

障害者実態調査アンケート結果

—障害者の移送について—

(令和7年1月27日現在)



令和7年3月

公益社団法人東京都身体障害者団体連合会

東京都障害者社会参加推進センター

まえがき

ぶつりゆう うんそうぎようかい ねんもんだい こうきよう
物流・運送業界の2024年問題は、バス、タクシーといった公共
こうつうぶんや ぶつりゆうぎようかい はたら かた かんれん もんだい
交通分野や、トラック物流業界の働き方に関連する問題です。

りよう
バスなどの利用について、通園、通学、通勤や生活における移動時の
ぶそく ふべん かん ふ じつたいちょうさ
ドライバー不足により、不便を感じているなどを踏まえ、実態調査を
じっし
実施しました。

こんかい かいとうしゃ だんじょひりつ おな
今回、回答者の男女比率は、ほぼ同じでした。

だんたい きかく とき ぶそく かん
団体のバスハイクを企画した時に、ドライバー不足を感じた。NP
ほうじん いそう りよう さいきん ぶそく ため
〇法人の移送サービスを利用しているが、最近ドライバー不足の為、
じようしゃ ことわ つきりようかいすう せいげん ふべん
乗車を断られたり、月利用回数の制限などの不便さがあった。

りよう ろせん はいし こま たつきゅうびん はいたつ
また、利用していた路線バスが廃止になって困った、宅急便の配達
えいきよう で いけん
にも影響が出ているなどの意見がありました。

いじよう こんかい じつたいちょうさ つう すこ けつか みなさま
以上、今回の実態調査を通じて、少しでもアンケート結果が皆様のお
やく に立てば幸甚です。

最後に こんかい アンケートにご協力いただきました皆様及び配布など
にご理解、ご協力を賜りました各団体の役員の皆様は紙面をお借り
して厚く御礼申し上げます。

令和7年3月24日

公益社団法人東京都身体障害者団体連合会

東京都障害者社会参加推進センター

会長 三宅 裕

令和6年度障害者実態調査

「障害者の移送について」

1.回答条件

- ①無記名回答
- ②対象者 都内在住の身体障害者・知的障害者・精神障害者・難病者
- ③調査期間 令和6年（2024）年11月11日から令和7年（2025）年1月24日

2.回答率

送付数	サンプル数	回答率
168	98	58%

3.その他

- ・サンプル数は全て有効な回答であった
- ・質問にご回答頂けていない箇所は「問題なし」又は「無回答」としている
- ・「問題なし・あり」にご回答していないが「問題あり」で個別に回答している箇所については「問題あり」とみなしている

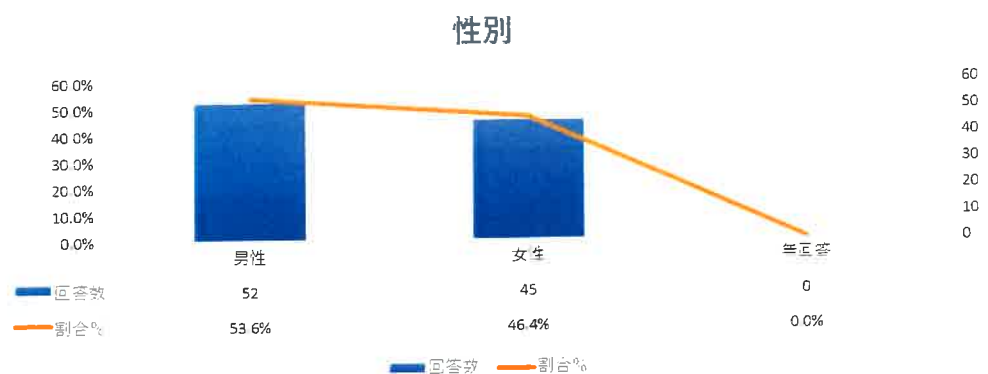
I 回答者の状況

1-1性別について

単位：人・％

	男性	女性	無回答	合計
回答数	52	45	0	97
割合％	53.6%	46.4%	0.0%	100%

[回答結果]



(ポイント)

