

「心のバリアフリーに関する事例収集及び意識調査」
報告書

平成 29 年 3 月

東京都福祉保健局

目 次

調査の概要	1
1 調査の目的	1
2 調査対象者数	1
(1) 調査対象者を特定した調査	1
(2) 調査対象者を特定しない調査	1
(3) 調査対象者の属性	2
3 調査期間	2
4 調査結果の見方	2
調査結果	3
1 回答者の年齢	3
2 性別	3
3 居住地	4
問1) あなたはこれまでに「バリアフリー」という言葉を聞いたことがありますか	5
問2) 「心のバリアフリー」という言葉を聞いたことがありますか	6
問2-1) 「心のバリアフリー」という言葉にどんな印象を持っていますか	7
問2-2) 「心のバリアフリー」とは具体的にはどのようなことだと思いますか	8
問3 このイラストのようなことは、よくあることだと思いますか	11
問3-1) イラストのようなことを見かけたとき、あなたはどのようにしますか。	12
問3-2) 「しばらく様子を見る」又は「何もしない」のはなぜですか	14
問4) 今の東京は、困っているときに見知らぬ人に声をかけて、助けを求めやすい社会だと思いますか	16
問4-1) その理由をお聞かせ下さい	17
問5) 今の東京は、困っている人を見かけたときに周囲の人が積極的に声をかける社会だと思いますか	19
問5-1) その理由をお聞かせ下さい	21
問6) まちなかや、お店・交通機関などを利用したときに、近くにいる人に何か手助けや配慮が必要だと思いながら、できなかった経験はありますか	23
問6-1) そのときの状況や内容を教えてください	25
問7) まちなかや、お店・交通機関などを利用したときに、他人に手助けをして、感謝された経験はありますか	26
問7-1) そのときの状況や内容を教えてください	28
問8) まちなかや、お店・交通機関などを利用したときに、他人に手助けしてもらって、嬉しかった経験はありますか	29
問8-1) そのときの状況や内容を教えてください	30
問9) まちなかや、お店・交通機関などを利用したときに、「不愉快な思いをした」、「相手の人に嫌な顔をされた」、「相手の対応が不十分だと思った」経験はありますか	32
問9-1) そのときの状況や内容を教えてください	34
問10) バリアフリーやユニバーサルデザインに関する研修会や講演会等へ参加したことはありますか	36

問1 1) 都では、「だれもが、年齢、性別、国籍、個人の能力、生活状況等にかかわらず、相互に多様な人々を尊重することができ、まちなかで困っている人を見かけたときに、自然に気遣い、声をかけ、みんなで協力して手助けができるとともに、困っている人からも手助けを求めやすい社会の実現」に向けて、心のバリアフリーを推進しています。都民に心のバリアフリーを推進するために効果的な普及啓発の方法とは何だと思えますか。.....	39
問1 2) 最後に、以下の項目であなたにあてはまるものを選んでください.....	42
(1) 身体等に障害がある.....	42
(1-1) 障害の種類等をお答えください.....	42
(1-2) 障害をおった時期をお答えください.....	43
(2) 家族(別居を含む)に乳幼児(小学校入学前のお子さん)、障害者(児)又は介護が必要な高齢者、はいますか.....	43
(3) これまでに子育てをした経験はありますか.....	44
(4) あなたの「国籍」を教えてください.....	44
※ そのほか心のバリアフリーに関して、あなたのお考えをお聞かせください.....	45
資料・調査票.....	49

調査の概要

1 調査の目的

都内においては、施設や設備について、ハード面でのバリアフリー化が一定程度進んでいる一方、だれもが住みやすい、訪れやすいまちづくりを進めるためには、ハード面に加えて、施設・設備の適正利用や、外出時に困っている人を見かけたときに積極的に手助けするなどの、心のバリアフリーの推進も必要である。

今後、心のバリアフリーをより一層推進していくためには、高齢者や障害者、外国人等の意識や実体験等の現状を把握することが必要である。

本調査は、こうした現状についてのデータを収集・分析し、だれもが心のバリアフリーを実践し、また、実感できるまちづくりを進めるための基礎資料として活用するとともに、効果的な普及啓発の方策等を検討することを目的に実施した。

2 調査対象者数

(1)調査対象者を特定した調査

東京都が都内に居住する18歳以上の障害者手帳所持者（身体障害者、知的障害者及び精神障害者）の中から対象者を無作為抽出し、調査員が訪問し対面で聞き取り調査を行った。（一部、本人や家族による自記、郵送回収）

内訳：視覚障害者、聴覚障害者、肢体不自由者、内部障害者、知的障害者、精神障害者
各100名

回収状況	人数	比率
回 収	279名	46.5%
未 回 収	321名	53.5%
合 計	600名	100%

(2)調査対象者を特定しない調査

調査員が街頭等で対面聞き取り調査を行った。（一部、配布による自記）

対象：子育て中の人、外国人 各100人、その他 400人

調査場所：中央区、新宿区、文京区、杉並区、豊島区、江東区、板橋区、足立区、葛飾区、江戸川区、府中市、国分寺市、清瀬市、東久留米市

回収状況	人数
回 収	565名

(3)調査対象者の属性

対象者の属性	人数	比率
① 身体等に障害がある人	304名	36.0%
② 家族に障害者がいる人	108名	12.8%
③ 家族に介護の必要な高齢者がいる人	103名	12.2%
④ 家族に乳幼児がいる人	69名	8.2%
⑤ 子育て経験がある人	399名	47.3%
⑥ 日本以外の国籍を持つ人	131名	15.5%
⑦ ①～⑥に該当しない人	177名	21.0%
合計（実数）	844名	100%

※上記①～⑥は複数回答なので、重複する場合がある

3 調査期間

平成28年8月10日から10月10日まで

4 調査結果の見方

- ① 集計した数値（％）は小数第二位を四捨五入し、小数第一位まで表示している。そのため、質問に対する回答の選択肢が一つだけの場合、選択肢の数値（％）を全て合計しても、四捨五入の関係で100％にならないことがある。
- ② 回答者数を分母として割合（％）を計算しているため、複数回答の場合には、各選択肢の割合を合計すると100％を超える。
- ③ 自由記述については、代表的な意見の一部を掲載する。
なお、文意を損なわない範囲で語句等を改めたものがある。

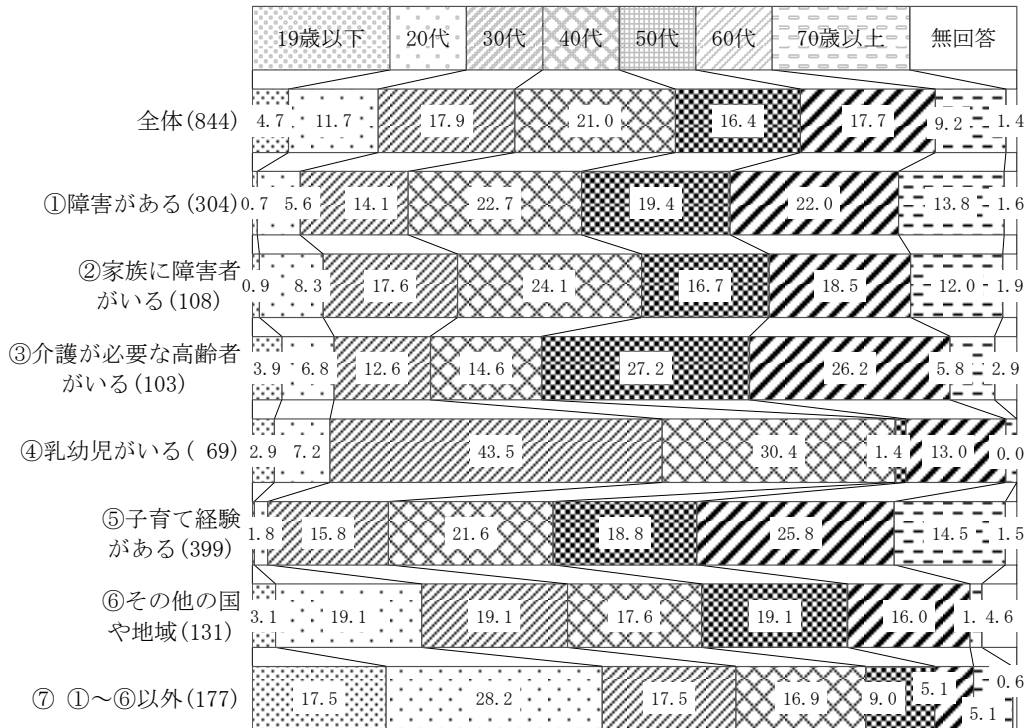
調査結果

1 回答者の年齢

回答者の年齢は、40代が21.0%で最も多かった。

図 1 回答者の年齢

単位:%

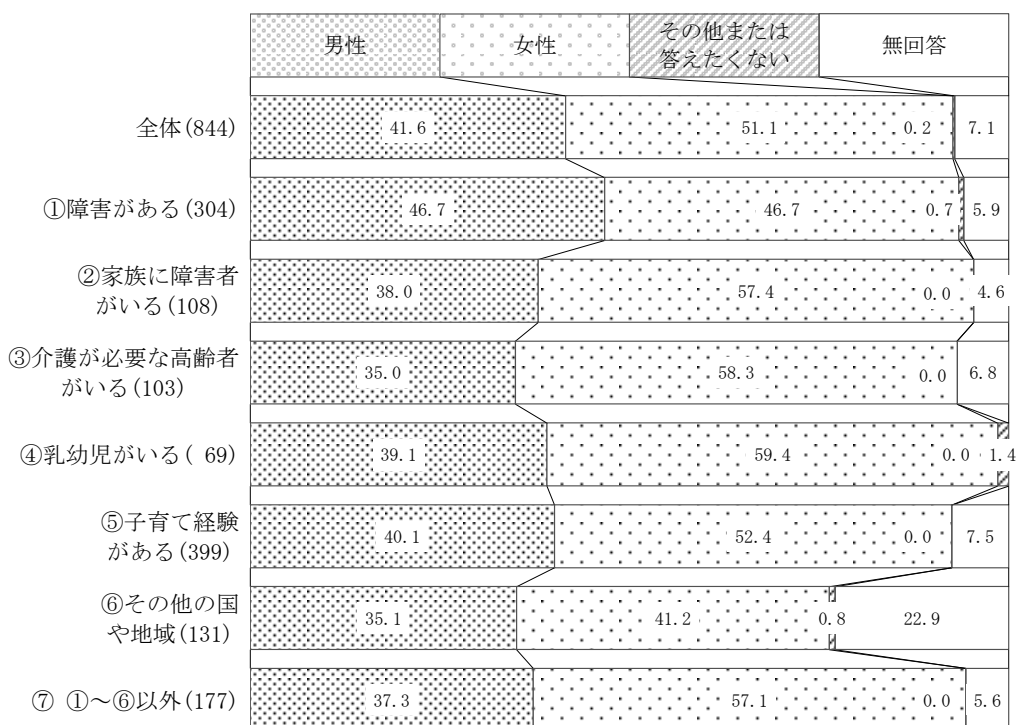


2 性別

回答者の性別は、女性が51.1%、男性が41.6%であった。

図 2 回答者の性別

単位:%

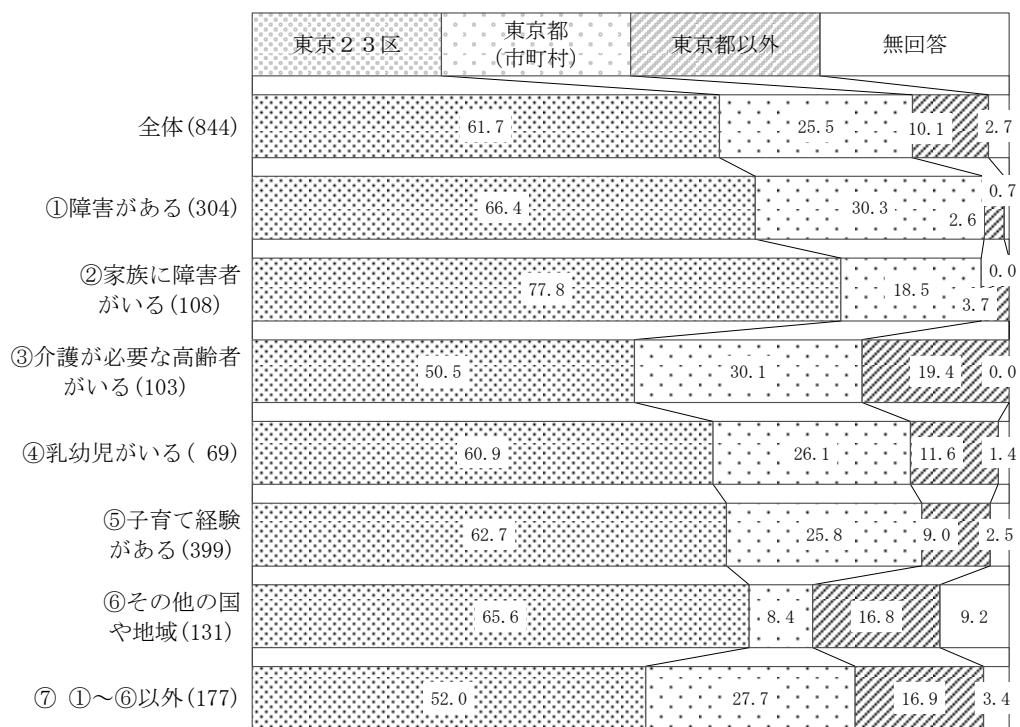


3 居住地

居住地は、東京 23 区が 61.7%、市町村部が 25.5%であった。

図 3 回答者の居住地

単位：%



問1)あなたはこれまでに「バリアフリー」という言葉を聞いたことがありますか

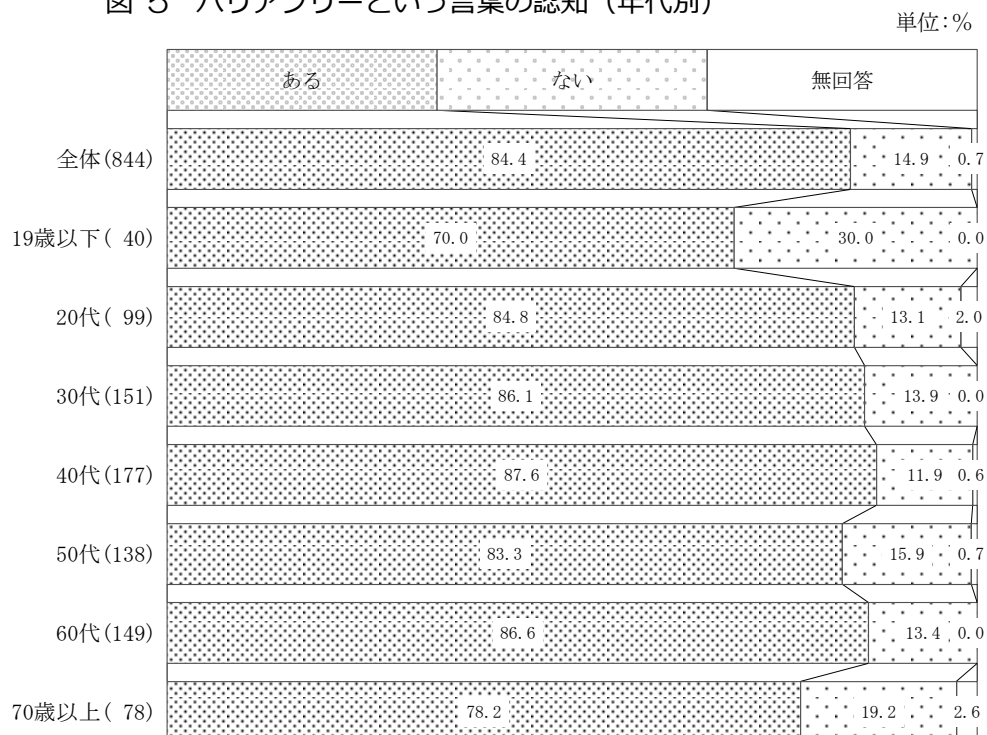
これまでに「バリアフリー」という言葉を聞いたことがある人は、全体の 84.4%であった。

回答者の年代別にみると、40代が87.6%と高く、19歳以下が70.0%と低かった。

図 4 バリアフリーという言葉の認知（属性別）



図 5 バリアフリーという言葉の認知（年代別）



問2)「心のバリアフリー」という言葉を聞いたことがありますか

「心のバリアフリー」という言葉を聞いたことがある人は全体の34.0%であった。

年代別に見ると、いずれの年代でも聞いたことがない人の方が多く、特に、19歳以下で82.5%、20代で71.7%と高くなっている。

図6 「心のバリアフリー」という言葉の認知（属性別）

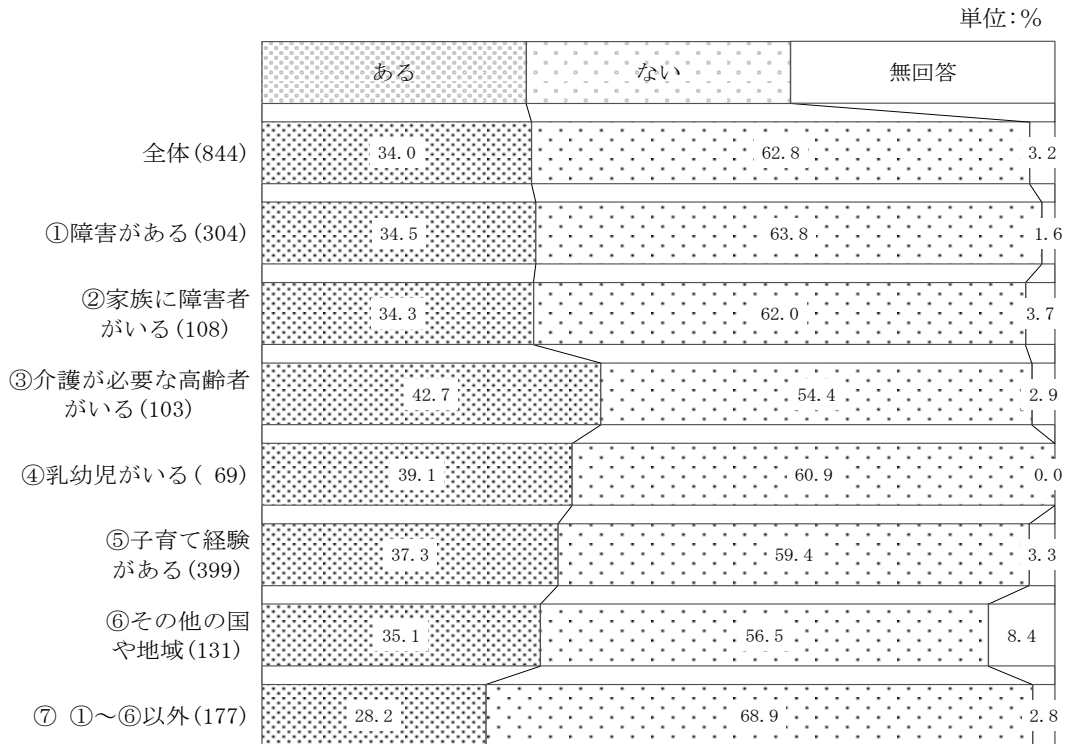
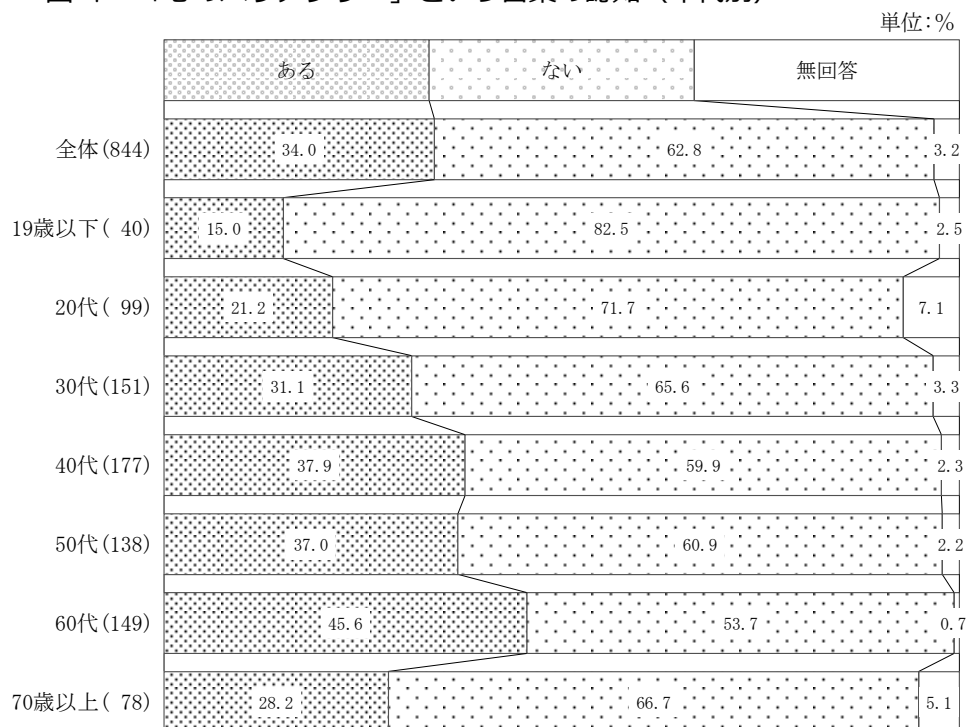


