

3. トイレ整備等に係る先進事例調査

3.1 調査目的と方法

この調査は、国内外のトイレの先進事例について文献やヒアリング等により調査を行ったものです。国内についてはトイレメーカーによる整備事例とヒアリング調査から、海外についてはロンドン2012オリンピック・パラリンピック競技大会（以下、「ロンドン2012大会という。」）時におけるハード、ソフトの対策から整理しました。

3.2 国内外の先進事例調査

3.2.1 国内トイレの先進事例

(1) 国内トイレ（ハード）の先進事例

国内で設置されている公共性の高いトイレ及び民間トイレを対象に、主としてハード（施設面）において外国人への対応性や衛生面、女性対応、快適性の配慮について先進的な事例を次に示します。

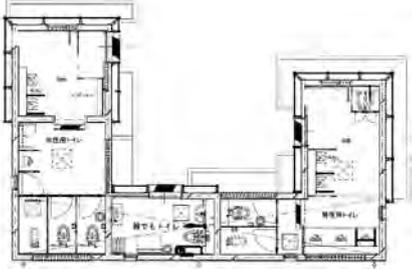
図表 24 国内トイレ（ハード）の先進事例

| 種別 | 名称・所在地 | 整備年度 | 特徴(先進性) |
|--------------|--------------------------------------|------|---|
| 商業施設 | 東京ガーデンテラス紀尾井町 (紀尾井テラス) | 2016 | 3Fの女性トイレは、鮮やかな色調のカーペットを敷きソファを配した印象的な空間。 |
| | 東武百貨店池袋本店 ダイニングシティ「スパイス」 | 2016 | 大便器とウォシュレットのリモコンは、ボタンを押すたびに発電する電源不要のエコリモコンを採用。 |
| | アクタス青山 | 2012 | レンガ調の壁やブロックの仕切壁、アンティーク調の鏡で空間を演出。 |
| | 室町ちばぎん 三井ビルディング 【COREDO室町3】/4F | 2014 | 和のテイストがモチーフ。トイレ空間も由緒ある街の歴史を感じさせながら、上質な新しさを併せ持つ雰囲気。 |
| ホテル | ザ・プリンスギャラリー 東京紀尾井町 | 2016 | レセプション・ロビー階のトイレはダークブラウンのパネルと大理石の床材を組み合わせた重厚感あるシックな空間。 シッティングタイプのパウダーコーナーを完備。 |
| | 芝パークホテル151 | 2016 | 外国人宿泊客が安心して滞在し、自宅にいるかのように寛げる空間を目指して、設備は洋式を標準として、基本設計段階から器具の設置高さやサイズを検討、設計。 |
| | 日の出旅館 | 2012 | 「パーソナルバリアフリー基準」に基づいてバリアフリートイレを設計。共用トイレおよびユニバーサルデザインに対応した客室のトイレ入口の段差を無くし車いすで入りやすいゆとりあるスペースのバリアフリートイレを実現。 |
| | パレスホテル東京 | 2012 | 男女ともダークブラウンを基調としたシックなデザイン。照度を抑えた間接照明やブラケット照明を採用し、格調高い空間を実現。 |
| 交通機関 | 京王電鉄高尾山口駅 | 2015 | リュックなど大きな荷物に配慮して、大便器・小便器・洗面コーナーに、奥行き350mm(一部300mm)の棚スペースを確保。 |
| | 高松空港 旅客ターミナルビル | 2015 | 臭気の抑止に配慮し、壁、床には汚れにくく清掃しやすい建材を採用するとともに、清掃方法を乾式清掃に変更。すべての洋式便器には音姫(擬音装置)内蔵の温水洗浄便座ウォシュレットを採用。 |
| | 東京国際空港国際線地区 旅客ターミナルビル | 2010 | 世界有数の利用客数を誇る空港に、新たに完成した国際線ターミナルビル。 |
| | 首都高速道路 用賀パーキングエリア(上り) | 2010 | 高速バス停留所としての実証実験も行われるパーキングエリアのトイレリニューアル。 |
| 公衆・公園 トイレ | 墨田区公衆トイレ (墨田区・街歩き整備事業) | 2012 | 観光客に快適な街歩きを提供するため、洋式トイレ(温水洗浄便座)、女性対応(パウダーミーコーナー)、ベビー対応(ベビーシート等)に配慮した公衆トイレを設置。 |
| | 筑波山第1駐車場トイレ | 2016 | 宗教信仰上トイレトペーパーを使用しない水洗い式文化圏の訪日外国人などへの配慮もあり、温水洗浄便座を採用。 |
| | 秋田県立美術館 | 2012 | トイレはコンクリート打ち放しの館内の雰囲気とあったシンプルでデザイン性の高い空間となっている。設計は安藤忠雄。 |
| | 小平中央公園 | 2012 | 様々な人の利用に配慮して、3箇所あるトイレには全て多目的トイレを設置。 |

