

## 3-2 多機能トイレ等の利用実態調査

3-2-1 利用実態現地調査	Ⅲ-133
（1）東京メトロ銀座線三越前駅における多機能トイレ等の利用実態調査	Ⅲ-133
①調査対象のトイレ	Ⅲ-133
②調査日時	Ⅲ-133
③調査方法	Ⅲ-133
④調査結果（多機能トイレ）	Ⅲ-134
⑤調査結果（男性・女性トイレ）	Ⅲ-134
（2）JR京葉線東京駅における多機能トイレ等の利用実態調査	Ⅲ-137
①調査対象のトイレ	Ⅲ-137
②調査日時	Ⅲ-137
③調査方法	Ⅲ-137
④調査結果（多機能トイレ）	Ⅲ-138
⑤調査結果（男性・女性トイレ）	Ⅲ-138
（3）利用実態調査の詳細（参考）	Ⅲ-141
①多機能トイレの利用状況把握時の留意点	Ⅲ-141
②利用者属性の整理	Ⅲ-141
3-2-2 利用実態画像データ調査（京王百貨店新宿店）	Ⅲ-142
（1）調査の概要	Ⅲ-142
①対象とするカメラの選定	Ⅲ-142
②利用状況の把握方法（基本的には東京駅等調査と同様）	Ⅲ-143
<多機能トイレ>	Ⅲ-143
<一般トイレ>	Ⅲ-143
<休憩スペース、水飲み台、公衆電話の利用状況>	Ⅲ-143
（2）利用実態調査結果	Ⅲ-145
①多機能トイレの利用状況	Ⅲ-145
②一般トイレ（1F、3F、4F）	Ⅲ-150
③休憩用いすの利用状況	Ⅲ-153
④水飲み台の利用状況	Ⅲ-154
⑤公衆電話の利用状況	Ⅲ-156
⑥1、3、4Fトイレにおける車いす使用者の状況	Ⅲ-157
⑦盲導犬使用者の状況	Ⅲ-159
3-2-3 トイレの利用実態に関する既存調査結果	Ⅲ-160
（1）東京メトロにおける利用者数調査（実施主体：東京メトロ）	Ⅲ-160
①調査方法	Ⅲ-160
②三越前駅における利用調査結果	Ⅲ-161

(2) 東京都におけるバリアフリー施設・設備の利用実態調査（実施主体：東京都福祉保健局 2011.3） .....	III-163
①調査方法.....	III-163
②調査結果の概要.....	III-163
③個別調査結果 .....	III-164
(3) S 駅ビルにおける利用実態調査（実施主体：S 駅ビル） .....	III-167
①調査実施時期 .....	III-167
②ビル全体のトイレ利用者数.....	III-167
③利用者属性別利用者数（金曜日＋土曜日） .....	III-168
④多目的トイレの利用者数.....	III-168
(4) NEXCO 中日本海老名サービスエリア（下り）多機能トイレ利用状況調査.....	III-169
①調査実施時期と方法.....	III-169
②トイレの概況 .....	III-169
③多機能トイレの利用状況.....	III-171
④一般トイレ内の大型ブースの利用状況 .....	III-171
⑤海老名 SA（下り）の多機能トイレ等の利用状況に関するデータ .....	III-171

### 3-2-1 利用実態現地調査

#### (1) 東京メトロ銀座線三越前駅における多機能トイレ等の利用実態調査

##### ①調査対象のトイレ

- ・ 銀座線三越前駅 改札外の多機能トイレ。

##### 【選定理由】

- ✓ 多機能トイレに加え、一般トイレ内に、ベビーカーごと入れる広めのトイレやおむつ替えシート、ベビーチェアなどが設置されていること
- ✓ これらのトイレが離れて設置されていないこと

##### ②調査日時

- ・ 平成 23 年 12 月 1 日（木）10：00-16：00

##### ③調査方法

- ・ 以下の位置に調査員が張りつき、多機能トイレを利用した者の属性（障害者、健常者、子ども連れ、高齢者など）、利用の状況（占有時間）を把握する。また、利用しようと近づいた者の属性とその後の行動（使用中であったため一般トイレを利用した、諦めて立ち去った等）も把握する。可能な範囲で、一般トイレ内に車いす使用者やベビーカーを押す人が入った場合は、どの便房を活用しているかについて確認を行う。
- ・ 可能な限り一般トイレの入口を通過した利用者の人数を把握する。

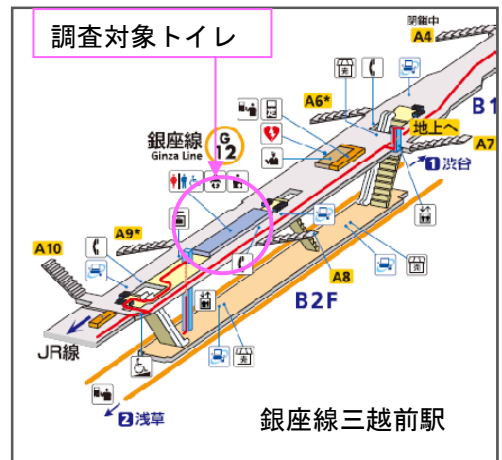


図 3-1 調査対象のトイレの位置



図 3-2 調査員の観察位置図

#### ④調査結果（多機能トイレ）

- ・ 多機能トイレの利用者は10人であり、高齢者4人、中年・若年が6人であった。
- ・ 高齢者の方が、入ってから出てくるまでの所要時間が長い傾向にある。
- ・ ドアの開閉がセンサー式になっており、高齢者にとって使いにくいことが観察された。

表 3-1 多機能トイレを利用した方の状況（詳細は表 3-2 参照）

利用者属性		利用 人数	利用状況	所要 時間計	一人当たり 所要時間
男性	高齢	2	ドア（センサー式）を閉めるのに苦労した高齢者(1) 杖の高齢者(1)	17	8.5
	中年	3	携帯電話で通話しながら入り、通話しながら出る(1) 内側の扉（センサー式）が閉まりにくい(1)	9	3.0
	若年	2	飲食店の制服の 店員(1) 男性トイレに入ったが、すぐに多機能トイレに入り直す (1)	5	2.5
女性	高齢	2	多機能トイレの入り方がわからない(1) 多機能トイレに入らない連れ（娘と孫（ベビーカー） あり(1)	5	2.5
	中年	1		2	2.0
		10		38	3.8

#### ⑤調査結果（男性・女性トイレ）

- ・ 男性トイレは517人(70%)、女性トイレは222人(30%)の利用者数であった。
- ・ トイレの立地上、会社員が多く、もっとも利用者が多かったのは12：20～のお昼休み時間中である。

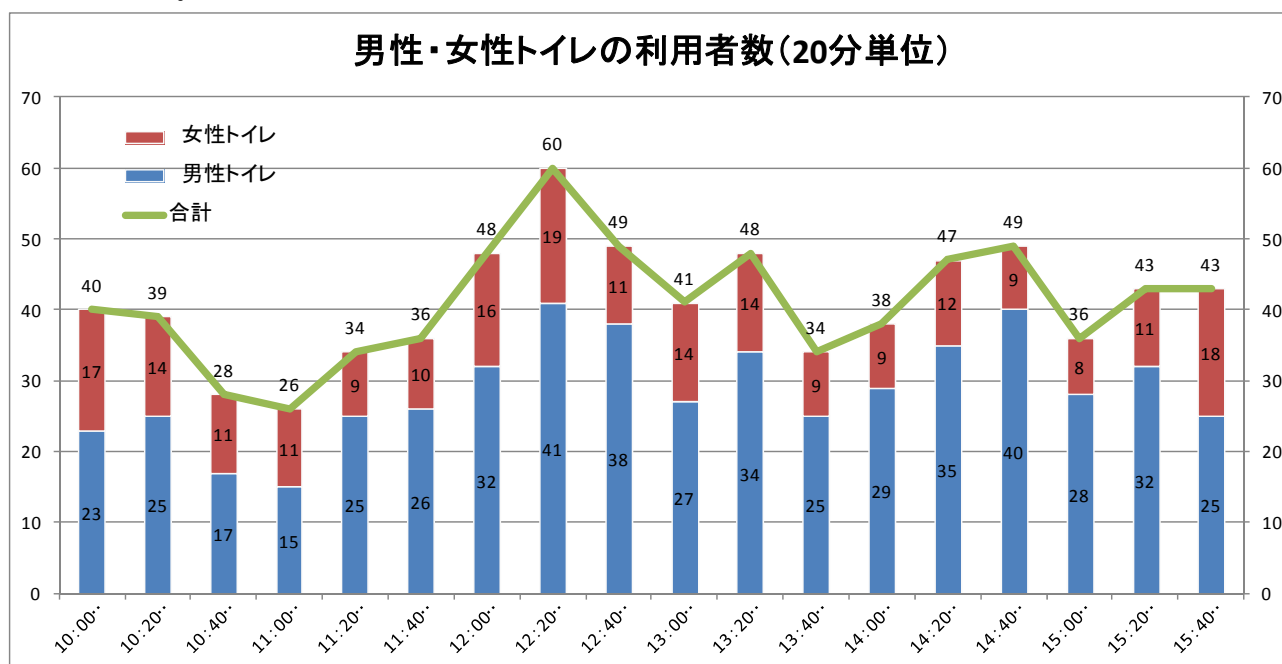


図 3-3 三越前駅の男性・女性トイレの利用者数 (20分単位)

表 3-2 三越前駅の多機能トイレの利用者の詳細

[ 多機能トイレ 調査シート(三越前駅、2011/12/01(木)実施) ]

時間 (分単位で記入)	(所要時間)	多機能トイレに入った人 (利用者本人)			多機能トイレに入った人 (利用者以外:障害者等の介)			多機能トイレに入らない付き添い			気づいた点(メモ)関連する 一般トイレの動き含む
		①性別	②年齢	③補助手段	①性別	②年齢	③補助手段	①性別	②年齢	③補助手段	
		[男・女・不明]	[高・中・若・学・不明]	車いす[電・手・介]、子ども[ベ・抱]、高齢者[杖・歩]、その他[盲]	[男・女・不明]	[高・中・若・学・小・幼・乳・不明]	車いす[電・手・介]、子ども[ベ・抱]、高齢者[杖・歩]、その他[盲]	[男・女・不明]	[高・中・若・学・小・幼・乳・不明]	車いす[電・手・介]、子ども[ベ・抱]、高齢者[杖・歩]、その他[盲]	
10:12	分										-10:12 多機能トイレ内清掃終了 10:12-11:16 一般(男性)トイレ清掃終了 11:16-11:50 一般(女性)トイレ清掃終了
11:39-11:44	5分	男性	中年								多機能トイレの内側扉のセンサーの調子が悪く、閉まりにくい状況。 外見上は健常者(身長175cm程度でやや大柄、40代後半あたり)。
11:44	分	女性	中年								多機能トイレに入ろうとしたが、使用中のため、しばらく様子を見た後一般(女性)トイレに入る。55歳ぐらい。
12:24-12:26	2分	男性	中年								外見上は健常者。
13:06-13:09	3分	男性	若年								外見上は健常者。 飲食店の店員の制服を。
13:22-13:23	分	男性									駅員が巡回。
13:24-13:26	2分	女性	中年								
13:35-13:37	2分	男性	若年								男性トイレに入ったが、すぐに多機能トイレに入りなおした。
13:39-13:41	2分	男性	中年								携帯電話で通話しながら入る。通話しながらでる。
14:02-14:11	9分	男性	高齢								ドアを閉めるのに苦労している。(ボタンの使い方がわからない様子)外見上は健常者。
14:57-15:00	3分	女性	高齢					男性	高齢		多機能トイレの入りがわからず、本調査員が入り方を教える。 連れの男性は一般(男性)トイレには入らず、どこかに行ってしまう。
15:39-15:41	2分	女性	高齢					女性(娘) 女性(孫)	中年 幼児	幼児-ベビーカー	15:37-15:41 子どもトイレに娘と孫が先に来ていた。孫は子どもトイレに入る前はぐずっていたが、入ったらご機嫌になった。 15:39-15:41 本人(高齢者)が遅れてきて、孫が子どもトイレに入っている間に多機能トイレを利用。
15:47-15:55	8分	男性	高齢	杖							

表 3-3 三越前駅の男性・女性トイレの利用状況等の観察

[一般トイレ 調査シート(三越前駅、2011/12/01(木)実施)]

男性トイレ				女性トイレ			
調査時間	入った人数	メモ欄(気づいた点等を記入)	メモ欄に記入時の時刻	調査時間	入った人数	メモ欄(気づいた点等を記入)	気づいた時の時間
10:00 ~10:20	23	・杖を使用した高齢者がトイレに入る。 ・多機能トイレの状況を確認しつつ一般トイレに入る。(高齢) ・多機能トイレに間違えて入りそうになり、一般トイレに入る。(中年) ・トイレ清掃中の看板がたつ。	10:05 10:09 10:11 10:13	10:00 ~10:20	17		
10:20 ~10:40	25	・多機能トイレの状況を確認しつつ一般トイレに入る。(高齢) ・カートを引いた高齢者がトイレに入る。	10:38 10:39	10:20 ~10:40	14		
10:40 ~11:00	17			10:40 ~11:00	11		
11:00 ~11:20	15	・トイレ清掃終了	11:17	11:00 ~11:20	11	トイレの清掃者入る。	11:15
11:20 ~11:40	25	・杖(クラッチ杖)利用した高齢者が利用	11:24	11:20 ~11:40	9		
11:40 ~12:00	26			11:40 ~12:00	10	トイレの清掃者出る。	11:45
12:00 ~12:20	32			12:00 ~12:20	16		
12:20 ~12:40	41			12:20 ~12:40	19	・腰の曲がった杖をついた高齢者が入る。 ・小型のキャリーケースを持った人が入る。(女性)	12:25 12:37
12:40 ~13:00	38	・多機能トイレの前で立ち止まる。一般トイレを見つけそちらに入る。(高齢) ・東京メトロの駅員が入る。巡回か? ・多機能トイレの前で立ち止まる。一般トイレを見つけそちらに入る。(若年2人)	12:49 12:56 12:59	12:40 ~13:00	11		
13:00 ~13:20	27	・大きなキャスター付きの荷物を持った人が入る。	13:07	13:00 ~13:20	14		
13:20 ~13:40	34	駅員が巡回		13:20 ~13:40	14		
13:40 ~14:00	25			13:40 ~14:00	9		
14:00 ~14:20	29			14:00 ~14:20	9		
14:20 ~14:40	35	・多機能トイレの前で立ち止まる。一般トイレを見つけそちらに入る。(中年) ・多機能トイレの前で立ち止まる。一般トイレを見つけそちらに入る。(中年) ・奥さんにキャスター付きバックを預けトイレに入る。(高齢)	14:24 14:27 14:35	14:20 ~14:40	12		
14:40 ~15:00	40	・キャスター付きバックを引いたままトイレに入る。(中年) ・東京メトロの駅員が入る。巡回か?	14:40 14:58	14:40 ~15:00	9		
15:00 ~15:20	28	・キャスター付きバックを引いたままトイレに入る。(中年) ・多機能トイレの前で立ち止まる。一般トイレを見つけそちらに入る。	15:05 15:16	15:00 ~15:20	8		
15:20 ~15:40	32	・多機能トイレの前で立ち止まる。一般トイレを見つけそちらに入る。 ・多機能トイレの前で立ち止まる。一般トイレを見つけそちらに入る。	15:23 15:25	15:20 ~15:40	11	子供(小学低学年)が2人入って、すぐに出た。	
15:40 ~16:00	25			15:40 ~16:00	18	杖をついて高齢者が入る。	
合計	517			合計	222		

## (2) JR京葉線東京駅における多機能トイレ等の利用実態調査

### ①調査対象のトイレ

- ・ JR東日本東京駅。京葉線改札内の多機能トイレ。

#### 【選定理由】

- ✓ 多機能トイレに加え、一般トイレ内に、ベビーカーごと入れる広めのトイレやおむつ替えシート、ベビーチェアなどが設置されていること
- ✓ これらのトイレが離れて設置されていないこと

### ②調査日時

- ・ 平成 23 年 12 月 6 日（火） 10：00～16：00

### ③調査方法

- ・ 以下の位置に調査員が張りつき、多機能トイレを利用した者の属性（障害者、健常者、子ども連れ、高齢者など）、利用の状況（占有時間）を把握する。また、利用しようと近づいた者の属性とその後の行動（使用中であったため一般トイレを利用した、諦めて立ち去った等）も把握する。
- ・ 可能な限り一般トイレの入口を通過した利用者の人数を把握する。



図 3-4 調査対象のトイレの位置

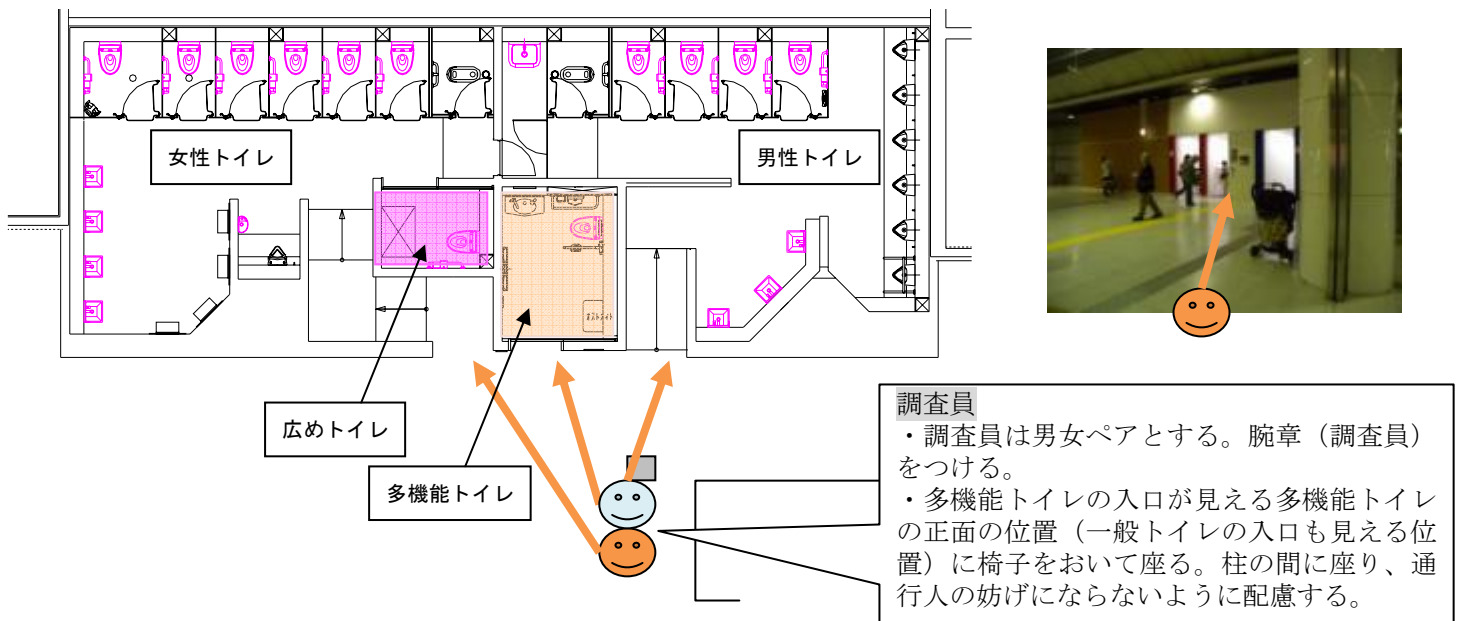


図 3-2 調査員の観察位置図

#### ④調査結果（多機能トイレ）

- ・ 多機能トイレの利用者は24人であり、高齢者0人、中年・若年が24人であった。
- ・ 女性に比べ男性の方が、入ってから出てくるまでの所要時間が長い傾向にある。
- ・ 乳幼児を連れて多機能トイレに入った人は15人で全て女性であった。そのうちベビーカーを利用していた人は10人であった。
- ・ 多機能トイレが使用中のため一般トイレに入った方は7人であり、高齢者3人、乳幼児連れの中年・若年が4名であった。

