

バリアフリー整備に関する利用者アンケートの結果

1. 調査の概要

(1) 調査の目的と位置づけ

本アンケート調査は、「さいたま市バリアフリー基本構想」に示す段階的・継続的な取組（スパイラルアップ）の一環として、利用者目線での利便性向上に関する実感や地区全体の意見を収集し、バリアフリー化の促進に役立てることを目的とするものです。

アンケート調査は段階的に調査を繰り返し、実施方法を確立していくこととしており、今年度は対象地区および対象者を限定して調査を実施しました。

(2) 調査概要

① 調査方法

- ・昨年度、専門部会にて検討・確認したアンケート票を用いて実施
- ・専門部会に参加いただいている団体を通じて、当事者の方に回答を依頼

② 対象地区

- ・大宮駅周辺

③ 調査期間

- ・令和5年7月3日～8月10日（約1か月間）

④ 回答者数

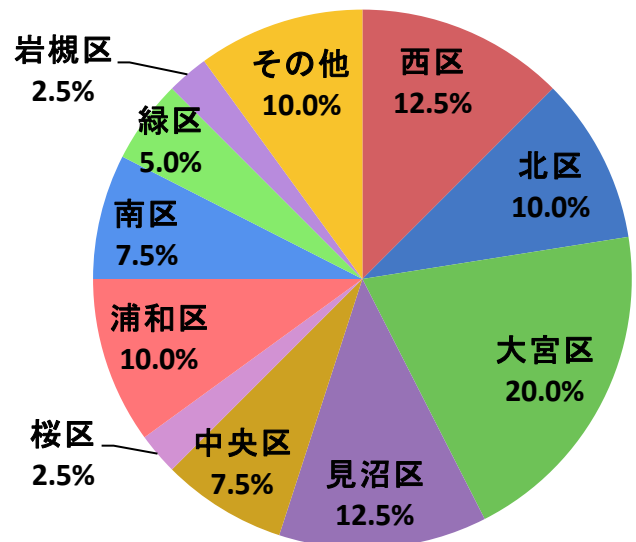
- ・配布：50票　回収：40票（回収率80%）

(3) 回答者の状況

① 居住地

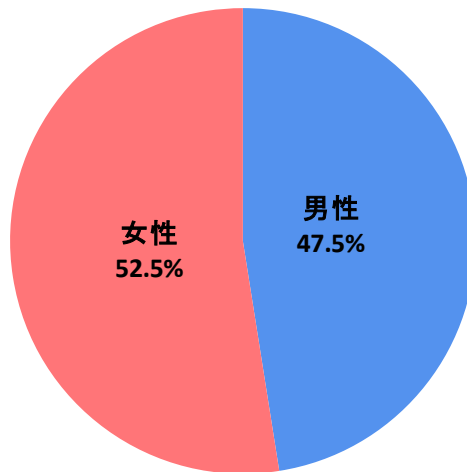
- ・市内全域にお住まいの方から回答、
- ・大宮区が8人で最も多い

項目	回答数	割合
西区	5	12.5%
北区	4	10.0%
大宮区	8	20.0%
見沼区	5	12.5%
中央区	3	7.5%
桜区	1	2.5%
浦和区	4	10.0%
南区	3	7.5%
緑区	2	5.0%
岩槻区	1	2.5%
その他	4	10.0%
無回答	0	0.0%
合計	40	100.0%



② 性別

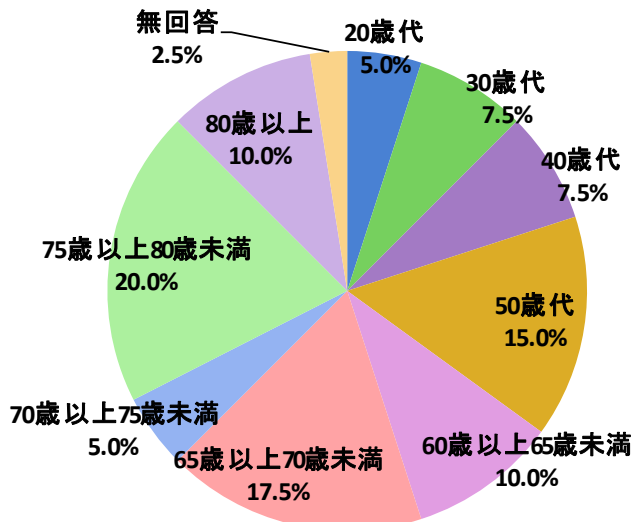
項目	回答数	割合
男性	19	47.5%
女性	21	52.5%
回答しない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	40	100.0%



③ 年齢

・ 65 歳以上の方が 21 人で 52.5%を占める

項目	回答数	割合
20歳未満	0	0.0%
20歳代	2	5.0%
30歳代	3	7.5%
40歳代	3	7.5%
50歳代	6	15.0%
60歳以上65歳未満	4	10.0%
65歳以上70歳未満	7	17.5%
70歳以上75歳未満	2	5.0%
75歳以上80歳未満	8	20.0%
80歳以上	4	10.0%
無回答	1	2.5%
合計	40	100.0%



④ 地区内でよく利用するエリア

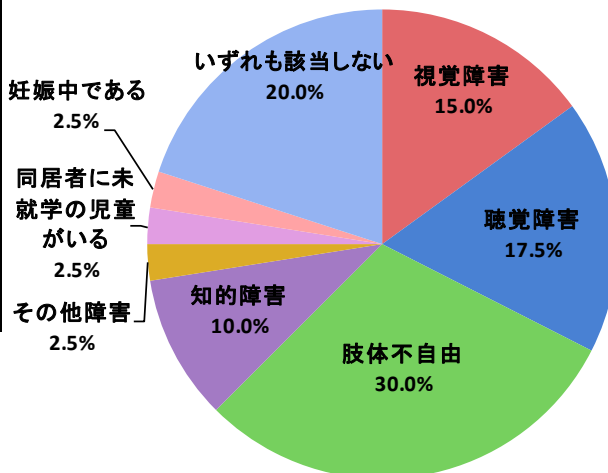
回答者総数: 40

項目	回答数
大宮駅東側エリア	20
大宮駅西側エリア	16
どちらのエリアもあまり利用しない	9
無回答	0
合計	45

⑤ ご自身の状況

・ 障害のある方が 30 名、子育ての方が 2 名、いずれも該当しない（高齢者）の方が 8 名。

項目	回答数	割合
視覚障害	6	15.0%
聴覚障害	7	17.5%
肢体不自由	12	30.0%
知的障害	4	10.0%
その他障害	1	2.5%
同居者に未就学の児童がいる	1	2.5%
妊娠中である	1	2.5%
いずれも該当しない	8	20.0%
合計	40	100.0%

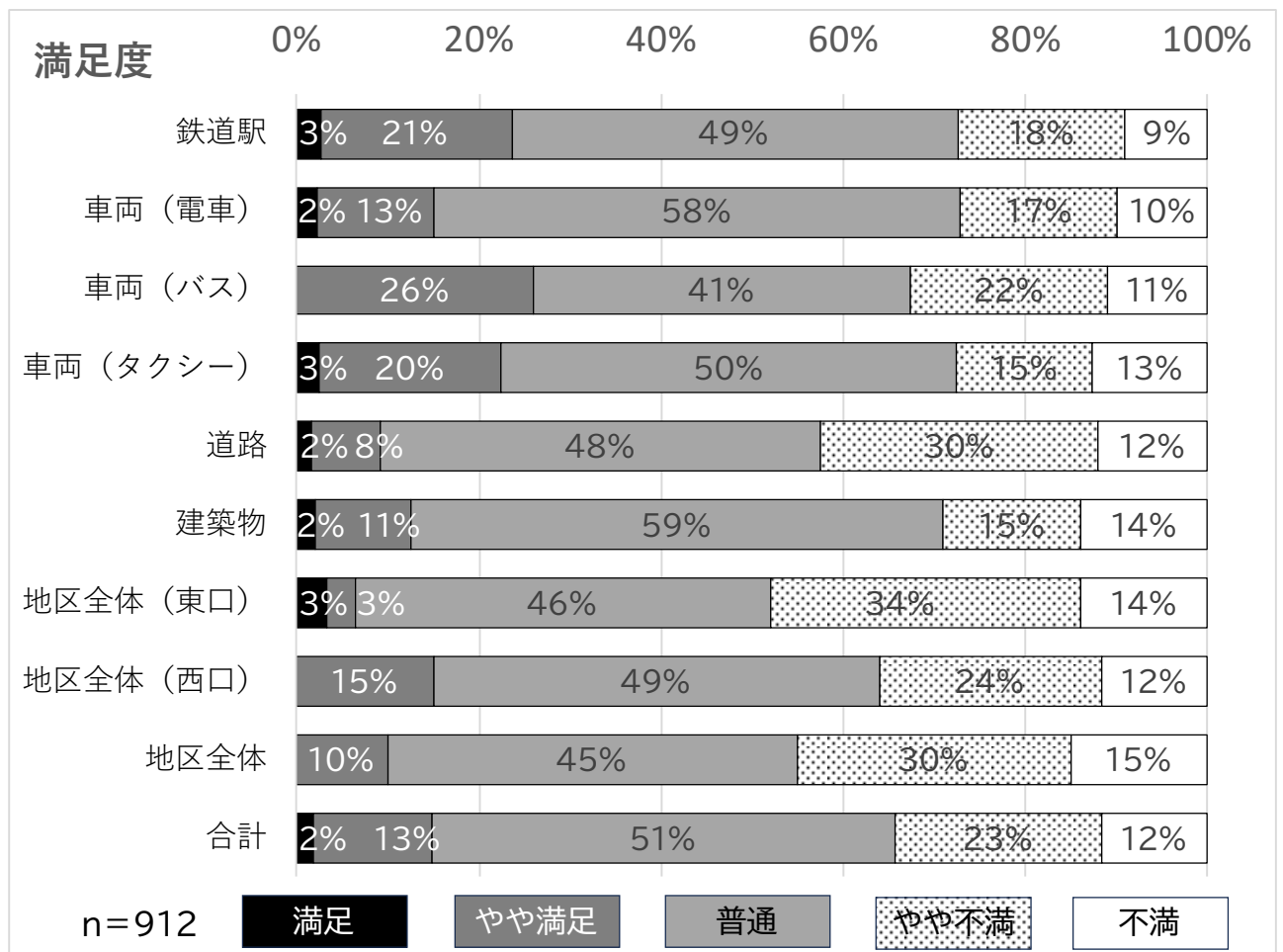


2. 全体の傾向

(1) 現状に対する「満足度」

- ・各項目とも「普通」の占める割合が50%前後で非常に大きい
- ・各項目とも「不満」「やや不満」の占める割合の合計が「満足」「やや満足」の合計よりも大きく、特に、「道路」「地区全体（東口）」「地区全体」で40%以上と高い

