

# 《 N P O 宮 島 ネット ワ ー ク 調 査 》

## 貸し車椅子利用者アンケートの結果から

### 調査目的

N P O 宮 島 ネット ワ ー ク で は、 車 椅 子 を 利 用 さ れ る 方 が 宮 島 を 気 持 ち よ く 観 光 でき る よ う に、 ま た 神 社 以 外 に も 広 く 楽 し め る 場 所 を 知 っ て い た だ く こ と を 目 的 に、 宮 島 で の 車 椅 子 利 用 の 実 態 に つ い て ア ン ケ ー ト 調 査 を し ま し た。

その結果を発表させていただきます。

N P O 宮 島 ネット ワ ー ク で は、 こ の 調 査 結 果 を も と に、 今 後

- ① 関係機関・団体への情報提供と改善依頼の働きかけを行うとともに、
- ② 「車椅子利用者用マップ」を作成配布する予定です。

調査期間 2024年3月～5月31日

### 調査方法

車椅子を貸し出している宮島口観光案内所（はつかいち観光協会が運営）と、宮島観光案内所（宮島観光協会が運営）へ依頼し、貸し車椅子を利用した人へアンケートへの記入を依頼してもらった。

### 有効回答数

1 2 3

宮島口観光案内所（3/10～5/31）	回収数	65
宮島観光案内所（3/03頃～5/31）	回収数	58

問1 今日、または以前に車椅子で行ったところ（複数回答）

行ったところ	回答数	対回答者%
厳島神社	104	85%
商店街	74	60%
町家通り	19	15%
宮島水族館	14	11%
大願寺	14	11%
紅葉谷公園	12	10%
大聖院	9	7%
etto宮島交流館、大シャモジ	5	4%
あせび歩道	4	3%
大元公園	3	2%
歴史民俗資料館	2	2%
包ヶ浦自然公園	0	0%
その他	10	8%
・五重塔		
・清盛神社		
・豊国神社（千畳閣）		
・桃林（もんばやし）		
・鳥居の前		
・栈橋と人力車乗り場の間		
・あなご飯店		
・飲食店		
・法事		
計	270	

ア) 厳島神社と商店街

「厳島神社」が104人 85%、「商店街」が74人 60%と、多くの人が訪れていました。

3番目が「町家通り」19件 15%とグンと少なくなることから、厳島神社と商店街が突出していることが分かります。

初めての人がほとんど行く厳島神社と、買物や飲食が楽しめる商店街は、ほとんど平面移動で、日中に車が通らない、車椅子にとっても行きやすいところです。車椅子で利用できるトイレもあります。

一方で、最近は混雑がひどくなり、オーバーツーリズムが課題になっているエリアです。人が集中する状態は、車椅子利用者が動きにくいことにもつながるので、人の分散や抜け道の紹介などを考えていきます。

イ) 水族館、大聖院など

アンケートで例示した12ヶ所のうち、11ヶ所に、行った人があったのは驚きでした。なんども宮島を訪れている人、宮島に詳しい人が多い様子が伺えます。

また「その他」の自由記入で名前が挙がった「五重塔」「清盛神社」「豊国神社（千畳閣）」「桃林」は、車椅子を利用して行く人がいるとは想像しておらず、例示していませんでした。

階段や段差、坂道など、車椅子では難しい場所を通らなければ行けない所です。

それでも行った人がいることは、問3の行きたい場所と合わせて、これからの案内方法など情報提供を考えなければならないと思います。

問2 行かなかった、行けなかった場所とその理由（複数回答）

行かなかった場所 行けなかった場所	回答数	理 由	理 由 回答数
大聖院	8	・車椅子では難しそうだった	4
		・傾斜や段差が大きかった	2
		・階段や坂道が難しかった	2
宮島水族館	5	・時間が無かった	2
		・人が多かった 混雑がイヤだった	
		・車椅子では難しそうだった	
		・遠かった	
紅葉谷公園	5	・傾斜や段差が大きかった	2
		・車椅子では難しそうだった	
		・行けるかどうか分からなかった	
		・人が多かった 混雑がイヤだった	
嚴島神社	4	・車椅子では難しそうだった	2
		・人が多かった 混雑がイヤだった	
		・傾斜や段差が大きかった	
大願寺	3	・車椅子では難しそうだった	2
		・時間が無かった	
商店街	2	・途中で人に車椅子がぶつかりあきらめた	
		・人が多く車椅子で迷惑をかけそうで、 途中で抜け道に入った	
ロープウェイ（弥山）	2	・車椅子では難しそうだった	
		・人が多かった 混雑がイヤだった	
包ヶ浦自然公園	2	・行けるかどうか分からなかった	
		・時間が無かった	
大元公園	1	・時間が無かった	
歴史民俗資料館	1	・時間が無かった	
五重塔	1	・階段	
豊国神社（千畳閣）	1	・車椅子では難しそうだった	
多宝塔	1	・理由不明	
場所指定なし	4	・骨折	
		・遠すぎる	
		・1カ所車椅子が通れないところがあった	
		・予定に入っていなかった	
計	40		

