

スーパー・ホテル・ホームセンター

車いす優先駐車場に関するアンケート調査

社会参加支援活動

〒010-1412 秋田市御所野下堤1丁目4番10号



特定非営利活動法人 あい

電話 018-829-1113 FAX 018-826-1885  
URL : <http://npo-i.jp/> メール [info@npo-i.jp](mailto:info@npo-i.jp)

平成20年4月

## □■ 目 次 ■□

はじめに	2
1. アンケート概要	
・ 目 的	3
・ 実 施 日	3
・ 実施方法	3
・ 調査対象数・回収内訳	3
2. アンケート調査集計結果	
・ アンケート集計	4
・ 問題点抽出と解決策	16
3. まとめ	
・ これからの取り組み	18
・ 編集を終えて	19

## はじめに

私たち「特定非営利活動法人あい」は、「であい・ふれあい・たすけあい」を基本理念とし、地域で暮らす人びとの社会参加を多角的に支援していく団体です。

去年は活動の一環として、多くの方々に「車いす優先駐車場」を理解していただくため、「車いす優先駐車場は思いやりスペース」です、というチラシを作成し、手渡し運動をおこないません。

人は誰でも、怪我や病気、加齢などにより、社会に出ることが制限されてしまいます。現在はバリアフリーやユニバーサルデザインの発想のもと、身障者用トイレや車いす駐車場が至る所にできていますが、未だに必要な人が使ってしまうことが多く、せっかくある設備を無駄にしているのが現状です。

多くの人びとに車いす駐車場を理解してもらう方法を考えたときに、相手の立場になり、自分の家族や友人などの「身近な人」や「自分の将来の問題」として捉えてほしいと考えました。

そこで、その気持ちを心から伝えるためには何が必要なのか、私たちにできることは何なのか考えました。

今回は、多くの人々に車いす駐車場を理解してもらうために、企業の皆さまの車いす駐車場に関する現状と取り組み、今後の考え方について参考にさせていただくため、アンケート調査に協力を依頼しました。

アンケートを送付させていただいた企業は、駐車台数が10台以上ある秋田県内全域の商業施設（スーパー、ホテル、ホームセンター）で455件です。お忙しい中ご協力していただきまして、心より感謝申し上げます。

この調査結果により、私どもの活動の方向性も確認できました。また、活動により多くの企業や一般の皆様にも理解してもらい、賛同して頂けるものと確信を持つことができました。企業の皆様はもちろんのこと、各福祉団体の皆様にもこの報告書を参考にいただき、今後も協力し合いながら頑張っていければと思います。

また、次回は健常者、身障者、車いす使用者にもアンケート協力をお願いし、それぞれの体験や考えをまとめ、別の角度からも捉えていきたいと考えております。

皆様のご理解とご協力に感謝申し上げますとともに、今後ともよろしく願いいたします。

代表 坪井 和雄

## 1. アンケート概要

### □■目 的■□

企業によって、既に福祉的な方面に力を入れているところもあれば、これから考えていく、あるいは全く考えていないなど、捉え方や取り組み方にもそれぞれ違いがあります。企業にチラシ配りの許可のお願いに伺った所、大半が協力的でしたが、中には全国的に環境や福祉を訴えていながら全く協力的ではない大企業もありました。担当者によっても方向性が左右されることもあるとは思いますが、企業全体の考えが福祉の充実に向かっているわけではありませんでした。

そこで、現企業の車いす駐車場の現状や取り組み、考えを把握し、これからは何が必要でどんな活動が求められているのかを知るため、以下の通り調査致しました。

対応（気持ち）	お客様に手伝いはするか
現状（設置数）	車いすトイレはあるか
	車いす駐車場はあるか
取り組み	車いす駐車場に必要な健常者が駐車していた時の対応
	減らすためには、どのようなことが必要か
	どのようにスペースを目立たせているか
	何もしない場合の理由
意識（必要性）	車いす駐車場がない企業は、今後必要だと思うか
今後の対策	健常者の車いす駐車場の使用を減らすためには何が有効か

### □■実 施 日■□

- ・ 発送日 平成19年10月10日
- ・ 回収日 平成19年10月25日

### □■実 施 方 法■□

お願い文書、アンケート用紙を郵送し、無記名により同封の受取人払い返信用封筒で返送していただきました。

調査対象数・回収内訳

【秋田県内全域の駐車台数が10台以上あるスーパー、ホテル、ホームセンター】

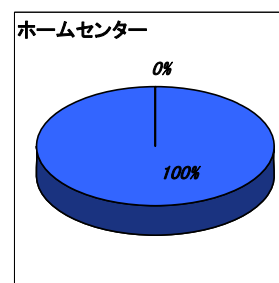
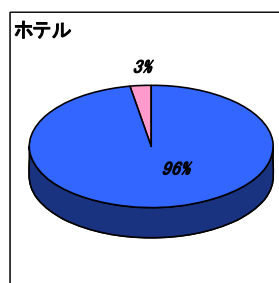
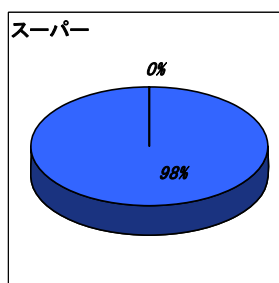
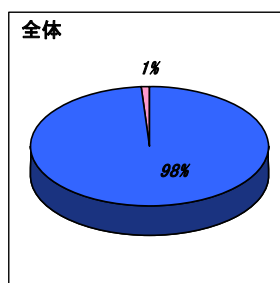
CD	市町村	全体				スーパー				ホテル				ホームセンター			
		地区	発送数	回収件数	回収率	地区	発送数	回収件数	回収率	地区	発送数	回収件数	回収率	地区	発送数	回収件数	回収率
1	大館市	38				20				10				8			
2	北秋田市	13				5				6				2			
3	鹿角市、鹿角郡	31				9				17				5			
4	能代市	26	108	45	42%	14	48	23	48%	7	40	18	45%	5	20	4	20%
5	秋田市	121				63				40				18			
6	男鹿市	14				4				8				2			
7	潟上市	5				4				0				1			
8	南秋田郡、山本郡	14	154	72	47%	4	75	41	55%	7	55	22	40%	3	24	9	38%
9	由利本荘市	41				24				12				5			
10	にかほ市	13				4				7				2			
11	湯沢市	21				9				6				6			
12	雄勝郡	3				2				1				0			
13	大仙市	42				24				12				6			
14	仙北市、仙北郡	32				10				17				5			
15	横手市	41	193	90	47%	25	98	50	51%	9	64	31	48%	7	31	9	29%
	合計	455	455	207	45%	221	221	114	52%	159	159	71	45%	75	75	22	29%