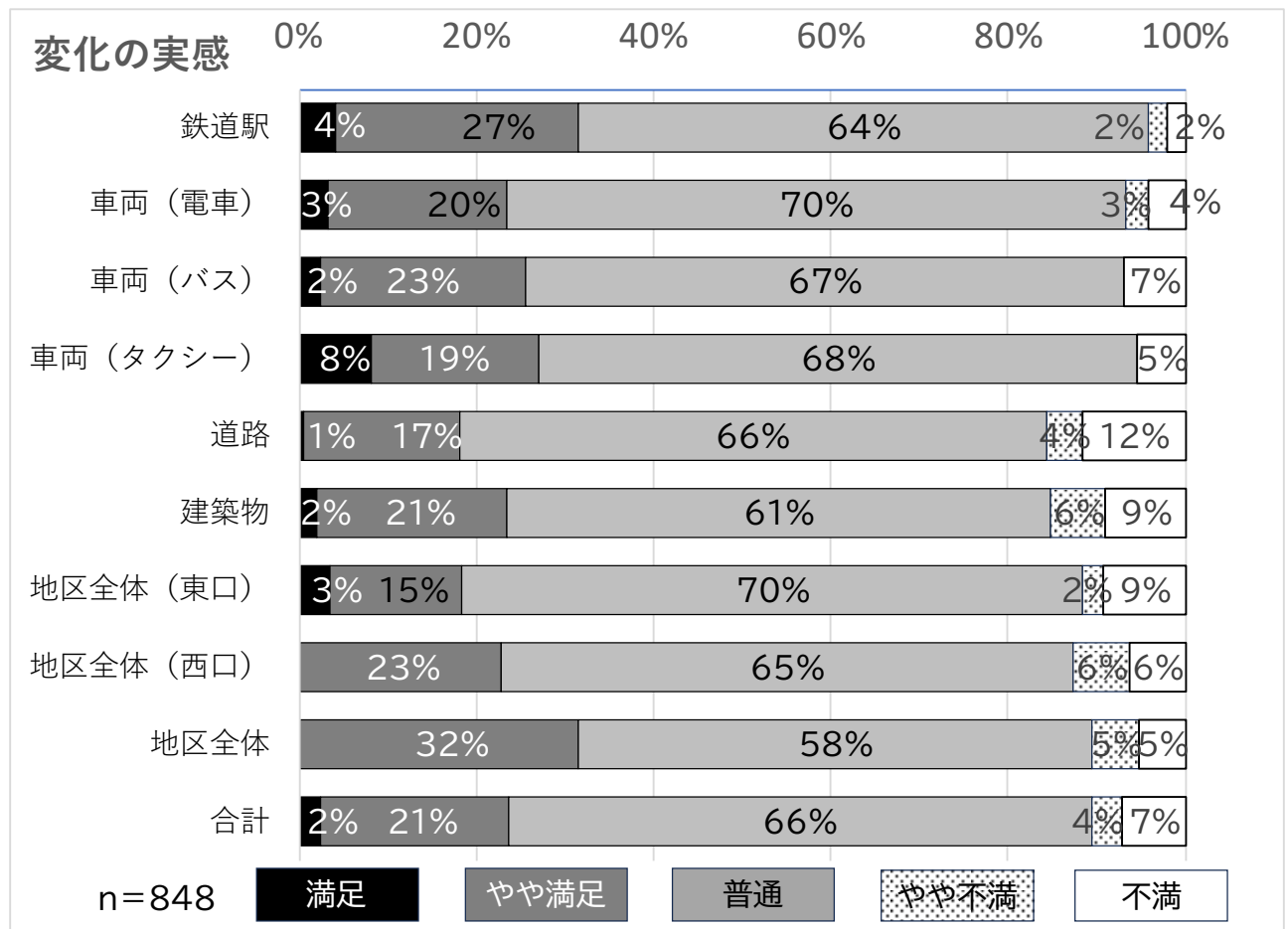
			満足度回答数					計
			満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
1.	1)~5)	鉄道駅	4	33	77	29	14	157
2.	1)~4)	車両（電車）	3	17	77	23	13	133
	5)~6)	車両（バス）	0	12	19	10	5	46
	7)~8)	車両（タクシー）	1	8	20	6	5	40
3.	1)~7)	道路	3	14	89	56	22	184
4.	1)~6)	建築物	3	16	89	23	21	152
5.		地区全体（東口）	3	3	43	32	13	94
		地区全体（西口）	0	13	42	21	10	86
		地区全体	0	2	9	6	3	20
合計			17	118	465	206	106	912



(2) 5年前からの「変化」の実感

- ・満足度と同様に、各項目とも「変わらない」の占める割合が58~70%で非常に大きい
- ・各項目とも「悪くなった」「やや悪くなった」よりも「良くなった」「やや良くなった」の合計のほうが大きく、プラスの印象を持っている方が多い

			変化の実感回答数					計
			良くなった	やや良くなった	変わらない	やや悪くなった	悪くなった	
1.	1)~5)	鉄道駅	6	40	94	3	3	146
2.	1)~4)	車両（電車）	4	24	84	3	5	120
	5)~6)	車両（バス）	1	10	29	0	3	43
	7)~8)	車両（タクシー）	3	7	25	0	2	37
3.	1)~7)	道路	1	30	114	7	20	172
4.	1)~6)	建築物	3	31	89	9	13	145
5.		地区全体（東口）	3	13	61	2	8	87
		地区全体（西口）	0	18	51	5	5	79
		地区全体	0	6	11	1	1	19
合計			21	179	558	30	60	848



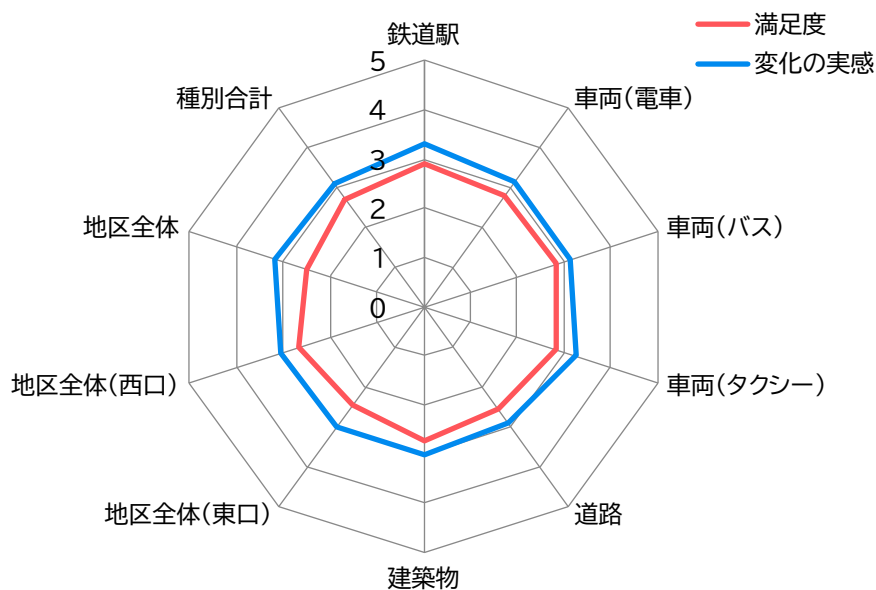
(3) 項目別の指標値の傾向

回答を以下のとおり点数化して指標値を算出（平均3点）

満足度	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
変化の実感	良くなった	やや良くなった	変わらない	やや悪くなった	悪くなった
評価点	5点	4点	3点	2点	1点

- ・全体（種別合計）の満足度 【2.71】 ⇒やや不満としている回答が多い
- ・全体（種別合計）の変化の実感【3.08】 ⇒変化の実感がない（やや良くなっている）回答が多い
- ・指標値の高い施設種別 ⇒「鉄道駅」、「車両（電車、バス、タクシー）」
- ・指標値の低い施設種別 ⇒「道路」、「地区全体」

施設種別	評価指標値（平均3点）			
	満足度	n	変化の実感	n
鉄道駅	2.90	157	3.29	146
車両（電車）	2.80	133	3.16	120
車両（バス）	2.83	46	3.14	43
車両（タクシー）	2.85	40	3.24	37
道路	2.57	184	2.91	172
建築物	2.72	152	3.01	145
地区全体（東口）	2.48	94	3.01	87
地区全体（西口）	2.67	86	3.04	79
地区全体	2.50	20	3.16	19
種別合計	2.71	912	3.08	848

