

高齢者障害者等用便房(バリアフリースイレ)の利用に関する意識調査

国土交通省 総合政策局
共生社会政策課
令和7年5月

高齢者障害者等用便房（※バリアフリースイレ）に対する一般利用者の意識を把握するため、国土交通行政インターネットモニター制度を活用したアンケート調査を実施した。

※従来「多機能トイレ」と呼ばれていたものなど、高齢者や障害者等が円滑に利用するために配慮されたトイレを総称して「バリアフリースイレ」と表記しています。

実施期間

令和6年11月20日(水)
～
令和6年12月17日(火)

対象者

1,075名

回答者

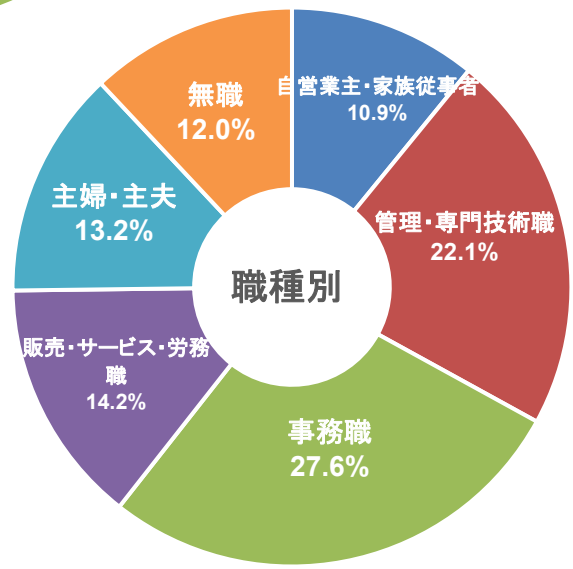
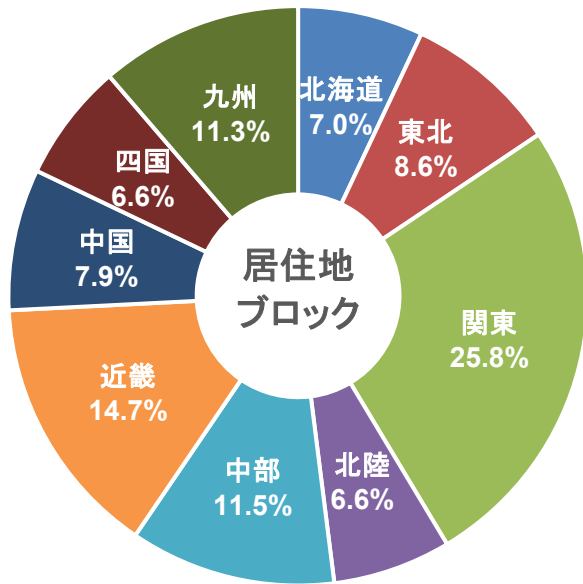
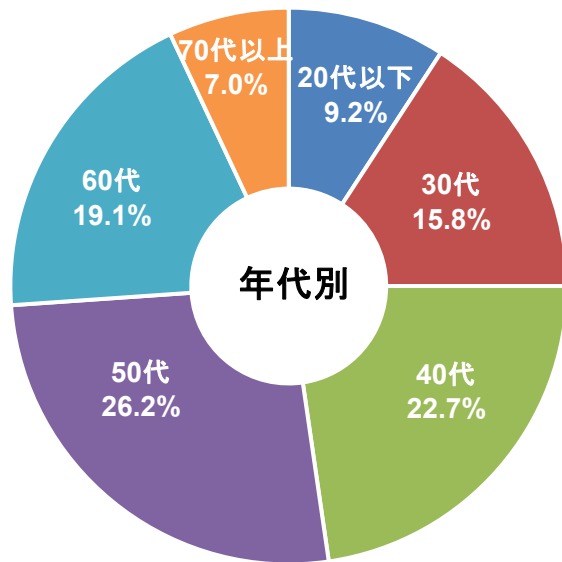
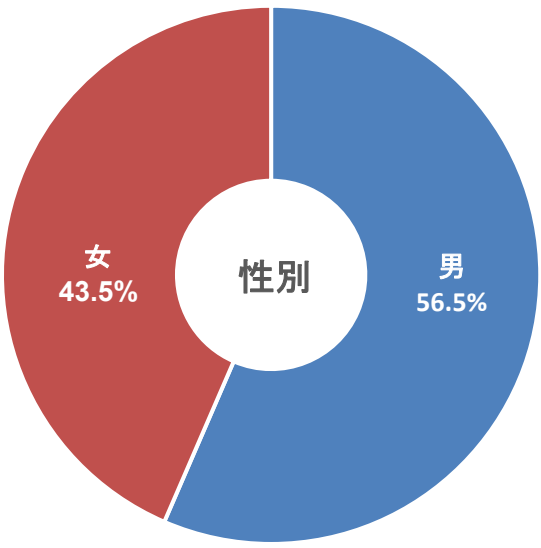
1,018名

回答率

94.7%

1. 回答者の属性
2. バリアフリースイレの設備・機能の認知度について
3. バリアフリースイレの利用状況について
4. ベビーカー利用時のスイレの利用について
5. バリアフリースイレの利用集中問題の認知について
6. 適正利用推進キャンペーンの認知度について
7. 適正な利用・利用集中に対する考え方について
8. バリアフリースイレについてのご意見

1. 回答者の属性

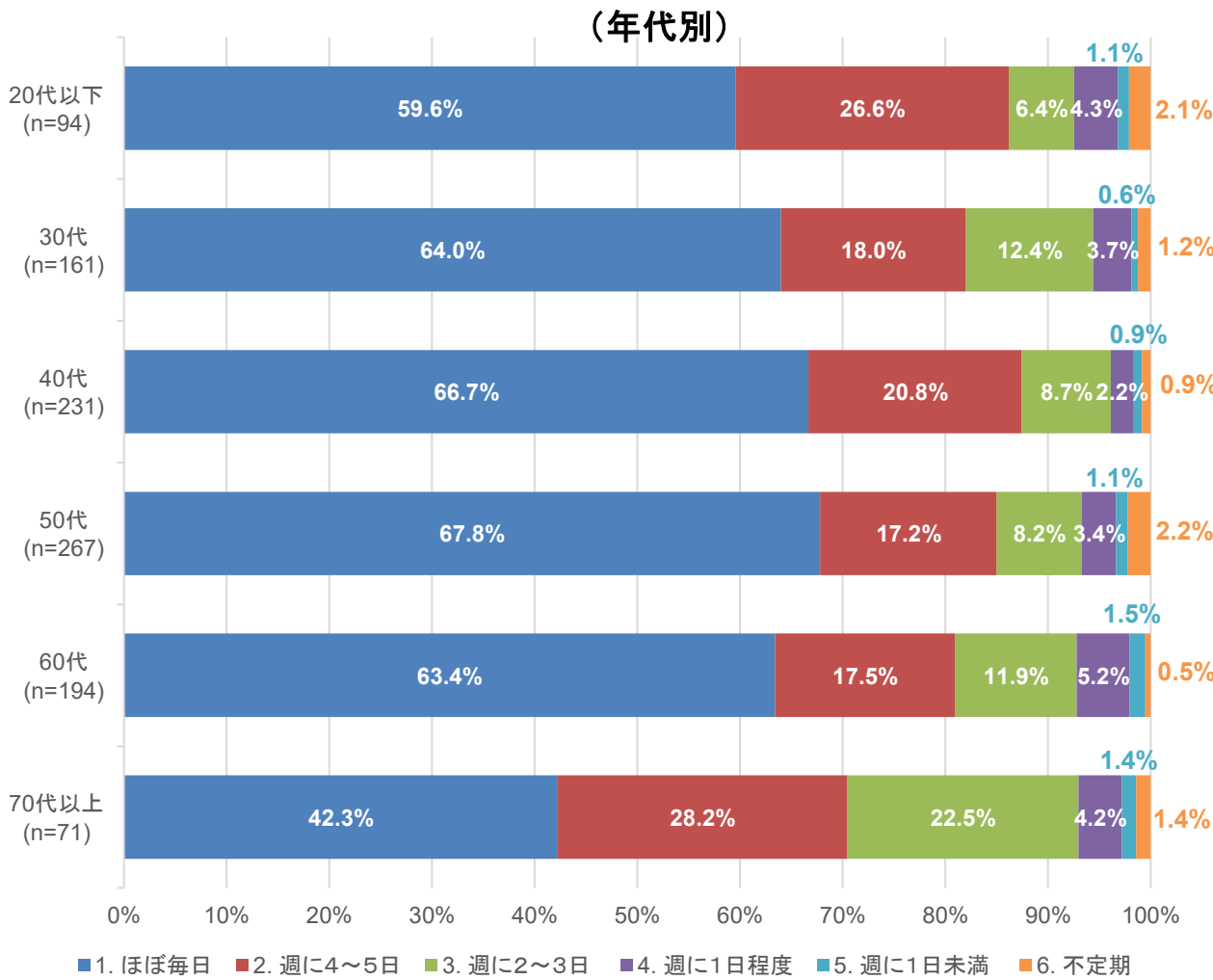
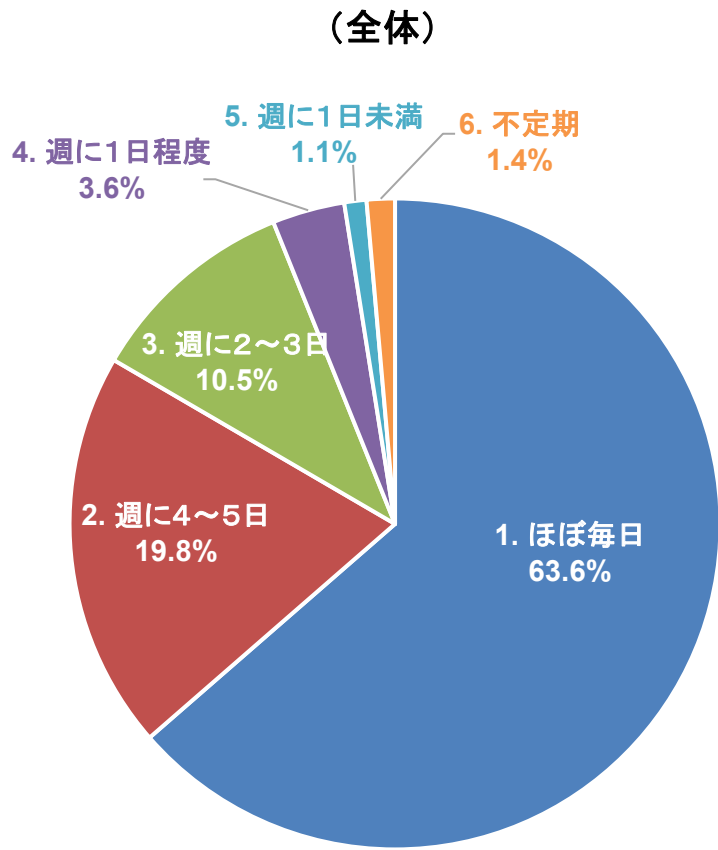


※n=1018

1. 回答者の属性

問1 普段の外出頻度(1つ選択)

※n=1018



- 外出頻度は、全体の63.6%が「ほぼ毎日」と回答
- 年代別では、20代以下～60代の約6割、70代以上では約4割が「ほぼ毎日」と回答

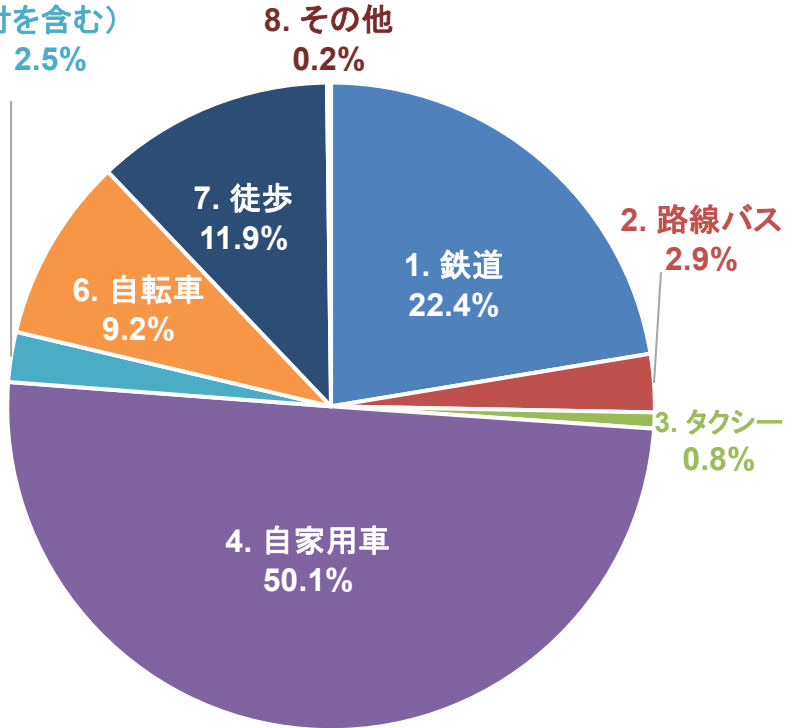
1. 回答者の属性

問2 外出時の主な移動手段(1つ選択)

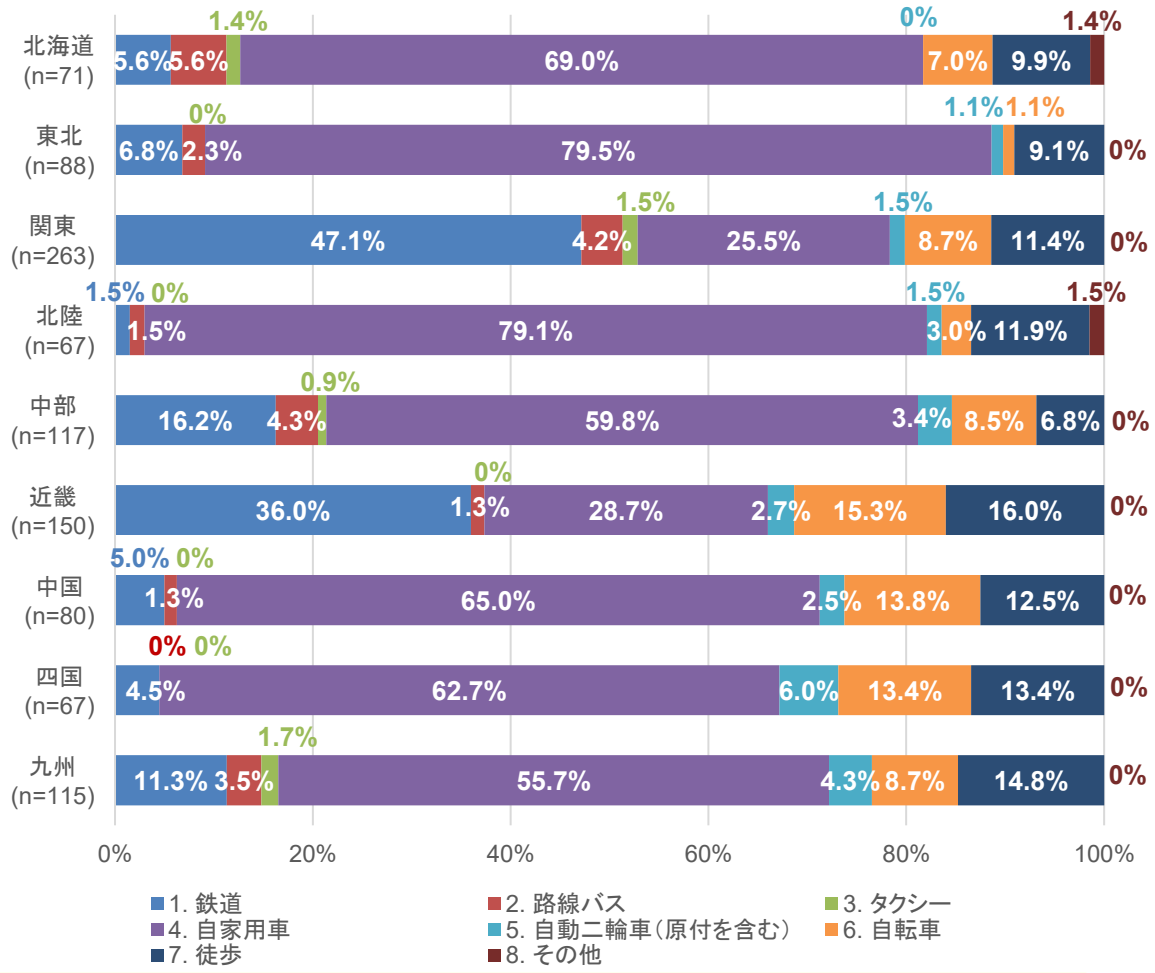
※n=1018

(全体)

5. 自動二輪車(原付を含む)
2.5%



(ブロック別)

