

令和7年度ユニバーサルデザイン意識調査結果概要

1 調査概要

(1) 調査目的

市民、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

①市民意識調査

調査対象	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～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のWEB回答

回収結果

発送数	有効回収数	有効回収率
1,500 件	602件	40.1%

②事業所意識調査

調査対象	市内の事業所 500 社
抽出方法	法人リストから無作為抽出(従業員規模別)

従業員数	抽出事業所	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%

回収結果

発送数	有効回収数	有効回収率
500 件	253 件	50.6%

(3) 質問項目

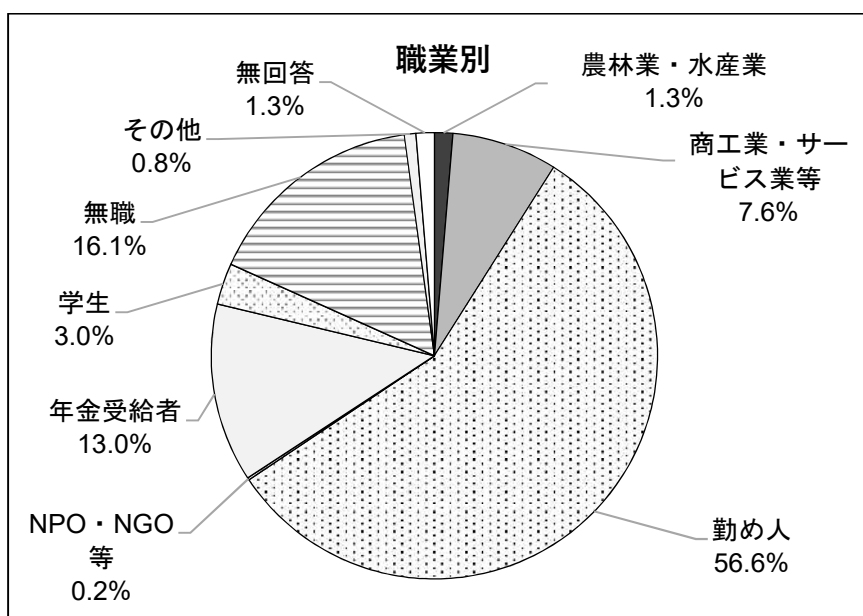
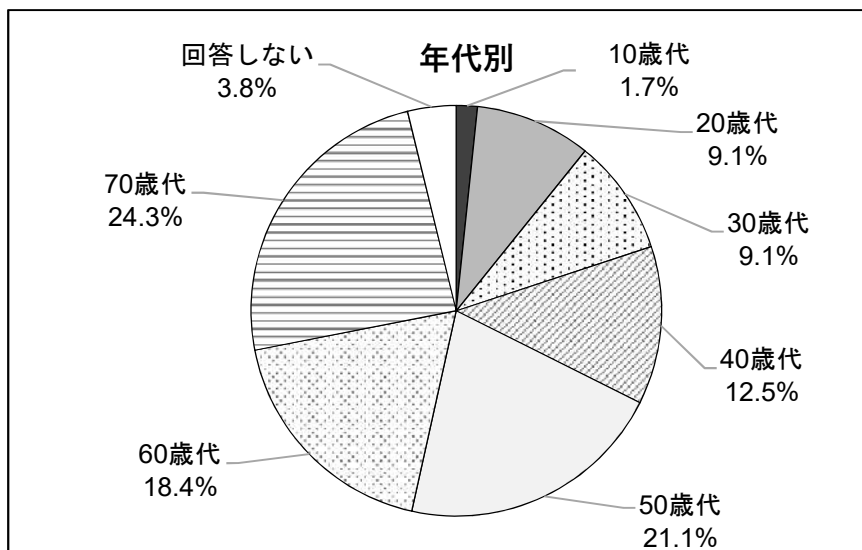
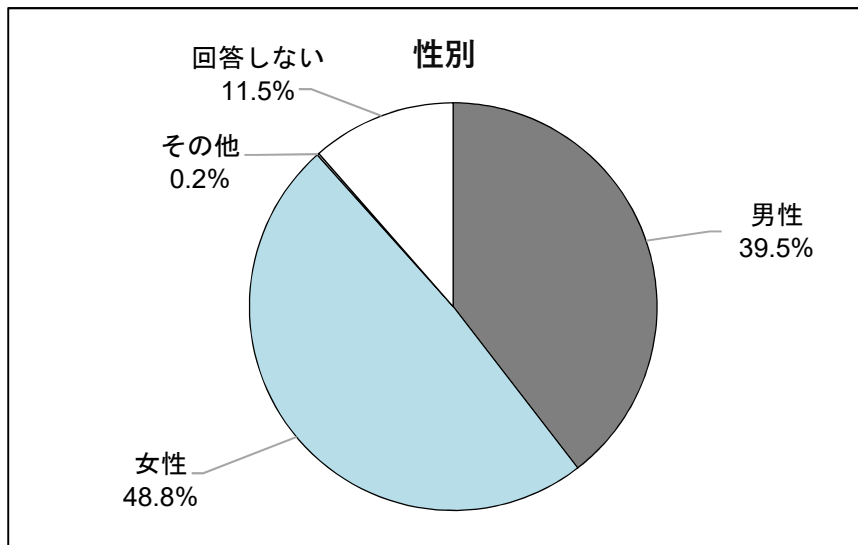
①市民意識調査

- 問 1 ユニバーサルデザイン (UD) について知っていますか？
- 問 2 「全く知らない」を選択した方、あなたの身の回りのUDに気がつきましたか？
- 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？
- 問 4 あなた自身思いやりのある行動をしていますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問 9 高齢者、障がいのある人などを支援する活動に参加したことがありますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問13 公共施設について、利用しやすいと感じますか？
- 問14 民間施設について、利用しやすいと感じますか？
- 問15 公共交通機関について、利用しやすいと感じますか？
- 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？
- 問17 案内サインについて、わかりやすいと感じますか？
- 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？
- 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？
- 問20 あなたの住む地域は、誰もが安全・安心に暮らすことが出来ると感じますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問26 その他、UDに関するご意見等

②事業所意識調査

- 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？
- 問 2 問1「4. 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？
- 問 3 事業を営む上でUDを取り入れていますか？
- 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？
- 問 5 UDの取り入れによって、効果や変化がありましたか？
- 問 6 UDを取り入れていない理由は何ですか？
- 問 7 今後、UDを取り入れていく予定はありますか？
- 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？
- 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？
- 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？
- 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？
- 問12 UDについて、何かご意見やご要望等

(4) 回答者の属性(市民意識調査)



(5) 第3次浜松市UD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	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	65.7%	70.6%	80.0%	-9.4
事業所のUD理解度	51.7%	71.9%	60.0%	+11.9

●こと 「誰一人取り残さない“仕組み”」の指標

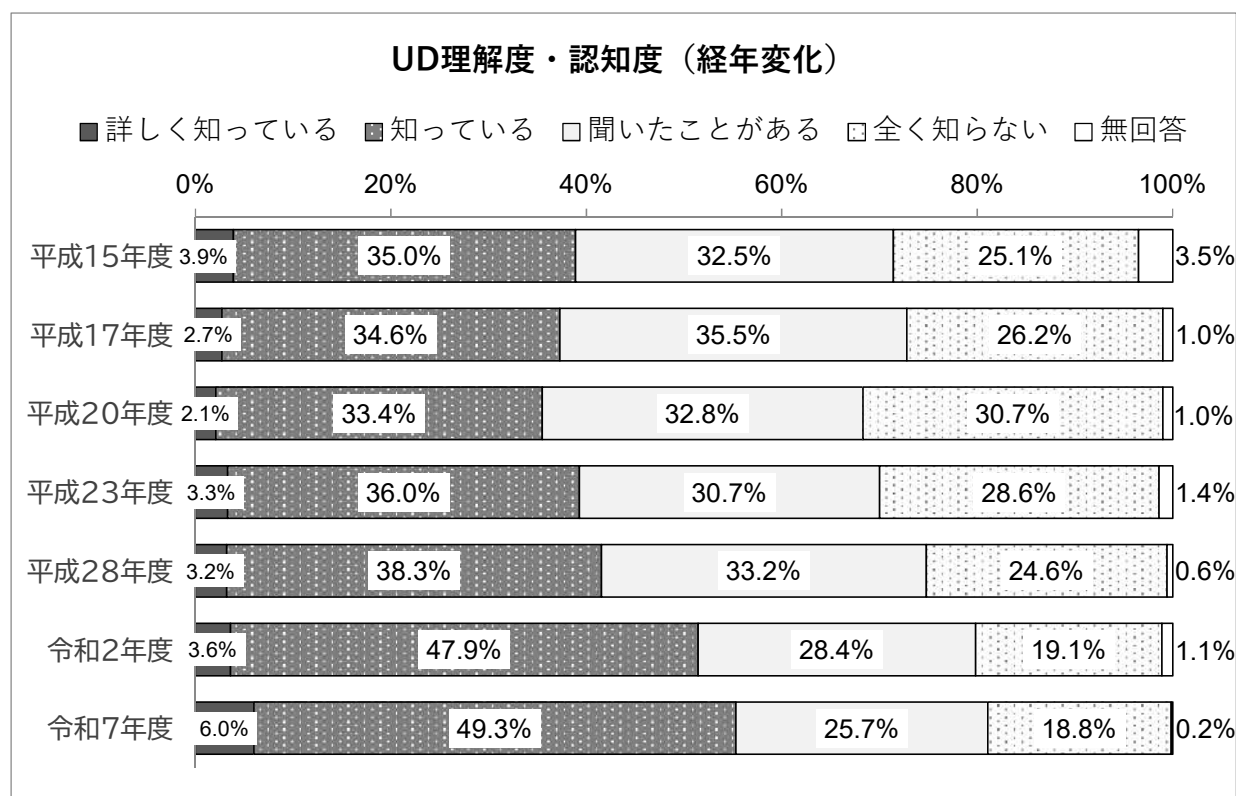
指標	R2調査	R7調査	R7目標	目標比
誰もが就業できる機会が確保されていると感じる人の割合	34.1%	38.4%	40.0%	-1.6
誰もが文化、スポーツ活動などに参画できる機会が確保されていると感じる人の割合	46.9%	45.0%	50.0%	-5.0
事業を営む上でUDを取り入れている事業所の割合	22.7%	34.0%	30.0%	+4.0