- ・回答者の男女比率はほぼ同じであった

1-2年齢について

単位：人・%

	20歳未満	20-30歳	31-40歳	41-50歳	51-60歳	61-70歳	71-80歳	81歳以上	合計
回答数	0	4	5	5	11	16	39	16	96
割合%	0.0%	4.2%	5.2%	5.2%	11.5%	16.7%	40.6%	16.7%	100%

[回答結果]



(ポイント)

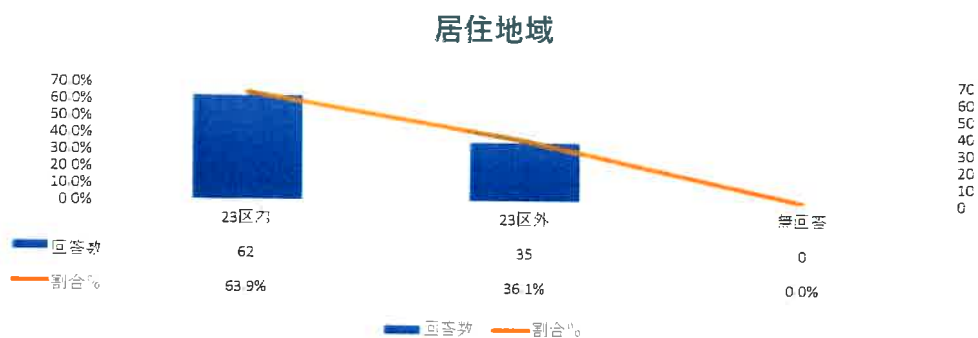
年齢構成では71歳以上が41.5%で最も多かったが、20～60代の方からの回答も徐々に増えている

1-3-1居住地域について

単位：人・%

	23区内	23区外	無回答	合計
回答数	62	35	0	97
割合%	63.9%	36.1%	0.0%	100%

[回答結果]



(ポイント)

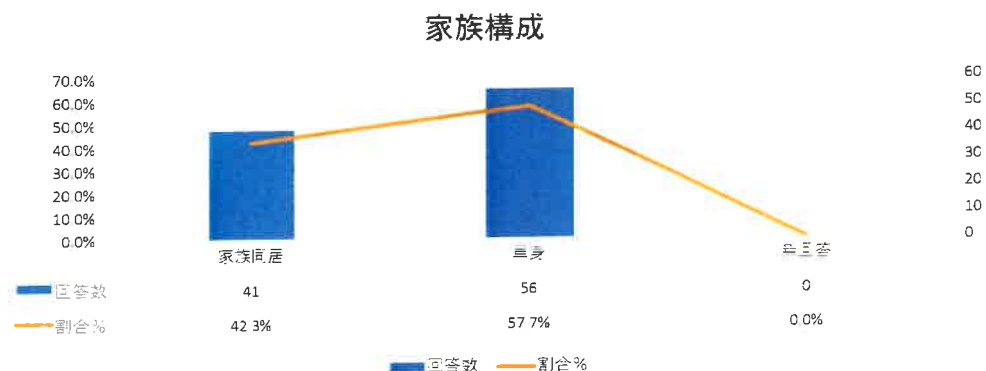
・23区内居住者と23区外居住者の比率は約2：1であった

1-3-2 家族構成について

単位：人・％

	家族同居	単身	無回答	合計
回答数	41	56	0	97
割合％	42.3%	57.7%	0.0%	100%

[回答結果]



(ポイント)

