

平成28年度

ユニバーサルデザイン意識調査

報告書

平成28年10月

浜松市

目 次

I ユニバーサルデザイン(UD)市民意識調査の概要	1
1 調査目的	1
2 調査概要	1
3 回収結果	1
4 市民アンケート回答者の属性	2
5 市民意識調査の結果(概要)	3
6 設問別集計	6
問1 ユニバーサルデザイン(UD)について知っていますか?	6
問2 思いやりのある行動をする人が増えていると感じますか?	9
問3 あなた自身は、思いやりのある行動をしていますか?	12
問4 地域・家庭など日常生活の中に「UD」の考えが広まっていると感じますか?	15
問5 民間の対応・案内などのサービスに「UD」が広まっていると感じますか?	18
問6 あなたの住む地域は、誰もが暮らしやすい地域だと感じますか?	21
問7 浜松市が来訪者に対して優しい地域だと感じますか?	24
問8 浜松市が女性の活躍できる地域だと感じますか?	27
問9 障がいを持つ人などの支援活動やイベントに参加したことがありますか?	30
問10 市や団体などと一緒にUDのまちづくり活動に参加したいと思いませんか?	33
問11 市が提供している市政情報について、UDに配慮していると感じますか?	36
問12 あなたの住む地域は、歩行者優先の道が整備されていると感じますか?	39
問13 誰もが使いやすい休憩所やトイレが整備されていると感じますか?	42
問14 市役所、協働センターなどの公共施設について、利用しやすいと感じますか?	45
問15 商業施設などの民間施設について、利用しやすいと感じますか?	48
問16 施設内や道などの案内サインが、わかりやすいと感じますか?	51
問17 防災・防犯などの面で誰もが安全・安心に暮らせる地域と感じますか?	54
問18 誰もがわかりやすく使いやすいUD製品が増えていると感じますか?	57
問19 浜松市の「UDによるまちづくり」をどのように感じていますか?	60
問20 設問19で、不満と感じる理由は何ですか?	63
問21 その他、UDに関するご意見など	73
参考資料 浜松市ユニバーサルデザイン意識調査調査票(市民用)	93
II ユニバーサルデザイン(UD)事業者意識調査の概要	97
1 調査目的	97
2 調査概要	97
3 回収結果	97
4 回答者の属性	97
5 設問別集計	99
問1 貴事業所は、「ユニバーサルデザイン」という言葉を知っていますか?	98
問2 貴事業所では、事業を営む上でユニバーサルデザインを取り入れていませんか?	98
問2-1 貴事業所はUDを、どのようなところに取り入れていませんか?	98
問2-2 UDを取り入れたことによって、よい効果や変化がありましたか?	98
問2-3 UDを取り入れていない理由は何ですか?	98
問2-4 今後、ユニバーサルデザインを取り入れていく予定はありますか?	98
問3 顧客の満足度を向上させるため、どのような点を重視していますか?	98
問4 すべての従業員が働きやすい環境づくりに、どんな配慮をされていますか?	98
問5 今後、UDを取り入れていくためには、市にどのようなことを期待しますか?	98
問6 その他、UDについて、何かご意見や要望等	98
参考資料 浜松市ユニバーサルデザイン意識調査(事業者用)	110

I ユニバーサルデザイン(UD) 市民意識調査の概要

1 調査目的

第2次浜松市ユニバーサルデザイン計画・第1期推進計画（H24～H28）の事業評価及び指標数値把握と第2期推進計画策定（H29～H33）に向けて、市民の考えや要望等を集約し、新計画に反映させることを目的として意識調査を実施した。

2 調査概要

調査対象：浜松市内に在住する18歳以上80歳未満の市民2,500人

調査期間：平成28年6月23日発送～7月8日締切

抽出方法：住民基本台帳より無作為抽出

調査項目：添付調査票参照

調査方法：郵送にて配布、同封の返信用封筒で調査票の返送を依頼

実施機関：特定非営利活動法人地域づくりサポートネット

3 回収結果

発送数：2,500人（男1,250人、女1,250人）

回収数：1,088人（男386人、女574人、無回答128人）

回収率：43.5%

< 区別発送数及び回収数・回収率 >

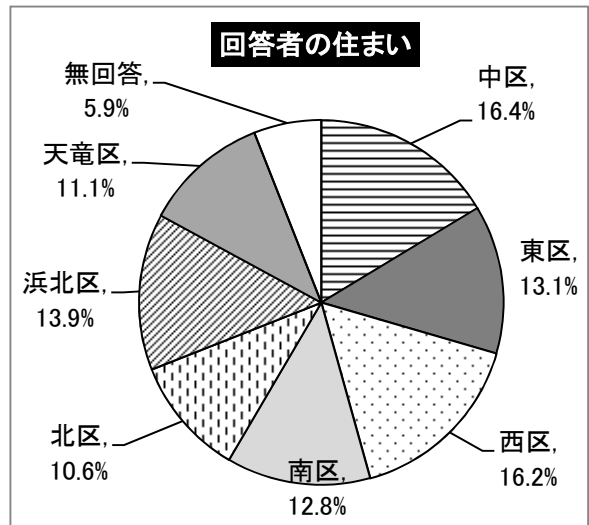
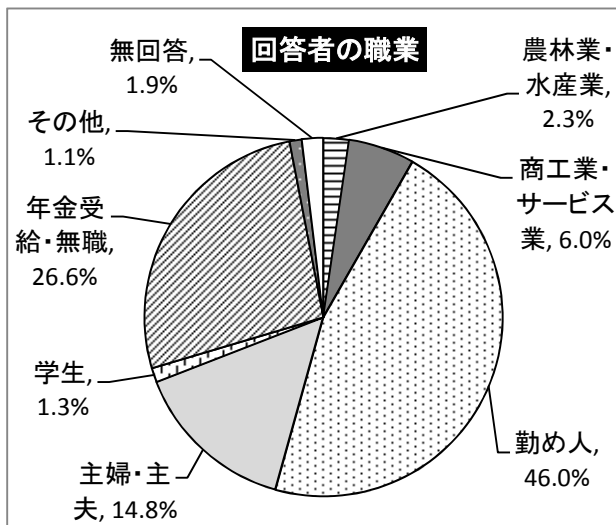
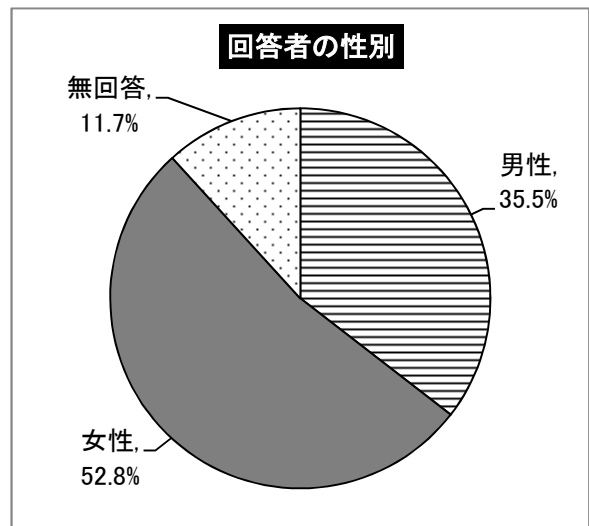
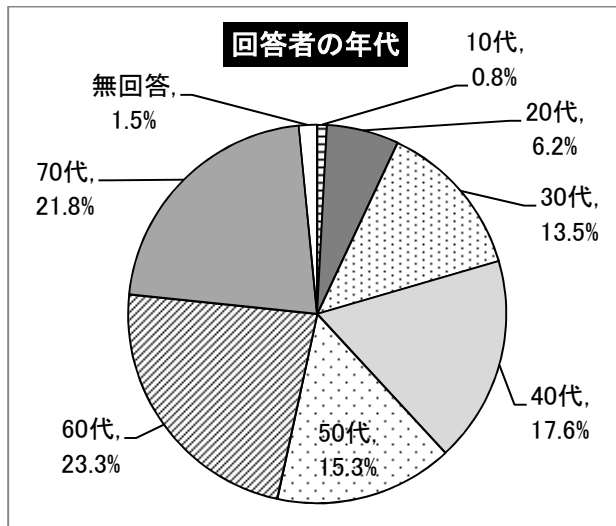
	発送数	回収数	回収率	構成比
中区	449	178	39.6%	16.4%
東区	377	143	37.9%	13.1%
西区	366	176	48.1%	16.2%
南区	361	139	38.5%	12.8%
北区	296	115	38.9%	10.5%
浜北区	356	151	42.4%	13.9%
天竜区	295	121	41.0%	11.1%
無回答		65		6.0%
合計	2,500	1,088	43.5%	100.0%

4 市民アンケート回答者の属性

市民アンケートの回答者の属性は、年代別では60代が23.3%と最も多く、次いで70代が21.8%と、60代以上が約45%を占めており、性別では、男性が35.5%、女性が52.8%で、女性からの回答が男性を上回った。

職業別では、勤め人が46.0%と最も多く、次いで年金受給者・無職が26.6%と、この2分類で約70%を占めている。

回答者の住居は、大きなばらつきはなかった。



5 市民意識調査の結果（概要）

今回の調査は、第2次浜松市ユニバーサルデザイン計画・第2期推進計画（平成29年度～平成33年度）策定における市民意識の基礎データの収集及び指標数値を設定するために、設問は前回調査（平成23年度）から一部変更している。

また、設問は主に第2次浜松市ユニバーサルデザイン計画の基本目標別に設定した。

基本目標Ⅰ＜思い合い、認め合う“こころ”＞

問1から問5は、「ユニバーサルデザイン（UD）」の理解度・認知度、思いやりのある行動、UDの考え方や広まりについて調査した。

- ・ユニバーサルデザインの**理解度**（詳しく知っている＋知っている）は、41.5%（前回39.3%、2.2%増）となり、さらに**認知度**（理解度＋言葉だけは聞いたことがある）は74.7%（前回70.0%、4.7%増）となり、共に向上した。
- ・思いやりのある行動をする人が増えていると感じる人（感じる＋少し感じる）の割合は39.9%で、前回より5.6%減少した。
- ・回答者自身が思いやりのある行動をしている人（いつもしている＋たまにしている）は、76.5%と高い数値となった。
- ・日常生活でUDが広まっていると感じる人（感じる＋少し感じる）は41.9%で、前回より2.2%減少した。
- ・民間の対応・サービスにUDが広まっているかについては47.8%となり、前回とほぼ同じ結果であった。（0.1%減少）

基本目標Ⅱ＜みんなで支え合う“しくみ”＞

問6から問11は、高齢者や障がいを持つ人など誰もが暮らしやすい地域か、また、来訪者に対して優しい地域か、女性が活躍しやすいか等について調査した。

- ・誰もが暮らしやすい地域と感じる人（感じる＋少し感じる）は、41.1%で前回より1.3%増加した。
- ・浜松市が観光客へのおもてなしなど、来訪者に対して優しい地域だと感じる人（感じる＋少し感じる）は、42.9%であった。
- ・浜松市が女性の活躍できる地域と感じる人（感じる＋少し感じる）は、32.7%で、「感じない」が32.4%、「わからない」が32.1%となり、市民の評価は、ほぼ均等に分かれた。

- ・高齢者や障がい者などを支援する活動やイベントに参加したことがある人は、25.9%で前回から 1.5%減少した。
- ・UDのまちづくりに向けた支援活動等に参加したいと思う人（参加したい+機会があれば参加したい）は 50.4%で、前回より 2.3%減少した。
- ・市が提供している情報について、UDに配慮していると感じる人（感じる+少し感じる）は 41.7%で、前回より 4.7%減少した。

基本目標Ⅲ＜誰もが暮らしやすい“まち”＞

問 12 から問 18 は、道路や公共施設・民間施設等の施設整備、防災・防犯、UD製品などについて調査した。

- ・「歩行者優先の道路」や「休憩所・トイレ」が整備されていると感じる人（感じる+少し感じる）は、共に約 30%であった。
- ・施設を利用しやすいと感じる人（感じる+少し感じる）は、公共施設が 59.3%、民間施設では 53.5%で、前回調査から公共施設は 1.4%、民間施設は 4.7%増加した。
- ・案内サインがわかりやすいと感じる人（感じる+少し感じる）は、49.8%で前回より 7.0%増加した。
- ・防災・防犯の面で安全・安心に暮らせる地域と感じる人（感じる+少し感じる）は、46.0%で前回調査の 58.7%に対し 12.7%減少した。区別では、北区、西区で「安全・安心に暮らせる」と回答する割合が高く、浜北区、東区、南区では低い結果となった。
- ・UD製品が増えていると感じる人（感じる+少し感じる）は、52.9%で、前回より 1.4%増加した。

＜UDのまちづくりに関することについて＞

問 19 は、浜松市のUDによるまちづくりの取組みに対する評価を調査した。

- ・浜松市の「UDによるまちづくり」について、満足と感じる人（満足+やや満足）が 20.8%で、不満と感じる人（不満+やや不満）の 15.8%を上回った。

<UDに関する自由意見欄について>

- UDに関する自由意見欄では、348件の意見が寄せられ、分野別では「施設関連」、「行政やUDのまちづくりへの意見・要望」、「心のUDの定着」、「UDを知らない、認識不足」、「道路関連」、「UDの情報発信・PR等」の順で意見が多く、ハード整備や行政への要望、心のUDの定着化や必要性を感じている意見が多く見られた。
- 今回の調査によって、「UDという言葉や意味を初めて知った」、「UDに関心を持った」といった意見も多かった。UDの普及啓発や情報発信の必要性は依然として高く、UDを知ることで必要性を感じる人や関心を持つ人が増加するものと考えられる。

<調査全般を通じて>

今回の調査は、「UDの理解度・認知度別」（問1）及び「UDによるまちづくりの満足度別」（問19）について、各設問の回答におけるクロス集計を実施した。

クロス集計の結果、概ね各設問においてUDの理解度・認知度が高いほど、またUDのまちづくりの満足度が高い人ほど各設問のUDに対する意識が高い結果となった。UDの理解度・認知度を上げることが、市民のUDへの関心を高め、それがUDのまちづくりにつながっていくと考えられる。

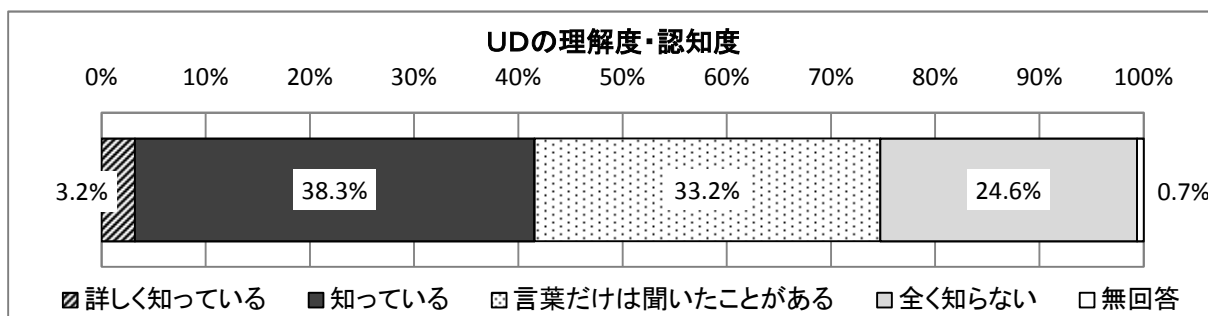
しかし、UDの認知度・理解度は前回（H23）より向上したにもかかわらず、他の調査項目では前回より数値が下がってしまったものも多く見受けられた。新計画の策定にあたっては、この結果を踏まえて今後のUD施策の方向性を打ち出す必要がある。

6 設問別集計

以降に設問別の集計結果を示す。各設問ごとの単純集計のほか、回答者の属性別のクロス集計、UDの理解度・認知度別（問1）、UDのまちづくり満足度別（問19）のクロス集計も行い、属性や知識・意識、行動別の傾向の違いの確認を試みた。

また、本調査は平成15年度より実施されている調査であるため、継続して設定している設問については、経年変化を踏まえて検討を行った。

問1 あなたは「ユニバーサルデザイン（UD）」について知っていますか？



理解度：41.5%、認知度：74.7%

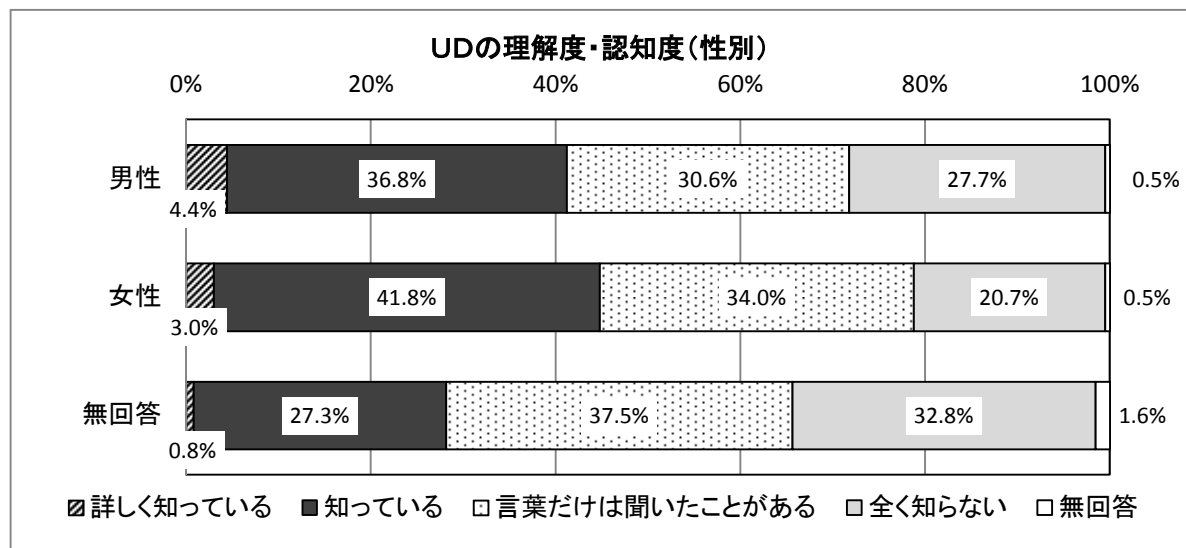
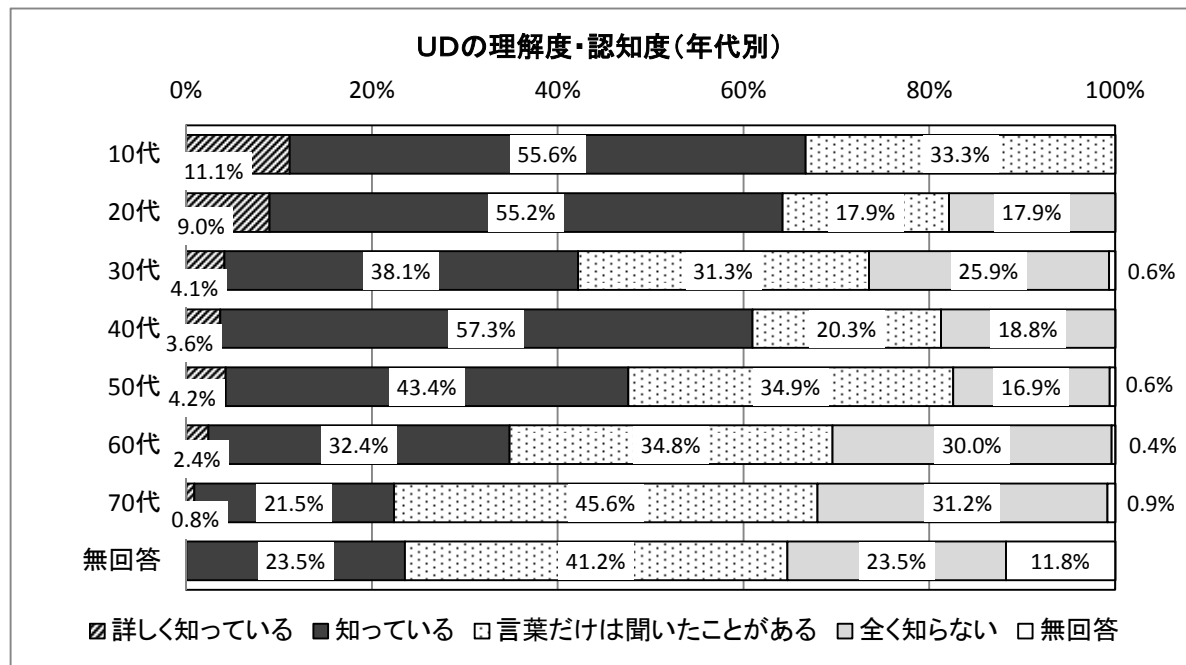
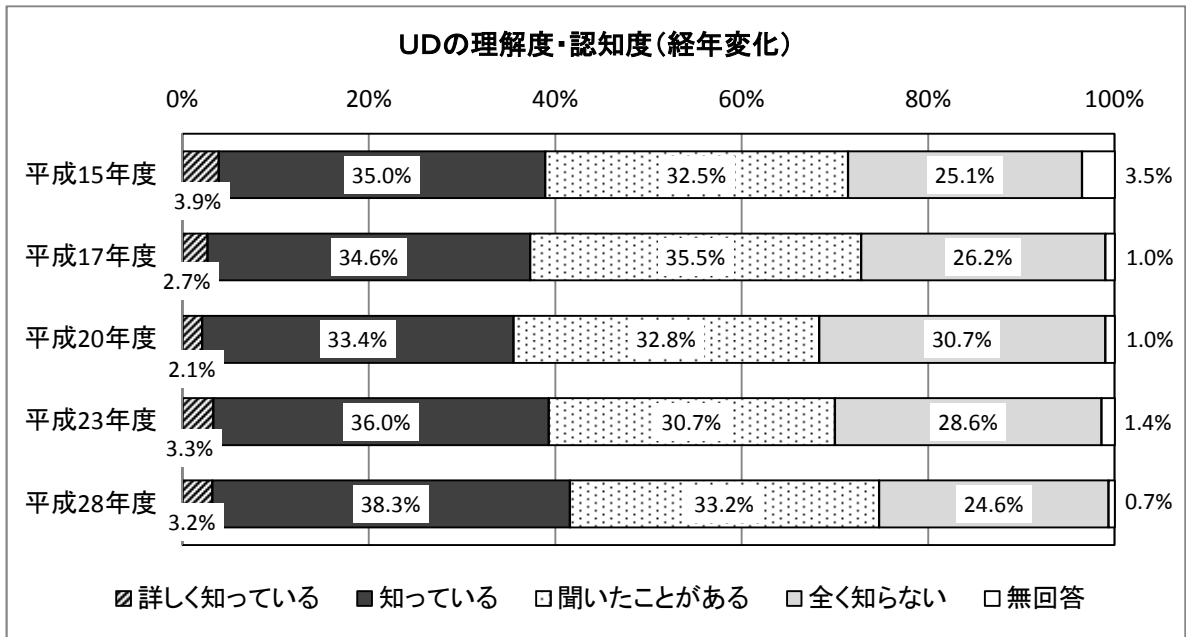
UDについて知っているかについては、「詳しく知っている」3.2%、「知っている」38.3%、「言葉だけは聞いたことがある」33.2%、「全く知らない」24.6%となった。

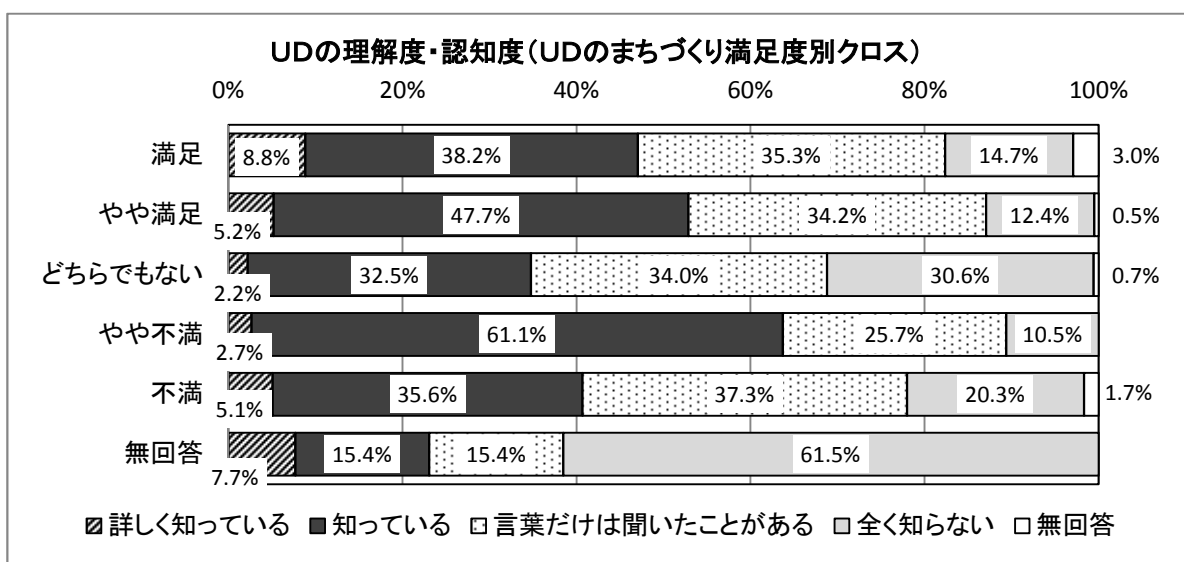
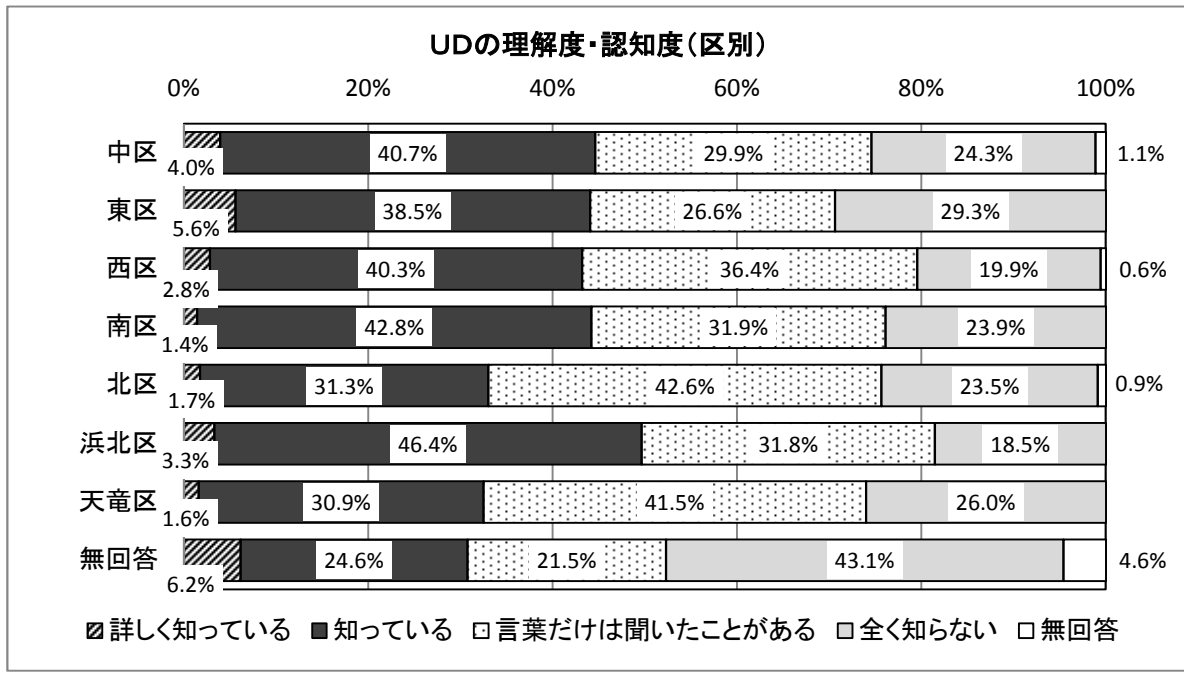
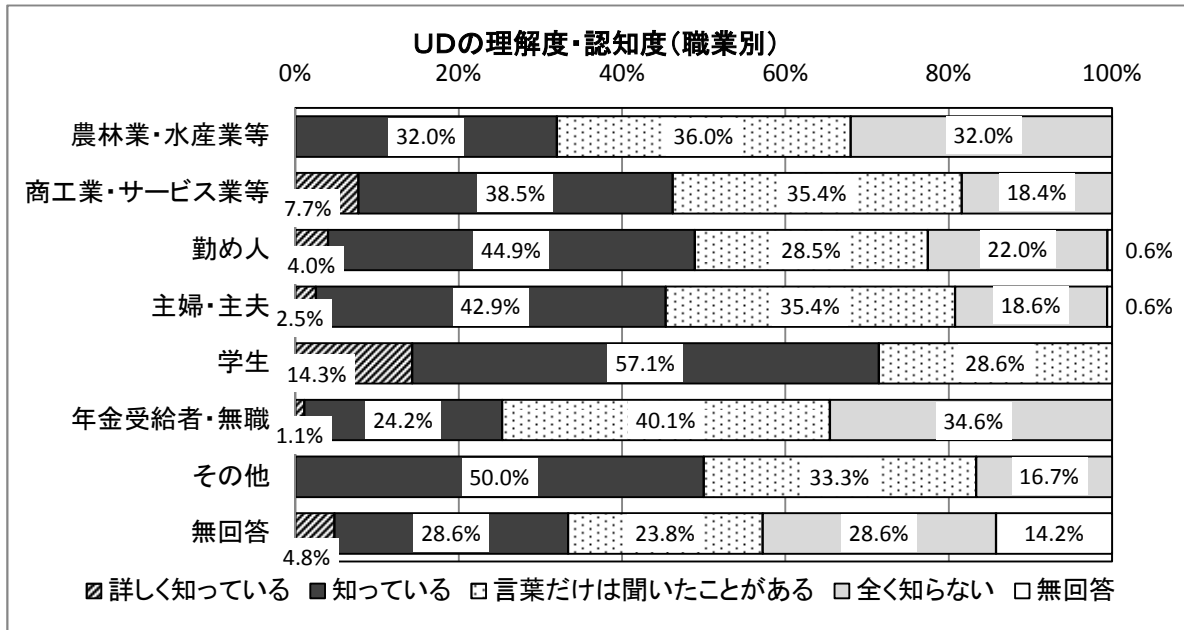
浜松市では、「詳しく知っている」「知っている」を合わせた割合（41.5%）を、市民のUDに対する「理解度」とし、それに「言葉だけは聞いたことがある」を含めた割合（74.7%）を「認知度」と定義している。

経年変化の推移を見てみると、前回調査より理解度が2.2%、認知度は4.7%増加した。平成17年度の市町村合併によって一時的に理解度・認知度が下がったものの、平成23年度調査以降は、UDを全市的に推進してきた成果が表れている。

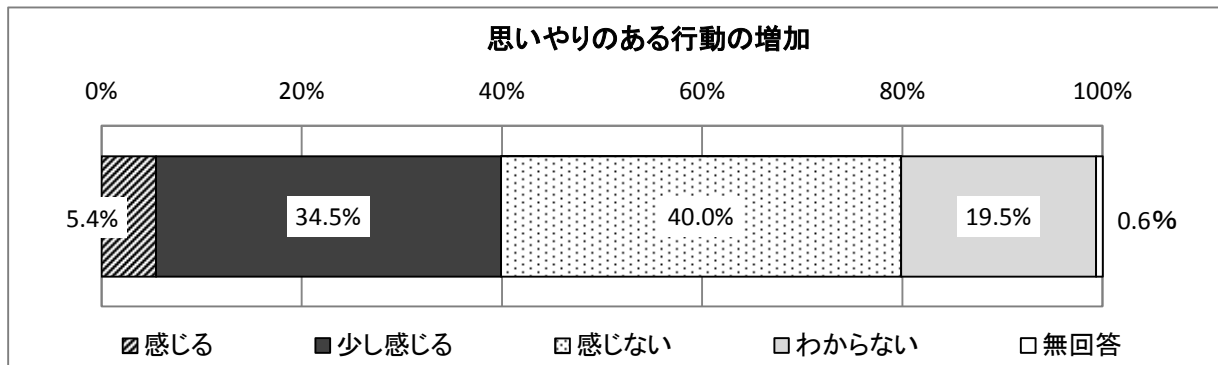
UD理解度・認知度を年齢層別にみると、10代が高く、回答者数は9人と少ないが、その66.7%がUDを理解しており、残り33.3%についてもUDを認知しているという結果となっている。これは、市が取り組んできた15年間以上にわたる小中学校のUD教育の成果であると推測される。また、40代の理解度・認知度が高いが、これはUDを学んだ子供からの影響と推測される。また、高齢になるほど理解度・認知度が低くなっているが、高齢者からは「ユニバーサルデザイン」という言葉が英語で意味がわかりにくいという意見も多い。職業別では、学生の理解度・認知度が高く、年金受給者や農林水産業従事者の理解度・認知度が低くなっている。区別ではあまり差が出なかったが、北区と天竜区が他区よりも理解度が低いという結果となった。

UDのまちづくり満足度別では、「やや不満」と回答した人の理解度が一番高いという結果となった。





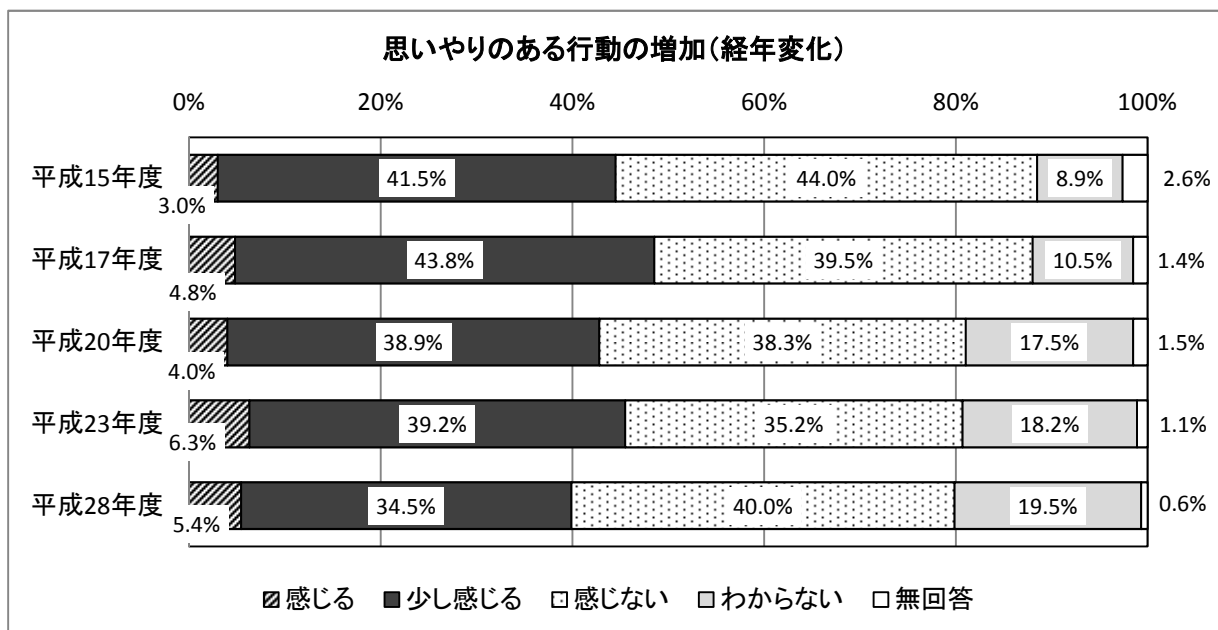
問2 あなたは、困っている人に声をかけたり、バスや電車で席をゆずるなど、思いやりのある行動をする人が増えていると感じますか？

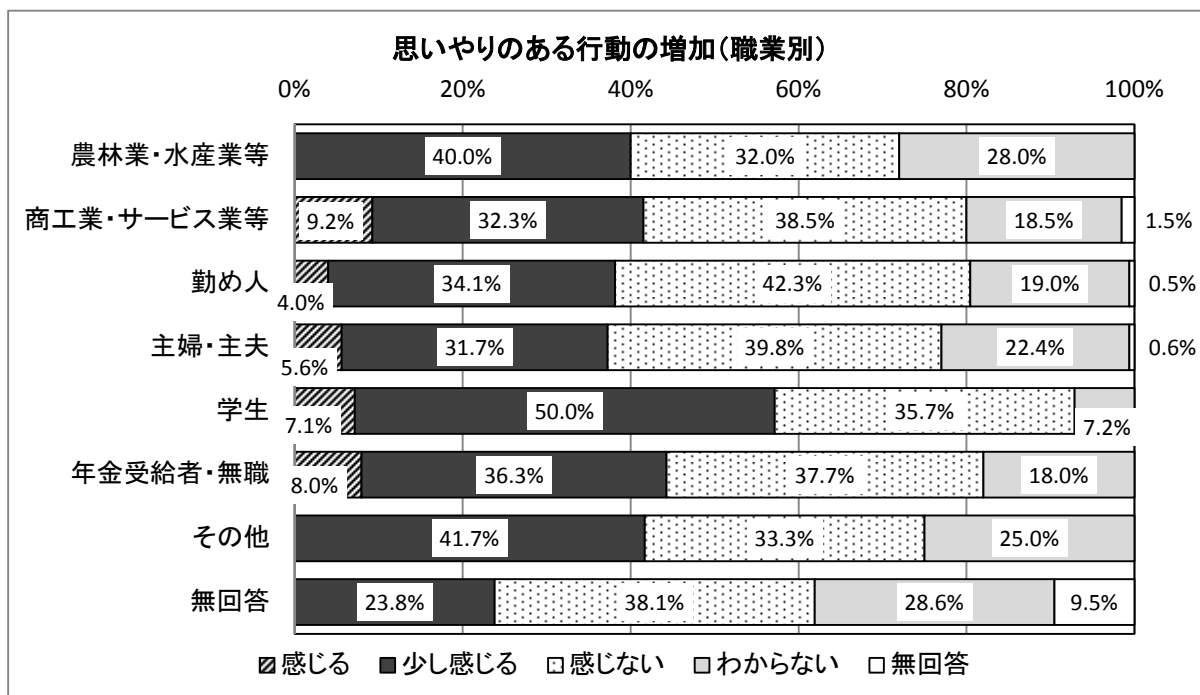
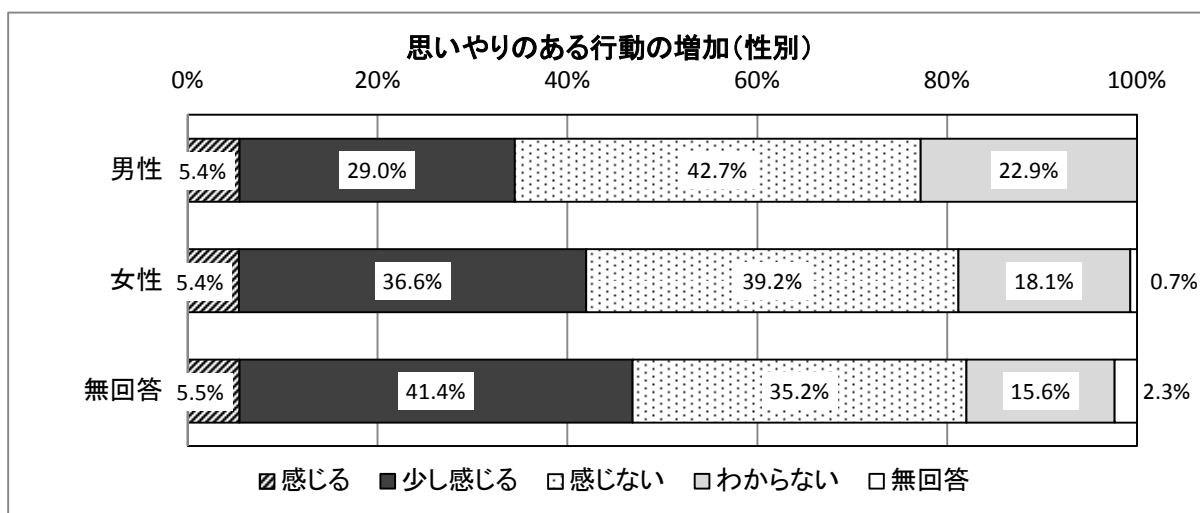
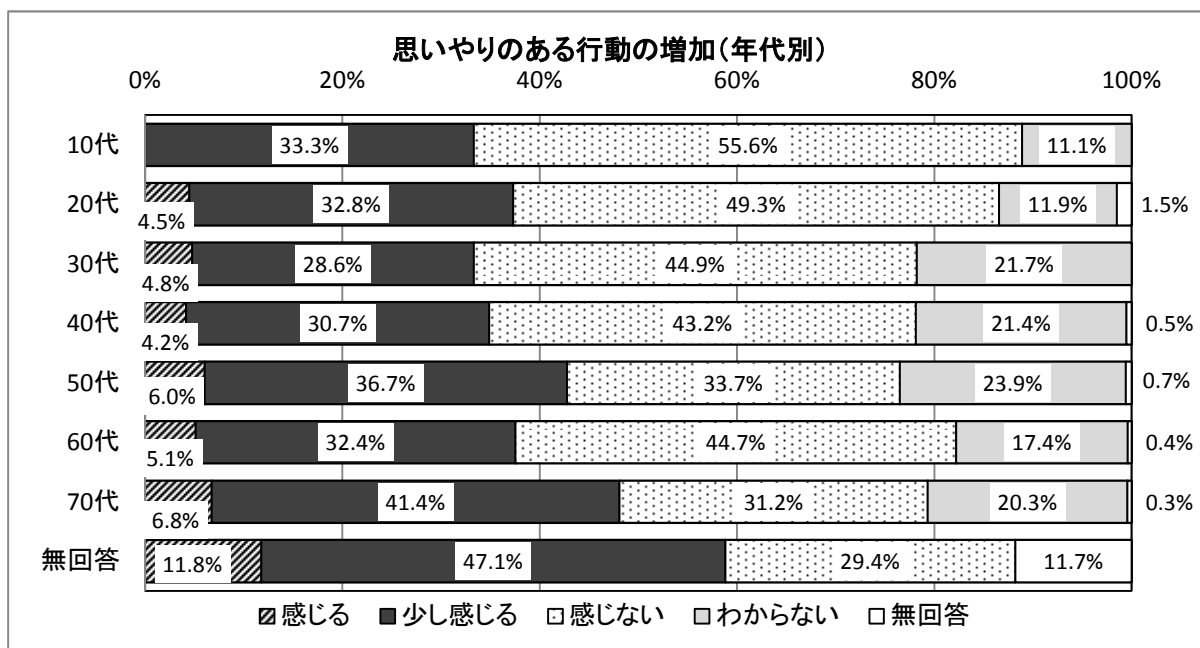


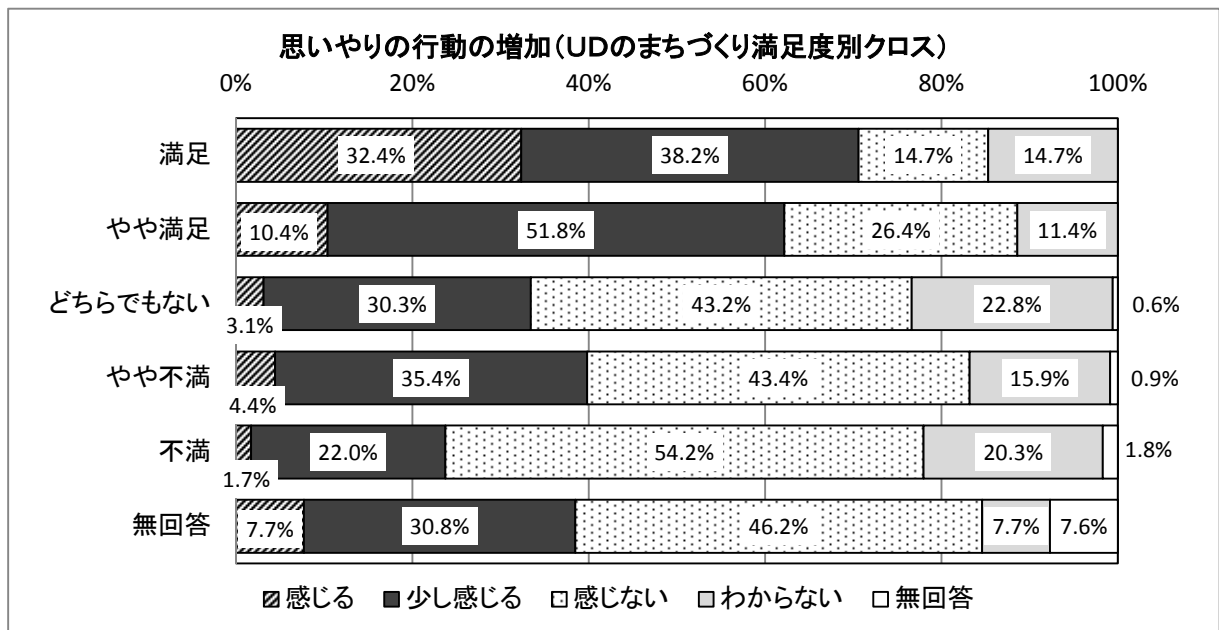
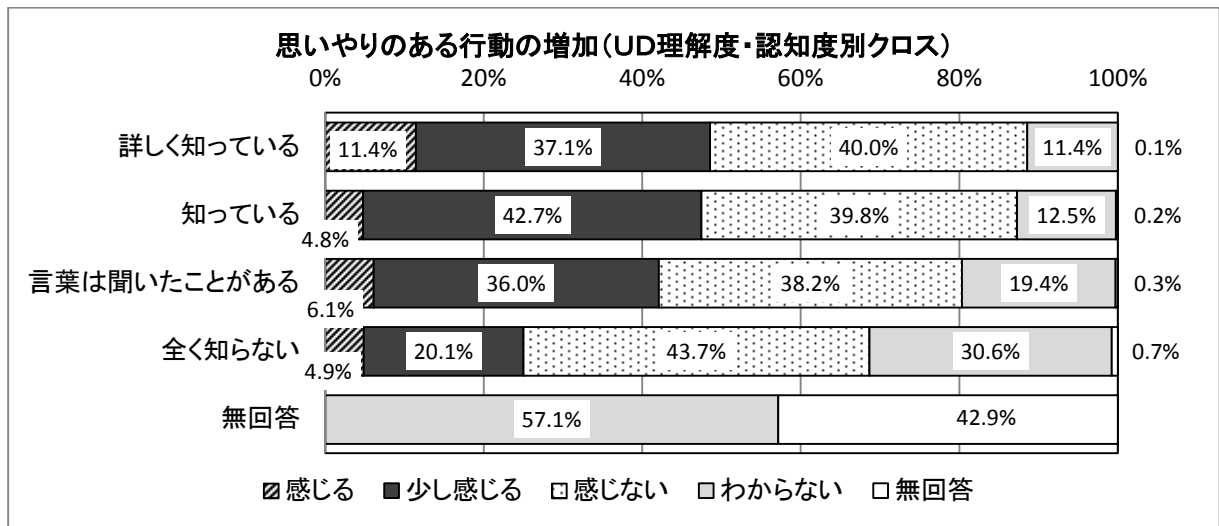
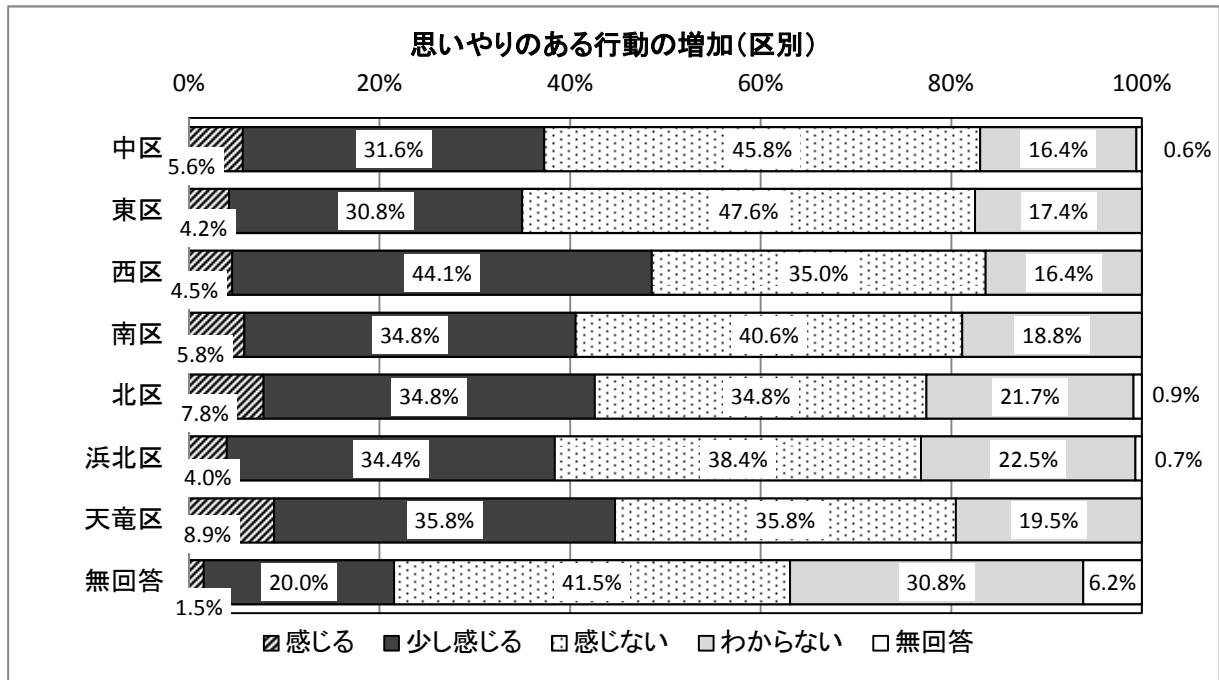
思いやりのある行動をする人が増えていると感じるかについては、「感じる」5.4%、「少し感じる」34.5%を合わせて39.9%となり、「感じない」が40.0%、「わからない」は19.5%であった。

経年変化の推移を見てみると、「感じる」「少し感じる」と回答した人は、前回調査より5.6%減少し、一方「感じない」と回答した人は前回調査より4.8%増加した。また、「わからない」と回答した人は、平成15年度の調査以降、毎回増えている。理由としては、思いやりの行動をする人が「増えた」と感じるか」と聞いているため、「あまり変わらない」と感じている人が「感じない」あるいは「わからない」と相当数が回答しているためと推測される。

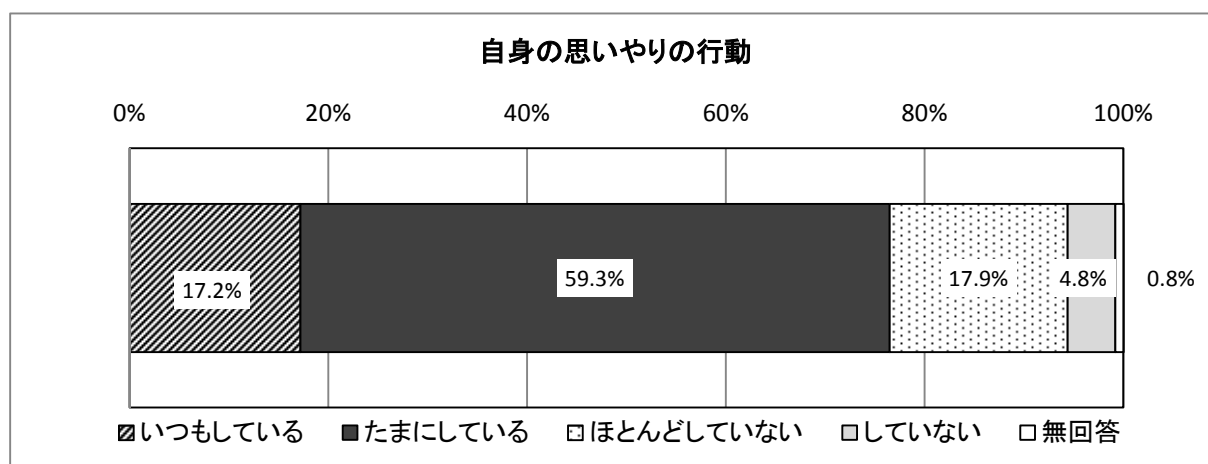
UD理解度・認知度別、UDのまちづくり満足度別では、理解度・認知度が高いほど、またUDのまちづくり満足度が高い人ほど、思いやり行動の増加を感じる割合が高い傾向にある。







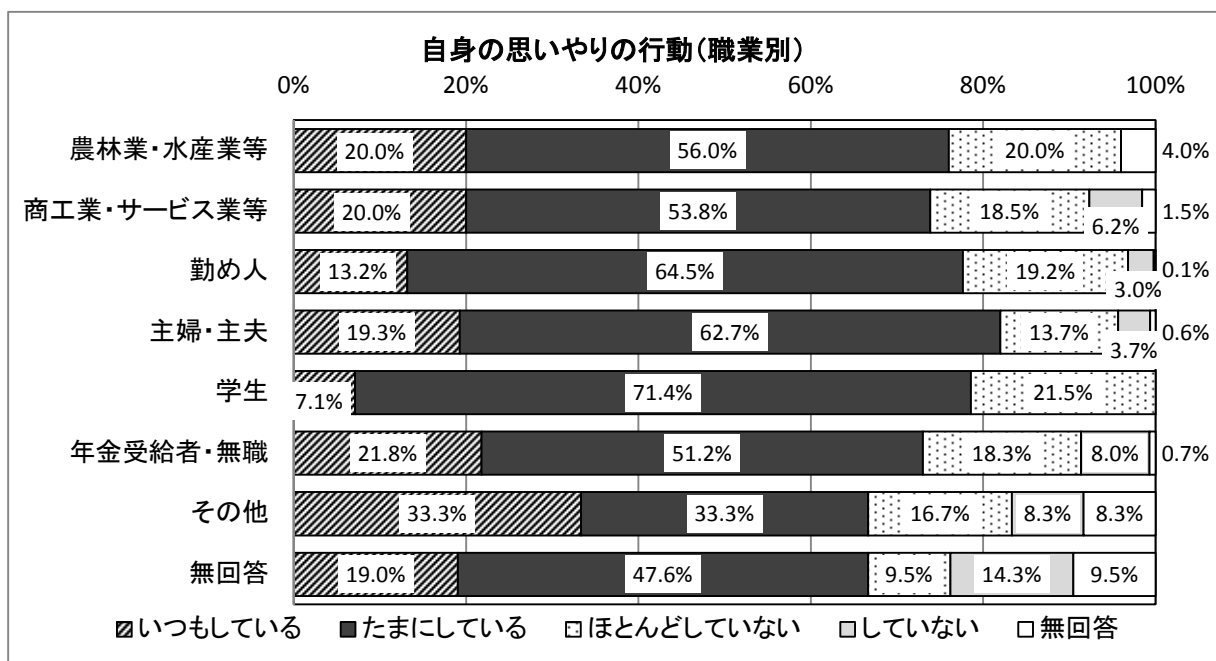
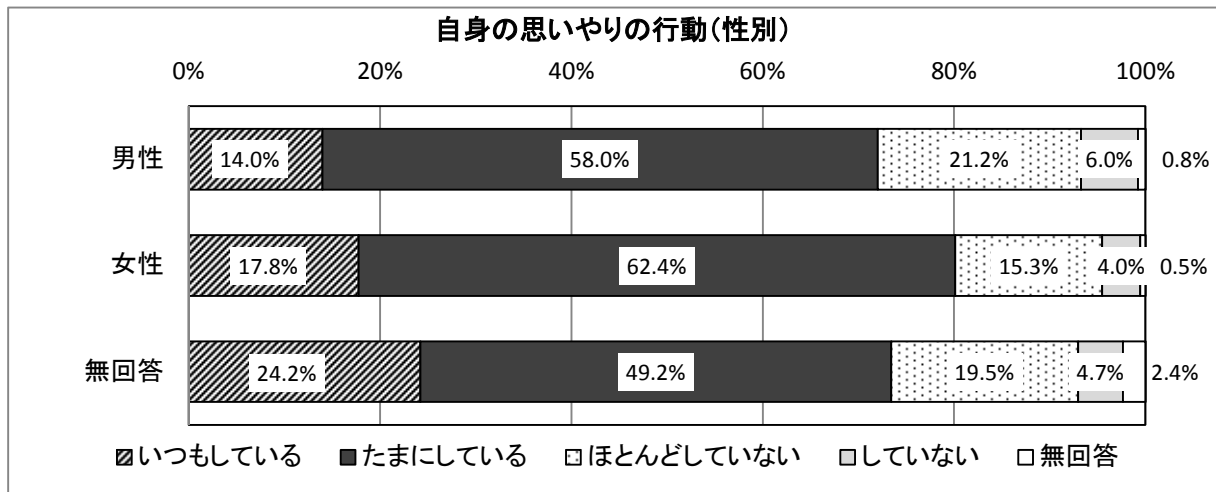
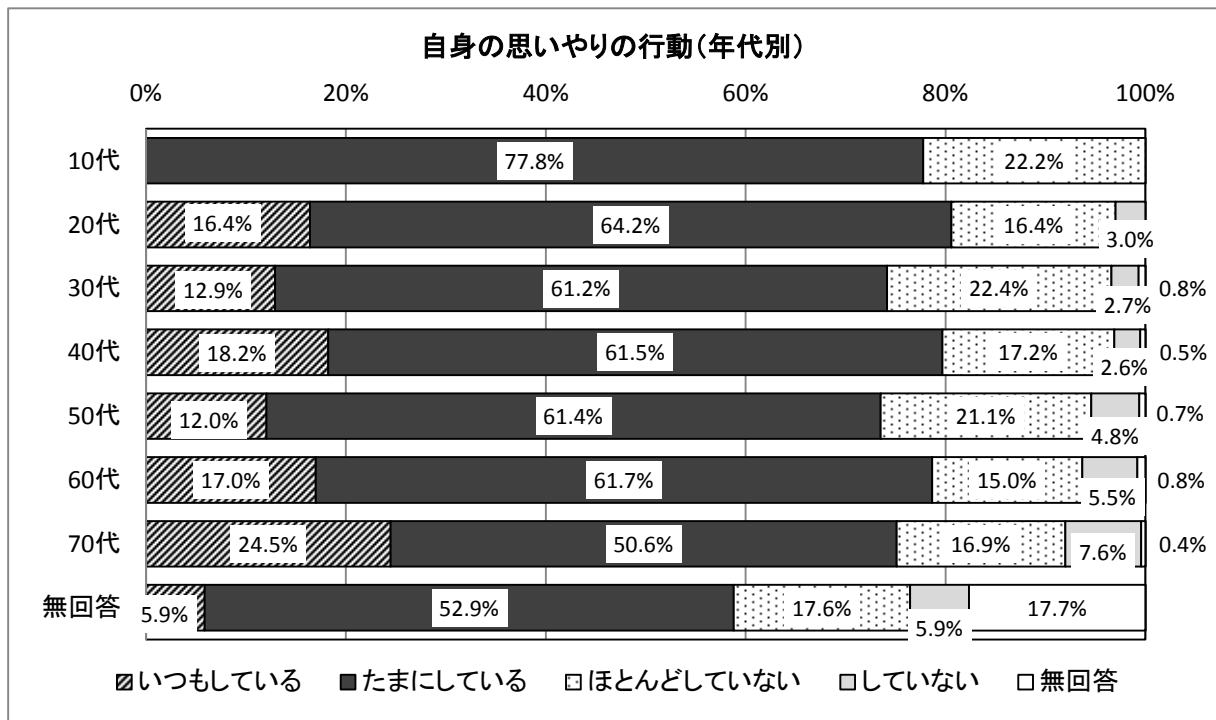
問3 あなた自身は、困っている人に声をかけたり、バスや電車で席をゆずるなど、思いやりのある行動をしていますか？

