

---

福祉のまちづくりに関する市民アンケート  
調査報告書

---

2026年2月

## 《目次》

<b>1</b>	<b>調査の概要</b> .....	<b>1</b>
1	目的 .....	1
2	調査期間 .....	1
3	調査対象 .....	1
4	回収状況 .....	1
5	調査項目 .....	2
6	回答者の類型分類と経年比較について .....	2
<b>2</b>	<b>調査結果の概要</b> .....	<b>3</b>
1	外出状況について .....	3
2	まちの中のバリアフリーについて .....	3
3	町田市福祉輸送サービス共同配車センターについて .....	5
4	心のバリアフリーについて .....	5
5	情報提供の方法について .....	6
6	外出時の情報取得について .....	7
7	災害時・緊急時について .....	7
<b>3</b>	<b>調査結果</b> .....	<b>8</b>
1	回答者の基本属性 .....	8
	問A あなたの年齢を教えてください。 .....	8
	問B あなたの性別を教えてください。 .....	8
	問C あなたのお住まいの郵便番号を教えてください。 .....	9
	問D あなたは介護保険の要支援・要介護の認定を受けていますか？ .....	9
	問E あなたがお持ちの手帳や受給者証はありますか？（あてはまるものすべてに○） .....	10
	問F あなたが持っている手帳や受給者証の種類は次のうちどれですか？（あてはまるものすべてに○） .....	11
	問G あなたと一緒に住まいの方はいますか？ .....	12
2	外出状況について .....	13
	問1 外出する日数はどれぐらいですか？（1つに○） .....	13
	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○） .....	16
	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○） .....	17
	問4 外出の際、使用しているものや付き添いなどはありますか？（いくつでも○） .....	21
3	まちの中のバリアフリーについて .....	24

問 5	道路を利用する際に、問題や不便と感じている箇所はありますか？（いくつでも○） .....	24
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○） .....	30
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○） .....	38
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○） .....	43
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○） .....	48
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○） .....	51
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○） .....	56
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） .....	59
4	町田市福祉輸送サービス共同配車センターについて .....	60
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○） ..	60
5	心のバリアフリーについて .....	62
問 14	「心のバリアフリー」をご存知ですか？（1つに○） .....	62
問 15	「心のバリアフリー」を進めるために、どのような市の取組が重要だと思いますか？（優先順位が高いもの3つに○） .....	65
問 16	まちの中で困った場合、あなたは周りの人にどのように手助けや声かけをしてほしいですか？（1つに○） .....	67
問 17	5年前に比べ、まちの中で困った時、あなたは周りの人にサポートを頼みやすくなりましたか？（1つに○） .....	68
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○） .....	69
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○） .....	71
6	情報提供の方法について .....	72
問 20	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○） .....	72
問 21	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）で不便を感じることはありますか？（いくつでも○） .....	75
問 22	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○） .....	76
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○） .....	77
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○） .....	83
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○） .....	88
7	外出時の情報取得について .....	93
問 26	あなた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○） .....	93

問 27	あなた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○） .....	96
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ほしいですか？（いくつでも○） .....	98
<b>8</b>	<b>災害時・緊急時について .....</b>	<b>100</b>
問 29	自宅近くの避難する場所を知っていますか？（1つに○） .....	100
問 30	避難する場所までの経路を確認していますか？（1つに○） .....	102
問 31	災害時の情報を取得するため、市役所や警察署、消防署のメール配信サービス等に登録していますか？（1つに○） .....	104
問 32	災害発生時に情報を収集する際にどのような手段が有効だと思いますか？（優先順位が高いと思うもの3つに○） .....	108
問 33	災害や緊急時（地震災害、風水害、火災、大規模事故等）に不安なことは何ですか？（いくつでも○） .....	110
問 34	市民一人ひとりが年齢や性別、障がいの有無等にかかわらず、誰もが身近な地域で支え合い、自分らしく生きるためにはどのようなことが必要だと思いますか。（主なもの3つまで○） .....	113
<b>4</b>	<b>資料編 .....</b>	<b>1</b>
	自由記述内容（原文） .....	1

# 1 調査の概要

## 1 目的

本調査は、町田市における「福祉のまちづくりの推進」の基礎資料とすることを目的として実施します。また、調査結果は、次期（仮称）まちだユニバーサル社会推進計画策定に向けた課題抽出の参考資料として使用します。

## 2 調査期間

2025年9月12日～2025年10月16日

## 3 調査対象

経年比較を行うことを考慮し、前回の調査と同様の属性とします。

対象	備考
高齢者	要支援者・要介護者、65歳以上で左記の認定を受けていない方
障がい者	身体障害者手帳、愛の手帳、精神障害者手帳 所持者
子育て中の親	0～2歳児のお子さんがある保護者の方

※ 対象者は、無作為に抽出しました。

※ 障がい者のうち100人は、町田市内の福祉施設に通所されている方から任意に、ご意見、ご要望をお伺いするものです。

## 4 回収状況

本調査の配布数、回収数、回収率は以下のとおりです。

配布数	回収数	回収率
2,000通	954通（紙での回答が807通、Webでの回答が147通）	47.7%

## 5 調査項目

調査項目の構成は以下の通りです。

回答者の基本属性	年齢、性別、介護認定の状況、障害者手帳や受給者証の有無、同居家族の有無など
外出状況について	外出回数、外出目的、外出する際の交通手段、補助具や介助の必要性の有無
まちの中のバリアフリーについて	道路、公共施設、公園、路線バス、電車を利用する際に問題や不便を感じている箇所
町田市福祉輸送サービス共同配車センターについて	認知度、利用頻度、利用しない理由
心のバリアフリーについて	心のバリアフリーの認知度、進めるために市の取組が重要だと思うこと、まちの中で困った場合の手助けや声かけ、まちの中で困っている人を見かけた時の行動、5年前との比較
情報提供の方法について	市から提供される情報の入手手段、デジタル機器で不便に感じること、広報紙やホームページにおける問題や不便さ
外出時の情報取得について	外出前に調べる情報、調べる手段、バリアフリーマップに掲載してほしい情報
災害時・緊急時について	避難場所や避難経路の認識、災害時に不安に思うことなど

## 6 回答者の類型分類と経年比較について

調査結果は、「高齢者・障がい者」「子育て中の親」に分類して集計をおこなっています。また、問題点に関する設問、満足度に関する設問、サービスなどの認知についての質問を中心に必要に応じて「高齢者・障がい者」の属性を以下のように分類し、類型別集計を行いました。

また、2011年（平成23年）、2015（平成27年）、2020年（令和2年）においても概ね同様のアンケート調査を実施しているため、今回の調査結果を含めた4か年において、経年比較を行いました。

対象	類型	概要	回答者数
高齢者・障がい者	A型	65歳未満   障害者手帳：有（介護認定：有を含む）	175
	B型	65歳以上   介護認定：有   障害者手帳：無	183
	C型	65歳以上   介護認定：有   障害者手帳：有	171
	D型	65歳以上   介護認定：無   障害者手帳：有	117
	E型	65歳以上   介護認定：無   障害者手帳：無	56
子育て中の親		0～2歳児のお子さんがある保護者の方	165

## 2 調査結果の概要

【経】：2011、2015、2020、2025年の調査結果を経年比較した結果の概要

### 1 外出状況について

- ・外出状況について、「ほぼ毎日」と「週に3回以上」を合わせて、高齢者・障がい者が62.1%、子育て中の親が93.9%となっています。（問1）
- ・外出の目的では、高齢者・障がい者では「通院・リハビリ」と「買い物・食事」がともに56.9%で最も割合が高く、子育て中の親では「買い物・食事」が80.6%で最も割合が高くなっています。（問2）
- ・外出の際の移動・交通手段では、高齢者・障がい者では「徒歩」が51.6%で最も割合が高く、次いで「バス」が39.5%となっています。子育て中の親では「徒歩」が72.1%で最も高く、次いで「自家用車（運転）」が50.3%と高い割合となっています。（問3）  
⇒【経】外出状況や外出の際の移動・交通手段は、高齢者・障がい者、子育て中の親では大きな経年変化はありません。

### 2 まちの中のバリアフリーについて

#### 《道路》

- ・道路で問題や不便を感じている箇所については、高齢者・障がい者、子育て中の親ともに「歩道がない・狭い」の割合が最も高く、それぞれ45.4%と63.0%となっています。次いで「歩道が凸凹している」が42.1%と28.5%となっています。（問5）  
⇒【経】「歩道がない・狭い」、「歩道が凸凹している」などの割合は、経年比較では62.2~72.7%の間で増減を繰り返しており、整備効果が実感できているとは言えない状況です。同様に、「歩道を走る自転車がなくて危険」の割合も37.0~48.7%の間で増減を繰り返しており、交通ルールや交通マナーの交通安全情報の発信や交通安全学習など継続して取り組む必要があります。

#### 《公共施設》

- ・公共施設で問題や不便を感じている点について、高齢者・障がい者では「休憩スペースがない」が29.9%で最も多く、次いで「障がい者用駐車区画が少ない」が20.3%となっています。子育て中の親では「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」が38.5%で最も多く、次いで「思いやり駐車区画がない・少ない」が17.9%、「自転車置き場が狭い・少ない」が16.7%となっています。（問6）  
⇒【経】問題点として回答数の多かった「休憩スペースがない」については高齢者・障がい者で、「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」については子育て中の親で増加傾向にあります。推進事業としてこれまで取り組んできた「バリアフリー、ユニバーサルデザインによる市の建築物の整備」として取り組んでいく必要があると考えられます。

## 《窓口》

---

- ・市役所の窓口などで「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」として、高齢者・障がい者、子育ての親ともに「職員の親身な対応姿勢」の割合が最も高く、それぞれ57.6%と68.6%となっています。また、自由記述からは、「子どもの対応をしてくれるスタッフ（短時間の保育など）」など子育て中の親への配慮を求める意見が多数ありました。（問7）
- ・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で、高齢者・障がい者では「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」が39.9%で最も割合が高く、次いで「手続き用紙や書類の文字が小さい」が35.0%となっています。子育て中の親では「オンライン上で手続きが完了しない」が54.0%で最も高く、次いで「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」が33.3%となっています。また、「待合いのいすが少ない、足りない」は高齢者・障がい者、子育ての親それぞれ15.0%と14.3%となっています。（問8）

## 《公園》

---

- ・公園で問題や不便を感じている点について、高齢者・障がい者、子育て中の親ともに「休憩所・ベンチがない・少ない」と回答している割合が最も高く、それぞれ56.1%と44.0%となっています。（問9）
- ・子育て中の親では「インクルーシブ遊具が少ない」と回答している割合が27.5%となっており、障がいの有無に関わらず、あらゆる子どもたちが一緒に遊べる環境の整備に取り組んでいく必要があると考えられます。（問9）

## 《路線バス》

---

- ・路線バスを利用する際に問題や不便を感じている点について、高齢者・障がい者では「バス停留所がある歩道が狭い」が39.9%で最も割合が高く、次いで「バス停留所に案内がない・わかりにくい」が22.4%となっています。子育て中の親では「ベビーカーの乗降対応がスムーズでない」が60.7%で最も高く、次いで「バス停留所がある歩道が狭い」が41.7%となっています。（問10）  
⇒【経】子育て中の親で問題点として回答数の多かった「ベビーカーの乗降対応がスムーズでない」については増加傾向にあります。

## 《電車》

---

- ・電車を利用する際に問題や不便を感じている点について、高齢者・障がい者では「ベンチがない・少ない」が48.0%で最も割合が高く、次いで「エスカレーターがない」が19.3%となっています。子育て中の親では「エレベーターがない」が29.5%で最も高く、次いで「ベンチがない・少ない」が23.1%となっています。（問11）

### 3 町田市福祉輸送サービス共同配車センターについて

---

- ・町田市福祉輸送サービス共同配車センターについて、「知っていてサービスを利用している、利用したことがある」が高齢者・障がい者では 3.2%、子育て中の親は 0%となっています。(問 13)
- ・「知っているがサービスを利用していない」と回答した人(高齢者・障がい者は 125 人、子育て中の親は 12 人)で、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について、高齢者・障がい者では「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」が 33.6%、子育て中の親では「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」が 41.7%となっています。(問 13-2)

### 4 心のバリアフリーについて

---

#### 《認知度》

---

- ・心のバリアフリーの認識について、「知っている」は、高齢者・障がい者が 16.9%、子育て中の親が 16.4%となっています。(問 14)  
⇒【経】「知っている」の割合は、高齢者・障がい者では 2020 年と比較して 6.0 ポイント減少、子育て中の親では 2020 年と比較して 13.7 ポイント減少しており、認知度が下がった状況です。

#### 《取り組み》

---

- ・「心のバリアフリー」を進めるために重要な市の取り組みとして、高齢者・障がい者では「障がい者・高齢者等へのサポートを実現するため、役立つ具体的な情報（介助方法）を提供すること」が 40.3%と最も割合が高く、次いで「市民の理解や関心が高まるよう、広報・啓発活動を行う」が 37.6%となっています。子育て中の親では「学校教育等でのバリアフリー教育の機会を増やすこと」が 64.8%と割合が高くなっています。(問 15)

#### 《声かけ》

---

- ・まちの中で困った場合、高齢者・障がい者では「こちらから頼んだあとに手助けをしてほしい」が 35.4%、「積極的に声をかけて手助けしてほしい」が 34.2%となっています。子育て中の親では、「積極的に声をかけて手助けしてほしい」が 54.5%となっています。(問 16)
- ・高齢者・障がい者、子育て中の親ともに、5 年前に比べ、周りの人にサポートを頼みやすくなったかは「場合によるので、わからない」が 31.2%と 41.2%で最も多く、次いで「サポートを頼むような場面がなかったのでわからない」が 26.4%と 26.1%となっています。また、「頼みやすくなった<sup>\*1</sup>」が高齢者・障がい者では 15.4%、子育て中の親は 6.6%、「頼みにくくなった<sup>\*2</sup>」が高齢者・障がい者では 11.2%、子育て中の親は 21.8%となっています。(問 17)

- ・まちの中で困っている人を見かけた場合、高齢者・障がい者では「特に声をかけない」が25.7%で最も多く、次いで「積極的に声をかけないが、頼まれれば手助けをする」が24.8%となっています。特に声をかけない理由として、「手伝うことが困難だから」が55.8%となっています。子育て中の親では「たまに声をかけて手助けをする」が52.1%で最も多く、次いで「積極的に声をかけて手助けをする」が23.6%となっています。(問18)
- ・高齢者・障がい者、子育て中の親ともに、5年前に比べ、まちの中で困っている人を見かけた時の声をかけやすくなったかは「場合によるので、わからない」が33.5%と49.1%で最も多くなっています。また、「声をかけやすくなった<sup>\*3</sup>」が高齢者・障がい者では20.5%、子育て中の親は20.0%、「声をかけにくくなった<sup>\*4</sup>」が高齢者・障がい者では14.6%、子育て中の親は17.5%となっています。(問19)

\*1 「頼みやすくなった」は、「もともと頼みやすく、変わらない」と「以前は頼みにくかったが、頼みやすくなった」と回答した人の合計です。

\*2 「頼みにくくなった」は、「頼みにくくなった（以前の方が頼みやすかった）」と「今も前も頼みにくい」と回答した人の合計です。

\*3 「声をかけやすくなった」は、「もともと声をかけやすく、変わらない」と「以前は声をかけにくかったが、声をかけやすくなった」と回答した人の合計です。

\*4 「声をかけにくくなった」は、「声をかけにくくなった（以前の方が声をかけやすかった）」と「今も前も声をかけにくい」と回答した人の合計です。

## 5 情報提供の方法について

---

- ・市から提供される情報の入手について、高齢者・障がい者では「広報まちだ（紙媒体）」が70.3%で最も割合が高くなっています。子育て中の親では「メール配信サービス・LINE（ライン）」が63.5%で最も割合が高くなっています。(問20)
  - ⇒【経】子育て中の親では「ホームページ」の割合が2015年や2020年に比べて29.1~36.1ポイント減少していますが、「メール配信サービス・LINE（ライン）」の割合が2020年に比べて36.5%増加となっています。自ら確認する方法だけでなく、市から配信される情報を利用している人が増えており、情報をホームページに掲載するだけでなく、SNSなど複数の情報提供手段を併用していく必要があると考えられます。
- ・広報まちだで問題や不便を感じている箇所について、高齢者・障がい者では「文字が小さい」が32.1%で最も多く、次いで「情報量が多い（必要な情報が見つげにくい、どこにあるかわからない）」が25.5%となっています。子育て中の親は「情報量が多い（必要な情報が見つげにくい、どこにあるかわからない）」が33.3%となっています。(問23)
- ・広報まちだを除く市から届く手紙や通知等で問題や不便を感じている箇所について、高齢者・障がい者では「書いてある内容がわかりづらい、難しい、理解しにくい」が42.9%で最も多く、次いで「文字が小さい」が31.1%となっています。子育て中の親

では「情報量が多い（必要な情報が見つげにくい、どこにあるかわからない）」と「書いてある内容がわかりづらい、難しい、理解しにくい」それぞれが40.0%となっています。（問24）

- ・市のホームページで問題や不便を感じている箇所について、高齢者・障がい者では「知りたい情報が探しにくい・たどり着きにくい」が60.9%で最も多く、次いで「言葉（用語）がわかりにくい」が30.4%となっています。子育て中の親では「知りたい情報が探しにくい・たどり着きにくい」が60.0%となっています。（問25）

## 6 外出時の情報取得について

---

- ・初めて行く場所に出かける前に調べる情報として、「場所・目的地までの経路（地図）」「交通手段（乗り換えルート、バリアフリールート、経路など）」「所要時間」について、高齢者・障がい者では50%以上の人が、子育て中の親では79%以上の人が「調べる」と回答しています。（問26）
- ・情報を入手する手段として、高齢者・障がい者では「家族や知人等から」が40.3%と最も多く、子育て中の親では「目的地のホームページ・SNS」が90.9%と最も多くなっています。（問27）
- ・バリアフリーマップに掲載してほしい施設情報として、高齢者・障がい者では「エレベーターの有無」が66.1%で最も多く、次いで「バリアフリースイレ（車いす利用者用トイレ含む）の有無」が42.4%となっています。子育て中の親では「ベビーケアルーム（授乳スペース）の有無」が84.5%で最も多く、次いで「エレベーターの有無」が64.8%となっています。（問28）

## 7 災害時・緊急時について

---

- ・災害発生時に情報を収集する手段として有効だと考えられるものは高齢者・障がい者、子育て中の親ともに「防災行政無線」で、それぞれ57.7%と61.8%と最も多くなっています。（問32）
  - ⇒【経】子育て中の親は「町田市公式メール配信・LINE・X（旧Twitter）」と回答した人が59.4%おり、増加傾向にあります。災害時に市から発信する情報について多様な手段で行っていく必要があると考えられます。
- ・災害時に不安なことについて、高齢者・障がい者、子育て中の親ともに「避難場所での生活（トイレ等）」が最も割合が高くなっており、それぞれ65.7%と80.4%となっています。次いで「水・食事」で、それぞれ51.0%と68.2%となっています。（問33）

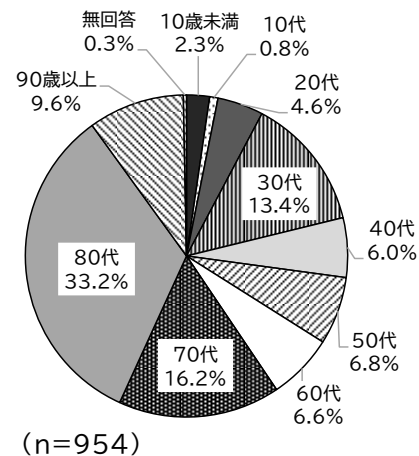
### 3 調査結果

#### 1 回答者の基本属性

問A あなたの年齢を教えてください。

回答者の年齢は、「80代」が317人（33.2%）で最も多く、次いで「70代」が155人（16.2%）、「30代」が128人（13.4%）となっています。

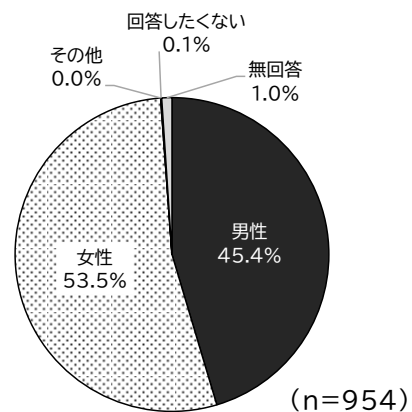
		回答数	割合
1	10歳未満	22	2.3%
2	10代	8	0.8%
3	20代	44	4.6%
4	30代	128	13.4%
5	40代	57	6.0%
6	50代	65	6.8%
7	60代	63	6.6%
8	70代	155	16.2%
9	80代	317	33.2%
10	90歳以上	92	9.6%
11	無回答	3	0.3%
	合計	954	100.0%



問B あなたの性別を教えてください。

回答者の性別は、「女性」が510人（53.5%）、「男性」が433人（45.4%）となっています。

		回答数	割合
1	男性	433	45.4%
2	女性	510	53.5%
3	その他	0	0.0%
4	回答したくない	1	0.1%
5	無回答	10	1.0%
	合計	954	100.0%

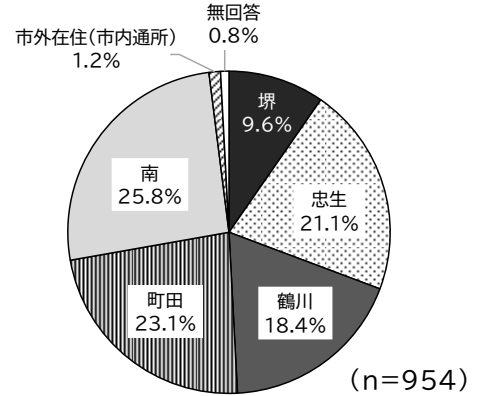


問C あなたのお住まいの郵便番号を教えてください。

この問いでは居住地の郵便番号を回答いただき、5地区に分類しました。

回答者のお住まいは、「南」が246（25.8%）で最も多く、次いで「町田」が220人（23.1%）、「忠生」が201人（21.1%）となっています。

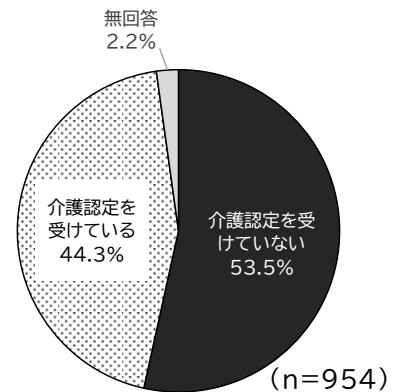
	回答数	割合
1 堺	92	9.6%
2 忠生	201	21.1%
3 鶴川	176	18.4%
4 町田	220	23.1%
5 南	246	25.8%
6 市外在住（市内通所）	11	1.2%
7 無回答	8	0.8%
合計	954	100.0%



問D あなたは介護保険の要支援・要介護の認定を受けていますか？

「認定を受けていない」が510人（53.5%）、「認定を受けている」が423人（44.3%）となっています。

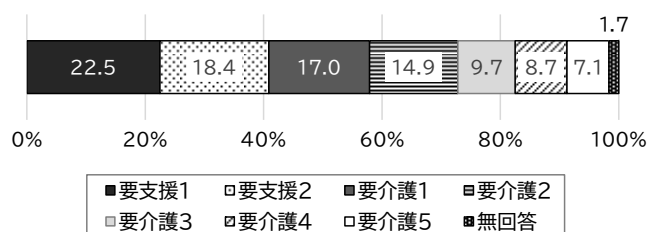
	回答数	割合
1 介護認定を受けていない	510	53.5%
2 介護認定を受けている	423	44.3%
3 無回答	21	2.2%
合計	954	100.0%



問D-1 介護認定を受けている方は介護度を教えてください。(n=423)

介護保険の認定を受けているうち「要支援1」が95人（22.5%）で最も多く、次いで「要支援2」が78人（18.4%）、「要介護1」が72人（17.0%）となっています。

	回答数	割合
1 要支援1	95	22.5%
2 要支援2	78	18.4%
3 要介護1	72	17.0%
4 要介護2	63	14.9%
5 要介護3	41	9.7%
6 要介護4	37	8.7%
7 要介護5	30	7.1%
8 無回答	7	1.7%
合計	423	100.0%



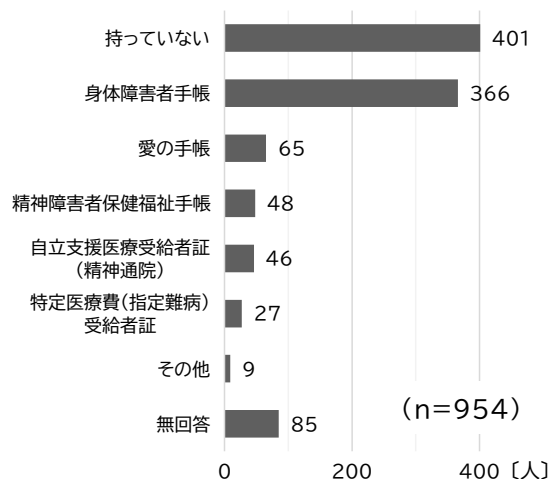
(n=423)

問E あなたがお持ちの手帳や受給者証はありますか？（あてはまるものすべてに○）

障害者手帳や受給者証を「持っていない」が401人（42.0%）となっています。また、「持っている」が468人（49.1%）となっています。

障害者手帳や受給者証を持っている回答者のうち、「身体障害者手帳を持っている」が366人（38.4%）で最も多くなっています。

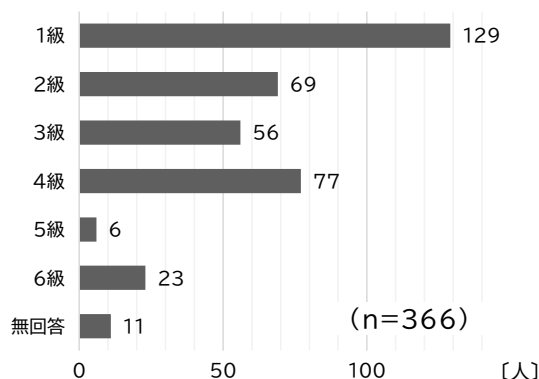
	回答数	割合
1 持っていない	401	42.0%
2 身体障害者手帳	366	38.4%
3 愛の手帳	65	6.8%
4 精神障害者保健福祉手帳	48	5.0%
5 自立支援医療受給者証（精神通院）	46	4.8%
6 特定医療費（指定難病）受給者証	27	2.8%
7 その他	9	0.9%
8 無回答	85	8.9%
合計	1,047	—



「その他」と回答した人は9人、うち4人が無記入です。また、記入された回答は「マル障受給者証」が2人、「障害者控除対象者認定書」「障害福祉サービス受給者証」「被爆2世」がそれぞれ1人ずつです。その他、具体的な障がい名、病名を記載している人もいます。

身体障害者手帳（n=366）

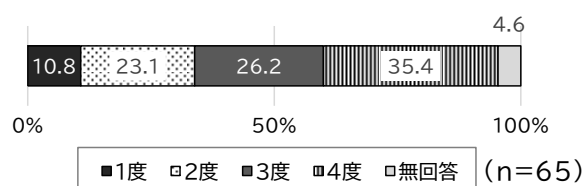
	回答数	割合
1 1級	129	35.2%
2 2級	69	18.9%
3 3級	56	15.3%
4 4級	77	21.0%
5 5級	6	1.6%
6 6級	23	6.3%
7 無回答	11	3.0%
合計	371	—



\*異なる障がいそれぞれに等級を回答している人を含みます。

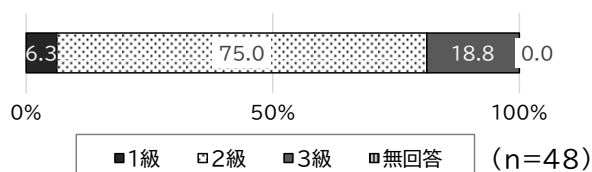
## 愛の手帳 (n=65)

		回答数	割合
1	1度	7	10.8%
2	2度	15	23.1%
3	3度	17	26.2%
4	4度	23	35.4%
5	無回答	3	4.6%
	合計	65	100.0%



## 精神障害者保健福祉手帳 (n=48)

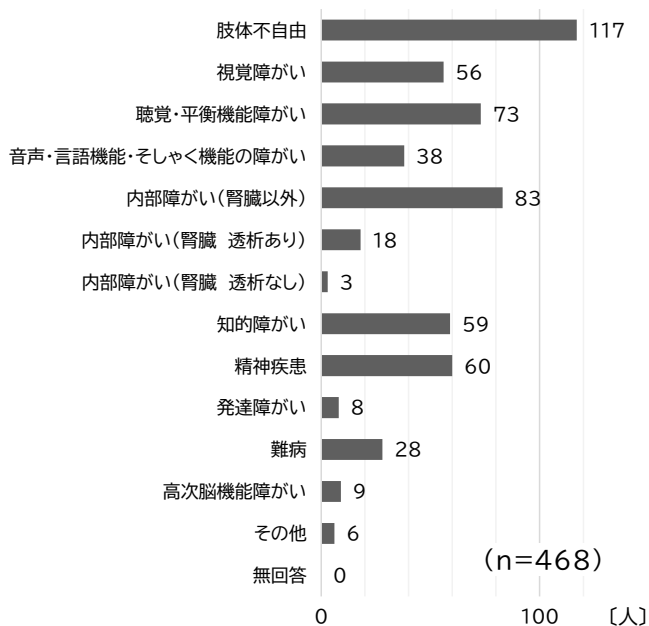
		回答数	割合
1	1級	3	6.3%
2	2級	36	75.0%
3	3級	9	18.8%
4	無回答	0	0.0%
	合計	48	100.0%



問F あなたが持っている手帳や受給者証の種類は次のうちどれですか？（あてはまるものすべてに○）

「肢体不自由者」が117人で最も多く、次いで「内部障がい（腎臓以外）」が83人、「聴覚・平衡機能障がい」が73人となっています。

		回答数
1	肢体不自由	117
2	視覚障がい	56
3	聴覚・平衡機能障がい	73
4	音声・言語機能・そしゃく機能の障がい	38
5	内部障がい（腎臓以外）	83
6	内部障がい（腎臓 透析あり）	18
7	内部障がい（腎臓 透析なし）	3
8	知的障がい	59
9	精神疾患	60
10	発達障がい	8
11	難病	28
12	高次脳機能障がい	9
13	その他	6
14	無回答	0



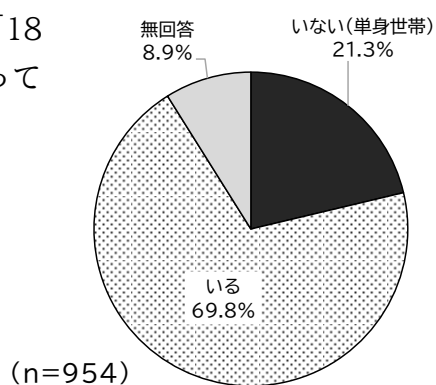
「その他」と回答した人は6人、うち5人が無記入で、記入された1人の回答は「ヘルスメーカー」となっています。

## 問G あなたと一緒に住まいの方はいますか？

同居の家族が「いる」が666人(69.8%)、「いない(単身世帯)」が203人(21.3%)となっています。

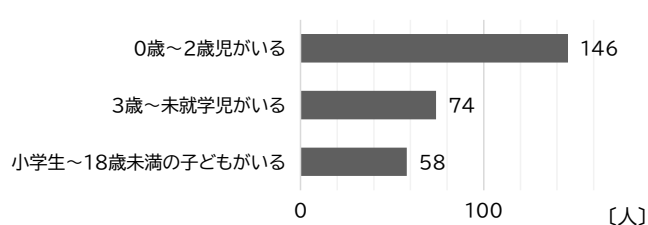
また、同居の家族が「いる」と回答した人の中で「18歳未満の子どもがいる」と回答した人は188人となっています。

		回答数	割合
1	いない(単身世帯)	203	21.3%
2	いる	666	69.8%
3	無回答	85	8.9%
合計		954	100.0%



### 18歳未満の子どもの人数

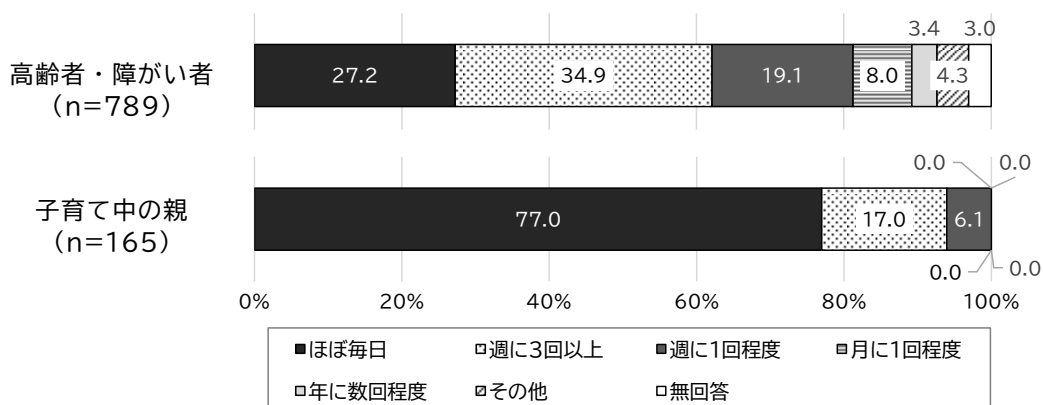
		回答数
ア	0歳～2歳児がいる	146
イ	3歳～未就学児がいる	74
ウ	小学生～18歳未満の子どもがいる	58



## 2 外出状況について

### 問1 外出する日数はどれぐらいですか？（1つに○）

高齢者・障がい者では「週に3回以上」が275人（34.9%）で最も多く、次いで「ほぼ毎日」が215人（27.2%）となっています。子育て中の親では「ほぼ毎日」が127（77.0%）で最も多く、次いで「週に3回以上」が28人（17.0%）となっています。



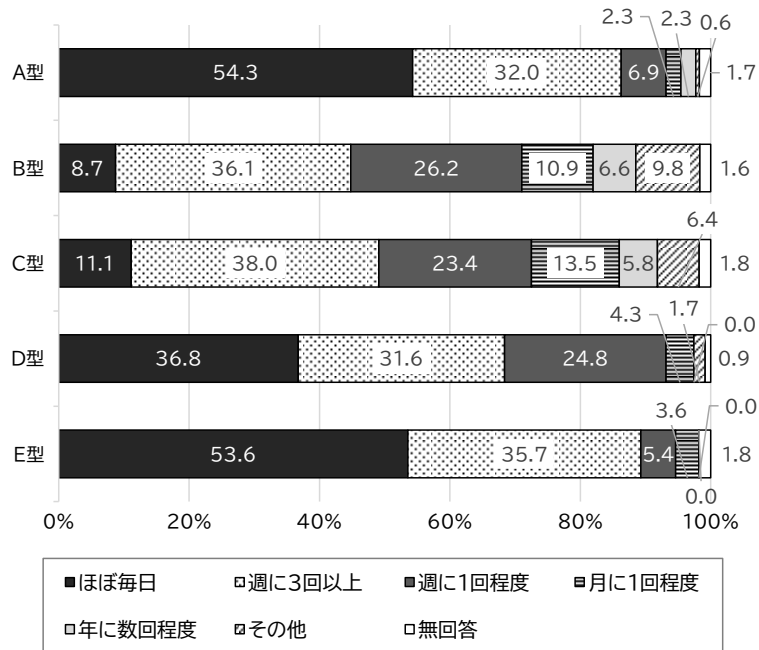
		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	ほぼ毎日	215	27.2	127	77.0	342	35.8
2	週に3回以上	275	34.9	28	17.0	303	31.8
3	週に1回程度	151	19.1	10	6.1	161	16.9
4	月に1回程度	63	8.0	0	0.0	63	6.6
5	年に数回程度	27	3.4	0	0.0	27	2.8
6	その他	34	4.3	0	0.0	34	3.6
7	無回答	24	3.0	0	0.0	24	2.5
	合計	789	100.0	165	100.0	954	100.0

「その他」は、「入院中」と回答した人が14人、「施設入所」が2人、「外出しない・できない」などの回答が7人となりました。

## 【類型別集計】

外出頻度について類型別で比較すると「ほぼ毎日」は、B型が8.7%で最も割合が低く、次いでC型が11.1%となっています。

A型	65歳未満	障害者手帳：有（介護認定：有を含む）	175人
B型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：無	183人
C型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：有	171人
D型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：有	117人
E型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：無	56人



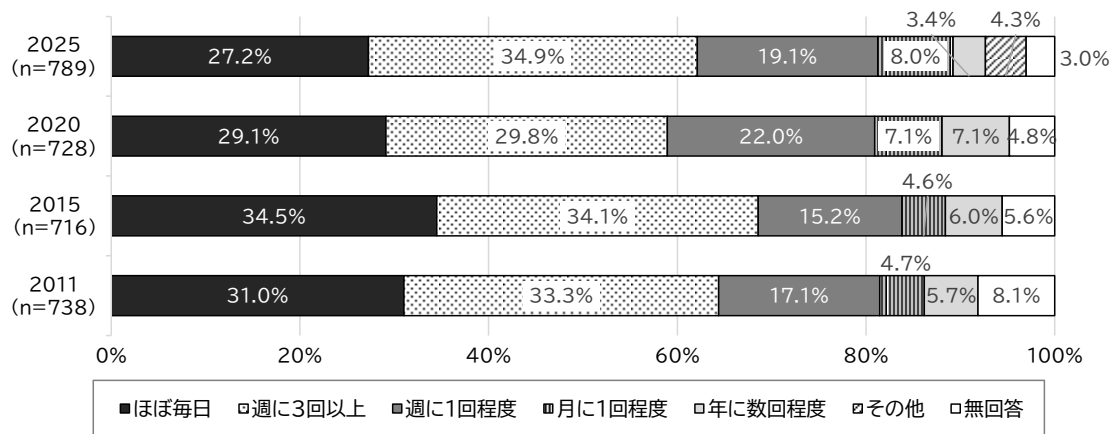
		A型 (n=175)		B型 (n=183)		C型 (n=171)		D型 (n=117)		E型 (n=56)	
		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
1	ほぼ毎日	95	54.3	16	8.7	19	11.1	43	36.8	30	53.6
2	週に3回以上	56	32.0	66	36.1	65	38.0	37	31.6	20	35.7
3	週に1回程度	12	6.9	48	26.2	40	23.4	29	24.8	3	5.4
4	月に1回程度	4	2.3	20	10.9	23	13.5	5	4.3	2	3.6
5	年に数回程度	4	2.3	12	6.6	10	5.8	0	0.0	0	0.0
6	その他	1	0.6	18	9.8	11	6.4	2	1.7	0	0.0
7	無回答	3	1.7	3	1.6	3	1.8	1	0.9	1	1.8
	合計	175	100	183	100	171	100	117	100	56	100

## 【経年比較】

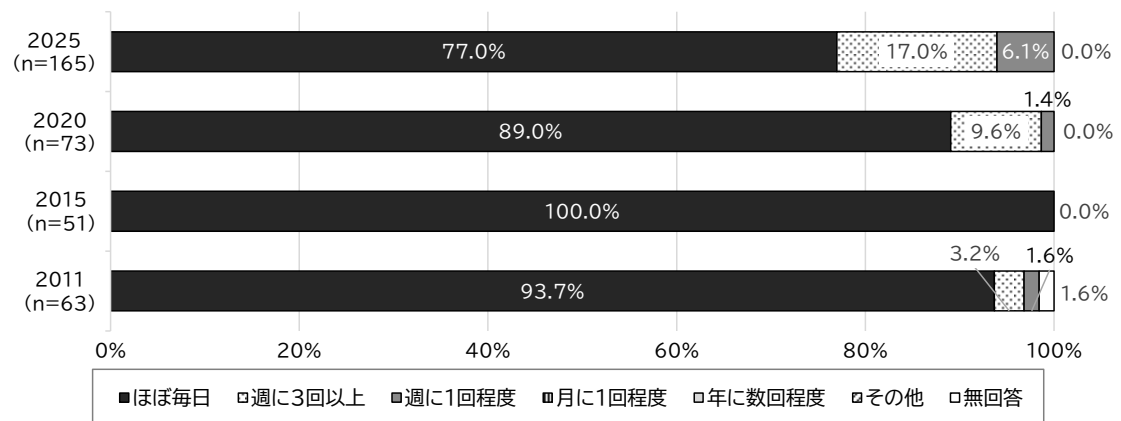
高齢者・障がい者では「ほぼ毎日」と「週に3回以上」を合わせると、2011年は64.3%、2015年は68.6%、2020年は58.9%、2025年は62.1%で2020年を除き60%以上となっています。

子育て中の親では「ほぼ毎日」と「週に3回以上」を合わせると、2011年は96.9%、2015年は100.0%、2020年は98.6%、2025年は94.0%で90%以上となっています。

《高齢者・障がい者》



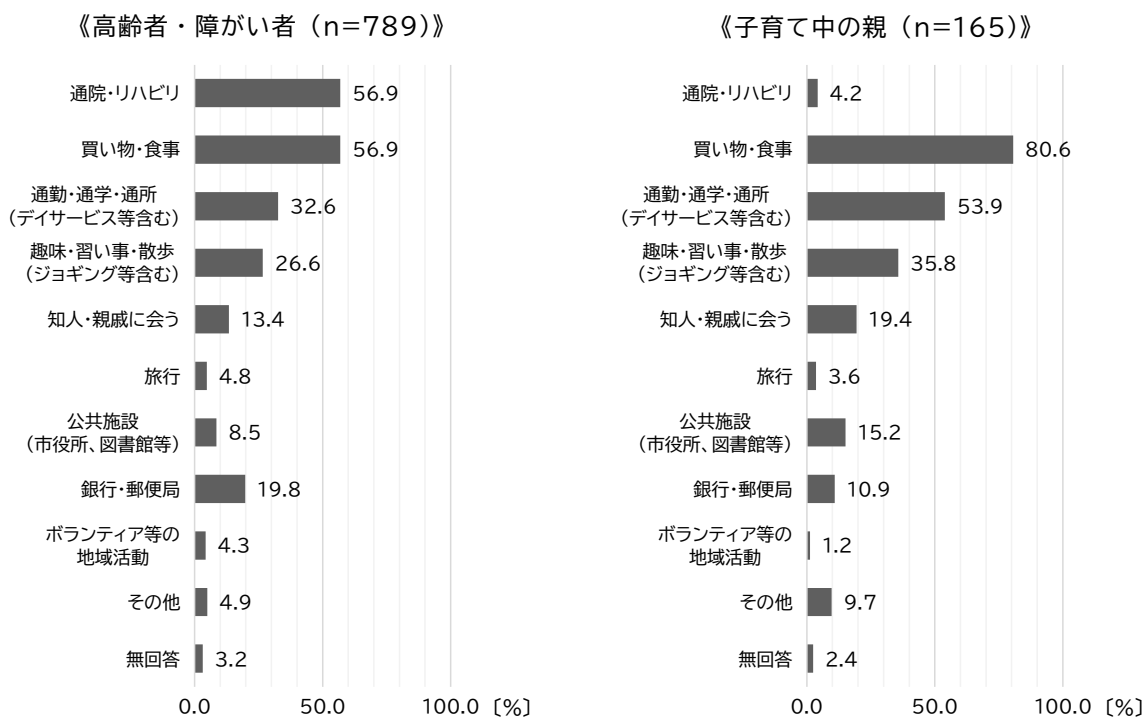
《子育て中の親》



## 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○)

高齢者・障がい者では「通院・リハビリ」と「買い物・食事」が449人(56.9%)で最も多く、次いで「通勤・通学・通所」が257人(32.6%)となっています。

子育て中の親では「買い物・食事」が133人(80.6%)で最も多く、次いで「通勤・通学・通所」が89人(53.9%)となっています。



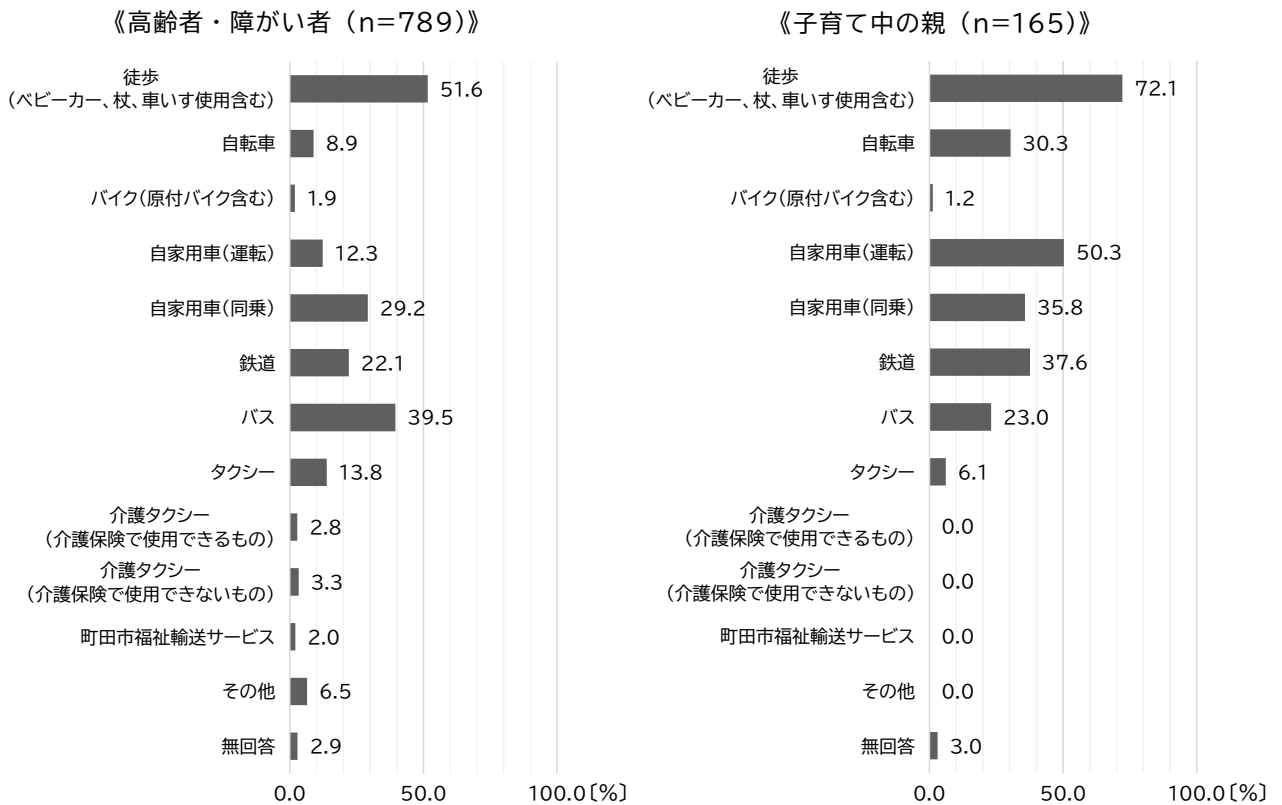
		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	通院・リハビリ	449	56.9	7	4.2	456	47.8
2	買い物・食事	449	56.9	133	80.6	582	61.0
3	通勤・通学・通所 (デイサービス等含む)	257	32.6	89	53.9	346	36.3
4	趣味・習い事・散歩 (ジョギング等含む)	210	26.6	59	35.8	269	28.2
5	知人・親戚に会う	106	13.4	32	19.4	138	14.5
6	旅行	38	4.8	6	3.6	44	4.6
7	公共施設 (市役所、図書館等)	67	8.5	25	15.2	92	9.6
8	銀行・郵便局	156	19.8	18	10.9	174	18.2
9	ボランティア等の地域活動	34	4.3	2	1.2	36	3.8
10	その他	39	4.9	16	9.7	55	5.8
11	無回答	25	3.2	4	2.4	29	3.0

「その他」は、「子どもなど家族の送迎」などの回答が10人、「理髪・散髪・美容院」などの回答が7人、「公園・子どもの遊び・育児」などの回答が5人、「教会」が3人、「農業・野菜畑づくり・畑仕事」が3人となりました。(その他、具体的な記載内容は資料編参照)

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○)

高齢者・障がい者では「徒歩」が407人(51.6%)で最も多く、次いで「バス」が312人(39.5%)となっています。

子育て中の親では「徒歩」が119人(72.1%)で最も多く、次いで「自家用車(運転)」が83人(50.3%)となっています。



		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	徒歩 (ベビーカー、杖、車いす使用含む)	407	51.6	119	72.1	526	55.1
2	自転車	70	8.9	50	30.3	120	12.6
3	バイク (原付バイク含む)	15	1.9	2	1.2	17	1.8
4	自家用車 (運転)	97	12.3	83	50.3	180	18.9
5	自家用車 (同乗)	230	29.2	59	35.8	289	30.3
6	鉄道	174	22.1	62	37.6	236	24.7
7	バス	312	39.5	38	23.0	350	36.7
8	タクシー	109	13.8	10	6.1	119	12.5
9	介護タクシー (介護保険で使用できるもの)	22	2.8	0	0.0	22	2.3
10	介護タクシー (介護保険で使用できないもの)	26	3.3	0	0.0	26	2.7
11	町田市福祉輸送サービス	16	2.0	0	0.0	16	1.7
12	その他	51	6.5	0	0.0	51	5.3
13	無回答	23	2.9	5	3.0	28	2.9

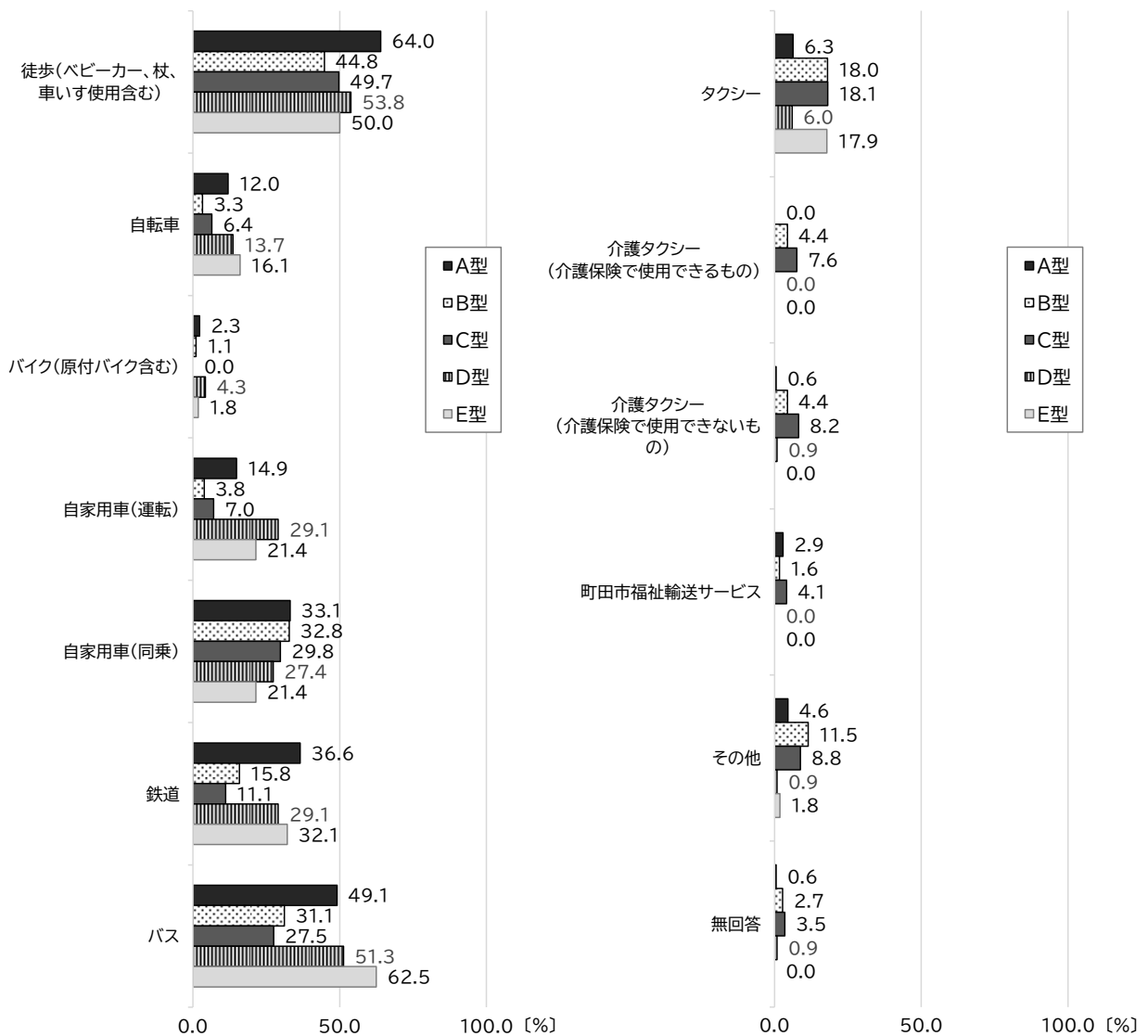
「その他」は、「デイサービス・施設・事業所の送迎車、病院輸送車」などを回答した人が35人となりました。(その他、具体的な記載内容は資料編参照)

## 【類型別集計】

全回答者の中で最も多くあげられた「徒歩」について類型別で比較すると、A型が64.0%で最も割合が高く、次いでD型が53.8%となっています。

また、「バス」はE型が62.5%と最も割合が高くなっています。

A型	65歳未満	障害者手帳：有（介護認定：有を含む）	175人
B型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：無	183人
C型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：有	171人
D型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：有	117人
E型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：無	56人

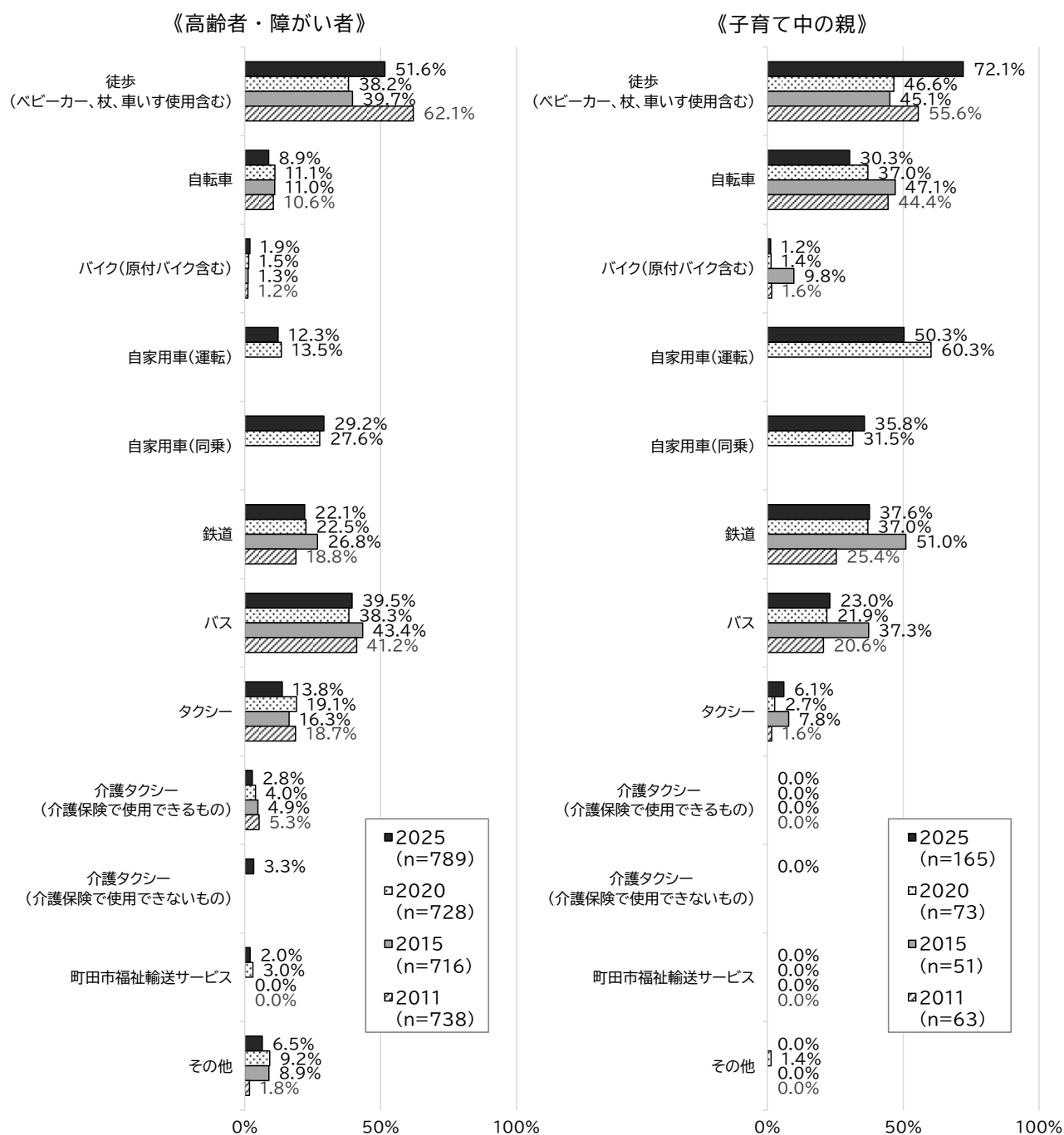


		A型 (n=175)		B型 (n=183)		C型 (n=171)		D型 (n=117)		E型 (n=56)	
		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
1	徒歩（ベビーカー、杖、 車いす使用含む）	112	64.0	82	44.8	85	49.7	63	53.8	28	50.0
2	自転車	21	12.0	6	3.3	11	6.4	16	13.7	9	16.1
3	バイク（原付バイク含む）	4	2.3	2	1.1	0	0.0	5	4.3	1	1.8
4	自家用車（運転）	26	14.9	7	3.8	12	7.0	34	29.1	12	21.4
5	自家用車（同乗）	58	33.1	60	32.8	51	29.8	32	27.4	12	21.4
6	鉄道	64	36.6	29	15.8	19	11.1	34	29.1	18	32.1
7	バス	86	49.1	57	31.1	47	27.5	60	51.3	35	62.5
8	タクシー	11	6.3	33	18.0	31	18.1	7	6.0	10	17.9
9	介護タクシー（介護保険で 使用できるもの）	0	0.0	8	4.4	13	7.6	0	0.0	0	0.0
10	介護タクシー（介護保険で 使用できないもの）	1	0.6	8	4.4	14	8.2	1	0.9	0	0.0
11	町田市福祉輸送サービス	5	2.9	3	1.6	7	4.1	0	0.0	0	0.0
12	その他	8	4.6	21	11.5	15	8.8	1	0.9	1	1.8
13	無回答	1	0.6	5	2.7	6	3.5	1	0.9	0	0.0