図7 「心のバリアフリー」という言葉の認知（年代別）



【問2で「1 ある」と答えた方にうかがいます】

問2-1)「心のバリアフリー」という言葉にどんな印象を持っていますか

「心のバリアフリー」という言葉を聞いたことがある人に、言葉の印象を尋ねたところ、「共感する／好ましい」が68.6%、「共感できない／嫌い」が4.5%、「意味がよくわからない」が18.8%だった。

属性別では、「子育て経験がある」人は、7割以上が「共感する／好ましい」と回答した。

図8 心のバリアフリーという言葉への印象（属性別）

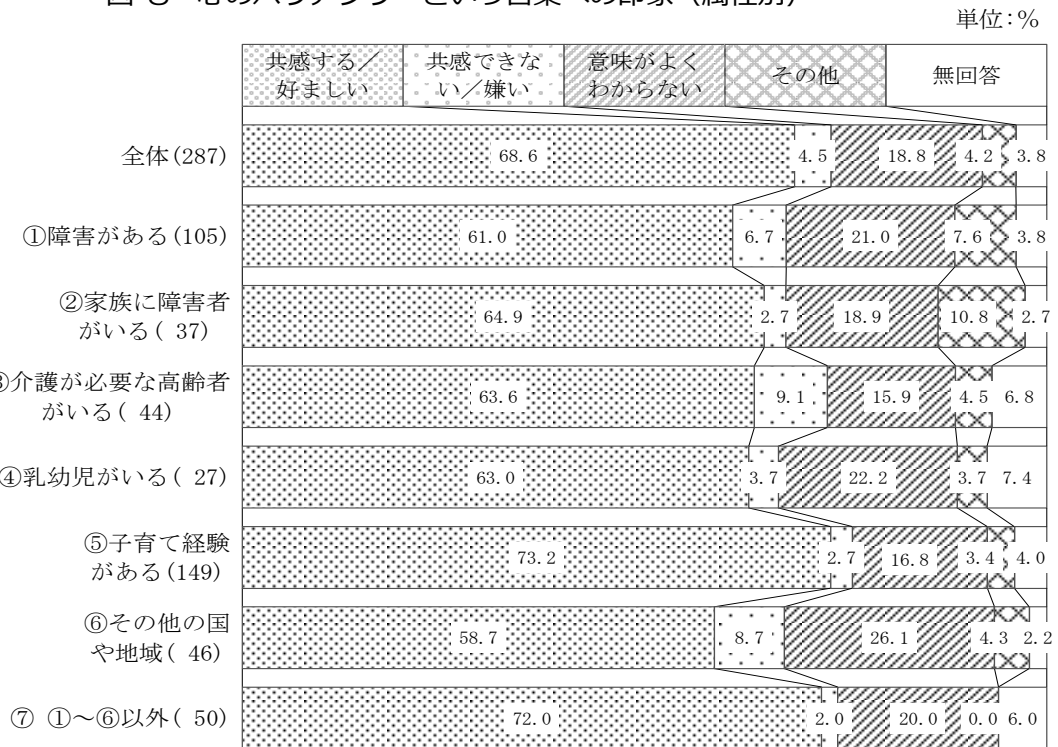
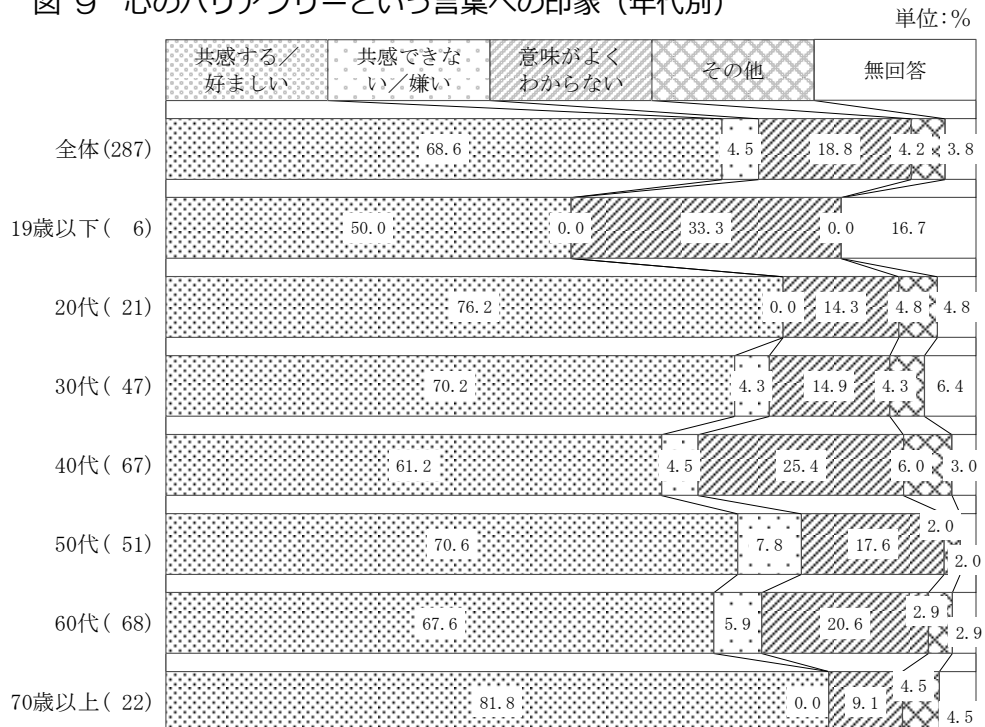


図9 心のバリアフリーという言葉への印象（年代別）



問2-2)「心のバリアフリー」とは具体的にはどのようなことだと思いますか

【思いやりを持って手助けすること】

- ・聴者とろう者、他の障害者がお互いに歩みよる社会。必要なサポートをお互いに理解し合うスタイル。
- ・必要なときに助けを求めたり、ためらわずに助けたりする。例) お年寄りに座席を譲るなど。
- ・誰もがバリアフリーを必要とするときが来る。弱者に対して思いやりを持つこと。勇気を持つこと。
- ・年齢に関係なく困った人に心より手助けをすること。
- ・ハンディのある人への手助け。
- ・障害の有無や年齢などにかかわらず、お互いに相手を思いやり、手助けし合えること。

【差別や偏見がないこと】

- ・障害のある人もない人も、こころの中に障害者／健常者という区別（差別）がないこと、そのようなあり方。
- ・介助が必要な人や障害のある人に対して、差別なく接することができること。
- ・自分のことも他者のことも大切にして、対等に対峙し、どのような人にも偏見を持たず、ステレオタイプにならないこと。
- ・健常者、障害者など区別することなく、みんなが相手や周りの人に偏見を持たないこと、知らないことをなくすこと。
- ・差別や偏見をなくすこと。
- ・先入観を持たないで、その人そのものを見ようとする。障害、ハンディはその人の一部であり、全部ではないと思うこと。
- ・固定観念をなくす。偏見を持たない。柔軟に考える。
- ・高齢者や障害者への偏見がないこと。障害者が安心して日常生活を送るために、施設等のハード面整備だけでなく、社会参加に協力する等の心のバリアの除去をすること。
- ・他者、特に障害のある人々への偏見、ネガティブなイメージ、壁をなくそうとする運動。

【誰もが暮らしやすい社会をつくること】

- ・健常者／障害者という区分なく、お互いが共生していく社会。障害のある人を社会の一員として受け入れ、当たり前のように援助が必要などときには手を差し伸べることができる社会。
- ・偏見や固定観念等各自の心に潜む見えない壁をなくし、誰もが住みやすい社会を目指すもの。
- ・障害がある人もない人も平等に生きるための活動、考え。障害への偏見をなくして、正しく理解し、健常な人も障害がある人も互いに理解、助け合いながら生きること。
- ・何か悩みがあったときに、相談しやすい環境であること。

- ・誰でも参加しやすい環境が整っていること。
- ・共生社会をつくること、実践すること。

【心理的なバリアフリー】

- ・物理的なものが「バリアフリー」で、心理的なものが「心のバリアフリー」。
- ・目に見えないところでのバリアフリー。

【精神障害への理解】

- ・精神的な障害がある人へのバリアフリー。
- ・パーソナリティ障害等へのバリアフリー。
- ・精神疾患のある人に対する偏見とか固定観念（壁）をなくすこと。そのための取組。

【その他】

- ・私は海外をよく旅するのだが、まちを歩いていると、ごく自然に「お手伝いしましょうか？」と声をかけられる。私はたいていのことができるので、“Thank you, I'm OK.”と言って辞退するが、このように自然なやりとりが日本人は下手なような気がする。
- ・自分が勇気を持つこと。
- ・障害者のことでなく、人との関わり合いで上下を考えている人が世の中にはいる。人間は皆一緒に、同じスタートラインで生きているということがわかっている人のこと。
- ・人は無意識に大多数とは違う人を避ける傾向があり、それに気付き、向き合って、対処すること。他者の立場に立ち、考えること。
- ・「自分には関係ない」と思わないこと。
- ・身体、心、歳、性別、国の垣根を取り除き、ヘイトなき社会を作ること。



お店の前の段差で車いすの人が困っていた



満員電車で車いすの人が迷惑がられていた



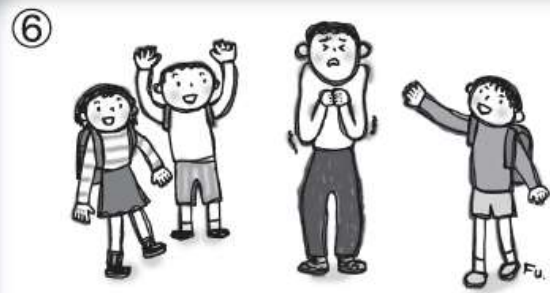
視覚障害者が交差点で困っていた



聴覚障害者が電車が止まった理由がわからず、他の人に尋ねても情報が得られず困っていた



食堂で、盲導犬を連れた人が入店を断られていた



知的障害者が子供にからかわれていた



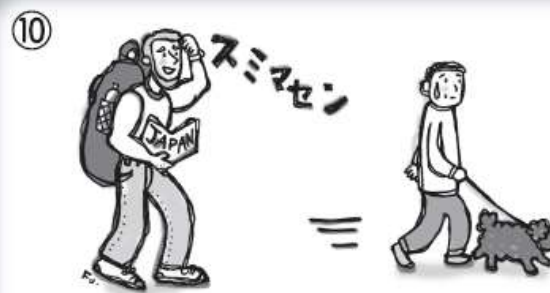
マタニティマークをつけた人が目の前に立った



エレベーターに並んでいたら、自分の後ろにベビーカー利用者が待っていた



優先席前に荷物を持った高齢者が立っていた



外国の人が道を尋ねたいようだった

【前ページのイラストをご覧になってお答え下さい】

問3 このイラストのようなことは、よくあることだと思いますか

「よく見かける」又は「たまに見かける」と回答した人の合計は 81.4%となっており、属性別では、「介護が必要な高齢者がいる」人では 89.3%と高くなっている。

図 10 さまざまな困難事例の認知（属性別）

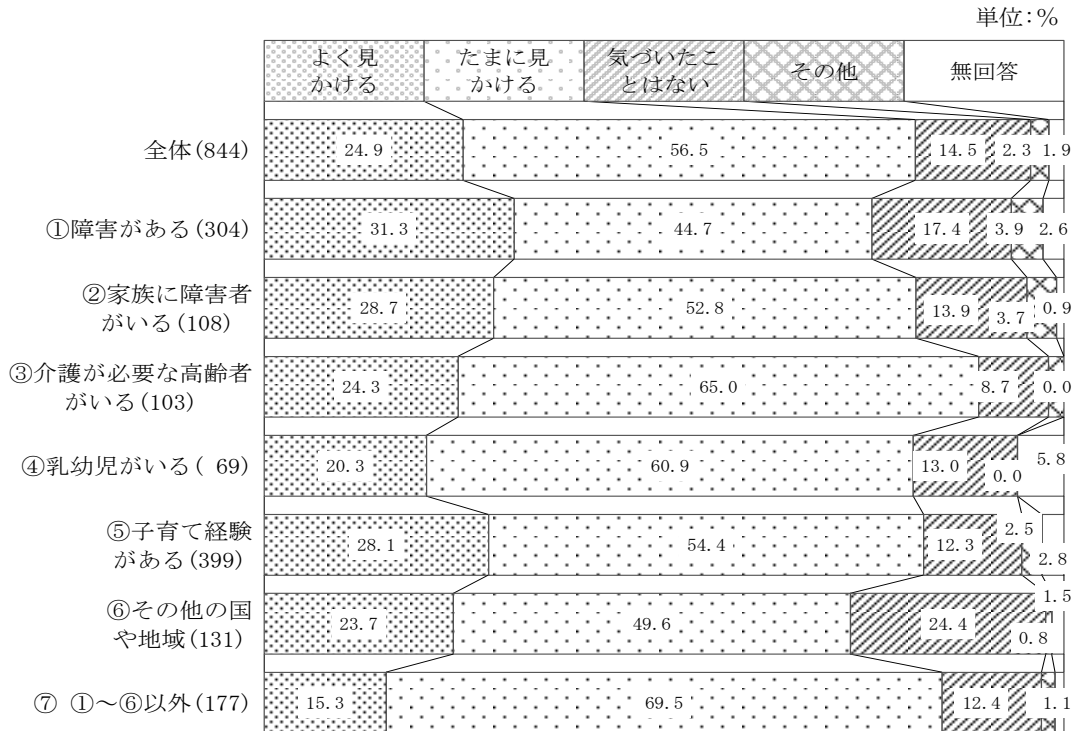
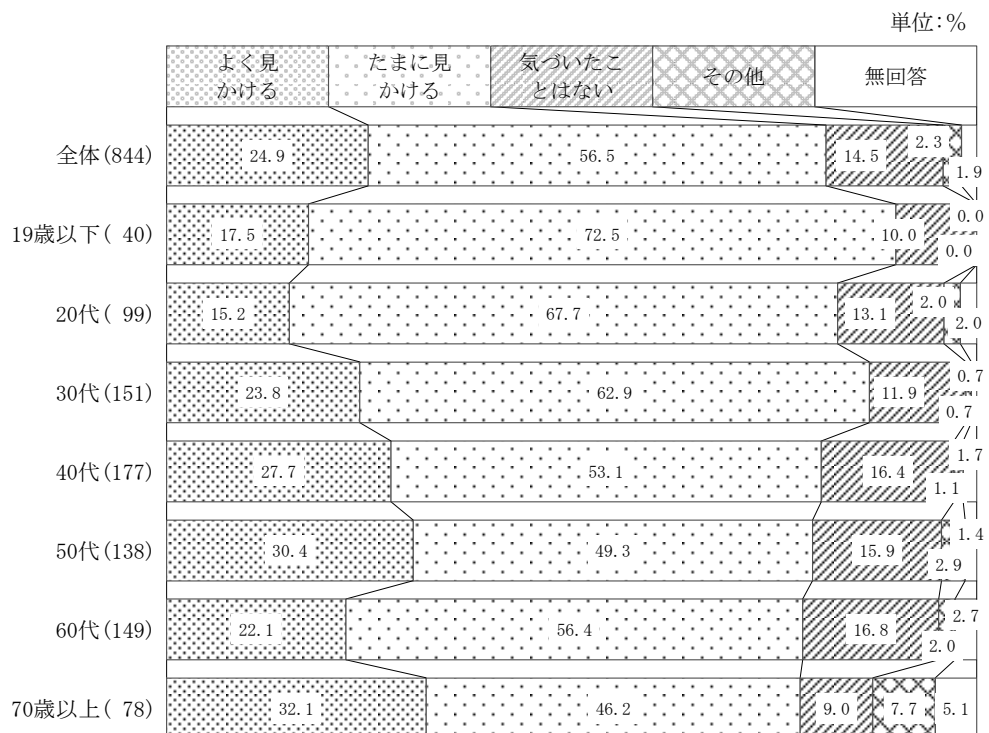


図 11 さまざまな困難事例の認知（年代別）



問3-1) イラストのようなことを見かけたとき、あなたはどのようにしますか。最もあてはまるものを一つ選んでください

「積極的に声をかけ、手助けをする」と回答した人が 20.5%である一方、「何もしない」と回答した人は 7.5%となっている。

「積極的に声をかけ、手助けをする」と回答した人を属性別に見ると、「その他の国や地域」(28.2%)、「子育て経験がある」(26.6%) で高い一方、①から⑥のいずれにも属さない人(11.3%)では低くなっている。

図 12 困難事例への対処 (属性別)