●くらし 「未来まで続く安全・安心な“まち”」の指標

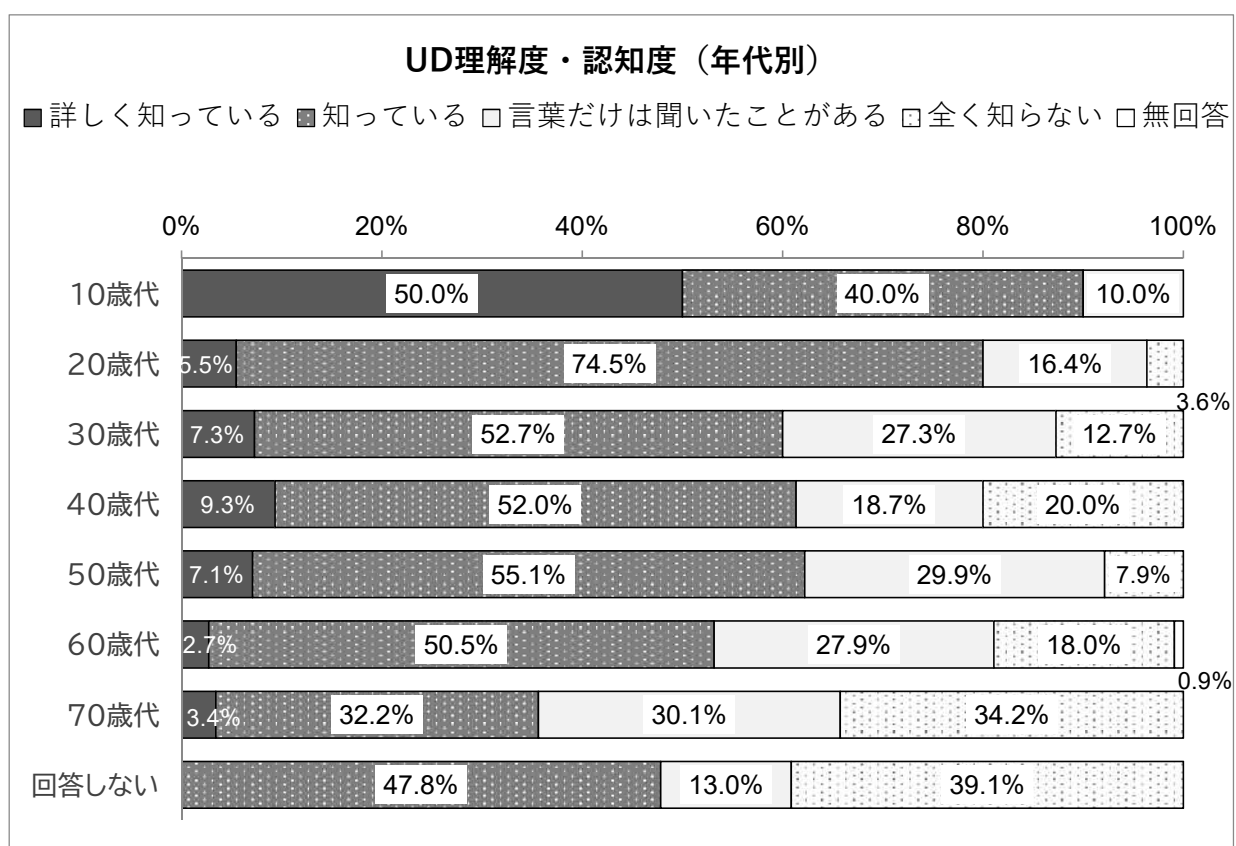
指標	R2調査	R7調査	R7目標	目標比
公共交通機関について、利用しやすいと感じる人の割合	56.1%	50.7%	60.0%	-9.3
自分の住む地域の歩道について、利用しやすいと感じる人の割合	41.4%	36.0%	50.0%	-14.0
防災・防犯の面でみんなが安全・安心に暮らせる地域と感じる人の割合	54.3%	47.2%	70.0%	-22.8

