

手話言語条例に関するアンケート調査 報告書(民間事業者)

2026 年 5 月

東京都町田市

第1章 調査の概要	P2
第2章 アンケート回答	
1. 回答者の属性	
(1) 業種	P3
(2) 従業員の数	P4
(3) 聴覚障がいのある方の対応の有無	P4
2. 聴覚障がいのある方の対応経験がある事業者を対象とした設問	
(1) 聴覚障がいのある方の対応をした時に困った経験の有無	P5
(2) 聴覚障がいのある方との対応で困った内容	P6-7
(3) 聴覚障がいのある方に対して配慮していること	P8
3. 聴覚障がいのある方の対応経験がない事業者を対象とした設問	
(1) 聴覚障がいのある方に対して配慮できること	P9
4. 共通設問	
(1) 聴覚障がいのある方の特徴について知っていること	P10
(2) 法律や条例の認知度	P10
(3) 聴覚障がいのある方への対応や配慮に関する意見	P11

第1章 調査の概要

1. 調査の目的

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しています。

本アンケートは、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実施したものです。

2. 実施期間

2026 年 2 月 1 日(日)～3 月 2 日(月)

3. 調査方法

三師会(医師会・歯科医師会・薬剤師会)・商工会議所・法人会・青年会議所・交通事業者・大学・当事者団体に依頼文とアンケートを送付し、Web フォームによる回答を依頼。

4. 対象者

市内に事業所等を有する医療機関・商業施設・店舗・飲食店・公共交通事業者等

5. 回答者数

回答者数	100 事業者
------	---------

6. 報告書の見方

- (1) 調査結果について、構成比を表すグラフまたは集計表の場合、小数点第 2 位を四捨五入し、小数点以下第 1 位までを表記しています。したがって、数値の合計が 100.0 パーセントにならない場合があります。
また、個別の設問において無回答のような無効の回答がある場合に、回答数の合計と回答者数が一致しない場合があります。
- (2) 複数選択が可能な設問の調査結果を集計したグラフまたは集計表の場合、全ての回答数を合計すると回答者数を超える場合があります。
- (3) 本文やグラフ・表の選択肢の表記は、場合により語句を簡略化しています。
- (4) 自由記述のご意見は、類似の意見を要約して掲載し、個人情報特定される恐れのある意見は非掲載としています。また、選択肢に含まれる回答は掲載を省略しています。

