

公共トイレに対する生活者の意識

利用者の立場からみた管理と利用のあり方

研究開発室 水野 映子

目次

1. 調査研究の背景と目的 5
2. 観察調査の結果 5
3. アンケート調査の結果 8
4. まとめと今後の課題 14

要旨

公共トイレには“4 K”、すなわち「汚い」「くさい」「暗い」「こわい」という安全面・衛生面の問題があるといわれており、注意書き等の観察調査の結果からもそれが示唆された。アンケート調査では、これらの問題とその改善策に対する生活者の意識に焦点を当てた。

駅のトイレや公園・歩道などのトイレにおいて「汚い」「くさい」というイメージを持ったり、汚れやにおいて不快になったりした体験のある人は非常に多い。また、それぞれに対して「暗い」「こわい」と感じたり、不安になったりした体験のある人の割合は、女性で特に高い。

過半数の人が公共トイレに不可欠な機能・設備としてあげたのは、「安全性」「清潔さ」「トイレトペーパー」「明るさ」「荷物置き場・荷物かけ」である。

改善してほしいと思う人が多数を占めた公共トイレは、公園・歩道等のトイレと駅のトイレである。また、それらに対して改善を希望する点は「きれいにしてほしい」が最も多く、「明るくしてほしい」が続いている。

公共トイレをきれいに使ってもらうための方法、および安全な場所にするための方法の中で、効果があると思うと答えた人の割合が最も高かったのは、いずれも「係員が定期的に巡回する」である。また、望ましいと思う方法でも「係員が定期的に巡回する」が最も高い。一方、「利用を有料にする」が望ましいという回答は非常に少ない。

本調査で明らかになった生活者の意識に加え、管理者等の立場をふまえたうえで、公共トイレの改善方法について検討することが必要である。

キーワード：公共トイレ、4 K、注意書き

1. 調査研究の背景と目的

かつて公共トイレ¹は、まちづくりや施設設計の上であまり重視されず、後回しに考えられがちな存在であった。しかし近年では、公共トイレがその場所のイメージを左右し、ときには集客などにも影響することから、優先課題の一つとして公共トイレの整備があげられるようになってきている²。また、ユニバーサルデザインや防災などの観点からも、誰もが安心して使える公共トイレの重要性が増している。

ただ、大金を投じて立派な公共トイレは設置したものの、その後の管理・利用が悪いために、いわゆる「4K」(「汚い」「くさい」「暗い」「こわい」)を始めとする諸問題が発生してしまっているケースも相変わらず見受けられる。そうしたことへの反省から、公共トイレの設計・設置だけでなく、その後の問題にも目を向けることの必要性が高まっている。

公共トイレ設置後の諸問題には、清掃などの管理体制が影響していることはいうまでもないが、同時に管理者側からは利用者のマナーの欠如や認識不足なども問題の一因として指摘されている。例えば、公共トイレを管理している自治体や事業者は、よくあるトラブルとして落書きやいたずらなどをあげている(坂本 2005)。これらの例のように利用者の意図的な行為による問題だけでなく、利用者の非意図的な行為や無意識の行為、例えば設備の使い間違いや使用ルールの勘違いなどによって生じる問題も、少なくないと考えられる。

以上をふまえると、公共トイレを利用者側・管理者側の双方にとって望ましいものとするためには、利用者が公共トイレを適切に利用することが不可欠であり、それを促すための管理方法についても考える必要がある。そこで、本調査研究においては、公共トイレにおける問題、特に利用者の認識不足やマナーの欠如等によって生じている問題に着目し、それを改善するための方策を探る。具体的には、まず公共トイレで生じている問題点を把握するため、公共トイレの観察調査、特に公共トイレにはられた注意書きの調査を実施する。その上で、利用者である一般生活者に対するアンケート調査を行い、利用者自身が感じている問題点やその改善方法に対する意識などを明らかにする。

2. 観察調査の結果～ “注意書き” からみた公共トイレの問題点～

(1) 調査の方法

小松原(2005)は、製品につけられたさまざまな「痕跡」を調べることにより、その製品の弱点や生活での位置付けがみえてくるとし、その方法の一つとして不特定多数の人が共用する製品や公共設備に添付された「使い方表示」「注意表示」「禁止表示」などの「後からつけられた表示」を調べる方法をあげている。また、野島ら(2002)

は、認知科学の立場から、ユーザがシステムにはった「はり紙」を収集・分析することにより、「人間とシステム間で生じているトラブル」を明らかにすることを試みている。本調査においては、前者でいう「後からつけられた表示」、後者でいう「はり紙」を「注意書き」と呼び、公共トイレにはられている「注意書き」を次の要領で調査分析することにより、公共トイレ（システム）とその利用者（人間）との間で生じている問題（トラブル）をみつけることを試みた。