2 市民意識調査結果概要

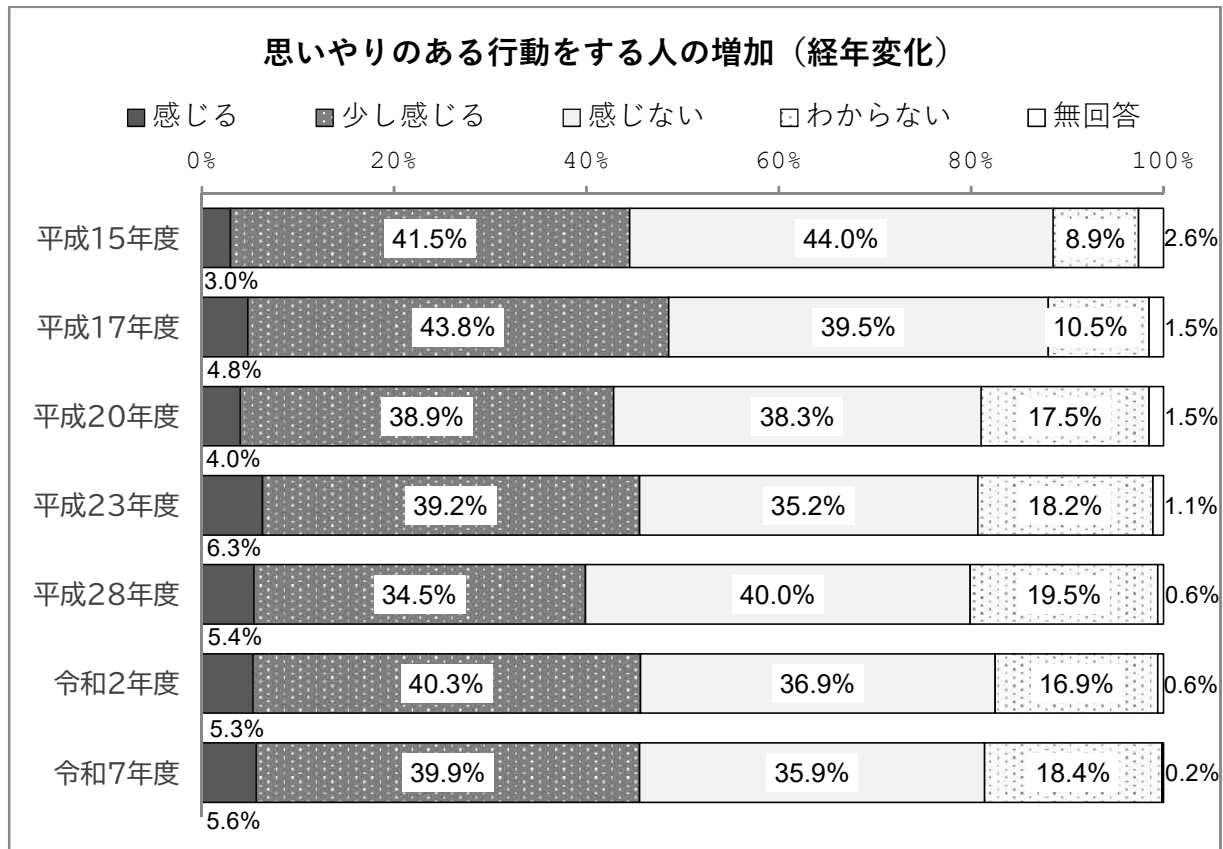
問1 ユニバーサルデザイン(UD)について知っていますか？



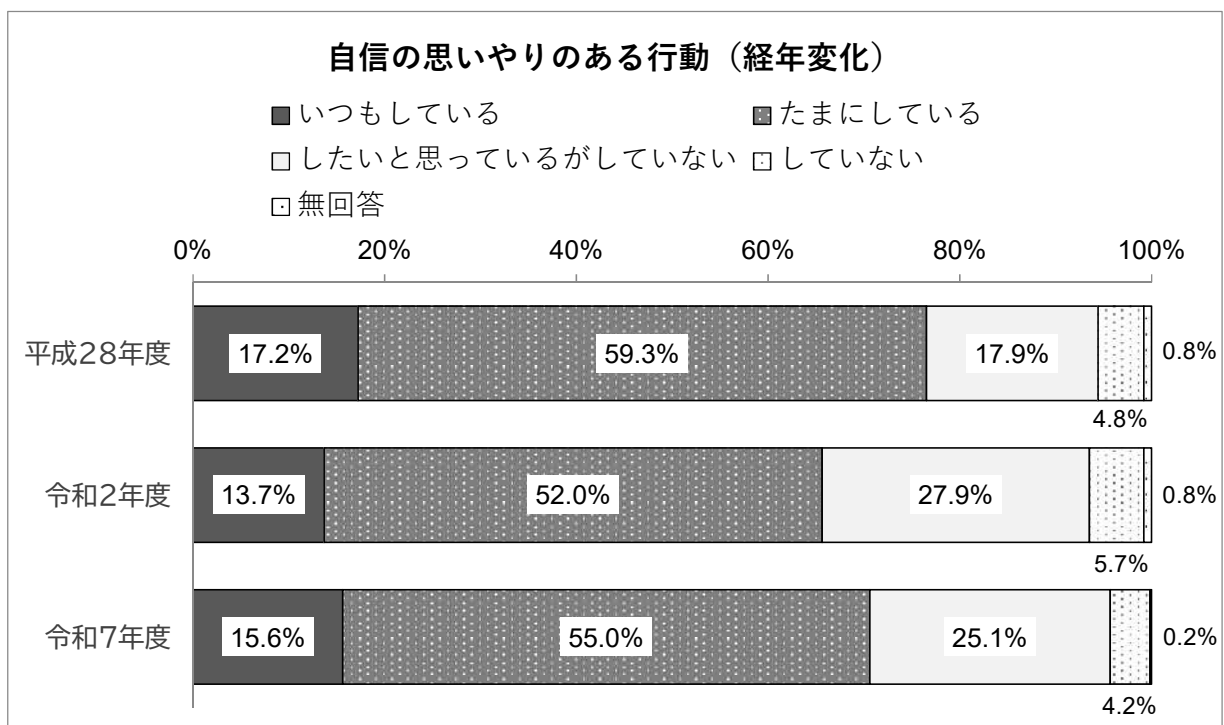
「詳しく知っている」と「知っている」を合わせた『理解度』は、平成20年度調査以降上昇を続け、「言葉だけは聞いたことがある」を含めた『認知度』は過去最高となった。



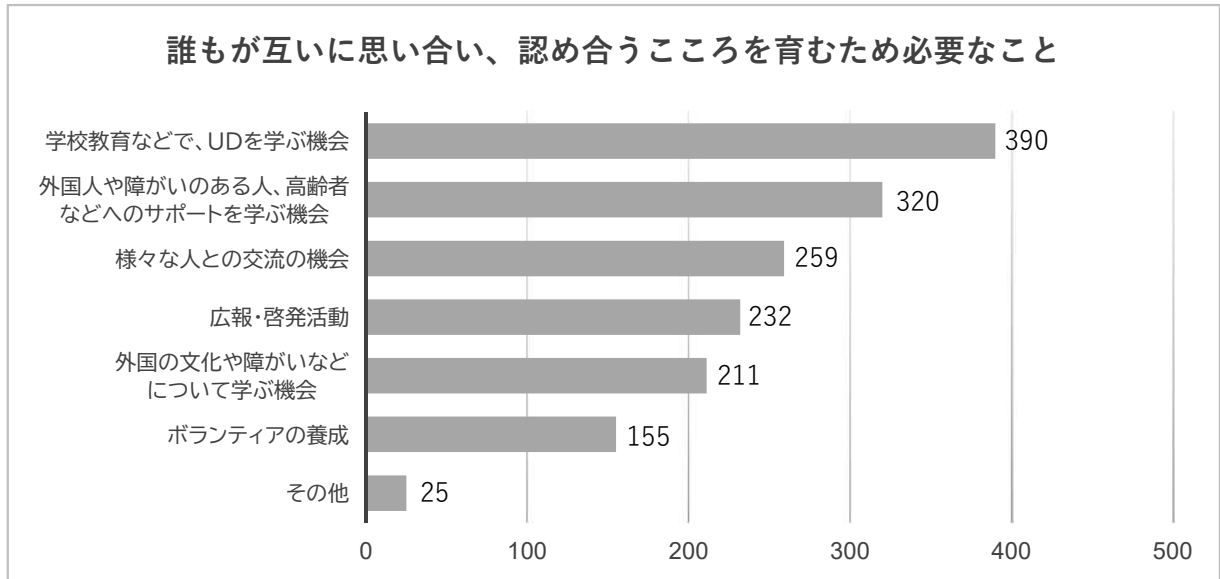
問3 困っている人がいたら声をかけるなど、思いやりのある行動をする人が増えていると感じますか？



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？

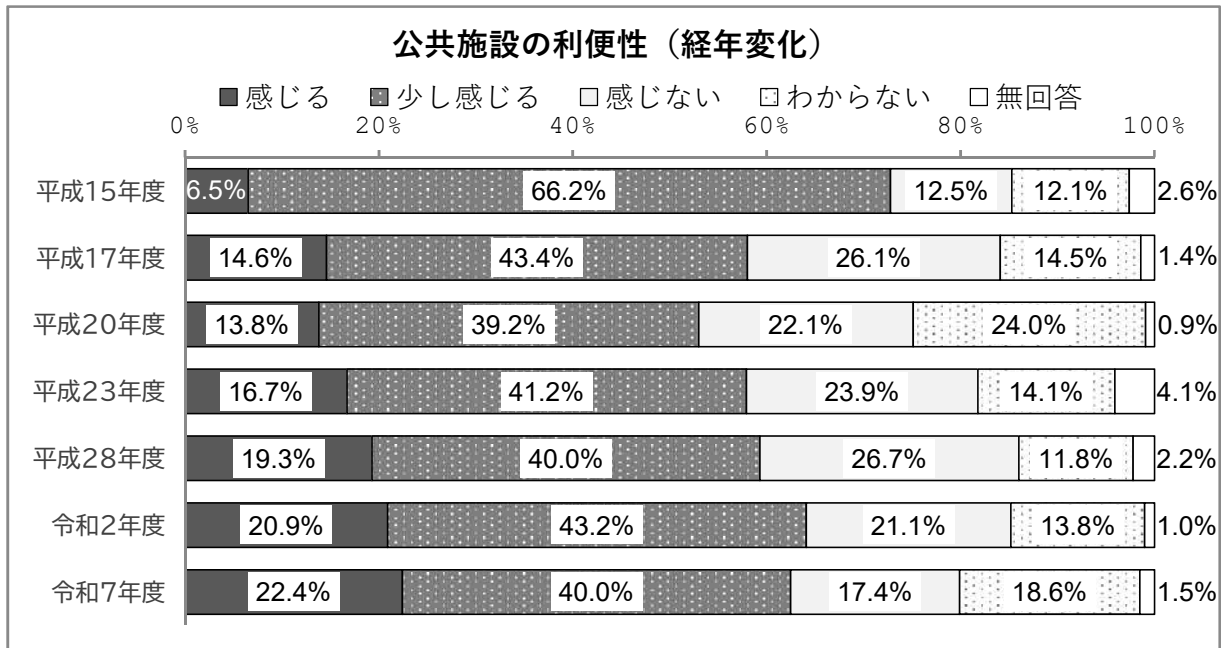


問5 誰もが互いに思い合い、認め合うところを育むためにどのようなことが必要だと思いますか。



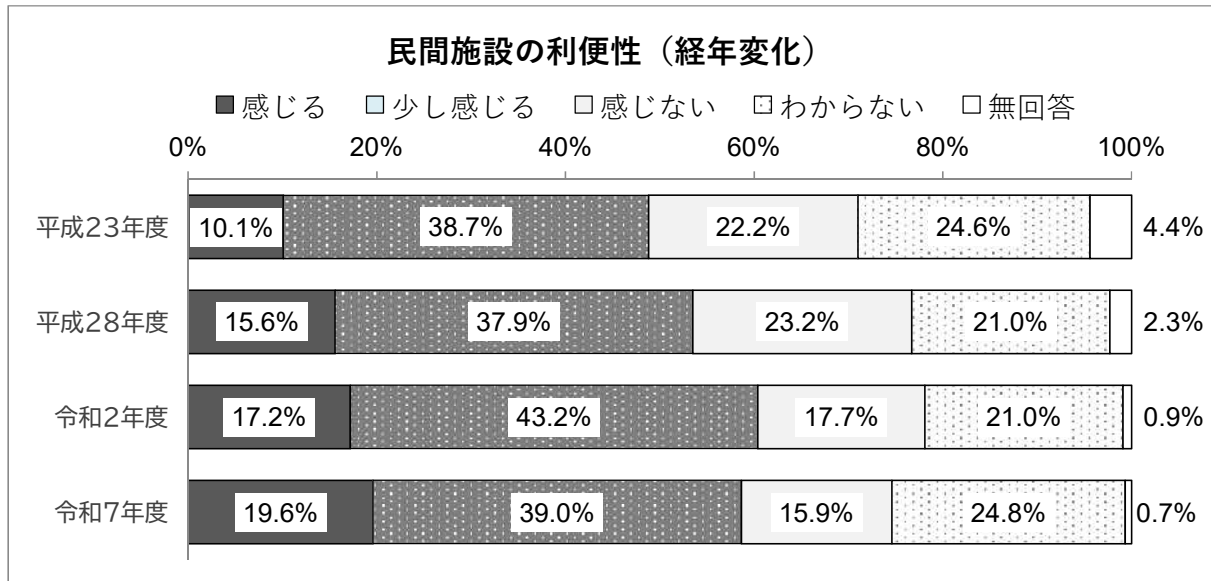
「学校教育などで、UDを学ぶ機会を増やすこと」が 390人で最も多く、次いで「外国人や障がいのある人、高齢者などに対するサポート方法を学ぶ機会を設けること」320人、「様々な人との交流の機会を増やすこと」259人の順に多かった。

