

# トイレに関する調査

(結果報告書)

平成25年8月

山形行政相談委員協議会



## 取りまとめに当たって

行政相談委員は、国民の行政に関する苦情の解決の促進と行政の民主的な運営に寄与することを目的として、行政相談委員法第2条に基づき、総務大臣から委嘱されているものです。

現在、山形県内には、35市町村に67人の行政相談委員が配置され、無償で地域住民の皆様から行政に対する苦情、意見・要望等の相談に応じています。

私ども山形県内の行政相談委員は、行政相談委員相互の連絡を図り、住民の行政相談業務に対する理解を深め、行政相談委員の業務活動を充実し、もって行政相談業務の発展に寄与することを目的として、全国に先駆けて昭和37年4月に山形行政相談委員協議会を設立しました(設立当初の名称は「山形地区行政苦情相談委員協議会」)。

今回、トイレに関する調査は、私ども行政相談委員が日頃地域住民の皆様から行政に関する様々なご相談をお受けしている中に、「公共施設などのトイレは、和式が多く、お年寄りや体の不自由な人が困っているので、もっと洋式トイレを増やしてほしい。」との要望が寄せられたことがきっかけでした。

トイレは、私たちの身近にあり、日常生活には欠かせない重要なものの一つであることから、まずは公共施設などに設置されているトイレの実態はどうなっているのか、また、これらの施設利用者はどのように感じているのかについて、県内の行政相談委員を動員して調査し、その結果を山形行政評価事務所の協力により取りまとめたものです。

調査の結果については、後述のとおりですが、この調査結果報告書が施設管理者等関係者の皆様に参加していただき、その結果、施設利用者の利便が確保され、ひいては住民の皆様の福祉の増進に寄与することになれば幸いです。

山形行政相談委員協議会会長 奥山吉雄

# 目 次

	頁
I 調査結果の概要 .....	1
II 調査結果 .....	2
III 資 料 .....	7
資料1 調査対象施設の概要 .....	8
資料2 施設別トイレの洋式化率調べ .....	9
資料3 設置されたトイレが洋式のみ又は和式のみ状況…	10
【アンケート調査結果】	
資料4 世代別回答者数 .....	11
資料5 質問1 自宅のトイレは洋式か和式か .....	11
資料6 質問2 外出時に利用するトイレ .....	12
資料7 質問2関連 世代別アンケート調査結果 .....	13
資料8 アンケート回答者のトイレに関する要望 .....	14
IV 参 考 .....	15
参考1 トイレの備品等の例 .....	16
参考2 行政相談の仕組み .....	18

## I 調査結果の概要

### 1 実態調査

調査対象施設(446施設、945か所、4,916台)全体の洋式化率は、41.8%でした。調査対象施設を10に区分し、施設区分ごとの洋式化率をみると、洋式化率が高いのは、①国等の庁舎等(70.2%)、②国公立病院等(68.0%)、③民間商業等施設(59.7%)でした。

洋式化率が50%に届いていない施設は、①公園・公衆トイレ(26.5%)、②県及び市町村の庁舎等(31.7%)、③中学校(33.1%)、④市町村の地域集会施設等(38.9%)、⑤小学校(41.8%)でした。

### 2 アンケート調査

347人に協力していただき、外出時に利用するトイレは洋式又は和式のいずれかとの質問に対し、①「洋式を利用すると答えた人」が59.4%(206人)、②「どちらも利用すると答えた人」が27.4%(95人)、③「和式を利用すると答えた人」が13.2%(46人)でした。

「外出時に洋式トイレを利用すると答えた人」(59.4%)を世代別にみると、①20歳未満(69.0%)、②20歳代(66.7%)、③50歳代(64.6%)、④60歳以上(63.8%)となっており、洋式トイレは、若い世代と高齢者の利用が高い状況となっています。

### 3 実態調査及びアンケート調査の結果から

アンケート調査の結果では、「外出時に洋式トイレを利用すると答えた人は59.4%」でしたが、実態調査において、洋式化率がこの比率を上回っていた施設は、①国等の庁舎等(70.2%)、②国公立病院等(68.0%)及び③民間商業等施設(59.7%)の3施設だけでした。

## II 調査結果

### 1 調査実施の経緯

県内の行政相談委員が「公共施設等のトイレをもっと洋式化してほしい。」との住民からの相談を受けたことをきっかけとして、県内の公共施設等のトイレの洋式化の実態はどのようになっているのかを調べてみることにしました。

