

令和 2 年度  
ユニバーサルデザイン意識調査  
報告書

令和 3 年 3 月  
浜松市

# 目次

I ユニバーサルデザイン(UD) 市民意識調査 .....	1
1 調査概要 .....	1
2 調査結果概要 .....	3
3 調査結果 .....	4
問 1 ユニバーサルデザイン(UD)について知っていますか? .....	4
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? .....	6
問 3 思いやりのある行動をしていますか? .....	8
問 4 認め合う“こころ”を育むためにどのようなことが必要だと思いますか? .....	9
問 5 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? .....	10
問 6 誰もが就業できる機会が確保されていると感じますか? .....	12
問 7 誰もが文化、スポーツ活動などに参画できる機会が確保されていると感じますか? .....	13
問 8 高齢者、障がいのある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? .....	14
問 9 市政情報の提供について、UDに配慮していると感じますか? .....	16
問 10 今後どのような分野にデジタルの力が活用されると便利だと感じますか? .....	17
問 11 みんなで支え合う“しくみ”づくりのためにどのような事が必要だと感じますか? .....	18
問 12 公共施設について、利用しやすいと感じますか? .....	19
問 13 民間施設について、利用しやすいと感じますか? .....	21
問 14 公共交通機関について、利用しやすいと感じますか? .....	22
問 15 あなたの住む地域の歩道について、利用しやすいと感じますか? .....	24
問 16 案内サインについて、わかりやすいと感じますか? .....	25
問 17 施設などの「おもいやり駐車場」について、十分に設置されていると感じますか? .....	27
問 18 施設などの「多目的トイレ」について、十分に設置されていると感じますか? .....	28
問 19 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だと感じますか? .....	29
問 20 誰もが暮らしやすい“まち”づくりのためにどのような事が必要だと感じますか? .....	31
問 21 浜松市のUDの取組について、どのように感じていますか? .....	32
問 22 設問 21 の回答について、そのように感じる理由は何ですか? .....	32
II ユニバーサルデザイン(UD) 事業所意識調査 .....	34
1 調査概要 .....	34
2 調査結果 .....	35
問 1 「ユニバーサルデザイン(UD)」という言葉を知っていますか? .....	35
問 2 事業を営む上でUDを取り入れていますか? .....	35
問 3 顧客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? .....	38
問 4 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? .....	39
問 5 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? .....	39
III 参考資料 .....	40
1 市民意識調査「UDに関する自由意見」 .....	40
2 事業所意識調査「UDに関する意見・要望等」 .....	41
3 調査票 .....	42
4 意見交換会概要 .....	47

# I ユニバーサルデザイン(UD)市民意識調査

## I 調査概要

### (1) 調査目的

第3次浜松市ユニバーサルデザイン計画(U・優プランⅢ)第1期推進計画の策定に向けて、市民のユニバーサルデザインに関する意識やニーズを集約し、新しい施策や事業展開等に反映させることを目的として意識調査を実施した。

### (2) 調査実施概要

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 令和2年9月4日～9月28日  
抽出方法 住民基本台帳より抽出  
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

### (3) 回収結果

発送数	有効回収数	有効回収率
2,500件	1,178件	47.1%

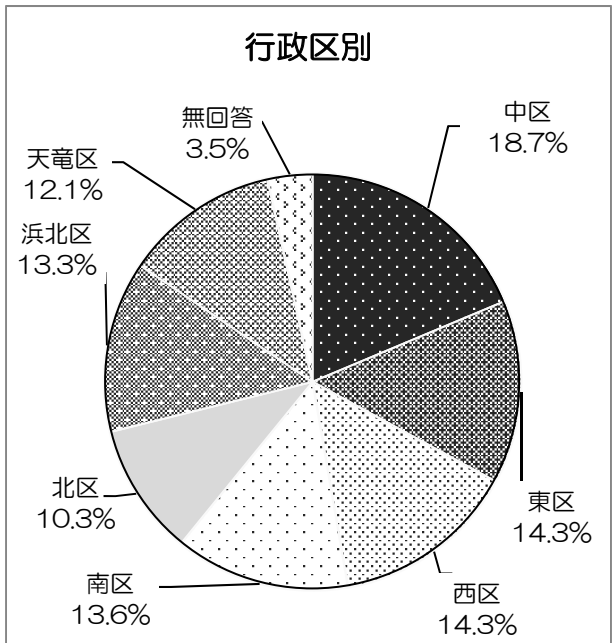
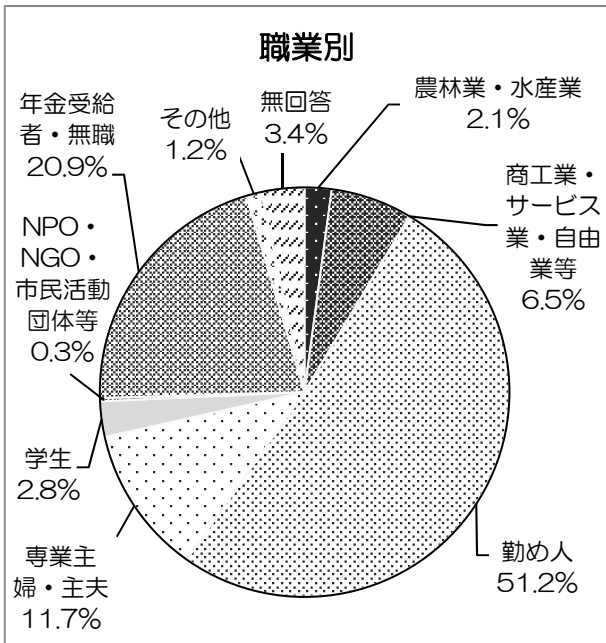
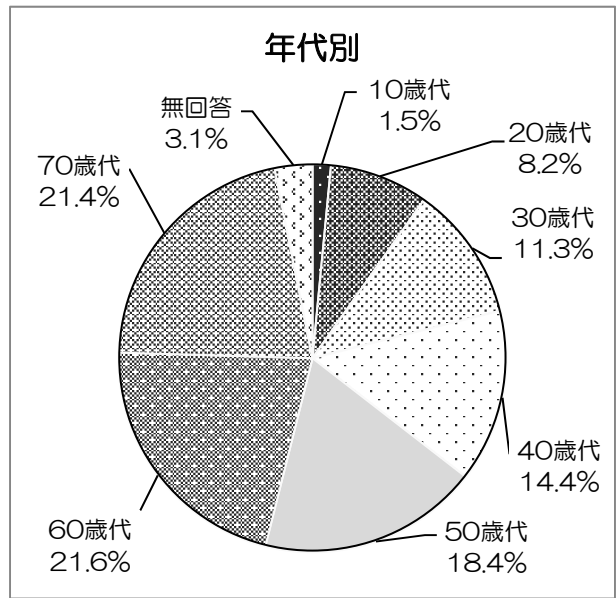
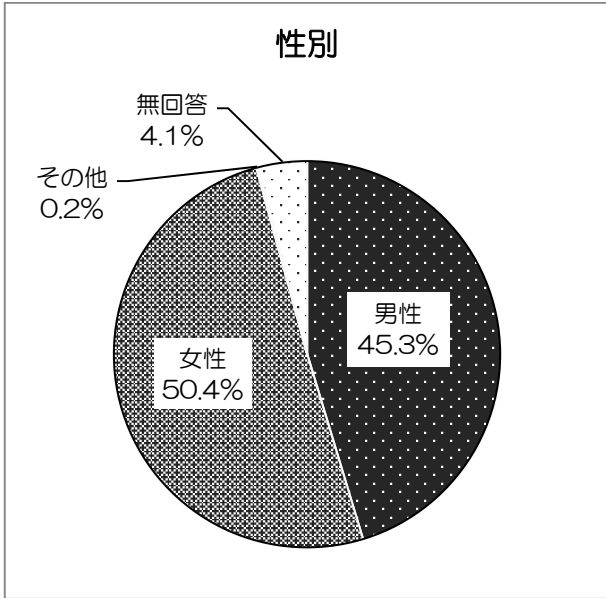
〈行政区別発送数及び回収数・回収率〉

	発送数	回収数	回収率	構成比
中区	448	220	49.1%	18.7%
東区	378	168	44.4%	14.3%
西区	365	169	46.3%	14.3%
南区	361	160	44.3%	13.6%
北区	296	121	40.9%	10.3%
浜北区	357	157	44.0%	13.3%
天竜区	295	142	48.1%	12.1%
無回答		41		3.5%
合計	2,500	1,178	47.1%	100.0%

### (4) 報告書内の記述について

- ✓ 比率はすべて百分率で表し、小数点以下第2位を四捨五入して算出した。そのため、比率の合計が100%にならないことがある。
- ✓ 質問の選択肢から複数回答を認めている場合、比率の合計は通常100%を超える。
- ✓ 図表中の回答選択肢が長文の場合、コンピュータの処理の都合上、省略している箇所がある。
- ✓ クロス集計の図表については、表側となる設問に「無回答」がある場合、これを表示しない。ただし、全体の件数には含めているので、各分析項目の件数の合計が、全体の件数と一致しないことがある。
- ✓ 前回調査と同じ設問であっても、表現が若干異なる箇所がある。
- ✓ 回答がない選択肢は、図表中に表示しない。

(5) 回答者の属性



## 2 調査結果概要 ※事業所意識調査を包括

### 第2次浜松市ユニバーサルデザイン計画(U・優プランⅡ)目標値との比較

#### 基本目標Ⅰ「思い合い、認め合う“こころ”」の指標

指標	H28 調査	今回調査	R3 目標	目標比
UDという言葉の理解度(問1)	41.5%	<b>51.5%</b>	47.0%	+4.5
思いやりのある行動をしている人の割合(問3)	76.5%	<b>65.7%</b>	82.0%	-16.3
思いやりのある行動をする人が増えていると感じる人の割合(問2)	39.9%	<b>45.6%</b>	46.0%	-0.4

「UDという言葉の理解度」は目標比(「今回調査」と「R3目標」との差)4.5ポイント上回り、「思いやりのある行動をしている人の割合」は16.3ポイント下回り、「思いやりのある行動をする人が増えていると感じる人の割合」はほぼ目標値通りの結果となった。

#### 基本目標Ⅱ「みんなで支え合う“しくみ”」の指標

指標	H28 調査	今回調査	R3 目標	目標比
自分の住む地域は誰もが暮らしやすい地域だと感じる人の割合(問5)	41.1%	<b>62.1%</b>	46.0%	+16.1
高齢者、障がいのある人などを支援する活動等に参加したことがある人の割合(問8)	25.9%	<b>30.8%</b>	31.0%	-0.2
UDを取り入れている事業所の割合(事業所問2)	23.5%	<b>22.7%</b>	29.0%	-6.3
UDという言葉の認知度(問1)	74.7%	<b>79.9%</b>	80.0%	-0.1

「自分が住む地域は誰もが暮らしやすい地域だと感じる人の割合」は目標比(「今回調査」と「R3目標」との差)16.1ポイント上回り、「UDを取り入れている事業所の割合」は6.3ポイント下回り、「高齢者、障がいのある人などを支援する活動等に参加したことがある人の割合」と「UDという言葉の認知度」はほぼ目標値通りの結果となった。

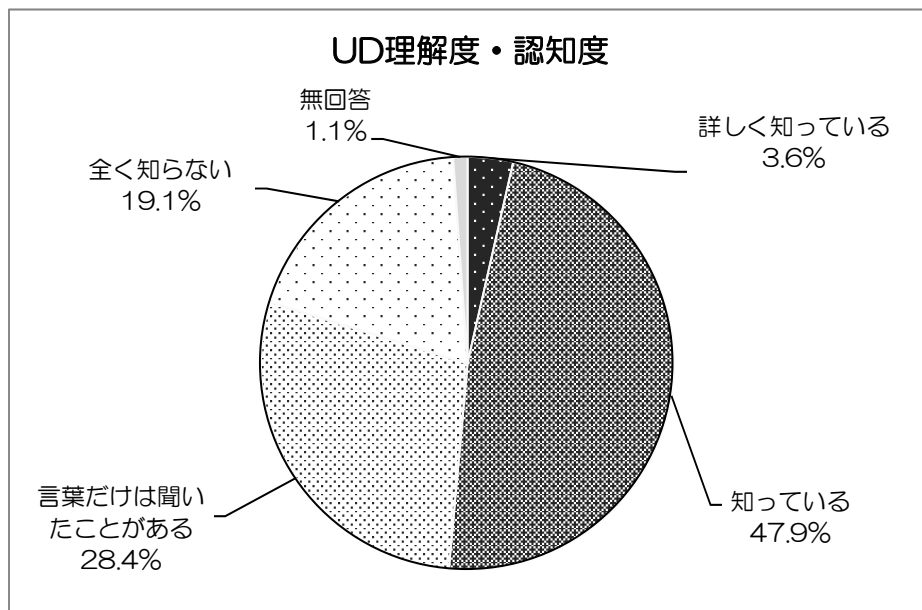
#### 基本目標Ⅲ「誰もが暮らしやすい“まち”」の指標

指標	H28 調査	今回調査	R3 目標	目標比
商業施設などの民間施設について、利用しやすいと感じる人の割合(問13)	53.5%	<b>60.4%</b>	59.0%	+1.4
防災・防犯の面でみんなが安全・安心に暮らせる地域と感じる人の割合(問19)	46.0%	<b>54.3%</b>	60.0%	-5.7

「商業施設などの民間施設について、利用しやすいと感じる人の割合」は目標比(「今回調査」と「R3目標」との差)1.4ポイント上回り、「防災・防犯の面でみんなが安全・安心に暮らせる地域と感じる人の割合」は5.7ポイント下回った。

### 3 調査結果

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つに○)

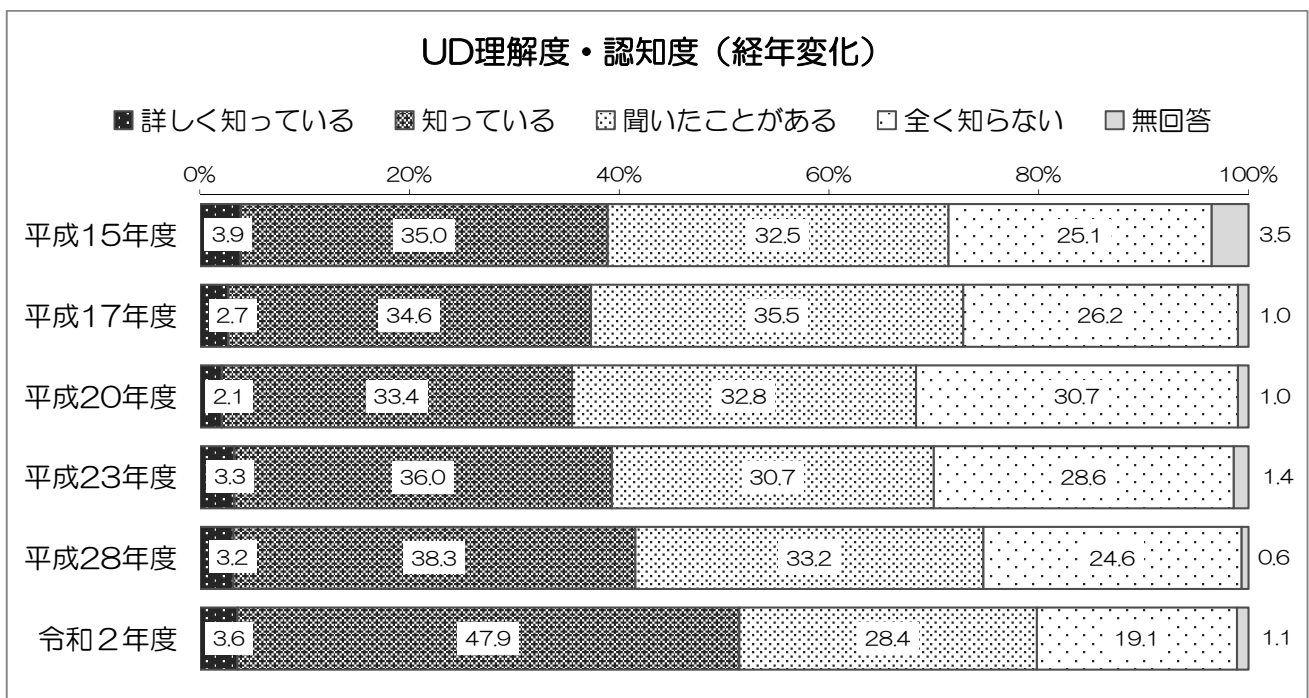


ユニバーサルデザイン(以下、UD)について知っているかについて、「詳しく知っている」と「知っている」を合わせた『理解度』は51.5%、『理解度』に「言葉だけは聞いたことがある」を含めた『認知度』は79.9%となった。

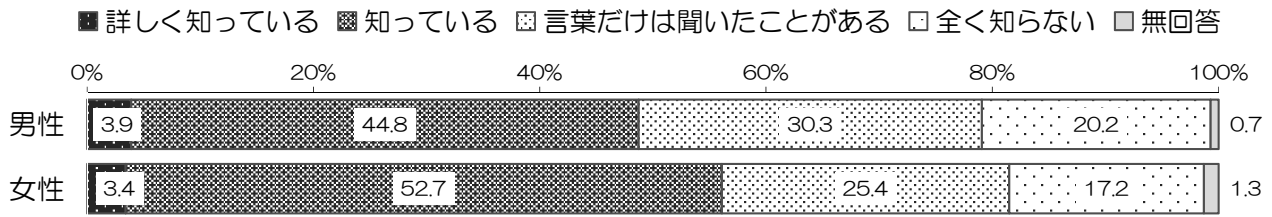
経年変化でみると、前回調査より『理解度』は10.0ポイント、『認知度』は5.2ポイント上回った。『理解度』は、平成15年度調査から平成20年度調査にかけて低下傾向にあったが、平成20年度調査を底に上昇を続け、今回調査で初めて50%を超えた。『認知度』も平成20年度調査を底に上昇を続け、今回調査は過去最高の認知度となった。

性別でみると、『理解度』、『認知度』とも女性が男性を上回った。年代別にみると、『理解度』は年齢層が低いほど高く、『認知度』も概ね同様の傾向がみられた。特に、10~20歳代は『理解度』が79.2%と高かった。60歳代、70歳代は『理解度』が50%を下回った。

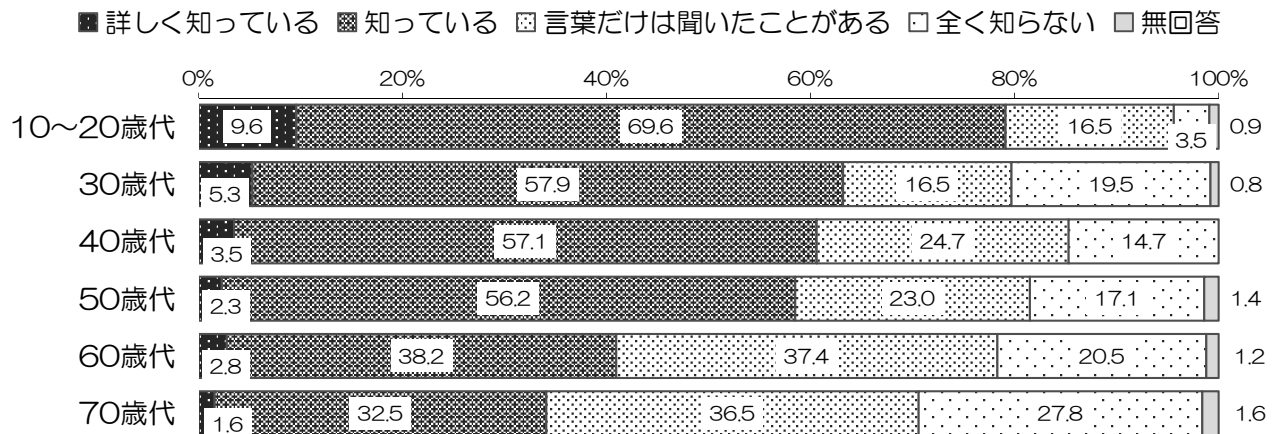
支援活動への参加の有無別では、支援活動に参加している人ほど、『理解度』・『認知度』が高かった。



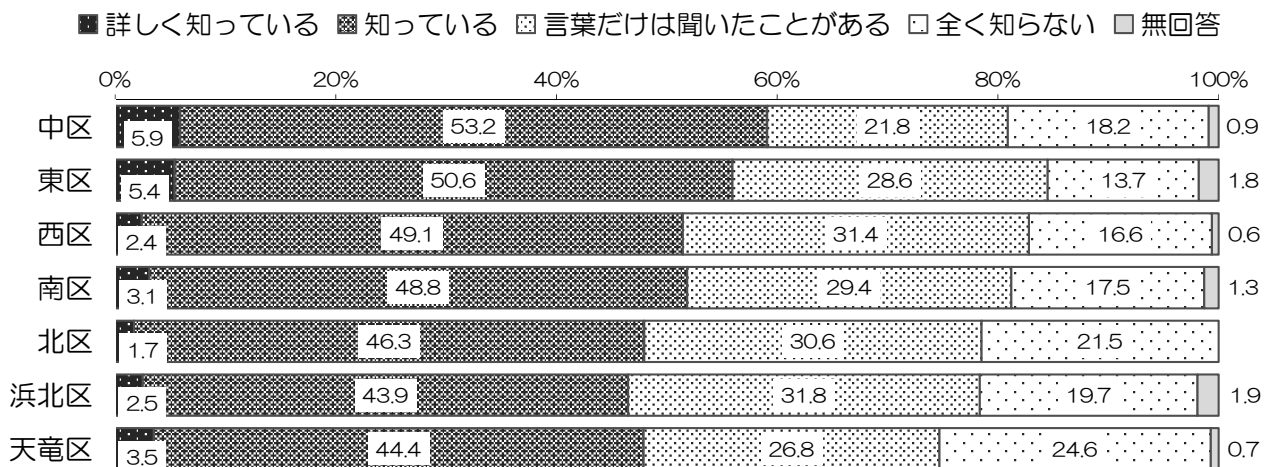
### UD理解度・認知度（性別）



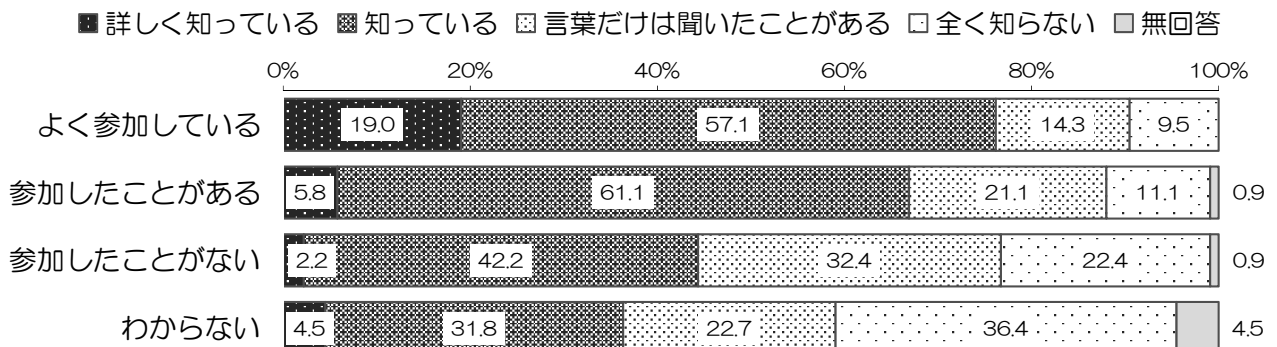
### UD理解度・認知度（年代別）



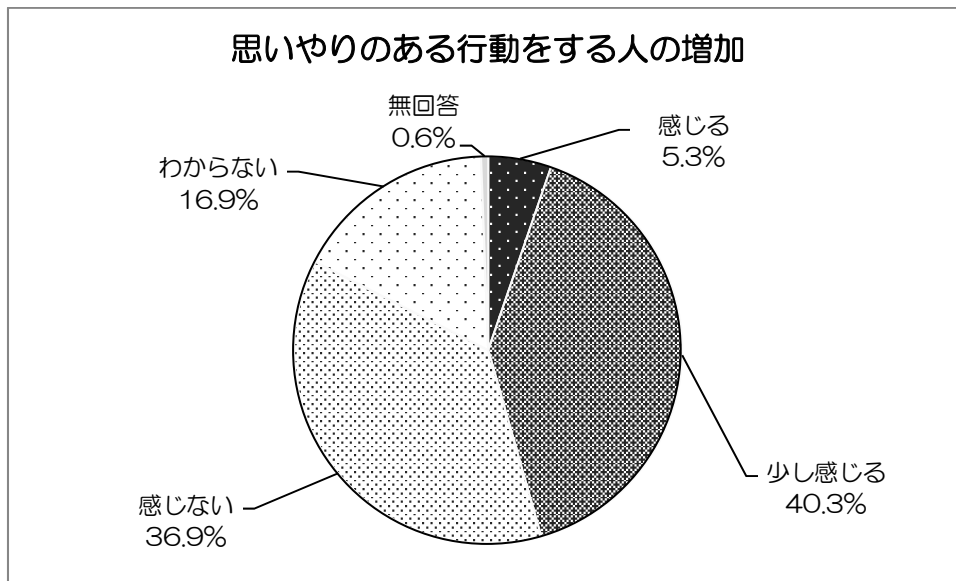
### UD理解度・認知度（行政区別）



### UD理解度・認知度（支援活動への参加有無別）



問2 困っている人がいたら声をかけるなど、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つに○)

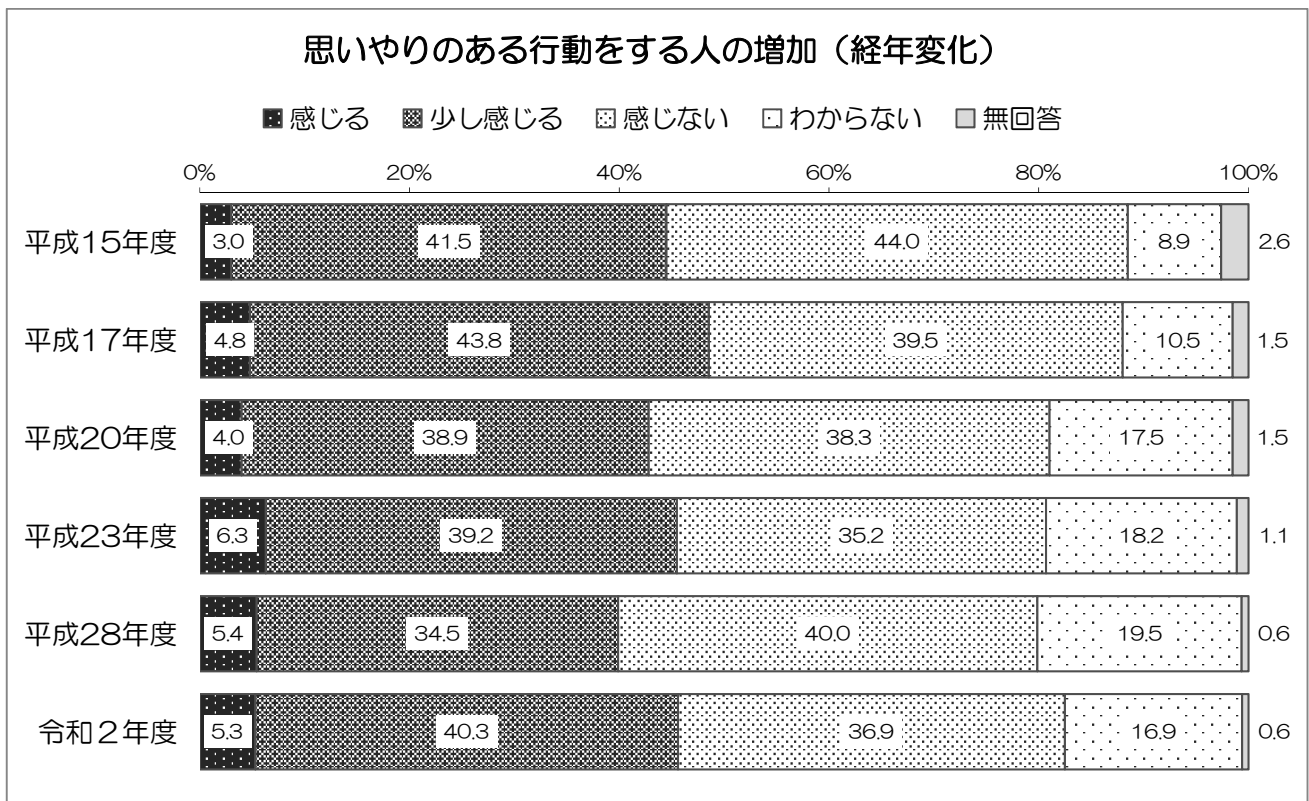


思いやりのある行動をする人が増えていると感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は45.6%となり、「感じない」の36.9%を8.7ポイント上回った。

