

令和7年度
ユニバーサルデザイン意識調査

報 告 書



令和8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 第3次浜松市ユニバーサルデザイン計画(U・ゆうプランⅢ)	3
3 調査結果概要	4
4 調査結果	5
問 1 ユニバーサルデザイン(UD)について知っていますか?	5
問 2 問1「全く知らない」を選択、身の回りのUDに気がつきましたか?	8
問 3 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?	8
問 4 あなた自身思いやりのある行動をしていますか?	11
問 5 互いに認め合う“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?	12
問 6 あなたの暮らす環境は、誰もが暮らしやすい環境だと感じますか?	15
問 7 誰もが就業できる機会が確保されていると感じますか?	17
問 8 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?	19
問 9 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?	21
問10 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?	24
問11 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?	26
問12 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?	28
問13 公共施設について、利用しやすいと感じますか?	29
問14 民間施設について、利用しやすいと感じますか?	31
問15 公共交通機関について、利用しやすいと感じますか?	32
問16 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?	34
問17 案内サインについて、わかりやすいと感じますか?	35
問18 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?	36
問19 多機能トイレについて、十分に設置されていると感じていますか?	39
問20 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?	41
問21 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?	43
問22 LGBTQなどを応援する「パートナーシップ宣誓制度」があることを知っていますか?	44
問23 LGBTQなどの方々への支援のために、どのような取り組みが必要だと考えますか?	45
問24 浜松市のUDの取組について、どのように感じていますか?	47
問25 問24の回答について、そのように感じる理由は何ですか?	49
問26 その他、UDに関するご意見等	51
II ユニバーサルデザイン(UD) 事業所意識調査	53
1 調査概要	53
2 調査結果	55
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?	55
問 2 問1「全く知らない」を選択、すでに取り入れているものはありますか?	56
問 3 事業を営む上でUDを取り入れていますか?	56
問 4 貴事業所は、UDを、どのようなところに取り入れていますか?	59
問 5 問3「取り入れている」を選択、UDの取り入れによって、効果や変化がありましたか?	60
問 6 問3「取り入れていない」を選択、取り入れていない理由は何ですか?	61
問 7 問3「取り入れていない」を選択、今後、UDを取り入れていく予定はありますか?	62
問 8 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?	62
問 9 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?	63
問10 性的マイノリティの顧客や従業員に向けてどのようなことに取り組んでいますか?	64
問11 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?	65
問12 UDについて、何かご意見やご要望等	66
III 参考資料	67
1 調査票送付資料	67
2 調査票	69

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

市民を対象にユニバーサルデザインに関する意識調査を実施し、ユニバーサルデザインに関する意識の変化やニーズを集約し、新しい施策や事業展開等における基礎データとして活用する。

(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1,500人
調査期間 令和7年11月7日～令和7年11月30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又は二次元コードからWEB回答を依頼

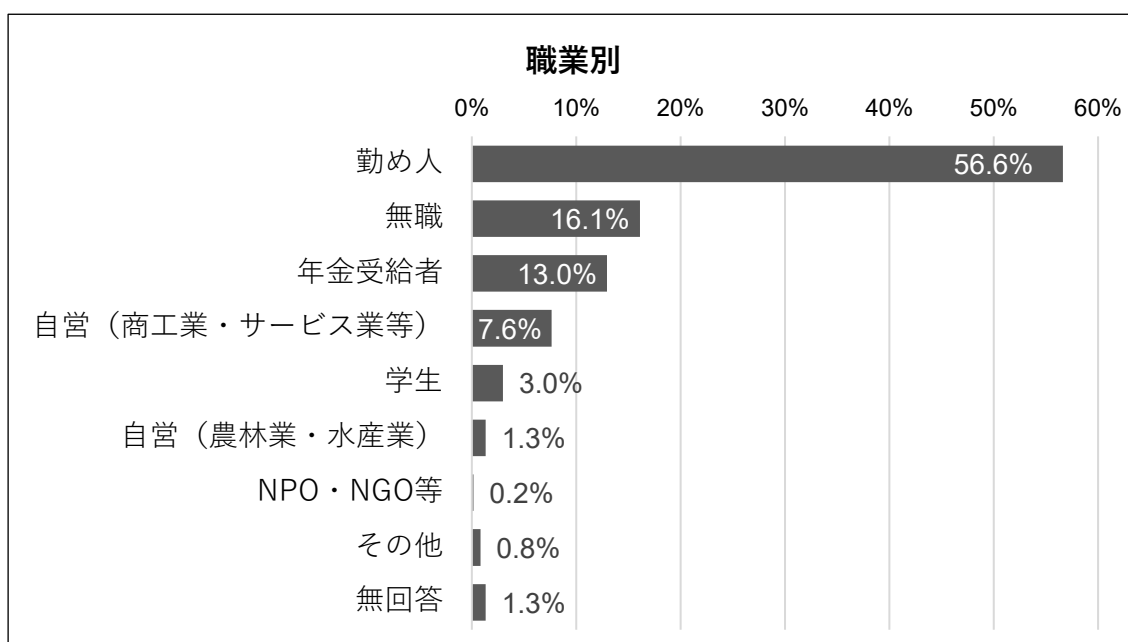
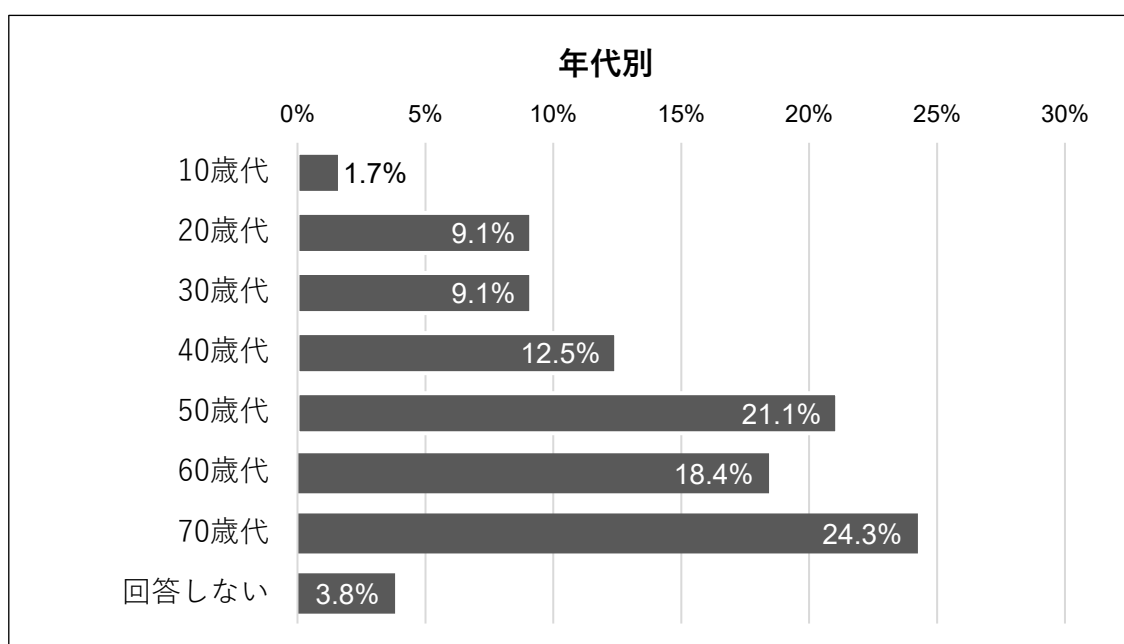
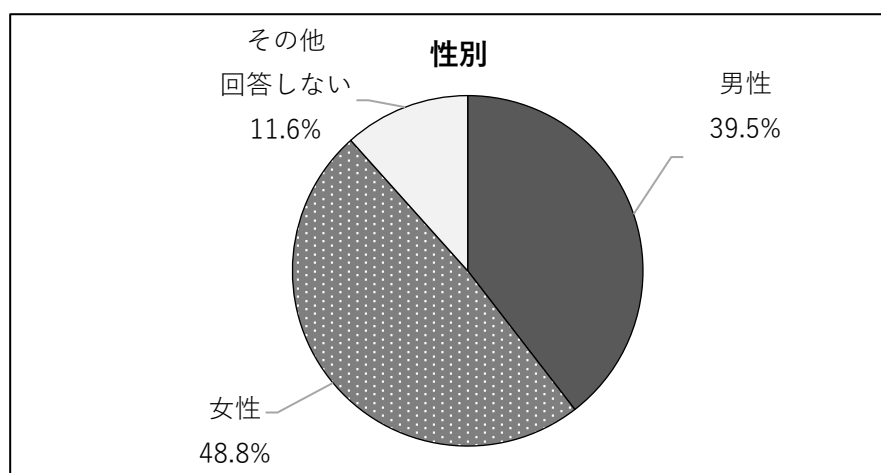
(3) 回収結果

発送数	有効回収数	有効回収率
1,500件	602件 (うちWEB回答269件)	40.1%

(4) 報告書内の記述について

- ✓ 「UD」は「ユニバーサルデザイン」の略である。
- ✓ 経年変化の比較などで、調査年度を省略して表記することがある。
(「平成15年度調査」→「H15調査」、「令和2年度調査」→「R2調査」等)
- ✓ 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、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。

(5) 回答者の属性



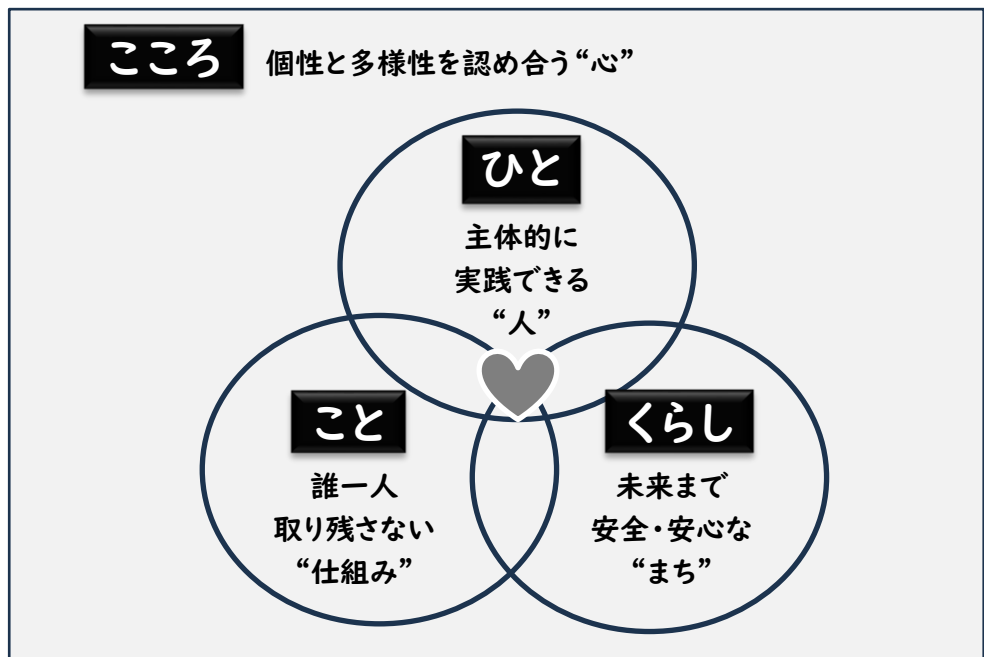
2 第3次浜松市ユニバーサルデザイン計画（U・ゆうプランⅢ）

■基本理念

「思いやりの心が結ぶ優しいまち」
～ユニバーサルデザインが当たり前の社会～

誰もが自らの考えで選択し、自由に社会参画し、いつまでも安全かつ安心して快適に暮らすことができるまちとなるように、市民、事業者、市が互いに連携・協力、実践し、「人づくり」「仕組みづくり」「まちづくり」を進め、ユニバーサルデザインが当たり前の社会となる「思いやりの心が結ぶ優しいまち」の実現を目指します。

■基本目標



■計画の指標

●ひと 「主体的に実践できる人」

指 標	R7目標
UDという言葉の理解度	60%
思いやりのある行動をしている人の割合	80%
事業所のUD理解度	60%

●こと 「誰一人取り残さない“仕組み”」

指 標	R7目標
誰もが就業できる機会が確保されていると感じる人の割合	40%
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る人の割合	50%
事業を営む上でUDを取り入れている事業所の割合	30%

●くらし 「未来まで続く安全・安心な“まち”」

指 標	R7目標
公共交通機関について、利用しやすいと感じる人の割合	60%
自分の住む地域の歩道について、利用しやすいと感じる人の割合	50%
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	70%

3 調査結果概要 ※事業所意識調査を包括

第3次浜松市ユニバーサルデザイン計画（U・ゆうプランⅢ）目標値との比較

●ひと「主体的に実践できる人」の指標

指標	R2調査	R7調査	R7目標	目標比
UDという言葉の理解度（問1）	51.5%	55.3%	60.0%	-4.7
思いやりのある行動をしている人の割合（問4）	65.7%	70.6%	80.0%	-9.4
事業所のUD理解度（事業所問1）	51.7%	71.9%	60.0%	+11.9

R2調査との比較では、「UDという言葉の理解度」は3.8ポイント、「思いやりのある行動をしている人」は4.9ポイント、「事業所のUD理解度」は20.2ポイント、それぞれを上回った。

「事業所のUD理解度」については、R7目標に対し11.9ポイント上回る結果となった。

●こと「誰一人取り残さない“仕組み”」の指標

指標	R2調査	R7調査	R7目標	目標比
誰もが就業できる機会が確保されていると感じる人の割合（問7）	34.1%	38.4%	40.0%	-1.6
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る人の割合（問8）	46.9%	45.0%	50.0%	-5.0
事業を営む上でUDを取り入れている事業所の割合（事業所問3）	22.7%	34.0%	30.0%	+4.0

R2調査との比較では、「誰もが就業できる機会が確保されていると感じる人の割合」は4.3ポイント上回った。「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る人の割合」は1.9ポイント下回った。「事業を営む上でUDを取り入れている事業所の割合」は11.3ポイント上回り、目標に対しても4.0ポイント上回る結果となった。

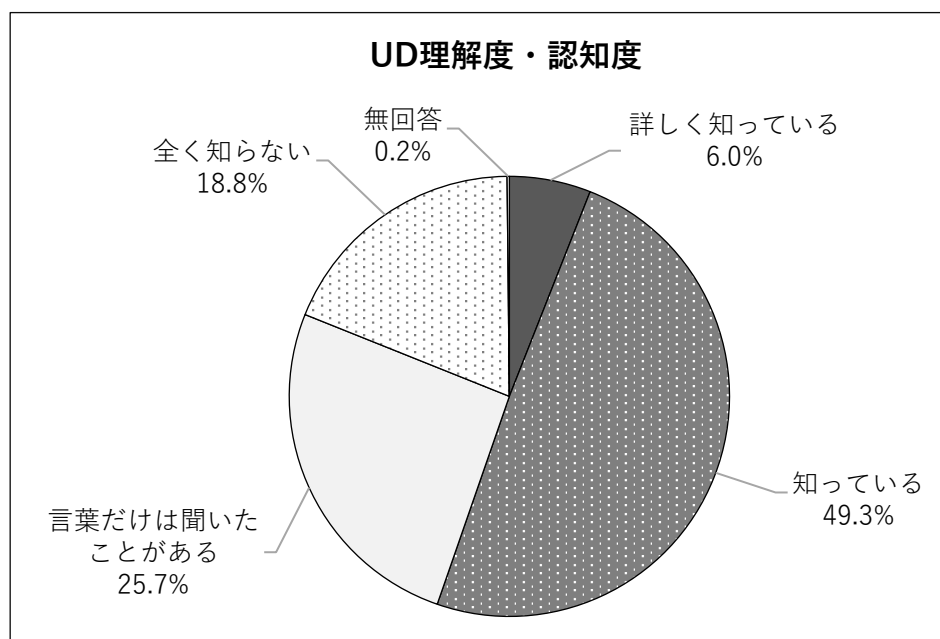
●くらし「未来まで続く安全・安心な“まち”」の指標

指標	R2調査	R7調査	R7目標	目標比
公共交通機関について、利用しやすいと感じる人の割合（問15）	56.1%	50.7%	60.0%	-9.3
自分の住む地域の歩道について、利用しやすいと感じる人の割合（問16）	41.4%	36.0%	50.0%	-14.0
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20）	54.3%	47.2%	70.0%	-22.8

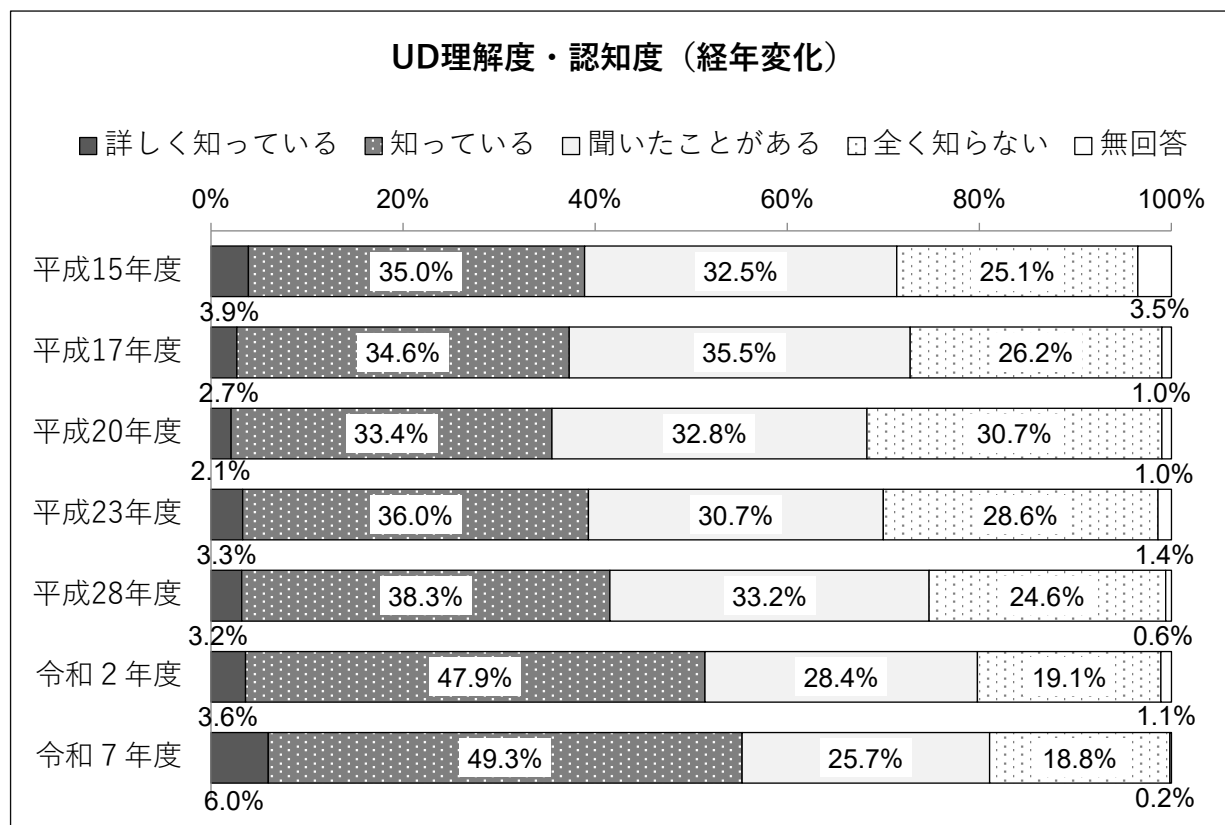
R2調査との比較では、「公共交通機関について、利用しやすいと感じる人の割合」は5.4ポイント、「自分の住む地域の歩道について、利用しやすいと感じる人の割合」は5.4ポイント、「防災・防犯の面でみんなが安全・安心に暮らせる地域と感じる人の割合」は7.1ポイントそれぞれ前回の調査を下回る結果となった。

4 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○)

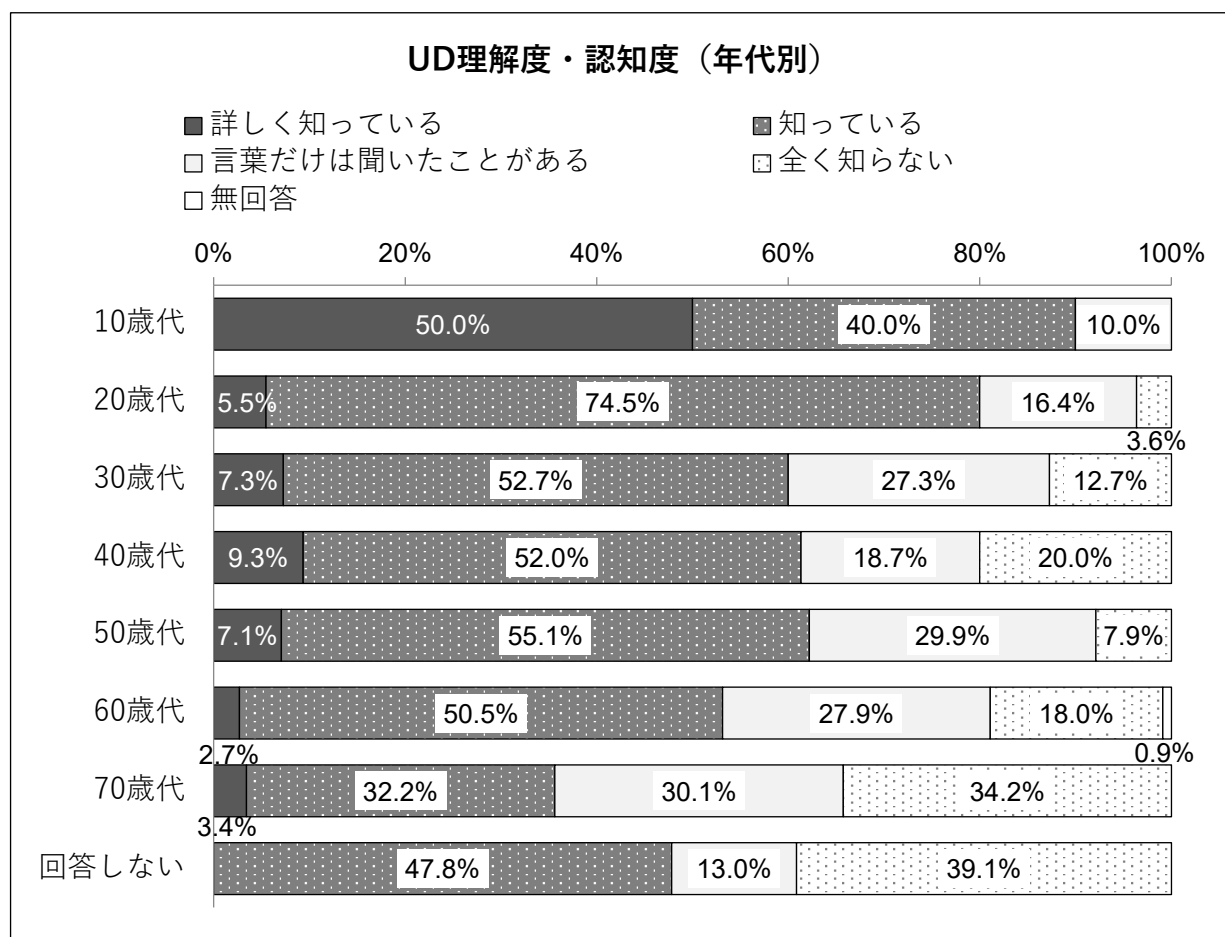
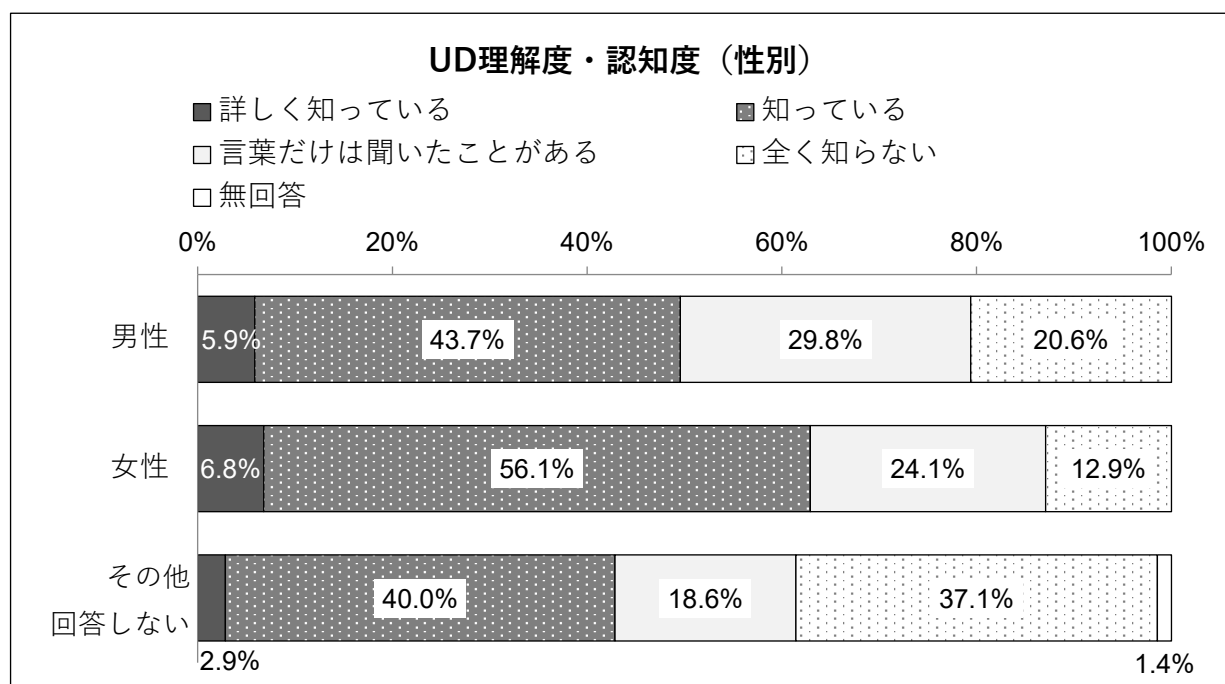


ユニバーサルデザインを知っているかについて、「詳しく知っている」と「知っている」を合わせた『理解度』は55.3%、『理解度』に「言葉だけは聞いたことがある」を含めた『認知度』は81.0%となった。

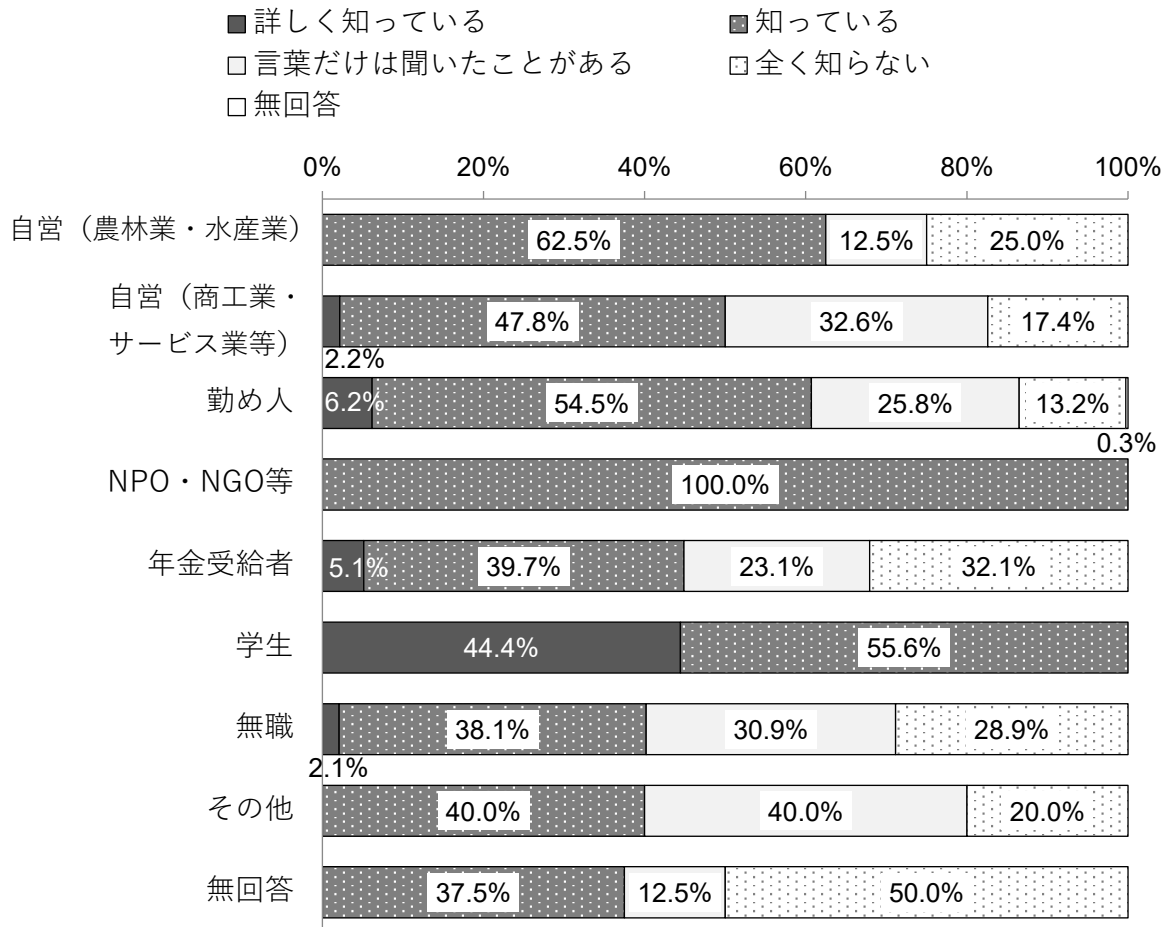


経年変化でみると、R2調査より『理解度』は3.8ポイント、『認知度』は1.1ポイント上回った。『理解度』は、H20調査以降上昇を続け、R7調査は過去最高の認知度となった。

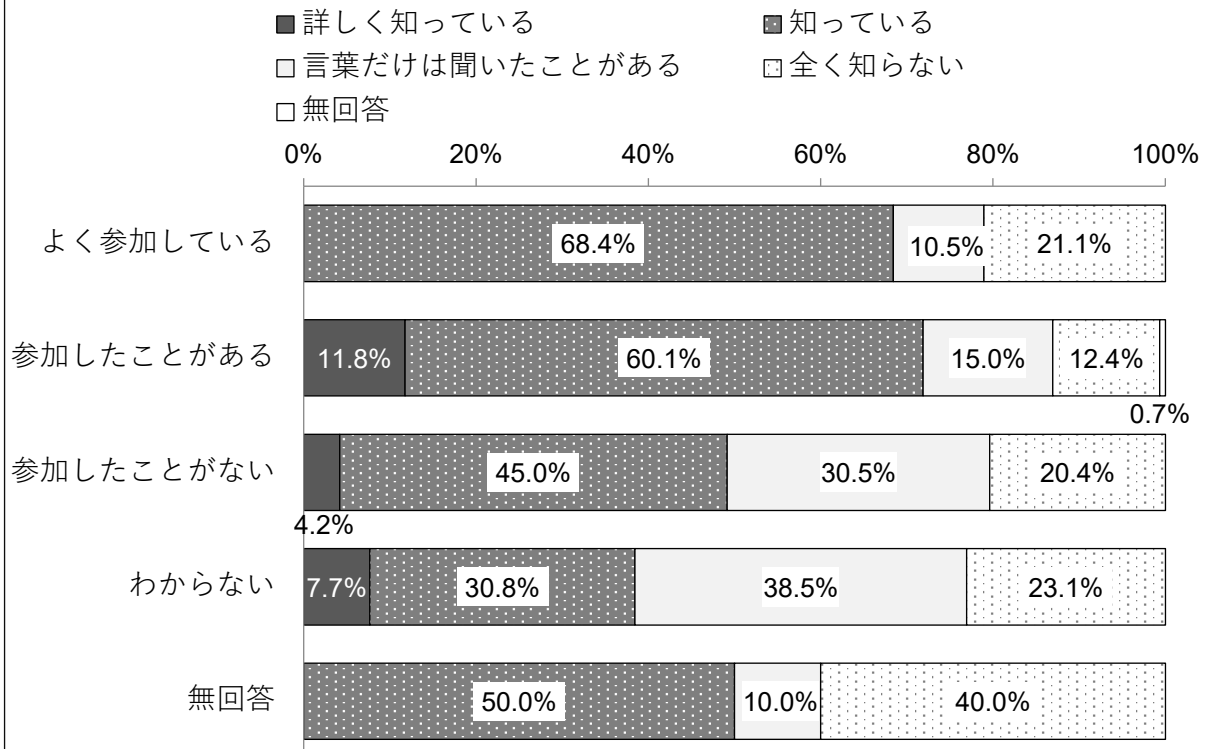
性別でみると、『理解度』、『認知度』とも女性が男性を上回った。年代別にみると、『理解度』は年齢層が低いほど高く、『認知度』も概ね同様の傾向がみられた。特に、10歳代は『理解度』が90.0%と高かったが、これは本市が行っているUD学習支援事業の成果の表れだと考えられる。70歳代は『理解度』が50%を下回った。職業別では、学生やNPO・市民団体は『理解度』、『認知度』とも高く、年金受給者や無職（主婦・主夫を含む）は低かった。支援活動への参加有無別では、支援活動に参加している人ほど、『理解度』・『認知度』が高かった。



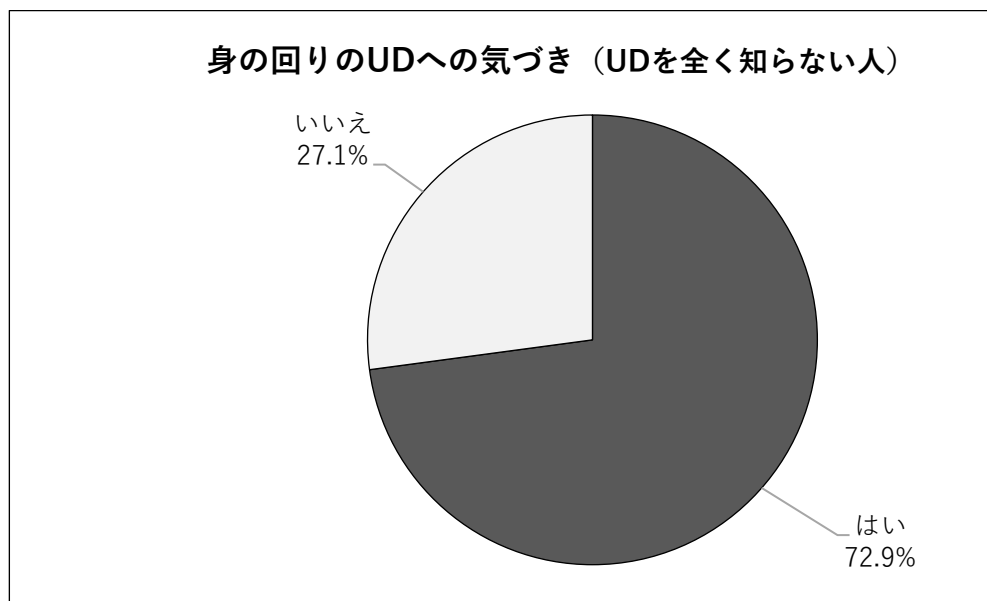
UD理解度・認知度（職業別）



UD理解度・認知度（支援活動への参加有無別）

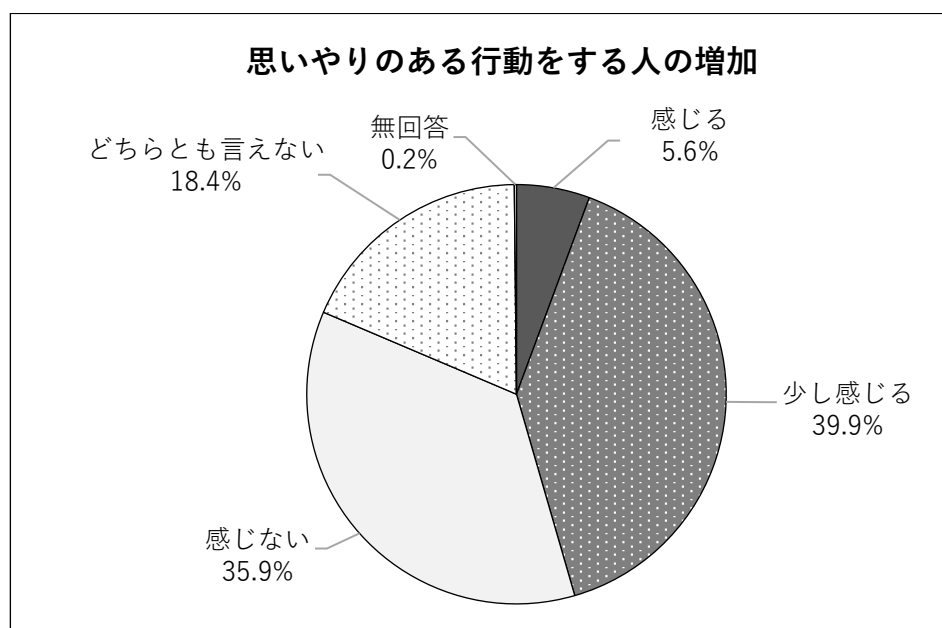


問2 問1で「4. 全く知らない」を選択した方のみ回答してください。
(UDの事例を見て) あなたの身の回りのUDに気がつくことができましたか? (1つに○)



UDを「全く知らない」と回答した人のうち、UDの事例を紹介することで72.9%が身の回りのUDに気づいたと回答した。全く知らない人への啓発が全体の認知度向上に寄与すると思われる。