※ 「行政相談の仕組み」については、参考2を参照

### 2 調査の実施時期及び調査方法等

#### (1) 実施主体

山形行政相談委員協議会【会長:奥山吉雄(山辺町)、会員:67人  
(県内全市町村に配置)】

#### (2) 実施時期

平成 25 年2月～6月

#### (3) 調査方法

##### ア 実態調査

県内の行政相談委員が最寄りの公共施設等のトイレ(大便器)について、洋式・和式の有無を調査しました。

調査対象施設数:446施設

調査対象か所数:945か所

調査対象トイレ台数:4,916台

※ 詳細は、資料1「調査対象施設の概要」を参照

##### イ アンケート調査

県内の行政相談委員が住民から外出時に利用するトイレについて、アンケート調査を実施しました。

協力者数:347人

### 3 調査の結果

#### (1) 実態調査

調査対象施設(446施設、945か所、4,916台)全体の洋式化率は、41.8%でした。

調査対象施設を10に区分し、施設区分ごとの洋式化率をみたところ、洋式化率が高いのは、①国等の庁舎等(70.2%)、②国公立病院等(68.0%)、③民間商業等施設(59.7%)でした。

洋式化率が低かったのは、①公園・公衆トイレ(26.5%)、②県及び市町村の庁舎等(31.7%)、③中学校(33.1%)、④市町村の地域集会施設等(38.9%)、⑤小学校(41.8%)などでした。

※ 施設別トイレの洋式化率は、資料2「施設別トイレの洋式化率調べ」を参照

また、トイレが全く洋式化されていない施設が多かったのは、①公園・公衆トイレ(70.4%)、②中学校(20.9%)、③公共交通機関等の施設(20.0%)などとなっており、公園・公衆トイレの洋式化の遅れが目立っていました。

※ 洋式化されていないトイレの状況については、資料3「設置されたトイレが洋式のみ又は和式のみ状況」を参照

#### (2) アンケート調査

幅広い世代の347人に協力していただき、自宅のトイレは、「洋式」か「和式」かを尋ねたところ、89.3%(310人)が「洋式」と答え、「洋式と和式の両方ある」と答えた方も7.2%(25人)と、自宅のトイレのほとんどが洋式化していることが分かりました。

※ アンケート調査の世代別回答者数については、資料4「世代別回答者数」を参照

※ 自宅のトイレについては、資料5「質問1 自宅のトイレは洋式か和式か」を参照

また、外出時に利用するトイレは洋式又は和式のいずれかとの質問に対し、①「洋式を利用すると答えた人」が59.4%(206人)、②「どちらも利用すると答えた人」が27.4%(95人)、③「和式を利用すると答えた人」が13.2%(46人)でした。

※ 外出時に利用するトイレについては、資料6「質問2外出時に利用するトイレ」を参照

「外出時に洋式トイレを利用すると答えた人」(59.4%)を世代別にみると、①20歳未満(69.0%)、②20歳代(66.7%)、③50歳代(64.6%)、④60歳以上(63.8%)、⑤30歳代(44.4%)、⑥40歳代(40.0%)の順となっており、洋式トイレは、若い世代と高齢者の利用が高い状況となっています。洋式トイレを利用すると回答した理由は、①洋式に慣れている(79.7%)、②体が不自由又は和式を利用したことがない(16.3%)の順となっていました。

また、「外出時に和式トイレを利用すると答えた人」(13.2%)を世代別にみると、①50歳代(20.8%)、②40歳代(18.0%)、③30歳代(15.6%)、④60歳以上(14.3%)、⑤20歳代(11.1%)、⑥20歳未満(2.8%)の順となっており、和式トイレは、若い世代と高齢者の利用が低い状況となっています。和式トイレを利用すると回答した理由は、①洋式トイレは誰が座ったか分からないので嫌だ(83.3%)、②和式に慣れている(10.4%)の順となっていました。

※ 世代別の調査結果は、資料7「質問2関連世代別アンケート調査結果」を、洋式又は和式のトイレを利用する理由は、資料6「質問2外出時に利用するトイレ」を参照

### (3) 実態調査及びアンケート調査の結果から

アンケート調査の結果では、「外出時に洋式トイレを利用すると答えた人は59.4%」でしたが、実態調査において、洋式化率がこれを上回っていた施設は、①国等の庁舎等(70.2%)、②国公立病院等(68.0%)及び③民間商業等施設(59.7%)でした。

残りの④公共交通機関等の施設(54.3%)、⑤県及び市町村の文化・交流・体育等施設(52.0%)、⑥小学校(41.8%)、⑦市町村の地域集会施設等(38.9%)、⑧中学校(33.1%)、⑨県及び市町村の庁舎等(31.7%)及び⑩公園・公衆トイレ(26.5%)の洋式化率は、アンケート調査において「外出時に洋式トイレを利用すると答えた人」の比率(59.4%)を下回っていました。