前回調査と比較すると、「感じる」はほぼ横ばい、「少し感じる」を含めた『感じる』は5.7ポイント上昇した。平成15年度調査以降、「少し感じる」を含めた『感じる』は概ね40~50%の範囲内で推移している。

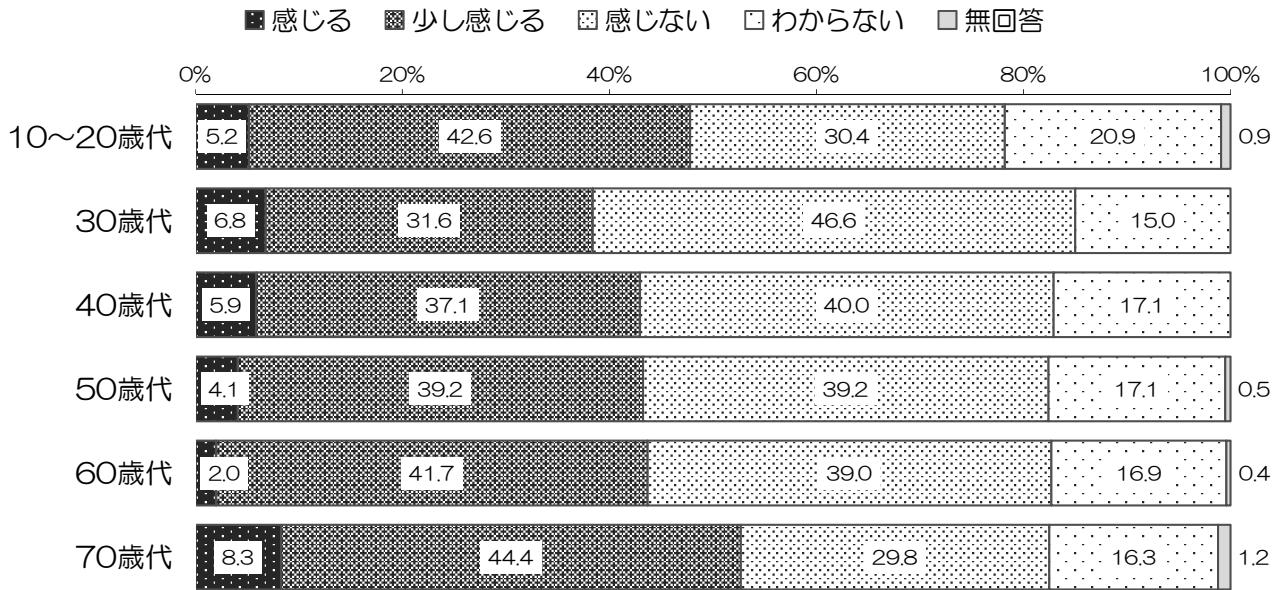
年代別にみると、「少し感じる」を含めた『感じる』は70歳代が最も高く、30歳代が最も低かった。

UD理解度・認知度別にみると、UDの理解度が高いほど「少し感じる」を含めた『感じる』の割合も高かった。

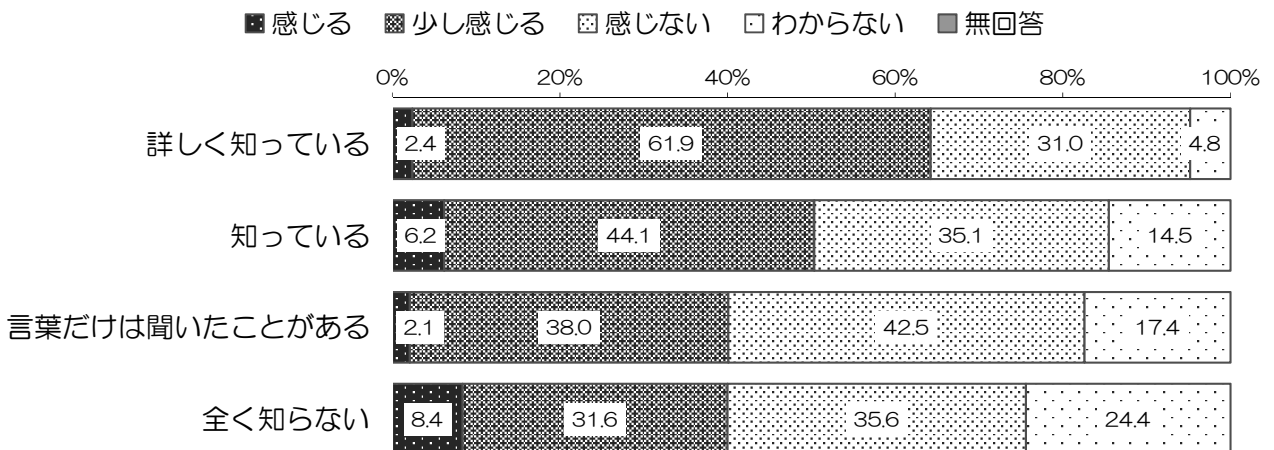




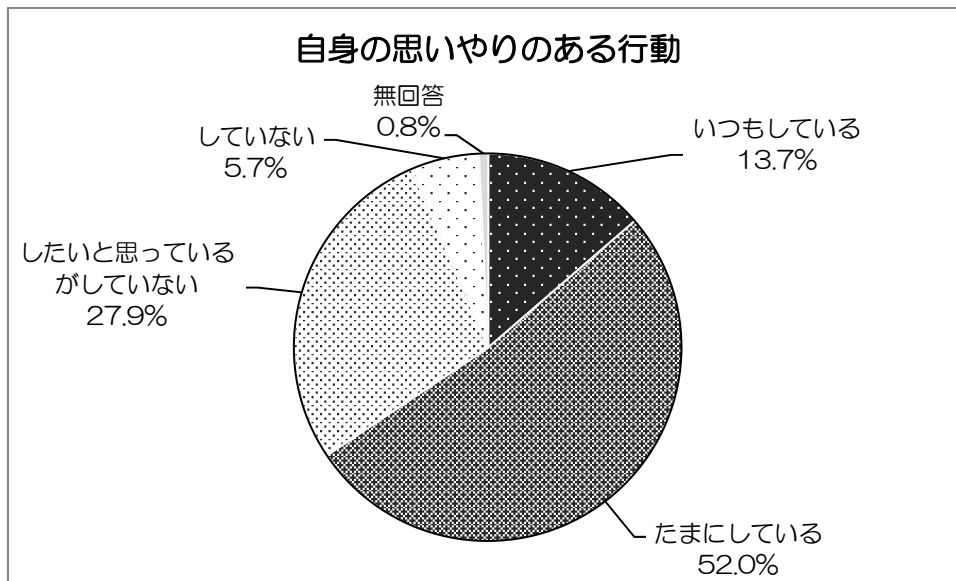
### 思いやりのある行動をする人の増加（年代別）



### 思いやりのある行動をする人の増加（UD理解度・認知度別）



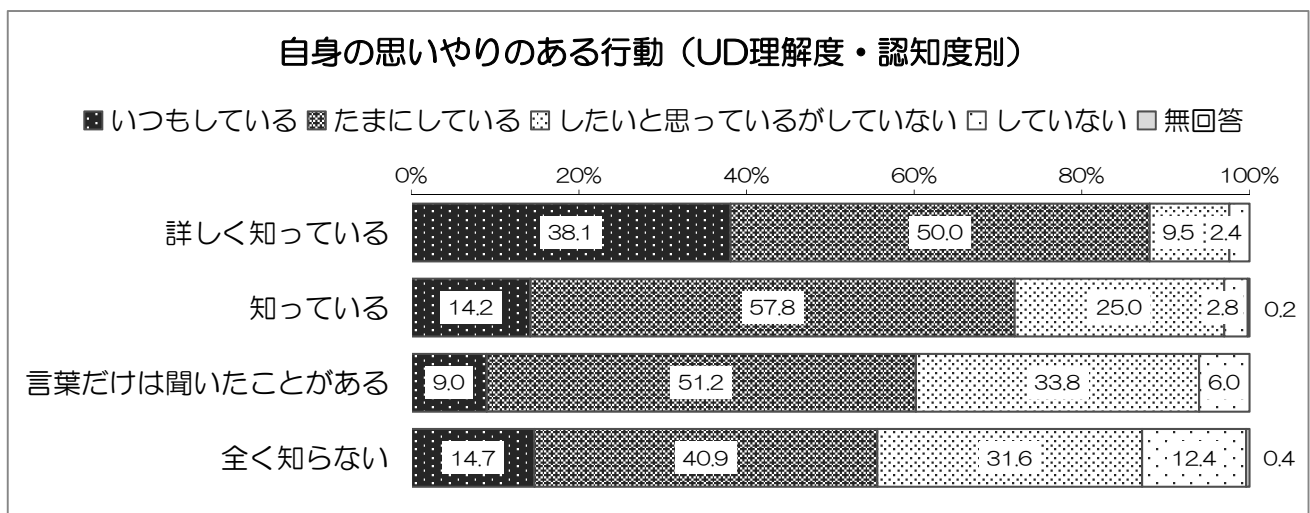
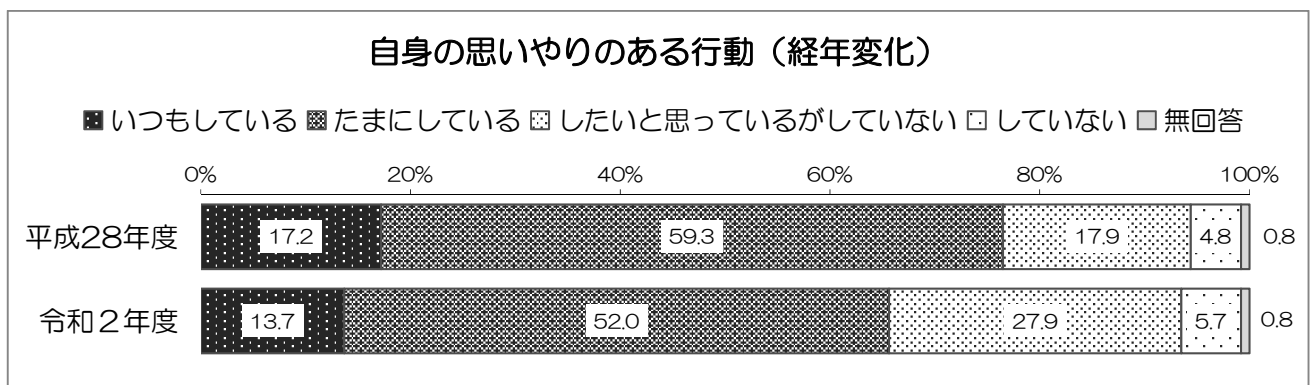
問3 あなた自身は、困っている人がいたら声をかけるなど、思いやりのある行動をしていますか？  
(1つに〇)



自分自身が思いやりのある行動をしているかについて、「いつもしている」と「たまにしている」を合わせた『している』は65.7%となった。

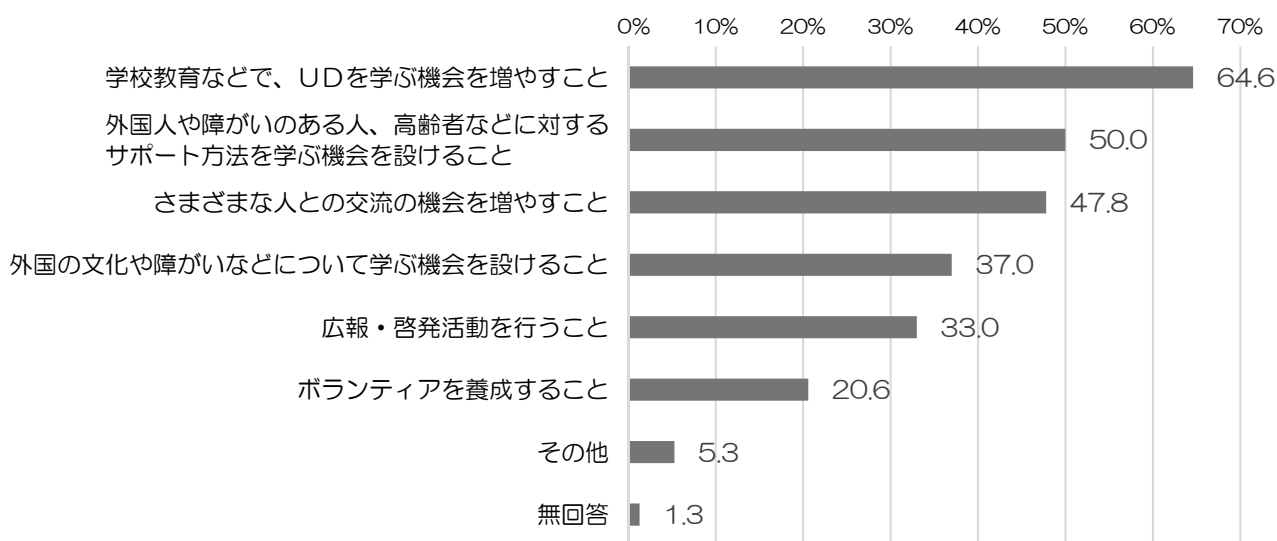
前回調査と比較すると、「いつもしている」は3.5ポイント低下、『している』は10.8ポイント低下した。

UD理解度・認知度別にみると、UDの理解度が高いほど『している』の割合も高かった。



問4 あなたは、誰もが互いに思い合い、認め合う“こころ”を育むためにどのようなことが必要だと思いますか？(当てはまるものすべてに○)

### 誰もが互いに思い合い、認め合う“こころ”を育むため必要なこと



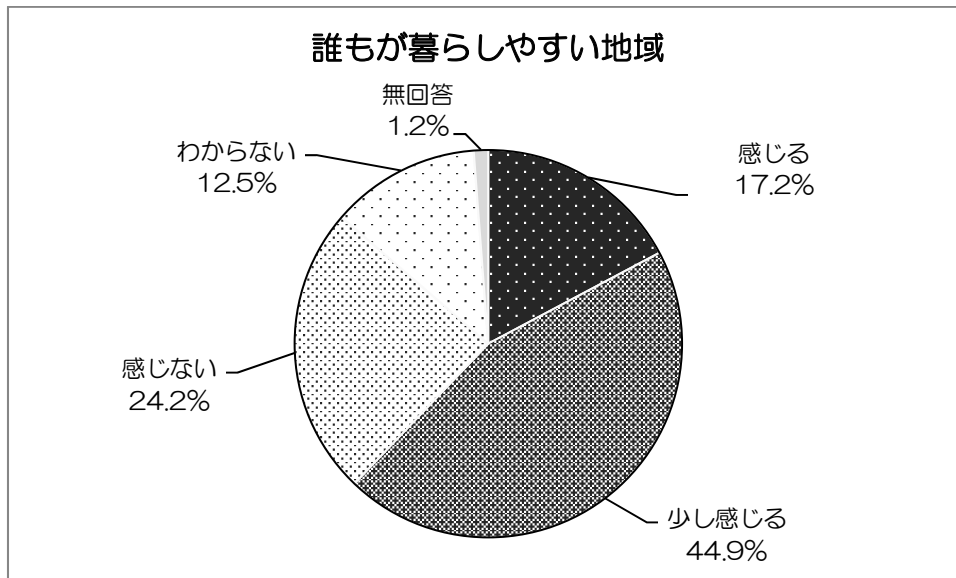
誰もが互いに思い合い、認め合う“こころ”を育むためにどのようなことが必要だと感じているかについて、「学校教育などで、UDを学ぶ機会を増やすこと」が64.6%で最も高く、次いで「外国人や障がいのある人、高齢者などに対するサポート方法を学ぶ機会を設けること」(50.0%)、「様々な人との交流の機会を増やすこと」(47.8%)の順に高かった。

年代別にみると、「様々な人との交流の機会を増やすこと」「外国の文化や障がいなどについて学ぶ機会を設けること」は年齢層が低いほど、「広報・啓発活動を行うこと」は年齢層が高いほど、回答割合が高くなる傾向がみられた。

UD理解度・認知度別にみると、「学校教育などで、UDを学ぶ機会を増やすこと」「外国人や障がいのある人、高齢者などに対するサポート方法を学ぶ機会を設けること」「様々な人との交流の機会を増やすこと」「外国の文化や障がいなどについて学ぶ機会を設けること」は理解度が高いほど高かった。

		学校教育などで、UDを学ぶ機会を増やすこと	外国人や障がいのある人、高齢者などに対するサポート方法を学ぶ機会を設けること	様々な人との交流の機会を増やすこと	外国の文化や障がいなどについて学ぶ機会を設けること	広報・啓発活動を行うこと	ボランティアを養成すること	その他	無回答
年代別	10～20歳代	56.5	54.8	57.4	50.4	14.8	16.5	3.5	0.9
	30歳代	67.7	50.4	51.9	54.9	23.3	12.8	5.3	0.8
	40歳代	68.2	52.4	44.1	41.8	24.1	18.2	8.2	-
	50歳代	65.4	58.5	50.7	41.0	32.3	18.9	6.0	0.5
	60歳代	68.5	46.9	44.1	31.1	43.3	23.2	3.9	0.8
	70歳代	58.3	42.5	43.7	19.4	43.3	26.2	4.8	3.6
・U 認 知 理 解 度 別	詳しく知っている	69.0	61.9	50.0	50.0	33.3	21.4	9.5	-
	知っている	69.7	57.1	50.4	46.1	33.9	21.8	5.3	0.4
	言葉だけは聞いたことがある	62.6	44.9	46.4	29.9	33.5	17.4	3.6	0.3
	全く知らない	56.0	39.6	45.3	24.0	31.1	22.2	6.7	2.2

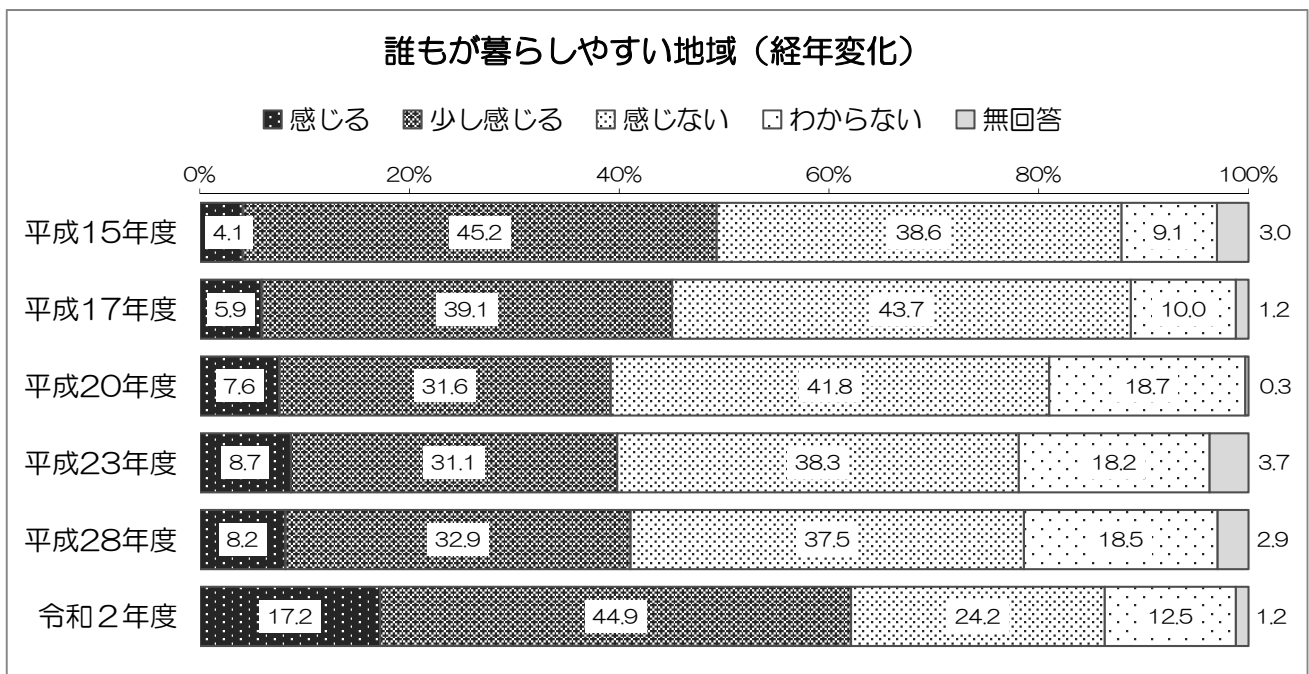
問5 あなたの住む地域は、誰もが暮らしやすい地域だと感じますか？(1つに〇)



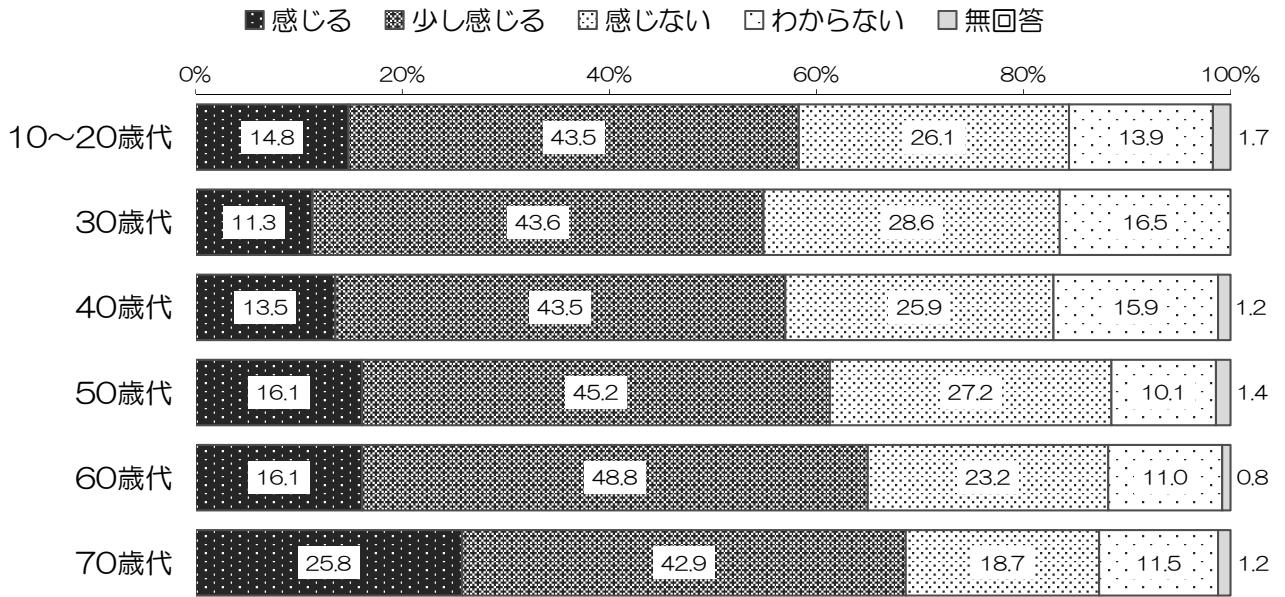
自分が住む地域が、誰もが暮らしやすい地域だと感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は62.1%となり、「感じない」の24.2%を37.9ポイント上回った。

前回調査と比較すると、「感じる」は9.0ポイント上昇、「少し感じる」を含めた『感じる』は21.0ポイント上昇した。

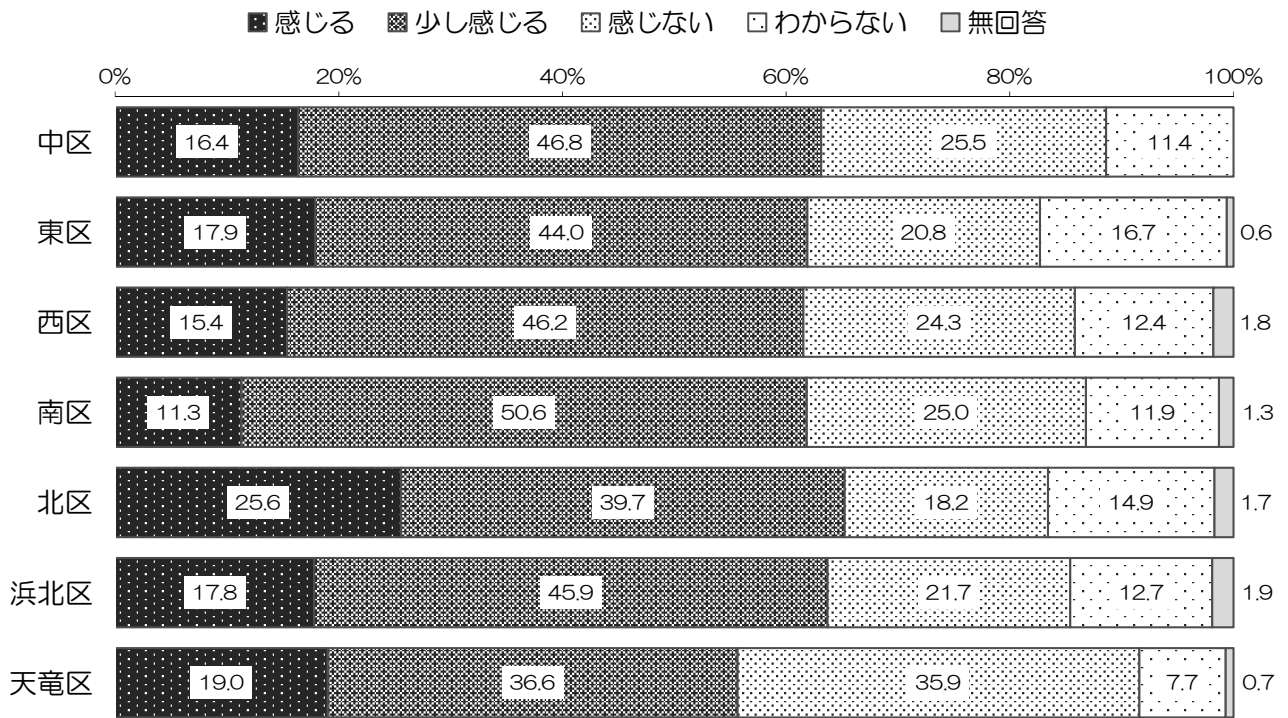
年代別にみると、「感じる」、「少し感じる」を含めた『感じる』とも概ね高齢者の方が高かった。特に「感じる」は70歳代が突出して高かった。行政区別にみると、「少し感じる」を含めた『感じる』は北区が最も高く、天竜区が最も低かった。



