

～子育て中の母親を対象とした～
公共交通機関利用についての要望調査
報告書

平成 27 年 3 月

一般財団法人 運輸振興協会

CONTENTS

概要	．．． 1
1.アンケート調査の目的	．．． 2
2.アンケート調査の概要	．．． 3
3.アンケート調査結果	．．． 5
集計結果 表・グラフ	．．． 8
自由回答項目別集計	．．． 24
アンケート調査検討委員会 委員	．．． 60

～子育て中の母親を対象とした～

公共交通機関利用についての要望調査概要

概 要

乳幼児をかかえる母親が公共交通機関を利用するにあたって、困っていること、あったら良いと思っていることの「生の声」を集約した。

調査方法

- 対象者 乳幼児を有する母親
- 対象地域 東京23区、全国の政令指定都市、県庁所在都市（計52都市）
- 調査方法 リサーチ会社を通してのWebアンケート調査
- サンプル数 2055人
- 調査期間 平成27年1月4日～1月8日（5日間）

調査結果

★母親は、ぐずる乳幼児を抱え、子ども用に大きな荷物を持ち、さらにベビーカーの扱いで大変！

★複数の乳幼児を連れての移動はさらに困難！

★周囲のあたたかい見守りがあるととても気楽に利用できる！



具体的な母親の要望は・・・

- | | |
|------------|-----------------------|
| ◆ エレベーター設備 | → 一層の充実を |
| ◆ ベビーカーの利用 | → 駅設備の改良、車両内のスペースの拡充を |
| ◆ トイレ・授乳室 | → キレイで便利なトイレ、授乳室を |
| ◆ 車両設備 | → 子どもサイズ、子ども目線の設備を |
| ◆ 周囲の対応 | → 譲り合い、あたたかい見守りを |

調査結果の活用方法

公表することで、今後の行政、事業者の参考として頂くと同時に、一般利用者の乳幼児を抱える母親へのあたたかい見守りを醸成したい。

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、サービス改善に繋がるとともに、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、We b 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覚るこゝ」「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。

・施設の設定・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】

◆ 回答者居住地 52都市(政令指定都市・県庁所在地)

		(人)	(%)
1	北海道札幌市	158	7.7
2	広島県広島市	149	7.2
3	東京都23区	134	6.5
4	福岡県福岡市	124	6.0
5	愛知県名古屋市	114	5.5
6	愛媛県松山市	111	5.4
7	大阪府大阪市	101	4.9
8	岡山県岡山市	98	4.8
9	香川県高松市	73	3.6
10	兵庫県神戸市	70	3.4
11	宮城県仙台市	68	3.3
12	神奈川県横浜市	63	3.1
13	京都府京都市	58	2.8
14	福岡県北九州市	39	1.9
15	熊本県熊本市	36	1.8
16	静岡県静岡市	36	1.8
17	大阪府堺市	34	1.7
18	高知県高知市	34	1.7
19	静岡県浜松市	31	1.5
20	神奈川県川崎市	30	1.5
21	新潟県新潟市	28	1.4
22	長野県長野市	27	1.3
23	徳島県徳島市	27	1.3
24	山口県山口市	27	1.3
25	鹿児島県鹿児島市	26	1.3
26	青森県青森市	23	1.1
27	埼玉県さいたま市	20	1.0
28	千葉県千葉市	20	1.0
29	石川県金沢市	19	0.9
30	滋賀県大津市	18	0.9
31	沖縄県那覇市	18	0.9
32	長崎県長崎市	17	0.8
33	和歌山県和歌山市	17	0.8
34	山形県山形市	16	0.8
35	岐阜県岐阜市	15	0.7
36	宮城県宮崎市	15	0.7
37	岩手県盛岡市	15	0.7
38	大分県大分市	14	0.7
39	富山県富山市	14	0.7
40	神奈川県相模原市	13	0.6
41	福島県福島市	13	0.6
42	鳥取県鳥取市	13	0.6
43	島根県松江市	12	0.6
44	佐賀県佐賀市	11	0.5
45	栃木県宇都宮市	10	0.5
46	秋田県秋田市	9	0.4
47	福井県福井市	9	0.4
48	三重県津市	8	0.4
49	群馬県前橋市	7	0.3
50	茨城県水戸市	6	0.3
51	奈良県奈良市	5	0.2
52	山梨県甲府市	2	0.1
全体		2055	100.0

政令指定都市＋東京都23区(21都市)
＝1,424人

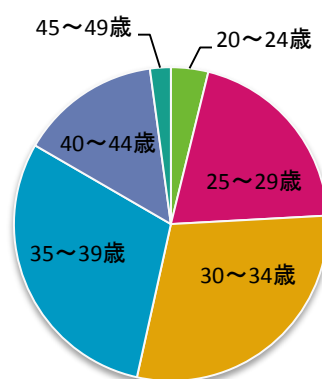
その他県庁所在地(31都市)
＝ 631人

報告において、
構成比率の合計は、処理の都合上
100%にならない場合があります。

◆ 年齢

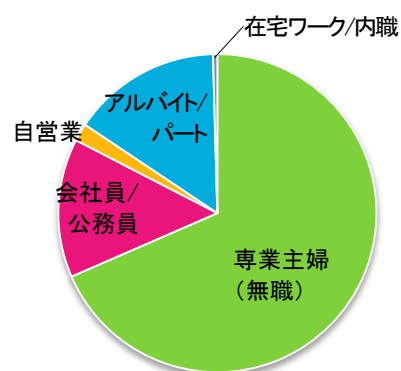
	(人)	(%)
20～24歳	79	3.8
25～29歳	417	20.3
30～34歳	603	29.3
35～39歳	614	29.9
40～44歳	298	14.5
45～49歳	44	2.1

平均年齢 33.9歳



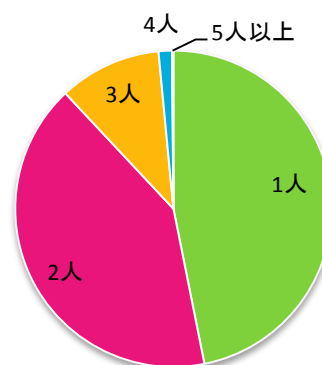
◆ 職業

	(人)	(%)
専業主婦(無職)	1407	68.5
会社員/公務員	290	14.1
自営業	37	1.8
アルバイト/パート	312	15.2
在宅ワーク/内職	9	0.4



◆ 子どもの数

	(人)	(%)
1人	963	46.8
2人	846	41.2
3人	215	10.5
4人	28	1.4
5人以上	3	0.1



◆ 子どもの年齢※

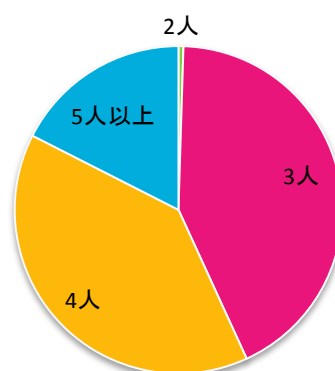
	(人)
0歳	457
1歳	439
2歳	438
3歳	421
4歳	371
5歳	359
6歳	305
7歳以上	637

回答平均年齢	4.03歳
6歳以下平均年齢	2.91歳

※子どもの数5人までの回答を回収

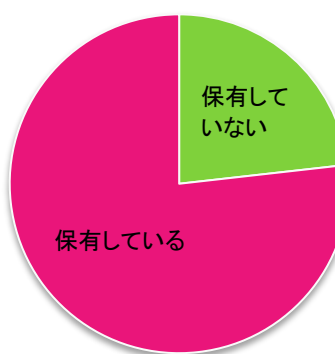
◆ 家族構成

	(人)	(%)
2人	10	0.5
3人	877	42.7
4人	808	39.3
5人以上	360	17.5



◆ 車の有無(ご自身もしくは家族で)

	(人)	(%)
保有していない	477	23.2
保有している	1578	76.8



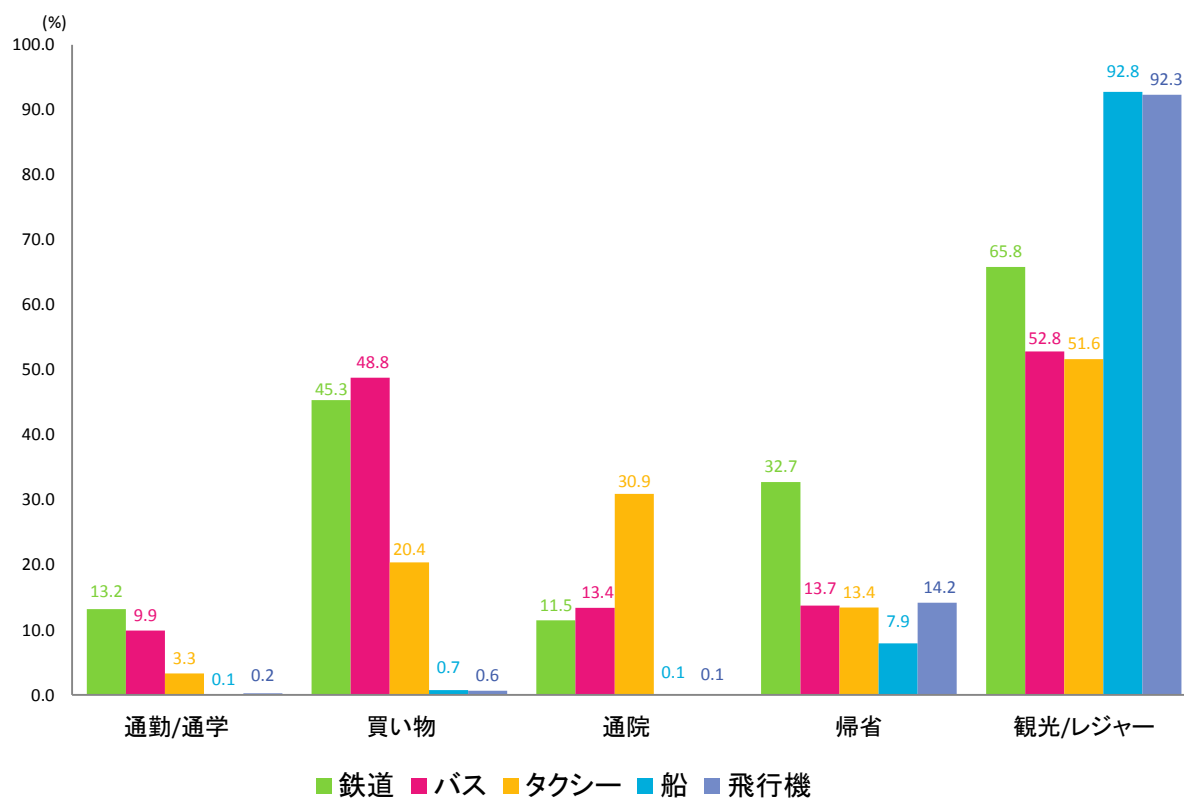
① 公共交通機関のおもな利用目的（1/4）〔複数回答〕

①モード別比較

※回答から「その他」だけを選択した者を除いたモード別の利用目的比較

	鉄道	バス	タクシー	船	飛行機
通勤/通学	251	182	53	1	4
買い物	863	896	328	12	11
通院	218	246	497	1	1
帰省	623	252	216	129	250
観光/レジャー	1252	970	831	1510	1630

n(対象者:2055- 「その他」のみ選択者)	1903	1837	1609	1628	1766
*「その他」のみ選択者	152	218	446	427	289



① 公共交通機関のおもな利用目的 (2/4) [複数回答]

(参考)

①-1 鉄道

	(人)	(%)
通勤/通学	251	12.2
買い物	863	42.0
通院	218	10.6
帰省	623	30.3
観光/レジャー	1252	60.9
その他	181	8.8

その他→利用しない(137)、送迎、出張等

回答者に対する利用率

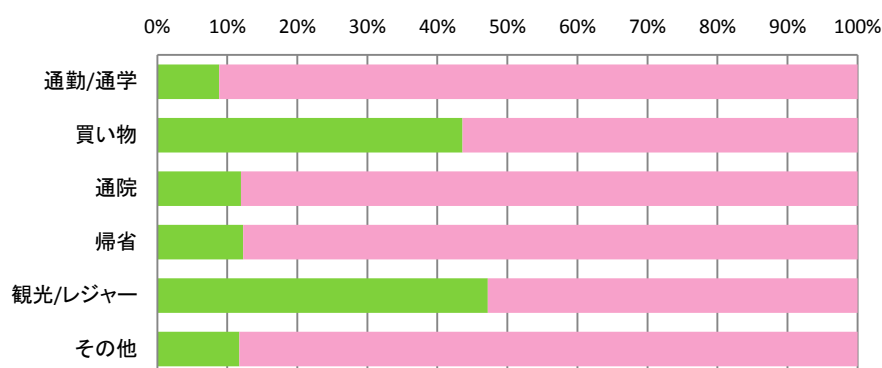


①-2 バス

	(人)	(%)
通勤/通学	182	8.9
買い物	896	43.6
通院	246	12.0
帰省	252	12.3
観光/レジャー	970	47.2
その他	241	11.7

その他→利用しない(189)、訪問先に駐車場がない場合など

回答者に対する利用率



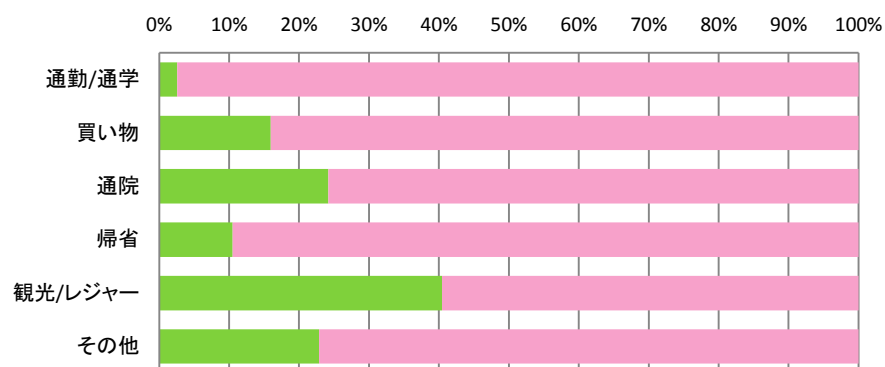
① 公共交通機関のおもな利用目的 (3/4) [複数回答]

①-3 タクシー

	(人)	(%)
通勤/通学	53	2.6
買い物	328	16.0
通院	497	24.2
帰省	216	10.5
観光/レジャー	831	40.4
その他	470	22.9

その他→利用しない(300)、飲酒・外食時(73)、緊急時(21)など

回答者に対する利用率



①-4 船

	(人)	(%)
通勤/通学	1	0.0
買い物	12	0.6
通院	1	0.0
帰省	129	6.3
観光/レジャー	1510	73.5
その他	428	20.8

