

令和5年度第14回ヨコハマeアンケート

「公共トイレ協力店」の取組に関するアンケート

実施期間 令和5年10月13日（金）から10月23日（月）

事業所管課 資源循環局 街の美化推進課

回答者数 1,245人（回答率：25.9%）

【参考】eアンケートメンバー数 4,801人（10月13日時点）

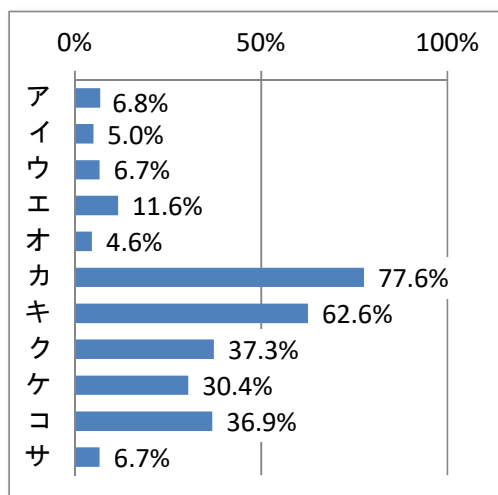
年代別、横浜市内在住・在勤・在学別の回答者構成比

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
横浜市内在住	0 (0.0%)	15 (1.2%)	88 (7.1%)	198 (15.9%)	359 (28.8%)	315 (25.3%)	262 (21.0%)	1,237 (99.4%)
横浜市内在勤	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.2%)	3 (0.2%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	6 (0.5%)
横浜市内在学	0 (0.0%)	2 (0.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.2%)
計	0 (0.0%)	17 (1.4%)	88 (7.1%)	200 (16.1%)	362 (29.1%)	316 (25.4%)	262 (21.0%)	1,245 (100.0%)

Q1-1 公衆トイレのイメージについてあてはまるものを選んでください。 (複数選択可)

n = 1,245

ア	きれい	6.8%	85
イ	明るい	5.0%	62
ウ	安心	6.7%	83
エ	使いやすい	11.6%	145
オ	設備が整っている	4.6%	57
カ	汚い	77.6%	966
キ	暗い	62.6%	779
ク	怖い	37.3%	465
ケ	使いにくい	30.4%	379
コ	設備が不十分	36.9%	459
サ	その他	6.7%	83



その他(抜粋)

清潔で安心して入れるトイレと、汚れていてしかも暗く怖いトイレとがある。

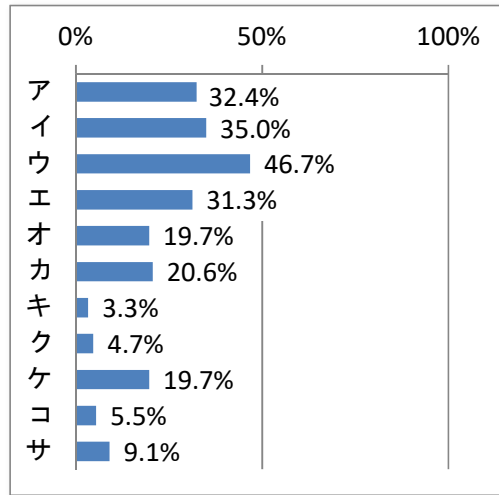
臭い。

外のトイレは夜、怖い。

**Q1-2 コンビニエンスストアのトイレのイメージについてあてはまるものを選んでください。
(複数選択可)**

n = 1,245

ア	きれい	32.4%	404
イ	明るい	35.0%	436
ウ	安心	46.7%	582
エ	使いやすい	31.3%	390
オ	設備が整っている	19.7%	245
カ	汚い	20.6%	257
キ	暗い	3.3%	41
ク	怖い	4.7%	58
ケ	使いにくい	19.7%	245
コ	設備が不十分	5.5%	68
サ	その他	9.1%	113



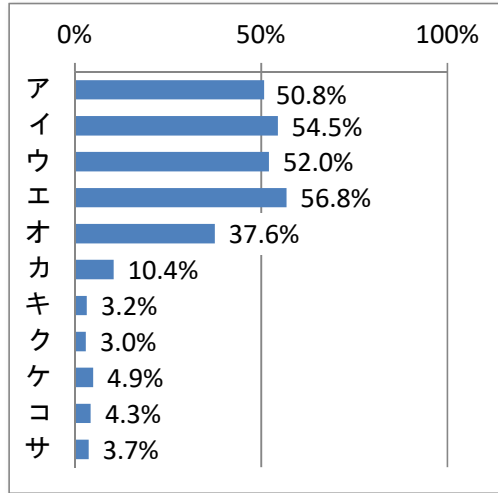
その他(抜粋)