調査対象地域としたのは、東京都区内にある大規模駅1カ所とその周辺地区である。また、調査対象とする公共トイレの種類は、公共トイレの設置主体や利用者のタイプ、整備状況、利用者属性などに多様性を持たせるという観点から、百貨店のトイレ、駅のトイレ、自治体が運営する駅前・公園のトイレの3種類とし、それぞれから男女一般トイレと障害者対応トイレを併設している4カ所を任意に抽出した。

(2) 調査の結果

1) 注意書きの内容

収集された注意書きの内容は、大きく分けると“安全・衛生管理”に関するものと“設備利用”に関するものがある。後者については別の機会に述べるとして、本稿では前者について紹介する。調査結果は図表1の通りである。

注意書きによって禁止・制限される行為の中で、最も具体的かつ典型的な例としてあげられるのは喫煙である。禁煙に関する注意書きは、ただ「禁煙」と書かれたものや禁煙マークのみを示したものが多いが、中には喫煙した場合のペナルティ（例えば、スプリンクラー作動）などを示すものもある。また、喫煙を禁じる注意書きは、何枚もはられている場合もあり、その問題の深刻さがうかがえる。

喫煙以外の迷惑行為を禁止・制限する注意書きは、駅前・公園のトイレにおいて特に多くみられる。今回の調査では、ホームレスの多い地域にあるトイレにおいて寝転びや洗濯などの生活行為を禁止する注意書きがあった。これら注意書きで禁止を呼びかけられる迷惑行為の内容は悪質なものが多く、注意書きの文体も強い表現となっている。今回の調査対象以外には、水浴びや洗車などを禁じる注意書きもあった。また、節水を呼びかける注意書きも、同じく駅前・公園のトイレに多い。これは、単なる水の無駄遣いだけでなく、前述した洗濯、水浴び、洗車といった水の不正使用を抑制する目的もあると思われる。その他としては、女性用トイレの男性の利用を禁じる注意書きと、女性用有料トイレの長時間利用を禁じる注意書きがあった。後者は、利用者が比較的少なく、きれいで快適という有料トイレならではの特徴といえる。

その他、安全管理に関しては、巡回・通報・監視などの管理方法を示す注意書きがある。こうした注意書きは、「従業員が立ち入ることがございます」といった婉曲的な表現のものから、不審物・不審者をみつけた場合の通報方法を具体的に示したり、防犯カメラの存在を知らせたりするものまでである。安全管理の方法を示す注意書きは、

迷惑行為をしようとする者を抑制するとともに、それ以外の利用者に安心感を与える目的もあると思われる。

衛生管理全般に関する注意書きの内容もまた、「きれいに使ってくれてありがとう」のようにきれいに使うことを婉曲的に促すものから、具体的なトイレの使い方を指示するもの(例えば、男性用小便器の「一步前へ」、女性用トイレの「汚物は紙に包んで」)まで、多岐に及んでいる。

2)注意書きの数

本調査の主な目的は注意書きの質的分析にあり、量的分析をするには調査対象に偏りがある可能性は否定できないが、参考のため注意書きの数の合計値を算出した。

一般男性用と一般女性用を比較すると、安全・衛生管理に関する注意書きは、駅のトイレ、駅前・公園のトイレにおいては女性用の方が若干多い。特に、巡回・通報・監視方法に関する注意書きは、男性用にはなくて女性用にのみあるというケースがあった。女性用トイレの方が安全性が低い可能性がある。

次に、公共トイレの場所別に比較すると、注意書きの数は男性用・女性用いずれも百貨店のトイレにおいて最も少なく、駅のトイレにおいて最も多い。ただし、駅前・公園のトイレに関しては、大規模で利用者も多い場所と小規模で住宅街にある場所とはかなり差がある。

図表 1 調査対象地域の公共トイレにはられている安全・衛生管理に関する注意書きの事例

内容	場所	百貨店 (4カ所)		駅 (4カ所)		駅前・公園 (4カ所)		計
		男性用	女性用	男性用	女性用	男性用	女性用	
行為の禁止 制限	禁煙							12
	生活行為禁止							5
	節水							6
	その他							2
巡回・通報 監視方法	係員等の巡回							12
	通報方法							
	防犯カメラ設置							1
衛生管理								9
計		5	4	9	12	6	11	47

注1：印の形は、注意書きのはられている場所を示す...個室内側の場合は星印() 個室外のトイレ内側の場合は丸印()、トイレ外側の場合は四角印()

