

平成 27 年度 静岡市ユニバーサルデザインに関する市民意識調査 実施報告書

■実施概要

目的：「温かい心の通い合う、みんながいきいきと暮らせるまち」を目指す、「しずおかあったかプラン」の進捗管理を実施し、効率的かつ効果的に計画を推進するため、ユニバーサルデザインに対する市民の理解度、満足度等を調査することを目的としました。

対象：市内に居住している 18 歳以上の市民 1,000 人

期間：平成 27 年 6 月 1 日から 6 月 30 日まで

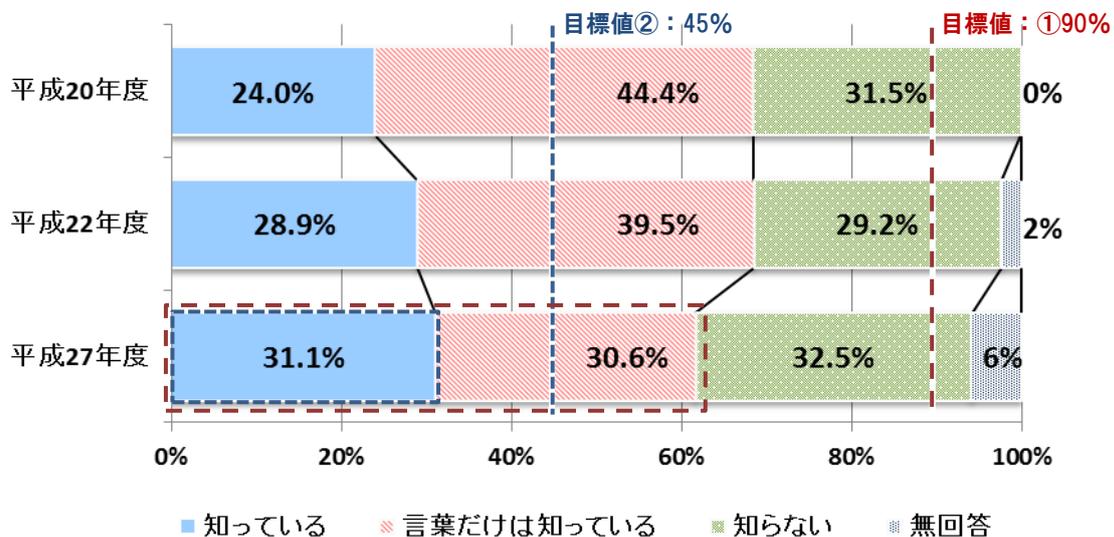
方法：郵送

回答数：412（41.2%）

■問 1

「ユニバーサルデザイン」とは、年齢や障がいの有無、体格、性別、国籍などにかかわらず、だれもが安全で安心して暮らすことが出来るように環境づくりやまちづくりなどを行っているこうとする考え方ですが、ご存知ですか。

1. ユニバーサルデザインという言葉を知っており、考え方も知っている
2. ユニバーサルデザインという言葉だけは知っている
3. まったく知らない



今回の調査では、「言葉だけは知っている人」を含め、ユニバーサルデザインの認知度は、約6割となりました。

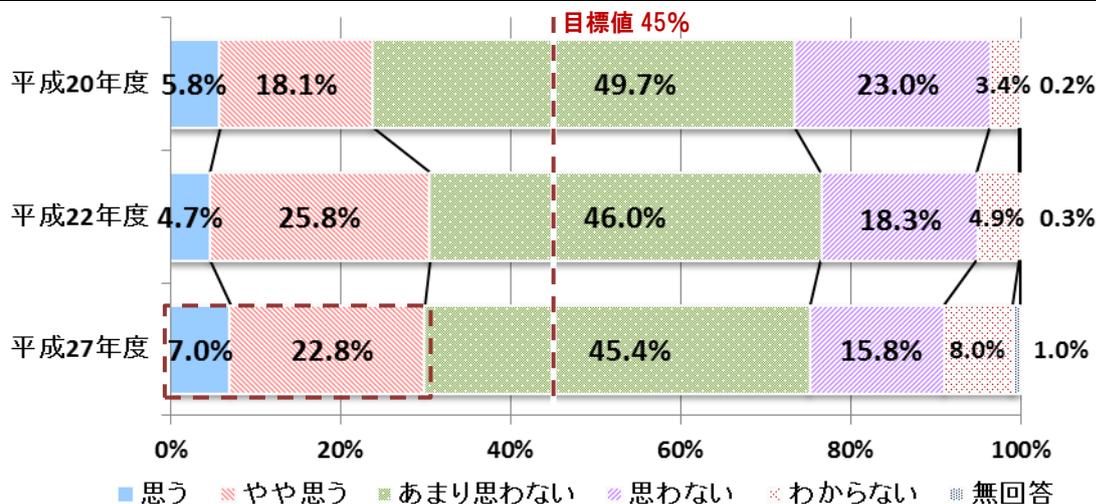
「言葉だけは知っている人」の割合は減少したものの、UDの理解度は少しずつ増加しています。目標値の45%には届きませんでした。

- ・「UD を知っている人の割合」：61.7%（目標値①：90%）
- ・「UD を理解している人の割合」：31.1%（目標値②：45%）

■問2

市内において、困っている人に声をかけたりバスの席を譲るなど、あなたの周りに思いやりのある人が増えていると思いますか。

- | | | |
|---------|----------|------------|
| 1. 思う | 2. やや思う | 3. あまり思わない |
| 4. 思わない | 5. わからない | |



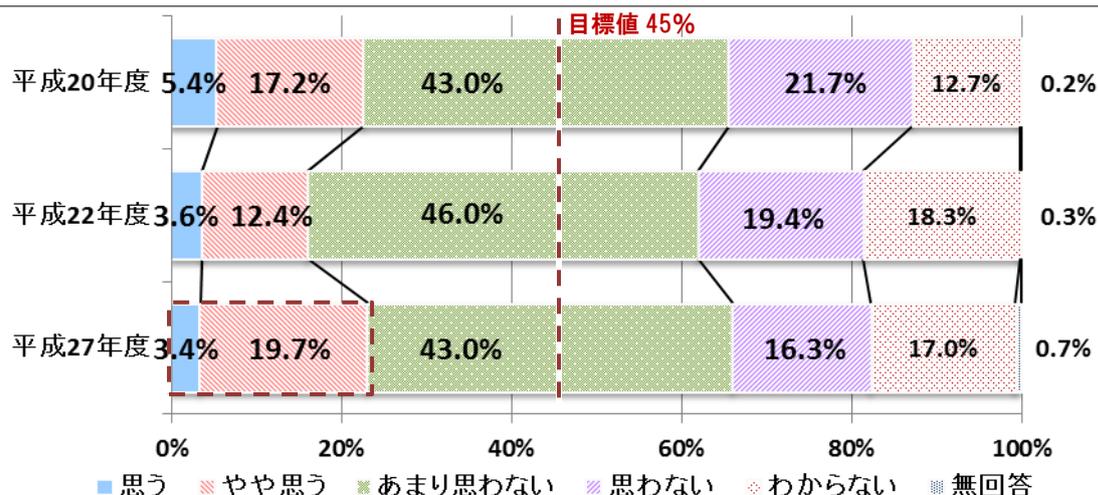
「思わない」が減少し、「思う」が増えました。徐々に、市民意識の向上が見られますが、目標値の45%には届きませんでした。

・「思いやりのある人が増えていると思う人の割合」：29.8%（目標値：45%）

■問3

市内において、性別、年齢、国籍、障害の有無を問わず、誰もが参加しやすい活動や交流が行われていると思いますか。

- | | | |
|---------|----------|------------|
| 1. 思う | 2. やや思う | 3. あまり思わない |
| 4. 思わない | 5. わからない | |



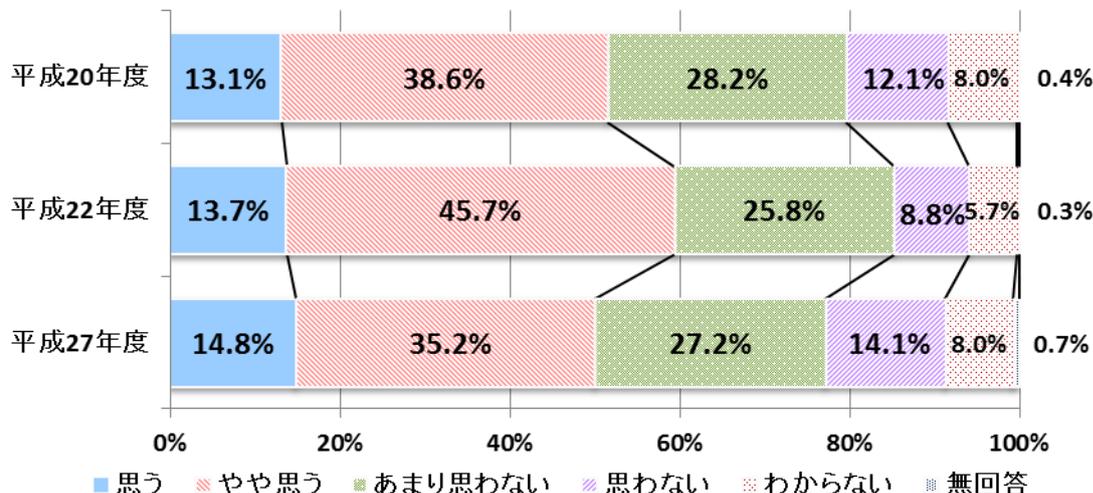
「あまり思わない」、「思わない」が減少し、「やや思う」が増えました。市民意識の向上が見られますが、目標値の45%には届きませんでした。

・「性別、年齢、国籍、障害の有無を問わず、誰でも参加しやすい活動や交流が行われていると思う人の割合」：23.1%（目標値：45%）

■問 4

静岡市役所や区役所、公民館や図書館など市の公共施設が、誰もが使いやすい施設や建物であると思いますか。

- | | | |
|---------|----------|------------|
| 1. 思う | 2. やや思う | 3. あまり思わない |
| 4. 思わない | 5. わからない | |