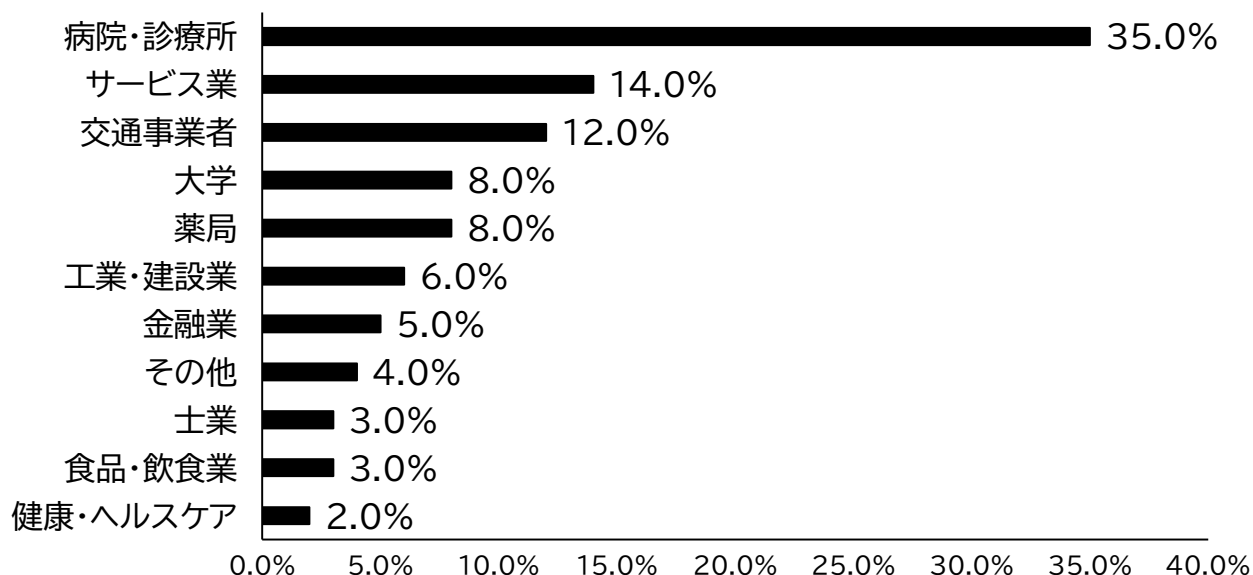
第2章 アンケート回答

1 回答者の属性に関する設問

(1) 業種

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ください。

結果のポイント 「病院・診療所」が最も多く、35.0%
2 番目に「サービス業」が多く、14.0%となっている。

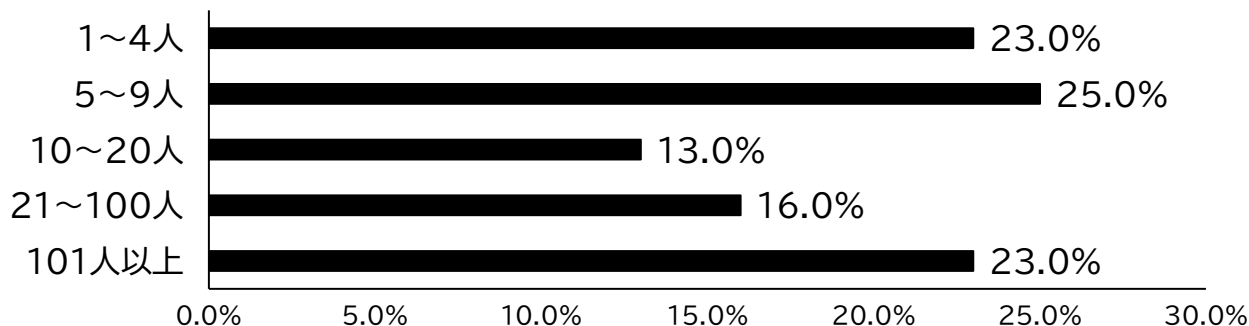


回答選択肢	件数	%
病院・診療所	35	35.0%
サービス業	14	14.0%
交通事業者	12	12.0%
薬局	8	8.0%
大学	8	8.0%
工業・建設業	6	6.0%
金融業	5	5.0%
その他	4	4.0%
食品・飲食業	3	3.0%
土業	3	3.0%
健康・ヘルスケア	2	2.0%
計	100	

(2)従業員の人数

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。

結果のポイント 「5～9人」が最も多く、25.0%
2番目に「1～4人」「101人以上」が多く、23.0%となっている。

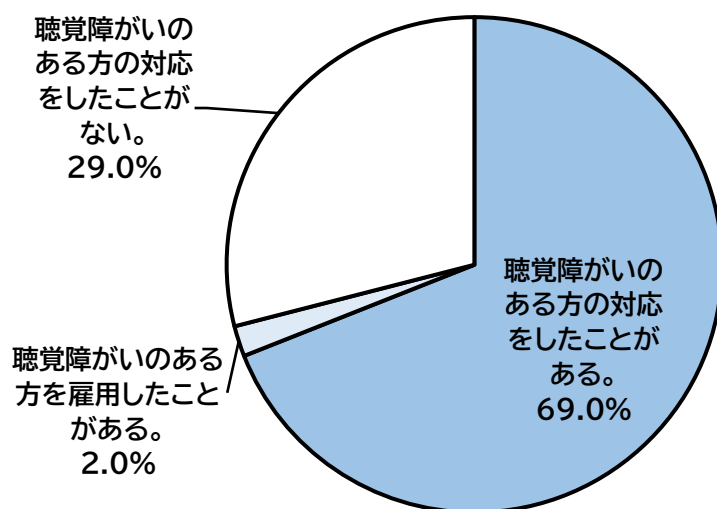


回答選択肢	件数	%
1～4人	23	23.0%
5～9人	25	25.0%
10～20人	13	13.0%
21～100人	16	16.0%
101人以上	23	23.0%
計	100	

