

日身連フォーラム  
『TOKYO・バリアフリートイレde街づくり』

---

世界をもてなすトイレプロジェクト2020

**「トイレの困りごとを教えてください！」  
アンケート結果報告と今後の展開**

2017年2月28日（火）

NPO法人 日本トイレ研究所

## 背景と目的

2020年に開催される東京オリンピック・パラリンピックに向け、誰もが安心して  
きるトイレ環境をつくるため、さまざまな立場の方のトイレに困った声を集め、  
改善に役立てるために実施。

## 調査方法

インターネットを利用した電子調査、および直接記入式

## 対象者

本調査の趣向に同意いただいた全ての方（人口比等の属性の偏りは考慮しない）

## 期間

調査依頼開始 : 2014年11月15日(土)

調査票回収期間 : 2014年11月15日(土) から 2015年12月4日(金) 384日間

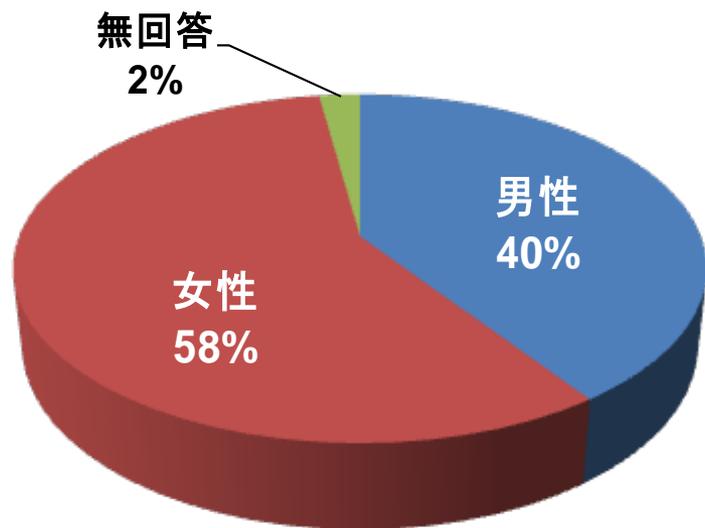
## データ収集

- 関連団体へ調査協力を依頼
- 日本トイレ研究所運営イベントの来場者に調査協力を実施
- 日本トイレ研究所の講演会で参加者に調査協力を依頼
- 日本トイレ研究所の会員、および過去イベント参加者等に調査協力を依頼