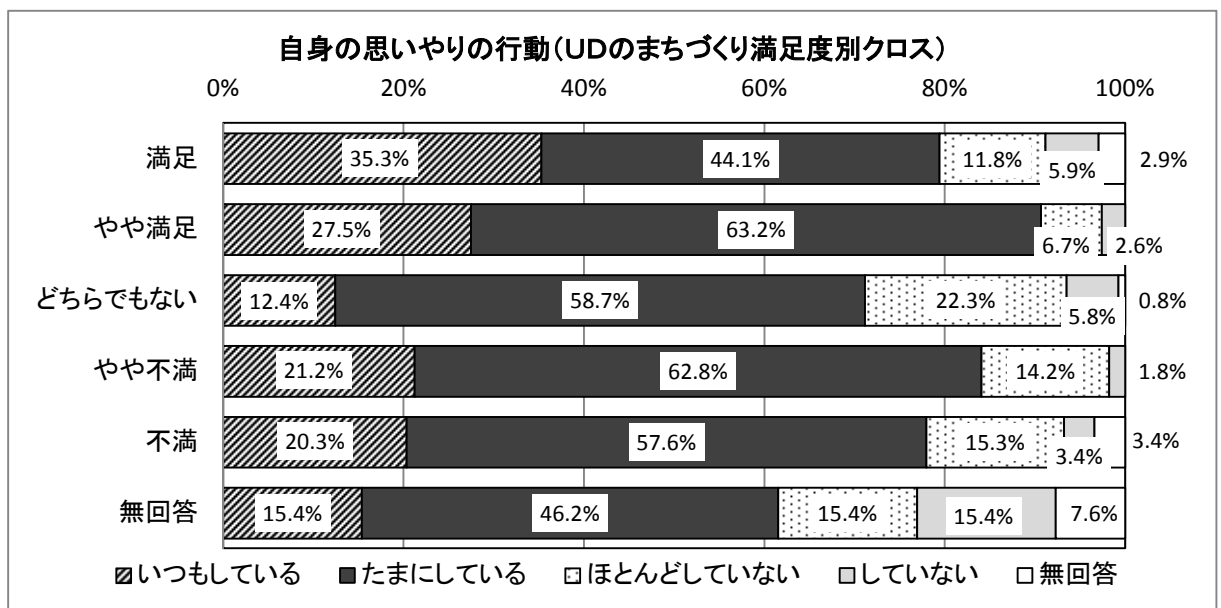
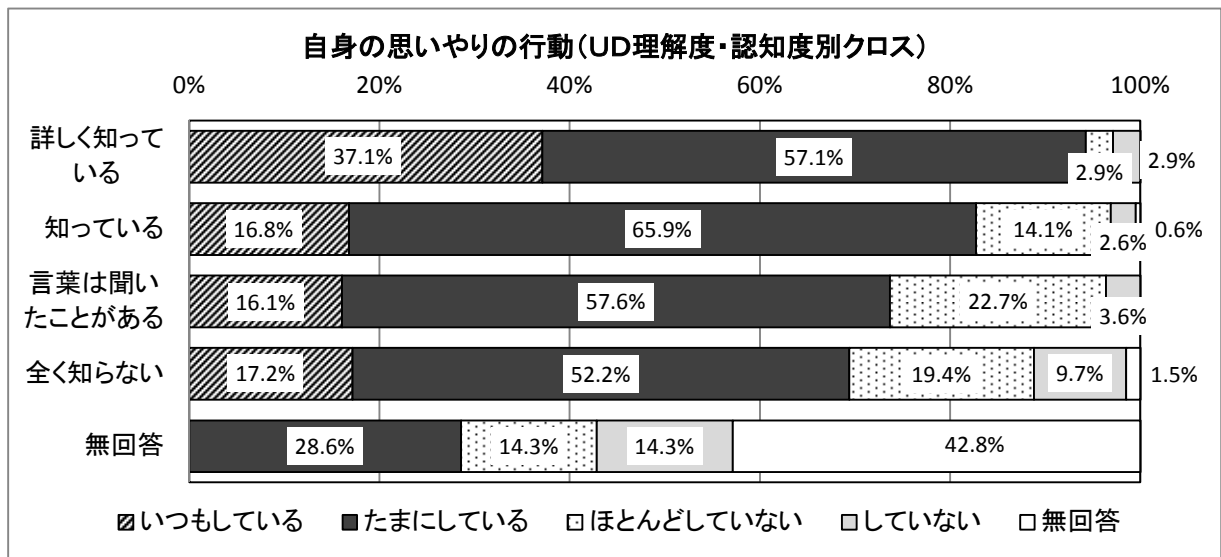
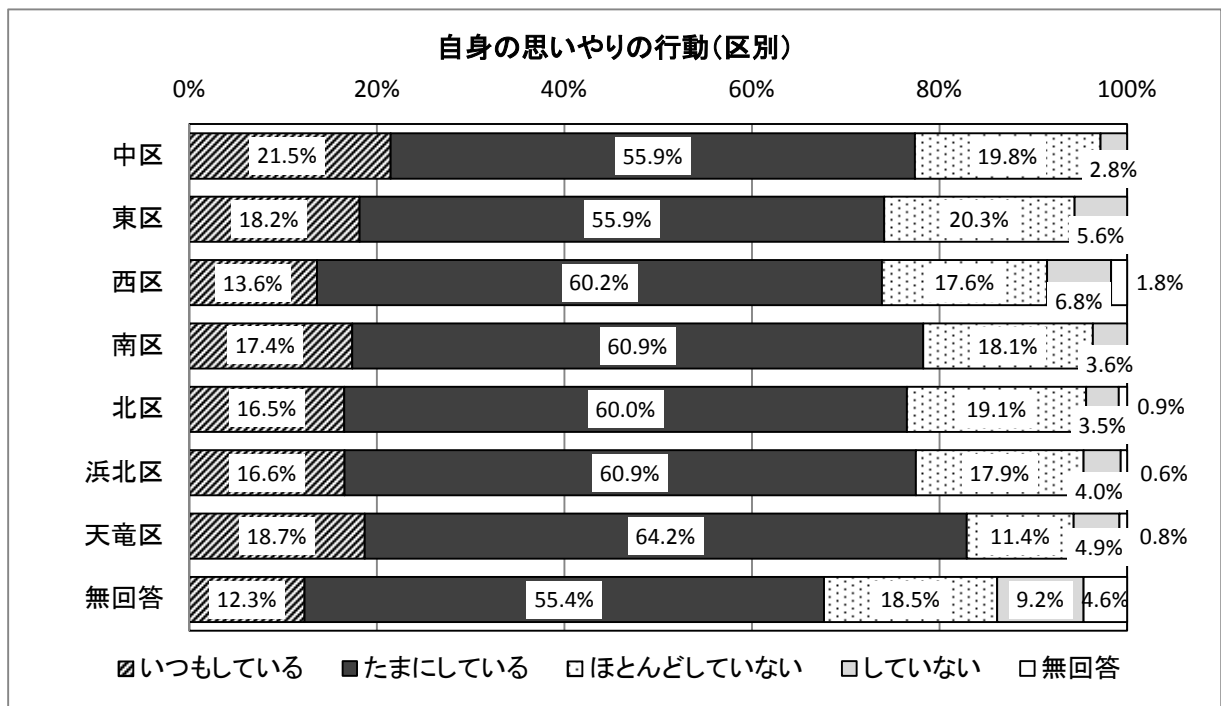


回答者自身が思いやりのある行動をしているかについては、「いつもしている」17.2%、「たまにしている」59.3%を合わせて76.5%となり、「ほとんどしていない」は17.9%、「していない」は4.8%であった。

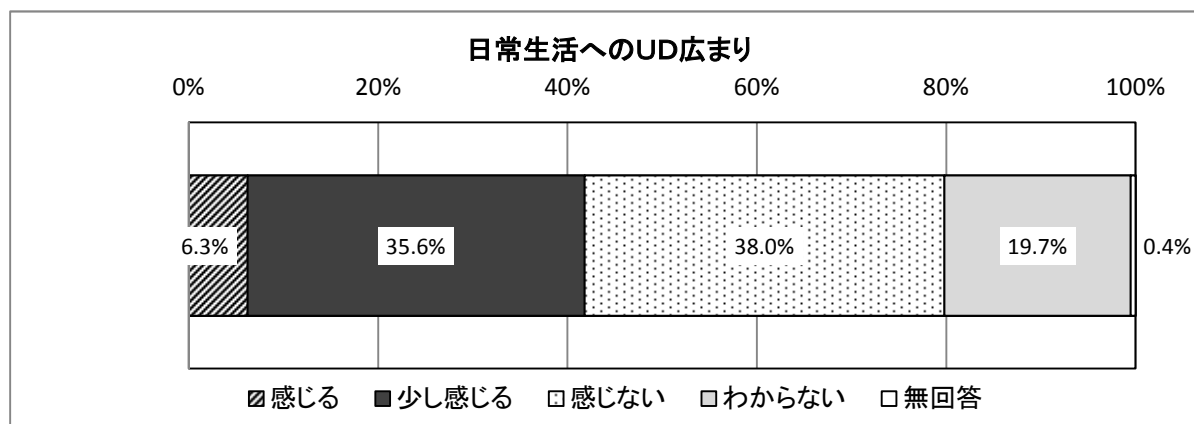
年代別は「いつもしている」「たまにしている」と回答した人の割合は、各年代でほぼ同じであるが、「いつもしている」の割合は、70代が一番高かった。区別も大きな数値の違いは見られなかったが、「いつもしている」「たまにしている」の割合は天竜区が一番高く、「ほとんどしていない」「していない」という回答も天竜区が一番少なかった。

UD理解度・認知度別では、UDの理解度・認知度が高いほど、思いやりの行動をしている傾向が高く、知識と行動の相関関係が示されている。





問4 あなたは、地域・職場・家庭など日常生活の中に「UD」の考えが広まっていると感じますか？

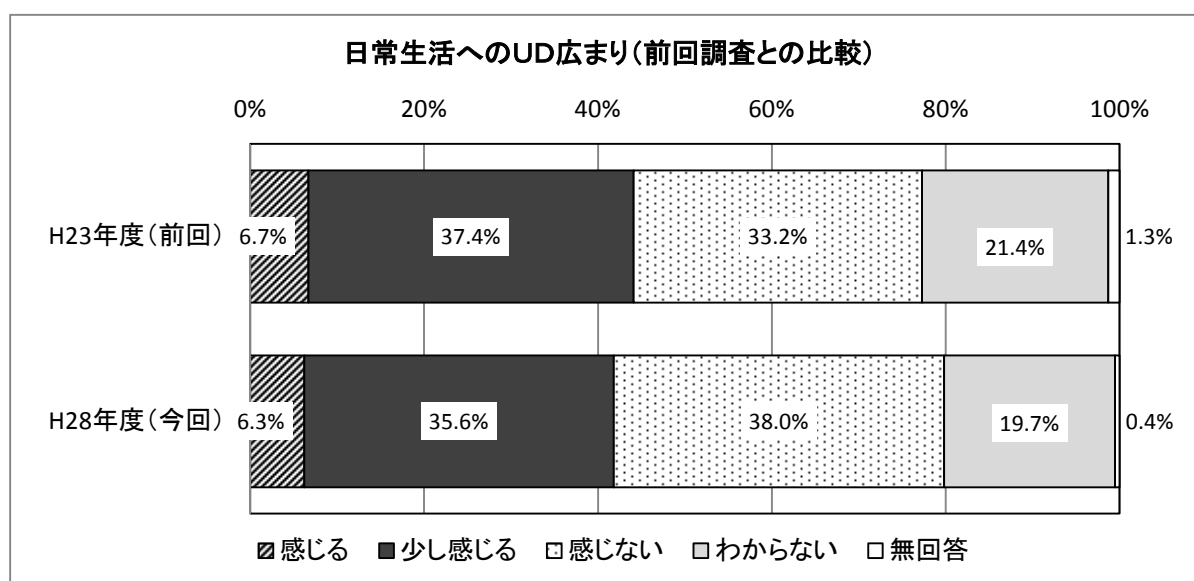


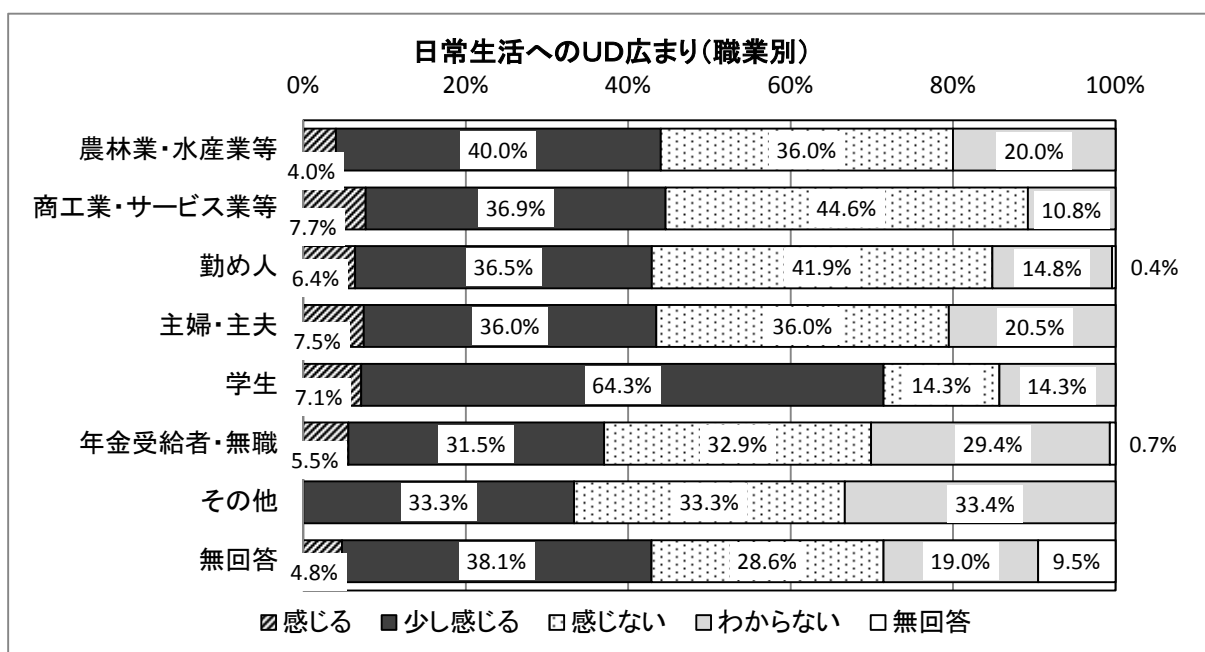
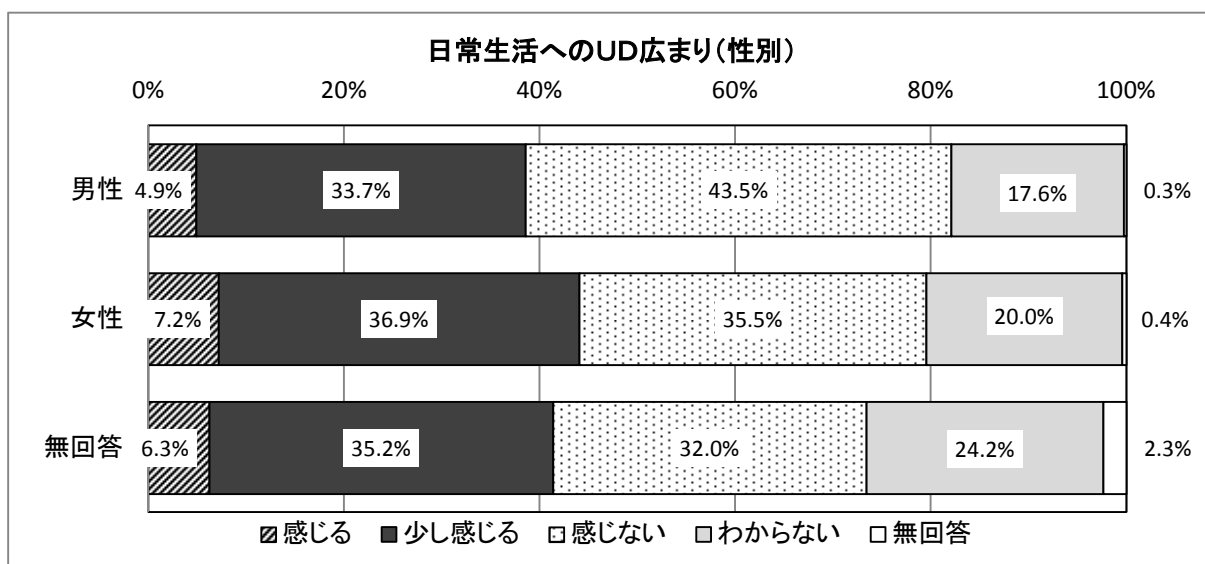
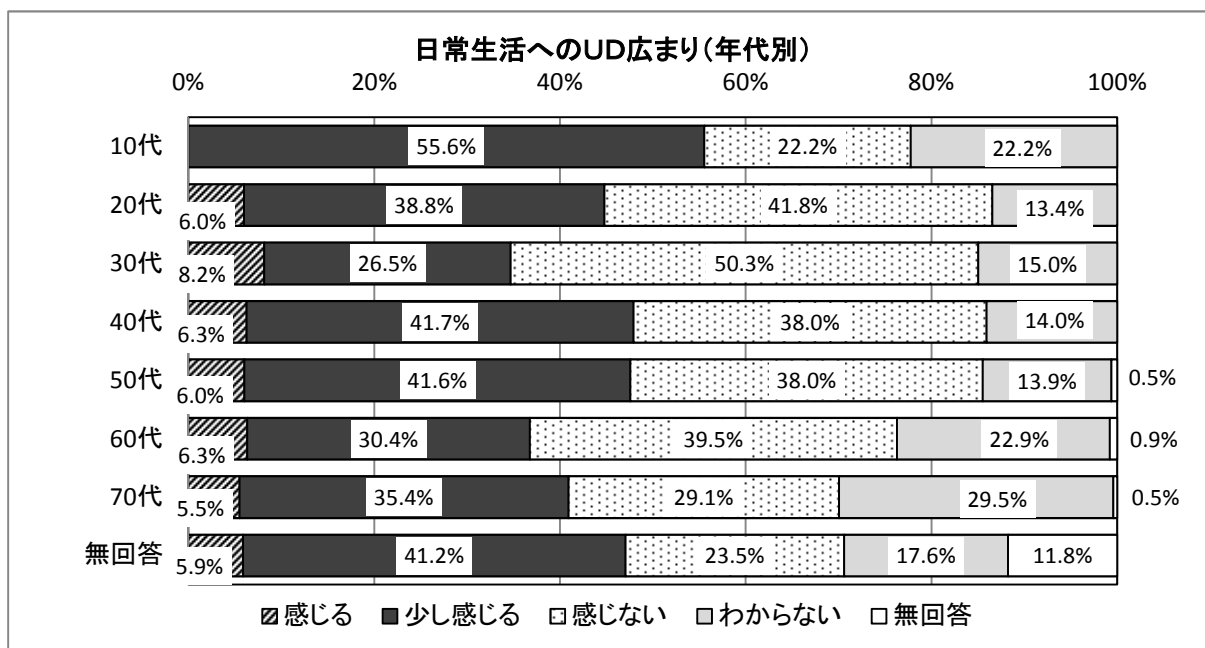
日常生活の中にUDの考え方が広まっていると感じるかについては、「感じる」6.3%、「少し感じる」35.6%を合わせて41.9%となり、「感じない」が38.0%、「わからない」は19.7%であった。

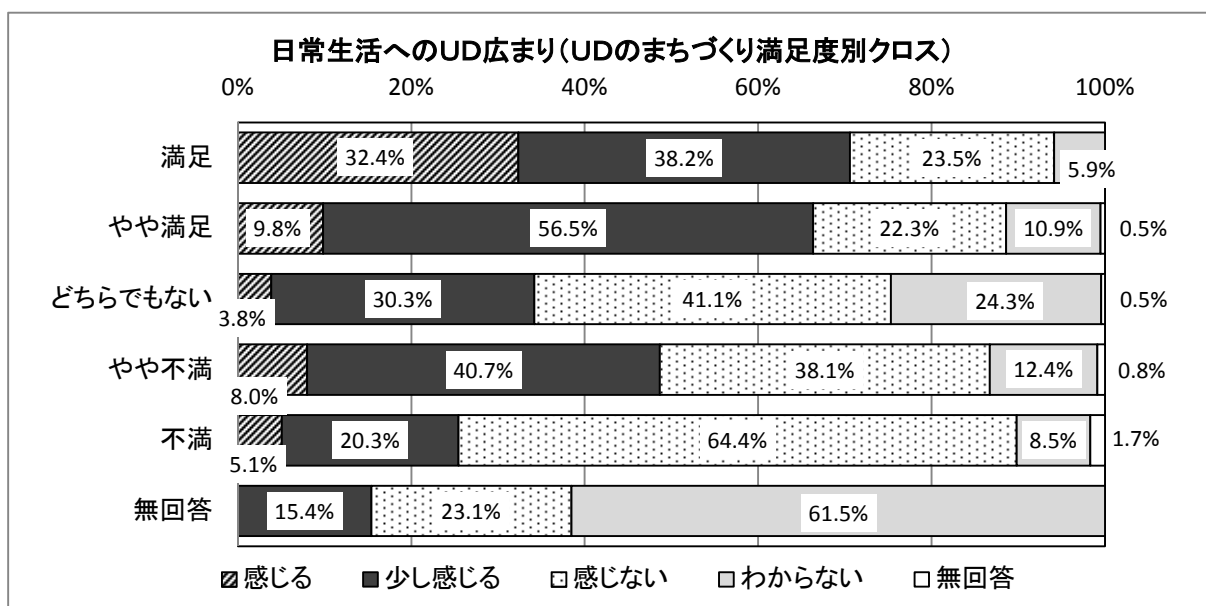
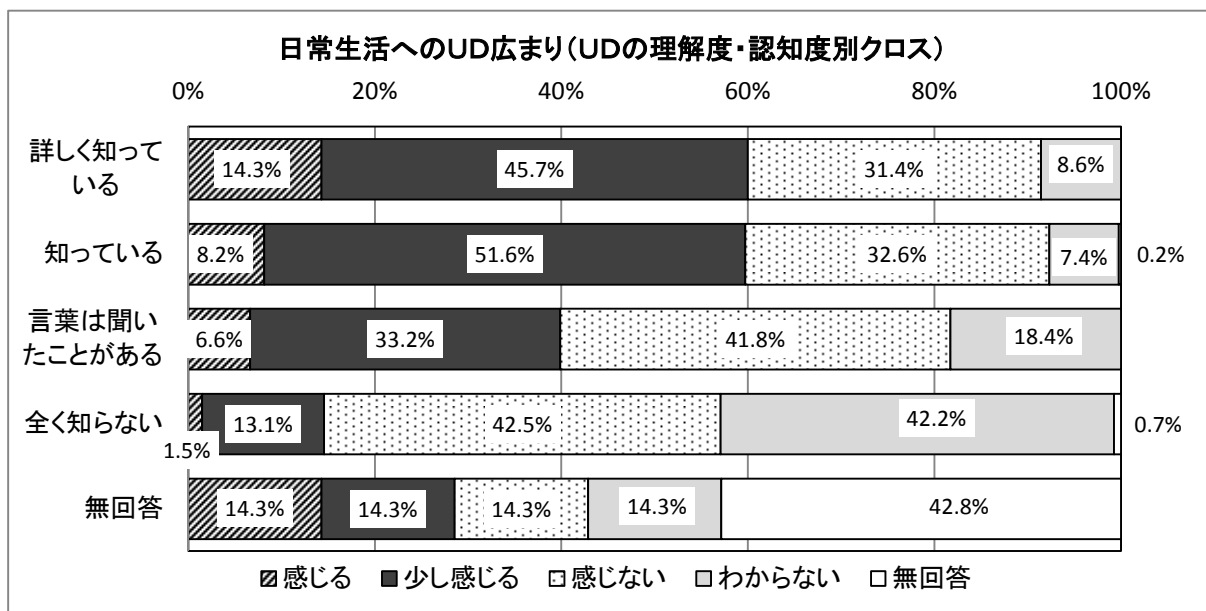
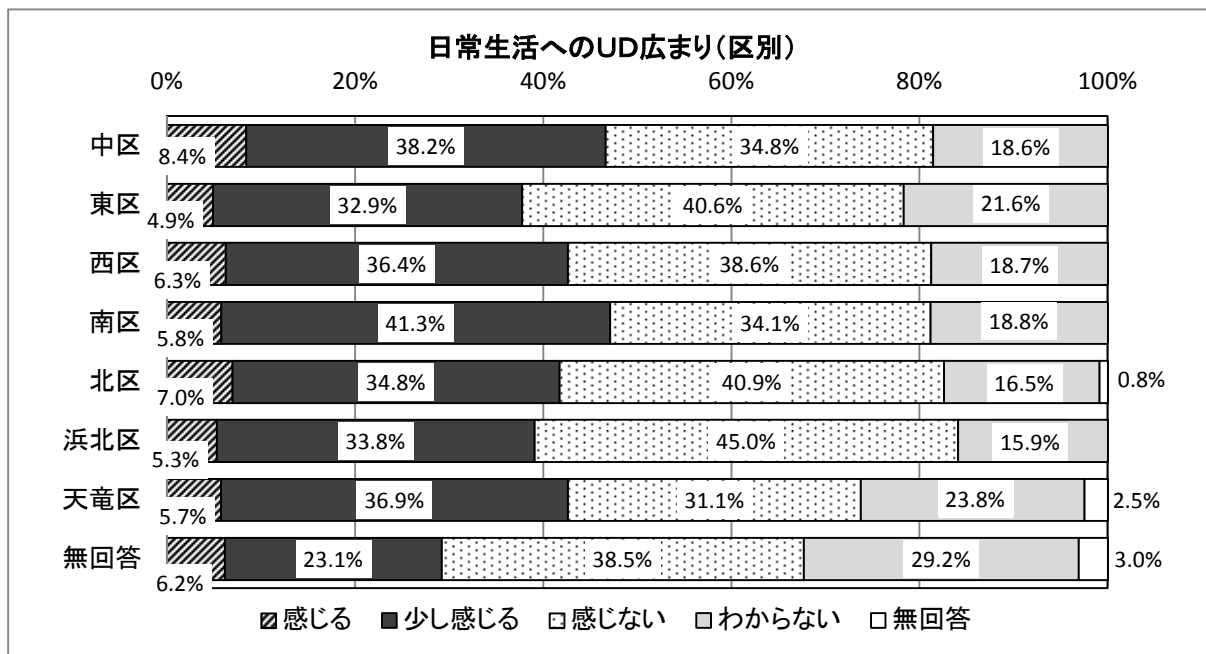
前回調査との比較をしてみると、「感じる」「少し感じる」と回答した人は、2.2%減少し、一方で「感じない」と回答した人は4.8%増加した。

職業別では学生が「感じる」「少し感じる」と回答しており、年代別でも10代が一番UDの広まりを感じている。これもUD学習の成果であると推測される。

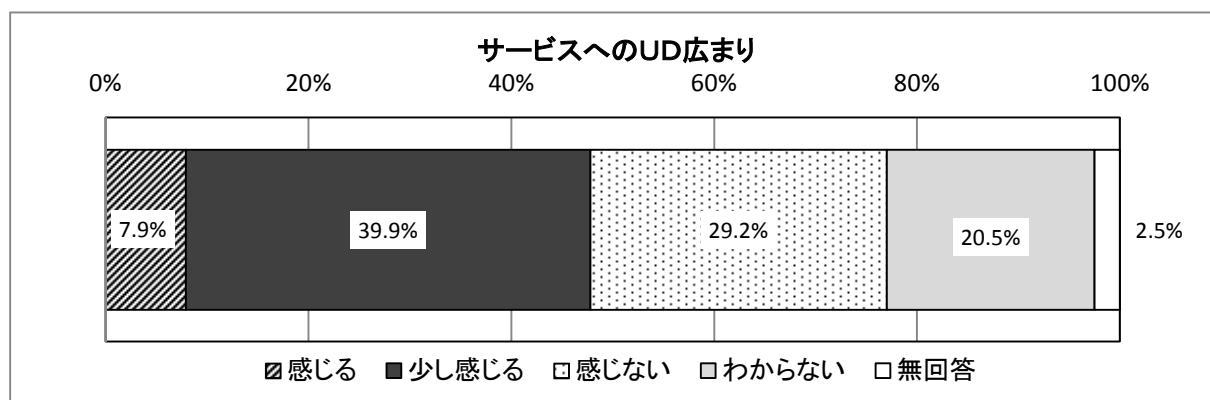
UD理解度・認知度別、UDのまちづくりの満足度別では、理解度・認知度が高いほど、また、UDのまちづくりの満足度が高い人ほど、日常生活の中にUDの考え方が広まりを感じる割合が高い傾向にある。







問5 あなたは、民間の対応・案内などのサービスに「UD」の考えが広まっていると感じますか？

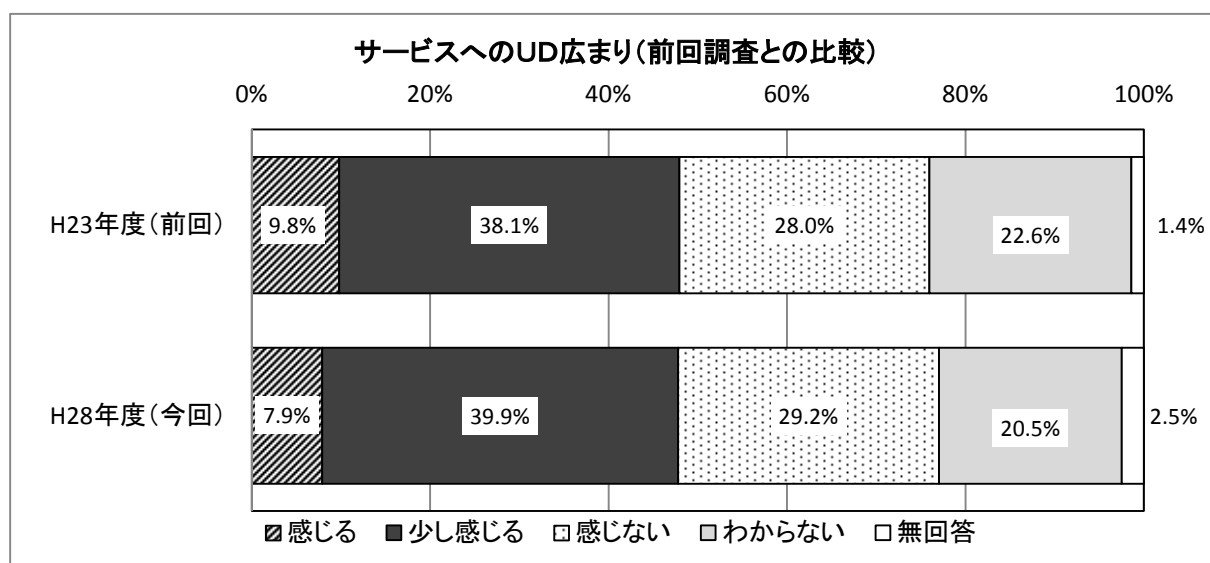


民間のサービスにUDの考え方が広まっていると感じるかについては、「感じる」7.9%、「少し感じる」39.9%と合わせて47.8%となり、「感じない」が29.2%、「わからない」は20.5%であった。

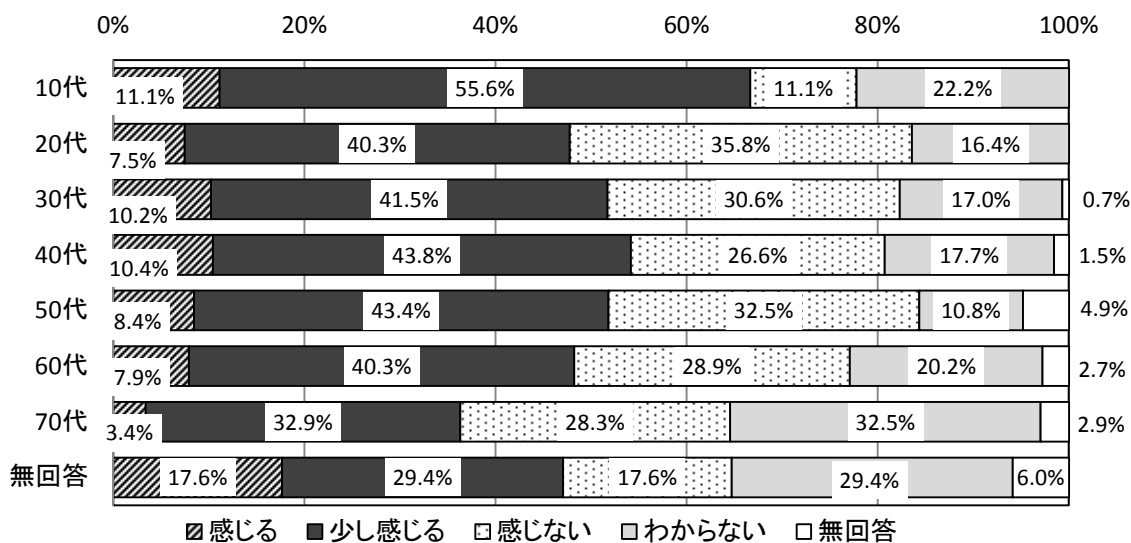
前回調査からの比較をしてみると、0.1%減とほぼ同じ結果となった。

年代別では、「感じる」「少し感じる」と回答する人の割合は、10代が一番高く70代が一番低かった。また、70代では「わからない」と回答する割合が32.5%と他の年代よりも高くなっている。職業別では、「感じる」の回答（「少し感じる」を含まない）を見ると、自身の業務にも関連しているためと推測されるが、商工業・サービス業従事者が一番高い割合となった。区別では、天竜区が他区より低い結果となった。

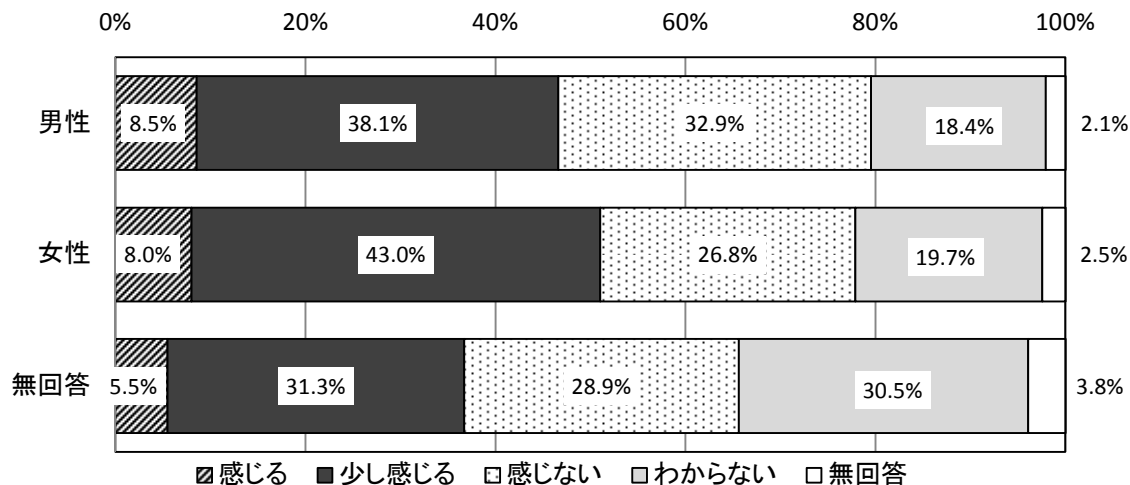
UD理解度・認知度別、UDのまちづくりの満足度別では、理解度・認知度が高いほど、またUDのまちづくりの満足度が高い人ほど、民間サービスへのUDの広まりを感じる割合が高い傾向にある。



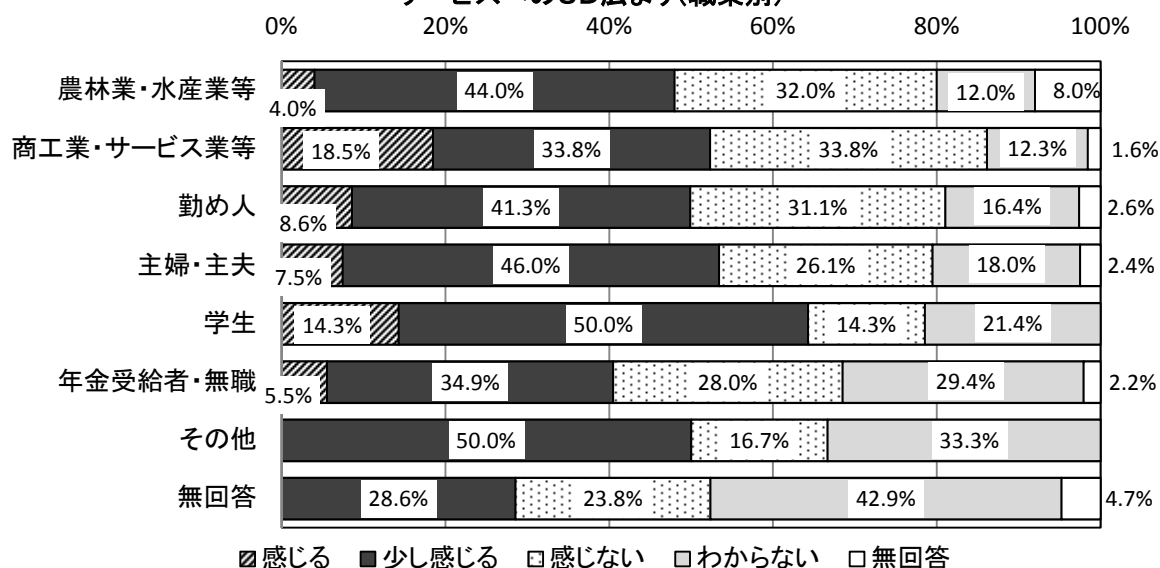
サービスへのUD広まり(年代別)

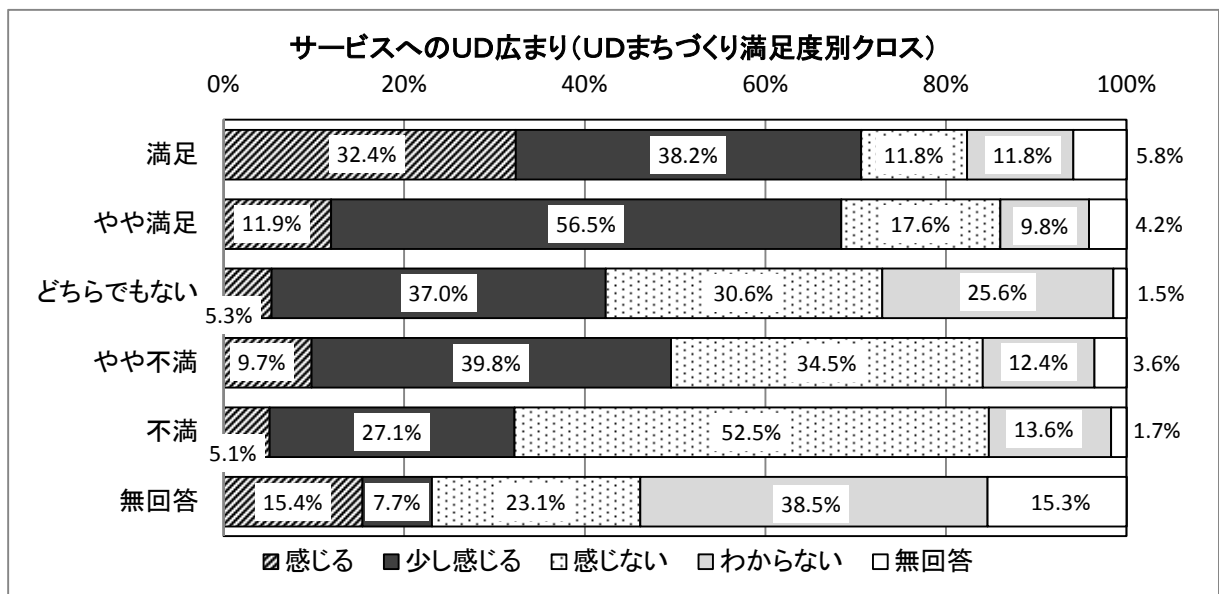
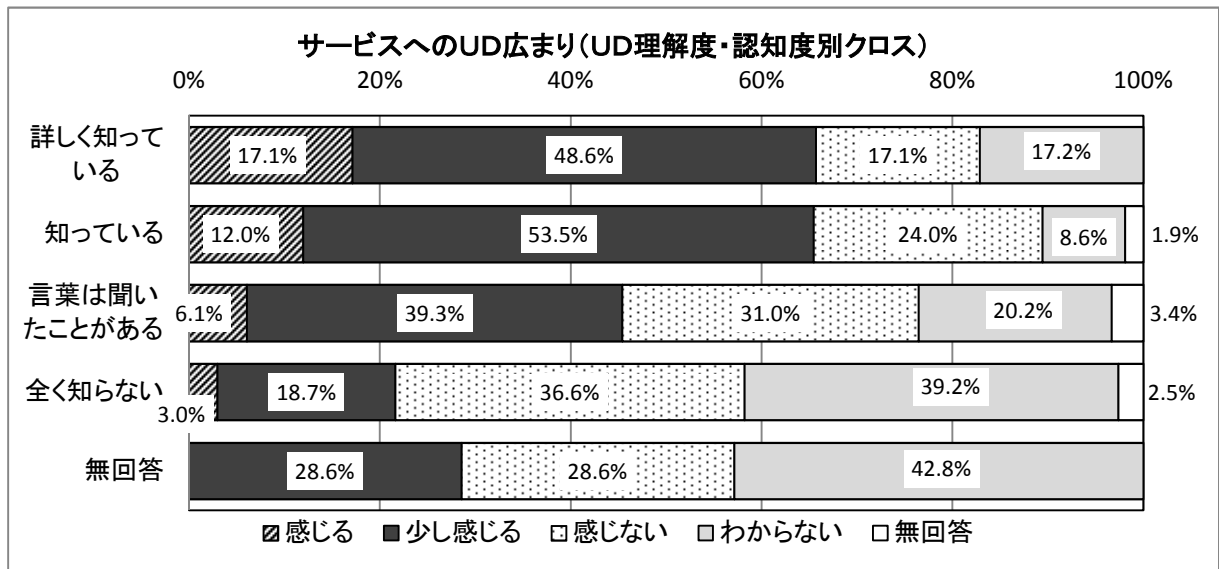
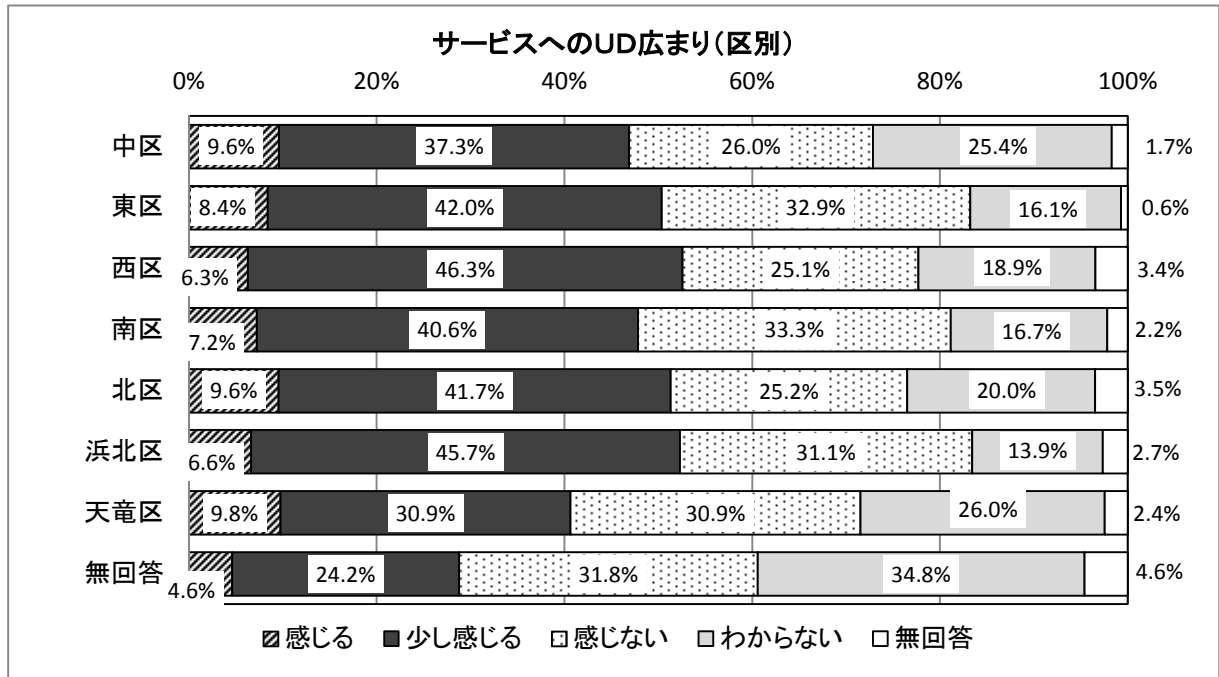


サービスへのUD広まり(性別)

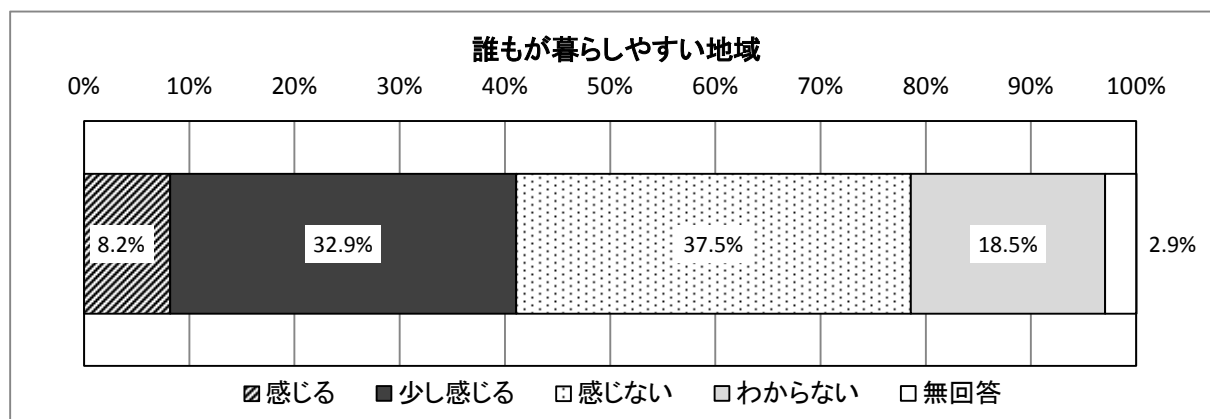


サービスへのUD広まり(職業別)





問6 あなたの住む地域は、高齢者、障がいを持つ人、子育て世代、外国人など、誰もが暮らしやすい地域だと感じますか？

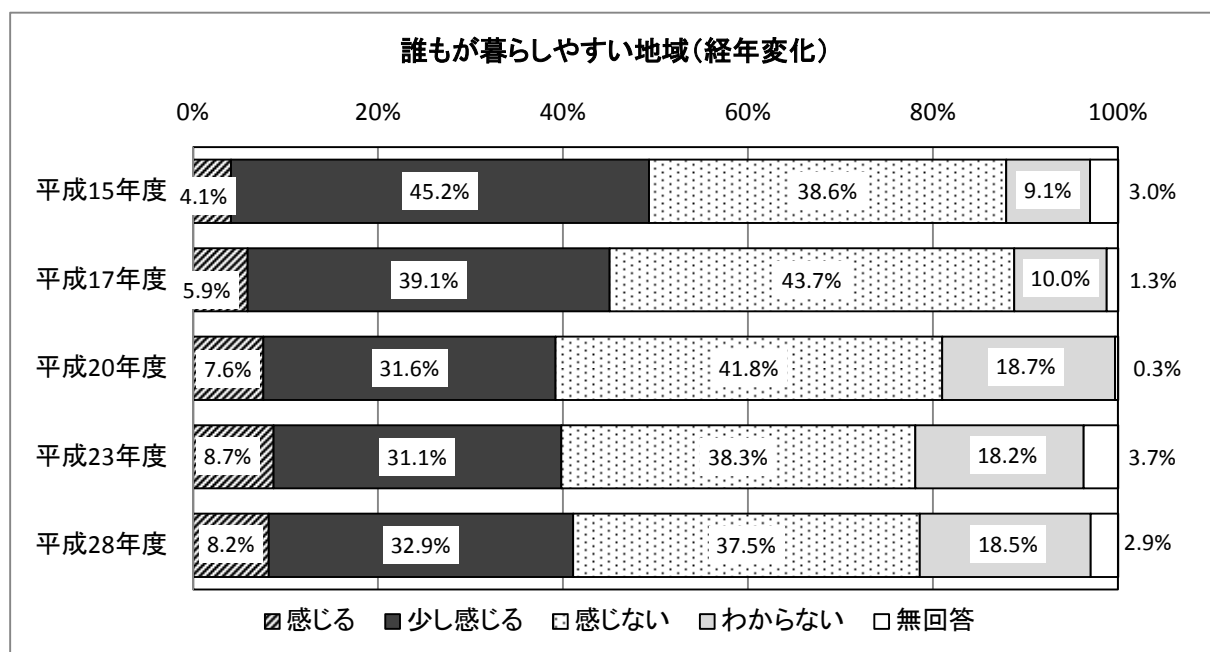


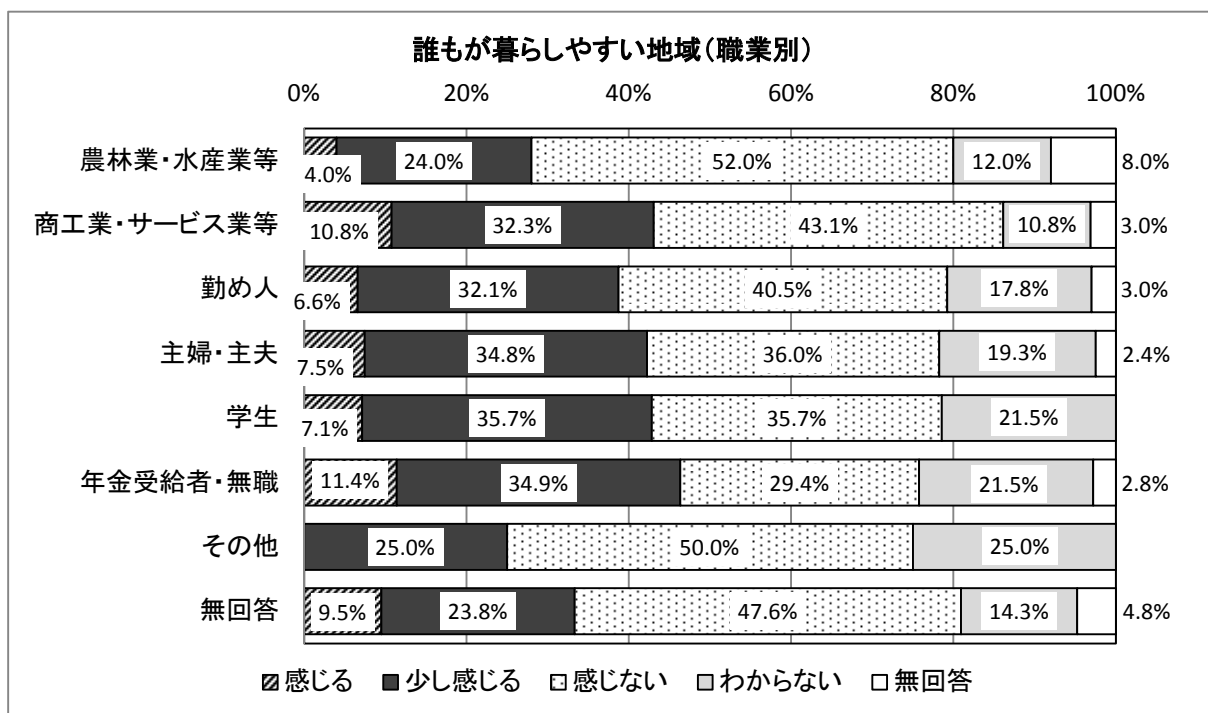
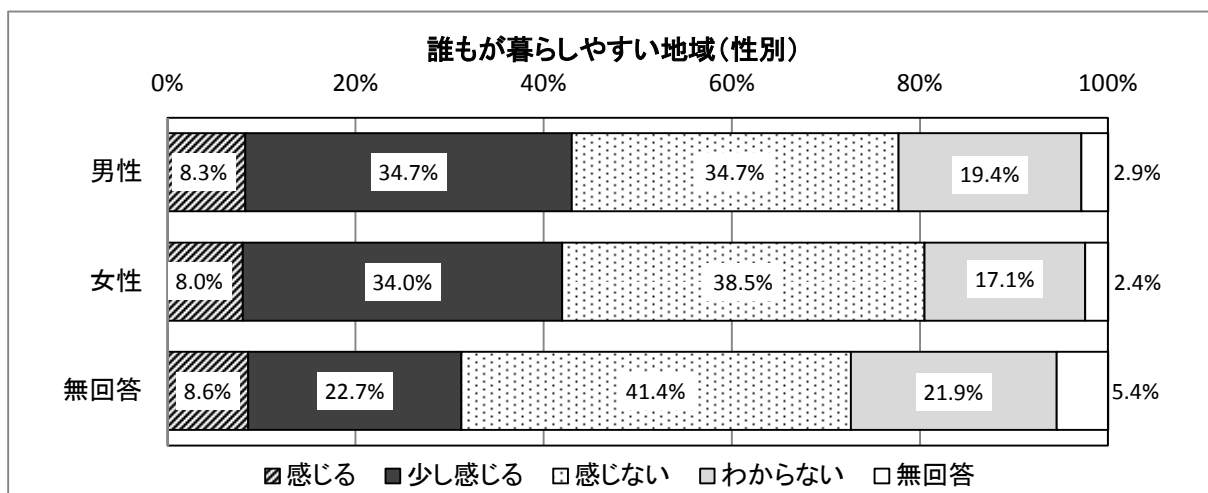
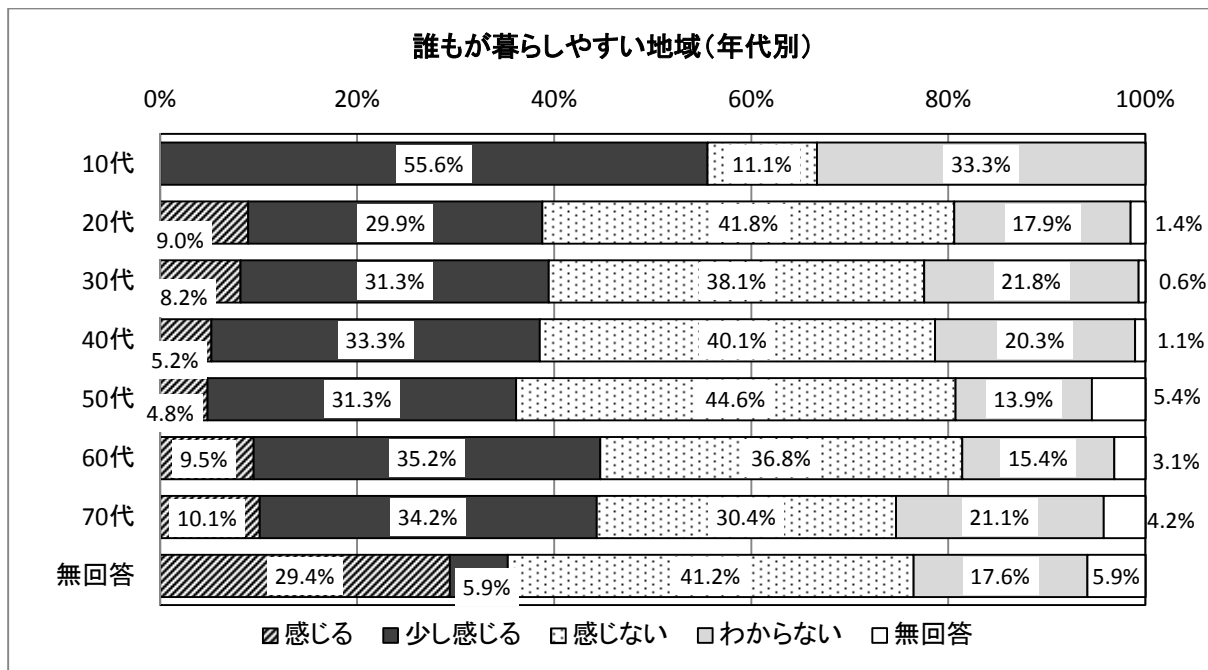
自分の住む地域が、誰もが暮らしやすい地域だと感じるかについては、「感じる」8.2%、「少し感じる」32.9%と合わせて41.1%となり、「感じない」が37.5%、「わからない」は18.5%であった。