(3)聴覚障がいのある方の対応の有無

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。

結果のポイント 「聴覚障がいのある方の対応をしたことがある」が最も多く、69.0%を占めている。



回答選択肢	件数	%
聴覚障がいのある方の対応をしたことがある。	69	69.0%
聴覚障がいのある方を雇用したことがある。	2	2.0%
聴覚障がいのある方の対応をしたことがない。	29	29.0%
計	100	

2 聴覚障がいのある方の対応経験がある事業者を対象とした設問

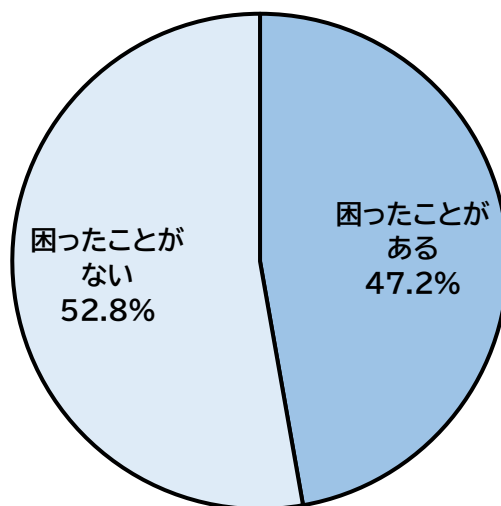
※問 3 で「聴覚障がいのある方の対応または雇用したことがある」と回答した方のみ回答

