

「(仮称)心のバリアフリーハンドブック」及び 「(仮称)情報バリアフリーハンドブック」に係るヒアリング実施報告

1. 実施スケジュール

11月8日(水)から12月22日(金)にかけて、49名(うち書面回答3名)にヒアリングを行いました。

日時	対象者	参加人数
11月8日(水) 11:45-12:55	手話通訳者	2名 +書面回答2名
11月29日(水) 10:30-11:40	点訳ボランティア(点訳赤十字奉仕団)	6名
12月4日(月) 13:30-14:20	町田市老人クラブ連合会	7名
12月11日(月) 11:00-12:15	NPO法人町田市精神障者 さるびあ会	4名
12月12日(火) 13:00-14:10	町田市障がい児・者「親の会」連絡会	5名
12月13日(水) 10:00-11:00	町田市聴覚障害者協会 町田中途失聴・難聴者友の会	5名 +書面回答1名
12月15日(金) 10:00-12:00	町田市身体障害者福祉協会 (肢体不自由者)	3名
12月15日(金) 14:00-16:00	町田市身体障害者福祉協会 (視覚障がい者) 視覚障がいのある市民	8名
12月22日(金) 10:00-12:00	聴覚障がいのある市職員及び市民	6名

2. ヒアリング内容（概要）

下線部は、各ハンドブックに反映させた内容を示しています。

1 1月8日（水） 手話通訳者	
1 心のバリアフリーハンドブックに関するヒアリング	
質問	回答
<p>普段の仕事（通訳）で感じていることはありますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>通訳者がいても、通訳者ではなく、本人とやり取りすることが基本である。</u> → 「手話通訳者」もまだまだ理解されていない。 ・ 手話通訳者には事前に資料提供してもらうことも大切である。 ・ 資料を見ながら手話通訳を見ることはできない。資料を確認する時間、発言する時間などそれぞれ確保してもらえると良い。 ・ 「伝える」と「通じる」ということは違う。「伝えて終わり」ではなく、手話通訳者としては「相手に通じさせる」必要がある。
<p>周りの行動（対応）に必要なことはなんでしょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ メールや FAX で聴覚障がい者とやり取りするが、日本語の理解が不得意な聴覚障がい者も多い。 ・ 聴覚障がい者に通じるように、書き方は簡潔にするように工夫する。 ・ 母語が日本語の人と、母語が日本語ではなく手話の人は文字（文章）の理解力が異なる。特にカタカナの単語や専門用語などは伝わりにくい。 ・ パソコンで長い文章を書かれると、聴覚障がい者へ伝わらない。内容を簡潔にして伝える。二重否定などは伝わりにくい。 ・ 「来月」ではなく、「12 月」と具体的に発言した方が伝わりやすい。 ・ マスクをしている場合は、<u>マスクを外して口の形を見せる。</u> ・ <u>ジェスチャーや筆談など、伝える方法は色々ある。コミュニケーションをしようと思う気持ちがあれば伝わる。</u> ・ 絵文字などを使うと感情も伝わりやすい。 ・ <u>日本語と手話は違う言語である。</u> ・ 日本語が得意ではない聴覚障がい者は、会議資料を紙（文字）でもらっても理解が難しい人もいます。<u>簡潔版、分かりやすい日本語で作成するなど。</u> ・ 難しい漢字などにはルビが付いていると良い。

2 情報バリアフリーハンドブックに関するヒアリング	
質問	回答
障がい者がパソコンとスマートフォンそれぞれを使うとき、どのような工夫や取組、支援があるといいと思いますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・「スマホありき」の情報提供にならないようにしてもらいたい。 ・<u>聴者に電話リレーサービスの仕組みについて知らない人が多い</u>ため、周知してもらえると良い。 ・バスや電車に電光掲示板は増え、昔に比べて文字による遅延情報などが分かりやすくなっている。また、電光掲示板に流れている動画に手話が付いているものもあり、対応が進んできた。 ・<u>2024年4月から義務化されるので、合理的配慮についても記載してほしい。</u>

