

バリアフリー基本構想改定に向けたヒアリング

趣旨

平成 23 年度策定「武蔵野市バリアフリー基本構想」改定に向けて、現在の施設利用状況やバリアフリーに関する課題等を把握するため、すべての方（主に、高齢者・障害者・子育て中の方）を対象とした、アンケート調査及び関連団体ヒアリングを実施する。

- ・開催時期： 11 月下旬から 12 月中旬まで
- ・対象： 高齢者 1 団体、障害者 9 団体、子育て 2 団体、計 12 団体

バリアフリー対象者ヒアリング項目

1. 利用施設について

市内のどのような施設を重点的にバリアフリー化していく必要があるのか検討するため、障害のある方などが良く利用する施設や感じている問題点について伺います。

- 障害や団体等の特性から、特別に利用するような施設はありますか？
⇒公共施設、医療施設、福祉施設など
- 自分や知人等が武蔵野市内のホテルを利用したことがありますか？
- 市内（または隣接する）の大学内の広場や施設を利用することがありますか？
- その他、日常的に利用する施設（商業施設・銀行など）や公園、駐車場があれば教えてください。
⇒（各施設について）そのときの利用目的はなんですか？また、バリアフリーの観点から利用時に困ることはありますか？

2. 現在のバリアフリー化について

この 10 年程度で、駅や駅前広場、バス車両など、公共交通のバリアフリー化が大きく進みました。また、道路のバリアフリー化や、バリアフリー対応型信号機の設置も進んでいます。この変化によって、市内を移動する際の行動パターンや利便性に変化があったか伺います。

①鉄道

- 鉄道の利用状況について教えてください。（吉祥寺駅、三鷹駅、武蔵境駅それぞれ）
- 駅のバリアフリーについてどう感じていますか。
⇒以前は困っていたけれど、最近は良くなったと感じることはありますか？
⇒整備が進んでいてもまだ困っていることがありますか？

②バス車両・駅前広場・バス停留場

- バスの利用状況、よく使う停留所（駅前広場）について教えてください。
- バス利用の際のバリアフリーについてどう感じていますか。
⇒以前は困っていたけれど、最近は良くなったと感じることはありますか？
⇒整備が進んでいてもまだ困っていることがありますか？

③道路

- 歩道や信号機のバリアフリーについてどう感じていますか。
 - ⇒以前は困っていたけれど、最近は良くなったと感じることはありますか？
 - ⇒整備が進んでいてもまだ困っていることがありますか？
 - ⇒具体的な問題個所などがあれば教えてください。

④事業者間の連携

- 事業者間の連携（移動や支援の連続性等）についてどう感じていますか。

3. 心のバリアフリーについて

まちのバリアフリーを進めるためには、道路や施設の整備だけでなく、心のバリアフリーが必要とされています。

①心のバリアフリーの必要性

- 心のバリアフリーという言葉について知っていますか？
 - ⇒高齢者、障害者等に対する理解促進、施設の利用等を妨げないこと、手助けすること
- 地域で生活していて、10年ほど前と比べて心のバリアフリーの考え方が浸透していると感じますか？
- 具体的に心のバリアフリーがある（手助けや声かけをしてもらった等）と感じたことや心のバリアフリーがなくて残念と感じた出来事がありましたか？

②具体的な心のバリアフリー方策

- 心のバリアフリーを進めていくために必要なことは何だと思えますか？
 - ⇒市民にとって、施設職員などのサービス提供者にとって、当事者として
- 具体的に何か取り組んでいることを知っていますか？

4. 公共サイン（案内板など）・情報提供について

①まちなかのサインについて

- まちなかを利用して、案内が不足していることや、案内があってもわかりにくいなど、サインについて困ったことはありますか？
- 10年程前と比べて、わかりやすい案内サイン等が増えたと感じますか？
- 案内サインの整備にあたり、配慮してほしい点などがありますか？

②その他の情報提供について

- 外出するにあたり、インターネットやパンフレットなどを活用してバリアフリーに関する情報を調べることがありますか？
- 調べる際に、必要な情報が手に入らないなど、困ったことはありますか？
- 施設管理者などが情報提供を行うにあたり、配慮してほしい点などがありますか？
- 情報入手の際にどのようなツール（スマートホンなど）を活用しますか？

5. その他、武蔵野市のバリアフリーについて意見・要望等がございますか？

バリアフリー基本構想改定に向けたヒアリング

バリアフリー対象者ヒアリングでの主な意見の抜粋

- 視覚障害者 -

1. 利用施設について		
場 所	内 容	分 類
吉祥寺 市政センター、 吉祥寺図書館、 武蔵野公会堂	対面朗読、コンサート・催事で利用する。	
武蔵野プレイ ス	協会役員会議は月1回実施。3階スペースを利用する。 メンバーがどこに集まっているか分からないので困っている。	心のバリア フリー
市役所等	職員に施設の様子を教えてもらうことにより、慣れれば単独で利用できる。	心のバリア フリー
吉祥寺南病院、 南町コミセン	施設までの道路に誘導ブロックが連続設置。 施設出入口もフラットのため一人でいけるようになった。	ハード
西久保コミセン	出入口が狭い。スロープも急で車いすの方は大変。	ハード
武蔵野プレイス	法律で定められた出入口周辺の整備に限定されており、内部に誘導用ブロックはない。建物内での誘導を含めて推進する必要がある。	整備範囲
東急 REI ホテル	10年前からホテル内部は視覚障害者への配慮が特にならない。	ハード
市外宿泊施設	旅館は部屋まで案内してくれるが、ホテルはフロントで手続きした先は自分で行動する必要がある。 宿泊施設の単独利用で困るのはお風呂（大浴場・温泉）である。 ガイドヘルパーが異性の場合中はついてこられないので、スタッフが対応してくれると嬉しい。	心のバリア フリー ソフト
	部屋の配置確認をしておかないと、トイレに行けずに困る。 現地では適切な対応してほしい。	心のバリア フリー
店舗の リニューアル	内部の配置が変わってしまって困る。 大きな店では出入りに誘導ブロックがあるが、ない店が多い。 入口だけでも設置してほしい。	ハード

