

**R5 年度実施『施設に関する良いこと、良かったこと配慮調査報告書
～アクセシブルサービス JIS の配慮要素を活用して～』補足資料**

**公益財団法人共用品推進機構
2025(令和7)年3月**

目次

1. 令和 5 (2023) 年度調査補足概要.....	2
2. 調査結果概要	2
3. まとめと今後の課題.....	11

1. 令和 5(2023)年度調査補足概要

1.1 はじめに

本報告書は、令和 5(2023)年度に実施した「施設などを利用するときに「あったら良いと思う配慮」に関するアンケート調査」結果をまとめた『施設に関する良いこと、良かったこと配慮調査報告書～アクセシブルサービス JIS の配慮要素を活用して～』において、さらに分析が必要な事項について、結果データの一部を比較検討し、今後の課題となる事項を補記したものである。

1.2 調査実施方法

今年度は、令和 5(2023)年度に実施した調査結果から、「全盲(27名)」、「弱視(27名)」、「ろう(30名)」、「難聴・中途失聴(49名)」、「盲ろう(21名)」、「発達障害(25名)」の計 179 名のデータを使用した。

比較分析に使用したデータは、「施設などを利用するときに良いと思う配慮」の「2.1 情報提供について」、「2.2 利用前の相談について」、「2.3 コミュニケーションについて」、「2.4 案内や誘導について」の 4 つの質問項目と選択回答数である。

本報告書「3.まとめと今後の課題」を示すために自由回答の一部を参考にした。

2.調査結果概要

それぞれの回答者（「全盲」、「弱視」、「ろう」、「難聴・中途失聴」、「盲ろう」、「発達障害」）が選択した「あると良い／良かった情報提供」の割合を比較し、自由回答の一部を参考に回答者がどのような基準を持って選択したかを明らかにした。

2.1 情報提供

「情報提供」において、それぞれの回答者が選択した「あると良い／良かった情報提供」は以下の割合である。

①自動音声、オペレータによる音声、文字情報、図記号、絵記号又は写真、点字、手話言語など複数の方法がある。

全盲 89%、ロービジョン(弱視)78%、ろう 93%、難聴・中途失聴 84%、盲ろう 81%、発達障害 64%

②最寄り駅のアクセシブルな情報がある。例えば、エレベータの設置場所、トイレ、車両とホームとの間の段差・隙間の解消状況、会場までの道順などが分かりやすい。

全盲 74%、ロービジョン(弱視)78%、ろう 63%、難聴・中途失聴 59%、盲ろう 57%、発達障害 48%

③事前登録や当日登録の方法が分かりやすい。

全盲 63%、ロービジョン(弱視)67%、ろう 40%、難聴・中途失聴 53%、盲ろう 24%、発達障害 48%

④事前登録や当日登録をしなくても利用できることが分かりやすく示されている。

全盲 56%、ロービジョン(弱視)74%、ろう 40%、難聴・中途失聴 61%、盲ろう 38%、発達障害 56%

⑤車椅子、ベビーカーなどの貸出し方法が分かりやすい。

全盲 15%、ロービジョン(弱視)15%、ろう 27%、難聴・中途失聴 37%、盲ろう 48%、発達障害 8%

⑥車椅子、ベビーカー、シルバーカーなどでの観覧の方法が分かりやすい。

全盲 7%、ロービジョン(弱視)15%、ろう 30%、難聴・中途失聴 31%、盲ろう 19%、発達障害 8%

⑦医務室、託児室、多機能トイレ、身体障害者補助犬用トイレ及び待機スペース、AED などの設置場所が分かりやすい。

全盲 74%、ロービジョン(弱視) 37%、ろう 40%、難聴・中途失聴 53%、盲ろう 48%、発達障害 28%

⑧特に注意すべき展示方法がある場合、例えば、急に音が鳴る、急激な光の明滅などは分かりやすく提示されている。

全盲 22%、ロービジョン(弱視) 37%、ろう 47%、難聴・中途失聴 55%、盲ろう 33%、発達障害 40%

⑨触知模型、触知案内図、点字パンフレット又は音声ガイドの利用方法が分かりやすい。

全盲 70%、ロービジョン(弱視) 63%、ろう 17%、難聴・中途失聴 35%、盲ろう 67%、発達障害 16%

⑩情報提供のための情報端末や備え付けの機器類、または持参したスマートホンなどでの受着信の方法、種類及び使い方が分かりやすい。

全盲 70%、ロービジョン(弱視) 63%、ろう 37%、難聴・中途失聴 67%、盲ろう 33%、発達障害 48%

⑪火災又は緊急事態発生の際の情報の提供、アラートシステム(文字及びピクトグラムを表示)、室内灯の点滅及びバイブレーションがあればその作動について、方法、種類及び使い方が分かる。