表3-4 多機能トイレを利用した方の状況（詳細は表3-5参照）

利用者属性		利用人数	利用状況	所要時間計	一人当たり所要時間
男性	中年	6	荷物は連れに預け、手に何か持って入った(1) 大きな荷物あり(2)	30	5.0
女性	中年	9	一般女性のトイレが並んでいるのを見て多機能トイレに入った(1)	29	3.2
	乳幼児連れ	8(7)	上の子は歩き、下の子はベビーカーに乗って多機能トイレに入った(2)	27	3.4
	若年	9	男児を多機能トイレから出した後、本人のみ入り直した(1)	34	3.8
	乳幼児連れ	7(3)	ベビーカーごと一般女性のトイレに入り、その後、多機能トイレに入り直した(1)	27	3.9
		24		93	3.9

注：乳幼児連れ利用人数のカッコ内の（数値）はベビーカー利用者数。

#### ⑤調査結果（男性・女性トイレ）

- ・ 男性トイレは1,535人(68%)、女性トイレは725人(32%)の利用者数であった。
- ・ 電車が到着するとトイレの利用が増加する。

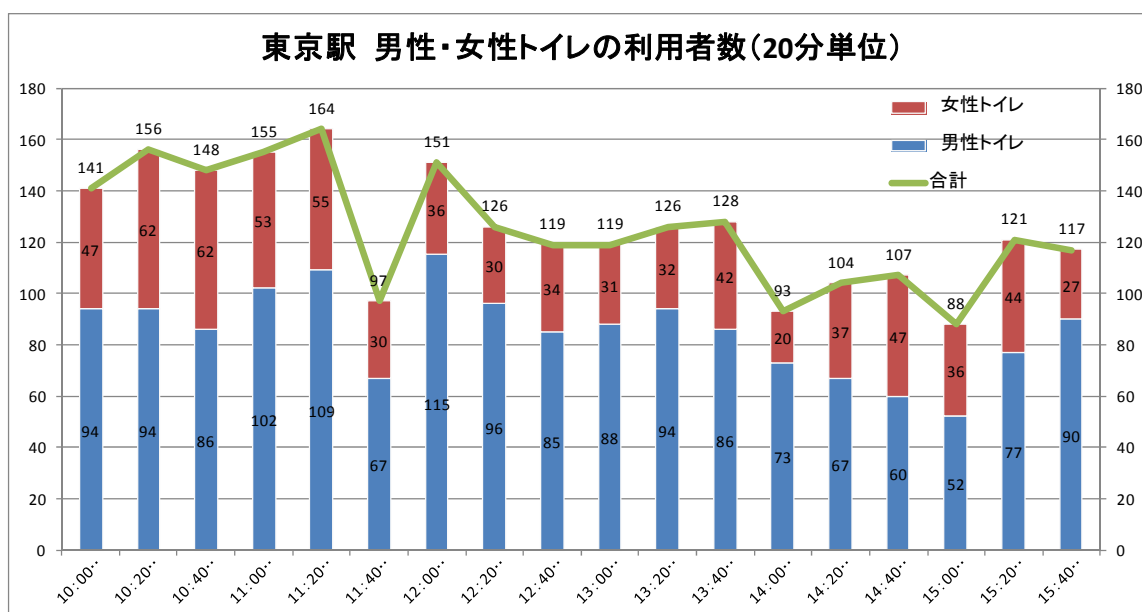


図3-5 JR京葉線東京駅の男性・女性トイレの利用者数（20分単位）



表 3-5 JR 京葉線東京駅の多機能トイレの利用者の詳細

[ 多機能トイレ 調査シート(東京駅京葉線ホーム上、2011/12/06(火)実施) ]

時間 (分単位で記入)	(所要時間)	多機能トイレに入った人 (利用者本人)			多機能トイレに入った人 (利用者以外:障害者等の介助者・子ども)			多機能トイレに入らない付き添い			気づいた点(メモ)関連する 一般トイレの動き含む
		①性別 [男・女・不明]	②年齢 [高・中・若・学・不明]	③補助手段 車いす[電・手・介]、 子ども[ベ・抱]、高齢者 [杖・歩]、その他 [盲]	①性別 [男・女・不明]	②年齢 [高・中・若・学・小・幼・乳・不明]	③補助手段 車いす[電・手・介]、 子ども[ベ・抱]、高齢者 [杖・歩]、その他 [盲]	①性別 [男・女・不明]	②年齢 [高・中・若・学・小・幼・乳・不明]	③補助手段 車いす[電・手・介]、 子ども[ベ・抱]、高齢者 [杖・歩]、その他 [盲]	
10:07-10:09	2分	女性	中年	-	男	幼児	ベ	-	-	-	子供は歩いて入った
10:09-10:11	2分	女性	中年	-	女	幼児	-	-	-	-	子供は歩いて入った
10:22-10:24	2分	女性	中年	-	-	-	-	-	-	-	女子トイレが混雑していた。
10:30-10:34	4分	女性	中年	-	男	幼児	ベ	-	-	-	ベビーカーに乗せて入った。
10:37-10:39	2分	女性	中年	-	不明	乳	ベ	-	-	-	子供は毛布にくるまれていて性別不明。
10:41-10:50	9分	女性	中年	-	女	幼児	ベ	-	-	-	ベビーカーに荷物がたくさん積まれていた。10:48に幼児連れが待っていたが、しばらくしてあきらめて一般トイレに入った。10:50には高齢者がちらっと見て一般トイレに入った。
10:52-11:02	10分	男性	中年	-	-	-	-	-	-	-	10:58に杖を持った高齢者が待っていたが、11:00に一般トイレに入った。
11:15-11:18	3分	-	-	-	-	-	-	-	-	-	清掃中
11:22-11:26	4分	女性	若年	-	男	幼児	-	-	-	-	-
11:27-11:30	3分	男性	中年	-	-	-	-	-	-	-	サラリーマン、健常者に見える。
11:50-11:53	3分	女性	中年	-	女	幼児	女-(ベ)	-	-	-	男児は歩行。 多機能トイレから一般トイレに入り直す。
11:55-11:58	3分	女性	中年	-	男女	幼児	女-(ベ)	男性	中年	女性	男児は利用者本人の夫 女性は母親 男児は歩行。 付き添いの女性(母親)は一般トイレから出てきた。
12:15-12:17	2分	女性	中年	-	女	幼児	ベ	-	-	-	-
12:19	分	-	-	-	-	-	-	-	-	-	清掃の女性が中の様子を確認
12:38-12:48	10分	-	-	-	-	-	-	-	-	-	清掃中
12:47	分	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ベビーカーに子供を乗せた女性が使用中を確認して女性トイレに入る
12:58-13:01	3分	男性	中年	-	-	-	-	-	-	-	-
12:59	分	-	-	-	-	-	-	-	-	-	大きなキャスターバックを持った男性が多機能トイレが使用中なのを確認して、待っている。(男性トイレには入らない)連れの女性は女性トイレに入った。
13:01	分	-	-	-	-	-	-	-	-	-	家族連れ(4人)使用中のためやめた。ベビーカーあり。
13:02-13:07	5分	男性	中年	-	-	-	-	女性	中年	-	大きな荷物は連れに預け、小さな荷物を持って入った。
13:30	分	-	-	-	-	-	-	-	-	-	清掃。トイレ中確認のみ。
13:43-13:48	5分	男性	中年	-	-	-	-	-	-	-	大きな荷物あり
13:50-13:53	3分	女性	若年	-	男	幼児	ベ	-	-	-	-
13:55-13:59	4分	男性	中年	-	-	-	-	-	-	-	大きな荷物あり
14:04-14:08	4分	女性	若年	-	男	幼児	-	女性	高齢	-	14:08 多機能トイレから幼児(男)が出てくる。 付き添いの女性は利用者本人の母親。 付き添いの女性はトイレから少し離れた場所待機。
14:08-14:10	2分	女性	若年	-	-	-	-	-	-	-	男児を多機能トイレから外に出した後、本人のみ入り直す。
14:33-14:36	3分	-	-	-	-	-	-	-	-	-	多機能トイレ清掃。
14:37-14:39	2分	女性	若年	-	女?	幼児?	ベ	-	-	-	ベビーカーごと一般トイレに入り、その後、多機能トイレに入り直す。
14:52-14:56	4分	女性	若年	-	女	高齢	幼-抱	男性	中年	-	男性が多機能トイレのベビーシートに幼児を寝かした後、多機能トイレを出る。 男性は一般トイレに入り、その後、多機能トイレ前で待機。
15:07-05:10	3分	女性	若年	-	女	幼児	-	-	-	-	-
15:13-15:21	7分	女性	若年	-	男女	幼児	男-ベ	-	-	-	-
15:22	分	-	-	-	-	-	-	-	-	-	男性二人で巡回。多機能トイレの後、男子トイレも巡回
15:25	分	-	-	-	-	-	-	-	-	-	簡単な清掃
15:43-15:48	5分	女性	若年	-	-	-	-	-	-	-	20歳代の女性。外見は健康そうな方。

表 3-6 JR 京葉線東京駅の男性・女性トイレの利用状況等の観察

[ 一般トイレ 調査シート(東京駅京葉線改札内、2011/12/06(火)実施) ]

※20分毎に枠を作成。行が不足した場合は追加してください。

男性トイレ				女性トイレ			
調査時間	入った人数	メモ欄(気づいた点等を記入)	メモ欄に記入時の時刻	調査時間	入った人数	メモ欄(気づいた点等を記入)	気づいた時の時間
10:00 ~10:20	94			10:00 ~10:20	47	女子トイレが並び始める~1分くらいで解消 乳幼児だっこで入る	10:07 10:16
10:20 ~10:40	94			10:20 ~10:40	62	女子トイレ並び始める~3分くらいで解消 乳幼児だっこで入る	10:23 10:30
10:40 ~11:00	86			10:40 ~11:00	62	女子トイレが並び始める~2、3分で解消 女子トイレが並び始める~2、3分で解消	10:44 10:52
11:00 ~11:20	102			11:00 ~11:20	53	多機能トイレ使用中を確認し、一般トイレへ入る。幼児(男)連れ。 清掃中の看板片づけ。	11:03 11:13
11:20 ~11:40	109			11:20 ~11:40	55	混雑のため並ぶのをやめた。 子連れ(幼児:男)親子が一般トイレに入る。	11:29 11:43
11:40 ~12:00	67	杖をついた高齢者が入る。	11:41	11:40 ~12:00	30	乳児(女)抱っこ。多機能トイレ使用中のため一般トイレに入る。	11:55
12:00 ~12:20	115			12:00 ~12:20	36		
12:20 ~12:40	96			12:20 ~12:40	30	12:20~女子トイレ前に清掃中の看板表示。女子トイレに入った がその後男子トイレからでてくる。そのあとすぐに多機能トイレの 清掃を開始した	12:20
12:40 ~13:00	85			12:40 ~13:00	34		
13:00 ~13:20	88			13:00 ~13:20	31	杖の女性通過。付き添い女性あり	13:18
13:20 ~13:40	94			13:20 ~13:40	32	車いすの男性、駅員さんに押され通過。 杖の男性通過。付き添い女性あり	13:28 13:37
13:40 ~14:00	86	リュック持ちの人は11人、カート持ちの人は2人、手ぶらの人は 4人		13:40 ~14:00	42	幼児連れ入る	13:53
14:00 ~14:20	73			14:00 ~14:20	20		
14:20 ~14:40	67			14:20 ~14:40	37	畳んだままのベビーカーを引き幼児(女)と一般トイレに入る。トイレ を出てからベビーカーを広げ幼児を乗せて立ち去る。14:33- 女子トイレが並んでいた。	14:33 14:35
14:40 ~15:00	60			14:40 ~15:00	47	キャスターを持った高齢女性が多機能トイレの前で立ち止まる が、一般トイレに入る。 清掃の看板撤去。 キャスターがブロックに引っかかる。	14:42 14:51 14:55
15:00 ~15:20	52	東京駅中央方面からの入室:30人 京葉線ホーム側から入室: 15人 リュックか荷物なし(手ぶら)の人は1割(5人程度)で9割は手荷 物あり 75歳以上の高齢と思われる方は2人程度		15:00 ~15:20	36	幼児連れ入る	15:17
15:20 ~15:40	77	東京駅中央方面からの入室:43人 京葉線ホーム側から入室: 31人 リュックか荷物なし(手ぶら)の人は1割(5人程度)で9割は手荷 物あり 杖使用の高齢者1名が入室		15:20 ~15:40	44	清掃 幼児連れ入る 白杖の女性通過。女性の介助者あり。	15:25 15:30 15:38
15:40 ~16:00	90	東京駅中央方面からの入室:58人 京葉線ホーム側から入室: 30人 親子連れ(男)1組		15:40 ~16:00	27	幼児連れの女性、多機能トイレが使用中のため一般トイレに入っ たが、すぐに出てきた 高齢女性、手押しカートで入る	15:46 15:45
合計	1535			合計	725		

### (3) 利用実態調査の詳細（参考）

#### ①多機能トイレの利用状況把握時の留意点

- ・ 「多機能トイレの利用者（本人）」とは、多機能トイレに入った人とする。つまり、健常者と思われる人も利用者となる。明らかに不正利用と思われる場合などは気づいた点として備考に整理した。
- ・ 「多機能トイレの利用者（本人）」以外の介助者が多機能トイレと一緒にいる場合がある。この場合は「利用者以外で多機能トイレに入った人」として整理した。
- ・ 子ども連れの場合は、多機能トイレをどのように利用したのか（親の利用なのか、こどもの利用なのか）は判断できない。そのため、子どもを連れてくる大人を「多機能トイレの利用者（本人）」とし、連れてくる子どもと一緒にトイレに入った場合は、「利用者以外で多機能トイレに入った人」として整理した。なお、子どもが多機能トイレの外で待っている場合は「連れ」として整理した。
- ・ 多機能トイレの利用者に同行している人（連れや介助者）で、多機能トイレに入らなかった人は、「多機能トイレに入らない付き添い」として整理した。「付き添い」が多機能トイレの前で待機せずに、一般トイレに入った場合も、明らかに連れとわかる場合は「付き添い」とみなし、一般トイレを利用したことを備考に整理した。

#### ②利用者属性の整理

- ・ 利用者の属性とは、①性別、②年齢、③補助手段（ハード）+補助手段（付き添い）の4つの要素の組み合わせとして整理を行った。

表 3-7 利用者属性の整理

	多機能トイレに入った人（利用者本人）			多機能トイレに入った人（利用者以外）	付き添い(連れ・介助者)		
	①性別	②年齢 (見ただ目で推測)	③補助手段 (車いす、ベビーカー、杖、盲導犬など)	利用者本人以外で多機能トイレに入る	連れや介助者で多機能トイレに入らない		
種別	男性 女性	高齢 (>65 歳以上)	車いす	電動車いす (自走)、 手動車いす (自走)、 介助者が押す車いす	付き添いがいた場合、 その属性は①、②、③で記入する。		
		中年 (64~40 歳程度)					
		若年 (39 歳未満)	高齢者	杖 歩こう補助器具		介助者が一緒に入った場合	連れが外で待機していたか、一般トイレに入ったか等については、備考に記述
		学生 (20 歳未満~中学生)	その他	盲導犬			
(以下は子ども連れで大人と一緒に入ることを想定) 小学生 幼児 (~未就学児) 乳児 (歩けない赤ちゃん)	子ども連れ	ベビーカー 抱っこ・おんぶ	子ども連れが子どもと一緒に入った場合				

### 3-2-2 利用実態画像データ調査（京王百貨店新宿店）

#### （1）調査の概要

京王百貨店から借用した防犯カメラ画像データ（1/20-1/26 の1週間分）について、多機能トイレに関する利用状況及び比較のための一般トイレの利用状況の把握を行い、トイレの利用実態に関するデータを得る。

#### ①対象とするカメラの選定

- ・ 1階～8階まで8台の防犯カメラのデータがある。画像を確認したところ、2Fと8Fについては、カメラの角度等が悪いため、利用状況の把握が困難である。また、1F、7Fについては、なんとかカウント可能なものの、利用者の滞留等によって確認が困難な場合が見受けられる。（詳細は下表を参照）
- ・ したがって、本調査において最も重要な多機能トイレの利用者属性を把握するために、CAM4は必須とする。
- ・ その他、一般トイレの利用者数のカウントが不可能なものも含み、CAM1.3.4の画像データを調査対象とする。

表 3-8 防犯カメラの画像データ状況等

画面	録画階	画像データの状況	備考		調査対象結果
			トイレの配置状況	営業時間	
CAM1	1F	・人の流れが多い。男女トイレの利用者人数をカウントすることはなんとか可能	・一般トイレ（男女両方）	10:00 ～ 20:30	○
CAM2	2F	・トイレからの距離が遠く、利用者人数もカウント困難。	・一般トイレ（女性のみ）		×
CAM3	3F	・トイレ利用者人数のカウント可能 ・外見（年齢層等）の識別は困難。	・一般トイレ（男女両方）		○
CAM4	4F	・トイレ利用者のカウントは可能。 ・多機能トイレが廊下に面して設置されており、利用者属性も把握可能。	・一般トイレ（女性のみ） ・多機能トイレ	10:00 ～ 20:00	◎ (必須)
CAM5	5F	・トイレ利用者人数のカウント可能 ・外見（年齢層等）の識別は困難。	・一般トイレ（男女両方）		×
CAM6	6F	・トイレ利用者人数のカウント可能 ・外見（年齢層等）の識別は困難。	・一般トイレ（男女両方）		×
CAM7	7F	・1人の流れが多く、男女のトイレをカウントすることはかなり困難。 ・女性トイレの距離が遠く、外見（年齢層等）を識別するのは困難	・一般トイレ（男女両方）		×
CAM8	8F	・トイレからの距離が遠く、わかりづらく利用者人数のカウント困難	・一般トイレ（男女両方）		11:00 ～ 22:00

## ②利用状況の把握方法（基本的には東京駅等調査と同様）

### <多機能トイレ>

- ・ 多機能トイレの利用者については、利用時間（入・退室時間）、性別、年齢層、身体的特徴、歩行補助具等について記録する。
- ・ 使用中の多機能トイレを利用しようとした者については、利用しようとした時間、性別、年齢層、身体的特徴、持ち物、その後の行動等について記録する。