(1)聴覚障がいのある方の対応をした時に困った経験の有無

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。

結果の
ポイント

「困ったことがない」が最も多く、52.8%を占めている。



回答選択肢	件数	%
困ったことがない	38	52.8%
困ったことがある	34	47.2%
計	72	100.0%

(2)聴覚障がいのある方との対応で困った内容

問 6 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5で「困ったことがある」と回答した方のみ回答

※ご意見は、個人情報が特定される恐れのある意見は非掲載としています。また、誤字・脱字と思われる箇所は一部編集をしています。

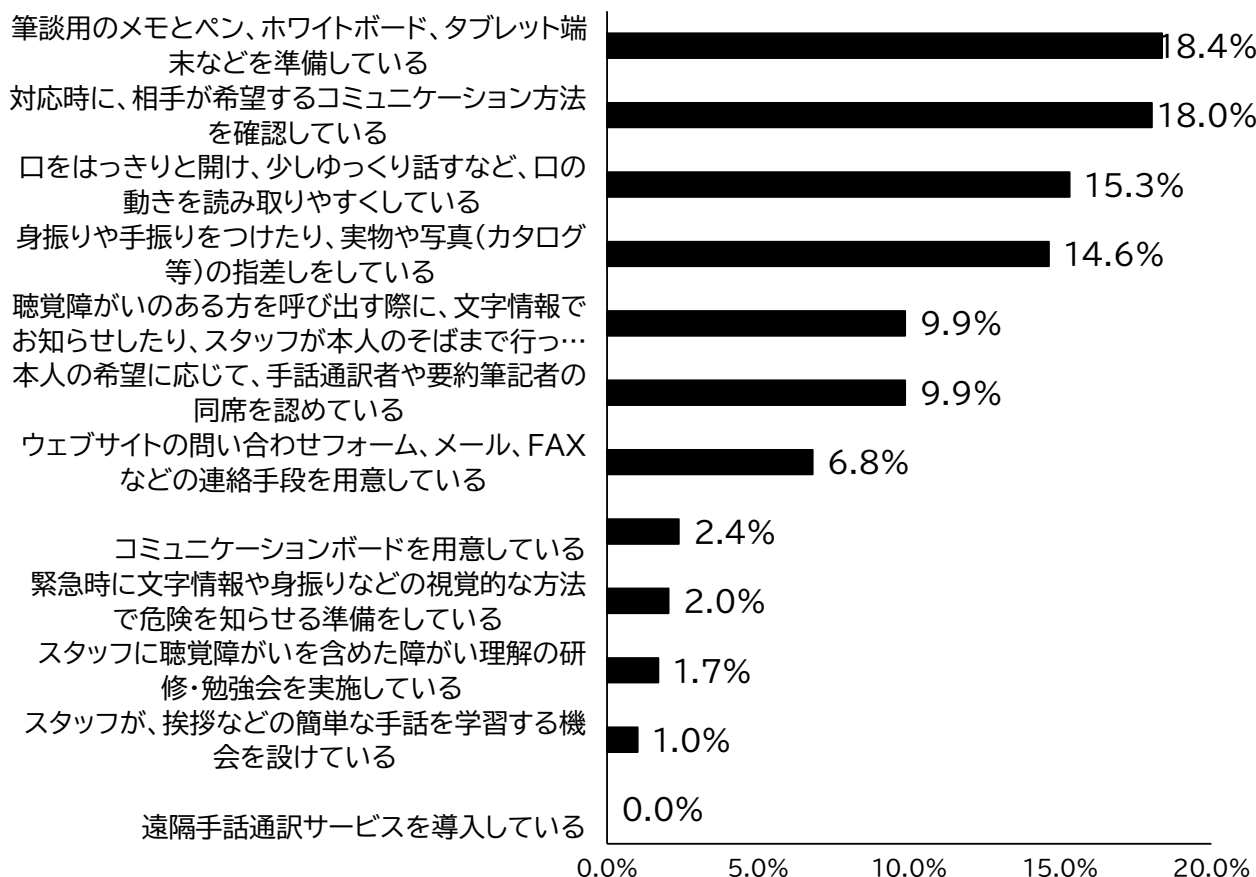
医療機関・薬局 からのご意見	①専門用語を平たく説明すること。 ②痛みの表現の難しさ。専門的な内容だと説明が難しい(字で書いても読めなかったり、PC画面でも表示が見にくかったり) ③伝えたい事が伝わらない ④なかなか話が伝わらない、伝えた事を理解できたか判断しにくい ⑤どのようなコミュニケーションが適切なのか分かりにくかったこと 手話通訳士と一緒に来院予定が一人で来院。筆記などで対応しましたが、中々理解してもらえず、診察検査が容易でなかった。 ⑥電話での対応は通訳者が間に入るため、情報が正確に伝わらなかったり、時間がかかる ⑦わからないままだと聴覚障害の方に不安を与えるので極力工夫をしているが、その分時間を要する。 ⑧手話はできないので、話して意思疎通を図ることに比べて、時間がかかるため、互いに遠慮して決着をつける傾向がある。 ⑨筆記で対応するが、非常に時間がかかることが多い。 ⑩ホワイトボードで意思疎通するが、時間がかかってしまう ⑪診療の際に、日常生活で使用している補聴器の使用や筆談でも意思の疎通が図れるまで時間がかかった。その時は施設から連れて来る人がその人の状況をよくわかっていなかった。 ⑫検査時、結果、治療方針の説明の時に、マスクをしているので全て筆談になり時間がかかってしまう。レントゲン撮影時も光の合図など工夫をしている ⑬基本的に病気の説明等は筆談なので時間がかかる。 ⑭後天性の難聴で、口の形をみて喋る方だったようで、気が付かず、マスクをしたまま話してしまい、相手の方が「すみません、マスクしてるとわからなくて…」と謝らせてしまった。 ⑮予約を忘れてキャンセルされた時に、電話が使えないのでFAXか手紙で通信するしかないこと ⑯電話での連絡ができない ⑰本人と連絡を取るとき
交通事業者 からのご意見	①筆談機を通じての対応となるため、お客様の案内に時間が掛かり、お待たせしてしまうことが多い ②電話での配車業務において意思疎通がうまくできない。
サービス業 からのご意見	①説明が全てできているか心配である ②老齢に伴う後天的な聴覚障害の場合、正確な意思疎通が困難を極める。確かに伝えたことが伝わっていないためトラブルになりやすい。
金融業 からのご意見	①筆談での対応でしたので、会話に比べて伝える情報量が落ちてしまっていたこと

