

**令和 8 年度第 1 回岐阜市市政モニター
「ぎふ C I T Y ウォッチャーズ」
調査結果**

テーマ

- ・心のバリアフリーに関する意識、実態調査について

目次

- 1 調査目的
- 2 調査期間
- 3 調査項目
- 4 回答者属性
- 5 結果の概要
- 6 項目別の結果
- 7 今後に向けて

お問い合わせ先

企画部 政策調整課 調整係

TEL : 058-214-2039 / MAIL : chousei@city.gifu.gifu.jp

1 調査目的

本市における「心のバリアフリー」に係る取組について、今後、より効果的な取組を検討するため、調査の結果を参考とする

2 調査期間

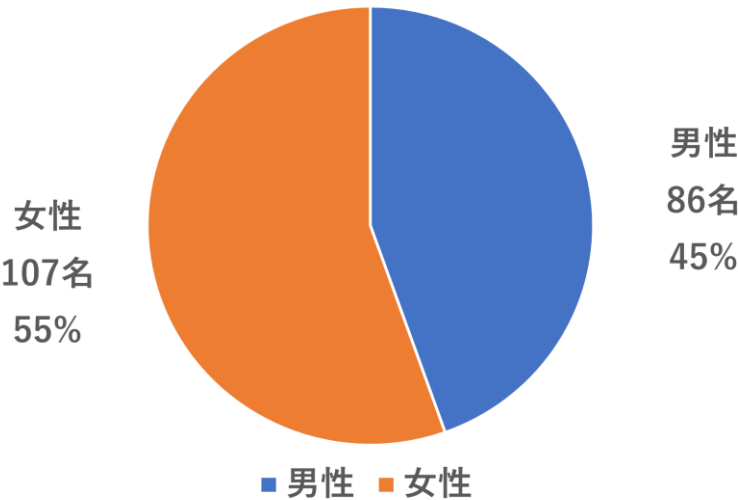
令和8年6月12日(金)～6月26日(金)

3 調査項目

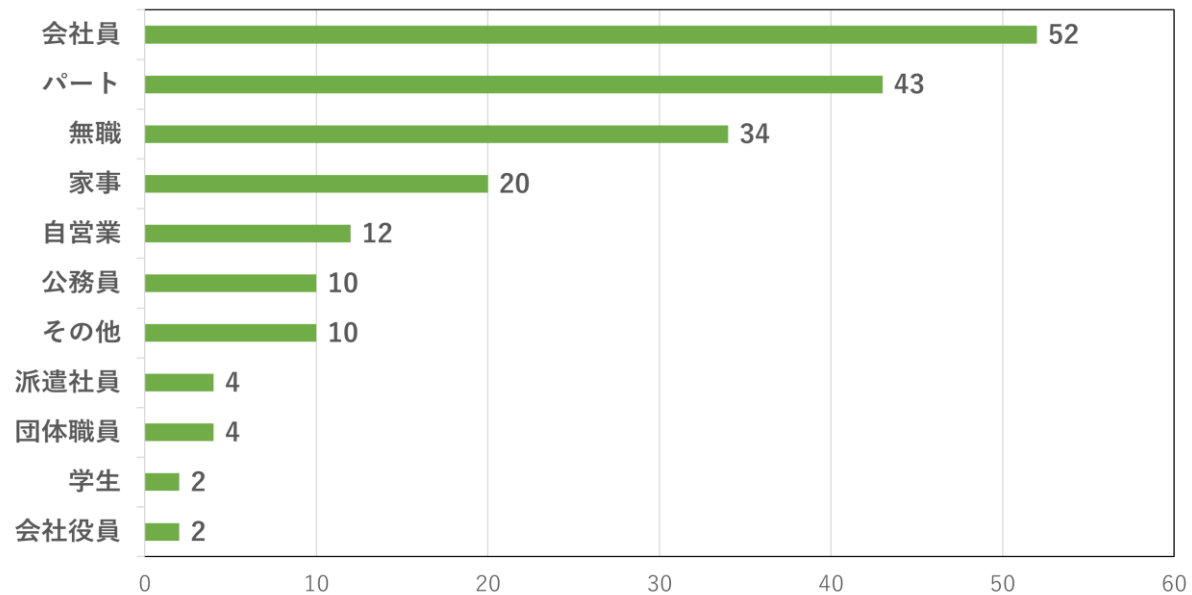
心のバリアフリーに関する意識、実態調査について（問1～問15）

4 回答者属性

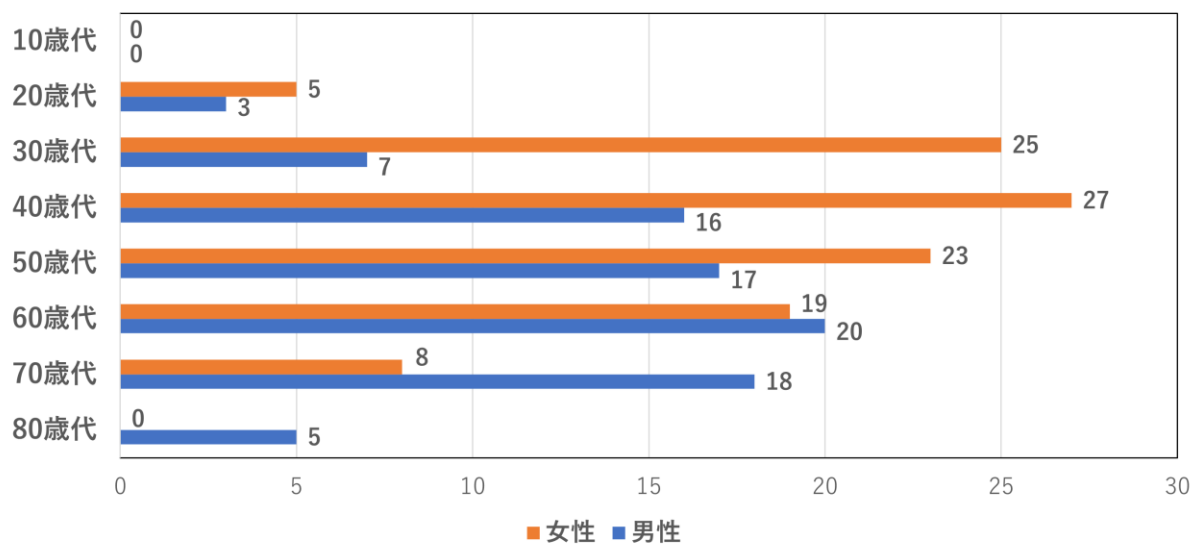
令和8年度市政モニター第1回回答者（193名） 性別別割合



令和8年度市政モニター第1回回答者（193名） 職業別割合



令和8年度市政モニター第1回回答者（193名） 年代別割合



5 結果の概要

多くのご回答をいただき、ありがとうございました。

質問1「あなたは、「心のバリアフリー」という言葉やその意味を、知っていますか。」の問いに対し、「言葉も意味も知っている」は21%、「言葉は知っているが、意味までは知らない」は32%、「言葉も意味も知らない」は47%で、「心のバリアフリー」の認知度は高くないことが分かりました。

質問2「「心のバリアフリー」という言葉やその意味を、何で知りましたか。」の問いに対し、「テレビ・ラジオ・新聞」は33%、「インターネットによる啓発」が25%で、これらの情報媒体により情報に触れる機会が比較的多いことが分かりました。

質問4「あなたは、困っている人がいた場合、「自分が行動する必要がある」と思いますか。」の問いに対し、「強くそう思う」は16%、「ある程度そう思う」は80%で、ほとんどの方が、困っている人がいた場合に行動の必要性を感じていることが分かりました。

質問6「あなたは、「心のバリアフリー」に関する行動（障がいのある方や高齢者など、困っている人を見かけた際の声かけや手助け）ができていると思いますか。」の問いに対し、「よくできている」「ある程度できている」の計が32%、一方で、「あまりできていない」「ほとんどできていない」の計は49%で、困っている人への声かけや手助けができていないと感じられている方が多い状況であることが分かりました。

また、「あまりできていない」「ほとんどできていない」と回答された方に対して、**質問8「心のバリアフリー」に関する行動をするにあたり、障壁となっている理由は何ですか。」**と伺ったところ、「声かけのタイミングや困っているかどうかの判断がつかない」が66%と最も多く、次いで「どんな反応をされるのかわからない、断られるかもしれない」、「どのような手助けをしてほしいのかわからない」の順となっており、困っている方の気持ちや考えを誤って理解してしまうことに対する不安が、積極的に行動しようとする際の心理的障壁となっていることが分かりました。

質問10「あなたは、日常生活の中で「心のバリア」（偏見や誤解、無関心、無意識の行動）を感じる場面はありますか。」の問いに対し、「よくある」「ときどきある」の計が60%で、日常的に「心のバリア」を感じることが多い状況であることが分かりました。