- ・ 回答者の家族構成比率はほぼ同じであった

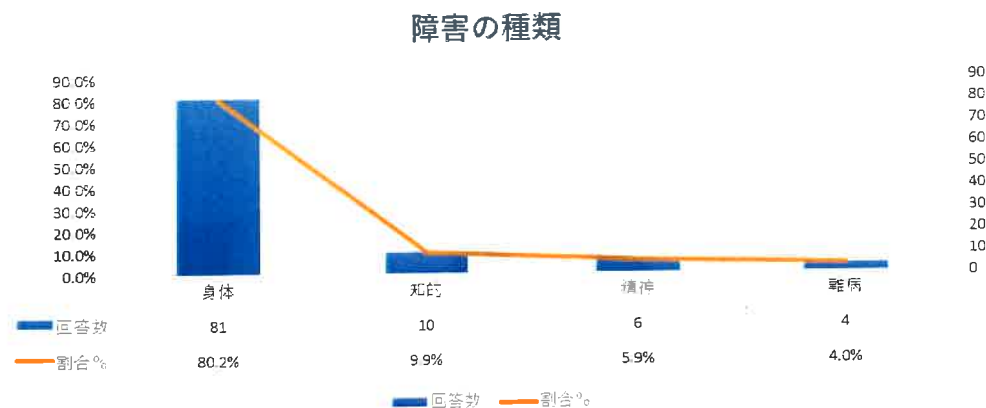
1-4 障害について

(複数回答)

単位：人・％

	身体	知的	精神	難病	合計
回答数	81	10	6	4	101
割合％	80.2%	9.9%	5.9%	4.0%	100.0%

[回答結果]



(ポイント)

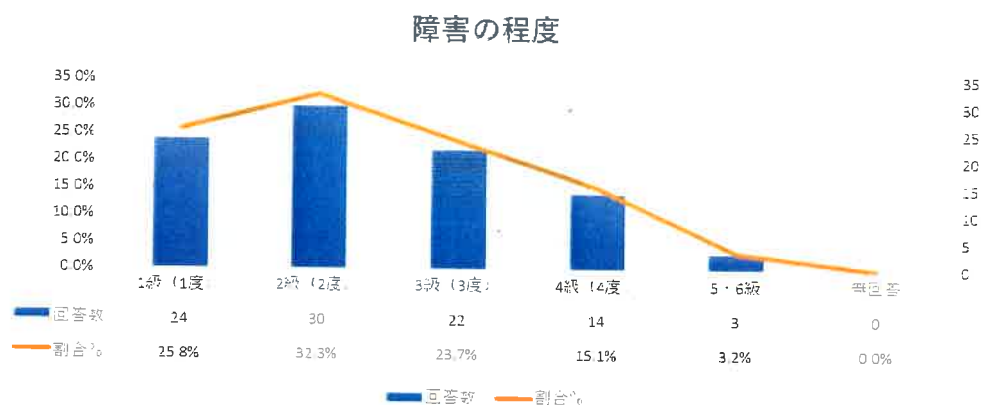
- ・ 今回難病を抱えた方が4名いた

1-5障害等級について

単位：人・％

	1級（1度）	2級（2度）	3級（3度）	4級（4度）	5・6級	無回答	合計
回答数	24	30	22	14	3	0	93
割合％	25.8%	32.3%	23.7%	15.1%	3.2%	0.0%	100%

[回答結果]



(ポイント)

- ・ 障害の程度については2級が一番多かったが、1級、3級はほぼ同じ割合であった

1-6身体障害の種類について

(複数回答)

単位：人・％

	肢体不自由	視覚	聴覚	膀胱・直腸	その他	無回答	合計
回答数	36	8	14	12	12	0	82
割合％	43.9%	9.8%	17.1%	14.6%	14.6%	0.0%	100%

[回答結果]



(ポイント)