## 【経年比較】

高齢者・障がい者では「徒歩」が、2015年は39.7%、2011年は62.1%で22.4ポイントの減少、2020年では38.2%で2015年から1.5ポイントの減少、2025年では51.6%で2020年から13.4%増加となっています。

子育て中の親では「徒歩」が、2015年は45.1%、2011年は55.6%で10.5ポイントの減少、2020年では46.6%で2015年から1.5ポイントの増加、2025年では72.1%で2020年から25.5%の増加となっています。

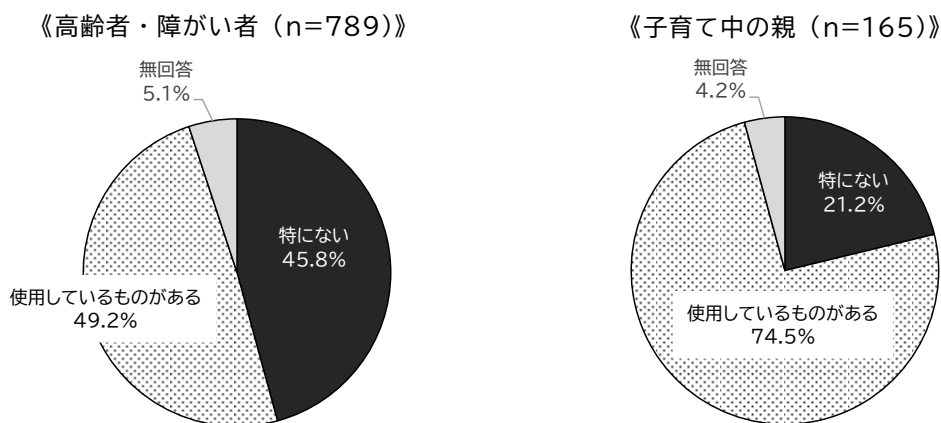


※2011年と2015年では、選択肢「自家用車(運転)」「自家用車(同乗)」「町田市福祉輸送サービス」を設けていないため、当該選択肢は2020年と2025年のみを集計しています。また、2025年では「介護タクシー」を介護保険で使用できるものとできないものに区別しましたため、2011年と2015年、2020年で「介護タクシー」を選択した値は2025年の「介護タクシー(介護保険泥漿できるもの)」で集計しています。

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○）

高齢者・障がい者では「使用しているものがある」が388人（49.2%）で最も多く、次いで「特にない」が361人（45.8%）となっています。

子育て中の親では「使用しているものがある」が511人で74.5%となっています。



		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	特にない	361	45.8	35	21.2	396	41.5
2	使用しているものがある	388	49.2	123	74.5	511	53.6
3	無回答	40	5.1	7	4.2	47	4.9
	合計	789	100.0	165	100.0	954	100.0

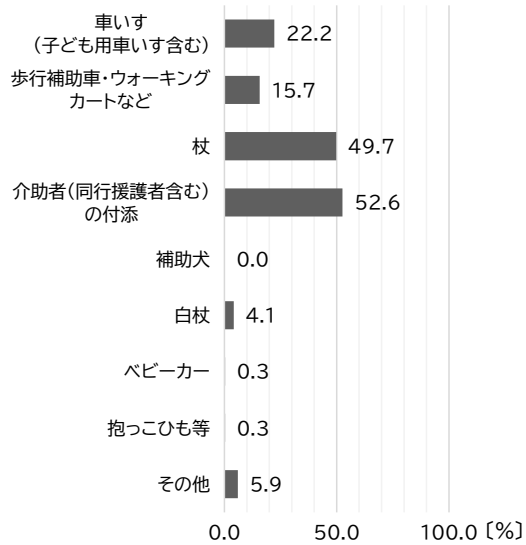
→ 使用しているもの

高齢者・障がい者 n=388 子育て中の親 n=123

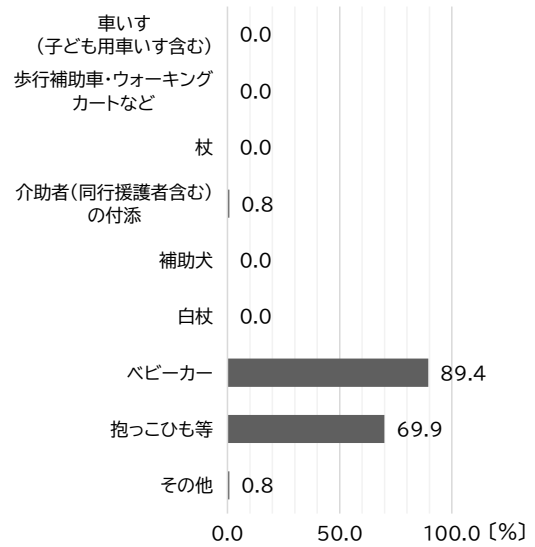
「使用しているものがある」と回答した人の中で、高齢者・障がい者では「介助者（同行援護者含む）の付添」が204人（52.6%）で最も多く、次いで「杖」が193人（49.7%）、「車いす（子ども用車いす含む）」が86人（22.2%）となった。

「使用しているものがある」と回答した人の中で、子育て中の親では「ベビーカー」が110人（89.4%）で最も多く、次いで「抱っこひも等」が86人（69.9%）となっています。

《高齢者・障がい者 (n=388)》



《子育て中の親 (n=123)》



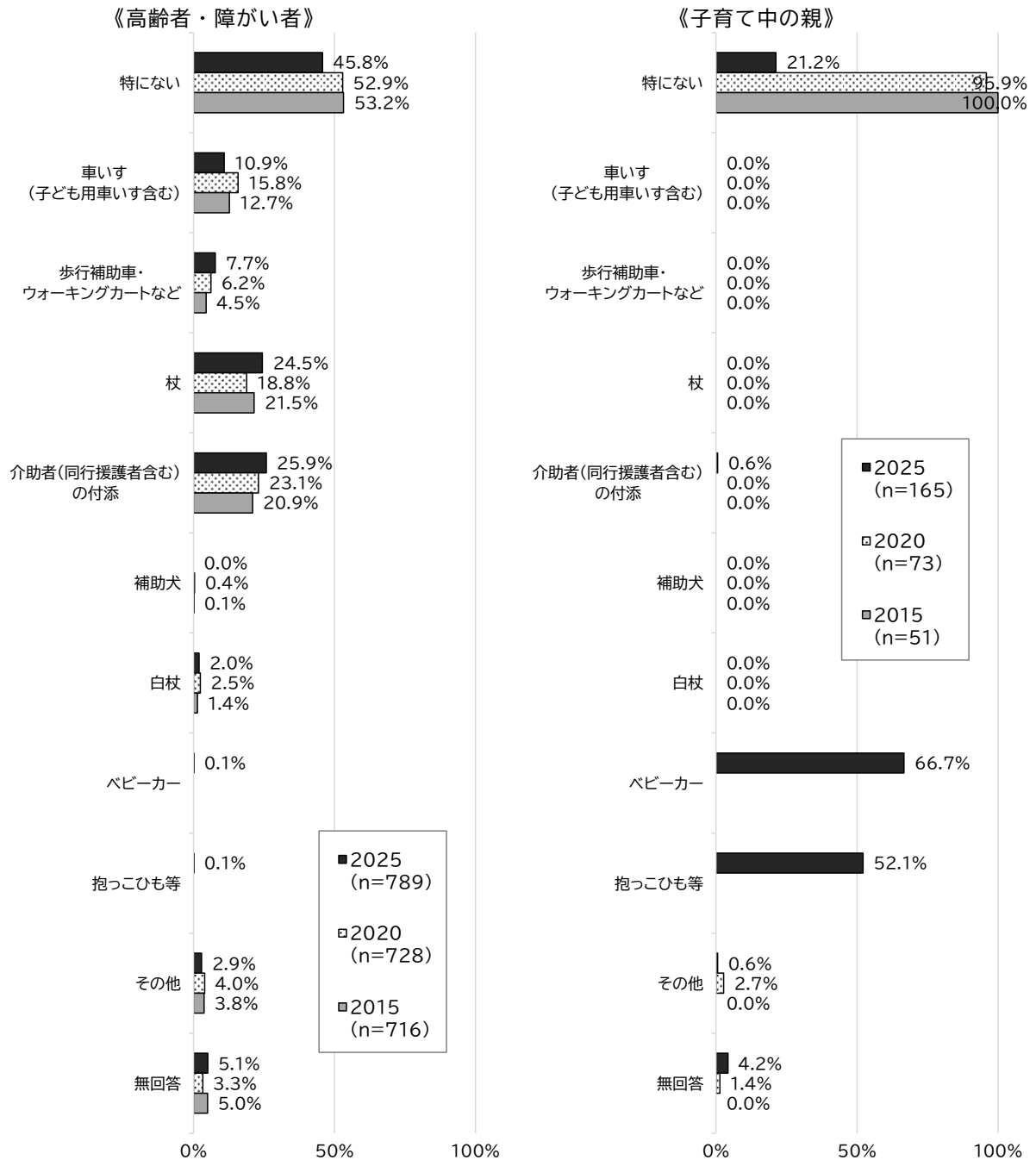
	高齢者・障がい者 (n=388)		子育て中の親 (n=123)		合計 (n=511)	
	人	%	人	人	%	人
2 車いす (子ども用車いす含む)	86	22.2	0	0.0	86	16.8
3 歩行補助車・ウォーキングカートなど	61	15.7	0	0.0	61	11.9
4 杖	193	49.7	0	0.0	193	37.8
5 介助者 (同行援護者含む) の付添	204	52.6	1	0.8	205	40.1
6 補助犬	0	0.0	0	0.0	0	0.0
7 白杖	16	4.1	0	0.0	16	3.1
8 ベビーカー	1	0.3	110	89.4	111	21.7
9 抱っこひも等	1	0.3	86	69.9	87	17.0
10 その他	23	5.9	1	0.8	24	4.7
合計	585	—	198	—	783	—

「その他」は、「酸素吸入ボンベ」などを回答した人が3人となりました。(その他、具体的な記載内容は資料編参照)

## 【経年比較】

高齢者・障がい者では全体的に大きな変化はありません。

子育て中の親では、2015年、2020年ともに「特にない」が大半を占めています。2025年は選択肢に「ベビーカー」「抱っこひも等」を設けたため、「特にない」の割合が減少し、「ベビーカー」が66.7%、「抱っこひも等」が52.1%となっています。



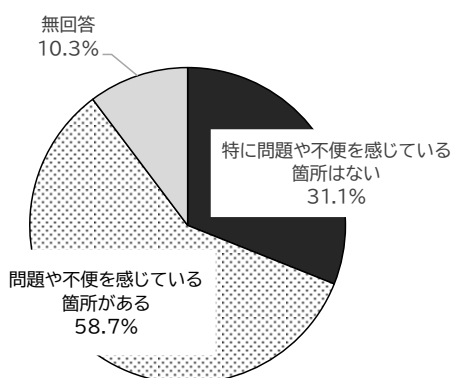
### 3 まちの中のバリアフリーについて

問5 道路を利用する際に、問題や不便と感じている箇所はありますか？（いくつでも○）

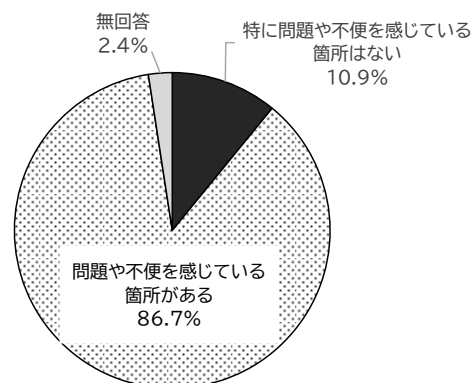
高齢者・障がい者では問題や不便を感じている箇所が「ある」が463人（58.7%）で最も多く、次いで「ない」が245人（31.1%）となっています。

子育て中の親では問題や不便を感じている箇所が「ある」が143人（86.7%）で最も多く、次いで「ない」が18人（10.9%）となっています。

《高齢者・障がい者（n=789）》



《子育て中の親（n=165）》



	高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
	人	%	人	%	人	%
1 特に問題や不便を感じている箇所はない	245	31.1	18	10.9	263	27.6
2 問題や不便を感じている箇所がある	463	58.7	143	86.7	606	63.5
3 無回答	81	10.3	4	2.4	85	8.9
合計	789	100.0	165	100.0	954	100.0

#### 問題や不便を感じている箇所について

高齢者・障がい者 n=463 子育て中の親 n=143

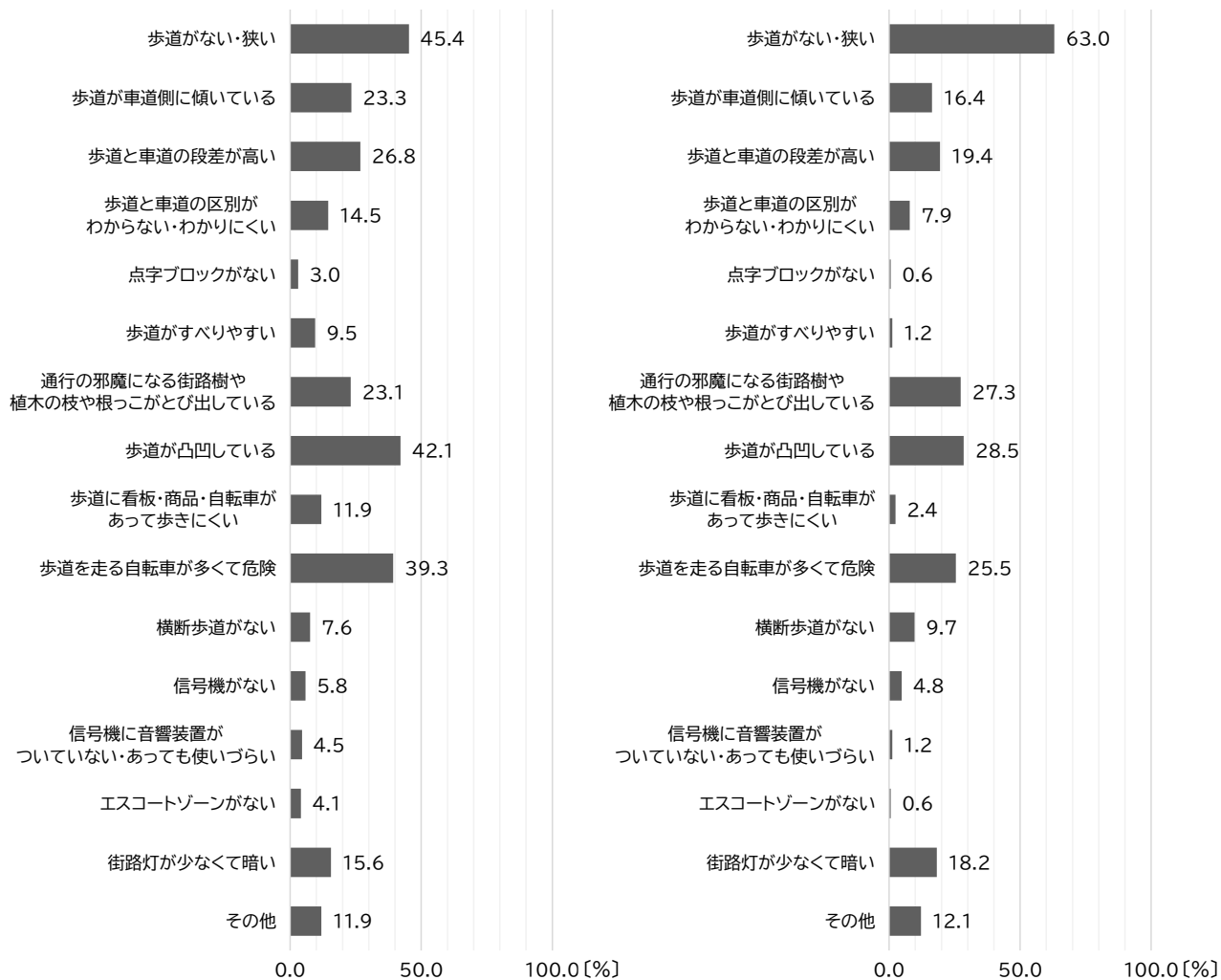
「問題や不便を感じている箇所がある」と回答した人の中で、高齢者・障がい者では「歩道がない・狭い」が210人（45.4%）で最も多く、次いで「歩道が凸凹している」が195人（42.1%）、「歩道を走る自転車がなくて危険」が182人（39.3%）となっています。

「問題や不便を感じている箇所がある」と回答した人の中で、子育て中の親では「歩道がない・狭い」が104人（63.0%）で最も多く、次いで「歩道が凸凹している」が47人（28.5%）、「通行の邪魔になる街路樹や植木の枝や根っこがとび出している」が45人（27.3%）となっています。

「その他」は、自転車の安全性に関する意見が15件と一番多く、その他には「段差が多くて危ない」「ベビーカーで通りにくい」「歩道が途中でなくなる」「歩道と車道の区別が分からない」などの歩行のしづらさや、道路や歩道の構造に関する意見がありました。

《高齢者・障がい者 (n=463)》

《子育て中の親 (n=143)》



		高齢者・障がい者 (n=463)		子育て中の親 (n=143)		合計 (n=606)	
		人	%	人	人	%	人
2	歩道がない・狭い	210	45.4	104	63.0	314	51.8
3	歩道が車道側に傾いている	108	23.3	27	16.4	135	22.3
4	歩道と車道の段差が高い	124	26.8	32	19.4	156	25.7
5	歩道と車道の区別がわからない・わかりにくい	67	14.5	13	7.9	80	13.2
6	点字ブロックがない	14	3.0	1	0.6	15	2.5
7	歩道がすべりやすい	44	9.5	2	1.2	46	7.6
8	通行の邪魔になる街路樹や植木の枝や根っこがとび出している	107	23.1	45	27.3	152	25.1
9	歩道が凸凹している	195	42.1	47	28.5	242	39.9
10	歩道に看板・商品・自転車があって歩きにくい	55	11.9	4	2.4	59	9.7
11	歩道を走る自転車がなくて危険	182	39.3	42	25.5	224	37.0
12	横断歩道がない	35	7.6	16	9.7	51	8.4
13	信号機がない	27	5.8	8	4.8	35	5.8
14	信号機に音響装置がついていない・あっても使いづらい	21	4.5	2	1.2	23	3.8
15	エスコートゾーンがない	19	4.1	1	0.6	20	3.3
16	街路灯が少なくて暗い	72	15.6	30	18.2	102	16.8
17	その他	55	11.9	20	12.1	75	12.4
	合計	1335	—	394	—	1729	—

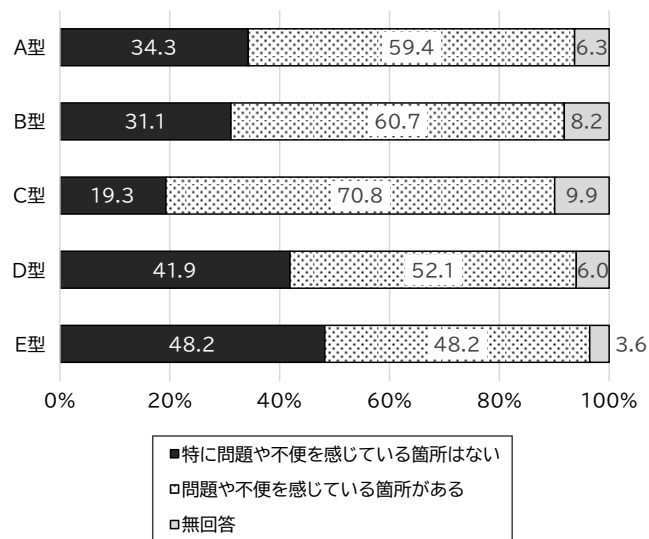
「その他」は、「自転車で車道を走るのが怖い」や「自転車レーンが分かりにくい」「自転車で走る場所がない」など、自転車の安全性に関する意見が15件と一番多く、その他には「段差が多くて危ない」「ベビーカーで通りにくい」「歩道が途中でなくなる」「歩道と車道の区別が分からない」などの歩行のしづらさや、道路や歩道の構造に関する意見がありました。（その他、具体的な記載内容は資料編参照）

### 【類型別集計】

「問題や不便を感じている箇所がある」と回答した人の中で最も多くあげられた「歩道がない・狭い」について類型別で比較すると、A型が61.5%で最も割合が高く、次いでD型が45.9%となっています。

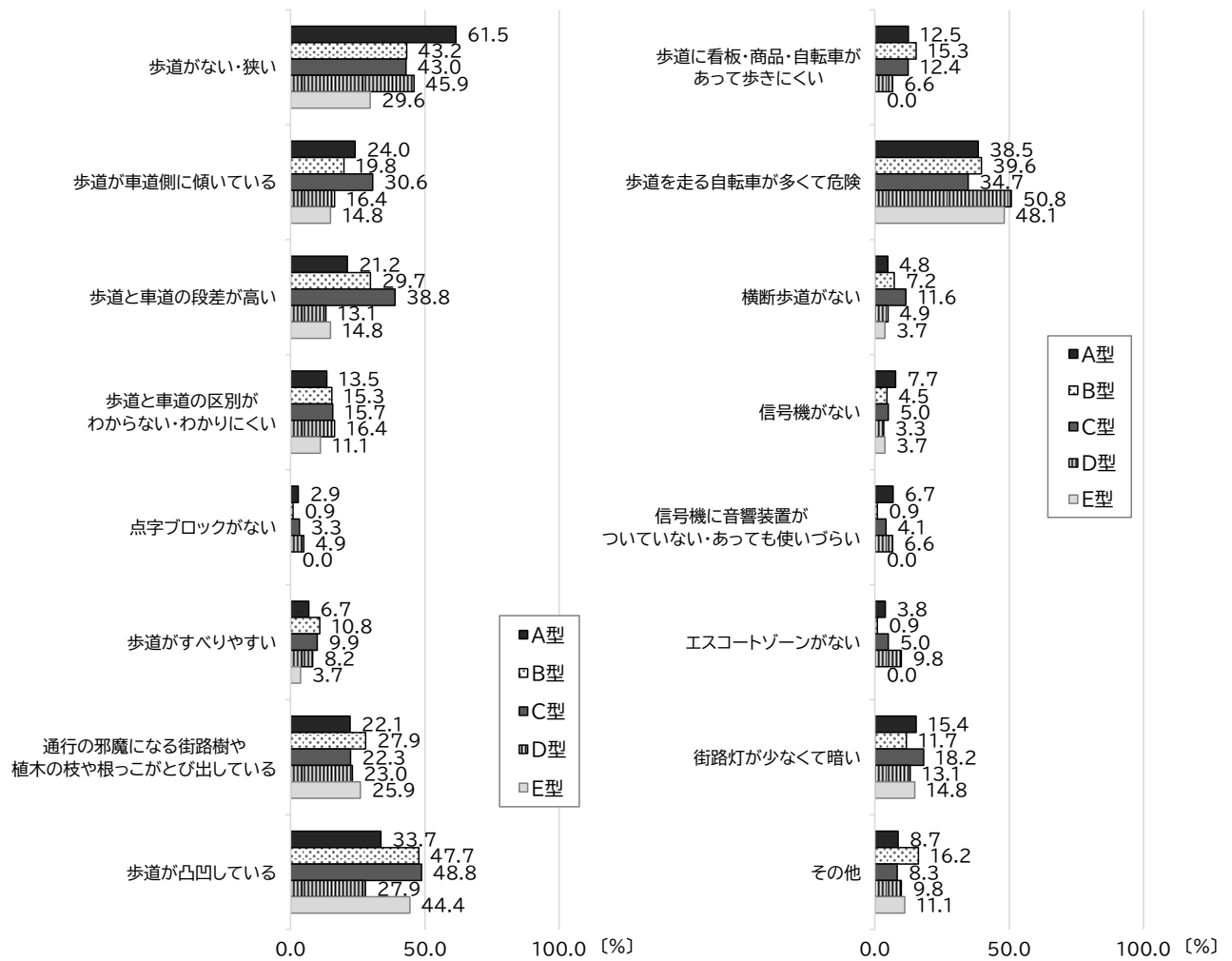
また、「歩道を走る自転車がなくて危険」はD型が50.8%、E型が48.1%となっています。

A型	65歳未満	障害者手帳：有（介護認定：有を含む）	175人
B型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：無	183人
C型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：有	171人
D型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：有	117人
E型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：無	56人



		A型 (n=175)		B型 (n=183)		C型 (n=171)		D型 (n=117)		E型 (n=56)	
		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
1	特に問題や不便を感じている箇所はない	60	34.3	57	31.1	33	19.3	49	41.9	27	48.2
2	問題や不便を感じている箇所がある	104	59.4	111	60.7	121	70.8	61	52.1	27	48.2
3	無回答	11	6.3	15	8.2	17	9.9	7	6.0	2	3.6

「問題や不便を感じている箇所」については、次のページ参照。



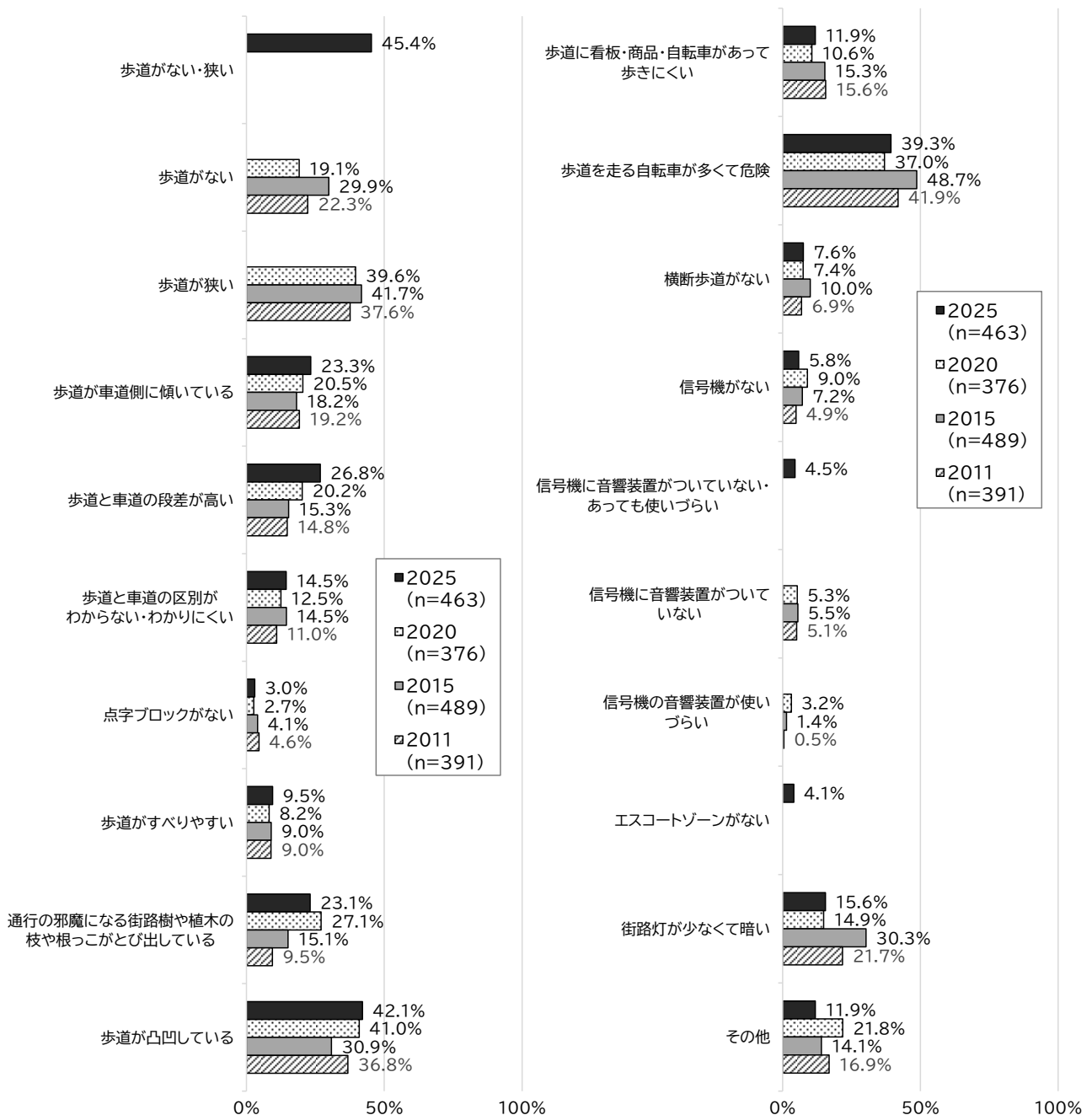
		A型 (n=104)		B型 (n=111)		C型 (n=121)		D型 (n=61)		E型 (n=27)	
		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
2	歩道がない・狭い	64	61.5	48	43.2	52	43.0	28	45.9	8	29.6
3	歩道が車道側に傾いている	25	24.0	22	19.8	37	30.6	10	16.4	4	14.8
4	歩道と車道の段差が高い	22	21.2	33	29.7	47	38.8	8	13.1	4	14.8
5	歩道と車道の区別がわからない・わかりにくい	14	13.5	17	15.3	19	15.7	10	16.4	3	11.1
6	点字ブロックがない	3	2.9	1	0.9	4	3.3	3	4.9	0	0.0
7	歩道がすべりやすい	7	6.7	12	10.8	12	9.9	5	8.2	1	3.7
8	通行の邪魔になる街路樹や植木の枝や根っこがとび出している	23	22.1	31	27.9	27	22.3	14	23.0	7	25.9
9	歩道が凸凹している	35	33.7	53	47.7	59	48.8	17	27.9	12	44.4
10	歩道に看板・商品・自転車が あって歩きにくい	13	12.5	17	15.3	15	12.4	4	6.6	0	0.0
11	歩道を走る自転車が 多くて危険	40	38.5	44	39.6	42	34.7	31	50.8	13	48.1
12	横断歩道がない	5	4.8	8	7.2	14	11.6	3	4.9	1	3.7
13	信号機がない	8	7.7	5	4.5	6	5.0	2	3.3	1	3.7
14	信号機に音響装置が ついていない・あっても 使いづらい	7	6.7	1	0.9	5	4.1	4	6.6	0	0.0
15	エスコートゾーンがない	4	3.8	1	0.9	6	5.0	6	9.8	0	0.0
16	街路灯が少なくて暗い	16	15.4	13	11.7	22	18.2	8	13.1	4	14.8
17	その他	9	8.7	18	16.2	10	8.3	6	9.8	3	11.1

## 【経年比較】

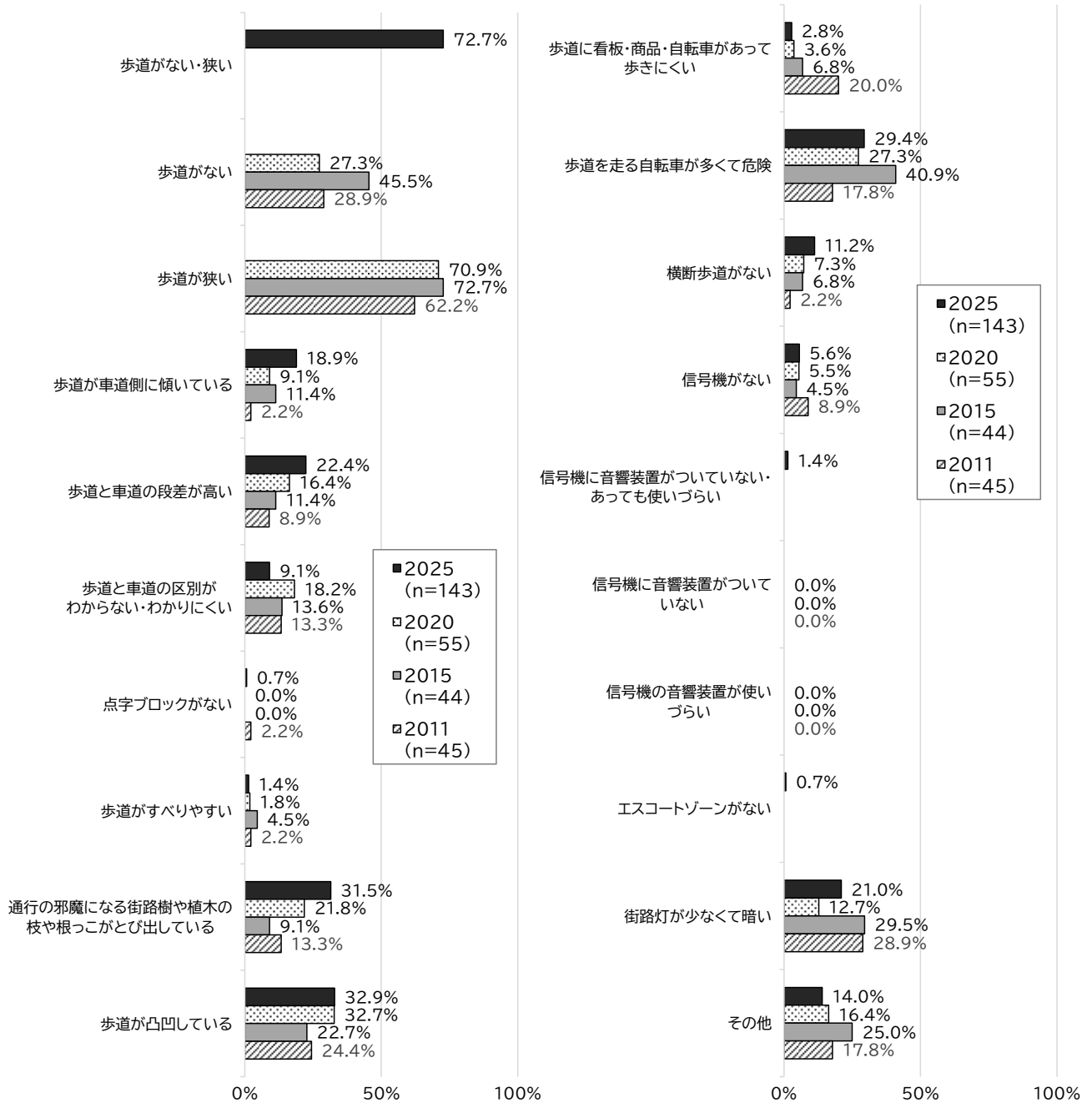
高齢者・障がい者では、2025年に新しく設けた選択肢「歩道がない・狭い」を除き、一番回答数の多かった「歩道が凸凹している」について、2015年は30.9%、2011年は36.8%で5.9ポイントの減少、2020年では41.0%で2015年から10.1ポイントの増加、2025年では42.1%で2020年から1.1ポイントの増加となっています。

子育て中の親では、回答数の多かった「歩道が狭い」について、2015年は72.7%、2011年は62.2%で10.5ポイントの増加、2020年では70.9%で2015年から1.8ポイントの減少となっています。また、2025年に新しく設けた選択肢「歩道がない・狭い」では72.7%で2020年の「歩道が狭い」の70.9%より1.8ポイント増加となっています。

《高齢者・障がい者》



《子育て中の親》



※選択肢「歩道が狭い」「歩道と車道の段差が高い」の2011年と2015年においては、その年の調査の選択肢「道路が狭い」「横断歩道部分の歩道と車道の段差が高い」の回答をそれぞれ集計しています。

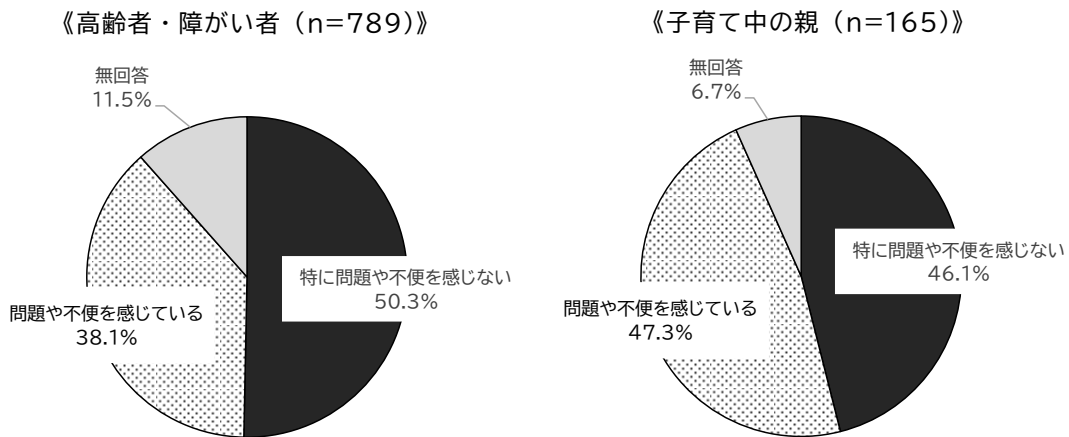
また、2011年と2015年、2020年は選択肢「エスコートゾーンがない」を設けていないため、当該選択肢は2025年のみを集計しています。

なお、2011年、2015年、2020年と同じ条件で比較するため、「特に問題や不便を感じている箇所はない」と無回答を除いた数を母数として割合を算出しています。

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、問題や不便を感じている箇所はありますか？（いくつでも○）

高齢者・障がい者では問題や不便を感じている箇所が「ない」が 397 人（50.3%）で最も多く、次いで「ある」が 301 人（38.1%）となっています。

子育て中の親では問題や不便を感じている箇所が「ある」が 78 人（47.3%）で最も多く、次いで「ない」が 76 人（46.1%）となっています



		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	特に問題や不便を感じている箇所はない	397	50.3	76	46.1	473	49.6
2	問題や不便を感じている箇所がある	301	38.1	78	47.3	379	39.7
3	無回答	91	11.5	11	6.7	102	10.7
合計		789	100.0	165	100.0	954	100.0

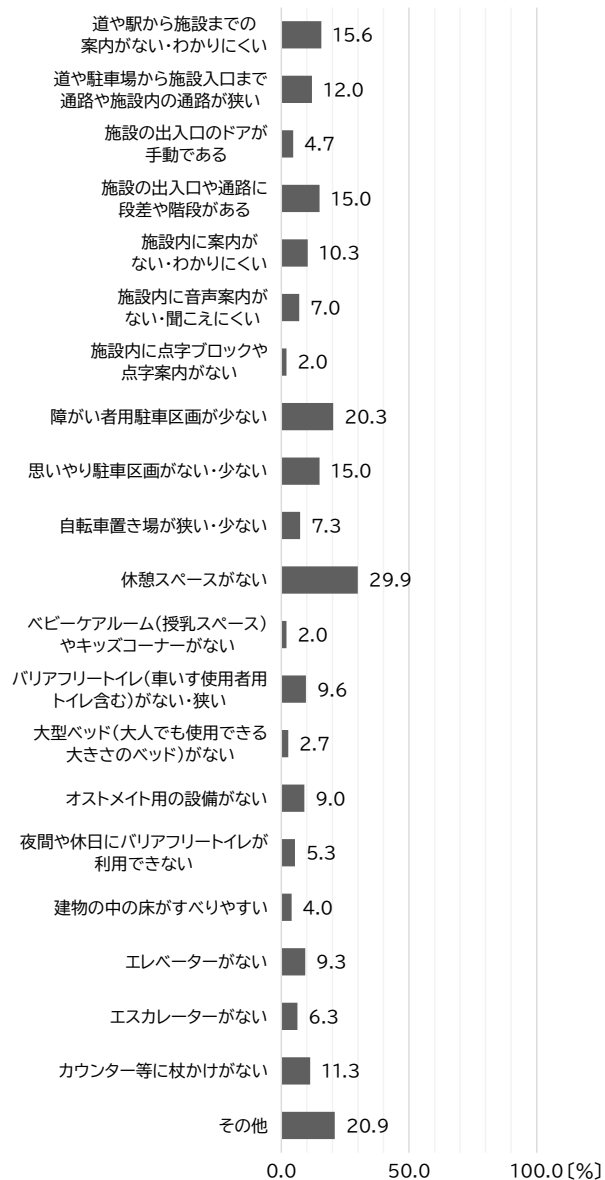
問題や不便を感じている箇所について

高齢者・障がい者 n=301 子育て中の親 n=78

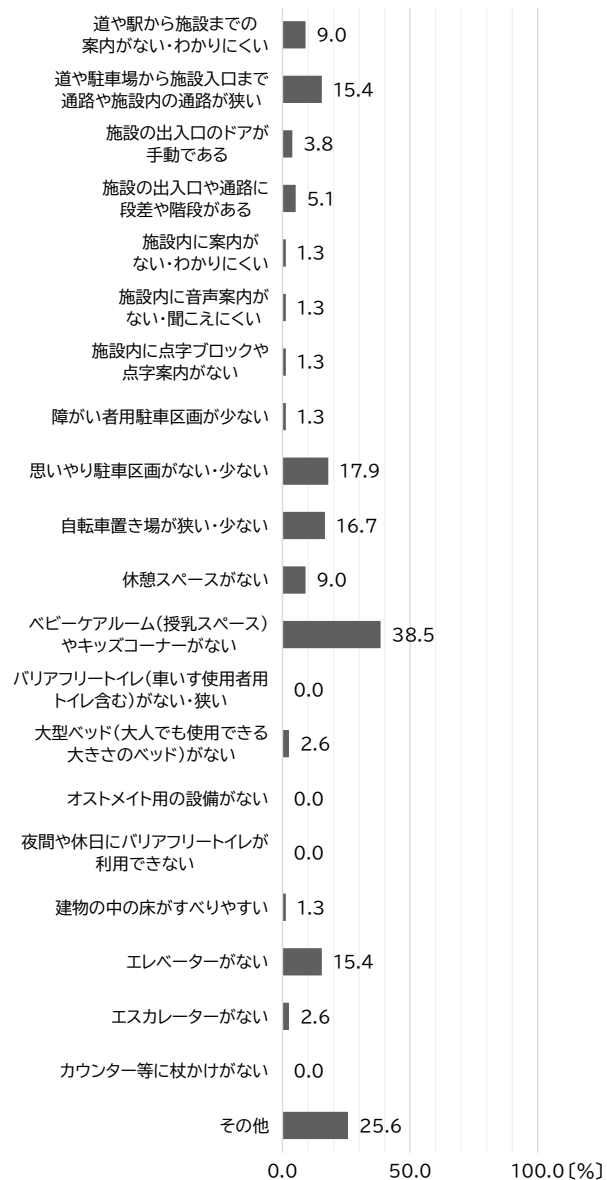
「問題や不便を感じている箇所がある」と回答した人の中で、高齢者・障がい者では「休憩スペースがない」が 90 人（29.9%）で最も多く、次いで「障がい者用駐車区画が少ない」が 61 人（20.3%）、「道や駅から施設までの案内がない・わかりにくい」が 47 人（15.6%）となっています。

「問題や不便を感じている箇所がある」と回答した人の中で、子育て中の親では「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」が 30 人（38.5%）で最も多く、次いで「思いやり駐車区画がない・少ない」が 14 人（17.9%）、「自転車置き場が狭い・少ない」が 13 人（16.7%）となっています。

《高齢者・障がい者 (n=301)》



《子育て中の親 (n=78)》



		高齢者・障がい者 (n=301)		子育て中の親 (n=78)		合計 (n=379)	
		人	%	人	人	%	人
2	道や駅から施設までの案内がない・わかりにくい	47	15.6	7	9.0	54	14.2
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	36	12.0	12	15.4	48	12.7
4	施設の出入口のドアが手動である	14	4.7	3	3.8	17	4.5
5	施設の出入口や通路に段差や階段がある	45	15.0	4	5.1	49	12.9
6	施設内に案内がない・わかりにくい	31	10.3	1	1.3	32	8.4
7	施設内に音声案内がない・聞こえにくい	21	7.0	1	1.3	22	5.8
8	施設内に点字ブロックや点字案内がない	6	2.0	1	1.3	7	1.8
9	障がい者用駐車区画が少ない	61	20.3	1	1.3	62	16.4
10	思いやり駐車区画がない・少ない	45	15.0	14	17.9	59	15.6
11	自転車置き場が狭い・少ない	22	7.3	13	16.7	35	9.2
12	休憩スペースがない	90	29.9	7	9.0	97	25.6
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	6	2.0	30	38.5	36	9.5
14	バリアフリートイレ(車いす使用者用トイレ含む)がない・狭い	29	9.6	0	0.0	29	7.7
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	8	2.7	2	2.6	10	2.6
16	オストメイト用の設備がない	27	9.0	0	0.0	27	7.1
17	夜間や休日にバリアフリートイレが利用できない	16	5.3	0	0.0	16	4.2
18	建物の中の床がすべりやすい	12	4.0	1	1.3	13	3.4
19	エレベーターがない	28	9.3	12	15.4	40	10.6
20	エスカレーターがない	19	6.3	2	2.6	21	5.5
21	カウンター等に杖かけがない	34	11.3	0	0.0	34	9.0
22	その他	63	20.9	20	25.6	83	21.9
	合計	660	-	131	-	791	-

「その他」は、「利用していない・利用できない」ため、判断できないと回答している人がいます。

また、「遠い」「駐車場がない」「直通のバスがない」などアクセスについて回答している人や、「椅子を設置してほしい」「照明が暗い」など設備についての意見もありました。

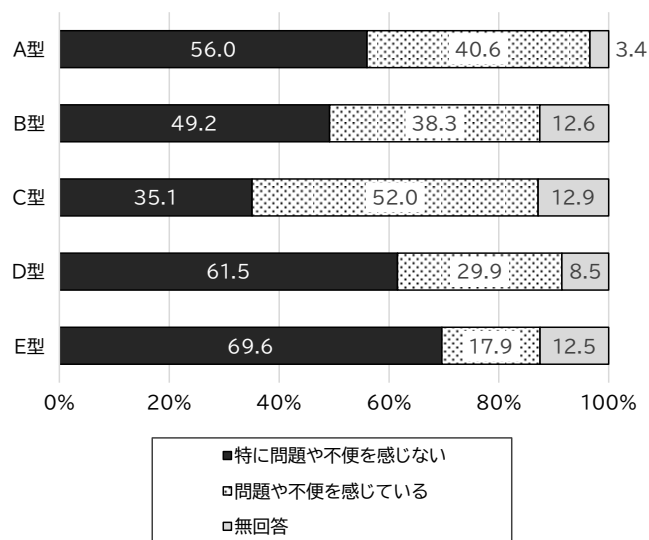
(その他、具体的な記載内容は資料編参照)

## 【類型別集計】

「問題や不便を感じている箇所がある」と回答した人の中で最も多くあげられた「休憩スペースがない」について類型別で比較すると、E型が60.0%で最も割合が高く、次いでC型が34.8%となっています。

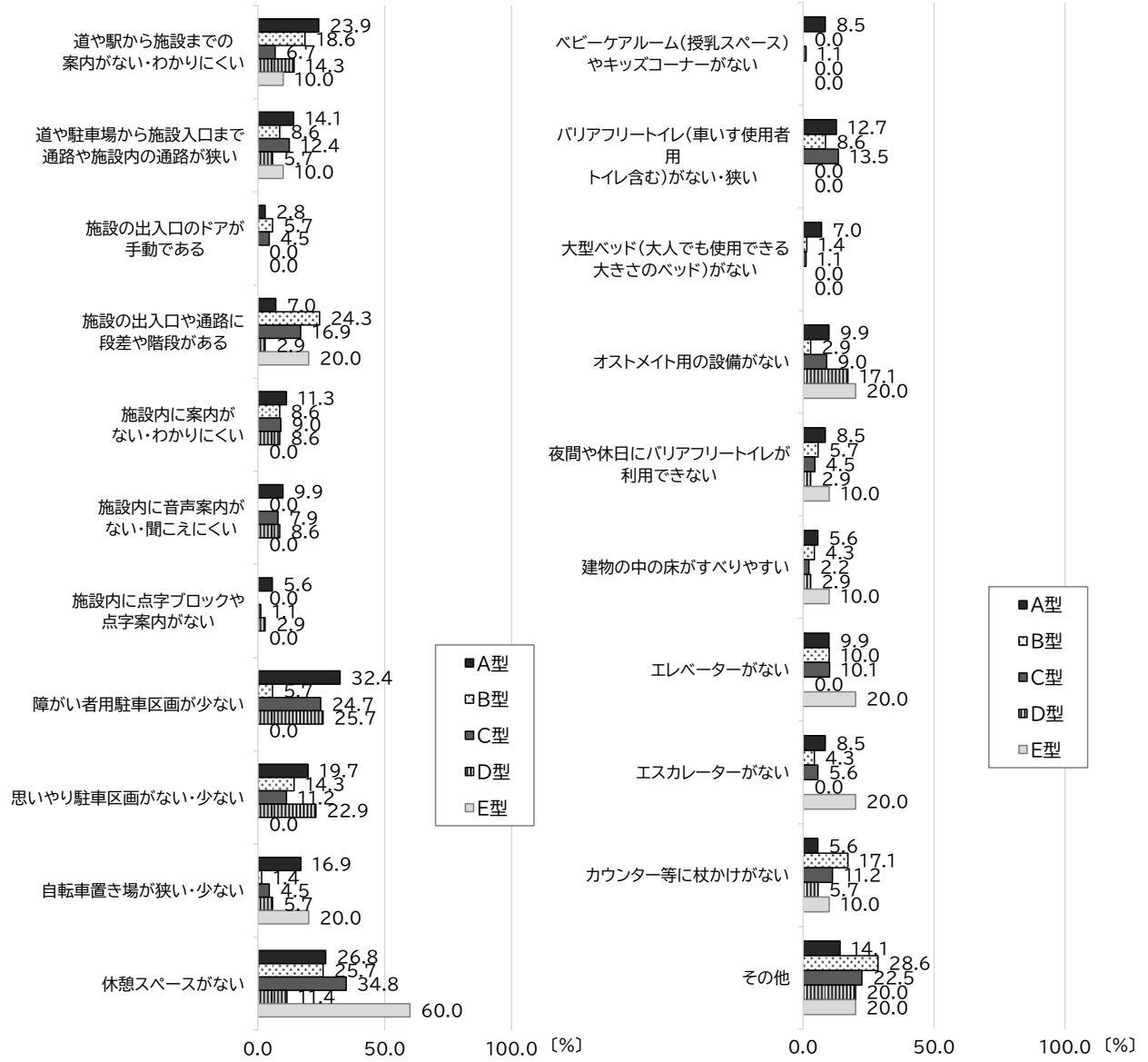
また、「障がい者用駐車区画が少ない」はA型が32.4%、D型が25.7%、C型が24.7%となっています。

A型	65歳未満	障害者手帳：有（介護認定：有を含む）	175人
B型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：無	183人
C型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：有	171人
D型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：有	117人
E型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：無	56人



		A型 (n=175)		B型 (n=183)		C型 (n=171)		D型 (n=117)		E型 (n=56)	
		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
1	特に問題や不便を感じている箇所はない	98	56.0	90	49.2	60	35.1	72	61.5	39	69.6
2	問題や不便を感じている箇所がある	71	40.6	70	38.3	89	52.0	35	29.9	10	17.9
3	無回答	6	3.4	23	12.6	22	12.9	10	8.5	7	12.5

「問題や不便を感じている箇所」については、次のページ参照。



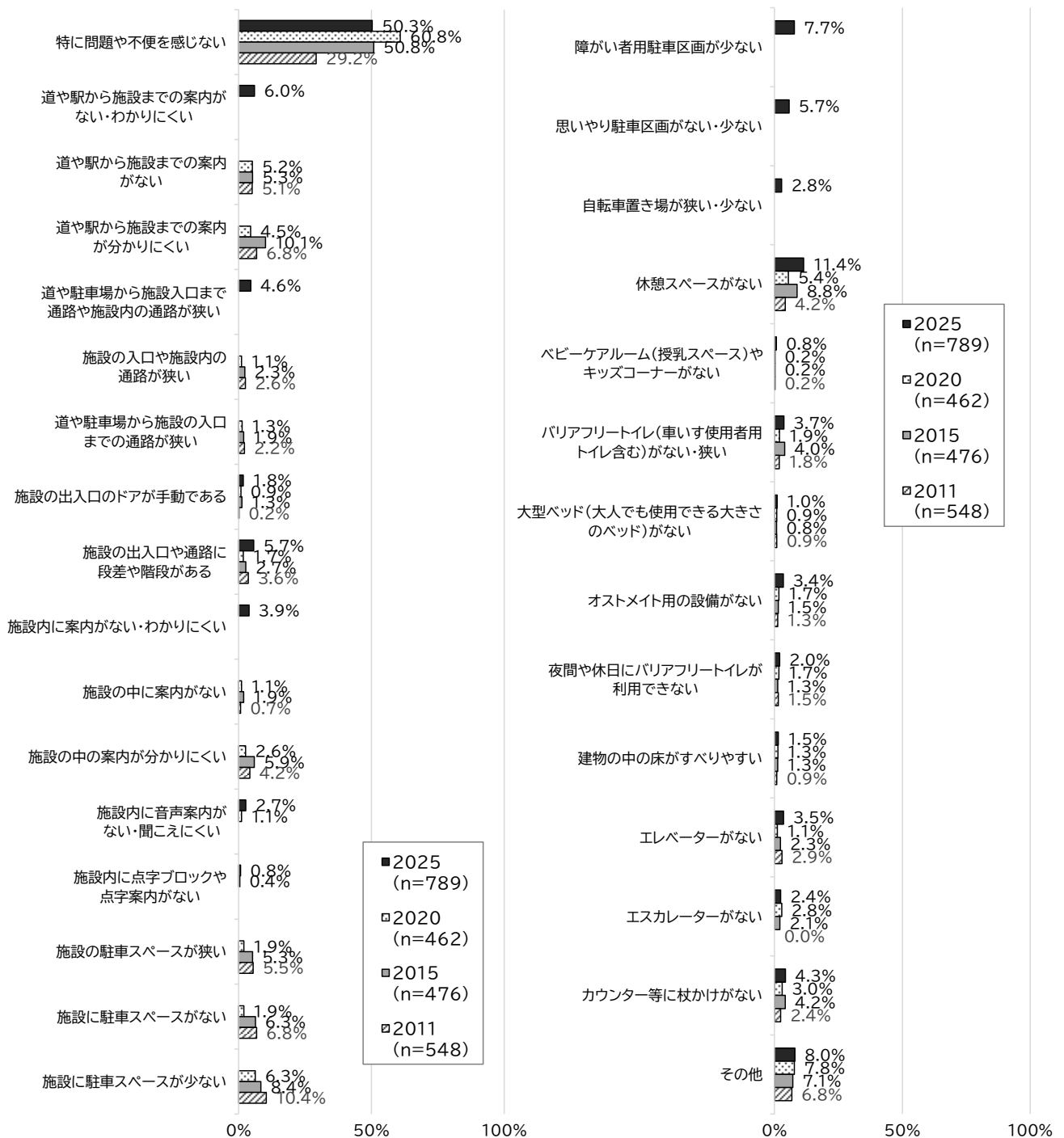
		A型 (n=71)		B型 (n=70)		C型 (n=89)		D型 (n=35)		E型 (n=10)	
		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
2	道や駅から施設までの案内がない・わかりにくい	17	23.9	13	18.6	6	6.7	5	14.3	1	10.0
3	道や駐車場から施設入口まで通路や施設内の通路が狭い	10	14.1	6	8.6	11	12.4	2	5.7	1	10.0
4	施設の出入口のドアが手動である	2	2.8	4	5.7	4	4.5	0	0.0	0	0.0
5	施設の出入口や通路に段差や階段がある	5	7.0	17	24.3	15	16.9	1	2.9	2	20.0
6	施設内に案内がない・わかりにくい	8	11.3	6	8.6	8	9.0	3	8.6	0	0.0
7	施設内に音声案内がない・聞こえにくい	7	9.9	0	0.0	7	7.9	3	8.6	0	0.0
8	施設内に点字ブロックや点字案内がない	4	5.6	0	0.0	1	1.1	1	2.9	0	0.0
9	障がい者用駐車区画が少ない	23	32.4	4	5.7	22	24.7	9	25.7	0	0.0
10	思いやり駐車区画がない・少ない	14	19.7	10	14.3	10	11.2	8	22.9	0	0.0
11	自転車置き場が狭い・少ない	12	16.9	1	1.4	4	4.5	2	5.7	2	20.0
12	休憩スペースがない	19	26.8	18	25.7	31	34.8	4	11.4	6	60.0
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	6	8.5	0	0.0	1	1.1	0	0.0	0	0.0
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	9	12.7	6	8.6	12	13.5	0	0.0	0	0.0
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	5	7.0	1	1.4	1	1.1	0	0.0	0	0.0
16	オストメイト用の設備がない	7	9.9	2	2.9	8	9.0	6	17.1	2	20.0
17	夜間や休日にバリアフリートイレが利用できない	6	8.5	4	5.7	4	4.5	1	2.9	1	10.0
18	建物の中の床がすべりやすい	4	5.6	3	4.3	2	2.2	1	2.9	1	10.0
19	エレベーターがない	7	9.9	7	10.0	9	10.1	0	0.0	2	20.0
20	エスカレーターがない	6	8.5	3	4.3	5	5.6	0	0.0	2	20.0
21	カウンター等に杖かけがない	4	5.6	12	17.1	10	11.2	2	5.7	1	10.0
22	その他	10	14.1	20	28.6	20	22.5	7	20.0	2	20.0