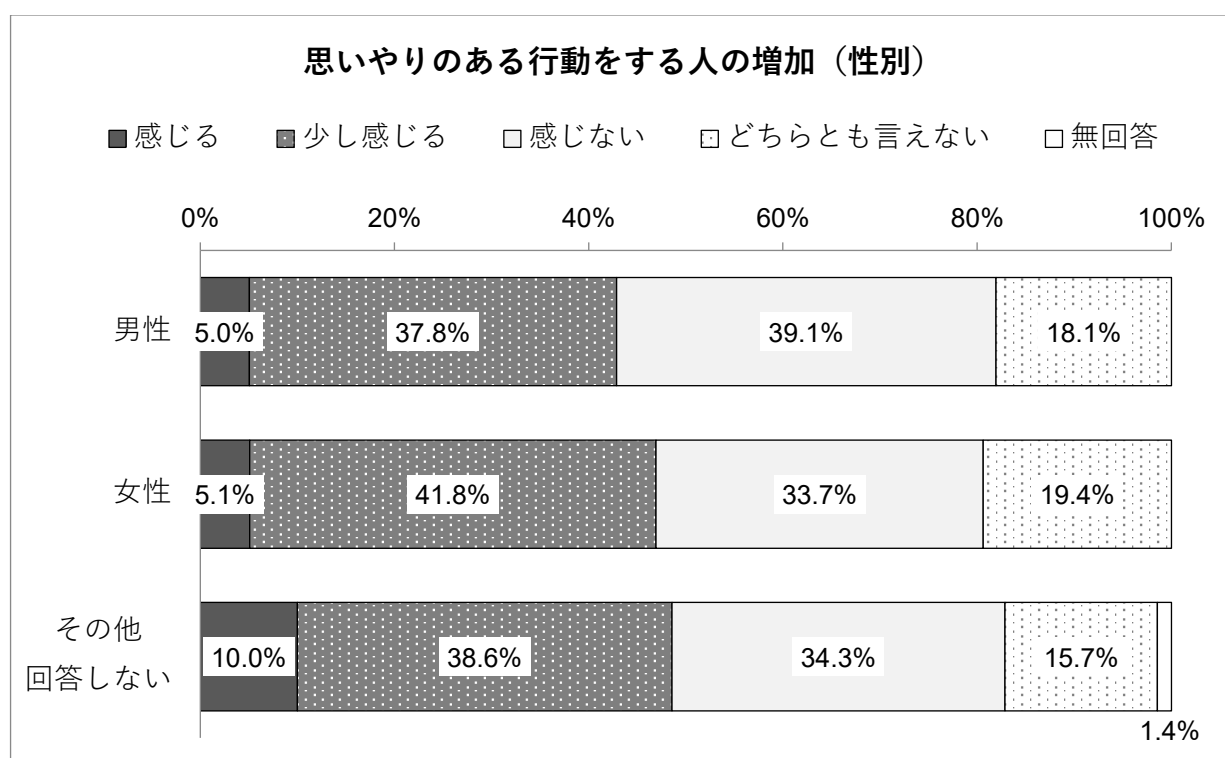
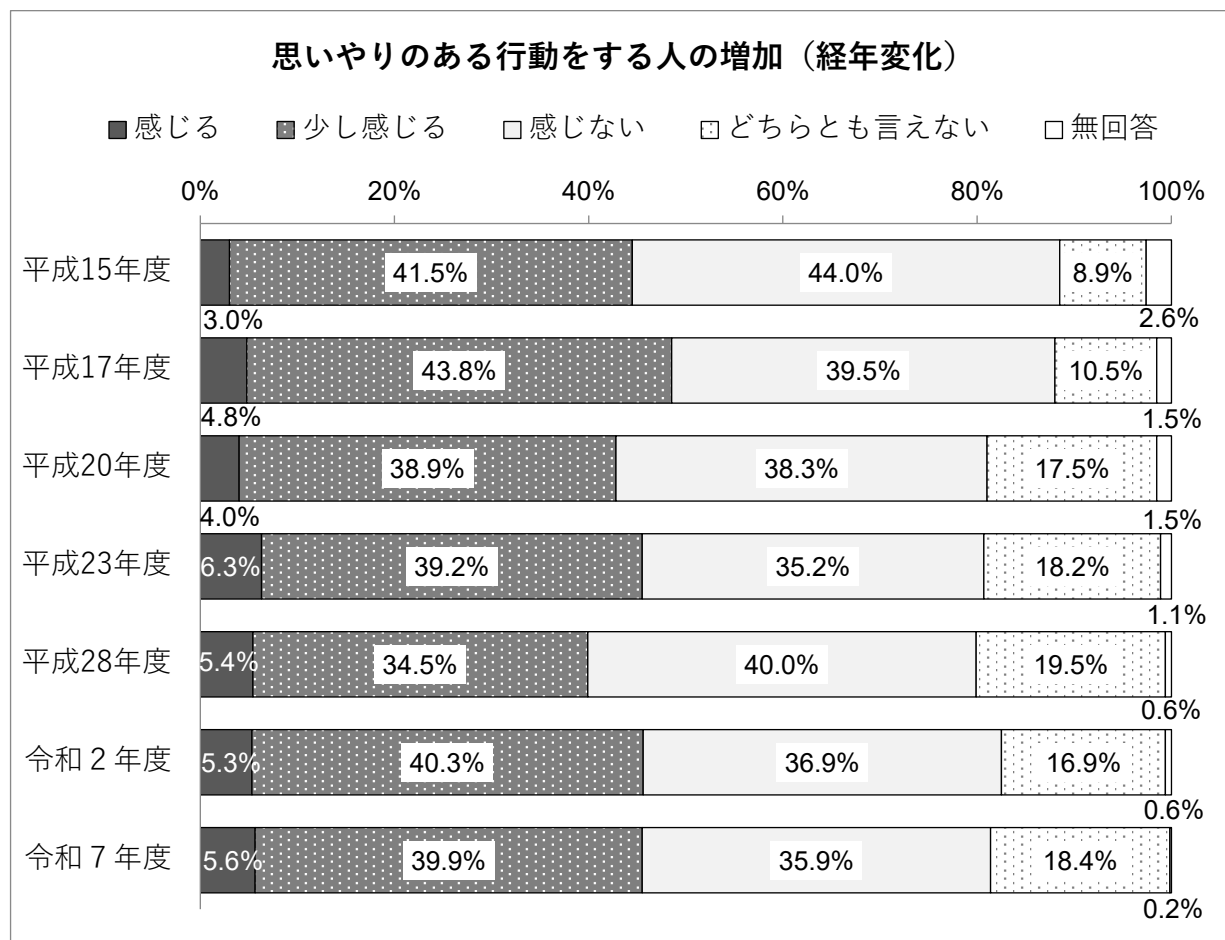
問3 困っている人がいたら声をかけるなど、思いやりのある行動をする人が増えていると感じますか? (1つに○)



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45.5%となり、「感じない」の35.9%を9.6ポイント上回った。R2調査と比較すると、『感じる』はほぼ横ばいであった。H15調査以降、『感じる』は概ね40～50%の

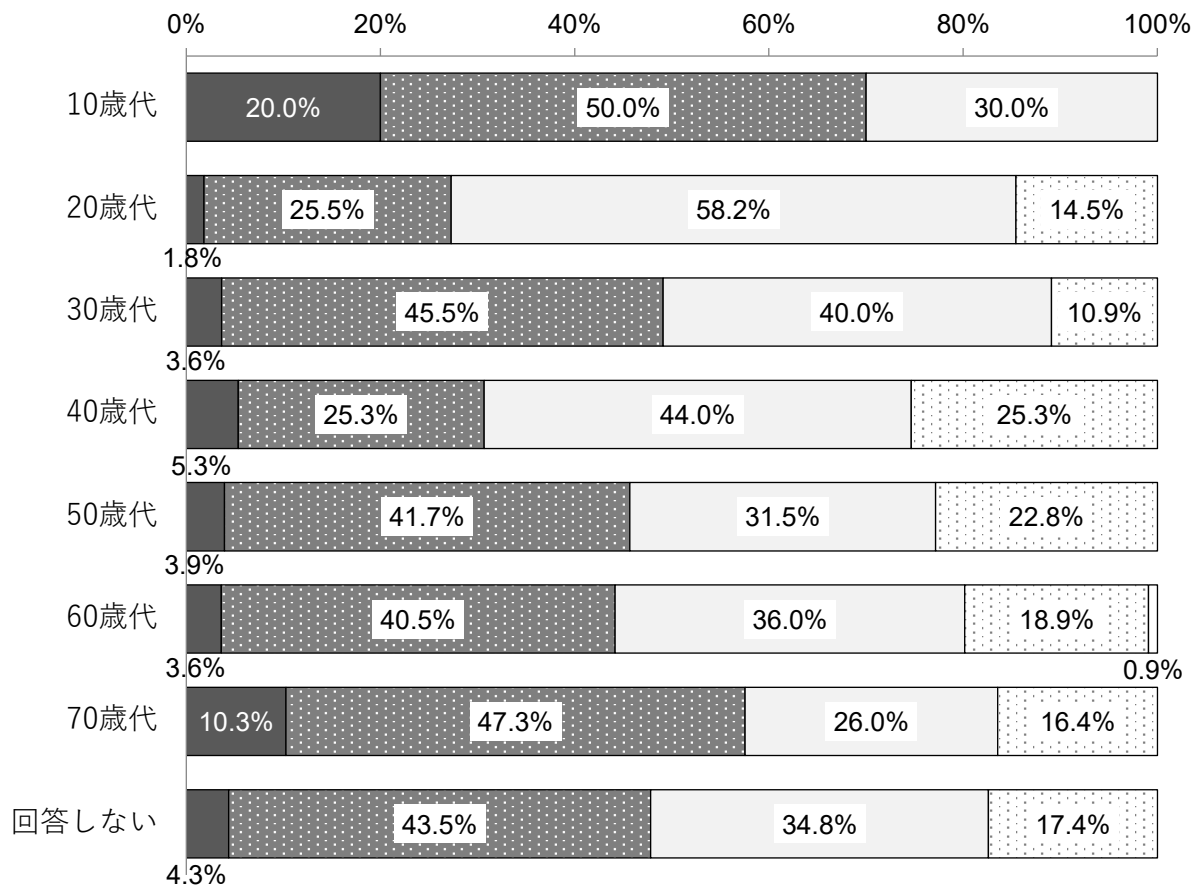
範囲内で推移している。

年代別にみると、『感じる』は10歳代が最も高く、次いで70歳代と続き、20歳代が最も低かった。



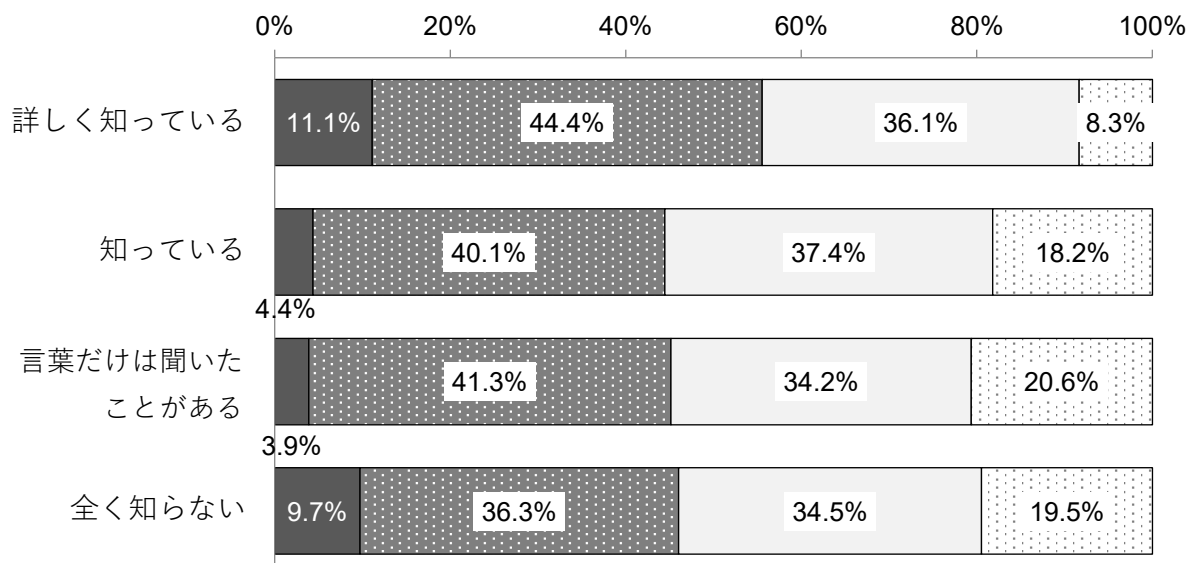
思いやりのある行動をする人の増加（年代別）

■ 詳しく知っている ■ 知っている □ 感じない □ どちらとも言えない □ 無回答

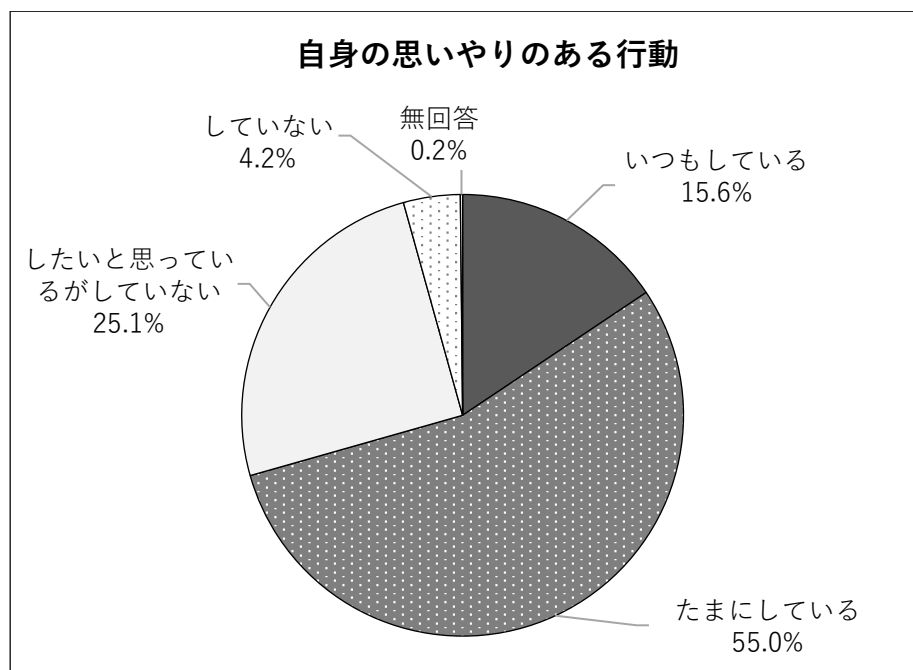


思いやりのある行動をする人の増加（UD理解度・認知度別）

■ 感じる ■ 少し感じる □ 感じない □ どちらとも言えない

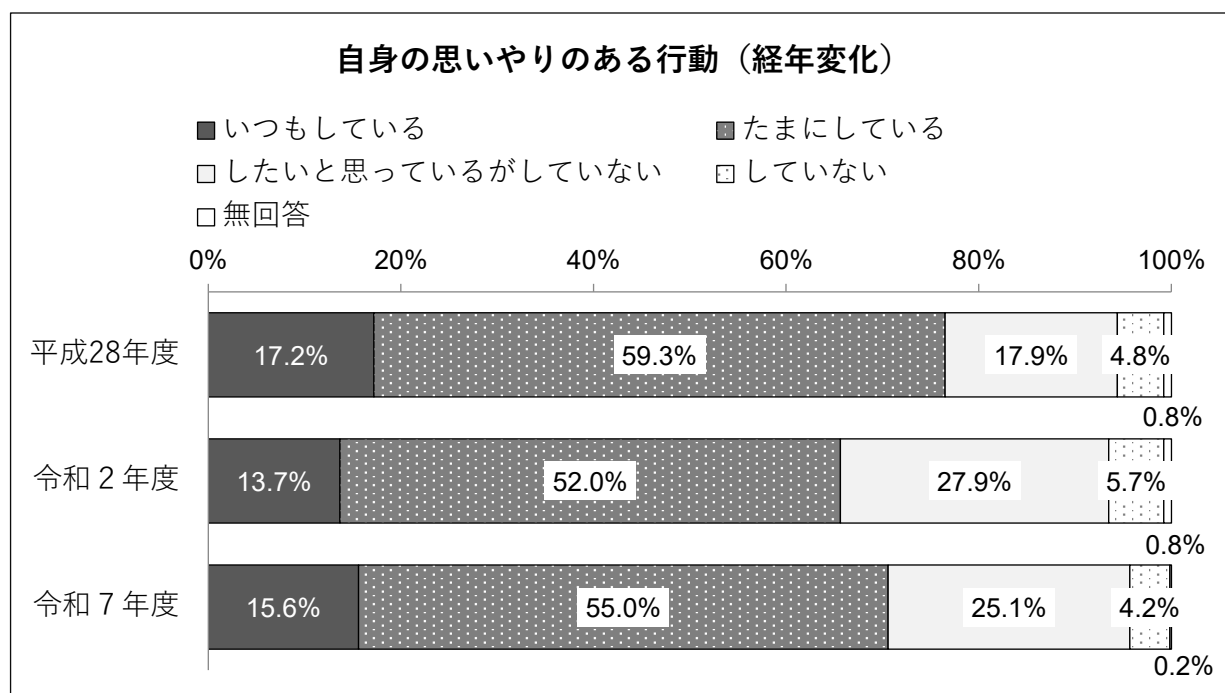


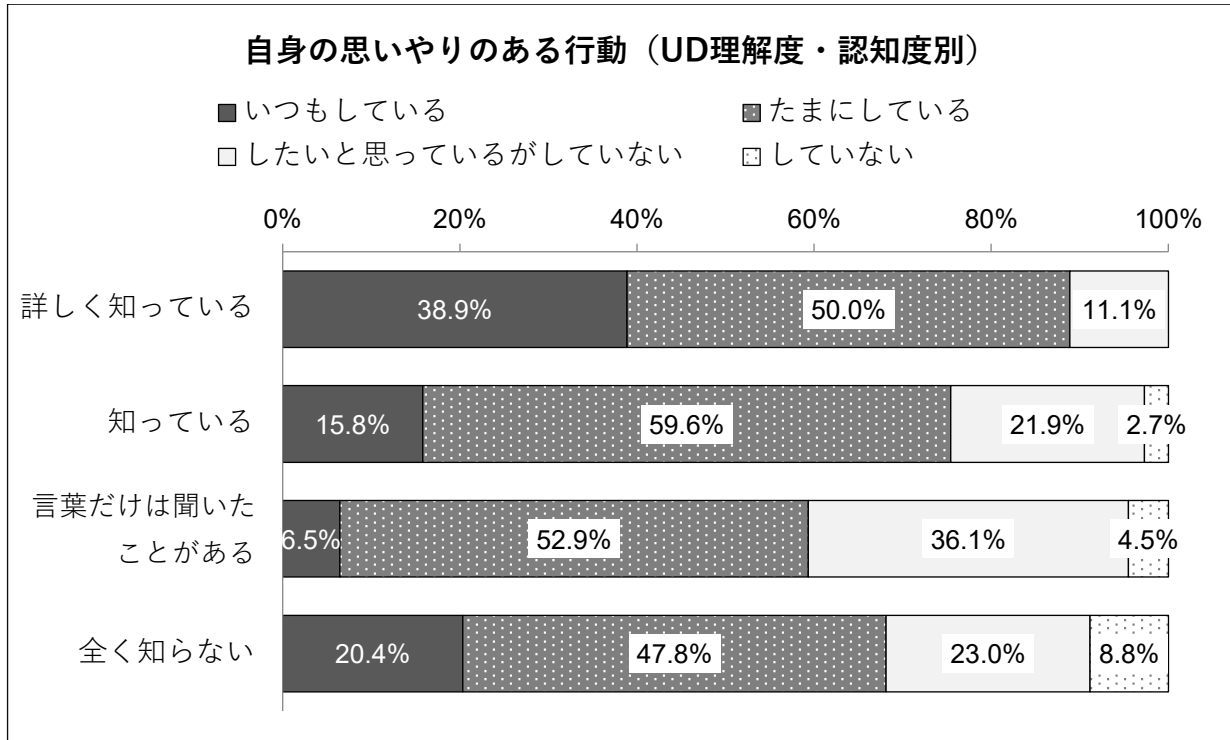
問4 あなた自身は、困っている人がいたら声をかけるなど、思いやりのある行動をしていますか？(1つに○)



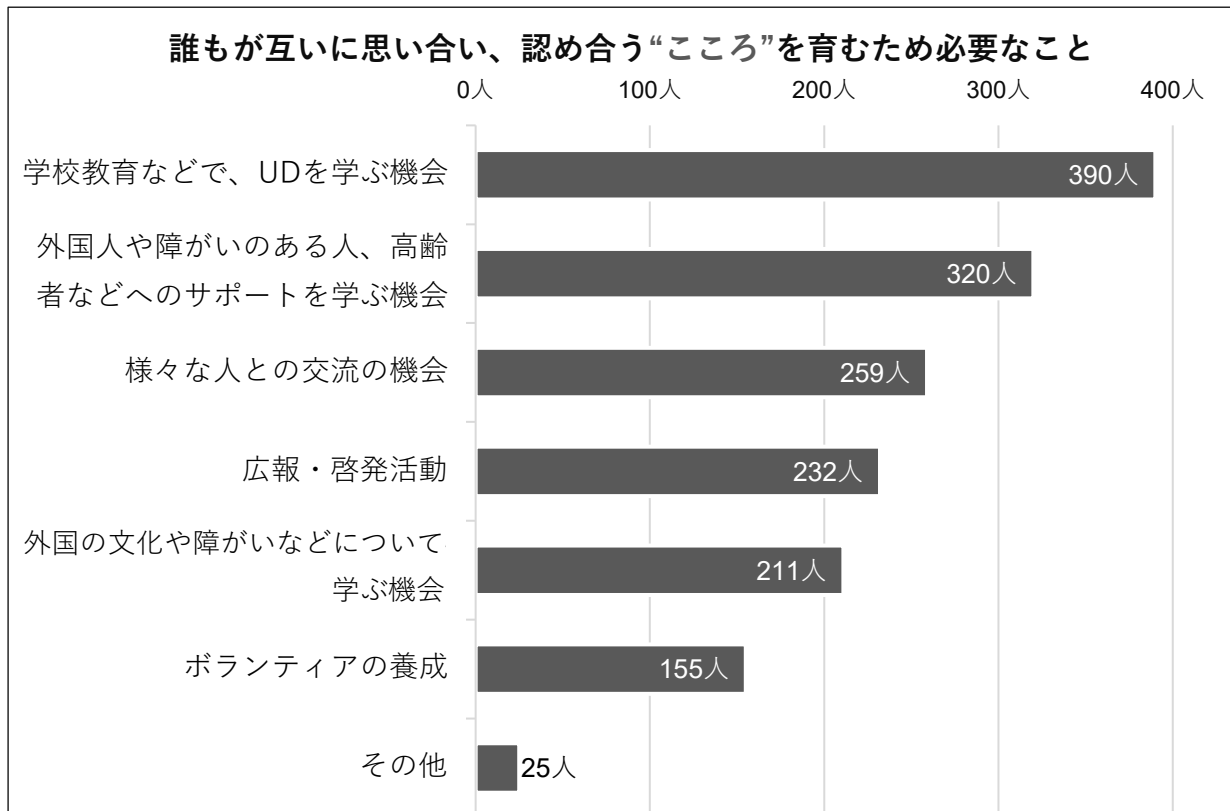
自分自身が思いやりのある行動をしているかについて、「いつもしている」と「たまにしている」を合わせた『している』は70.6%となった。R2調査と比較すると、『している』は4.9ポイント増加した。

UD理解度・認知度別にみると、UDの理解度が高いほど、思いやりのある行動を『している』の割合も高かった。





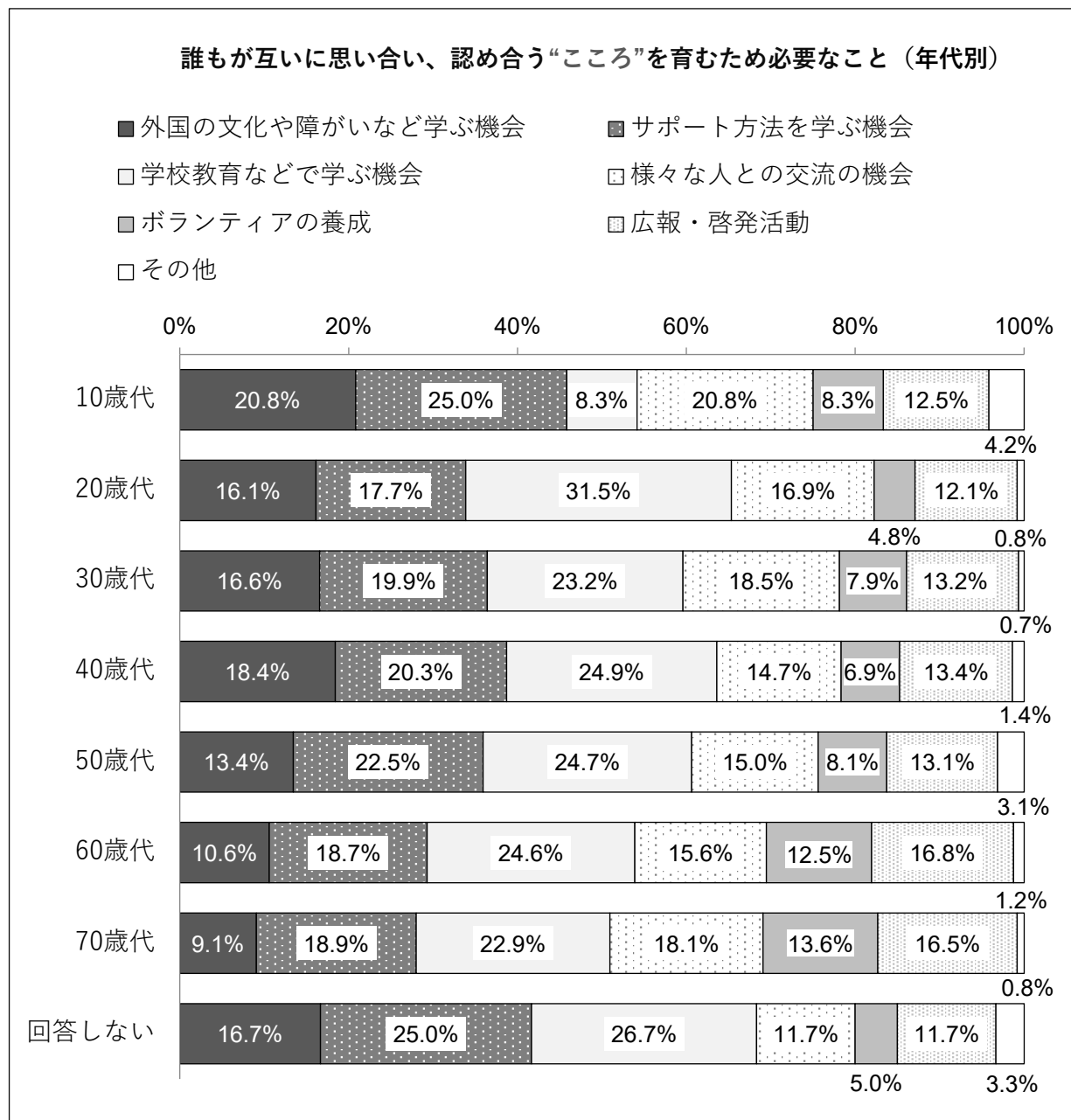
問5 あなたは、誰もが互いに思い合い、認め合う“こころ”を育むためにどのようなことが必要だと思いますか。（当てはまるものすべてに○）



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390人で最も高く、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」が320人、「様々な人との交流の機会を増やすこと」が259人の順に高かった。

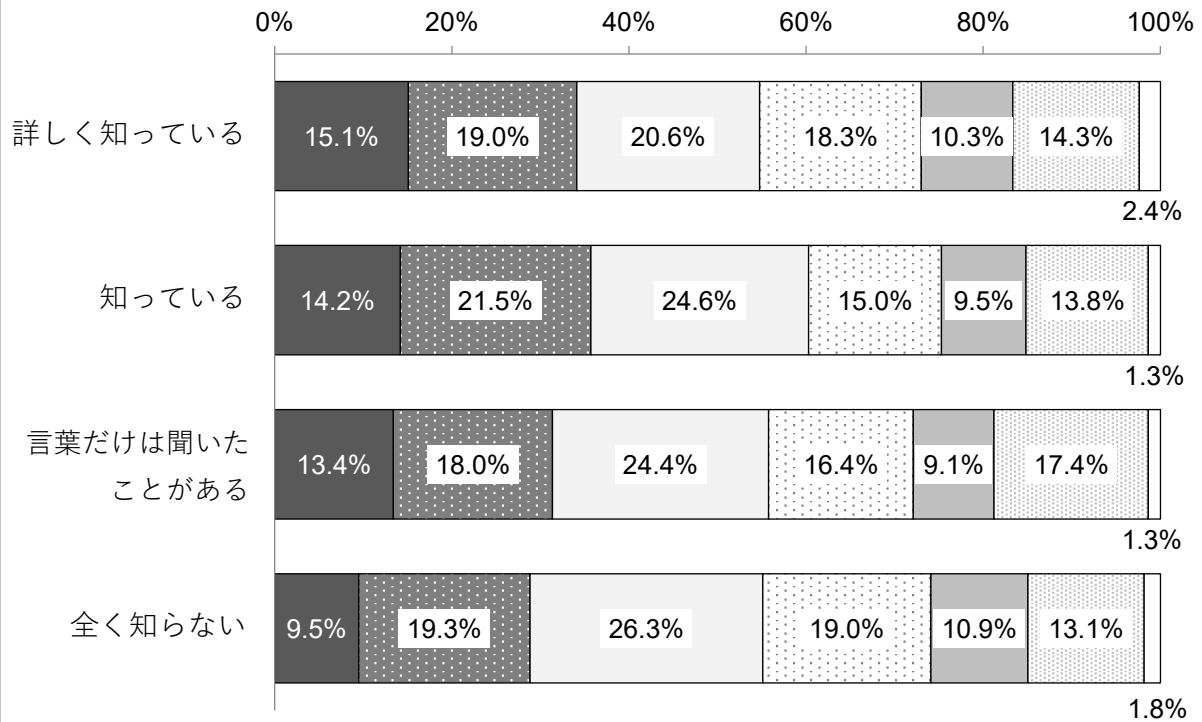
年代別にみると、「様々な人との交流の機会を増やすこと」、「外国の文化や障がいなどについて学ぶ機会」を設けることは年齢層が低いほど、「広報・啓発活動を行うこと」は年齢層が高いほど、回答割合が高くなる傾向がみられた。

UD理解度・認知度別にみると、大きな違いは見られなかったが、強いていえば「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。

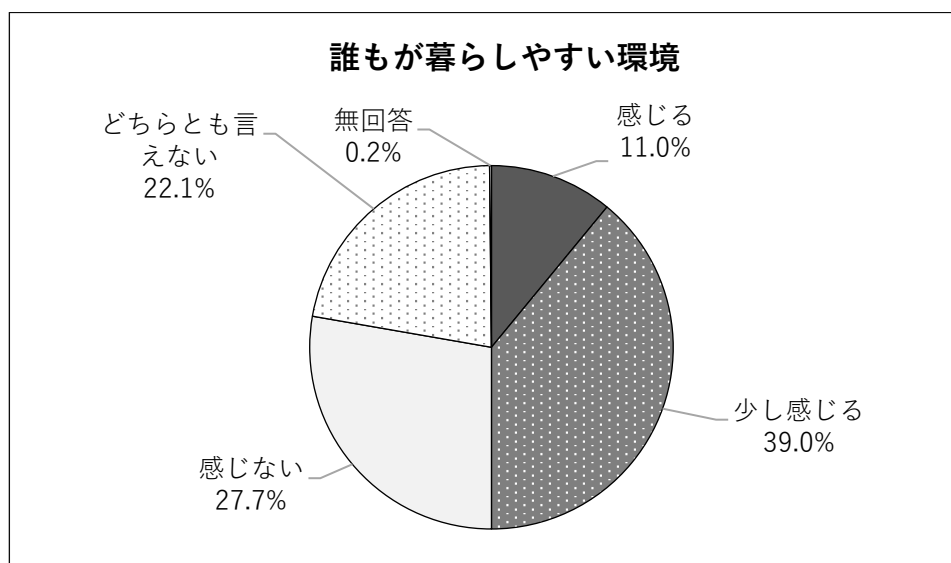


誰もが互いに思い合い、認め合う“こころ”を育むため必要なこと
(UD理解度・認知度別)

- 外国の文化や障がいなど学ぶ機会
- 学校教育などで、UDを学ぶ機会
- ボランティアの養成
- その他
- サポート方法を学ぶ機会
- 様々な人との交流の機会
- 広報・啓発活動



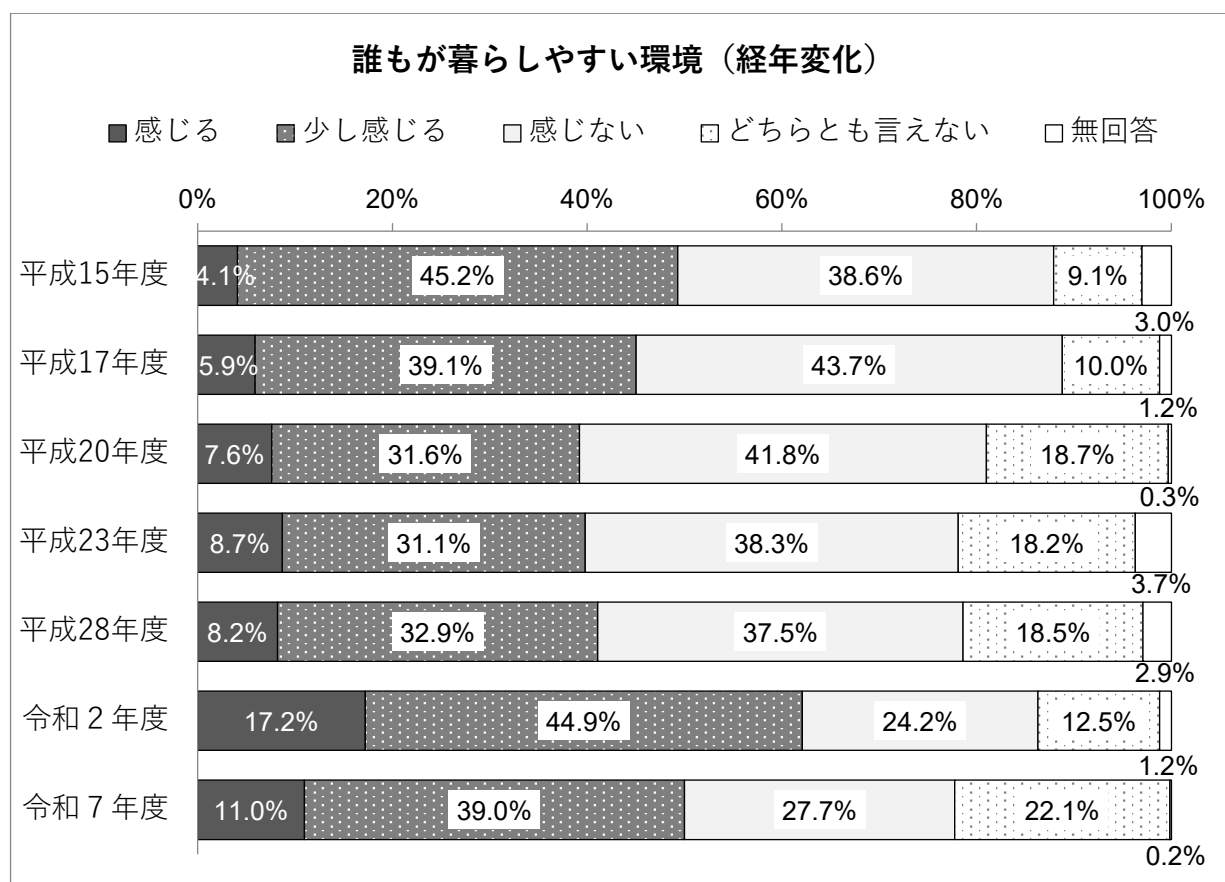
問6 あなたの暮らす環境は、誰もが暮らしやすい環境だと感じますか？（1つに○）



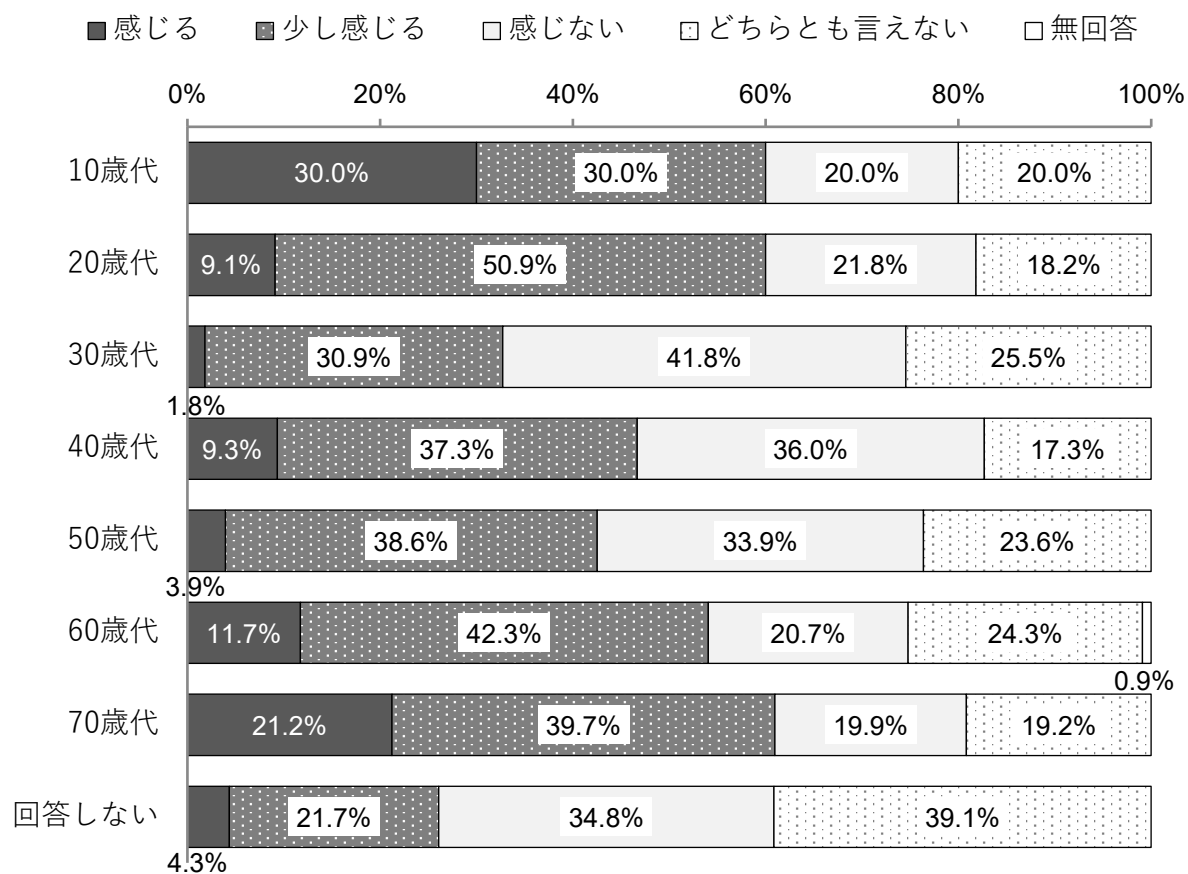
自分が暮らす環境が、誰もが暮らしやすい環境だと感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は50.0%となり、「感じない」の27.7%を22.3ポイント上回った。