2. アンケート調査集計結果

アンケート集計

問1. 体の不自由なお客様がいたら、荷物を運ぶなどの対応はしていただけますか？

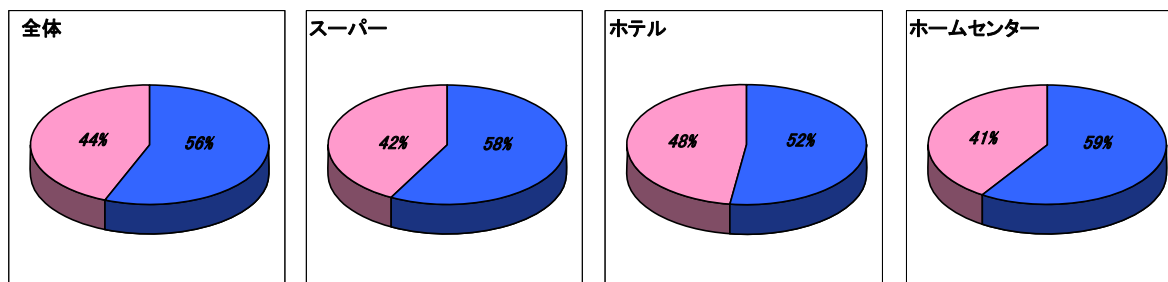
	全体		スーパー		ホテル		ホームセンター	
■ はい	202	98%	112	98%	68	96%	22	100%
■ いいえ	2	1%	0	0%	2	3%	0	0%
■ 無回答	3	1%	2	2%	1	1%	0	0%
合計	207	100%	114	100%	71	100%	22	100%



全体で98%とほぼ全ての店が手伝ってくれる。ホームセンターに関しては100%だった。体が不自由に関係なく、困っている人がいれば手伝うという考えが見受けられた。この質問では、お客様に対する企業の対応を知ることができた。

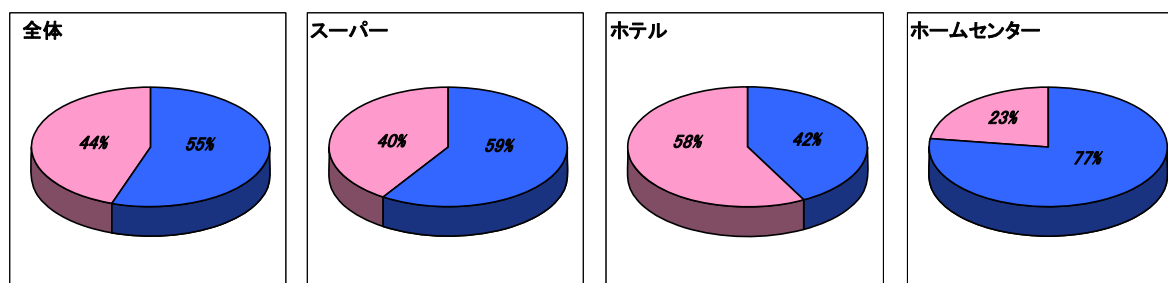
## 問2. 貴店には車いす用トイレはありますか？

	全体		スーパー		ホテル		ホームセンター	
■あります	116	56%	66	58%	37	52%	13	59%
■ありません	91	44%	48	42%	34	48%	9	41%
無回答	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
合計	207	100%	114	100%	71	100%	22	100%



## 問3. 貴店には車いす駐車場はありますか？

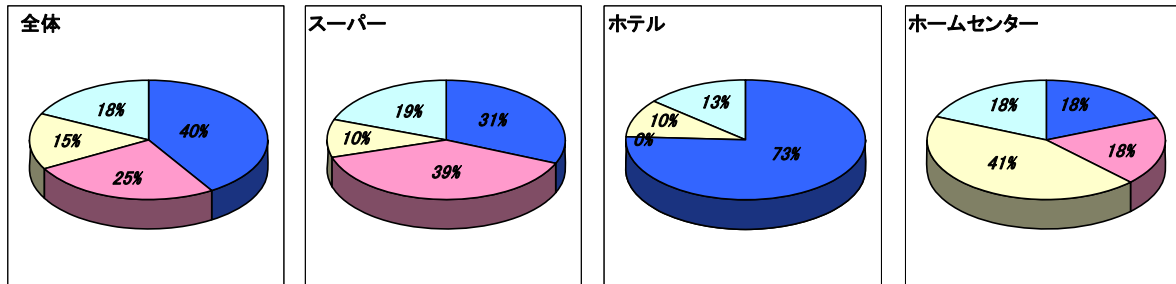
	全体		スーパー		ホテル		ホームセンター	
■あります	114	55%	67	59%	30	42%	17	77%
■ありません	92	44%	46	40%	41	58%	5	23%
無回答	1	0%	1	1%	0	0%	0	0%
合計	207	100%	114	100%	71	100%	22	100%



「問2. 車いす用トイレはありますか？」の質問では、全体で56%と、約半数を少し上回る程度だった。同様に「問3. 車いす用駐車場はありますか？」の質問でも、全体で55%とほぼ同数となった。業種別でみると、トイレと駐車場共にホームセンター、スーパー、ホテルの順で車椅子用トイレ、駐車場の数が多かった。また、駐車場に関してみると、ホテルが42%と少ないのに比べ、逆にホームセンターでは77%と高い数字となった。経営規模の大きさや建物の建築年数によって設置状況は異なってくるだろうが、いずれにしても今現在の状況を知ることができた。

問4. 「車いす駐車場があります」の場合、車いす駐車場に一般の方が駐車していたら、どのような対応をしていますか？

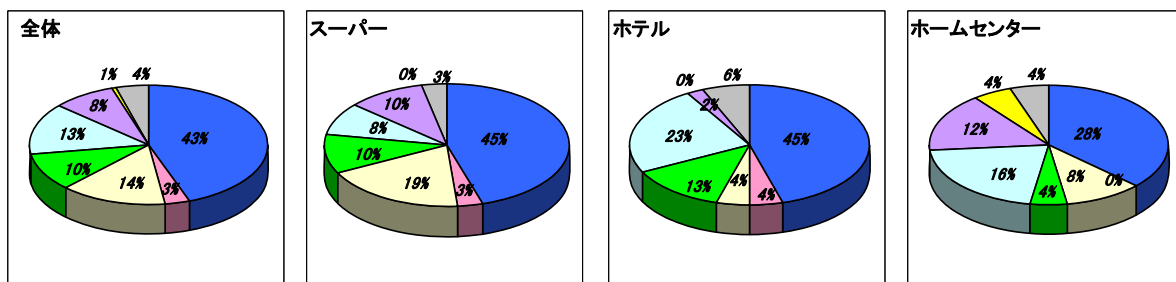
	全体	スーパー	ホテル	ホームセンター				
■直接言って移動をたのむ	46	40%	21	31%	22	73%	3	18%
■館内放送する	29	25%	26	39%	0	0%	3	18%
■何もしない	17	15%	7	10%	3	10%	7	41%
■その他	20	18%	13	19%	4	13%	3	18%
■無回答	2	2%	0	0%	1	3%	1	6%
合計	114	100%	67	100%	30	100%	17	100%