## 【経年比較】

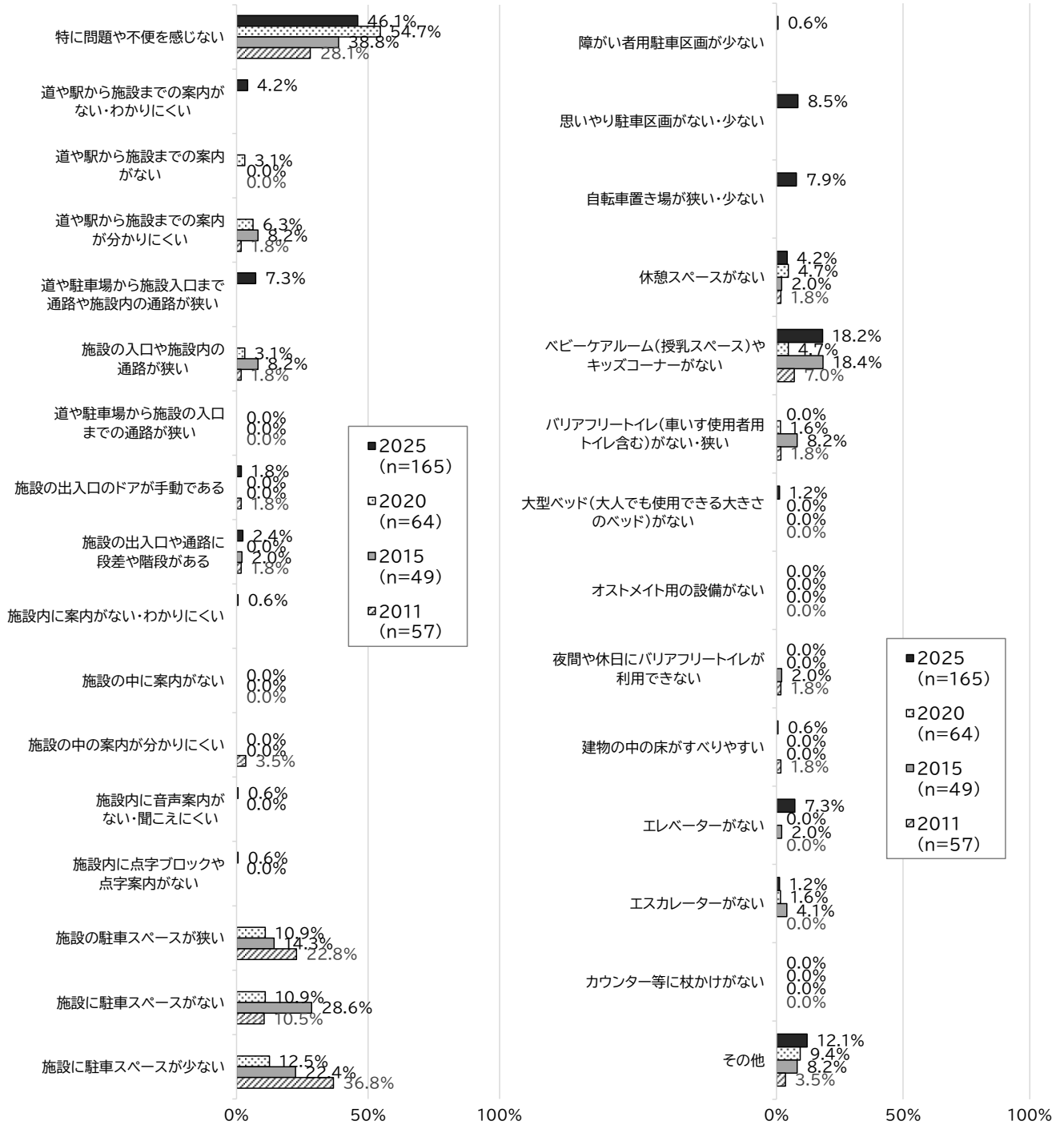
高齢者・障がい者では、2011・2015・2020年の問題点として回答数の多かった「施設に駐車スペースが少ない」は6.3～10.4%となっており、2025年に新しく設けた選択肢「障がい者用駐車区画が少ない」が7.7%、「思いやり駐車区画がない・少ない」が5.7%と同様の傾向がみられます。また、「休憩スペースがない」では2015年は8.8%、2011年は4.2%で4.6ポイントの増加、2025では11.4%で2015年から2.6ポイントの増加となっています。

子育て中の親では、「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」が2015年は18.4%、2025年は18.2%と同様の傾向がみられます。

### 《高齢者・障がい者》



《子育て中の親》



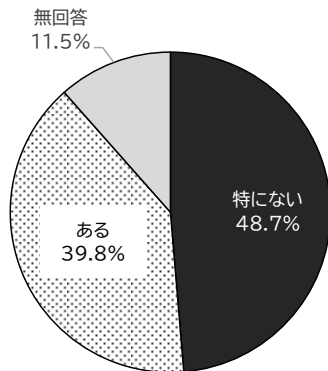
※2011年と2015年は選択肢「施設の中に音声案内がない・聞こえにくい」「施設の中に点字ブロックや点字案内がない」を設けていないため、当該選択肢は2020年と2025年のみを集計しています。同様に、「みんなのトイレ(車椅子使用者用トイレ含む)が狭い」については2020年のみ集計しています。

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○）

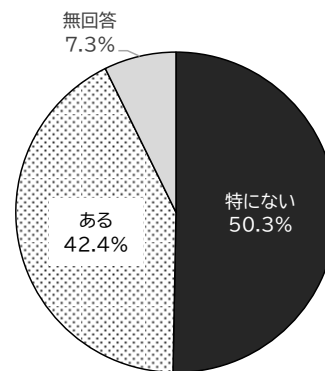
高齢者・障がい者では職員の対応や窓口においてあると良いと考えられるものは「特にない」が384人（48.7%）で最も多く、次いで「ある」が314人（39.8%）となっています。

子育て中の親では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「特にない」が83人（50.3%）で最も多く、次いで「ある」が70人（42.4%）となっています。

《高齢者・障がい者（n=789）》



《子育て中の親（n=165）》



		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	特にない	384	48.7	83	50.3	467	49.0
2	ある	314	39.8	70	42.4	384	40.3
3	無回答	91	11.5	12	7.3	103	10.8
	合計	789	100.0	165	100.0	954	100.0

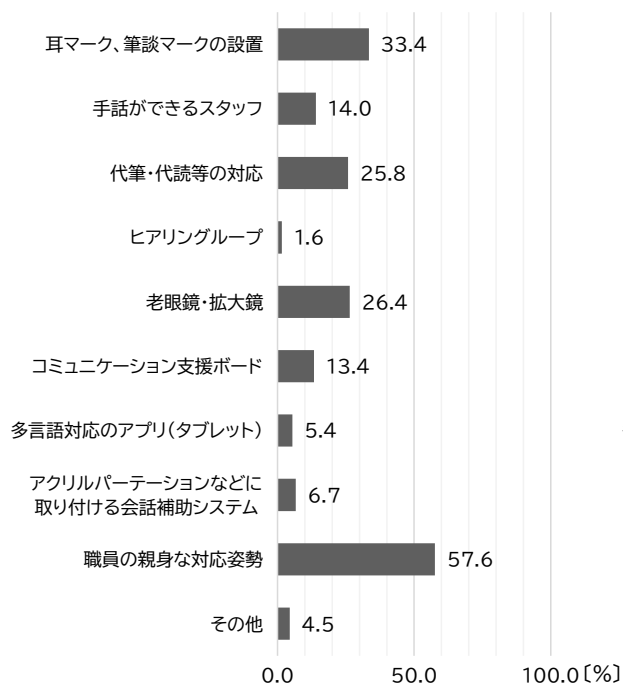
問題や不便を感じている箇所について

高齢者・障がい者 n=314 子育て中の親 n=70

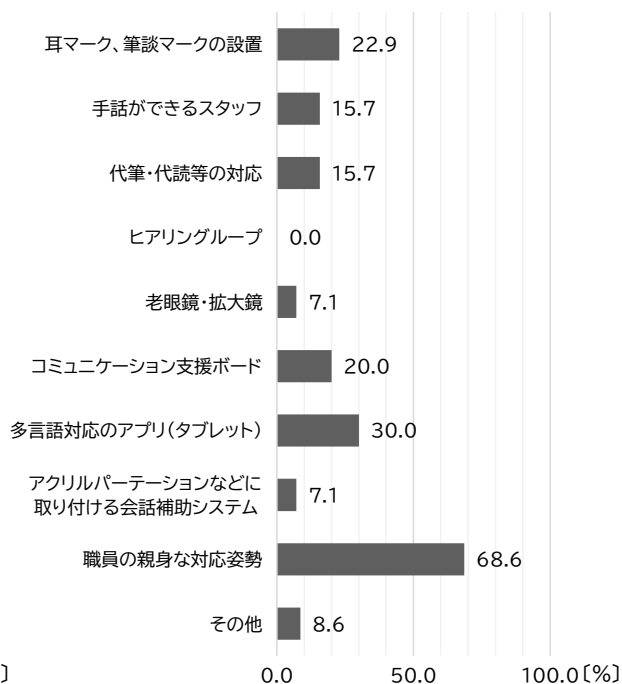
「職員の対応や窓口においてあると良いと考えられるものがある」と回答した人の中で、高齢者・障がい者では「職員の親身な対応姿勢」が181人（57.6%）で最も多く、次いで「耳マーク、筆談マークの設置」が105人（33.4%）、「老眼鏡・拡大鏡」が83人（26.4%）となっています。

「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がある」と回答した人の中で、子育て中の親では「職員の親身な対応姿勢」が48人（68.6%）で最も多く、次いで「多言語対応のアプリ（タブレット）」が21人（30.0%）、「耳マーク、筆談マークの設置」が16人（22.9%）となっています。

《高齢者・障がい者 (n=314)》



《子育て中の親 (n=70)》



		高齢者・障がい者 (n=314)		子育て中の親 (n=70)		合計 (n=384)	
		人	%	人	人	%	人
2	耳マーク、筆談マークの設置	105	33.4	16	22.9	121	31.5
3	手話ができるスタッフ	44	14.0	11	15.7	55	14.3
4	代筆・代読等の対応	81	25.8	11	15.7	92	24.0
5	ヒアリンググループ	5	1.6	0	0.0	5	1.3
6	老眼鏡・拡大鏡	83	26.4	5	7.1	88	22.9
7	コミュニケーション支援ボード	42	13.4	14	20.0	56	14.6
8	多言語対応のアプリ(タブレット)	17	5.4	21	30.0	38	9.9
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	21	6.7	5	7.1	26	6.8
10	職員の親身な対応姿勢	181	57.6	48	68.6	229	59.6
11	その他	14	4.5	6	8.6	20	5.2
	合計	593	—	137	—	730	—

「その他」は、「子連れの場合の子どもの対応が欲しい（子どもがいたら、職員の方とのやりとりが困難）」「子どもの対応をしてくれるスタッフ（短時間の保育など）」「待つことが多いので、子どもが自由に遊べるスペースがわかりやすいところにいくつか欲しい」など子育て中の親への配慮を求める意見が多数ありました。また、「横柄な態度をとる方がいて、嫌な気分になる事がある」など職員の態度について意見もありました。（その他、具体的な記載内容は資料編参照）

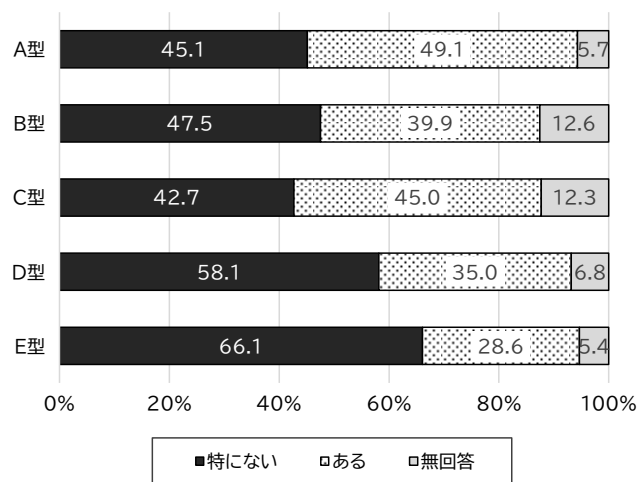
逆に、問題や不便と感じておらず、「職員の方はとても親切」「職員の身振り、口が大きくわかりやすい」「職員の対応はいつも満足」と回答した人も3人いました。

## 【類型別集計】

「問題や不便を感じている箇所がある」と回答した人の中で最も多くあげられた「職員の親身な対応姿勢」について類型別で比較すると、E型が62.5%で最も割合が高く、次いでA型が60.5%となっています。

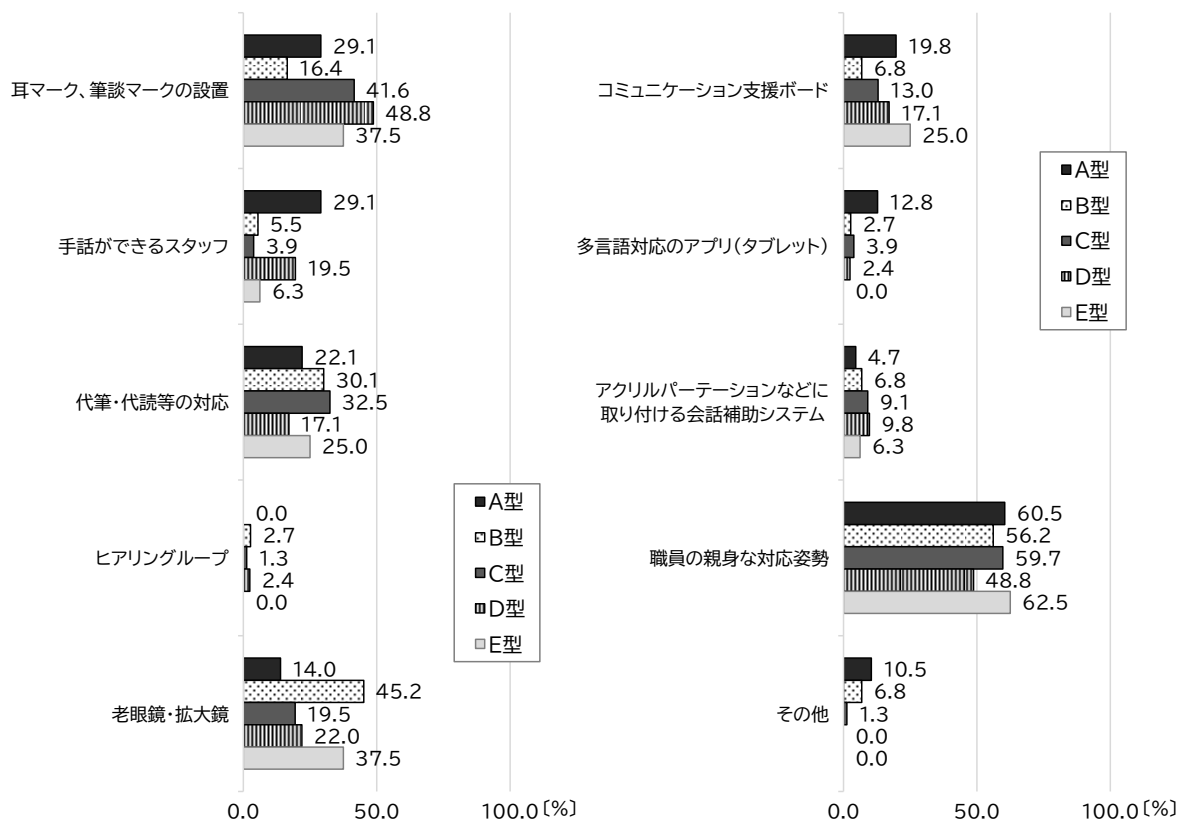
また、B型では「老眼鏡・拡大鏡」が45.2%、D型では「耳マーク、筆談マークの設置」が48.8%と、「職員の親身な対応姿勢」の次に高くなっています。

A型	65歳未満	障害者手帳：有（介護認定：有を含む）	175人
B型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：無	183人
C型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：有	171人
D型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：有	117人
E型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：無	56人



		A型 (n=175)		B型 (n=183)		C型 (n=171)		D型 (n=117)		E型 (n=56)	
		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
1	特にない	79	45.1	87	47.5	73	42.7	68	58.1	37	66.1
2	ある	86	49.1	73	39.9	77	45.0	41	35.0	16	28.6
3	無回答	10	5.7	23	12.6	21	12.3	8	6.8	3	5.4

→ 「問題や不便を感じている箇所」については、次のページ参照。

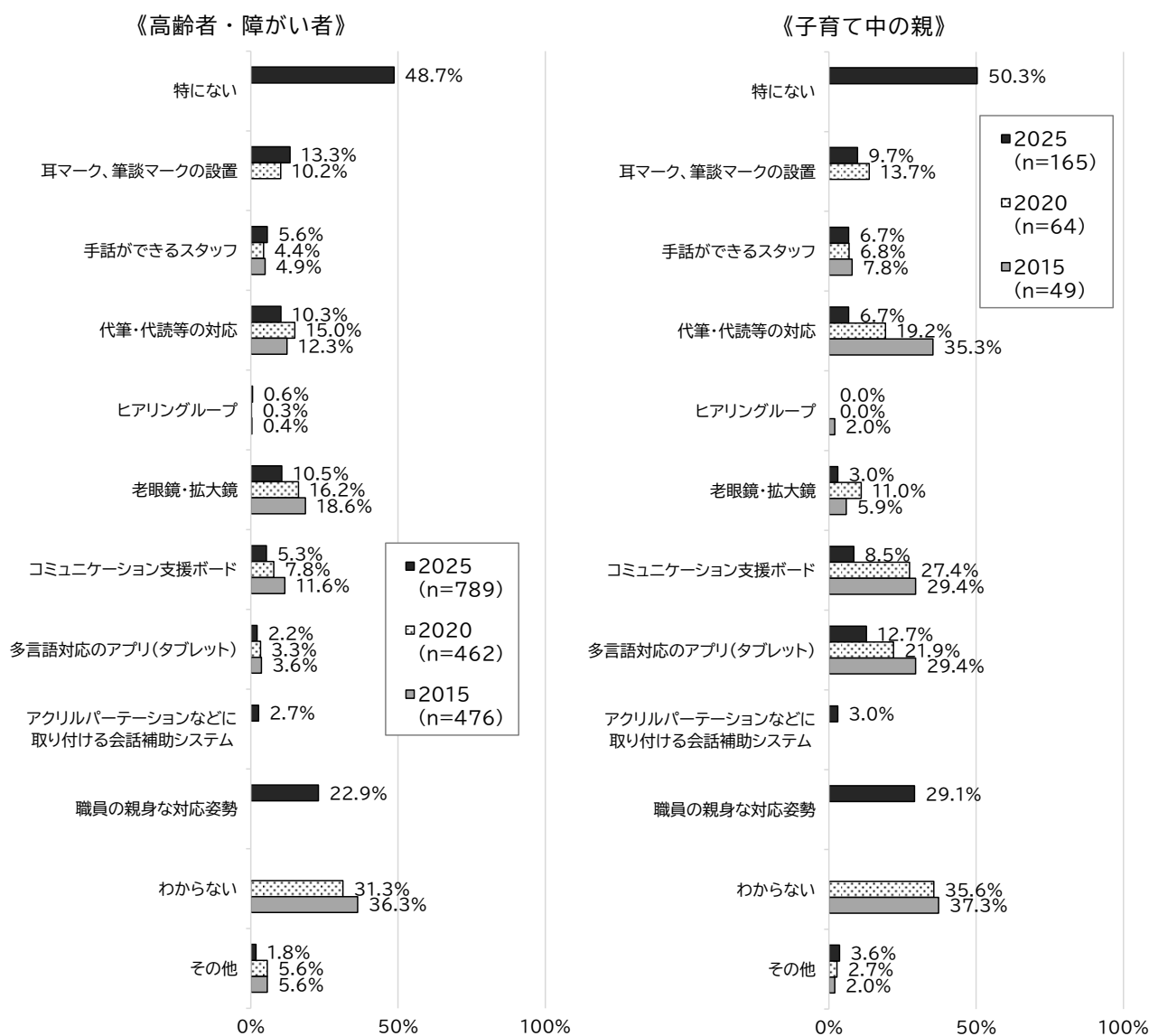


		A型 (n=86)		B型 (n=73)		C型 (n=77)		D型 (n=41)		E型 (n=16)	
		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
2	耳マーク、筆談マークの設置	25	29.1	12	16.4	32	41.6	20	48.8	6	37.5
3	手話ができるスタッフ	25	29.1	4	5.5	3	3.9	8	19.5	1	6.3
4	代筆・代読等の対応	19	22.1	22	30.1	25	32.5	7	17.1	4	25.0
5	ヒアリンググループ	0	0.0	2	2.7	1	1.3	1	2.4	0	0.0
6	老眼鏡・拡大鏡	12	14.0	33	45.2	15	19.5	9	22.0	6	37.5
7	コミュニケーション支援ボード	17	19.8	5	6.8	10	13.0	7	17.1	4	25.0
8	多言語対応のアプリ(タブレット)	11	12.8	2	2.7	3	3.9	1	2.4	0	0.0
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	4	4.7	5	6.8	7	9.1	4	9.8	1	6.3
10	職員の親身な対応姿勢	52	60.5	41	56.2	46	59.7	20	48.8	10	62.5
11	その他	9	10.5	5	6.8	1	1.3	0	0.0	0	0.0

## 【経年比較】

高齢者・障がい者では、「老眼鏡・拡大鏡」について、2015年では18.6%、2020年は16.2%で2.4ポイントの減少、2025年では10.5%で2020年から5.7ポイント減少しています。同様に、「コミュニケーション支援ボード」も減少しています。逆に「耳マーク、筆談マークの設置」は2020年に比べ2025年は3.1ポイント増加しています。

子育て中の親では、「代筆・代読等の対応」の割合が2015年では35.3%、2020年では19.2%、2025年では6.7%と減少傾向にあります。同様に、「多言語対応のアプリ（タブレット）」や「コミュニケーション支援ボード」も減少しています。



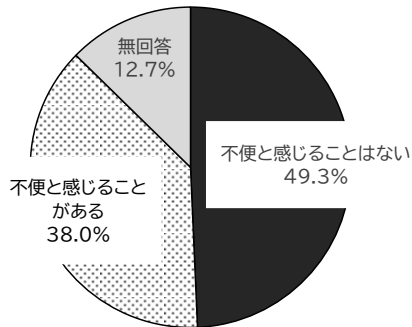
※2015は選択肢「耳マークの設置」を設けていないため、当該選択肢は2020年と2025年のみを集計しています。また、「特にない」「アクリルパーテーションなどに取り付ける会話補助システム」「職員の親身な対応姿勢」は2025年に新たに選択肢を設けたため2025年のみを集計しています。

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○）

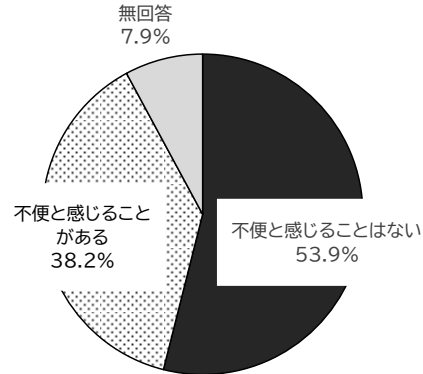
高齢者・障がい者では問題や不便を感じている箇所が「ない」が389人（49.3%）で最も多く、次いで「ある」が300人（38.0%）となっています。

子育て中の親では問題や不便を感じている箇所が「ない」が89人（53.9%）で最も多く、次いで「ある」が63人（38.2%）となっています

《高齢者・障がい者（n=789）》



《子育て中の親（n=165）》



		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	不便を感じることはない	389	49.3	89	53.9	478	50.1
2	不便と感ることがある	300	38.0	63	38.2	363	38.1
3	無回答	100	12.7	13	7.9	113	11.8
	合計	789	100.0	165	100.0	954	100.0

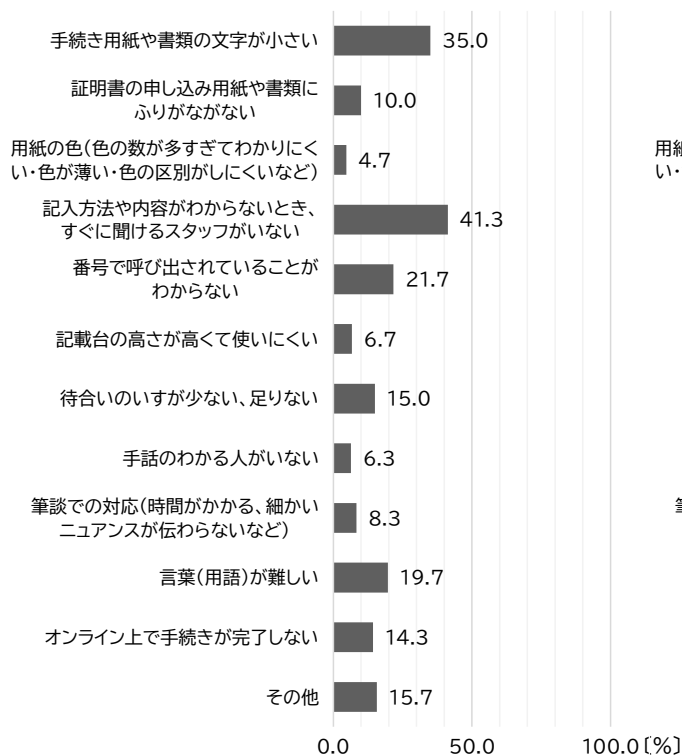
不便を感じている箇所について

高齢者・障がい者 n=300 子育て中の親 n=63

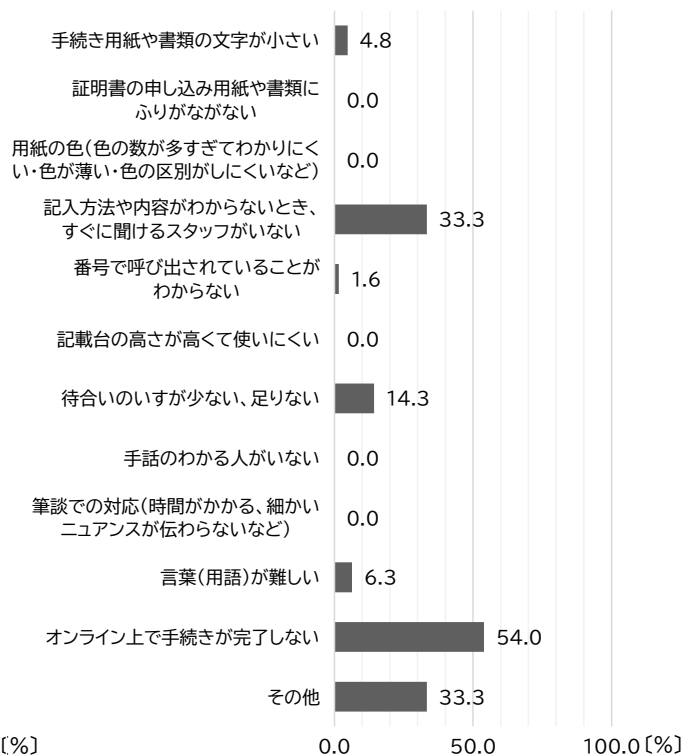
「不便と感ることがある」と回答した人の中で、高齢者・障がい者では「記入方法や内容がわからないとき、すぐに聞けるスタッフがいない」が124人（41.3%）で最も多く、次いで「手続き用紙や書類の文字が小さい」が105人（35.0%）、「番号で呼び出されていることがわからない」が65人（21.7%）となっています。

「不便と感ることがある」と回答した人の中で、子育て中の親では「オンライン上で手続きが完了しない」が34人（54.0%）で最も多く、次いで「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」が21人（33.3%）、「待合いのいすが少ない、足りない」が9人（14.3%）となっています。

《高齢者・障がい者 (n=300)》



《子育て中の親 (n=63)》



		高齢者・障がい者 (n=300)		子育て中の親 (n=63)		合計 (n=363)	
		人	%	人	人	%	人
2	手続き用紙や書類の文字が小さい	105	35.0	3	4.8	108	29.8
3	証明書の申し込み用紙や書類にふりがながない	30	10.0	0	0.0	30	8.3
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)	14	4.7	0	0.0	14	3.9
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	124	41.3	21	33.3	145	39.9
6	番号で呼び出されていることがわからない	65	21.7	1	1.6	66	18.2
7	記載台の高さが高くて使いにくい	20	6.7	0	0.0	20	5.5
8	待合いのいすが少ない、足りない	45	15.0	9	14.3	54	14.9
9	手話のわかる人がいない	19	6.3	0	0.0	19	5.2
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)	25	8.3	0	0.0	25	6.9
11	言葉(用語)が難しい	59	19.7	4	6.3	63	17.4
12	オンライン上で手続きが完了しない	43	14.3	34	54.0	77	21.2
13	その他	47	15.7	21	33.3	68	18.7
	合計	596	—	93	—	689	—

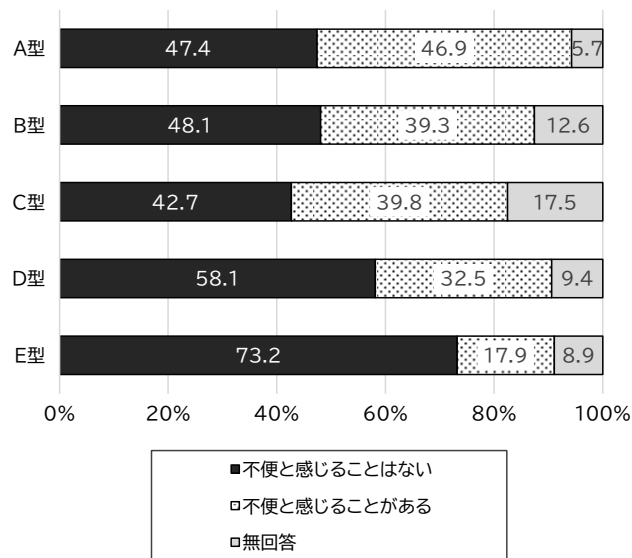
「その他」のうち、「待ち時間が長い」と回答した人は8人です。また、「どの窓口で手続きをしたらいいのかわかりづらい」など手続きの分かりにくさ・複雑さについての意見や、「職員の能力・知識レベルが低い」「担当者が変わると説明が変わるように感じる」などの職員の対応についての意見、「窓口を複数回らないと、手続きが終わらない」「書類が多すぎる」「手書きはすべて、本人が入院中でも代理の人が出来るようにしてほしい」など書類・手続き方法についての意見がありました。(その他、具体的な記載内容は資料編参照)

## 【類型別集計】

「不便を感じている箇所がある」と回答した人の中で最も多くあげられた「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」について類型別で比較すると、E型が50.0%で最も割合が高く、次いでB型が43.1%となっています。

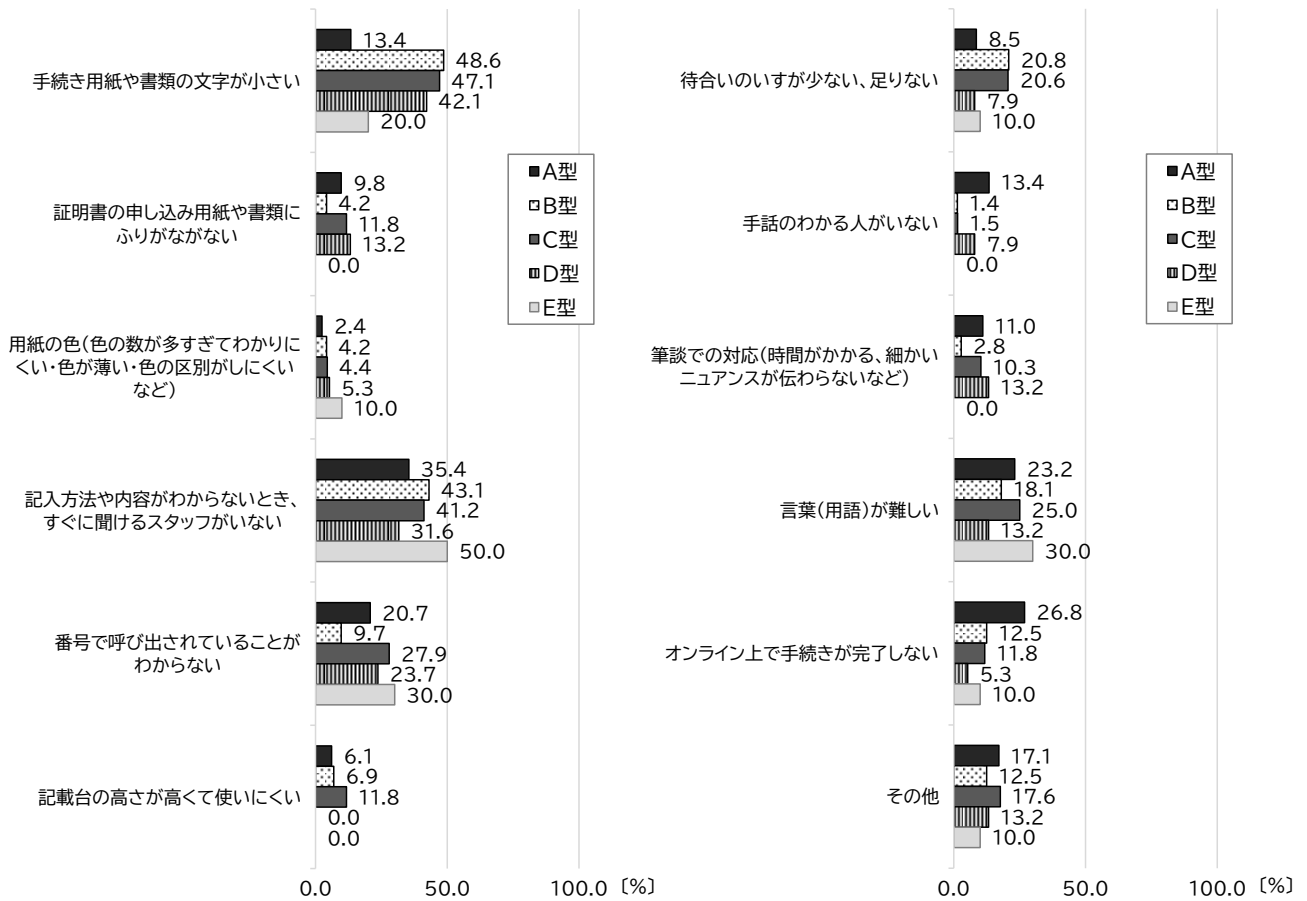
また、「手続き用紙や書類の文字が小さい」はB型が48.6%、C型が47.1%となっています。

A型	65歳未満	障害者手帳：有（介護認定：有を含む）	175人
B型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：無	183人
C型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：有	171人
D型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：有	117人
E型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：無	56人



		A型 (n=175)		B型 (n=183)		C型 (n=171)		D型 (n=117)		E型 (n=56)	
		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
1	不便を感じることはない	83	47.4	88	48.1	73	42.7	68	58.1	41	73.2
2	不便と感じることがある	82	46.9	72	39.3	68	39.8	38	32.5	10	17.9
3	無回答	10	5.7	23	12.6	30	17.5	11	9.4	5	8.9

「不便を感じている箇所」については、次のページ参照。

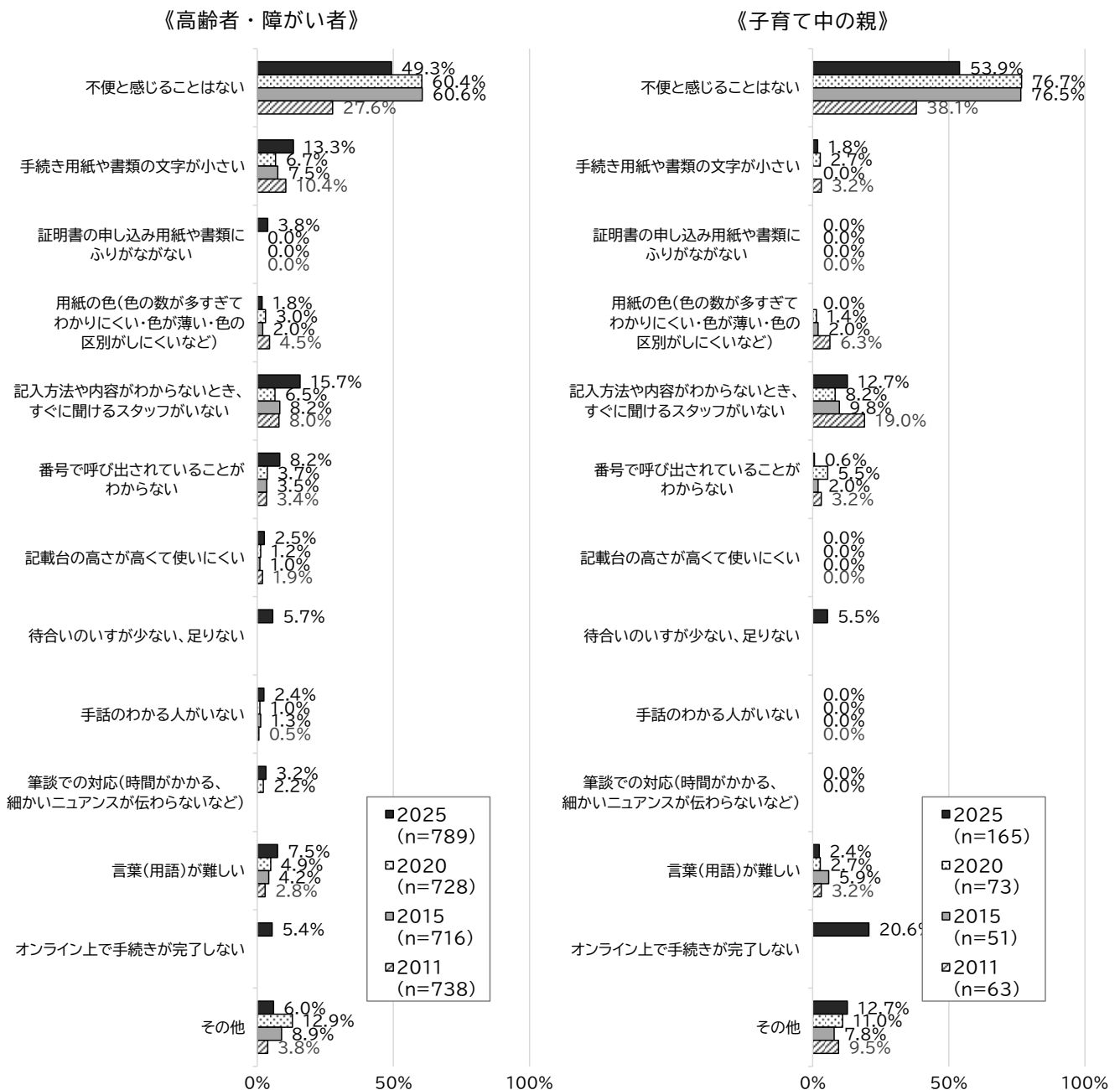


	A型 (n=82)		B型 (n=72)		C型 (n=68)		D型 (n=38)		E型 (n=10)	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
2	11	13.4	35	48.6	32	47.1	16	42.1	2	20.0
3	8	9.8	3	4.2	8	11.8	5	13.2	0	0.0
4	2	2.4	3	4.2	3	4.4	2	5.3	1	10.0
5	29	35.4	31	43.1	28	41.2	12	31.6	5	50.0
6	17	20.7	7	9.7	19	27.9	9	23.7	3	30.0
7	5	6.1	5	6.9	8	11.8	0	0.0	0	0.0
8	7	8.5	15	20.8	14	20.6	3	7.9	1	10.0
9	11	13.4	1	1.4	1	1.5	3	7.9	0	0.0
10	9	11.0	2	2.8	7	10.3	5	13.2	0	0.0
11	19	23.2	13	18.1	17	25.0	5	13.2	3	30.0
12	22	26.8	9	12.5	8	11.8	2	5.3	1	10.0
13	14	17.1	9	12.5	12	17.6	5	13.2	1	10.0

## 【経年比較】

高齢者・障がい者では、問題点として回答数の多かった「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」の割合が2015年では8.2%、2011年は8.0%で0.2ポイントの増加、2020年では6.5%で2015年から1.7ポイントの減少、2025年は15.7%で2020年から9.2ポイント増加となっています。

子育て中の親では、問題点として回答数の多かった「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」の割合が2015年では9.8%、2011年は9.0%で9.2ポイントの減少、2020年では8.2%で2015年から1.6ポイントの減少、2025年は12.7%で2020年から4.5ポイント増加となっています。



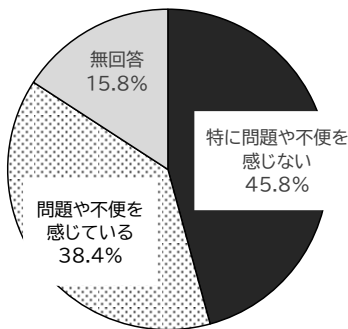
※2011年と2015年は選択肢「筆談での対応(時間がかかる、細かいニュアンスが伝わらないなど)」を設けていないため、当該選択肢は2020年と2025のみを集計しています。同様に「待合いのいすが少ない、足りない」と「オンライン上で手続きが完了しない」は2025年に新たに選択肢を設けたため2025のみを集計しています。

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

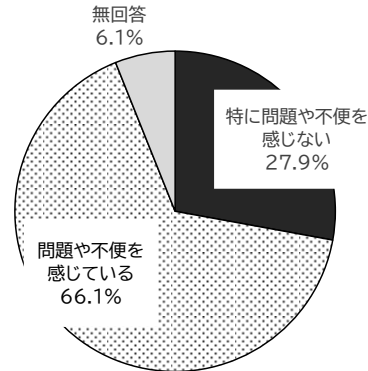
高齢者・障がい者では問題や不便を感じている箇所が「ない」が361人（45.8%）で最も多く、次いで「ある」が303人（38.4%）となっています。

子育て中の親では問題や不便を感じている箇所が「ある」が109人（66.1%）で最も多く、次いで「ない」が46人（27.9%）となっています

《高齢者・障がい者（n=789）》



《子育て中の親（n=165）》



		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	特に問題や不便を感じている箇所はない	361	45.8	46	27.9	407	42.7
2	問題や不便を感じている箇所がある	303	38.4	109	66.1	412	43.2
3	無回答	125	15.8	10	6.1	135	14.2
	合計	789	100.0	165	100.0	954	100.0

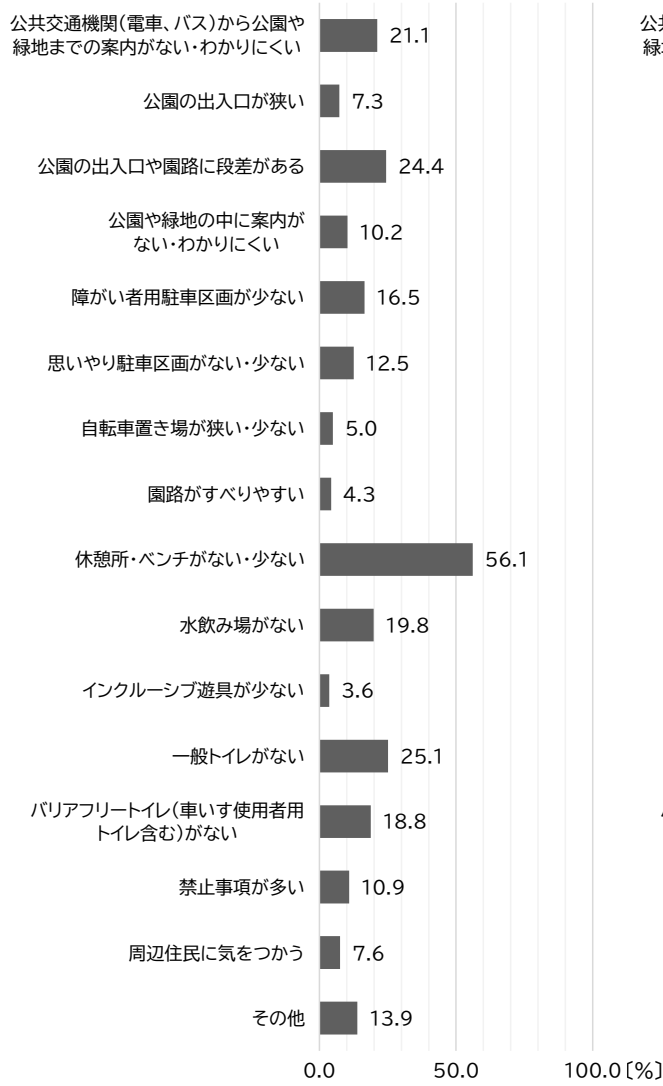
問題や不便を感じている箇所について

高齢者・障がい者 n=303 子育て中の親 n=109

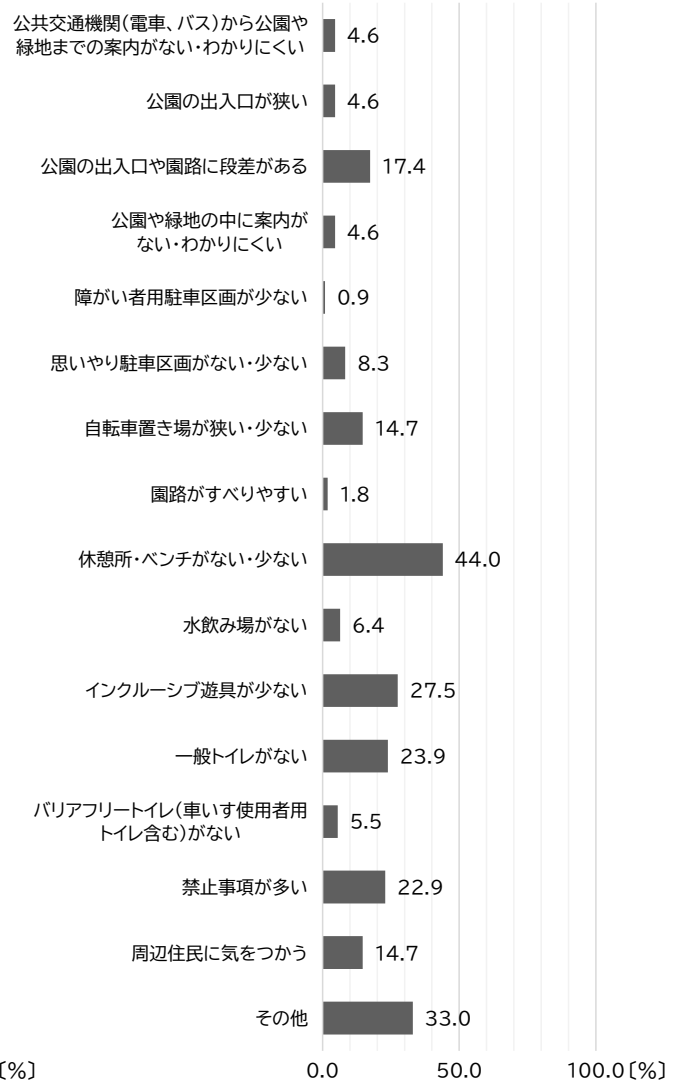
「問題や不便を感じている箇所がある」と回答した人の中で、高齢者・障がい者では「休憩所・ベンチがない・少ない」が170人（56.1%）で最も多く、次いで「一般トイレがない」が76人（25.1%）、「公園の出入口や園路に段差がある」が74人（24.4%）となっています。

「問題や不便を感じている箇所がある」と回答した人の中で、子育て中の親では「休憩所・ベンチがない・少ない」が48人（44.0%）で最も多く、次いで「インクルーシブ遊具が少ない」が30人（27.5%）、「一般トイレがない」が26人（23.9%）となっています。

《高齢者・障がい者 (n=303)》



《子育て中の親 (n=109)》



		高齢者・障がい者 (n=303)		子育て中の親 (n=109)		合計 (n=412)	
		人	%	人	人	%	人
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・わかりにくい	64	21.1	5	4.6	69	16.7
3	公園の出入口が狭い	22	7.3	5	4.6	27	6.6
4	公園の出入口や園路に段差がある	<b>74</b>	<b>24.4</b>	19	17.4	93	22.6
5	公園や緑地の中に案内がない・わかりにくい	31	10.2	5	4.6	36	8.7
6	障がい者用駐車区画が少ない	50	16.5	1	0.9	51	12.4
7	思いやり駐車区画がない・少ない	38	12.5	9	8.3	47	11.4
8	自転車置き場が狭い・少ない	15	5.0	16	14.7	31	7.5
9	園路がすべりやすい	13	4.3	2	1.8	15	3.6
10	休憩所・ベンチがない・少ない	<b>170</b>	<b>56.1</b>	<b>48</b>	<b>44.0</b>	218	52.9
11	水飲み場がない	60	19.8	7	6.4	67	16.3
12	インクルーシブ遊具が少ない	11	3.6	<b>30</b>	<b>27.5</b>	41	10.0
13	一般トイレがない	<b>76</b>	<b>25.1</b>	<b>26</b>	<b>23.9</b>	102	24.8
14	バリアフリートイレ(車いす使用者用トイレ含む)がない	57	18.8	6	5.5	63	15.3
15	禁止事項が多い	33	10.9	25	22.9	58	14.1
16	周辺住民に気をつかう	23	7.6	16	14.7	39	9.5
17	その他	42	13.9	36	33.0	78	18.9
	合計	779	—	256	—	1035	—

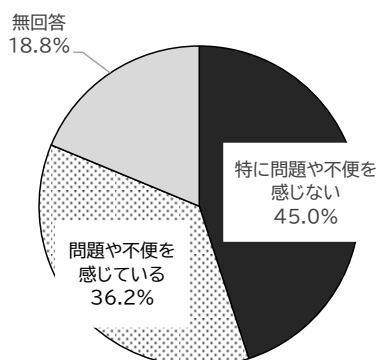
「その他」は、「遊具が少ない・充実していない」「遊具が古い」「夏場は遊具が熱くなりすぎる」など、遊具に関する意見や、「トイレが少ない」「駐車場がない」「日陰になる場所が少ない」など設備に対する意見、「トイレが汚い」「雑草が多い」「ベンチなどが壊れそう」など維持管理面に関する意見、「飼い犬のマナー」「ゴミ(タバコの吸い殻など含む)が多い」など利用者のマナーに関する意見がありました。それ以外の意見では、「利用しないのでわからない」など、判断できないと回答している人も24人いました。(その他、具体的な記載内容は資料編参照)

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

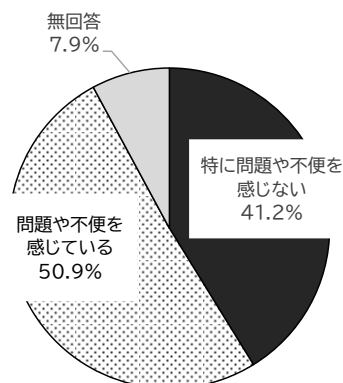
高齢者・障がい者では問題や不便を感じている箇所が「ない」が 355 人 (45.0%) で最も多く、次いで「ある」が 286 人 (36.2%) となっています。

子育て中の親では問題や不便を感じている箇所が「ある」が 84 人 (50.9%) で最も多く、次いで「ない」が 68 人 (41.2%) となっています

《高齢者・障がい者 (n=789)》



《子育て中の親 (n=165)》



		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	特に問題や不便を感じない	355	45.0	68	41.2	423	44.3
2	問題や不便を感じている	286	36.2	84	50.9	370	38.8
3	無回答	148	18.8	13	7.9	161	16.9
	合計	789	100.0	165	100.0	954	100.0

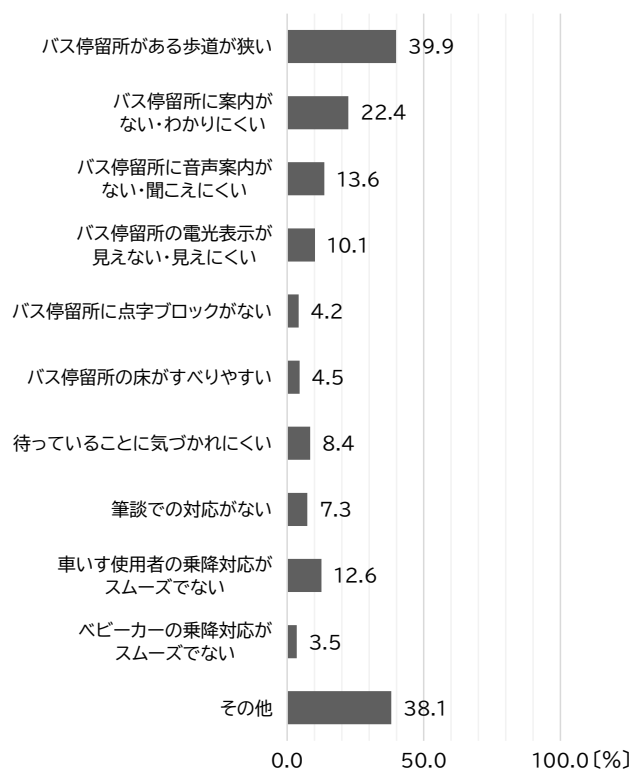
問題や不便を感じている箇所について

高齢者・障がい者 n=286 子育て中の親 n=84

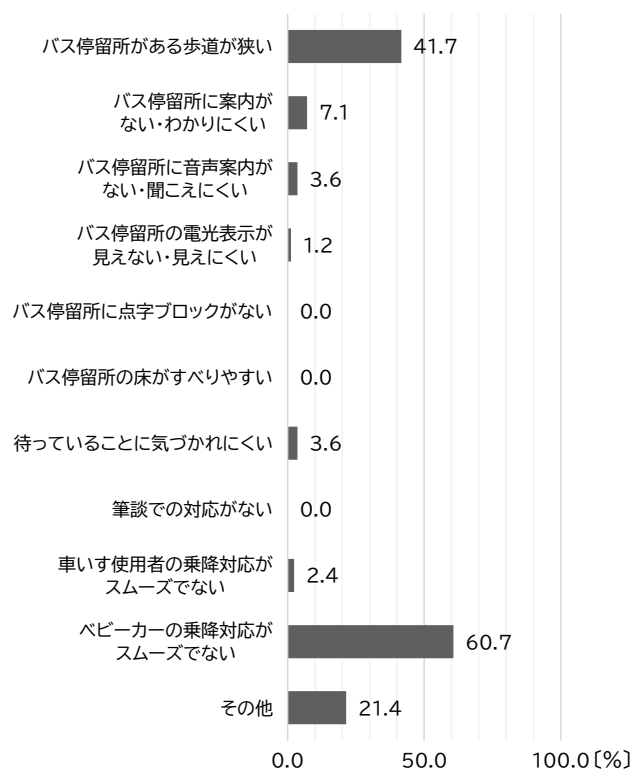
「問題や不便を感じている」と回答した人の中で、高齢者・障がい者では「バス停留所がある歩道が狭い」が 114 人 (39.9%) で最も多く、次いで「バス停留所に案内がない・わかりにくい」が 64 人 (22.4%)、「バス停留所に音声案内がない・聞こえにくい」が 39 人 (13.6%) となっています。

「問題や不便を感じている」と回答した人の中で、子育て中の親では「ベビーカーの乗降対応がスムーズでない」が 51 人 (60.7%) で最も多く、次いで「バス停留所がある歩道が狭い」が 35 人 (41.7%)、「バス停留所に案内がない・わかりにくい」が 6 人 (7.1%) となっています。

《高齢者・障がい者 (n=286)》



《子育て中の親 (n=84)》



		高齢者・障がい者 (n=286)		子育て中の親 (n=84)		合計 (n=370)	
		人	%	人	人	%	人
2	バス停留所がある歩道が狭い	114	39.9	35	41.7	149	40.3
3	バス停留所に案内がない・わかりにくい	64	22.4	6	7.1	70	18.9
4	バス停留所に音声案内がない・聞こえにくい	39	13.6	3	3.6	42	11.4
5	バス停留所の電光表示が見えない・見えにくい	29	10.1	1	1.2	30	8.1
6	バス停留所に点字ブロックがない	12	4.2	0	0.0	12	3.2
7	バス停留所の床がすべりやすい	13	4.5	0	0.0	13	3.5
8	待っていることに気づかれにくい	24	8.4	3	3.6	27	7.3
9	筆談での対応がない	21	7.3	0	0.0	21	5.7
10	車いす使用者の乗降対応がスムーズでない	36	12.6	2	2.4	38	10.3
11	ベビーカーの乗降対応がスムーズでない	10	3.5	51	60.7	61	16.5
12	その他	109	38.1	18	21.4	127	34.3
	合計	471	-	119	-	590	-

「その他」では、「屋根が欲しい・雨除けが欲しい」と回答した人が14人、「ベンチが欲しい」と回答した人が12人、「本数が少ない・バスが来ない」など回答した人が12人と多くなっています。

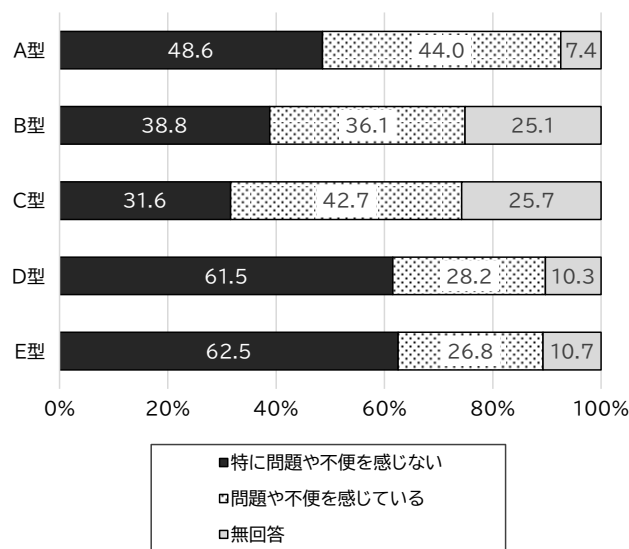
また、「双子用ベビーカーだとなかなか乗れない」「ベビーカーを広げたまま乗っていると白い目で見られることがある」など、ベビーカーに関する意見や、「手帳を見せても、料金設定が終わったのか案内されない」「バスのアナウンスが聞こえにくい」など、バス運転手に対する意見などがありました。それ以外の意見では、「利用しないのでわからない」など、判断できないと回答している人も35人いました。(その他、具体的な記載内容は資料編参照)

