

静岡市ユニバーサルデザインに関する市民意識調査結果

実施概要

目 的：ユニバーサルデザインに対する市民の理解度、満足度等を調査するため。

対 象：市内に居住している 18 歳以上の市民 1,000 人

期 間：平成 22 年 7 月

方 法：郵送

回答数：387

静岡市では、「温かい心の通い合う、みんながいきいきと暮らせるまち」を目指し、「静岡市ユニバーサルデザイン基本計画」と、これに基づく「静岡市ユニバーサルデザイン行動計画（以下行動計画）」を策定し、ユニバーサルデザインのまちづくりを推進しています。

行動計画では、ユニバーサルデザインに関連する事業の進行管理を着実に進めるよう、目標値を設定しています。

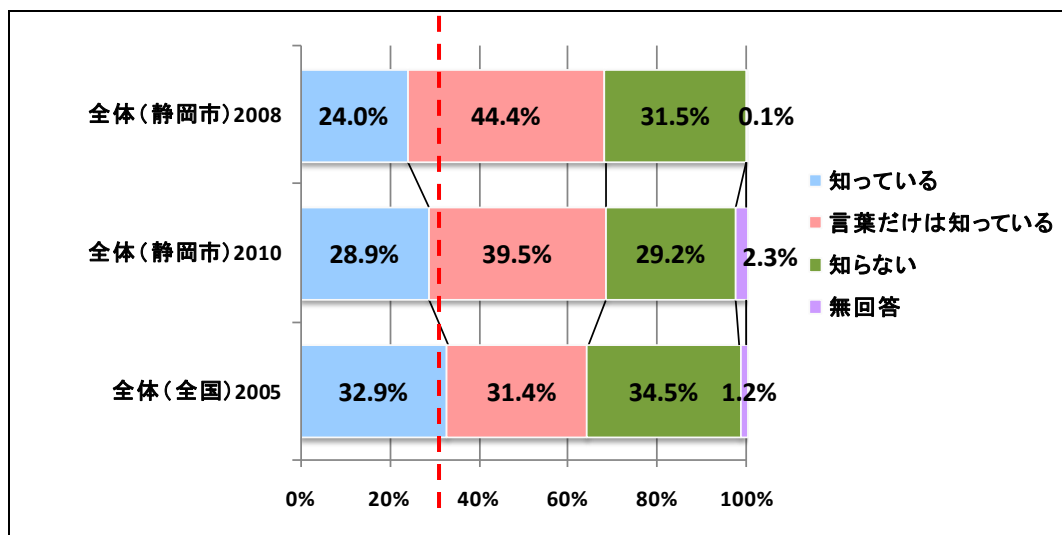
また、平成 20 年度から 27 年度までを計画期間とし、前期（平成 20～21 年度）、中期（平成 22～24 年度）、後期（平成 25～26 年度）に分け、それぞれの期間ごとに点検・評価および見直しを行うこととしています。

本調査で得られた結果は、前期終了時点の各事業の中間値を把握するために活用し、これをもとに最終の目標値の見直しを図ることとします。

問1.「ユニバーサルデザイン」とは、年齢や障害の有無、体格、性別、国籍などにかかわらず、だれもが安全で安心して暮らすことが出来るように環境づくりやまちづくりなどを行っていかこうとする考え方ですが、ご存知ですか。

1. ユニバーサルデザインという言葉を知っており、考え方も知っている
2. ユニバーサルデザインという言葉だけは知っている
3. まったく知らない

表 1 ユニバーサルデザインの認知度（静岡市と全国）



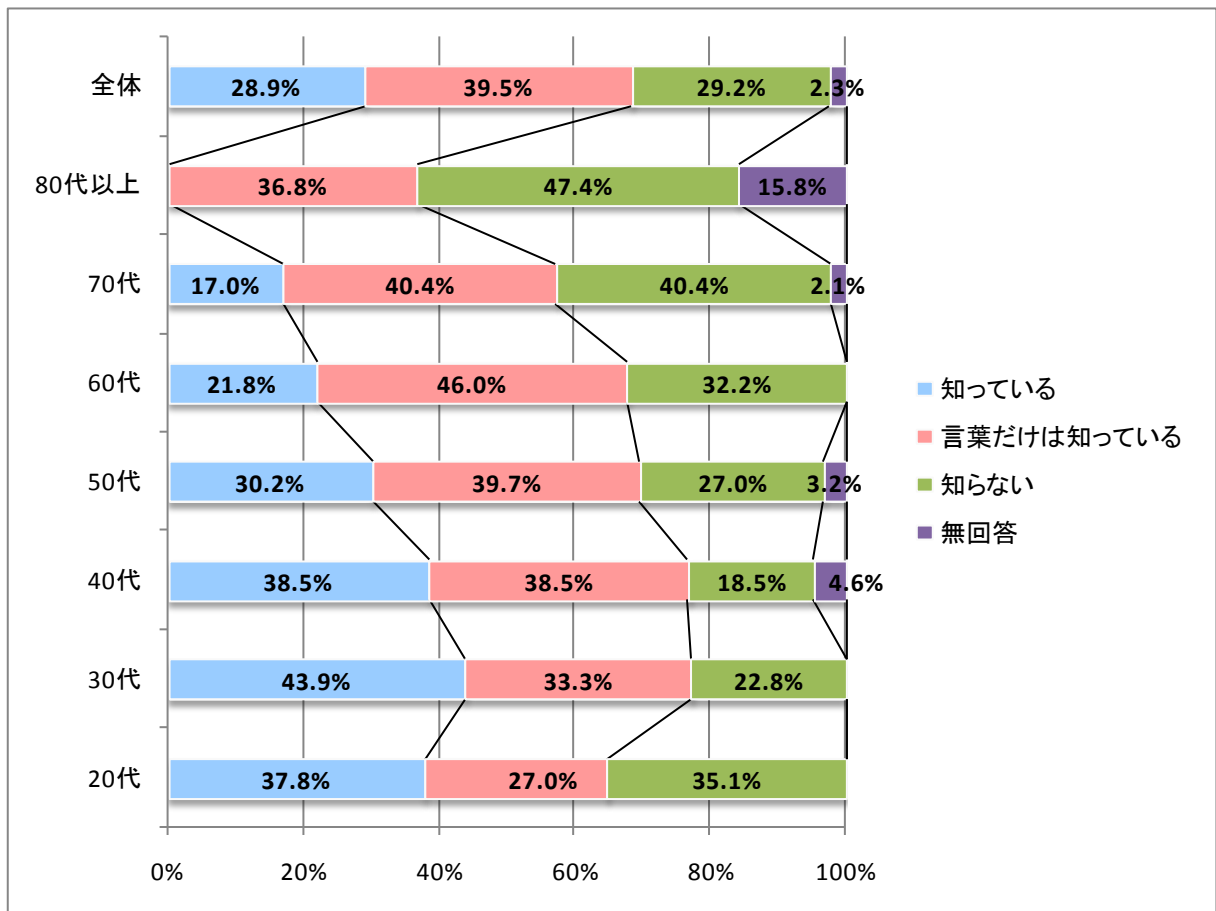
言葉だけは知っている人を含め、今回静岡市で実施した調査でのユニバーサルデザインの認知度は約7割となりました。

前回調査と比較して、ユニバーサルデザインを知っている人（理解している人）の割合が増加（24.0%→28.9%）しています。

今回目指すべき中間値では、30%と設定していましたが、これに到達しませんでした。

また、全国との比較では、知っている人（理解している人）の割合は少ないですが、言葉だけは知っている人の割合を加えると、言葉だけでも知っている人の割合は全国を上回っています。

表 2 ユニバーサルデザインの認知度 (年齢層別)

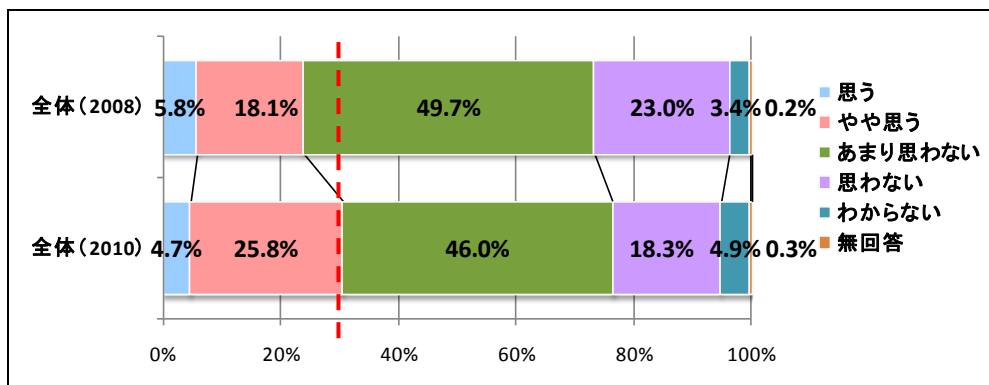


年齢層が下になる程、ユニバーサルデザインの認知度が増加しています。

問2. 市内において、困っている人に声をかけたりバスの席を譲るなど、
あなたの周りに思いやりのある人が増えていると思いますか。

1. 思う
2. やや思う
3. あまり思わない
4. 思わない
5. わからない

表 3 思いやりのある人が増えているか



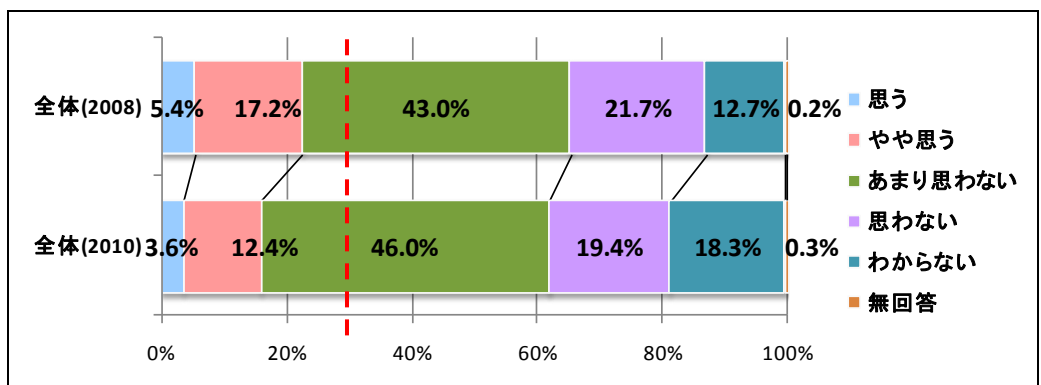
思いやりのある人が増えていると思う人の割合は、前回の 23.9%から、30.5%に増加しています。