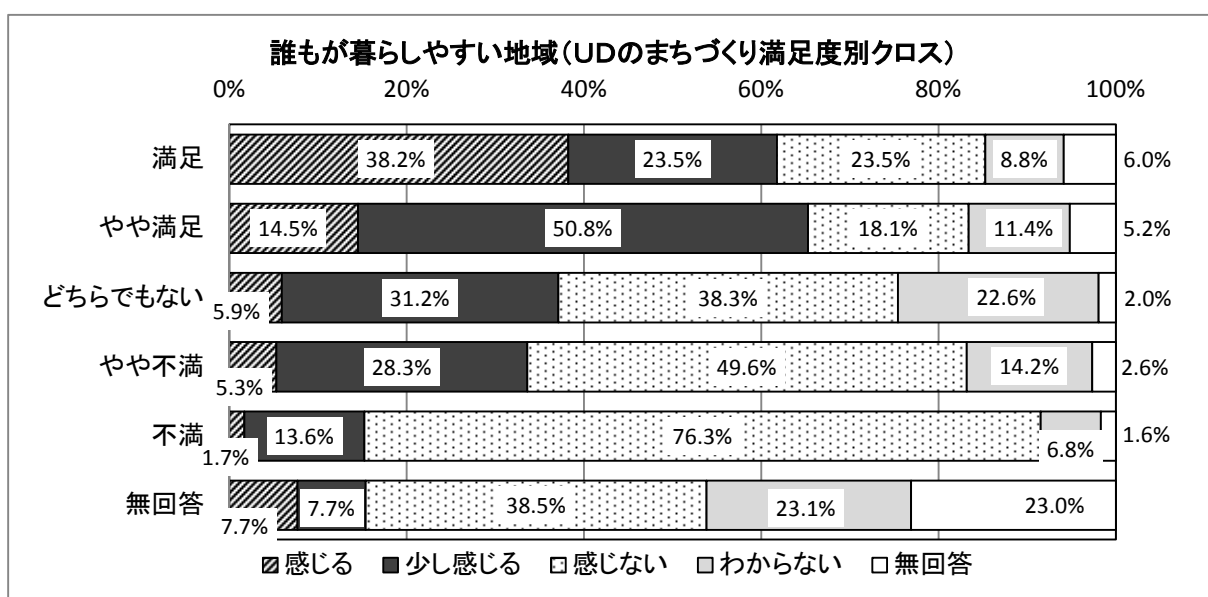
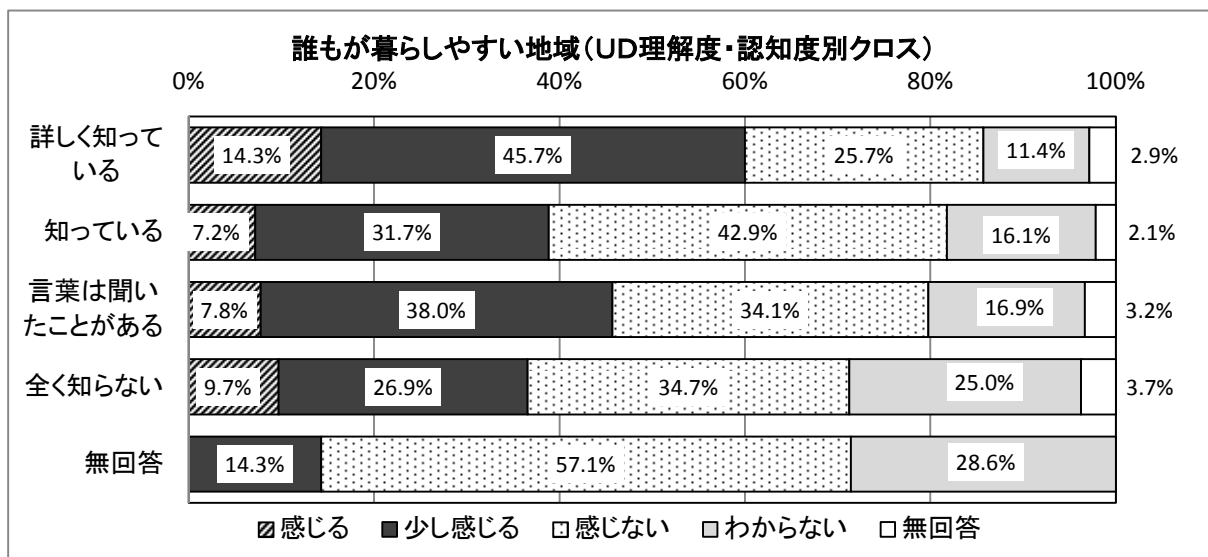
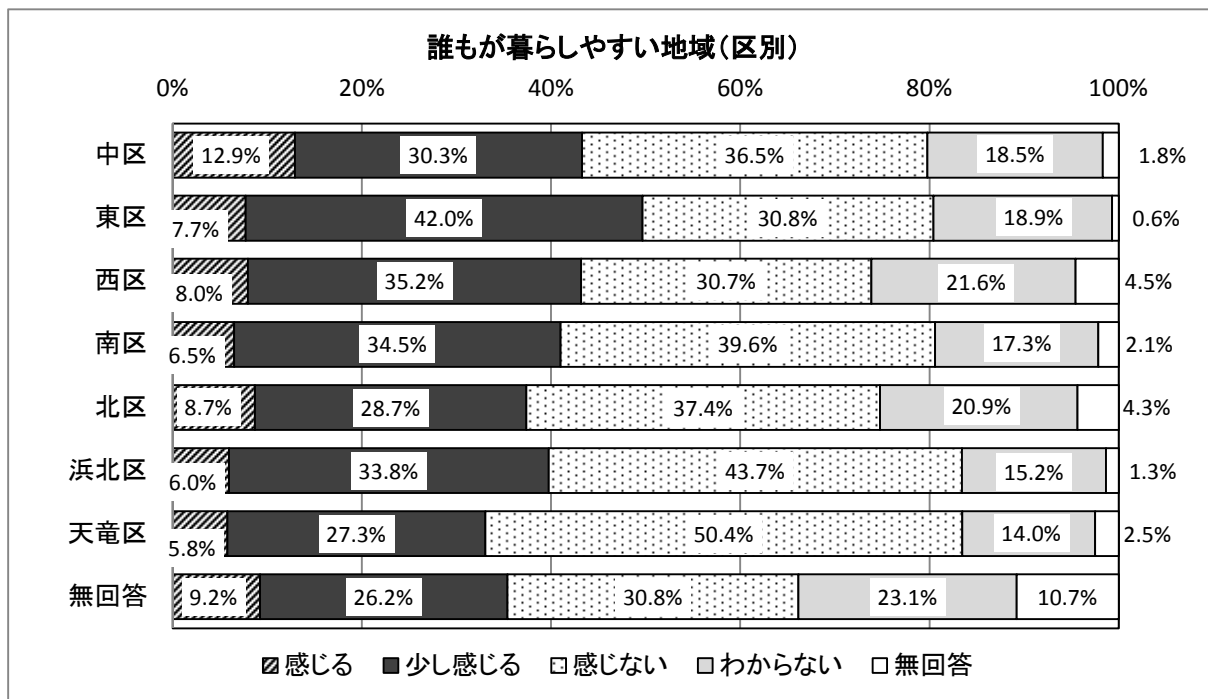
経年変化の推移を見てみると、「感じる」「少し感じる」と回答した人は、前回調査より1.3%増とほぼ同じ結果であった。

年代別では、10代の若い世代と60、70代の高齢の世代が住みやすいと感じており、性別では男女の差はあまりなかった。区別では、天竜区が他区よりも住みやすいと感じる人の割合は低かった。

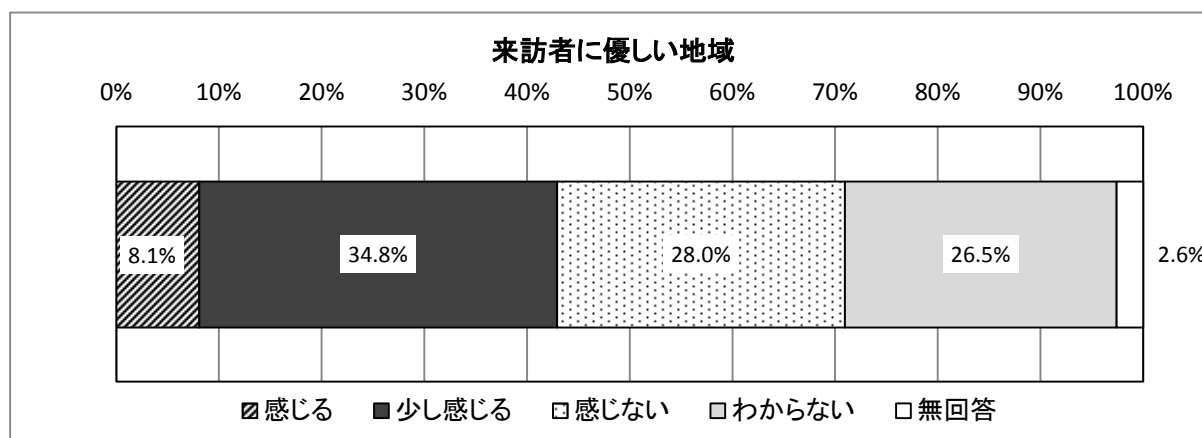
UD理解度・認知度別、UDのまちづくりの満足度別では、理解度・認知度が高いほど、またUDのまちづくりの満足度の高い人ほど、暮らしやすい地域だと感じる割合が高い傾向にある。







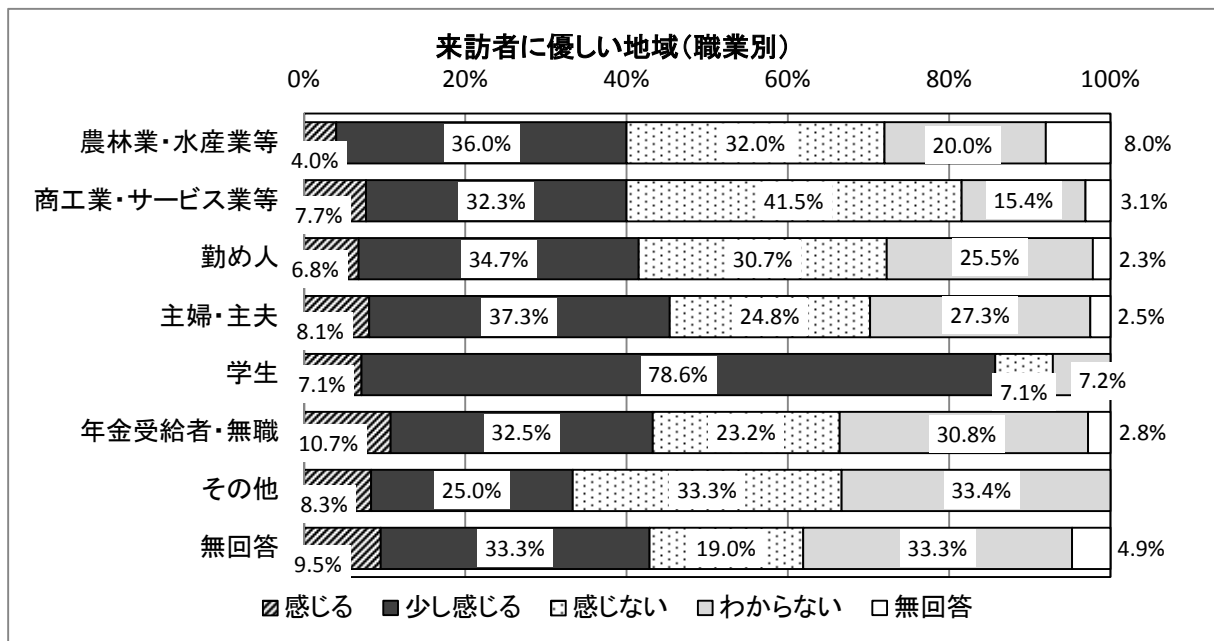
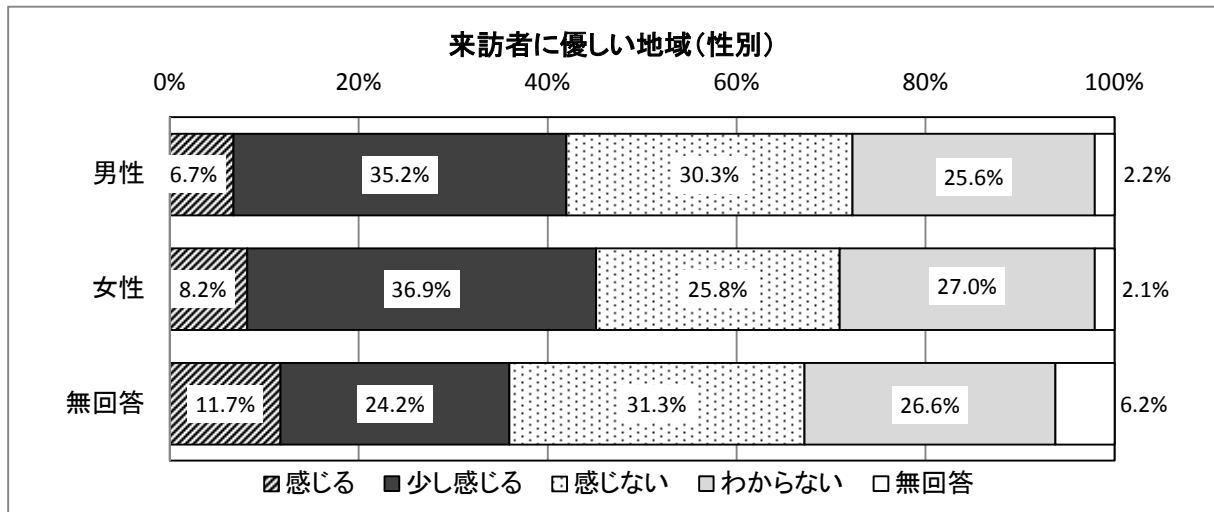
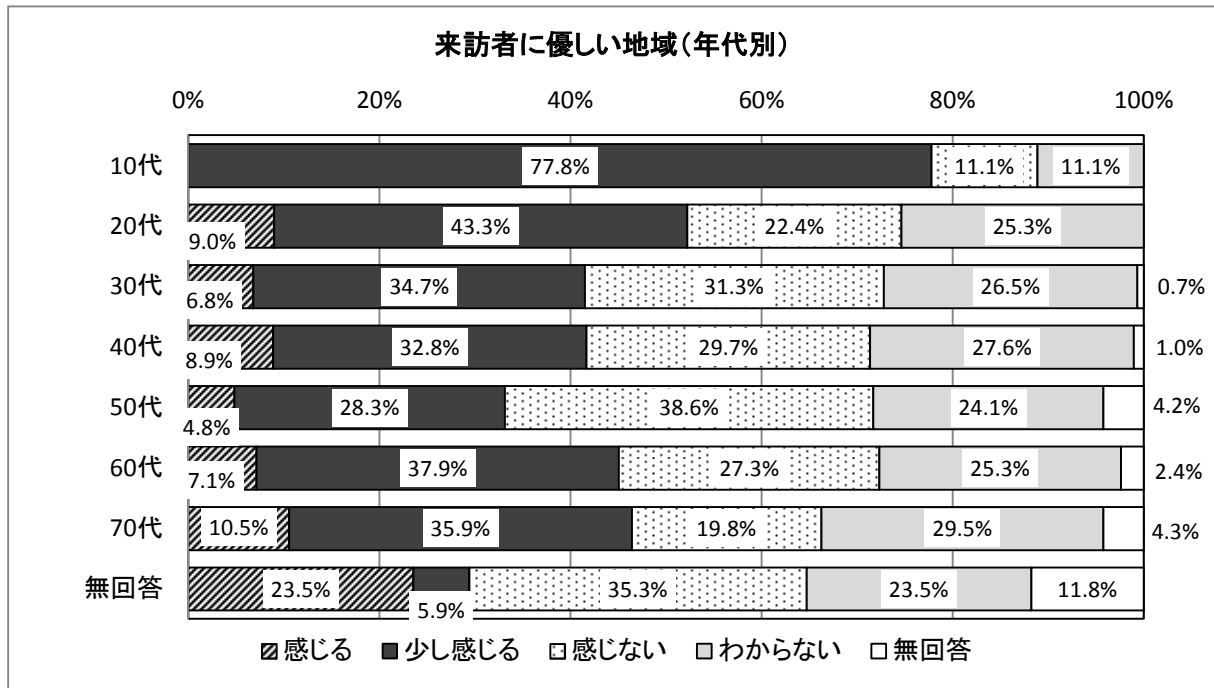
問7 あなたは、浜松市が案内サインや接客サービス、観光客へのおもてなしなど、来訪者に対して優しい地域だと感じますか？

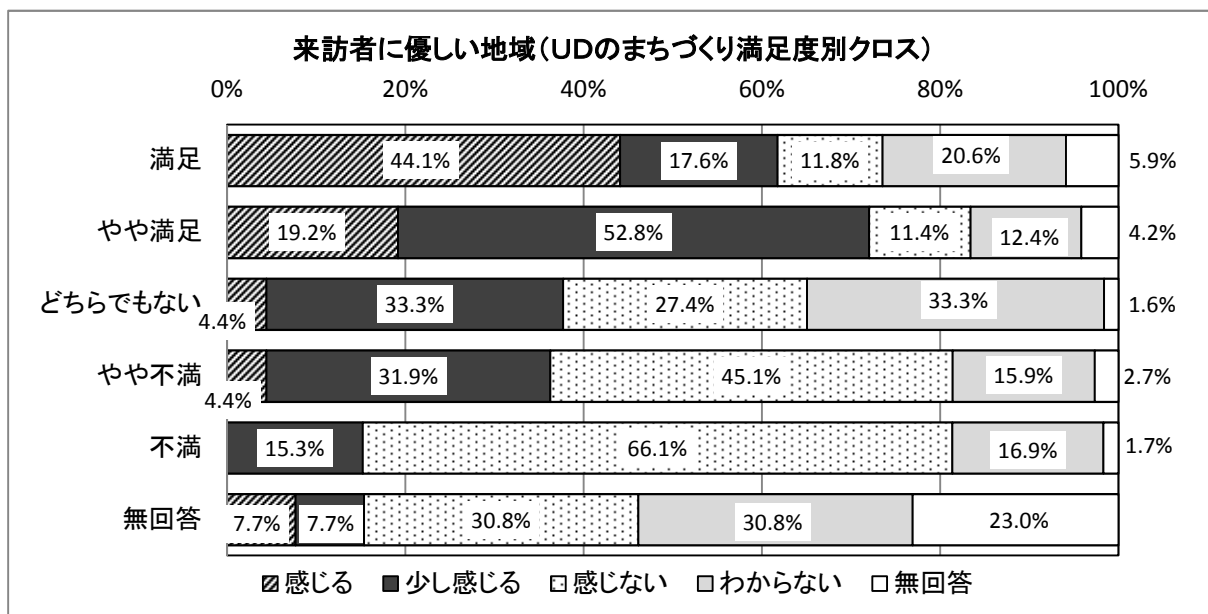
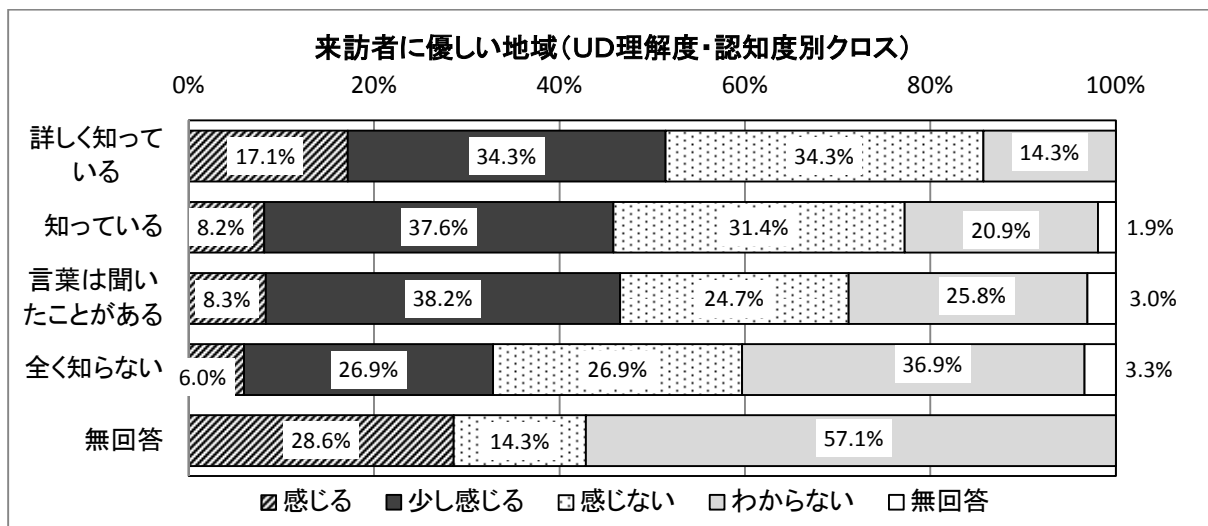
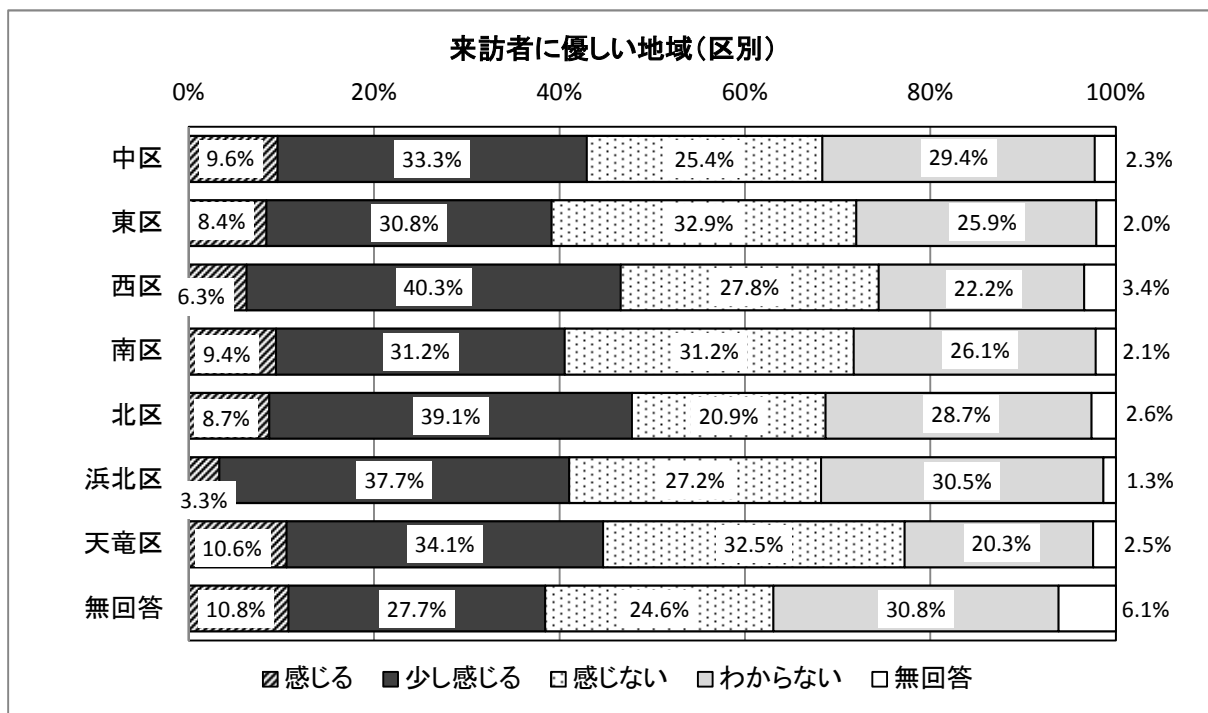


来訪者に対して優しい地域だと感じるかについては、「感じる」8.1%、「少し感じる」34.8%と合わせて42.9%となり、「感じない」が28.0%、「わからない」は26.5%であった。

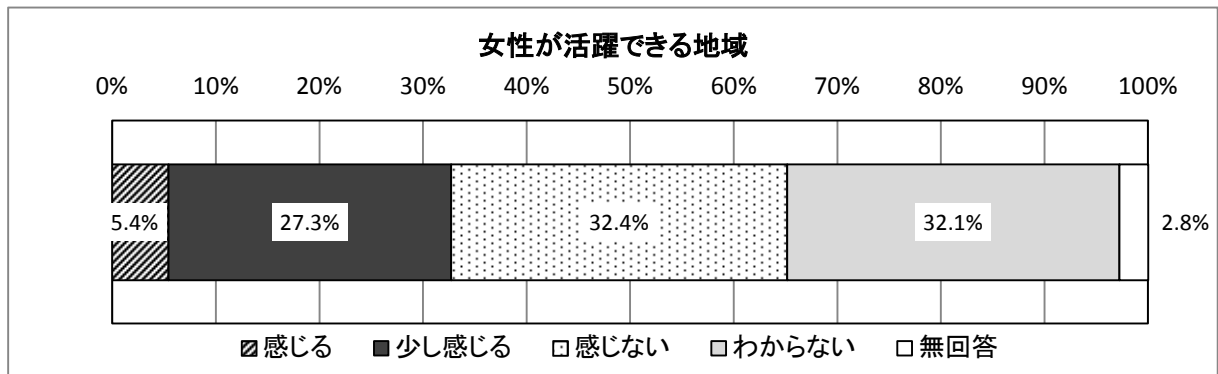
年代別では、10代、20代の若い年代で、また職業別では学生が「来訪者にやさしい地域」と感じている割合が高かった。これは、学校のUD学習で“心のUD”（思いやりの心を持って行動すること）をはじめ、多言語表記の看板、音声案内サイン、ピクトグラム（絵文字）等のUDに配慮した事例を学んだこと等が、数値に反映されていると推測される。区別では、あまり大きな違いは見られなかった。

UD理解度・認知度別では、理解度・認知度が高い人ほど、またUDのまちづくりの満足度が高い人ほど「来訪者にやさしい地域」と感じている割合が高い傾向にある。





問8 浜松市はユニバーサル社会の実現に向けて、男女共同参画の取組みを進めています。あなたは、浜松市が女性の活躍できる地域だと感じますか？

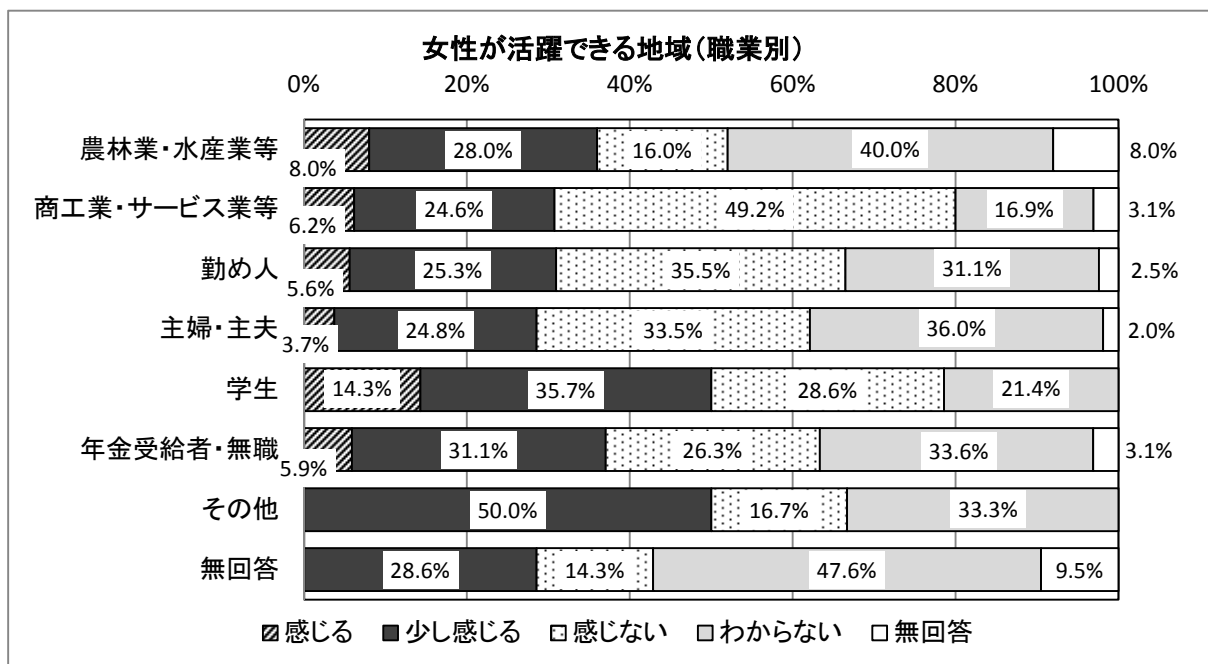
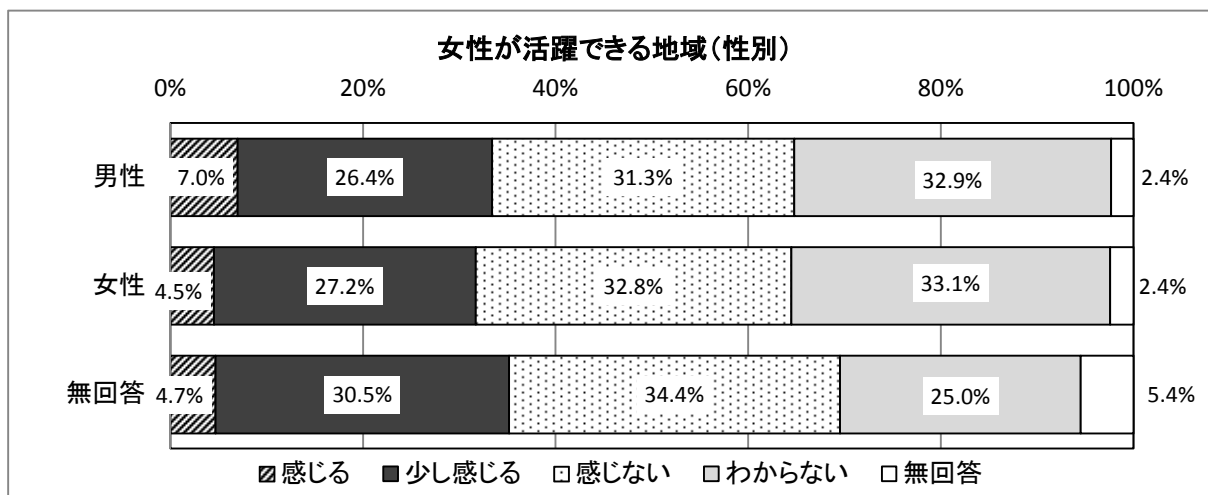
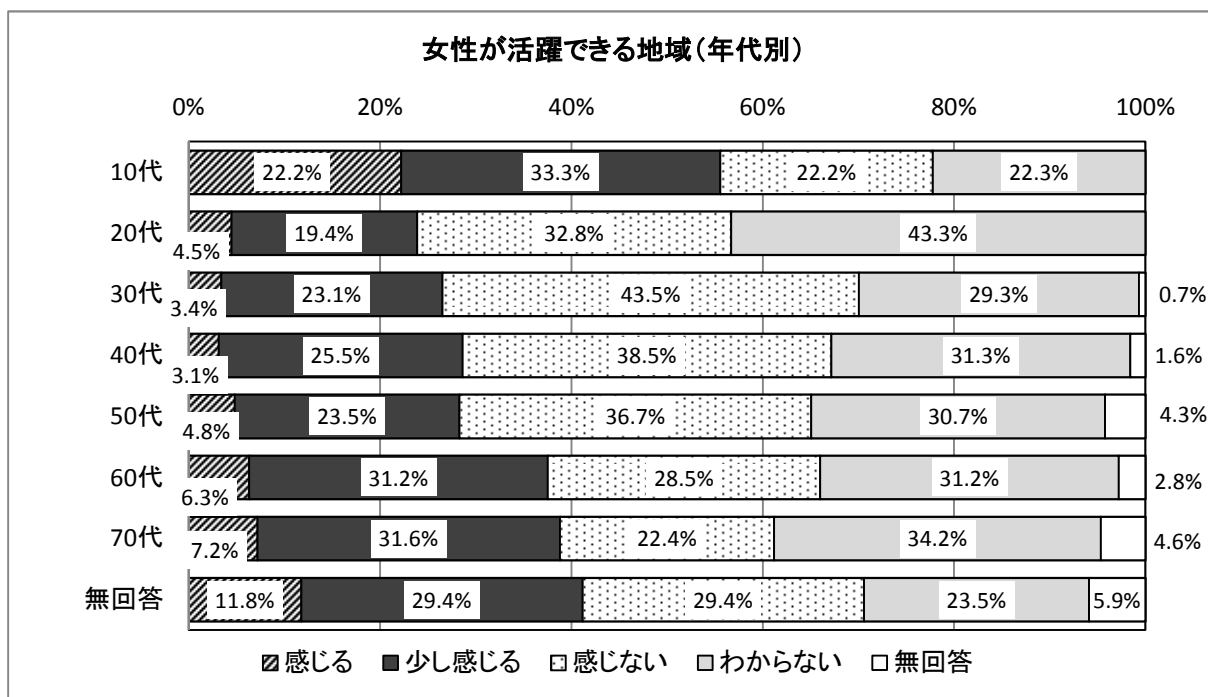


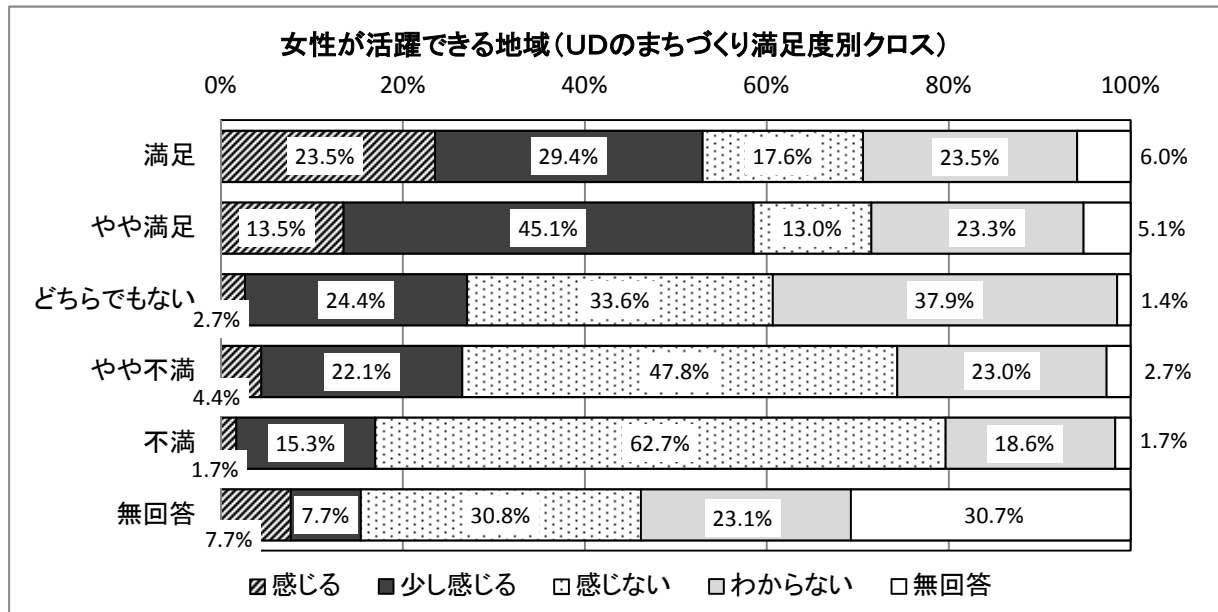
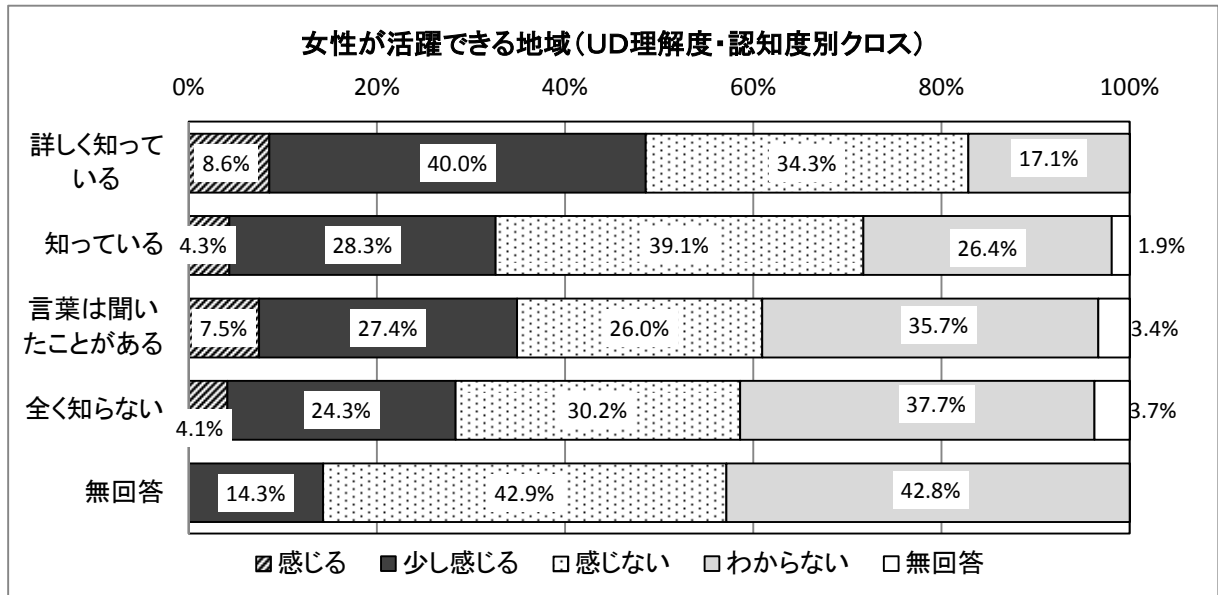
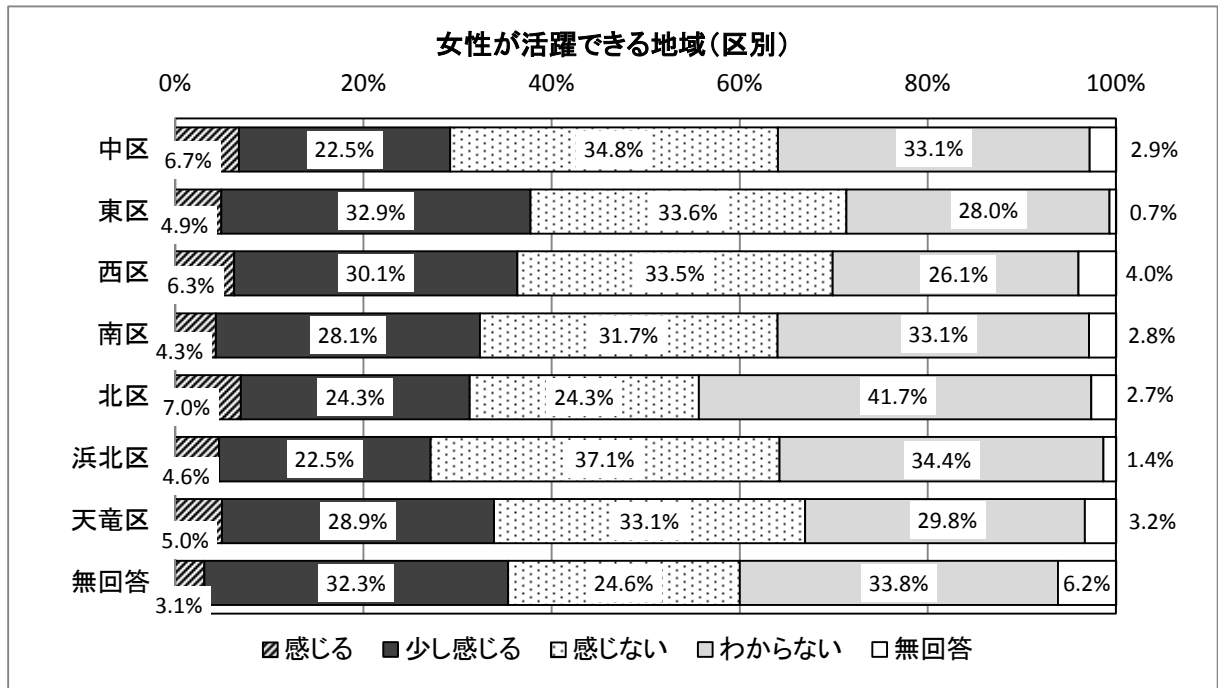
浜松市が女性の活躍できる地域だと感じるかについては、「感じる」5.4%、「少し感じる」27.3%と合わせて32.7%となり、「感じない」が32.4%、「わからない」は32.1%であった。

回答は「感じる+少し感じる」、「感じない」、「わからない」の3つがほぼ均等に意見が分かれた。この設問については「わからない」の回答が、他の設問と比較して高くなっている。

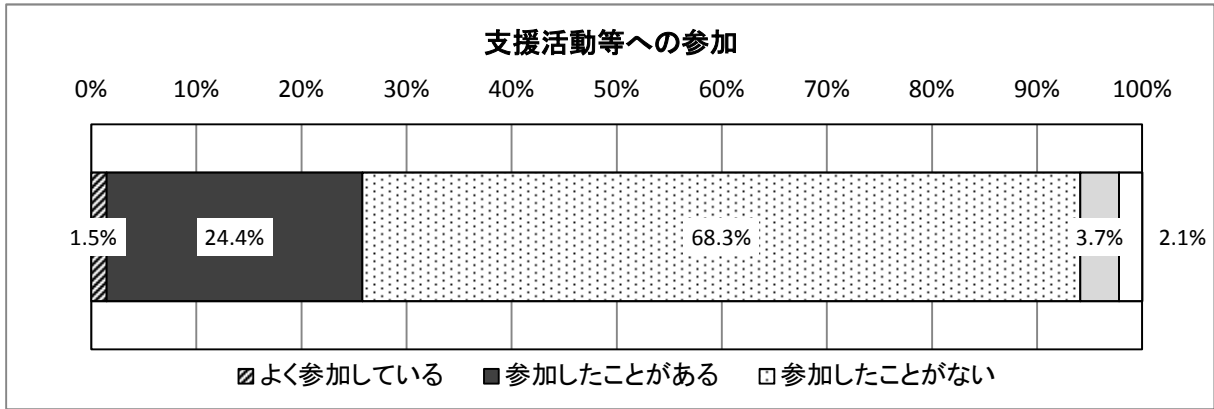
年代別では、「感じる」「少し感じる」と回答した割合は、10代が他の年代と比べて著しく高い結果となった。20代からは数値は下がるものの、年代が高くなるにつれて女性が活躍できる地域と感じる人の割合が高くなっている。性別では、男性のほうが女性よりも「感じる」「少し感じる」と回答した割合が若干高かった。

UD理解度・認知度別、UDのまちづくりの満足度別では、理解度・認知度が高い人ほど、まちづくり活動の満足度が高い人ほど、女性が活躍できる地域であると感じている割合が高い傾向にある。





問9 あなたは、高齢者、障がいを持つ人、子ども、外国人などを支援する活動やイベントに参加したことがありますか？

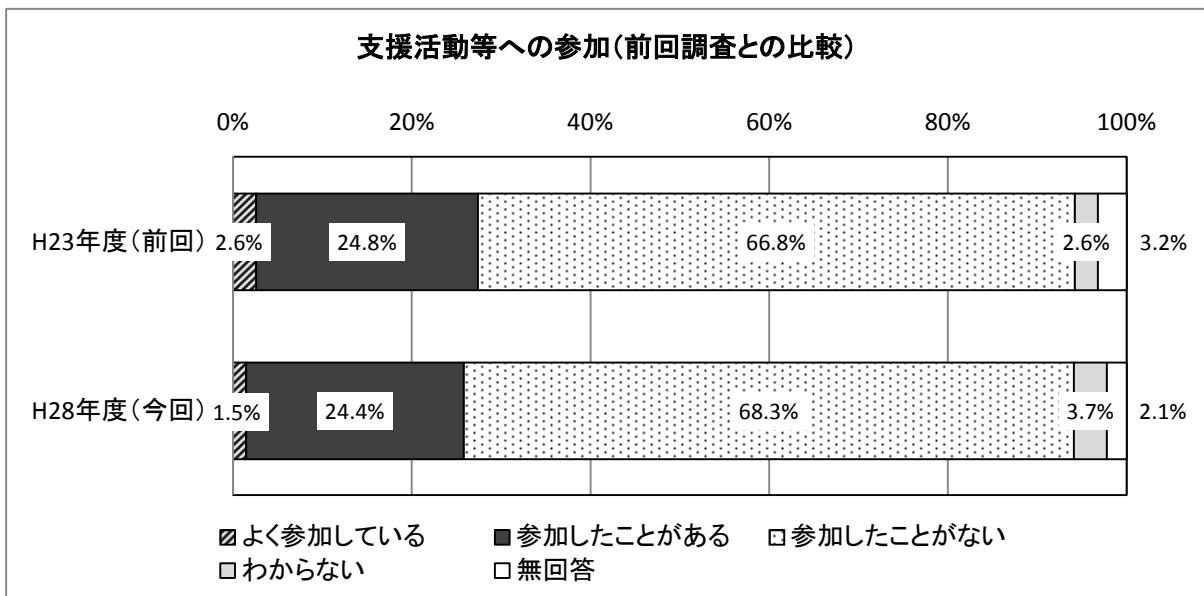


高齢者、障がい者、子ども、外国人などを支援する活動やイベントの参加については、「よく参加している」1.5%、「参加したことがある」24.4%と合わせて25.9%となり、「参加したことがない」は68.3%であった。

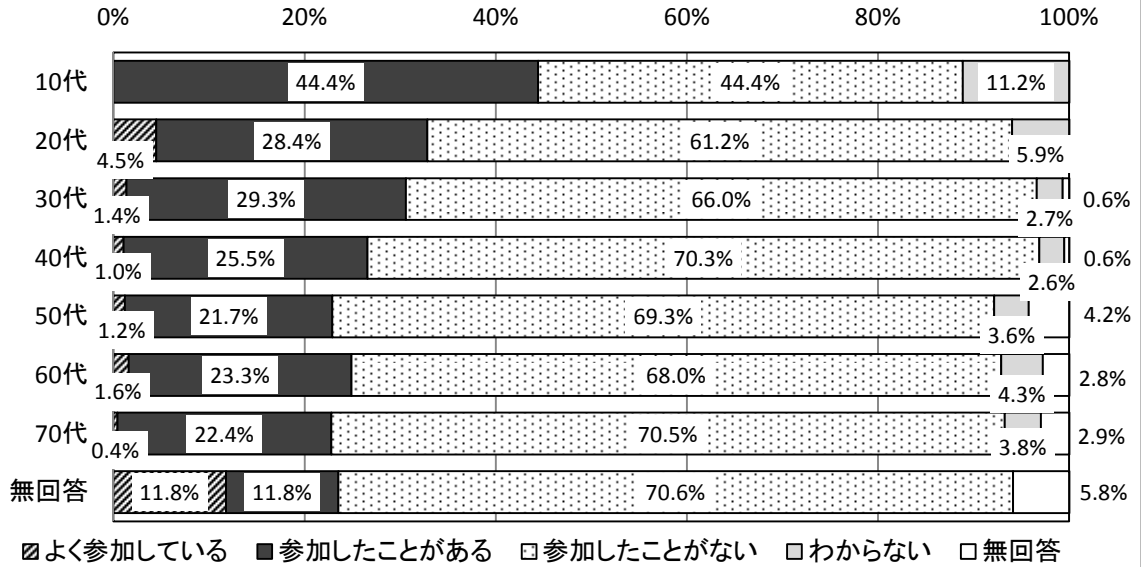
前回調査と比較をしてみると、「よく参加している」「参加したことがある」と回答した人は、1.5%減少した。

性別では、男性よりも女性の方が「よく参加している」「よく参加したことがある」と回答した割合が高く、区別では天竜区が支援活動への参加率が高くなっている。学生や10代の参加率が高いのは、教育現場での働きかけによる効果と推測される。

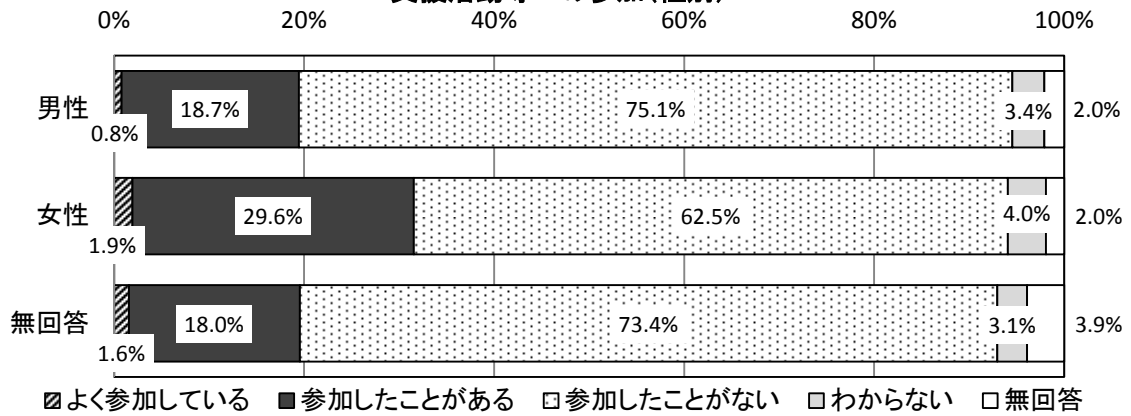
UD理解度・認知度別では、理解度・認知度が高いほど、支援活動等への参加率が高かった。



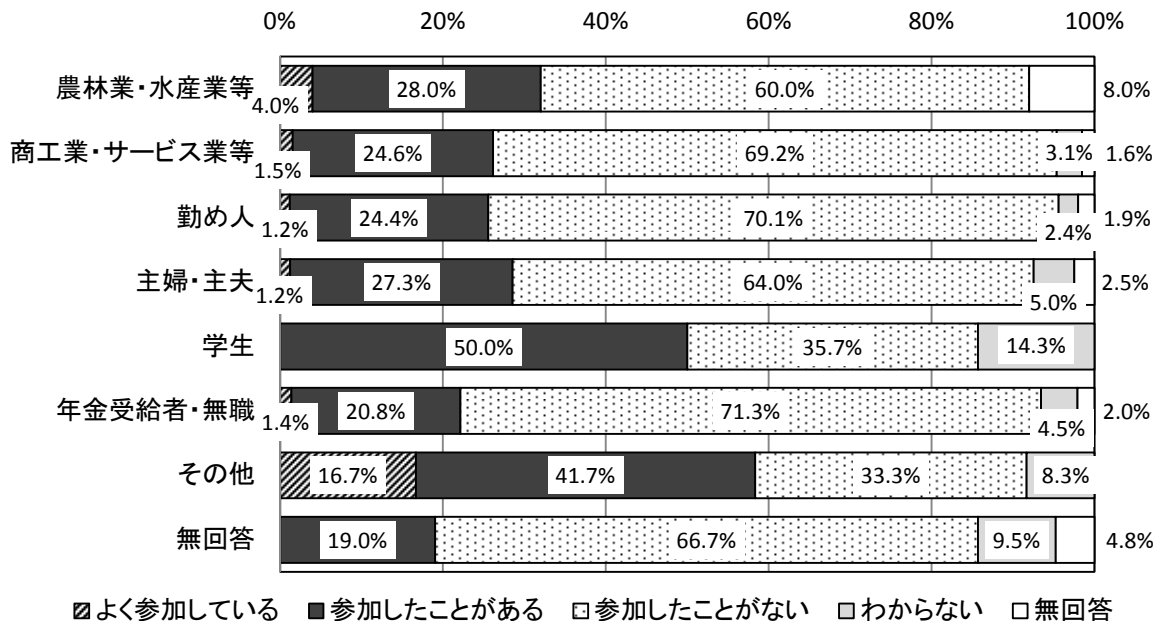
支援活動等への参加(年代別)

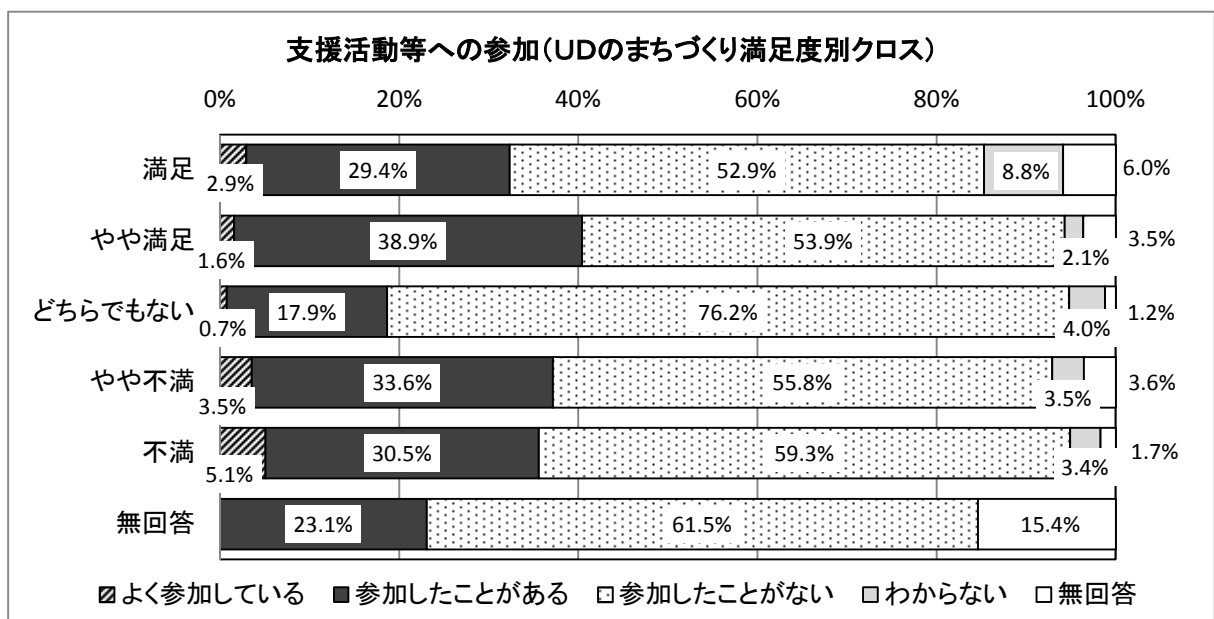
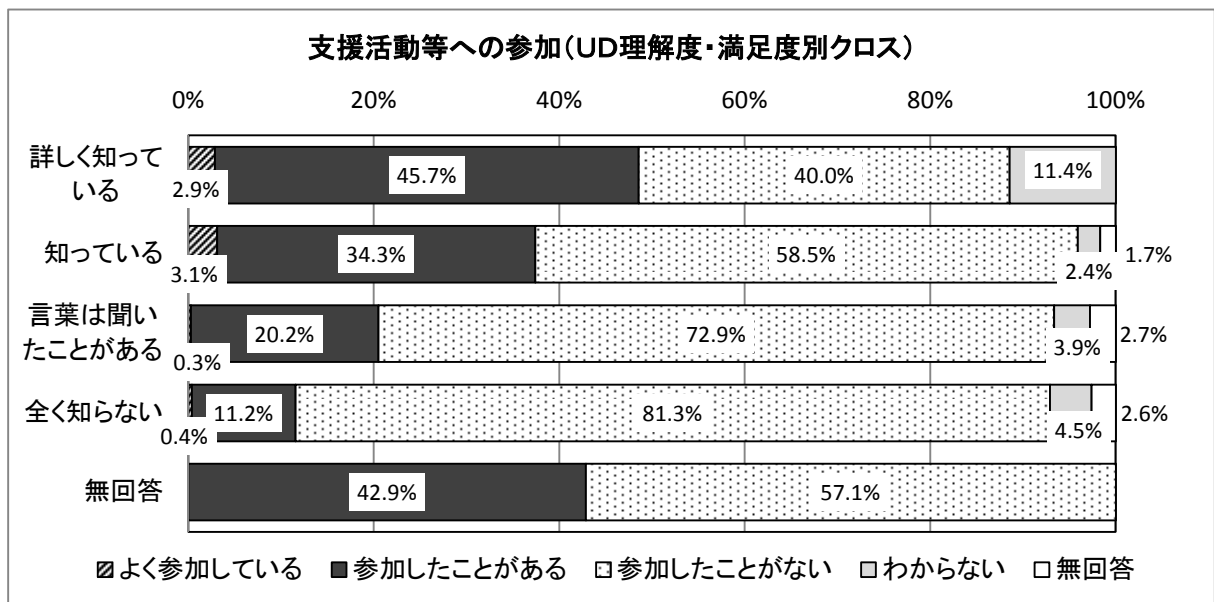
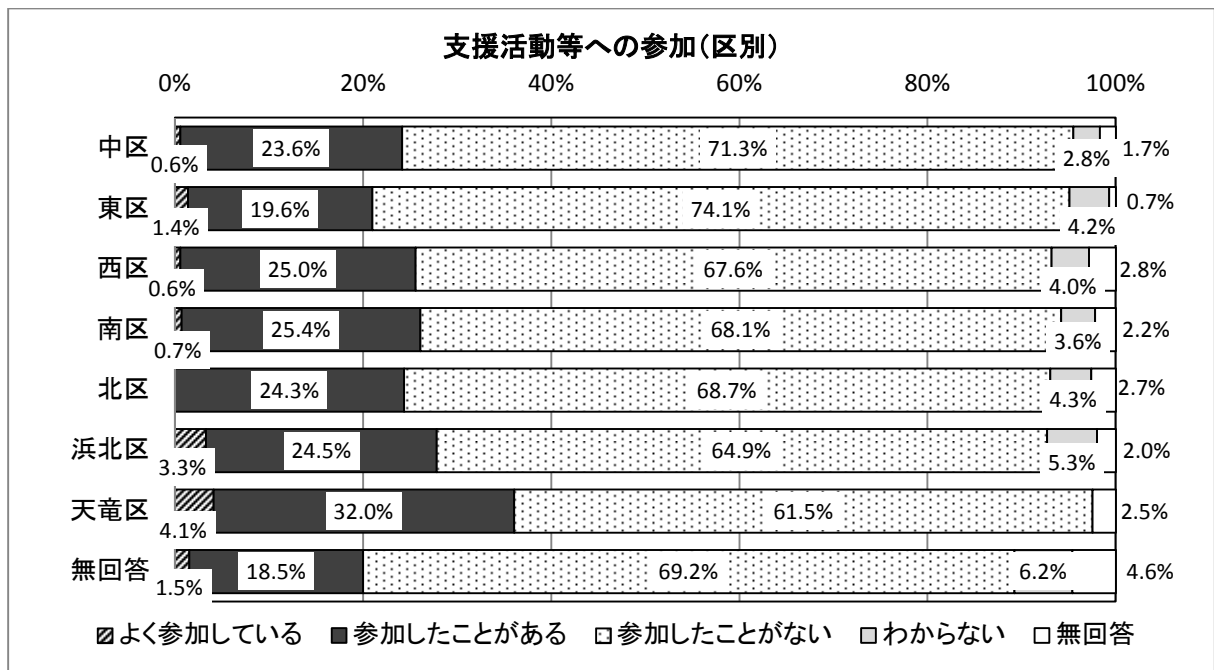


支援活動等への参加(性別)

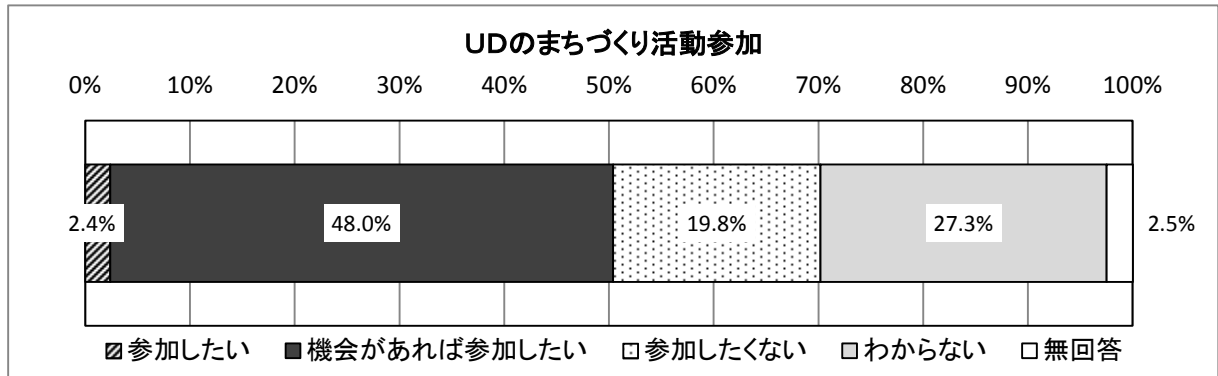


支援活動等への参加(職業別)





問 10 あなたは、市や団体などと一緒にUDのまちづくりに向けた活動に参加したいと思いますか？

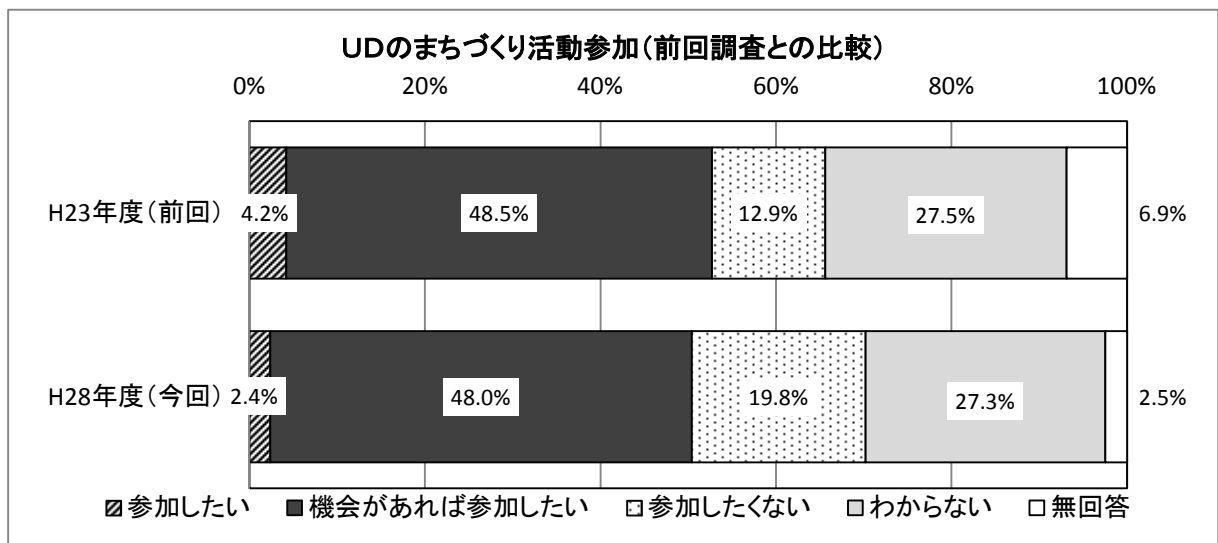


UDのまちづくり活動への参加については、「参加したい」2.4%、「機会があれば参加したい」48.0%と合わせて50.4%となり、「参加したくない」が19.8%、「わからない」は27.3%であった。