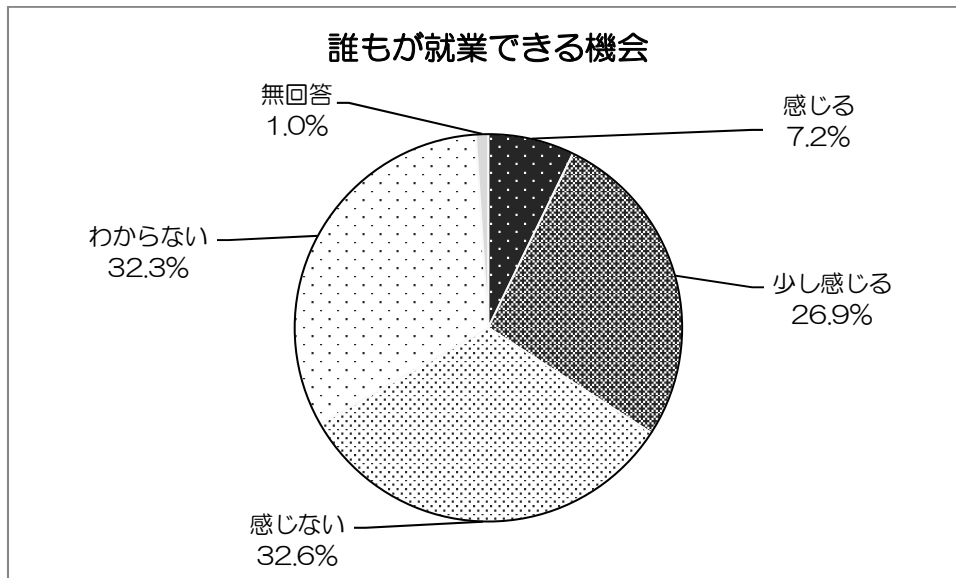
### 誰もが暮らしやすい地域（年代別）



### 誰もが暮らしやすい地域（行政区別）

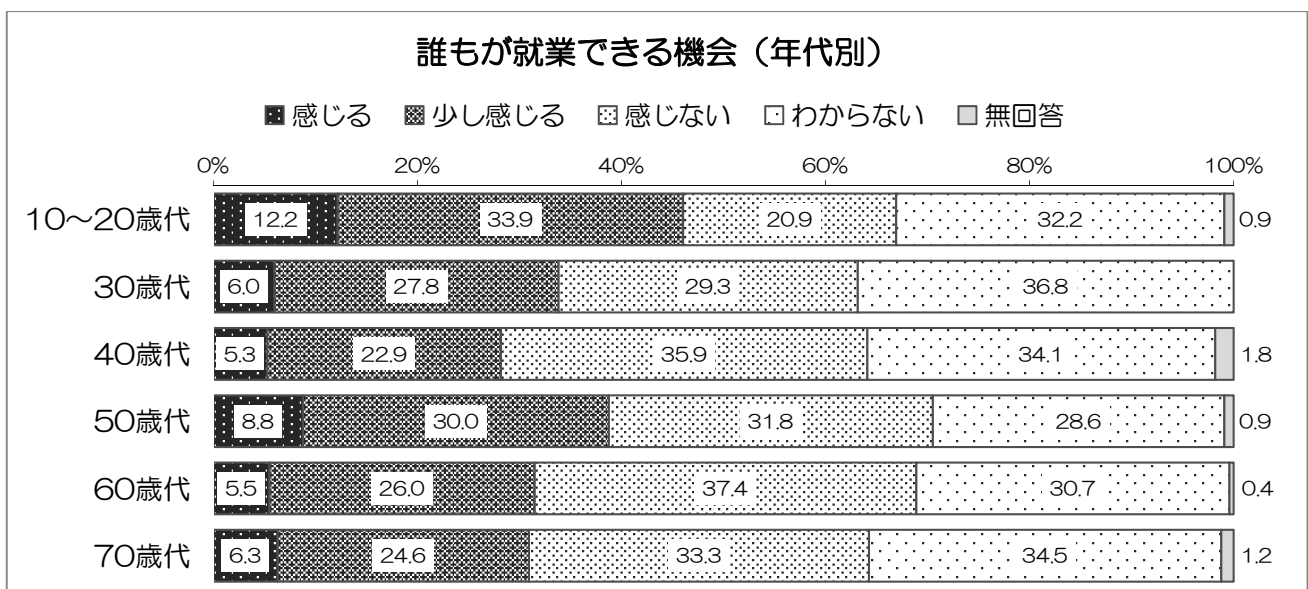
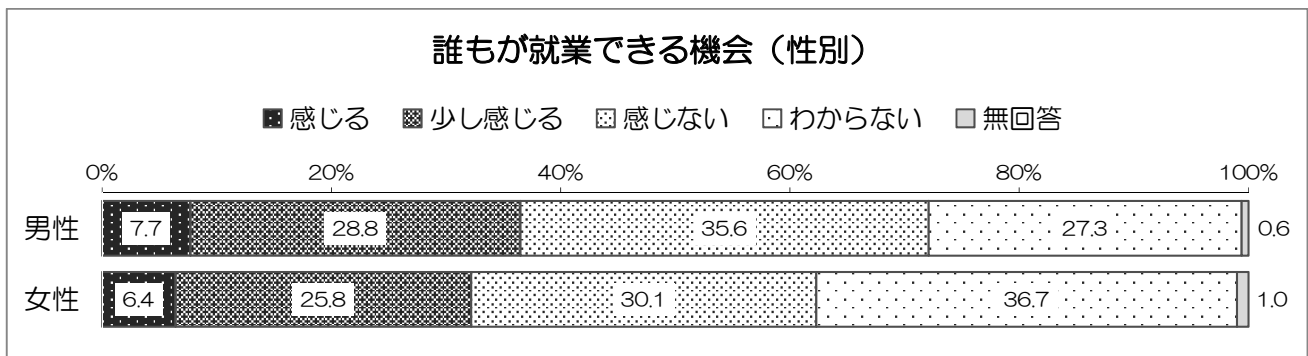


問6 浜松市では、誰もが就業できる機会が確保されていると感じますか？(一つに〇)



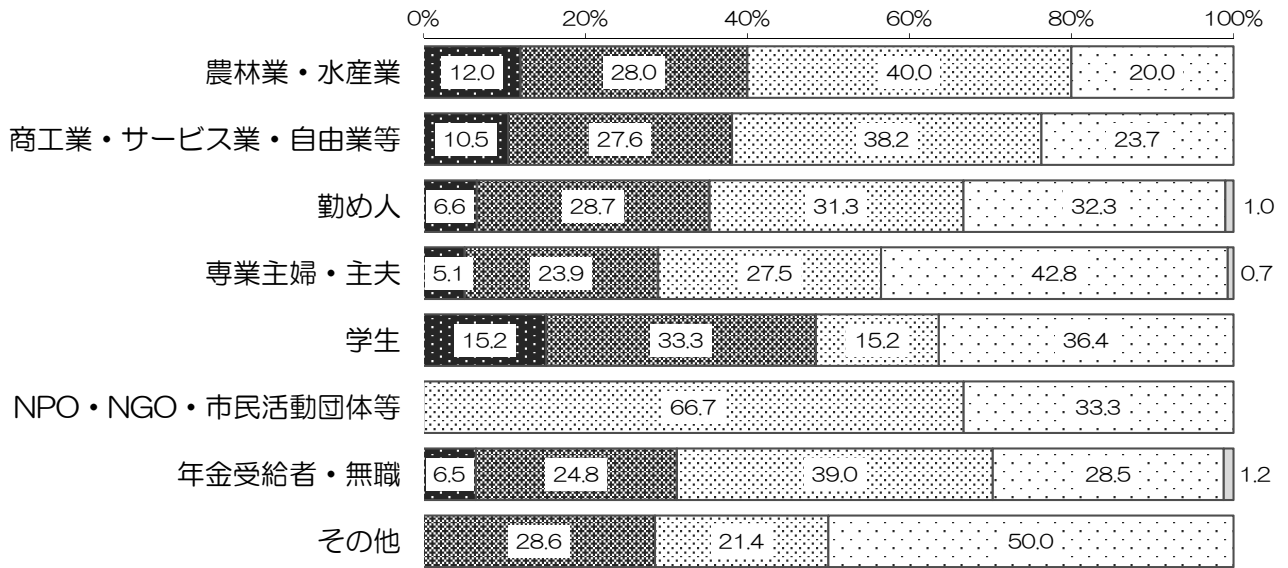
誰もが就業できる機会が確保されていると感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は34.1%となり、「感じない」の32.6%を1.5ポイント上回った。

性別で見ると「感じる」、「少し感じる」を含めた『感じる』とも男性の方が高かった。「感じない」も男性の方が高く、「わからない」は女性の方が高かった。年代別にみると、「少し感じる」を含めた『感じる』は10～20歳代が最も高く、40歳代が最も低かった。職業別にみると、「少し感じる」を含めた『感じる』は学生が最も高く、NPO・NGO・市民活動団体等が回答者ゼロで最も低かった。

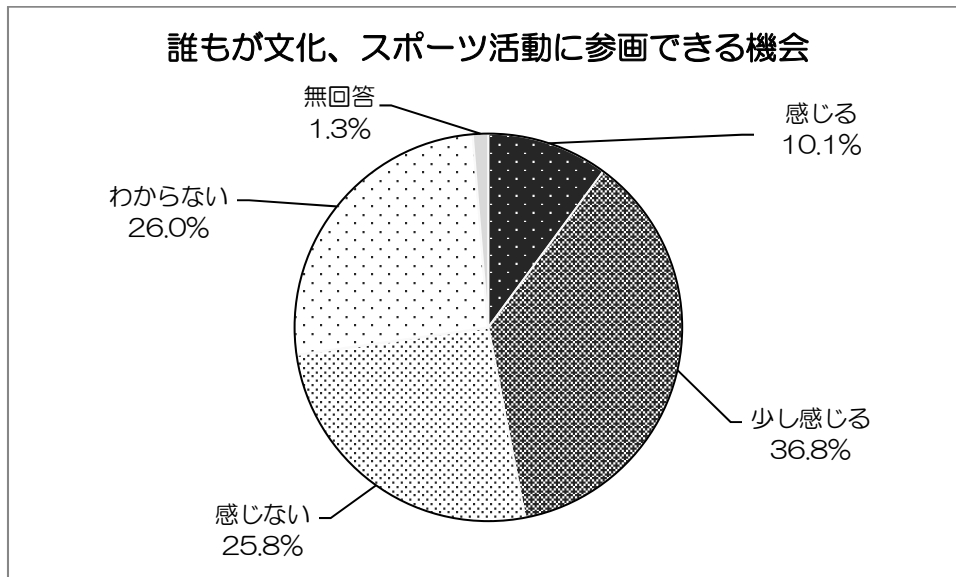


### 誰もが就業できる機会（職業別）

■感じる ■少し感じる ■感じない □わからない □無回答



問7 浜松市では、誰もが文化芸術活動、スポーツ活動などに参画できる機会が確保されていると感じますか？(1つに○)

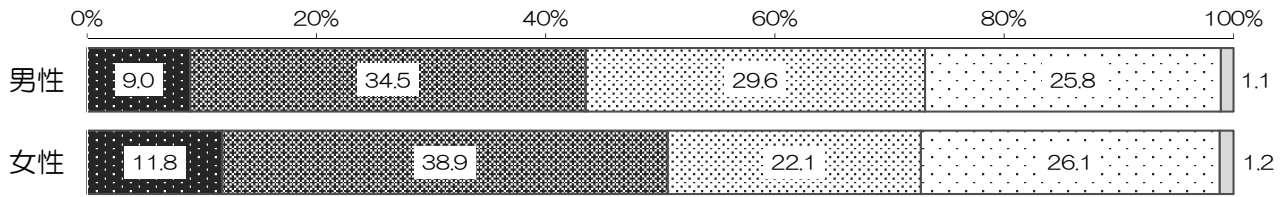


誰もが文化芸術活動、スポーツ活動などに参画できる機会が確保されていると感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は46.9%となり、「感じない」の25.8%を21.1ポイント上回った。

性別で見ると「感じる」、「少し感じる」を含めた『感じる』とも女性の方が高かった。年代別にみると、「少し感じる」を含めた『感じる』は70歳代が最も高く、次いで10～20歳代が高かった。また、30歳代が最も低かった。

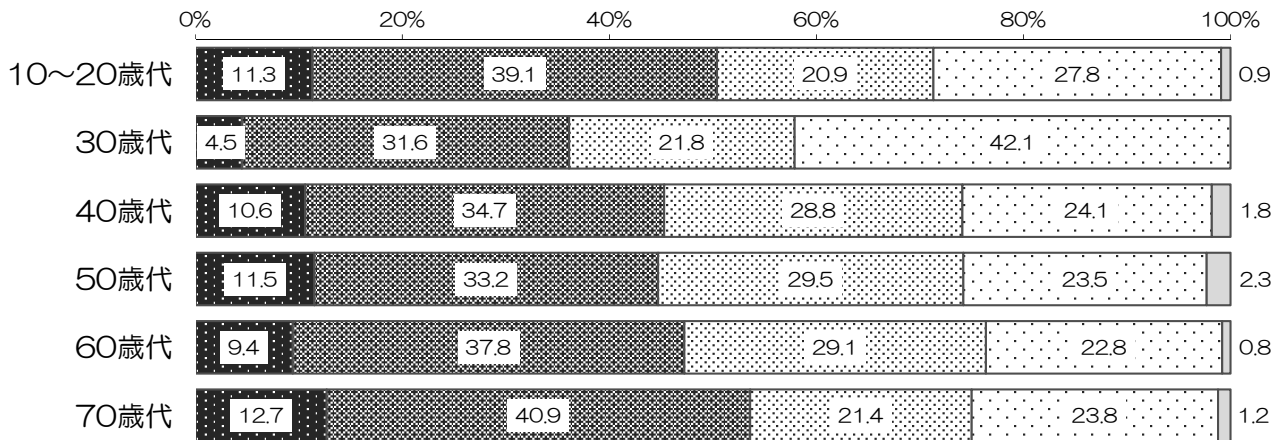
### 誰もが文化、スポーツ活動に参画できる機会（性別）

■感じる ■少し感じる ■感じない □わからない □無回答

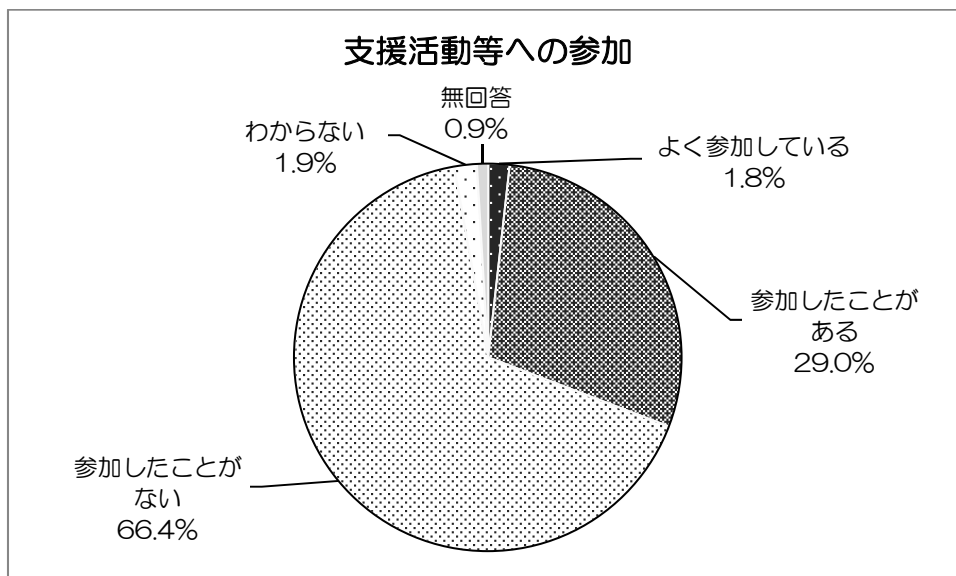


### 誰もが文化、スポーツ活動に参画できる機会（年代別）

■感じる ■少し感じる ■感じない □わからない □無回答



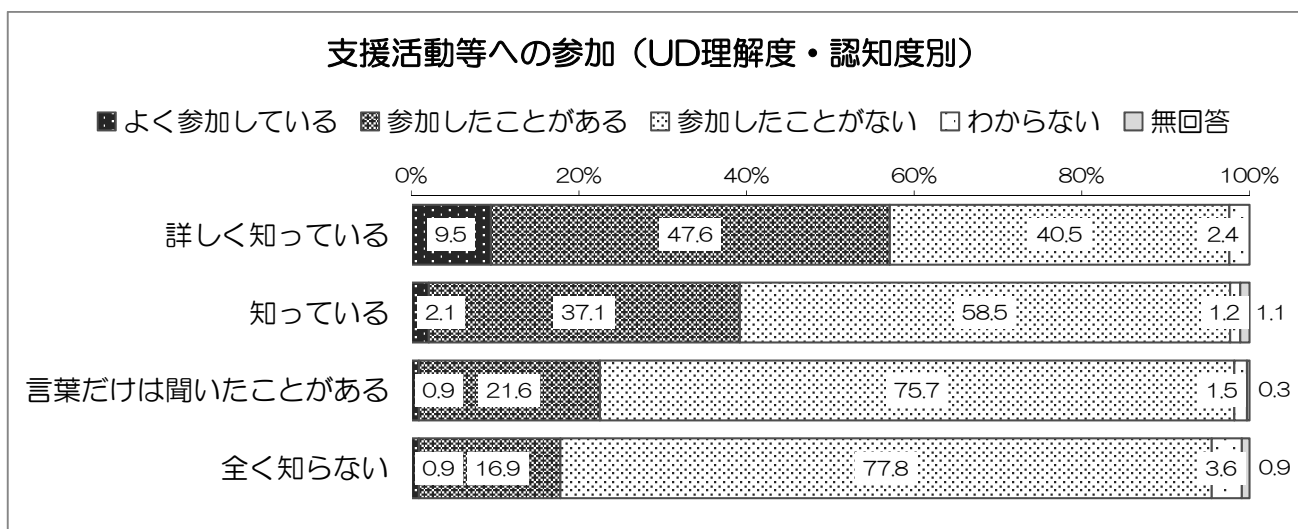
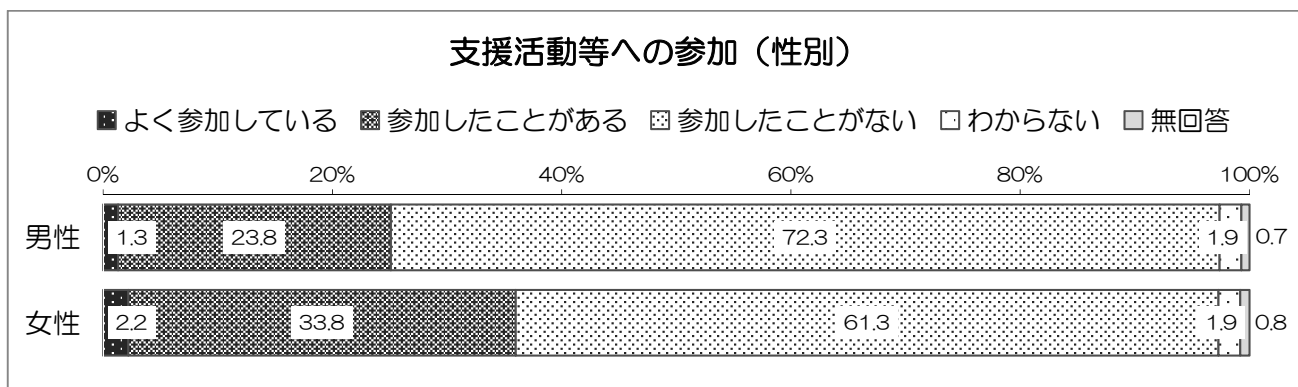
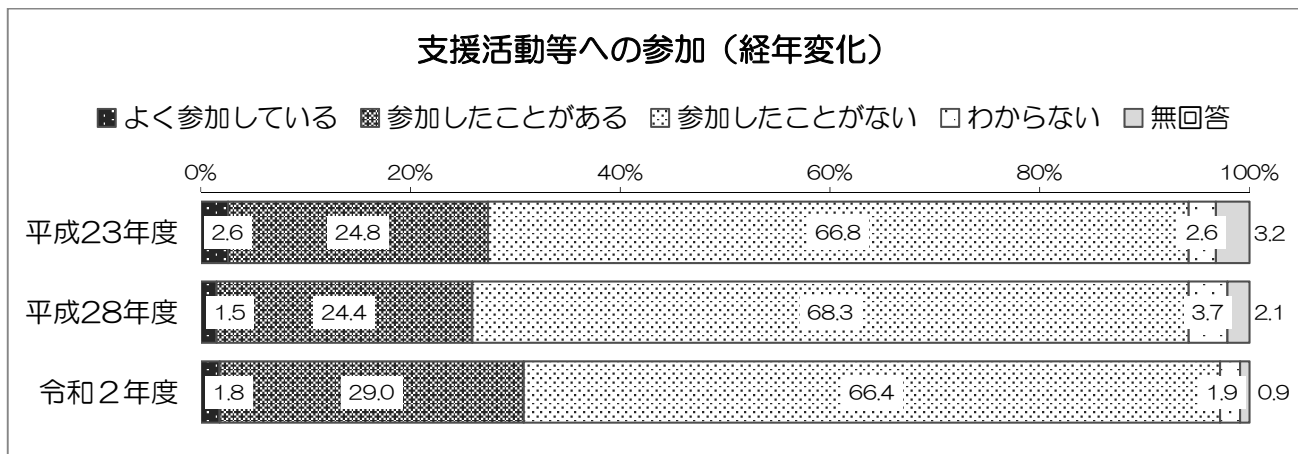
問8 あなたは、高齢者、障がいのある人、子ども、外国人などを支援する活動やイベントに参加したことがありますか？（1つに○）



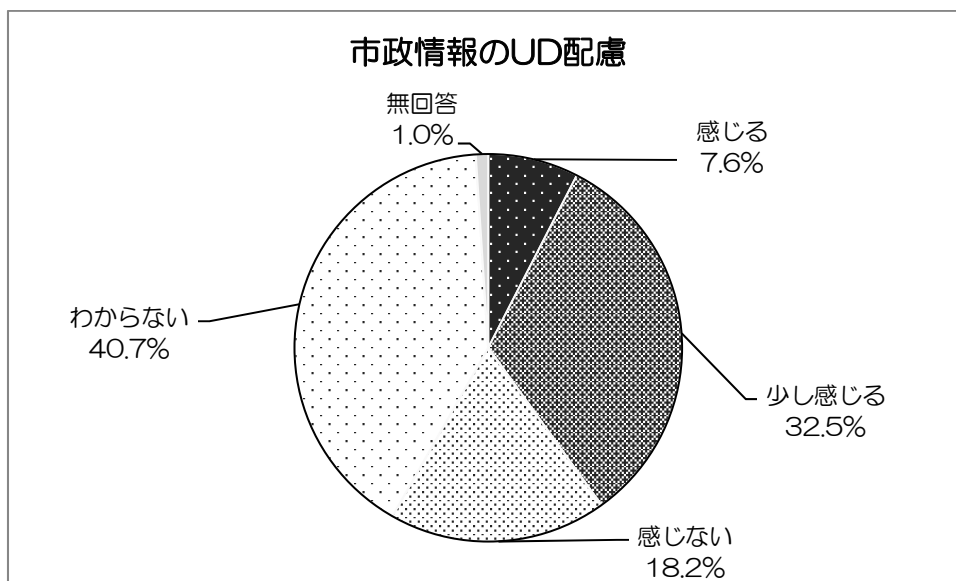


高齢者、障がいのある人、子ども、外国人などを支援する活動やイベントへの参加について、「よく参加している」と「参加したことがある」を合わせた『参加したことがある』は 30.8%となり、「参加したことがない」の 66.4%を 35.6 ポイント下回った。前回調査と比較すると、「よく参加している」を含めた『参加したことがある』は 4.9 ポイント上昇した。性別でみると、「よく参加している」を含めた『参加したことがある』は、女性の方が 10.9 ポイント高かった。

UD理解度・認知度別にみると、UDの理解度が高いほど「よく参加している」を含めた『参加したことがある』も高かった。



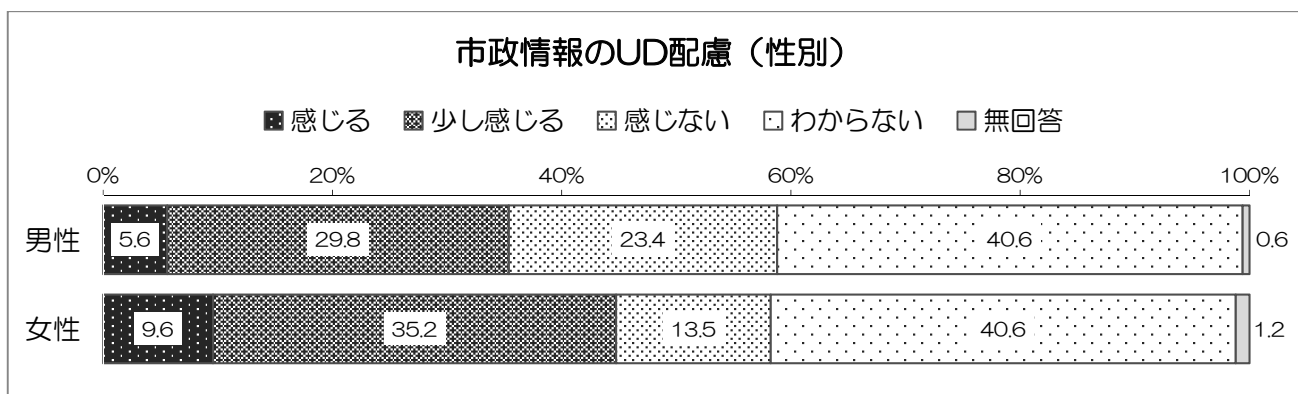
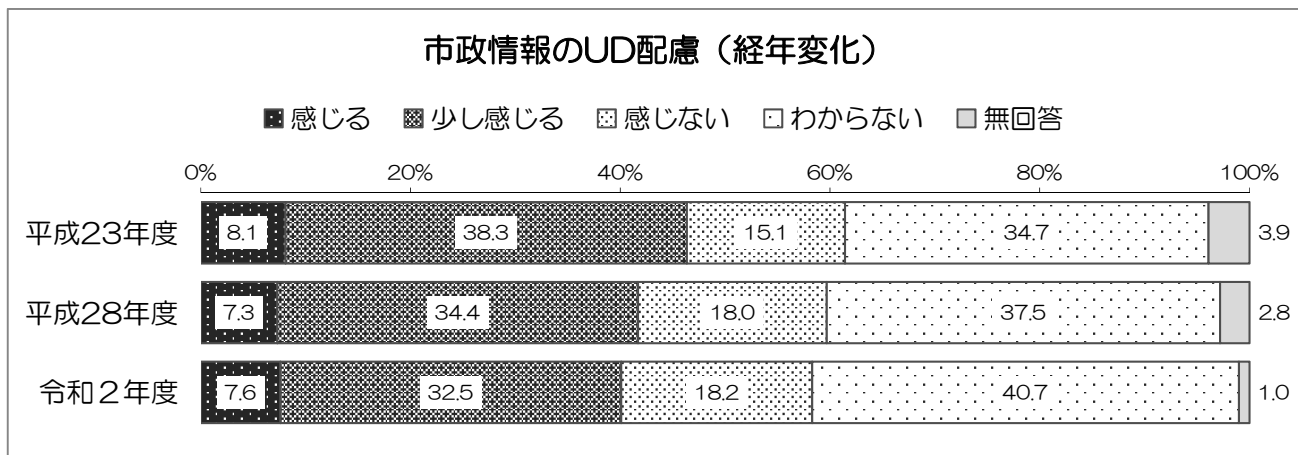
問9 あなたは、浜松市の市政情報（ホームページ・広報はままつ・各種パンフレットなど）の提供について、UDに配慮していると感じますか？（1つに○）



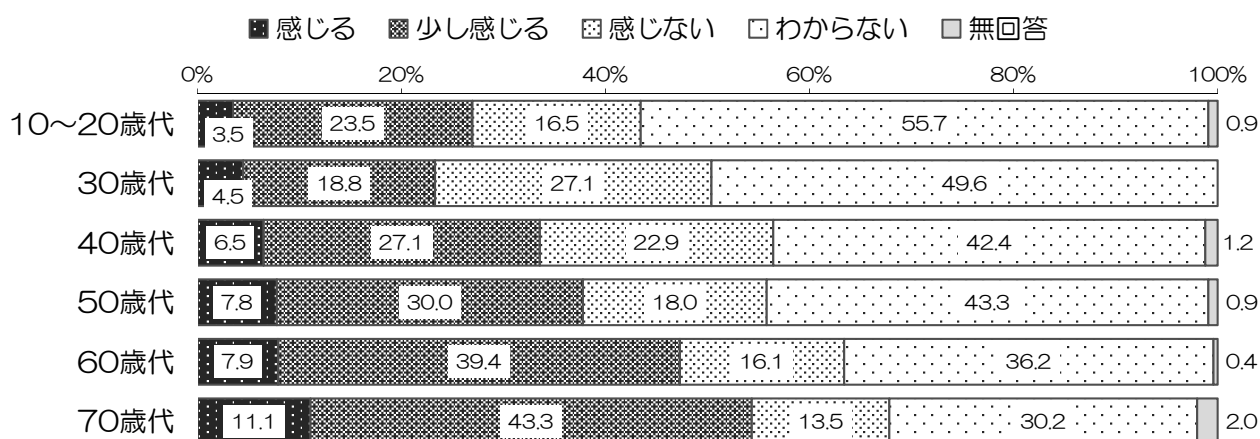
市政情報の提供がUDに配慮していると感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は40.1%となり、「感じない」の18.2%を21.9ポイント上回った。