今回目指すべき中間値では、30%と設定しており、これに到達しています。

問3. 市内において、性別、年齢、国籍、障害の有無を問わず、
誰もが参加しやすい活動や交流が行われていると思いますか。

1. 思う
2. やや思う
3. あまり思わない
4. 思わない
5. わからない

表 4 誰もが参加しやすい活動や交流が行われているか



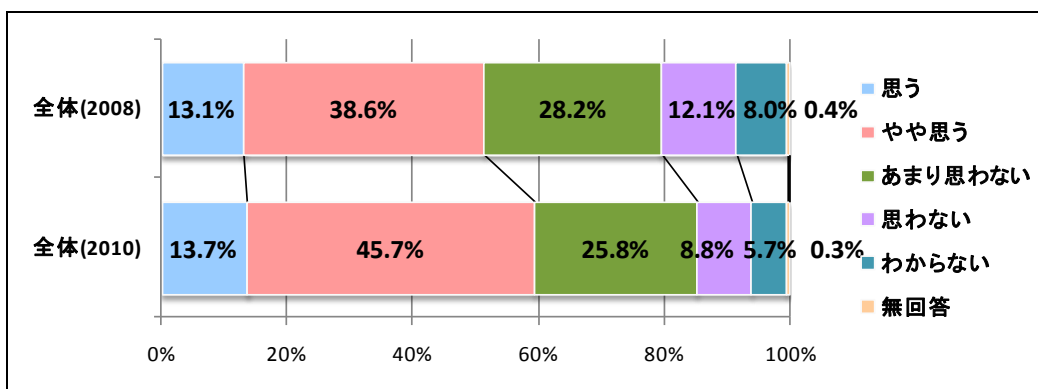
前年に比べ、誰もが参加しやすい活動や交流が行われていると思う人の割合が 22.6%から 16%に減少しています。

今回目指すべき中間値では、30%と設定しましたが、これに到達しませんでした。

問4. 静岡市役所や区役所、公民館や図書館など市の公共施設が、誰もが使いやすい施設や建物であると思いますか。

1. 思う
2. やや思う
3. あまり思わない
4. 思わない
5. わからない

表 5 公共施設は誰もが使いやすい施設や建物か



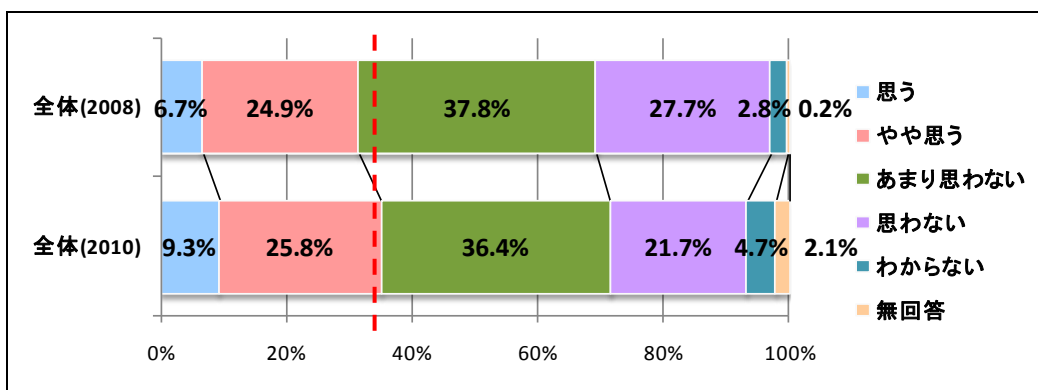
前回に比べ、公共施設は誰もが使いやすいと思う人の割合が51.7%から59.4%に増加しています。

市では静岡市公共建築整備指針や静岡市公共建築整備マニュアルにもとづいてユニバーサルデザイン化を促進しています。

問5. 市内の歩道や駅・バスターミナルなどは、誰もが安心して移動し、利用できると思いますか。

1. 思う
2. やや思う
3. あまり思わない
4. 思わない
5. わからない

表 6 歩道や駅・バスターミナルなどは、誰もが安心して移動し、利用できるか



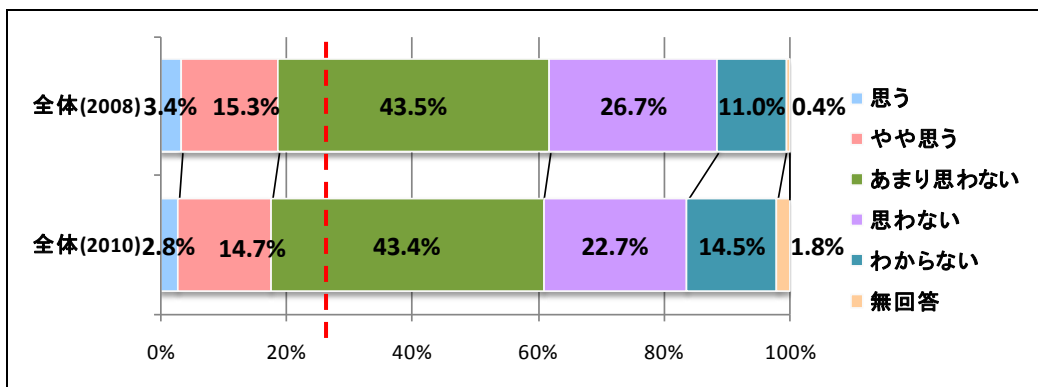
歩道や駅・バスターミナルなどは誰もが安心して移動し、利用できると思う人の割合は、前回の31.6%から35.1%に増加しています。

今回目指すべき中間値では、35%と設定しており、これに到達しています。

問6. 市内において、点字や音声情報、拡大表示など、誰もがわかりやすく理解できる情報が充実していると思いますか。

1. 思う
2. やや思う
3. あまり思わない
4. 思わない
5. わからない

表 7 誰もがわかりやすく理解できる情報が充実しているか



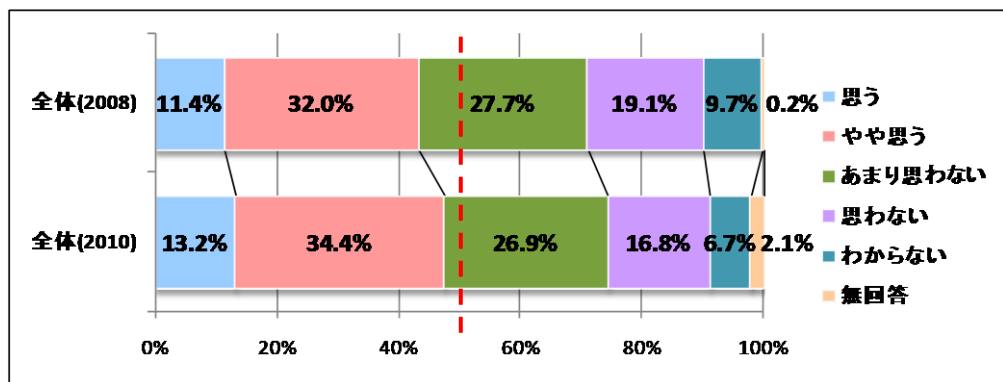
誰もがわかりやすく理解できる情報が充実していると思う人の割合は、前回の 18.7%に対し、17.5%と、やや減少しています。

今回目指すべき中間値では、25%と設定しましたが、これに到達しませんでした。

問7. 静岡市役所や区役所など市の公共施設の窓口において、あいさつや声かけ、きちんとした言葉づかいなど、まごころのこもったサービスが出来ていると思いますか。

1. 思う
2. やや思う
3. あまり思わない
4. 思わない
5. わからない

表 8 公共施設の窓口でまごころのこもったサービスが出来ているか



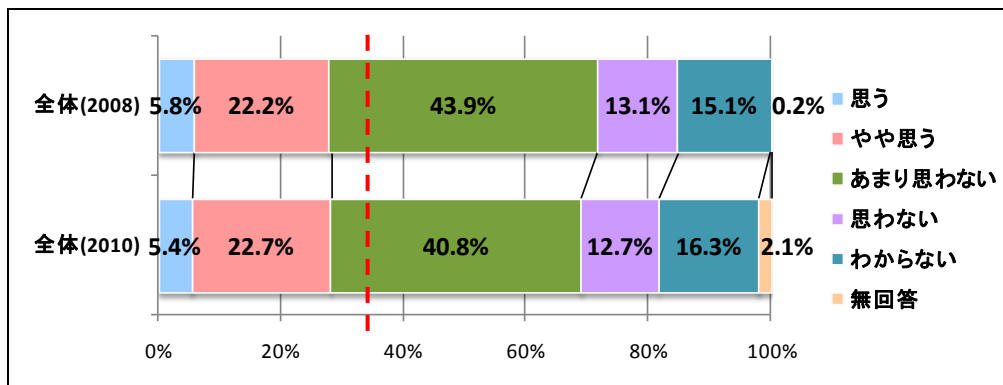
公共施設の窓口でまごころのこもったサービスが出来ていると思う人の割合は前回の 43.4%に対し、47.6%と増加しています。

