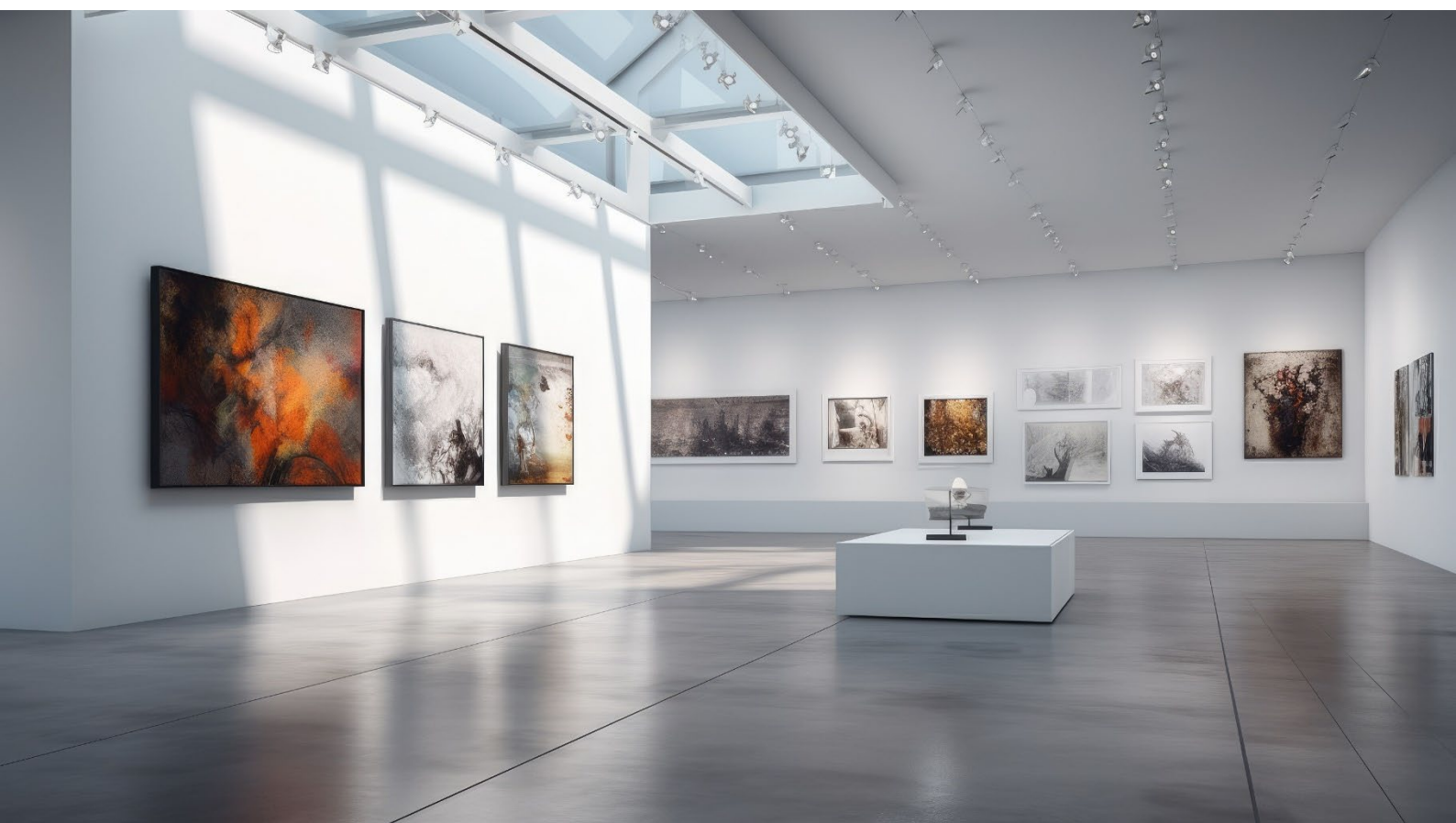


施設に関する良いこと、良かったこと配慮調査報告書
～アクセシブルサービス JIS の配慮要素を活用して～



公益財団法人共用品推進機構
2024(令和6)年3月

目次

1. 施設に関する良いこと、良かったこと配慮調査概要	2
1.1 はじめに	2
1.2 調査実施方法	3
2. 調査結果概要	4
2.1 全体の回答数	4
2.2 性別	4
2.3 年代別	4
2.4 居住地(都道府県)	5
2.5 障害や疾病等	6
3. あると良い／良かった配慮調査結果	8
3.1 「情報提供」	8
3.1.1 あると良い／良かった情報提供について(複数回答)	8
3.1.2 「その他」のあると良い／良かった情報提供について(自由回答)	9
3.2 「利用前の相談」	15
3.2.1 あると良い／良かった利用前の相談について(複数回答)	15
3.2.2 「その他」のあると良い／良かった利用前の相談について(自由回答)	16
3.3 「コミュニケーション」	18
3.3.1 あると良い／良かったコミュニケーションについて(複数回答)	18
3.3.2 「その他」のあると良い／良かったコミュニケーションについて(自由回答)	19
3.4 「案内・誘導」	23
3.4.1 あると良い／良かった案内・誘導について(複数回答)	23
3.4.2 「その他」のあると良い／良かった案内・誘導について(自由回答)	23
4 回答者が経験した良かった人的対応(自由回答)	27
参考:アンケート調査票	40

1. 施設に関する良いこと、良かったこと配慮調査概要

1.1 はじめに

令和元年度までの良かったこと調査「国内地域編」は、首都圏を中心としたものであったが、令和2年度には沖縄県、岡山市の団体、令和4年度には日本障害フォーラム(JDF)の協力を得て、「愛知障害フォーラム」、「大阪障害フォーラム」、「熊本障害フォーラム」の方々に各居住地における良かったこと調査を実施した。

これまで実施してきた「良かったこと」や「もう少し配慮してもらえればもっと良くなる」などの声は報告書としてまとめウェブサイト等を通じて公開しており、関連する業界においては、様々な商品開発、サービス等に活用いただいたり、教育現場や福祉現場等でも参考にさせていただいたりしている。また、本調査の成果の一つに、これまでの調査の一部を基に標準化した日本初の「アクセシブルサービス」(令和6年3月21日に発行)がある。

今年度はアクセシブルサービス JIS で規定されている配慮要素を参考に、「施設などを利用する時にあったら良いと思う配慮」について再確認するとともに、さらなる良かったことの収集や要望を確認するため、アンケートを実施することにした。

共用品推進機構が実施する良かったこと調査は、全国レベル(国、あるいは全国組織の障害者・高齢者団体、協力団体《NPO 法人など》と行う)、地方自治体レベル(地方自治体、あるいは地域の障害者・高齢者団体や協力団体《NPO 法人など》と行う)、個人レベル(調査の内容や特性に応じて個別に行う)で行っている。

実施する項目は、主に日本全国、国内の地域、海外に対して、それぞれのテーマ(内容)に合わせて、必要なモノ、サービス、コトの良かったことを設定している。これまでに実施してきた良かったこと調査の主な分類は表1の通りである。

今年度は、①日本全国編の B.サービスを中心に、A.モノや C.コトについて、障害者団体・高齢者関連団体等の協力を得て調査した。

表1.良かったこと調査の主な分類

項目	A.モノ	B.サービス	C.コト
①日本全国編	旅行、コンビニエンスストア、医療機関、家電製品・家事の道具、パッケージ、公共トイレ、 施設等	旅行、コンビニエンスストア、医療機関、家電製品・家事の道具、パッケージ、公共トイレ、 施設等	旅行、コンビニエンスストア、医療機関、家電製品・家事の道具、パッケージ、公共トイレ、 施設等
②国内地域編	杉並区、千代田区、練馬区、沖縄県、岡山市、愛知県、大阪府、熊本県	杉並区、千代田区、練馬区、沖縄県、岡山市、愛知県、大阪府、熊本県	杉並区、千代田区、練馬区、沖縄県、岡山市、愛知県、大阪府、熊本県
③海外編	旅行、アジア(15か国)	旅行、アジア(15か国)	旅行、アジア(15か国)

1.2 調査実施方法

1) 調査方法

選択式、自由記述式アンケート調査票（電子データ／紙媒体／web フォーム）を用いた方法で実施した。

2) 調査協力団体（順不同）

調査協力団体別の回答者数と主な回収方法は以下の通りである。

表 2.調査協力団体一覧（回収方法等）

no.	団体名	回答者数	回収方法
1	社福) 日本視覚障害者団体連合	41名	電子データ、web フォーム
2	一財) 全日本ろうあ連盟	43名	web フォーム
3	社福) 全国盲ろう者協会	39名	電子データ、紙媒体、web フォーム
4	公社) 全国脊髄損傷者連合会	12名	web フォーム
5	社福) 国際視覚障害者援護協会	27名	電子データ、紙媒体、web フォーム
6	株) 高齢社	30名	紙媒体
7	一社) 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	42名	電子データ、web フォーム
8	一社) 全国パーキンソン病友の会	20名	web フォーム
9	NPO 法人) 全国 LD 親の会等	42名	電子データ、紙媒体、web フォーム

回答者合計:296名

2. 調査結果概要

2.1 全体の回答数

アンケート回答数は296名であった。

2.2 性別

回答者の性別は、「男性(175名、59%)」、「女性(117名、39%)」、「その他」「選択なし」がそれぞれ2名(1%)であった。

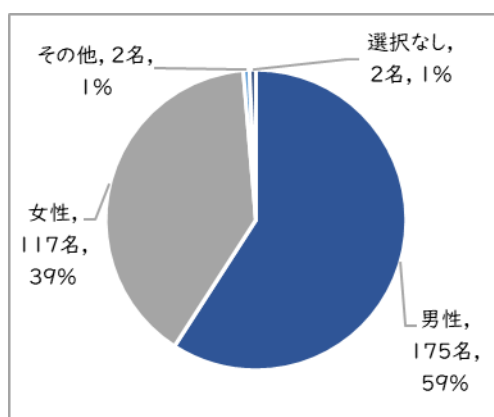


図1:性別(単一回答)n=296

2.3 年代別

回答者の年代は、「~10代(9名)」、「20代(32名)」、「30代(39名)」、「40代(36名)」、「50代(48名)」、「60代(75名)」、「70代(45名)」、「80代~(9名)」、「50代、60代(1名)」、「60代、70代(1名)」、「選択なし(1名)」であった。

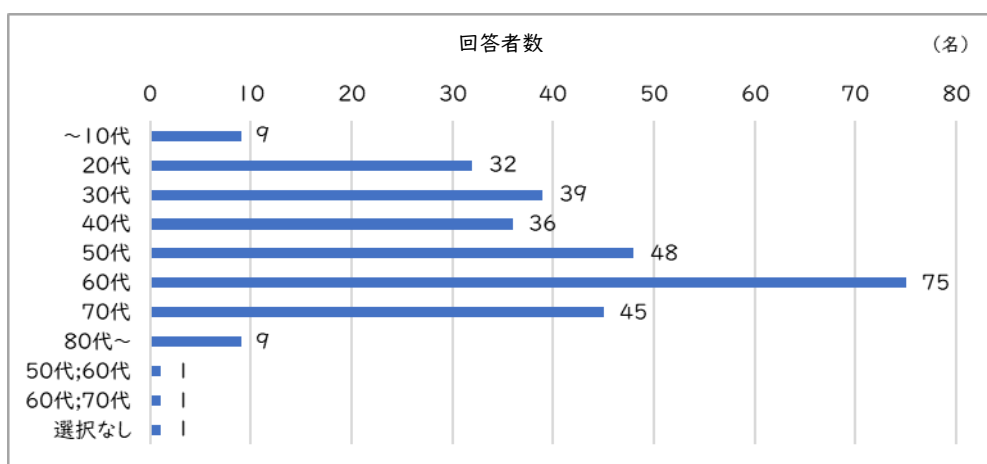


図2:年代別(単一回答)n=296

2.4 居住地(都道府県)

回答者の居住地(都道府県)は以下の通りである。

「1.北海道(8名)」、「2.青森県(2名)」、「3.岩手県(1名)」、「4.宮城県(5名)」、「6.山形県(1名)」、「7.福島県(2名)」、「8.茨城県(2名)」、「9.栃木県(2名)」、「10.群馬県(1名)」、「11.埼玉県(25名)」、「12.千葉県(16名)」、「13.東京都(33名)」、「14.神奈川県(22名)」、「15.新潟県(6名)」、「16.富山県(7名)」、「17.石川県(5名)」、「18.福井県(1名)」、「19.山梨県(3名)」、「20.長野県(14名)」、「21.岐阜県(6名)」、「22.静岡県(6名)」、「23.愛知県(10名)」、「24.三重県(1名)」、「25.滋賀県(1名)」、「26.京都府(18名)」、「27.大阪府(24名)」、「28.兵庫県(5名)」、「29.奈良県(10名)」、「30.和歌山県(1名)」、「31.鳥取県(4名)」、「33.岡山県(7名)」、「34.広島県(4名)」、「35.山口県(6名)」、「36.徳島県(1名)」、「37.香川県(10名)」、「38.愛媛県(1名)」、「39.高知県(5名)」、「40.福岡県(10名)」、「41.佐賀県(1名)」、「43.熊本県(1名)」、「44.大分県(5名)」、「45.宮崎県(1名)」、「48.選択なし(2名)」であった。「5.秋田県」、「32.島根県」、「42.長崎県」、「46.鹿児島県」、「47.沖縄県」はそれぞれ0名であった。