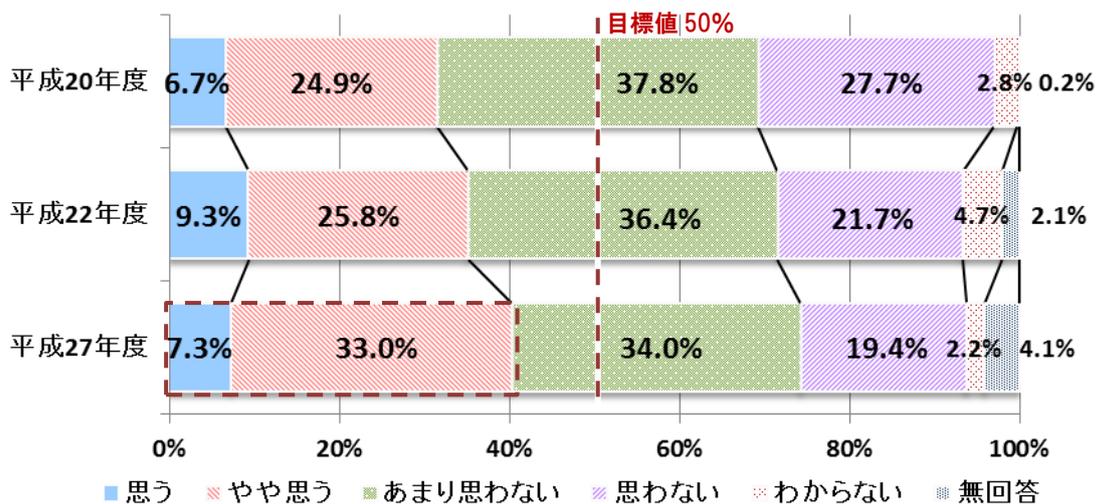


「やや思う」が減少し、「あまり思わない」、「思わない」が増加しました。公共施設に対する、市民ニーズが高まっていることが考えられます。

■問 5

市内の歩道や駅・バスターミナルなどは、誰もが安心して移動し、利用できると思いますか。

- | | | |
|---------|----------|------------|
| 1. 思う | 2. やや思う | 3. あまり思わない |
| 4. 思わない | 5. わからない | |



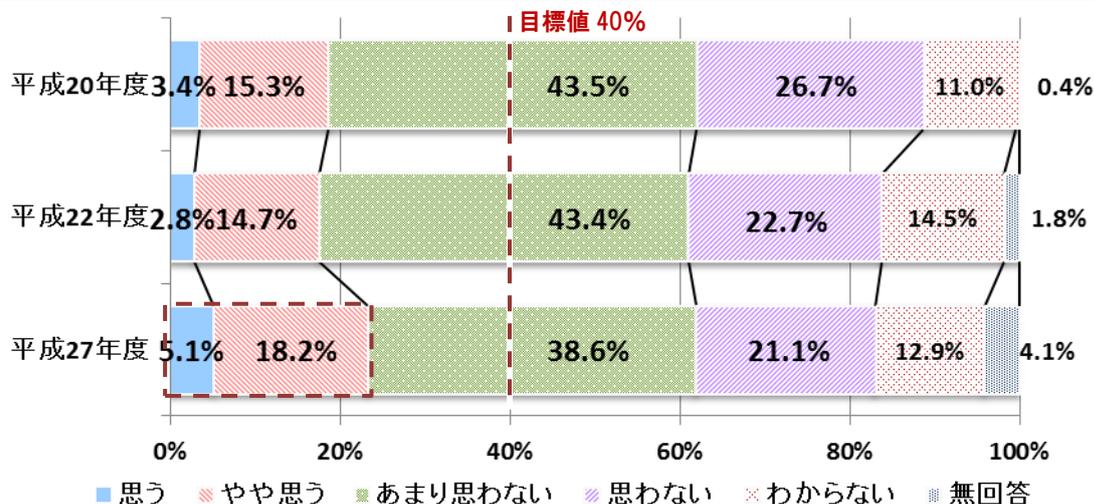
「やや思う」が増加し、「あまり思わない」、「思わない」が減少しました。市民意識の向上が見られますが、目標値の50%には届きませんでした。

・「歩道や駅・バスターミナルなど、誰もが安心して移動し、利用できると思う人の割合」: 40.3% (目標値: 50%)

■問6

市内において、点字や音声情報、拡大表示など、誰もがわかりやすく理解できる情報が充実していると思いますか。

- | | | |
|---------|----------|------------|
| 1. 思う | 2. やや思う | 3. あまり思わない |
| 4. 思わない | 5. わからない | |



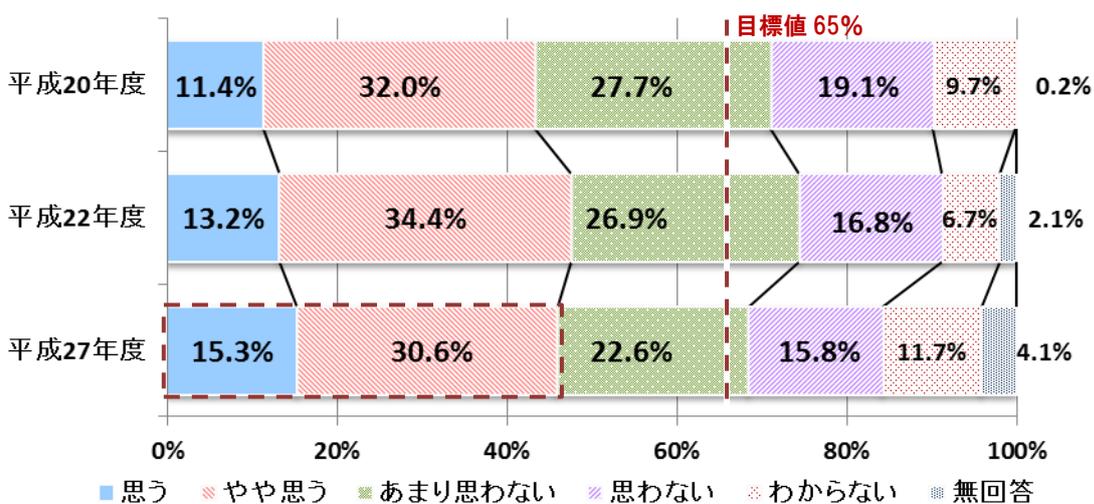
「思う」、「やや思う」が増加し、「あまり思わない」が減少しました。市民意識の向上が見られますが、目標値の40%には届きませんでした。

・「点字や音声情報、拡大表示など誰もがわかりやすく理解できる情報が充実していると思う人の割合」：23.3%（目標値：40%）

■問7

静岡市役所や区役所など市の公共施設の窓口において、あいさつや声かけ、きちんとした言葉づかいなど、まごころのこもったサービスが来ていると思いますか。

- | | | |
|---------|----------|------------|
| 1. 思う | 2. やや思う | 3. あまり思わない |
| 4. 思わない | 5. わからない | |



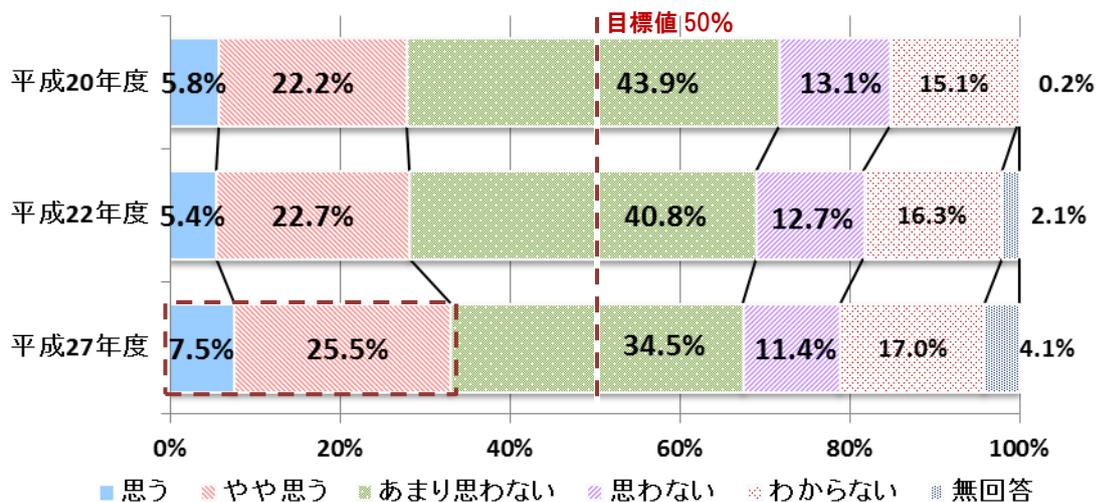
市民意識の大きな向上はみられませんでした。目標値の65%には届きませんでした。

・「公共施設の窓口において、職員の窓口対応や言葉づかいなど、まごころのこもったサービスができていると思う人の割合」：45.9%（目標値：65%）

■問 8

あなたは、身の回りで、誰もが使いやすいように配慮された製品を見かけますか。

- | | | |
|---------|----------|------------|
| 1. 思う | 2. やや思う | 3. あまり思わない |
| 4. 思わない | 5. わからない | |



「思う」、「やや思う」が増加し、「あまり思わない」、「思わない」が減少しました。市民意識の向上が見られますが、目標値の50%には届きませんでした。

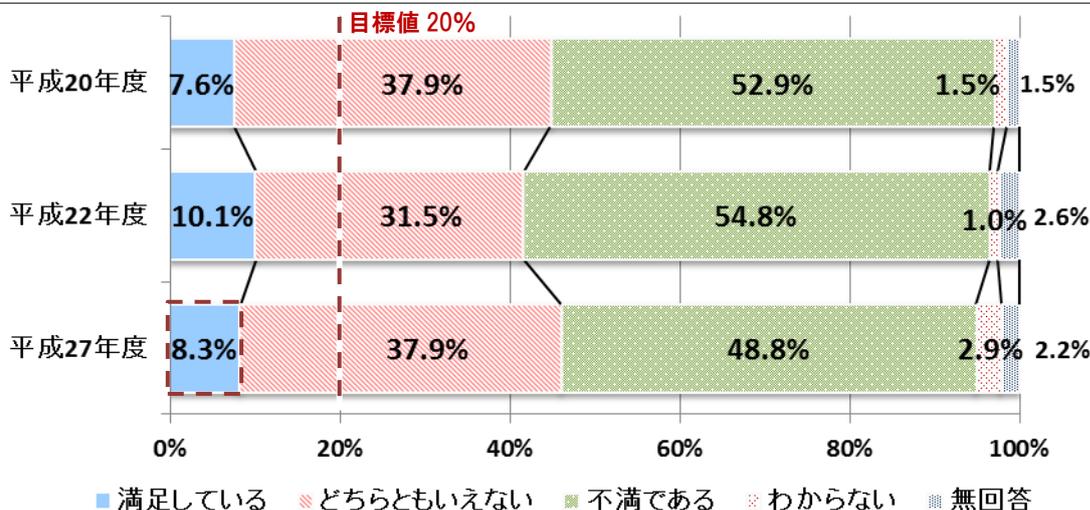
- ・「身の回りで、誰もが使いやすいように配慮された製品を見かける人の割合」：33.0%
(目標値：50%)

