

医療機関・商業施設・店舗・飲食店・公共交通事業者等の皆様のご意見をお聞かせください

聴覚障がいのある方との意思疎通に関するアンケート調査について

町田市では、聴覚障がいのある方とない方の日常生活における意思疎通の場面をはじめとしたバリアを解消し、聴覚障がいのある方とない方の相互理解のもと、誰もが自分の役割や活躍の機会を得られる共生社会の実現を目指すために、（仮称）町田市手話言語条例（以下「条例」）の制定に向けて、検討部会を設置して検討を開始いたしました。

条例を検討するにあたって、手話を必要とする聴覚障がいのある方が日常生活で利用する医療機関や商業施設・店舗、飲食店、公共交通事業者等においてどのような配慮をすることができるのか、聴覚障がいのある方との意思疎通の現状と課題を把握することを目的として、本アンケート調査を実施することにいたしました。

調査は無記名であり、すべて統計的に処理するため回答者が特定されることはありません。また、他の目的では一切使用いたしませんので、お考えのままをご回答ください。

お忙しいところ誠に恐縮ですが、調査の主旨をご理解いただき、ぜひ調査にご協力いただきますようお願い申し上げます

2026 年 2 月

「（仮称）町田市手話言語条例」検討部会
町田市地域福祉部障がい福祉課

■回答方法

回答は、下記の QR コードまたは URL から web フォームにアクセスして回答ください。

回答は、「法人または機関・施設・事業所等」としての対応を回答をお願いします。



URL: <https://forms.office.com/r/v7VAHRbZb0>

■調査期間

2026 年 2 月 1 日（日）～2026 年 3 月 2 日（月）

■回答いただくうえでの注意点

- ①回答は、各設問の中からあてはまる選択肢を選択する方式となっています。また、一部の設問では文章をご記入いただく場合があります。
- ②回答に迷う場合には、回答者の状況や考えにできるだけ近いものをお選びください。
- ③ご不明点やご質問がある場合には、下記担当までご連絡ください。

町田市地域福祉部障がい福祉課総務係
電話:042-724-2147
メール:fukushi030@city.machida.tokyo.jp

聴覚障がいのある方との意思疎通に関するアンケート調査 調査票(案)

本アンケート調査は、(仮称)町田市手話言語条例の検討にあたって、町田市内の医療機関、商業施設・店舗、飲食店、事業所、公共交通事業者等の皆様を対象に、聴覚障がいのある方との意思疎通の現状と課題を把握することを目的としています。

回答は、本フォームを入力する個人ではなく、「法人または機関・施設・事業所等」としての対応を回答してください。※実際の調査は、Web フォームで行います。

問1: 回答する法人または機関・施設・事業所等(以下「回答者」)がどのような業種かお教えてください。(1 つ選択)

- | | | | |
|---------|-----------|---------|---------|
| ①病院・診療所 | ②薬局 | ③商業(施設) | ④食品・飲食業 |
| ⑤サービス業 | ⑥健康・ヘルスケア | ⑦金融業 | ⑧不動産業 |
| ⑨土業 | ⑩工業・建設業 | ⑪交通事業者 | |
| ⑫その他() | | | |

問 2: 問 2:回答者の従業員(法人または機関・施設・事業所等に所属して働いているすべての人)の人数をお教えてください。(1 つ選択)

- | | | | |
|----------|---------|----------|-----------|
| ①1～4 人 | ②5～9 人 | ③10～20 人 | ④21～100 人 |
| ⑤101 人以上 | ⑥その他() | | |

問 3:回答者は、業務において聴覚障がいのある方の対応をしたことがありますか。(最もよくあてはまるものを一つ選択)

- ①患者・来客者・顧客として、聴覚障がいのある方の対応をしたことがある。
- ②従業員として、聴覚障がいのある方を雇用している・雇用したことがある。
- ③聴覚障がいのある方の対応をしたことがない。

問 4:回答者が、聴覚障がいのある方の特徴について知っていることを教えてください。(複数選択可)