男女兼用なところが多いので、利用しにくい。
使える店と使えない店がある。
何か商品を買わないといけないという感があるので、気兼ねなく使えない。

**Q1-3 スーパー等の商業施設のトイレのイメージについてあてはまるものを選んでください。
(複数選択可)**

n = 1,245

ア	きれい	50.8%	633
イ	明るい	54.5%	678
ウ	安心	52.0%	648
エ	使いやすい	56.8%	707
オ	設備が整っている	37.6%	468
カ	汚い	10.4%	130
キ	暗い	3.2%	40
ク	怖い	3.0%	37
ケ	使いにくい	4.9%	61
コ	設備が不十分	4.3%	53
サ	その他	3.7%	46



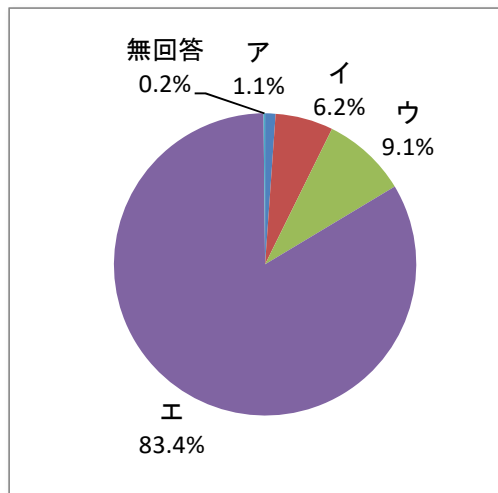
その他(抜粋)

使いやすいが、混んでる。
施設によって、差が大きいと感じる。
見つけにくい、あるいは売り場から遠い。

**Q2 外出時に、主にどのトイレを利用したいと思いますか。
(単一選択)**

n = 1,245

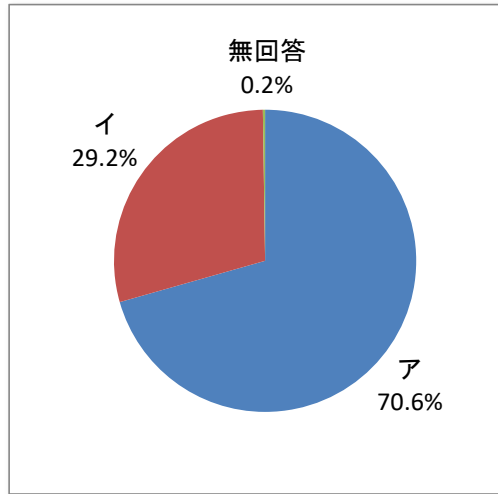
ア	公衆トイレ	1.1%	14
イ	コンビニエンスストアのトイレ	6.2%	77
ウ	駅のトイレ	9.1%	113
エ	商業施設等のトイレ	83.4%	1,039
無回答		0.2%	2
		100.0%	1,245



**Q3 外出時に、トイレが無くて困ったことがありますか。
(単一選択)**

n = 1,245

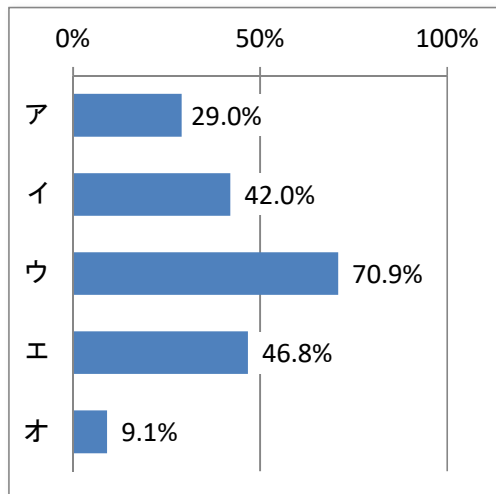
ア	ある (Q4へ)	70.6%	879
イ	ない (Q5へ)	29.2%	363
無回答		0.2%	3
		100.0%	1,245



**Q4 Q3で「ア ある」と回答した方にお聞きます。
どのような場所で困りましたか。該当があるものを選択してください。
(複数選択可)**

n = 879

ア	駅前、駅周辺	29.0%	255
イ	商店街・繁華街周辺	42.0%	369
ウ	公園・緑道・河川敷など憩いの場	70.9%	623
エ	イベント会場周辺	46.8%	411
オ	その他	9.1%	80



