

1.アンケート調査の目的

現在、鉄道、バス、フェリー等公共交通機関のバリアフリー化が進展しているが、実際に乳幼児を伴って外出した場合にはまだ種々移動困難なケースがあると思われる。

また、乳幼児を伴って移動する場合の視点で公共交通機関の安全確保、快適な空間の形成等に係る要望があると思われる。

そこで、乳幼児を有する母親であり、かつ、公共交通機関利用者としての立場からの改善要望について Web アンケート調査を行ない、ハード面、ソフト面を含め広く生の要望を集計して、関係行政機関及び関係事業者団体に提供し今後の改善の参考としていただくことを期待している。

また、Web 上で公開し、子育て中の母親などに対し、公共交通機関利用者が“気遣い”や“手を貸す”など配慮する気持ちを醸成する一助になればと考えている。

さらに、要望を公開することにより、サービス改善に繋げるとともに、公共交通機関の利用振興を図ることを目的としている。

2.アンケート調査の概要

全国の政令指定都市（東京都 23 区を含む 21 都市）およびその他の県庁所在都市（31 都市）在住者で、就学前の子どもを持つ母親から無作為に 2,055 名を抽出し、モード別^{*}の利用について、利用目的や評価、さらに自由回答で子ども連れの利用についてアンケートを行なった。

※公共交通機関のモード

・・・鉄道（軌道・路面電車、モノレールを含む）、バス、 タクシー、船、飛行機

調査対象	全国の政令指定都市およびその他の県庁所在都市在住者で 就学前の子どもを持つ女性（母親）
調査方法	リサーチ会社に登録している十数万人のモニターの中から 調査対象者を抽出し、Web上でアンケートに回答してもらう。
調査期間	平成 27 年 1 月 4 日～平成 27 年 1 月 8 日
サンプル数	2,055 名
アンケート内容	設問数 13 問 ①子どもの数 ②子どもの年齢 ③家族構成 ④職業 ⑤車保有の有無 ⑥公共交通機関のおもな利用目的（モード別・複数回答可） 通勤/通学・買い物・通院・帰省・観光/レジャー・その他 ⑦公共交通機関に対する評価（モード別・複数回答可） 時間が正確・清潔・安全・快適・運賃が安い・ 環境にやさしい・その他/評価できない ⑧2014 年 3 月発表されたベビーカーマークについて ・発表されたベビーカーマークを知っている ・発表されたことは知っているがベビーカーマークは知らない ・発表されたこともベビーカーマークも知らない ⑨公共交通機関利用時、施設・設備等の情報は、どこから得るか ・インターネットで検索 ・交通事業者作成の印刷物 ・地域の情報誌 ・外出先の案内板等で見るとは従業員に聞く ・その他

- ⑩子どもを連れて公共交通機関を利用した際の周囲の対応
- ・席をゆずってくれるなど周囲からの配慮を得られることが多い
 - ・周囲からの配慮はあまり得られない
 - ・その他
- ⑪妊娠中に公共交通機関を利用した際の周囲の対応
- ・席をゆずってくれるなど周囲からの配慮を得られることが多い
 - ・周囲からの配慮はあまり得られない
 - ・その他
- ⑫公共交通機関を子どもと一緒に利用する場合、便利だと感じること、
また安全面の不安や不便と感ずること
(自由回答)
- ⑬公共交通機関に対して期待すること、その他ご意見
(自由回答)

3. アンケート調査結果

●回答者の状況

アンケート対象を公共交通機関の利用可能性が高い大都市及び地方の中心都市の居住者で、就学前の子どもを有する母親としたが、アンケート回答者の状況は、有職率、子どもの数、家族構成、車の保有率など他の一般的な傾向とほぼ見合っており、平均的な状況となっている。 【8～10 ページ】

●公共交通機関の主な利用目的

「その他」を除く 5 項目に回答した者のうち、モード別に回答割合の多い項目を見てみると以下の通りとなっている。

【11～14 ページ】

『鉄道』	… 観光/レジャー (65.8%), 買い物 (45.3%), 帰省 (32.7%)
『バス』	… 観光/レジャー (52.8%), 買い物 (48.8%)
『タクシー』	… 観光/レジャー (51.6%), 通院 (30.9%)
『船』	… 観光/レジャー (92.8%), 帰省 (7.9%)
『飛行機』	… 観光/レジャー (92.3%), 帰省 (14.2%)