### <一般トイレ>

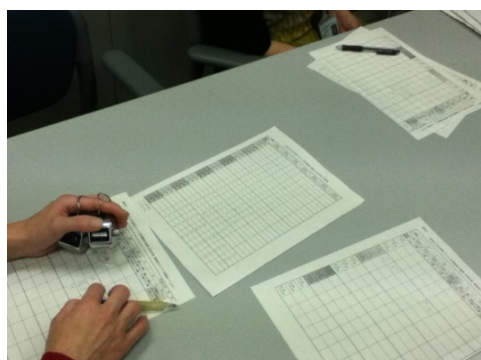
- ・ 一般トイレについては、入口を通過した利用者数をカウントする。カウントはカウンターを活用し、20分毎の利用者数を記録する。
- ・ 一般トイレを利用する子ども連れについては、親と一緒にトイレを利用すると想定されるベビーカー、抱っこ（おんぶ）、子どもと手を繋いでトイレに入る子ども連れの場合、子どもの数はカウントせず1カウントとする。（子どもがひとりで歩き、手もつないでいない場合はそれぞれトイレを利用すると思われるので、それぞれの人数をカウントする。）

### <休憩スペース、水飲み台、公衆電話の利用状況>

- ・ 3F トイレ前の男女トイレの間にある休憩スペースには、4つの椅子が置かれている。休憩スペースの利用状況として、20分の間に椅子に着席した人数をカウントする。なお、座り続けている場合はカウントしない。また、荷物の整理等で、椅子に着席しない場合もカウントしない
- ・ 1F トイレ前の男女トイレの間に設置された水飲み台（高さの異なる水飲み台が2器）について、20分の間に利用した人数をカウントする。
- ・ 4F 多機能トイレの前に設置された公衆電話について、20分の間に利用した人数をカウントする。



4分割の画面によるカウント作業

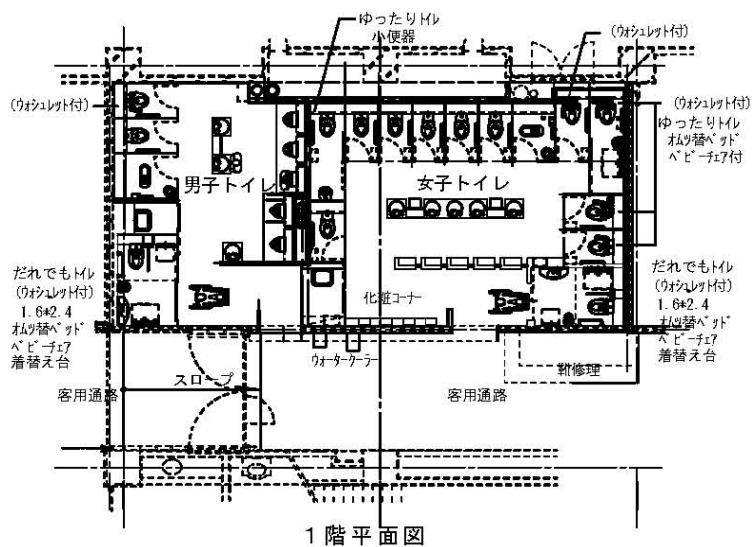


シートに利用者数等を記入

フロアマップ	
● 地下1階 ● 中地階 ● 1階 ● 2階 ● 3階 ● 4階 ● 5階 ● 6階 ● 7階 ● 8階 ●	
屋上	〈京王スカイガーデン〉スカイプレイランド、園芸用品、ペット、観賞魚
8階	〈レストラン街〉京王グルメパーク、写真室、貸衣裳 〈健康と美の広場〉リフレシア、ハートフルプラザ
7階	ベビー・子ども服、マタニティウェア、おもちゃ、水着、阪神タイガースショップ、書籍、文具、美容・理容室、大催場
6階	美術、宝飾、時計、メガネ、呉服、調理用品、食器、家庭用品、玩具、家具、商品券、ご婚礼・ご進物サロン
5階	紳士服・洋服 スポーツウェア・用品
4階	婦人服(ミッシー・ミセス、黒のフォーマル、L・LLサイズ、婦人肌着)
3階	婦人服(ブレタポルテ・キャリアカジュアル・Sサイズ)
2階	婦人服(ヤングキャリア、カラーフォーマル)・ハンドバッグ(トラベル/バッグ・旅行用品)
1階	婦人服飾雑貨(婦人靴、婦人洋品、アクセサリー)・化粧品・ウィッグ
中地階	食品「旬採小路」菓子・惣菜
地下1階	生鮮食品「旬採小路」

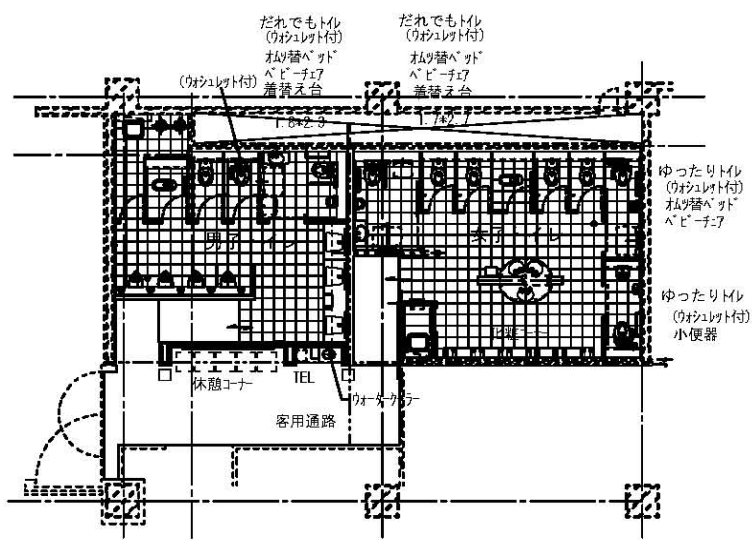
各フロアの売り場状況

<各階の平面図と便器数>



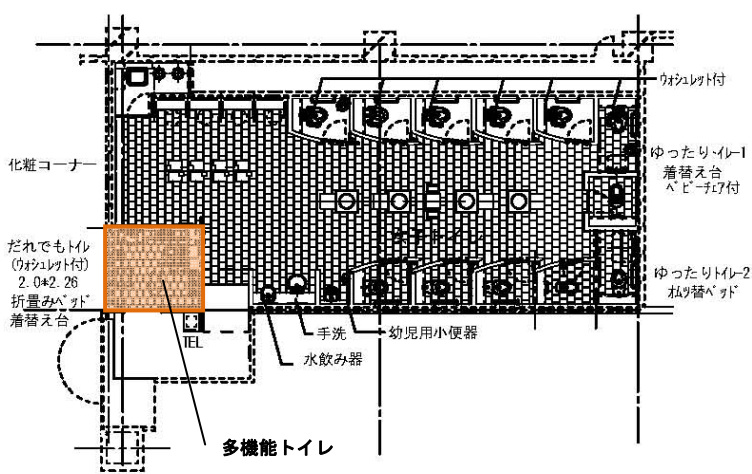
1階平面図

- <1F 男性トイレ>  
 大便器：洋式 3 (うち多機能トイレ 1)  
 和式 1  
 小便器：5
- <1F 女性トイレ>  
 大便器：洋式 12 (うち多機能トイレ 1  
 広めトイレ 2)  
 和式 1



3階平面図

- <3F 男性トイレ>  
 大便器：洋式 3 (うち多機能トイレ 1)  
 和式 1  
 小便器：4
- <3F 女性トイレ>  
 大便器：洋式 7 (うち多機能トイレ 1  
 広めトイレ 2)  
 和式 1



4階平面図

- <4F 多機能トイレ>  
 大便器：洋式 1
- <4F 女性トイレ>  
 大便器：洋式 10 (うち広めトイレ 2)  
 和式 2  
 小便器：幼児用小便器 1

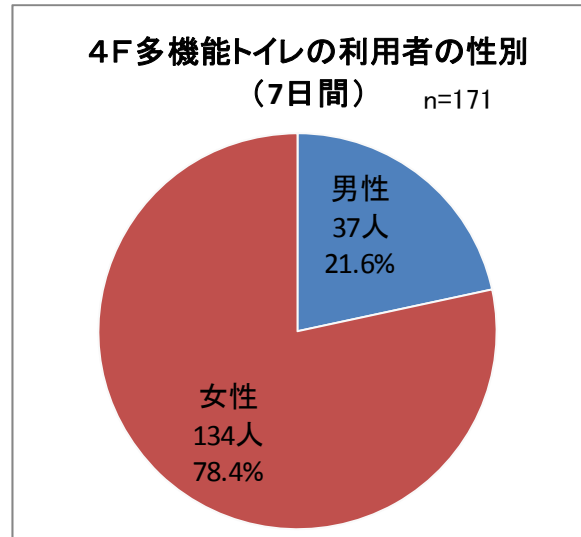
(2) 利用実態調査結果

①多機能トイレの利用状況

<性別（7日分合計）>

- ・ 「男性」が21.6%、「女性」が78.4%である。

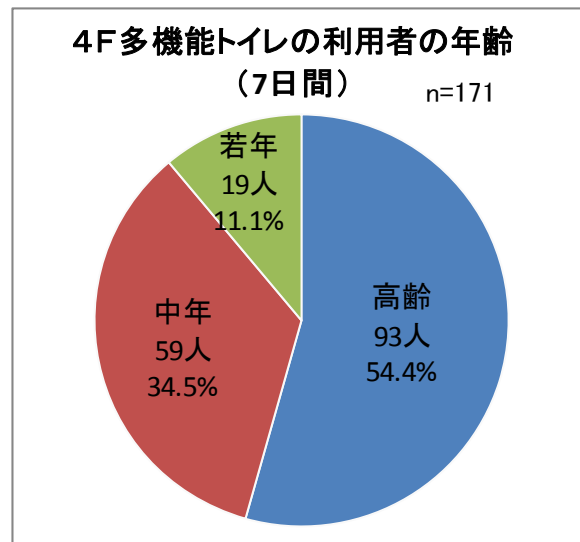
男性	女性	総計
37	134	171
21.6%	78.4%	100%



<年齢（7日分合計）>

- ・ 「高齢」が54.4%と全体の半数以上を占める。次いで「中年」34.5%、「若年」11.1%である。

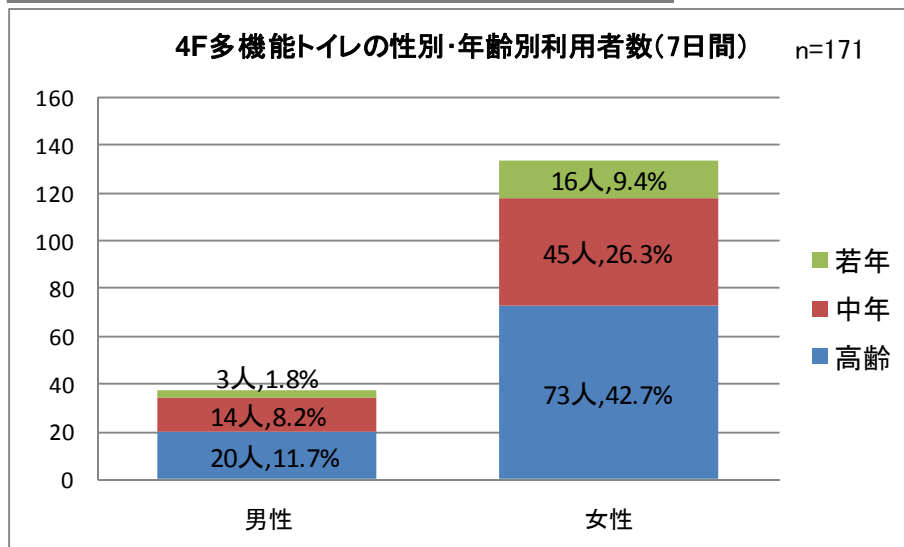
高齢	中年	若年	総計
93	59	19	171
54.4%	34.5%	11.1%	100%



<性別・年齢別利用者数（7日分合計）>

- ・ 性別・年齢別では「高齢女性」が最も多く42.7%である。
- ・ 次いで多いのが「中年女性」で26.3%である。
- ・ 男性で最も多いのは「高齢」で全体の11.7%である。

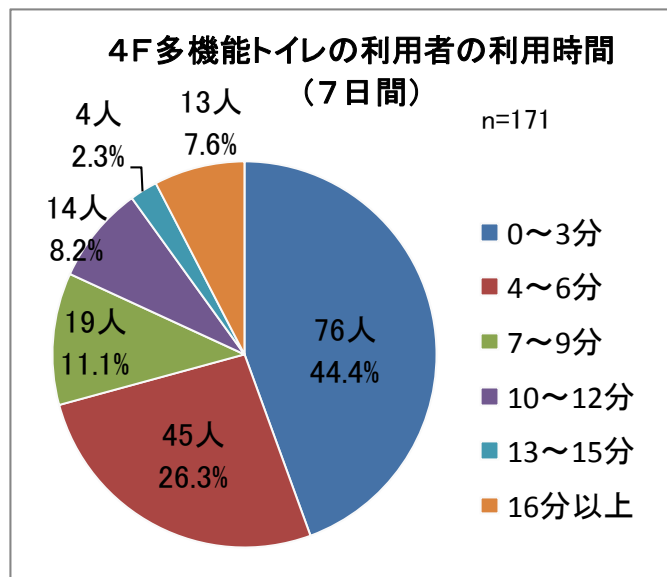
	高齢	中年	若年	総計
男性	20	14	3	37
女性	73	45	16	134



<トイレの利用時間(7日分合計)>

- ・ 0～3分までが最も多く 44.4%である。
- ・ 6分以内の利用者が全内の約 70%を占めている。

時間(分)	男	女	総計
1	3	5	8
2	10	27	37
3	3	28	31
4	2	18	20
5	2	16	18
6	2	5	7
7	2	9	11
8	1	3	4
9	3	1	4
10	1	3	4
11	2	6	8
12	1	1	2
13	0	0	0
14	1	2	3
15	0	1	1
16分以上	4	9	13
総計	37	134	171





<年齢別 1 人当たりの平均トイレの利用時間>

- ・ 利用者全員（171 名）で計算した 1 人当たりの平均利用時間では、中年男性の利用時間が 9.9 分と最も長い。また、利用者 1 人当たりの平均利用時間は 6.1 分となる。
- ・ 次に、利用時間 16 分以上の利用者（13 名、8%）を除いた場合で計算すると、1 人当たりの平均利用時間では、中年男性の利用時間が 6.5 分と最も長い。また、利用者 1 人当たりの平均利用時間は 4.7 分となる。

◆利用者全員(171名)の多機能トイレの利用時間

利用者属性	合計		1/20(金)		1/21(土)		1/22(日)		1/23(月)		1/24(火)		1/25(水)		1/26(木)		
	利用者数	1人当り利用時間	利用者数	1人当り利用時間	利用者数	1人当り利用時間	利用者数	1人当り利用時間	利用者数	1人当り利用時間	利用者数	1人当り利用時間	利用者数	1人当り利用時間	利用者数	1人当り利用時間	
	(人)	(分)	(人)	(分)	(人)	(分)	(人)	(分)	(人)	(分)	(人)	(分)	(人)	(分)	(人)	(分)	
男性	高	20	5.2	2	1.5	2	11.0	2	6.5	5	2.6	3	11.0	1	2.0	5	3.4
	中	14	9.9	4	11.0	3	7.7	4	5.5	1	3.0	1	23.0	0	-	1	23.0
	若	3	3.3	0	-	0	-	2	4.0	0	-	0	-	1	2.0	0	-
女性	高	73	5.9	7	7.0	8	6.0	10	5.1	6	4.3	13	8.8	13	5.4	16	4.4
	中	45	5.9	4	6.8	11	5.2	5	3.8	5	4.6	6	6.7	6	6.7	8	7.3
	若	16	6.6	2	3.5	2	2.5	3	15.3	1	4.0	2	9.0	2	5.0	4	4.0
計	-	171	6.1	19	6.8	26	6.0	26	6.1	18	3.8	25	9.1	23	5.4	34	5.4

参考：利用者の1人当り利用時間=1,050分/171人=6.1分/人

◆利用時間16分以上の利用者(13名)を除いた場合の多機能トイレの利用時間

利用者属性	合計		1/20(金)		1/21(土)		1/22(日)		1/23(月)		1/24(火)		1/25(水)		1/26(木)		
	利用者数	1人当り利用時間	利用者数	1人当り利用時間	利用者数	1人当り利用時間	利用者数	1人当り利用時間	利用者数	1人当り利用時間	利用者数	1人当り利用時間	利用者数	1人当り利用時間	利用者数	1人当り利用時間	
	(人)	(分)	(人)	(分)	(人)	(分)	(人)	(分)	(人)	(分)	(人)	(分)	(人)	(分)	(人)	(分)	
男性	高	19	4.6	2	1.5	2	11.0	2	6.5	5	2.6	2	8.5	1	2.0	5	3.4
	中	11	6.5	3	8.0	3	7.7	4	5.5	1	3.0	0	-	0	-	0	-
	若	3	3.3	0	-	0	-	2	4.0	0	-	0	-	1	2.0	0	-
女性	高	68	4.6	6	3.2	7	3.6	10	5.1	6	4.3	10	5.1	13	5.4	16	4.4
	中	42	4.7	3	3.7	10	3.8	5	3.8	5	4.6	6	6.7	6	6.7	7	3.7
	若	15	4.4	2	3.5	2	2.5	2	3.0	1	4.0	2	9.0	2	5.0	4	4.0
計	-	158	4.7	16	4.0	24	4.7	25	4.8	18	3.8	20	6.3	23	5.4	32	4.1

参考：利用者の1人当り利用時間=745分/158人=4.7分/人

参考：トイレにかかる所要時間が 16 分以上の利用者の属性等

No.	月日(曜)	利用時間	利用者	利用状況等
1	1/20(金)	10:34-10:54 (20分)	中年男性	・ ベッドを使用した形跡あり。
2	1/20(金)	15:17-15:47 (30分)	高齢女性	
3	1/20(金)	18:07-18:23 (16分)	中年女性	
4	1/21(土)	11:05-11:24 (19分)	中年女性	・ 中年女性と 2 人で入り、2 人で出てくる。
5	1/21(土)	19:57-20:20 (23分)	高齢女性	・ 複数の手荷物あり。
6	1/22(日)	11:06-11:46 (40分)	若年女性	・ 入る前に持っていた手提げ袋が、出るときにはない。

7	1/24(火)	10:50-11:10 (20分)	高齢女性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中年女性と2人で入る。</li> <li>・ 中年女性は複数の荷物を抱える。</li> <li>・ 2人で多機能トイレを出た後、2人で一般女性トイレに入る。</li> </ul>
8	1/24(火)	12:10-12:27 (17分)	高齢女性	
9	1/24(火)	14:43-15:09 (26分)	高齢女性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ キャスター付カバンを引く。</li> <li>・ 荷物の量が多い。</li> </ul>
10	1/24(火)	15:17-15:33 (16分)	高齢男性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 多機能トイレを確認して入る。</li> <li>・ 荷物あり。</li> </ul>
11	1/24(火)	19:01-19:24 (23分)	中年男性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 小さめの手提げカバンを持つ。</li> </ul>
12	1/26(木)	11:55-12:27 (32分)	中年女性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 複数の手荷物あり。</li> <li>・ ベッドを使った形跡あり。</li> <li>・ 入る時に比べ、出る時の手荷物の量が増えている。</li> </ul>
13	1/26(木)	16:29-16:52 (23分)	中年男性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 両耳に補聴器のようなものを付けている。</li> <li>・ 大きめのカバンを持つ。</li> </ul>