## 実施主体

特定非営利活動法人日本トイレ研究所

# 集まった声の数 2,141人



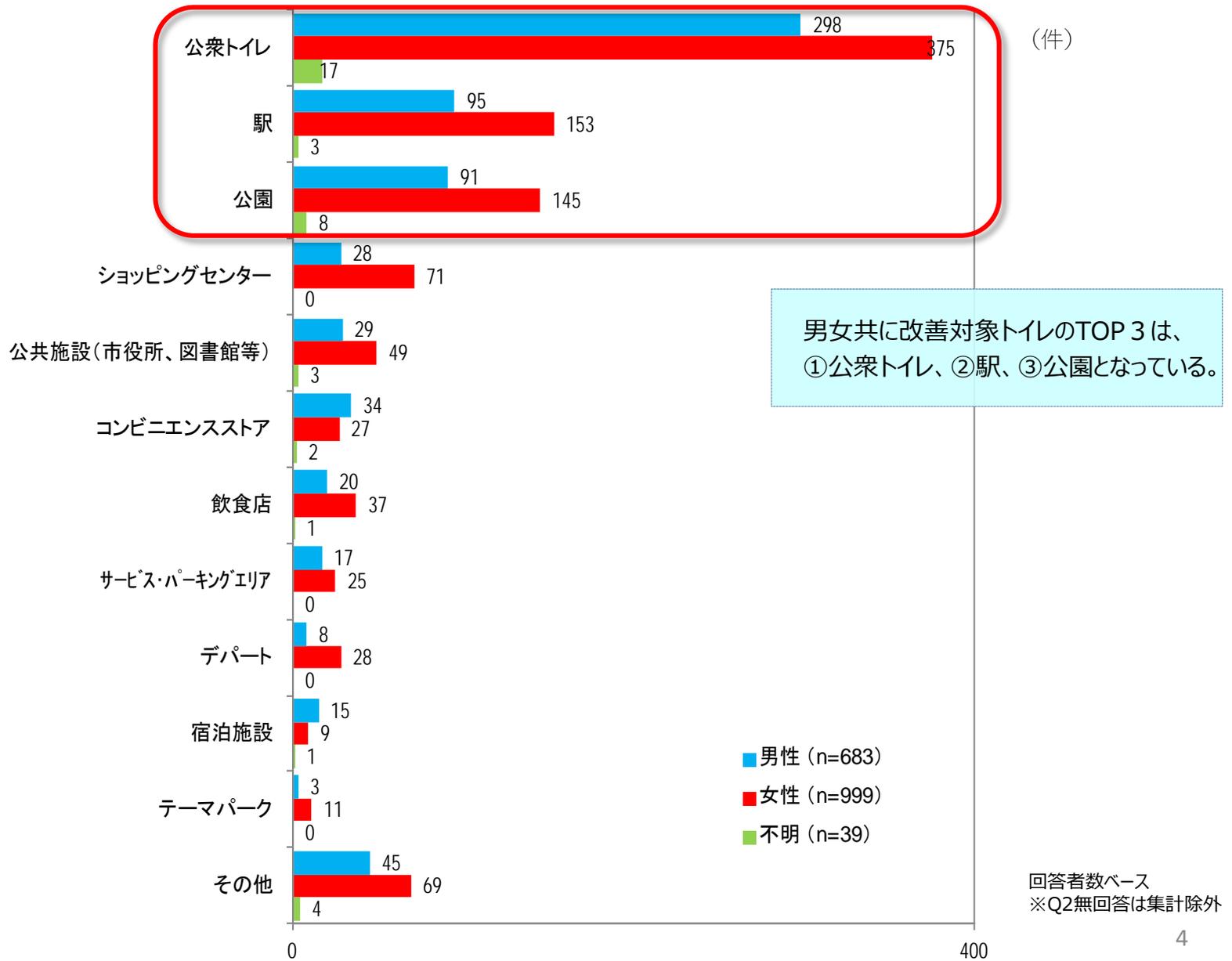
\*LGBTの方などの社会的性（ジェンダー）に配慮するため、ここでは生物学的性別とした。

年齢×男女別			(人)
	男性	女性	計
10歳未満	5	7	12
10歳代	72	113	185
20歳代	93	160	253
30歳代	114	200	314
40歳代	149	239	388
50歳代	144	205	349
60歳代	155	130	285
70歳代	91	58	149
80歳以上	10	10	20
計	833	1122	1955