※ 施設別洋式化率は、資料2「施設別トイレの洋式化率調べ」を参照

#### (4) アンケート回答者の要望

##### ア トイレの設置に関するもの

トイレの設置に関する意見・要望(50件)は、①「洋式トイレを増やしてほしい」(68.0%)、②「トイレには洋式と和式の両方が必要」(16.0%)などでした。

##### イ トイレの備品等に関するもの

トイレの備品等に関する意見・要望(49件)は、①「便座クリーナーや便座シートを備え付けてほしい」(57.1%)、②「温水洗浄便座を備え付けてほしい」(16.3%)、③「暖房便座にしてほしい」(10.2%)などでした。

##### ウ トイレの衛生上に関するもの

トイレの衛生上に関する意見・要望(60件)は、①「トイレをきれいにしてほしい」(68.3%)、②「トイレはきれいに使うべき(マナー)」(16.7%)でした。

※ アンケート回答者の要望は、資料8「アンケート回答者のトイレに関する要望」を参照

#### (5) 調査を担当した行政相談委員の意見・感想

調査に当たった行政相談委員からは、次のような意見や感想が多く聞かれました。

ア お年寄り、足・腰の不自由な人、和式トイレに馴染みのない子供達のためには、もっと洋式トイレを整備する必要があると実感した。

イ お年寄りや足・腰の不自由な人のために、便器の周辺に手すりを設置してもらおうと助かるとの意見が聞かれた(和式トイレに手すりがあるだけでも違いが大きい)。

ウ 便座クリーナーや便座シートが備え付けられていると、洋式トイレはもっと使いやすくなる。

エ 「誰が座ったか分からない洋式トイレは使いたくない」などの声も聞かれることから、ある程度和式トイレは必要であると感じた。

オ 古い建物のトイレほど洋式化は低い傾向にある。

カ 全般的に和式トイレより洋式トイレの方がきれいに使われている。

※ トイレの備品関係の例は、参考1を参照

#### 4 最後に

今回、山形県においては、初めて行政相談委員と山形行政評価事務所との協働による調査を実施しました。

トイレは、私たちの日常生活の中で最も重要なものの一つであり、アンケート調査結果からも、最近の家庭のトイレは、ほとんどが洋式化されてきています。

また、各種施設においては、利用者の利便を考慮した身体障害者用トイレや多機能トイレの整備も進められてきております。

こうした中、一般用トイレの中には、時代に置き去りにされていたり、利用者の利便がなかなか考慮されないままになっているものがあるのではないかとの観点から、今回、公共施設等のトイレの実態を調査したものです。

実態調査では、公園・公衆トイレの洋式化の遅れが目立ちましたが、このことについて公園等管理者に意見を聞いたところ、「施設を設置した年代が古いものが多いために和式が多い状況となっている。直接、苦情や要望を受けたことがあまりなかったことから、洋式化が進んでいなかった。今後、洋式化や身体障害者用トイレを設置するようになりたいが、予算的に厳しい状況にある。」と述べており、今後の洋式化の推進に当たっては、予算措置が大きな課題の一つであることがわかりました。

なお、アンケート調査結果では、約60%の人が「外出時に洋式トイレを利用する」と答えています。また、「外出時に和式トイレを利用する」と答えた人(13.2%)にその理由を聞くと、83.3%の人が「誰が座ったか分からない洋式トイレは使いたくない」と答えていることから、便座クリーナーや便座シートが備え付けられるようになると、洋式トイレの利用者はさらに増えるものと考えられます。

本調査結果については、今後の公共施設等のトイレの整備や改修をする上で参考としていただければ幸いです。

# III 資料

## 資料1

### 調査対象施設の概要

施設区分	具体の施設名	施設数	トイレか所数	トイレ台数
国等の庁舎等	地方合同庁舎、法務合同庁舎、地方法務局出張所、ハローワーク、郵便局、年金事務所など	13	21	47
県及び市町村の庁舎等	県本庁、県総合支庁、市役所、町村役場など	26	49	315
県及び市町村の文化・交流・体育等施設	県又は市町村が設置している市民会館、文化会館(ホール)、交流センター(プラザ)、各種福祉センター、図書館、学習館、資料館、記念館、博物館、体育館(運動場)など	56	86	731
市町村の地域集会施設等	市町村が設置している地区公民館、コミュニティセンターなど	81	135	637
小学校	市町村立小学校	48	216	1,444
中学校	市町村立中学校	29	139	1,056
公園・公衆トイレ	県又は市町村が設置している公園、緑地、公衆衛生トイレなど	101	152	223
国公立病院等	国立病院機構、国立大学付属病院、公立病院、県立病院、市町村立病院・診療所など	15	49	178
公共交通機関等の施設	駅、バスターミナル、空港ターミナル、道の駅、高速道路のSA・PAなど	36	50	151
民間商業等施設	デパート、スーパー、ドラッグストアー、ホームセンター、物産館、直売所など	41	48	134
合計		446	945	4,916