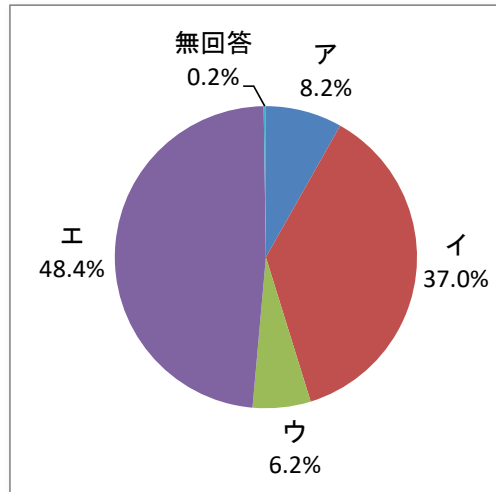
その他(抜粋)

住宅街
車で移動中
道で散歩中

**Q5 全員にお聞きします。
外出時周囲にトイレが無くて困った時に、まずどこのトイレを探しますか。
(単一選択)**

n = 1,245

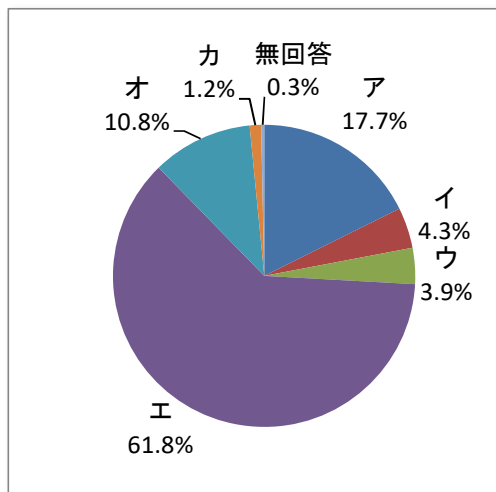
ア	公衆トイレ	8.2%	102
イ	コンビニエンスストアのトイレ	37.0%	461
ウ	駅のトイレ	6.2%	77
エ	商業施設等のトイレ	48.4%	602
無回答		0.2%	3
		100.0%	1,245



**Q6 Q5で選択したトイレをどのように探しますか。
(単一選択)**

n = 1,245

ア	スマートフォンでQ5で選択した施設を検索する	17.7%	220
イ	スマートフォンでトイレを検索する	4.3%	54
ウ	周りの店舗や交番、通行人などに聞いて探す	3.9%	48
エ	周囲を移動しながら探す	61.8%	770
オ	既存の案内板・マップなどから探す	10.8%	134
カ	その他	1.2%	15
無回答		0.3%	4
		100.0%	923



その他(抜粋)

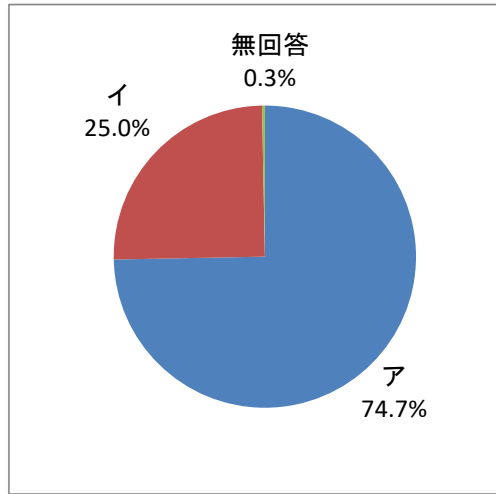
外出の行動範囲が概ね決まっているので、どこにトイレがあるのか分かっている。

あらかじめ下調べをしてから行く。

**Q7 コンビニエンスストアのトイレを利用することはありますか。
(単一選択)**

n = 1,245

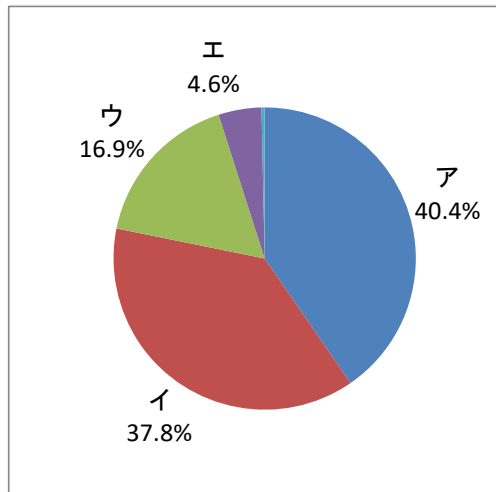
ア	ある (Q8・9へ)	74.7%	930
イ	ない (Q10へ)	25.0%	311
無回答		0.3%	4
		100.0%	1,245