回答者数ベース

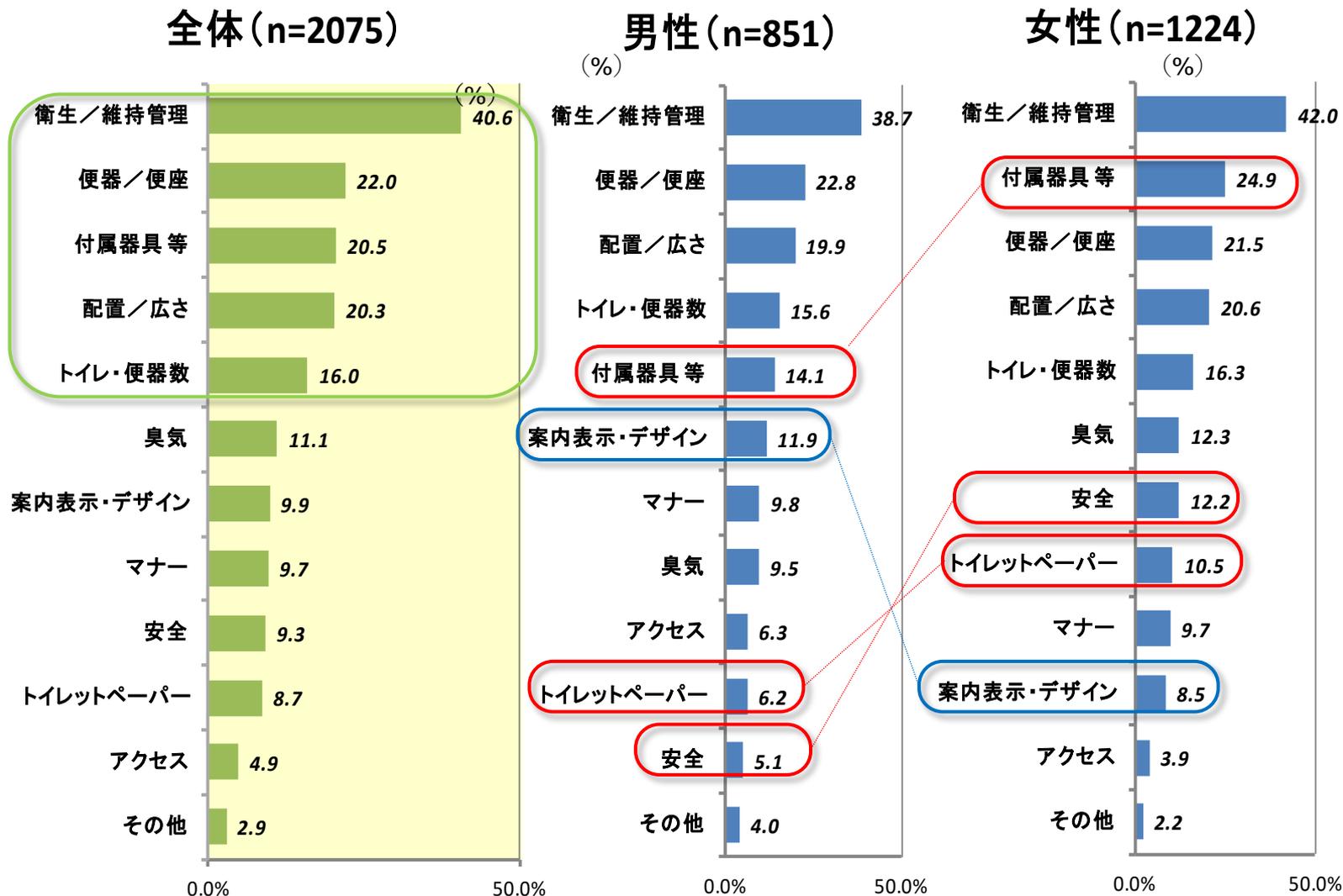
※Q1無回答、および男女属性なしは集計除外

# 3 改善対象トイレ (男女別)

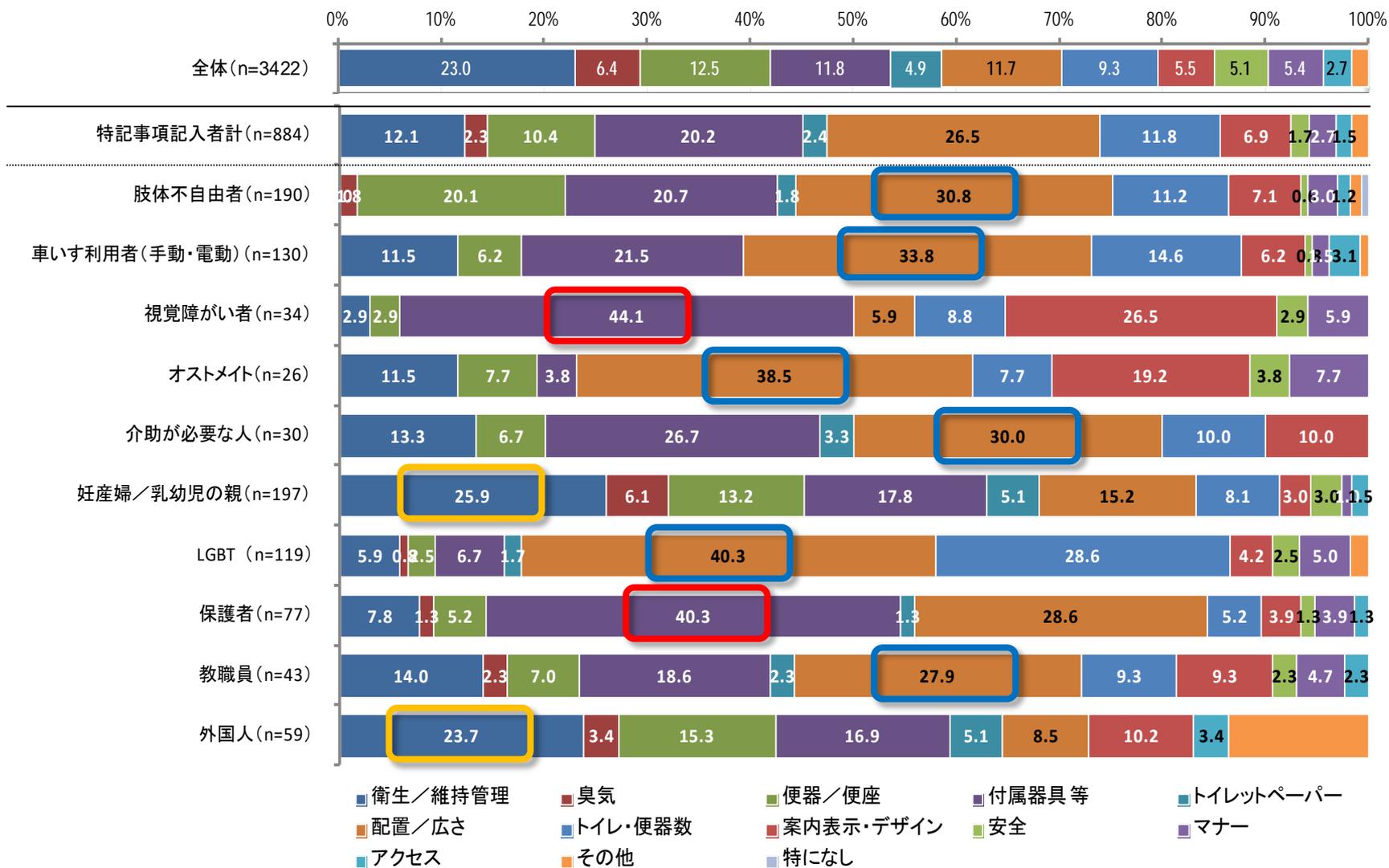


# 4 男女別の困りごとと要素の割合

困りごとの要素TOP 5は ①衛生／維持管理、②便器／便座、③付属器具等、④配置／広さ、⑤トイレ・便器数となっている。  
 男女別の困りごと要素を比較すると、男性は「案内表示・デザイン」、女性は「付属器具等」、「安全」、「トイレトペーパー」の割合が高い。



# 特記事項別の困りごとと要素の割合



回答（困りごと要素数）ベース（回答者(n)=668）  
※Q1無回答は集計除外

# 6 アンケートの質的分析

質的分析：NPO法人日本トイレ研究所、東京大学 特任研究員 高橋競（博士・保健学）

## わたしの困りごと、みんなの困りごと。

肢体不自由者

LGBT

車いす利用者

乳幼児の親



みんなの  
困りごと

視覚障がい者

オストメイト

聴覚障がい者

## みんなのトイレの困りごと **5つの「ない」**

<b>ものがない</b>	トイレ、トイレットペーパー、フック、荷物置き場、石鹸、便座クリーナー、ジェットタオル、など