単位:%

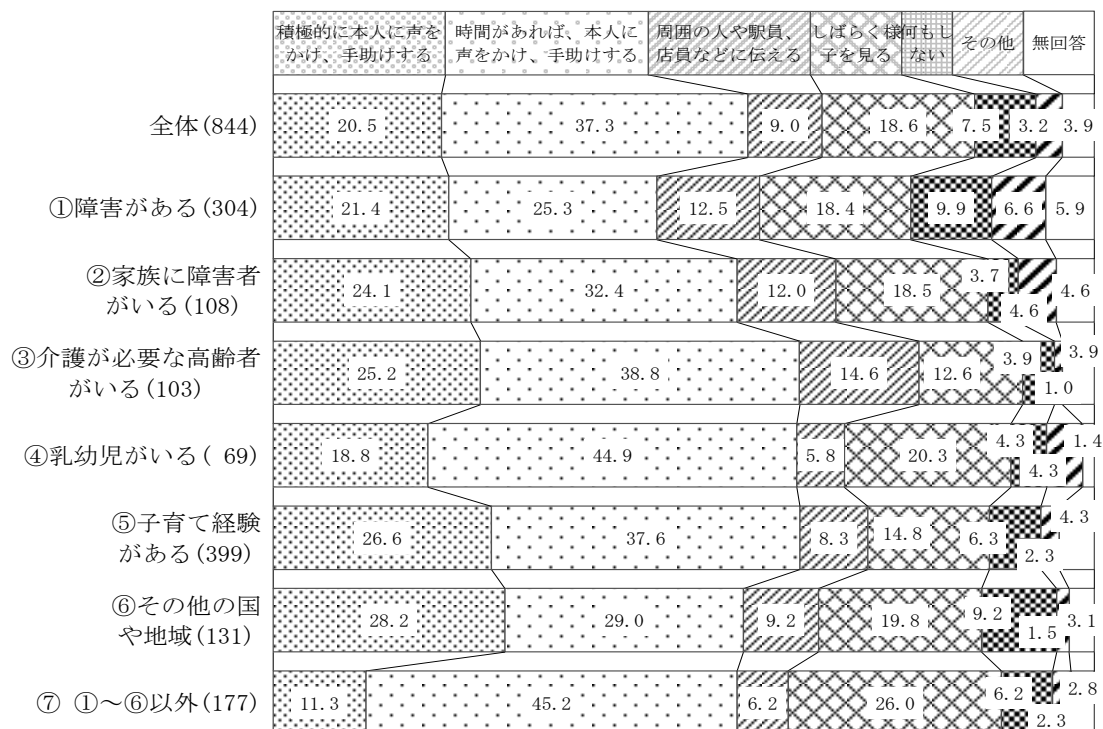
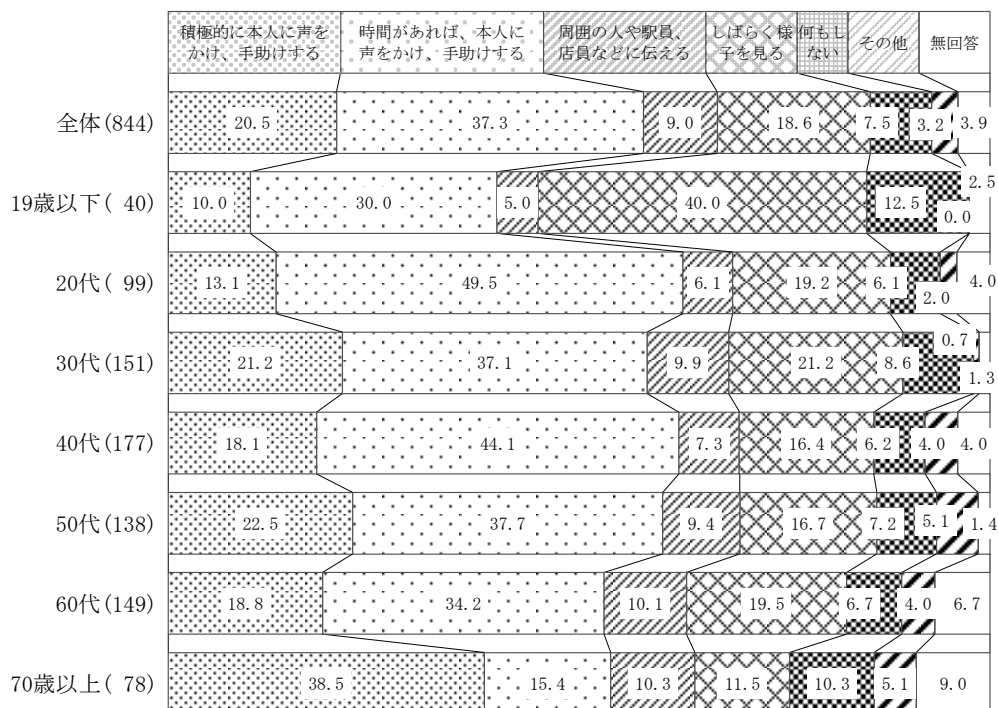


図 13 困難事例への対処 (年代別)

単位:%



問3の回答内容によって集計したところ、イラストのような光景を「よく見かける」と回答した人は、33.8%が「積極的に声をかけ、手助けをする」と回答しており、「たまに見かける」(15.7%)や「気づいたことはない」(17.2%)と回答した人よりも高くなっている。

図 14 困難事例への対処（認知度別）



【問3-1で4または5と答えた方にうかがいます】

問3-2)「しばらく様子を見る」又は「何もしない」のはなぜですか(どれか1つ選択)

問3-1で「しばらく様子を見る」「何もしない」と答えた人にその理由を尋ねたところ、「どうしていいかわからない」が40.0%で最も多かった。

「その他」の回答内容では、「自分自身に障害がある」、「以前断られたことがある」、「他の人がしなかったら手助けする」などの意見があった。

図 15 「しばらく様子を見る」「何もしない」理由(属性別)

単位:%

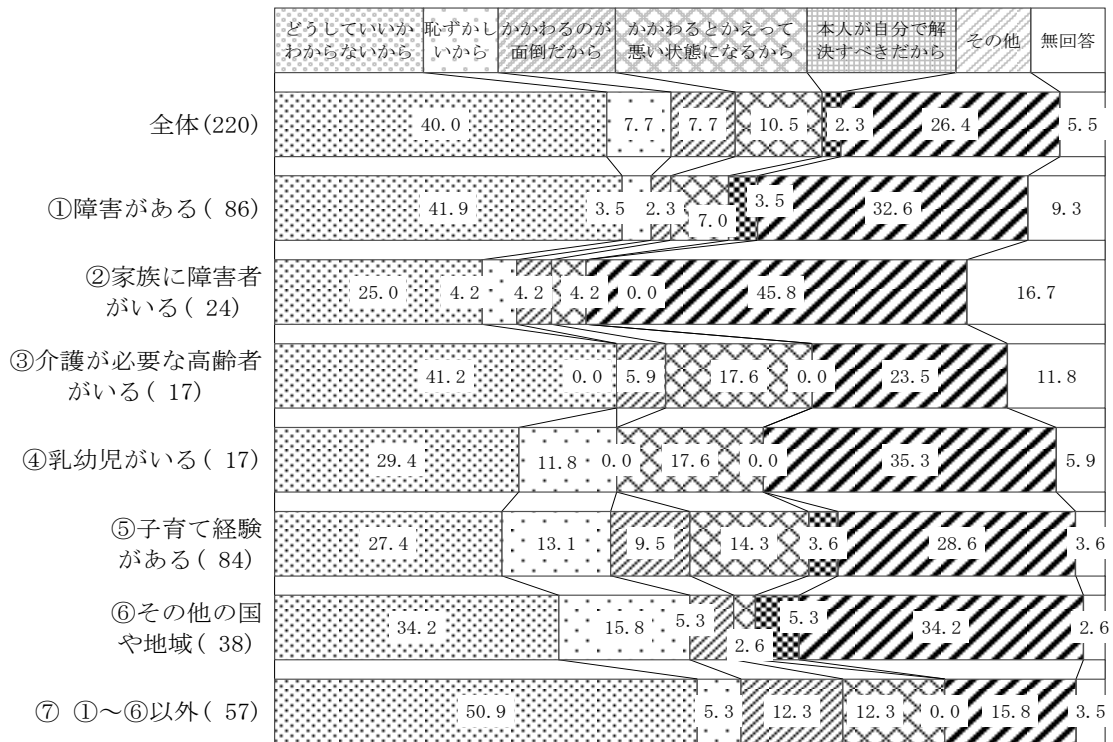
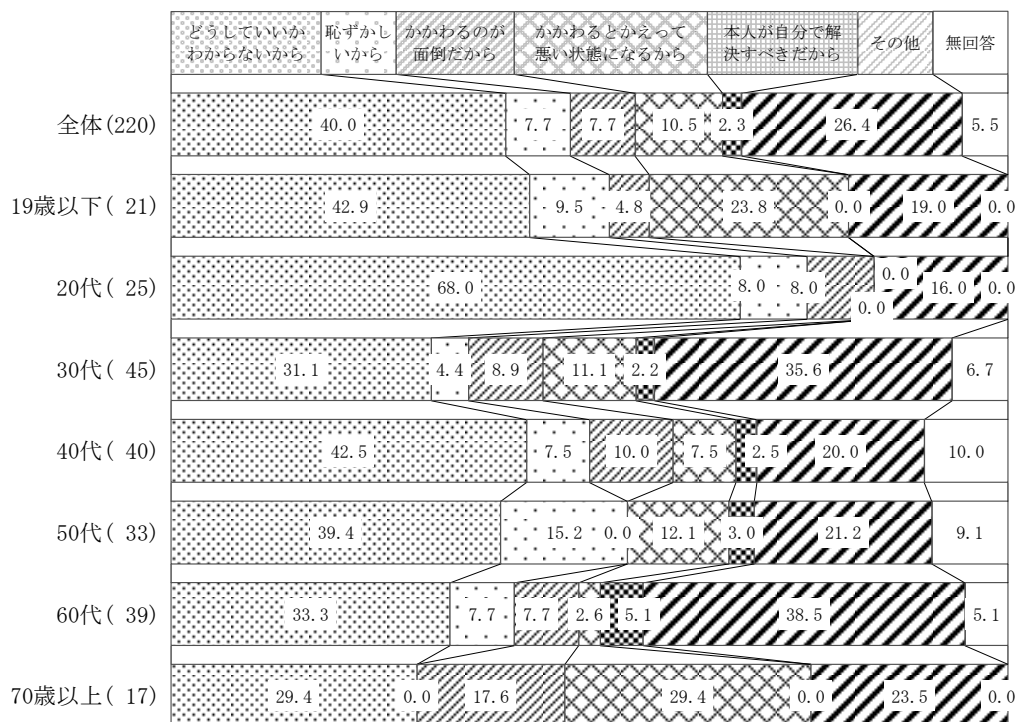


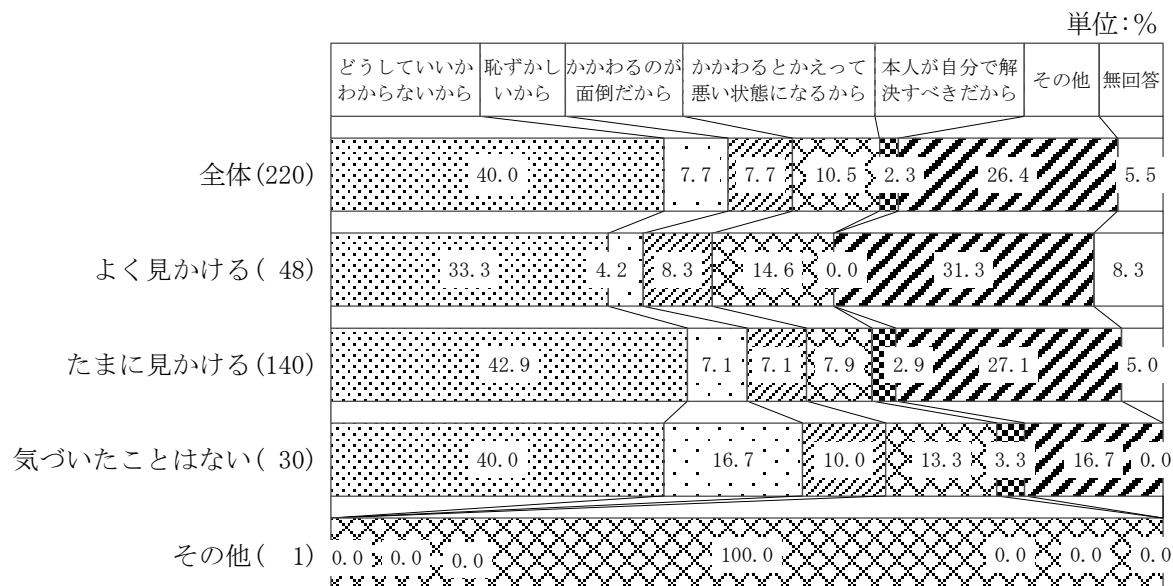
図 16 「しばらく様子を見る」「何もしない」理由(年代別)

単位:%



問3の回答内容によって集計したところ、イラストのような光景を「よく見かける」と回答した人は、「どうしていいかわからないから」が 33.3%、「恥ずかしいから」が 4.2%となっており、「たまに見かける」(42.9%、7.1%) や「気づいたことはない」(40.0%、16.7%) と回答した人よりも少なくなっている。

図 17 「しばらく様子を見る」「何もしない」理由（認知度別）



問4)今の東京は、困っているときに見知らぬ人に声をかけて、助けを求めやすい社会だと思いますか
 「そう思う」と回答した人は全体で22.6%であった。一方、「そう思わない」と回答した人は66.8%で、「家族に障害者がいる」人では7割を超えている。
 障害種別ごとに見ると、精神障害で「そう思わない」が81.6%と高くなっている。

図 18 東京は助けを求めやすいか（属性別）

単位：%

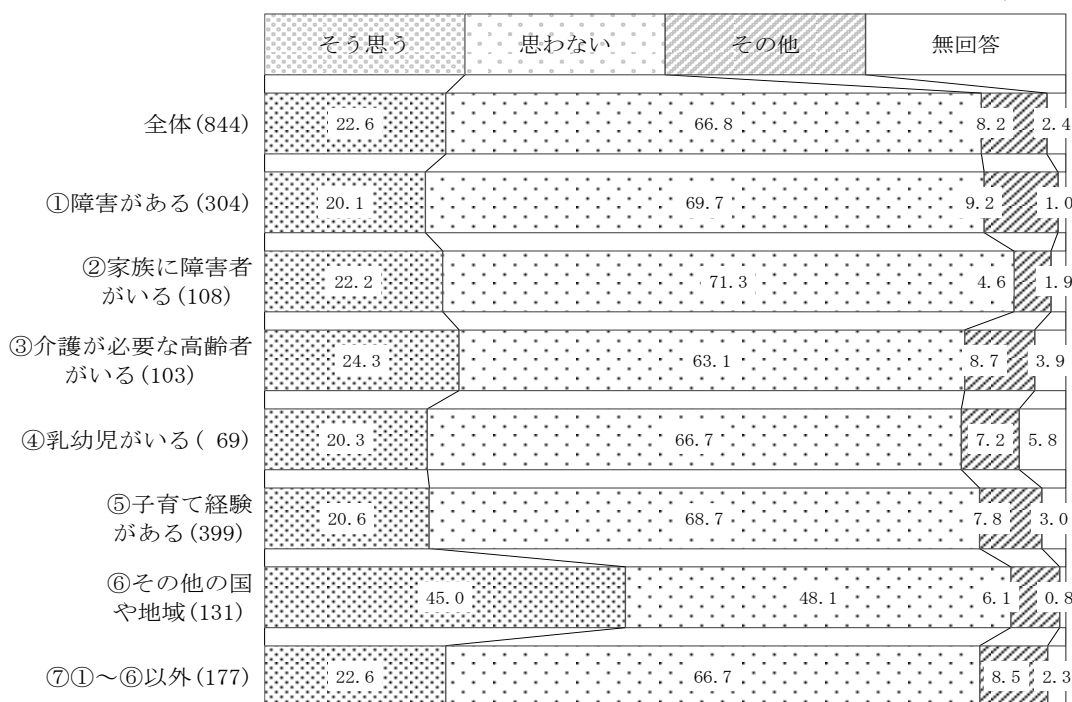


図 19 東京は助けを求めやすいか（障害種別）

単位：%

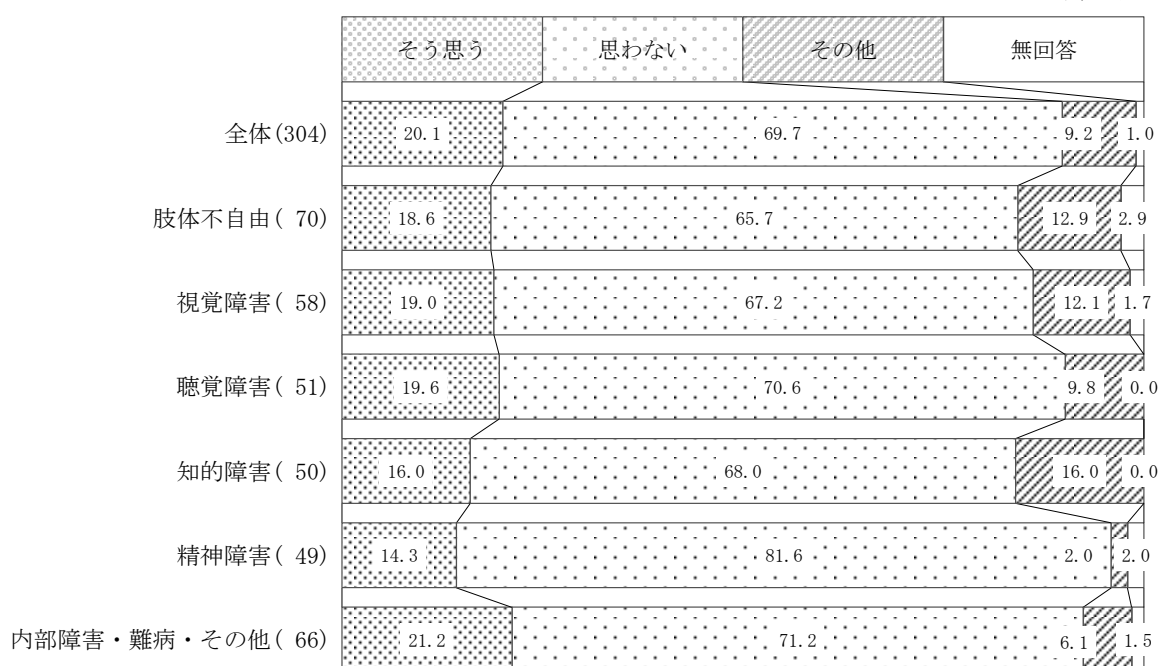
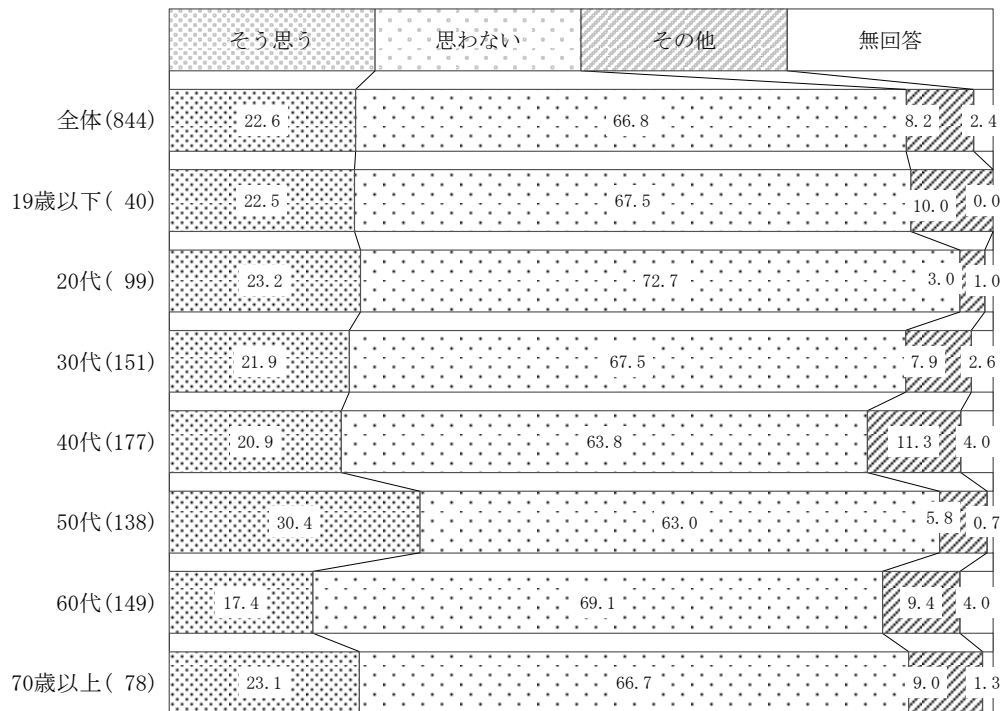