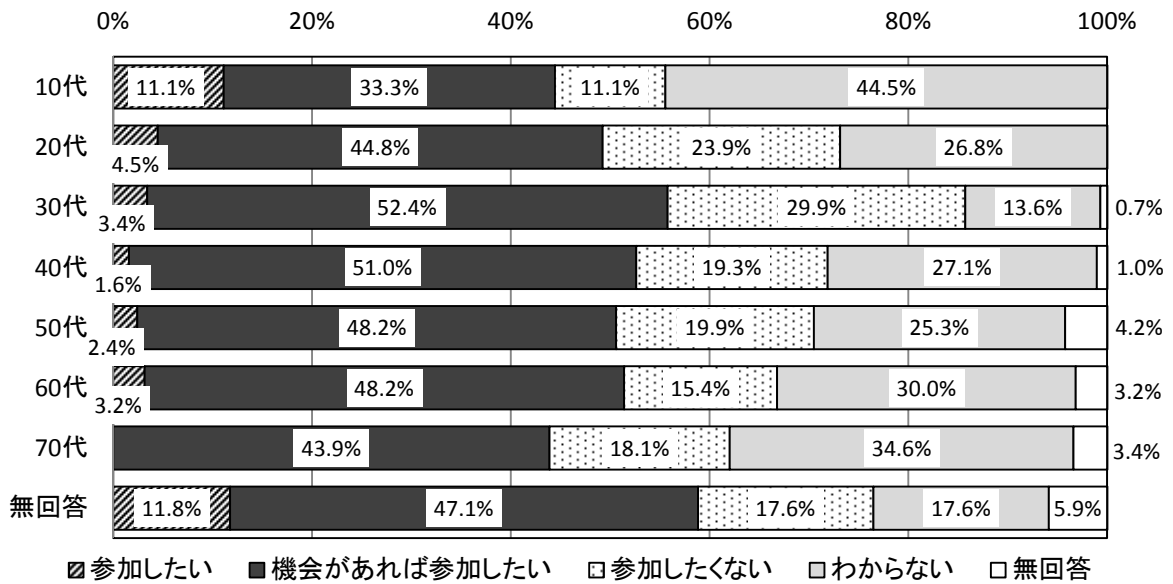
前回調査との比較をしてみると、「参加したい」「機会があれば参加したい」と回答した人は、2.3%減少した。一方「参加したくない」は6.9%増加し、UDのまちづくりへの関心が低くなっているという結果となった。

年齢別や区別ではあまり大きな違いは見られなかった。年代別で特徴的なのは30代で、「参加したい」「機会があれば参加したい」と回答した割合が一番高いが、「参加したくない」と回答した割合も一番高く、はっきり意見が分かれた。

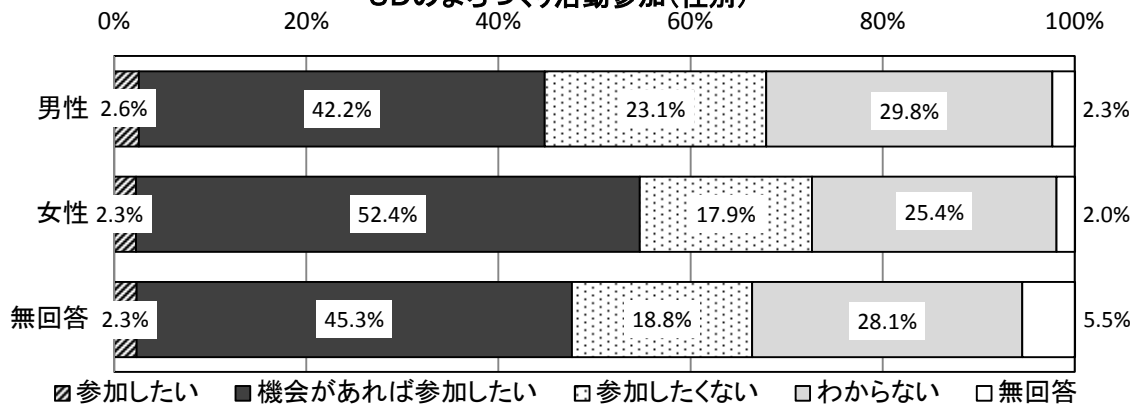
UD理解度・認知度別では、理解度・認知度が高いほど、UDのまちづくり活動への参加意向の割合が高くなっている。



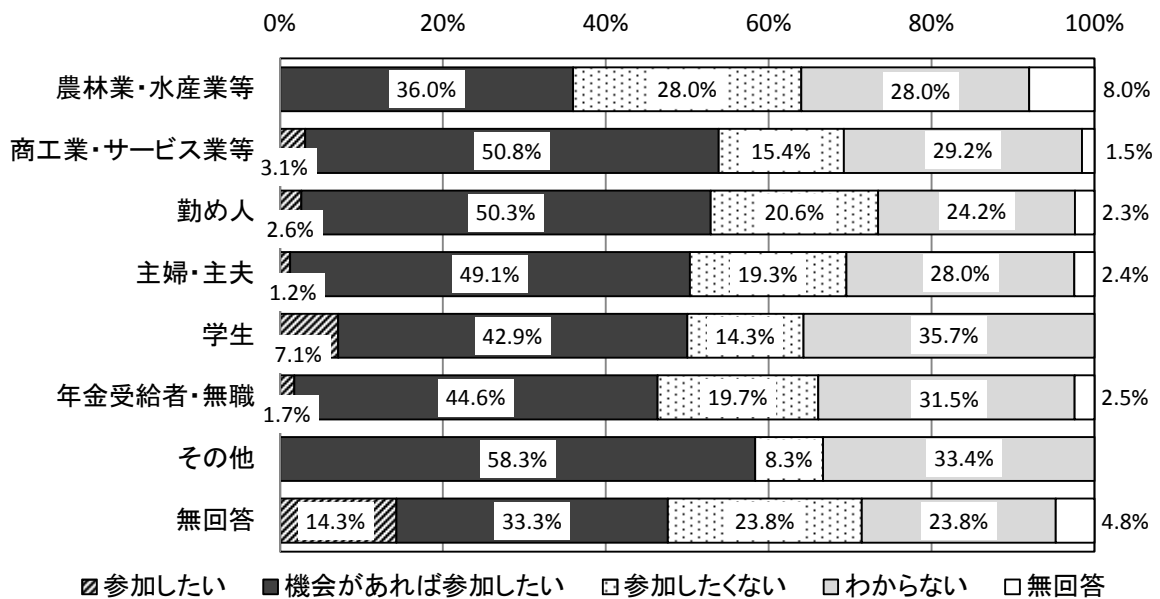
UDのまちづくり活動参加(年代別)

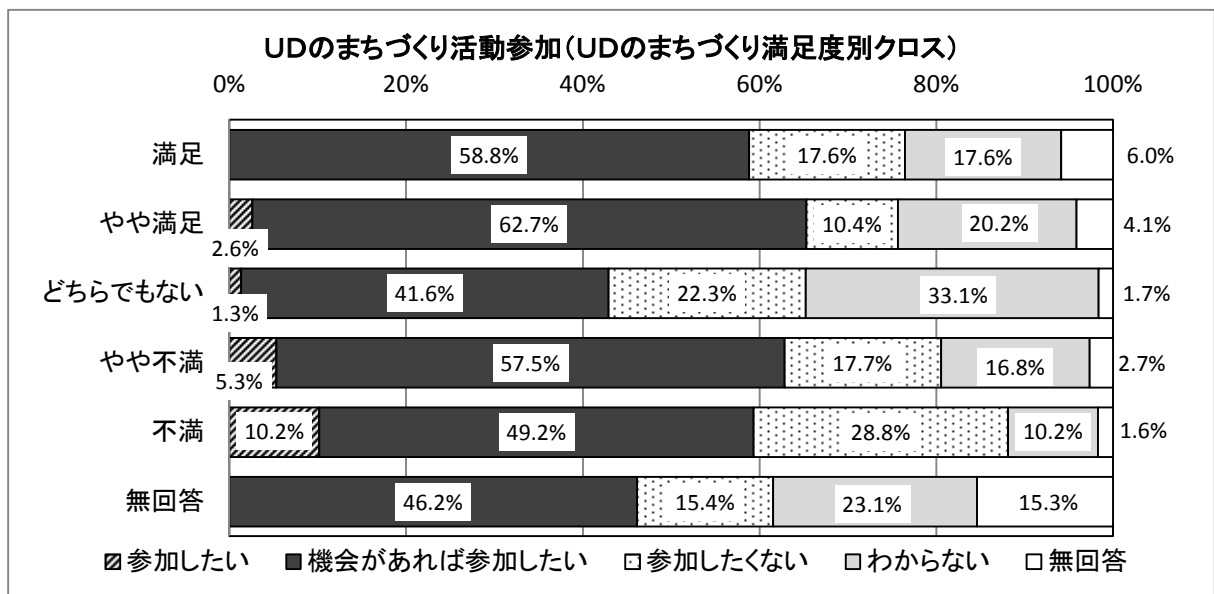
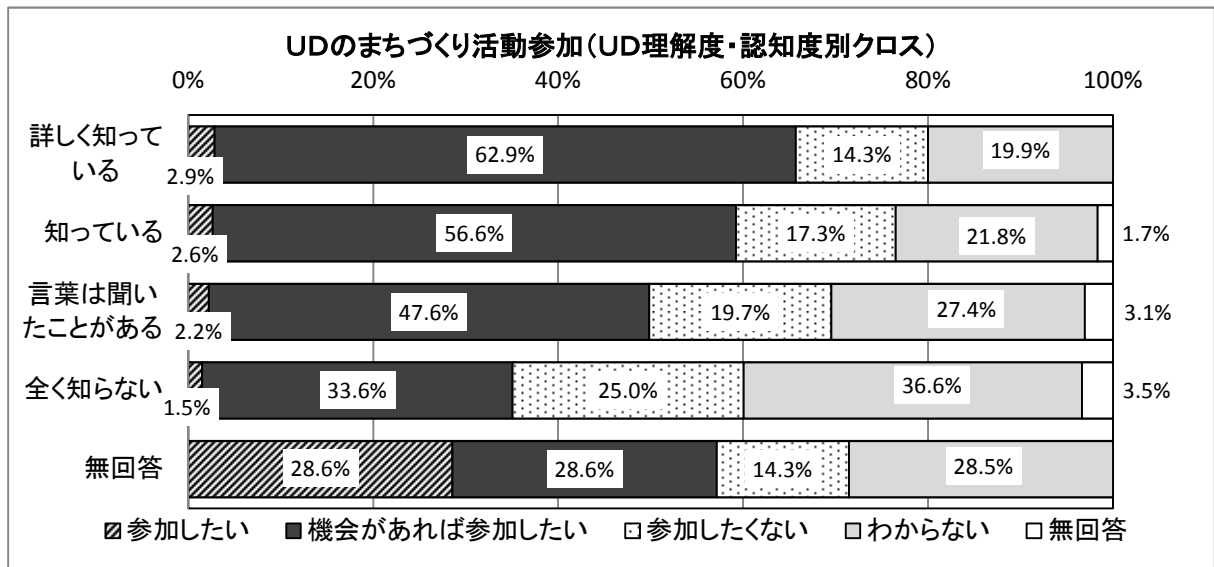
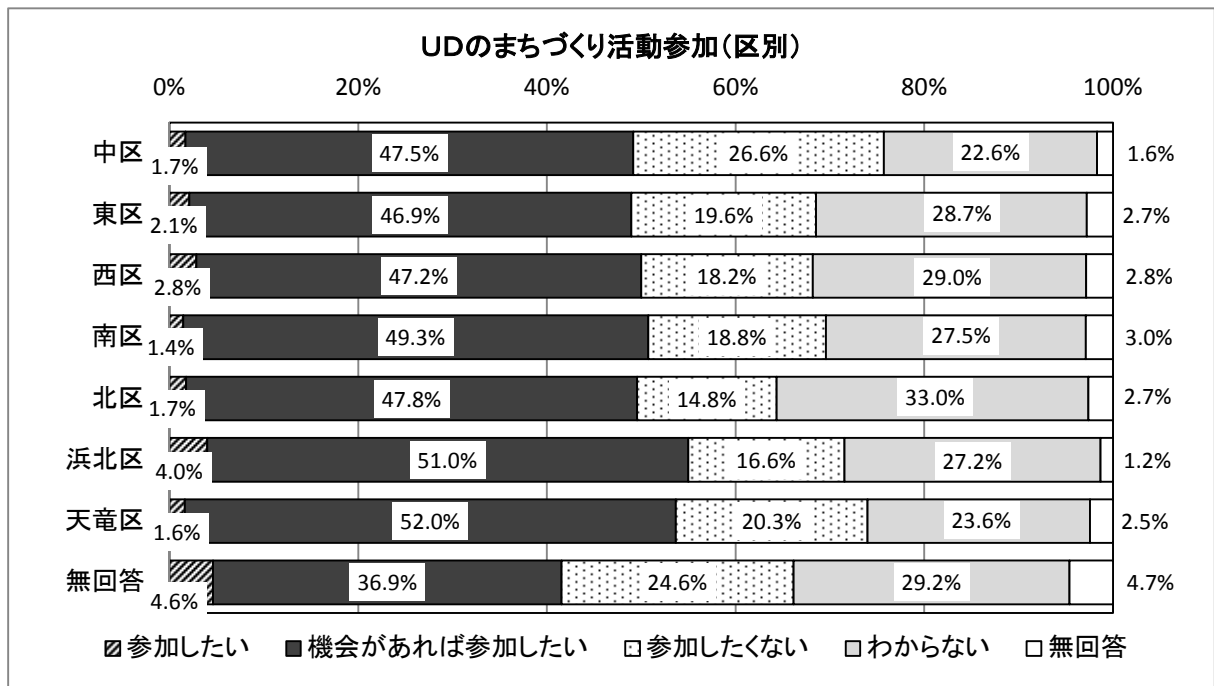


UDのまちづくり活動参加(性別)

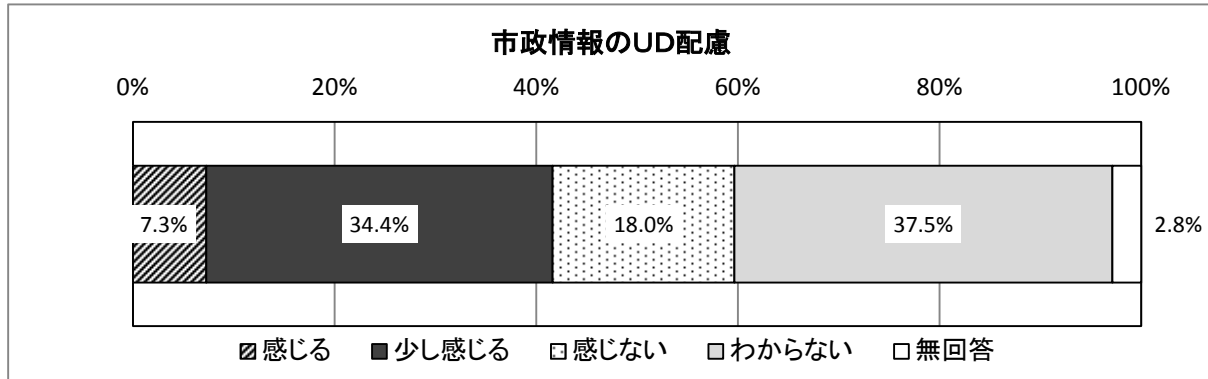


UDのまちづくり活動参加(職業別)





問 11 浜松市では、市政情報（ホームページ、広報はままつ、各種パンフレットなど）について、点字版や多言語版など情報提供のUD化を進めています。あなたは、市が提供している情報について、UDに配慮していると感じますか？

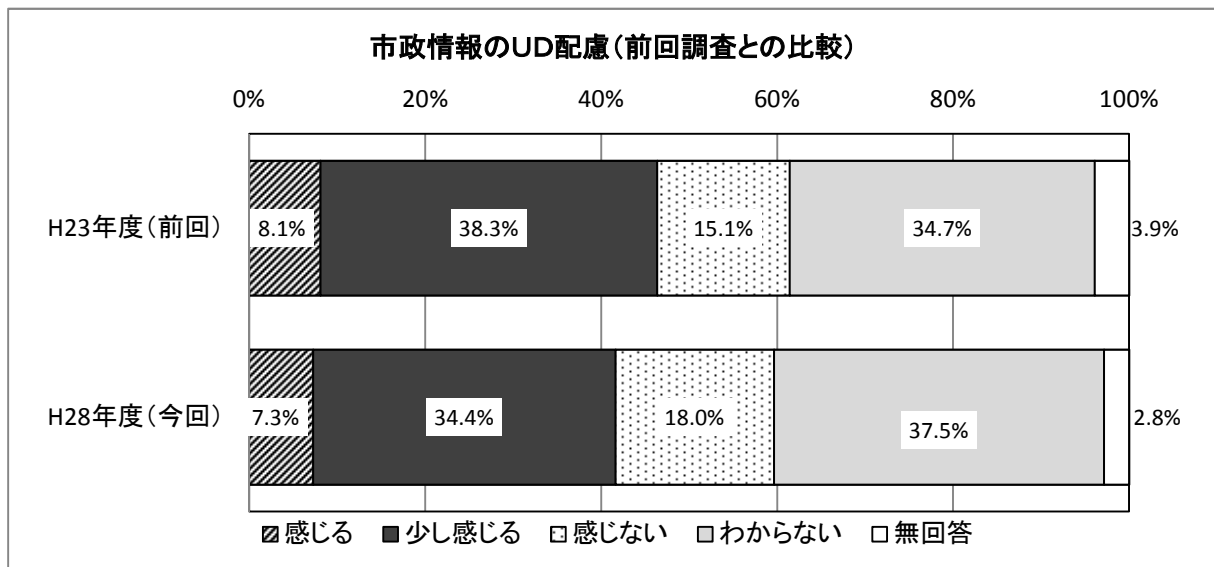


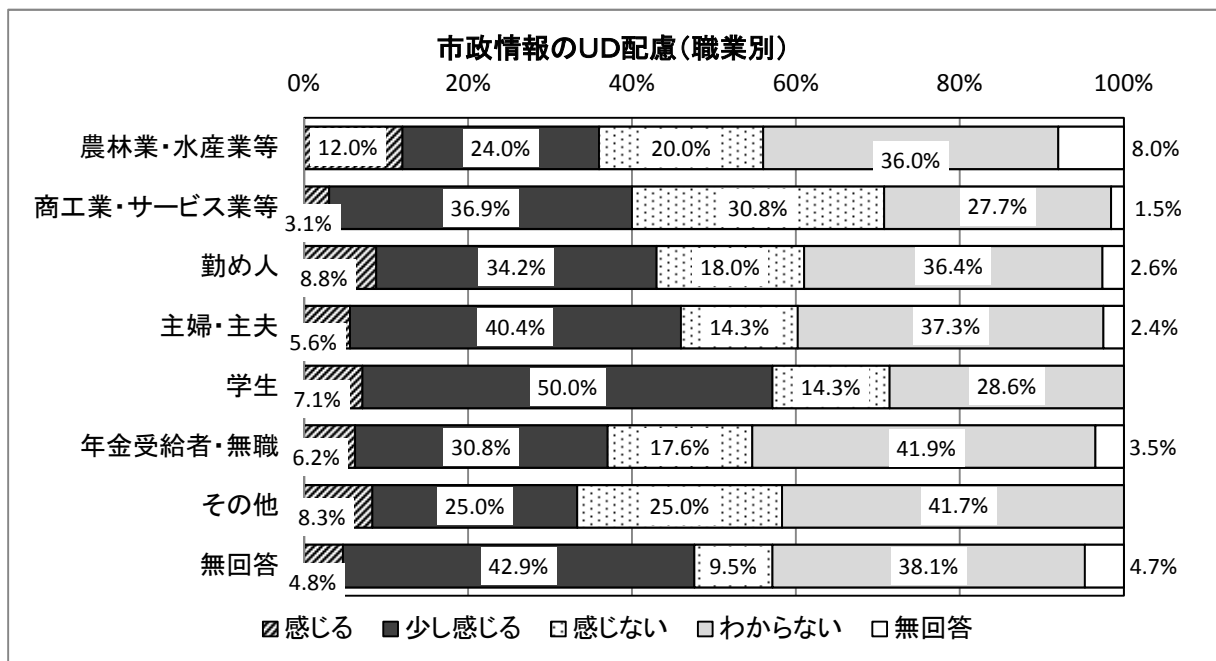
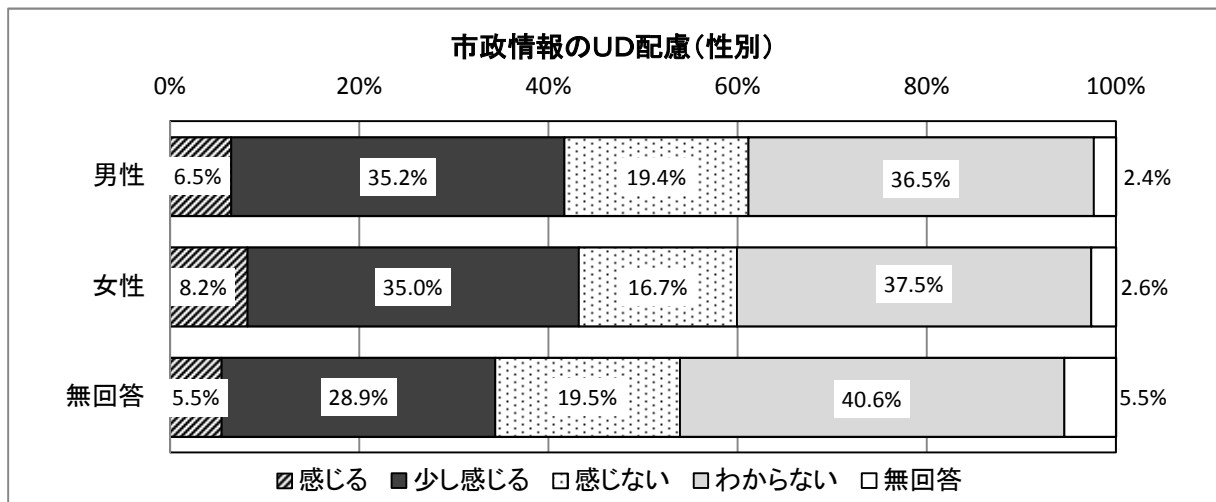
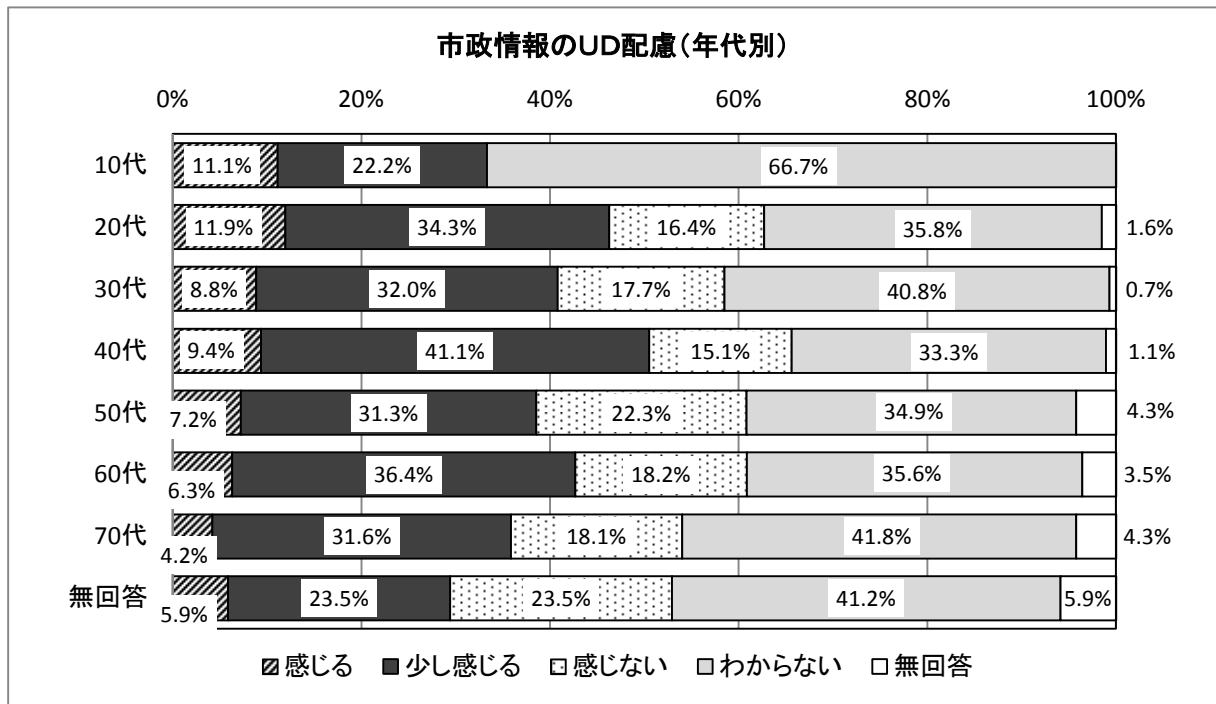
市が提供している情報について、UDに配慮していると感じるかについては、「感じる」7.3%、「少し感じる」34.4%と合わせて41.7%となり、「感じない」18.0%、「わからない」37.5%であった。この設問については「わからない」との回答が、他の設問と比較して高くなっている。

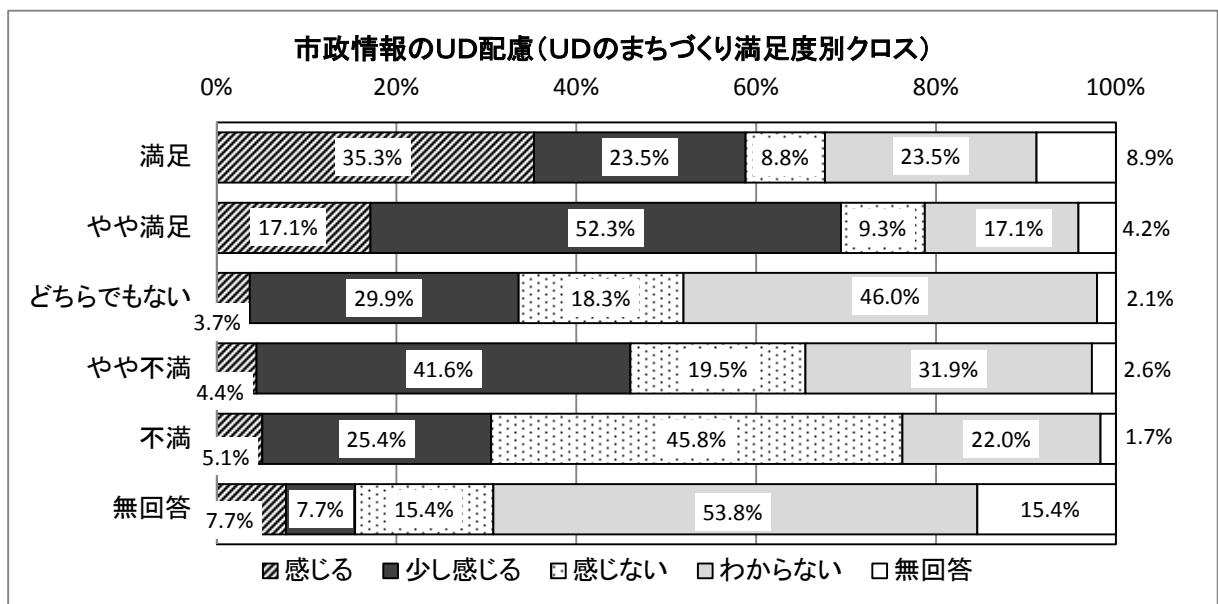
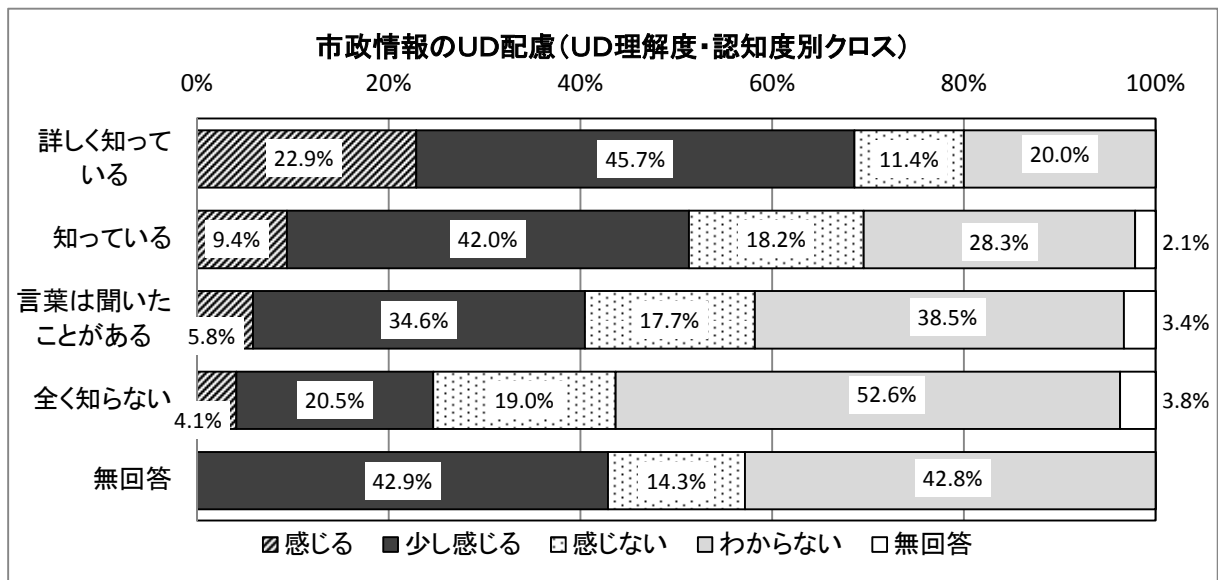
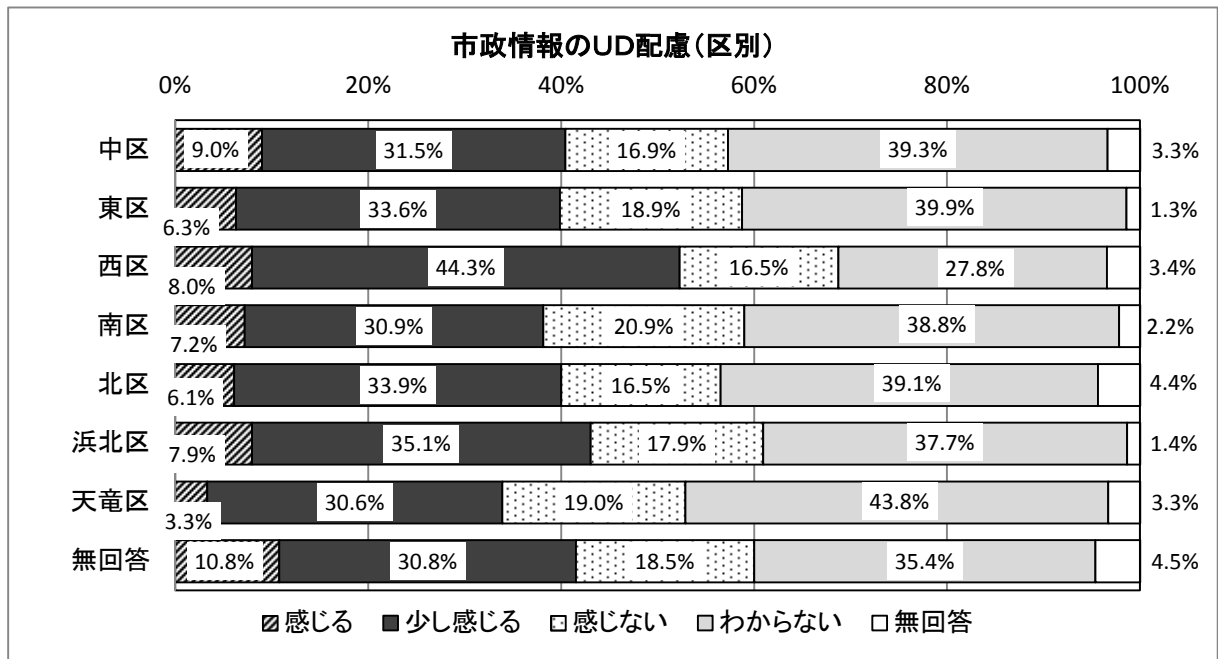
前回からの比較をしてみると、「感じる」「少し感じる」と回答した人は、4.7%減少した。

年代別では、「感じる」「少し感じる」と回答した割合が一番多かったのが40代であった。生活の中で市政情報を入手する機会が多いためと推測される。一方であまり市政情報に触れる機会が少ないと思われる10代の66.7%が「わからない」と回答した。

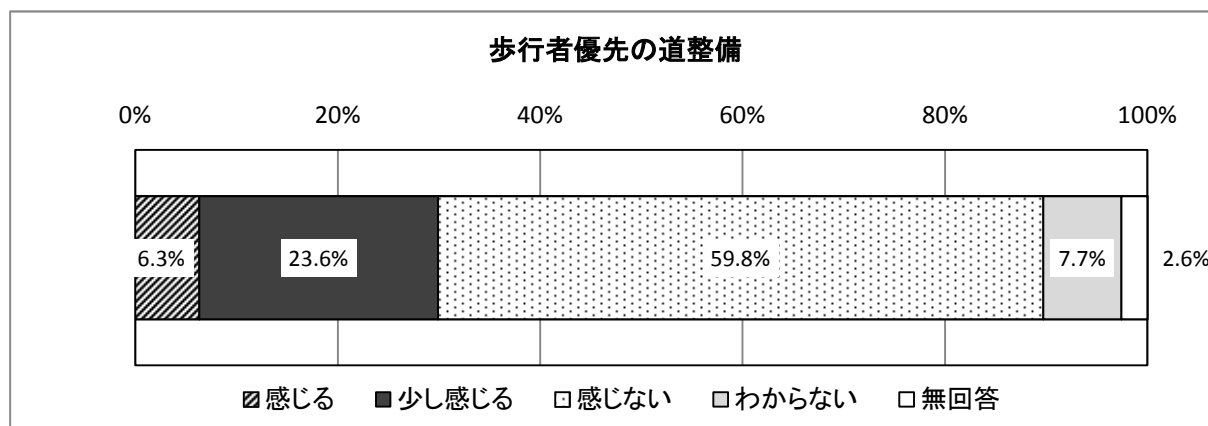
区別では、西区が「感じる」「少し感じる」と回答した割合が高くなっている以外は大きな違いは見られなかった。







問12 あなたの住む地域は、歩行者優先の道が整備されていると感じますか？

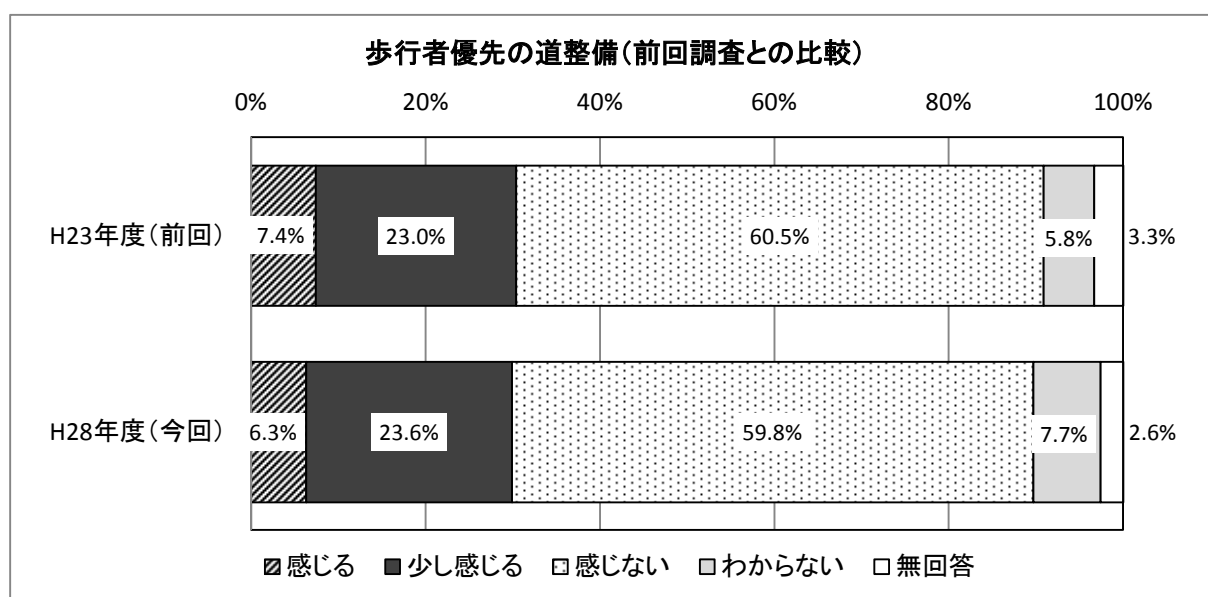


歩行者優先の道が整備されていると感じるかについては、「感じる」6.3%、「少し感じる」23.6%と合わせて29.9%となり、「感じない」59.8%、「わからない」7.7%となった。

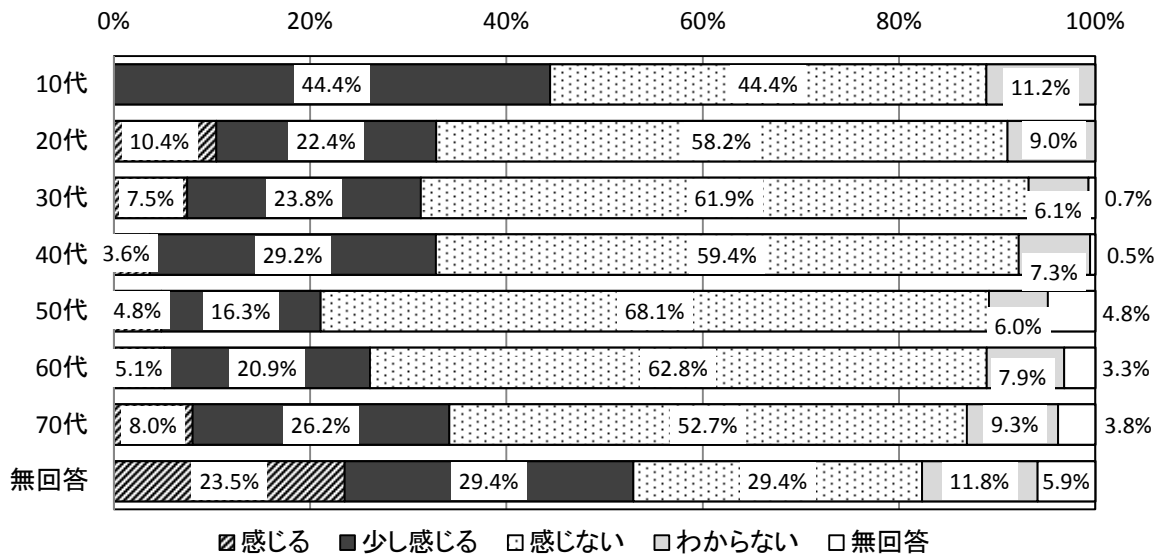
前回からの比較見てみると、「感じる」「少し感じる」と回答した人は、0.5%減少した。自由記入欄からも、道路整備に対する意見は多く、歩行者優先の道路整備が不十分と感じている人が多いことが伺える。

年代別では、「感じる」「少し感じる」と回答する割合は、10代が一番高く、50代が低かった。区別では、中区と東区で高く、浜北区、天竜区、南区で低かった。

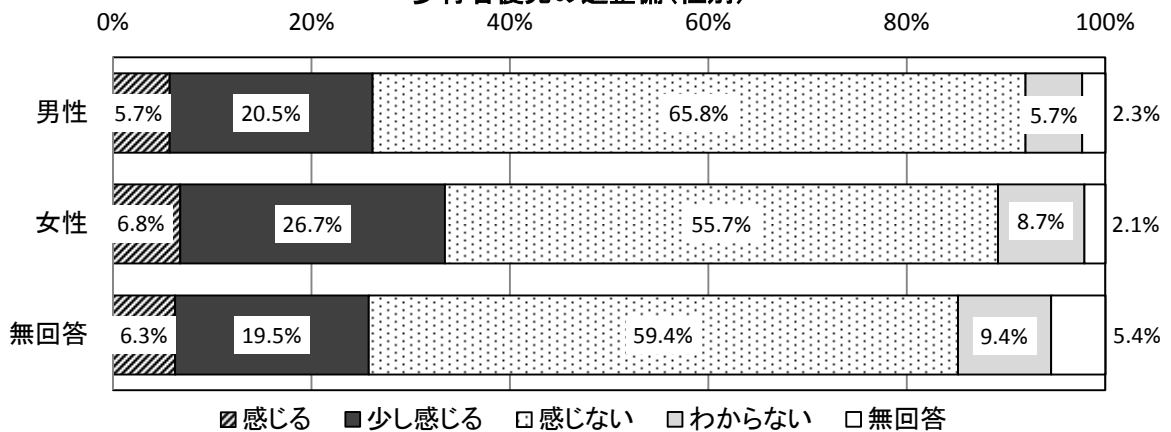
UDの理解度・認知度別ではあまり差が見られなかったが、「詳しく知っている」と回答した人が「感じない」と回答する人が一番多かった。UDのまちづくりの満足度別では、満足度が高い人ほど、歩行者優先の道が整備されていると感じている割合が高くなっている。



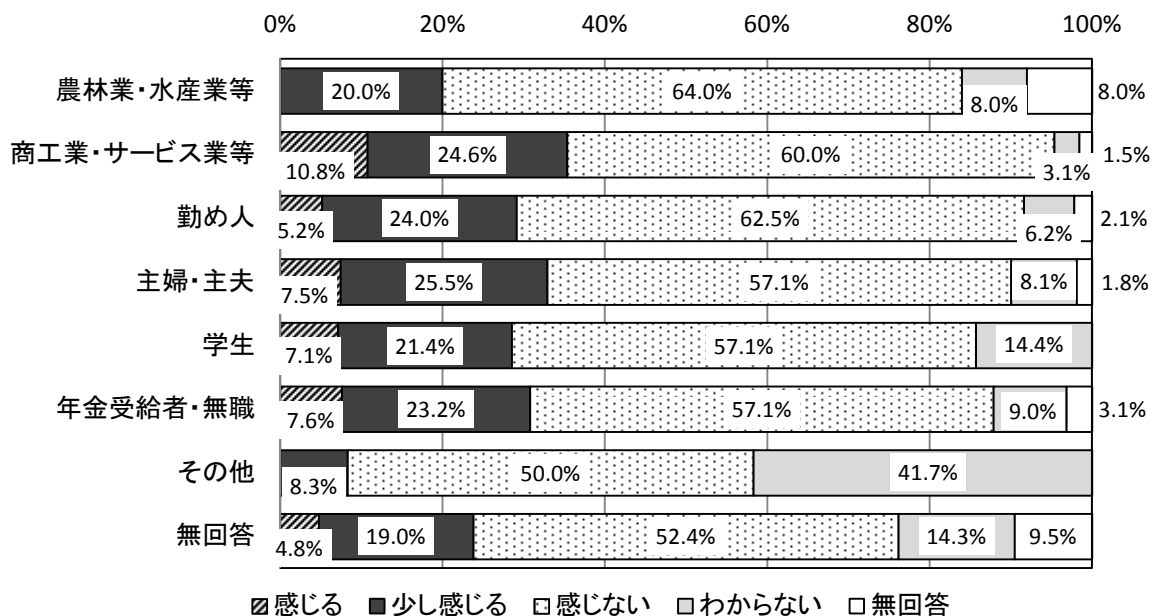
歩行者優先の道整備(年代別)

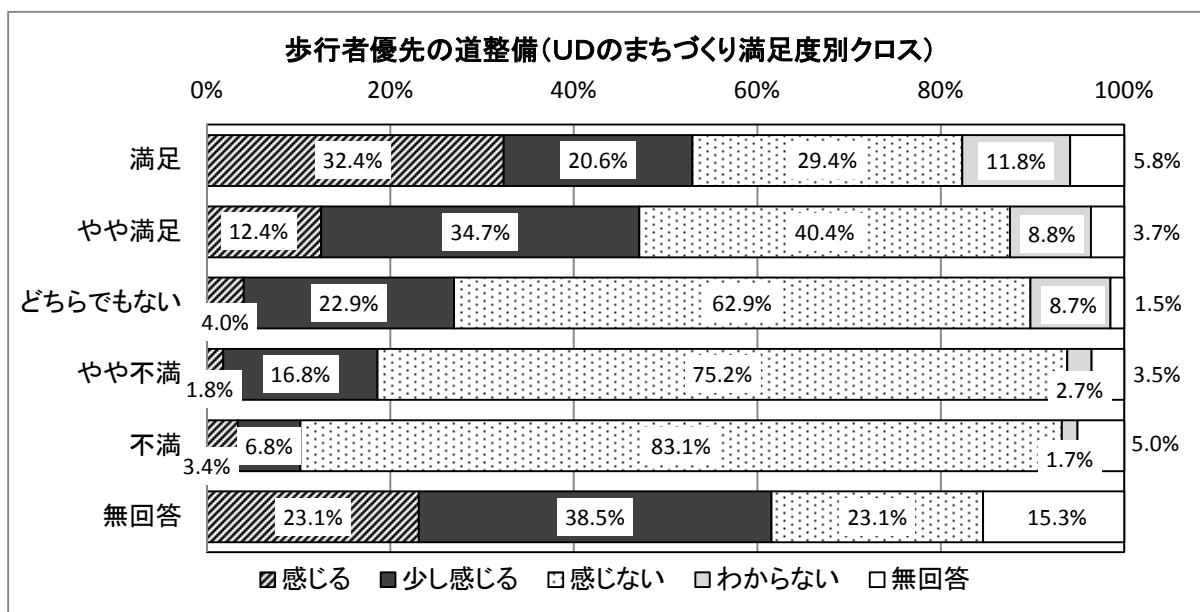
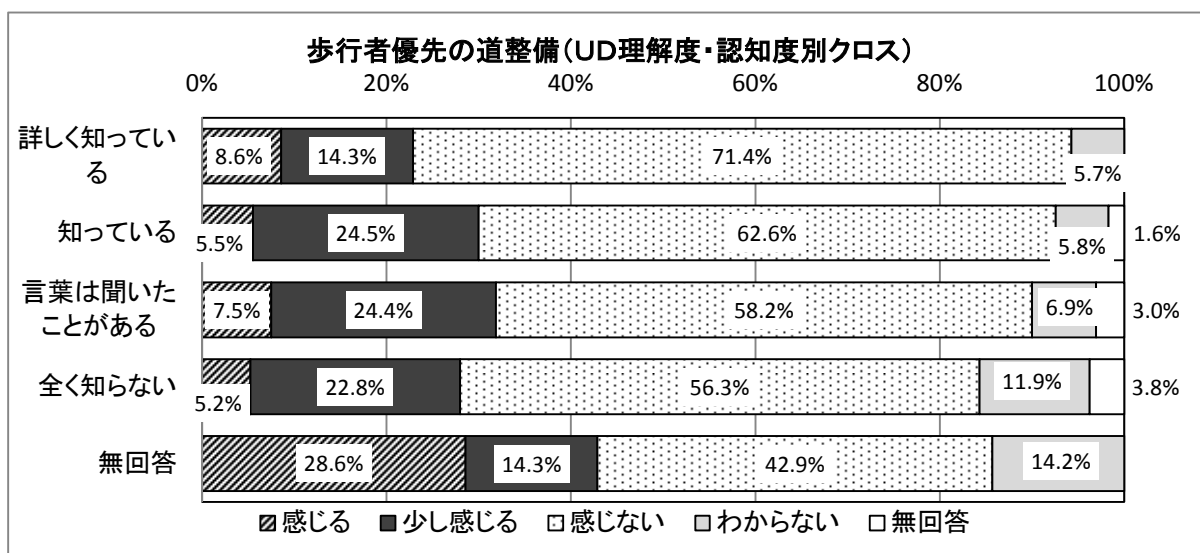
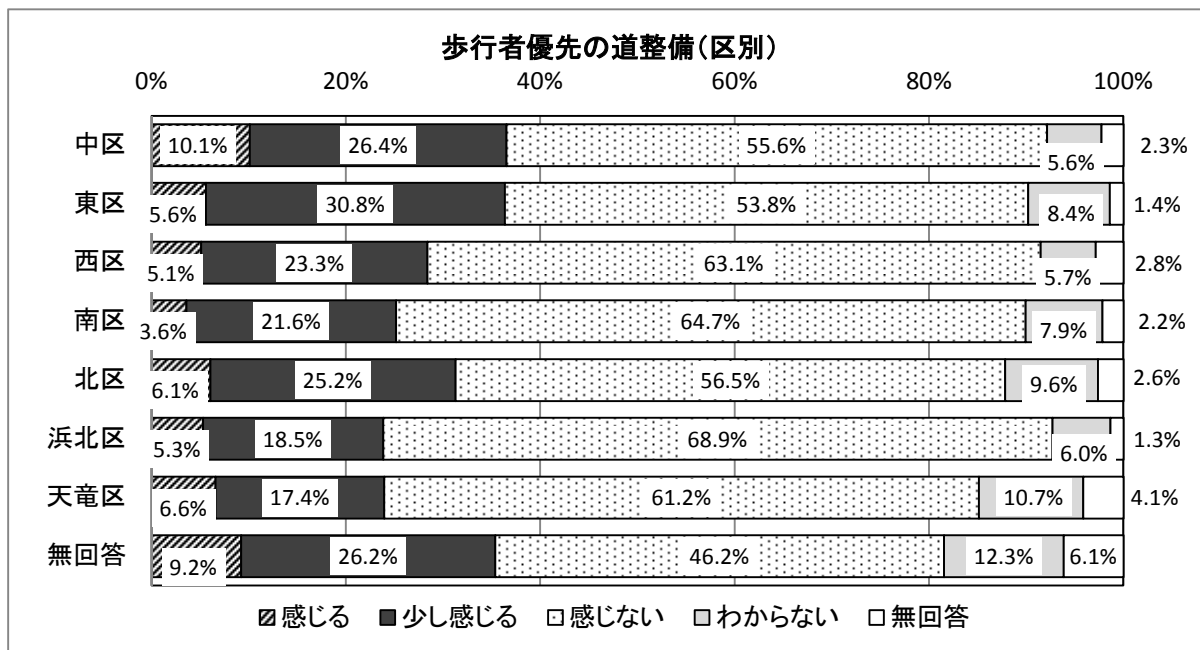


歩行者優先の道整備(性別)

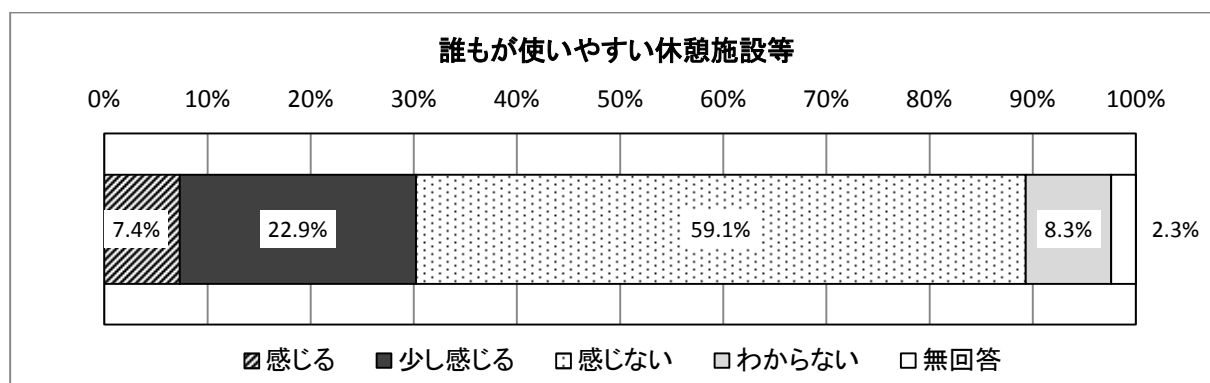


歩行者優先の道整備(職業別)





問13 あなたの住む地域は、誰もが使いやすい休憩所やトイレが整備されていると感じますか？

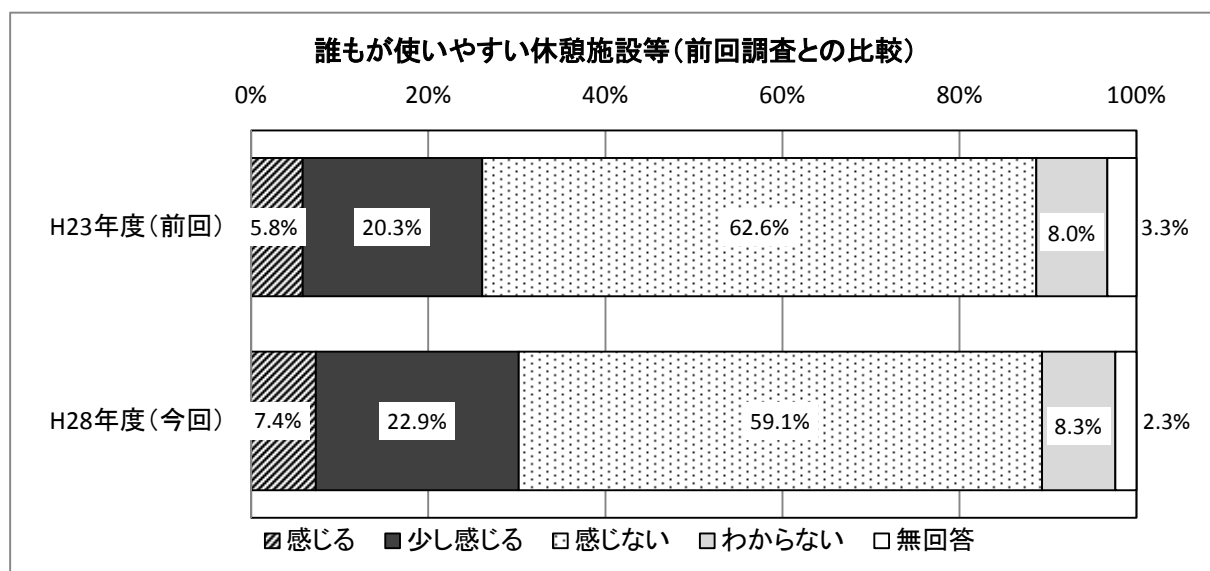


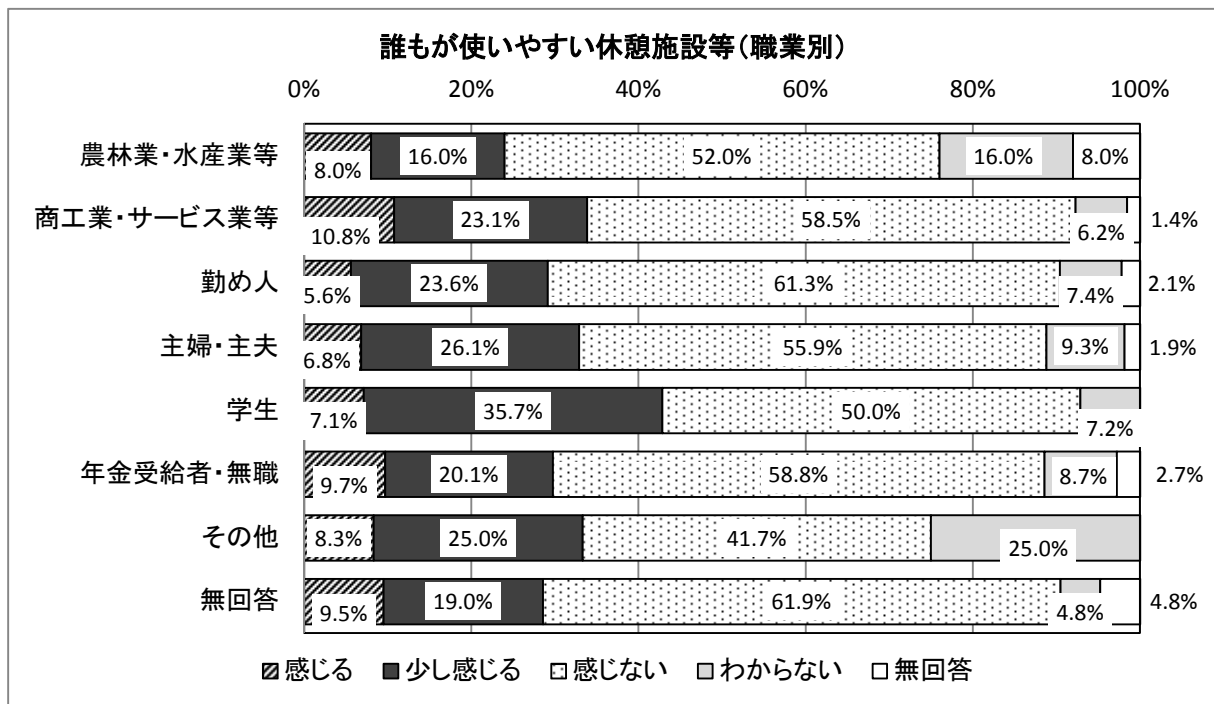
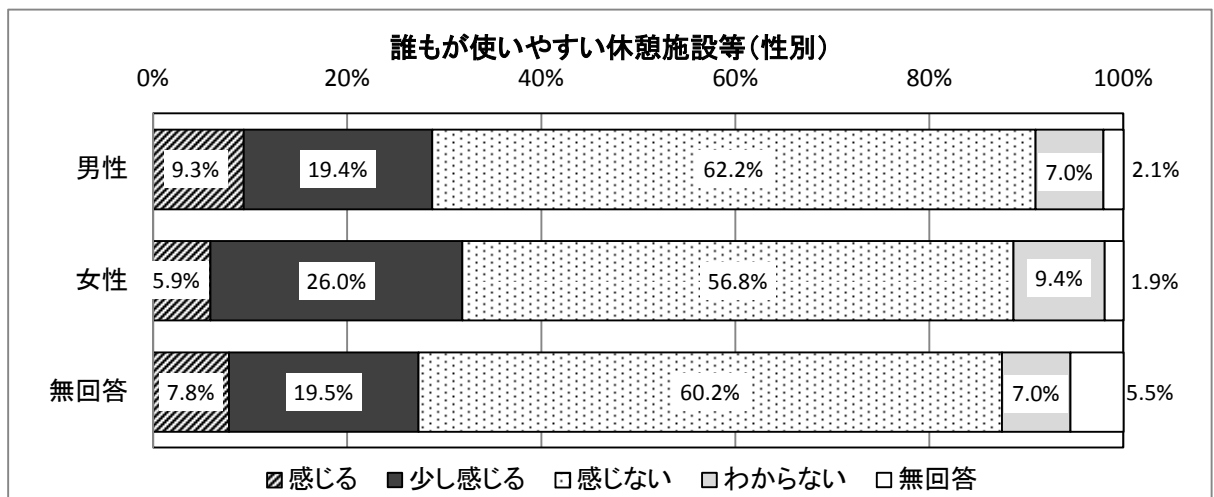
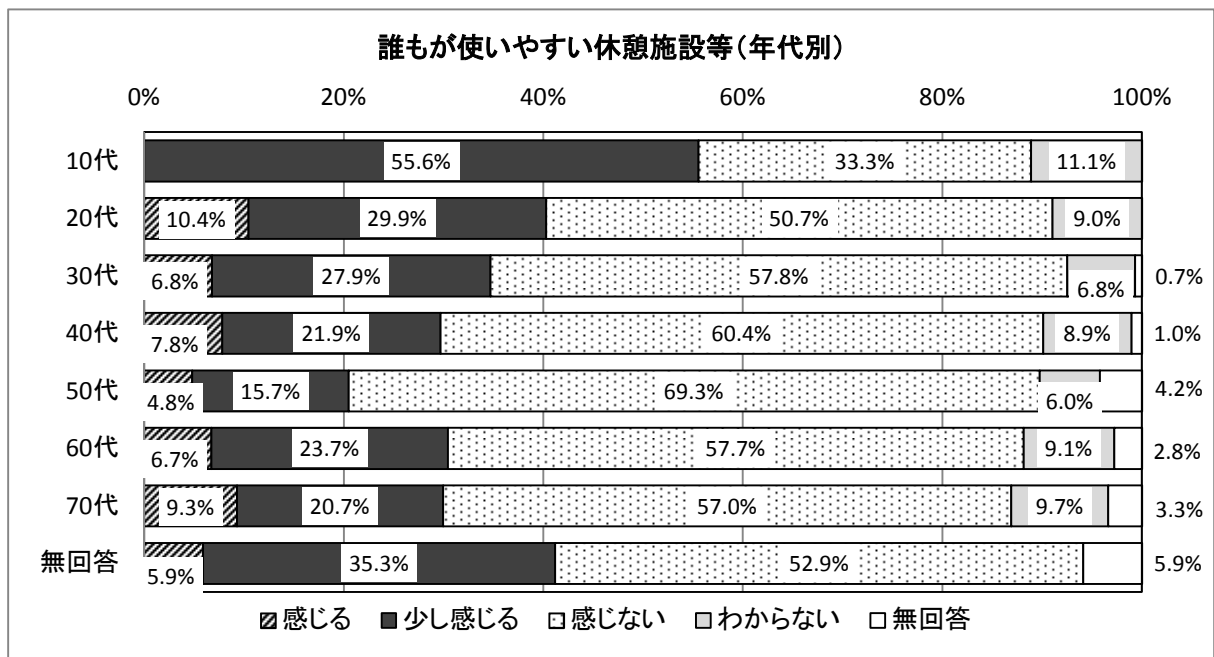
誰もが使いやすい休憩所やトイレが整備されていると感じるについては、「感じる」7.4%、「少し感じる」22.9%と合わせて30.3%となり、「感じない」59.1%、「わからない」8.3%となった。