1 1月29日（水） 点訳ボランティア（点訳赤十字奉仕団）	
1 心のバリアフリーハンドブックに関するヒアリング	
質問	回答
まちの中で困っていそうな方に適切だと思う「声かけ」はありますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・妊婦さんに声をかけたときに「大丈夫です」と言われたことがある。断られても過剰に傷つかないようにしている。 ・親が普段からためらわずに困っている人に声をかけているのを子どものときから見ていれば、子どもも当たり前だと思って声をかけるようになる。 ・<u>「困っているかもしれないと気づけて良かった」と思ってもらいたい。</u>
2 情報バリアフリーハンドブックに関するヒアリング	
質問	回答
障がい者がパソコンとスマートフォンそれぞれを使うとき、どのような工夫や取組、支援があるといいと思いますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・さまざまな機器があり、便利になってきているが、それらが使えずに置いていかれる人もいる。そのため、単純なものも残しておく必要がある。 ・視覚障がい者も年を取り、前はできていたことができなくなってくることもある。→デジタルツールを紹介しつつ、アナログについても残す必要がある。

1 2月4日（月） 町田市老人クラブ連合会	
1 心のバリアフリーハンドブックに関するヒアリング	
質問	回答
周りの方の行動(対応)に必要なことは何だと思えますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・サロン活動が声掛けや見守りに繋がっている。 ・ハードのバリアフリー整備は、時間をかけて行政がやっていくことだと思うが、心のバリアフリーは地

	域のやることなので、地域の人たちが心がける必要がある。
2 情報バリアフリーハンドブックに関するヒアリング	
質問	回答
情報が入手しにくく不自由していること、不足していると思うことはありますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・最近では、紙ベースの情報がなくなってきている。 ・一斉に連絡する手段が限られているので困る。逆に子ども会やPTAでは紙の資料は使わないみたいである。 ・振込用紙の文字の色が見づらい色で、文字が小さい。健常者でも見にくいと思う。
もっとどのような媒体があれば情報が得やすくなると思いますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・PCを中途半端に使える人の中には、詐欺に引っかかり、振り込んでしまうなどの危険もある。 ・メールを使わない人もいる。
障がい者がパソコンとスマートフォンそれぞれを使うとき、どのような工夫や取組、支援があるといいと思いますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・「広報まちだ」などは以前に比べて文字が大きくなっているため、不自由していない。

1 2月11日（月） NPO 法人町田市精神障害者 さるびあ会	
1 心のバリアフリーハンドブックに関するヒアリング	
質問	回答
日常の中での困りごと	<ul style="list-style-type: none"> ・安定しているときはいいが、不穏になったときは気にしながら生活している。 ・外部の機関ではなかなか病院、訪問看護などの情報を教えてくれるところがない。
障がい者と接していて「心のバリア」があると感じるときはどのようなときですか。	<ul style="list-style-type: none"> ・精神障がい者は人それぞれで一律には言えない。 ・身体障がい者とは社会との関わり方に本質的な差がある。どういう助けが必要なのか、<u>精神障がい者の場合は外見からは分からない。</u> ・“うちの子は統合失調症”と平気に言える社会になると良いが、そうもいかない。 ・当事者の家族にも、当事者自身の中にもバリア（スティグマ）がある。 ・根深い心のバリアから差別的な発言をされる。精神障がい者に対するマイクロアグレッション（微細な攻撃性、敵意）がある。 ・配慮してくれているようで、実は周りから遠ざけられていたりすることもある。

