

ユニバーサルデザインに関するヒアリング調査結果

対象者		移動・交通	施設利用	住まい	情報取得	窓口サービス・手続き	その他
障害者	視覚障害	○人や常時置かれていないもの(立て看板等)にぶつかりやすい ○特に、自転車との衝突が危険 ○工事により導線が変わっていると気付かない ○信号が変わったことに気付かない ○点字ブロック上に放置自転車があると危険	○ガイドヘルパーが異性の場合にトイレ等が不便 ○トイレ内の様子(レイアウト)が分からない ○天井に設置されている案内は読み取りづらい	○調理中の火事が怖い ○電化製品のリモコンのボタンが分からない	○ホームページの音声読み上げソフトの使い方が分かりづらい ○ホームページが読み上げソフトに対応した作りになっていない	○手続関係の書類が、紙媒体のみだと読み取れない ○券売機の表示が読みづらい ○券券式窓口で自分の券券番号が分からず、呼ばれても気づかない	
	聴覚障害	○自転車のベルが聞こえない ○車、自転車との衝突などの安全面が不安 ○放置自転車があると危険 ○街中では雑音が混じり、聞こえづらい ○音声のみでは、周囲の状況が把握できない ○バス停の表示が小さくて見えず、降車を逃す	○公共施設への案内板が矢印のみで分かりにくい ○電光掲示板の表示が小さくて見えない	○近隣の人とのコミュニケーションが不足している ○モニターがないと来訪者に気づかない	○ホームページ等の広報物に、連絡先として電話番号しか書いていないと連絡ができない	○窓口の人に自分の意図を伝えることができない ○窓口の人がマスクをしていると聞こえづらい ○飲食店で口で注文することができない ○申請書の書き方が分からないときに電話が使えない ○文字を書くことが不得意、理解も難しい	○防災無線の音が大きくて聞き取れない ○災害時などの対応・支援の情報が入らず不安 ○倒れたときの連絡手段がない
	肢体障害	○運転手や他の乗客の目が気になり、バスの途中乗車がしにくい ○線路に車輪がはさまることが不安で、踏切を通れない ○狭い道路や斜めになっている道路が歩きづらい ○自力での移動が難しく、行動範囲が狭い	○タッチ式の自動ドアが利用できない ○狭いトイレには入れない ○施設にエレベーターがない場合、エスカレーターを止めるなど他の利用者に迷惑をかけてしまう	○遠くまで買い物に行けない ○自宅玄関までバリアフリー化されていないと住めない ○家を借りる際に、車イスだと家の中が傷がつくと思われる	○誰でもトイレなどの設備の設置場所が分からない	○区の申請書など文章が理解しづらい内容が多い	○避難所、小中学校のバリアフリー化がされていない ○災害時の避難が不安
	知的障害	○ホームでの転落が不安 ○電車、バス、自転車との衝突などの安全面が不安 ○放置自転車があると危険 ○電車のクラクションに驚いてしまう ○普段の習慣からの変更(バス停の場所等)があると対応できない	○異性の知的障害児連れの場合にトイレが不便 ○避難所(小中学校)にスロープが常設されていないため、避難したときに不便		○エレベータ、トイレ等の案内表示が分かりづらいものだと認識しづらい	○書類は漢字にルビをふり、分かりやすい表現でないと読み取れない ○飲食店のメニューで文字のみだと理解しづらい	
	精神障害	○移動中に疲れやすい ○乗車ホームが分かりにくい ○重い荷物をもって移動できない ○一人での移動はパニックを起こしやすい		○ごみを分別することが難しい ○朝早く起きることができず、ごみ出しが難しい	○探したい場所や物が見つかりにくい	○制度が変わると理解しづらい	
子育て世代(子ども)		○歩きタバコが危険、分煙が徹底されていない ○自転車との接触が不安 ○道路に段差があり、ベビーカーでの移動が難しい ○駅の改札、道路などが狭く、ベビーカーと車椅子が同時に通れない ○移動中に休む場所がない	○授乳スペースが少ない ○ベビーカーの際に、エレベーターがないと困る		○授乳スペースや施設の場所が分かりにくい		
外国人		○街中のポイントで多言語表示がほしい(少なくとも英語があればわかる) ○自転車との接触が危ない ○バスの乗り方の説明が必要(国によって違う)		○生活するうえで必要情報を教えてくれる場所がほしい ○家を借りる際に借りづらい(保証人がいない) ○ごみの出し方が理解されていないためトラブルになる(分別する文化が身につけていない) ○近隣の人との付き合いがない	○観光スポットでは多言語案内がほしい ○Wi-Fi環境が遅れている ○地図に多くの言語が並んでいると分かりづらい ○北が上になっていない地図が分かりにくい	○英語が通じないため、手続きが難しい ○書類の書き方が難しい ○通りに表示がないと店に入りづらい ○多言語メニュー、写真付メニュー(指さしできる)が欲しい ○ハラル対応	○夜の街歩きが怖い ○生活不安を相談する相手がいない ○日本人と知り合う機会が少ない
LGBT			○トランスジェンダーの場合、人目が気になり、男性用・女性用トイレを使用しづらい ○障害者用トイレという名称では使用しづらい	○家を借りる際に借りづらい ○同性カップルの場合、家を購入する際に、ローンが共同で組めない		○行政の福祉窓口で、LGBTの特性について理解してもらうまでに時間がかかる ○申請書の男女欄に記入することが苦痛	○トランスジェンダーの場合、学校生活において、体育の着替え等で苦勞する ○学校生活、勤務先で、からかわれたり、差別される ○就職の際に、雇用されづらい ○入院や災害時の際に、パートナーにあえない

※上記は、当事者団体等からの聞き取りのほか、過去に区が行った調査等の結果から抽出・構成したものである。

※ユニバーサルデザインに関する検討については、上記の対象者に限定せず、すべての人を対象に検討する。