

外出状況について

あなた（宛名のご本人）の外出状況について教えてください。

問1 外出する日数はどれぐらいですか？（1つに○）

- | | | |
|----------|----------|----------|
| 1 ほぼ毎日 | 2 週に3回以上 | 3 週に1回程度 |
| 4 月に1回程度 | 5 年に数回程度 | |
| 6 その他（ | | ） |

問2 外出する目的として多いものを教えてください。（いくつでも○）

- | | |
|-----------------------|----------|
| 1 通院・リハビリ | 2 買い物・食事 |
| 3 通勤・通学・通所（デイサービス等含む） | |
| 4 趣味・習い事・散歩（ジョギング等含む） | |
| 5 知人・親戚に会う | 6 旅行 |
| 7 公共施設（市役所、図書館等） | 8 銀行・郵便局 |
| 9 ボランティア等の地域活動 | 10 その他（ |

問3 外出の際、主に利用する移動・交通手段を教えてください。（いくつでも○）

- | | | |
|--------------------------|------------------------|------|
| 1 徒歩（ベビーカー、杖、車いす使用含む） | 2 自転車 | |
| 3 バイク（原付バイク含む） | 4 自家用車（運転） | |
| 5 自家用車（同乗） | 6 鉄道 | 7 バス |
| 8 タクシー | 9 介護タクシー（介護保険で使用できるもの） | |
| 10 介護タクシー（介護保険で使用できないもの） | | |
| 11 町田市福祉輸送サービス（※） | | |
| 12 その他（ | ） | |

※町田市福祉輸送サービスとは

お身体などがご不自由で通院や外出が思うようにできない方が利用できるサービスです。事前に登録しておくことで、サービスを受けることができます。町田市では「やまゆり号運行サービス」と「市民外出支援サービス（あいちゃん号）」を利用することができます。

問4 外出の際、使用しているものや付き添いなどがありますか？（いくつでも○）

- | | | |
|---|-------------------|---------|
| 1 特にない | | |
| 2 車いす（子ども用車いす含む） | | |
| 3 歩行補助車（手押し車）・ウォーキングカート（杖代わりのキャリーケース）など | | |
| 4 杖 | 5 介助者（同行援護者含む）の付添 | |
| 6 補助犬 | 7 白杖 | 8 ベビーカー |
| 9 抱っこひも等 | 10 その他（ | ） |

問6 公共施設（市役所、市民センター、子どもセンター、図書館等）を利用する際に、問題や不便と感じている箇所はありますか？（いくつでも○）

- 1 特に問題や不便を感じない ⇒問7へお進みください
- 2 道や駅から施設までの案内がない・分かりにくい
- 3 道や駐車場から施設入口まで通路や施設内の通路が狭い
- 4 施設の出入口のドアが手動である
- 5 施設の出入口や通路に段差や階段がある
- 6 施設内に案内がない・分かりにくい
- 7 施設内に音声案内がない・聞こえにくい
- 8 施設内に点字ブロックや点字案内がない
- 9 障がい者用駐車区画（※）が少ない
- 10 思いやり駐車区画（※）がない・少ない
- 11 自転車置き場が狭い・少ない
- 12 休憩スペースがない
- 13 ベビーケアルーム（授乳スペース）やキッズコーナーがない
- 14 バリアフリートイレ（車いす利用者用トイレ含む）がない・狭い
- 15 大型ベッド（大人でも使用できる大きさのベッド）がない
- 16 オストメイト用（※）の設備がない
- 17 夜間や休日にバリアフリートイレが利用できない
- 18 建物の中の床がすべりやすい
- 19 エレベーターがない
- 20 エスカレーターがない
- 21 カウンター等に杖かけがない
- 22 その他（ ）

※障がい者用駐車区画とは

車いすを使っている人など、車の乗り降りに広いスペースが必要な人のためのスペースです。車いすマークが書かれていることが多いです。

※思いやり駐車区画とは

杖を使っている人や妊婦・子育て中の親などのためのスペースです。

※オストメイトとは

人工肛門、人工膀胱を造設した人のことです。



問7 市役所や市の施設におけるコミュニケーション支援について、職員の対応や窓口においてあると良いと考えられるものは何ですか？（優先順位が高いと思うもの3つに○）

- 1 特にない ⇒問8へお進みください
- 2 耳マーク（※）、筆談マーク（※）の設置
- 3 手話ができるスタッフ
- 4 代筆・代読等の対応
- 5 ヒアリンググループ
- 6 老眼鏡・拡大鏡
- 7 コミュニケーション支援ボード（※）
- 8 多言語対応のアプリ（タブレット）
- 9 アクリルパーテーションなどに取り付ける会話補助システム（※）
- 10 職員の親身な対応姿勢
- 11 その他（ ）