注.一例として墨田区公衆トイレの事例(外国人観光客や女性、ベビーへの対応に優れている)を次ページに示す

国内トイレのハード(施設面)に関する先進事例の1例として、観光客に快適なまち歩き観光を楽しんでもらうため、公衆・公園トイレを誰もが安心・安全・快適に利用できる魅力的なトイレとし、洋式トイレを設置し(※温水洗浄便座も1箇所試験的に設置)、女性対応、ベビー対応に優れている墨田区の公衆トイレ(「街歩き整備事業」により業平橋・錦糸・言問橋に設置)を次に示します。

図表 25 国内トイレ(ハード)の先進事例(墨田区公衆トイレ)

| トイレ種別(公衆・公園トイレ) | | | | |
|-----------------|--------|--|---|--|
| 名称 | | 墨田区・公衆トイレ「墨田区・街歩き整備事業」により業平橋、錦糸町、言問橋の3箇所に設置 | | |
| テーマ・コンセプト(先進性) | | <p>国際観光都市として観光客に快適なまち歩き観光を楽しんでもらうため、誰もが安心・安全・快適に利用できる魅力的なトイレを整備している。</p> <p>【コンセプト】</p> <p>きれい いつでもきれいに利用できるように、清掃が行き届いた、清潔感あふれる空間</p> <p>快適 高齢者や障害者など誰もが安心・安全に利用可能なユニバーサルデザイン</p> <p>休息 トイレ内は広くゆったりとした空間とし、外部にはベンチを設置して、まち歩き観光の休憩場所として利用</p> <p>観光 観光案内サインを周辺に設置し、まち歩き観光の拠点づくり</p> <p>環境 節水効果のある擬音装置や節電効果のあるLED照明を採用し、環境に配慮</p> | | |
| 施設概要 | | <p>【全体イメージ】</p>  | <p>【平面図】</p>  | |
| 特徴 | 男性用トイレ | <p>デザインは、各場所とも統一したものとし、下町情緒、温かい雰囲気大切に残しつつ、夜間は外装の上部がほのかに光り、観光の道しるべとしてイメージ</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・小3 ・和式1 ・洋式1 ※ベビーチェア付 |  |
| | 女性用トイレ | | <ul style="list-style-type: none"> ・和式1 ・洋式2 ※ベビーチェア付 ・小1(幼児用) ・ベビーシート ・パウダールーム |  |
| | 多目的トイレ | | <ul style="list-style-type: none"> ・洋式1 ・ベビーチェア ・ベビーシート ・オストメイト |  |

参考: 墨田区ホームページ「街歩きトイレ整備事業」より

(2) 国内トイレ（ソフト）の先進事例

国内で設置されている公共性の高いトイレ及び民間トイレを対象に、主としてソフト（利用面・施策面）において外国人観光客への対応性（トイレの開放、トイレマップ作成等）や清掃等の維持管理対応、快適性への配慮等について先進的な事例を次に示します。

図表 26 国内トイレ（ソフト）の先進事例

| | 事業主体 | 事業名 | 事業年 (年度) | 事業内容 |
|---|--------------|--|-----------------|---|
| 1 | 京都市 東山区 | 京都市東山区「東山観光といれ」を記載した多言語マップ | 2014年～ | (対象)区内のコンビニエンスストアやホテル、寺社等のトイレ (内容)区内で協力の申請があった施設を認定 (事業費)95万円 |
| 2 | 大分県 大分市 | 「おおいたトイレナーレ」 「商都復活支援事業」 | 2013年 ～2014年 | (対象)アートと組合わせたトイレ整備+中心街のトイレ整備 (内容)現代アート+トイレ、中心市街のトイレ整備事業者に補助金交付 (事業費)3,650万円(2年間)+補助金(50～100%) |
| 3 | 東京都 渋谷区 | 渋谷区立公衆便所ネーミング ライツ事業 | 2016年 ～2019年 | (対象)区内の公衆便所7箇所 (内容)ネーミングライツ(施設命名権)を活用し、新たな財源を確保することにより、トイレの維持管理、サービス向上、地域環境の改善を図る。 |
| 4 | 東京都 大田区 | 「The World's Cleanest Airports」 “世界一きれいな空港”づくり | 2016年 | (対象)羽田空港国内線・国際線ターミナル (内容) ①英国のSKYTRAX 社が実施する国際空港評価において、2016年の「空港の清潔さなどを評価する部門」で世界第1位を獲得 ②700人の清掃スタッフの指導職として活躍し、羽田空港内で唯一「環境マイスター」の称号を持つ職員の活動、チェック体制 |
| 5 | 福島県 会津若松市 | 「6つのどうぞ」運動でトイレ貸し出し | 1999年～ | (対象)事業所等のトイレ (内容)観光客や地元住民に街歩きを楽しんでもらえるようトイレを開放 (事業費)- |
| 6 | 千葉県 | 観光地魅力アップ整備事業 | 2009年 ～5ヶ年計画 | (対象)市町村・民間合わせて86件の観光公衆トイレ (内容)県内86件のトイレ整備を実施、又は対象事業費の2/3以内の補助 (事業費)- |