士業 からのご意見	①こちらが話しているニュアンスがしっかり伝わらないことがありました(文字化するのは難しい表現の伝え方が難しいです)。
工業・建設業 からのご意見	親族や通訳者が必要なことにより必要時間が増えてしまうこと。
大学 からのご意見	①会話の内容が聞き取れていないことがあること。聞き取れていない時にも「聞き取れている」としてやり過ごす様子が見られること。また、「聞き取れていないことに対する配慮が必要ではないか」と提案しても、「不要」として、補聴器の使用や配慮申請等の対策を取ろうとせず、適切な意思疎通ができない状態が恒常化していること。 ②学内の教職員に対して、聴覚障がいに関する啓発や研修の場をなかなか持つことができずに、理解が十分に広まっていないこと。 ③手話通訳や文字通訳等の情報保障を用意しようと思っても、十分な予算がなかったり必要な人員が集まらなかったりで、断念せざるを得ない場合があること。 ④現在はアプリ(UDトーク)を使用しているが、アプリの利用以前は以下の問題があった。 (1)要約筆記について ・学生の要約筆記者を養成したが、学生によって書き方の違いがあり、振り分けに苦慮した。 ・学年によって、なり手がいなかったり、授業等との調整が上手くいかず、対応できないときがあった。 (2)聴覚障がい学生について ・聴覚障害学生が大学の授業内でのグループワークを行う際、サポート学生によるノートテイクや音声文字起こしアプリなどを利用して支援・配慮を行っているが、アプリが他のグループの話声をひろってしまったり、学生が早口のため、なかなかグループでの話にはいっていけない状況が起こってしまった。グループワークの際には、氏名を名乗ってから話始める、通常の会話よりも速度を落とし、明瞭に発言するなど同授業を受けている学生にも協力してもらえるような環境づくりをしてもらえるように、担当教員にも通達をしていく予定です。 ・当時の要約筆記のサポートをする学生は、原則教員の説明のみ筆記するが、障がい学生によっては、黒板の筆記も要約筆記学生にさせ、本人は授業中に寝ているなど問題が生じ、要約筆記学生から苦情があり、本人と保護者に再三の注意をするといった困難があった。

(3)聴覚障がいのある方に対して配慮していること

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)

結果のポイント	「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」が、18.4%、2 番目に「対応時に、相手が希望するコミュニケーション方法を確認している」が多く、18.0%となっている。
---------	---



回答選択肢	件数	%
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	54	18.4%
対応時に、相手が希望するコミュニケーション方法を確認している	53	18.0%
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	45	15.3%
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	43	14.6%
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	29	9.9%
聴覚障がいのある方を呼び出す際に、文字情報でお知らせしたり、スタッフが本人のそばまで行って合図している	29	9.9%
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	20	6.8%
コミュニケーションボードを用意している	7	2.4%
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	6	2.0%
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	5	1.7%
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	3	1.0%
遠隔手話通訳サービスを導入している	0	0.0%
計	294	