## 【類型別集計】

「問題や不便を感じている」と回答した人の中で最も多くあげられた「バス停留所がある歩道が狭い」について類型別で比較すると、E型が60.0%で最も割合が高く、次いでD型が51.5%となっています。

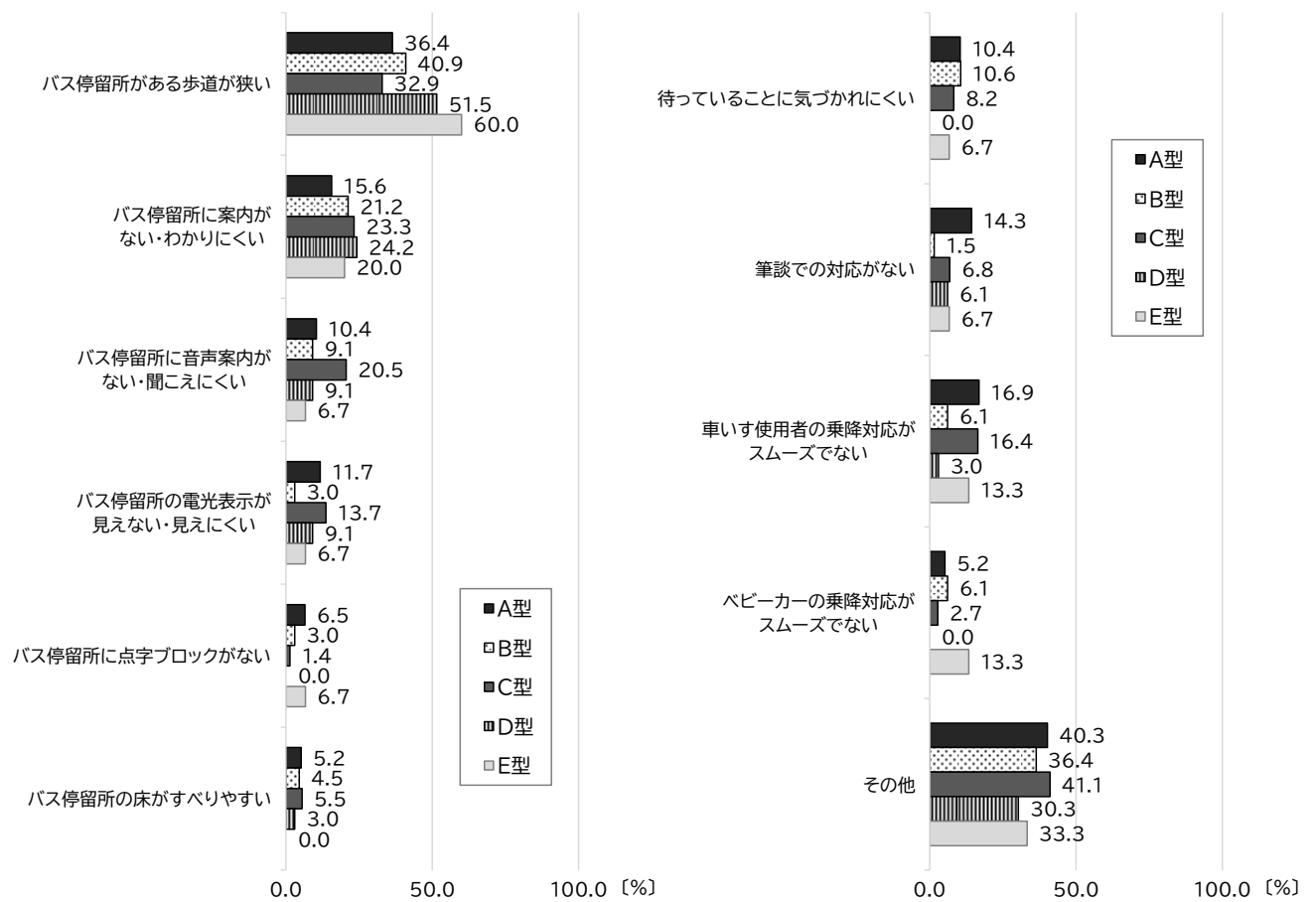
また、「バス停留所に案内がない・わかりにくい」はD型が24.2%、C型が23.3%となっています。

A型	65歳未満	障害者手帳：有（介護認定：有を含む）	175人
B型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：無	183人
C型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：有	171人
D型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：有	117人
E型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：無	56人



		A型 (n=175)		B型 (n=183)		C型 (n=171)		D型 (n=117)		E型 (n=56)	
		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
1	特に問題や不便を感じない	85	48.6	71	38.8	54	31.6	72	61.5	35	62.5
2	問題や不便を感じている	77	44.0	66	36.1	73	42.7	33	28.2	15	26.8
3	無回答	13	7.4	46	25.1	44	25.7	12	10.3	6	10.7

「問題や不便を感じている箇所」については、次のページ参照。

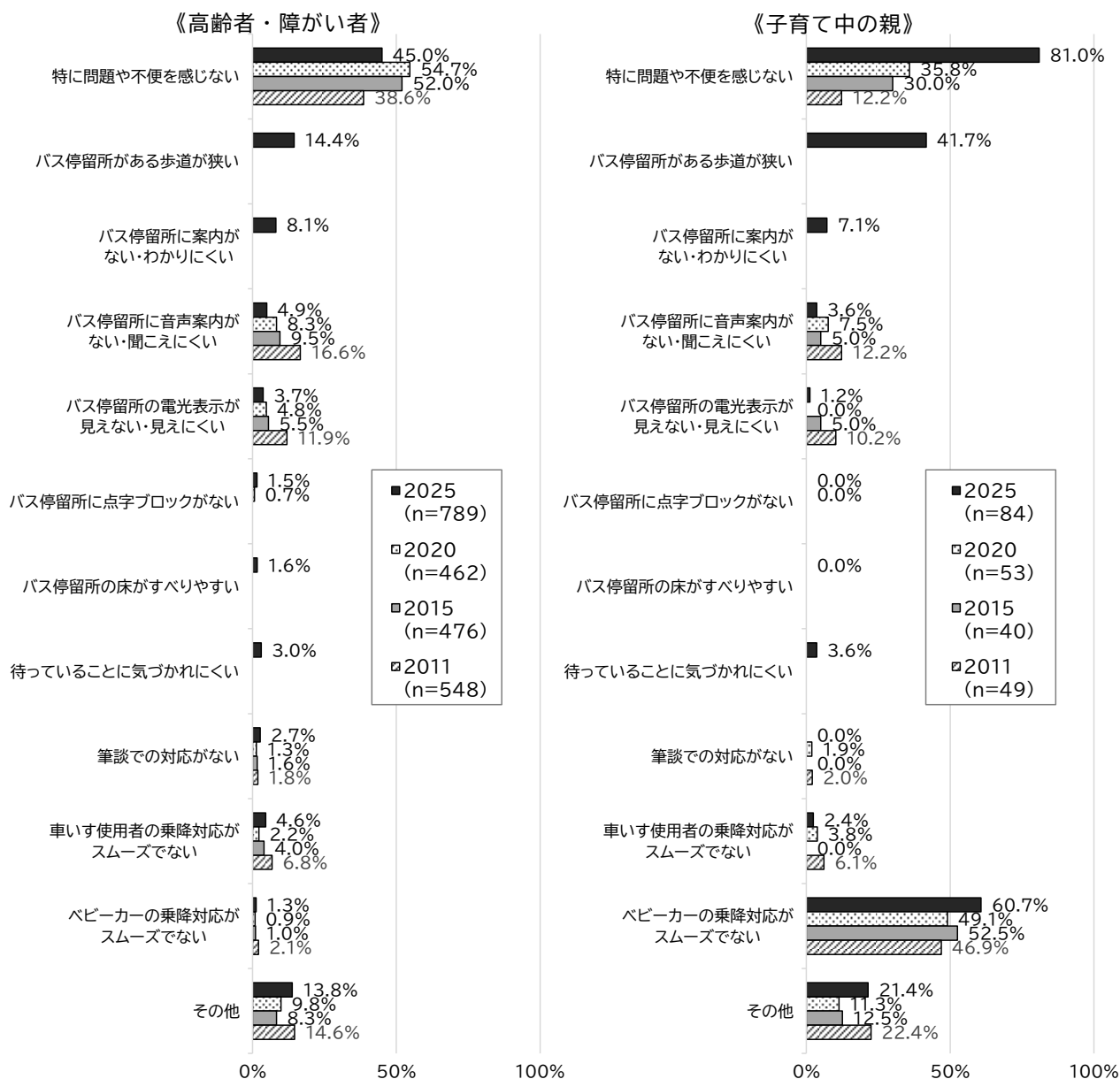


		A型 (n=77)		B型 (n=66)		C型 (n=73)		D型 (n=33)		E型 (n=15)	
		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
2	バス停留所がある歩道が狭い	85	36.4	71	40.9	54	32.9	72	51.5	35	60.0
3	バス停留所に案内がない・わかりにくい	28	15.6	27	21.2	24	23.3	17	24.2	9	20.0
4	バス停留所に音声案内がない・聞こえにくい	12	10.4	14	9.1	17	20.5	8	9.1	3	6.7
5	バス停留所の電光表示が見えない・見えにくい	8	11.7	6	3.0	15	13.7	3	9.1	1	6.7
6	バス停留所に点字ブロックがない	9	6.5	2	3.0	10	1.4	3	0.0	1	6.7
7	バス停留所の床がすべりやすい	5	5.2	2	4.5	1	5.5	0	3.0	1	0.0
8	待っていることに気づかれにくい	4	10.4	3	10.6	4	8.2	1	0.0	0	6.7
9	筆談での対応がない	8	14.3	7	1.5	6	6.8	0	6.1	1	6.7
10	車いす使用者の乗降対応がスムーズでない	11	16.9	1	6.1	5	16.4	2	3.0	1	13.3
11	ベビーカーの乗降対応がスムーズでない	13	5.2	4	6.1	12	2.7	1	0.0	2	13.3
12	その他	4	40.3	4	36.4	2	41.1	0	30.3	2	33.3

## 【経年比較】

高齢者・障がい者では「バス停留所に音声案内がない・聞こえにくい」「バス停留所の電光表示が見えない・見えにくい」の項目で、問題や不便と感じている割合が減少しています。

子育て中の親では、回答数の多かった「ベビーカーの乗降対応がスムーズでない」について、2015年は52.5%、2011年は46.9%で5.6ポイントの増加、2020年では49.1%で2015年から3.4ポイントの減少、2025年では60.7%で2020年から11.6%増加となっています。



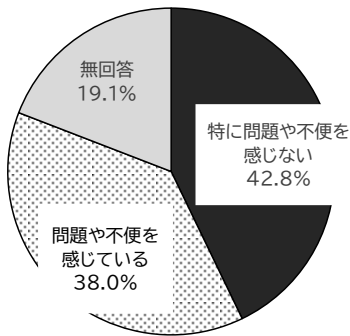
※2011年と2015年は選択肢「バス停留所に点字ブロックがない」を設けていないため、当該選択肢は2020年と2025年のみを集計しています。同様に「バス停留所がある歩道が狭い」と「バス停留所に案内がない・わかりにくい」「バス停留所の床がすべりやすい」「待っていることに気づかれにくい」は2025年に新たに選択肢を設けたため2025年のみを集計しています。なお、2011年と2015年、2020年は路線バスを「利用しない」を除いた数を母数として割合を算出しています。

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

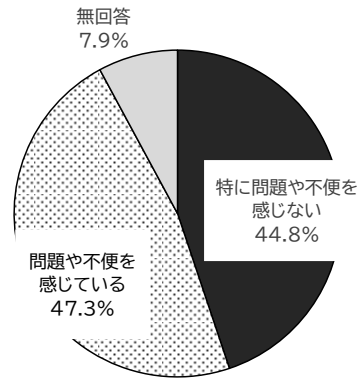
高齢者・障がい者では問題や不便を感じている箇所が「ない」が 338 人（42.8%）で最も多く、次いで「ある」が 300 人（38.0%）となっています。

子育て中の親では問題や不便を感じている箇所が「ある」が 78 人（47.3%）で最も多く、次いで「ない」が 74 人（44.8%）となっています

《高齢者・障がい者 (n=789)》



《子育て中の親 (n=165)》



	高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
	人	%	人	%	人	%
1 特に問題や不便を感じている箇所はない	338	42.8	74	44.8	412	43.2
2 問題や不便を感じている箇所がある	300	38.0	78	47.3	378	39.6
3 無回答	151	19.1	13	7.9	164	17.2
合計	789	100.0	165	100.0	954	100.0

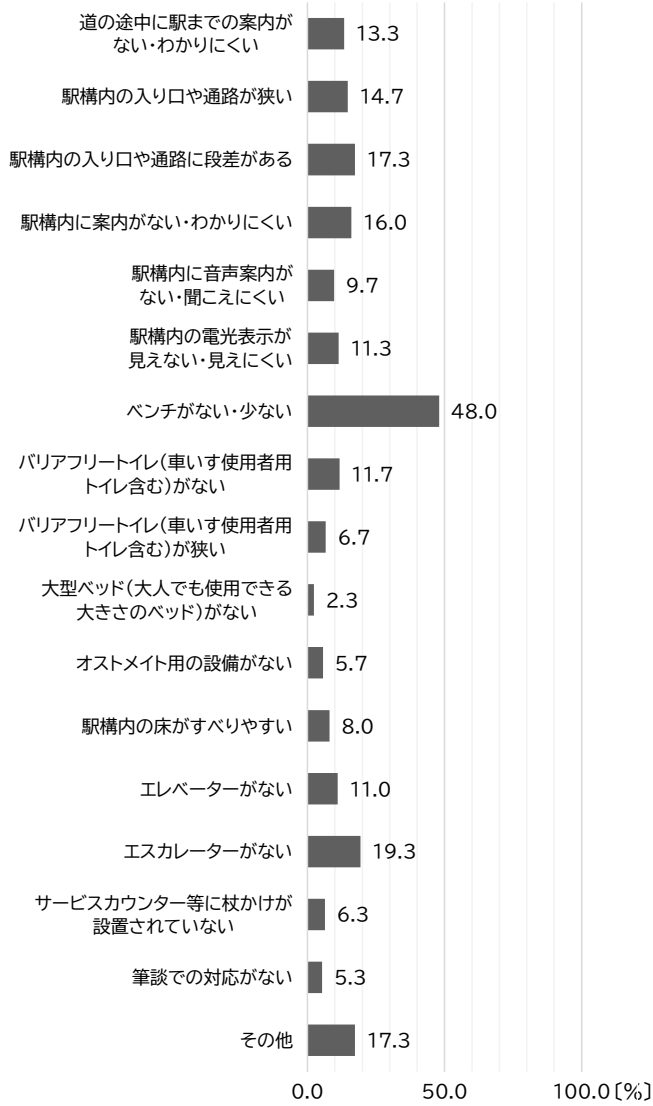
問題や不便を感じている箇所について

高齢者・障がい者 n=300 子育て中の親 n=78

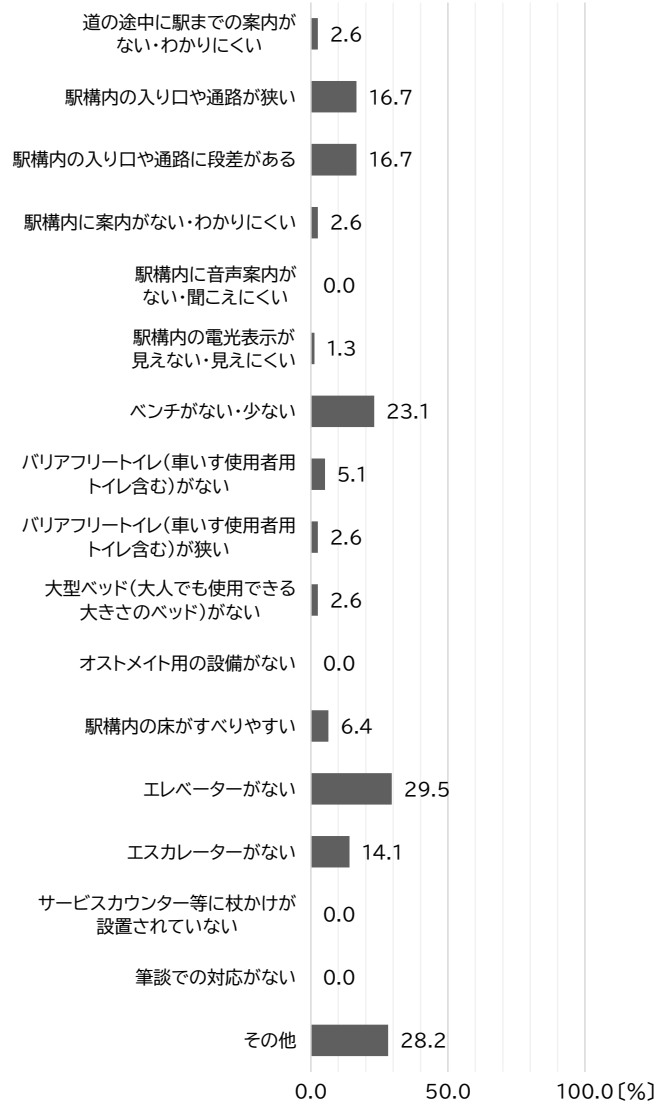
「問題や不便を感じている箇所がある」と回答した人の中で、高齢者・障がい者では「ベンチがない・少ない」が 144 人（48.0%）で最も多く、次いで「エスカレーターがない」が 58 人（19.3%）、「駅構内の入り口や通路に段差がある」が 52 人（17.3%）となっています。

「問題や不便を感じている箇所がある」と回答した人の中で、子育て中の親では「エレベーターがない」が 23 人（29.5%）で最も多く、次いで「ベンチがない・少ない」が 18 人（23.1%）、「駅構内の入り口や通路が狭い」と「駅構内の入り口や通路に段差がある」がそれぞれ 13 人（16.7%）となっています。

《高齢者・障がい者 (n=300)》



《子育て中の親 (n=78)》



		高齢者・障がい者 (n=300)		子育て中の親 (n=78)		合計 (n=378)	
		人	%	人	人	%	人
2	道の途中に駅までの案内がない・わかりにくい	40	13.3	2	2.6	42	11.1
3	駅構内の入り口や通路が狭い	44	14.7	13	16.7	57	15.1
4	駅構内の入り口や通路に段差がある	52	17.3	13	16.7	65	17.2
5	駅構内に案内がない・わかりにくい	48	16.0	2	2.6	50	13.2
6	駅構内に音声案内がない・聞こえにくい	29	9.7	0	0.0	29	7.7
7	駅構内の電光表示が見えない・見えにくい	34	11.3	1	1.3	35	9.3
8	ベンチがない・少ない	144	48.0	18	23.1	162	42.9
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	35	11.7	4	5.1	39	10.3
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	20	6.7	2	2.6	22	5.8
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	7	2.3	2	2.6	9	2.4
12	オストメイト用の設備がない	17	5.7	0	0.0	17	4.5
13	駅構内の床がすべりやすい	24	8.0	5	6.4	29	7.7
14	エレベーターがない	33	11.0	23	29.5	56	14.8
15	エスカレーターがない	58	19.3	11	14.1	69	18.3
16	サービスカウンター等に杖かけが設置されていない	19	6.3	0	0.0	19	5.0
17	筆談での対応がない	16	5.3	0	0.0	16	4.2
18	その他	52	17.3	22	28.2	74	19.6
	合計	672	—	118	—	790	—

「その他」は、「エレベーターが狭い・小さい」「エレベーターの利用がしにくい」とエレベーターに関する意見が16人となっています。

また、「駅員さんに声をかけにくい」など駅員に関する意見や、「ベビーカーでも通りやすい改札がほしい」「幅広の改札が少ない」など改札に関する意見、「ヘルプマークが認知されていない」「優先席前でヘルプマークを付けて立っていても譲ってもらえない事がある」など利用者のマナーに関する意見がありました。聴覚に障がいのある方からは「事故等のトラブルによる運転見合わせについての放送がわからない」「駅員さんが不在の場合があり、インターホンしか置いてないため、耳が聞こえず、困っている。テレビ電話のような顔見での対応を希望」「手話のできる駅員がいない」などの意見が出ています。

それ以外の意見では、「利用しないのでわからない」など、判断できないと回答している人が26人いました。（その他、具体的な記載内容は資料編参照）

## 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）

主な意見について、キーワード別に以下に書き出しています。（その他、具体的な記載内容は資料編参照）

### （１）交通の不便さ

---

- ・バスの本数が少ない、間隔が長い（例：1時間に1本）、時間通りに来ない
- ・バス乗り場が不便
- ・タクシーがつかまりにくい、乗り場が駅から遠い、乗り場に屋根がない
- ・町田駅まわりはエレベーターやスロープが少ない。古いビルや建物も多く、ベビーカーだと遠回りになったり、外出しにくい
- ・エレベーターが混みすぎて何回も待たないといけない
- ・

### （２）歩道・道路の不便さ

---

- ・歩道が狭い、歩道がガタガタすぎる
- ・歩道がでこぼこや、欠けている所があり、車いすのキャスターが引っかかって危険
- ・車道と歩道の段差が、所によって違い歩きにくい
- ・道路に車道と歩道の区別がない
- ・狭い道路を走るバスが危ない
- ・自転車用の道が狭く短い、自転車が走れるスペースが狭い

### （３）自転車のマナー

---

- ・自転車のマナーが悪い
- ・自転車運転中にスマホを見ており、人にぶつかる
- ・歩道を歩いているのに自転車が猛スピードで後から来られる時が一番怖い
- ・歩道で徐行せず何度もぶつかりそうになった

### （４）バリアフリートイレ、駐車場

---

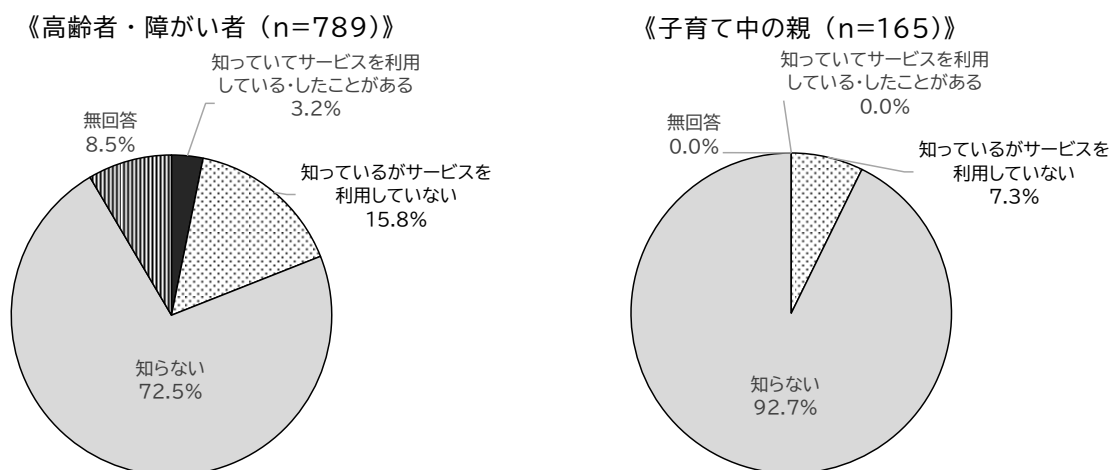
- ・障がい者、車椅子トイレを増やしてほしい。
- ・誰でもトイレに、健常者と思われる人が使っている。今まで待たされて、車いすの人が出てきたことは1回しかありません。
- ・障がい者駐車スペースがサイドばかり広がっていて、後ろからスロープで車椅子ごと降りる際のスペースが確保されてない駐車場ばかり。福祉車両は後ろからスロープで車椅子を降ろすことをちゃんと考慮してほしい。
- ・車椅子使用者の駐車場は、普通に停めると後ろ側にポールや植物が置かれていることが多く、スロープが降ろせない事が多い。

## 4 町田市福祉輸送サービス共同配車センターについて

### 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○）

高齢者・障がい者では「知らない」が572人（72.5%）で最も多く、次いで「知っているがサービスを利用していない」が125人（15.8%）となっています。

子育て中の親では「知らない」が153（92.7%）で最も多く、次いで「知っているがサービスを利用していない」が12人（7.3%）となっています。



		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	知っているがサービスを利用している・したことがある	25	3.2	0	0.0	25	2.6
2	知っているがサービスを利用していない	125	15.8	12	7.3	137	14.4
3	知らない	572	72.5	153	92.7	725	76.0
4	無回答	67	8.5	0	0.0	67	7.0
	合計	789	100.0	165	100.0	954	100.0

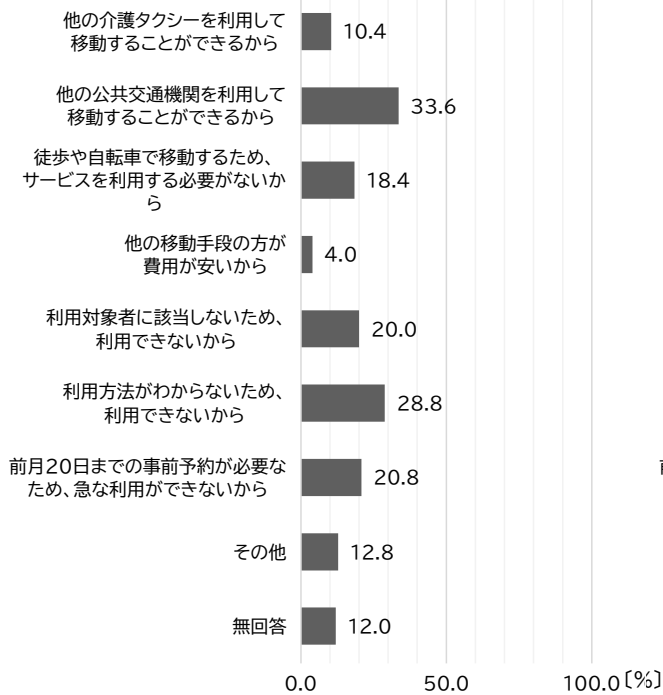
### 問 13-2 町田市福祉輸送サービス共同配車センターを利用していない理由を教えてください。（いくつでも○）

高齢者・障がい者 n=125 子育て中の親 n=12

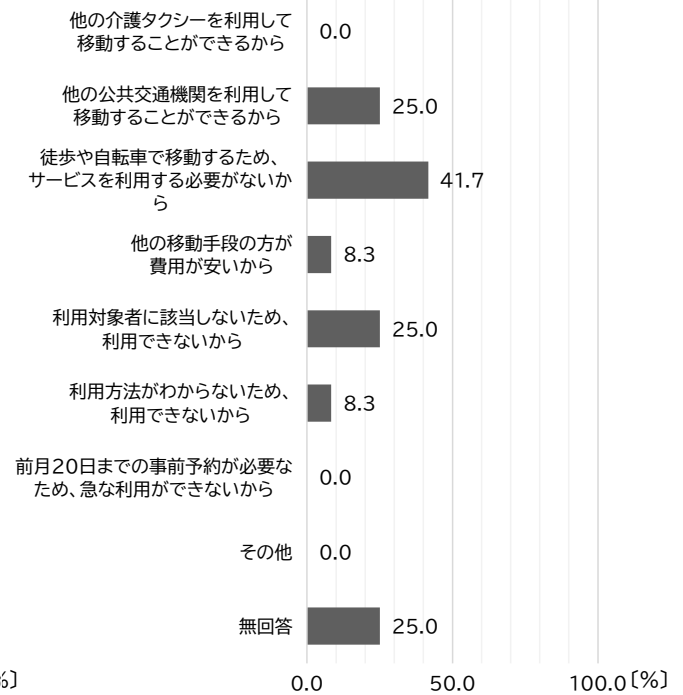
「知っているがサービスを利用していない」と回答した人の中で、高齢者・障がい者では「他の公共交通機関を利用して移動することができるから」が42人（33.6%）で最も多く、次いで「利用方法がわからないため、利用できないから」が36人（28.8%）、「前月20日までの事前予約が必要なため、急な利用ができないから」が26人（20.8%）となっています。

「知っているがサービスを利用していない」と回答した人の中で、子育て中の親では「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」が5人（41.7%）で最も多く、次いで「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」と「利用対象者に該当しないため、利用できないから」がそれぞれ3人（25.0%）となっています。

《高齢者・障がい者 (n=125)》



《子育て中の親 (n=12)》



		高齢者・障がい者 (n=125)		子育て中の親 (n=12)		合計 (n=137)	
		人	%	人	人	%	人
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	13	10.4	0	0.0	13	9.5
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	42	33.6	3	25.0	45	32.8
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	23	18.4	5	41.7	28	20.4
4	他の移動手段の方が費用が安いから	5	4.0	1	8.3	6	4.4
5	利用対象者に該当しないため、利用できないから	25	20.0	3	25.0	28	20.4
6	利用方法がわからないため、利用できないから	36	28.8	1	8.3	37	27.0
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	26	20.8	0	0.0	26	19.0
8	その他	16	12.8	0	0.0	16	11.7
9	無回答	15	12.0	3	25.0	18	13.1
	合計	326	—	28	—	354	—

「その他」は、「家族の車を利用する」という意見や、「タクシー会社のタクシーを利用する」などの意見がありました。(その他、具体的な記載内容は資料編参照)

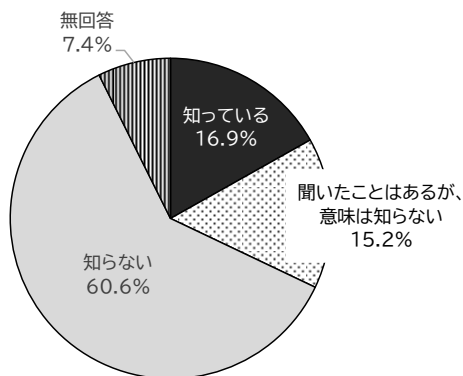
## 5 心のバリアフリーについて

### 問 14 「心のバリアフリー」をご存知ですか？（1つに○）

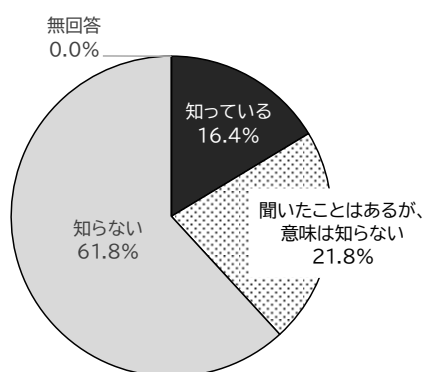
高齢者・障がい者では「知らない」が478人（60.6%）で最も多く、次いで「知っている」が133人（16.9%）となっています。

子育て中の親では「知らない」が102（61.8%）で最も多く、次いで「聞いたことはあるが、意味は知らない」が36人（21.8%）となっています。

《高齢者・障がい者（n=789）》



《子育て中の親（n=165）》

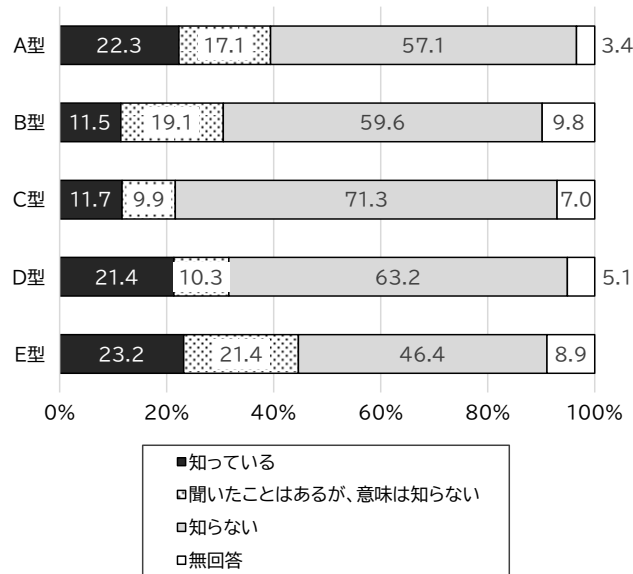


		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	知っている	133	16.9	27	16.4	160	16.8
2	聞いたことはあるが、意味は知らない	120	15.2	36	21.8	156	16.4
3	知らない	<b>478</b>	<b>60.6</b>	<b>102</b>	<b>61.8</b>	<b>580</b>	<b>60.8</b>
4	無回答	58	7.4	0	0.0	58	6.1
	合計	789	100.0	165	100.0	954	100.0

## 【類型別集計】

全回答者の利用で最も多くあげられた「知らない」について類型別で比較すると、C型が71.3%で最も割合が高く、次いでD型が63.2%となっています。

A型	65歳未満	障害者手帳：有（介護認定：有を含む）	175人
B型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：無	183人
C型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：有	171人
D型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：有	117人
E型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：無	56人



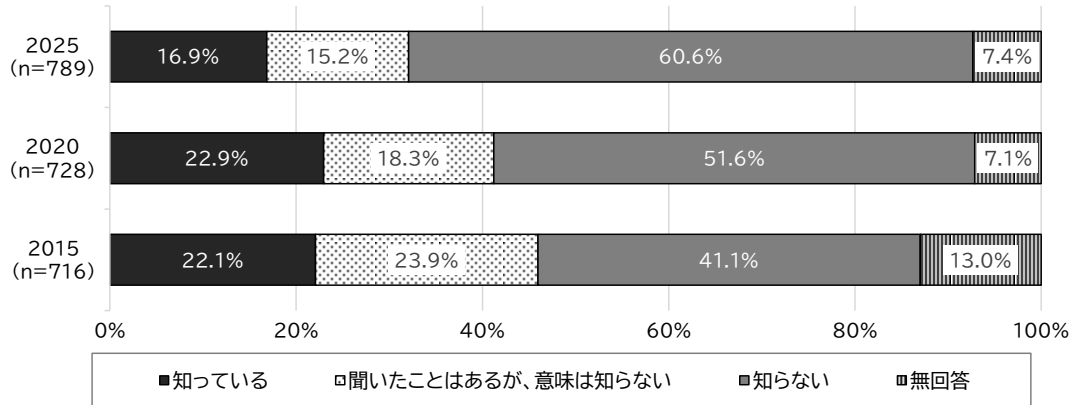
		A型 (n=175)		B型 (n=183)		C型 (n=171)		D型 (n=117)		E型 (n=56)	
		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
1	知っている	39	22.3	21	11.5	20	11.7	25	21.4	13	23.2
2	聞いたことはあるが、意味は知らない	30	17.1	35	19.1	17	9.9	12	10.3	12	21.4
3	知らない	100	57.1	109	59.6	122	71.3	74	63.2	26	46.4
4	無回答	6	3.4	18	9.8	12	7.0	6	5.1	5	8.9

## 【経年比較】

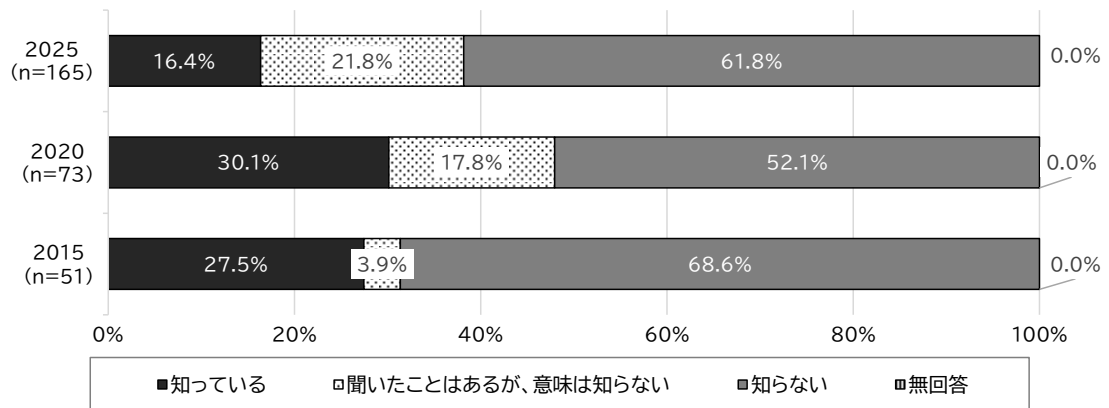
高齢者・障がい者では「知らない」の割合が増加しています。

子育て中の親では「知っている」と回答した人は、2020年は30.1%、2015年は27.5%で2.6ポイントの増加、2025年では16.4%で2020年から13.7ポイントの減少となっています。また、「聞いたことはあるが、意味は知らない」の割合が増加しています。

### 《高齢者・障がい者》



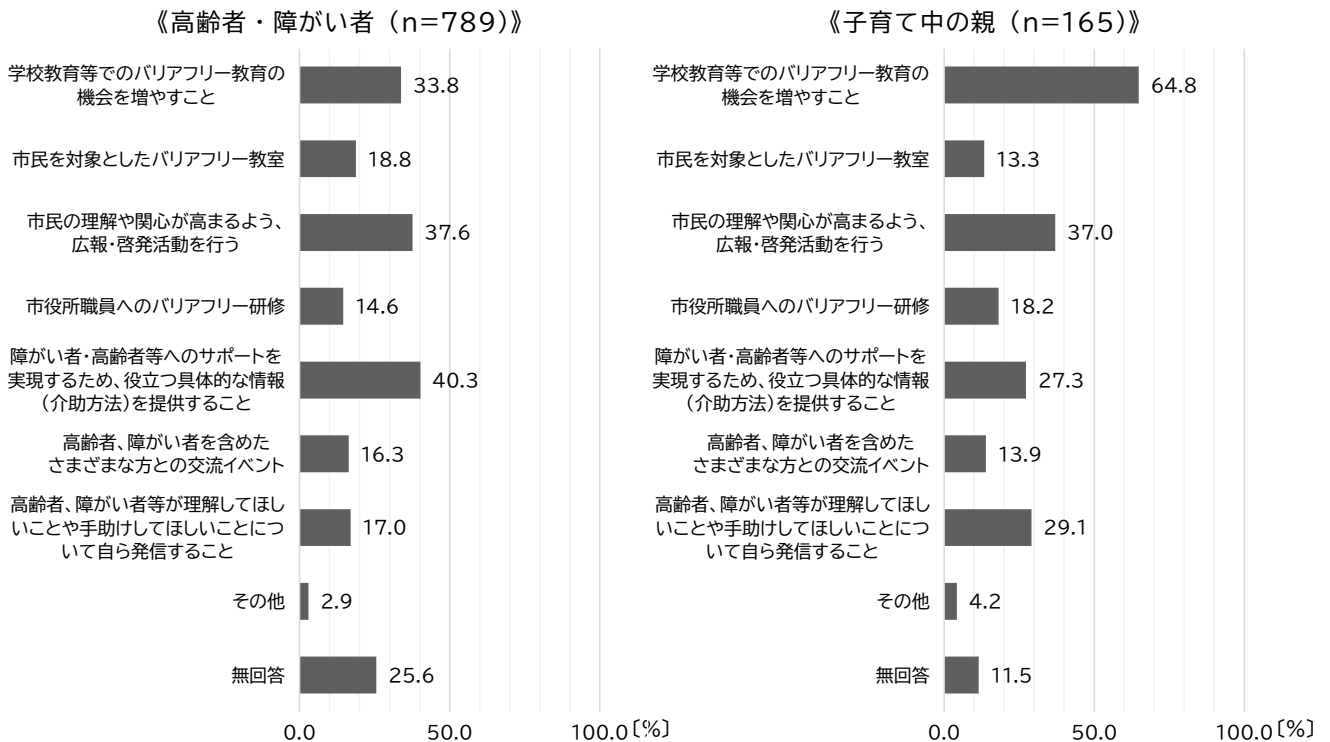
### 《子育て中の親》



問 15 「心のバリアフリー」を進めるために、どのような市の取組が重要だと思いますか？（優先順位が高いもの3つに○）

高齢者・障がい者では「障がい者・高齢者等へのサポートを実現するため、役立つ具体的な情報（介助方法）を提供すること」が318人（40.3%）で最も多く、次いで「市民の理解や関心が高まるよう、広報・啓発活動を行う」が297人（37.6%）となっています。

子育て中の親では「学校教育等でのバリアフリー教育の機会を増やすこと」が107（64.8%）で最も多く、次いで「市民の理解や関心が高まるよう、広報・啓発活動を行う」が61人（37.0%）となっています。



		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	学校教育等でのバリアフリー教育の機会を増やすこと	267	33.8	107	64.8	374	39.2
2	市民を対象としたバリアフリー教室	148	18.8	22	13.3	170	17.8
3	市民の理解や関心が高まるよう、広報・啓発活動を行う	297	37.6	61	37.0	358	37.5
4	市役所職員へのバリアフリー研修	115	14.6	30	18.2	145	15.2
5	障がい者・高齢者等へのサポートを実現するため、役立つ具体的な情報（介助方法）を提供すること	318	40.3	45	27.3	363	38.1
6	高齢者、障がい者を含めたさまざまな方との交流イベント	129	16.3	23	13.9	152	15.9
7	高齢者、障がい者等が理解してほしいことや手助けしてほしいことについて自ら発信すること	134	17.0	48	29.1	182	19.1
8	その他	23	2.9	7	4.2	30	3.1
9	無回答	202	25.6	19	11.5	221	23.2
	合計	1633	—	362	—	1995	—

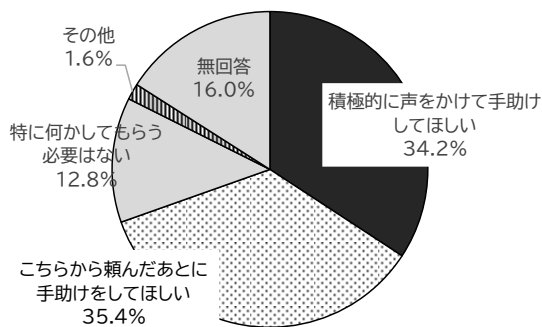
「その他」は、「同居家族にも学習教育の機会」「家庭内での話し合いが必要」など家族に関する意見があります。また、「ポスターとか、CM」「周知の方法としてわざわざ参加するような講座などではなく、SNS などサクッと数十秒で見られるようなものならいいと思う」など周知方法に関する意見や、「ピアサポーター養成講座実施と市役所でピアサポーター設置」「義務教育から健常者と障がい者を分けていることが大問題、健常者がもっともっと障がい者に馴れることが重要」などの意見が出ています。（その他、具体的な記載内容は資料編参照）

問 16 まちの中で困った場合、あなたは周りの人にどのように手助けや声かけをしてほしいですか？（1つに○）

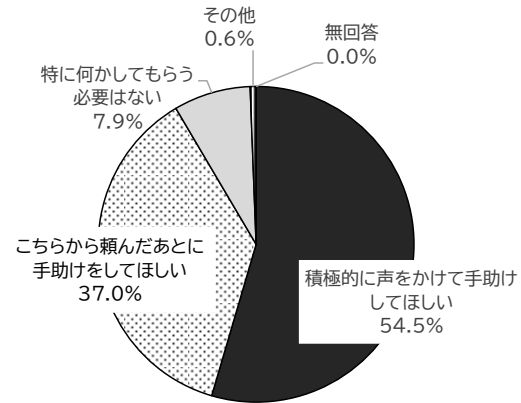
高齢者・障がい者では「こちらから頼んだあとに手助けをしてほしい」が 279 人（35.4%）で最も多く、次いで「積極的に声をかけて手助けしてほしい」が 270 人（34.2%）となっています。

子育て中の親では「積極的に声をかけて手助けしてほしい」が 90（54.5%）で最も多く、次いで「こちらから頼んだあとに手助けをしてほしい」が 61 人（37.0%）となっています。

《高齢者・障がい者（n=789）》



《子育て中の親（n=165）》



		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	積極的に声をかけて手助けしてほしい	270	34.2	90	54.5	360	37.7
2	こちらから頼んだあとに手助けをしてほしい	279	35.4	61	37.0	340	35.6
3	特に何かしてもらう必要はない	101	12.8	13	7.9	114	11.9
4	その他	13	1.6	1	0.6	14	1.5
5	無回答	126	16.0	0	0.0	126	13.2
	合計	789	100.0	165	100.0	954	100.0

問 16-2 上記、問 16 で「3 特に何かしてもらう必要はない」を選んだ方にお伺いします。その理由を教えてください。

高齢者・障がい者 n=101 子育て中の親 n=13

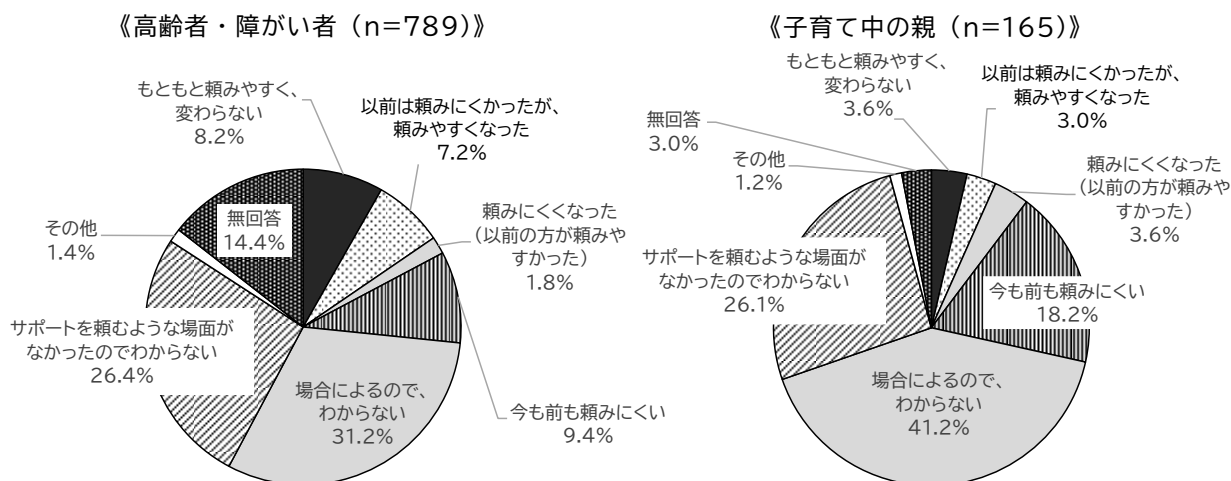
「特に何かしてもらう必要はない」と回答した人のうち、「自分で対応できる」など自立している人は 39 人、常に家族やヘルパーなどの介助者と一緒に外出している人が 14 人います。また、「入院生活のため」や「外出しない」などと回答した人もいます。

その他には「声が出せないため、上手く伝える事が出来ない。また、時間がかかるので相手に迷惑になるから」「手話をわかる人がいないので、自分でやるしかない」「自分で職場や両親に連絡する」「困らないように事前に準備してから外出する」「知らない人に助けてもらうのは少し抵抗がある」「杖を使用しているのでまわりが注意してくれる」などの意見が出ています。（その他、具体的な記載内容は資料編参照）

問 17 5年前に比べ、まちの中で困った時、あなたは周りの人にサポートを頼みやすくなりましたか？（1つに○）

高齢者・障がい者では「場合によるので、わからない」が246人（31.2%）で最も多く、次いで「サポートを頼むような場面がなかったのでわからない」が208人（26.4%）となっています。

子育て中の親では「場合によるので、わからない」が68人（41.2%）で最も多く、次いで「サポートを頼むような場面がなかったのでわからない」が43人（26.1%）となっています。



	高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
	人	%	人	%	人	%
1	65	8.2	6	3.6	71	7.4
2	57	7.2	5	3.0	62	6.5
3	14	1.8	6	3.6	20	2.1
4	74	9.4	30	18.2	104	10.9
5	246	31.2	68	41.2	314	32.9
6	208	26.4	43	26.1	251	26.3
7	11	1.4	2	1.2	13	1.4
8	114	14.4	5	3.0	119	12.5
合計	789	100.0	165	100.0	954	100.0

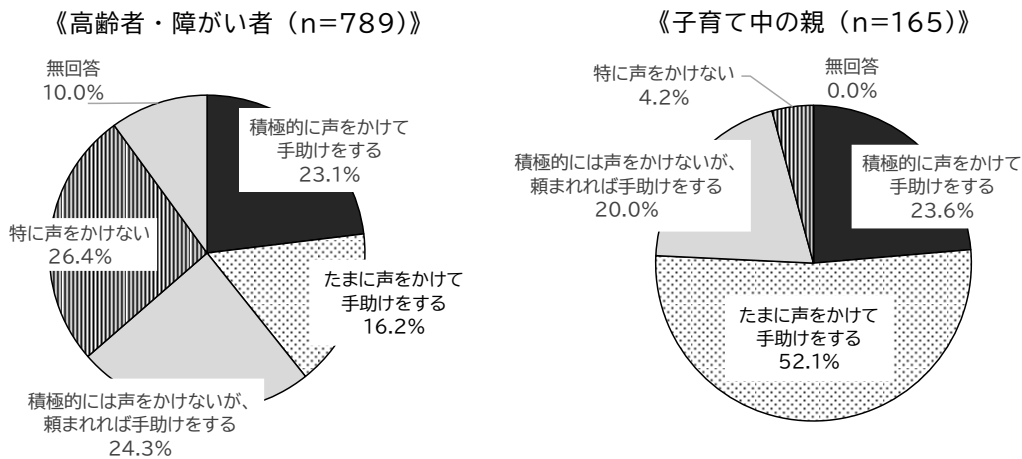
「その他」は、「5年前は障がいではなかった」「最近引っ越してきたが、とても優しい方ばかりでサポートを頼みやすい」と5年前と比較できない意見や、「外出しない」などの意見がありました。

また、「奇異の目で見られて、頼みにくい」「周辺はお年寄りが多く成り、頼みにくい」「住まいのエリアによる」などの意見がありました。（その他、具体的な記載内容は資料編参照）

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○）

高齢者・障がい者では「特に声をかけない」が 208 人（26.4%）で最も多く、次いで「積極的には声をかけないが、頼まれれば手助けをする」が 192 人（24.3%）となっています。

子育て中の親では問題や不便を感じている箇所が「たまに声をかけて手助けをする」が 86 人（52.1%）で最も多く、次いで「積極的に声をかけて手助けをする」が 39 人（23.6%）となっています。



		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	積極的に声をかけて手助けをする	182	23.1	39	23.6	221	23.2
2	たまに声をかけて手助けをする	128	16.2	86	52.1	214	22.4
3	積極的には声をかけないが、頼まれれば手助けをする	192	24.3	33	20.0	225	23.6
4	特に声をかけない	208	26.4	7	4.2	215	22.5
5	無回答	79	10.0	0	0.0	79	8.3
	合計	789	100.0	165	100.0	954	100.0

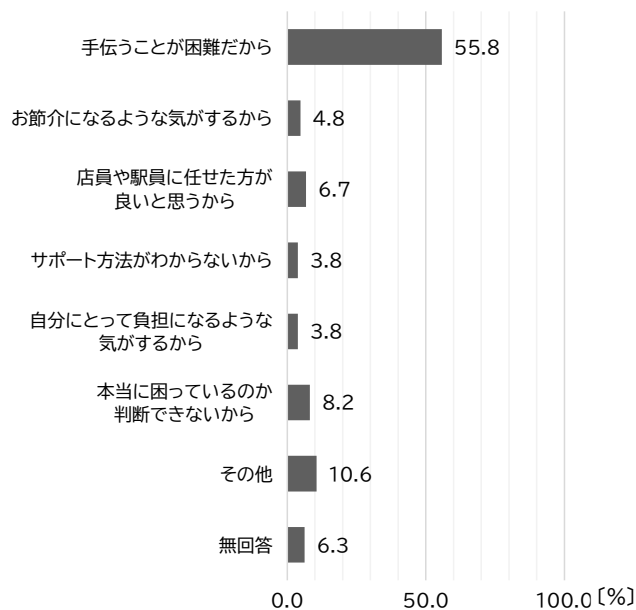
▶ 特に声をかけない理由について

高齢者・障がい者 n=208 子育て中の親 n=7

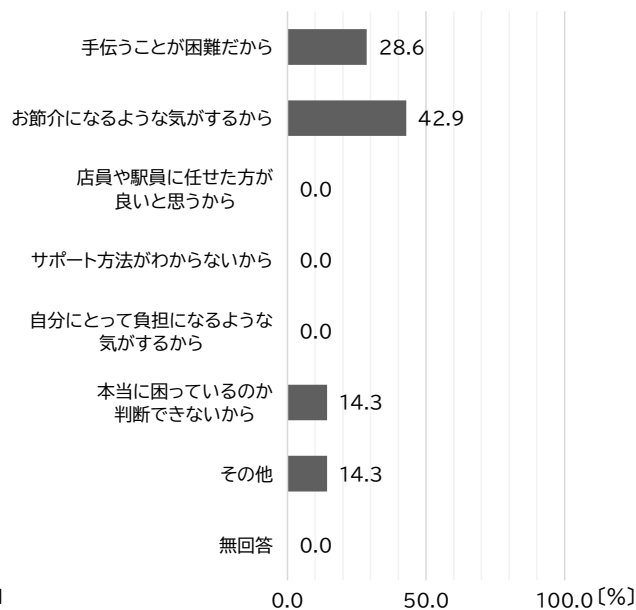
「特に声をかけない」と回答した人の中で、高齢者・障がい者では「手伝うことが困難だから」が 116 人（55.8%）で最も多く、次いで「本当に困っているのか判断できないから」が 17 人（8.2%）、「店員や駅員に任せた方が良くと思うから」が 14 人（6.7%）となっています。

「特に声をかけない」と回答した人の中で、子育て中の親では「お節介になるような気がするから」が 3 人（42.9%）で最も多く、次いで「手伝うことが困難だから」が 2 人（28.6%）となっています。

《高齢者・障がい者 (n=208)》



《子育て中の親 (n=7)》



		高齢者・障がい者 (n=208)		子育て中の親 (n=7)		合計 (n=215)	
		人	%	人	人	%	人
ア	手伝うことが困難だから	116	55.8	2	28.6	118	54.9
イ	お節介になるような気がするから	10	4.8	3	42.9	13	6.0
ウ	店員や駅員に任せた方が良く思うから	14	6.7	0	0.0	14	6.5
エ	サポート方法がわからないから	8	3.8	0	0.0	8	3.7
オ	自分にとって負担になるような気がするから	8	3.8	0	0.0	8	3.7
カ	本当に困っているのか判断できないから	17	8.2	1	14.3	18	8.4
キ	その他	22	10.6	1	14.3	23	10.7
ク	無回答	13	6.3	0	0.0	13	6.0
	合計	208	100.0	7	100.0	215	100.0

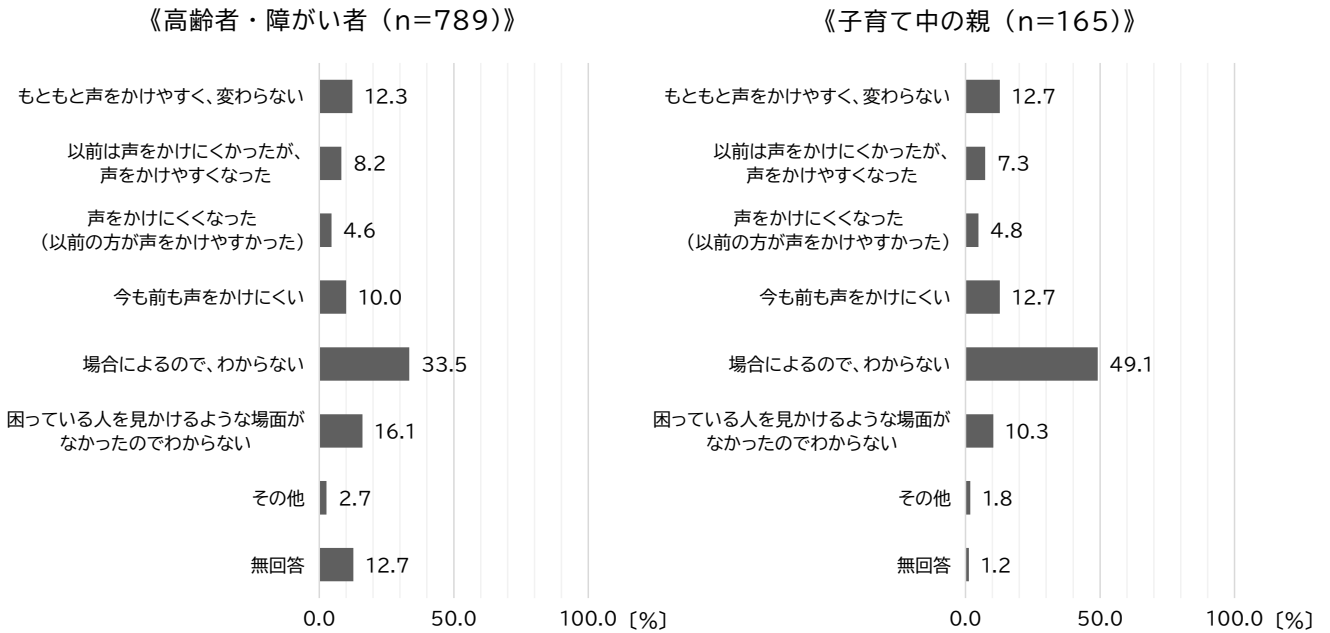
「特に声をかけない」理由の「その他」は、「自分も左半身麻痺のため」「助けてあげたいが、自分の体が不自由でできない」「話が出来ないから」「耳が聞こえないため難しい」「自分の事で精一杯」など、手伝うことが困難という意見がありました。