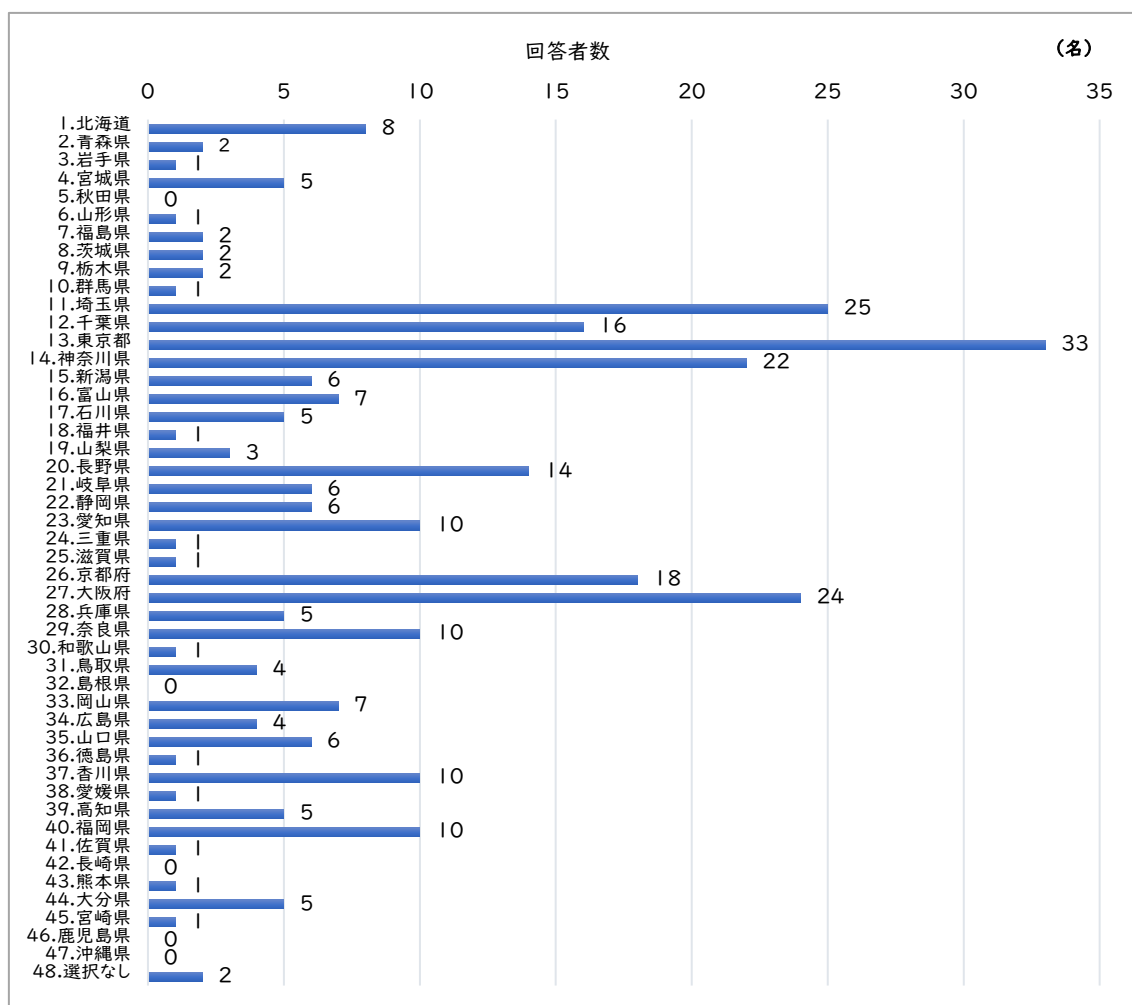


図3:居住地(都道府県)(単一回答)n=296

2.5 障害や疾病等

回答者の疾病等は以下の通りである。

「全盲(27名)」、「全盲、難聴・中途失聴(1名)」、「全盲、難聴・中途失聴、盲ろう(1名)」、「全盲、心臓疾患(1名)」、「弱視(27名)」、「弱視、ろう、盲ろう(2名)」、「弱視、ろう、盲ろう、その他(網膜色素変性症)(1名)」、「弱視、難聴・中途失聴(4名)」、「弱視、難聴・中途失聴、その他(全身性エリトマトーデス)(1名)」、「弱視、難聴・中途失聴、盲ろう(2名)」、「弱視、難聴・中途失聴、リウマチ(1名)」、「弱視、盲ろう(1名)」、「弱視、上肢障害、その他(左上腕切断)(1名)」、「弱視、下肢障害(1名)」、「弱視、精神障害(2名)」、「弱視、その他(色覚障害)(1名)」、「弱視、その他(不安障害)(1名)」、「ろう(30名)」、「ろう、下肢障害(1名)」、「ろう、知的障害、その他(左心低形成症候群)(1名)」、「ろう、難聴・中途失聴(2名)」、「ろう、言語障害(1名)」、「難聴・中途失聴(49名)」、「難聴・中途失聴、言語障害、失語症、下肢障害、精神障害、その他(高次脳機能障害)(1名)」、「難聴・中途失聴、その他(平衡感覚障害)(1名)」、「盲ろう(21名)」、「盲ろう、知的障害(1名)」、「盲ろう、言語障害、知的障害、精神障害(1名)」、「盲ろう、その他(先天性風疹症候群)(1名)」、「盲ろう、その他(インシュリン使用)(1名)」、「上肢障害、下肢障害(2名)」、「上肢障害、下肢障害、その他(脊髄性筋萎縮症)(2名)」、「上肢障害、下肢障害、発達障害、その他(脳性麻痺(両全手指機能の軽度障害・両下肢機能の著しい障害)、発達障害グレーゾーン)(1名)」、「上肢障害、下肢障害、パーキンソン病(2名)」、「上肢障害、下肢障害、内部障害、パーキンソン病、その他(心臓疾患)(1名)」、「上肢障害、下肢障害、その他(脊髄損傷)(2名)」、「上肢障害、下肢障害、その他(頸髄損傷)(1名)」、「上肢障害、下肢障害、その他(脳性麻痺)(1名)」、「下肢障害(4名)」、「下肢障害、パーキンソン病(1名)」、「下肢障害、パーキンソン病、知的障害(1名)」、「知的障害(1名)」、「知的障害、発達障害(6名)」、「知的障害、発達障害、その他(1名)」、「知的障害、発達障害、精神障害(1名)」、「知的障害、発達障害、その他(1名)」、「発達障害、その他(気管支喘息(服薬中))(1名)」、「発達障害(25名)」、「発達障害、精神障害(4名)」、「精神障害(3名)」、「内部障害、発達障害、精神障害(1名)」、「パーキンソン病(14名)」、「パーキンソン病、その他(前立腺肥大、軽い糖尿病)(1名)」、「パーキンソン病、その他(ジストニア)(1名)」、「リウマチ(1名)」、「その他(心臓障害(ペースメーカー着用))(1名)」、「なし(高齢で耳がやや遠い、老眼のため小さい文字が見えづらい)(1名)」、「その他(高血圧症、痛風、高尿酸血症)(1名)」、「その他(高齢による弱視気味、緑内障)(1名)」、「その他(脊柱管狭窄症手術後の手足のしびれ)(1名)」、「その他(中性脂肪値が高い)(1名)」、「その他(5名)」、「選択なし(20名)」。

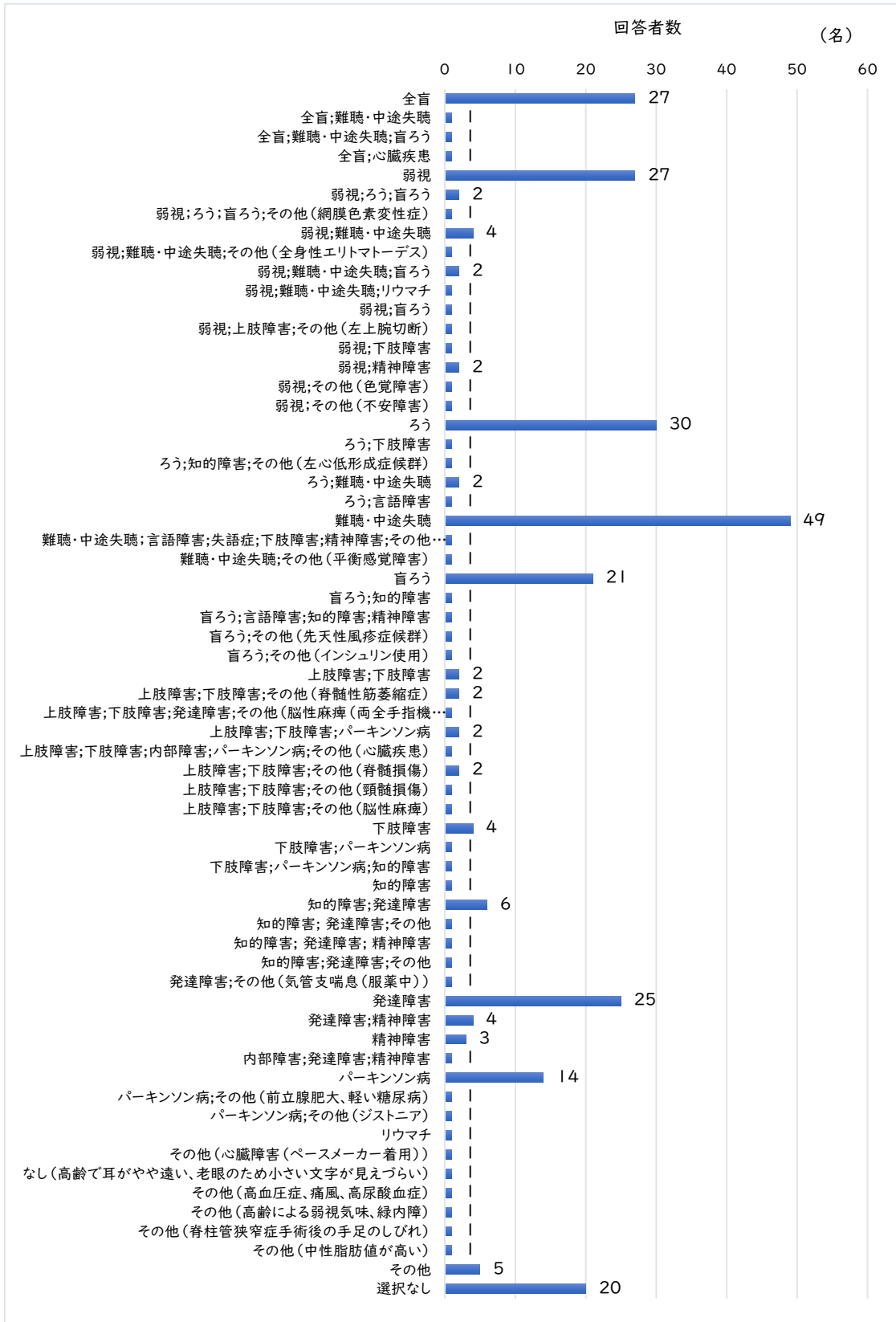


図 4:障害や疾病等(複数回答) n=296

3. あると良い／良かった配慮調査結果

3.1 「情報提供」

3.1.1 あると良い／良かった情報提供について(複数回答)

回答は以下の通りである。

あると良い／良かった情報提供	件数
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。	220
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。	205
③事前登録や当日登録の方法が分かりやすい。	141
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。	151
⑤車椅子、ベビーカーなどの貸出し方法が分かりやすい。	88
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。	77
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。	151
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。	115
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。	111
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フォ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。	148
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。	163
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。	117
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。	72
⑭その他	53

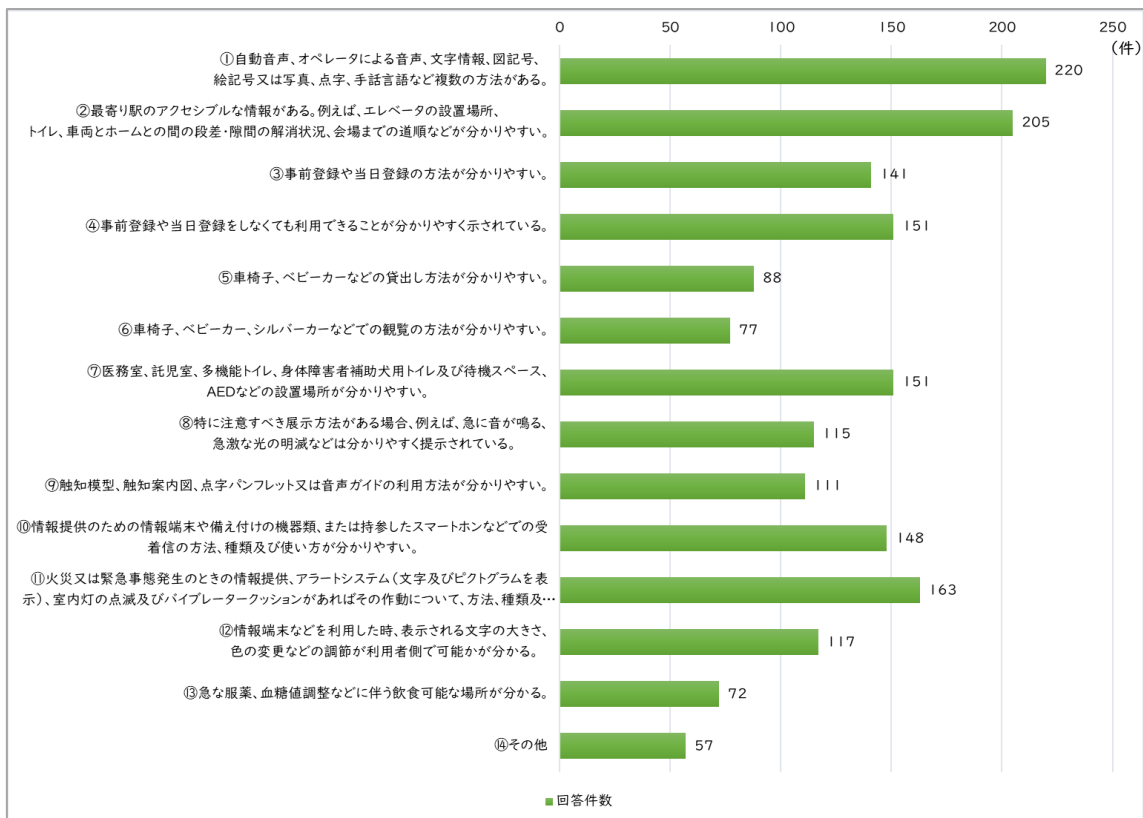


図 5: あると良い／良かった情報提供(複数回答) n=296

3.1.2 「その他」のあると良い／良かった情報提供について(自由回答)

回答は以下の通りである。なお、自由回答の記述については、なるべく回答者の回答のままとし、誤字脱字については最小限の修正を行った。また「表記ゆれ」についても最小限の修正にとどめた(3.2.2以降の項の自由回答も同様)。

No.	あると良い／良かった情報提供	回答者特性
1	・最寄り駅(バス停)から点字ブロックがあるか。ある場合はその道順。 ・困ったら電話したいので、電話番号は必須です。	全盲 40 代男性
2	・比較的小規模(参加者数 10 人程度)なイベントで、最寄り駅から会場までの道順に加え、入り口やエレベータを降りてから、受付までたどり着くための方向や道順を受付メールなどに言葉で案内していただいているケースがありとても助かる。 ・また、受付の人に繋がる携帯電話番号などの案内もあるケースはとても良い。	全盲 50 代男性
3	・池袋の西武デパートは、web サイトで「お手伝いが必要な人は事前に予約すること」を書いてあったので、それを読んで予約して利用できた。 ・歯医者さんに診てもらうには予約が必要なことを、web サイトに書いてあったので、事前に予約して、当日はスムーズに診てもらえた。	弱視 20 代男性
4	・千代田区役所では、「代筆・代読」します。という掲示がある。	弱視 70 代男性