注.一例として京都市東山区の事例を次ページに示す

国内トイレのソフト（利用面、施策面）に関する先進事例の1例として、多言語のトイレマップにより外国人観光客への対応性に優れている京都市東山区の取り組み事例を次に示します。

図表 27 東山観光といれ 多言語トイレマップ

| | |
|--------------------|--|
| トイレ種別（民間トイレ開放） | |
| 名称 | 東山観光といれ |
| テーマ・コンセプト （先進性） | 「東山観光といれ」は、東山「観光・交通・環境」協力会議の取組の一つで、区内のコンビニやホテル、寺社などの協力を得て、既存のトイレを一般に開放していただく取り組み 協力事業者のトイレについては多言語対応（英・中・韓）のトイレマップを作成 |
| 協力事業者 | 【協力事業者募集内容】 東山「観光・交通・環境」協力会議では、既設トイレを一般観光客向けの「東山観光といれ」として開放可能な民間事業者を募集している。 【事業者の要件】 「東山観光といれ」の要件は次の通り ①施設の立地条件（一定以上の観光客の利用が想定される地域等） ②トイレの設置状況（一般観光客の利用に適した配置・設備等） ③その他 |
| 多言語 トイレマップ | |

参考：東山「観光・交通・環境」協力会議ホームページ「東山観光といれ」より

3.2.2 海外における先進事例

ロンドン2012大会開催時におけるトイレ対応（工夫や対策）についてハード面、ソフト面から整理しました。

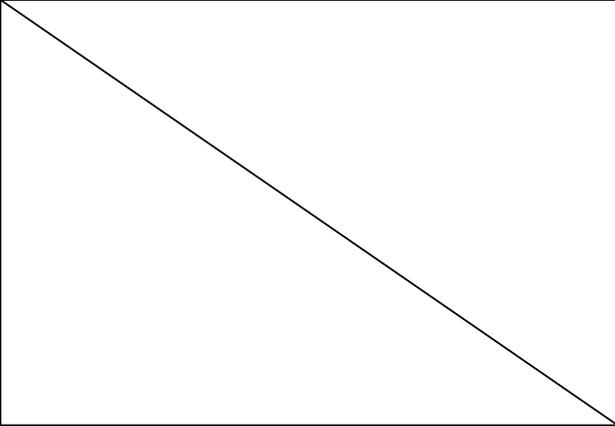
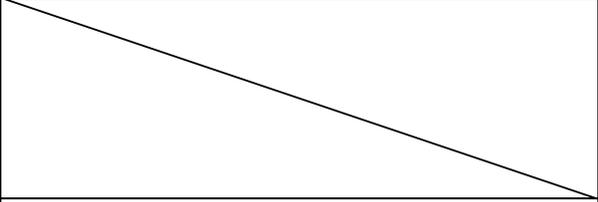
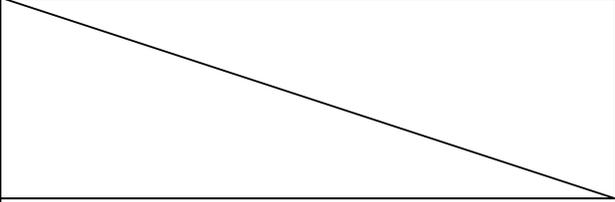
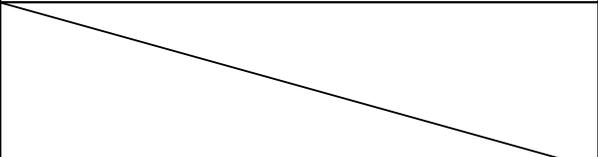
(1) 施設（ハード）面対策