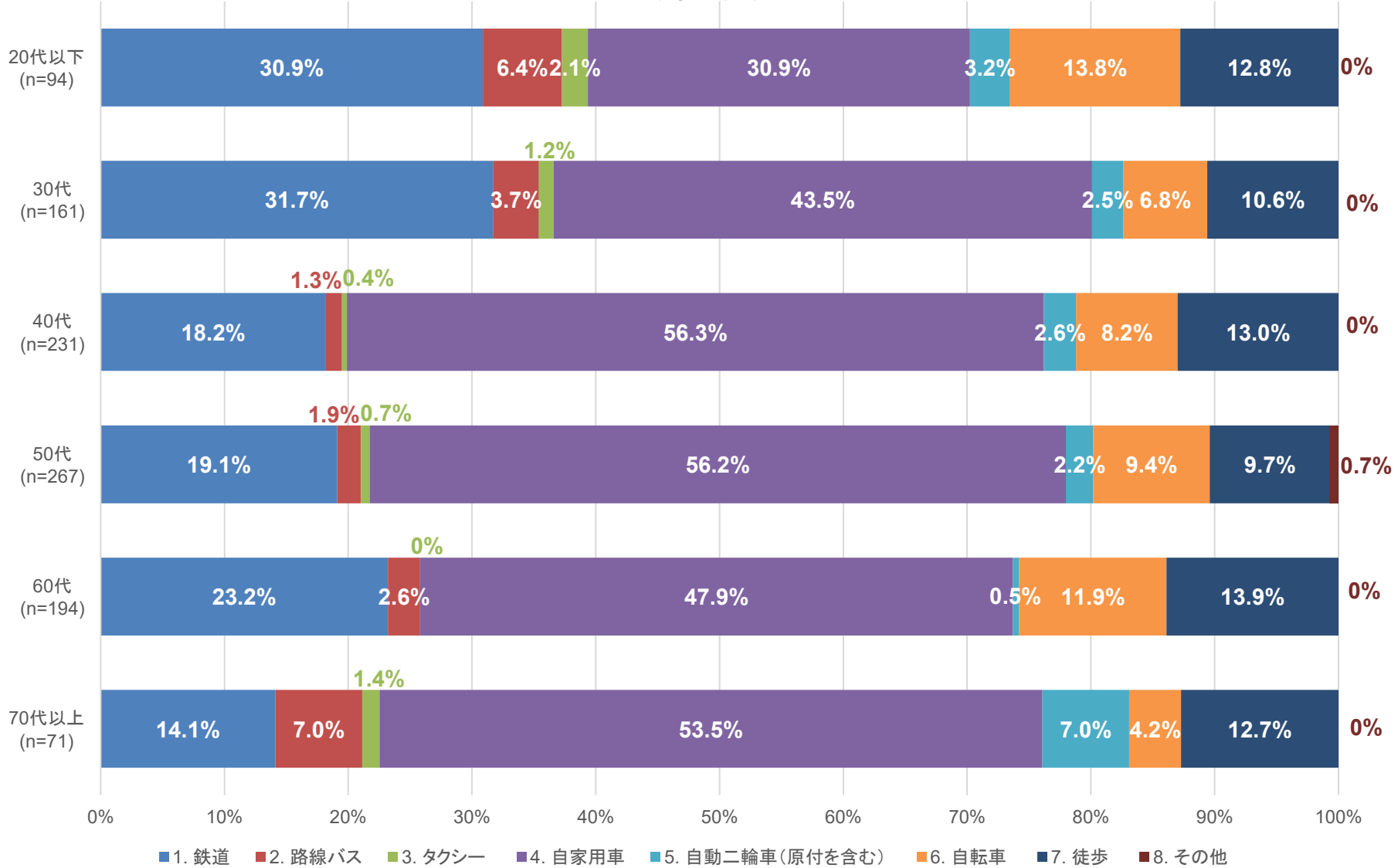


- 外出時の主な移動手段は、全体の50.1%が「自家用車」と回答
- ブロック別では、関東で47.1%、近畿で36.0%が「鉄道」だが、他ブロックでは5割以上が「自家用車」と回答

1. 回答者の属性

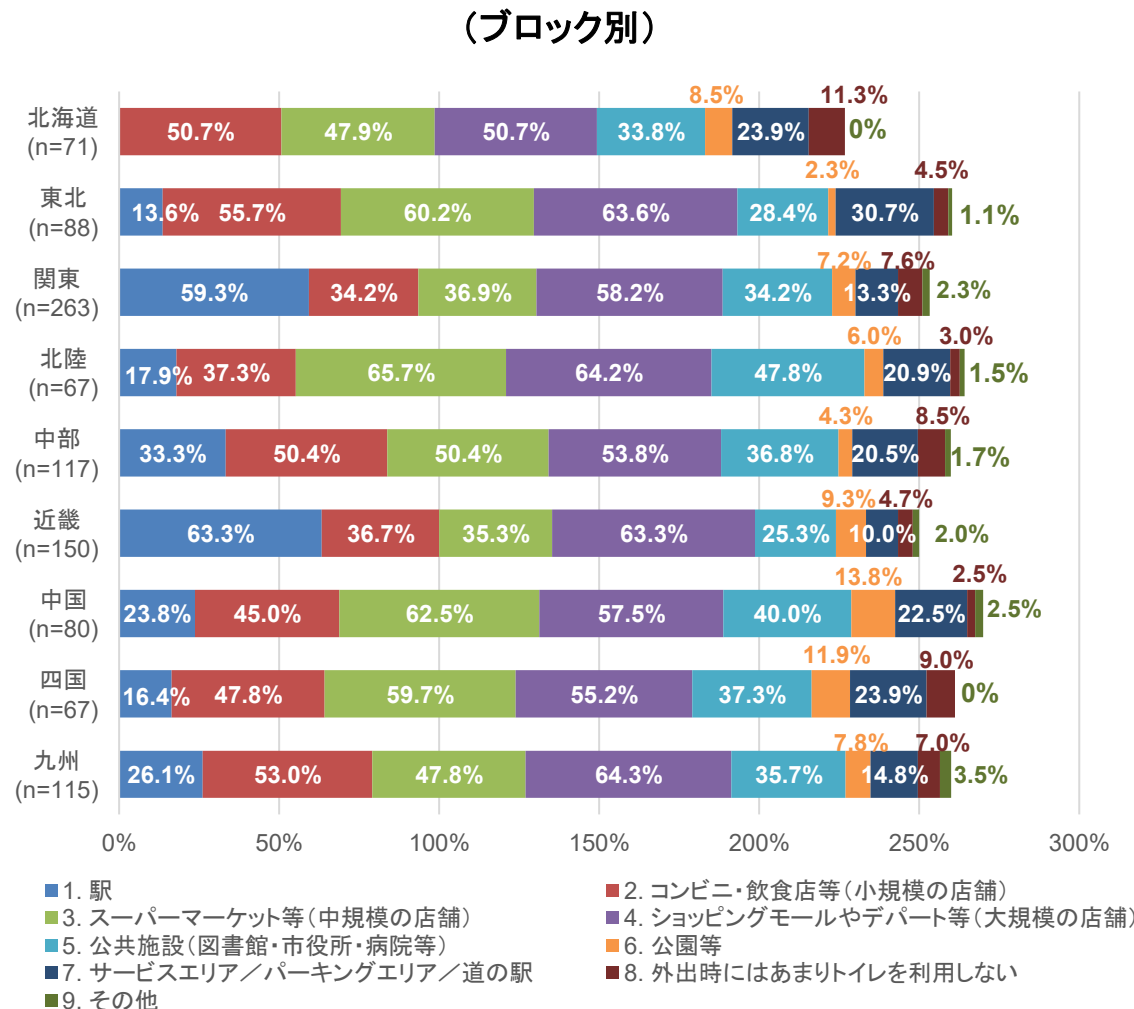
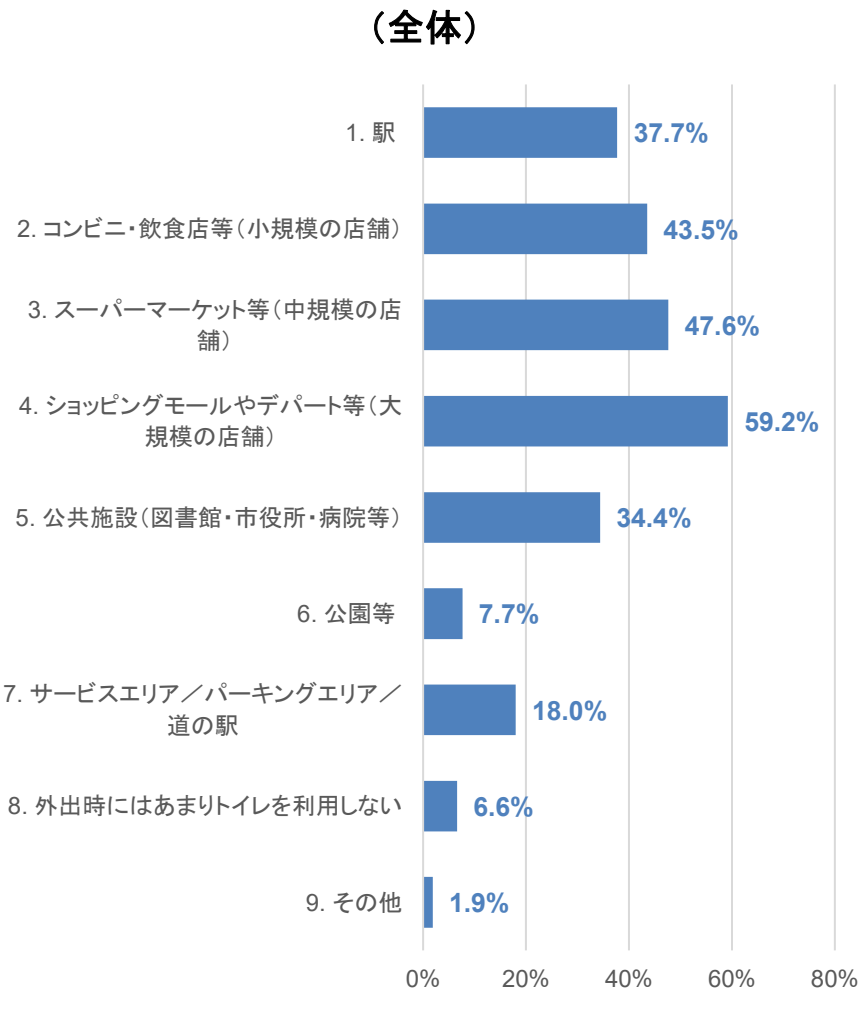
問2 外出時の主な移動手段(1つ選択) ※n=1018

(年代別)



1. 回答者の属性

問3 外出時によく利用するトイレがある施設(3つまで選択) ※n=1018

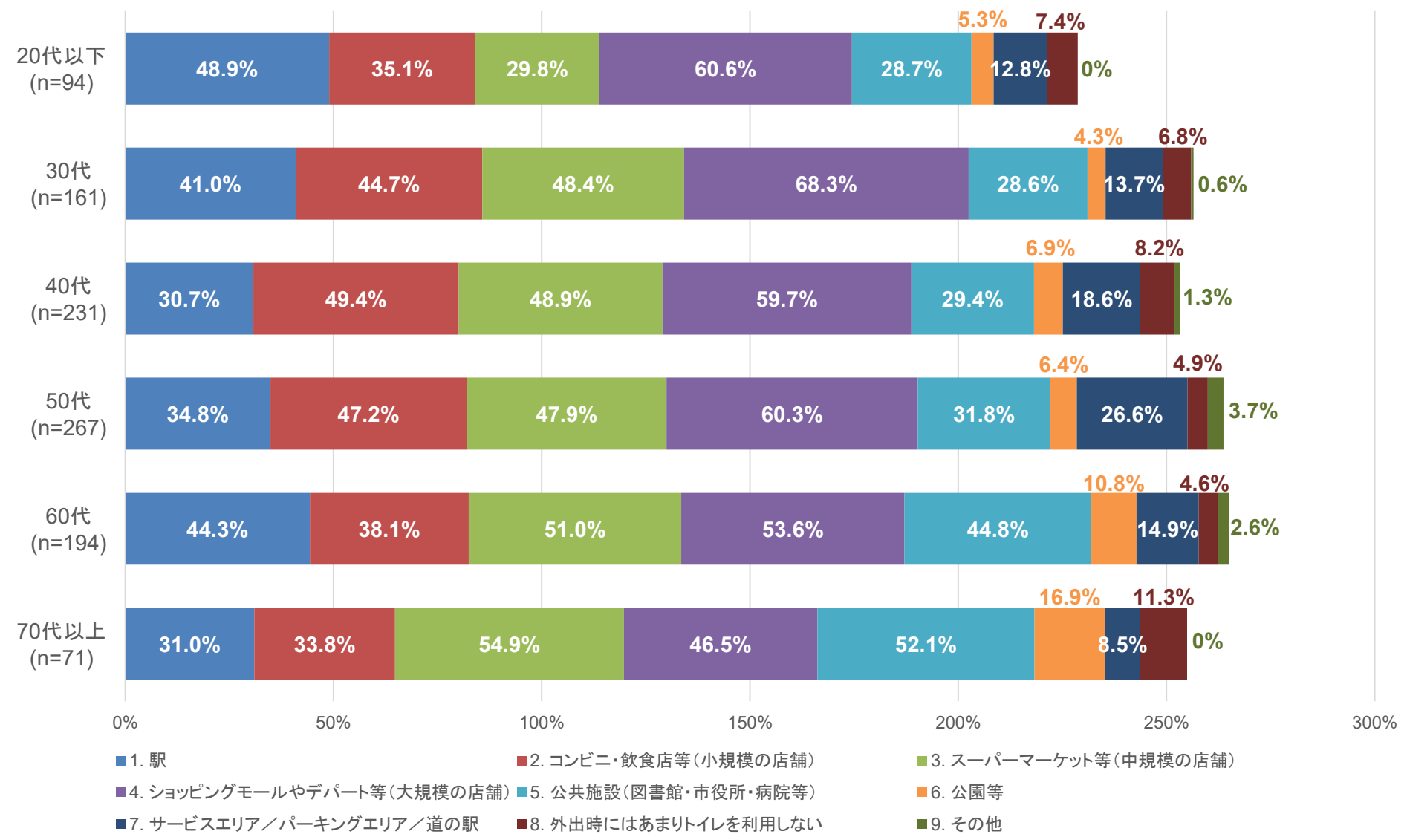


- 外出時によく利用するトイレがある施設は、「ショッピングモールやデパート等」「スーパー」「コンビニ・飲食店等」といった商業施設が多い
- ブロック別では、主な移動手段で鉄道の割合が大きかった関東と近畿において「駅」の回答が多い

1. 回答者の属性

問3 外出時によく利用するトイレがある施設(3つまで選択) ※n=1018

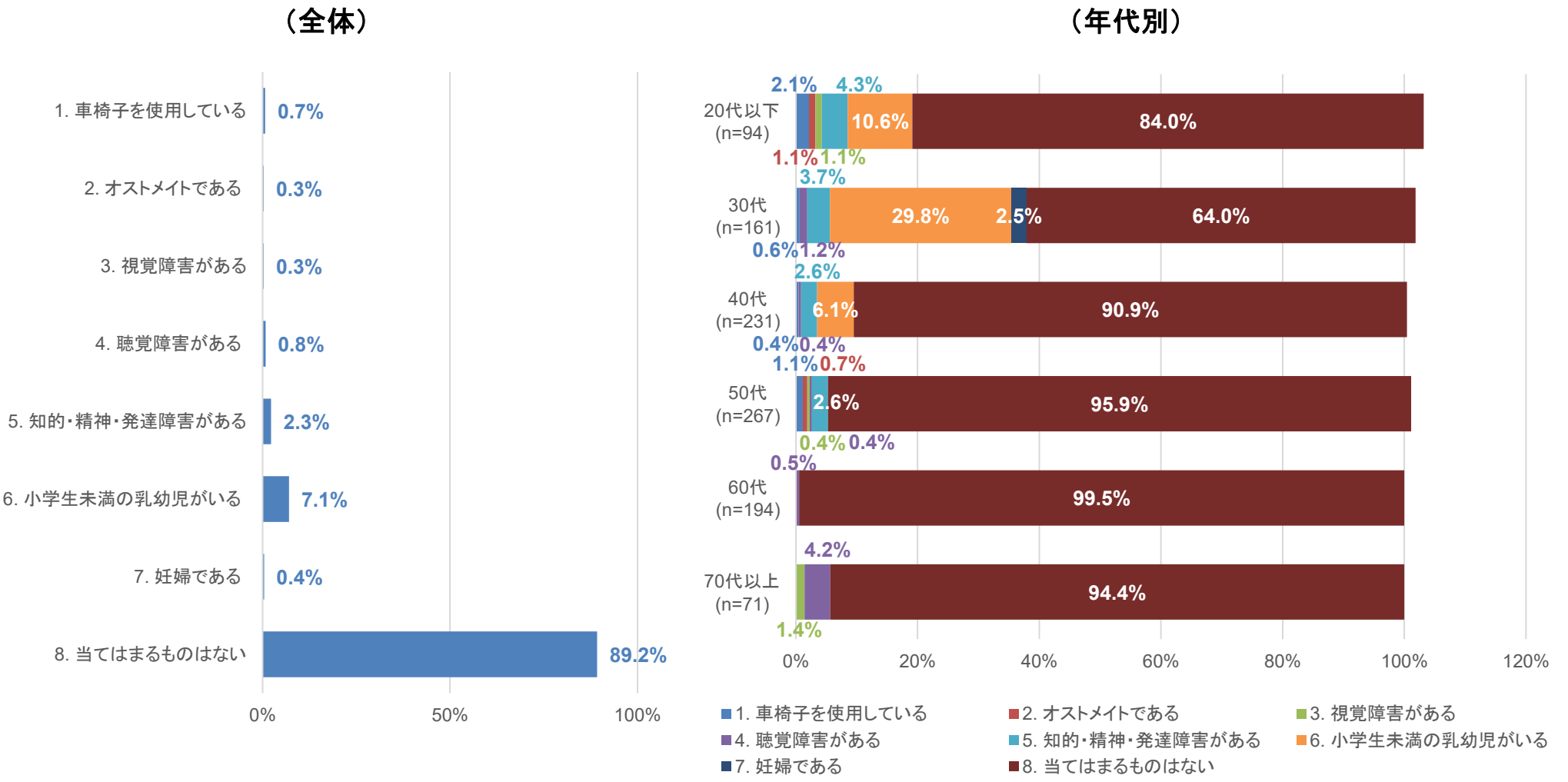
(年代別)



1. 回答者の属性

問4 回答者自身について(複数回答可)