R2調査と比較すると、『感じる』は12.1ポイント減少した。

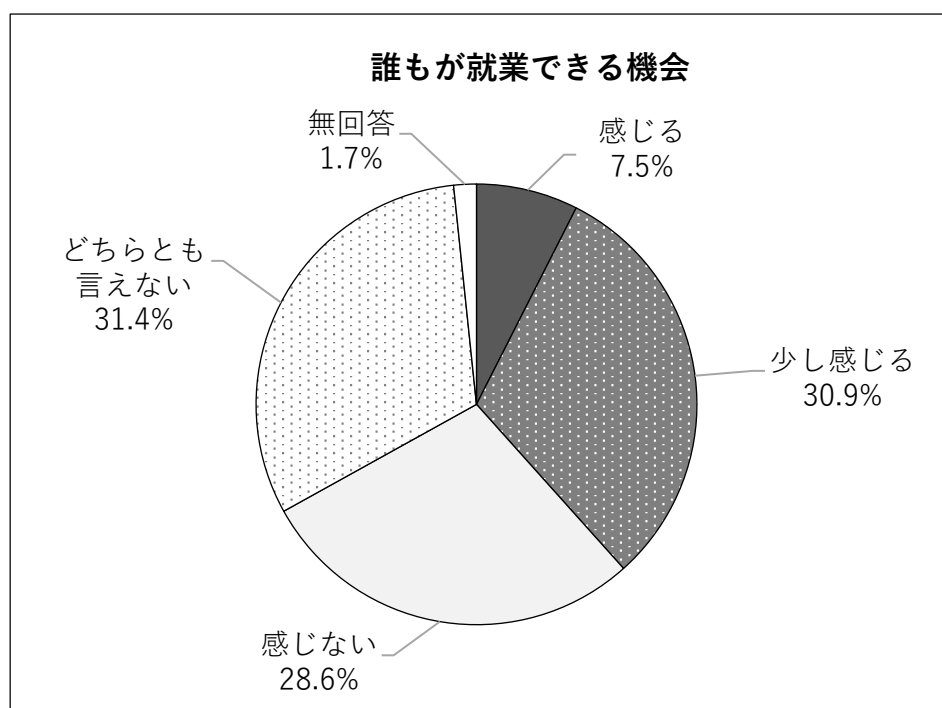
年代別にみると、『感じる』は10～20歳代の若者と60～70歳代の高齢者が高かった。



誰もが暮らしやすい環境（年代別）



問7 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○)

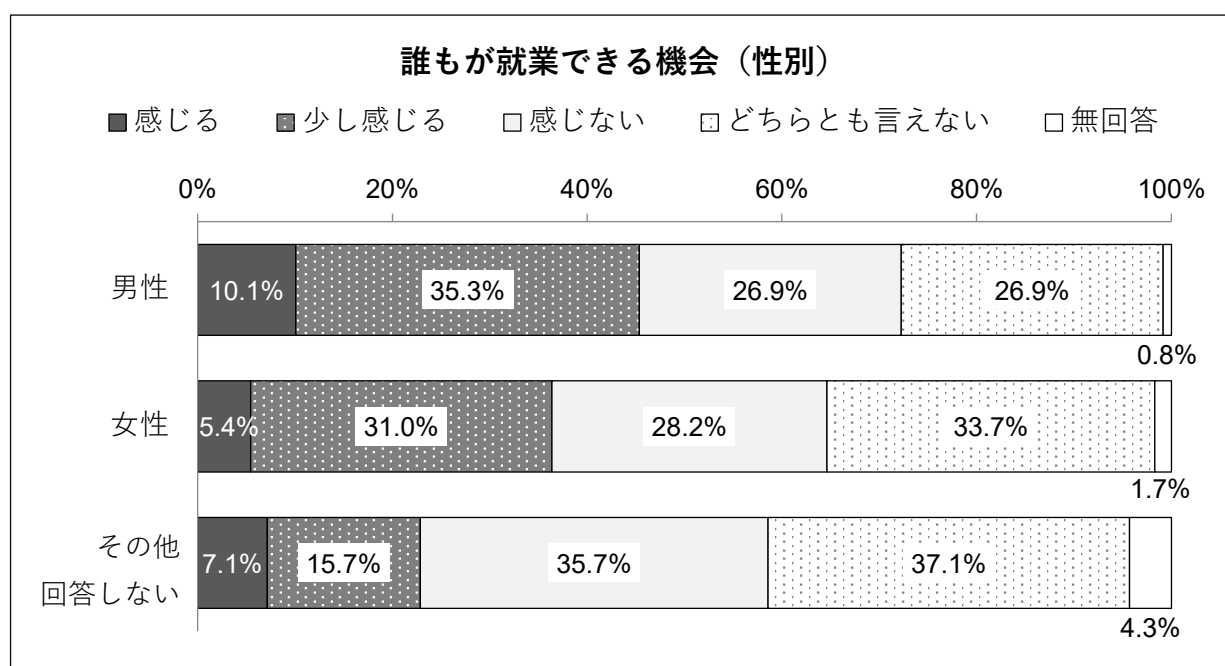


誰もが就業できる機会が確保されていると感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は38.4%となり、「感じない」の28.6%を9.8ポイント上回った。

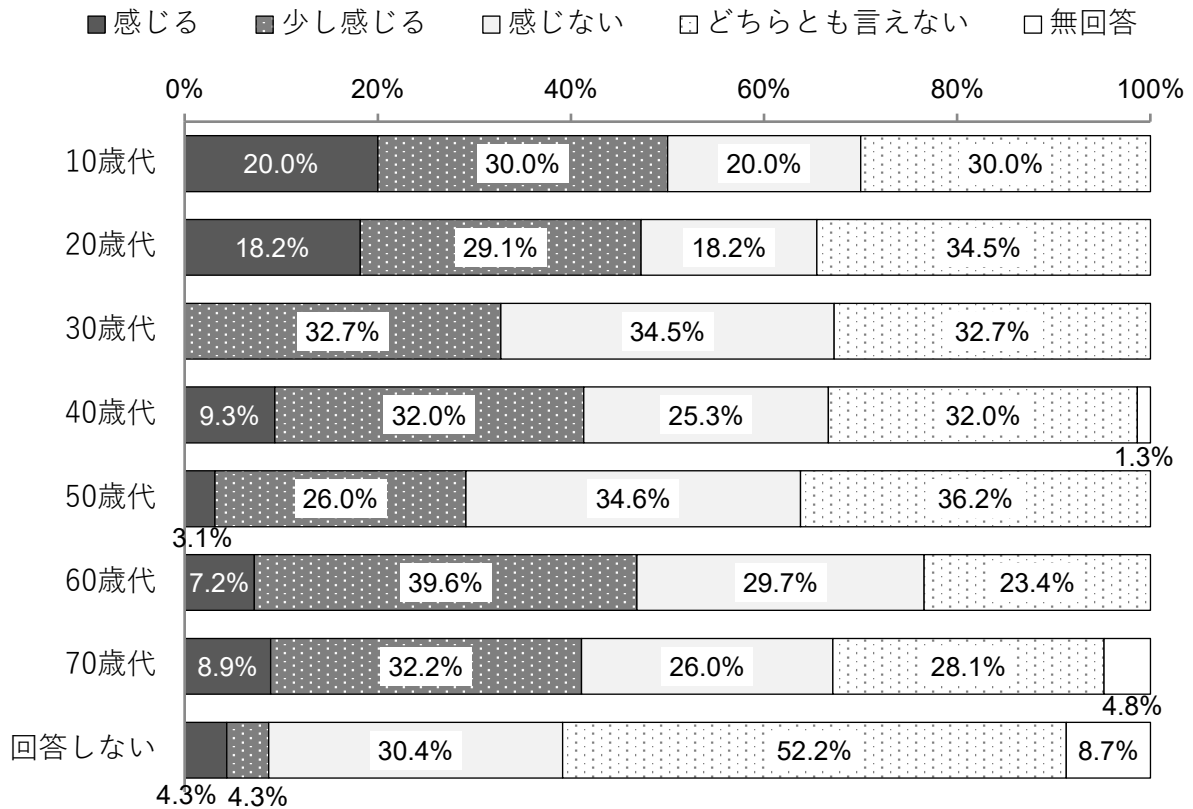
性別でみると男性の方が『感じる』の割合が9.0ポイント高かった。また、「どちらとも言えない」は女性の方が6.8ポイント高かった。

年代別にみると、『感じる』は10～20歳代が最も高く、50歳代が最も低かった。

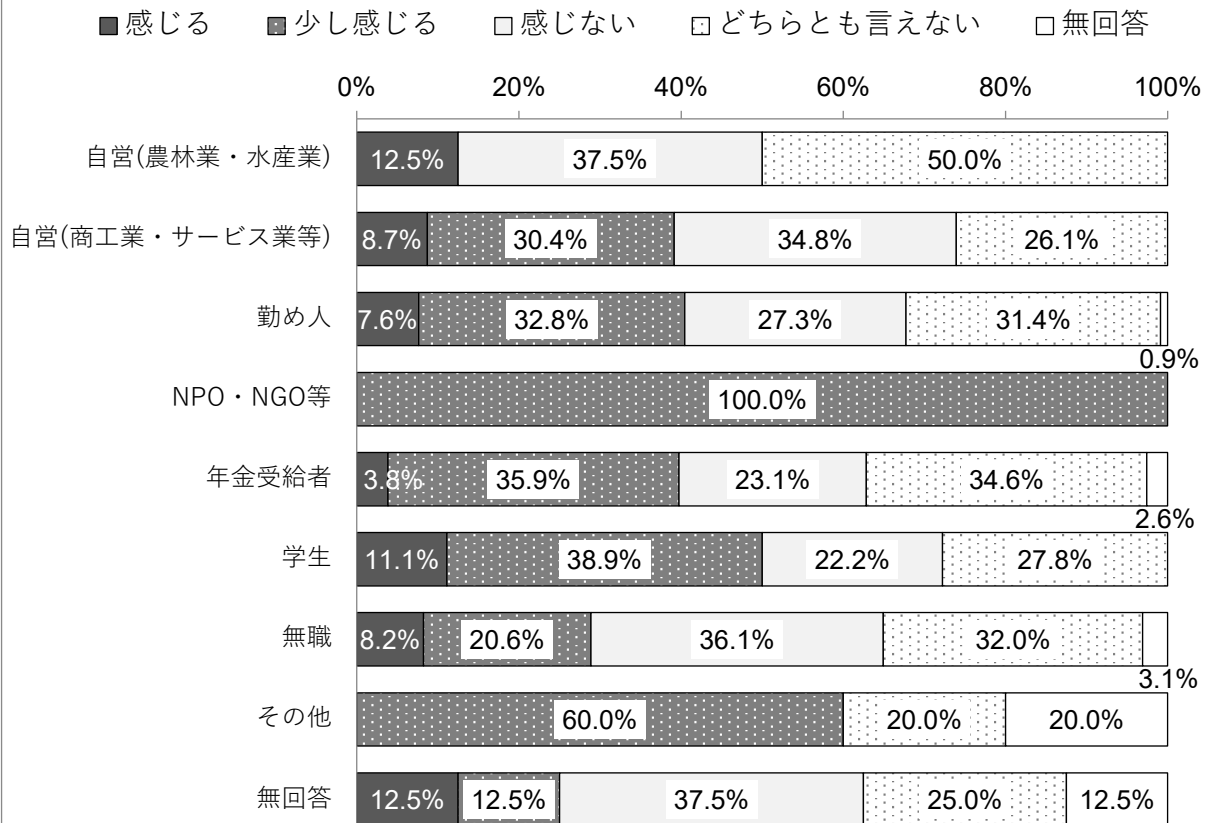
職業別にみると、『感じる』は少数のNPO・NGO等以外では、学生が高く、農林業・水産業が最も低かった。



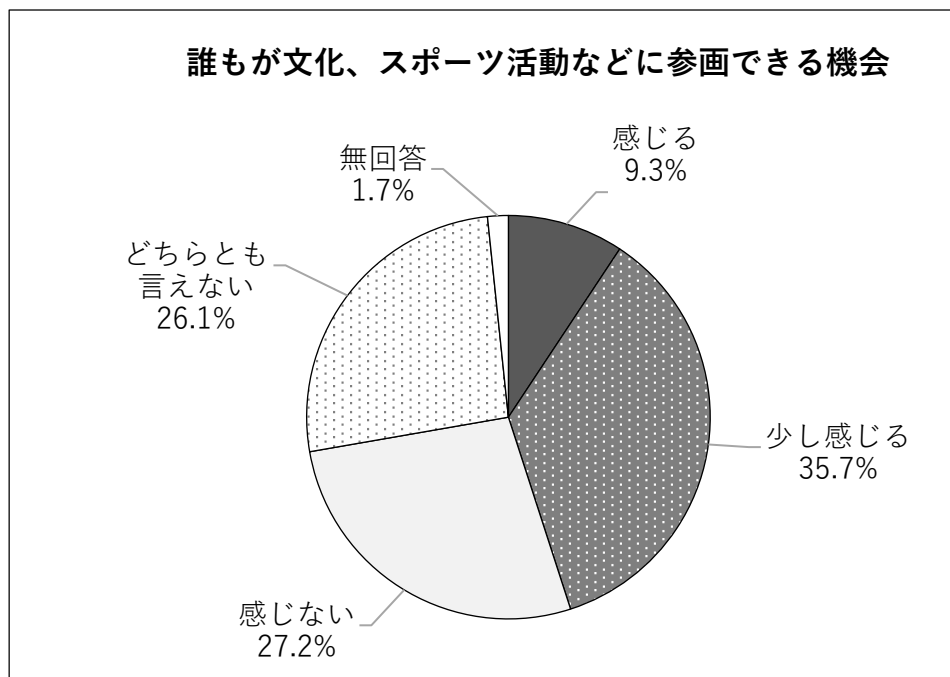
誰もが就業できる機会（年代別）



誰もが就業できる機会（職業別）



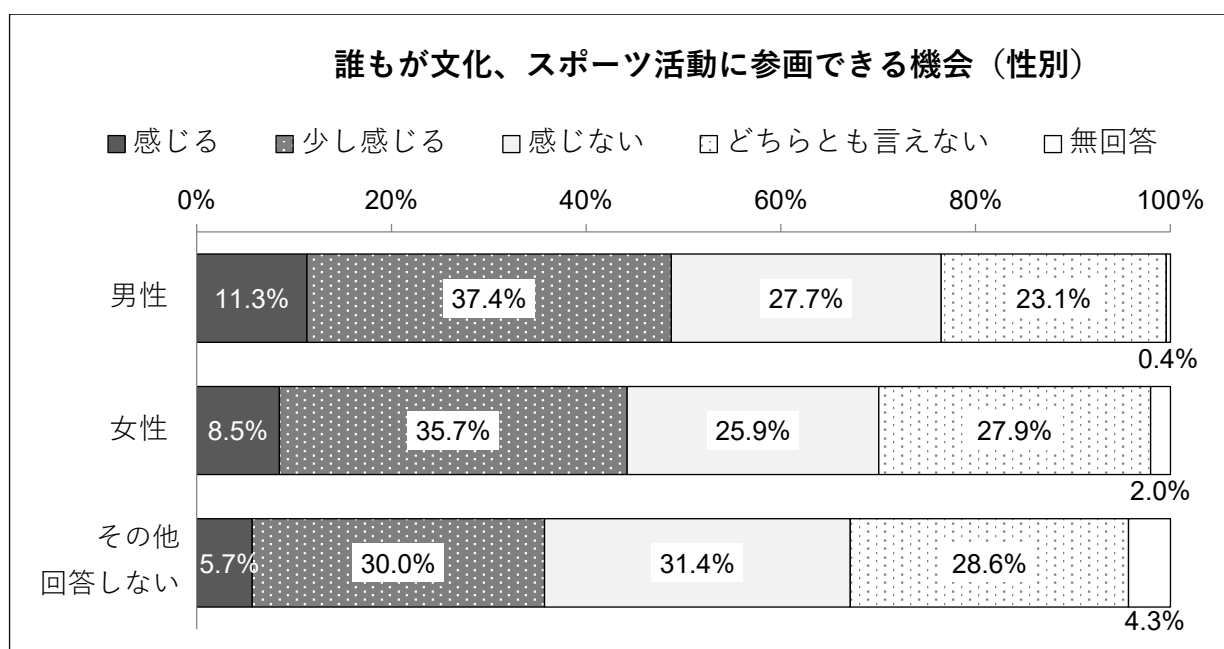
問8 浜松市では、誰もが文化芸術活動、スポーツ活動などに参画できる機会が確保されていると感じますか？(1つに○)



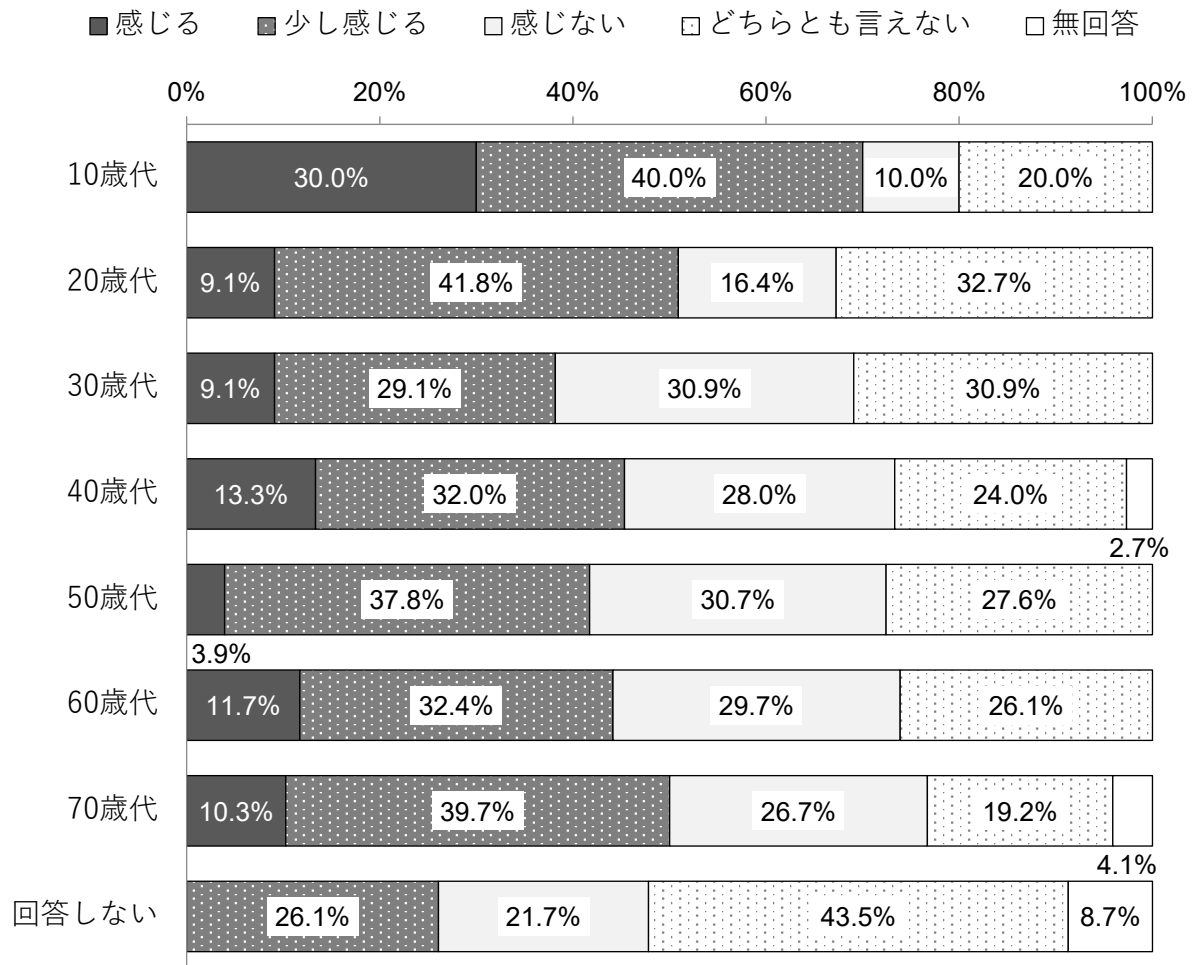
誰もが文化芸術活動、スポーツ活動などに参画できる機会が確保されていると感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は45.0%となり、「感じない」の27.2%を17.8ポイント上回った。

性別でみると、男性の方が『感じる』の割合が高かった。

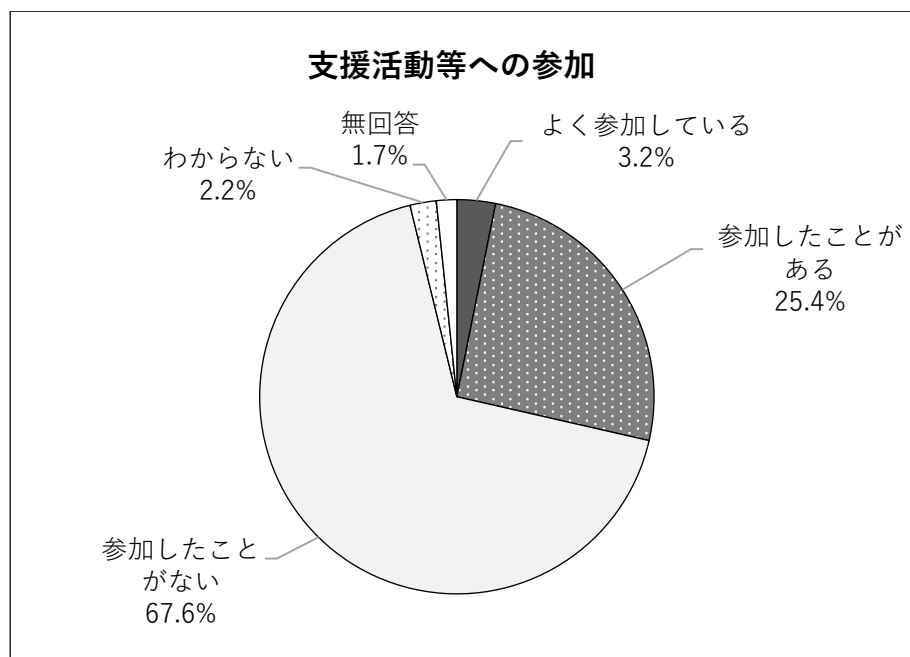
年代別にみると、『感じる』は10歳代が最も高く、次いで20歳代、70歳代の順で高かった。また、子育て世代の30歳代が最も低かった。



誰もが文化、スポーツ活動に参画できる機会（年代別）



問9 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○)

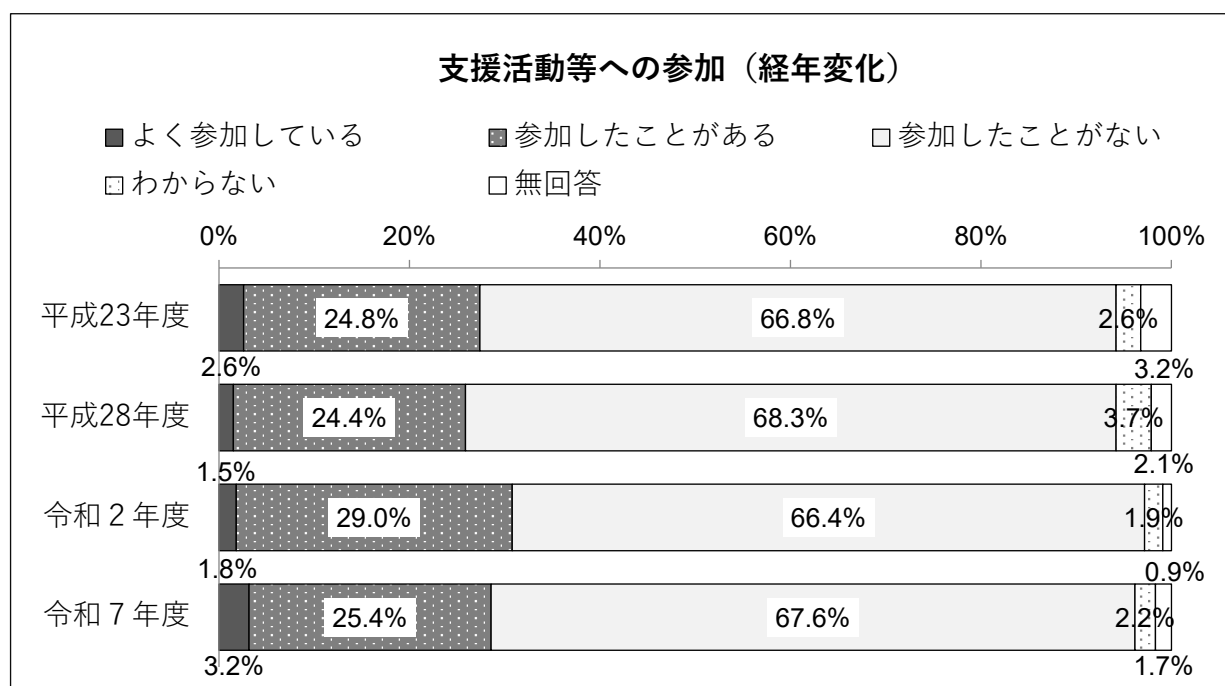


高齢者、障がいのある人、子ども、外国人などを支援する活動やイベントへの参加について、「よく参加している」と「参加したことがある」を合わせた『参加している』は28.6%となり、「参加したことがない」の67.6%を39.0ポイント下回った。

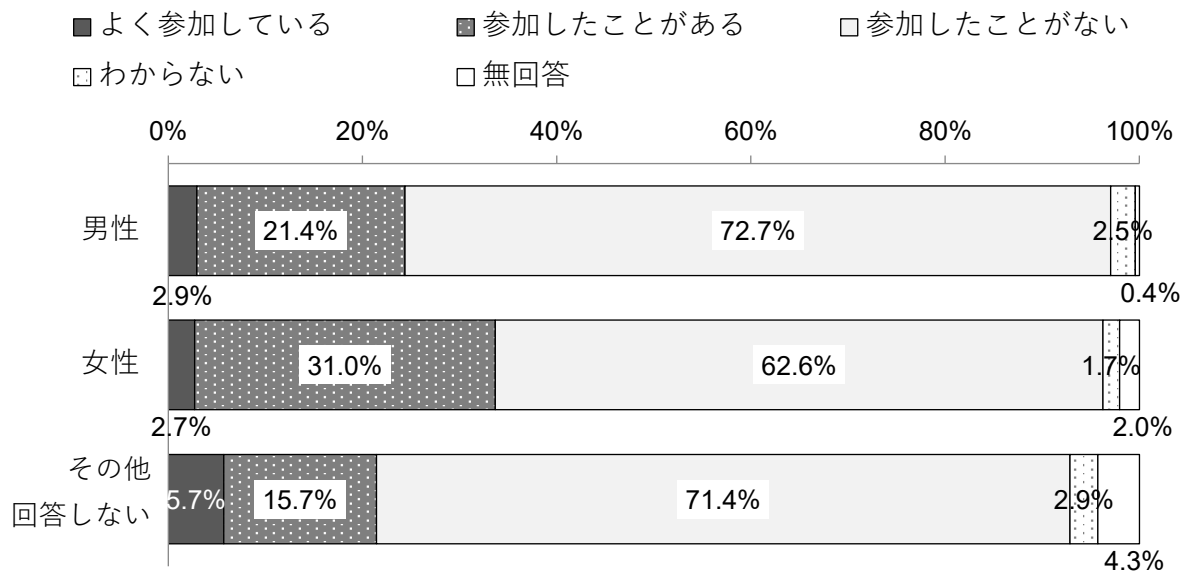
R2調査と比較すると、『参加している』は2.2ポイント減少した。性別でみると、『参加している』は、女性の方が9.4ポイント高かった。

また、年代別でみると10歳代の学生は『参加している』が70.0%と高かった。

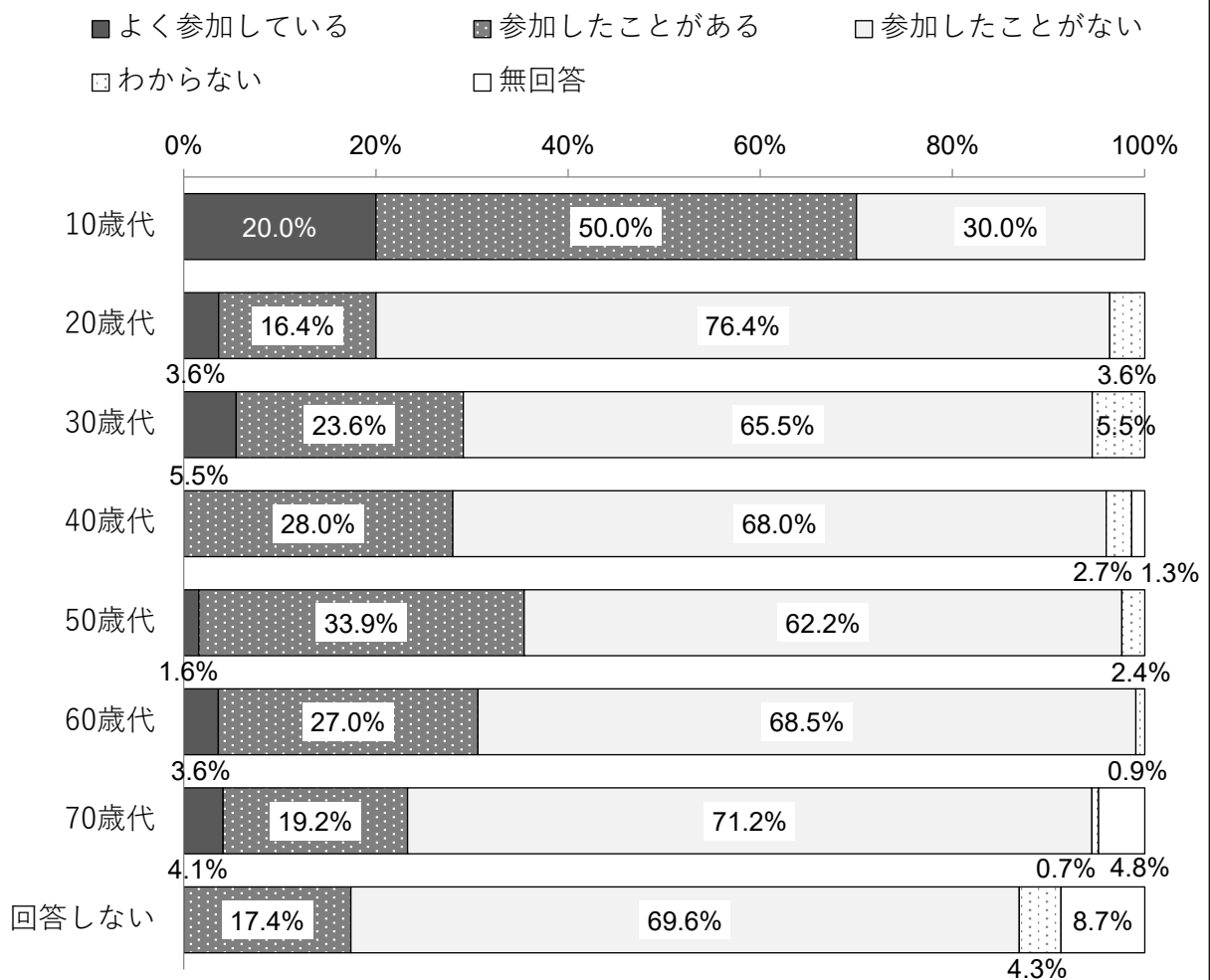
UD理解度・認知度別にみると、UDの理解度が高いほど『参加している』も高かった。



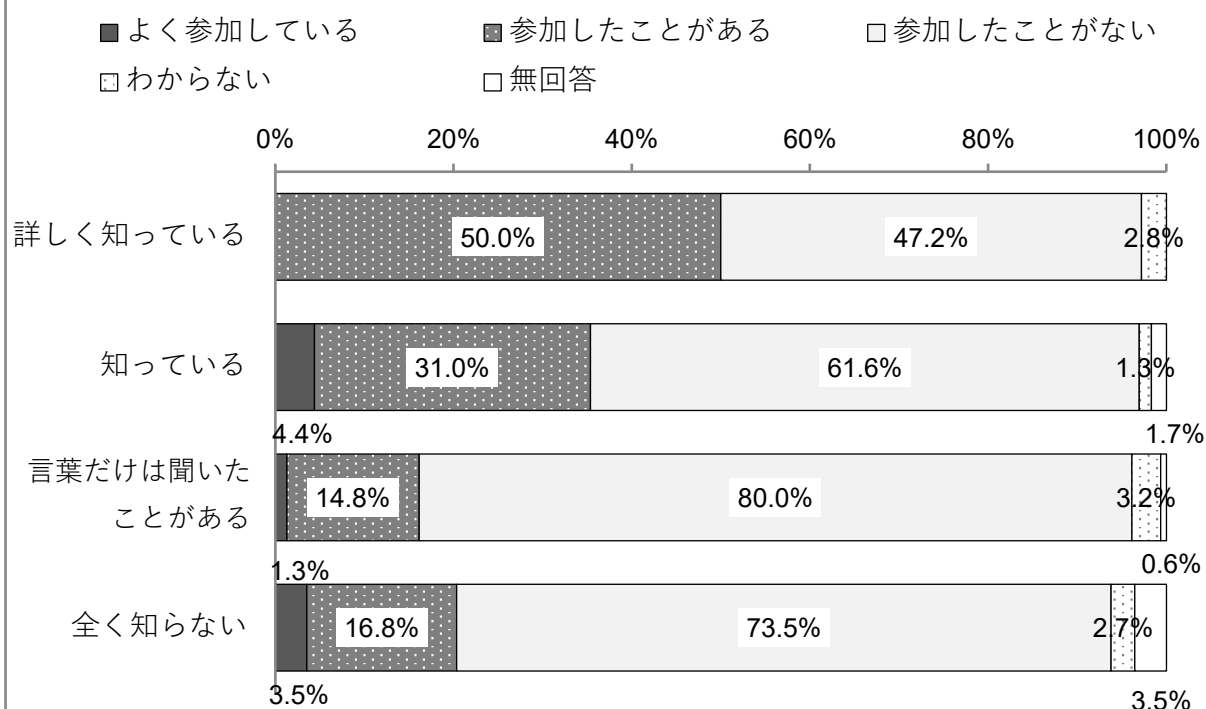
支援活動等への参加（性別）



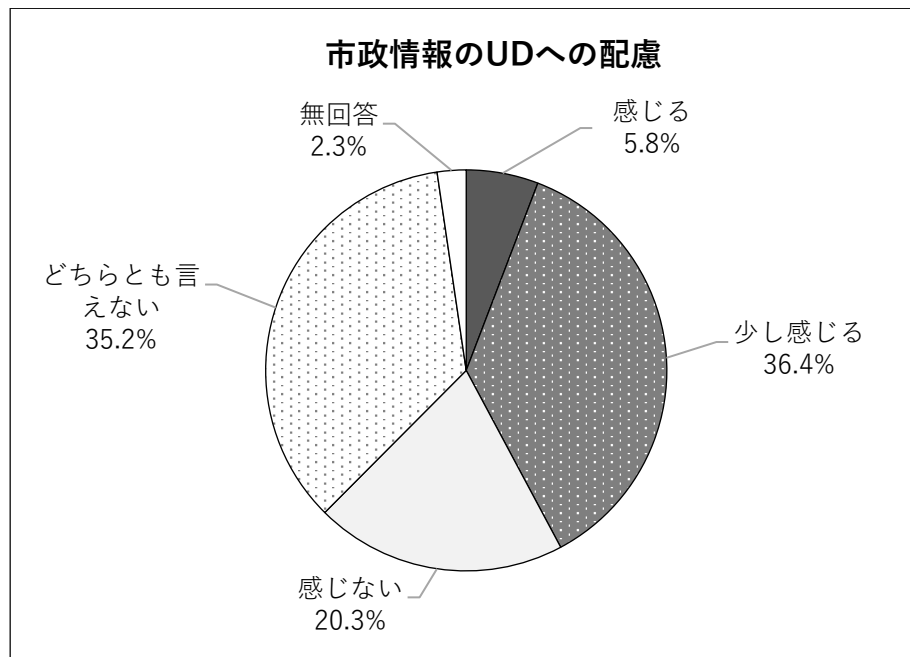
支援活動等への参加（年代別）



支援活動への参加（UD理解度・認知度）



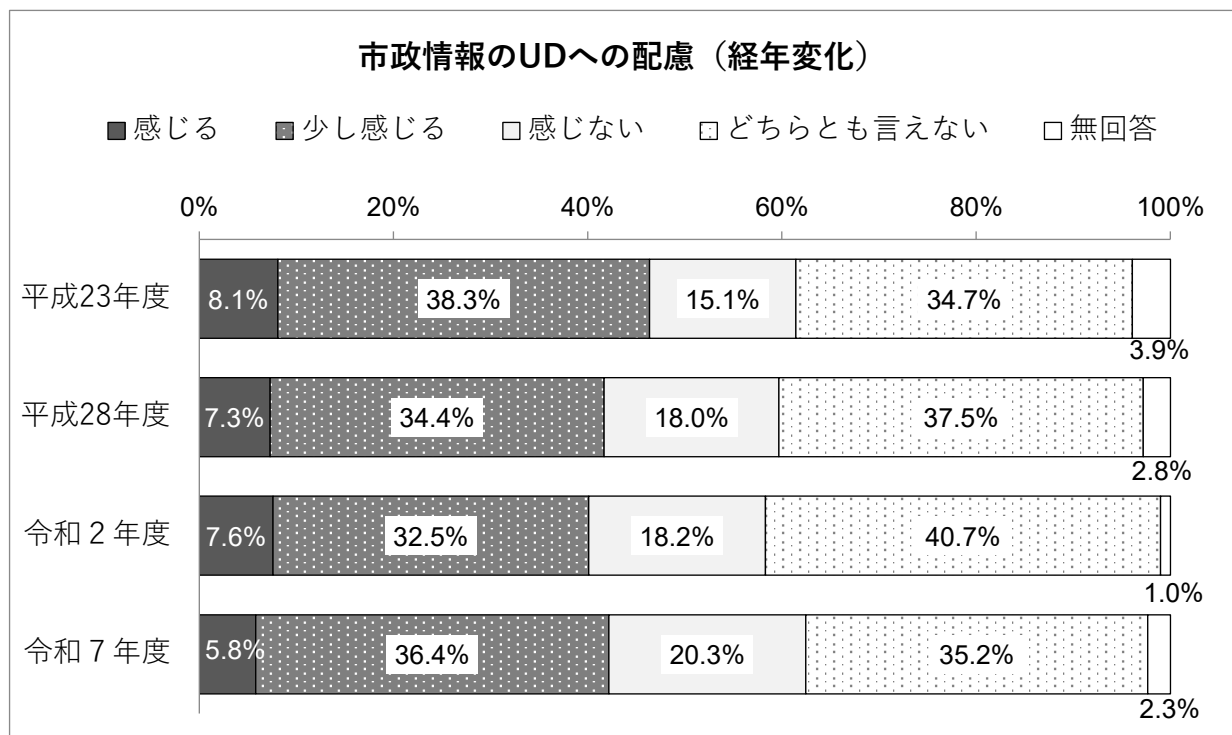
問10 あなたは、浜松市の市政情報（ホームページ・広報はままつ・各種パンフレットなど）の提供について、UDに配慮していると感じますか？（1つに○）