図 20 東京は助けを求めやすいか（年代別）

単位：%



問4-1)その理由をお聞かせ下さい

「そう思う」と回答した人

【東京の人は温かい】

- ・東京は都会で人と人の関係が希薄というイメージがあるかもしれないけど、私は助けが必要なときは声をかけられるし、声をかければ助けてくれる人は必ずいる。
- ・地元の人が優しい雰囲気ですぐ声をかけやすい。
- ・地元の人には温かく、困っているとすぐ声をかけてくれる人が多いと感じる。

【手助けしてもらった経験がある】

- ・他県に比べて手話をじろじろ見る人が少なく、電車が止まったとき、近くにいる人に尋ねると、親切に答えてくれる。でも、妊婦や視覚障害者については、まだ理解が足りない面も見られる。
- ・自分が妊娠中や子供が小さいころ、電車でいつも声をかけてもらった（特に10～20代の若い人から）。自分がつらいときや助けてほしいときに、「手伝ってほしいんですが」と声をかけると、助けてもらえることが多かった。
- ・実際に困っている人に声をかけているのを見かけた。

「思わない」と回答した人

【声をかけづらい雰囲気がある】

- ・声をかけようとしても、相手側に避けられたりする。声をかけられないように通り過ぎる。
- ・急いでいる人が多そうで、声をかけづらい。
- ・障害者に対し、まだ偏見があり、白い目で見ている人が多い。
- ・スマホなどイヤホンをして画面を見て歩いている人ばかり。
- ・防犯など、他人に声をかけられると警戒することが東京は多い。
- ・人々が気ぜわしく、世知がらい社会になっていて、イラストのような光景をよく見かけ、悲しくなってしまう。見知らぬ人に声をかけるのをためらってしまうようなバリアがある。

【手助けしてもらえなかった経験がある】

- ・自身が視覚障害者であるが、手助けをしてくれないことが多い。
- ・満員電車で車いす使用者が迷惑がられている場面に出会った。車いす使用者本人が自ら「すみません、ご迷惑おかけします」と言っていたのを聞いた。
- ・自分が困ったときに「助けてください」と言えないから。
- ・見知らぬ人から自分が声をかけられた経験がない。自分も見知らぬ人に助けを求めた経験がない。

「その他」と回答した人

- ・友人の体験を聞いたが、マタニティマークを付けづらいと言っていた。席を譲ってくれと要求していると思われたくないからとのこと。
- ・以前、重たそうな荷物を持っている高齢者に声をかけたら、盗まれると勘違いされて、拒否されたときに、見知らぬ人への声かけも考えなくてはと感じた。
- ・CMなどの広告による意識の変化が必要。どう声をかけたら良いか、こういうときに何をしたら良いかも発信してほしい。

問5)今の東京は、困っている人を見かけたときに周囲の人が積極的に声をかける社会だと思いますか

「そう思わない」という回答は全体の67.2%で、属性別では、「介護が必要な高齢者がいる」人で75.7%、「家族に障害者がいる」人で73.1%と高くなっている。

障害種別ごとでは、いずれの障害種別でも「そう思わない」が多数を占めており、とりわけ、精神障害では77.6%と高くなっている。

図 21 東京は困っている人に積極的に声をかけるか（属性別）

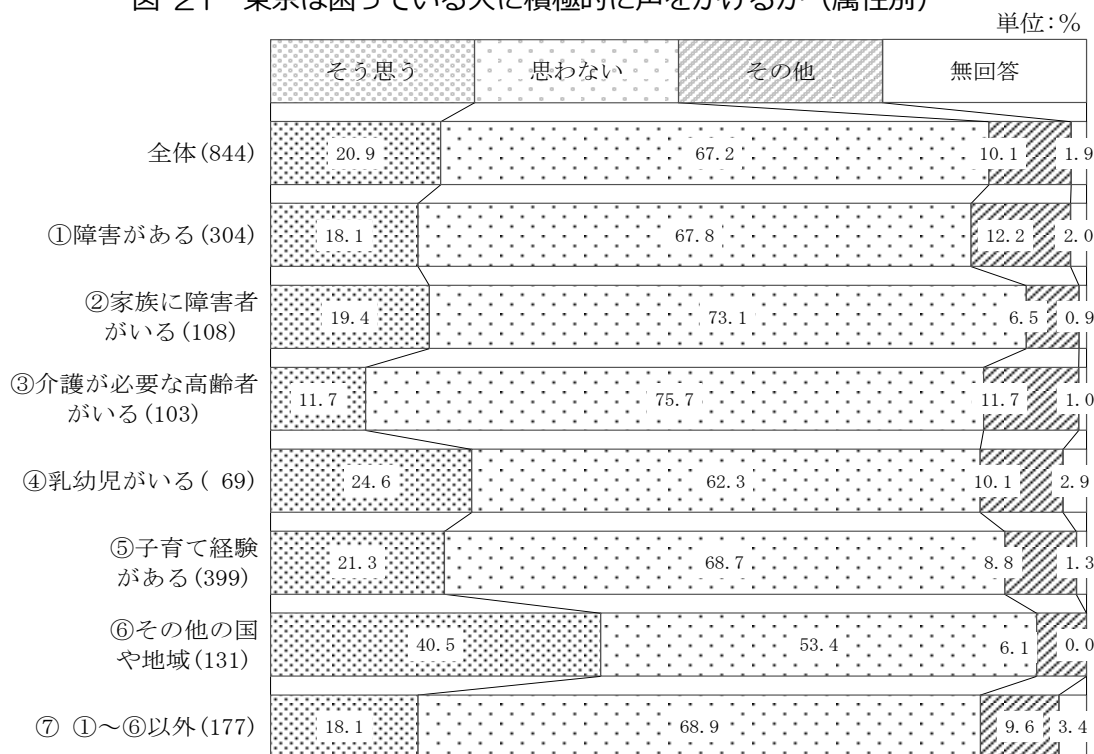
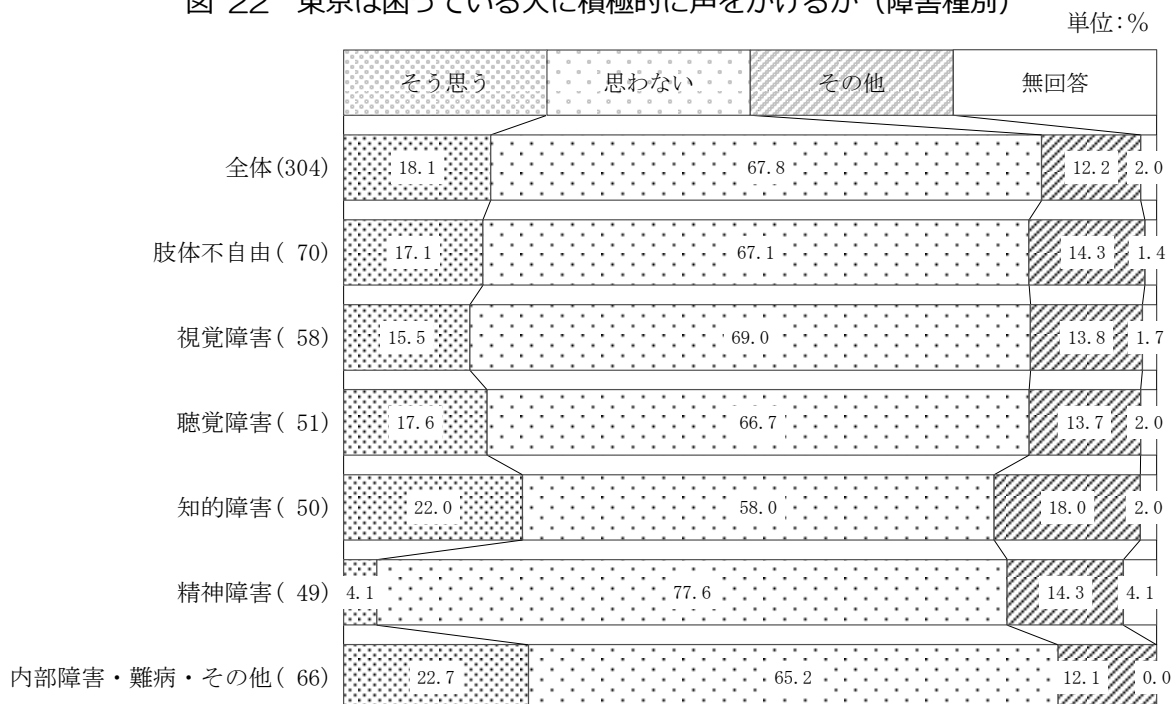
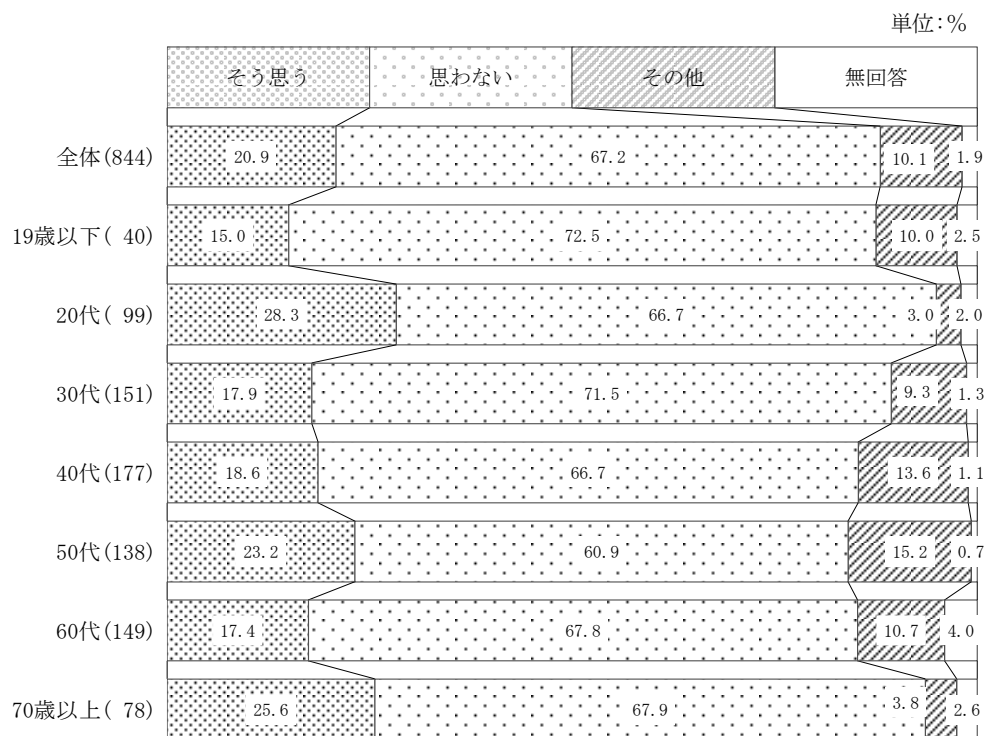


図 22 東京は困っている人に積極的に声をかけるか（障害種別）



年代別では、「そう思う」という回答は20代が28.3%、70歳以上で25.6%となっている。

図 23 東京は困っている人に積極的に声をかけるか（年代別）



問5-1)その理由をお聞かせ下さい

「そう思う」と回答した人

【実際に声をかけてくれる人がいる】

- ・自身が視覚障害者だが、道で困っているとすぐ声をかけてくれる。音が出ない信号で青になれば教えてくれる。建物内で行き先を尋ねると、親切に教えてくれる。
- ・周囲に無関心というよりは、関心のある人が増えてきている。ガイドヘルパーを待っていると声をかけてくれる人が何人かいた。
- ・昨日もそういう光景を見た。子供を抱いた人が転んだところ、みんなが声をかけた。
- ・そういう経験がある。子供の車いすを持って立ち止まっていると、声をかけてもらえる。
- ・自分も困っているときに、声をかけてくれたり、助けてもらった経験があるから。
- ・自分も困っているとき、声をかけてもらった経験がある。
- ・大きい荷物を持っている人に声をかけている人がいた。

【最近声をかけてくれる人を見かけるようになった】

- ・困っている人がいれば、誰かしら行動する人がいると思う。助けようとする人が一人いれば、周りも動く。日本人らしい。少し前とは人々の意識が変わってきていて、声をかけやすくなっている。
- ・最近手助けしているところをよく見かけるようになった。

「思わない」と回答した人

【積極的に声をかける人がいない】

- ・自身が視覚障害者であるが、手助けをしてくれないことが多い。
- ・自転車で転んで、10分ほど誰も話しかけてくれなかった。
- ・そうしない人が多く、実際に声をかけても断られることも多い。
- ・自分も困っている人に積極的に声をかけられないから。
- ・実際に積極的に声をかけていないから。たまに手助けしている人も見るが、自分も含め「積極的」ではないと思う。

【どう対応していいかわからない】

- ・障害のある人が周辺に少なく、どのように接していいかわからない人が多い。他人との関わりを避ける人が多い。
- ・外国人が困っている場合、言葉が通じないと思い、どのように声かけしたらいいかわからない。
- ・障害のあることが外見ではわからない人も多い。声をかけにくいのではないか。聞こえない

人は声をかけられてもわからない。

- ・自分と同じく助け方がわからないのではないかと思う。様子を見ている間に、「誰かが助けに行くかも？」と思う。

【声をかけづらい雰囲気がある】

- ・声をかけても変な目で見られる。
- ・実際に私も消極的で話しかけるのに勇気がいるし、そういった人も多いと思うから。
- ・積極的に声をかけたいと思うが、余計なことになってしまうかなと考えてしまうこともある。
- ・声をかけたり、手を差し伸べることが相手の望むことかどうかわからないから。

「その他」と回答した人

- ・家族といた子供が電車で先に乗ってしまい、ドアが閉まって発車してしまったとき、次の駅までずっとその子供に声をかけていた大人がいた。一方、電車の優先席にどっかりと座り込み、スマホを見ていて周囲を気にしない人もいる。
- ・全員がそうだとは思わないが、見てくれる、気にかけてくれる人は確実にいて、そういう一人が声をかけてくれる。誰かが声かけするか様子を伺っていて、その状況で声をかけている人もいると思う。

問6) まちなかや、お店・交通機関などを利用したときに、近くにいる人に何か手助けや配慮が必要だと思いつながら、できなかつた経験はありますか

全体では「ある」が47.4%、「ない」が49.3%となっている。

属性別では、「家族に障害者がいる」人、「乳幼児がいる」人では、「ある」が過半数を占めている。

図 24 手助け等が必要だと思いつながらできなかつた経験 (属性別)

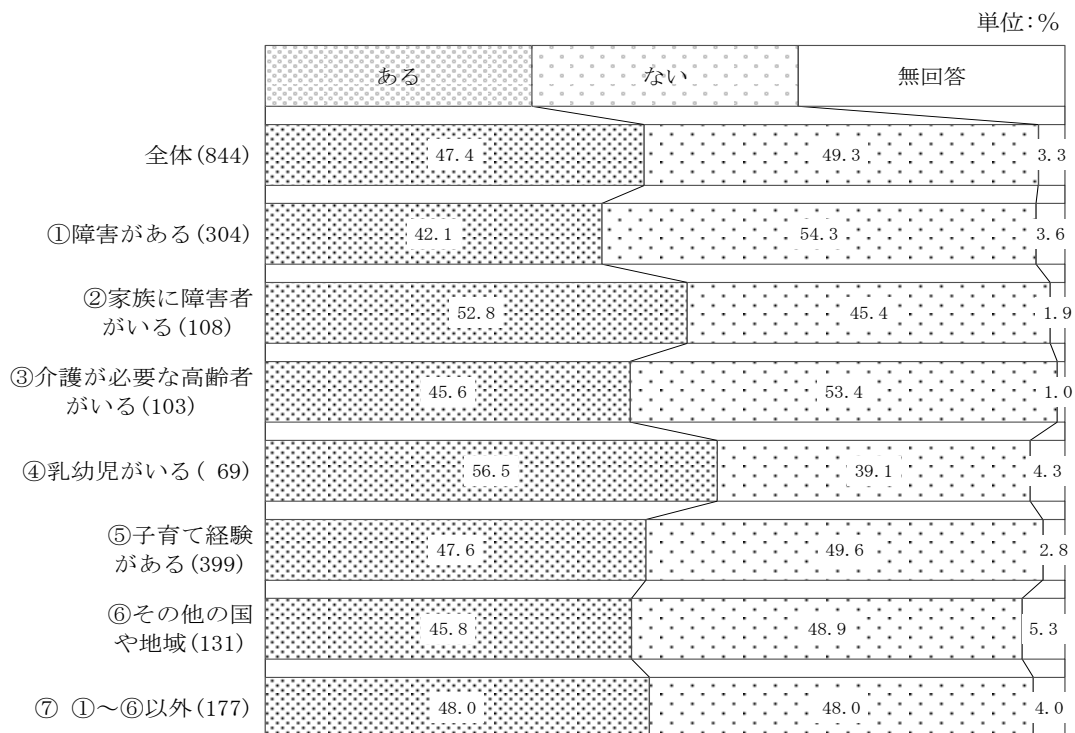
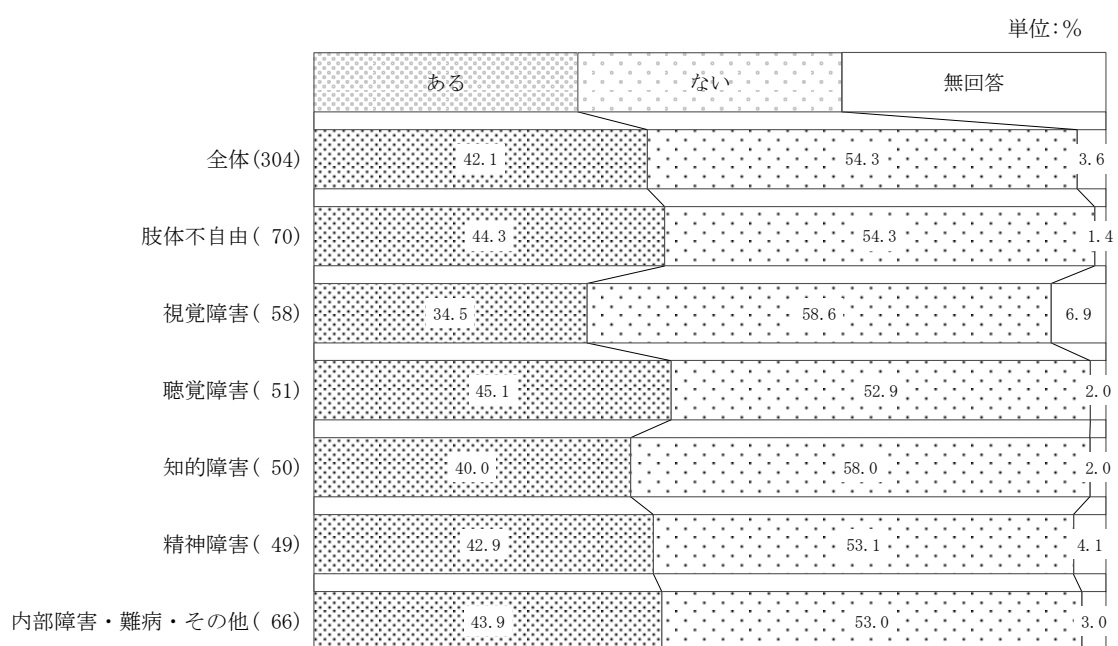


図 25 手助け等が必要だと思いつながらできなかつた経験 (障害種別)