<p>周りの方の行動(対応)に必要なことは何だと思えますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族の過重な負担を軽減されてほしい。 ・ 隠さなくても良い、分類しない気持ちのある社会になってほしい。 ・ (制度面) 親や家族が障がい者を受け入れるための訓練が必要であるが、当事者のケアはあってもその家族へのケアは制度上ない。障がい当事者のみならず、家族へのサポートが必要である。 ・ (制度面) 連携・支援サポートする社会的インフラで、家族の全面的な負担と公的負担の中間的、連携的サポート体制があればと思う。 ・ (教育面) 子どもの頃から健常者と障がい者の子どもが共生するのは良いが、小学校で「特別親切に接しましょう」といった教育をしても良いのだろうか。障がい者当事者自身が参加する授業・事業が欠かせない。 ・ (就職面) 障がい者の基本的人権が守られるためのサポートがほしい。ジョブコーチがあると普通に働ける当事者もいる。環境が整うと自分の能力を発揮できて、社会参加できる。
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ インクルーシブ教育がもっと広がってほしい。
<p>2 情報バリアフリーハンドブックに関するヒアリング</p>	
<p>質問</p>	<p>回答</p>
<p>障がい者がパソコンとスマートフォンそれぞれを使うとき、どのような工夫や取組、支援があるといいと思いますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 知りたい情報を当事者が自ら検索することも多い。 ・ どこに何を発信するか心配なので、症状がひどい場合はスマホの使用を控えさせられることもある。妄想などから非常識なメールや電話をするなどのことは周りの迷惑になる。

<p>1 2月12日(火) 町田市障がい児・者「親の会」連絡会</p>	
<p>1 心のバリアフリーハンドブックに関するヒアリング</p>	
<p>質問</p>	<p>回答</p>
<p>日常の中の困りごとはありますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ (電車) 周りの目線に心が折れたこともある。何か言われると「すみません」と答えるしかない。電車に乗る時はすぐに降りられるドアの近くに乗りようとしていた。 ・ (電車) 朝、比較的空いている女性専用車に乗ったが、体は大人の男性のため、まわりから白い目で見られてしまった。

	<ul style="list-style-type: none"> ・(バス)「愛の手帳」を知らない運転手に本人から説明ができなくてバスに乗ることがトラウマになってしまったが、今は運転手とやり取りする機会を減らすために、PASMO で一般料金を払っている。 ・(タクシー) タクシーの運転手は優しい人が多い。運転手へ研修しているのだろうか。 ・(対応) 対応できない場合は、その場から離れる「逃げるが勝ち」ということも伝えている。 ・(市のイベント) 子どもを預けておくことができなくて市の連続講座の参加を断念したことがある。
<p>適切だと思う「声かけ」はありますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・周りからねぎらいや共感の声をかけてもらえるだけでも落ち着ける。まわりの冷たかった視線の人たちも視線も和らぐ。 ・親に理解のある声かけをしてもらった時は嬉しかった。 ・(駅員) 鉄道会社が違っていても連携が取れていて、声かけをしてくれる。研修をされているのだろうか。車椅子利用者へも駅員が丁寧に対応している。外出先では他人の親切に頼っている。 ・(市職員) 障がい理解についての研修をしているのか、昔に比べて対応が良くなった。 ・(電車) 怒鳴ってくるおじさんなどがいれば、家族、介助者などに寄り添った声をかけてほしい。
<p>声かけで困ることはありますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・しつこく子供を可愛がってくる人もいる。 ・困っていれば声をかけて欲しいが、世間話程度では声をかけないで欲しい。 ・<u>大声で話しかけるのは止めて欲しい</u>。特に後ろからの大声はパニックになり、逆に動けなくなる。とても困るので、<u>優しい声で接して欲しい</u>。
<p>「心のバリア」があると感じるときはどのようなときですか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(親の立場として) 子供が 40 歳を過ぎても、親がかばってしまったり、本人の意見を聞かないところがある。「やってあげないと」というバリアがあるのだと思う。 ・順番に並ぶことができないこともあるが、躰だけではどうにもできないこともあると理解してほしい。 ・「かわいそうね」「頑張っているね」と言われるのは嫌である。 ・あたたかい対応は嬉しいが、おせっかいだと感じることもある。