(その他の回答) ※選択肢にあてはまらないもの

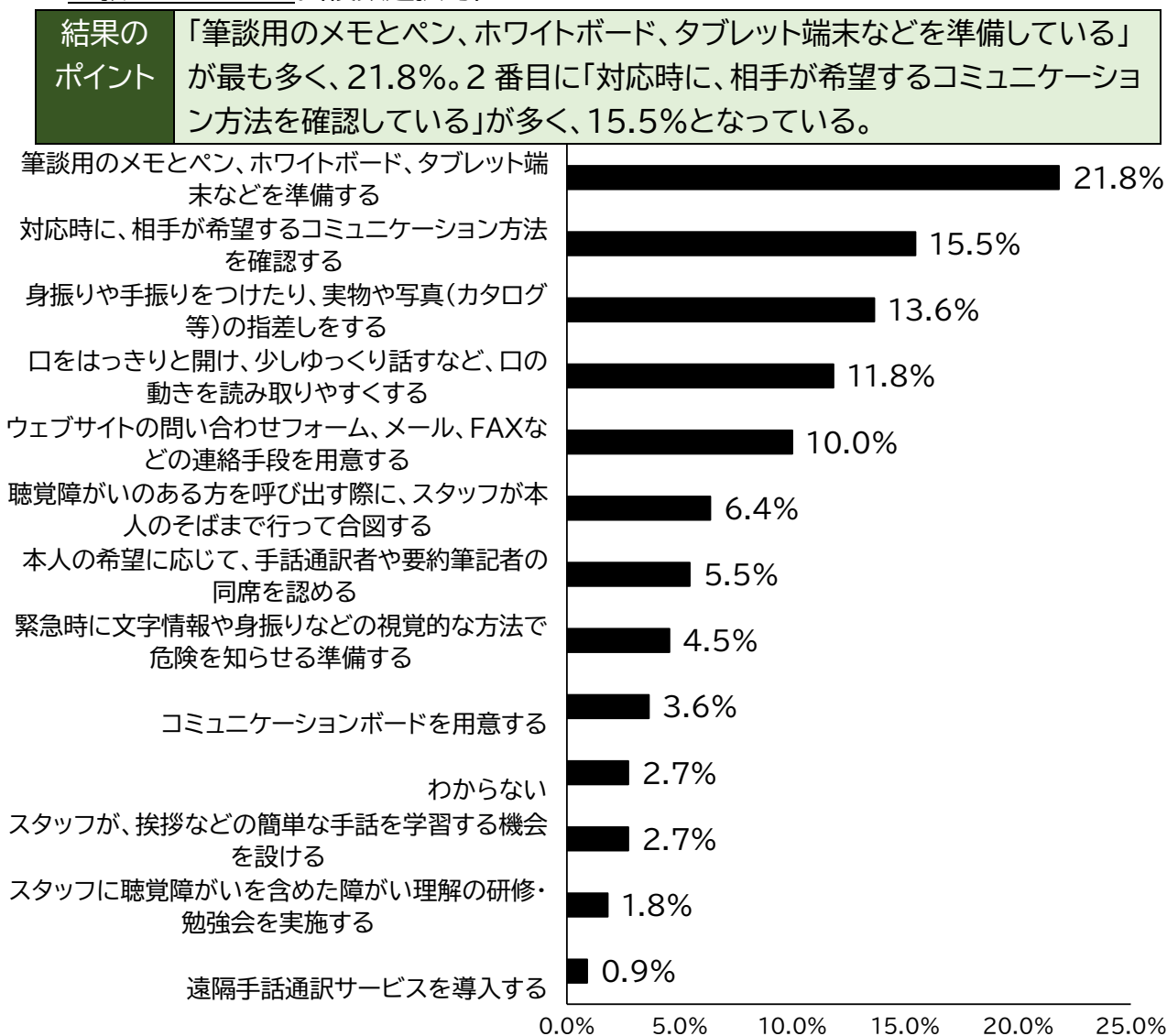
- ・comuoon を使って呼び出し、服薬説明、認知症カフェで使用している
- ・専門部署を設置し、専門のスタッフが聴覚障がいのある学生等の支援を行っている。

3 聴覚障がいのある方の対応経験がない事業者を対象とした設問

※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ない」と回答した方のみ回答

(1) 聴覚障がいのある方に対して配慮できること

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)