全盲 48%、ロービジョン(弱視) 56%、ろう 63%、難聴・中途失聴 78%、盲ろう 48%、発達障害 52%

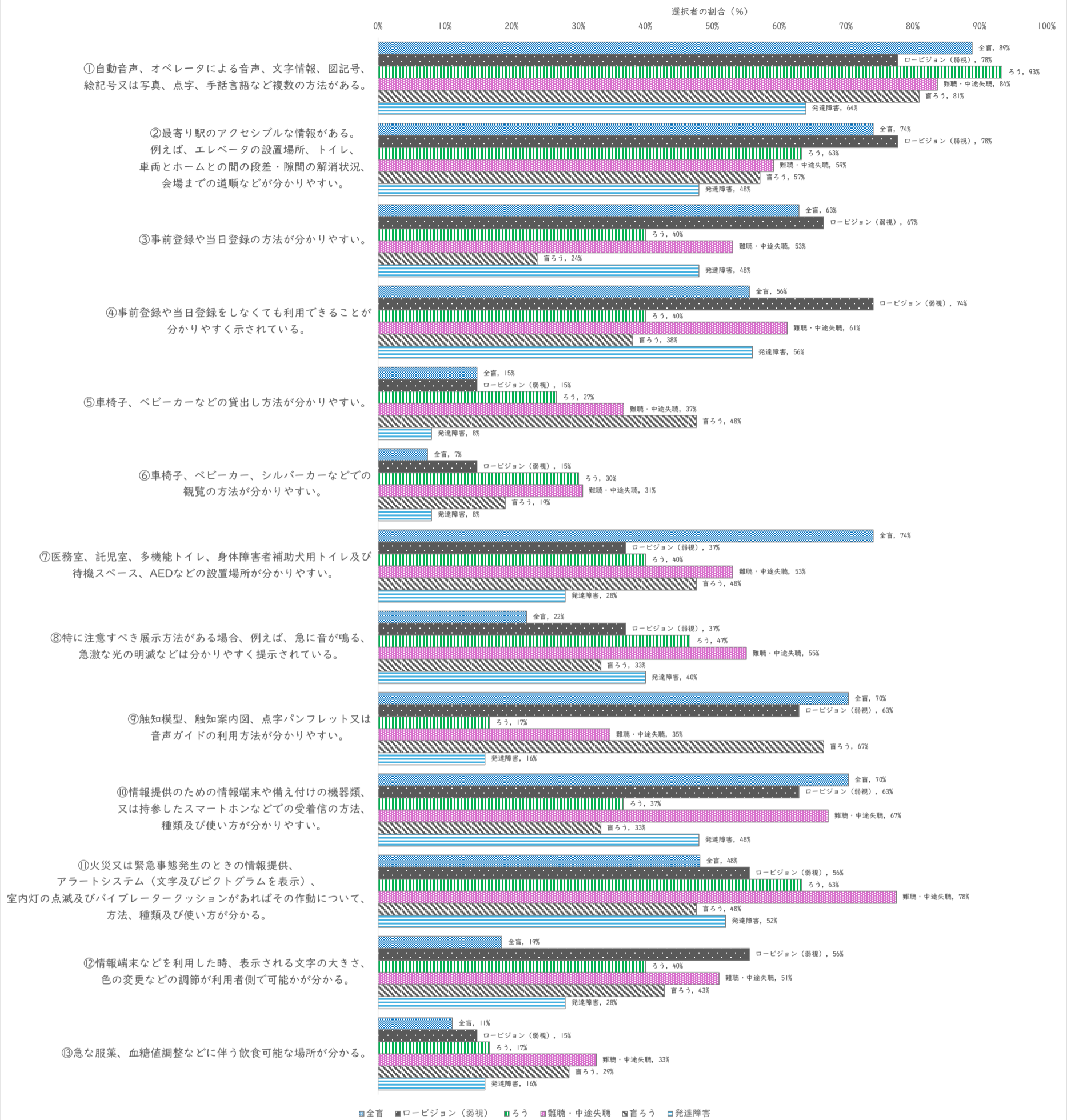
⑫情報端末などを利用した時、表示される文字の大きさ、色の変更などの調節が利用者側で可能かが分かる。