※n=1018

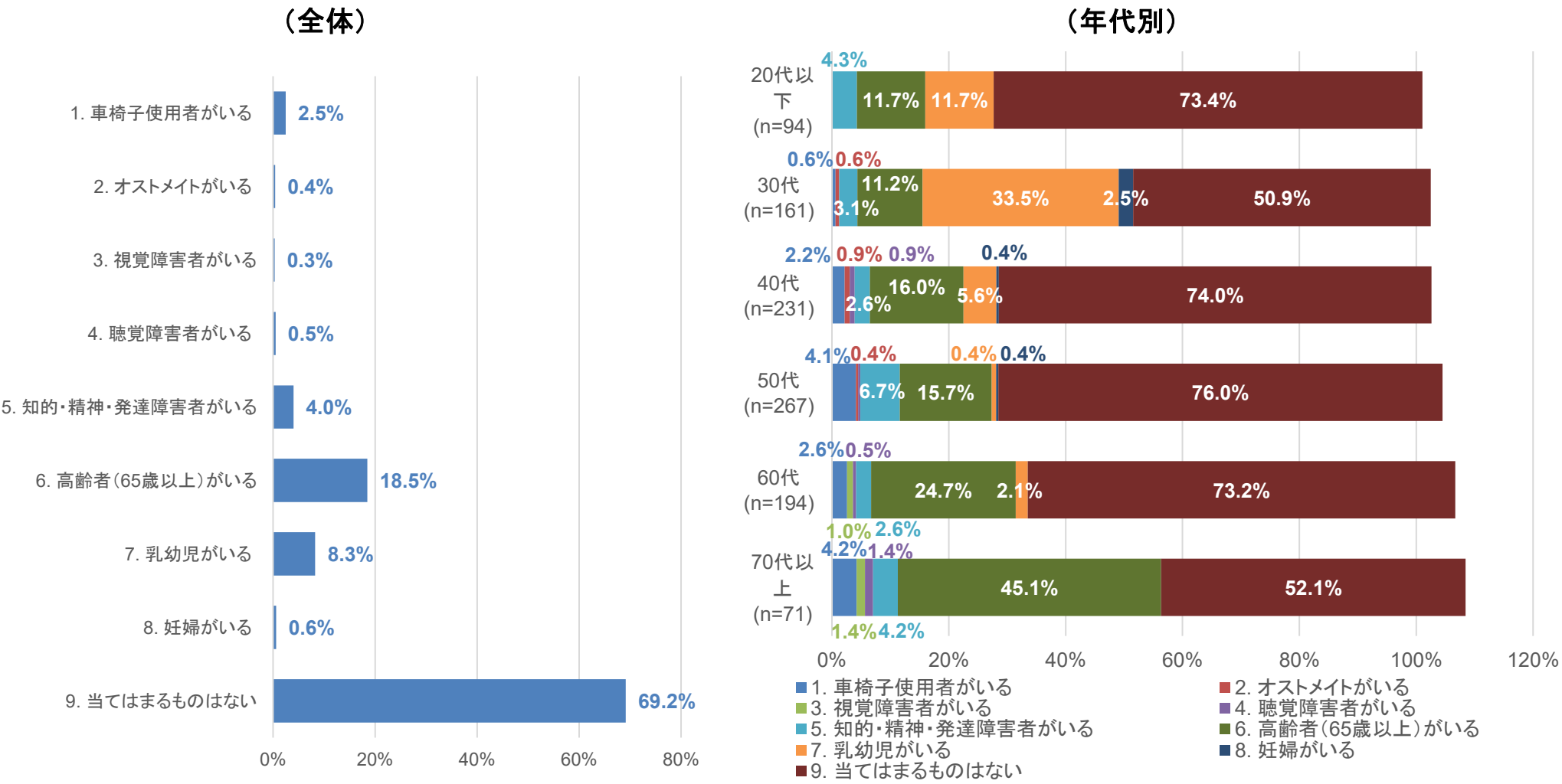


- 回答者の7.5%が「乳幼児がいる」または「妊婦」である
- 車椅子使用者は0.7%、身体障害のある者は1.4%、知的・精神・発達障害のある者は2.3%

1. 回答者の属性

問5 同居する家族について(複数回答可)

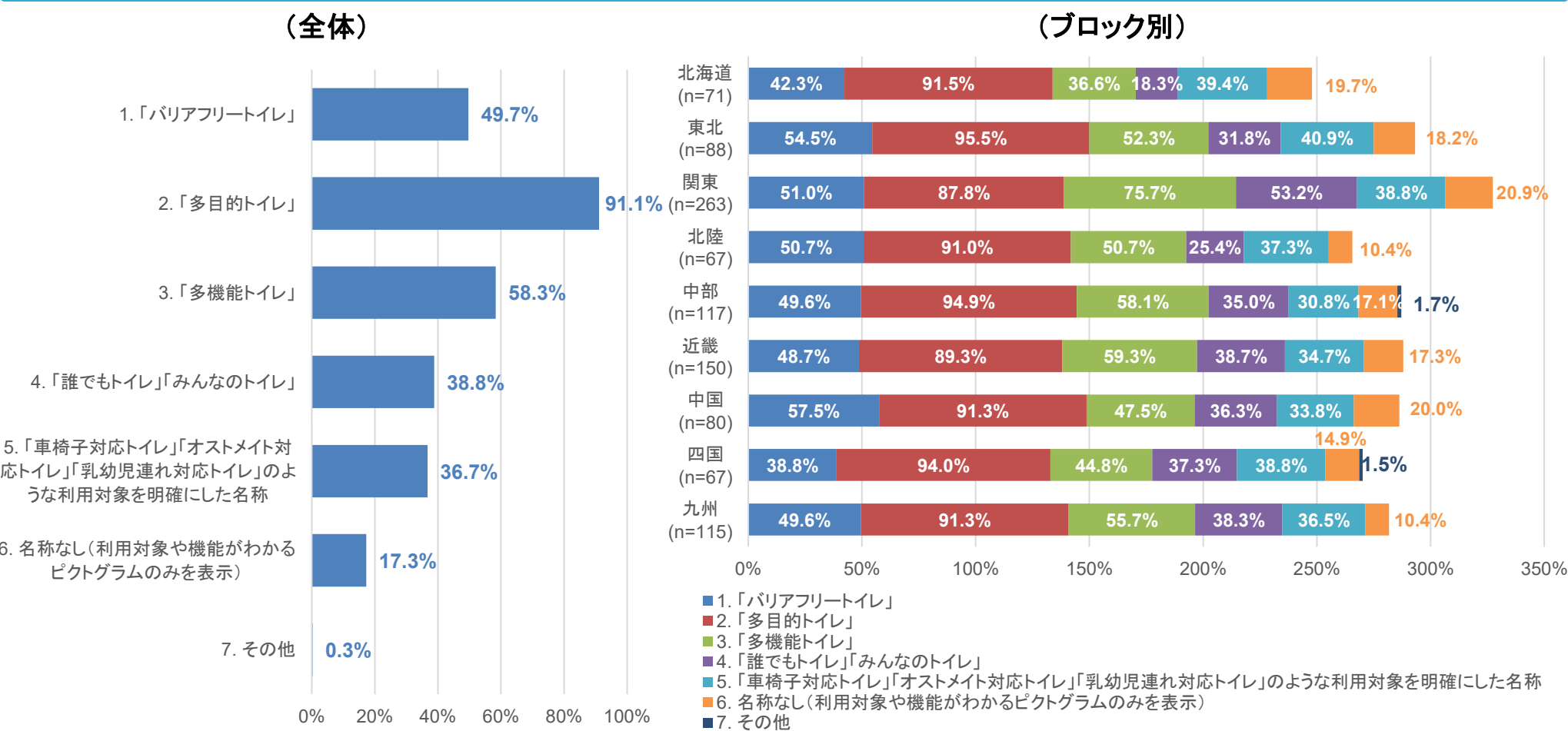
※n=1018



- 回答者の同居する家族について、18.5%が「高齢者がいる」、8.3%が「乳幼児がいる」と回答
- 2.5%が車椅子使用者と、1.2%が身体障害のある者と、4.0%が知的・精神・発達障害のある者と同居

2. バリアフリースイレの設備・機能の認知度について

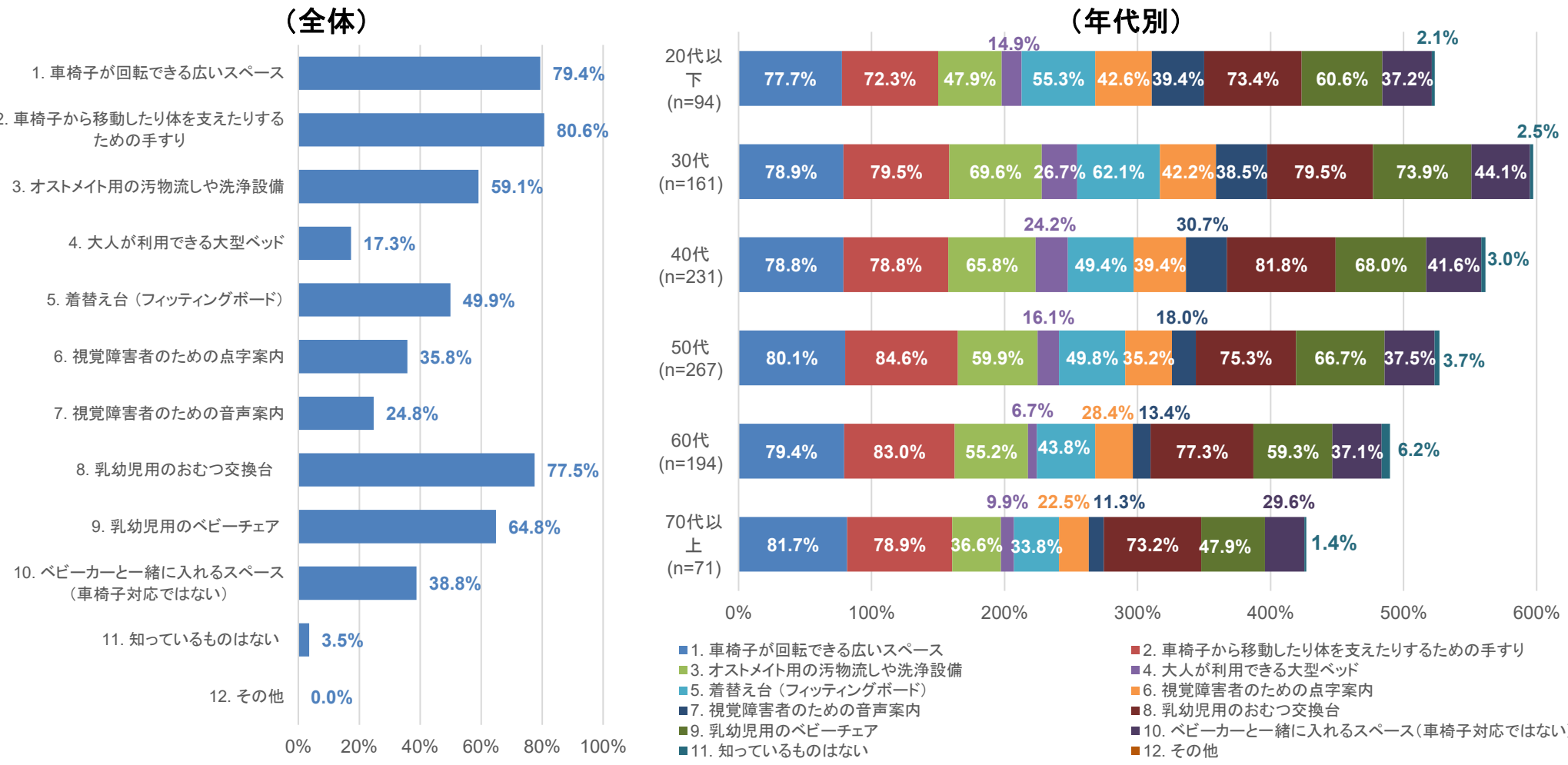
問6 バリアフリースイレに表示されている名称として見たことがあるもの(複数回答可) ※n=1018



- ・ バリアフリースイレに表示されている名称について、「多目的トイレ」が91.1%で最も多く、次いで「多機能トイレ」58.3%、「バリアフリースイレ」49.7%の順となった
- ・ ブロック別では、各ブロックとも「多目的トイレ」が最も多いが、関東は「多機能トイレ」「誰でもトイレ・みんなのトイレ」の割合が他ブロックよりも大きい

2. バリアフリートイレの設備・機能の認知度について

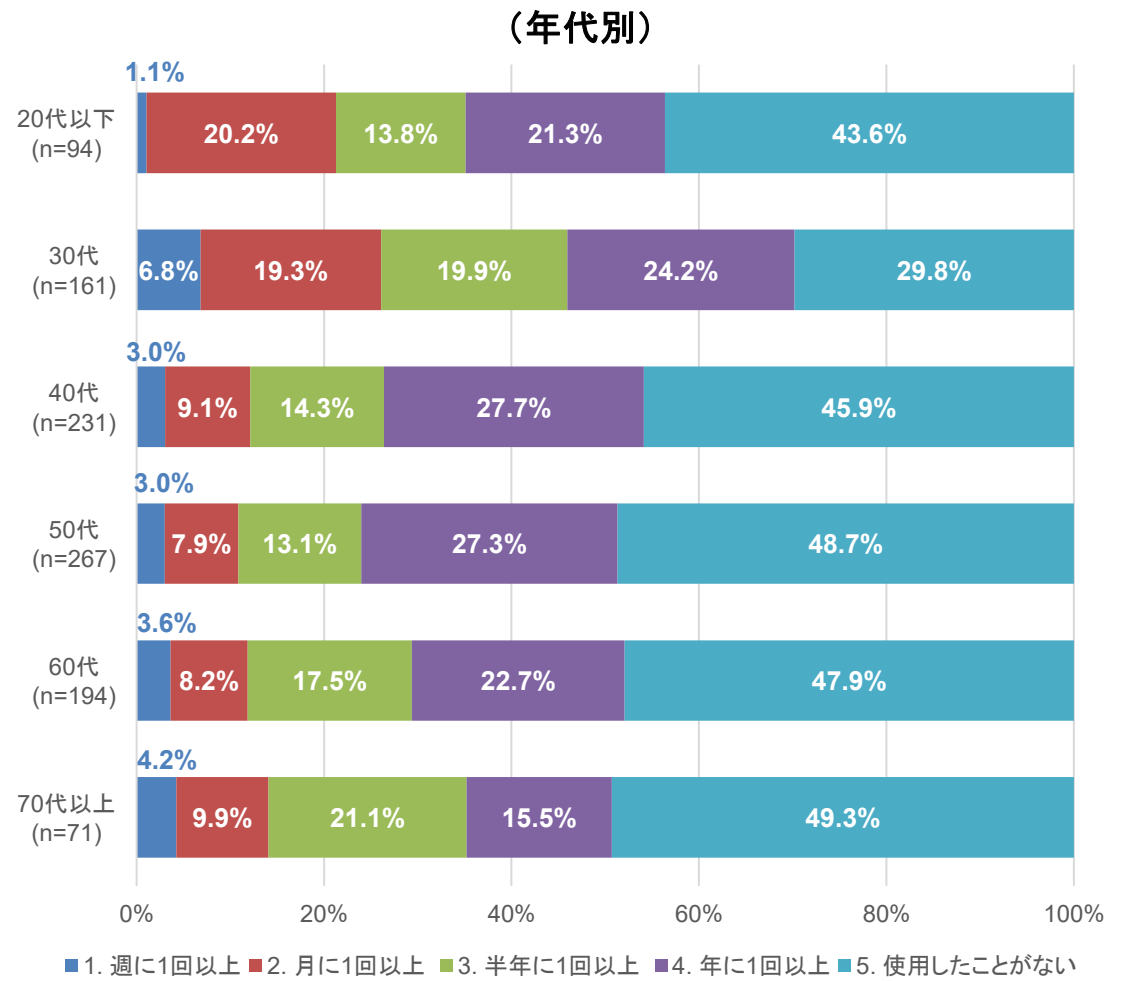
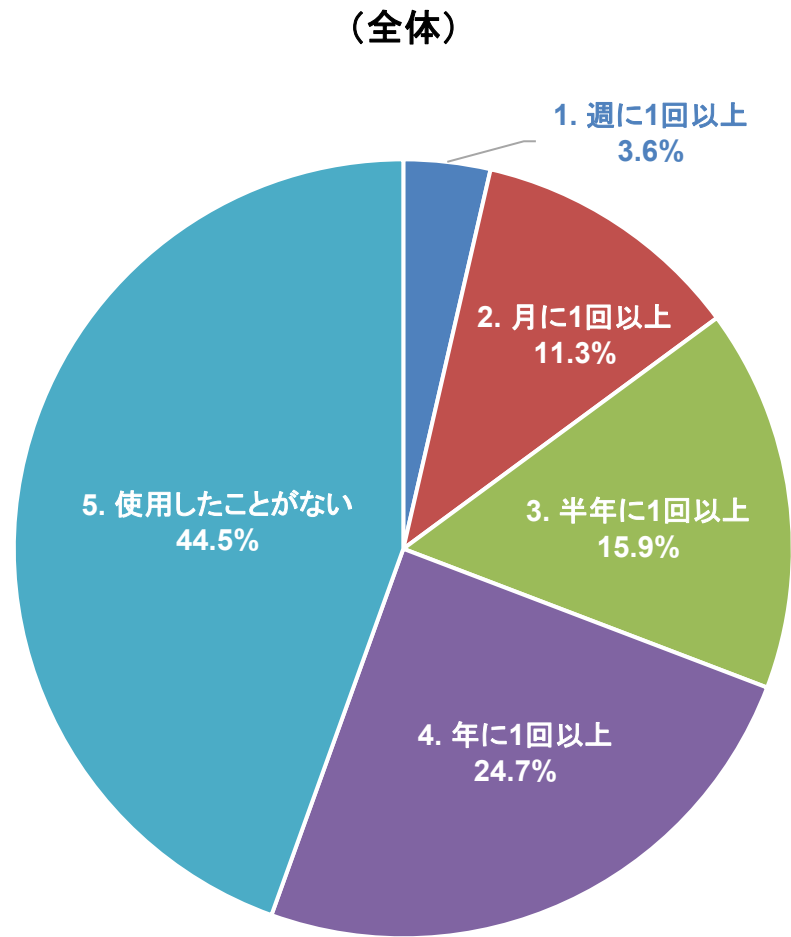
問7 バリアフリートイレ内に設置されている障害者等用設備で、知っているもの(複数回答可) ※n=1018



・トイレに設置されている障害者等用設備で知っているものについて、「手すり」「車椅子が回転できる広いスペース」「乳幼児のおむつ交換台」の認知度は約8割と高い
・一方「大型ベッド」の認知度は17.3%と低い

3. バリアフリートイレの利用状況について

問8 外出時の「バリアフリートイレ」の利用状況(1つ選択) ※n=1018



- ・ バリアフリートイレの利用状況は、「週に1回以上」「月に1回以上」が全体の14.9%である
- ・ 年代別では、「週に1回以上」「月に1回以上」の回答が30代で26.1 %と最も多い

