

# 生活者の視点に立ったトイレ整備の指針

－ とうきょうトイレ、その方向性 －

平成18年7月

東京都福祉のまちづくり推進協議会

## 目 次

はじめに	1
第1章 「とうきょうトイレ」の整備指針について	3
1 トイレ整備に向けたこれまでの取組	3
(1) 整備基準の義務付け	
(2) 整備促進策の実施	
(3) 情報提供等による普及促進	
2 「とうきょうトイレ」の整備指針策定の趣旨	5
第2章 「とうきょうトイレ」の方向性	6
1 都市レベルでの適正配置	6
2 トイレの総合的な多機能化	8
3 トイレの望ましい整備	9
(1) 利用者の視点に立った整備	
(2) トイレスペース内の設備等	
(3) 建築物内におけるトイレ配置等	
4 災害時等への対応	11
第3章 都市レベルでの適正配置促進に向けた取組	12
1 チェーン店	12
2 商店街	15
3 鉄道駅	16
4 公衆トイレ	16
第4章 トイレの維持管理と利用者のマナー	18
1 快適性の保持に向けた取組	18
2 トイレの利用方法（ルールとマナー）	18
(1) 利用のルール	
(2) 利用のマナー	
第5章 トイレ情報の発信	21
1 事前情報	21
2 現地情報	21
おわりに	23

## はじめに

- 日本にはトイレを表す呼び名<sup>1</sup>が数多くある。これは時代とともに生活様式が変わり、トイレの造りやトイレに対する考え方が変わっていったことに由来する。また、家庭生活の中で、家の顔である玄関とともに、常に清潔にしておくべき場であるとする、日本人特有の感性により、トイレを大切にしてきた歴史がある。
- トイレのあり方は時代とともに変わり、衛生についての考え方や国民性が反映されるという点では、文化の一端という面をもつ。また、トイレはだれにとっても日々の生活の中で不可欠な設備であり、個人の尊厳にも関わるプライベートな行為を行う場であるため、個々のニーズに対応した整備が最大限に求められ、これに対する取組は、社会の成熟度を示す指標ともなる。近年は、生活水準の向上に伴い、快適空間としての役割も求められてきている。
- さらに、トイレは外出時の行動範囲の拡大にも直接結びつく設備である。特に子ども、高齢者や障害者にとって、外出時に利用できるトイレが身近に見当たらないことは、移動する際の大きな制約要因となる。だれにでも利用できるトイレの存在は、そこを中心としたエリアでの行動を可能とすることから、トイレはまちの共有財産、公共財という性格を帯びており、だれもが社会参加できるまちづくりを進めるための核である。
- 東京都は福祉のまちづくり条例<sup>2</sup>の前文で「生活するすべての人が基本的人権を尊重され、自由に行動し、社会参加のできるやさしいまち東京の実現」を目標に掲げ、施策を展開してきた。トイレについても、不特定多数の人が利用する施設に対して整備基準への適合努力義務を課すとともに、バリアフリー化の取組を支援してきた。こうした中で、トイレの整備は着実に進展し、都民にも実感を持って捉えられている<sup>3</sup>。
- 一方で、本年3月に実施した「外出時のトイレ」に関するインターネット福祉改革モニター調査では、外出時にトイレで困ったことがない人はわ

<sup>1</sup> 閑所（かんじょ）、廁（かわや）、雪隠（せっちん）、御不浄（ごふじょう）、はばかり等

<sup>2</sup> 平成7年3月16日公布 平成7年条例33号

<sup>3</sup> 都民6,000人を対象に、福祉のまちづくりについての意識調査をおこなった平成16年度「社会福祉基礎調査」では、5年前の同調査と比べ、だれもが使いやすいトイレが「どちらかといえば整備されている」と答えた割合が、官公庁施設、病院や診療所、飲食店のいずれにおいても、10ポイント以上上昇

ずか3%という結果となった。<sup>4</sup>トイレ整備に対して一定の評価はするものの、都民は現在のトイレの状況に、けっして満足しているとはいえない。

- 外出時になかなかトイレが見つからない、たとえ見つかっても必要な機能が備わっていない、さらには、多機能なトイレがあっても待たされることが多い等、望ましいトイレ環境を実現するためには、さまざまな課題がある。
- トイレ環境の整備は、今期推進協議会の審議テーマである「生活者の視点に立ったまちづくりを目指して」の実現にも密接に関わることから、半年余りの短い期間であったが、集中的に審議を重ねてきた。そして、今般、トイレの設備整備の内容に止まらず、地域におけるトイレの適正配置やトイレ全体を多機能化する場合の望ましいあり方、快適性の保持など、「生活者の視点に立った東京におけるトイレ」(以下「とうきょうトイレ」という。)のあり方についての方向性と、整備促進に向けて重要となる民間事業者等における取組について整備指針をまとめた。
- 東京は多くの人が集い、活発に交流する世界有数の国際都市である。これらの人々が快適に過ごすことができる都市とするため、都、区市町村、事業者や都民が協働して「とうきょうトイレ」に取り組まれることを期待する。

---

<sup>4</sup> インターネット福祉改革モニター調査：都民に密着する福祉、保健医療施策を進めるにあたって、広く都民の理解と共感を得、都民からの建設的な提案を迅速・機動的に利用者本位の施策展開に生かすために、平成15年度から実施しているインターネットを活用したモニター調査（「外出時のトイレ」は平成18年3月に実施）

## 第1章 「とうきょうトイレ」の整備指針について

### 1 トイレ整備に向けたこれまでの取組

#### (1) 整備基準の義務付け

- わが国では、平成6年に成立した高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律（以下、ハートビル法）の中で、トイレの基礎的基準を設け、一定規模以上の不特定多数が利用する建築物に対し、適合努力義務を課してきた。
- 東京都では、平成7年に福祉のまちづくり条例を制定した当初から、車いす対応トイレと一般用トイレについての整備基準を設け、不特定多数の人が利用する施設に対して整備の努力義務を課すことにより、バリアフリー化を推進してきた。
- 平成12年の条例改正では、車いす使用者に限らず、だれもが円滑に利用できるトイレとしての位置づけを明確にするため、「車いす対応トイレ」を「だれでもトイレ<sup>5</sup>」という名称に変更した。
- 平成15年にはハートビル法が改正され、法に基づく対象建築物内のトイレには、利用円滑化基準の適合義務が課された。さらに、東京都は平成16年に高齢者、身体障害者等が利用しやすい建築物の整備に関する条例（以下、ハートビル条例）を制定し、ハートビル法に定める対象用途への追加、対象規模の引下げ等を行った。
- これらにより、現在、東京都では、ハートビル法とハートビル条例において、比較的規模の大きい建築物に対して基準適合の義務付けを行い、福祉のまちづくり条例において、規模の小さい建築物も含めて基準適合の努力義務を課すことにより、トイレの整備を行っている。