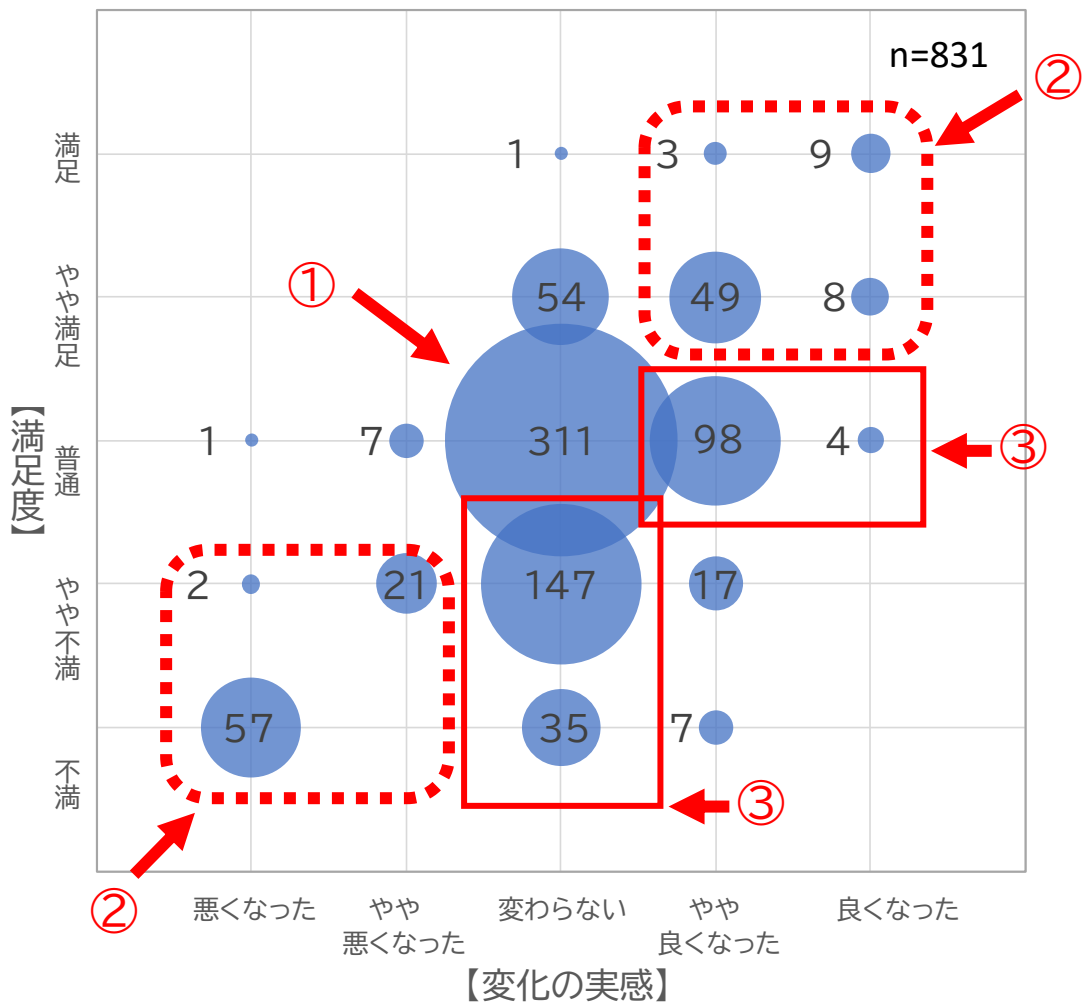


(4) 満足度と変化の実感の関係

満足度と変化の実感の両方に回答のあったもの (n=831) を対象に相関関係を整理

- ① 満足度は「普通」、変化の実感は「変わらない」という回答が 311 件 (37.4%) と多い
- ② 満足度が高い場合は変化の実感も「良くなった」という回答が多く、満足度が低い場合は変化の実感も「悪くなった」という回答が多い
- ③ 満足度が「普通」の場合は変化の実感はずいぶんプラスイメージ（良くなった、やや良くなった）が多く、変化の実感が「変わらない」の場合はマイナスイメージ（不満、やや不満）が多い

		変化の実感					計
		悪くなった	やや悪くなった	変わらない	やや良くなった	良くなった	
満足度	満足	0	0	1	3	9	13
	やや満足	0	0	54	49	8	111
	普通	1	7	311	98	4	421
	やや不満	2	21	147	17	0	187
	不満	57	0	35	7	0	99
	計		60	28	548	174	21



(5) 設問項目別回答数と評価指標値

- ①全体の傾向と同様に、満足度は「普通」が、変化の実感は「変わらない」が多い
- ②「満足」、「不満」や「良くなった」、「悪くなった」の極端な回答は少ないが、中でも評価指標値が低くなる「満足」、「よくなった」の回答の方が、「不満」「悪くなった」よりも少ない
- ③鉄道駅の満足度が中間値（3点）未満であるものの、他の項目に比べて各項目とも比較的评价が高くなっている、変化の実感の評価も高くなっている
- ④乗り物（電車・バス・タクシー）の満足度もほとんどが中間値（3点）未満であるものの、変化の実感ほとんどの項目が中間値を上回っていて高い評価となっている

- ⑤道路や地区全体（東口）、地区全体で満足度の評価が比較的低い項目がみられる
- ⑥特に道路の「バス停の利用のしやすさ」、「ベンチ、休憩施設の利用のしやすさ」の満足度が低くなっている、変化の実感も中間値（3点）よりも低い
- ⑦建築物では「案内所、案内板、標識、サイン等の案内のわかりやすさ」、「駐車場の車いす使用者専用駐車スペースの利用のしやすさ」の満足度が低くなっている、変化の実感も中間値（3点）よりも低い
- ⑧満足度が中間値（3点）未満でも、変化の実感では中間値以上となっている項目が多く、バリアフリー化の取組の進捗（＝バリアフリー化が進んでいる）は一定の評価を得ていることがうかがえる

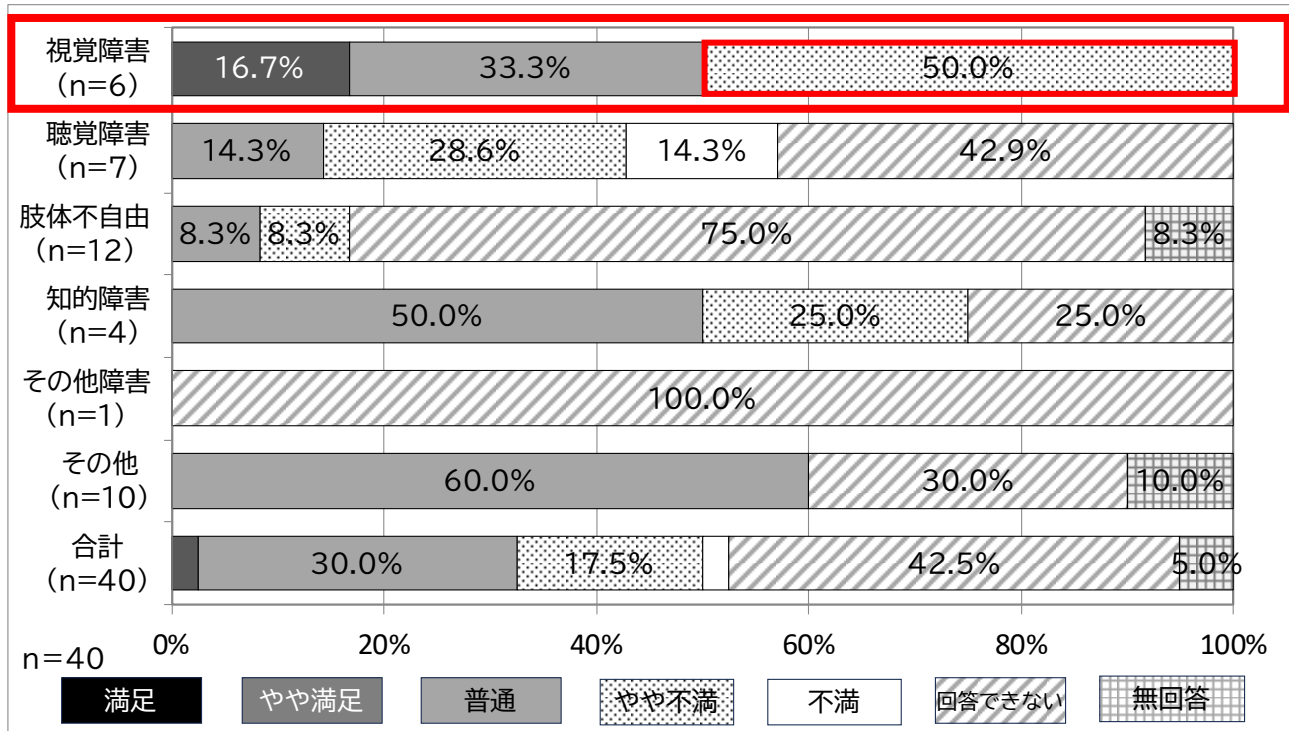
施設種別	移動等円滑化に関する設問項目	満足度回答数					計	変化の実感回答数					計	評価指標値（平均3点）	
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満		良くなった	やや良くなった	変わらない	やや悪くなった	悪くなった		満足度	変化の実感
鉄道駅	③ ホーム上の移動や待機のしやすさ	1	6	19	6	2	34	2	10	21	0	0	33	2.94	3.42
	階段やエレベーターでの上下移動のしやすさ	0	9	14	12	1	36	2	10	21	0	0	33	2.86	3.42
	改札口や通路の通行のしやすさ	1	7	18	5	4	35	1	11	19	1	1	33	2.89	3.30
	車いす使用者用トイレや授乳室等の利用のしやすさ	1	2	13	1	2	19	0	3	15	0	0	18	2.95	3.17
	現地でのサイン、電光掲示、放送等の案内のわかりやすさ	1	9	13	5	5	33	1	6	18	2	2	29	2.88	3.07
車両（電車）	電車の乗り降りのしやすさ	2	5	22	5	1	35	2	4	26	0	0	32	3.06	3.25
	車両内の優先席、優先スペースの利用のしやすさ	0	6	19	5	2	32	1	7	21	0	0	29	2.91	3.31
	車両内の電光掲示板、車内放送等の案内のわかりやすさ	0	4	21	5	5	35	1	7	20	0	3	31	2.69	3.10
	④ 電車を利用する際の駅係員の対応、介助の受けやすさ	1	2	15	8	5	31	0	6	17	3	2	28	2.55	2.96
車両（バス）	ノンステップバスの利用のしやすさ	0	6	9	5	3	23	1	4	14	0	2	21	2.78	3.10
	バスを利用する際の運転手の対応、介助の受けやすさ	0	6	10	5	2	23	0	6	15	0	1	22	2.87	3.18
車両（タクシー）	ユニバーサルデザインタクシーの利用のしやすさ	0	5	6	2	3	16	2	3	9	0	1	15	2.81	3.33
	タクシーを利用する際の運転手の対応、介助の受けやすさ	1	3	14	4	2	24	1	4	16	0	1	22	2.88	3.18
道路	歩道の通行のしやすさ（歩道の幅や段差、勾配など）	1	1	16	12	3	33	0	5	22	1	3	31	2.55	2.94
	歩道の視覚障害者誘導用ブロックの設置	0	1	12	7	1	21	0	4	13	1	1	19	2.62	3.05
	西口ペDESTリアンデッキの通行のしやすさ（床面の凹凸、劣化など）	0	3	14	6	3	26	0	5	14	2	3	24	2.65	2.88
	案内板、標識、サイン等の案内のわかりやすさ	0	3	16	8	2	29	0	5	18	1	3	27	2.69	2.93
	⑥ バス停の利用のしやすさ（ベンチ、上屋、乗降口との段差等）	0	2	9	12	5	28	0	3	18	1	4	26	2.29	2.77
	ベンチ、休憩施設の利用のしやすさ	0	0	11	8	6	25	0	4	16	0	4	24	2.20	2.83
建築物	交差点における音響式信号機の設置状況	2	4	11	3	2	22	1	4	13	1	2	21	3.05	3.05
	通路、出入口の通行のしやすさ（幅や段差、勾配など）	0	3	22	3	4	32	0	8	20	1	2	31	2.75	3.10
	階段やエレベーターでの上下移動のしやすさ	0	5	19	4	4	32	0	8	19	1	3	31	2.78	3.03
	車いす使用者用トイレや授乳室等の利用のしやすさ	1	2	8	4	2	17	1	1	11	1	1	15	2.76	3.00
	案内所、案内板、標識、サイン等の案内のわかりやすさ	0	2	16	6	4	28	0	4	18	2	2	26	2.57	2.92
	⑦ 駐車場の車いす使用者専用駐車スペースの利用のしやすさ	0	1	9	3	4	17	0	4	9	1	3	17	2.41	2.82
地区全体（東口）	窓口職員、係員の対応、介助の受けやすさ	2	3	15	3	3	26	2	6	12	3	2	25	2.92	3.12
	駅や施設相互間の移動のしやすさ、歩きやすさ	1	1	16	9	5	32	1	5	20	1	3	30	2.50	3.00
	駅と駅前広場における鉄道とバス・タクシーの乗り継ぎのしやすさ	1	1	17	7	4	30	1	5	19	1	2	28	2.60	3.07
地区全体（西口）	東口エリア全体のバリアフリーのまちづくりに関して	1	1	10	16	4	32	1	3	22	0	3	29	2.34	2.97
	駅や施設相互間の移動のしやすさ、歩きやすさ	0	6	13	8	3	30	0	7	18	1	2	28	2.73	3.07
	駅と駅前広場における鉄道とバス・タクシーの乗り継ぎのしやすさ	0	4	12	7	3	26	0	5	16	2	1	24	2.65	3.04
地区全体	西口エリア全体のバリアフリーのまちづくりに関して	0	3	17	6	4	30	0	6	17	2	2	27	2.63	3.00
地区全体	インターネットによる駅や乗り物、施設などのバリアフリー情報に関して	0	2	9	6	3	20	0	6	11	1	1	19	2.50	3.16
鉄道駅	小計	4	33	77	29	14	157	6	40	94	3	3	146	2.90	3.29
車両（電車）	小計	3	17	77	23	13	133	4	24	84	3	5	120	2.80	3.16
車両（バス）	小計	0	12	19	10	5	46	1	10	29	0	3	43	2.83	3.14
車両（タクシー）	小計	1	8	20	6	5	40	3	7	25	0	2	37	2.85	3.24
道路	小計	3	14	89	56	22	184	1	30	114	7	20	172	2.57	2.91
建築物	小計	3	16	89	23	21	152	3	31	89	9	13	145	2.72	3.01
地区全体（東口）	小計	3	3	43	32	13	94	3	13	61	2	8	87	2.48	3.01
地区全体（西口）	小計	0	13	42	21	10	86	0	18	51	5	5	79	2.67	3.04
地区全体	小計	0	2	9	6	3	20	0	6	11	1	1	19	2.50	3.16
合計		17	118	465	206	106	912	21	179	558	30	60	848	2.71	3.08