年代別では、「ある」と回答した人は40代で56.5%と最も高くなっている。
 問 3-1 の回答内容によって集計したところ、「時間があれば本人に声をかけ手助けをする」と回答した人は55.2%が「ある」と回答している。

図 26 手助け等が必要だと思いながらできなかった経験（年代別）

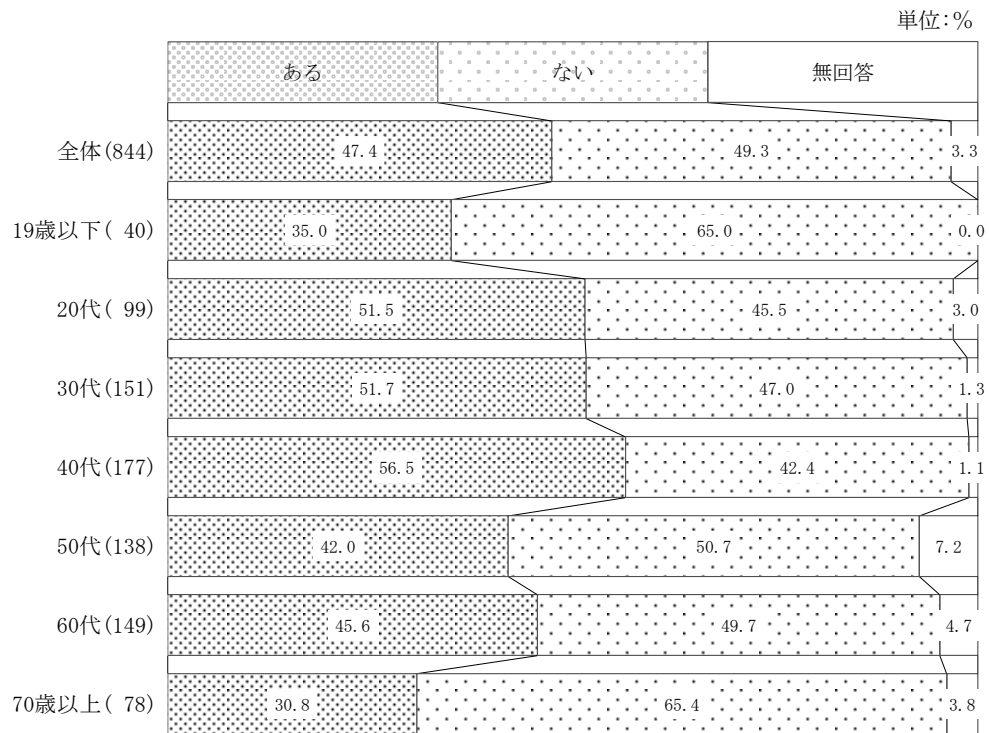
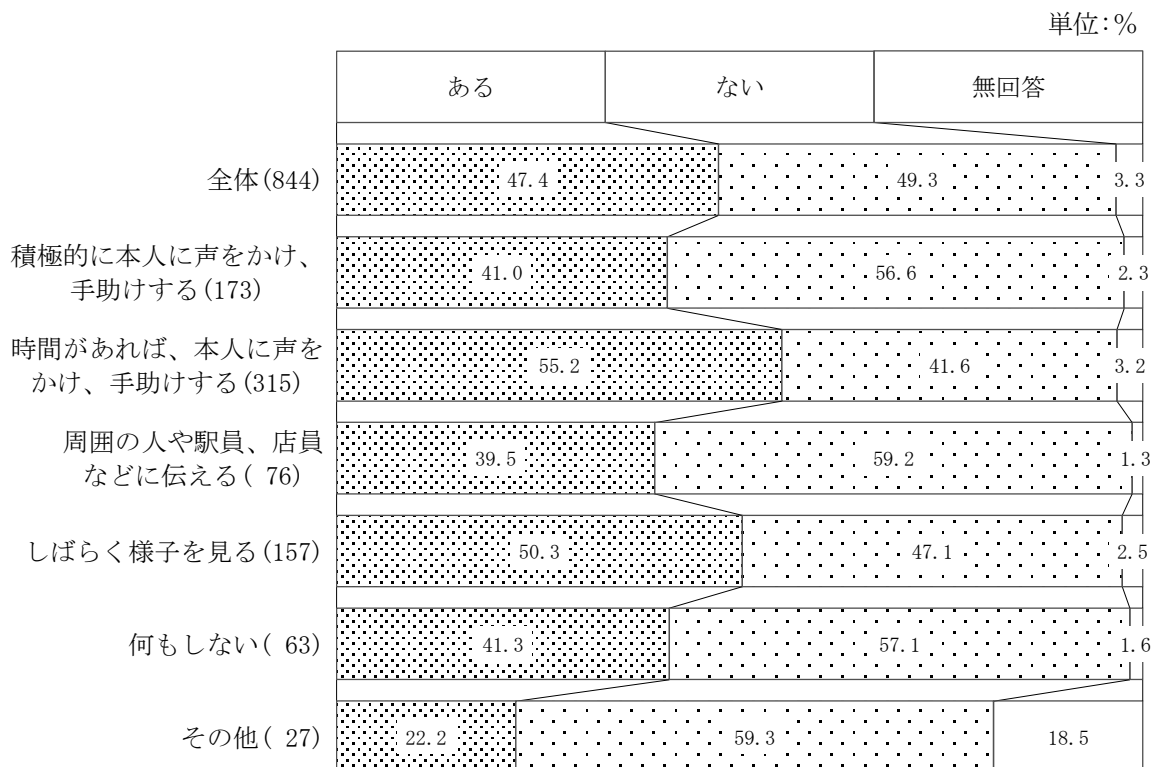


図 27 手助け等が必要だと思いながらできなかった経験（問 3-1 回答別）



問6-1)そのときの状況や内容を教えてください

【どう対応していいかわからなかった】

- ・杖を持っている人に、どうしたらいいのか関わり方がわからない。
- ・聴覚障害のある人に道を聞かれたとき、手話で聞かれたため、答えられなかった。

【一人では対応しきれなかった】

- ・高齢者がキャッシュディスプレイ（現金自動支払機）の操作に困っていたときに、自分が聴覚障害であるため、十分な手助けができなかった。
- ・視覚障害のある人が困っていたとき、聴覚に障害のある私の発音が非常に下手なので、かえって怖がられると思い、付近にいた人をお願いして代わってもらった。
- ・私はろう者なので、コミュニケーションがとれなかった。
- ・優先席に若い男性が座って、高齢者がその前に立っていた。若い男性に席を譲るよう言いたい気持ちはあるものの、キレられたりすることを恐れて、結局言い出せなかった。
- ・エレベーターが満員で、ベビーカーの人が来ても自分だけで降りても仕方ないし、次のエレベーターを待ってもらえばいいと思った。
- ・大抵は何か協力するが（重い荷物を持つ、席を譲る）、日本語ができないので、道を聞かれたりすると、うまく答えられない。

【時間がなかった、疲れていた】

- ・視覚障害のある人が歩道を歩いていたが、信号のところで渡る方向が違ってしまう、時間に余裕がなかったため声をかけて一緒に渡ることができなかった。
- ・2歳～5歳くらいの兄弟を連れてお母さんに席を譲ろうと思ったが、自分が疲れていて睡魔に勝てなかった。

【気付いたが、声かけができなかった】

- ・バスに乗るとき、杖をついている人を手伝えれば良かったと思う。
- ・白杖をついている人や車いすの人に駅や町で出会うとき、気になって様子を見ることはあるが、たいていはそのままにして通り過ぎる。
- ・点字ブロックの上に自転車があり、視覚障害の人が進めずにいた。
- ・視覚障害の人がエスカレーターの前で悩んでいた。
- ・視覚障害者が盲導犬を伴い電車に乗って来た際、隣の子供が犬に気づかず、何度も踏みそうになっていたが、注意できなかった。
- ・困っている外国人に対して、英語で声をかけられなかった。

問7)まちなかや、お店・交通機関などを利用したときに、他人に手助けをして、感謝された経験はありますか

全体では「ある」が 62.4%、「ない」が 33.6%となっている。「介護が必要な高齢者がいる」人や「乳幼児がいる」人では、「ある」が70%を超えている。

障害種別ごとでは、「ある」と回答した人は、精神障害が 65.3%で最も高く、次いで内部障害・難病・その他が 65.2%、肢体不自由が 62.9%となっている。

図 28 他人に手助けをして感謝された経験（属性別）

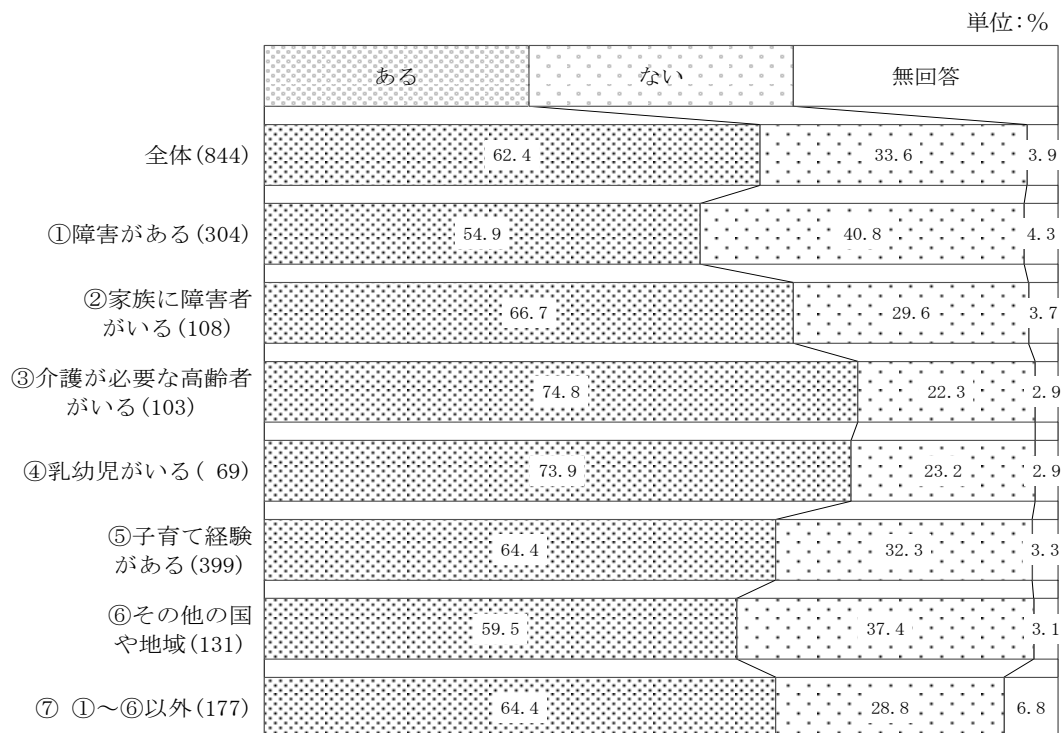
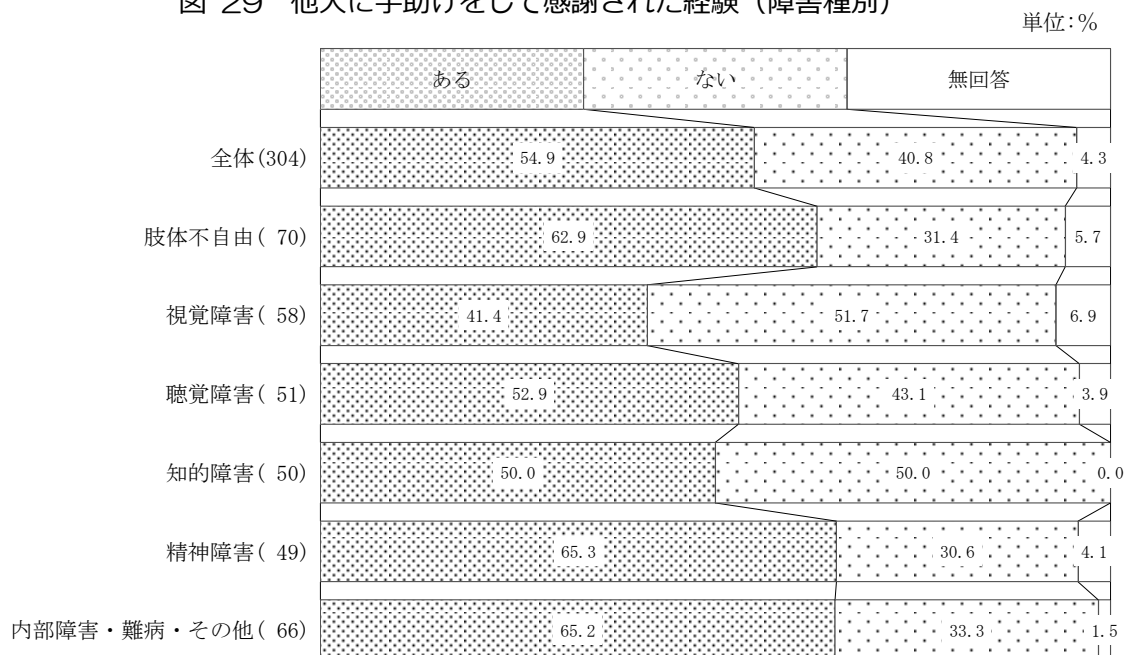


図 29 他人に手助けをして感謝された経験（障害種別）



年代別では、「ある」と回答した人は 30 代が 70.2%で最も高く、次いで 40 代の 67.2%であった。

問 3-1 の回答内容によって集計したところ、「ある」と回答した人は、「積極的に本人に声をかけ手助けする」で 76.9%、「時間があれば本人に声をかけ手助けをする」で 71.4%と高くなっている。

図 30 他人に手助けをして感謝された経験（年代別）

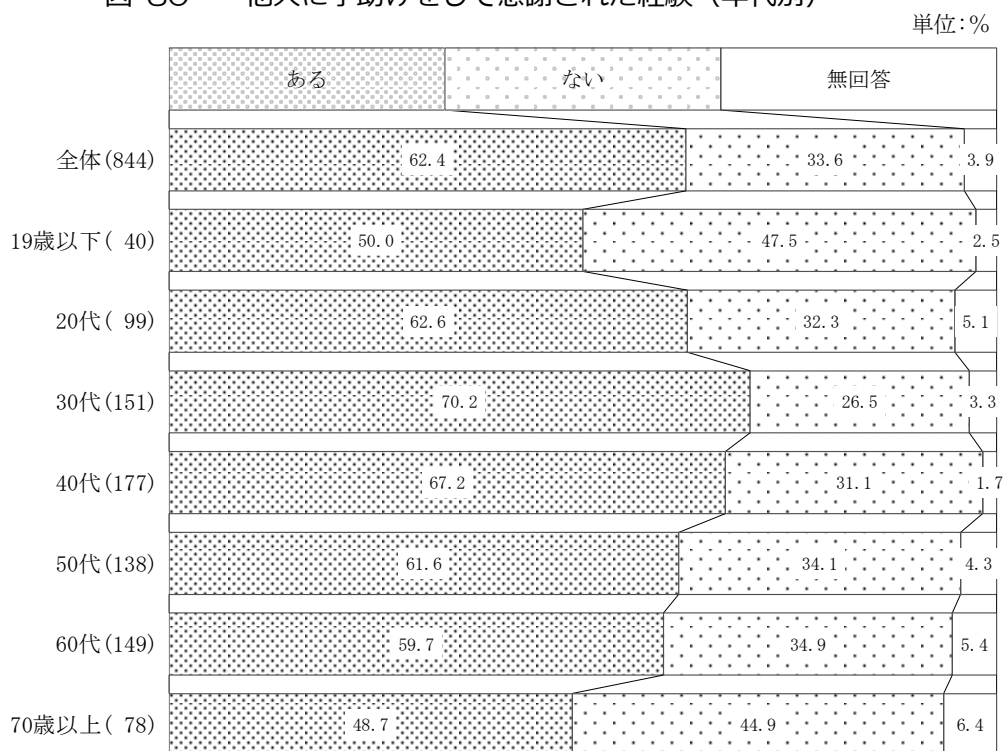
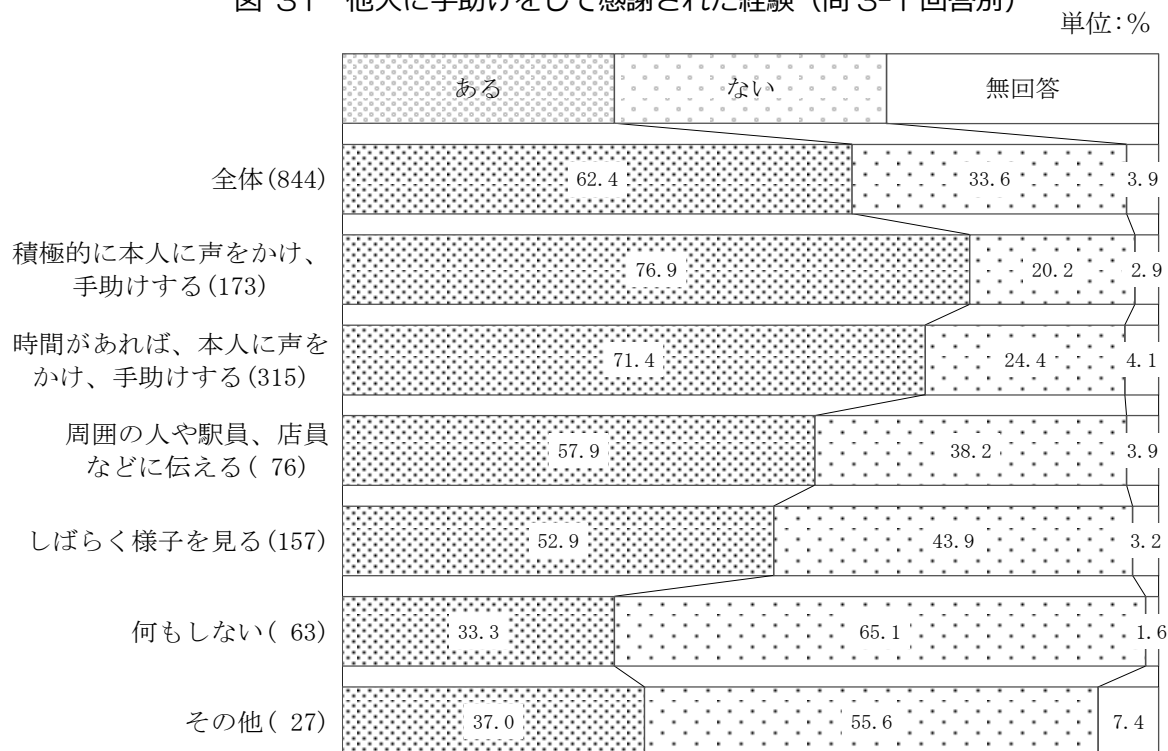


図 31 他人に手助けをして感謝された経験（問 3-1 回答別）



問7-1)そのときの状況や内容を教えてください

【高齢者に対して】

- ・高齢者が横断歩道で荷物を運ぶことができず、困っているのを助けた。
- ・踏切で渡れなくなった高齢者を助けた。
- ・高齢の人が息切れしながら、カート（荷物を入れた手押し車みたいなもの）を持ち上げて、階段を上ろうとしていたので、代わりに持ったら感謝された。
- ・高齢者に席を譲って感謝された。
- ・横断歩道で信号から歩道にかけて傾斜があり、杖をついた年配の人が転んでいたのを起こしてあげた。
- ・高齢者が重い荷物を持って階段を上っていたので、代わりに荷物を持った。

【妊産婦や子供連れに対して】

- ・妊婦の人や子供連れの人に電車の席を譲ったとき、「ありがとうございます」と感謝された。子供が迷子になっていたので、交番に連れて行った。
- ・子供連れやベビーカーを引いた人に、荷物を運ぶのを手伝ったり、席を譲った。