また、**質問11「あなたは、具体的に「心のバリア」（偏見や誤解、無関心、無意識の行動）を感じる場面を教えてください。」**と伺ったところ、「公共交通機関」と回答された割合が最も大きく、次いで道路・まちなか、店舗の順となっており、公共交通機関における「心のバリアフリー」への取組が一層求められていることが分かりました。

質問12「あなたが、「心のバリアフリー」を多くの人に知ってもらうために、効果的だと思う情報発信の方法はどれですか。」の問いに対し、「SNS（LINE・X・Facebook等）による発信」、「テレビ・ラジオによる発信」が各51%と最も多く、次に「広報誌への掲載」が49%となっており、

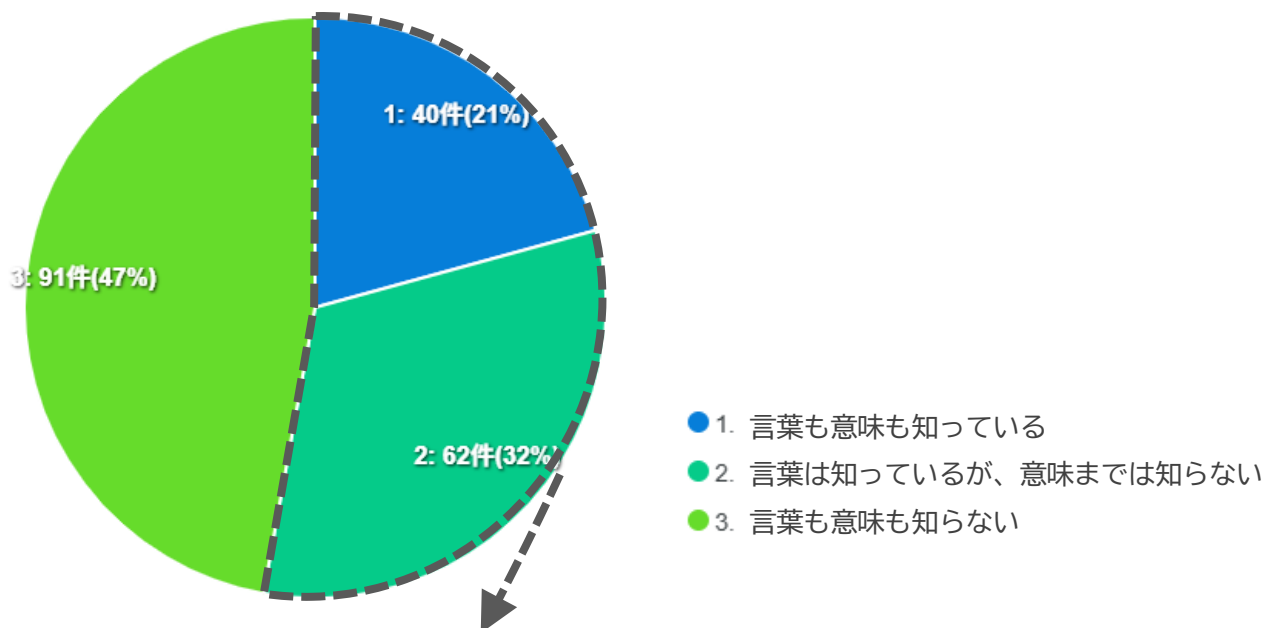
また、**質問13「あなたが、「心のバリアフリー」を理解・実践するために、効果的だと思う体験的・参加型の取り組みはどれですか。」**の問いに対しては、「学校での教育・体験学習」が66%、「イベントの開催」が61%で、これらの情報源や教育活動、イベント等の機会を活用し、「心のバリアフリー」に係る取組を周知・啓発することが効果的だと分かりました。

今後の情報発信方法や取組を検討するうえで参考となる回答をいただきました。

6 項目別の結果

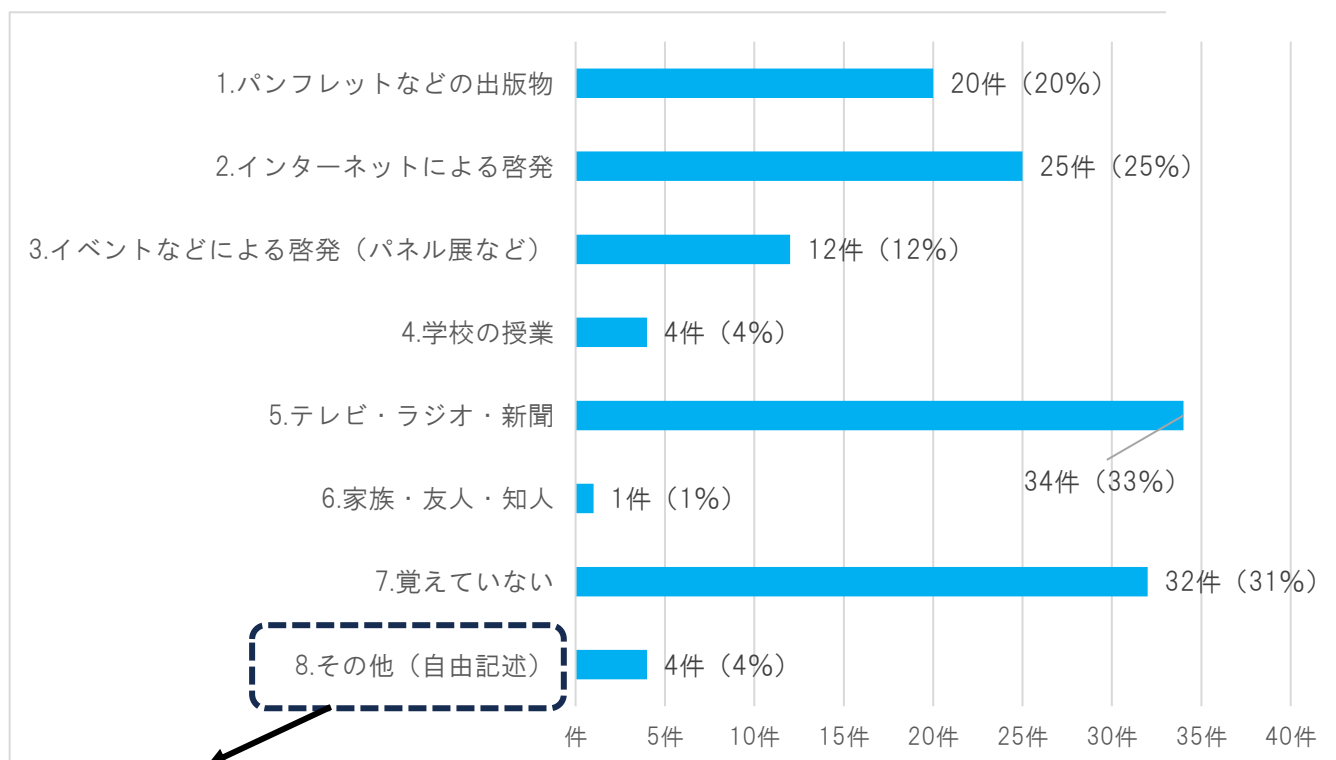
心のバリアフリーに関する意識、実態調査について（問1～問15）

質問1. あなたは、「心のバリアフリー」という言葉やその意味を、知っていますか。



質問2. 質問1で「①言葉も意味も知っている」「②言葉は知っているが、意味までは知らない」と答えた方にお聞きします。「心のバリアフリー」という言葉やその意味を、何で知りましたか。（複数回答可）