2. 現在のバリアフリー化について

鉄 道		
場 所	内 容	分 類
鉄道駅	この10年で相当のバリアフリー化が進んだと考えられる。	ハード
中央線	ホームドアを早くつけてほしい。	ハード
JR 吉祥寺駅	改修は残念。以前の方が道路から電車に乗るまでの動線がスムーズだった。井の頭線との乗り換えフロアの通路が暗い。 エスカレーターで2階に上がり、さらに切符を買ってから改札内でもう一度上がる必要があり、非常に分かりにくくなった。 ガイドヘルパー同伴の場合、子どもの切符を買う必要がある。一括して対応できる方法について考えてほしい。 ICカードしか使えない改札も多く、切符で利用するのが面倒に感じる。	ハード、 心のバリア フリー
バ ス （車両・駅前広場・停留所）		
三鷹駅北口	バスの降車場がわかりやすくなった。	ハード
吉祥寺駅前	バスの降車時、歩道までの距離が遠く危ない。 歩道に上るところもチェーンがあって通れない時がある。 適切な降車ができると良い。	ハード
武蔵境北口の 降車場	歩道に接して止まれるようになった。	ハード
バス	乗車・下車は段差が高すぎる。飛び降りるような状況で高齢者には厳しい。車内放送の音が小さい。車外放送が頼りなので行き先をはっきり伝えてほしい。	ハード、 心のバリア フリー
タ ク シ ー		
吉祥寺駅東側	ライフ前のタクシー乗り場は雨が降ると水がたまる。 水たまりに足を突っ込んでしまうので排水をしっかりとってほしい。 視覚障害者は道を知らない。目的地を運転手が知らないことが多い。 親切なタクシー運転手は降車後、目的施設の出入口まで誘導してくれる。 家からタクシーを利用したくて呼んでも来てもらえない。	ハード、 心のバリア フリー ソフト

2. 現在のバリアフリー化について

道 路		
場 所	内 容	分 類
誘導用 ブロック	視覚障害者にとって、誘導ブロック、エスコートゾーン、音響式信号機の整備が重要。	ハード
整備範囲	相当に整備が進んだと実感があるが、自宅から行動となるとまだ不足する部分を感じる。 自宅付近の公共施設への動線、誘導ブロックの設置要望。 駅から離れた場所に進むとよい。	整備範囲
境2丁目	一人でコンビニ、スーパーに行きたいが、誘導ブロックがない。道路の反対側には誘導用ブロックがある。ルールがあるのかが疑問。	設置基準
武蔵境駅南口	イトーヨーカドーまでの間の誘導ブロックは側帯があり非常に見やすい側帯の幅はある程度広いほうが望ましい。	ハード
武蔵境駅周辺	すきっぷ通りを通らなくても誘導用ブロックのある道を通れるように整備された。	ハード
武蔵野警察署 周辺、西友、 ヨドバシカメラ	誘導用ブロックが整備され、単独でも歩きやすくなった。	ハード
誘導用 ブロック	誘導用ブロックは原則黄色で整備してほしい。 歩道の色と誘導用ブロックのコントラストの確保。 連続性について、マンホール部分で切れてしまう。車両の乗り入れ部も途切れている。連続しないと不安になる。	ハード
エスコート ゾーン	全市的にエスコートゾーン設置が進んでいないように感じる。	ハード
横断歩道 接続部	2cmの段差は車椅子使用者との対立がある。 ブロックの形状を工夫しお互いにいい方法を考えてほしい。	ハード
音響式信号機	夜に音声がかたくなってしまう。また、「信号が変わりました」と説明するタイプやピヨピヨカコータイプなどあり、統一したほうが良い。 市長との懇談会でどこにつけてほしいのか聞かれ南町コミセン前に要望し、立ち合いまで確認したが、いまだ設置されていない。	ソフト
吉祥寺駅前の 信号機	朝晩は音響が止まってしまう。	ソフト
音響式押ボタン	タッチしやすい場所に設置してほしい。	設置基準