注2：印の色は、注意書きの素材を示す...黒い印()は紙またはラベルライターで印刷されたラベル、白い印()はそれ以外の素材

注3：印の数は、注意書きの数を示す(ただし、同一の場所に同一の内容の注意書きがある場合は1つと数える)

以上で述べた注意書きは、公共トイレの利用ルール・マナーを認識していない利用者が存在していること、またそれによって公共トイレが安全・衛生的な場所になっていない可能性が高いことを示唆している。次章においては、公共トイレの利用者がこれらの問題についてどのように感じているかに焦点を当てることにより、利用者の立場からみた公共トイレの問題点を検証する。

3. アンケート調査の結果

アンケート調査は、図表2の通り実施した。
 なお、この調査で、障害者対応トイレについて使用実態や意識をたずねた結果については、既に報告している（水野 2005）。

図表2 アンケート調査の概要

調査対象	全国の20～79歳男女600名
	当研究所の生活調査モニターより抽出
調査時期	2004年12月
調査方法	郵送配布、郵送回収
有効回収数(率)	587(97.8%)

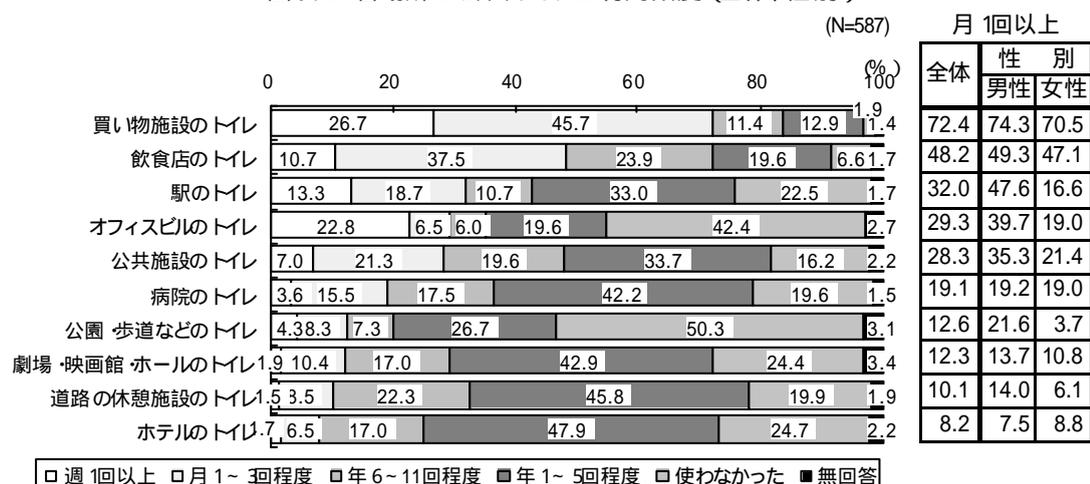
(1) 公共トイレの利用頻度

家の外で1日にトイレに行く頻度をたずねたところ、「4回以下」が73.8%と大半を占め、「5～9回」は24.5%、「10回以上」はわずか0.3%であった。性別にみると、「4回以下」と答えた割合は、男性の63.4%に対し、女性では84.1%と20ポイント以上も高い（図表省略）。

次に、さまざまな場所にある公共トイレの利用頻度をたずねたところ、月1回以上（「週1回以上」+「月1～3回程度」）利用した割合は「買い物施設のトイレ」が72.4%と圧倒的に高い（図表3）。また、月1回以上利用する割合を性別にみると、「ホテルのトイレ」以外のすべてのトイレにおいて男性の方が高い。冒頭の結果と合わせてみても、男性の方が公共トイレの利用頻度が高いことがわかる。

なお、図表には示さないが、トイレを最もよく利用する買い物施設をたずねたところ、全体では「百貨店」(40.9%)と「スーパー」(40.2%)がほぼ同率で並んだ。性別にみると、男性ではスーパーの割合が、女性では百貨店の割合が最も高い。

図表3 各場所の公共トイレの利用頻度(全体、性別)