N=102 件

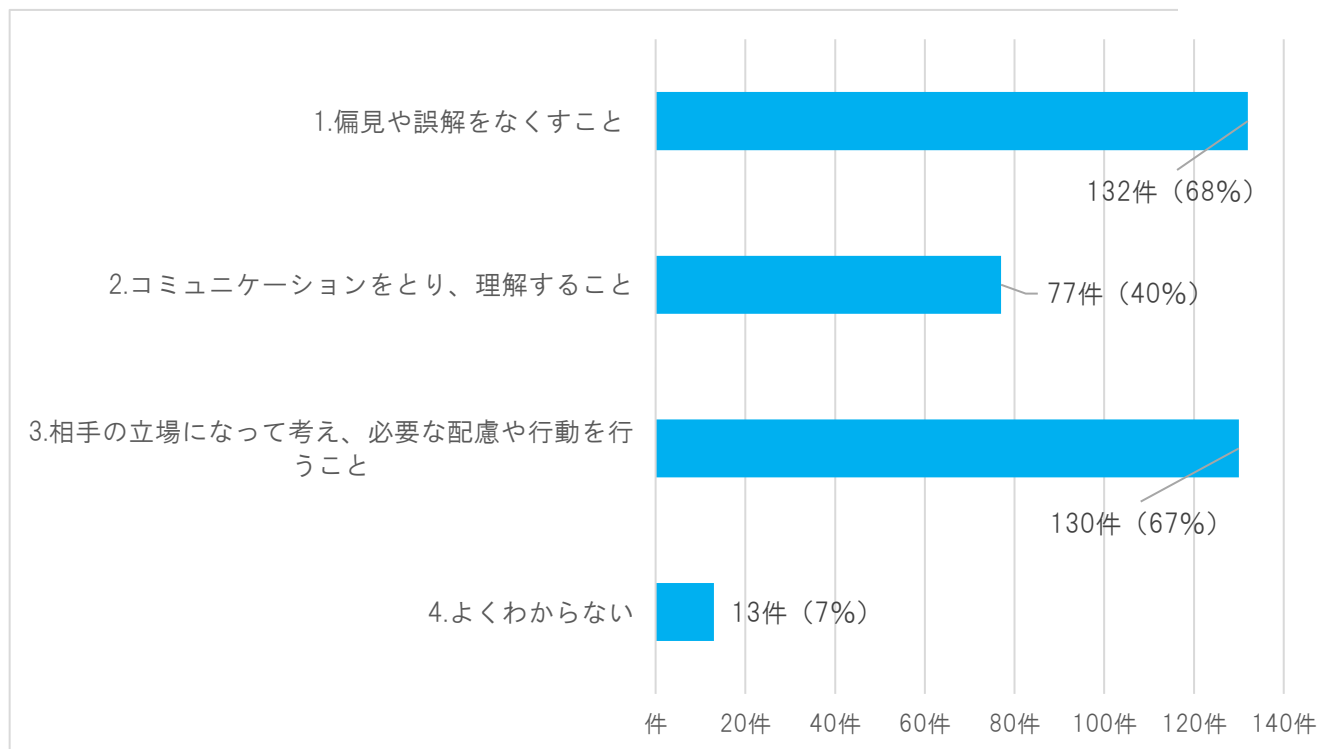


【その他】

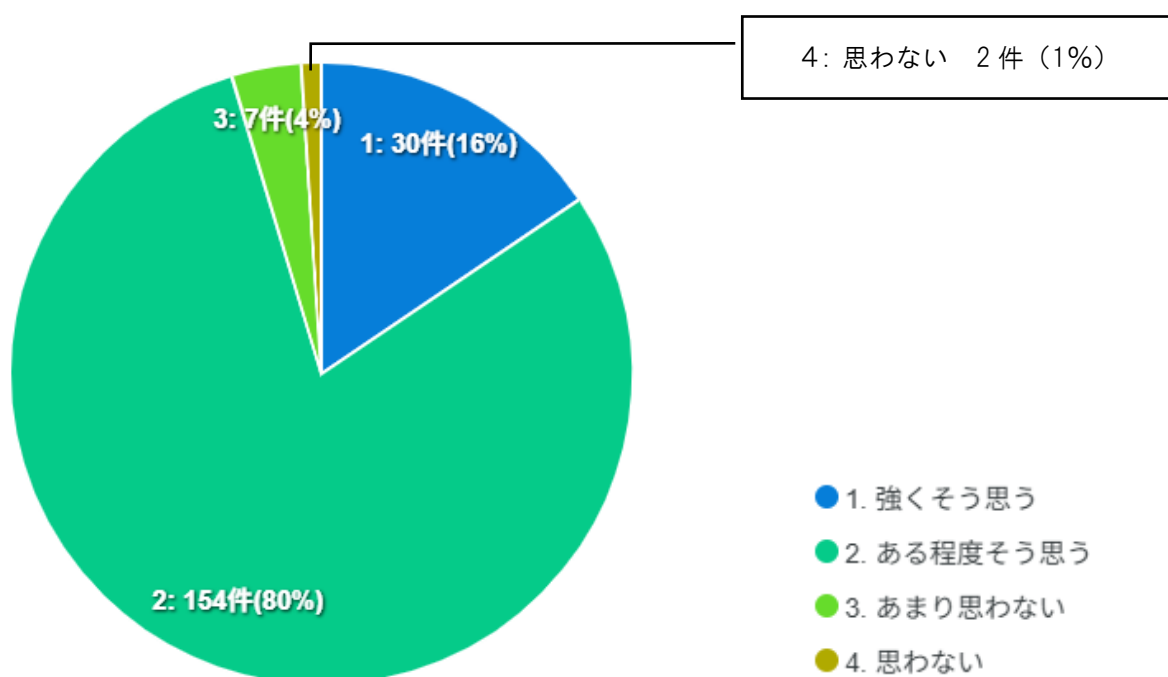
- ・メンタルヘルスの書籍
- ・職場
- ・関連する講座を受講
- ・妻の介護から

質問3. あなたが考える「心のバリアフリー」の意味として適切だと思うものを教えてください。
(複数回答可)

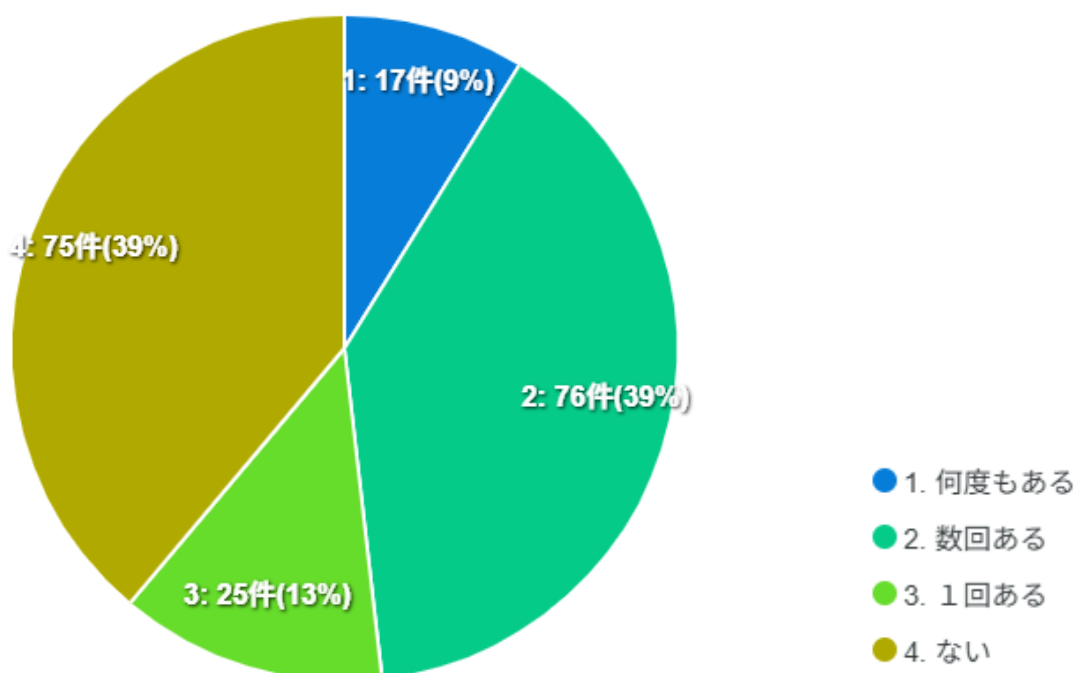
N=193 件



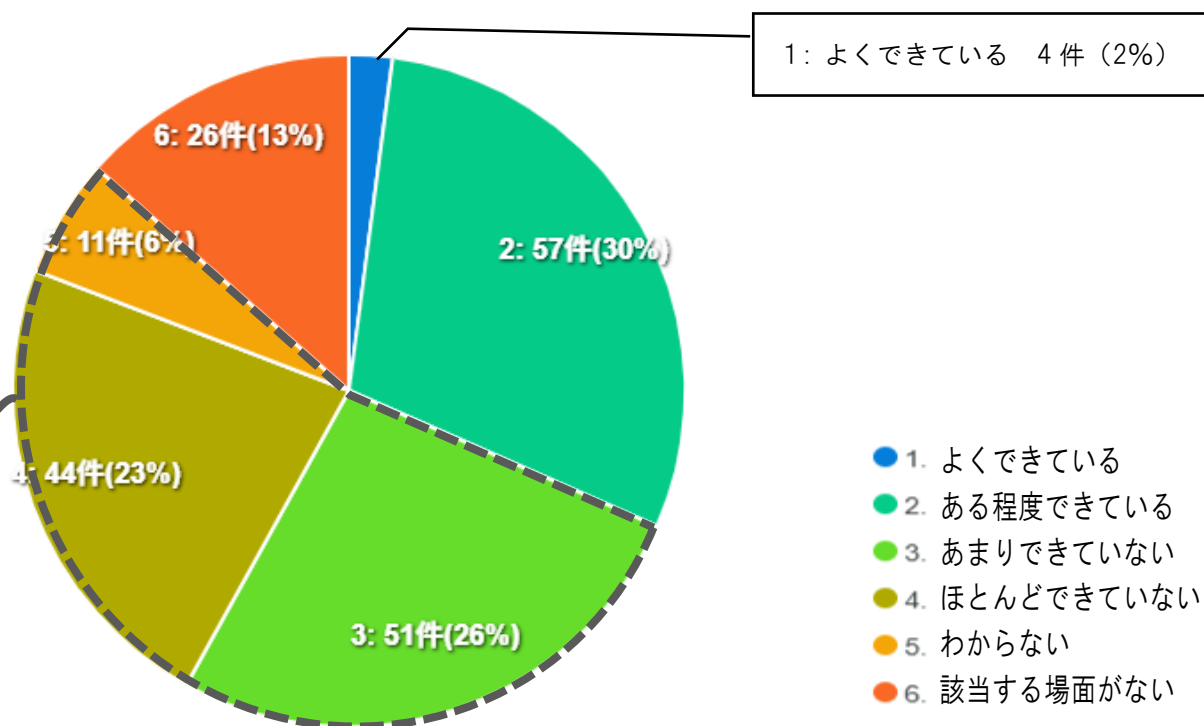
質問4. あなたは、困っている人がいた場合、「自分が行動する必要がある」と思いますか。