■問9

あなたは日常生活において、下記の項目についてどのように思いますか。

(1)歩道の幅や歩道の段差など、歩行時の安全性について

3. 満足している 2. どちらともいえない
1. 不満である 0. わからない

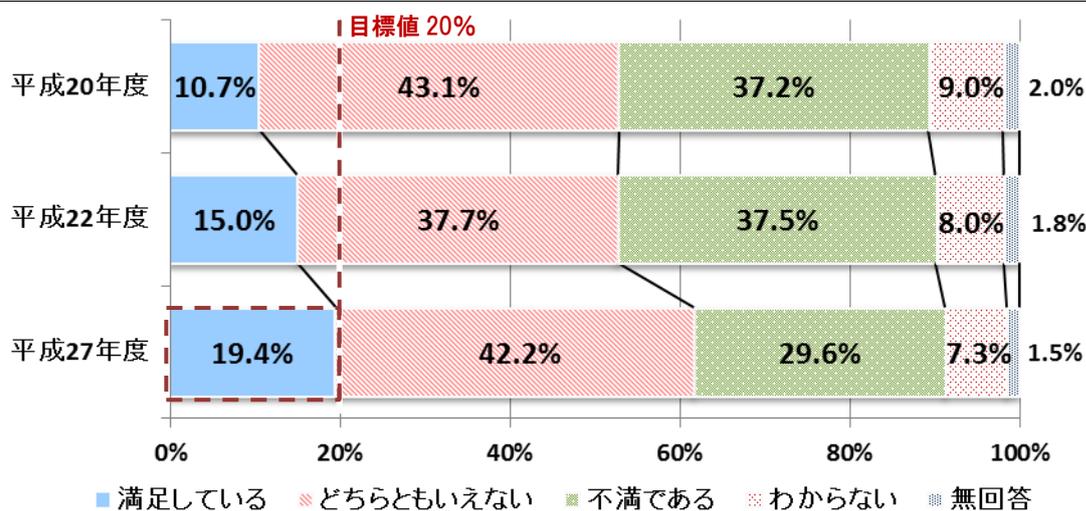


市民意識の向上はみられませんでした。目標値の20%には届きませんでした。

- ・「歩道の幅や歩道の段差など、歩行時の安全性についての市民満足度」：8.3%
(目標値：20%)

(2)駅とバス停(バスターミナル)など、公共交通機関を結ぶ経路の移動のしやすさについて

3. 満足している 2. どちらともいえない
1. 不満である 0. わからない

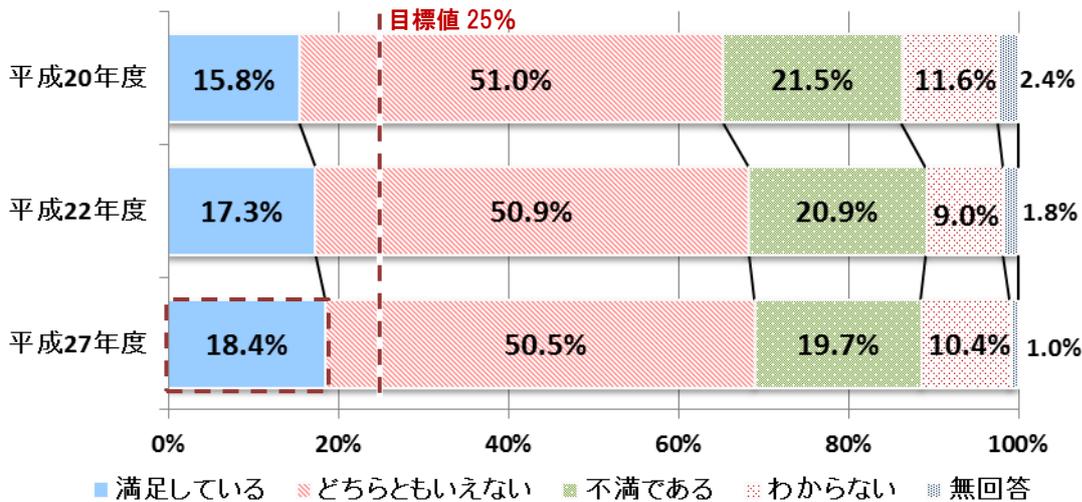


「満足している」、「どちらともいえない」が増加し、「不満である」が減少しました。市民意識の向上がみられ、目標値の20%に近づきほぼ目標を達成することができました。

- ・「駅とバス停など、公共交通機関を結ぶ経路の移動のしやすさについての市民満足度」19.4%
(目標値：20%)

(3) 駅周辺および中心市街地の案内板などの分かりやすさについて

- | | |
|-----------|--------------|
| 3. 満足している | 2. どちらともいえない |
| 1. 不満である | 0. わからない |

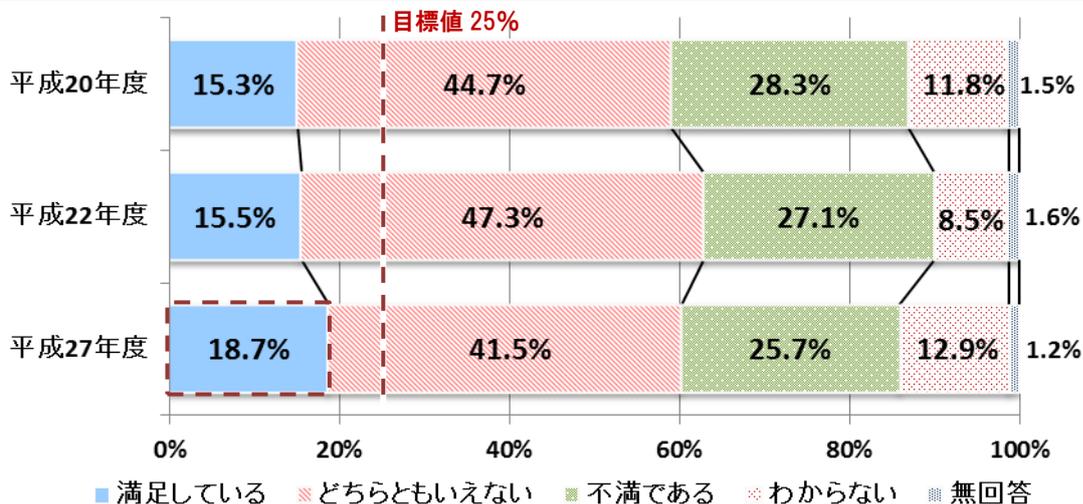


市民意識の向上はみられますが、目標値の25%には届きませんでした。

- ・「駅周辺および中心市街地の案内板などの分かりやすさについての市民満足度」18.4% (目標値：25%)

(4) 公共交通機関の乗り換えの分かりやすさ（時刻、運賃、乗り換え案内など）について

- | | |
|-----------|--------------|
| 3. 満足している | 2. どちらともいえない |
| 1. 不満である | 0. わからない |

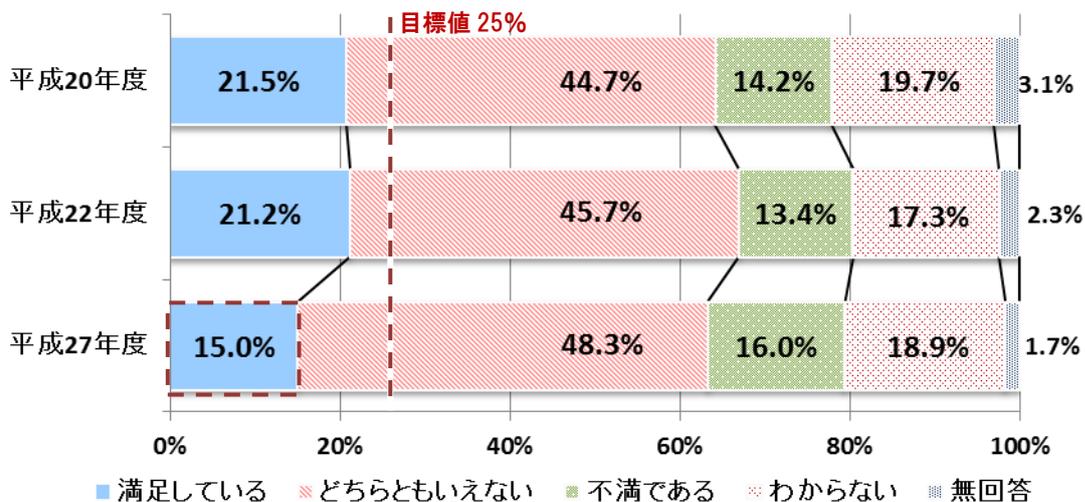


「満足している」が増加し、「どちらともいえない」、「不満である」が減少しました。市民意識の向上が見られますが、目標値の25%には届きませんでした。

- ・「公共交通機関の乗り換えの分かりやすさについての市民満足度」：18.7% (目標値：25%)

(5) 広報や市のホームページなど、市が提供する情報の分かりやすさについて

- | | |
|-----------|--------------|
| 3. 満足している | 2. どちらともいえない |
| 1. 不満である | 0. わからない |