今回目指すべき中間値では、50%と設定しましたが、これに到達しませんでした。

問8. あなたは、身の回りで、誰もが使いやすいように配慮された製品を見かけますか。

1. 思う
2. やや思う
3. あまり思わない
4. 思わない
5. わからない

表 9 誰もが使いやすいように配慮された製品を見かけるか



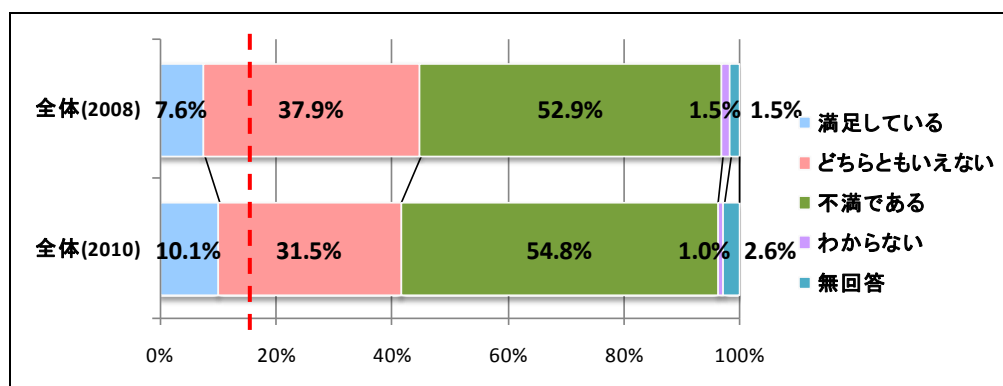
誰もが使いやすいように配慮された製品を見かけると思う人の割合は、前回と比べ、ほとんど変わっていません。

今回目指すべき中間値では、35%と設定しましたが、これに到達しませんでした。

問9(1). 歩道の幅や歩道の段差など、歩行時の安全性について

3. 満足している
2. どちらともいえない
1. 不満である
0. わからない

表 10 歩行時の安全性の満足度



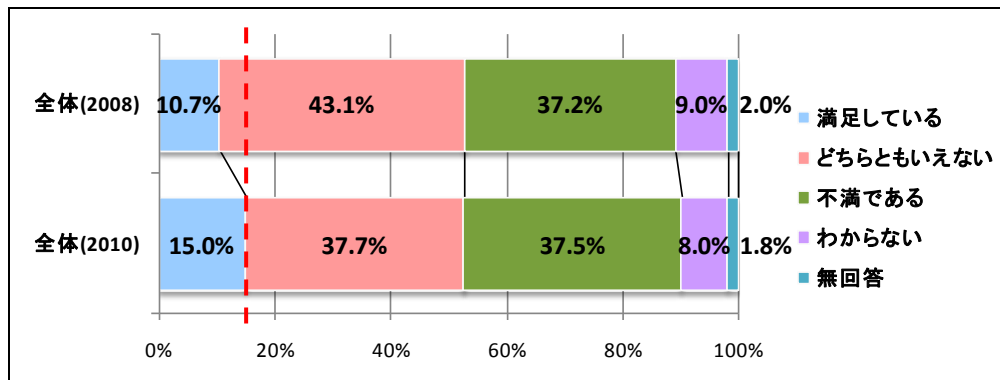
不満であると答えた人の割合が前回の52.9%から54.8%に増加しているものの、満足していると答えた人の割合も7.6%から10.1%に増加しています。

今回目指すべき中間値では、15%と設定しましたが、これに到達しませんでした。

問9(2). 駅とバス停（バスターミナル）など、公共交通機関を結ぶ経路の移動のしやすさについて

- 3. 満足している
- 2. どちらともいえない
- 1. 不満である
- 0. わからない

表 11 駅とバス停など、公共交通機関を結ぶ経路の移動のしやすさ満足度



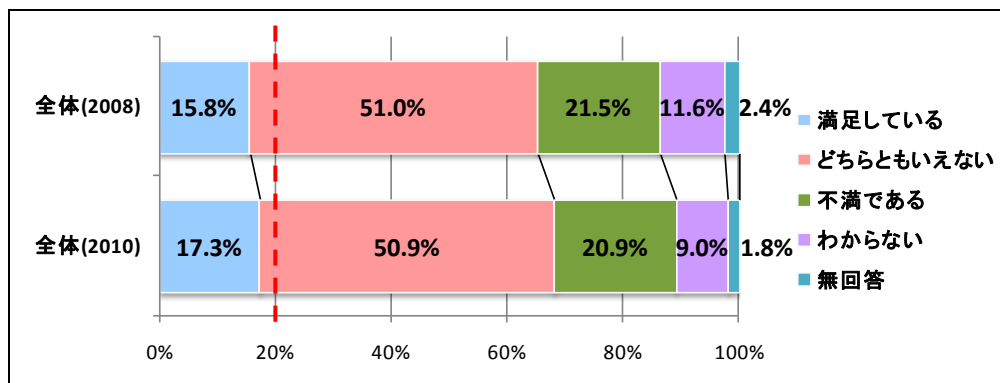
前回調査から、満足していると答えた人の割合が 10.7%から 15.0%に増加しています。今回目指すべき中間値では、15%と設定しており、これに到達しています。

市では、駅と駅周辺を一体としたバリアフリー化を推進することで、全ての人に楽しく安全な人優先の歩行環境づくりを促進しています。

問9(3). 駅周辺および中心市街地の案内板などの分かりやすさについて

- 3. 満足している
- 2. どちらともいえない
- 1. 不満である
- 0. わからない

表 12 駅周辺・中心市街地の案内板などの分かりやすさ満足度

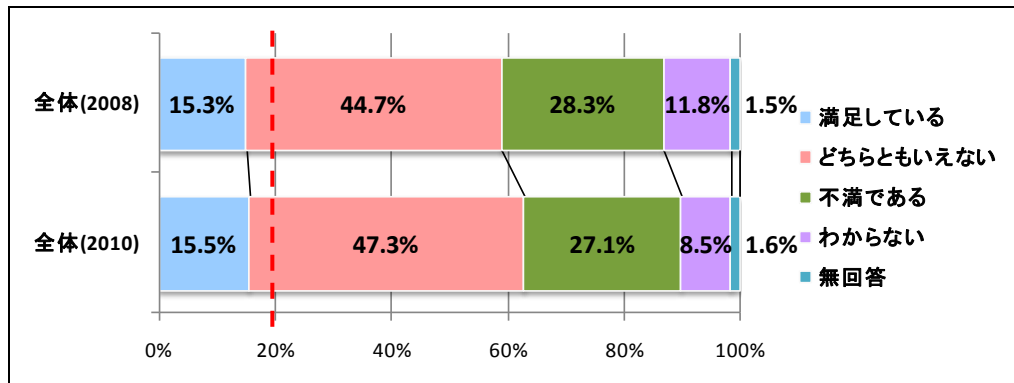


前回と比べ、満足していると答えた人の割合は 15.7%から 17.3%にやや増加しています。今回目指すべき中間値では、20%と設定しましたが、これに到達しませんでした。

問9(4). 公共交通機関の乗り換えの分かりやすさ(時刻、運賃、乗り換え案内など)について

3. 満足している
 2. どちらともいえない
 1. 不満である
 0. わからない

表 13 公共交通機関の乗り換えの分かりやすさ満足度

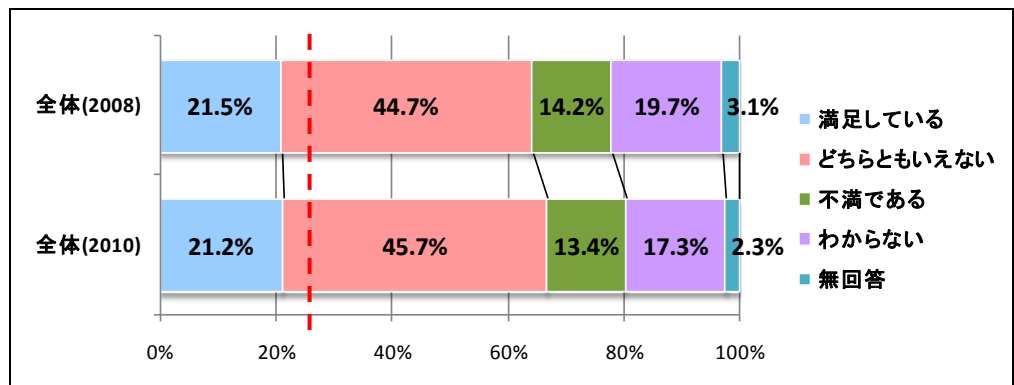


前回と比較して、満足度に大きな違いは見られません。
 今回目指すべき中間値では、20%と設定しましたが、これに到達しませんでした。

問9(5). 広報や市のホームページなど、市が提供する情報の分かりやすさについて

3. 満足している
 2. どちらともいえない
 1. 不満である
 0. わからない

表 14 広報や市HPの情報の分かりやすさ満足度

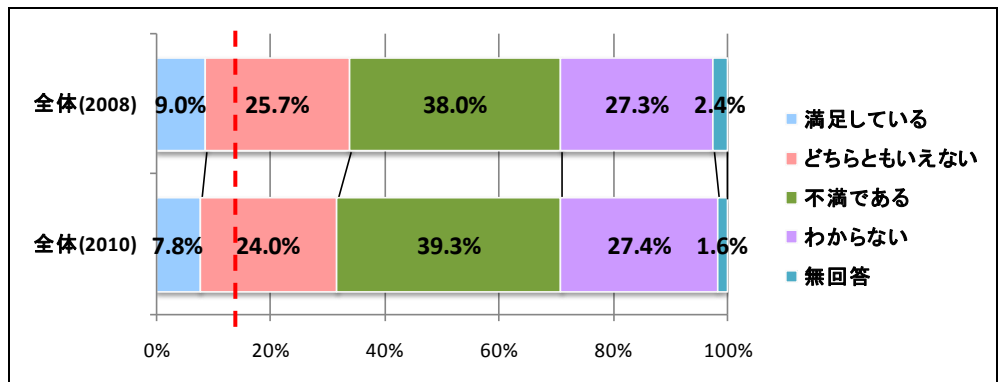


前回と比較して、満足度に大きな違いは見られません。
 今回目指すべき中間値では、25%と設定しましたが、これに到達しませんでした。

問9(6). 駅周辺および中心市街地の駐輪場の利用のしやすさについて

3. 満足している
 2. どちらともいえない
 1. 不満である
 0. わからない

表 15 駅周辺・中心市街地の駐輪場の利用のしやすさ満足度

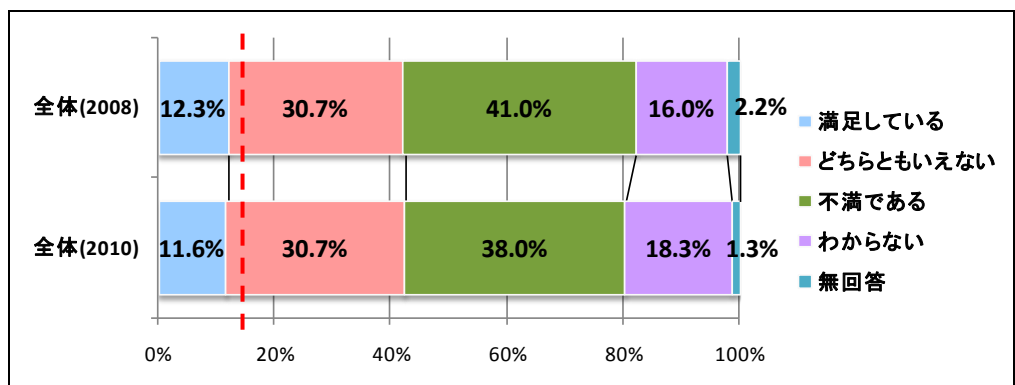


前回と比べ、満足していると答えた人の割合は、9.0%から7.8%にやや減少しています。今回目指すべき中間値では、15%と設定しましたが、これに到達しませんでした。