経年変化でみると、「少し感じる」を含めた『感じる』は、平成23年度調査46.4%、平成28年度調査41.7%、今回調査40.1%と少しずつ低下している。

性別でみると「感じる」、「少し感じる」を含めた『感じる』とも女性の方が高かった。年代別にみると、「少し感じる」を含めた『感じる』は、10～20歳代を除き、年代が高いほど高かった。

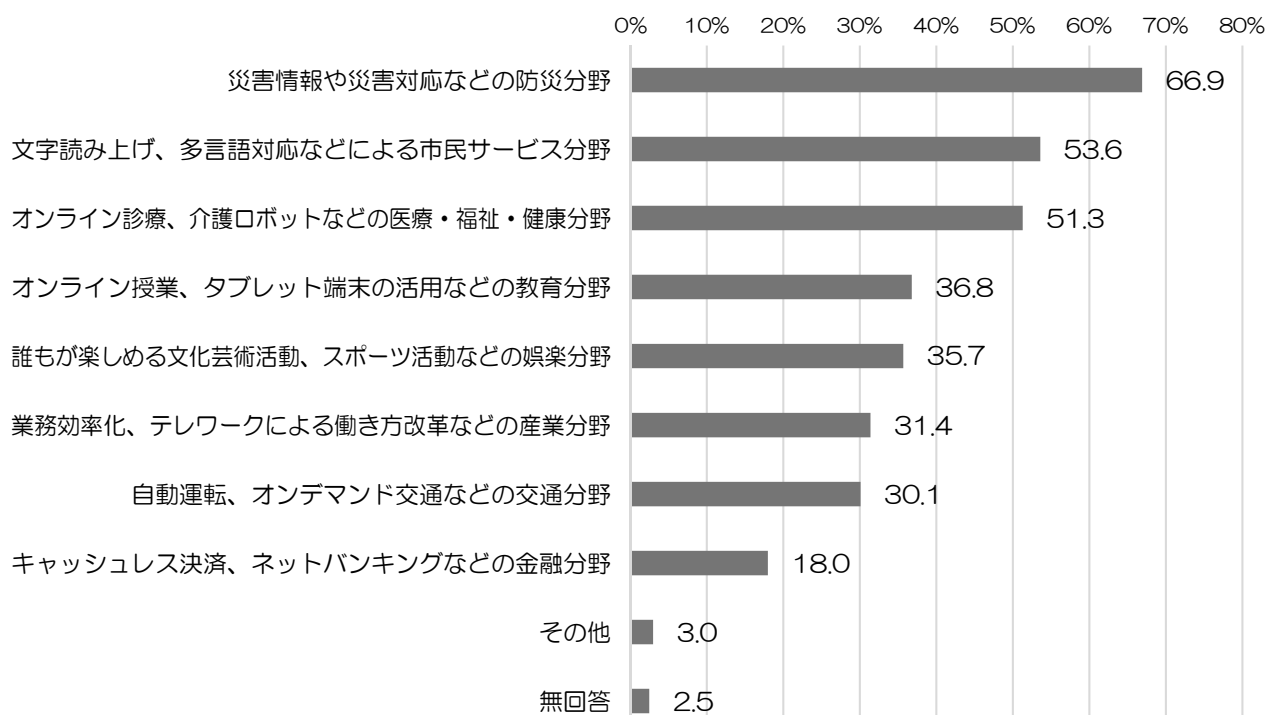


### 市政情報のUD配慮（年代別）



問 10 あなたは、UDを進める上で、今後どのような分野にICT（情報通信技術）、AI（人工知能）などのデジタルの力が活用されると便利だと感じますか？  
（当てはまるものすべてに○）

### デジタルの活用方法



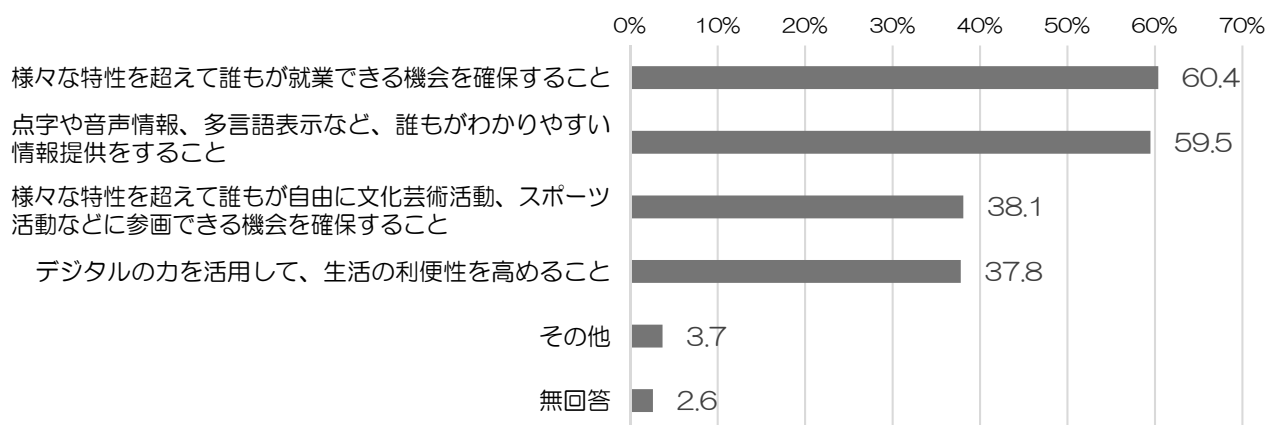
UDを進める上で、今後どのような分野にデジタルの力が活用されると便利だと感じるかについて、「災害情報や災害対策などの防災分野」が66.9%で最も高く、次いで、「文字読み上げ、多言語対応などによる市民サービス分野」(53.6%)、「オンライン診療、介護ロボットなどの医療・福祉・健康分野」(51.3%)の順に高かった。

年代別でみると、「オンライン診療、介護ロボットなどの医療・福祉・健康分野」「オンライン授業、タブレット端末の活用などの教育分野」「業務効率化、テレワークによる働き方改革などの産業分野」「キャッシュレス決済、ネットバンキングなどの金融分野」は年齢層が高いほど、回答割合が低くなる傾向がみられた。特に60、70歳代が顕著であった。

		災害情報や 災害対応 などの 防災分野	文字読み上 げ、多言語 対応など による市民 サービス 分野	オンライン 診療、介護 ロボットな どの医療・ 福祉・健康 分野	オンライン 授業、タブ レット端 末の活用 などの教育 分野	誰もが楽 しめる文化 芸術活動、 スポーツ 活動など の娯楽分 野	業務効率 化、テレ ワークに よる働き 方改革な どの産業 分野	自動運 転、オン デマンド 交通など の交通分 野	キャッシ ュレス決 済、ネッ トバンキ ングなど の金融分 野	その他	無回答
年 代 別	10～20歳代	60.0	64.3	55.7	38.3	33.0	53.0	31.3	33.9	0.9	0.9
	30歳代	61.7	57.1	62.4	50.4	33.1	47.4	30.1	23.3	1.5	0.8
	40歳代	67.1	57.6	57.6	43.5	31.2	31.8	30.0	25.3	3.5	1.2
	50歳代	68.2	61.3	59.9	40.6	38.7	30.4	38.7	18.9	1.4	2.8
	60歳代	74.0	52.0	48.8	32.7	33.1	22.4	26.4	10.2	3.5	2.4
	70歳代	66.3	37.3	37.3	25.4	41.3	21.8	25.8	10.3	4.8	4.4

問 11 あなたは、みんなで支え合う“しくみ”づくりのためにどのような事が必要だと感じますか？(当てはまるものすべてに○)

### みんなで支え合う“しくみ”づくりに必要なこと

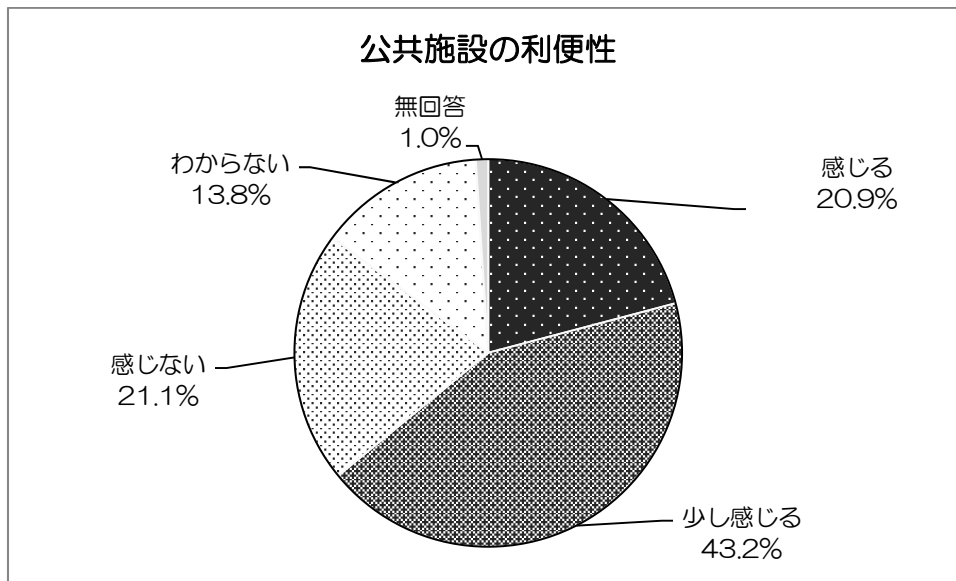


みんなで支え合う“しくみ”づくりのためにどのような事が必要だと感じているかについて、「様々な特性を超えて誰もが就業できる機会を確保すること」が 60.4%で最も高く、次いで「点字や音声情報、多言語表示など、誰もがわかりやすい情報提供をすること」が 59.5%で高かった。

性別で見ると、「様々な特性を超えて誰もが就業できる機会を確保すること」が12.5ポイント、「点字や音声情報、多言語表示など、誰もがわかりやすい情報提供をすること」が9.9ポイント女性の方が高かった。「デジタルの力を活用して、生活の利便性を高めること」は男性の方が 5.7ポイント高かった。

		様々な特性を超えて誰もが就業できる機会を確保すること	点字や音声情報、多言語表示など、誰もがわかりやすい情報提供をすること	様々な特性を超えて誰もが自由に文化芸術活動、スポーツ活動などに参画できる機会を確保すること	デジタルの力を活用して、生活の利便性を高めること	その他	無回答
性別	男性	53.7	55.1	39.0	41.6	4.3	2.2
	女性	66.2	65.0	37.0	35.9	2.9	2.7

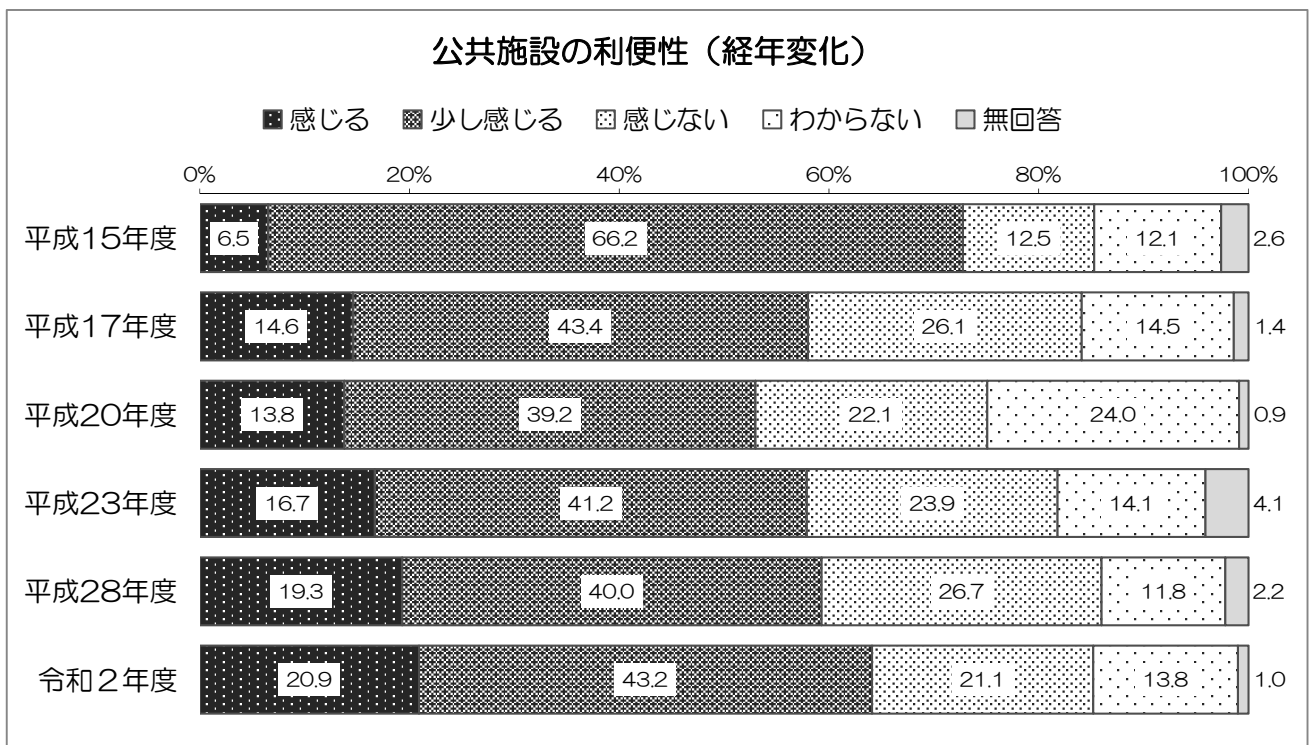
問 12 あなたは、市役所、区役所、協働センターなどの公共施設について、利用しやすいと感じますか？(1つに○)



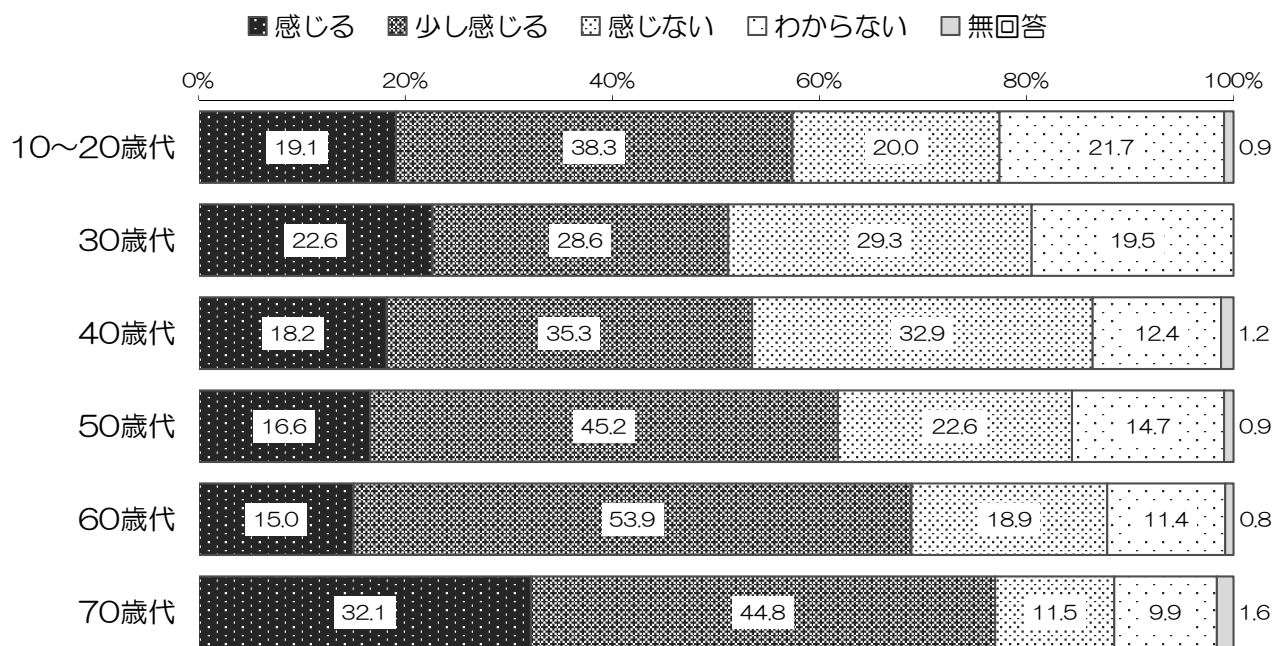
市役所、区役所、協働センターなどの公共施設が利用しやすいと感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は64.1%となり、「感じない」の21.1%を43.0ポイント上回った。

経年変化でみると、「感じる」は平成20年度調査を除けば調査の度に上昇している。「少し感じる」を含めた『感じる』も平成23年度調査以降、上昇を続けている。

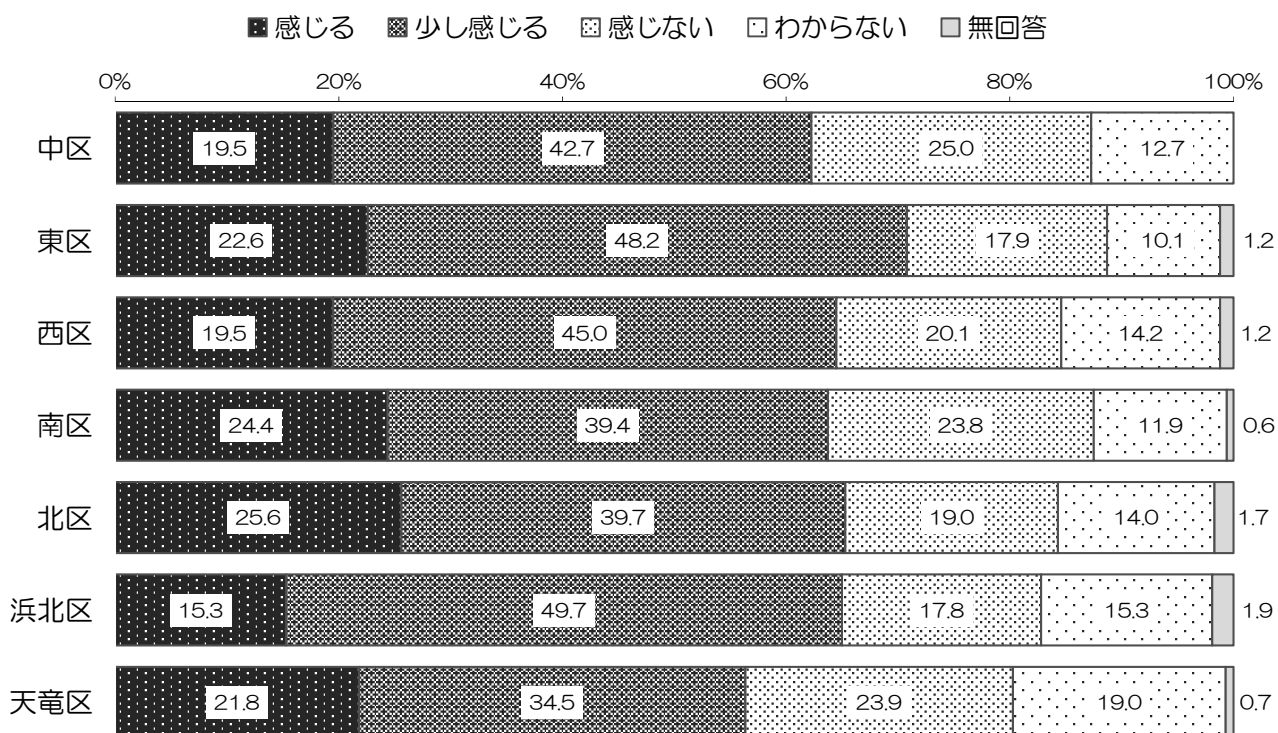
年代別にみると、10～20歳代を除き年代が高いほど、「少し感じる」を含めた『感じる』が高く、70歳代が突出して高かった。行政区別にみると、「少し感じる」を含めた『感じる』は東区が最も高く、天竜区が最も低かった。



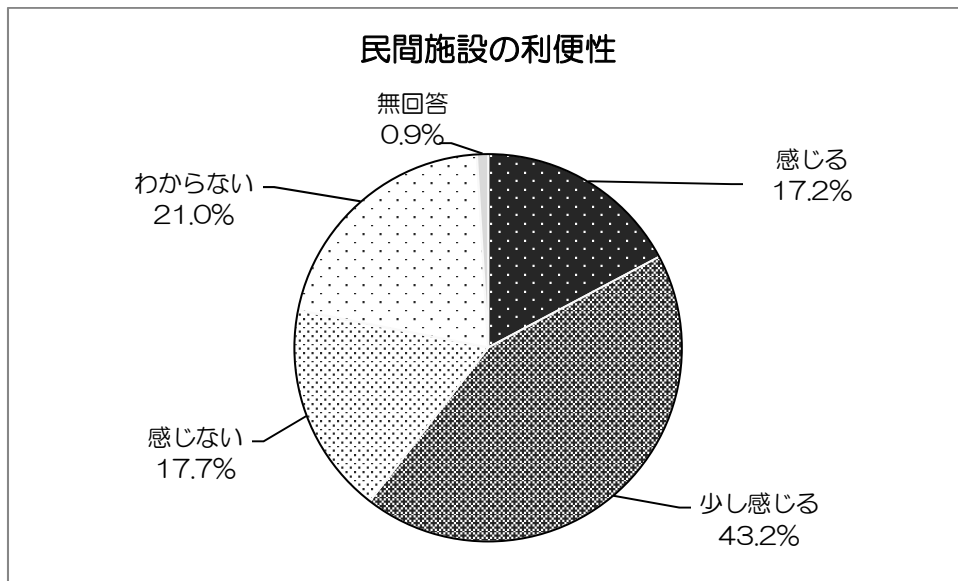
### 公共施設の利便性（年代別）



### 公共施設の利便性（行政区別）

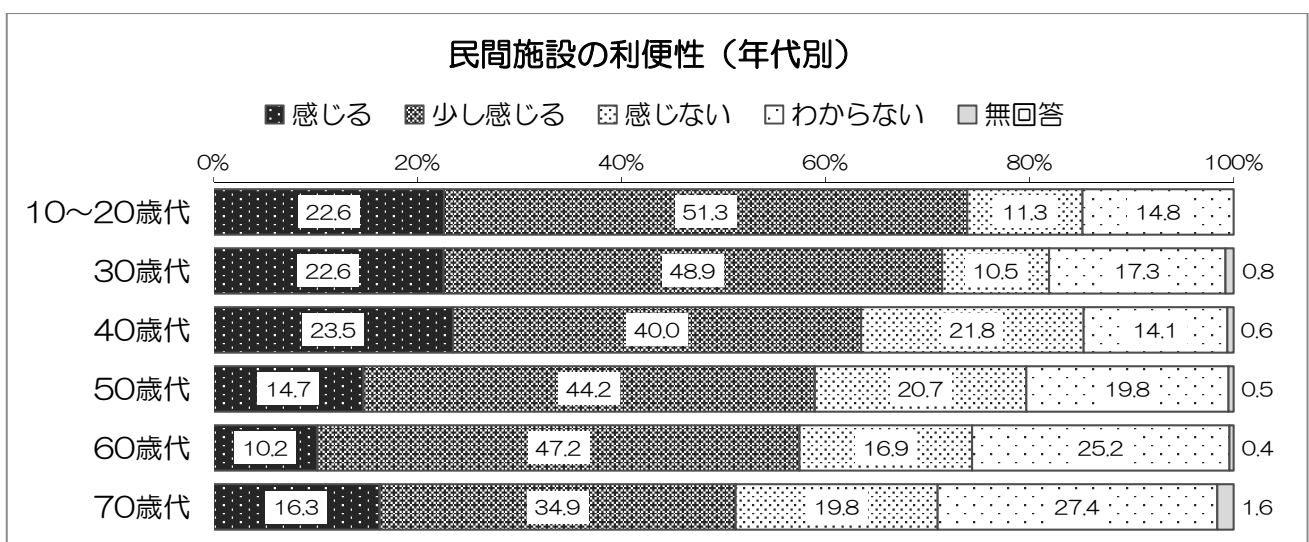
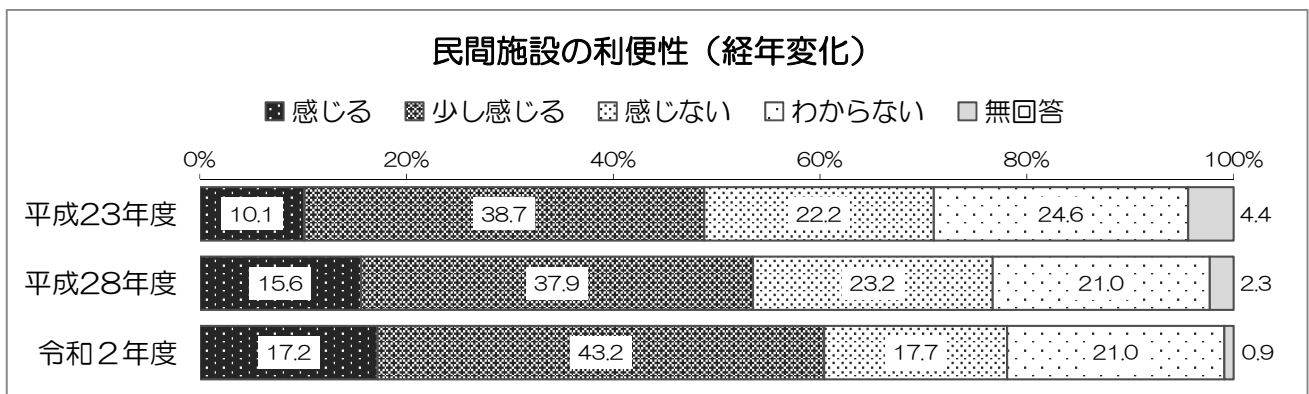


問 13 あなたは、商業施設や宿泊施設、レジャー施設などの民間施設について、利用しやすいと感じますか？(1つに○)

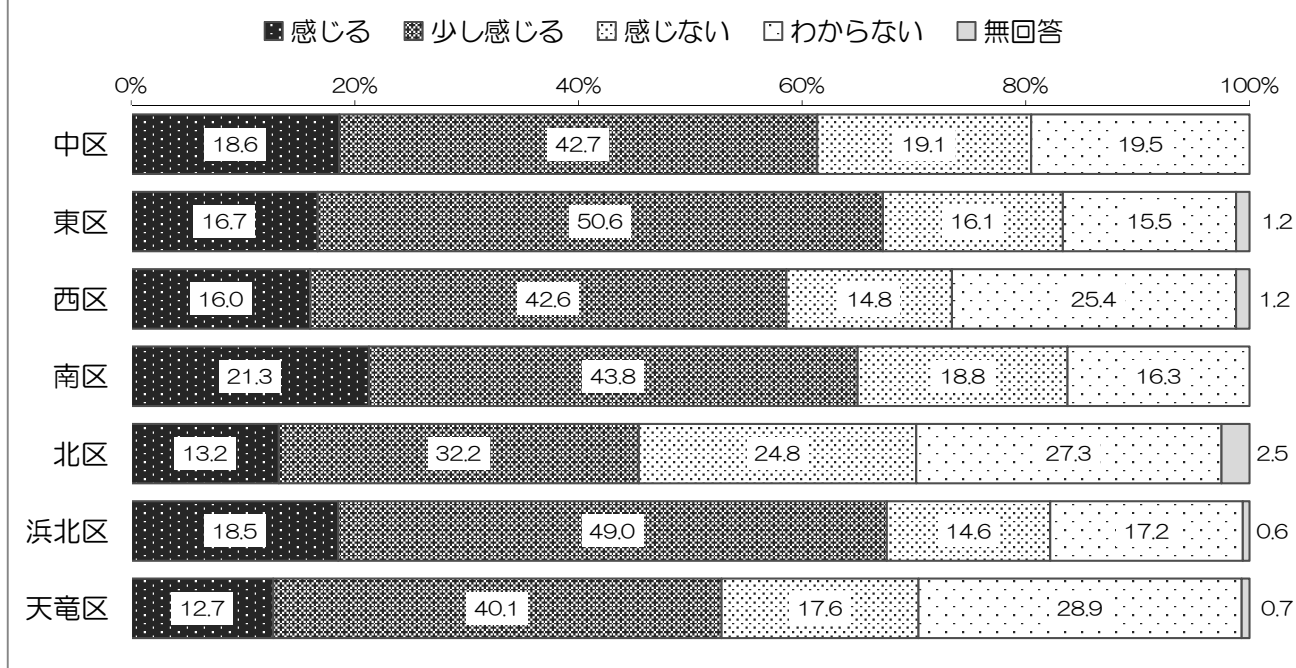


商業施設や宿泊施設、レジャー施設などの民間施設が利用しやすいと感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は60.4%となり、「感じない」の17.7%を42.7ポイント上回った。前回調査と比較すると、「少し感じる」を含めた『感じる』は6.9ポイント上昇した。

