

国土交通行政インターネットモニターアンケート
「公共交通機関を利用する際の配慮について」
調査の結果について
令和6年10月4日～10月24日

国土交通省 総合政策局
バリアフリー政策課
令和7年1月

今回の調査結果を基に「心のバリアフリー」に関する認知度や現状等を把握し、今後の広報活動等の参考資料として活用させていただくため、モニターの皆様からご回答をいただきました。

調査にご協力いただきましたモニターの皆様には大変感謝申し上げます。

皆様からのアンケートの集計結果を取りまとめましたので、ご報告いたします。

実施期間

令和6年10月4日(金)

～

令和6年10月24日(木)

対象者

1,075名

回答者

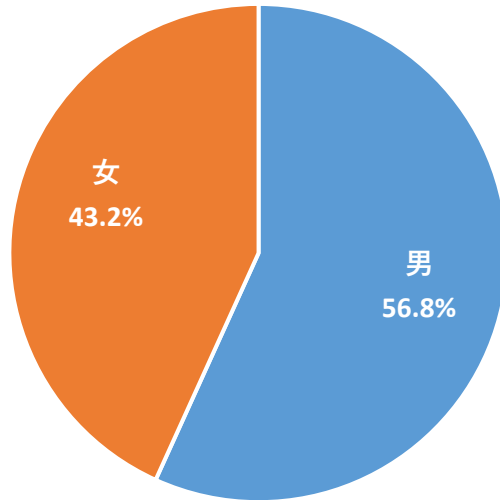
1,025名

回答率

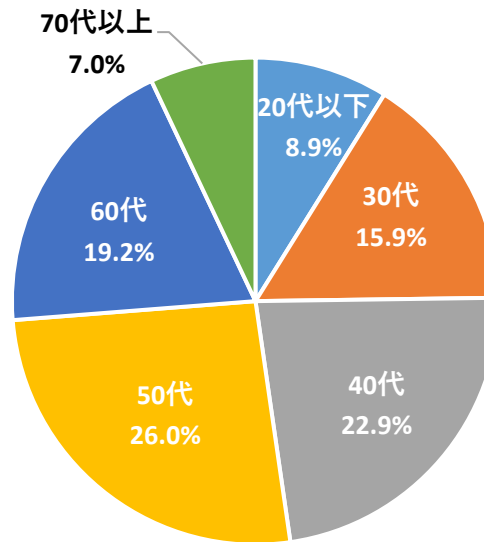
95.3%

回答者の属性

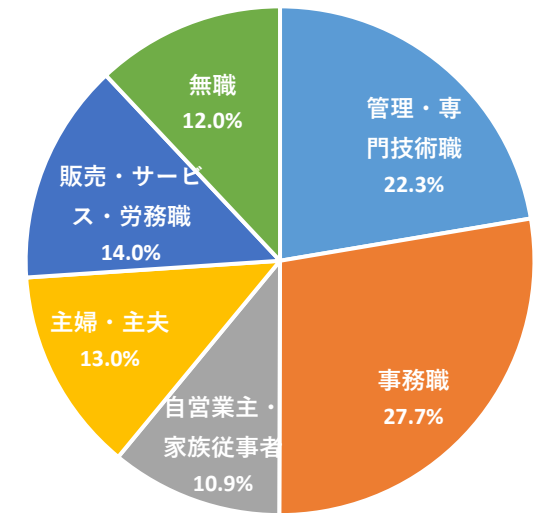
性別



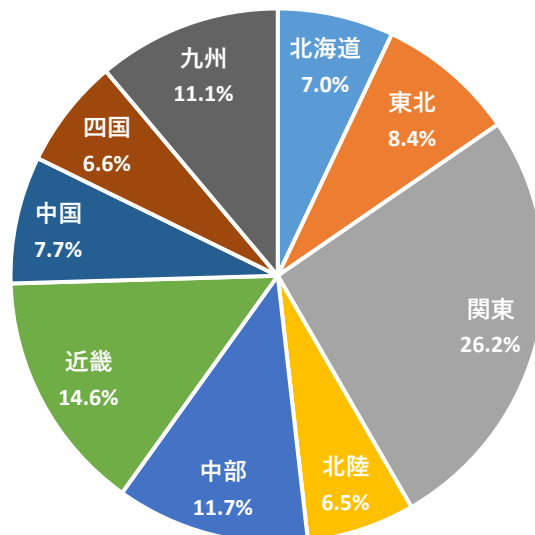
年代別



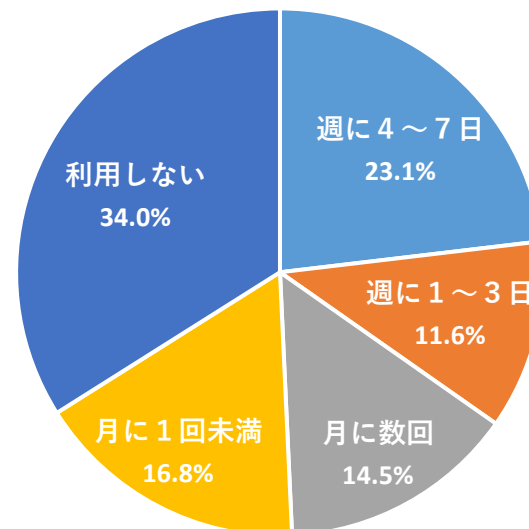
職種別



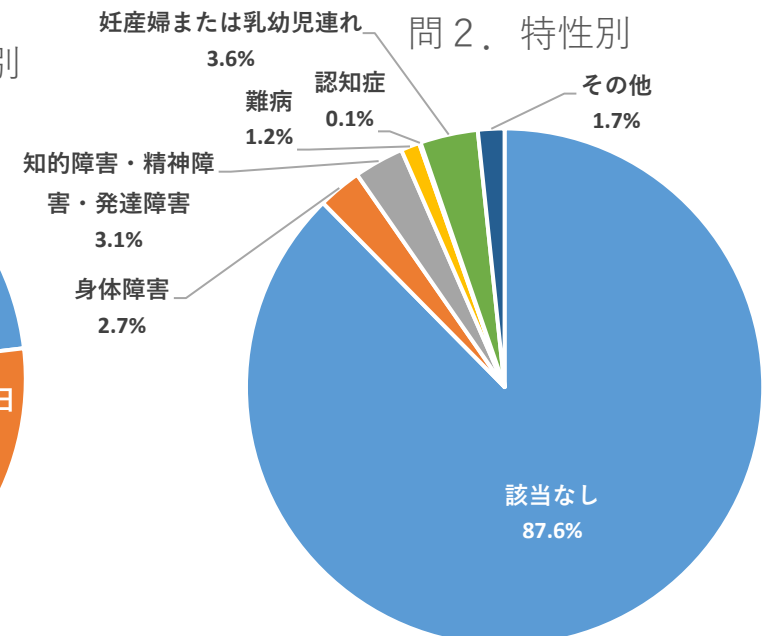
ブロック別



問 1. 公共交通機関利用頻度別



問 2. 特性格別

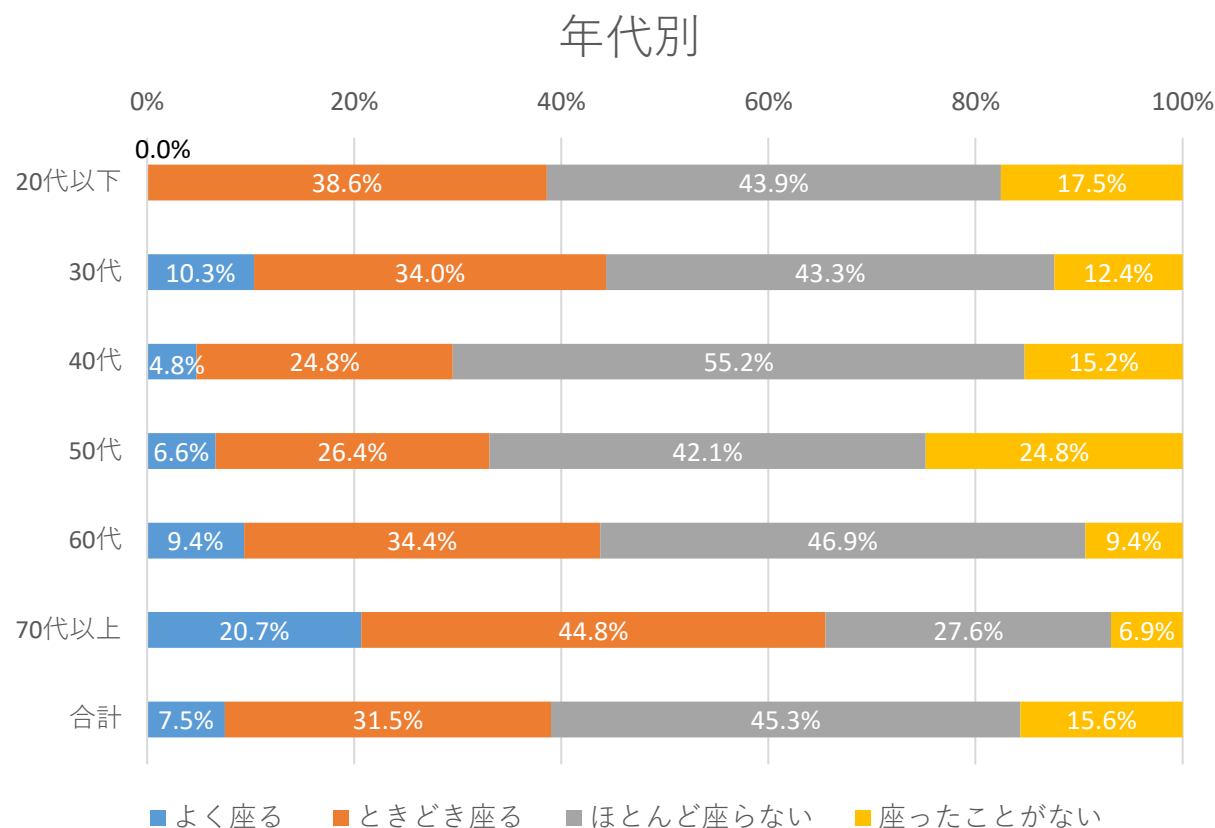
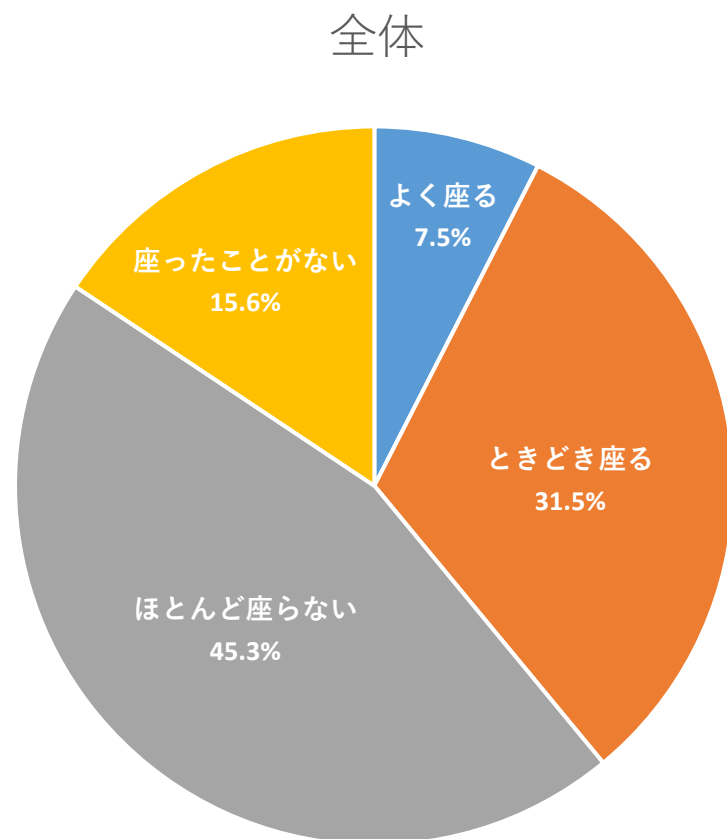


1. 公共交通機関の優先席について
 2. 公共交通機関の車椅子・ベビーカースペースについて
 3. 優先エレベーターについて
 4. 車椅子利用者用駐車施設について
 5. 子ども用車椅子について
 6. 公共交通機関等で困っている方への声掛け・手助けについて
 7. 「心のバリアフリー」について
 8. 障害の社会モデルについて
 9. 改正バリアフリー法と「新たなバリアフリー整備目標」について
- まとめ

1.公共交通機関の優先席について

問3 あなたは普段、公共交通機関で優先席に座りますか。

※公共交通機関の利用頻度が「月に数回以上」の方



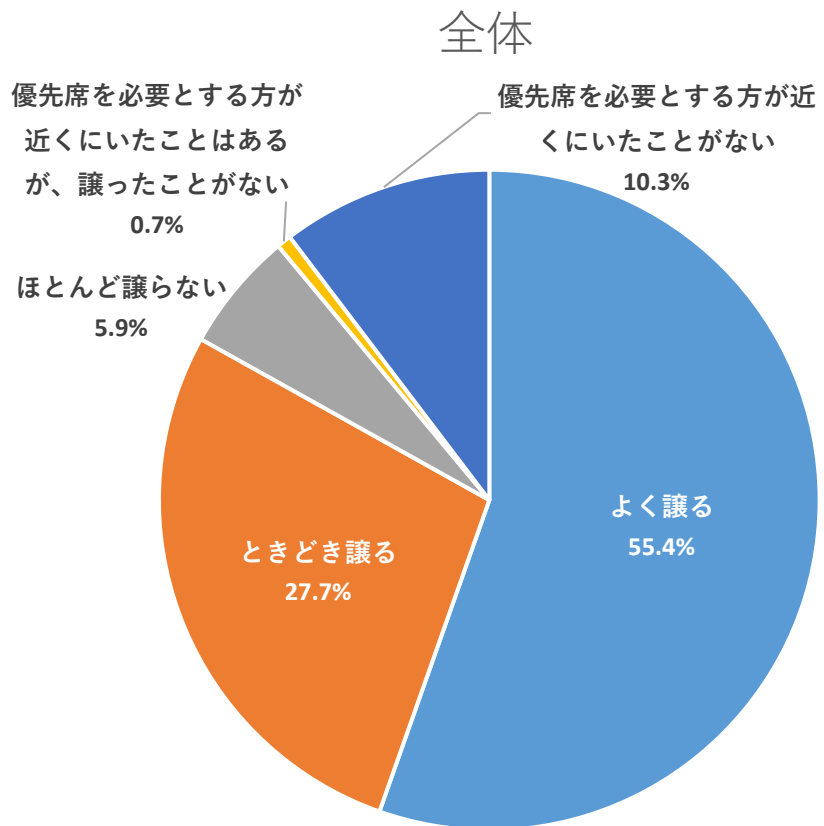
※n=505

公共交通機関での優先席の利用について、約61%が「ほとんど座らない」もしくは「座ったことがない」と回答した。年代別では、40代が約70%と最も多かった。

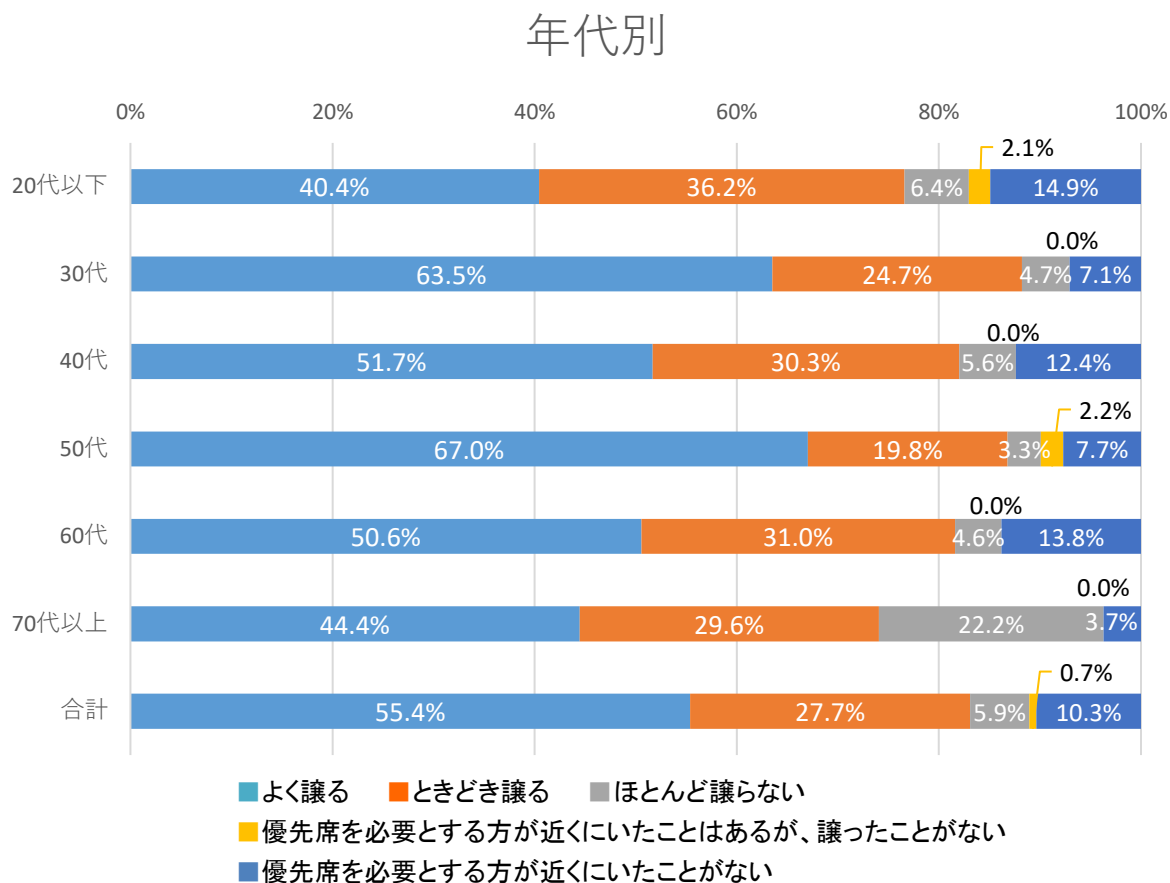
1.公共交通機関の優先席について

問4 あなたが優先席に座っている際、高齢者、障害者、妊産婦、けが人など優先席を必要とする方が近くにいたら、席を譲りますか。

※公共交通機関の利用頻度が「月に数回以上」の方、問3で「1.よく座る」、「2.ときどき座る」、「3.ほとんど座らない」と答えた方



※n=426



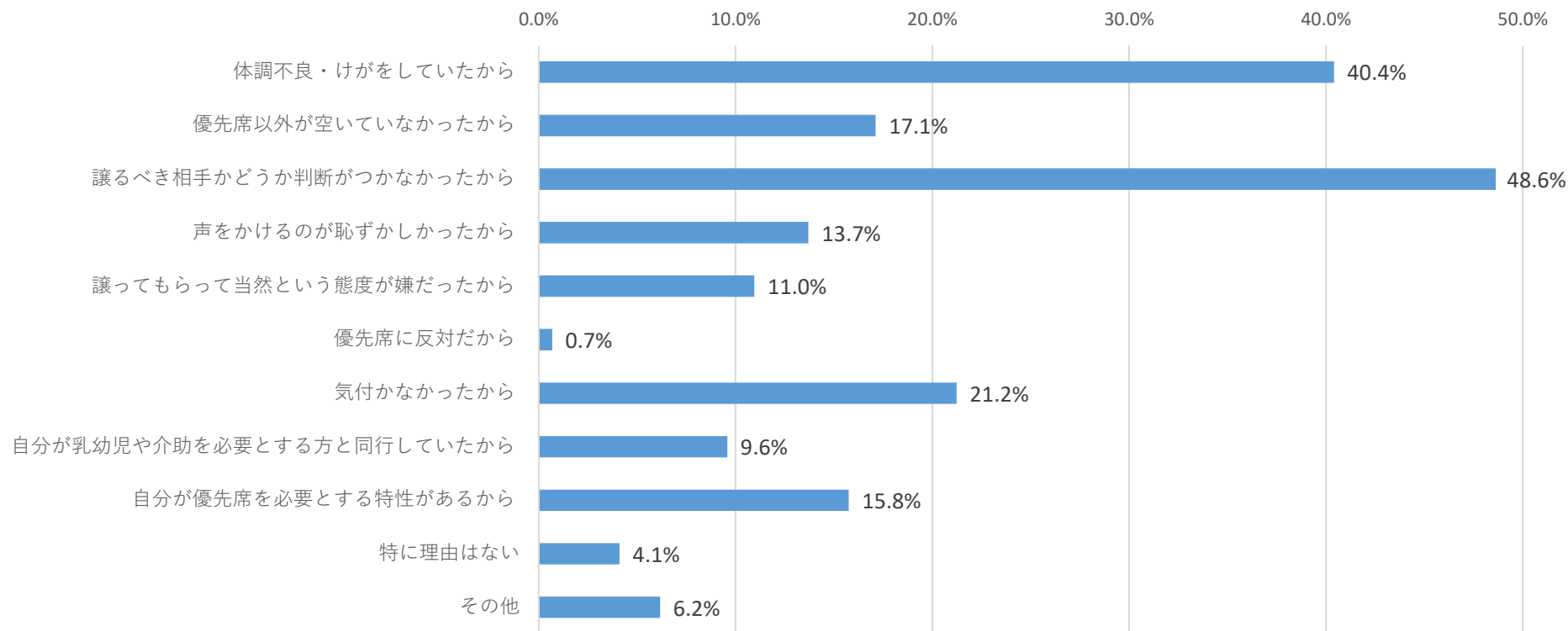
約83%が、高齢者、障害者、妊産婦、けが人など優先席を必要とする方に席を「よく譲る」もしくは「ときどき譲る」と回答した。年代別では、70代以上が74%と最も少なかった。

1.公共交通機関の優先席について

問5 優先席を譲らなかった時の理由をお教えてください。(いくつでも)

※公共交通機関の利用頻度が「月に数回以上」の方、問4で「2.ときどき譲る」、「3.ほとんど譲らない」、「4.優先席を必要とする方が近くにいたことはあるが、譲ったことがない」と答えた方