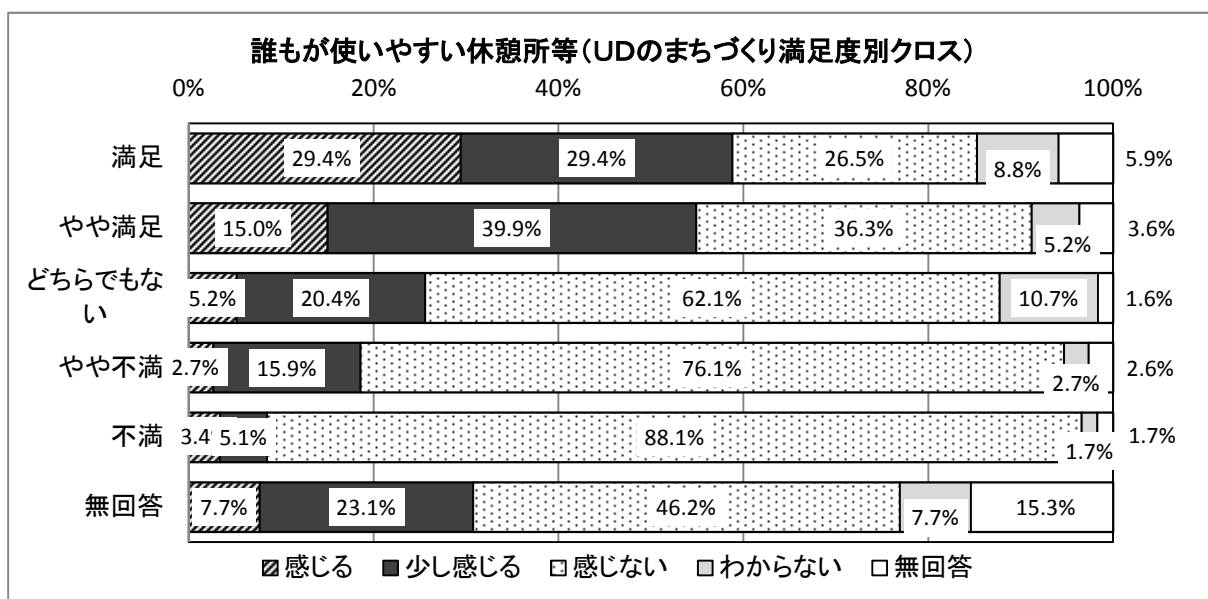
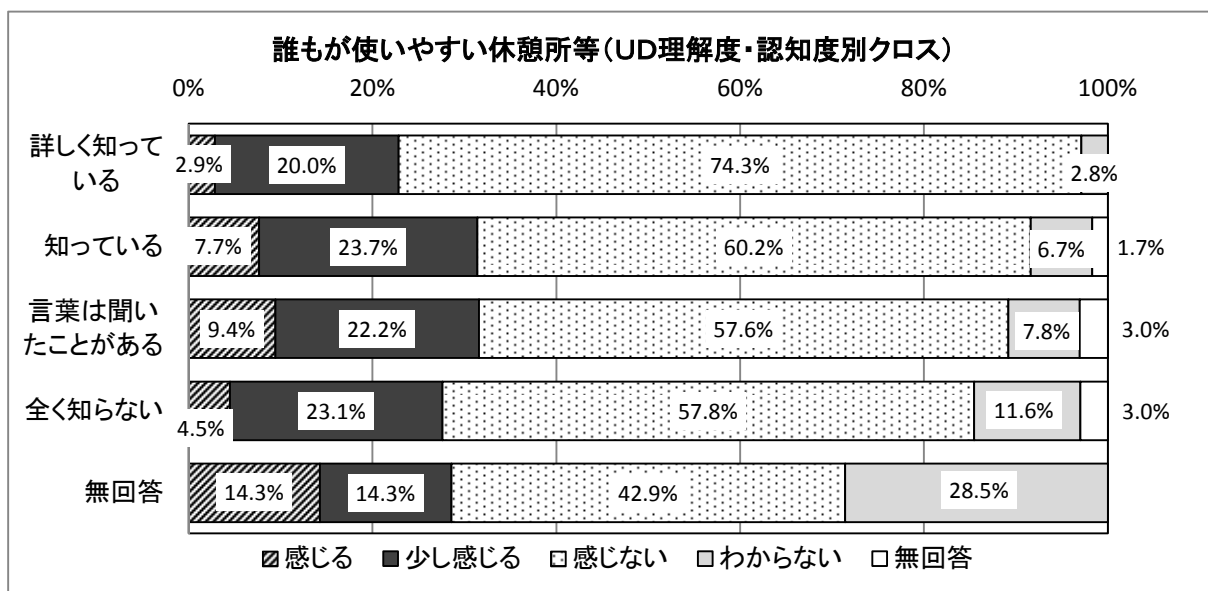
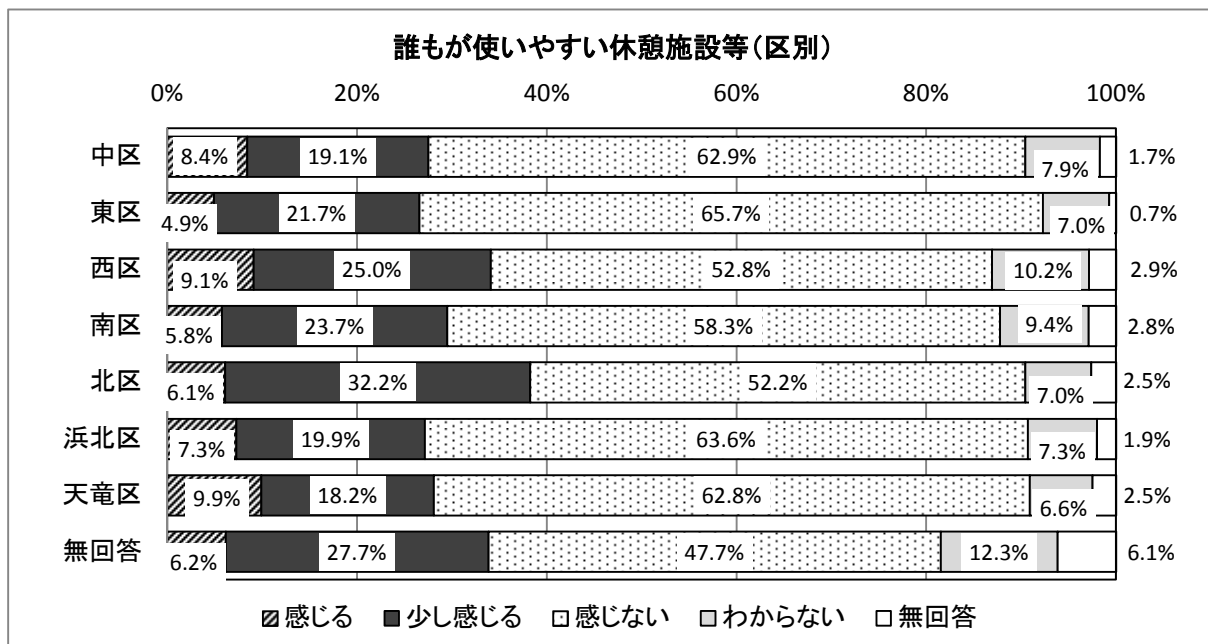
前回調査との比較をしてみると、「感じる」「少し感じる」と回答した人は、4.2%増加したが、まだまだ整備が不十分と考えている人が多い。

年代別では、50代が他の年代より「感じる」「少し感じる」と回答する人の割合が著しく低かった。区別では、北区と西区が「感じる」「少し感じる」と回答する人の割合が高かった。

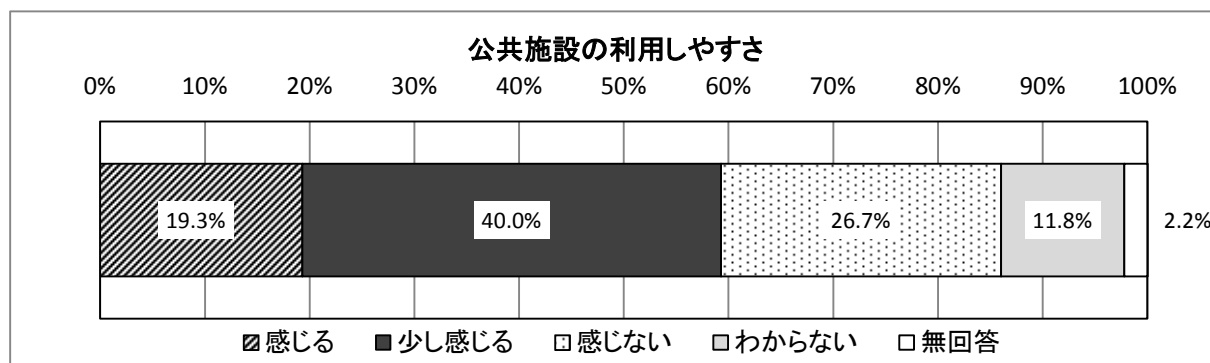
UDのまちづくりの満足度別では、UDのまちづくりの満足度が高ほど、「感じる」「少し感じる」と回答した人の割合が高くなっている。







問14 あなたは、市役所、区役所、協働センターなどの公共施設について、
利用しやすいと感じますか？

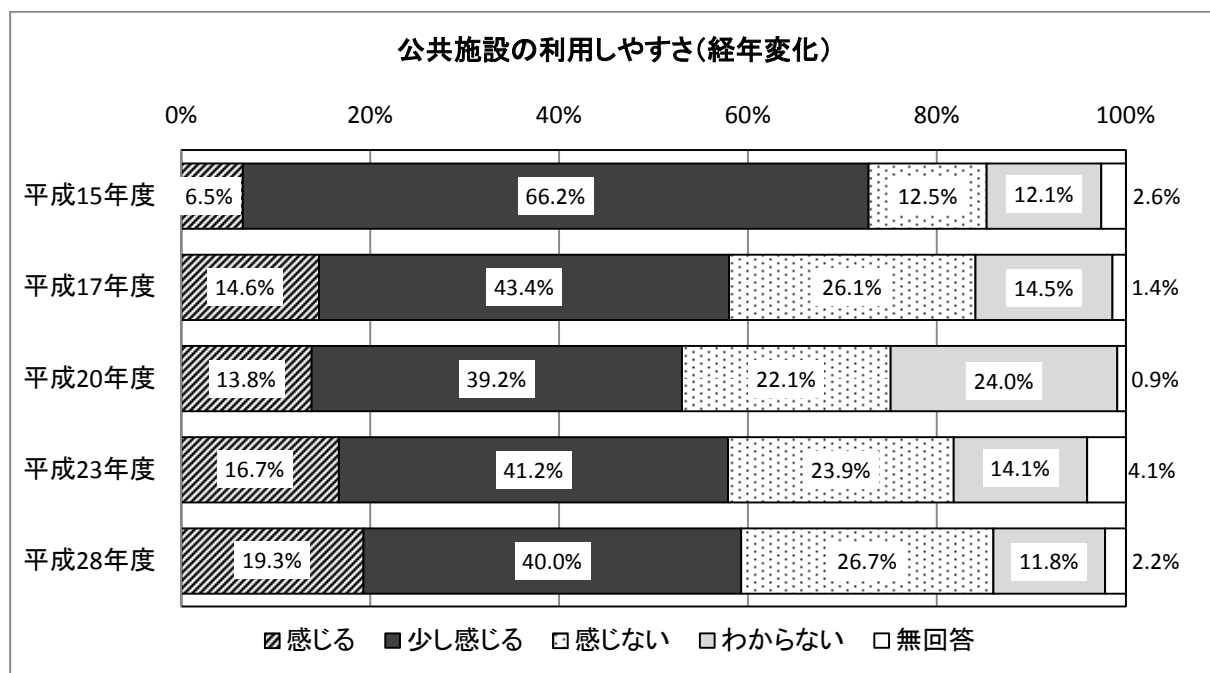


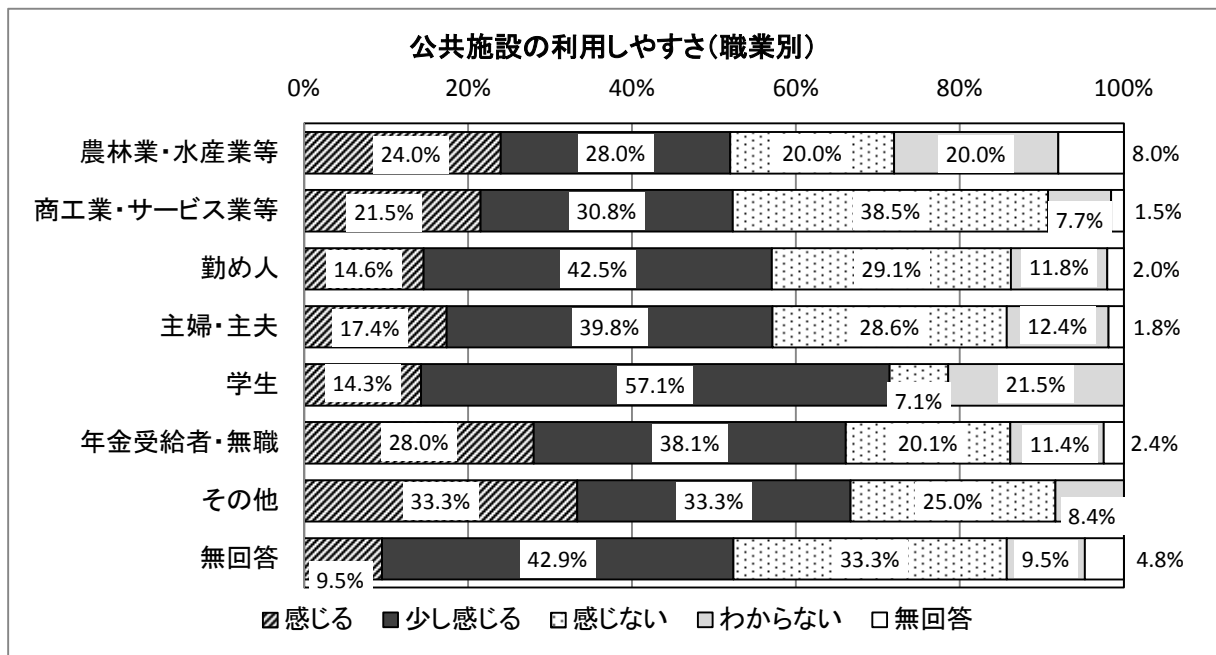
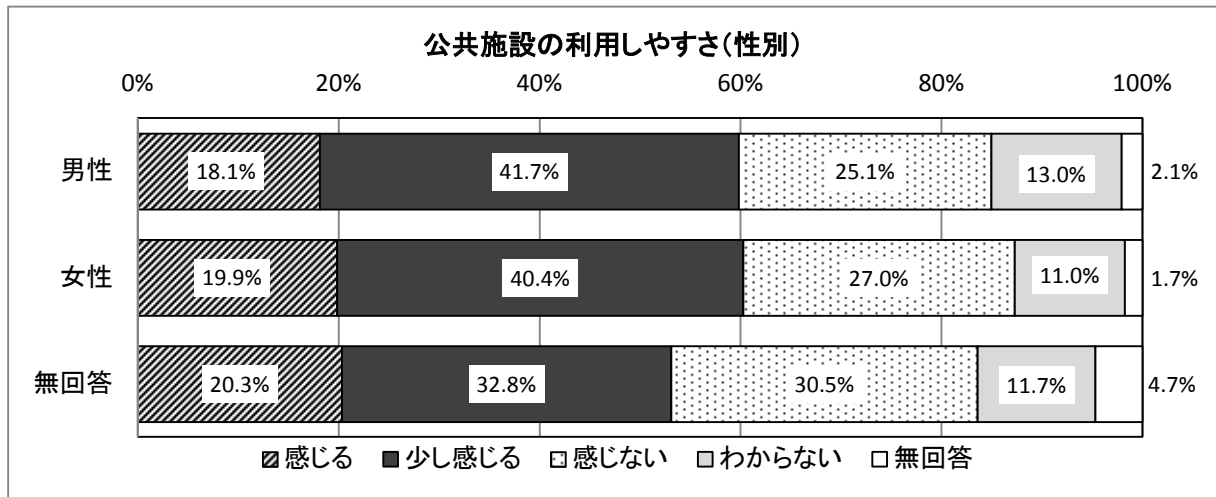
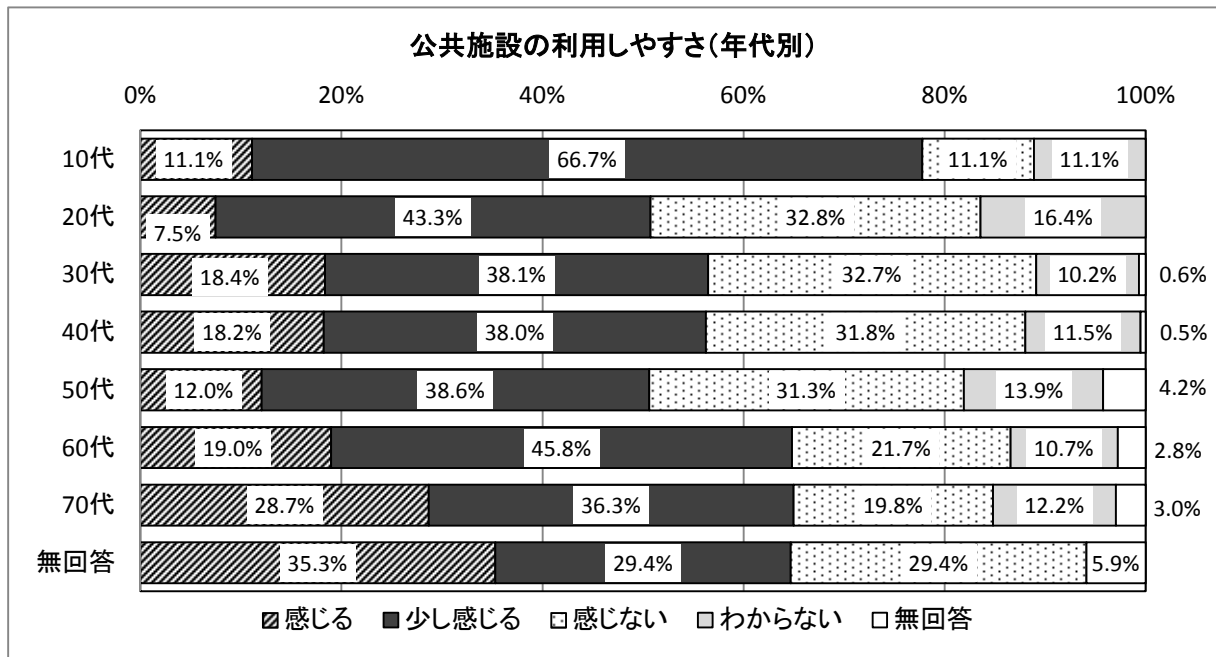
公共施設が利用しやすいと感じるかについては、「感じる」19.3%、「少し感じる」40.0%と合わせて59.3%となり、「感じない」26.7%、「わからない」11.8%であった。

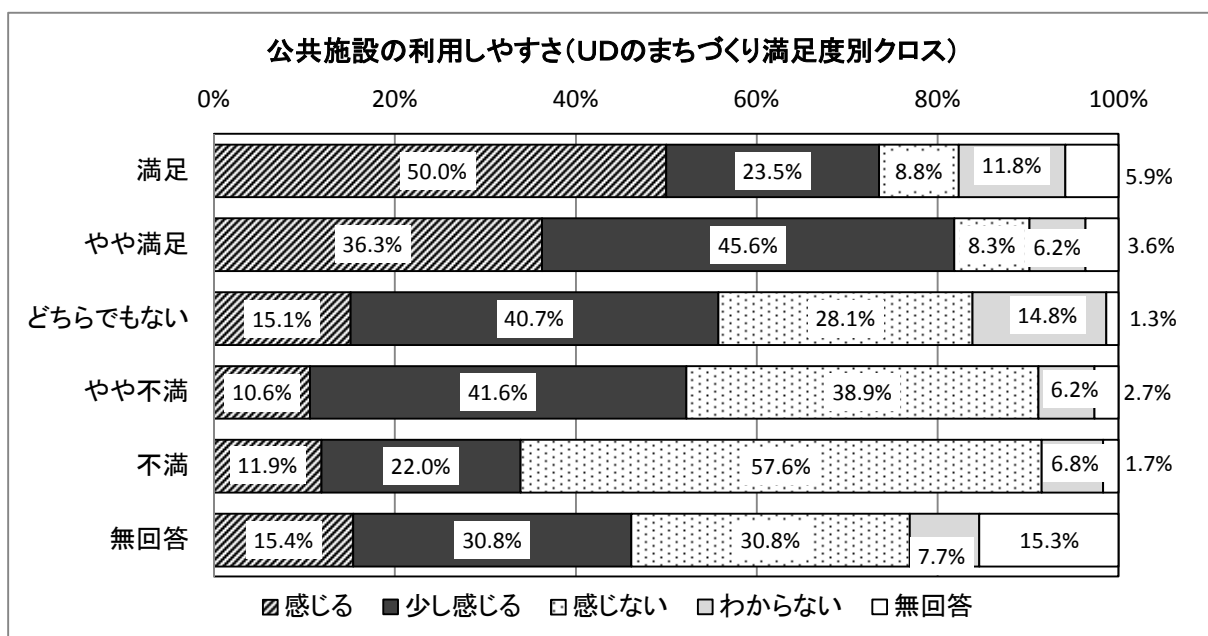
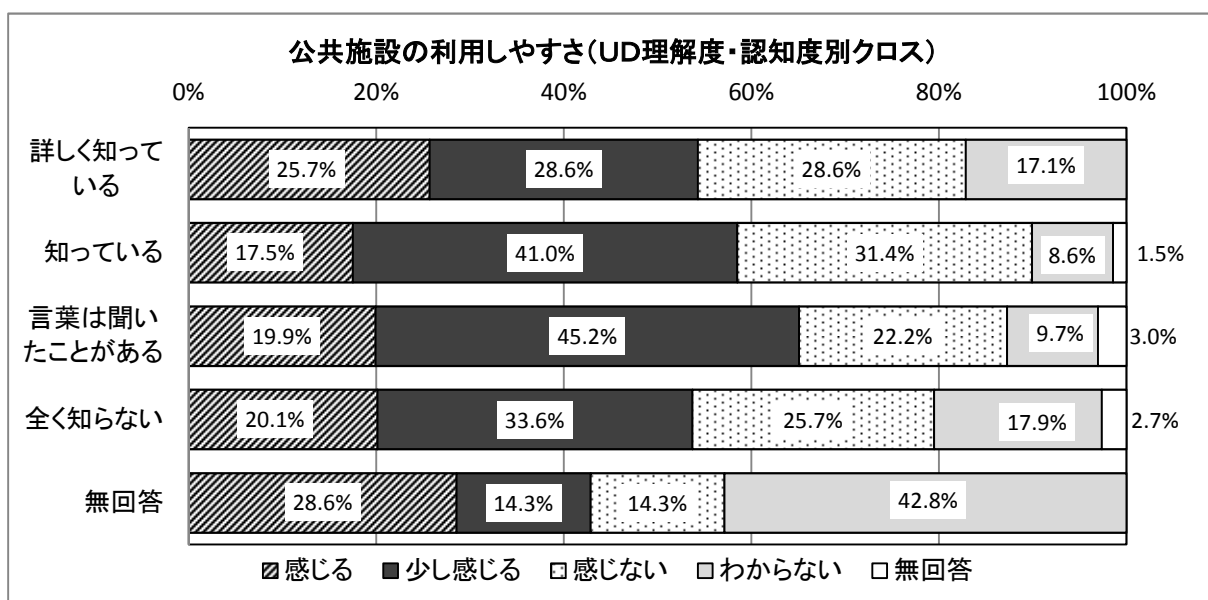
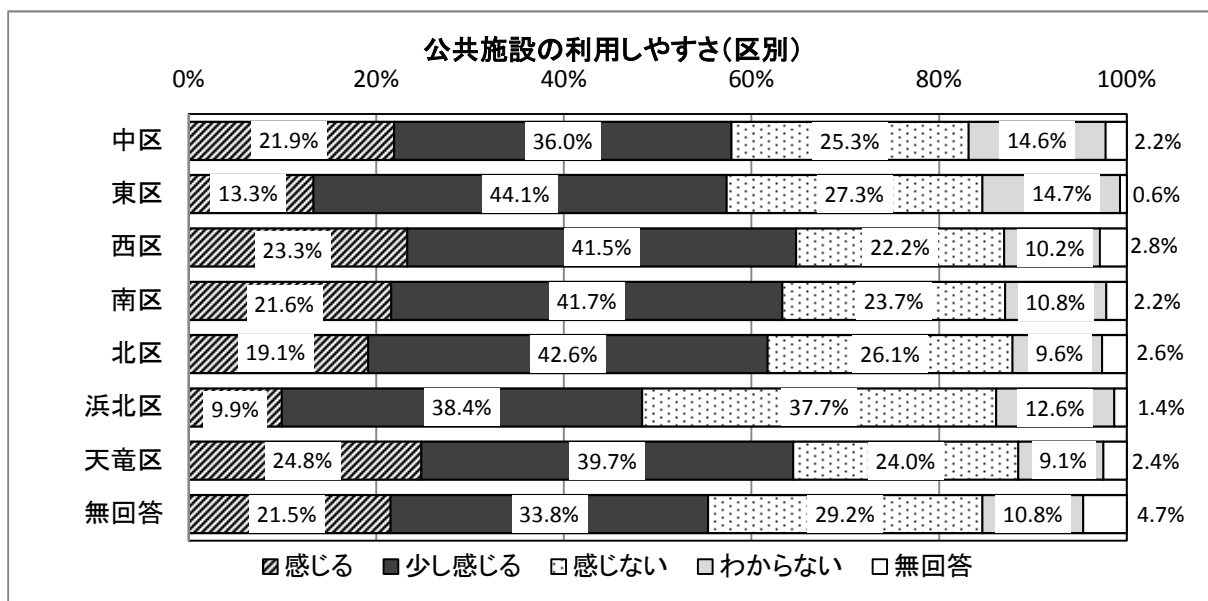
経年変化の推移を見てみると、前回調査より公共施設の利用しやすさを「感じる」と回答している人が1.4%増加した。公共施設のUD改修を年次計画を立てて実施していることが、少しずつ評価された結果だといえる。

年代別では、10代と60代、70代が「感じる」「少し感じる」と回答する人の割合が高かった。性別では男女の差は見られなかった。区別では浜北区で利用しやすいと感じる人が少ないが、区役所移転等に伴い、次回調査では数値の向上が期待される。

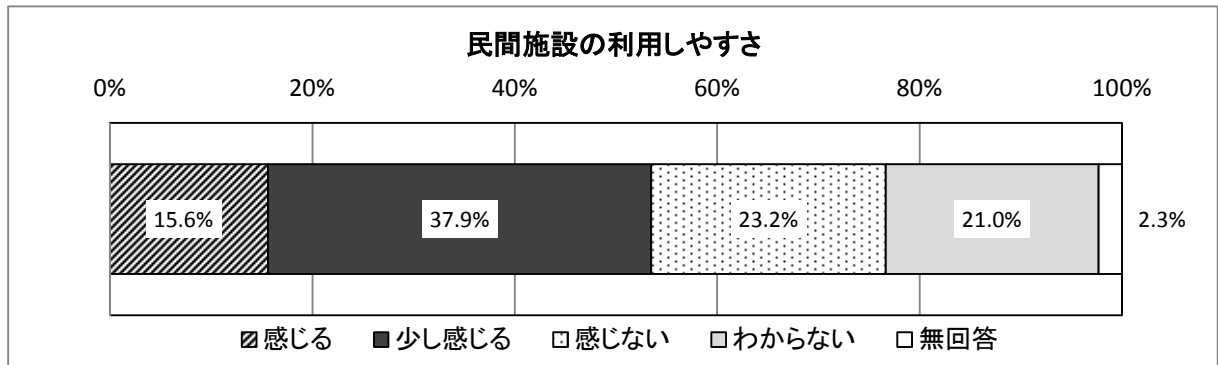
UDのまちづくり満足度別では、満足度の高い人が公共施設を利用しやすいと感じている割合が高かった。







問15 あなたは、商業施設や宿泊施設、レジャー施設などの民間施設について、利用しやすいと感じますか？

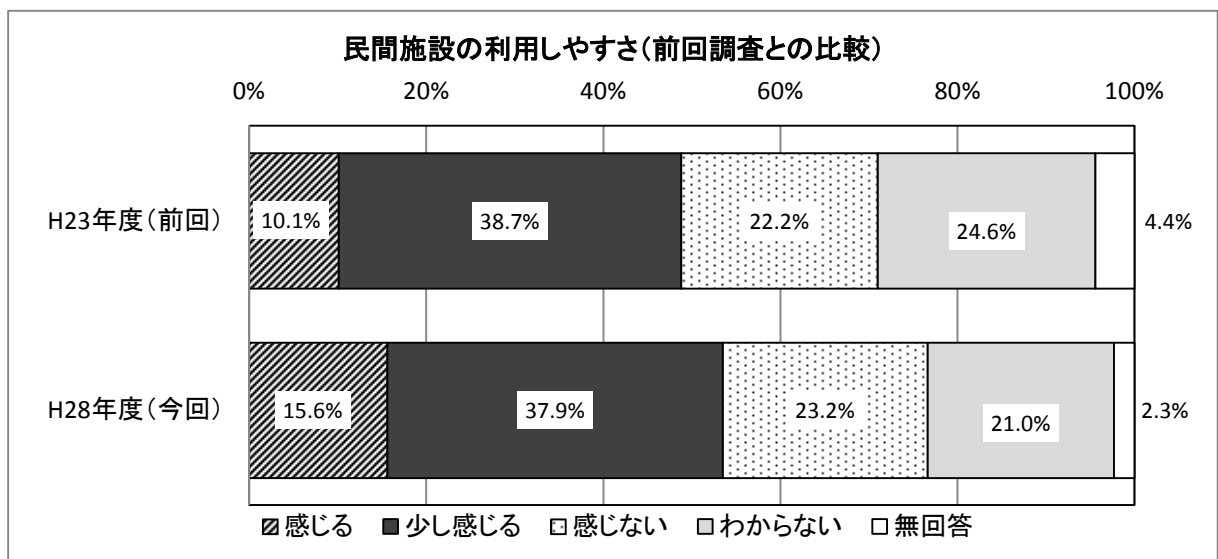


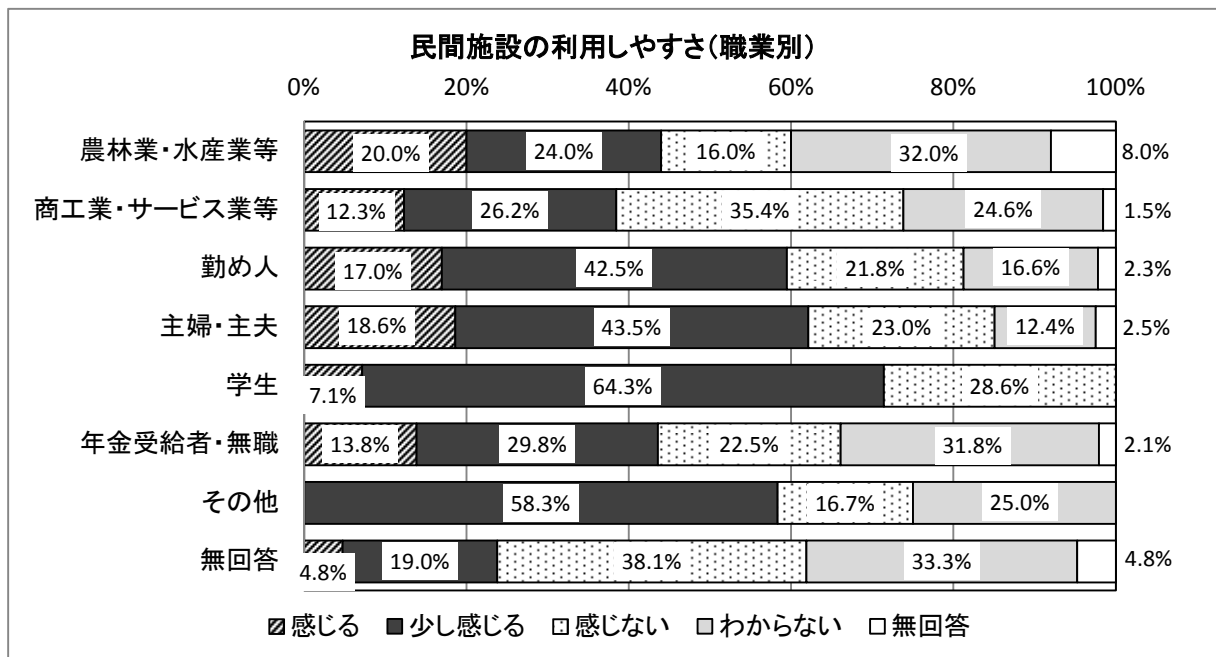
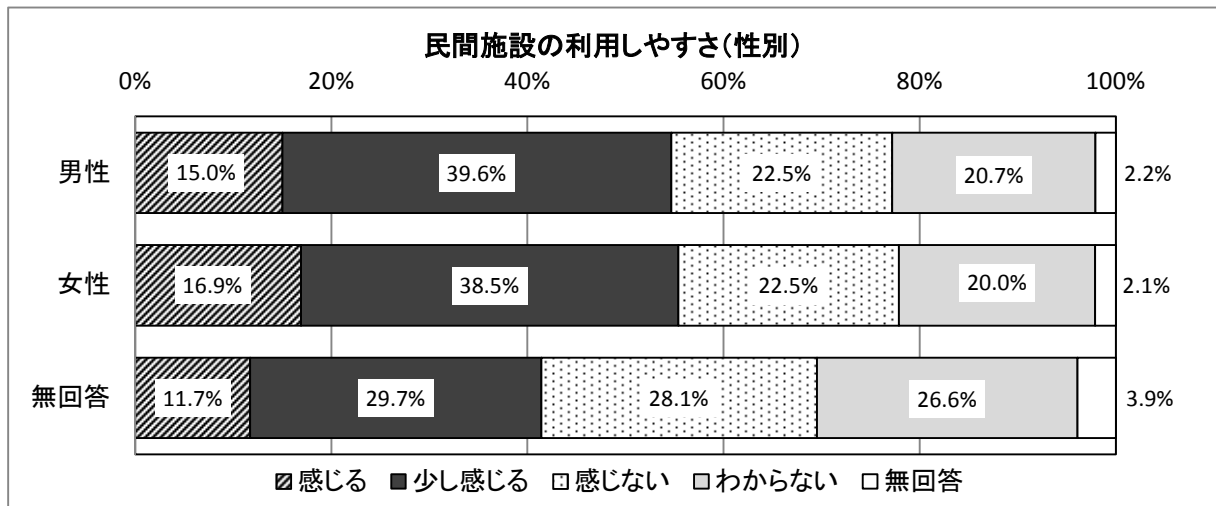
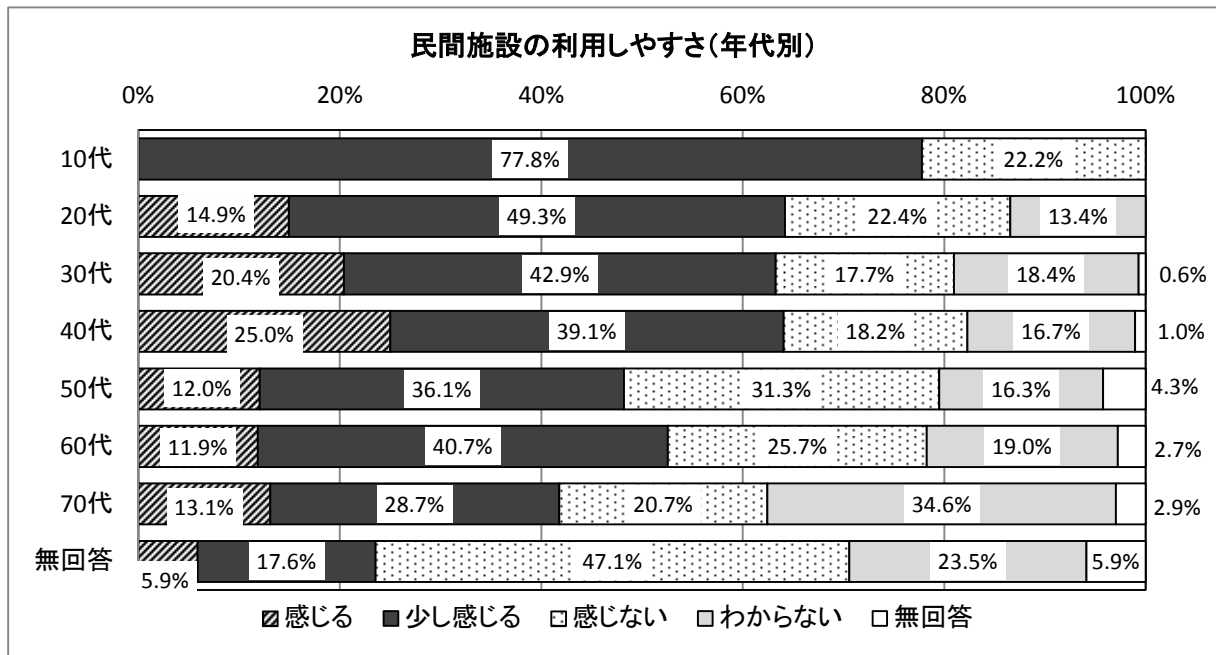
民間施設が利用しやすいと感じるかについては、「感じる」15.6%、「少し感じる」37.9%と合わせて53.5%となり、「感じない」が23.2%、「わからない」は21.0%であった。

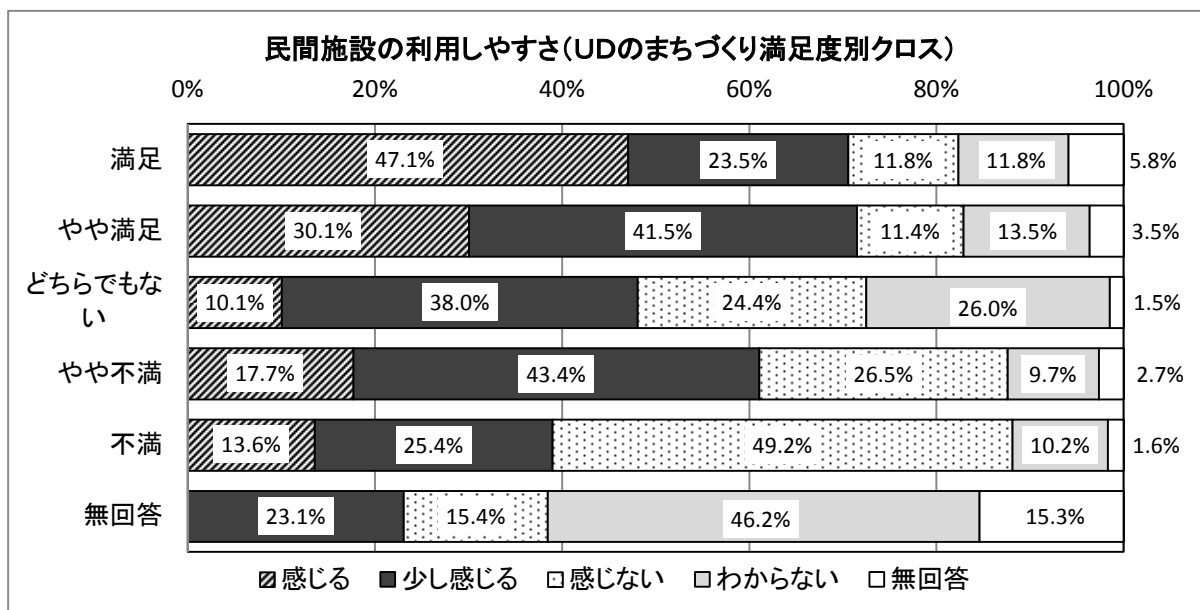
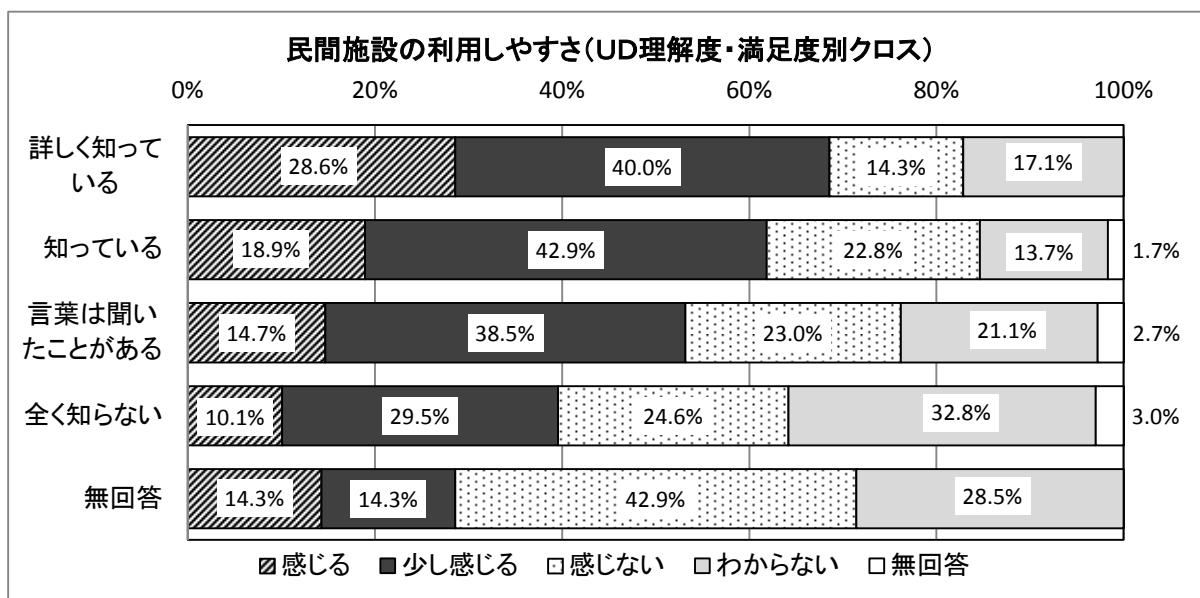
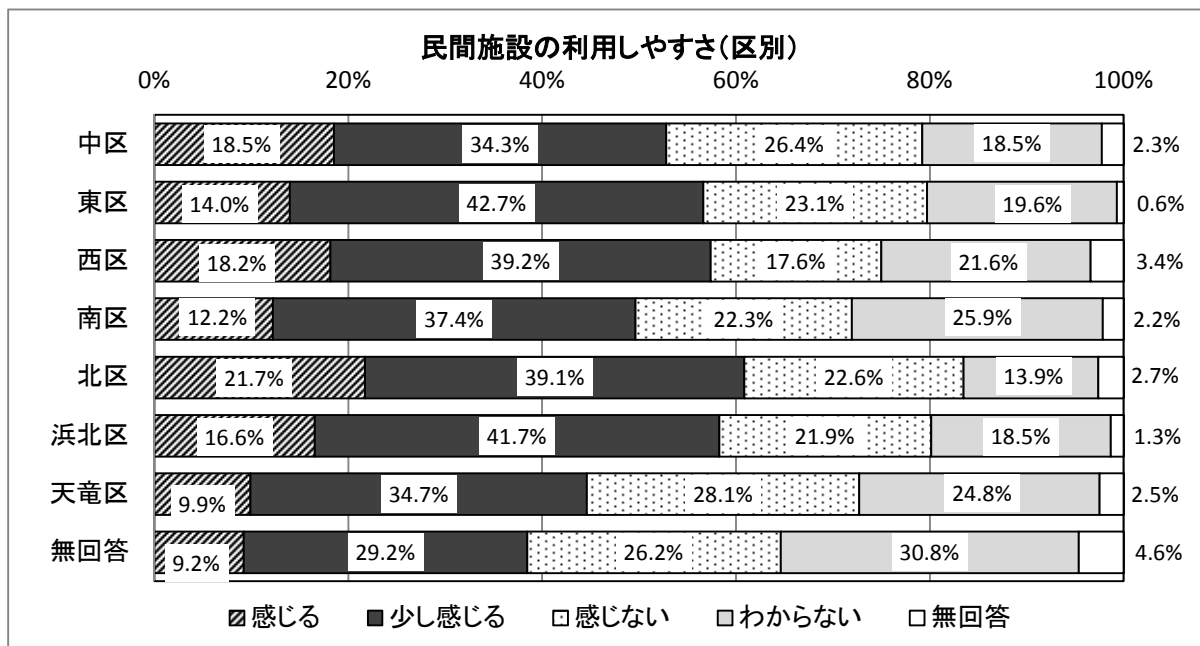
前回調査との比較をしてみると、「感じる」「少し感じる」と回答した人は、4.7%増加し、公共施設とともに、施設の利用しやすさは向上していることが示された。

年代別では、年代が上がるごとに、「感じる」「少し感じる」と回答する人の割合が低くなる傾向であった。70代は一番低かったが、「わからない」と回答する割合が34.6%を占めた。公共施設では60代、70代の高齢世代で利用しやすいと感じる割合が高かったが、高齢世代は民間施設より公共施設の方が利用する頻度が高い、あるいは身近に感じているためと推測される。区別では天竜区が利用しやすいと感じる人の割合が少なかった。

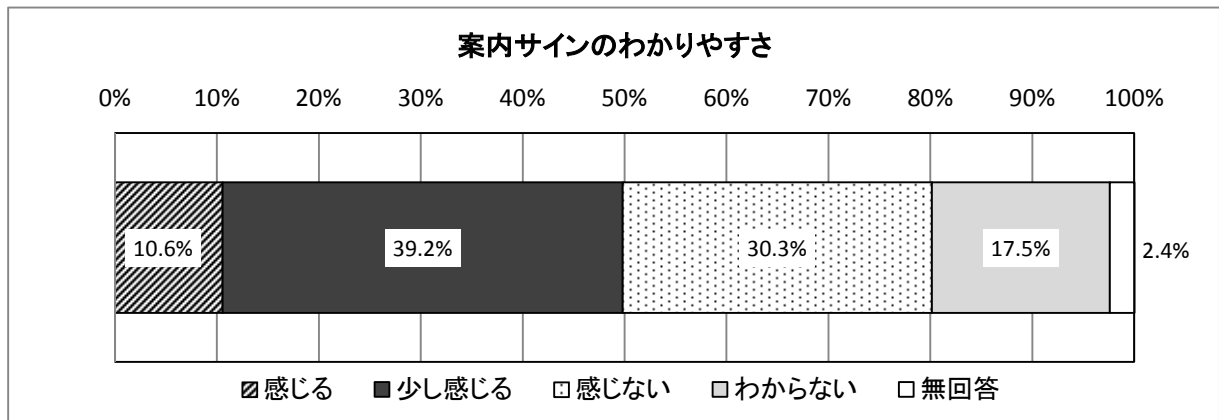
UD理解度・認知度別では、理解度・認知度が高いほど民間施設を利用しやすいと感じる割合が高かった。







問 16 あなたは、施設内や道などに設置されている案内サインについて、わかりやすいと感じますか？

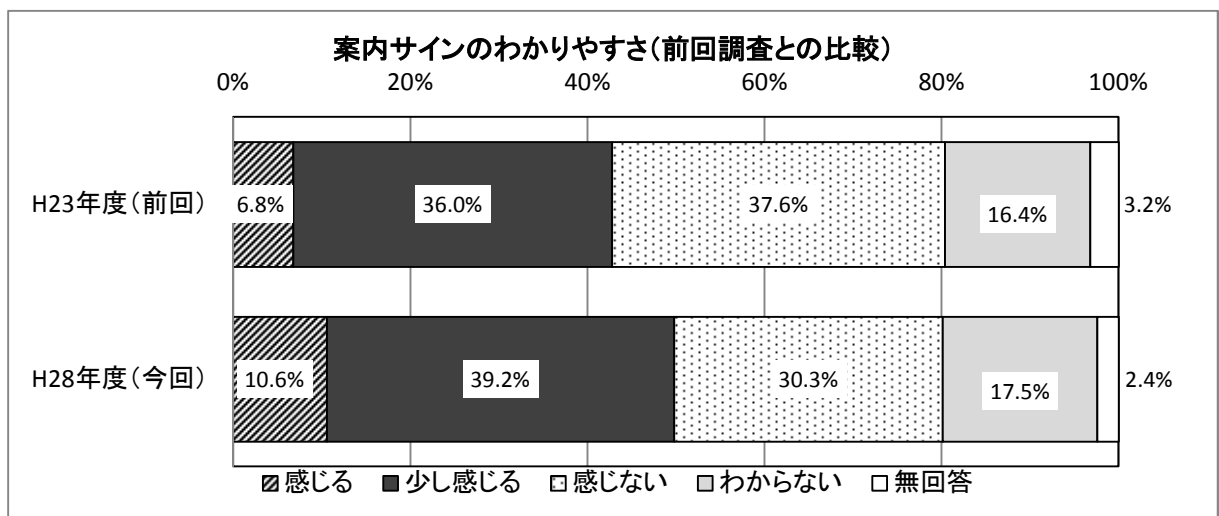


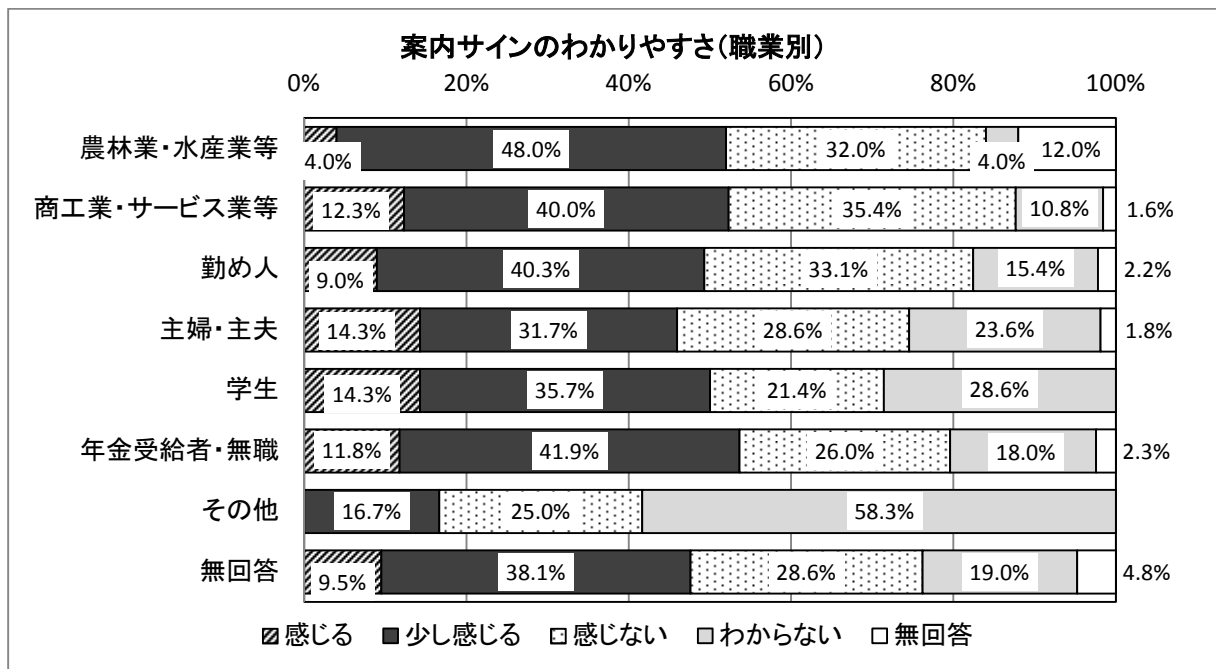
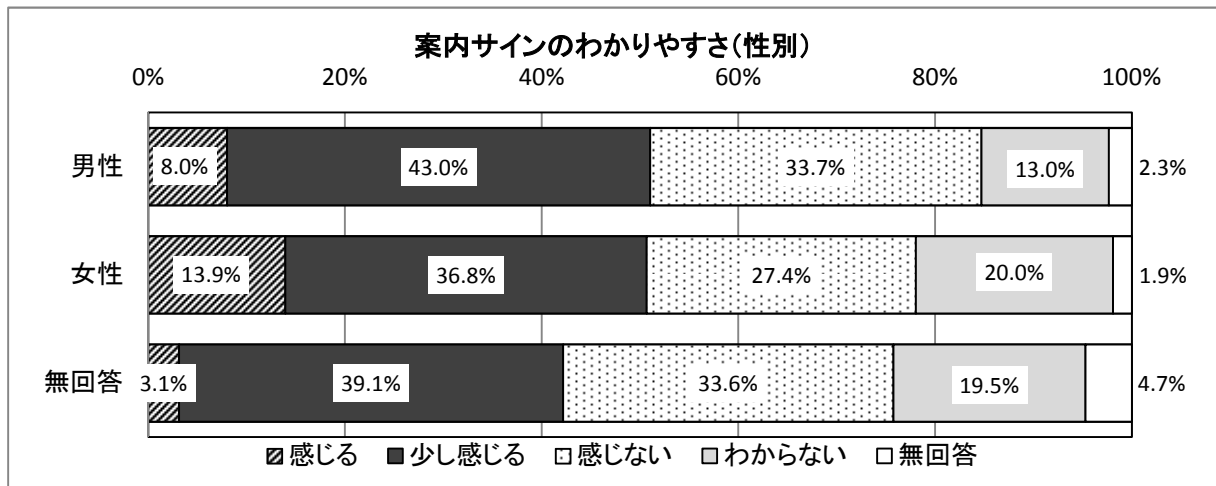
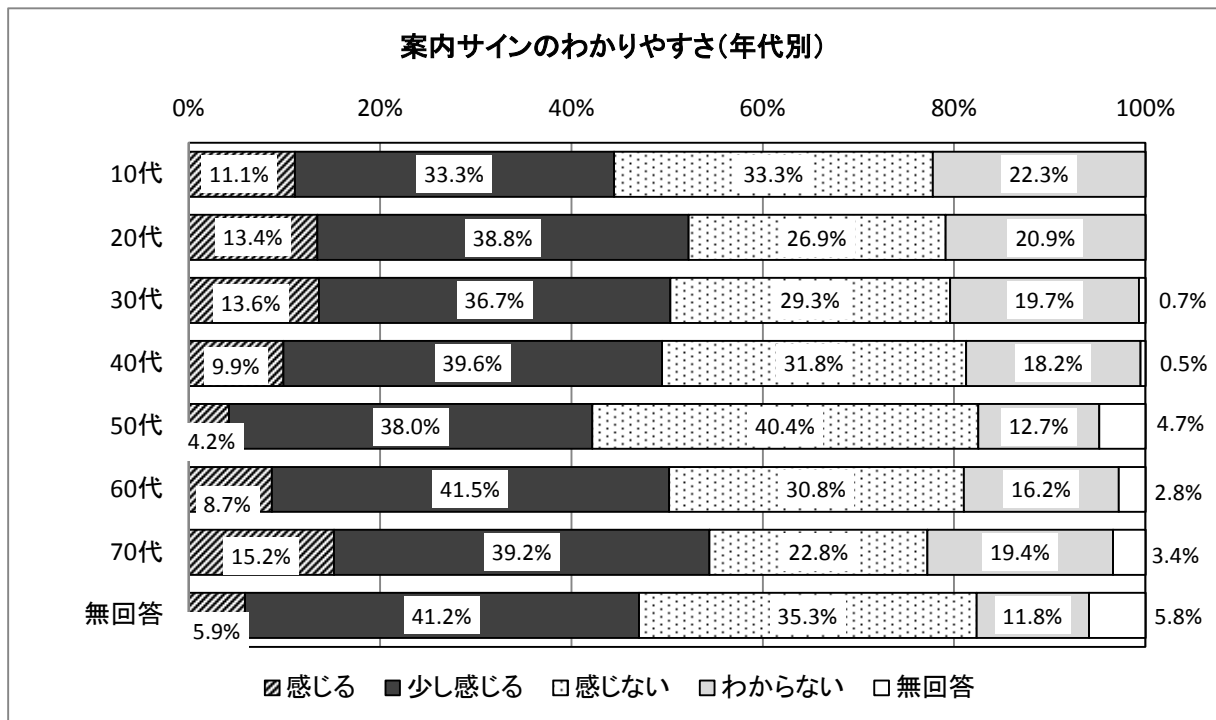
案内サインについて、わかりやすいと感じるかについては、「感じる」10.6%、「少し感じる」39.2%と合わせて49.8%となり、「感じない」が30.3%、「わからない」は17.5%であった。