周りの方の行動(対応)に必要なことは何だと思えますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・パニックになっているのであれば、近くの大人を呼んできてもらうのが良い。 ・(子ども) 子どもたちに<u>知ってもらいたいのは、こういう人たちがいるということ、そっと見守って欲しいこと、近くの大人を呼んできてほしいこと。</u> ・(子ども) パニックになっている時に子どもは近づかない方が良い。 ・(子ども) SOS ボードについても周知してほしい。
2 情報バリアフリーハンドブックに関するヒアリング	
質問	回答
情報媒体の利用状況について教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> ・自ら SNS に発信することはない。 ・ゲームはインターネットに繋がらないゲーム機を与えている。 ・iPad を使って時間をつぶすことがある。 ・<u>文字ばかりではなく、絵があると見る。また、UD フォントが読みやすい。</u> ・<u>漢字の形で覚えることができるので、日常にある漢字は読める人もいる。(ひらがなだけだと読みにくい人もいる)</u>

1 2月13日(水) 町田市聴覚障害者協会、町田中途失聴・難聴者友の会	
1 心のバリアフリーハンドブックに関するヒアリング	
質問	回答
日常の中の困りごとはありますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・文字を見て理解することはできるが、自分が伝えたいときに内容を文字にして書くのは時間がかかるので、大事な会議などでは困る。 ・<u>電車の車内アナウンスが聞こえないので、電車がとまったときなど、なぜみんなが電車から降りるのか分からない。</u> ・<u>聞こえないことが外見から分からない。声をかけたときに相手に知らん顔をされたら、「耳が聞こえないかもしれない」と思って対応を考えてほしい。</u> ・ろう者の中には文字は読めるが意味を理解することが苦手な人がいる。
適切だと思う「声かけ」はありますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>目の前で顔を見て話すのは年齢性別関係なく良い方法だと思う。前に来て正面から声をかけてくれると嬉しい。</u> ・<u>手話通訳があると最もスムーズに理解できる。</u> ・<u>聞こえない人の中にも手話ができる人、できない人</u>

	<p>がいます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>口の形を見て判断するため、話すときは聞こえない人の方を向いて、目を見て話してほしい。</u>
<p>周りの方の行動(対応)に必要なことは何だと思えますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・大事な会議などではポイントだけでも書き出してほしい。 ・<u>筆談など、幅広いコミュニケーション方法がある。</u> ・(窓口) 番号を呼ぶだけでなく、番号も表示もされるのもとても良いので、もっと増えてほしい。 ・お知らせなどはモニターでも手話通訳を付けてほしい。 ・<u>電話リレーサービスがあると良い。</u>
<p>2 情報バリアフリーハンドブックに関するヒアリング</p>	
<p>質問</p>	<p>回答</p>
<p>情報を得やすくする工夫や情報の不自由を減らす工夫をしていますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・音声認識アプリは「YY文字起こし」「UDトーク」などを使っている。 ・「LINE」のトークに文字を入力し、その文字を相手に見てコミュニケーションを取ることもある。
<p>障がい者がパソコンとスマートフォンそれぞれを使うとき、どのような工夫や取組、支援があるといいと思えますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・発話している人の横に手話通訳がいてほしい。マイクの横、遠隔なら画面を表示させる。 ・イベントのチラシに通訳者の情報がないと参加しにくい。 ・イベントなどで、「手話できます」の腕章をつける、「入り口に手話のできる人がいますので声で呼んでください」などの記述があると安心できる。 ・文字の意味が分からない人が多い。<u>可能なら手話を付けてほしい。</u> ・市役所の担当者とのやり取りがメールやFAXだけでなく、「LINE」でできると使いやすくなる。 ・<u>電話リレーサービスがあると良い。</u>

1 2月15日(金) 町田市身体障害者福祉協会(肢体不自由者)