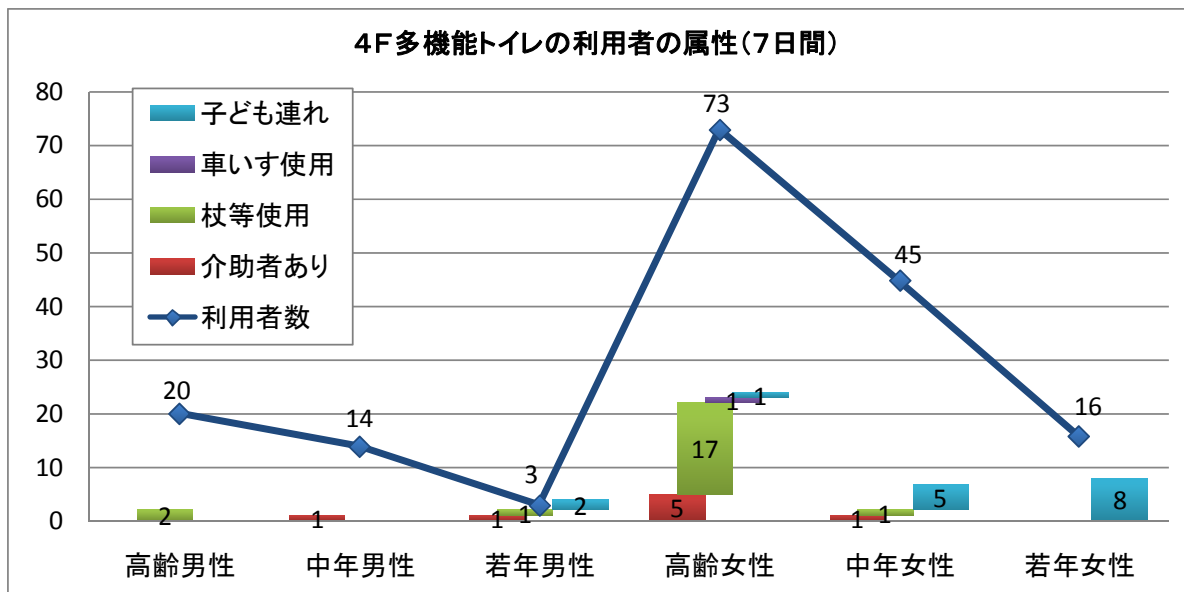
#### <利用者の属性（7日分合計）>

- ・ 杖等の利用者は全体の12.3%である。杖等の利用者は高齢女性が最も多く全体の9.9%、高齢女性の中では23.3%を占める。
- ・ 子ども連れの利用者は全体の9.4%である。また、子ども連れの半分は若年女性である。
- ・ 若年男性は身体的に不自由のある方もしくは子ども連れである。
- ・ 車いす使用者は高齢女性1名のみである。

利用者	利用者数	利用状況			
		介助者あり	杖等使用	車いす使用	子ども連れ
高齢男性	20	0	2	0	0
中年男性	14	1	0	0	0
若年男性	3	1	1	0	2
高齢女性	73	5	17	1	1
中年女性	45	1	1	0	5
若年女性	16	0	0	0	8
総計	171	8	21	1	16
割合		4.7%	12.3%	0.6%	9.4%

注1) 利用者が杖を利用し、かつ、介助者がいる場合、それぞれの項目にカウントした。

注2) 介助者とは、利用者とともに多機能トイレに入った人を指し、多機能トイレの前で待機していた場合はカウントしていない。

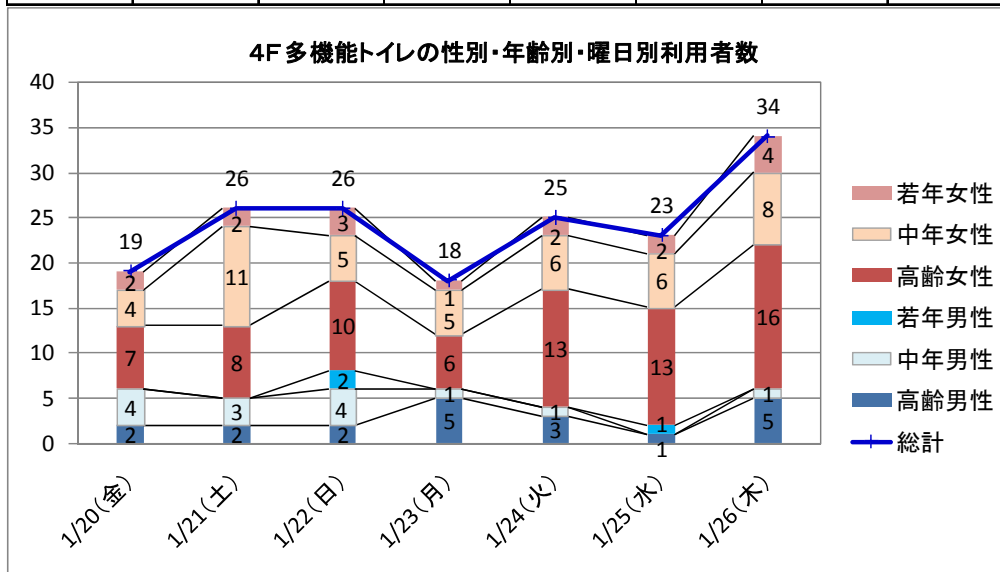


<4F 多機能トイレの性別・年齢別・曜日別利用者数>

- ・ 高齢男性は平日、中年男性は週末に利用者が多い。
- ・ 中年女性、若年女性では平日、週末の違いはあまりない。

表 3-9 4F 多機能トイレの性別・年齢別・曜日別利用者数

	1/20(金)	1/21(土)	1/22(日)	1/23(月)	1/24(火)	1/25(水)	1/26(木)
高齢男性	2	2	2	5	3	1	5
中年男性	4	3	4	1	1	0	1
若年男性	0	0	2	0	0	1	0
高齢女性	7	8	10	6	13	13	16
中年女性	4	11	5	5	6	6	8
若年女性	2	2	3	1	2	2	4
総計	19	26	26	18	25	23	34

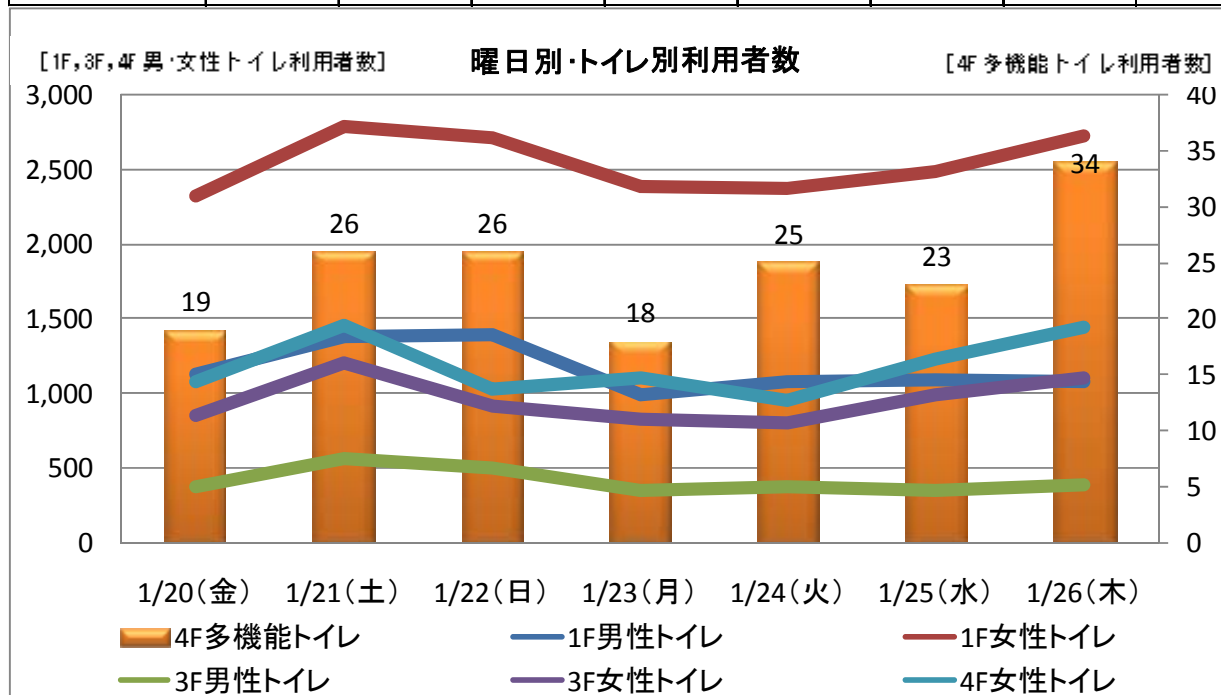


## ②一般トイレ（1F、3F、4F）

- ・ 曜日別・トイレ別利用者数では、多機能トイレ、一般トイレともに 1/21(土)・22(日)・26(木)の利用者が多い。
- ・ 時間別・トイレ別利用者数では、1F トイレで最も利用者数が多い。
- ・ 女性トイレは男性トイレの約 2 倍の利用者数であり、女性の利用が多い。3F トイレも、女性トイレは男性トイレの約 2～3 倍の利用者である。
- ・ 時間別・トイレ別利用者数では、1F 女性トイレで午前中に利用者が集中する時間帯がある。カメラの画像では、トイレの外まで待ち行列が発生している状況が観察された。
- ・ 便器 1 回転に要する時間は、1F 女性トイレでは計算上約 3 分で 1 回転していることになる。パウダーコーナーのみの使用者も含まれると推測されるが、それでも利用頻度が非常に高い。
- ・ 1F 女性トイレの便器 1 回転に要する時間は、1 日を通じて大きな変化はない。1F 女性トイレの便器数とほぼ同数である 3F 女性トイレの開店時及び閉店前は、便器 1 回転に要する時間が最も短いピーク時（3.2 分、15 時～16 時）の 2～3 倍の時間で利用されている。

### <曜日別・トイレ別利用者数>

	1/20(金)	1/21(土)	1/22(日)	1/23(月)	1/24(火)	1/25(水)	1/26(木)	総計
1F男性トイレ	1,128	1,383	1,396	996	1,083	1,095	1,082	8,163
1F女性トイレ	2,316	2,789	2,711	2,386	2,366	2,479	2,727	17,774
3F男性トイレ	379	561	499	358	377	352	387	2,913
3F女性トイレ	848	1,208	912	825	801	988	1,102	6,684
4F女性トイレ	1,080	1,457	1,029	1,103	956	1,235	1,449	8,309
4F多機能トイレ	19	26	26	18	25	23	34	171



<時間別・トイレ別利用者数（7日分合計）>

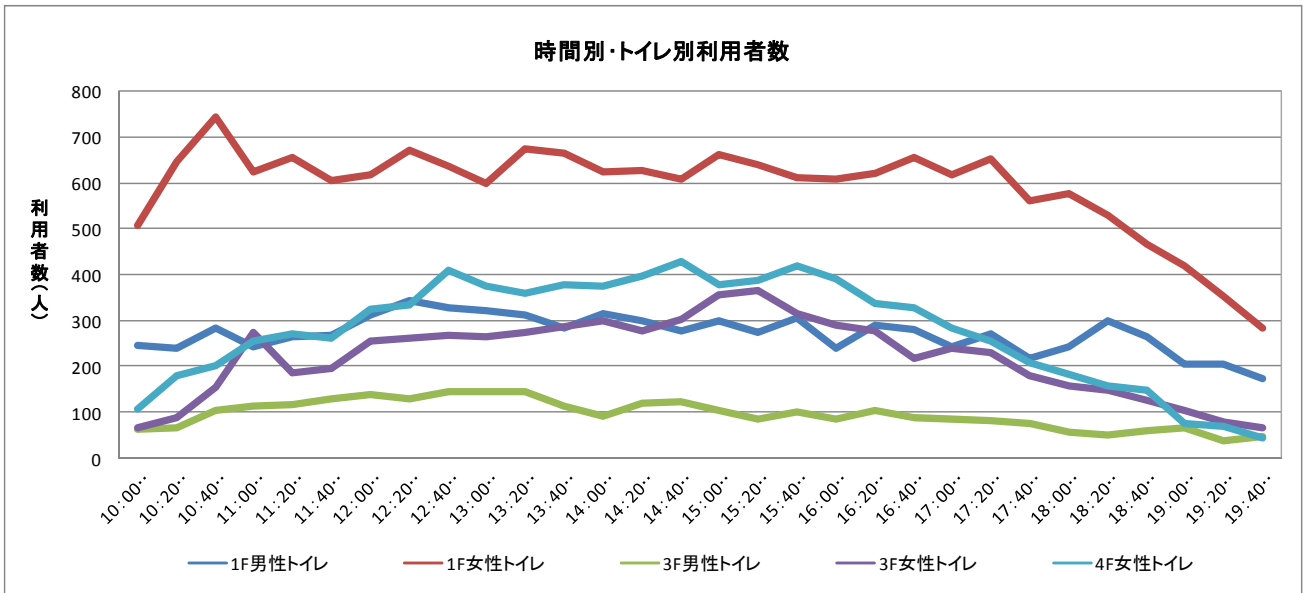
	10:00 ~10:20	10:20 ~10:40	10:40 ~11:00	10:00 ~11:00	11:00 ~11:20	11:20 ~11:40	11:40 ~12:00	11:00 ~12:00	12:00 ~12:20	12:20 ~12:40	12:40 ~13:00	12:00 ~13:00	13:00 ~13:20	13:20 ~13:40	13:40 ~14:00	13:00 ~14:00
1F男性トイレ	246	239	285	770	243	266	270	779	311	344	329	984	321	312	283	916
1F女性トイレ	509	646	744	1,899	625	655	606	1,886	617	673	638	1,928	598	674	664	1,936
3F男性トイレ	65	68	105	238	114	119	130	363	142	130	147	419	147	147	116	410
3F女性トイレ	69	91	158	318	277	188	199	664	257	263	270	790	266	277	288	831
4F女性トイレ	106	179	200	485	254	272	261	787	325	335	408	1,068	376	359	378	1,113

	14:00 ~14:20	14:20 ~14:40	14:40 ~15:00	14:00 ~15:00	15:00 ~15:20	15:20 ~15:40	15:40 ~16:00	15:00 ~16:00	16:00 ~16:20	16:20 ~16:40	16:40 ~17:00	16:00 ~17:00	17:00 ~17:20	17:20 ~17:40	17:40 ~18:00	17:00 ~18:00
1F男性トイレ	317	299	278	894	301	276	306	883	240	289	280	809	243	272	219	734
1F女性トイレ	625	628	607	1,860	663	639	613	1,915	610	622	657	1,889	617	653	560	1,830
3F男性トイレ	92	122	124	338	105	86	102	293	87	105	91	283	86	82	77	245
3F女性トイレ	302	279	306	887	357	368	318	1,043	291	281	221	793	241	233	182	656
4F女性トイレ	373	395	428	1,196	378	387	417	1,182	391	336	326	1,053	284	255	208	747

	18:00 ~18:20	18:20 ~18:40	18:40 ~19:00	18:00 ~19:00	19:00 ~19:20	19:20 ~19:40	19:40 ~20:00	19:00 ~20:00	総計
1F男性トイレ	243	301	266	810	204	206	174	584	8,163
1F女性トイレ	578	530	466	1,574	421	352	284	1,057	17,774
3F男性トイレ	57	52	60	169	68	39	48	155	2,913
3F女性トイレ	160	152	130	442	108	83	69	260	6,684
4F女性トイレ	184	158	147	489	77	68	44	189	8,309



<便器1回転に要する時間>

$$\frac{A:1時間あたり利用者数(7日間の平均)}{B:各トイレの便器数(男性トイレは大小便器の合計)} = C:1時間あたり1便器利用者数$$

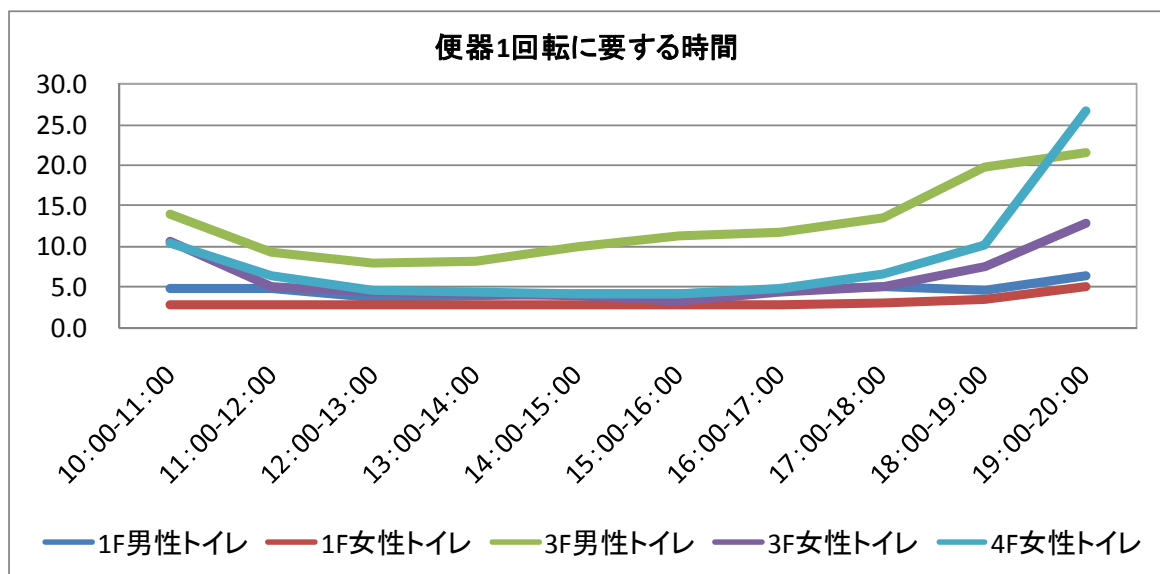
$$\frac{60分}{C} = D:便器1回転に要する時間$$

A:1時間あたり利用者数(7日間の平均)	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00	ピーク率	ピーク時間帯
1F男性トイレ	110	111	141	131	128	126	116	105	116	83	1.205	12:00-13:00
1F女性トイレ	271	269	275	277	266	274	270	261	225	151	1.08473	
3F男性トイレ	34	52	60	59	48	42	40	35	24	22	1.43838	
3F女性トイレ	45	95	113	119	127	149	113	94	63	37	1.56044	15:00-16:00
4F女性トイレ	69	112	153	159	171	169	150	107	70	27	1.4394	14:00-15:00

(ピーク率:ピーク時間帯の利用者割合)

B:便器数(多機能含む)	C:1時間あたり1便器利用者数	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00
9	1F男性トイレ	12.2	12.4	15.6	14.5	14.2	14.0	12.8	11.7	12.9	9.3
13	1F女性トイレ	20.9	20.7	21.2	21.3	20.4	21.0	20.8	20.1	17.3	11.6
8	3F男性トイレ	4.3	6.5	7.5	7.3	6.0	5.2	5.1	4.4	3.0	2.8
8	3F女性トイレ	5.7	11.9	14.1	14.8	15.8	18.6	14.2	11.7	7.9	4.6
12	4F女性トイレ	5.8	9.4	12.7	13.3	14.2	14.1	12.5	8.9	5.8	2.3