この質問では、「直接言って移動をたのむ」が全体で 40%と多く、ホテルに関しては 73%と群を抜いて多かった。ホテルの場合は受付や予約により客を特定できるためと考えられる。「館内放送する」ではスーパーが 38%と比較的高い数値だった。これには、車いす駐車場の理解をお願いする放送を定期的に流している事も含まれている。「何もしない」ではホームセンターが 41%と多かった。ホームセンターは、問1でお客様に手伝えることに関しては 100%だったが、車いすの駐車場の対応に関しては「何もしない」という回答が多かった。この質問では業種によって大きな差があることがわかった。

問5. 「車いす駐車場があります」の場合、車いす駐車場を使用する一般の方を減らすためには、どのようなことが必用だと思いますか？

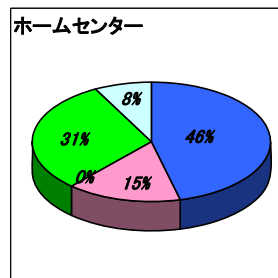
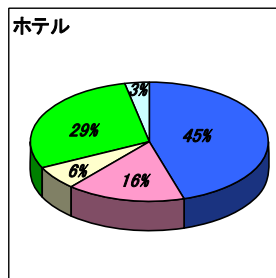
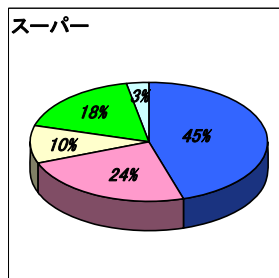
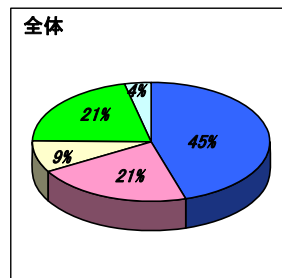
	全体	スーパー	ホテル	ホームセンター				
■理解してもらうようにスペースを目立たせている	81	43%	53	45%	21	45%	7	28%
■許可証の発行	6	3%	4	3%	2	4%	0	0%
■ナンバーを館内放送し移動をたのむ	26	14%	22	19%	2	4%	2	8%
■店員（警備員）が注意する	19	10%	12	10%	6	13%	1	4%
■お客の個人的な注意	25	13%	10	8%	11	23%	4	16%
■福祉団体による啓もう運動（チラシ配りなど）	16	8%	12	10%	1	2%	3	12%
■考えていない	1	1%	0	0%	0	0%	1	4%
■その他	8	4%	4	3%	3	6%	1	4%
■無回答	8	4%	1	1%	1	2%	6	24%
合計	190	100%	118	100%	47	100%	25	100%



この質問では、「理解してもらうようにスペースを目立たせている」が全体で 43%と群を抜いて多かった。「ナンバーを館内放送し移動をたのむ」は全体で 14%と少なかった。これは車いす駐車場に停めているのが、健常者か身体障害者なのか判断が難しいからで、車の乗り降りの現場を見ているか、車いすマークの貼付の有無に頼るしかない。最近は車いすマークの悪用も問題になっているため、「許可証の発行」と同時に考える必要がある。「店員（警備員）が注意する」が 10%で「お客様の個人的な注意」の 13%より少なかった。

**問6. 問5で「1. 理解してもらうようにスペースを目立たせている」の場合、どのように目立たせていますか？（複数可）**

	全体		スーパー		ホテル		ホームセンター	
■ スペースにマークと色をつけている	64	45%	44	45%	14	45%	6	46%
■ 車いすマークの看板を立てている	30	21%	23	24%	5	16%	2	15%
■ 理解してもらう文章の看板を立てている	12	9%	10	10%	2	6%	0	0%
■ 三角コーンを置く	30	21%	17	18%	9	29%	4	31%
■ その他	5	4%	3	3%	1	3%	1	8%
■ 無回答	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
合計	141	100%	97	100%	31	100%	13	100%

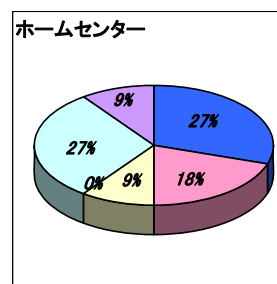
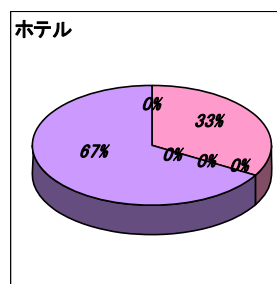
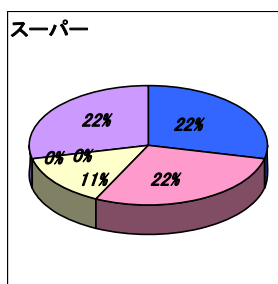
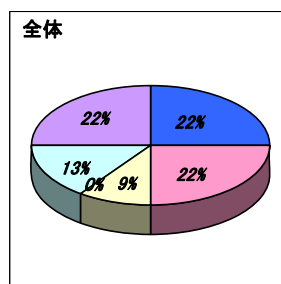


この質問では、「スペースにマークと色をつけている」が全ての業種で 45~46%と視覚効果で意識してもらうことが群を抜いて多かった。それでも改善がみられないための手段として「三角コーンをおく」という項目も全体の 21%を占めていた。しかし三角コーンは同乗者がいない時には移動させることが出来ない。停める人が少なくなるからいいのではなく、どういう人が使うのかその人の立場になり配慮する気持ちも大事である。健常者が車いす駐車場を使うという心ない行為が、このような新たな問題を生んでいる現実がある。