<b>分からない</b>	トイレの場所、水の流し方、トイレの選び方、男女の区別、中の様子、など
<b>使えない</b>	水が流れない、ドアが開かない、など
<b>使いたくない</b>	汚い、臭い、暗い、怖い、寒い、古い、濡れている、狭い、虫がいる、じめじめしている、など
<b>配慮がない</b>	使用時間が長い、流さない、汚しても掃除しない、座って小便をしない、使用済みペーパーをゴミ箱に捨てる、など

# 肢体不自由者の困りごと

ものがない：手すり  
使えない：和式



## 困りごとの声の例

- 段差のある所には手すりをつけてください。
- まだまだ和式が多い。膝が悪いので洋式を増やしてほしい。
- 肢体不自由障害者なので、かがむことが出来ず、和式便所が使用できないため、洋式便所に全て取り替えて欲しい。

## 車いす利用者の困りごと



ものがない：大きなベッド、紙のシート

使えない：狭い、段差、ドアが内開き、スロープが急

### 困りごとの声の例

- 車椅子ごとに入れて、中で寝かせて、オムツ替えができるスペースがほしい。
- オムツ替えベッドには使い捨て用の大きな薄い紙のシートなど置いてあると衛生的にも良いと思います。
- 入口に段差があって入れない時がある。