#### (2) 整備促進策の実施

- 東京都では、トイレ整備を推進するために、「福祉のまちづくり地域支援事業<sup>6</sup>」及び「福祉改革推進事業<sup>7</sup>」において、福祉のまちづくり条例

<sup>5</sup> だれでもトイレ：東京都における、車いす使用者、高齢者、妊婦、乳幼児を連れた者等だれでもが円滑に利用することのできる便房（個室）の呼称

<sup>6</sup> 福祉のまちづくり地域支援事業：区市町村が地域において実施する都民、事業者、行政の協働による福祉のまちづくり推進のための「しくみづくり」と「バリアフリー化

の整備基準に適合したトイレも補助対象とし、整備を行う区市町村を支援してきた。

- また、「宿泊施設バリアフリー化支援事業<sup>8</sup>」でも、基準に適合したトイレ整備を行う事業者に対して補助を行い、宿泊施設の受け入れ体制の整備を進めてきた。

### (3) 情報提供等による普及促進

- 東京都では、福祉保健局ホームページのバリアフリー適合施設情報で「だれでもトイレ」の設置状況を公表してきた。
- また、従来から、車いす使用者や関係者、まちづくりに取り組む団体も地域のトイレ情報を収集してバリアフリーマップを作成する活動を行っており、地域自治体の取組にも広がってきている。

#### 車いす使用者による「だれでもトイレ調査」

(平成 16 年度 福祉のまちづくり功労者知事表彰)

小金井市在住の車いす使用者である秋山早苗氏が約 3 年をかけて市内のトイレ 100 か所を単独で実測・調査を行った。調査結果は NPO 法人のホームページで紹介されたり、市の施設のトイレ改修等に生かされたり、市民団体の市内公共トイレの整備状況等を紹介した冊子として発行された。



推進事業」への支援を行う事業（平成 10 年度～平成 16 年度）

- <sup>7</sup> 福祉改革推進事業：区市町村が地域の実情に応じて福祉改革を推進する事業。福祉のまちづくりに関する事業が選択事業と独自事業のメニューの一つとなっている（平成 12 年度～）
- <sup>8</sup> 宿泊施設バリアフリー化支援事業：都内の宿泊施設のバリアフリー化の取組を支援する事業（平成 14 年度～）

## 2 「とうきょうトイレ」の整備指針策定の趣旨

- トイレは、外出時の行動範囲を決めるうえで大きな制約条件になることから、だれもが社会参加できるまちづくりを総合的に推進するための要となるものである。
- これまでのトイレ整備は、「一般用トイレ」や「だれでもトイレ」の個々の整備基準を設け、建築物の種別に応じて、トイレを設ける施設所有者等に対して基準適合への義務付け、ないし努力義務を課すことにより、バリアフリー化を進めてきた。しかし、地域の中で公共トイレを適切に配置するといった視点で整備を進めるといった考え方はなく、そのため、トイレ空白地帯が生じているという認識がなされていなかったといえる。
- まちにトイレが適正に配置されているかどうかは、外出時の行動範囲の決定に大きく関わるため、本指針では、適正配置という都市における計画的なアプローチについて示すとともに、これを促進させるために、民間事業者や商店街等における取組のあり方についても示した。また、「だれでもトイレ」だけでなく、トイレ全体で子ども、高齢者や障害者に対して使いやすい環境を整備するというトイレの多機能化の望ましいあり方についてもまとめた。さらに、快適な利用に直結する維持管理と、利用者側のルールとマナー等についても示した。
- これらは、いずれもユニバーサルデザイン<sup>9</sup>の重要な要素である「利用者本位」の考え方に立って、生活者の視点から、東京におけるトイレ（「とうきょうトイレ」）の方向性を示したもので、これにより、効果的な取組を促進し、福祉のまちづくりのステップアップを目指すものである。
- 本指針は、公共的役割を担っているトイレ（不特定多数の人が利用する施設に設置され、不特定の人が使うトイレ）を対象に整備等の方向性を示すものである。具体的には、官公庁、鉄道駅、デパートなどにおいて、利用されている公共トイレのみならず、自治体が駅前や公園、道路に設置してきた公衆トイレも公共トイレの一つとし、本指針で取組における課題整理を行った。さらに、徐々に利用者へ提供する動きがあるコンビニエンスストア等のトイレについても、公共トイレという考え方で捉えた。

<sup>9</sup> ユニバーサルデザイン：年齢、性別、国籍、個人の能力にかかわらず、はじめからできるだけ多くの人が利用可能なように、利用者本位、人間本位の考え方に立ってデザインすること。対象はハード（都市施設や製品）からソフト（教育や文化、サービスなど）に至るまで多岐にわたる。

## 第2章 「とうきょうトイレ」の方向性

- 一定規模以上の建築物のトイレ整備は進んできているものの、トイレが必要な時にいつでもどこでも身近に見つかるといえる現状ではない。これを変えていくためには、トイレの空白地帯をなくしていく「都市レベルでの適正配置」という考え方による取組が必要となる。
- また、「だれでもトイレ」の整備は進んできているが、多機能な「だれでもトイレ」に利用が集中し、真に必要とする人が使えないという現状も出てきている。これを変えていくためには、多様なトイレニーズをトイレスペース全体で受け止める「トイレの総合的な多機能化」という考え方による取組が必要となる。
- 「とうきょうトイレ」の取組は、以上の二つの側面から、地域におけるトイレの総合的な整備を計画的に進めていくことが有効である。
- さらに本章では、「トイレの望ましい整備」と「災害時等への対応」について、「とうきょうトイレ」の整備の方向性として示す。