問7. 問4で「3. 何もしない」の場合、どのような理由からですか？（複数可）

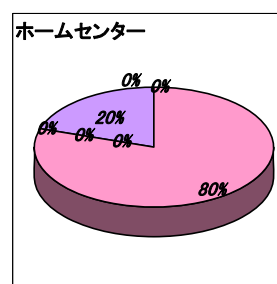
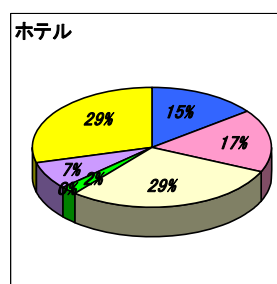
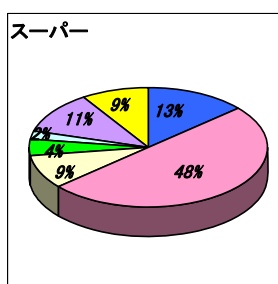
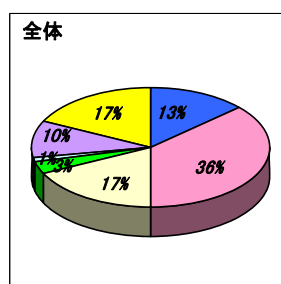
	全体		スーパー		ホテル		ホームセンター	
■ 人手が足りないから	5	22%	2	22%	0	0%	3	27%
■ 客に嫌な思いをさせるから	5	22%	2	22%	1	33%	2	18%
■ トラブルは避けたいから	2	9%	1	11%	0	0%	1	9%
■ 利益が減ると思うから	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
■ 対処方法が分からない	3	13%	0	0%	0	0%	3	27%
■ その他	5	22%	2	22%	2	67%	1	9%
■ 無回答	3	13%	2	22%	0	0%	1	9%
合計	23	100%	9	100%	3	100%	11	100%



この質問では、ホームセンターが「対処方法がわからない」が27%が多かった。全体では「人手が足りない」の経営上の問題と、「客に嫌な思いをさせるから」が共に全体で22%が多かった。「客に嫌な思いをさせるから」というのは、車いす用駐車場を必要としない健常者が利用することに対し、注意あるいは理解をお願いすることであって、根本的に迷惑しているのは身体障害者であることを理解しなければいけない。

問8. 問3で「2. ありません」の場合、今後、車いす駐車場は必要だと思いますか？

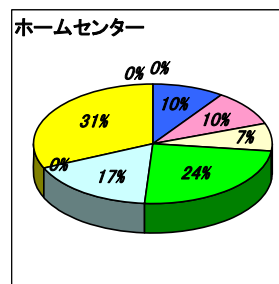
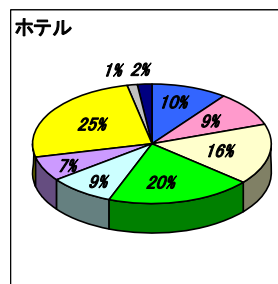
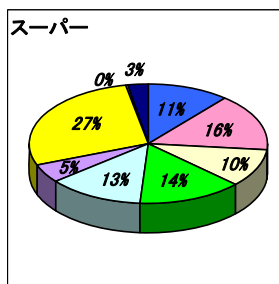
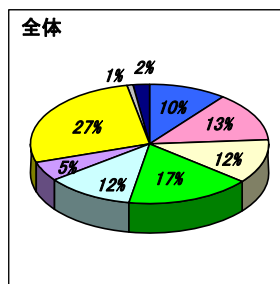
	全体		スーパー		ホテル		ホームセンター	
■ 必要なので作る予定はある	12	13%	6	13%	6	15%	0	0%
■ 必要性を感じるが作る予定はない	33	36%	22	48%	7	17%	4	80%
■ 建物自体に段差があり車いすでは利用できないから作らない	16	17%	4	9%	12	29%	0	0%
■ 費用がかかるので作れない	3	3%	2	4%	1	2%	0	0%
■ 必要ない	1	1%	1	2%	0	0%	0	0%
■ 今まで考えたことがない	9	10%	5	11%	3	7%	1	20%
■ その他	16	17%	4	9%	12	29%	0	0%
■ 無回答	2	2%	2	4%	0	0%	0	0%
合計	92	100%	46	100%	41	100%	5	100%



この質問では、「必要なので作る予定はある」が全体で 13%と少なかった。逆に「必要性を感じるが作る予定はない」が全体で 36%、特にホームセンターは 80%と多かった。これは場所や規模、予算的な問題が大きく絡んでおり、決して「車いす駐車場が不要」という理由からではない。事実、「車いす駐車場は不要」という回答が全体で 1%という低さであった。しかし、「今まで考えたことがない」が全体で 10%、ホームセンターでは 20%だった。今回の本アンケートを行った事で、少しでも車いす駐車場の必要性について考えて頂けたら幸いである。

**問9. 全ての方に伺います。一般の方の車いす駐車場の使用を減らすためには、何が有効だと思いますか？（複数可）**

	全体		スーパー		ホテル		ホームセンター	
■ 許可証の発行	47	10%	28	11%	15	10%	4	10%
■ ナンバーを館内放送し移動をたのむ	58	13%	40	16%	14	9%	4	10%
■ 店員（警備員）が注意する	53	12%	26	10%	24	16%	3	7%
■ お客様の個人的な注意	75	17%	36	14%	29	20%	10	24%
■ 福祉団体による啓もう運動（チラシ配りなど）	53	12%	33	13%	13	9%	7	17%
■ 機会を作って車いす利用者が、実際に車の乗り降りを見てもらう	23	5%	13	5%	10	7%	0	0%
■ 学校での教育や免許更新時等に理解してもらい協力をお願いする	120	27%	70	27%	37	25%	13	31%
■ わからない	3	1%	1	0%	2	1%	0	0%
■ その他	10	2%	7	3%	3	2%	0	0%
■ 無回答	6	1%	4	2%	1	1%	1	2%
合計	448	100%	258	100%	148	100%	42	100%



この質問では、「学校での教育や免許更新時等に理解してもらい協力をお願いする」が全体で 27%と最も多く、そこから「お客様の個人的な注意」により自分で気をつけるが 17%と続いた。方法としては様々な意見が出た結果となった。最終的には「理解してもらい」、「自分で気をつけてもらう」など気持ちに訴えることが一番の策で、そのために私たちは、今後の活動により何ができるのか考える必要である。