その他→利用しない(415)、仕事など

回答者に対する利用率



① 公共交通機関のおもな利用目的 (4/4) [複数回答]

①-5 飛行機

	(人)	(%)
通勤/通学	4	0.2
買い物	11	0.5
通院	1	0.0
帰省	250	12.2
観光/レジャー	1630	79.3
その他	292	14.2

その他→利用しない(276)、出張(2)、子どもだけで利用など

回答者に対する利用率



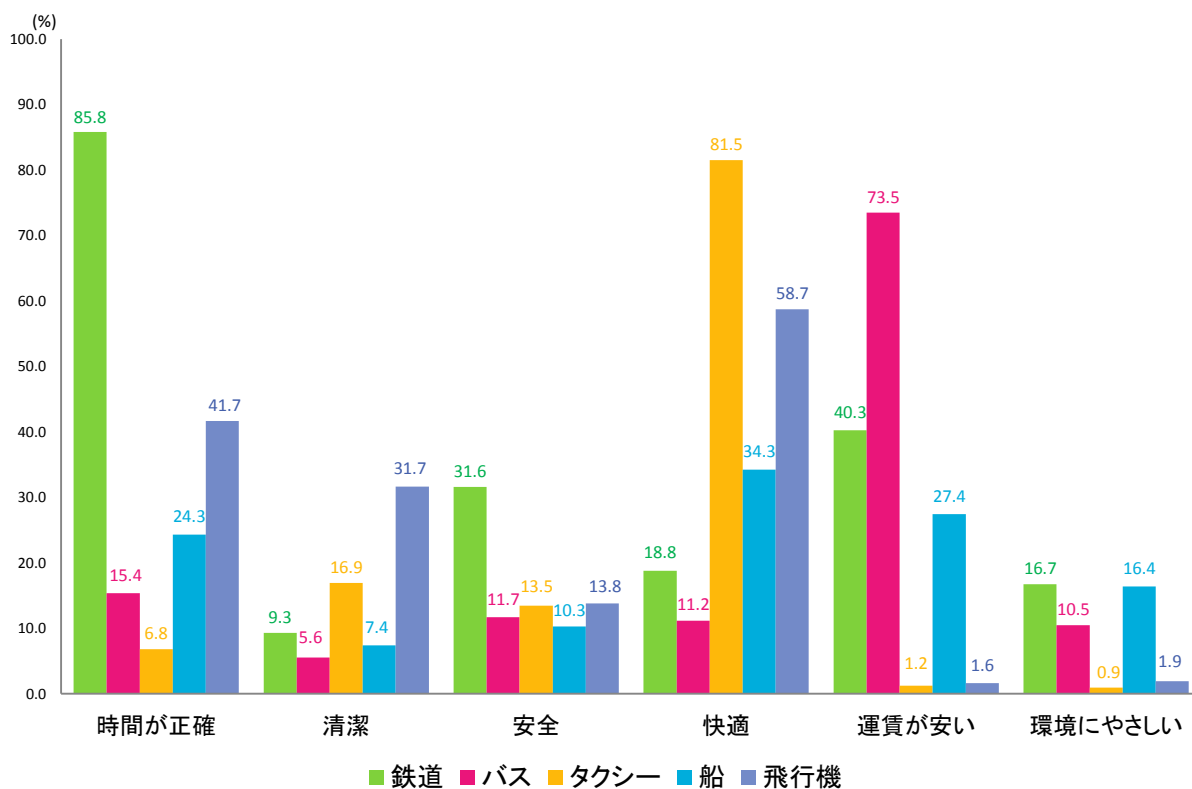
② 公共交通機関に対する評価 (1/3) [複数回答]

②モード別評価

※回答から「評価できない・その他」だけを選択した者を除いたモード別の評価比較

	鉄道	バス	タクシー	船	飛行機
時間が正確	1656	243	88	203	537
清潔	180	88	219	62	408
安全	610	185	174	86	178
快適	363	177	1054	286	757
運賃が安い	777	1163	16	229	21
環境にやさしい	323	166	12	137	25

n(対象者-「評価できない・その他」のみ選択者)	1930	1583	1293	835	1289
*「評価できない・その他」のみ選択者	125	472	762	1220	766

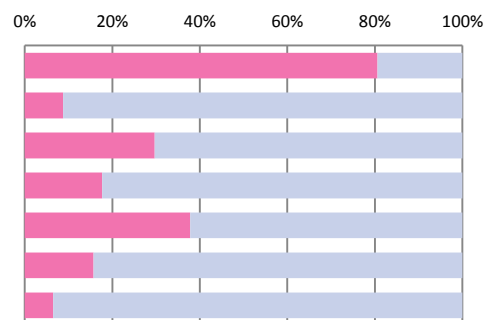


② 公共交通機関に対する評価 (2/3) [複数回答]

(参考)

②-1 鉄道

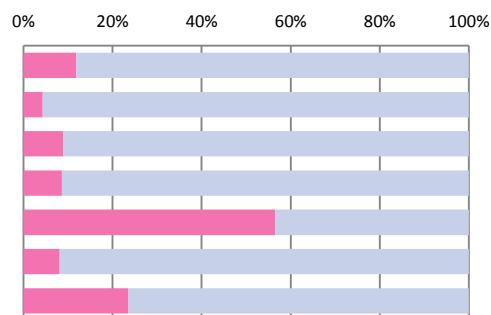
	(人)	(%)
時間が正確	1656	80.6
清潔	180	8.8
安全	610	29.7
快適	363	17.7
運賃が安い	777	37.8
環境にやさしい	323	15.7
評価できない・その他	134	6.5



その他→ベビーカーのまま乗せられる、運転ができなくても遠くに移動できる

②-2 バス

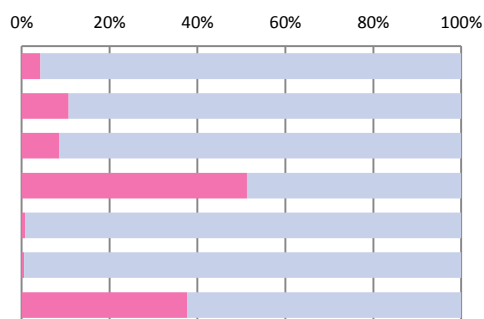
	(人)	(%)
時間が正確	243	11.8
清潔	88	4.3
安全	185	9.0
快適	177	8.6
運賃が安い	1163	56.6
環境にやさしい	166	8.1
評価できない・その他	484	23.6



その他→停留所が多く/近くて便利(17)、駐車場を心配せず利用できる

②-3 タクシー

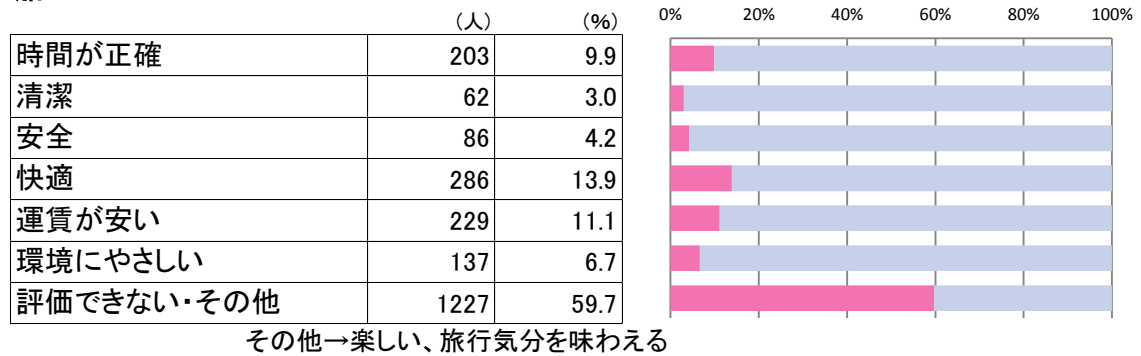
	(人)	(%)
時間が正確	88	4.3
清潔	219	10.7
安全	174	8.5
快適	1054	51.3
運賃が安い	16	0.8
環境にやさしい	12	0.6
評価できない・その他	773	37.6



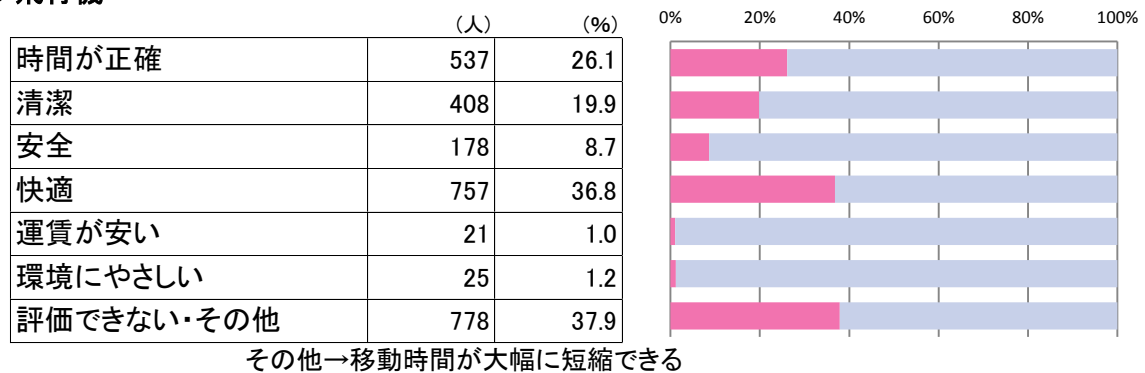
その他→好きな場所で乗り降りできる、急を要するときに便利

② 公共交通機関に対する評価 (3/3) [複数回答]

②-4 船

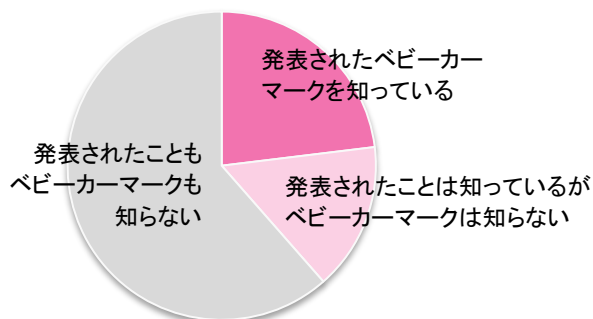


②-5 飛行機



③ 2014年3月に発表された「ベビーカーマーク」の認知度(1/2) [単一回答]

	(人)	(%)
発表されたベビーカーマークを知っている	474	23.1
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	318	15.5
発表されたこともベビーカーマークも知らない	1263	61.5



地域別に見る『発表されたベビーカーマークを知っている』率

政令指定都市
26.5%

>

県庁所在地
15.3%

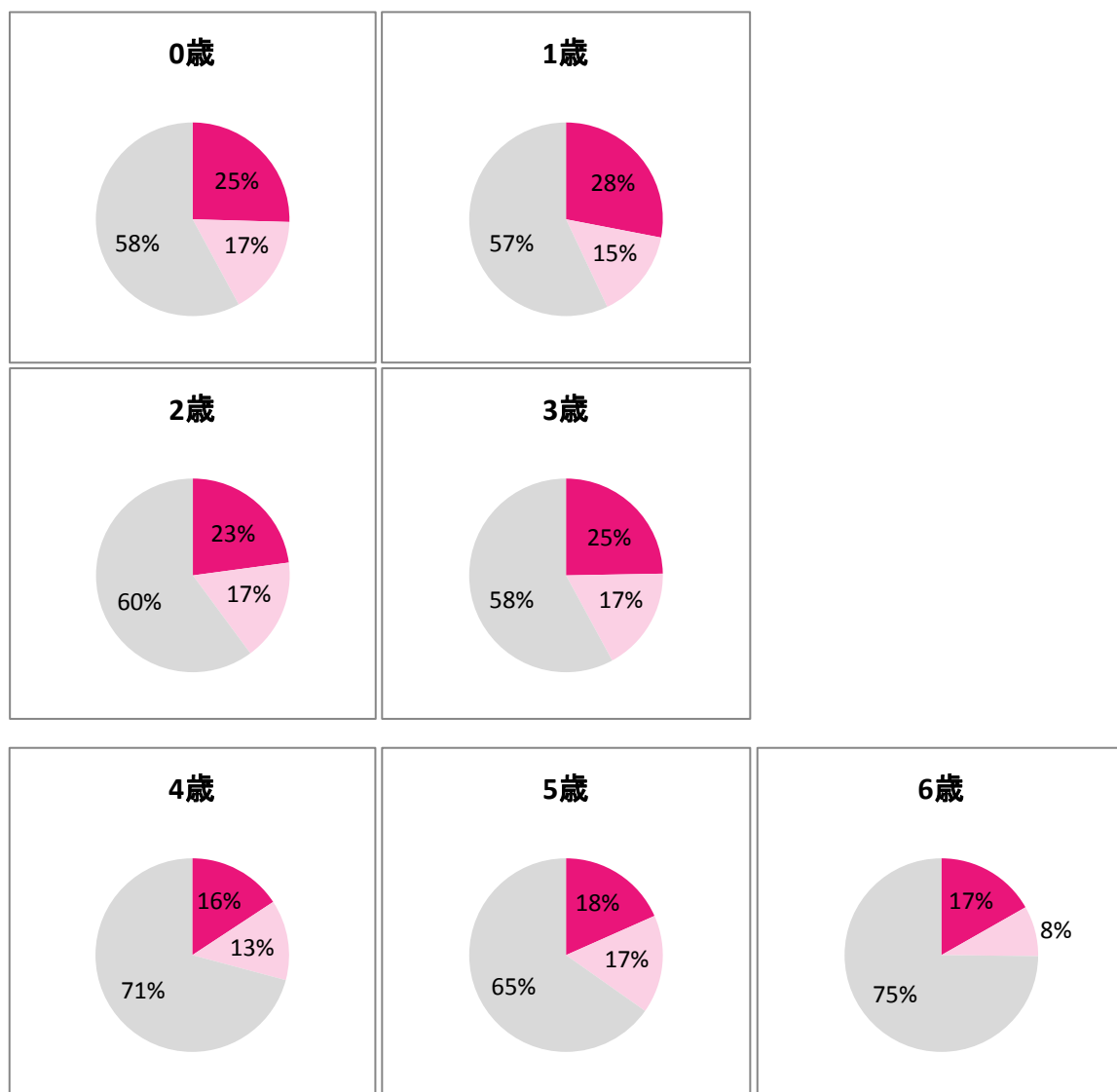
都市別	
東京都23区	38.1 %
横浜市	31.7 %
大阪市	34.7 %
名古屋市	27.2 %
札幌市	24.1 %
神戸市	27.1 %
京都市	19.0 %
福岡市	29.8 %
川崎市	23.3 %
さいたま市	25.0 %
広島市	19.5 %
仙台市	35.3 %
北九州市	23.1 %
千葉市	35.0 %
堺市	41.2 %
新潟市	14.3 %
浜松市	12.9 %
熊本市	27.8 %
相模原市	23.1 %
静岡市	13.9 %
岡山市	14.3 %