- ①聴覚障がいのある方ごとに、聞こえ方に違いがあること
- ②大きな声で話したり、呼び出しても聞こえない人がいること
- ③日本語の読み書き(文字のやり取り)が苦手な人がいること
- ④口の形や表情を読み取って会話をしている人がいること
- ⑤手話通訳者や要約筆記者を介して会話をしている人がいること
- ⑥連絡を電話でやり取りすることができない人がいること
- ⑦知らない・わからない
- ⑧その他()

↓問 3 で、「聴覚障がいのある方の対応または雇用したことがある」と回答した回答者にお聞きします。

問 5:回答者が、聴覚障がいのある方と対応した時に、困ったことがありますか。
(一つ選択)

- ①困ったことがある
- ②困ったことがない

↓問 5 で、「困ったことがある」と回答した回答者にお聞きします。

問 6:回答者が、聴覚障がいのある方との対応で、どのようなことに困りましたか。
(自由記述:任意)

↓問 3 で、「聴覚障がいのある方の対応または雇用したことがある」と回答した回答者にお聞きします。

問 7:回答者が、聴覚障がいのある方に対して、どのような配慮をしているのか教えてください。(複数選択可)

- ①対応時に、相手が希望するコミュニケーション方法(筆談・手話・読話など)を確認している
- ②筆談用のメモとペン、ホワイトボード、タブレット端末などを準備している
- ③コミュニケーションボード(指差して意思疎通できる絵や単語が書かれたボード)を用意している
- ④口をはっきりと開け、少しゆっくり話すなど、口の動きを読み取りやすくしている
- ⑤身振りや手振りをつけたり、実物や写真(カタログ等)の指差しをしている
- ⑥スタッフが、挨拶などの簡単な手話を学習する機会を設けている
- ⑦本人の希望に応じて、手話通訳者や要約筆記者の同席を認めている
- ⑧遠隔手話通訳サービス(手話通訳者のオペレーターがビデオ通話で手話通訳をするサービス)を導入している
- ⑨聴覚障がいのある方を呼び出す際に、スタッフが本人のそばまで行って合図している
- ⑩ウェブサイトの問い合わせフォーム、メール、FAX などの連絡手段を用意している
- ⑪緊急時に文字情報や身振りなどの視覚的な方法で危険を知らせる準備をしている
- ⑫スタッフに聴覚障がいを含めた障がい理解の研修・勉強会を実施している
- ⑬その他()

↓問 3 で、「聴覚障がいのある方の対応をしたことがない」と回答した回答者にお聞きします。

問 8:回答者が、聴覚障がいのある方に対応する場合、どのような配慮をすることができるか教えてください。(複数選択可)

- ①対応時に、相手が希望するコミュニケーション方法(筆談・手話・読話など)を確認する
- ②筆談用のメモとペン、ホワイトボード、タブレット端末などを準備する
- ③コミュニケーションボード(指差しで意思疎通できる絵や単語が書かれたボード)を用意する
- ④口をはっきりと開け、少しゆっくり話すなど、口の動きを読み取りやすくする
- ⑤身振りや手振りをつけたり、実物や写真(カタログ等)の指差しをする
- ⑥スタッフが、挨拶などの簡単な手話を学習する機会を設ける
- ⑦本人の希望に応じて、手話通訳者や要約筆記者の同席を認める
- ⑧遠隔手話通訳サービス(手話通訳者のオペレーターがビデオ通話で手話通訳をするサービス)を導入する
- ⑨聴覚障がいのある方を呼び出す際に、スタッフが本人のそばまで行って合図する
- ⑩ウェブサイトの問い合わせフォーム、メール、FAX などの連絡手段を用意する
- ⑪緊急時に文字情報や身振りなどの視覚的な方法で危険を知らせる準備する
- ⑫スタッフに聴覚障がいを含めた障がい理解の研修・勉強会を実施する
- ⑬わからない
- ⑭その他()

問 9:その他、聴覚障がいのある方への対応や配慮についてご意見などがあれば、ご自由にお書きください。(複数選択可)

アンケート調査は以上です。ご協力ありがとうございました。