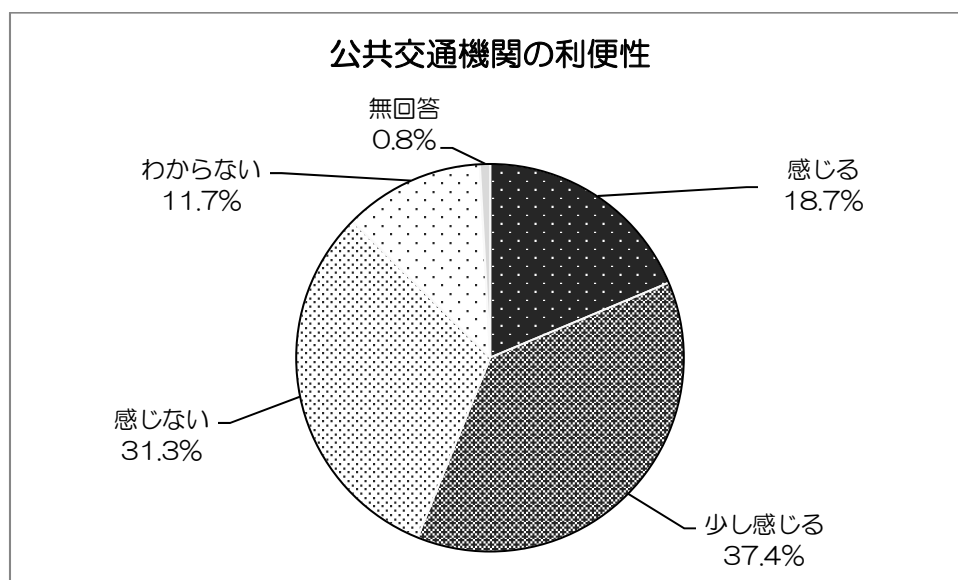
年代別にみると、年代が高いほど「少し感じる」を含めた『感じる』が低かった。行政区別にみると、「少し感じる」を含めた『感じる』は浜北区、東区が高く、北区、天竜区が低かった。



### 民間施設の利便性（行政区別）



問 14 あなたは、鉄道、バスなどの公共交通機関について、利用しやすいと感じますか？  
（1つに○）



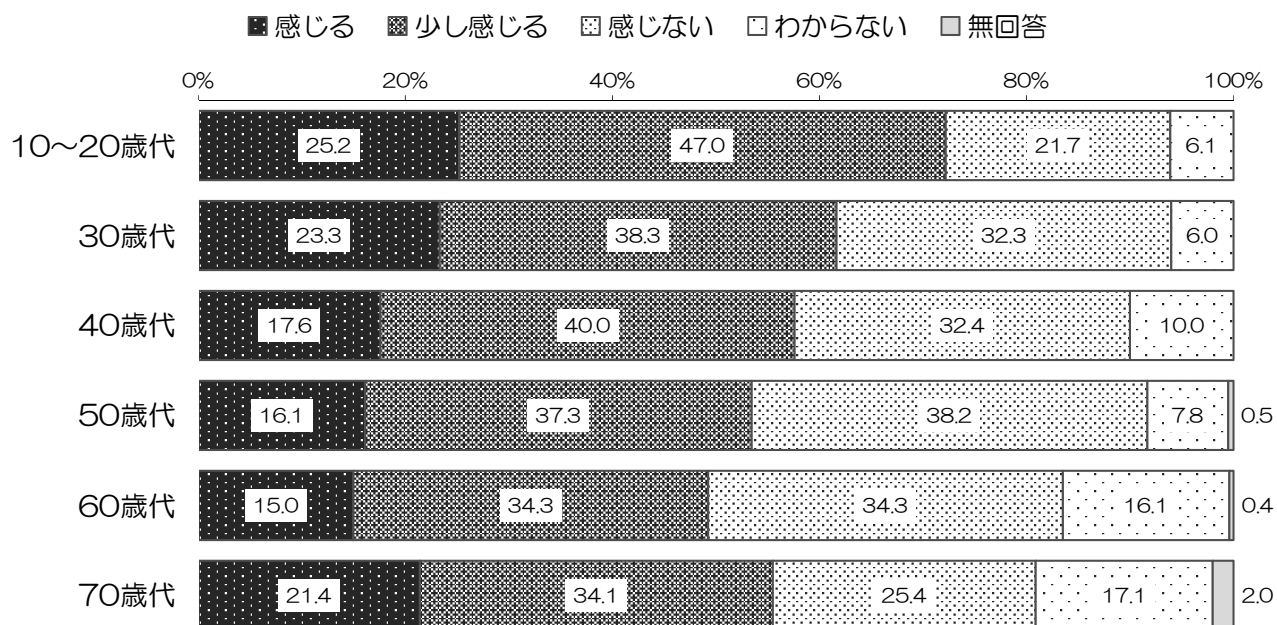
鉄道、バスなどの公共交通機関が利用しやすいと感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は56.1%となり、「感じない」の31.3%を24.8ポイント上回った。

年代別にみると、「少し感じる」を含めた『感じる』は10～20歳代が最も高かった。70歳代を除き、年齢が高いほど「少し感じる」を含めた『感じる』は低かった。

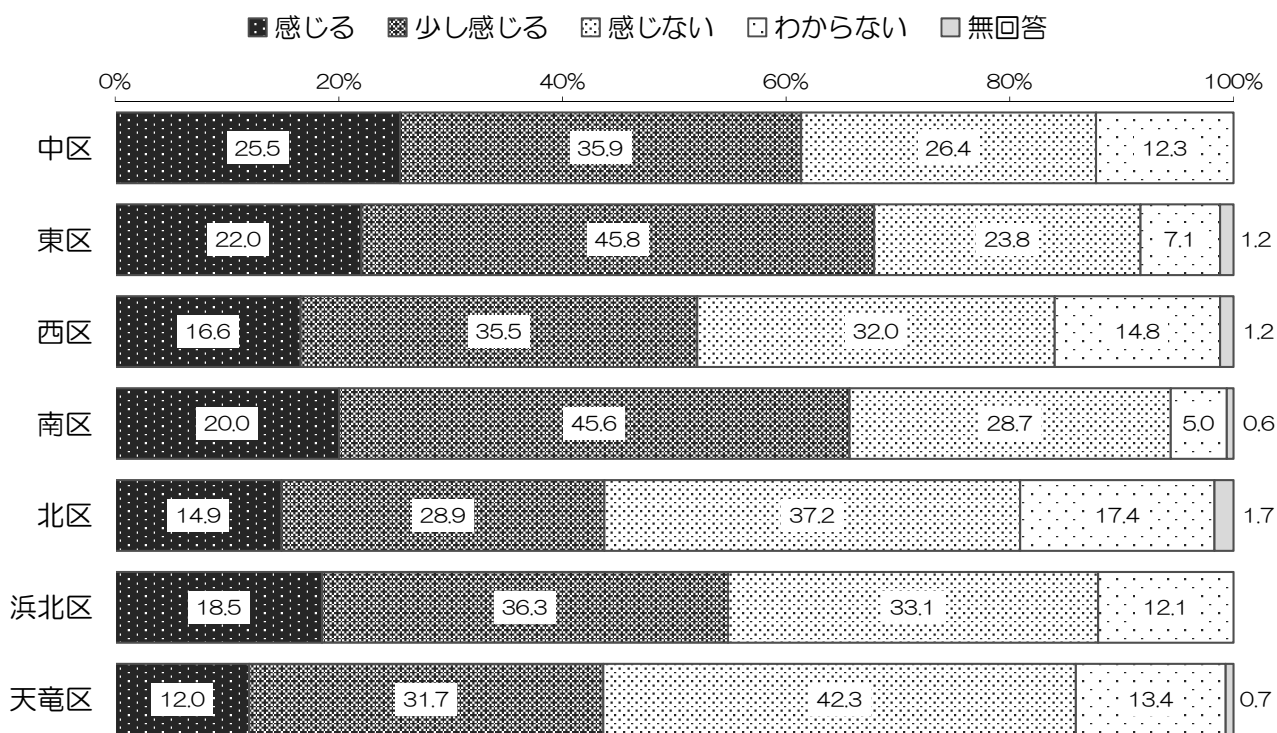
行政区別にみると、「少し感じる」を含めた『感じる』は東区、南区が高く、北区、天竜区が低かった。



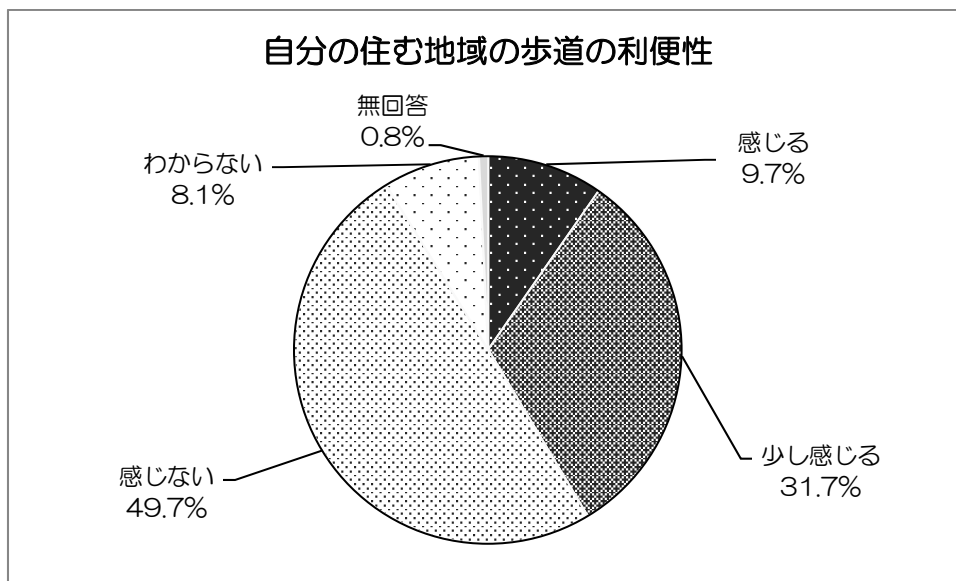
### 公共交通機関の利便性（年代別）



### 公共交通機関の利便性（行政区別）



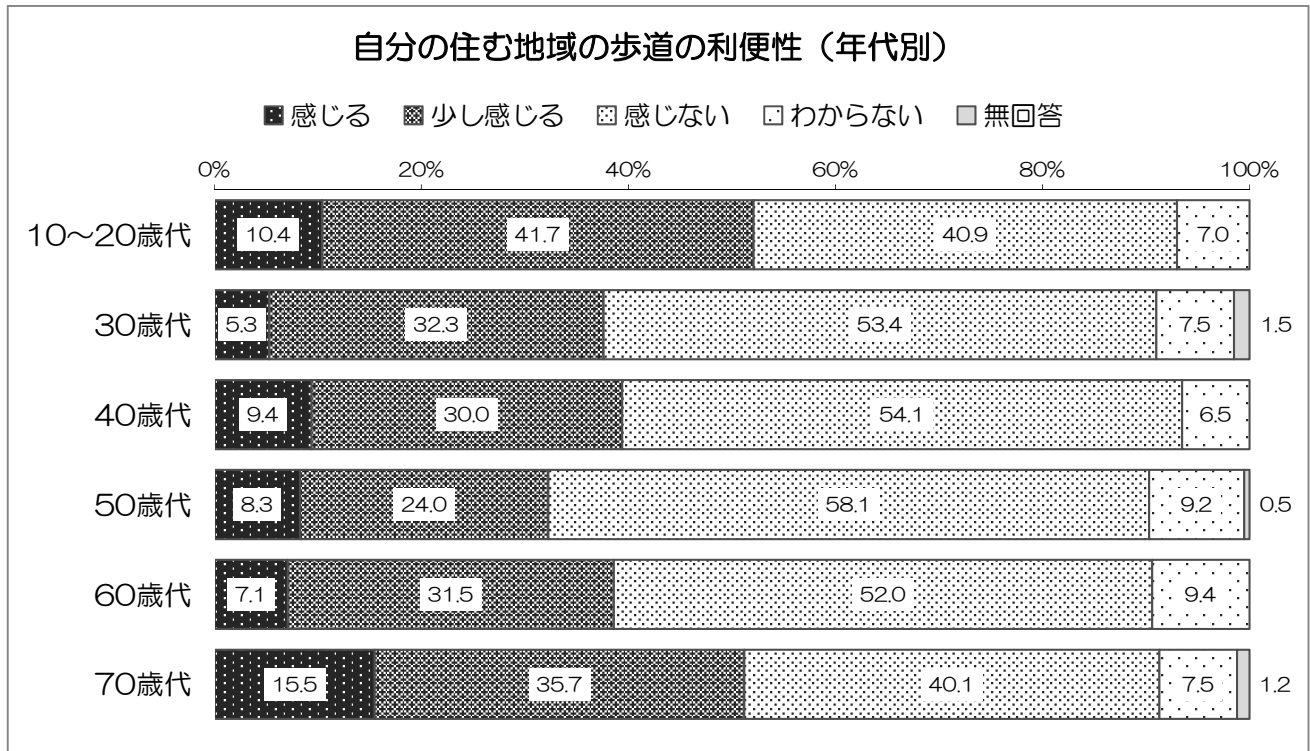
問 15 あなたは、あなたの住む地域の歩道について、利用しやすいと感じますか？  
(1つに〇)



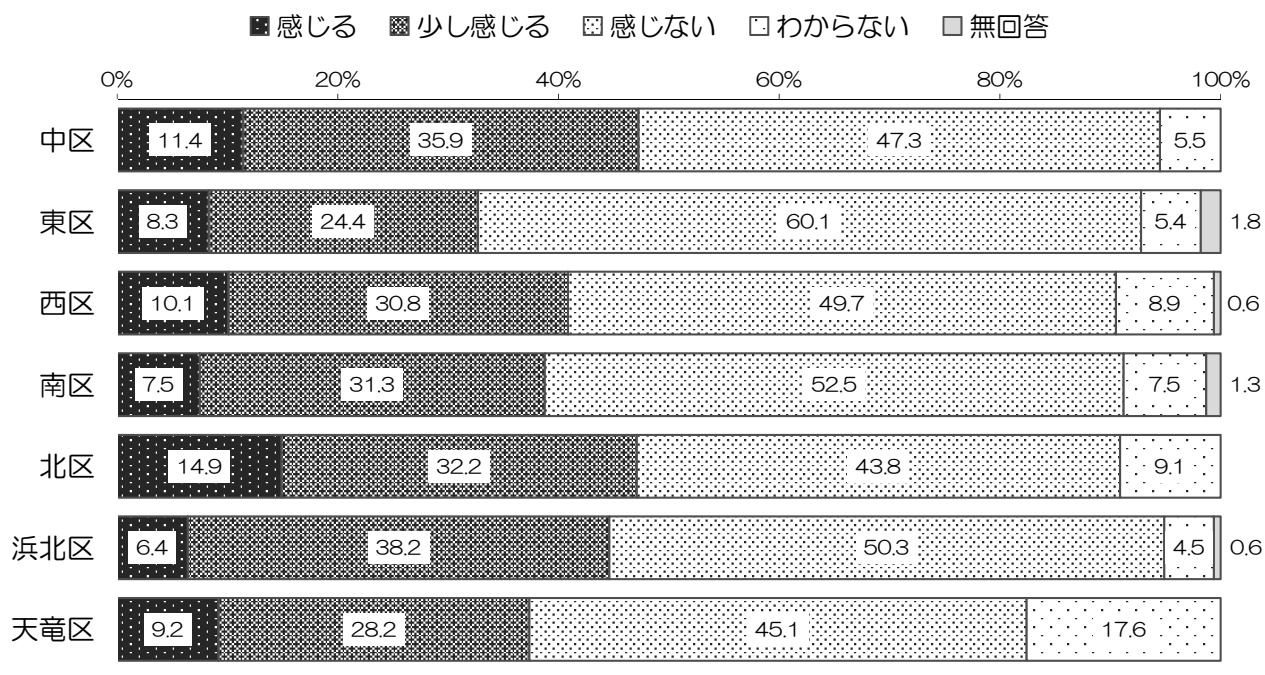
自分の住む地域の歩道が利用しやすいと感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は41.4%となり、「感じない」の49.7%を8.3ポイント下回った。

年代別にみると、「少し感じる」を含めた『感じる』は10～20歳代と70歳代が高く、50歳代が最も低かった。30歳代から60歳代は「感じない」が50%を超えた。

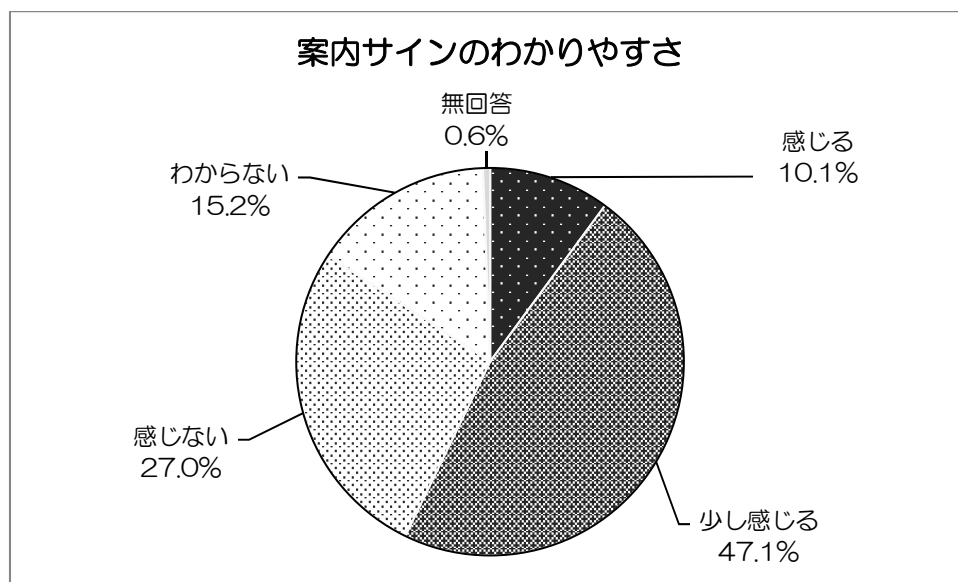
行政区別にみると、「少し感じる」を含めた『感じる』は中区が最も高く、東区が最も低かった。



### 自分の住む地域の歩道の利便性（行政区別）



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つに○)

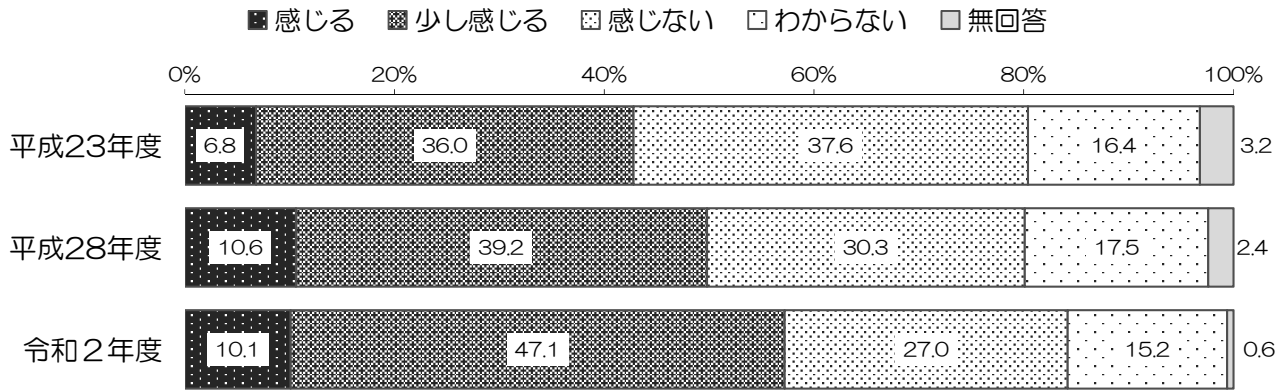


施設内や道などに設置されている案内サインがわかりやすいと感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は57.2%となり、「感じない」の27.0%を30.2ポイント上回った。

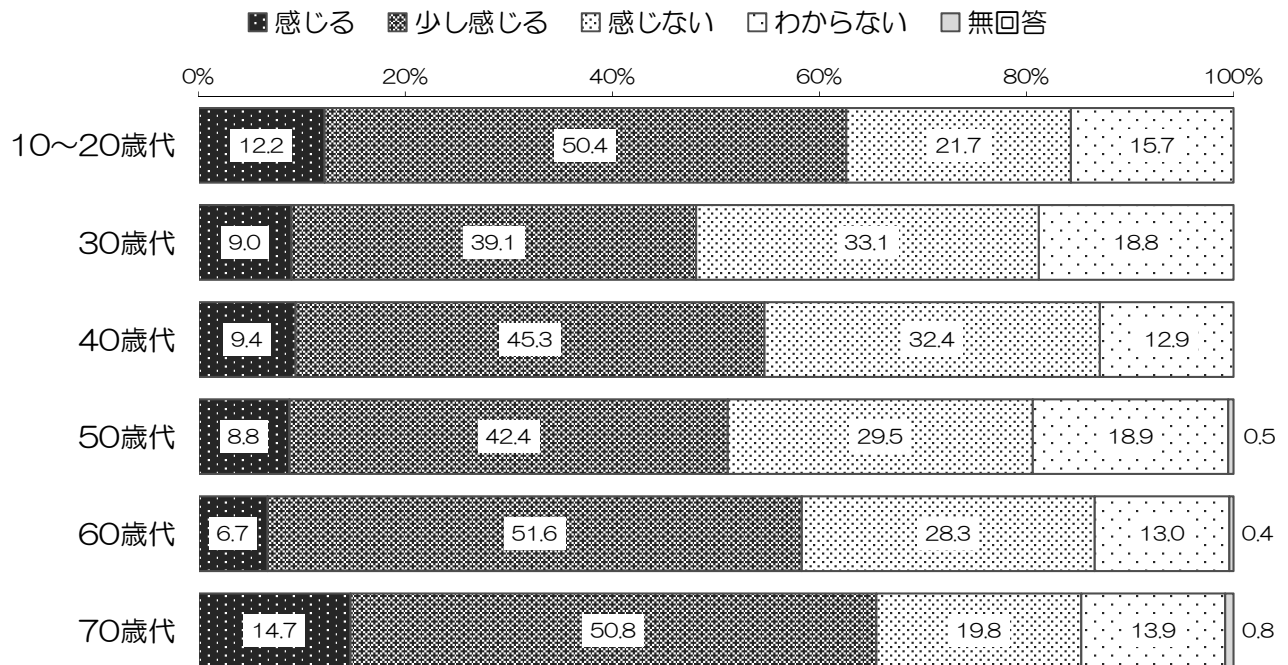
経年変化でみると、「少し感じる」を含めた『感じる』は上昇を続けており、前回調査と比較すると、「少し感じる」を含めた『感じる』は7.4ポイント上昇した。

年代別にみると、「少し感じる」を含めた『感じる』は70歳代、10～20歳代が高く、30～60歳代が低かった。

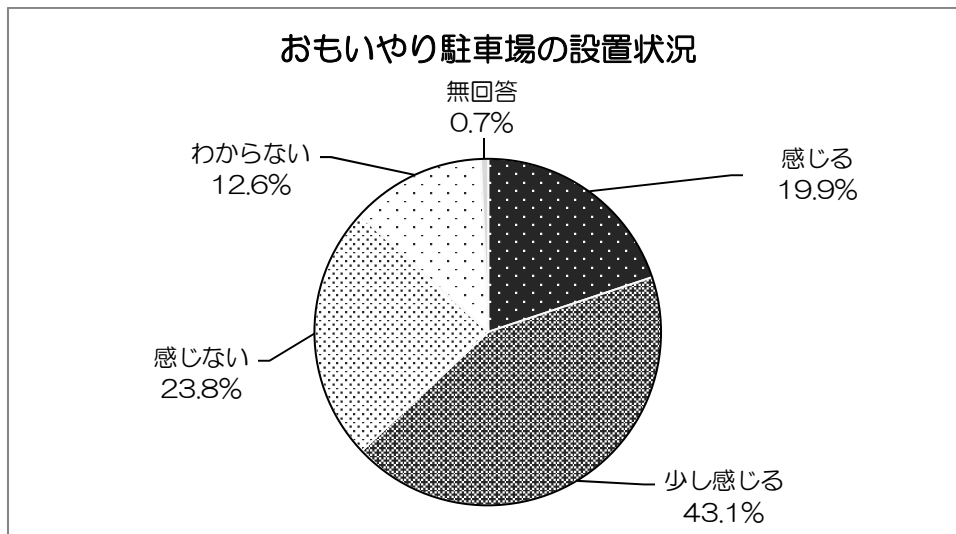
### 案内サインのわかりやすさ（経年変化）



### 案内サインのわかりやすさ（年代別）

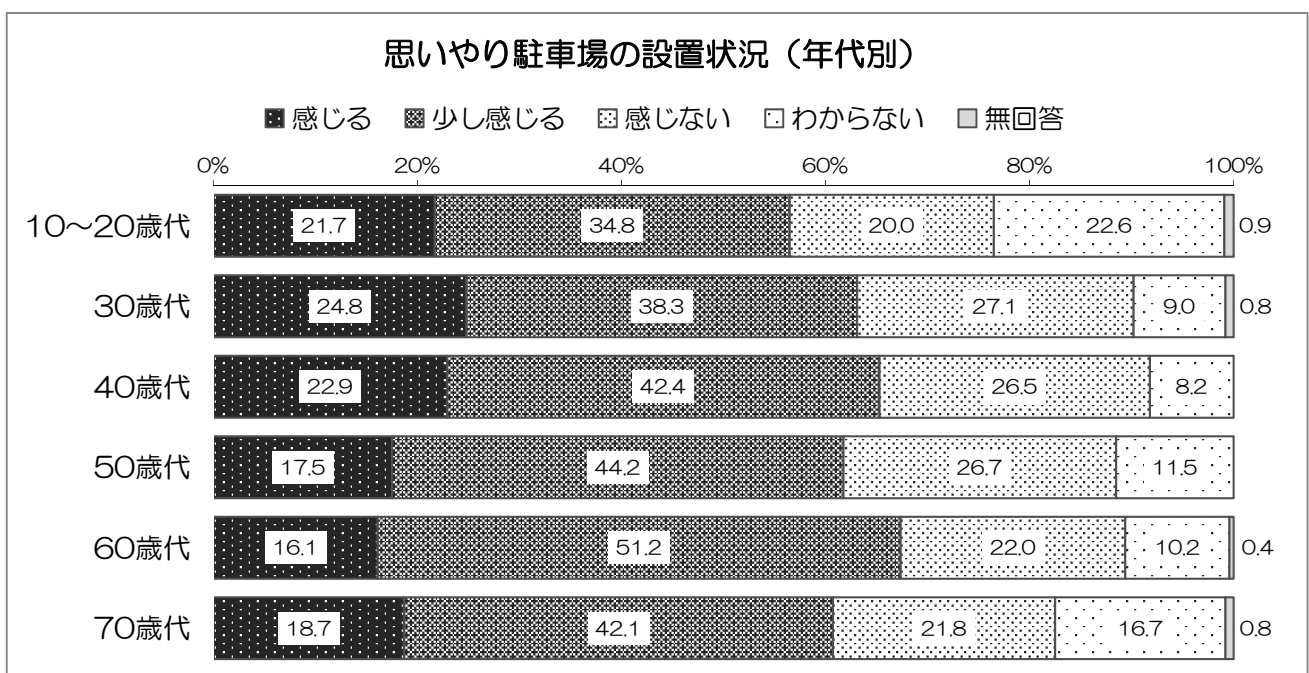
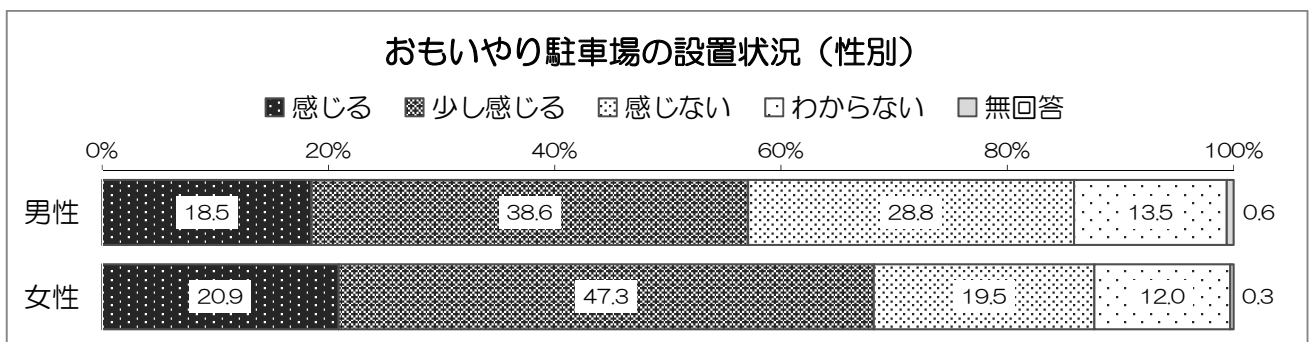