資料2

施設別トイレの洋式化率調べ

施設区分	調査対象		調査対象 トイレか所 数 (B)	計 (台) (E)	洋式 トイレ数 (台) (C)		洋式化率 の順位	和式 トイレ数 (台) (D)	構成比 (%) (D/E)
	施設数 (A)	洋式 トイレ数 (台) (C)			構成比 (%) (C/E)				
国等の庁舎等	13	21	47	33	70.2	1	14	29.8	
県及び市町村の庁舎等	26	49	315	100	31.7	9	215	68.3	
県及び市町村の文化・交流・体育等施設	56	86	731	380	52.0	5	351	48.0	
市町村の地域集会施設等	81	135	637	248	38.9	7	389	61.1	
小学校	48	216	1,444	604	41.8	6	840	58.2	
中学校	29	139	1,056	350	33.1	8	706	66.9	
公園・公衆トイレ	101	152	223	59	26.5	10	164	73.5	
国公立病院等	15	49	178	121	68.0	2	57	32.0	
公共交通機関等の施設	36	50	151	82	54.3	4	69	45.7	
民間商業等施設	41	48	134	80	59.7	3	54	40.3	
合計	446	945	4,916	2,057	41.8		2,859	58.2	
アンケート調査結果									
									構成比 (%)
外出時に洋式トイレを利用すると回答した人									59.4