全体



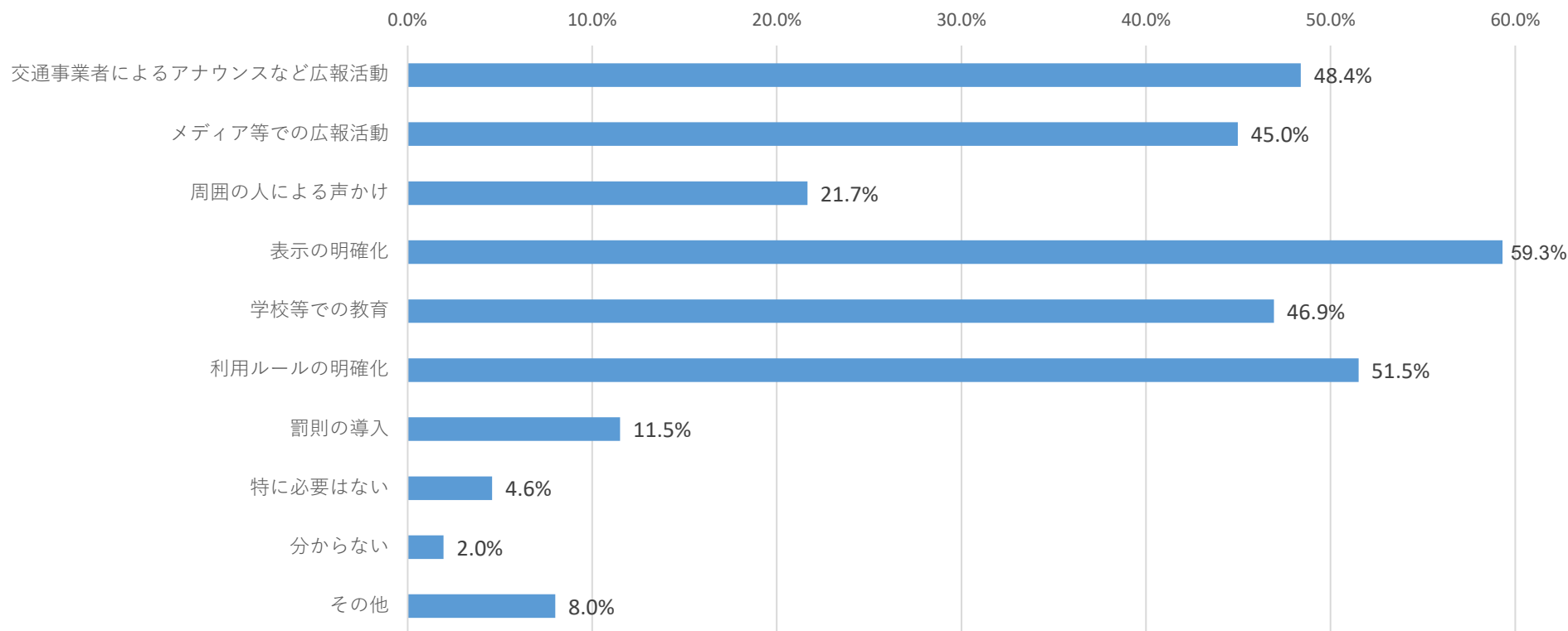
※n=146

優先席を譲らなかった時の理由は、全体的に「体調不良・けがをしていたから」、「譲るべき相手かどうか判断がつかなかったから」という回答が多かった。

1.公共交通機関の優先席について

問6 今後、真に必要な方が優先席を利用しやすくするために、どのような取組が必要だと思いますか。(いくつでも)

全体

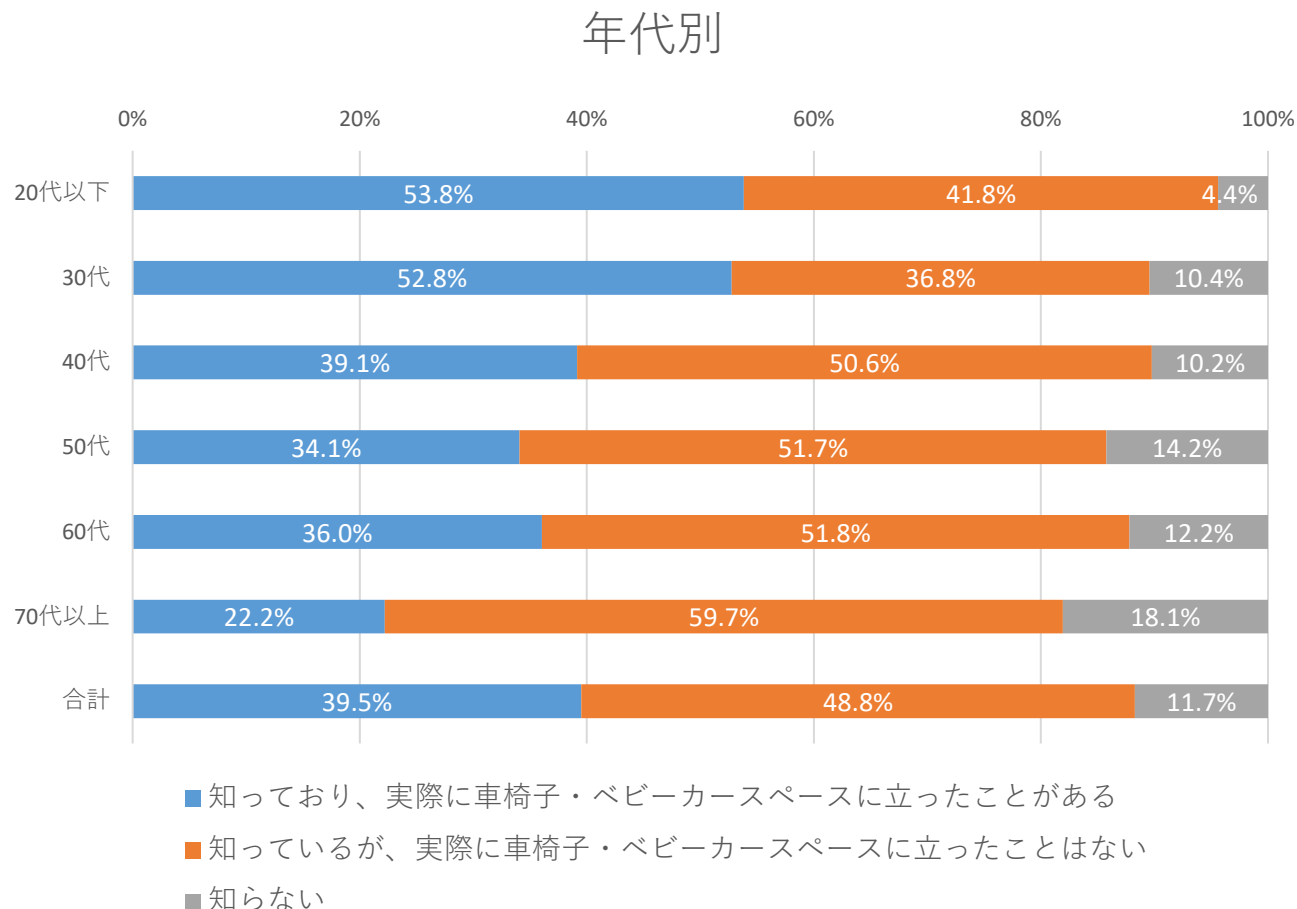
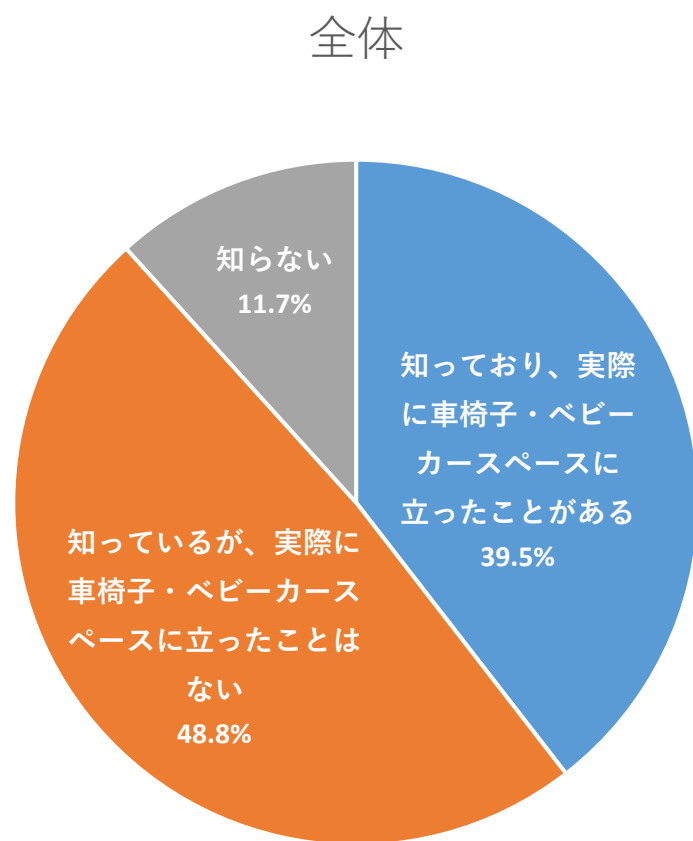


※n=1025

真に必要な方が優先席を利用しやすくするためには、「交通事業者によるアナウンスなど広報活動」、「メディア等での広報活動」、「表示の明確化」、「学校等での教育」、「利用ルールの明確化」が必要だという回答が多かった。

2.公共交通機関の車椅子スペース・ベビーカースペースについて

問7 電車・バス等に設置されている車椅子・ベビーカースペースを知っていますか。



※n=1025

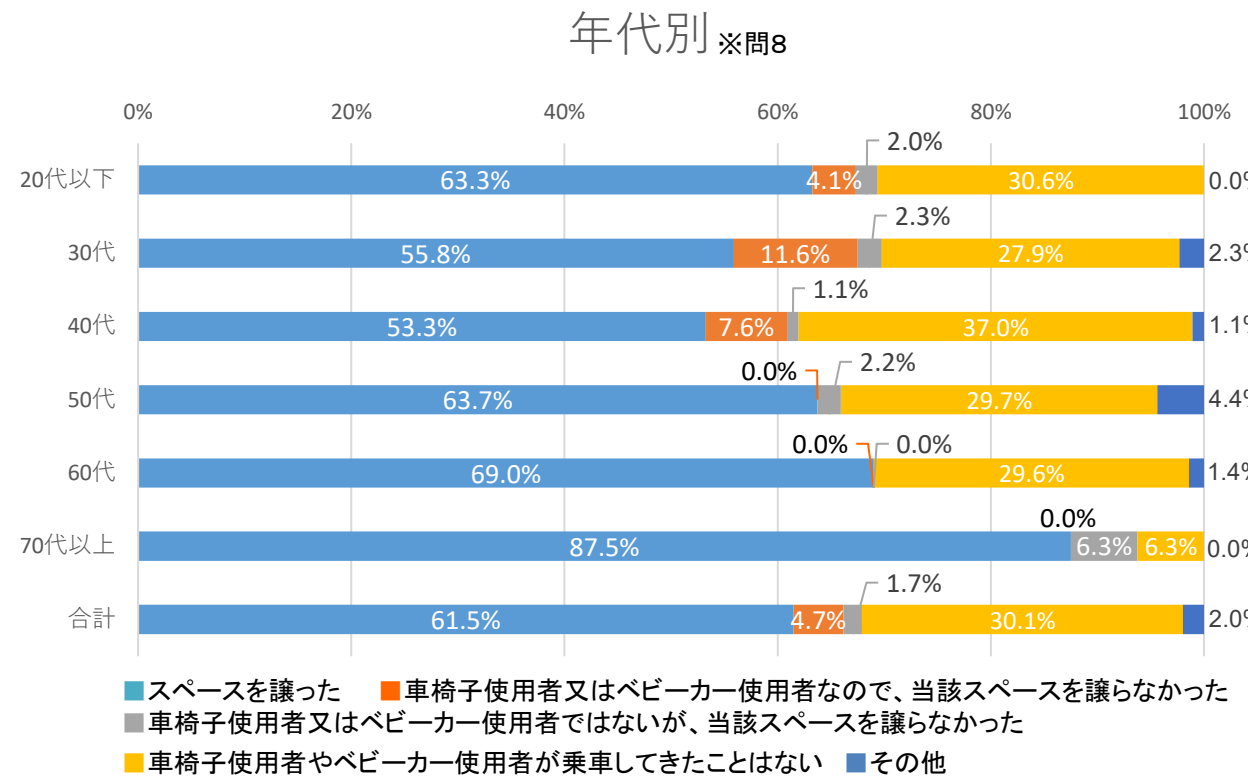
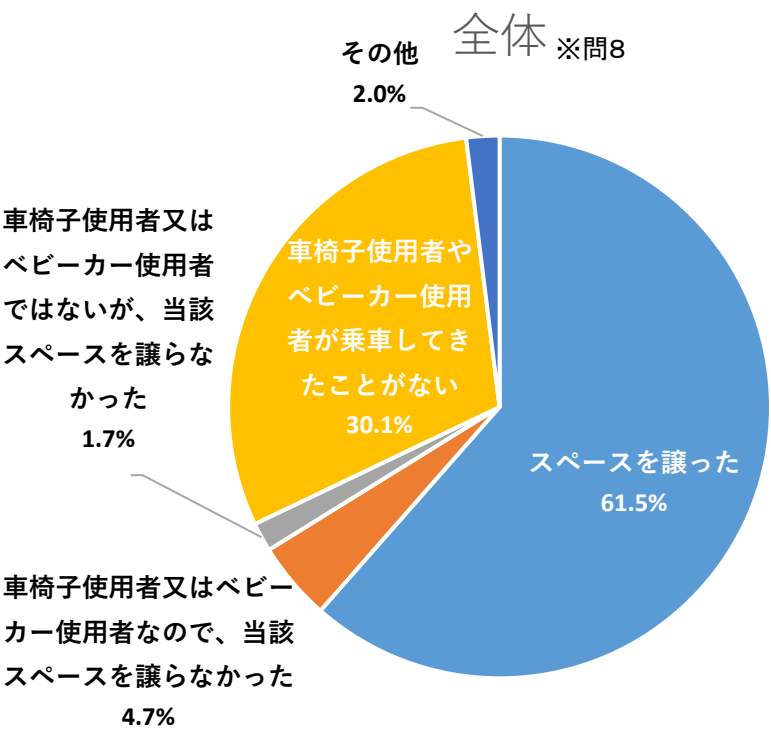
電車・バス等に設置されている車椅子・ベビーカースペースについて、全体の約88%が「知っている」と回答した。年代別では、20代以下が最も多く、約96%であった。

問8 電車・バス等に車椅子使用者やベビーカー使用者が乗車して来た際、どのような行動をしましたか。直近の経験として最も当てはまるものをお教えてください。

※問7で「1.知っており、実際に車椅子・ベビーカースペースに立ったことがある」とお答えの方

問9 車椅子スペース・ベビーカースペースを譲らなかった時の理由をお教えてください。(いくつでも)

※問8で「3.車椅子使用者又はベビーカー使用者ではないが、当該スペースを譲らなかった」とお答えの方

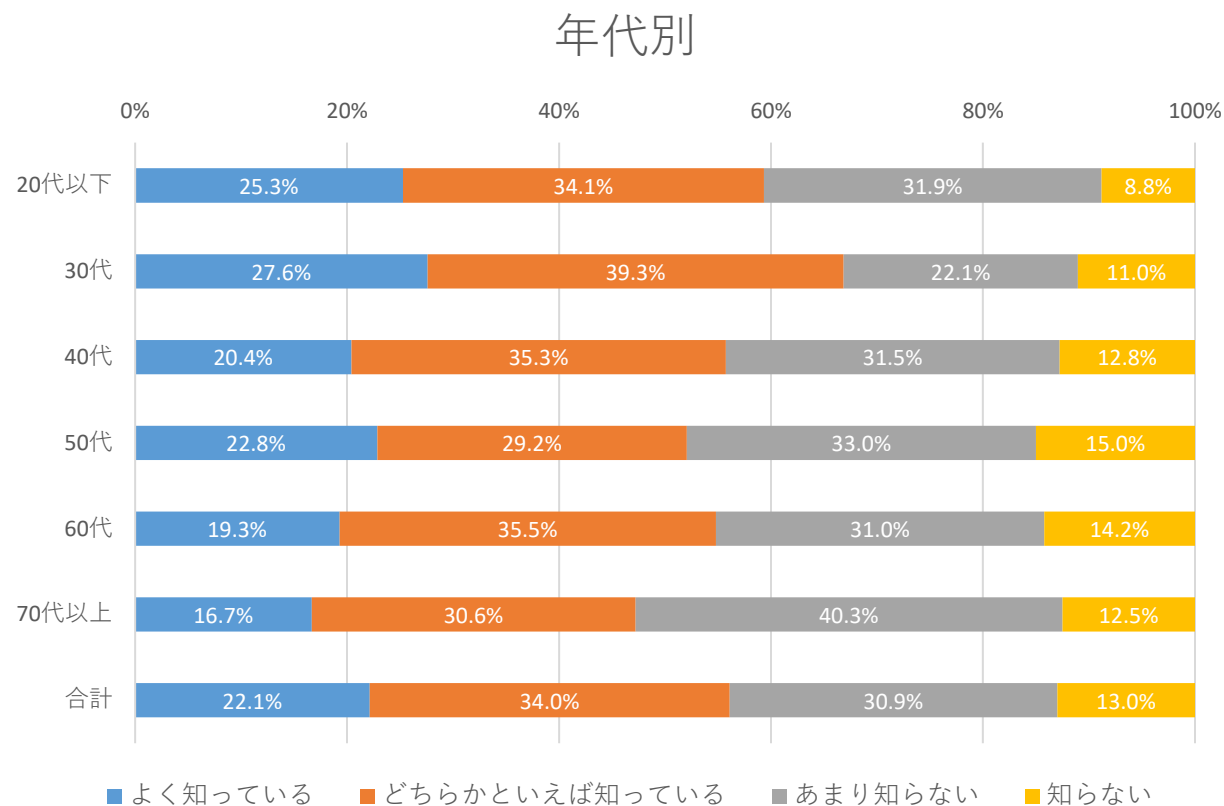
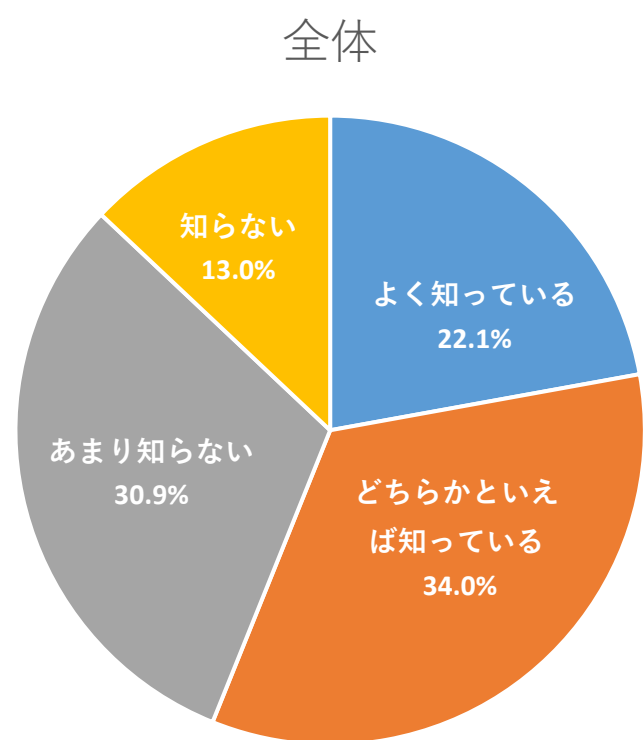


※問8 n=405、問9 n=7

電車・バス等に車椅子使用者やベビーカー使用者が乗車して来た際、約62%が「スペースを譲った」と回答した。年代別では70代以上が約88%と最も高かった。車椅子スペース・ベビーカースペースを譲らなかった時の理由は、「譲ってもらって当然という態度が嫌だったから」「譲るべき相手かどうか判断がつかなかったから」が多かった。

3.優先エレベーターについて

問10 優先エレベーターを優先される方ではない人が利用することで、真に必要としている方が利用できていない問題が発生していることを知っていますか。

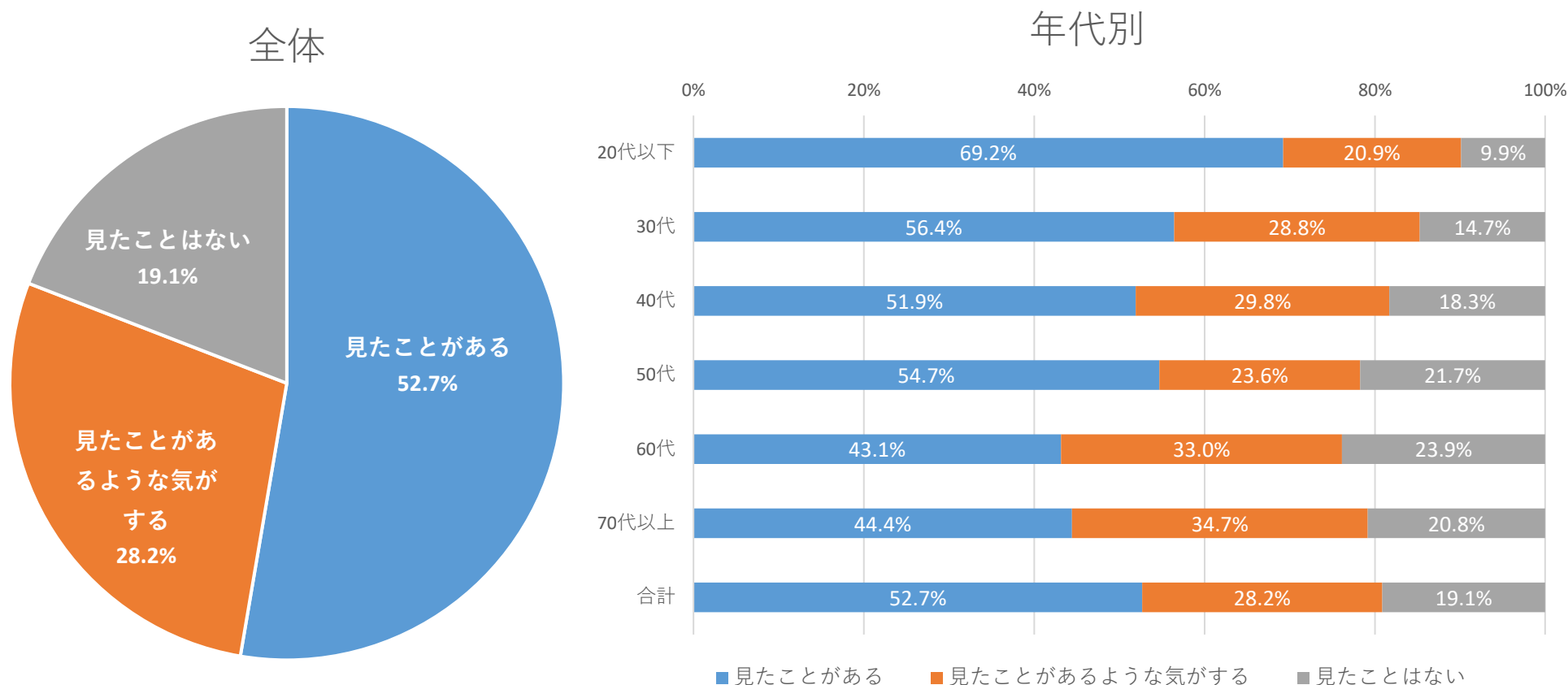


※n=1025

優先エレベーターを優先される方ではない人が利用することで、真に必要としている方が利用できていない問題が発生していることについて、全体の約56%が、「知っている」、「どちらかといえば知っている」と回答した。年代別では、30代が約67%と最も多かった。