No.	あると良い／良かった情報提供	回答者特性
	・世田谷区の久我山病院では、予約票が大きな文字で印字されている。	
5	どんな場所でも、職員や店員さんが 同行して いつでもサポート可能であること。	弱視 40 代女性
6	・案内表示はなるべく目の高さに近い場所に掲示する。 ・イラストだけでなく文字や音声による案内もセットで行う。	弱視 40 代女性
7	・地域地区は市役所より災害緊急メールを来て避難所について知ってメールを来てくれる。	弱視、ろう、盲ろう、その他（網膜色素変性症） 60 代女性
8	・バイブレータークッション、盲ろうで見えないので、わかりやすい。	弱視、難聴・中途失聴 70 代女性
9	・スマートホン、できる方は便利だと思います。 ・視聴覚の人は分からないので、困っている人を見たら、人の助けが必要です。声かけてと貼って。 ・例えば駅などの周辺に飲食店があれば血糖値調整などをお願いできれば助かります。 ・駅で列車の遅れている、止まっている区間を放送された時、視覚障害、聴覚障害の方がホームにいると見かけたら（分かったら）一般の方で気づいた人が声を掛けてあげて下さいのポスターを貼っていただければ、利用する人が見て、声を掛けて下さるかと思います。	弱視、難聴・中途失聴 80 代～女性
10	・鉄道（JR、東京メトロ、私鉄など）の駅の案内が、目の高さの見やすい表示とピクトグラム、構内放送の複数があ、り、とても使いやすい。 ・JR 浦和駅、長野原草津駅のトイレ表示は、とても見やすい。 ・金融機関の ATM で、音声ガイドがついている端末は、払い戻し、入金、残高照会、通帳記入をするには使いやすい。	弱視、その他（色覚障害）60 代女性
11	・スペインのサクラダファミリアで、いろんな手話言語の動画が試聴できる端末の貸し出しがありました。	ろう 20 代女性
12	・スマホで切符が買える、SUICA などで電車に乗れること。	ろう 40 代男性
13	・NET 記事で見ましたが、耳の不自由な人が高速道路自動支払機の利用方法がわかりにくくて困っているときの職員の対応（配慮）の仕方について研修会を行っている記事でした。音声で「・・・やってくださいと言われてもその箇所や順番が解からない」など、当事者の生声を使って現地で研修しているようです。私も経験ありますので大変嬉しい事であり紹介しました。	難聴・中途失聴 60 代男性
14	・施設からの確実な情報提供のため、利用者登録時に電話リレーサービスの 050 が登録できること、聞こえない等の自己申告が入力できること。 ・当事者向けにイベントで情報提供を行う際に、会議室レンタル料金が割引が受けられることや会場設営と撤去にかかる時間について割引が受けられることや、ヒアリンググループなどの補聴援助の機器がレンタルできることや、音響設備と補聴援助の設定についてサポートを受けられることや、オンライン・ハイブリットが可能な通信環境やカメラなどの撮	難聴・中途失聴 40 代女性

No.	あると良い／良かった情報提供	回答者特性
	影機材があることや、手話通訳が見やすいよう台があることや、舞台上がれるようスロープ、手すりがあること。それらがホームページに掲載されていること。	
15	・コンビニエンスストアで、コミュニケーションボードが設置されているところが増えてきて、以前では口頭で案内があっても、聞こえないので不便をしていましたが、能動的に指示ができるようになり、コミュニケーションがしやすくなりました。	難聴・中途失聴 40代 男性
16	・相談場所の表示のサインが大きくて見やすい。 ・大きな表示で、番号で表示して呼び出すので聞こえなくてもわかる。	難聴・中途失聴 50代 女性
17	・電車とバスの中で、今どこを走っているかの現在地と、全体の路線図が、車内のどこにいても視覚言語で常に分かるようにしてほしい。	難聴・中途失聴 50代 男性
18	・聞こえなくても参加できるよう、イベントなどの音声情報を文字にして伝える旨の記載があると良い。	難聴・中途失聴 50代 男性
19	・電話で申し込めないのが、スマホやパソコンのフォームを利用することが多いが、とても扱いやすいものとそうでないものがある。使いやすいのがいい。 ・有料の音声ガイドは聞こえないので使えないが、音声ガイドから音声認識の端末につながれたら文字で内容確認ができる。そういう対応ができるような音声ガイドが欲しい。もちろん有料でよい。 ・火災報知機など緊急を知らせる合図は、フラッシュライトなどのように聞こえなくても簡単に感知できるシステムがあればよい。	難聴・中途失聴 60代 女性
20	・コンビニ店員	難聴・中途失聴 60代 男性
21	・高速道路のサービスエリアで、トイレの配置図に『使用中』または『空き』表示が有り、良かった。聴覚障害者はノックの音がわからないため、助かる。	難聴・中途失聴 60代 女性
22	・すべての火災報知器と連動して知らせてくれるスマホアプリやスマートウォッチ。	難聴・中途失聴 60代 男性
23	・耳マークで聞こえにくい人には筆談などの配慮があることを視覚的に表示。 ・公的施設を中心に、多くの施設で取り組まれている。 ・バス停のQRコードをスマホで読み取ることで、バスの時刻表、運行接近状況がわかる。京都市営バス。	難聴・中途失聴 60代 男性
24	・ロームシアター京都での市民寄席をヒアリンググループで聴くと、字幕なしで笑えた。聞き取りが悪い感音性難聴の私は、生の落語はあきらめていた。せいぜい、字幕があれば聴きに行く程度。ロームシアター京都がリニューアルしたので、30年以上前から設置してあるヒアリンググループで生の落語を聴いてみようかという機会があった。演目の内容を事前に知って期待しないで行ったが、普通の補聴器では聴きづらいのに、ヒアリンググループのTコイルに切り替えると見事にクリアに聞き取れて、アドリブの話でも聞き取れて笑えた。感激しました。こんな経験をヒアリンググループが使える難聴者に分け与えたい。というのは、ヒアリンググループ	難聴・中途失聴 60代 男性

No.	あると良い／良かった情報提供	回答者特性
	<p>が使えるのにヒアリンググループを知っている難聴者が少ないのです。20年も利用している補聴器店からヒアリンググループを教えてくれなかったというほど。なので、補聴器店で初めて補聴器を購入する際、必ずヒアリンググループを、情報提供することを義務化する。これが合理的配慮として対応できるように考えています。</p>	
25	<p>・案内の所に、指先ボードなど、わかりやすい案内があればよい。</p>	<p>難聴・中途失聴 70代女性</p>
26	<p>・中部国際空港セントレアは、ユニバーサルデザインに沿って設計され、バリアフリー基準も満たしているため、かなり充実している。</p>	<p>難聴・中途失聴 70代女性</p>
27	<p>・いかなる場所でも、聴覚障害者が理解出来るように文字情報による表示版があると助かる。</p>	<p>難聴・中途失聴 70代男性</p>
28	<p>・案内放送が聞き取りにくくてわかりづらい。声優などの音声を使うなど聞こえやすい工夫がほしい。電車内放送は全く分からない。</p>	<p>難聴・中途失聴 70代男性</p>
29	<p>・案内放送が聞き取りにくくてわかりづらい。声優などの音声を使うなど聞こえやすい工夫がほしい。電車内放送は全く分からない。</p>	<p>難聴・中途失聴 80代～女性</p>
30	<p>【情報提供のよい配慮事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・資料、広報、案内、ウェブ情報等のテキストデータのメールによる送付。 ・選挙公報の点字版、音声CD版の他、点字が読めない、音声がかえらない、インターネットが利用できない盲ろう者へのテキストデータ化してメールによる情報提供。 ・選挙の際、投票所のなかの投票箱まで盲ろう者への通訳・介助員の同行による、情報保障と移動、代筆、代読等の支援。 <p>【施設事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・JR仙台駅構内のエレベーターの表示が弱視の方に見やすい。 ・仙台市営地下鉄のトイレサイン、固執トイレの洗浄設備や流すボタンなど、触れて確認ができて分かりやすい。(自動と手動どちらでも水が流せる機能もついている。) ・宮城県視覚障害者情報センターの研修室への会場設置型ヒアリンググループの設置。 ・宮城県視覚障害者情報センターの部屋の前にある表示をスマートフォンで読み取るとどのお部屋かが分かる。 ・石巻市役所の2階エレベーター出入口付近から障害福祉課への誘導マット設置。 	<p>盲ろう 40代男性</p>
31	<p>・地震や津波など災害に関する速報が分かるようにしてほしい。</p>	<p>盲ろう 60代女性</p>
32	<p>・今後、感染症リスク回避のため対人ではなく、タッチパネルやノータッチパネルや音声案内等で、施設に関する案内説明をすね機器があれば、いろんな障害者にも使いやすいと思います。</p>	<p>下肢障害 60代男性</p>
33	<p>・クールダウンできる場所、その案内図(部屋が望ましいと思うが、静かな場所、座れる場所等の案内)</p>	<p>知的障害、発達障害 20代男性</p>
34	<p>・病院などはピクトグラムを使用して誰でもわかりやすいように工夫しています。</p> <p>・公共施設でも、もっと採り入れて欲しい。</p>	<p>知的障害、発達障害 20代男性</p>

No.	あると良い／良かった情報提供	回答者特性
35	・いろいろなツールでの情報提供はあるが、「これを提示したからいいよね」といった一方方向の提供ではなく、相手に情報が正しく理解されているのか、可能な範囲で確認作業をしてほしい。	発達障害 20代男性
36	・いつも乗る同じ時間のバスで、運転手の方に、乗っている障害を持っている方を見知ってほしい。 ・なにかトラブルのときに助けていただきたい。	発達障害 40代男性
37	・施設に忘れ物や落とし物をした際にすぐに連覇できる窓口（電話番号、受付窓口）がある。	発達障害～10代男性
38	・タッチパネル案内板:飲食店や博物館、動画で説明など:科学博物館	発達障害～10代男性
39	・某コンビニで「高額な電子マネーカードを購入されるお客様、詐欺にご注意下さい」といった注意喚起のアナウンス（自動音声）が流れていた。障害者は、架空請求等の詐欺など悪徳商法の被害に遭いやすいので被害防止に役立つ。（実際に100万円を超える架空請求の被害に遭ったことがある）。	発達障害 30代男性
40	・文章を読んで意味理解することが苦手なので、文章だけでなく図や写真など見てわかりやすい方法があるとありがたい。	発達障害 30代男性
41	・耳から入るものは、周りの音によってわかりにくくなることもあるので、視覚情報のほうがありがたいです。	発達障害 40代男性
42	・飛行場の保安検査所、身体検査するときに事前予告がほしい。	発達障害 50代女性
43	・空港で、遅延やキャンセルの際、アナウンスなどだけでなく、より視覚的に分かりやすいサインや表示。	発達障害 50代女性
44	・案内係は制服だけではなく、分かりやすいように腕章などをつけてもらえると声をかけやすい。また、案内係を設けてほしい。案内係は、案内だけにしてもらえると助かる。というのは、他の仕事と掛け持ちしていると案内がおろそかになったり、声をかけるタイミングがわからないので。	発達障害、精神障害～10代男性
45	・手話のできる人を採用したりすると、母数は少ないかもしれませんが、聴覚障害の方がいらっした時に助かるかもしれません。また、そういう求人から手話に意識が広がる方もいらっしたるかもしれないと思いました。簡単な手話の挨拶や注意書きだけでも、心理的にも嬉しいのではないかと思います。	発達障害、精神障害 30代女性
46	・スロープとエレベーターを使ってもそんなに（迷路みたいに）遠回りにならない。	パーキンソン病 50代女性
47	・障害者のための休憩施設、場所、服薬も可能だとおおい。	パーキンソン病 60代男性
48	・動画による情報提供	パーキンソン病 60代男性
49	・劇場や歩行器を置ける座席や、車いすの方の席などの表示があればよい。	パーキンソン病 60代男性
50	・民間施設においてはほぼ100%障害者用のトイレとなっている。これがよい、他の人の目を気にしなくてもよいので。	パーキンソン病、その他（前立腺肥大、軽い糖尿病）70代男性
51	・案内の表記で大きい字で太く書いてあると分かりやすい。	なし（高齢で耳がやや

No.	あると良い／良かった情報提供	回答者特性
		遠い、老眼のため小さい文字が見えづらい 60代男性
52	・拡大読書機	その他 40代その他
53	・駅構内のエレベータ前に工事中で止まらないフロア説明を自動音声で周知している!	選択なし 70代男性

3.2 「利用前の相談」

3.2.1 あると良い／良かった利用前の相談について(複数回答)

回答は以下の通りである。

あると良い／良かった利用前の相談	件数
①対面で相談できる。	191
②電子メールで相談できる。	208
③電話で相談できる。	150
④電話リレーサービスで相談できる。	75
⑤ファクシミリ(fax)で相談できる。	60
⑥オンライン(対面又はチャット)で相談できる。	146
⑦予約フォームを活用して相談できる。	141
⑧その他	28

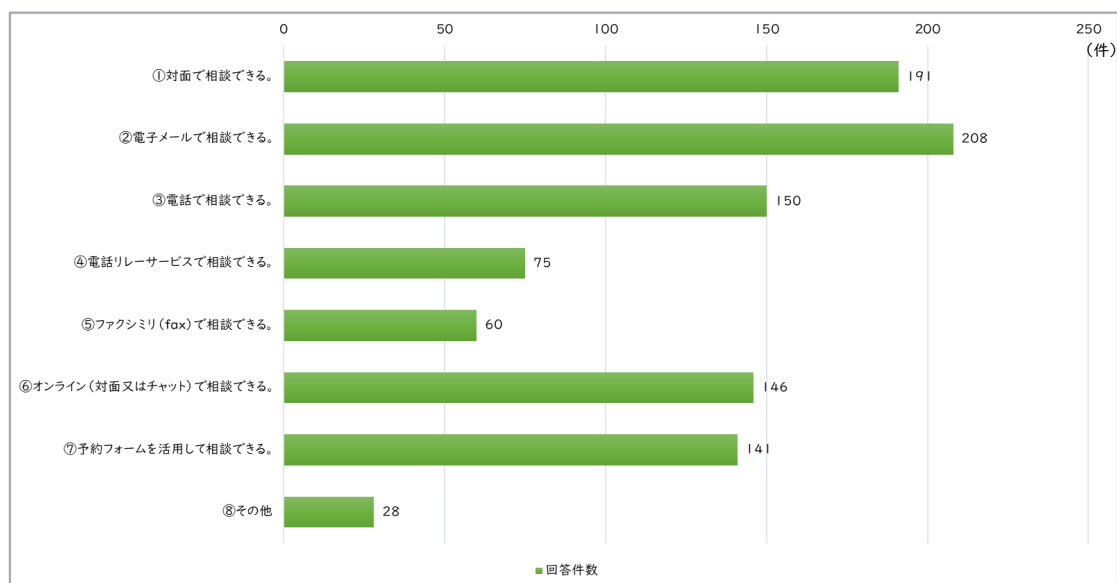


図6: あると良い／良かった利用前の相談(複数回答)n=296

3.2.2 「その他」のあると良い／良かった利用前の相談について(自由回答)