1 心のバリアフリーハンドブックに関するヒアリング

<p>質問</p>	<p>回答</p>
<p>日常の中の困りごとはありますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(段差) 困ったときにまわりの人に助けを求めることもできるが、声をかけるのは緊張する。 ・(段差) <u>上りより、下りの坂の方が怖い。</u>階段などでも同じだが、エスカレーターなどは上りしかないことが多い。

	<ul style="list-style-type: none"> ・(バス) 車椅子使用者の乗降に慣れていない運転手がいると乗り降りに時間がかかり、他の乗客が迷惑な雰囲気になり、気になる。 ・(バス) 乗降に時間がかかるので、乗ったことがない。 ・(タクシー) 車椅子でも乗れると言われているが、運転手が操作に慣れていないことが多いので、あまり乗らない。車椅子使用者の乗車に慣れて、改善されてほしい。 ・(電車) あらかじめ駅に連絡を取る必要があるので他の人より余分の時間がかかるが、仕方がない。 ・(道路) 視覚障がい者誘導用ブロックは、車椅子使用者や杖を使用する人には障壁になる。 ・(店舗) 手が届かないものを見ているとまわりの人から「何か取りますか？」と声をかけてくれる。
<p>適切だと思う「声かけ」はありますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「<u>お手伝いしましょうか？</u>」と声をかけられると良い。 ・人によってはお節介、余計なことに思う人もいるようだが、やはり声をかけてほしい。
<p>声をかけて断られたときへのアドバイスはありますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・助けが必要ないとき前向きに断ることができると、大人も子どももまた声をかけてみる気になると思う。 ・硬い表情をした人の中には、麻痺の影響で無表情の人もいることを知ってほしい。 ・冷たい人もいる。人も状況もそれぞれなので、「<u>たまたまそうだったんだ</u>」と思ってほしい。 ・当事者が困っているときは「困っている」と普通に言える社会になってほしい。
<p>周りの方の行動(対応)に必要なことは何だと思えますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・分からないときは気楽に質問して良い。 ・言語障がいがある人もコミュニケーションは嬉しい。 ・地域の身近なところに障がい者が存在することを周知してほしい。 ・体験として接することが大事だと思う。排除するのではなく、多様性を認め合う事を親にも教育してほしい。 ・子どもを扱うように扱わないでほしい。 ・<u>様々な種類の車椅子がある</u>ことを追記してほしい。

2 情報バリアフリーハンドブックに関するヒアリング	
質問	回答
<p>情報が入手しにくく不自由していること、不足していると思うことはありますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・外出の際に掲示物などを見るが、<u>上の方にある情報は見えづらい</u>。 ・情報があることを知らなければ調べられない。去年のイベントカレンダーなどがあれば大体の時期が分かり、参考になって良い。 ・アナログの情報保障も必要である。

1 2月15日（金） 町田市身体障害者福祉協会（視覚障がい者）	
1 心のバリアフリーハンドブックに関するヒアリング	
質問	回答
<p>日常の中の困りごとはありますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(車道) 白線の内側を歩いていたとき、後ろから来た車が白線の中に入って、目の前で止まった。似たようなことは常にある。 ・(車道) ロービジョンで白線を頼りに歩いているため、白線が途切れていて困る。 ・(店舗) 自宅の近くのコンビニは常連なので店員が手伝ってくれるが、新しい店員の場合は「すみません」と声をかけても気づいてもらえない、呼び出しボタンの位置も分からない。視覚障がい者であることを何度も伝えたが通じなかった。お店の教育よりも、本人の考え方のせい。お店に色々な人が来ることが周知されていないと思う。 ・(店舗)「買い物する場合はこの時間にしてください」一方的に時間を決めてきた。その時間ならお客さんもすくないので、対応できるとのことだった。また、買いたいものがあれば、用意しておくから事前に連絡するように言われたこともある。 ・(駅) 無人駅などでは、手助けをお願いできないので困る。 ・(路面) ロービジョンにとって誘導用ブロックの色はとても大切である。見栄えのためか白いところや、まわりと区別できない色が敷設されている場合がある。
<p>障がい者と接していて「心のバリア」があると感じるときはどのような</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>白杖は視覚障がい者が使用していることを知らない人が多い</u>。 ・単独歩行をしているとき、白杖を蹴飛ばす人もいる。