3.優先エレベーターについて

問11 あなたは、鉄道駅等のエレベーターに貼られた「優先マーク」を見たことがありますか。

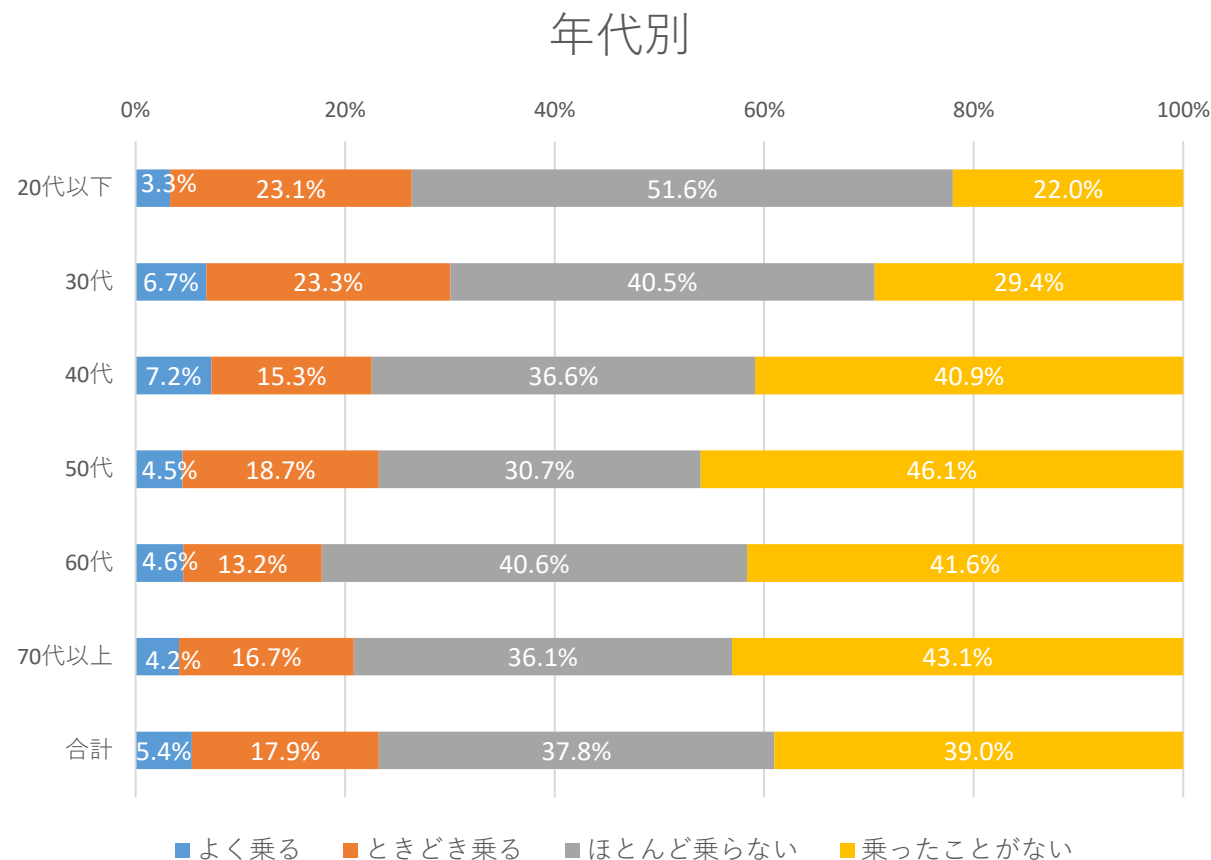
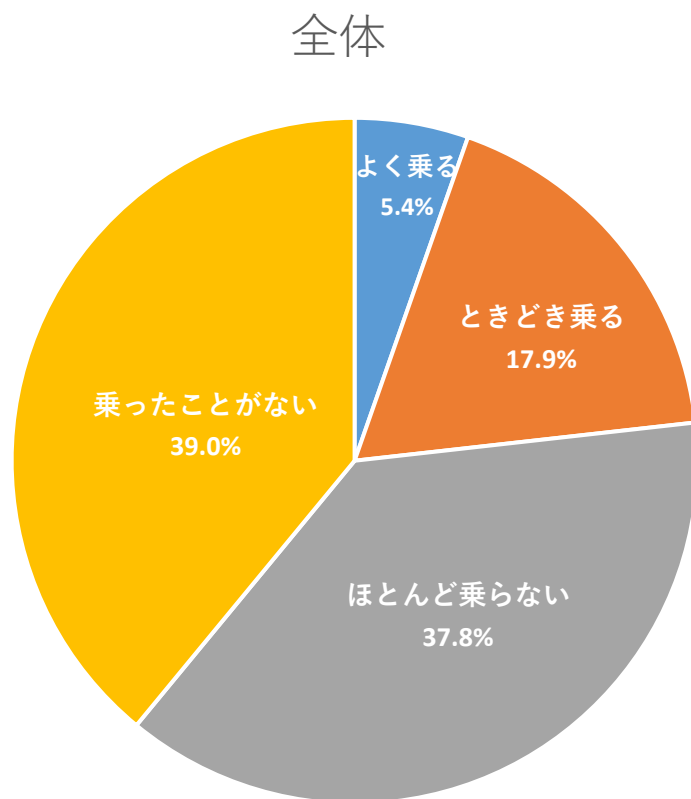


※n=1025

全体の約81%が、エレベーターに貼られた「優先マーク」を「見たことがある」、「見たことがあるような気がする」と回答した。年代別では、20代以下が約90%と最も多かった。

3.優先エレベーターについて

問12 あなたは普段、優先マークの表示されたエレベーター（以下「優先エレベーター」といいます。）に乘りますか。



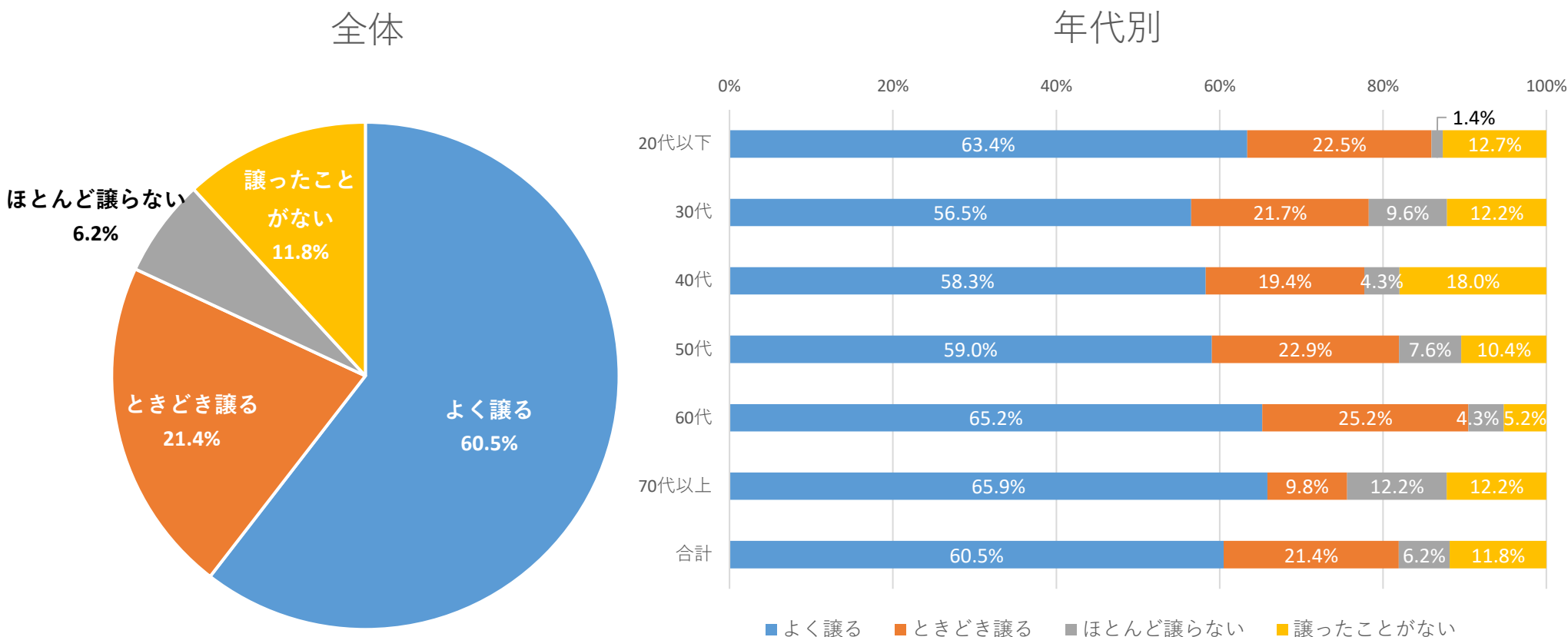
※n=1025

優先エレベーターに「よく乗る」、「ときどき乗る」との回答は、全体で約23%であった。年代別では、30代が30%と最も高く、60代が約18%と最も低かった。

3.優先エレベーターについて

問13 あなたが優先エレベーターに乗っている際、障害者、高齢者、妊産婦等の優先エレベーターを必要とする方が途中で乗ろうとしたら、目的とする階以外で降りるなど、スペースを譲りますか。

※問12で「1.よく乗る」、「2.ときどき乗る」、「3.ほとんど乗らない」と答えた方



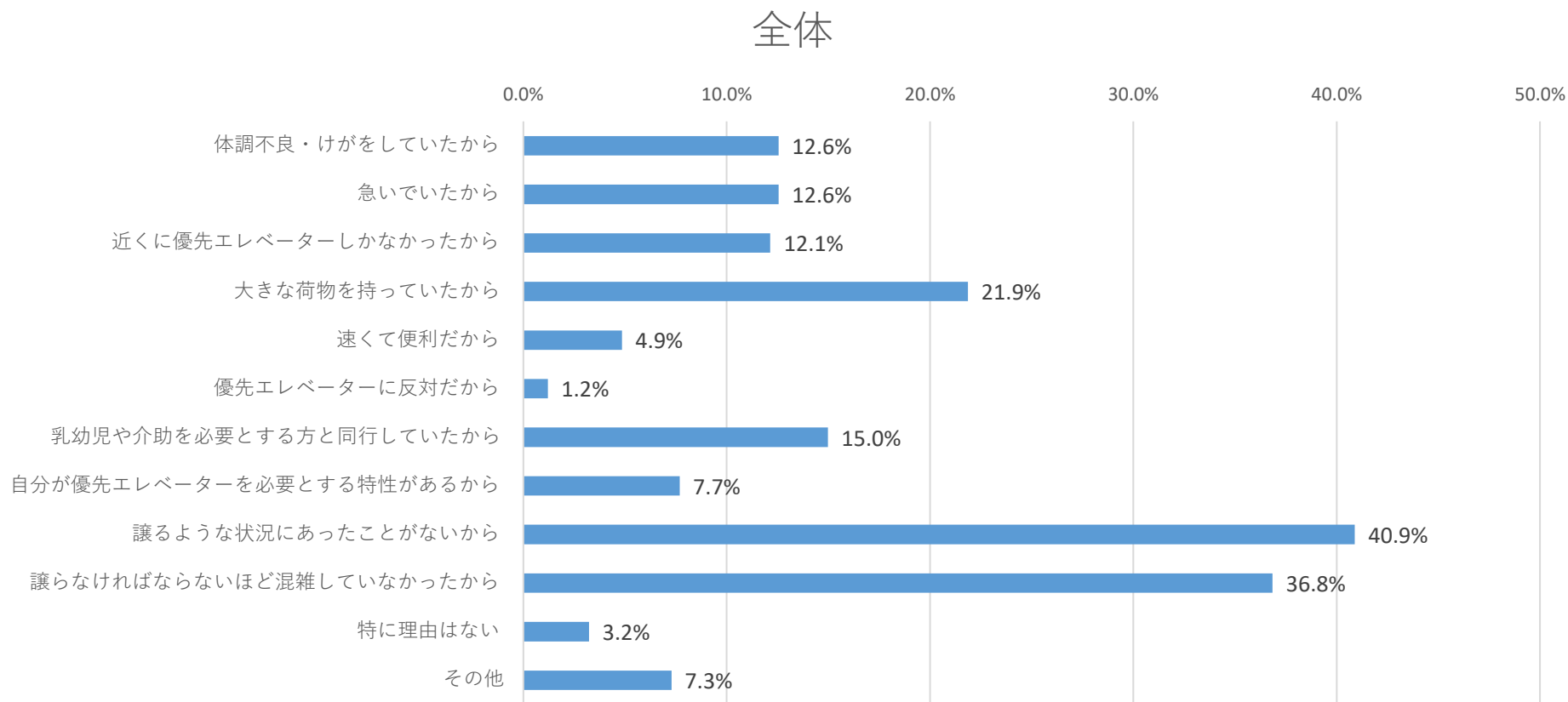
※n=625

優先エレベーターに乗っている際、障害者、高齢者、妊産婦等の優先エレベーターを必要とする方が途中で乗ろうとしたら、約82%が「よく譲る」、「ときどき譲る」と回答した。年代別では、60代が約90%と最も多かった。

3.優先エレベーターについて

問14 優先エレベーターのスペースを譲らなかった時の理由をお教えてください。(いくつでも)

※問13で「2.ときどき譲る」、「3.ほとんど譲らない」、「4.譲ったことがない」と答えた方

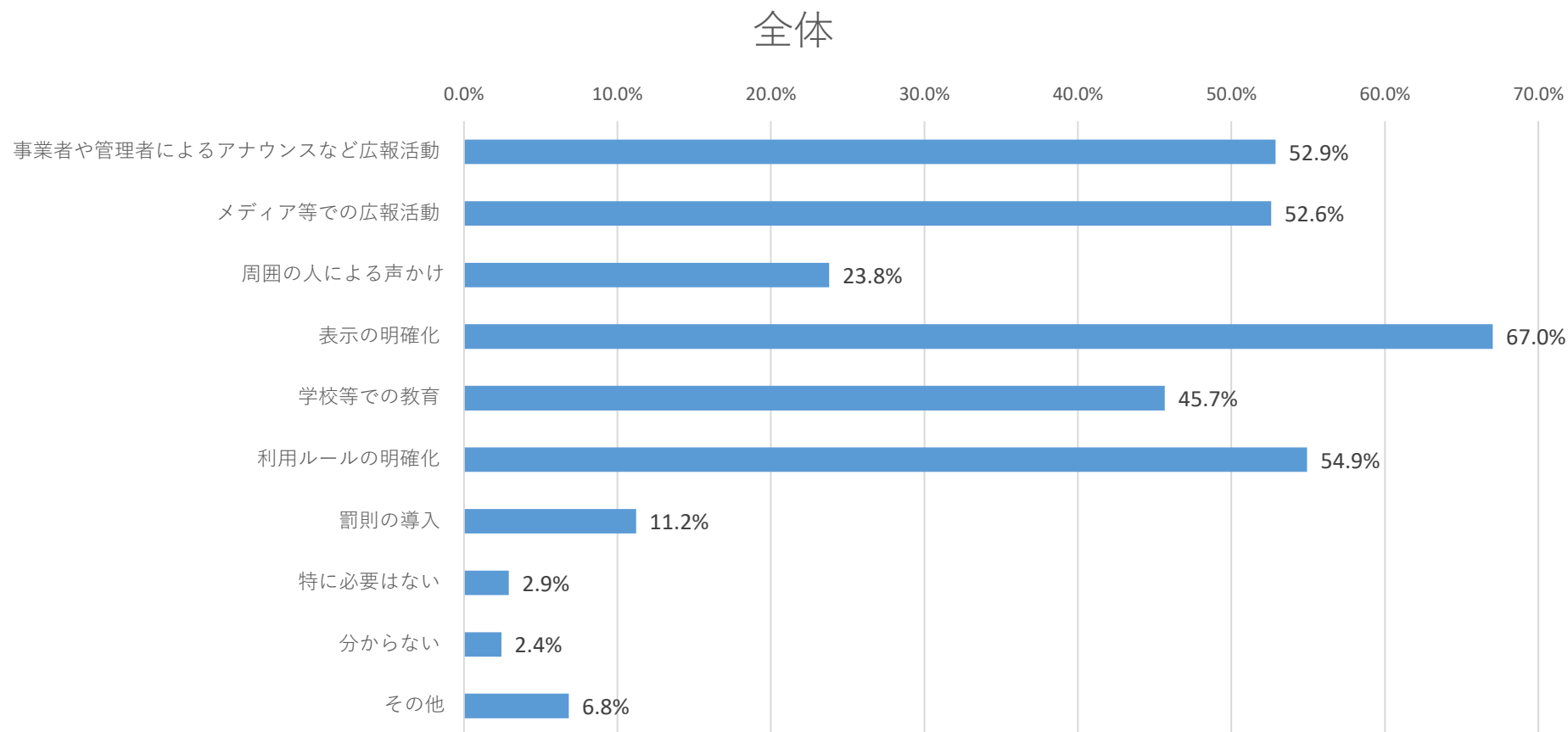


※n=247

優先エレベーターのスペースを譲らなかった理由は、「譲るような状況にあつたことがないから」、「譲らなければならないほど混雑していなかったから」が多かった。

3.優先エレベーターについて

問15 今後、真に必要な方が優先エレベーターを利用しやすくするために、どのような取り組みが必要だと思いますか。(いくつでも)

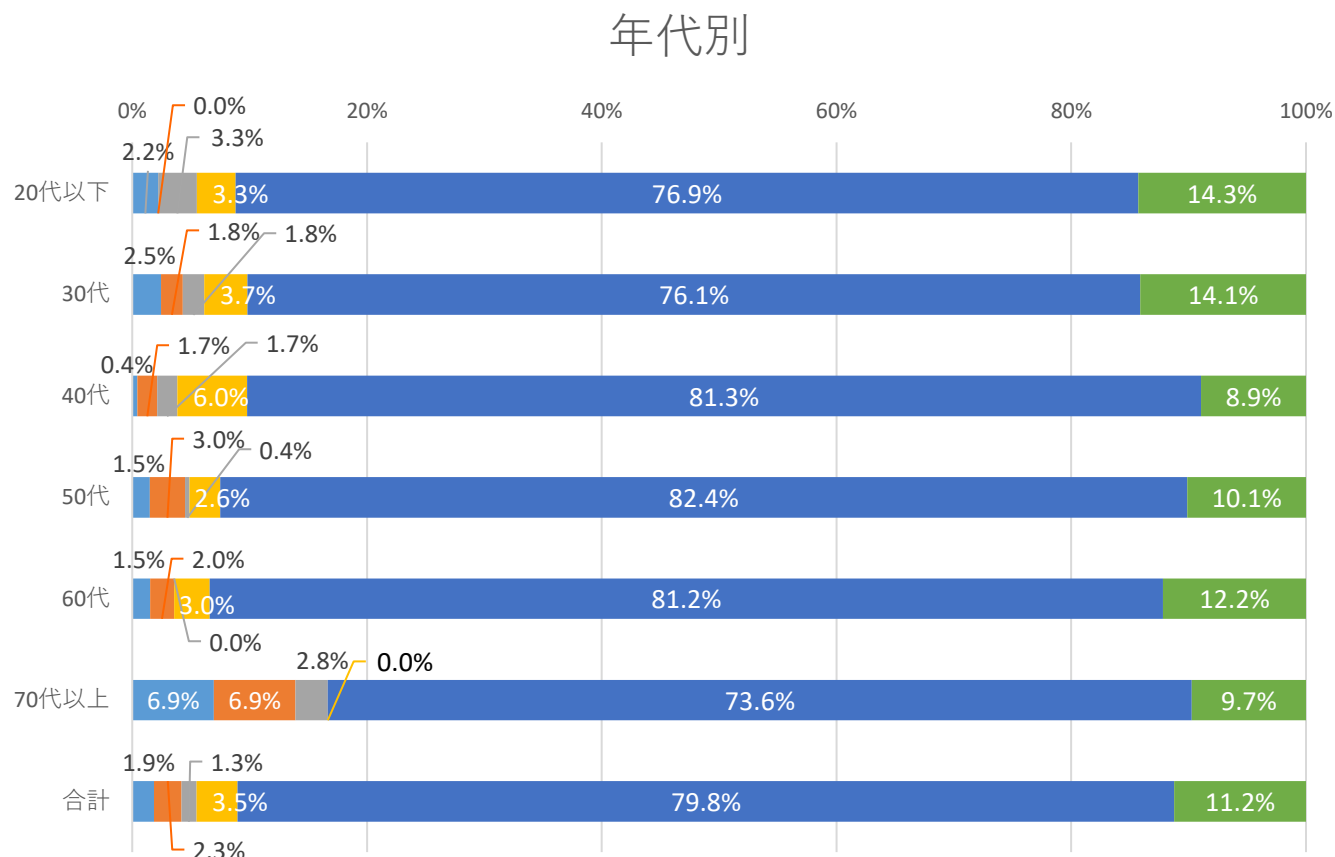
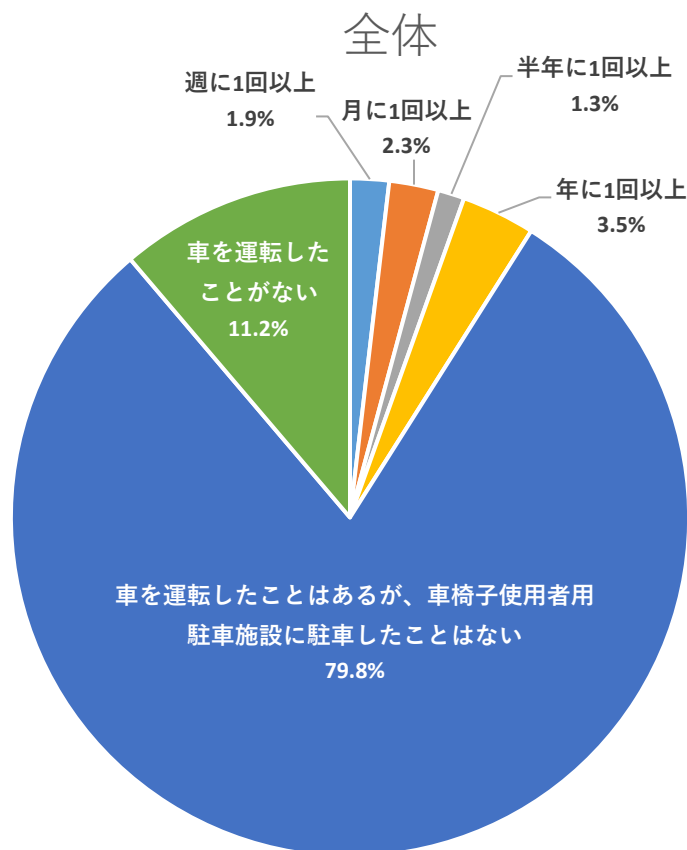