問9(7). 駅周辺および中心市街地の駐車場の利用のしやすさについて

3. 満足している
 2. どちらともいえない
 1. 不満である
 0. わからない

表 16 駅周辺・中心市街地の駐車場の利用のしやすさ満足度



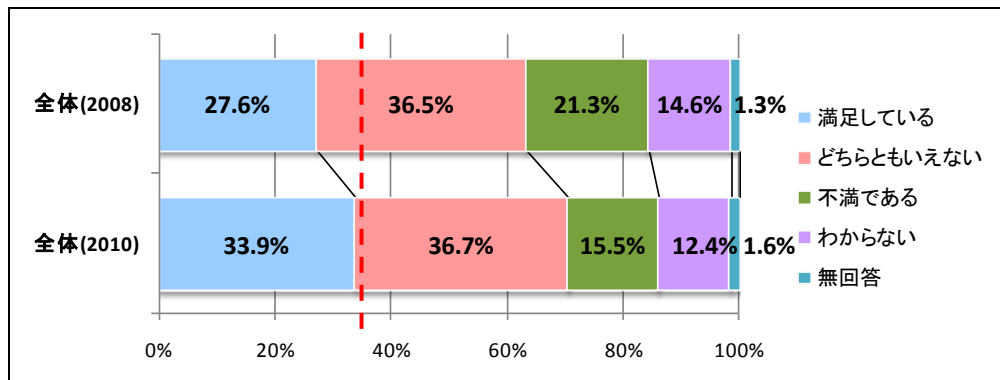
前回と比べ、満足していると答えた人の割合は、12.3%から11.6%にやや減少しています。

今回目指すべき中間値では、15%と設定しましたが、これに到達しませんでした。

問9(8). 駅周辺および中心市街地のエレベーターやエスカレータなどの設置状況について

- 3. 満足している
- 2. どちらともいえない
- 1. 不満である
- 0. わからない

表 17 駅周辺・中心市街地のエレベーター等の設置状況満足度

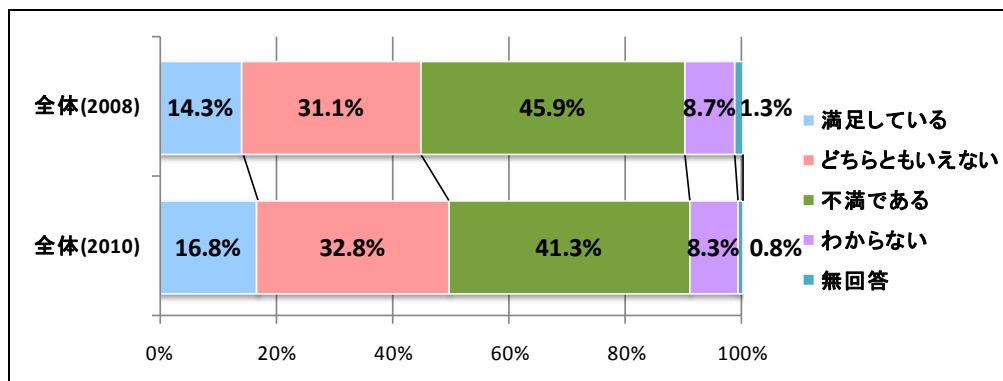


満足していると答えた人の割合は、前回の27.6%から33.9%に増加しています。今回目指すべき中間値では、35%と設定しましたが、これに到達しませんでした。

問9(9). 駅周辺および中心市街地において、誰もが気軽に使えるトイレや休憩所について

- 3. 満足している
- 2. どちらともいえない
- 1. 不満である
- 0. わからない

表 18 駅周辺・中心市街地の誰もが気軽に使えるトイレ・休憩所の満足度

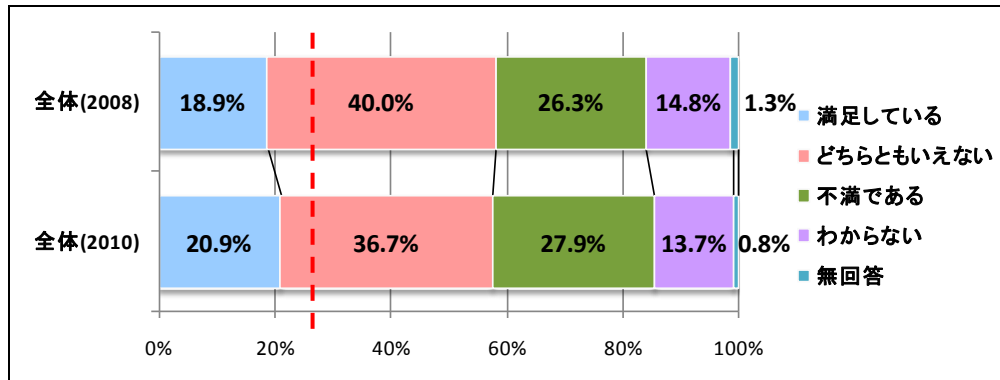


前回と比べ、駅周辺・中心市街地に誰もが気軽にトイレや休憩所について、満足していると答えた人の割合は、14.3%から16.8%に増加しています。

問9(10). 住宅地周辺の身近な公園の使いやすさについて

- | |
|--------------|
| 3. 満足している |
| 2. どちらともいえない |
| 1. 不満である |
| 0. わからない |

表 19 住宅地周辺の身近な公園の使いやすさ満足度

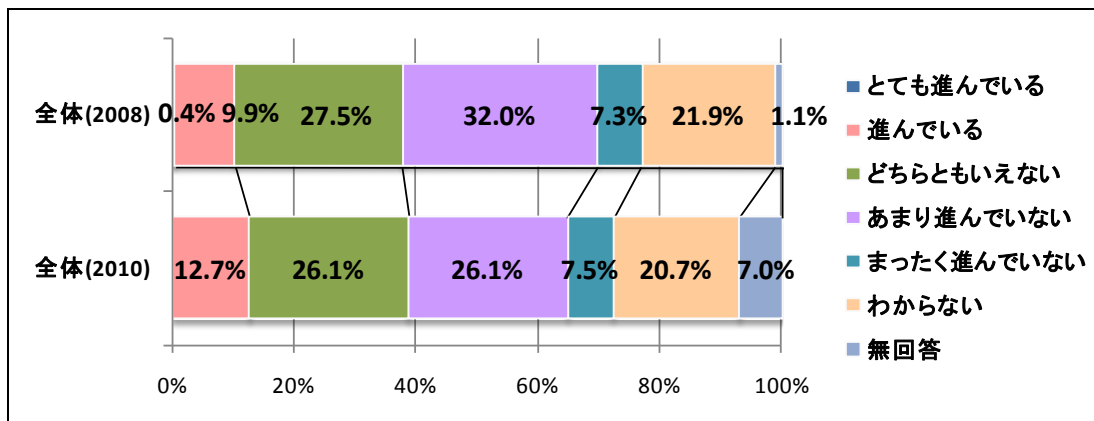


公園の使いやすさに満足している人の割合は 18.9%から 20.9%にやや増加しています。今回目指すべき中間値では、25%と設定しましたが、これに到達しませんでした。