3. 特徴的な回答結果

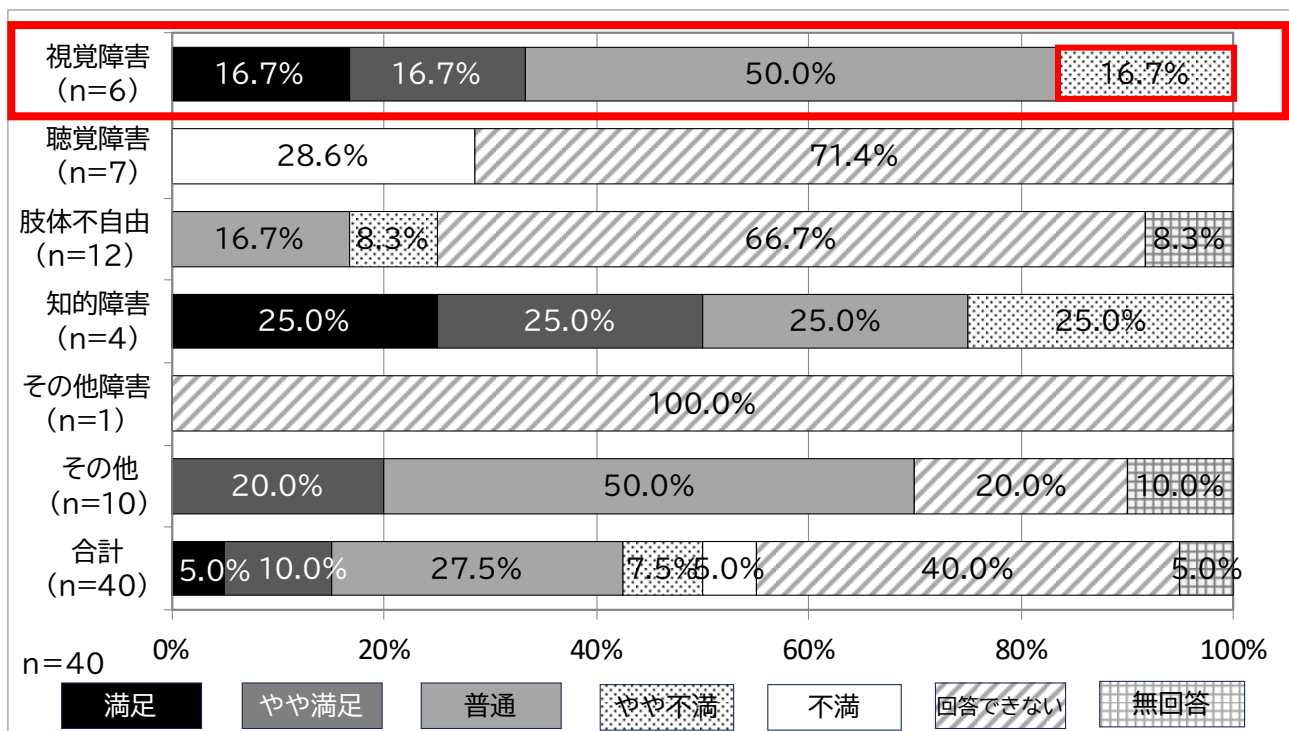
(1) 視覚障害者の道路の歩きやすさについて

- ・視覚障害者誘導用ブロックの設置状況に関しては5割がやや不満を感じている
- ・音響式信号機の設置状況に関しては、2割弱がやや不満となっており、ブロックよりも不満の割合は小さい