## 資料3

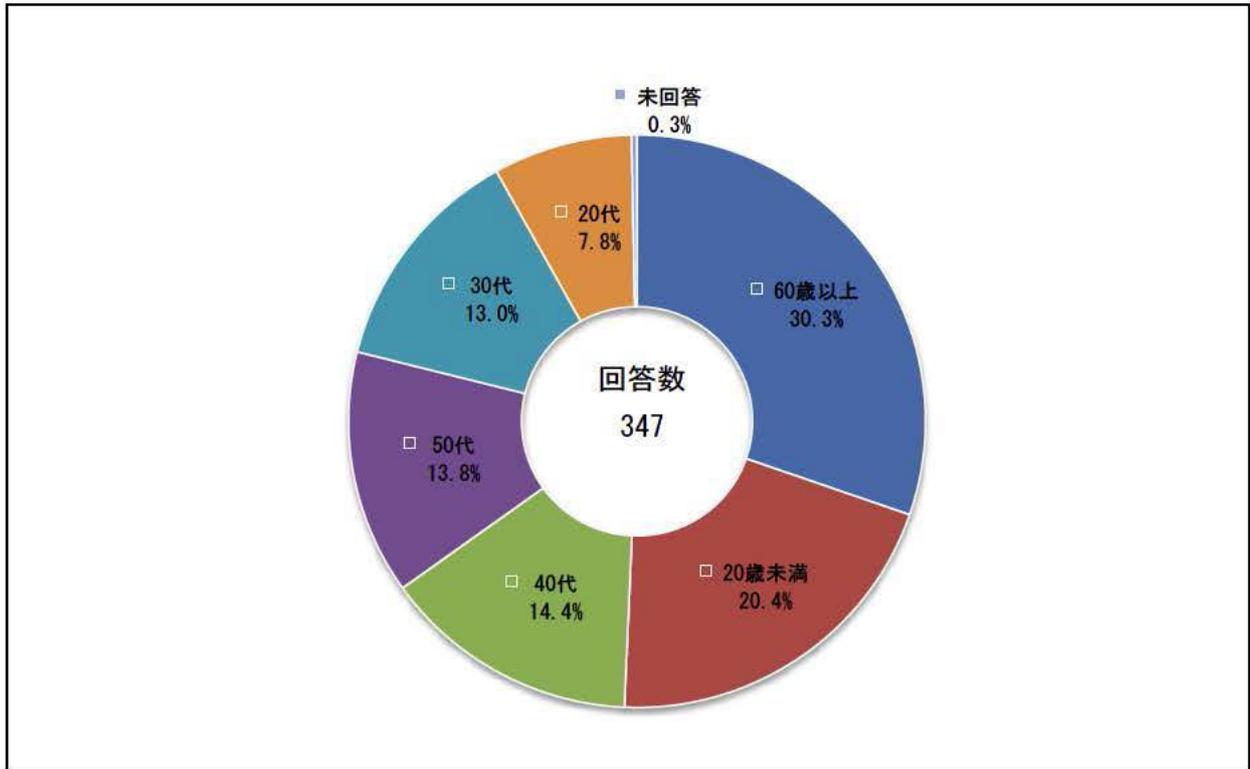
## 設置されたトイレが洋式のみ又は和式のみの状況

施設区分	調査対象施設数		調査対象トイレ数		洋式化率が5割以上のトイレ		洋式化率が5割未満のトイレ		和式トイレ	
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)
	施設数	数	構成比(%) (C/B)	構成比(%) (D/B)	構成比(%) (E/B)	構成比(%) (F/B)	構成比(%) (G/B)	構成比(%) (H/B)	構成比(%) (I/B)	構成比(%) (J/B)
国等の庁舎等	13	21	90.5	11	52.4	2	9.5	1	4.8	
県及び市町村の庁舎等	26	49	38.8	3	6.1	30	61.2	9	18.4	
県及び市町村の文化・交流・体育等施設	56	86	55.8	19	22.1	38	44.2	9	10.5	
市町村の地域集会施設等	81	135	54.8	28	20.7	61	45.2	16	11.9	
小学校	48	216	50.5	14	6.5	107	49.5	29	13.4	
中学校	29	139	32.4	6	4.3	94	67.6	29	20.9	
公園・公衆トイレ	101	152	24.3	23	15.1	115	75.7	107	70.4	
国公立病院等	15	49	93.9	18	36.7	3	6.1	0	0.0	
公共交通機関等の施設	36	50	72.0	18	36.0	14	28.0	10	20.0	
民間商業等施設	41	48	66.7	19	39.6	16	33.3	9	18.8	
合計	446	945	49.2	159	16.8	480	50.8	219	23.2	