全盲 19%、ロービジョン(弱視) 56%、ろう 40%、難聴・中途失聴 51%、盲ろう 43%、発達障害 28%

⑬急な服薬、血糖値調整などに伴う飲食可能な場所が分かる。

全盲 11%、ロービジョン(弱視) 15%、ろう 17%、難聴・中途失聴 33%、盲ろう 29%、発達障害 16%

2.1 情報提供（複数選択による回答） n=179



【図表：2.1 情報提供（複数選択による回答） n=179】

2.2 利用前の相談

「利用前の相談」において、それぞれの回答者が選択した「あると良い／良かった情報提供」は以下の割合である。

①対面で相談できる。

全盲 67%、ロービジョン(弱視) 56%、ろう 57%、難聴・中途失聴 73%、盲ろう 76%、発達障害 44%

②電子メールで相談できる。

全盲 85%、ロービジョン(弱視) 78%、ろう 77%、難聴・中途失聴 80%、盲ろう 48%、発達障害 76%

③電話で相談できる。

全盲 93%、ロービジョン(弱視) 89%、ろう 10%、難聴・中途失聴 18%、盲ろう 10%、発達障害 60%

④電話リレーサービスで相談できる。

全盲 11%、ロービジョン(弱視) 19%、ろう 83%、難聴・中途失聴 35%、盲ろう 14%、発達障害 0%

⑤ファクシミリ(fax)で相談できる。

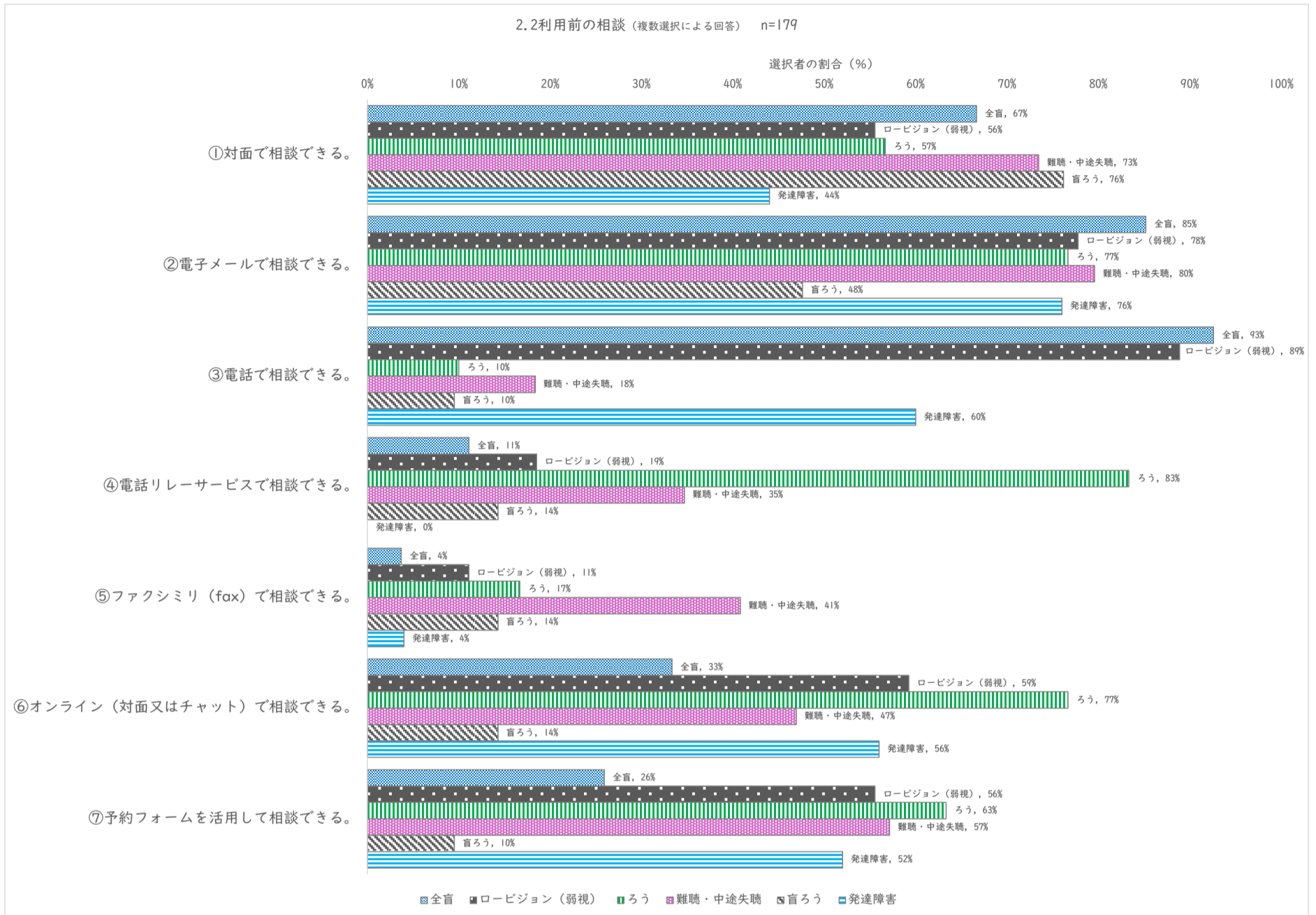
全盲 4%、ロービジョン(弱視) 11%、ろう 17%、難聴・中途失聴 41%、盲ろう 14%、発達障害 4%