③道路 2)歩道の視覚障害者誘導用ブロックの設置状況



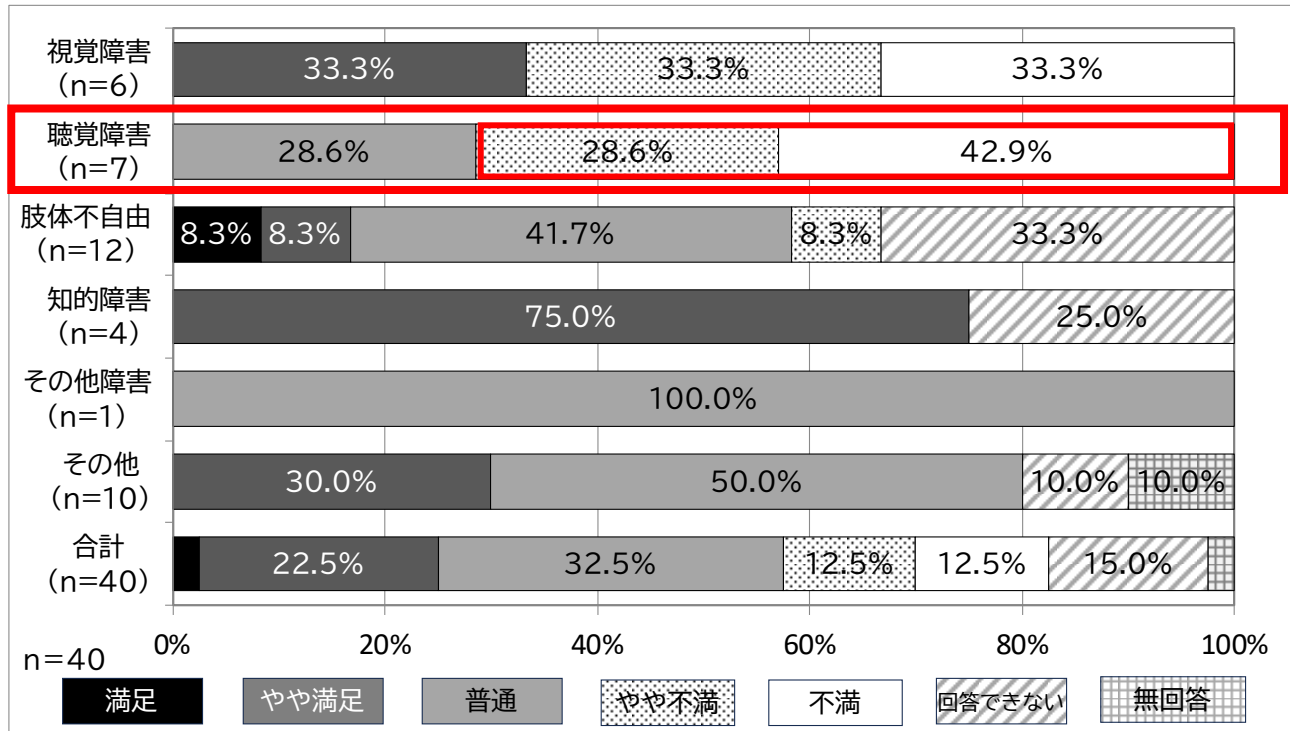
③道路 7) 交差点における音響式信号機の設置状況



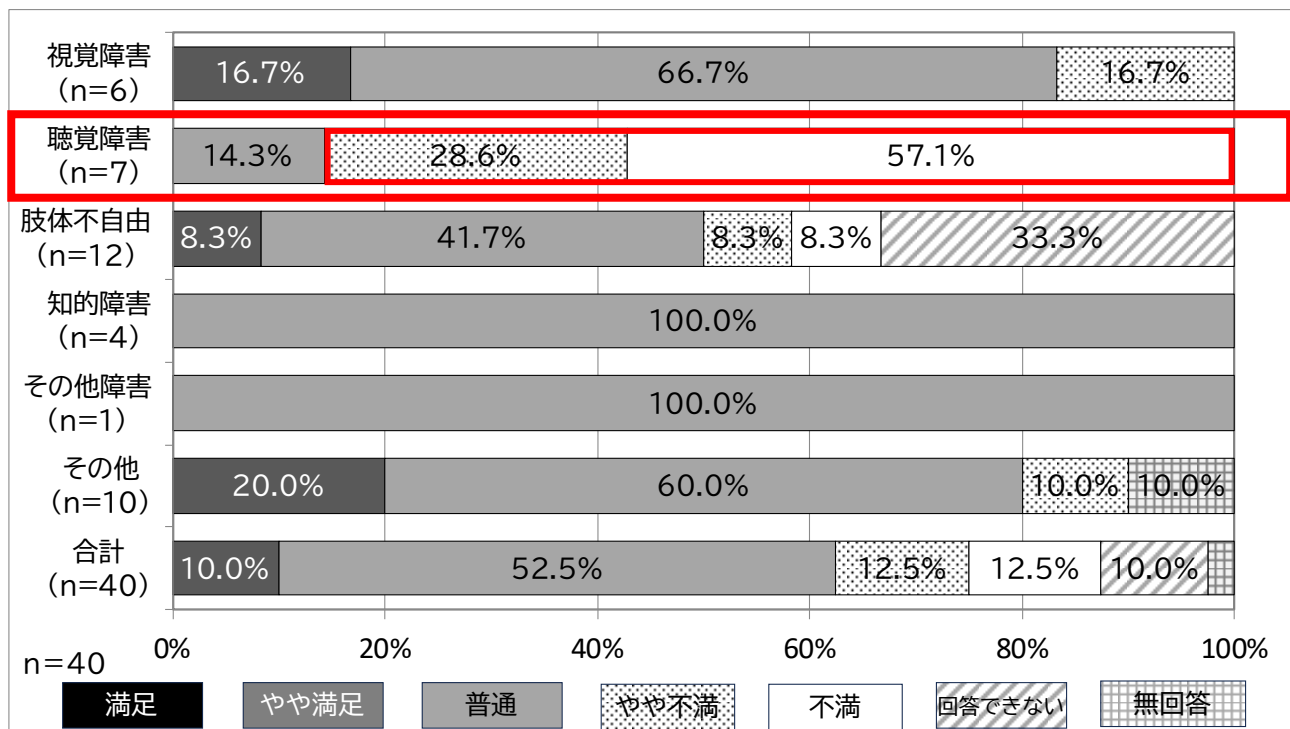
(2) 聴覚障害者の案内、係員の介助について

- ・案内のわかりやすさに関して、聴覚障害者の不満、やや不満の割合が高く、文字情報による案内が不足している可能性が考えられる
- ・電車、バス、建築物ともに運転手・窓口職員の対応、介助の受けやすさで不満、やや不満の割合が高い
- ・外見では判断しにくいいため、運転手・窓口職員の対応・介助が遅れる（気が付いていない）可能性が考えられる。