また、「助けてほしいと思うが、喋れないので不審者だと思われるかもしれない」「助けてあげたい気持ちはあるが私の音声（発声）は普通でないため（通じないから）返って迷惑かけてしまう」などコミュニケーションについての意見が出ています。（その他、具体的な記載内容は資料編参照）

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○）

高齢者・障がい者では「場合によるので、わからない」が264人（33.5%）で最も多く、次いで「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」が127人（16.1%）となっています。

子育て中の親では「場合によるので、わからない」が81人（49.1%）で最も多く、次いで「もともと声をかけやすく、変わらない」と「今も前も声をかけにくい」それぞれが21人（12.7%）となっています。



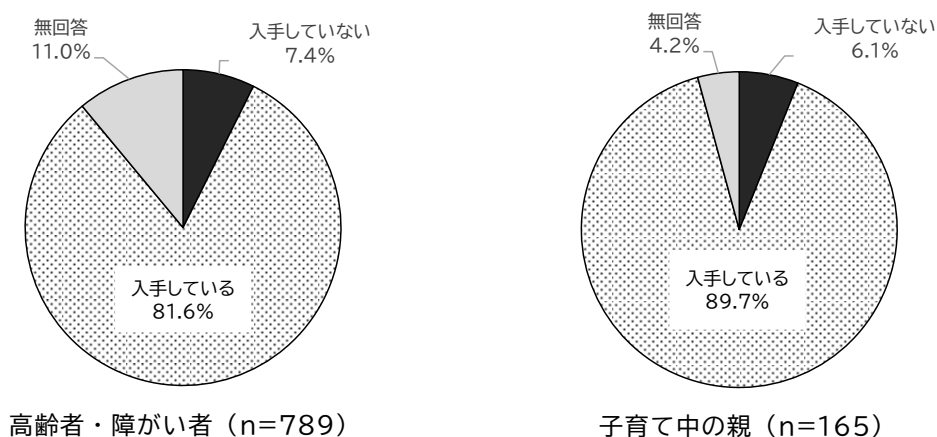
		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	もともと声をかけやすく、変わらない	97	12.3	21	12.7	118	12.4
2	以前は声をかけにくかったが、声をかけやすくなった	65	8.2	12	7.3	77	8.1
3	声をかけにくくなった (以前の方が声をかけやすかった)	36	4.6	8	4.8	44	4.6
4	今も前も声をかけにくい	79	10.0	21	12.7	100	10.5
5	場合によるので、わからない	264	33.5	81	49.1	345	36.2
6	困っている人を見かけるような場面がなかったのでわからない	127	16.1	17	10.3	144	15.1
7	その他	21	2.7	3	1.8	24	2.5
8	無回答	100	12.7	2	1.2	102	10.7
	合計	789	100.0	165	100.0	954	100.0

「その他」は、「自分が手伝えなくなった」「最近引っ越してきたため不明」「目が見えないからわからない」と5年前と比較できない意見や、「外出しない」などの意見がありました。また、「困っている人を見かけたら声をかけます」「必要ならば声をかける。あたりまえの行動」などの意見がありました。（その他、具体的な記載内容は資料編参照）

## 6 情報提供の方法について

問 20 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○）

高齢者・障がい者では「入手している」が644人（81.6%）、子育て中の親では148人（89.7%）となっています。



		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	入手していない	58	7.4	10	6.1	68	7.1
2	入手している	644	81.6	148	89.7	792	83.0
3	無回答	87	11.0	7	4.2	94	9.9
	合計	789	100.0	165	100.0	954	100.0

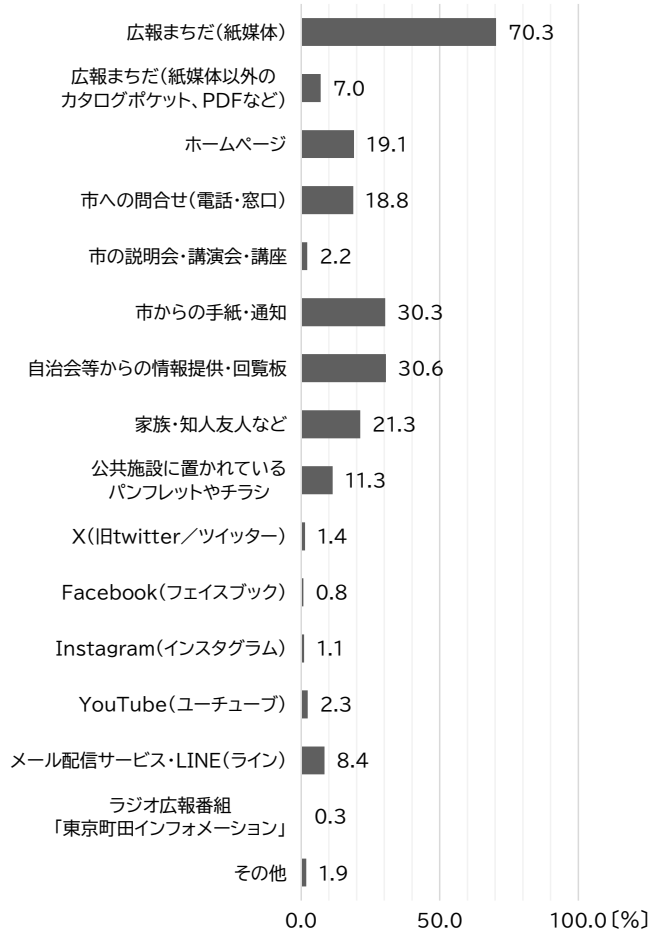
→ 入手している手段について

高齢者・障がい者 n=644 子育て中の親 n=148

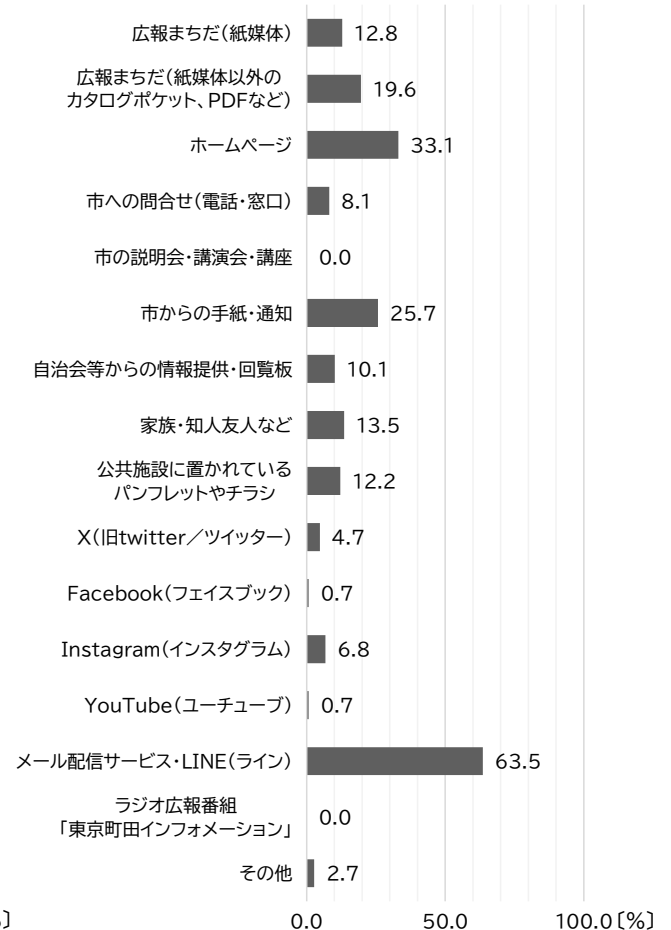
「入手している」と回答した人の中で、高齢者・障がい者では「広報まちだ（紙媒体）」が453人（70.3%）で最も多く、次いで「自治会等からの情報提供・回覧板」が197人（30.6%）、「市からの手紙・通知」が195人（30.3%）となっています。

「入手している」と回答した人の中で、子育て中の親では「メール配信サービス・LINE（ライン）」が94人（63.5%）で最も多く、次いで「ホームページ」が49人（33.1%）、「市からの手紙・通知」が38人（25.7%）となっています。

《高齢者・障がい者 (n=644)》



《子育て中の親 (n=148)》



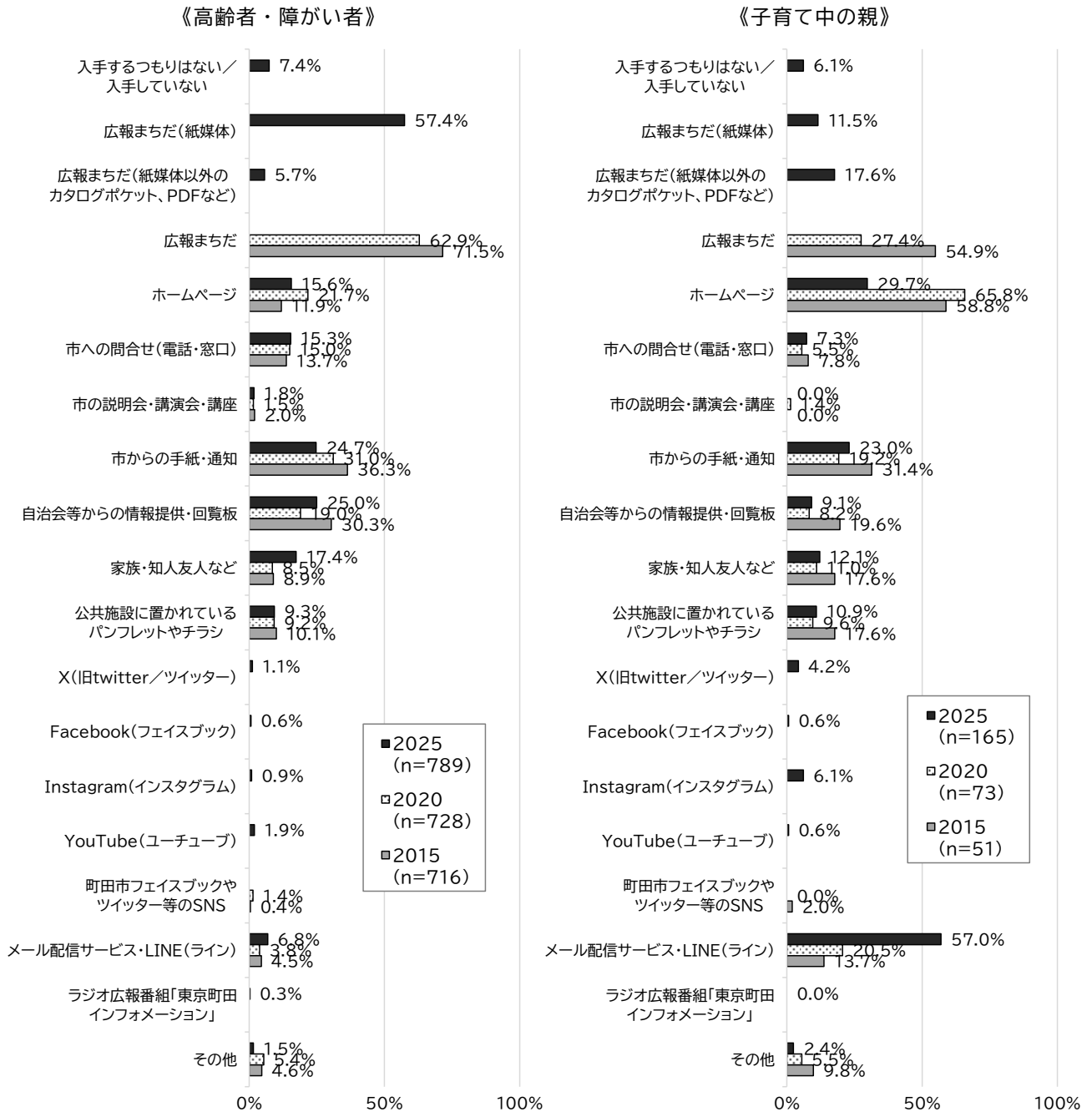
		高齢者・障がい者 (n=644)		子育て中の親 (n=148)		合計 (n=792)	
		人	%	人	%	人	%
2	広報まちだ(紙媒体)	453	70.3	19	12.8	472	59.6
3	広報まちだ(紙媒体以外のカタログポケット、PDFなど)	45	7.0	29	19.6	74	9.3
4	ホームページ	123	19.1	49	33.1	172	21.7
5	市への問合せ(電話・窓口)	121	18.8	12	8.1	133	16.8
6	市の説明会・講演会・講座	14	2.2	0	0.0	14	1.8
7	市からの手紙・通知	195	30.3	38	25.7	233	29.4
8	自治会等からの情報提供・回覧板	197	30.6	15	10.1	212	26.8
9	家族・知人友人など	137	21.3	20	13.5	157	19.8
10	公共施設に置かれているパンフレットやチラシ	73	11.3	18	12.2	91	11.5
11	X(旧 twitter/ツイッター)	9	1.4	7	4.7	16	2.0
12	Facebook(フェイスブック)	5	0.8	1	0.7	6	0.8
13	Instagram(インスタグラム)	7	1.1	10	6.8	17	2.1
14	YouTube(ユーチューブ)	15	2.3	1	0.7	16	2.0
15	メール配信サービス・LINE(ライン)	54	8.4	94	63.5	148	18.7
16	ラジオ広報番組「東京町田インフォメーション」	2	0.3	0	0.0	2	0.3
17	その他	12	1.9	4	2.7	16	2.0
	合計	1462	—	317	—	1779	—

「その他」は、「まちだ子育てサイト」「保育園・学校からのチラシ、アプリ」「入手したいが新聞をとっていない為、なかなか入手できない」「通所施設、グループホームの職員から」などの意見がありました。(その他、具体的な記載内容は資料編参照)

## 【経年比較】

「広報まちだ」の割合は、高齢者・障がい者では紙媒体の割合が多くなっていますが、子育て中の親は紙媒体以外の割合が多くなっています。

「町田市ホームページ」の割合は子育て中の親で減少していますが、「メール配信サービス・LINE（ライン）」は増加となっています。

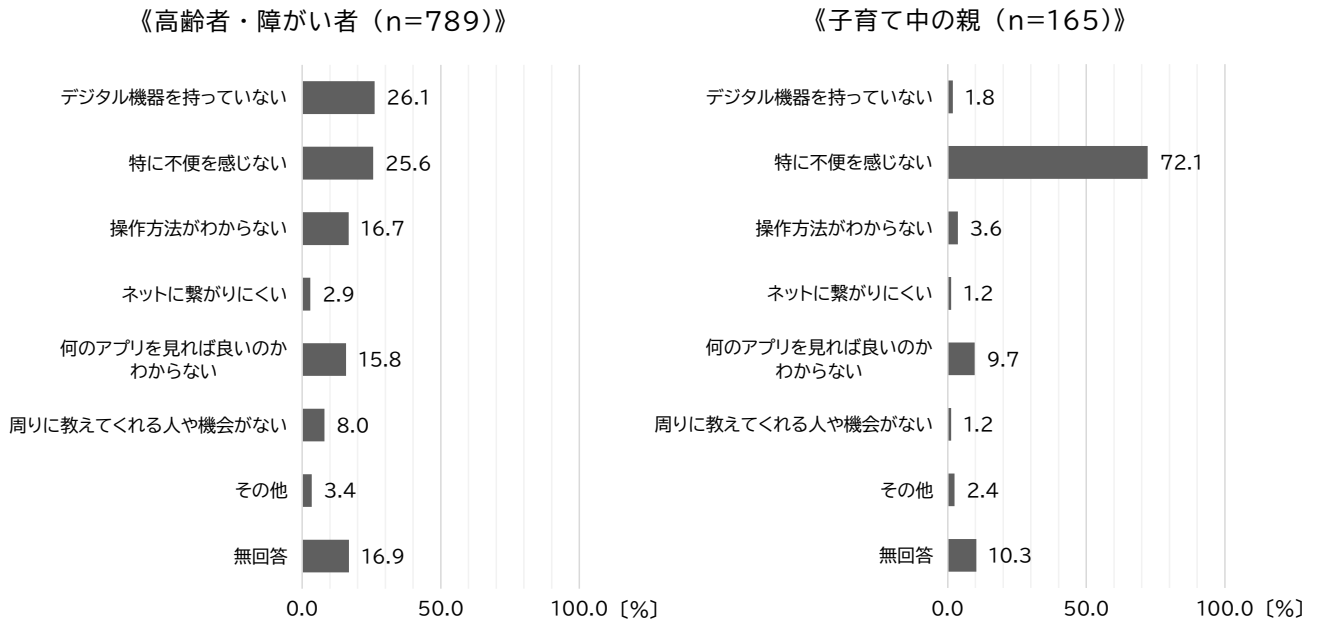


※「広報まちだ（紙媒体）」と「広報まちだ（紙媒体以外のカタログポケット、PDF など）」「X（旧 twitter／ツイッター）」「Facebook（フェイスブック）」「Instagram（インスタグラム）」「YouTube（ユーチューブ）」「ラジオ広報番組「東京町田インフォメーション」」は 2025 年に新たに選択肢を設けたため 2025 年のみを集計しています。

問 21 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）で不便に感じることはありますか？（いくつでも○）

高齢者・障がい者では「デジタル機器を持っていない」が206人（26.1%）で最も多く、次いで「特に不便を感じない」が202人（25.6%）となっています。

子育て中の親では「特に不便を感じない」が119人（72.1%）で最も多く、次いで「何のアプリを見れば良いのかわからない」が16人（9.7%）となっています。



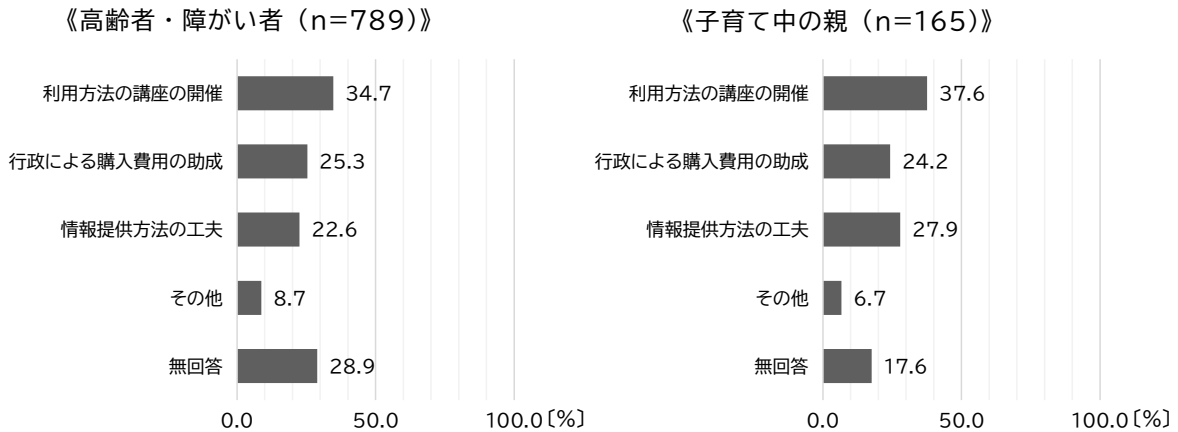
		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	デジタル機器を持っていない	206	26.1	3	1.8	209	21.9
2	特に不便を感じない	202	25.6	119	72.1	321	33.6
3	操作方法がわからない	132	16.7	6	3.6	138	14.5
4	ネットに繋がりにくい	23	2.9	2	1.2	25	2.6
5	何のアプリを見れば良いのかわからない	125	15.8	16	9.7	141	14.8
6	周りに教えてくれる人や機会がない	63	8.0	2	1.2	65	6.8
7	その他	27	3.4	4	2.4	31	3.2
8	無回答	133	16.9	17	10.3	150	15.7
	合計	911	—	169	—	1080	—

「その他」は、「知りたい内容を探すのに、たどり着けない。わかりにくい」「市議会の様子をピンポイントで見たいと思うが難しい」「画面のものを読むと疲れる」「見にくい」などの意見がありました。（その他、具体的な記載内容は資料編参照）

問 22 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○）

高齢者・障がい者では「利用方法の講座の開催」が 274 人（34.7%）で最も多く、次いで「行政による購入費用の助成」が 200 人（25.3%）となっています。

子育て中の親では「利用方法の講座の開催」が 62 人（37.6%）で最も多く、次いで「情報提供方法の工夫」が 46 人（27.9%）となっています



		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	利用方法の講座の開催	274	34.7	62	37.6	336	35.2
2	行政による購入費用の助成	200	25.3	40	24.2	240	25.2
3	情報提供方法の工夫	178	22.6	46	27.9	224	23.5
4	その他	69	8.7	11	6.7	80	8.4
5	無回答	228	28.9	29	17.6	257	26.9
	合計	949	-	188	-	1137	-

「その他」は、「役所等で高齢者へ積極的に使用方法を教える」「初心者でもわかるような説明とソフト」「わからないことを質問できるチャットなどがあればいい」「ネット詐欺など増えているのでちゃんと対策をしてほしい」など利用方法に関する意見がありました。

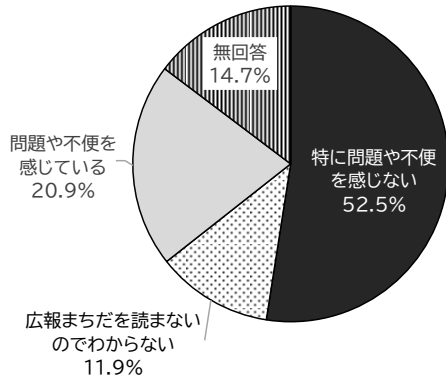
また、「何をしてもやらない人はやらないので無駄だと思う」「今更持てない」「高齢者には無理」など、デジタル機器を利用できない人もいるという意見や、「デジタル機器を利用したくない人のために紙媒体はなくさないべき」「デジタル機器を誰もが利用する必然性がわからない」「できない人に無理に操作させようとするのは費用の無駄であり、紙や対面ベースの手続き手段を今後も残すべきだと思う」など、デジタル機器以外の手段についての意見もありました。（その他、具体的な記載内容は資料編参照）

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○)

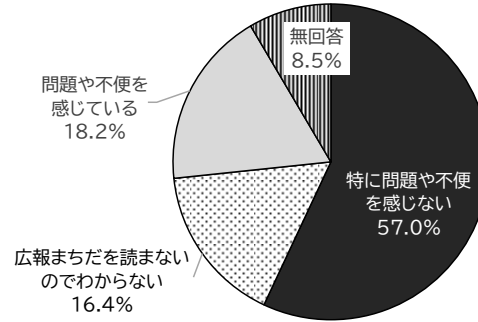
高齢者・障がい者では「特に問題や不便を感じない」が 414 人 (52.5%) で最も多く、次いで「問題や不便を感じている」が 165 人 (20.9%) となっています。

子育て中の親では「特に問題や不便を感じない」が 94 人 (57.0%) で最も多く、次いで「特に問題や不便を感じない」が 30 人 (18.2%) となっています。

《高齢者・障がい者 (n=789)》



《子育て中の親 (n=165)》



	高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
	人	%	人	%	人	%
1 特に問題や不便を感じない	414	52.5	94	57.0	508	53.2
2 広報まちだを読まないのわからない	94	11.9	27	16.4	121	12.7
3 問題や不便を感じている	165	20.9	30	18.2	195	20.4
4 無回答	116	14.7	14	8.5	130	13.6
合計	789	100.0	165	100.0	954	100.0

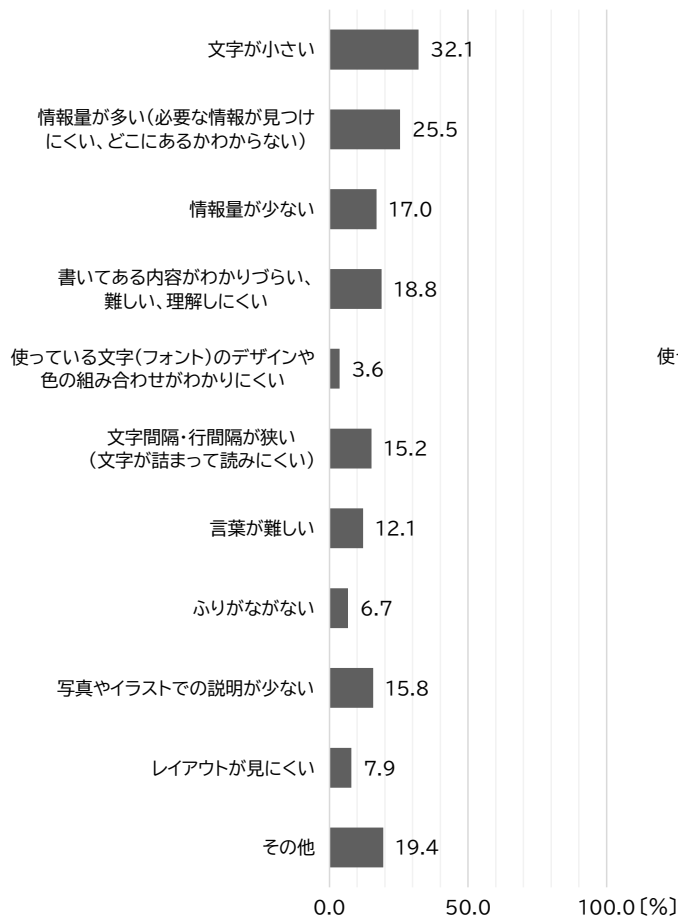
問題や不便を感じている箇所について

高齢者・障がい者 n=165 子育て中の親 n=30

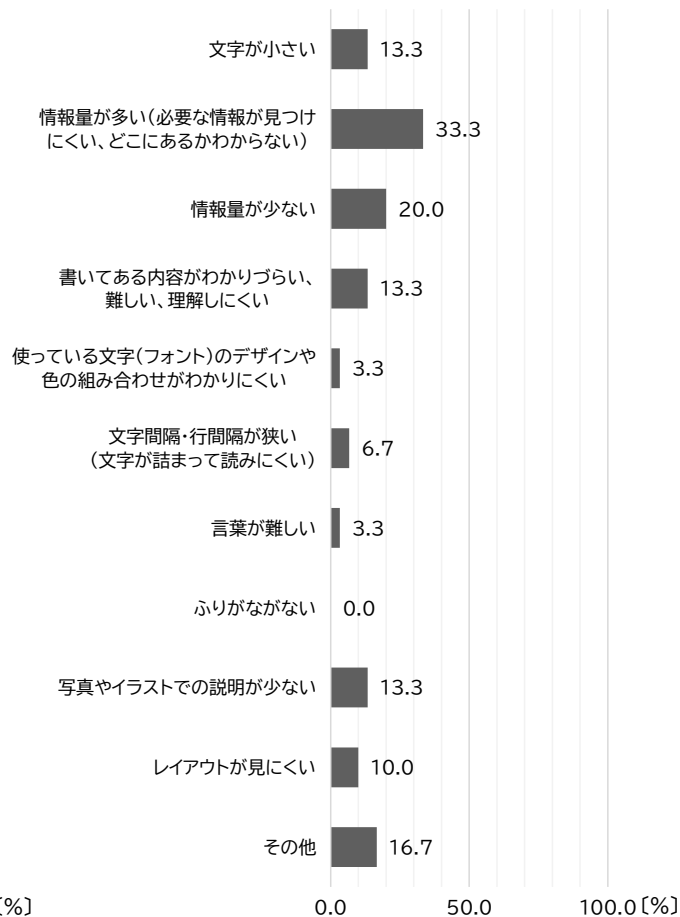
「問題や不便を感じている」と回答した人の中で、高齢者・障がい者では「文字が小さい」が 53 人 (32.1%) で最も多く、次いで「情報量が多い (必要な情報が見つけない、どこにあるかわからない)」が 42 人 (25.5%)、「書いてある内容がわかりづらい、難しい、理解しにくい」が 31 人 (18.8%) となっています。

「問題や不便を感じている」と回答した人の中で、子育て中の親では「情報量が多い (必要な情報が見つけない、どこにあるかわからない)」が 10 人 (33.3%) で最も多く、次いで「情報量が少ない」が 6 人 (20.0%)、「文字が小さい」と「書いてある内容がわかりづらい、難しい、理解しにくい」「写真やイラストでの説明が少ない」がそれぞれ 4 人 (13.3%) となっています。

《高齢者・障がい者 (n=165)》



《子育て中の親 (n=30)》



		高齢者・障がい者 (n=165)		子育て中の親 (n=30)		合計 (n=195)	
		人	%	人	%	人	%
3	文字が小さい	53	32.1	4	13.3	57	29.2
4	情報量が多い(必要な情報が見つげにくい、どこにあるかわからない)	42	25.5	10	33.3	52	26.7
5	情報量が少ない	28	17.0	6	20.0	34	17.4
6	書いてある内容がわかりづらい、難しい、理解しにくい	31	18.8	4	13.3	35	17.9
7	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	6	3.6	1	3.3	7	3.6
8	文字間隔・行間隔が狭い(文字が詰まって読みにくい)	25	15.2	2	6.7	27	13.8
9	言葉が難しい	20	12.1	1	3.3	21	10.8
10	ふりがながない	11	6.7	0	0.0	11	5.6
11	写真やイラストでの説明が少ない	26	15.8	4	13.3	30	15.4
12	レイアウトが見にくい	13	7.9	3	10.0	16	8.2
13	その他	32	19.4	5	16.7	37	19.0
	合計	287	—	40	—	327	—

「その他」は、「色分けなどで見やすい」「表紙で読者をつかみたい意図はわかるが、全面使って無駄だなど思うことが多い」など紙面デザインについての意見がありました。

また、「わかりにくいカタカナが多く出てくる」「横文字が分からない」「外国人への情報はひらがなではなく英語で記載して下さい。日本語が読めない人もいます。」など表記方法に関する意見や、「イベントの申込が TEL 以外では出来ない」「公的機関の名前が出

て来るが、市民はそれがどこにあるか、知らない人も居る。地図も表示してほしい。」など内容に関する意見、「LINE からだと読みにくい」「必要な情報以外が多過ぎて読む気になれない。LINE からの申請を元にある程度情報を絞って広報して欲しい。」などの意見が出ています。

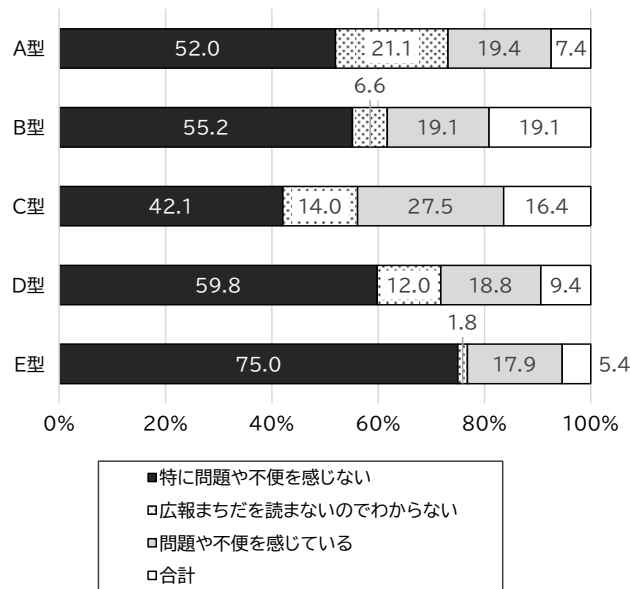
その他、「自宅に届かない」と回答している人も 11 人いました。(その他、具体的な記載内容は資料編参照)

## 【類型別集計】

「問題や不便を感じている」と回答した人の中で最も多くあげられた「文字が小さい」について類型別で比較すると、B型が42.9%で最も割合が高く、次いでC型が42.6%となっています。

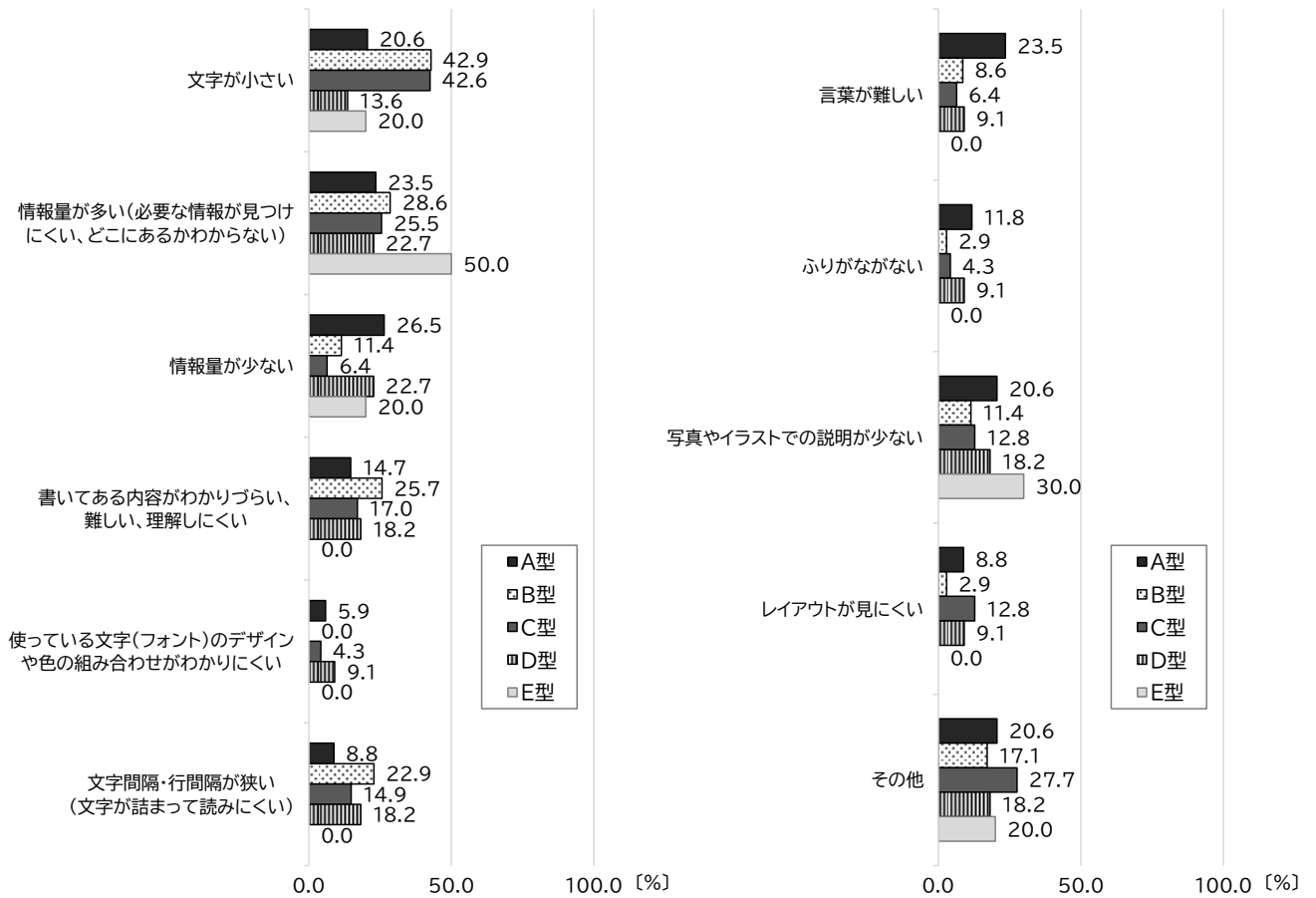
また、「情報量が多い（必要な情報が見つげにくい、どこにあるかわからない）」はE型が50.0%となっています。

A型	65歳未満	障害者手帳：有（介護認定：有を含む）	175人
B型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：無	183人
C型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：有	171人
D型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：有	117人
E型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：無	56人



		A型 (n=175)		B型 (n=183)		C型 (n=171)		D型 (n=117)		E型 (n=56)	
		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
1	特に問題や不便を感じない	91	52.0	101	55.2	72	42.1	70	59.8	42	75.0
2	広報まちだを読まないのわからない	37	21.1	12	6.6	24	14.0	14	12.0	1	1.8
3	問題や不便を感じている	34	19.4	35	19.1	47	27.5	22	18.8	10	17.9
4	無回答	13	7.4	35	19.1	28	16.4	11	9.4	3	5.4

「問題や不便を感じている」については、次のページ参照。

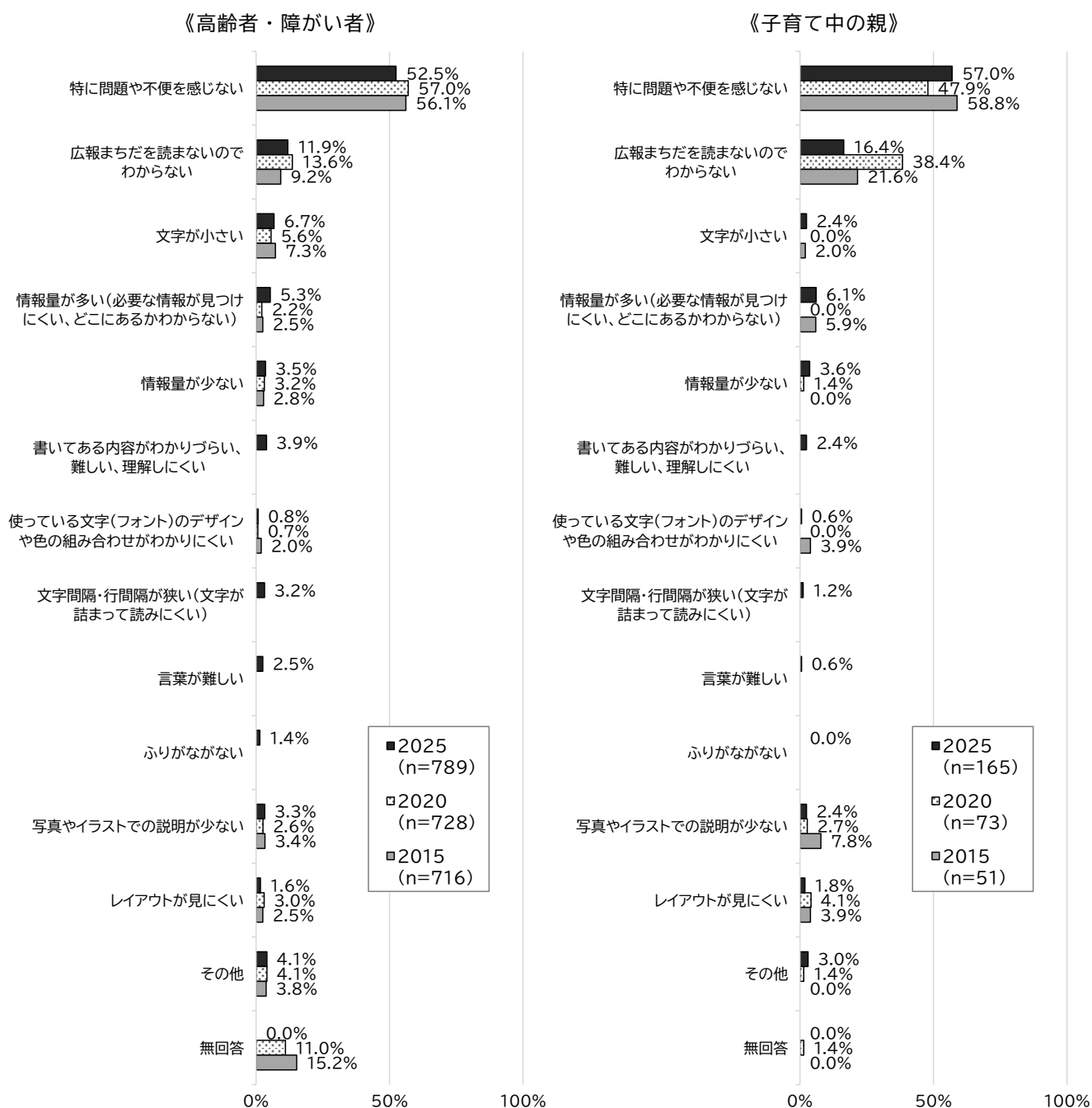


		A型 (n=34)		B型 (n=35)		C型 (n=47)		D型 (n=22)		E型 (n=10)	
		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
3	文字が小さい	7	20.6	15	42.9	20	42.6	3	13.6	2	20.0
4	情報量が多い(必要な情報が見つけにくい、どこにあるかわからない)	8	23.5	10	28.6	12	25.5	5	22.7	5	50.0
5	情報量が少ない	9	26.5	4	11.4	3	6.4	5	22.7	2	20.0
6	書いてある内容がわかりづらい、難しい、理解しにくい	5	14.7	9	25.7	8	17.0	4	18.2	0	0.0
7	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	2	5.9	0	0.0	2	4.3	2	9.1	0	0.0
8	文字間隔・行間隔が狭い(文字が詰まって読みにくい)	3	8.8	8	22.9	7	14.9	4	18.2	0	0.0
9	言葉が難しい	8	23.5	3	8.6	3	6.4	2	9.1	0	0.0
10	ふりがながない	4	11.8	1	2.9	2	4.3	2	9.1	0	0.0
11	写真やイラストでの説明が少ない	7	20.6	4	11.4	6	12.8	4	18.2	3	30.0
12	レイアウトが見にくい	3	8.8	1	2.9	6	12.8	2	9.1	0	0.0
13	その他	7	20.6	6	17.1	13	27.7	4	18.2	2	20.0

## 【経年比較】

「特に問題や不便を感じない」の割合は、高齢者・障がい者では2020年に比べ4.5ポイント減少していますが、子育て中の親では9.1ポイントの増加となっています。

高齢者・障がい者では「文字が小さい」の割合が2020年では5.6%、2015年は7.3%で1.7ポイントの減少、2025年では6.7%で2020年から1.1ポイントの増加となっています。



※「書いてある内容がわかりづらい、難しい、理解しにくい」と「文字間隔・行間隔が狭い(文字が詰まって読みにくい)」「言葉が難しい」「ふりがながない」は2025年に新たに選択肢を設けたため2025年のみを集計しています。

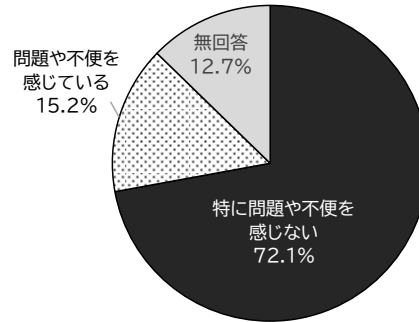
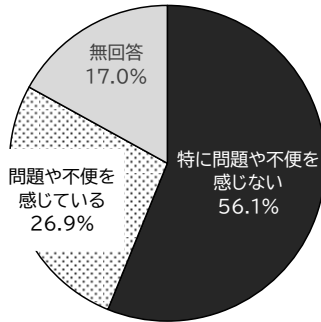
問 24 「広報まちだ」を除く市から届く手紙や通知等において、問題や不便を感じる点があれば教えてください。(いくつでも○)

高齢者・障がい者では「特に問題や不便を感じない」が 443 人 (56.1%) で最も多く、次いで「問題や不便を感じている」が 212 人 (26.9%) となっています。

子育て中の親では「特に問題や不便を感じない」が 119 人 (72.1%) で最も多く、次いで「問題や不便を感じている」が 25 人 (15.2%) となっています。

《高齢者・障がい者 (n=789)》

《子育て中の親 (n=165)》



	高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
	人	%	人	%	人	%
1 特に問題や不便を感じない	443	56.1	119	72.1	562	58.9
2 問題や不便を感じている	212	26.9	25	15.2	237	24.8
3 無回答	134	17.0	21	12.7	155	16.2
合計	789	100.0	165	100.0	954	100.0

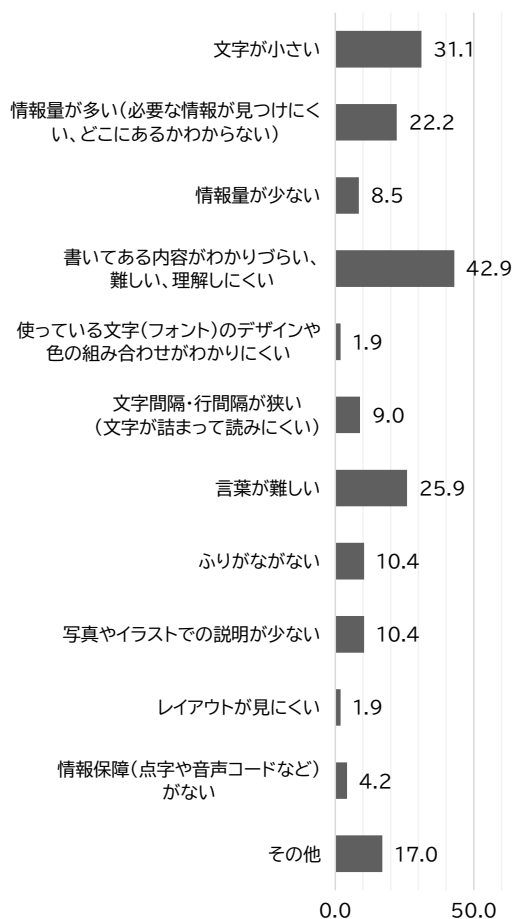
問題や不便を感じている箇所について

高齢者・障がい者 n=212 子育て中の親 n=25

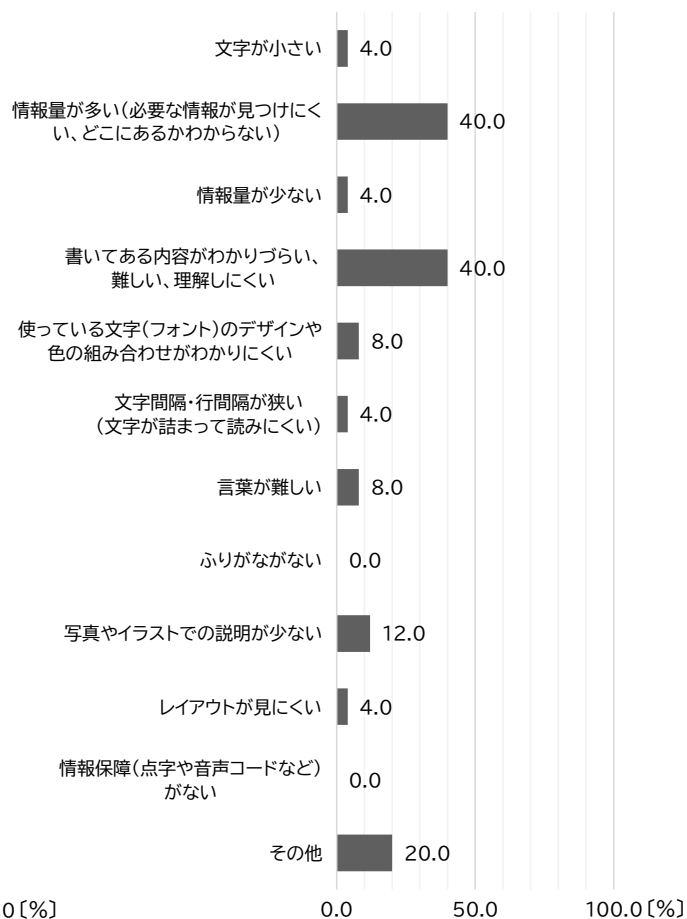
「問題や不便を感じている」と回答した人の中で、高齢者・障がい者では「書いてある内容がわかりづらい、難しい、理解しにくい」が 91 人 (42.9%) で最も多く、次いで「文字が小さい」が 66 人 (31.1%)、「言葉が難しい」が 55 人 (25.9%) となっています。

「問題や不便を感じている」と回答した人の中で、子育て中の親では「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)」と「書いてある内容がわかりづらい、難しい、理解しにくい」それぞれが 10 人 (40.0%) で最も多く、次いで「写真やイラストでの説明が少ない」が 3 人 (12.0%) となっています。

《高齢者・障がい者 (n=212)》



《子育て中の親 (n=25)》



		高齢者・障がい者 (n=212)		子育て中の親 (n=25)		合計 (n=237)	
		人	%	人	%	人	%
2	文字が小さい	66	31.1	1	4.0	67	28.3
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)	47	22.2	10	40.0	57	24.1
4	情報量が少ない	18	8.5	1	4.0	19	8.0
5	書いてある内容がわかりづらい、難しい、理解しにくい	91	42.9	10	40.0	101	42.6
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	4	1.9	2	8.0	6	2.5
7	文字間隔・行間隔が狭い(文字が詰まって読みにくい)	19	9.0	1	4.0	20	8.4
8	言葉が難しい	55	25.9	2	8.0	57	24.1
9	ふりがながない	22	10.4	0	0.0	22	9.3
10	写真やイラストでの説明が少ない	22	10.4	3	12.0	25	10.5
11	レイアウトが見にくい	4	1.9	1	4.0	5	2.1
12	情報保障(点字や音声コードなど)がない	9	4.2	0	0.0	9	3.8
13	その他	36	17.0	5	20.0	41	17.3
	合計	393	-	36	-	429	-

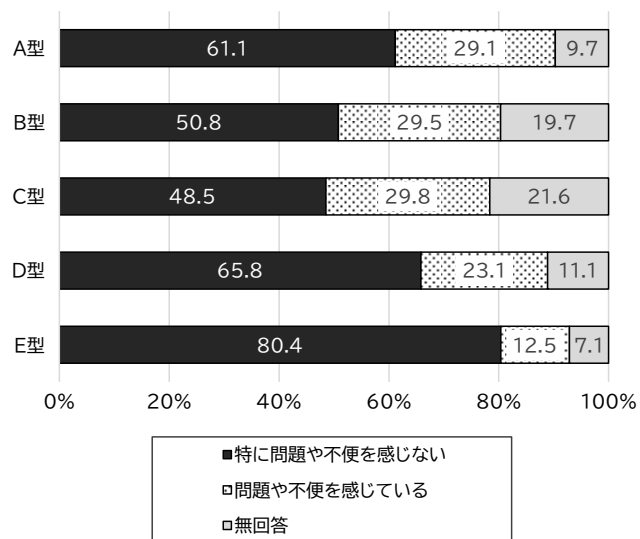
「その他」は、「“レイアウト”や“リニューアル”“アプリ”などのカタカナ用語の言葉がわからない」「横文字が分からないのに多すぎる」「わざと難しい書き方している様に思える」「読んでも理解出来ない」「誰でも理解しやすい「やさしい日本語」で書いてほしい」「日本語だけでなく英語でも書かれていると尚良い」などの意見がありました。(その他、具体的な記載内容は資料編参照)

## 【類型別集計】

「問題や不便を感じている」と回答した人の中で最も多くあげられた「書いてある内容がわかりづらい、難しい、理解しにくい」について類型別で比較すると、A型が47.1%で最も割合が高く、次いでB型が44.4%となっています。

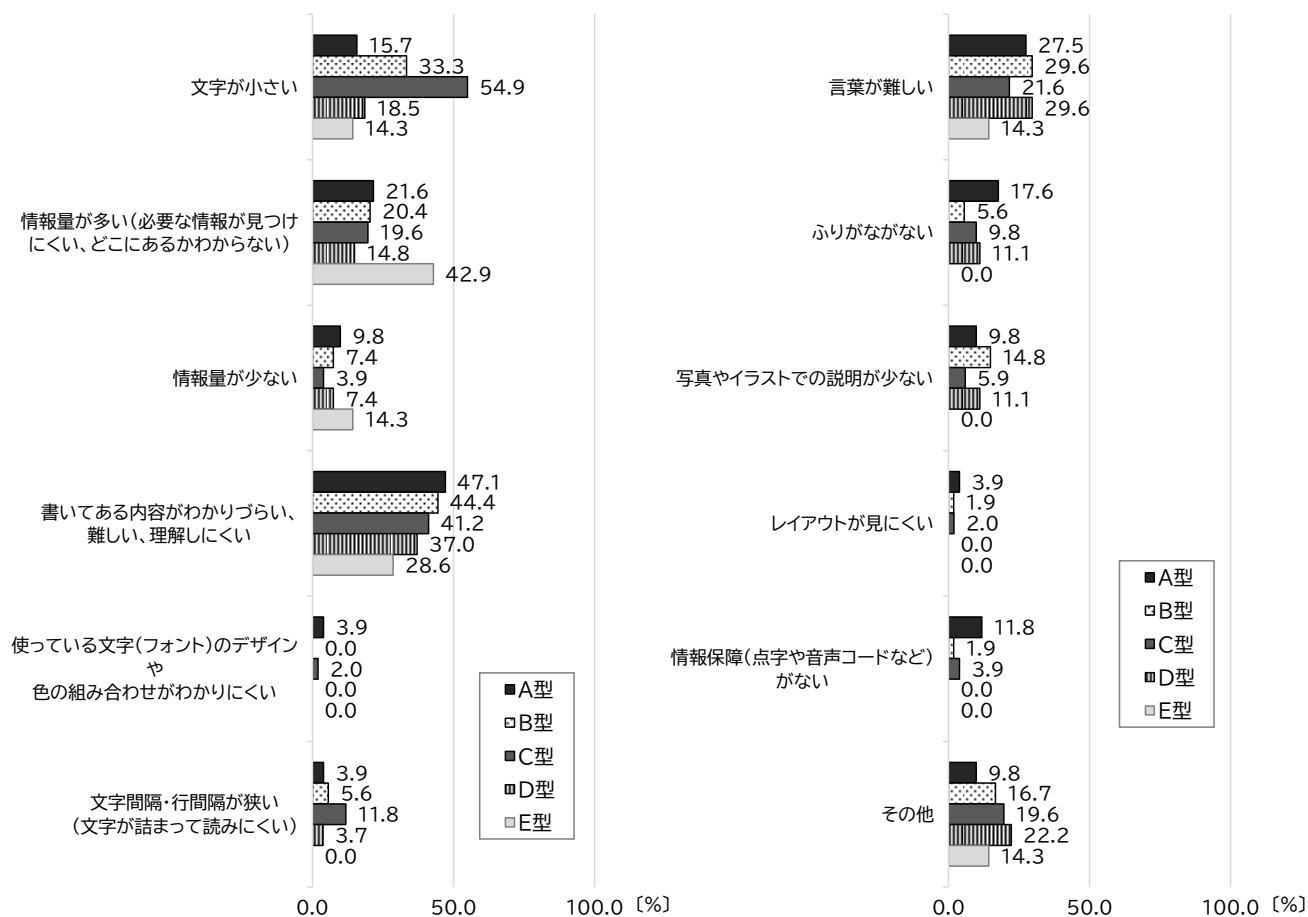
また、「文字が小さい」はC型が54.9%、「情報量が多い(必要な情報が見つげにくい、どこにあるかわからない)」はE型が42.9%となっています。

A型	65歳未満	障害者手帳：有(介護認定：有を含む)	175人
B型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：無	183人
C型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：有	171人
D型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：有	117人
E型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：無	56人



		A型 (n=175)		B型 (n=183)		C型 (n=171)		D型 (n=117)		E型 (n=56)	
		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
1	特に問題や不便を感じない	107	61.1	93	50.8	83	48.5	77	65.8	45	80.4
2	問題や不便を感じている	51	29.1	54	29.5	51	29.8	27	23.1	7	12.5
3	無回答	17	9.7	36	19.7	37	21.6	13	11.1	4	7.1

→ 「問題や不便を感じている箇所」については、次のページ参照。

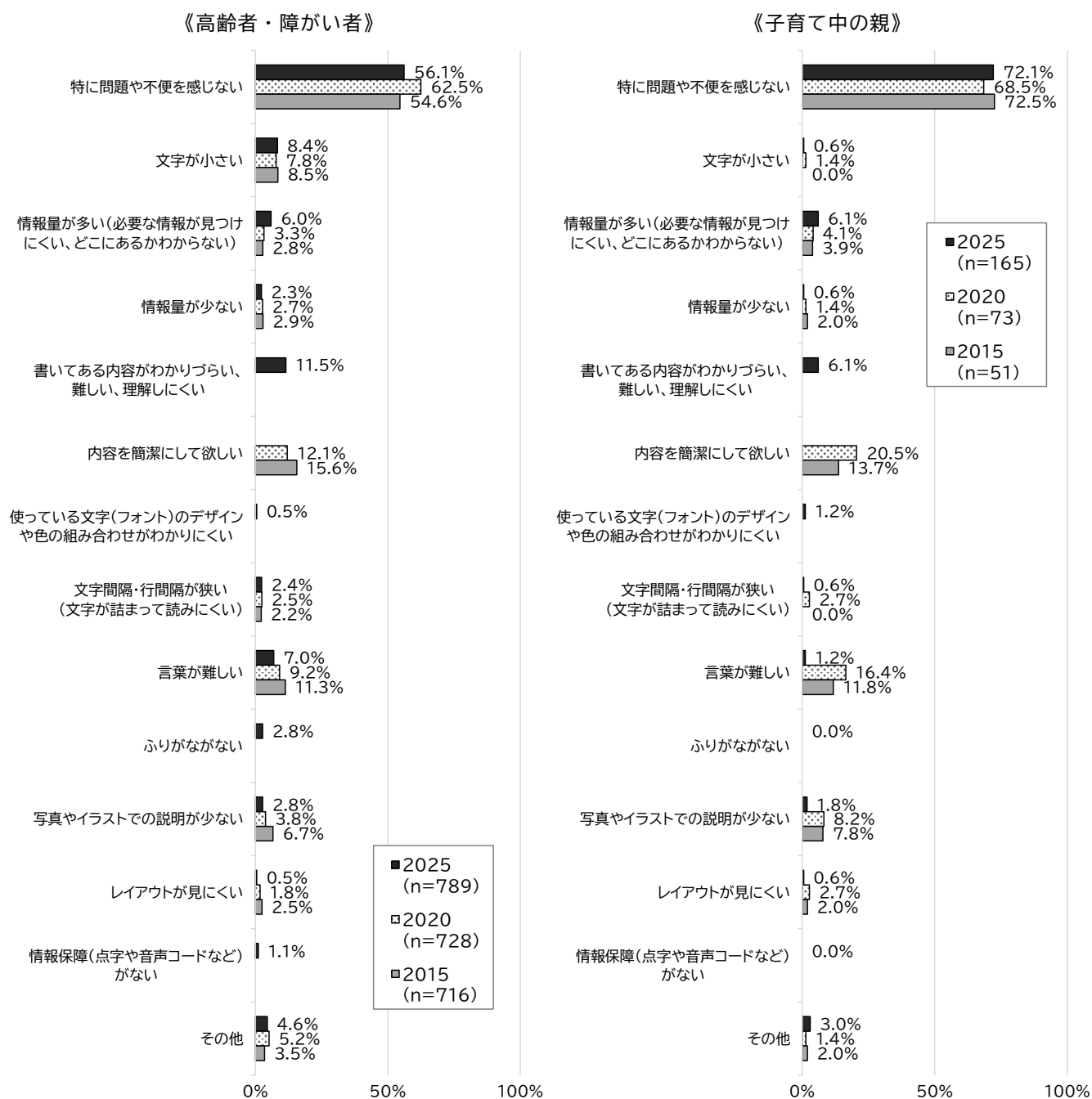


		A型 (n=51)		B型 (n=54)		C型 (n=51)		D型 (n=27)		E型 (n=7)	
		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
2	文字が小さい	8	15.7	18	33.3	28	54.9	5	18.5	1	14.3
3	情報量が多い(必要な情報が見つげにくい、どこにあるかわからない)	11	21.6	11	20.4	10	19.6	4	14.8	3	42.9
4	情報量が少ない	5	9.8	4	7.4	2	3.9	2	7.4	1	14.3
5	書いてある内容がわかりづらい、難しい、理解しにくい	24	47.1	24	44.4	21	41.2	10	37.0	2	28.6
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	2	3.9	0	0.0	1	2.0	0	0.0	0	0.0
7	文字間隔・行間隔が狭い(文字が詰まって読みにくい)	2	3.9	3	5.6	6	11.8	1	3.7	0	0.0
8	言葉が難しい	14	27.5	16	29.6	11	21.6	8	29.6	1	14.3
9	ふりがながない	9	17.6	3	5.6	5	9.8	3	11.1	0	0.0
10	写真やイラストでの説明が少ない	5	9.8	8	14.8	3	5.9	3	11.1	0	0.0
11	レイアウトが見にくい	2	3.9	1	1.9	1	2.0	0	0.0	0	0.0
12	情報保障(点字や音声コードなど)がない	6	11.8	1	1.9	2	3.9	0	0.0	0	0.0
13	その他	5	9.8	9	16.7	10	19.6	6	22.2	1	14.3