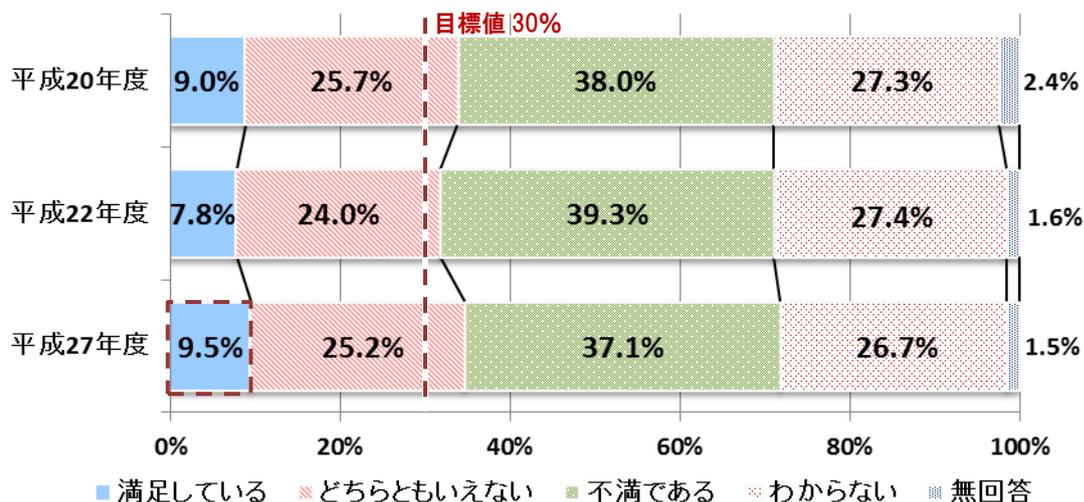


「どちらともいえない」、「不満である」が増加し、「満足している」が減少しました。市民意識は低下し、目標値の25%には届きませんでした。

- ・「広報や市のホームページなど、市が提供する情報のわかりやすさに対する市民満足度」：15.0%（目標値：25%）

(6) 駅周辺および中心市街地の駐輪場の利用のしやすさについて

- | | |
|-----------|--------------|
| 3. 満足している | 2. どちらともいえない |
| 1. 不満である | 0. わからない |

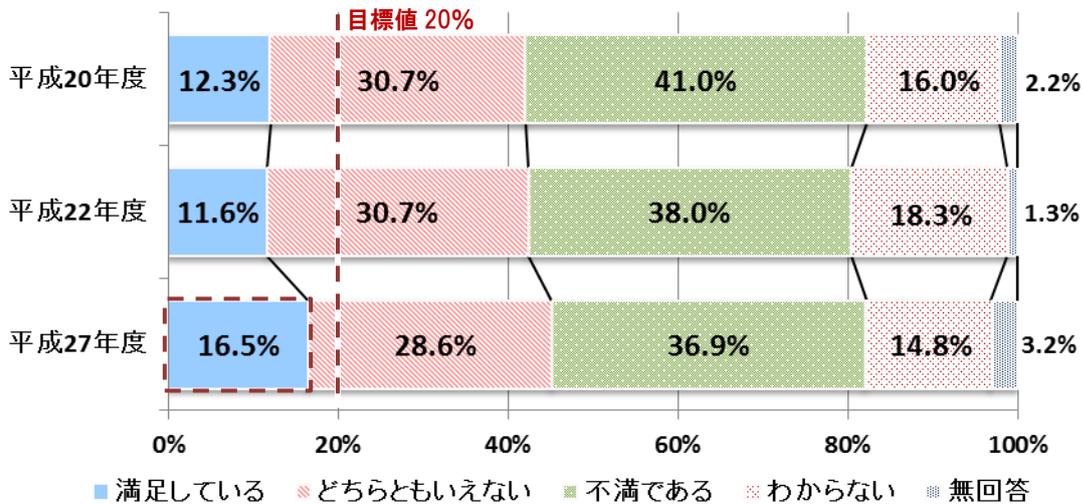


「満足している」が増加し、「不満である」が減少しました。市民意識の向上が見られますが、目標値の30%には届きませんでした。

- ・「駅および中心市街地の駐輪場の利用のしやすさについての市民満足度」：9.5%（目標値：30%）

(7) 駅周辺および中心市街地の駐車場の利用のしやすさについて

- | | |
|-----------|--------------|
| 3. 満足している | 2. どちらともいえない |
| 1. 不満である | 0. わからない |

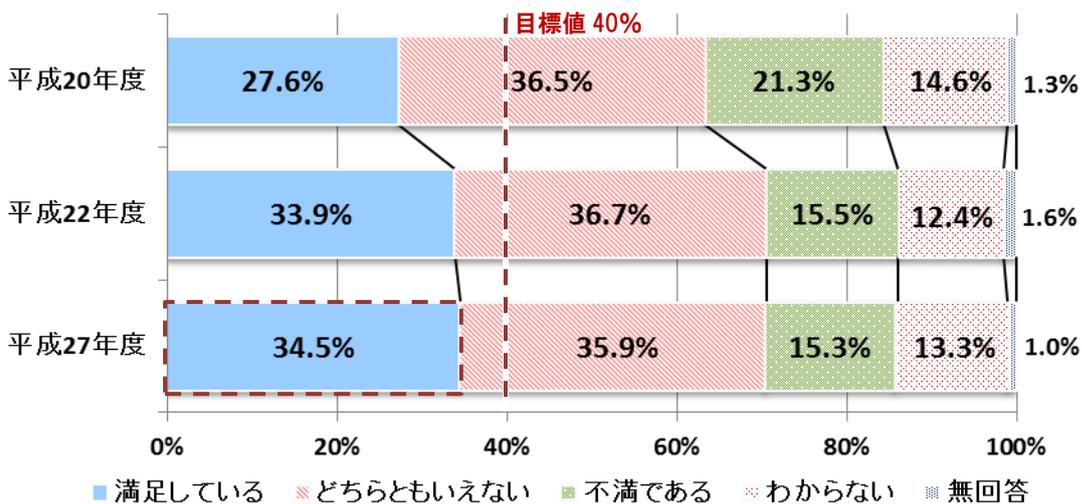


「満足している」が増加し、「どちらともいえない」、「不満である」が減少しました。市民意識の向上が見られますが、目標値の20%には届きませんでした。

- ・「駅および中心市街地の駐車場の利用のしやすさについての市民満足度」：16.5%
(目標値：20%)

(8) 駅周辺および中心市街地のエレベーターやエスカレーターなどの設置状況について

- | | |
|-----------|--------------|
| 3. 満足している | 2. どちらともいえない |
| 1. 不満である | 0. わからない |

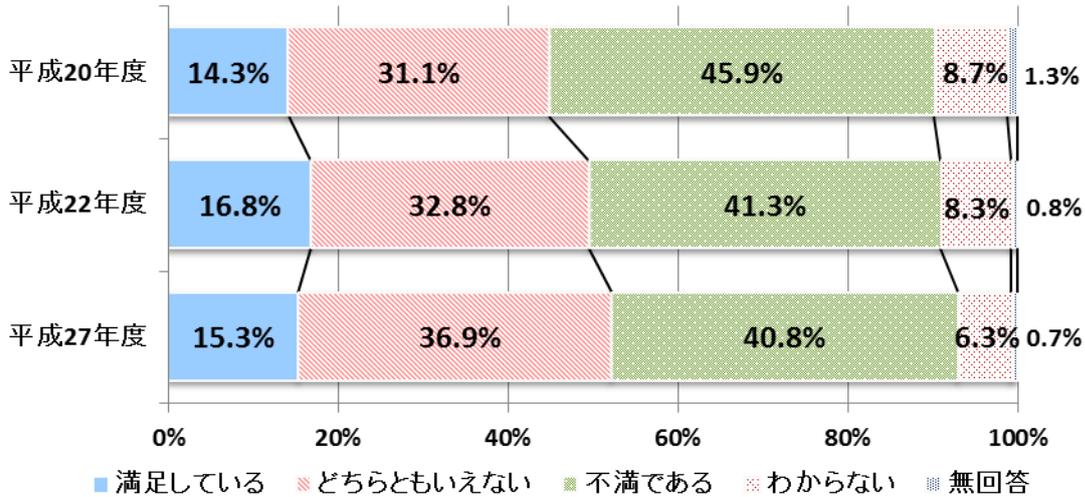


市民意識の向上が見られますが、目標値の40%には届きませんでした。

- ・「駅周辺および中心市街地のエレベーターやエスカレーターの設置状況についての市民満足度」：34.5% (目標値：40%)

(9) 駅周辺および中心市街地において、誰もが気軽に使えるトイレや休憩所について

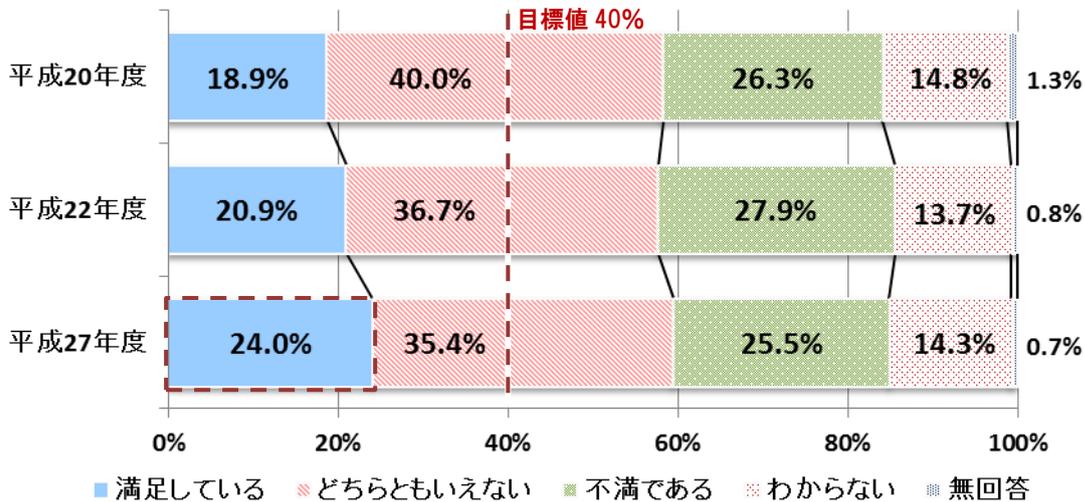
- | | |
|-----------|--------------|
| 3. 満足している | 2. どちらともいえない |
| 1. 不満である | 0. わからない |



「どちらともいえない」が増加し、「満足している」、「不満である」が減少しました。市民意識の向上はみられませんでした。

(10) 住宅地周辺の身近な公園の使いやすさについて

- | | |
|-----------|--------------|
| 3. 満足している | 2. どちらともいえない |
| 1. 不満である | 0. わからない |