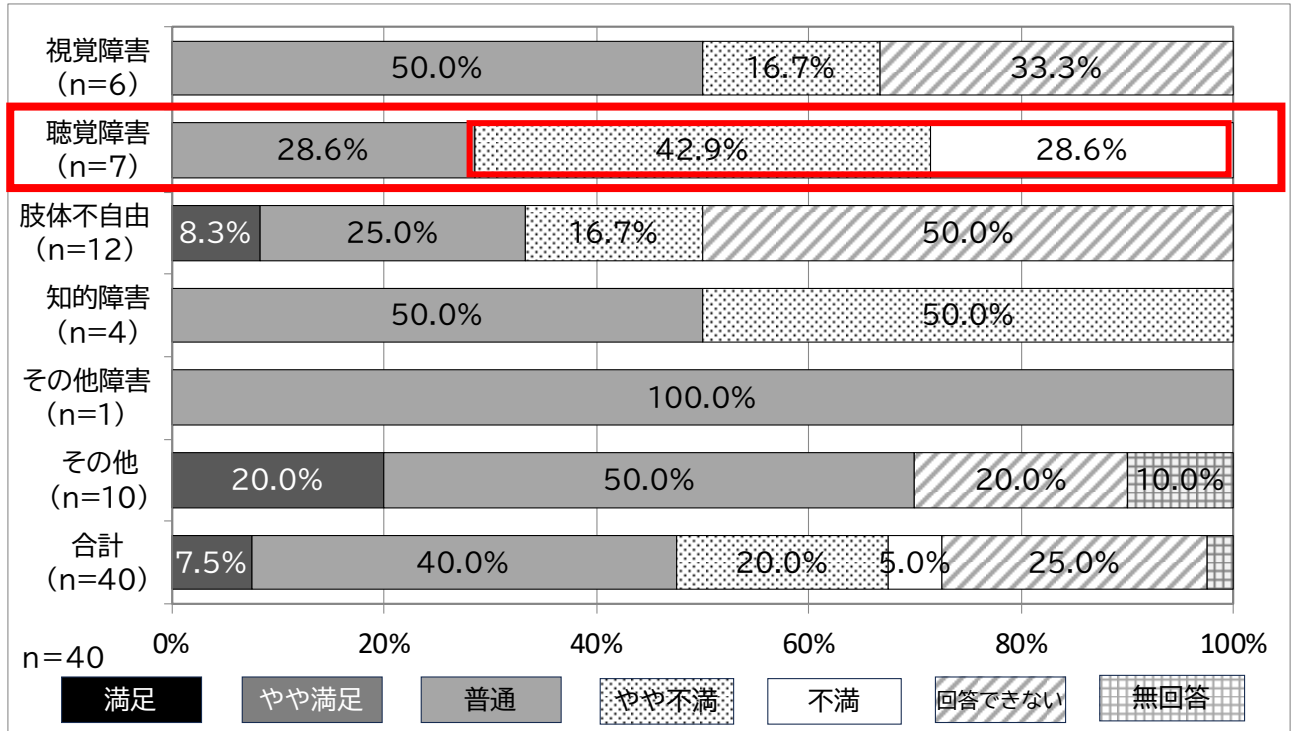
①鉄道駅 5)現地でのサイン、電光掲示、放送等の案内のわかりやすさ



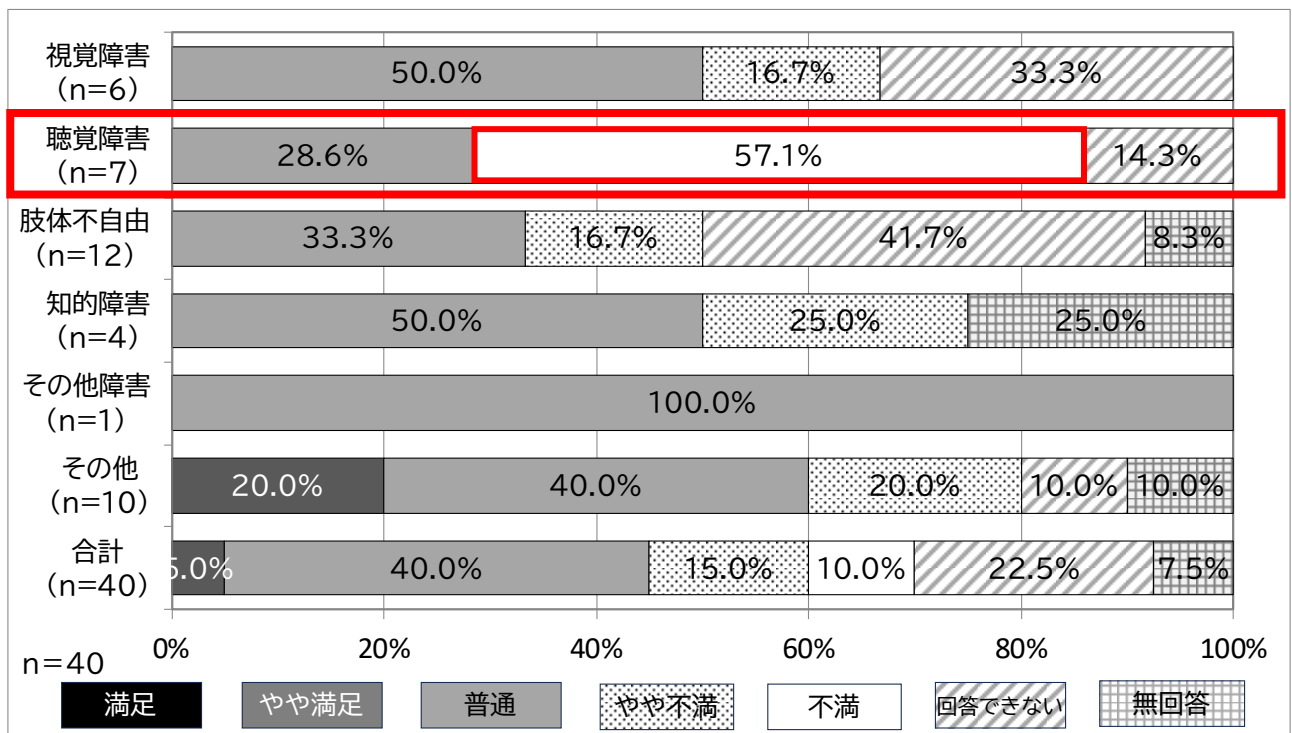
②乗り物（電車） 3)車両内の電光掲示板、車内放送等の案内のわかりやすさ



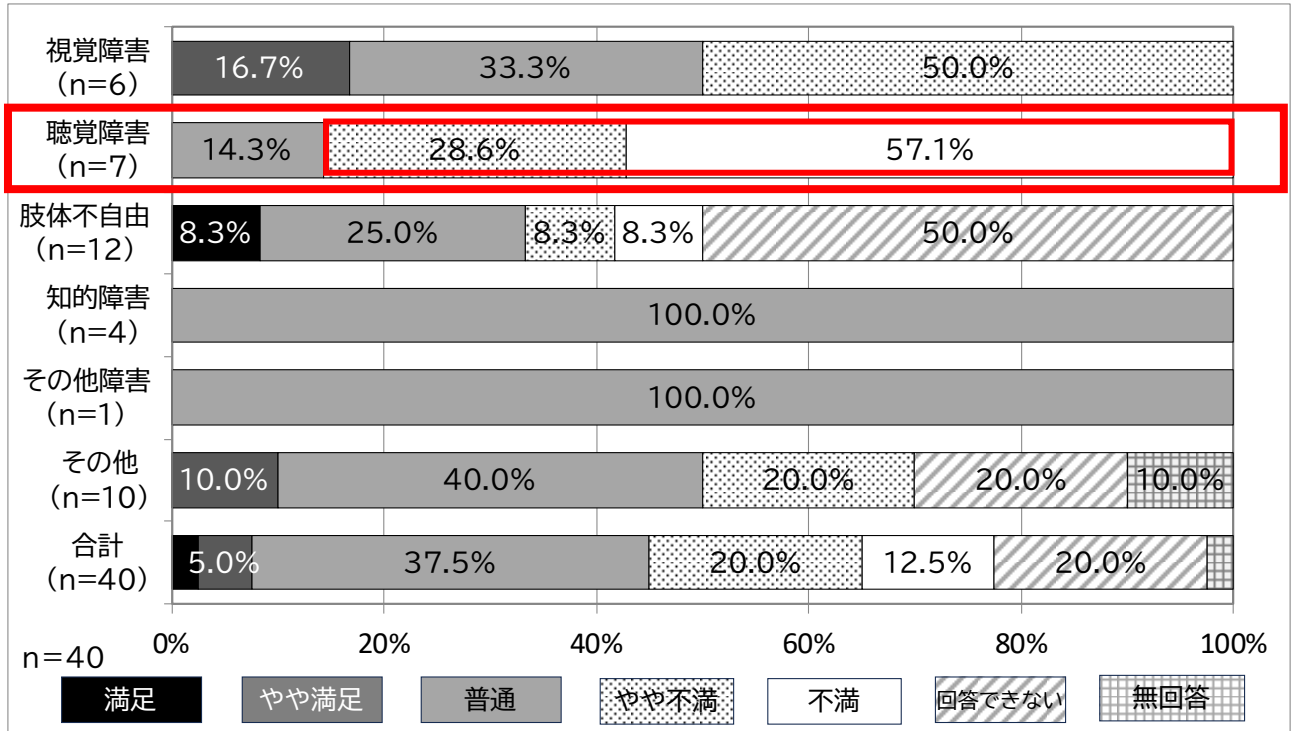
③道路 4)案内板、標識、サイン等の案内のわかりやすさ



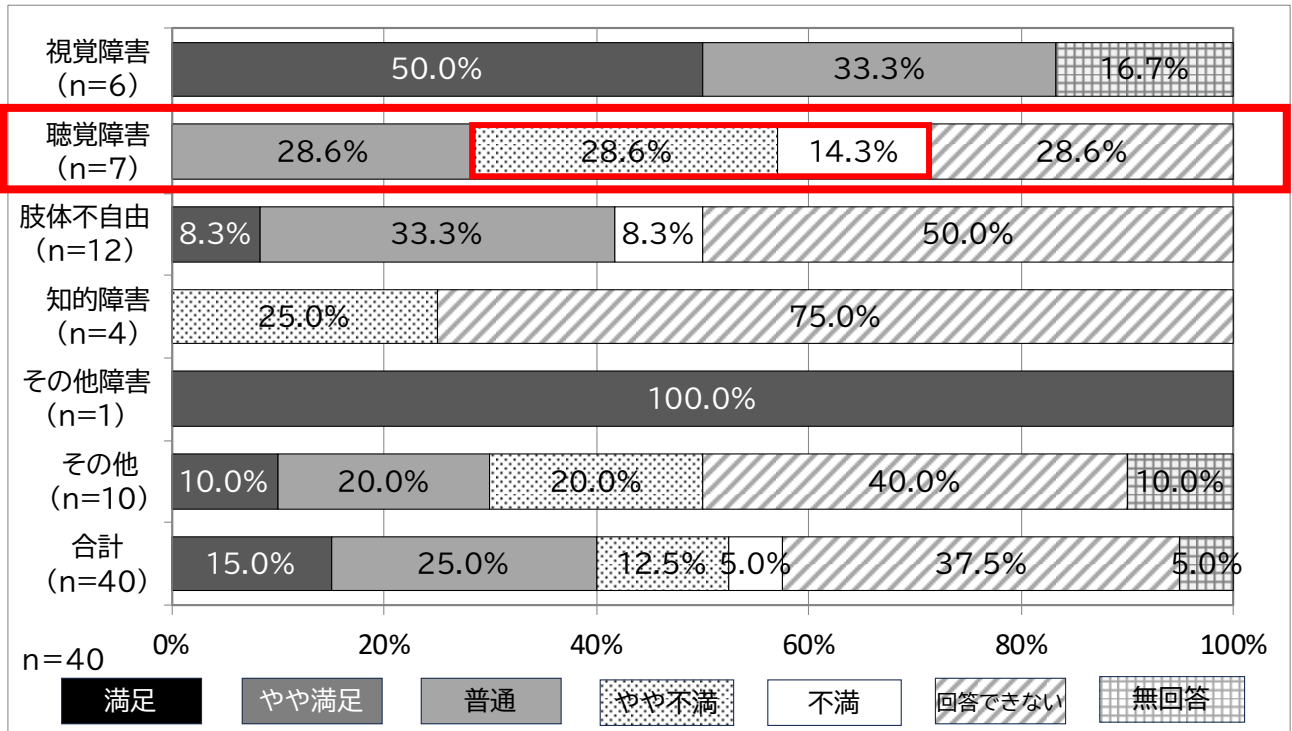
④建築物 4)案内所、案内板、標識、サイン等の案内のわかりやすさ



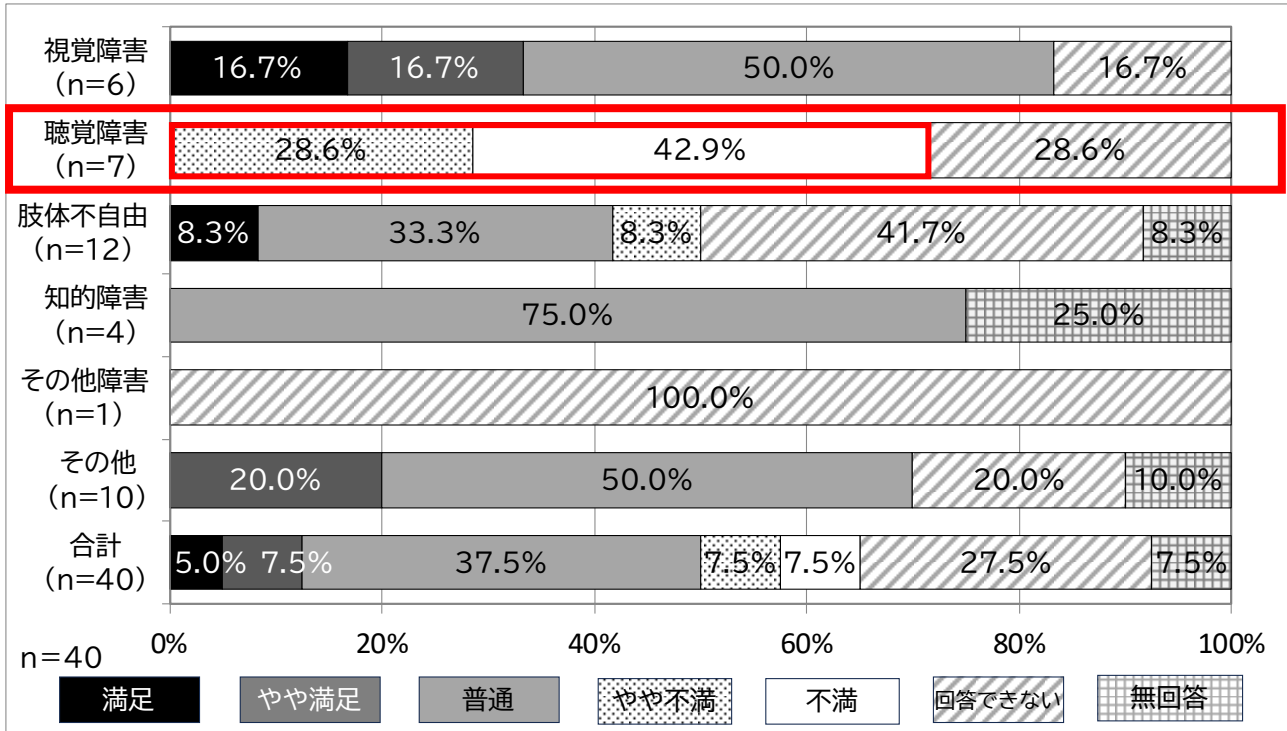
②乗り物（電車） 4) 電車を利用する際の駅係員の対応、介助の受けやすさ