⑥オンライン(対面又はチャット)で相談できる。

全盲 33%、ロービジョン(弱視) 59%、ろう 77%、難聴・中途失聴 47%、盲ろう 14%、発達障害 56%

⑦予約フォームを活用して相談できる。

全盲 26%、ロービジョン(弱視) 56%、ろう 63%、難聴・中途失聴 57%、盲ろう 10%、発達障害 52%



【図表：2.2 利用前の相談（複数選択による回答） n=179】

2.3 コミュニケーション

「コミュニケーション」において、それぞれの回答者が選択した「あると良い／良かった情報提供」は以下の割合である。

①対面方式又は通信手段を利用したものによる遠隔手話通訳や遠隔要約筆記が利用できる。

全盲 44%、ロービジョン(弱視) 26%、ろう 80%、難聴・中途失聴 84%、盲ろう 43%、発達障害 12%

②触手話通訳や指点字通訳が利用できる。

全盲 7%、ロービジョン(弱視) 19%、ろう 23%、難聴・中途失聴 22%、盲ろう 71%、発達障害 8%

③代筆を希望すれば行ってくれる。代筆を行った内容が確認できるよう読み上げてくれる。

全盲 93%、ロービジョン(弱視) 78%、ろう 40%、難聴・中途失聴 31%、盲ろう 48%、発達障害 28%

④音声読上げソフトが使用できる場合、読上げに支障がないかを確認することができる。

全盲 85%、ロービジョン(弱視) 70%、ろう 17%、難聴・中途失聴 31%、盲ろう 10%、発達障害 12%