# 【アンケート調査結果】

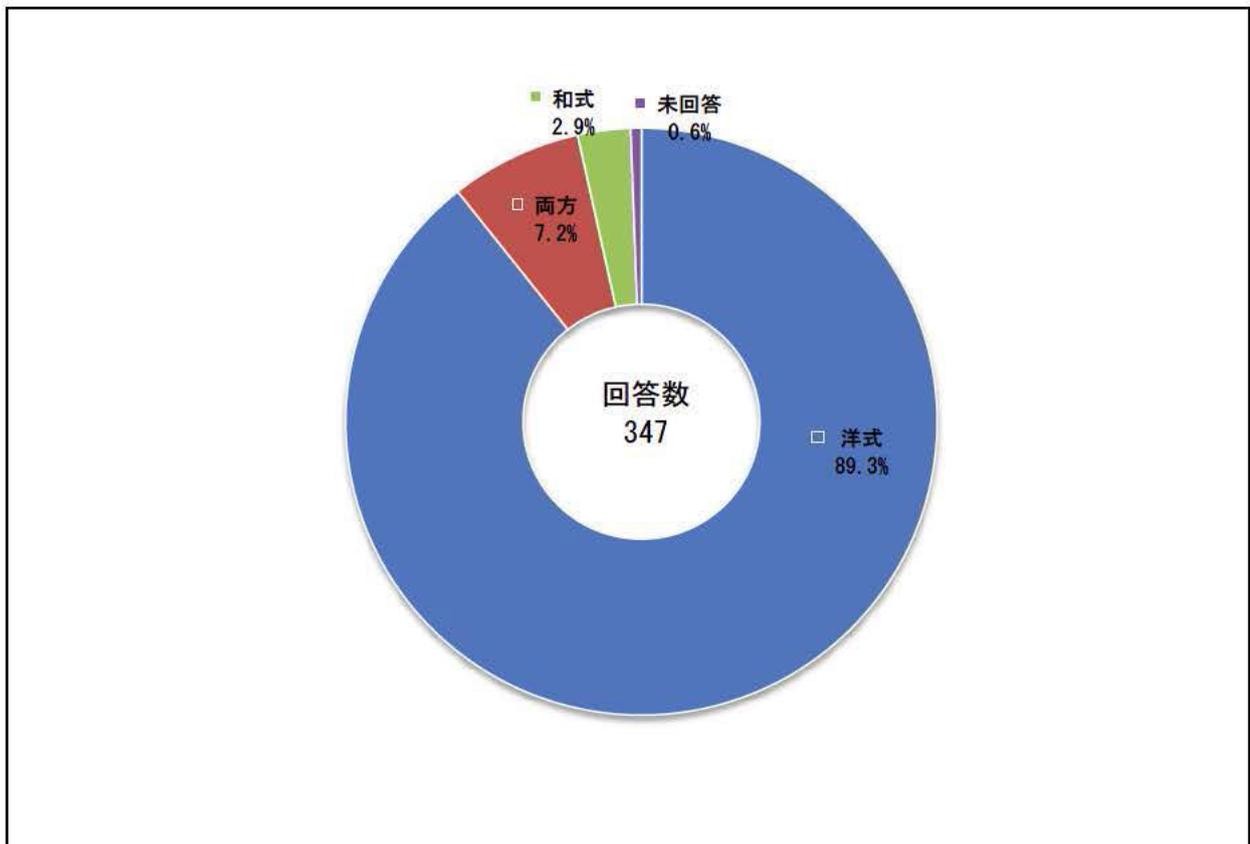
## 資料4

### 世代別回答者数



## 資料5

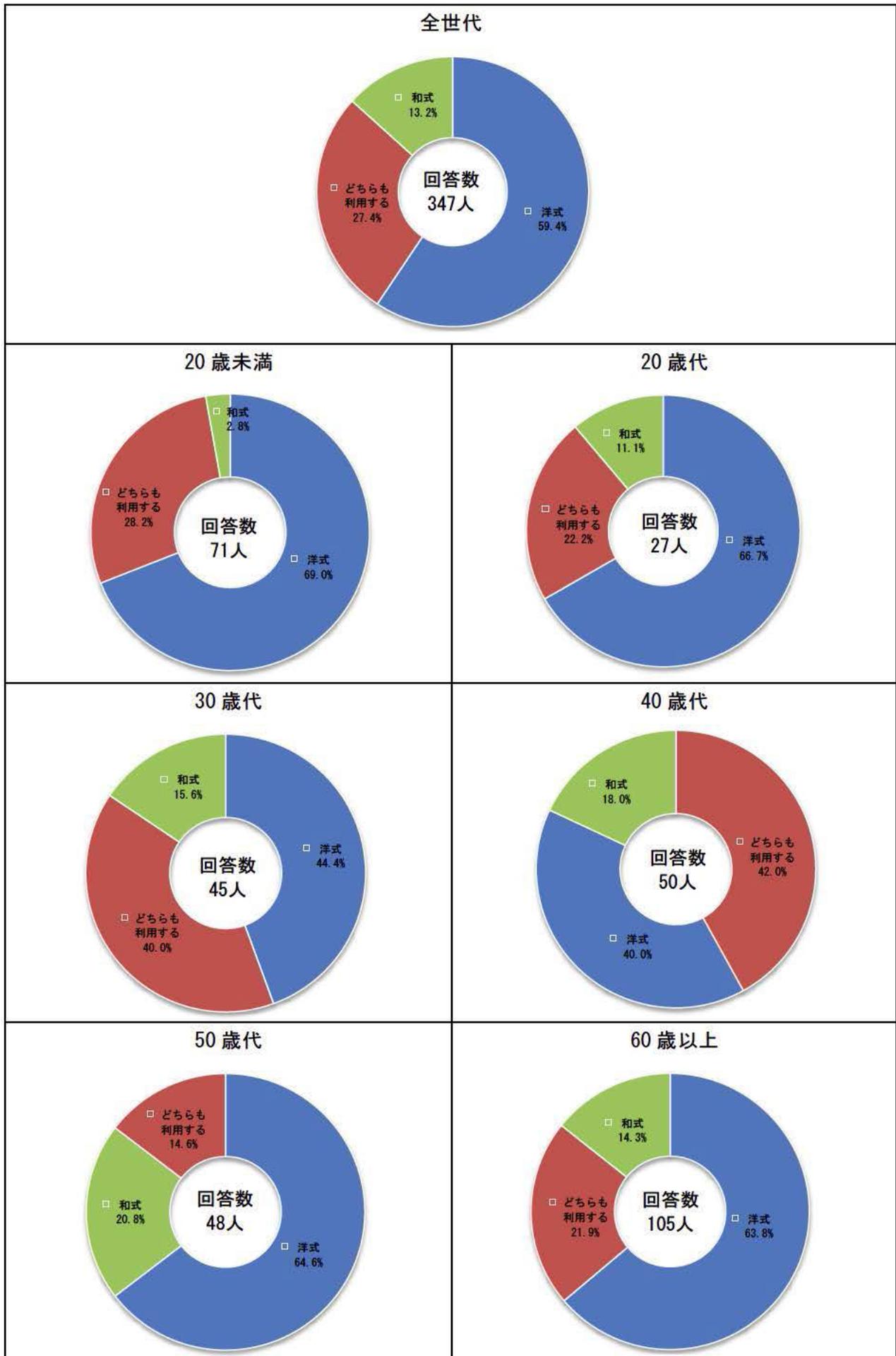
### 質問1 自宅のトイレは洋式か和式か



## 質問2 外出時に利用するトイレ

<p>①外出時、利用するトイレは、「洋式」か「和式」か</p>	<p>回答数 347人</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>洋式 59.4%</li> <li>和式 13.2%</li> <li>どちらも利用する 27.4%</li> </ul>
<p>【質問2-1】 ②「洋式トイレ」を利用すると回答した理由</p>	<p>回答数 206人</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>洋式に慣れている 79.7%</li> <li>体が不自由又は和式は利用したことがない 16.3%</li> <li>その他 4.0%</li> </ul>
<p>【質問2-2】 ③「和式トイレ」を利用すると回答した理由</p>	<p>回答数 48人</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>洋式は誰が座ったか分からないので嫌だ 83.3%</li> <li>和式に慣れている 10.4%</li> <li>その他 6.3%</li> </ul>