### 1 都市レベルでの適正配置

- 利用者の視点に立つと、一定のエリア内に利用可能なトイレを配置してトイレの空白地帯をなくしていくという取組が、高齢者や障害者をはじめとするだれもが安心して外出することができる環境づくりには不可欠となる。
- 本年、東京都が実施したインターネット福祉改革モニター調査では、トイレへの移動時間を10分以内の徒歩圏とした人が約半数<sup>10</sup>であった。青信号の時間設定の基準である1分間60メートルという速度で10分歩くと600メートルとなる。しかし、高齢者の多くが普段より急いで歩かないと交差点を渡り切れないという調査<sup>11</sup>結果があることから、半径400から500メートルを目安とした圏内で整備を進めることが望ましいといえる。

<sup>10</sup> 「まちの中に、徒歩でどのくらいの移動時間でトイレがあれば良いと思いますか」という質問項目への回答が、5分未満 17.7% 5分以上 10分以内 28.9% 10分以上 15分以内 10.8% 15分以上 20分以内 14.7% 20分超 19.4%

<sup>11</sup> 第61回老年学公開講座「歳をとると歩き方はどう変わる？」（東京都老人総合研究所（財）東京都高齢者研究・福祉振興財団）



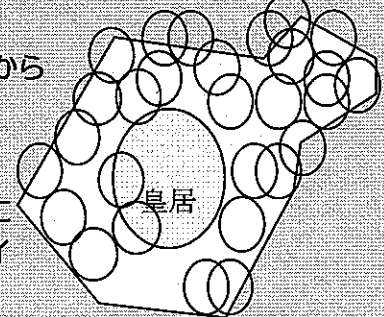
- トイレの空白地帯をなくしていくためには、区市町村が主体となって公衆トイレを含めた公共トイレ全体のトイレの整備計画を策定することが有効である。この場合、特定地域を設定して策定するなど、それぞれの地域に応じた方法が考えられる。
- 整備計画は、空白地帯をなくすという面的な整備に止まらず、量的な整備も視野に入れるなど、それぞれの地域特性に応じたものとするべきである。さらに、公共交通網や道路網の整備状況等を考慮する必要がある。
- 東京は他道府県に比べ、公共交通網が発達しているが、幹線道路に沿った位置に公衆トイレを設置するなど、整備計画の策定においては車社会の現状も踏まえることが必要である。
- 一方、トイレ整備計画の策定にあたっては、地域特性や住民ニーズを的確に把握するため、住民や関係者が参画することが重要である。また、地域の将来についての検討に住民を含む幅広い関係者が関わることは、社会的な合意の土壌づくりにつながり、これにより、地域における取組が効果的に進むことになる。
- 公衆トイレをはじめ、公共施設におけるトイレや民間事業者が提供する公共トイレが数多く設置されれば、まさにトイレが適正に配置されることになり、だれもがトイレの心配をすることなく、安心して外出できるようになる。

#### トイレ整備計画の例・千代田区の取組

平成15年度に公衆トイレに関する検討協議会を設置し、千代田区にふさわしい公衆トイレの適正配置や有料トイレなど、新しい公衆トイレのあり方を検討した。その骨子は以下の3点である。

- ・トイレの実態調査（利用者層、女性利用者数、利用者に対する快適性のヒアリング等）
- ・適正配置と新設トイレの必要性を検討（公衆トイレから半径500m圏域）
- ・有料トイレの可能性と運営方法の検討

この結果のひとつとして、平成18年秋、秋葉原駅前に提言内容を実現した、地域案内機能を併設した有料トイレが設置される。



## 2 トイレの総合的な多機能化

- だれもがトイレを快適に利用できるようにするためには、広いスペースの便房（個室）、手すり、オストメイト用設備<sup>12</sup>、ベビーチェア<sup>13</sup>、ベビーベッド<sup>14</sup>等の設置等、トイレ全体で子ども、高齢者や障害者に対して使いやすい環境を整備するという、総合的な多機能化を図っていく必要がある。
- ・ 建築物の規模が小さい場合等で、トイレのスペースも1つの便房分しか確保できない場合は、その便房を「だれでもトイレ」として整備し、だれでもが利用できる多機能なものとする必要がある。
  - ・ 一般用トイレと「だれでもトイレ」を設置できるスペースがある場合には、特別なニーズに対応するためのさまざまな機能を「だれでもトイレ」だけに付加するのではなく、一般用トイレで利用者ニーズの基本的な部分を受け止めることや、便房（個室）にも機能を振り分けることが望ましい。
  - ・ 建築物の規模が大きい場合（大型物販店など）は、階ごとに機能の異なるトイレを整備することにより、全体として各種機能の充実を図り、利用者の多様なニーズに応えていくことも可能である。このように、機能を分散させる場合には、特に、利用者への適切な情報提供が不可欠である。
- こうした取組によって、利用者はニーズにあったトイレをトイレスペース全体の中から選択することが可能となる。このことは、「だれでもトイレ」に利用が集中して必要とする人が使えないという状況をなくしていくことにもつながる。

<sup>12</sup> オストメイト用設備：直腸がんや膀胱がんなどにより、臓器に機能障害を負い、腹部に人工的に排泄のための孔を造設した人の排泄のための、汚物流しと腹部を洗浄する設備

<sup>13</sup> ベビーチェア：乳幼児を連れた者が、乳幼児を側に座らせてトイレを利用することができるようにするための設備

<sup>14</sup> ベビーベッド：乳幼児のおむつ替えのための設備

京王聖蹟桜ヶ丘ショッピングセンターにおけるトイレ整備の取組  
(平成16年度 福祉のまちづくり功労者知事表彰)

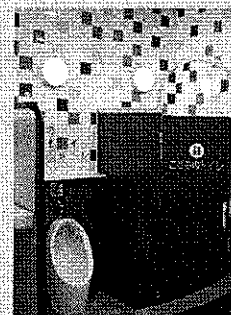
- 利用者アンケートの実施、車いす使用者、視覚障害者やオストメイト、建築家や理学療法士等の専門家などを集めた市民参加型会議を開催して設計に反映。
- フロアごとにテーマを設け、ショッピングセンター全体で多様な利用者のニーズに配慮されるように配慮。



2階の「だれでもトイレ」



5階の「だれでもトイレ」



7階のおもちゃ売り場横の「こどものトイレ」

### 3 トイレの望ましい整備

#### (1) 利用者の視点に立った整備

- 近年、「だれでもトイレ」の整備が進んでいるが、一方で、車いす使用者が「だれでもトイレ」を利用する際に支障がある場合も少なくない。単に整備基準の数値を満たすだけでなく、利用者の動線、利用方法を想定して整備を行うことが必要である。