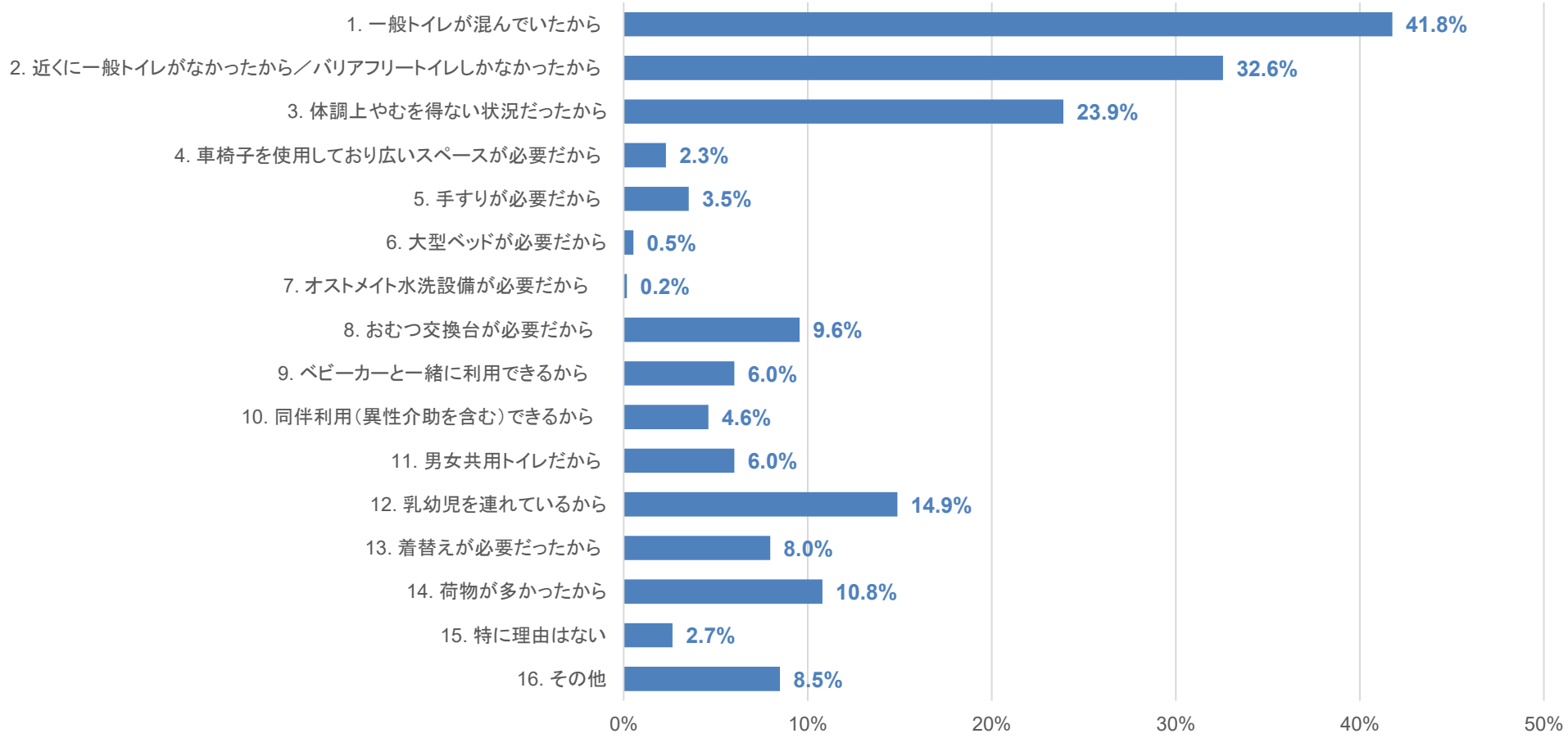
3. バリアフリースイレの利用状況について

問9 「バリアフリースイレ」を利用する(利用した)理由(複数回答可)

※n=565

※問8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」と答えて頂いた方のみお答えください。

(全体)



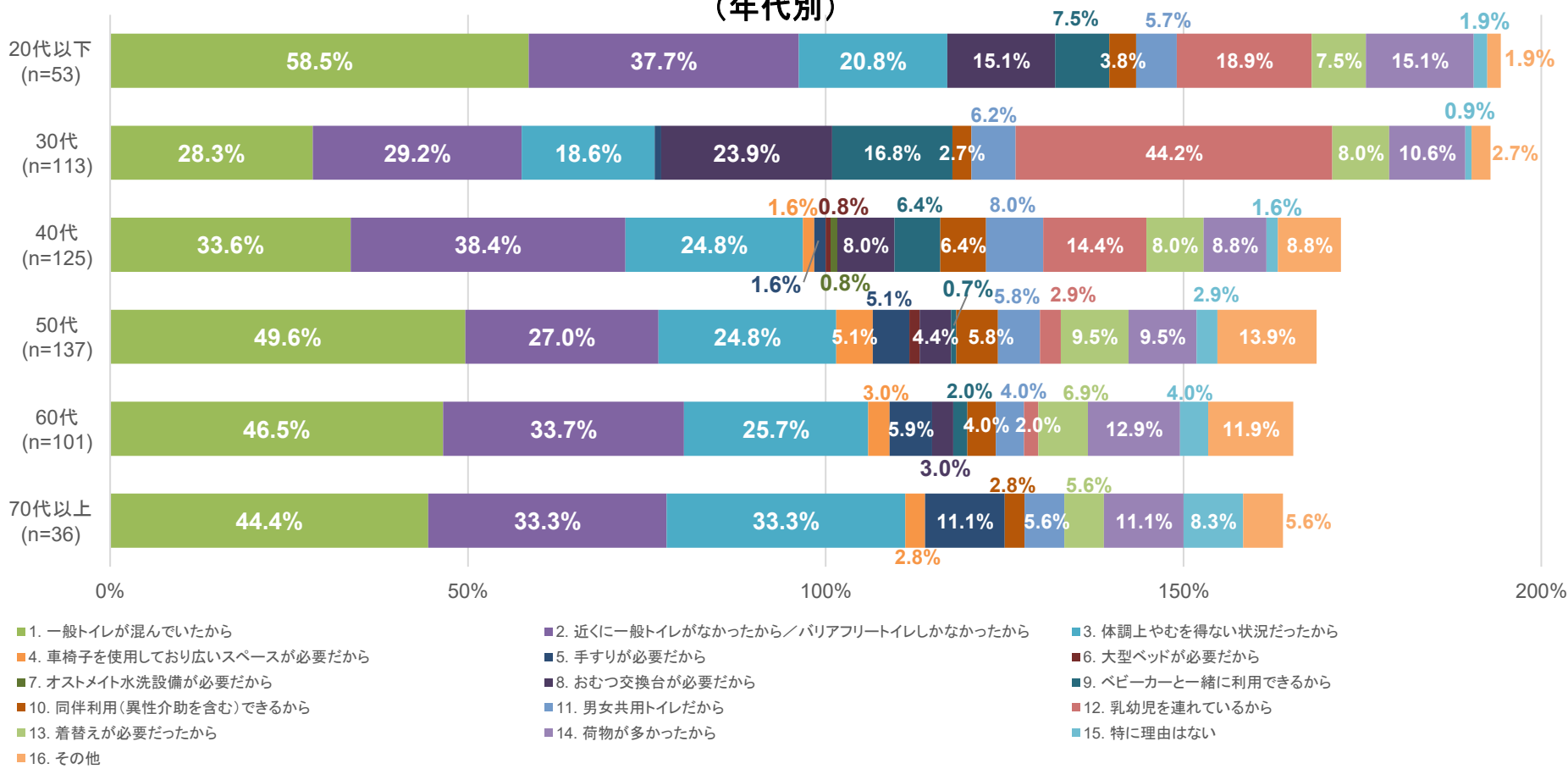
- ・ バリアフリースイレを利用する理由としては、「一般トイレが混んでいたから」が全体で最も多い
- ・ 次いで、「近くに一般トイレがなかったから／バリアフリースイレしかなかったから」「体調上やむを得ない状況だったから」が多い

3. バリアフリートイレの利用状況について

問9 「バリアフリートイレ」を利用する(利用した)理由(複数回答可) ※n=565

※問8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」と答えて頂いた方のみお答えください。

(年代別)



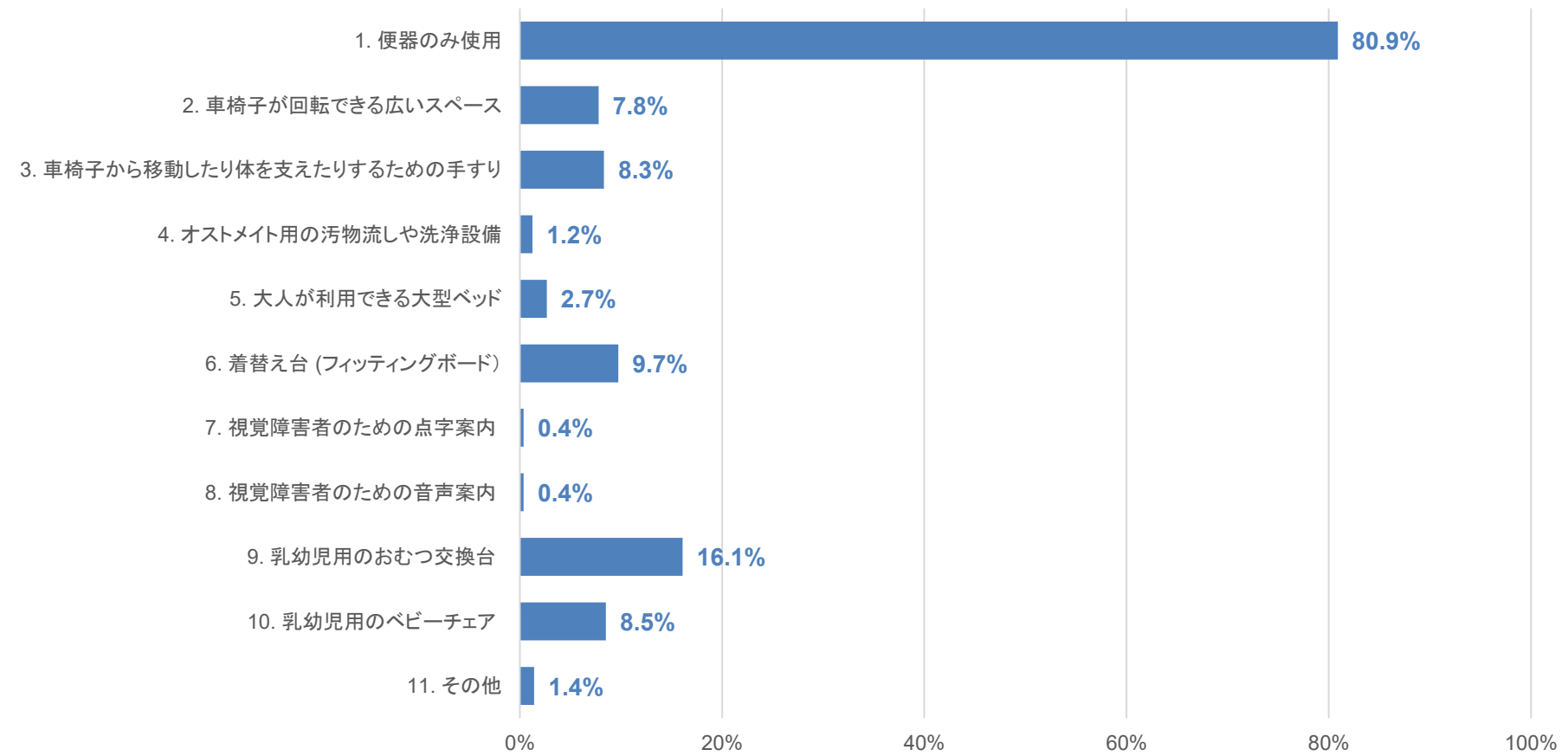
- 年代別では、30代において「乳幼児を連れているから」という回答が最も割合が大きい
- 70代以上においては、「体調上やむを得ない状況だったから」という回答の割合が他の年代よりも大きい

3. バリアフリースイレの利用状況について

問10 「バリアフリースイレ」利用時に使用した障害者等用設備（複数回答可）

※n=565

※問8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」と答えて頂いた方のみお答えください。
(全体)



- ・ バリアフリースイレ利用時は約8割が「便器のみ使用」
- ・ バリアフリースイレ利用時に使用した障害者等用設備は、「おむつ交換台」「着替え台」「ベビーチェア」「手すり」「車椅子が回転できる広いスペース」が多い

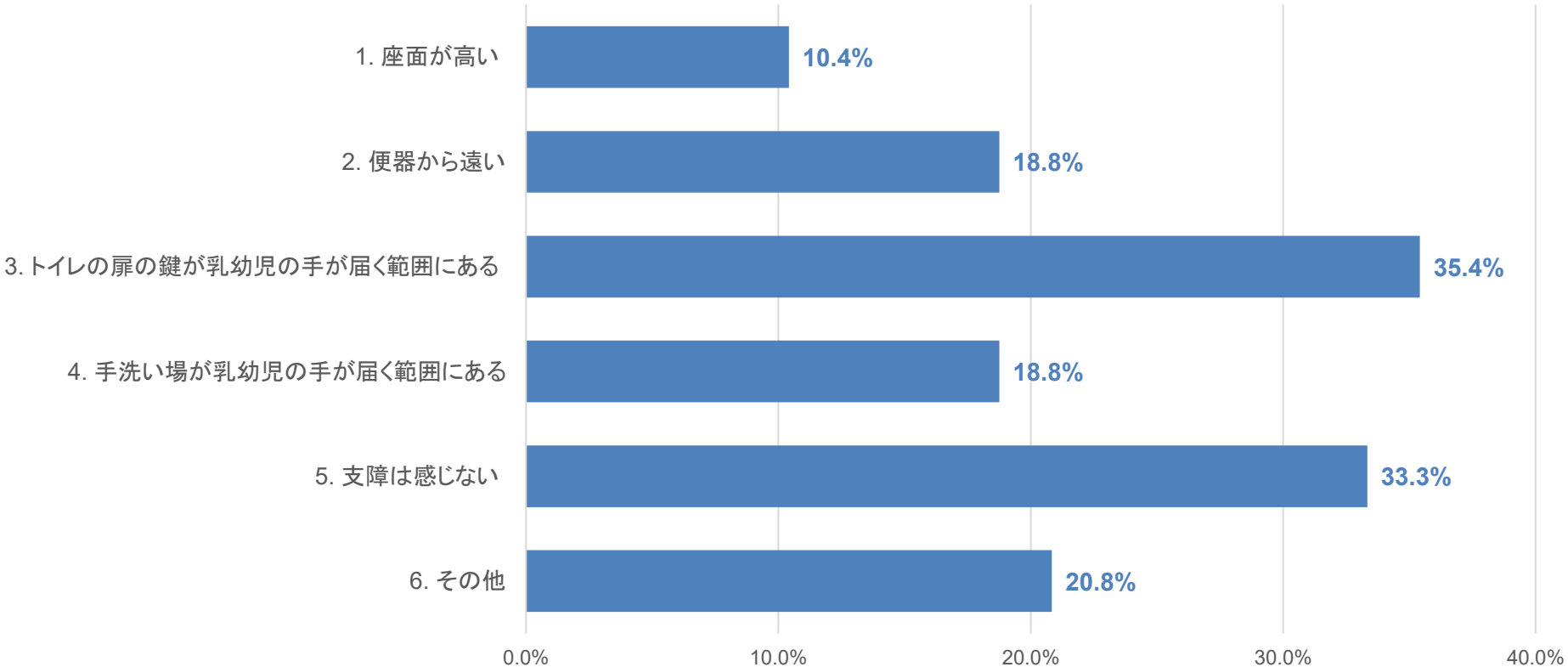
3. バリアフリートイレの利用状況について

問11 「乳幼児用のベビーチェア」利用時に感じた、配置に関する支障について
(複数回答可)

※n=48

※問10で「10. 乳幼児用のベビーチェア」と答えて頂いた方のみお答えください。

(全体)



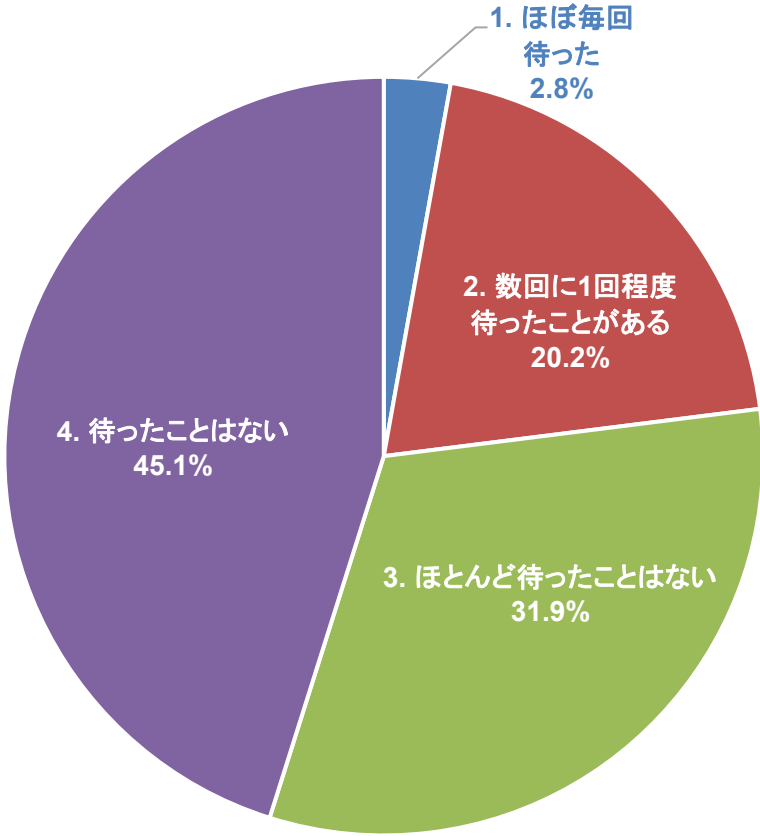
- 「乳幼児用のベビーチェア」利用時に感じた、配置に関する支障について「トイレの扉の鍵が乳幼児の手が届く範囲にある」が35.4%と最も多い
- 「その他」の回答には、ボタンやトイレトペーパーが乳幼児の手の届く範囲にあるという内容があった