ハード面の対策では水の節約や再生水の活用、バリアフリー対応のほか、ムスリム(※)への配慮が注目されます。

図表 28 ハード面の対策（その1）

| ハード対策(その1) | | | | | | | | | |
|---|--|--|-----|---|--|-----|-----|---|---|
| 競技会場 | <table border="1"> <thead> <tr> <th>便器</th> <th>水利用</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・低容量水のコンパクトなデザインの便器を採用 ・トイレはバリアフリー対応のコンテナタイプを使用 ・トイレの総数は、会場における観客の収容能力、イベント時における会場入り/会場退出時間により決定 ・誰でもトイレの設備は一般に、観客収容能力の1%程度の量が必要 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・効率的な器具と衛生陶器の利用に加え、雨水利用システムを採用 ・ベロドローム(6000席を擁する自転車(トラック)競技場)は、雨水採取システム(傾斜した屋根で雨水を集める)でトイレの掃除と灌漑に必要な水の量を減少 </td> </tr> <tr> <th>障害者</th> <th>その他</th> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> 【Inclusive Design Standards】(インクルーシブデザインスタンダードズ) ・トイレでは会場のどこからも40m以内に車椅子でアクセスできるトイレを設置 ・障害物の無いアクセスしやすいトイレへのルート作り ・片手で操作可能な器具及び備品 ・昇降シート付のトイレの明示 ・床上寸法480mm以上の便座高 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 【トイレ施設その他にアクセスするための通路の傾斜に関する規定】 ・「可能な場合は、オリンピック・パークの全域で浅い勾配(およそ1:60)を達成することを規定 ・競技会場を使用した各種スポーツイベント毎に変化するトイレ設備 【Inclusive Design Standards】(インクルーシブデザインスタンダードズ) ・10~15%のトイレ施設はメッカの方向に向いていないこと </td> </tr> </tbody> </table> | 便器 | 水利用 | <ul style="list-style-type: none"> ・低容量水のコンパクトなデザインの便器を採用 ・トイレはバリアフリー対応のコンテナタイプを使用 ・トイレの総数は、会場における観客の収容能力、イベント時における会場入り/会場退出時間により決定 ・誰でもトイレの設備は一般に、観客収容能力の1%程度の量が必要 | <ul style="list-style-type: none"> ・効率的な器具と衛生陶器の利用に加え、雨水利用システムを採用 ・ベロドローム(6000席を擁する自転車(トラック)競技場)は、雨水採取システム(傾斜した屋根で雨水を集める)でトイレの掃除と灌漑に必要な水の量を減少 | 障害者 | その他 | <ul style="list-style-type: none"> 【Inclusive Design Standards】(インクルーシブデザインスタンダードズ) ・トイレでは会場のどこからも40m以内に車椅子でアクセスできるトイレを設置 ・障害物の無いアクセスしやすいトイレへのルート作り ・片手で操作可能な器具及び備品 ・昇降シート付のトイレの明示 ・床上寸法480mm以上の便座高 | <ul style="list-style-type: none"> 【トイレ施設その他にアクセスするための通路の傾斜に関する規定】 ・「可能な場合は、オリンピック・パークの全域で浅い勾配(およそ1:60)を達成することを規定 ・競技会場を使用した各種スポーツイベント毎に変化するトイレ設備 【Inclusive Design Standards】(インクルーシブデザインスタンダードズ) ・10~15%のトイレ施設はメッカの方向に向いていないこと |
| | 便器 | 水利用 | | | | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・低容量水のコンパクトなデザインの便器を採用 ・トイレはバリアフリー対応のコンテナタイプを使用 ・トイレの総数は、会場における観客の収容能力、イベント時における会場入り/会場退出時間により決定 ・誰でもトイレの設備は一般に、観客収容能力の1%程度の量が必要 | <ul style="list-style-type: none"> ・効率的な器具と衛生陶器の利用に加え、雨水利用システムを採用 ・ベロドローム(6000席を擁する自転車(トラック)競技場)は、雨水採取システム(傾斜した屋根で雨水を集める)でトイレの掃除と灌漑に必要な水の量を減少 | | | | | | | |
| | 障害者 | その他 | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 【Inclusive Design Standards】(インクルーシブデザインスタンダードズ) ・トイレでは会場のどこからも40m以内に車椅子でアクセスできるトイレを設置 ・障害物の無いアクセスしやすいトイレへのルート作り ・片手で操作可能な器具及び備品 ・昇降シート付のトイレの明示 ・床上寸法480mm以上の便座高 | <ul style="list-style-type: none"> 【トイレ施設その他にアクセスするための通路の傾斜に関する規定】 ・「可能な場合は、オリンピック・パークの全域で浅い勾配(およそ1:60)を達成することを規定 ・競技会場を使用した各種スポーツイベント毎に変化するトイレ設備 【Inclusive Design Standards】(インクルーシブデザインスタンダードズ) ・10~15%のトイレ施設はメッカの方向に向いていないこと | | | | | | | | |
| (公衆トイレ) 都市公園 | <table border="1"> <thead> <tr> <th>便器</th> <th>水利用</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> 【2012 Olympic Games and Cleaning Industry Briefing Paper】(2012オリンピックゲームス アンド クリーニング インダストリー ブリーフィングペーパー) ・ロンドン東部のオリンピックエリア内から、周辺の都市および町、全てのエリアにおいて適切なトイレ設備の提供必要 ・どんなタイプの使用者にも使いやすい設備が用意される必要 ・恒久的なトイレと仮設トイレの選択等が必要 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・アクアティクスセンター(水泳競技場)では水泳プールに使用した水を保存できるため、競技場全体の水の使用量を削減できる。独自の構造を使用し、保存した水を水洗トイレに使用 ・再生水は、エネルギーセンターで使用されているだけでなく水洗トイレとオリンピック・パーク100haの灌漑に使用 </td> </tr> <tr> <th>障害者</th> <th>その他</th> </tr> <tr> <td></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・ポータブルトイレ(仮設トイレ)はロンドン2012大会の需要を満たすために、海外ではなく英国国内で生産 ・オリンピック・パークの公衆トイレにおいては、ムスリムとメッカの方向に配慮 ・宗教上必要な特別な洗浄設備と祈りのための部屋も併設 </td> </tr> </tbody> </table> | 便器 | 水利用 | <ul style="list-style-type: none"> 【2012 Olympic Games and Cleaning Industry Briefing Paper】(2012オリンピックゲームス アンド クリーニング インダストリー ブリーフィングペーパー) ・ロンドン東部のオリンピックエリア内から、周辺の都市および町、全てのエリアにおいて適切なトイレ設備の提供必要 ・どんなタイプの使用者にも使いやすい設備が用意される必要 ・恒久的なトイレと仮設トイレの選択等が必要 | <ul style="list-style-type: none"> ・アクアティクスセンター(水泳競技場)では水泳プールに使用した水を保存できるため、競技場全体の水の使用量を削減できる。独自の構造を使用し、保存した水を水洗トイレに使用 ・再生水は、エネルギーセンターで使用されているだけでなく水洗トイレとオリンピック・パーク100haの灌漑に使用 | 障害者 | その他 | | <ul style="list-style-type: none"> ・ポータブルトイレ(仮設トイレ)はロンドン2012大会の需要を満たすために、海外ではなく英国国内で生産 ・オリンピック・パークの公衆トイレにおいては、ムスリムとメッカの方向に配慮 ・宗教上必要な特別な洗浄設備と祈りのための部屋も併設 |
| | 便器 | 水利用 | | | | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> 【2012 Olympic Games and Cleaning Industry Briefing Paper】(2012オリンピックゲームス アンド クリーニング インダストリー ブリーフィングペーパー) ・ロンドン東部のオリンピックエリア内から、周辺の都市および町、全てのエリアにおいて適切なトイレ設備の提供必要 ・どんなタイプの使用者にも使いやすい設備が用意される必要 ・恒久的なトイレと仮設トイレの選択等が必要 | <ul style="list-style-type: none"> ・アクアティクスセンター(水泳競技場)では水泳プールに使用した水を保存できるため、競技場全体の水の使用量を削減できる。独自の構造を使用し、保存した水を水洗トイレに使用 ・再生水は、エネルギーセンターで使用されているだけでなく水洗トイレとオリンピック・パーク100haの灌漑に使用 | | | | | | | |
| 障害者 | その他 | | | | | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ポータブルトイレ(仮設トイレ)はロンドン2012大会の需要を満たすために、海外ではなく英国国内で生産 ・オリンピック・パークの公衆トイレにおいては、ムスリムとメッカの方向に配慮 ・宗教上必要な特別な洗浄設備と祈りのための部屋も併設 | | | | | | | | |