## 視覚障がい者の困りごと



ものがない：点字、音声案内

分からない：トイレの場所、水の流し方

使えない：聞くのが恥ずかしい、ヘルパーと入れない

### 困りごとの声の例

- 点字を付けて欲しい。
- 点字で操作手順が説明してある場合もありますが、理解できません。音声による案内が一番だと思いますが、費用はまだ無理だと思いますが、他に方法は無いものでしょうか。
- 配置されてあるはずの水を流すレバーが何処を手で触っても見つからないと不安です。(中略) 誰かに「分からないので教えてください?」と依頼するのも正直恥ずかしいです。
- ヘルパーが異性の場合、中に入れず困ることが多いです。

# 聴覚障がい者の困りごと

分からない：空き状況、ノックの音が聞こえない

### 困りごとの声の例

- トイレに入っている時、外からのノックの音が聞こえなくてドアを開けたら怖い顔をしたおばさんが立っていた。
- ごくまれに、使用中かそうでないかが、トイレの個室、ドアに表示されないトイレがあり、ノックの音が聞こえない聴覚障がい者が困ってしまうケースがあります。使用中か否かが分かる表示は必須。

# オストメイトの困りごと

ものがない：オストメイト対応トイレ（温水シャワーなど）  
分からない：使えるトイレの場所  
配慮がない：白い目で見られる

### 困りごとの声の例

- オストメイトなのですが、利用できるトイレが少なくて困るのです。
- トイレから出る時、オストメイトの場合、表で待っている人から白い眼で見られたり、文句を言われることがある。
- オストメイト対応トイレがある所、女子高生がカラーリングをして数人で1時間こもったり、オストメイトは何に使用するのかを学校で教えてほしいです。

# 乳幼児の親の困りごと

- ものがない：ベビーチェア、子ども用便座、おむつ交換台
- 分からない：使えるトイレの場所
- 使いたくない：犯罪の心配、子どもが嫌がる

### 困りごとの声の例

- 子ども（孫）を行かせる時に、犯罪者にあわないか、とても不安を感じます。
- トイレトレーニングはほぼ完了期になりましたが、和式の利用時はとても気を使います。（落ちない様に汚れない様に）公園や学校は和式がメインです。幼児の和式トレーニングも必要だと感じました。（公園トイレの流す音がコワイと入りたがらない事も）

# LGBTの困りごと

ものがない：誰でもトイレ

分からない：使えるトイレの場所

配慮がない：白い目で見られる

### 困りごとの声の例

- 男女別のトイレだと使いにくい。
- トランスジェンダーで、典型的な男女に見えない場合に、男女どちらのトイレも使いにくい。ジェンダーニュートラルなトイレを増やして欲しい。またその情報をスマホで確認できるようにして欲しい。

# 外国人の困りごと

ものがない：英語やその他の言語での説明  
分からない：使い方  
使いたくない：過度な機能

### 困りごとの声の例

- Flush button needs to be more obvious.
- Information only Japanese.
- オリンピックに向けて、外国人にも理解しやすい使い方のトイレ説明が必要と思います。

2020年、その先に向けて何をすべきか？

# 「5つのない」の改善！

-  **ものがない**：作る、補う、ふやす
-  **分からない**：説明する
-  **使えない**：直す、改造する
-  **使いたくない**：改善する
-  **配慮がない**：啓発する、教育する

## (日本語版)



東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年を契機に誰もが安心してトイレ環境をつくるため、皆さまの声をお聞かせください！ご本人からの投稿はもちろんのこと、家族、友人、知人などから聞きとった声を投稿いただいても構いません(その際には発言者の情報をご記入下さい)。

— 以下の全ての項目についてご回答ください —

**Q1.** 「外出時のトイレ」について困っていることや改善すべきことなど、ご自由にお書きください。

(空間、設備、誘導サイン、衛生用品、清掃、マナーなど、どのような内容についてでも結構です)