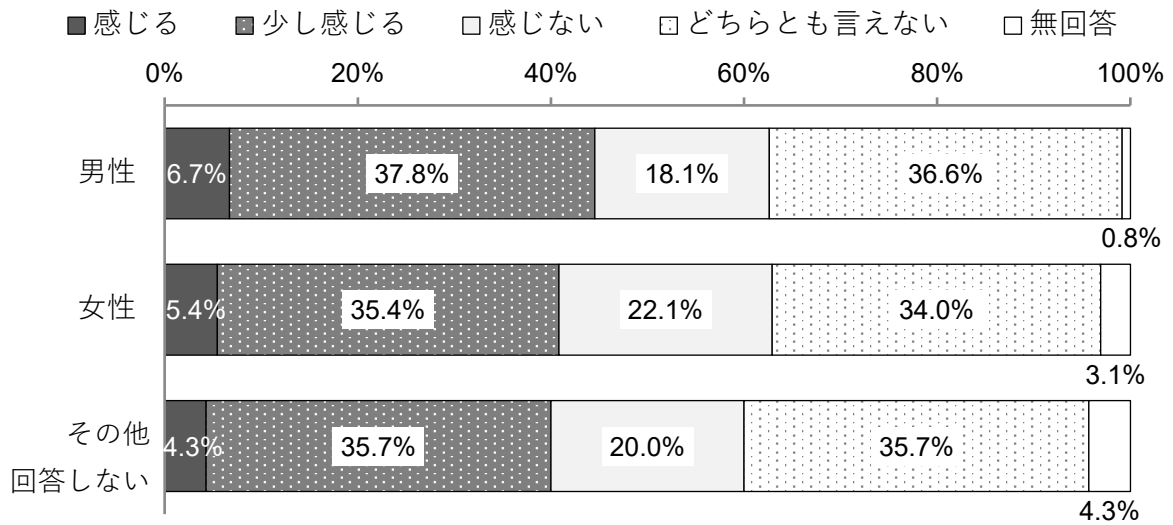
市政情報の提供がUDに配慮していると感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は42.2%となり、「感じない」の20.3%を21.9ポイント上回った。

経年変化でみると、『感じる』は、H23調査からR2調査までは少しずつ低下していたが、R7調査で若干上昇に転じた。

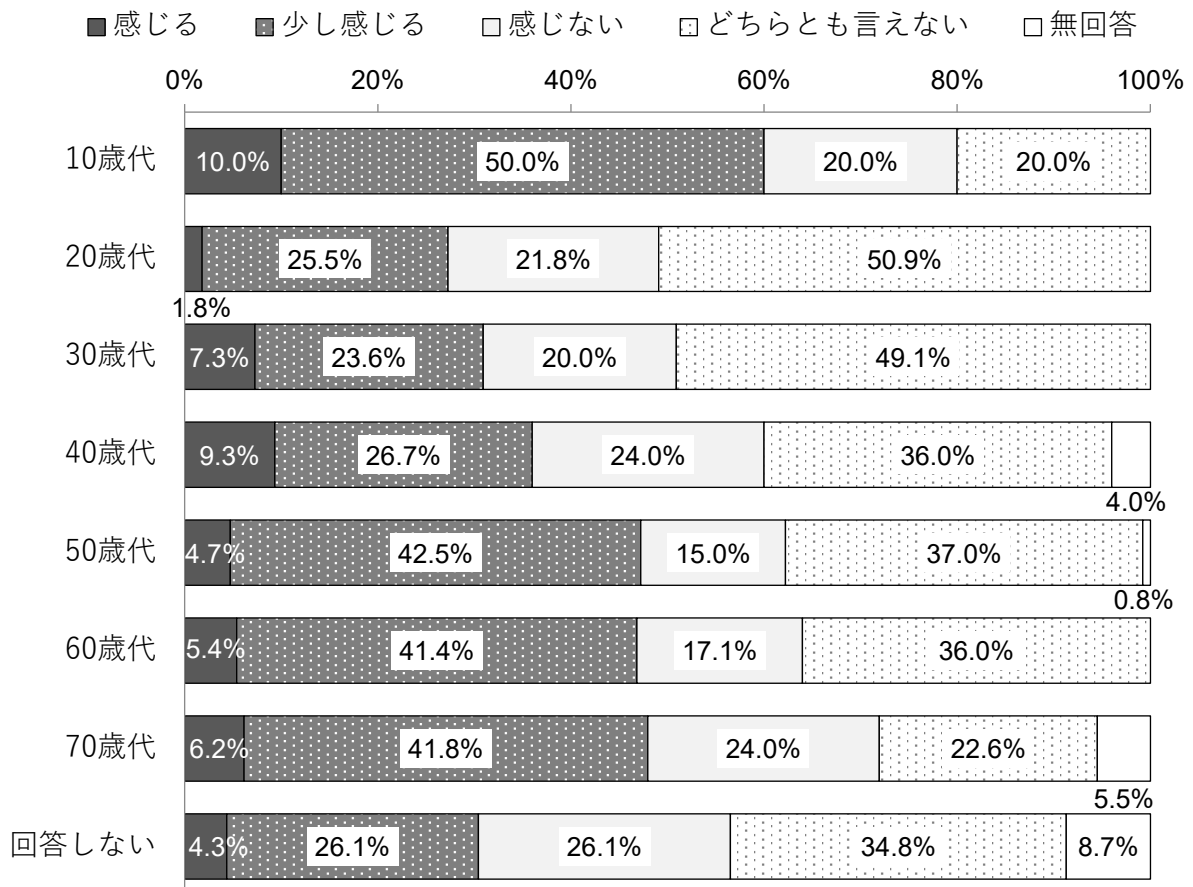
性別でみると、男性の方が『感じる』の割合が高かった。年代別にみると、10歳代を除き、年代が高くなるほど『感じる』の割合が高くなる傾向が見られた。



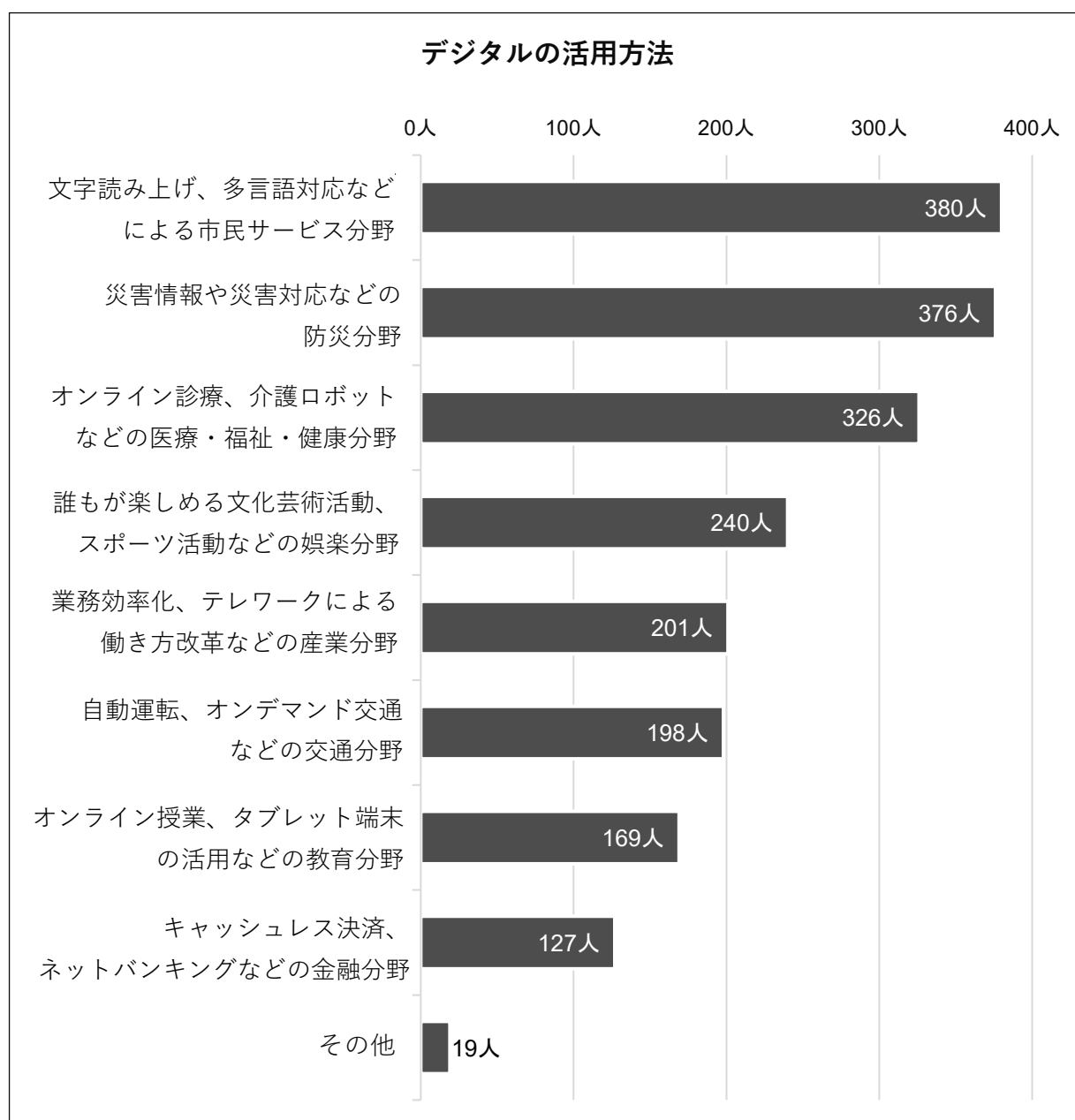
市政情報のUDへの配慮（性別）



市政情報のUDへの配慮（年代別）



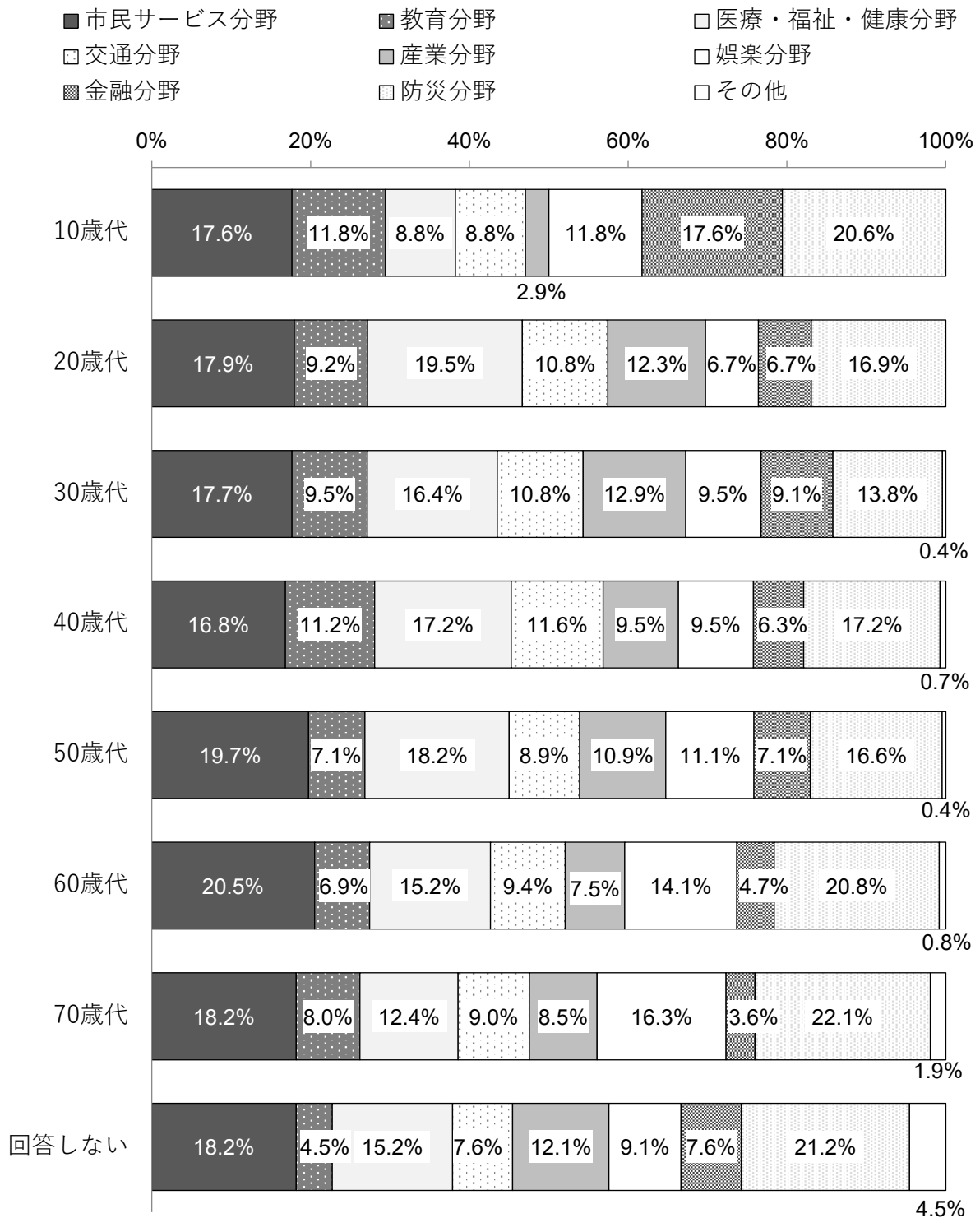
問Ⅱ あなたは、UDを進める上で、今後どのような分野にICT（情報通信技術）、AI（人工知能）などのデジタルの力が活用されると便利だと感じますか？
（当てはまるものすべてに○）



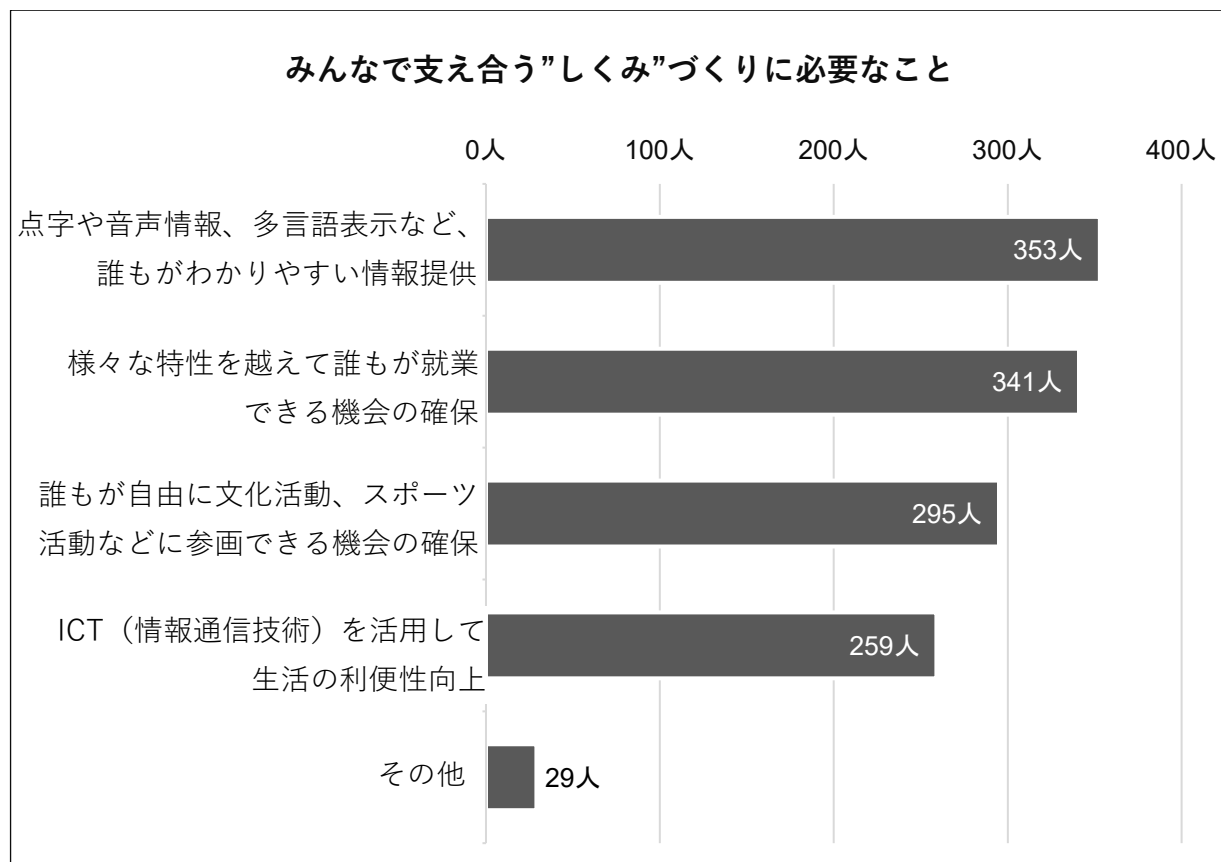
UDを進める上で、今後どのような分野にデジタルの力が活用されると便利だと感じるかについて、「文字読み上げ、多言語対応などによる市民サービス分野」が380人で最も多く、次いで「災害情報や災害対策などの防災分野」が376人、「オンライン診療、介護ロボットなどの医療・福祉・健康分野」が326人の順に高かった。

年代別でみると、年齢層が高いほど「文字読み上げ、多言語対応などによる市民サービス分野」、「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」、「災害情報や災害対策などの防災分野」の回答割合が高くなる傾向が見られた。

デジタルの活用方法（年代別）



問12 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○）



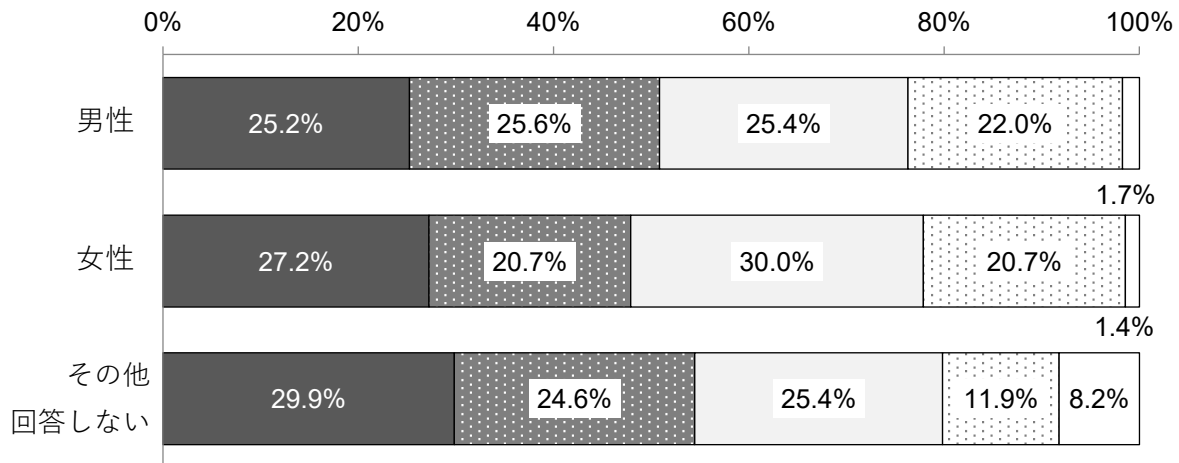
みんなで支え合う“しくみ”づくりのためにどのような事が必要だと感じているかについて、「点字や音声情報、多言語表示など、誰もがわかりやすい情報提供をすること」が353人と最も高く、次いで「様々な 特性を超えて誰もが就業できる機会を確保すること」が341人で高かった。

性別でみると、「様々な特性を超えて誰もが就業できる機会を確保」が2.0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」が4.6ポイント女性の方が高かった。

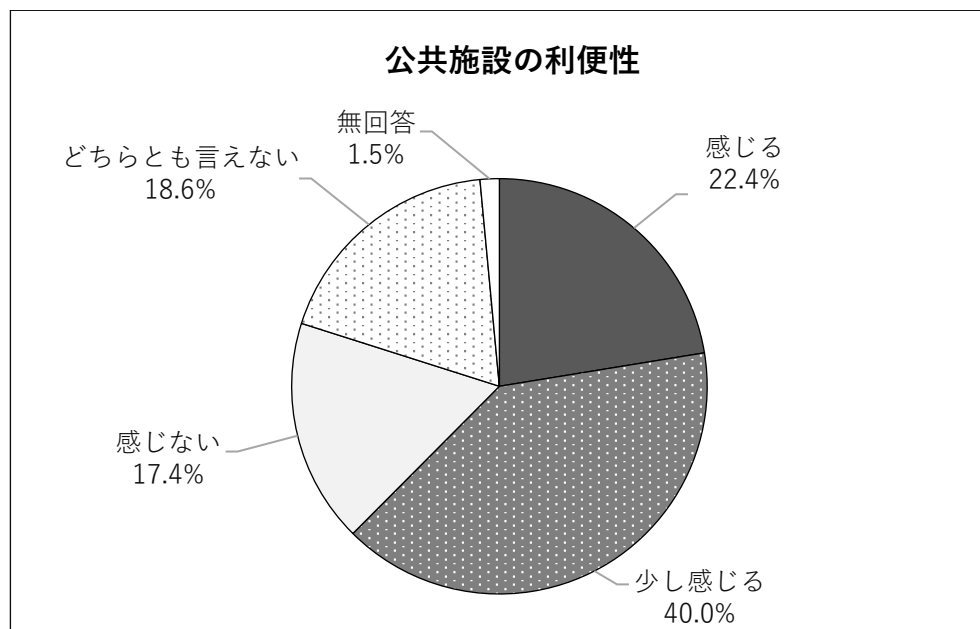
他方で「誰もが自由に文化活動、スポーツ活動などに参画できる機会の確保」は4.9ポイント、「ICTを活用して、生活の利便性向上」が1.3ポイント男性の方が高かった。

みんなで支え合う”しくみ”づくりに必要なこと（性別）

- 様々な特性を超えて誰もが就業できる機会の確保
- 誰もが自由に文化活動、スポーツ活動などに参画できる機会の確保
- 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
- ICT(情報通信技術)を活用して、生活の利便性向上
- その他



問13 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○）

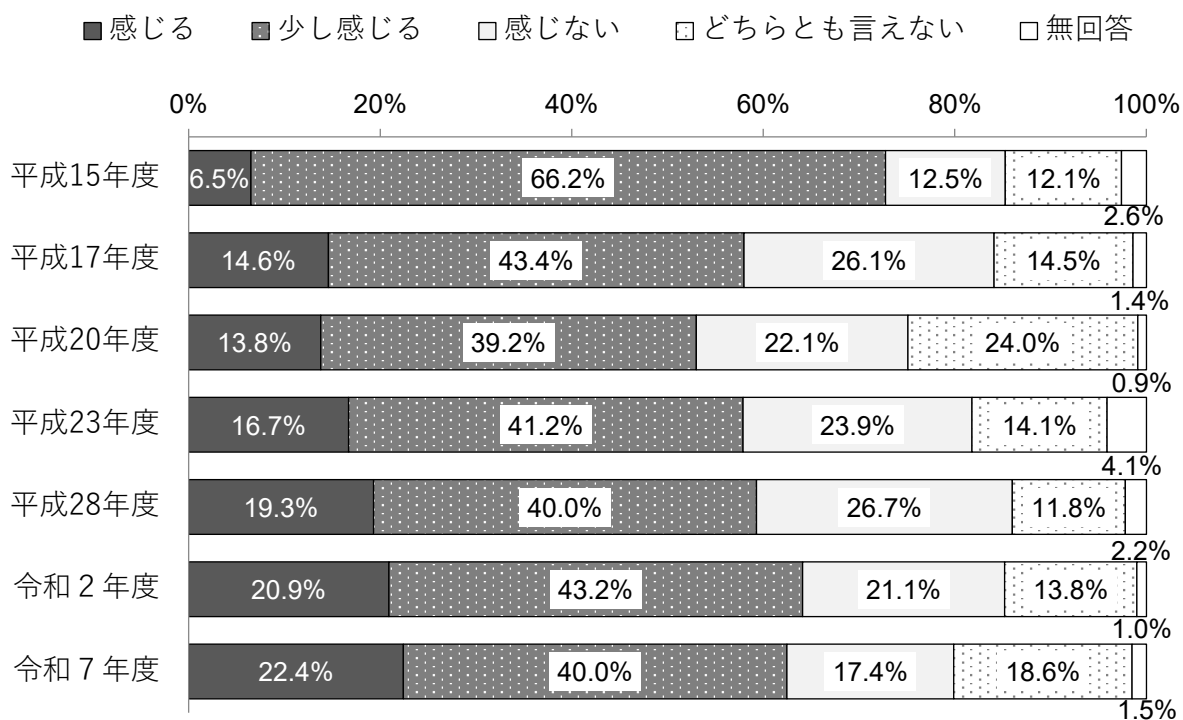


市役所、区役所、協働センターなどの公共施設が利用しやすいと感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は62.4%となり、「感じない」の17.4%を45.0ポイント上回った。

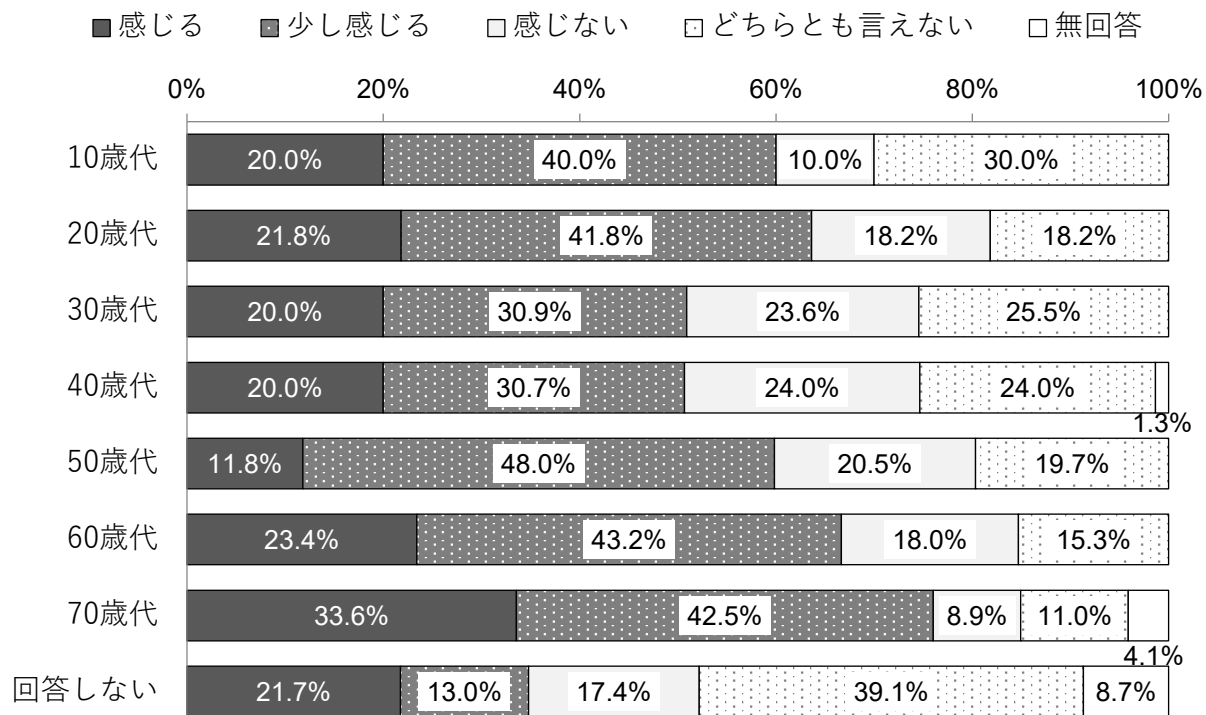
経年変化でみると、「感じる」は上昇傾向にある。

年代別にみると、『感じる』は60～70歳代の高齢者が高かった。

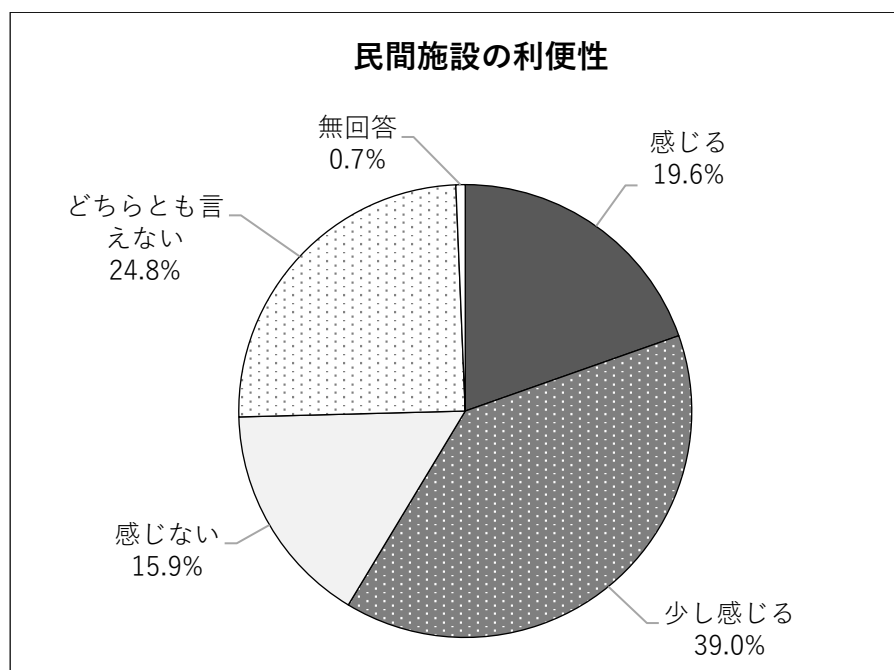
公共施設の利便性（経年変化）



公共施設の利便性（年代別）

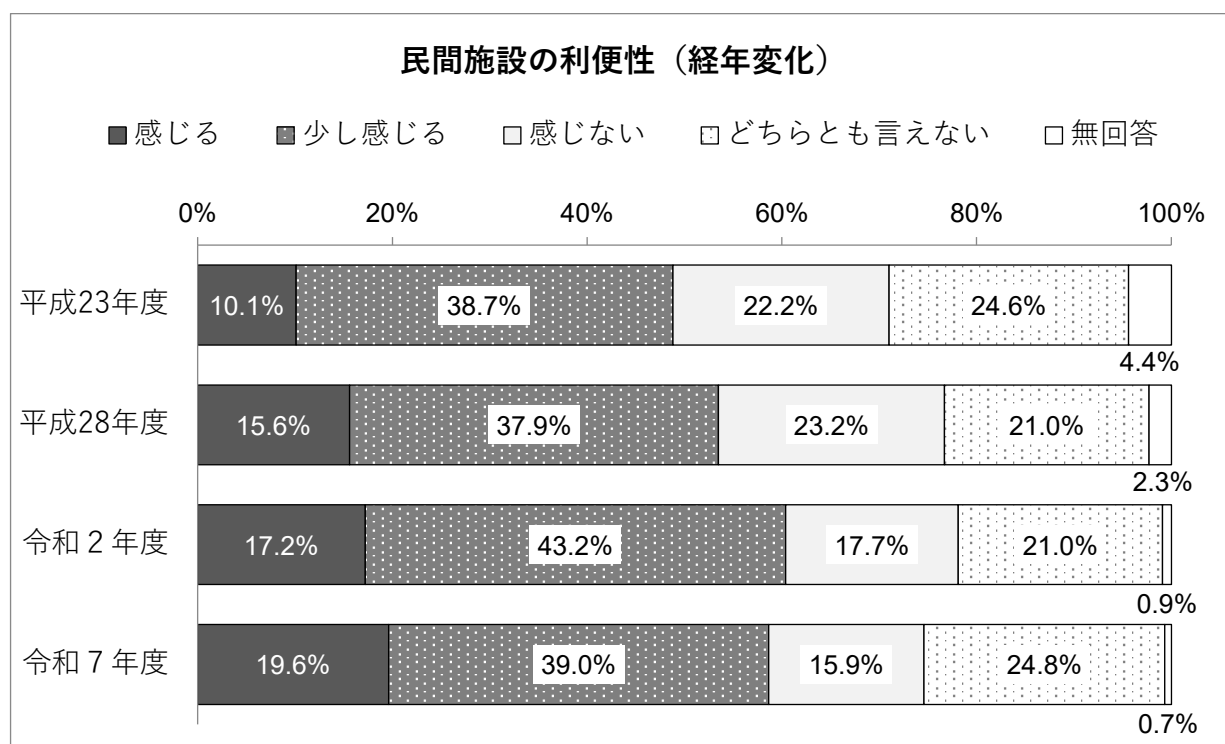


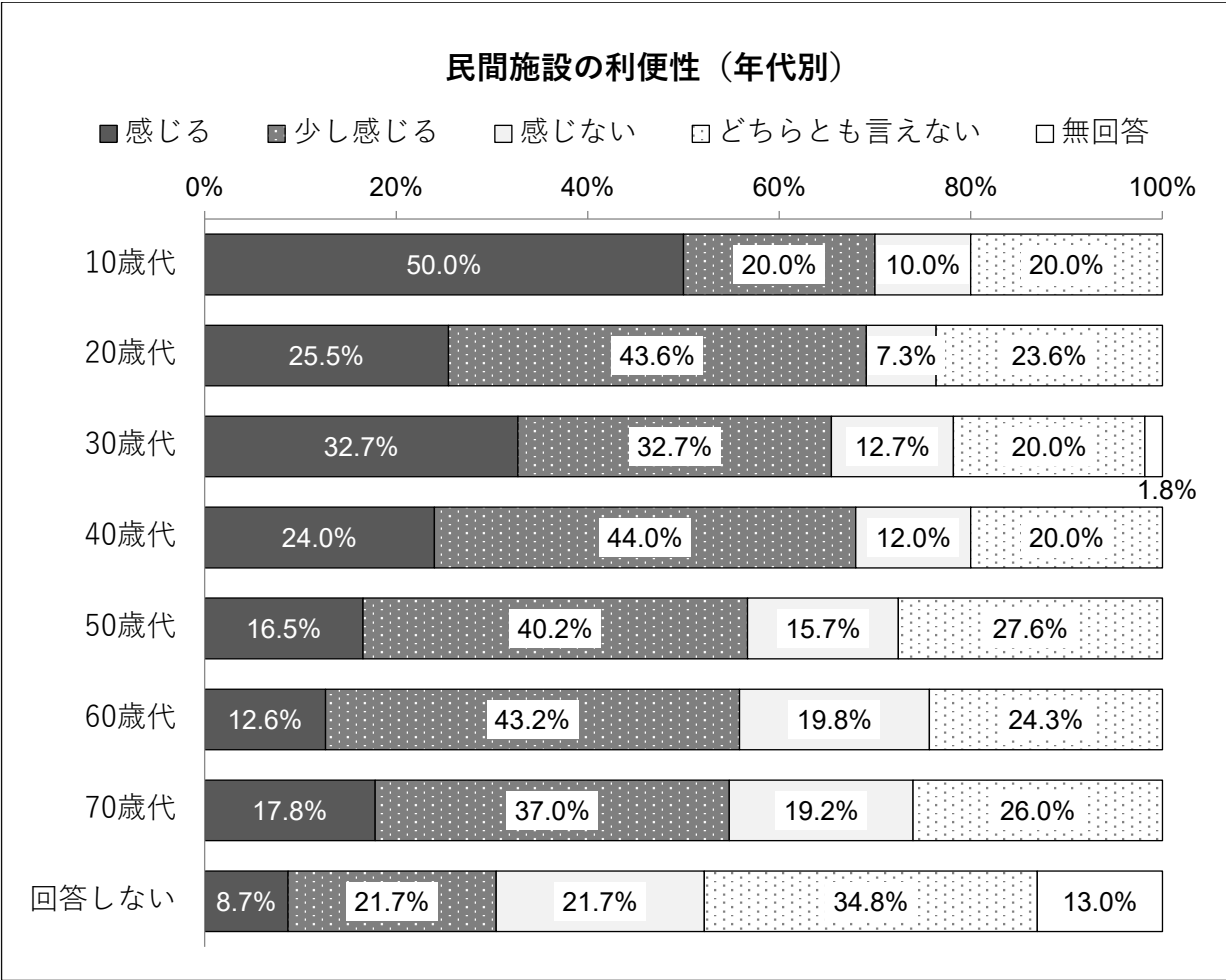
問14 あなたは、商業施設や宿泊施設、レジャー施設などの民間施設について、利用しやすいと感じますか？(1つに○)



