

「(仮称) 情報バリアフリーハンドブック」改定に関する アンケート調査実施報告

1 概要

- ・実施期間：2024年5月17日（金）～6月7日（金）
- ・調査対象：町田市商工会議所会員事業者
- ・回答方法：商工会議所事務所までFAXまたはGoogle Formsから回答
- ・回収率：回収率20%（依頼先50社のうち、10社から回答あり）

2 回答者の情報

業種	回答数	営業内容
宿泊・飲食業	1	・宿泊業
環境衛生業（理容、美容、クリーニング等）	2	・髪型の刈込み、シャンプー、顔剃りなど ・廃棄物の収集運搬・清掃
旅行業	0	
情報処理サービス業	2	・システム開発 ・受託ソフトウェア業
介護・医療関連業	1	・訪問看護、居宅、訪問介護
教育関連業	1	・学習塾
スポーツ等施設業	0	
放送関連業	0	
広告業	1	・ホームページ、ロゴ、チラシ、ポスター制作など
その他サービス業	3	・高齢者向け配食サービス ・植物小売販売 ・たばこ、宝くじ販売、賃貸業（テナント）
小売・卸業	0	
金融・土業	0	
その他（工業、建設、不動産等）	0	
合計	11	

* 1件の重複回答あり

*FAXから回答2件、Google Formsから回答8件

3 設問と回答内容（配布資料は投影します）

(1) 「(仮称) 情報バリアフリーハンドブック」の中にご自身の事業及びお客様対応の参考になると思う項目。また、その理由（複数回答可）

項目	回答数	ご意見
1 ハンドブックについて	3	
2 さまざまなニーズに応じた情報提供	6	・ 各種の情報発信がすべての人（相手へ）伝える（伝わる）手法（ユニバーサルデザイン）社内で検討中で、その参考としたい。 ・ どこに何があるかすぐ見られるとわかりやすい。
3-1 日常でできる情報提供の工夫（事前に環境を整えるもの）	3	
3-2 日常でできる情報提供の工夫（急に対応が必要になった時）	4	・ どんなお客様がいらっしゃるかわからないので、その都度ご要望に対応出来る心積もりは必要かと思いました。
4 広報・PR等での配慮	5	
5 情報保障に関する支援紹介	0	
巻末 合理的配慮について	2	
参考にならないと思う	1	・ BtoBのため。

(2) 早速取り組んでみたい項目、既に取り組んでいる項目（自由記述）

- ・ ご高齢の方へ向けたチラシ制作などは、文字の大きさは注意しています。
- ・ 弱視の生徒さんがいらしていた時、パソコン内の『拡大鏡』を使って（パソコンを）使用できるようにしたことが過去にあります。（生徒さんの御要望で）／紙とペンを使ってご説明出来るように、受付の所には常に置いてあります。／実物の拡大鏡も受付の所に置いておこうと思いました。

**(3) 「(仮称) 情報バリアフリーハンドブック」の活用を啓発するため、効果的
だと思う取り組み (複数回答可)**

項目	回答数
事業者へのハンドブックの配布	6
市のホームページに掲載	6
市から事業者に向けた研修等の実施	4
チラシの作成・配布による市民への周知	5
ハンドブックに関する動画の作成・配信	5
その他 →自由記述	2

《その他の理由》

- ・ SNS を活用したグループとの連携
- ・ 小・中・高校でも、授業の中に取り入れるべきと思います。

(4) 「(仮称) 情報バリアフリーハンドブック」に記載のなかったもので、情報を提供する側から知りたいと思う項目

- ・ 情報を受ける (利用する) 側で妨げとなる具体的な障壁 (バリア)。例えば、高齢者の情報のバリア (障壁) なるものはなにか？

⇒ 【対応】 個々の障がい特性等については、「(仮称) 心のバリアフリーハンドブック」に掲載しているため、啓発時に両ハンドブックの配布を検討する。

以上