②乗り物（バス） 6) バスを利用する際の運転手の対応、介助の受けやすさ



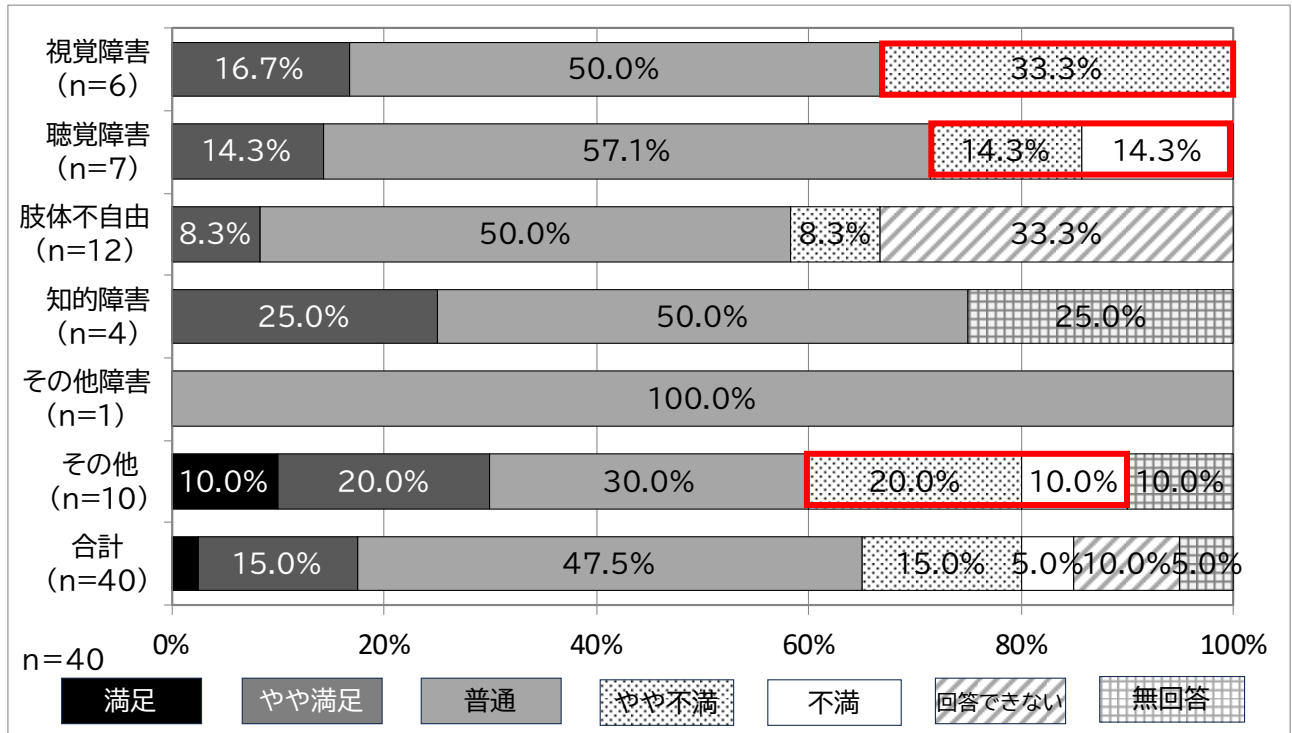
④建築物 6)窓口職員、係員の対応、介助の受けやすさ



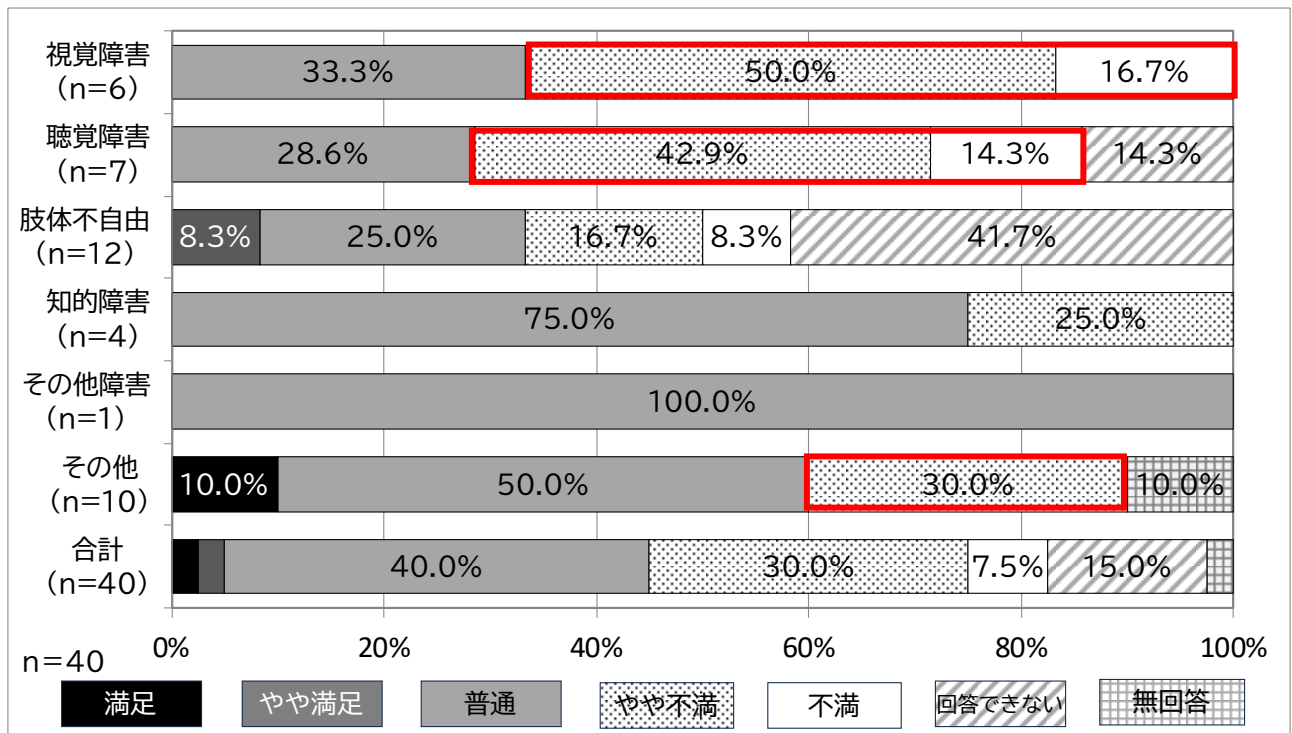
(3) 駅や道路における移動のしやすさ

- ・ 鉄道駅のホーム上、道路の歩道、西口ペDESTリアンデッキにおける不満、やや不満の合計を見ると、視覚障害者及び聴覚障害者の割合が高く、その他（高齢者・子育て層）も比較的高い

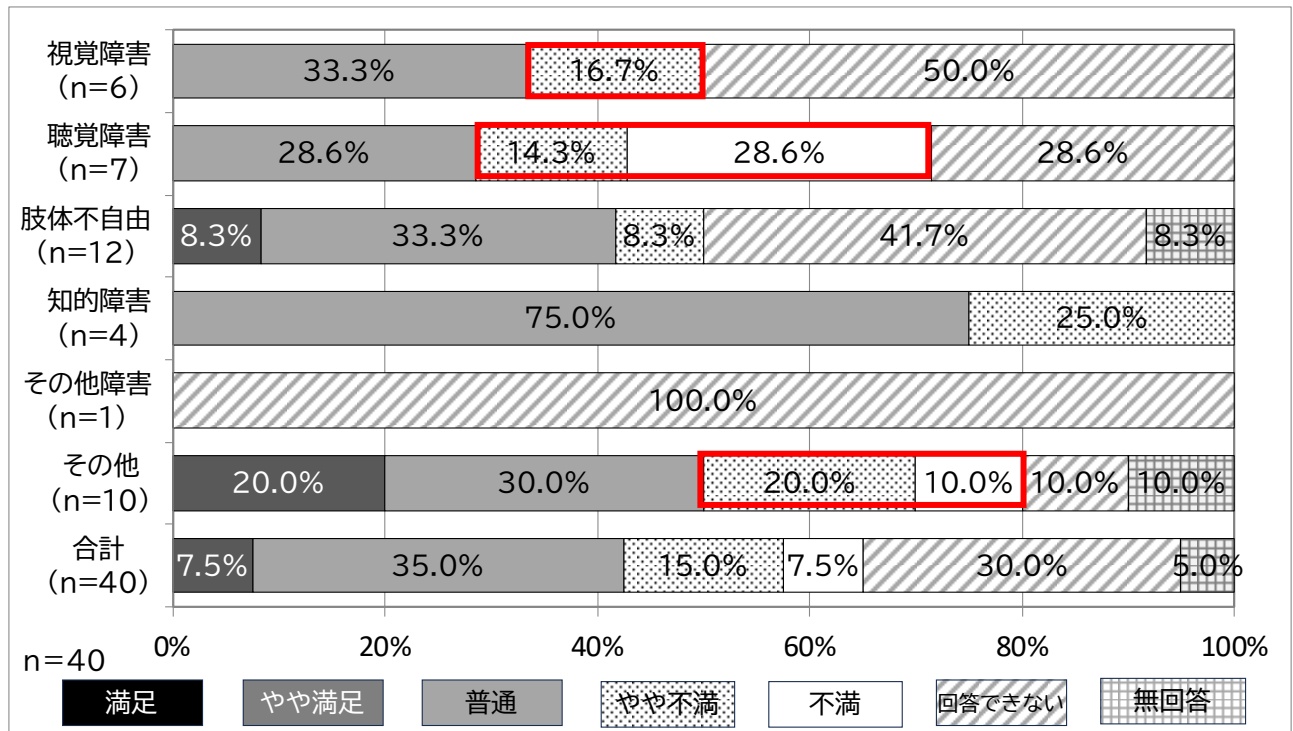
① 鉄道駅 1) ホーム上の移動や待機のしやすさ



③ 道路 1) 歩道の通行のしやすさ (歩道の幅や段差、勾配など)



③道路 3)西口ペDESTリアンデッキの通行のしやすさ (床面の凹凸、劣化など)