## 【経年比較】

「特に問題や不便を感じない」の割合は、高齢者・障がい者では2020年に比べ6.4ポイント減少していますが、子育て中の親では3.6ポイント増加となっています。

2015年と2020年「内容を簡潔にして欲しい」の割合と、2025年の類似選択肢である「書いてある内容がわかりづらい、難しい、理解しにくい」の割合を比較すると、高齢者・障がい者と子育て中の親で減少となっています。



※「書いてある内容がわかりづらい、難しい、理解しにくい」と「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」「ふりがながない」「情報保障(点字や音声コードなど)がない」は2025年に新たに選択肢を設けたため2025年のみを集計しています。

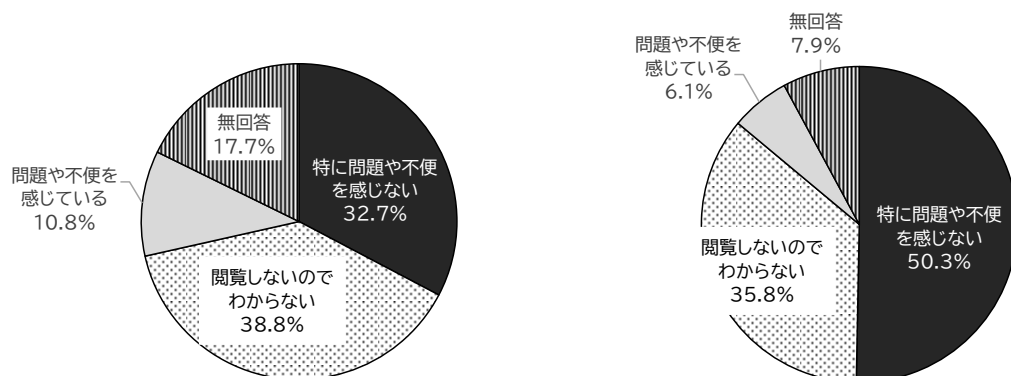
問 25 2025年2月に市のホームページがリニューアルされました。以前に比べて、問題や不便を感じる点があれば教えてください。(いくつでも○)

高齢者・障がい者では「閲覧しないのでわからない」が306人(38.8%)で最も多く、次いで「特に不便を感じない」が258人(32.7%)となっています。

子育て中の親では「特に不便を感じない」が83人(50.3%)で最も多く、次いで「閲覧しないのでわからない」が59人(35.8%)となっています。

《高齢者・障がい者 (n=789)》

《子育て中の親 (n=165)》



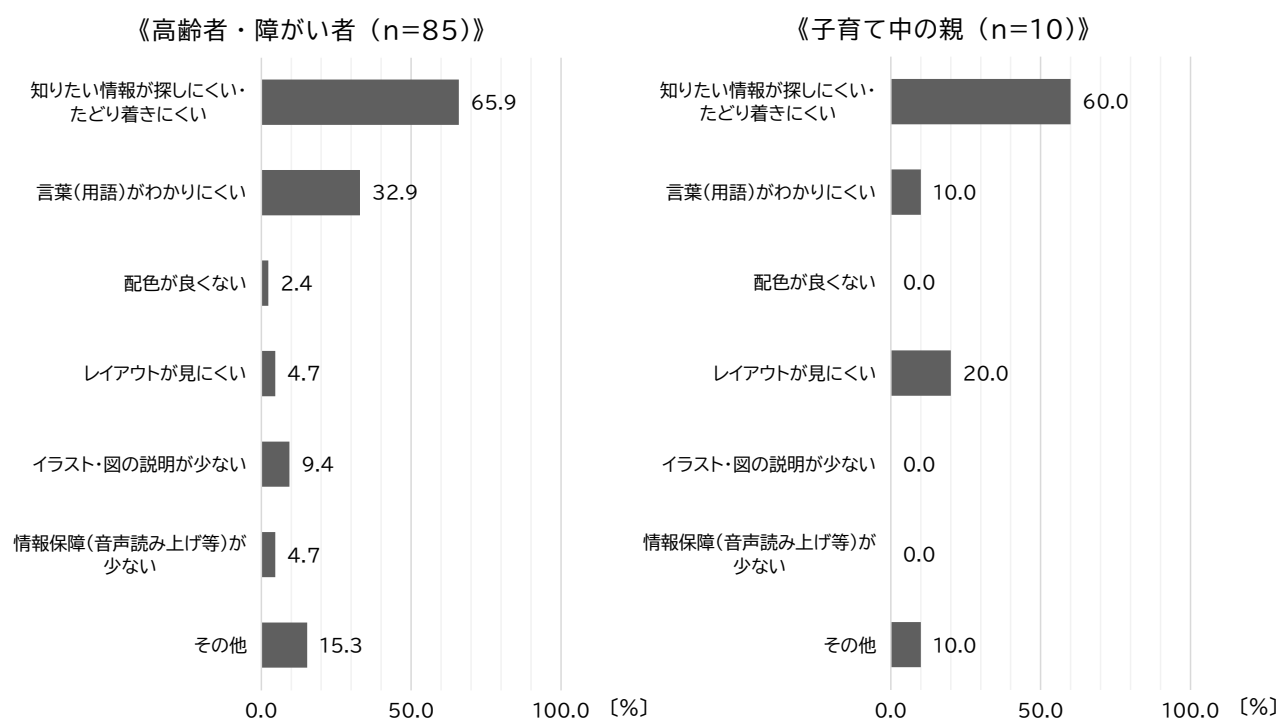
		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	特に問題や不便を感じない	258	32.7	83	50.3	341	35.7
2	閲覧しないのでわからない	306	38.8	59	35.8	365	38.3
3	問題や不便を感じている	85	10.8	10	6.1	95	10.0
4	無回答	140	17.7	13	7.9	153	16.0
	合計	789	100.0	165	49.7	954	100.0

問題や不便を感じている箇所について

高齢者・障がい者 n=85 子育て中の親 n=10

「問題や不便を感じている」と回答した人の中で、高齢者・障がい者では「知りたい情報が探しにくい・たどり着きにくい」が56人(65.9%)で最も多く、次いで「言葉(用語)がわかりにくい」が28人(32.9%)、「イラスト・図の説明が少ない」が8人(9.4%)となっています。

「問題や不便を感じている」と回答した人の中で、子育て中の親では「知りたい情報が探しにくい・たどり着きにくい」が6人(60.0%)で最も多く、次いで「レイアウトが見にくい」が2人(20.0%)となっています。



		高齢者・障がい者 (n=85)		子育て中の親 (n=10)		合計 (n=102)	
		人	%	人	%	人	%
3	知りたい情報が探しにくい・たどり着きにくい	56	65.9	6	60.0	62	65.3
4	言葉(用語)がわかりにくい	28	32.9	1	10.0	29	30.5
5	配色が良くない	2	2.4	0	0.0	2	2.1
6	レイアウトが見にくい	4	4.7	2	20.0	6	6.3
7	イラスト・図の説明が少ない	8	9.4	0	0.0	8	8.4
8	情報保障(音声読み上げ等)が少ない	4	4.7	0	0.0	4	4.2
9	その他	13	15.3	1	10.0	14	14.7
	合計	115	-	10	-	132	-

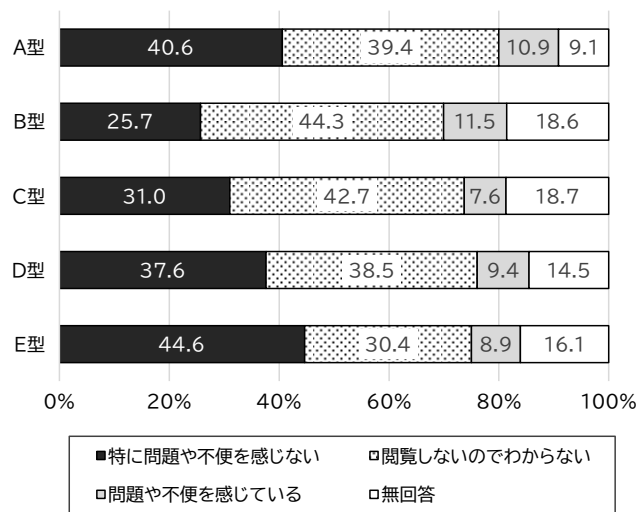
「その他」は、「サイトメニューをもっと細分化してほしい」「もともとホームページの使い勝手が悪く、何度も改善を求めたが改善されていなかった」などの意見がありました。また、「リニューアルされたことを知らない」と回答した人もいました。(その他、具体的な記載内容は資料編参照)

## 【類型別集計】

「問題や不便を感じている」と回答した人の中で最も多くあげられた「知りたい情報が探しにくい・たどり着きにくい」について類型別で比較すると、B型が69.6%で最も割合が高く、次いでA型が68.4%となっています。

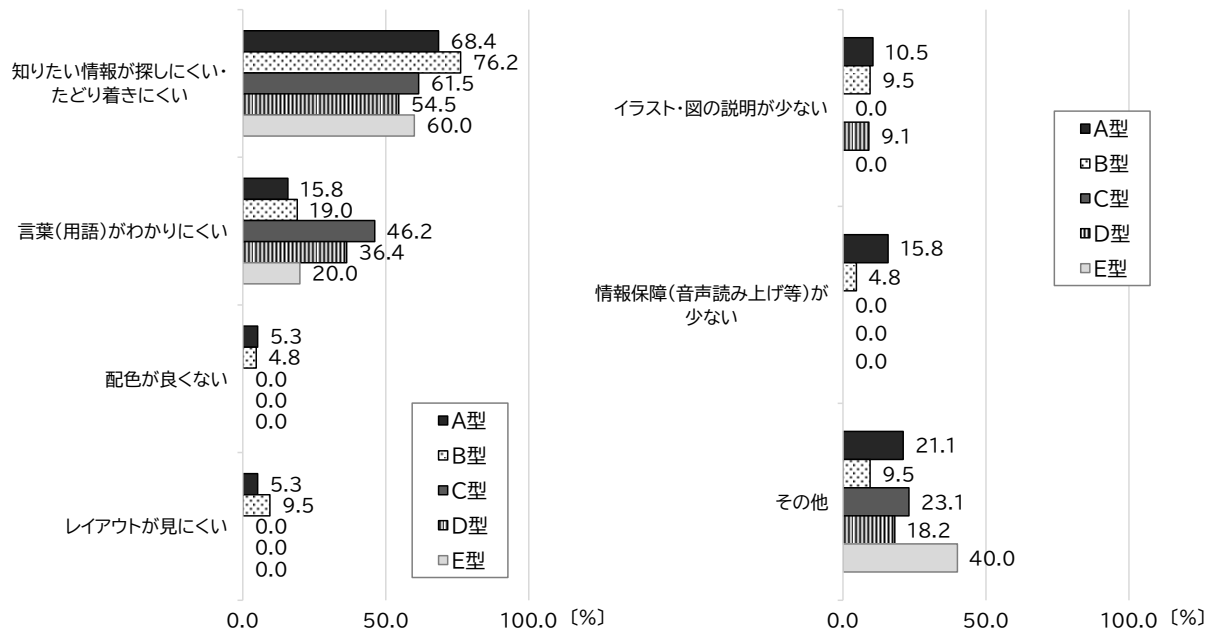
また、「言葉（用語）がわかりにくい」はD型が36.4%、C型が35.3%となっています。

A型	65歳未満	障害者手帳：有（介護認定：有を含む）	175人
B型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：無	183人
C型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：有	171人
D型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：有	117人
E型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：無	56人



		A型 (n=175)		B型 (n=183)		C型 (n=171)		D型 (n=117)		E型 (n=56)	
		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
1	特に問題や不便を感じない	71	40.6	47	25.7	53	31.0	44	37.6	25	44.6
2	閲覧しないのでわからない	69	39.4	81	44.3	73	42.7	45	38.5	17	30.4
3	問題や不便を感じている	19	10.9	21	11.5	13	7.6	11	9.4	5	8.9
4	無回答	16	9.1	34	18.6	32	18.7	17	14.5	9	16.1

→ 「問題や不便を感じている箇所」については、次のページ参照。

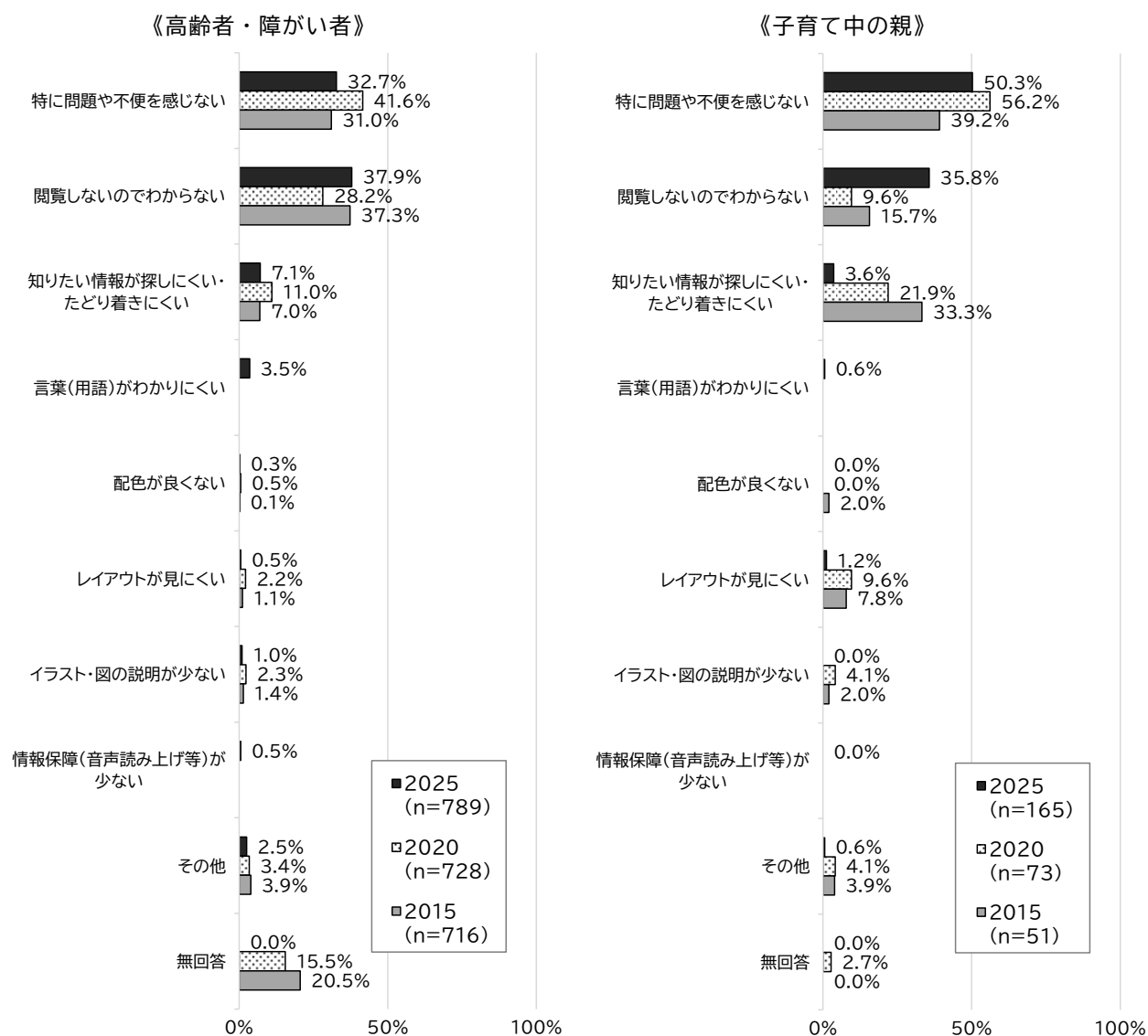


		A型 (n=19)		B型 (n=21)		C型 (n=13)		D型 (n=11)		E型 (n=5)	
		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
3	知りたい情報が探しにくい・たどり着きにくい	13	68.4	16	76.2	8	61.5	6	54.5	3	60.0
4	言葉(用語)がわかりにくい	3	15.8	4	19.0	6	46.2	4	36.4	1	20.0
5	配色が良くない	1	5.3	1	4.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0
6	レイアウトが見にくい	1	5.3	2	9.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0
7	イラスト・図の説明が少ない	2	10.5	2	9.5	0	0.0	1	9.1	0	0.0
8	情報保障(音声読み上げ等)が少ない	3	15.8	1	4.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0
9	その他	4	21.1	2	9.5	3	23.1	2	18.2	2	40.0

## 【経年比較】

問題と感ずる点に最も多くあげられた「知りたい情報が探しにくい・たどり着きにくい」について、高齢者・障がい者では2020年が11.0%、2015年が7.0%で4.0ポイントの増加、2025年が7.1%と2020年から3.9ポイントの減少となっています。

子育て中の親では2020年が21.9%、2015年が33.3%で11.4ポイントの減少、2025年が3.6%と2020年から18.3ポイントの減少となっています。



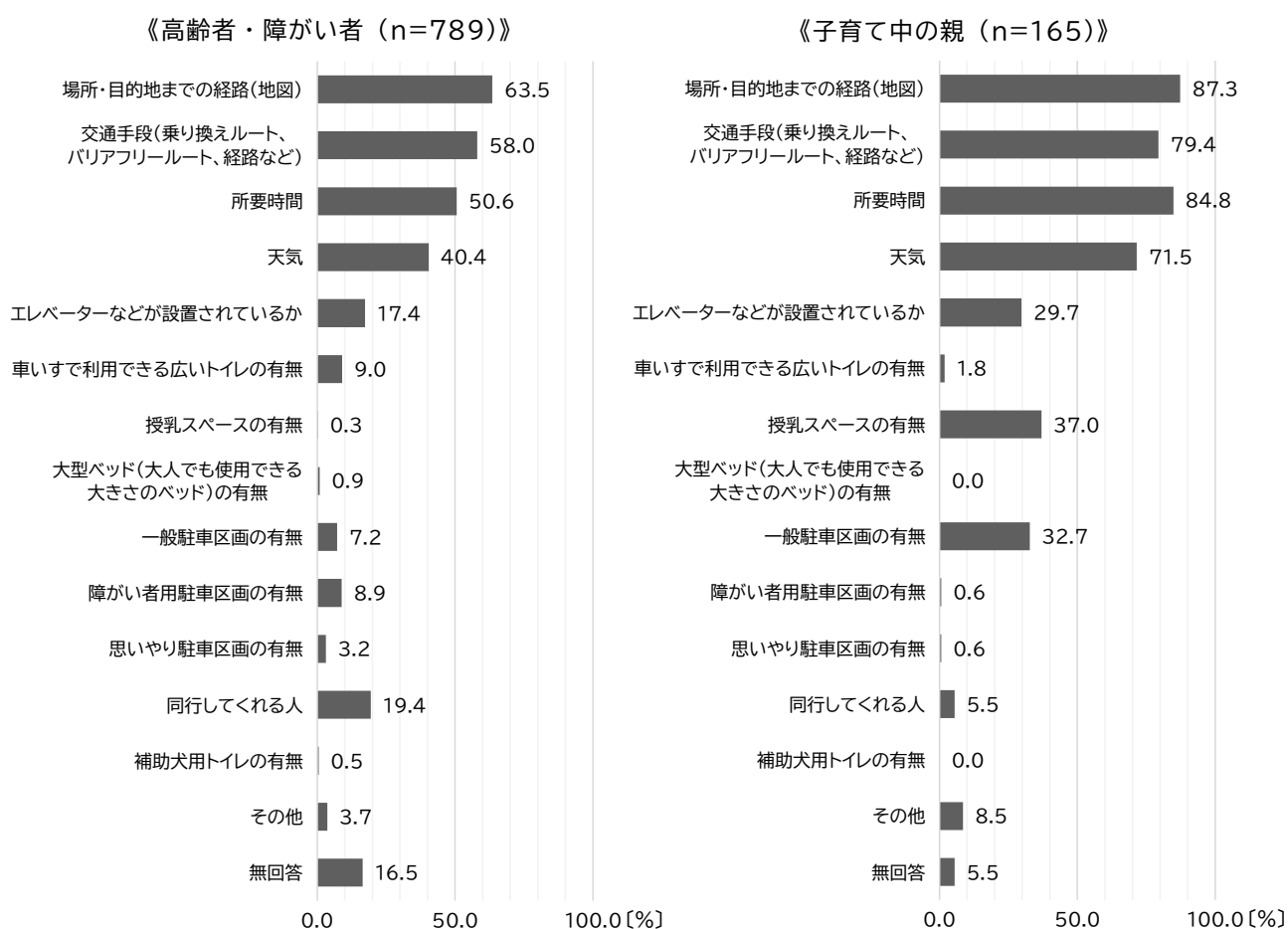
※「言葉(用語)がわかりにくい」と「情報保障(音声読み上げ等)が少ない」は2025年に新たに選択肢を設けたため2025年のみを集計しています。

## 7 外出時の情報取得について

問 26 あなた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○）

高齢者・障がい者では「場所・目的地までの経路（地図）」が501人（63.5%）で最も多く、次いで「交通手段（乗り換えルート、バリアフリールート、経路など）」が458人（58.0%）、「所要時間」が399人（50.6%）となっています。

子育て中の親では「場所・目的地までの経路（地図）」が144人（87.3%）で最も多く、次いで「所要時間」が140人（84.8%）、「交通手段（乗り換えルート、バリアフリールート、経路など）」が131人（79.4%）となっています。



		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	場所・目的地までの経路（地図）	501	63.5	144	87.3	645	67.6
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）	458	58.0	131	79.4	589	61.7
3	所要時間	399	50.6	140	84.8	539	56.5
4	天気	319	40.4	118	71.5	437	45.8
5	エレベーターなどが設置されているか	137	17.4	49	29.7	186	19.5
6	車いすで利用できる広いトイレの有無	71	9.0	3	1.8	74	7.8
7	授乳スペースの有無	2	0.3	61	37.0	63	6.6
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	7	0.9	0	0.0	7	0.7
9	一般駐車区画の有無	57	7.2	54	32.7	111	11.6
10	障がい者用駐車区画の有無	70	8.9	1	0.6	71	7.4
11	思いやり駐車区画の有無	25	3.2	1	0.6	26	2.7
12	同行してくれる人	153	19.4	9	5.5	162	17.0
13	補助犬用トイレの有無	4	0.5	0	0.0	4	0.4
14	その他	29	3.7	14	8.5	43	4.5
15	無回答	130	16.5	9	5.5	139	14.6
	合計	2362	—	734	—	3096	—

「その他」は、「おむつ替えスペース」と回答した人が5人、「オストメイト設備」と回答した人が2人となっています。ほかには「費用（交通費、駐車料金等含む）」や、「食事場所」「キッズチェアの有無」「周辺の環境」「子どもが遊べるスペースがあるか」などの意見が出ています。（その他、具体的な記載内容は資料編参照）

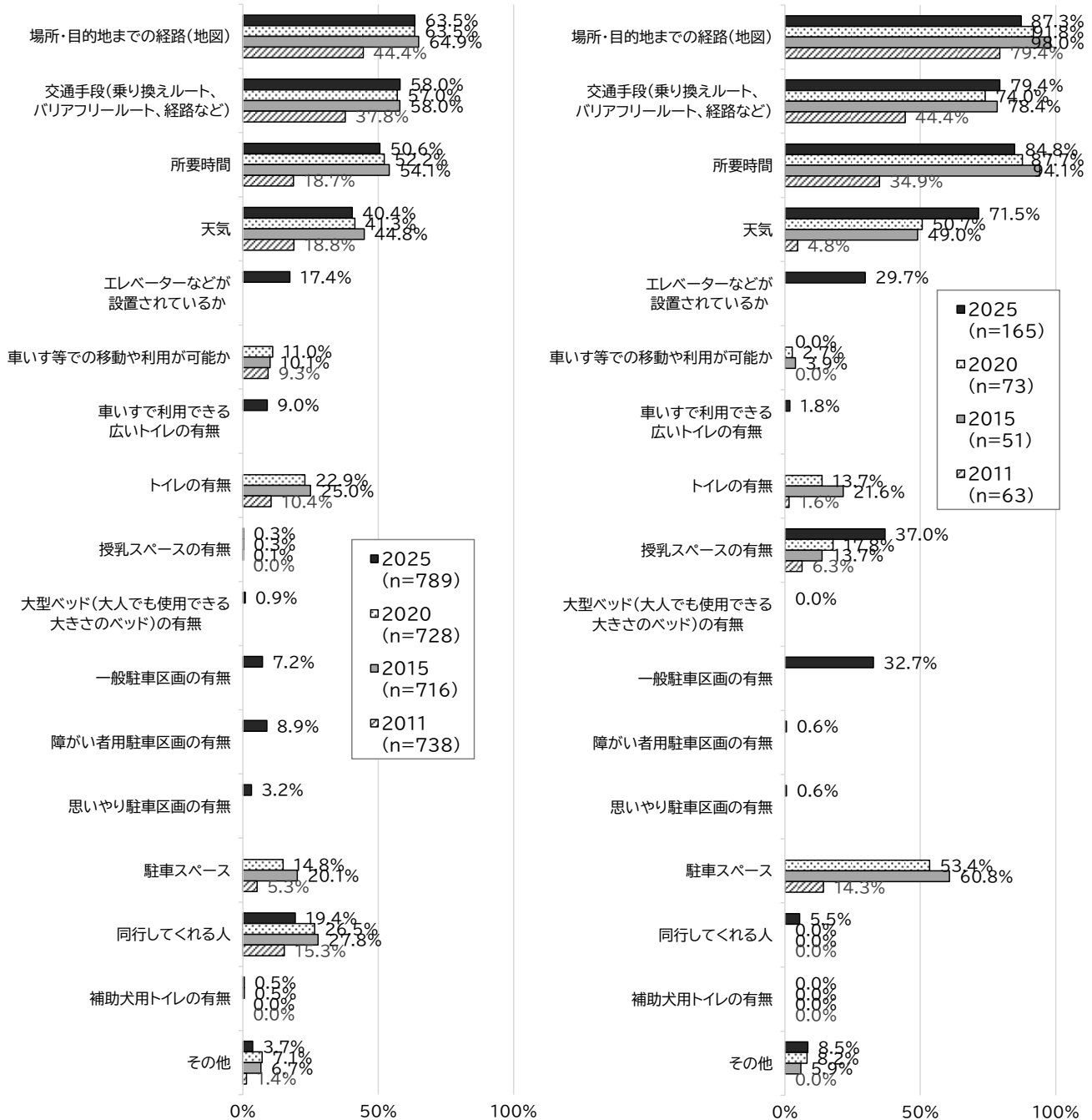
## 【経年比較】

高齢者・障がい者では「場所・目的地までの経路（地図）」が、2015年は64.9%、2011年は44.4%で20.5ポイントの増加、2020年では63.5%で2015年から1.4ポイントの減少、2025年では63.5%で2020年と同じになっています。

子育て中の親では「場所・目的地までの経路（地図）」が、2015年は98.0%、2011年は79.4%で18.6ポイントの増加、2020年では91.8%で2015年から6.2ポイントの減少、2025年では87.3%で2020年から4.5ポイントの減少となっています。

《高齢者・障がい者》

《子育て中の親》

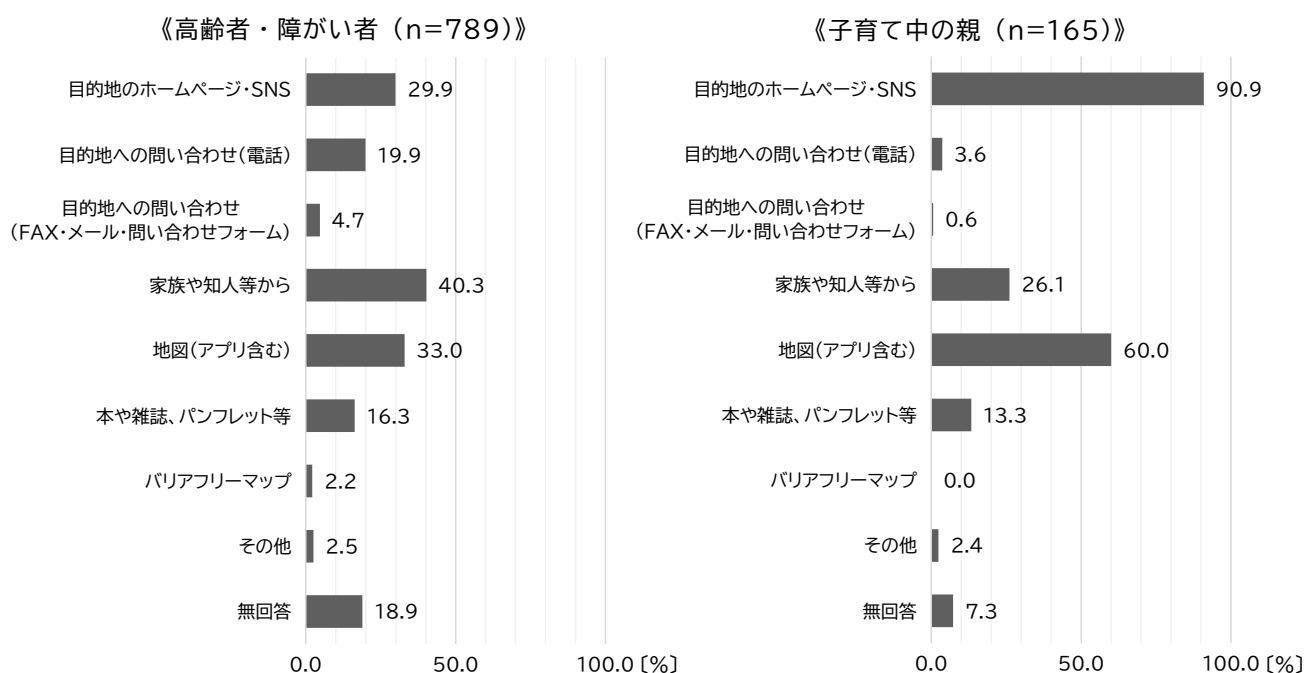


※「エレベーターなどが設置されているか」と「大型ベッド（大人でも使用できる大きさのベッド）の有無」「一般駐車区画の有無」「障がい者用駐車区画の有無」「思いやり駐車区画の有無」は2025年に新たに選択肢を設けたため2025年のみを集計しています。

問 27 あなた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○）

高齢者・障がい者では「家族や知人等から」が318人（40.3%）で最も多く、次いで「地図（アプリ含む）」が260人（33.0%）、「目的地のホームページ・SNS」が236人（29.9%）となっています。

子育て中の親では「目的地のホームページ・SNS」が150人（90.9%）で最も多く、次いで「地図（アプリ含む）」が99人（60.0%）、「家族や知人等から」が43人（26.1%）となっています。



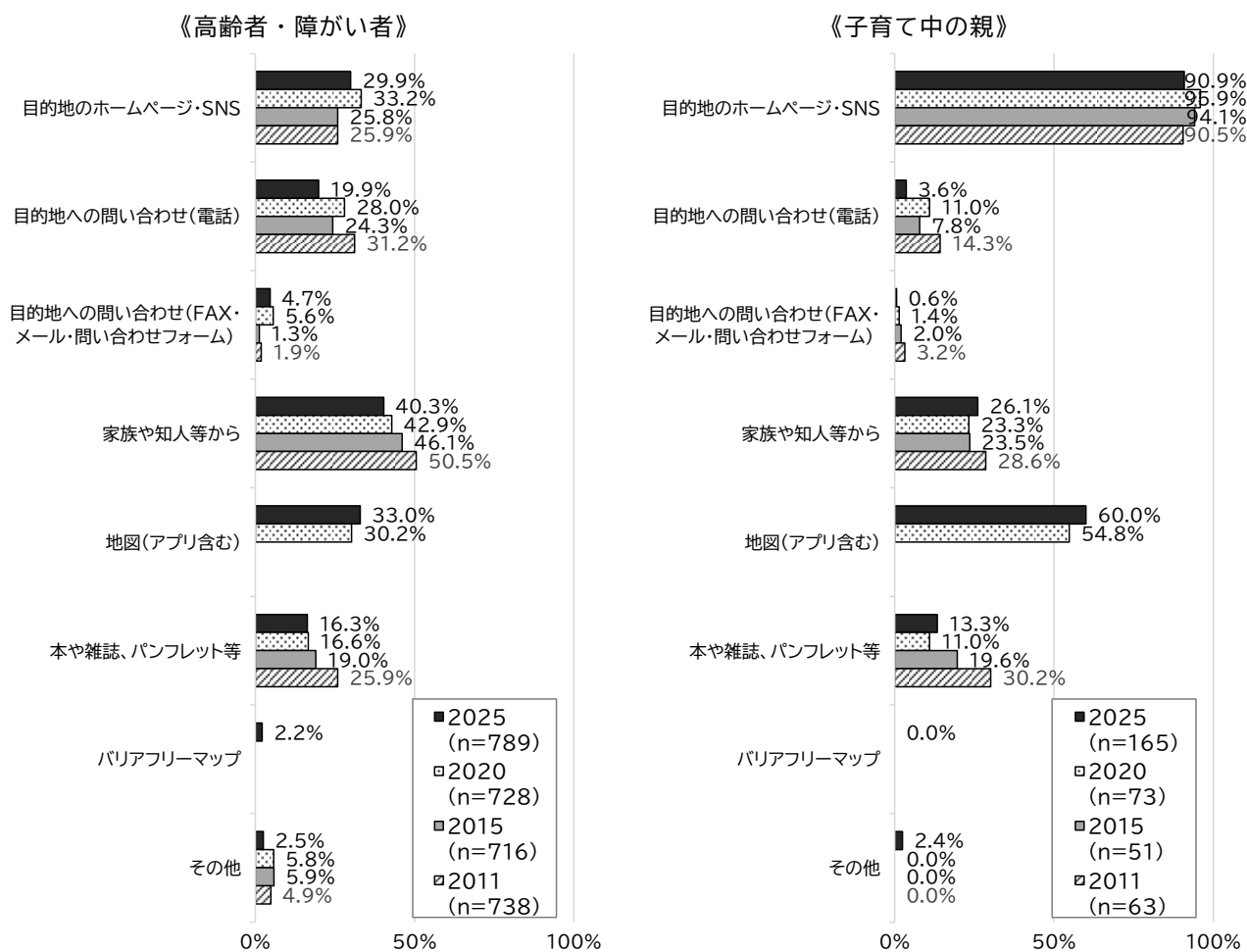
		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	目的地のホームページ・SNS	236	29.9	150	90.9	386	40.5
2	目的地への問い合わせ(電話)	157	19.9	6	3.6	163	17.1
3	目的地への問い合わせ (FAX・メール・問い合わせフォーム)	37	4.7	1	0.6	38	4.0
4	家族や知人等から	318	40.3	43	26.1	361	37.8
5	地図(アプリ含む)	260	33.0	99	60.0	359	37.6
6	本や雑誌、パンフレット等	129	16.3	22	13.3	151	15.8
7	バリアフリーマップ	17	2.2	0	0.0	17	1.8
8	その他	20	2.5	4	2.4	24	2.5
9	無回答	149	18.9	12	7.3	161	16.9
	合計	1323	-	337	-	1660	-

「その他」は、「テレビ」「保育園や小学校から配られるチラシ」「Google マップの車椅子情報」「Instagram」「Lemon8」「ネット上での口コミ情報」などの意見がありました。（その他、具体的な記載内容は資料編参照）

## 【経年比較】

高齢者・障がい者では「家族や知人等から」「本や雑誌、パンフレット等」が減少傾向となっています。「目的地のホームページ・SNS」は2025年では29.9%、2020年は33.2%で3.3ポイントの減少となっていますが、「地図（アプリ含む）」は2025年では33.0%、2020年は30.2%で2.8ポイントの増加となっています。

子育て中の親では「目的地のホームページ・SNS」が90%以上となり、「地図（アプリ含む）」は2025年では60.0%、2020年は54.8%で5.2ポイントの増加となっています。



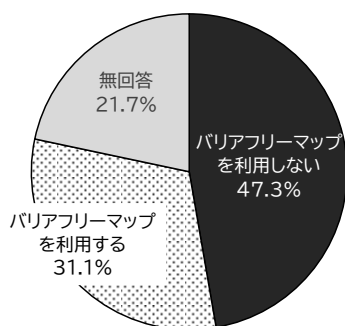
※選択肢「目的地への問い合わせ（FAX・メール・問い合わせフォーム）」の2011年と2015年においては、その年の調査の選択肢「FAXで問い合わせ」「メールで問い合わせ」を合わせて集計しています。また、平成2011年と2015年は選択肢「地図（アプリ含む）」を設けていないため、当該選択肢は2020年と2025年のみを集計しています。同様に「バリアフリーマップ」は2025年に新たに選択肢を設けたため2025年のみを集計しています。

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ほしいですか？（いくつでも○）

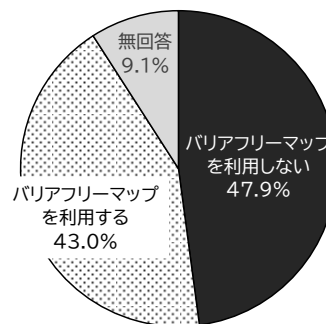
高齢者・障がい者では「バリアフリーマップを利用しない」が 373 人（47.3%）で最も多く、次いで「バリアフリーマップを利用する」が 245 人（31.1%）となっています。

子育て中の親では「バリアフリーマップを利用しない」が 79 人（47.9%）で最も多く、次いで「バリアフリーマップを利用する」が 71 人（43.0%）となっています。

《高齢者・障がい者（n=789）》



《子育て中の親（n=165）》



		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	バリアフリーマップを利用しない	373	47.3	79	47.9	452	47.4
2	バリアフリーマップを利用する	245	31.1	71	43.0	316	33.1
3	無回答	171	21.7	15	9.1	186	19.5
	合計	789	100.0	165	49.7	954	100.0

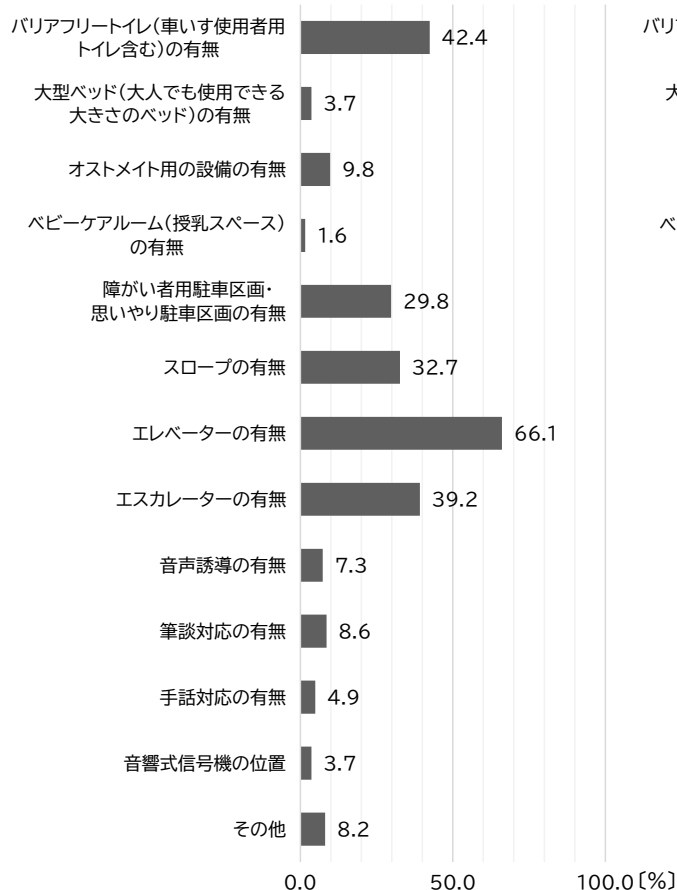
▶ バリアフリーマップに掲載してほしい施設情報について

高齢者・障がい者 n=245 子育て中の親 n=71

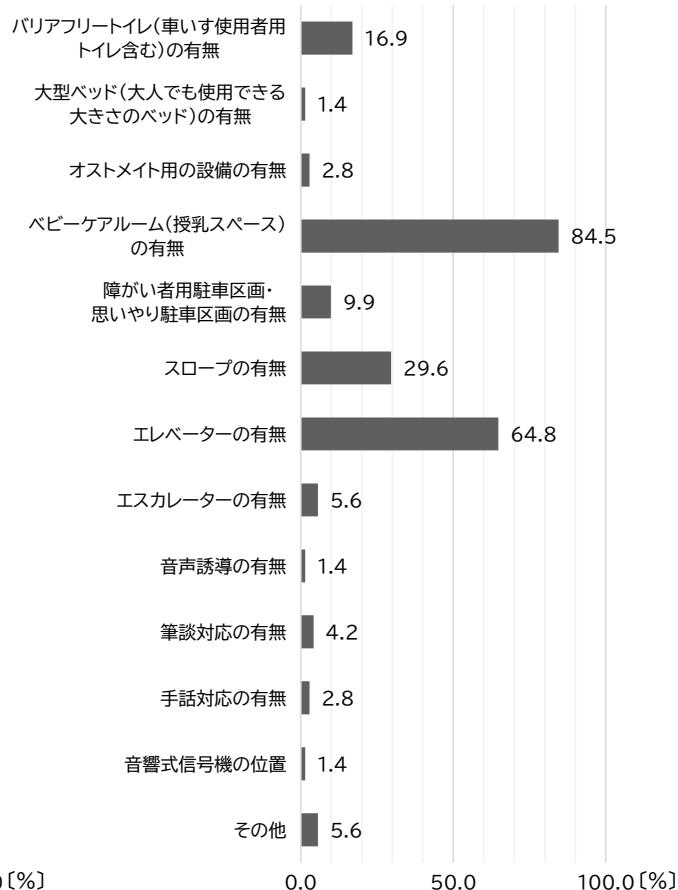
バリアフリーマップに掲載してほしい施設情報について、高齢者・障がい者では「エレベーターの有無」が 162 人（66.1%）で最も多く、次いで「バリアフリートイレ（車いす使用者用トイレ含む）の有無」が 104 人（42.4%）、「エスカレーターの有無」が 96 人（39.2%）となっています。

子育て中の親では「ベビーケアルーム（授乳スペース）の有無」が 60 人（84.5%）で最も多く、次いで「エレベーターの有無」が 46 人（64.8%）、「スロープの有無」が 21 人（29.6%）となっています。

《高齢者・障がい者 (n=245)》



《子育て中の親 (n=71)》



		高齢者・障がい者 (n=245)		子育て中の親 (n=71)		合計 (n=316)	
		人	%	人	%	人	%
2	バリアフリートイレ(車いす使用者用トイレ含む)の有無	104	42.4	12	16.9	116	36.7
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	9	3.7	1	1.4	10	3.2
4	オストメイト用の設備の有無	24	9.8	2	2.8	26	8.2
5	ベビーケアルーム(授乳スペース)の有無	4	1.6	60	84.5	64	20.3
6	障がい者用駐車区画・思いやり駐車区画の有無	73	29.8	7	9.9	80	25.3
7	スロープの有無	80	32.7	21	29.6	101	32.0
8	エレベーターの有無	162	66.1	46	64.8	208	65.8
9	エスカレーターの有無	96	39.2	4	5.6	100	31.6
10	音声誘導の有無	18	7.3	1	1.4	19	6.0
11	筆談対応の有無	21	8.6	3	4.2	24	7.6
12	手話対応の有無	12	4.9	2	2.8	14	4.4
13	音響式信号機の位置	9	3.7	1	1.4	10	3.2
14	その他	20	8.2	4	5.6	24	7.6
	合計	632	-	164	-	796	-

「その他」は、「調乳設備の有無」「子ども(幼児用)トイレの有無」「おむつ替えスペースの有無」「障がい者割引の有無」「休憩できるベンチや椅子の有無」などの意見がありました。また、「ホームページだけでなく紙媒体を配布してほしい」と情報提供の方法についての意見もありました。(その他、具体的な記載内容は資料編参照)

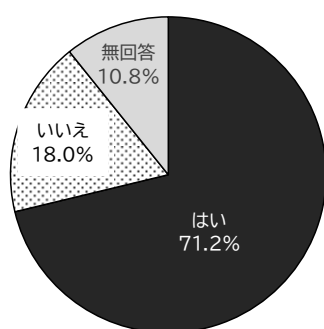
## 8 災害時・緊急時について

### 問 29 自宅近くの避難する場所を知っていますか？（1つに○）

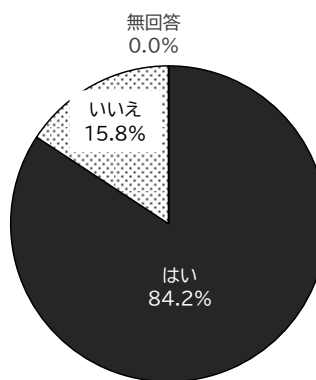
高齢者・障がい者では「自宅近くの避難する場所を知っている」が562人（71.2%）で最も多く、次いで「自宅近くの避難する場所を知らない」が142人（18.0%）となっています。

子育て中の親では「自宅近くの避難する場所を知っている」が139人（84.2%）で最も多く、次いで「自宅近くの避難する場所を知らない」が26人（15.8%）となっています。

《高齢者・障がい者（n=789）》



《子育て中の親（n=165）》

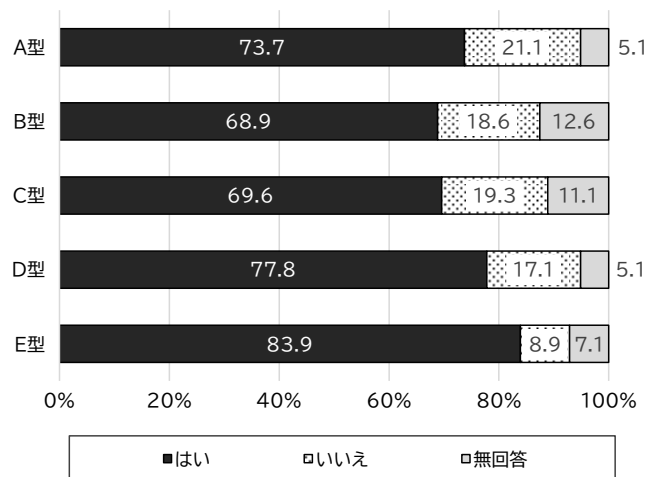


		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	自宅近くの避難する場所を知っている	562	71.2	139	84.2	701	73.5
2	自宅近くの避難する場所を知らない	142	18.0	26	15.8	168	17.6
3	無回答	85	10.8	0	0.0	85	8.9
	合計	789	100.0	165	100.0	954	100.0

## 【類型別集計】

全回答者の利用で最も多くあげられた「自宅近くの避難する場所を知っている」について類型別で比較すると、E型が83.9%で最も割合が高く、次いでD型が77.8%となっています。

A型	65歳未満	障害者手帳：有（介護認定：有を含む）	175人
B型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：無	183人
C型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：有	171人
D型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：有	117人
E型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：無	56人



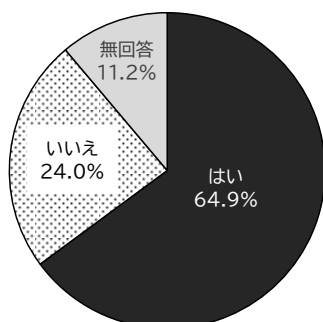
		A型 (n=175)		B型 (n=183)		C型 (n=171)		D型 (n=117)		E型 (n=56)	
		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
1	自宅近くの避難する場所を知っている	129	73.7	126	68.9	119	69.6	91	77.8	47	83.9
2	自宅近くの避難する場所を知らない	37	21.1	34	18.6	33	19.3	20	17.1	5	8.9
3	無回答	9	5.1	23	12.6	19	11.1	6	5.1	4	7.1

### 問 30 避難する場所までの経路を確認していますか？（1つに○）

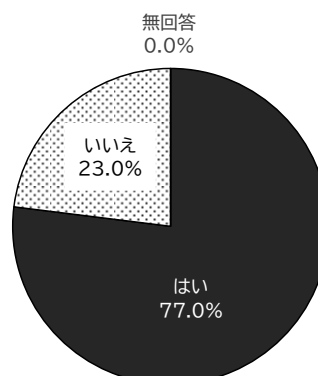
高齢者・障がい者では「避難する場所までの経路を確認している」が512人(64.9%)で最も多く、次いで「避難する場所までの経路を確認していない」が189人(24.0%)となっています。

子育て中の親では「避難する場所までの経路を確認している」が127人(77.0%)で最も多く、次いで「避難する場所までの経路を確認していない」が38人(23.0%)となっています。

《高齢者・障がい者 (n=789)》



《子育て中の親 (n=165)》

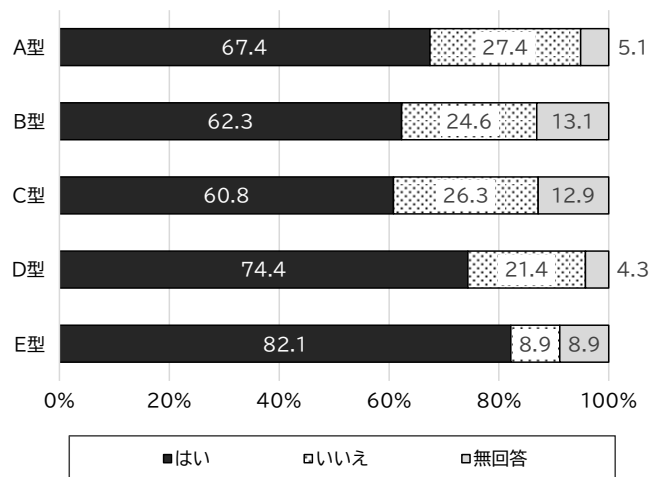


		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	避難する場所までの経路を確認している	512	64.9	127	77.0	639	67.0
2	避難する場所までの経路を確認していない	189	24.0	38	23.0	227	23.8
3	無回答	88	11.2	0	0.0	88	9.2
	合計	789	100.0	165	100.0	954	100.0

## 【類型別集計】

全回答者の利用で最も多くあげられた「避難する場所までの経路を確認している」について類型別で比較すると、E型が82.1%で最も割合が高く、次いでD型が74.4%となっています。

A型	65歳未満	障害者手帳：有（介護認定：有を含む）	175人
B型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：無	183人
C型	65歳以上	介護認定：有   障害者手帳：有	171人
D型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：有	117人
E型	65歳以上	介護認定：無   障害者手帳：無	56人



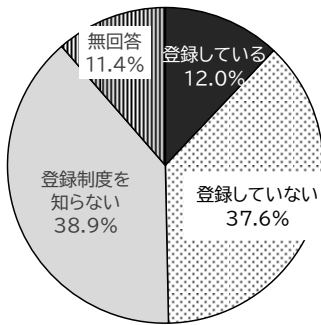
		A型 (n=175)		B型 (n=183)		C型 (n=171)		D型 (n=117)		E型 (n=56)	
		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
1	避難する場所までの経路を確認している	118	67.4	114	62.3	104	60.8	87	74.4	46	82.1
2	避難する場所までの経路を確認していない	48	27.4	45	24.6	45	26.3	25	21.4	5	8.9
3	無回答	9	5.1	24	13.1	22	12.9	5	4.3	5	8.9

問 31 災害時の情報を取得するため、市役所や警察署、消防署のメール配信サービス等に登録していますか？（1つに○）

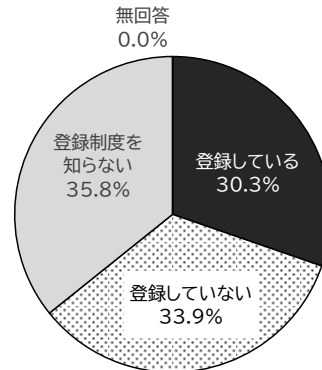
高齢者・障がい者では「登録制度を知らない」が 307 人（38.9%）で最も多く、次いで「登録していない」が 297 人（37.6%）となっています。

子育て中の親では「登録制度を知らない」が 59 人（35.8%）で最も多く、次いで「登録していない」が 56 人（33.9%）となっています。

《高齢者・障がい者（n=789）》



《子育て中の親（n=165）》



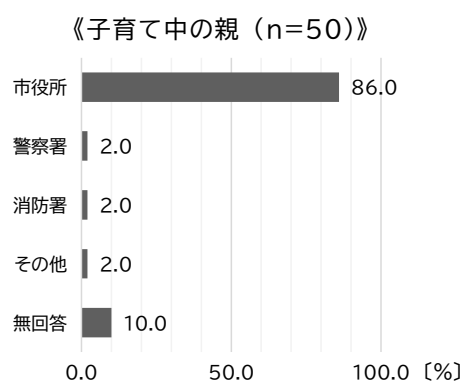
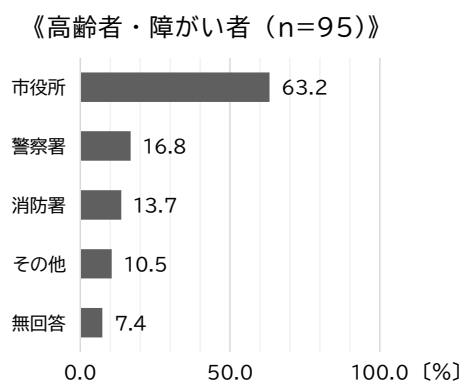
		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	登録している	95	12.0	50	30.3	145	15.2
2	登録していない	297	37.6	56	33.9	353	37.0
3	登録制度を知らない	307	38.9	59	35.8	366	38.4
4	無回答	90	11.4	0	0.0	90	9.4
	合計	789	100.0	165	100.0	954	100.0

登録先について（いくつでも）

高齢者・障がい者 n=95 子育て中の親 n=50

登録先について、高齢者・障がい者では「市役所」が 60 人（63.2%）で最も多く、次いで「警察署」が 16 人（16.8%）、「消防署」が 13 人（13.7%）となっています。

子育て中の親では「市役所」が 43 人（86.0%）で最も多く、次いで「警察署」と「消防署」がそれぞれ 1 人（2.0%）となっています。



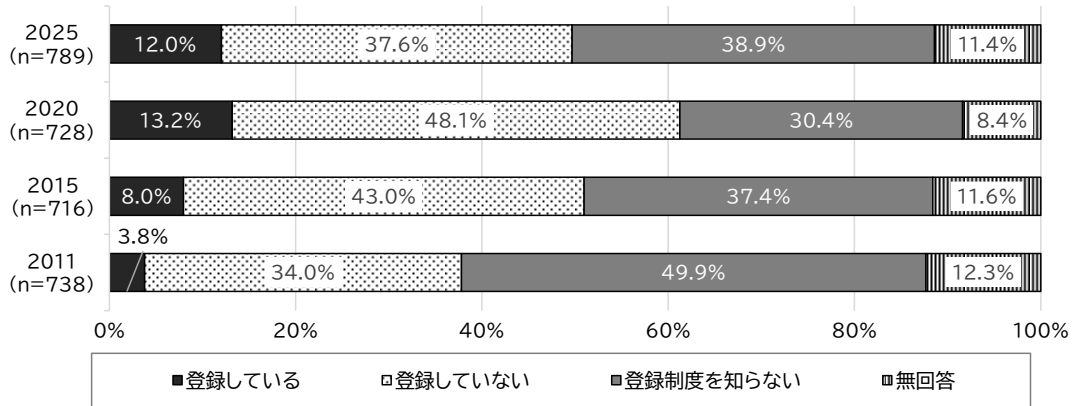
		高齢者・障がい者 (n=95)		子育て中の親 (n=50)		合計 (n=145)	
		人	%	人	%	人	%
ア	市役所	60	63.2	43	86.0	103	71.0
イ	警察署	16	16.8	1	2.0	17	11.7
ウ	消防署	13	13.7	1	2.0	14	9.7
エ	その他	10	10.5	1	2.0	11	7.6
オ	無回答	7	7.4	5	10.0	12	8.3
	合計	106	—	51	—	157	—