**Q8 Q7で「ア ある」と回答した方に伺います。
コンビニエンスストアのトイレを利用する際に店員に声掛けをしますか。
(単一選択)**

n = 930

ア	毎回声掛けする	40.4%	376
イ	店員を見かけたら声掛けする	37.8%	351
ウ	全く声掛けしない	16.9%	157
エ	その他	4.6%	43
無回答		0.3%	3
		100.0%	930



その他(抜粋)

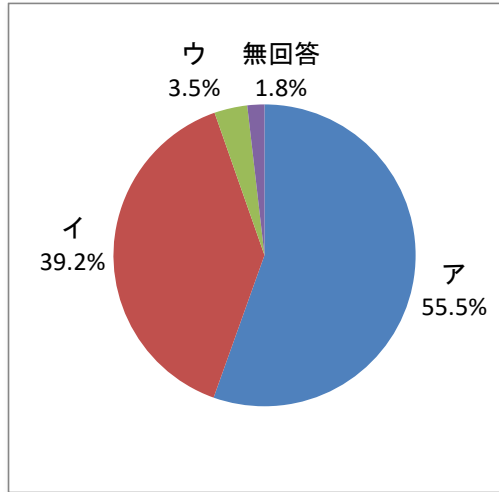
利用する際に声を掛けるように張り紙等があれば、声を掛ける。自由には入れる場合は、特に声掛けしない。

声を掛けてと貼り紙があるところでは声を掛ける。ないところではそっと利用させてもらう。

Q9 Q7で「ア ある」と回答した方に伺います。
 コンビニエンスストアのトイレを利用する際に買い物をしていますか。
 (単一選択)

n = 930

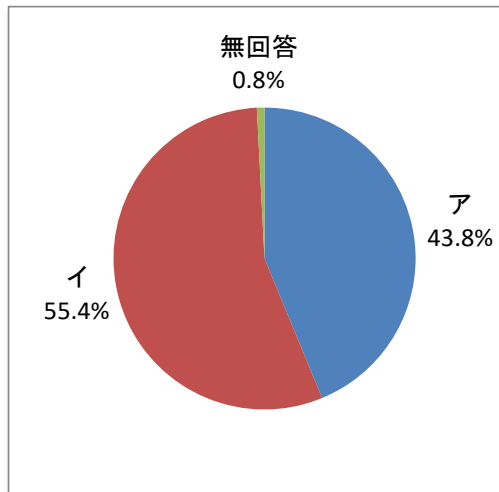
ア	毎回、買い物をしている	55.5%	516
イ	必要があれば、買い物をしている	39.2%	364
ウ	買い物はしない	3.5%	33
無回答		1.8%	17
		100.0%	930



Q10 全員にお聞きします。
 コンビニエンスストアのトイレ利用について、どう思いますか。
 (単一選択)

n = 1,245

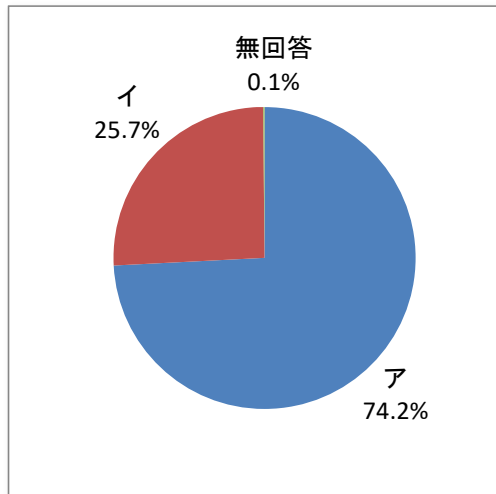
ア	気軽に利用できる (Q13へ)	43.8%	545
イ	気軽には利用しにくい(Q11, 12へ)	55.4%	690
無回答		0.8%	10
		100.0%	1,245