【障害者、けが人に対して】

- ・車いす使用者が通行できるように自転車をどけた。
- ・車いす使用者用トイレのドアを開けてあげた。
- ・車いすで立ち往生していたので、まわりに声をかけ手伝ってもらった。
- ・視覚障害の人が道でぶつかりそうになったので声をかけた。
- ・足に障害のある人が電車の中で立っていたので、座っている人に頼んで席を代わってもらった。
- ・車いす使用者が段差で困っていたため、助けた。
- ・視覚障害の人が自転車にぶつかりそうになったとき、声をかけた。
- ・視覚障害の人が困っていたので案内をしたら、ありがとうと言われた。
- ・車いす使用者や、歩行が難しく杖をついた人にドアを開けた。
- ・車いす使用者に、高い場所に置かれているものを取って渡した。

【外国人に対して】

- ・築地を歩いているときに外国人に築地市場までの道を尋ねられて説明した。
- ・道を尋ねられて、ジェスチャーや言葉で教えるのではなく、目的地まで一緒に行った。
- ・外国人に道を聞かれ、一緒に考えた。結局わからなかったが、感謝された。

問8)まちなかや、お店・交通機関などを利用したときに、他人に手助けしてもらって、嬉しかった経験はありますか

全体では「ある」が46.6%、「ない」が49.5%となっている。

属性別では、「その他の国や地域」の人、「乳幼児がいる」人、「家族に障害者がいる」人、「介護が必要な高齢者がいる」人で、「ある」が5割を超えている。

障害種別ごとでは、「ある」と回答した人が、肢体不自由で74.3%と高い一方、精神障害では28.6%、内部障害・難病・その他で36.4%となっている。

図 32 手助けしてもらってうれしかった経験（属性別）

単位：%

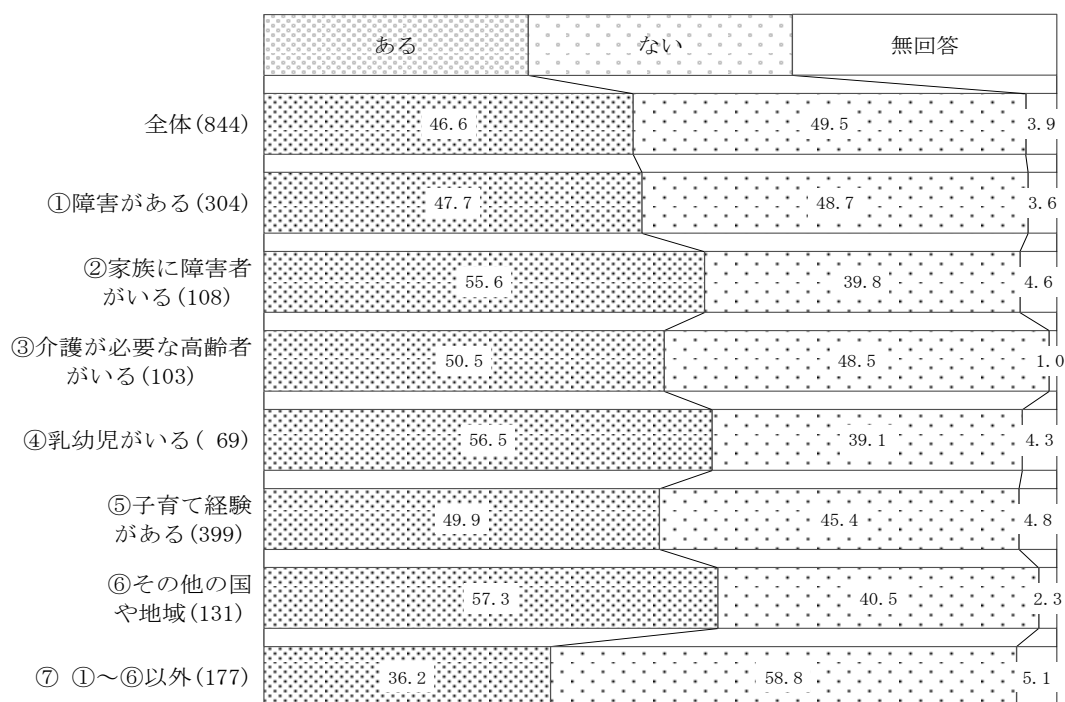
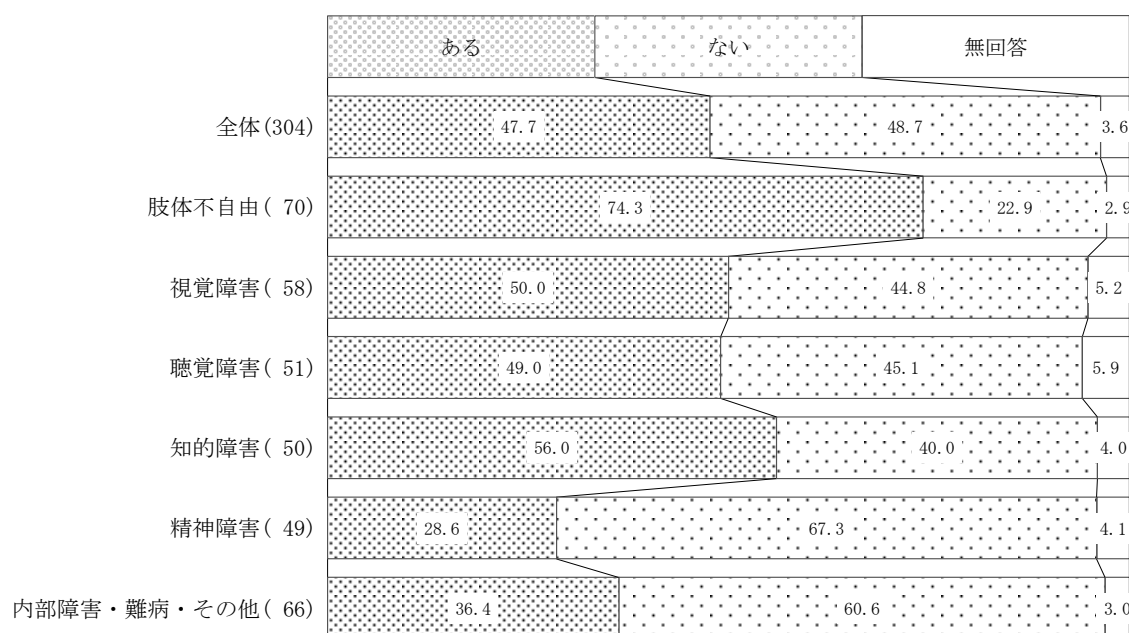


図 33 手助けしてもらってうれしかった経験（障害種別）

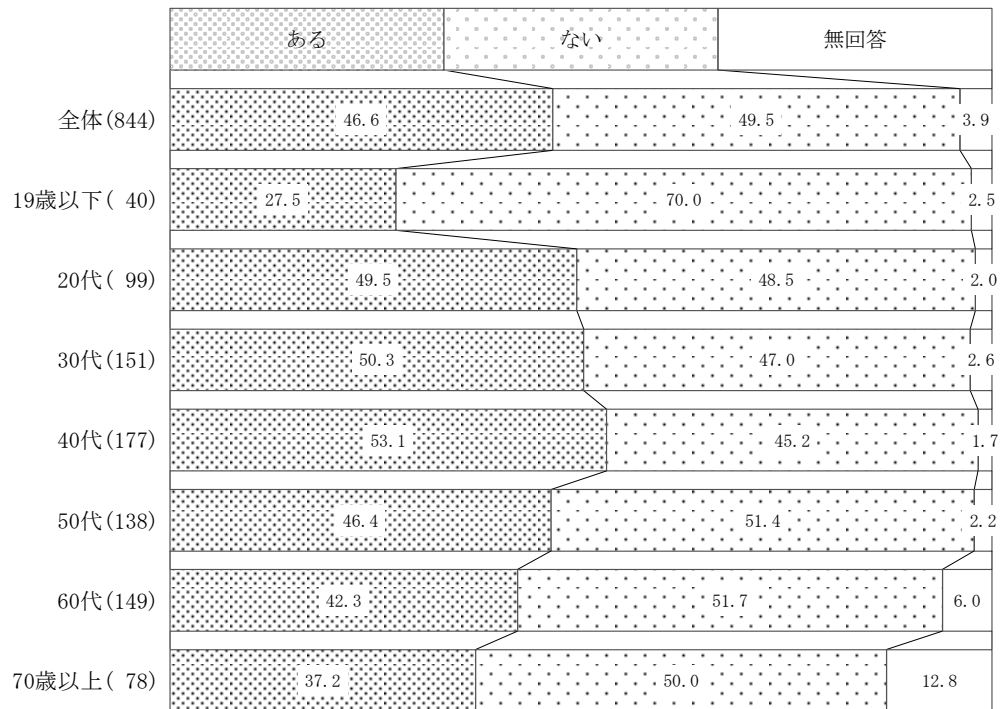
単位：%



年代別では、「ある」と回答した人は、70歳以上で37.2%、60代で42.3%となっている。

図 34 手助けしてもらってうれしかった経験（年代別）

単位：%



問8-1) そのときの状況や内容を教えてください

【段差での手助けや座席の譲り合い】

- ・ スーツケースを引きながら、地下鉄の駅の階段を上っていたとき、後ろから来た男性がスーツケースを運ぶのを手伝ってくれた。
- ・ 妻の車いすを押していて、段差を下りる際に後ろ向きになる必要があり、通りがかりの人に手助けをしてもらった。
- ・ 妊娠中に電車に乗っていたとき、高校生や小学校低学年くらいの子に席を譲ってもらった。
- ・ 飛行機や新幹線に乗った際、重い荷物の上げ下げを隣の人が代わって行ってくれた。

【声かけ】

- ・ 自分が妊娠中や子供が小さいころ、電車で声をかけてもらった。
- ・ 関節炎の病気で歩くことさえままならず、駅の階段で非常に苦勞しているときに、何人もの人に声をかけてもらって嬉しかった。
- ・ 子供が小さいとき、席を譲ってもらったり、泣いたりしても「大丈夫」と声をかけてもらって、気が楽になった。
- ・ バスや電車内で子どもが騒いだとき優しい言葉をかけてもらった。
- ・ 手が不自由なとき、お店で買ったものを袋に詰めてくれたり、支払いでもたもたしても「ゆっくりでどうぞ」と声をかけてもらった。

【情報面での手助け】

- ・飛行機がトラブルのために空港に引き返すことになった状況を、近くに座っていた夫婦がメモを書いて教えてくれた。その後の対応や、今後の出発予定も教えてくれて、大変助かった。
- ・ほぼ全盲に近いので、駅の時刻表や路線図がわかりにくいですが、若い人から声をかけられ、助けてもらった。
- ・地震発生後、駅の放送内容がわからず、困っていたとき、様子を見て近くにいた人が、電車はもう動かないと教えてくれて、助かった。
- ・日本に来たばかりのとき、バスを間違えて乗って、助けてもらった。

問9) まちなかや、お店・交通機関などを利用したときに、「不愉快な思いをした」、「相手の人に嫌な顔をされた」、「相手の対応が不十分だと思った」経験はありますか

全体では「ある」が40.5%、「ない」が55.5%となっている。

属性別では、「乳幼児がいる」人で47.8%、「障害がある」人で45.7%が「ある」と回答している。

障害種別ごとでは、精神障害で「ある」が59.2%と高くなっている。

図 35 不愉快な経験等（属性別）

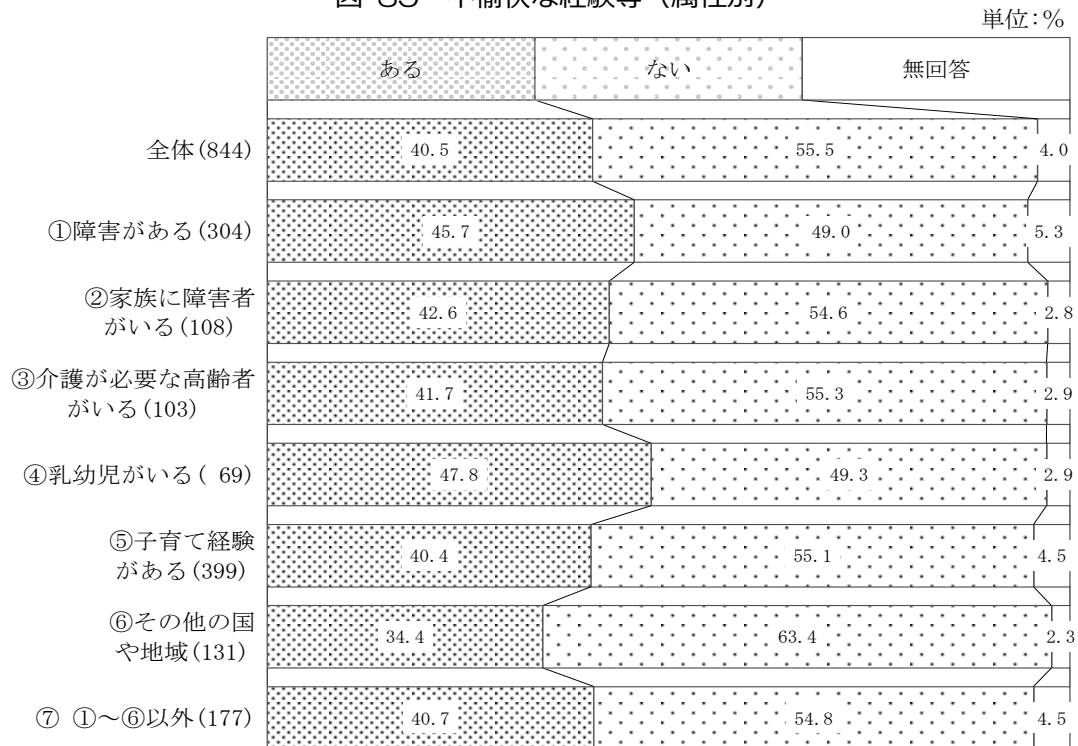
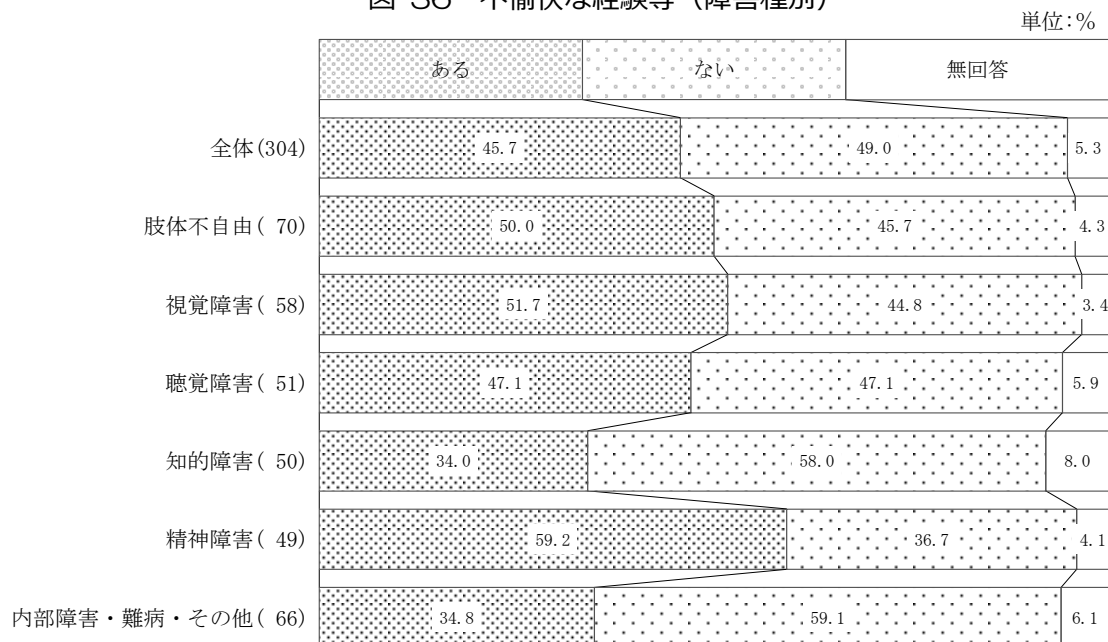


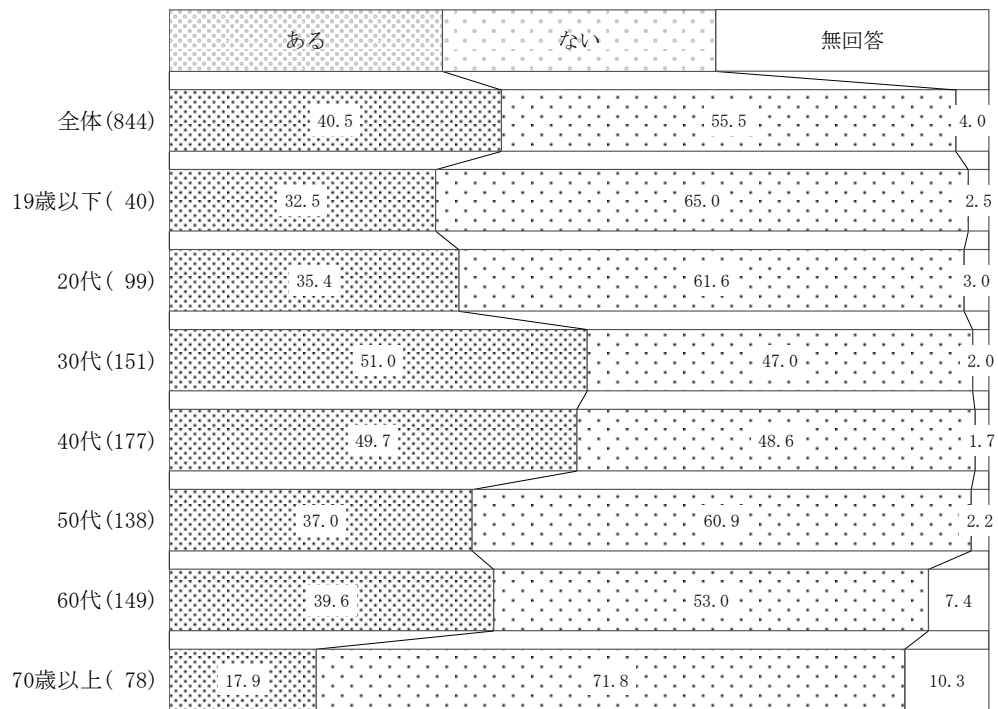
図 36 不愉快な経験等（障害種別）



年代別では、「ある」と回答した人が30代及び40代では半数以上いる一方、70歳以上では17.9%と少なかった。

図 37 不愉快な経験等（年代別）

単位：%



問9-1)そのときの状況や内容を教えてください

【障害等への無理解】

- ・子供たちが特別支援学校の子供をからかうような態度をとっていた。
- ・私たち聴覚障害者にとっては手話を使用するため、相対で座れるテーブル席がいいのだが、多くのテーブル席が空いているのに、カウンター席に座らされ、不愉快な思いをした。
- ・視覚に障害があり、一人で杖をついて外出した際に、電車の中で小学生ぐらいの男の子に目の前で手を振られ、「目が見えているか？」とからかうような態度をとられた。親は止めなかったため、私は立ち上がり子供に「これは大変いけないのよ、すごく不快なことなの」と話し始めた。過去に幾度となく嫌な思い、つらい思いはしてきた。
- ・言葉が思いのままに話せなく、また、字も読めないため、からかわれて悲しくなった。
- ・顔や姿をじっと見られたとき。特に、小学生に多く、擦れ違うのが嫌なときがあった。
- ・白杖が歩いている人の足に当たって、「気をつけろよ」と叱られた。
- ・飲食店で店員が口頭で言うことがわからなくて、書いてほしいと伝えても、嫌そうな顔をしたり、面倒くさそうな対応をされる。夜間に銀行 ATM（現金自動預払機）のインターホン対応を通りすがりの人をお願いしたかったが、声をかけられないよう避けて通ったり、知らぬふりをする人が多かった。
- ・電車のドアが開いて乗ったときに、杖が当たってしまって、相手に舌打ちをされた。「どこ見て歩いてんだ」と言われた。
- ・会話が不自由で「面倒くさい」という態度を取られたことがある。
- ・「犬（盲導犬）はダメ」と断られた。そのとき、誰かが「入れてやれよ」と言ってくれた。
- ・弟が大きな声を出すので、周囲の人が離れていったり、嫌な顔をされたりする。
- ・自閉症の息子が電車などで声を出してしまい、嫌な顔をされた。
- ・エレベーターで障害者が後回しになる。元気な人が先に乗ってなかなか乗れない。しかも、エレベーターが遠くにしかない。
- ・電車や店で、「こんなところに車いすが来るな」と言われた。
- ・混んでいる電車に車いす使用者がいて、周りの数人が、「車いすが迷惑だ」というような言葉を発していた。
- ・骨折していたときに優先席を利用していたら、席に座っていることに怪訝な顔をされた。