D:便器1回転に要する時間	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00
1F男性トイレ	4.9	4.9	3.8	4.1	4.2	4.3	4.7	5.1	4.7	6.5
1F女性トイレ	2.9	2.9	2.8	2.8	2.9	2.9	2.9	3.0	3.5	5.2
3F男性トイレ	14.1	9.3	8.0	8.2	9.9	11.5	11.9	13.7	19.9	21.7
3F女性トイレ	10.6	5.1	4.3	4.0	3.8	3.2	4.2	5.1	7.6	12.9
4F女性トイレ	10.4	6.4	4.7	4.5	4.2	4.3	4.8	6.7	10.3	26.7



### ③休憩用いすの利用状況

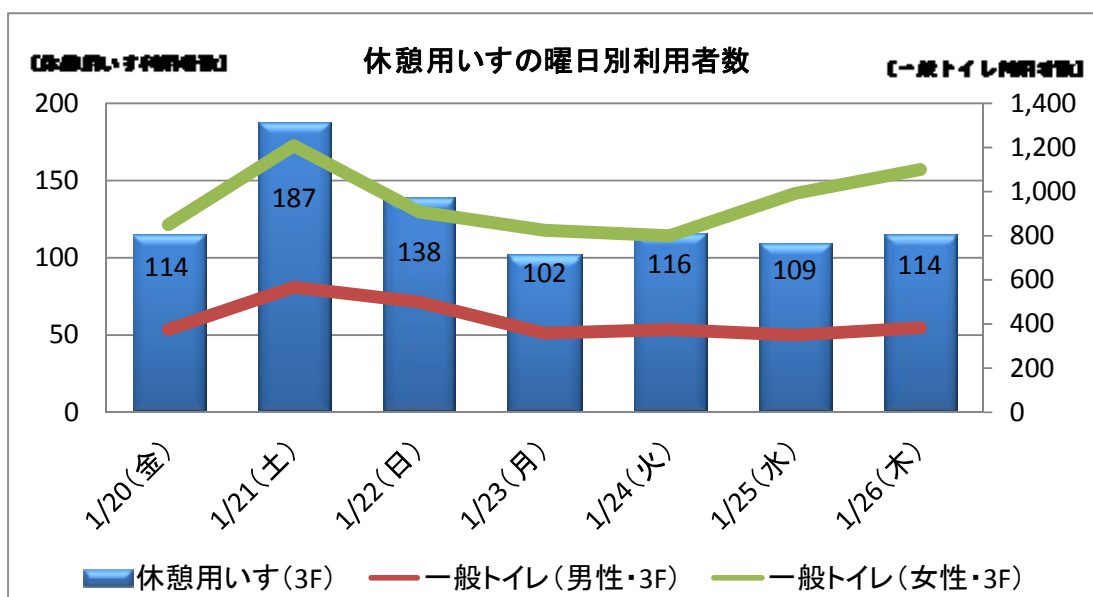
- ・ 曜日別利用者数では、土曜日の利用が最も多く全体の 21.3%を占める。
- ・ 休憩用いすの利用状況は、3F の一般トイレの利用者数に連動している傾向である。
- ・ 時間別利用者数では、昼過ぎから夕方にかけての休憩いすの利用者が多い。
- ・ 時間別利用者数では、13 時と 15 時で利用者数が少なくなっているのは、前の時間帯に座っていた人がそのまま継続して座っていた場合や、いすの上に荷物を置き、いすの前に立っている等の状況であったことが観察された。
- ・ 休憩用いすの利用状況では、昼から夕方にかけて、20 分ごとに 4 つのいすが 1 回転以上利用されている。



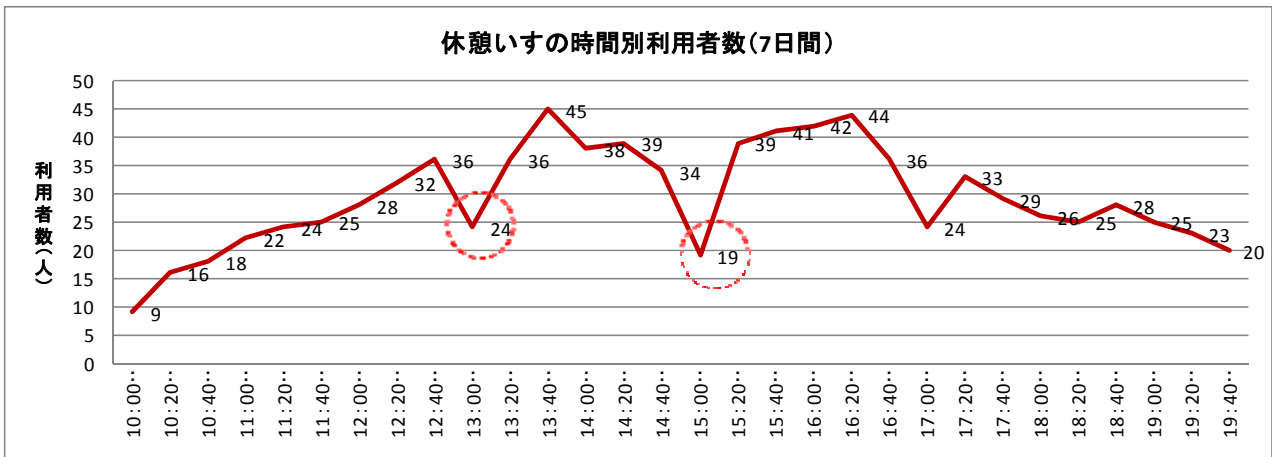
3F トイレ横の休憩スペースに設置されたいす

#### <休憩用いすの曜日別利用者数>

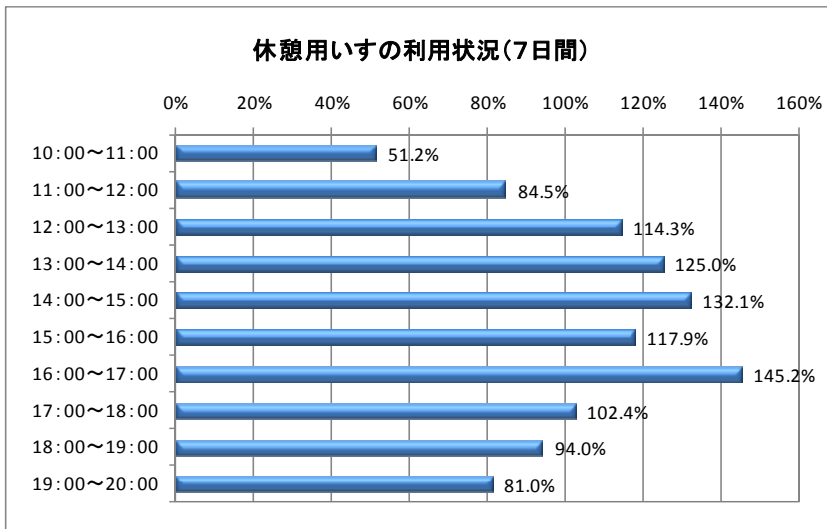
	1/20(金)	1/21(土)	1/22(日)	1/23(月)	1/24(火)	1/25(水)	1/26(木)	総計
休憩用いす(3F)	114	187	138	102	116	109	114	880
一般トイレ(男性・3F)	379	561	499	358	377	352	387	2,913
一般トイレ(女性・3F)	848	1,208	912	825	801	988	1,102	6,684



<休憩用いすの時間別利用者数（7日分合計）>



<休憩用いすの利用状況（7日分合計）>



※男女トイレの間に4つ置かれたイスに20分間に4回着席した場合に100%としてカウントしたものの平均値

④水飲み台の利用状況

- ・ 曜日別利用者数では、土曜日の利用が最も多く全体の16.8%を占める。
- ・ 水飲み台の利用状況は、1Fの一般トイレの利用者数に連動した傾向となっている。
- ・ 曜日別時間別利用者数では、15時～16時台は全てその日の1時間あたりの平均利用者数を超えている。

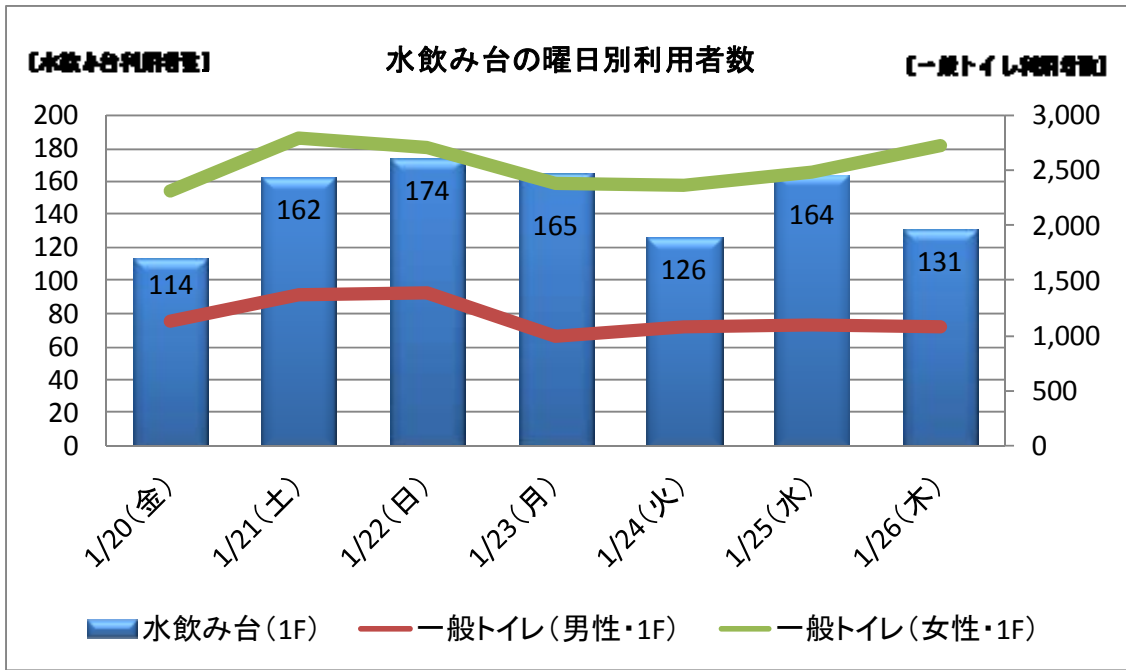


1F トイレ横に設置された水飲み台

<水飲み台の曜日別利用者数>

	1/20(金)	1/21(土)	1/22(日)	1/23(月)	1/24(火)	1/25(水)	1/26(木)	総計
水飲み台(1F)	114	162	174	165	126	164	131	1,036
一般トイレ(男性・1F)	1,128	1,383	1,396	996	1,083	1,095	1,082	8,163
一般トイレ(女性・1F)	2,316	2,789	2,711	2,386	2,366	2,479	2,727	17,774

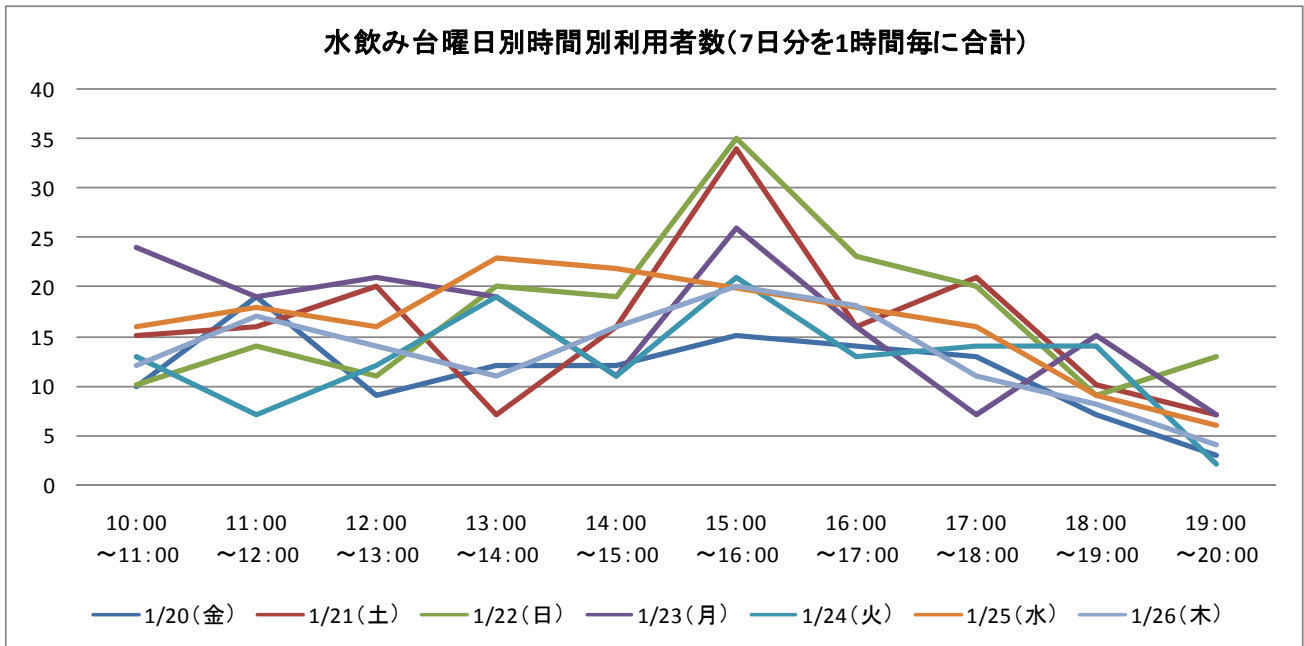




<水飲み台の曜日別時間別利用者数（7日分を1時間毎に合計）>

	10:00 ~11:00	11:00 ~12:00	12:00 ~13:00	13:00 ~14:00	14:00 ~15:00	15:00 ~16:00	16:00 ~17:00	17:00 ~18:00	18:00 ~19:00	19:00 ~20:00	総計	1時間の平均利用者
1/20(金)	10	19	9	12	12	15	14	13	7	3	114	11.4
1/21(土)	15	16	20	7	16	34	16	21	10	7	162	16.2
1/22(日)	10	14	11	20	19	35	23	20	9	13	174	17.4
1/23(月)	24	19	21	19	11	26	16	7	15	7	165	16.5
1/24(火)	13	7	12	19	11	21	13	14	14	2	126	12.6
1/25(水)	16	18	16	23	22	20	18	16	9	6	164	16.4
1/26(木)	12	17	14	11	16	20	18	11	8	4	131	13.1
総計	100	110	103	111	107	171	118	102	72	42	1,036	

※網掛け部分は1時間あたりの平均利用者を超えている時間帯



### ⑤公衆電話の利用状況

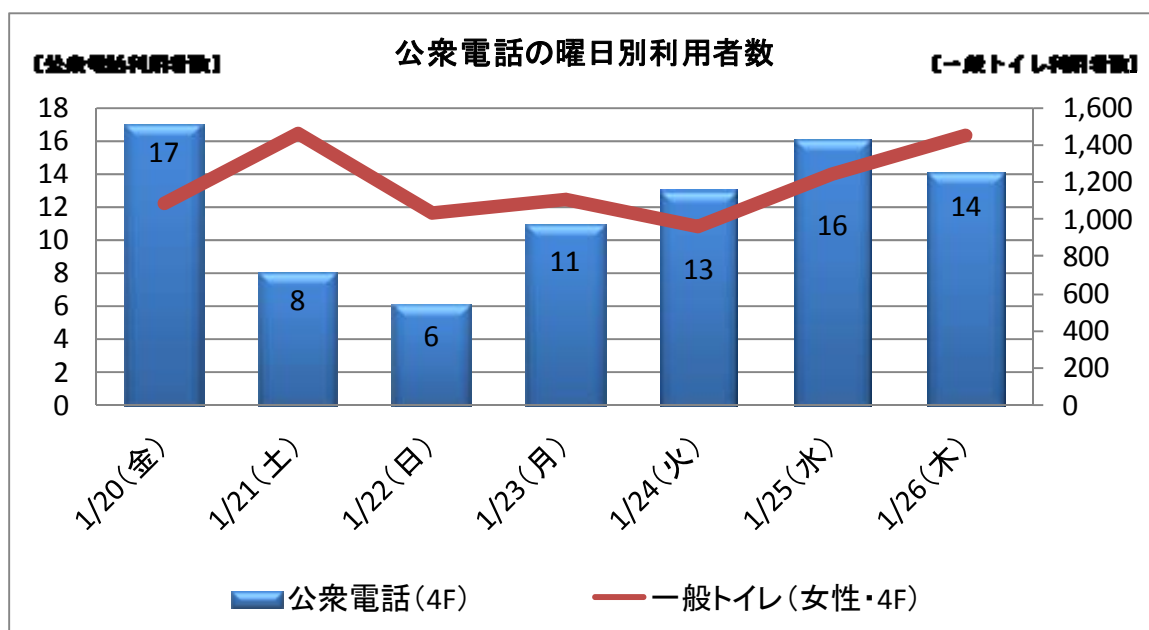
- ・ 曜日別利用者数では、1日10人前後の利用者がいる。
- ・ 週末に比べ平日の利用者が多い。
- ・ 時間別利用者数では、昼過ぎと夕方の利用傾向が見られる。



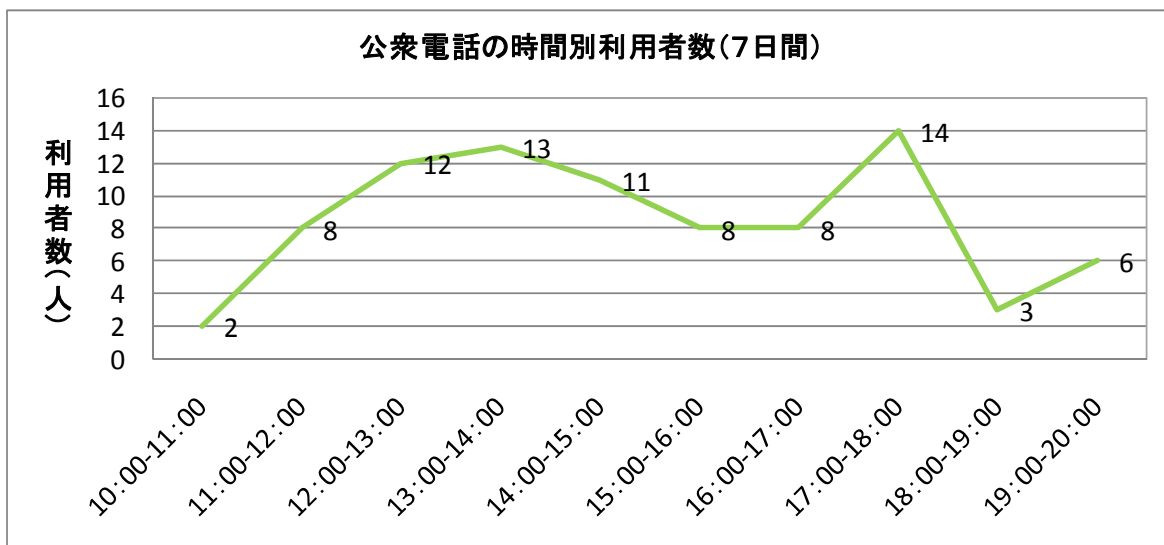
4F 多機能トイレ前に設置された公衆電話

#### <公衆電話の曜日別利用者数>

	1/20(金)	1/21(土)	1/22(日)	1/23(月)	1/24(火)	1/25(水)	1/26(木)	総計
公衆電話	17	8	6	11	13	16	14	85
一般トイレ(女性・4F)	1,080	1,457	1,029	1,103	956	1,235	1,449	8,309