「満足している」が増加し、「不満である」が減少しました。市民意識の向上はみられますが、目標値の40%には届きませんでした。

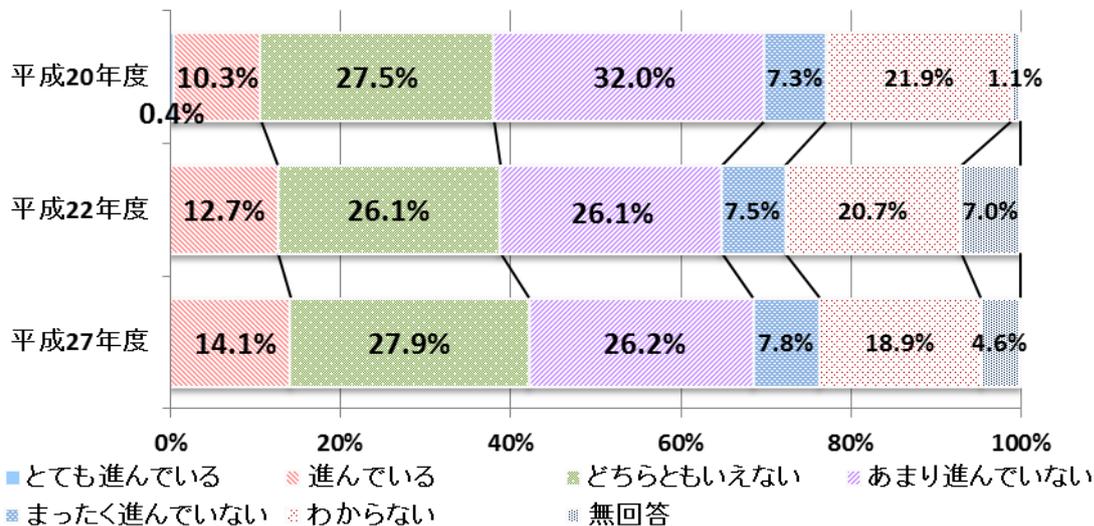
・「住宅地周辺の身近な公園の使いやすさについての市民満足度」：24.0%（目標値：40%）

■問10

あなたは静岡市において、ユニバーサルデザインがどの程度進んでいると思いますか。

①家庭や地域、学校や職場における、気配りや思いやりなどの心を育てる教育について

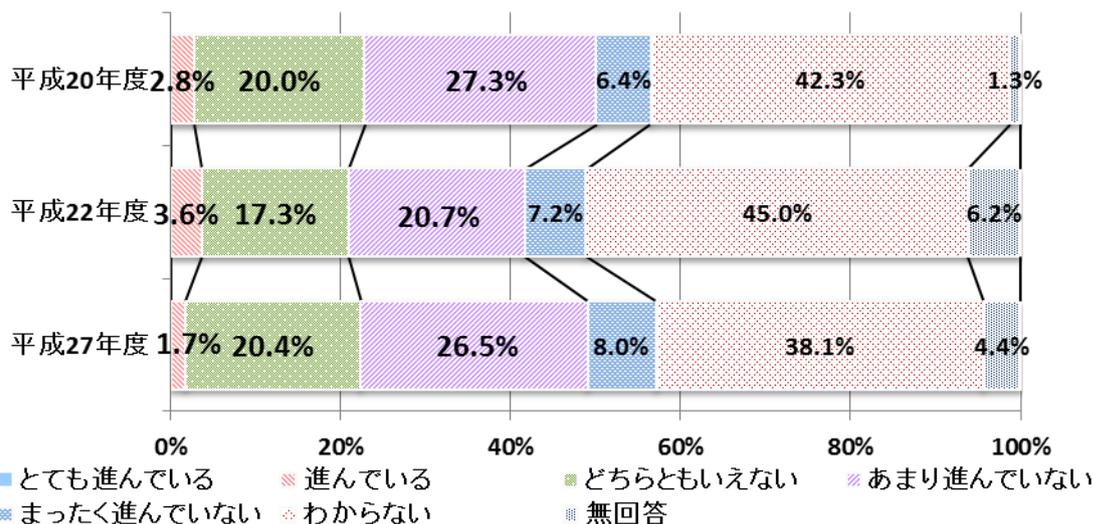
- | | | |
|--------------|---------------|--------------|
| 5. とても進んでいる | 4. 進んでいる | 3. どちらともいえない |
| 2. あまり進んでいない | 1. まったく進んでいない | 0. わからない |



市民意識の向上がみられました。

②ユニバーサルデザインを推進していくための人材の育成について

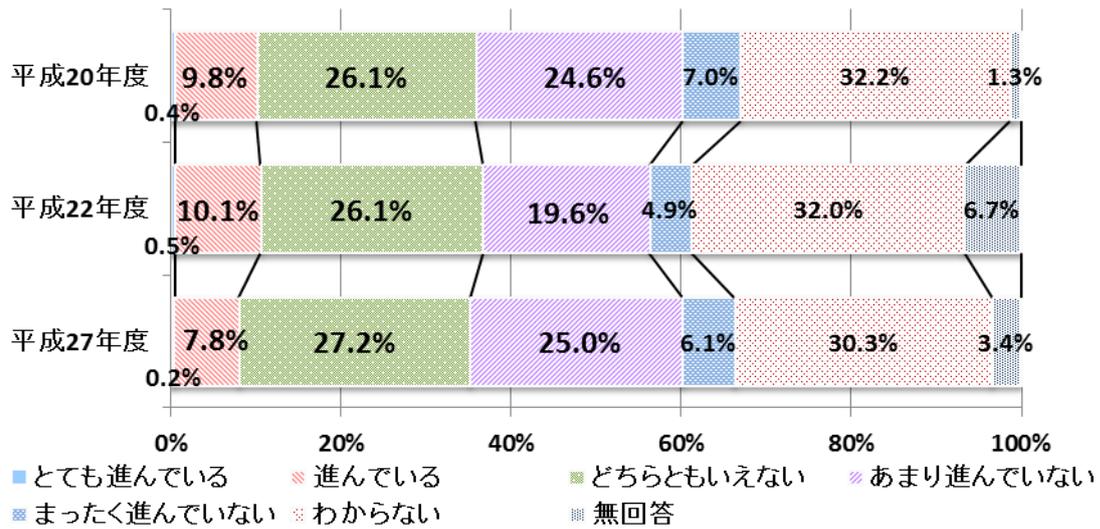
- | | | |
|--------------|---------------|--------------|
| 5. とても進んでいる | 4. 進んでいる | 3. どちらともいえない |
| 2. あまり進んでいない | 1. まったく進んでいない | 0. わからない |



「どちらともいえない」、「あまり進んでいない」、「まったく進んでいない」が増加し、「進んでいる」が減少しました。市民意識の向上はみられませんでした。

③誰もが参加しやすい社会にするため、まちづくりにユニバーサルデザインの考え方を導入することについて

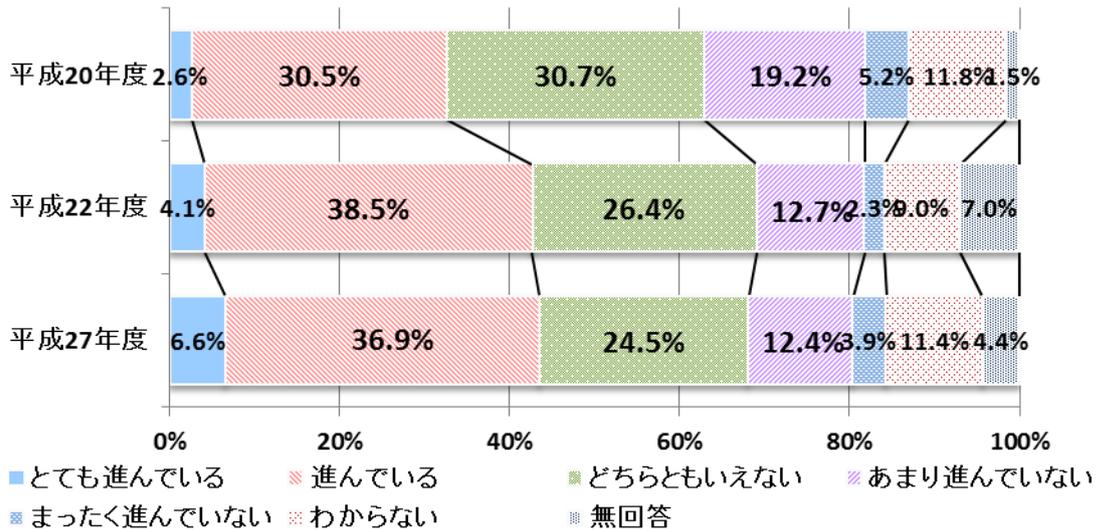
5. とても進んでいる 4. 進んでいる 3. どちらともいえない
2. あまり進んでいない 1. まったく進んでいない 0. わからない



「あまり進んでいない」、「まったく進んでいない」が増加し、「進んでいる」が減少しました。市民意識の向上はみられませんでした。

④あいさつや通学時の子どもの見守りなど、温かく活気ある地域づくりについて

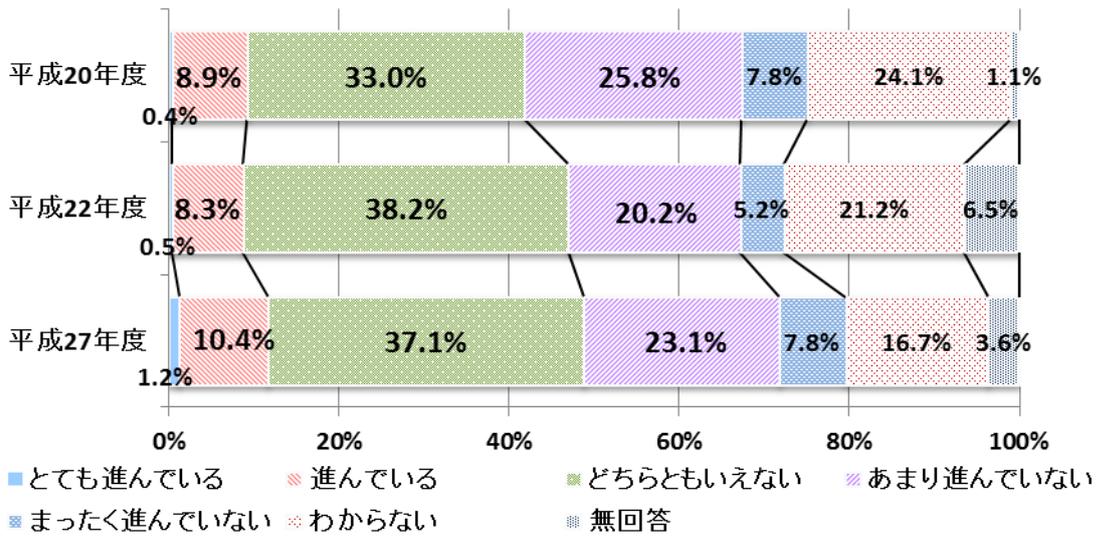
5. とても進んでいる 4. 進んでいる 3. どちらともいえない
2. あまり進んでいない 1. まったく進んでいない 0. わからない