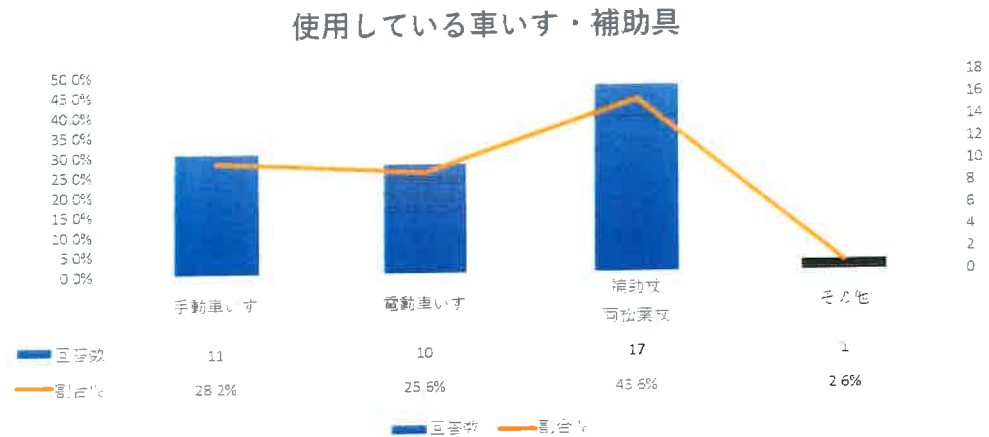
- ・ その他の内訳としては、音声機能障害・言語障害・内部障害などであった

1-7肢体不自由の方で使用している車いす・補助具について

単位：人・％

	手動車いす	電動車いす	補助杖 両松葉杖	その他	合計
回答数	11	10	17	1	39
割合％	28.2%	25.6%	43.6%	2.6%	100%

[回答結果]



(ポイント)

- ・補助杖・両松葉杖を使用している方が半数を占めていた

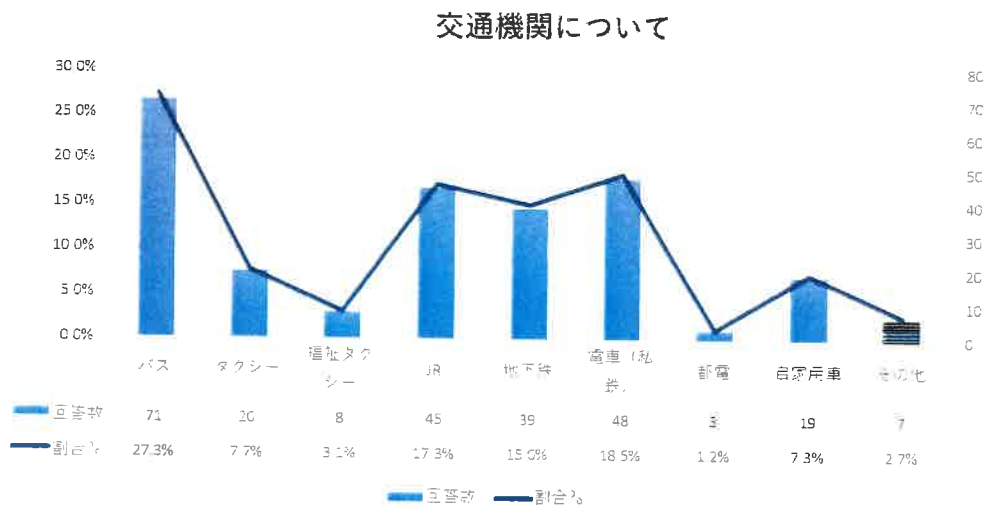
II 電車などの交通機関についてのアンケート

2-1 日常生活でよく使う交通機関を3つあげてください。(複数回答)

単位：人・％

質問項目	回答数	割合％
バス	71	27.3%
タクシー	20	7.7%
福祉タクシー	8	3.1%
JR	45	17.3%
地下鉄	39	15.0%
電車(私鉄)	48	18.5%
都電	3	1.2%
自家用車	19	7.3%
その他	7	2.7%
合計	260	100%

[回答結果]



(ポイント)