都市別	
鹿児島市	15.4 %
松山市	18.0 %
宇都宮市	20.0 %
大分市	42.9 %
金沢市	21.1 %
長崎市	23.5 %
富山市	14.3 %
高松市	11.0 %
岐阜市	33.3 %
宮崎市	13.3 %
長野市	18.5 %
和歌山市	5.9 %
奈良市	20.0 %
高知市	5.9 %
前橋市	28.6 %
大津市	22.2 %
秋田市	22.2 %
那覇市	16.7 %
青森市	17.4 %
盛岡市	13.3 %
福島市	0.0 %
津市	0.0 %
水戸市	50.0 %
福井市	0.0 %
徳島市	11.1 %
山形市	6.3 %
佐賀市	9.1 %
松江市	8.3 %
甲府市	100.0 %
鳥取市	0.0 %
山口市	11.1 %

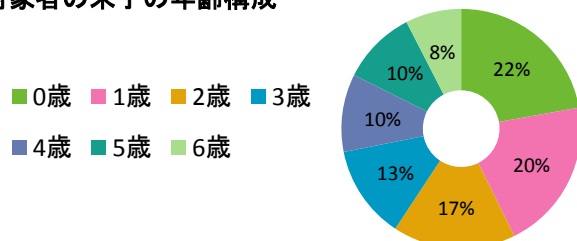
③ 2014年3月に発表された「ベビーカーマーク」の認知度(2/2)

末子*の年齢で見る「ベビーカーマーク」の認知度

	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	6歳
発表されたマークを知っている	116	118	78	64	34	38	26
発表されたことを知っている	76	63	58	45	29	34	13
知らない	264	240	205	150	153	135	116

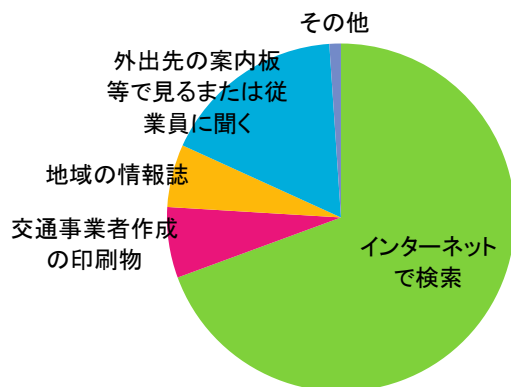


* : 対象者の末子の年齢構成



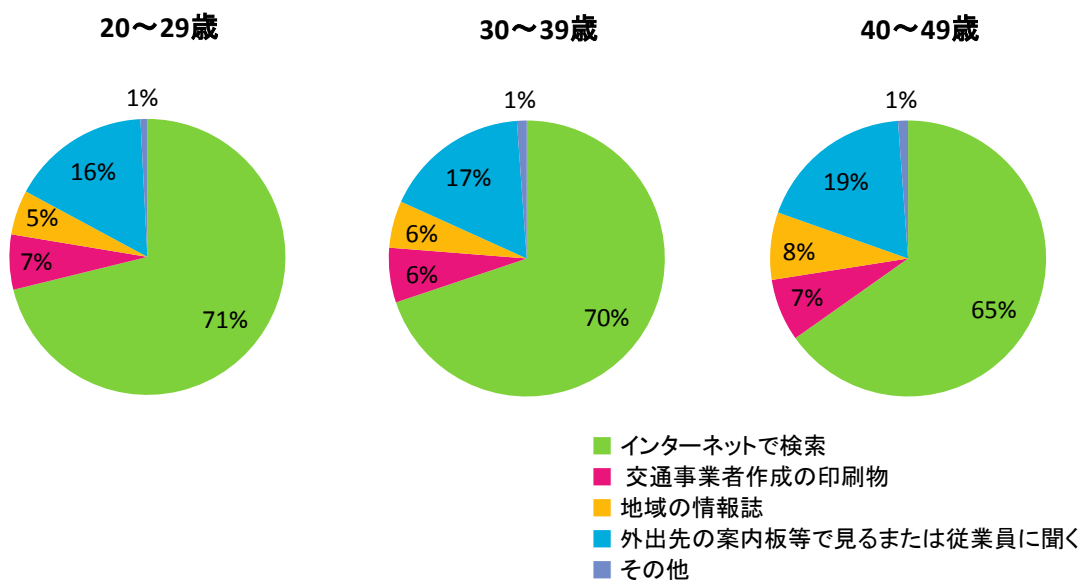
④ 公共交通機関利用時、施設・設備等の情報で最も多い入手先 [単一回答]

	(人)	(%)
インターネットで検索	1426	69.4
交通事業者作成の印刷物	135	6.6
地域の情報誌	120	5.8
外出先の案内板等で見るとは従業員に聞く	352	17.1
その他	22	1.1



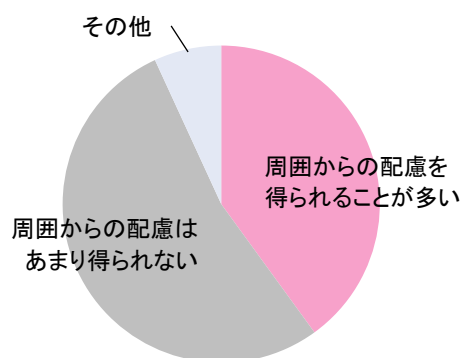
年代別 情報入手先

	20～29歳	30～39歳	40～49歳
インターネットで検索	353	850	223
交通事業者作成の印刷物	32	78	25
地域の情報誌	26	67	27
外出先の案内板等で見るとは従業員に聞く	81	208	63
その他	4	14	4



⑤ 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

	(人)	(%)
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	822	40.0
周囲からの配慮はあまり得られない	1092	53.1
その他	141	6.9



地域別に見る『周囲からの配慮を得られることが多い』率

政令指定都市
42.1%

>

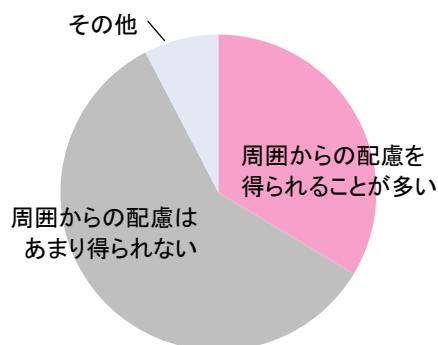
県庁所在地
35.3%

都市別	
東京都23区	42.5 %
横浜市	38.1 %
大阪市	38.6 %
名古屋市	34.2 %
札幌市	46.2 %
神戸市	35.7 %
京都市	46.6 %
福岡市	48.4 %
川崎市	53.3 %
さいたま市	50.0 %
広島市	51.7 %
仙台市	41.2 %
北九州市	46.2 %
千葉市	25.0 %
堺市	38.2 %
新潟市	32.1 %
浜松市	48.4 %
熊本市	50.0 %
相模原市	61.5 %
静岡市	27.8 %
岡山市	28.6 %

都市別	
鹿児島市	53.8 %
松山市	40.5 %
宇都宮市	20.0 %
大分市	28.6 %
金沢市	36.8 %
長崎市	58.8 %
富山市	42.9 %
高松市	20.5 %
岐阜市	20.0 %
宮崎市	40.0 %
長野市	25.9 %
和歌山市	23.5 %
奈良市	20.0 %
高知市	38.2 %
前橋市	14.3 %
大津市	44.4 %
秋田市	22.2 %
那覇市	61.1 %
青森市	47.8 %
盛岡市	33.3 %
福島市	23.1 %
津市	50.0 %
水戸市	16.7 %
福井市	22.2 %
徳島市	44.4 %
山形市	25.0 %
佐賀市	27.3 %
松江市	58.3 %
甲府市	0.0 %
鳥取市	30.8 %
山口市	29.6 %

⑥ 妊娠中に公共交通機関を利用した際の周囲の対応

	(人)	(%)
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	691	33.6
周囲からの配慮はあまり得られない	1207	58.7
その他	157	7.6



地域別に見る『周囲からの配慮を得られることが多い』率

政令指定都市:平均	
35.6%	

>

県庁所在地:平均	
29.1%	

都市別	
東京都23区	41.8 %
横浜市	31.7 %
大阪市	31.7 %
名古屋市	38.6 %
札幌市	29.1 %
神戸市	44.3 %
京都市	32.8 %
福岡市	33.9 %
川崎市	53.3 %
さいたま市	50.0 %
広島市	39.6 %
仙台市	27.9 %
北九州市	35.9 %
千葉市	30.0 %
堺市	35.3 %
新潟市	32.1 %
浜松市	38.7 %
熊本市	44.4 %
相模原市	46.2 %
静岡市	27.8 %
岡山市	28.6 %

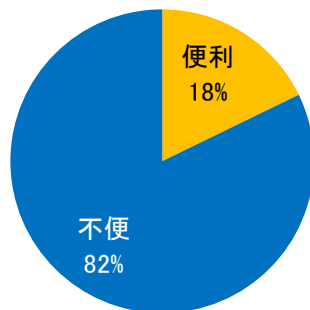
都市別	
鹿児島市	42.3 %
松山市	28.8 %
宇都宮市	20.0 %
大分市	28.6 %
金沢市	31.6 %
長崎市	23.5 %
富山市	28.6 %
高松市	23.3 %
岐阜市	26.7 %
宮崎市	26.7 %
長野市	25.9 %
和歌山市	17.6 %
奈良市	20.0 %
高知市	38.2 %
前橋市	0.0 %
大津市	44.4 %
秋田市	22.2 %
那覇市	38.9 %
青森市	30.4 %
盛岡市	46.7 %
福島市	30.8 %
津市	37.5 %
水戸市	16.7 %
福井市	22.2 %
徳島市	29.6 %
山形市	37.5 %
佐賀市	27.3 %
松江市	41.7 %
甲府市	0.0 %
鳥取市	0.0 %
山口市	33.3 %

自由回答項目別集計

1 施設の設備・バリアフリーについて	．．． 24
2 乗り物の設備について	．．． 28
3 ダイヤについて	．．． 34
4 従業員のサービスについて	．．． 37
5 運賃について	．．． 40
6 他の利用者への対応・他の利用者からの対応について	．．． 42
7 安全性について	．．． 47
8 利便性・快適性について	．．． 51

1 施設の設備・バリアフリーについて 編

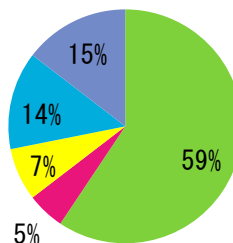
回答数：564 （便利：96／不便：468）



便利

公共交通機関をご利用の際、子どもが一緒の場合、便利だと感じること

- | | | |
|------------------|----|---|
| (1) エレベーターについて | 57 | ■ |
| (2) ベビーカーの利用について | 5 | ■ |
| (3) バリアフリー全般について | 7 | ■ |
| (4) トイレ・授乳設備について | 13 | ■ |
| (5) その他 設備について | 14 | ■ |



【主な意見】

(1) エレベーターについて

- ホームへのエレベーターがあると便利。【広島市・36歳・子ども1人】
- 電車だとエレベーターがどこにあるか解りやすいこと。階段を指す前に標識が目に入ると優しいと思う。【金沢市・31歳・子ども2人】

(2) ベビーカーの利用について

- たいがいの公共交通機関がベビーカーに対応していてありがたい。【横浜市・26歳・子ども1人】

(3) バリアフリー全般について

- バリアフリーは高齢者だけでなく子供にも便利だと思います。【千葉市・40歳・子ども3人】

(4) トイレ・授乳設備について

- 女性用トイレに男児用小便器があるのは非常にありがたいと思います。【大阪市・39歳・子ども2人】

(5) その他 設備について

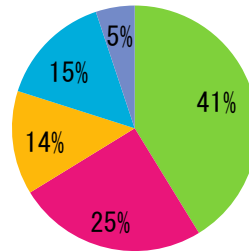
- 空港は、ベビーカートが置いてあり助かる。【北九州市・32歳・子ども2人】
- ホームに開閉式の柵がある駅は安心して次の電車を待てられるので使いやすい。【福岡市・34歳・子ども3人】

自由回答項目別集計

不便

公共交通機関をご利用の際、子どもが一緒の場合、不便だと感じること

(1) エレベーターについて	193	■
(2) ベビーカーの利用について	117	■
(3) バリアフリー全般について	64	■
(4) トイレ・授乳設備について	70	■
(5) その他 設備について	24	■



【主な意見】

(1) エレベーターについて

- 構内もエレベーターの場所が限定されており、子連れでかなり遠回りしてエレベーターに乗らなければならないので、各所へ充実させてほしい。【札幌市・36歳・子ども1人】
- エレベーターはあると便利ですが、1つの箱が小さめのところが多いので、ベビーカーだと二組くらいしか入れないことが多く待つことが多い。【横浜市・34歳・子ども1人】

(2) ベビーカーの利用について

- ちょっとした段差にベビーカーがひっかかる。【那覇市・49歳・子ども3人】
- ベビーカーは本当は持って行きたいけど、場所も取るので持って行きづらい。【横浜市・26歳・子ども1人】
- ベビーカーを持ちながらの乗り降りは大変。【鹿児島市・22歳・子ども2人】
- ベビーカーだと、たたんで子供を抱っこして、抱えて乗せるのが大変！【熊本市・39歳・子ども2人】

(3) バリアフリー全般について

- 乗降口の段差等がベビーカーや乳幼児を抱っこしたままだと乗り降りしづらい。【富山市・35歳・子ども1人】

(4) トイレ・授乳設備について

- 駅のトイレの個室が狭くて子供と一緒に入れなくて抱っこしながら用を足した。せめて子供のイス設置してあればとおもいました。【仙台市・27歳・子ども1人】

(5) その他 設備について

- 改札が狭い。もう少し広ければ子供と一緒に通りやすい。【広島市・26歳・子ども1人】
- 子供と手をつないでエスカレーターに乗ることが多いが、2人並んで乗ることができない点（急ぐ人のために片側をあけるルールのため）が不便。【川崎市・48歳・子ども1人】

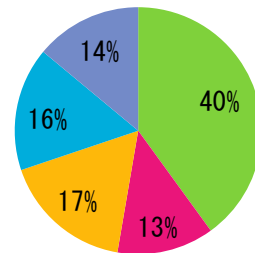
自由回答項目別集計

要望

公共交通機関に対して期待すること、その他ご意見

回答数：315

(1) エレベーターについて	126	■
(2) ベビーカーの利用について	40	■
(3) バリアフリー全般について	54	■
(4) トイレ・授乳設備について	51	■
(5) その他 設備について	44	■



【主な意見】

(1) エレベーターについて

●バリアフリー化が進んではいますが、それでもエレベーターのためかなり遠回りをしなければいけない駅など多いため、もう少し気軽に・便利にエレベーターが使える環境が整うと嬉しいです。