問13 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？



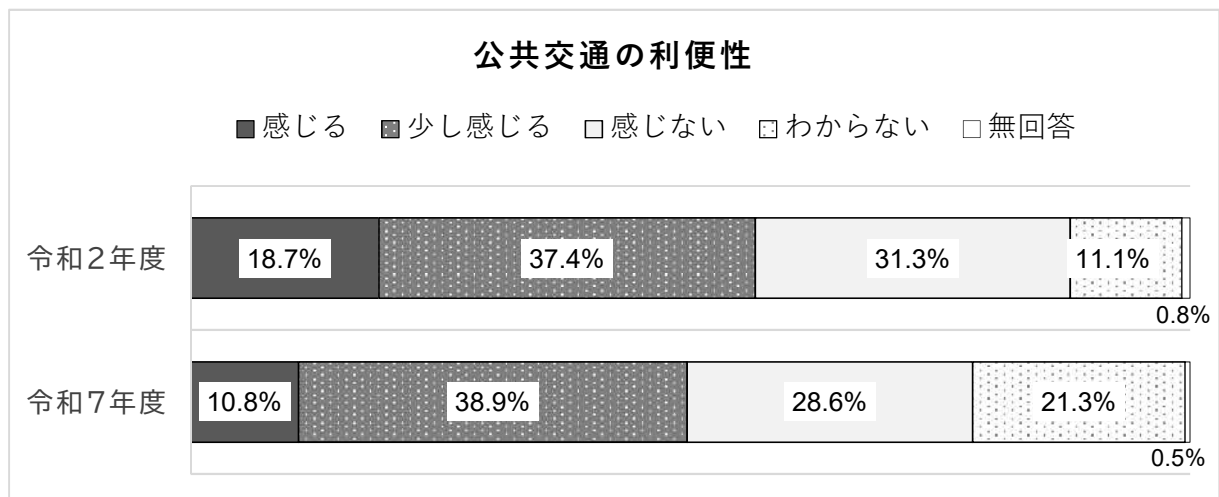
市役所、区役所、協働センターなどの公共施設が利用しやすいと感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は 62.4%となり、「感じない」の 17.4%を45.0ポイント上回った。

問 14 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？



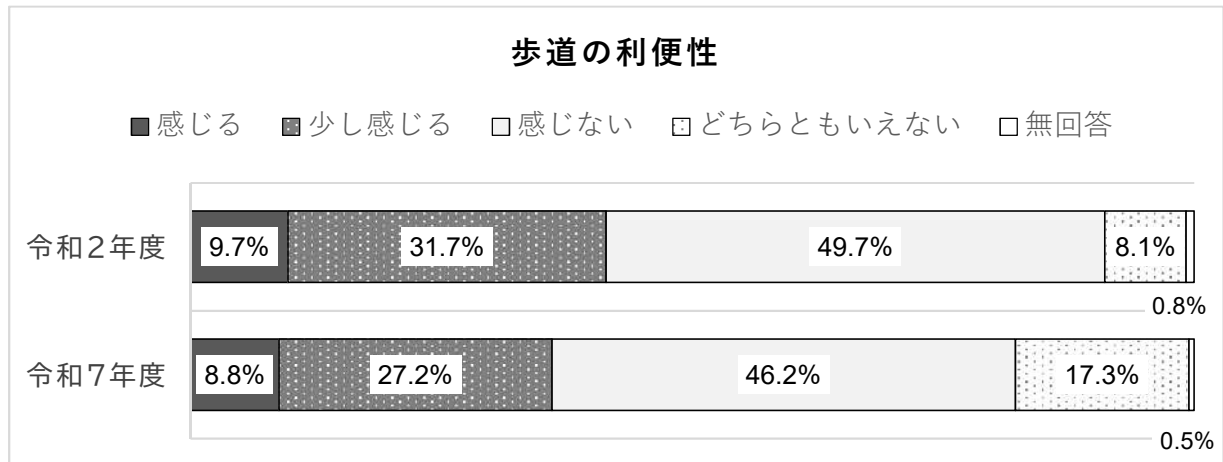
商業施設や宿泊施設、レジャー施設などの民間施設が利用しやすいと感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は58.6%となり、「感じない」の15.9%を42.7ポイント上回った。

問 15 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？

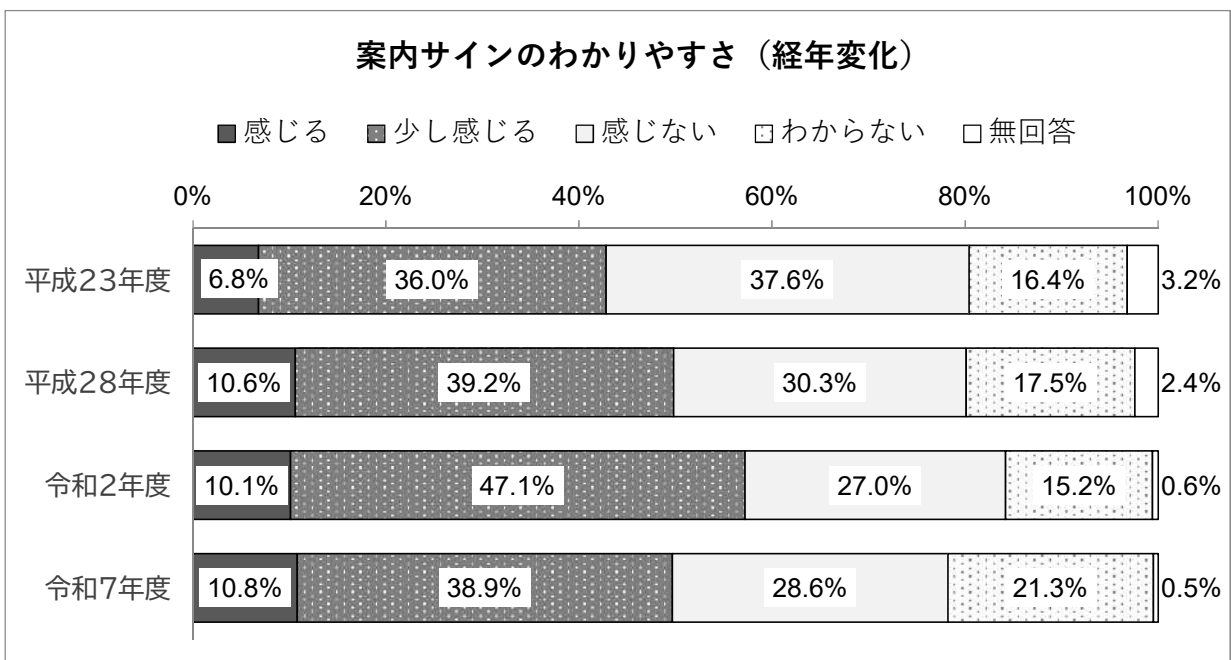


鉄道、バスなどの公共交通機関が利用しやすいと感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は49.7%となり、「感じない」の28.6%を21.1ポイント上回った。

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？



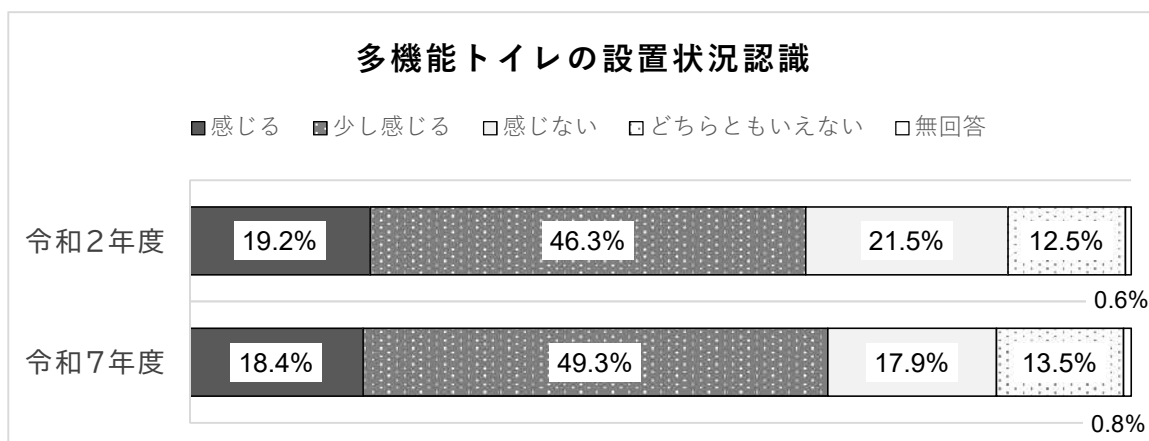
問 17 あなたは、施設内や道などに設置されている案内サインについて、わかりやすいと感じますか？