「とても進んでいる」が増加し、「進んでいる」、「どちらともいえない」、「あまり進んでいない」が減少しました。市民意識の向上がみられました。

⑤誰もが楽しくいきいきと過ごすことができるような学校や職場などの環境づくりについて

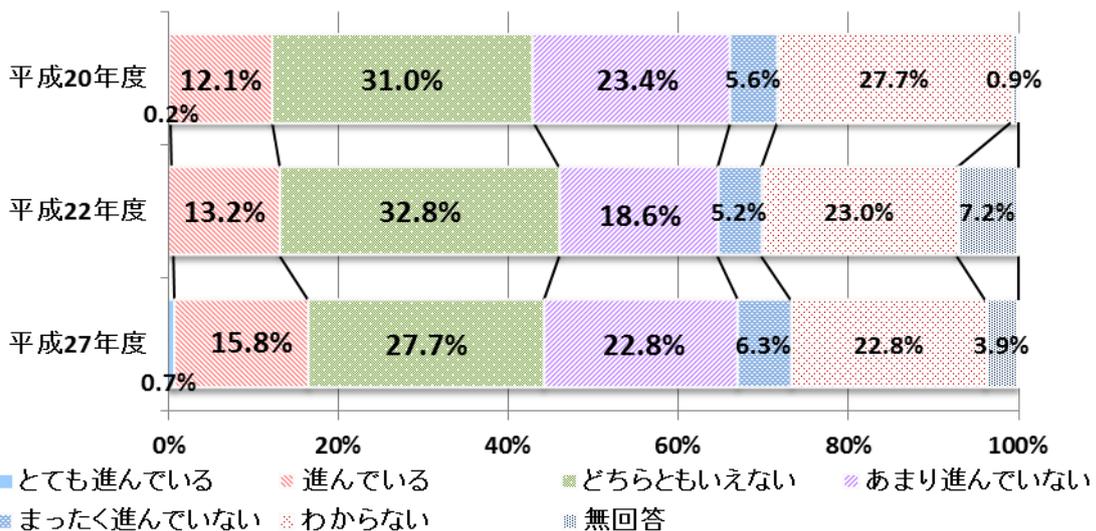
5. とても進んでいる	4. 進んでいる	3. どちらともいえない
2. あまり進んでいない	1. まったく進んでいない	0. わからない



「とても進んでいる」、「進んでいる」、「あまり進んでいない」、「まったく進んでいない」が増加し、「どちらともいえない」が減少しました。市民意識の高まりがみられました。

⑥公共建築物や民間建築物のユニバーサルデザインに対応した施設となるような整備・改善について

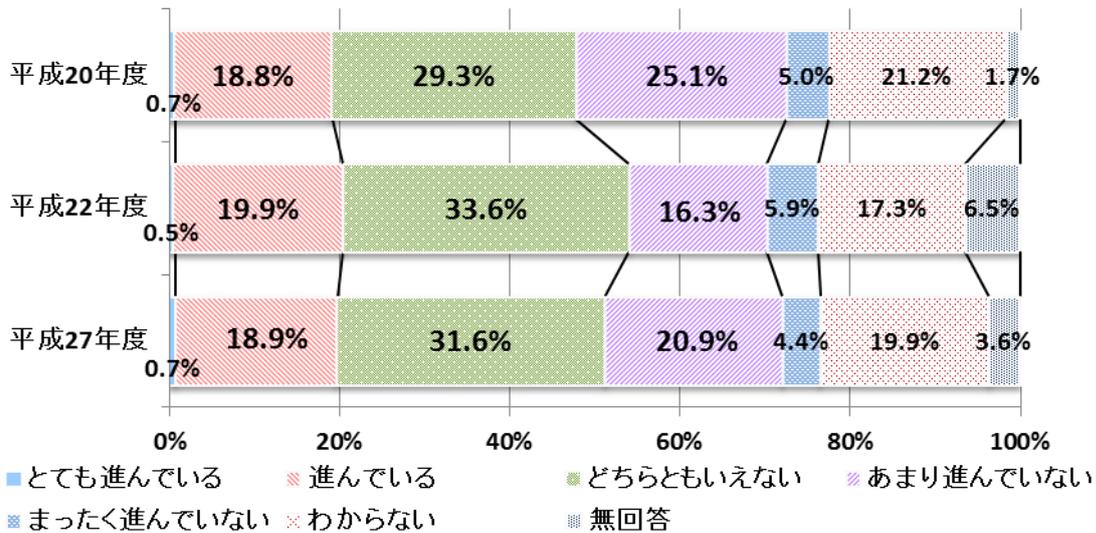
5. とても進んでいる	4. 進んでいる	3. どちらともいえない
2. あまり進んでいない	1. まったく進んでいない	0. わからない



「とても進んでいる」、「進んでいる」、「あまり進んでいない」、「まったく進んでいない」が増加し、「どちらともいえない」が減少しました。市民意識の高まりがみられました。

⑦駅やバス停、電車、バスなどのユニバーサルデザインへの対応について

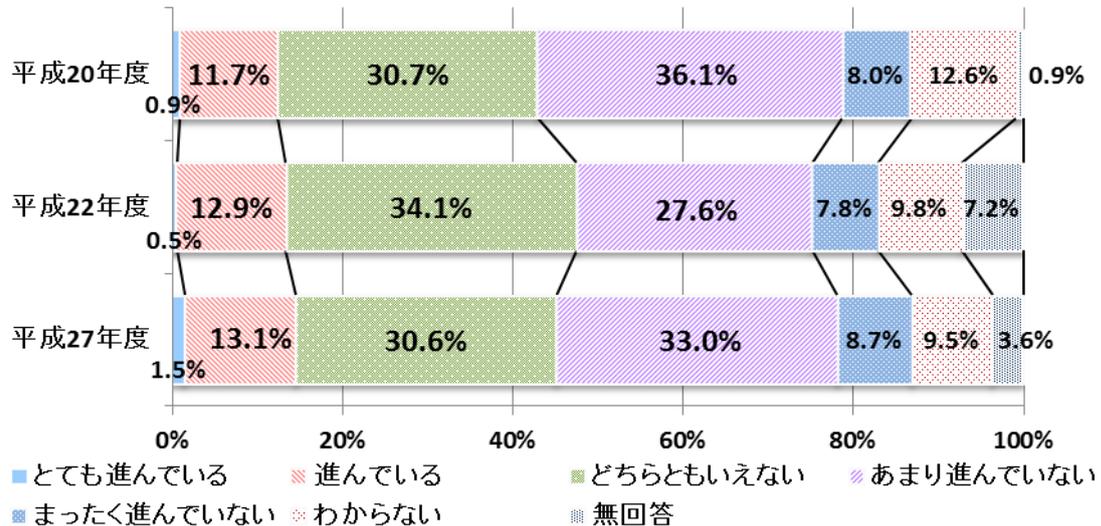
- | | | |
|--------------|---------------|--------------|
| 5. とても進んでいる | 4. 進んでいる | 3. どちらともいえない |
| 2. あまり進んでいない | 1. まったく進んでいない | 0. わからない |



「あまり進んでいない」が増加し、「まったく進んでいない」、「どちらともいえない」が減少しました。市民意識の向上はみられませんでした。

⑧道路や公園をはじめとするまちなかの環境を安全かつ快適に利用し、通行できるような整備について

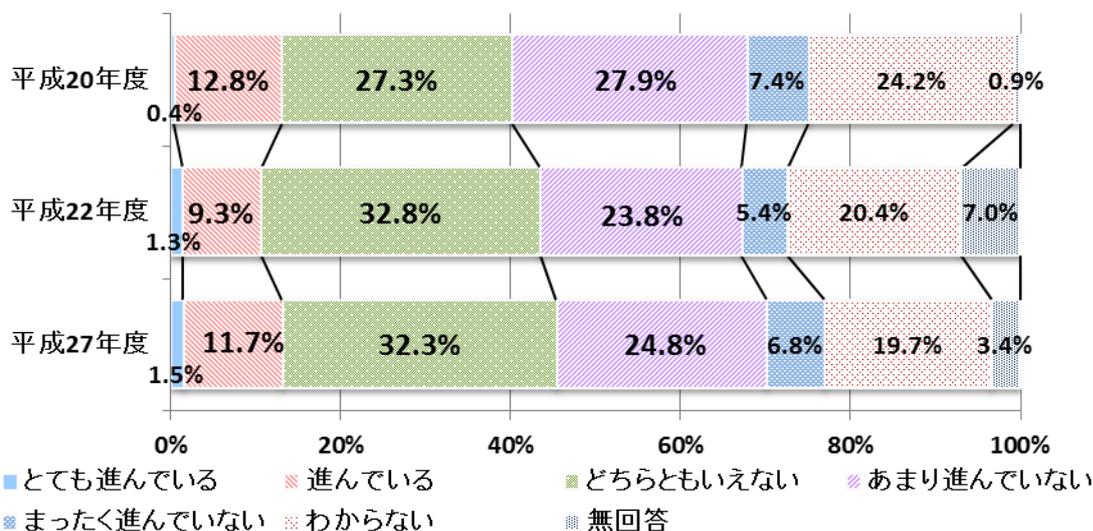
- | | | |
|--------------|---------------|--------------|
| 5. とても進んでいる | 4. 進んでいる | 3. どちらともいえない |
| 2. あまり進んでいない | 1. まったく進んでいない | 0. わからない |