【東京都 23 区・33 歳・子ども 1 人】

●必ずどの駅でも、エスカレーターやエレベーターを設置し、何両目辺りにあるのかを分かりやすく掲示してほしい。【東京都 23 区・35 歳・子ども 1 人】

●ベビーカーや車椅子での移動をもっと楽にしてほしい。エレベーターの数を増やすとかスロープをつけるとか、エレベーターだと目的地に一番近い出口からだとは出れなくて一番遠い出口にしかエレベーターが付いてないということもしょっちゅうです。【大阪市・34 歳・子ども 2 人】

(2) ベビーカーの利用について

●ベビーカーでの外出は、大人一人の時は控えてしまう。路面電車や、バスなどがもっとのりやすい環境になることを期待しています。

【広島市・30 歳・子ども 1 人】

●ベビーカーでも安心していつの時間でも利用できるようになって欲しい。【相模原市・27 歳・子ども 2 人】

●妊娠中なのでどうしても抱っこでの乗車は無理なので、もっとベビーカーに配慮した交通機関になってほしい。【仙台市・30 歳・子ども 1 人】

(3) バリアフリー全般について

●数段の段のところにスロープを設置したりしてほしい。案外、数段の段はベビーカーを担がないといけない場合が多い。【堺市・32 歳・子ども 2 人】

●小さい子どもを連れていると、少しの距離を歩くのにも大変なので公共交通機関がほんとに頼りになります。特に平日昼間に使う子連れや高齢者が使いやすくなる様にリフォームしてもらえれば、今よりもっと使うと思います。【名古屋市・29 歳・子ども 1 人】

(4) トイレ・授乳設備について

●きれいな多目的トイレを設置してもらいたい。【東京都 23 区・38 歳・子ども 2 人】

自由回答項目別集計

要望

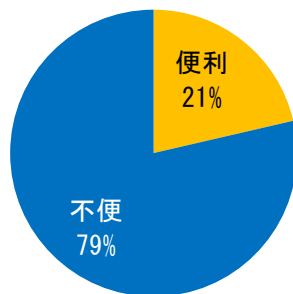
- 細かなことですが、トイレについて、子供がまだ立てない時には赤ちゃんを座らせるベビーチェアがついているトイレでないと、本当に大変です。私はベビーチェアがあるお店を調べて、買い物をしている位、あるかないかは大切でした。ぜひ、ある程度でもいいので広さがあり、ベビーチェアがあるお手洗いの整備をお願いしたいです。【長野市・33歳・子ども2人】
- 子連れに優しい設備(オムツ替えの台、授乳室等)があると、お出掛けの時など、その駅を基準に考える事が出来る。またそういった設備が増えれば、乳児を連れての外出が増えると思います。【東京都23区・24歳・子ども1人】
- オムツ替えの場所とトイレは同じ場所にしてほしい。トイレトレーニング中などズボンを全部脱がないとトイレできない事もあるので。【高松市・30歳・子ども2人】
- 身障者用のトイレに、男の子用の小便器も設置されると使い勝手がよくなります。【相模原市・36歳・子ども1人】
- 和式トイレは今時、要らない。子供やお年寄りや洋式を使うことが多い。ベビーカーも入る大きさの個室が無さすぎる。ぜひ検討願う。【札幌市・38歳・子ども1人】
- トイレを綺麗にして欲しい。【仙台市・28歳・子ども1人】

(5) その他・設備について

- 駅構内等、バリアフリー化であったり、乳幼児連れを推奨するような雰囲気づくりがもっととされれば、公共交通機関の利用も検討してみようと思う。【福井市・29歳・子ども1人】
- 電車のホームが危険なので扉タイプの駅が増えて欲しい。【横浜市・47歳・子ども3人】
- 子ども目線で駅の設備や電車の車両の中が改良されることを期待します。【横浜市・37歳・子ども2人】
- 安全はもちろんだが、待っている間も快適に過ごせる空間が欲しい。特に路線バス。炎天下で日陰もなく、椅子もなく、いつ来るかも定かでないのであまり使いたいと思えない。【岡山市・33歳・子ども1人】
- 長距離移動が前提の駅では、ゆったりできる授乳室を設けてほしいです。(あらかじめ空腹が満たされ赤ちゃんがおとなしくなる。親も一息つける)【金沢市・34歳・子ども1人】
- ホームドアの設置駅を増やしていただきたい。ホームと電車の隙間が少なく(一部鉄道のように隙間を埋める板を出す等)なるようにしていただけると助かります。【東京都23区・30歳・子ども2人】

2 乗り物の設備について 編

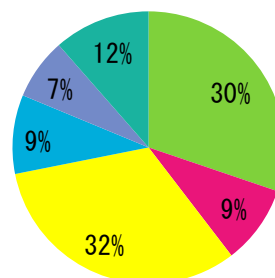
回答数：448 （便利：96／不便：352）



便利

公共交通機関をご利用の際、子どもが一緒の場合、便利だと感じること

(1) 優先席について	29	
(2) 専用車両・スペースについて	9	
(3) ベビーカーの利用について	31	
(4) バリアフリー全般について	9	
(5) トイレ・授乳設備について	7	
(6) その他 設備について	11	



【主な意見】

(1) 優先席について

- 優先席があるのはとても助かる。【高松市・34歳・子ども2人】

(2) 専用車両・スペースについて

- 車いすスペースが空いていれば、ベビーカーを畳んだ状態でも、そこに立っていられるので良いと思う。【高松市・35歳・子ども2人】

(3) ベビーカーの利用について

- 最近ではベビーカーを折りたたまずにそのまま乗せられるバスが増えて来たりして、以前より公共交通機関を子供と一緒に行動しやすくなったように感じる。【松山市・29歳・子ども1人】
- 小さい子供がいる人はベビーカーを畳むのは大変なので、子供を乗せたまま電車やバスに乗りたいと思っています。最近ではバスがワンステップ化したり、電車の中も広くて乗りやすくなっていると思います。【広島市・37歳・子ども1人】
- ベビーカーのまま乗ることができるのは便利。【相模原市・31歳・子ども1人】

(4) バリアフリー全般について

- ノンステップバスは乗り降りがしやすくとても便利です。【仙台市・26歳・子ども2人】

自由回答項目別集計

便利

●ベビーカーに配慮してなのか老人に配慮してなのか汽車の段差(ステップ)がなくなったのはいいと思います。【札幌市・28歳・子ども1人】

●フラットな市電は乗りやすい。【広島市・33歳・子ども2人】

(5) トイレ・授乳設備について

●新幹線や飛行機は、車内や機内、及び施設内でも子どもがお手洗いにしゅっちゅう行きたがっても心配することなくすぐに行けるから安心である。【岡山市・39歳・子ども1人】

●新幹線については、多目的ルームや広いトイレがあるのが助かります。【津市・40歳・子ども1人】

●普段利用している船には、授乳室があったり、オムツ替えシートがあったりして、とても助かった。【松山市・28歳・子ども3人】

(6) その他 設備について

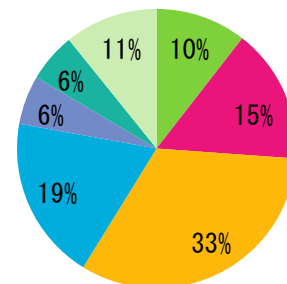
●電車の開閉ボタンもいきなり開くことがないので安心感があります。【仙台市・26歳・子ども2人】

●船の場合、船内で動けるので助かる。子供は長い間動かずにいる事が難しい。【高松市・35歳・子ども2人】

不便

公共交通機関をご利用の際、子どもが一緒の場合、不便だと感じること

(1) 優先席について	37	
(2) 専用車両・スペースについて	55	
(3) ベビーカーの利用について	115	
(4) 子ども用設備(手すり・シート)について	67	
(5) バリアフリー全般について	20	
(6) トイレ・授乳設備について	20	
(7) その他 設備について	38	



【主な意見】

(1) 優先席について

●電車内の優先席に乳幼児も加えてほしいと思っています。【山口市・24歳・子ども1人】

●マタニティ専用の電車の座席を作してほしい。【佐賀市・25歳・子ども1人】

●優先座席に乳幼児連れとなっているが、そんな雰囲気もなく、一家では座りにくい。かわいいステッカーを少しでも貼るって雰囲気づくりをしてくれたら座りやすくなる。【京都市・33歳・子ども2人】

●ちょっと乗り物に乗るくらいではわからないところに優先席などがある。表示があっても意味までわからない。【山形市・27歳・子ども1人】

自由回答項目別集計

不便

(2) 専用車両・スペースについて

- 混雑時の電車は避けるしかないので時間通りに動けることが出来なくて不便。せめて一両だけでも子連れ優先などがあればラッシュ時でも移動できるのにと感じることもある。【山形市・29歳・子ども2人】
- 子ども連れの人が優先に乗れるスペースとかあればちょうどイヤイヤ期の子どもさんを連れているお母さんも少し安心して電車に乗れるんじゃないでしょうか。【松山市・38歳・子ども1人】
- 電車では、女性専用車両のように、専用まではいなくても、妊婦や子連れ優先車両があればいいと思う。各車両の優先席は、利用対象者が多い割りに、席数が少ない気がする。【京都市・31歳・子ども1人】

(3) ベビーカーの利用について

- ベビーカースペースをすべての車両に付けて欲しい。2人目妊娠中に、ベビーカーを畳んで子供と荷物を抱えて混んでる電車でするのは困難です。流産してしまいそうです。子供を産んでほしい、そして女性に働くべきと言うなら配慮してほしいです。【横浜市・32歳・子ども1人】
- 片手で畳めないベビーカーだと、段差もあるし車内が狭いので乗れない。【松山市・27歳・子ども1人】
- 電車の中でベビーカーを置くスペースがある車両は便利だと思います。しかし、その車両がどの車両なのかがすぐにわからないことが不便です。ただでさえ荷物が多いし、子供もあまり歩きたがらないことが多いので、探すとしても一苦労なので…。【福岡市・32歳・子ども2人】
- ベビーカーマークの車両を利用したことがありますが、他のお母さん達も利用しようと乗ってきた場合、結局ドア付近になりスペースが狭くなります。【大阪市・26歳・子ども2人】
- ベビーカーのままもっと乗りやすくしてほしい！！ほんとにお願いします。【大阪市・34歳・子ども1人】

(4) 子ども用設備（手すり・シート）について

- 子供が座れなかった際につかまれる箇所が少ない事が不便に感じました。【札幌市・39歳・子ども2人】
- 席は大袈裟だけど子供が捕まりやすい手すりなどがあれば良いのにはと思う。【横浜市・40歳・子ども1人】
- 電車に立って乗車した際に、子供がつかまることの出来る場所が少ないように感じる。子供と手をつないだりしてはいますが、急な揺れがあったときに危ないと感じることがよくあります。【東京都23区・30歳・子ども2人】
- 椅子など大人用に作られていて、子どもには座りにくい。バスでは、チャイルドシートのようなものもなく不安。【広島市・30歳・子ども1人】
- バス等の運転が荒い場合に子供はチャイルドシートなどの固定するものがないので不安である。【横浜市・31歳・子ども1人】

自由回答項目別集計

不便

(5) バリアフリー全般について

- バスが満員の際、前から降りられず後ろから降りて前までお金を払いにいくのが気まずい。【京都市・29歳・子ども2人】
- 地下鉄にしろバスにしろ、大人が乗る前提のため、子供を連れて乗せるには、手すりの位置や座席の高さなど、不便を感じることも多い。【名古屋市・28歳・子ども2人】
- 子どもが2～3歳くらいのときはバスのステップが子どもには高すぎて、乗り降りが大変だった。【岡山市・39歳・子ども1人】

(6) トイレ・授乳設備について

- 新幹線で授乳室の確認をしたところ、「多目的室があいていれば使えるが、空いていないこともある」と言われた。授乳室としてのスペースがあれば、もっと安心できると思った。【広島市・30歳・子ども1人】
- 車椅子用のトイレに多目的用ベッドか折り畳みでもいいから椅子がほしいです。授乳室がない場所でトイレで授乳しようとして困りました。【大阪市・26歳・子ども2人】

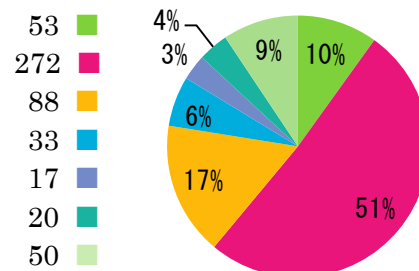
(7) その他 設備について

- 窓の外がみえない。【相模原市・32歳・子ども1人】
- バスの座席が狭く抱っこをしていると席を譲ってもらっても座りづらい。【札幌市・25歳・子ども1人】
- 抱っこ紐をしたまま乗車する時、バスの座席が狭く立っている方が楽なことがある。【札幌市・36歳・子ども1人】
- 子供が小さいうちは着替えやオムツなど荷物が多くなりがちだが、座席や床に置くと他の乗客の邪魔になることもあるし、かと言って網棚は背が低くて届かない上に何度も上げ下ろしするのは面倒なので不便。【岡山市・28歳・子ども1人】

要望

公共交通機関に対して期待すること、その他ご意見
回答数：533

- | | |
|-------------------------|-----|
| (1) 優先席について | 53 |
| (2) 専用車両・スペースについて | 272 |
| (3) ベビーカーの利用について | 88 |
| (4) 子ども用設備(手すり・シート)について | 33 |
| (5) バリアフリー全般について | 17 |
| (6) トイレ・授乳室について | 20 |
| (7) その他・設備について | 50 |



自由回答項目別集計

要望

【主な意見】

(1) 優先席について

- 別料金を払うので指定席が欲しい。【東京都 23 区・40 歳・子ども 1 人】
- 老人や臨月の妊婦さんなど、わかりやすい人だけでなく体調の悪い人や妊娠初期など一見わかりにくいけどしんどい人も優先座席に座りやすいようにして欲しい。【京都市・35 歳・子ども 2 人】

(2) 専用車両・スペースについて

- 子連れ優先車両などあったら嬉しい。【東京都 23 区・38 歳・子ども 3 人】
- ベビーカーを乗せられる席や、すれ違える広い通路、少し騒いだり泣いても迷惑のかかりにくい専用車両。【高松市・33 歳・子ども 2 人】
- 女性専用車両があるなら子供連れ車両もあっていいと思う。もちろん、騒いだり暴れたりしてはいけないが、景色を見てはしゃいだりなく子がいたり、周りがそういう環境だとこちらも安心できるし、子供が嫌いな人にとってもいいと思う。泣けばそこに連れて行けばいいのでこちらも安心して乗れると思う。【神戸市・36 歳・子ども 2 人】
- 新幹線では小さい子供優先車両を設けてほしい。【仙台市・32 歳・子ども 3 人】
- 子供が嫌いな人もいるので、子供専用(子供がいてもいいよ一人)専用車両があると気軽に利用できる。飛行機も同様。【横浜市・29 歳・子ども 1 人】
- いくらベビーカーマークが出来ても周囲の方が全員理解してくれてはいないので賛否両論もあったと聞きました。なので、周りに乗ってる方達も同じような子持ちの方達ならお互い様という気持ちで心置きなく利用できると思います。【川崎市・28 歳・子ども 1 人】
- 長距離の場合、キッズルーム的な施設が充実していたら、ありがたいと思います。【山口市・37 歳・子ども 2 人】
- 長時間じっと座っているのは難しいので、何か子供の気を引くものの、楽しいと感じるものがあればもっと積極的に公共交通機関を利用したいと思う。【岡山市・33 歳・子ども 2 人】