問 10. 「車いす優先駐車場」について感じていること、今後の考えや取り組みの方針など、感想や意見を記入してください。

⑨ 重複しているようなコメントも、現場からの貴重なご意見ですので全部掲載いたしました。

### □■スーパー■□

- ◆お客様の理解と意識を変えることが必要。
- ◆店内放送がお客様へ直接お願いできていいと思う。
- ◆立体駐車場側の台数確保は充分と考えるが、正面側の拡充を現在検討中です。
- ◆一般の方のモラル強化（自立性）と思うので、注意をして協力してもらいよりないと思います。
- ◆当店は市営駐車場等を借用し、自前での駐車場はありませんのでアンケートにお答えできません。すみません。
- ◆館内放送して、車いす専用駐車場に一般の方はご遠慮くださるよう協力のアナウンスをしていますが、伝わらないのか一般の方の駐車が後をたたない。
- ◆実生活において車いす利用者の方に接したことが無いというのが現状である。個人としては車いす優先駐車場のある施設を利用する場合、いくら空いていても絶対に駐車することはありません。車いす利用者の方々は少数ではあると勝手な想像をしておりますが、少数の人たちの利益、福祉の追求が、すべての人の幸福へつながる一歩ではないかと思えます。
- ◆在は設置していないが今後必要と考えます。設置を検討中です。
- ◆体の不自由な人はたくさん見受けられ、わざわざご来店いただいたことに大変感謝しております。私も介護をしている立場上、自分で出歩いて行ける所は一人でも行動しやすいように、環境を整えてあげるべきと考えます。
- ◆①たいていの場合もっとも便利な場所に体の不自由な人のための駐車スペースがある。そこは誰でも停めたい場所。
  - ②ドイツでは優良顧客には便利な駐車場を優先的に使えるようなシステムをとっている店がある。
  - ③モラルの欠如と逆切れの世の中に、不特定多数の客を相手にしている商売は、こういう問題に悩んでいる例が多くなった。以上思いつくままに。
- ◆①館内放送はしていますがナンバーは放送しません。理由は十分なチェック体制がとれずフォローができない為です（トラブルになり易いため）。結果としてお客様に嫌な思いをさせてしまうので。
  - ②学校での教育は効果が期待できると思います。是非お願いしたい。子供の目があると親も停めにくいし、子供のときから教育をしておけば大人になってからの効果が期待できます。
- ◆優先という表現では使用されていなければ一般車が利用してもよいという理解のされ方が多いと思う。せまい駐車場ですので、満車時には置いてしまう方も見受けられます。当店ではスペースの問題で店舗正面に設けられていないため、空いていることの方が多いです。
- ◆個人一人ひとりがもっと理解し協力できる様な世界になってほしいと思います。優先駐車場を目立つ色にして、誰が見ても一目でわかると一般の人は堂々と止められないのではないのでしょうか。その場所に看板を立てる（下に置いていたのでは車を置いてしまったら見えにくくなるので意味がな

- いと思う)。あとはそこに停めていいのかどうか停めた人が考えられるよう、その場所に何かを書いて目立つよう看板を立ててもよいかもしれません。
- ◆今まであまり身体に障害のある方々のことを考えない社会風潮がありましたので、車いすの方々の目線で見ると不自由な所をなおしていく政治の体制が必要であろうと考えています。そういった訳で大いに良いことだと思います
  - ◆車いす利用者から車いすを利用しない方が使用しているとの苦情を受けることがあるが、利用者の中には車いすに乗らないまでも歩行が困難な方もいます。そういう方も利用していただいています。ご理解をいただきたい。
  - ◆看板の設置による啓蒙の実施。
  - ◆個人的な注意は最近では怖くてできません。駐車場は当店でも必要と思うが商店街共有のため陳情してみます。法的規制罰則も必要かも。
  - ◆基本的な教育が希薄と思います。非常識なドライバーが多い。
  - ◆現在は無いが必要性は感じる。
  - ◆今後は駐車スペースを更に目立たせるよう工夫をします。
  - ◆視認性向上の為の取り組みの強化。
  - ◆当店で車いすでのお買い物、ご利用の方は確認しているだけでお一人です。店の規模も大変小さくて狭い状態です。今後改装や改善が厳しい見通しの中、このアンケートをいただいてやるせない気持ちになっています。個人として優先駐車場の必要性、ルールは強く感じます。しかし経営者の考え、店の状態、地域、今の世の中、人間を考えると、したくても出来ないとの考えになってしまいます。
  - ◆車いすに限った事ではなく、マナー・モラルの向上、社会ルールの尊厳は個別（店）の対応では限度があり力不足。一部地域に見られるような路上でのタバコ吸殻ポイ捨て禁止（罰則含む）を、自治体他関係団体がやっているように、特に車両関係については公道のみならず、公共駐車場の一般駐車場等については、当局の取り締まりが必要ではないか。
  - ◆注意をすると逆ギレをして、捨てゼリフを吐いてしまうお客様が大半です。設備云々よりも老若男女すべてを対象にしてモラル教育が最優先だと思います。
  - ◆現状といたしまして店員が注意することやお客様の個人的な注意はできないと思われます。お客様自身が意識を持って行動していただくことが一番だと思いますので、許可証の発行や免許更新時などに理解してもらえるよう協力をお願いすることが大事と考えます。
  - ◆先にも書きましたが他企業は見習うべきものがあり、さすがと考えております。当店では駐車場は何ヶ所もあるものの、トイレ等設備はまだまだ充分とはいえません。今後の課題と考えております。駐車場については、平日はまだ良いが週末や混雑時にはスペースがなく、どうしても止めなければならない場合もありますが、皆様の身になり行動していただきたいと思います。
  - ◆現在駐車場スペースは設置していないが、今後の必要性は感じる。
  - ◆以前もトラブルとなったことがあり、客商売のため特に人間としての良識に期待しているのが現状です。又常に見ていられないことも原因であります。
  - ◆子供たちを教育する。子供に「あれっ」と言われたり見られたりすると、大人は意外と考えるようになると思うので。
  - ◆今後考えていきたい。
  - ◆以前に比べ格段に増えているので喜ばしいことです。

- ◆①店内放送で車移動などの注意は促すようにしていますが、対処方法には限界があるとも考えられる。
- ②自動車教習所などの教育、国や県などの啓蒙活動（広報、CM等）で広く理解していただくことは重要なポイントとも考えます。
- ◆実際車いすで来店されるお客様が少ないため駐車利用もあまりない。当店は通路が広くはないので車いすの方がゆっくりお買い物できず、利用も少ないのでは。確かにお年よりも多い為このような問題は前向きに検討しやいとは思っているが、それ以前に規模的な部分が問題であり、重要視されていないのが現状です。
- ◆啓蒙運動。テレビCM等大きな効果が見込める方法で。
- ◆車いすの駐車場スペースを前方へ設置している企業がほとんどですが、一定の場所へまとめて設置すると効果が期待できると思います。車いすの方は若干不便になるかとも思いますが。
- ◆車いす優先駐車場は必要であると思われるが、店の現状がそのような造りにないため対応できていない。これからの店作りには取り入れて、店内の通路も十分通れるようにしたい。
- ◆この問題は我々の店だけの問題ではなく、社会的モラル・マナー、一般に若い方が車いすスペースに停めるケースが多く、注意をしたら怒られる。店側としては身体のご不自由な方のために一番近い所へ確保しているのに、他の方が停めてしまいとても残念です。そちら様のご活躍を期待申し上げます。自店でもいろいろ考えてみます。
- ◆現状ではお客様のモラルに頼るところが多く、心無いまたは関心の無い人の多さが非常に残念でなりません。今後のご活躍に期待しています。
- ◆一般客の車いす優先駐車場への駐車が減らない状況で、個人の意識の低さが問題と感ずます。TVのCMなどの活用で、一般的に周知徹底させる方法があれば少しは減るのではないかと感ずます。
- ◆駐車場の設置は大変良いと思うが、店までの通路もしくは舗装面が車いすのお客様用になっていないのではと思うことがある。車道だったり縁石があったり傾斜がきつかったりと健常者には苦にもならない所も利用者には気になるのでは。
- ◆日本中がまだこのことに対しての考え方が甘いと思う。（自分自身にも甘い）自分一人位という考えが大変な事、大きな事を動かしているということにまだ気がついていないのが現代の日本人の考え方ではないでしょうか。根本的なところ（保育園等）からしっかりと身につけさせるのも一つの手ではと思います。普通のことが普通にできていないのが現代社会です。車いす用の駐車場がないのに生意気なことを書いてしまいました。
- ◆当店にはありませんが、他店ではよく見かけます。しかし一般の方が駐車している姿が多く見られ、車いすの方たちが苦勞しているようです。一般の方々への教育又は個人の心の問題が大きいと感ずます。
- ◆当店では車いす用トイレはございますが、車いす用駐車場は未設置というのが現状です。比較的広い駐車場はありますが、店舗近くに車いすや体の不自由なお客様が駐車できるスペースを、常に確保できているという状況が必要であると感じております。現在、具体的に専用駐車場を作る計画はございませんが、今後の検討課題の一つと考えております。
- ◆一般の方が駐車するのは、その方のモラルだと思います。皆が理解を深めるような啓もう運動がやはり一番よいのではないのでしょうか。