※n=1025

真に必要な方が優先エレベーターを利用しやすくするためには、「表示の明確化」が最も多く、次いで「利用ルールの明確化」、「事業者や管理者によるアナウンスなど広報活動」、「メディア等での広報活動」との回答が多かった。

4.車椅子使用者用駐車施設について

問16 あなたは普段、車椅子使用者用駐車施設に駐車しますか。



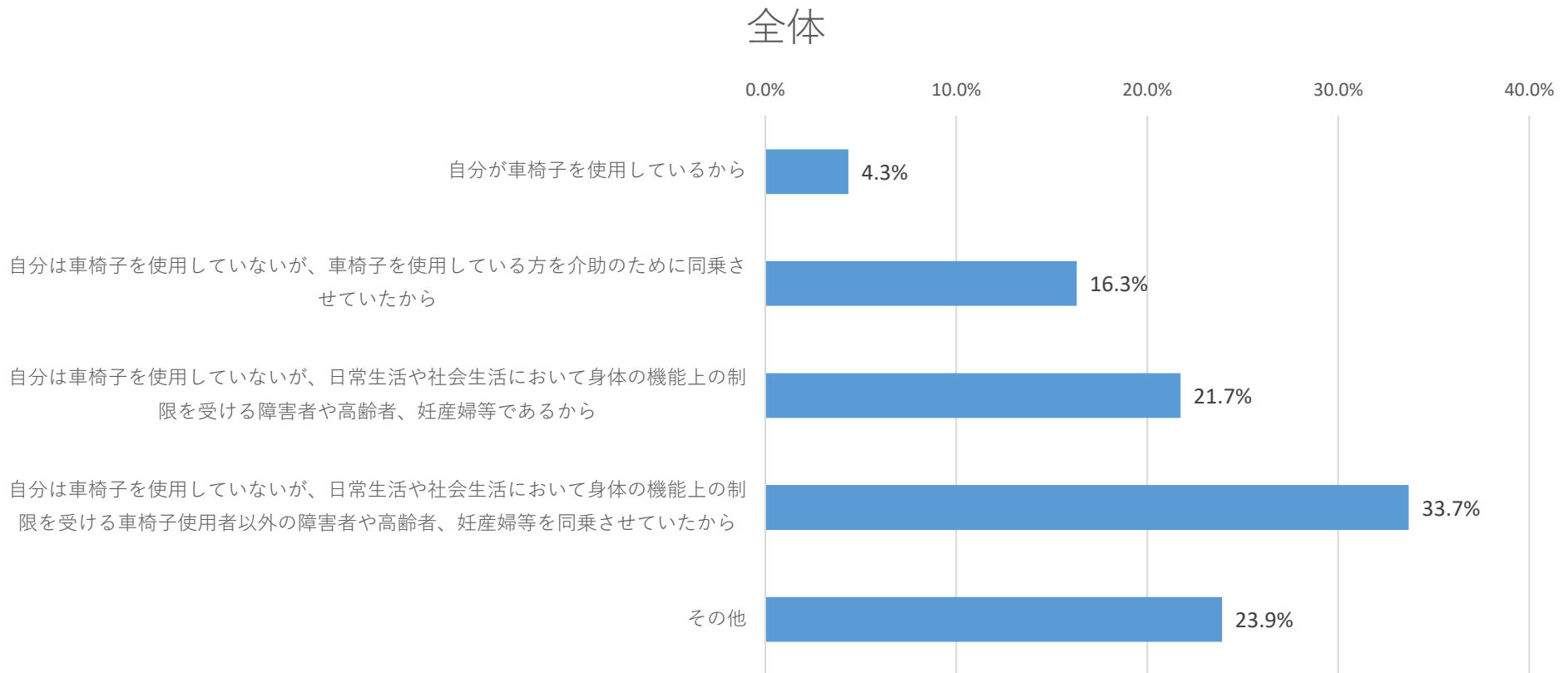
※n=1025

■ 週に1回以上
 ■ 月に1回以上
 ■ 半年に1回以上
 ■ 年に1回以上
■ 車を運転したことはあるが、車椅子使用者用駐車施設に駐車したことはない
 ■ 車を運転したことがない

「車椅子使用者用駐車施設に駐車したことはない」との回答は、全体で約80%であり、年代別では70代以上を除く全ての年代において75%以上であった。

4.車椅子使用者用駐車施設について

問17 車椅子使用者用駐車施設に駐車した時の理由をお教えてください。
 ※問16で「1.週に1回以上」、「2.月に1回以上」、「3.半年に1回以上」、「4.年に1回以上」と答えた方



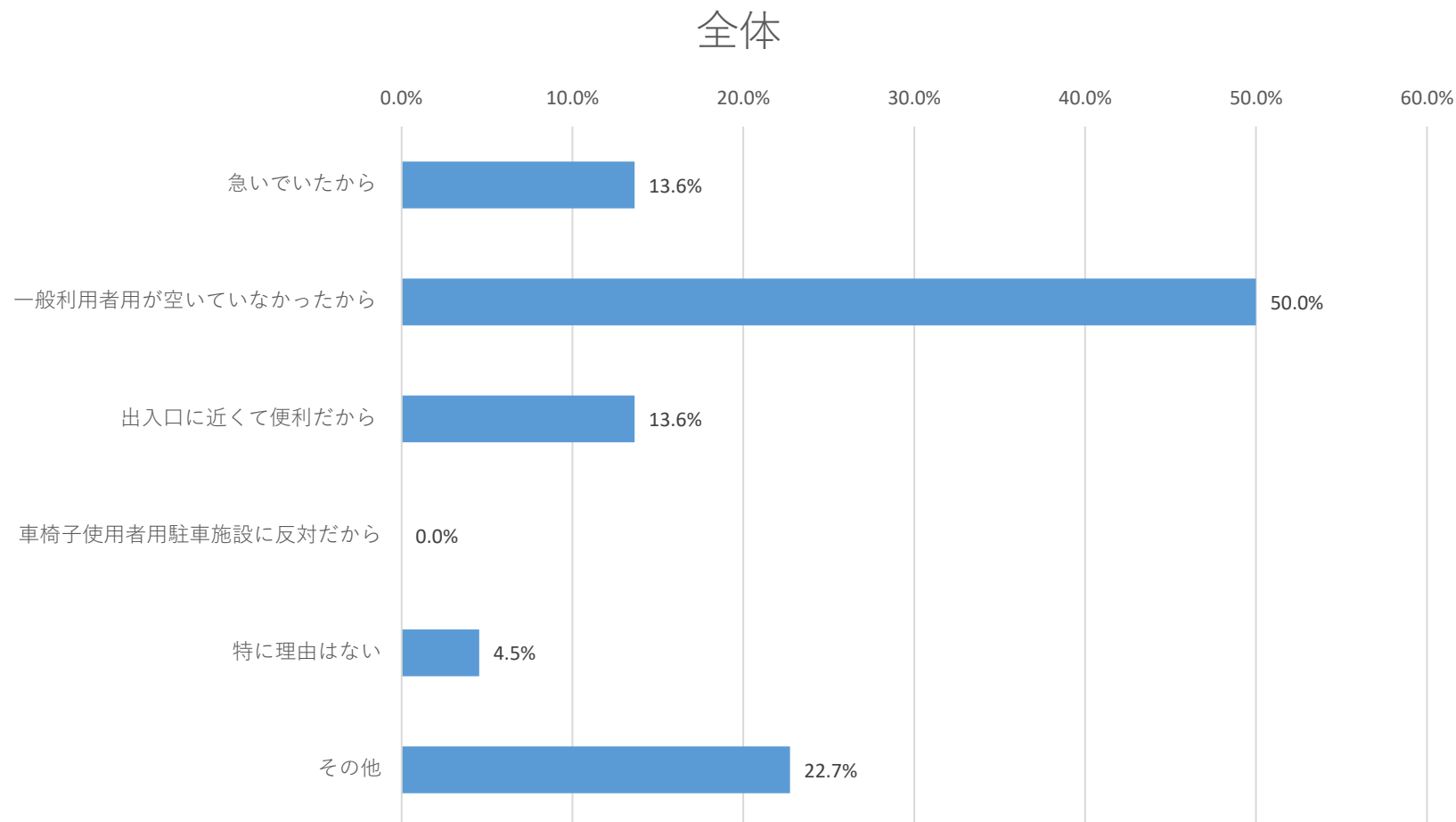
※n=92

車椅子使用者用駐車施設に駐車した時の理由は、「自分は車椅子を使用していないが、日常生活や社会生活において身体の機能上の制限を受ける車椅子使用者以外の障害者や高齢者、妊産婦等を同乗させていたから」という回答が多かった。

4.車椅子使用者用駐車施設について

問18 車椅子使用者用駐車施設に駐車した時の理由をお教えてください。(いくつでも)

※問17で「4.その他」と答えた方



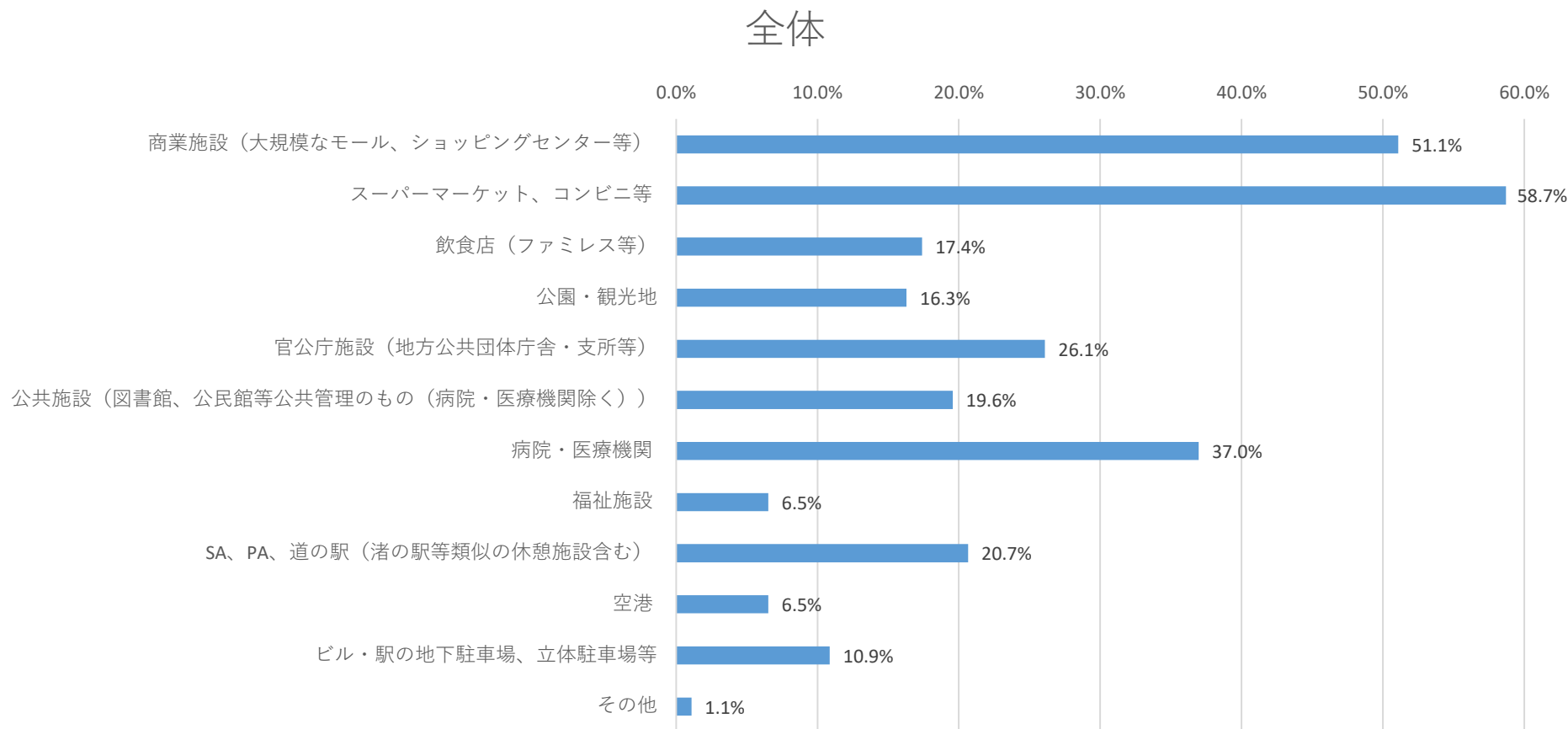
※n=22

車椅子使用者用駐車施設に駐車した時の理由は、「一般利用者用が空いていなかったから」という回答が多かった。

4.車椅子使用者用駐車施設について

問19 車椅子使用者用駐車施設に駐車した時の施設について教えてください。(いくつでも)

※問16で「1.週に1回以上」、「2.月に1回以上」、「3.半年に1回以上」、「4.年に1回以上」と答えた方

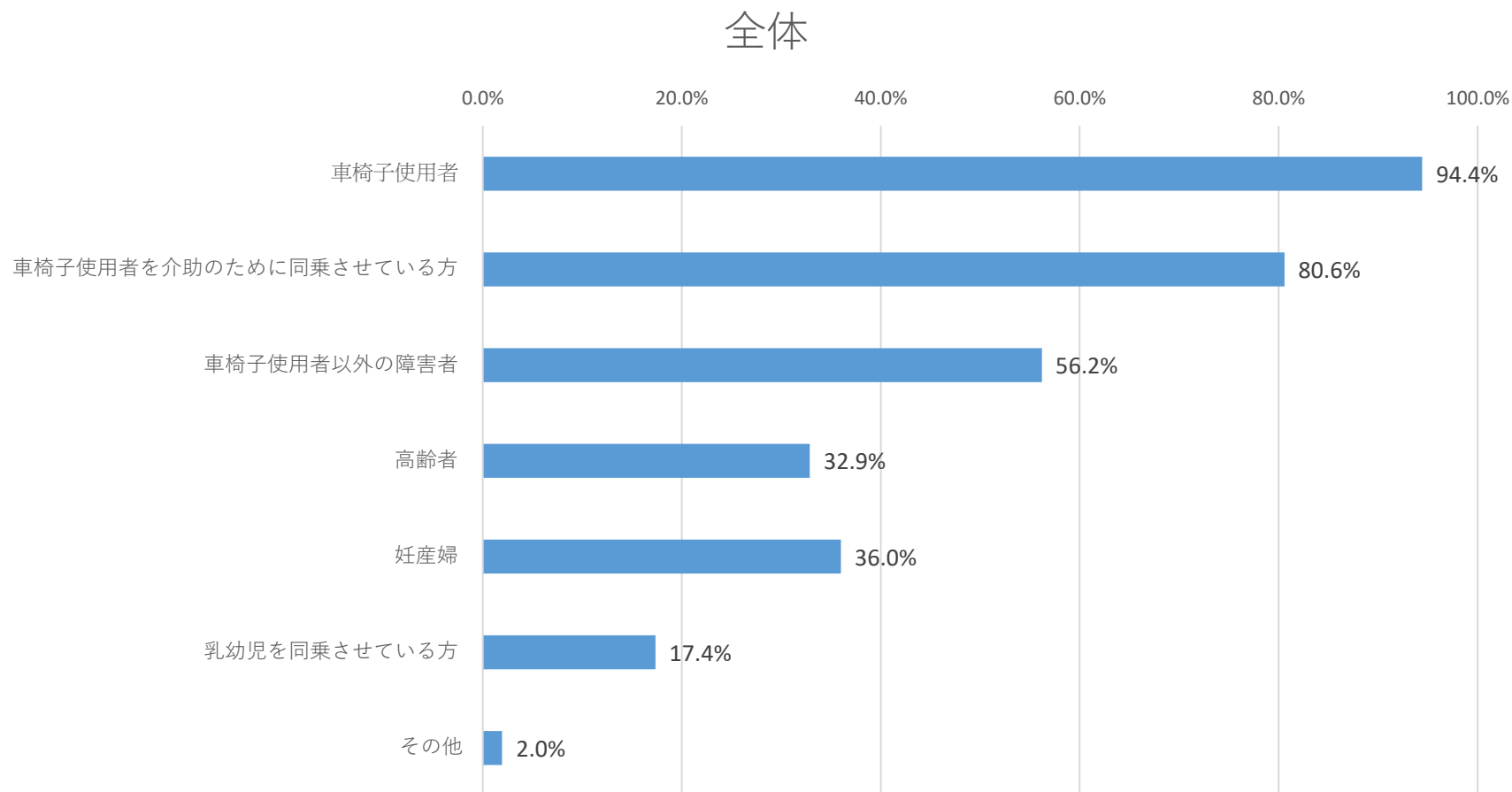


※n=92

車椅子使用者用駐車施設に駐車した時の施設は、「スーパーマーケット、コンビニ等」、「商業施設(大規模なモール、ショッピングセンター等)」という回答が多かった。

4.車椅子使用者用駐車施設について

問20 車椅子使用者用駐車施設の利用対象者について、どのような方が利用の対象者とされているイメージがありますか。(いくつでも)



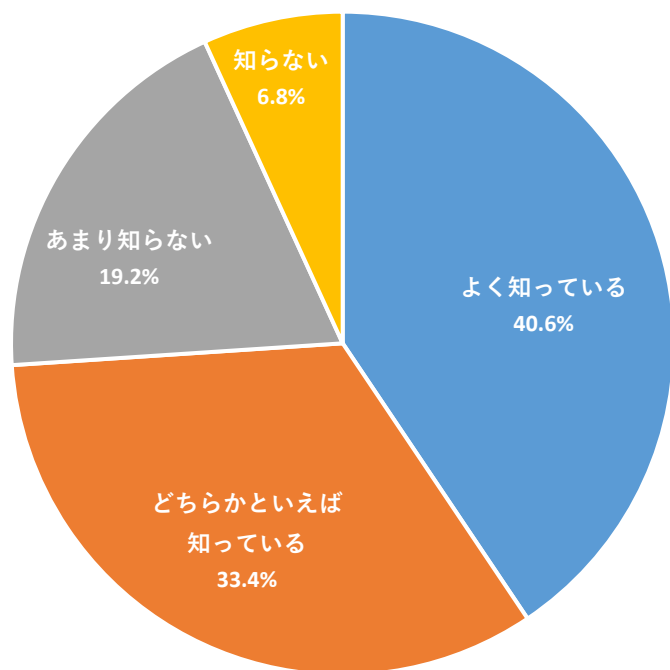
※n=1025

車椅子使用者用駐車施設の利用対象者のイメージとしては、「車椅子使用者」、「車椅子使用者を介助のために同乗させている方」が多く、「乳幼児を同乗させている方」は少なかった。

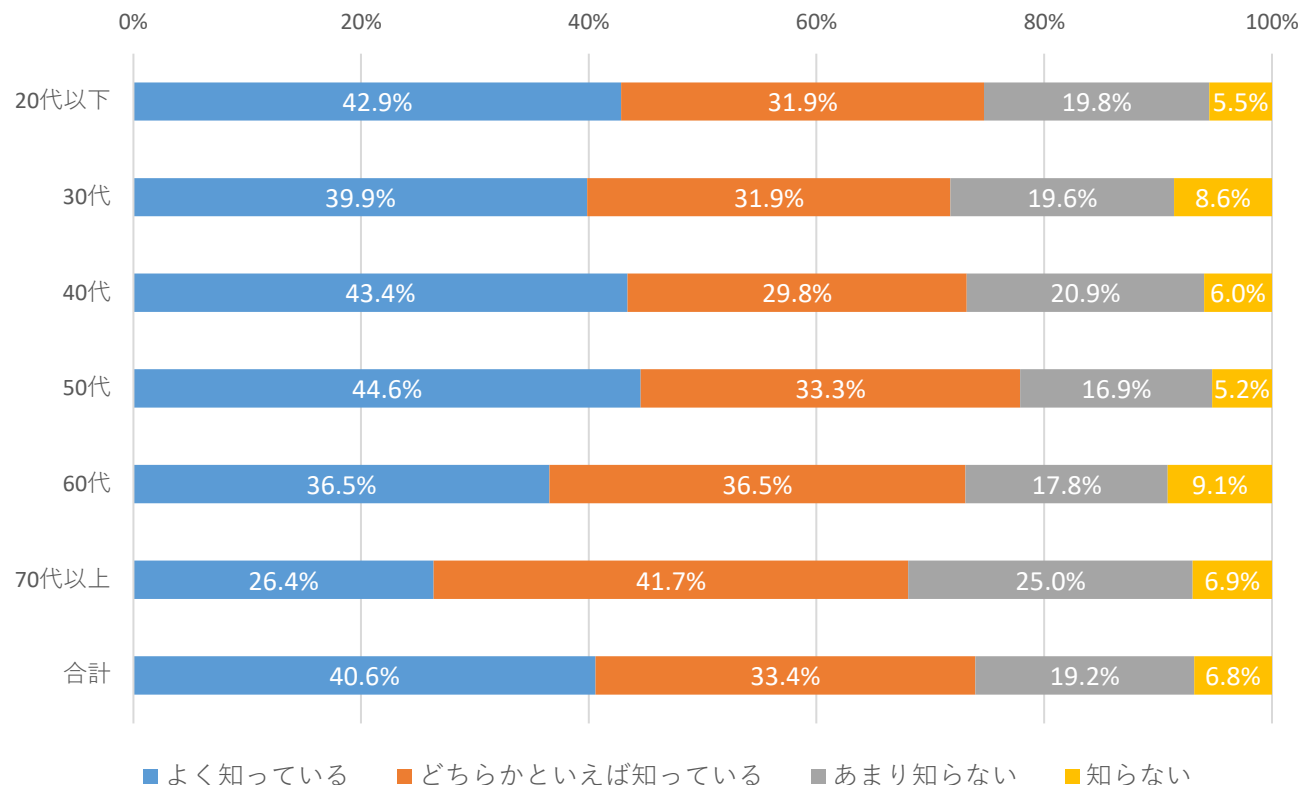
4.車椅子使用者用駐車施設について

問21 車椅子使用者用駐車施設に障害のない人が駐車する等により、真に必要な車椅子使用者が駐車できないという問題が発生していることを知っていますか。

全体



年代別



※n=1025

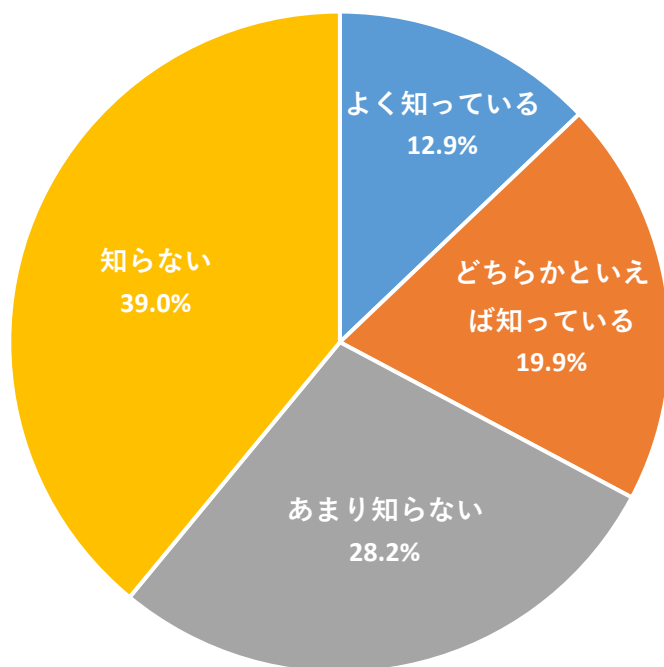
全体の74%が、問のような問題が発生していることを「よく知っている」、「どちらかといえば知っている」と回答した。年代別では、50代が約78%と最も多かった。