質問 5. あなたは、過去 1 年間に障がいのある方や高齢者など、困っている人に声かけや手助けをしたことがありますか。



質問 6. あなたは、「心のバリアフリー」に関する行動（障がいのある方や高齢者など、困っている人を見かけた際の声かけや手助け）ができていますか。



問 8 へ

質問7. 質問6で「①よくできている」「②ある程度できている」と答えた方にお聞きます。

「心のバリアフリー」に関する行動をした際の、良かった経験や、うまくいかなかった経験などを教えてください。(任意)(自由記述)

※一部抜粋

【良かった経験】

●高齢の方に対して

- ・店舗で高齢の方がカートを戻すのを手間取っていたのを手伝った。
- ・スーパーで買い物中、商品が探せず困っていた高齢の方に声をかけられたので、探して案内した。
- ・高齢の方が電車の中で倒れた際、救護した。
- ・バスに乗っていた際、高齢の方が荷物や手押し車を持っており、乗りにくそうだったので、バスの中から乗車を手助けした。
- ・近所の高齢の方が転倒してけがをしていた際に、躊躇なく声をかけて手助けができた。
- ・電車の中で、高齢の方や小さな子供と一緒にいる方に席を譲った際、お礼を言われた。
- ・近所の高齢の方が重いゴミを出している横を通りかかり、声をかけて手助けした際、感謝された。

●障がいのある方に対して

- ・バス停で、目が不自由な方が物を落として困っていた様子だったので、声をかけて助けた。
- ・イベントに出席した際に、隣に目が不自由な方が職員に付き添われ、遅れて着席していたのを見て、イベント終了後にホールまで介添した。

●その他

- ・坂道を登れない車椅子の方を押して、坂道を登った。
- ・認知症の方からの相談事を親身になって対応した。
- ・街中で困っている方を見かけた際、「何かお手伝い出来ることありますか？」と声をかけたところ、「ありがとう」と言って貰えた。
- ・子供が登校中に転んでしまった様子を見て、近くに子供たちしかいなかったのを声をかけ、学校に連絡し、親に対応していただいた。後でお礼を言われ、声をかけて良かったなど感じた。

【うまくいかなかった経験】

●高齢者に対して

- ・地域清掃の際、ゴミを運んでいる高齢の方に声掛けしたら、自分で運ぶと断られてしまった。

●障がいのある方に対して

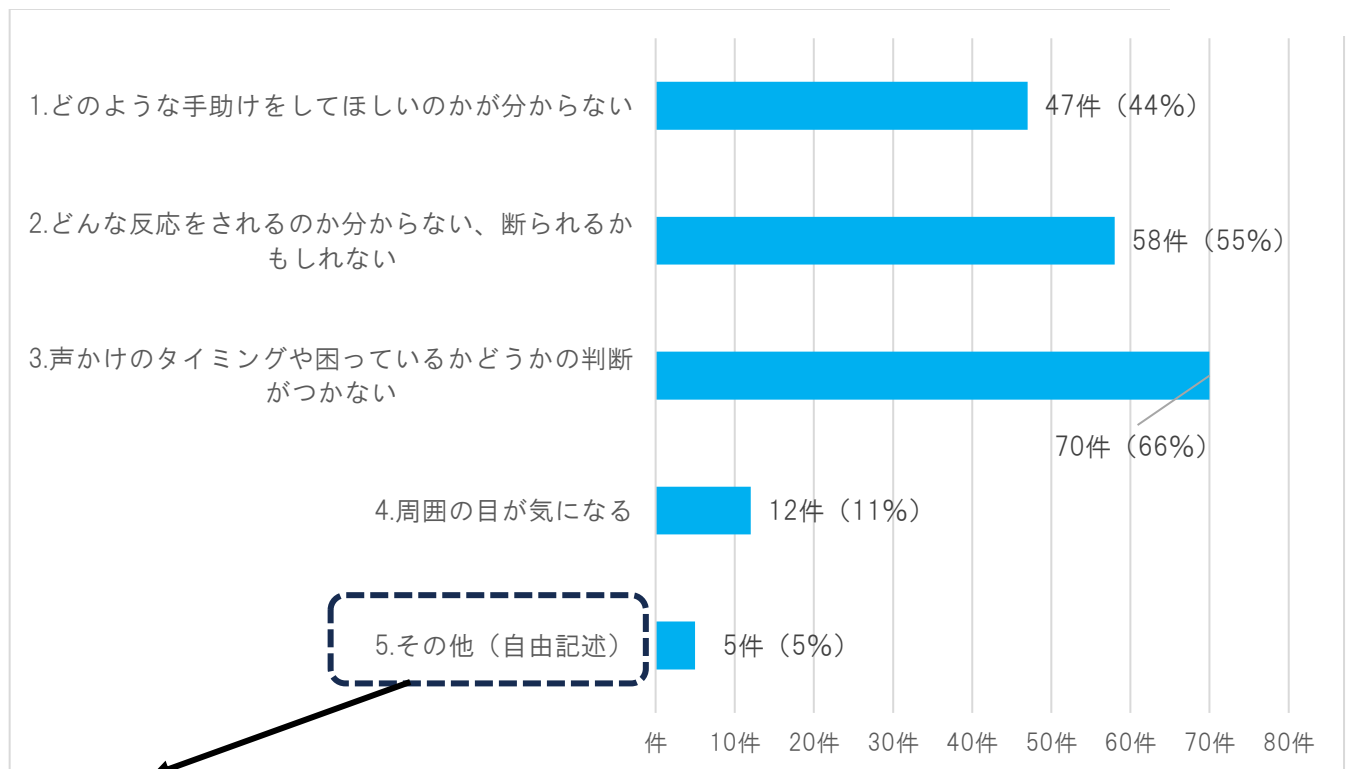
- ・手話を勉強しているが、近所の聾者の方に手話で話しかけたがなかなか上手くいなくて困らせてしまった。

●その他

- ・助けようとしたが、相手の意図と異なっており、助けてほしくない様子だった。
- ・私は高齢の男性だが、若い女性が困っていても、どうしてあげたら良いのか分からず困った。
- ・若い母親を手助けした時、反応が悪く、余計なお世話だったかと気になった。

質問8. 質問6で「③あまりできていない」「④ほとんどできていない」「⑤わからない」と答えた方にお聞きします。「心のバリアフリー」に関する行動をするにあたり、障壁となっている理由は何ですか。

N=106 件



【その他】※一部抜粋

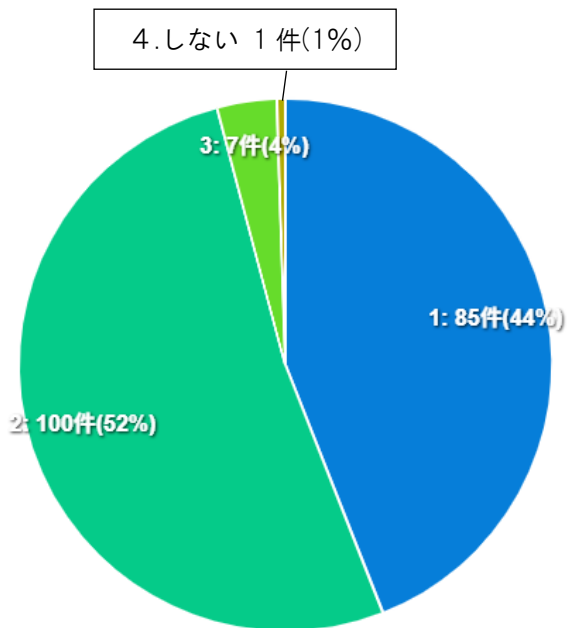
- ・最近が悪質な詐欺が多いし、こちらが助けようとしても怒鳴られるのでは、良く思われないのではと不安になる時もある。また、手助けできたとしても毎回頼られてしまうとつらい。
- ・手伝ったほうがいいのかどうか測りかねている。