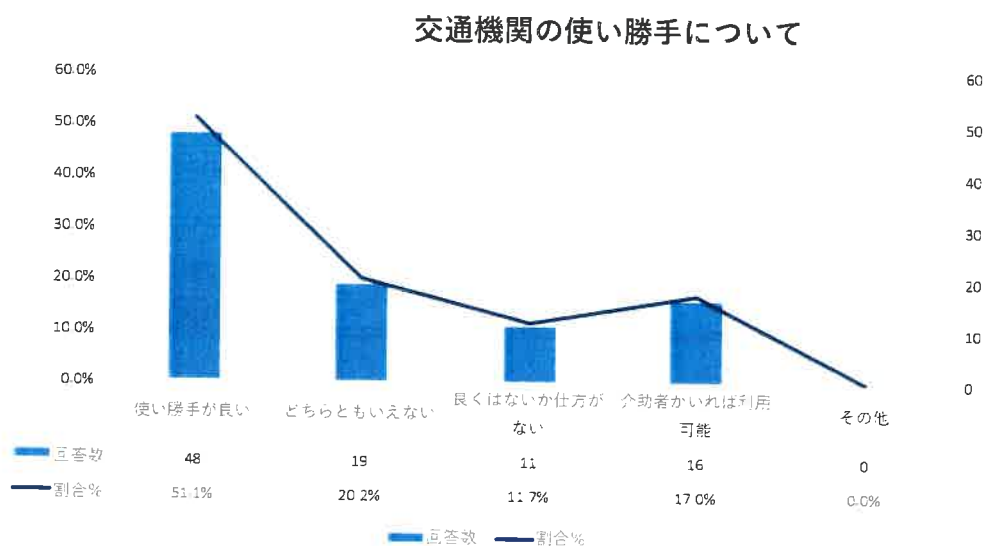
- ・バスと電車を日常的に利用されている方が多くいることと、タクシーと自家用車の割合が同じ位であることがわかった

2-2 日常使用する交通機関の使い勝手について

単位：人・%

質問項目	回答数	割合%
使い勝手が良い	48	51.1%
どちらともいえない	19	20.2%
良くはないが仕方がない	11	11.7%
介助者がいれば利用可能	16	17.0%
その他	0	0.0%
合計	94	100%

[回答結果]



(ポイント)

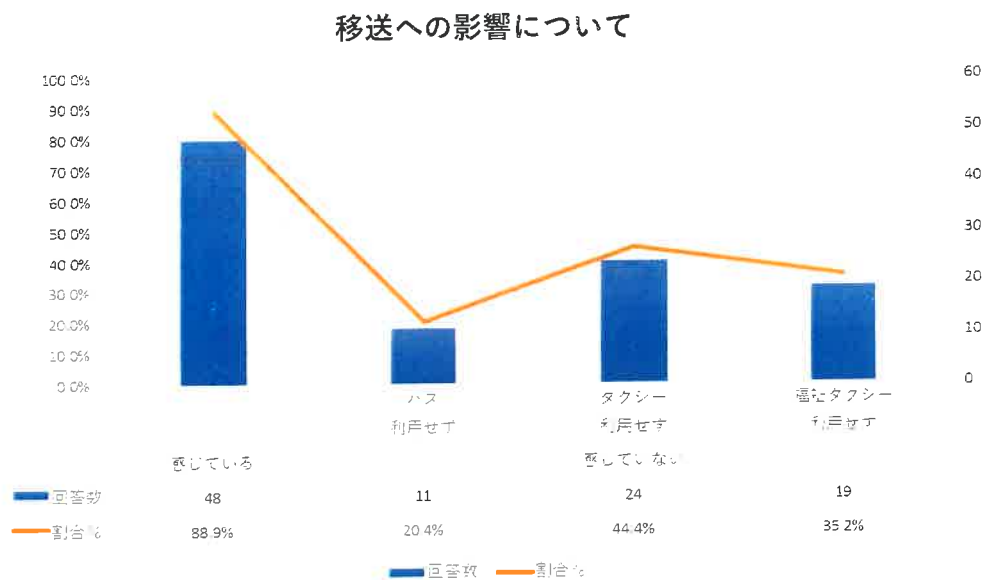
- ・約半数近くの方が使い勝手が良いと感じていることが分かった

2-3 ドライバー不足の移送の影響について

単位：人・%

	感じている	感じていない			合計
		バス 利用せず	タクシー 利用せず	福祉タクシー 利用せず	
回答数	48	11	24	19	54
割合%	88.9%	20.4%	44.4%	35.2%	100.0%

[回答結果]



(ポイント)