回答は以下の通りである。

No.	あると良い／良かった利用前の相談	回答者特性
1	・当日その場でのアンケート回答(出口での提出)は難しいが、アンケートにメールやフォームで回答できるようにメールアドレスやURLを記載していただいているケースがあり、翌日頃までに回答を受け付けてくれるケースがあり、より主体的に参加できるしコミュニケーションもとれて良い。	全盲 50代男性
2	・点字ディスプレイがあればコミュニケーション取れると思う。	弱視、ろう、盲ろう 40代女性
3	・対面の時、相談をする時、代筆が出来ないなら触手話の方が分かりやすい。	弱視、ろう、盲ろう、その他(網膜色素変性症) 60代女性
4	・宿泊施設、航空会社(アテンドサービスを利用する場合)を利用するときは、ほとんど予約フォームかメールで、事前に相談しているが、すべてのケースで、お互いに納得したうえで、当日とてもスムーズに対応いただけている。 ・金沢ガーデンホテルを利用したが、宿泊票やワクチン接種の書類の代筆(氏名だけ自筆する)、朝食buffeの取り分けを事前に相談し、コロナ禍にもかかわらず快くスムーズに対応してくださった。	弱視、その他(色覚障害) 60代女性
5	・電話リレーサービスの活用がスムーズに出来る。	ろう 30代女性
6	・自分と同じ障害を持った人が利用した経歴があると安心する。	ろう 30代男性
7	・相談に使う連絡方法(電話、メール、FAX)が、全て列挙してある。 ・問合せフォームに、その他として「相談、連絡事項」の欄が必ず付いている。	難聴・中途失聴 60代男性
8	・ホテルなどの施設利用が予約しやすいとよい。電話で相談ができないので、チャットなどでその場で返答があるのはありがたい。	難聴・中途失聴 60代女性
9	・福島駅東口みどりの窓口では、旅行や乗り継ぎ時間など時間がかかると思われる時は椅子のある所で相談できるので助かっています。	難聴・中途失聴 70代女性
10	・あらゆる施設に文字で伝える相談窓口を設置頂ければと思います。 ・様々な障がい者に対応できる相談窓口があるといいと思います。	難聴・中途失聴 70代女性
11	・メールやファックス、予約フォームは24時間受け付けてほしい。また、本人の代理人が相談したり予約できることも可能としてほしい。	難聴・中途失聴 40代女性
12	・公費で要約筆者さんに通訳してほしい。	難聴・中途失聴 50代男性
13	・電話リレーは良いシステムだが、音声で発信できない。音声で発信できればもっと便利になると思う。	難聴・中途失聴 60代女性
14	・QRコードで簡単に相談窓口につながる。	難聴・中途失聴 60代男性
15	・電子メールで相談できるのがありがたいが、既読になったかどうか分かりにくいので、LINEによる相談ができるとよい。	難聴・中途失聴 70代女性
16	・行政、主催者、発信元から、どのような配慮や支援が必要かを尋ねら	盲ろう 40代男性

No.	あると良い／良かった利用前の相談	回答者特性
	れ、相談がしやすかった事例がある。(多くの場合、当事者から発信や相談をしないと、対応いただけないことも多い。)	
17	難聴盲なので、介助員を伴って、相談したい。	盲ろう 60 代女性
18	・奈良の聴覚障害者支援センターは盲ろう者が相談できる。	盲ろう 50 代女性
19	・LINE や SMS、メッセージ等	知的障害、発達障害 20 代男性
20	・相談事は言葉を発するよりは、文字でやり取りをしたいタイプです。	知的障害、発達障害、 その他 30 代男性
21	・旅行に行く時はいつも JTB ハ王子で相談しています。 ・自分で相談することに慣れていて相談方法が分かることや予約しておくこととなく相談できます。 ・ホテルなどの予約内容が分かりにくいと、直接聞いてくれて、安心できます。	発達障害、その他(気 管支喘息(服薬中)) 40 代男性
22	・ホームページに案内や相談先が見やすく、用意な日本語で書かれている。無料で気軽に座ったり休憩できる静かな場所がある。	発達障害～10 代男性
23	・メールなど文字で相談はありがたいが、どのように伝えればいいのか、文字での説明では理解できない場合があるので、結局最終手段がオペレーターになりますので、オペレーターへつながる方がありがたいです。	発達障害、精神障害～ 10 代男性
24	・どの場合でも、相手に配慮してもらえたら嬉しいと思います。 例えば、対面 ・車いすの方:テーブルの高さ、移動のしやすさなど ・聴覚障害:筆談、手話、タブレット活用など ・発達障害:わかりやすいメモ、図式、短い文など ・精神障害:落ち着いて話せる場所、穏やかな口調など	発達障害、精神障害 30 代女性
25	・申込時に詳細な条件を記入できるフォームにしてくれれば。	パーキンソン病 60 代 男性
26	・考え得る様々な手段でコミュニケーション、情報収集ができることがうれしいです。 ・手話のできる受付の担当の方が増えるといいです。	その他 70 代選択なし
27	・忙しくあまり時間がない時、手早くチャットで相談できるのはありがたいです。	選択なし 50 代女性
28	・色々な形で相談できた方が良くと思う。	選択なし 70 代男性

3.3 「コミュニケーション」

3.3.1 あると良い／良かったコミュニケーションについて(複数回答)

回答は以下の通りである。

あると良い／良かったコミュニケーション	件数
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。	152
②触手話通訳や指点字通訳が利用できる。	81
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。	146
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。	114
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。	185
⑥配慮を受けたい場所のニーズを聞いてくれる。	143
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。	196
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。	164
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。	143
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。	183
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。	131
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。	134
⑬その他	38

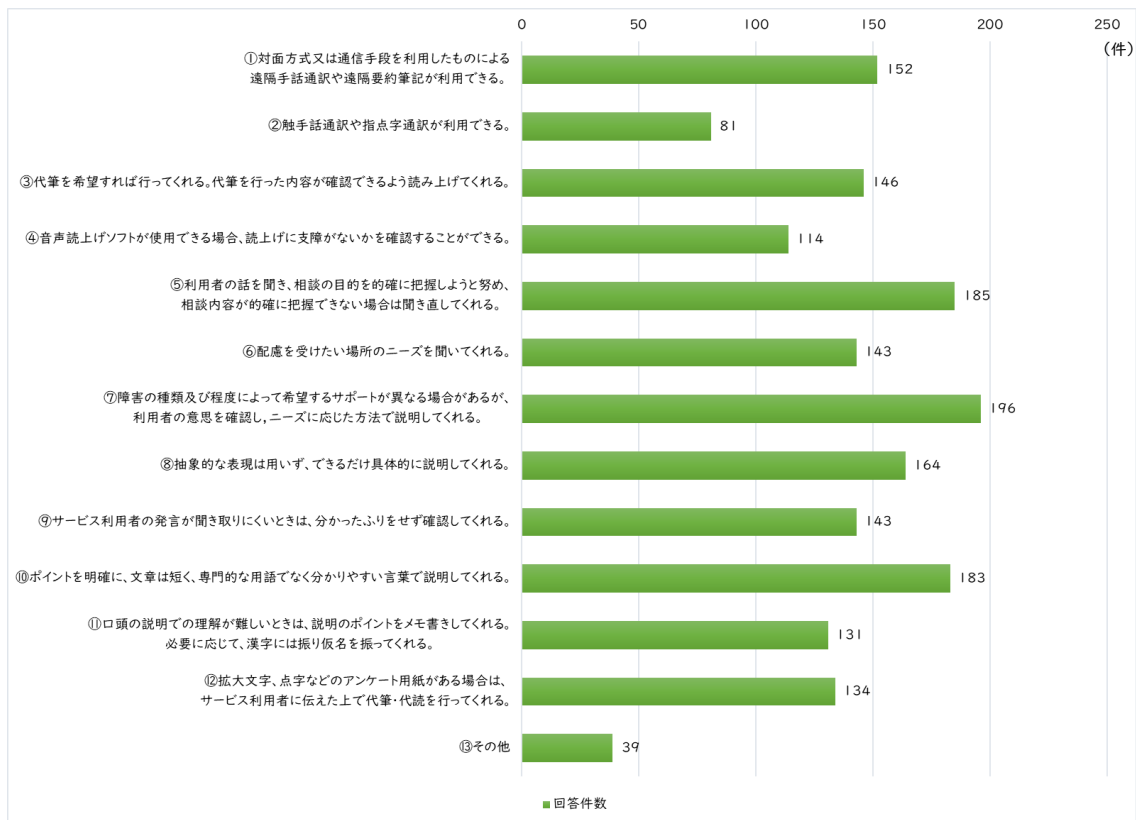


図7: あると良い／良かったコミュニケーション(複数回答) n=296

3.3.2 「その他」のあると良い／良かったコミュニケーションについて(自由回答)

回答は以下の通りである。

No.	あると良い／良かったコミュニケーション	回答者特性
1	・日本のお店で買い物するときはほとんど大丈夫。	弱視 20代男性
2	・事前に当事者との講話が必要。	弱視 50代男性
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。個人個人良い点が違うので。	弱視、難聴・中途失聴 80代～女性
4	・障害者マークは、優先的に障害者用の駐車場に案内してくれる。	弱視、下肢障害 20代男性
5	・20年以上前のことだが、ロービジョン3名でルフトハンザドイツ航空を利用して国際会議に参加した。見え方や必要なサポートは3人それぞれ違うが、一人一人のニーズを聞いて的確に対応して下さったばかりか、エコノミークラスのキャビンアテンダント全員に共有され、ニーズの説明は一度だけで済んだ。 ・草津温泉のホテル高松では、こちらのニーズを聞いて、部屋をエレベーターのそばにしてくださっている。	弱視、その他(色覚障害) 60代女性
6	・手話	ろう 30代女性
7	・利用側のニーズに合わせたコミュニケーション方法を提示してくれる	ろう 30代女性

No.	あると良い／良かったコミュニケーション	回答者特性
	(または選択肢が予め提示されている)。	
8	・難しい部分だけははっきり説明して、全部を要約することによって時間短縮してくれること。	ろう 30 代男性
9	・できるコミュニケーション方法を先に説明するのではなく「どのようなコミュニケーション方法を希望するか」を、まず聞いてくれる。 ・モニターによる案内は、音声だけでなく「字幕」が付いている。	難聴・中途失聴 60 代男性
10	・コミュニケーションボードの活用ができる。 ・コミュニケーション手段の選択ができる。	難聴・中途失聴 60 代女性
11	・緑の窓口で旅行や乗り継ぎの時間など時間がかかる場合は椅子の席に移動して係員が対応してくれメモ書きを渡してくれる。	難聴・中途失聴 70 代女性
12	・あらゆる施設に文字で伝える情報があれば助かります。	難聴・中途失聴 70 代女性
13	・市役所の福祉課受付にヒアリンググループが設置してある。	難聴・中途失聴 70 代女性
14	・物の写真や実物を提示したり、事前に提示しておき指差しなどでスムーズなコミュニケーションをしてほしい。	難聴・中途失聴 40 代女性
15	・文書による情報提示がなされる。	難聴・中途失聴 50 代男性
16	・気軽に、そして最後まで筆談に応じる。難聴者、中途失聴者は話せるため、対応した人は、始めは書いてくれるが、段々と書かなくなり大声で話す人が多い。	難聴・中途失聴 60 代女性
17	・カウンターのやりとりを、音声認識で表示。都営地下鉄都庁前駅窓口で試行しているようなもの。	難聴・中途失聴 60 代男性
18	・対面では、京都市図書館や区役所の受付カウンターに卓上型ヒアリンググループが設置されていて、補聴器でクリアに聴き取れて対応できています。が、ヒアリンググループが使えるのに、ヒアリンググループを知らない難聴者が多いので、このヒアリンググループを活用するのが少ないのが課題です。初めてヒアリンググループを知ることができる補聴器店でのヒアリンググループの情報提供の義務化を合理的配慮としてはかりたいです。	難聴・中途失聴 60 代男性
19	・要望に応じて筆談してくる。	難聴・中途失聴 70 代男性
20	・聞き取れない時に手書き文字(手のひら書き)や見やすい文字の大きさや太さで書いて伝える筆談など他のコミュニケーション方法を活用する。 ・難聴者の聞き取りやすい耳、声の大きさ、話す速さ、話し方など、難聴者の聞き取りやすいニーズを確認し、ニーズに合わせた話し方で対応する。 ・コミュニケーションボードの活用。 ・携帯電話やタブレット、パソコン、点字ディスプレイを活用した文字情報によるコミュニケーション。 ・弱視の盲ろう者が見やすい文字の大きさや太さで筆談をする。	盲ろう 40 代男性