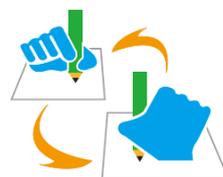
※耳マークとは

聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマークです。



※筆談マークとは

聴覚障がい者、知的障がい者などが筆談での対応を求める時に見せたり、筆談で対応できるところに置いてあります。



※コミュニケーション支援ボード

聴覚障がい者や日本語のわからない外国人等とコミュニケーションを円滑に行うための意思の伝達を支援するものです。



※パーテーションなどに取り付ける会話補助システムとは

アクリルパーテーションなどを挟みながら会話をすると、相手の声が聞こえにくいため、マイク付きスピーカーをアクリルパーテーションに挟んで設置し、相手の声を聞き取りやすくするシステム。



問8 市役所の窓口対応や手続をする際に、問題や不便を感じることはありますか？
(いくつでも○)

- 1 不便とを感じることはない ⇒問9へお進みください
- 2 手続き用紙や書類の文字が小さい
- 3 証明書の申し込み用紙や書類にふりがながない
- 4 用紙の色(色の数が多すぎてわかりにくい・色が薄い・色の区別がしにくいなど)
- 5 記入方法や内容がわからないとき、すぐに聞けるスタッフがいない
- 6 番号で呼び出されていることがわからない
- 7 記載台の高さが高くて使いにくい
- 8 待合いのいすが少ない、足りない
- 9 手話のわかる人がいない
- 10 筆談での対応(時間がかかる、細かいニュアンスが伝わらないなど)
- 11 言葉(用語)が難しい
- 12 オンライン上で手続きが完了しない
- 13 その他()

問9 町田市内の公園を利用する際に、問題や不便と感じている箇所はありますか？
(いくつでも○)

- 1 特に問題や不便を感じない ⇒問10へお進みください
- 2 公共交通機関(電車、バス)から公園や緑地までの案内がない・分かりにくい
- 3 公園の出入口が狭い
- 4 公園の出入口や園路に段差がある
- 5 公園や緑地の中に案内がない・分かりにくい
- 6 障がい者用駐車区画が少ない
- 7 思いやり駐車区画がない・少ない
- 8 自転車置き場が狭い・少ない
- 9 園路がすべりやすい
- 10 休憩所・ベンチがない・少ない
- 11 水飲み場がない
- 12 インクルーシブ遊具が少ない
- 13 一般トイレがない
- 14 バリアフリートイレ(車いす利用者用トイレ含む)がない
- 15 禁止事項が多い
- 16 周辺住民に気をつかう
- 17 その他()

問10 路線バスを利用する際に、問題や不便と感じている箇所はありますか？（いくつでも○）

- 1 特に問題や不便を感じない ⇒問11へお進みください
- 2 バス停留所がある歩道が狭い
- 3 バス停留所に案内がない・分かりにくい
- 4 バス停留所に音声案内がない・聞こえにくい
- 5 バス停留所の電光表示が見えない・見えにくい
- 6 バス停留所に点字ブロックがない
- 7 バス停留所の床がすべりやすい
- 8 待っていることに気づかれにくい
- 9 筆談での対応がない
- 10 車いす使用者の乗降対応がスムーズでない
- 11 ベビーカーの乗降対応がスムーズでない
- 12 その他（ ）

問11 電車を利用する際に、問題や不便と感じている箇所はありますか？（いくつでも○）

- 1 特に問題や不便を感じない ⇒問12へお進みください
- 2 道の途中に駅までの案内がない・わかりにくい
- 3 駅構内の入り口や通路が狭い
- 4 駅構内の入り口や通路に段差がある
- 5 駅構内に案内がない・わかりにくい
- 6 駅構内に音声案内がない・聞こえにくい
- 7 駅構内の電光表示が見えない・見えにくい
- 8 ベンチがない・少ない
- 9 バリアフリートイレ（車いす使用者用トイレ含む）がない
- 10 バリアフリートイレ（車いす使用者用トイレ含む）が狭い
- 11 大型ベッド（大人でも使用できる大きさのベッド）がない
- 12 オストメイト用の設備がない
- 13 駅構内の床がすべりやすい
- 14 エレベーターがない
- 15 エスカレーターがない
- 16 サービスカウンター等に杖かけが設置されていない
- 17 筆談での対応がない
- 18 その他（ ）