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。

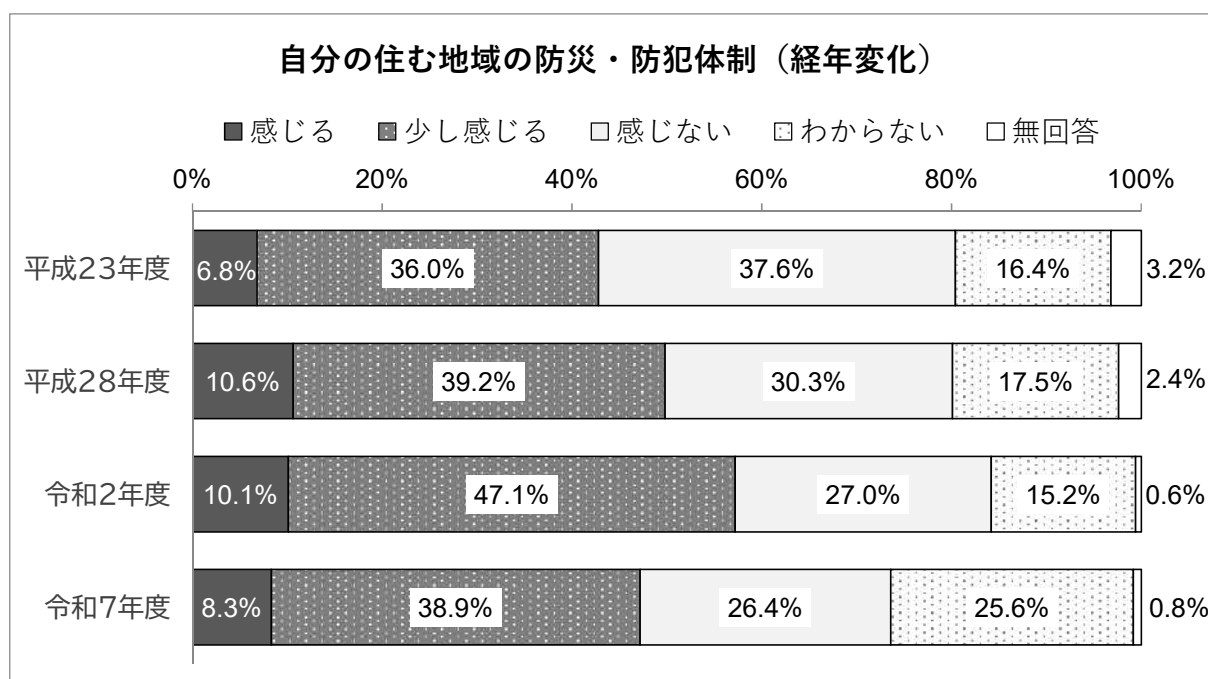
しかし、今回調査では『感じる』は前回調査より7.5ポイント減少した。

問 19 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？



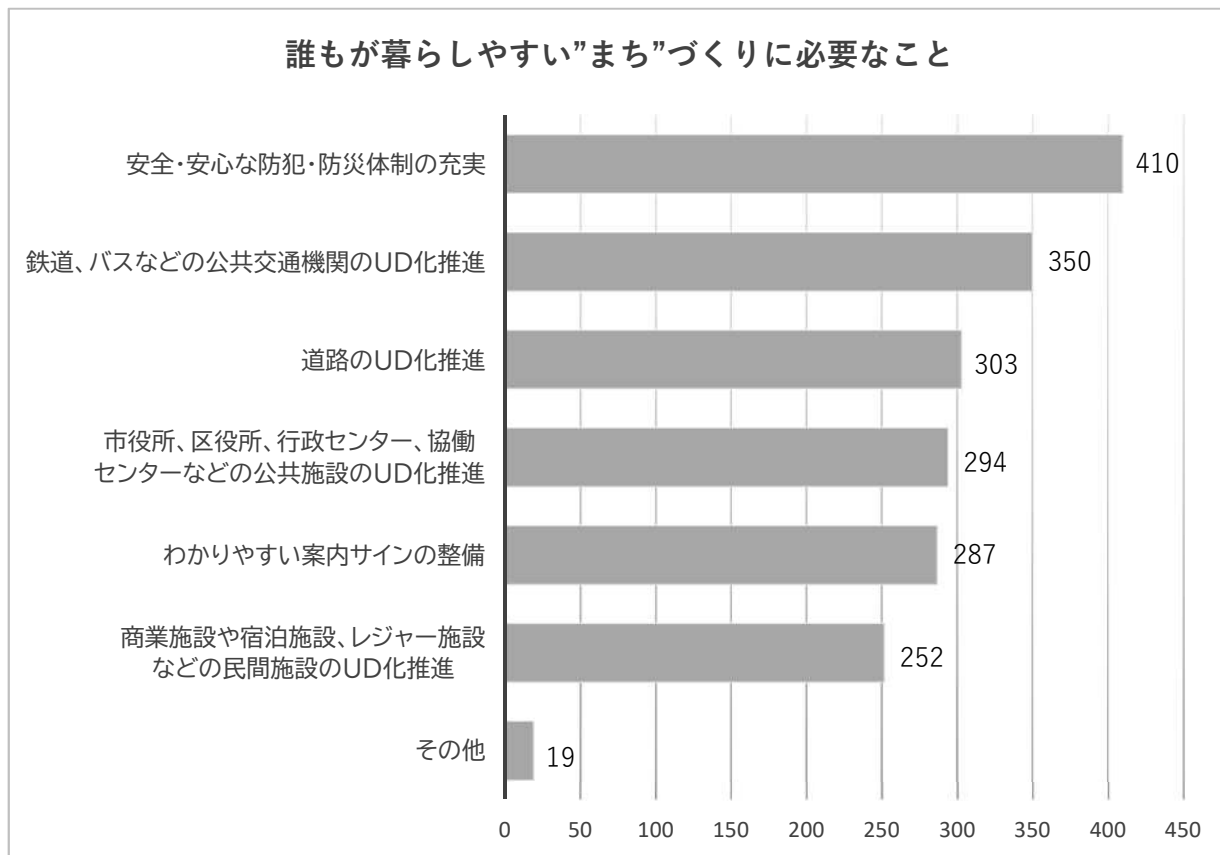
多機能トイレが十分に設置されていると感じるかについて、「感じる」と「少し感じる」を合わせた『感じる』は67.7%となり、「感じない」の17.9%を49.8ポイント上回った。

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？



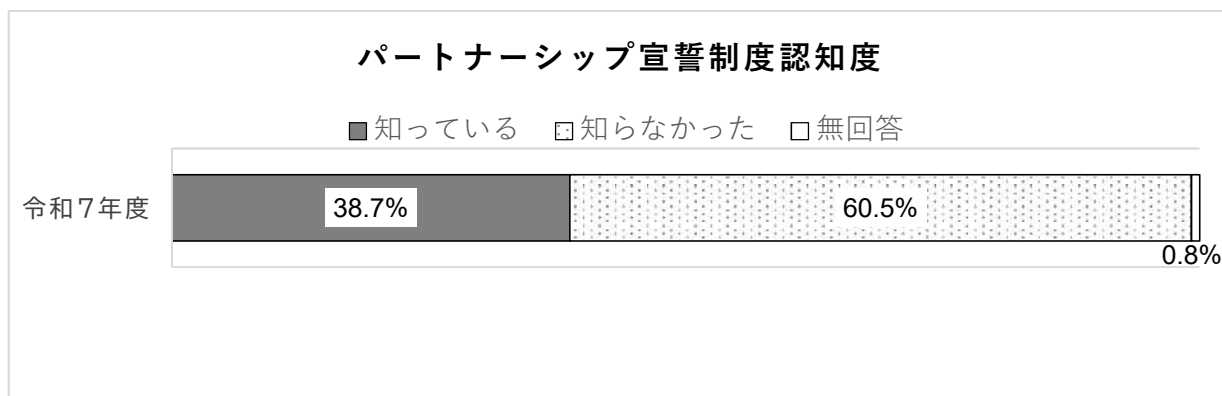
「少し感じる」を含めた『感じる』は平成23年度の調査から増加傾向にあったが、今回の調査では前回と比べ10ポイント下回った。

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？



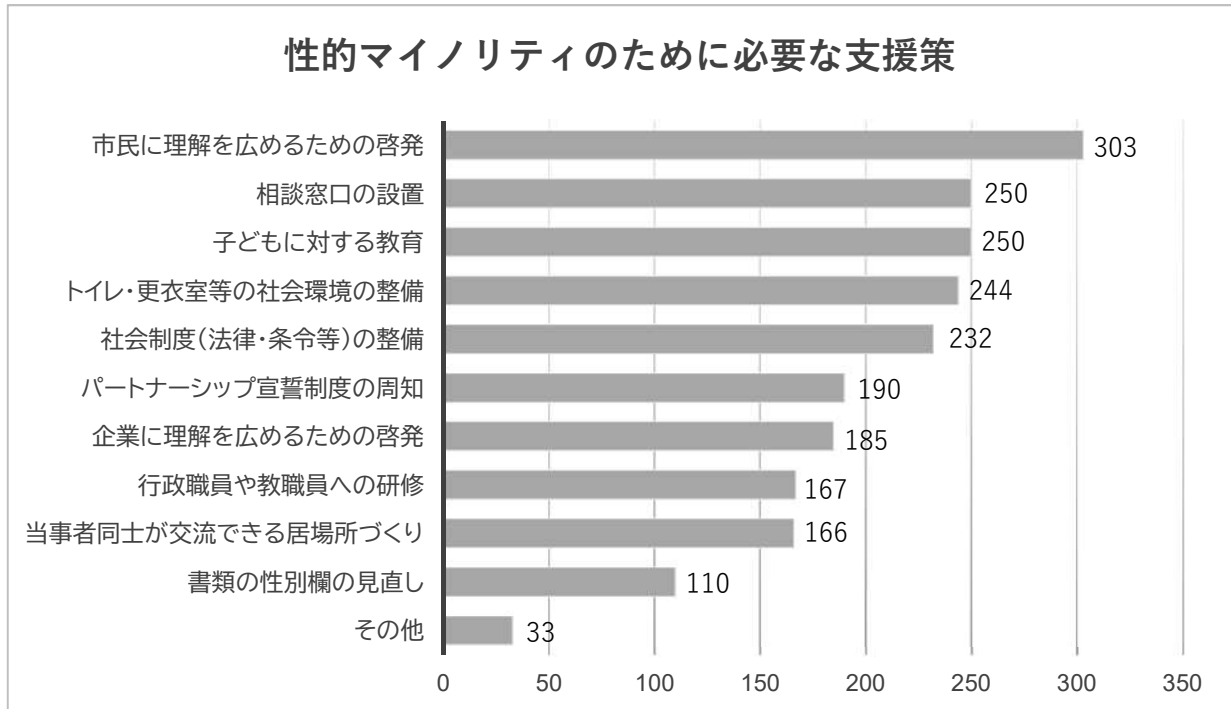
誰もが暮らしやすい“まち”づくりのためにどのようなことが必要だと感じているかについて、「安全・安心な防犯・防災体制を充実させること」が410人と最も多く、次いで「鉄道、バスなどの公共交通機関のUD化を推進すること」が350人で続いた。