(3) ベビーカーの利用について

- 前より、ベビーカーでの乗車は、しやすくなったと思う。【札幌市・40 歳・子ども 2 人】
- ベビーカーでも人の手を借りる事なくスムーズに乗り降りできるようなステップのバスを増やして欲しいです。【広島市・34 歳・子ども 2 人】
- また、車内にベビーカー用スペースを設けてほしい。「畳んで乗車」というのは、ベビーカーと荷物と子どもを抱えることになり、大人一人では無理に等しい。【東京都 23 区・32 歳・子ども 2 人】
- バスは、ベビーカーを置くスペースと親が座れる様な座席にして欲しい。疲れているけど、ベビーカー置くと親は必然的に立たないといけないから。【広島市・36 歳・子ども 1 人】

自由回答項目別集計

要望

●ベビーカーを持って乗りやすくして欲しい。畳んで乗せるにも子供は抱っこ、荷物も持たなくてはいけないときすごく困る。そういう困りそうな場面を想像すると交通機関の利用を躊躇してしまう。
【福岡市・32歳・子ども3人】

(4) 子ども用設備（手すり・シート）について

●子供の専用シートなどがあれば、気楽に利用できそう。特に新幹線や飛行機などの長時間利用の際。【静岡市・37歳・子ども1人】
●子供専用席があるといい。【札幌市・28歳・子ども2人】

(5) バリアフリー全般について

●バスはノンステップバスが主流になり、助かっています。【東京都23区・43歳・子ども2人】
●バスなどはステップが高く、子供を抱っこして荷物やベビーカーを持っては上がりにくい。【岡山市・39歳・子ども2人】

(6) トイレ・授乳室について

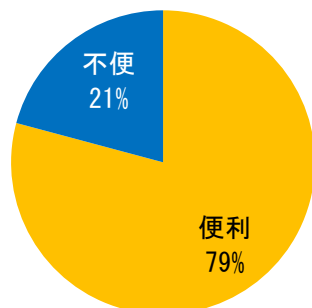
●長距離の場合、子供が行きやすいトイレが充実していたら、ありがたいと思います。【山口市・37歳・子ども2人】
●特急や新幹線の多目的室もしくは授乳室をもっと多くして欲しいです。【金沢市・30歳・子ども1人】
●授乳室の完備をすすめてほしいです。【長崎市・29歳・子ども3人】

(7) その他・設備について

●かっこいい車両が子供が好き。【仙台市・43歳・子ども1人】
●冬の車内の暖房は不要。【東京都23区・41歳・子ども1人】
●掃除の行き届いた清潔な乗り物は、乗っている客のほうもとても快適に感じます。【長野市・37歳・子ども2人】
●近所のバスの何処行きが非常にわかりにくい。どこに止まるかも、よくわからない。もっとパッと見て、分かるようにしてほしい。【名古屋市・36歳・子ども1人】
●電車に関して、ベビーカーや優先座席のマークがホームでわかるように、座席の位置をできる限り統一してほしい。優先座席＝ベビーカー(車いす) スペースではない車両も多いので。【大阪市・36歳・子ども2人】
●子供 OK な交通機関マークがあればいい。【徳島市・40歳・子ども2人】

3 ダイヤについて 編

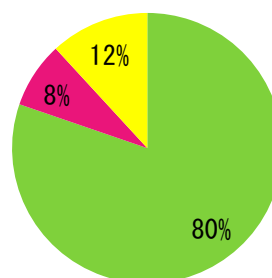
回答数：96 （便利：76／不便：20）



便利

公共交通機関をご利用の際、子どもが一緒の場合、便利だと感じること

- | | | |
|-----------------|----|---|
| (1) 時間の正確さについて | 61 | ■ |
| (2) 便数について | 6 | ■ |
| (3) その他 ダイヤについて | 9 | ■ |



【主な意見】

(1) 時間の正確さについて

- 電車は時間に正確なので、予定は組みやすい。【大阪市・30歳・子ども3人】
- 帰省の場合は必ず公共交通機関を使います。時間に正確なのと最速の時間で到着できるのが便利です。【北九州市・29歳・子ども2人】
- 地下鉄は比較的定刻通り運転しているので、通院や買い物などで利用しやすい。【札幌市・36歳・子ども1人】

(2) 便数について

- 私の住む地域では、交通の弁が良いので子供がぐずって乗り過ぎしても、すぐに次の便がくる。【神戸市・33歳・子ども1人】
- JR、地下鉄ともに頻繁に走っている。【札幌市・39歳・子ども1人】

(3) その他 ダイヤについて

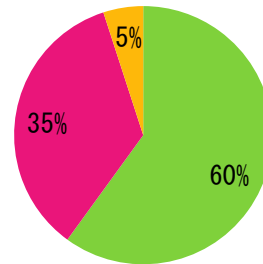
- 遠くに旅行する時は、移動時間が短い飛行機が便利でいい。【青森市・34歳・子ども2人】

自由回答項目別集計

不便

公共交通機関をご利用の際、子どもが一緒の場合、不便だと感じること

(1) 時間の正確さについて	12	■
(2) 便数について	7	■
(3) その他 ダイヤについて	1	■



【主な意見】

(1) 時間の正確さについて

- バスは時間が遅れることが多い。【福岡市・34歳・子ども3人】

(2) 便数について

- 地下鉄に比べて次のバスが遅い。【名古屋市・34歳・子ども2人】

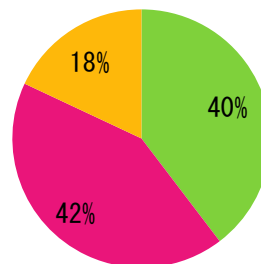
(3) その他 ダイヤについて

- 鉄道は停車時間に不安を感じる人が多い。【福岡市・34歳・子ども1人】

要望

公共交通機関に対して期待すること、その他ご意見
回答数：111

(1) 時間の正確さについて	44	■
(2) 便数について	47	■
(3) その他 ダイヤについて	20	■



【主な意見】

(1) 時間の正確さについて

- 電車は時間が大体正確で、トラブル時も対応が迅速なので、とても感心しています。【東京都23区・39歳・子ども2人】
- バスによく乗るのですが、もう少し時間が読めるといいなと思います。【福岡市・42歳・子ども2人】
- 仕方ないと思うが、冬のバスが時間通りに来ないことが多いので、頑張っ欲しい。【札幌市・33歳・子ども1人】

(2) 便数について

- 実家の近所は、年々バスの本数が減っているけど、1hに1本程度では逆に通勤などにも使えなくなって利用者も減るのでは。バスを小型化するなり、鉄道駅までの循環にするなり、路線を短くして乗り換えにするなり使いやすくしてほしい。【福岡市・37歳・子ども1人】
- 終バスの時間を遅くまでしてほしい。【神戸市・34歳・子ども2人】

自由回答項目別集計

要望

●通勤時(朝と帰り)の便を増やしてほしい。いつも満席で、立っている人も多い。お客さんの少ない昼間などは本数を減らしたり、路線を変えたりしてほしい。【高知市・43歳・子ども1人】

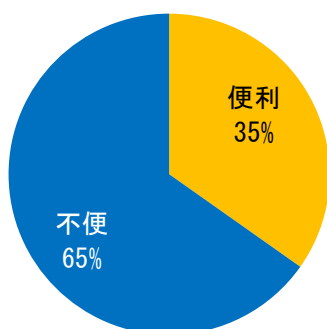
(3) その他 ダイヤについて

●地方ではなかなか公共交通機関が弱く、車を持っていない人が不便なので、改善していただきたいです。【熊本市・34歳・子ども2人】

●山の上の古い団地などは特に、お年寄りが足がなくて困っているケースが多いと思う。バスで採算が取れないのなら、タクシーを安く使える制度など、何か対応策を検討してほしい。【広島市・32歳・子ども1人】

4 従業員のサービスについて 編

回答数：23 （便利：8／不便：15）

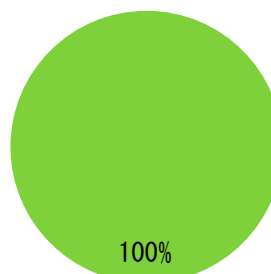


便利

公共交通機関をご利用の際、子どもが一緒の場合、便利だと感じること

(1) 応対について

8 ■



【主な意見】

(1) 応対について

- バスは良く利用します。子供のペースで乗り降りしますが運転手さんが待ってくれるのが安心できます。【北九州市・31歳・子ども1人】
- 便利だと思うのは理解のある運転手さんが乗っているとき。不便なのは逆な時。【佐賀市・35歳・子ども2人】

不便

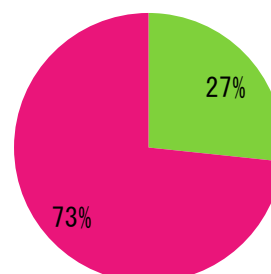
公共交通機関をご利用の際、子どもが一緒の場合、不便だと感じること

(1) 運転について

4 ■

(2) 応対について

11 ■



【主な意見】

(1) 運転について

- 荒い運転をする方がいて子どもが倒れそうになるので怖いことがある。【広島市・30歳・子ども2人】

(2) 応対について

- バスの運転手さんも乗り降りに手伝ってくれる人は少ない。【広島市・34歳・子ども1人】

自由回答項目別集計

不便

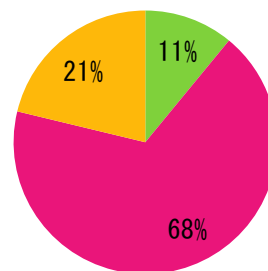
- はじめてベビーカーでバスに乗ったときベビーカーが大きくて入口から入れなくて困っていると運転手が嫌な顔して後ろから乗ってと言われ不親切でびっくりした。ベビーカーでは乗るなって事だと思った。【東京都 23 区・35 歳・子ども 1 人】
- 駅員さんなどが昔に比べて少ないのでエレベーターの場所などを聞くことが難しい。【神戸市・35 歳・子ども 2 人】

要望

公共交通機関に対して期待すること、その他ご意見

回答数：146

(1) 運転について	16	■
(2) 対応について	99	■
(3) その他 サービスについて	31	■



【主な意見】

(1) 運転について

- 運転士や点検時などの不祥事で利用客に迷惑をかけないでほしい。【札幌市・34 歳・子ども 2 人】
- 時間が遅れている時のかなり荒い運転には大丈夫かと心配になる。【松山市・36 歳・子ども 3 人】

(2) 対応について

- 3 歳の息子が電車大好きで、先頭部に乗り車掌さんの動きをじーっと見つめていたら、『こどもきっぷ』と電車の写真カードをくださった。このような予期せぬサービスはとても嬉しい。【岡山市・42 歳・子ども 1 人】
- 公共交通機関（特に電車）が好きな子どもがいます。時々運転士さんや車掌さんが手を振ってくださるととても喜ぶますので、親としてもとてもありがたいと思います。【大阪市・39 歳・子ども 2 人】
- 車内アナウンスがあり昔に比べて雰囲気も明るくなりました。【青森市・33 歳・子ども 2 人】
- 子どもが少しでも動くたびに運転手さんにバスを停めて注意されてしまい、乗っているのが嫌になって途中で降りたことがあります。稀な例かもしれないけど、乗る人もマナーを守って乗るように気をつける必要があるし、公共交通機関に関わっておられる方も保護者がきちんと見てたらある程度は大らかに見てもらえるとお互い気持ちがいいかなと思います。【鳥取市・34 歳・子ども 2 人】
- 子供たちが楽しんで乗れるよう憧れの存在でありつづけてほしい。【名古屋市・37 歳・子ども 2 人】

自由回答項目別集計

要望

●妊婦時や乳幼児と一緒に電車に乗るとそれに配慮するようなアナウンスが流れて有り難く思えたことが何度もあります。これからもうこういった心遣いを続けて欲しいです。【札幌市・32歳・子ども1人】

(3) その他 サービスについて

●窓口の案内の充実は、とても心強いです。【仙台市・41歳・子ども1人】

●いろいろな考えの人がいるので、小さな子どもがいるからといって過剰に優遇してほしいとは思いませんが、何か困ったことが起きたときにすぐに訴えることが出来るような場所（部署？）を目立つように設置して欲しい。【北九州市・44歳・子ども2人】

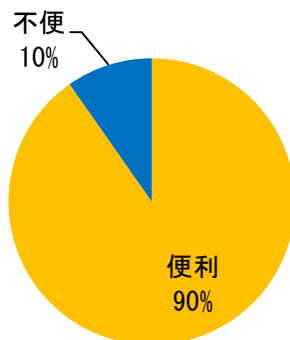
●ニュースやインターネットの口コミなどで、幼児連れで公共機関に乗っていて、嫌な思いや危険な思いをしたと言うのよく目にするので、問題があった乗り物に一定期間、警察官や警備員を配置するなどをして下さると、気軽にひどいことをする人が減り、乳幼児連れもマナーを守らなきゃと意識できるのかなと思いました。【札幌市・29歳・子ども2人】

●私が子供の頃は駅員室に何人も職員がいました。今は経費削減で人も少なく最低限のように感じます。というか、事が起きた時に足りてませんでした。札幌の地下鉄は市から委託を受けたところがやっています。もっと予算つけて職員を増やさないと、いつかとんでもない事が起きてしまうのではないかと不安になります。【札幌市・38歳・子ども2人】

●接客サービスの質をよくして欲しいです。【大阪市・44歳・子ども2人】

5 運賃について 編

回答数：144 （便利：130／不便：14）

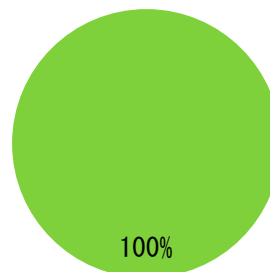


便利

公共交通機関をご利用の際、子どもが一緒の場合、便利だと感じること

(1) 価格感について

130 ■



【主な意見】

(1) 価格感について

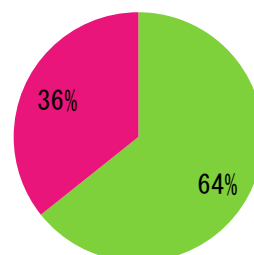
- 幼児は無料なので気軽に使える。【東京都 23 区・22 歳・子ども 1 人】
- 公共交通機関の多くが乳幼児は無料や半額であること。【甲府市・43 歳・子ども 1 人】
- 大人一人に対して、子ども一人が運賃無料なのが嬉しい。【高松市・26 歳・子ども 1 人】
- 200 円で乗れる、市内を循環しているバスは、便利です。【長野市・40 歳・子ども 4 人】
- ガソリン代金よりも安く済む。【徳島市・25 歳・子ども 1 人】