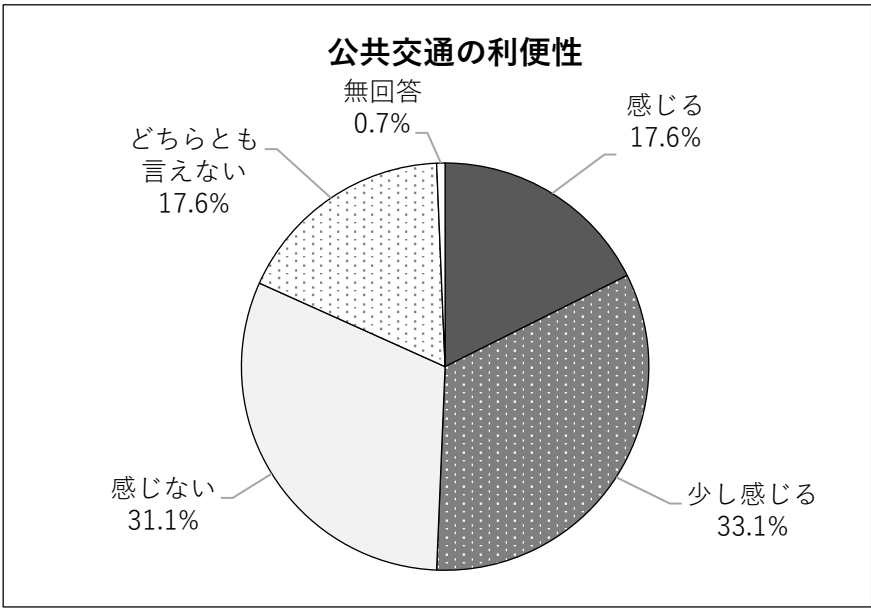
商業施設や宿泊施設、レジャー施設などの民間施設が利用しやすいと感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は58.6%となり、「感じない」の15.9%を42.7ポイント上回った。R2調査まで『感じる』は、毎回上昇していたが、R7調査では1.8ポイント減少に転じた。しかし、「感じる」は過去最高値となり、「感じない」は過去最低値となった。

年代別にみると、概ね年代が低いほど『感じる』が高い傾向にある。



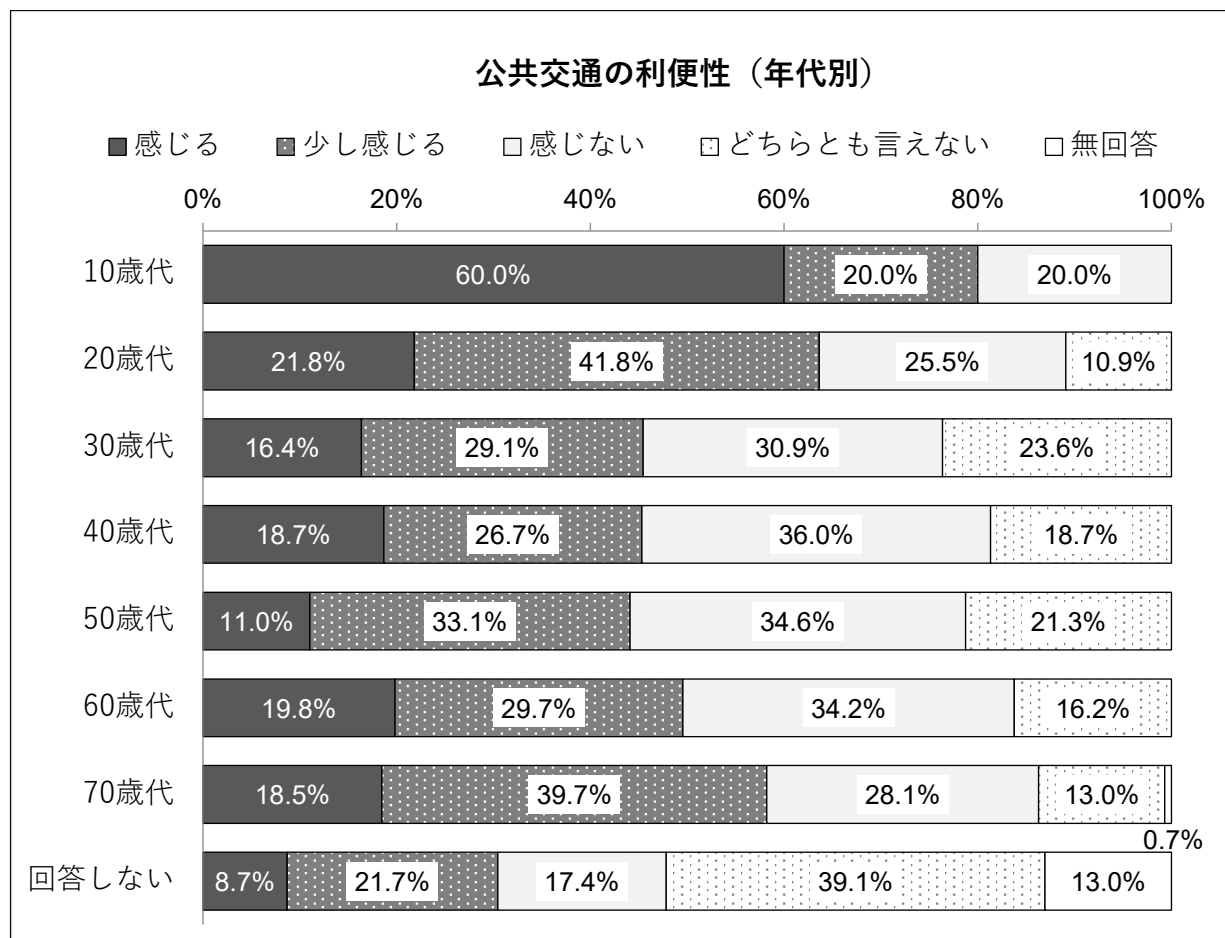


問15 あなたは、鉄道、バスなどの公共交通機関について、利用しやすいと感じますか？（1つに○）

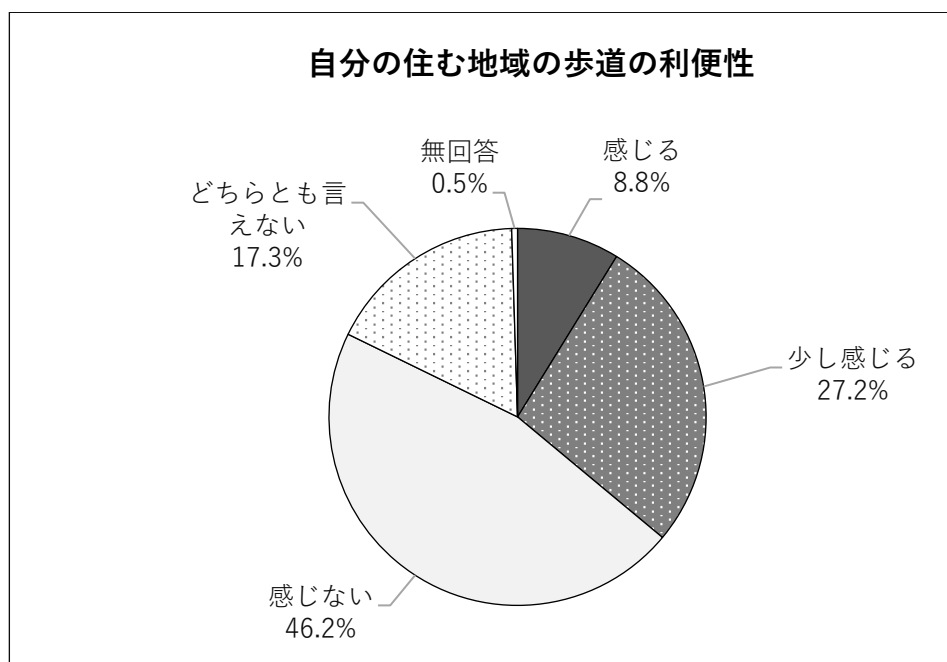


公共交通機関が利用しやすいと感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は50.7%となり、「感じない」の31.1%を19.6ポイント上回った。

年代別にみると、『感じる』は10～20歳代が最も高かった。自家用車を多く利用すると考えられる30～50歳代は、『感じる』の割合が低かった。

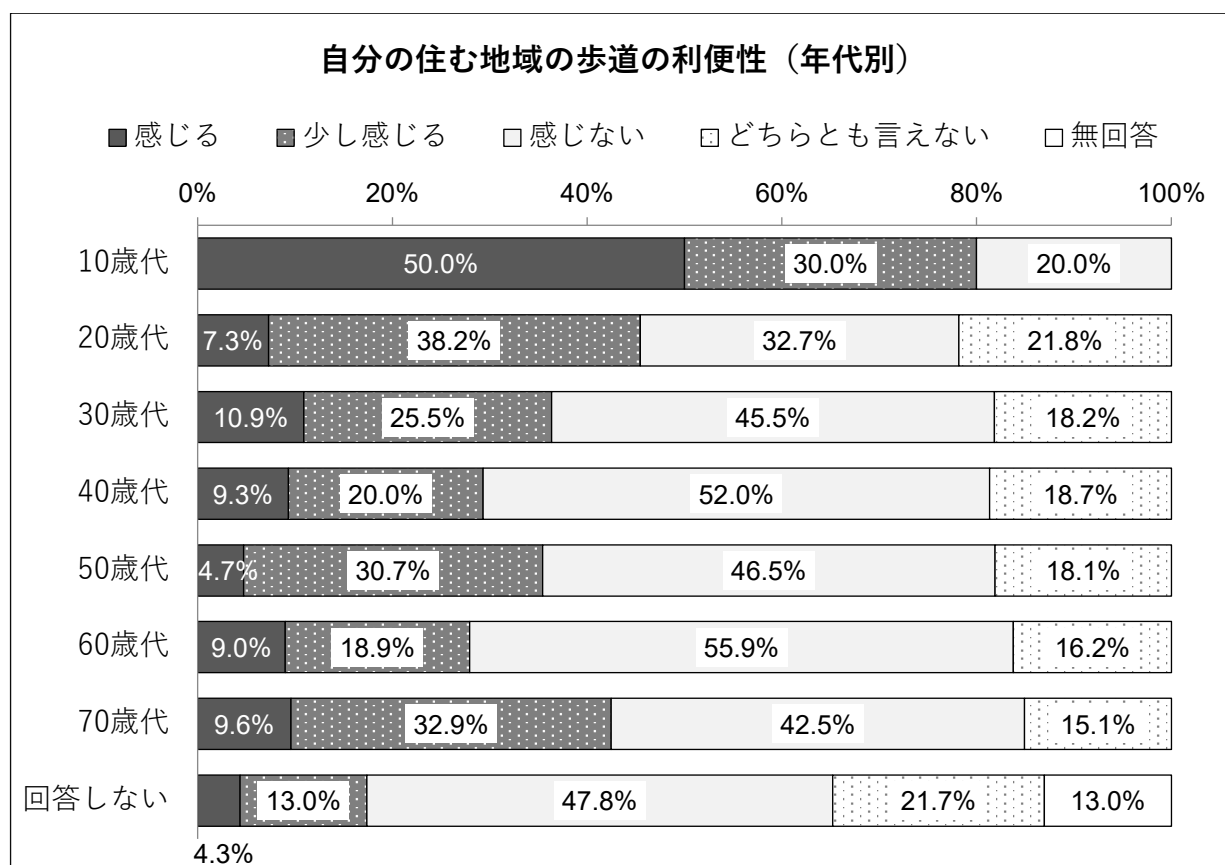


問16 あなたは、あなたの住む地域の歩道について、利用しやすいと感じますか？
(1つに○)

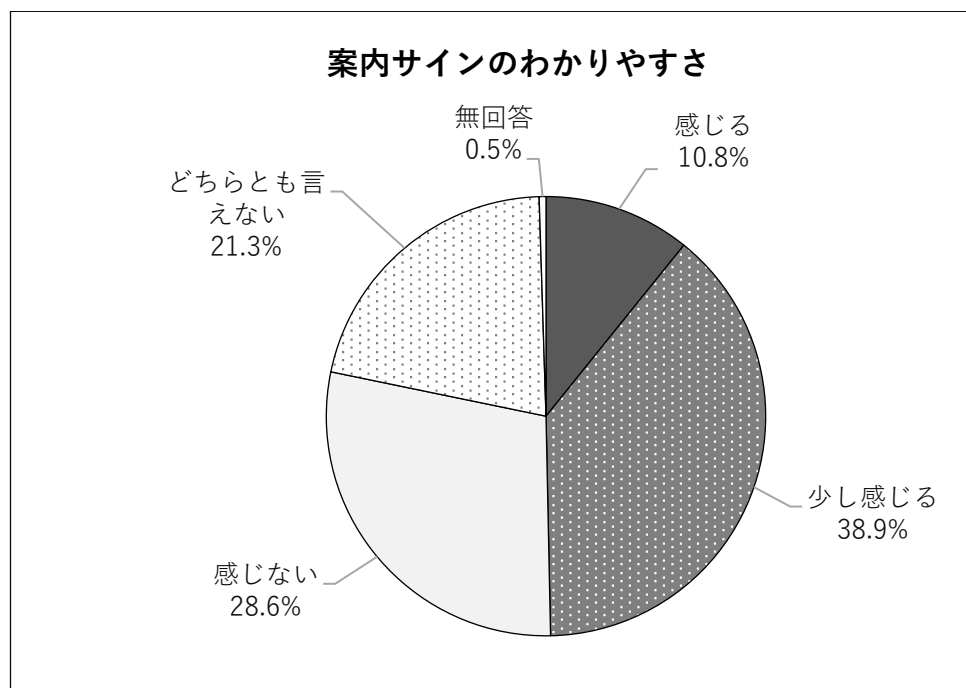


自分の住む地域の歩道が利用しやすいと感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『**感じる**』は36.0%となり、「感じない」の46.2%を10.2ポイント下回った。

年代別にみると、『**感じる**』は10歳代が80%と最も高く、20歳代と70歳代が高かった。40歳代と60歳代は「感じない」が50%を超えた。



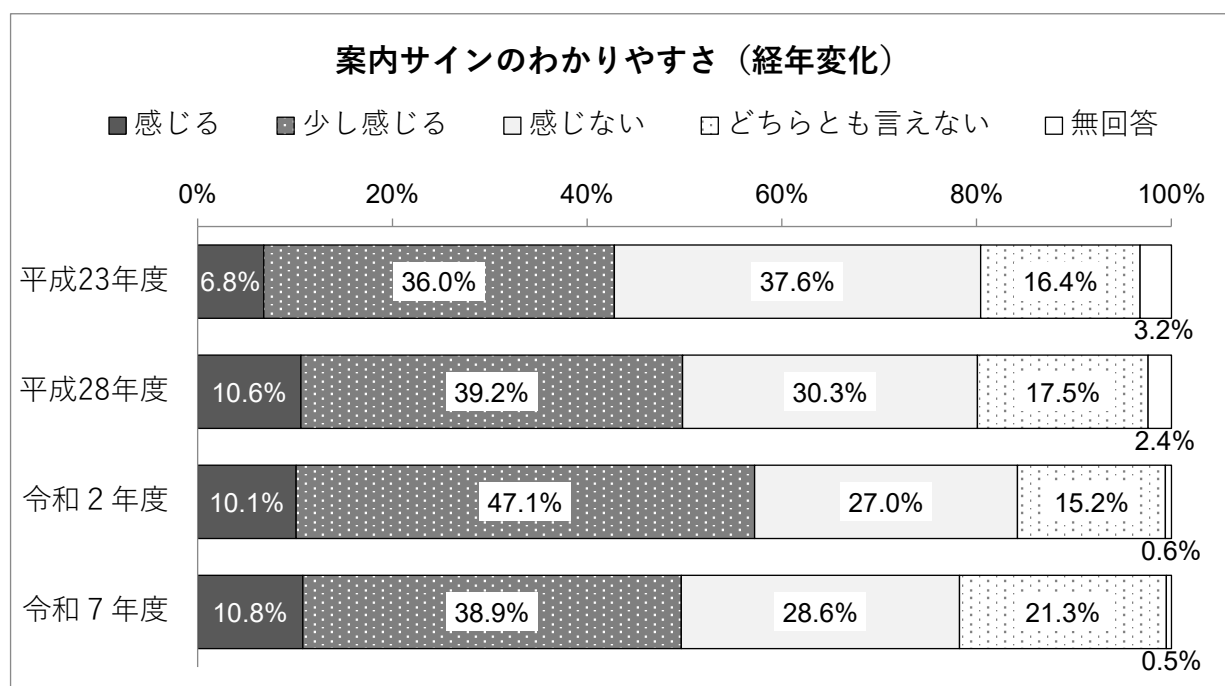
問17 あなたは、施設内や道などに設置されている案内サインについて、わかりやすいと感じますか？(1つに○)



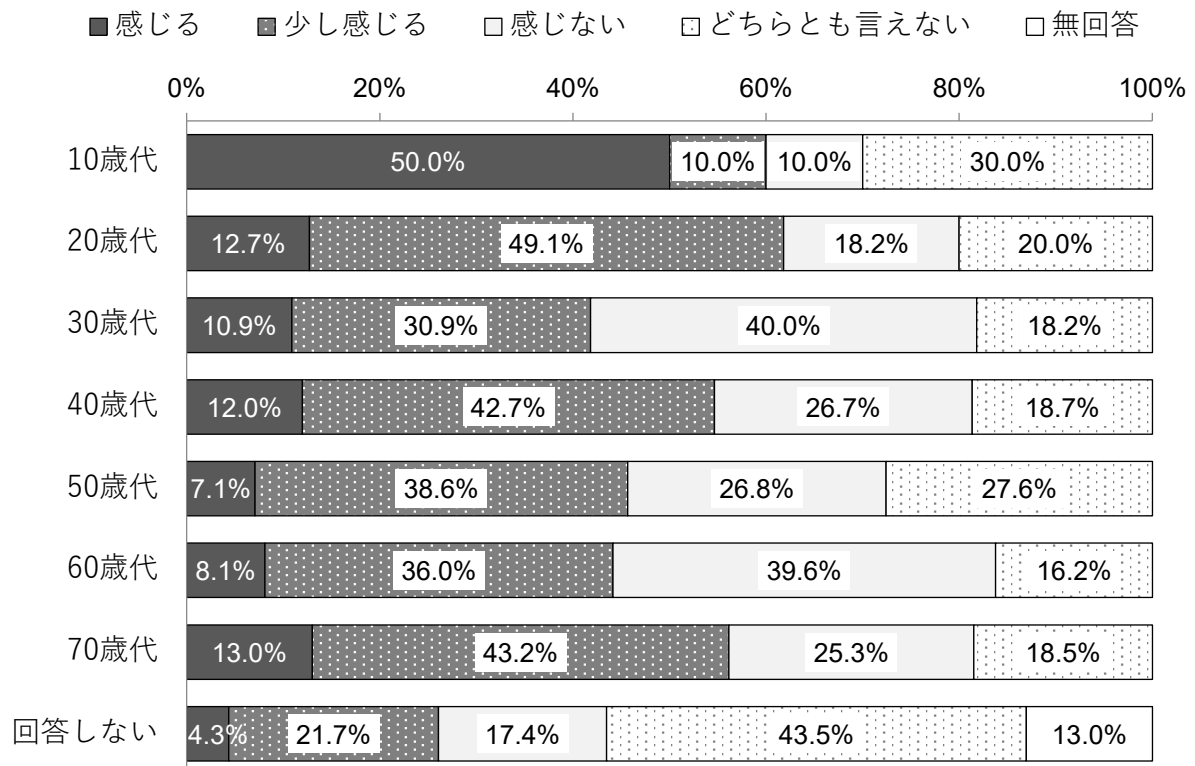
施設内や道などに設置されている案内サインがわかりやすいと感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は49.7%となり、「感じない」の28.6%を21.1ポイント上回った。

経年変化でみると、『感じる』はR2調査までは上昇を続けていたが、R7調査で『感じる』は7.5ポイント減少した。

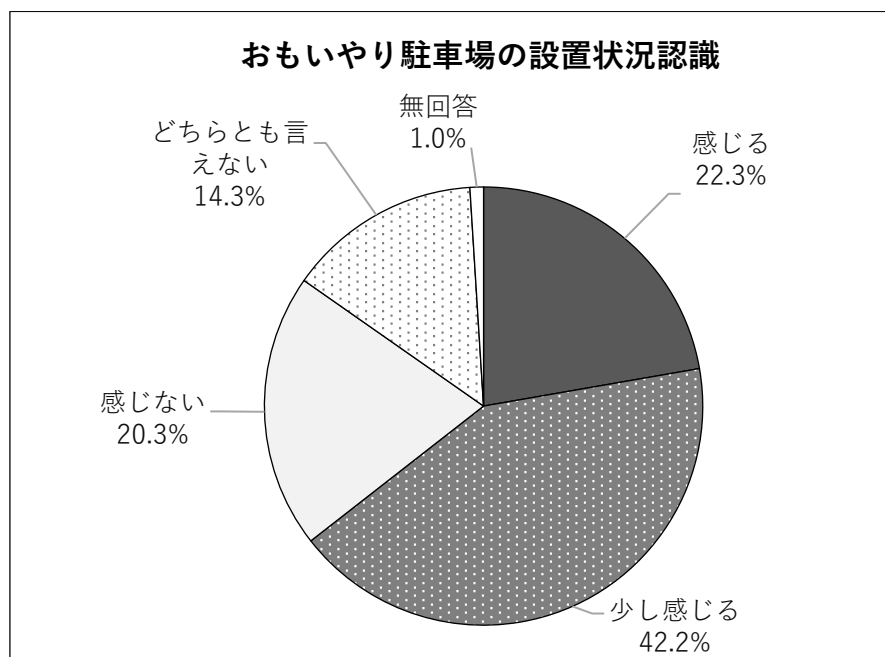
年代別にみると、『感じる』は年代ごとにバラつきが見られた。



案内サインのわかりやすさ（年代別）

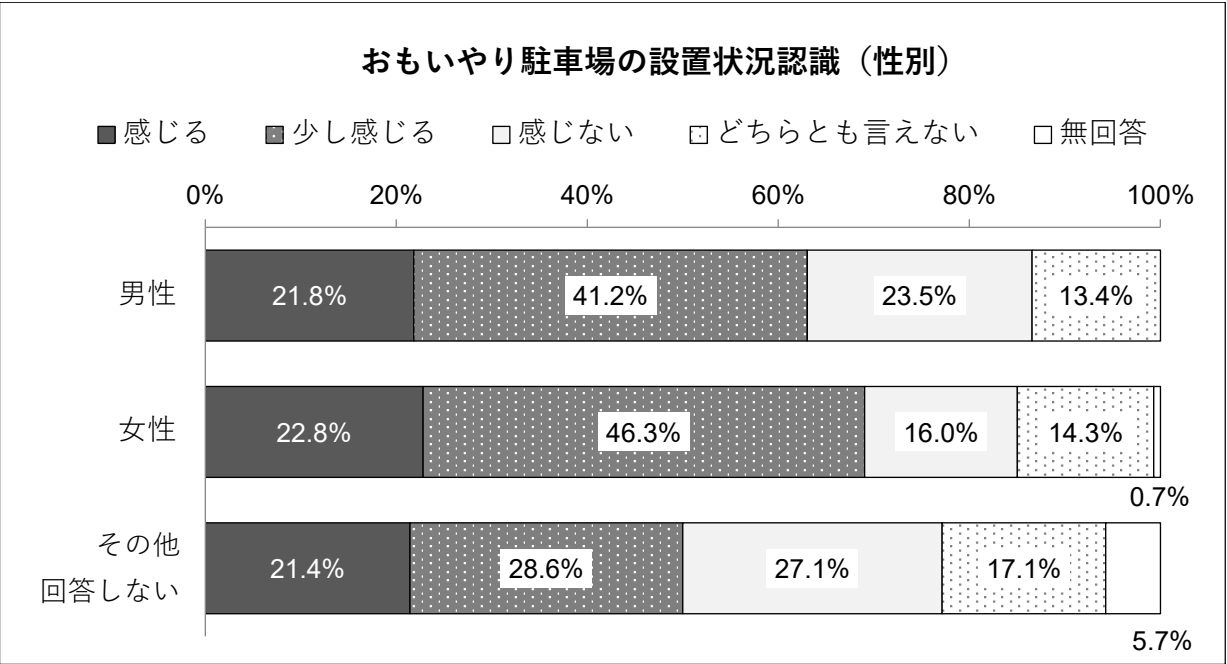
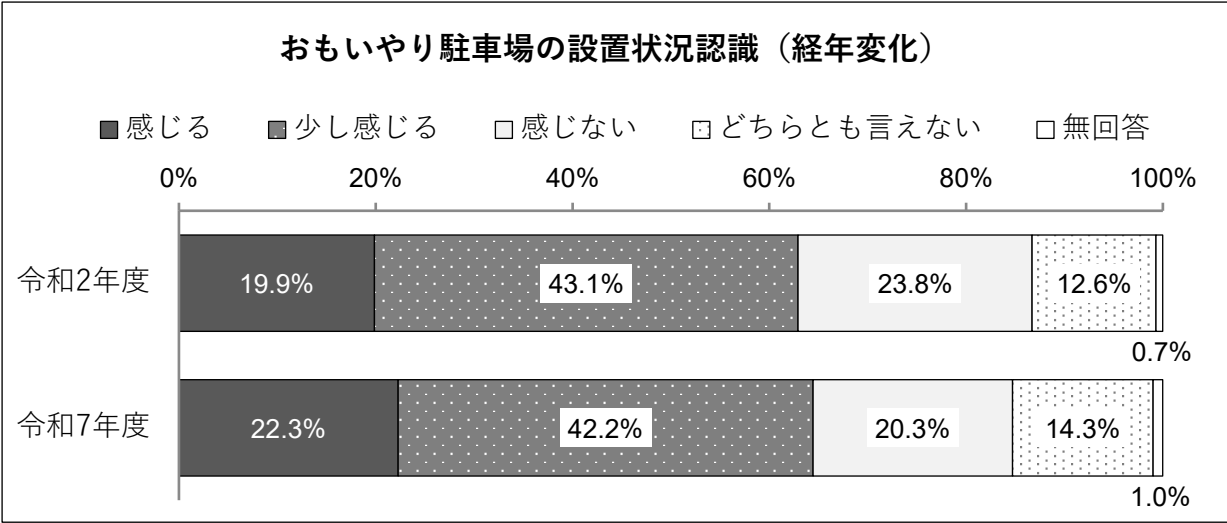


問18 あなたは、施設などの「おもいやり駐車場」について、十分に設置されていると感じますか？（1つに○）

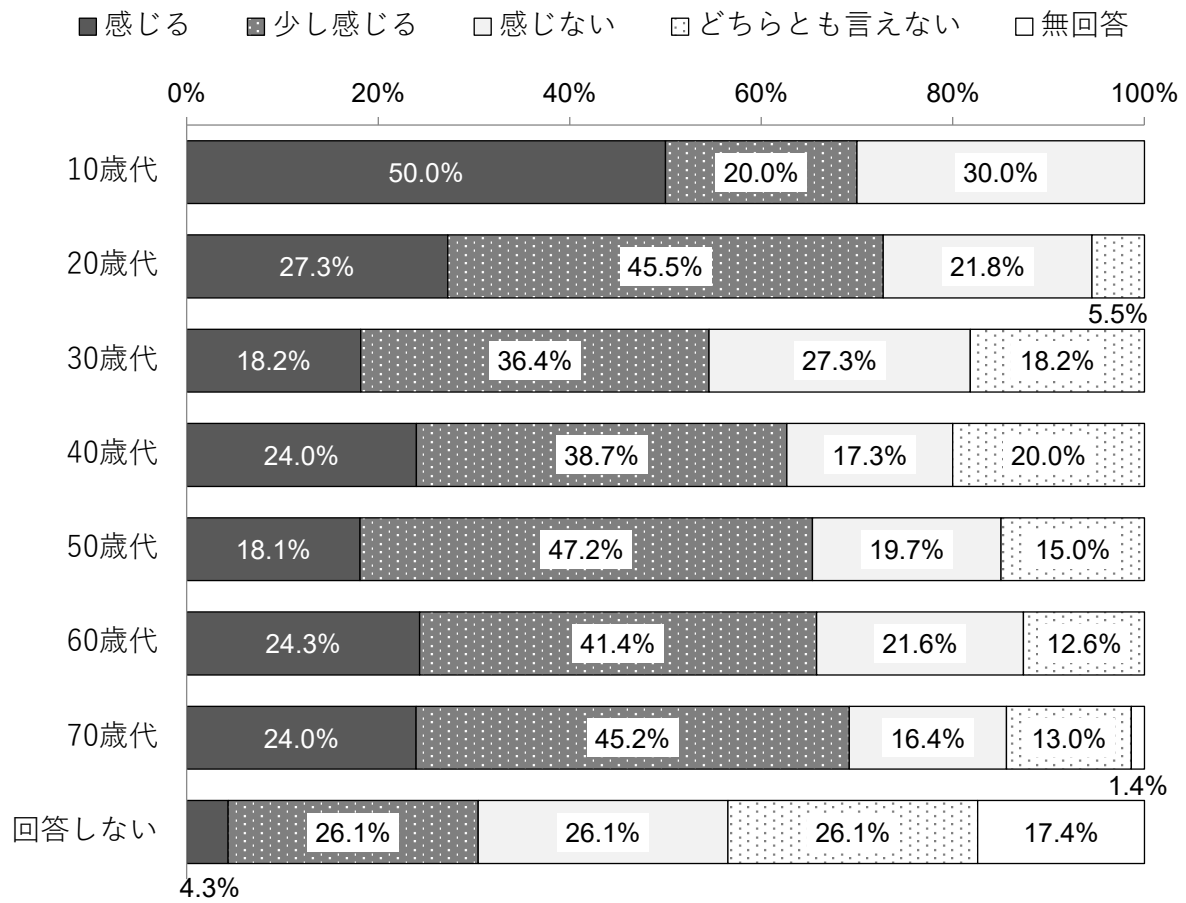


おもいやり駐車場が十分に設置されていると感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は64.5%となり、「感じない」の20.3%を44.2ポイント上回った。

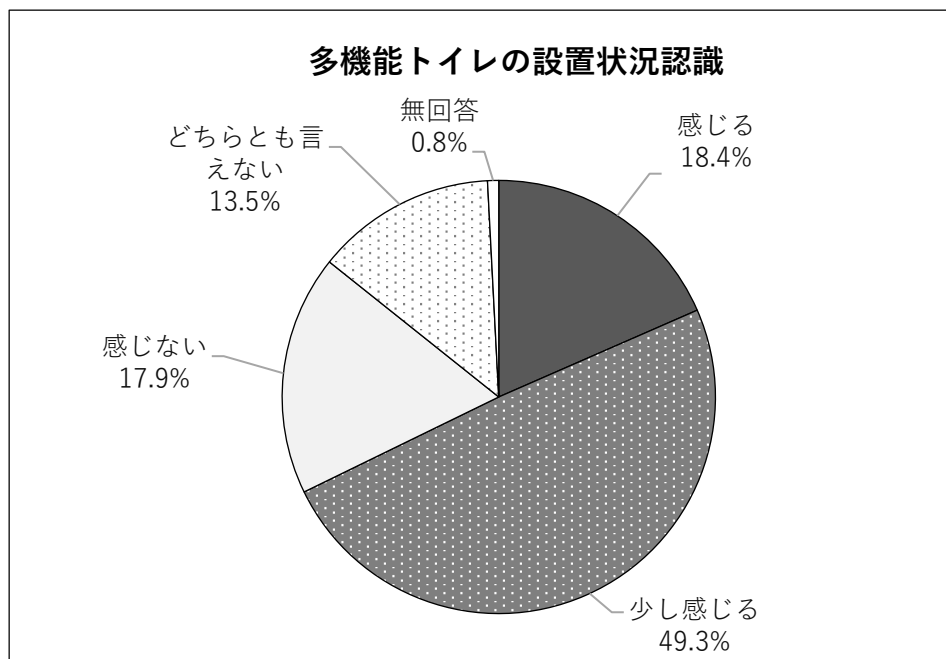
経年変化でみると、『感じる』はR2調査から1.5ポイント増加した。
性別でみると、女性の方が『感じる』の割合が高かった。
年代別でみると、『感じる』は30歳代が最も低かった。



おもいやり駐車場の設置状況認識（年代別）

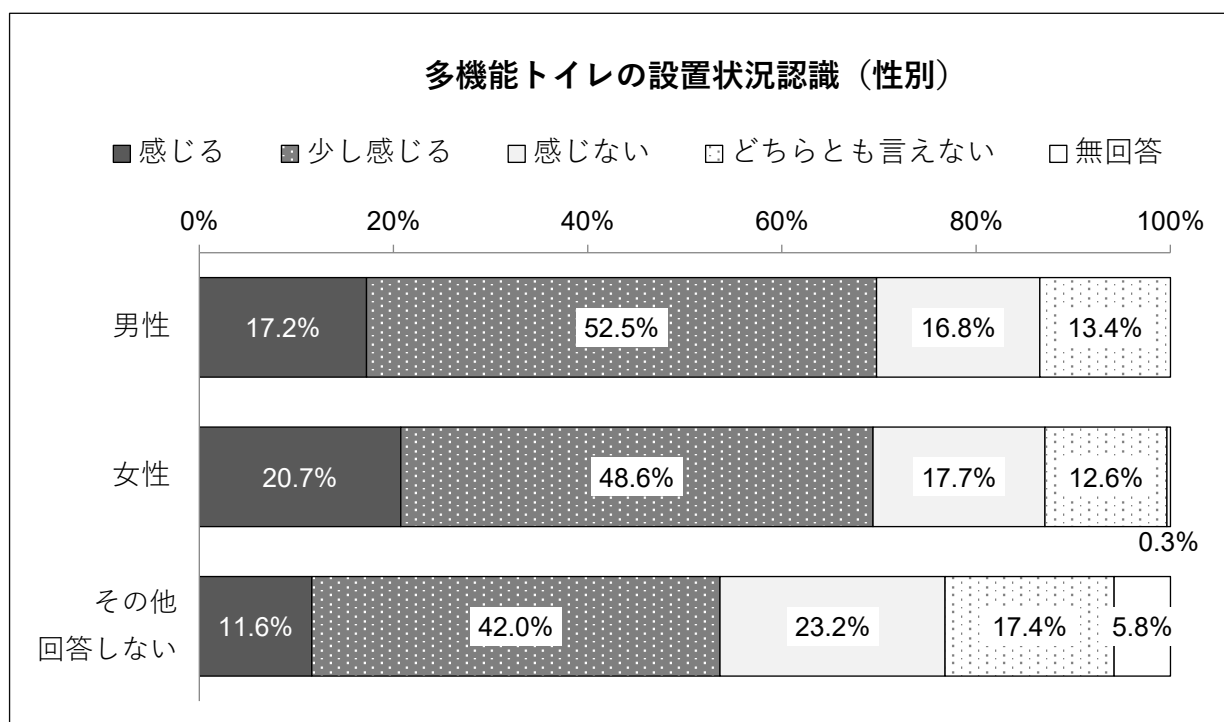


問19 あなたは、施設などの「多機能トイレ」について、十分に設置されていると感じますか？(1つに○)

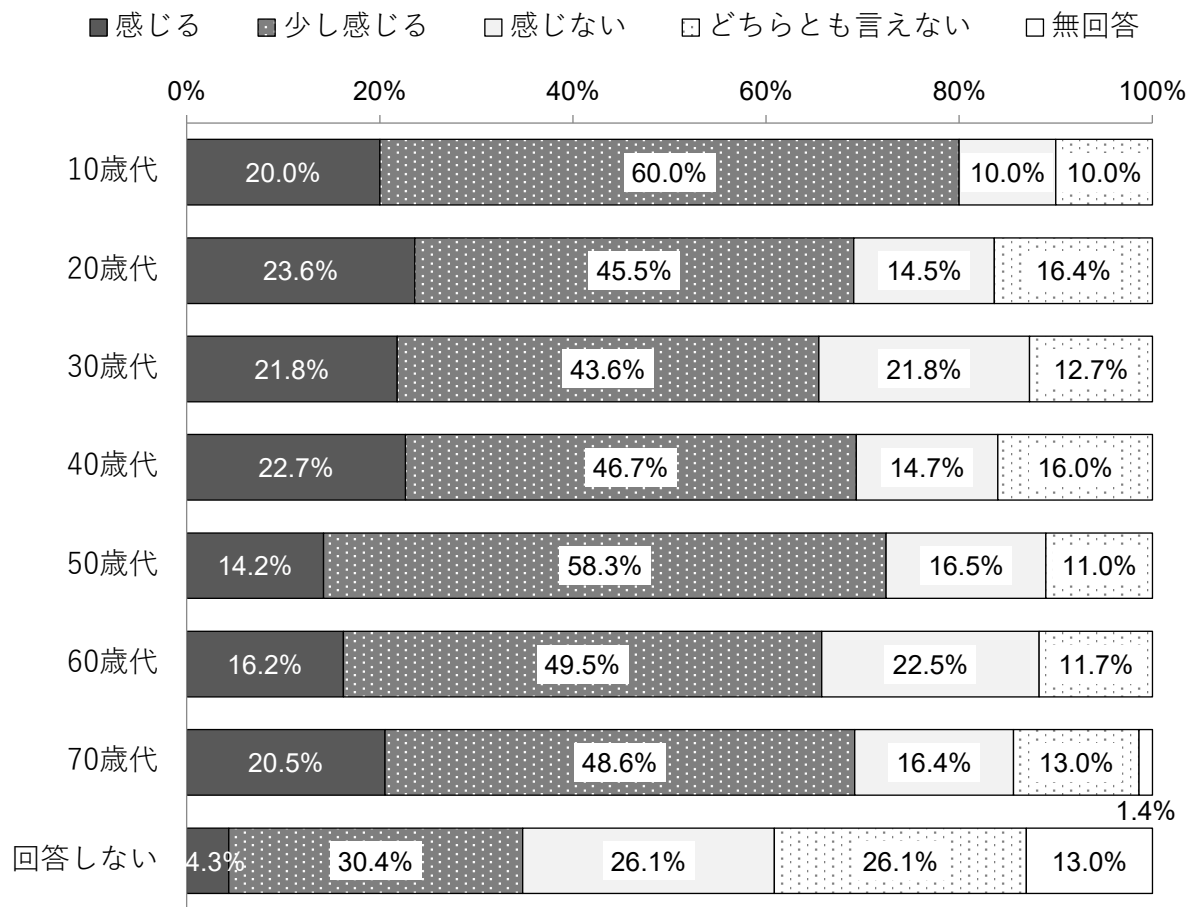


多機能トイレが十分に設置されていると感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『**感じる**』は67.7%となり、「感じない」の17.9%を49.8ポイント上回った。