事業者間の連携		
武蔵野市役所	吉祥寺から市役所へ行くバス便が少ない。 バス停留所を降りてから出入口までの経路が分からなくて困る。	ソフト ハード
3. 心のバリアフリーについて		
心のバリアフリーの必要性		
場所 / 項目	内 容	分 類
行政サービス	75歳以上で視覚障害になったが、障害者関連制度の対象にならず講習会なども受けられない。 同行介護の時間に上限があり、時間が足りなくなって病院に行けなくなった。	ソフト
地域・市民	集合住宅に住んでいるが周囲の理解を得られないと感じる。 外出中、声をかけてもらえることは増えている。声のかけ方も上手になってきている。 小学生、中学生の障害理解教育は進んでいる。 子どもに声をかけてもらう機会はかなり増えた。 一般的には理解が進んでいるが、急いでいる時などは配慮してもらえない。排除されるようなことがあると大きなショックを受ける。 盲導犬の入店を断られることがある。	心のバリア フリー
誘導ブロック	誘導ブロック上にもものがあることは多い。特に商店街。	心のバリア フリー
学校	障害当事者を読んで話をする機会がある。昔はなかったので良い。	心のバリア フリー
事業者	鉄道事業者による啓発活動は増えている。	心のバリア フリー
スポーツ施設	まだまだ対応が不十分。 プールも少し支援してもらえれば使えるが、安全上の責任が取れないことから断られる。街中での親切な対応とは違うハードルがある。	心のバリア フリー
ファミレス・スーパー等	セルフレジは視覚障害者には使えない。今は人もいるが、本格的に人がいない支払対応になると問題である。コンビニは外国人の店員が多く、説明してもわかってもらえないので、買うのを諦めたり、買うものを間違っていたりすることがある。	心のバリア フリー
商業施設	入口で声を上げると店員が来てくれ、買い物支援をしてもらえる。	心のバリア フリー
吉祥寺南病院	診察が長引いて暗くなってしまった時、依頼しなくても交差点を渡った先の薬局まで送ってくれる。非常にありがたい。	心のバリア フリー
その他	障害者差別解消法により対応が変わったという実感はない。	

歩道	自転車で追い越す人が「自転車通ります」と声かけてくれることがとてもありがたい。このような啓発も進むと良いと思う。	心のバリアフリー
方策	接遇教育への当事者参加などの機会があるとよい。 エスコートゾーンの一般人への理解が進んでいない。 セルフレジ化、店舗の無人化は支援を受けにくくする。視覚障害者にとっての喫緊の課題で今後不安を感じる。	心のバリアフリー
公共サイン（案内板など）		
駅前	バス総合案内の音声案内は目の高さに表示があり便利。	ハード
トイレ	音声案内が増えている。 流すボタンが多様で困っている。位置・形・方法を含め統一してほしい。非常ボタンを押してしまう。	ハード
エレベーター	音声案内が増えているが、武蔵野プレイスのエレベーターについていない。	ハード
駅	表示が全体的に大きくなっていると感じる。	ハード
むさしの 中央公園	駐車場の出入口は、コンビニと同じ音が流れており、店舗だと勘違いする。「車がでます」などの説明の音声にしてもらえるとありがたい。	ハード
吉祥寺 ガード下	駐車場の出入り口にカラーコーンが固定されているため、つまづいて転んだことがある。	ハード
触知案内図	触知案内図を使える人は多くない。 点字を読める人は10人のうち1人か2人。 シグナルエイドを持っている人は少ない。市内で対応する施設が少ない。	心のバリアフリー

その他

情報

インターネットで情報収集。ムーバスの時刻表などを使う。

ソフト

意見・要望

計画を立てる段階から障害者を入れて検討する必要がある。説明がある段階では内容がきまってしまうて意見を反映できない。

当事者参加

アンケートやヒアリングを実施しているが現地での実証も必要である。その場所を日常的に利用する当事者が立ち合いすることが重要である。

当事者参加

バリアフリー基本構想改定に向けたヒアリング

バリアフリー対象者ヒアリングでの主な意見の抜粋

- 聴覚障害者 -

1. 利用施設について		
場 所	内 容	分 類
杏林大学病院	タブレット（テレビ電話）を活用した手話通訳が使えるとよい。	ハード
市の関連施設	筆談具などを使って筆談対応してくれるので、コミュニケーションの問題は感じていない。	心のバリアフリー
スーパー・コンビニ	レジでは金額表示があり、以前より利用しやすくなった。	ハード
デパート	館内放送が聞こえない。エレベーターでは、定員オーバーの音が鳴っていることがわからずジロジロ見られる経験をした。	心のバリアフリー
銀行や郵便局	名前を呼ばれてもわからない。番号札の表示があるところは良い。筆談具などで対応してもらえることが増えてきており、以前より理解が進んできたと感じる。	ハード
西久保 コミセン	市の中心で駅から近く集まりやすい。各種障害者の会議で利用する。	整備範囲
武蔵野公会堂	エレベーターがないので肢体不自由の人には使いにくい。	ハード
障害者総合センター	団体の会議は夜に使えない。遅い時間まで使える施設が増えるとよい	ソフト
市内のホテル	災害時に非常ベルなどが聞こえない。 聴覚障害者用の通知ランプがあるといいが、用意できないと言われることがある。対応は施設によってまちまち。	ハード
亜細亜大学	手話ができる先生がおり、有意義な講座がある。	ソフト
むさしの 中央公園	家から近いのでよく散歩に行く	整備範囲
小金井公園	小金井公園では、聴覚障害者協会のイベントでバーベキューをする。 バスのアクセスが不便。公園が広すぎて施設等がわかりにくい。	整備範囲
野川公園	休憩時、ランニングの人とぶつかったことが何度もある。ランナーの譲り合いのルールがはっきりしていない。	ルール作り