(2) 公共トイレにおける管理・利用の問題点

1) 公共トイレに対するイメージ

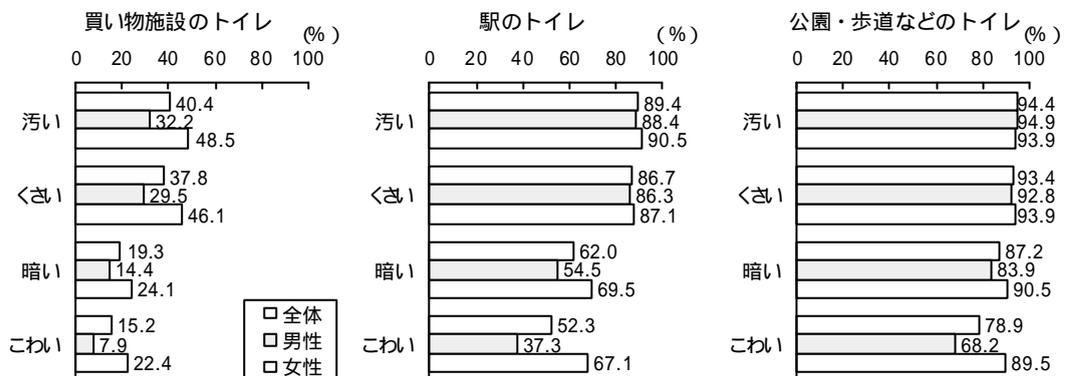
買い物施設のトイレ、駅のトイレ、公園・歩道などのトイレそれぞれについて、衛

生面および安全面での悪いイメージ、具体的には「汚い」「くさい」(衛生面)、「暗い」「こわい」(安全面)という、いわゆる“4K”をどの程度感じるかをたずねた。図表4には、それぞれの項目に対し、感じる(「感じる」または「よく感じる」と答えた人の割合を示す。

全体をみると、「汚い」「くさい」と感じる人の割合は、買い物施設のトイレに対してはそれぞれ4割前後であるのに対し、駅のトイレに対しては9割近く、公園・歩道などのトイレに対しては9割以上を占めている。また、「暗い」「こわい」と答えた人の割合も、買い物施設のトイレに対しては2割を下回っているのに対し、駅のトイレに対してはそれぞれ62.0%、52.3%、公園・歩道などのトイレに対してはそれぞれ87.2%、78.9%となっている。

性別にみると、買い物施設に対して「汚い」「くさい」と感じる人の割合は、女性が男性を大きく上回っている。一方、駅のトイレ、公園・歩道などのトイレに対して「汚い」「くさい」と感じる人の割合は、男女であまり差がない。また、「暗い」「こわい」と感じる人の割合は、いずれのトイレにおいても男性より女性の方がかなり高い。女性の方が公共トイレの安全面に対して、悪いイメージを持っているといえる。

図表4 公共トイレに対するイメージ(全体、性別)



注：それぞれの項目に対し、感じる(「感じる」または「よく感じる」と答えた人の割合を掲載

2) 公共トイレでの不快・不安体験

前述の3つのトイレ(買い物施設のトイレ、駅のトイレ、公園・歩道などのトイレ)それぞれにおいて、不快・不安になった具体的体験の有無をたずねた。

不快になった体験をみると、買い物施設のトイレにおいては「便器やその周りが汚くて不快になったこと」(52.6%)が最も高く、次いで「たばこのにおいや吸い殻で不快になったこと」(33.0%)、「ゴミが多くて不快になったこと」(23.9%)となっている(図表5)。駅のトイレにおいてもその順位は同じであるが、いずれも買い物施設のトイレに比べて割合がかなり高い。公園・歩道などのトイレにおいては、これをさらに上回る。前述の質問で、「汚い」「くさい」というイメージが公園・歩道などのトイ