問 10①. 家庭や地域、学校や職場における、気配りや思いやりなどの心を育てる教育について

5. とても進んでいる
4. 進んでいる
3. どちらともいえない
2. あまり進んでいない
1. まったく進んでいない
0. わからない

表 20 思いやり教育進捗度

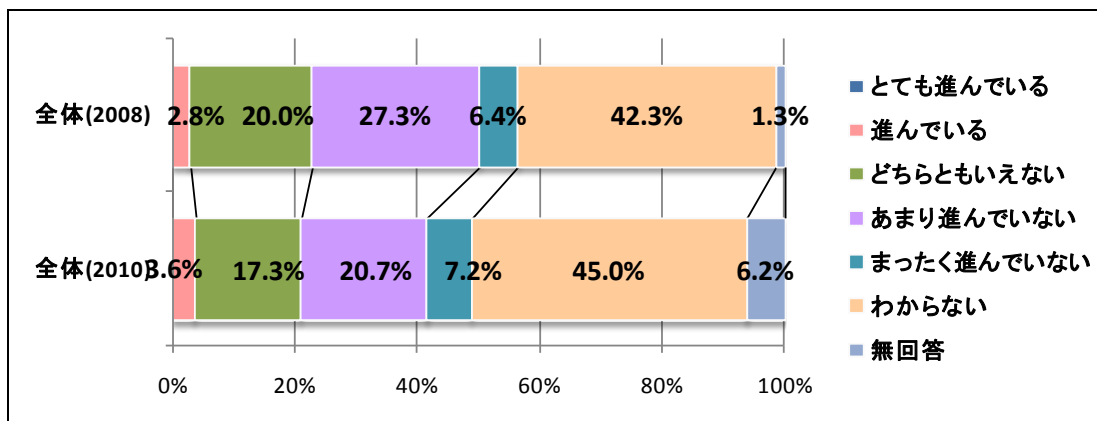


思いやり教育が進んでいると答えた人の割合は、前回の 10.3%から 12.7%に増加しています。

問 10②. ユニバーサルデザインを推進していくための人材の育成について

5. とても進んでいる
4. 進んでいる
3. どちらともいえない
2. あまり進んでいない
1. まったく進んでいない
0. わからない

表 21 ユニバーサルデザイン推進のための人材育成進捗度

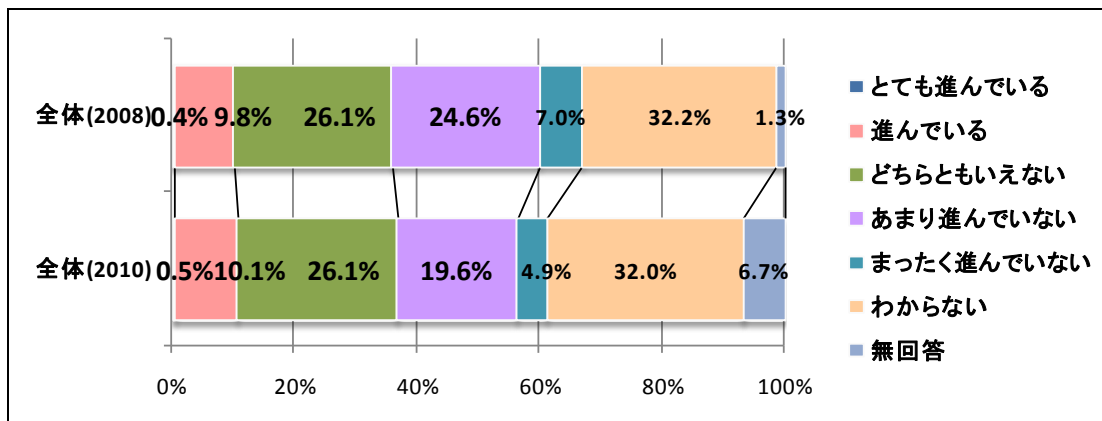


ユニバーサルデザイン推進のための人材育成が進んでいると答えた人の割合は、前回の 2.8%から 3.6%にやや増加していますが、全体から見て割合が低い結果となっています。

問 10③. 誰もが参加しやすい社会にするため、まちづくりにユニバーサルデザインの考え方を導入することについて

5. とても進んでいる
4. 進んでいる
3. どちらともいえない
2. あまり進んでいない
1. まったく進んでいない
0. わからない

表 22 まちづくりにおけるユニバーサルデザインの考え方導入進捗度

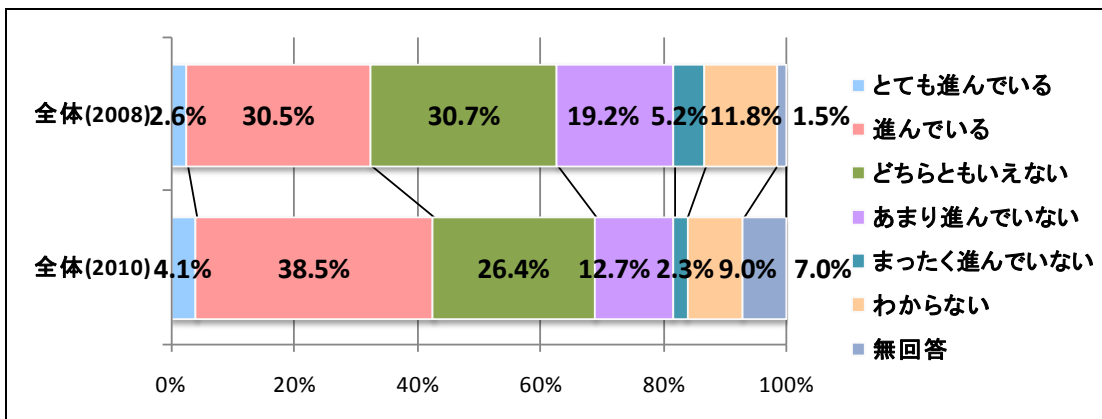


まちづくりにユニバーサルデザインの考え方を導入することについて、進んでいると答えた人の割合は前回の 10.2%から 10.7%にやや増加しています。

問 10④. あいさつや通学時の子どもの見守りなど、温かく活気ある地域づくりについて

5. とても進んでいる
4. 進んでいる
3. どちらともいえない
2. あまり進んでいない
1. まったく進んでいない
0. わからない

表 23 温かく活気ある地域づくり進捗度

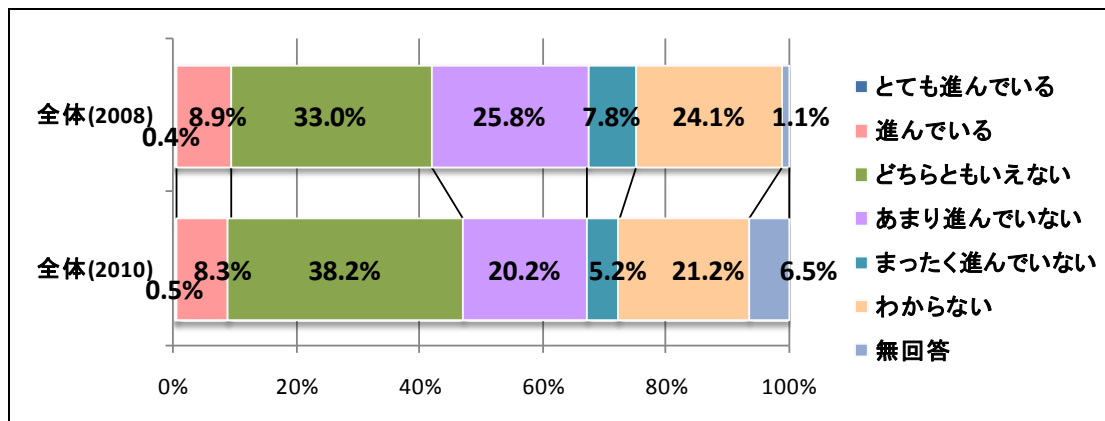


温かく活気のある地域づくりが進んでいると答えた人の割合は、前回の 33.1%から、42.6%に増加しています。

問 10⑤. 誰もが楽しくいきいきと過ごすことができるような学校や職場などの環境づくりについて

5. とても進んでいる
4. 進んでいる
3. どちらともいえない
2. あまり進んでいない
1. まったく進んでいない
0. わからない

表 24 いきいきと過ごせるような学校・職場などの環境づくり進捗度

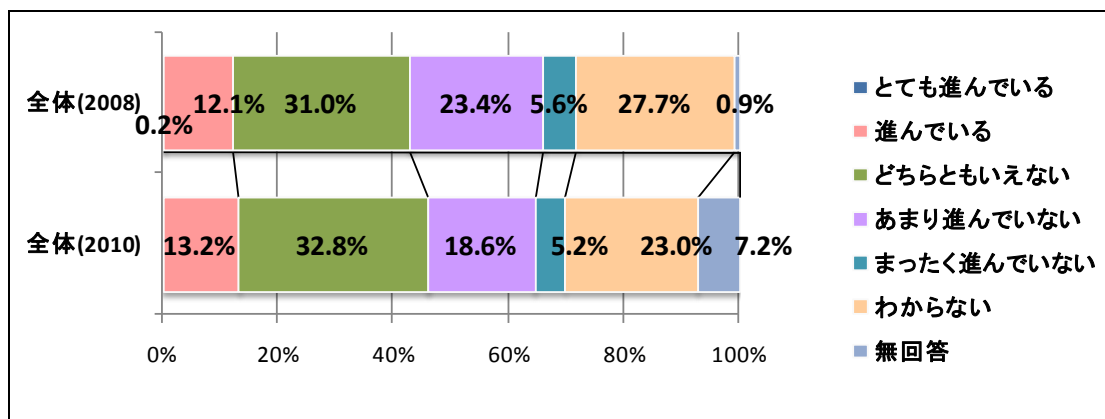


誰もが楽しくいきいきと過ごすことができるような学校や職場などの環境づくりが進んでいると答えた人の割合は、前回と比べほとんど変わっていません。

問 10⑥. 公共建築物や民間建築物のユニバーサルデザインに対応した施設となるような整備・改善について

5. とても進んでいる
4. 進んでいる
3. どちらともいえない
2. あまり進んでいない
1. まったく進んでいない
0. わからない

表 25 建築物のユニバーサルデザインに対応した整備の進捗度

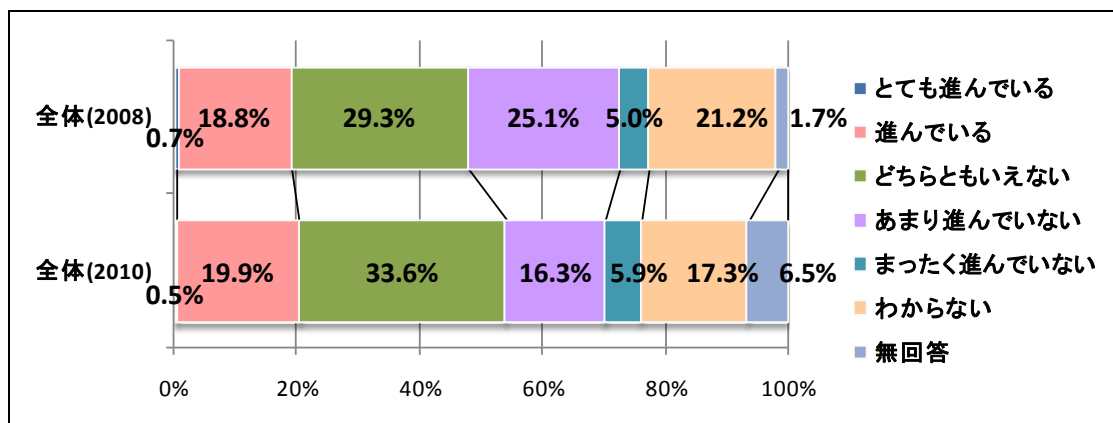


公共建築物や民間建築物のユニバーサルデザインに対応した施設となるような整備・改善が進んでいると答えた人の割合は、前回の 12.3% から 13.2% にやや増加しています。