問 17 あなたは、施設などの「おもいやり駐車場」について、十分に設置されていると感じますか？(1つに〇)

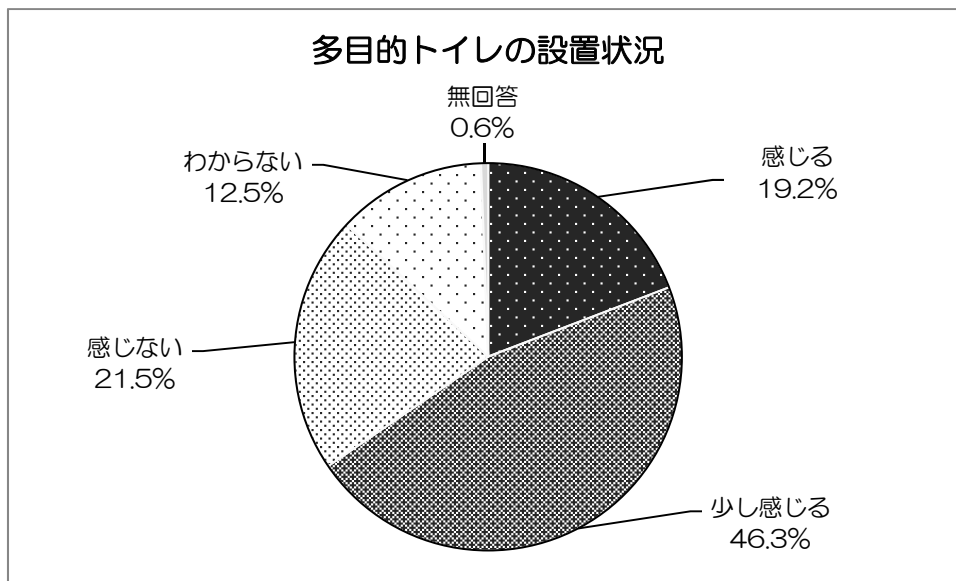


おもいやり駐車場が十分に設置されていると感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は63.0%となり、「感じない」の23.8%を39.2ポイント上回った。

性別でみると「感じる」、「少し感じる」を含めた『感じる』とも女性の方が高かった。年代別でみると、「感じる」は30歳代、40歳代が高かった。

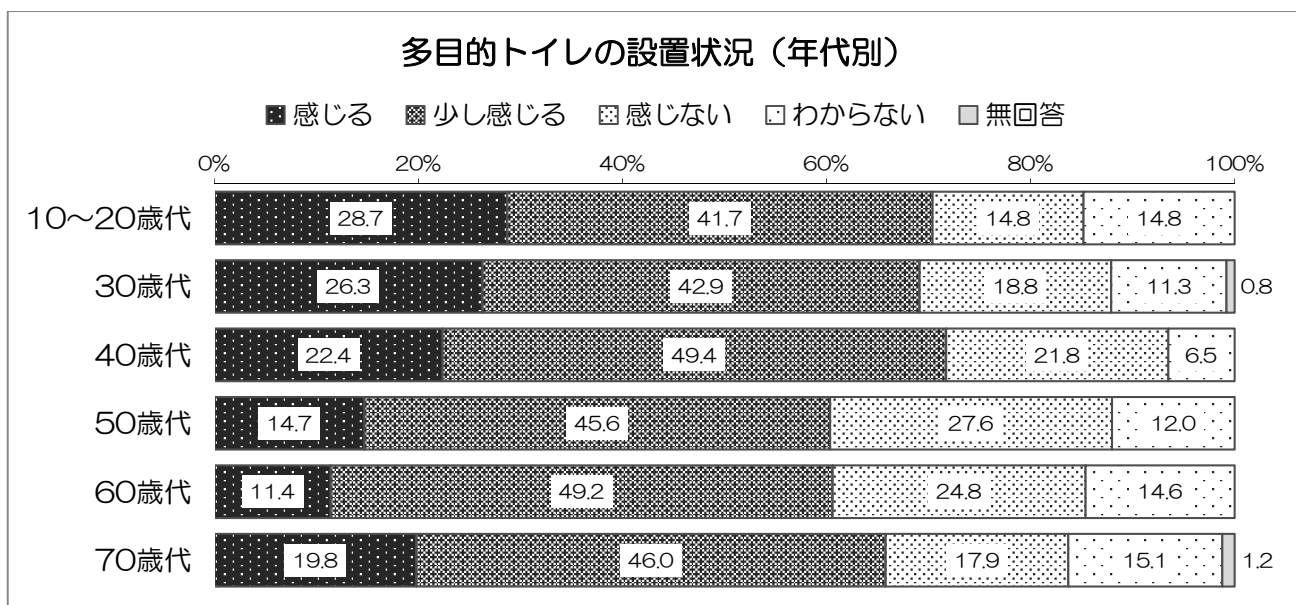
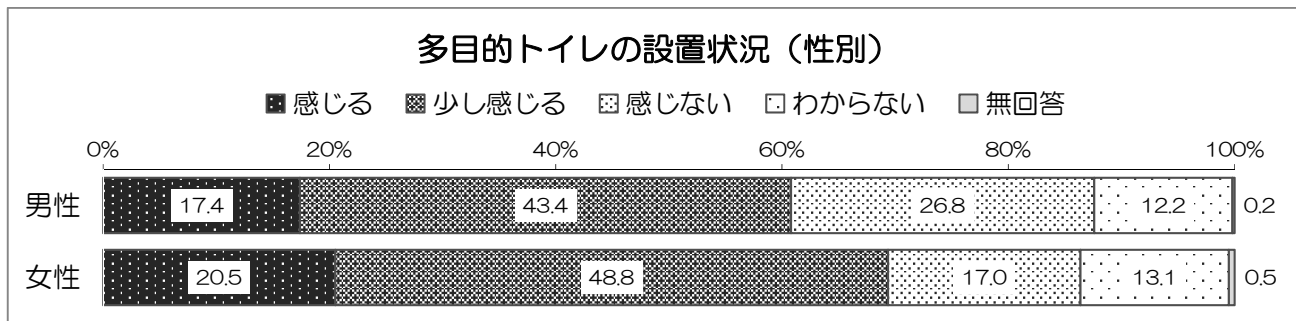


問 18 あなたは、施設などの「多目的トイレ」について、十分に設置されていると感じますか？  
 (1つに○)

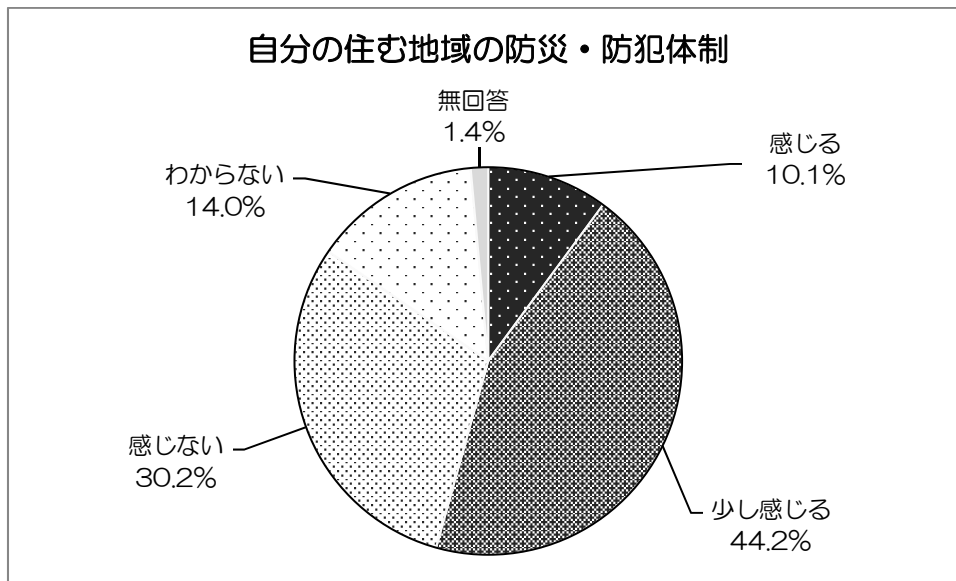


多目的トイレが十分に設置されていると感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は65.5%となり、「感じない」の21.5%を44.0ポイント上回った。

性別でみると「感じる」、「少し感じる」を含めた『感じる』とも女性の方が高かった。年代別でみると、「感じる」は70歳代を除き、年代が低い方が高かった。



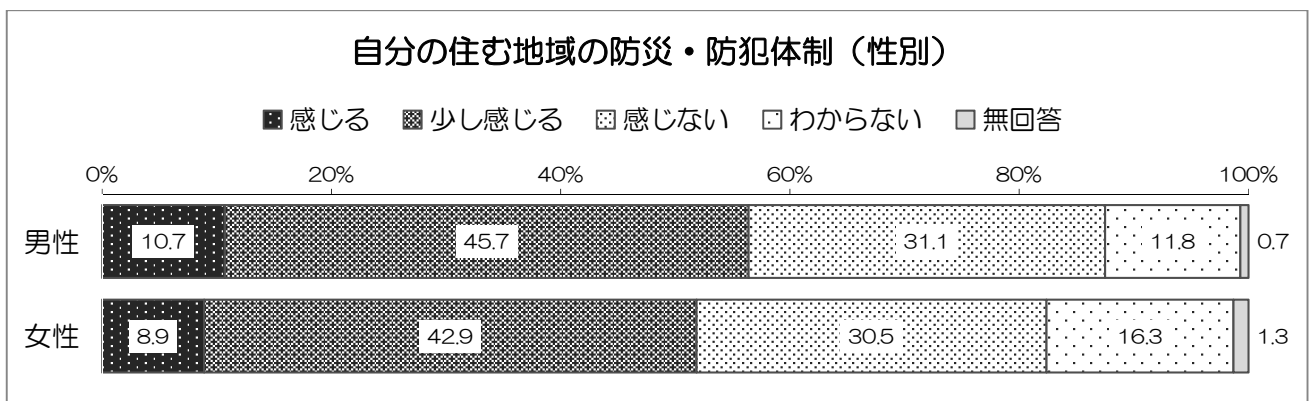
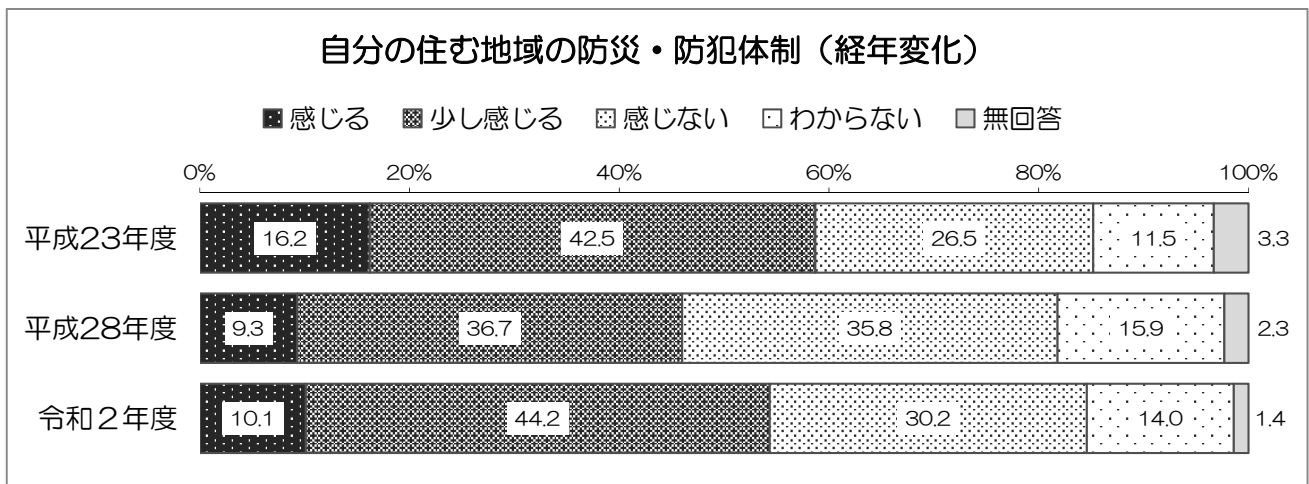
問 19 あなたの住む地域は、防災・防犯などの面で誰もが安全・安心に暮らすことができる地域だと感じますか？(1つに○)



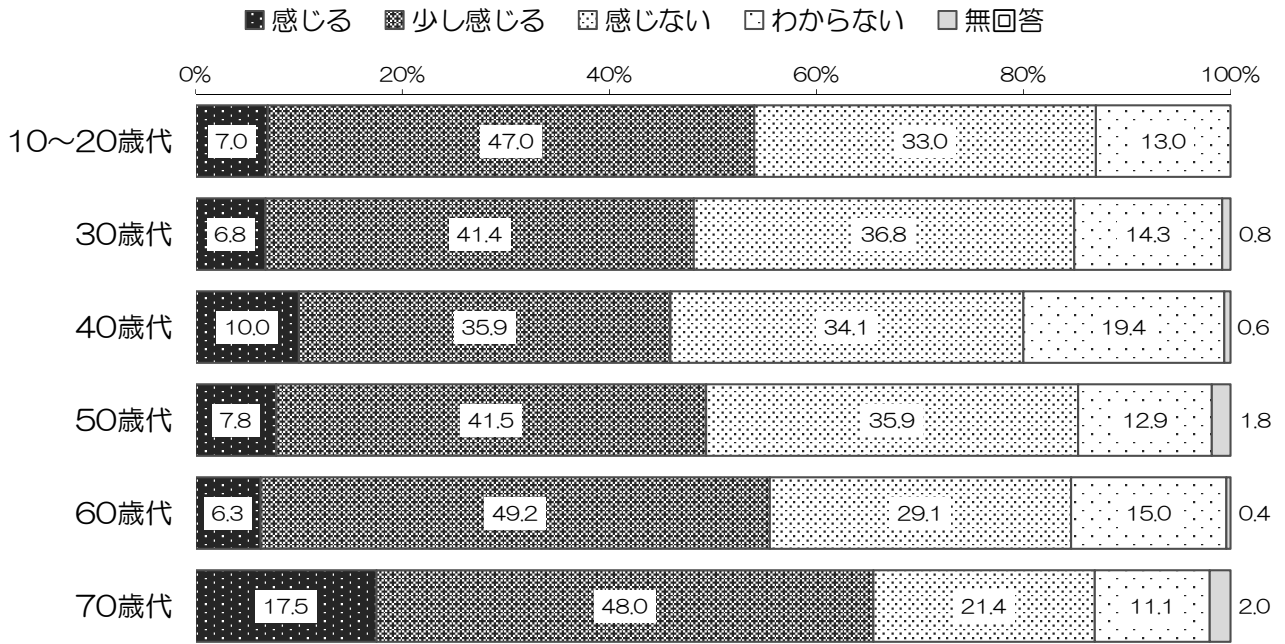
自分の住む地域が、防災・防犯などの面で安全・安心に暮らすことができる地域と感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は54.3%となり、「感じない」の30.2%を24.1ポイント上回った。

前回調査と比較すると、「少し感じる」を含めた『感じる』は8.3ポイント上昇した。

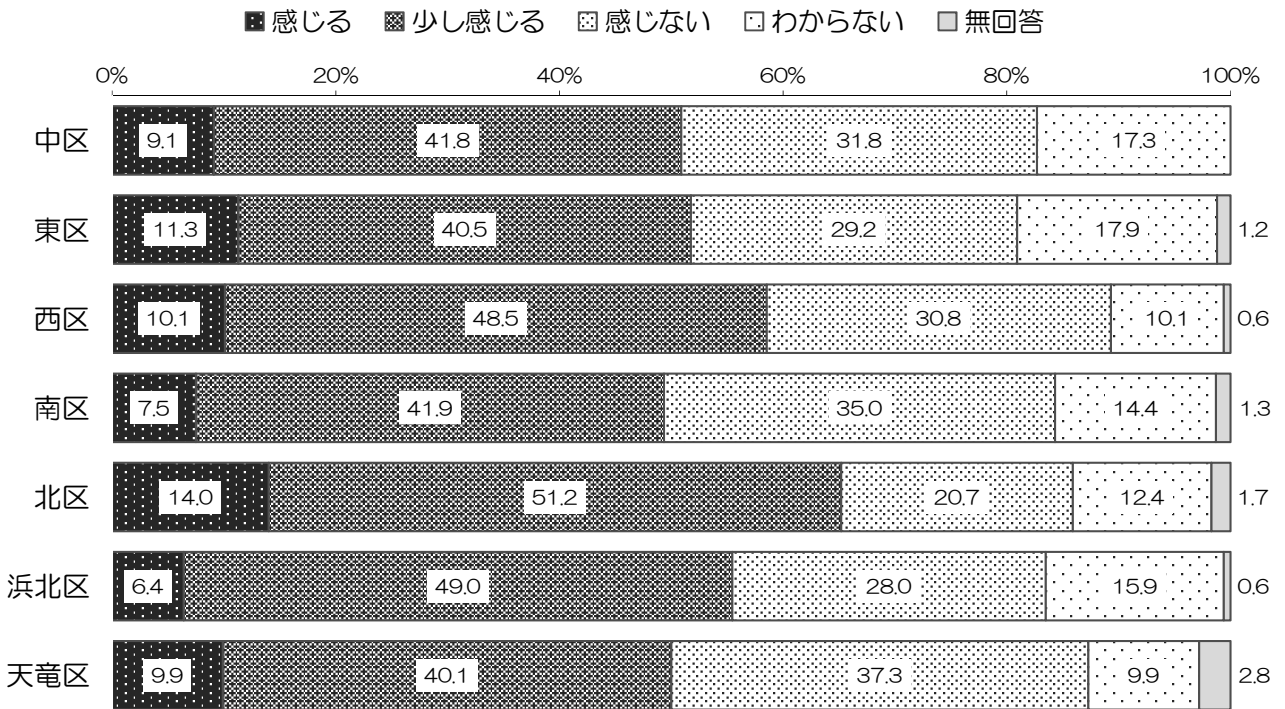
性別でみると「感じる」、「少し感じる」を含めた『感じる』とも男性の方が高かった。年代別にみると、「少し感じる」を含めた『感じる』は70歳代が最も高く、40歳代が最も低かった。行政区別にみると、「少し感じる」を含めた『感じる』は北区が高く、南区、天竜区が低かった。



### 自分の住む地域の防災・防犯体制（年代別）



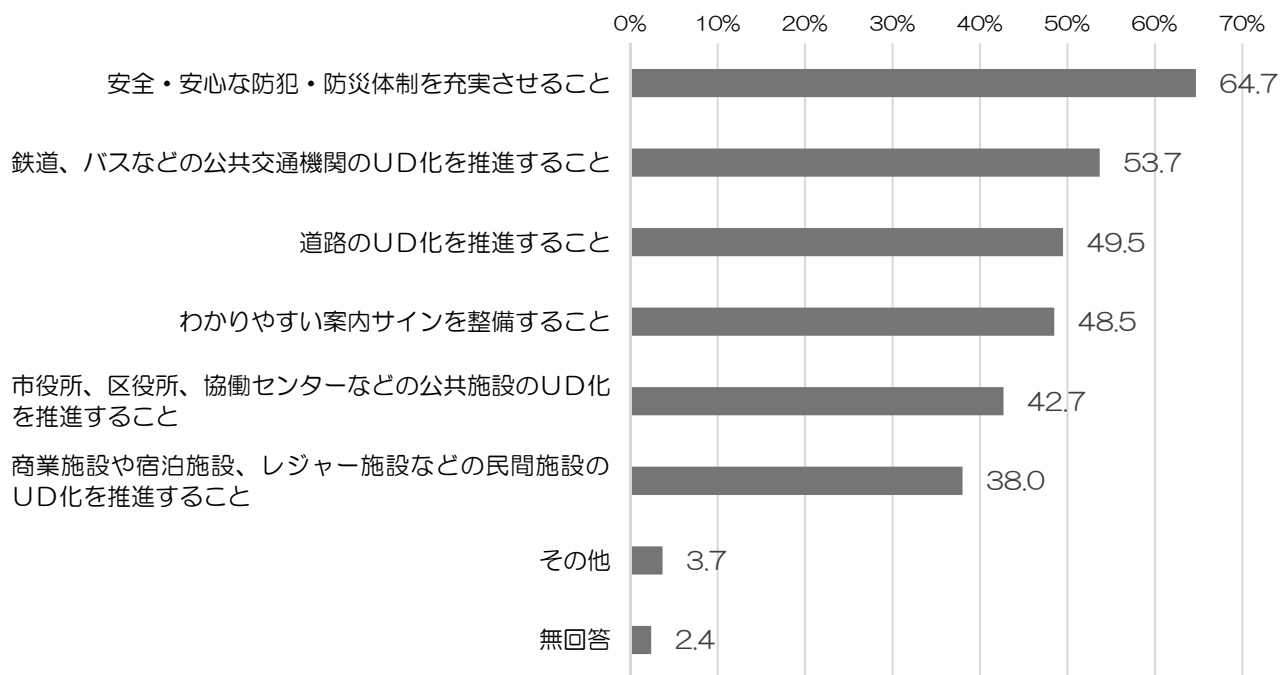
### 自分の住む地域の防災・防犯体制（行政区別）





問 20 あなたは、誰もが暮らしやすい“まち”づくりのためにどのような事が必要だと感じますか？(当てはまるものすべてに○)

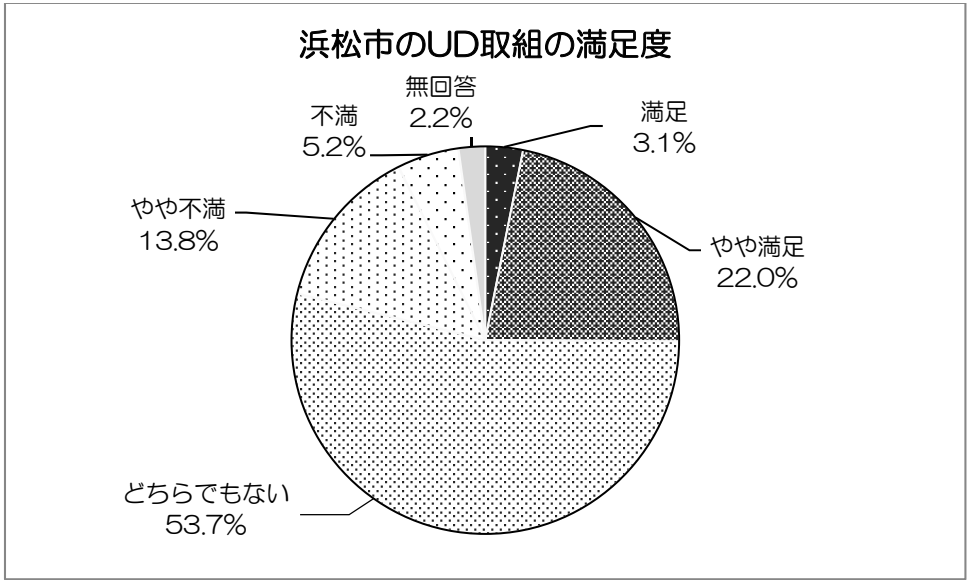
### 誰もが暮らしやすい“まち”づくりに必要なこと



誰もが暮らしやすい“まち”づくりのためにどのようなことが必要だと感じているかについて、「安全・安心な防犯・防災体制を充実させること」が64.7%で最も高く、次いで「鉄道、バスなどの公共交通機関のUD化を推進すること」が53.7%で高かった。

問 21 あなたは、浜松市のUDの取組について、どのように感じていますか？(1つに○)

問 22 設問 21 の回答について、そのように感じる理由は何ですか？(自由記載)



浜松市のUDの取組について、「どちらでもない」が最も高かった。「満足」と「やや満足」を合わせた『満足』は25.1%となり、「不満」と「やや不満」を合わせた『不満』の19.0%を6.1ポイント上回った。

性別で見ると「やや満足」を含めた『満足』は女性の方が高かった。

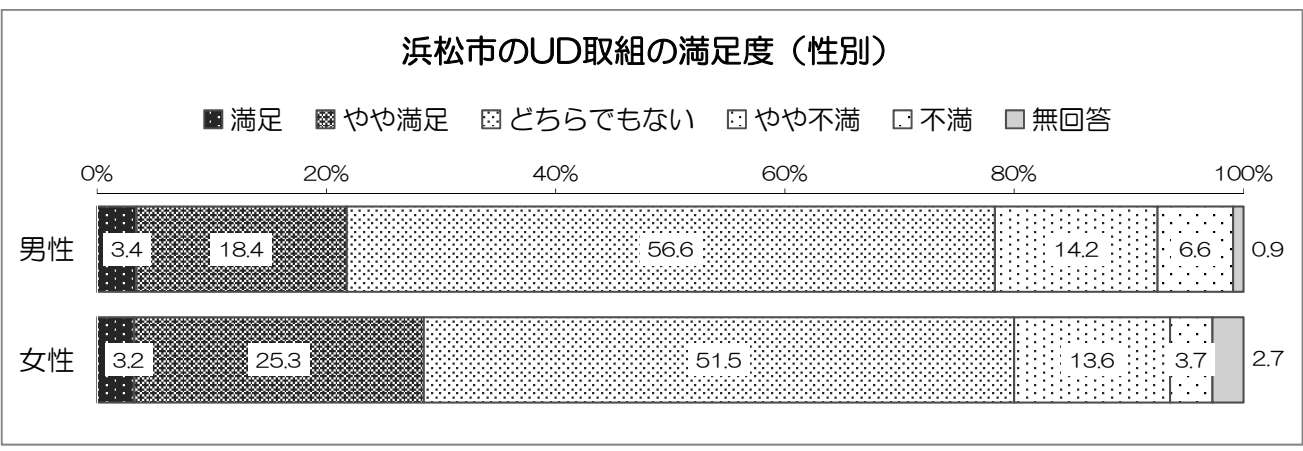
年代別で見ると、「やや満足」を含めた『満足』は70歳代が最も高く、次いで10~20歳代が高かった。40歳代が最も低かった。「やや不満」を含めた『不満』は50歳代と60歳代が高かった。