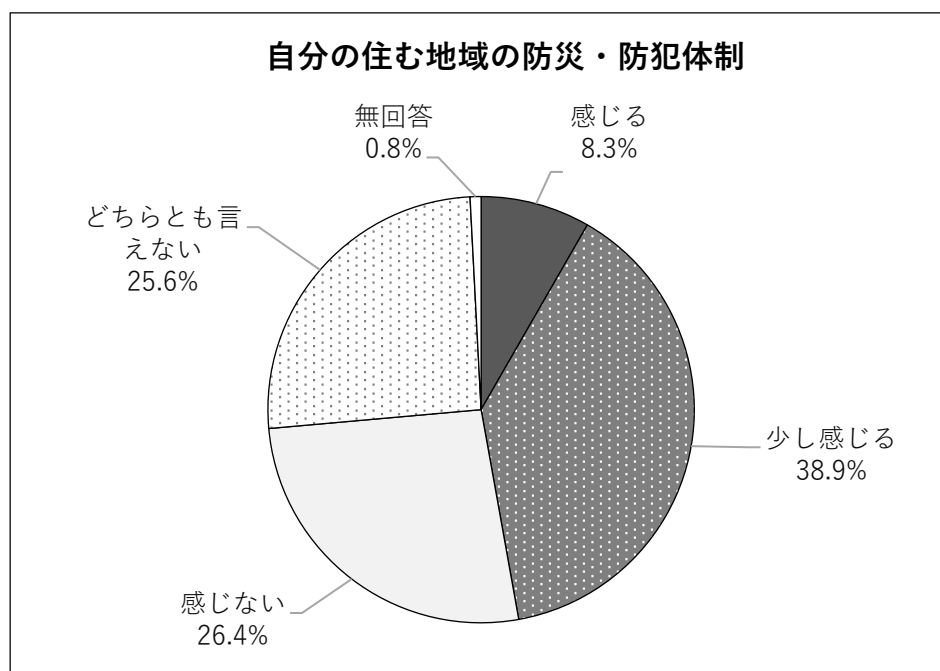
性別でみると、男女の差は見られなかった。年代別でみると、『**感じる**』は10歳代が最も高いが、全体としては大きな差は見られなかった。



多機能トイレの設置状況認識（年代別）



問20 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○)

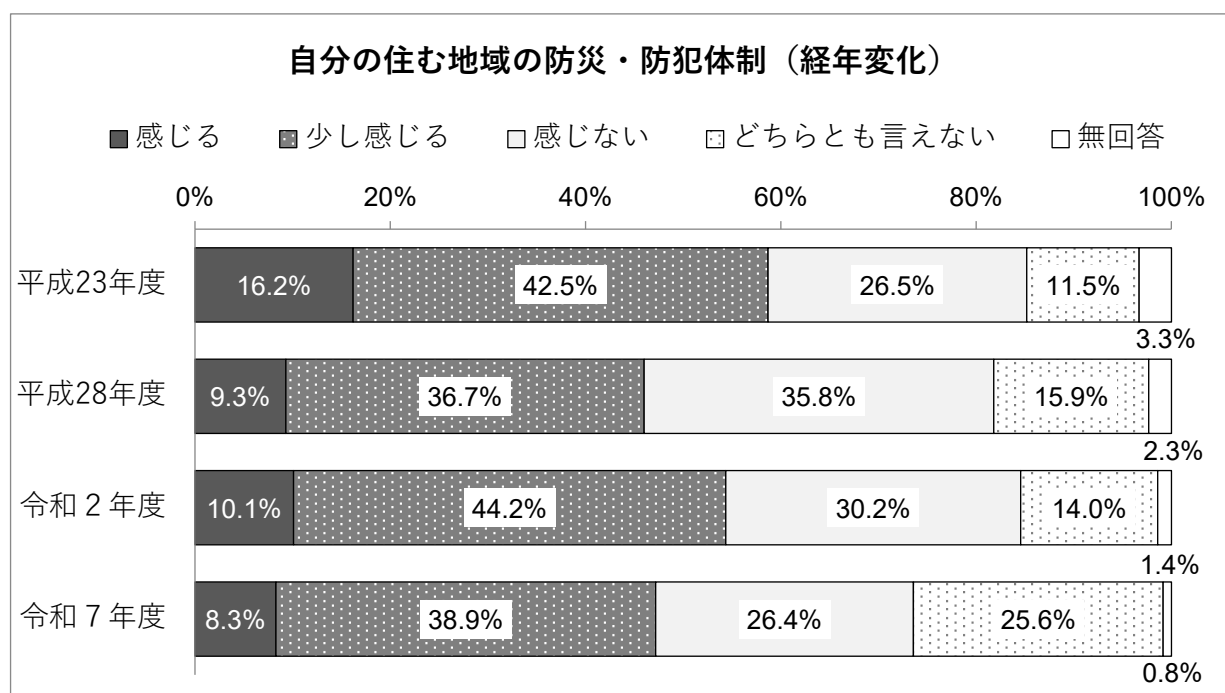


防災・防犯などの面で誰もが安心・安全に暮らせることができる地域と感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は47.2%となり、「感じない」の26.4%を20.8ポイント上回った。

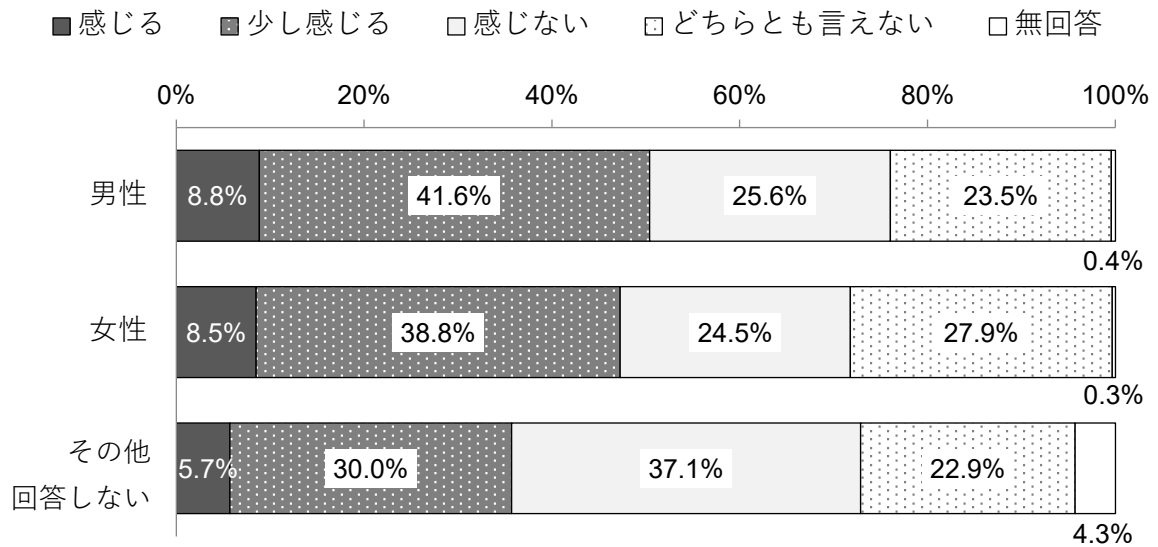
経年変化でみると、『感じる』はR2調査から7.1ポイント減少した。

性別でみると、男性の方が『感じる』の割合が高かった。

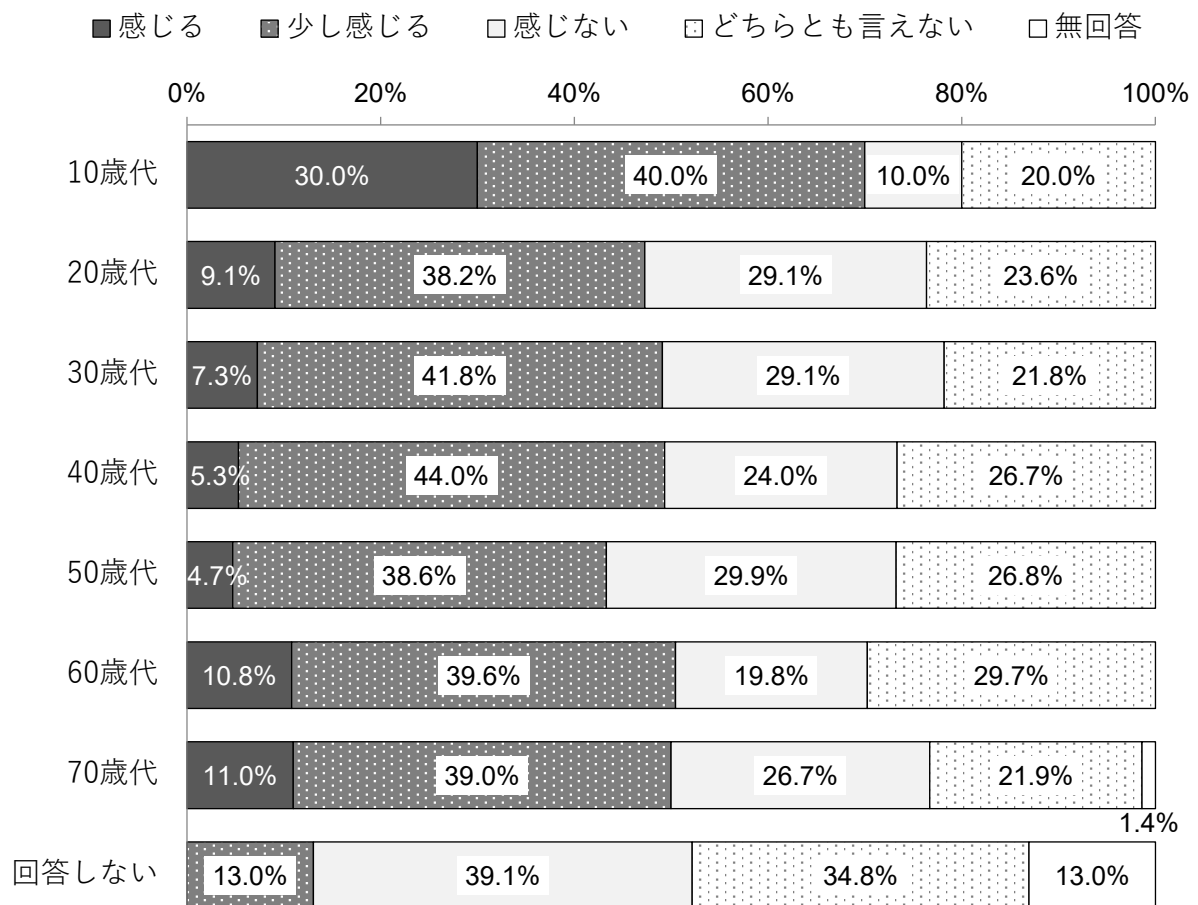
年代別にみると、『感じる』は10歳代が最も高く、50歳代が最も低かった。



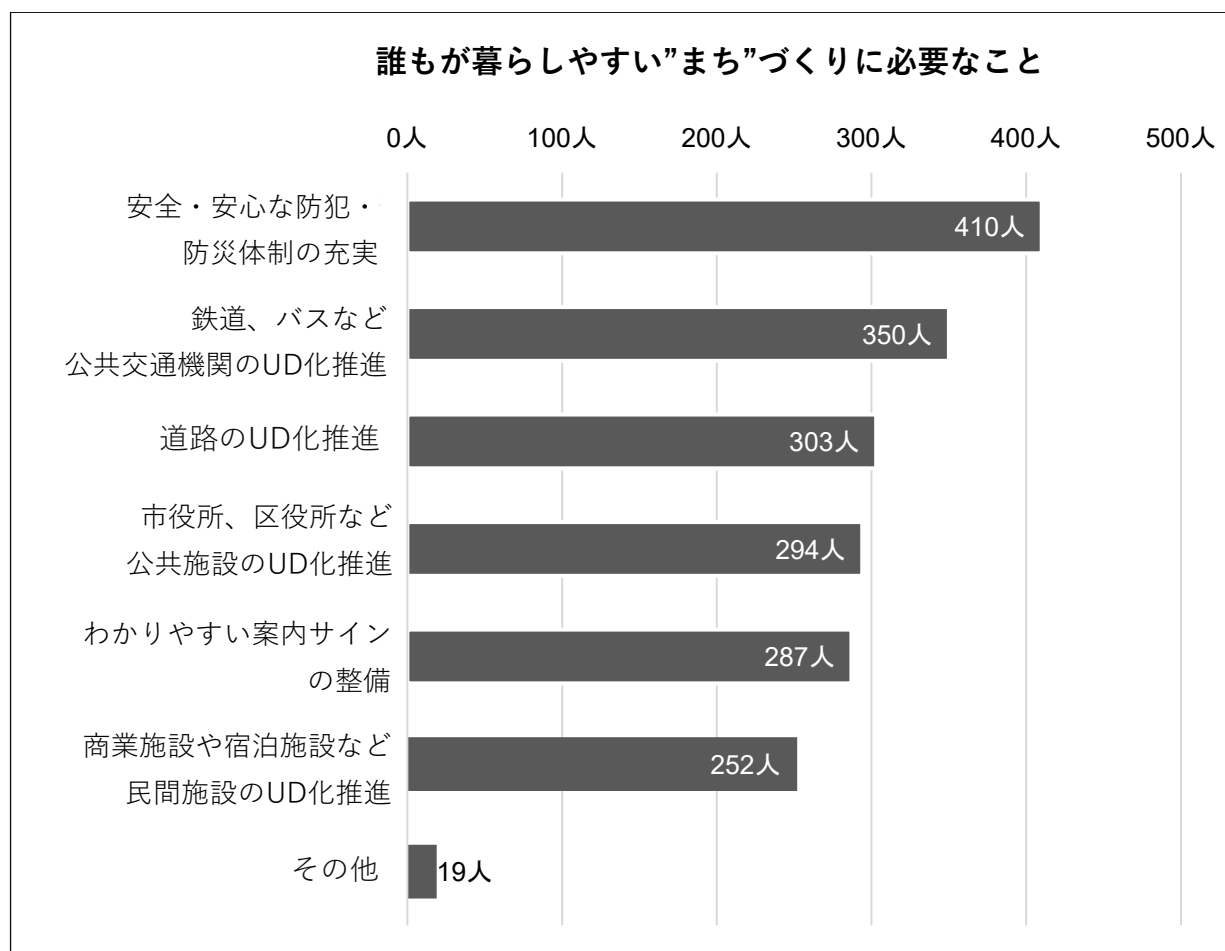
自分の住む地域の防災・防犯体制（性別）



自分の住む地域の防災・防犯体制（年代別）

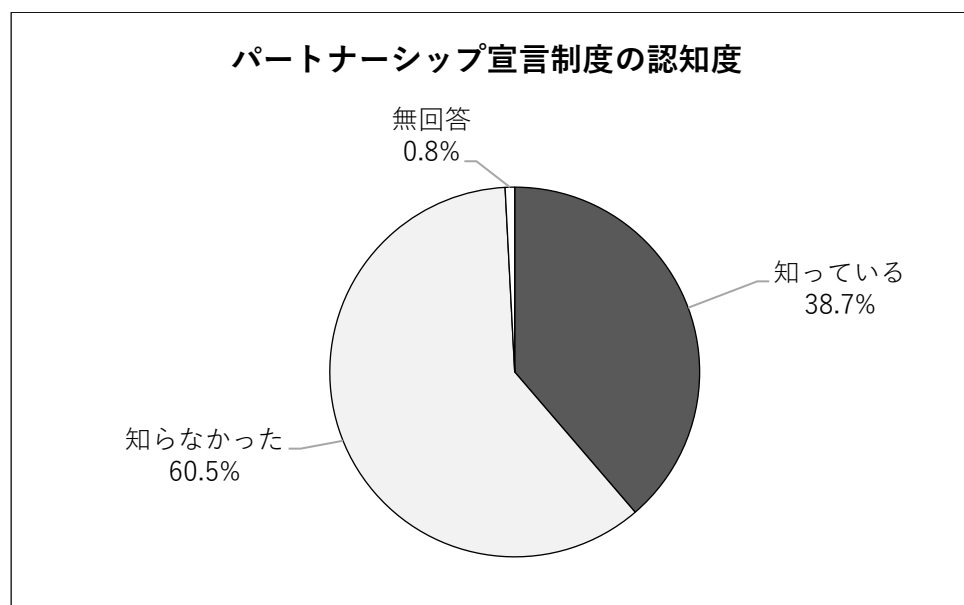


問21 あなたは、誰もが暮らしやすい“まち”づくりのためにどのような事が必要だと感じますか？（当てはまるものすべてに○）



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410人と最も高く、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350人で高かった。

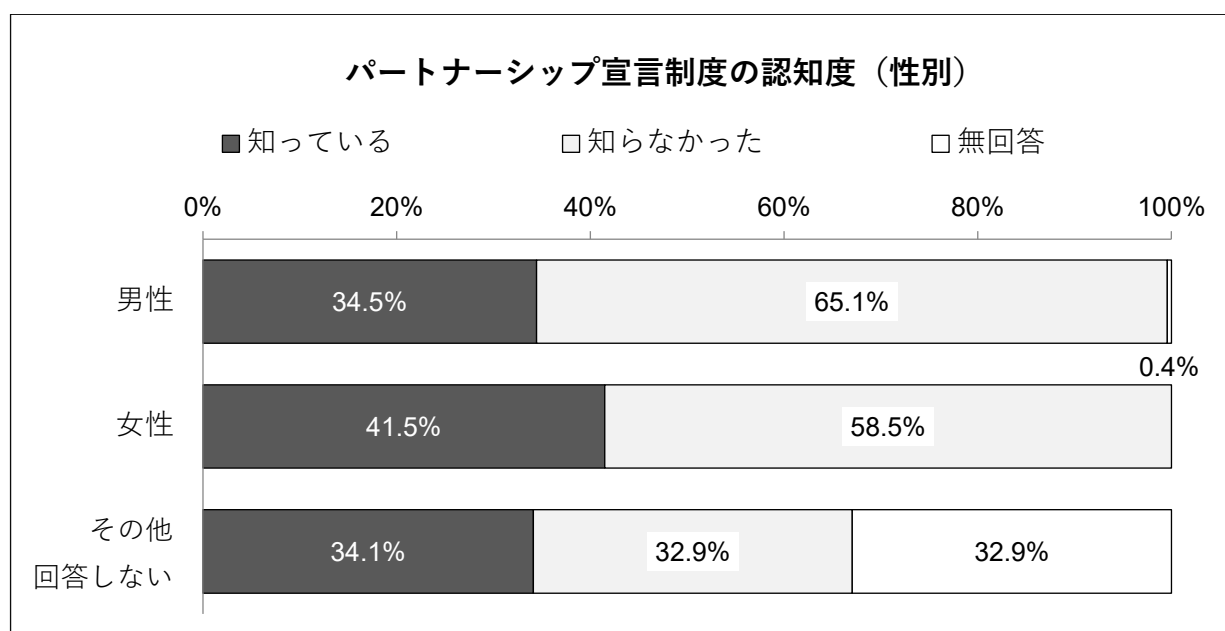
問22 あなたは、本市にLGBTQなど性的マイノリティの方や事実婚など、同性・異性を問わず、お互いをパートナーとして認め合った二人の生活を応援する「パートナーシップ宣誓制度」があることを知っていますか？（1つに○）



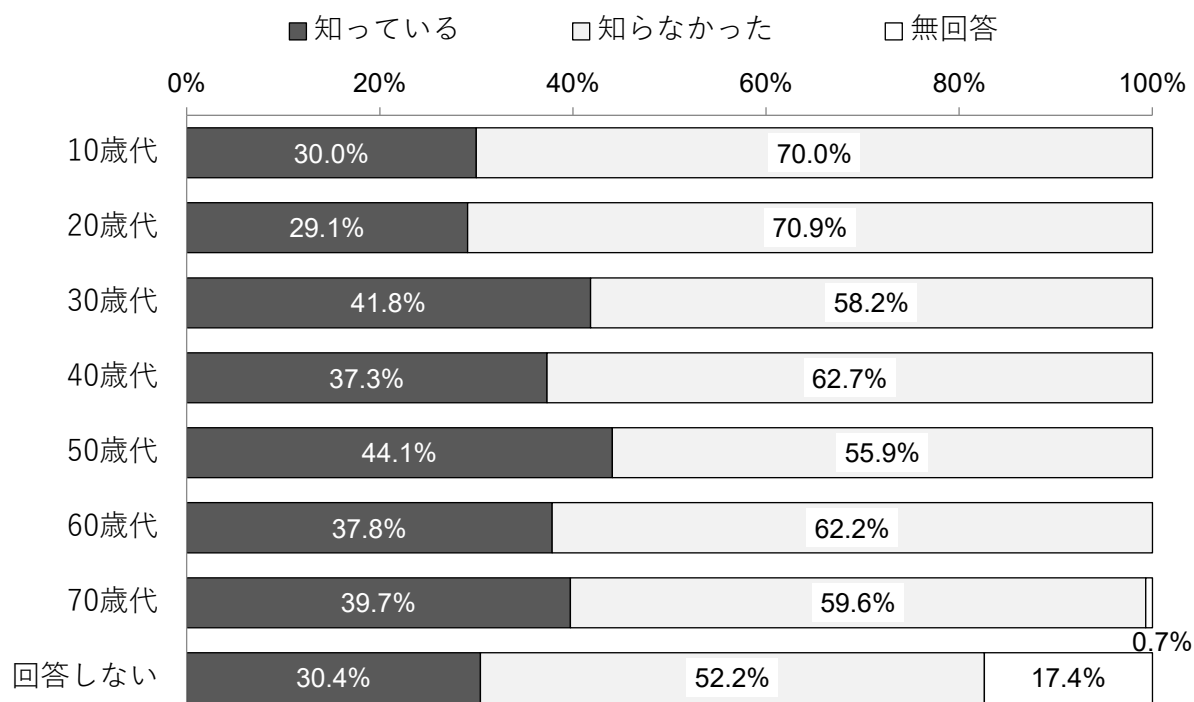
「パートナーシップ宣誓制度」について、「知っている」という回答は38.7%であり、「知らなかった」は60.5%であった。「パートナーシップ宣誓制度」の市民への浸透に向けた取組を今後も継続していく必要がある。

性別でみると、女性の方が「知っている」の割合が7.0ポイント高かった。

また、年代別でみると、10～20歳代の認知度が低かった。

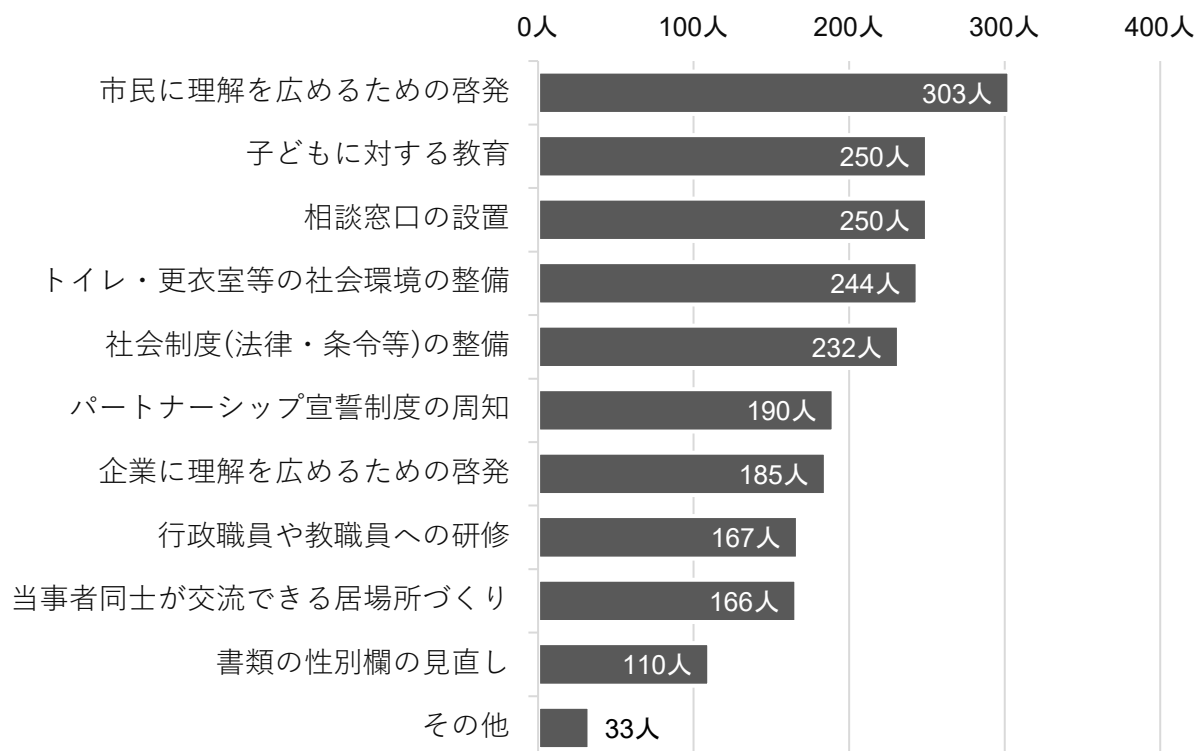


パートナーシップ宣言制度の認知度（年代別）



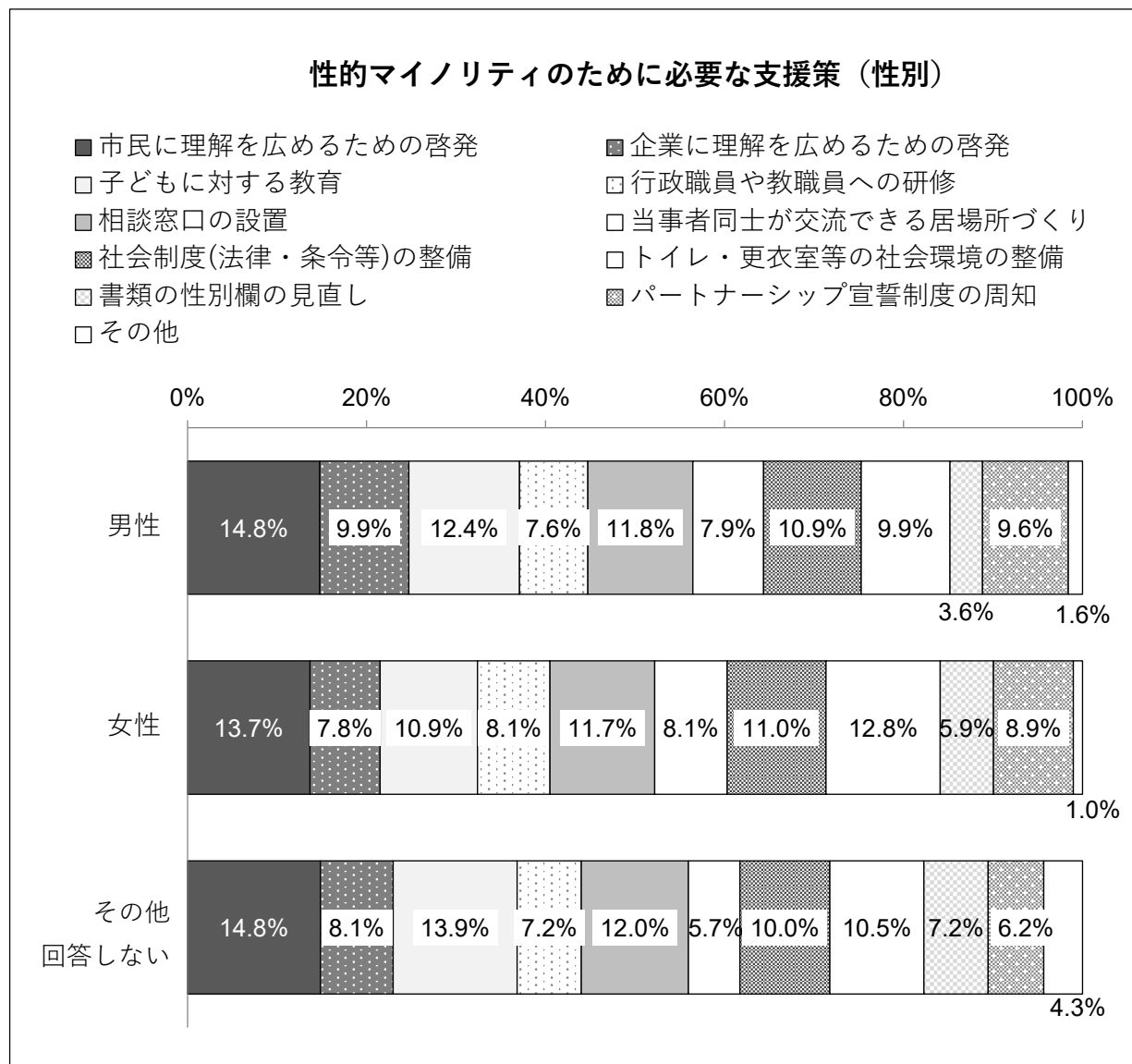
問23 あなたは、LGBTQなど性的マイノリティの方々への支援のために、どのような取り組みが必要だと考えますか？（あてはまるものすべてに○）

性的マイノリティのために必要な支援策

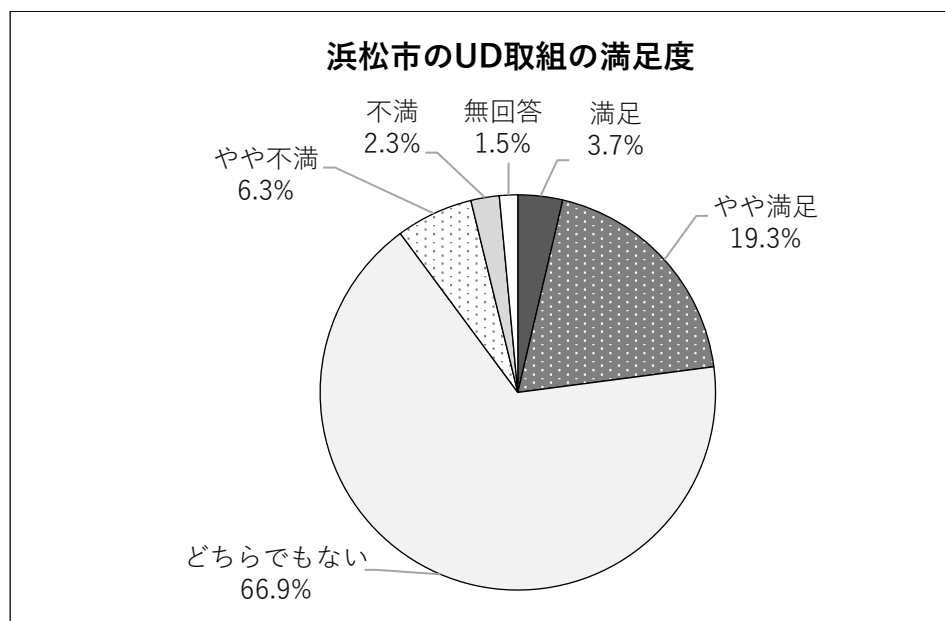


性的マイノリティの方々への支援のために必要だと思われる支援策については、「市民に理解を広めるための啓発」が303人と最も多く、次いで「子どもに対する教育」、「相談窓口の設置」、「トイレ・更衣室等の社会環境の整備」の順に多い回答であった。

性別では、「トイレ・更衣室の整備」を求める意見として女性の方が多かったが、他は男女で大きな差は見られなかった。



問24 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○）



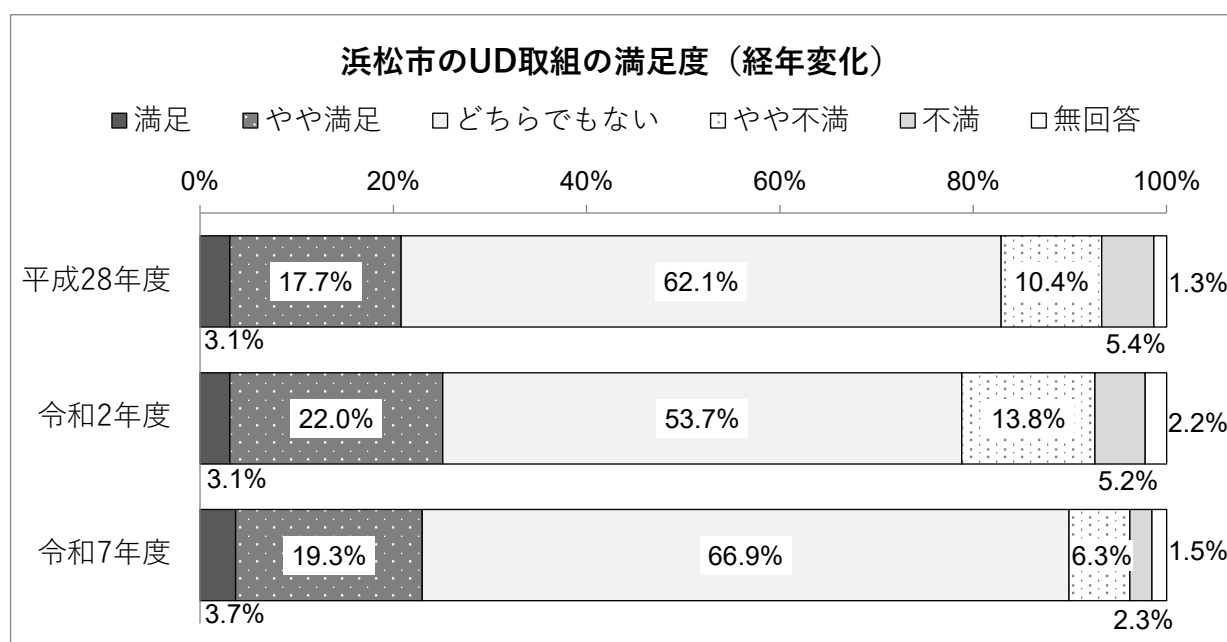
浜松市のUDの取組について、「どちらでもない」が最も高かった。「満足」と「やや満足」を合わせた『満足』は23.0%となり、「不満」と「やや不満」を合わせた『不満』の8.6%を14.4ポイント上回った。

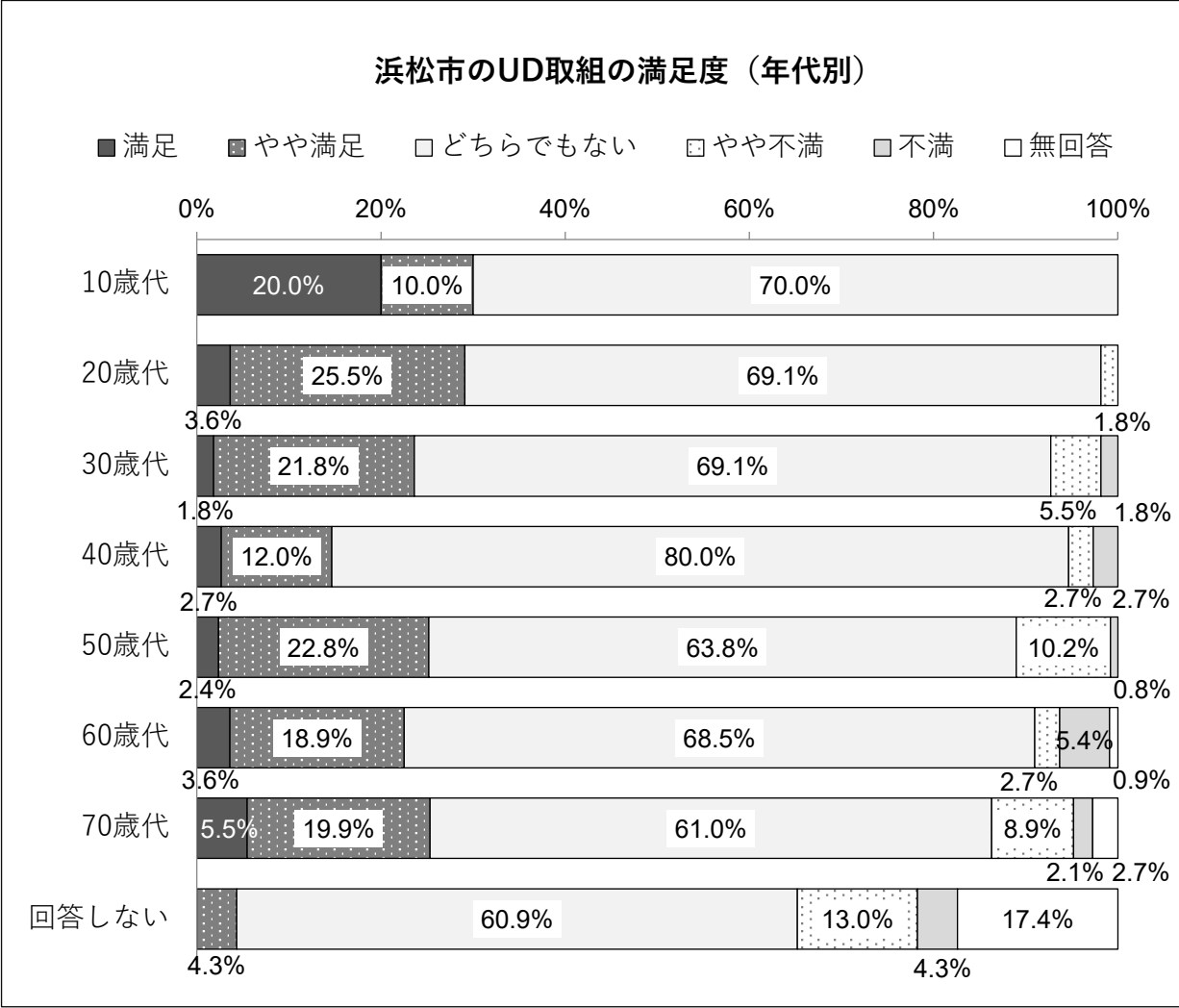
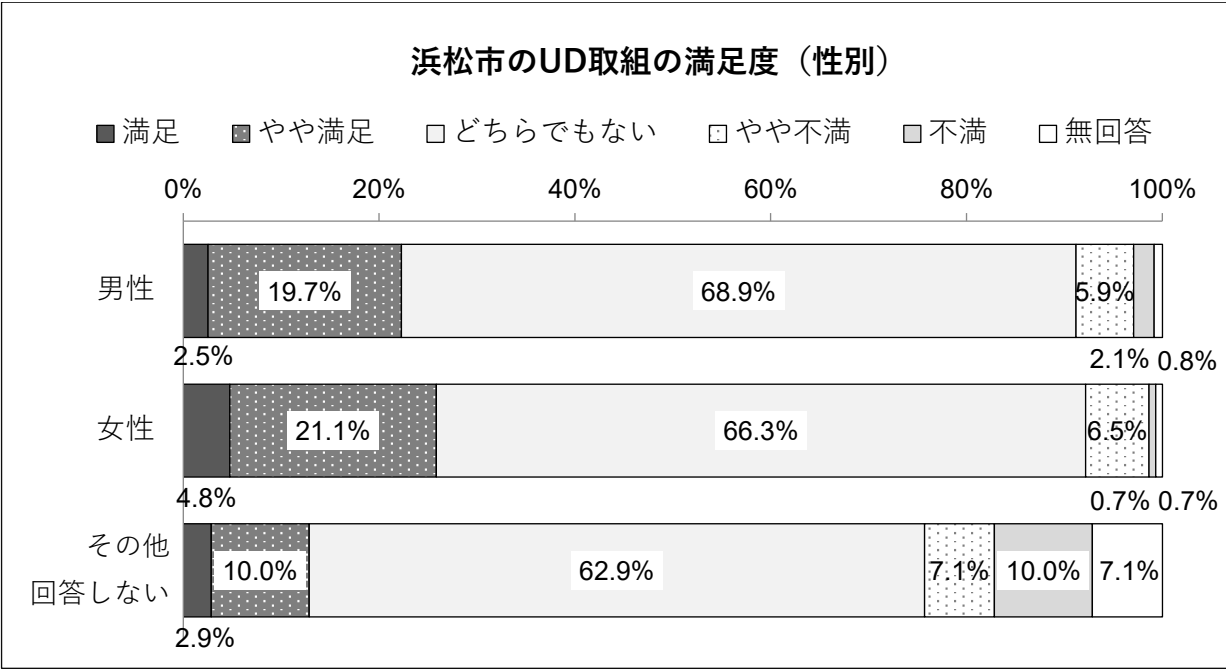
R2調査と比較すると、『満足』が2.1ポイント減少する一方で、『不満』は10.4ポイント減少した。