No.	あると良い／良かったコミュニケーション	回答者特性
	<ul style="list-style-type: none"> ・声をかける前に肩を軽くたたき、名前など誰かを伝えてから話す。 ・コミュニケーションや通訳に時間のかかる盲ろう者に十分な時間をとり、別枠で対応。 ・誰が発言、話をしているかが分かるように必ず話者は自分の名前などを伝えてから話をする。 ・盲ろう者には直接、実物に触れさせて説明をする。 	
21	点字で読めるのでメールのアンケートがある場合は、自分でできます。	盲ろう 60 代男性
22	・触手話または手の平書きでコミュニケーションを取って欲しい。	盲ろう 50 代女性
23	・難聴者の場合、騒がしい場所だと聞き取りができないので、静かな場所でコミュニケーションを取って欲しい。	盲ろう 60 代女性
24	視覚的な支援ツール <ul style="list-style-type: none"> ・DropTap (2000 語のシンボル・音声搭載のコミュニケーション支援アプリ) ・PECS® (絵カード交換式コミュニケーションシステム) ・(株)おめめどう コミュニケーションメモ帳「おはなしツイン」 	知的障害、発達障害 20 代男性
25	・TDL は事前に療育手帳を提示すると、配慮してくれます。分かりやすく説明もしてくれます。	知的障害、発達障害 20 代男性
26	・LINE の音声機能の様なやり取りが出来ると良い。	知的障害、発達障害、 その他 30 代男性
27	・南大沢メディカルクリニック (東京都八王子市南大沢) 病院の先生は、早口なので、一人では聞き漏らしがちでしたが、慣れてくると、自然にこちらが聞き取れるよう話してくれます。あまり特別扱いされない方がうれしい。大切なことは、ゆっくり話してくれて助かっています。	発達障害、その他 (気管支喘息 (服薬中)) 40 代男性
28	・スマホのチャット機能で相談できると話しやすい。	発達障害 40 代男性
29	・1つの障害でなく様々な障害やもしくはその他のマイノリティ及び困りごと (例、障害以外にも疾病、認知症、高齢者、多言語対応等も含む) に広く対応した人材の育成やデバイス等を用いたシステム開発。	発達障害～10 代男性
30	・文字で読めるように筆談や 声の文字表示をしてもらえるとよい。	発達障害～10 代男性
31	・困ってるけど説明がうまく出来なかったり、言われていることが理解できないこともあるので、何か困っていることがありそうなら、お手伝いしましょうか?と声かけして欲しい。 ・要件を平仮名で、書きながら確認してもらえると解りやすいです。	発達障害 20 代男性
32	・意思表示が苦手なので、具体的な選択肢を示してもらえると選びやすい。	発達障害 30 代男性
33	・嫌な感じがしない対応。面倒くさいと思っていることが透けて感じられる対応は気持ち良くない。	発達障害 40 代男性
34	・意図が分からない場合は、選択肢を○✕のように答えやすい聞き方で探って欲しいです。ガラガラと説明されても、どんどん記憶から抜け落ちるので、簡潔と具体的に。	発達障害、精神障害～ 10 代男性
35	・まさにです。忘れっぽいところがある私なんかは、最後にポイントを抑えて、相互確認してくれると助かります。	発達障害、精神障害 30 代女性

No.	あると良い／良かったコミュニケーション	回答者特性
36	・言語障害者には筆談にて行えば宜しいかと思えます。	精神障害 50代男性
37	・ゆっくりと話しかけてくれること。 ・大きな声で話しかけてくれること。	なし(高齢で耳がやや遠い、老眼のため小さい文字が見えづらい) 60代男性
38	・手話のできる人が増えて欲しい!外国人も増えてきているので、国際手話の習得も必要では?	その他 70代選択なし
39	・ご案内できる方がいると良い。(この時点から)	選択なし 60代男性

3.4 「案内・誘導」

3.4.1 あると良い／良かった案内・誘導について(複数回答)

回答は以下の通りである。

あると良い／良かった案内・誘導	件数
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。	211
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。	142
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。	93
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。	165
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。	153
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。	122
⑦その他	34

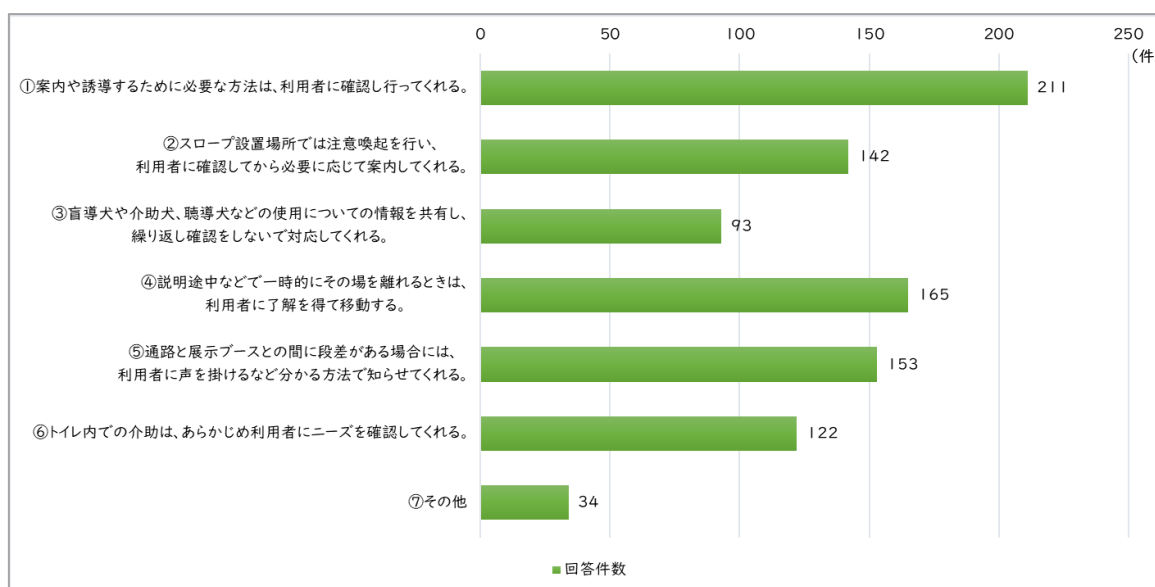


図 8: あると良い／良かった案内・誘導(複数回答) n=296

3.4.2 「その他」のあると良い／良かった案内・誘導について(自由回答)

回答は以下の通りである。

No.	あると良い／良かった案内・誘導	回答者特性
1	・道に迷ったときは外まで迎えに来てほしい。	全盲 40代男性
2	・障害当事者との交流や、対応研修を定期的に設けてほしい。	弱視 40代女性
3	・多目的トイレなどどこに何があるか一律化して欲しい。	弱視 50代男性

No.	あると良い／良かった案内・誘導	回答者特性
4	・誘導してくれる時は始まりと終わりの合図をして欲しい。肩や腕を強くにぎる人がいるので、優しくして欲しい。	弱視、ろう、盲ろう 40代女性
5	・軽度弱視者に対してあからさまに期待外れでガッカリした表情をしなかった。	弱視、精神障害 40代女性
6	・地元スーパーのヤオコーのセルフレジ、クイーンズ伊勢丹の普通レジで、タッチパネルの操作だけをお手伝いしてほしいと申し出たら、その様にしてくださった。マニュアルがあって、買い物かごをテーブルまで運ぶようになっているようなのだが、私の意思をいつも尊重し、必要なサポートだけを快くして下さる。 ・地元にあるディスカウントストアのビッグエーで自動支払い機を導入した。すいている時間帯を聞いて、使い方を私が慣れるまで何度か教えてほしいとお願いしたら、その様にしてくださった。タッチパネル画面だが、四隅を上手に使うって説明してくださったこと、文字が大きくコントラストが比較的はっきりしていたので、3回ぐらいでできるようになった。大変助かった。 ・深川江戸資料館の展示方法は体験型なので、視覚障がい者にも十分楽しめる。展示されている長屋や船宿、商家に誰もが上がって見学ができ、展示物にも触れることができる。お願いすれば、説明員に解説していただきながら見学できる。まったくバリアを感じない博物館で、通いたいほど気に入っている。	弱視、その他(色覚障害) 60代女性
7	・何を案内しているのか分かりにくいので、文字による視覚情報がほしい。	ろう 30代女性
8	・確認をするため移動するときは、その場で待つて良いのかどうかははっきり教えてくれると助かる。	ろう 30代男性
9	・順番が来たら、スマホで案内。	ろう 40代男性
10	・JR 構内移動を依頼した時の案内が良かった。	難聴・中途失聴 70代女性
11	・利用者に声をかけるときは、利用者の視界に入り、ジェスチャーをつけて話す。	難聴・中途失聴 40代女性
12	・劇場 HP のヒアリンググループの座席表示、利用方法案内(例 座席の数が決まっている劇場で事前に席を確保できる仕組みがある)。	難聴・中途失聴 40代男性
13	・文字情報、図記号または絵記号等による情報提示がなされている。	難聴・中途失聴 50代男性
14	・視覚でわかる手段を豊かに設置すること。	難聴・中途失聴 60代女性
15	・耳マークに提示などで的確に対応できるようにして欲しい。	難聴・中途失聴 60代男性
16	・開始前にヒアリンググループの設置、説明、聞こえの確認をする。東京国立博物館	難聴・中途失聴 60代男性
17	・電光掲示板で字幕表示してくれる。	難聴・中途失聴 60代男性
18	・電光掲示板・モニター・ビジョン・デジタルサイネージ等を活用した文	難聴・中途失聴 70代

No.	あると良い／良かった案内・誘導	回答者特性
	字情報・視覚情報の提供は、ありがたい。	女性
19	<ul style="list-style-type: none"> ・石巻市役所2階のエレベーター付近から障害福祉課までのゴム製誘導マットの設置。 ・仙台市福祉プラザの手すりと規則性のある構造とトイレまでの動線確保。 ・仙台市営地下鉄各駅の点字ブロックによる動線確保。 ・仙台市営地下鉄駅やJR女川駅と隣接する「湯ぽっぽ」のトイレサイン ・札幌市内地下鉄の床面の案内表示 	盲ろう 40 代男性
20	・危険が伴う場所の情報を必ず伝えて欲しい。	盲ろう 60 代女性
21	・今後、感染症リスク回避のため対人ではなく、タッチパネルやノータッチパネルや音声案内等で、施設に関する案内説明をする機器があれば、いろんな障害者にも使いやすいと思います。	下肢障害 60 代男性
22	・障害のある人も、自らどんな支援方法が必要か、手帳や一覧表になったものを鞆等につけておき、受け手にも視覚的に理解しやすいようにしておくことが重要ではないのか？合理的配慮という言葉についての違和感がある。双方でという所の視点が欠けているのではないのか？	知的障害、発達障害 20 代男性
23	・美術館の音声ガイドの様な案内がスマホと連動して色んな施設にあると良い。	知的障害、発達障害、 その他 30 代男性
24	・案内は、あまり必要と思うことが少ないです。ただ、分からないことがあったら、戸惑うので、様子を見て声掛けしてくれたら、助かります。	発達障害、その他（気管支喘息（服薬中）） 40 代男性
25	・スマホでの音声案内があるとよい。	発達障害 40 代男性
26	<ul style="list-style-type: none"> ・目的地までの案内をピクトグラムや地下鉄の案内ようにして、色分け、記号番号表示を並列する、音声案内等平行して難しい漢字や言葉でなくてもわかる案内をつける。 ・自らのスマホ等で気軽にサポートを受けられる。 例（番号を表示しておき、ダイヤルすれば支援する人を呼べる、QR コードで案内が開始される等）。 ・入口以外にも施設の案内の人が複数人いて、気軽に助けてもらえるようにする。 ・センサーのついた案内ロボットのようなものに自動で案内してもらえるようにする。 	発達障害～10 代男性
27	・案内板、案内図があって、自分のタイミングで自分で行かれるとよい。	発達障害～10 代男性
28	<ul style="list-style-type: none"> ・駅や病院などの通路が、行き先が色分けしていると解りやすい。 ・掲示板の案内図もわかりやすくして欲しい。 	発達障害 20 代男性
29	<ul style="list-style-type: none"> ・総合病院で、受診科までの道順が床に色分けされたラインで表示されている。 ・市役所の窓口が分かりやすく表示されている。 	発達障害 30 代男性
30	<ul style="list-style-type: none"> ・「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。」 上記にある、スロープや段差については、障がい者だけでなく、どんな 	発達障害、精神障害～ 10 代男性

No.	あると良い／良かった案内・誘導	回答者特性
	方にでも危険性があるならば、ユニバーサルデザインに基づいていれば利用しやすくなり、リピーターが増えるのではないのでしょうか。	
31	・施設自体段差が少なかったりして、車いすの方、身体障害の方、視覚障害の方、誰もが過ごしやすいものへとになっていけば嬉しいです。それは、ご老人、妊婦さん、お子さん、怪我人、みんなが過ごしやすくなることにも繋がると思います。	発達障害、精神障害 30代女性
32	・「パレットはだの」を利用する事によって自分のメンタルのリハビリになる。	精神障害 50代男性
33	・高齢者は転倒事故が寝たきりなどになることもあることから、段差がないことなど。	なし(高齢で耳がやや遠い、老眼のため小さい文字が見えづらい) 60代男性
34	・「盲導犬の同伴が可能」との情報発信。 ・用事を済ませるまでの盲導犬の待機場所の情報発信。	その他 70代選択なし

4 回答者が経験した良かった人的対応(自由回答)

回答は以下の通りである。

No.	経験した良かった人的対応	回答者特性
1	<ul style="list-style-type: none"> ・台湾の航空会社の飛行機の中で、酸素マスクと緊急時着服ベストの実物を持ってくださいました。どこを引っ張るか、どうやって着るかも教えてくれました。そして、自分の体実際に装着もできました。 ・フランスのある博物館の中で、点字の開設冊子があることを教えてくれました。そして貸し出してくださいました。 ・フランスの観光地で旅行するとき、ある有名な建物の入り口の列に家族と二人で並んだら、私の白杖を見て、スタッフの方が、声をかけてくださり、優先入場ができることを教えてくれました。 ・日本のマクドナルドのお店で、一人で入ったら、店員さんがすぐにそばに来てくれました。レジのところや座るところまで案内してくれました。 	全盲 40 代女性
2	<ul style="list-style-type: none"> ・話の途中で自分の意見を言うことなく、最後までこちらの話を聞いてから自分の意見を言うしてくれる。 	全盲 60 代男性
3	<ul style="list-style-type: none"> ・私鉄は改札から電車のノリ口まで誘導していただいた、駅員。 ・飛行機から降りた時から、次の公共のノリぐちまで案内してくれた地上勤務員。 	全盲 60 代男性
4	<ul style="list-style-type: none"> ・困ってお願いをしたときは、ほとんどの場合、親切丁寧に対応してくれる。 	全盲 60 代男性
5	<ul style="list-style-type: none"> ・飲食店に入店してすぐに白杖を見てテーブルまで誘導してくれた。 ・飲食店にて、グラスや器をテーブルに置く際に、一言添えて配膳してくれて良かった。 ・テーブルを離れ、トイレに行きたいと思ったときに、誘導してくれて、同伴した家族や友人の手を借りなくて良かった。 ・劇場で指定された座席まで誘導してくれた。 ・コンビニ等でレジにて支払いをする際に、現金の受け取りに細やかな配慮があった。 ・食品スーパーやホームセンターで必要な製品の展示台・スペースまで案内してくれ、探してくれた。 	全盲 60 代男性
6	<ul style="list-style-type: none"> ・最近の受付窓口対応は、ずいぶんよくなってきた。 ・鉄道駅での職員誘導も定着してきたので、日常的にずいぶん便利になった。 ・デパートなどのコンシェルジュのサポートなどもよいと感じる。 	全盲 70 代男性
7	<ul style="list-style-type: none"> ・バスに乗車した際に、空いている席があることを運転手さんが知らせてくれて、近くの乗客の方が具体的な位置を誘導して知らせてくれた。 	全盲 30 代女性
8	<ul style="list-style-type: none"> ・店員さんがどこにいるかわからないので、店員さんのほうから声をかけてもらった時はうれしいです。 	全盲 40 代男性
9	<ul style="list-style-type: none"> ・医療機関で盲導犬同伴での受け入れをスムーズにしてくれた。 	全盲 50 代男性
10	<ul style="list-style-type: none"> ・ホテルでは、住所や名前の記入、部屋までの案内、室内の案内、コンビニでの買い物等手伝っていただいた。コンビニでは、買い物の支援や ATM の操作等支援してくれた。 	全盲 50 代男性