- ◆健常者が同スペースを平気で使っている事に憤りを感じる事は多々あります。ただ利用している方々を観察していると、それなりの方と見受けられる場合もあります。お体の不自由な方の定義を決める事も難しく、今後の世情を見極める必要があると考えています。
- ◆体の不自由な人というのは外見ではわからないことも多く、車いすの方だけとは限らないこともあり（心臓病等）、非常に簡単なようで難しいことだと思ふ。
- ◆私の家族にも車いすの子がおりました。車いす駐車場が空いていても私の兄は遠く離れた所に置くことが多かったです。その方が安心だと。今の優先駐車場は入口近くにあります。なぜ近くなのでしょうか。少し遠くてもずっと一列にした方が一般の人は停めないように思います。

### □■ホテル■□

- ◆当ホテルの場合、一般駐車場とは別に建物の近くに車いす専用駐車場があるため、一般の方の利用はありません。
- ◆車いす優先駐車場の存在の周知徹底が必用です。無関心な人が多すぎる。
- ◆必要性は認めます。車いすを利用する方が優先するのであって、使用されていない時（他に駐車スペースの確保が困難な場合）は他の駐車は認めるべきであると思ふ。
- ◆どうしても一般駐車場に比べ店舗に近かったりするので、駐車しようとする人が多くなってしまいがちだと思います。国民一人ひとりがこのスペース設置の意味を理解するよう行政の積極的な活動も必用かと思ふ。
- ◆敷地が広いので駐車場（車いす専用）は必要ないと思ふ。
- ◆車いすの方が施設を利用する際、ユニットバスを全室設けておりますが、構造的に段差があり普通にご利用いただくには難があり、その都度問い合わせにお答え対応しております。
- ◆車いす駐車場を作るため、①自分で駐車し自分で車いすを操作する人のための駐車場。②自分で何もない車いす利用の人の駐車場。①と②を同時に満足させられず困っております。
- ◆やはり個々人のモラルの低下から、一般の方の身障者スペースの使用が警備員の目のとどかない大型商業施設では目につく。企業側は取り組みとして、警備員は配置すべきだと思いますし、日本社会において家庭でのしつけや学校教育のなかで意識的に取り組む必要がある。
- ◆専用の案内標識を設けスムーズに駐車できるようになれば駐車場に入ってから探さなくてもよくなると思ふ。
- ◆健常者へのPR活動が少ないと感じる。ゆえに倫理観に訴えても効果が無い。
- ◆関連施設には白線枠の専用スペース（2台分）を設置しております。
- ◆車いす優先は当然のこと。思いやりが持てる人間が多くなる事に力を入れていきたい。
- ◆体の不自由な方を乗せている運転者も謙虚な行動、態度が必要と思われる。相互理解を強くするため今後ともあらゆる機会をとらえて運動が必要。
- ◆現在優先駐車場が1台となっていることから、複数台利用できる駐車場を確保したい。
- ◆宿泊予約の時にその旨ご連絡いただければ、ご不便をおかけしないよう出来るだけの対応をさせていただきます。
- ◆車いす優先駐車場と一般駐車場の区分を今以上に目立つようにする。一番は個人のモラルアップと思ふ。

- ◆一般のお客様のご意見を得るために地道な活動が必要だと思う（個々に理解を頂く等）。駐車場の有効利用のために混雑時は利用可だと思うが、車いす利用者との整合性が必要。車いす利用者の事前連絡が可能ならば、その努力も必要だと思う。
- ◆全体的にガラガラ。車椅子の方も大変だが、車椅子の手前の体が不自由な方、痛くて歩くのが大変な方にも利用できるものになれば土地代もつたいない。
- ◆当社のみならずスーパーなどの車椅子専用駐車場スペースに堂々と車を駐車している光景が見られます。問9の6（機会を作って車いす利用者が、実際に車の乗り降りを見てもらう）を体験して、いかに大変なことを知ってもらうようなイベントなどを開催してもらう。
- ◆車いす専用駐車場に駐車されている車が一般の方なのか車いすの方なのか現状では区別できない状況と思います。利用される方は駐車後に施設より許可証の発行等をしてもらうようなことも必要かと思っています。利用者のマナー向上に期待します。誰であろうとお客様に注意することはできません。お願いするだけです。
- ◆駐車スペースの多い駐車場に限り可能だと思いますが、私共のように月決め駐車場として他社から借りている場合は、かなり車いす駐車場の設置は難しいと思われます。
- ◆車いす利用者が優先で使用する場合、駐車場に予約時間などの使用する事前のお知らせ機能を設置すれば一般の人の使用はおさえられるのではないかと。
- ◆一人ひとりのモラル、道徳感であろう。車いす優先駐車場におく人を見かけるが、教育の問題。ただし狭い駐車場（コンビニ等）はどうするか難しい問題である。
- ◆当社関連施設に設置してある「車いす優先駐車場（身障者様用駐車場）」について感じる事として、利用者から感謝される反面、認識のない一般客のマナーが残念ながら悪すぎるように見受けられます。トラブルとなる場合もあります。一般客のマナー向上のためには、NPO、それぞれの施設だけの対応では不十分であるのが現状ではないでしょうか。官民一体となり、たとえば罰則を申しつけるくらいの厳しい対応をしなければ、一部の認識のない利用者のマナー向上にはつながらないと思います。当社の場合、館内放送をしてもすぐ移動してくれる人はほとんどいません。私たちはマナー向上のための協力をいたしますので、よろしく願いいたします。
- ◆先日、秋田わか杉大会の講習会に行って参りました。車いすの押し方や乗降時の補助の仕方、車いすのドライバーが車に乗るときの方法などを教えてもらいました。その際にドライバーが車いす利用の方の場合、駐車場に着いたらライトをパッシングしてもらおうとかクラクションをならしていただくとかサインを決めておくとか対応しやすいといったアドバイスをいただいたりしました。車いす駐車場の理解を得るために問9の方法を取り入れていくと良いと思う。
- ◆駐車場に限らず車いすの方に対する対応、配慮は必要と思うが、零細企業の場合、資金面、設備面、人員の配置等に十分な余裕がなく、結果としてお客様にご不便をかけることになるよりは、受け入れをしないという残念な結果にならざるを得ない当社を含めて、個々に考えていかないといけないと改めて思いました。
- ◆個人個人の良心やモラルの問題に直結しているので、なぜ車いす利用者のために広い乗降スペースの確保が必要不可欠なのかを頭と心に理解させ、たたき込むことが必要だと思う。車いす利用者は乗降スペースの確保できる場所でない、乗降が不可能になることがわからなければ軽い気持ちで「いい場所」に停める人は減らないのではないかと。白い杖をついて歩いたり、盲導犬を連れて歩いている人から杖や盲導犬を取り上げる人がいないように、車いす駐車場に歩ける人が駐車しない社会になればいいと思っています。体が不自由な方でなくても必要とあれば何でもお手伝いします。