質問 9. 次の場面での行動として、あなたの考えに近いものを項目ごとに1つ選択してください。

● 1. 積極的に行う ● 2. 状況による ● 3. あまりしない ● 4. しない

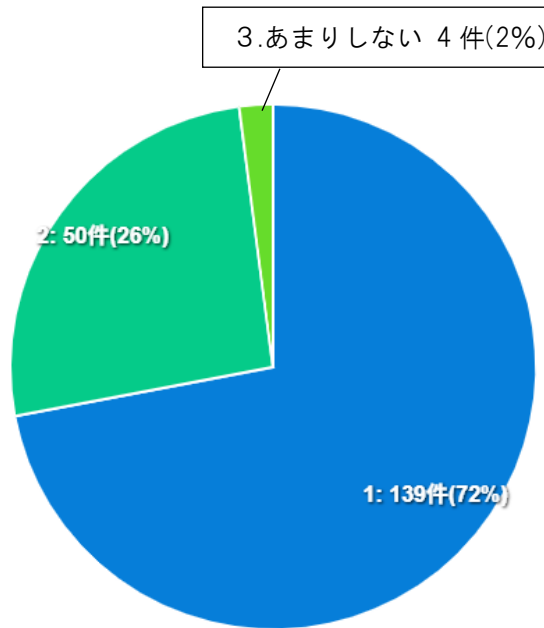
【場面 1】

【電車やバスで高齢者や妊婦、
体の不自由な人に席を譲る】



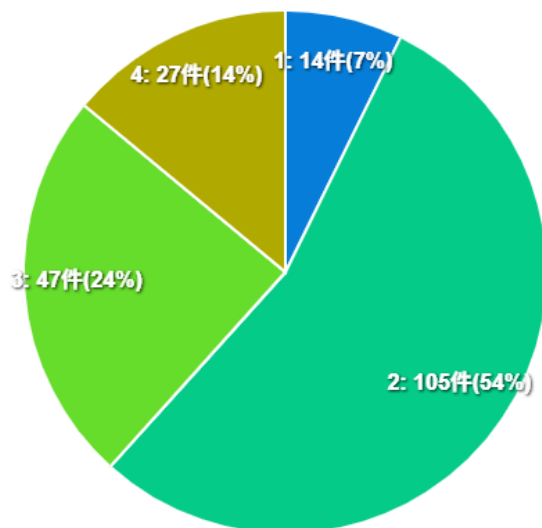
【場面 2】

【車いす利用者が通りやすいように
道やスペースをあける】



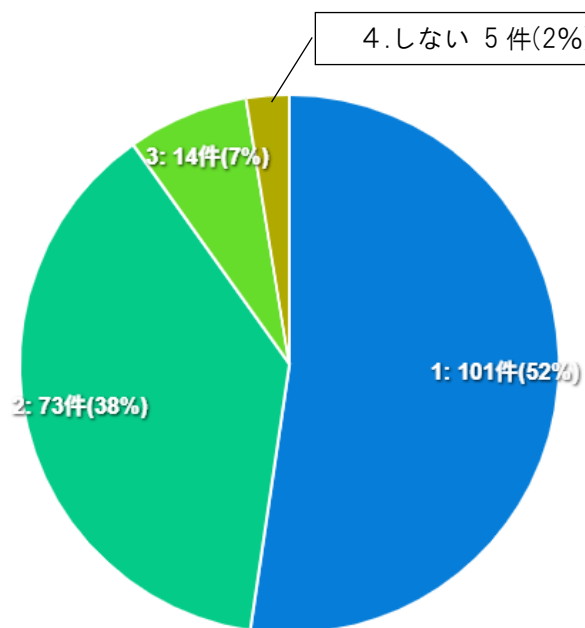
【場面 3】

【視覚障がいのある人に
お手伝いの声をかけて案内する】



【場面 4】

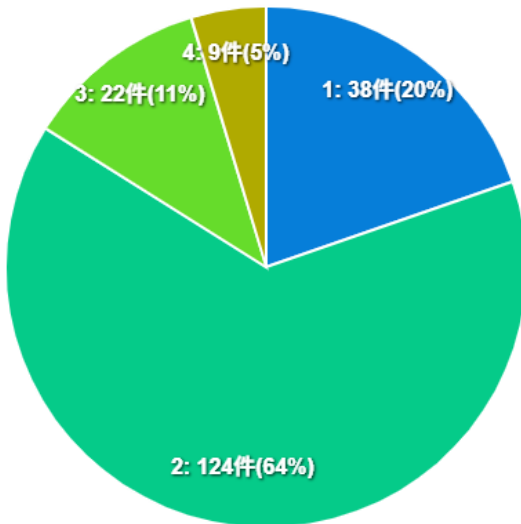
【ベビーカー利用者に
エレベーターの順番を譲る】



● 1. 積極的に行う ● 2. 状況による ● 3. あまりしない ● 4. しない

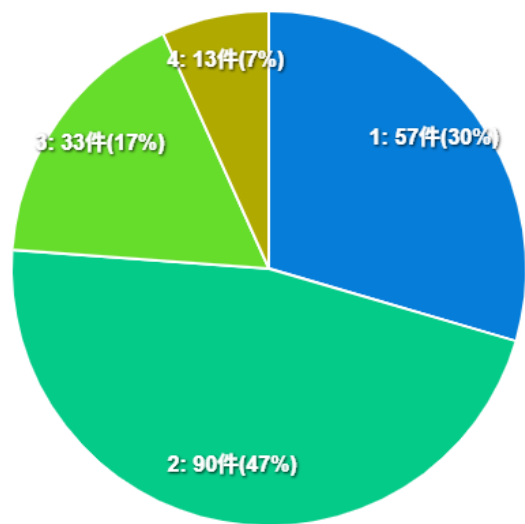
【場面 5】

【困っている人に気づいたら、
声をかける】