《使いにくい「だれでもトイレ」》



大きな洗面や、洗面横の固定式手すりがあるために、車いすで便器に正面から接近することが困難となった事例

- 便器の前のスペース、設備の配置、洗面下のスペース、ドアの位置や仕様など、整備基準の数値に表現されていないことを含めて、具体的な利用実態を把握したうえで設計するべきである。
- 既に整備されている「だれでもトイレ」についても、改めて利用者の視点から、実際に使えるトイレとなっているかを検証し、利用に問題がある場合は改善していく必要がある。

## (2) トイレスペース内の設備等

- 一般用トイレの便房（個室）スペースを広くとり、手すりやベビーチェアをつける、ドア幅を広くとることなどにより車いすやベビーカーの利用が可能となり、本章の「2 トイレの総合的な多機能化」で述べたように、「だれでもトイレ」で受け止めているニーズの一部を担うことができる。
- 便器洗浄ボタンや非常用呼出しボタンなど、操作系設備が多様化している一方で、メーカーや事業者で、設置位置等にばらつきがある。操作の利便性から基本的な便房（個室）内のルール化を図り、視覚障害者にも認知しやすく、だれでも戸惑わずに操作可能とすることが望ましい。例えば、以下のような配慮が考えられる。
  - ・ 操作部及び紙巻器は左右どちらかの壁面にまとめる。
  - ・ 紙巻器の上方に便器洗浄ボタン、便器洗浄ボタンと同じ高さで便器後方に呼び出しボタンを設置する。
  - ・ 操作系ボタンは視覚障害者や子どもなどに知覚しやすく操作しやすいものとする。
- ドアの開閉時に手や衣服が挟まれたり、戸袋に引き込まれたりすることがないように、安全性の確保が必要である。
- トイレスペースは、身繕い、化粧、コンタクトレンズの装着など、さまざまな行為を行う場でもある。トイレの基本機能の充実とあわせ、便房（個室）内に荷物を置く場所を設けたり、手洗いと化粧コーナーの分離等、限られたスペースの中で配置を工夫することにより、快適空間を創出することが必要である。<sup>15</sup>
- トイレスペースの入口からトイレの便房（個室）までのアプローチは、円滑に移動ができるように、できるだけ単純な動線とし、複雑な配置にならないようにする。特に、「だれでもトイレ」は、介助者が異性である場合にも配慮し、入り口近くに配置する必要がある。
- トイレの機能に関連した環境への取組として、節水型の設備とするなど、持続可能な循環型社会へも対応していくことが求められる。

<sup>15</sup> インターネット福祉改革モニター調査の「外出時にトイレを利用するに当たり困ったこと」という問いに対し、最も多い回答が不衛生（82.8%）、ついで、荷物を置く場所がない（57.3%）

### (3) 建築物内におけるトイレ配置等

- トイレの位置は、利用者が迷うことがないように、建築物内の分かりやすい場所へ配置するとともに、適切な案内表示を行う必要がある。男女トイレが建築物の両端に分れていたり、店舗等によって分断されることや「だれでもトイレ」を一般用トイレと離れた場所に設置することは、ユニバーサルデザインの考え方からも望ましくない。
- 設置環境や利用者層を見据え、適切なトイレ設置数、男女の便房数のバランスを確保する必要がある。女性のトイレ利用時間は男性と比べて長いため、男女の利用者数が同程度の場合においても、女性用トイレの数は多くしなくてはならない。また、女性用トイレは全て便房（個室）となるため、全体スペースも広くするなど、利用実態に応じた対応が必要である。

## 4 災害時等への対応

- 災害が起こったときに影響（ダメージ）を強く受けるのは、高齢者や障害者、そして子どもである。これらの人々は、同時に、トイレに対して多様なニーズをもつ人々でもある。地域で作成する防災行動マニュアル等の策定にあたっては、多様なニーズに対応するトイレ設備の確保について定めることが必要である。
- 災害時に避難場所となる学校等は、非常時にだれもがトイレに困ることのないよう、スペースが広く、手すり等を設置したトイレ、オストメイト対応がされたトイレ等、多機能なトイレの整備が不可欠である。なお、これらの整備は通常の施設利用時においても有益である。
- 大災害ではなくとも、一時的な停電時などは、水が流れなくなるなど、トイレ利用に支障が出るような状況が生じる。また、聴覚障害者等はトイレの利用時に外部の災害の情報が伝わりにくい状況となる。施設管理者はこのような状況に対する方策を検討する必要がある。
- 初詣や花火大会等のイベント時には、移動式の仮設トイレが利用されるが、だれもがこのような催しに参加できるようにするため、これらについても、数の確保と共に、車いす使用者対応など、多様なニーズに対応できるような設備を備えるようにすべきである。
- さらに、災害時には特に、衛生的な処理などの公衆衛生対策が重要であることから、これらについても事前に検討を行っておく必要がある。

### 第3章 都市レベルでの適正配置促進に向けた取組

- 本章では、第2章の「1 都市レベルでの適正配置」で述べた、トイレの適正配置を効果的に推進するため、波及効果が期待できる「チェーン店」、トイレ空白地帯となる可能性が高い「商店街」、公共性が高い「鉄道駅」と「公衆トイレ」に焦点を絞り、課題と取組の方向性を示す。

#### 1 チェーン店<sup>16</sup>

- トイレの空白地帯をなくすためには、一定の人口や利用者数でエリアを設定して店舗を展開する業種での取組が有効である。また、まち歩きをする中で、ここに行けば利用可能なトイレがあるという安心感にもつながる。
- 従来、必ずしも公共トイレという考え方では捉えていなかった店舗等に対しても、トイレを店舗利用者等に対して提供することを期待したい。特に、チェーン展開をしている店舗については、会社の経営方針が各店舗の取組へと広がることから波及効果が期待できる。
- コンビニエンスストアとガソリンスタンドは、既に、災害時の帰宅困難者に対するトイレの提供について東京都と協定を結ぶなど、社会的貢献に積極的である。また、こうした店舗のトイレ整備には、次のような特徴があることから、整備へ積極的に取り組むことが期待される。

##### 《コンビニエンスストア》

- ・ 地域の中でも比較的に分かりやすく、利用しやすい場所にある。
- ・ 24時間営業の店舗が多く、利用する機会が多い。
- ・ 常に従業員がいることから、設備管理が行き届き、夜間においても安全に利用できる。