2. 現在のバリアフリー化について

鉄 道		
場 所	内 容	分 類
武蔵境駅	エレベーター、エスカレーターも便利になった。電光掲示やモニターも付いたことは良かった。 入場規制がかかると、nonowa 口のシャッターが閉められ、どう並んでいるかわからずパニックになる。 電光掲示は「運転見合わせ」という情報しかなく、いつ動くかなど具体的な状況がわからない。	ハード ハード ハード
三鷹駅	駅前広場が改修され、エレベーター、エスカレーターも整備された。足も悪いので助かっている。 ホームに向かうエスカレーターは上りと下りが離れており、案内がないのでよく間違っって不便。マークがあるとよい。	ハード ハード・ソフト
中央線 車両内	ホームドアの整備を進めてほしい。 電車が止まった時など、放送だけでなく、電光掲示でも確認できるようになったのはよい。できれば放送で話している内容と同じものが表示されるとよい。 混雑時などは、突然ドアが開閉することがある。 ランプで表示があるとよい。足やバッグを挟まれたことがある。	ハード ハード ハード
JR 吉祥寺駅	係員は窓口で話すのが早く、イントネーションも強く、早く会話を終わらせようとする態度。差別されているという気持ちになる。	心のバリアフリー
バ ス （車両・駅前広場・停留所）		
車両	電光掲示が付き便利になったが、混雑時には見えないことがある。正面だけでなく横などにも表示があるとよい。	ハード
バス停	遅れることがあり、雨の日に情報がなくて待つのがつらい。上屋と合わせて、接近情報がわかる電光掲示があるとよい。	ハード
バス停	海外ではスマホを使って QR コードでバスの接近情報を得られる。日本でも導入が進むとよい。	ソフト
三鷹駅 緑町 2 丁目 バス停	バスを降りるとき、バス停に正着せず段差があり、危ない。 道路構造によって車椅子でバスに乗れない停留所がある。	
タ ク シ ー		
車内	紙に目的地を書いて伝えるが、不案内な人が多い。 やり取りが難しく困ることがある。	心のバリアフリー

2. 現在のバリアフリー化について

道 路		
場 所	内 容	分 類
信号機	問題なく利用できており、新しいものも増えている。 盲人用押しボタンに説明がない。いろんなボタンがあるので説明書きをしてほしい。	ソフト
歩道	自転車等が突然出てきて危ない思いをする。 歩道を利用している自転車が多い。夜はライトを手掛かりにするが、昼の方が気付かないので怖い。	ハード・ 心のバリア フリー
歩道	武蔵境付近の新しくできた道路は歩行者と自転車と自動車が分離されていて安心できる。	ハード
街路樹	自転車を利用して、木に接触しそうになるなど、木が大きくなりすぎて危ないところがある。	ハード
横断歩道	武蔵境の高架下、セブンイレブンのある交差点に信号がなく、横断歩道がないところを渡っている人が多く、危ないと感じる。	ハード
横断歩道	信号のない横断歩道がある。車が止まってくれず、スピードを出しているので危険。信号があったほうが良い。	ハード
事業者間の連携		
商業施設	現金での支払いが障害者は不便なことが多く、カードを使うことが多い。使うカードの種類を指差しで伝えられるようになってほしい。各店舗が対応しているカードが分かりやすくしてほしい。	ハード
各施設	手話言語条例があちこちにできている。 施設に手話ができる人がいる場合は表示があるとよい。 簡単な手話でよいので覚えてもらえると、安心して利用することができる。聴覚障害者はコミュニケーションがうまくいかないことで、みんな辛い思いをしている。	心のバリア フリー
駅、銀行、スーパーなど	電話リレーサービス（タブレットを活用した手話によるコミュニケーション）ができるようになってほしい。	ハード

3. 心のバリアフリーについて

場所 / 項目	内 容	分 類
<p>ヘルプマーク</p> <p>店舗</p> <p>デパート</p> <p>JR 武蔵境駅</p>	<p>ふだんヘルプマークはつけていないので、見た目では健常者と思われている。必要な時は、自分から声をかけることも必要だと思う。</p> <p>店では、耳マークや筆談対応のシールなどが増えるとよい。補助犬シールが小さい施設がある。大きめの表示の方がよい。</p> <p>都営地下鉄では大きくヘルプマークが掲示してありわかりやすい。</p> <p>電車が遅延していた際に、ヘルプマークに気づいた JR の係員が遅延の状況などを説明してくれ、遅延証明書の対応などをしてくれた。</p>	
公共サイン（案内板など）		
<p>表示マーク</p> <p>案内板</p>	<p>AED のマークは見てわかるが、他はマークを知らない。マークを大きくしてほしい。</p> <p>地図が古いところがあり、場所が変わっているところがある。更新してほしい。</p>	
その他		
<p>情報</p> <p>駐輪場</p>	<p>110 番通報ができるアプリができた。</p> <p>119 番消防庁はアンドロイドでは使えない。アプリを作ってほしい。</p> <p>武蔵野市のメールサービスに登録している。</p> <p>災害時や天気など、インターネットの検索で情報が入手できている。</p> <p>武蔵境駅と三鷹駅の駐輪場が満車のことが多く、駅から離れたところしか駐輪場所がなく困っている。</p>	