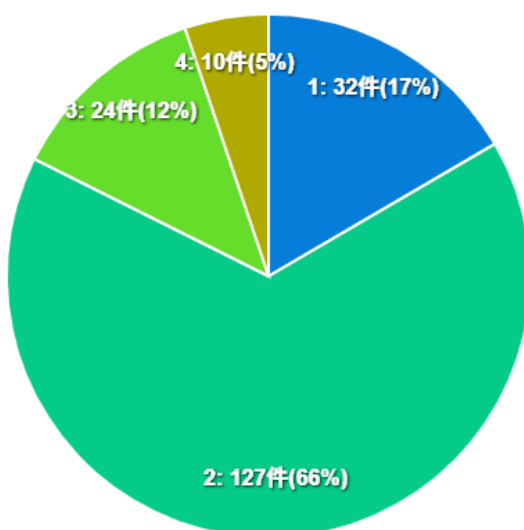
【場面 6】

【外国人に道を聞かれたときに
対応する】

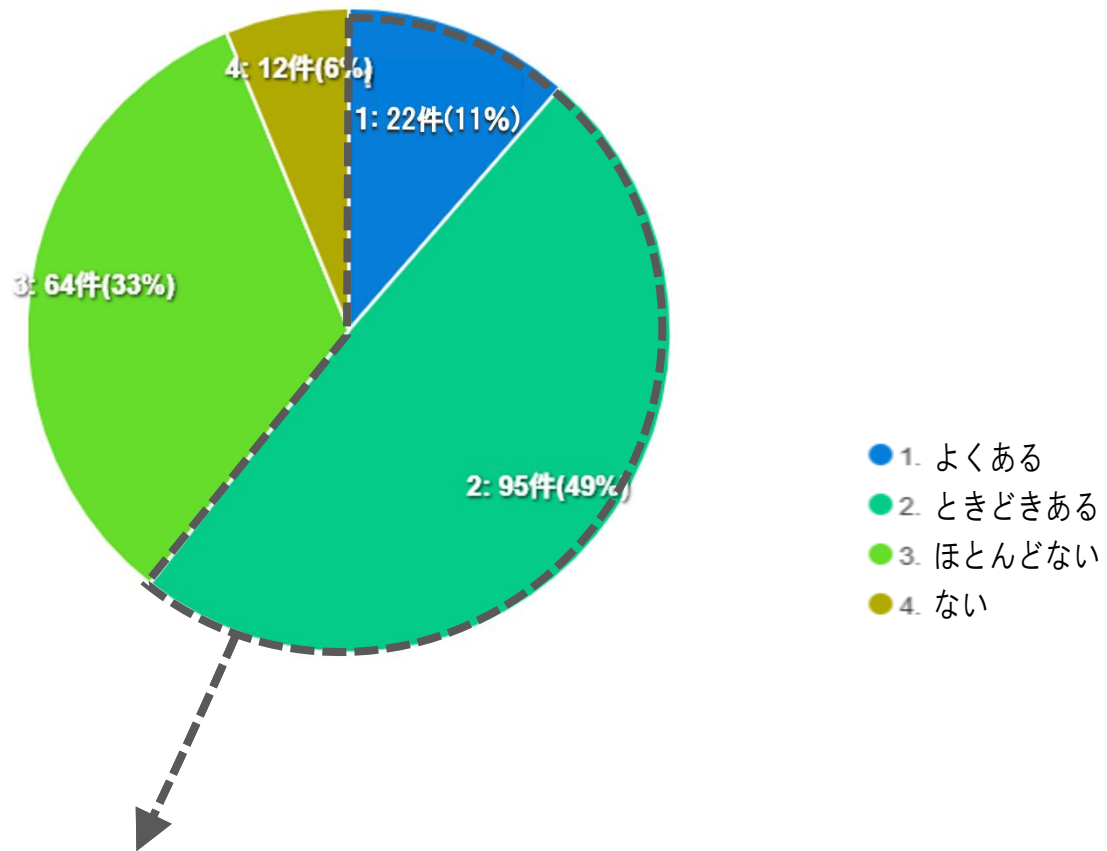


【場面 7】

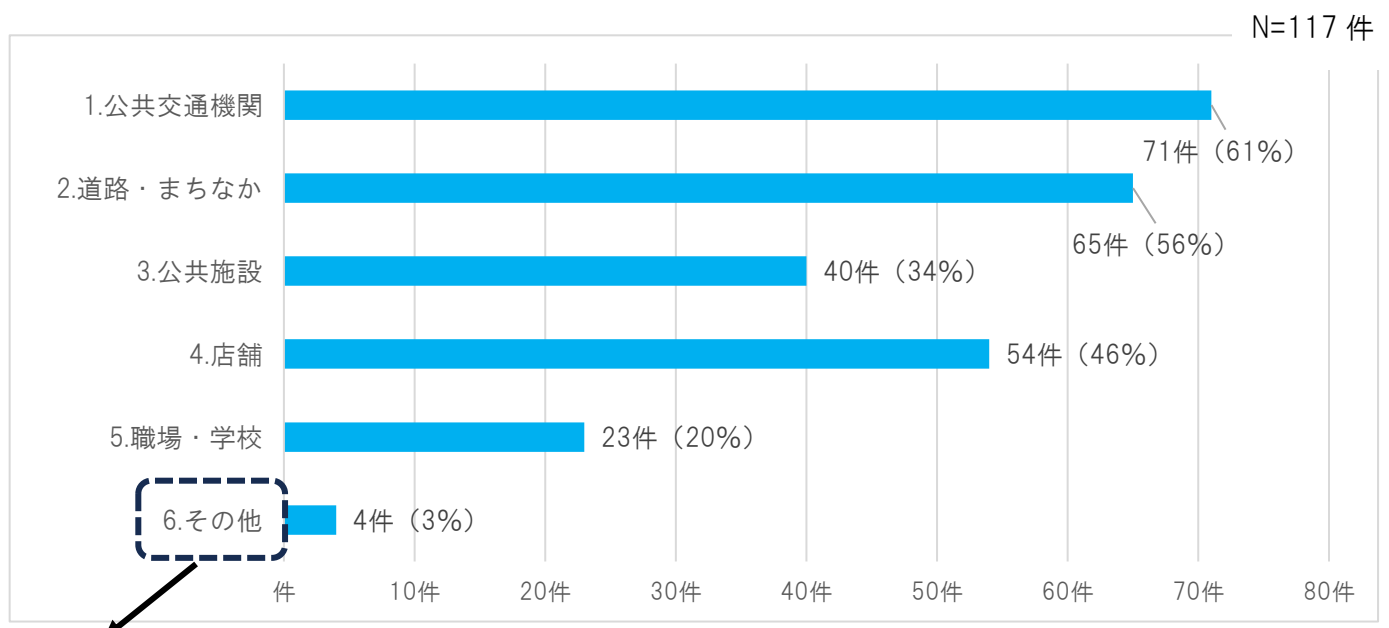
【ヘルプマークをつけている人に
思いやりのある行動をする】



質問 10. あなたは、日常生活の中で「心のバリア」(偏見や誤解、無関心、無意識の行動)を感じる場面はありますか。



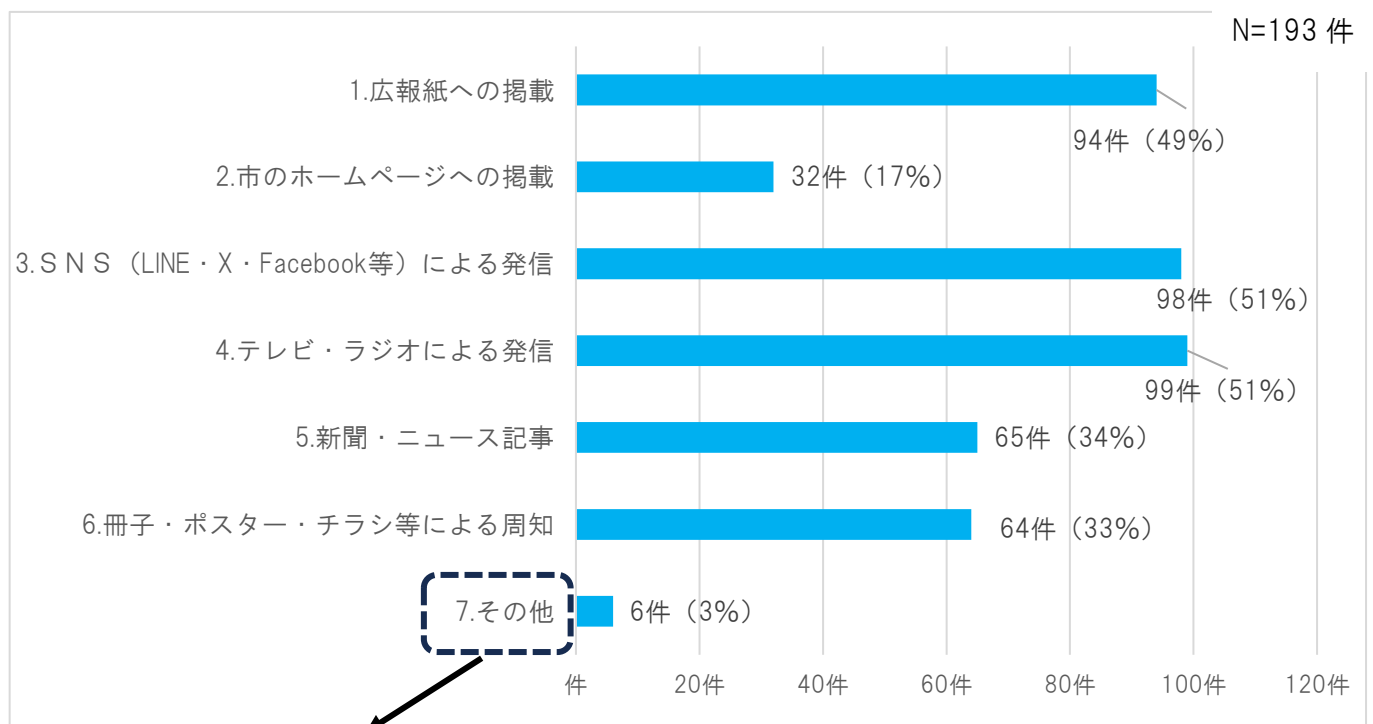
質問 11. あなたは、具体的に「心のバリア」(偏見や誤解、無関心、無意識の行動)を感じる場面を教えてください。(複数回答可)



【その他】※一部抜粋

- ・町内に外国人家族が引越してきた時。
- ・映画やドラマ、バラエティ番組などで、関連する場面を観たとき。

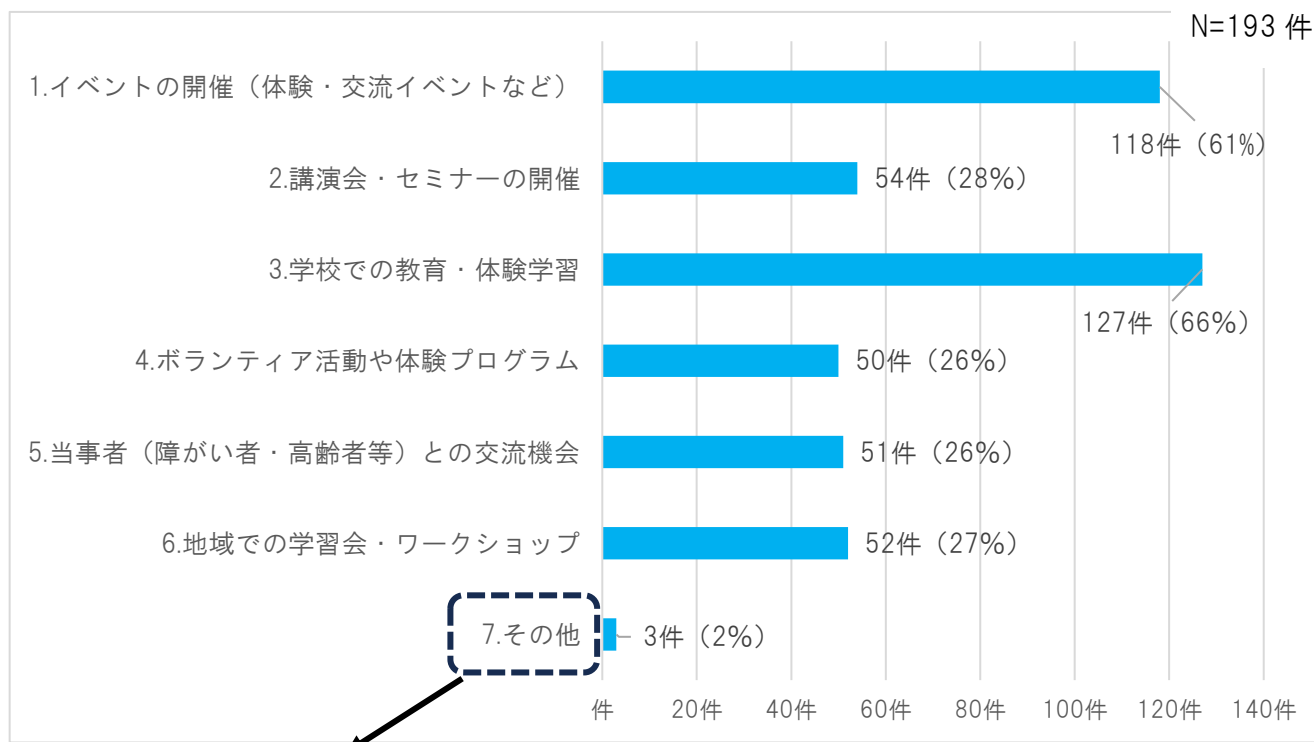
質問 1 2. あなたが、「心のバリアフリー」を多くの人に知ってもらうために、効果的だと思う情報発信の方法はどれですか。（3つまで選択可）