問12 その他、まちの中で問題や不便と感じている箇所や場所、シチュエーションはありますか？（自由記述）

町田市福祉輸送サービス共同配車センターについて

町田市社会福祉協議会が運営する町田市福祉輸送サービス共同配車センター（やまゆり号運行サービス・市民外出支援サービス）の利用状況等について、教えてください。

問13 町田市福祉輸送サービス共同配車センターをご存知ですか？（1つに○）

- 1 知っていてサービスを利用している・したことがある
⇒問14へお進みください
- 2 知っているがサービスを利用していない
- 3 知らない ⇒問14へお進みください

問13-2 町田市福祉輸送サービス共同配車センターを利用していない理由を教えてください。（いくつでも○）

- 1 他の介護タクシーを利用して移動することができるから
- 2 他の公共交通機関を利用して移動することができるから
- 3 徒歩や自転車で移動するため、サービスを利用する必要がないから
- 4 他の移動手段の方が費用が安いから
- 5 利用対象者に該当しないため、利用できないから
- 6 利用方法がわからないため、利用できないから
- 7 前月20日までの事前予約が必要なため、急な利用ができないから
- 8 その他（ ）

心のバリアフリーについて

心のバリアフリー（※）について、お聞きします。

問14 「心のバリアフリー」をご存知ですか？（1つに○）

- 1 知っている
- 2 聞いたことはあるが、意味は知らない
- 3 知らない

※心のバリアフリーとは

障がいのある方や高齢者をはじめ、生活の中で困難を抱えている方への差別や偏見をなくし、すべての方が自分らしく生きられるようそれぞれの存在を理解し、支え合うことをいいます。

問18 まちの中で困っている人を見かけたら、あなたはどのような行動をしますか？(1つに○)

- 1 積極的に声をかけて手助けをする
- 2 たまに声をかけて手助けをする
- 3 積極的には声をかけないが、頼まれれば手助けをする
- 4 特に声をかけない ⇒理由をア～クの中から1つ選んでください。

《理由》 ア 手伝うことが困難だから

イ お節介になるような気がするから

ウ 店員や駅員に任せた方が良くと思うから

エ サポート方法がわからないから

オ 自分にとって負担になるような気がするから

カ 本当に困っているのか判断できないから

キ その他 ()

問19 5年前に比べ、まちの中で困っている人を見かけた時、声をかけやすくなりましたか？(1つに○)

- 1 もともと声をかけやすく、変わらない
- 2 以前は声をかけにくかったが、声をかけやすくなった
- 3 声をかけにくくなった(以前の方が声をかけやすかった)
- 4 今も前も声をかけにくい
- 5 場合によるので、わからない
- 6 困っている人を見かけるような場面がなかったのでわからない
- 7 その他 ()

情報提供の方法について

市からの情報提供についてお聞きします。

問 2 0 市が発信する情報をどのような手段で入手していますか？（いくつでも○）

- 1 広報まちだ（紙媒体）
- 2 広報まちだ（紙媒体以外のカタログポケット、PDF など）
- 3 ホームページ
- 4 市への問合せ（電話・窓口）
- 5 市の説明会・講演会・講座
- 6 市からの手紙・通知
- 7 自治会等からの情報提供・回覧板
- 8 家族・知人友人など
- 9 公共施設に置かれているパンフレットやチラシ
- 10 X（旧 twitter）
- 11 Facebook（フェイスブック）
- 12 Instagram（インスタグラム）
- 13 YouTube（ユーチューブ）
- 14 メール配信サービス・LINE（ライン）
- 15 ラジオ広報番組「東京町田インフォメーション」
- 16 その他（ ）

問 2 1 市が発信している情報を受け取る時、デジタル機器（パソコンやスマートフォンで）で不便に感じることはありますか？（いくつでも○）

- 1 デジタル機器を持っていない ⇒問 22 へお進みください
- 2 特に不便を感じない ⇒問 22 へお進みください
- 3 操作方法がわからない
- 4 ネットに繋がりにくい
- 5 何のアプリを見れば良いのかわからない
- 6 周りに教えてくれる人や機会がないから
- 7 その他（ ）

問 2 2 デジタル機器（パソコンやスマートフォン）を誰でも利用できるために必要なことは何だと思えますか？（いくつでも○）

- 1 利用方法の講座の開催
- 2 行政による購入費用の助成
- 3 情報提供方法の工夫（音声読み上げ機能等に対応した情報提供の充実など）
- 4 その他（ ）