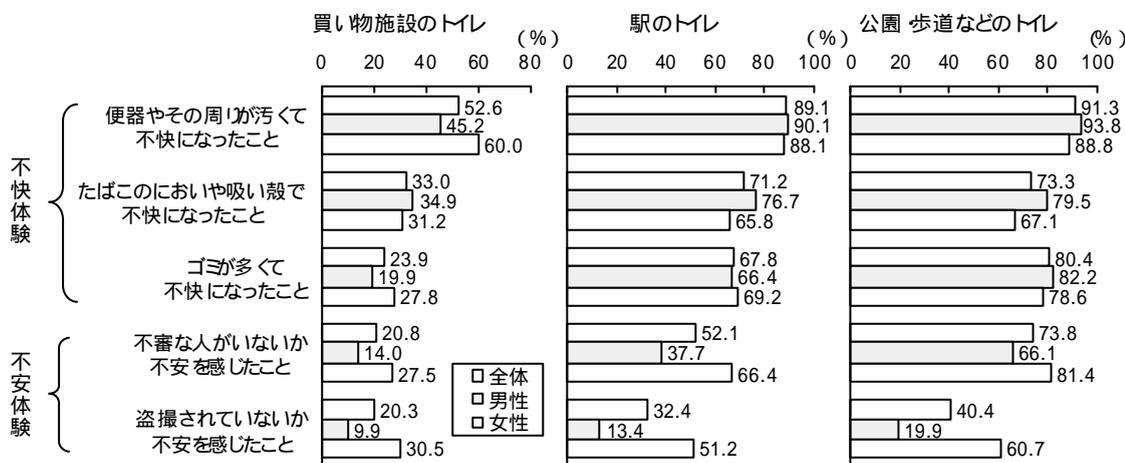
レ、駅のトイレ、買い物施設のトイレの順で高かったことと一致している。

性別にみると、買い物施設のトイレで「便器やその周りが汚くて不快になったこと」の割合は男性より女性の方が高い。また、駅のトイレや公園・歩道などのトイレにおいて「たばこのにおいや吸い殻で不快になったこと」の割合は女性より男性の方が高い。その他の項目の割合の男女差はあまりない。

次に、不安になった体験をみると、「不審な人がいないか不安を感じたこと」「盗撮されていないか不安を感じたこと」の割合は、買い物施設のトイレにおいてはいずれも2割程度にとどまっているが、駅のトイレではもっと高く、公園・歩道などのトイレではさらに高い。この結果も、前述の質問で「こわい」と答えた人の割合が公園・歩道などのトイレで最も高く、次いで駅のトイレ、買い物施設のトイレの順となっていたことと一致している。

性別にみると、いずれの項目においても、男性より女性の方がかなり割合が高い。特に、「盗撮されていないか不安を感じたこと」があると答えた人の割合は、男性ではいずれのトイレにおいても2割を下回っているのに対し、女性では買い物施設のトイレにおいては約3割、駅のトイレや公園・歩道などのトイレにおいては過半数を占めている。男性よりも女性の方が不安体験を持っているという結果も、女性の方が各トイレに対して「こわい」というイメージを持っているという結果と共通している。

図表5 公共トイレでの不快・不安体験 (全体、性別)



(3)公共トイレの改善策

1)機能・設備の必要性

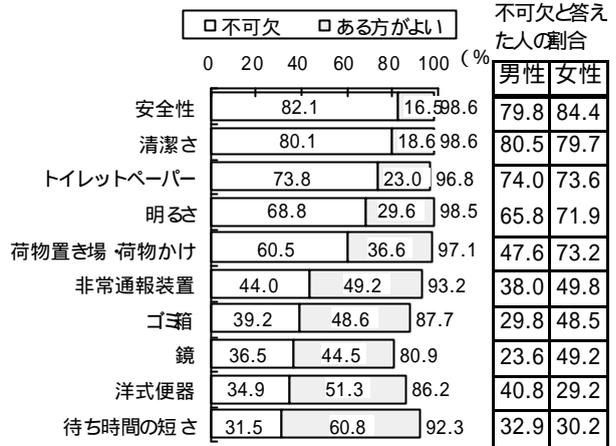
公共トイレにおける機能や設備の必要性をたずねた。

「不可欠」または「ある方がよい」と答えた割合が9割を超えたのは、高い順に「安全性」「清潔さ」「明るさ」「荷物置き場・荷物かけ」「トイレトーパー」「非常通報装置」「待ち時間の短さ」の7項目である(図表6)。

また、「不可欠」と答えた人の割合のみをみると、「安全性」と「清潔さ」は8割を超えている。次いで「トイレトペーパー」「明るさ」「荷物置き場・荷物かけ」も6割以上となっている。その他の項目は半数に達していない。

次に、不可欠と答えた人の割合を性別にみると、全体的には男性より女性の方が不可欠と答えた割合が高い項目が多い。特に、「荷物置き場・荷物かけ」「非常通報装置」「ゴミ箱」「鏡」「おむつ替え用ベッド」「ベビーチェア」と答えた割合は、女性の方が男性よりも10ポイント以上高い。一方、男性の方が不可欠と答えた割合が10ポイント以上高い項目は「洋式便器」である。

図表6 公共トイレの機能 設備の必要性 (全体、性別)