- ◆現在コーンを立てて注意を促していますが、コーンの上に車いす用である障害者マークがあれば非常にわかりやすいと思いますが、量販店では貼付式しかなく困っている次第です。
- ◆なぜ車いす優先駐車場があるのかをもっと考えて欲しいといつも思っております。スーパー等に行くと、ただ入口に近いからという理由で駐車している人が多いのが残念です。免許センターやイベント時に、なぜ車いす優先駐車場が必要なのかを実際に体験してもらうような機会があればと思います。本当に必要としている人が使えずに、必要じゃない人が知らん顔をして使っているのであれば車いす優先駐車場の意味がないと思います。

### □■ホームセンター■□

- ◆一般の方の理解をしていただくことが一番と考えます。
- ◆いくら車いす優先のマークがあるにしても、お客様自身の意識がないと優先マークも関係なく駐車していく。お客様自身のモラルの問題でもあると思う。実際、家族や友人などの身近にそういう人がいないとわからないのではないかと。対策としては三角コーンなどでバリケードを作るしかない。
- ◆日本の悪い文化の一つです。マナーを守れなければ法律にすべき。
- ◆車いす来店のお客様に対し、極力不便を感じさせないよう親切に対応します。
- ◆車いす優先駐車場は必要だと考えますが、それにあった店内にしていくのも一緒に考えるべきだと思います。
- ◆実際に許可証の発行については、不自由な方にとってはいつでもどこでも利用できる必要があり、わずらわしさがあるのではないかと思う。ナンバーの館内放送や店員からの注意は常時駐車場で見ていなければ判断がつかず難しく、又車いすでない人が停めたのを見たとしても身障者の可能性もあり、さらに健常者が実際に停めたのを注意して何度か言い争うトラブルになっているため、非常に難しい問題だと思います。店としては何とかしたい思いはあるのですが、駐車場のスペースが充分にとれていないため、健常者が停めていることも多く、駐車スペースの拡張も必要だと感じています。
- ◆以前、車いす駐車場のある店舗で5年間勤務していましたが、その経験で一言。店側の人間が注意しても聞かないし、かえって怒り出すだけです。店としてはお客様を怒らす分だけ損をしています。館内放送をしても聞きません。利用者のモラルの欠如が全てです。根本的に改善するにはこのモラルアップしかありません。罰則を与えられないのなら、ひたすら第三者（福祉団体）がモラルアップを呼びかけ、免許更新時に「マナー違反」ということを徹底すべきです。しかし結果はわかりませんが。
- ◆駐車場に停まっている車が車いす使用の方なのか、一般の方なのか区別がつかない場合があります。車いすのステッカーを貼っている場合は見た目で見分かります。ステッカーの完全取り付けを促進してもらいたい。また取り付け場所も共通の場所にしてもらいたい。様指導があればいいです。
- ◆車いす利用者に限らず当店の客層は年配の方がほとんどなので、従業員は、数は足りませんが体の不自由な方、年齢的に移動が難儀な方に対して全力でサポートしているつもりです。健常者の立場では何かと至らない点が多々あると思うので、今後さらにご指導していただけたらと思います。
- ◆当店では車いす駐車場に一般のお客様が駐車された場合、直接移動のお願いをしております。一般のお客様でもお年を召した方や妊婦、ケガをされている方には駐車場を使用していただく為です。そのため直接駐車をしている現場を従業員が見ていないと移動のお願いをする事ができません。今年になって移動をお願いしたことは1回しかありません。やはり駐車される方のモラルの向上がな



ければ店舗に近い駐車スペースに停めてしまうのだと思います。モラルの向上を促すにはチラシ、ポスター等と合わせ、期間を決めて運動に取り組むなど啓もう活動が必要だと思います。

## □■問題点抽出と解決策■□

1. 車いす用駐車場は約半数以上設置されているが、健常者の利用があまりにも多すぎて、企業も現状に苦慮している。

健常者の無意識と無理解が一番の原因である。全く意識せず何気なく利用し、車いす駐車場の必要性を理解していないため健常者の利用が多い。多くの人に意識し、理解してもらうためには、今までの車いす駐車場の理解をお願いしたチラシ配り運動の継続が大事である。また、これからはイベント的な要素も含め大々的に行い、企業側の協力も得ながら、ひとりでも多くの人々の気持ちの中に残してもらえよう活動をしていかなければいけない。

2. 企業も車いす駐車場を「車いすマーク」と「色」で目立たせてくれている。また、館内放送でお願いもしてくれているがそれで精一杯であり、お願いや注意等の直接行動には消極的である。

企業は、出来る範囲で様々な対策を行っているが、「行き過ぎた行動はトラブルに発展してしまうのかもしれないので、難しい」という考えが多い。客商売なので、トラブルは避けたいという考えが強いため、第三者的立場のNPO法人、福祉団体などが、多くの賛同者と理解をお願いする活動を積極的に継続していく必要がある。

3. 車いす駐車場を利用してもよい人の判断基準がない。

どのような障害の方が、車いす駐車場を利用してよいのか一定の基準がないため、お願いや注意するとき困る。これが、2「直接行動には消極的であること」にも関係している。障害者や高齢者も車いす駐車場を利用する時は、自ら車いすマークや四葉マーク、紅葉マークを車の一定の場所に付け、周知しなければいけない。(但し、マークの意味の誤解により、悪用という新たな問題も発生している。)