問23 「広報まちだ」において、問題や不便を感じる点があれば教えてください。
(いくつでも○)

- 1 特に問題や不便を感じない ⇒問 24 へお進みください
- 2 文字が小さい
- 3 情報量が多い(必要な情報が見つけにくい、どこにあるかわからない)
- 4 情報量が少ない
- 5 書いてある内容がわかりづらい、難しい、理解しにくい
- 6 使っている文字(フォント)のデザインや色の組み合わせがわかりにくい
- 7 文字間隔・行間隔が狭い(文字が詰まって読みにくい)
- 8 言葉が難しい
- 9 ふりがながない
- 10 写真やイラストでの説明が少ない
- 11 レイアウトが見にくい
- 12 広報まちだを読まないのではわからない
- 13 その他()

問24 「広報まちだ」を除く市から届く手紙や通知等において、問題や不便を感じる点があれば教えてください。(いくつでも○)

- 1 特に問題や不便を感じない ⇒問 25 へお進みください
- 2 文字が小さい
- 3 情報量が多い(必要な情報が見つけにくい、どこにあるかわからない)
- 4 情報量が少ない
- 5 書いてある内容がわかりづらい、難しい、理解しにくい
- 6 使っている文字(フォント)のデザインや色の組み合わせがわかりにくい
- 7 文字間隔・行間隔が狭い(文字が詰まって読みにくい)
- 8 言葉が難しい
- 9 ふりがながない
- 10 写真やイラストでの説明が少ない
- 11 レイアウトが見にくい
- 12 情報保障(点字や音声コードなど)がない
- 13 その他()

問25 2025年2月に市のホームページがリニューアルされました。以前に比べて、問題や不便を感じる点があれば教えてください。(いくつでも○)

- 1 特に問題や不便を感じない ⇒問26へお進みください
- 2 閲覧しないのでわからない
- 3 知りたい情報が探しにくい・たどり着きにくい
- 4 言葉(用語)がわかりにくい
- 5 配色が良くない
- 6 レイアウトが見にくい
- 7 イラスト・図の説明が少ない
- 8 情報保障(音声読み上げ等)が少ない
- 9 その他()

外出時の情報取得について

問26 あなた(宛名のご本人)が初めて行く場所に出かける前に、どのような情報を調べますか?(いくつでも○)

- 1 場所・目的地までの経路(地図)
- 2 交通手段(乗り換えルート、バリアフリールート、経路など)
- 3 所用時間
- 4 天気
- 5 エレベーターなどが設置されているか
- 6 車いすで利用できる広いトイレの有無
- 7 授乳スペースの有無
- 8 大型ベッド(大人でも使用できる大きさのベッド)の有無
- 8 一般駐車区画の有無
- 9 障がい者用駐車区画の有無
- 10 思いやり駐車区画の有無
- 11 同行してくれる人
- 12 補助犬用トイレの有無
- 13 その他()

問27 あなた（宛名のご本人）が初めて行く場所の情報をどのような手段で入手していますか？（主なもの3つまで○）

- 1 目的地のホームページ・SNS
- 2 目的地への問い合わせ（電話）
- 3 目的地への問い合わせ（FAX・メール・問い合わせフォーム）
- 4 家族や知人等から
- 5 地図（アプリ含む）
- 6 本や雑誌、パンフレット等
- 7 バリアフリーマップ（※）
- 8 その他（ ）

※バリアフリーマップとは

一般的にバリアフリー情報がまとまっている地図です。バリアフリースイレ（車いす使用者用トイレ含む）や授乳室、エレベーター、障がい者用駐車区画の有無などが掲載されています。町田市でも市内のバリアフリー情報をまとめた「バリアフリーマップ」をホームページで公開しています。

問28 バリアフリーマップにはどのような施設情報を掲載して欲しいですか？（いくつでも○）

- 1 バリアフリーマップを利用しない ⇒問29へお進みください
- 2 バリアフリースイレ（車いす使用者用トイレ含む）の有無
- 3 大型ベッド（大人でも使用できる大きさのベッド）の有無
- 4 オストメイト用の設備の有無
- 5 ベビーケアルーム（授乳スペース）の有無
- 6 障がい者用駐車区画・思いやり駐車区画の有無
- 7 スロープの有無
- 8 エレベーターの有無
- 9 エスカレーターの有無
- 10 音声誘導の有無
- 11 筆談対応の有無
- 12 手話対応の有無
- 13 音響式信号機の位置
- 14 その他（ ）