3. バリアフリートイレの利用状況について

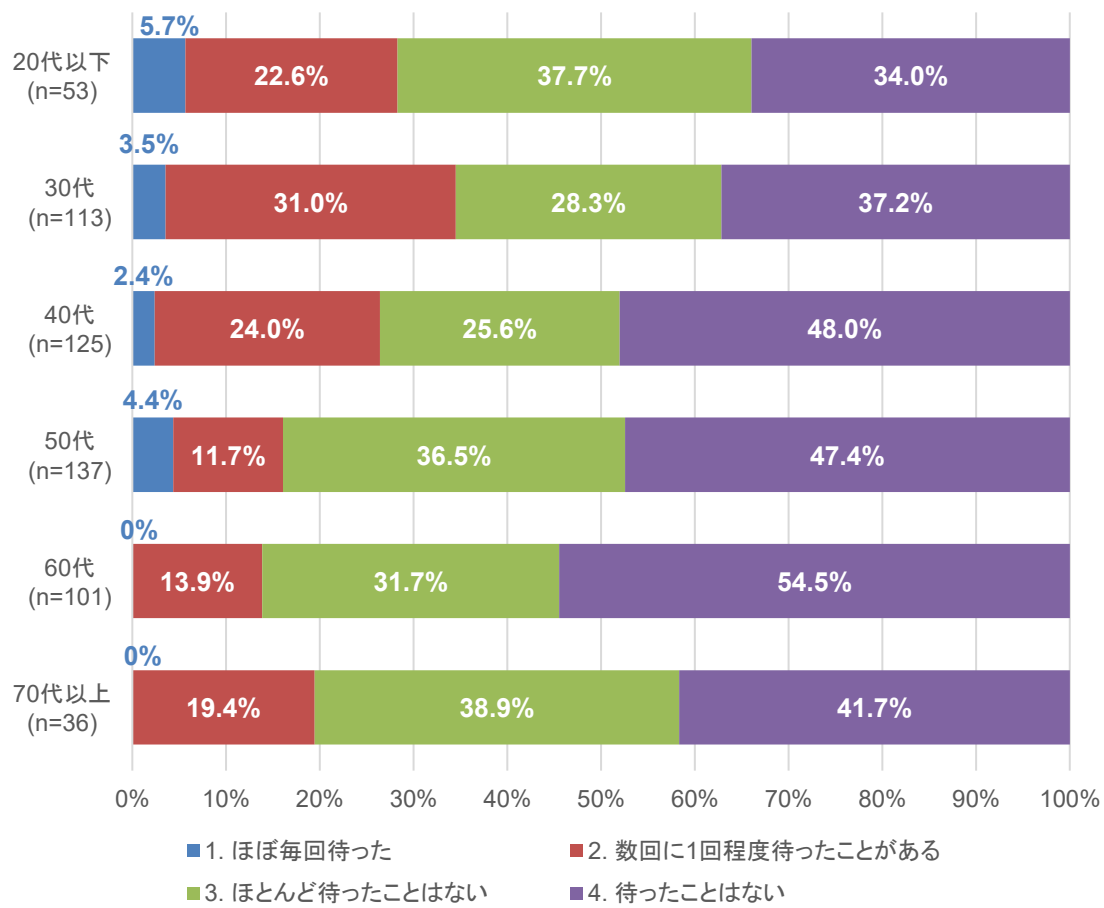
問12 「バリアフリートイレ」利用時の利用待ちの有無(回答者自身の利用待ち)(1つ選択) ※n=565

※問8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」と答えて頂いた方のみお答えください。

(全体)



(年代別)



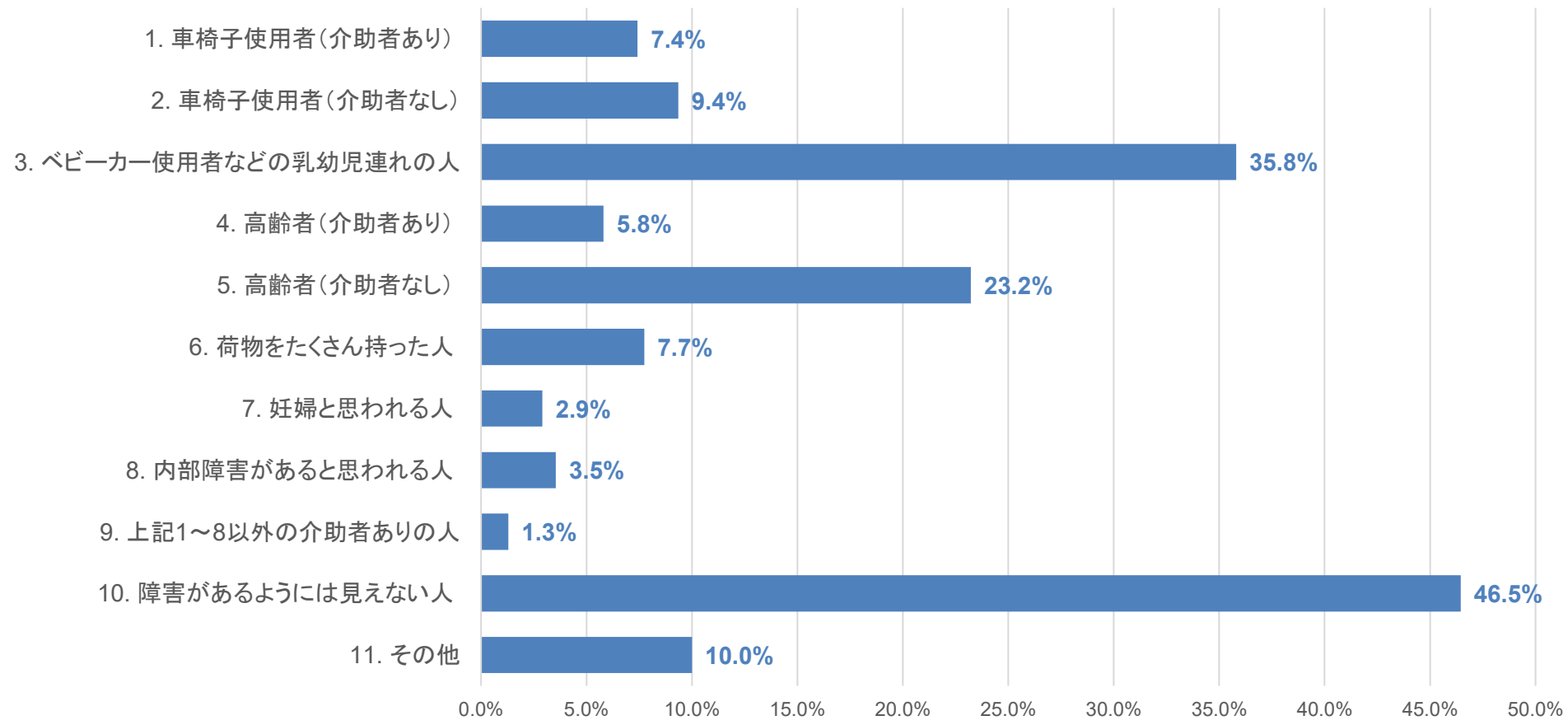
・ バリアフリートイレの利用時に「待ったことはない」「ほとんど待ったことはない」と回答した人が77.0%

3. バリアフリートイレの利用状況について

問13 「バリアフリートイレ」の利用待ちをした際に使用していた人、待っていた人（複数回答可） ※n=310

※問12で「1.ほぼ毎回待った」「2.数回に1回程度待ったことがある」「3.ほとんど待ったことはない」と答えて頂いた方のみお答えください。

(全体)



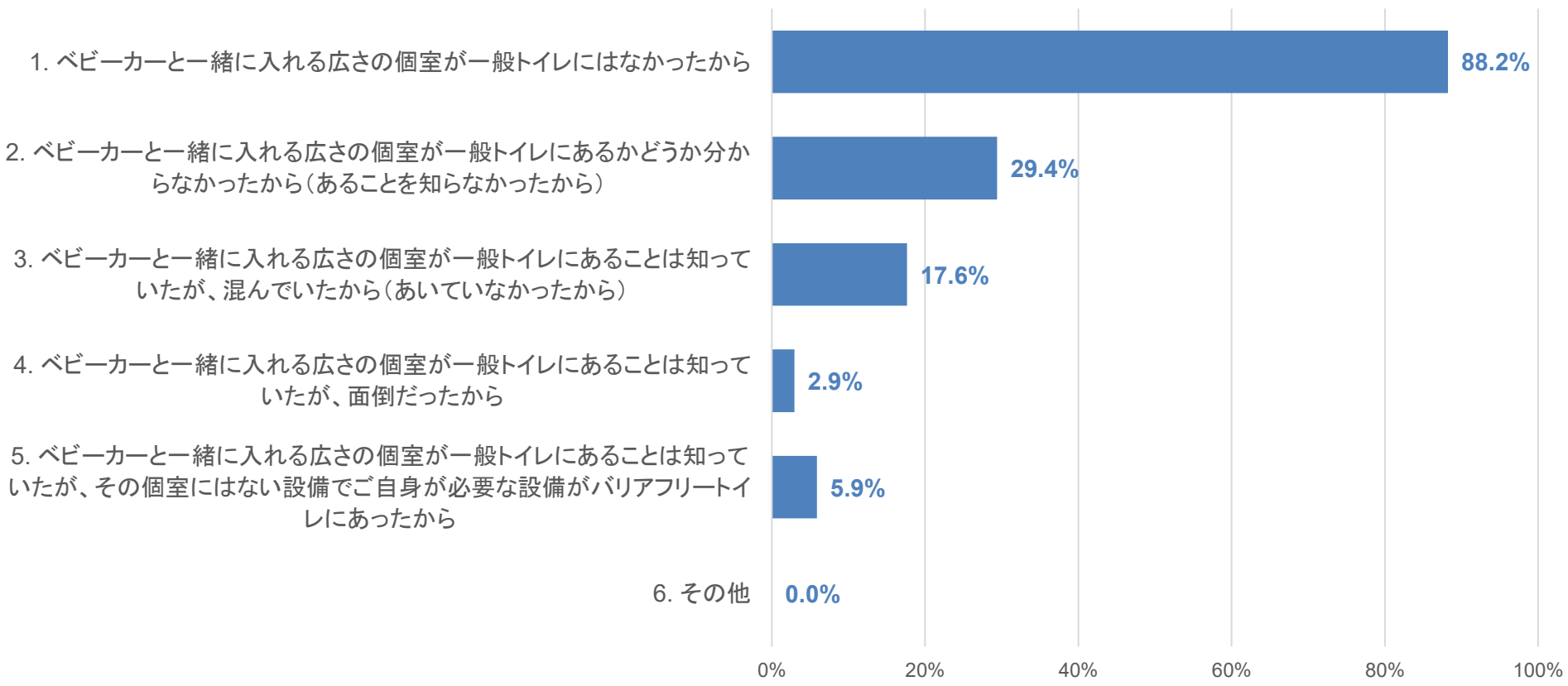
・バリアフリートイレの利用待ちをした際に、自身の前に利用していた人・他に待っていた人について、46.5%が「障害があるようには見えない人」、35.8%が「乳幼児連れの人」、23.2%が「高齢者（介助者なし）」と回答

4. ベビーカー利用時のトイレの利用について

問14 ベビーカーと一緒に利用するために、一般トイレではなくバリアフリートイレを利用した理由
(複数回答可) ※n=34

※問9で「9.ベビーカーと一緒に利用できるから」と答えて頂いた方のみお答えください。

(全体)

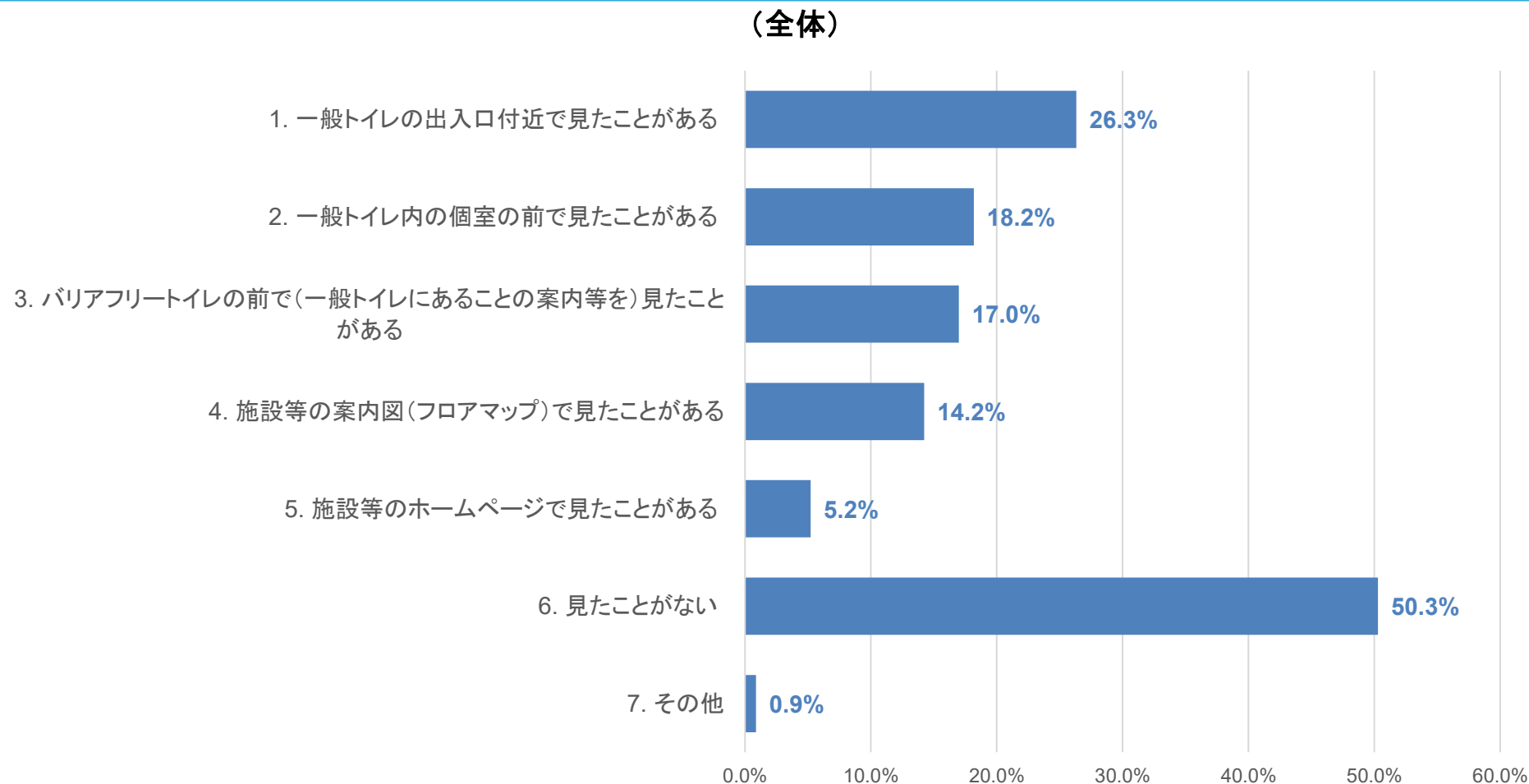


・ベビーカーと一緒に利用するために一般トイレではなくバリアフリートイレを利用した理由について、88.2%が「ベビーカーと一緒に入れる広さの個室がなかったから」、29.4%が「ベビーカーと一緒に入れる個室があるかどうか分からなかったから」と回答

4. ベビーカー利用時のトイレの利用について

問15 ベビーカーと一緒に入れる広さの個室が一般トイレ内にあることがわかる表示や案内等の認知(複数回答可)

※n=1018



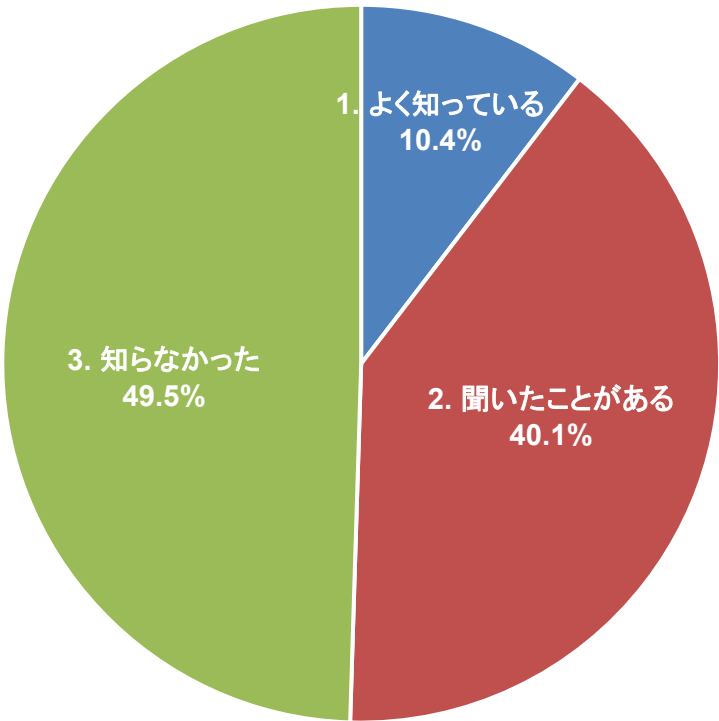
• 全体の半数以上がベビーカーと一緒に入れる広さの個室が一般トイレ内にあることがわかる表示や案内等を見たことがあると回答

5. バリアフリートイレの利用集中問題の認知について

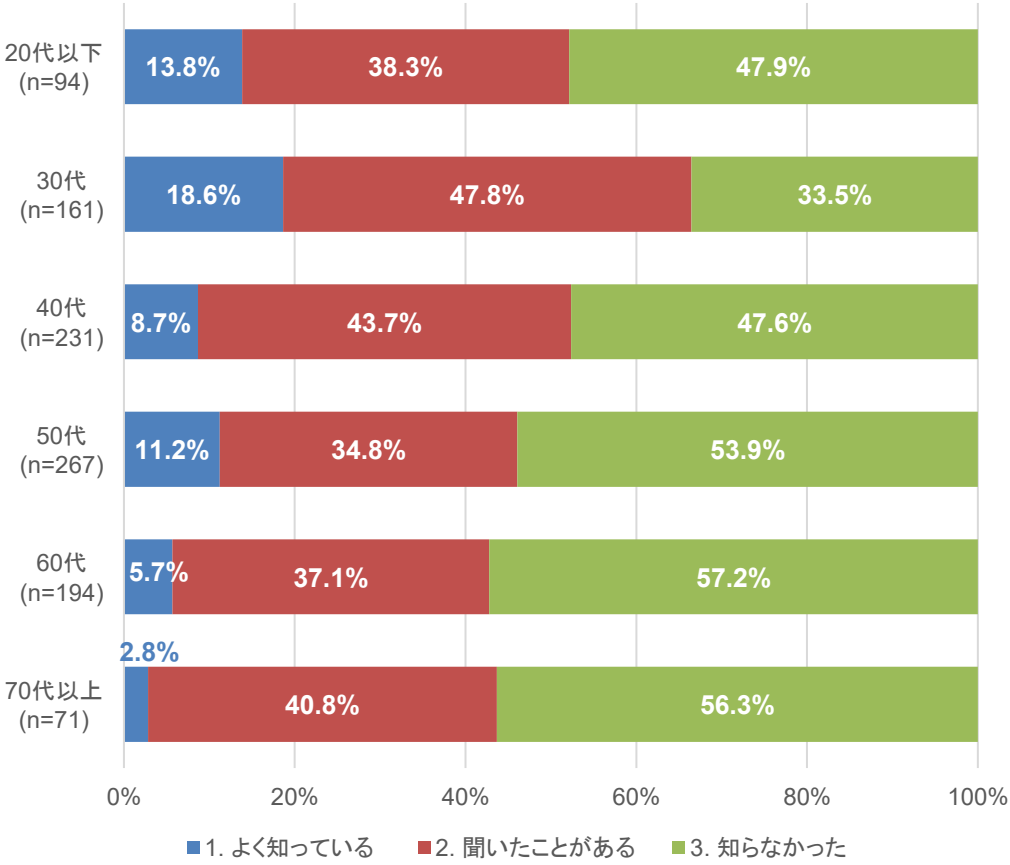
問16 「バリアフリートイレ」への利用集中により、車椅子使用者やオストメイトなどがトイレを使いにくくなっている問題の認知(1つ選択)