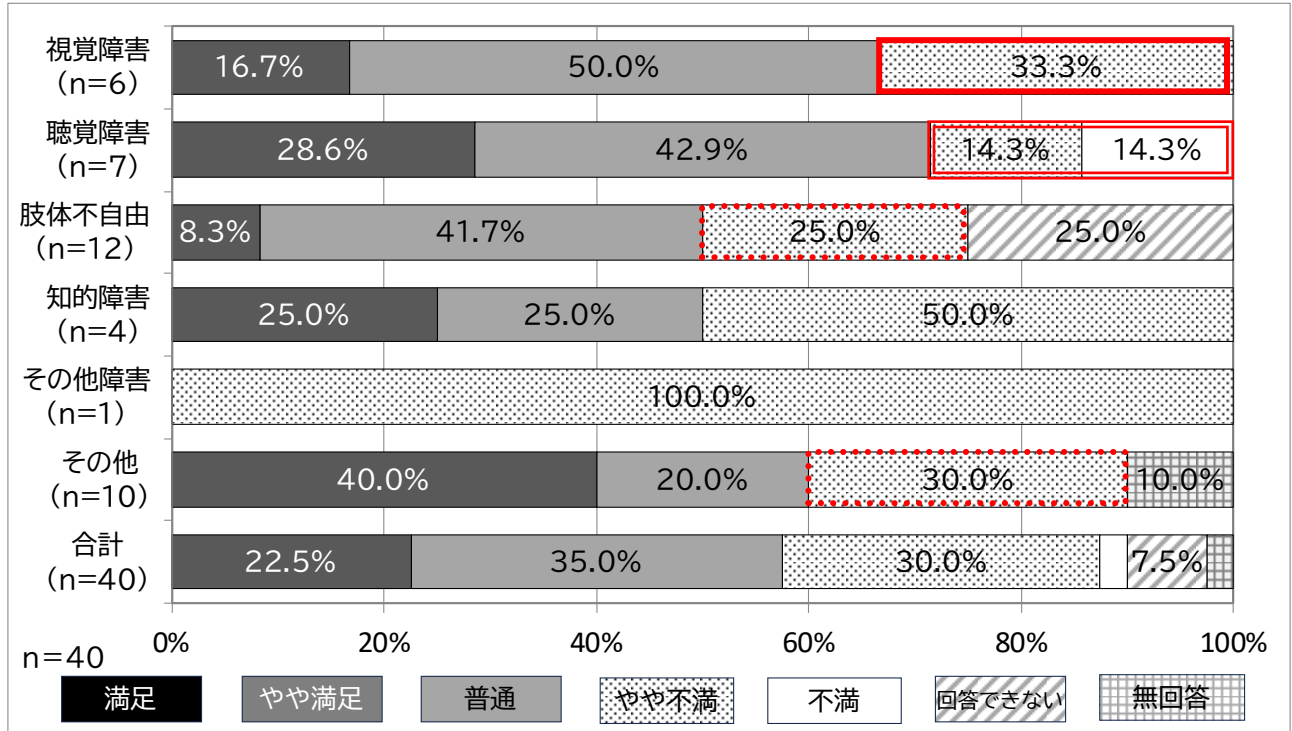


(4) 階段、エレベーターでの上下移動について

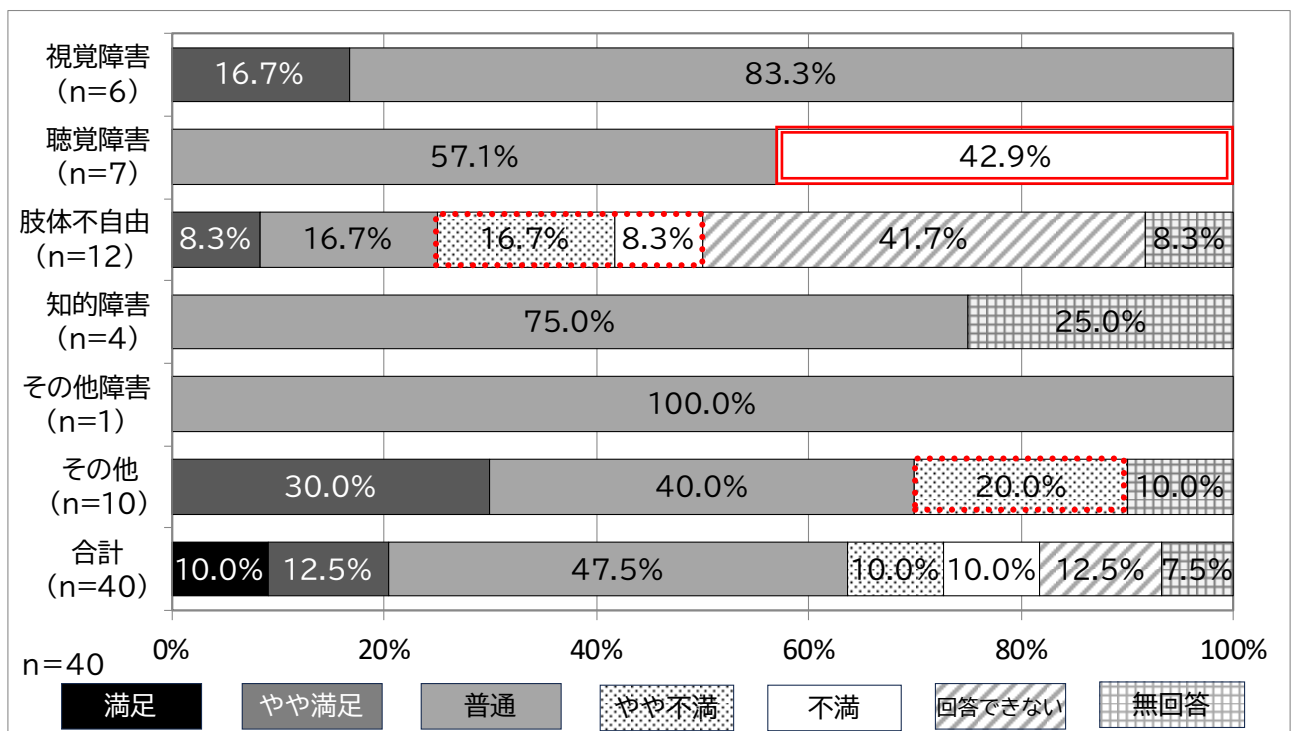
- ・視覚障害 ⇒ 鉄道駅：不満割合「大」(3割強) / 建築物：不満割合「小」(不満回答無し)
- ・聴覚障害 ⇒ 鉄道駅：不満割合「小」(3割弱) / 建築物：不満割合「大」(4割強)
- ・肢体不自由
- ・その他(高齢・子育て層) } ⇒ 鉄道駅と建築物の評価は同程度

⇒鉄道と建築物で階段やエレベーターの仕様の違いが、障害の内容に応じて異なる負担をかけている可能性が考えられる。

①鉄道駅 2) 階段やエレベーターでの上下移動のしやすさ



④建築物 2) 階段やエレベーターでの上下移動のしやすさ



(5) 自由意見

1) 良い取組

- ・東口駅前が改善され安心安全で RaiBoC（市民会館）まで行く事ができた（肢体不自由）、RaiBoC が近くなったのは便利になって良い（聴覚障害）
- ・エレベーターはガラス戸になっているのがよい。（聴覚障害）
- ・電光掲示は以前より見やすくなり、遅延状況もわかるようになったが、時間がかかる時はどうしたら良いか判断しにくい。（聴覚障害）
- ・駅内の案内（情報→災害時における情報が必要）（聴覚障害）

2) 改善すべき点

①駅周辺の道路・歩道

視覚障害 <ul style="list-style-type: none"> ・大宮東口駅前通りの電光掲示板の音が大きく、信号の音声聞き取れない ・東口の歩道の混雑が危険 ・歩行者のマナーが悪い ・点字ブロックの破損等 ・道路状況が悪い ・歩道が狭い ・雨除けが欲しい 	肢体不自由 <ul style="list-style-type: none"> ・西口ロータリーが狭い ・歩道が狭い ・工事が多く危険
知的障害 <ul style="list-style-type: none"> ・点字ブロックの破損等、道路状況が悪い 	その他障害 <ul style="list-style-type: none"> ・西口からバス停までが不便

②駅利用時

聴覚障害 <ul style="list-style-type: none"> ・係員の対応が不便（音声案内や手話通訳等が欲しい）（3名） ・エレベーターが遠い・上りエスカレーターが欲しい（東口） ・電車の遅延情報が欲しい 	肢体不自由 <ul style="list-style-type: none"> ・エレベーターが遠い・上りエスカレーターが欲しい（東口）
知的障害 <ul style="list-style-type: none"> ・ラッシュ時の混雑が危ない 	その他障害 <ul style="list-style-type: none"> ・エレベーターが遠い・上りエスカレーターが欲しい（東口）
その他 <ul style="list-style-type: none"> ・エレベーターが遠い・上りエスカレーターが欲しい（東口） ・ラッシュ時の混雑が危ない ・ホームの段差・すきまが危ない 	

③その他

視覚障害 ・ 利用者の認識不足	聴覚障害 ・ バスに電光掲示板が欲しい ・ 区役所窓口で常時手話通訳が欲しい
--------------------	--

3) 本アンケートの改善点

視覚障害

- ・ 全体的に雑に思う。

聴覚障害

- ・ 西口ペストリアンデッキはどこのことを指しているか分からなかった。HP で調べて分かった。写真があると良い。
- ・ 障害者団体とのヒアリング場を設けて下さい。(現場に確認)

知的障害

- ・ 人の流れに関するアンケート (どのポイントで人とぶつかるのかなど)

その他

- ・ グーグルフォーム (web アンケート) など使うと、若い方は回答しやすいのではないかと。
- ・ 質問内容がわかりにくい。

4. 今後の調査に向けた確認事項

今後、段階的に調査を繰り返し、実施方法を確立していくために、今回のプレ調査の結果を踏まえて以下の点についてご意見をお願いします。

1) アンケート方法について

①アンケートの対象者の範囲や対象者数の考え方

⇒【対応（案）】

回答数を増やし調査の確度を上げるため、調査対象範囲を広げる。（どのような方法をとれば、回答数を増やすことができるか。 例）専門部会関係団体以外の市民など。）

②満足度の「普通」、変化の時間の「変わらない」の回答が多くなってしまふことの解消

⇒【対応（案）】

5段階評価の3（普通、変わらない）の選択肢をなくし、4または6段階評価などにするこ
とで、プラス評価とマイナス評価の傾向をつかみやすくする。

2) アンケートの分析について

①アンケートの設問項目の修正・追加

⇒改めて調査票（資料2-2）の設問をご覧ください、設問項目などについて追加、変更のご
意見がありましたら、ご意見をお願いします。

②特徴的な回答を分析するための視点、着目すべき設問

⇒今回のように、設問によって回答者の障害特性に着目して結果考察していきたいと考えてお
りますが、「分析の視点」や「着目すべき点」について、ご意見をお願いします。