4.車椅子使用者用駐車施設について

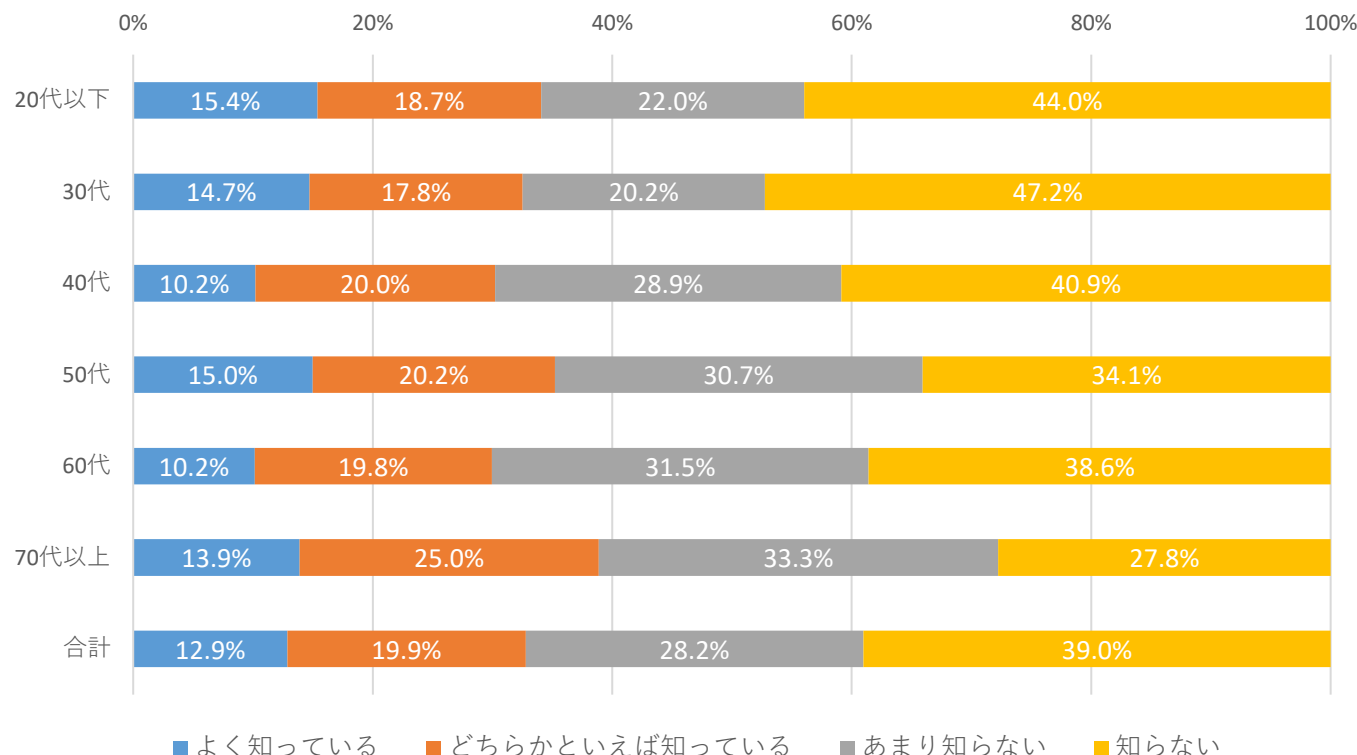
問22 地方公共団体(主に都道府県)において導入されている、車椅子使用者用駐車施設等の利用方法などを示したパーキング・パーミット制度について知っていますか。

(※制度名称は、「思いやり駐車場制度」、「障害者用駐車区画利用制度」など名称は異なります。)

全体



年代別



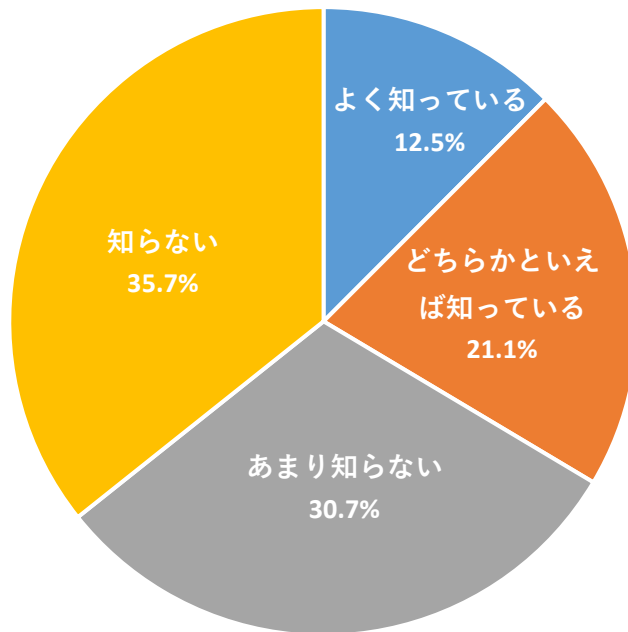
※n=1025

パーキング・パーミット制度を「よく知っている」、「どちらかといえば知っている」と回答したのは全体の約33%であった。年代別では、40代と60代が約30%と最も低かった。

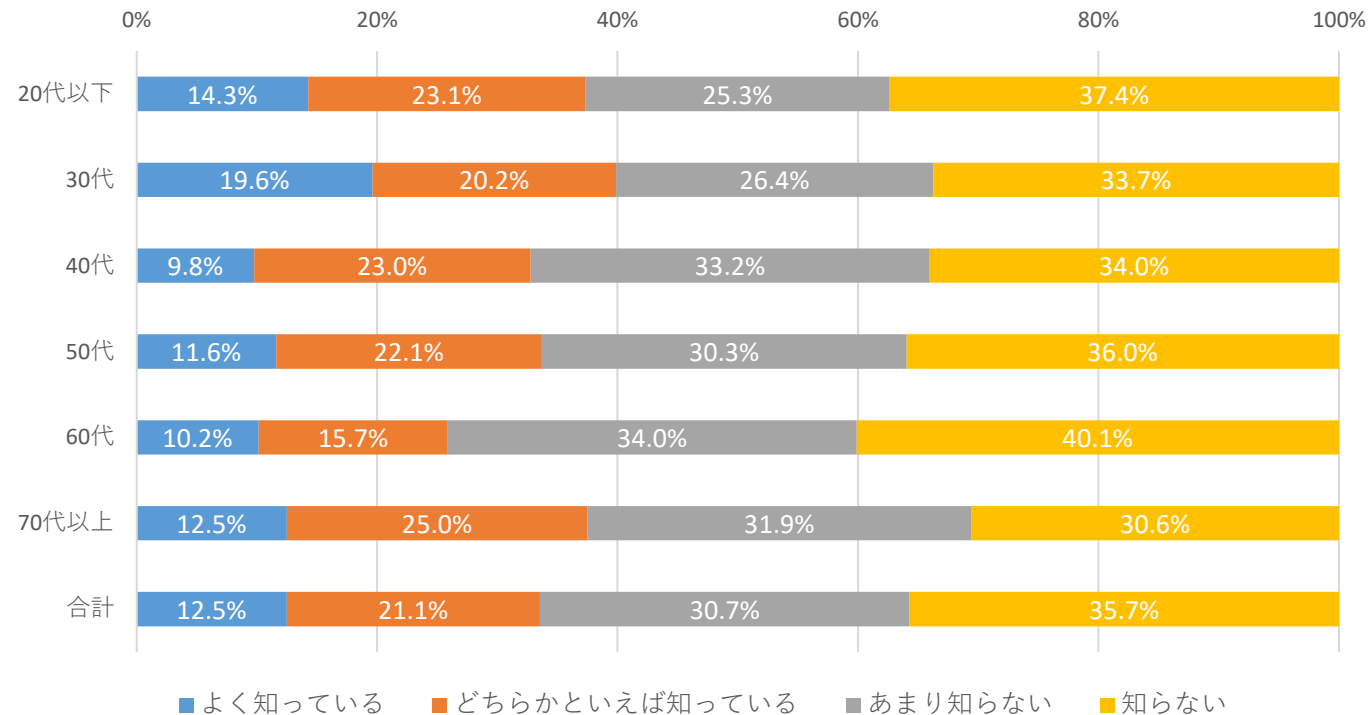
4.車椅子使用者用駐車施設について

問23 歩行が困難でも乗降時に幅の広い区画は必要としない人もいるため、車椅子使用者用駐車施設とは別に施設の出入り口付近に通常の幅の優先駐車区画を設ける方式(ダブルスペース方式)があることを知っていますか。

全体



年代別



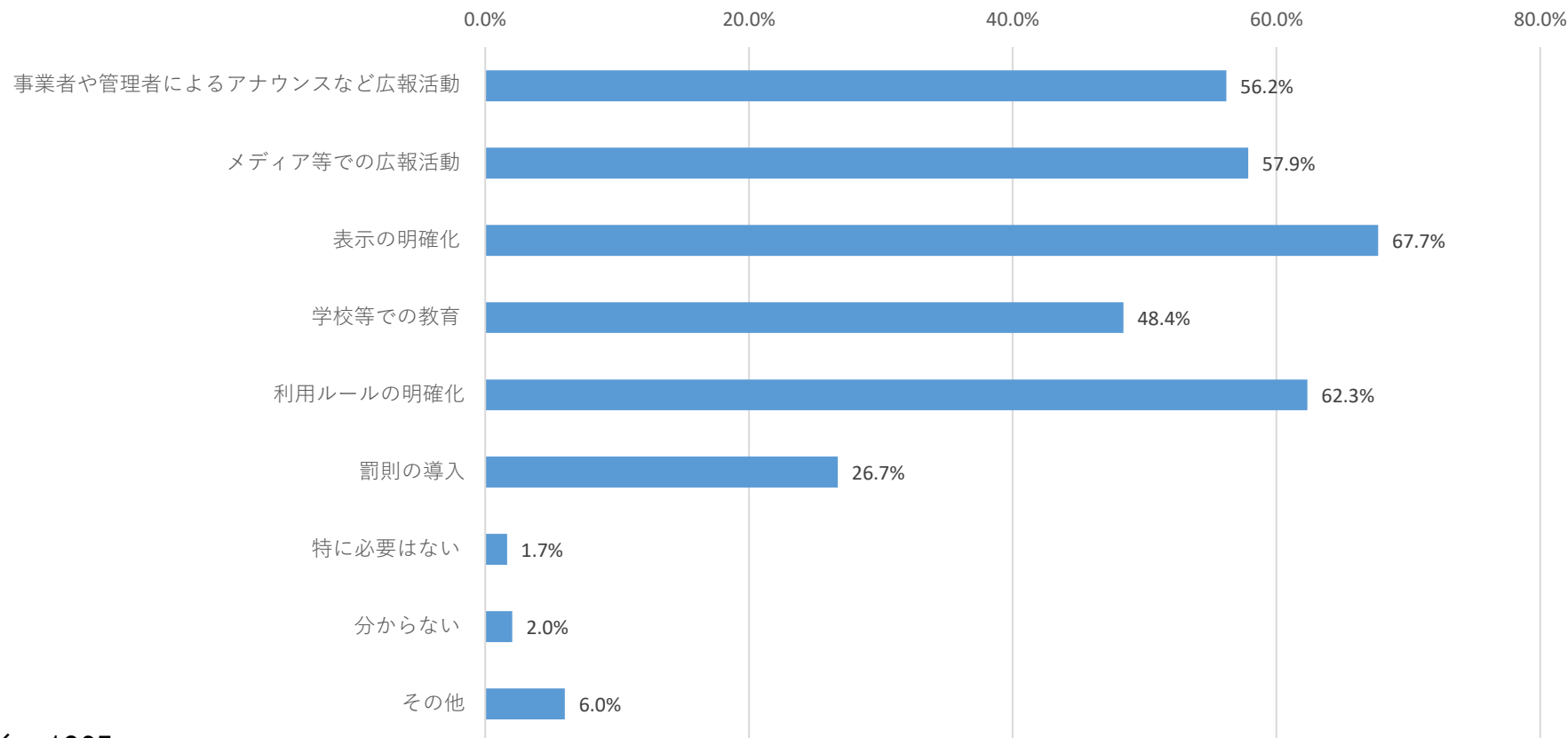
※n=1025

ダブルスペース方式を「よく知っている」、「どちらかといえば知っている」と回答したのは全体の約34%であった。年代別では、60代が約26%と最も低かった。

4.車椅子使用者用駐車施設について

問24 今後、車椅子使用者用駐車施設が適正に利用されるために、どのような取り組みが必要だと思いますか。(いくつでも)

全体

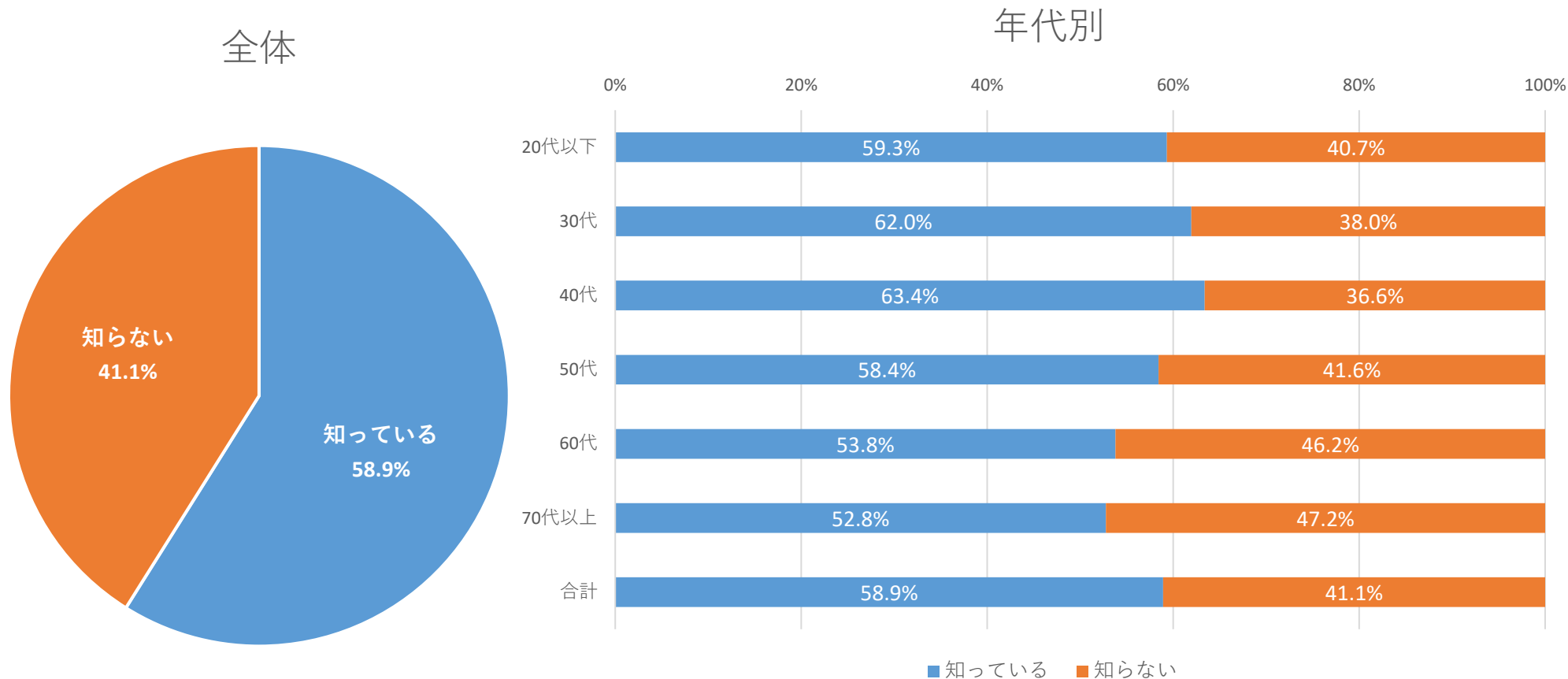


※n=1025

車椅子使用者用駐車施設が適正に利用されるためには、「事業者や管理者によるアナウンスなど広報活動」、「メディア等での広報活動」、「表示の明確化」、「利用ルールの明確化」が必要だという回答が多かった。

5.子ども用車椅子について

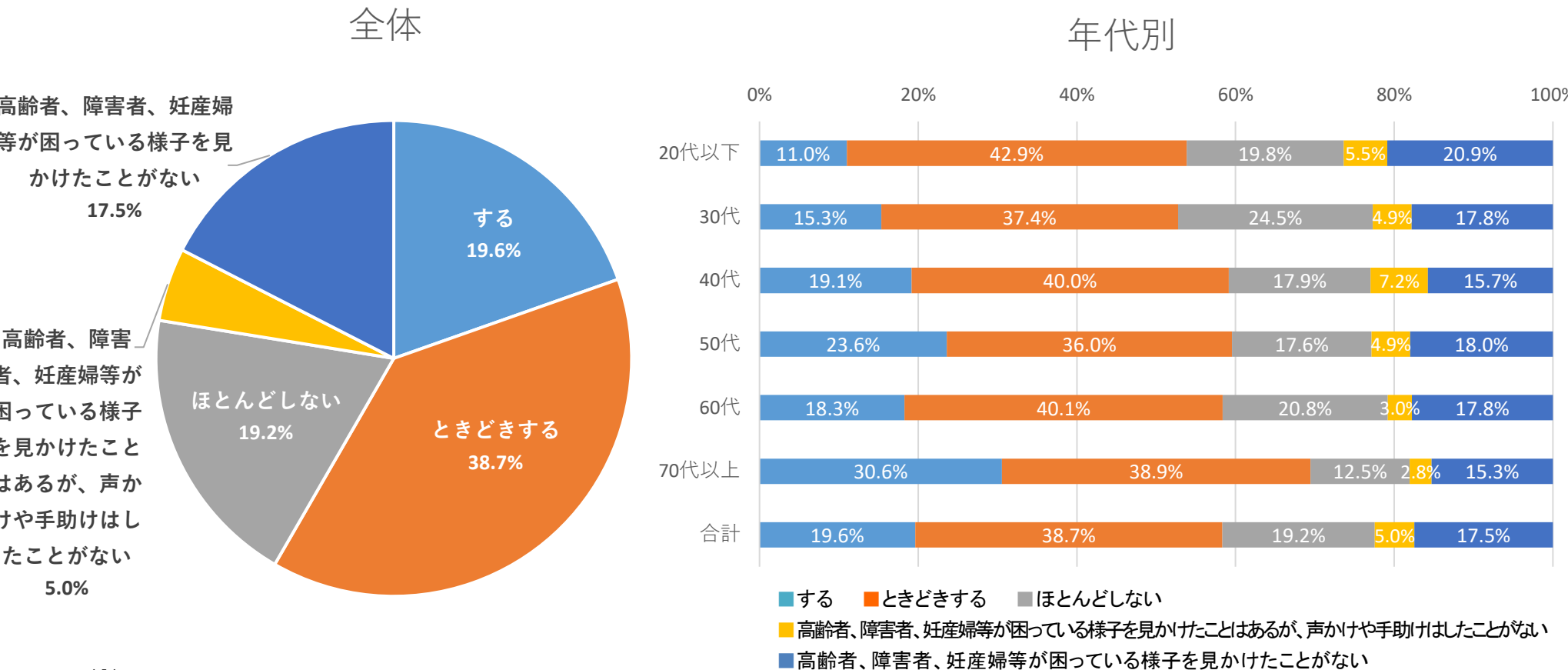
問25 あなたは、子ども用車椅子を知っていますか。



※n=1025

子ども用車椅子を「知っている」と回答したのは全体の約59%で、「知らない」を上回った。
年代別では、すべての年代において、「知っている」と回答した割合は50%以上だった。

問26 あなたは普段、高齢者、障害者、妊産婦等が困っているのを見かけた際、声かけや手助けをしますか。

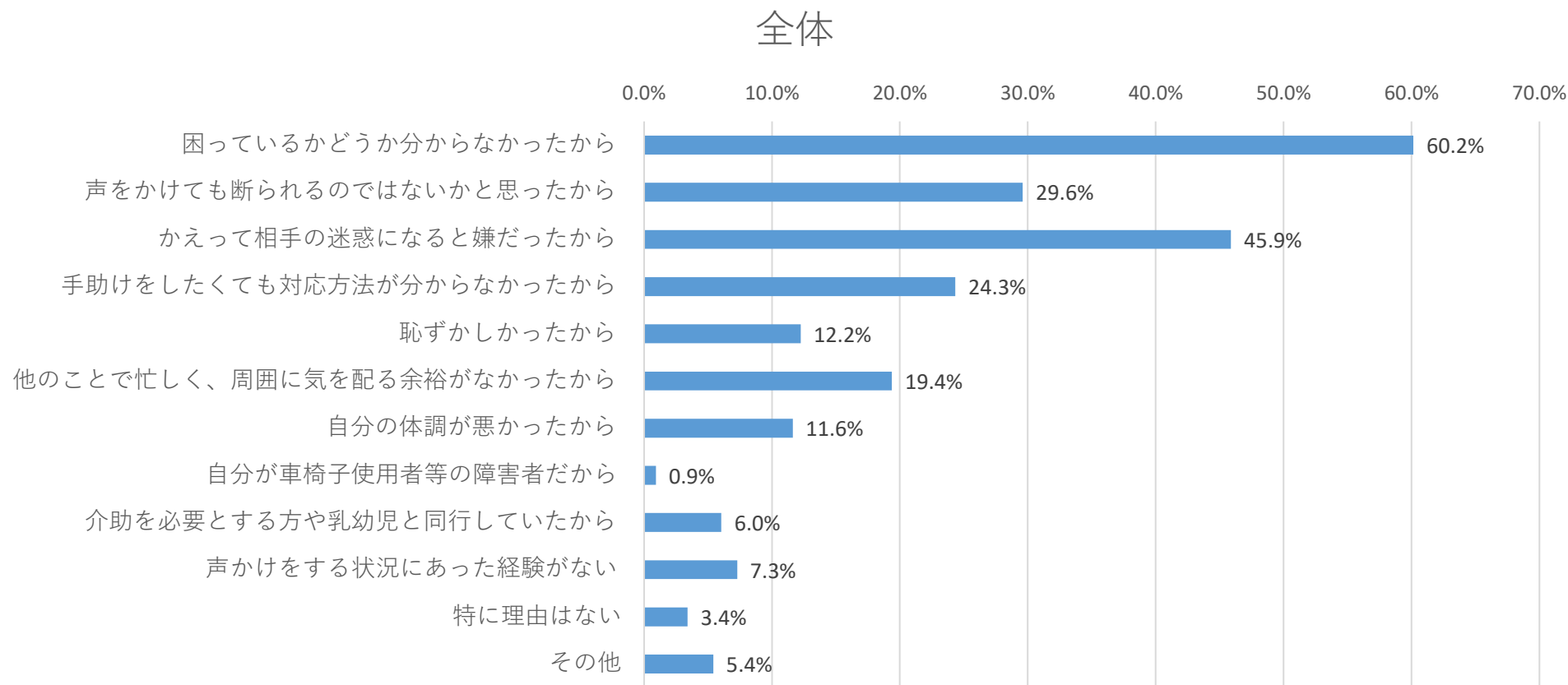


※n=1025

高齢者、障害者、妊産婦等が困っているのを見かけた際、全体の約58%が声かけや手助けを「する」、「ときどきする」と回答した。年代別では、70代以上が約70%と最も高く、30代が約53%と最も低かった。