※n=1018

(全体)



(年代別)



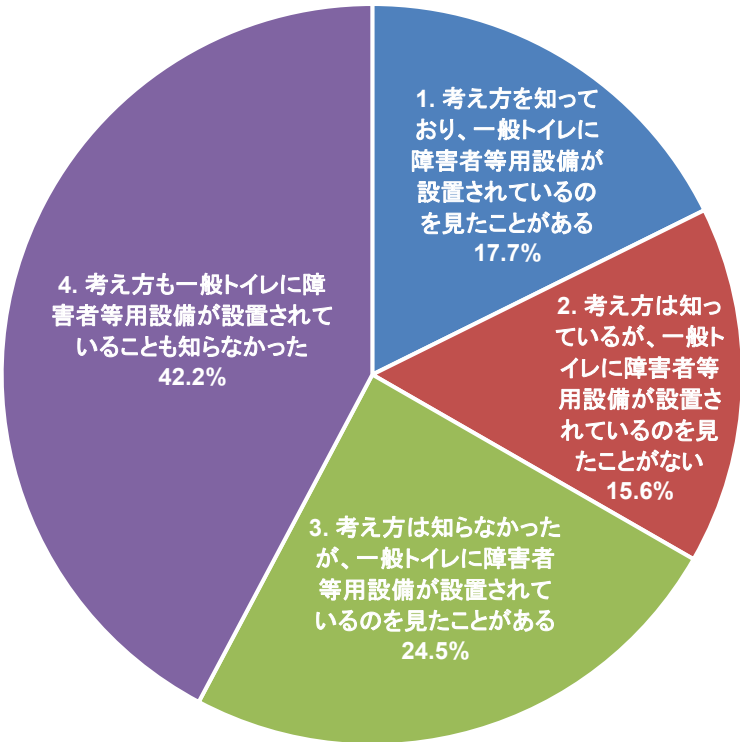
• バリアフリートイレに利用が集中している場合があることについて、「よく知っている」「聞いたことがある」が50.5%、「知らなかった」が49.5%

5. バリアフリートイレの利用集中問題の認知について

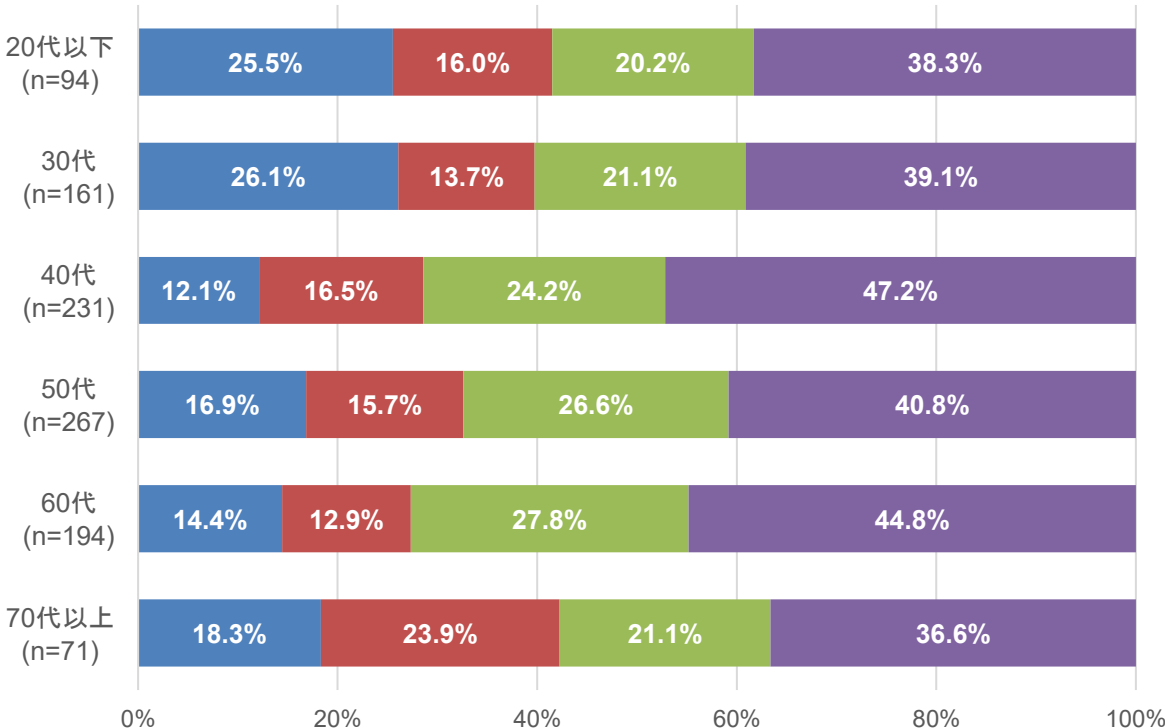
問17 「バリアフリートイレ」の利用集中解消のため、一般トイレ内等にも障害者等用設備を分散して設置するという考え方の認知(1つ選択)

※n=1018

(全体)



(年代別)

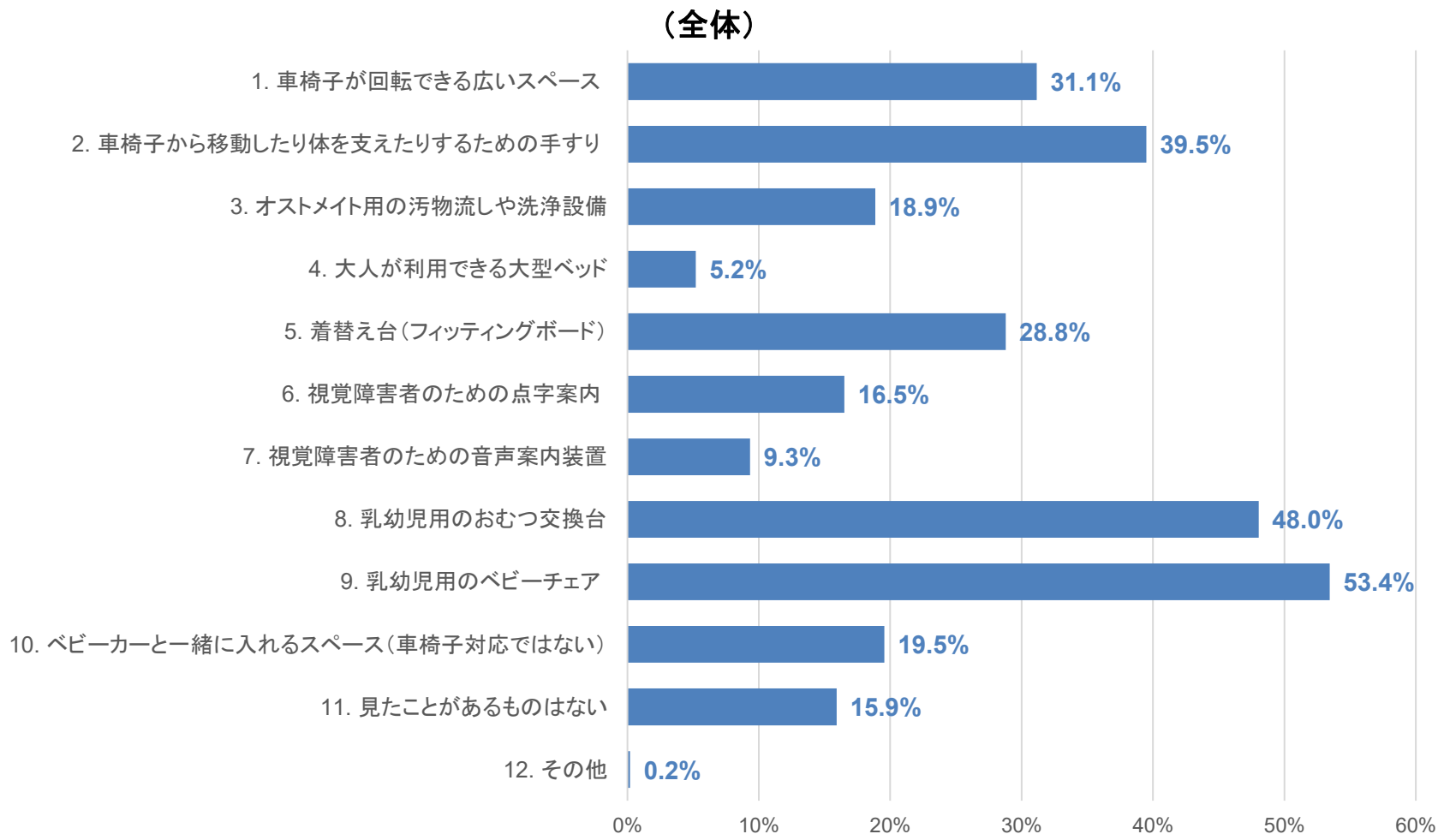


- 1. 考え方を知っており、一般トイレに障害者等用設備が設置されているのを見たことがある
- 2. 考え方は知っているが、一般トイレに障害者等用設備が設置されているのを見たことがない
- 3. 考え方は知らなかったが、一般トイレに障害者等用設備が設置されているのを見たことがある
- 4. 考え方も一般トイレに障害者等用設備が設置されていることも知らなかった

- ・ バリアフリートイレに利用が集中している場合があることを解消するための機能分散の考え方について、「考え方を知っている」が約3割、「考え方を知らない」が約7割
- ・ 全体の約4割は、一般トイレに障害者等用設備が設置されていることを知らない

5. バリアフリートイレの利用集中問題の認知について

問18 一般トイレ内に設置されている障害者等用設備（複数回答可） ※n=1018

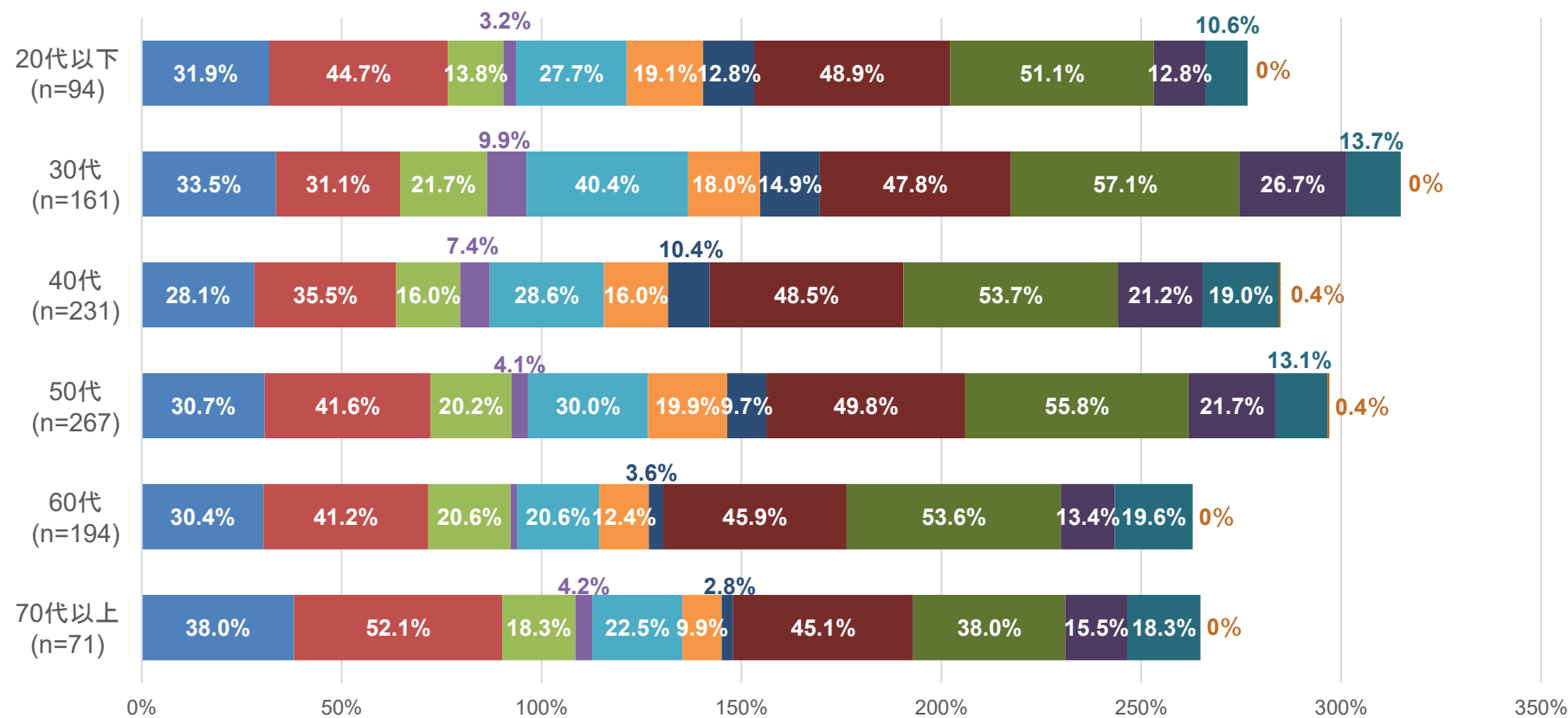


• 一般トイレ内に設置されている障害者等用設備について、「ベビーチェア」「おむつ交換台」は約5割、「手すり」は約4割、「広いスペース」は約3割が見たことがあると回答

5. バリアフリートイレの利用集中問題の認知について

問18 一般トイレ内に設置されている障害者等用設備（複数回答可） ※n=1018

(年代別)



- 1. 車椅子が回転できる広いスペース

■ 3. オストメイト用の汚物流しや洗浄設備

■ 5. 着替え台(フィッティングボード)

■ 7. 視覚障害者のための音声案内装置

■ 9. 乳幼児用のベビーチェア

■ 11. 見たことがあるものはない
- 2. 車椅子から移動したり体を支えたりするための手すり

■ 4. 大人が利用できる大型ベッド

■ 6. 視覚障害者のための点字案内

■ 8. 乳幼児用のおむつ交換台

■ 10. ベビーカーと一緒に入れるスペース(車椅子対応ではない)

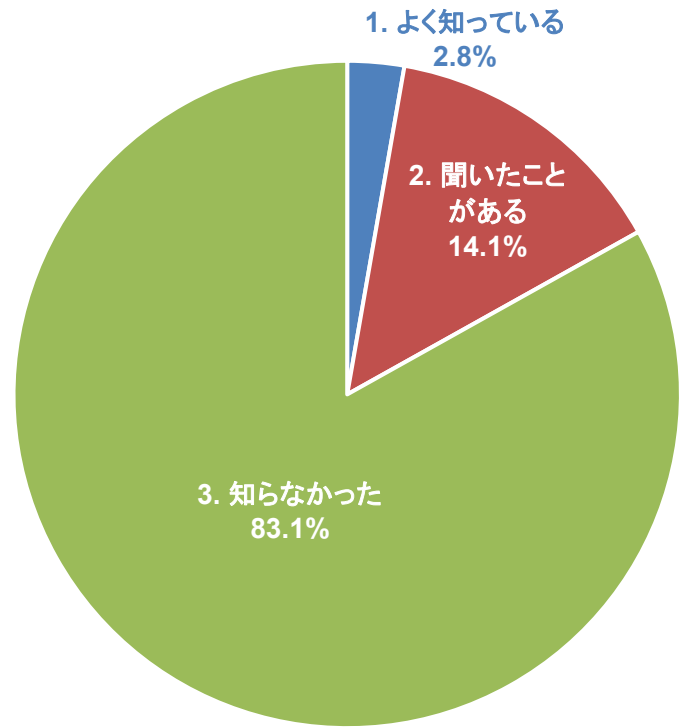
■ 12. その他

6. 適正利用推進キャンペーンの認知度について

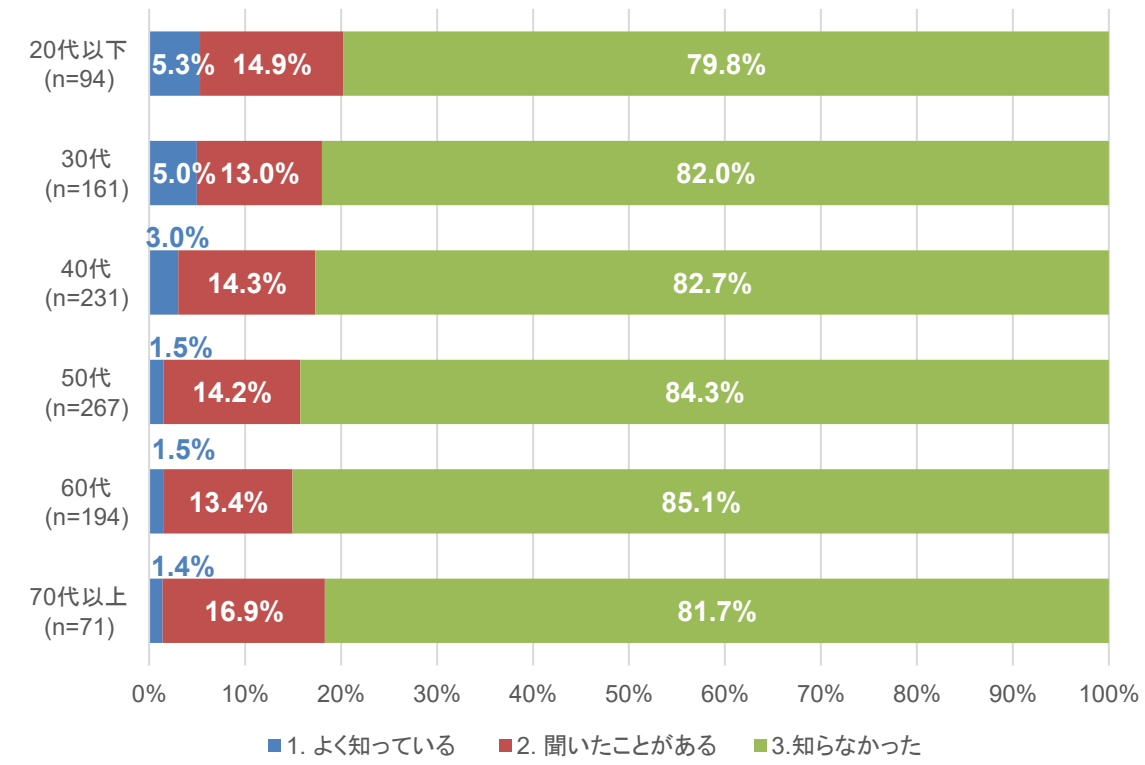
問19 国土交通省が実施している「高齢者障害者等用施設等の適正利用推進キャンペーン」の認知(1つ選択) ※n=1018