#### <公衆電話の時間別利用者数(7日分合計)>



### ⑥1、3、4F トイレにおける車いす使用者の状況

- ・ 1、3、4F の画像データを確認する中で、車いす使用者がいた場合の時間を把握し、その利用状況について以下にて整理を行った。
- ・ 1F トイレの利用者が9名、4F 多機能トイレの利用者が1名であり、1F トイレの利用が多いことがわかる。車いすを使ってもトイレに入る場合は杖などによる歩行に切り替える方もいる。
- ・ 介助が必要な場合は比較的使用時間が長い傾向にある。
- ・ 車いす利用者数の男性が4人（40.0%）、女性が6人（60.0%）である。
- ・ 高齢の利用が最も多く7人（70.0%）である。その他、小学生、若年女性、中年男性の利用があった。

表 3-10 1F トイレにおける車いす使用者の状況

No.	月日 (曜)	時間 (所要時間)	車いす 使用者	車いす・杖 の状況	介助 者等	備 考
1	1/22 (日)	16:10-16:24 (14分)	小学生 男性	手動 自走	中年 女性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 女性トイレ内にある多機能トイレに、車いす使用者と介助者（母親）で入る。</li> <li>・ 同行者の父親と妹はトイレの前で待機。</li> </ul>
2	1/22 (日)	16:56-17:04 (8分)	中年 男性	手動 介助	中年 女性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 女性トイレ内にある多機能トイレ前に、車いす使用者と介助者が行くが、使用中のため空きを待つ。</li> <li>・ 約1分後に多機能トイレが空き、車いす使用者と介助者で入る。</li> <li>・ 車いす使用者が用を足した後、介助者が女性トイレに入る。</li> </ul>
3	1/23 (月)	12:45-15:50 (5分)	高齢 女性	手動 介助	若年 女性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 女性トイレ内にある多機能トイレに、車いす使用者と介助者で入る。</li> </ul>
4	1/23 (月)	13:30-13:36 (6分)	高齢 女性	手動 介助	中年 女性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 介助者は大きな荷物をトイレ前のベンチに置く。</li> <li>・ 女性トイレ内にある多機能トイレに、車いす使用者と介助者で入る。</li> </ul>
5	1/23 (月)	13:41-13:47 (6分)	高齢 女性	手動 介助 杖	中年 女性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 同行者（中年男性）が女性トイレ近くまで車いすを押す。</li> <li>・ 車いす使用者はコートを脱ぎ、車いすから降りて、杖を持って女性トイレ（一般トイレ）に入る。</li> <li>・ 介助者は様子を見守る。</li> <li>・ 同行者はトイレ前で待機。</li> <li>・ 車いす使用者が用を足した後、車いすに乗り、同行者が車いすを押して移動。</li> </ul>
6	1/25 (水)	15:17-15:19 (2分)	高齢 男性	手動 介助 杖	年齢 不明 女性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 男性トイレ前で車いすから降り、杖を使って男性トイレに入る。介助者はトイレの前で待機。</li> <li>・ 男性トイレから出てきた男性は車いすには乗らず、杖で移動。</li> </ul>
7	1/25 (水)	15:48-15:51 (3分)	高齢 男性	杖 車いす 手動 介助	年齢 不明 女性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1Fの男性トイレに15:17に車いすから降り、杖を使ってトイレに入った高齢男性。</li> <li>・ 杖を使って歩行し、男性トイレに入る。</li> <li>・ 男性トイレを出てからも杖を使って歩行。</li> <li>・ 男性の後を介助者が車いすを押しながら付いて行く。</li> </ul>

8	1/26 (木)	10:38-10:41 (3分)	若年 女性	手動 介助	中年 女性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・女性トイレ内にある多機能トイレ前に、車いす使用者と介助者が行くが、使用中のため空きを待つ。</li> <li>・約1分後に多機能トイレが空き、車いす使用者と介助者で入る。</li> </ul>
9	1/26 (木)	14:52-14:59 (7分)	高齢 女性	手動 介助	高齢 男性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・女性トイレ内にある多機能トイレ前に、車いす使用者と介助者が行くが、使用中のため空きを待つ。</li> <li>・約1分後に多機能トイレが空き、車いす使用者と介助者で入る。</li> </ul>

		男性				女性				総計
		高齢	中年	若年	学生	高齢	中年	若年	学生	
身体状況	歩行可能	2	0	0	0	1	0	0	0	3
	要介助	0	1	0	1	3	0	1	0	6

表 3-11 4F 多機能トイレにおける車いす使用者の状況

No.	月日 (曜)	時間 (所要時間)	車いす 使用者	車いす・杖 の状況	介助 者等	備 考
1	1/26 (木)	14:37-14:40 (3分)	高齢 女性	簡易 車いす 介助	中年 女性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・簡易車いす<sup>※</sup>使用者と介助者が多機能トイレに入る。</li> <li>・簡易車いす使用者は自力で車いすから降りる。</li> <li>・介助者は簡易車いす使用者と簡易車いすをトイレに残し、トイレの扉を閉める。</li> <li>・トイレの扉が開き、介助者は多機能トイレから簡易車いすを取り出す。</li> <li>・簡易車いす使用者は歩行でトイレを退出し、トイレ前で簡易車いすに乗り、介助者とともに移動。</li> </ul>

※簡易車いす：コンパクトに折りたためる以下のタイプを利用。



### ⑦盲導犬使用者の状況

- ・ 画像データを確認する中で、盲導犬使用者がいた場合の時間を把握し、その利用状況について以下のように整理を行った。

No.	月日 (曜)	時間 (所要時間)	盲導犬 使用者	介助 者等	備 考
1	1/20 (金)	13:09-13:13 (4分)	若年 女性	無し	・ 4F の多機能トイレに盲導犬使用者と盲導犬と一緒に入る。
2	1/23 (木)	12:59-13:04 (5分)	若年 女性	若年 女性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 介助者らしき女性が盲導犬使用者より前を歩き、1F の女性トイレの状況を確認する。</li> <li>・ 盲導犬使用者は盲導犬を頼りに 1F 女性トイレまで進む。</li> <li>・ 1F 女性トイレ内にある多機能トイレが使用中のため一般トイレに入る。</li> </ul>

### 3-2-3 トイレの利用実態に関する既存調査結果

#### (1) 東京メトロにおける利用者数調査（実施主体：東京メトロ）

##### ①調査方法

[調査実施時期] 2008年10月～12月、1トイレあたり連続7日間

[調査時間] 始発～終電（営業時間内）

[調査対象] 三越前駅、荻窪駅、綾瀬駅のトイレ

[調査方法]

- ・ 調査開始前日の深夜にセンサーを設置し、調査終了当日の深夜に撤去
- ・ センサーは対象駅トイレにおいて「出入口」「各大便器ブース」等に人感センサーを設置し、出入口の通過人数、各大便器の利用者数を測定。

[調査項目]

- ・ 出入口調査（男性・女性トイレの利用者数を計測）
- ・ 大便器ブース調査（大便器ごとの利用者数を計測（多機能トイレを含む））
- ・ 小便器調査（男性トイレにおける小便器の利用者数を計測）※三越前駅のみ
- ・ 洗面器調査（男性・女性トイレにおける洗面器ごとの利用者数を計測）※三越前駅のみ



図 3-6 センサー機器設置の例

②三越前駅における利用調査結果

- ・ 男性の利用者が多く 67%に対し、女性の利用者は 33%と男性の約半分である。
- ・ (※3-2-1に記載の 2011.12.1 実施調査では男性トイレ 517 人(70%)、女性トイレ 222 人(30%))
- ・ 平日と土日では、平日の利用者数の方が多い。平日で千人を超える利用者があり、通勤者の利用が多いと推測される。
- ・ 多機能トイレは一日平均して 60 人程度の利用者となっている。10 時～16 時の 6 時間では平均 24 人の利用者 (1 時間あたり 4 人) となる。(※3-2-1 に記載の 2011.12.1 実施調査では 10 時～16 時の 6 時間の多機能トイレの利用は 10 人 (多機能トイレの利用率 1.3%))

利用者総数(7日間の合計)	
男子(全日)	5,452
女子(全日)	2,638

1日あたりの利用者数	
平日	1,383
土日	587

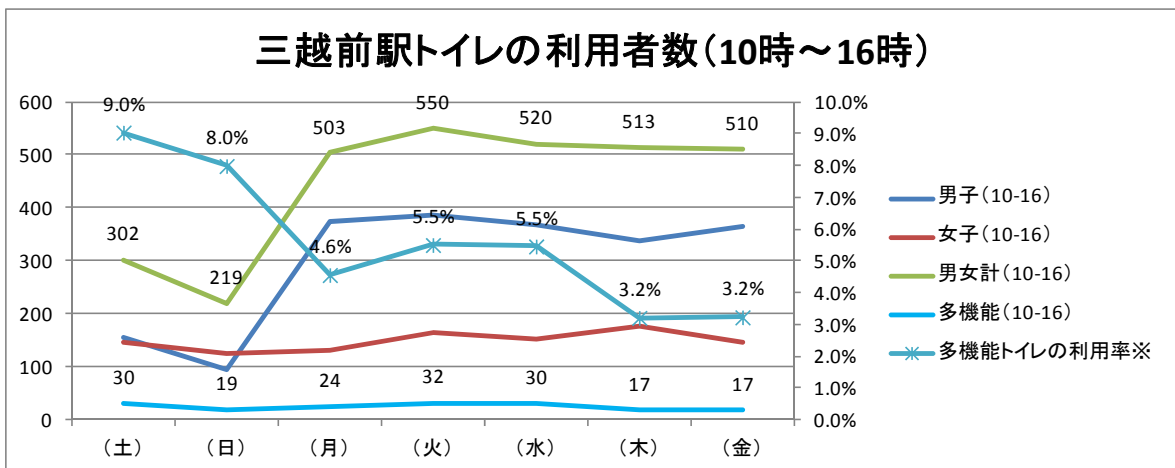
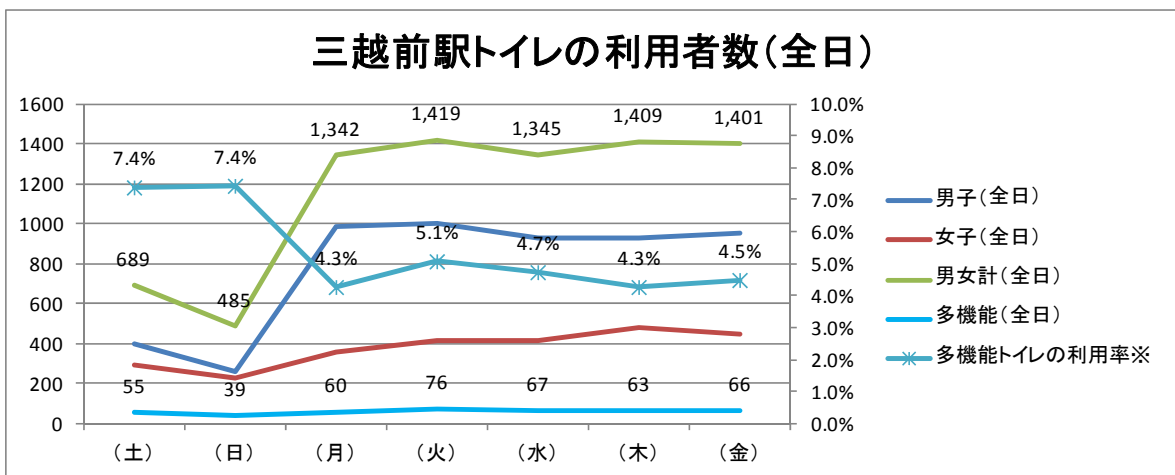
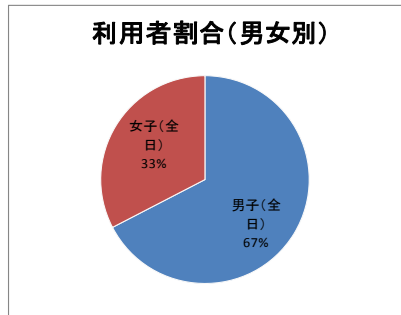


図 3-7 三越前駅の多機能トイレ、一般トイレの利用者数

※ 多機能トイレの利用率とは、(男女トイレ利用者総数と多機能トイレ利用者数)の合計に占める多機能トイレ利用者数の割合。

- ・ 多機能トイレの利用者数は朝7時～8時にピークがあり、出勤前の時間帯の利用が多いことが推測される。
- ・ 土日では10時～16時までの利用と19時～20時の利用が多い。
- ・ 三越前駅が多機能トイレの利用率は他の駅に比べて高く5%である。

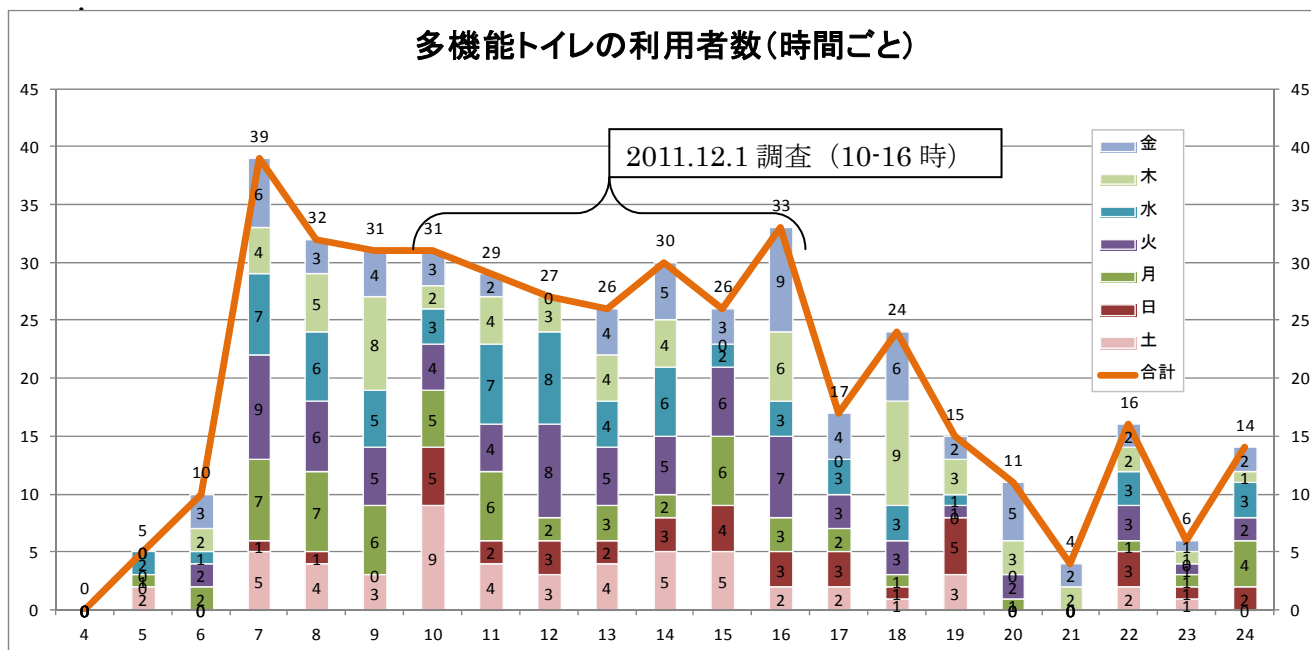


図 3-8 三越前駅が多機能トイレの利用者数 (時間ごと)

三越前駅	(土)	(日)	(月)	(火)	(水)	(木)	(金)	合計
男子(全日)	396	257	986	1,005	929	928	951	5,452
女子(全日)	293	228	356	414	416	481	450	2,638
男女計(全日)	689	485	1,342	1,419	1,345	1,409	1,401	8,090
多機能(全日)	55	39	60	76	67	63	66	426
多機能トイレの利用率	7.4%	7.4%	4.3%	5.1%	4.7%	4.3%	4.5%	5.0%

荻窪駅	(土)	(日)	(月)	(火)	(水)	(木)	(金)	合計
男子(全日)	1225	1007	1246	1,678	1504	1647	1686	9,993
女子(全日)	399	293	256	353	300	392	365	2,358
男女計(全日)	1624	1300	1502	2031	1804	2039	2051	12,351
多機能(全日)	37	30	30	37	37	39	40	250
多機能トイレの利用率	2.2%	2.3%	2.0%	1.8%	2.0%	1.9%	1.9%	2.0%

綾瀬駅(北綾瀬方面)	(土)	(日)	(月)	(火)	(水)	(木)	(金)	合計
男子(全日)	1,185	872	1,132	1,111	1,124	1,120	1,224	7,768
女子(全日)	780	555	700	663	659	656	697	4,710
男女計(全日)	1,965	1,427	1,832	1,774	1,783	1,776	1,921	12,478
多機能(全日)	37	26	29	40	18	13	28	191
多機能トイレの利用率	1.8%	1.8%	1.6%	2.2%	1.0%	0.7%	1.4%	1.5%

綾瀬駅(代々木上原方面)	(土)	(日)	(月)	(火)	(水)	(木)	(金)	合計
男子(全日)	966	985	745	784	804	744	700	5,728
女子(全日)	747	725	769	738	788	816	757	5,340
男女計(全日)	1,713	1,710	1,514	1,522	1,592	1,560	1,457	11,068
多機能(全日)	32	18	24	25	23	23	28	173
多機能トイレの利用率	1.8%	1.0%	1.6%	1.6%	1.4%	1.5%	1.9%	1.5%

図 3-9 三越前駅と他の駅 (荻窪駅、綾瀬駅) におけるトイレの利用者数



(2) 東京都におけるバリアフリー施設・設備の利用実態調査（実施主体：東京都福祉保健局 2011.3）

①調査方法

- ・ 公共的な施設及び公共交通施設に設置された円滑な移動のための施設・設備「だれでもトイレ※」が本来的な機能を果たしているか、利用実態を把握する。
- ・ 施設営業時間の8時間（10：00-18：00）について、利用実態を観察調査する。調査は1時間のうち、30分間を記録する方法とした。
- ・ 利用実態の記録は「利用者数」、「利用者属性」について行う。調査対象設備が本来的な機能を果たすことが妨げられている状況を「利用障害の発生」とし、「利用障害の発生回数」、「利用障害の状況」、「本来利用者の行動（待つ・諦める）と回数」を記録する。  
※東京都が都市レベルでの適正配置を目指して整備を促進している多機能トイレのこと。

②調査結果の概要

- ・ 「利用の多い本来利用者」は施設用途によって傾向が異なり、駅では高齢者、大規模商業施設では乳児連れで、公共施設では施設対象ごとに異なった。駅では車いす使用者が少なかった。
- ・ 利用障害は大規模商業施設で発生した。「諦め」が3回、「待ち」が2-4回であった。原因者は健常者、乳児連れ、車いす使用者で、障害を受けたのは乳児連れ、車いす使用者、ベビーカー使用者であった。同じ施設内に利用の少ないだれでもトイレがあれば、利用者への情報提供や誘導などによって、障害の改善が期待できる。