No.	経験した良かった人的対応	回答者特性
	<ul style="list-style-type: none"> ・鉄道や航空・飛行機利用でも、受付カウンターから機内、鉄道への駅までの案内等していただいた。 ・銀行では、行員と店長さん同席のもとで出勤手続き等代読・代筆で行っていただいた。 	
11	<ul style="list-style-type: none"> ・5、6人の視覚障害者グループで竜宮城を利用した際、バイキングの夕食朝食時に一人ずつスタッフがついて下さり食物の説明や配膳のアシストをしてくれた。 	全盲 50 代男性
12	<ul style="list-style-type: none"> ・商品を探すのに手間取っていたときに声をかけて見つけてくれる、セルフレジでない方のレジから「こちらに」など声をかけてくれるなど、ちょっとしたことがとても助かる。 	全盲 50 代男性
13	<ul style="list-style-type: none"> ・新幹線から在来線への乗り換えの際、JR の駅員さんの誘導がとてもスムーズで、安心して旅行ができた。 ・コンビニやパン屋さんなどで、店員さんの商品の説明が上手だと、視覚障害者にとって買物がとてもしやすい。 ・市役所の入り口に案内専門のスタッフがいらして、目的の窓口まで案内してくれるのは大変助かる。 ・ファミレスや居酒屋さんなどで、お願いすればメニューを読んでくれるが、品目が多いときに効率よく読んでくれる店員さんだととても助かる。 ・初めて行く美容員で、正確な場所がわからないと伝えたら、歩いて数分の駅まで迎えに来てくれた。 	全盲 60 代女性
14	<ul style="list-style-type: none"> ・JR 新大阪駅で、本当は駄目なんですけど。と言いながら、宿泊ホテルまで誘導してくれたこと。その臨機応変さが素晴らしい。 	全盲 60 代男性
15	<ul style="list-style-type: none"> ・映画館 情報保障の体制を整えて迎えてくれた（パソコンや点字ディスプレイが必要な環境）。 ・歴史博物館 障害者のコミュニケーションニーズに合わせて説明をしてくれた。 	全盲、難聴・中途失聴、盲ろう 70 代男性
16	<ul style="list-style-type: none"> ・名古屋鉄道のコンシェルジュサービス、最寄りのスーパーの買い物サポートサービスなど。視覚障害者の直接の要望に応じて頂いた事例です。 	全盲、心臓疾患 60 代男性
17	<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニの店員さんは、頑張って賞味期限や内容をちゃんと読んでくれるのが良い。（イスラム教徒なので、食べてよいものといけないものがあるので、食料品の原材料は重要。） ・日本では、どこでも（駅でも、コンビニでも、スーパーでも）お願いすれば、案内や誘導も説明もしてもらえてとても良い。マレーシアでは、例えば私が一人でコンビニに行ったら、買い物はしにくい。 ・学校の近くにまいばすけっとがあって、学生がよく行くので、とても親切で、よく説明もしてくれて便利。 	弱視 20 代男性
18	<ul style="list-style-type: none"> ・世田谷区にある久我山病院では白杖を持っていると必ず声掛けをしてくれる。 ・京王プラザホテルの「和食かがり」という和食のお店は、視覚障害者に料理の説明を一つ一つ行ってくれた。 ・グランドプリンスホテル高輪、では白杖を持っている方に積極的に声 	弱視 70 代男性

No.	経験した良かった人的対応	回答者特性
	<p>掛けをして誘導してくれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まいばすけっと本蓮沼駅前店では、白杖の人には声掛けや、商品を選ぶ手伝いをしてくれる。 ・世田谷区の久我山病院では受付機の前に必ず人を配置してくれている。 	
19	・東京ドームのコンサートで、入場後すぐに声かけいただき、エレベーターから座席まで案内してもらえ、長い下り階段を降りずに済んだ。	弱視 30代女性
20	・コンビニや駅のキヨスクでの買い物時、自動精算機での操作を快くお手伝いくださった店員さんに当たった時は嬉しく思う。	弱視 40代女性
21	・常に問いかけてくれて、こちらに選択肢がある会話	弱視 40代男性
22	・レストランのメニューを店員さんが要領よく説明してくれたこと。	弱視 50代女性
23	・サントリーホール	弱視 50代男性
24	・ガイドなしに人間ドックに行けた。(施設内の誘導だけでなく、自宅送迎もしてくれた。)	弱視 50代男性
25	<p>私は強度の弱視です。例えば、記述が必要な場面にて条件の許す限り代筆に応じていただいたり、道案内を口説明だけでなく同行していただいたり、あるいは外食や買い物の際、数あるメニューや商品を大項目から小項目へと、こちらが選択しやすいよう紹介していただいたり等々、日頃より、ここに挙げ切れないほど様々な配慮にあずかっております。ただ、それらは当然ですが個人の資質にかかるものと実感しているところです。翻って、相対的にですが、空港職員の水準の高さと安定感には、おこがましいことを承知で書けば、毎度感心させられていますし、よほどしっかりした教育カリキュラムが確立されているのだろうと想像します。</p>	弱視 50代男性
26	・図書館に点字の本があるのは助かる。白杖を持っていると席を代わってくれることがある。	弱視、ろう、盲ろう 40代女性
27	・美術館	弱視、難聴・中途失聴 70代女性
28	・あるお店ではタッチパネルを店員自らサポートしていただいています。	弱視、難聴・中途失聴、その他(全身性エリトマトーデス) 50代男性
29	・盲ろう高齢者になり、図書館に行かれなくなったが、FAXで申し込むと家まで配達してもらえる様になり、大変嬉しくありがたいと感謝しています。(新座市)	弱視、難聴・中途失聴、リウマチ 80代～女性
30	<p>・地元さいたま市立図書館のサイト予約による貸し出し、無印良品やGU、紀伊国屋書店のネット販売の店舗受け取りサービスは、スマホ画面を提示したり、図書館利用者カードを提示するだけで、当日の受け取りが非常にスムーズで便利。職員や店員の方々の対応も余裕があって、とても親切。カード支払いのさぼりともお願いしているが、いつも快く応じてくださる。</p> <p>・高島屋で期限がもうすぐ切れるポイントの存在と数を、レジの店員さ</p>	弱視、その他(色覚障害) 60代女性

No.	経験した良かった人的応対	回答者特性
	<p>んが教えてくださった。前回の買い物のレシートを見落とすことも多く、おかげでポイントが無駄にせずに済んだことが数回ある。本当にありがたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スギ薬局で期限がもうすぐ切れるポイントについて、レジの店員さんが教えてくださった。ポイント制度が変わり、買い物にも使えるようになったことも併せて伝えてくださったので、こちらもポイントが無駄にせずに済んだ。 ・よく使っている地元スーパーで、クリスマスイブにレジを済ませたら、「いつもと違って、今日はものすごく混んでいるので、私たちも空いているテーブルを見つけるのが難しい状況です。今日だけご案内しますね。」と状況を的確に伝えたくて、案内してくださった。とても助かった。 ・ショッピングセンターで落とし物をした時、それが見つかって受け取りに行った。本来なら、受付で手続き後、私が遺失物センターに行くルールだが、事前にロービジョンだと伝えていたためだと思うが、センターの係の方がわざわざ受付まで来て、手渡してくださった。嬉しかった。 ・2016年に、国際会議でローマに行った。宿泊先は別のホテルだったが、会議場は五つ星ホテルだった。初日にホテルのコンシェルジュに名前を名乗り、用件を告げて、会議場への行き方を訪ねた。2日目から名前前で呼ばれてびっくり。五つ星のサービスはすごいと感じた出来事だった。 	
31	<ul style="list-style-type: none"> ・どこの国かは忘れてしまいましたが、ホテルのフロントで聴覚障害を伝えたら、緊急時に光るランプを貸し出してくれました。 	ろう 20 代女性
32	<ul style="list-style-type: none"> ・医療機関で連絡手段について相手側が電話リレーサービスを理解しており、すぐ電話リレーサービスの番号を教えてくださいと教えてくださったこと。また遠隔手話通訳利用する時も電波が良いところなど案内してくださったこと。 	ろう 20 代女性
33	<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニに行った時に、身振りばかりだったのが、コンビニ側で、マークをつけてもらったことで、意図を通じることが出来た。 	ろう 20 代女性
34	<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニで店員さんがたまに手話使ってくれる。 	ろう 20 代男性
35	<ul style="list-style-type: none"> ・高速バスで、止まる時間、場所など紙に書いてアナウンスしてくれたから不安がなくなった。 	ろう 30 代女性
36	<ul style="list-style-type: none"> ・耳が聞こえないことを伝えると、筆談ボードや音声認識ソフトをスムーズに活用してくれる。予約時に伝えておくと、説明内容を予め準備しておいてくれる。 	ろう 30 代女性
37	<ul style="list-style-type: none"> ・お店できこえないというと、ジェスチャーしたり、ものを見せてくれたり、マスクを外してゆっくり話してくれたり、筆談してくれたりなど伝えようとする姿勢がよかった。 	ろう 30 代女性
38	<ul style="list-style-type: none"> ・全国行事を通して予約しているホテルは予めに説明内容が書かれている紙を渡してくれるので、チェックインの時間が短くなりとても助かっている。 ・百貨店で買い物した時、以前に対応してもらった事のある店員が聞こ 	ろう 30 代女性

No.	経験した良かった人的対応	回答者特性
	えないから筆談が必要と気づき、すぐにメモを出してくれた(1回経験したことを次に活かしている)のでとても嬉しかった。	
39	・OMO 関西空港。	ろう 30代女性
40	・ホテル・旅館・職場・医療機関	ろう 30代女性
41	・大阪のビッグ・アイ(国際障害者交流センター)	ろう 30代女性
42	・東電(東京電力)の原子力発電所に関する資料館で、スタッフが丁寧につきっきりで展示の説明を筆談や身振りで教えてくれた。	ろう 30代男性
43	・病院関連だととても親身に話を聞いてもらえる。	ろう 30代男性
44	・筆談ありきではなく、手話がわからなくても身振りで示してくれると時間短縮になり、そして分かりやすくなるのでありがたい。	ろう 30代男性
45	・博物館、ホテル、職場、通信販売、交通機関、医療機関	ろう 40代男性
46	・宿泊施設に筆談ボードが付いていてスムーズに筆談でコミュニケーションができる。	ろう 50代女性
47	・空港 CA 臨時対応に筆談対応してくれた。	ろう 60代女性
48	・職場	ろう、知的障害、その他 (左心低形成症候群) 20代女性
49	・図書館、コンビニ、ホテル・旅館、医療機関	ろう、難聴・中途失聴 30代男性
50	・ホテルに事前に難聴者であることを伝えたら筆談ができる体制にしてくれ、同じスタッフがついてくれた。安心して泊まれた。	難聴・中途失聴 60代女性
51	・フェリーで車を利用して一人旅したとき、耳が不自由と事前連絡したら、駐車場と寝室を事務所の近くを確保していただいた。いざという時に声掛けがしやすくなったということでした。職員さんの配慮に大変感動し、とても嬉しかったし、旅を安心感を持ってすごく楽しめた。	難聴・中途失聴 60代男性
52	・コミュニケーション手段を確認し、要約筆記や手話によって伝えてくれたこと(図書館の利用方法に気づけずにいたが、その対応で、理解できた。) ・UDトークの活用を提示して、文字表示に合わせて、伝えてくれたこと。	難聴・中途失聴 60代女性
53	・市役所は常に案内がいて聞くことができわかりやすい ・JRのみどりの窓口で電車の乗り継ぎの時刻を調べてもらい予定を立てる場合椅子のある場所に移動して担当の方が対応して下さる。 ・一人で乗車し構内の介助を依頼をしておいた時などの対応がとても良くなっておりタクシー乗り場までも案内してもらい助かったことがある。 ・バス利用の際小学生くらいの女の子に声をかけてもらい空席に案内され一緒に座る。お金を指で確かめっていると「どうしてわかるの?」と聞かれ教えたところ初めて知ったとよろこんでいた。どこか障害をお持ちのようだったが、「私でも人の役にたてた」と言っていた言葉が忘れられない。 ・私立図書館での対面朗読を依頼しているが関係する本などこれぞと	難聴・中途失聴 70代女性