バリアフリー基本構想改定に向けたヒアリング

バリアフリー対象者ヒアリングでの主な意見の抜粋

- 高齢者 -

1. 利用施設について		
場 所	内 容	分 類
利用施設	地域のコミセンをよく利用する。	
境南コミセン	古く、体育室は冷暖房がないので夏冬は困る。 来年5月から改修工事を予定しており、その間どのように活動していくか問題。60、70人入れる会場はなかなかない。武蔵野プレイスやスイングビルなどは会議室を借りるのに費用がかかるので困る。	ハード
桜堤コミセン	エレベーターを設置するために閉館中。活動場所がなく困っている。	ハード
西久保コミセン	比較的使い勝手はよい。不自由なく使わせてもらっている。	ハード
西部コミセン	施設自体は問題ないが、住民が集まっている地域から遠いので不便。 武蔵境駅の近くに使える会場がほしい。高齢で杖を利用する参加者もあり、移動に苦労している。	整備範囲
セン	空き会議室が少なく、場所取りに苦労している。	心のバリアフリー
中央コミセン	会議室も広く予約が激戦。場所取りに午前3時から並ぶ。 高齢者であり何かあったら危ない。	
商業施設	イトーヨーカドー、銀行、武蔵境病院など、最近の施設はバリアフリー化が進んでおり、不便を感じることは少ない。	ハード
	東急百貨店、いなげや、オオゼキなど、バリアフリーの視点から困ることは特にない。	ハード
商店街	閉店が多く、床屋の利用以外では買い物する機会などは減っている。 桜堤3丁目は店舗が1軒もなく、買い物難民になっている。 高齢者にとって不便な地域。	整備範囲
ムーバス	東町も地域内に店舗はないが、ムーバスがあるので比較的便利である。	ハード
公園	ゲートボール、体操などで使用する。	ハード
旅館	旅館は増築していることが多く、浴場までの動線など、建物内の構造が複雑で迷子になる。慣れない施設では案内表示が重要であると感じる。	ソフト
亜細亜大学	地域のイベントなどで、大学の教室を貸してもらおうことがある。	ハード

2. 現在のバリアフリー化について

鉄 道

場 所	内 容	分 類
武蔵境駅	武蔵境駅は改修が終わり素晴らしくなったが、前の方が駅からホームまでが近くて楽だった。 大型マンションが2棟建築中、駅周辺の人口が増えるが、駅が対応できないのではないかと懸念している。朝はホームがいっぱいで、少し遅延していると改札から入れない。 ホームや階段が狭い。ホームドアもなく、安全性の面で問題のある駅だと思う。	ハード ハード・ソフト
三鷹駅北口	エスカレーター、エレベーターの位置がわかりにくい。 南口側の方がしっかり整備されていると感じる。	ハード・ソフト
三鷹駅	バス利用者が集中するため、混雑時は人が多い。	ソフト
吉祥寺駅	ホームは端部がカーブしているので、電車が進入する時に怖い。 階段脇ではホームの幅が狭いので危険。 ホームドアを早く整備してほしい。	ハード
武蔵境駅の駅前広場	北も南も広くて非常に使いやすくなった。	ハード

バ ス (車両・駅前広場・停留所)

路線バス	境地区から市役所方面への直通の路線バスがなく、市民文化会館前で乗換が必要。往復880円かかると負担が大きく、足が遠のく。 武蔵境駅ー三鷹駅間の路線の何本かを市役所経由にしてほしい。	ソフト
ムーバス	緑町エリアを通っていないので不便。	ソフト
バス路線	桜堤団地はマンションが建ち人口が増えた、バスの便数も増えたが、朝は通勤利用で混雑して乗れない。	ソフト
西久保コミセン 境南コミセン	コミセン前を通るバスがなく不便。	ソフト
ムーバス	車両は使いやすく特に問題はない。	
路線バス	正着しない場所では一度車道に降りてから段を昇り降りするのが大変であり危険と感じる。	ハード
レモンキャブ	高齢者にとって重要な足であり、ありがたい。	ソフト

2. 現在のバリアフリー化について

道 路		
場 所	内 容	分 類
道路整備	中間評価でまち歩きをした時から比べて、駅前の整備も進み、使いやすくなってきている。	ハード
駐輪場	気軽に止められる駐輪場が全般的に不足している。	ハード
自転車の 車道通行	自転車で車道を使うのは怖く、歩道を利用する。	心のバリア フリー
歩道	三鷹通りのイチョウ並木や市役所周辺の桜並木の根上がりで、歩道がガタついており、つまずいて転ぶことがある。	ハード
歩道	車椅子使用者の奥さんが車椅子を押しているが、歩道を押して歩くのに難儀している。	ハード・ 心のバリア フリー
舗装	かえで通りはきれいな歩道になったが、車椅子を押すにはブロック舗装のがたつきがあったり、横断勾配で傾いてしまい大変。 また、誘導用ブロックが中央にあり、車椅子には邪魔だと感じる。	
歩道	歩道が狭い住宅街では、車両乗入部で歩道の横断勾配が急になり車椅子利用には不便。	ハード
マンホール	視覚障害者には、歩道上の下水のふたで杖が引っかかる。	ハード
横断歩道	横断歩道の歩車道境界部でつまずいて転び骨折して入院した。 段差を工夫できないのかと思う。	ハード
	イトーヨーカドー前の五宿踏切前の横断歩道で転んだ。	ハード
ビル風	イトーヨーカドー前のビル風が強く、飛ばされそうで怖い。 宝くじ売り場の近くで駐車場入口の前と、観音院側ファミリーマート前の2か所で特にひどい。 交差点で待てるようにガードレールを高くするなど、掴まれる場所が作れるとよい。	ハード