**Q2.** Q1について、改善の対象となるトイレを1つだけを選んでください。

- |                                     |   |                                 |                                    |
|-------------------------------------|---|---------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 公衆トイレ      | <input type="checkbox"/> 公共施設(市役所、図書館等) | <input type="checkbox"/> 飲食店    | <input type="checkbox"/> デパート      |
| <input type="checkbox"/> ショッピングセンター | <input type="checkbox"/> コンビニエンスストア     | <input type="checkbox"/> 駅      | <input type="checkbox"/> 公園        |
| <input type="checkbox"/> 宿泊施設       | <input type="checkbox"/> サービス・パーキングエリア  | <input type="checkbox"/> テーマパーク | <input type="checkbox"/> その他 _____ |

以下に発言者の情報をご記入ください

生物学的性別  男性  女性      年齢 \_\_\_\_\_ オ      お住まいの地域 \_\_\_\_\_  
(都道府県名)

次のうち、あなたにあてはまるものがあれば、チェックをしてください。(いくつでも)

- |  |                                     |                                     |                                    |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 肢体不自由者              | <input type="checkbox"/> 車いす利用者(手動) | <input type="checkbox"/> 車いす利用者(電動) | <input type="checkbox"/> 視覚障がい者    |
| <input type="checkbox"/> オストメイト              | <input type="checkbox"/> 介助が必要な人    | <input type="checkbox"/> 妊産婦        | <input type="checkbox"/> 乳幼児の親     |
| <input type="checkbox"/> レズビアン               | <input type="checkbox"/> ゲイ         | <input type="checkbox"/> バイセクシャル    | <input type="checkbox"/> トランスジェンダー |
| <input type="checkbox"/> 外国人<br>(出身国名) _____ | <input type="checkbox"/> その他 _____  |                                     |                                    |

差し支えなければ、お名前とE-mailアドレスをご入力ください。

お名前 \_\_\_\_\_ E-mailアドレス \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

※ご協力ありがとうございました。ご記入いただいた情報は、個人が特定できない形で当研究所の活動等に使用させていただきます。

\* 調査時期により属性項目を一部改訂

## (英語版)



We would like to hear your voices in order to realize a society with safe and comfortable toilets for all by the Tokyo Olympics 2020. Please tell us about your negative experiences related to toilets in Japan. Voices from your family, your friends, or someone you know are also welcomed (In that case, please enter the responder's information).

— Please answer all the questions below. —

**Q1.** What kind of difficulty (to be solved) do you have when you use a toilet away from home?

Any comments are appreciated. (e.g. space, equipment, guide sign, sanitary fittings, cleaning, manners)

**Q2.** Which toilet did you have in mind when answering Q1? Please select one.

- |   |   |                                     |   |
|---|---|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Public toilet                  | <input type="checkbox"/> Public facility (city hall, library, etc.) | <input type="checkbox"/> Restaurant | <input type="checkbox"/> Department store |
| <input type="checkbox"/> Shopping center                | <input type="checkbox"/> Convenience store                          | <input type="checkbox"/> Station    | <input type="checkbox"/> Park             |
| <input type="checkbox"/> Hotel and other accommodations | <input type="checkbox"/> Highway service area                       | <input type="checkbox"/> Theme park | <input type="checkbox"/> Others _____     |

Please write the responder's information below.

Biological sex  Male  Female      Age: \_\_\_\_\_ years old  
Present address (prefecture) \_\_\_\_\_ Home country \_\_\_\_\_

Please check all characteristics that fit you.

- |  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Person with physical disability | <input type="checkbox"/> Wheelchair user (manual control) | <input type="checkbox"/> Wheelchair user (electric control) | <input type="checkbox"/> Person with visual disability |
| <input type="checkbox"/> Ostomate                        | <input type="checkbox"/> Person who needs assistance      | <input type="checkbox"/> Pregnant woman and nursing mother  | <input type="checkbox"/> Parents of young children     |
| <input type="checkbox"/> Lesbian                         | <input type="checkbox"/> Gay                              | <input type="checkbox"/> Bisexual                           | <input type="checkbox"/> Transgender                   |
| <input type="checkbox"/> Others _____                    |   |   |  |

Please write your name and e-mail address if you do not mind.

Name \_\_\_\_\_ E-mail address \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

Thank you for your cooperation. We may use the information for our future activity. In that case, your personal information will be anonymous.