表 3-12 東京都におけるバリアフリー施設・設備利用実態調査結果の概要

施設用途	利用実態			
公共施設	利用者数	健常者の比率	利用の多い本来利用者の属性	車いす使用者数
	2-17人	施設により傾向は大きく異なる	施設により傾向は異なる	0-2人
・利用者属性：車いす使用者は0-2人であった。利用者数が少ない施設もあり、利用者属性の傾向や、健常者の比率は施設によって異なった ・障害の発生 待ち：1回（使用：「健常者」→待ち：「乳児連れ」） 諦め：1回（使用：「乳児連れ」「健常者」→諦め：「乳児連れ」「車いす使用者」） ・その他：管理者ヒアリングでは、健常者の使用が問題化している施設があった（公共施設.1、公共施設.3）				
駅	利用者数	健常者の比率	利用の多い本来利用者の属性	車いす使用者数
	7-37人	28.6%-94.1%	高齢者（15.0%-27.3%）	0人
・利用者属性：車いす使用者は0人で、健常者の比率は駅によって大きく異なった。利用の多い本来利用者は高齢者であった。 ・障害の発生：「不合理な使用」による障害は発生しなかったが、インタフォンで駅員を呼び出して扉を開けてもらうという、使用方法が分からないための諦めが駅.5で発生した				
大規模商業施設	利用者数	健常者の比率	利用の多い本来利用者の属性	車いす使用者数
	18-46人	8.7%-61.1%	乳児連れ（20.0%-52.7%）	0.5-1.5人
・利用者属性：車いす使用者は0.5-1.5人で、健常者の比率は店舗によって大きく異なった。利用の多い本来利用者は乳児連れ ・障害の発生 諦め：3回（使用：「車いす使用者」「乳児連れ」「健常者」→諦め：「乳児連れ」「ベビーカー」） 待ち：2-4回（使用：「乳児連れ、健常者」→待ち：「車いす使用者」「乳児連れ」「ベビーカー」）				
(利用者数、比率は調査しただれでもトイレの1箇所当たり)				

### ③個別調査結果

表 3-13 利用実態調査結果（施設概要）

分類	施設	概要	立地等
公共施設	公共施設. 1	集会施設、図書館、ホール、行政施設	区部、都心
	公共施設. 2	集会施設、ホール、行政施設	区部
	公共施設. 3	集会施設、図書館、ホール、学習施設、行政施設	区部、都心
	公共施設. 4	集会施設、ホール、行政施設	区部、都心
	公共施設. 5	図書館、ホール、体育館、公園、他	区部
駅	駅. 1	地下鉄、乗降客数：167,499 人/日	区部、都心
	駅. 2	私鉄、乗降客数：31,061 人/日	区部
	駅. 3	私鉄、乗降客数：84,365 人/日	区部
	駅. 4	私鉄、乗降客数：107,799 人/日	市部
	駅. 5	JR、乗降客数：224,608 人/日	区部、都心
	駅. 6	JR、乗降客数：85,323 人/日	区部
大規模商業施設	大規模商業施設. 1	ショッピングモール、延床：55,000 m <sup>2</sup>	区部、副都心
	大規模商業施設. 2	ショッピングセンター、延床：30,000 m <sup>2</sup>	区部
	大規模商業施設. 3	家電量販店、延床：23,000 m <sup>2</sup>	区部、副都心
	大規模商業施設. 4	ショッピングモール、延床：155,000 m <sup>2</sup>	市部
	大規模商業施設. 5	百貨店 延床：81,500 m <sup>2</sup>	区部、都心
駐車施設	駐車施設. 1	車いす使用者用駐車施設 設置台数：8 台	市部
	駐車施設. 2	同上 : 4 台	市部
	駐車施設. 3	同上 : 5 台	市部

表 3-14 利用実態調査結果（公共施設）

施設用途	利用実態						
公共施設	公共施設. 1	利用者数	車いす使用者	健常者の比率	利用の多い本来利用者の属性	待ち	諦め
		2 人	0 人	100%		0 回	0 回
		障害の発生：調査中は発生しなかった					
	公共施設. 2	利用者数	車いす使用者	健常者の比率	利用の多い本来利用者の属性	待ち	諦め
		4 人	2 人	0%	車いす使用者と介助者 (100%)	0 回	0 回
		障害の発生：調査中は発生しなかった					
	公共施設. 3	利用者数	車いす使用者	健常者の比率	利用の多い本来利用者の属性	待ち	諦め
		9 人	0.3 人	25.9%	高齢者 (22.2%)	0 回	0 回
		障害の発生：調査中は発生しなかった					
	公共施設. 4	利用者数	車いす使用者	健常者の比率	利用の多い本来利用者の属性	待ち	諦め
		9 人	0 人	48.1%	乳児連れ (25.9%)	0 回	0 回
		障害の発生：調査中は発生しなかった					
	公共施設. 5	利用者数	車いす使用者	健常者の比率	利用の多い本来利用者の属性	待ち	諦め
		17 人	0 人	54.9%	乳児連れ (19.6%)	0.6 回	0.6 回
		障害の発生 待ち：0.6 回（使用：健常者→待ち：乳児連れ） 諦め：0.6 回（使用：健常者→待ち：乳児連れ）					
<p>利用の多い本来利用者の属性は施設によって異なり、車いす使用者は 0 人から 2 人であった。健常者の比率は施設によって大きく異なり、25%から 100%であった。健常者の使用による「本来利用者」への障害は、待ちと諦めが 1 つの施設で発生した。</p>							

表 3-15 利用実態調査結果（駅）

施設用途	利用実態							
駅	駅 1	利用者数	車いす 使用者	健常者の比率	利用の多い本来 利用者の属性	待ち	諦め	
		10人	0人	75.0%	高齢者 (15.0%)	0回	0回	
		障害の発生：調査中は発生しなかった						
	駅 2	利用者数	車いす 使用者	健常者の比率	利用の多い本来 利用者の属性	待ち	諦め	
		11人	0人	45.5%	高齢者 (27.3%)	0回	0回	
		障害の発生：調査中は発生しなかった						
	駅 3	利用者数	車いす 使用者	健常者の比率	利用の多い本来 利用者の属性	待ち	諦め	
		37人	0人	45.9%	乳児連れ (21.6%)	0回	0回	
		障害の発生：調査中は発生しなかった						
	駅 4	利用者数	車いす 使用者	健常者の比率	利用の多い本来 利用者の属性	待ち	諦め	
		17人	0人	94.1%	高齢者 (5.9%)	0回	0回	
		障害の発生：調査中は発生しなかった						
	駅 5	利用者数	車いす 使用者	健常者の比率	利用の多い本来 利用者の属性	待ち	諦め	
		7人	0人	28.6%	高齢者 (35.7%)	0回	2回	
		障害の発生：「不合理な使用」による障害は発生しなかったが、インタホンで駅員を呼び出しドアを開けるとい使用方法が分からないことによる諦めが発生した。そのうちの一人は盲人であった						
	駅 6	利用者数	車いす 使用者	健常者の比率	利用の多い本来 利用者の属性	待ち	諦め	
		20人	0人	65.0%	乳児連れ (15.0%) 高齢者 (15.0%)	0回	0回	
		障害の発生：調査中は発生しなかった						
	<p>利用の多い本来利用者の属性は、乳児連れと高齢者で、車いす使用者は 0 人であった。健常者の比率は駅によって大きく異なり、28%から 94%であった。健常者の使用による「本来利用者」への障害は発生しなかったが、駅 5 では、インタホンで駅員を呼んで扉を開けてもらうという、使用方法が分からないことによる諦めが発生した</p>							

表 3-16 利用実態調査結果（大規模商業施設）

施設用途	利用実態						
大規模商業施設	大規模商業施設 1	利用者数	車いす使用者	健常者の比率	利用の多い本来利用者の属性	待ち	諦め
		21人	0.5人	57.1%	乳児連れ (26.2%)	0回	0回
		障害の発生：調査中は発生しなかった					
	大規模商業施設 2	利用者数	車いす使用者	健常者の比率	利用の多い本来利用者の属性	待ち	諦め
		28人	1.5人	8.7%	乳児連れ (33.9%)	0.3回	1回
		障害の発生 待ち：0.3回 (使用中：乳児連れ → 諦め：車いす使用者)  諦め：1回 (使用中：車いす使用者、高齢者、健常者 → 待ち：車いす使用者、乳児連れ、高齢者)					
	大規模商業施設 3	利用者数	車いす使用者	健常者の比率	利用の多い本来利用者の属性	待ち	諦め
		46人	1人	61.1%	乳児連れ (20.0%)	0.3回	1.3回
		障害の発生 待ち 使用中：乳児連れ → 待ち：乳児連れ 諦め 使用中：乳児連れ、健常者 → 待ち：乳児連れ、高齢者					
	大規模商業施設 4	利用者数	車いす使用者	健常者の比率	利用の多い本来利用者の属性	待ち	諦め
		18人	1.3人	24.3%	乳児連れ (52.7%)	0.5回	0.8回
		障害の発生 待ち 使用中：乳児連れ → 待ち：乳児連れ 諦め 使用中：乳児連れ、車いす使用者 → 待ち：乳児連れ					
	大規模商業施設 5	利用者数	車いす使用者	健常者の比率	利用の多い本来利用者の属性	待ち	諦め
		20人	0.7人	13.3%	乳児連れ (45.0%)	0.7回	0回
		障害の発生 待ち 使用中：乳児連れ → 待ち：乳児連れ					
使用の多い本来利用者の属性は乳児連れで、車いす使用者は0人～1.5人であった。健常者の比率は施設によって大きく異なり、8%から73%であった。健常者の使用による「本来利用者」への障害が発生したほか、「本来利用者」の使用による、「本来利用者」の「待ち」と「諦め」が発生した。							

(3) S 駅ビルにおける利用実態調査（実施主体：S 駅ビル）

①調査実施時期

- ・ 2007 年 11 月の金曜日と土曜日の 2 日間、開店時間の間

②ビル全体のトイレ利用者数

- ・ 4 つあるビルのトイレの利用者総数（金土の 2 日間）で約 7 万 7 千人であり、1 ビルあたり一日平均 9,600 人が利用している。うち、男性が約 3.7 千人（38.9%）、女性が約 5.9 千人（61.1%）で女性の方が多い。
- ・ 金曜日の 4 つのビルのトイレの利用者総数は、3 万 2 千人で、土曜日は 4 万 5 千人と、土曜日の方が利用者数が多い。男女比は金曜でも土曜日でも差はない。

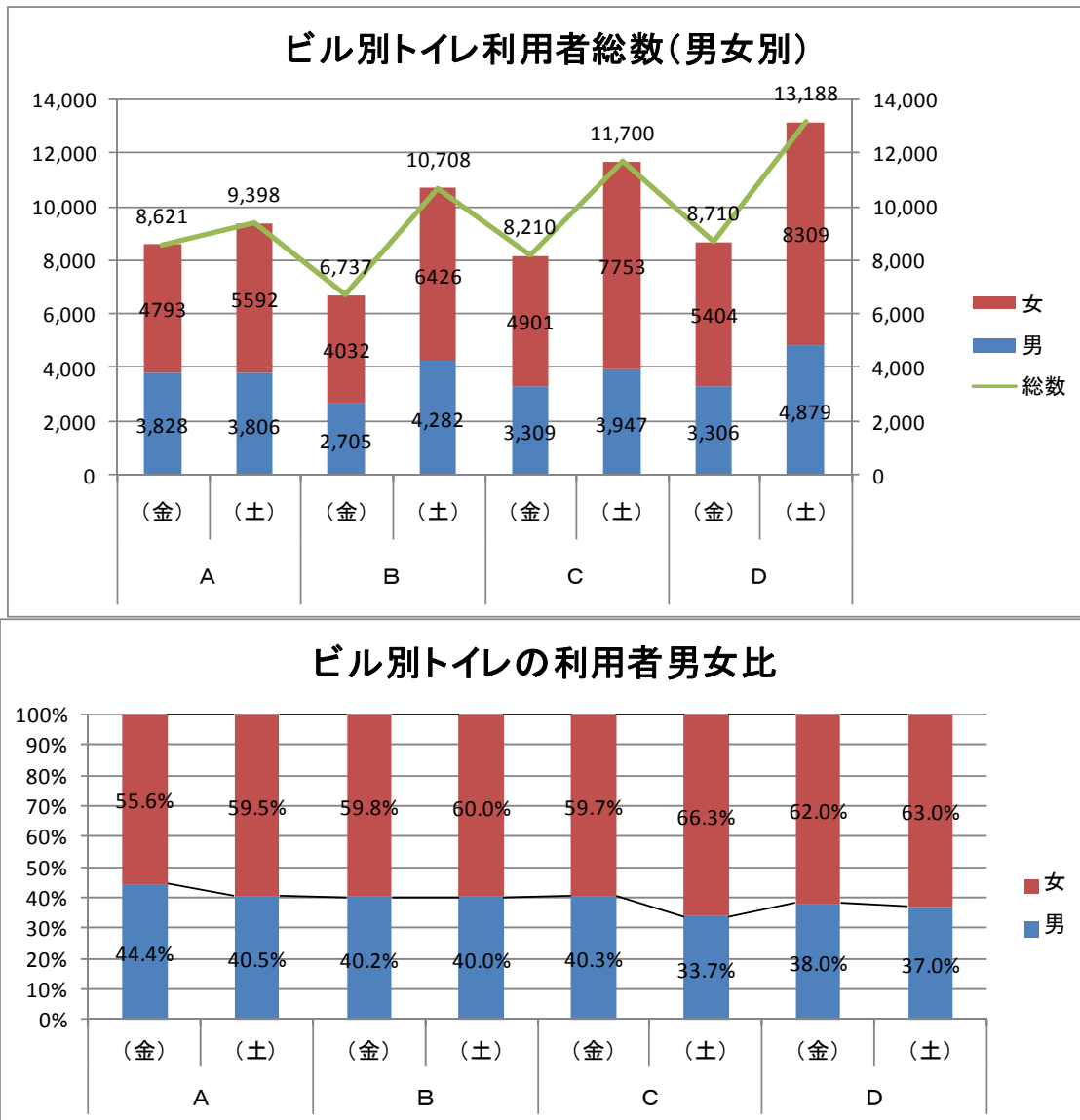


図 3-10 ビル別トイレの利用者数・割合

### ③利用者属性別利用者数（金曜日＋土曜日）

- ・ スーツケースを持った人が多い。
- ・ ベビーカーで女性トイレを使う人が多く、Bビルでは100人を超える。Dビルでは男女の比率に差がない。
- ・ 車いすで一般トイレを利用する人がいる。（4ビルの2日間の合計利用者総数は7万7千人であり、車いすでの利用者数34人の利用率は0.044%である。）

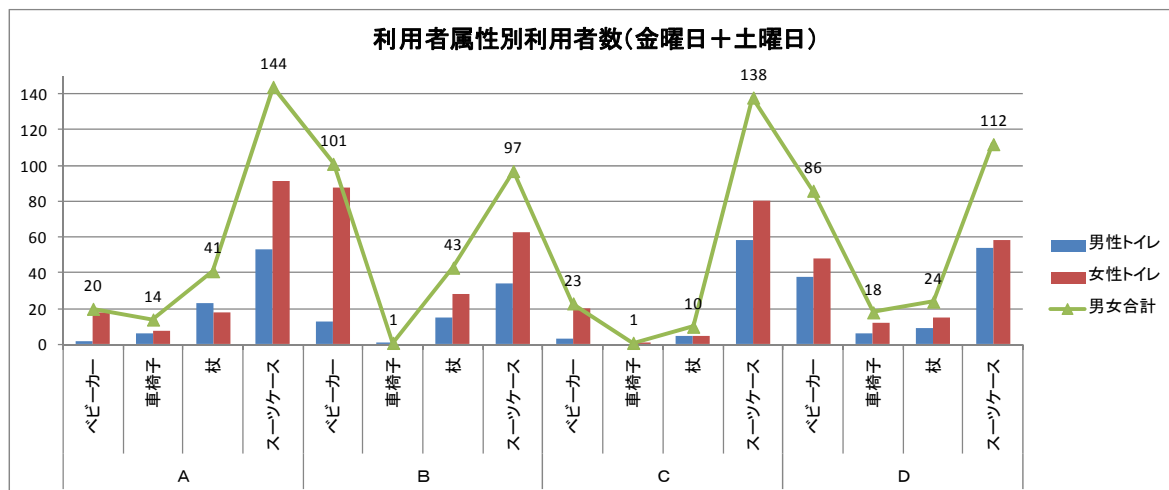


図 3-11 ビル別利用者属性別利用者数（金曜日、土曜日）

### ④多目的トイレ<sup>1</sup>の利用者数

- ・ 「親子」とはベビーカーその他の器具を持っていない人であり、「親子」の利用が多い。
- ・ 最も車いすの利用が多いのはDビルであるが、2日間の合計数は11人である。（Dビルの2日間の利用者総数は2万1千人。最も利用している多目的トイレの車いす使用者の利用率は0.05%（1万人のお客に対して5人の車いす使用者）である。）
- ・ 一般客利用の多いトイレは、多目的トイレの利用総数が多いトイレである。（Dビルは多目的トイレ4か所）