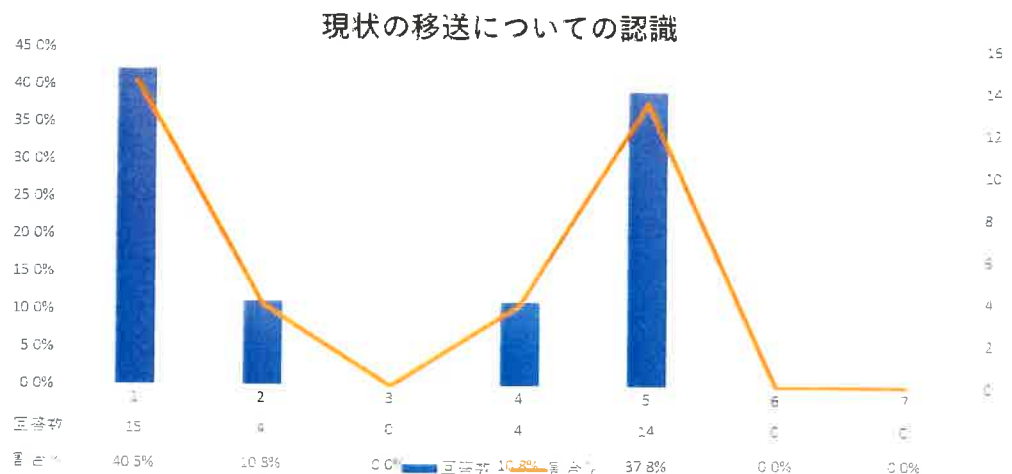
- ・ドライバー不足の影響を受けている人とそうでない人の割合がほぼ同じであったが、23区内にお住まいの方よりも、区外にお住まいの方からのドライバー不足による深刻な影響を受けていることがわかった

2-4 現状の移送について

単位：人・%

質問項目		回答数	割合%
利用していたバスの廃止	1	15	40.5%
福祉タクシーの業務の終了	2	4	10.8%
社協等の貸し出しの福祉バスの業務終了	3	0	0.0%
日曜日の業務の中止	4	4	10.8%
やむなくの一般タクシーの利用	5	14	37.8%
運転免許証返納の為、自家用車の運転不能	6	0	0.0%
NPO法人等の移送サービスの利用不可	7	0	0.0%
合計		37	100.0%

[回答結果]



(ポイント)

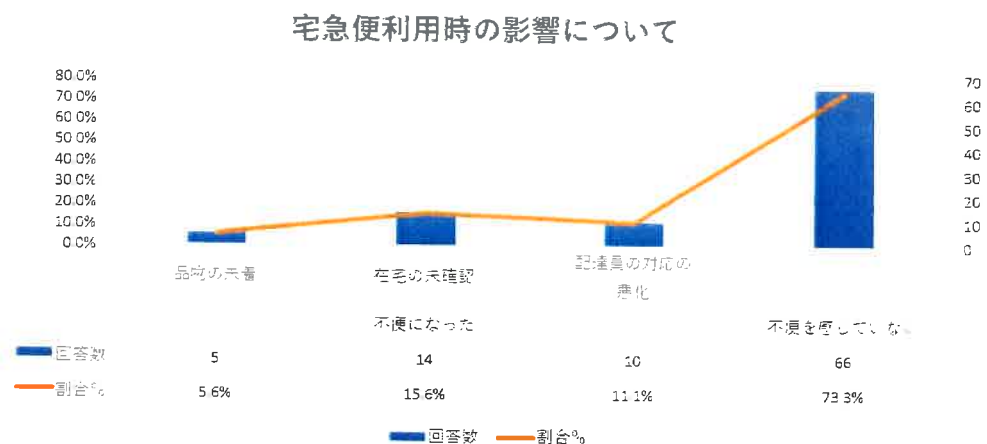
- ・ドライバー不足のため利用していたバスの廃止、やむなくの一般タクシーの利用することとなった方が半数近くいることと福祉タクシーの業務の終了と日曜日の業務の中止も同等数いた 日常生活にドライバー不足の影響が現れていることがわかった

2-5 宅急便利用時の影響について

単位：人・%

	不便になった			不便を感じていない	合計
	品物の未着	在宅の未確認	配達員の対応の悪化		
回答数	5	14	10	66	90
割合	5.6%	15.6%	11.1%	73.3%	100.0%

[回答結果]



(ポイント)