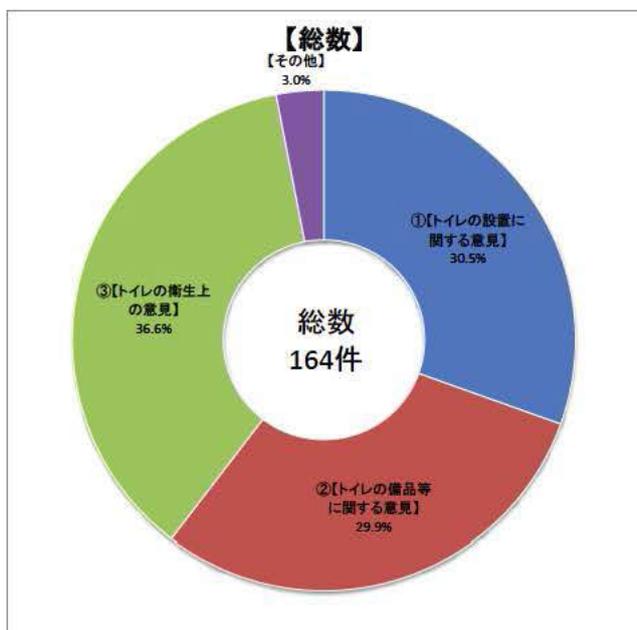
質問 2 関連 世代別アンケート調査結果



# 資料8

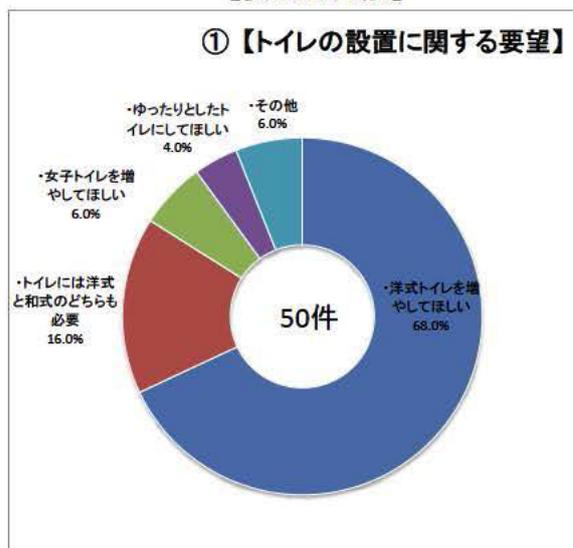
## アンケート回答者のトイレに関する要望

【要望】

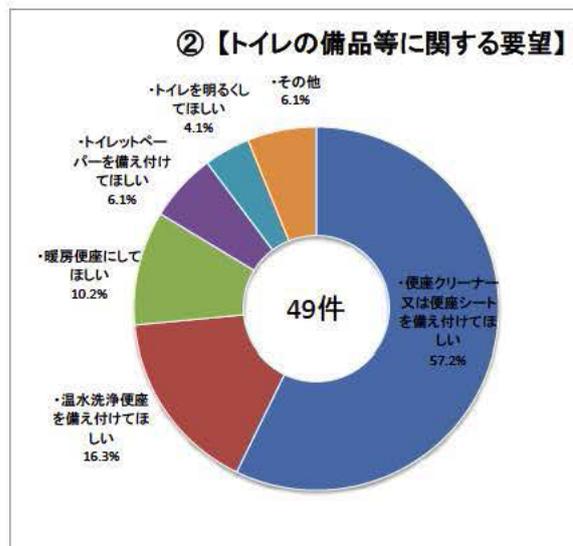


【要望の内訳】

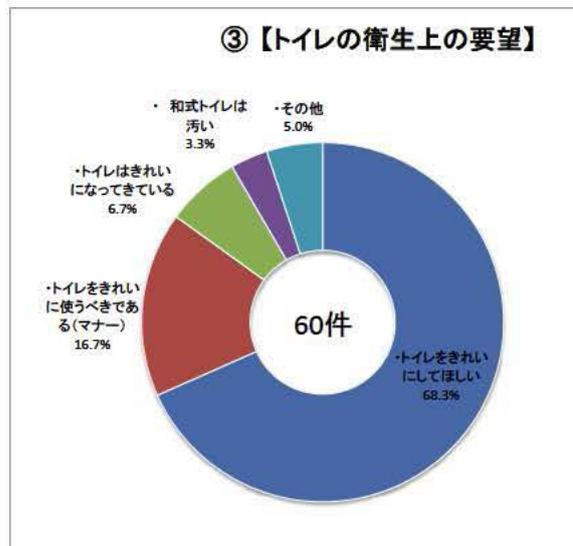
① 【トイレの設置に関する要望】



② 【トイレの備品等に関する要望】



③ 【トイレの衛生上の要望】



# IV 参 考

# 参考1

## トイレの備品等の例

① 手すり、便座クリーナー、手洗い用アルコールなどが設置されている洋式トイレの例  
(山形市内の病院)