行政区別で見ると、「やや満足」を含めた『満足』は東区が高く、北区、天竜区が低かった。

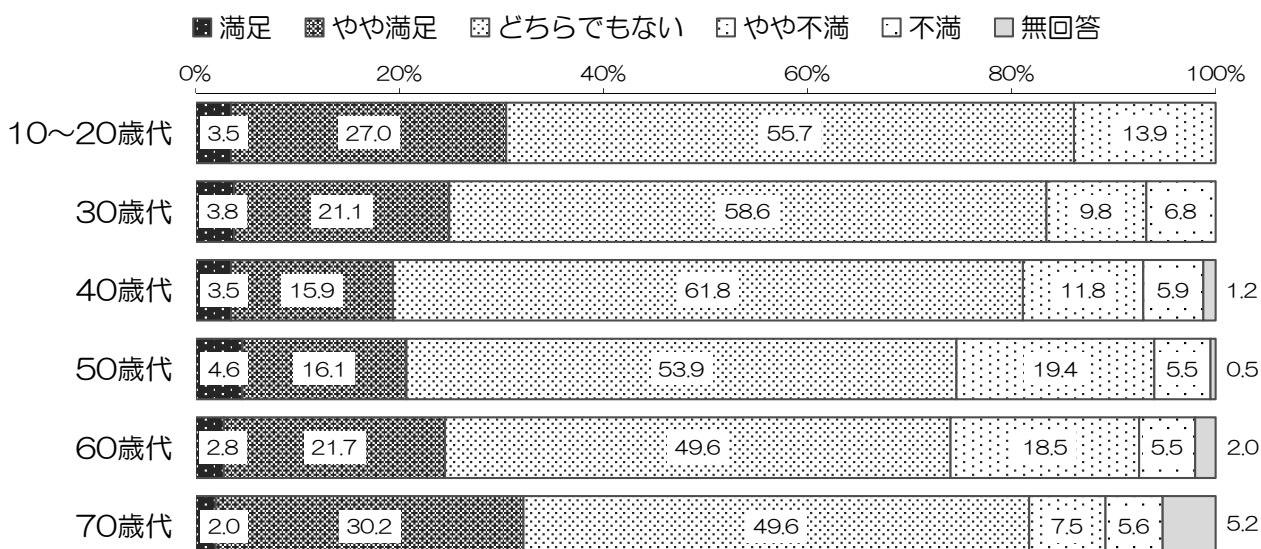
UD理解度・認知度別にみると、概ねUDの理解度が高いほど「やや満足」を含めた『満足』も高かった。

満足の理由には、「以前に比べ公共施設のトイレの案内・歩道などが良くなったと感じる」「施設の全てをUD化するには時間や費用がかかるため、足りない面を補う心のUDが浜松市にはあると思う」「以前に比べ学校教育においてUDに力を入れていることをとても感じる」などがあつた。

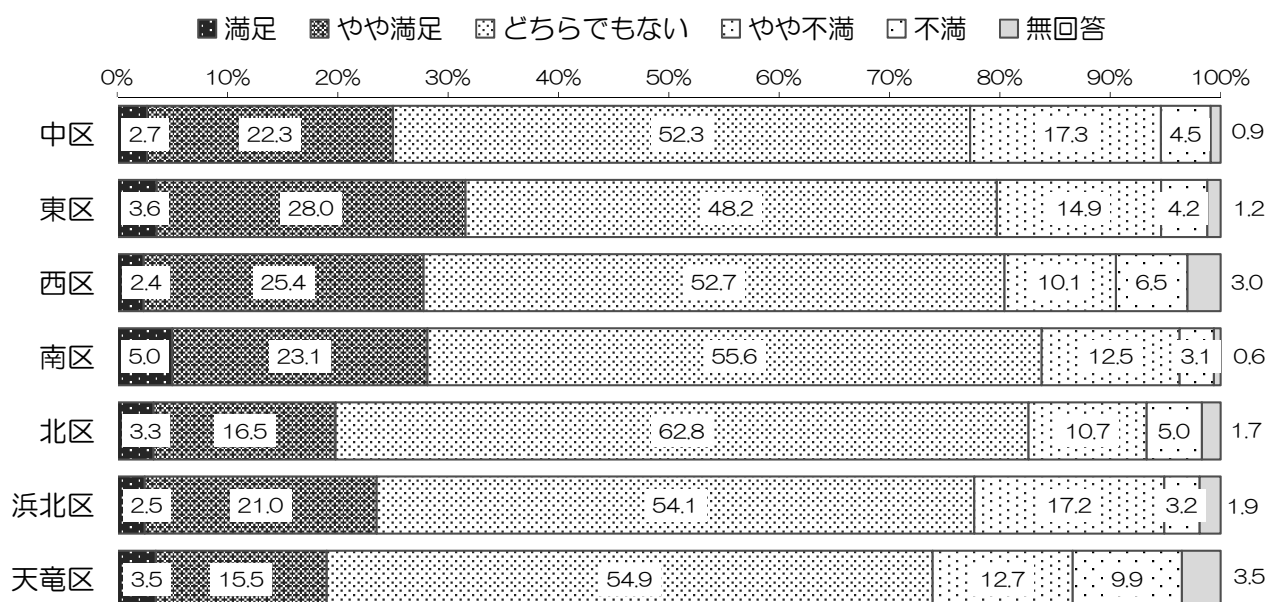
不満の理由には、「思いやる気持ちと行動に移す個々の力が低いと思う」「多くの市民がUDを知らないのが現状と感じる」「中山間地域においてUDの取組がされていない。デジタル環境が不十分に思う」などがあつた。



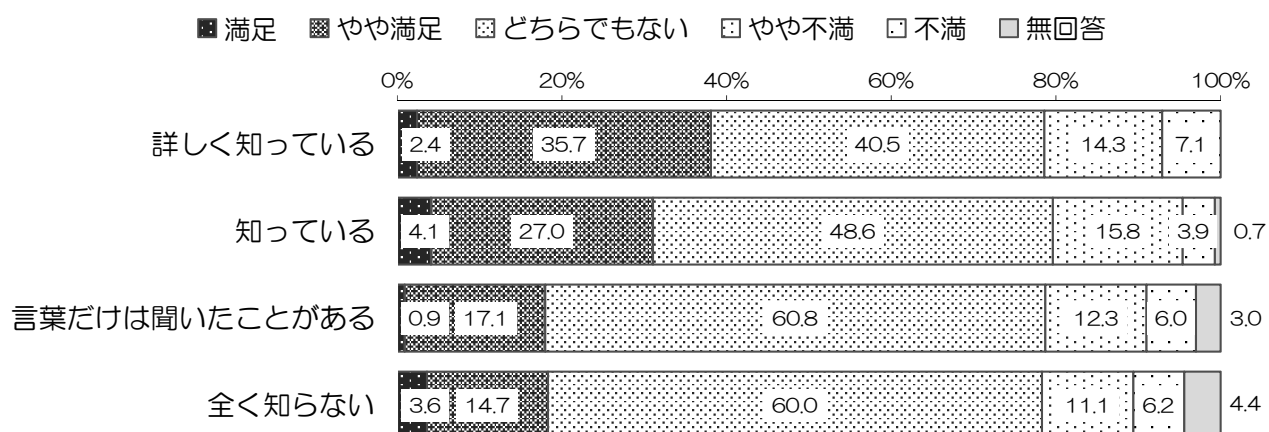
### 浜松市のUD取組の満足度（年代別）



### 浜松市のUD取組の満足度（行政区別）



### 浜松市のUD取組の満足度（UD理解度・認知度別）



## Ⅱ ユニバーサルデザイン(UD) 事業所意識調査

### Ⅰ 調査概要

#### (1) 調査目的

第3次浜松市ユニバーサルデザイン計画(U・優プランⅢ)第1期推進計画の策定に向けて、事業所のユニバーサルデザインに関する考えや要望を集約し、新しい施策や事業展開等に反映させることを目的として意識調査を実施した。

#### (2) 調査実施概要

調査対象 浜松市内の事業所 500社  
 調査期間 令和2年9月4日～9月28日  
 抽出方法 法人リストから無作為抽出  
 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

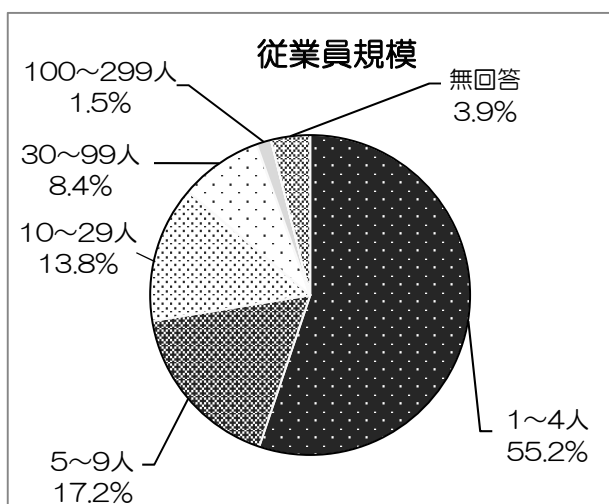
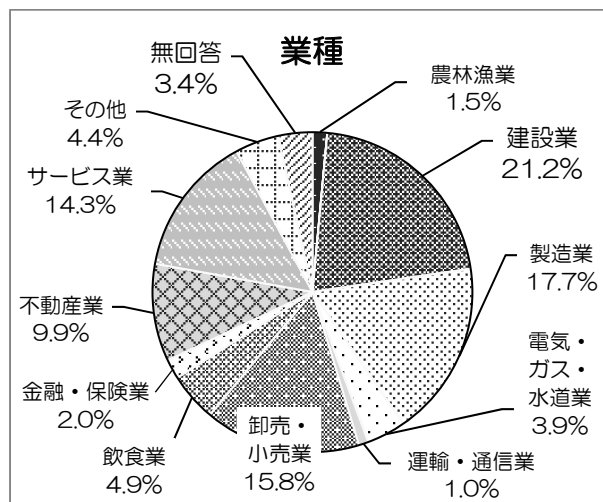
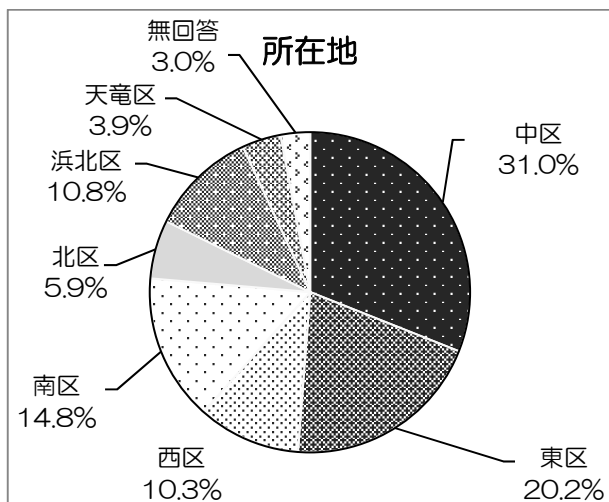
#### (3) 回収結果

発送数	有効回収数	有効回収率
500件	203件	40.6%

#### (4) 報告書内の記述について

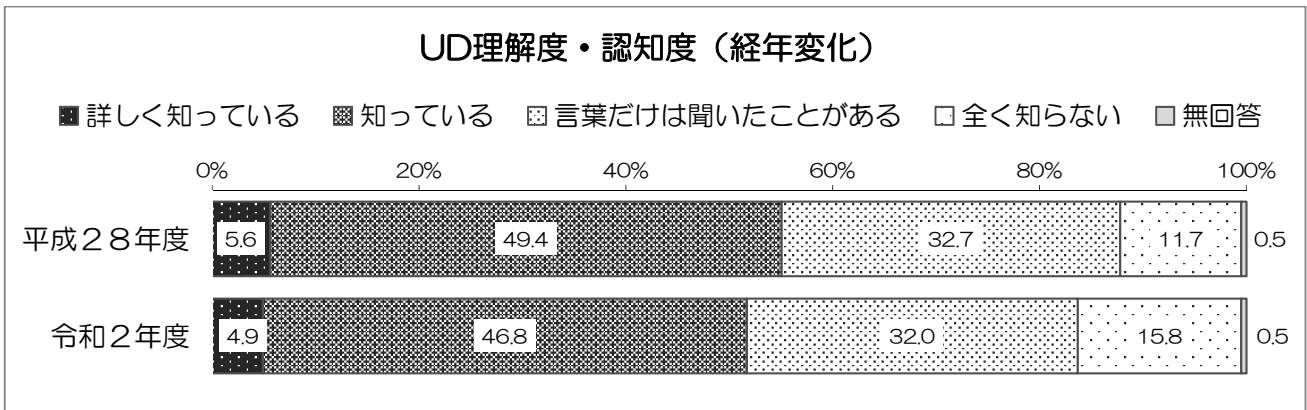
市民意識調査と同様 ※PI参照

#### (5) 回答者の属性



## 2 調査結果

問1 「ユニバーサルデザイン(UD)」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(UD)」という言葉を知っていますか？(1つに○)

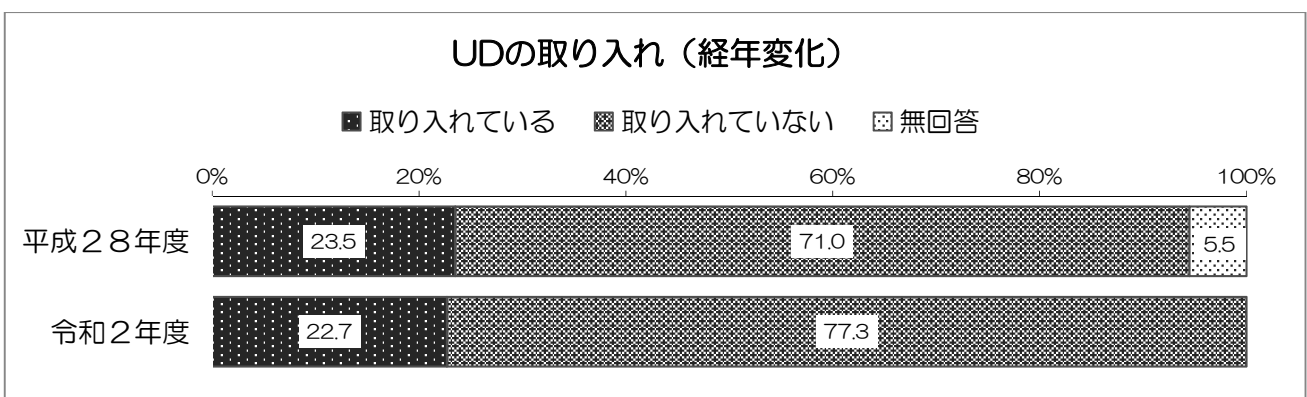


UDを知っているかについて、「詳しく知っている」4.9%、「知っている」46.8%、「言葉だけは聞いたことがある」32.0%、「全く知らない」15.8%となった。

「詳しく知っている」と「知っている」を合わせた『理解度』は 51.7%、『理解度』に「言葉だけは聞いたことがある」を含めた『認知度』は 83.7%となった。

前回調査と比較すると、『理解度』は 3.3 ポイント、『認知度』は 4.0 ポイント低下した。

問2 現在、貴事業所では、誰もが「使いやすい製品」「買物しやすい店舗」「誰もが働きやすい環境」など、事業を営む上でUDを取り入れていますか？  
(どちらか1つに○)

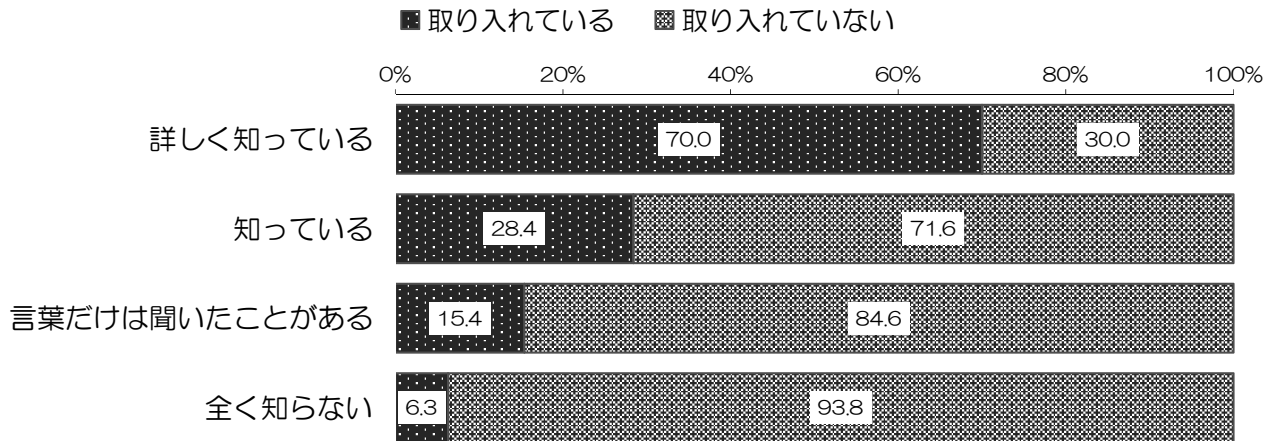


事業を営む上でUDを取り入れているかについて、「取り入れている」は 22.7%にとどまり、「取り入っていない」の 77.3%を 54.6 ポイント下回った。

U・優プランⅡでは、令和3年度の「取り入れている」の目標値を 29.0%としている。今回調査(22.7%)では、目標値を 6.3 ポイント下回った。前回調査との比較でも、「取り入れている」は 0.8 ポイント低下した。

UD理解度・認知度別にみると、UDに対する理解が高まるにつれ、「取り入れている」の割合も高くなっている。

### UDの取り入れ（UD理解度・認知度別）

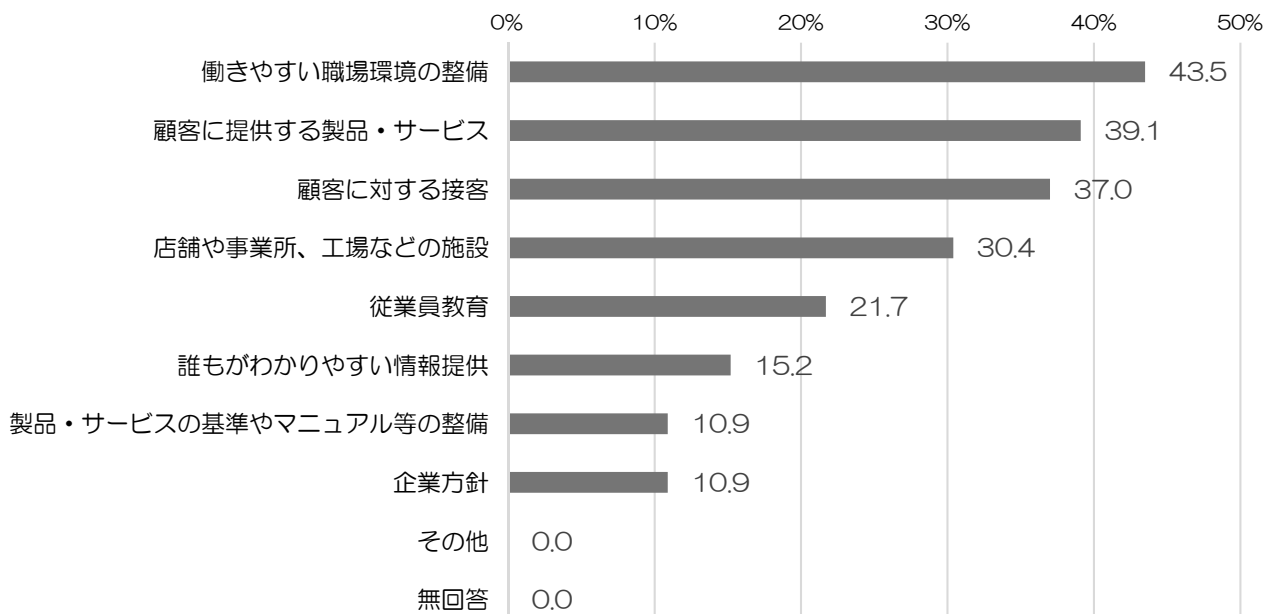


問 2-1 問2で「1. 取り入れている」と回答した事業所のみ回答してください。

貴事業所は、どのようなところにUDを取り入れていますか？

(当てはまるものすべてに○)

### UDの取り入れ内容

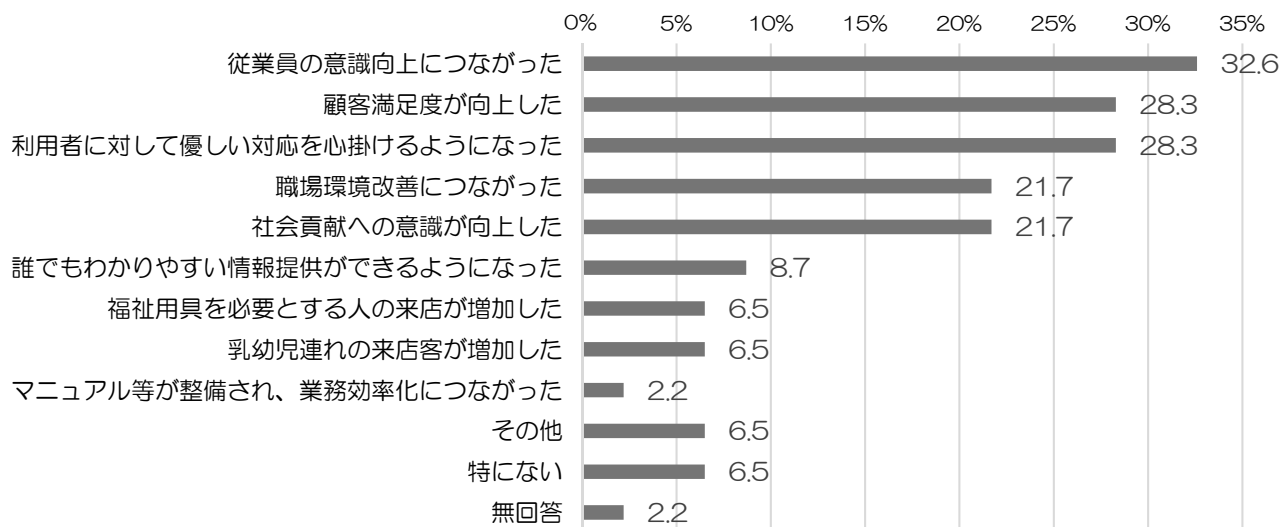


UDを取り入れる内容について、「働きやすい職場環境の整備」が最も高く、次いで「顧客に提供する製品・サービス」、「顧客に対する接客」の順に高かった。最も低かったのは、「製品・サービスの基準やマニュアル等の整備」と「企業方針」であった。

問 2-2 問2で「1. 取り入れている」と回答した事業所のみ回答してください。

貴事業所がUDを取り入れたことによって、どのような良い効果や変化がありましたか？  
(当てはまるものすべてに○)

### UDを取り入れたことによる良い効果・変化

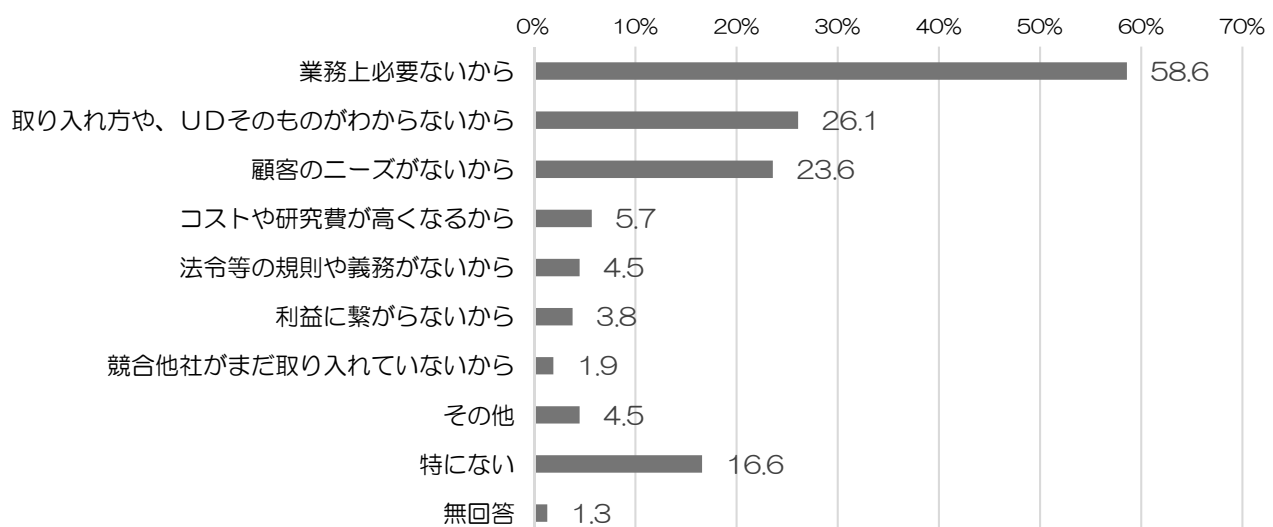


UDを取り入れたことによる効果や変化について、「従業員の意識向上につながった」が最も高く、次いで「顧客満足度が向上した」「利用者に対して優しい対応を心掛けるようになった」が高かった。

問 2-3 問2で「2. 取り入っていない」と回答した事業所のみ回答してください。

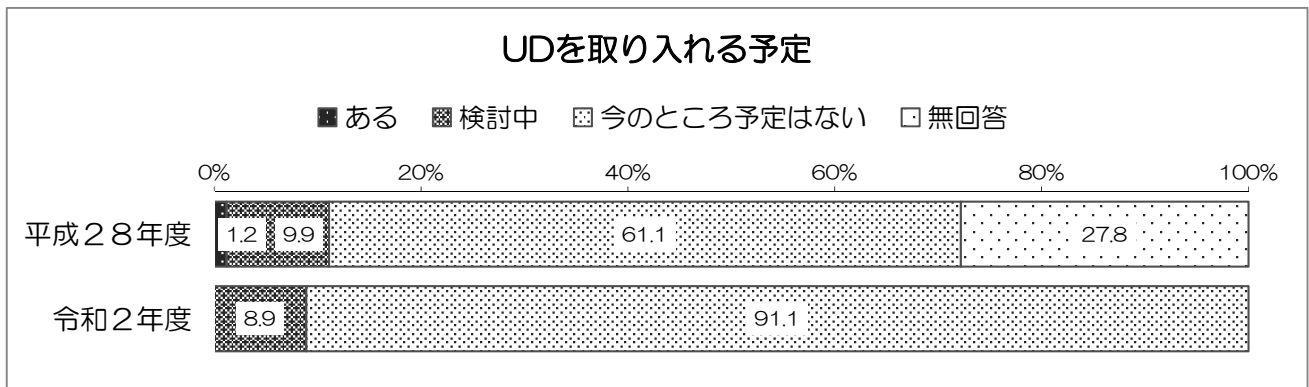
取り入っていない理由は何ですか？(当てはまるものすべてに○)

### UDを取り入っていない理由



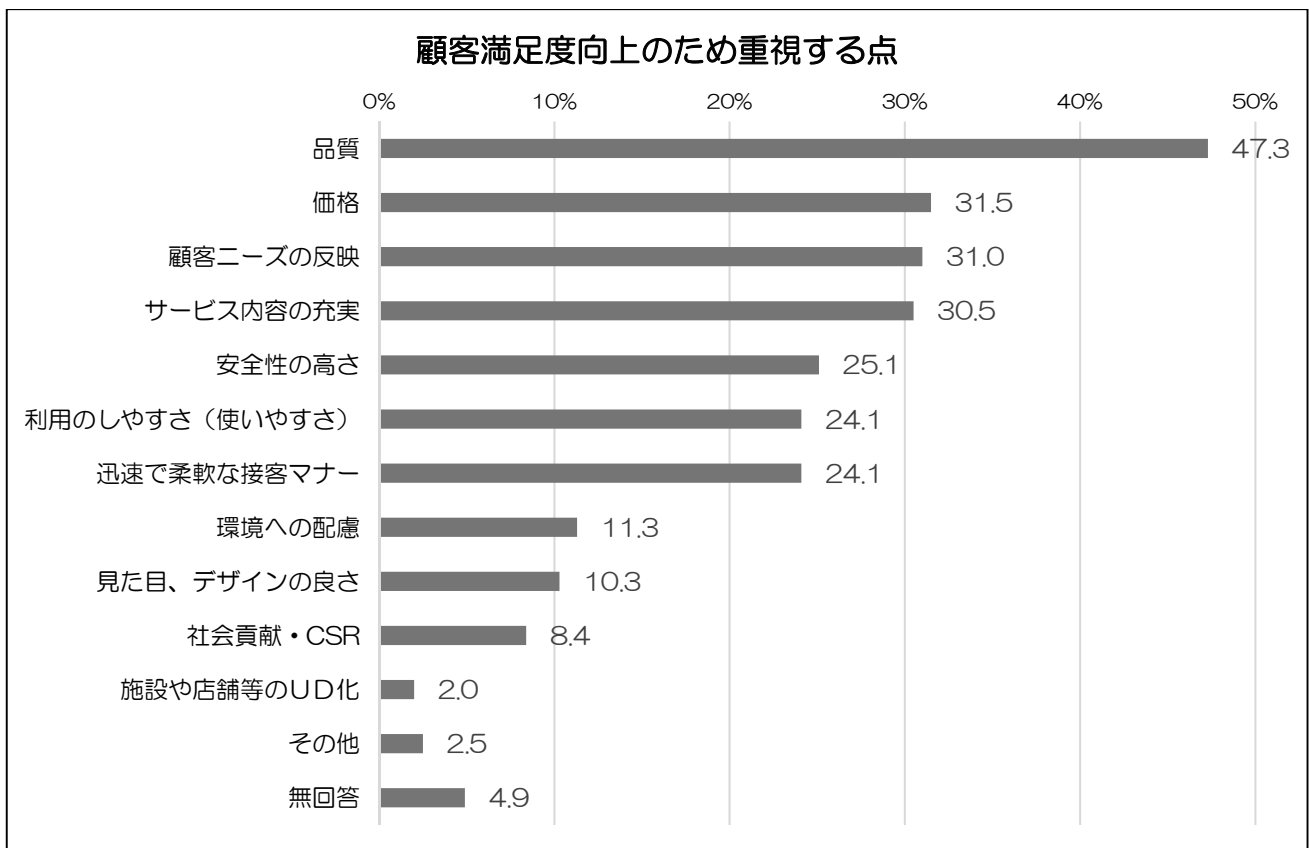
UDを取り入っていない理由について、「業務上必要ないから」が最も高く、次いで「取り入れ方や、UDそのものがわからないから」、「顧客のニーズがないから」の順に高かった。