●公共交通機関に対する評価

利用する機会が少ない場合は「その他・評価できない」と回答することが大半となるため、「その他・評価できない」を除く 6 項目に回答した者のうち、モード別に回答割合の多い項目を見てみると以下の通りとなっている。

【15～17 ページ】

『鉄道』	… 時間が正確 (85.8%), 運賃が安い (40.3%), 安全 (31.6%)
『バス』	… 運賃が安い (73.5%)
『タクシー』	… 快適 (81.5%), 清潔 (16.9%)
『船』	… 快適 (34.3%), 環境にやさしい (16.4%)
『飛行機』	… 快適 (58.7%), 時間が正確(41.7%), 清潔 (31.7%)

●ベビーカーマークの認知度

2014 年 3 月に発表された、ベビーカーを折りたたまずに公共交通機関を利用できることを示すとともに、子連れの方への配慮を促す「ベビーカーマーク」を提示した上で知っているかをたずねたところ、「発表されたベビーカーマークを知っている」「発表されたことは知っているがベビーカーマークは知らない」を合せても認知率は 4 割に満たなかった。

なお地域別に結果を見ると、「発表されたベビーカーマークを知っている」率が政令指定都市在住者の方がその他県庁所在地在住者より 11.2 ポイント高かった。

また、末子年齢別にみると、0～3 歳と 4～6 歳の間で差が見受けられた。これは子育ての時期に伴う情報入手の差と考えられる。 【18～19 ページ】

●公共交通機関利用時、施設・設備等の情報で最も多い入手先

圧倒的にインターネットから情報を入手している（69.4%）。この調査が Web アンケートであることを勘案しても高い率である。

一方、母親の年齢層別にみても差は見られない。

【20 ページ】

●子ども連れまたは妊娠中に公共交通機関を利用した際の周囲の対応

子どもを連れて公共交通機関を利用した場合の周囲の対応について、「配慮を得られない」という回答が「配慮を得られる」という回答を上回っている。また妊娠中に公共交通機関を利用した場合は、子連れよりさらに「配慮が得られない」という回答の割合が高かった。

一方地域別で見ると、「席を譲ってくれるなど周囲からの配慮を得られることが多い」と答えた割合は、政令指定都市在住者の方が県庁所在地在住者より高く、子連れは 6.8 ポイント、妊娠中は 5.5 ポイントの差があった。しかし、県庁所在地の方が空席は多いと推察され、双方の地域差は大きな違いではないと考えられる。

【21～22 ページ】

●自由回答

アンケートの2項目「公共交通機関を子どもと一緒に利用する場合、便利だと感じること、また安全面の不安や不便と感ずること」「公共交通機関に対して期待すること、その他ご意見」については自由回答とし、その内容を以下の8区分に分類して集計を行なった。

・施設・設備・バリアフリーについて

エレベーターに関する意見が圧倒的に多かった。これは、公共交通機関の各施設においてエレベーターの整備が進んでいること、ベビーカーをたたまずに移動することが通常となったことから、さらなる要望が多く出ていると考えられる。

【24～27 ページ】

・乗り物の設備について

優先席、ベビーカースペース、荷物置き場、子ども用の手すりやシートへの要望が多かった。

【28～33 ページ】

・ダイヤについて

“時間が正確であること”についての回答が多く、評価されていると同時に期待もされている。

【34～36 ページ】

・従業員のサービスについて

従業員に対する感謝の声とともに、子ども連れへの理解、気遣いを求める意見が多かった。

【37～39 ページ】

・運賃について

乳幼児が無料であることへの満足度は高かったが、家族やその他の割引等サービスへの要望も見受けられた。

【40～41 ページ】

・他の利用者への対応・他の利用者からの対応について

譲り合いについては、「配慮されている」「配慮されていない」という意見がほぼ半々であったが、子どもの泣き声やベビーカーの利用について、母親が周囲に気兼ねしているとの意見が多数を占めた。

また要望として、周囲の温かい配慮や優先席等の目的に沿った利用を望む声が多かった。

【42～46 ページ】

・安全性について

施設、運転、混雑時など、公共交通機関の安全に対する心配や要望が多かった。

【47～50 ページ】

・利便性・快適性について

公共交通機関の利用を子どもが喜ぶこと、自家用車を運転する場合と比較して母親が子どもの面倒を十分に見られることへの評価が多かった。またサービスや移動時間など、快適である点も挙げられた。

一方で、ベビーカーの利用、荷物の多さ、トイレや子ども向け設備などへの要望は多く、さらにベビーカーマークの一層の周知についての意見もあった。

【51～59 ページ】