「行かなかった、行けなかった」場所は、希望が多い場所とも言えます。

## ア) 車椅子で行ける「宮島水族館」と「厳島神社」

このうち、「宮島水族館」と「厳島神社」は、車椅子で利用が可能な施設なので、しっかり情報提供をするとともに、経路などの不便を洗い出して改善を考えていきます。

## イ) 車椅子では困難なところ

「大聖院」「紅葉谷公園」「五重塔」「豊国神社(千畳敷)」は、階段や斜面の奥(上)にあるので、車椅子で行くのは困難な場所です。それでも行こうとした人が少なくない現状をどうするか? 別な方法や、止めていただきたい行動など、場所ごとに検討して、情報提供を考えたいと思います。

## ウ) 商店街

「商店街」に行かなかった、行けなかったのは、人の多さが原因になっています。しかも、「人にぶつかった」「車椅子で迷惑をかけそう」という日本人らしい配慮や遠慮によってためらう人が多いようです。車椅子利用者が堂々と行動できる環境をいかに作っていくかが課題になります。

また、車椅子に乗っている人は目線が低いので、見通しがきかない人混みの中では車酔い状態になりやすく、まわりが考える以上に疲れやすいものです。こまめな休憩を促して、休憩できる場所の情報が必要なようです。

## 問2-2 行かなかった、行けなかった理由(福数回答)

場所の回答が無く、行かなかった理由だけの回答がかなりありました。

全体的な感想という面と、場所名が分からない、あるいは往路・帰路も含めての感想も含まれると想像されます。

「時間が無かった」という感想は、再度の訪問が期待できますが、「行けるかどうかわからなかった」というのは、情報提供や対応の不備を反省するところでは。

「人が多かった、混雑がイヤだった」という理由が、段差などの直接の困難よりも多かったのも、考えさせられる結果です。

行かなかった、行けなかった理由	回答数
時間が無かった	16
行けるかどうかわからなかった	14
人が多かった、混雑がイヤだった	12
車椅子では難しそうだった	9
傾斜や段差が大きかった	7
断られた	0
車が通るので	0
その他	5
・骨折	
・遠すぎる	
・1カ所車椅子が通れないところがあった	
・大聖院の階段が難しかった	
・予定に入らなかった	
計	63

問3 今後行きたい場所（複数回答）

今後 行きたい場所	回答数
水族館	6
弥山、弥山頂上	4
ロープウェイ	4
紅葉谷公園	2
巖島神社	2
商店街	2
商店街（車椅子で移動しやすい スペースがあれば）	1
多宝塔	1
町家通り	1
豊国神社（千畳閣）	1
大聖院	1
車の送迎 + 車椅子	1
鳥居の近くまで行ってみたい	1
行ける限り行きたい	1
いろいろ	1
計	29

3人以上の人が今後行きたいと回答したのが、「水族館」「弥山<sup>みせん</sup>」「ロープウェイ」「紅葉谷公園」の4ヶ所。

このうち「弥山」と「ロープウェイ」は一体で「ロープウェイを使って弥山に登りたい」の意味と考えると、3ヶ所になります。

「弥山<sup>みせん</sup>」と「ロープウェイ」は、車椅子に乗ったままでは行けませんし、行かれることを想定していない場所です。

それぞれの場所で、車椅子で困難な理由や対応方法が異なりますが、まず水族館に車椅子利用で往復する方法や、「紅葉谷公園」のどこまで行けるかを、紹介したいと思います。

#### 問4 不便に感じること（複数回答）

不便に感じること	回答数	具体的な場所の記述
道の舗装が悪い、ガタガタしたところが多い	47	・砂の道 ・久保橋付近
段差や階段の道が多い	28	・ロープウェイ駅 ・ロープウェイの乗換 ・豊国神社（千畳閣）
利用できるトイレが少ない	16	
休憩できる場所が少ない	15	
車椅子では入れないところが多い	10	・桃林、傾斜がきつく入りにくかった ・カフェ等、店の入り口の段差多い
車が歩行に邪魔	1	・仕方ないけど商店街
介助してくれる人がいない	0	
その他	17	・グレーチングの目が粗い、嚴島神社から豊国神社に行く途中の砂地の道でマンホールか止水栓の蓋に引っかかった ・ロープウェイのバスに車椅子を乗せにくい ・レストランで迷惑をかけてしまう。狭く一方通行になり、人の流れを止めてしまった ・人が多くて前を歩いている人をひきそうになって困った ・歩行者も多いので、迷惑になるのではと気になった。傘もさしている ・乗船するとき、斜めに止まるのが困る ・道に砂が多い ・バリアフリーがもう少しあると良い ・人が多くない季節が分かれば ・大聖院 ・身障者用トイレ増設希望。砂利道は難しい ・フェリー改札口から乗るところまで借りられたら、さらに良かった。（宮島口で借用） ・人が多い割にはスムーズに回れた ・昔より良くなっている ・車椅子で参拝できるとは思わなかった感謝
計	140	