注：25項目中、「不可欠」と答えた割合が高かった上位10項目を掲載

2)改善希望

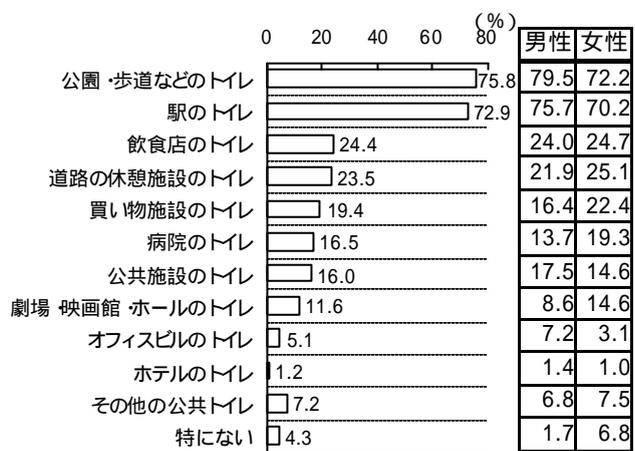
a)改善を希望する公共トイレ

改善してほしいと思うことが多い公共トイレを複数回答でたずねたところ、「公園・歩道などのトイレ」(75.8%)と「駅のトイレ」(72.9%)が圧倒的多数を占めた(図表7)。他の項目はいずれも3割に満たない。

性別にみると、「公園・歩道などのトイレ」「駅のトイレ」の割合は男性の方が、「買い物施設のトイレ」「病院のトイレ」「劇場・映画館・ホール」の割合は女性の方がそれぞれ5ポイント以上高い。

なお、最も改善してほしいと思う公共トイレを1つだけたずねた結果では、やはり「公園・歩道などのトイレ」(39.6%)と「駅のトイレ」(37.8%)が多数を占め、他はいずれも5%に達しなかった(図表省略)。

図表7 改善してほしい公共トイレ<複数回答> (全体、性別)



b)改善を希望する点

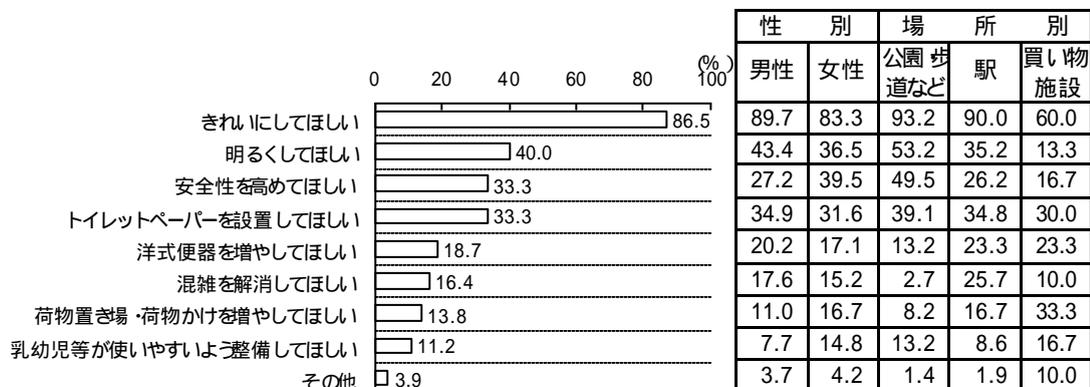
前述の設問でいずれかの公共トイレを最も改善してほしいと回答した人に対して、その公共トイレのどのような点を特に改善してほしいと思うかをたずねた。

全体をみると、「きれいにしてほしい」(86.5%)と答えた割合が圧倒的に高い(図表8)。次いで、「明るくしてほしい」(40.0%)、「安全性を高めてほしい」「トイレトペーパーを設置してほしい」(ともに33.3%)となっている。公共トイレに必要な機能としては安全性と清潔さが同程度に求められていたが、まず改善してほしい点は清潔さであることがわかる。

性別にみると、「きれいにしてほしい」「明るくしてほしい」と答えた割合は男性の方が5ポイント以上高い。一方、「安全性を高めてほしい」は女性の方が10ポイント以上高い。また、「荷物置き場・荷物かけを増やしてほしい」「乳幼児やその保護者が使いやすいよう整備してほしい」も女性の方が5ポイント以上高い。清潔さ以外に改善を求める点は、男女に差があるといえる。

次に、改善してほしいと答えた割合が高かった上位3つのトイレ(公園・歩道などのトイレ、駅のトイレ、買い物施設のトイレ)について、場所別に改善してほしい点を見る。まず、「公園・歩道などのトイレ」についてみると、「きれいにしてほしい」と答えた割合が9割を超える。また、「明るくしてほしい」「安全性を高めてほしい」といった安全性に対する要求も5割前後を占めている。公園・歩道などのトイレを「汚い」「暗い」「こわい」と感じる人が多いという前述の結果を考えると、その改善を求める人が多いのも納得できる。「駅のトイレ」についても、上位4項目は公園・歩道などのトイレと同じである。ただし、「混雑を解消してほしい」が5位と比較的上位であるのは、駅のトイレならではの特徴である。買い物施設のトイレについては、全体的には他のトイレよりも改善してほしいと答えた割合が低い、「荷物置き場・荷物かけを増やしてほしい」(33.3%)は2位となっている。買い物バッグなどの荷物をたくさん持ってトイレを利用するためではないかと考えられる。