【その他】※一部抜粋

- ・自治会等で講演するなど直接語りかける。
- ・実際に生の声を聞くと受け取り方が違うと思う。

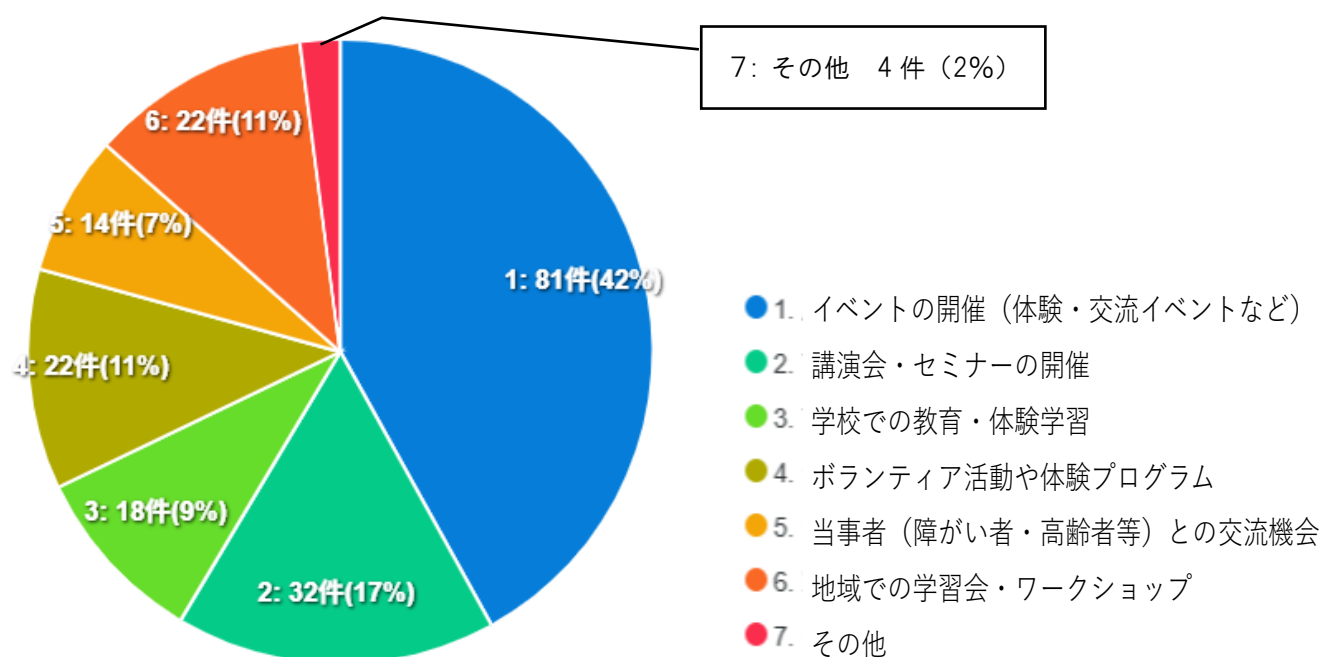
質問 1 3. あなたが、「心のバリアフリー」を理解・実践するために、効果的だと思う体験的・参加型の取り組みはどれですか。（3つまで選択可）



【その他】※一部抜粋

- ・消防署での研修などで、声かけの重要性を訴える。
- ・社会人への社内教育

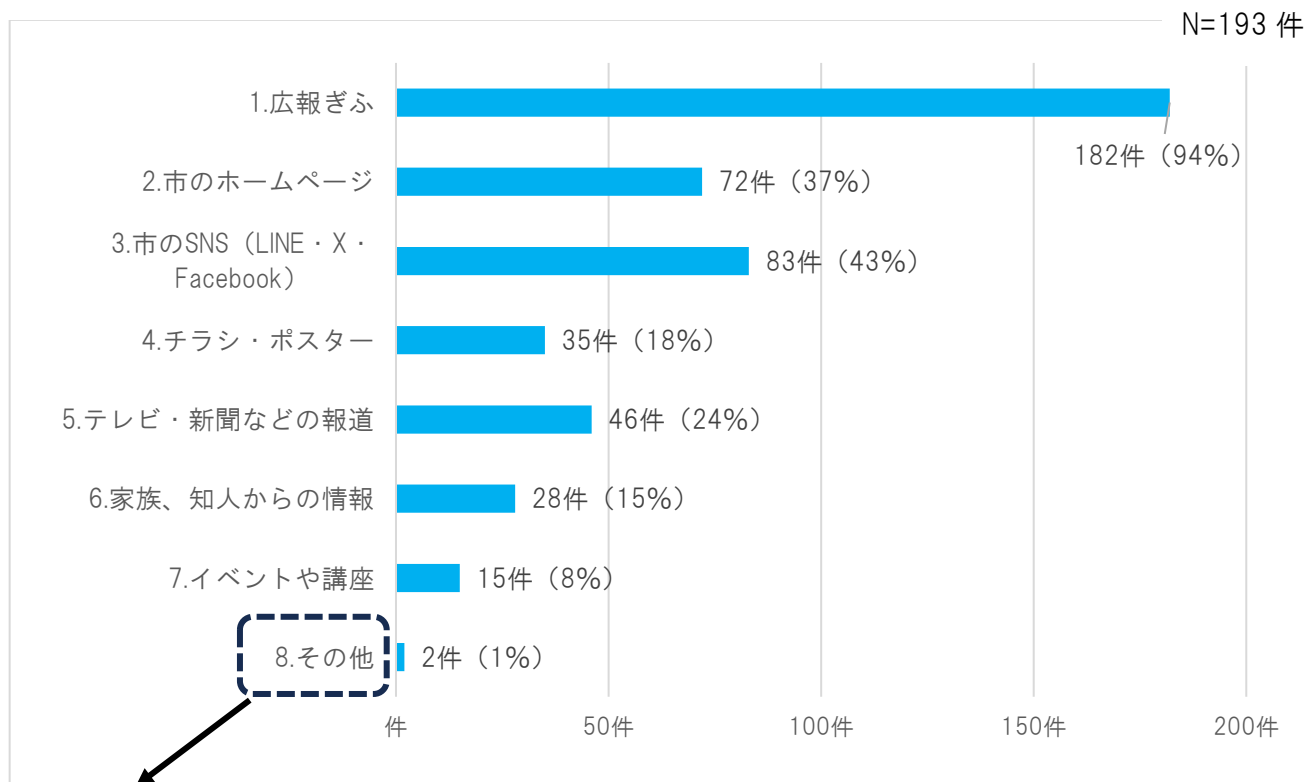
質問 1 3-1. あなた自身が「参加してみたい」と思う取り組みはどれですか。（1つ選択）