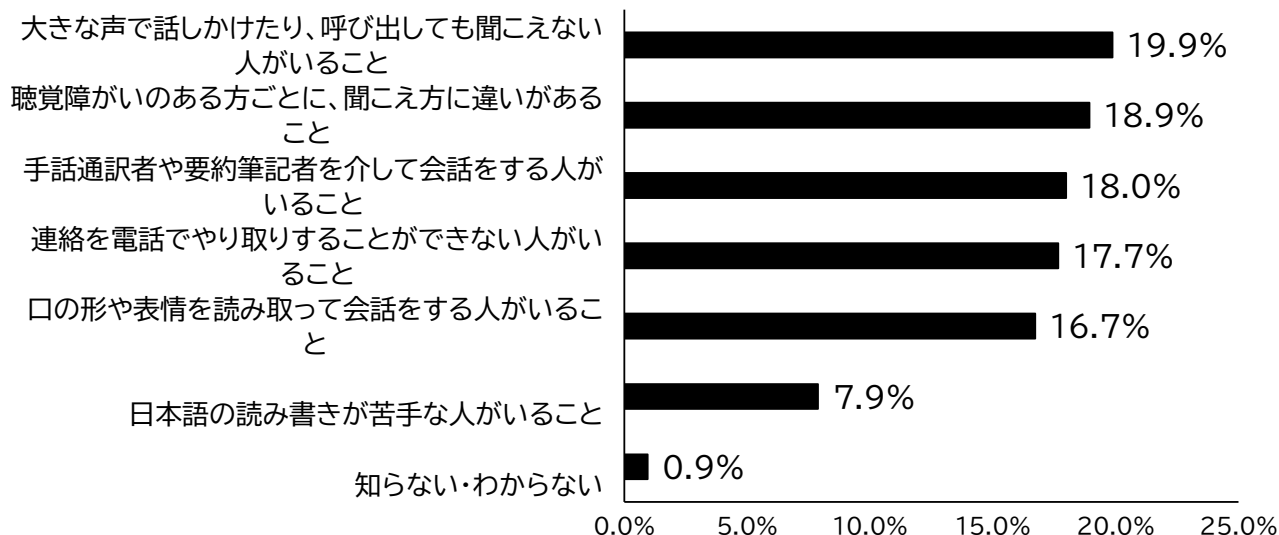
回答選択肢	件数	%
筆談用のメモとペン、ホワイトボード、タブレット端末などを準備する	24	21.8%
対応時に、相手が希望するコミュニケーション方法を確認する	17	15.5%
身振りや手振りをつけたり、実物や写真(カタログ等)の指差しをする	15	13.6%
口をはっきりと開け、少しゆっくり話すなど、口の動きを読み取りやすくする	13	11.8%
ウェブサイトの問い合わせフォーム、メール、FAXなどの連絡手段を用意する	11	10.0%
聴覚障がいのある方を呼び出す際に、文字情報でお知らせしたり、スタッフが本人のそばまで行って合図している	7	6.4%
本人の希望に応じて、手話通訳者や要約筆記者の同席を認める	6	5.5%
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	5	4.5%
コミュニケーションボードを用意する	4	3.6%
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	3	2.7%
わからない	3	2.7%
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	2	1.8%
遠隔手話通訳サービスを導入する	1	0.9%
	110	

4 共通設問

(1)聴覚障がいのある方の特徴について知っていること

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)

結果のポイント	「大きな声で話しかけたり、呼び出しても聞こえない人がいること」が最も多く、19.9%、2 番目に「聴覚障がいのある方ごとに、聞こえ方に違いがあること」が多く、18.9%となっている。
---------	---