⑤利用者の話を聞き、相談の目的を的確に把握しようと努め、相談内容が的確に把握できない場合は聞き直してくれる。

全盲 78%、ロービジョン(弱視) 63%、ろう 50%、難聴・中途失聴 57%、盲ろう 52%、発達障害 72%

⑥配慮を受けたい場所のニーズを聞いてくれる。

全盲 63%、ロービジョン(弱視) 63%、ろう 43%、難聴・中途失聴 51%、盲ろう 38%、発達障害 36%

⑦障害の種類及び程度によって希望するサポートが異なる場合があるが、利用者の意思を確認し、ニーズに応じた方法で説明してくれる。

全盲 85%、ロービジョン(弱視) 81%、ろう 47%、難聴・中途失聴 65%、盲ろう 52%、発達障害 68%

⑧抽象的な表現は用いず、できるだけ具体的に説明してくれる。

全盲 56%、ロービジョン(弱視) 56%、ろう 30%、難聴・中途失聴 47%、盲ろう 71%、発達障害 84%

⑨サービス利用者の発言が聞き取りにくいときは、分かったふりをせず確認してくれる。

全盲 52%、ロービジョン(弱視) 48%、ろう 27%、難聴・中途失聴 53%、盲ろう 43%、発達障害 60%

⑩ポイントを明確に、文章は短く、専門的な用語でなく分かりやすい言葉で説明してくれる。

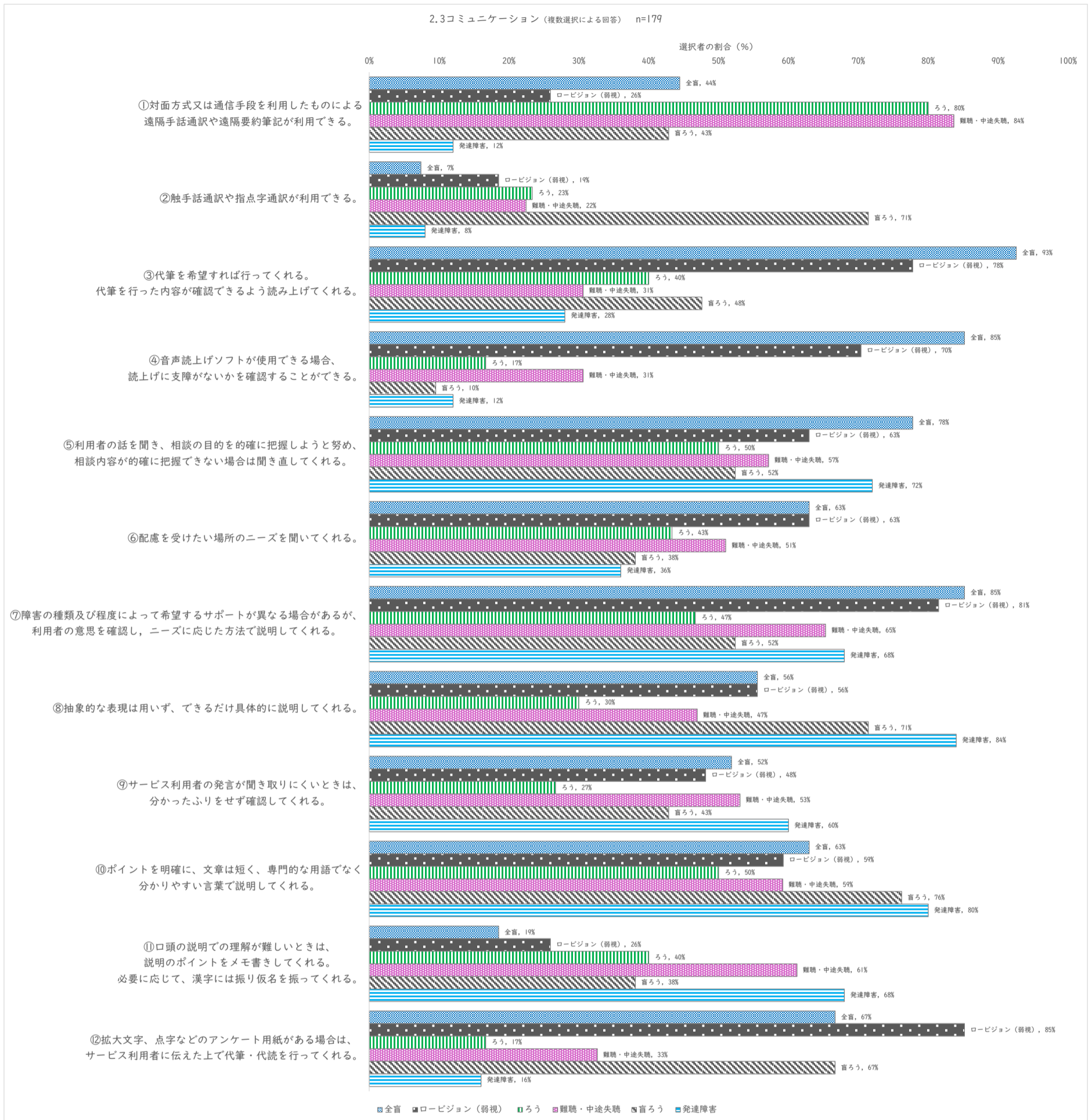
全盲 63%、ロービジョン(弱視) 59%、ろう 50%、難聴・中途失聴 59%、盲ろう 76%、発達障害 80%