- ・宅急便についてのドライバー不足の影響はあまり見られなかった

自由意見

NO. 1

- ・利用できる交通機関がタクシーしかなく、料金がどうしても高くなってしまい困っている
- ・ドライバー不足で、駅等でもタクシーが拾えない
- ・呼び鈴を鳴らしても出てこなければ、電話を頂けることを希望する 以前は電話を下さった配達員がいたので助かっていた
- ・流しのタクシーが難しくなり、タクシーGOを利用している 利用料金・呼出料金がかかるだけではなく、利用料金が高額なため困っている
- ・日ごろからバスを利用しているが、運行が廃止になるかと思うと日常生活に支障が生じるので、非常に不安を感じている
- ・雨天の場合、予定時刻より遅れてくることに不便を感じている（渋谷区内の方がスムーズに乗れる・・・）
- ・ある地方でオンデマンドバスを利用している
- ・バスの本数を増やしてほしい
- ・介護用バスがあると嬉しい
- ・町田市は都心に比べて電車の便が良くないので大変不便に感じている バスの本数を増やすための案を考えてほしい（無人バスetc.）
- ・23区内に居住しており不便は感じていないが、社会インフラである交通網の衰退は、人々の社会参加や日常生活に大きく影響するため大変懸念をしている 交通網の維持・運営は社会基盤を支える重要な役割があると感じている
- ・年齢とともに、バス・電車等の乗り降りが難しくなり行動範囲も減った
- ・電車とホームの間隔の広い駅などの乗り降りが難しい
- ・地方では、路線バスが縮小・廃止になると生活圏が一気に小さくなってしまう 高齢ドライバーも免許返納を求められる中で車に代わる移動手段として、路線バスは非常に重要である
- ・宅急便について、人手が不足しているのに、在宅している確認を怠ったために何度も配達することになっているのは如何なものか
- ・車椅子利用の際の乗降に困難がある 車いすの利用できるエレベーターがどのあたりに設置されているか分かりにくいことが多い
- ・タクシーがつかまりにくい
- ・利用していたバスの本数が減った
- ・通販商品の配送手数料がかかるようになった
- ・バスの本数が減ったことと、そのために最終バスの時間が早まり、タクシーを利用しなければならない機会が増えた
- ・23区内においては、移動・物流での運転手不足及びそれに伴う不都合・不便等を全く感じていない 宅急便もいつも気持ちよく対応して頂いている
- ・宅急便について「置配可」の紙をインターフォンの上に張り付けたことで、業者及び当方も楽になった 宅急便業者のドライバーの方の重労働ぶりを懸念している
- ・JRが事故の為、遅れたりすることが多くなった
- ・車の運転は父親しかできず、ボランティアセンターの運転者さんも80歳を超えている方が増え、運転ボランティアさんをお願いすることが難しい 車いすが大きいため、普通のタクシーには乗れない

- ・障害者の移送とは？移動ではないか 少し嫌な感じがする
- ・マイナンバーカードでの顔認識は視覚障害者には不自由（顔が半分しか映らない等） カードでのレジの支払は困難 単独歩行の場合、困っていても人に聞けない（路上で白杖を頭より上にあげている場合、それは手助けを必要としているサインであることを広く知って欲しい）自転車で追い抜いていく場合、声掛けをお願いしたい
- ・宅急便の電話での留守の対応が難しく、何度も持ち替えられたため、他の人に頼むしかないことが度々あった これからもそうなるのが心配だ 電話での対応しかないことに困っている
 - ・福祉タクシーの数が少なく、突然利用したい場合は予約が取れなくなった
 - ・車いすのまま乗り込めるタクシーを呼んだが、運転手が対応の研修を受けていないため乗車できないことが多い きちんに対応可能な運転手の育成をして欲しい
 - ・バスの本数が減ったため、車いすで乗車するには混みすぎていて見送ることが増えた
- ・の理由により、移動の自由を奪られるようになってきている 福祉の逆行のように感じる
- ・電動車イスでは一般のタクシー利用は不可であるため、公共交通機関が大切な足である これからもしっかりとしたスタンスでの対応をお願いしたい
- ・団体のバスハイクを企画したときに、ドライバー不足を感じた
- ・駅等のタクシー乗り場にタクシーがないため困っている そのためスマホでタクシーアプリを使い呼ぶと迎車料金が発生した また、この料金が高い
- ・駅のホームドアが敷設されてきて助かっているが、駅員の数が減ることに不安を感じている
- ・NPO法人の移送サービスを利用しているが、最近ドライバー不足のため乗車を断られることが増えた
- ・市の助成金を受け、運営されていた障害者等の移送に係るNPO法人の移送サービスを利用していた移送者が必要な場合、年間計画表を提出して予約に便宜を図ってもらっていたがドライバー不足の為、月利用回数の制限、日曜日業務の中止からついに廃業となり、その後の再開の予定もない 一人の役員は下肢がマヒしており、更に高齢のため介助が必要であるが、ドライバー不足のため、会への出席も難しく自宅での電話等でのやり取りとなっている 一刻も早い自治体支援の移送車の配備を強く望む