##### 《ガソリンスタンド》

- ・ コンビニエンスストアと同様に、通りに面した分かりやすい場所にあり、車のナビゲーションシステム等でも検索が可能である。
- ・ 高齢者や障害者が車で移動することが多くなってきている。

<sup>16</sup> チェーン店：単一資本がブランド、経営方針、サービス内容、作業ノウハウ、概観など統一性を持った形態で経営を行う複数店舗の集合体。

- ファミリーレストランについても、生活に密着した施設であり、既に一般用トイレ設備は整備されていることから、「だれでもトイレ」についても、積極的な取組を期待する。
- こうした、民間事業者の整備を促進するためには、CSR<sup>17</sup>理念についての意識啓発を行い、地域でトイレ整備計画を作成する際には、これらの業種の理解を得ながら、地域内の公共トイレとして位置づけていくことが望ましい。また、一方で、トイレの整備は顧客ニーズへの対応姿勢を示すことになり、会社のイメージアップやPRとなり、社会全体への良好な影響も期待できる。

#### 《トイレに関する事業者調査》

東京都は、平成18年4月に不特定多数の都民にサービスを提供している民間事業者におけるトイレ整備の状況と今後の考え方を把握するため、「トイレに関する事業者調査」を実施。(調査事業者数 40、有効回答数 37)

##### 【調査対象】

ファーストフード、ファミリーレストラン、コーヒーショップ、コンビニエンスストア、デパート、ガソリンスタンド、銀行の各業界の大手事業者

- 3分の2を超える25事業者が「だれでも利用できるトイレを整備するのは企業の社会的責任の1つ」と回答し、7割以上が「整備にあたっては「だれでもトイレ」の設備基準を踏まえる」と回答している。
- 「顧客でなくても店舗・事業所のトイレを利用できる方向としたい」とする事業者が7割を占めた。

#### 《買物客にトイレを提供しているコンビニエンスストア》

- ㈱ローソンが運営する「ナチュラルローソン」では、店のトイレを買物客に提供している。
- トイレは「だれでもトイレ」とし、車いす使用者のためだけでなく、子ども連れの人のためのベビーチェアや、ストッキングのはき換えなどに便利な設備も設けている。

(ナチュラルローソン 新川一丁目店)



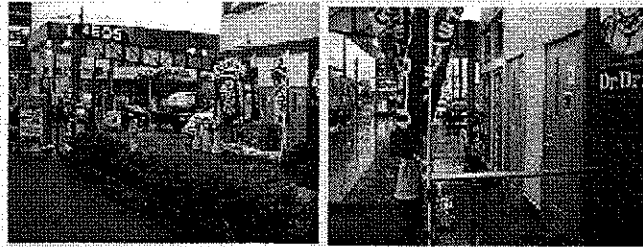
着替え用のボードを倒したところ



限られた空間でも車いす使用者が開閉しやすいように工夫されたドア

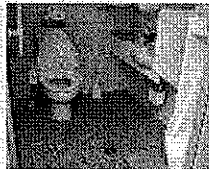
<sup>17</sup> CSR : Corporate Social Responsibility の略で、通常、企業の社会的責任と訳される。

《ガソリンスタンドにおける「だれでもトイレ」》

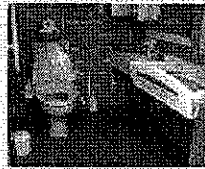


交差点角にあるガソリンスタンド全景

手前が女性用トイレ、奥が男性用トイレ



男性用トイレ内部



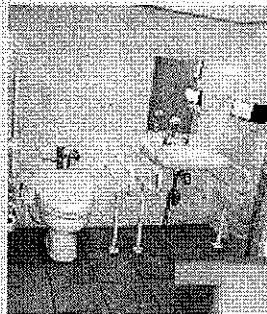
女性用トイレ内部

○ 24 時間営業セルフサービスのガソリンスタンドであるため、トイレを建物の外から利用できる場所に設置している。

○ トイレは男性用便房（個室）と女性用便房（個室）。2つとも外から段差なく利用でき、広いスペースと手すり等が確保されている。

（ENEOS DOセルフ多摩境店）

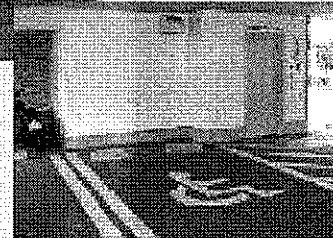
《「だれでもトイレ」とエレベーターを設置したファミリーレストラン》



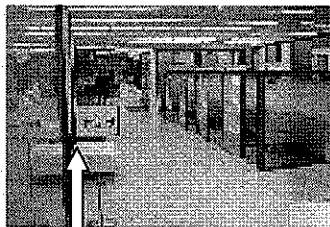
○ 「すかいらーく本羽田店」は、都市部に多く見られる1階が駐車場で2階に店舗を構えているファミリーレストラン。

○ 1階の駐車場には障害者用駐車スペースが設けられているとともに、すぐ奥に、2階の店舗に行くためのエレベーターが設置されている。障害者だけでなく子ども連れの家族にも喜ばれている。

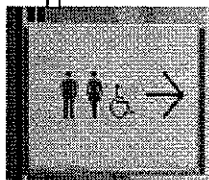
「東京都福祉のまちづくり条例」の施設整備基準を満たし、「適合証」が交付されている。



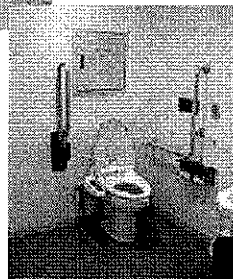
《銀行がだれでも利用できるトイレを設置》



○ 「りそな銀行」では、新規店舗の開設に合わせ、だれもが利用できるトイレを設置。入口付近に掲示板があり、自由にトイレを使うことができる。



「だれでもトイレ」と一般用トイレの店内表示



○ 女性用トイレでは蛍光色を工夫するなど、身だしなみを整えるための利用にも配慮した設備を設けている。

〔りそな銀行 立川支店〕



## 2 商店街

- 小規模店舗が集まる商店街は、施設規模に応じた整備の促進という手法ではトイレ空白地帯となる可能性が高い。モニター調査でも、トイレがなくて困った場所として、商店街がトップという結果が出ている。
- 個々の店舗での取組だけでなく、商店街を一つのエリアと捉え、一体となって整備に取り組むことが必要である。
- 商店街共有のトイレ整備や各店舗の1階にあるトイレを買物客に提供するなど、商店街の規模や現在のトイレ整備状況、利用者層等、特性に応じた工夫で、トイレ環境の整備に取り組むことが必要である。
- トイレの整備は買物客が商店街内に長時間留まることを可能とし、商店街振興、ひいては地域社会の活性化にもつながる。商店街組合と地元自治体が一体となって取り組むことが望ましい。