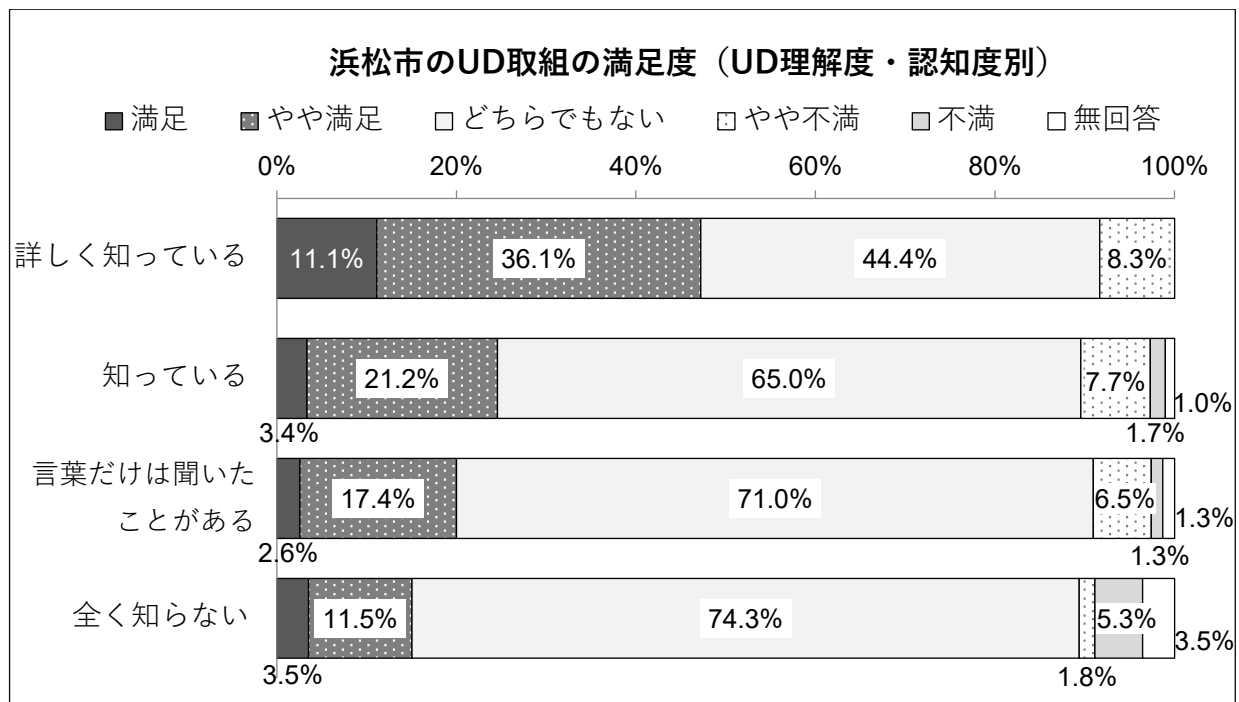
性別でみると、女性の方が『満足』の割合が高かった。

年代別でみると、『満足』は10歳代が最も高く、40歳代が最も低かった。

UD理解度・認知度別にみると、概ねUDの理解度が高いほど『満足』も高かった。







問25 問24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の取り組み（施策）に対して『満足』、『不満』、『どちらでもない』と感じる理由として、主なものを抜粋した。

1. 取組が満足だと感じる理由

- ・UDの取組について、頑張っていると思うから。
- ・最近、UDデザインをよく目にするため。
- ・多機能トイレが多く設置され、エレベーターも車椅子や子どもでも気遣いが感じられる。
- ・バリアフリーやオストメイトトイレは増えたと感じる。
- ・改めて思い返すといろいろなところに配慮はあるのかと思ったから。
- ・駐車場やトイレのUD化は官民ともに良い方向になっていると思います。
- ・まだ途中のものもあるが生活しやすくなっていると感じるから。
- ・主な公共施設などではUDの導入がされていると感じる。
- ・わかりやすく整備され、生活しやすい環境であるため。
- ・UDについてすべての人が暮らしやすいインフラを整備するのは不可能だと思うから。
- ・小中学校でUDの授業があったので理解が深まった。

2. 取組が不満だと感じる理由

- ・公園のトイレがまだ和式しかなかったりする。UD化対応になっていないので困る。
- ・車椅子のみの駐車場はあるが、妊婦も利用できる駐車場が少なく感じる。
- ・外国の人々が増えてきて、日本語が分からない人とのコミュニケーションが難しいと思う。
- ・後期高齢者にはUDという言葉さえ解らない人が多い。
- ・情報発信が不十分。
- ・地域格差がある。
- ・交通弱者に対する支援が不十分（バスの路線廃止など）。

3. どちらでもないと感じる理由

●日常生活で困らない、必要性を感じていない

- ・浜松市に住んでいて、UDの取組がすごいとは思っていないから。
- ・身の回りで必要としている人、機会がないから。
- ・あまり身近に感じる機会がないので。
- ・普段生活していて困ることが少ないため。
- ・意識したり、実感したりすることがないため。

●UDへの関心や認識が希薄

- ・UDについて余り考えた事が無いため、関心が少ない。
- ・UDについて意識していなかったため。
- ・あまり活動自体を知らなかったため。
- ・どれほど取り組んでいるかを知らないから。
- ・取組内容を把握、認識していないため。
- ・住んでいる自分自身がUDに気が付かないから。
- ・現状で十分なのか、不十分なのかもわからない。
- ・普段生活している時にはUDの取組について意識したり、実感したりすることがないため。
- ・そもそも浜松市のユニバーサルデザインに対する取り組みをよく知らないから。

●UDの情報発信が不足

- ・活動内容が伝わらない
- ・特にUD活動についてのPRが無いので、意識する機会がない。
- ・取り組みしている詳しい内容がわからない。
- ・取組についての情報について、これまで認知していなかった。
- ・実施いただいている割に周知されておらず、もっとアピールが必要。
- ・高齢者の多い地域なので、周知徹底が難しい点。

●財政的に厳しい

- ・財政面や人的な余裕がないからだと思います。
- ・少しずつでも予算を頂いて進められると良いと思います。
- ・大都市に比べてコストもかかるため、企業・社会全体で取り組んでいかななくてはならない。

●諸課題が多い

- ・浜松は外国人が多く、言葉、文化の違いで教育現場や公共の場所での対応が難しい。
- ・災害時に避難所において外国人や障がい者への対応が難しい。
- ・企業へしっかりと啓発する必要があると感じる。
- ・浜松市のLGBTQに対する取り組み方の内容を知らないため。
- ・パートナーシップ制度でカバー、支援、保障される範囲がまだまだ足りない(社会制度)。

問26 その他、UDに関するご意見などがあればご自由にご記入ください。

UDに関する意見として記載されたものを分類し、その中で主なものを抜粋した。

●UD及びUDの施策に関する情報発信・広報に関する意見

- ・広報活動が足りない。
- ・UDについてもっとメディア（TV・ラジオ・WEB）で市の活動等を告知してもよいと思う。
- ・市役所や図書館など人が集まる公共施設でUDを広める掲示をどんどんやってほしい。
- ・広報紙等を使って、一般的に目、耳に入るような広報が必要である。
- ・UDとかの英語だと年配の方はよくわからないので、日本語でも表記してほしい。

●市民へのUDの啓発が重要であるという意見

- ・もっとみんなにわかるように説明や取り組み内容を公にしてほしい。
- ・UDの取組についてもっと知ってもらえるような取組みをした方がいいと思う。
- ・UDと言ってもよく分からないが送付資料の事例を見ると理解しました。良い事です。
- ・財政的にも時間的にも難しいと思うが、UDと言う考え方や取組は続けてほしい。
- ・「思いやりの心が結ぶやさしいまち」が少しずつ市民に浸透していけばいいと思う。

●当事者意識や関心がない人への意識啓発

- ・当事者ではないので、この調査の質問はなかなか想像が付きにくいものばかり。
- ・UDについて関心がなかったのだからからは注意して考慮したいと思います。
- ・今まで浜松市のUDの取り組みを知らなかった。

●思いやりのある行動、心のユニバーサルデザインの大切さ

- ・目に見えるUD以外、心のUDは本当に大切な事だと思います。
- ・「心のユニバーサル」は大切な事なので、困っている人を見かけたら声をかけたいと思う。
- ・誰にでも思いやりの心を持って、やさしさを育める取り組みを進めたいですね。

●住みやすい地域を望む意見

- ・だれもが過ごしやすい浜松市にしてください。
- ・誰もが過ごしやすい地域にするために、若い世代の方の意見を聞く機会を増やす。
- ・浜松市の「UDの取組」が進み、皆が住み良い浜松になることを希望します。

●UD教育の大切さに関する意見

- ・子供の頃から知ることによって思いやりの心が育ち、自然に受け入れることができると思う。
- ・当たり前のことが調べてみると色々UDの取組だと改めて思いました。
- ・昔よりUDが増えていると感じる事が増えてきましたが、不便なところもまだあると感じる。
- ・差別のない、思いやりの精神は確実に向上しているが、まだ偏見は皆無ではない。

●外国人への対応に関する意見

- ・外国人のゴミ出しのマナーが悪い。知識の講習などきちんと行ってもらいたい。
- ・言語自動翻訳機の普及。
- ・外国人には日本語を教育する場を増やしてほしい。

●思いやり駐車場や身障者駐車場などに関する意見

- ・思いやり駐車場とか、とても良い取り組みだと思います。
- ・思いやり駐車場に対象外の人が平気で駐車しているのを見ると非常に残念に思う。
- ・身障者駐車スペースの適正利用を徹底出来る仕組み作りが必要。

●UDに配慮した道路・歩道の整備、わかりやすい標識への意見

- ・まだまだ歩道が整備されていない道路が多いため、整備して頂きたい。
- ・標識の見落とし事故が多く、標識を分かっていてやり過ごし事故になる場合もある。
- ・スロープなどを増やして歩きやすくするのは大事。
- ・歩道に小さな段差が多い。ベビーカーや車椅子のためにもできる所は直してほしい。
- ・夜間暗いので、街灯を多くしてほしい。

●鉄道・バスなど公共交通に関する意見

- ・バスの路線は浜松駅から放射状にのみ伸びており別の路線に乗り換えるには不便。
- ・移動手段としてバスに頼らざるを得ない方々にとって、重要な交通環境だと思う。
- ・電車はベビーカーや車椅子の人たちは乗る想定をしてないか疑問に思う。
- ・高齢になり運転が危ない人にとってバスもタクシーも減り、運賃も高くなっている。
- ・公共交通機関が少ないため、高齢の方でも利用しやすいサービスが増えるといいと思う。

●公共施設のUD対応への意見・要望

- ・施設のデザインを重視しており、エレベーターのサインがわかりにくいので不安になる。
- ・公園の時計のサイズが小さくて、見えにくいので、UDとは言えない。

●トイレのUD化やおむつの交換場所への意見・要望

- ・おむつ替えシートなどは普及しているが、ユニバーサルシートがまだまだ少ないと感じる。
- ・赤ちゃん連れでも過ごしやすい環境を作してほしい。おむつ替え台や授乳室の設置など。
- ・多機能トイレ（バリアフリートイレ）の整備は大変でしょうが頑張ってください。
- ・トイレの表示が色覚に障がいのある人に判別しにくい。

●その他（UDの施策や市施策全般的な意見など）

- ・世の中には情報が溢れており、UDだけに留まらず優先順位の高いものをアピールすべき。
- ・デジタル化ばかりを推奨されていく。年寄りがあきらめている要因だと気付いてほしい。
- ・高齢者、障がい者だけでなく、子供や子供連れの親たちにも目を向ける配慮が必要。
- ・車いすの人が、もっと外に出られるようになれるといいなと思います。
- ・身近にマイノリティの人がいるかわからないから対応のしようがない。
- ・すべての人が暮らしやすいのは無理がある。ある程度絞らないと中途半端になる。

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

事業者を対象にユニバーサルデザインに関する意識調査を実施し、ユニバーサルデザインに関する意識の変化やニーズを集約し、新しい施策や事業展開等における基礎データとして活用する。

(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7年11月4日～令和7年11月30日

抽出方法 法人リストから無作為抽出(従業員規模別)

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又は二次元コードからWEB回答を依頼

(3) 回収結果

発送数	有効回収数	有効回収率
500件	253件 (うちWEB回答92件)	50.6%

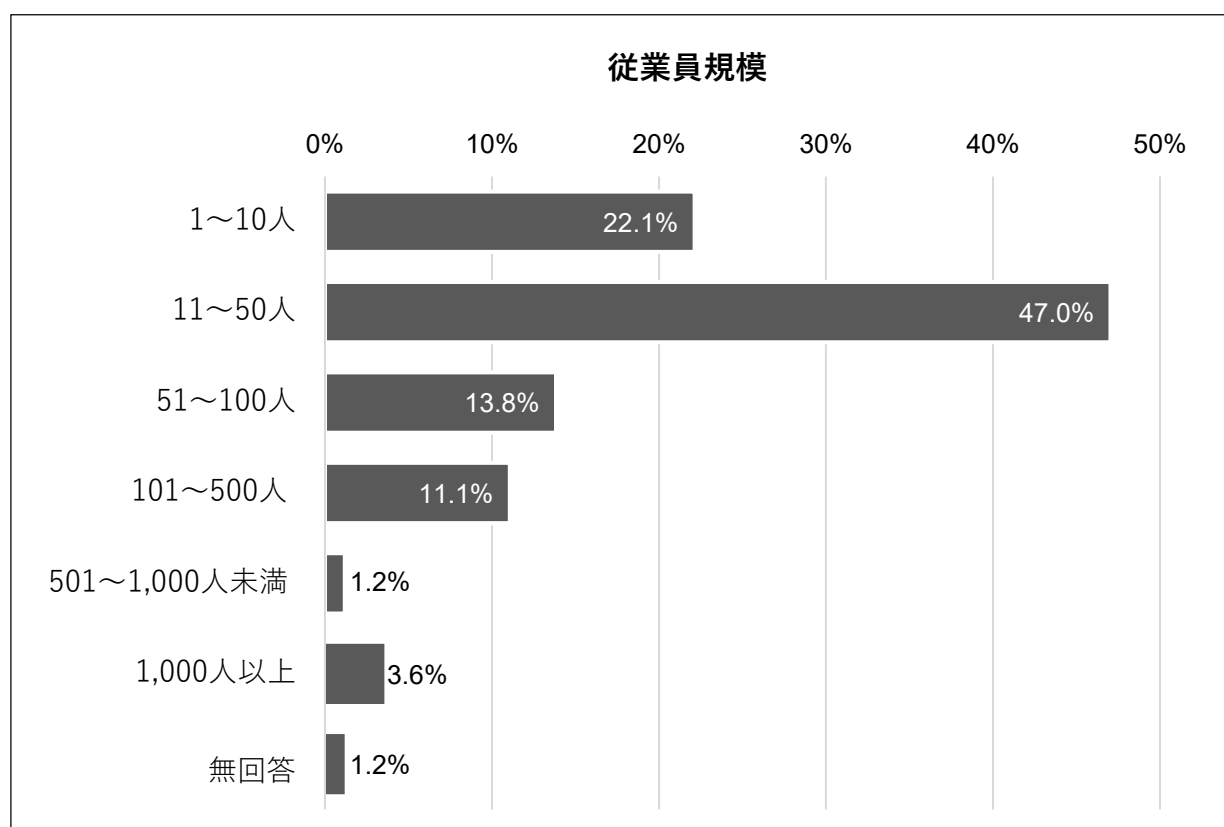
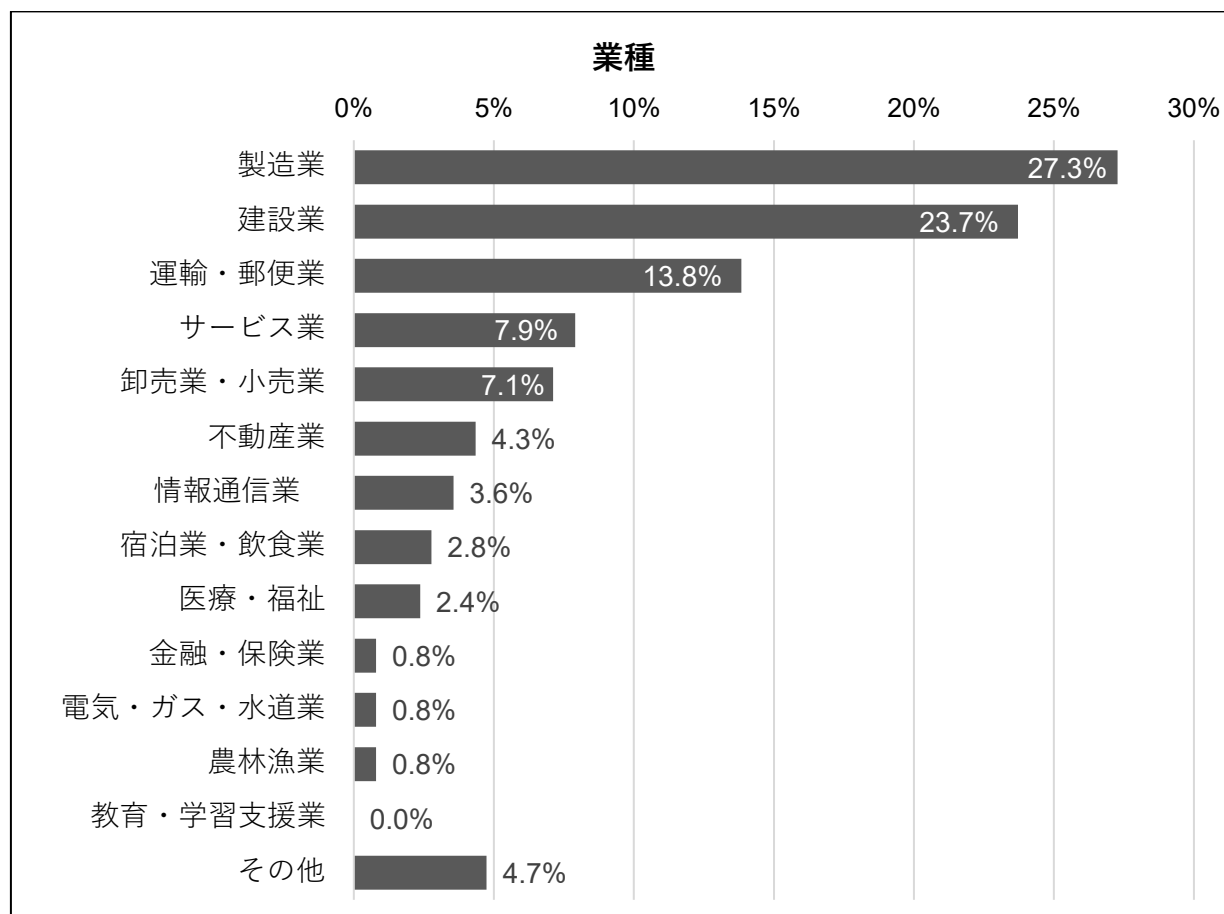
従業員数	抽出事業所	抽出事業所の 構成割合
1～10人	104社	20.8%
11～50人	225社	45.0%
51～100人	60社	12.0%
101～500人	84社	16.8%
501～1,000人未満	13社	2.6%
1,000人以上	14社	2.8%
合計	500社	100.0%

※抽出事業所は法人リストの中から従業員数別の割合を目安に抽出した。

(4) 報告書内の記述について

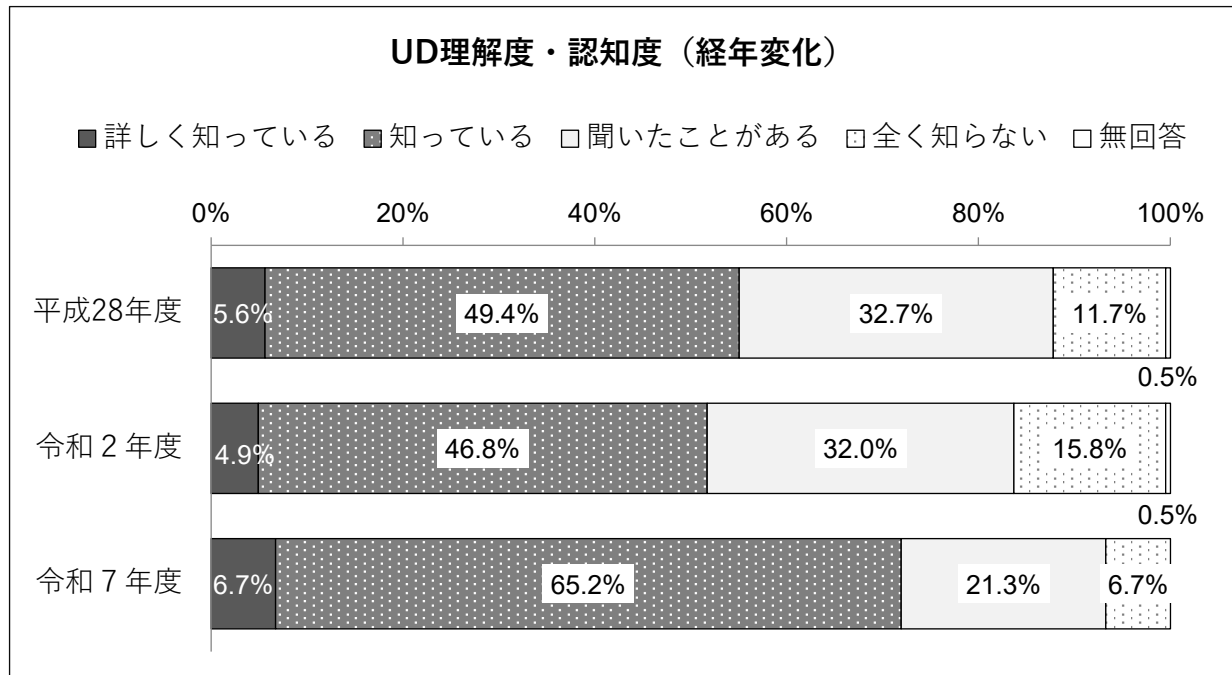
市民意識調査と同様 ※PI参照

(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○)



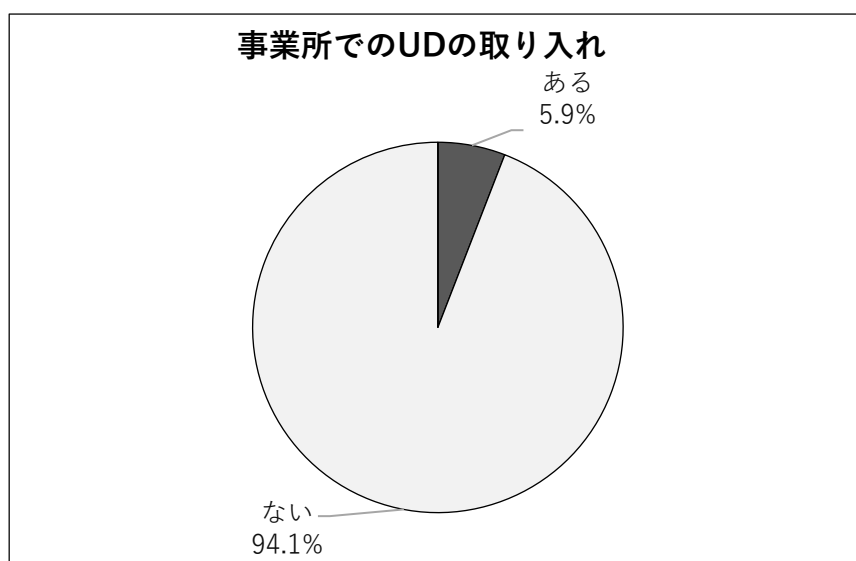
UDを知っているかについて、「詳しく知っている」6.7%、「知っている」65.2%、「言葉だけは聞いたことがある」21.3%、「全く知らない」6.7%となった。

「詳しく知っている」と「知っている」を合わせた『理解度』は71.9%、『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93.2%となった。

R2調査と比較すると、『理解度』は20.2ポイントの大幅上昇、『認知度』は9.5ポイント上昇した。

問2 問1で「4. 全く知らない」を選択した方のみ回答してください。

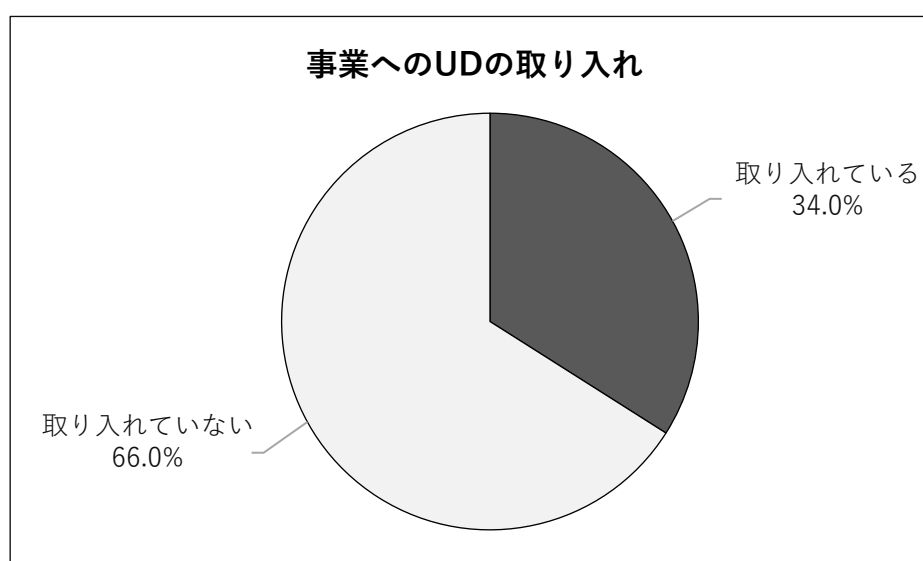
取り組みはUDの考えに基づいていますが、貴事業所ですでに取り入れているものはありますか？(1つに○)



UDを「全く知らない」と回答した事業所は、UDの取り入れも94.1%が「ない」との回答であった。

問3 すべての事業所にお伺いします。

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」「誰もが働きやすい設備・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？(どちらか1つに○)

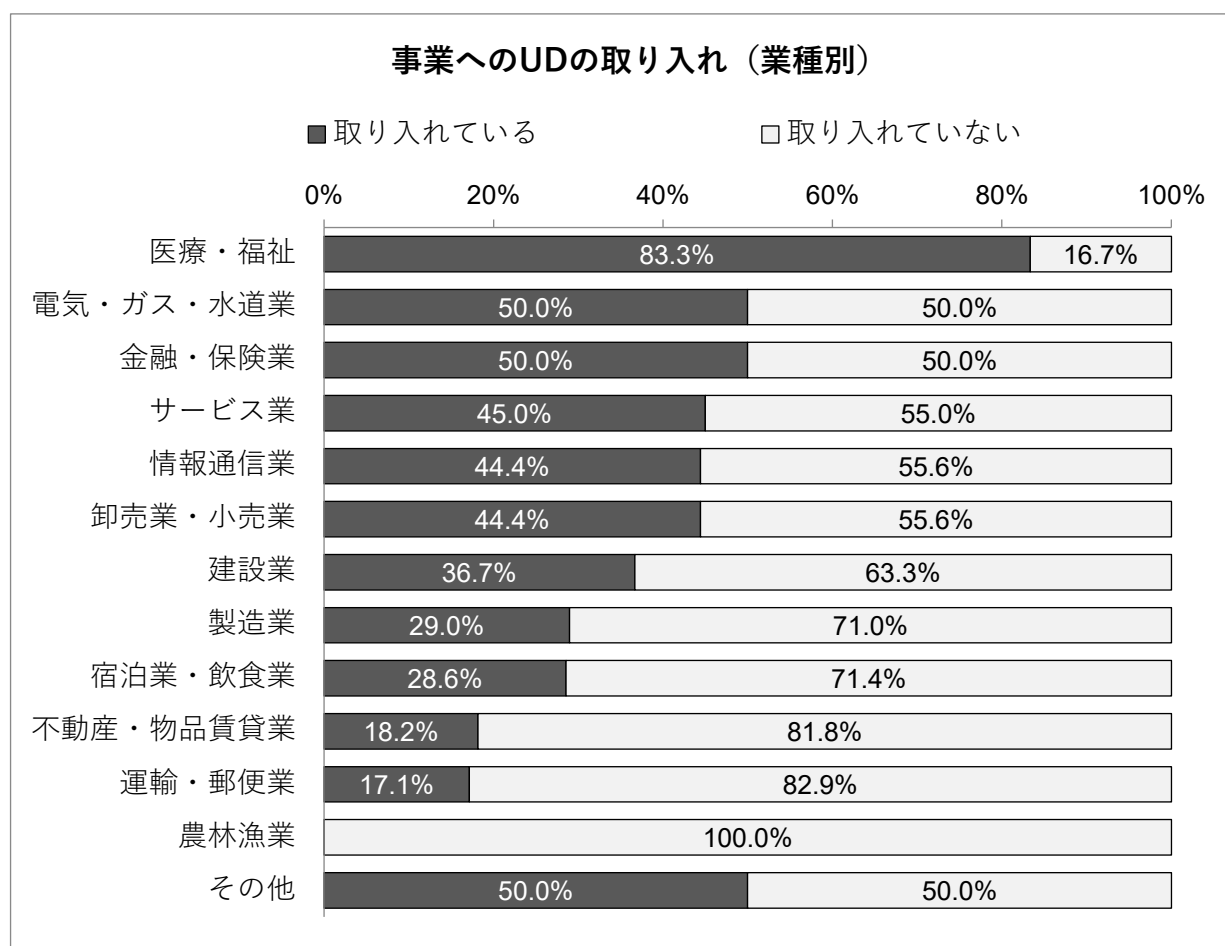
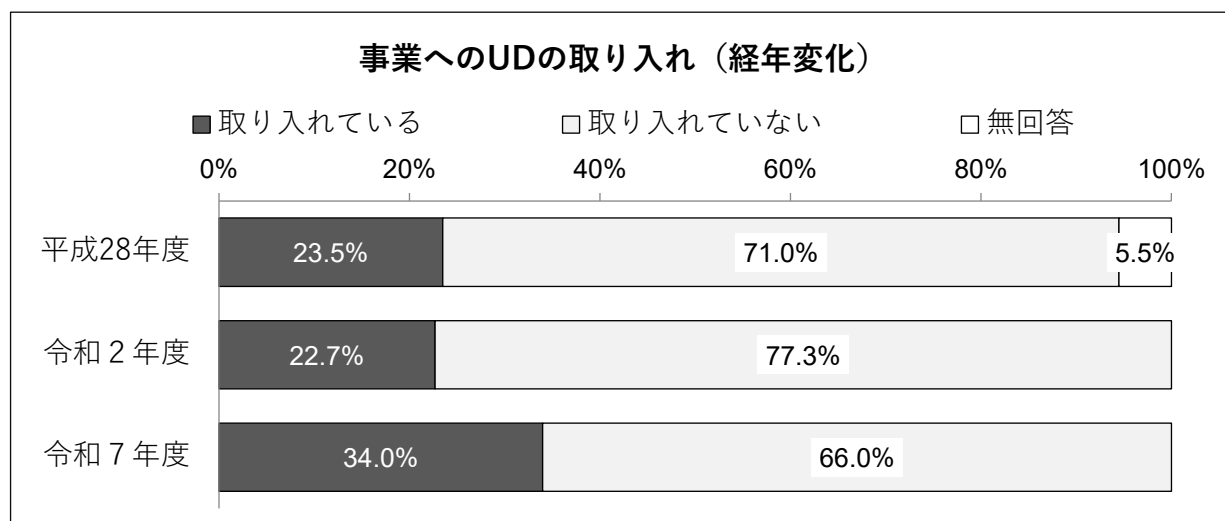


事業を営む上でUDを取り入れているかについて、「取り入れている」は34.0%、「取り入れていない」の66.0%を32.0ポイント下回った。

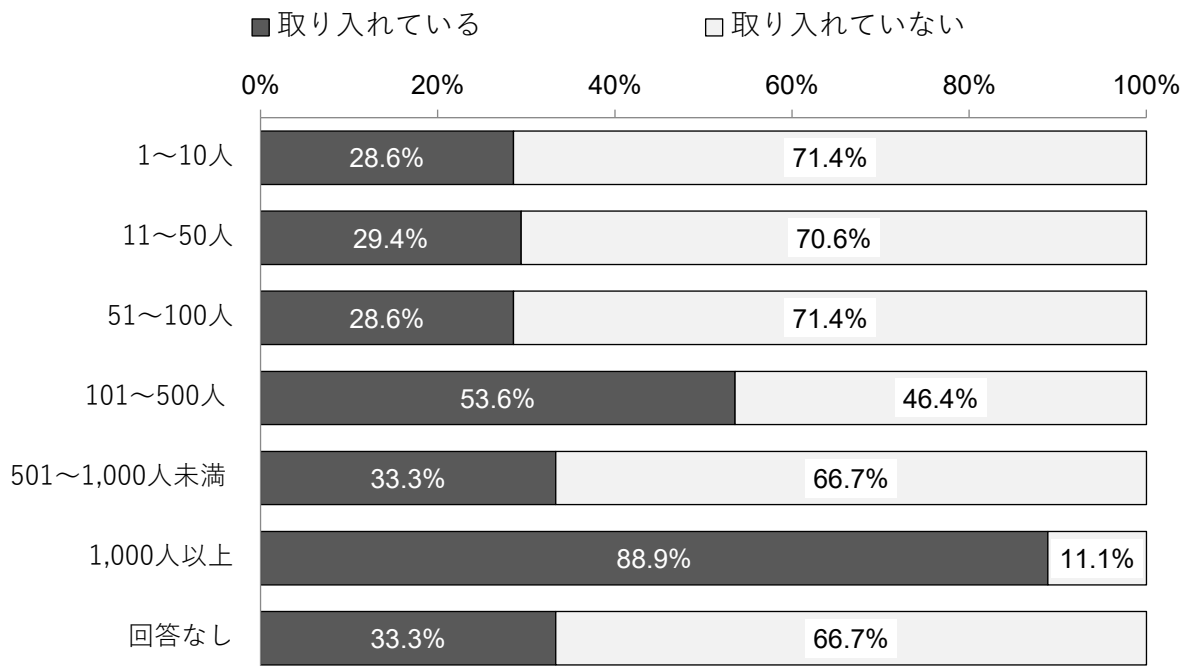
U・ゆうプランⅢでは、「取り入れている」のR7年度目標値を30.0%としており、R7調査では、34.0%で目標値を4.0ポイント上回った。R2調査との比較でも、「取り入れている」は11.3ポイント上昇した。

業種別にみると医療・福祉は「取り入れている」は83.3%と高く、次いで金融・保険業、電気・水道・ガス業が高かった。従業員規模別にみると規模の大きな企業の方がUD理解度・認知度が高くなる傾向にある。

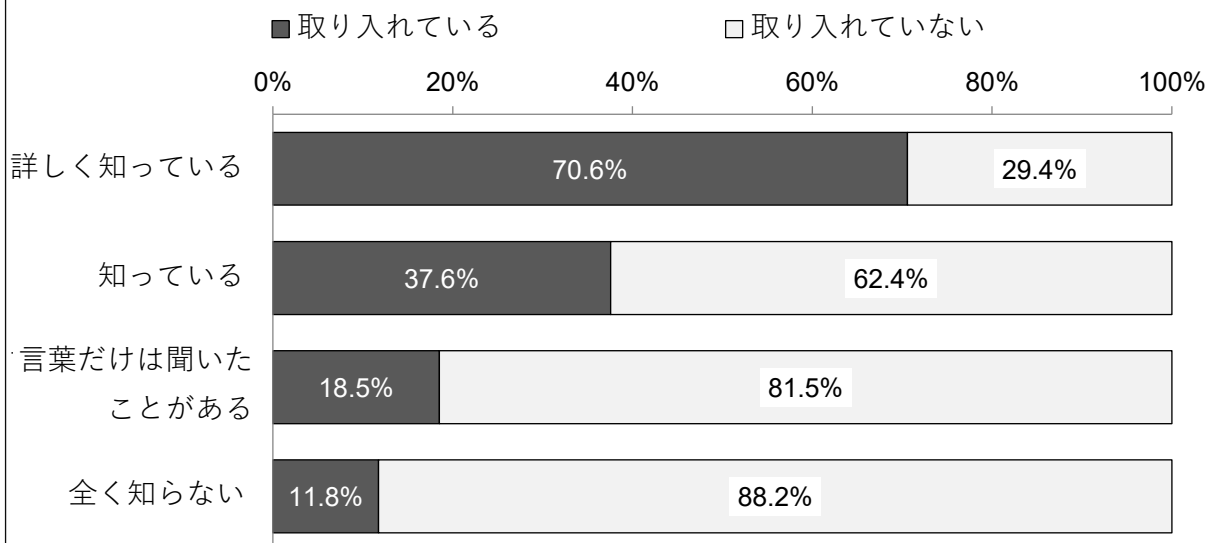
UD理解度・認知度別にみると、UDに対する理解が高まるにつれ、「取り入れている」の割合も高くなっている。