大企業は独自で障害手帳により本人確認のうえ許可証を発行しているところもある。また、秋田県で実施されておないが、都道府県単位で自身の障害程度、怪我、妊娠の申告により、許可証制度を行なっているところがある。(佐賀県のパーキングパーミットなど)

車いす駐車場を利用しても良い人の基準も必要だが、それは車いす駐車場が正しく利用されていないからであって、多くの人々が本来の必要性を理解し、その上で誰もが自分の判断で利用できるような社会づくりをしていかなければいけない。

#### 4. 車いす駐車場の必要性を理解していない企業がある。

企業に車いす駐車場の「必要性」をどのように理解してもらうのかが問題である。車いす駐車場を用意している企業もあるが、バリアフリー法上作らなければいけないからという理由で、必ずしも本質を理解しているとは限らない。

車いす駐車場のスペースの意味を理解してもらうには、車いす利用者などの身体障害者が社会に出る機会を増やし、車いす駐車場の必要性や、社会の現状（バリアフリーの充足箇所、不足箇所の把握等）を多くの人にアピールしていくことが必要である。

身体は不自由でも、行きたい時に好きな所に自由に行けるという事は当たり前のことが、それがどれほど幸せで嬉しいことなのかをより多くの人に知ってもらいたい。

### 3. まとめ

#### □■これからの取り組み■□

今回のアンケート調査では問 10 で感想や意見を記入してもらいましたが、そこで一番強く感じたことは、企業の多くが健常者の車いす駐車場の利用の対応に大変苦慮しているということでした。

お願いや注意をすると、逆ギレされるなどトラブルになることも多いはずですが、しかし、その中で具体的な行動は出来なくても、車いす駐車場に関する様々な問題を抱え、考えていることが分かりました。

例えば対策として、「改善されないのであれば罰則などの厳しい対応も必要」「ステッカーの共通の場所への完全取り付け」「利用者の事前連絡」などが挙げられ、そして啓蒙的なこととして「必要性が理解されていない」「マナー・モラルの意識が低い」「なぜ車いす優先駐車場が必要なかを実際に体験してもらう活動」「子供の目があると親も停めにくいし子供のときから理解してもらえば大人になってから停めなくなる」などが挙げられました。

また、「体の不自由な人はたくさん見受けられ、わざわざご来店いただいたことに大変感謝しております」、「体の不自由な方、年齢的に移動が困難な方に対して全力でサポートします」など大変嬉しい言葉もいただきました。

やはりこの問題を考えた時に、全てのみなさんに理解してほしいのは「何のために車いす駐車場があるのか」ということです。車いす利用者や体が不自由な人は、車いす駐車場のスペースがなければ自分ひとりでは車の乗り降りができないのです。

また、車いす利用者や体の不自由な人は、外出も簡単には出来ません。思い切って外出しても、健常者の「全く意識せず」あるいは、「空いているから」という安易な理由により停め

ることができず、辛い思いをさせられます。設備がないことに加え、心ない人の行為により社会参加が困難にさせられているのです。

人は誰でも事故や病気、高齢などにより、いつ車いすのお世話になるかわかりません。なので、車いす駐車場に関しても必要としている人の立場になり、どれほど大変なことかを考えてみて下さい。そして自分自身で、間違っことはしないという強い気持ちを持ってください。人は人の気持ち次第で排除もされますが、救うこともできるのです。

調査では、車いす駐車場に停める健常者に、嫌な思いをさせてしまうので直接お願いや注意はできないという回答が目立ちました。

それならば逆はどうなのでしょう。必要のない健常者が、堂々と車いす駐車場を利用する姿に対し、不愉快な気持ちになる人がどれほど多くいるかを知ってください。間違っている人に嫌な思いをさせてしまうという理不尽な配慮は、その人たちの行為を助長することになります。それよりも、相手の立場になり思いやることが、どれほど社会に貢献することなのか知ってほしいのです。

この車いす駐車場問題の解決は、誰かが声を上げることから始まります。若い健常者夫婦が小さな子供をつれて平然と停める姿には、とても悲しい気持ちにさせられます。そしてまた、それを見て見ぬふりをすると、自分自身が後悔し嫌な気持ちになります。

企業側の毅然とした態度に好感を持ち、またこの店を利用したいという声も多く聞きます。企業の態度が店の評判を良くし格好の宣伝にもつながっています。

企業側が、どうしてもお客様に、直接お願いや注意することに抵抗を感じるのであれば、私たちNPO法人あいがチラシ配りなどをして人の心に訴えていきます。これからは高齢化が急速に進み、車いす利用者も増えるはずです。私たちは、多くの人たちと協力し合い、健常者や障害者、高齢者の誰もが気持ちよく、楽しい買い物ができるような社会を目指して今後も活動していきます。

以上

## □ ■ 編集を終えて ■ □

今まで車いす駐車場の対策といえば、モラル、マナーなどの啓蒙的なことを訴えてきました。しかし、どれほど車いす利用者が困っているという現状を訴えても、さっぱり効果は得られないため、視点を変える必要に迫られてきていました。

そんな中、昨年から都道府県単位によるパーキングパーミット（許可証）制度が全国的に広がりを見せています。この制度は、本当に身体障害者用駐車場を必要とする人に、全県に共通する許可証を交付することで、公共施設の車いす駐車場を利用できる人を明確にして、駐車スペースを確保するというものです。今後この制度が広がることにより、健常者の利用も減少するはずで、私たちNPO法人あいとしても、必要としている人が利用できる社会になるよう活動していきます。

ただ、この制度は取り締まり的な要素が大きいため、本当の意味で健常者の理解をどこまで得られるのか不安もあります。あまりに制度的すぎ、本来の車いす駐車場の必要性が忘れられてしまうことや、人を思いやる心が今以上に少なくなるのではないかとこの恐れがあります。

相手を思う優しい心は、人として一番大事なことで、困っている人がいれば自然に手助けします。車いす駐車場もそれと同じことです。私たちは「車いすマークのスペース」は「思いやりスペース」だと考えています。このスペースには人の思いやりが詰まっているのです。車いす駐車場に必要な人が停めることは、思いやりの気持ちを土足で踏みしめる、非常に恥ずかしい行為です。

心のほんの少しの部分に車いすマークを置いてみてください。本当に必要な人が、必要な時にいつでも利用できる、お互いに思いやりが持てる明るい社会になります。

私たちは、そのことを多くの皆さまに、理解し実践してもらえる活動を続けてまいります。今後ともご理解とご協力をよろしくお願い致します。

以上

NPO 法人 あい

澤 藤 聖