### とげぬき地蔵通り商店街（豊島区）での取組

- とげぬき地蔵尊高岩寺を中心に広がるとげぬき地蔵通り商店街では、15年ほど前、商店街振興組合が「公衆トイレに頼らず、店舗のトイレをお客様に提供しよう」という呼びかけをはじめた。
- 徐々に賛同者が増え、現在ではトイレが1階にある店舗のほとんどは買物客の申出に応じている。「店内のトイレはお気軽に利用ください」という案内を表示している店もあり、お年寄りにやさしい商店街づくりに取り組んでいる。
- とげぬき地蔵尊高岩寺でも、昭和60年、境内から道を隔てた隣接地に、管理人を常駐させた「高岩寺洗面所（「だれでもトイレ」2つと男女別の一般用トイレ）」を開設し、参拝客や買物客に好評である。



左 商店街に面した店頭表示「お気軽にお使ください トイレは店内奥にあります」  
右 店内の表示



《高岩寺洗面所》 左手前に「だれでもトイレ」、左奥に一般用男子トイレ、右手前に「だれでもトイレ」、右奥に一般用女子トイレ、中央は管理室

### 3 鉄道駅

- 交通結節点である鉄道駅は行動の起点となる施設であることから、行動範囲を広げるため、だれもが利用できるトイレの整備が強く求められる。
- 新設駅や大規模改修を行う駅には、一般用トイレと共に「だれでもトイレ」を必ず設置する。既存駅についても、エレベーター整備工事、耐震補強工事等と併せてトイレ整備に取り組むことが望ましい。

#### 《トイレに関する鉄道事業者調査》

東京都は、平成 18 年 6 月に都内で鉄道事業を行っている全ての事業者に対して、トイレの整備状況と今後の考え方を把握するための「トイレに関する事業者調査」を実施。(調査事業者数 18、回答数18)

【調査対象】 JR東日本、都内民間鉄道事業者、東京都交通局

- 7 割を超える13事業者が「だれもが利用できるトイレを整備するのは企業の社会的責任の一つ」と回答している。
- 多様なニーズに応えるための「ベビーチェアやベビーベッドの設置」「オストメイト用設備」のいずれについても、6 割以上の事業者がトイレを整備する際の設備基準としていく方針であると回答した。

#### 《「だれでもトイレ」の整備状況 (東京都ルート調査)》

【調査対象】 JR東日本、都内民間鉄道、東京都交通局の各鉄道駅

平成 12 年度末	40.4%
平成 13 年度末	44.8%
平成 14 年度末	59.9%
平成 15 年度末	63.7%
平成 16 年度末	69.8%

- 都内鉄道駅における「だれでもトイレ」の整備率は着実に向上している。

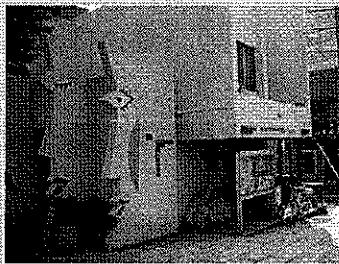
### 4 公衆トイレ

- 公衆トイレは一般的に、5K (臭い・汚い・暗い・怖い・壊れている)と言われているが、そこからの脱却に止まらず、設置場所や地域特性に応じて、トイレの外観のデザインや内装にも工夫をして、魅力的なトイレとする取組が必要である。

- 公衆トイレは特に公共性が高いことから、「だれでもトイレ」を設置することが求められる。また、一般用トイレの少なくともひとつを立ちすわりが楽な腰掛け便座とすることや、ベビーチェアやベビーベッドなどの子育て支援環境の整備にも取り組む必要がある。
- サインや周辺の地域地図を付設するなど、情報発信の場として活用することや、交番に隣接させて設置することにより安心・安全なトイレをPRするなど、まちの風景としていくことが望ましい。
- 公衆トイレの課題である管理については次章で述べるが、まちの共有財産、公共財として、地域住民と協働して取り組むなどの方法も考えられる。

蔵前警察署管内の交番と公衆トイレ（台東区）

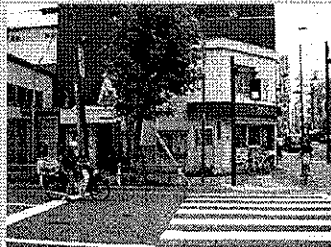
蔵前警察署管内にある6か所の交番の内、4か所に公衆トイレが隣接。



\* 蔵前二丁目交番の左側の人の顔を模した壁が公衆トイレ



\* 田原町交番の右側の三角屋根が公衆トイレ



\* 小島二丁目交番脇の木の左側に公衆トイレ



\* 須賀橋交番の後ろの小さく見える建物が公衆トイレ

## 第4章 トイレの維持管理と利用者のマナー

### 1 快適性の保持に向けた取組

- トイレが整備されても、適切な維持管理がされないと利用者は快適にトイレを利用することができない。インターネット福祉改革モニター調査では、トイレに望むことのトップは「清潔さ」、次いで「安全」という、いずれも、維持管理に関する事項であった。
- 清掃、トイレットペーパーの補充等の業務は、トイレの設置場所、利用者層や利用頻度に応じて適切な頻度で行うとともに、これらの定期的な業務に合わせて、設備の異常や故障などに対する速やかな対応ができる管理体制が必要である。
- 公衆トイレについては、トイレ整備計画の策定段階から、地域ニーズに基づいて設置する取組に住民が関わっていくことで、トイレがそのまちの共有財産、公共財として認識され、設置後には住民が協力しあって維持管理を行う仕組みをつくることを期待したい。また、地域のコミュニティビジネス<sup>18</sup>を活用していくことも有効である。
- スペースが広い公衆トイレの「だれでもトイレ」については、目的外使用（寝泊りしたり、遊び場とする等）を防ぐために施錠を行い、連絡により開錠する例があるが、「だれでもトイレ」の設置趣旨からは望ましいことではない。管理体制を強化することや、トイレに人の目が注がれている状態を作るために水飲み場、公衆電話や地域地図を併設するなど、「だれでもトイレ」が円滑に利用できるような工夫をし、どのような場所にあっても日中には施錠を行わないようにするべきである。