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回答してください。  
 今後、UDを取り入れていく予定はありますか？(1つに〇)



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」と回答した事業所はゼロだった。「検討中」も8.9%にとどまり、「今のところ予定はない」が9割強を占めた。

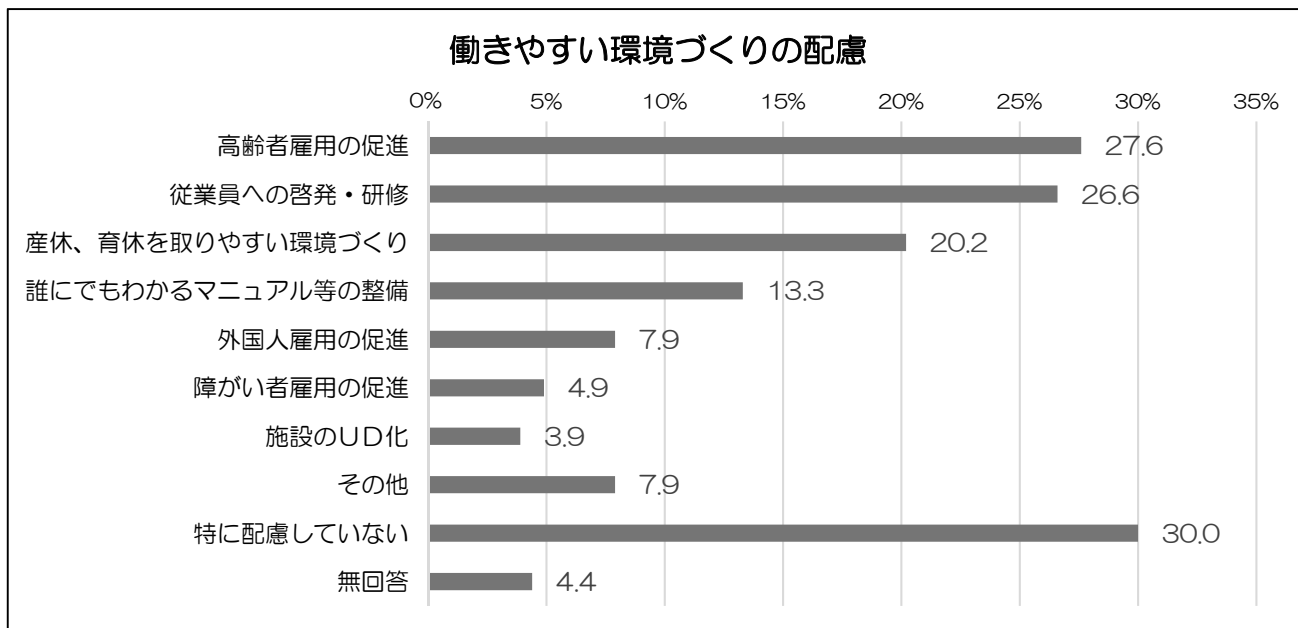
問3 貴事業所は、顧客満足度を向上させるため、どのような点を重視していますか？  
 (当てはまるもの3つまで〇)



顧客満足度を向上させるため重視している点について、「品質」が最も高く、次いで「価格」「顧客ニーズの反映」「サービス内容の充実」の順に高かった。最も低かったのは、「施設や店舗等のUD化」であった。

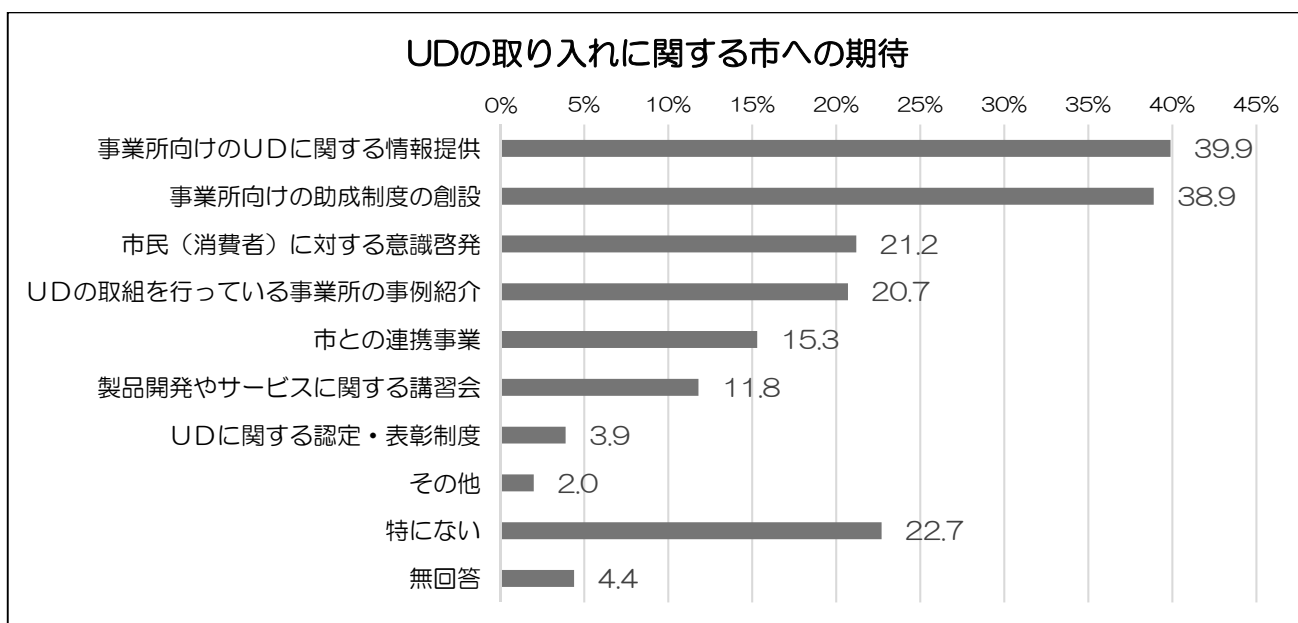


問4 貴事業所は、年齢や性別、国籍、障がいの有無などに関係なく、すべての従業員が働きやすい環境づくりのため、どのような配慮をされていますか？  
 (当てはまるものすべてに○)



すべての従業員が働きやすい環境づくりのため配慮していることについて、「特に配慮していない」が最も高かった。次いで、「高齢者雇用の促進」「従業員への啓発・研修」「産休、育休を取りやすい環境づくり」の順に高かった。最も低かったのは、「施設のUD化」であった。

問5 今後、企業・事業所が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？  
 (当てはまるもの3つまで○)



事業所がUDを取り入れていくために、市に期待することについて、「事業所向けのUDに関する情報提供」が最も高く、「事業所向けの助成制度の創設」が僅差で続いた。最も低かったのは、「UDに関する認定・表彰制度」であった。

### Ⅲ 参考資料

#### Ⅰ 市民意識調査「UDに関する自由意見（問23）」 ※抜粋

##### (1) 思い合い、認め合う“こころ”（ハート）に関する意見

- ・混雑時など、思いやり駐車場を健常者が利用する事やエレベーターを健常者（エスカレーターや階段を使える方）が利用する事がある。広いスペースの駐車場やエレベーターを利用するしかない人がいる事をもっと多くの方に理解してもらいたい。
- ・どんなに良い環境を作り上げて何の不自由もない人達が何も考えず生活していたら台無しになる。そちらを変えていく方が先かと思われる。
- ・心のUDの推進にあたり、あくまで「押し付け」ではなく「主体的に」ということに留意してもらいたい。優しさの押し付けは、受ける人もする人も生き辛さを感じる要因になり得る。自然と人々が助け合える社会が理想である。
- ・困っている人の力になりたいと常に思っているが、手を差し伸べた時に断られたら、迷惑に思われたらと第三者の目が気になり行動に移せない事がある。（特に電車で席を譲る時）
- ・昔は、田舎は田舎なりに助け合う心が養われていたが、最近は町民同士が触れ合う機会が薄い気がするため、UDの啓発に賛成である。
- ・障がいのある方等に対してどこまで手を貸したら良いのか、どのような声掛けをしたら失礼に当たらないのか分からず、私自身も子供も声掛けに消極的になってしまうため、どのように接することが適切なのか啓発してもらえると助かる。
- ・ポスター掲示や街頭キャンペーン等よりも、地域や学校等での草の根的なUDを学ぶ機会を増やした方が効果的だと思う。
- ・世の中の流れがUD化だからという理由でUDを推進するのであれば、あまり意味がないと思う。社会的に困っている人だから助けるのではなく、万人に対していつでも助けてあげられる姿勢、助けてと声をあげられる環境を町内会、近所等の小さなコミュニティ単位から意識して過ごせば自然と何の費用もかけずにUD化されるのにと日々思っている。
- ・自身が障がいをもつようになり、UDについての関心は以前より高くなり気付きも増えた。全ての人々が差異に関係なく、豊かな心を持ち、幸せに暮らせる社会にできたらいいと思う。私自身も社会の一員として、主体性を持って努力していく。
- ・保育の現場で障がい児と健常児を同じ場で保育する総合保育のように自然と同じ空間で過ごし、子供のうちから、世の中にはいろんな人（外国人、高齢者、障がい者など）がいることを自然と分かる場、機会が増えたらいいと思う。人と人とのつながりが自然とできると思いやりや認め合いが生まれるのではないかと思う。
- ・コロナ禍の今、心のユニバーサルデザインを高めていくことを切に感じている。この状況の中、心無い人が多数いることが露呈されてきたので改めて一人の人間の生き方、考え方を見直す必要がある。

##### (2) みんなで支え合う“しくみ”（ソフト）に関する意見

- ・UD化は人々の“心の余裕”が前提である。自分自身に余裕がないのに人に対して思いやることは出来ない。市として、住民が安心・安定した暮らしができるような施策をしてもらいたい。
- ・市のHPの充実と文書のデジタル化をお願いしたい。例えば、広報はままつなどは、紙ベースは見ずHPでの確認の方が便利だと思う世代もいるように思う。
- ・「心のユニバーサルデザイン」に関しては、大人になってからはなかなか学ぶ機会がないからこそ小中高校と学生の時にしっかり学べるような環境づくりが出来たらと思う。
- ・AI、ICT化を進めることで、UDが促進する面もあると思う。
- ・超高齢社会の中、高齢ドライバーによる交通事故などが取り上げられ免許の返納をしている方が増えたが、どうしても移動しなければいけない場面はある。AIなどの最新技術を積極的に取り入れ、安全でかつ経済的負担もないような手段をお願いしたい。
- ・障がいのある方との共存は必要だと思うため、企業の福祉面での障がいのある方の受け入れがもっと多くあると良いと思う。
- ・街で外国人が困っているシーンをよく見る。グローバル化の中で、日本人だけでなく、海外の方々にも住みやすい、旅行しやすいと思われる事が市の魅力をさらに高めると思うため、案内や翻訳サービスの充実に期待する。
- ・文章や説明などでやたら外来語が多すぎて意味不明。わざわざ英語を使っている表現ではなく、分かりやすい日本語で表記してほしい。
- ・天竜区は空気も水も緑も大変いいところであり、ネット環境をもっと整えれば、仕事が山でもできると思う。

- ・浜松市はUDの先頭を走っていると言われていたが、この頃はUDの情報が入っていない気がする。市民への啓発は手を抜くことなく、いろいろ工夫して行ってほしい。

### (3) 誰もが暮らしやすい“まち”(ハード)に関する意見

- ・公共施設が坂の上にあると、車椅子や足の不自由な人に利用しづらいと感じる。
- ・この20年くらいの間にUD化は急激に進められ随分人に優しい街づくりが行われていると思う。市街地だけでなく市内全域でUD化がもっと進められれば嬉しい。
- ・道路の整備をお願いしたい。足の不自由な人は広い交差点を渡るのは大変。また、シニアカー、車椅子、赤ちゃんを抱っこしてベビーカーを押して歩くこと、その他の方も歩いていて危険な所が多すぎる。
- ・駅周辺や広い道路だけ、防犯としての灯りや歩道と道路の改修が行われているが、正直、夜に歩くのは怖い。
- ・歩道橋と地下道は横断歩道に変えるべきだと思う。こうした施設は死角が発生して、防犯上問題がある。また、車椅子や障がいのある人達は使えない。
- ・側溝の蓋にある穴にシニアカーや高齢者の杖がハマってしまうことがあった。
- ・公共施設だけでなく、民間施設でのUD化が進むとさらに暮らしやすくなると思う。
- ・私が住む地域には公園や広場が少なく、道路も歩道がない所が多いため子供を散歩させたり遊ばせたりする所がない。車でなくても行ける公園や散歩しやすい道路をつくってほしい。
- ・歩道と車道の段差をなくし、車椅子、ベビーカー、子供や高齢者が安心安全に歩ける街にしてほしい。雨の日でも傘なしで歩ける街になるとよいと思う。
- ・高齢者が車に乗れなくなっても、移動できるような町になってほしい。
- ・今後10年後浜松市の年齢構成を考えると中山間地域の高齢化は一層進むと考える。市街地への対応の20%くらいでも中山間地域への配慮を願いたい。

### (4) その他の意見

- ・私は健常者であるため、生活していくのに不便を感じず、UDを意識せず生活しているが、高齢者、障がい者、外国人がどのように不便を感じているのか意見をまとめて、これからも取り組んでもらいたい。まずは行政がUD化を進めるべきである。
- ・誰もが暮らしやすい街とは、やはり高齢者、障がいのある方、外国人、小さいお子さんのいる方等が、生活に不便を感じることなく暮らせる街だと思う。様々な人の意見を吸い上げられる態勢が必要であると感じる。
- ・UDに力を入れている市内の民間施設、企業や情報発信力のある会社でのサイトなどが増えているため、そのようなところとタイアップ、もしくは意見を取り入れたりすることで暮らしやすい浜松市にしてほしいと思う。
- ・「誰もが」暮らしやすい社会にするには、多様な分野で、それぞれのスペシャリストが必要に思う。そのような意味で、スペシャリストが足りていないと感じる。

## 2 事業所意識調査「UDに関する意見・要望等(問6)」 ※抜粋

- ・今後、ますます外国人労働者が増えると思うため、市内全ての標識や看板に英語を併記すると良い。
- ・事業の内容が高齢者には困難であり、外国の方に仕事を依頼するにしても、言葉が通じないことが壁になると考えている。特に、若い力が必要とされているが、日本人男性は3Kに近い仕事内容には魅力を感じていないと思う。ただ、技術を習得すれば独立できる仕事であるため、国内外問わず就労してもらえたらと思う。まずは言葉の壁を解決できればと考えている。
- ・UDを取り入れることができれば導入したい。参考事例の情報発信をお願いする。
- ・良い条例があるが、私自身それを知らなかった。したがって、事業者にしっかりUD条例があることを認知してもらうように働きかけていただくのが良いかと思う。
- ・我々のような零細事業者には、UDを取り入れるメリットがよく分からない。
- ・初めてUDという言葉があることを知った。市では色々とみんなが働きやすい環境をつくっていかう精神で努力していることが理解できた。

### 3 調査票

#### (1) 市民用

#### 思い合い、認め合う“こころ”

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つに○）

- 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 困っている人がいたら声をかけるなど、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つに○）

- 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、困っている人がいたら声をかけるなど、思いやりのある行動をしていますか？（1つに○）

- 1. いつもしている
- 2. たまにしている
- 3. したいと思っているがしていない
- 4. していない

問4 あなたは、誰もが互いに思い合い、認め合う“こころ”を育むためにどのようなことが必要だと思いますか？（当てはまるものすべてに○）

- 1. 外国の文化や障がいなどについて学ぶ機会を設けること
- 2. 外国人や障がいのある人、高齢者などに対するサポート方法を学ぶ機会を設けること
- 3. 学校教育などで、UDを学ぶ機会を増やすこと
- 4. 様々な人との交流の機会を増やすこと
- 5. ボランティアを養成すること
- 6. 広報・啓発活動を行うこと
- 7. その他（ ）

#### みんなを支え合う“しくみ”

問5 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？（1つに○）

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

問6 浜松市では、誰もが就業できる機会が確保されていると感じますか？（1つに○）

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

問7 浜松市では、誰もが文化芸術活動、スポーツ活動などに参加できる機会が確保されていると感じますか？（1つに○）

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

問8 あなたは、高齢者、障がいのある人、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つに○）

- 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9 あなたは、浜松市の市政情報（ホームページ・広報はままつ・各種パンフレットなどの提供）について、UDに配慮していると感じますか？（1つに○）

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

問 10 あなたは、U Dを進める上で、今後どのような分野に I C T (情報通信技術)、A I (人工知能) などのデジタルの力が活用されると便利だと感じますか？ (当てはまるものすべてに○)

1. 文字読み上げ、多言語対応などによる市民サービス分野
2. オンライン授業、タブレット端末の活用などの教育分野
3. オンライン診療、介護ロボットなどの医療・福祉・健康分野
4. 自動運転、オンデマンド交通などの交通分野
5. 業務効率化、テレワークによる働き方改革などの産業分野
6. 誰もが楽しめる文化芸術活動、スポーツ活動などの娯楽分野
7. キャッシュレス決済、ネットバンキングなどの金融分野
8. 災害情報や災害対応などの防災分野
9. その他 ( )

問 11 あなたは、みんなで支え合う“しくみ”づくりのためにどのような事が必要だと感じますか？ (当てはまるものすべてに○)

1. 様々な特性を超えて誰もが就業できる機会を確保すること
2. 様々な特性を超えて誰もが文化芸術活動、スポーツ活動などに参加できる機会を確保すること
3. 点字や音声情報、多言語表示など、誰もがわかりやすい情報提供をすること
4. デジタルの力を活用して、生活の利便性を高めること
5. その他 ( )

誰もが暮らしやすい“まち”

問 12 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つに○)

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つに○)

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、鉄道、バスなどの公共交通機関について、利用しやすいと感じますか？ (1つに○)

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、あなたの住む地域の歩道について、利用しやすいと感じますか？ (1つに○)

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つに○)

1. 感じる
2. 少し感じる
3. 感じない
4. わからない

問 17 あなたは、施設などの「おもいやり駐車場」について、十分に設置されていると感じますか？ (1つに○)

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、施設などの「多目的トイレ」について、十分に設置されていると感じますか？ (1つに○)

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  
る地域だと感じますか？（1つに○）

1. 感じる	2. 少し感じる
3. 感じない	4. わからない

問 20 あなたは、誰もが暮らしやすい“まち”づくりのためにどのような事が必要だと  
感じますか？（当てはまるものすべてに○）

1. 市役所、区役所、協働センターなどの公共施設のUD化を推進すること 2. 商業施設や宿泊施設、レジャー施設などの民間施設のUD化を推進すること 3. 鉄道、バスなどの公共交通機関のUD化を推進すること 4. 道路のUD化を推進すること 5. わかりやすい案内サインを整備すること 6. 安全・安心な防犯・防災体制を充実させること 7. その他（ ）
--

全体を通して

問 21 あなたは、浜松市のUDの取組について、どのように感じていますか？（1つに○）

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 22 設問 21 の回答について、そのように感じる理由は何ですか？（自由記載）

--

問 23 その他、UDに関するご意見などがあれば自由にご記入ください。

--

最後にあなたのことについて記入してください。

（項目別に1つだけ○を付けてください。）

性別 (自認する性)	1. 男	2. 女	3. その他
年齢	1. 10 歳代	2. 20 歳代	3. 30 歳代
	4. 40 歳代	5. 50 歳代	6. 60 歳代
	7. 70 歳代		
職業	1. 自営（農林業・水産業） 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（ ）		
居住地	あなたがお住まいの行政区は 1. 中区                      2. 東区                      3. 西区 4. 南区                      5. 北区                      6. 浜北区 7. 天竜区		

ご協力ありがとうございました。  
お手数ですが、9月28日（月）までにご投函ください。

## (2) 事業所用

### 調査票

問1 「ユニバーサルデザイン（UD）」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ることとする考え方です。貴事業所は、この「ユニバーサルデザイン（UD）」という言葉を知っていますか？（1つに○）

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」「買物しやすい店舗」「誰もが働きやすい環境」など、事業を営む上でUDを取り入れていますか？（どちらか1つに○）

1. 取り入れている                      →次は、問2-1、問2-2を回答してください  
2. 取り入れていない                      →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回答してください。  
貴事業所は、どのようなところにUDを取り入れていますか？  
（当てはまるものすべてに○）

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. 誰もが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回答してください。  
貴事業所がUDを取り入れたことによって、どのような良い効果や変化がありましたか？（当てはまるものすべてに○）

1. 顧客満足度が向上した  
2. 車いすや歩行器、杖などの福祉用具を必要とする人の来店が増加した  
3. 乳幼児連れの来店客が増加した  
4. 利用者に対して優しい対応を心掛けるようになった  
5. マニュアル等が整備され、業務効率化につながった  
6. 誰でもわかりやすい情報提供ができるようになった  
7. 従業員の意識向上につながった  
8. 職場環境改善につながった  
9. 社会貢献への意識が向上した  
10. その他（                                      ）  
11. 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回答してください。  
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○）

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. 競合他社がまだ取り入れていないから  
6. 取り入れ方や、UDそのものがわからないから  
7. 法令等の規則や義務がないから  
8. その他（                                      ）  
9. 特にない

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回答してください。  
今後、UDを取り入れていく予定はありますか？（1つに○）

1. ある    2. 検討中  
3. 今のところ予定はない

問3 貴事業所は、顧客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○)

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UD化	
12. その他 ( )	

問4 貴事業所は、年齢や性別、国籍、障害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？  
(当てはまるものすべてに○)

1. 産休、育休を取りやすい環境づくり	2. 障害者雇用の促進
3. 高齢者雇用の促進	4. 外国人雇用の促進
5. 施設のUD化	6. 従業員への啓発・研修
7. 誰にでもわかるマニュアル等の整備	
8. その他 ( )	
9. 特に配慮していない	

問5 今後、企業・事業所が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？ (当てはまるもの3つまで○)

1. 誰もが使いやすい製品の開発や利用しやすいサービスに関する講習会
2. 事業所向けのUDに関する情報提供
3. 市との連携事業
4. 事業所向けの助成制度の創設
5. 市民（消費者）に対する意識啓発
6. UDの取組を行っている事業所の事例紹介
7. UDに関する認定・表彰制度
8. その他 ( )
9. 特にない

問6 UDについて、何かご意見や要望等があればご記入ください。

--

最後に、貴事業所のことについて記入してください

所在地	1. 中区	2. 東区	3. 西区	4. 南区
	5. 北区	6. 浜北区	7. 天竜区	
業種	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. 飲食業		
*主なもの一つに○	9. 金融・保険業	10. 不動産業		
	11. サービス業	12. その他 ( )		
事業所の従業員規模	1. 1~4人	2. 5~9人	3. 10~29人	
	4. 30~99人	5. 100~299人	6. 300人以上	

ご協力ありがとうございました。



## 4 意見交換会概要

### (1) 開催概要

開催日時	令和3年2月10日(水) 14:00~16:00
会場	浜松市役所 本館8階 第3委員会室
参加者	10名(UD講師派遣プログラムに講師登録をしているNPO法人構成員、UD学習支援ガイド)
テーマ	「ハートについて」「ソフトについて」「ハードについて」

### (2) 発言要旨

#### ① “こころ” (ハート) に関する意見

- ・ パラスポーツイベント等に、子供と一緒に保護者も体験することで、保護者の理解も深まると感じる。
- ・ 講座の中で、「席を譲る」「ありがとうと言う」といった身近な「心のUD」を一番に伝えている。今の子供たちが大人になれば自然と認知度も高まり、思いやりのあるやさしいまちになると思う。
- ・ 支援を受ける側にならないと分からないこともあり、小学生等の当事者体験で感じることもあると思う。
- ・ 子供がいる世代は子供が家で話をするので伝わり、高齢者は自分がされたことで感じる。働き盛りで子供がいない人に、UDを伝えていくことが難しいと感じる。
- ・ UDとバリアフリーの違いを理解していない人がいる。まず、理解することが大切である。
- ・ UD施設を紹介する際に、機能性だけでなく、それができた意味合いや経緯等を教えないと「心のUD」の根本は教えられないと思う。

#### ② “しくみ” (ソフト) に関する意見

- ・ 会社に勤務していた際、色々な研修を受けたが、バリアフリーやUDの研修を受けたことはなかった。
- ・ 企業の組合や団体にUDの啓発についての広報をもっとした方が良い。UDが企業競争の中の大事な点であることを強く理解してもらうことが大切である。
- ・ デジタルの進歩によって格差が広がるが、UDの考え方から、格差や切り捨てを起こさないことが大切である。高齢者や障がい者でデジタルの扱いに慣れていない人をフォローする人を養成する必要がある。
- ・ 高齢だからデジタルに興味がないのではなく、機会がないだけなのではないか。場所や機会を提供することで高齢者でも興味のある方は参加すると思う。
- ・ 浜松市には様々な国の外国人がおり、一つの言語に絞ることが出来ないため、言語と併せてピクトグラムの活用もしている。多くの人に対応するため、ツールを一つに絞らないことをお願いしたい。
- ・ 発達支援学校の支援をしている。発達支援の子供たちは、今は学校や保護者に守られているが、いつかは自分たちで生きていかないといけないと思うと、どのくらい支援がされているのか心配になる。
- ・ 福祉の制度がたくさんできており、障がい者自身が制度を選べるようになったにもかかわらず、それが当事者に伝わっていないと感じる。UDもデジタルも同様である。

#### ③ “まち” (ハード) に関する意見

- ・ UDの整備は大切だが、それを維持するための点検等が必要であると感じる。
- ・ 設置者側の考える便利さばかり取り入れられて、当事者の声が反映されていない。何をしても当事者を入れてもらいたい。
- ・ 講座等で協働センターを使う機会があるが、Wi-Fiがない所が多い。ハードが整備されていることで、ハートを持った人がそれを利用する事ができるため、環境を整えてもらいたい。
- ・ 多目的トイレについて、「誰もが使えますよ」という事では、障がい者など、本当に使いたい人が使えなくなってしまうと思う。
- ・ 防災は、障がい者、高齢者、外国人を含め、その土地に住んでいる人が共通に持っているテーマであるため、UD啓発の軸になると思う。
- ・ 多目的トイレや思いやり駐車場を整備してもモラルを守らない人はいる。大切なのは教育ではないか。

#### ④ その他の意見

- ・ 市のUD取組満足度について「どちらでもない」が多いが、UD化が進んでいないと思う必要はない。変化に気付いていないだけで、自然と享受して「ありがたみ」を感じているはずである。
- ・ UDを日本で最初に条例化した「UDのまち浜松」が、どのようにしてアピールしていくかを考えていく必要がある。





## 令和2年度ユニバーサルデザイン意識調査報告書

令和3年3月

発 行 者	浜松市 市民部 UD・男女共同参画課
電 話	053-457-2364
F A X	053-457-2750
E メール	ud@city.hamamatsu.shizuoka.jp