図表 29 ハード面の対策（その2）

| ハード対策(その2) | | |
|-------------------------|--|---|
| 鉄道 駅・ 空港 | 便器 | 水利用 |
| | <p>【Industry Reports_M_oda-accessible-transport-strategy170112】(インダストリーレポートM ODA アクセシブルトランスポートストラテジー-170112)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者のアクセスを最大限に良好にするために、「ロンドン2012」で方針を設定 ・男女兼用トイレを新設、全てバリアフリー施工 ・全ての主要駅の施設、インターチェンジにおいて、お年寄りや障害のある方々に利用しやすいエレベーター、エスカレーター、自動ドア、誘導ループ、多目的トイレを導入 |  |
| | 障害者 | その他 |
| | <p>【National Key Scheme】(ナショナルキー スキーム)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車いす用トイレについては、英国基準であるBS8300に従って内部寸法や付属品を対応するよう指示 ・車いす用トイレは、駅員が不在時に施錠しても、障害者が使えるよう設定 <p>【オリンピック・パラリンピック開催に向けた移動と交通に関する基礎調査報告書】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ドアを開ける際の力、ドアの色について記載されており、ドアを開ける力は150N以下にすること、トイレ壁面やトイレのフタとシートの色をコントラストのある配色に設定 | <p>【ロンドンの地下鉄駅の改良工事】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ロンドンの地下鉄駅175箇所を 2012年までに改良する事を決定(障害物を削除又は強調表示、適切な高さ・長さの手摺を導入等) <p>【Accessibility Guide(アクセシビリティガイド)(2013.6)での交通手段に関する記載】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アクセシブルなトイレの設置 ・高速鉄道等には男女共用の多機能トイレがあることを確認 |
| オフィス ビル ・ 商業施設 | 便器 | 水利用 |
| |  |  |
| | 障害者 | その他 |
| |  | <p>【コミュニティトイレ計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元の企業は補助金からメンテナンス料金を支払われる事により、営業時間の間に非顧客に対してもトイレ施設を開放 |