問27 声かけや手伝いをしなかった時の理由を具体的にお教えてください。(いくつでも)

※問26で「2.ときどきする」、「3.ほとんどしない」、「4.高齢者、障害者、妊産婦等が困っている様子を見かけたことはあるが、声かけや手助けはしたことがない」とお答えの方にお聞きします。



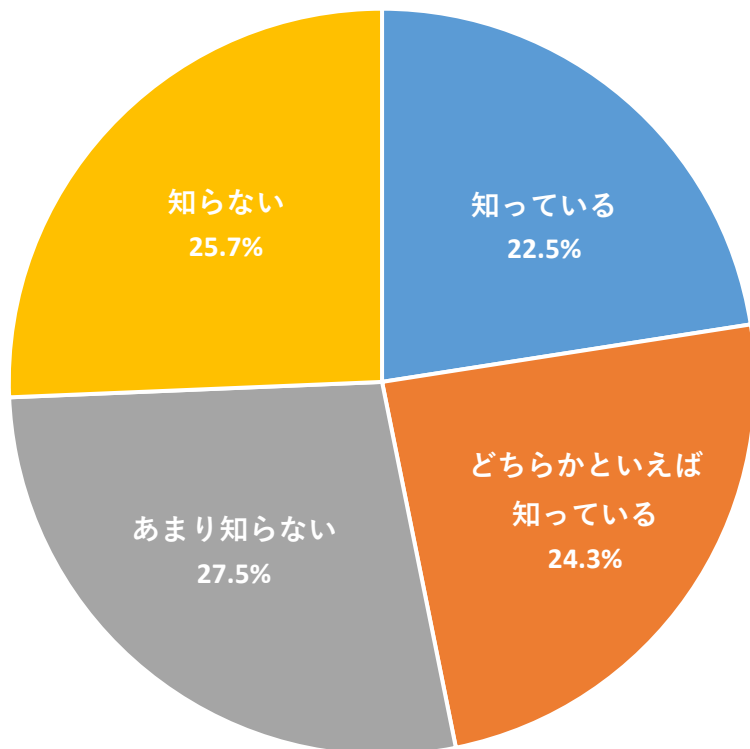
※n=645

声かけや手伝いをしなかった時の理由については、「困っているかどうか分からなかったから」、「かえって相手の迷惑になると嫌だったから」という回答が多かった。

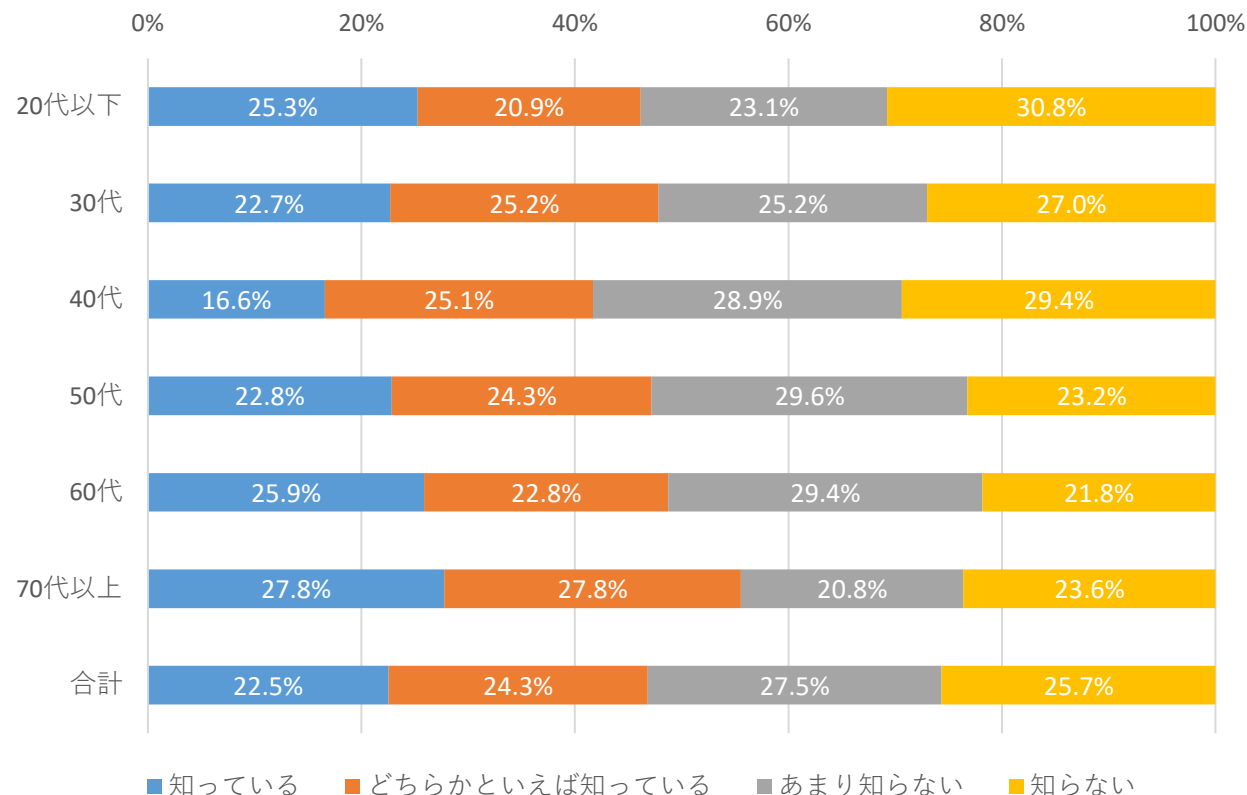
7.「心のバリアフリー」について

問28 「心のバリアフリー」という言葉を知っていますか。

全体



年代別



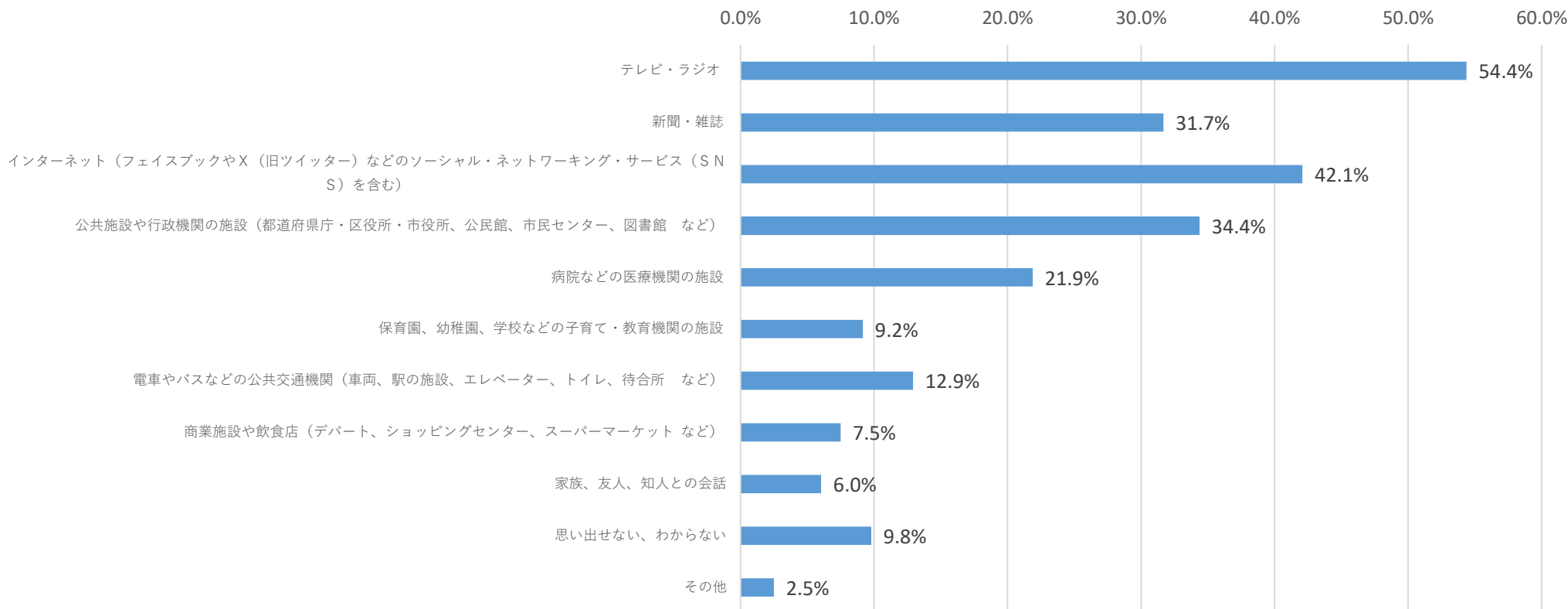
※n=1025

「心のバリアフリー」という言葉を「知っている」との回答をしたのは全体の約23%であった。
年代別では、40代が最も低く、「知っている」は約17%にとどまった。

7.「心のバリアフリー」について

問29 あなたは、どこで「心のバリアフリー」という言葉を見たり、知ったりしましたか。(いくつでも)
※問28で「1.知っている」、「2.どちらかといえば知っている」とお答えの方にお聞きします。

全体

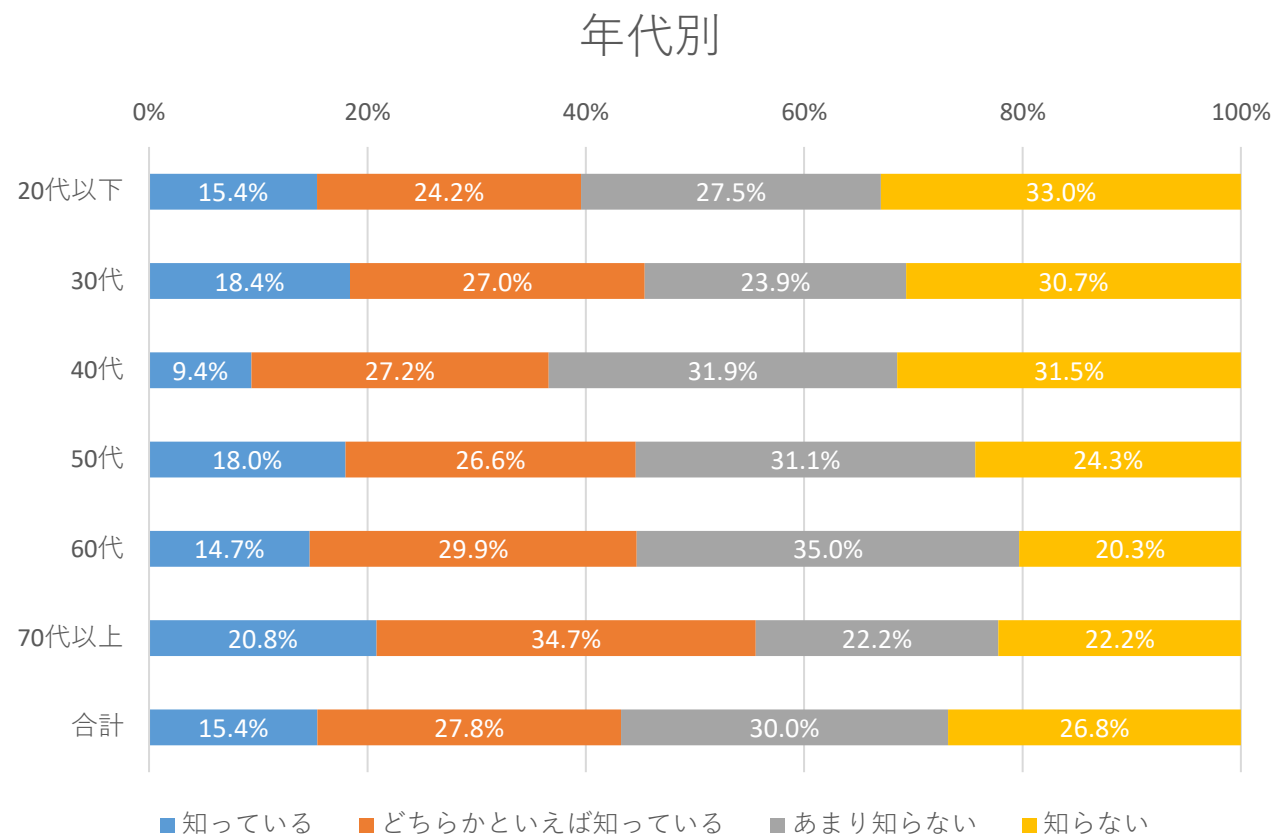
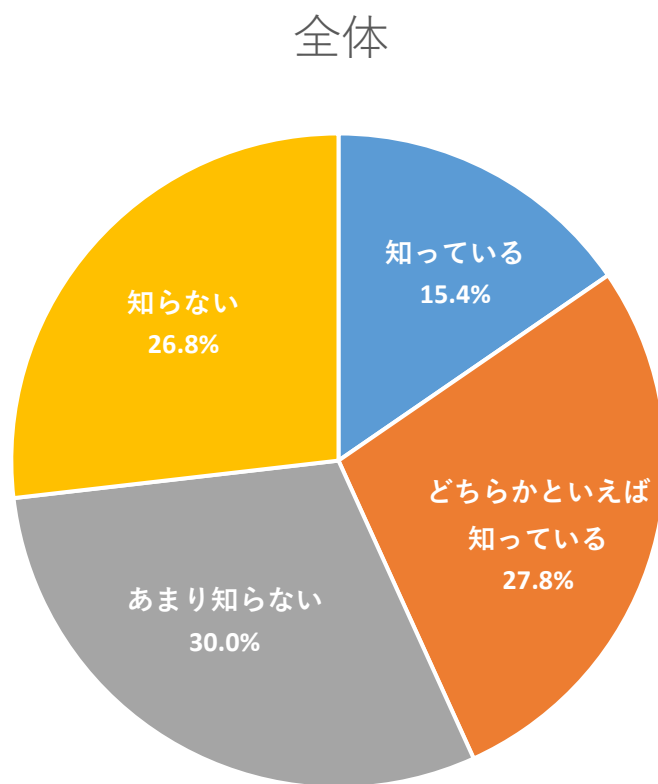


※n=480

「心のバリアフリー」という言葉をどこで見たり、知ったりしたかについては、「テレビ・ラジオ」という回答が最も多かった。また、「インターネット（フェイスブックやX（旧ツイッター）などのソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）を含む）」という回答も目立った。

7.「心のバリアフリー」について

問30 「心のバリアフリー」とは、「様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うことである」ということを知っていますか。



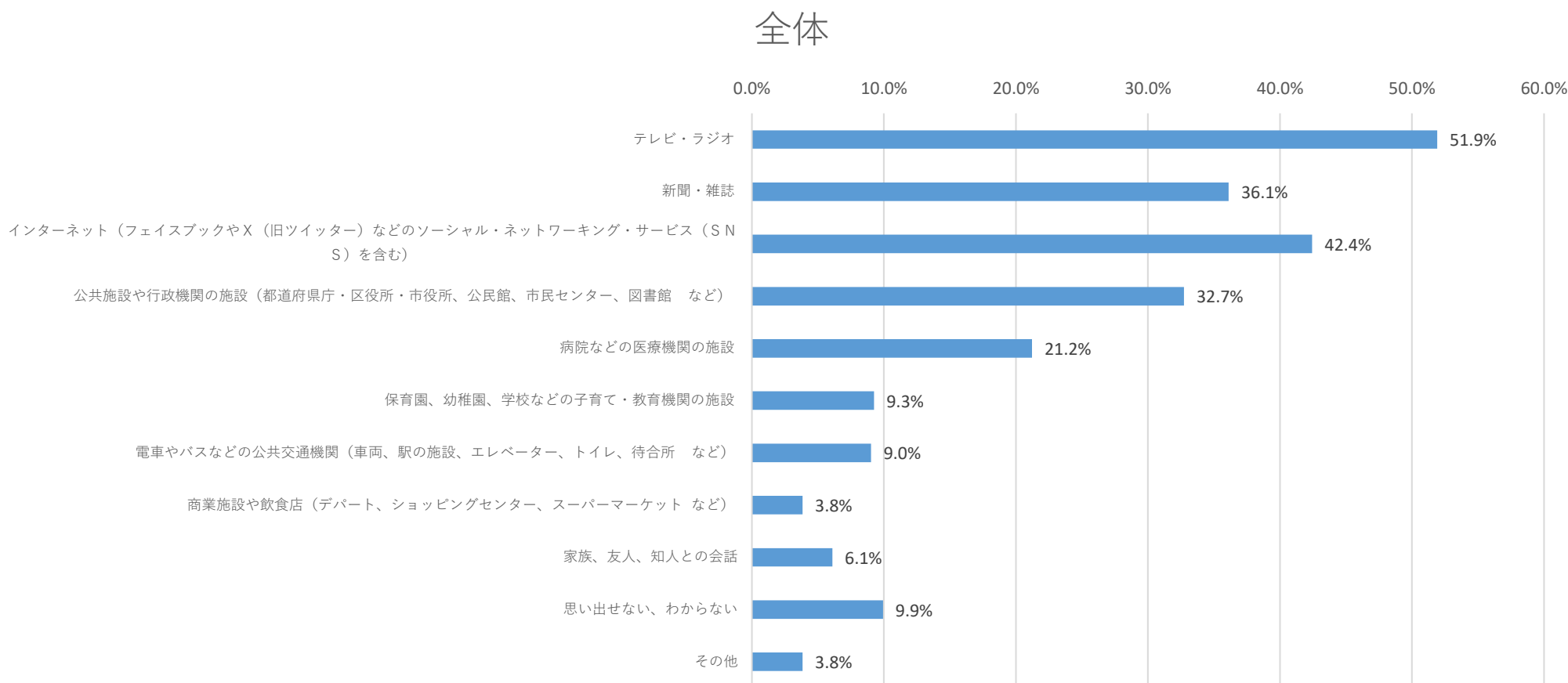
※n=1025

「心のバリアフリー」という言葉の意味を「知っている」との回答をしたのは全体の約15%だった。年代別では、40代が最も低く、「知っている」は約9%にとどまった。

7.「心のバリアフリー」について

問31 あなたは、どこで「心のバリアフリー」の意味を知りましたか。(いくつでも)

※問30で「1.知っている」、「2.どちらかといえば知っている」とお答えの方にお聞きします。

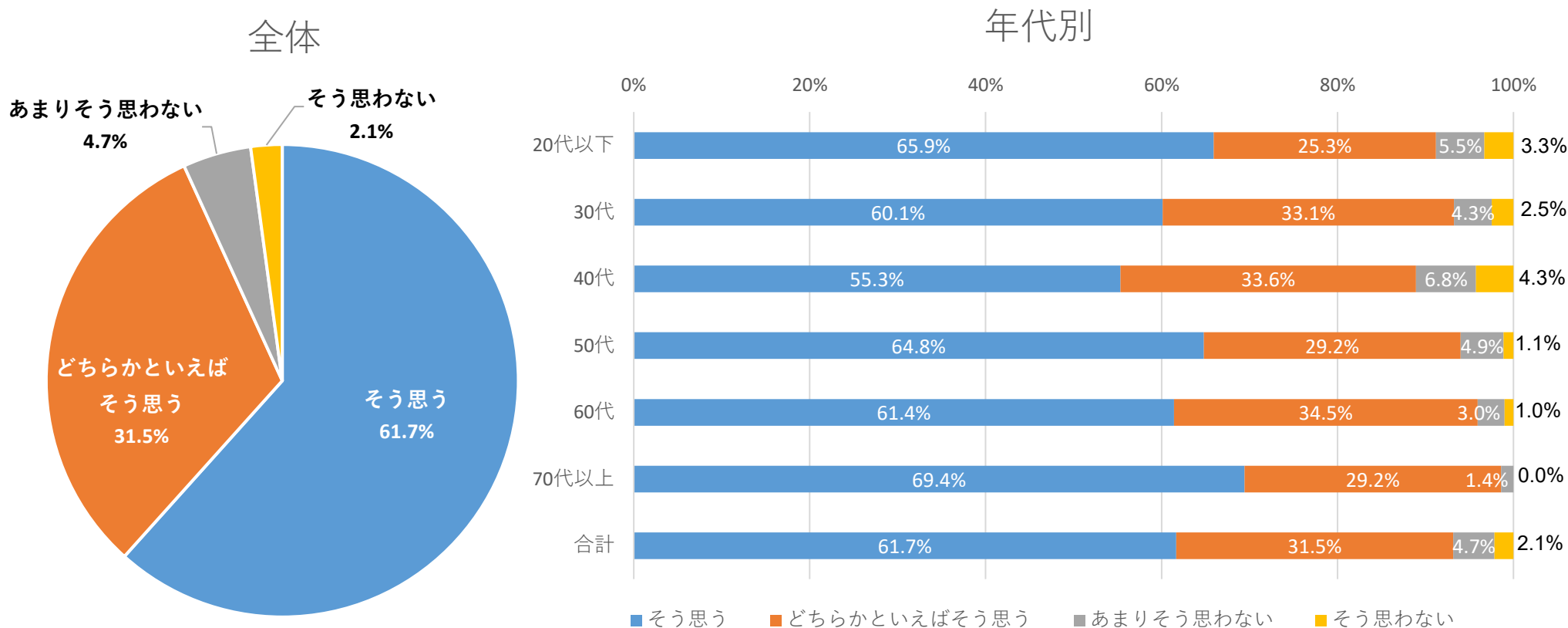


※n=443

「心のバリアフリー」の意味をどこで知ったかについては、「テレビ・ラジオ」という回答が最も多かった。また、「インターネット（フェイスブックやX（旧ツイッター）などのソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）を含む）」という回答も目立った。