「高齢者障害者等用施設等の適正利用推進キャンペーン」とは…
バリアフリー法において、バリアフリートイレを含む高齢者障害者等用施設等の適正な利用の推進が国・地方公共団体・国民・施設設置管理者の責務として規定されています。国土交通省では、高齢者障害者等用施設等の適正な利用の推進のため、現在キャンペーンを実施しています。(期間:令和6年12月3日～令和7年1月8日)
【キャンペーン内容】・適正利用推進ポスターの一斉掲示及びチラシの配布・国土交通省の公式X(旧ツイッター)等を活用した、キャンペーンの周知・バリアフリー教室における高齢者障害者等用施設等の適正利用に関する講座の開催

(全体)



(年代別)



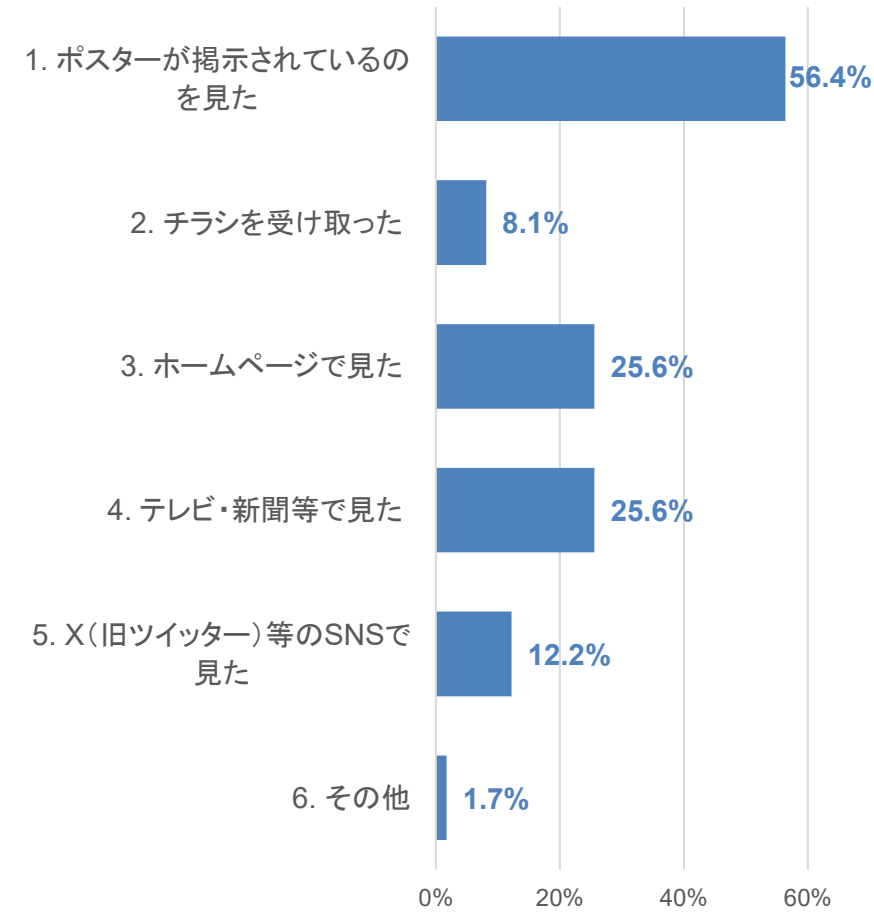
・「高齢者障害者等用施設等の適正利用推進キャンペーン」について、83.1%が「知らなかった」と回答

6. 適正利用推進キャンペーンの認知度について

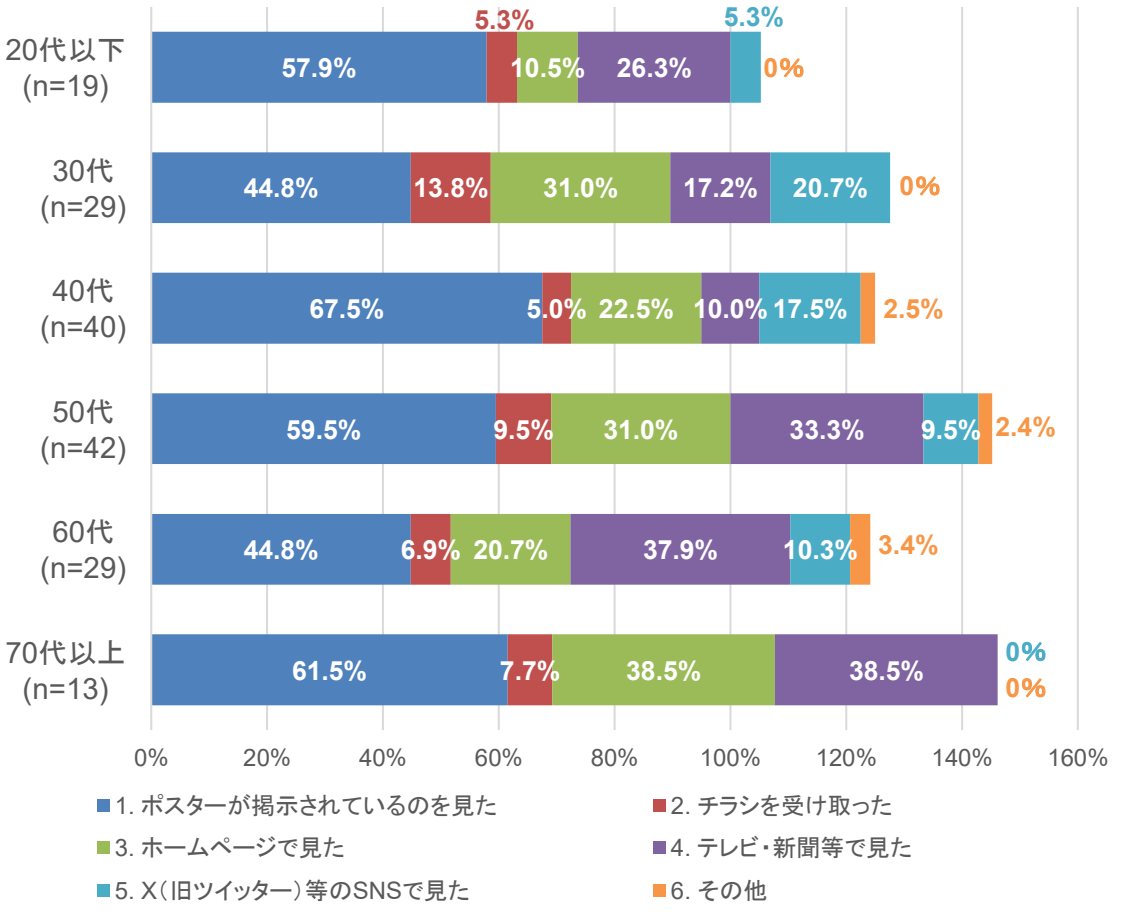
問20 「高齢者障害者等用施設等の適正利用推進キャンペーン」を知ったきっかけ(複数回答可) ※n=172

※問19で「1.よく知っている」「2.聞いたことがある」と答えて頂いた方のみお答えください。

(全体)



(年代別)

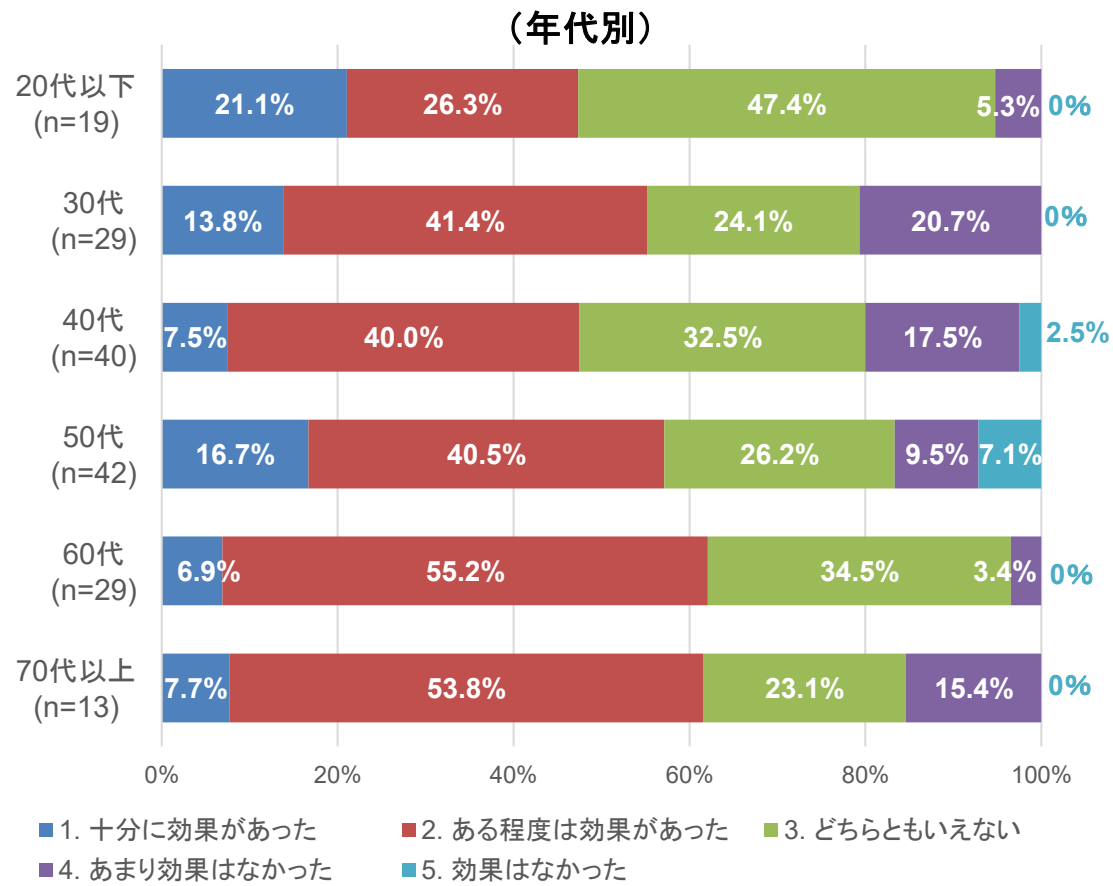
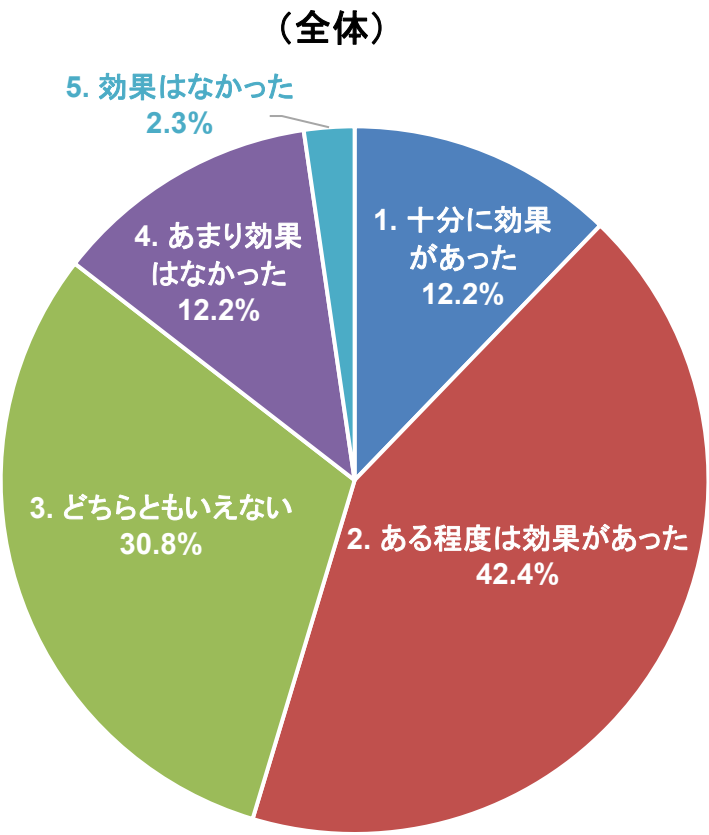


・「高齢者障害者等用施設等の適正利用推進キャンペーン」を知ったきっかけは、「ポスターが掲示されているのを見た」が56.4%で最も多く、次いで「テレビ・新聞」「ホームページ」が多い

7. 適正な利用・利用集中に対する考え方について

問21 回答者の「バリアフリートイレ」に対する理解や、適正な利用における「高齢者障害者等用施設等の適正利用推進キャンペーン」の効果(1つ選択) ※n=172

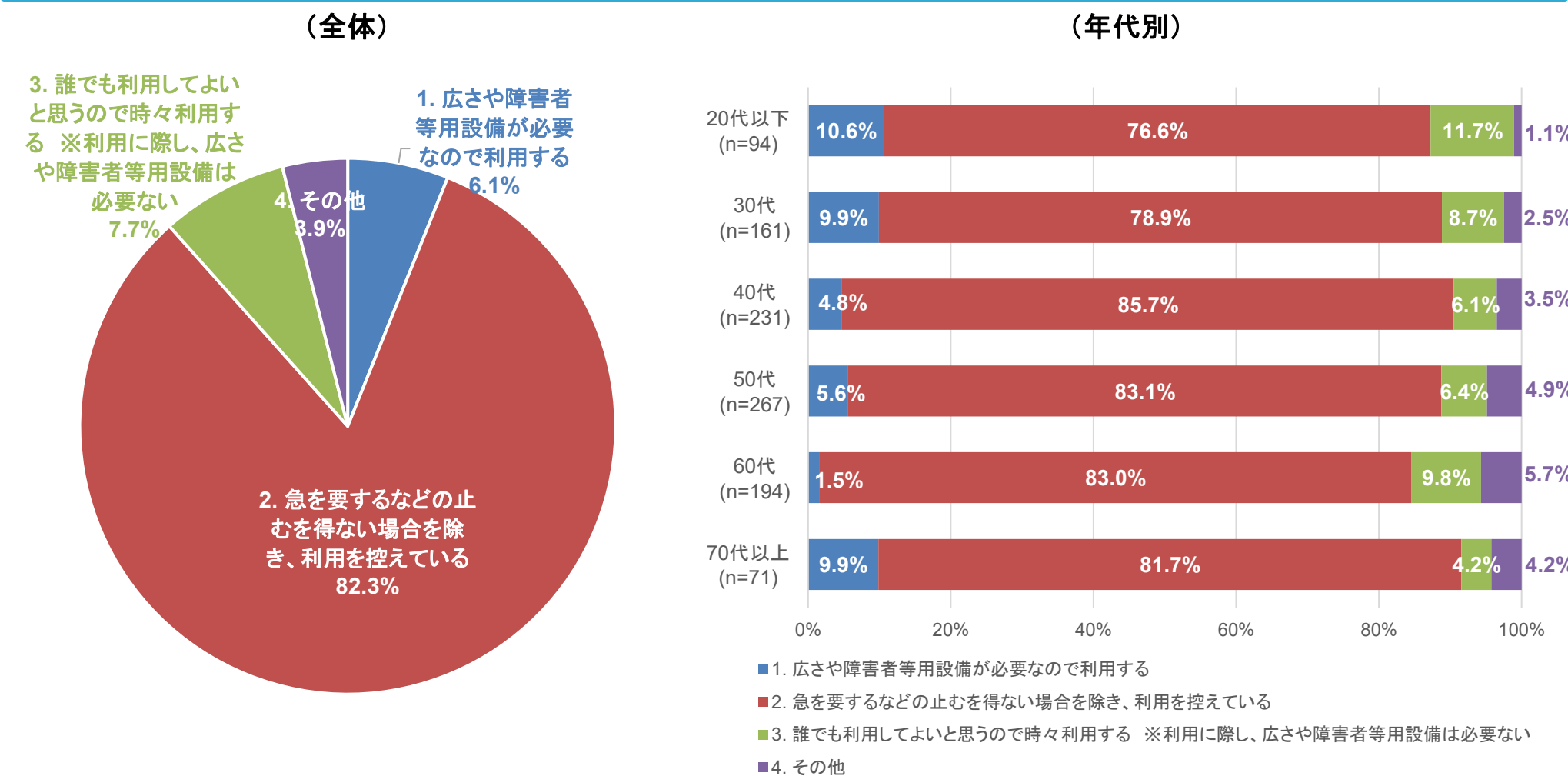
※問19で「1.よく知っている」「2.聞いたことがある」と答えて頂いた方のみお答えください。