図表8 公共トイレで改善してほしい点<複数回答>(全体、性別、最も改善してほしい場所別)



3)改善方法の評価

a)管理方法の効果

公共トイレをきれいに使ってもらうため、および安全な場所にするためのさまざまな管理方法について、どの程度効果があると思うかをたずねた。図表9には、それぞれの管理方法に対して、効果がある（「とても効果がある」+「やや効果がある」）と答えた人の割合を示す。

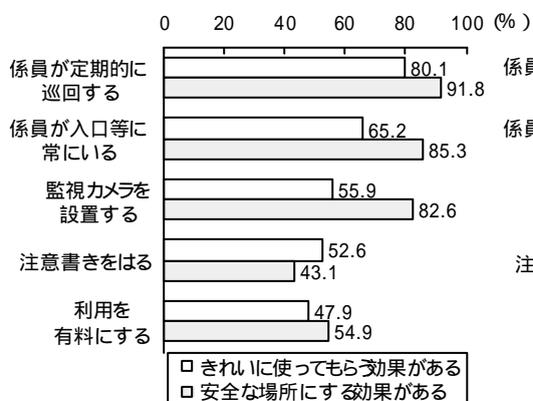
公共トイレをきれいに使ってもらうために効果があると答えた人の割合が最も高かった方法は、「係員が定期的に巡回する」であり、約8割を占めている。次いで、同じく係員による管理方法である「係員が入口等に常にいる」(65.2%)があがっている。一方、「利用を有料にする」ことに対して効果があるとした人は47.9%に留まっている。

また、公共トイレを安全な場所にするために効果があると答えた人の割合が最も高かった方法も「係員が定期的に巡回する」であり、9割を超えている。また、「係員が入口等に常にいる」「監視カメラを設置する」といった監視についても、8割以上の人々が効果があると答えている。一方、「利用を有料にする」「注意書きをはる」といった方法に対しては5割前後の人しか効果があると答えていない。

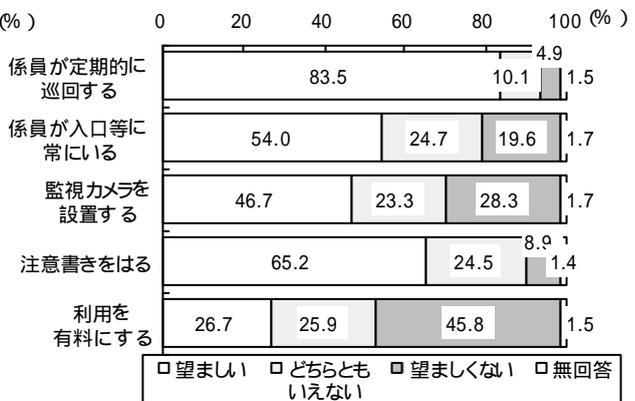
b)管理方法の望ましさ

前述の管理方法に対して、どの程度望ましいと思うかをたずねた。望ましい(「望ましい」+「どちらかといえば望ましい」)と答えた人の割合が最も高かったのは、「係員が定期的に巡回する」(83.5%)である(図表10)。係員の巡回は効果があり、かつ望ましいと考える人が多い管理方法であるといえる。次いで、「注意書きをはる」(65.2%)、「係員が入口等に常にいる」(54.0%)を望ましいと答えた人の割合が高い。一方、「利用を有料にする」に対しては、望ましくない(「望ましくない」+「どちらかといえば望ましくない」)と答えた人も半数近い。

図表9 公共トイレをきれいに使ってもらうための
/安全な場所にするための効果(全体)



図表10 公共トイレの各管理方法の
望ましさ(全体)



注:「とても効果がある」または「やや効果がある」と答えた人の合計

注:「望ましい」は「望ましい」または「どちらかといえば望ましい」と答えた人の合計、「望ましくない」は「望ましくない」または「どちらかといえば望ましくない」と答えた人の合計

4.まとめと今後の課題

<安全性と清潔さの確保は必須条件>

公共トイレで不可欠な機能・設備として上位2位にあがったのは、「安全性」と「清潔さ」である。また、安全性を保つ上で重要な「明るさ」や「非常通報装置」もかなり上位を占めている。安全性と清潔さの確保が公共トイレに求められる必要最低条件であることが確認できた。

また、これら2つの点に関する具体的な問題点をたずねたところ、安全面については特に公園・歩道などのトイレや駅のトイレに対し「こわい」「暗い」というイメージを持ち、不審者や盗撮の不安を感じる人が多かった。衛生面についても、大半の人がこれらのトイレに対して「汚い」「くさい」というイメージを持ち、汚れやにおい等に対しても大きな不快感を覚えている。