Q11 Q10で「イ 気軽には利用しにくい」と回答した方に伺います。
店舗のトイレが「公共トイレ協力店」に位置付けられると、利用しやすくなると思いますか。
(単一選択)

n = 690

ア	思う	74.2%	512
イ	思わない	25.7%	177
無回答		0.1%	1
		100.0%	690



Q12 上記の回答を選択した理由を教えてください。
(自由意見)

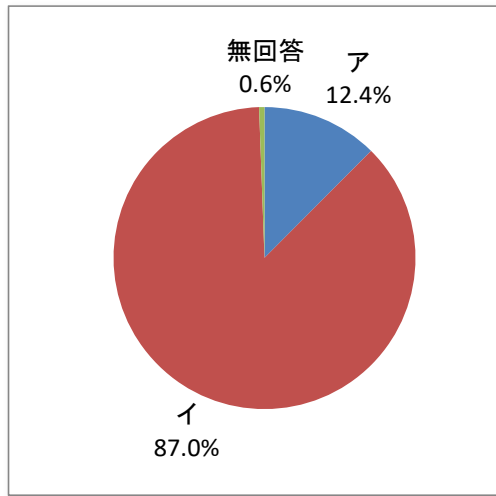
(抜粋)

<p>コンビニエンスストアのトイレを借りるときは、何か買い物しないといけないような感じになり、気軽には利用できない。「公共トイレ協力店」のステッカーがあれば利用しやすくなる。【Q11で「ア」選択】</p>
<p>買い物をしないでトイレだけ使わせてもらうのは気まずい。毎回買いたいものがある訳でないの で。買い物とは別でトイレは使ってよいという表示があれば大変使いやすくなる。その時買うもの がなくても、次何か買う時はトイレを使わせてもらったコンビニで買い物しようと思う。【Q11で「ア」 選択】</p>
<p>身近にたくさんあるコンビニでトイレが気兼ねなく利用できる、「公共トイレ協力店」の表示があると 有用と感じます。散歩やイベントなどでの外出時に身近で気兼ねなく利用できるトイレがあること は、特に、高齢者にとって助かります。【Q11で「ア」選択】</p>
<p>なんとなく遠慮がちになってしまうので、店内に「公共トイレ協力店」の表示があつたら利用しやす いと思う。【Q11で「ア」選択】</p>
<p>商業施設より買い物しないのに使用するのに気兼ねがあつたので、使ってよいですよと言われて えると使いやすい。【Q11で「ア」選択】</p>
<p>綺麗な印象 多少気が楽に使用できそう。【Q11で「ア」選択】</p>
<p>元々、部外者が利用するための造りになっていない。「公共トイレ協力店」であれば、緊急避難的 には利用させてもらえるかもしれないので、その点ではありがたいが、気軽に利用できる場所では ない。【Q11で「イ」選択】</p>
<p>コンビニのトイレは綺麗なイメージがないので、どちらにせよ利用しにくい。【Q11で「イ」選択】</p>
<p>使いづらさを感じる理由は個室数の少なさなので、制度で改善するのは難しいと思う。【Q11で 「イ」選択】</p>

Q13 全員にお聞きします。
本市が「公共トイレ協力店」の取組を行っていることを知っていますか。
(単一選択)

n = 1,245

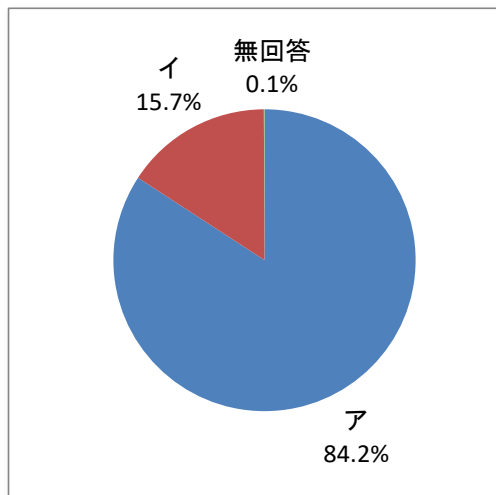
ア	知っている	12.4%	155
イ	知らなかった	87.0%	1,083
無回答		0.6%	7
		100.0%	1,245



Q14 コンビニエンスストアを公共トイレとして位置づけた場合、維持管理に行政の支援が必要だと思いますか。
(単一選択)

n = 1,245

ア	支援が必要	84.2%	1,048
イ	支援は不要	15.7%	196
無回答		0.1%	1
		100.0%	1,245



(抜粋)