「その他」は、「町内会」「高校」「町田聴覚障害者協会」「東京都」などの意見がありました。(その他、具体的な記載内容は資料編参照)

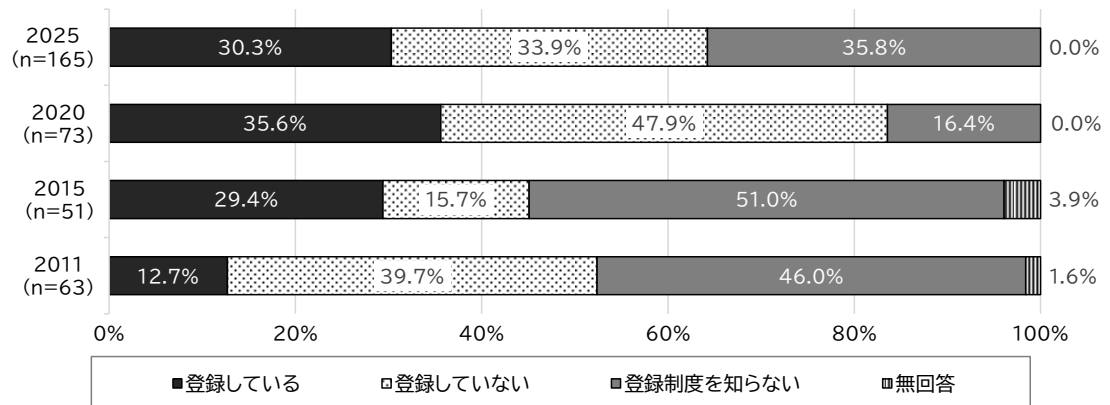
## 【経年比較】

メール配信サービス等に登録している人の割合は、高齢者・障がい者、子育て中の親ともに2020年に比べ2025年は減少傾向にあり、「登録制度を知らない」と回答した人が、高齢者・障がい者、子育て中の親ともに2025年は2020年に比べ増加しています。

### 《高齢者・障がい者》

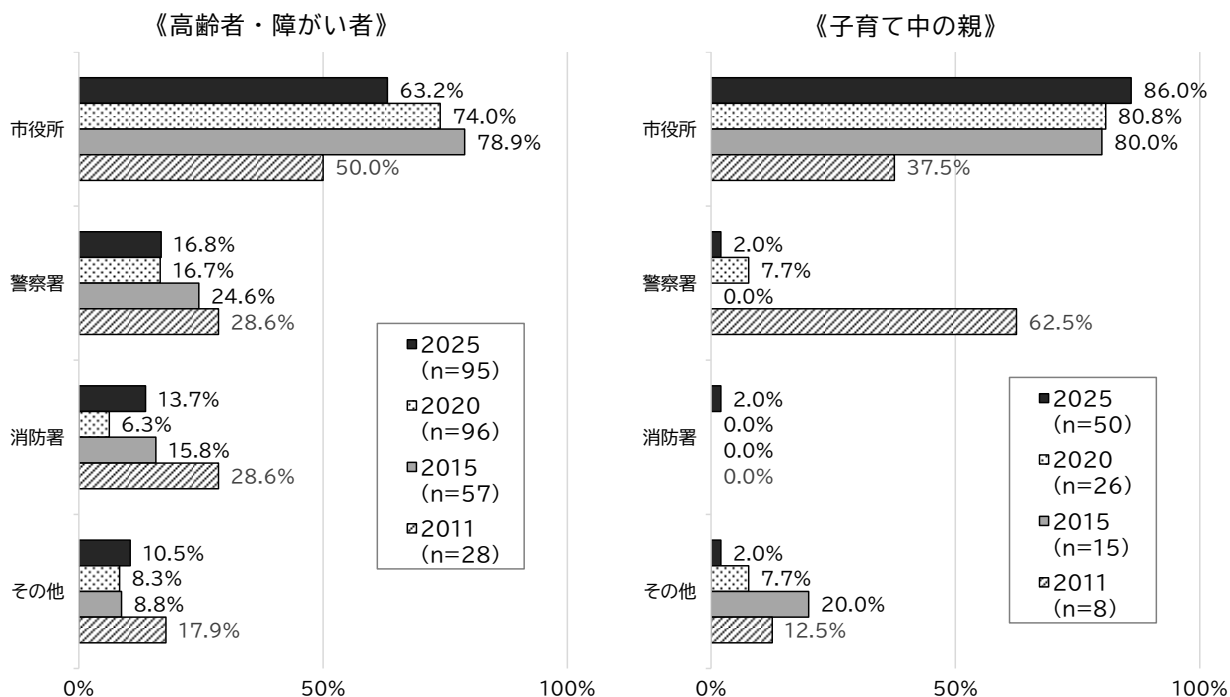


### 《子育て中の親》



「市役所」の割合は、高齢者・障がい者では 2015 年が 78.9%、2011 年が 50.0% で 28.9 ポイントの増加、2020 年では 74.0% で 2015 年より 4.9 ポイントの減少、2025 年では 63.2% で 2020 年より 10.8 ポイントの減少となっています。

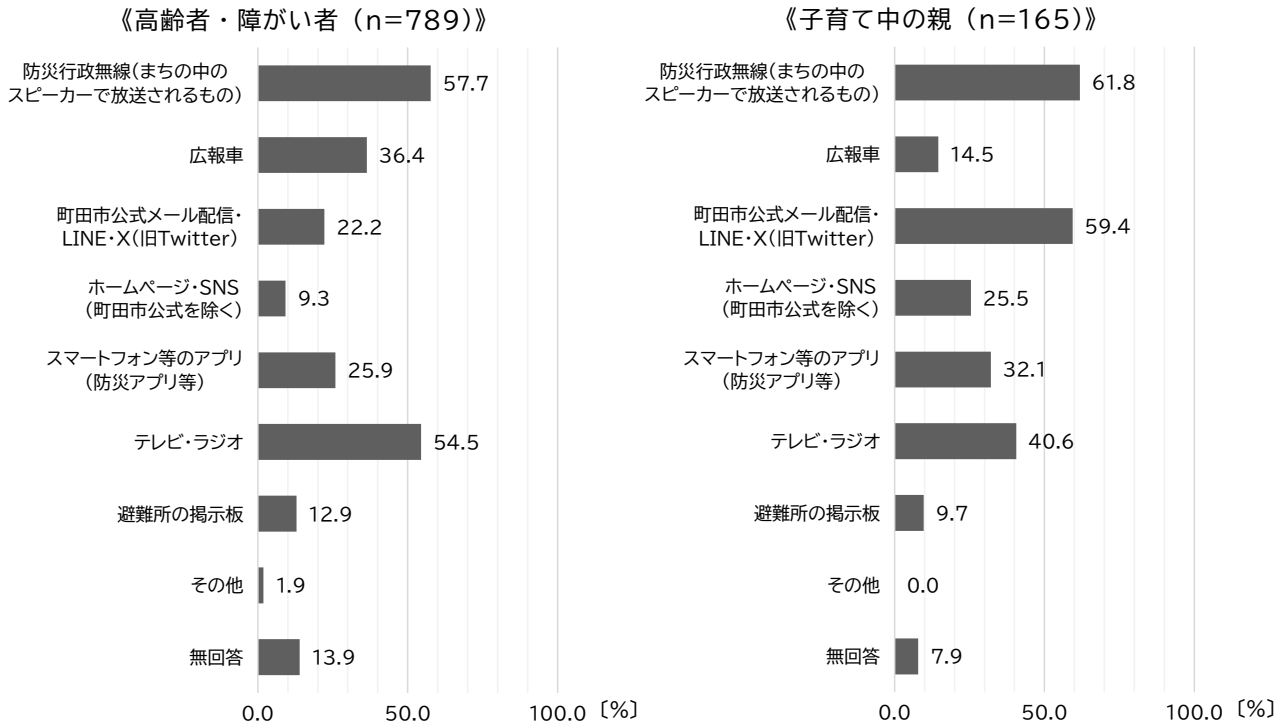
子育て中の親では、2015 年が 80.0%、2011 年が 37.5% で 42.5 ポイントの増加、2020 年では 80.8% で 2015 年より 0.8 ポイントの増加、2025 年では 86.0% で 2020 年より 5.2 ポイントの増加となっています。



問 32 災害発生時に情報を収集する際にどのような手段が有効だと思いますか？（優先順位が高いと思うもの3つに○）

高齢者・障がい者では「防災行政無線（まちの中のスピーカーで放送されるもの）」が455人（57.7%）で最も多く、次いで「テレビ・ラジオ」が430人（54.5%）、「広報車」が287人（36.4%）となっています。

子育て中の親では「防災行政無線（まちの中のスピーカーで放送されるもの）」が102人（61.8%）で最も多く、次いで「町田市公式メール配信・LINE・X（旧 Twitter）」が98人（59.4%）、「テレビ・ラジオ」が67人（40.6%）となっています。



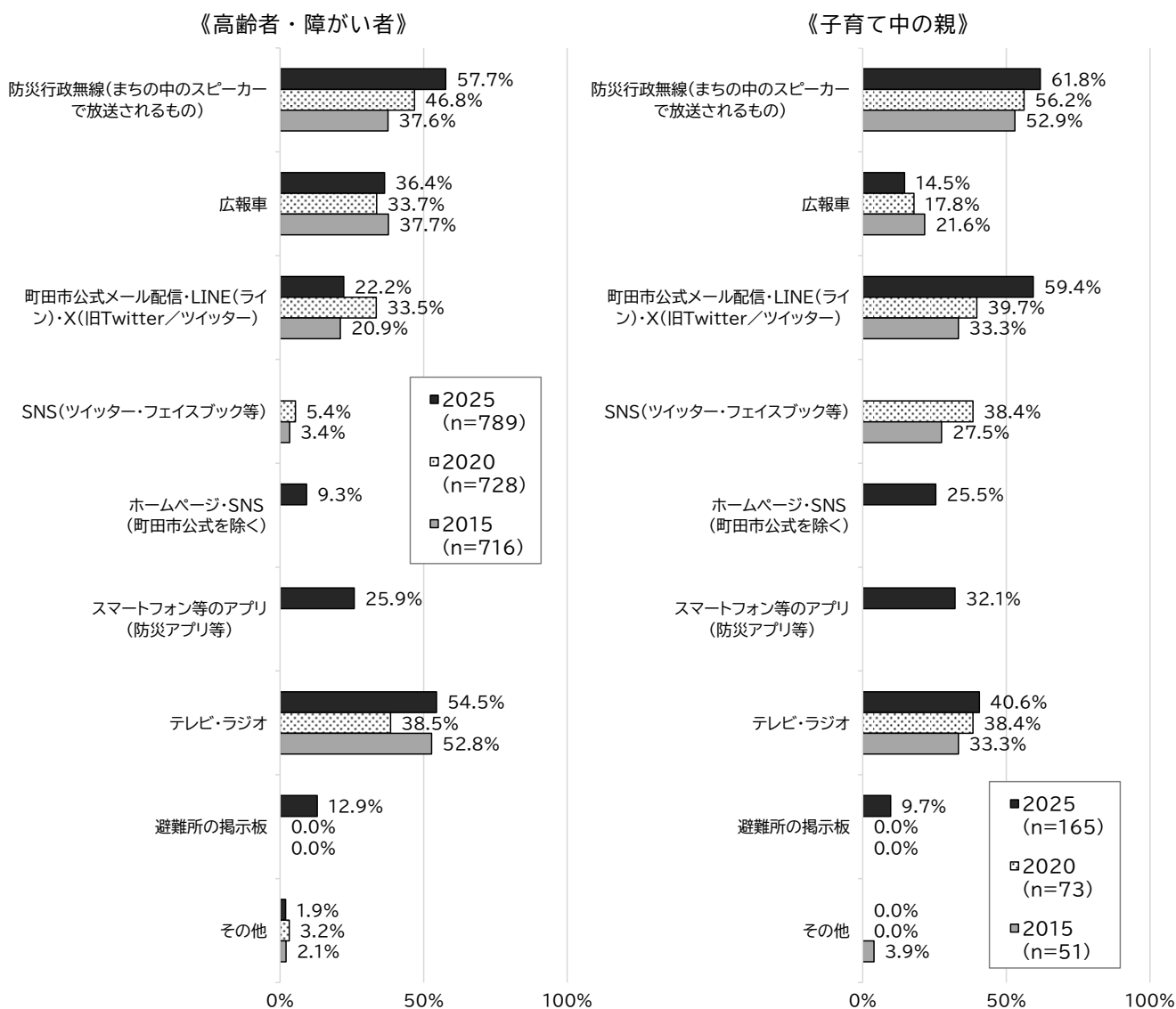
	高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
	人	%	人	%	人	%
1 防災行政無線 (まちの中のスピーカーで放送されるもの)	455	57.7	102	61.8	557	58.4
2 広報車	287	36.4	24	14.5	311	32.6
3 町田市公式メール配信・LINE・X(旧 Twitter)	175	22.2	98	59.4	273	28.6
4 ホームページ・SNS (町田市公式を除く)	73	9.3	42	25.5	115	12.1
5 スマートフォン等のアプリ (防災アプリ等)	204	25.9	53	32.1	257	26.9
6 テレビ・ラジオ	430	54.5	67	40.6	497	52.1
7 避難所の掲示板	102	12.9	16	9.7	118	12.4
8 その他	15	1.9	0	0.0	15	1.6
9 無回答	110	13.9	13	7.9	123	12.9
合計	1851	-	415	-	2266	-

「その他」は、「近所の方からの声かけ」「家族」「支援者からの指示」などの意見がありました。（その他、具体的な記載内容は資料編参照）

## 【経年比較】

有効な手段として「防災行政無線（まちの中のスピーカーで放送されるもの）」と回答する割合は、高齢者・障がい者、子育て中の親ともに増加しており、高齢者・障がい者では2025年が57.7%、2020年が46.8%で10.9ポイントの増加、2020年は2015年に比べて9.2ポイントの増加となっています。

子育て中の親では「防災行政無線（まちの中のスピーカーで放送されるもの）」と回答する割合は、2025年が61.8%、2020年が56.2%と5.6ポイントの増加、2020年は2015年に比べて3.3ポイントの増加となっています。また、「町田市公式メール配信・LINE（ライン）・X（旧Twitter／ツイッター）」についても2025年は2020年に比べて19.7ポイント増加となっています。



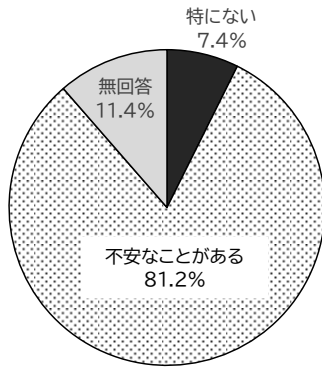
※「ホームページ・SNS（町田市公式を除く）」と「スマートフォン等のアプリ（防災アプリ等）」は2025年に新たに選択肢を設けたため2025年のみを集計しています。

また、選択肢「町田市公式メール配信・LINE（ライン）・X（旧Twitter／ツイッター）」の2011年と2015年の値は2011年と2015年の「メール配信」と回答した人を集計しています。

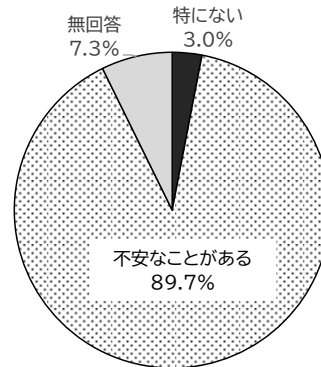
問 33 災害や緊急時（地震災害、風水害、火災、大規模事故等）に不安なことは何ですか？（いくつでも○）

高齢者・障がい者では「不安なことがある」が641人（81.2%）、子育て中の親では148人（89.7%）となっています。

《高齢者・障がい者（n=789）》



《子育て中の親（n=165）》



		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	特にない	58	7.4	5	3.0	63	6.6
2	不安なことがある	641	81.2	148	89.7	789	82.7
3	無回答	90	11.4	12	7.3	102	10.7
合計		789	100.0	165	100.0	954	100.0

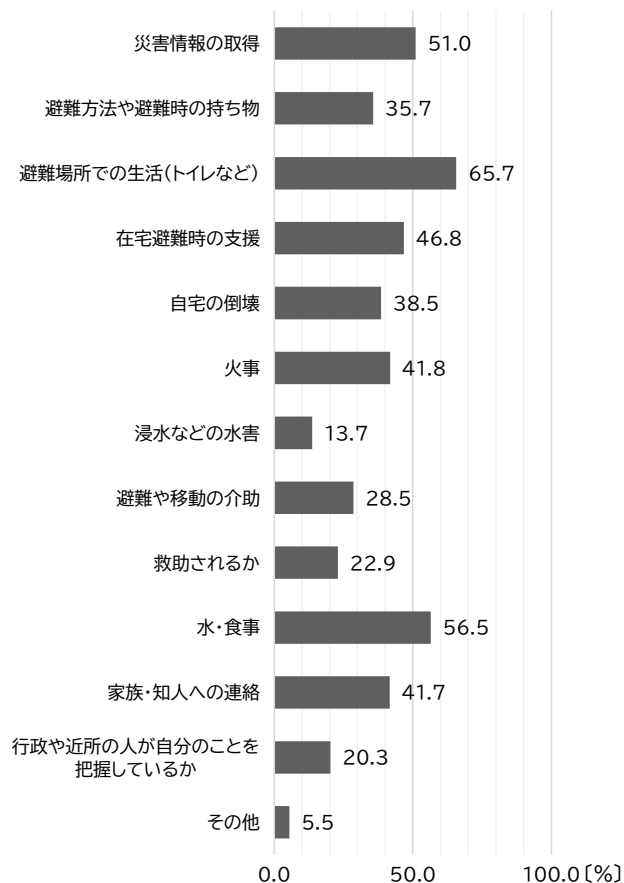
不安なことについて（いくつでも）

高齢者・障がい者 n=641 子育て中の親 n=148

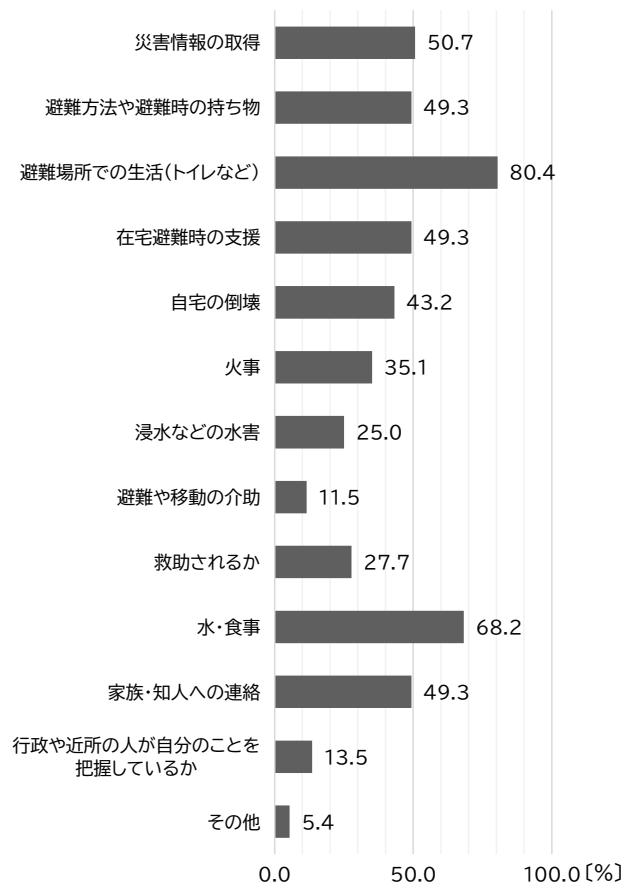
「不安なことがある」と回答した人の中で、高齢者・障がい者では「避難場所での生活（トイレなど）」が421人（65.7%）で最も多く、次いで「水・食事」が362人（56.5%）、「災害情報の取得」が327人（51.0%）となっています。

「不安なことがある」と回答した人の中で、子育て中の親では「避難場所での生活（トイレなど）」が119人（80.4%）で最も多く、次いで「水・食事」が101人（68.2%）、「災害情報の取得」が75人（50.7%）となっています。

《高齢者・障がい者 (n=641)》



《子育て中の親 (n=148)》



		高齢者・障がい者 (n=641)		子育て中の親 (n=148)		合計 (n=789)	
		人	%	人	%	人	%
2	災害情報の取得	327	51.0	75	50.7	402	51.0
3	避難方法や避難時の持ち物	229	35.7	73	49.3	302	38.3
4	避難場所での生活 (トイレなど)	421	65.7	119	80.4	540	68.4
5	在宅避難時の支援	300	46.8	73	49.3	373	47.3
6	自宅の倒壊	247	38.5	64	43.2	311	39.4
7	火事	268	41.8	52	35.1	320	40.6
8	浸水などの水害	88	13.7	37	25.0	125	15.8
9	避難や移動の介助	183	28.5	17	11.5	200	25.3
10	救助されるか	147	22.9	41	27.7	188	23.8
11	水・食事	362	56.5	101	68.2	463	58.7
12	家族・知人への連絡	267	41.7	73	49.3	340	43.1
13	行政や近所の人が自分のことを把握しているか	130	20.3	20	13.5	150	19.0
14	その他	35	5.5	8	5.4	43	5.4
	合計	3004	—	753	—	3757	—

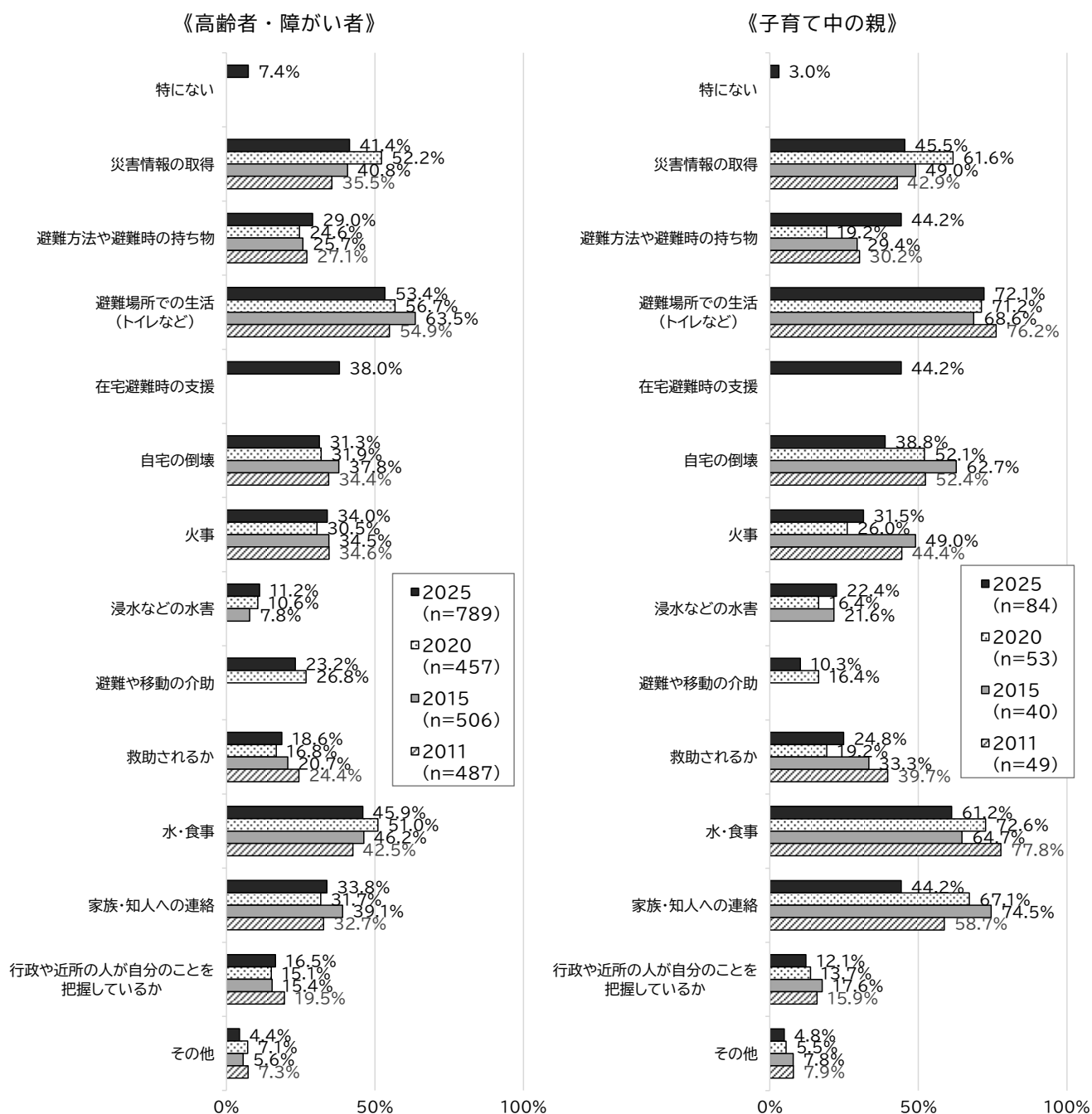
「その他」は、「避難場所が遠い」「避難場所が家から遠く、坂があり歩いて行けない」など移動に関する意見が7人、「ペット」に関する意見が6人となっています。

また、「医療的な対応」「薬」など病気に関する意見や、「乳幼児の備蓄」「子ども用ミルク、おむつ等」など子どもに関する意見、「避難場所での情報保障（手話通訳）の整備」など情報保障に関する意見が出ています。（その他、具体的な記載内容は資料編参照）

## 【経年比較】

高齢者・障がい者では、回答数の多かった「避難場所での生活（トイレなど）」の割合が、2015年では63.5%、2011年では54.9%で8.6ポイントの増加、2020年では56.7%で2015年より6.8ポイントの減少、2025年では53.4%で2020年より3.3ポイントの減少となっています。

子育て中の親では、回答数の多かった「水や食事の不足」の割合が、2015年では64.7%、2011年では77.8%で13.1ポイントの減少、2020年では72.6%で2015年より7.9ポイントの増加、2025年では61.2%で2020年より11.4ポイントの減少となっています。

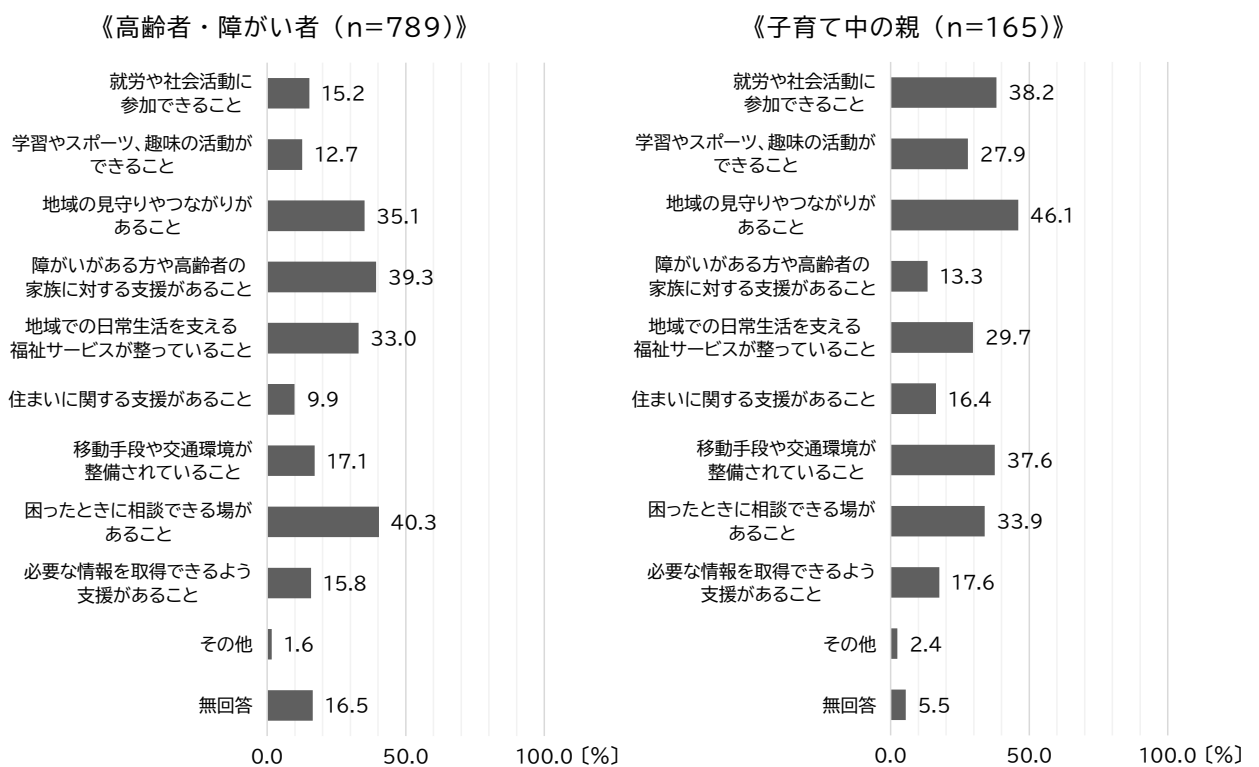


※2011年と2015年は選択肢「避難や移動の介助」を設けていないため、当該選択肢は2020年と2025年のみを集計しています。同様に、「特にない」と「在宅避難時の支援」は2025年に新たに選択肢を設けたため2025年のみを集計しています。

問 34 市民一人ひとりが年齢や性別、障がいの有無等にかかわらず、誰もが身近な地域で支え合い、自分らしく生きるためにはどのようなことが必要だと思いますか。(主なもの3つまで〇)

高齢者・障がい者では「困ったときに相談できる場があること」が318人(40.3%)で最も多く、次いで「障がいがある方や高齢者の家族に対する支援があること」が310人(39.3%)、「地域の見守りやつながりがあること」が277人(35.1%)となっています。

子育て中の親では「地域の見守りやつながりがあること」が76人(46.1%)で最も多く、次いで「就労や社会活動に参加できること」が63人(38.2%)、「移動手段や交通環境が整備されていること」が62人(37.6%)となっています。



		高齢者・障がい者 (n=789)		子育て中の親 (n=165)		合計 (n=954)	
		人	%	人	%	人	%
1	就労や社会活動に参加できること	120	15.2	63	38.2	183	19.2
2	学習やスポーツ、趣味の活動ができること	100	12.7	46	27.9	146	15.3
3	地域の見守りやつながりがあること	277	35.1	76	46.1	353	37.0
4	障がいがある方や高齢者の家族に対する支援があること	310	39.3	22	13.3	332	34.8
5	地域での日常生活を支える福祉サービスが整っていること	260	33.0	49	29.7	309	32.4
6	住まいに関する支援があること	78	9.9	27	16.4	105	11.0
7	移動手段や交通環境が整備されていること	135	17.1	62	37.6	197	20.6
8	困ったときに相談できる場があること	318	40.3	56	33.9	374	39.2
9	必要な情報を取得できるよう支援があること	125	15.8	29	17.6	154	16.1
10	その他	13	1.6	4	2.4	17	1.8
11	無回答	130	16.5	9	5.5	139	14.6
	合計	1886	—	443	—	2309	—

「その他」は、「相互理解」「地域でのコミュニケーション、あいさつ等々」「子どもも含めて、地域に集まれる場があること」「外国人のコミュニケーション場があればいい」などの意見がありました。（その他、具体的な記載内容は資料編参照）

## 4 資料編

### 自由記述内容（原文）

#### 問1 外出頻度

- ・「その他」と回答した人は34人、うち4人が無記入です。
- ・「入院中」を回答した人が14人、施設入所が2人、「外出しない・できない」などの回答が7人、それ以外の7人は具体的な外出頻度について記載がありません。

#### 問2 外出目的

- ・「その他」と回答した人は55人、うち8人が無記入です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

庭の手入れ
保育園の送迎
年に1回花見
自宅に帰る。
子どもの送迎
歩行器を使って歩行練習
外出はしない
理髪
外出はできない。
理髪店に行く
散髪
教会
保育園の送迎
あそび場・公園
デイサービス
農業
野菜畑づくり
美容院
入院中、外出不可
公園
畑仕事
外猫のエサ
送り迎え
外出できない
お墓参り、美容院
体育館
スーパーを含め用件の目的を創って。

1人で外出は出来ない
教会
美容院
子の送迎
娘の送り迎え
教会（キリスト教）
ショートステイ
散髪
子どもの送迎
レスパイト利用
送迎付き老人ジム
育児
育休中のため上の子供の保育園の送迎
保育園送迎・習い事の送迎・子供の遊び場・公園
子供を散歩させる、遊ばせる
相模原市会計年度職員
保育園の送迎
糖尿病で片脚切断につき不可能
子供を遊ばせるため。

### 問3 外出手段

- ・「その他」と回答した人は51人、うち6人が無記入、「外出しない・できない・なし・入院中」が4人です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

デイサービスの車
デイサービスの送迎車
デイサービス送迎
デイサービスの送迎
年に数回タクシー利用
デイサービスのお迎えの車
デイサービスの送迎
老人ホームの車で送り迎え。
デイサービスの送迎車
2025年10月からタクシー
デイサービス迎えの車
デイサービスの送迎車
デイサービス 送
デイサービス送り向え
病院輸送車
デイサービス送迎車
施設の車。今後介護タクシーも利用。
送迎（車）

事業所の車
通所の送迎車
デイサービスの車（送迎）
施設の車
デイサービスの車
入院する前はタクシーからセニアーカーでした。
介護所の車
通所先の送迎車
介護施設の車
デイケア送迎車。
お金がかかるのでますます利用出来なくなっている
デイサービスの車
桜美林ガーデンヒルズ、シャトルバス
ホーム所有の車イスも乗せられる車
作業所送迎バス
デイサービスの車
施設の車
デイサービス・ショートステイの送迎車
障害者申請はしておらず外出も不可能の為
事業所の送迎車
デイサービスお迎え車
施設の送迎車
デイサービス送迎車

#### 問 4 外出時に使用しているもの

- ・「その他」と回答した人は 24 人、うち 3 人が無記入、「外出しない・できない・なし・入院中」が 7 人です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

ストレッチャー
自分用に改輪した三輪車で
三輪車
手話通訳
タクシー
ビニールタンク
買物カート
バギー
酸素吸入ボンベ
リュックサック→買い物の際に
酸素
リック
レッグバッグ
酸素ボンベ

## 問 5 道路や歩道の問題や不便さ

- ・「その他」と回答した人は 75 人、うち 1 人が無記入、「外出しない・できない」が 6 人です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

点字ブロックでつまずいてしまう
外に出られないからわからない
子どもを自転車に乗せていると車道を走行するのが怖い。
ゼルビアの試合の際の混雑に困っている。
エレベーターが駅前、駅周りに少ない。スロープもない。
日かげ、休憩所、ベンチが少ない
現在は鶴川駅は工事中で、足がフラフラして歩く人にはバス、タクシーに着くまで大変を危険です。
教育センターの前横の歩道は狭くて凸凹で杖とカートで歩きづらい
砂利やマンホールがすべりやすい
街路樹をもっと増してほしい
歩道が狭くてこわい
水たまり
一般の人の点字ブロックの認識が低く、その上に、立っていたりする事が多い。バス停など。(本人利用はないが)
道絡を走る自転車が怖い(それぞれの幅が不十分、ポール等たててほしい)
スマホ使用の人が多くて不便(不安)。町田の小田急側のペDESTリアンデッキでスマホの人がぶつかって来て転んで怪我をした
坂道が多い
点字ブロックのところに草がはえており危険である
歩道の所々にいすがほしい。
補修工事後の道路、砂利の粒が大きいと、ショッピングカーが引っかけたり転んだ事がある
坂が多い
横断歩道で止る車が少ない かえってスピードを上げ走り去る車が目立つ
坂がしんどい。
子供をのせて道路を自転車で走るのはコワイです。 電柱があると道路が走りづらい、 歩行・自転車・車、全て。
歩道が平らではない かたむいている
バス停や道中にベンチが無い。
横断歩道側が青信号なのに、急に右・左折で進入する車が多いと感じる。
夫任せ。
階段しかない道がある
階段の上り下り[手摺がないと怖いです]
坂道
道路沿いを歩道で歩いていると、一定区管だけ歩道がなく、すぐ先には歩道があるのに、わざわざ遠回りをしなくてはならない所がある。 大蔵の交差点、鶴川市民センターの交差点、近くのトヨタの前 宛名の本人は認知症の為、何を不便、問題とは理解出来ず

ベンチがない、歩道に！
小川交差点の小道に信号機がなく、歩行者や自転車と車の衝突になりかねない
横断者用の信号時間が短い
夜間照明が少なく足元が不安である
バスの段差が気になります。
信号のない横断歩道では車が停止しない（交通ルールが守られていない）
施設にお願いしていますので分かりません。
自転車の通る道がない、細い。
雨ですべりやすいところがある
手摺りが少ない
以前セニアカーに乗っていた時に感じたことです。
坂道（駅まで）500米位。
自分一人では、外に出られない為、介助者に従う
歩道を走る自転車がスピード出している人が多くなった
小野路辺は坂道が多いので歩きにくい
アスファルトの標識が消えかかっている
私は片耳がまったく聞えない（鼓膜）がないもう片方は半分くらい聞こえる 自転車が歩道でスピードで来る。こわいです
歩道が狭い 溝側傾斜している
バスで下車し横断歩道迄キヨリがある。杖で歩行している為。
アスファルトがかけて、こけそうでこまる場所がたまにある。
相原駅前の結構高さのある道路から川沿いの境のガードレールの間隙が大きく、子供が急に飛び出して落ちないか心配（過去に酔っ払いが落ちたと聞いている）
道路の止まれ表記や停止線が消えかけている箇所が多い
歩道の途中で段差がある（車が脇道に入るところなどの堺）
車道（町田街道）が狭く自転車はどうしても歩道を走ることが多くなり、歩道が歩行者と自転車がすれ違ったり追い越したり危ない時がある
自転車の運転マナー（一時停止無視、逆走）
①道路の自転車用のスペースが狭すぎて自転車が歩道を通って危ない。②芝溝街道沿いに歩きタバコ多い。
子供を乗せての自転車は公道だと怖い
ブロックが飛び出していて危ない箇所がある
自転車の信号無視
実際に未だ経験してないのでわからない
スロープがない、スロープが急すぎる
車道の信号機の時間が短くて渡れない
道路を走っている自転車が危ないと感じることが多い。
町田駅付近で、車椅子のための乗降場所が少ない。自家用車の車寄せが欲しい。運転者一人、車椅子一人だと車を止めて、車椅子介助して、車を放置出来ない
文字情報がない。音が聞こえないため、音があるなら文字表示してほしい。
曲がり角で車が飛び出してくることがあるので車がいるかわかるようにミラーをつけてほしい

## 問 6 公共施設の問題や不便さ

- ・「その他」と回答した人は 83 人、うち 1 人が無記入です。
- ・記載内容は以下の通り。

妻がつきそっている
そういう所は、家族に行ってもらっている。自分では利用できない。
ヘルニアのため、市役所など窓口からバス停までが歩くのが辛い。
あまりいかないの
遠距離（仕方ない）
利用していない
遠距離になるので、タクシーの利用しかありません
洋式シャワートイレがない所がある、カートと一緒に入れない
介助者が、本人に代って、利用する。 本人同行の必要がある場合は、介助者が、下見を行ったり、あらかじめ電話で確かめる。
市役所にごみ箱が無い、子どもの遊び場がびみょう。
小山市民センターが人口の割に狭いと思う
成瀬駅前市民センターに駐車場がない
出掛けていない
使用なし
1人での外出は出来てない
市役所内の照明が暗い
広すぎる。介護の所まで拒離がある。
施設迄のバス停が町の中にいくつか有ると運動が出来て良いのですが・・・
ほとんど利用しない
坂道が多い
病院以外どこも行かない
和のトイレで立ち上がれない（介護する人）
利用しない
住居から遠い所が多い
直通のバスがない
公共施設を利用することがないので
同行援ご者と常に外出
目が見えないので全てに気をつけています
出かけない
内科の病院に行く時バス停を渡るのに横断歩道が無い。浄水場前
障がい者駐車場に健常者が使用している
イスが少ない
杉並区のような未就園児がのびのび遊べる子育てプラザがもっとあっても良いと思う。 ばあんはいいが小学生が多いため危険
公共施設は利用してないのでわからない
市役所駐車場の幅が狭い
歩きなので遠くて行かれない
駐車場がない。少ない
駐車スペースが少ない←子どもセンター
あまり、出かけないので、わからない

市役所や障がい者地域支援センターが、駅から遠く不便
エレベーターの場所がわかりづらい、駅から遠い
施設入所のため分らず申し訳ございません。
出かける時は、トイレの位置を頭に入れる又はそのコースで出かける。西友さんは階段上り下り。
あまりにも広いので椅子を所々に設置して欲しいと思っていた。
利用していない。
子ども用サイズのトイレコーナー
駅から絶妙に離れている
駐車場の1台分の幅がせまい
病院以外は外出しないので、わからず
おむつ替えシートをこえた年齢の幼児がおむつをかえるスペースがない。
行かない
バス待ち合場所バスセンターターミナル駅 町中のエレベーターの中、夏だけでも良い扇風機がほしい冬暖房
利用していない。
現時てんでは不便を感じない
施設が遠くて今は1人で行けない
本人が利用するのは現在はなし、家族が手続き等行っている
中央図書館に行きたいが坂がある。手を乾すハンドドライヤーがない→市役所町田
あまり利用しようとしてないので良くも悪くも言えない
駐車場自体が狭い、少ない
駅から遠い
障がい者用の駐車場があっても、車の後ろ(トランク)側から乗降する福祉車両なので、乗降スペースがなく使用できないことが多い
老人がたむろしていて大声で怒鳴っていることがある
ベビーカー置き場が室内にない
全般的に多子世帯が利用することを想定していない。
駐車場が少ない
授乳室がせまい、暑い
利用しない
子どもセンターにカフェなどランチ出来るお店ができてほしい
殆ど利用していない
知的障害がある人が利用できる支援はまだ難しいと思う
子供センターでベビーカーを外に置いておかないといけないのが不安
市民センター周辺の道が狭い

## 問 7 公共施設の職員対応や窓口について

- ・「その他」と回答した人は20人です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

PC、携帯の使用コーナー
自分では、できないので、家族に行ってもらっている。
1人ではいけないので介助の人がいないとなにもできない

子連れの場合の子供の対応が欲しい（子供がいると、職員の方とのやりとりが困難）
窓口の脇にカバン置きがあると嬉しい
子供の対応をしてくれるスタッフ（短時間の保育など）
待つことが多いので、子供が自由に遊べるスペースがわかりやすいところにいくつか欲しい。
仕事が都心なので土日以外は行くことがない
ベビーカースペース、オムツゴミ箱
生活困難の生活保護者の対応の悪さ。
椅子
たまに、横柄な態度をとる方がいて、嫌な気分になる事がある
あちこち移動させられる。ひとつのことだけでなく関連することの知識を広げて欲しい
市民センターで対応できる職員不在日に町田市役所で面接を受けるよう案内されて大変だったので、新しく配属された職員が誤った回答や案内をしないように確認するシステムがあるとよいです。
透明ディスプレイの設置（音声文字起こし）
自動同時文字起こしでの日本語字幕や外国語翻訳
どこでも遠隔プラスを使えるようにしてほしい。（近くに手話ができる人が不在の場合、代理で対応してくれる）

## 問 8 公共施設の手続きの問題や不便さ

- ・「その他」と回答した人は 68 人です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

手書きはすべて、本人が入院中でも代理の人が出来るようにしてほしい。
職員の能力・知識レベルが低い
書類の印刷が出来ない
市役所の窓口へほとんど行っていない。
どの窓口で手続きをしたらいいのかわかりづらい
行くのが不便
忠生支所市民センターで用件について知らない職員女窓口におり、休みを取って出かけたのに用事が果たせずあらためて日を作り出かけた。 無能な勉強不足の職員を配備しないで欲しい。男性職員の対応は適切で前回の書類で充分だった。余り歩けない 90 才の母親を 2 回も同伴したので具合悪くなり大変でした。担当窓口の係は厳選して配置して欲しい。すごく大変だったので。
字が書けません。
番号でよびだしのない課がある（声かけづらい）
番号に下線が引かれ、モニター表示のない課（2F）と記載あり
窓口にて相談するといつも親切に教えて下さいます。その日、1 日が 幸せと思います。頑張ってください。
ほとんど妻にまかせている
本人が失語症で話すこと書くことが不可能ですので私がすべて対応しています。
時間がかかりすぎて不便
出来ないの、家族にやってもらっているのだからわからない。
対応が課によって分かれているので複数まわる必要がある時
手続きは親と行くので不便はない。

老人・年寄は、動作が遅いので、イライラしないで下さい
時間がかかる
番号札を取る時、どちらか迷う事がある
自立支援受給申請に関する用紙を市民センターにも設置してほしい。
土、日、祝日にしか行けないのでその窓口が欲しい
椅子の背もたれひじ付がほしい
待ち時間が長いときがある。
子どもを預かったりする施設が欲しい。
担当の方との間のアクリル板で声が聞こえない
証明書発行の際 目の見えない者に自筆が必要で大変です。 マイナンバーカードはなぜ使えないのですか。
たずねたらしています
手話ができる職員が少なすぎる。
対応が冷たい人が多い（窓口）
申請するのになんども行かないとならない
融通がきかず、合理的な対応、段取りができていない。利用者の立場に立っていない対応。応接に目に余るものが多い。
書類の記入をインターネットで出来る用にしてほしい。
書類が多すぎる
問 7, 10～11 での答えと一緒にです。
南市民センターでできない手続きがたまにあるため不便 オンラインがイヤ。
説明されてもわからないことがある
自立支援の更新手続きや用紙をマイナと合わせて一貫してデジタル化してほしい。
不便はないけれどかんじ（字）がわからないので。
待ち時間が長い（特に福祉課）
最近 IT 化されたもの（受付手続）があるが良くわからない
関連することの知識がないのか、次にどうすればいいのか教えてもらえない。あちこち行かされ同じ窓口に戻ったことも。
聞こえづらい時がある
ところ所に椅子を設置して欲しいと思っていた。
難聴者には窓口の担当の声が聞き取りにくい。
市役所の待ち時間が長い
なるべく長女と一緒に行くので手続き等やってもらう
受付発券機の方がわりにくい
子どもが落ちついていないと話がうまくできない
窓口の方の高圧的な態度
業務的で冷たい方が多い
2年に一度の精神障がい者手帳、障がい年金の更新手続きが大変です。
相談窓口が分ない際の案内人がせめて1時間交代で1日居てほしい
失語症会話パートナーがほしい
市役所の職員がたまに不親切で態度がえらそう。
待ち時間が長い
電話対応や対面でも質問する際に聞きたいことを説明している最中で話を遮って見当違いなことを言う職員が多い。なので、コミュニケーション研修を受けてほしい。

児童扶養手当の面談が町田市役所でしか実施しておらず、遑って支給されないため、産後すぐに 1 ヶ月検診を受けていない新生児を連れて町田市役所まで行くことが必須となっています。子供の安全と福祉が守られないため、即刻改善いただきたいです。
待ち時間が長い
待ち時間が長かったことがある
子供の書類を受け取りに行く時、本人がいない場合本人の写真が必要な事が分かりにくく庁舎内のコンビニで印刷出来たとしても、また並び直して別日になったのが手間だったなどという記憶があります。ここまで電子化しているのであれば写真をアップロードするシステムだと良いと感じました。
窓口を複数回らないと、手続きが終わらない。
和暦で書かなければいけない書類があり、西暦での記入を希望したい。
自分でやらない。子にやってもらう
①職員の方の話している内容がわからない。②担当者が変わると説明が変わるように感じる。根拠となるドキュメントやウェブサイトを参照しながら説明してほしい。

## 問 9 公園の問題や不便さ

- ・「その他」と回答した人は 78 人で、うち 2 人が無記入です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

公園は商業空間ではない！！
本来カブトムシ等の採集が禁止の公園で採集している人がいる。遊具、広場がもっとほしい。
雑草の手入れがされてないためあそべない
近くに公園がない。
不道德者のゴミすてが多い
日向台北公園、入口付近の縁石が破損していて非常に危険なので修理して下さい。万一子ども足等に落ちたら大ケガします、
トイレの数が少ない。
国際版画美術館に行きたいと思うが、駅から遠くて歩けない。坂道も大変。バス便があると良い。 現在あるのかもしれないが看板とか時刻表とかわかりやすいといい。
バスの本数が少ない 南町田グランベリーパーク駅から町田へ
駐車場が少ない
スポーツ公園内でスケートボード、自転車走行があり危険子供も含
ポプリホール裏の公園にあるベンチにホームレスさんが住んでいるようで、子供を遊ばせる時に多少気になっています。
喫煙所の設置と楽器（ドラム）演奏可にしてほしい
飼い犬が使用できる公園が少ない。飼い犬のマナーに関する看板を増設して欲しい。
遊具が少ない、凹凸していて子どもが転びやすい、年齢にあった遊具がない
手摺りの設置が必要な個所がある。又手摺りが壊れる個所も見受けられる。
日かげ特にベンチに
公園に特徴がない。画一的。 もっと自然にふれあえる場が欲しい。
坂や階段が多いため、利用できない。
本人が、使えるか、あらかじめの情報が、細かく把握出来ないのでは、行かない。

(少しの段差、坂、道の状況、日陰げ、車イス使用トイレ等の情報)
ゴミ箱がない/少ない
おむつ替えができれば助かります。
しばひろ→大きな樹木がほしい
トイレが少ない
手入れが悪い すぐ木を切る 小さな木を植えても大きくなるまでに何年もかかる 大きな木は大事にする
公園に遊具が充実していない
住居地から行ける公園等へのアクセス(バス)がない
雑草が生えていたりして遊びづらい
雑草がはえすぎていて使えない所が多い
砂場に犬の糞が放置されていることがある。
駐車場の利用しづらい
・ゴミ(特にタバコの吸いガラ)が多すぎる。←禁煙なのでは?監視、パトロールをしてほしい。 ・特に新しい公園でも日かげがナイ。利用したことがない人が作っているのでは?隣の相模原市の公園を一度見てみては?
雑草が茂っている
中、高生、おじさんの団体がいると、公園を使用しづらい。 運動出来る器具が欲しい
危険明るくする
オストメイト用設備がない
日かげの場所が少ない。
隣の横浜市青葉区の公園より整備されていない(草が雑草だらけ)(遊具が古い 少ない)
子ども用トイレ、おむつ台が少ない
近くに公園がないのでわかりません。
置きびきにあってしまいびっくりしました。20~30代男性にお菓子をとられた。お土産の。
重度の障害者のためのオムツ取替えの場所がほしい
とくに押し車で行ける公園ないです。バス乗継ぎで難。付添無き時は直更です
外から見た限りでは、ほとんど人がいない
時計が有るといいと思う
駐車場から入口までが遠い、駐車場がない or 少ない
・自分は影響ないですが、広い公園の横の道路の路上駐車が通報されたようで、おどろきました。 ・朝早めの公園のタバコなどのゴミ
雑草が多く、蚊などの虫が多い。
草が生えっぱなし、ベンチが汚い。
車で行った人ではなくバスで行った人達の為にもっと便利にして・・・
虫が多い.日かげが少ない
夏は雑草だらけで子供達が遊び辛い
ゴミ箱がない所がある。
花祭が見たい
足がいたいので外に出ない
駐車場がない、トイレが清潔でない

バスケットコート
忠生公園内通路ガタガタと砂利で車いすの人も、杖の人も歩きにくい直してほしいです！！
おむつをかえる台がない
遊具が少ない。公園が少ない。ガラの悪いのがたむろしていることがある。
おむつ替え台がない。駐車場がない所が多い。
大型遊具や流れやじゃぶじゃぶ池など、子育て世代が必要としている設備がない。住んでいる玉川学園の公園は面積も小さくて古い遊具ばかり。
ごみが多く小さな子供が触って不潔に感じる
遊具が古い。砂場の砂が少なすぎるのと衛生が気になる。児童公園内にペットが入って排泄しているのが汚い。園内の草が伸びすぎている。
蚊が多い。夏は遊具が熱くなりすぎて遊べない。
高ヶ坂わさび田公園に遊具を設置して欲しいです。ブランコがある公園がすくないので増えると嬉しいです。
手入れされていない公園もあり、使用するのが怖い
駐車場の台数が少ない または、無い
夜暗い
公園まで出かけられないので、答えられません。
屋根のある場所がもう少しあると利用しやすい。
雑草が多い時期は利用を諦める時がある
障がい者用駐車区画や思いやり用駐車区画に、健常者が停める
雑草が多い。遊具や、ベンチなどが老朽化していて壊れそう
ペット専用エリアと分けてほしい。ペット専用トイレや水設置をつけてほしい。
遊具が少なく駐車場が狭い公園が多い

## 問 10 路線バスの問題や不便さ

- ・「その他」と回答した人は 128 人で、うち 1 人が無記入です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

本数が減った。
本数があまりにも少ない。
街路樹がバス待ち視界をさえぎる
行先、経路が分かりづらい
歩道の近くにとまってくれれば降りやすい 遠くにとまると乗り降りできない
土日バスが来ない。
1 時間に現在 2 本、夜の便もなく不便。
難病の為バスに乗るのが不安で利用出来ない
バスの本数が少ない
本数が少ない
ベンチがあれば助かります
待機時間の目安を示す三段階のランプを導入してほしい
屋根があると良いと思う。
鶴川駅前歩道橋の工事が進んでいない。 エレベーター、エスカレーター
バス停に屋根があれば良い

バス停に日影がない/時間通りこない
バス利用の時私立学校があり帰校時に満員になり途中で乗れない
バス停にベンチがほしい。
足腰が悪いので手押し車利用なのでそれを持ってバスに乗るのがこわいので
バス停まで歩くのがきつい（5分程度）
いちいち手帳を見せないといけない
ベンチ、日かげに少ない
バスを降りる時歩道と離れていると降りるのが大変こわいです。 ピッタリと着けてほしいです。
つき添（妻がいる）
やはり段差あるので利用できません
からだが不自由で、利用できない。わかりません。
問題ないが、バスの本数が少ない
屋根、椅子（ベンチ）がほしい
バス停にイスがほしい
年寄りが座する場所・イス等は絶対必要
椅子が欲しい
降車時カートを使用していると出口が狭い。 乗降の手間、時間、安全への不安で利用は、考えられない 特に混雑時、他の利用者への、遠慮もあるので。
1時間に2本のバスがほしい
バスを停める時、車道側に停めるドライバーがいてすきまが出来て、乗降しづらい事が時々ある
年寄り降りたりするのが大変（段差）
②,⑩が気にはなりましたが、以前より改善はされていると思います。
バス停をおりる地面が平でないところがある。
バス降り口と歩道との間があきすぎているとシルバーカーが置けず段差に苦勞します
停留所のそばにイスがほしい
バス停に雨除けがほしい
玉ちゃんバスは特に大助かり もう少し短時間であればもっといい
バスが少ない 間かくが長い
停留所に椅子が欲しい
停留所を屋根付にしてほしい！！ 41系 養選手前 菅原神社前。(51系)
席をゆずってくれない。スマートホン夢中です
バスの本数が少なくなった 利用できない
バス停にベンチ or 椅子が欲しい
各バス停に屋根とベンチがほしい。
日中のバスの本数が1時間に1本、せめて2本位は
バスと歩道の間あきすぎ バスを歩道よりに停車して下さい
駅おりてバス停まで遠い
ベンチがないところ多い
バス停に椅子があるといい
運転手の対応が悪い
座って待つスペースの少なさ ずっと立つのはツライ
停留所が遠い

バス1時間に1本はきついです。
①時間通りに来ない 町田街道の混み具合で仕方ないかも
②停留所にイスがない。
時間どおりに来ない
年寄りが多すぎるので、優先座席がすぐ埋まる。
本数が少ない
おりたくてもおりられず。(おりますと言えなくて) 終点までいってしまったり次までいったりした。
認知症の為、バスは乗せていない。
ベンチがない、屋根がない
手帳を見せても、料金設定が終ったのか案内されない
手話できる人が少ない
バス停留所の案内時刻表(数字)が小さくて見にくい。
カートがないと歩けないのであまりバスにのらない。
近くにバス停がない(コミュニティーバスの充実を希望)
待っている間のイスがほしい 屋根なども、暑さ用など
椅子がない。
町30町60経由 町田市役所市民ホール前に経由しないのでとても不便です。
手帳での割引を、県境をまたいで乗り降りしても適用してほしい。不便。
高齢の人に、むりやり席をゆずらされた。(ぐあいわるいときに)
時刻表が郵便局、コンビニ、等に置いてあるとうれしいです。
乗降階段の段差が大きい。
屋根があるといい
運転手さんの対応が親切でないように思う。
本数がとても少ない。
ヘルプマークに気づかれない
つえをついているため走れなく停留所5m手前で手を振っても無視される←時刻には間に合っていた。
障害者手帳を出そうとして先にパスモが反応してしまった時にもものすごく怒られた。
手押し車を使用しているのでバスに乗るのは気がひける
ベンチが少ない
停留所が遠すぎて(私には)ほとんど利用できなかった
停留所に屋根がない所が多い
バスのステップが高く、また歩道によせてもらえないので高低差が大きい。転倒しやすい。
バス停が狭くて車が多いので、乗りたくても乗れない
土地勘がないと、どのバス停で降りたらいいのか分からない。
ベンチがない。屋根がない。雨の時、だっこして傘をさすのは大変。
足が不自由なので利用できない
(降りる場所)ライトがない段差がちがうのでケガをし、パトカーが良く来ている高ヶ坂団地
南農協に屋根・ベンチがほしい
降車時、バスと補道のすき間が怖い
バス停にイスがある所が少ない
障害者手帳を見せると急に対応が悪くなる
歩行機への対応がない