No.	経験した良かった人的対応	回答者特性
	<p>いう本も準備してくれ一部屋貸し切りでとても対応がよい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつも利用しているスーパーは声をかけて下さりサービスカウンターでお話をするとうすぐ対応してくれるので利用しやすい。 ・健康クラブで水中ウォークを長年続けているが一人でできるところはやらせ、的確に声をかけてくれるロッカーは1番と決め、靴の場所・脱衣場所なども決めてもらえ安心して一人で移動することができた。 	
54	<ul style="list-style-type: none"> ・見えない障がいのため、先ず自分の障がいを相手に伝えることが大切ですが中々そうした勇気が出ないのが常です。今後は勇気をもって対応をしていただけるようにしたいですね。 	難聴・中途失聴 70代 女性
55	<ul style="list-style-type: none"> ・筆談を依頼した時に応じてくれた。 ・ゆっくり、わかりやすく、はっきりと話しかけてくれた。 ・こちらのニーズをしっかりと聞き、できる対応を考えてくれた。 ・こちらの利益になるように便宜を図ってくれた。 ・こちらにも気づかない有益な情報を教えてくれた。 ・上記の対応を十分できなくても、こちらに対して気遣いをしてくれることがわかるだけでも気持ちが楽になった。 	難聴・中途失聴 70代 男性
56	<ul style="list-style-type: none"> ・話すスピードを落としてゆっくり話して下さったこと。 	難聴・中途失聴 20代 女性
57	<ul style="list-style-type: none"> ・マスクを外したほうがいいですか?と確認をして価値を見せてくれる。 	難聴・中途失聴 20代 女性
58	<ul style="list-style-type: none"> ・行きつけのローソンでは、店員さん側が耳マーク付きシートのうち、袋のイラストをさして、袋の有無を確認します。 	難聴・中途失聴 40代 女性
59	<ul style="list-style-type: none"> ・どの施設でも音声対応の場合、文字情報保障を付けて欲しい。 	難聴・中途失聴 40代 男性
60	<ul style="list-style-type: none"> ・こちらからお願いしなくても、補聴器を見て気づいた時点で筆談してくれた、マスクを外して話してくれた。 	難聴・中途失聴 50代 女性
61	<ul style="list-style-type: none"> ・JR:構内放送が聞き取れなかったので筆談で応じてくれた。 ・阪神百貨店:UDトークでスムーズに対応してくれた。 	難聴・中途失聴 50代 女性
62	<ul style="list-style-type: none"> ・秋田県(稲庭うどん店) 筆談ボードを使い会話をしていたら、注文後きりたんぼの食べ方を頼まなくても筆談ボードに書いて伝えてくれた。 ・北海道(千歳空港) 聴覚障害者にはその場で搭乗の便が変わるなどのやり取りは大変だが、筆談ボードを使いながら丁寧に伝えて下さった。 	難聴・中途失聴 50代 女性
63	<ul style="list-style-type: none"> ・筆談で詳細に対応 	難聴・中途失聴 50代 男性
64	<ul style="list-style-type: none"> ・ホテル 	難聴・中途失聴 50代 男性
65	<ul style="list-style-type: none"> ・筆談を面倒がらずに笑顔で対応してくれたこと。身振りや指差してわかるよう対応してくれたこと。 	難聴・中途失聴 50代 男性
66	<ul style="list-style-type: none"> ・ドコモのみえる電話は人的対応ではないが、スムーズに電話で聞こえる人とのコミが取れる点で優れていたと思う。サービスが終了になって 	難聴・中途失聴 60代 女性

No.	経験した良かった人的応対	回答者特性
	大変残念。手軽に利用できることではこのシステムのほかに良いものを知らない。	
67	・多様なコミュニケーション手段の選択に合わせた対応がなされること。	難聴・中途失聴 60代 女性
68	・コンビニで、店員の言うことが聞き取れなかった際に、実物のスプーンやお手ふきを見せてくれた。	難聴・中途失聴 60代 女性
69	・百貨店、案内所の女性は手話を学んでいるようで、とても感じが良かった。手話、身振りや表情などトータルコミュニケーションで伝えてくれた。	難聴・中途失聴 60代 女性
70	・最初に難聴であると伝える事にはしているので、筆談やこちらで持つスマホでの音声認識などを活用したら行けますし、対等に接してもらえたら嬉しく助かります。音声認識を見せたら、「これ、いいですね」と言われて話が弾んだこともありました。	難聴・中途失聴 60代 女性
71	・中途失聴者です。美術館、博物館では、映像資料に字幕情報がない場合、字幕や文字起こしなどの要望をする時に対応してもらおうことにはなりますが、ほとんどの場合、聴覚障害自体への理解が足りないため、満足した結果にはなりません。一箇所だけ、東京芸術大学美術館では、担当者に合わせていただき、アンケートなどの出し方を案内されました。	難聴・中途失聴 60代 女性
72	・スーパーのレジなどですぐに筆談対応してくれた。	難聴・中途失聴 60代 男性
73	・ラフォーレ伊東で宿泊時、夕食のメニュー内容をひとつひとつ、手書きで教えてくれた。料理名だけでなく、「駿河湾で今朝獲れたての鯛」などの情報がとても嬉しかった。 ・ANAでは10年以上前から聴覚障害者の搭乗の際、手書きで航路、天候、到着予定を書いたカードをくれる。トイレ行動の参考になります。 ・ローソン以降、コンビニに増えてきた指差しシート。利用頻度が高いので、やり取りにとても助かっています。	難聴・中途失聴 60代 男性
74	・職場。電話音声を文字に変換する装置をつけてくれた。	難聴・中途失聴 60代 男性
75	・コンビニでの、耳マーク指差しシート。聞き取りにくくて、指差しシートを使うと便利だった。視覚で補助できるので。また、店員さんは耳マークを覚えてくれたらしく、次回行った時は、反応が早く対応がスムーズになった。慣れてくると、「ありがとう」の手話まで覚えてくれた。指差しシートは単なる伝え合う手段だけでなく、人との関係も縮めてくれる。	難聴・中途失聴 60代 男性
76	・京阪電鉄ですが、障害の持たない人に対して、「障がい者がホームなどで困っている様子を感じられたら、是非、なにかお困りですかと声がけなどの対応を」と、マイクで呼びかけていて、とても好感がもてました。	難聴・中途失聴 70代 女性
77	・耳が不自由なことを伝えると、きちんと筆談対応してもらえるところが増えている。	難聴・中途失聴 70代 女性

No.	経験した良かった人的対応	回答者特性
	<ul style="list-style-type: none"> ・手がふさがっていて筆談できない場合は、ジャスチャーや読話しやすい配慮がある。 	
78	<ul style="list-style-type: none"> ・医療機関で呼び出しは手招きや医師からは説明を筆談で対応してくれたこと。 	難聴・中途失聴 70 代男性
79	<ul style="list-style-type: none"> ・筆談や文字での対応。 	難聴・中途失聴 70 代男性
80	<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニは、耳マークシートをつけてくれるようになり買い物がしやすくなった。 	難聴・中途失聴、言語障害、失語症、下肢障害、精神障害、その他（高次脳機能障害） 50 代男性
81	<ul style="list-style-type: none"> ・何度も聞き返したとき、マスクを取ってくださったこと。 	難聴・中途失聴、その他（平衡感覚障害） 60 代男性
82	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍以降、スーパーやコンビニなどのレジがセルフレジになったり、支払いも音声外ダースによる機械対応になり、見えない聞こえない盲ろう者には自力で支払いなどができない時に店員が支払いのサポートをしてくれた。 ・JRの無人駅の乗り継ぎ、乗降支援。 ・白杖と点字ブロックを頼りに単独歩行をして迷っている盲ろう者に、「どちらに行かれますか?」「何かお手伝いできることがあればお手伝いします。などと声をかけて地下鉄やバス乗り場まで案内してくれた。 ・バス乗車時にしろ杖を持っていることが分かると、乗務員が、より具体的に丁寧に状況を伝えてくれたり、アナウンスも運転も丁寧に対応してくれることがある。 ・バス乗車時にICカードをうまくタッチできなくても「降りる時にこちらで対応しますので、そのまま乗車ください。」と声をかけてくれた。 ・バス降車時にバスの乗務員がバスを降りて安全な大気場所まで手引きをしてくれた。 ・盲ろう者で墨字資料が見えないことを相談したところ、テキストを電子メールで送ってくれた。 ・視覚に障害のある方にスーパーで買い物をする際に店員さんが一人ついて案内や手引きをしてくれたり、商品説明や買いたい商品を持ってきてくれた。 ・レストランでナイフとフォークが使用できない盲ろう者にお箸を提供してくれた。 ・インターネットでの参加申し込みができない盲ろう者にメールや電話、ファックスでの参加申し込みを受け付けてくださった。 ・ホテルのバイキングで盲ろう者や視覚障害者にホテルのスタッフがメニューを取り分けてくれたりサポートしてくれた。 ・レストランのドリンクバーやサラダバー、スープバーなど、盲ろう者や視 	盲ろう 40 代男性

No.	経験した良かった人的対応	回答者特性
	<p>覚障害者に対して転院さんがサポートしてくれた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設などの公共トイレで盲ろう者が迷っていると、周囲にいる人が声をかけてくれて、案内してくれる。 ・電車利用時にヘルプマークを見た方が座席を譲ってくれた。 ・イベントや会議などで、難聴の盲ろう者にへの配慮として、少しゆっくりめに、少し大きい声でアナウンスや進行をしてくれた。 ・銀行、行政、各施設等で自力での書類記入が難しい盲ろう者に対して、代筆代読をスタッフがしてくれる。 ・航空機内で客室乗務員が白杖を持っていると何か手伝えることがないか気にかけて声がけしてくれる。 ・情報が墨字やネットからの配信では読めない盲ろう者に対して、宮城県や仙台市、石巻市で障害者福祉計画のパブリックコメントで、資料のテキスト化、メール本文による分割送付をしていただき、テキストデータを自力で読み、パブリックコメントへ意見提出ができた。 	
83	<ul style="list-style-type: none"> ・寿司店に盲ろう者同士で行ったとき、席に着き荷物を置いたと同時に、案内してくれた店員さんに「トイレに行きたい」と伝えたら、トイレまでの手引き、トイレ内の紙やレバー、鍵の位置など教えてくれた。慣れた様子だったので聞いてみたら、ガイドヘルパーの経験がある人だった。 ・電車の駅で白杖で単独歩行の時、駅員が来てどこの駅まで乗車するのか確認を受け、電車内の座席まで手引きしてくれて、乗換駅と、下車駅に連絡、引継ぎをしてくれて安心して乗車できた。しかし、げんざいは無人駅になってしまった。 	盲ろう 50 代女性
84	<ul style="list-style-type: none"> ・選挙に行ったときの対応が丁寧。 ・岡山の美術館で開催されたさわってみる展では、点字・手話も入って、かつ、さわって楽しくよかった。 ・丸亀駅の改札でも明るいあいさつがうれしい。 	盲ろう 60 代女性
85	<p>大腸や胃の検査のとき、体の向きを変えたりするが、指点字通訳が受けられるようにしてくれた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレジットの支払いなどで、サインをするときに字を書ける場所に枠を置いてくれた。 	盲ろう 60 代男性
86	<ul style="list-style-type: none"> ・旅行で東京に行った時、JRの方が切符の手続きから列車の乗り換えまでずっとサポートしてくれて助かった。 	盲ろう 70 代女性
87	<ul style="list-style-type: none"> ・レジが機会化されているので、戸惑う事が多い。そんな時、人のいるレジに案内して頂くと有り難い。 	盲ろう 70 代女性
88	<ul style="list-style-type: none"> ・とにかく優しく親身になって対応してくれた。 	盲ろう 70 代女性
89	<ul style="list-style-type: none"> ・このアンケートにある内容は、すべて障害に対して必要なサービスだと思います。 	盲ろう 80 代~男性
90	<ul style="list-style-type: none"> ・デパートの店員が担当部署以外の売り場まで案内してくれた。 ・バスの運転手が、タクシー乗り場まで連れて行ってくれた。 	盲ろう 60 代女性
91	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館は比較的対応がよい。 	盲ろう 70 代男性
92	<ul style="list-style-type: none"> ・自然な笑顔で迎え入れて下さればそれで安心できます。 	盲ろう、知的障害 20 代男性

No.	経験した良かった人的対応	回答者特性
93	・使いごちの良い多目的トイレ	上肢障害、下肢障害、 その他(頸髄損傷)50 代男性
94	・駅員さんの対応。 ・私の最寄りの電鉄(京阪電鉄)は、いつもどの駅を利用しても、私の姿を見かけると、駅員さんの方から寄ってきてくださり「どちらまで行かれますか?」と聞いてくださいます。私はよく電車を使って出かけますが、他の電鉄会社の駅員さんは、私の姿を目にしても、自ら寄って来てくださることは、ほぼありません。これは、京阪電鉄さんの社風なのでしょうか?きっと心の研修が行き届いているのですね。いつも京阪の駅員さんには感謝の気持ちでいっぱいです。これからはどんどん人口減少で多少は難しいこともあるのかもしれませんが、少しでも京阪電鉄さんのような電鉄会社が増えてくださることを願っています。	下肢障害 40 代女性
95	・博物館、アミューズメントパーク等で、車椅子だったので、一般の方とは別の入り口から優先的に入れてもらった。ホテル・旅館等で車椅子の私の目線に合わせて、かがんで説明等をしてくれた。	下肢障害 60 代男性
96	・空港で杖をついているのを見て優先乗車させてくれた。 ・JR 構内で転んだのを職員が見かけてすぐに車椅子を持ってきてくれ、下車の時も出口まで連れて行ってくれた。	下肢障害、パーキンソン病 60 代女性
97	・びっくりドンキー白石中央店にタブレット型 PECS®メニューを導入。ずいぶん前にニュースで見ただけです。素晴らしい。 ・いつも行っているディーラーの方々が、普通に接してくれる。「お飲み物はいかがですか?」と本人に聞いてくれる。 ・近所のコンビニの方が、声をかけてくれる。母だけで行くと「お兄ちゃんは?」と気にかけてくれる。 ・ゆっくり対応してくれる。(レシートを 2 つ折りにきっちりしたい等こだわり特性を受け止めてもらっている)	知的障害、発達障害 20 代男性
98	・TDL は手帳を提示して配慮してもらえる。並ばずにアトラクションにスムーズには入れ、案内も丁寧にしてくれます。 ・ホテルはサービス業なので、事前に伝えておくと丁寧な対応してくれます。	知的障害、発達障害 20 代男性
99	・こんな範囲迄対応してくれる経験をした場合は、本当に良かったと感じます。 ・障害者対応を普通に当たり前に行っている施設(百貨店・スーパー)はありがたいと感じます。	知的障害、発達障害 30 代男性
100	・医療機関 味覚のこだわりでシロップ薬がどうしても口に出来ないの で処方断られた時、別の医師が小さな錠剤や吸引など代替を検討 してくれた。	知的障害、発達障害～ 10 代男性
101	・職場で分かりやすく短い言葉で仕事の内容を説明しながら、動作で示してくれること。	知的障害、発達障害 30 代男性
102	・ディズニーランド	知的障害、発達障害、 精神障害 40 代女性