### 2 トイレの利用方法（ルールとマナー）

- 快適なトイレ空間を継続的に実現するためには、施設提供側が行う整備、維持管理だけでなく、利用者が適切な方法でトイレを利用することも不可欠である。利用者側には、社会的な規範であるルールを守る義務と個人のモラルであるマナー意識を持った行動が求められる。

<sup>18</sup> コミュニティビジネス：従来の自治体や民間企業だけでは解決できない領域を、地域の住民が主体となって行う事業。ボランティアではなく、サービスの対価を得ることにより、継続的なサービス提供を行う。

## (1) 利用のルール

- 「だれでもトイレ」の利用には優先されるべき人がいる。
  - ・ モニター調査では、「高齢者や障害者等の利用が優先されるべきであるが、一般の人も利用してよい」と考える人が8割以上<sup>19</sup>である一方で、6パーセントの人が、「一般の人も障害者等と同様に利用してよい」と認識していた。
  - ・ 「だれでもトイレ」の利用を一般の人にも拡大することは、整備を促進し一般化するために有効である。しかし、「だれでもトイレ」は、車いす使用のための広いスペースやオストメイト用の洗浄場と汚物流しを必要とする人等がトイレを円滑に使えるようにするためのものであることから、「だれでもトイレ」しか利用できない人が優先されるべきものである。
  - ・ 「だれでもトイレ」はだれでも利用できるトイレであるが、すべての人が同じ条件ではなく、利用にあたっては優先される人がいる、という使用ルールを明示することや普及啓発が必要である。
  - ・ 排泄機能に障害がある内部障害者は、トイレのオストメイト設備を利用している。こうした外見からは分からない障害のトイレニーズについても理解を促がしていく必要がある。
- 施設管理者の指示に従って利用すること。
  - ・ 水洗トイレでは、備付けの紙以外は流さない。
  - ・ ゴミ箱に捨てるものは指示に従い、自分が持ち込んだもの等は持ち帰る。
  - ・ 混雑時は施設に応じた並び方で順番を待つ。

## (2) 利用のマナー

- 公共財の利用にあたっては、ルールの遵守にとどまらず、マナー意識を持った行動が求められる。子どもころから家庭や教育などのさまざまな場で、「だれでもトイレ」の利用方法を含め、公共のものを大切にすることと、公共財を利用する際のマナー意識の向上を図っていく必要がある。

<sup>19</sup> 「基本的に一般の人が利用してよいが、高齢者や障害者等を優先させるべきである」57.8%、「基本的に一般の人は利用すべきでないが、一般用トイレが混雑しているときなどやむをえない場合に限り利用してもよい」24.6%

- 後から使用する人が不快とならないように気をつけて使用する。汚してしまった場合は、まず、できる限り自分で対応し、処理が困難な場合は施設管理者に連絡を行う。このような事態に備えて、緊急通報用の非常ボタンの他に、管理者はトイレスペース内に連絡先を掲示することが必要である。
  
- コンビニエンスストアやガソリンスタンド等の店舗が提供するトイレを利用する場合は、各店舗での注意事項（ガソリンスタンドでは火気厳禁等）・指示に従って利用するとともに、状況に応じて使用前後に従業員に声をかけることも大切である。

## 第5章 トイレ情報の発信

- トイレが利用されるためには、設置場所や付加されている機能などに関するトイレ情報を利用者が容易に入手できる状況になっていることが重要となる。
- 特に、「だれでもトイレ」については、インターネット福祉改革モニター調査においても、最も望むこととして、数の整備（43.1%）に次いで案内表示や地図の設置（34.1%）、インターネットや冊子などの情報提供の充実（5.6%）があげられていた。
- 情報はアクセスのしやすさが重要であり、既存の情報提供システムの活用も視野に入れて促進していくことが必要である。

### 1 事前情報

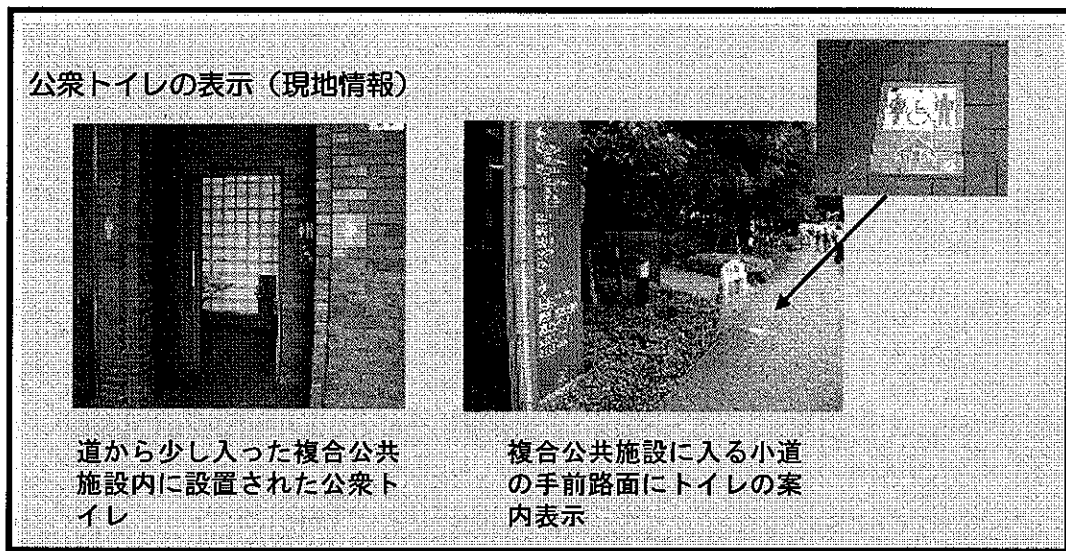
- 「だれでもトイレ」、特にオストメイト対応のものや、大人用介護ベッドが設置されているなど、現時点での整備数が少ないものについては、事前情報の提供が特に重要となる。
- バリアフリー情報のみを掲載するマップだけでなく、一般地図や観光情報誌に、バリアフリー情報を掲載することを進めることにより、トイレ情報が一般情報として意識されることとなる。また、紙媒体だけでなく、インターネットや携帯電話でアクセスできる情報提供も非常に有効である。
- コンビニエンスストアとガソリンスタンドは車のナビゲーションシステムでも表示されるため、情報提供の面でも優位性がある。