(2) 利用（ソフト） 面対策

ソフト面の対策では「オープン・ロンドン制度」によるトイレの一般開放、トイレの情報提供システムが注目され、また、ボランティアの活用や鉄道駅のバリアフリー化など、間接的にトイレ利用の利便性向上に繋がる取り組みも参考となります。

図表 30 ソフト面の対策（その1）

| ソフト対策(その1) | | |
|------------|--|---|
| 競技会場 | <p>多言語対応</p> <p>【Industry Reports_O_Language and the Olympics】(インダストリーレポート0 ランゲージ アンド ジ オリンピック) ・オリンピックの公用語はフランス語と英語に規定</p> | サイン・表示 |
| | ボランティア | その他 |
| | <p>【オリンピック全般におけるボランティア対策】 ・募集項目は障害のある人々、スポーツスペシャリスト枠、もう一つは一般の人々の枠で設定 ・ボランティアが受ける「ゲームズ・メーカープログラム」が成功の鍵 ・活動内容 会場での観客サポート・案内役、競技運営における選手や審判のサポート、選手団・要人・プレス関係者などの通訳、選手や大会関係者のドライバー、ドーピングコントロールなどでの医療スタッフのサポート</p> | <p>【オリンピック・パラリンピック開催に向けた移動と交通に関する基礎調査報告書】 車椅子バスケットボール 男子元日本代表 及川 晋平氏 ・大会中も、使いにくい部分について動線を変更、現場の判断で対応</p> <p>【Technical_Manual_on_Workforce】(テクニカルマニュアル オン ワークフォース) ・オリンピック運営のコールセンターのスタッフが数千のボランティアからの様々な問い合わせに逐一对応</p> |
| | 多言語対応 | サイン・表示 |
| 都市公園 | | <p>【トイレサインについての規定】 ・街中で利用できるトイレの共通サイン表示を規定</p> |
| | ボランティア | その他 |
| | | <p>【公衆トイレの情報対策】 ・ロンドン市内にある公衆トイレのタイプ別洗い出し作業を実施 ・現在地近くでアクセス可能なトイレのネット検索システム開発</p> |

図表 31 ソフト面の対策（その2）

| ソフト対策(その2) | | |
|-------------|---|--|
| 鉄道駅・空港 | <p>多言語対応</p> <p>【オリンピック・パラリンピック開催に向けた移動と交通に関する基礎調査報告書】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マゼンタ色で統一されたルートや施設、エレベーターの位置等の案内、ボランティアの制服が効果的 ・わかりやすい表示を行う一方で、案内板では多言語表示はあまり行わず、スタッフが多言語対応したタブレット端末等の通信機器で対応するなど、新たな手段を用いてシンプルで柔軟な方法を活用 | <p>サイン・表示</p> <p>【ロンドンの地下鉄駅の改良工事】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ロンドンの地下鉄駅175箇所を2012年までに改良 ・音声案内と視覚効果によるインフォメーションに改装 ・人々をナビゲートするためにピクトグラムを多用 <p>【視覚・聴覚障害者向け対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駅の手ケットカウンターに、聴覚障害者向けに磁気ループを設置 ・聴覚障害者向けに、トイレに点滅ライトを設置 |
| | <p>ボランティア</p> <p>【オリンピック全般におけるボランティア対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特別ボランティア「ロンドン・アンバサダー」を研修後、配置 ・「ロンドン・アンバサダー」は、オリンピックのために訪れた観光客に対して、市内の空港や駅、観光地、競技会場付近で来訪者の案内や情報提供 ・オリンピック開催中は、交通の主要拠点を含め、市内全域の主な観光地43箇所に観光案内所を設置し、各案内所の需要に応じ、毎シフト4～24人のアンバサダーを配置 | <p>その他</p> <p>【鉄道におけるソフト面の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害をもつ乗客が国内の鉄道を利用する際に介助などサポートを受けることが可能なアシスタントサービスを提供 ・ロンドン2012大会開催に合わせてアシスタントサービスの予約を一元管理し関係事業者に配信できる National Booking System(ナショナル ブッキング システム)を導入 |
| オフィスビル・商業施設 | <p>ボランティア</p> | <p>その他</p> <p>【The Open London Scheme】(ジ オープン ロンドン スキーム)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ロンドンにおいて、1999年より公衆トイレが40%減少したことを受け、市長の公約である「ロンドンの生活の質の向上」計画策定 ・誰もが何も買わずにトイレを使うことができる、ロンドン全体のコミュニティトイレ方式 ・ロンドンで営業している店舗内等にトイレ施設を所持している商業施設等の持主を対象に、トイレの一般利用受け入れを要請 ・参加各社は自店の開店時間中、何も買わない顧客に対してもトイレを開放 ・Open Londonの公式ページに登録されている企業のリストが表示され、どの店舗に「誰でもトイレ」があるのか等、施設について個々の会社のウェブサイトをチェックすることが可能 ・コミュニティトイレ制度とは異なり助成金なし <p>【オリンピック・パラリンピック開催に向けた移動と交通に関する基礎調査報告書】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホテル、レストラン、トイレ、観光地、公園、目的地までの経路などがインターネットで検索できる 「Inclusive London(インクルーシブ・ロンドン)」を確立 |