⑪口頭の説明での理解が難しいときは、説明のポイントをメモ書きしてくれる。必要に応じて、漢字には振り仮名を振ってくれる。

全盲 19%、ロービジョン(弱視) 26%、ろう 40%、難聴・中途失聴 61%、盲ろう 38%、発達障害 68%

⑫拡大文字、点字などのアンケート用紙がある場合は、サービス利用者に伝えた上で代筆・代読を行ってくれる。

全盲 67%、ロービジョン(弱視) 85%、ろう 17%、難聴・中途失聴 33%、盲ろう 67%、発達障害 16%



【図表：2.3 コミュニケーション（複数選択による回答） n=179】

2.4 案内・誘導

「案内・誘導」において、それぞれの回答者が選択した「あると良い／良かった情報提供」は以下の割合である。

①案内や誘導するために必要な方法は、利用者に確認し行ってくれる。

全盲 81%、ロービジョン(弱視) 85%、ろう 53%、難聴・中途失聴 63%、盲ろう 67%、発達障害 68%

②スロープ設置場所では注意喚起を行い、利用者に確認してから必要に応じて案内してくれる。

全盲 63%、ロービジョン(弱視) 48%、ろう 23%、難聴・中途失聴 39%、盲ろう 67%、発達障害 12%

③盲導犬や介助犬、聴導犬などの使用についての情報を共有し、繰り返し確認をしないで対応してくれる。

全盲 41%、ロービジョン(弱視) 33%、ろう 27%、難聴・中途失聴 43%、盲ろう 29%、発達障害 8%

④説明途中などで一時的にその場を離れるときは、利用者に了解を得て移動する。

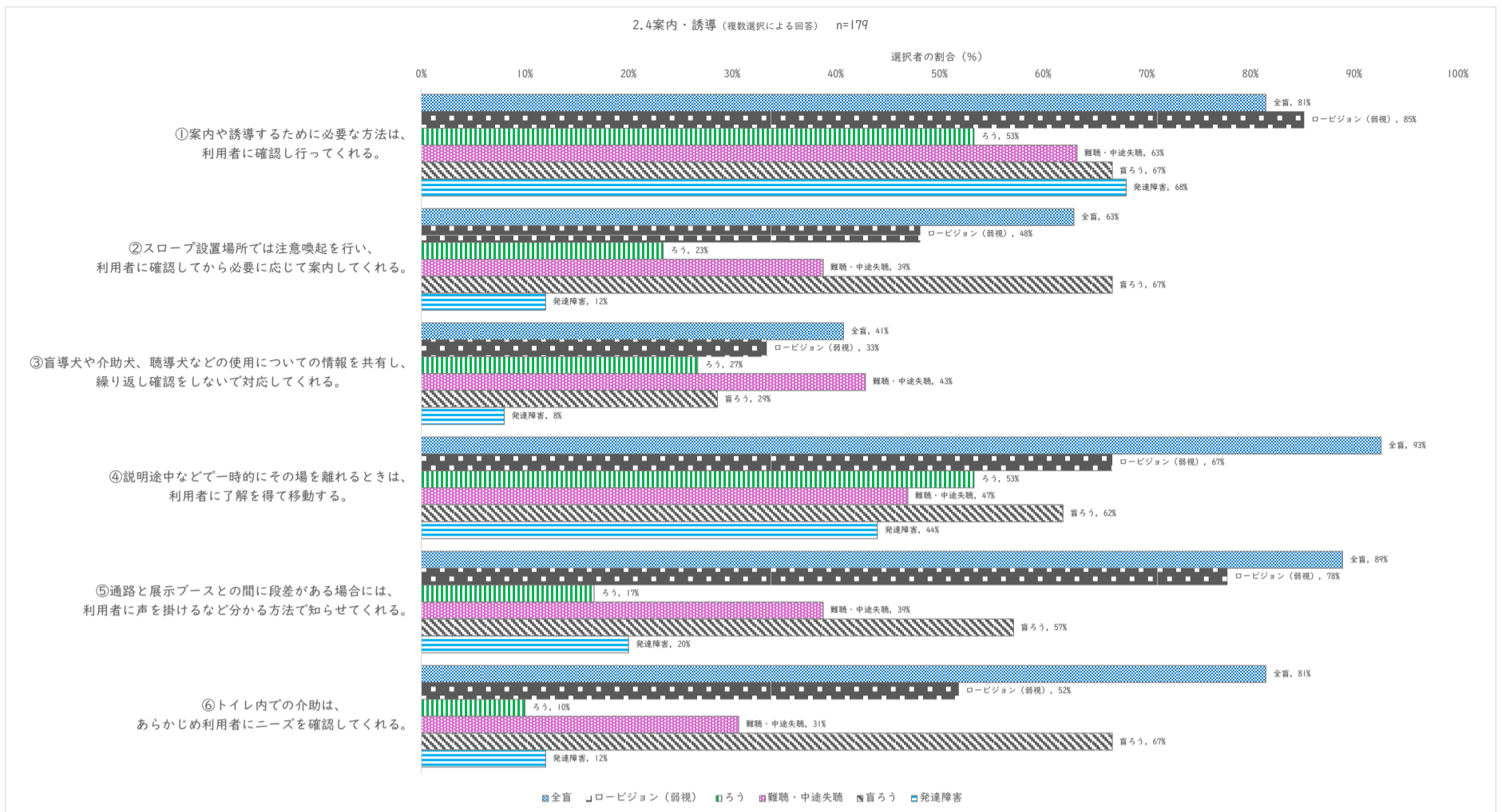
全盲 93%、ロービジョン(弱視) 67%、ろう 53%、難聴・中途失聴 47%、盲ろう 62%、発達障害 44%