【外見ではわからない障害への対応】

- ・満員電車で過呼吸になって冷ややかな目をされた。
- ・右方の視野が狭いため、歩行中に人と接触してしまうことがあるが、見た目は障害のあることがわからないため、怒られることがある。
- ・持病で体に衝撃があるだけで痛いのに、相手が周囲を気にしていないでぶつかってくる。
- ・見た目ではわからない障害があるため、優先席にいるとじろじろ見られる。

- ・聴覚障害は見た目ではわからないので誤解を受けることが多い。店のレジで特に多く、心苦しいことがある。

【妊産婦やベビーカー連れの人への対応】

- ・妊娠中、電車の中で優先席の前に立っていたら、座っていた人に足のすねをいきなり蹴られた。
- ・ベビーカーで電車に乗った人が、満員電車で嫌な顔をされていた。
- ・マタニティマークをつけた人が座っていたら、立っていた人が「何であのマークをつけていると、座れるんだ、おかしいだろう」と話していた。
- ・電車に乗車中、1～2歳の子供が泣いてしまい、何か言われたわけではないが、周囲の人がこちらを見ていたので、途中で下車した。

【外国人への対応】

- ・新幹線に乗っていたとき、地震が発生して、1時間車内に缶詰になり、同じ車両に乗っていた外国人がとても慌てていた。車内放送は日本語だけで、全く意味がわかっていなかった。
- ・車内で自分が横に座ったところ、隣の人に席を立たれたことがある。自分の肌が黒いので、嫌がられたのだと思う。
- ・店の人が不親切だった。自分は商品を買わないと思われたらしく、他の日本人の客には、丁寧に接客していた。
- ・市役所で手続きを行うとき、日本語がわからないと思われたらしく、とてもぞんざいな態度で対応された。

問10)バリアフリーやユニバーサルデザインに関する研修会や講演会等へ参加したことはありますか(参加経験のあるものすべてを選んでください)

バリアフリーやユニバーサルデザインに関する研修会や講演会等については「参加経験なし」が75.0%となっている。

参加経験なしと答えた人の割合は、乳幼児がいる人で87.0%と高くなっている。

図 38 バリアフリーやユニバーサルデザインに関する研修会や講演会等へ参加経験 (全体)

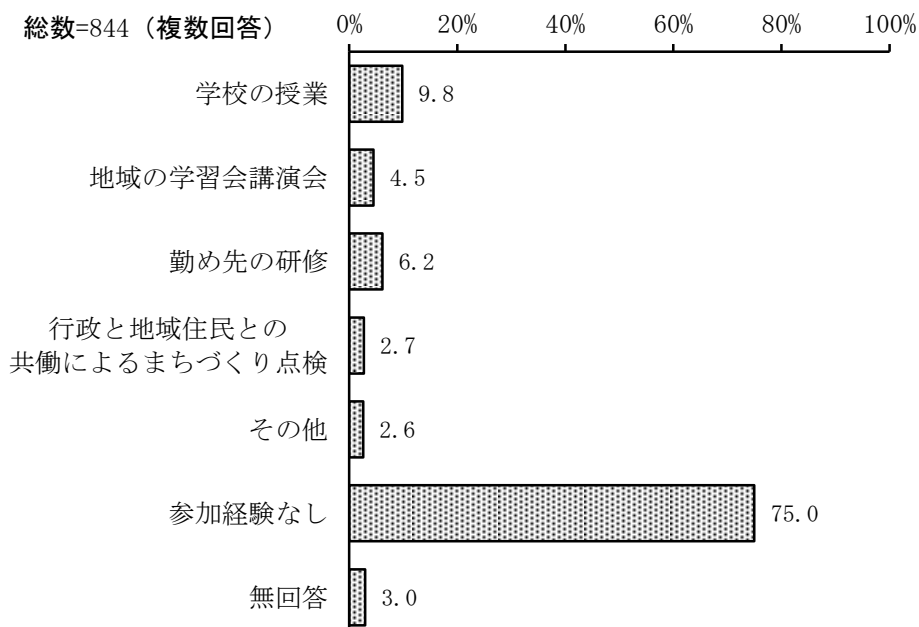


表 1 バリアフリーやユニバーサルデザインに関する研修会や講演会等へ参加経験 (属性別)

		全体	学校の授業	地域の学習会講演会	勤め先の研修	行政と地域住民との共働によるまちづくり点検	その他	参加経験なし	無回答
全体		844 100.0	83 9.8	38 4.5	52 6.2	23 2.7	22 2.6	633 75.0	25 3.0
属性	①障害がある	304 100.0	11 3.6	20 6.6	14 4.6	12 3.9	13 4.3	241 79.3	4 1.3
	②家族に障害者がいる	108 100.0	6 5.6	9 8.3	7 6.5	1 0.9	9 8.3	80 74.1	-
	③介護が必要な高齢者がいる	103 100.0	11 10.7	3 2.9	9 8.7	4 3.9	-	77 74.8	1 1.0
	④乳幼児がいる	69 100.0	4 5.8	-	4 5.8	-	2 2.9	60 87.0	1 1.4
	⑤子育て経験がある	399 100.0	22 5.5	22 5.5	38 9.5	11 2.8	10 2.5	313 78.4	5 1.3
	⑥その他の国や地域	131 100.0	17 13.0	7 5.3	12 9.2	9 6.9	3 2.3	89 67.9	3 2.3
	⑦ ①~⑥以外	177 100.0	42 23.7	4 2.3	7 4.0	2 1.1	3 1.7	113 63.8	13 7.3

年代別では、「学校の授業」と回答した割合は、19歳以下で45.0%、20代で35.4%と、他の年代よりも高くなっている。また、「勤め先の研修」と回答した割合は、40代で10.7%、50代で10.1%となっている。

一方、「参加経験なし」は70歳以上で87.2%、30代で83.4%、60代で81.2%と高くなっている。

表 2 バリアフリーやユニバーサルデザインに関する研修会や講演会等へ参加経験（年代別）

		全体	学校の授業	地域の学習会講演会	勤め先の研修	行政と地域住民との まちづくりによる 点検	その他	参加経験なし	無回答
全体		844 100.0	83 9.8	38 4.5	52 6.2	23 2.7	22 2.6	633 75.0	25 3.0
年齢	19歳以下	40 100.0	18 45.0	-	-	-	-	19 47.5	3 7.5
	20代	99 100.0	35 35.4	4 4.0	2 2.0	3 3.0	1 1.0	56 56.6	1 1.0
	30代	151 100.0	10 6.6	4 2.6	5 3.3	1 0.7	2 1.3	126 83.4	7 4.6
	40代	177 100.0	12 6.8	10 5.6	19 10.7	4 2.3	10 5.6	128 72.3	7 4.0
	50代	138 100.0	4 2.9	10 7.2	14 10.1	6 4.3	3 2.2	105 76.1	2 1.4
	60代	149 100.0	1 0.7	5 3.4	11 7.4	7 4.7	4 2.7	121 81.2	2 1.3
	70歳以上	78 100.0	2 2.6	4 5.1	1 1.3	2 2.6	2 2.6	68 87.2	3 3.8

バリアフリーやユニバーサルデザインに関する研修会や講演会等の参加経験の有無によって、問3の回答内容を見ると、参加経験がある人は「よく見かける」が28.5%となっている。

問3-1の回答内容では、「積極的に本人に声をかけ、手助けする」と回答した人の割合は「参加経験あり」で19.4%、「参加経験なし」で20.5%で、大きな差は見られなかった。

問7の回答内容では、「他人に手助けをして、感謝された経験がある」と回答した人の割合は「参加経験あり」で74.7%で、「参加経験なし」の人と比べて15.0ポイント高くなっている。

図 39 参加経験の有無と困難事例の認知（問3）の関係



図 40 参加経験の有無と対応（問3-1）の関係

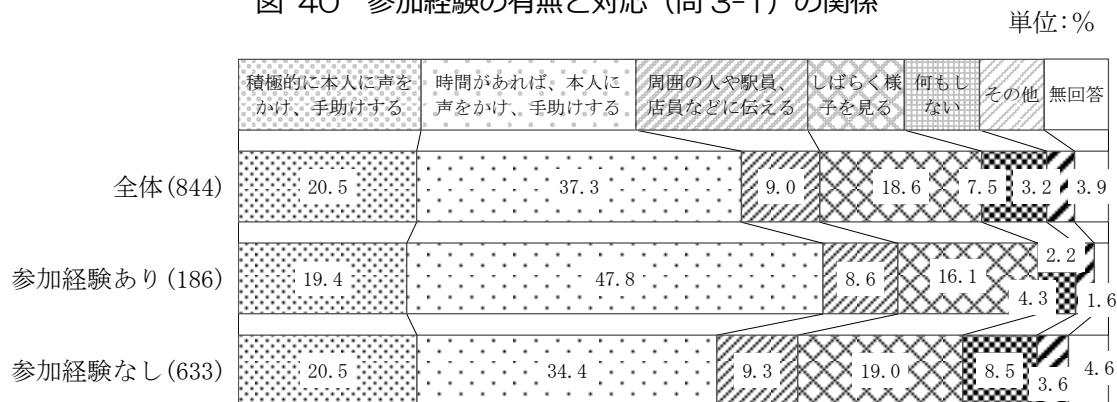
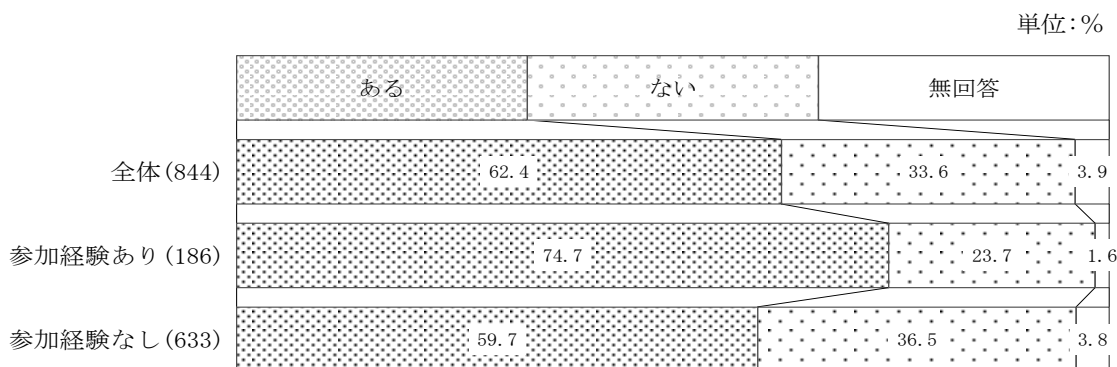


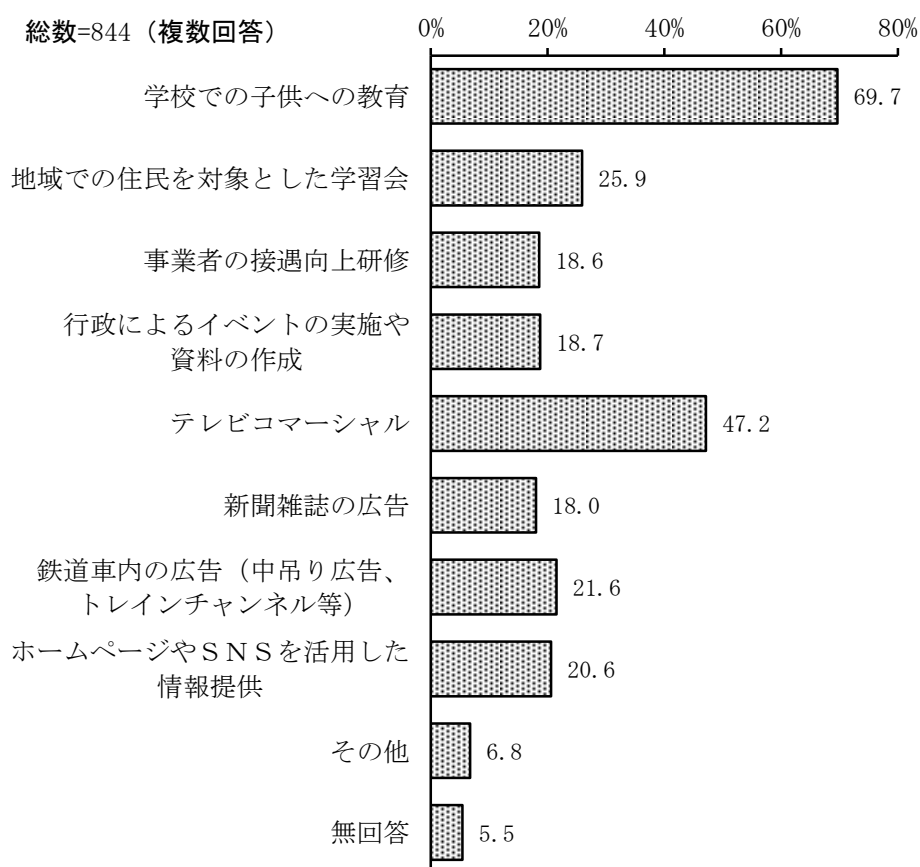
図 41 参加経験の有無と、感謝された経験の有無（問7）の関係



問11) 都では、「だれもが、年齢、性別、国籍、個人の能力、生活状況等にかかわらず、相互に多様な人々を尊重することができ、まちなかで困っている人を見かけたときに、自然に気遣い、声をかけ、みんなで協力して手助けができるとともに、困っている人からも手助けを求めやすい社会の実現」に向けて、心のバリアフリーを推進しています。都民に心のバリアフリーを推進するために効果的な普及啓発の方法とは何だと思いますか。(3つまで選んでください)

都民に心のバリアフリーを推進するために効果的な普及啓発の方法について尋ねたところ、「学校での子供への教育」が69.7%で最も多く、次いで「テレビコマーシャル」が47.2%、「地域での住民を対象とした学習会」が25.9%であった。

図 42 効果的な普及啓発の方法 (全体)



年代別では、19歳以下で「テレビコマーシャル」が60.0%、70歳以上では「地域での住民を対象とした学習会」が42.3%とそれぞれ他の年代に比べて高かった。

属性別では、「家族に障害者がいる」で、「学校での子供への教育」と回答した人が81.5%となっている。また、「介護が必要な高齢者がいる」、「家族に障害者がいる」、「障害がある」、「子育て経験がある」で、「地域での住民を対象とした学習会」と回答した人の割合が全体よりも高くなっている。

表 3 効果的な普及啓発の方法（年代別）

	全体	学校での子供への教育	地域での住民を対象とした学習会	事業者の接遇向上研修	行政によるイベントの実施や資料の作成	テレビコマーシャル	新聞雑誌の広告	鉄道車内の広告（中吊り広告、トレインチャンネル等）	ホームページやSNSを活用した情報提供	その他	無回答	
全体	844 100.0	588 69.7	219 25.9	157 18.6	158 18.7	398 47.2	152 18.0	182 21.6	174 20.6	57 6.8	46 5.5	
年齢	19歳以下	40 100.0	25 62.5	6 15.0	3 7.5	6 15.0	24 60.0	6 15.0	10 25.0	14 35.0	- -	3 7.5
	20代	99 100.0	69 69.7	17 17.2	14 14.1	10 10.1	55 55.6	17 17.2	26 26.3	37 37.4	2 2.0	6 6.1
	30代	151 100.0	106 70.2	29 19.2	33 21.9	30 19.9	71 47.0	27 17.9	33 21.9	36 23.8	11 7.3	10 6.6
	40代	177 100.0	123 69.5	48 27.1	37 20.9	35 19.8	74 41.8	34 19.2	38 21.5	38 21.5	14 7.9	9 5.1
	50代	138 100.0	99 71.7	31 22.5	30 21.7	25 18.1	66 47.8	29 21.0	38 27.5	21 15.2	13 9.4	5 3.6
	60代	149 100.0	109 73.2	53 35.6	29 19.5	33 22.1	66 44.3	21 14.1	27 18.1	23 15.4	13 8.7	7 4.7
	70歳以上	78 100.0	50 64.1	33 42.3	9 11.5	18 23.1	35 44.9	15 19.2	8 10.3	5 6.4	3 3.8	5 6.4

表 4 効果的な普及啓発の方法（属性別）

	全体	学校での子供への教育	地域での住民を対象とした学習会	事業者の接遇向上研修	行政によるイベントの実施や資料の作成	テレビコマーシャル	新聞雑誌の広告	鉄道車内の広告（中吊り広告、トレインチャンネル等）	ホームページやSNSを活用した情報提供	その他	無回答	
全体	844 100.0	588 69.7	219 25.9	157 18.6	158 18.7	398 47.2	152 18.0	182 21.6	174 20.6	57 6.8	46 5.5	
属性	①障害がある	304 100.0	209 68.8	95 31.3	64 21.1	68 22.4	135 44.4	60 19.7	52 17.1	42 13.8	32 10.5	11 3.6
	②家族に障害者がいる	108 100.0	88 81.5	34 31.5	26 24.1	19 17.6	45 41.7	15 13.9	20 18.5	10 9.3	15 13.9	2 1.9
	③介護が必要な高齢者がいる	103 100.0	71 68.9	33 32.0	27 26.2	22 21.4	39 37.9	20 19.4	19 18.4	20 19.4	6 5.8	5 4.9
	④乳幼児がいる	69 100.0	51 73.9	13 18.8	11 15.9	13 18.8	38 55.1	8 11.6	16 23.2	16 23.2	6 8.7	3 4.3
	⑤子育て経験がある	399 100.0	297 74.4	121 30.3	73 18.3	86 21.6	189 47.4	71 17.8	79 19.8	66 16.5	26 6.5	10 2.5
	⑥その他の国や地域	131 100.0	76 58.0	31 23.7	12 9.2	21 16.0	62 47.3	43 32.8	34 26.0	30 22.9	8 6.1	8 6.1
	⑦①～⑥以外	177 100.0	120 67.8	35 19.8	28 15.8	22 12.4	87 49.2	20 11.3	44 24.9	56 31.6	6 3.4	19 10.7

問 3-2 の回答内容で見ると、「恥ずかしいから」と「かかわるのが面倒だから」で、「テレビコマercial」、「新聞雑誌の広告」、「鉄道車内の広告」と回答した割合が、他よりも高くなっている。