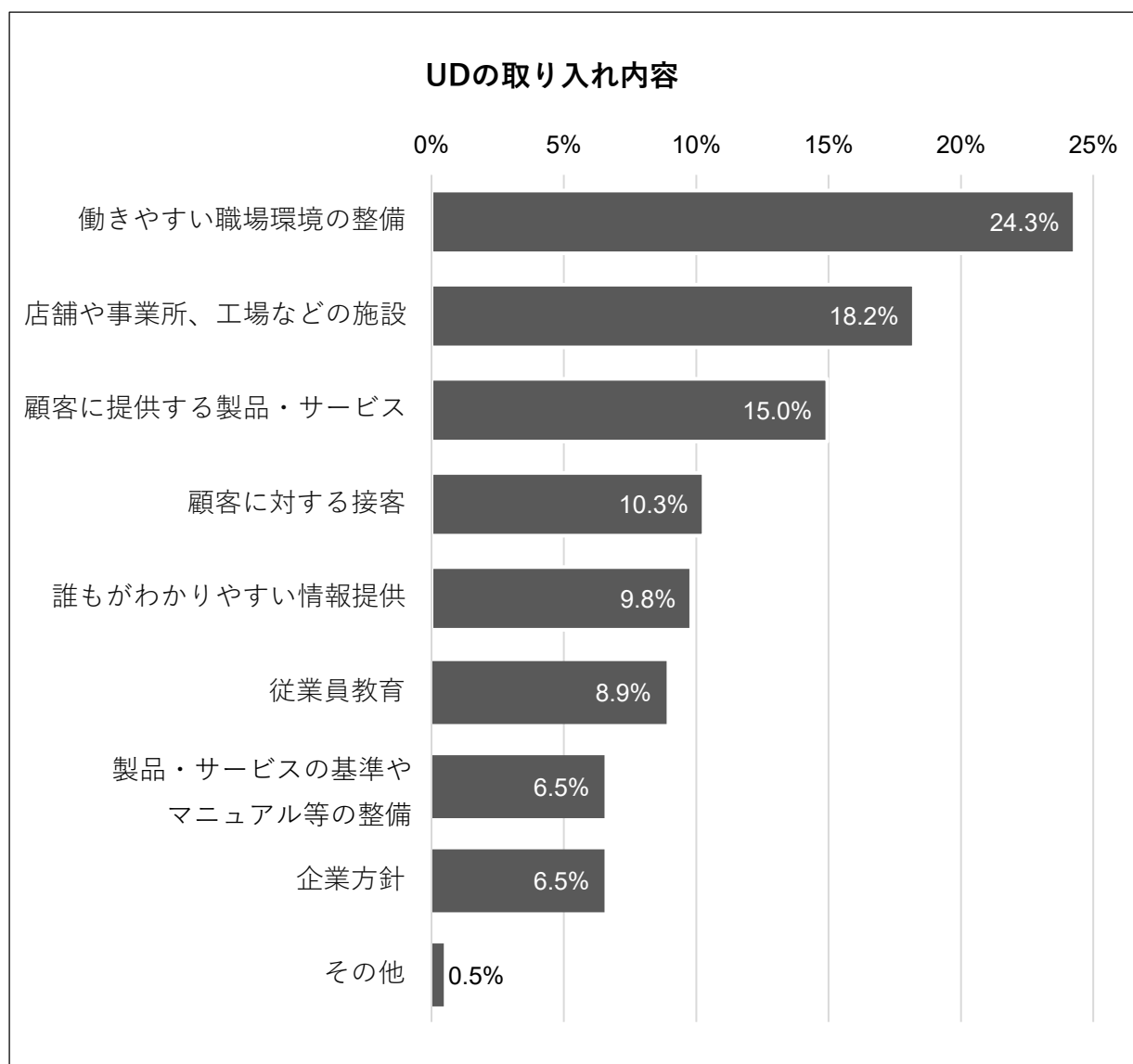
事業へのUDの取り入れ（従業員規模別）



事業へのUDの取り入れ（UD理解度・認知度別）



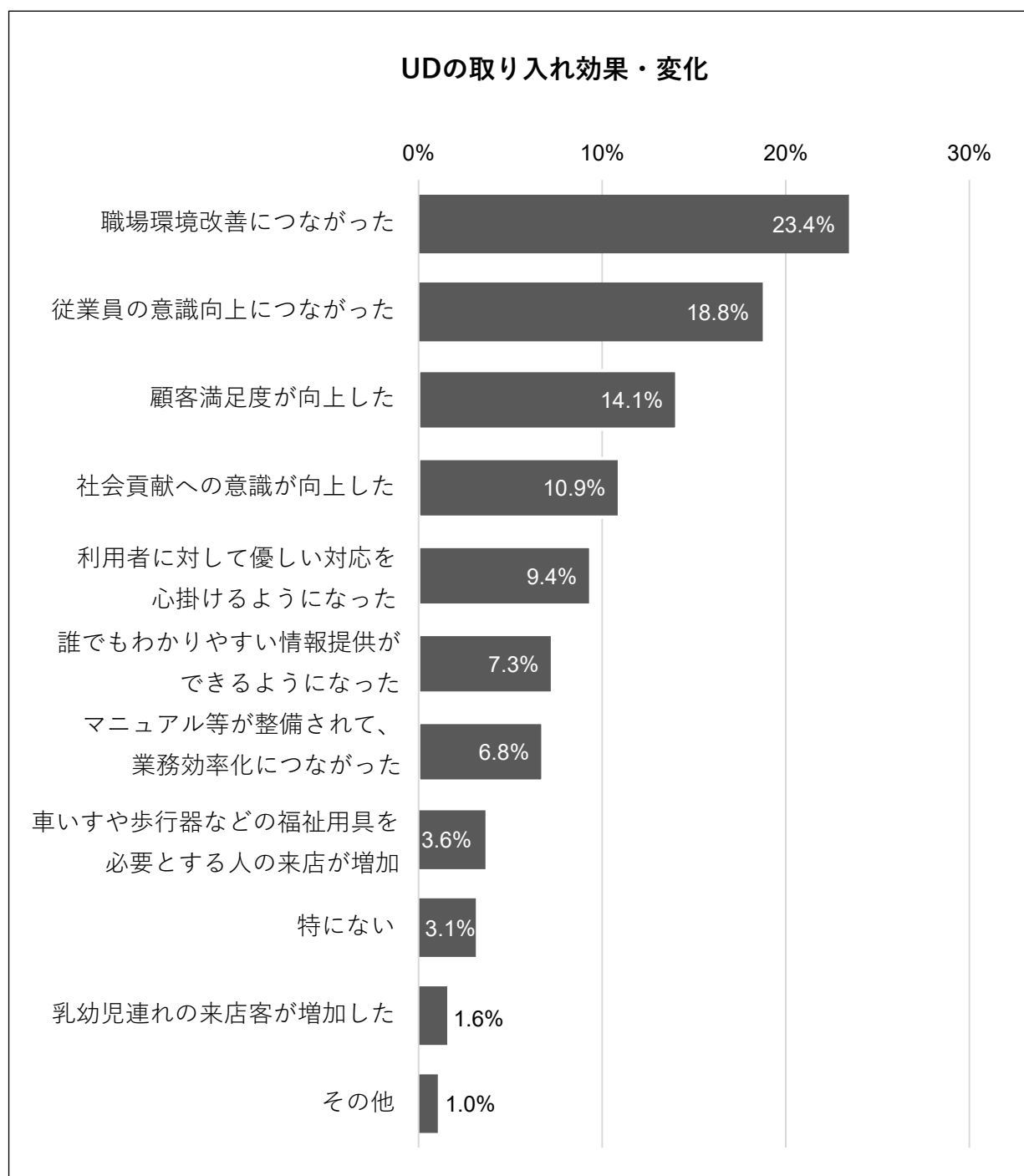
問4 問3で「1. 取り入れている」を選択した事業所のみ回答してください。
貴事業所は、ユニバーサルデザインを、どのようなところに取り入れていますか？
(当てはまるものすべてに○)



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「店舗や事業所、工場などの施設」、「顧客に提供する製品・サービス」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。

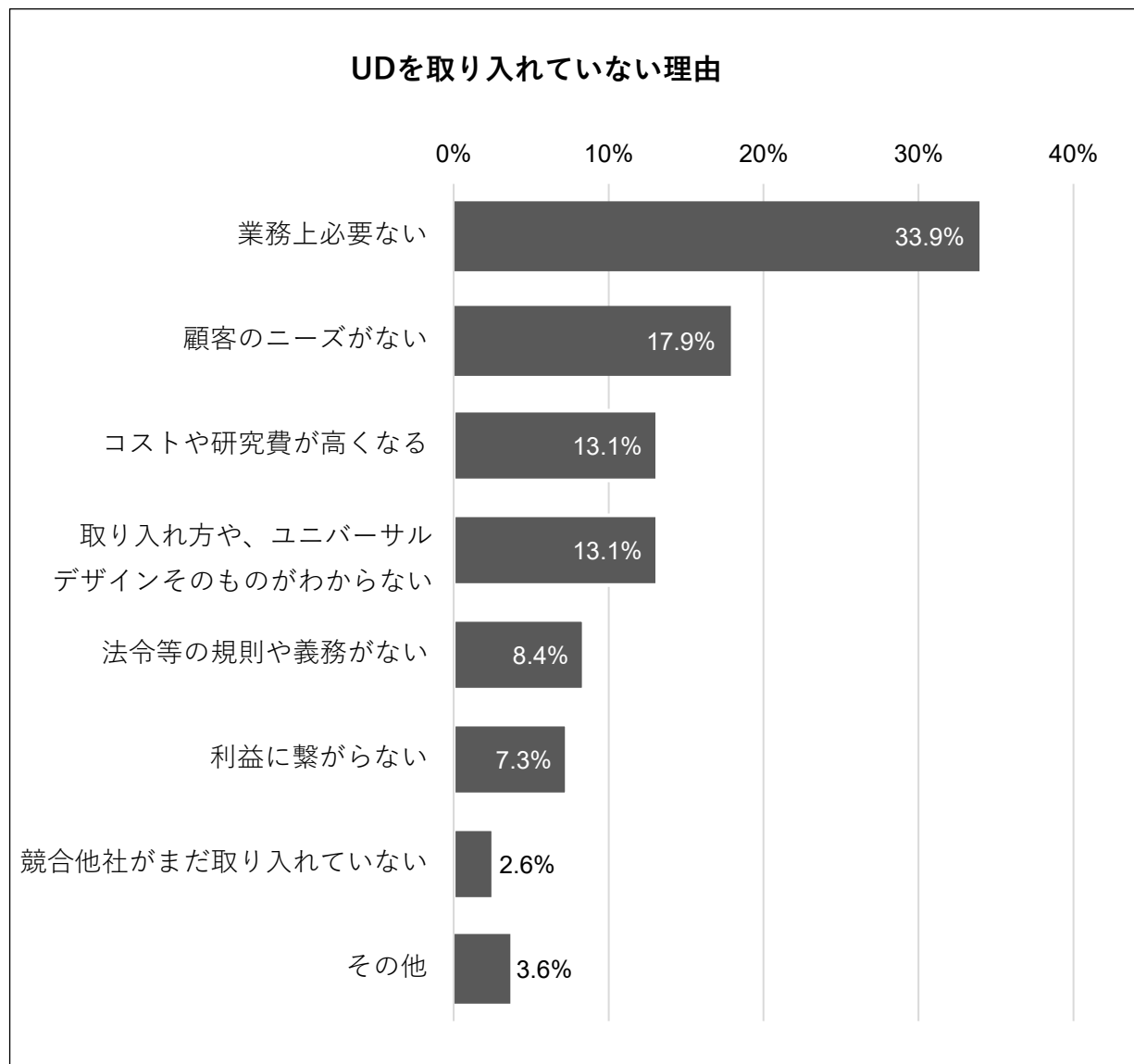
問5 問3で「1. 取り入れている」を選択した事業所のみ回答してください。

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、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○)



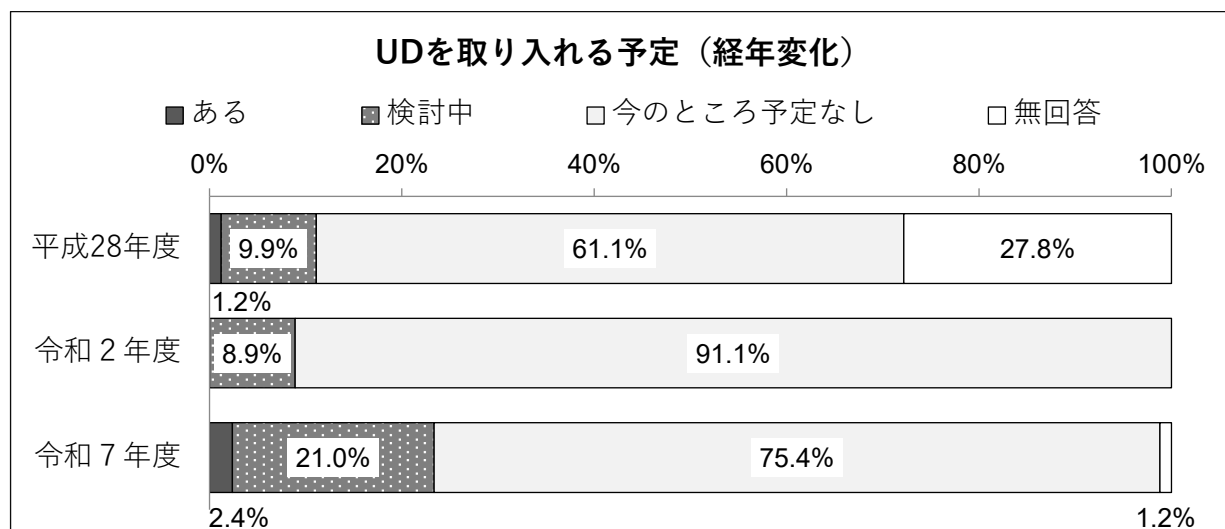
UDを取り入れたことによる効果や変化について、「職場の環境改善につながった」が最も高く、次いで「従業員の意識向上につながった」、「顧客満足度が向上した」が高かった。

問6 問3で「2. 取り入れていない」を選択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○)



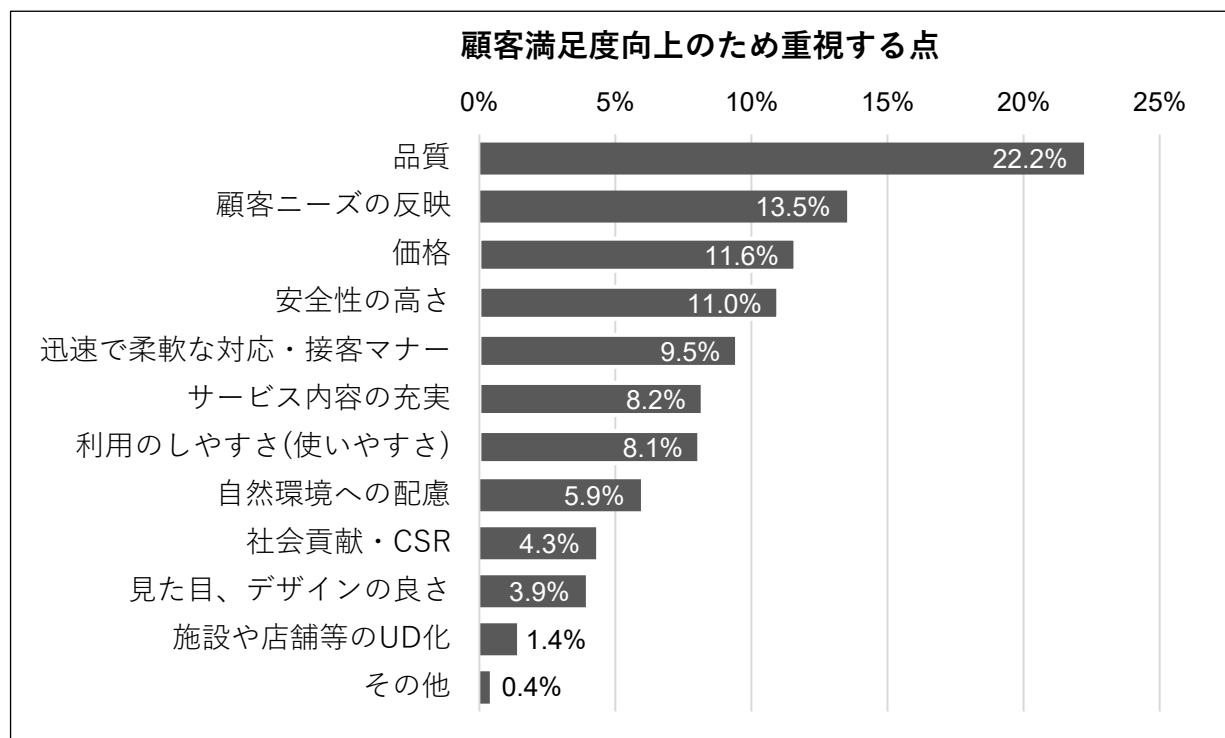
UDを取り入れていない理由について、「業務上必要ない」が最も高く、次いで「顧客のニーズがない」、「コストや研究費が高くなる」、「取り入れ方や、UDそのものがわからない」の順に高かった。

問7 問3で「2. 取り入れていない」を選択した事業所のみ回答してください。
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つに○)



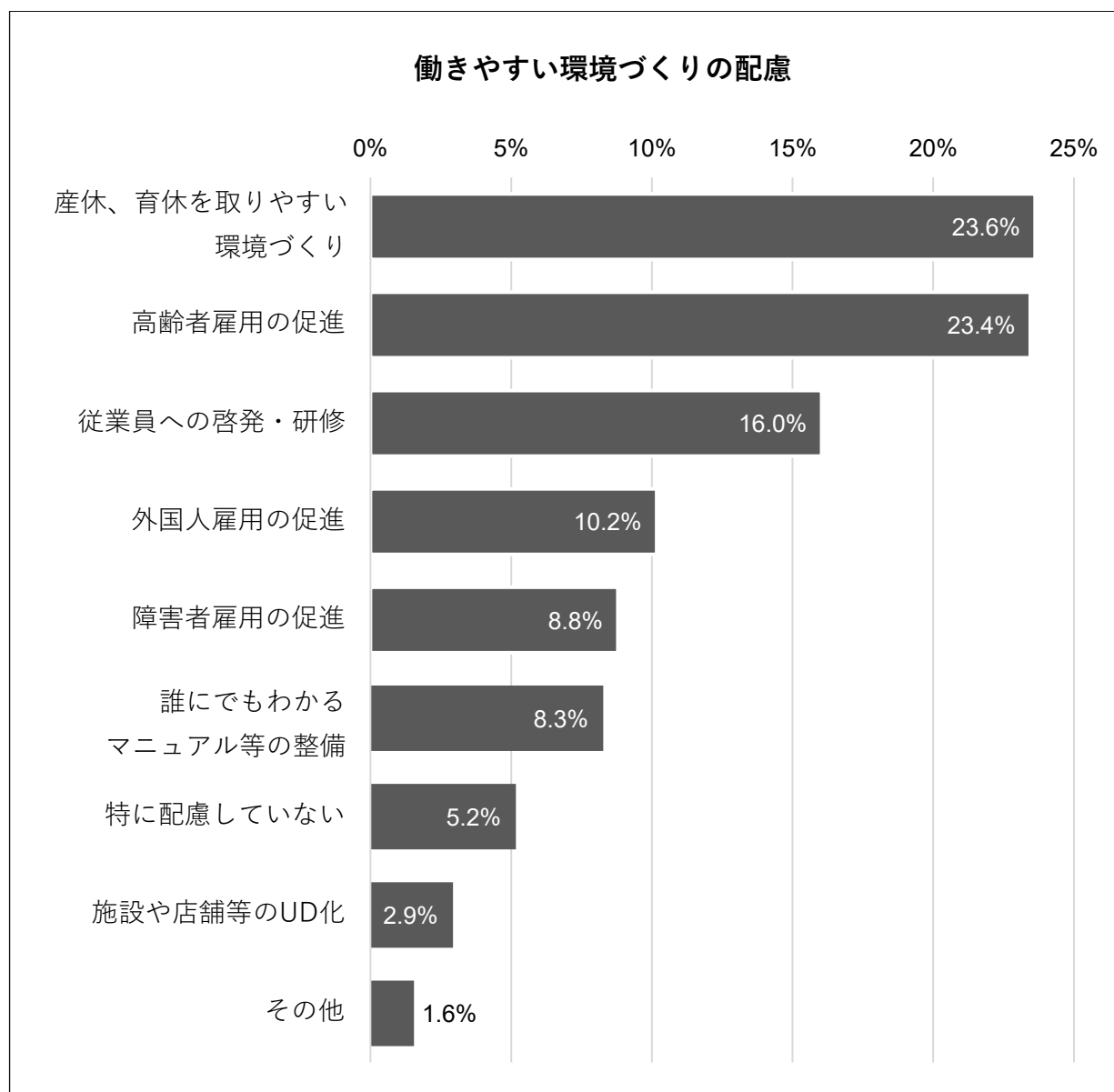
UDを取り入れていない事業所の中で、今後UDを取り入れていく予定があるかを聞いたところ、「ある」と回答した事業所は2.4%だった。「検討中」は21.0%であった。R2調査と比較して、「ある」と「検討中」を含めた『取り入れる可能性あり』が14.5ポイント上昇した。

問8 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○)



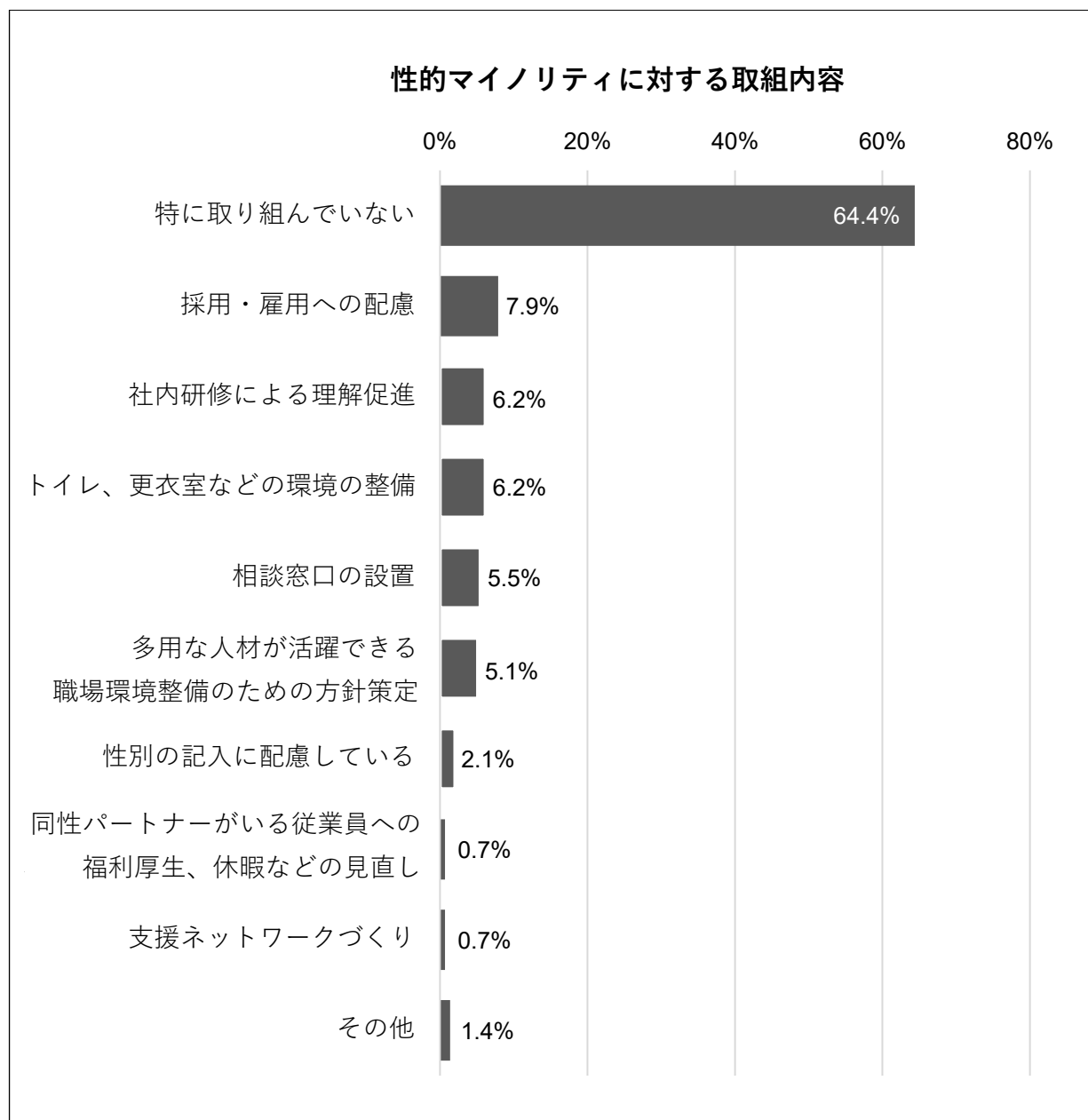
顧客満足度を向上させるため重視している点について、「品質」が22.2%と最も高く、次いで「顧客ニーズの反映」、「価格」、「安全性の高さ」の順に高かった。最も低かったのは、「施設や店舗等のUD化」であった。

問9 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○)



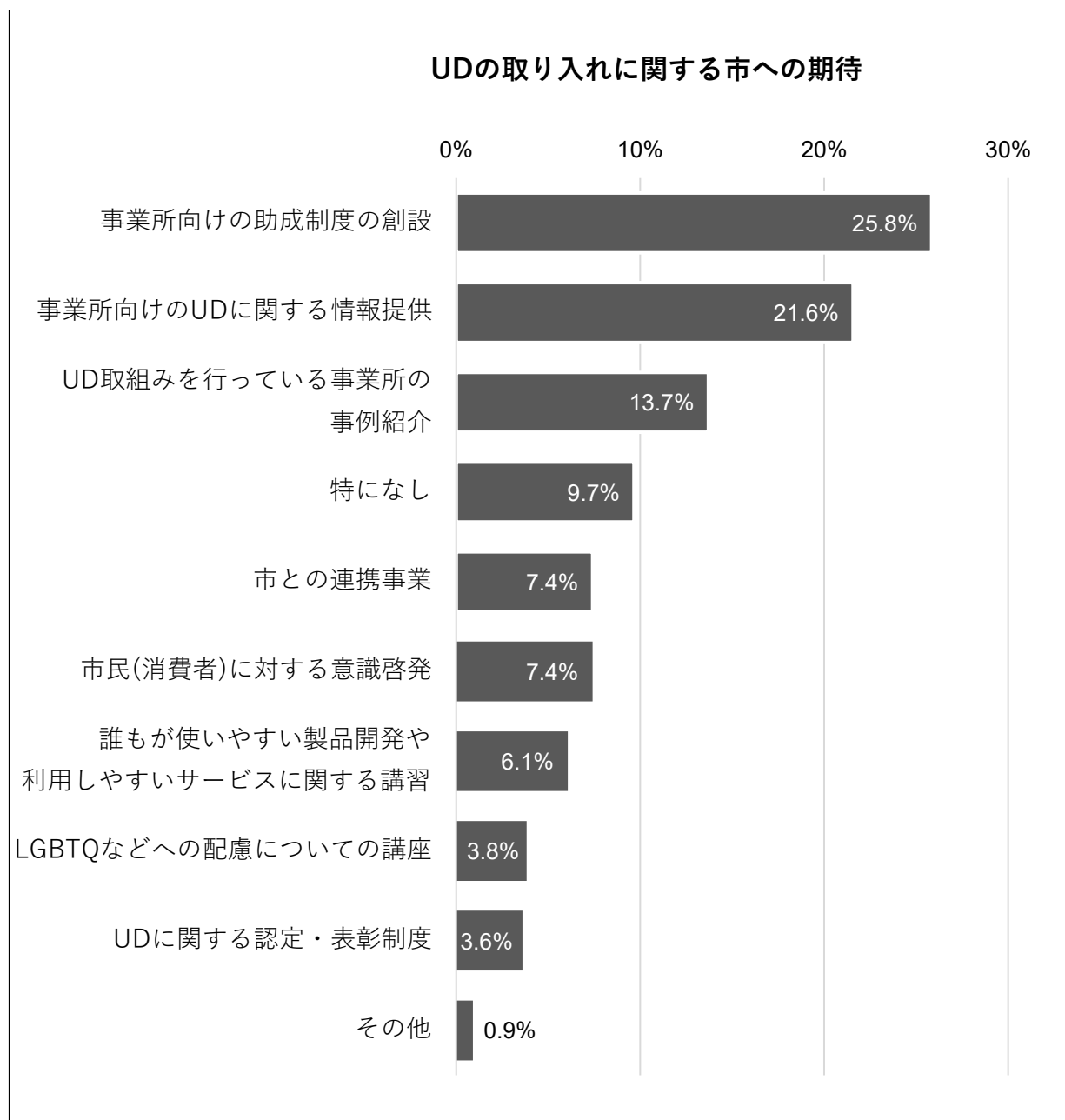
すべての従業員が働きやすい環境づくりのために配慮していることについて、「産休、育休を取りやすい環境づくり」が23.6%と最も高かった。次いで、僅差で「高齢者雇用の促進」、次いで「従業員への啓発・研修」の順に高かった。最も低かったのは、「施設のUD化」が2.9%であった。

問10 貴事業所では、LGBTQなど性的マイノリティの顧客や従業員に向けてどのようなことに取り組んでいますか？（当てはまるものすべてに○）



LGBTQなど性的マイノリティの顧客や従業員に向けた取り組みについては、「特に取り組んでいない」が64.4%と突出しており、他の取組は非常に少なかった。

問11 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○）



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、「事業所向けの助成制度の創設」が25.8%と最も多く、次いで「事業所向けのUDに関する情報提供」の順に高かった。

市への期待が低かったのは、「UDに関する認定・表彰制度」、「LGBTQなどへの配慮についての講座」であった。

問12 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ればご記入ください。

- ・取り組んでいることの評価を取り入れて欲しい。
- ・建物の場合、ハートビルは厳しいので、シルバースター制度程度の認証制度があればよい。
- ・ハード・ソフト面補助金と紐づいた認証制度があれば、導入のきっかけになりやすいのではと思います。
- ・何をすれば良いかわからない。
- ・過剰な取り組みは不要だと考えます。
- ・主にはBtoBの中小企業です。配慮すべき事柄と捉えていますが、中小企業では活用されなかったり、効果が少ない設備への事前投資は難しいのが現状です。必要になれば会社で取り入れたいと考えています。簡単なものは考慮していきたいと考えています。

III 参考資料

I 調査票送付資料（UDの説明）

（I）市民用

ユニバーサルデザイン（UD）とは・・・

年齢・性別・国籍などの違いをこえ、すべての人が暮らしやすいように、まちづくり・生活環境・職場環境・ものづくりなどを行っていかうとする考え方です。

◆身近なユニバーサルデザイン（UD）の事例を紹介します。

～普段から何気なく使っているものにもUDがたくさんあります。



【例①】シャンプーボトル
ギザギザの突起がついているので、誰でも触ってリンスとの区別ができます。



【例②】自動販売機
低い位置にもボタンがあるなど、子どもや車いすの人でも利用しやすくなっています。



【例③】多機能トイレ
手すりやオストメイトなどの設備やスペースを広くとることで、さまざまな人でも利用できます。



【例④】エレベーター
車いすやベビーカーを使う人など、階段が登れない人でも利用できます。



【例⑤】思いやり駐車場
高齢者や障がい者、妊産婦などが乗降しやすいように広いスペースを確保しています。



【例⑥】低床バス
床が低いので、車いすや高齢者など、誰でも乗り降りしやすいようになっています。

◆心のユニバーサルデザインも必要です。

施設や環境を整えるだけではありません。施設や環境など物質的なユニバーサルデザイン化と合わせて、“人のやさしさ”や“相手を思いやる行動”により、誰もが暮らしやすい社会が実現できると考えています。

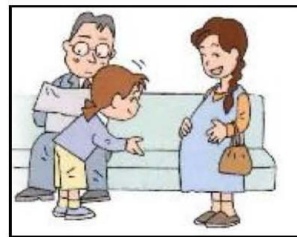
浜松市では、「思いやりの心が結ぶやさしいまち」を目指して、建物やまちの空間だけでなく、「心のユニバーサルデザイン」の啓発にも努めています。



困っている人を見かけたら声をかけよう！



体の不自由な人が困っていたらみんなで助けよう！



お年寄りや妊婦さんへ席を譲ろう！

(2) 事業所用

ユニバーサルデザイン（UD）とは・・・

年齢・性別・国籍などの違いをこえ、すべての人が暮らしやすいように、まちづくり・生活環境・職場環境・ものづくりなどを行っていかうとする考え方です。

◆身近なユニバーサルデザイン（UD）の事例を紹介します。

～普段から何気なく使ったり、取り入れているものにもUDがたくさんあります。



①段差のない入口

床の段差がないため、高齢者や車いすの人も安全に入場できます。



②自動販売機

低い位置にボタンがあるなど、子どもや車いすの人も利用しやすくなっています。



③多機能トイレ

手すりやオストメイトなどの設備やスペースを広くとることで、どなたでも利用できます。



④エレベーター

車いすやベビーカーを使う人など、階段が登れない人でも利用できます。



⑤二段手すり

手すりを二段にすることで、自分の身長に合った高さの手すりが選べます。



⑥支払方法

多様な支払方法に対応したレジは、現金でもキャッシュレスでも支払いができます。



⑦案内看板

ピクトグラム（絵文字）やルビを付けて外国人や子供でもわかりやすいように工夫しています。



⑧ローカウンター

カウンターが低いので、車いすの人や高齢者も座ってお話がしやすくなっています。

～その他の事例

- ・ 屈まなくても簡単に履ける靴
- ・ 高齢者など噛む力が弱くなった人でも食べやすい食品
- ・ 多言語対応可能な窓口
- ・ 誰でも見やすい色や文字を使った印刷物
- ・ 車いすにもやさしい自動ドア
- ・ 目的窓口別に色分けした案内矢印を設置した床

(1) 市民用

お願い：ご回答にあたりましては、2ページの「ユニバーサルデザイン（UD）とは」を
ご一読ください。

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3へお進みください

→問2をご回答いただき、問3へお進みください

1. はい 2. いいえ

1. 感じる 2. 少し感じる 3. 感じない 4. どちらとも言えない

[illegible]

1. 外国の文化や障がいなどについて学ぶ機会
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
3. 学校教育などで、UDを学ぶ機会
4. 様々な人との交流の機会
5. ボランティアの養成
6. 広報・啓発活動
7. その他（

1. 感じる 2. 少し感じる 3. 感じない 4. どちらとも言えない

問 23 あなたは、LGBTQ など性的マイノリティの方々への支援のために、どのような取り組みが必要だと考えますか？（あてはまるものすべてに○）

1. 市民に理解を広めるための啓発	2. 企業に理解を広めるための啓発
3. 子どもに対する教育	4. 行政職員や教職員への研修
5. 相談窓口の設置	6. 当事者同士が交流できる居場所づくり
7. 社会制度（法律・条令等）の整備	8. トイレ・更衣室等の社会環境の整備
9. 書類の性別欄の見直し	10. パートナーシップ宣誓制度の周知
11. その他（	）

問 24 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 25 設問 24 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 26 その他、UD に関するご意見などがあればご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

性別	1. 男	2. 女	3. その他	4. 回答しない
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	8. 回答しない		
職業 (主なもの1つ だけ)	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. NPO・NGO・市民活動団体等 5. 年金受給者 6. 学生 7. 無職 8. その他（			
居住地	あなたがお住まいの行政区は 1. 中央区 2. 浜名区 3. 天竜区			

ご協力ありがとうございました。

(2) 事業所用

浜松市ユニバーサルデザイン意識調査（事業所向け）調査票

お願い：ご回答にあたりましては、2ページの「ユニバーサルデザイン（UD）とは」をご一読ください。

問1 「ユニバーサルデザイン」とは、年齢や性別、国籍、障害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つに〇）

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3へお進みください
- 問2をご回答いただき、問3へお進みください

問2 問1で「4. 全く知らない」を選択した方のみ回答してください。

2ページのような取り組みはUDの考えに基づいていますが、貴事業所ですでに取り入れているものはありますか？（1つに○）

1. ある 2. ない 3. どちらとも言えない

問3 全ての事業所にお伺いします。

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」「誰もが働きやすい設備・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？（どちらか1つに○）

1. 取り入れている →次は、問4、問5を回答してください
2. 取り入っていない →次は、問6、問7を回答してください

問4 問3で「1. 取り入れている」を選択した事業所のみ回答してください。

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○)

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5 問3で「1. 取り入れている」を選択した事業所のみ回答してください。

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、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て、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. 特にない
11. その他（ ）

問6 問3で「2. 取り入れていない」を選択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、ユニバーサルデザイン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（ ）

問7 問3で「2. 取り入れていない」を選択した事業所のみ回答してください。

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つに○）

1. ある
2. 検討中
3. 今のところ予定はない

以下、すべての事業所にお伺いします。

問8 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. 自然環境への配慮
7. サービス内容の充実
8. 顧客ニーズの反映
9. 迅速で柔軟な対応・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9 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. 施設のユニバーサルデザイン化
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. 特に配慮していない
9. その他（

問 10 貴事業所では、LGBTQ など性的マイノリティの顧客や従業員に向けてどのようなことに取り組んでいますか？（当てはまるものすべてに○）

1. 多様な人材が活躍できる職場環境整備のための方針策定
2. 社内研修による理解促進
3. トイレ、更衣室などの環境の整備
4. 相談窓口の設置
5. 採用・雇用への配慮
6. 同性パートナーがいる授業員への福利厚生、休暇、手当などの見直し
7. 支援ネットワークづくり
8. 性別の記入に配慮している
9. 特に取り組んでいない
10. その他（ ）

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. 事業所向けのユニバーサルデザインに関する情報提供
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. ユニバーサルデザインの実践を行っている事業所の事例紹介
7. ユニバーサルデザインに関する認定・表彰制度
8. LGBTQ などへの配慮についての講座
9. 特になし
10. その他（ ）

--

[illegible]

76

令和7年度ユニバーサルデザイン意識調査報告書

令和8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
E-mail ud@city.hamamatsu.shizuoka.jp