<p>ときですか。</p>	<p>白杖を蹴飛ばされると自分で見つけられず、拾えない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・白杖だけでなく、<u>盲導犬についても認識されていないと感じる</u>。入店を止められて「盲導犬です」と伝えたと、「盲導犬でしたか」と入れてもらえた。
<p>適切だと思う「声かけ」はありますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(小学生) <u>「あっち」「こっち」などを使わず「左に壁があるので気を付けてください」など、しっかりとした言葉で手引きをする。</u> ・(小学生) 家庭教育かまわりの人がやっているところから覚えたのだと思う。授業だけでなく、家庭を含む社会全体が気にしていければと思う。 ・(まち中) <u>ガイドヘルパーや盲導犬に声をかけるのではなく、本人に声をかけてほしい。</u> ・いきなり荷物を持ってくれる人がいるが、バランスを崩して危ない。「何かお手伝いしましょうか?」と声をかけ、気づかなければ軽く叩くことも良い。 ・(まち中) キョロキョロしていたら、視覚障がい者に声をかけてほしい。 ・(横断歩道) <u>「青です」だけでなく、「青になりましたが、一緒に渡りますか?」だと良い。</u> 渡った先の誘導用ブロックまで連れて行ってくれると最も良い。 ・(盲導犬) 「かわいい～」などと声をかけると犬の集中力が落ちて歩けなくなる。<u>興味本位では声をかけて欲しくない。</u>
<p>2 情報バリアフリーハンドブックに関するヒアリング</p>	
<p>質問</p>	<p>回答</p>
<p>情報を得やすくする工夫や情報の不自由を減らす工夫をしていますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ルートをガイドしてもらうのではなく、地図を把握して自分で判断していきたいので、触って確かめられる触知案内板がほしい。 ・PC を使用できない人もいるので、<u>冊子には Uni-Voice の音声コードなども入れてほしい。</u>
<p>障がい者がパソコンとスマートフォンそれぞれを使うとき、どのような工夫や取組、支援があるといいと思いますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(HP) <u>画像に読み上げ対応テキストを付ける。</u> ・(HP) 全て、音声で読み上げられるようにしてほしい。 ・<u>写真にはどういう写真なのかの説明をつけてほしい。</u>

12月22日（金） 聴覚障がいのある市職員及び市民

1 心のバリアフリーハンドブックに関するヒアリング

質問	回答
<p>日常の中の困りごとはありますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(店舗) 店員が<u>マスクをしたままでは内容が分からない。</u> ・(店舗) 知らない人には「もう一度お願いします」とお願いしにくく、早く終わらせたいと思ってしまう。 ・(道路) <u>自転車や車が後ろギリギリまで来ていることに気づかないこともある。</u> ・(駅) <u>電車が止まったとき、すぐに動き出す状況なのか、事故などですぐに動かないのか、知りたい情報を得られない。判断に困る。</u> ・(駅) 電光掲示板や車内のモニターに「電車が遅れている」という情報が表示されるようになり便利になっているが、アナウンスの内容で原因が分かるように配慮してほしい。 ・(無人駅) 問い合わせ用のインターフォンがあったが、向こうの駅員が何を言っているのか分からず、清算ができなかった。無人駅は使えない。 ・(施設) ベビーカーと一緒に移動していたため、エレベーターを使いたかったが、エレベーターを使うにはインターフォンで連絡が必要があり、連絡できないと思い帰ってしまったことがある。ベビーカーを使っている人の中には、障がいがある人もいるという想定が足りないのだと思う。 ・(職場) <u>端末を使って音声を文字に変換しているが、環境によって変換率が悪い。</u> ・(職場) 議会の質疑応答が分からない。チャットなどを使用することもあるが、相手の話が分からないと答えられない。 ・(職場) 会議で、リアルタイムで自分が伝えたいことを伝えられない。 ・(病院) 問い合わせ電話が難しい。入院時も看護ステーションから名前を呼ばれるタイミングが分からず、直接来て、呼んで欲しかった。
<p>普段の仕事で心がけている行動はどのようなことですか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>スマホを使ってコミュニケーションを取り、情報を得る。情報は分かりやすく伝えてほしい。</u>