7.「心のバリアフリー」について

問32 「心のバリアフリー」の考え方が一人でも多くの方に広まり、高齢者、障害者、妊産婦等の立場を相互に理解して行動ができることが必要だと思いますか。

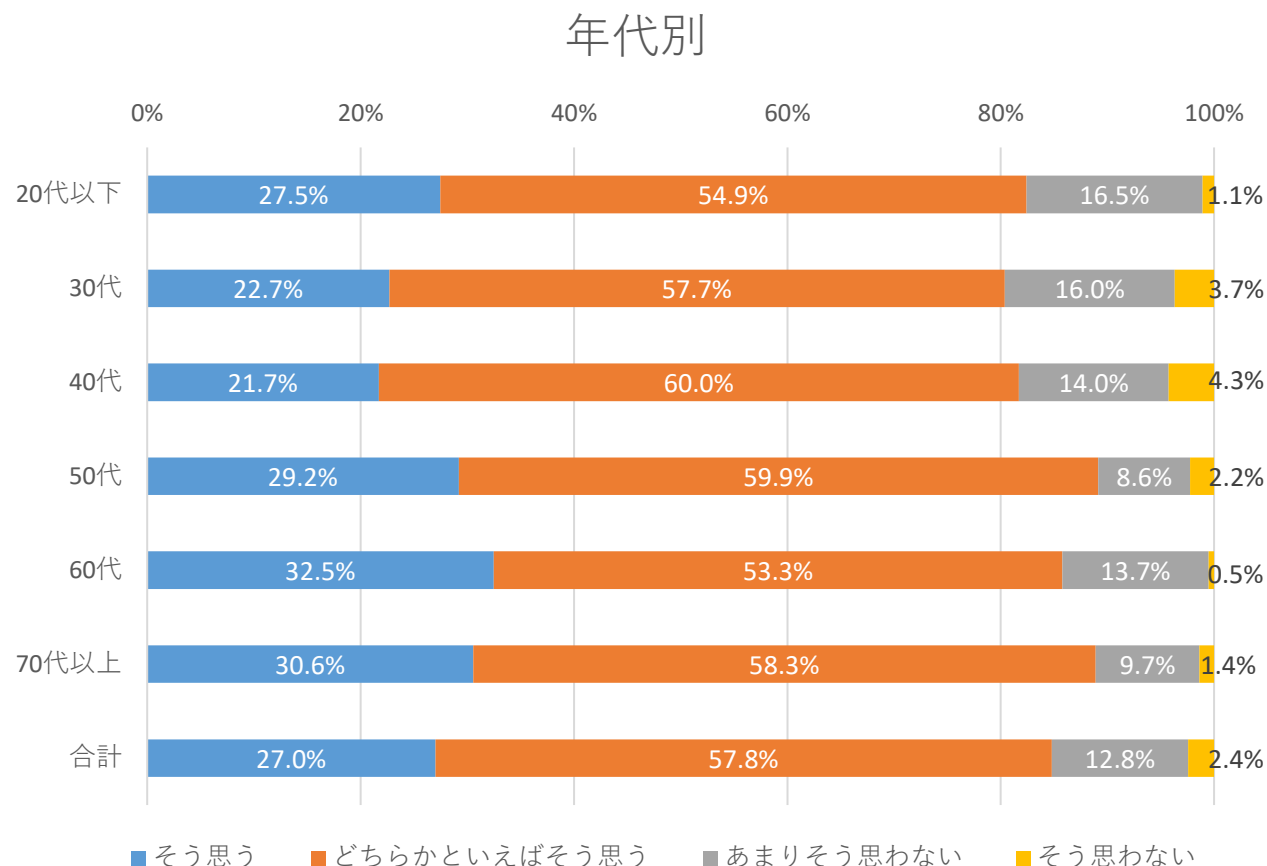
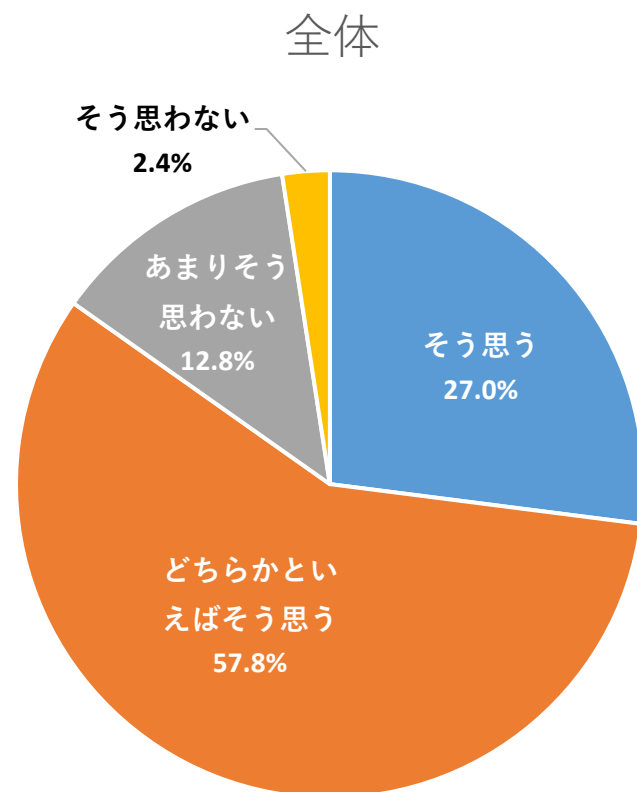


※n=1025

「心のバリアフリー」を理解した行動ができる必要性について、「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」と回答したのは全体の約93%であった。年代別では40代が最も低かったが、それでも「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」は約89%であった。

7.「心のバリアフリー」について

問33 あなたは公共交通機関を利用する際、高齢者、障害者、妊産婦等の立場を理解して行動ができていますか。

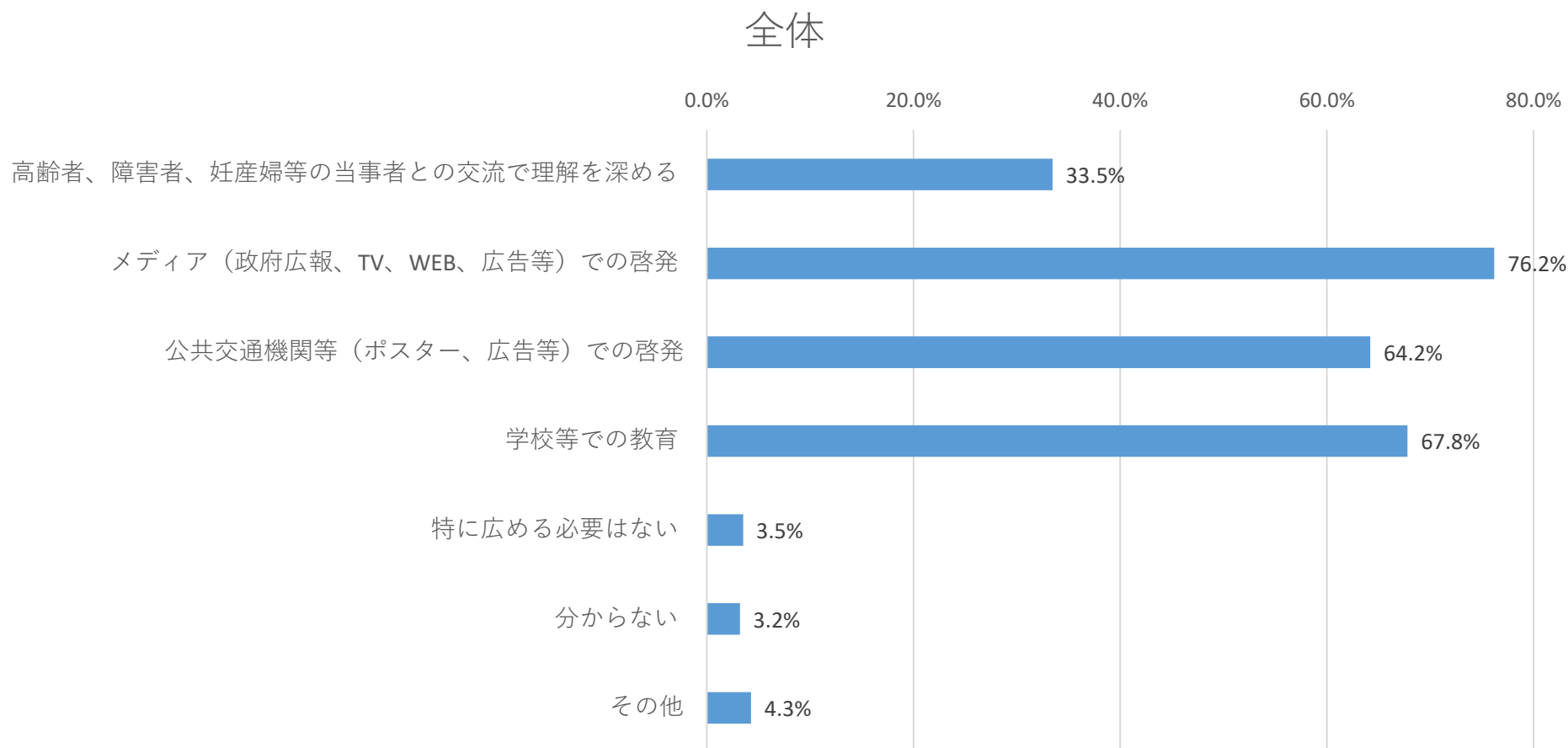


※n=1025

高齢者、障害者、妊産婦等の立場を理解して行動ができていますかについて、「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」と回答したのは全体の約85%であった。年代別では30代が最も低かったが、それでも「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」は約80%であった。

7.「心のバリアフリー」について

問34 「心のバリアフリー」を広めるにはどうすれば良いと思いますか。(いくつでも)



※n=1025

「心のバリアフリー」を広めるには、「メディアでの啓発」、「公共交通機関等での啓発」、「学校等での教育」が必要だという回答が多かった。また、「高齢者、障害者、妊産婦等の当事者との交流で理解を深める」という回答も目立った。

7.「心のバリアフリー」について

問35 「心のバリアフリー」に関して、あなたのお考え等ありましたらお聞かせください。（自由記述）

「心のバリアフリー」について

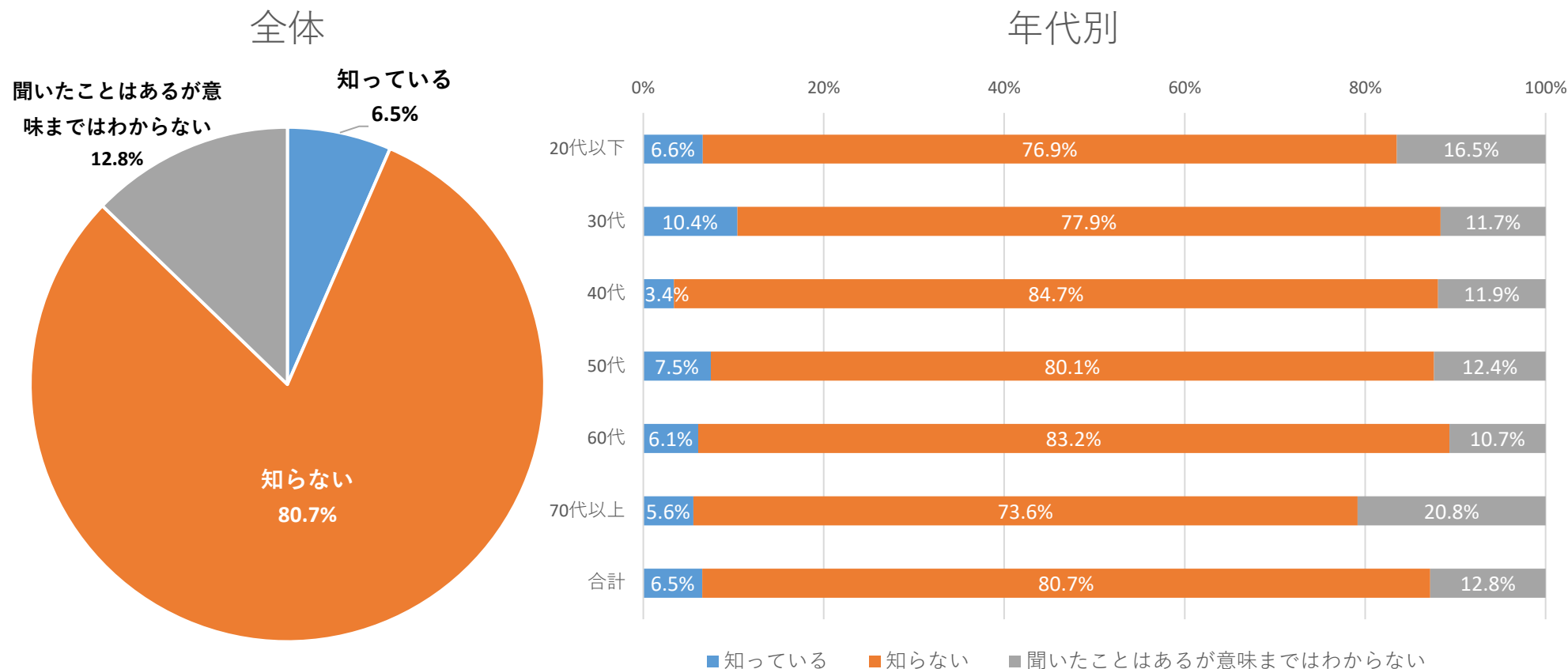
- 具体的に何をすれば良いか分からず声をかけづらいため、双方が意思表示しやすい環境作りが必要。
- 他人事ではなく、もし自分が同じ状況になった際にして欲しい行動等を想像することが大事。
- 障害特性ごとに手伝って欲しいこと等を知る機会が必要。
- 高齢者や障害者等という括りではなく、困っている人を助けるという気持ちが大事。
- 心の持ち様だと思うので、誰かから強制されるものでないと思う。
- このような考え方が当たり前の社会になって欲しい。
- どちらか一方だけではなく、双方向の思いやりが必要。
- 「心のバリアフリー」という表現が分かりづらいので、表現を変えたほうが良い。

「心のバリアフリー」を浸透させるためには

- 幼少期から家庭や学校での継続的な教育が必要。
- SNSやメディアを活用して広めていくことが必要。
- 障害の有無に関わらず生活し易い社会を作るという国民全体の意識の変化が必要。
- バリアフリーを必要とする方と交流する場を持つことが必要。
- お互いを許容できる余裕を持つことが必要。

8.障害の社会モデルについて

問36 あなたは、「障害の社会モデル」という言葉を知っていますか。



※n=1025

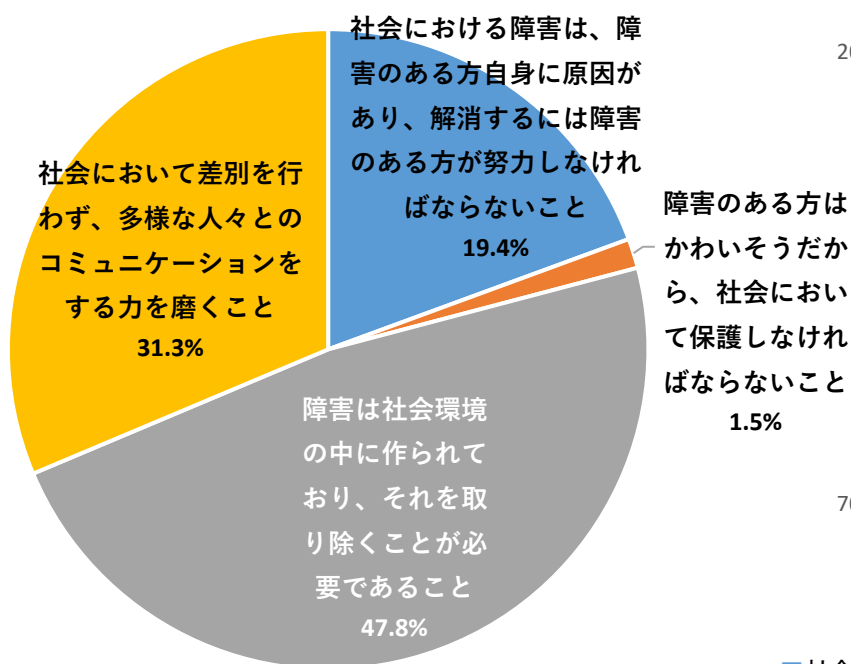
「障害の社会モデル」という言葉を知っているかについて、全体の約81%が「知らない」と回答した。年代別では、40代が約85%と最も高く、70代以上が約74%と最も低かった。

8.障害の社会モデルについて

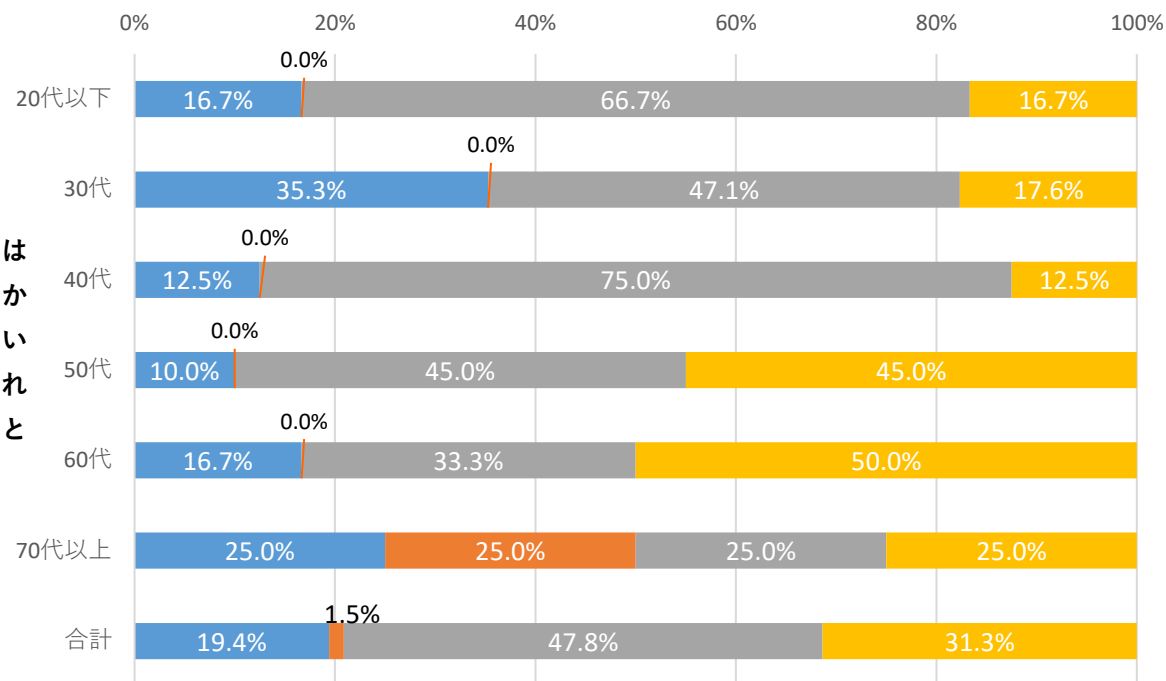
問37 「障害の社会モデル」とは、どのような意味でしょうか。

※問36で「1. 知っている」とお答えの方

全体



年代別



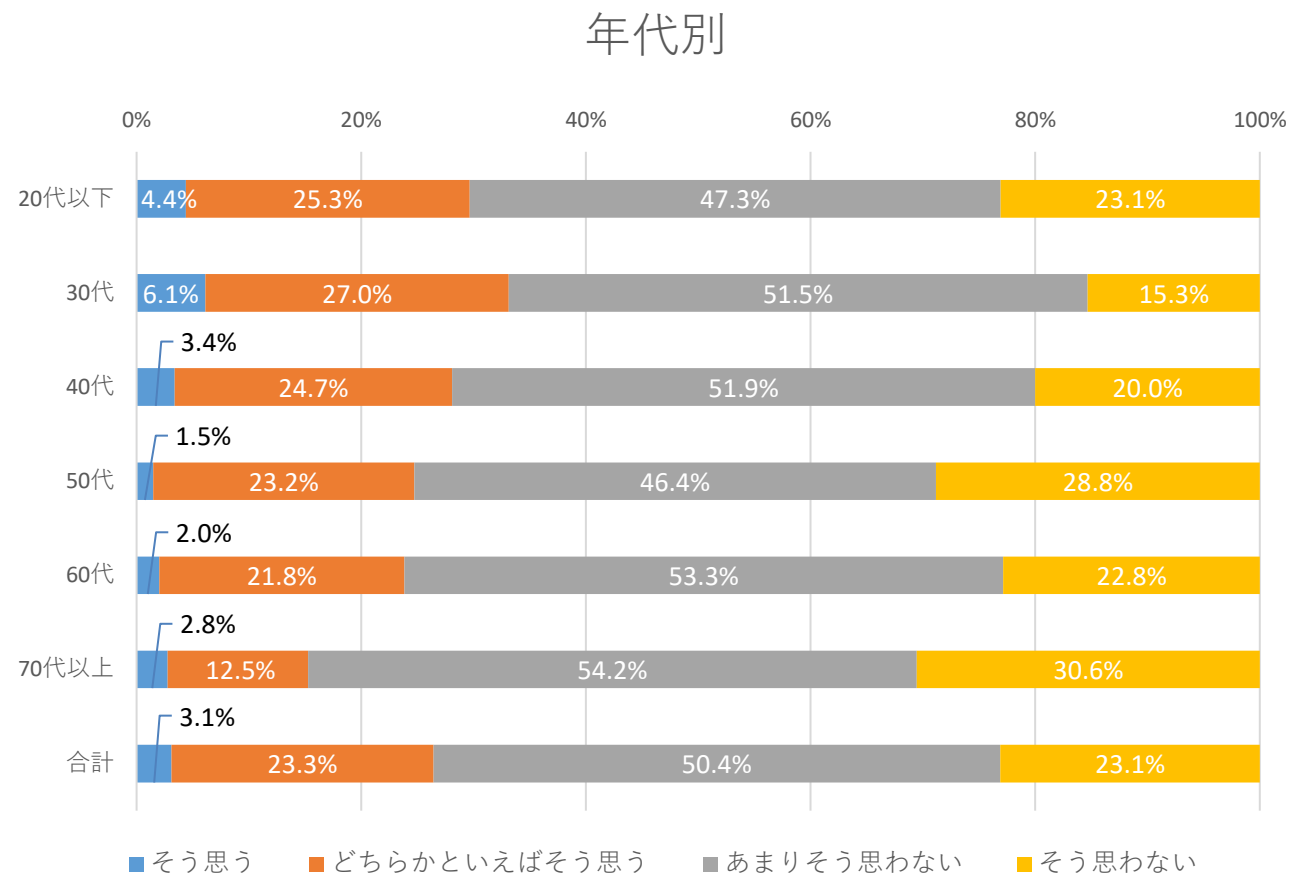
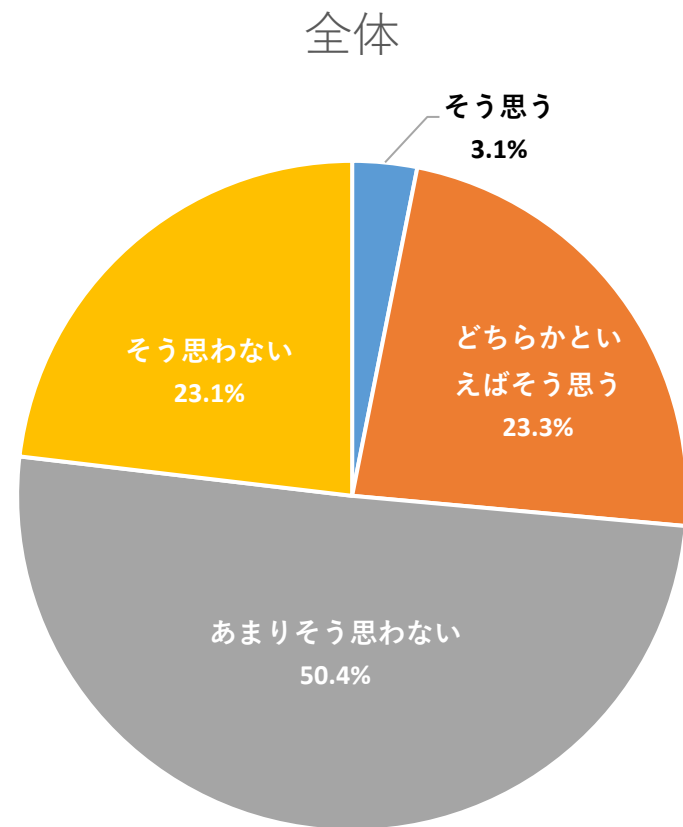
- 社会における障害は、障害のある方自身に原因があり、解消するには障害のある方が努力しなければならないこと
- 障害のある方はかわいそうだから、社会において保護しなければならないこと
- 障害は社会環境の中に作られており、それを取り除くことが必要であること
- 社会において差別を行わず、多様な人々とのコミュニケーションをする力を磨くこと