問 10⑦. 駅やバス停、電車、バスなどのユニバーサルデザインへの対応について

5. とても進んでいる
4. 進んでいる
3. どちらともいえない
2. あまり進んでいない
1. まったく進んでいない
0. わからない

表 26 駅やバス停、電車、バスなどのユニバーサルデザイン対応進捗度

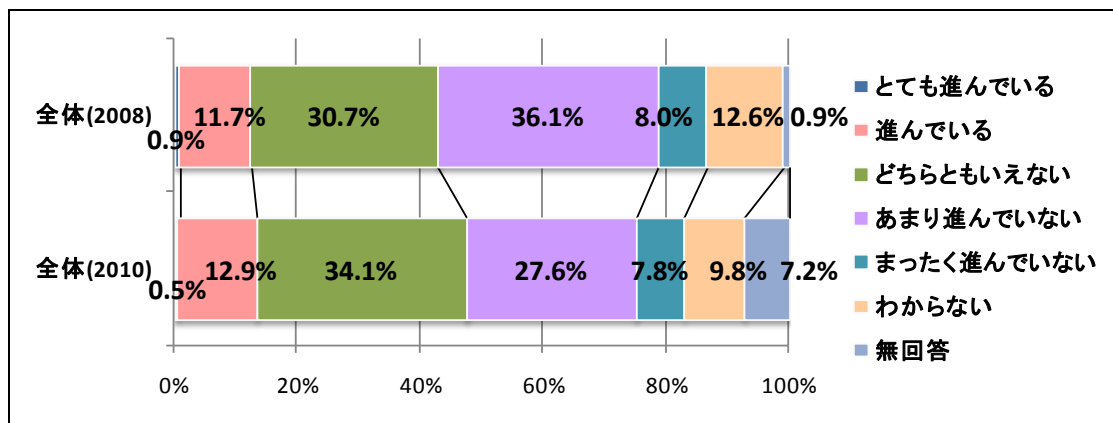


駅やバス停、電車、バスなどのユニバーサルデザインへの対応が進んでいると答えた人の割合は、前回の 19.5%から 20.4%にやや増加しています。

問 10⑧. 道路や公園をはじめとするまちなかの環境を安全かつ快適に利用し、通行できるような整備について

5. とても進んでいる
4. 進んでいる
3. どちらともいえない
2. あまり進んでいない
1. まったく進んでいない
0. わからない

表 27 安全かつ快適な道路や道路整備の進捗度

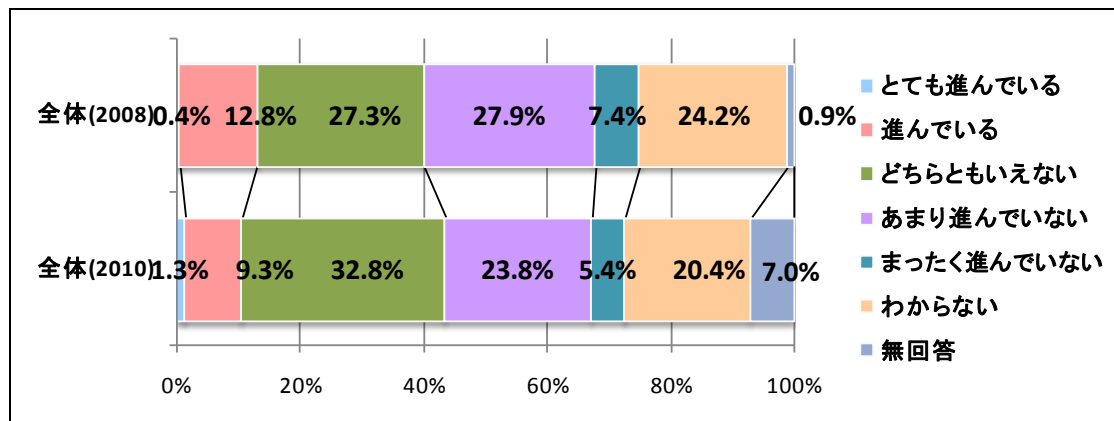


道路や公園など、まちなかの環境を安全かつ快適に利用し、通行できるような整備が進んでいると答えた人の割合は、前回と比べほとんど変わっていません。

問 10⑨. 必要とする情報を簡単に入手でき、わかりやすく理解できるよう、
多様な伝達手段による情報の提供について

5. とても進んでいる
4. 進んでいる
3. どちらともいえない
2. あまり進んでいない
1. まったく進んでいない
0. わからない

表 28 適切な情報提供の進捗度

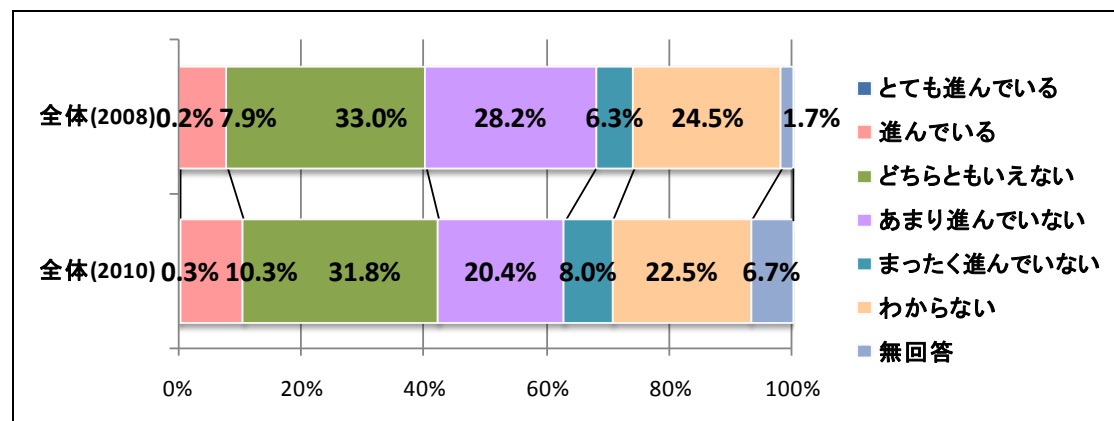


必要とする情報を簡単に入手でき、わかりやすく理解できるよう、多様な伝達手段による情報の提供が進んでいると答えた人の割合は、前回の 13.2%から 10.6%に減少しています。

問 10⑩. 目的地への円滑な誘導や、来訪者への的確に情報を伝達するための
わかりやすいサインの整備について

5. とても進んでいる
4. 進んでいる
3. どちらともいえない
2. あまり進んでいない
1. まったく進んでいない
0. わからない

表 29 わかりやすいサイン整備の進捗度

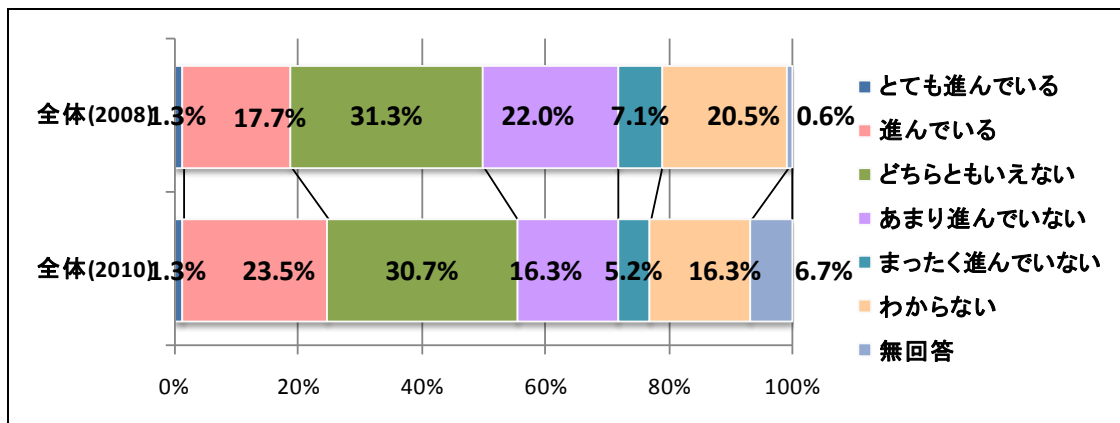


目的地への円滑な誘導や、来訪者への的確に情報を伝達するためのわかりやすいサインの整備が進んでいると答えた人の割合は、前回の 8.1%から 10.6%に増加しています。

問 10⑪. 市の公共施設において、利用者にやさしい窓口サービスの充実や
窓口サービスの改善・向上について

5. とても進んでいる
4. 進んでいる
3. どちらともいえない
2. あまり進んでいない
1. まったく進んでいない
0. わからない

表 30 公共施設の窓口サービスの充実・改善進捗度

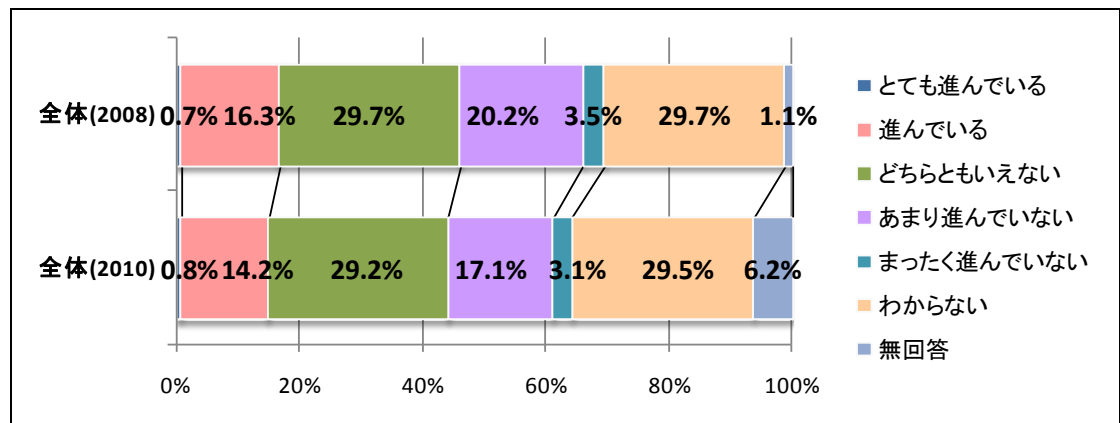


市の公共施設において、利用者にやさしい窓口サービスの充実や窓口サービスの改善・向上が進んでいると答えた人の割合は、前回の 19%から 24.8%に増加しています。