② 便座シートが備え付けられている洋式トイレの例  
(山形市内の国の庁舎)



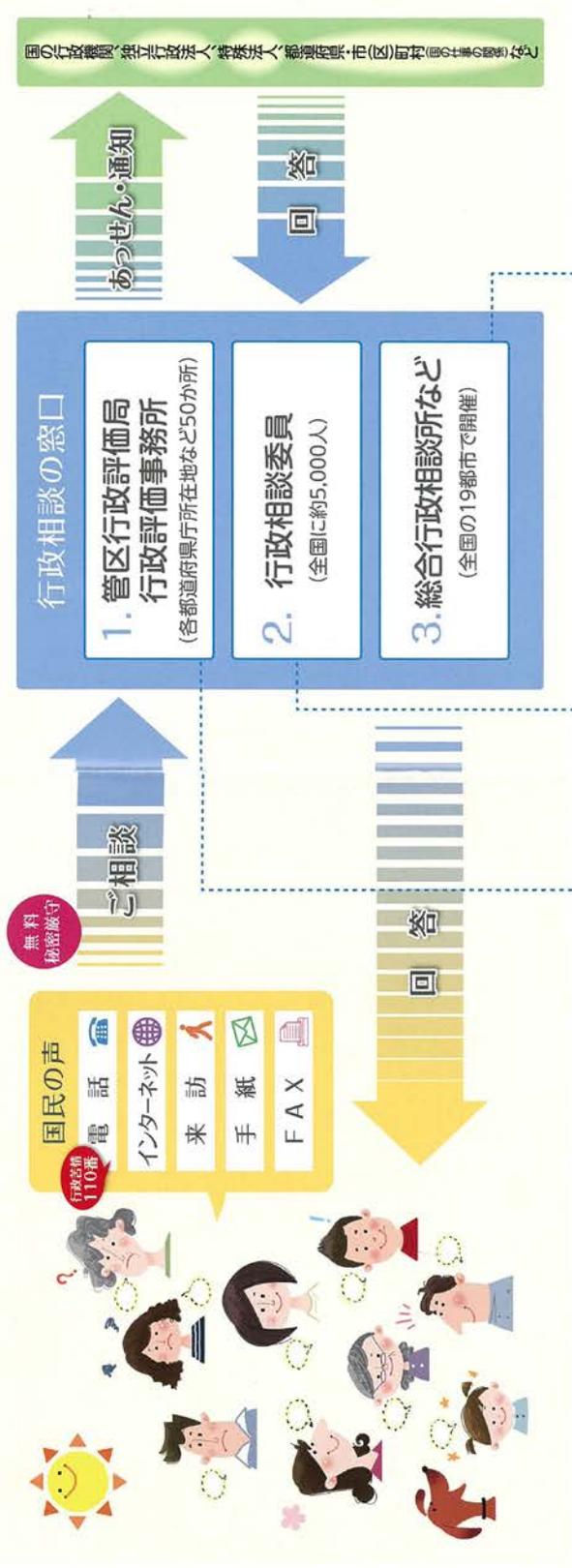
③ 手すり、荷物置き台などが設置されている和式トイレの例  
(山形市内の病院)



# 参考2

## 行政相談の仕組み

国の仕事やサービス、各種制度の手続について、お困りごとや苦情・ご意見・ご要望がありましたら、お気軽にご相談ください。



### 1. 総務省管区行政評価局・行政評価事務所

行政苦情 110番 (0570-090110)

上記の全国統一相談受付番号にご連絡いただければ、最寄りの管区行政評価局・行政評価事務所(総務省の出先機関であり、各都道府県庁所在地など全国で50か所に設置)につながります。

◎インターネットからの相談  
次のURLから、電子メールにより、最寄りの管区行政評価局・行政評価事務所にご相談することができます。  
<https://www.soumu.go.jp/hyouka/gyousei-form.html>

◎来訪、手紙、FAXによる相談

### 2. 行政相談委員

行政相談委員は、総務大臣から委嘱された民間有識者です。全国の市(区)町村に約5,000人が配置されており、ご相談を受け付けています。

### 3. 総合行政相談所など

総務省の庁舎の外でお気軽にご相談していただけます。また、自然災害で被災された方々を支援するため、特別(総合)行政相談所を随時開設しています。