<p>障がい者と接していて「心のバリア」があると感じるときはどのようなときですか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「聞こえない人がいるんだ」と当たり前に対応してくれる雰囲気になってほしい。 ・「聞こえないこと＝障がい」だとは思っていない。聴者も聴覚障がい者も同じ。 ・補聴器を使用していないので、まわりの人からは聞こえる人だと思われてしまう。補聴器を着けている人もいることを知ってほしい。
<p>適切だと思う「声かけ」はありますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・後ろからの音は聞こえない。声をかけるときは前からありがたい。 ・声をかけても、何を言っているのか分からない。 ・前に来て、顔を見て声をかけてくれれば、声がかからなくても自分に話しかけられていることは分かる。まずは目を合わせて「どうしましたか？」と聞いてもらえるのが良い。
<p>嬉しかった対応はありますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・こちら（聴覚障がい者）が求めるコミュニケーション方法で対応してもらえるのは嬉しい。 ・テーマパークで最後まで筆談で対応してもらえたのが良かった。 ・聴者と同じサービスを受けられるのが一番嬉しい。同じ内容をろう者にも教えてもらえると嬉しい。 ・店員から伝えたいという気持ちを感じて、とても嬉しかった。 ・「ありがとう」だけでも手話表現を覚えてもらいたい。やってもらえた時はうれしかった。 ・マスクを取る、ゆっくり話してくれる、身振りを一緒にしてくれるだけでも助けになる。
<p>伝えたいことはありますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・手話は言語である。ただ、手話は相手に押し付けるものではないと思っている。気軽に関わることが一番大切である。 ・筆談を希望する人もいる。「聴覚障がい者＝手話」と思い込まないでほしい。 ・まずは手話に興味を持ってもらいたい。手話以外にも筆談、口話、パソコンやスマホを使うなど、コミュニケーション方法は色々ある。 ・聴覚障がい者それぞれ、その人が一番コミュニケーションしやすい方法がある。また、場面によってコミュニケーションしやすい方法が変わってくる。その人に合った対応方法を取ってもらうのが一番助かる。聴覚障がい者本人がしっかりと意思表示する

	<p>必要があると思う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「障がいがあるから、手助けが必要」という教育はやめてほしい。 ・<u>理解することが一番必要</u>である。 ・聴覚障がい者は人によって違う。1人の人として見てほしい。<u>音声で情報を得るのが難しい</u>ということは伝えてほしい。 ・<u>介助者（自分の子ども含む）に話しかけるのではなく、自分とコミュニケーションを取ってほしい。</u>
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・手話パンフレットを作成し小学校で配布するのはどうか。明石市では「筆談入門ガイド」、民間企業が作成している「コーダパンフレット」などもある。
2 情報バリアフリーハンドブックに関するヒアリング	
質問	回答
<p>情報を得やすくする工夫や情報の不自由を減らす工夫をしていますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「拡大メモ」のアプリや、Microsoft の音声認識アプリ、TV 電話機能（ビデオチャット）で手話をするなどの方法を使っている。 ・インスタライブなど、話している声を文字にできる機能がある。 ・常に「字幕情報が必要」という考えで動画を作っている。 ・イベントなどの案内に「情報保障があります」と一言あると参加しやすい。 ・<u>電話番号以外の連絡先があると良い。</u> ・情報保障が筆談だけだと、言語的なバリアが多い。