表 5 効果的な普及啓発の方法（問 3-2 回答別）

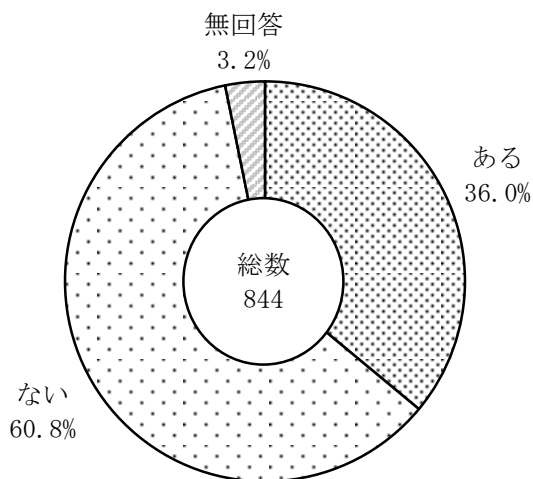
	全体	学校での子供への教育	地域での住民を対象とした学習会	事業者の接遇向上研修	行政によるイベントの実施や資料の作成	テレビコマercial	新聞雑誌の広告	鉄道車内の広告（中吊り広告、トインチャンネル等）	ホームページやSNSを活用した情報提供	その他	無回答		
全体	220 100.0	133 60.5	49 22.3	28 12.7	35 15.9	108 49.1	53 24.1	55 25.0	47 21.4	19 8.6	15 6.8		
何もしないのはなぜか	どうしていいかわからないから	88 100.0	54 61.4	23 26.1	13 14.8	15 17.0	43 48.9	23 26.1	21 23.9	18 20.5	4 4.5	7 8.0	
	恥ずかしいから	17 100.0	7 41.2	3 17.6	1 5.9	2 11.8	11 64.7	8 47.1	6 35.3	4 23.5	-	-	
	かかわるのが面倒だから	17 100.0	9 52.9	4 23.5	3 17.6	3 17.6	10 58.8	6 35.3	5 29.4	4 23.5	-	1 5.9	
	かかるとかえって悪い状態になるから	23 100.0	15 65.2	7 30.4	1 4.3	5 21.7	11 47.8	4 17.4	5 21.7	4 17.4	4 17.4	1 4.3	
	本人が自分で解決すべきだから	5 100.0	1 20.0	-	-	-	1 20.0	1 20.0	1 20.0	-	-	1 40.0	2
	その他	58 100.0	39 67.2	9 15.5	8 13.8	7 12.1	26 44.8	8 13.8	13 22.4	15 25.9	10 17.2	3 5.2	
	無回答	12 100.0	8 66.7	3 25.0	2 16.7	3 25.0	6 50.0	3 25.0	4 33.3	2 16.7	-	1 8.3	

問12)最後に、以下の項目であなたにあてはまるものを選んでください

(1)身体等に障害がある

身体等に障害が「ある」と答えた人は36.0%、「ない」は60.8%だった。

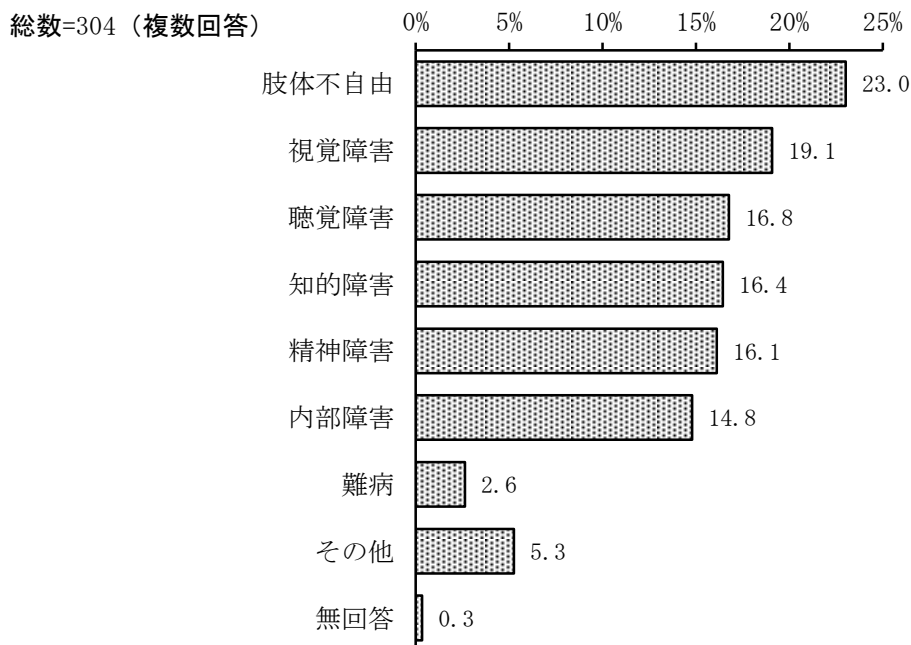
図 43 身体等の障害の有無



(1-1)障害の種類等をお答えください (※当てはまるものすべて)

身体等に障害が「ある」と答えた人に部位等を尋ねたところ、「肢体不自由」が23.0%、「視覚障害」が19.1%、「聴覚障害」が16.8%、「知的障害」が16.4%、「精神障害」が16.1%、「内部障害」が14.8%、「難病」が2.6%、「その他」が5.3%だった。

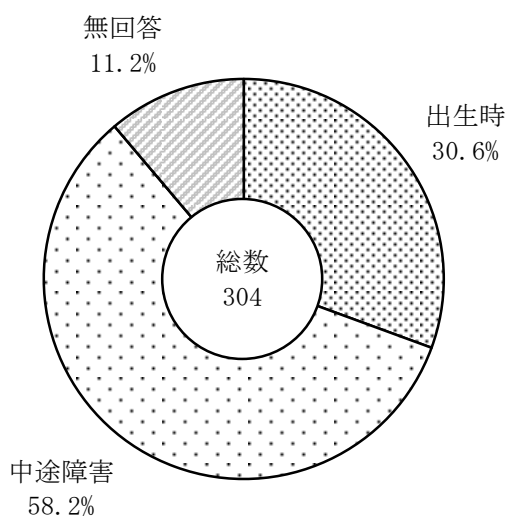
図 44 障害の部位等



(1-2)障害をおった時期をお答えください

障害をおった時期は、「出生時」が30.6%、中途障害が58.2%だった。

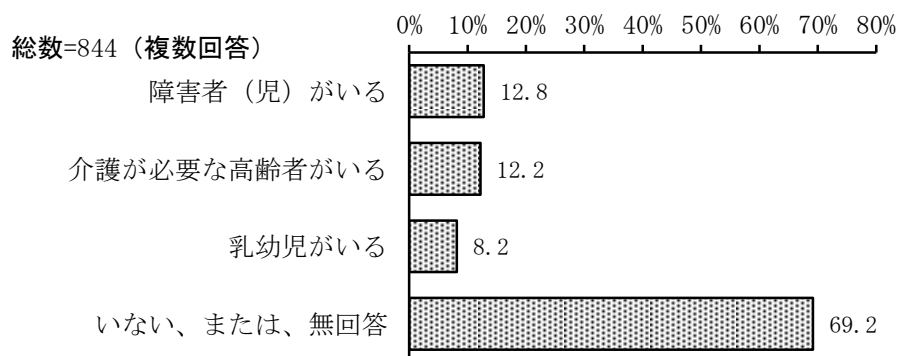
図 45 障害をおった時期



(2)家族(別居を含む)に乳幼児(小学校入学前のお子さん)、障害者(児)又は介護が必要な高齢者、はいますか(※当てはまるものすべて)

家族に、乳幼児、障害者(児)、介護が必要な高齢者がいるかを尋ねたところ、「いない(または無回答)」が69.2%だった

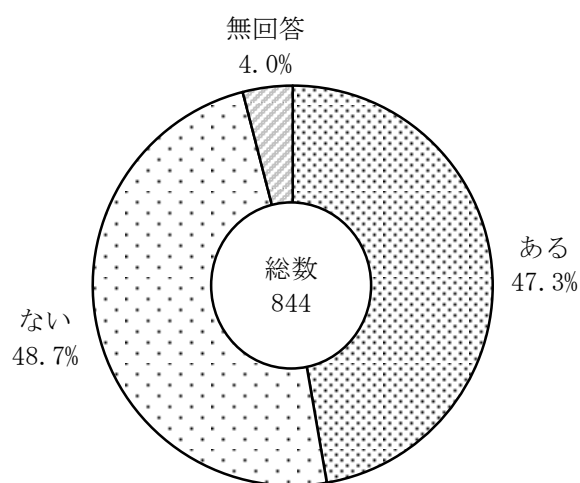
図 46 家族の状況



(3) これまでに子育てをした経験はありますか

子育て経験の有無を尋ねたところ、「ある」が47.3%、「ない」が48.7%だった。

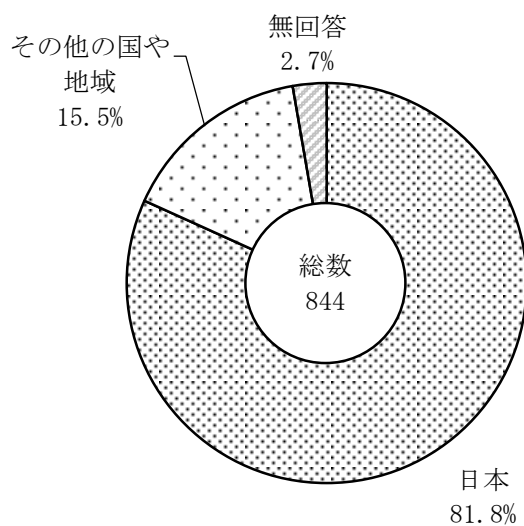
図 47 子育て経験の有無



(4) あなたの「国籍」を教えてください

回答者の国籍は、「日本」が81.8%、「その他の国や地域」が15.5%だった。

図 48 回答者の国籍



※ そのほか心のバリアフリーに関して、あなたのお考えをお聞かせください

【心のバリアフリーに向けた一歩が大切】

- ・知的障害のある息子を育てながら、まちなか、お店、交通機関で不愉快な思いをさせられ、親子ともに悲しい思いをしてきたが、心のバリアフリーに関しては大切なことだと思う。これから東京都でも前向きに考えてくれることをお願いしたい。
- ・社会全体が障害者を理解してくれること。一人の人間として懸命に生きています。助け合う優しさがもっとほしい。
- ・心のバリアフリーには程遠く、いまだに差別意識が根強くある。他人を苦しめる行動が悪いことであるという、もっと基本的な啓蒙から始めなければならないと思う。
- ・パラリンピックがテレビで放映されるようになり、傾向としては前向き。バリアフリーは障害者だけのものではなく、障害者はそれを早めに経験している。障害者が住み良い社会は、すべての人に住み良い社会。外国とはまだ差がある。
- ・誰もが助け合えるようになればいいと思う。
- ・相手が信用できて、もっと気軽に声をかけられるようになればいい。
- ・障害の有無に関わらず、人としてお互いが自由で尊重されることは大事なことです。それがあってこそ、人は幸せを感じるのだと信じている。
- ・全員が心のバリアフリーを理解し、自然に対応できる社会は素晴らしいと思う。是非、そうなってほしいと思う。
- ・人と人が助け合いながら住みやすい環境作りを一人一人が行い、未来が明るいものであるように、今できることをやりたい。
- ・「心のバリアフリー」という言葉を初めて聞いたが、内容は当たり前のこと。これを当たり前のできる世の中になることを期待し、自らも行動していこうと感じた。
- ・特別なことではなく、みんなが自然に気遣いできる社会になればいいと思う。
- ・困った人を助けない人ばかりの世界にはなってほしくない。
- ・普及を広めて、思いやりのある社会になるといい。調査票のイラスト（10 ページ参照）を色々なところに貼るといいと思う。
- ・他者に関心に向けて、ちょっと手を貸すだけで、相手の人に役立つことができるならやりたいと思う。行動するのはまだ勇気がいる。
- ・相互に人々を尊重することは大切で、今回のアンケートで心のバリアフリーについて知って、自分も実践できるように心がけたい。
- ・障害や困難についての正しい知識を持つことが、心を「バリアフリー」にする第一歩だと思う。知らないから偏見や無関心になってしまう具体的なケースを、情報として多くの人に伝えること、知ることが大切。
- ・今回、初めて心のバリアフリーという言葉を知ったので、自分も貢献できるよう、取り組みたいと思う。
- ・「助けて」と言われたら、助ける気はあるけれど、自分から声をかける勇気がない。もっと

声をかけてほしい。

- ・みんなが助け合える社会は理想だと思う。だけど、その一步は勇気がいるので、できない気持ちも理解できる。自分が助けてもらう経験をすると、自分も誰かを助ける気持ちが強くなると思う。

【安心して暮らせる社会に】

- ・助けてほしいことを明示したカードがあると、手助けしやすいのでは。
- ・バス運転手はマスクをしている人が多い上、質問すると行列ができるので、不機嫌になる。「筆談ボードあります」と書いてあるが、頼んだらもっと行列になり、不機嫌になるだろう。都職員でも、学校教師でも、親切な人、そうでない人、差別する人、しない人、色々な人がいる。子供への教育は親の考えに影響する面もあるので、成人への教育、成人が見本を示せるまちが最優先だと思う。
- ・ヘルプカードを持つようになって安心。見た目でわからない障害だから。重度の障害のある親戚のこの先が心配。安心して暮らせる施設がほしい。
- ・障害者の家族になり、初めてわかることがたくさんあった。健常者にはわからない状況があることを理解してもらいたい。必要なときには声をかけてくれたり、手を貸してもらえる世の中になってもらいたい。
- ・このアンケートを受けて、心のバリアフリーは本当に大切なものだった。支援を受ける人も、ヘルプを出しやすい世の中になることを願う。

【当事者との交流】

- ・行政は健常者向けのイベントだけではなく、障害者向けの研修をやってほしい。
- ・関心のある人となない人の差が大きい。外国のように、ボランティアが一般的になるように、この人たちも普通の人だとわかりあえるようになってほしい。
- ・知らない、無関心な人が多いと思う。テレビでもっと障害者を知ってもらえる番組や、障害があっても頑張っている人が多いことを知ってほしい。もっと、接触する機会が多いといい。そうすれば、正しく理解してもらえるとと思う。外国語が話せる人はバッジをつければ、外国人が声をかけやすくなる。英語表記の案内を増やすことも必要。
- ・現在 52 歳の子供が 47 歳から徐々に足が不自由になった。それまでは、友人と自由に映画や習いごとをして楽しんでた。介助している自分自身が、現状に対する感謝の気持ちがあれば、周りの人たちに理解してもらえるのではないかと思う。戦前生まれの人は大家族での生活が日常だったので、小さいときから色々な人間関係の中で育って、相手の立場になって物事を考える思考力が養われたと思う。昔から、子供は宝物と言われるが、今の若い親に少しでもそのように思う心があれば、無意識に心のバリアフリーが日常的に出てくると思う。
- ・2000 年にテレビで放映されたドラマで「心のバリアフリー」という言葉が使われた。このドラマは、健常者と障害者がお互いに影響を与え合う関係や恋愛関係になることで、障害のある人の過剰な配慮や差別といった微妙な問題まで踏み込んだドラマだった。具体的な生活の様子などを描くことで、障害のある人の日常や困っていることなどが、わかるようになっていた。こういうメディアを通じての教育（知らせ方）もあると思った。

- ・手助けしたい気持ちはあるが、自分に適切な対応ができるのかという不安がある。具体的にどうするのかを体験を含めて学習する機会があればと思う。
- ・「心のバリアフリー」などと気取らず、もっとストレートに人には優しく、障害者、介護の必要な人、高齢者など積極的に交流を持つことが必要だと考える。
- ・人は知らない人や知らないことに不安やどうしていいかわからない戸惑いがあると思う。小さいころから当たり前のように色々な立場、障害のある人と触れ合っていれば、自然に心のバリアフリーが身につくと思う。
- ・町内会の活動で普段から近所の人たちとコミュニケーションを交わせるサポートがあればいいと思う。

【教育の充実】

- ・基礎教育で本当のボランティア精神を自然に育んでほしい。
- ・東京はよそよそしい。教育ができていない。どうしたらいいかわからない。教育されていないのが一番大きい。
- ・幼少期からの教育が効果的だと思う。社員研修に組み込むのもよい。
- ・子どもが小さいうちから、心のバリアフリーに関する教育が必要だと思うし、思いやりの心を育てるために、体験させることが大事だと思う。大人になってからでは遅いし、何より、人の気持ちをわかってあげられない人が多いと思う。
- ・私がバリアフリー講座を大学で開催したとき、言われたことは、「今まで聞こえない人について、知る機会がなかった」ということ。子供のときに、早くからそういう教育を受ける機会を持つべきだと思った。
- ・子供のころから親がそういう教育をしなければ身につかない。
- ・強制されてやる行為じゃなくて、その人の人格形成も大きく影響する。子供のころから自然と身につける教育は、家庭も含めて必要。
- ・差別意識自体に目を向けて、根本的な解決策を教育現場から普及すべきだと思う。バリアフリーを行う対象も限定せず、考慮していけるといい。
- ・幼少期から「困っている人を助けるといいことがあるよ」と自分の子どもに刷り込んでいく必要がある。
- ・子供のころから、思いやりの心や人の痛みがわかる人間に教育して、支援の必要な人に手助けができるようにすることが重要だと思う。
- ・心のバリアフリーは強制して人に押し進めるものではなく、小さなころから困った人がいたら、声をかけ手助けをする心を育てることで「心のバリアフリー」ができる。

【その他】

- ・形ばかりのバリアフリーが多い。上れないスロープなど。
- ・聴覚障害者は見た目でもわかりにくいので、他人に誤解されやすい。「心のバリアフリー」は

どちら側のことを言っているのか、よくわからない。

- ・障害によってバリアフリーは違うと思う。身体障害者は段差をなくしたり、手すりをつけて、家の中を生活しやすくしている。聴覚障害、視覚障害、それぞれの障害に合ったバリアフリーをしないといけない。人の力を借りなければ、私たちは生活できない。
- ・東京のような大きな町で、忙しく生活している多くの人たちは、心のバリアフリーが実行しづらいと思う。より人間らしく生きられる東京を目指してほしい。
- ・子供にからかわれることがある。じっと見られることがある。
- ・背中を手術してから歩けなくなった。どうしても表情が変なので、ジロジロ見られるのがつらい。小さなときから、「色々な人がいるから、ジロジロ見てはいけない」と言ってほしい。
- ・最近、店や病院や電車内で、画面に文字や番号が表示されるようになって、人をずっと見つめることがなくなり、とても楽になった。子どもを2人育てているが、嫌な顔をする人、あからさまにイライラしている人がいると、どうしても気を使う。電車に一両でもいいので、ベビーカー専用車両があれば嬉しい。
- ・日本の社会が生活に追われたり、貧困だったり、正社員になれなかったり、不安な社会であるから、人のことまでかまっていられない人も多い。精神的にも物質的にも安定していないから、わかっていても心のバリアフリーまで心を砕けない人がいるのではないか。
- ・道とか場所を聞くにしても、テレビなどの報道で、そうしたふりをして犯罪に巻き込まれた話も聞くので、教える方も警戒して避ける人もいると思う。
- ・オリンピックに向けて外国人への配慮を啓発してもらいたい。
- ・交通機関のバリアフリーは進んだ。遠回りしないとホームに行けないと聞いたこともあるが、入口のスロープを見て、親切にしているなどと思う。
- ・学校の授業で「心のバリアフリー」という言葉を聞いたことはあるが、実際に社会に適用されているかといえば、難しい状況であると感じる。