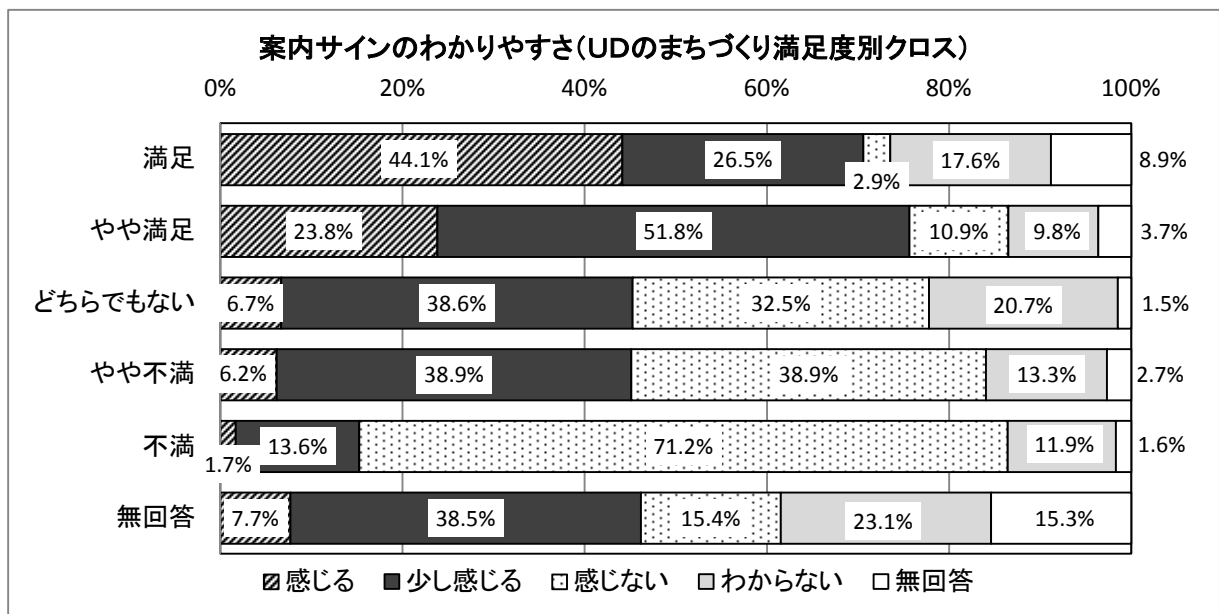
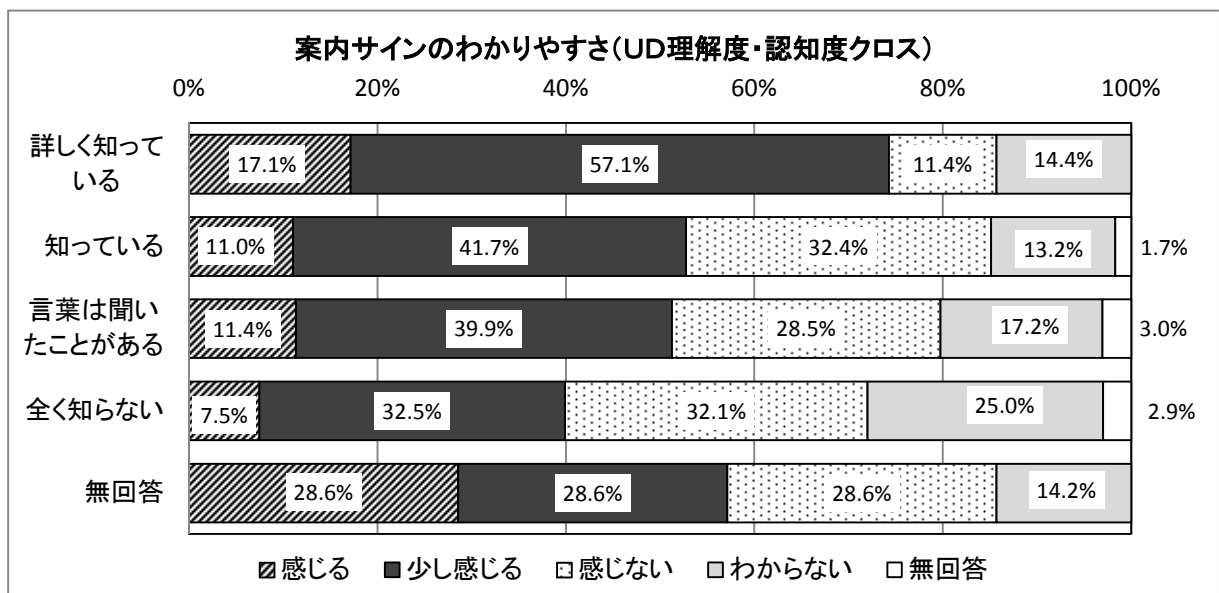
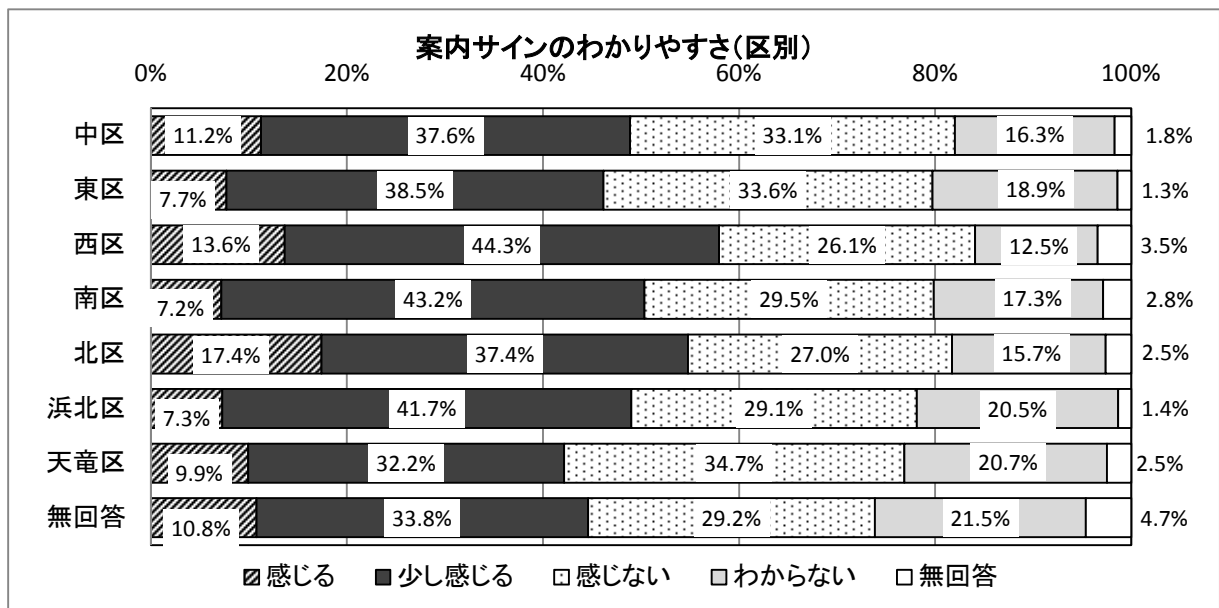
前回調査との比較をしてみると、「感じる」「少し感じる」と回答した人は、7.0%増加した。新しいサインの整備やピクトグラムを入れるなど、案内サインについてはわかりやすさが徐々に向上しているものと思われる。

年齢別・性別・職業別では大きな変化は見られなかった。区別では、天竜区が他区よりもわかりやすいと感じる人が少なかった。

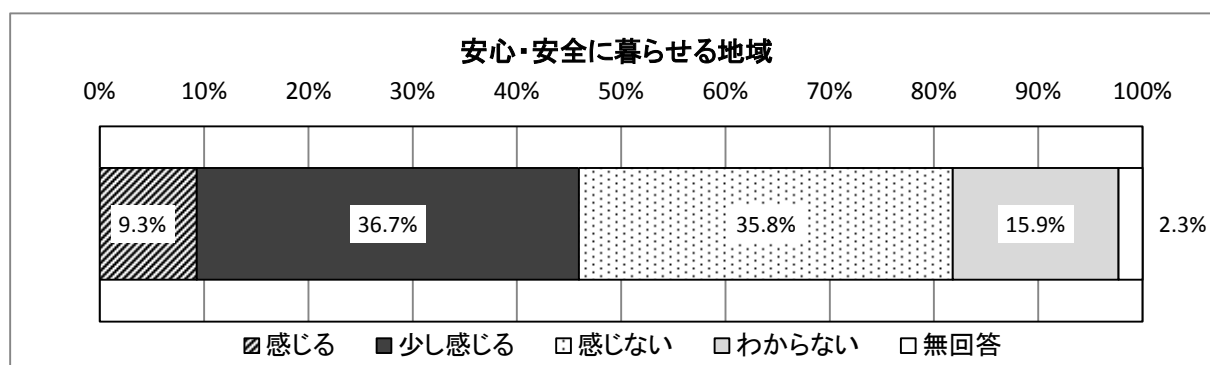
UD理解度・認知度別、UDのまちづくりの満足度別では、理解度・認知度が高いほど、またUDのまちづくりの満足度が高い人ほど、案内サインのわかりやすさについて「感じる」「少し感じる」回答する割合が高い傾向にある。







問 17 あなたの住む地域は、防災・防犯などの面で、誰もが安全・安心に暮らすことができる地域と感じますか？

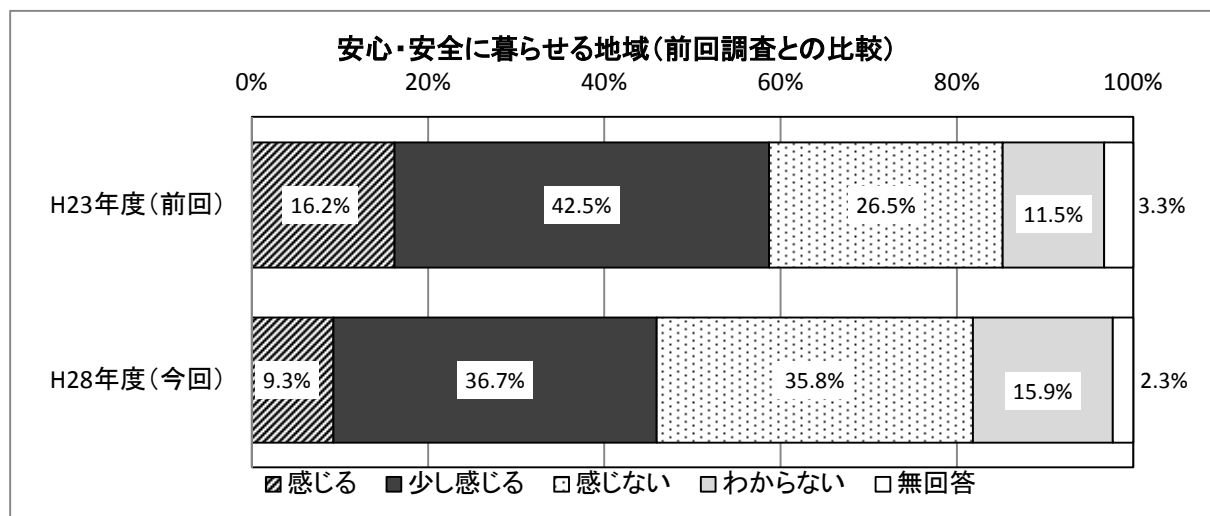


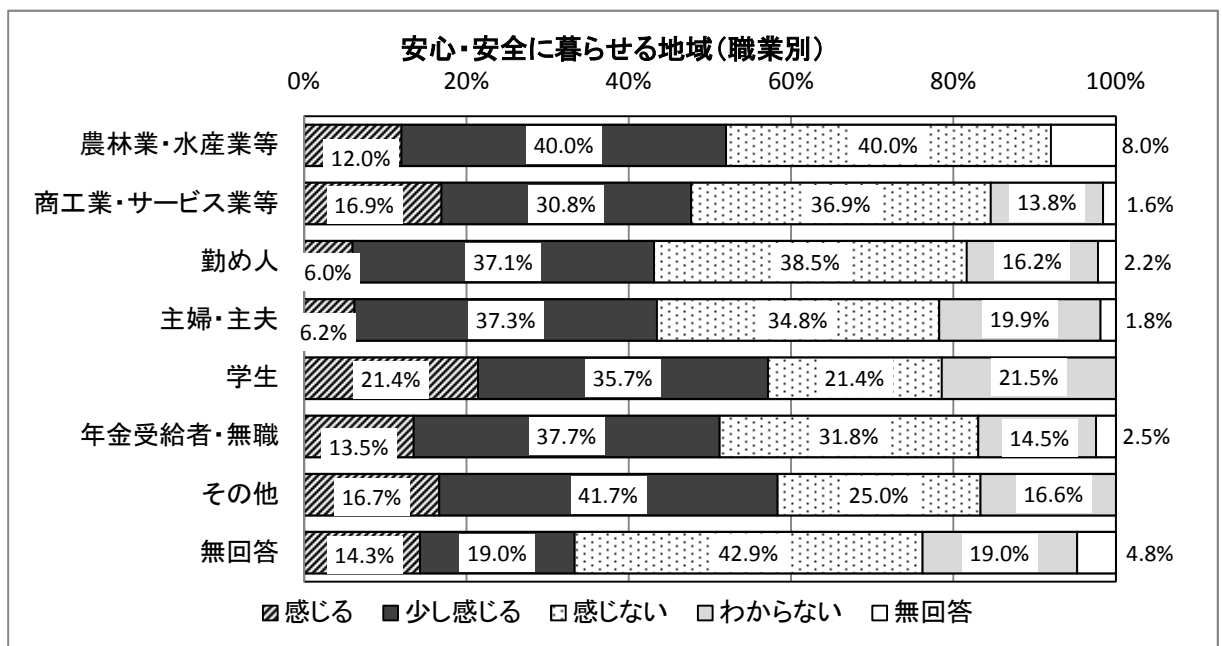
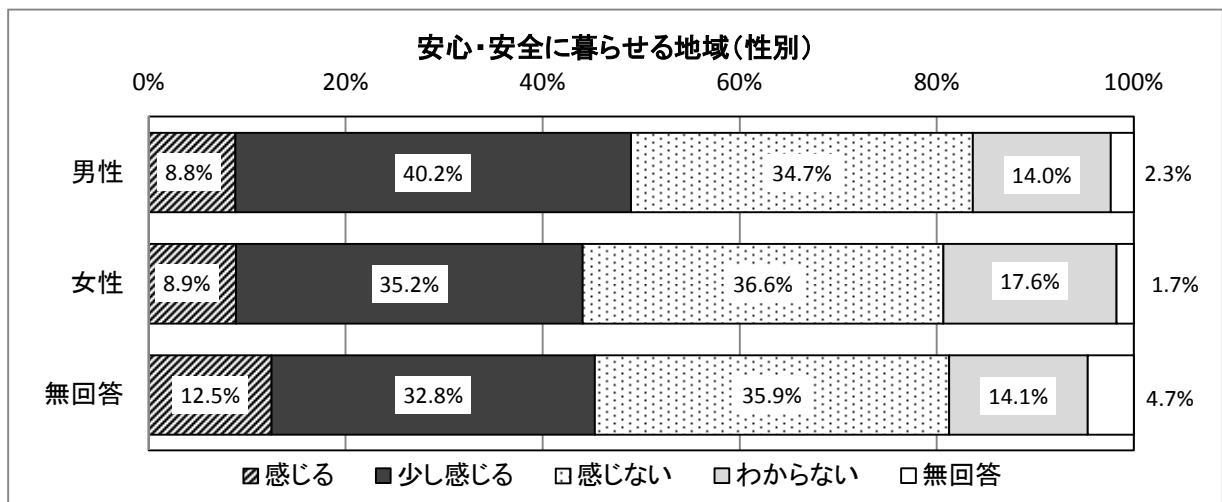
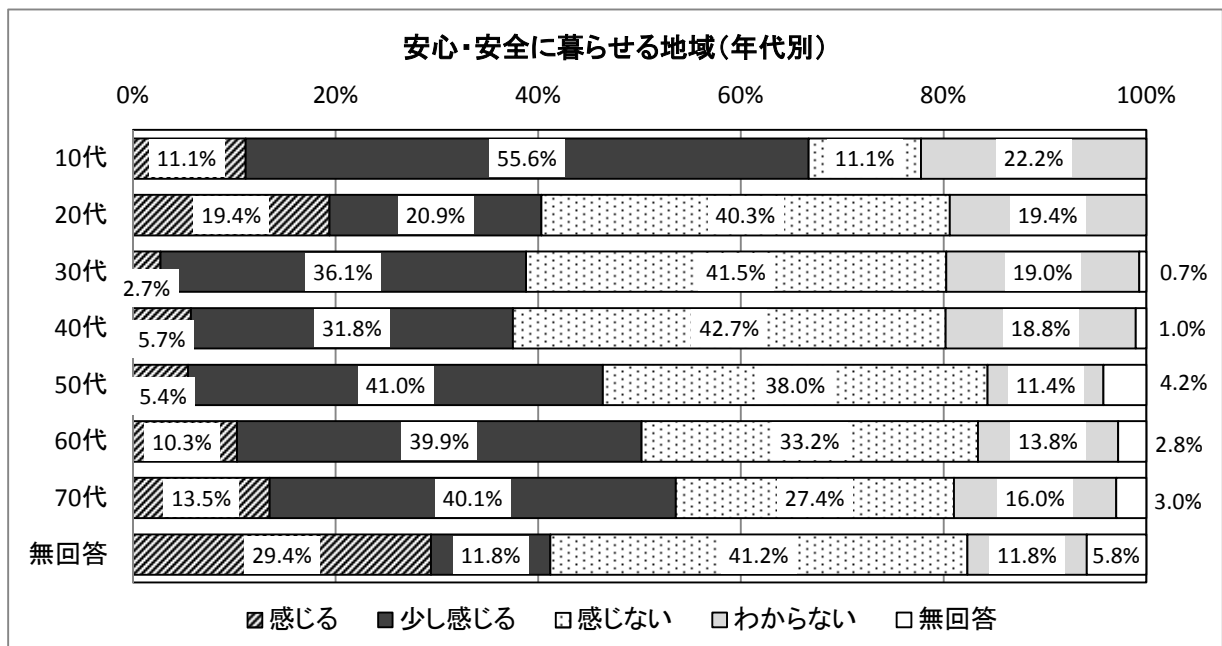
安全・安心に暮らすことができる地域と感じるかについては、「感じる」9.3%、「少し感じる」36.7%と合わせて46.0%となり、「感じない」が35.8%、「わからない」は15.9%となった。

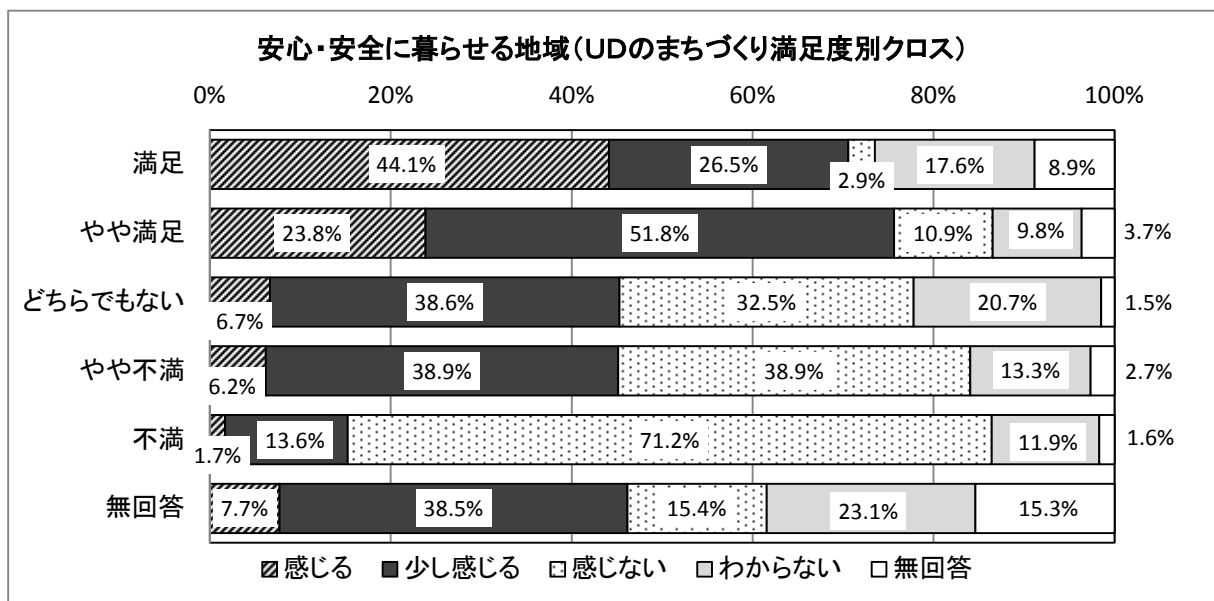
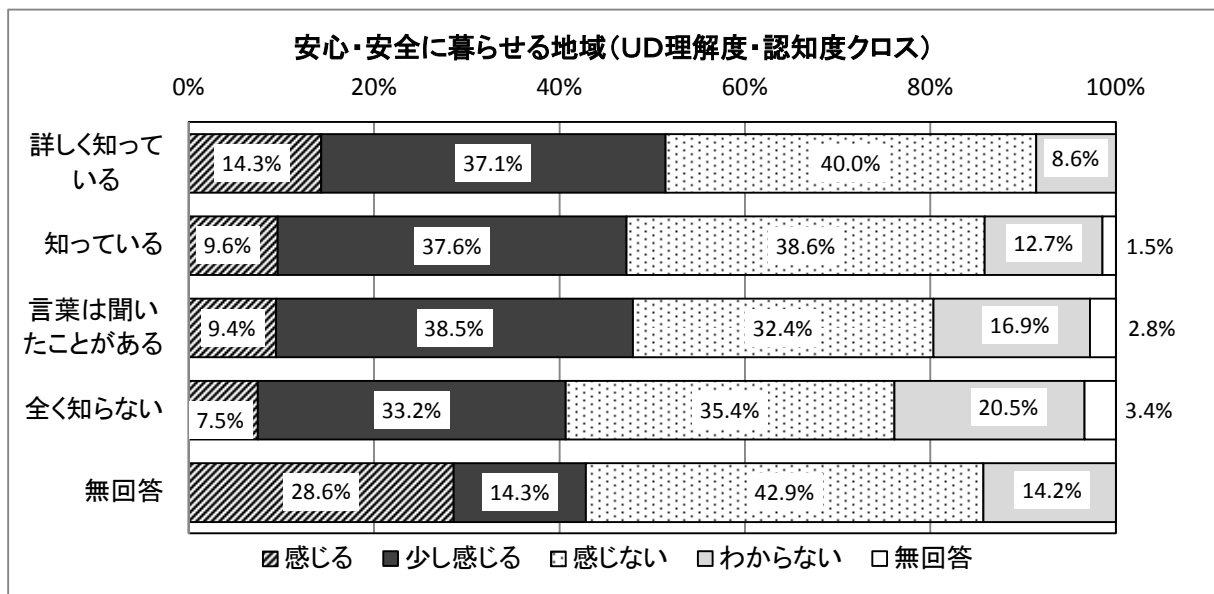
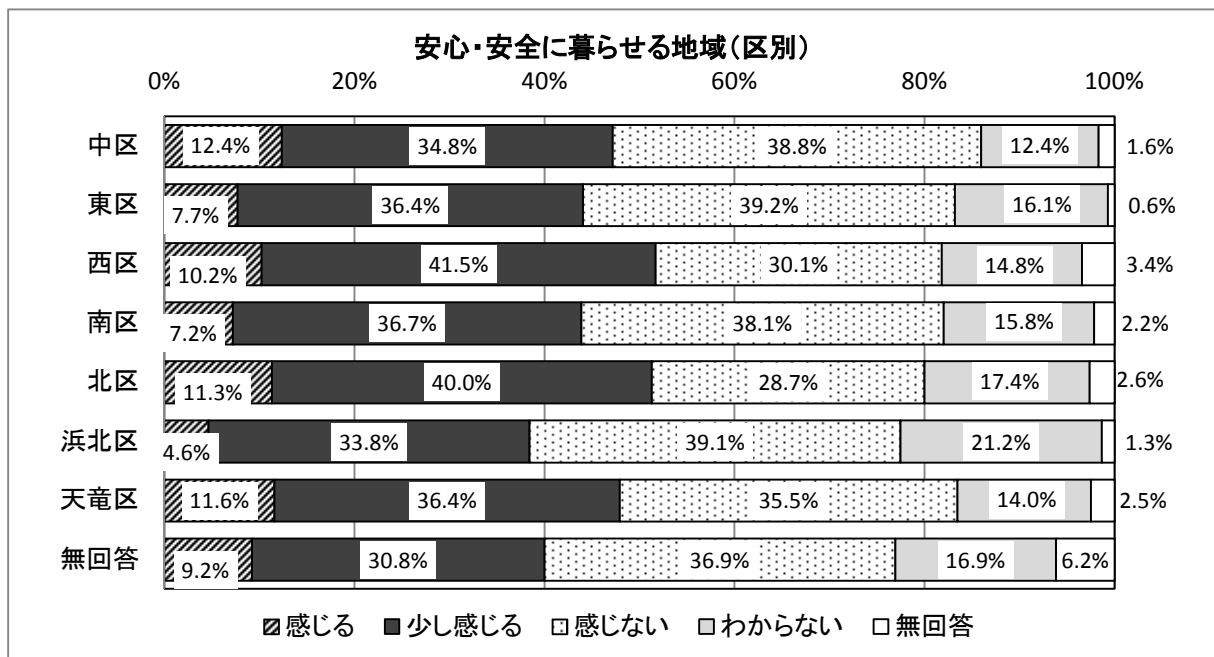
前回調査との比較をしてみると、「感じる」「少し感じる」と回答した人は、12.7%も減少した。近年の記録的な豪雨による浸水・避難勧告・橋の崩落や、熊本地震直後の調査時期などが起因していると考えられる。

年代別では、「感じる」「少し感じる」と回答した人の割合は、10代が非常に高い。50代～70代も20代～40代より高かった。性別では女性よりも男性のほうが高い結果となった。区別では、天竜川や遠州灘沿いの東区、南区、浜北区が「感じる」「少し感じる」の回答が低い傾向にあった。

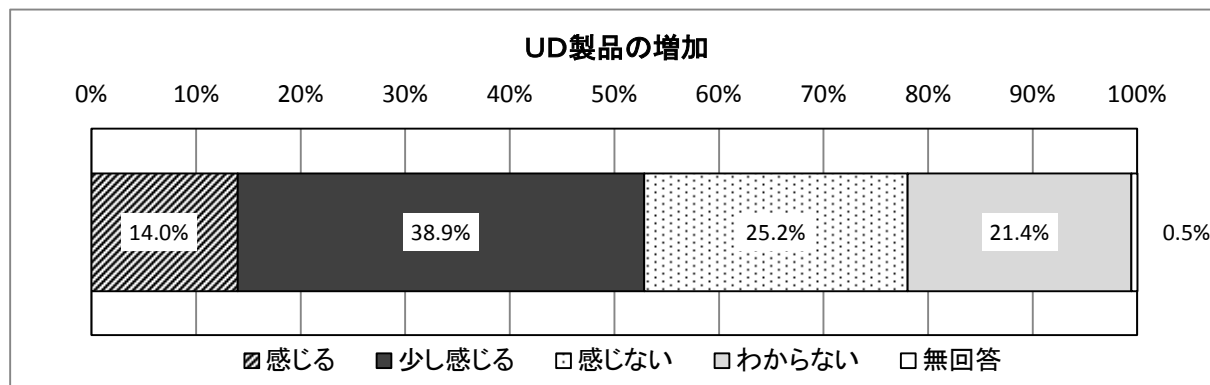
UD理解度・認知度別では、大きな差は見られなかったが、UDのまちづくりの満足度別では、満足度の高い人が、安全・安心に暮らせる地域であると感じている割合が高くなっている。







問 18 あなたは、電化製品やキッチン用品、文房具など身の回りの製品について、誰もがわかりやすく使いやすい製品（UD製品）が増えていると感じますか？

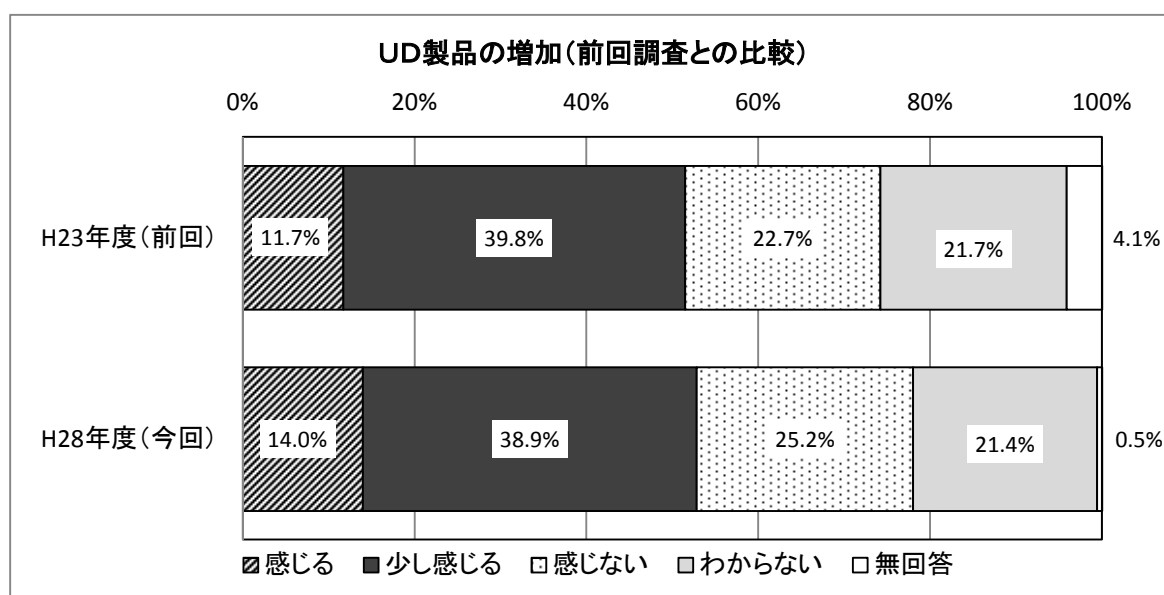


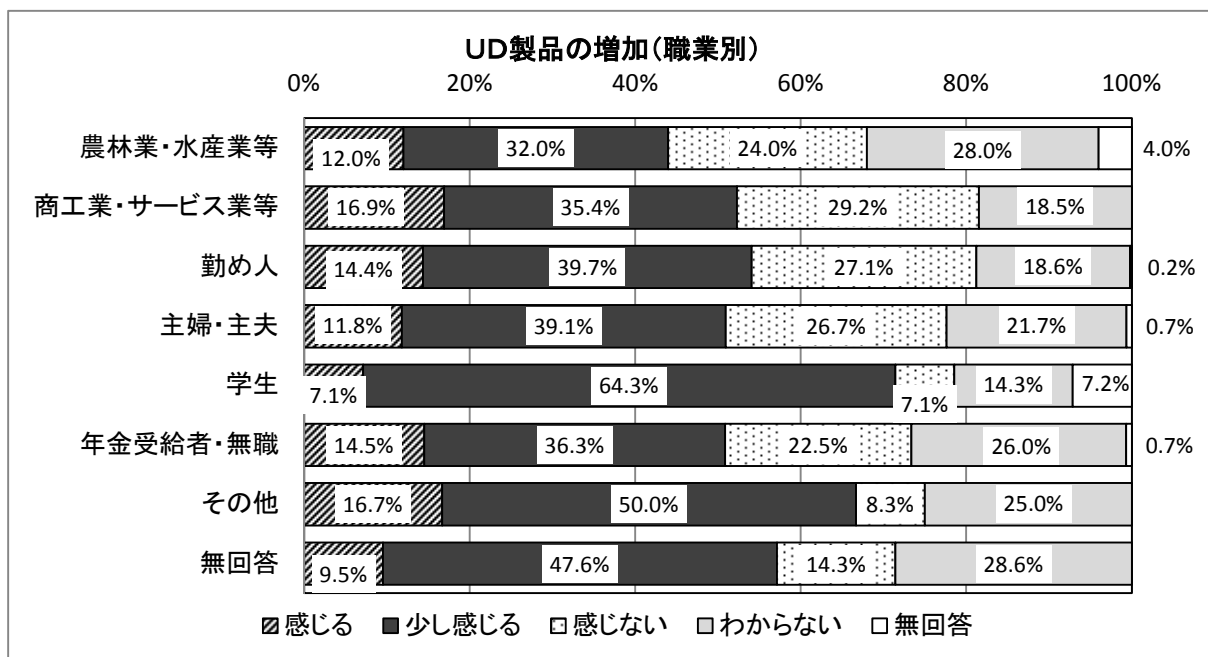
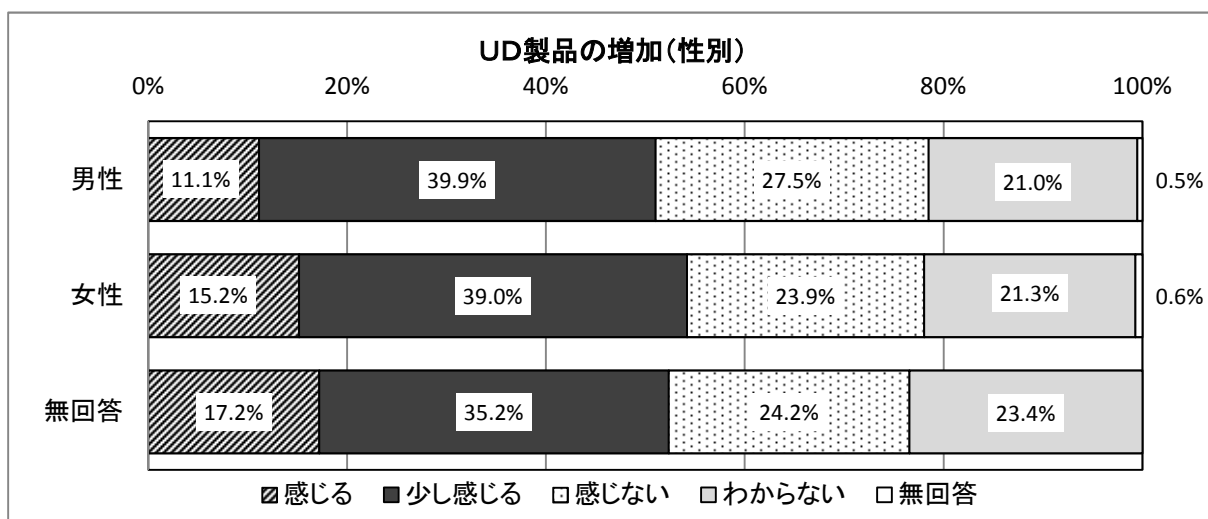
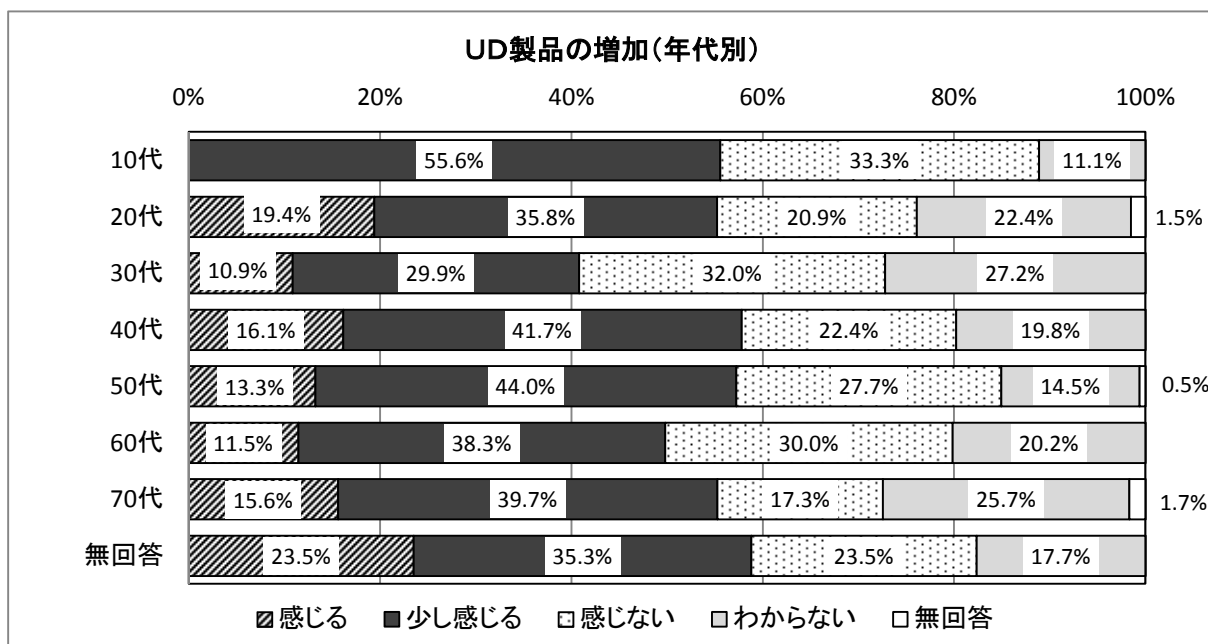
身の回りにUD製品が増えていると感じるかについては、「感じる」14.0%、「少し感じる」38.9%と合わせて52.9%となり、「感じない」が25.2%、「わからない」は21.4%であった。

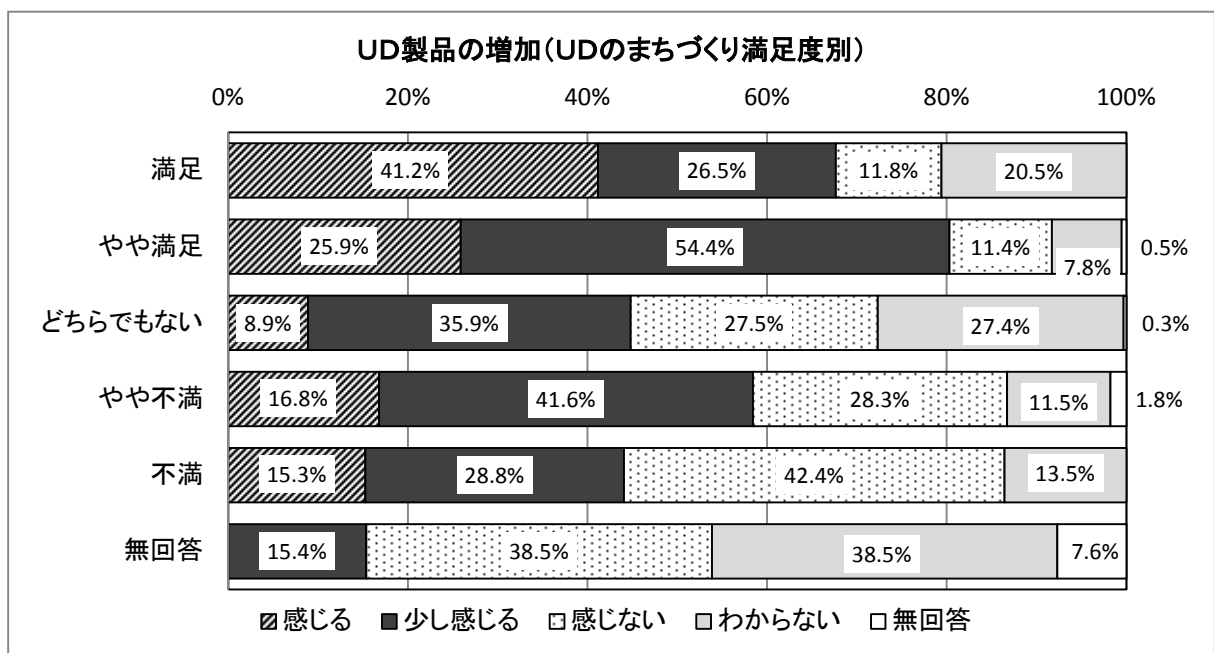
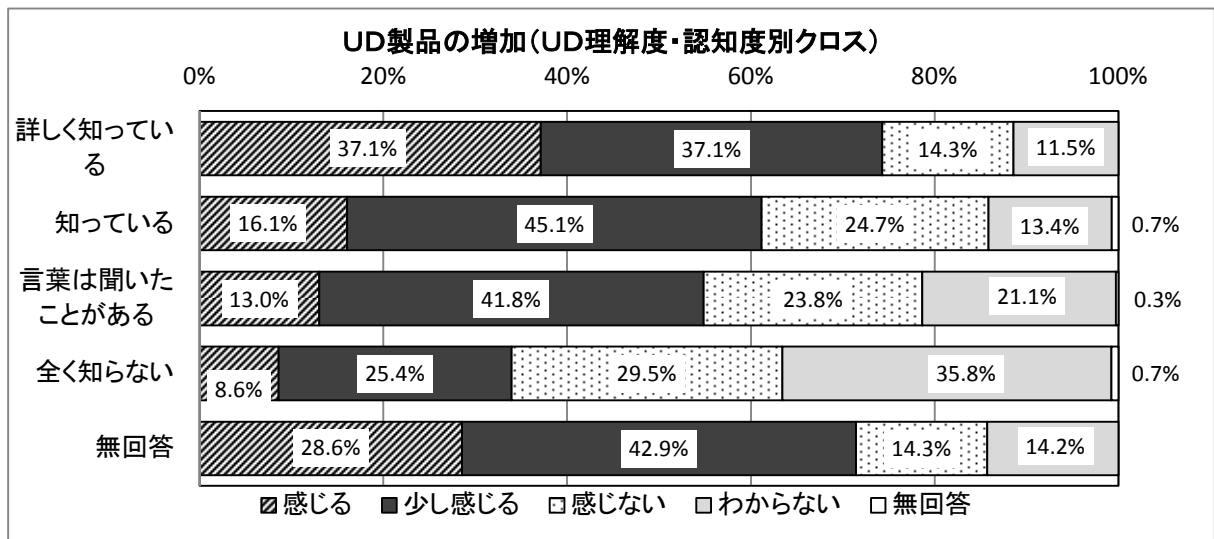
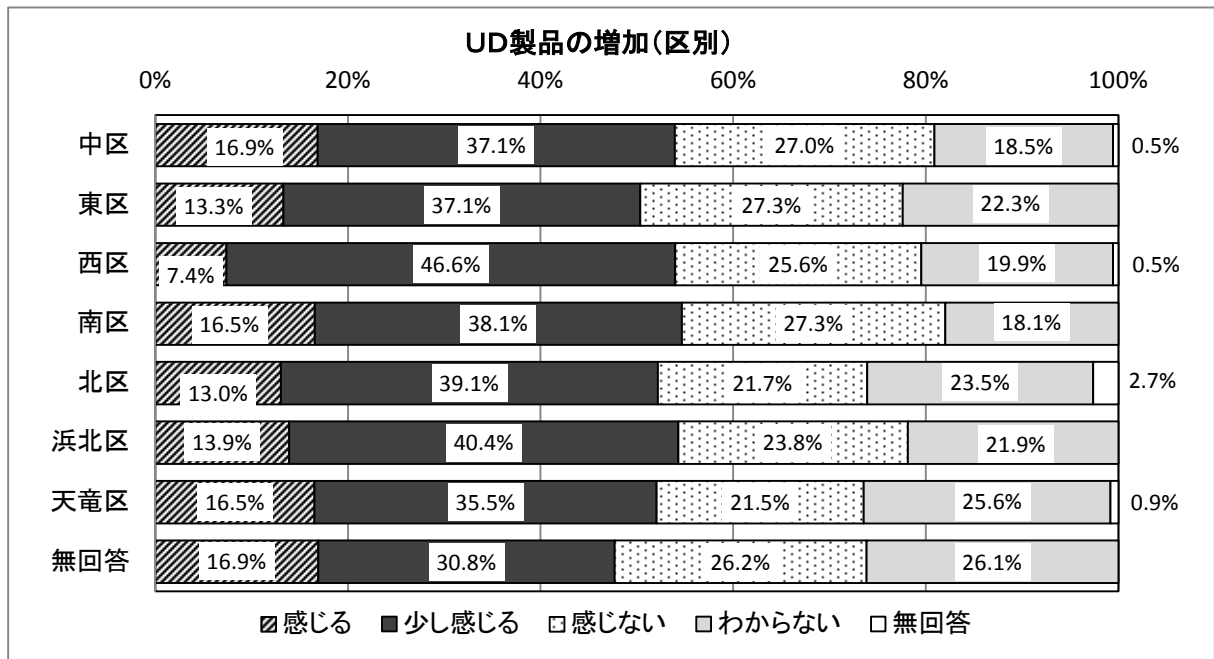
前回調査からの比較をしてみると、「感じる」「少し感じる」と回答した人は1.4%増加した。しかし、「感じない」「わからない」と回答した人も、前回調査から2.2%増加した。

属性による回答の違いはあまり見られなかったが、日常生活の中でUD製品を実際には使っていても、それを「UD製品」と認識していない人が多いと推測されるため、UD製品に関する情報提供の充実が必要であると思われる。

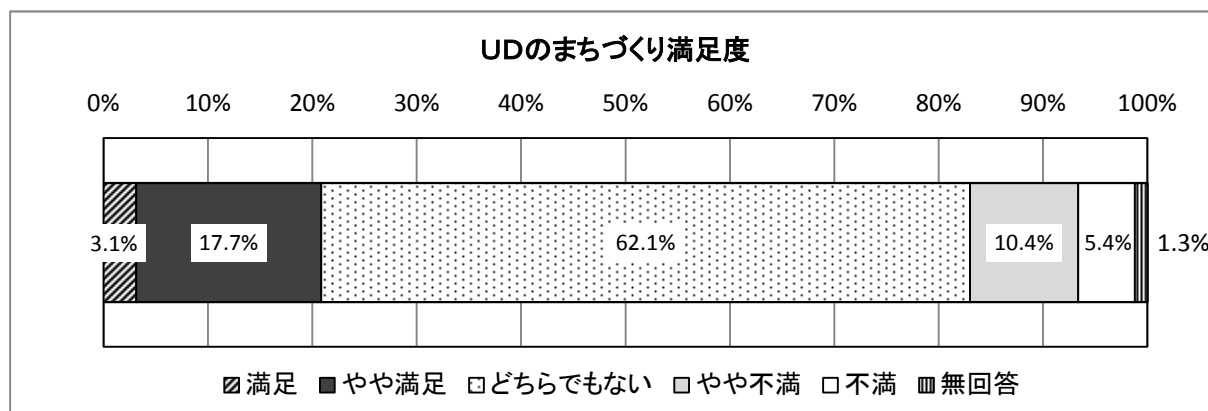
UD理解度・認知度別では、理解度・認知度が高いほどUD製品の増加を感じる割合が高くなっている。







問19 あなたは、浜松市の「ユニバーサルデザインによるまちづくり」についてどのように感じていますか？

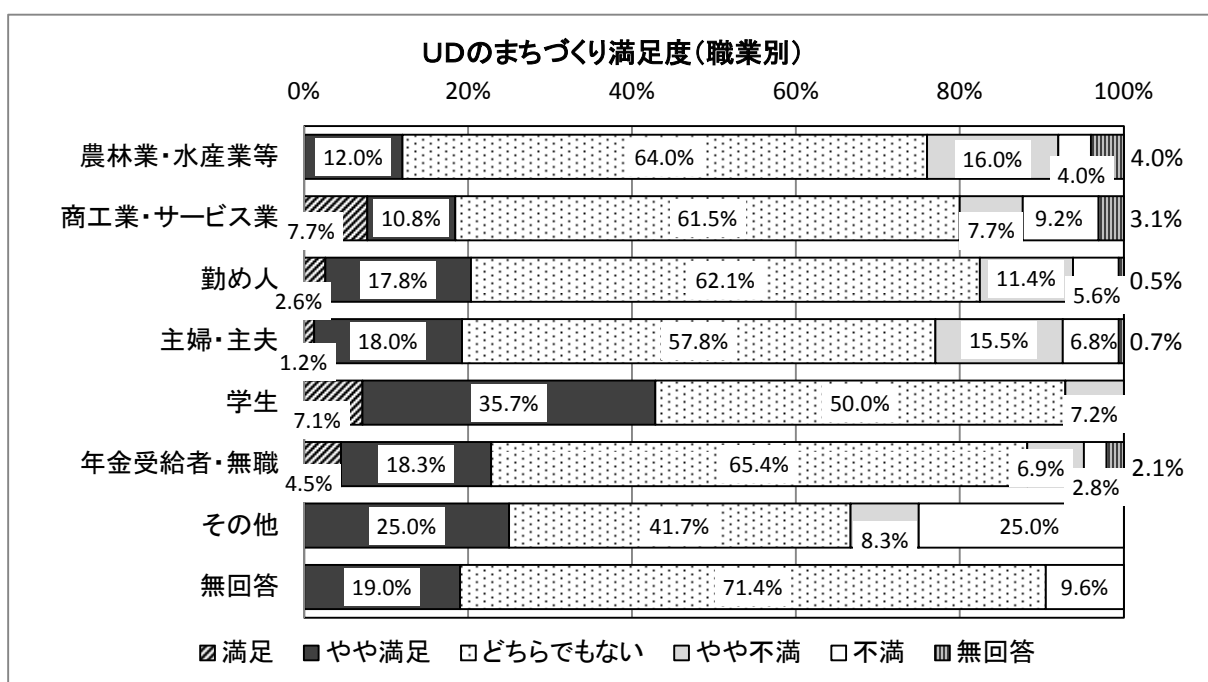
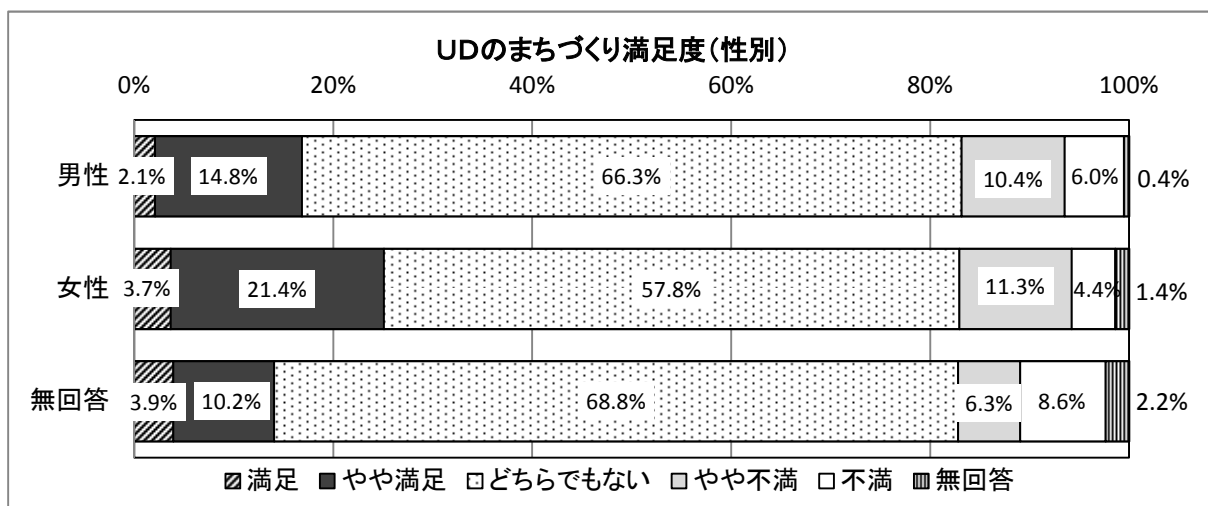
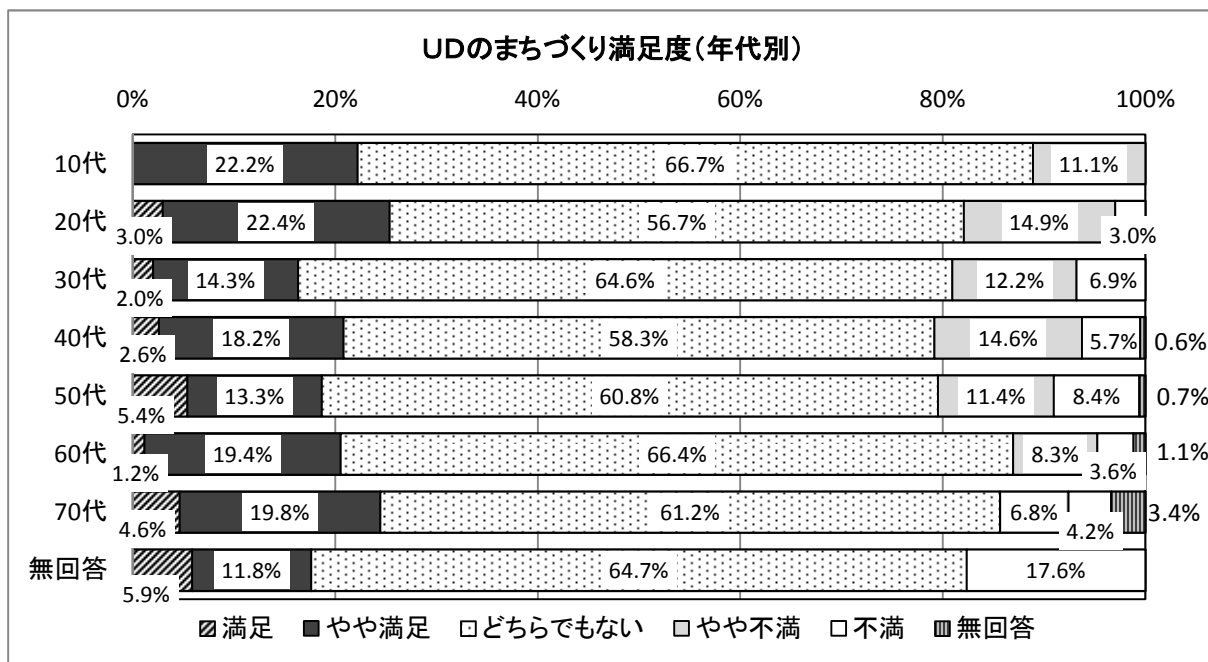


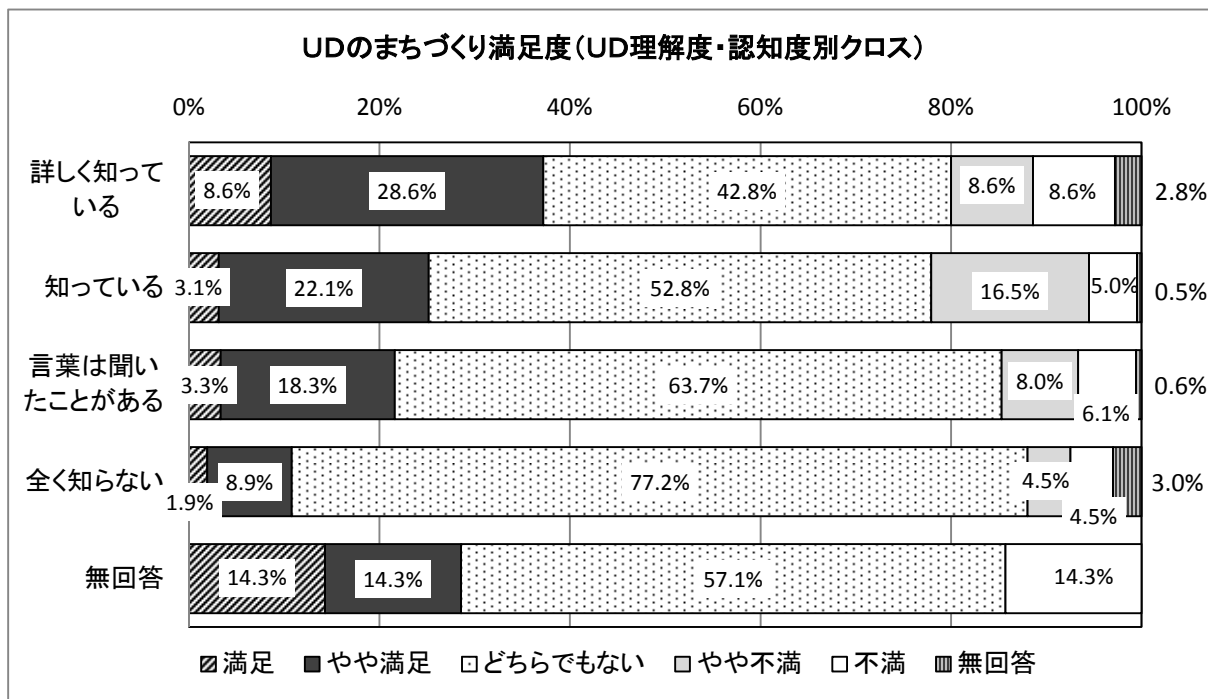
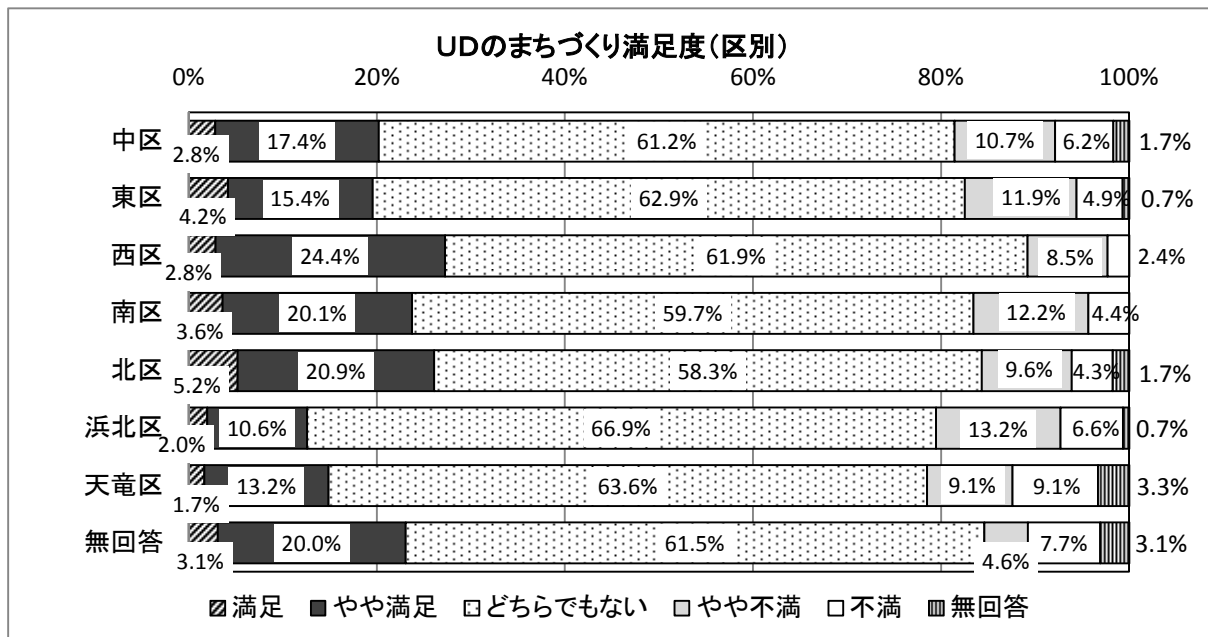
浜松市の「ユニバーサルデザインによるまちづくり」の満足度については、「満足」3.1%、「やや満足」17.7%と合わせて20.8%となり、「どちらでもない」が62.1%、「やや不満」が10.4%、「不満」は5.4%となった。

「どちらでもない」と回答した人のうち、UDによるまちづくりについて“わからない”という人が相当数含まれていると推測されるため、浜松市のUDのまちづくりを具体的かつ分かりやすく情報提供することが重要である。