事業者間の連携		
横断歩道	天文台通りと山桃通りの高架下で乱横断者が多い。 横断歩道を設置するよう市に要望しているが、警察の所管だからできないと言われる。朝は nonowa 口から出た数千人規模の学生が道路を渡っている実態がある。	ソフト
歩道橋	桜堤 3 丁目の歩道橋は古く利用者がいない。 近くに横断歩道があり、通学路でもないため、撤去してもよいのではないか。	ハード
信号	井の頭通り、五日市街道は歩行者の信号の待ち時間が長すぎる。	ソフト
3. 心のバリアフリーについて		
場所 / 項目	内 容	分 類
バス停留所	路線バスが正着していない状況に対し、近くにいた若い人が運転手にもっと近くに止めてと要請しているのを見たことがある。	心のバリアフリー
バス利用	車椅子でバスに乗る人が増えている。運転手の対応も慣れてきて親切になり、周囲の乗客も温かく見守ってくれるようになった。	心のバリアフリー
バス利用	ベビーカーで乗車する人も後ろドアから乗る際に、周囲の人が協力している様子をよく見かける。	心のバリアフリー
公共サイン（案内板など）		
武蔵境駅	駅前に大きな総合案内板ができた。	ハード
住居表示	丁目・番が表示されている地図があるとよい。	心のバリアフリー
その他		
情報収集	印刷物の地図を見たり、スマホを使う。	ソフト
情報収集	市外に行く場合などで、乗換案内などについては家族に調べてもらう。	心のバリアフリー
投票所	桜堤 3 丁目の投票所は桜堤団地内の桜堤児童館まで行く必要がある。 徒歩では 30 分くらいかかり、本当に困っている。	整備範囲

バリアフリー基本構想改定に向けたヒアリング

バリアフリー対象者ヒアリングでの主な意見の抜粋

- 子育て世代 -

1. 利用施設について		
項目	内容	分類
〈双子の特徴〉 行動範囲	徒歩圏での移動が基本、住んでいる場所から 30 分～40 分の範囲で活動している。	活動範囲
行動範囲	双子ママ同士で出かけると、大人 2 人に子ども 4 人以上になって負担が大きい。あまり一緒に出かけることはない。つどいなどは参加する。必要に迫られれば外出するが、外出に関する制限が大きく、なかなか家から出られない。待ち合わせるなど、時間の約束は難しい。	心のバリアフリー
ベビーカー	双子用のものはいろいろなタイプがあるが、縦型は腰が据わってからしか使えない。小さいうちは横型で、座面がフラットになる大きいものが多い。 市主催「ふたご・みつごのつどい」を月 1 回市役所、隔月で桜堤児童館で実施している。	ツール
利用施設	双子の場合、親一人の対応で外出し始めるのが早くて 4 か月ぐらいから。徒歩で行ける範囲で、見守ってくれる大人がいる場所から行き始める。 子育て世代では、0123 はらっぱ、西久保コミセンの和室、むさしの市民公園、武蔵野中央公園、小金井公園などを使う。 集まりをする際は、基本的に出入口が 1 カ所、囲われているところ、幅の広いベビーカーでも入れるスロープやエレベーターがあるところ、なるべく駅から近いところを選ぶ。 (双子はバスに乗れないことがあるため)。	心のバリアフリー
緑町コミセン	ツインタイプのベビーカーはエレベーターがギリギリで使いにくい。	ハード
武蔵野総合 体育館	フットサルコートは、見張りの係員がいるので安心できる。 体育館の幼児ルームは、幼稚園児がいると怖いので午前中に利用する。	ソフト
商業施設	東急百貨店・コピス吉祥寺・イトーヨーカドーなど大きめの施設を使う。(武蔵野プレイス)	ハード

図書館	吉祥寺図書館はエレベーターが小さめ、中央図書館は駅から遠く、あまり使わない。	ハード
吉祥寺北 コミセン	エレベーターも割と広く、座敷も広い。	ハード
中央コミセン	親子ひろばをよく使う。エレベーターが最近できた。	ハード
その他公共施設	けやきコミセン、市役所、保健センターを利用する。	
スイングホール	ベビーカースペース、おむつ替えができる場所がある。	ハード
病院	武蔵野赤十字病院、杏林大学病院に行く人が多い。	
飲食店	ベビーカーを止めるスペースがあったり、スタッフが手助けしてくれるとわかっている施設を使う。貸切できるか、座敷があるか、おむつ替えができるか、子どものトイレ対応ができるかが重要。	心のバリア フリー
ミドリノ (飲食店)	空いている時間は親子連れで貸切にしてくれる。	心のバリア フリー
白木屋本店	キッズルーム付き部屋は人気。1、2か月先まで予約が埋まっている。カラオケ付きで防音。滑り台などの遊具があり、ピザなどを気楽に頼める。	ハード・ ソフト
ラウンドワン 吉祥寺店	エレベーターも大きく、子供向けのビデオが流せたり、おもちゃが充実している。利用時はカラオケルームの外にベビーカーを置く必要があり、防犯上は少し心配。	ハード
吉祥寺パルコ	クッションで囲われているちょっとした親子コーナーがある。柵はないため見守っている必要がある。おむつ替え台や手洗いが近くにあり便利である。	ハード
丸井吉祥寺店	無印良品には、木のおもちゃで遊べる場所がある。柵などはないので見守っている必要はある。	ハード
丸井吉祥寺店	ベビールームは授乳室が3部屋あり充実。おむつ替え台は2か所ある他、ミルクを温められる設備や、流しもある。	ハード
京王キラリナ	ベビールームは割と空いていてきれいで使いやすい。	ハード
東急	授乳室の数が多。ベビーカーごと入って休憩でき、お菓子やベビーフードをあげられるスペースがある。	ハード
〈双子〉	双子の場合、一人ずつ授乳するためにはベビーカーごと授乳室に入れるとよい。	ハード