不便

公共交通機関をご利用の際、子どもが一緒の場合、不便だと感じること

(1) 価格感について
(2) その他 運賃について

9 ■
5 ■



【主な意見】

(1) 価格感について

- タクシーなどは待ち時間がなければとても良いが、その分料金が高い。【福島市・37 歳・子ども 1 人】

自由回答項目別集計

不便

●複数の子供を連れての移動はお得感が少ない。【高知市・41歳・子ども2人】

(2) その他・運賃について

●体が大きいので、小学生と間違われているのではないかと不安。
【横浜市・45歳・子ども2人】

要望

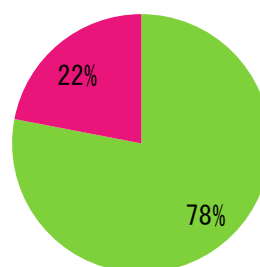
公共交通機関に対して期待すること、その他ご意見

回答数：141

- (1) 価格感について
(2) その他 運賃について

110 ■

31 ■



【主な意見】

(1) 価格感について

●運賃を安くして欲しい。車で行って駐車料を払った方が安いことが多い。【福岡市・42歳・子ども3人】

●子供の料金は就学前までを範囲に入れて安くしてほしい。田舎は特に公共交通機関が発達していないので料金が高い。【松江市・40歳・子ども2人】

(2) その他 運賃について

●子連れに関しての料金設定が分かりにくいことがあります。例えば、バス停や各駅に表示して下さると前もって確認出来て良いと思います。【岡山市・37歳・子ども3人】

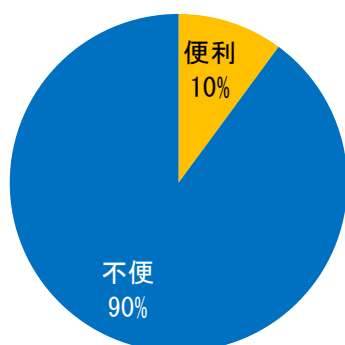
●バス・小銭がない時に両替が面倒。普段乗っていないバスの場合、直前にならないと料金がわからない。【静岡市・37歳・子ども1人】

●交通機関によって使える電子マネーが違うので不便です。電子マネーを共通にして欲しいです。【広島市・39歳・子ども2人】

●お得なバスのメニューを増やして欲しい。【福岡市・42歳・子ども1人】

6 他の利用者への対応・他の利用者からの対応について 編

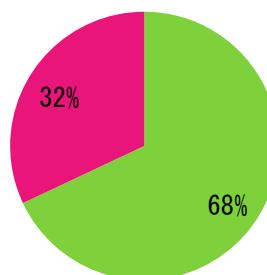
回答数：743 （便利：75／不便：668）



便利

公共交通機関をご利用の際、子どもが一緒の場合、便利だと感じること

- | | | |
|------------------|----|---|
| (1) 座席の譲り合いについて | 51 | ■ |
| (2) 周囲の態度・行動について | 24 | ■ |



【主な意見】

(1) 座席の譲り合いについて

- 席を譲って下さる方がおり、有り難く思っています。【静岡市・40歳・子ども1人】
- 最近の子連れや妊婦のマークを目に付きやすいよう表示して下さり席を譲って下さることも多く助かっています。【岡山市・37歳・子ども3人】
- 都会はよくサラリーマンの方が譲ってくれます。田舎のほうは知らん顔するのにすごい！と思いました。【福岡市・29歳・子ども3人】

(2) 周囲の態度・行動について

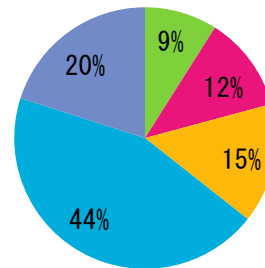
- 子育てが一段落したような方は理解があり、とても親切にしてくれる。【相模原市・40歳・子ども2人】
- 電車に子連れでベビーカーと大荷物だと、周りの親切な方が手を差し伸べてくれたり、介助してくれたり温かさに触れることも多い。【福岡市・37歳・子ども2人】

自由回答項目別集計

不便

公共交通機関をご利用の際、子どもが一緒の場合、不便だと感じること

(1) 座席の譲り合いについて	60	■
(2) 周囲の態度・行動について	79	■
(3) ベビーカーの利用について	99	■
(4) 子どもの泣き声などについて	296	■
(5) 周囲への気遣い	134	■



【主な意見】

(1) 座席の譲り合いについて

- 公共交通機関を使っているとわりと年配の方は自分の乗り物みたいな態度を取られて頭にくることが多い。【浜松市・38歳・子ども3人】
- たまに席を譲ってくださる方は居るが、ごく一部。ベビーカーで交通機関を使うのは、嫌がる人もいるのでベビーカーの時は交通機関を使わない。抱っこ紐で抱っこしていてもあまり席を譲ってもらった事はない。【福岡市・25歳・子ども1人】
- ベビーカーやマタニティマークをつけていても譲っている場面をほとんどみかけない。【広島市・27歳・子ども1人】

(2) 周囲の態度・行動について

- お年寄りが自分たちが一番だと思っている。一緒に乗っていて子どもを不快に感じているのがわかる。お年寄りをいたわるのも、必要だが小さい子が一緒だと大変だという理解も得たい。【名古屋市・40歳・子ども2人】
- 妊娠9ヶ月の時優先席に座らせてもらっていたら、50代くらいのサラリーマンにお前が座らなきゃ疲れてる俺が座れるのに妊婦はいいよと言われた。人間性が変わらないと改善したとこで良くもならない。【広島市・22歳・子ども1人】
- 妊婦の時は電車で通勤していたが、妊婦マークをバッグにつけていた時に妊娠初期は「本当かしら」という声を聞いて、優先席などに行けなくなった。【青森市・38歳・子ども4人】

(3) ベビーカーの利用について

- バスは通路が広くないのでベビーカーを持って乗ると迷惑にならないか気になる。【北九州市・32歳・子ども3人】
- ベビーカーで出かけられないと常々思います。ベビーカーから子供をおろし、片手でベビーカーを抱えとなると、手助けが必要です。まわりの協力が必要ですが、環境や人々の認識の中には、公共機関を使うのは如何なものかという雰囲気があるので、こちらが遠慮することがたくさんある。車移動ができない場合もあることをわかってほしい。【那覇市・40歳・子ども1人】

自由回答項目別集計

不便

●ベビーカーはやはり一番の問題。たたんでおくと、車輪で人の洋服を汚してしまう可能性もあり、その辺の判断がとても難しい。でもそのままの状態だと、露骨に邪魔そうな感じを出す人もいます。なので混んでいる時間帯などは避けるなど、こちらも配慮して利用しています。【相模原市・34歳・子ども2人】

●電車やバスで親一人子一人で出かけた際、ベビーカーを邪魔扱いされる気がして乗る前になるべく畳むようにしている。満員だったら邪魔だなんて子供が出来る前に思っていたし、今実際そうしている自分がいるから、満員でも畳む事せず平気に乗ってくる親をみるとこんな親がいるから常識ないとか遠慮がないとか思われてしまうんだろうなと思う。以外とアラフォーの親の方が常識ない親が多いと思う。【広島市・25歳・子ども1人】

(4) 子どもの泣き声などについて

●子どもが泣いたり騒がないかなど不安に思うから、なかなか利用するのを遠慮してします。【熊本市・26歳・子ども1人】

●あきて、立ち歩いたら大変そう。大きな声を出したり、ぐずったら迷惑に思われそう。【岡山市・40歳・子ども1人】

●子どもがぐずってしまうと周りの視線が辛いときがある。嫌みを言われてしまうこともある。【札幌市・37歳・子ども2人】

●泣いていると明らかに不満そうな顔をする人もいるし、実際泣き出した子どもを急に私から奪い取って「静かにしなさい」と言ってきた人もいます。(2歳前後のころでした) 子どもを連れて公共交通機関を利用するのはすごく勇気がいるかなと思います。自家用車が1番便利です。【松山市・38歳・子ども1人】

●子供が親の言うことを聞かずに、大声を出したり走ったりふざけたりするときに迷惑はかかる。【松山市・38歳・子ども2人】

●静かにしていて欲しいときほど、テンションが上がってしまう子のため、混んでいるときの公共交通機関はできるだけ避けてきました。【前橋市・35歳・子ども1人】

(5) 周囲への気遣い

●インターネット上では子連れで公共交通機関を使うことに否定的な意見もまだ見られるので、緊張感がある。【横浜市・29歳・子ども1人】

●そんなに利用したことが無いけど、荷物を沢山持っていたり、ベビーカー等を持って乗ると周りに迷惑をかけそうなので不安。【那覇市・39歳・子ども3人】

●周りに迷惑をかけないように常に見張っていなければならないので、気が抜けない。【佐賀市・44歳・子ども2人】

●座席が空いていない場合、座席の前に立つと「譲れ」と言っているように感じられないか気になる。子どもが座りたいと言っても譲ってくれることもほばない。【大阪市・37歳・子ども2人】

●マークがある事で周りの人達が配慮してくれる。逆に、マークがある事でそれに理不尽さを感じている人の視線や態度が怖い時がある。【横浜市・41歳・子ども2人】

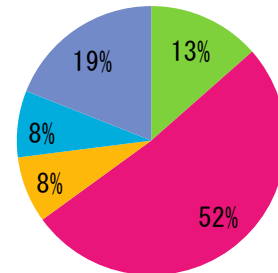
自由回答項目別集計

要望

公共交通機関に対して期待すること、その他ご意見

回答数：200

(1) 座席の譲り合いについて	27	
(2) 周囲の態度・行動について	103	
(3) ベビーカーの利用について	16	
(4) 子どもの泣き声などについて	16	
(5) 周囲への気遣いについて	38	



【主な意見】

(1) 座席の譲り合いについて

- もっと人に優しい世の中になればいいと思う。みんな自分のことばかりで人を思いやる気持ちが足りなさすぎる。優先座席がほとんど意味をなしていない。【京都市・30歳・子ども1人】
- 公共交通機関にではなく、せっかく優先座席や人の優しさを感じるスペースがあるのに有効利用されていないのが残念。一人一人の気持ちの問題。【名古屋市・42歳・子ども1人】

(2) 周囲の態度・行動について

- 他のお客さんが、気遣ってくれたり、手伝ってくださるとすごく気持ちよく利用できます。そういう方に感謝を伝えられるととってもいいなと思います。【京都市・28歳・子ども1人】
- 公共交通機関を利用することで、こどもにマナーを学ばせる機会が得られますのでこれからも利用したいです。【札幌市・39歳・子ども2人】
- 子どもが居る居ないに関わらず、誰もが気持ちよく利用できる様にしていくことが必要だと感じます。
事業者だけが頑張って頂くのではなく、乗車マナーを守ったり、座席を譲り合ったりという事は私達利用者一人ひとりが心掛けるべき事だと思います。大人が正しく行動できれば、子どもも真似します。【福岡市・28歳・子ども1人】
- こちら子どもがいる事で迷惑をかけたり不快な思いをさせる事がある事は申し訳なく思っているが、本当にどうしようもない時もある。夫や他の大人も一緒なら少し気がまぎれるが、一人で二人の子どもを連れていて、ぐずってどうしようもない時に、周りから冷ややかな目で見られると本当につらくなってしまう。もう少し温かな目で見守ってもらいたい。【東京都23区・33歳・子ども2人】
- 老人に席を譲ることはあたりまえのように、妊婦さんにももっと席を譲ってあげる意識をもう少し幅広い年齢に広めるべきだと思う。妊娠＝病気ではないが、昔と違い働いている妊婦さんも多いので理解されていない部分があると思う。【広島市・32歳・子ども2人】

自由回答項目別集計

要望

(3) ベビーカーの利用について

- ベビーカーで電車に乗る際、どうしてもエレベーターを使用するが、エレベーターでなくても移動できる人達が待っていて、3回くらいエレベーターを待つことがある。車椅子やベビーカー優先の張り紙はあるもののあまり効いていないのかも。【川崎市・27歳・子ども1人】
- ベビーカーを使用する人は、周りへの配慮をする必要があると思う。まるでベビーカーを使っている自分が偉くなったかのようなふるまいをするママがいて、同じベビーカーユーザーとして腹が立つ。【松江市・33歳・子ども1人】

(4) 子どもの泣き声などについて

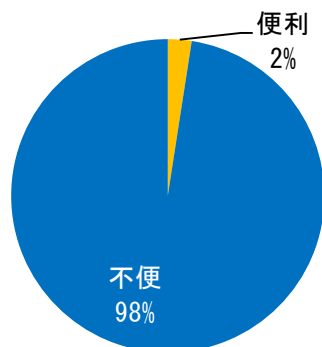
- 公共の場なので、静かにするのは当たり前ですが、少々は（度をこしたり迷惑行為はのけて）子供はこんなもんだという周りの寛大さもあってほしい。【松山市・39歳・子ども1人】

(5) 周囲への気遣いについて

- 迷惑になるのでベビーカーでの公共機関移動は控えたいと思いつながらないうる時があります。本当に肩身の狭い思いでつらいです。母親がそういう思いであることを理解してほしいです。【佐賀市・36歳・子ども1人】

7 安全性について 編

回答数：286 （便利：7／不便：279）

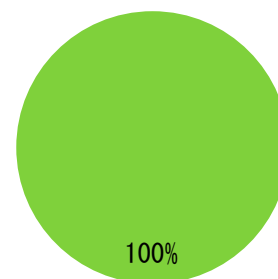


便利

公共交通機関をご利用の際、子どもが一緒の場合、便利だと感じること

(1) 安全面全般について

7 ■



【主な意見】

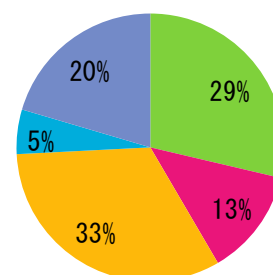
(1) 安全面全般について

- プロが運転しているという安心感はある。【盛岡市・39歳・子ども2人】
- 自分で運転しない分安全面については便利です。【松山市・41歳・子ども5人以上】

不便

公共交通機関をご利用の際、子どもが一緒の場合、不便だと感じること

- | | | |
|-----------------------|----|---|
| (1) ホームと乗り物の隙間・段差について | 80 | ■ |
| (2) ホーム・停留所の危険について | 36 | ■ |
| (3) 急ブレーキ・揺れに伴う危険について | 91 | ■ |
| (4) 衛生面について | 15 | ■ |
| (5) その他 安全性について | 57 | ■ |