職業別では、学生の満足度が他よりも高くなっているが、それ以外はあまり変化が見られなかった。区別では、浜北区と天竜区が他区よりも低い結果となった。

UD理解度・認知度別では、理解度・認知度が高いほど、UD製品の増加を感じる割合が高くなっている。



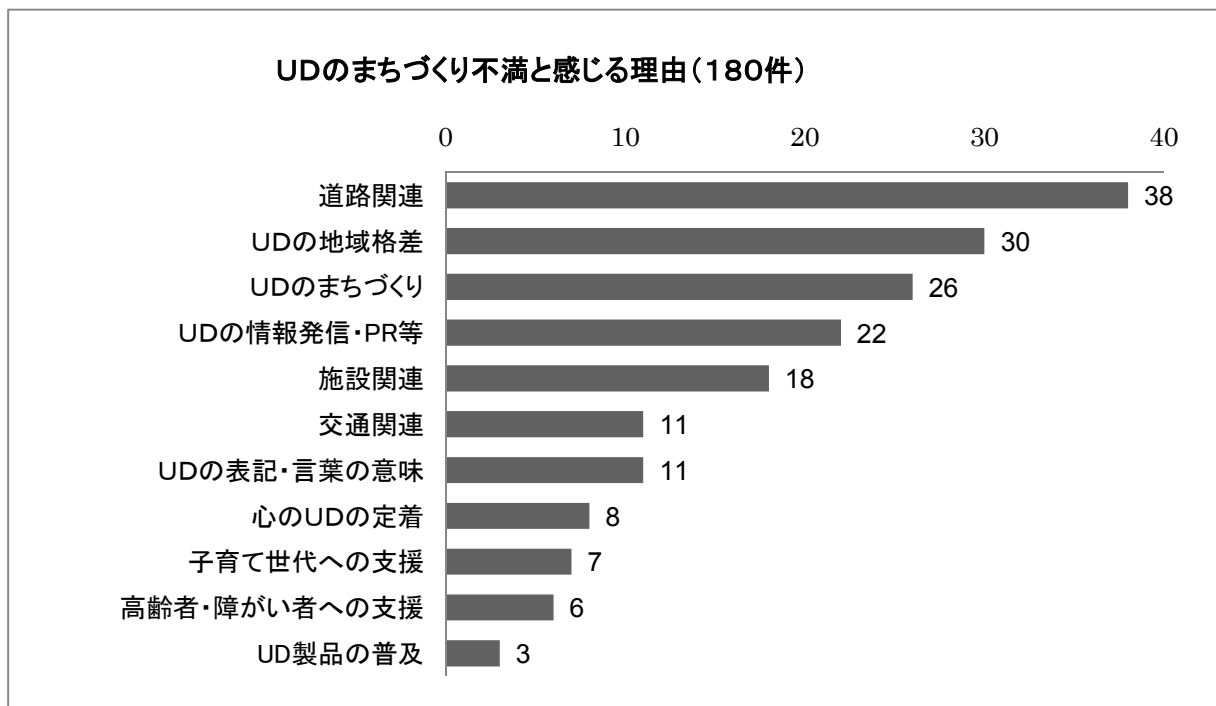


問20 設問19で、「4.やや不満、5.不満」と回答された方に伺います。
不満と感じる理由は何ですか？

UDのまちづくりに関して不満と感じる理由について、180件（複数回答含む）の意見が寄せられた。

不満を感じる理由として一番多かったのが、「道路関連」で38件（21.1%）、次に「UDの地域格差」が30件（16.7%）、「UDのまちづくり」が26件（14.4%）、「情報発信・PR等」が22件（12.2%）の順であった。

市民の目につきやすいハードの整備や、都市部と山間地の地域格差を不満として多くあげられているが、「UDのまちづくりが実感できない」という理由をあげている人も多く、PR不足が指摘されている。



<不満と感じる理由> ※抜粋

■道路関連

・自転車と車道、歩道と区別の意識づけが必要。施設や駅のエレベーターなど分かりづらい場所が多い。	中区	40代	女性
・道路が車中心で、歩くスペースがあまりない所が多い。横断歩道が少なく、地下道を通らなくてはいけない所では、車いす、ベビーカー、高齢者が通行できず大回りしなくてはならない。	中区	40代	女性
・浜松は道路事情が悪いと思う。歩道が狭く、電柱が歩道をふさいでいる。	中区	50代	女性
・道を歩いていく時に車道に出なければ通れない場所が多すぎ。車椅子で通るのは危険！浜松の道路はUDの考えが全くない事が分かる。	中区	50代	女性

・駅南口は街中なのにもかかわらず、砂山の地下歩道を利用しなくてはならず、体の不自由な方、ベビーカーの人にとって優しくない道。これでは歩行者優先ではなく、車優先だと思う。	中区	50代	男性
歩道が整備されていない。街中の一部のみで駅から離れると自転車では道路を走るのに苦労する。	中区	50代	—
・高校生の通学路なのに街灯がない所が多い。防犯的にも不安。	中区	50代	—
・道路の穴が埋めていないので危ないと思う。	東区	20代	女性
・小学校の前に住んでいますが、歩道の少なさ、一方通行の逆走、運転の荒い車等、子ども達やお年寄りの危険を感じる。	東区	20代	女性
・浜松駅南口にエレベーターができたので、盲目の人がエレベーターを避けて通らなければならなくなった。	東区	20代	女性
・UDの前に駅や道路の整備自体が遅れており、過ごしにくい町だと感じる。UDの前にすべきことが多くあるのでは？	東区	40代	男性
・道路、駅、出入口等に段差が多く不便。車がないと不便、高齢者は大変。	東区	40代	女性
・市街地は歩道が狭く、段差が多く、車いす・ベビーカー・高齢者・障がい者はもちろん、健常者ですら歩きづらい。	東区	40代	女性
・生活の基本である道路で、危険な穴や段差が放置されているなど、車いすやベビーカーが通りにくい。	東区	50代	女性
・歩道の段差、案内サイン等の字が小さい。	東区	60代	—
・歩道と車道の段差があり、ベビーカーや自転車に優しくない。	西区	10代	男性
・通学路に街灯を増やして明るくして防犯対策をしてほしい。	西区	60代	男性
・セニアカーや車椅子の方が、幹線道路でも歩道の段差が多く、怖い思いをしたという話を聞くので改善してほしい。	西区	70代	女性
・縁石や車止めなどが分かりづらく歩きにくい。	南区	50代	男性
・駅北では地下道がなくなりつつあるようですが、駅南では横断歩道のない大きな交差点があり、高齢者やベビーカーなど遠回りをしなければ通れない。	南区	50代	女性
・点字ブロックがはがれている所がある。	南区	60代	男性
・すべてのサインの字が小さく、浜松駅の付近の通路が分かりにくくバリアフリーではない。	南区	60代	女性
・浜北区内野あたりの歩道が狭かったり、ちゃんとした歩道がなかったり車のためのミラーも少なく、子を持つ親としてはそういう所を整備してほしい。	北区	40代	女性

・歩道はあるが、緑の線内又は水路の蓋の上なので、足の悪い人や老人は歩きにくい。	北区	70代	女性
・車優先で、歩道が狭くて歩行者にとって危険。歩道の段差や路駐車などハンディキャップを持った人に優しくないと思った。	浜北区	30代	女性
・体の不自由な人、高齢者にとっても危険で優しくない。	浜北区	30代	—
・歩道の傾斜や道路と歩道の段差がまだまだ整備が必要。遠鉄電車の全駅にスロープまたはエレベーターの設置を望みます。	浜北区	40代	男性
・車椅子の方が通りやすい道路にしてほしい。浜北区は道路が狭い所が多い。側溝の蓋が無い場所があり、危険	浜北区	50代	女性
・幅広の道路を渡る時信号のない所が多い。せめて押しボタン信号の設置を望む	浜北区	60代	女性
・側溝にフタがない道がある。	浜北区	60代	女性
・車道、歩道、自転車道としっかり分けてほしい。	天竜区	40代	男性
・小中学生が通る道だけでも街灯をつけてもらいたい。使いやすさも大事だけど、安心感もUDには必要ではないか。	天竜区	40代	男性
・道路設備が遅れていて、お年寄りなどが危ない所が多いため。	天竜区	50代	男性
・道路案内板がなく、不親切だと感じる人が多い。	天竜区	60代	女性
・駅もアーケードがなくゆったり歩く楽しみもなく、アクトは大きいだけで迷路です。	天竜区	70代	女性
・山間地のため、生活道路が不備。高齢者は住んでられない。	天竜区	70代	—
・新しい商業施設などはUDが採用されていてベビーカーなども通しやすいが、街中は利用しにくい。	—	50代	女性

■UDの地域格差

・浜松市全体で考えると広すぎて、全体的な取組みをしているとは感じない。	中区	30代	女性
・街中は整備されているが、郊外は公園やトイレがなく、道路の側溝も整備されていないため、老人や子供が怪我をする場面を見かける。「誰もが」をうたうのであれば、街中ばかりに力を入れるのは少し違うと思う。	中区	50代	—
・街中や大きなショッピングセンターなどはUDだが、地方ではまだまだ不足だと思う。	東区	40代	男性
・山間地域はほとんど過疎化し、斎場も廃止されれば住むことも出来ない。	東区	50代	男性
・田舎ではバス停が遠い。車に乗れないと買い物や生活が不便。	東区	60代	女性

・自分の住んでいる所が市の中心部から離れているため、生活の中では特にUDを感じない。	南区	40代	女性
・市内の中心部や都田、大平台などはとても整備されているけど、そうでもない所も多々あり、地区によっての差が大きすぎる。	南区	50代	男性
・山間部では、「UD」の意識はほとんど感じられません。例えば、公共トイレも多目的トイレではないし、元々数少ない公共トイレを経費節約のために廃止するなど、都市部でしか「UD」は必要ないのかなと感じる。	北区	50代	男性
・市の中心部は積極的にUDまちづくりが推進されているようですが、高齢者の多い北区では、歩行者用の道路整備は全くされていないように思う。	北区	50代	女性
・中央は変わってきているが、浜北、天竜区に対し力を入れていないような感じがするから。	浜北区	40代	男性
・街中でUDを目にすることがあるが、浜北区・天竜区では目にしない。差を激しく感じる。	浜北区	40代	女性
・浜松駅周辺は等の街中では積極的に行われていると思うが、一歩外に出るとまだ何も対策が成されていない地域が多く、区によって差を感じる。	浜北区	50代	男性
・山間地も同じ浜松市なのだから、もう少し目を向けてもらいたいと思う。	浜北区	70代	女性
・山間部はかなりUDの設備が遅れている。町の方に住んでいる人には分からないと思う。	天竜区	30代	男性
・浜松市というと駅周辺を言っている気がする。車が無ければ生活できない山奥を「何年も変わらず良い所ですね」と言う職員がいるが、高齢者しかいない、人が離れていく場所をよく考えてほしい。	天竜区	30代	男性
・街中優先の浜松市政に満足と言う天竜区民はいない。私は今も浜松市民だとは思っていない。浜松市の方に天竜区の何が分かるのか？	天竜区	40代	女性
・街の方ばかりが良くなって、山の奥の方は良くならない。	天竜区	40代	女性
・私の住む天竜区は、中心街から遠く、UDに接する機会が少ない。	天竜区	50代	女性
・行政は、山間地域の事をもっと理解するべき。	天竜区	60代	男性
・天竜区では公共施設と施設の距離があり、UDを語る前に解決してもらいたいことが沢山ある。	天竜区	60代	女性
・水窪の住民としては、国道152号の整備を早急にお願いしたい。それが「UDによるまちづくり」ではないのかと思う。過疎地はないがしろ。	天竜区	60代	女性
・山の中の生活でインフラ等は、年寄りにとって何1つ安心して生活出来ません。日常の買い物には14~15千円。バスも数本しかありません。	天竜区	70代	女性
・地方では、サービスが行き届かないように思います。	天竜区	70代	—

■UDのまちづくり

・「UDによるまちづくり」が、生活していて感じないから。	中区	20代	女性
・浜松市がUDに対して何もやっていない様に思う。本当に何かやっているのですか？	中区	30代	女性
・UDのまちづくりが徹底していない。	中区	50代	男性
・UDのまちづくり活動を行っていることをこのアンケートで知ったため。	東区	40代	男性
・民間の施設はUDを意識していると感じる所もあるが、「市」としてUDのまちづくりが進んでいるとは感じていない。	東区	40代	女性
・UDのまちづくりで、逆効果になることも感じられる。UDのまちづくりをやる前にやることがあるのではないか。	東区	60代	—
・ユニバーサルデザインをまだまだ身近に感じないから。	西区	20代	女性
・特にUDによるまちづくりをしているという感触をこれまで持っていなかった。まだ時間がかかりそうだから。	西区	50代	男性
・市役所前の歩道が整備されましたが、まだまだ車中心の町です。もっと楽しく歩ける街づくりが大切だと思う。	西区	50代	—
・誰に対して何を重点としているかわからないから。	南区	50代	男性
・漠然としていて実感が無い。平成15年からUD条例があると言われても何がどうなっているのか？	南区	60代	女性
・全国に先駆けて条例を施行したと言う割には、生活していてそのことを感じたことはないし、目にするものもない。もっと具体的にどのような所で、UDを進めているのか市民に分かるようにPRするのいいと思う。	北区	30代	女性
・何をしているのか分からない。もっとPRをしていくべき。	浜北区	40代	男性
・UDの考えはいいが、接する機会がない。周りが感じないということは全くダメということ。	浜北区	40代	男性
・浜松市は個人の車が無いと生活できない街。もっと静岡の様に道を歩いて楽しめるような街づくりをしてほしい。	浜北区	50代	男性
・市が進めているUDのまちづくりがどこでどんなことをしているのか全く分からない。もっとアピールをしていく必要があるのでは？	浜北区	60代	女性
・「ユニバーサルデザインによるまちづくり」は意味がよくわからない。	天竜区	40代	男性
・目に見えるものがあまりに少なすぎる。	天竜区	50代	男性
・どこがUD化されているのか分からない。自分が健常者だから気が付かないということかもしれないが。	天竜区	60代	女性

■UDの情報発信・PR等

・UDの考え方が広まっていると思えない。	中区	40代	男性
☆障がい者の方 ・取り組んでいる事は知っているが、街を歩いても成果がでていていると感じる事は少ないと思う。のびしろはいっぱいあるでしょう。	中区	50代	女性
・ホームページが分かりにくい。	東区	30代	男性
・10年間浜松を離れていたのので、UD条例を初めて知りました。地域のつながりが少なくなったと感じる。近所付き合いはとても必要。	東区	60代	女性
・何でもホームページを使いますが、老人には分からない。	東区	70代	—
・浜松市全体でUDの考え方が広まっているように感じないから。	西区	10代	男性
・情報提供が中途半端。	西区	30代	男性
・まだまだ、十分に知れ渡っていない気がします。	西区	40代	男性
・ユニバーサルデザインをという言葉すら知らなかった。広報等でPRしてほしい。	西区	60代	—
・UDのPRをもっと積極的にしたほうがいい。	西区	70代	男性
・UDについて知識が無く、日々の生活の中でこれがUDかと感じることがないので、もっとUDを広めてもらいたい。高齢者になった時にUDを身近に感じて「これはいい！」と思いたい。	南区	40代	男性
・浜松市がUDによるまちづくりをしていることを知らなかった(広報が足りない)。	南区	50代	男性
・UDに対しての認知度も低く、浜松市に住む人たちの障がい者や子供などに対しての配慮のなさに驚いたことが何度かある。まず意識を変えていく必要があるように感じる。	北区	30代	女性
・広報はままっが見難い。関係ない内容が多すぎ。	北区	40代	男性
・UDを初めて知った。資金はどこから？UDで考えて設置した、作ったものですと余程宣伝しない限り分かりません。	浜北区	50代	男性
・周知されていないため用語を初めて聞いた。	天竜区	30代	男性
・UDをもっとPRしないと、知らない人が多いと思う。	天竜区	60代	男性
・「子供」「老人」にもわかりやすい方向で進めてほしい。	天竜区	60代	男性

■施設関連

・最近体調を崩して車いすで生活する期間があり、浜松駅周辺(バスターミナル)や市役所も車いすでは行く気になれませんでした。	中区	30代	女性
・公衆トイレが少なく、現在あるトイレも古くて不衛生な物が多い。	中区	40代	女性
・ホームレスの人を排除するためなのか、外も建物内でもベンチやイスが少なく、外出中に高齢者等が一休みする場所が見つけにくい。	中区	40代	女性
・整備されている所はショッピングモールとかで、公園のトイレは汚く、まだまだ進んでいないと思う。進むことが出来るように実行してくれると嬉しい。	中区	70代	男性
・街なかのベンチ不足、ホール等の車椅子の大変さ…たくさんの課題があります。	中区	70代	—
・中沢の火葬場でお年寄りが使える洋式トイレが1つしかなく和式トイレの前で多くの方が入れず困っていた。教育現場だけでなく他の公共施設も整備してほしい。	東区	50代	女性
・デパートのトイレ、エレベーターが狭くベビーカーだと利用しにくい。古い施設だと通路も狭くて子連れだと行動しにくい。	南区	30代	女性
・津波避難タワーのある南区の公園入口の柵が狭く車椅子(ベビーカー)が出入りしにくそう。トイレはあるが、多目的トイレではない。	南区	30代	女性
・作ったはいいいけど、使われず整備されていないケースを多々見る。(ずっと故障中の札が貼ってある)	南区	40代	男性
・公園等のトイレが使えない、汚い事があるので、UDの前にまず清潔であってほしい。	南区	40代	女性
・施設整備があまりされていないように感じる。	南区	50代	女性
・公共施設のUD化が進んでいると思わないから、障がい者や高齢者の利用が大変であると感じている。	北区	50代	女性
・松韻亭の駐車スペースが狭い。着物を着た女性にはつらい。地域の協働センターのトイレも狭い。	北区	60代	女性
・イベントに参加したいと思うが、障がい者トイレが少ないと思う。	北区	70代	女性
・民間は少しずつUDのまちづくりについて考えてると思いますが、公共の点ではJRや市役所のトイレがUD以前の問題。(汚い感じ)	浜北区	50代	女性
・エレベーターも少なく、乗るまでに時間がかかる。	浜北区	50代	—
・体の不自由な方はたった数センチの段差や手すりがない為に上がれない場所もある。	浜北区	60代	女性

■交通関連

・障がい者が自分の都合で出勤・通学出来るようなオムニバス(低床バス)が利用できない。予約が重なるような時間は便を増やすなどの配慮がほしい。	中区	50代	女性
・スーパーマーケットが少ないので、車が無いと生活できない。コミュニティーバスなどを通してほしい。	中区	70代	男性
・交通機関へのアクセスの不都合(エレベーター、エスカレーターの不備)。	中区	70代	—
・浜松市は、車による交通事故が多い。標識が見えにくい、わかりにくい、見通しが悪い、交通量が多いなどを再度考え直し、環境を整えるようなUD活動に力を入れてほしいと思います。	東区	40代	女性
・私の住む地域は、バスの便が悪い。電車は駅まで歩いていくのに時間がかかり、とても不便です。	東区	70代	女性
・どこに行くにも自動車に乗れない人、足の悪い人にはとても不便。	南区	60代	男性
・巡回バス「くるる」の運用等は、もっと一般市民や高齢者にアンケートを取って使い勝手をよくすると良い。	浜北区	60代	女性
・駐車料金も高く、遠鉄と天浜線の連絡サービスも悪い。駅員の教育をしっかりとって楽しく乗れる交通機関にしてほしい。	天竜区	70代	女性
・過疎地で生活している私達の交通手段は、車か遠鉄しかないため、高齢者にとってはとても不満です。高齢者のパス券もカットされると聞くとへこみます。	天竜区	70代	女性
・町(市)全体の交通公共が悪い。特に天竜区全体が交通事情が悪い。	天竜区	70代	—

■UDの表記・言葉の意味

・カタカナやアルファベットが多く使用されているため、高齢者には理解できないことがあり、誰にでも分かる文字や簡単な言葉にしてほしい。	中区	40代	男性
・UDは、まだ多くの市民には認識されていないと感じます。少し不自由でもバリアフリーのほうが良い場合があると思います。	東区	50代	男性
・トイレの表示など、漢字表記は外国人には分かりにくい。	東区	60代	男性
・もっと分かりやすく、広めていかないといけない。	西区	40代	男性
・ユニバーサルデザインが何をしているか解らない。もう少し解りやすい日本語で表現してほしいです。デザインは下絵とか図案を連想してしまいます。もう少し夢や希望をのせたわかりやすいものにしてほしい。	南区	70代	女性
・ユニバーサルデザインという名や文字は見たことがあるが、内容は全く知りませんでした。もっと誰でも分かる言葉が良いのではと思う。	浜北区	60代	男性

■心のUDの定着

・設備のバリアフリー化は出来ても、心のUD化は出来ていない。	中区	20代	女性
・一部の人達にUDの気持ちがあるかもしれないが、全体的に見て心のUDはないと思う。自分が弱者になってみないとその気持ちが分からないと思う。	中区	60代	女性
・高齢者に配慮するあまり、過剰で大きな声やゆっくりしたしゃべりは迷惑と感じる人もいる。	西区	70代	—
・ベビーカーやお子様連れに対してみなさん優しいと思うが、ベビーカーを放置したり、子どもが自由すぎる所に目がいく。思いやりの心がある優しい方が増え、素直にお礼の言えるまちづくりをしてほしい。	南区	30代	女性
・私が妊婦で通勤時バスを毎日利用していた際、一度も席を譲ってもらったことがなかったから。	南区	30代	女性
・中途半端な感じを受ける。自然な気持ちで心のUDをして欲しいし、受ける方も自然であってほしい。	南区	60代	女性
・車いすを使用している人が小さな段差でも乗り越えるのに、悪戦苦闘したりするので、困っている人に声掛けした時、嫌な思いをした。「心のUD」は難しいです。	浜北区	50代	女性
・細い道でも速いスピードで走る車や、ゆずってくれない車が多い。(心のUD?)	—	20代	女性

■子育て世代への支援

・細い車通りの多い道が多く、ベビーカーや子供の通行、自転車を利用するのに怖さを感じる。車椅子もきつと無理なのでは？	中区	30代	女性
・子ども(小さい子供)がいる人に優しい配慮が欲しい。	中区	50代	女性
・オムツ交換や授乳しやすいトイレや休憩施設を増やして頂きたい。	東区	30代	女性
・子連れで街なかなどに行っても歩きづらく、なかなか足が向かない。	西区	30代	女性
・母親のための送迎サービスや一時預かりを市で積極的に取り入れてほしい。	北区	30代	女性
・街なかの地下道は、古い設計のため階段も急で、スロープもないのでベビーカーは大回りして通らねばならない。	浜北区	40代	女性
・道をベビーカーで押して歩いていると段差が多すぎる。	浜北区	70代	—

■高齢者・障がい者への支援

・少しずつは歩行者や弱者のための配慮がなされつつあるとは思う。	中区	40代	男性
---------------------------------	----	-----	----

・障がい者などに快く対応する事が以前より増してはいるが、重度の障がい者、規格外の福祉用具を利用している人まで柔軟な対応をする余裕はないと感じる。	東区	30代	女性
・療養施設に勤務している。障がいを持った子ども達が安心して遊べる施設や公園を増やしてほしい。	北区	30代	女性
☆車椅子利用者の意見 ・浜北駅にスロープやエレベーターがない、車椅子で入店できる場が少ない、カーペット敷きは自走に負担、歩道が無いいため車椅子での通行が不可、優先駐車場にそれではない人の車が駐車されている事が多い。	浜北区	30代	男性
☆子供が障がい児で車椅子利用 ・まず市職員の意識改革から始めた方が良い。うちの子は障がい児で車椅子利用者のため、差別を受けたことがあった。今なら障がい者差別禁止法にひっかかるのではないか？	天竜区	50代	女性

■UD製品の普及

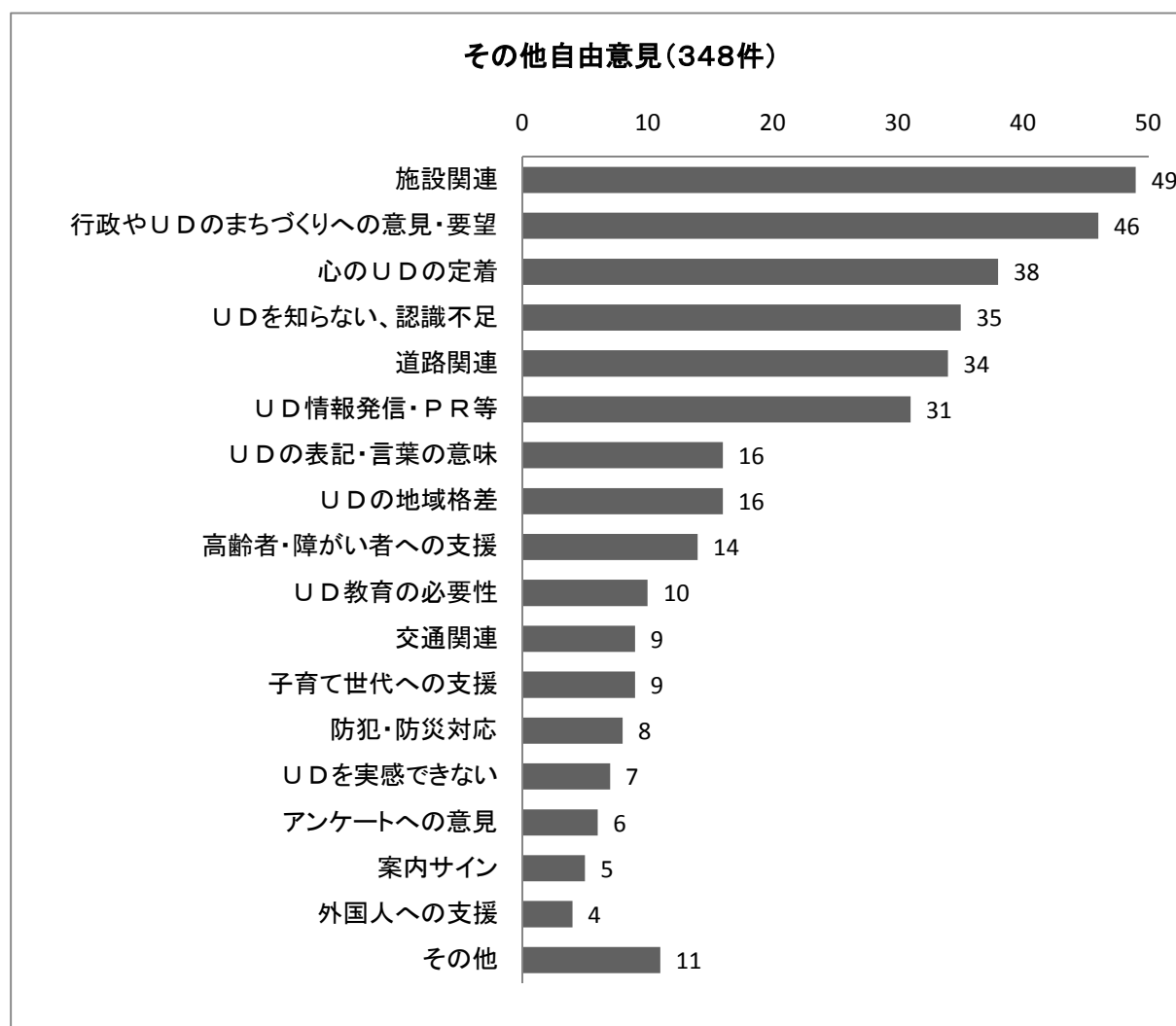
・販売機などの高さを下げたり、もっと身近にUD製品が増えたら嬉しいと思う。	南区	40代	女性
・これがUD製品だと感じる事が少ないから。	南区	60代	女性
・UD製品等をポスター等に貼れば分かりやすいと思う。	—	50代	男性

問21 その他、UDに関するご意見などがあればご自由にお書きください。

UDに関する自由記入欄には、348件（複数回答含む）の意見が寄せられた。

項目別に分類すると、「施設関連」が49件（14.1%）、「行政やUDのまちづくりへの意見・要望」が46件（13.2%）、「心のUDの定着」が38件（10.9%）、「UDを知らない、認識不足」が35件（10.1%）、「道路関連」が34件（9.8%）、「UDの情報発信・PR等」が31件（8.9%）の順で多かった。

施設や道路などのハード整備や行政・まちづくりに対する意見・要望が多かったが、それ以外では、心のUDの定着に対する意見や、UDを知らなかった・PR不足という意見が多かった。



参考資料 問21 UDに関する自由意見一覧 ※抜粋

■施設関連

・子供が小便できない高い便器なのを多少の手を加えてもらいたい。以前使った体育館では、子供用の台を用意していました。	中区	30代	男性
・市役所、図書館等公共施設のトイレが和式を見かける。洗浄付洋式トイレを見た記憶がない。	中区	40代	男性
・公共施設の凸凹を少なく。ケガをして不自由な身になると身に凍みます。	中区	40代	女性
・足を怪我していたので市内の図書館で車いすを借り、館内をスムーズに移動することができた。ただし、車いすが汚れていたのは残念。	中区	60代	男性
・公園の多目的トイレに子供用トイレがあると良いと思います。	中区	60代	女性
・高齢になって階段の高さが気になりました。新しい建物を建設する場合、階段の高さを注意して頂きたい。	中区	60代	女性
・街の中にちょっと休めるベンチがあったらいいと思います。	中区	60代	女性
・子供がいるので、ベビーカーで出かけたときに、エレベーターや多目的トイレがあると助かります。	東区	30代	女性
・佐鳴湖公園に和式トイレしかない箇所が3つあり、高齢者の利用も多いので洋式に変えてほしい。	東区	50代	女性
・民間の施設はUDが進んでいるが、公共の場はまだまだ進んでいないのではないかと感じる	東区	50代	女性
・多目的トイレが増えたのは嬉しいが、2~4歳の子が使える便器があると助かる。補助便座がある所とないところがある。	西区	30代	女性
・公園のトイレが古く汚いところに直してほしいです。	西区	30代	女性
・街中を歩くとき、休むことのできる椅子やベンチがあるといいと思う。	西区	30代	女性
・公立の学校にUDの設備がない。	西区	50代	男性
・車椅子でも通える学校作りをしてほしい。	西区	50代	男性
・手すりや安全ガード等、子供、老人に優しくしてほしい。	西区	50代	男性
・今後、性別を分けないトイレが必要になってくるのでは？	西区	50代	—
・商業施設での多目的トイレや授乳室は、家族が子育ての中なので助かっている。	西区	60代	—
・浜松駅周辺にエレベーターなどが設置され、高齢者、障がい者の人たちにはとても有効だと思われる。	西区	60代	—

・公の場でのトイレが少なかったり、洋式が少なすぎたりすることが目につく。	西区	60代	—
・多目的公衆トイレを増設すべきだ。	西区	70代	男性
・浜松市役所の多目的トイレは古くて暗く、怖いため、使用するのをためらった。	南区	20代	女性
・公園に多目的トイレがあると子どもと一緒に入れるので助かる。	南区	30代	女性
・新しくできた公共施設、レジャー施設に関しては、UDの考え方が進められている事を実感する部分はあるが、古い施設についてはまだまだではないかと思う。	南区	40代	男性
・公衆トイレ等に人工肛門用の洗浄設備がある所が少ないと思う。手洗い場で処理されている方を見かけた事も。	南区	40代	男性
・公共施設内の床、フロア、階段などは段差をなくし、同じ色に統一してほしい。(視聴障がい者より)	南区	50代	男性
・公衆トイレ、公共施設のトイレを洋式に変えてください。和式では使用できない人が増えています。トイレの手洗いに荷物フックをお願いしたい。	南区	60代	女性
・アクトの大ホールの回り階段とても危険で、高齢者は本当にしんどそうです。	南区	60代	女性
・施設、道路、公園などにすべての人が憩えるように椅子を増やしてください。中心街へ出かけるようになってと思います。	南区	60代	女性
・身障者用駐車場に関係のない車が停まっているケースが多々見られます。止められない車いすの人など気の毒に思います。何か良い方法は？	南区	—	—
・近くに公園があれば、普段会わない近所の人や地域の高齢者の方と関わる場になるのに・・・と思う。	北区	30代	女性
・保健所、浜北区役所、税務(元目庁舎)の老朽化が著しい。対策する必要があるのではないのでしょうか	北区	50代	男性
・和式トイレは廃止してほしい。小学校もデパートも全て洋式トイレにしてほしい。	北区	60代	男性
・駅の多目的トイレはとても助かっている。	北区	70代	女性
・浜北区役所の駐車場が、狭く、少なく、駐車しにくい。	浜北区	30代	女性
市役所や区役所、地区協働センターなどの施設が古く、トイレ等もあまりきれいではないので、建て直してほしい。	浜北区	30代	女性
・駅にスロープが無い。階段は大変。都田公園の駐車場の階段に手すりがなく大変。図書館にゲートがあるが、車いすの人はどうしている？	浜北区	50代	女性
・古い公共施設は高齢者や障がい者に優しくない。エレベーターもなく、階段を上るのは大変です。	浜北区	50代	女性

・まだまだバリアフリー化されていない所も多いので、色々な人が生活しやすい環境に早くなることを願います。	浜北区	50代	—
・視覚障害者誘導用ブロックが途切れて連続性が無い。歩道もない道路から施設に入った途端現れて意味があるのか？検証すべきだと思う。	浜北区	60代	男性
・公園等のトイレでもまだ和式の所しかない場合や、車いすで入れない場所があるので、改良してほしい。	浜北区	60代	女性
・遠鉄バス、電車(駅)や大型ショッピングセンター等はUDが比較的進んでいるように思うが、市の施設は少々遅れているような気がします。	浜北区	70代	女性
・天竜区でUD化は感じませんが、新しい建物、市役所などは多目的トイレになっていたと思いました。ただ、新しいトイレはスイッチが多く、字が小さいため、高齢者や田舎の方は分かりづらいと思うこともあります。	天竜区	40代	女性
・「多目的トイレ」は小さな子供がいるので、よく利用しますが、子供のおむつ替えに時間がかかり、車いすの利用者を待たせてしまったことがある。多目的トイレは、できれば2か所あると便利に使えるのではと思いました。	天竜区	40代	—
・トイレ等では洋式が増え、便利な地域で満足している。	天竜区	50代	男性
☆子供が障がい者で車椅子利用 ・「障がい者用トイレ」から、「多目的トイレ」になってからは、普通の人が使っている事が多いので、多目的にするなら数を増やして。車椅子利用者にとっては前より不便になった。	天竜区	50代	女性
・商業施設などに所々椅子が設置されているのがUDだとしたら、とても便利だと思います。	天竜区	60代	—
・バリアフリー化されたところが多いのはすばらしいと思う。	—	20代	女性

■行政やUDのまちづくりへの意見・要望

・市民の平安のためにUD活動に期待しています	中区	50代	男性
・UDのまちづくりを積極的に進めると言う方向性は正しいと思うので、このまま推進して欲しい。	中区	40代	男性
・困っている人が小さなことでも相談できる場所、カフェなど話を聞いてもらえたり、助け合ったりできる所が身近にあると良い。	中区	40代	女性
・障がいのある方を担当者に加えるなど、生の声を活かせるシステム作りをしてほしい。健常者ばかりが担当で考えるUDは机上の空論。	中区	40代	女性
・新聞や広報はままつで活字ではよく見かけるけど、その割に実践されているか、目で気付いたり感じるほどではない。	中区	40代	女性
・困難を抱えた人にはいろいろな問題が絡み合っている場合も多いので、部署は連携して対応してほしい。	中区	40代	女性
・市民や企業任せにUD向上が託されている。市は商売としての概念がないので進展しない。	中区	50代	男性

・行政だけの考えではなく、ニーズを持っている方たちの考え、意見、希望を聞いて欲しい。	中区	50代	女性
・市街地周辺はとても整備されていて気持ちが良いです。少しずつ浜松市全体が安全で活動しやすい美しい街になってほしいと思います。	中区	50代	女性
・現在進行形だと思う。住みやすい街になりますようお願いいたします。高齢者に対してもよろしく	中区	70代	女性
・UDを取り入れることは高齢化、国際化を考慮して必要だとは思いますが、もっと他に重点的に取り組むべき項目はあるはず。	東区	30代	男性
・他の市、県とも歩調を合わせる必要もあると思う。勇み足にならないようにお願いしたい。	東区	30代	男性
・UDを設置するだけでなく、活用頻度、改善点等を継続的にリサーチし、今後に活かす。	東区	40代	女性
・積極性が足りないと感じる。多くの市民が身近に感じるように進めて欲しい。	東区	50代	男性
・親子で参加出来る行事があると、親、子ども、祖父母が合う機会が増えつながりが出来ると思う。	東区	60代	女性
・車いすや特徴を持った方が出て来られるイベントをしたらどうですか？	東区	60代	女性
・UDまちづくりを立案、実行する人は、職場から家まで歩いて帰ることを勧める。現場を見てよく考えてくださいね。	東区	60代	—
・少子高齢化の中で、高齢者にも担い手として参画していくようにすべき。官・民・学の協働が今以上に必要である。	西区	30代	男性
・市の施設(特に学校など)でUDが進むことは良いと思う。全ての人に優しい街づくりをしてほしい。	西区	30代	男性
・困っている方達の生の声を聞き入れることが一番大事かと思います。	西区	30代	女性
・高齢者や障がい者、妊婦などは公共交通を使わず、自家用車を使う機会が多く、あまりUDを考慮する光景が見られないと感じます。	西区	40代	男性
・UDの普及については、まだまだこれからだと思います。さまざまな人々の要望、意見を取り入れながら、頑張ってください。全ての人に優しい市になることを期待しています。	西区	40代	男性
・毎日の生活の中でUDを感じたことはなかった。不便さを感じる事は結構あるが、すべてを改善していくのは大変でしょう。	西区	50代	女性
・生活の中で理解できないことや困ったことがある時、気軽に相談したり教えてもらえる所があると、とても助かります。	西区	60代	女性
・社会的弱者と言われる人たちが住みやすい街こそがみんなが住みやすい街だと思う。	西区	60代	女性
・利用者の意見を聞いたらどうでしょう？ひとりよがりになっている感じがする。	南区	40代	男性

・これからも弱者に対してやさしい対策を進めていただきたいと思う	南区	40代	男性
・公共施設や大型スーパー等は少しずつ変わっているが、南区はUD条例とは関係がないと思っている。	南区	60代	女性
・街に人が出るようにならなければ、UDも意味がない。	南区	70代	—
・多言語表示や障がい者向けの案内などはどこに行っても目にするし、当たり前前の世の中だと感じているので、浜松市がどういう所に力を入れているのか明確に分かるといいと思う。	北区	30代	女性
・街中や区役所等は整備されても、そこに住む人が生活の中で使いやすさを感じなければ、満足できません。もっと地域にも目を向けてほしい。	北区	50代	女性
・言葉だけが先行しているように思う。	北区	60代	女性
・誰もが生活しやすい環境を整えることは大切だと思うが、助け合うという機会が減ってしまう事に対して疑問を感じる。心が養われるユニバーサルなまちづくりを期待しています。	浜北区	20代	女性
☆車椅子利用者の意見 ・行政・民間共にもっと障がいのある人の意見を聞く努力が必要と思う。	浜北区	30代	男性
・誰もが住みやすいまちづくりをしてほしいと思います。	浜北区	30代	女性
・街全体が活気づけば、市民のUDへの意識も変わってくるのではないかと 思う。	浜北区	30代	女性
・UDはこれからとても必要だと思う。誰もが住みやすい街になる事を願っ ている。	浜北区	40代	男性
・障がい者や外国人を市の担当にして、実際の目線で対応していくのが良 いと思います。	浜北区	40代	男性
・多目的な制度の整備と共にUDによるまちづくりが成される事を願う	浜北区	50代	女性
・弱者の意見や視点から望まれる課題をきちんと汲み上げて、反映するよ うにしているかどうかはまだ良くみえない。	浜北区	70代	男性
・浜松市のどこにいても快適に暮らせることが出来るように弱者に優しい町 づくりをしてもらいたい。	浜北区	70代	女性
・今後浜松市がUDによるまちづくりが進んでいきますように。	天竜区	60代	女性

■心のUDの定着

・「出来る事はお手伝いします」という気持ちがあっても、行動に移すことが できない。	中区	20代	女性
・赤電に乗ると子連れの私に声を掛けてくれる人が沢山いる。同じように感 じている子育て世代の友達も多く、心のUDは広がっていると思う。	中区	30代	女性

・ハード面(公共施設や公衆トイレなど)はだいぶ整備されてきていると思うが、ソフト面(人の心使いなど)私を含めてまだまだだなと思う。	中区	40代	女性
・人に対して文句や不平だけでなく、感謝を伝える、そんな人が増える浜松市になることを願っています。	中区	40代	女性
・社会の意識が高くなっていると感じる。若い世代が声掛けや行動をしているのに対して、年配者の知らぬふりが目につくようになった。	中区	60代	女性
・思いやりの心を大切にしていきたい。	東区	30代	男性
・「心のユニバーサルデザイン」、思いやりの心が広がってほしい。	東区	30代	女性
・UDを今まで考えたことがありませんでしたが、全ての人が暮らしやすい世の中にするのは大事な事だと思う。心のUDは自分にもできるので、思いやりの心を持ちたい。	東区	40代	女性
・子供の頃から様々な人がいて、協力して生きている事への理解や受け入れる心を育てることが一番のUDだと思う。	東区	40代	女性
・心のUDがより重要だと思います。	東区	50代	男性
・UDについては知っていたが、心のUDについては知らなかった。人の優しさや思いやりは大まかで、人により受け取り方や実践の仕方、モラル、常識などにより、それぞれ違ってくると思う。	西区	40代	女性
・元気な高齢者が今の社会の中でたちが悪い人が多いと感じる。その人たちがルールを守れるようなUDが今後必要になると思う。	西区	40代	女性
・施設や環境整備はだんだん整ってきているように思います。でも、心のUDはまだまだ進んでいないと感じます。心のUDを進めるためには、今どのような問題があるのか知ることが一番だと思います。	西区	40代	女性
・「お手伝いしましょうか？」の一言がなかなか言えない。自分の思いを言葉に出来れば心のUDへの一歩になると思う。	西区	60代	女性
・公共の乗り物などで妊婦やお年寄りに席を譲るのは当たり前のこと。	西区	60代	—
・他者を思いやった行動をしている人間を見ることが、浜松では少ないと感じます。他者を思いやる気質がやや希薄に感じられる。	南区	30代	男性
・浜松市はUDの考えが進んだ街だと思う。私自身も思いやりの心を持ちたいと強く思うようになった。	南区	30代	女性
・人に思いやりうんぬんを言う前にまず、役所の人や思いやりの接客をしてほしい。	南区	40代	女性
・建物だけでなく少しでも「心のユニバーサルデザイン」が広がるように努力したい。	南区	40代	女性
・心のユニバーサルデザインを浸透させるほうが、設備等を用意するより大事なのではないかと思う。	南区	40代	女性

・自分の出来る範囲で困っている人に声をかけたり手助けをしたりしていますが、余裕がない時は、見て見ぬふりをしてしまうことがあります。	南区	50代	女性
・「心のUD」については、かなり足りてないように感じます。若い子育て世代、妊婦さんを含めてもう少し優しい人や街であっても良いかなと思われま	南区	50代	—
す。 ・思いやりがなく、自分さえよければという人がほとんど。昔の方が思いやりがあった。	南区	60代	男性
・バスに乗る機会は少ないですが、お年寄り、妊婦さんに席を譲っていきたくと思います。席を譲る方が多くなるといいと思います。	南区	60代	女性
・思いやりが少ないように感じる。	南区	60代	女性
・席をゆずることは、中心街に行かないので分からない。思いやりの心は必要だと思う。やさしい浜松人になりたいと思う。	南区	70代	男性
・今回このアンケートで「心のUD」を知りました。大都市のような周りの人への思いやりの行動がもっと当たり前のようにできる浜松市になるため、私たちも高い意識を持つとともに、さらなるPR活動に期待します。	北区	50代	男性
・満席の電車で席を譲っていただきとても助かり感謝した。日本人の優しさ親切心をつくづく感じた。	北区	70代	女性
・現在妊娠中で、2歳になる子がいる。心のUDは人によってだいぶ差があるように感じる。相手を思いやる行動が広まればいいなと思う。	浜北区	30代	女性
・UDの考え方は、人としてのモラルの問題だと思います。行政が社会全体の道徳意識の向上に尽力して下さることに賛成します。	浜北区	40代	女性
・若い人の方が電車で席をスマートに譲っています。しかし、60代、70代の女性がベビーカーを抱えている人に対して座席に荷物を置き、席を譲ろうとしないことをよく目にします。浜松は、心のUDはまだ未だです。	浜北区	50代	女性
・多少不便を感じても心のUDがあれば幸せに暮らせると思う。浜松市には思いやりが必要だと思う。	天竜区	30代	男性
・心のユニバーサルデザイン、思いやりは大切だと思います。	天竜区	40代	男性
・迷っている人への声掛けなど声を掛けたことで、事故に遭うようなことがあると思う。そのため知らないふりをする人が増えていると思う。	天竜区	50代	男性
・中山間地域は人口減少に伴いますますサービスが低下していくことは目に見えている。「心のUD」の啓発が既成のやり方にとらわれないユニークな形で強く推し進めていただきたい。	天竜区	50代	女性
・浜松はとても住みやすいところだと思いますが、もう少し心のUDが必要ではないでしょうか。まず、声を掛け合って笑顔と元気が一番だと思います。	天竜区	70代	女性

■UDを知らない、認識不足

・ユニバーサルデザインって何ですか？	中区	30代	女性
--------------------	----	-----	----

・浜松市にUDの条例があると知らなかった。今回始めてHPでその内容を確認し、「心・情報」のUDが見えるようになることを期待する。	中区	40代	男性
・UDについて全く知らなかった。もともと県外から越してきたので、自分が住んでいた町よりは遅れている感じはあった。	中区	40代	女性
・孫はUDについて学習したようでしたが、私はどういう意味なのか知りませんでした。	中区	60代	女性
・今まで関心がありませんでした。少し興味を持って町の中を見渡して見ます。	中区	70代	女性
・私自身が勉強不足につき、UDに関して気を使っています。	中区	—	—
・このようなアンケートに答える機会を頂き、UDについて意識して考え、何か意見できるようにしていきます。	東区	30代	女性
・ユニバーサルデザインという言葉を知りました。	東区	30代	女性
・あまり意識してUDについて考えたり、見たりしていなかったので、これからどんなものが使われているか、作られているか見ていきたい。	東区	30代	女性
・このアンケートを機会に、自分自身でユニバーサルデザインに取り組もうと思います。	東区	30代	女性
・意識して生活していなかったので、気を配って生活してみようと思う。	東区	40代	女性
・ユニバーサルデザイン条例があることも知りませんでした。今後は意識するようにしたい。	東区	50代	女性
・市の取り組みが具体的に見えません。UDとはなんとなくこのアンケートで知りました。	東区	60代	男性
・ユニバーサルデザインという言葉を知りませんでした。	西区	20代	女性
・浜松市がUDを推進している事を初めて知った。UDについて普段何も意識していない。	西区	30代	男性
・UDはあまり聞き馴れない言葉でした。障がい者、老人等そのような方たちのために環境づくりを行うのはとても良い事で大賛成です。	西区	30代	女性
・普段当たり前のように利用しているエレベーター、多目的トイレ、スロープなど。このアンケートで身の回りのUDをもっと意識的に見て、知りたいと思いました。	西区	30代	女性
・UDの活動や言葉をこのアンケートで知ったので、回答に困った。	南区	40代	女性
・UDに対して全く知らなかったが、これからは意識して回りを見ながら行動しようと思う。	南区	60代	女性
・UDと言われてもピンと来ません。市民にも浸透していないように感じます。自分もまだ健康ではあるが、頭の隅には少し気にかけています。	南区	60代	女性

・ユニバーサルデザインとは？説明を聞くまで全く分からなかった。	南区	60代	女性
・今老人ホームの中にいるので、外の事はあまりわからない。外に出た時に回りをよく見てみます。	南区	70代	—
・UDについてあまり知らなかったなので、これからは自分なりに「心のUD」について考えていこうと思う。	北区	60代	女性
・UDに関して市民が関心を抱いているなど感じる機会は少ない。	北区	70代	男性
・UDとは何か？少しも気が付きませんでした。	北区	70代	—
・そのような取り組みがある事を知らなかった。ショッピングモールや駅はいろいろ整備され使いやすくなったと思うが、その他は変化を感じない。	浜北区	30代	女性
・トイレやエレベーターもUDなのかと知り、びっくりした。	浜北区	30代	女性
・浜松市は色々なことに取り組んでいて感服します。このアンケートのおかげでUDのことについて、興味を持つことができました。	天竜区	40代	男性
・UDの意味が分かりません。	天竜区	70代	—
・このアンケートでUDのことを知りました。安全な地域になるよう願っています。	—	50代	女性

■道路関連

・曳馬は狭い道が多く、歩行者も車の通行量もある場所が多いので、いつも怖さを感じる。	中区	20代	女性
・UDの道づくりをお願いしたい。他県、市と比べ危険箇所が多いと思う。	中区	30代	男性
・交通渋滞の多いところは歩車分離の信号にするなど対策すべきだと思います。	中区	30代	男性
・ブロック、レンガの歩道でベビーカーを押すとガタガタしていやだなあと感じた。	中区	30代	女性
・歩道整備が進んでいるが、自転車専用道の整備もお願いしたい。	中区	40代	男性
・信号機が見づらい。道路の舗装状態がひどい。富塚町の歩道は特にひどい。傾斜していたり、陥没していたり、割れていたり、車いすに乗った方が大変。平らな歩道にしてほしい。	中区	40代	女性
・地下道で道路を渡る場所が何か所かあるが、人目が届きにくい場所になるので夜など心配。浜松駅近くの自転車置場の場所が分かりにくい。	中区	40代	女性
・街中の歩道がブロック敷き、レンガ敷きになっているが、車いすやベビーカーの人達には不便ではないだろうか。	中区	50代	男性
・横断歩道の上の街灯は明るくして欲しいのと歩いている人がいる事をドライバーに感じられるように「歩行者あり」の看板を作るのはどうかと思う。	中区	50代	女性

・地下道を壊していますね。階段が無くなると歩きやすいです。資金はかかるのでしょうか？エレベーターも増えてきてありがたいです。	中区	50代	女性
・歩道の整備を充実してほしい。	中区	60代	—
・街をもっと明るく。LED使用の街灯を増やしてほしい。	中区	70代	女性
・歩行者が安全に歩ける街になればと思う	中区	—	—
・幹線道路沿いの歩道、住宅・商店・会社などが建つ道路沿いの歩道など、車いすが斜めになります。大変なことです。	中区	—	—
・大型商業施設ができたが、周辺の道路整備が遅れている。通学路にスピードを出して走っているのを見かける。歩行者道路を整備するか、案内表示を増やすか、規制をかける方が良いのでは？	東区	30代	男性
・朝自転車の通行がとても多く、とても危なく感じる時がある。自転車専用の道を増やすか、譲り合いの気持ちを持てるような指導などあってもいいかなと思う。	東区	30代	女性
・人が自由に安心して移動できること。道路(歩道、自転車路、セニアカー用路)、公園、緑地等憩いの場の整備。	東区	40代	女性
・歩行者用などは全くない所もあり、通学自転車が自動車と並んで走るため、非常に危険。道路整備に力をいれたいと思う。	東区	50代	男性
・階段や道の段差をなくしてほしい。一人で車椅子行動が出来るように。	東区	60代	女性
・歩道から横断歩道を渡る時に、縁石がもう少し段差がすくないといいなと思っています。	西区	30代	女性
・道路に関してもっと歩行者、自転車にとって安全なレーン等の設置をどんどん進めてほしい。また、暗い道も多いので太陽光発電等で夜間明るくしてほしい場所が多い。	西区	50代	男性
・現在住んでいる地域に関しては、交通量が多いわりに歩行者帯がない道路が多く、危険を感じることもある。	西区	50代	女性
・歩道が無い道路が多く、ベビーカーを押しながら歩くのは危険で、車が無いと外出できない。	南区	20代	女性
・目の不自由な方への誘導ブロックの認知度が低いと思う。自転車が置いてあったり、立ち話をしている人がいる。	南区	40代	女性
・自転車道のブルー表示も途中で切れていて、なんのための自転車道でしょうか。	南区	60代	女性
・街の灯りが暗い所が多いと思う。	北区	30代	男性
・北区の田舎に住んでいるので、まだまだ歩道や信号機などのインフラ整備が不十分だと思う。	北区	40代	男性

大型車が通り、車道と歩道の間隔が保たれていない国道が通学路として利用されている歩道の整備をしてほしい。	北区	50代	男性
・横断歩道の間隔が長く遠回りして横断しなくてはならない。車優先の道路ばかり。	北区	70代	女性
・近所に日赤があるが、小林駅から病院の道がとても危険。歩行がしやすいようにしてほしい。	浜北区	40代	女性
・生活道路は30km/h制限、グリーンライン設置などスピードを出せないような方策を実施するため、各方面の意見を出し、まとめられるように！	浜北区	70代	男性
・UDに対して知名度が低い。天竜区内の道路の幅広にしてもらいたい。道路整備もUDの1つではないでしょうか？	天竜区	30代	—
・駅前(北側)や伝馬町交差点も地下道ではなく横断歩道にしてほしい。	天竜区	60代	男性
・私たちの住む天竜区北部では、UDも大切ですが、先ず、道路事情が悪く、道路の拡幅・整備を優先にして頂くよう切望します。	天竜区	70代	女性

■UD情報発信・PR等

・よく分からない事が多い。企業を通して説明会などがあると良いと思う。	中区	30代	男性
・もっと様々な場でPRされれば意識付けが広がり活動のきっかけになるのでは？	中区	30代	女性
・広報その他でそのことをもっとたくさんの人に知ってもらう機会をいろんな形で勧めてほしいです。	中区	40代	—
・広報等を利用し、UDが何であるかもっと強力にPRすることが必要。UDマークを公募したらどうか？	中区	70代	男性
・モデルとなる活動を紹介して、その技術や取組みが活かしていけるようになるのが普及の道筋として有効なのである。	東区	20代	男性
・UDはとても素晴らしいのに、市民に知られていないことが非常に残念です。UD条例が施行されたのは浜松が1番最初!!ここをもっとアピールし、浜松市から全国、世界へ発信していけるくらい浸透するといいなと思う。	東区	30代	女性
・聞いた事がなく分からない。どこでUDについてアピールされているのか分からない。	東区	30代	女性
・UDをもっと多くの人にアピールする事が重要	東区	40代	女性
・広報はままつにも心のユニバーサルデザインを目指している事を簡単に示してもらえると、人々の優しさも表に出やすくなると思う。	東区	60代	女性
・浜松市が積極的に進めているとの事ですが、市民全体の広がりや聞かれるとまだまだと感じる。	東区	70代	—
・市民全体が関われるもの、場所、機会の提供が足りない。情報も全ての市民に行き渡っていない。	西区	30代	男性

・市民の関心度が役所と温度差を感じてならない。もっと積極的にアピールをしてほしい。	西区	40代	男性
・市のHPは分かりにくい。点字等の改善はあっても、年を取っていくと分からず、見つけにくい。デザインも考えたほうが良い。	西区	50代	女性
・ユニバーサルデザインを知らなかった。宣伝して多くの人に知ってもらった方がよいのでは。	西区	70代	女性
・UDの言葉しか知らなかった。私の様な人にももっと理解されてほしいと思う。	南区	30代	女性
・まだまだ身近なものになっていない。	南区	40代	女性
・市民全員が良くわかるように広報活動をもっと行う。	南区	50代	—
・もっと分かりやすい(把握しやすい)PRの方法が必要ではないか？	南区	60代	男性
・すごく良い取り組みだと思うので、もっと他のアピール方法はないかと感じました。思いやりの心もなかなか行動に移すのは難しい。UDの取り組みを発表したり動画等を流してみたいかでしょう。	北区	30代	男性
・アピールが少なく若い世代は理解度が少ないと思う。もっと企業を使って理解を得る必要があると思う。	北区	40代	男性
・TVやCM、広報、チラシなどいろんな手段で情報発信していただけたらうれしい。	北区	40代	女性
・情報が無いので分かりません。この運動が広がるといいですね。	北区	70代	—
・もっと多くの人々がUDという言葉を知って、生活全般に反映されるといいと思う。	浜北区	20代	女性
・もう少しアピールをしたほうが良いと思います。	浜北区	30代	男性
・バリアフリー対策を講じている施設は少しずつ増していると感じるが、市民の意識は低いと感じる。	浜北区	50代	男性
・UDについて理解が無かったので、K-MIXラジオで呼び掛けたりしたらいいと思う。	浜北区	50代	女性
・UDについて詳しい説明してほしい	浜北区	70代	男性
・UDを知らない。広く周知させた方が良い。UDは旧浜松市内だけですか？天竜区・浜北区・引佐三ヶ日地域はどのように考えているのか？	天竜区	30代	男性
・各個人、各利用者にまではまだまだ浸透されていない。UDの広報活動も是非幅広く行って下さい。	天竜区	70代	女性
・UDはPR不足と思います。	天竜区	70代	女性
・こういった活動をしている事を知らなかった。市民でも知らない方が多いと思うので、広報や学校やイベントなどで伝えてほしい。	—	20代	男性

■UDの表記・言葉の意味

・子どもからお年寄りまで誰にもわかるUDが必要。	中区	60代	女性
・「ユニバーサルデザイン=UD」ということをこのアンケートで知った。略字が多くて年寄りにはついていけない。	中区	60代	女性
・横文字を控えてほしい。私も自分に近いところからUD精神を実践していくよう努力します。	中区	70代	女性
・ユニバーサルデザインの説明がほしい。	東区	60代	女性
・UDと言う言葉は誰にでも分かりやすく、説明のいらぬ漢字やひらがなにならないものでしょうか？	東区	60代	女性
・カタカナ表示が増えて、年配には理解しづらい。絵で表示されると分かりやすいと思う。	東区	60代	女性
・バリアフリーとUDをしばらくは併記した方がよいのでは？同意語ではないと思うが、バリアフリーはまだ浸透しているイメージがある。	西区	40代	—
・デパートや駅やスーパーマーケットのピトグラム(トイレ)を大きくしてほしい。ピトグラムの一覧表を作成してほしい。	西区	50代	男性
・ユニバーサルデザインは、日本語ではなんというのか？何故カタカナなのか理解できない。	西区	60代	男性
・「ユニバーサルデザイン」という言葉自体がわかりにくい！	西区	60代	女性
・友人に「ユニバーサルデザイン」を聞いても知らない人が殆んどでした。内容は知っていましたので、もう少し分かりやすい言葉(例えば日本語)で表したらどうか？	西区	70代	女性
・UDはあまり知られていないように感じられます。もっと年配者にもわかりやすくしてほしいですね。	北区	60代	女性
・バリアフリーと言う言葉は浸透しているが、ユニバーサルデザインは浸透していないと思う。	浜北区	30代	女性
・なんでも横文字で表すのはどうかと思う。	浜北区	50代	男性
・日本人が日本人に理解してもらうのに外国語を使用するのか理解できない。最近はやたら「外国語」を取り入れていることに不満を感じる。国際化も大切だとは思いますが、もっと日本の文化、風習を大切にしてほしい。	天竜区	60代	男性
・英語や単語を使っていて分からない。	—	70代	—

■UDの地域格差

・駅を中心部はUDがかなり進んでいると思いますが、そこより外れるとまだまだというところもあるように見える。これからではないでしょうか。	中区	40代	—
---	----	-----	---