〈双子〉	双子ベビーカーでは、親も外出先でトイレに行くことは難しい。 トイレ、授乳が不要な2時間程度以内の範囲で外出する。	ハード
	双子は両親で手分けしておむつ替えすることがある。男女トイレそれぞれにベビーカーやおむつ替えベッドなどの乳幼児用設備があるとよい。	ハード
イトーヨーカドー	最近ベビー用のスペースが増えたが、土日は駐車場へ行く人でエレベーターが混む。なかなかベビーカーで乗れない。優先エレベーターをつくってほしい。	ソフト
宿泊施設	旅行は、「子供にやさしい宿」などを調べて利用する。	ソフト
	子ども歓迎の旅館を利用した際、食事会場にクーファン、離乳食の用意があり、寝かせてゆっくり食事ができた。	心のバリアフリー
	授乳室がありますかと聞くと、ホテルの一室を貸してもらえたことがあった。	心のバリアフリー
	旅行先で、キッズルームに、専属スタッフがついているレストランがあり、安心してゆっくり食事ができた。	心のバリアフリー
大学	成蹊大学に散歩で行き、芝生で子どもを遊ばせている。	
公園	家からの近さ、遊具の状況、自動車から遠く安全かという点から選ぶ。	
井の頭文化園	仮に迷子になっても施設内にはいると思えると安心できる。	ハード

2. 現在のバリアフリー化について

鉄 道

場 所	内 容	分 類
〈双子〉	公共交通は、子どもが二人同時に泣いたらどうしようと不安。 電車に乗って外出しようとは思わない。	心のバリアフリー
JR 吉祥寺駅	混雑しており、キラリナまで行くのが大変である。 幅広改札は一か所しかなく、相互通行でなかなか入れない。 数を増やすか、優先であることをアピールしてほしい。	ハード・ソフト
車両	ベビーカーを車いす・ベビーカー用の場所に置けるようになり、利用しやすくなった。	ハード
JR 市内3駅	駅はエレベーターがあり使えるが、(市外の)目的地までベビーカーで行けるか、下調べする必要がある。	

駅	階段しかない時、子どもは抱っこしてくださいと言われるが現実的に難しい。	心のバリアフリー
ベビーカー	双子用ベビーカーについては少しの段差でも持ち上げることは難しく、係員などに行けると言われても行けないことがある。	心のバリアフリー
	子連れで外出する際は荷物が多く、ベビーカーに子どもと荷物を載せているので、階段などを担げる時とできない時がある。	ハード
駅（市外）	エレベーターがない駅で駅員さんに聞いたら、隣の駅まで行ってと言われたことがある。	心のバリアフリー
車内（新幹線）	新幹線で授乳室の近くということで席をとったが、車椅子の利用があると授乳室には利用できないということだった。	ハード・ソフト
バ ス （車両・駅前広場・停留所）		
バス運行路線	乳幼児検診で保健センターを利用するが、境地域から市役所・保健センター方面へのバスがないので困っている。ベビーカーでバスの乗換をするのは負担が大きい。武蔵野営業所から歩いて利用している人が多い。	ハード・ソフト
ベビーカー	バスで移動せざるを得ない場合もあるが、乗車拒否も多い。 運転手のさじ加減で、空いていても断られるときもある。 ベビーカー固定ベルトは使いにくい。	心のバリアフリー ハード
	ノンステップバスしか乗れない。関東バスはワンステップバスが多い。 スロープ板はベビーカーには原則出してくれない。	ハード 心のバリアフリー
タクシー		
ベビーカー	タクシーを利用するためにはベビーカーをたたむ必要があり、その間に子どもたちが動いてしまうので大変である。人が支援してくれることで解決することもある。検診日だけでも支援が得られるとよい。 UD タクシーは縦型の双子ベビーカーでも子どもを乗せたまま乗ることができた。	心のバリアフリー ハード
自転車		
自転車	一番便利。最終的には嵐の日でも自転車で移動するようになった。	ツール
子育て自転車	双子は前後乗せを想定すると後座席は2歳になるまで乗れない。その後すぐ前座席が重量オーバーになる。	ツール