いろいろな不便がでています。施設では「利用できるトイレが少ない」「休憩できる場所が少ない」「車椅子では入れないところが多い」が10数件出ています。

さらに不便を感じているのが道路でした。しかも「段差や階段の道」という改善しにくいところよりも、「道の舗装が悪い、ガタガタしたところが多い」が47件、回答者の38%と最も多くなっています。「砂地」など舗装されてない地面では、地面が削れてしだいに低くなり、舗装と段差ができていところがあります。普段の整備により改善できる部分を、細かく、こまめに調査して、関係者へ働きかけていきたいと思ひます。

問5 利用した車椅子について

宮島口で借りた車椅子 65台の場合		宮島で借りた車椅子 58台の場合	
意見等の内容	回答数	意見等の内容	回答数
使いやすかった	20	使いやすかった	25
段差での振動が大きい	3	段差での振動が大きい	5
荷物を乗せるところが欲しい	2	荷物を乗せるところが欲しい	5
小さかった、窮屈だった	1	もっと押しやすい車椅子が欲しい	3
ブレーキの効きが悪かった	0	ブレーキの効きが悪かった	2
もっと押しやすい車椅子が欲しい	0	小さかった、窮屈だった	0
その他の記述	21	その他の記述	28
・使いやすかった		・使いやすかった	調整不足の疑い5件
・よかった、助かった		・助かった	
・軽くて使いやすかった		・ブレーキの音が大きかった	
・ブレーキが堅かった		・ブレーキをかけるとキーキー音がる	
・少し歩けるので杖をもっていたが、 車椅子に杖を置ける場所があった方が 助かる		・タイヤがきしんだ	
・杖のホルダーがあれば良かった		・(タイヤの) 空気がない	
・クッションの貸し出しがあるとベター		・ドリンクホルダーやテーブルがある と良いと思った	
・ドリンクホルダーがあると嬉しい		・車体に傘が付けられない	
・荷物が入ると良い		・舗装してあり動きやすかった	
・押す高さが高い方が良い		・電動車椅子があると助かる	
・助かった。場所も分かりやすかった		・初めて東京から宮島に来ました 船の着く場所から(車椅子を)借りる場所も 分かりやすく大変助かった	
・車椅子が借りれて母は楽しめた		・足が不自由な母を連れての観光だったので 助かりました	
・宮島口に屋根がある乗り場があれば よかった。雨の日だったので大変で した		・足の悪い母を連れての旅行で車椅子レンタ ルはありがたい	
・ケガで歩けず宮島観光を断念しようと 思っていたが、無料レンタルしてく れるとのことで今回楽しめた		・年寄りが観光しやすかった	
		・助かった。機能も十分で不便なく宮島を 楽しめた	
		・すぐ借りることができ助かった	
		・借りれるのはありがたい	
		・ふつう	

この設問は、車椅子の貸し出し場所が2ヶ所あり、運営者も違うので、2ヶ所に分けて集計しています。

貸し出す車椅子が15台と多い宮島観光案内所で、調整不足が疑われるものがあったようですが、ここはいつ行っても貸し出せる車椅子がある便利な窓口です。

利用者の感想も「使いやすかった」「助かった」が多く、それに加えて「できれば○○があれば、」という希望が出ているようです。

普段に車椅子を使っていない利用者が多いことを考えると、「杖ホルダー」などの付属品も考えたいと思います。

最後に アンケートから見える貸し車椅子を利用する人に関して

#### ア) 利用する人

回答から見える貸し車椅子の利用者は、

- ① 「ケガや病後で動きにくくなった」「長い距離を歩けなくなって杖を利用している」「歩くペースが遅くなった家族がいる」など、一時的な利用者や、初めて車椅子を利用された人が多いことと、
- ② 車椅子を押す介助者がいる、ことです。

言い換えれば、貸し車椅子の利用者には、初めてや最近利用し始めた人が多くて、車椅子に乗る人も、押す人も慣れていない初心者が多い、などが想像できます。慣れていない人にも安全に、気持ちよく、利用してもらうことに留意していきたいと思えます。

#### イ) 回答を生かすための注意点

利用者に紹介する施設やルートは、「車椅子だけで行ける場所やルート」もですが、「少しの階段や段差があるが多くは車椅子で行ける場所」も考えたほうが良いようです。家族旅行の場合、車椅子の人だけが待っている場合もあるかもしれません。こうしたことを視野に入れて、これからのマップや利用案内づくりに役立てていきたいと思えます。

アンケートに答えて下さった皆さま、協力くださった両観光協会の皆さま、心からお礼申し上げます。本当にありがとうございました。