「公共」と位置付けられるので、コンビニであっても、トイレ「だけ」を利用することが正当化される、と考える市民が多いと考えます。トイレを維持するために「清掃」は必要でしょうし、何より「使用する水」があります。「清掃」には人件費、清掃する人を充てる手間、など意外と労力がかかると思います。現実問題として市民全員がきれいに使用するワケがありません。「公共」とするならば「行政の支援」は必要です。【Q14で「ア」選択】

トイレやトイレ周辺の掃除やメンテナンス、利用者がトイレを破損させた場合など、あらゆることに対して、コンビニの店員さんばかりに負担するのはおかしいと思う。公共の場とするなら、行政もそれなりに協力するべきだと思う。【Q14で「ア」選択】

コンビニのトイレを公共トイレとすると、買い物せずにトイレのみの利用者も増えると思われる。トイレのみの使用では店にとって何もメリットはなく、トイレトーパーや水道代、清掃などかかる費用は横浜市が負担するべき。【Q14で「ア」選択】

トイレを貸す義務はないと思うので、行政施策とするのであれば当然だと考える。【Q14で「ア」選択】

メンテナンスなど色々大変なので、それなりの支援は必要だと思う。【Q14で「ア」選択】

普段自動車に乗る機会が多い人にとっては、コンビニはトイレ利用で立ち寄り駆け込み寺的な存在でもあります。基本的に維持管理はコンビニ側がやるべきことと思いますが、行政からの支援がないことで公共トイレの取り組みが普及しないのであれば、コンビニ側に対して何らかの支援が必要だと思います。【Q14で「ア」選択】

何でも支援すればいいという事ではなく、綺麗に正しく使ってもらう事が大切。【Q14で「イ」選択】

既存のトイレを使うことだし、市からの「公共トイレ協力店」として紹介されれば宣伝効果もあるし、実際にトイレを利用した人の中には何かしらを購入する人もかなり出てくると思うから。【Q14で「イ」選択】

今でも明るく清潔であり設備に経済的な支援は必要ないし、そのコンビニの社会的貢献の観点から受け入れてくれると思うから。【Q14で「イ」選択】

**Q16 外出時に利用するトイレについて、ご意見がございましたら、お聞かせください。
(自由意見)**

(抜粋)

公衆トイレでもコンビニや商業施設内のトイレでも、品質を保つためには有料でもよいと思う。逆に有料であれば、利用するとき安心して利用できる。

公衆トイレは汚い事が多く不審者による事件も聞くので基本的に利用しない。子供にも同じように伝えている。その点で公衆トイレを新たに設置するよりはコンビニ等店内のトイレを公衆トイレの代わりとして利用できる方が安心だと思う。

やはり公共のトイレは、きれい・明るい・利用しやすいに越したことはないので、出来るだけそのように維持されることを望みます。

ジェンダーレスと言われる最近ですが、ご年配の方や小さい子どもなどサポートが必要な人が安心して使えるトイレが増えると良いと思います。おしゃれでモダンなトイレは話題にはなりますが、それよりも、オストメイトの機能や手すりなど最低限の機能が設置されたトイレが一つでもあると良いと思います。

きれいで使いやすいトイレが増えることはとても嬉しいと思います。使う人がきれいに使うといい循環が出来ると思います。

なるべく明るく綺麗で怖くない、子供にも安全なトイレを作って欲しい。

以前使用したときは、不衛生で急を要しない限り使いたいのとは思わない状態でした。だからといって多額の資金を使用して維持するのはどうかと思います。

比較的安全な日本だから公共トイレを利用しやすいので、閉鎖にならないよう自治体や店舗の継続的努力を期待したい。

子供との外出時にトイレは必ずと言っていいほど利用する。公衆トイレは怖くて汚くて使いたくない。なるべく商業施設のトイレを借りる。ない時はコンビニのトイレを借りる。使用者のマナーが悪くてトイレを使わせてもらえないコンビニも増えていると聞くので、公共トイレ協力店を依頼するのであれば、行政の支援は必須と考える。また、男女別のトイレは必須条件だと思う。男女共用のトイレは女性専用に比べて汚れがひどいので使いたくない。

**Q17 あなたの性別について教えてください。
(単一選択)**

n = 1,245

ア	男性	59.2%	736
イ	女性	39.6%	493
ウ	どちらでもない	0.3%	4
エ	答えたくない	0.7%	9
無回答		0.2%	3
		100.0%	1,245