(参考) 海外のトイレ事例

海外のトイレ事例として、ロンドン 2012 大会が開催されたイギリスにおけるトイレ事例を次に示します。

①調査日 2017年1月15日(日)～1月22日(日)(日本時間)

②調査施設

- ・公共交通機関：ヒースロー空港、ストラトフォード駅
- ・オリンピック・パラリンピック競技会場：
エクセル展覧会センター、ヴェロパーク、アクアティクスセンター

図表 32 ロンドンのトイレ施設事例

| | | | | |
|---------------|---|---|--|--|
| <p>ピクトグラム</p> |  |  |  | <p>・日本のように、男性は「青」、女性は「赤」と色分けしておらず、男女を同色で表現している施設が多い。 ・調査した施設では、英語以外の多言語で表記されている所はなかった。</p> |
| <p>男性用小便器</p> |  |  |  | <p>・イギリス人の身長に合わせて、小便器が高く設置されているということはない。 ・小便器にも手すりが設けられている施設があった。 ・小便器ごとに仕切りが設けられている小便器もあったが、仕切りがない小便器も多かった。</p> |
| <p>男性用大便器</p> |  |  |  | <p>・調査施設の中では、温水洗浄便座がついているところはなかった。</p> |
| <p>手洗場</p> |  |  |  | <p>・ハンドソープや温風乾燥機などが整備されていた。 ・荷物を置くカウンターなどが設置されているトイレは、少なかった。</p> |
| <p>誰でもトイレ</p> |  |  |  | <p>・車いすの方でも使用できるように、十分なスペースがとられていた。 ・トイレまでの道のりに段差がない施設も多く、アクセシビリティに配慮されていた。</p> |

3.2.3 トイレメーカーヒアリング

国内及び海外の先進事例の最新情報を収集し、把握するためトイレメーカーを対象にヒアリング調査を行いました。

国内トイレメーカー2社が考える、国内トイレの現状と将来、及び東京2020大会開催時のトイレのニーズ等はおりのとおりです。

図表 33 ヒアリング結果（A社）

| | | 現状 | 将来像 |
|-------------------|---------------------|--|--|
| 国内 | 管理者 | <p>①販売先別にみた洋式トイレの比率は住宅100%、病院99%、オフィス98%、学校93%である。一定の和式ニーズは残っているが、大半は洋式となっている。</p> <p>②「おもてなしトイレ」としては千葉県の観光公衆トイレの整備事例を紹介している。</p> <p>③節水型の便器開発とともに、連続水洗システム、悪臭、細菌繁殖を防ぐ焼き入れや塗装なども開発し、製品化している。</p> | <p>今後のトイレのポイントは次の3つがある。</p> <p>①洋式トイレが必須</p> <p>②使い方のわかりやすさ</p> <p>③温水洗浄便座 ※公衆トイレで温水洗浄便座導入の自治体も出てきている(秦野市) ※温水洗浄便座は漏電、臭気対策のため「乾式」が基本となる。</p> |
| | 利用者目線 (ニーズ、問題点他) | <p>①外国人は和式トイレの使い方が分からず、逆方向で使い、汚すなどの問題が発生しがちなため、洋式が必要不可欠となっている。</p> <p>②外国人は1度体験すると温水洗浄便座しか使えないという人も多い。このためペットボトルや携帯用ウォッシュレットを持参している人もいる。</p> <p>③高齢者には「手すり」が必要である。</p> | <p>①近年LGBT対応が課題となっており、今後の対応が求められている。 ※LGBT(Lesbian(レズビアン、女性同性愛者)、Gay(ゲイ、男性同性愛者)、Bisexual(バイセクシュアル、両性愛者)、Transgender(トランスジェンダー、性別越境者、性同一性障がいを含むこともある)の頭文字) ※渋谷区、淀川区では「男女」共用トイレを充実させている。</p> <p>②今後は女性配慮(ゾーン分け、カウンター)、乳幼児対策(ベビーチェア等)が必要となっている。</p> |
| オリンピック パラリンピック | | <p>ロンドン2012大会やリオ2016大会にはトイレ機器の提供は行っていないため、具体的な問題点やニーズ等は把握していない。</p> | <p>東京2020大会に向けた取り組みのポイントとしては次の2つを意識している。</p> <p>①LGBT 海外だけでなく、国内でも大きな課題になりつつあるLGBTについて、トイレ対策を図る。</p> <p>②環境への配慮 温水洗浄便座スイッチによる発電などの省エネや節水型便器の積極的な開発・供給により、総合的な環境配慮と貢献を図る。</p> |