・地域で会合を開いて、地元の人と意見交換などをして、長く続く組織作りからはじめてはどうでしょうか？	中区	70代	女性
・浜松駅周辺はUDが進んでいるが、少し外れると(街中から)感じる事が少ない。	西区	30代	女性
・田舎に行くほど歩道や街灯がなく危険。	西区	50代	男性
・中心部ではUDが進んできていると思われるが郊外ではまだ不十分。	西区	50代	男性
・UDの考え方を浜松市政にも全体に広め、天竜区、特に佐久間町、水窪町のまちづくりに活かしてほしい。他区、地域と同様にUD都市・浜松になっていただきたく思います。	浜北区	20代	男性
・中心部だけでなく郊外のユニバーサルデザインをお願いします。	浜北区	20代	女性
・山間部の人が高齢化して暮らしやすくなっているのでしょうか？そういう所も考えて頂きたい。	浜北区	50代	女性
・UDは街中に住んでいて普段の生活に不便を感じない人が考える事。毎日の生活が不便な人たちの事も少しは考えて下さい。	天竜区	40代	女性
・山の生活ですのでユニバーサルは、夢だと思えます。	天竜区	60代	男性
・過疎地に住む老人の事も忘れないでほしい。	天竜区	60代	女性
・山間地域で高齢者が不安な毎日を過ごしています。ふれあいバス・タクシー等、今は車に乗れるが今後は心配です。	天竜区	60代	女性
・山間部への配慮が感じられない。街の発展だけでなく、山間地に目を向けてください。高齢化の中で生活しやすい地域にする為に何が必要であるか検討していただきたい。	天竜区	60代	女性
・天竜区は高齢化が進んでいる。交通手段(自動車以外)のUDを進めて欲しい。その他買い物、医学等を充実して欲しい。	天竜区	70代	男性
・中山間地への配慮下さいますよう要望します。	天竜区	70代	—

■高齢者・障がい者への支援

障がいを持った方のプライドを傷つけることなく、自然にお手伝いできたらいいのですが、いまだに良い方法が見つかりません。	中区	20代	女性
・これから増々高齢化社会になるので、大事にしてくれることばかりではなく、活用させる方法も考えてみてほしい。	中区	40代	男性
・お年寄りの方が立ち寄りやすい場所が地域にあったら良いと思う。	中区	50代	女性
・高齢者が一人でも生活できるようにしてほしい。	中区	60代	—

・身体の不自由ばかりでなく、目に見えない障がいの方の手続きの対応があまりに不親切というよりひどい扱いにがっかりした。	東区	50代	女性
・まだ、介護の必要な人へのUDは充実していない。	西区	50代	女性
・高齢者が一人で買い物しているのを見るが、大変そうだった。	西区	50代	女性
・高齢者だからという理由で優先というのはいかがなものかと。	西区	60代	男性
・高齢者や障がい者が何に困るのか、何を必要としているのかが分からないと、思いやりを掛けることも出来ないと思う。私たちが何をすれば良いのか、本当の声をお知らせ下さい。	南区	50代	女性
・障がい児が身近に感じる時があまりなく、自身が意にしていない事が多く、地域内での協力があまりないと思っている。	南区	60代	女性
・老人力を大いに活用されますように！老人のボランティアをチケット制にしてくださいれば余っている力をボランティアに預ける事が出来ると思います。遊んでいる老人力を生かしてください。	南区	70代	女性
☆車椅子利用者の意見 ・遠鉄電車でスロープが無いことから事前に日時を伝え、手伝いを頼んだが、断られ他駅への移動を言われた。	浜北区	30代	男性
・年をとるとというのは大変な事と思っています。暮らしてる町は5年経ったらどうなるかとみんな話しています。	天竜区	70代	女性
・現在介護して頂く私は、感謝するばかりです。	天竜区	—	女性

■UD教育の必要性

・小学校で授業や課題が出て、子供たちの認知は広がっていると思う。さらに増え、自然と優しい心を持つ子供が育ってくれたら、嬉しいです。	中区	40代	女性
・東南アジアでは、電車、バスで若者に席を譲られました。浜松では殆んどない。人としての優しさを教育していく事が大切と思う。	中区	70代	—
・啓発活動をしてほしいです。小・中学生には、視覚・聴覚障がいの疑似体験会。体が高校生・大学生は(特に男子に)妊婦の疑似体験を。実際に感じないと「恐いなあ」「困ったなあ」が解らない。	東区	40代	女性
・UDの言葉は知っていたが、街全体の取り組みをしていることが感じる事が出来ません。もっと広く周知し、教育が必要だと思う	東区	40代	女性
・小中高で取り上げ学んで意見を求める。職場(会社)で考えてもらう。子どもから大人まで幅広く考えを出す。	東区	70代	—
・学ぶ機会が欲しい。地域の老人会等に廻ってほしい。	東区	70代	—
・小学校等でも勉強しているようですが、もっとアピールする必要があるのでは？	西区	40代	女性

・子供の頃から様々な立場の人と共に生きることを学び、困った人を見れば自然に手を差し伸べる事の出来る大人になってほしい。	西区	60代	女性
・学校などで子どものうちにUD教育に取り組んでほしい。	南区	30代	女性
・地域の自治体、学校教育の場などで話題として取り上げる機会をもたらいかがでしょうか。浜松市が誰もが住みやすい街になる事を一市民として願っている。	北区	70代	—

■交通関連

・基本的に浜松は車がないと移動に不便だと感じます。結果駐車場のない時点でユニバーサルデザインを語っても終わっています。	中区	30代	男性
・車が多いので、電車の整備をしてもらえるととっても嬉しいです。	中区	40代	—
・公共交通機関の整備。	東区	40代	女性
・バスでは行ける所が限られてしまう上に本数も少なく、バス停も不便な所が多い。区役所へのアクセスがない。	西区	50代	女性
・遠鉄バスの床が低くなったりと民間の努力も伝わります。	西区	50代	女性
・もうすぐ車の運転も出来なくなるでしょう。町の方に出向くにしても交通機関が不自由です。	南区	60代	女性
・天竜川駅の建物や駐車スペースにおいてUDが適応されれば、公共交通機関利用が増えると思う。今後の環境作りに期待しています。	北区	40代	女性
・北区の国道沿いに住んでいる。多くの通過車両等で通学の危険性や高齢者のセニアカー等の移動が最大の心配事です。	北区	60代	男性
・交通機関が不便であまり外出しません。	天竜区	60代	—

■子育て世代への支援

・小さい子供がいても働きやすい環境を作ってほしい。	中区	50代	女性
・授乳できる場所が少ない。キッズスペースのあるお店が増えてほしい。	東区	20代	女性
・支援が高齢者へ偏っている。子育て世代は後回しにされていないか？	東区	40代	男性
・まだまだオムツ換え台が無い場所が多く困る。	南区	20代	女性
・動物園の多目的トイレにある幼児用の小さいトイレを増やしてほしい。	南区	30代	男性
・図書館はオムツ替えシートも女性トイレにしかないので、共有スペースにほしい。	南区	30代	男性

・働きたいけど保育園に入れない。保育園と仕事とどちらも新たに探すのは大変で、社会復帰出来ないでいる。	南区	30代	女性
・協働センターにも多目的トイレが欲しい。また、授乳室があると助かる。 ・公園のトイレなどは、おむつ替えスペースが汚れていることが多く使いづらい。全体的に子供に優しい、ママに優しい街になると嬉しい。	天竜区	30代	女性

■防犯・防災対応

・地震、津波等のマニュアルや震災直後からの3日間の行動マニュアルなどが各家庭に配布されると良いと思う。	中区	40代	男性
・街灯が前より少なくなり夜道が怖い。	東区	20代	女性
・常夜灯が減っていて、夜子供たちの外出が(部活・塾)心配。道が暗い。	西区	40代	男性
・歩道が少なく、街灯が少ない。子供などには少々危ないように感じる。	南区	20代	女性
・街中には街灯が沢山あるが、南区やその他の地域では街灯が少なく、老人や子供が夕方から夜にかけて歩くのは心配。特に公園周辺は街灯が少なく危険。	南区	40代	女性
・深夜でも街灯やトイレの照明は必要だと思う。	北区	30代	男性
・地域防災訓練などの集合場所の整備と小学生の登下校通路の安全確保に対して防犯を含めて再検討を願いたい。	—	70代	男性

■UDを実感できない

・普段の生活でUDを感じないし分からない。市民の意識を変えなければ街全体には行き渡らないのでは？	東区	40代	男性
・身近に感じるのは、タクシー、バス、大手の病院のみ。	東区	50代	男性
・身の回りにUDに関するものがあまりないので感じませんでした。	東区	50代	女性
・一般市民まで身をもって感じない。	北区	60代	女性
・UDとの直接的な関わりが感じられず、分かりにくい。	浜北区	70代	男性

■アンケートへの意見

・UDと言う考え方に自分の視点が向いていなかったのが、意外な調査だった。	東区	60代	女性
・設問が偏っているように感じる。	東区	60代	男性

・この様な意見調査に参加出来た事を感謝しています。	西区	70代	女性
☆車椅子利用者の意見 ・このアンケートに関して、UDを必要かどうかによっても意見が大きく変わ ると思う。質問事項にないのが不思議。	浜北区	30代	男性

■案内サイン

・高齢者と外出の際、エレベーターの場所が分かりづらかったり、遠くにあ ったりして不便を感じる事があります。案内板を大きくするだけでも違うと思 います。	中区	40代	女性
・他地域から来た人に対しては分からない表示がまだまだあると思われ る。愛称のみの標記など。	西区	40代	女性
・浜松市の施設の案内が分かりにくく、他県から見えた人には一段と分か りにくい。	北区	60代	女性
・車椅子で入れる店舗は外から分かればお店にも入りやすいと思う。(出入 の幅が広い店にはマークを貼るなど)	浜北区	40代	男性
・街を歩くと字が小さかったり、歩道が狭かったり気を付ける点がいっぱい です。	浜北区	70代	女性

■外国人への支援

・異国籍の方(特に中国人)が理解しやすいUDが欲しい。	西区	30代	女性
・弱者や外国人に対してはどんどん進めて頂きたい。	西区	40代	女性
・勤め先には、国籍の違う人達が30人ぐらいいますので、色々不便さが分 かります。	西区	60代	女性
・外国人にもマナー、道徳、日本人の考えを教育する機関を作ってほしい。	北区	40代	女性

■その他

・日本は親切な、そして設備の整ったとてもいい国、そして浜松と感じてい ます。日本は、特に浜松は、良い所でここに暮らせることが幸せです。	中区	70代	女性
・UDが当たり前になってほしい。	東区	20代	女性
・ユニバーサルデザイントイレは空いていても入っていいのか分からず遠 慮するが、使用可なのか？	東区	40代	女性
・UDで多目的トイレ、エレベーターは良いと思うが、過ぎた便利で人間に出 来る事を奪ってしまってる。	東区	60代	女性
・浜松市は外国の方も多いですし、高齢者の方の多いと思います。浜松は ご高齢の方がとても元気な方が多いと思います。	西区	20代	女性

・昔に比べたら感謝しきれない程の便利な世の中です。電化製品も便利で助けられますが、操作が複雑で使いこなす事は全く出来ません。	南区	70代	女性
・取り入れることは必要だが、お金もかかるので大変だと思います。	北区	40代	女性
・万人に公平、平等に行き渡るようにしてほしい。	天竜区	30代	男性

浜松市ユニバーサルデザイン意識調査 調査票（市民用）

以下の設問に該当する項目・番号に○印を付けてください。

■あなた（回答者）についてお伺いします。

1) 年 代	10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代
2) 性 別	男性 ・ 女性
3) 職 業	1. 自営（農林業・水産業等） 2. 自営（商工業・サービス業・自由業等） 3. 勤め人（会社員、教員、公務員・団体職員・パート等） 4. 専業主婦・主夫 5. 学生 6. NPO・NGO・市民活動団体等 7. 年金受給者・無職 8. その他（ ）
4) お住まい	中区 ・ 東区 ・ 西区 ・ 南区 ・ 北区 ・ 浜北区 ・ 天竜区

問1 あなたは、「ユニバーサルデザイン（UD）」について知っていますか？

1. 詳しく知っている	2. 知っている
3. 言葉だけは聞いたことがある	4. 全く知らない

問2 あなたは、困っている人に声をかけたり、バスや電車で席をゆずるなど、思いやりのある行動をする人が増えていると感じますか？

1. 感じる	2. 少し感じる
3. 感じない	4. わからない

問3 あなた自身は、困っている人に声をかけたり、バスや電車で席をゆずるなど、思いやりのある行動をしていますか？

1. いつもしている	2. たまにしている
3. ほとんどしていない	4. していない

問4 あなたは、地域・職場・家庭など日常生活の中に「UD」の考えが広まっていると感じますか？

1. 感じる	2. 少し感じる
3. 感じない	4. わからない

問5 あなたは、民間の対応・案内などのサービスに「UD」の考えが広まっていると感じますか？

- | | |
|---------|----------|
| 1. 感じる | 2. 少し感じる |
| 3. 感じない | 4. わからない |

問6 あなたの住む地域は、高齢者、障がいを持つ人、子育て世代、外国人など、誰もが暮らしやすい地域だと感じますか？

- | | |
|---------|----------|
| 1. 感じる | 2. 少し感じる |
| 3. 感じない | 4. わからない |

問7 あなたは、浜松市が案内サインや接客サービス、観光客へのおもてなしなど、来訪者に対して優しい地域だと感じますか？

- | | |
|---------|----------|
| 1. 感じる | 2. 少し感じる |
| 3. 感じない | 4. わからない |

問8 浜松市はユニバーサル社会の実現に向けて、男女共同参画の取組みを進めています。あなたは、浜松市が女性の活躍できる地域だと感じますか？

- | | |
|---------|----------|
| 1. 感じる | 2. 少し感じる |
| 3. 感じない | 4. わからない |

問9 あなたは、高齢者、障がいを持つ人、子ども、外国人などを支援する活動やイベントに参加したことがありますか？

- | | |
|--------------|--------------|
| 1. よく参加している | 2. 参加したことがある |
| 3. 参加したことがない | 4. わからない |

問10 あなたは、市や団体などと一緒にUDのまちづくりに向けた活動に参加したいと思いませんか？

【UDのまちづくりに向けた活動例】

- ◆UDに関するイベントへの参加
- ◆UDに関する講座・セミナー等への参加
- ◆UDのアイデア提案等

- | | |
|------------|----------------|
| 1. 参加したい | 2. 機会があれば参加したい |
| 3. 参加したくない | 4. わからない |

問 11 浜松市では、市政情報（ホームページ・広報はままつ・各種パンフレットなど）について、点字版や多言語版など情報提供のUD化を進めています。あなたは、市が提供している情報について、UDに配慮されていると感じますか？

- | | |
|---------|----------|
| 1. 感じる | 2. 少し感じる |
| 3. 感じない | 4. わからない |

問 12 あなたの住む地域は、歩行者優先の道が整備されていると感じますか？

- | | |
|---------|----------|
| 1. 感じる | 2. 少し感じる |
| 3. 感じない | 4. わからない |

問 13 あなたの住む地域は、誰もが使いやすい休憩所やトイレが整備されていると感じますか？

- | | |
|---------|----------|
| 1. 感じる | 2. 少し感じる |
| 3. 感じない | 4. わからない |

問 14 あなたは、市役所、区役所、協働センターなどの公共施設について、利用しやすいと感じますか？

- | | |
|---------|----------|
| 1. 感じる | 2. 少し感じる |
| 3. 感じない | 4. わからない |

問 15 あなたは、商業施設や宿泊施設、レジャー施設などの民間施設について、利用しやすいと感じますか？

- | | |
|---------|----------|
| 1. 感じる | 2. 少し感じる |
| 3. 感じない | 4. わからない |

問 16 あなたは、施設内や道などに設置されている案内サインについて、わかりやすいと感じますか？

- | | |
|---------|----------|
| 1. 感じる | 2. 少し感じる |
| 3. 感じない | 4. わからない |

問 17 あなたの住む地域は、防災・防犯などの面で、誰もが安全・安心に暮らすことができる地域と感じますか？

- | | |
|---------|----------|
| 1. 感じる | 2. 少し感じる |
| 3. 感じない | 4. わからない |

問 18 あなたは、電化製品やキッチン用品、文房具など身の回りの製品について、誰もがわかりやすく使いやすい製品（UD製品）が増えていると感じますか？

- | | |
|---------|----------|
| 1. 感じる | 2. 少し感じる |
| 3. 感じない | 4. わからない |

問 19 あなたは、浜松市の「ユニバーサルデザインによるまちづくり」について、どのように感じていますか？

- | | |
|------------|---------|
| 1. 満足 | 2. やや満足 |
| 3. どちらでもない | 4. やや不満 |
| 5. 不満 | |

問 20 設問 19 で、「4.やや不満、5.不満」と回答された方に伺います。不満と感じる理由は何ですか？

--

問 21 その他、UDに関するご意見などがあればご自由にお書きください。

--

ご協力ありがとうございました。

Ⅱ ユニバーサルデザイン(UD) 事業者意識調査の概要

1 調査目的

第2次浜松市ユニバーサルデザイン計画・第2期推進計画策定（H29～H33）に向けて、事業者の考えや要望等を集約し、新計画に反映させることを目的として意識調査を実施した。

2 調査概要

調査対象：浜松市内の事業者 500社

調査期間：平成28年6月29日発送 7月15日締切

抽出方法：法人リストから無作為抽出

調査項目：添付調査票参照

調査方法：郵送にて配布、同封の返信用封筒で調査票の返送を依頼

実施機関：特定非営利活動法人地域づくりサポートネット

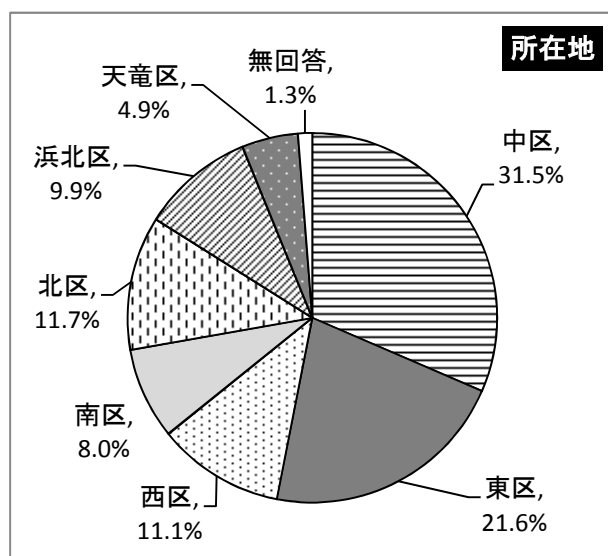
3 回収結果

配付数：500社

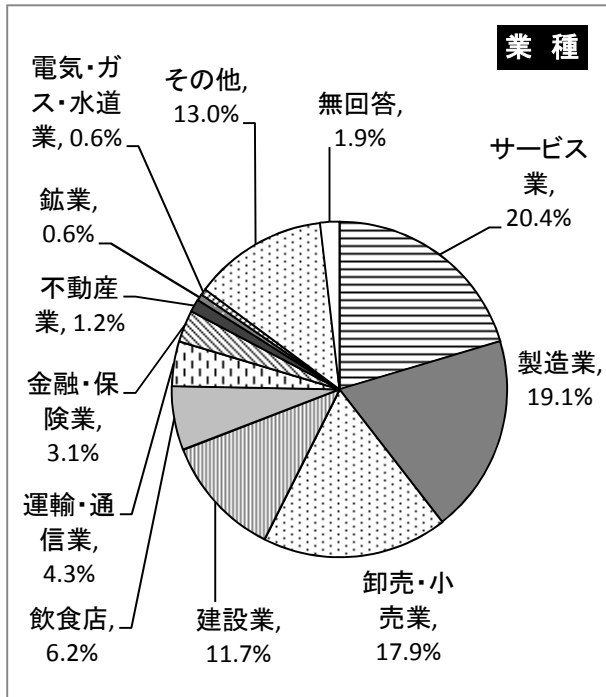
回収数：162社（回収率：32.4%）

4 回答者の属性

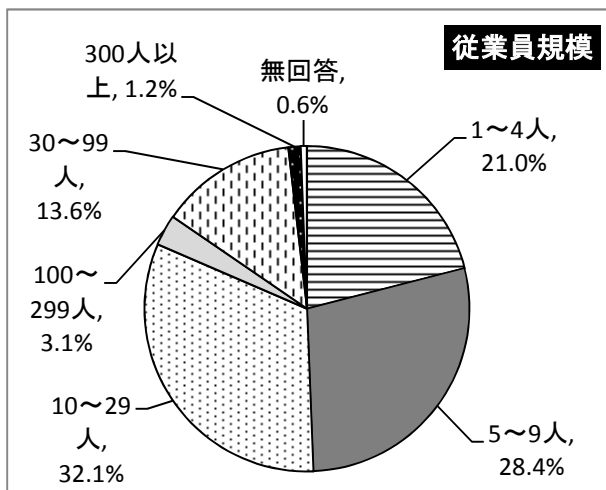
回答した事業者の属性は、区別では中区と東区で半数を超え、業種別ではサービス業、製造業、卸売・小売業の順で多く、その3業種で約6割を占めた。また、従業員の規模別では、9人以下の事業者が約半数、29人以下で約8割を占めた。



所在地	回答数	構成比
中区	51	31.5%
東区	35	21.6%
西区	18	11.1%
南区	13	8.0%
北区	19	11.7%
浜北区	16	9.9%
天竜区	8	4.9%
無回答	2	1.3%
合計	162	100.0%



業種	回収	構成比
サービス業	33	20.4%
製造業	31	19.1%
卸売・小売業	29	17.9%
建設業	19	11.7%
飲食店	10	6.2%
運輸・通信業	7	4.3%
金融・保険業	5	3.1%
不動産業	2	1.2%
鉱業	1	0.6%
電気・ガス・水道業	1	0.6%
その他	21	13.0%
無回答	3	1.9%
合計	162	100.0%

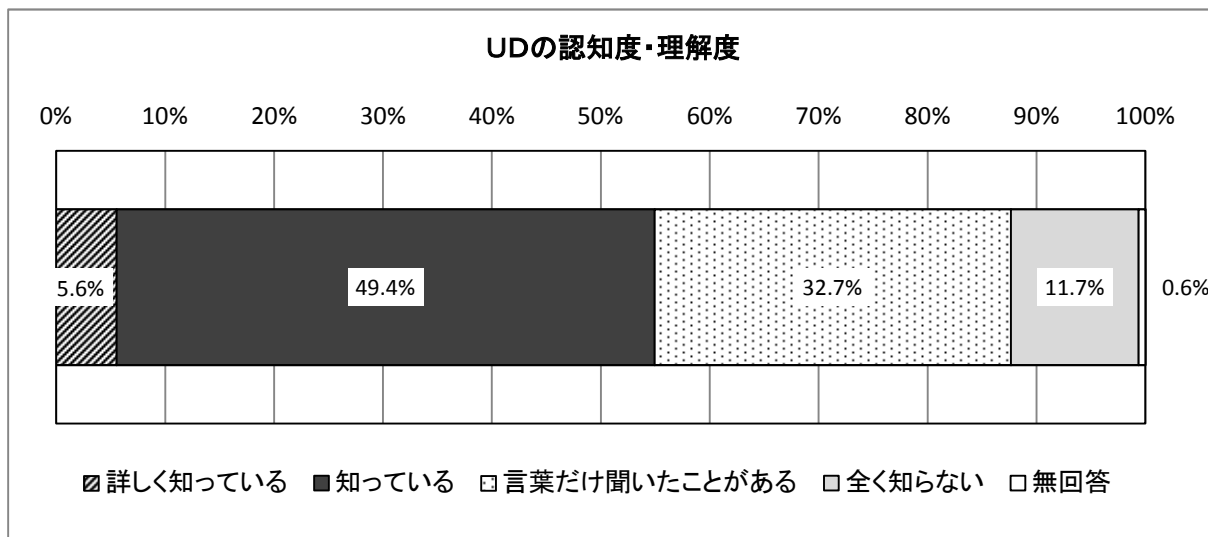


従業員数	回答	構成比
1~4人	34	21.0%
5~9人	46	28.4%
10~29人	52	32.1%
100~299人	5	3.1%
30~99人	22	13.6%
300人以上	2	1.2%
無回答	1	0.6%
合計	162	100.0%

5 設問別集計

以降に設問別の集計結果を示す。また、今回調査から市民に加え、事業者の意識調査も行い、今後も経年変化で把握していく。

問1 貴事業所は、「ユニバーサルデザイン」という言葉を知っていますか？



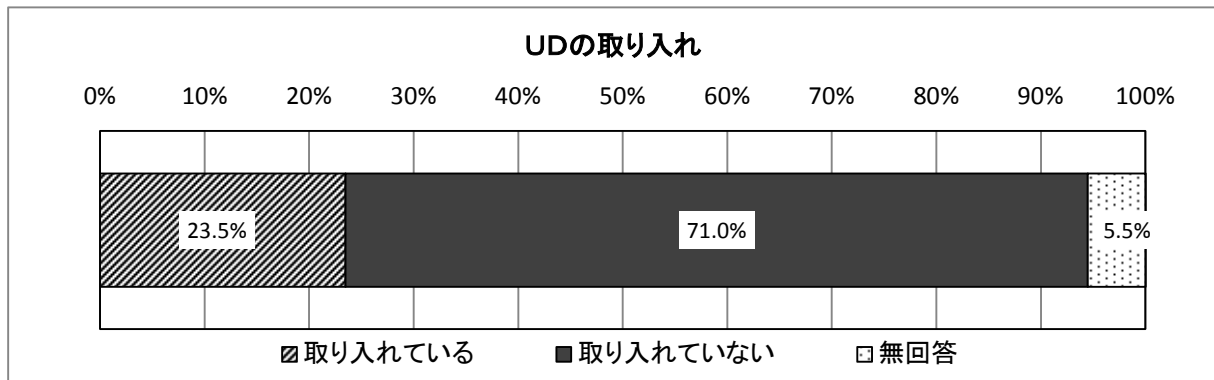
理解度：55.0%、認知度：87.7%

UDについて知っているかについては、「詳しく知っている」5.6%、「知っている」49.4%、「言葉だけは聞いたことがある」32.7%、「全く知らない」11.7%となった。

理解度（「詳しく知っている」「知っている」を合わせた割合）は55.0%、**認知度**（理解度に「言葉だけは聞いたことがある」を含めた割合）は87.7%であった。

今回初めて事業者にアンケートを実施したため、この数値の評価をすることは難しいが、静岡県が平成27年度に実施した「ユニバーサルデザイン事業所取組調査」の結果と比較すると、回答項目が若干異なるものの、県平均の理解度は48.1%、認知度は76.9%であるため、市内事業者の理解度は県平均より6.9%、認知度は10.8%高い数値となった。また、今回の「市民」の意識調査（理解度41.5%、認知度74.7%）と比較しても、事業者の方がUDの理解度・認知度が高い結果となった。

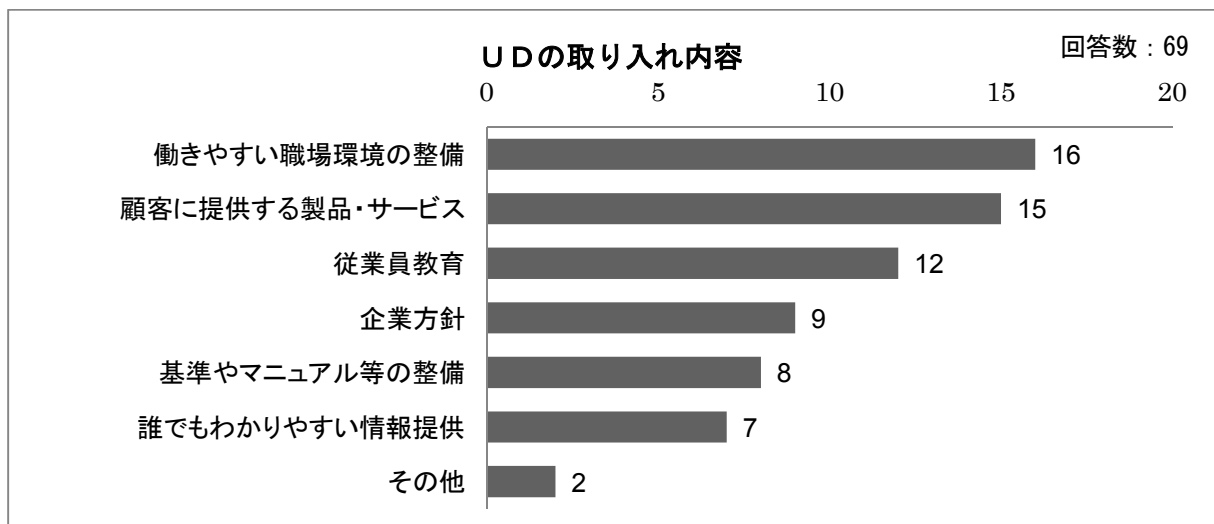
問2 現在、貴事業所では、誰もが「使いやすい製品」「買い物しやすい店舗」「おもてなしのサービス」「働きやすい環境」など、事業を営む上でユニバーサルデザインを取り入れていますか？



事業へのUDの取り入れについては、「取り入れている」が23.5%に対し、「取り入れていない」が71.0%であった。

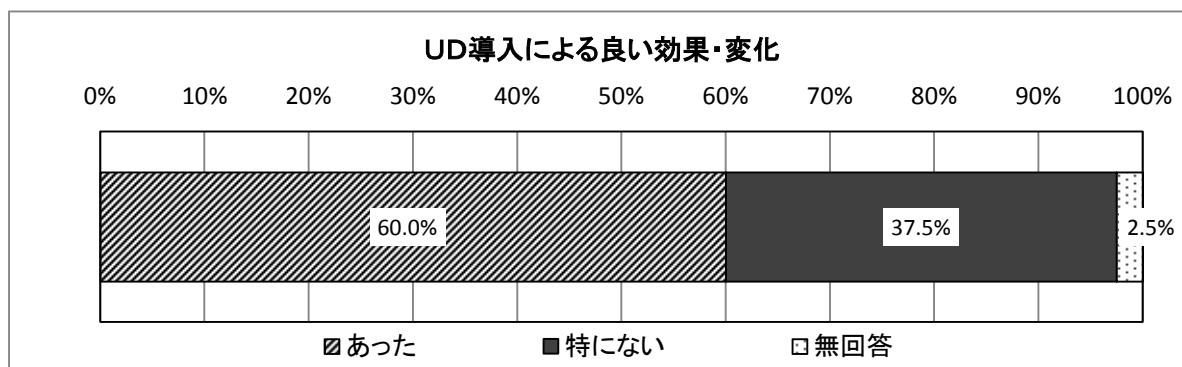
UDを理解している事業者が55.0%に対し、取り入れている割合が少ない結果となった。実際には意識していないだけで、UDの考え方を取り入れていない事業者は殆どないと思われるが、「積極的に取り入れている」、または「意識している」事業者というのは少ないことがわかった。

問2-1 問2で「1. 取り入れている」と回答した事業所のみ
貴事業所はユニバーサルデザインを、どのようなところに取り入れていますか？（当てはまるものすべてに○印）



UDを取り入れている内容については、「働きやすい職場環境の整備」、「顧客に提供する製品・サービス」、「従業員教育」の順で多く回答があった。

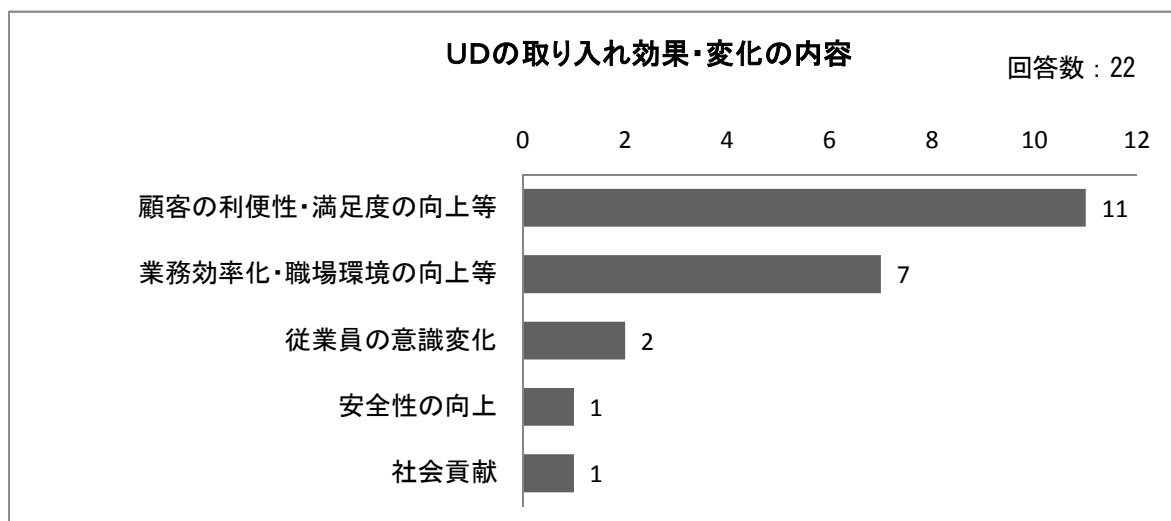
問2-2 問2で「1. 取り入れている」と回答した事業所のみ
 貴事業所がユニバーサルデザインを取り入れたことによって、
 良い効果や変化がありましたか？



UDを取り入れたことによる良い効果や変化については、「あった」が60.0%となり、その効果や変化を感じている事業者が多いことがわかった。

しかし、一方で「特にない」と回答した事業者が37.5%を占めた。すぐに目に見える効果が表れるものもあれば、時間を要するものや効果が見えにくいものもあるが、今後UD導入の効果が広まり、魅力を感じる事業者が増えれば、より導入が進んでいくと思われる。

【UD導入による良い効果や変化の内容】

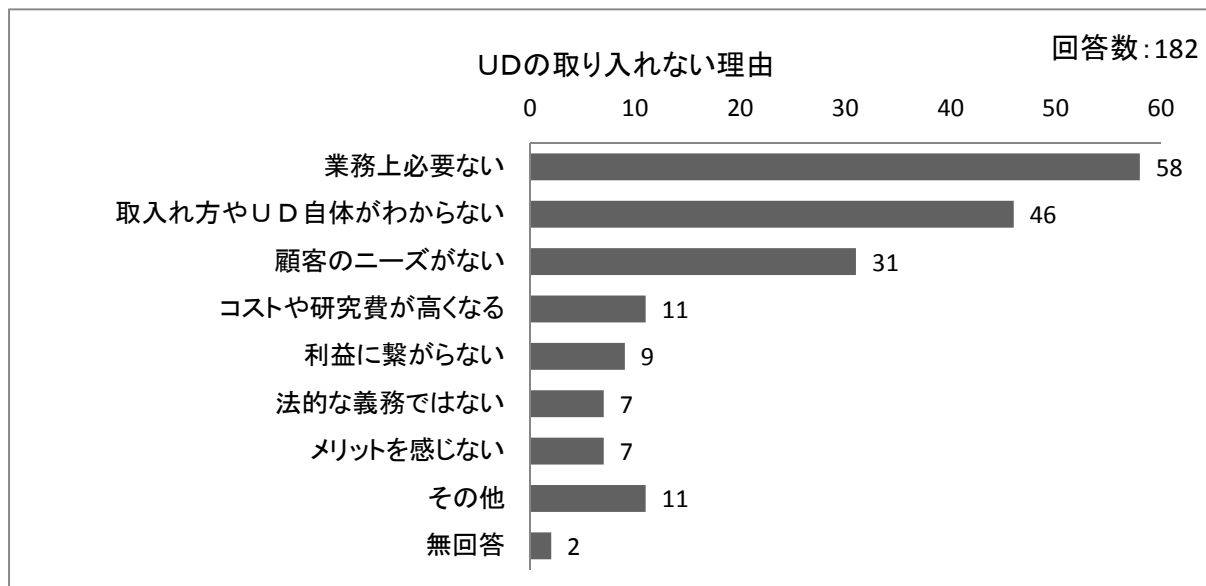


UDを取り入れたこと効果・変化として、「顧客の利便性や満足度が向上した」、「業務効率や職場環境が向上した」といった意見が多く、少数意見では「従業員の意識変化」、「安全性の向上」、「社会貢献」といった意見が寄せられた。UDを取り入れたことによって、顧客と従業員の両方にとって効果があったと言える。

【個別意見】

顧客の利便性・満足度の向上等	お客様に対するサービスが向上し、業績UPに繋がった
	必要な情報が分かることで顧客対応がより丁寧にスムーズに出来た
	車椅子利用者への利便が高まった
	利用が多くなったと思う
	お客様に対して優しい対応に心掛けるようになった
	お客様によかったと言ってもらえた
	お客様から好評をいただいている
	施主に喜ばれている
	多目的トイレは、乳幼児や高齢者の方に好評
	お客様に満足して頂けた
	多目的トイレ設置により、赤ちゃん連れの母親も安心して利用してもらえるようになった
業務効率化・職場環境の向上等	社内の業務効率化に繋がっている
	基準やマニュアルを整備する事で、作業効率が上がリ見える化が進んだ
	不具合の低減など
	会社、倉庫内がきれいに見やすくなった
	女性・高齢でも働きやすく長く勤務でき、経験が積みスキルも上がる
	離職率の低下
従業員の意識変化	従業員同士のコミュニケーションの向上
	従業員の意識が変わった
安全性の向上	高齢従業員が健康でやりがいを感じるようになった
	つまずきなどによるケガがなくなった
社会貢献	地域貢献への意識が向上した

問2-3 問2で「2. 取り入れていない」と回答した事業所のみ
取り入れていない理由は何ですか？（当てはまるものすべてに○印）

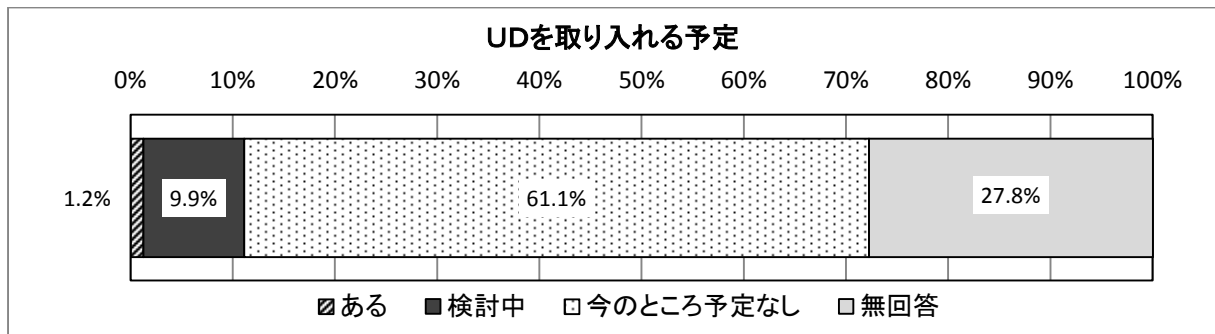


UDを取り入れていないと回答した事業所にその理由を聞いたところ、「業務上必要ない」が58社で最も多く、次いで「取入れ方やUD自体がわからない」が46社であった。「業務上必要ない」という回答が多いという結果から、「UD」を正しく理解していない事業者が多いと推測される。UDの啓発とともに、UDを導入するメリットをPRすることで、UDの導入は広がっていくものと考えられる。

【その他の回答】※抜粋

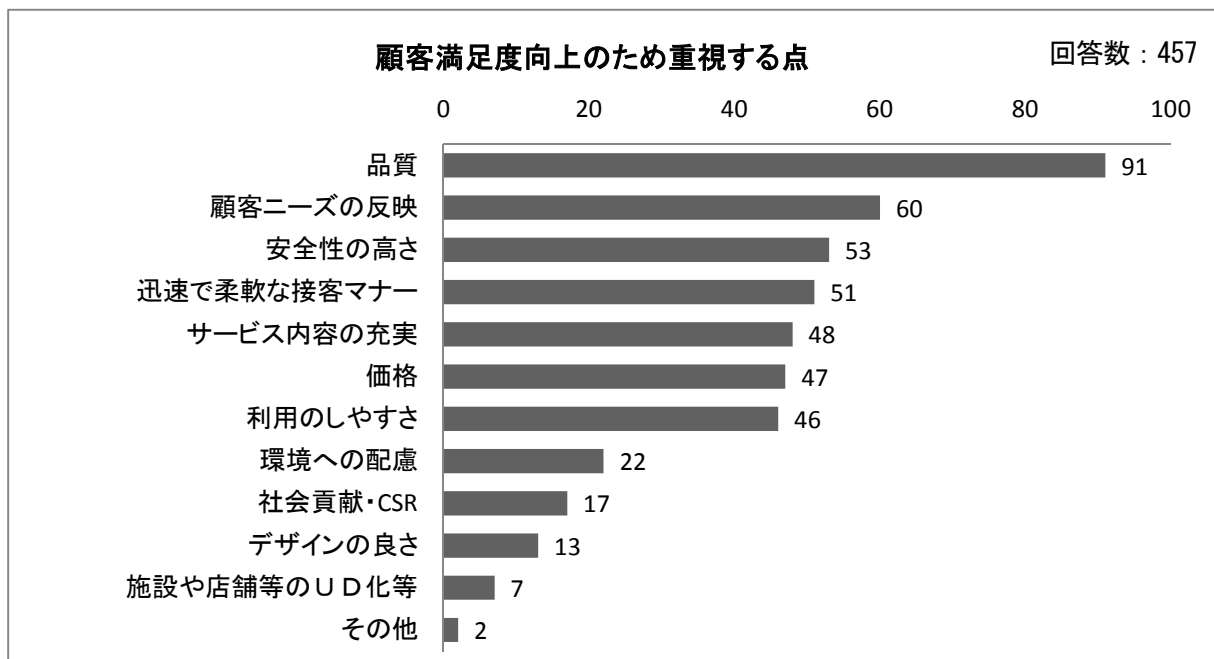
・コストがかかるので、次回の店舗改装時に検討する
・アクトタワー内のテナント事務所のため、自由に改修等ができない
・専門的、特殊作業中心の業務のため、あまり重視していない
・当事業所では必要ないが、東京エリアでは取り入れている ※UD製品の生産や小学校へのUD出前授業
・施主の要望に応えるための住宅づくりをしているが、なかなかUDに繋がれていない
・言葉は知らなかったが、従業員や顧客の満足度を向上させるためのことは行っている
・企業内での認識不足が課題である
・大々的ではないが、その都度ニーズに合わせた対応は心掛けている
・当社の業務とは結びつかない
・本部の方針が分からないので回答が難しい

問2-4 問2で「2. 取り入れていない」と回答した事業所のみ
 今後、ユニバーサルデザインを取り入れていく予定はありますか？



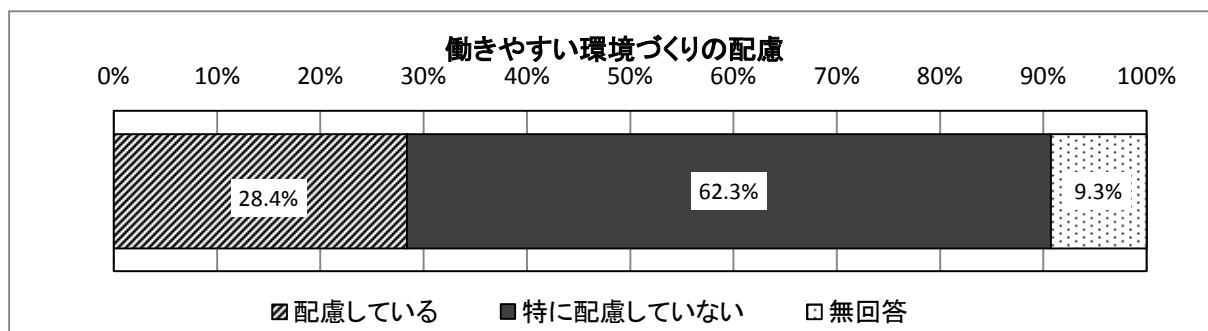
UDを取り入れていない事業所の中で、今後UDを取り入れていく予定があるかを聞いたところ、「ある」は1.2%、「検討中」が9.9%となり、合わせても11.1%という低い割合となった。一方、「今のところ予定なし」は61.1%で、無回答が27.8%もあり、少しでもUDを取り入れる事業者を増やすためには、業務上のメリットや必要性について理解してもらうことが必要である。

問3 貴事業所は、顧客の満足度を向上させるため、どのような点を重視していますか？（当てはまるもの3つまで○印）



顧客満足度を向上させるために重視する点としては、「品質」91社、「顧客ニーズの反映」60社、「安全性の高さ」53社の順となり、「迅速で柔軟な接客マナー」や「サービス内容の充実」、「価格」、「利用のしやすさ」も重視されている。これらの項目はUDとの関連性も高いため、顧客の満足度向上とUDの関連性をPRすることで、事業者のUD導入への理解を深めることに繋がると考えられる。

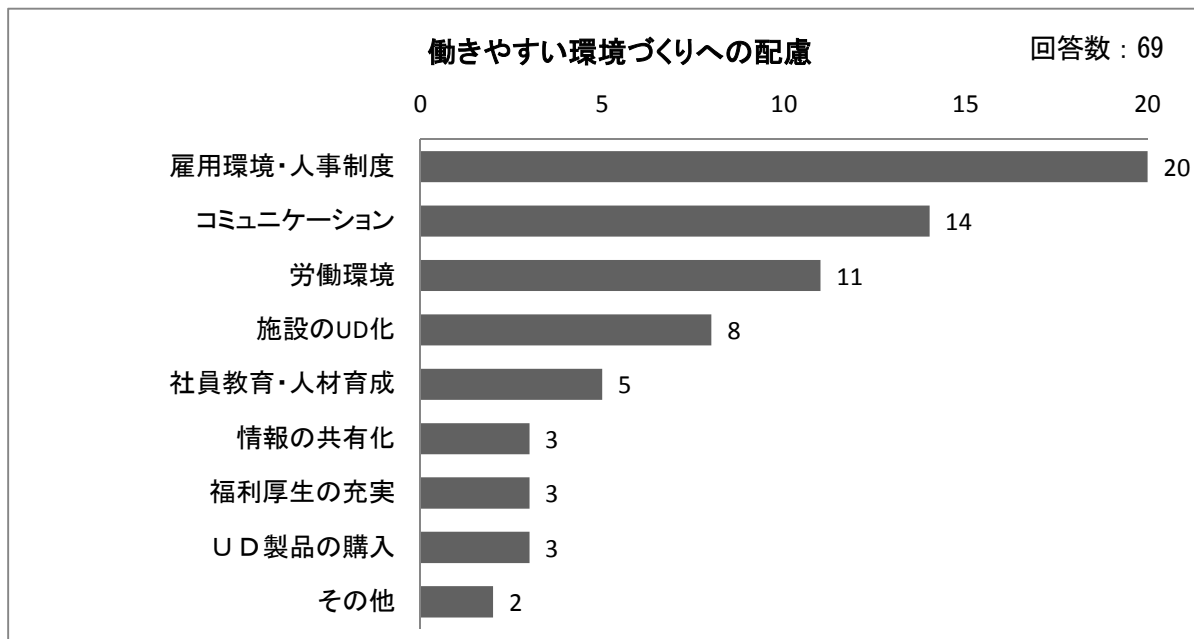
問4 貴事業所は、年齢や性別、国籍、障がいの有無などに関係なく、すべての従業員が働きやすい環境づくりのため、どのような配慮をされていますか？



すべての従業員が働きやすい環境づくりのために配慮しているか聞いたところ、「配慮している」が28.4%、「特に配慮していない」が62.3%であった。

特にUDの考え方で「“すべての”従業員が働きやすい職場環境」ということを意識している事業所は少ないということがわかった。女性の正規雇用や障がい者雇用率の向上、人材確保及び離職率の低減、また業務効率向上にも関連すると思われるため、様々な特性を持った従業員に対しての配慮を意識するように啓発していく必要がある。

【働きやすい環境づくりのための配慮内容】



働きやすい環境づくりの配慮で、最も回答が多かったのが「雇用環境・人事制度」が20社となり、「コミュニケーション」14社、「労働環境」11社、「施設のUD化」8社の順となった。

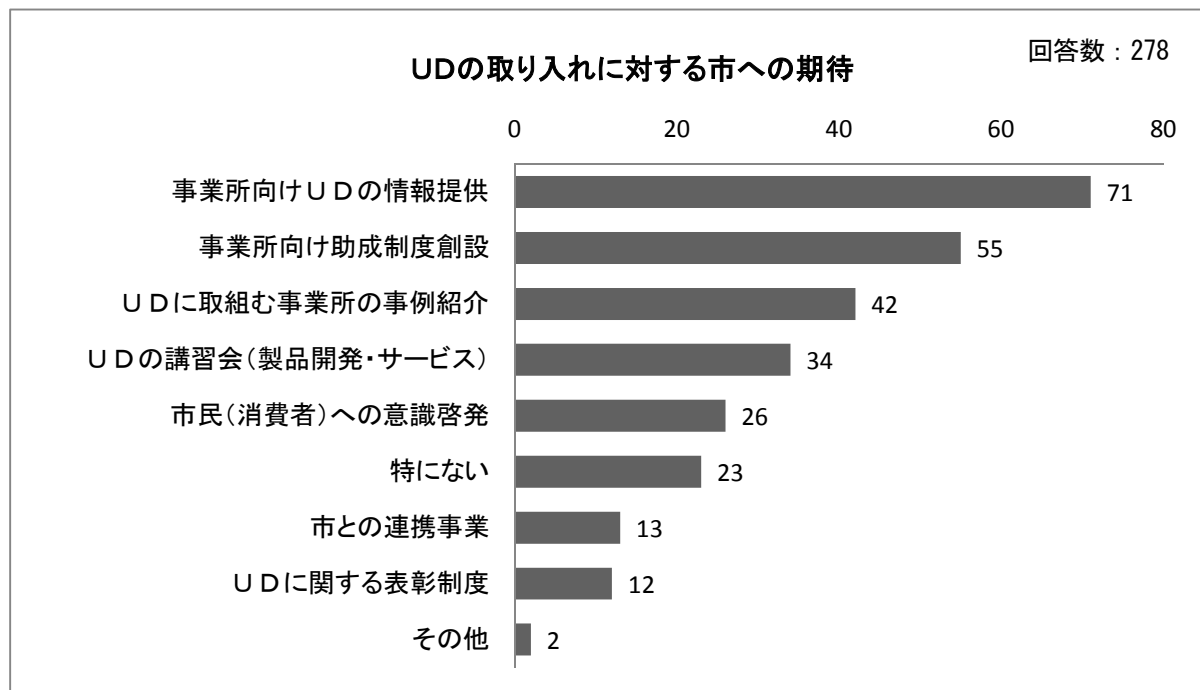
配慮している事業者は、人材確保のために、多様な雇用形態で様々な立場の人が働ける環境づくりに力を入れており、職員の労働環境や社員同士のコミュニケーションを図り、働きやすい職場の環境づくりに取り組んでいる。

【具体的な配慮内容】 ※抜粋

雇用環境・ 人事制度	・女性管理者比率の向上
	・年功序列ではない、能力による人事評価制度
	・障がい者雇用の推進
	・外国人雇用の推進
	・産休、育休を取りやすい環境づくり
	・就業規則の遵守
	・年齢や家庭環境等によって就労時間、職務内容を考慮
	・性別や国籍、障がいなどに関係なく、能力で採用する
	・適材適所に人員を配置し、やる気を持って仕事ができるように配慮
	・仕事や家庭との両立が可能な職場の風土づくりをすすめている。
	・女性のキャリアアップを積極的に支援している
コミュニケーション	・定年の引き上げ・継続雇用
	・社員同士交流する場を設けるなど、風通しのよい社内環境づくり
	・相談できる環境を整える
	・事務所内をワンフロアにして社員同志の隔たりをなくし、仕事の効率を向上させた
	・休み時間を自由にしている
	・従業員の意見を聞くようにしている
	・会合を定期的に行う
	・コミュニケーションを図る機会をつくっている
	・挨拶をするよう働きかけをしている
・年齢に関係なく敬語で接する	
労働環境	・工場内での清掃を定期的に行い、清潔な製造現場を心掛けている
	・職場環境改善に努めている（働きやすい職場）
	・作業スペースの確保や定位置管理、2Sの徹底を全員が心掛ける取り組み
	・空調管理を整えている
	・資材、備品類の整理整頓
	・タバコの分煙化
	・安全を第一に考え、6S活動に取り組んでいる
	・年齢・性別・国籍等を意識しないで働けるように心掛けている
	・残業を減らし家族の時間を増やす
施設のUD 化	・女性トイレの設置
	・多目的トイレを導入している
	・施設のバリアフリー化
	・段差がある所に手すりを付けている
	・トイレで温床洗浄便座を設置
	・高齢者のためにスロープ ^o を設置

社員教育・ 人材育成	・介護への体験セミナーの実施
	・UD研修を実施
	・従業員への啓発、教育の機会が提供されている
	・年に1度UD研修を行い、利用者・スタッフ共に利用しやすい環境を学ぶ
	・スキルアップのための勉強会
情報の共有 化	・誰にでも分かるマニュアル類の整備
	・情報の見える化、共有ルールを各部署徹底している
	・UDに関する社内ニュースを定期的に発信（社員の意識付けのため）
福利厚生の 充実	・性別、年齢関係なく利用できる社員食堂を設けている
	・健康診断を実施
	・福利厚生の充実
UD製品の 購入	・UD文房具を購入する
	・使用する日用品は、できるだけUDに配慮している物を選んでいる
その他	・認知症者に対する配慮が必要不可欠なので対応している
	・防災対策

問5 今後、企業・事業所がユニバーサルデザインを取り入れていくためには、市にどのようなことを期待しますか？（当てはまるもの3つまで〇印）



事業所がユニバーサルデザインを取り入れていくために市に期待する事として、最も多かった意見としては、「事業所向けUDの情報提供」が71社、次いで「事業所向け助成制度創設」、「UDに取り組む事業所の事例紹介」であった。

UD情報の提供や他事業所の事例紹介を望んでいる事業所が多いことから、UDに取り組む事業者を増やすためにも、情報を積極的に発信していく必要がある。

問6 ユニバーサルデザインについて、何かご意見や要望等がありましたら、ご記入ください。

UDに関する自由記入欄には、162社の回答者のうち、15社から意見が寄せられた。

UDを「意識していく」という前向きな意見もあれば、「当社は該当しない」等の意見もあった。UDは施設整備等のハード部分だけではないので、少し誤解されているような意見も見受けられた。引き続きUDの啓発や事業者への情報提供を行い、UDに対する理解を広めることが必要である。

・ UDという言葉は初めて知ったため、まずは多くの人に知ってもらう事が大切
・ 今後はUDを意識づけしていきたい
・ 住宅設計・工事におけるUDの例があれば教えてほしい
・ UD製品開発や利用しやすいUDサービスの講習会、事業者向けのUD情報供をネット上で情報発信を希望
・ 不特定多数の便利を優先しがちで、特定の人達の不便は解消できていないのではないかと思う
・ 市街地の交通に対して運転者の高齢化に対応した交通マナーの徹底を望む
・ 都市部でのニーズが大きいですが、地方部における整備も必要
・ 経営者の考え方を必要で、コストがかからなくて取り入れやすい環境設備や工夫があれば教えて欲しい
・ 市の助成金制度の充実希望（店舗・一般住宅等）
・ アンケートの質問はもう少し答えやすい内容の濃い物でないと調査の意義が図れないのでは？
・ 浜松駅周辺の道路、建物、商店街の利用者が快適空間と思えるよう、UDの観点から配慮のある街づくりを目指してほしい
・ 公共施設での導入を加速してほしい
・ 当社においてUDに該当する営業活動が見当たりません
・ 個人経営の料理屋にUDは必要ですか？
・ 少人数の事務所で来客も少ない為、現在は配慮する必要性がないが、将来的には必要に応じ配慮しなければならないことだと思う

浜松市ユニバーサルデザイン意識調査 調査票（事業者用）

以下の設問に該当する番号に○印を付けてください。（一部記述回答があります。）

■貴事業所についてお伺いします。

1)所在地	1. 中区 5. 北区	2. 東区 6. 浜北区	3. 西区 7. 天竜区	4. 南区
2)業 種 ※主なもの 一つに○	1. 農林漁業 2. 鉱業 3. 建設業 4. 製造業 5. 電気・ガス・水道業 6. 運輸・通信業 7. 卸売・小売業 8. 飲食店 9. 金融・保険業 10. 不動産業 11. サービス業 12. その他（ ）			
3)事業所 の従業員 規模	1. 1～4人 3. 10～29人 5. 100～299人	2. 5～9人 4. 30～99人 6. 300人以上		

問1 「ユニバーサルデザイン」とは、年齢や性別、国籍、障がいの有無などの違いを超えて、誰もが暮らしやすいように様々な人に配慮して、製品や建物、サービス、環境等をデザインしていこうとする考え方です。貴事業所は、この「ユニバーサルデザイン」という言葉を知っていますか？

1. 詳しく知っている	2. 知っている
3. 言葉だけは聞いたことがある	4. 全く知らない

問2 現在、貴事業所では、誰もが「使いやすい製品」「買い物しやすい店舗」「おもてなしのサービス」「働きやすい環境」など、事業を営む上でユニバーサルデザインを取り入れていますか？

1. 取り入れている	2. 取り入っていない
------------	-------------

↓
次は、問2-1、問2-2 を回答してください。

↓
次は、問2-3、問2-4 を回答してください。

問2-1 問2で「1. 取り入れている」と回答した事業所のみ

貴事業所はユニバーサルデザインを、どのようなところに取り入れていますか？
(当てはまるものすべてに○印を付けてください。)

1. 顧客に提供する製品・サービス
2. 製品・サービスの基準やマニュアル等の整備
3. 顧客に対する接客
4. 店舗や事業所、工場などの施設
5. 誰でもわかりやすい情報提供（ホームページ、カタログ、説明書等）
6. 働きやすい職場環境の整備
7. 従業員教育
8. 企業方針
9. その他（)

問2-2 問2で「1. 取り入れている」と回答した事業所のみ

貴事業所がユニバーサルデザインを取り入れたことによって、良い効果や変化がありましたか？

1. あった ※具体的にご記入ください

()

2. 特にない

問2-3 問2で「2. 取り入れていない」と回答した事業所のみ

取り入れていない理由は何ですか？(当てはまるものすべてに○印を付けてください。)

1. 業務上必要ないから
2. 利益に繋がらないから
3. コストや研究費が高くなるから
4. 顧客のニーズがないから
5. メリットを感じないから
6. 取り入れ方や、ユニバーサルデザインそのものがわからないから
7. 法的な義務ではないから
8. その他（)

問2-4 問2で「2. 取り入れていない」と回答した事業所のみ

今後、ユニバーサルデザインを取り入れていく予定はありますか？

1. ある
2. 検討中
3. 今のところ予定はない

※以下はすべての事業所がお答えください。

問3 貴事業所は、顧客の満足度を向上させるため、どのような点を重視していますか？（当
てはまるもの3つまで○印を付けてください。）

1. 価格	2. 品質
3. 利用のしやすさ（使いやすさ）	4. 見た目、デザインの良さ
5. 安全性の高さ	6. 環境への配慮
7. サービス内容の充実	8. 顧客ニーズの反映
9. 迅速で柔軟な接客マナー	10. 社会貢献・CSR
11. 施設や店舗等のユニバーサルデザイン化、バリアフリー化	
12. その他（	）

問4 貴事業所は、年齢や性別、国籍、障がいの有無などに関係なく、すべての従業員が働
きやすい環境づくりのため、どのような配慮をされていますか？

1. 配慮している ※具体的にご記入ください
2. 特に配慮していない

平成28年度ユニバーサルデザイン意識調査報告書

平成28年10月

発行者	浜松市 市民部 ユニバーサル社会・男女共同参画推進課
電話	053-457-2364
FAX	053-457-2750
Eメール	ud@city.hamamatsu.shizuoka.jp
回収・分析	NPO法人地域づくりサポートネット