問 10⑫. 使いやすさに配慮した生活用品を使うことや、
そのような製品を開発することについて

5. とても進んでいる
4. 進んでいる
3. どちらともいえない
2. あまり進んでいない
1. まったく進んでいない
0. わからない

表 31 使いやすさに配慮した製品の開発進捗度

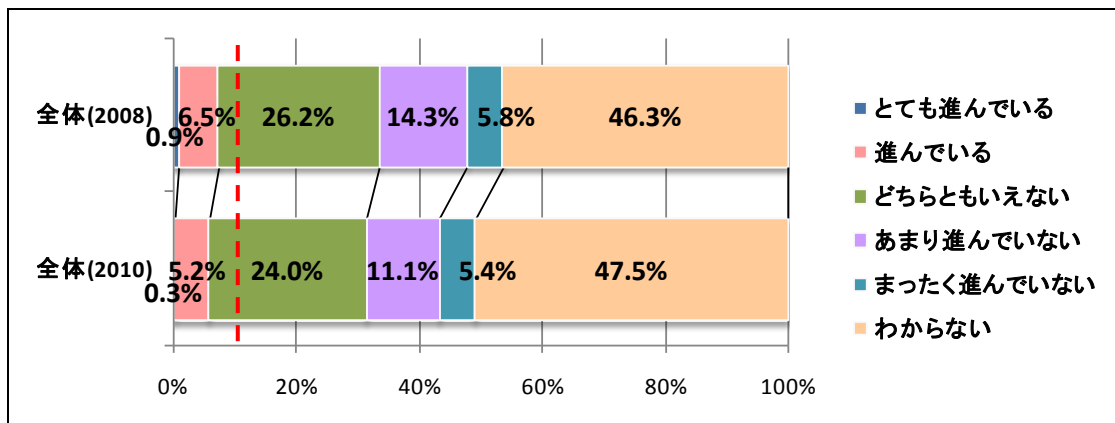


使いやすさに配慮した生活用品を使うことや、そのような製品の開発が進んでいると答えた人の割合は、前回の 17%から 15%に減少しています。

問 10⑬. ユニバーサルデザインを推進するための、
市役所における推進体制や地域における組織づくりについて

5. とても進んでいる
4. 進んでいる
3. どちらともいえない
2. あまり進んでいない
1. まったく進んでいない
0. わからない

表 32 ユニバーサルデザイン推進のための体制・組織づくり進捗度



前回に比べ、ユニバーサルデザイン推進のための体制・組織づくりが進んでいると答えた人の割合は、7.4%から5.5%に減少しています。

今回目指すべき中間値では、10%と設定しましたが、これに到達しませんでした。

問 1 1. 問 1 0 で挙げた①～⑬のユニバーサルデザインに関する取り組みのうち、今後静岡市において、ユニバーサルデザインを進めていく上で特に重要であると思うものを3つ選択してください。

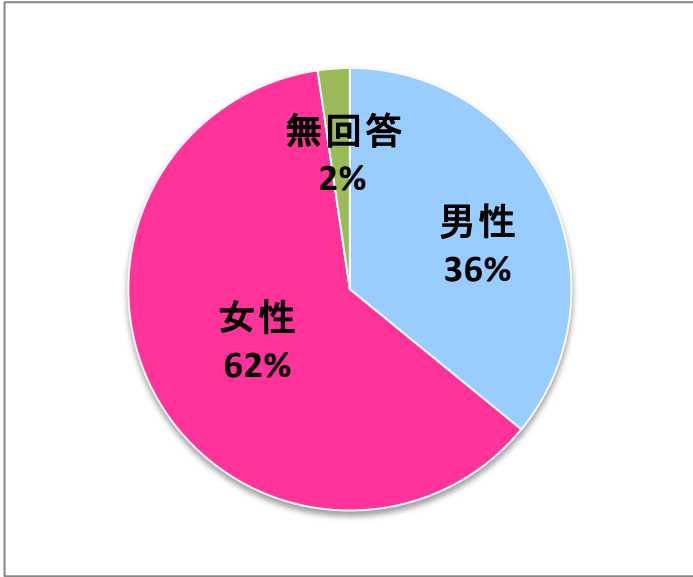
表 33

| 順位 | 今後静岡市において、ユニバーサルデザインを進めていく上で特に重要と思うもの上位3項目（3つ選択） | 回答数 |
|----|--|-----|
| 1 | 家庭、地域、学校、職場での気配りや思いやりなどの心を育てる教育 | 104 |
| 2 | まちなかの環境を安全かつ快適に利用し、通行できるような公園や道路整備 | 103 |
| 3 | 誰もが楽しくいきいきと過ごすことができるような学校や職場などの環境づくり | 71 |

問1 2. あなたの性別をおしえてください

- | | |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

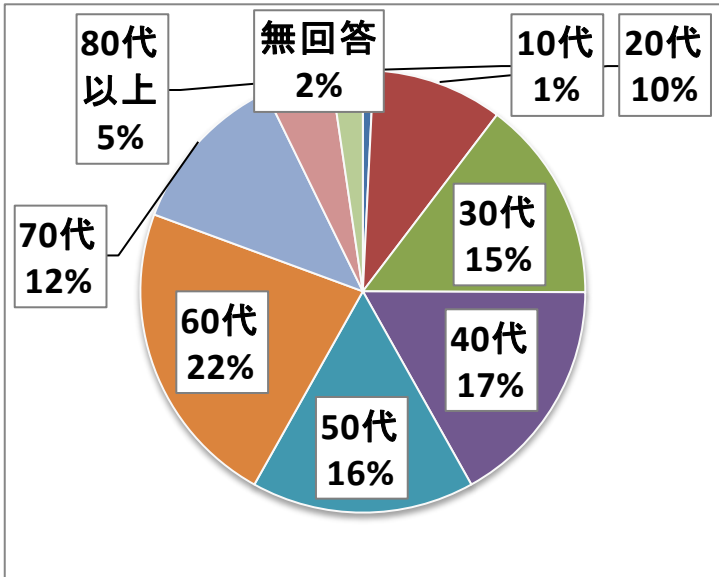
表 34 男女比率



問1 3. あなたの年齢をおしえてください

- | | | | |
|--------|--------|--------|----------|
| 1. 10代 | 2. 20代 | 3. 30代 | 4. 40代 |
| 5. 50代 | 6. 60代 | 7. 70代 | 8. 80代以上 |

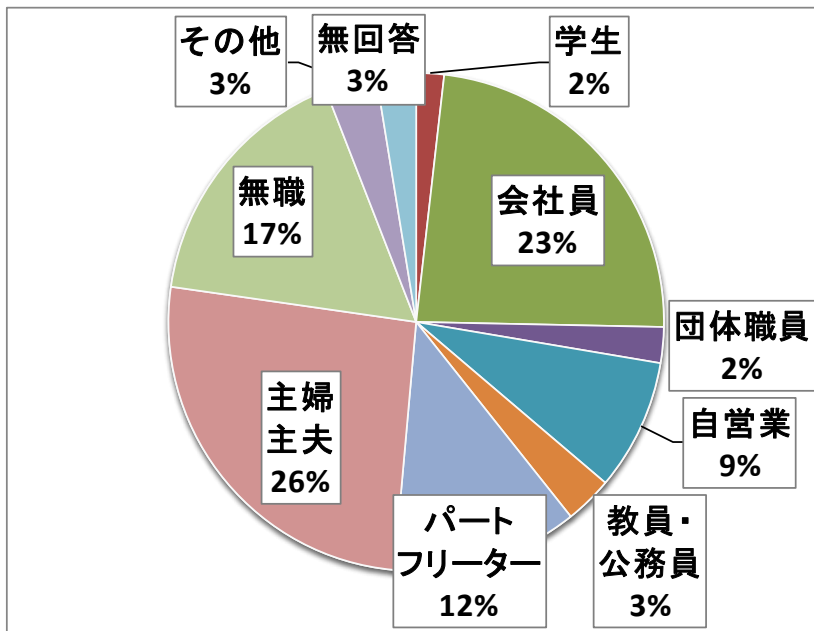
表 35 年齢層構成比



問14. あなたの職業をおしえてください

| | | | |
|-----------|--------------|----------|--------|
| 1. 学生 | 2. 会社員 | 3. 団体職員 | 4. 自営業 |
| 5. 教員・公務員 | 6. パート・フリーター | 7. 主婦・主夫 | |
| 8. 無職 | 9. その他 () | | |