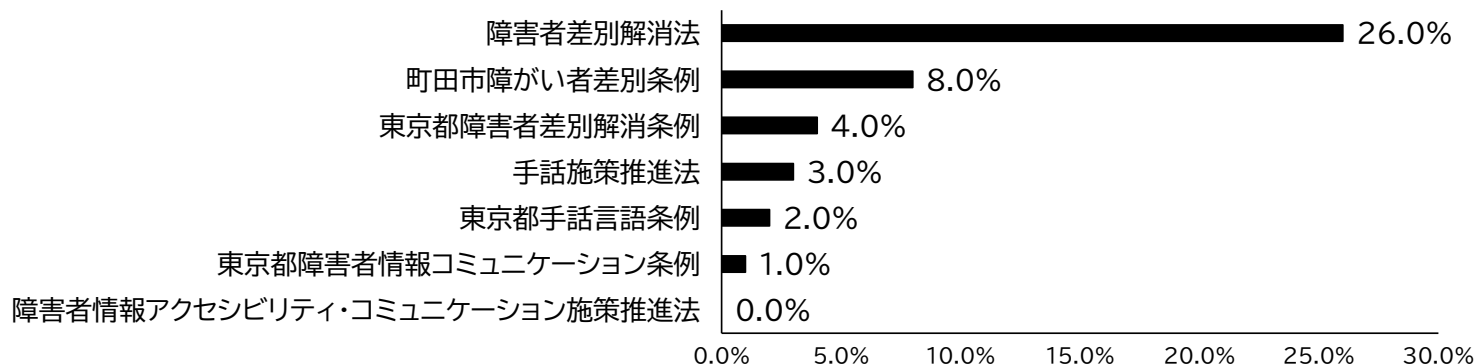


回答選択肢	件数	%
大きな声で話しかけたり、呼び出しても聞こえない人がいること	63	19.9%
聴覚障がいのある方ごとに、聞こえ方に違いがあること	60	18.9%
手話通訳者や要約筆記者を介して会話をする人がいること	57	18.0%
連絡を電話でやり取りすることができない人がいること	56	17.7%
口の形や表情を読み取って会話をする人がいること	53	16.7%
日本語の読み書きが苦手な人がいること	25	7.9%
知らない・わからない	3	0.9%
計	317	

(2)法律や条例の認知度

問 9 障がいのある方への合理的配慮や、聴覚障がいのある方の意思疎通に関する法律や条例のうち、回答者が知っているものを教えてください。(複数選択可)

結果のポイント	「障がい者差別解消法」が最も多く、26.0%、2 番目に「町田市障がい者差別解消条例」が多く、8.0%となっている。
---------	--



(3)聴覚障がいのある方への対応や配慮に関する意見

問 10 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。(自由記述:任意)

※ご意見は、個人情報が特定される恐れのある意見は非掲載としています。また、誤字・脱字と思われる箇所は一部編集をしています。

医療機関・薬局 からのご意見	①手話ができるサポートの方が付き添いでついでにいただいている方はスムーズに投薬ができてピーク時など込み合っている時間帯でも対応がしやすいです。付き添いの方が同行して医療機関に受診ができる制度を拡大していただけるとより良くなるのではと考えています。 ②聴覚障がいのある方から、病院にはこんな配慮があると助かるという声を聞きたい ③いかに理解してもらうかを多角的に検討して対応する。 ④コミュニケーションに時間がかかる事を予想して対応する準備をしている ⑤コミュニケーションツールの購入費用の補助をしていただけると助かります。 ⑥医療機関向けの手話や対応等の動画があると大変助かります。 ⑦どんなボードが助かるのか、また、印刷して、使えるように掲載していただけるとありがたいです。 ⑧スマホアプリで音声を変換出来る様になり、助かっている。 ⑨文字起こしアプリなどを使用して、ご自身で対応して下さる方が多く、とても助かります。
交通事業者 からのご意見	①平時はともかくも、異常時にはおそらく対応の手が回らないことが想定されます。周囲の市民の方の支援や協力が欠かせない力となることも、是非共有して欲しいと思います。 ②弊社では、先日開催されましたパラリンピックやデフリンピックの対応として、翻訳ディスプレイの導入を東京都の補助などを活用し行いました。引き続きご利用のお客さまが、お困りにならず駅・電車をご利用いただけるよう努めてまいります。 ③聴覚障害とは違いますが、電話で問い合わせがあった場合に相手が加齢により聞き取り困難な状況だと、対応に悩んでしまいます。