これら2つのトイレにおいて改善してほしい点としては、いずれも「きれいにしてほしい」が9割に達し、「明るくしてほしい」「安全性を高めてほしい」も上位を占めている。衛生面と安全面での改善が最重要課題としてあげられていることがわかる。

性別にみると、女性は男性よりも、公共トイレに対し安全面でのマイナスイメージやマイナス体験を持っており、改善要求も高い。現実として女性用トイレ内での犯罪などが後を絶たず、自由回答でもこうしたことへの不安の声が少なからず寄せられている。公共トイレにおける安全性の確保は、特に女性にとって切実である。

<管理方法の効果の明確化と利用者の理解が必要>

では生活者は、公共トイレの安全性・清潔さを維持・向上させるために、どのような方法が適していると考えているのであろうか。

公共トイレを安全できれいな場所にするための管理方法の中で、生活者が最も効果的と考えているのは係員の巡回である。また、係員の巡回は、望ましいという回答も最も多いことから、生活者にとっては良い管理方法といえる。

一方、係員の常駐や監視カメラの設置については、生活者は有効であるとはある程度認めているものの、半数程度しか望ましいとは思っていない。背景には、常に監視されることに対する抵抗感があることが、自由回答でも述べられている。監視カメラについては、近年、防犯とプライバシー保護の観点から街の中に設置することの是非がしばしば問われているが、公共トイレに監視カメラを設置することについても、生活者を含めて十分議論されることが望まれる。

係員やカメラによる監視とは逆に、注意書きの貼付に対しては、望ましくないと考える人は非常に少ない反面、効果がないと考える人も多い。実際、注意書きがある場所で、その注意書きに示されている禁止・制限事項を行っている人は、観察調査でもしばしばみられた。一方、自由回答では、工夫次第では注意書きにも効果があるとの

意見もあった。注意書きをはることは比較的容易にでき、また反対者も少ないという意味で無難な管理方法ではあるが、安全性・清潔さを保つ上でどのような注意書きに効力があるのかについては検証を要する。

公共トイレの利用を有料化することについては、有効であるという回答も望ましいという回答もともに少ない。また、効果があるかどうかわからないと答えた人も少なくない。日本ではあまりなじみがない有料トイレを設置する際には、利用者の十分な理解とコンセンサスが不可欠といえる。一方、利用者の側は、有料化にただ異議を唱えるのではなく、有料化のメリットとデメリットを考慮した上で是非を判断することが望ましい。

今回の調査では、あくまでも利用者の立場から管理方法のあり方を考察した。しかしながら、双方にとって望ましい管理方法を選択するためには、管理者の立場からもコストその他の点でどのような方法が実現可能で効果的かも考慮しなければならない。

また以上で述べた方法は、公共トイレを清潔で安全な場所にするために管理者が行うことであるが、自由回答では利用者がマナーを守るべきという意見も多数寄せられた。利用者は、公共トイレの改善を管理者に任せるだけでなく、自らの使用マナーを振り返ってみることも必要であろう。

(研究開発室 副主任研究員)

【注釈】

- *1 公共トイレの分類としては、例えば管理主体(公営/民間)、利用者特性(不特定/特定/疑似特定)などの軸によって分ける方法がある(坂本 2005など)。本アンケート調査において「公共トイレ」とは、これらの分類すべてを含む「住宅以外の場所にあるトイレ」を指すとした。
- *2 例えば、都道府県のレベルでは、「施設計画にあたりトイレを最優先する」という姿勢を示した岐阜県の「岐阜モデルのトイレ」、「県内観光地のイメージアップ」を目指す群馬県の「ぐんまビジタートイレ」がある(各県ホームページより)。

【参考文献】

- ・小松原明哲, 2005, 「『ものを通じてみる』生活観察の方法」『ワークショップ 人間生活工学 第1巻』人間生活工学研究センター。
- ・坂本菜子, 2005, 『公共トイレ管理者白書』オーム社。
- ・日本トイレ協会, 2004, 『第20回 全国トイレシンポジウム資料集』。
- ・野島久雄・新垣紀子, 2002, 「問題解決における外的資源の役割 - 協同的なデザインプロセスとして見る『貼り紙』 - 」『デザイン学研究特集号』9(3)。
- ・水野映子, 2005, 「障害者対応トイレに対する一般生活者の意識 - 公共トイレのユニバーサルデザインに関する一考察 - 」『Life Design Report 2005年5月号』。