問 22 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？



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」については、「知っている」という回答は38.7%で、「知らなかった」の60.5%を21.8ポイント下回っており、市民への浸透はまだ十分とは言えない。

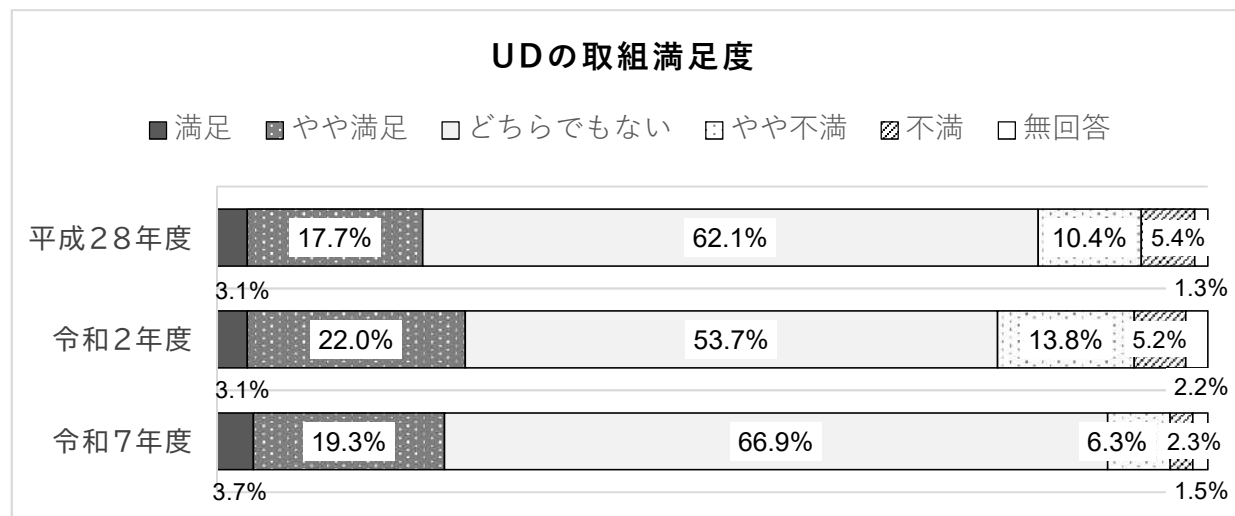
問 23 LGBTQ など性的マイノリティの方々への支援のために、どのような取り組みが必要だと考えますか？



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』を求める意見は女性の方が多かったが、その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？



「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。

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』、『不満足』に感じる理由として主なものを抜粋。

●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デザインが目につき始めている為。
- ・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。

●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）。

●理由に関する意見の中で多かったもの

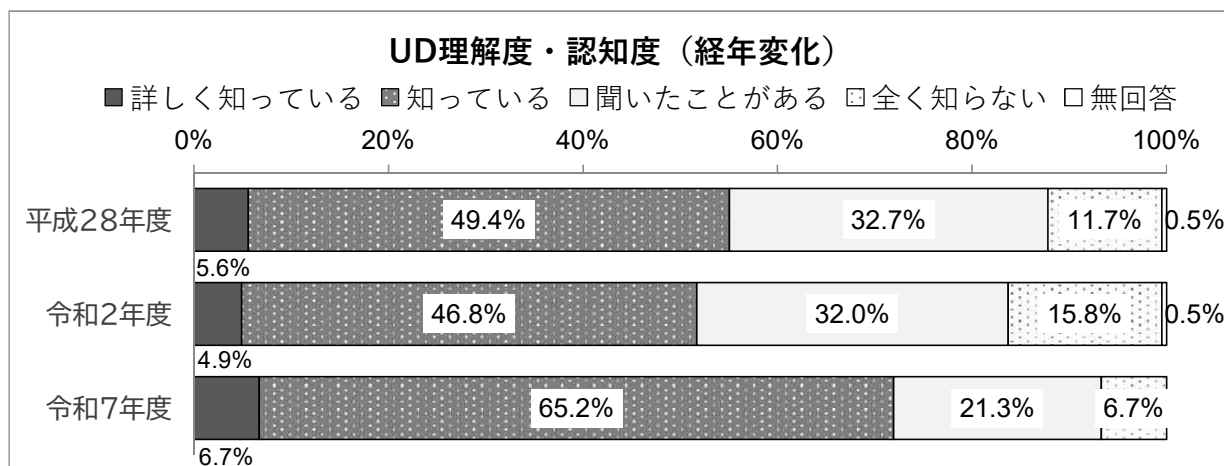
- ・日常生活で困らない、必要性を感じていない。
- ・意識したり、実感したりすることがないため。
- ・取組内容を把握、認識していないため。
- ・現状で十分なのか、不十分なのかもわからない。
- ・社会全体で取り組んでいかななくてはならない。
- ・浜松は外国人が多く、言葉、文化の違いで教育現場や公共の場所での対応が難しい。
- ・浜松市のLGBTQに対する取り組み方の内容を知らない。
- ・パートナーシップ制度でカバーされる範囲がまだまだ足りない（社会制度）。

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。

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 心のUD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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ まだまだ歩道整備されていない道路が多いため、整備して頂きたい。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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よい。
- ・ 授乳室の設置など赤ちゃん連れでも過ごしやすい環境を作ってほしい。
- ・ デジタル化ばかりを推奨されていく。
- ・ 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。