No.	経験した良かった人的応対	回答者特性
103	・ヨドバシカメラ:携帯を買う時、新宿のヨドバシカメラで、障害者割引や買い替えの相談をしました。購入は八王子でしたいと伝えて、八王子のお店に行ったら、新宿から連絡しておいてくれて、スムーズに購入することが出来ました。(NTTドコモ)	発達障害、その他(気管支喘息(服薬中)) 40代男性
104	・いつも乗るバスで、他の乗っている人に痴漢と勘違いされたときに、バスの運転手の方が助けてくれた。	発達障害 40代男性
105	(図書館において) ・返却できていない本がないかをカードの情報をみて口頭もしくは印字して教えてくれる(自分の不注意で借りっぱなしになっている場合もあるので確認してもらえると有り難い)。 ・図書分類について平易な文章(小学生レベルでの日本語)で大きく掲示してある。それを見ながらどのコーナーに行けばその本が見つかるかを説明もしくは連れて行って一緒に探してくれる。 (百貨店(広いスーパー)で) ・落とし物をした時にサービスカウンターでその建物(専門店を含む)のどこかで落とししたかわからないときに、代表の一箇所に届ければ、その他の専門店には届けや問い合わせをしなくていいようにしてくれる。 (通信販売) ・洋服などでサイズがわからない場合、大きめ、小さめ二つ同時に注文し、合わない方の返品用の箱や送り状があらかじめ入っている。(返品処理が難しいので出来るだけ簡単にしてくれる→返品する方を詰めてコンビニに持って行けば良いだけにしてくれている。) ・客は返品用の送料込みであらかじめ支払っておく(一着分は業者に届き次第その分返金処理) →店頭では急かされたりコミュニケーションが苦手な苦痛なので家でゆっくり試着できるメリットがある。	発達障害~10代男性
106	・必要以上に声を掛けず遠くで見守ってくれる。	発達障害~10代男性
107	・なるべく声をかけてもらわない。 ・空港など 案内板や電光掲示板が充実していて 分かりやすい。	発達障害~10代男性
108	・役場で手続きをした際にカウンターから出てきて自分が座っているソファまで来て、目線を合わせて詳しく説明してくれ、書類なども丁寧に封筒に入れてくれた。	発達障害 20代男性
109	・お金が解らないので、支払いの時「お財布から出しましょうか?」と声かけしてもらえると嬉しい。	発達障害 20代男性
110	・ホテルのプールを利用した時、障害のために感情が抑えきれず、ついはいしゃぎすぎ、他の利用客から嫌味を言われてしまった。気持ちが落ち込み、プール監視員などに謝罪したら、スタッフから「気にせず楽しんで」と言われ、少しだけ心が軽くなった。	発達障害 30代男性
111	・コンビニにあるコピー機などの機械の操作に困っていたら、付き添ってくれて丁寧に教えてくれた。	発達障害 30代男性
112	・スーパーマーケット	発達障害 40代女性

No.	経験した良かった人的対応	回答者特性
113	・医療機関	発達障害 40代女性
114	・テーマパークで、「並んで待たなくてもいい」チケットと思っていたら、直ぐに入場させてくれようとした。トイレに行きたいと言ったら、案内してくれた。	発達障害 40代男性
115	・銀行(北九州銀行)の窓口の方の対応がよかった。別室に呼んでくれてわかりやすく説明してくれた。	発達障害 50代女性
116	・ユニバーサル・スタジオ・ジャパンにて手帳を使って入場し、ゲストサポートパスを発行してもらい、予約をする際に「何かお困りごとはありませんか」と言ってもらえ、乗り物についていくつか質問していました。こちらから聞くより相手側から聞いてくれると聞きやすそうです。あからさまに障がい者ですアピールではなく、ゲストサポートパスを持っているという事は何かしら困り感があるかもという、押しつけがましいサポートではないのがとても嬉しいです。	発達障害、精神障害～10代男性
117	・駅など海外では車いすの方が1人で乗り降りできてるのもスマホで見たことがあり、とってもいいなあと思いました。また、通路幅が広かったり、車いすの人も入れる飲食店、トイレというのも本当に大事だと思いました。	発達障害、精神障害 30代女性
118	・医療用の歩行器具の手押し車をバスの運転手さんがバスから下ろしてくれた。	内部障害、発達障害、精神障害 30代その他
119	・いつ、動けなくなるかわからない。そんな時、車椅子を用意、すぐしてもらえた。どうして、急に、動けなくなったか、へんな目でみられた。スーパーで動けなくなった。	パーキンソン病 50代女性
120	・ディズニーの人たちがいい人が多かったです。	パーキンソン病 50代女性
121 122	・医療機関	パーキンソン病 60代男性(2名)
123	・航空会社(歩行器の貸し出し、機内の席の優先指定)	パーキンソン病 60代男性
124	・JR西日本の人的対応で、車椅子で乗車の際、到着駅のホームエレベーターの位置を確認の上、最短距離・最短時間で乗り継ぎが出来るように親切に誘導してもらいました。	パーキンソン病 60代男性
125	・交通機関で搭乗の際に配慮いただけた。	パーキンソン病 60代男性
126	・新潟県三条市立図書館前でオフになってわからなくなったときに、職員が駆けつけて来てくれて、車椅子持ってきてくれオンになるまで待ってくれた。大変感謝している。	パーキンソン病 60代、70代男性
127	・歩行中上着に、袖を通してにくく困っている人を見て、そのポイントだけ手を加えてあげていた。	パーキンソン病 70代男性
128	・身体的障害で動くことが出来ない、あるいはどうすればいいのかパニックになった時の問題解決には、やはり人的対応がうれしい。	パーキンソン病 70代男性
129	・女性への対応が横柄にならない。	パーキンソン病 80代

No.	経験した良かった人的対応	回答者特性
		～男性
130	・東京都内で地下鉄に乗り換える時、誘導してくれた。車椅子などで大変助かった。飛行機も至れり尽くせりだった。	パーキンソン病、その他(前立腺肥大、軽い糖尿病)70代男性
131	・近所のスーパー西友は入り口に助けのいる方は声をかけて、と書いてある。それだけで心が安心して買い物ができる。	パーキンソン病、その他(ジストニア)50代、60代女性
132	・帰宅でグリーン車を利用した際、グリーンキーパーの方が、ごみの回収を行っていた。これまでこのような対応を受けたことがなかった。車内のゴミ箱からはみ出してしまうことを未然に防止するためではないかと思ったが、とても気持ち良く、グリーン車に乗車して得をした感じがした。	リウマチ 60代男性
133	・こんな範囲迄対応してくれる経験をした場合は、本当に良かったと感じます。 ・障害者対応を普通に当たり前に行っている施設(百貨店・スーパー)はありがたいと感じます。	その他(心臓障害(ペースメーカー着用)) 70代男性
134	・百貨店で当時高齢の母が車椅子を利用していましたが、店員が優先的に誘導しエレベーターに乗せてくれた。(混雑していたので従業員専用のものを)。	その他 60代女性
135	・こんな範囲まで対応してくれる経験をした場合は、本当に良かったと感じます。 ・障害者対応を普通に当たり前に行っている施設(百貨店、スーパー)はありがたいと感じます。	その他 70代男性
136	・都バスで、筆談が出来る用意があることを入り口に提示があること。 ・電車では車椅子の補助を駅員がしてくれるので、一人で行動できる範囲が広がる可能性がある。	選択なし 60代女性
137	・大きな声でゆっくりと話すこと。	選択なし 60代男性
138	・ご案内の方の立ち位置、だれが、等が明確になっている。	選択なし 60代男性
139	・電車の障害者への対応力。	選択なし 60代男性
140	・初めての街で親切に道を教えてもらった。	選択なし 60代男性
141	・地下鉄のトイレの案内が目の不自由な人にも分かるように「向かって左側が男性用です」など、アナウンスがされている。	選択なし 70代男性

参考:アンケート調査票

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 アンケート調査へのご協力をお願い

この度は、アンケート調査へのご協力をいただきありがとうございます。

今年度で 11 回目を迎えた良かったことを社会に広げる調査は、障害当事者団体や関連団体、高齢者関連団体及び調査テーマに関連する業界団体の皆様とともに実施してまいりました。テーマは「旅行」、「医療機関」、「交通機関」、「飲食店」、「コンビニエンスストア」、「家電製品」、「家事の道具」、「パッケージ(包装)」、「公共トイレ」、「地域社会」と様々です。

皆様からいただいた「良かったことの声」や「もう少し配慮してもらえればもっと良くなるなどの声」は報告書としてまとめ公開していますが、継続して広く利用いただいています。さらに関連する業界においては、様々な商品開発、サービス等に活用いただいたり、教育現場や福祉現場等でも参考にさせていただいたりしています。

また、本調査の成果の一つに「良かった人的対応」の標準化(JIS 化)があります。2024 年度には、皆様からいただいた良かったことの声を標準化した日本初の「アクセシブルサービス」が発行される見込みです。

(「アクセシブルサービス」とは、障害のある人々、高齢者などのサービス利用者とサービス提供者が共に考え、協力して作るサービスのことをいいます。)

今年度はこれまでお寄せいただいた施設を利用したときに良かったこと(配慮)を再確認するとともに、さらなる良かったことの収集や要望を確認するため、アンケートを実施することにいたしました。

皆様の良かったことの声は、誰もが住みやすい社会の構築を加速させる力があります。共生社会の実現と充実を図るため、良かったことアンケート調査にご協力をお願い申し上げます。

アンケート調査票は以下のサイトや QR コードからもアクセスできます。

<https://forms.gle/dUcat88ttwc6nRv57>



【調査協力団体(調整中の団体も含んでいます。)

社福)日本視覚障害者団体連合、一財)全日本ろうあ連盟、社福)全国盲ろう者協会、公社)全国脊髄損傷者連合会、社福)国際視覚障害者援護協会、株)高齢社、一社)全日本難聴者・中途失聴者団体連合会、一社)全国パーキンソン病友の会、NPO 法人)全国 LD 親の会等

アンケート調査票で不明な点がございましたら、ご所属団体の担当者様か、下記担当者までご連絡くださいますようお願い申し上げます。またお問い合わせの際は、「施設に関するアンケート調査の件」と添えていただくと助かります。どうぞよろしくお願いいたします。

(問合せ先)

(公財)共用品推進機構 事務局

〒101-0064 東京都千代田区神田猿樂町二丁目5番4号

電話:03-5280-0020/ファックス:03-5280-2373

メール:*****@kyoyohin.org

1.回答されるご本人のことをお答えください。記入者はどなたでも構いません。
該当する項目には丸(○)を付けてください。

1.1 性別をおうかがいします。

①男性、②女性、③その他

1.2 年齢を年代別におうかがいします。

①～10代、②20代、③30代、④40代、⑤50代、⑥60代、⑦70代、⑧80代～

1.3 居住地(都道府県)をご記載ください。

例:東京都、富山県など

--

1.4 該当する障害や疾病をおうかがいします。

①全盲、②弱視、③ろう、④難聴・中途失聴、⑤盲ろう、⑥言語障害、⑦失語症、⑧上肢障害、⑨下肢障害、⑩内部障害、⑪リウマチ、⑫パーキンソン病、⑬知的障害、⑭発達障害、⑮精神障害、⑯その他

その他の該当する障害や疾病等があればご記入ください。

--

2. 施設などを利用するときに良いと思う配慮を選択してください。

【ご参考】施設や応対する人などの例は以下の通りです。

施設の例
公共施設(図書館、美術館、博物館、劇場、映画館、役所、公園等)、公共交通機関(空港、鉄道、高速道路(NEXCO))、百貨店、スーパー、コンビニエンスストア、ドラッグストア、ホテル、オフィス(職場)、学校、競技場、病院、レストラン(ファミリーレストラン、喫茶店など)、テーマパークなど
応対する人の例
駅員、係員、職員、店員、乗客、利用客、来館者、職場の人(上司、同僚、部下など)

あなた自身やあなたの身近な人(家族、友人、同僚、仲間など)に良いと思う配慮の番号すべてに、丸かチェックマーク(○/✓)をつけてください。選択にない良い配慮はその他に自由記述してください。配慮の場面は「2.1 情報提供」から「2.4案内や誘導」まであります。

2.1 情報提供について

チェック (○/✓)	配慮項目
	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。
	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)
	③事前登録や当日登録の方法が分かりやすい。
	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。
	⑤車椅子、ベビーカーなどの貸出し方法が分かりやすい。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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フォ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。
	⑪火災又は緊急事態発生の際の情報提供、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。
	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。
	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。
⑭その他	「良い情報提供」や上記の詳細がございましたら、その内容を記入してください。施設名、場所などの詳細などがあれば自由に記述してください。

2.2 利用前の相談について

チェック (○/✓)	配慮項目
	①対面で相談できる。
	②電子メールで相談できる。
	③電話で相談できる。
	④電話リレーサービスで相談できる。
	⑤ファクシミリ(fax)で相談できる。
	⑥オンライン(対面又はチャット)で相談できる。
	⑦予約フォームを活用して相談できる。
⑧その他	「良い利用前の相談方法や内容」や上記の詳細がございましたら、その内容を記入してください。施設名、場所などがあれば自由に記述してください。

2.3 コミュニケーションについて

チェック (○/✓)	配慮項目
	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。
	②触手話通訳や指点字通訳が利用できる。
	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。
	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。
	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。
	⑥配慮を受けたい場所のニーズを聞いてくれる。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
⑬その他	「良いコミュニケーション方法」や上記の詳細がございましたら、その内容を記入してください。施設名、場所などがあれば自由に記述してください。

2.4 案内や誘導について

チェック (○/✓)	配慮項目
	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
⑦その他	「良い案内や誘導方法」や上記の詳細がございましたら、その内容を記入してください。施設名、場所などがあれば自由に記述してください。

3. あなたが経験した良かった人的対応をお聞かせください。

図書館、美術館、博物館、アミューズメントパーク、ホテル・旅館、百貨店、スーパーマーケット、コンビニエンスストア、医療機関、交通機関、オフィス（職場）、通信販売（ネットでのやり取り）など、国内外に関わりなく、あなたが経験した良かったことを自由に記述してください。

4. 今の配慮では十分でないと思う施設等や人的対応について要望をお聞かせください。

図書館、美術館、博物館、アミューズメントパーク、ホテル・旅館、百貨店、スーパーマーケット、コンビニエンスストア、医療機関、交通機関、オフィス（職場）、通信販売（ネットでのやり取り）など、国内外に関わりなく、自由に記述してください。

アンケート調査のお礼

本調査で知り得た内容は、個人が特定できない形で報告書としてまとめ、良かったこと普及や研究開発のために使用させていただきますことご容赦ください。

この度はアンケート回答にご協力をいただきありがとうございました。

本件についての問い合わせ先

『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(令和6)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。