【主な意見】

(1) ホームと乗り物の隙間・段差について

- 乗り降りする際に段差や隙間があって、踏み外したり落ちないか心配になるときがある。【横浜市・38歳・子ども1人】
- 駅構内、バスや電車の段差があると、ベビーカーで乗るにしても、畳んで子供も抱いて乗るときも、足元がみえないし転ばないかヒヤヒヤします。【青森市・38歳・子ども1人】
- 娘が4歳の時、東京駅で東北新幹線とホームの隙間に落ちて挟まり大変だった。【宇都宮市・38歳・子ども2人】

自由回答項目別集計

不便

●子供が3歳と1歳なので、3歳を先に乗せる時にもホームとのすき間を子供が怖がって乗せにくく時間がかかる。【大阪市・36歳・子ども2人】

(2) ホーム・停留所の危険について

●ホームから子どもが落ちないか、ホームに居る時は結構緊張する。

【大阪市・44歳・子ども2人】

●最寄りの鉄道にはホームと線路の間に扉があるので安心感があります。逆に旅行などで扉のないホームを利用するときは、不安を感じます。【広島市・45歳・子ども1人】

●エスカレーターの右側を開けなければならないが、小さい子供は手を繋がないと危ない為並んで乗りたいが、それが難しいため危険な思いをする事が多い。【東京都23区・38歳・子ども1人】

●こどもを抱っこしていると前が見えづらく駅の構内の階段やエスカレーターなどの段差が怖い。【新潟市・23歳・子ども1人】

●一度、ホームに転落防止の扉等がない駅で、新幹線が通過する音に驚いた子供がパニックになりすごい力で私の手を振りほどいて走り出した時は血の気が引いた。【岡山市・28歳・子ども1人】

(3) 急ブレーキ・揺れに伴う危険について

●バスでは子供を立たせておくことは揺れなどが大きいため危険だと感じたことがある。【長崎市・37歳・子ども1人】

●バスは急停車などがあり、その際は親が子供をつかまえていないと、前の座席にぶつかったり転がり落ちそうになり危険に思うことがある。【福岡市・40歳・子ども2人】

●親が一人で0才児と3才児とバスなどに乗る場合、子供の安全を確保できるか不安。【長野市・36歳・子ども3人】

●混雑する時間帯は基本的に避けて乗車しますが、それでも多少混雑している場合は、ベビーカーを畳み、幼児を抱き抱えて乗車しています。自立しないタイプのベビーカーにつき、片手で支えています。またもう一方の片手で幼児を抱き抱えますので、非常に不安定になります。支えが必要で端に寄りたいのですが、大抵端には人がいて空気がなく、中央に立っています。安全とは言い難く、不安に感じています。【東京都23区・42歳・子ども1人】

●タクシーやバスは子供用のシートがないため急ブレーキの時など不安を感じる。【広島市・38歳・子ども2人】

(4) 衛生面について

●まだ子どもが小さいので、今時期は風邪やインフルエンザを移されないかが心配。【札幌市・25歳・子ども1人】

自由回答項目別集計

不便

(5) その他 安全性について

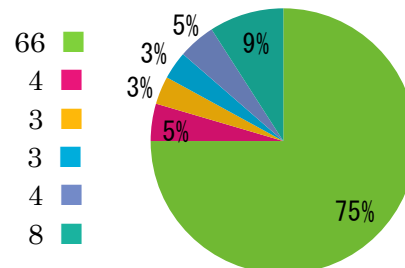
- キャリーバッグを引いている人を何とかしてほしい。子供がけ蹴く。【大津市・42歳・子ども1人】
- スマホをいじっている人が多いので、こちらに気づかないことも多いのでぶつかられないか心配。【札幌市・25歳・子ども1人】
- タクシーにはチャイルドシートがついていないので、安全面が不安（特に、今妊娠中でお腹が大きいので、1歳の子供を乗せるときに抱っこができず、そのまま座席に座らせているが、シートベルトがうまくつけられず不安定でハラハラする）。【福岡市・31歳・子ども1人】
- 電車で少し混んでるときにベビーカーで入口の近くに乗ってたので、ドアが空く度に私も降りてまた乗っての繰り返ししたら電車に乗る前にドアを閉められかけて危なかった。【東京都23区・35歳・子ども1人】

要望

公共交通機関に対して期待すること、その他ご意見

回答数：88

- | | |
|-----------------------|----|
| (1) 安全性全般について | 66 |
| (2) ホームと乗り物の隙間について | 4 |
| (3) ホーム・停留所の危険について | 3 |
| (4) 急ブレーキ・揺れに伴う危険について | 3 |
| (5) 衛生面について | 4 |
| (6) その他 安全性について | 8 |



【主な意見】

(1) 安全性全般について

- とにかく安全が第一です。子供一人が乗っても安心な交通機関にしてほしい。【札幌市・39歳・子ども3人】
- 自動車ではチャイルドシートの使用が義務付けられていたり、高速バスではシートベルトの着用が義務付けられているにも関わらず、タクシーもバスも子供の安全対策が全くされていないと感じ、利用をできるだけ控えます。もっと子供の安全を考慮した工夫ができないのでしょうか？【水戸市・47歳・子ども2人】
- 電車好きな子供のためになるべく乗せてあげたいと思っているので、これまで通り安全、正確な運行をしてほしい。【名古屋市・30歳・子ども1人】

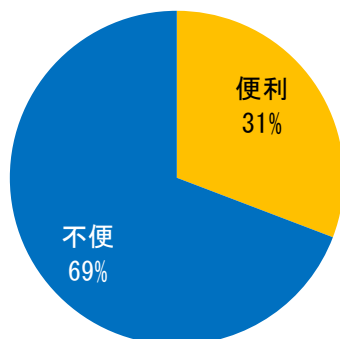
自由回答項目別集計

要望

- (2) ホームと乗り物の隙間について
- 電車にはあまり乗り慣れていないのでホームから電車に乗る際子供が落ちてしまいそうでドキドキします間がもう少し狭かったらいいと思います。【高松市・27歳・子ども2人】
- (3) ホーム・停留所の危険について
- 鉄道のホームドアの設置、階段のステップに弱視者用の色つけを徹底してもらいホームや駅の事故を防ぐようにしてほしい。【川崎市・48歳・子ども1人】
- (4) 急ブレーキ・揺れに伴う危険について
- 揺れない車両を開発してほしい。【福島市・36歳・子ども2人】
- (5) 衛生面について
- 電車やバスなどに空気清浄機を設置してほしい。インフルエンザが流行っているときなど感染の恐れがあるから。【新潟市・31歳・子ども2人】
- (6) その他 安全性について
- 時々大きな荷物を持ったおじさんが先に乗り込もうとして子供の顔や頭に当てられたことがあった。【熊本市・32歳・子ども2人】
 - ただ電車を運転するのではなく人の命を運んでることを自覚して安全第一に勤めて欲しい。【札幌市・28歳・子ども1人】

8 利便性・快適性について 編

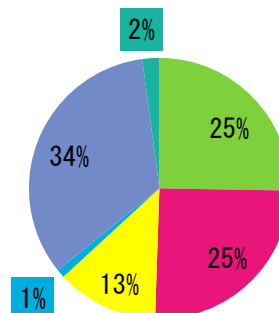
回答数：616 （便利：190／不便：426）



便利

公共交通機関をご利用の際、子どもが一緒の場合、便利だと感じること

- | | | |
|----------------------|----|---|
| (1) 子どもが喜ぶことについて | 48 | ■ |
| (2) 自家用車を運転しない利点について | 48 | ■ |
| (3) 利便性について | 24 | ■ |
| (4) トイレについて | 2 | ■ |
| (5) 快適性について | 64 | ■ |
| (6) マークについて | 4 | ■ |



【主な意見】

(1) 子どもが喜ぶことについて

- 子供と一緒に乗るとすごく喜んでくれて一緒にいろいろな景色を見れたりいつもは自家用車なのであまり出来ない体験をさせてあげられるのでいいと思います。【高松市・27歳・子ども2人】
- 公共交通機関は、こどもに交通機関でのマナーや乗り方を教えるいい機会だと思う。【広島市・39歳・子ども2人】
- 車だと子供が飽きて動きたそうにしているけど、電車やバスだといろんな人が乗っているし、楽しいみたいでおとなしいから楽です。【岡山市・25歳・子ども1人】

(2) 自家用車を運転しない利点について

- 自分が運転しなくても遠くに行くことができるのが便利と感じます。【福岡市・34歳・子ども3人】
- 車で子供と二人だと運転中に様子が気になったり、子供がぐずったときに対処できないが公共交通機関だと相手しながら移動できるのが便利。【広島市・37歳・子ども1人】
- 公共交通機関はパーキングを確保しなくていいので安心して街に出れます。【北九州市・31歳・子ども1人】

(3) 利便性について

- 歩くと大変なので、バスなら目的地まで乗っていくことが出来るし、電車なら早く行けるので、便利です。【京都市・35歳・子ども4人】

自由回答項目別集計

便利

(4) トイレについて

- 駅のトイレが綺麗になってきた。【東京都 23 区・40 歳・子ども 2 人】

(5) 快適性について

- 運賃が安く時間も比較的正確なので安心して利用できる。【岡山市・42 歳・子ども 3 人】
- 平日の混まない時間帯を選べばゆったり利用でき子供連れの他のお母さんも多いので快適に過ごせます。【神戸市・35 歳・子ども 2 人】
- 子どもと一緒に電車に乗るときはラッシュの時間を避け、二階建てのグリーン車に乗ります。座席にテーブルがあり、そこでお絵描きやおやつを食べたりできて静かに過ごすことができ、大変便利だと思っています。【水戸市・30 歳・子ども 2 人】
- 飛行機はジュースやおもちゃをくれたり、音楽も聞けてとても便利。【広島市・41 歳・子ども 2 人】
- 妊娠中の話だが、妊婦タクシー事業を行っているタクシー会社にはお世話になった。【札幌市・30 歳・子ども 2 人】
- 飛行機に乗るとき優先して乗車出来たり、絵本など貸してくれてよかった。【東京都 23 区・35 歳・子ども 1 人】
- 飛行機は優先搭乗をいつも利用。周りを気にせず、子どもの安全を 1 番に搭乗できるためとても助かるサービスだと感じる。【京都市・31 歳・子ども 1 人】

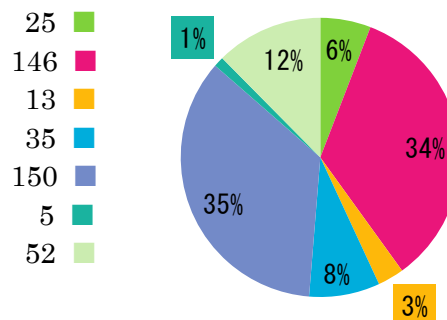
(6) マークについて

- ベビーカーマークができてからベビーカーのまま電車には乗りやすくなったが、電車に乗る機会が少ないので、どのドアがベビーカー O.K. スペースなのか分からない。【福岡市・30 歳・子ども 2 人】
- 上の子の時はマタニティマークが普及する前、下の子の時は普及後で、周囲から妊婦と気づいてもらえることが多くなった。【札幌市・35 歳・子ども 2 人】

不便

公共交通機関をご利用の際、子どもが一緒の場合、不便だと感じること

- (1) 利便性について
- (2) 快適性について
- (3) トイレについて
- (4) 荷物の多さについて
- (5) 混雑について
- (6) マークについて
- (7) その他・全体的に不便



自由回答項目別集計

不便

【主な意見】

(1) 利便性について

- 不便なことは、その乗り物の場所まで歩いていったり時間に追われたりすることです。【岡山市・40歳・子ども2人】
- 行きたい場所へ一つの交通機関だけでいける範囲が少ない。自転車だと20分のところへいくのにバス、電車を乗り継いで30分以上かかったりする。でも雨などの日には自転車にのれないので利用せざるを得ないので困る。【広島市・37歳・子ども1人】

(2) 快適性について

- 子どもが飽きるので長距離乗ってられない。【熊本市・30歳・子ども3人】
- バスなどに乗る場合、子どもの運賃の説明が分かりにくい所を書いてあることが多いので不便だと感じた。子連れだとすぐにお金を出すのが難しいので、降りる前に用意しておきたいがそれも難しいため。【熊本市・29歳・子ども1人】
- 乗り降りの説明や料金システムがわかりづらい。【浜松市・41歳・子ども3人】
- バスに乗るときは段差の無いバスはまだ少なく、階段の段差が大きく、幼児には大変です。ベビーカーをたたんで幼児を一人連れて乗るだけでも、同伴者の助けがないとかなり大変です。その為、ベビーカーを使っているときはなるべく車で移動するようにしていました。車内でもたたんだベビーカーが倒れないようにベビーカーを片手で掴んだまま乗っていました。車内にベビーカー置き場や、ベビーカーの人専用の場所があればもう少し楽だったと思います。【岡山市・37歳・子ども2人】
- バスは時々利用しますが、席が空いてないとき優先席を利用していいのかよく分かりません。特に幼稚園くらいだとお年寄りに譲らないと、親が周りに白い目で見られるような気がして、どうしても利用できません。急ブレーキかけられたら、子どもも危ないんですけどね。【川崎市・37歳・子ども2人】
- バスについては、1人で利用するにはとても便利でよく利用していましたが、やはり子どもができてからは狭いし、車椅子ゾーンでベビーカー畳んで子供だいて立っていても、舌打ちされたり、泣き出したらすぐ降車しますが、地下鉄に比べて次のバスが遅いので、かなり不便な存在になりました。【名古屋市・34歳・子ども2人】
- 一人で場所を占領してしまうという事が一番申し訳なく思うのでベビーカー有りではバスには乗れません。ベビーカーを持ちながら子供と手を繋いだり抱っこしているのは体力的にもツライですし、そのような状態で万が一泣き出したら…と思うとやはり乗れません。【札幌市・30歳・子ども2人】
- 荷物を預ける時に子供から手を離す場合、すごく心配になるので、そんな時に先に乗車させてくれたりしてくれたらすごいありがたいだろうなあいつも思う。【高知市・40歳・子ども2人】
- 子供が10ヶ月の頃、飛行機を利用しましたが授乳も苦労しました。【松江市・39歳・子ども1人】

自由回答項目別集計

不便

●子供が電車を飽きさせないように 外の景色を見せたいが、子供の目線に窓がないため 抱っこせざるを得ない。【名古屋市・29 歳・子ども 1 人】

●乗り物に乗ると二人の子どもが寝てしまうので、降りるときに荷物もあるし起こしたりお金を払ったり切符を用意したり、大変な思いをしたのでほぼ自家用車で出かけている。【広島市・45 歳・子ども 2 人】