「あまり進んでいない」が増加し、「どちらともいえない」が減少しました。市民意識の向上がみられました。

⑨必要とする情報を簡単に入手でき、わかりやすく理解できるよう、多様な伝達手段による情報の提供について

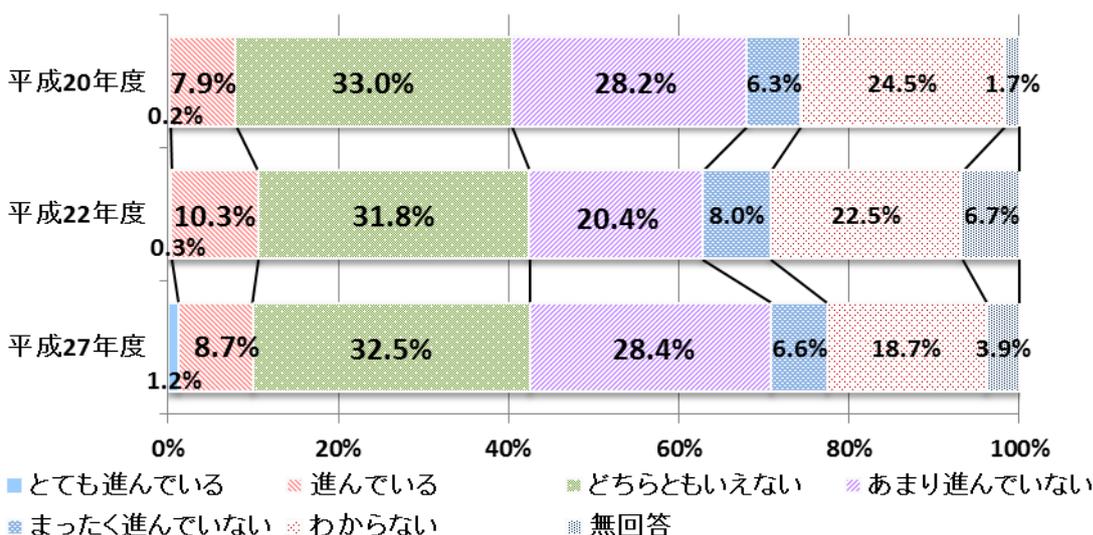
5. とても進んでいる	4. 進んでいる	3. どちらともいえない
2. あまり進んでいない	1. まったく進んでいない	0. わからない



「進んでいる」、「あまり進んでいない」、「まったく進んでいない」が増加し、「どちらともいえない」が減少しました。市民意識の向上がみられました。

⑩目的地への円滑な誘導や、来訪者への的確に情報を伝達するためのわかりやすいサインの整備について

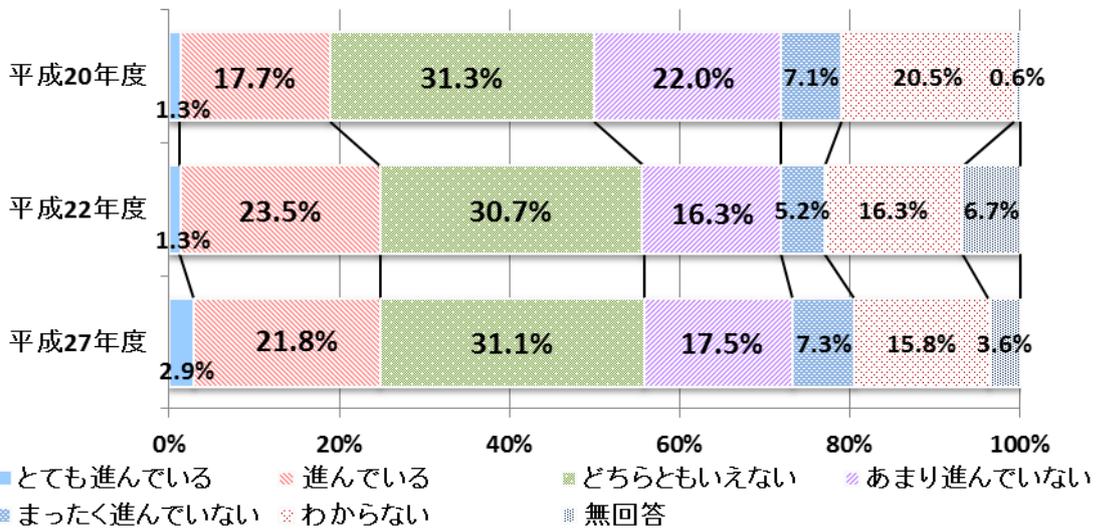
5. とても進んでいる	4. 進んでいる	3. どちらともいえない
2. あまり進んでいない	1. まったく進んでいない	0. わからない



「とても進んでいる」、「あまり進んでいない」が増加し、「進んでいる」、「まったく進んでいない」が減少しました。市民意識の向上はみられませんでした。

⑪市の公共施設において、利用者にやさしい窓口サービスの充実や窓口サービスの改善・向上について

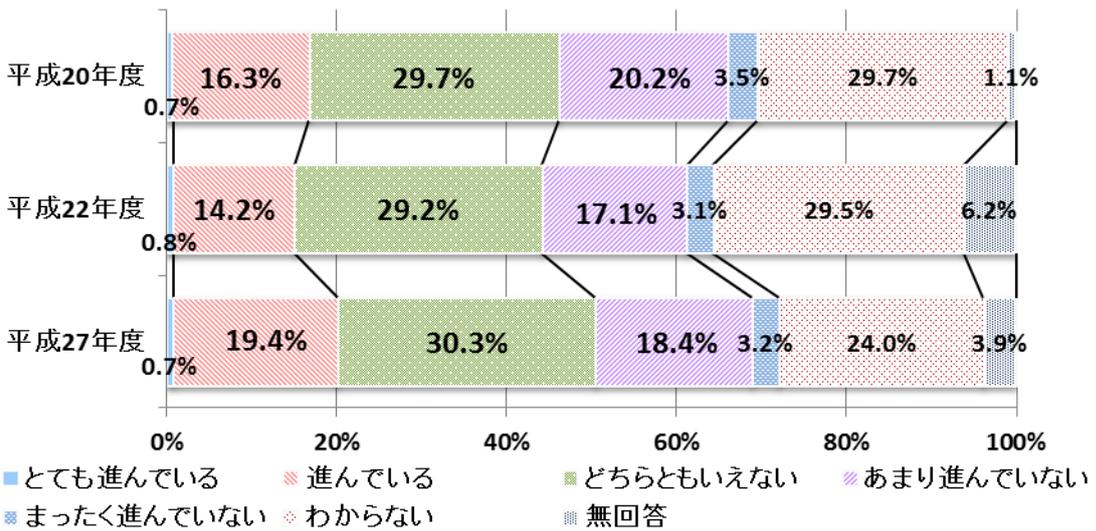
- | | | |
|--------------|---------------|--------------|
| 5. とても進んでいる | 4. 進んでいる | 3. どちらともいえない |
| 2. あまり進んでいない | 1. まったく進んでいない | 0. わからない |



「とても進んでいる」、「あまり進んでいない」、まったく進んでいない」が増加し、「進んでいる」が減少しました。市民意識の向上はみられませんでした。

⑫使いやすさに配慮した生活用品を使うことや、そのような製品を開発することについて

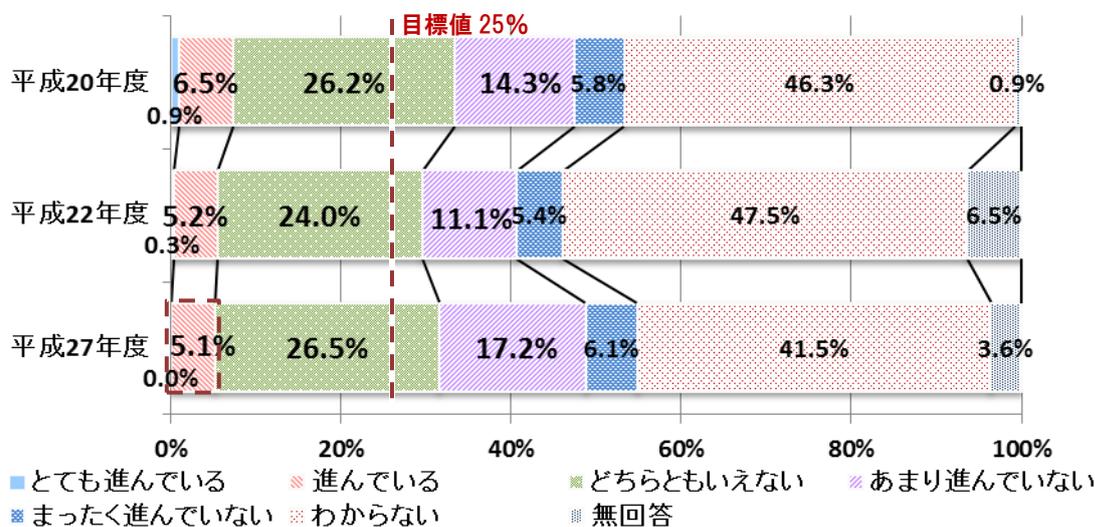
- | | | |
|--------------|---------------|--------------|
| 5. とても進んでいる | 4. 進んでいる | 3. どちらともいえない |
| 2. あまり進んでいない | 1. まったく進んでいない | 0. わからない |



「進んでいる」が増加しました。市民意識の向上がみられます。

⑬ユニバーサルデザインを推進するための、市役所における推進体制や地域における組織づくりについて

5. とても進んでいる 4. 進んでいる 3. どちらともいえない
2. あまり進んでいない 1. まったく進んでいない 0. わからない



「どちらともいえない」、「あまり進んでいない」、「まったく進んでいない」が増加し、「進んでいる」、「とても進んでいる」、が減少しました。

市民意識の向上はみられず、目標値の25%には届きませんでした。

- ・「ユニバーサルデザインを推進するための、市役所における推進体制や地域における組織づくりが進んでいると思う人の割合」：5.1%（目標値：25%）

■問11

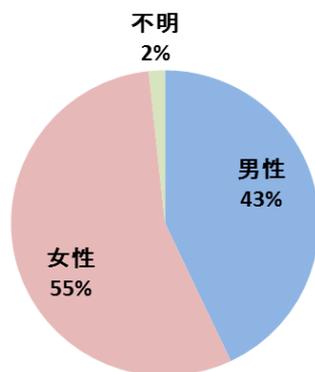
問10で挙げた①～⑬のユニバーサルデザインに関する取り組みのうち、今後静岡市において、ユニバーサルデザインを進めていく上で特に重要であると思うものを3つ選択してください

順位	今後静岡市において、ユニバーサルデザインを進めていく上で特に重要と思うもの上位3項目（3つ選択）	回答数	平成22年度順位
1	家庭、地域、学校、職場での気配りや思いやりなどの心を育てる教育	111	1
2	まちなかの環境を安全かつ快適に利用し、通行できるような公園や道路整備	84	2
3	誰もが楽しくいきいきと過ごすことができるような学校や職場などの環境づくり	66	3
4	誰もが参加しやすい社会にするため、まちづくりにユニバーサルデザインの考え方を導入することについて	59	8
5	あいさつや通学時の子どもの見守りなど、温かく活気ある地域づくりについて	54	11