2. 現在のバリアフリー化について

道 路		
場 所	内 容	分 類
自転車	自転車が歩道を通るのは怖い。	心のバリアフリー
自転車通行	子供乗せ自転車で車道を走るのは怖い。追い越す自動車に幅寄せされて怖い思いをしている。 車道を通るのは現実的に難しい道路が多い。一方、歩道は段差が何度もあるなのでハンドルを取られて怖い。 歩行者が多い道路では歩道も走りにくい。	ハード
歩道	女子大通り・五日市街道は歩道が狭い。歩道上に電柱があると、双子用ベビーカーが通れなくて車道にいったん降りることがある。	ハード
自転車用車止め	高架下や公園入口などで自転車用車止めがあり、双子用ベビーカーでは通れないところがある。	ハード
駐輪場	武蔵野市民文化会館横などラック式の駐輪場は、前後子乗せの自転車はタイヤの幅が太く、ラックに入れないところがある。 ラック式の駐輪場では、駐輪前に前の子どもを降ろす必要があるため、ラックに止めている間に迷子になることがある。 子供乗せ自転車用に平置きできるスペースを確保してほしい。	ハード 心のバリアフリー ハード
	自分の他にもう一人、人の手があれば解決できることは多い。各所に支援ボランティアがいるとよい。構造を直さなくても解消される問題は多い。	心のバリアフリー
事業者間の連携		
駅周辺	事前に授乳やおむつ替えを済ませて、子どもが機嫌のいい状態で電車に乗りたい。駅周辺で授乳やおむつ替えなどできるとよい。	ハード
	街中の移動は自転車が一番便利である。駅から離れた場所に住んでいる人も多く、駅まで自転車で行き、駅からベビーカーを使うことができると助かる。	ハード・ソフト
ベビーカー	ベビーカー貸出サービスベビ吉は助かっているが、乗り捨て利用できたらさらによい。	ソフト
情報	駅員は主要な目的地へのバリアフリールートを把握してほしい。最寄りのエレベーターは教えてもらっても、その先がないことがある。	心のバリアフリー

3. 心のバリアフリーについて

場所 / 項目	内 容	分 類
バス車内	泣いている子供を抱っこしており、荷物を取り出せなくて困っていたら、学生が「抱っこしましょうか」と言ってくれた。その後荷物を持っていてくれた。若い学生は声をかけてくれたり、さっと席を譲ってくれることが多い。 抱っこ紐でバスで移動する際、年配の女性に「荷物持っていますか」と言ってもらえることが多い。 ベビーカー+抱っこで外出中、子どもが泣いて子どもを入れ替えたいとき、周囲の人に助けを求めらうことがある。 こちらから周囲の人にお願ひするとやってくれることが多い。	心のバリアフリー
街中	双子というだけで声をかけられることが多く、気持ちが楽になる。	
エレベーター	優先エレベーターがあっても譲ってもらえないことがある。	
バス	双子ベビーカーでも「たたんでください」と言われることがあるが、現実的に不可能である。	
車内	周りの乗客から邪魔だよ、という目で見られて舌打ちされたりする。	
マタニティマーク	妊娠中は、マタニティマークはつけていても、席を譲られることは多くない。コートを着ていると見た目ではわからず気づいてもらえない。 マタニティマークや妊婦の行動への理解や親近感は、経験がなければ無関心なのではないか。	
〈双子〉	双子の妊婦には安定期がなく妊娠後期は自宅安静、入院の人が多いため、まちなかで見かけることは少ないのではないか。	
周辺理解	迷惑をかけないかと周りの目を気にしてびくびく生活している親が多い。子育てが孤育てになっていることで、周囲に理解してもらえる機会が減っている。子どもの行動への理解が進むとよい。 ドイツは子どもの泣き声は騒音ではないという政令が出ている。 そのように理解が進めば人の意識も変わってくると感じる。	
啓発	「泣いてもいいよ」ステッカーなどもある。	
教育	一人っ子が多くなり、親になるまで赤ちゃんを抱いたことがない子どもも多い。小さいころから子育てへの理解を深める機会や教育の機会があるとよい。	
地域支援	高齢者と子供の活動のペースや行動範囲は近い。高齢者も役割を与え	心のバリア

	<p>れば、地域で支援してくれる人も多いのではないか。</p> <p>すくすく泉では、地域住民が中心で子育て支援をしている。</p> <p>子育て世代が次の子育て世代を助ける循環のしくみができるとうい。</p>	フリー
公共サイン（案内板など）		
多機能トイレ	<p>使用者がいると回転が悪いので、いつまで待てば使えるかわからない。</p> <p>使用中の場合、他にどこにあるか近くのトイレの案内があるとよい。</p>	ハード
機能表示	<p>トイレ外からわかるように、女子トイレ内に小便器があるか、男子トイレ内におむつ替えシートがあるか、などの表示が欲しい。</p>	ハード
優先表示	<p>幅広改札への優先表示をしてほしい。</p> <p>優先エレベーターの表示を増やしてほしい。エレベーターは階段で行けない人が乗るものという啓発を進めてほしい。</p>	ソフト 心のバリア フリー
その他		
情報収集	<p>外出の際は、乳幼児用設備があるかどうか下調べをして、行動のシミュレーションをしてから行動する。</p>	
地図	<p>ベビーカーで行ける情報が入手できるまち歩きマップがあるとよい。</p>	ソフト
アプリ	<p>市内の子育て関連設備の整備状況がわかるアプリがあるとよい。</p> <p>東京メトロが出しているベビーメトロというアプリは参考になる。</p> <p>授乳室検索アプリ「ママパパマップ」というのがあり参考にしている</p> <p>口コミ投稿型のアプリは便利であり、武蔵野市内専用のものであれば、みんなで情報を入れ合って活用すると思う。</p>	ソフト ソフト