⑤通路と展示ブースとの間に段差がある場合には、利用者に声を掛けるなど分かる方法で知らせてくれる。

全盲 89%、ロービジョン(弱視) 78%、ろう 17%、難聴・中途失聴 39%、盲ろう 57%、発達障害 20%

⑥トイレ内での介助は、あらかじめ利用者にニーズを確認してくれる。

全盲 81%、ロービジョン(弱視) 52%、ろう 10%、難聴・中途失聴 31%、盲ろう 67%、発達障害 12%



【図表：2.4案内・誘導（複数選択による回答） n=179】

3.まとめと今後の課題

令和5(2024)年度に実施した調査では、回答者が施設などを利用する場面で良いと思う配慮を選択する形で実施したが、どのような基準を持って選択したかという課題があった。比較検討結果から選択の基準について以下の3つの要因を明らかにした。

- 1)自分が利用して良かったと思った配慮
- 2)自分の身近な人が利用して良かった配慮
- 3)自分の知らないだれかを想い、その人にとって、あると良いと思う配慮

これら3つの要因についてはさらに分析を行うことで、良いと思う配慮をさらに広げていくことが可能になると思われる。特に3)の要因については共生社会において不可欠な要素であるため検討を続けることが必要である。

またアクセシブルサービスにおいてはサービス提供者側の理解が必要である。サービス利用者が良いと言ってもサービス提供者の協力がなければ良い配慮は成り立たない。

全盲89%、ロービジョン(弱視)78%、ろう93%、難聴・中途失聴84%、盲ろう81%、発達障害64%と高い選択率であった「2.1 情報提供」の「①自動音声、オペレータによる音声、文字情報、図記号、絵記号又は写真、点字、手話言語など複数の方法がある。」は、実際に1)から3)の要因が考えられ、これらの配慮があることはサービス利用者にとっては意義がある。しかし、サービス提供者側が実際にサービス利用者にこれらの配慮の中から選択して提供するためには、基本的な障害理解と応用力、またアクセシブルサービスの基本的配慮事項を知っておく必要がある。

今後の課題として、3つの要因における検討と、利用者特性別にそれぞれの場面でどのようなアクセシブルサービスの提供が必要かサービス提供者とサービス利用者が共に協力し合い検討する場の設置が必要であると考ええる。

参考文献

公益財団法人共用品推進機構：施設に関する良いこと、良かったこと配慮調査報告書～アクセシブルサービス JIS の配慮要素を活用して～,2024.3



<https://www.kyoyohin.org/ja/research/goodthings/facilities2024.php> (202503 確認)

本件についての問い合わせ先

R5 年度実施『施設に関する良いこと、良かったこと配慮調査報告書
～アクセシブルサービス JIS の配慮要素を活用して～』補足資料

2025(令和7)年3月

〒101-0064 東京都千代田区神田猿樂町 2-5-4

発行:公益財団法人共用品推進機構

電話:03-5280-0020/ファックス:03-5280-2373

本調査は一般財団法人日本児童教育振興財団の協力を頂き実施しました。