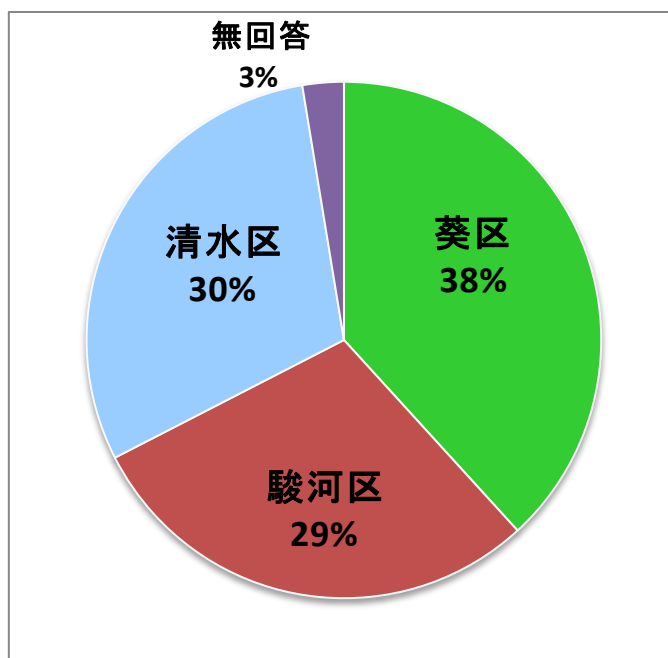
表 36 職業構成比



問15. あなたのお住まいの地域をおしえてください

(葵 ・ 駿河 ・ 清水) 区

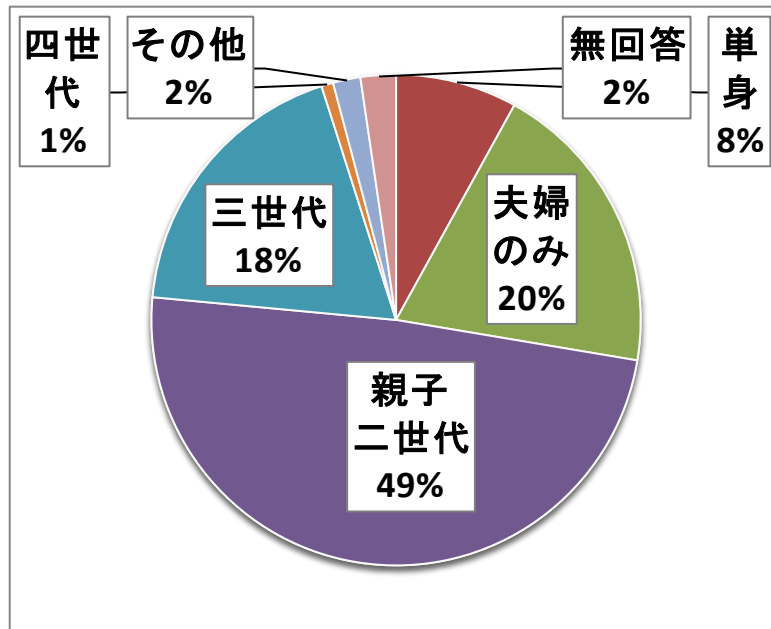
表 37 居住区構成比



問16. あなたの家族構成をおしえてください

- | | | |
|----------------------|------------------|-------------|
| 1. 自分一人のみ | 2. 夫婦のみ | 3. 二世代（親と子） |
| 4. 三世代（親・子・孫） | 5. 四世代（親・子・孫・ひ孫） | |
| 6. その他（ ） | | |

表 38 家族構成比



問17. あなたにとって、ユニバーサルデザインで最も取り組んでほしいと思うことなど、ご意見がございましたら、以下の空欄に自由にお書きください。

思いやりのある心づくり

■思いやりに関する意見

- ・ このアンケートをきっかけにUDに目を向けてみたい。バスの席を譲ったり、他人に親切にすることは、UDで使いやすくするよりも簡単なことである。
- ・ 他人に対して思いやり、優しさが持てるような社会を希望する。
- ・ 建物や物のUDとともに、心のUDが広がっていく静岡市になってほしい。
- ・ 「すべての人のための…」という考え方はとても良いと思う。

■ユニバーサルデザインの認知度に関する意見

- ・ 「ユニバーサルデザイン」の言葉は知っていたが、これまで全く意識していなかった。これから自分に出来ることがあれば積極的に関わっていきたい。
- ・ 「ユニバーサルデザイン」という活動をもっと皆にわかるよう情報を提供し広めてほしい。
- ・ 市民がまだユニバーサルデザインをわかっていないので、全市民が認識できるように宣伝してほしい。
- ・ 「ユニバーサルデザイン」について”ことば”だけでなく”考え方”をもっと市民に知ってもらうべきである。
- ・ 「ユニバーサルデザイン」の言葉は知っていても、理解出来ている方は少ないと思う。

■教育に関する意見

- ・ 子供や女性が全盲の人間を好奇の目で見てクスクス笑う。点字ブロックの上に荷物を置いてしゃべっている人が多々見られる。学校や家庭で障害者に対する思いやりの教育をやってほしい。
- ・ 子供の頃から学校や地域でUDについて教育するべき。年齢・国籍・障害の有無に関係無く交流出来る場を設けると、子供達の意識も変わってくる。
- ・ すべてをやると大変な金がかかる。少々不便でも良いのでは。それよりも助け合うまちづくり、学校でのマナー教育。
- ・ 公共の物のUD化も大切だが、それを育て守っていく人づくりが最も重要である。
- ・ 大多数の人に便利なようにできているため、健常者には何でもないことでも弱者には不便なことが多い。合わせる事が出来る方が歩み寄るべき。

誰もが参加しやすい社会づくり

- ・ 気軽に立ち寄れる子育てサロンや、買い物等で少し預けたい託児所がまちなかの見える場所にあれば良いと思う。
- ・ 静岡市は外国人に対して積極的にコミュニケーションをとろうとしない。
- ・ 子供を育てる環境が充実しているが、子供の遊び場がさらに増えると良い。支援センターには大変満足している。

■道路・歩道の段差に関する意見

- ・ 車、自転車、人、それぞれ安全に移動できるよう整備が必要。歩道はがたつきを少なく。
 - ・ 歩道が狭い上に段差が多いため、歩きづらく、自転車も大変。ベビーカーを押しているお母さんや小さな子供、車椅子の方はもっと不便を感じていると思う。
 - ・ 自転車で歩道を走ると、道路との段差が気になる。車いすやベビーカーが走りにくい。街中は随分ときれいになっているが、住宅街はまだまだ走りにくい。
 - ・ 道路が狭く、歩行者や自転車が車と接触しそうになることがある。歩行者や自転車を優先するような道路の設計にすると良い。
- また、歩道と車道の少しの段差でも、車いすや自転車には不快に感じる。
- ・ 車道・自転車道・歩道がしっかり分かれている道路の整備をしてほしい。
- 歩道と自転車道は段差を無くしてほしい。自転車道はデザインも大切だが、滑りにくい素材を使う等、安全面にも気をつけてほしい。

■駐車場、駐輪場に関する意見

- ・ 駐車場をもっと充実させた方が良い。
- ・ 駐輪場で自転車を2段にとめるところがあるが、上の段は高齢者には難しい。
- ・ 駅近くに駐輪場を増やしてほしい。

■公共交通に関する意見

- ・ まち中の公共交通の充実。(市内巡回バス)
- ・ バスターミナルが使いにくい。わかりにくい。
- ・ 低床式バスが早く全体に取り入れられると良い。

■公共施設のUD化に関する意見

- ・ 行政と企業が同じ意識でUDを考えられると良い。地下道には手すりがあるが、デパートに入ったとたんになくなり、歩きにくい。
- ・ 新しい施設にはバリアフリーや誘導順路がしっかりしているが、古い施設は通路が狭かったり等、車いすやベビーカーには不便なところがある。
- ・ 駅にエレベーターやエスカレーターが無く妊婦や老人に優しくないと思う部分が多い。
- ・ エレベーターのついていない駅を無くして、車いすの方が気軽に移動できるように。
- ・ 静岡駅北口へは地下道を通ることになり、足が不自由な人や車いすを利用する人には不便。
- ・ 小さな子供が安心して遊べる施設がほしい。授乳室が有る建物がわかると良い。
- ・ 最近は車いす用のトイレをたくさん見かけるようになったが、利用したいという気持ちにはならない。気持ちよく使えるような明るいトイレに。
- ・ 以前と比べて公園のトイレや整備は格段に良くなっているが、小さな公園にも更なる充実や清掃の管理をお願いしたい。地域の人達が気軽に集まれるような仕掛けづくりを。
- ・ 子供が無料で遊べる施設が少ない。公園に遊具が少ないので、子供が安全で楽しめる遊具を。コミュニティ広場も地域ごとにほしい。

わかりやすく理解できる情報づくり

■ホームページに関する意見

- ・ 市HPから子育ての情報を得ることが難しいので、早期に見やすくしてほしい。
- ・ 今は何でも「ホームページを」となってしまうが、パソコンを持っていない・出来ない人もいたので、いろいろな対応をお願いしたい。
- ・ 公共施設の利用申請をする際、パソコンでの申込みが非常に使いづらいので、誰にでも簡単に操作できる方法を考えてほしい。

■バス停の利用に関する意見

- ・ バス停の行先表示を分かりやすくしてほしい。
- ・ バス停の時刻表は見やすい位置に。高いところにあると見えない。

■案内板に関する意見

- ・ 地下の道案内が文字だけだとわかりにくい。どこに行ったら地上のどこに出るのか、建物のイラストを入れた大きな地図があると分かりやすい。
- ・ 静岡駅前の地下道でエレベーターやエスカレーターの位置を示す表示は、高齢者や障害者にわかり易く目立つように。
- ・ 施設までの案内や交通機関の情報が欠けている。歩道や通学路の安全にも目を配ってほしい。
- ・ 手話通訳の出来る方は、腕章やゼッケンなどで誰が見ても判るようにすれば良い。
- ・ JRと静鉄とのアクセスやバスの乗り換え等、子供でもわかるように表示すると良い。

まごころのこもったサービスづくり

- ・ 市役所の窓口は以前と比べるととても良くなったが、一般職員の市民に対する態度は相変わらず横柄だと感じる人が多い。
- ・ 区役所内の質の向上に力を入れてほしい。市民の誰にでも優しい窓口サービスを心掛けてほしい。
- ・ 20～30年前に比べて、市役所の窓口の対応が随分丁寧でサービスが良くなった。さらなる接客の向上を（企業並に）望む。
- ・ 高齢単身者は今後益々増加すると思われるので、夜間の相談窓口の充実を図ってほしい。
- ・ 以前に比べ職員の対応が心の通った温かみに欠け不愉快な思いをすることが増えた。
- ・ 国をあげて、市をあげてユニバーサルデザインに取り組んでください。

誰もが使いやすいものづくり

- ・ UDの考え方を導入した身の廻りのことをもっと増やしてほしい。

ユニバーサルデザインを進めるしくみづくり

- ・ 民生委員のように行政が委嘱して町々に配置したらどうか。
- ・ 市民モニターを充実させ、幅広い年齢・職業の意見を吸い上げる。
- ・ 障害者や福祉の人達の意見をもっと聴いてほしい。そのためには、情報をもっと一般に公開し、意見を採り上げることが大事である。
- ・ UDを推進していくためのボランティアが必要であれば参加・協力したい。