※n=67

「障害の社会モデル」の意味を正しく理解していたのは、約48%であった。
年代別では、40代が75%と最も高く、70代以上が25%と最も低かった。

8.障害の社会モデルについて

問38 あなたは、障害のある方を自分たちの仲間に入れることに抵抗感を感じますか。

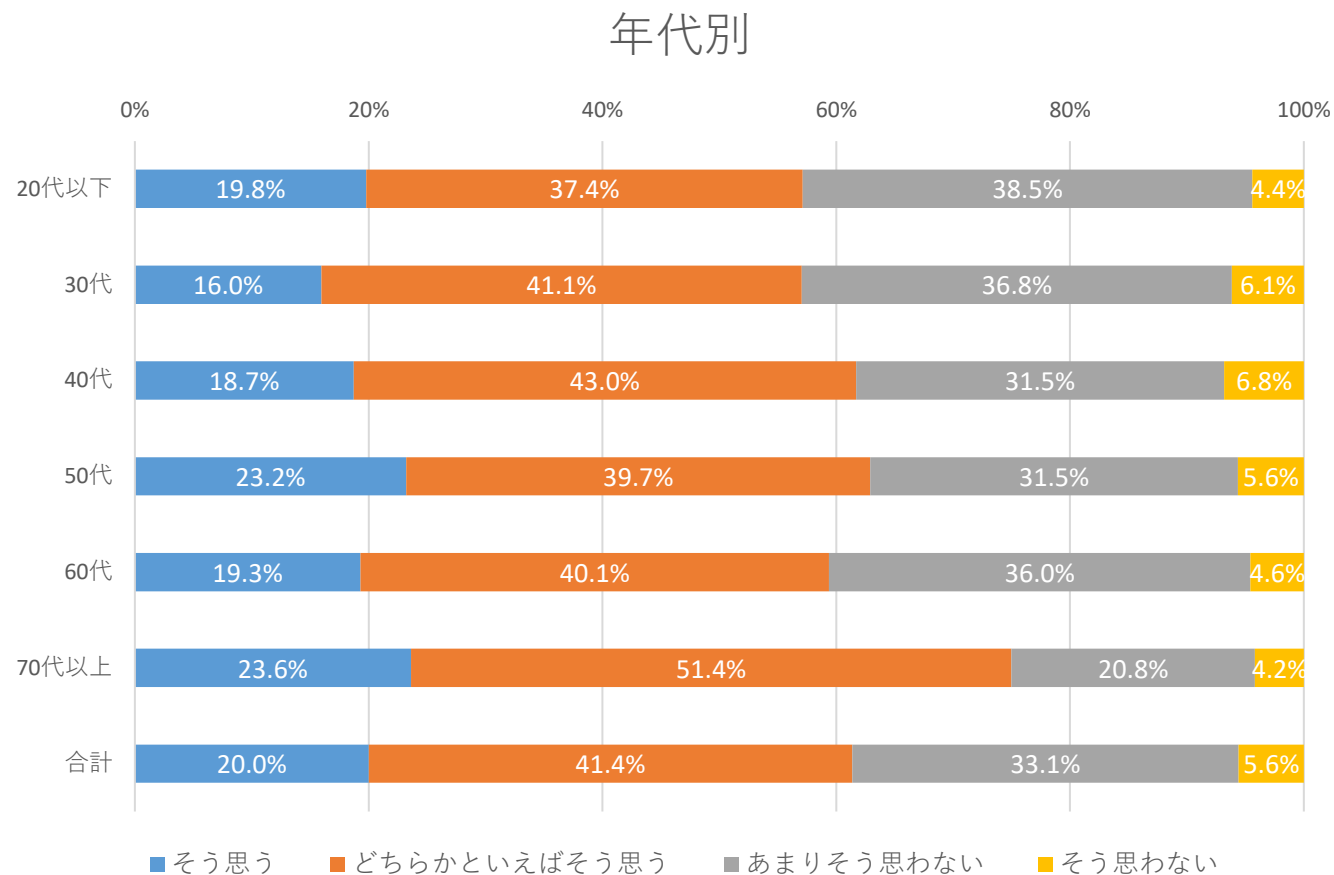
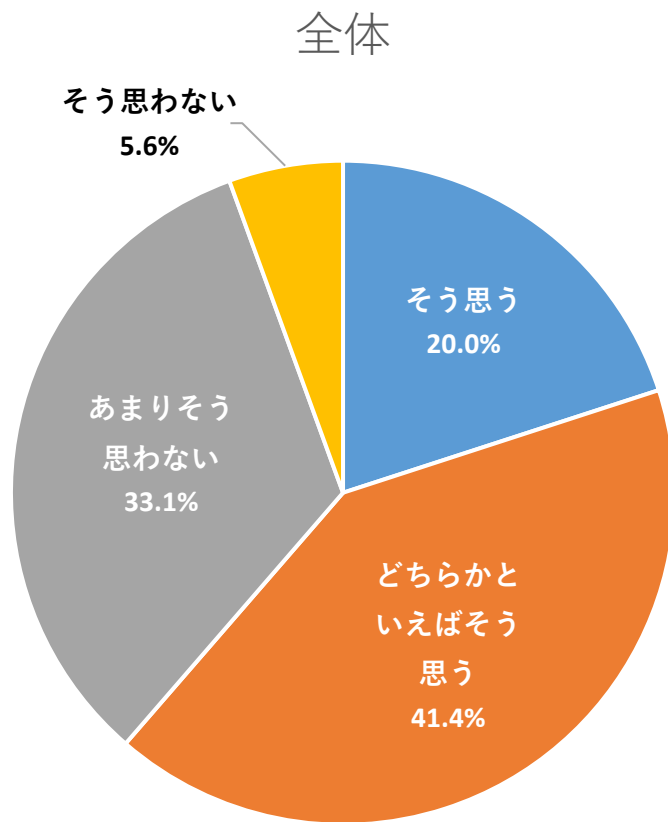


※n=1025

障害のある方を自分たちの仲間に入れることに抵抗感を感じるかについて、「あまりそう思わない」、「そう思わない」と回答したのは全体の約74%であった。年代別では、70代以上が約85%と最も多かった。

8.障害の社会モデルについて

問39 あなたは、障害のある方にためらいなく、話しかけることができますか。



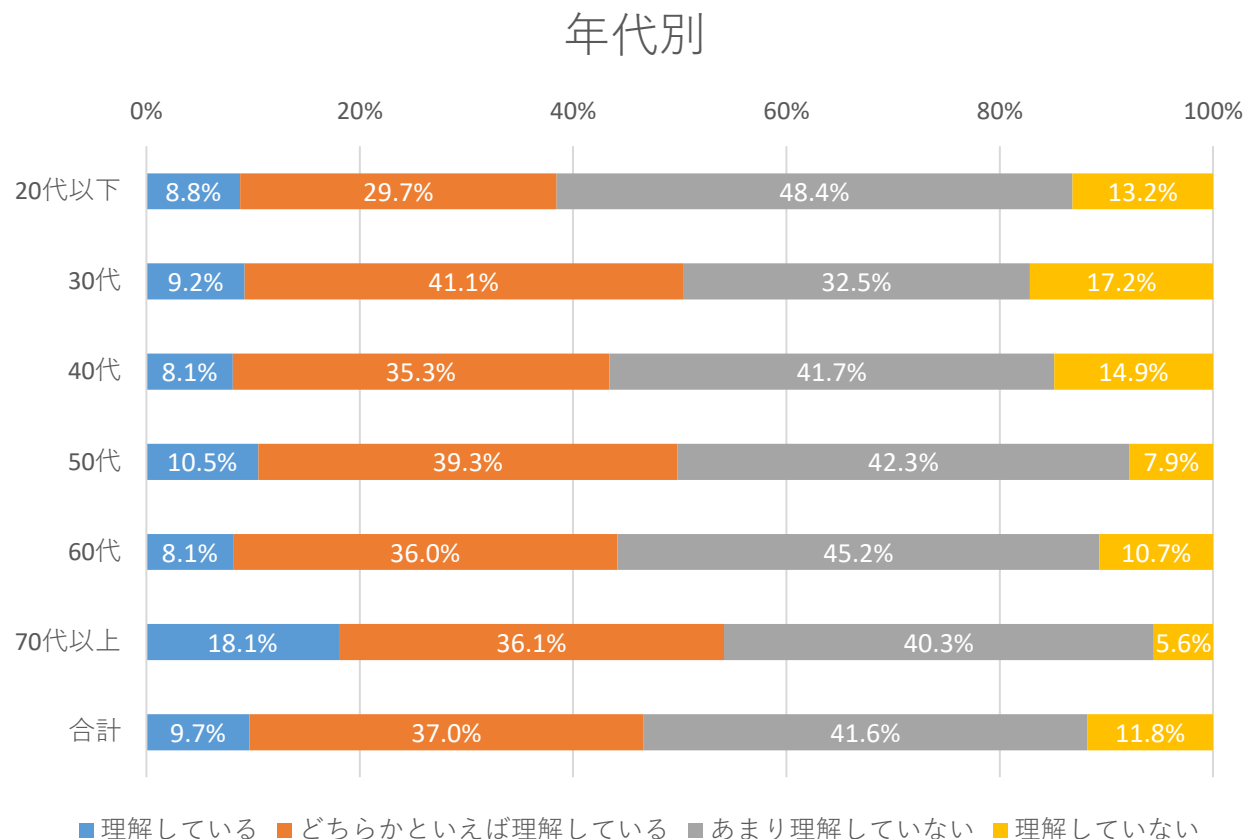
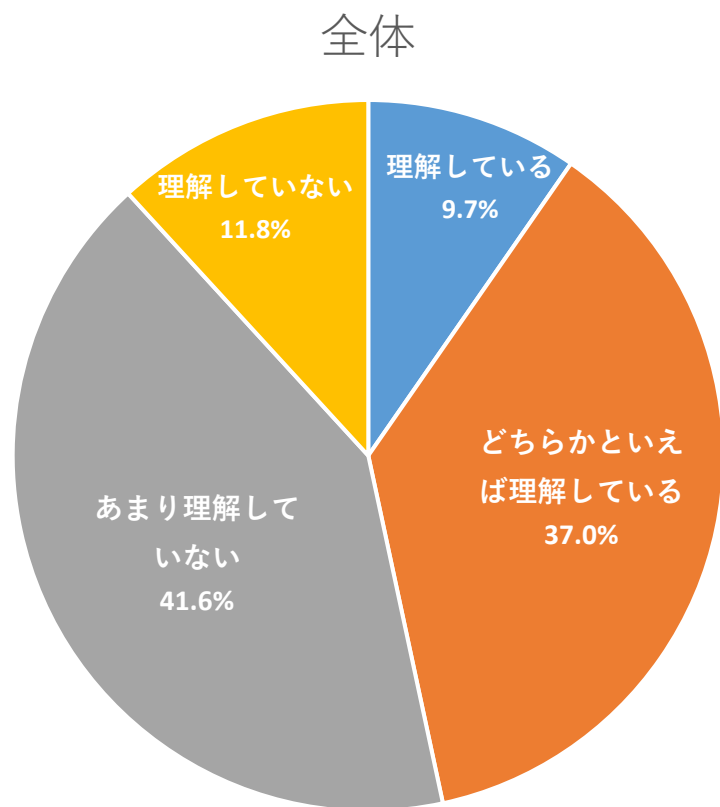
※n=1025

障害のある方にためらいなく、話しかけることができるかについて、「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」と回答したのは全体の約61%であった。年代別では、70代以上が75%と最も多かった。

8.障害の社会モデルについて

問40 あなたは、障害の社会モデルについて正しく理解できていると思いますか。

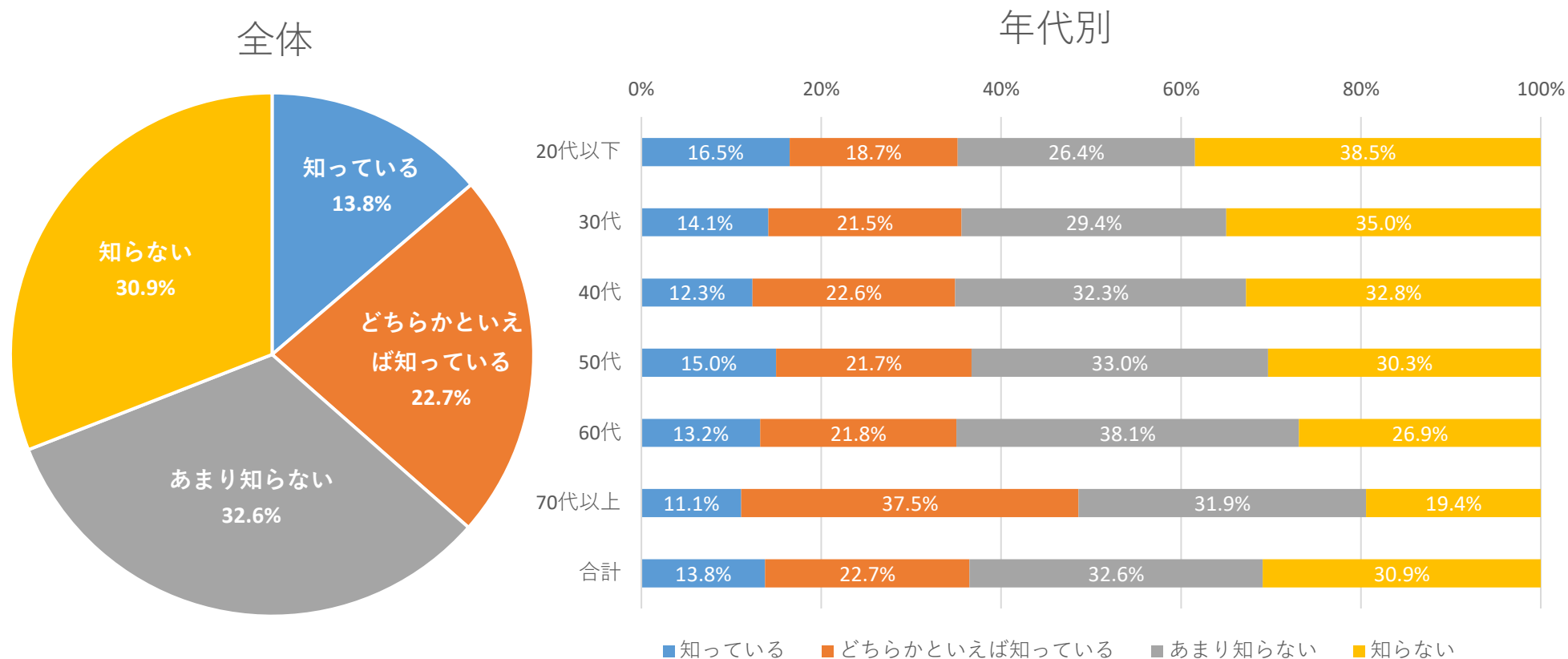
※障害の社会モデルとは、「障害」は個人の心身機能の障害と社会的障壁の相互作用によって創り出されているものであり、社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという考え方



※n=1025

障害の社会モデルを正しく理解できているかについて、全体の約47%が「理解している」、「どちらかといえば理解している」と回答した。年代別では、70代以上が約54%と最も高く、20代以下が約39%と最も低かった。

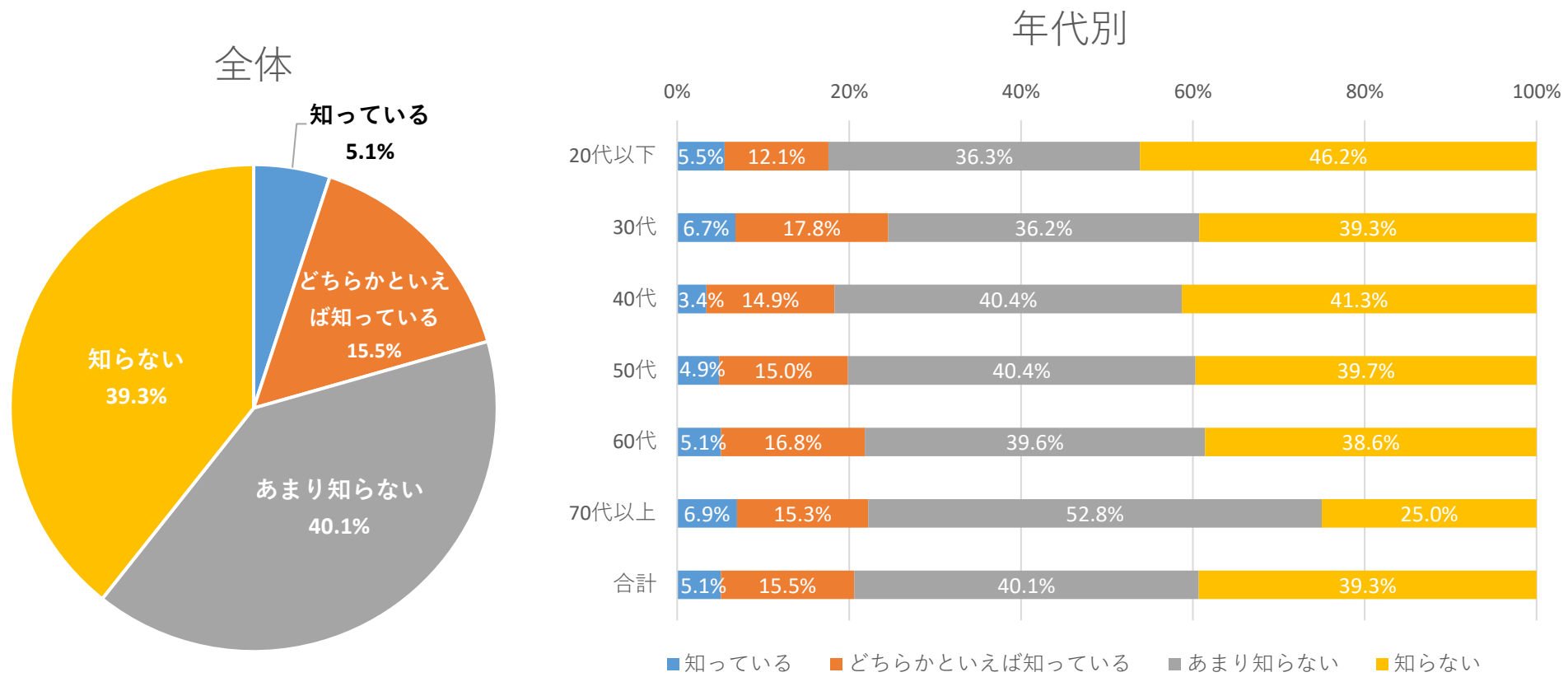
問41 あなたは、令和2年に改正されたバリアフリー法において、障害者用の施設・設備（車両等の優先席、優先エレベーター、バリアフリースイレ、車椅子利用者用駐車施設等）の適正利用の推進が国・地方公共団体・国民・施設設置管理者の責務となったことを知っていますか。



※n=1025

障害者用の施設・設備の適正利用の推進が国・地方公共団体・国民・施設設置管理者の責務となったことを「知っている」、「どちらかといえば知っている」との回答は、全体で40%を下回った。年代別では、70代以上が40%を上回っており、その他の年代では40%を下回った。

問42 あなたは、令和3年4月に施行されている「新たなバリアフリー整備目標」について知っていますか。
※地方部を含めたバリアフリー化の一層の推進、聴覚障害及び知的・精神・発達障害に係るバリアフリーの進捗状況の見える化、マスタープラン・基本構想の作成による面的なバリアフリーのまちづくりの一層の推進、移動等円滑化に関する国民の理解と協力、いわゆる「心のバリアフリー」の推進



※n=1025

「新たなバリアフリー整備目標」について「知っている」、「どちらかといえば知っている」との回答は、全体で約21%であった。年代別では、全ての年代において30%を下回った。

- 高齢者、障害者、妊産婦、けが人など真に必要な方へ優先席を「よく譲る」、「ときどき譲る」と答えた方は約83%となった。優先席を利用しやすくするために必要な取り組みとして、「表示の明確化」、「利用ルールの明確化」が必要だという回答が多く見られた。
- 優先エレベーターを「よく譲る」、「ときどき譲る」と答えた方は約82%となったが、優先エレベーターを優先される方ではない人が利用することで、真に必要としている方が利用できていない問題が発生していることについて、「知っている」、「どちらかといえば知っている」と答えた方は全体の約56%にとどまった。
- 公共交通機関で困っている方を見かけた際に声かけや手助けを「する」、「ときどきする」と答えた方は約58%という結果となったが、優先席を譲らなかった時や声かけや手助けをしなかった時の理由は、「困っているかどうか分からなかったから」や「かえって相手の迷惑になると嫌だったから」という回答が多く見られた。
- 車椅子使用者用駐車施設に「駐車したことはない」と答えた方は約80%となった。一方で、駐車した時の理由としては「一般利用者用が空いていなかったから」という回答が目立った。
- 「心のバリアフリー」という言葉の認知度は全体の約23%であり、「心のバリアフリー」を広めるためには、「メディアでの啓発」、「公共交通機関等での啓発」、「学校等での教育」が必要だという考えが多かった。また、「障害の社会モデル」について正しく「理解している」、「どちらかといえば理解している」と答えた方は全体の約47%にとどまった。