図表 34 ヒアリング結果（B社）

| | | 現状 | 将来像 |
|-------------------|---------------------|--|---|
| 国内 | 管理者 | <p>①商業施設ではほぼ洋式であり、駅はまだ和式が残っている。駅の場合は清掃が追いつかずに、汚れている場合に、直接便座に座らずに済む和式へのニーズが高いためと考えられる。</p> <p>②商業施設によっては、フルスペックで設置しているところもある。公衆トイレでは備品が壊されることがあるので、最低限の設備になる。設置施設によるのではないか。</p> | <p>①多機能トイレの利用が集中していることから、国交省が機能分散を進めようとしている。乳幼児対応などの機能を一般トイレへ分散するとスペースが必要になってくるため、対策が求められている。</p> <p>②性的マイノリティの方にとって使いやすいのが多機能トイレであるが、車いす専用になると使いにくくなる懸念がある。「車いすトイレ」になった場合は、共用トイレが必要であると提案している。男女共用トイレのニーズへの対応が求められている。</p> |
| | 利用者目線 (ニーズ、問題点他) | <p>①外国人は音に対して、気にしない傾向がみられるので、擬音装置のニーズはあまり高くない。しかし、使用してみるとなくてはならないものになっている人もいる。</p> <p>②訪日外国人の場合は、使い方がわからないために間違った使い方をしてしまうことがあるので、多言語表示が必要である。</p> <p>③最近ではトイレ内で長居をするという問題が増えている。トイレ内で携帯電話を使うと利用時間が長くなってしまいがちになるようである。</p> | <p>①在日外国人のアンケート結果から洋式派は84.7%と高い傾向がある。中国、台湾などアジア圏では自国のトイレが和式であることから、一概に外国人は洋式派とは言えない。</p> <p>②ムスリムの方などはトイレ後に洗浄する習慣がある。外国人にとって温水洗浄便座は要望が高いので対応が求められる。</p> |
| オリンピック パラリンピック | | <p>①ソチ2014大会とリオ2016大会では厳密に「アクセシビリティガイド」に沿っていないような場面も見受けられた。</p> <p>②東京2020大会に向けた基準が検討されている。内容はパラリンピック協会の考え方を引き継ぎつつ、日本の環境に合わせた内容で発表される予定と聞いている。</p> <p>③日本のバリアフリーの基準はしっかりしているため、バリアフリー法の考えを世界にアピールする立場にあるのではないか。</p> | <p>①リオ2016大会の際に盲導犬用のトイレが用意された。また、羽田空港にも整備されているので、そのような傾向が高まる可能性がある。</p> <p>②外国人のハンドドライヤー、ペーパータオルのニーズが高いため、対応が求められる。</p> <p>③「あったかい」というのが日本のおもてなしではないか。(温水洗浄便座、お湯が出る等)</p> |

3.3 調査結果のまとめ

国内外の先進事例調査の結果、今後のトイレ整備に関して参考となる特徴として以下のことが明らかとなりました。

○国内事例から

(ハード面の事例)

- ・多様な人々が快適に利用可能な「多目的トイレ」の充実化
- ・全ブースの個室トイレの洋式化と温水洗浄便座の提供
- ・電源の自己発電や節水型トイレの積極的導入
- ・宗教上の配慮（トイレットペーパーだけでなく温水洗浄便座機器導入等）
- ・臭気、衛生に配慮した乾式トイレの採用

(ソフト面の事例)

- ・ユニバーサルデザインなど誰にとっても利便性が高く、余裕のある広さ
- ・デザイン、色彩に配慮した統一イメージの空間づくり
- ・観光客や地元住民が街歩きを楽しむためのトイレ開放
- ・観光地魅力アップに向けたトイレ整備への補助事業

(取組事例)

- ・和式トイレの洋式化、温水洗浄便座の設置（和歌山県）
- ・トイレが観光スポットになる多様なデザインのトイレ（静岡県）
- ・観光地魅力アップ事業としてトイレ整備に補助金（千葉県）
参考：「おもてなしのためのトイレ整備」事例より

○海外事例から（※ロンドン 2012 大会にみるトイレ対策から）

(ハード面)

- ・トイレの水使用の低減と再生水の活用
- ・障害者のアクセス性配慮（会場のどこからも 40m 以内にトイレ）
- ・宗教上への配慮（洗浄設備と祈りに必要なスペース提供）

(ソフト面)

- ・最寄りのトイレにアクセス可能な情報システムの提供
- ・サイン表示、音声案内の充実
- ・「オープン・ロンドン制度」の導入
※市内の商業施設等に対するトイレの一般開放要請
- ・ボランティアの積極的活用（ターミナル、観光地に配置）