■問12

あなたの性別をおしえてください

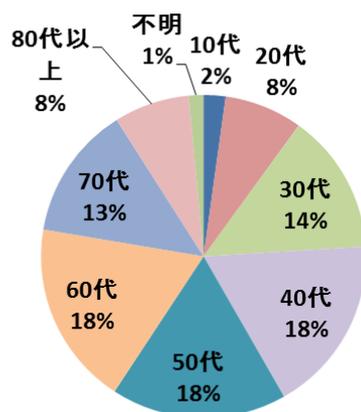
1. 男性 2. 女性



■問13

あなたの年齢をおしえてください

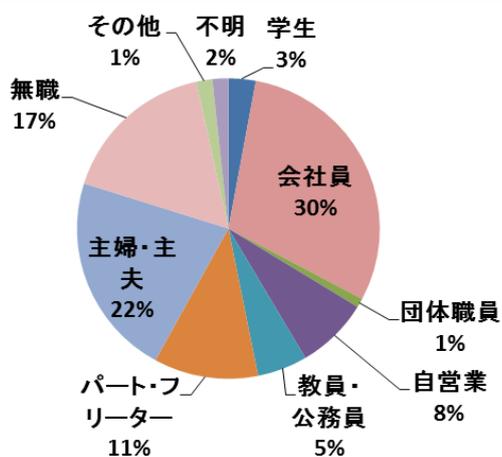
1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代
6. 60代 7. 70代 8. 80代以上



■問14

あなたの職業をおしえてください

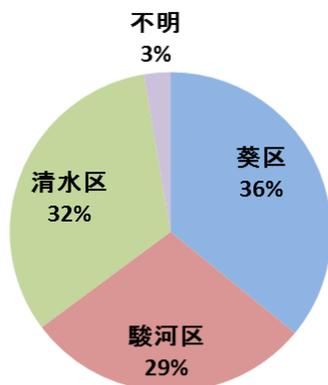
1. 学生 2. 会社員 3. 団体職員 4. 自営業 5. 教員・公務員
6. パート・フリーター 7. 主婦・主夫 8. 無職 9. その他



■問15

あなたのお住まいの地域をおしえてください

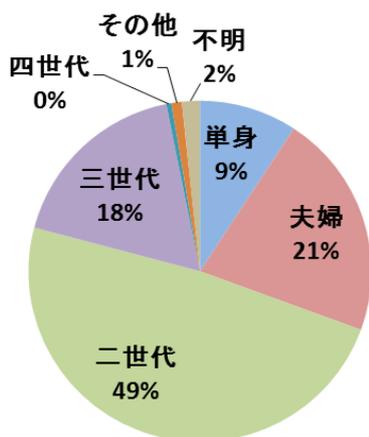
1. 葵区 2. 駿河区 3. 清水区



■問16

あなたの家族構成をおしえてください

1. 単身 2. 夫婦 3. 二世帯 4. 三世帯
5. 四世帯 6. その他



■問17

あなたにとって、ユニバーサルデザインで最も取り組んでほしいと思うことなど、ご意見がございましたら、以下の空欄に自由にお書きください。

回答総数：412件 記入者数：194 件数：266

思いやりのある心づくり

○思いやりに関する意見 28件

- ・地域のなかで気軽にあいさつができる環境であってほしい。小学生は、知り合いではなくてもあいさつをしてくれるのでうれしい。
- ・不審者や犯罪者が多く、子供にあいさつをしても返事が返ってこない。声をかけても不審な顔をされる。
- ・学校や職場といったいろいろな環境の中で、誰とでも話ができ優しい気持ちになれるようなそんな場が増えることを望む。
- ・電車やバスの中で、お年寄りがいるのにスマホをさわっていて席をゆずらない人がいた。お年寄りがかわいそうだった。

○ユニバーサルデザインの認知度に関する意見 34件

- ・もっとわかりやすく、ユニバーサルデザインの内容や計画を発信した方がよい。
- ・ユニバーサルデザインという言葉がわかりにくい。もっと分かりやすい言葉の方がよい。
- ・初めて耳にしたユニバーサルデザインという言葉だが、思いやりのある優しい社会に向けて市が動いていることがうれしい。

○教育に関する意見 26件

- ・施設整備なども大切だとは思いますが、市民全体が思いやりの気持ちを持てるように、子どもの頃から思いやりを持てる心の教育を望む。
- ・地域や学校などで自転車へのマナー講習の機会をもっと増やした方がよい。
- ・障がい者や高齢者に思いやりをと強要しても浸透するものではないと思う。小さいころから障がいのあるなしに関わらず、同じ教室で学ぶことが必要。
- ・全盲のため白杖を使っているが、あるいても避けてくれずぶつかる事もあり、睨まれたり、いやな顔をされる。子ども達に、学校や家庭で障がい者に対しての教育をしてほしいと思う。
- ・学校や職場での教育で、ハンディを持った人の感じ方を体験できる場を増やしてほしい。

誰もが参加しやすい社会づくり 6件

- ・障がい者（全盲）でも外で働きたいが、なかなか理解してもらえない。
- ・誰もが参加しやすい活動や交流をもっと増やしてほしい。いろんな人たちが関わるが増え、お互いのありかたを理解できていけば、物だけでなく人の心からユニバーサルデザインができていくと思う。
- ・今回の調査を受けて初めて、静岡市民であることを実感した。市境であることから、中心市街地と呼ばれる場所はほとんど利用したことがない。

・妻の友人に視覚障害者がおり、最近ではタクシーやJRなどでも親切に対応してくれるようになったが、まだ出かけるのは大変であると聞いた。すべての人が気配り、心遣いなどを示していけたら良いと思う。

・全く目の見えない母の代筆です。全く目の見えないものに対して、無関係なアンケートです。目が見えなく、ほとんど出歩くことのできない、そんな障害者にこのプロジェクトは一体何をしてくれるのでしょうか。「万人に何かをする」というのは、あなた方おエライさんたちの驕りでしかありません。「すべての人」という言葉は使うべきではありません。

・私は発達障害で無職。ハローワーク等での求人が困難なのでその辺りをもう少し力をいれてほしい。障がい者でも働きたいと思っている。

・交流館は、多くの人が使用するための施設だが、催し物などは昼間開催がほとんどで、働いている人は利用できない。夜間講座等を充実させてほしい。

安心・安全で快適なまちづくり

○道路・歩道に関する意見 72件

・安全に通行できる道路の整備を望む。駅周辺はかなり整備が進んでいるが、それ以外の地域では、お年寄りや子ども達が歩いたり、車いすが通過するのが危険な場所がある。ベビーカーが道路の段差で上がれないこともあった。

・街路樹が自転車の走行の邪魔になるところがある。また、樹木を植えてない所が土のみで陥没しており、夜間の走行や歩行が危険。

・駅周辺の点字ブロックについて、路面が凸凹で白杖歩行にて使用できない所やブロックがカーブやジグザグになっていて混乱をきたすところがある。

・自転車で移動することが多いが、車道の左側通行は怖く感じる。自転車が通れる歩道があるときはそこを走行するが、段差がある為そこを通ることも大変。

・ベビーカーを押していると、歩道の狭さ、段差、エレベーターのない所などに不便さを覚える。危険なところも多い。市の担当者は街を頻繁に歩いてほしい。

・自転車専用道路をもっと増やしてほしい。まちの中や地域、学校などで自転車へのマナー講習の機会をもっと増やし、だれもが安心して、安全に道路を走れるようにしてほしい。特に、学生などのマナー違反が目立つ。

○交通に関する意見 26件

・バスの間隔が広い路線があり、高齢者などが大変な所がある。低所得の人はタクシーを使えないので配慮してほしい

・広い道路の横断歩道の信号機の時間が短すぎて、高齢者等が渡りきれない事が多い。

(R1:AOI前、本通:すべて、109前)江川町交差点の横断歩道についても配慮してほしい。

・バス停の位置を再考してほしい。降りる客がいないのにそのままのところがある。バス会社に働きかけてほしい。

・歩行者専用の信号が青の時に、歩いている目の前を堂々と横切る自転車が多い。

○公共施設に関する意見 55 件

- ・公園やスポーツ施設といった公共施設の駐車場を増設してほしい。有料でも低価格を希望。
- ・学校のトイレの洋式化を急いで取り組んでほしい。
- ・駅舎にはエレベーターやエスカレーターをつけてほしい。
- ・地元の公園や公共施設などが、もっと使いやすくなったら良いと思う。使いやすいトイレ、公園などではベンチ、遊具、道路も危なくないようにしてほしい。
- ・駅のタクシー乗り場が遠く困っている。体の不自由な人や荷物が多いひとはタクシーを利用しなければならない人なので、バスよりも優先度が高い。
- ・静岡駅北口の広い空間の使い方を再考してほしい。バスターミナルとタクシー乗り場との間やタクシー順番待ちの在り方など。北口から足の悪い老人を連れて新幹線にのるまでの距離が長すぎる。障害者、老人専用自家用車降り場の設置などを真剣に考えてほしい。
- ・図書館に不満を持っている。休みが多すぎる。サービス業のわけだから、こちらが休みの日はそちらも休みじゃ困る。東京の自治体の取り組みをテレビで見たが、素晴らしかった。利用者の事を本当に考えているのか。利用者を増やそうとしているのか。まだまだ工夫の余地はあると思うので、努力してほしい。

わかりやすく理解できる情報づくり 18 件

- ・駅周辺及び中心市街地の案内板、公共交通機関の乗り換えなどの案内板について、音声案内などを取り入れた方が良いと思う。
- ・外国や県外から訪問する人への配慮が欲しい。案内板の英語表記が少ない。
- ・観光客様用の案内が不十分。設備を増やしてほしい。以前、外国人観光客に駿府城への道を聞かれたが、主要な観光地への分かりやすいアクセス方法の表示が必要であると思う。
- ・最近は何かとホームページ利用を促しますが、持っていない、使い方を知らない私たちはどうしたらよいのか。
- ・市の広報をもっとわかりやすいものにしてほしい。

まごころのこもったサービスづくり 5 件

- ・市の施設の方が、親切な対応をしてくださるので、とても心強かった。
- ・市役所の対応が悪すぎた。「何で来たの？」はないと思う。受付をさせるなら、もっとしつかりと勉強された方をお願いしたい。