・「高齢者障害者等用施設等の適正利用推進キャンペーン」の効果について、54.6%は「十分に効果があった」「ある程度は効果があった」と回答

7. 適正な利用・利用集中に対する考え方について

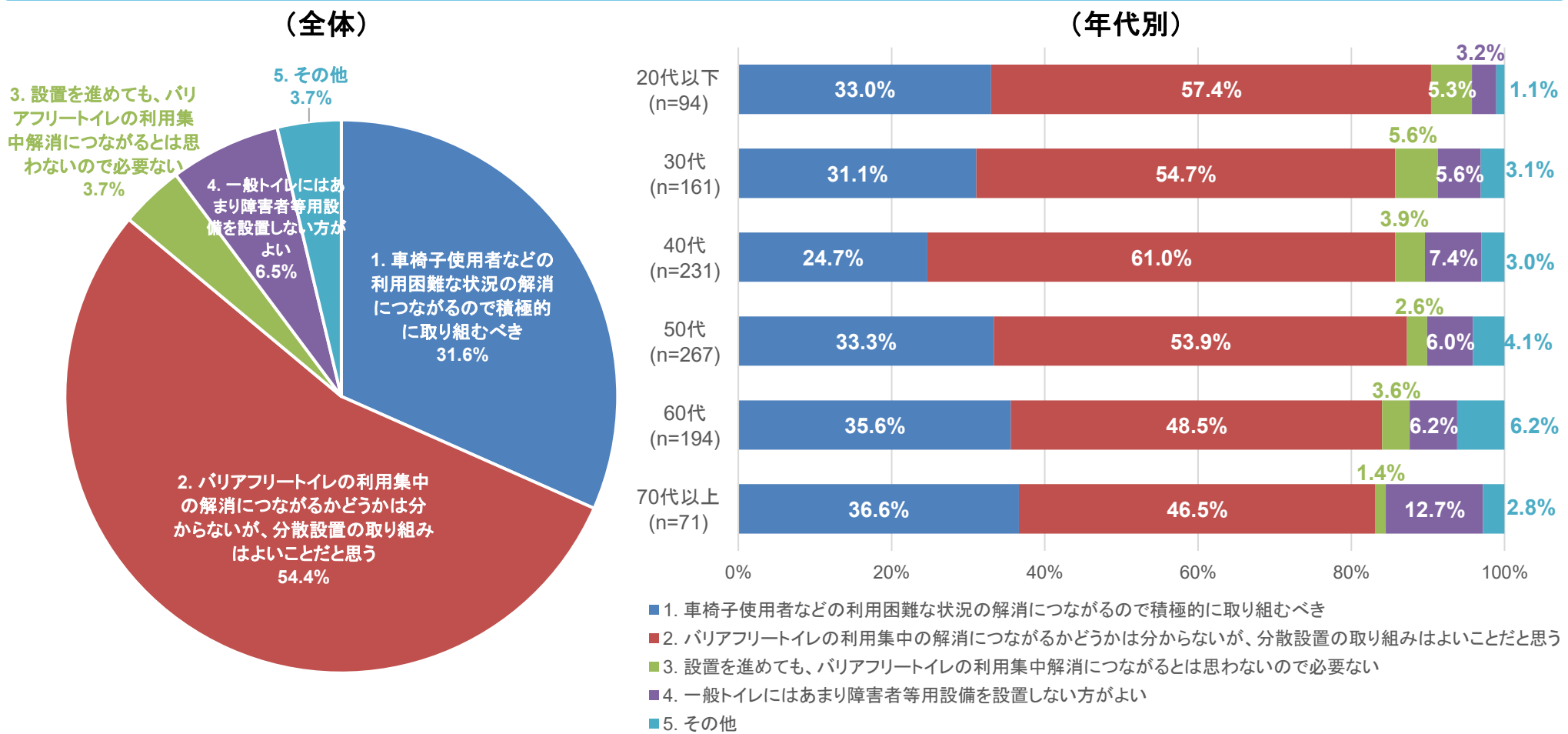
問22 「バリアフリースイレ」の利用に対する回答者の考え方(考え方として近いもの1つを選択) ※n=1018



・ バリアフリースイレの利用について、82.3%が「急を要するなど止むを得ない場合を除き、利用を控えている」と回答

7. 適正な利用・利用集中に対する考え方について

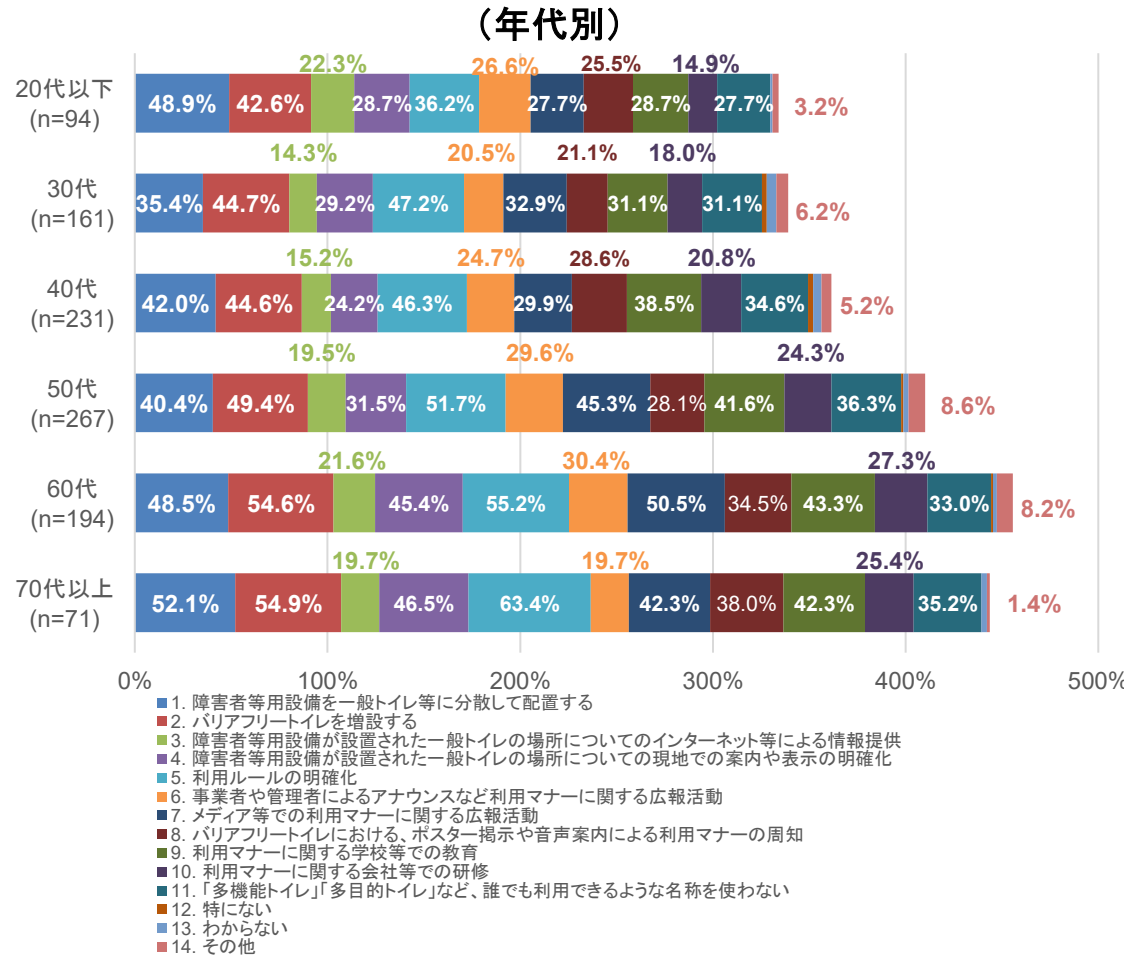
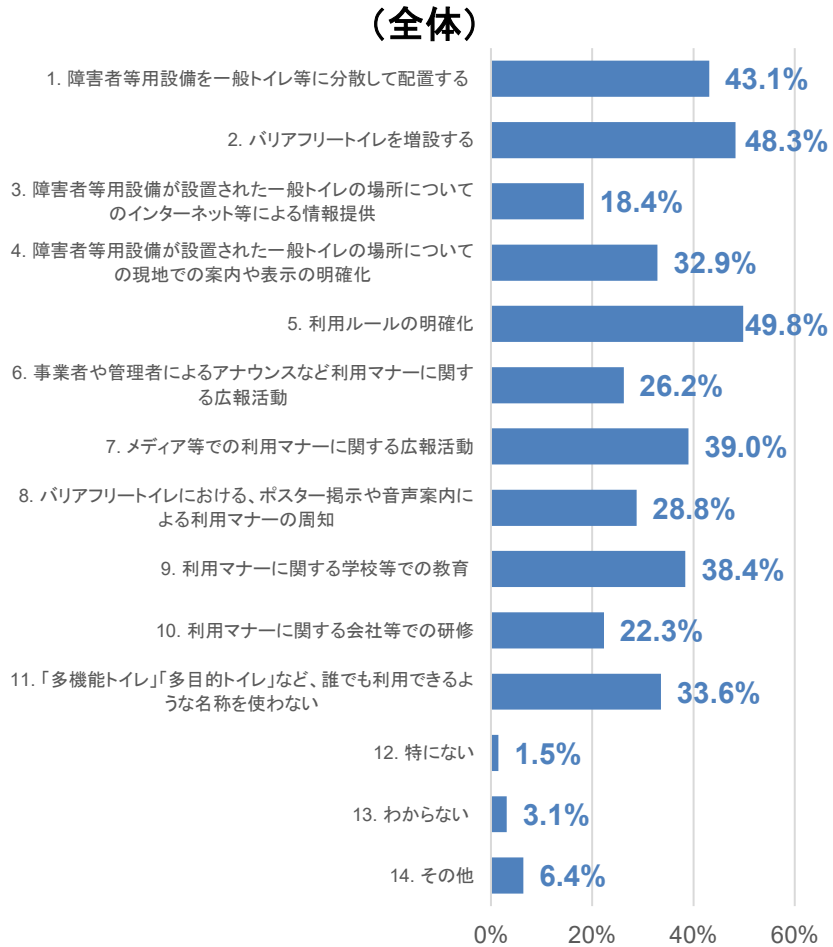
問23 一般トイレ内に障害者等用設備を分散して設置することに対する回答者の考え方
(考え方として近いもの1つを選択) ※n=1018



・ 機能分散について、約9割が「積極的に取り組むべき」「取り組みはよいことだと思う」と回答

7. 適正な利用・利用集中に対する考え方について

問24 車椅子利用者や乳幼児連れなどが必要なトイレ整備を行い、真に利用しやすくするために必要な取り組み(複数回答可) ※n=1018



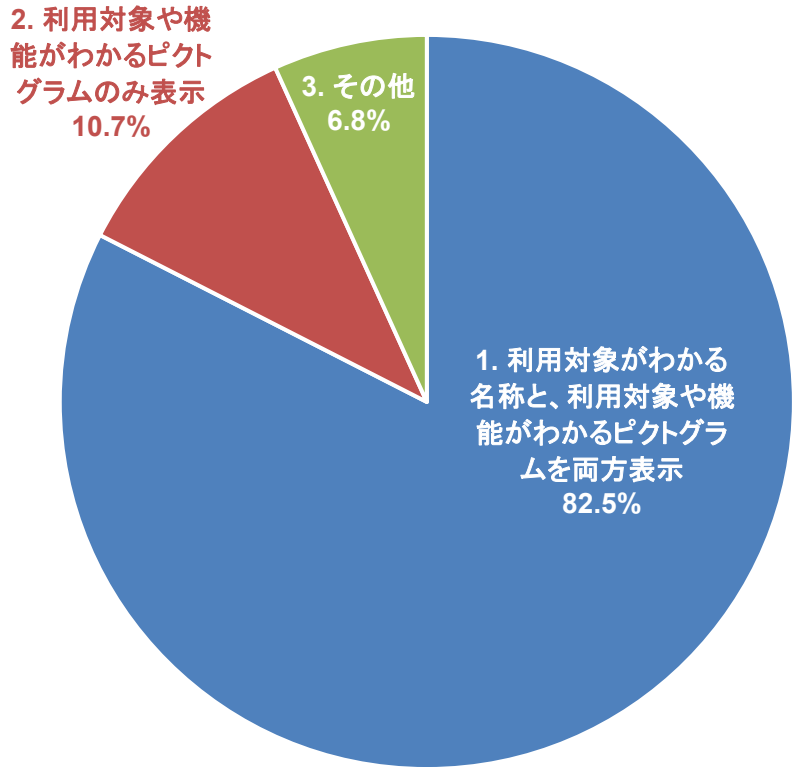
・ 今後バリアフリートイレを真に利用しやすくするために必要な取り組みについては、「利用ルールの明確化」「バリアフリートイレを増設」「一般トイレへの分散配置」「広報活動」「教育」が多い

7. 適正な利用・利用集中に対する考え方について

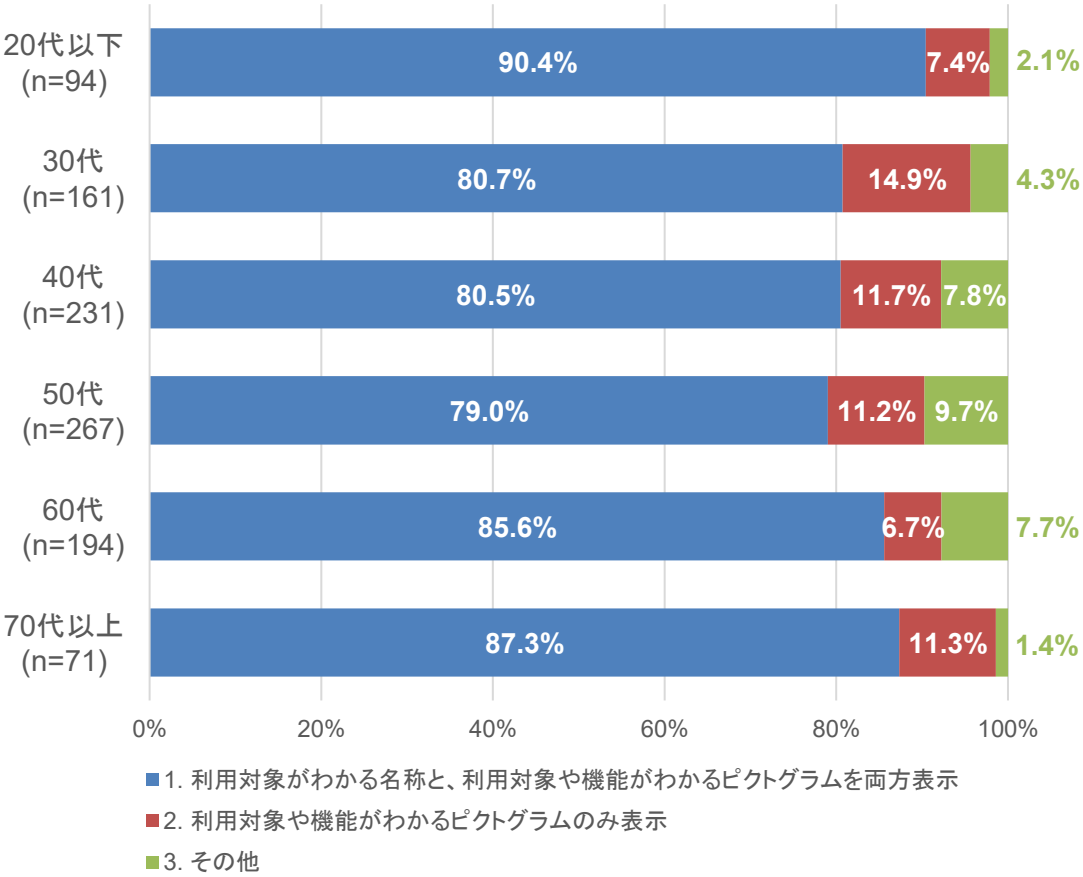
問25 バリアフリートイレを本来必要としない人が使用しないようにするためには、バリアフリートイレの表示の方法としては何が良いと思うか

※n=1018

(全体)



(年代別)



・ バリアフリートイレの表示の方法は、全体の約8割が「利用対象がわかる名称と、利用対象や機能がわかるピクトグラムを両方表示」と回答

8. バリアフリートイレについてのご意見

問26 「バリアフリートイレ」に関するご意見やご希望等

周知・広報に関するもの

- そもそも「バリアフリートイレとはどのようなものか？」を認知させる必要がある。
- 設備の必要が無い健常者が利用し、体が不自由な人が使えなくて困るのは一番良くないため、モラルやマナーの周知をしてほしい。
- 必要性の高い人が最優先で利用出来るようTVCMで日常的に流す等により徹底すれば、多少なりとも改善につながると思う。
- やむを得ない場合を除き、健常者は極力利用しないの旨、新聞、マスコミ等々で啓蒙する必要がある。
- SNS等を活用した広報を行い、本当に必要とされている方が、最優先で利用できるようにしてほしい。
- 今回のアンケートではじめて、バリアフリートイレが使いたい人が使えないという状況があることを知った。自分のように知らない人が多いと思うため、もっと周知活動が必要だと痛感した。

教育に関するもの

- 小学校から教育に取り入れ、子どもの頃から理解出来るようにすると良い。
- 足の骨折で車椅子を使用した時期があり、その時に初めて身障者に優しいお店や身障者用トイレのありがたさを実感し、健康な時には分からなかった事を学んだ。さまざまな体験を学校でも学ぶ事は大事であり、大人も子どもから学ぶ事も出来るのではないかなと思う。
- 見た目では利用が必要な方かどうか分からない場合もあり難しいが、一人ひとりのマナーだと思うので、その気持ちを持つことができるような意識の徹底が必要。

8. バリアフリートイレについてのご意見

問26 「バリアフリートイレ」に関するご意見やご希望等

表示・アナウンスに関するもの

- 誰もがわかる様に表示や案内、音声アナウンスがあると良い。
- 「だれでも」は誤解を招きやすいので、機能や利用目的をはっきりと示す名称への変更が必要である。
- 「緊急時は健常者も使えます」という表示をするとよい（「は」と「も」を強調する）。
- 該当トイレのドア等に、啓発ポスターを貼ると良い。
- デザイン性を重視するあまり、何を表すピクトグラムなのか分からないものが増えているように思う。
誰が見ても誰のためのトイレなのか、一目で分かるようなピクトグラム・案内が広まると良い。
- ピクトグラムだけでなく、文字での案内もあると良い。
- 外国人の障害者でも利用できるように多言語表示をしてほしい。
- 案内を全国統一のデザインにしてほしい。
- 本当に困っている人やバリアフリートイレを必要としている人がスムーズに使えるように、長時間使用している場合には注意を促すアナウンスが流れると良い。
- 一般トイレの使用状況（扉ロックを管理）で空き状況を判断し、健常者がバリアフリートイレを使用しようとした場合、スピーカーから「一般トイレが空いています」等のアナウンスをするシステムがあると良い。

8. バリアフリートイレについてのご意見

問26 「バリアフリートイレ」に関するご意見やご希望等

その他

- 災害時にも使える移動式のバリアフリートイレがあると良い。
- 健常者も急を要する時があるため、まずは一般トイレの行列の解消が必要である。
- 外国人観光客の方へのトイレマナーを強化してほしい。
- このご時世、異性の小さな子どもを一人でトイレに行かせられないため、バリアフリートイレが複数あるとよい。
- 過敏性腸症候群で、通常は一般トイレを利用しているが、緊急性を要する場面もあり、どうしてもバリアフリートイレを利用せざるを得ない時は、罪悪感があり、一般トイレに並んでいる人からの視線が痛い。更新(一定期間)の必要なカードキーなどを発行して、使用資格があることが明確化されたら本当に必要な人に役立つのではないかと思う。
- あまりに目立つ表示や、分けられた感があると、バリアフリートイレの利用対象者の中には人目を気にして使いづらいと思う方(オストメイトなど見た目では判断できない障害のある方)もいると思う。
- 健常者も有効に利用できるようにするべきで、目的外利用や長時間利用をやめさせる方法を考えることが必要である。
- バリアフリートイレに空きがあった場合でも、一般トイレに行列ができていて、障害のある方がバリアフリートイレにたどり着くまでが大変なことがあるため、出入りの動線やスペースにはもう少し気を配ってほしい。