3 事業所意識調査結果概要

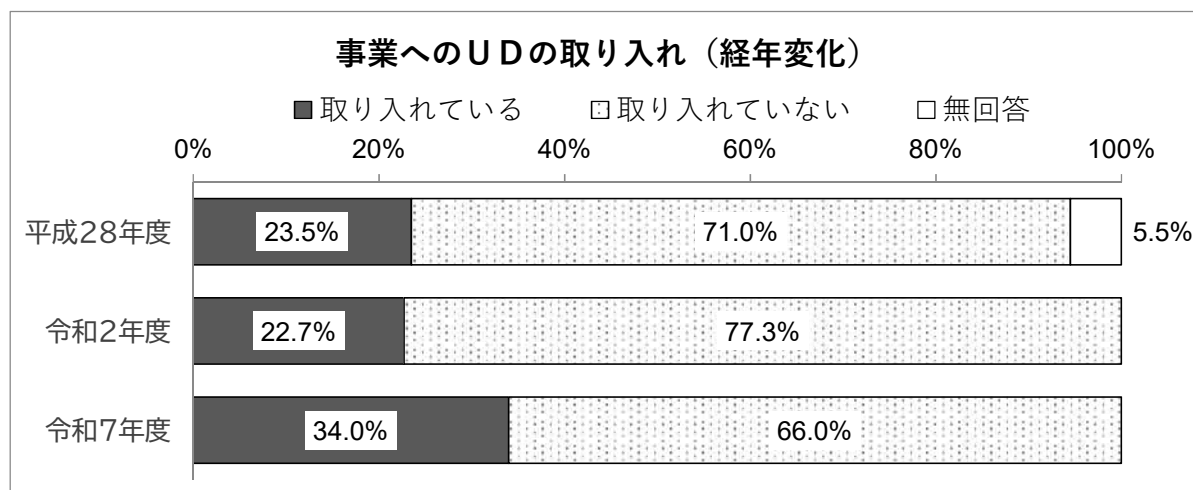
問1 「ユニバーサルデザイン(UD)」という言葉を知っていますか？



「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。

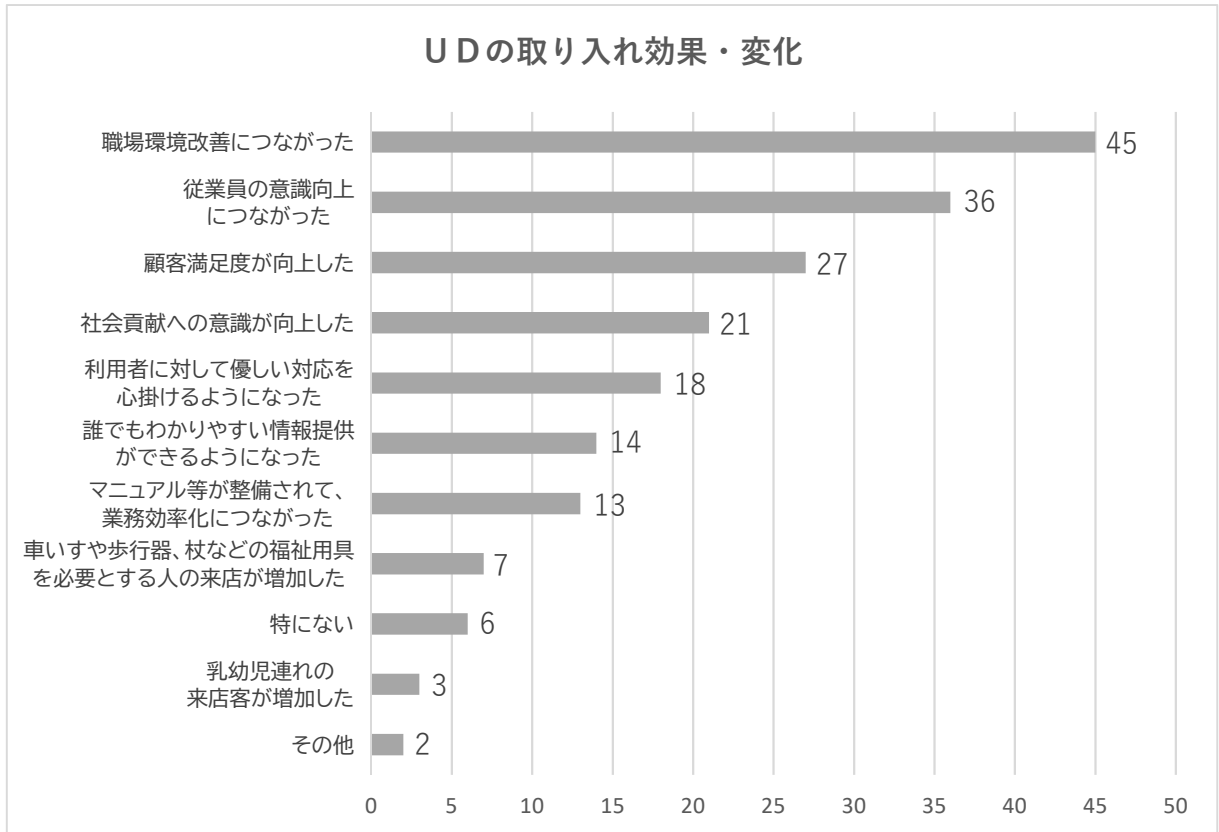
問3 事業を営む上でユニバーサルデザインを取り入れていますか？



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。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・認知度が高い。

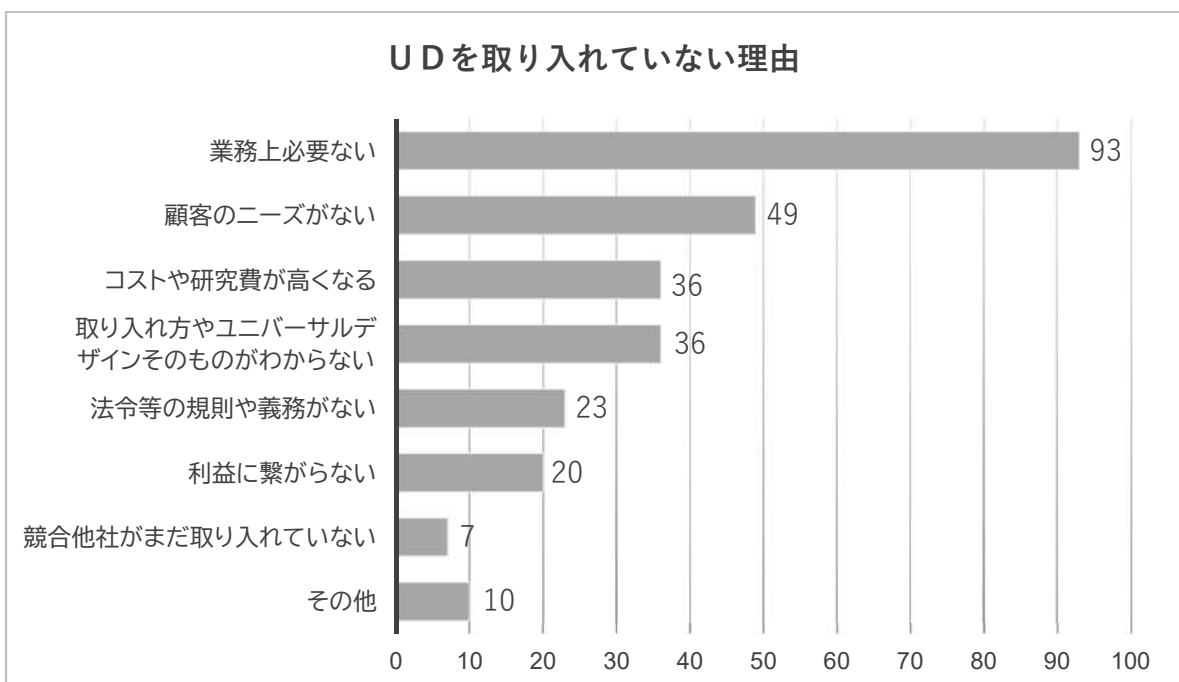
U・ゆうプランⅢでは、令和7年度の「取り入れている」の目標値を30.0%としており、目標値を4.0ポイント上回った。

問5 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？

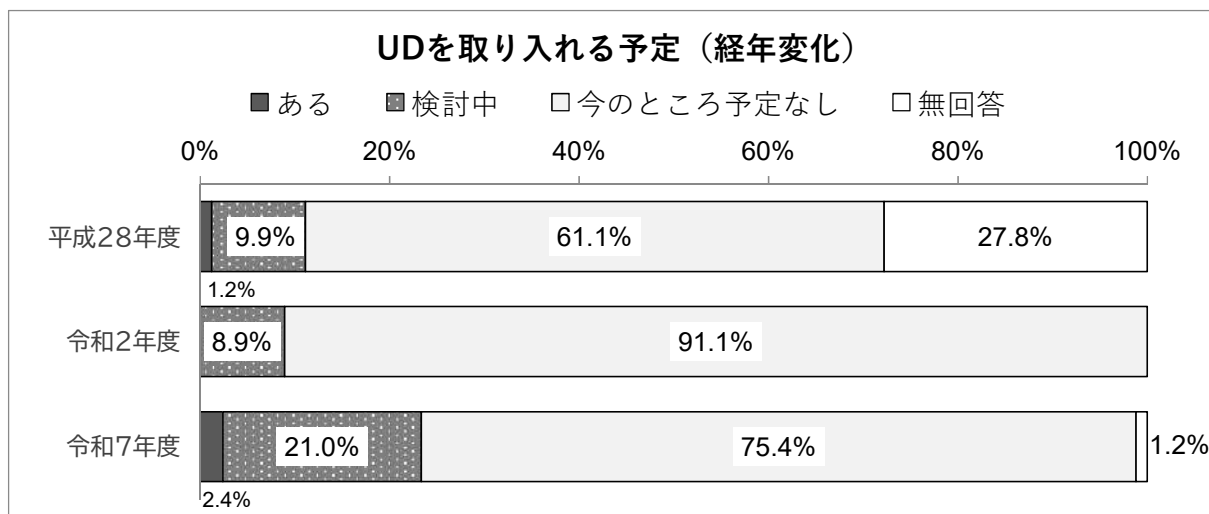


UDを取り入れたことによる効果や変化について、「職場の環境改善につながった」が最も多く、続いて「従業員の意識向上につながった」、「顧客満足度が向上した」の順となった。

問6 UDを取り入れていない理由は何ですか？

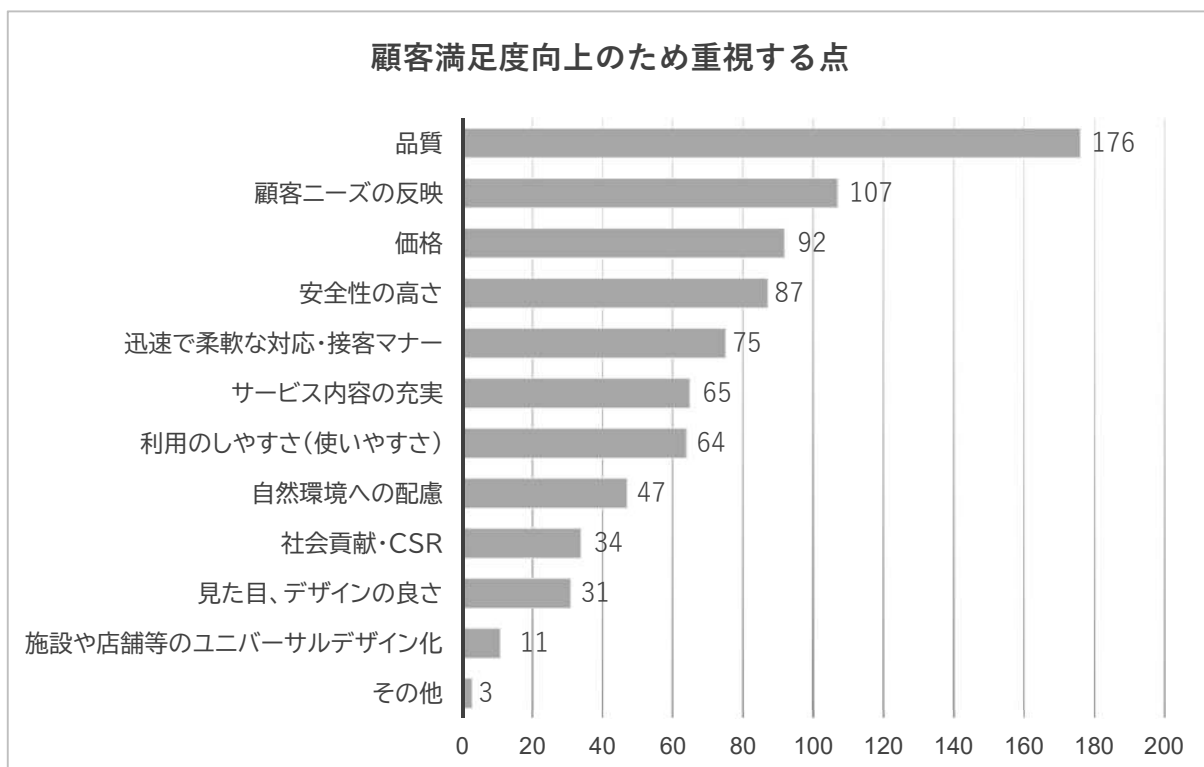


問7 今後、ユニバーサルデザインを取り入れていく予定はありますか？(現在UDを取り入れていない事業所)