【その他】※一部抜粋

- ・オンラインで参加できるもの

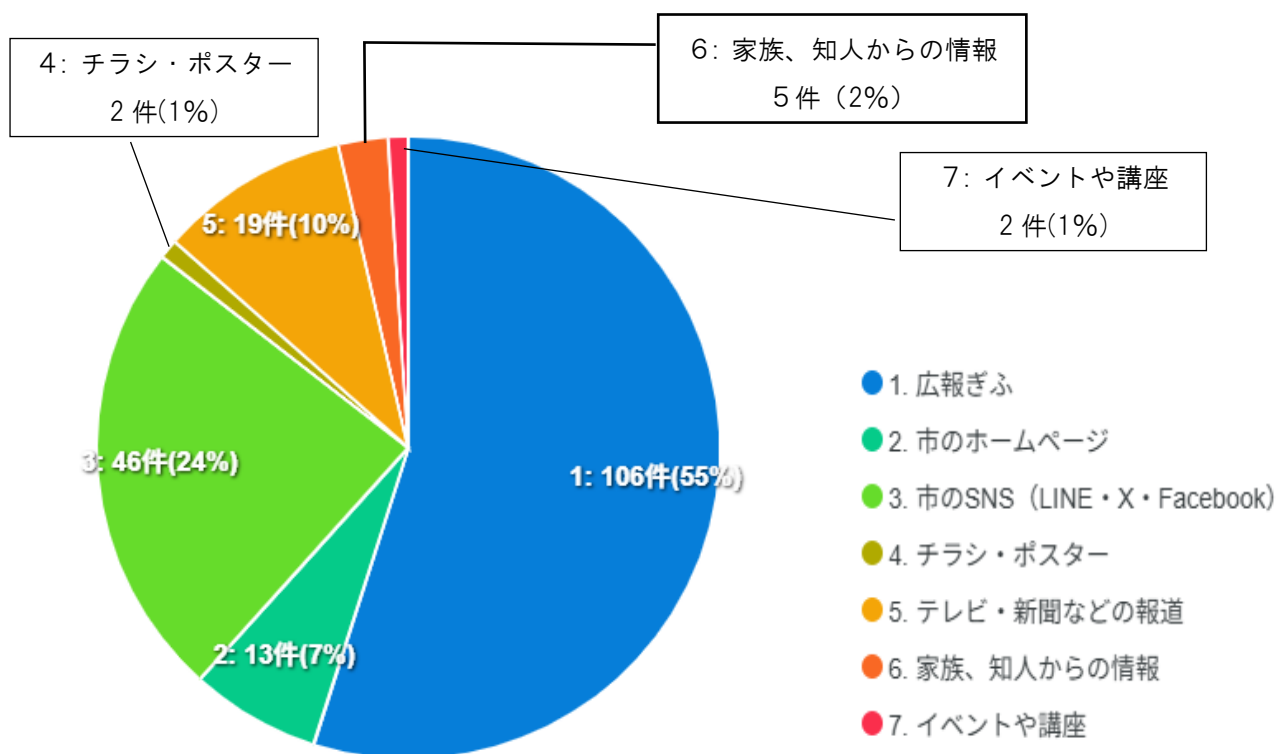
質問 1 4. あなたは、主にどのような方法で岐阜市の情報を得ていますか。(複数回答可)



【その他】

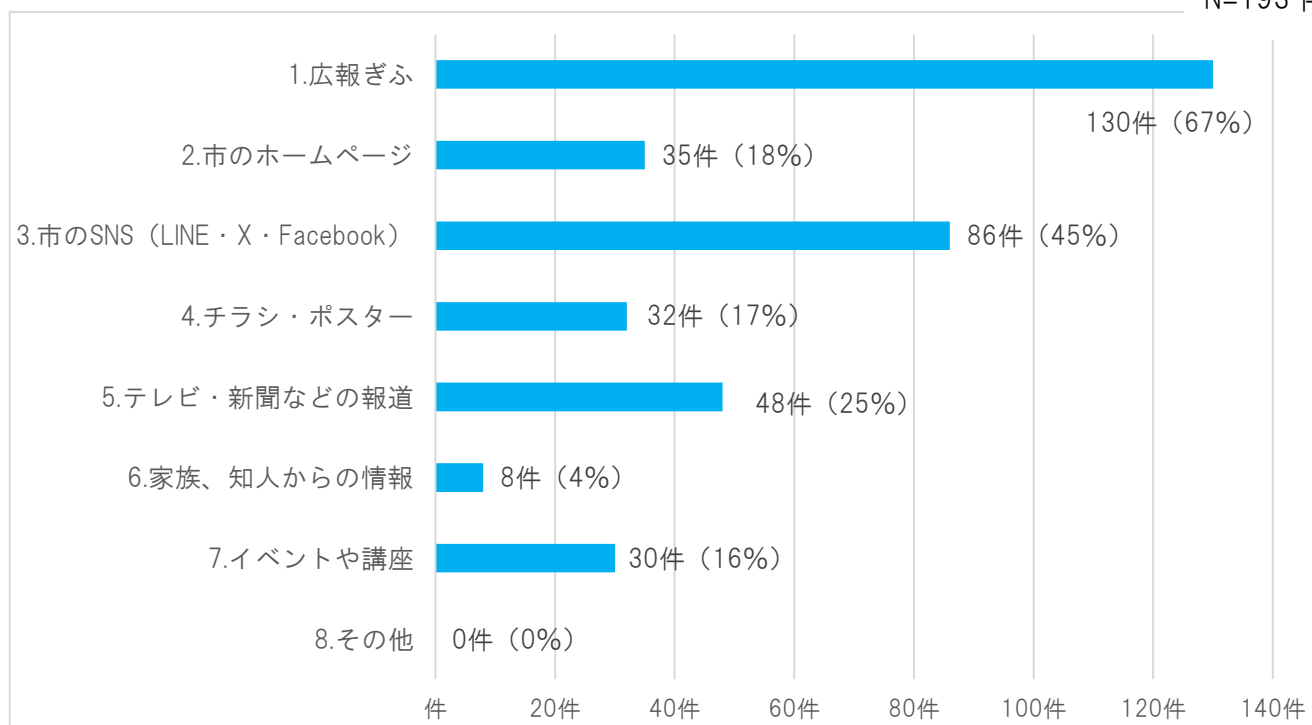
- ・自治体の回覧板
- ・市以外の SNS

質問 1 4-1. あなたが、最もよく利用する情報源を教えてください。



質問 1 4-2. あなたは、今後、「心のバリアフリー」の情報をどの方法で受け取りたいですか。
(複数選択可)

N=193 件



質問 1 5. 岐阜市の「心のバリアフリー」の推進に関して、ご意見があればお聞かせください。(任意)
(自由記述)

※一部抜粋

【「心のバリアフリー」という言葉について】

- 「心のバリアフリー」ではなく、もっと具体的で分かりやすい言葉に変えた方がよい。
- 「心のバリアフリー」は綺麗な言葉だが、抽象的で心に響かない。

【相互理解の必要性について】

- 偏見や誤解をなくし、相手の立場を思いやる意識が重要である。
- 一方的な配慮ではなく、相互理解が大切である。
- 外国人と日本人双方の文化を理解し、十分なコミュニケーションを取ることが重要である。

【見えにくい障害・多様な困難への理解について】

- 外見では分からない病気や障害を抱える人にも目を向けてほしい。
- 自身の病気経験から、見た目だけでは判断できないことを実感した。「もしかして」の思いやりが大切である。

【声掛け・支援へのためらいについて】

- ハラスメントや誤解を恐れて行動をためらうことがある。
- 他人に声を掛けることが恥ずかしく、見て見ぬふりをしてしまう人が多い。

- 支援する際の判断基準や適切な対応方法を示してほしい。

【学校での教育の重要性について】

- 外国籍の児童や特別支援学校との交流経験がある子どもは、多様性を自然に受け入れていると感じるため、学校教育の中で実施することは重要である。
- 小学校、中学校、高校への出前授業をもっと企画してはどうか。

【啓発活動について】

- 日常では気付く機会が少ないため、セミナーなどを企画し啓発していくことが大切である。
- SNS、広報、チラシなどあらゆる媒体を活用して、高齢者にも届く方法で発信する必要がある。
- 継続的な情報発信が必要であり、1回や2回では市民に浸透しない。

【その他要望・提案】

- 啓発事業は効果検証を行うべきである。
- 障害のある方と市民が交流できるイベントを開催してほしい。
- 図書館等に関連書籍コーナーを設置してはどうか。
- 学校、職場、地域で自然に取り組める環境づくりを進めてほしい。

7 今後に向けて

心のバリアフリーに関する意識、実態調査について（問1～問15）

岐阜市では、障がいのある方、高齢者、子育て世帯、外国人など、誰にとってもやさしい社会を実現するため、全ての人が利用しやすいまちをつくることが必要と考え、施設環境の整備に加え、「心のバリアフリー」を推進しています。

今回の調査結果では、「心のバリアフリー」の認知度が低いこと、また、困っている人を助けたいと思っているものの、障壁を感じて行動に移せていない人が多くいることが分かりました。

すべての人が安心して暮らせる社会の実現に向け、障がいのある方や高齢者など、困っている人を見かけた際の声かけや手助けができる人を増やすことは重要であると考え、継続して「心のバリアフリー」に対する意識啓発に努めてまいります。

また、設問へのご回答に加え、自由記述欄にも多くのご意見をいただきました。

「心のバリアフリー」の意識啓発の方法につきましては、広報誌やSNSだけでなく、多様な情報媒体を活用した情報発信や継続的な周知の必要性が挙げられました。また、学校教育等を通じた「心のバリアフリー」の理解を深める取組の充実を求める意見も見られました。

皆様からいただいたご意見を踏まえ、情報発信や啓発活動等を組み合わせながら、「心のバリアフリー」の理解促進に向けた効果的な取組を検討してまいります。

お問い合わせ先

企画部 政策調整課 調整係 TEL：058-214-2039／MAIL：chousei@city.gifu.gifu.jp