障害者の移送について考える

(令和6年11月)

物流・運送業界の2024年問題は、バス、タクシーといった公共交通分野や、トラック物流業界の働き方に関連する問題です。2024年4月1日以降、ドライバーの時間外労働時間が年960時間に制限されることから生じる課題をさします。

バスなどの利用について、通園、通学、通勤や生活における移動時のドライバー不足により、不便を感じているなどを踏まえ、今年度は、障害者にとって生活上で必要な「移送」について、一般論としてではなく「ご自分のことでの回答」としてください。

I 回答者の状況

1-1 性別について

男性	女性

1-2 年齢について

18歳 ～20歳	21歳 ～30歳	31歳 ～40歳	41歳 ～50歳	51歳 ～60歳	61歳 ～70歳	71歳 ～80歳	81歳 以上

1-3 お住まいの場所など

23区内	23区外	家族と の同居	単身

1-4 障害について

身体障害	知的障害	精神障害	難病

1-5 障害等級について

1 級（1 度）	2 級（2 度）	3 級（3 度）	4 級（4 度）	5・6 級

1-6 身体障害の種類について

1 肢体不自由	4 ぼうこう・直腸障害（オストメイト）
2 視覚障害	5 その他
3 聴覚障害	（ ）

1-7 肢体不自由の方で使用している車いす・補助具について

手動	電動	補助杖・両松葉等

その他（ ）

1 電車などの交通機関について

1. 日常生活でよく使う交通機関（3 つまで回答）番号に○をつけてください。

1 バス	6 電車（私鉄）
2 タクシー	7 都電
3 福祉タクシー	8 自家用車
4 J R	9 その他
5 地下鉄	（例）自転車など

2 日常使っている交通機関の使い勝手 番号 1 つに○をつけてください。

1 使い勝手が良い
2 どちらともいえない
3 よくはないが仕方がない
4 介助者がいれば利用可能など
5 その他（ ）

3 ドライバー不足で移送に影響があると感じるかどうか

番号 1 つに○をつけてください。

1 感じている
2 感じていない
ア. バスを利用しない
イ. タクシーを利用しない
ウ. 福祉タクシーを利用しない

4 感じているに○をつけた方 番号1つに○をつけてください。

- | |
|----------------------------------|
| 1 利用していたバスが廃止になった |
| 2 福祉タクシーを利用していたが業務が終了になった |
| 3 社会福祉協議会など貸出の福祉バスの業務終了となった |
| 4 日曜日の業務が中止になった |
| 5 高い料金で一般のタクシーを利用することになった |
| 6 運転免許を返納した為、自家用車などの運転が出来なくなった |
| 7 NPO法人などの移送サービスを利用していたが、出来なくなった |

5 宅急便などを利用するときに影響があるかどうか、番号1つに○をつけてください

- | |
|----------------------------------|
| 1 以前より不便になった |
| ア. 頼んだ品物が届かず、何度も宅急便などへ連絡することになった |
| イ. 在宅なのに品物を持ち帰えられてしまった |
| ウ. 配達員の対応が悪くなった |
| 2 不便とは思っていない |

(自由意見欄)

(ご協力ありがとうございました)