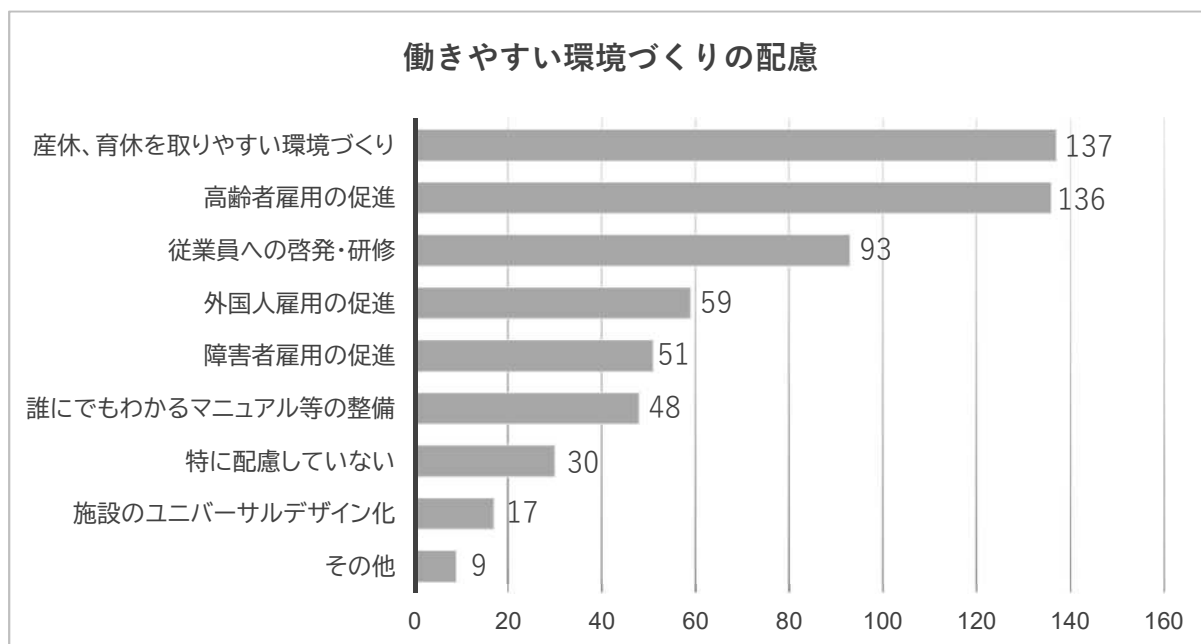
R2調査と比較して、「ある」「検討中」を含めると『取り入れる予定あり』は14.5ポイント上昇した。

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？



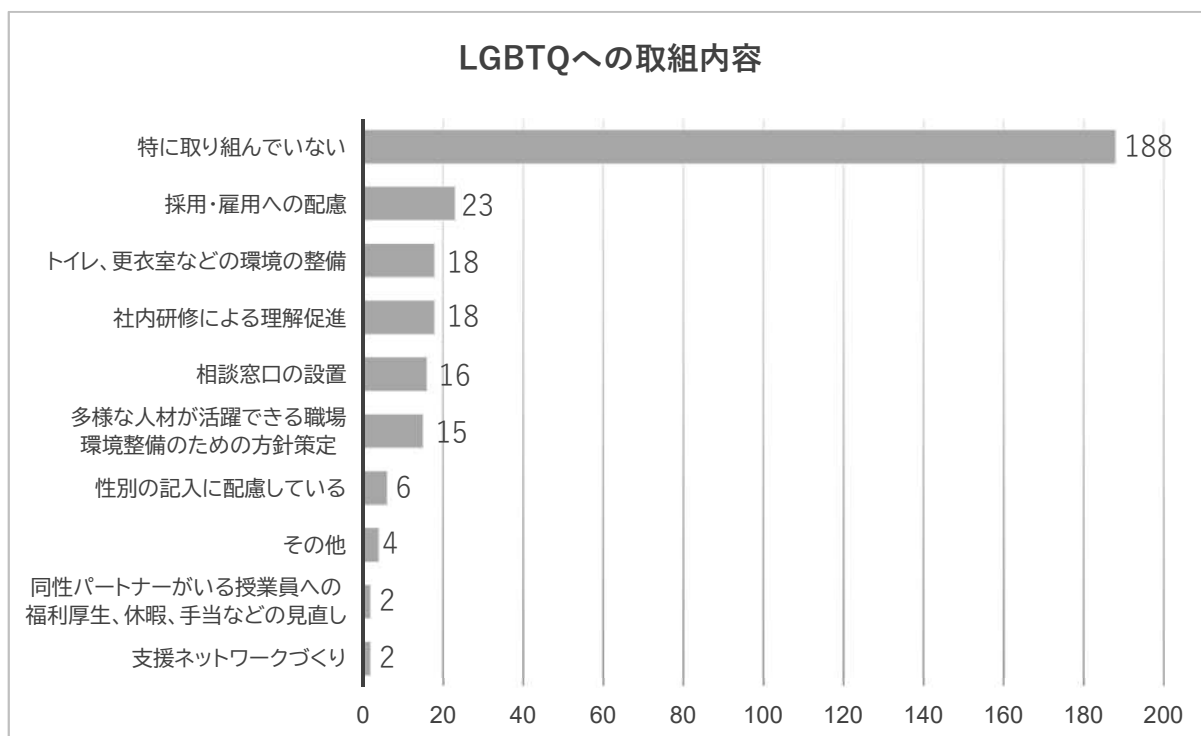
顧客満足度を向上させるため重視している点について、「品質」が最も多く、次いで「顧客ニーズの反映」「価格」「安全性の高さ」の順だった。

問9 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？

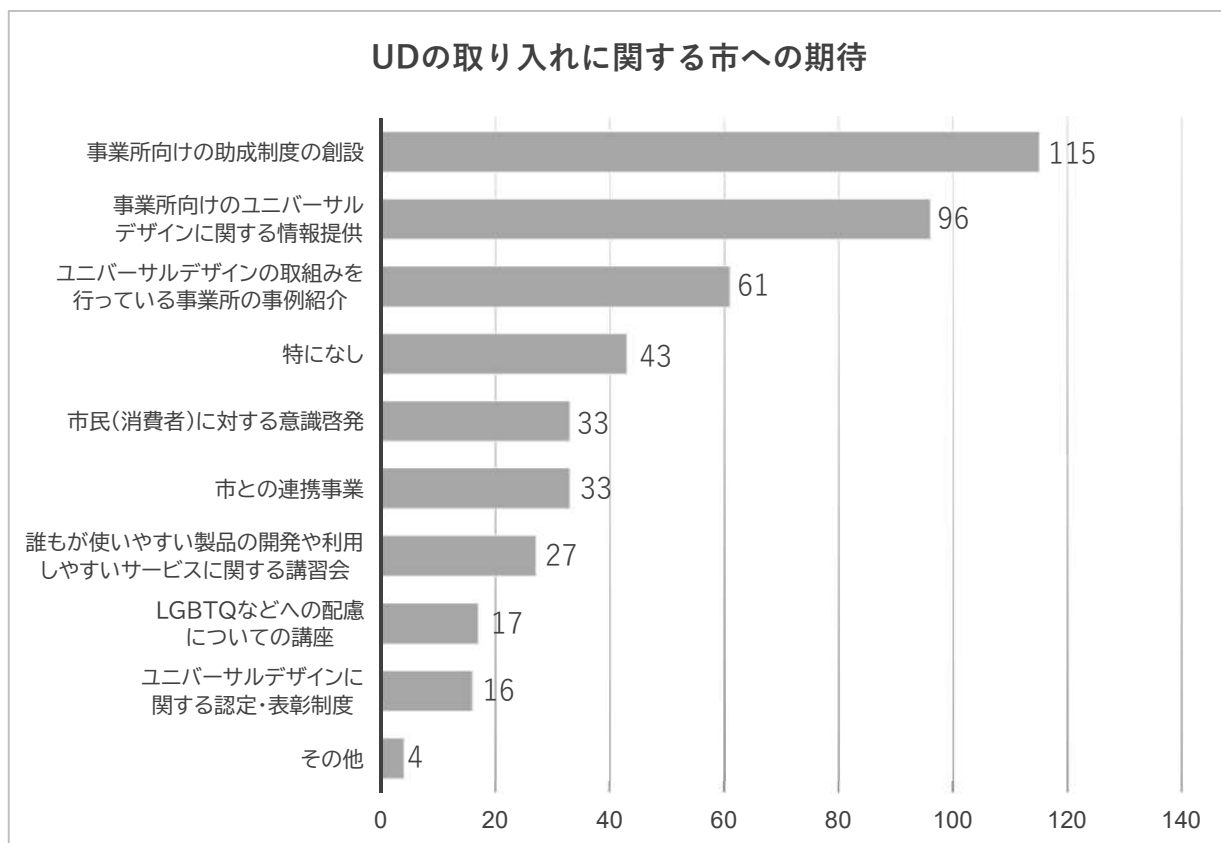


働きやすい環境づくりのための配慮として、「産休、育休を取りやすい環境づくり」が最も多かった。僅差で「高齢者雇用の促進」、次いで「従業員への啓発・研修」の順に多かった。

問10 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？



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？



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」が最も多く、次いで「事業所向けのUDに関する情報提供」の順であった。

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いいと思う。
- ・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。
- ・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。必要になれば取り入れたいと考えていますし、簡単なものは考慮して行きたいと考えています。