車イスとなって利用していない
バス停留所に屋根がほしい
時々バスが止まらない時がある
本数が少ない
運転手の声が聞こえにくい人が居る はっきりと言う方が少ない
利用している。
バスのアナウンスが聞こえにくい
信号機が変わりやすく車も多く待つ時間が長い
使用した事がないのでわかりません。
双子ベビーカーでは乗れないから、バスを使えない。
バス停留所に日陰がない
バス停が近くにほしい
①階段が 2 段付いている古いタイプのバスでも乗務員のベビーカーの補助が無く大変だった。②お盆のダイヤ変更が WEB 上や路線アプリに反映されていないことがある。
ベビーカーを広げたまま乗っていると白い目で見られることがある
バスがあと何分で来るのかがすぐ見える QR コードがバス停にあると嬉しいです。調べれば分かりますが毎度検索してバス停を入力する手間が子供を見ながらだと危なくて、バスがどのくらい遅れているのか分からず焦る事があります。バリアフリーではなく後ろ扉に階段があるバスだとベビーカーが乗せづらく、降りる時も前に支払いに行ってから後ろ扉から下さなければならないのが大変でした。前扉からはベビーカーの幅でひっかけり降り出来ませんでした。
双子ベビーカーだと中々バスに乗れない
神奈中バスで、障害者手帳を提示しても運転手が黙っているので割引設定にしたかどうか分からない。1 割くらいの運転手は設定を障害者に切り替えたあと「どうぞ」と声をかけてくれるが、大半が黙っている小さな声で何を言っているかわからないので、「PASMO をタッチしていいですか？」と確認する必要がある。しかも面倒そうに解除する動作をするのでとても気分が悪い。
乗り降りの際の段差が困る
バス停の椅子が壊れたままになっている。 バスの運転手の対応がつけんどんなことがある。
本数が少ない
屋根付きベンチありの待ちスペースが欲しいです
時刻表の表示がないバス停があり、不便と感じる。
ベビーカー乗降の際、階段や段差が高いバスがあり大変でした
遅延が多い、遅延の情報がわからない
音声案内だけだと内容がわからない。
近くにバス停がない
停留所のそばに駐車場があり、バスが停まると駐車場に入れない
車椅子では、利用しない
コミュニケーションボードの活用や音声認識アプリの用意をお願いしたい。

## 問 11 電車の問題や不便さ

- ・「その他」と回答した人は 74 人で、うち 1 人が無記入で、「利用できない」と回答した人もいます。

- ・ 具体的な記載内容は以下の通り。

対応してくれる職員が来るのに時間がかかることがある
傘を閉じるスペースがない（構内に入る前に屋根がない）小田急北口
駅員さんに声をかけにくい
ヘルプマークが認知されていない
タクシーがまずいない。（道路の向側）
通路には必ず手すりが欲しい
エレベーター設置箇所の改善。
歩かなければならず苦痛で利用出来ない
鶴川駅にエスカレーター設置を望む。駅改修後便利になるのか不安。
電車の乗りおりが不安で利用出来ない
町田バスセンターから小田急町田駅まで向かう道の点字ブロックを、もっとわかりやすく配置してほしい
エレベーターが狭いから、ベビーカーでなかなか乗れない。
公共機関は今のところ利用しない
不自由で、利用できなく、わかりません。
エレベーターの待ち時間が長い
とても利用する気になれない。身体状況ではないので。
タッチ決済改札/幅広の改札が少ない
電車とホームのすき間が広すぎる（東急線長津田）
駅に限らないが、バリアフリートイレを健常者が使っているケースばかり。
エレベーターの場所が分かりづらい
成瀬駅北口のエレベーターの真横喫煙所があり、ベビーカーに子どもを乗せてエレベーターを利用する際、毎回子どもに受動喫煙させなければならず腹立だしい。
エレベーターの場所の表示が少なくてわかりにくい
都市開発をきちんとして欲しい。50年前と同じ町田駅周辺の整備が悪い狭いし汚しい。50年以上も発展していない事はずかしいです。福止と関係ないかもしれませんが・・・
出歩かないのが一番 人が多すぎる
改札口からホームまでが遠い
トイレが汚いことが多い。和式トイレは子供が嫌がることもあり、バリアフリートイレが使用中だと待つことも多かった。
手話のできる駅員がない
エスカレーター 長いホームに一ヶ所きりない。
エレベーターが少ない
電車の優先席のドアがわからない。都営地下鉄は表示有
電車に乗る事はない、どうやって乗るのかわからない
10年位、電車に乗せていない
電車が止まった時、情報を得られない。
何年も電車にのってなくて遠出しない。
手帳を使っての切符の買い方がよく分らない
EVが遠い位置にある
優先席前でヘルプマークをつけて立っていてもゆずってもらえない事がある。
事故等のトラブルによる運転見合わせについての放送がわからない（アナウンス）

駅構内に自家用車の乗降場所がない。
ヘルプマークに気づかれない
みどりの窓口での障害者対応を見直してほしい。障割のため、他の客（券売機対応可）と一緒に待つのは違和感があります。
乗降場所からのトイレはあちらのEV/ESのその先へ
エレベーター点検中のベビーカー移動する際どうすればよいのかわからず、事前に問合せした。
子どものおむつ替えが出来るスペースがない。子どもが1人で用を足せる便器がない。
ターミナル構内の長い歩道上りだけでも歩くエスカレーターがほしい
障がい者手帳を持っている人は半額にしてほしい
トイレが少ない
車イスとなって利用していない
町田市に来て9年駅が不便でわかりにくいので利用してない。
利用している。
ひとりではのれない
エレベーターが小さく、ベビーカーの人も優先してくれないため乗るのに時間がかかることがある。相原駅の階段を北側からも登れるようにしてほしい
子供がぐずった時など周りに気を遣ってしまい電車に乗ることが億劫になっている
エレベーターが狭い
ベビーカーでも通りやすい改札がほしい、エレベーター内が狭い
エレベーターが必要でない人が利用して使えなかったり、すごく小さい
妊婦や子供を抱っこして電車を待っている時、優先席と書いてあるマークの列に並んでいましたがいざ電車が来ると優先席がない時があり困りました。マークの所にどう言う場合の時は優先席がないのか書いて貰えると助かります。
車椅子・ベビーカースペースが少ない、どの車両にあるか分かりづらい、駅構内に授乳室がない
足腰が弱って電車を利用できないので、答えられません。
ホームドアが安全でよい
エレベーターが少ない
音声案内だけだと内容がわからない。
電車が停まったときの、情報が無い。
鶴川駅のエレベーター内が暑い（夏）
町田駅は車椅子での利用が不便。
駅員さんが不在の場合があり、インターホンしか置いてないため、耳が聞こえず、困っている。テレビ電話のような顔見での対応を希望。

## 問 12 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

- ・212人が記入、そのうち「ない」「特になし」などと回答した人は51人です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

外出時にスマホを家に忘れた時や充電切れ時に緊急に電話をかけたい時に利用できる公衆電が見つからない。
街路樹はもっと多様に（ハナミズキばかり！！）。
エンジュの後にシマトネリコを植栽する理由は？葉が似ているから・・・??
南町田付近は夏ゴキブリが多すぎる。夜、道や公園に大量に発生している。
南町田、町田間のバスが1時間に1本で不便である。利用者も増えているので30分に

1本にしてほしい。
JR 町田南口へ降りて原町田方面に行くとき「すき家」からファミマまでの間の歩道が狭く急な斜面で、フラットの所を歩こうとしても幅がほとんどなく車道までの傾斜が急でつぎはぎだらけの面で身体が傾むいた状態になるため、3回転び、1回は頭を打って、救急車に運ばれ縫いました。一番改善してほしいぜひ！！おねがいします！！
ながら自転車運転取り締まり強化
便数が少ない
小田急北口の車道と歩道をきちんと分けてほしい。
鶴川駅から、バス乗り場がすごく不便 鶴川団地行きのバス停をもっと早く近くマルエツの前からぐるっと廻って（遠回り）バスが見えているのに（目前）まにあわない（乗りおくれる）早くなんとかして（私が生きてるうちに！）
人の通行が多い場所、白杖を使って歩く人の合理的配慮が無いと思います 町田からマツモトキヨシの通りは1人で歩けない
歩くところにいろんな所に手すりがほしい 横断歩道の渡れる時間が短い
駅周辺の治安が悪い。 （ナンパ、物乞い、朝に外で寝ている人がしょっちゅういる）
切符購入者の改札が少ない 車内アナウンスをゆっくりと！
病院に行くにも、帰るにも駅にタクシーがない。駅ロータリーをタクシーが入れるようにしてほしい。（つくし野駅）
公園がない。トイレがない。
薬師池公園行き（野津田車庫、本町田行き）のバス発着所の道路状況、狭くて危険、不便。一般車両の通行が不便。
大学生の歩行・自転車運転中にスマホを見ており、人にぶつかる。市から各大学へ徹底した指導をしてほしい。
歩道を歩いているのに自転車が猛スピードで後から来られる時が一番怖い、ぶつかった時が多々有る。怖い。
自転車の走るスペースがせまい。（車道）
鶴川のタクシー乗場をもっと駅の近くにして下さい。 鶴川駅が工事中ですが、タクシー乗り場が、東西2ヵ所にあったのに、今は1ヶ所になりしかも駅から遠くなってしまい、歩くのがだめだからタクシーに乗るのに、なぜ工事前より遠くなったのか、年よりの事を考えていない マルエツの前の道も横断禁止になり、マルエツに行ったあと、タクシーに乗るには、足が不自由なのに遠回りしないと乗れない。便利にしようとしているのが、不便でしようがない
小田急町田駅ビル東口広場の喫煙所を復活させてほしい。 町田駅周辺の喫煙所の数が少ないのもっと増やしてほしい。
人にぶつかりそうになる事がある
恩田川の周囲の道でマナーの悪い方がいる。気になる。 →川へのポイ捨て、ランニングや自転車使用者が他の歩行者へ暴言を吐く など
子どもクラブさんへよく行くのですが道が狭くて少し怖く感じることはあります。（ベビーカーと子ども、計2人つれていくので）
歩道がガタガタすぎる。穴がありすぎて妊娠中2回も転んだ。ベビーカーの車輪が狭まって動かなくなったこともあります。
公共機関を利用しないのは押し車でないと歩けないのでエスカレーターだけだと押し車をたたんで片手で持って乗らないといけないので、ふらついたりで恐いので各駅にエレベーターの設置とスムーズに乗れる様な仕組みになると嬉しいです。
街路樹の枯葉のそうじが大変です。 バスの終車時間が早い。 街灯が少ない。

<p>・治安が悪い。特に小田急線近くカリヨン広場で酒飲んでたまっている大人達。キャッチの人たち。子ども達を町田駅に近づけたくないと思っています。</p> <p>・町田駅周り、エレベーターやスロープが少ない。古いビルや建て物も多く、ベビーカーだと遠周りになったり、外出しにくいです。また、駅周りの商店街は、車、自転車、バイク、歩行者が入り乱れてあぶない。町田駅は全然バリアフリーじゃないです。どうかしてほしい。</p>
<p>駅へのアクセスが徒歩か、自転車しかない、バスがあれば良いのに・・・としみじみ思う。</p> <p>今年度、3人目4人目にして双子を出産して気がつきましたが、双子用ベビーカーが通る道が狭い場所が多いから、不便。</p>
<p>あるとは、思いますが、自分では、体が不自由で外出しないのでわかりません。</p>
<p>障害者、車イストイレを増やしてほしい</p>
<p>出掛ける折は、いつもベンチとトイレを思っています。</p>
<p>最近、個人宅から植木（バラ等）が歩道・道路までとび出している事多く、車・自転車とのすれ違いで危険感じる事多くなっています。指導してもらいたいと思います。</p>
<p>駅から市役所や福祉会館まで遠く、徒歩だときびしい。</p> <p>車は駐車場が満車になっていることもあり、不便</p>
<p>耳が遠いから市役所でもよくわからない</p>
<p>①防災の放送は聞こえません。もっとはっきり口を開いて言って下さい。</p> <p>②熱中症の心配があります。休む所はスマホでと書いてありますが、できない老人は、どうするのでしょうか。駅の近くに行くと、とても困りました。</p>
<p>町田街道を通るバスが必ず遅れてくる。</p> <p>自転車用の道が狭く短い。</p>
<p>椅子、ベンチがもっとあったら、よいと思います。誰もが年を取ります。</p>
<p>原町田大通りの歩道が歩きにくい（また幅が狭い部分がある）</p>
<p>国民健康保険下での通所リハビリ施設の利用。（介護保険適用との Batting 除去）</p>
<p>凸凹な道路多く歩きにくい。</p>
<p>・歩道の小さな、デコボコ、段差。</p> <p>・近くても、行けない、個人医院（2Fでも、エレベーターがない所、1Fでも段差があり、手すりもない医院・・・ 受付の手伝いもイスもなく転倒）床がすべる医院</p>
<p>日かげが少ない</p>
<p>小田急線からタクシー乗り場へ行く道に、屋根がないので、雨が降っていると、その道でぬれる。ベビーカーだと階段で向かえないのでそこが大変です。</p>
<p>バスが時間にこない（土曜日とかです）</p>
<p>自宅が坂の上にあるのでどこのバス停でも帰りがつらい。</p>
<p>バリアフリートイレ。誰でもトイレに、健常者と思われる人が使っている。</p> <p>今まで待たされて、車いすの人が出てきたことは1回しかありません。</p>
<p>車で店などへ入る時の車道と歩道の段差が激しいところがある。</p> <p>車で走っていると道がせまくて自転車がこわい。</p>
<p>まちっこが土、日も動いてもらいたい。</p>
<p>町田市設置の喫煙所は煙が外にダダ漏れで非常に不愉快</p>
<p>バスターミナルから道路に出るのに車椅子や手押車では出られません。</p>
<p>自転車がせまい、広いにかかわらず歩道を走行するので、視覚障がい者非常に危険</p>
<p>JR の町田駅へ行くのにバスの終点からエレベーターの理用が午前 10 時 30 分からしか動かないので不便です。</p>
<p>図書館が近くに欲しい</p>
<p>小田急線、柿生、鶴川、玉川学園はなかなかタクシーが少ないので大変困ることが多いです。特に病院に行く時は困る。</p>
<p>・自転車の駐輪場少ない</p> <p>・ベンチが少ない</p>

老人のマナーが悪い電車、バスで座っていると若い人の側には行かず私の様な老人の前に立ち早くどけとばかりに、にらみつける人が多い。
鶴川駅は乗降者が増えているのに各停しか停まらない
現在足が悪い為出かける事もないのでわからない
横断歩道の位置が離れている
ヘルプマークをつけていても、若い人は、優先席になにくわぬ顔で座っているが、自分では、話しかけてなんとかする。勇気がない。
家から駅とかバス停の途中にベンチがあると、助かると高齢になってつくづく感じています。
ベンチが少ない。
身体にハンディが有るのでここ最近、中央のバスターミナルや、駅は利用してませんのでその所の質問の答えはあまり参考にならないと思います。ごめんなさい・・・！
成瀬の中央公園 きたない、トイレがない。 町田も車イスで入れるお店が少ない
エスカレーターが少ない
外で子どもを遊ばせたいが、公園の数が少なく、整備されていないところが多く、困まっている。
町田駅周辺には安全に車イスで乗車降車できるスペースが殆どありません 車イス使用者にとって町田駅はハードルが高すぎる
○相原町横浜線、大戸踏切工事のため、商店がなくなり大変不便をしている。完成後もどうなるやら、いまからでも中止してもらいたい。完成後の写真をみても不便のようです。
歩道がでこぼこや、欠けている所があり、車いすのキャスターが引っかかって危険なので直してほしい。
街なかで休むスペース（ベンチなど）があると移動がラク
特に段差には気をつけています。転んでけがで治りが遅いで不便です。
使われてない小路の雑草がすぐのびて、家の敷地に入ってくるのに年 2 回しか刈られない。又、歩道にも伸びてきていて、通りづらい。すぐコンクリートでうめてほしい。もしくは刈る回数を増やしてほしい
タバコはどうにかならないものか。道路等では禁煙が原則なはずだが、歩きタバコ者が多く、又ポイ捨てもあたり前に行われている。こんな調査せずとも市役所の人々が生活してて気付かないのか？子供を安心して育てられない。役所仕事はやめて下さい。
町田ゼルビアの大ファンだが、野津田には障害者用の駐車場が少ない為、いつも駐車場が取れず本当に困っている。車イスでも観戦ができるようにしてほしいと心から願っています。
鳥の糞で道路が真白になっている。所が有る。
バスの本数がすくない（1時間に1本（南町田から野田駅
認知症プラス杖をついているので介助・介護をする時、横並びで歩く事が多く（脇を抱える）、町なら、歩道で、仲間同士おしゃべりをして、広がったままで、よけてくれない事も多々有るので、もう少し歩道が広いと少し違うのかなあ？
南町田エリアは小さな公園がなく鶴間公園などに行かないといけないため不便
車道と歩道の段差が、所によって違い歩きにくいので つまづきそうで、すごく気をつかう。
必要以外 外出はしないようにしている-あぶないので-
街灯が少ない。あっても高すぎて、暗く危険を感じる。 防災無線が聞こえない。
道路に車道と歩道の区別がない。
町高通り（通称）道がせまく、人も車も多いので歩きにくい。車が歩道内にも入ってくるので危険
橋内の坂がきつい。
自転車が危ない。歩道で徐行せず何度もぶつかりそうになった。（右折の自転車も同様）

ゴミが散かっているのが気になります、(すてていったのか？風にとばされて落ちているのか？)
高年令になると歩いている時座る場所があると良いなとつくづく思います。
薬をのんでいるためゆっくりあるいているのにスマホみながらと、とっしん、近づかれると、ぶつかりそうで、怖い、固ってる。
視野がせまい、聴覚が普通でないなどの障害者への理解が無いに等しい対応を受けることがある。(サービスカウンターに於々)
夏は暑いので、日影を作るものが、バス停とか待つ場所にあるとよい
・路面がデコボコしている ・座れるところ(ベンチとか)が少ない
代筆なので障害者の気持想像で記入させて頂きました。
ヘルプマークに気にせず、優先席をすわっている人がいること。
選挙の会場が遠い。
オストメイトですが、尿をためる袋がはがれた時交換できる場所を探すのに苦労することがある。(混んだ駅構内や町中のトイレ探し)
駅近くの道がすべりやすく、転んだことがある
自転車置場が不足している印象があります。(特にフォーラム、成瀬駅北口)
・信号を渡っている途中で右左折する車が前を後ろを走っていく。そのため渡り切る前に赤信号に変わってしまう。 ・自転車が車道と歩道を自由に走りスピードを落とさないので何度もぶつかられた。 ・青信号が短い。
丈夫な時は、全く自然に歩けるのか当り前の所も、押し車生活になると少しの坂(下りはまあですが)上りは山を越える気分です。少しの勾配でも知人も
自転車が走れるスペースが狭い。
電動車椅子を使用の為、重いので、エレベーターの場所がすぐ分かる様にして下されば嬉しいです。
ベビーカーを使用している際、歩道の切り下げ部分の通行に苦労した。
夜にばく音ではしるバイクを取り締まってほしい
コロナの時期に入ってから特に無くなった町中のベンチ 3 時間位の買物でいつもクタクタスーパーの中もない・・・町の中の店内コーヒーを飲むにも物価高で金がかかる気楽に入れる場がほしい
人が多くて、車イスでの移動は大変。雨が降ると。ぬれないで歩ける場所が少ない。
たばこ吸ってる方はマナーをちゃんと守ってほしい
例として病院名を書いて、バスは何番とか、目につく所にかいてほしい
せまくて子乗せ自転車だと怖い道がある
歩きながらのタバコ。家のベランダでも臭いを感じます。
一人で外出ができないので、公共交通は最近使っていない。(車いす使用)
駅周辺なんとかならないのでしょうか。障がい者の利用は無理なのは・・・。
すべてのバス停留所に屋根を設置してほしい
金森東に住んでいるのですが…家のまわりは(団地や家)がたくさん建っているのに、近所にスーパーが、まったく無くて不便。町田街道に薬局やコンビニはありますが。(野菜や肉などの生鮮食品)が買えない。町田駅や成瀬駅など、家から離れているお店まで…買いにいけないといけない。
酸素のカートをひいて歩くとき道がガタガタだったり石畳だと歩き辛いです。スロープがないと辛いです。
歩道がせまい。
木曾～忠生での道路(舗道)がガタガタでとても車椅子を押すのが大変 木曾～山崎方面も同じです
原町田で、居酒屋や、パチンコ屋が多く夕方とかこわいです。街のちあんがわるそうに感じる。

<p>ゴミ箱がない。自転車用通路が狭い。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 買い物する先、飲食店が近隣に少ない。(薬局など)</li> <li>・ 相原駅の居酒屋の客層が悪く、駅前の夜が怖い</li> <li>・ 相原駅に喫煙所がないためベンチで吸っている人がいるので不快</li> <li>・ 相原地区の認定保育園幼稚園がほぼない(こうさぎ保育園はほぼシングルマザーとかしか入れないため、仕方なく相模原の保育園に通っています。)</li> </ul>
<p>まだまだバリアフリーにはなっていない、段差ばかりで車椅子などで出かけられない。実際ほとんど車公共交通機関で車椅子は見かけた事がないので怖くて外出出来ないのが現状。</p>
<p>乗り物に乗り降りする時はマナーを守るようにしてほしい</p>
<p>ベビー用品が売ってるところが少ない 公園などの場所が駅から遠い エレベーターが混みすぎて何回も待たないといけない</p>
<p>よく行く公園(真光寺公園)に毛虫と蚊が大量発生していて、行けなくなってしまった。日陰のある公園が少ない。 真光寺公園のような安全な遊具がある公園が少ない。(他の近所にある公園は、遊具がなかったり、古かったり、高さがあり危険だったりする) 児童館を9時から開けて欲しい。</p>
<p>町田市内でも待機児童の差があること 一時保育などが保育士不足もあり気軽に利用できない 保活が全体的に難しい</p>
<p>公園が汚い 道路や道の草木、雑草の伐採頻度を上げて欲しい。</p>
<p>小田急町田駅の出口など、エレベーターがどこにあるか案内がなく分かりづらいところは初めて行く時に時間がかかり不便。</p>
<p>南大谷のスーパー三和前の道が交通量が多いが歩道が狭くて危なくて通れず、迂回しなければいけなくて不便。 夏場の植物の手入れが間に合っておらず、道がかなり狭くなっていて危ない箇所が多い 趣旨が少しずれているかもしれませんが、公園付近に信号機がなく、なかなか車が止まらないので子供が轢かれてしまわないかひやひやする時があります。公園や通学路には信号機を積極的に設置していただきたいです。</p>
<p>歩道と道路の段差が大きいところが多い 自転車が道路を走ることを想定していないため危険な場所が多く今後の法整備で歩道を走れなくなることに不安が大きい</p>
<p>先ほど記載しましたが、自転車が歩道をすごい勢いで走っており、子供がフラッとよけた際にぶつかりそうで本当に怖い。特に相手も保育園の送り迎えをしている母親であることが多く、あちらも子どもを乗せているので怖い。 また、横断歩道で止まらない車が非常に多く困っている。</p>
<p>町田市は団地が多いが、実際に入居している人も少なく、築年数も古い。団地はバス停からのアクセスや立地もよく、平坦な土地に建っていることが多い。団地の集約や建て替えを検討し、跡地に公園や地域のコミュニケーションの場、新たな分譲地等を計画して、都市開発をすべきである。</p>
<p>横浜線の南口は階段しかなく、ベビーカーが使えないのでエレベーターが欲しいです。小田急線からタクシー乗り場へのベビーカーでのアクセスがしにくいです。 駅周辺の駐車場が少なくちょっとした買い物や、えきまでへの送り迎えで止まれるような所が必要だと感じます。路駐をしっかりと取締られているのば感じますので、整備を進めて頂けると大変助かります。</p>
<p>JRのターミナル改札にエレベーターもエスカレーターもないのはすごく不便。</p>
<p>狭い通りに大型車両が通行してるが、歩道もなく恐怖を感じる。</p>
<p>シチュエーションの意味は？ シチュエーションの意味を知っていることは当たり前ですか？</p>

なぜ英語を使うのですか
喫煙所がオープン型のため、タバコのおいが遠いところにおいても強く感じて気持ち悪くなる。特にバス停留所や駅周辺においても感じるためベビーカー連れや妊産婦にとっても身体に良くない。
車椅子での電車昇降が、もっと一般的になればいいなとおもいます わざわざ感があって、使いづらいとおもいます
通勤時や買い物で相模原市に行く時、橋が少なく遠回りになるため、中間に橋を作って欲しい。
歩道に雑草が生い茂っているところがあり、歩きづらい
安全確保のため、自転車専用通行帯と車道をポールやフェンス等で分けるかなにかして欲しい。特に学生や保育園等の通園で自転車の交通量が多い箇所に配慮して欲しい。
障害者駐車スペースがサイドばかり広がっていて、後ろからスロープで車椅子ごと降りる際のスペースが確保されていない駐車場ばかり。 福祉車両は後ろからスロープで車椅子を降ろすことをちゃんと考慮してほしい。高速道路の SA とか PA の障害者スペースも殆どが後ろからスロープで車椅子を降ろすスペースが考慮されていない。 障害者専用と謳うなら福祉車両の種類をちゃんと考慮してほしい。
・町田駅の図書館につながる出口改札にエレベーターがない！エスカレーターは無いのでエレベーターは必要（ベビーカーなので） ・町田駅から、まあちまでの道（まあちの前の道路）が歩道が狭く、怖い！ ・東雲寺入口信号から、成瀬三丁目信号までの道が細く、車の通りも多いので歩道があると良い。（そうすると遠回りせず移動しやすい）
バリアフリートイレ、とくに大型ベッドの設置があるトイレが少ないので、身体が大きくなってくると外出時に困る（外出しにくくなってくる） 車椅子利用者の駐車場は、普通に停めると後ろ側にポールや植物が置かれていることが多く、スロープが降ろせない事が多い。 そのため、頭から入庫する形で停めている車が多いが、車の往来があるところにスロープを降ろすことになるので、危険だなど思うことも多い
外でベビーカーを押して歩くと保険の営業さんが毎日声をかけてくるのをやめてほしい。
高齢になり、道の段差を大変不便に感じる。耳が遠いが、補聴器もない為、声が聞こえない。拡大スピーカーなどがあると良い。
家からクリエイトに行く道の車道と歩道の区別がなく、道も狭いため歩いていても危険を感じる。また車両のほとんどが制限速度を超過して走っている事が怖い。
道路が狭い。 狭い道路を走るバスが危ない。 歩道が少ないのか、歩道がないところを渡る人がいて、運転していると危険に感じる。
路上喫煙やたばこの吸い殻が落ちていることがあり、小さい子供が拾うこともあり、心配である。
南農協前から南町田駅のバス線路をつかって欲しい。今ないのでとても不便。
町田駅周辺は階段や段差も多く、子供連れに嬉しいキッズスペースなどがある飲食店、室内遊び場もほとんど無いです。そのため子供を連れて外出となると町田以外で選びます。 山崎団地にある cafe&dinner88 さんみたいなキッズスペースやオモチャが置いてあるお店や、有料でいいので室内遊び場があると嬉しいです。 これは個人的な願いですが、自宅近く（町田自然幼稚園付近）に cafe&dinner88 さんのようなお店が出来たら頻繁に通いそうです。 もしくは忠生の子どもセンターにカフェができればお休みの日に行きやすくなります！（主人は基本お休み少ないので私1人で子供達を遊ばせる時に子どもセンターでお昼も食べられたらとても嬉しいです）
町田駅ターミナル口にエレベーターがない。土日もちっこを運行してほしい。

音声案内が聞こえることが前提になっているので、音声案内が聞こえない、聞き取れないと内容がわからず取り残される。必要な情報が入って来ないことに、不安や不便を感じる。
知的障害がある人への理解がなかなか進まない 差別的な視線などをまだまだ感じることもある
車に乗せてもらっても乗降りに不便 駐車場の幅が狭い
聞こえない人のために、文字表示や合図ランプ等見えるものを増やしてほしい。また手話対応できる人も設置してほしい。
商業施設が少ない（子連れで行ける）
草木が生い茂って飛び出し歩道が狭くなっているので刈ってほしい 狭い道ですごいスピードで車が走って怖いので、スピード落とせなどの注意喚起を増やしてほしい
歩道に砂利が多くカートが進みにくい。

### 問 13-2 配車センターを利用していない理由

- ・「その他」と回答した人は 16 人で、うち 1 人が無記入です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

自宅から乗車までのサポートもしてほしい。
自家用車の利用が多いです
申し出ても、だめだと思っている。
外出の際は常にタクシーを利用
病院へ通っているうち介護タクシーを知りました。 時々利用するのですが町のタクシーより料金が高いので困ることもありますが車いすに乗るので有難さもあります。
乗せるだけであって、その他の事に不安を感じる。
子供の休日を利用している
必要に応じ常に娘が自家用車を出す為
知りませんでした、私には無理です。
息子の車のみ利用
タクシー会社のタクシー
相談する場所が分からないので知らないままにしている事が多い
G.H は利用出来ない
身内の世話になっている 他の方は何か嫌だから

### 問 15 心のバリアフリーで重要な取組み

- ・「その他」と回答した人は 30 人で、うち 1 人が無記入で、「なし」「わからない」と回答した人もいる。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

私は心臓病をもっているのですが、足は交通事故で少し悪いだけです。
今のところ、必要を感じない。
教育の問題ではないと思う。

意味が分からない
シルバーシートをゆずってもらえることはありません。どうしたらいいのか。
差別が、多くて、自身が強くなり力をつけるしかないと思う。
あまりよくわかりません
同居家族にも学習教育の機会を。
知らない
ほとんど自分で外出はしない
心のバリアフリーの前に、今の環境整備ができていないことへの対応をしてほしい
ピアサポーター養成講座実施と市役所でピアサポーター設置
あまり、気をつかわれると、申し訳ないと思う。
わからない
ポスターとか？CM
良くわからない
わかりません
介護保険でお世話になっています。気はつかいます。
わからない
家庭内での話し合いが必要
未来ある若者や子供たちに市税を使って欲しい
周知の方法としてわざわざ参加するような講座などではなく、SNS などサクッと数十秒で見られるようなものならいいと思う
そもそも知らない
高齢者と障害者への支援は多いが、子どもや保護者目線でのインフラや制度の整備がされていないと思う。幼い頃に福祉の恩恵を得られない子どもがほとんどなので、バリアフリーの教育だけ進めても自分が当事者になるという認識がないままとなり、なんかめんどくさいというイメージが刷り込まれるだけだと思う。
義務教育から健常者と障害者を分けていることが大問題、健常者がもっともっと障害者に馴れることが重要。
市役所のイベントスペースでの広報は、市役所を利用した際に立ち寄るが、勉強になることが多い。

## 問 16 どうやって声かけしてほしいか

- ・「その他」と回答した人は 14 人で、うち 5 人が無記入です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

困ったら助けてもらいたいが、人に迷惑をかけたくない。
スマホを持ってない時、家に連絡して頂けること出来るでしょうか？家族と一緒に時は持っています
安易に他者の世話にならないようにと考えて生きている。仕方がない時は自分ではっきりとお願い出来るつもり。
喋れないので、基本自分でなんとかする。
路（道）を聞いたら教えて欲しい
声かけてほしいけどこわい人がいるし、だます人がいるからこまる
お店の方、えきいんさんに声をかけてほしい。
町田の人間は思いやりの人が少ない なぜでしょう
自分に出来る事をは手助

問 16-2 「特に何かしてもらわない必要はない」理由

- ・ 80 人が記入、そのうち「自分で対応できる」など自立している人は 39 人、常に家族やヘルパーなどの介助者と一緒に外出している人が 14 人います。
- ・ 具体的な記載内容は以下の通り。

自分ですべて今の所は元気ですので人にたよりたくない。
現在自立できている。
声かける必要がありません。
人に迷惑をかけるぐらいなら外出しない方がいいと思うから
今のところ不便を感じていません。
外出は、施設に通う他、しないので。
介添者がいるので必要ない。
自分で調べて行動出来ます
介助者がいる為
自分で出来ることは自分です。いそがない。
80 才になったばかりで元気なので
今のところ、不自由なく、来ています。
入院生活のため
自分で、できるので何もしてもらいたいと思っただけです。
今は元気です。
何とか歩けるから
一人で外出することは、ありません。
あんしんキーホルダーを常につけている
一人行動はほとんどない 一人行動（床屋）長年行っているの!!
今は自分で出来るから
長男に相談
杖を使用してるので回りが注意してくれてる
介助者がいるので
外出するのに、手助けが必要でない為。
他人が信用できない
子連れで弱い立場なので自衛している
最後の最後の時、お世話にならざるを得ない。その時までには、自分の事は自分・家族でできるようにしたいと思っている。既に膀胱会摘出（ガン）手術後の生活は色々に不便はあるがまだ、最後の時にあらず。試行錯誤しながら生活しているが肺気腫もあり
声帯を摘出して喋れないので、何かあったとしても、上手く伝える事が出来ない時間がかかるという事で、相手に迷惑になるから
手助けしてほしいと思っただけとしても、知らない人には頼まない（頼めない）
知らない相手が進んで手助けしてくれた場合は嬉しいし親切に甘える
今まで手助けをして欲しい事がなかった。
自分で出来るから。
今のところ外出する事にかなり気をつけている。大丈夫な時だけ外出している。遠くに行く場合はひとりではないので安心です
本当に困った時、頼みたいので、気持ちよく、手助けしてほしいです。
声を出しづらい。
変質者だったら怖い
親切な人はなかなかいない
困っていない
大きな声が出せない
できる限り自分で処理する様に努めているから
お金があればたいていはいけつする

自分でしょくばやりょうしんにれんらくします。
難聴なので外へ出る時は補聴器を使用しているのでなんとかこなっています。
特に困っていることがないから。
自分で出来る事は、極力自分から努力して行なう用にています。
出かけないから
いつもかぞくがつきあうからです。
手話をわかる人がいないので 自分でやるしかないです
今現在は必要性無いが、如何なるかは分かりません。
自分でまだできる状態だから。
そばに、家の人が付いて歩いてくれる為（出かける時）
要介護2になったのは2025/2/21 自宅前で転倒し頭を五針縫ぬう怪我をしたため
自分で解決する（
声かけできないので自分で何とかする
他人は人に対して無感心なので。
外出時には、困らないように、充分に気くばりし、準備して外出する
自分で出来るから 体が動く
自分自身が90才だと言う自覚がないことです 元気で働いている気持で行動しバス道線でころんで すぐおきあがることができずあせりました（バイクのお兄さんに助けてもらいました） 知らない人に助けてもらうのは少し抵抗がある
コロナ禍での出産が多く、お手伝いしてもらうにしても感染等でお手伝いしてもらう人にご迷惑ではないか？と色々と考えてしまうことがあったりお手伝いをご厚意でしてくださったときはもちろん嬉しいですが、最近は、小児の性加害等もあるのでご厚意だと信じたくても、疑いを持ってしまうこともあり難しく感じます。
付き添人がいつもいるから。
さほど不便をかんじていないから。
自分で対処できてると思う
自分で対応できる
困った場合が自分でかかえ込むため
困っていても、特に他人に手伝える事がない。
オストメイト限定で外出中に袋がはがれた時以外、助けてほしいことはないが、はがれた時でも交換場所（トイレ等）を探すことはこちらから声を掛けて探すことができるので（更に年取ったらわからないが）
今のところ身体的に補助を必要としない
ヘルパーさん他と一緒に
まちの中であまり困らない
なし
自分で対扱できる時（体調）しか外出しない。かえって、怖いとか痛みを感じる場合もある。
出来る限り自分の力で処理したい。
現時点では自分でやれてますので人様にやっていただく事は気持が引けます。
スーパー等での買物時上段の棚の商品が届かない時等 すみません上記2の事でした。
自分で解決できるから。
自身で出来る事だけで動いている
町の中で困った人を見ても知らん顔をしている人が多い10年前から町田に住むようになりましたが（大ゲサ）なケンカをしている人を見ても知らんふりをしていた多勢の方達が見学していたが止めてくれた人は外人男性（老人）ばかり3回は見ましたケイサツの前でやった時にも職員の人の中に入って出て来なかったし日本人は何をやっているのでしょうかと恥ずかしくなった
自分で解決できるから 自分の力で解決できない場合は声をかけるかもしれない

自分で出来るから。
今のところ家族か助けてくれている
現時点の体調では不必要。
体調の悪い時に、電車やバスを利用する際、ヘルプカードを持っていても、ほとんど無視。今までに、2回しか声をかけられたことしかない現状。嫌な思いをしたくないので、座れるまで待つしかないと思っています。
子供と孫がいるから
常に移動時は家族が一緒。1人では外出しない。出来きない。
今の所ろ、自分は、息子と二人で、なんとか、出来ています。
未だ手助けは必要ないが、電車で席を譲って欲しい時がある。
よくわからない
相手が知らない人だから
今のところ手助けを必要としていない
時と場合による
今の所、配偶者がいつもそばにいて手助けしてもらえるから
お願いする身体状況に無い
単独で移動できる
自立できている。

#### 問 17 周りの人へのサポート依頼がしやすくなったか

- ・「その他」と回答した人は13人で、うち3人が無記入です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

奇異の目で見られて、頼みにくい
外出は出来ないが、なるべく人に迷惑をかけたくない。
公衆電話が少ないので、商店や企業にたのめると良いのですが…。連絡サービスをお願い出来る商店にマークがあれば…。
頼めません
最近引っ越してきたが、とても優しい方ばかりでサポートを頼みやすい
住まいのエリアによる
5年前は障がいではなかった
先日カートで転び通った女性2人に助けてもらいタクシーを呼んで下がり医者に行った。お名前を聞いたが云わずに去っていった。本当に助かり有難かった。
周辺はお年寄りが多く成り、頼みにくい

#### 問 18 どんな行動するか

- ・「その他」と回答した人は23人です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

自分も左半身麻痺のため。
入院生活のため
変な人が多いので声はかけません。声をかけるとすれば、困ってそうな子どもがいた時のみ
話しが出来ないから
助けてあげたいが、自分の体が不自由でできない

助けたいと思うが、喋れないので不審者だと思われるかもしれない
声はかけません
声がけして、周りの人に助けを求める 自身は身体障害者なので出来ない
なにもできない
助けてあげたい気持ちはあるが私の音声（発声）は普通でないため（通じないから）返 って迷惑かけてしまう
耳が聞こえない為難しい。
声をかけるが自分にできることをする
認知症なので、そもそもの質問がおかしい
手話できる人でないと対応できない。
相手が困っている時には必要と思うから
私自身、助けてもらってありがたかったので出来るだけ声を掛けて上げたいと思う。
女子供や女性の場合
インバス、コロナがはやっているため、むやみに助けられない。声をかけたいが、かけ にくい。
外出をしないのでそういう場面に会わない
自分の事でせいいっぱい
車椅子を押している人が前向きで下り坂を押しては危険の為、後ろ向きで下がると良い ～！！と。
大丈夫ですか・・・の一言から毎日3人位はいる
身体的不担に差しつかえない場合

## 問 19 声のかけやすさ

- ・「その他」と回答した人は24人で、うち4人が無記入です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

声をかけるより、心がける。
いいえ
質問の意味不明。必要ならば声をかける。あたりまえの行動！
困っている人を見かけなら声をかけます。
助けてあげたいが、自分の体が、不自由でできない
残念ながら自分自身が歩くのに必死
自宅が河川敷の遊歩道に面しているので困っている人を見掛ける事が多くその時は手 助けしている
声はかけません
外出しないから)
目が見えないから判らない
問 18 の通り・今も声をかけていない
声をかけやすいか、かけにくい状況で 変わるのでしょうか？その人の気持ちだと思うのですが。
失語症のため助けてあげれない
認知症なので、この質問がおかしい
声をかけて良いものかどうか迷う
かえって、迷惑をかける、と思います。

自分が手伝えなくなった
外にほとんど出ない
最近引っ越してきたため不明
手伝うことが困難だから

## 問 20 市が発信する情報の入手手段

- ・「その他」と回答した人は 16 人で、うち 1 人が無記入です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

新聞をとっていないので、折込みでは困る
目が見えないので入手以前の問題
何も情報はない
まちだ子育てサイト
子育て支援の方
入手したいが新聞をとっていない為、なかなか入手できない
高齢者用の広報がない
必要に応じてインターネット検索
団体からの情報提供
ネット上の記事
通所施設.GH 職員から。
保育園などからの手紙
TV や、雑誌
保育園・学校からのチラシ、アプリ
幼稚園や小学校からの配布物

## 問 21 デジタル機器での不便さ

- ・「その他」と回答した人は 31 人で、うち 2 人が無記入です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

市議会の様子、ピンポイントで見たいと思うが、むずかしい
パソコンのホームページを見る
今は使えない
目が見えないので利用できない。
画面のものを読むと疲れる
新聞が全て、スマホは見ない
LINE で広報は容量もあり見づらい
パソコン、スマホ見えないので利用したことがない
広報まちだ（紙）がなかなか手に入らない
デジタル機器で市の情報はあまり見ない。
受信したことがない
パソコン・スマートホンを持っていない
デジタル機器はっていない

見にくい
年配者にとりデジタル機器による情報入守はむずかしい。
見るきかいが無い。あまりしらないから。
市の情報をスマホで受けていない
家族に教えてもらう
弱視にて、目が疲れる。
スマートフォンはそれほどしない
もう使えなくなった
自分では受け取れない
出産時に何をやるべきかが分かりづらいので、これだけはやっという方がいいみたいなのをまとめてほしい。また子供の銀行も作らなきゃ行けないのかどうなのかも分かりづらい。(公的給付受け取りの口座など)
自分はできないが家族に協力は頼める。
お知らせされたものは目に入るが、そもそも知らない施策は探しようがなく、知らないまま利用できる期間を過ぎていることが多い。
ホームページを調べて、欲しい情報がすぐ見つからない時がある。
欲しい情報が見つかりにくい
必要な情報に辿り着きにくい。あと、スマホ持ってない人はどうしてるか気になります
知りたい内容を探すのに、たどり着けない。わかりにくい。

## 問 22 デジタル機器の利用

- ・「その他」と回答した人は 80 人で、うち 3 人が無記入です。
- ・「特になし・なし」と回答した人は 5 人で、「わからない」と回答した人は 5 人いる。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

使う必要がないので
今の施策で十分と思う。
利用したい人が利用すれば良いと思う。利用したくない人のために紙媒体はなくさないべき。
時間広く（土）（日）も含めてだと助かります
何をしてもやらない人はやらないので無駄だと思う
使えないので諦めている。
何を流しているのかが判らない
広報内容の問題、市役所と、市民の見識・ニーズの違いが多くある
デジタルは不安。
高齢のため、忘れて覚えられない。
市が重要性に応じて検討、実施することか？
年よりなのできびしい
年寄は解りにくいため止めてしまうのでは
わかりやすくする。
目が見えないので利用できない。
スマホ
AIによる自動化
人によって受け取りやすい手段が違うので、AIで自動化して、それぞれに合った形で発信

3、などの方法を教えてほしい。
家族に教えてもらっている
パソコン、スマートフォン使用出来ない
今さら持てない
高齢者には無理 使いこなせない
デジタル機器を誰もが利用する必然性がわからない
買物食事銀行等々 年寄りにはむづかしい
年寄りは機器に弱い
デジタル機器がない
人手不足でタブレットを使って注文を受けている所が多くなった メモを渡して注文を受けてもらう
パソコンもスマートフォンも持っていない人は住民ではないのか 見えないので使っていません
夫任せ
高齢になるとデジタル機器は面倒になる。
視力底下で操作不能必要用ありません。
特に不要、自ら学ばばよい
高齢者は、パソコン、スマートフォンは使えない 使いこなせないと思う
利用出来なく不安を感じる。
問 21 に同じ
役所等で高齢者へ積極的に使用方法を教える
少しスマホ料金を安くしてほしい。(通信料金)(通話料金)
視覚障害があり、対応不能である。
情報公開・広めて活動する。
わかりやすいスマホにしてほしい
市役所内で受付等 IT 機器が導入されてきているが、高齢者は対応が難しい。手続きが 変わっても気付かないし、操作方法など誰にどう聞けば良いかわからない。特に案内も なし
持っていない
利用方法を web、YouTube にアップする
年令から今更と思いますが
無理だと思う
わからないことを質問できるチャットなどがあればいい
持っていないので、わからない
ポケてきたら使えない
就労の種類による。
なにが、良いのかわからない。
ネット詐欺など増えているのでちゃんと対策をしてほしい
強制的にデジタルのみにする。特に相原地区はデジタルアレルギーの人が多く自ら学ば うともしないので強制的にしないと変わらない
自己の努力と家族や親戚の補助
購入の助成もそれはそれで税金を使うので、例えば行政がレンタル(月額数百円程度) をする方法もアリかと思います。それこそ市役所や行政の窓口に不要なタブレットやス マホの無料回収 BOX で善意の寄付を募るのも良いと思います
初心者でもわかるような説明とソフト

高齢者はデジタル機器操作を習得できる人、できない人にはっきり分かれるので、できない人に無理に操作させようとするのは費用の無駄であり、紙や対面ベースの手続き手段を今後も残すべきだと思う。
「デジタル機器を誰でも利用できるように」ということではなく、デジタル機器を使えない人に対して伝達手段を含めて、いかに伝えるかが重要と考えます。
そもそも操作ができない
指が乾燥して携帯電話の表面が認識してくれない。文字を見ていると目が疲れる。やってくれる人がいないと、使えない。
図書館や市役所などへの設置

## 問 23 「広報まちだ」の問題や不便さ

- ・「その他」と回答した人は 37 人で、うち 2 人が無記入です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

新聞を止めたので今は読んでない
町田市独特の方針が少ない、市長は終わりだが何をしたかったのか不明 無駄な金の使いかたであった。ゼルビアがそんなに必要だったか、検証が必要である。
表紙で読者をつかみたい意図はわかるが、全面使って無駄だなど思うことが多い。 対象の年齢をどのあたりにしているのか？ わかりきっていることを広報されて馬鹿にされている気がする。
公的機関の名前が出て来るが、市民はそれがどこにあるか、知らない人も居る。地図も表示してほしい。
取りにいかないといけないのが不便だったが、PDF もあると今知った。今後はそちらをみるかも。
新聞をとっていないので広報まちだが届かない
目が見えないのでそもそも読むことができない。
届けたいターゲット毎に整理、分類するべき。子育て層やシニア、外国人などに 親が必要があれば知らせてくれる
必要な時スマホで検索
色分けなどで見やすい。
イベントの申込が TEL 以外では出来ない
決まった日に新聞に折り込まれているのだろうが、いつ何日に折り込まれるのか知らない
わざわざ市役所までもらい行く時間がない
ここには広報はこない
解かりにくいカタカナが多く出てくる
新聞を購読してないので広報が入手できません。
新聞とってないので広報ほしくても手に入れられない
音訳グループの手助けに頼っている
利用していないのでわからない。
広報がポストへ入っていた事はない
認知症の為、きょう味はない
外国人への情報は、ひらがなではなく英語で記載して下さい。日本語が読めない人もいます。
広報まちだが手元にありませんのでわかりません
地域のイベント情報がほしい

目の障害のため読めない
横文字が分からない。むずかしい
ラインからだ読みにくい。
読むのがつらくなった
新聞を取っていない為 配られない
団地の掲示板を見ている
今まで住んだ自治体では各家庭に配布があったのに今は無いので、配布して欲しい
必要な情報以外が多過ぎて読む気になれない。LINE からの申請を元にある程度情報を絞って広報して欲しい。
有用な情報を得る機会が少ないので、さらっと眺める程度。

## 問 24 「広報まちだ」以外の市の書類の問題や不便さ

- ・「その他」と回答した人は 41 人で、うち 1 人が無記入です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

不必要なものもある…男女平等を扱ったもの、教育委員会だより etc
意味が理解できない
専門用語は少ない方がわかり易い
見たことがない
音声ガイドがつたわるのがむずかしい
妻にまかせる
目が見えないので見たことがない。
紙不要。もったいない。コスト削減できる。 →全てなくせと言わないが、選択できるようにして削減するべき。
手紙の通知等は年に何回位でどんなものがあるでしょう。
親と確認をするので-分からない不便がない。
発信日の一覧表がほしい
元気な人だけの情報で家にこもっている人には何もわからない
“レイアウト”や“リニューアル”“アプリ”などの言葉がわからない（カタカナ用語）
あまり見ないのでわからない
制度がわかりにくい
通知書届いていない事がある、書類の不備もある
重要かそうでもないかはっきりしてほしい
情報量が多く内容がよく理解しにくい。
書類が来ても通信のやり方わからないスマートフォンパソコン
見えないので 何かと不便
いろいろ、気をつけて頂き、ありがとう。
高齢者のことを考えてない
日本語だけでなく英語でも書かれていると尚良い。
あまり通知もらうことないので不明
今搬、初めて（?）、以前、気憶ないのですが。
医療券の申請から交付に時間がかかり過ぎ
横文字が分からないのに多すぎる。
そもそもみてない こない

読んでも理解出来ない
保育園関係の通知が特に難しく感じる。
妻が読むので聞く
やさしく、おおきな文字でかいてあってもよむのがむずかしい
自分ではわからない
タウンニュースだけは
わざと難しい書きかたしている様に思える。市民をバカにしている様な気がする
市役所でしか見てないのでよく分からない
紙媒体は扱いづらいので、電子化して欲しい。
どこにあるかわからない
誰でも理解しやすい「やさしい日本語」で書いてほしい

## 問 25 ホームページについて

- ・「その他」と回答した人は 21 人で、うち 3 人が無記入です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

サイトメニューをもっと細分化してほしい
高齢者でパソコンを持ってなく、なんでもかんでも” ホームページで確認せよ” とあるが出来ないので、情報は得られない！！
私は見ない。主人が見ている。
もともと HP の使い勝手が悪く何度も、改善をもとめたが改善されていなかった。
リニューアル知りませんでした
リニューアルされたことを知らなかった。
目が見えないので利用したことがない。
休日しか自宅に居ないので市の情報は期待していない
ホームページはどうして見るかわからない
目が見えないので…
見ないのでわかりません。
ホームページ使えない
2 月以前に閲覧が無いので不明
分かりません。
わかりにくい
町の中、マンション団地等注意事行が少ない他人に対する思いやり等
リニューアルしてから、閲覧してないので、わからない

## 問 26 事前に調べる情報

- ・「その他」と回答した人は 43 人で、うち 2 人が無記入です。
- ・「事前に調べない」と回答した人もいる。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

息子夫婦と暮らしていますので解らない時は聞いて判断しています。
全部付き添い者や家族に任せているからわからない。
介助タクシー

おむつ替えスペースの有無
周囲施設の平均金額、おおよその費用目安
子どもが行って楽しめるか、夏なら屋内であるか、駐車場に日陰はあるか（夏）
おむつ替えスペースがあるか
同行者が調べる
愛の手帳（家族分）が利用できるか
周辺環境
都内、横浜のイベント情報はいつも調べている。
遠くに行くことは出来ない
行かない
家族にお願いする
特に外出なし。夫任せ。
老人仲間がいて企画を立ててもらい同行してもらおう、でも長距離はむりがある
費用
宛名本人は認知の為、一切の上記（問 25 を含め）事を気に掛ける脳はなし。調べるのは家族です。
同行してくれる人が一緒に調べてくれる。
オストメイトの有無
いろいろ、気を使って頂きありがとうございます 皆様によろしく伝えて下さい。
実際家族と行き（1回）ルートをスマホでとる。
かかる費用
外食だったらキッズチェア有無
調乳用のお湯の有無、おむつ台の有無、昼食用のスペースの有無、売店の有無、駐車場の台数、料金
食事場所
年齢が多くなれば買物等ひとりでは出来ない
金額。昼食もちこみ OK か。近くについでにたのしめる場所があるか
オストメイト用設備
ない
調べない
今は自分ひとりで出かける事ができない
しらべない
トイレの有無
グーグルマップ
ベビーカーが通れるか
おむつ替えスペース
こどもが遊べるスペースがあるかどうか
トイレでおむつ替え可能かどうか。
駐車場の料金、交通費
スーパーやコンビニなど、飲み物などを確保できるお店が近くにあるか。無ければ、飲食店が近くにあるか。
駐車場が有るかどうか

## 問 27 情報の入手手段

- ・「その他」と回答した人は 24 人で、うち 3 人が無記入です。
- ・「事前に調べない」と回答した人もいる。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

自分自身では入手できない。
ペルパーさんが連れて行っていただいています
スマホ
出かける事は出来ないなので情報はいらぬ
外出は病院～自宅
lemon8（アプリ）
企画を立ててもらおう。
本人ではできない
何度も同じ返答です。本人認知症、調べるのは不可能
TV
エキスパート
テレビ
あっち、こっちと行った事がないので、分かりません。
Google map の車椅子情報。
インスタ
自分でわかった
保育園や小学校から配られるチラシ
ネット上での口コミ情報など

## 問 28 バリアフリーマップに掲載して欲しい情報

- ・「その他」と回答した人は 26 人で、うち 4 人が無記入です。
- ・「特になし・なし」「わからない」と回答した人もいる。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

駅構内のエレベーターがどこに有るか一覧表がほしい。
ホームページだけでなく紙媒体を配布してほしい
マップを見たことがない
授乳スペースはあっても、調乳設備の有無がわからず困ったので掲載してほしい
休憩できるベンチやイスがあるかどうか。
バリアフリーマップを見た事も手にとった事もないので情報を知りたいです
目的地周囲のバリアフリー状況
子ども（幼児用）トイレ
障がい者割引の有無
出来るだけ
トイレにおむつ替えスペースがあるか。
現在のところバリアフリーでなくても困らないので気になりません

音声自動文字起こしの有無。遠隔システムでやり取りする場合に、音声が届かない、聞こえにくくても対応が可能かどうか。

### 問 31 災害時の情報 事前登録

- ・「その他」と回答した人は 11 人で、うち 3 人が無記入です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

スマートフォンから
町内会の役員
高校
町田聴覚障害者協会
高校
自治会（南町田）
オクレンジャーというアプリ
東京都

### 問 32 災害時の情報収集 有効手段

- ・「その他」と回答した人は 15 人で、うち 1 人が無記入です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

近所の方からの声かけ。 防災無線は音が割れて耳の聞こえる人間でも聞きとりにくい。本人は耳が聞こえないので何も情報を得ることができないので家族がいない場合は心配。
近所の方 都外に住む次女
家族
防災行政無線が聞こえないです 自宅に広報用紙を貰いたいです。）
手話通話者の手話できる人がいる施設の場所
南町田自治会防災
緊急メール
支援者からの指示
家族のあんぴかくにんシール。
5 分も歩けない。家にいます。
わからない
母親の知恵
地域住民と協力する事。

### 問 33 災害時に不安なこと

- ・「その他」と回答した人は 43 人で、うち 3 人が無記入です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

経験がないのでわからない！！

高齢の母を車椅子で避難場所につれていくことは不可能でした。 避難場所が山の上だし、大雨だったり。
動く事が困難な為 移動出来ないと思う 避難場所での生活も無理だと思う
仕事。
今のところあまり考えていない。
子どもが2人居て、1人が1才児なので食べられる食事が避難所にあるか
段ボールベッド (オストメイト用に)
災害に強い建物にしたので不安はなくなったが強風?
動けない人を非難させれない
階段しかないとき
避難場所が遠方で移動が困難です
すごく不安だがどう対処してよいかわからない 身を守る事と云われるがどう守ればよいでしょうか
難病の人病院連絡はどのように?
子供用ミルク、おむつ等が滞りなく支給されるか。 家に大量に買っておくわけにもいかず、0才児のときはつねに不安があった
医療器具の購入
ペット(犬)がいるので不安
覚悟を決めている
認知症の母、ペットの避難、移動の大変さ
避難場所が遠い。
精神状況が悪化した際きちんと保護されるのか。
薬が無くなること
障害への配慮
避難所での情報保障(手話通訳)が整備されているかどうか
ペットのこと
いくら助けたい気持ちがあっても、自分の事で精いっぱいだと思います。
避難場所が家から遠く坂があり歩いていけない。
医療的な対応が必要人はどのようにすれば?
保育園への引き取りと仕事を両立できるか。
乳幼児の備蓄はどんな物があるのか。子どもは避難場所で静かに眠れるか…
市役所が閉まっていて相談場所がどこにもなかった 交番ではエレベーターの事でいっぱいではなかった
薬 病院
助けてと声をあげられない
酸素
幼ない子が複数人いるので、全員をひとりで避難させられるか
歩けないので在宅避難の覚悟をしています。
ペットの同行避難について
ペットの避難について知りたいです
音声以外の方法で必要な情報をできるか
ペット(犬)と避難出来るか
耳が聞こえないため、情報が入らないことを心配。

## 問 34 地域での生活

- ・「その他」と回答した人は 17 人で、うち 2 人が無記入です。
- ・具体的な記載内容は以下の通り。

慈悲の心
どれもない
デイサービス・ショートステイがあること。家族に休養できること
兄弟が支援級に通学している場、弟妹は自由に学区を選択できそれが尊重されること、兄弟が療育を利用している間弟妹を預けられるなどのサポートがあること ずっと連れ回している状況
特にはないです
外出は通常なし
相互理解
地域でのコミュニケーション、あいさつ等々
困ったときに相談ではなく即時実行してくれる対応
子どもも含めて、地域に集まれる場があること。
町田にかかわらず移民を受け入れないでください 川口市のようになるのがこわいです
育児の支援
福祉サービスがあることを本人が知らないのが問題だと感じる
0.1 歳児と母親の支援。産後の訪問型支援や一時保育の利用可能枠がほぼ無いままで改善されていない。その他のサービスも利用できる人が限られるものばかりで、町田市は他の市区町村より支援が希薄だと思う。
外国人のコミュニケーション場があればいい

福祉のまちづくりに関する市民アンケート  
調査報告書

2026年2月発行

編集・発行 町田市地域福祉部福祉総務課