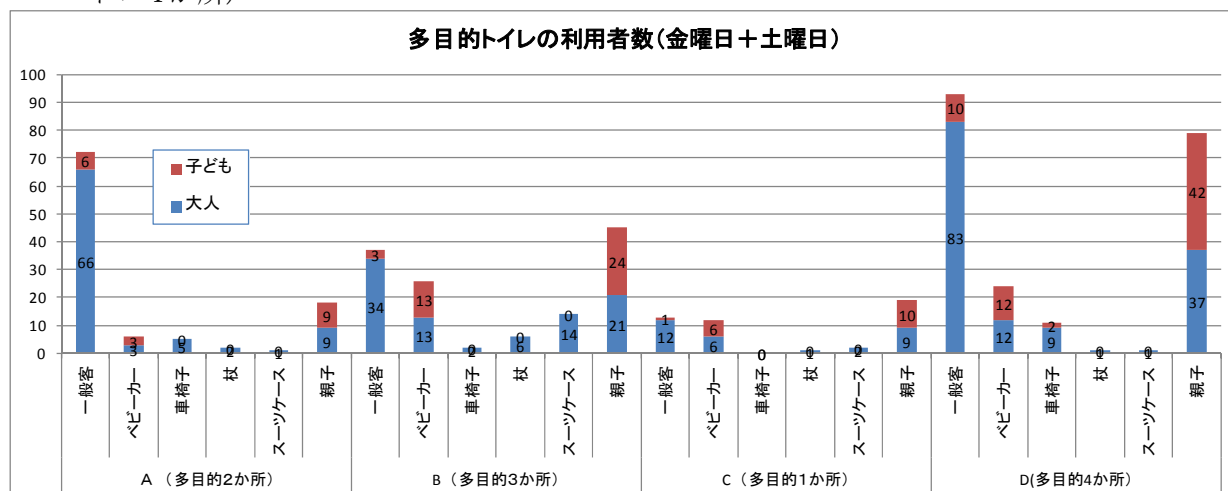


図 3-12 多目的トイレの利用者数（金曜日、土曜日）

<sup>1</sup>当該調査では多機能トイレのことを「多目的トイレ」と表記



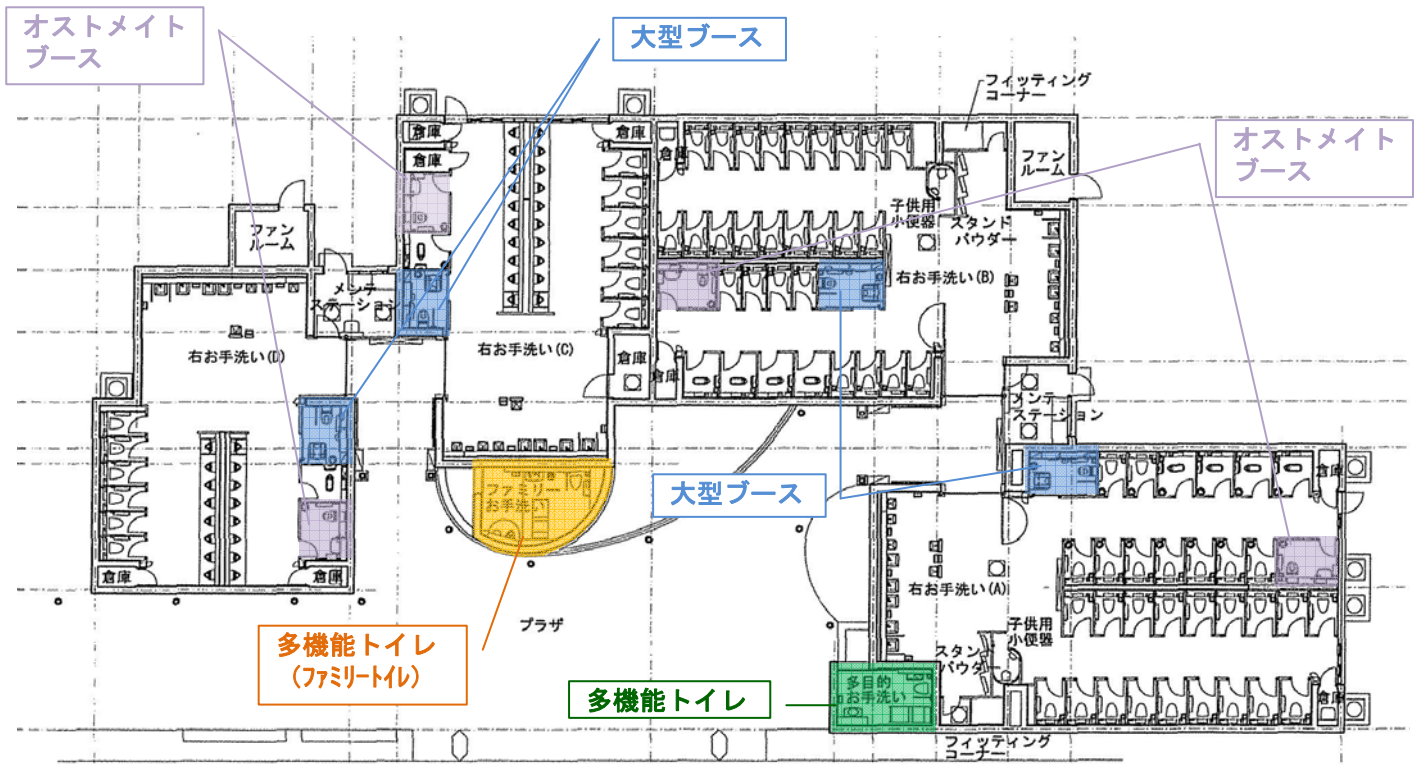


図 3-14 海老名 SA(下り)大型車側トイレ平面図

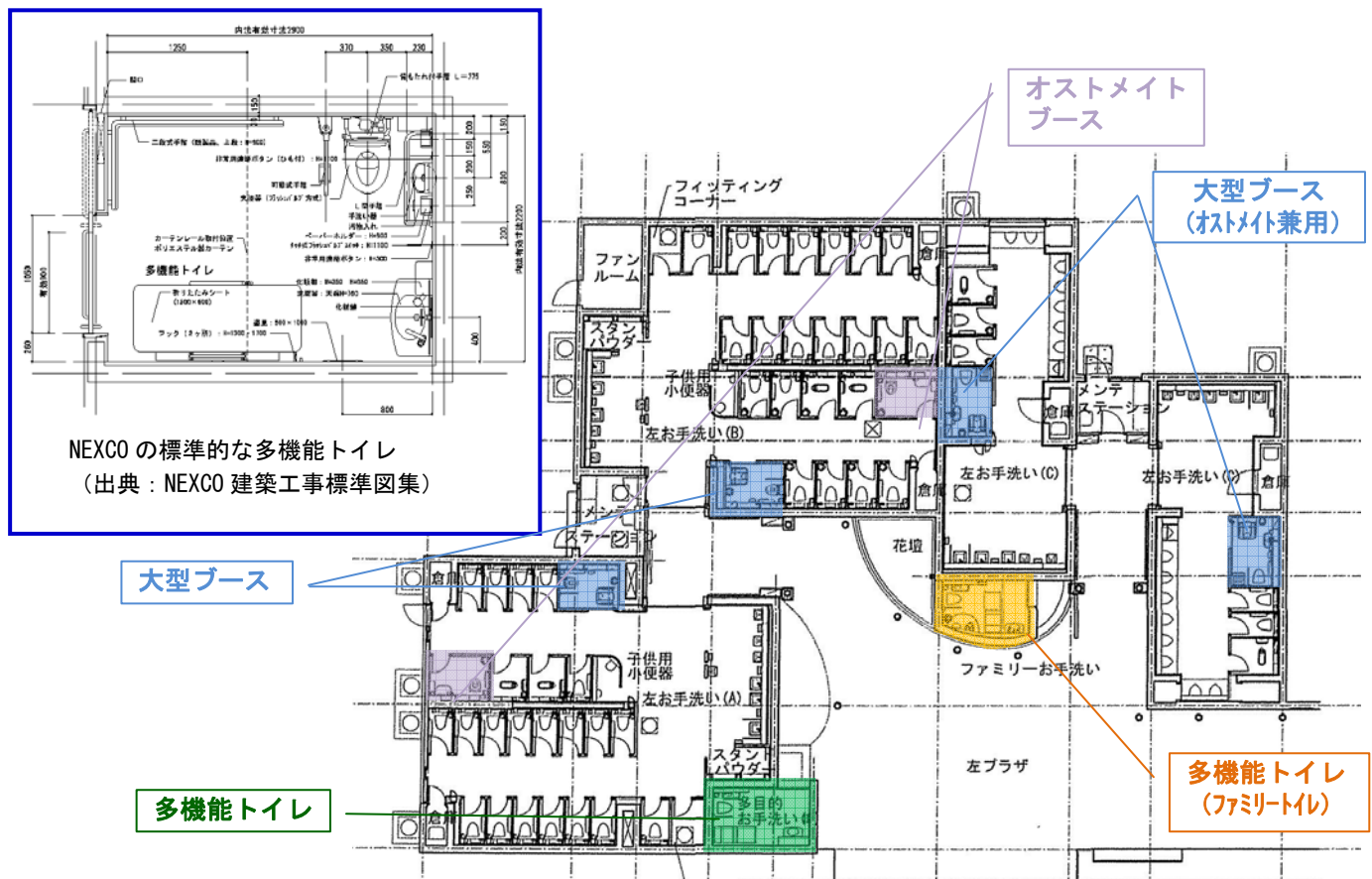


図 3-15 海老名 SA(下り)小型車側トイレ平面図



### ③多機能トイレの利用状況

- ・ 多機能トイレは平日に比べ休日の方が利用回数が多い。
- ・ 時間帯では日中の利用が多く、午前中の方が午後よりも多い。(下り線という立地特性もある)
- ・ ピーク時間においては1時間・1か所あたり5~8人の人が利用している。
- ・ 利用回数が最も多かった8/14(土・お盆)の小型車側の多機能トイレでは利用率※が100%に達している。(※利用率は、調査時間帯での利用中となっている比率のこと。例えば、30分間のうち合計15分間利用されていれば50%)

### ④一般トイレ内の大型ブースの利用状況

- ・ 一般ブースよりも大型ブースの利用率が高い傾向にある。(入口付近という配置の影響も考えられる)
- ・ 多機能トイレが混んでいる時間帯は大型ブースも混んでいる傾向がある。(多機能トイレが混雑時は大型ブースの空き状況に応じてエリアスタッフが大型ブースを案内している)

### ⑤海老名 SA (下り) の多機能トイレ等の利用状況に関するデータ

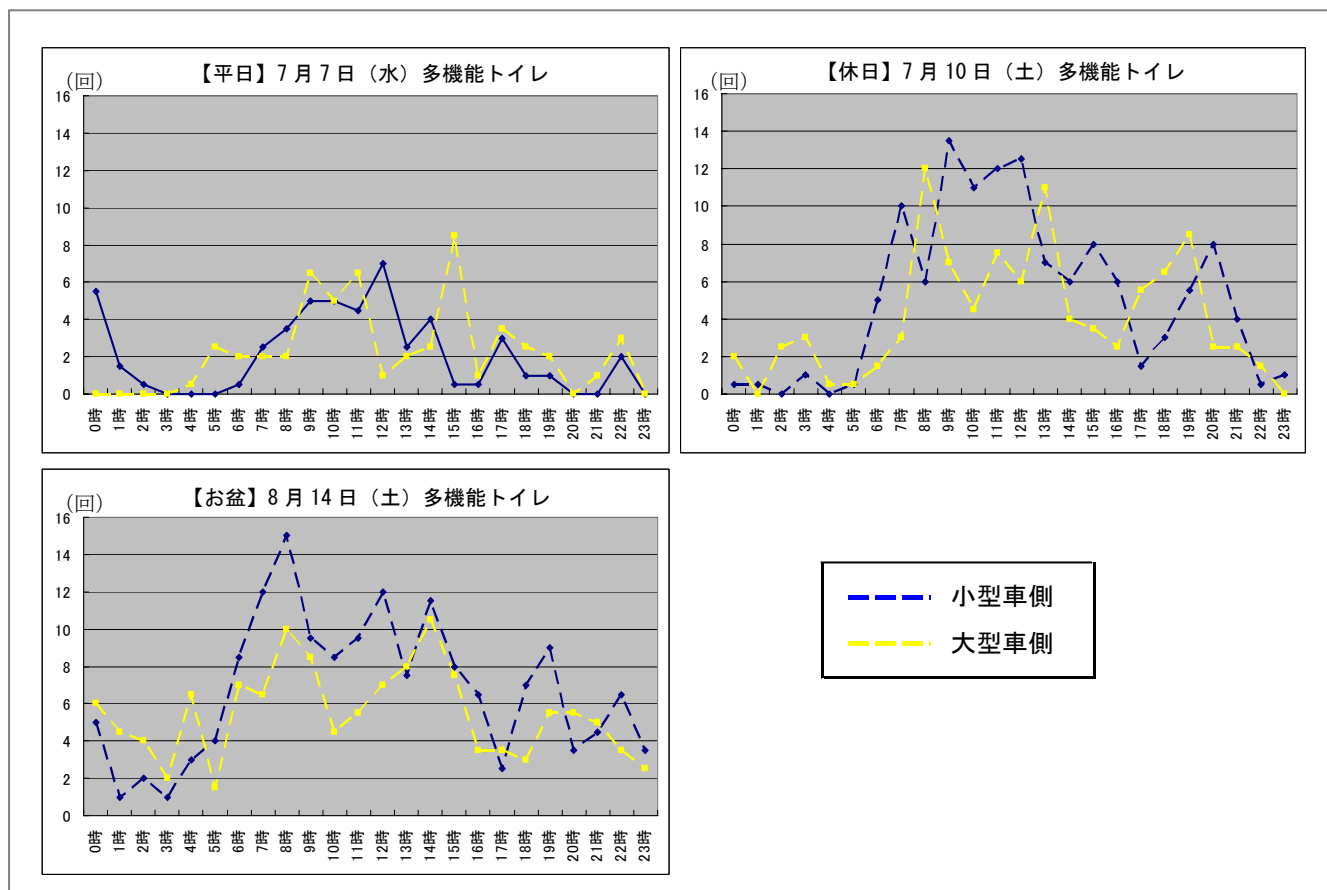


図 3-16 時間帯別多機能トイレの利用回数

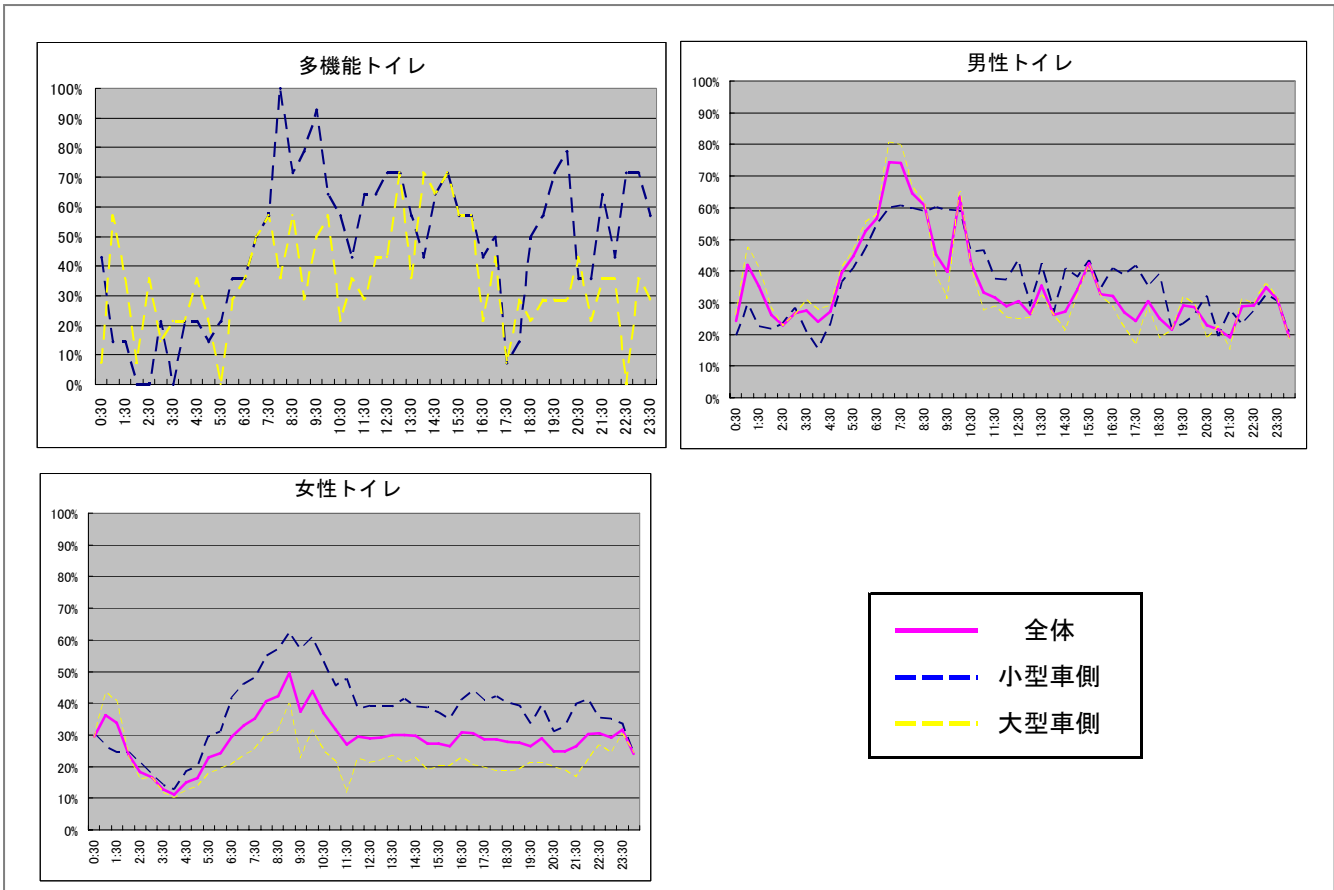


図 3-17 お盆 (8/14) 時間帯別多機能トイレ及び一般トイレの利用状況 (利用率)

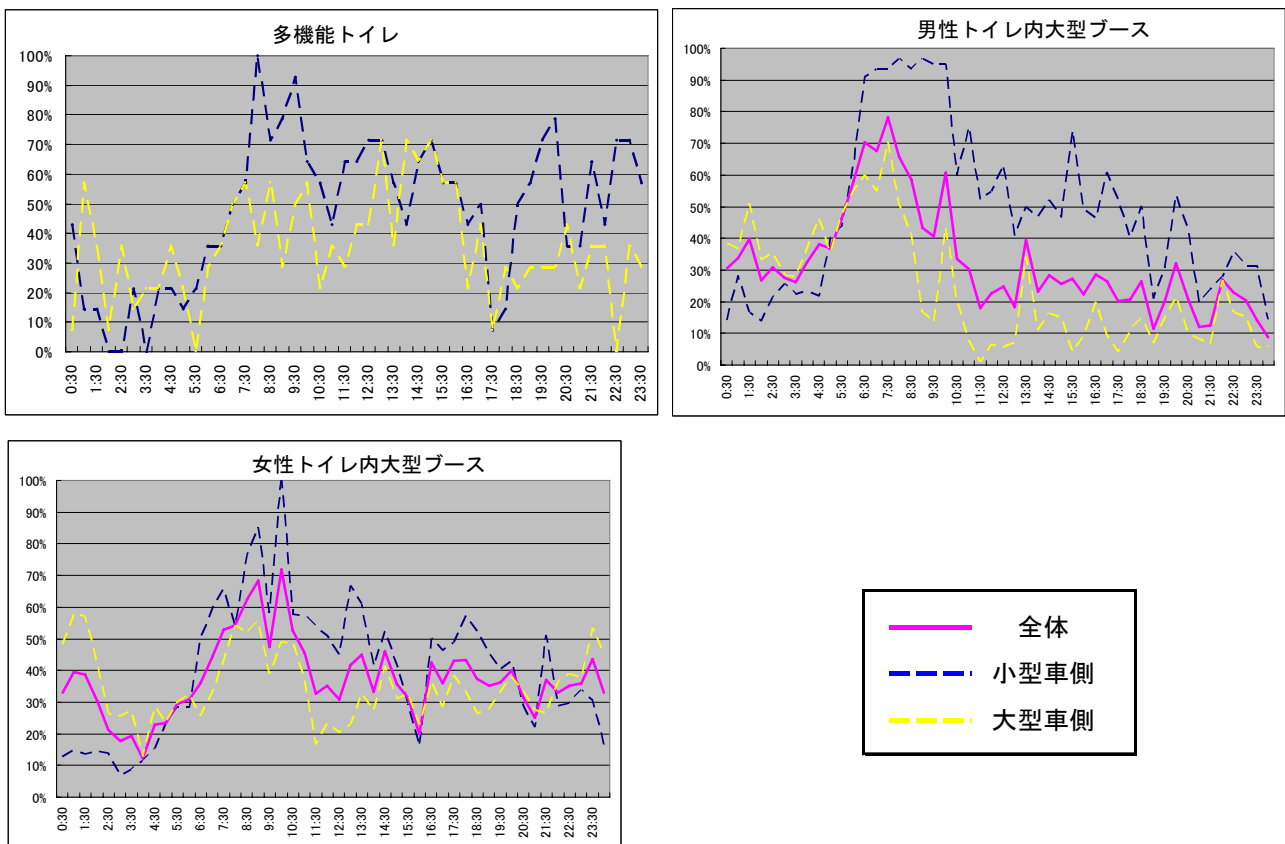


図 3-18 お盆 (8/14) 時間帯別多機能トイレ及び一般トイレ内大型ブースの利用状況 (利用率)