●体重が 13 キロほどになり、抱っこひもが使えなくなっても、まだまだ一人で歩くのはすぐ疲れる 3 歳児を連れて移動するのが大変。【松江市・33 歳・子ども 1 人】

●第二子を妊娠中の時、第一子をベビーカーに乗せて、地下鉄乗りました。乗り換えの際、エレベーター無くて、駅員さんも居なくて、不便に感じました。寝てたり、ぐずって抱っこしたりして、たくさんの荷物を持って、ベビーカー持って、階段の上り下りは怖かったです。【名古屋市・26 歳・子ども 2 人】

●バスはベビーカーを持って移動するとなかなか狭くキビシイものがあります。【札幌市・34 歳・子ども 1 人】

●乳児に乗った際、子供がぐずって泣き出しても、バスなどでは授乳も出来ないし、あやしても泣き止まない時に周りの視線が気になり、迷惑になるので、それ以上乗っているのが辛くなり、自分が降りる予定のバス停よりだいぶ前のバス停で降りたことがある。【岡山市・31 歳・子ども 2 人】

●妊婦や子供連れに優しくなってきたのはわかるが、まだまだ堂々とできるほどの環境でない気がする。【京都市・36 歳・子ども 2 人】

●子連れだとゆっくりできない（子連れでゆっくり過ごせる空間が駅や車両にない）こと。【神戸市・35 歳・子ども 3 人】

●子供が優先されるスペースは殆どないし、子供が眠くなると席も譲ってもらえることも少なく大変。譲ってもらえるとも思ってませんが・・・【横浜市・43 歳・子ども 2 人】

●大人 1 人に子供が 2 人の際にバスの高い階段を子供に上らせ、バギーを持って乗車するのがとても大変です。冬場はコートなどの荷物があるので一層です。【川崎市・39 歳・子ども 2 人】

(3) トイレについて

●トイレがない場合下りないといけない。【岡山市・32 歳・子ども 2 人】

(4) 荷物の多さについて

●ベビーカー&マザーズバッグに子供二人など、荷物が多いときに車内移動も乗降時も不便。【岡山市・37 歳・子ども 2 人】

(5) 混雑について

●バスをよく利用しますが、利用の多い時間だと立って乗車するのですが、大人の持つ荷物の子供の顔の前にきて子供を押しつぶしたりするのであまり多い時間に重ならないように利用しないといけないので不便です。【福岡市・33 歳・子ども 1 人】

自由回答項目別集計

不便

- バスや電車で人が多い時には子どもと二人で立っていることも多い。たまに疲れる場合は、子どもをだっこしながら立っているのが苦痛。【川崎市・31歳・子ども1人】
- 人が多いと手すり等に掴まれないことがあり、潰されたりする所が嫌だと思う。【東京都23区・37歳・子ども4人】
- 混雑してる時間は子供と一緒にだと、歩くのが遅かったりして、回りに迷惑をかけると思うし、子供も混雑してギュウギュウの中を連れ回すのは可哀想かなと思うので、なるべく混雑時は避けようと思います【札幌市・42歳・子ども3人】
- 電車にベビーカーに乗せていて急に混んできたり、事故などで止まったりすると非常に大変。【東京都23区・42歳・子ども1人】
- ベビーカーを使う月齢の時はベビーカーで守られてるからいいが、歩きだした頃に公共の乗り物に乗せると人が多いと小さくて見えてないし、スマホしてる人が増えて押されたりぶつかられたりするのが不安。福岡市・33歳・子ども1人】
- まだ幼いころ、通勤帰宅ラッシュに出くわしてしまった時、乗車しているのが怖かった。子供がいがいががいが関係なしに乗客が押し寄せてくるので、子供を守るのが大変だった。【横浜市・40歳・子ども1人】

(6) マークについて

- ベビーカーマークのある所もあって良くなってきてると思うが、乗る際ベビーカーを畳まないといけないのは子供二人いるととても大変で、時間がかかり、周囲の目が冷ややか。【静岡市・24歳・子ども2人】
- ベビーカーマークができようと、協力してくれる方が数名いようと子供を連れてでは混雑している時間帯には公共交通機関には乗れないというのが現状です。【札幌市・30歳・子ども2人】
- 妊娠していても気付かれず立っていてお腹が痛くなったことがあったので、マークをつけていても気付かれないので、もっと世間に理解を求めるべき。【名古屋市・34歳・子ども1人】

(7) その他・全体的に不便

- ギリギリになってトイレと言ったりするので、交通機関を利用する際は緊張感がある。【広島市・41歳・子ども2人】
- マナーを呼び掛けることが大切だと思います。最近は子供に一人分の席を与える親が多いです。ガラガラに空いていればいいですが、満席もしくは混雑しているにも関わらず席に座らせているのはどうかと思います。親の膝の上に座らせる譲り合い精神のマナーを周知させることも大切だと思います。【千葉市・40歳・子ども3人】
- 絶対妊婦の方が優先されてる。妊婦さんは自分で守れるけど、抱っこせず自分で歩ける年齢になった途端、周りは席を譲ってくれなくて困った・・・【東京都23区・34歳・子ども1人】

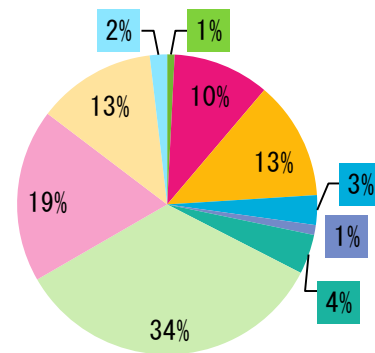
自由回答項目別集計

要望

公共交通機関に対して期待すること、その他ご意見

回答数：375

(1) 子どもの反応について	3	
(2) 利便性について	39	
(3) 快適性について	48	
(4) マークについて	12	
(5) 荷物の多さについて	4	
(6) 混雑について	16	
(7) 子ども連れ・妊婦に対して	128	
(8) マナー啓発について	70	
(9) その他	48	
(10) 期待はしない	7	



【主な意見】

(1) 子どもの反応について

●子供は電車や新幹線など大好きで、乗ることが楽しみです。社会ルールを学ぶいい機会でもあるので、可能であれば乗せてやりたいです。【浜松市・36歳・子ども3人】

(2) 利便性について

●バスは自分が行きたいバス停を通るのかどうか分かりにくい。バス停にもっと路線図を置いたり、何番のバスがどこを通るのかわかりやすくしてほしい。【水戸市・33歳・子ども2人】

●アクセスがわかりやすいようにしてほしい。【浜松市・43歳・子ども2人】

(3) 快適性について

●いろいろな交通手段があり、満足しています。子どもやお年寄りがもっと利用しやすくなるといいと思います。【広島市・30歳・子ども1人】

●バスの時刻表も電車のようにインターネットで検索できないものか。【水戸市・33歳・子ども2人】

(4) マークについて

●今回のベビーカーマークの制定は子連れの人にとっては有難いものだと思います。年齢性別関係なくみんなが快適に利用できる公共交通機関になればいいですね。【宇都宮市・48歳・子ども1人】

●百貨店のエレベーターにあるように、優先車両があれば妊婦さんやベビーカーでも安心して公共機関を使用することができると思います。自分が妊婦のときも何かあったときのためにマタニティマークを持っていたのですが、席を立っているときに出す勇気がありませんでした。【大阪市・36歳・子ども1人】

●ベビーカーや乳幼児に過度に優しくしようという働きは周りから顰蹙をかうのでやめてほしい。ベビーカーマークなんてありえない。【川崎市・27歳・子ども2人】

自由回答項目別集計

要望

●もともと関西出身だが、東京在住の際は妊娠中からよく席を譲っていただいた。前に立つと譲れと催促しているようでドア付近に立っていても離れたところから声をかけられることもしばしば。だから交通機関の努力より性質の違いで仕方ないと思う。ベビーカーを使用すべきでない時に堂々と乗っていることもあるのでベビーカーマークはよいと思えない。【大阪市・37歳・子ども2人】

(5) 荷物の多さについて

●妊婦だけでなく、幼児をつれている人にも優しくしてもらいたい。生まれてからの方がママさんは荷物が増えます。【岡山市・35歳・子ども2人】

(6) 混雑について

●乗車の混み具合がわかるようなシステムがあれば便利だと思う。満員で他の人にベビーカーなどで迷惑かけたくない。こんだ時間をさけて乗車できるように。【福岡市・31歳・子ども2人】

(7) 子ども連れ・妊婦に対して

●小さい子連れでも利用しやすい雰囲気、環境づくり。【堺市・30歳・子ども1人】

●幼児を連れていっていると、なにしろ周囲に気を使う。しかし騒ぎ方によっては迷惑なことも事実なので、多少は寛容に、しかし度を過ぎた放置には厳しく、という雰囲気作りができると良いと思う。【川崎市・45歳・子ども1人】

●大人が乗る前提ではなく、子供目線からの車輛づくりにも期待したい。幼児だけでなく、小学生も通学で乗っていることがあるので、誰にでも優しい乗り物であってほしいです。そのようなポスターや貼り紙など、目がつくところにあるだけでも、意識が変わるのではないかな？周りの目を気にしながら利用するのはツライです。【名古屋市・28歳・子ども2人】

●もっと子育てママにやさしい交通機関になってほしい。かならずしものってるわけではないが、ベビーカーをもって乗っていると下ろすのも乗るのも一苦勞、ましてや子供ものりおりさせなきゃいけないから。【松山市・36歳・子ども2人】

●乳幼児はまだ踏ん張りがきかないので、席にすわれないと揺れや、急ブレーキなどのときに不安定になりケガの原因にもなるので優先的に座れるとありがたいなと思うと同時に、高齢者に対してこちらは席を譲ることをしますが高齢者らしき方が我先にと、妊婦さんや乳児を抱っこしてる人に対して席を譲ってあげない…という光景を見かけることがあり、私自身も臨月近くでバスに乗る際にも席に座りたかった高齢者の方に押され危うくこけそうになり…すみマセンの一言もなく^^;何だか残念な気持ちになったりします。

なので、乳幼児優先マークも付け加えて頂けたらもう少し安心して公共機関に子どもと一緒に乗れそうな気がします。【北九州市・39歳・子ども1人】

自由回答項目別集計

要望

- 子供づれに配慮してくれるとありがたいです。出掛けるきっかけが増えるかも。【札幌市・36歳・子ども3人】
- 高齢者の優先席は普及してきたが、妊婦や子育て中の者にはまだまだ優しくないなので、全員が過ごしやすい公共交通機関になることを期待しています。【静岡市・27歳・子ども1人】
- 赤ちゃんが一緒でも、気兼ねなくゆったりと過ごせるような公共交通機関が増えると、嬉しいし利用したいと思います。【松山市・27歳・子ども1人】
- 子供連れのファミリーのことを考えてくれることを期待する。【京都市・40歳・子ども2人】
- 少子化で子育てに関心を持ってくださる方が少ない中で公共機関を使うのは気がひける。どうしても自家用車での外出が多くなったり、混雑時間をズラして公共機関を利用することになってしまう。何よりも子供が育てやすい環境や周囲の配慮が大切だと思います。【札幌市・37歳・子ども2人】

(8) マナー啓発について

- もう少し交通機関が中心としてベビーカーはいいですよということを言って欲しい。何時から何時まではベビーカーやめたらいいということもありだと思います。【川崎市・36歳・子ども2人】
- 駅員の方からも、老人・妊婦・子連れ優先の席に、対象外の人が座っている場合は一声かけてもらえると抑止になると思う。【福岡市・31歳・子ども2人】
- 若者のマナーが！とか言ってますが、私の経験上マナーが悪いのは主に中年～老年の男性がとても多いです。高校生や中学生のほうがよっぽどマシというくらいひどいです。そういう方に向けてマナー向上をもっとPRしていくべきです。【岐阜市・36歳・子ども2人】
- 妊娠中（切迫早産になりかけだった時）バスを利用した際元気なおばあさんに席を割り込まれた。「高齢だから優先されて当然」と思っている人が多い印象があるが、正直元気な高齢者より体調の優れない人の方を優先してほしい。「お年寄り、体の不自由な方、妊娠している方、小さなお子様連れの方には席を譲りましょう」というアナウンスの、順番やニュアンスを変えてほしい。【福岡市・31歳・子ども1人】
- 最近ではベビーカーに配慮してくるようになりさげなく広告などしてくれるのはありがたいのですが、逆にベビーカーを使っている人のマナーの悪さも目につきます（人ごみを無理矢理ベビーカーで押し通すなど）。小さい子供を連れた人、そうでない人、どちらの立場もお互い気遣いできるような広告をしてみたらどうかと思いました。【神戸市・35歳・子ども1人】
- 子連れで昼間に電車などを利用すると、学校帰りの学生さんが優先席を占拠していたりするために利用しにくいことがある。ハード面よりマナーへの啓発などに力を入れて、皆が気持ちよく利用できる環境を整えてほしい。【広島市・35歳・子ども1人】

自由回答項目別集計

要望

(9) その他

●最近は子育て支援タクシーなども登場し、子連れの親に対する理解も進んできたと感じる。一方で親の方がそれに甘えていると感じる場面も見受けられるので、いろいろな立場の人にとって優しい公共交通機関をともにつくっていききたい。【札幌市・35歳・子ども2人】

●子どもがいるひと、いない人、妊娠中の人など色んな立場の人が、それぞれ不満なく利用できるようにしてほしい。ベビーカーの利用も無条件で許可するのではなく、なにかルールをつけるべきだとは思ふ。【札幌市・25歳・子ども1人】

(10) 期待はしない

●交通機関にこれ以上期待するのではなく、利用者の意識を改善すべき。【福岡市・32歳・子ども1人】

「アンケート調査検討委員会」委員

(順不同・敬称略)

【委員長】

宇都宮大学教育学部教授

長谷川 万由美

【委員】

NPO 法人せたがや子育てネット代表

松 田 妙 子

国土交通省総合政策局安心生活政策課

交通バリアフリー政策室長

大 熊 昭

(平成 26 年 11 月～12 月)

〃

金 子 喜 一

(平成 27 年 1 月～ 3 月)

一般社団法人日本民営鉄道協会

総務広報部長

鈴 木 敏

公益社団法人日本バス協会業務部長

川 合 登

一般社団法人日本旅客船協会業務部長

本 田 昭 則

定期航空協会事務局部長

西 山 猛

一般財団法人運輸振興協会理事 (非常勤)

Nature&Child 主宰 (気象予報士・環境カウンセラー)

飯 島 希

【事務局】

一般財団法人運輸振興協会専務理事

南 博 史

〃

理 事

遠 藤 伊佐雄

＜本調査に関する問合せ先＞

一般財団法人 運輸振興協会

〒102-0083

東京都千代田区麹町 4 丁目 5 番地 海事センタービル 7F

電話 03-3221-8431

FAX 03-3221-8433

URL <http://www.transport-pf.or.jp/>