### 2 現地情報

- 利用したい人が迷わずにトイレにたどり着くためには、誘導するための案内標識の設置や、案内地図上への表示、分かりやすいトイレ表示の連続性が重要である。また、ビジネスや観光目的で訪れる外国人にも分かりやすいピクトグラム<sup>20</sup>や多言語表示をすることも必要である。

<sup>20</sup> ピクトグラム：絵文字

- トイレを不特定の人々に提供する場合は、外からも分かるような表示をすることが望ましい。
- 建物内においても、トイレの配置や便房（個室）の設備などが入り口、各便房（個室）脇に適切に表示されることが望ましい。特に、第2章の総合的な多機能化で述べた、階ごとに機能分担をして施設全体としてトイレ整備をする場合等は、建築物全体の情報と当該フロアの情報とを組み合わせ利用者に情報提供することが重要であり、これがなされて初めて多機能化が有効となる。





## おわりに

- 東京は世界で有数の清潔で安全な都市である。トイレはこの清潔さが最も表れる設備であり、また、まちの品性につながる。オリンピック、パラリンピック<sup>21</sup>などの国際イベントが開催される場合はもちろん、東京は、現在もビジネスや観光目的で多数の外国人が訪れる国際都市であり、日本の表玄関として東京のトイレ環境の向上は極めて、重要な課題である。
- 清潔かつ機能的なトイレがまちに適正に配置され、子ども、高齢者や障害者もトイレに不便を感じず、まちに出て、歩き、集い、働き、学び、遊ぶ等、自由に快適に過ごすことができなければ、洗練された都市とはいえない。
- 区市町村は、利用しにくいトイレの改善を含めて地域特性を生かした整備計画を策定し、都は広域的な観点から業界団体等への働きかけや区市町村へ積極的に支援を行うべきである。また、民間事業者や都民も自らの問題として受け止めるべきであり、「とうきょうトイレ」の実現には、都、区市町村、事業者と都民が協働して取り組むことが必要である。
- それぞれの取組において、本指針で示したポイントを生かし、生活者が快適性を実感できるような東京の福祉のまちづくりの更なるステップアップが図られることを期待する。

---

<sup>21</sup> オリンピック、パラリンピック：東京都は本年4月、JOCに対して、2016年に開催する第31回オリンピック競技大会に立候補を表明し、6月末に開催概要計画書を提出している。

## 審 議 経 過

開催月日	会議種別	審 議 内 容 等
平成18年 1月31日	第1回 推進協議会	審議事項 第6期福祉のまちづくり推進協議会の審議テーマについて
3月28日	第1回 専門部会	報告事項 東横イン事件について 審議事項 トイレの整備指針について *柱立て案の検討
5月19日	第2回 専門部会	審議事項 トイレの整備指針について *骨子案の検討
6月6日	第1回 企画起草委員会	審議事項 トイレ整備指針について *指針案の作成
6月26日	第2回 企画起草委員会	審議事項 トイレ整備指針について *指針案の作成
7月10日	第3回 専門部会	審議事項 トイレの整備指針について *指針案の検討
7月24日	第2回 推進協議会	審議事項 生活者の視点に立ったトイレ整備の指針(案)について

第6期東京都福祉のまちづくり推進協議会委員名簿

分野	氏名	専門部会	所属団体役職等	
学識経験者 6名	建築 会長 ノムラ 勲 野村 勲	◎	国際医療福祉大学大学院教授	
	社会福祉 副会長 サカマキ 照 坂巻 照	○	淑徳大学総合福祉学部教授	
	建築 タカハシ 儀平 高橋 儀平	○	東洋大学ライフデザイン学部教授	
	都市科学 アキヤマ テツオ 秋山 哲男	○	首都大学東京都市環境学部(建築都市コース)教授	
	社会福祉 ミヅウラ 容子 水村 容子	○	東洋大学ライフデザイン学部助教授	
	情報通信機器 イマイ 朝子 今井 朝子	○	(株)ユーディット研究員	
民間事業者 5名	鉄道 タカイ 正剛 高井 正剛	○	(社)日本民営鉄道協会企画財務部長	
	バス オオシ 精治 大西 精治	○	東日本旅客鉄道(株)東京支社総務部企画担当部長	
	商業 ヒラヤマ 光政 平林 光政	○	(社)東京バス協会常務理事	
	商業 カイノダ 哲 海江田 哲	○	(社)日本フランチャイズチェーン協会専務理事	
	商工会議所 ヒラセ 一郎 広瀬 一郎	○	東京商工会議所常務理事	
都民 10名	障害者団体 イチハシ 博 市橋 博	○	障害者と家族の生活と権利を守る都民連絡会事務局長	
	障害者団体 ホンダ 忠雅 本多 忠雅	○	(社)東京都聴覚障害者連盟理事	
	障害者団体 トキトフ 基清 時任 基清	○	(社)東京都盲人福祉協会副会長	
	建築 カウチ 美彦 川内 美彦	○	一級建築士事務所「アクセスプロジェクト」代表	
	育児グループ コヤ 真理 横矢 真理	○	子どもの危険回避研究所所長	
	高齢者グループ ナガ 高志 奈良 高志	○	(社福)信愛報恩会 信愛の園 信愛デイケアセンター長	
	公募委員	関 志保 関 志保	○	(大田区)
		マツオ 千賀子 松尾 千賀子	○	(練馬区)
		ヤマシ 以文 山本 以文	○	(青梅市)
		ムラカワ 國忠 村川 國忠	○	(小平市)
関係行政機関 5名	国 テラオ 徹 寺尾 徹		厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課生活支援室長	
	国 タケガワ 恵子 武川 恵子		国土交通省総合政策局交通消費者行政課長	
	国 オカワ 富由 小川 富由		国土交通省住宅局建築指導課長	
	特別区 シムラ 豊志郎 志村 豊志郎		練馬区長	
	市町村 イシイ 文一 石坂 文一		町田市長	
臨時委員 2名	トイレ ウエ 幸雄 上 幸雄	○	日本トイレ協会理事長	
	商業 タカシマ 孝典 高嶋 孝典	○	東京都石油商業組合専務理事	
			委員 26名	

※推進協議会臨時委員の専門部会における委員任期は第1回専門部会の開催日(平成18年3月28日)から平成18年8月31日まで