

## 東広島市メールモニター「のんモニ」アンケート集計結果

アンケート	令和元年度第3回
実施期間	令和2年2月3日～令和2年2月17日
テーマ	「障害者コミュニケーション条例」と「手話言語条例」について
担当課	障害福祉課
登録者数	231人
回答者数(回答率)	81人(35%)

### 担当課のまとめ

#### ●アンケートの目的

障害者の自立と共生社会の構築をめざし、昨年4月1日に「障害者の意思疎通手段の確保等に関する条例」(通称:障害者コミュニケーション条例)及び「手話言語の認識の普及に関する条例」(通称:手話言語条例)の2つの条例を施行しました。条例の内容が主に啓発にかかるものであり、市民の理解の普及が成果となるため、認知度の把握を目的として、アンケートを実施しました。

#### ●アンケート結果を受けて

今回のアンケートにより、9割近くの方が、2つの条例を知らないということが分かりました。一方「手話は日本語とは違う言語であるということを知っていますか?」との問いには4割の方が知っているということから、手話についてはだいぶ普及していると感じました。

障害のある方とのコミュニケーションについては、有効なツールを6割の方が知っており、関心はあると思われました。自由記述欄でも多くの方が障害のある方とのコミュニケーションに戸惑われた経験をお持ちです。出前講座では、笑顔が大切とか優しい話し方が大切だねと言っていますが、実際は障害の特性によりコミュニケーションの方法は様々なので、当事者や支援者の方にどうしたらいいのか聞いてみるのも大切だと思います。

ご意見の中で、条例について調べてみたいというご意見や、出前講座を受講してみたいというご回答が5割を超すなど、啓発や周知についてまだまだだと思いつつ同時にもっと頑張っていこうと感じました。

#### ●今後の施策について

今回のアンケートで、条例の周知はまだまだだが、皆さん関心をお持ちだというのはよくわかりましたので、地区ごとに説明会を開催したり、出前講座を行ったりします。条例の理解と普及のために多様な活動を行ってまいりたいと思います。

#### ●最後に

貴重なご意見をありがとうございました。

とりわけ自由記述の欄には様々な思いとヒントがありました。ご意見を参考に、引き続き、障害のある人もない人もすべての市民が安心して暮らし続けることができるまちづくりを進めて参りたいと存じます。

#### 【問い合わせ】

障害福祉課: TEL(082)420-0180 FAX(082)420-0181

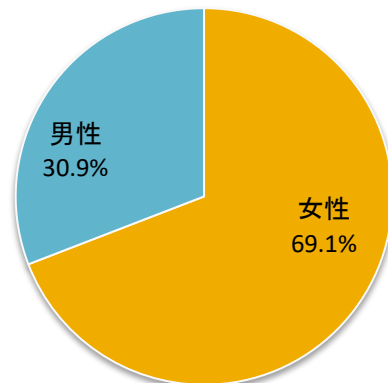
## ●回答集計

※端数処理のため、比率の合計が100%にならない場合があります。

### 【回答者の属性】

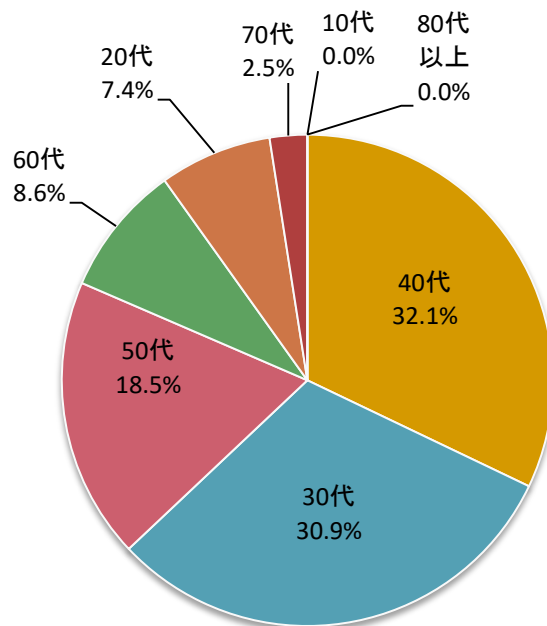
あなたの性別を教えてください。

順位	回答	回答数	%
1	女性	56	69.1%
2	男性	25	30.9%
	合計	81	100.0%



あなたの年代を教えてください。

順位	回答	回答数	%
1	40代	26	32.1%
2	30代	25	30.9%
3	50代	15	18.5%
4	60代	7	8.6%
5	20代	6	7.4%
6	70代	2	2.5%
7	10代	0	0.0%
7	80代以上	0	0.0%
	合計	81	100.0%



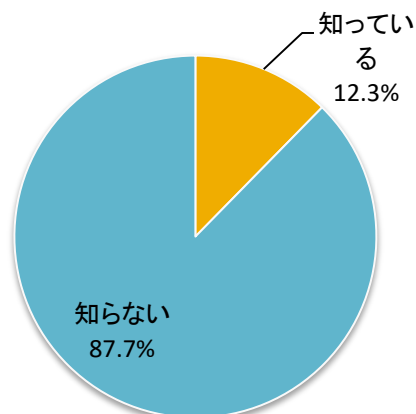
### Q1.「障害者コミュニケーション条例」と「手話言語条例」を知っていますか？

令和元年12月現在、全国の自治体の内、障害者コミュニケーション条例が約50団体、手話言語条例が約300団体制定しています。障害者コミュニケーション条例と手話言語条例を同時制定したのは、東広島市が全国3番目です。

[・東広島市障害者の意思疎通手段の確保等に関する条例](#)

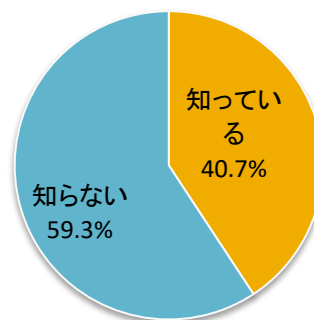
[・東広島市手話言語の認識の普及に関する条例](#)

順位	回答	回答数	%
1	知っている	10	12.3%
2	知らない	71	87.7%
	合計	81	100.0%



Q2.手話は日本語とは違う言語であることを知っていますか？

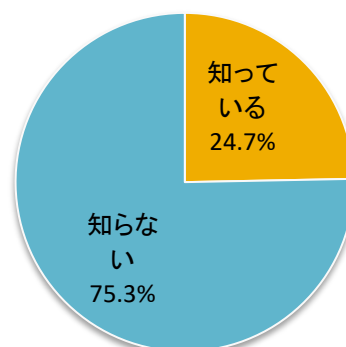
順位	回答	回答数	%
1	知っている	33	40.7%
2	知らない	48	59.3%
	合計	81	100.0%



Q3.手話が第一言語のろう者にとって日本語を理解するのが難しい面があることを知っていますか？

ろう者とは、聴覚の障害のため、手話を意思の疎通の方法として用いる者をいいます。

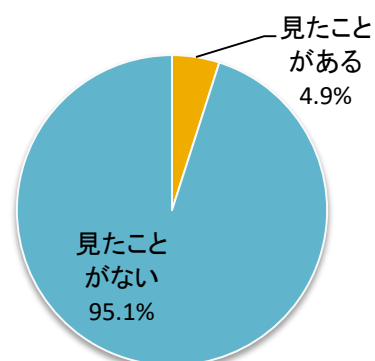
順位	回答	回答数	%
1	知っている	20	24.7%
2	知らない	61	75.3%
	合計	81	100.0%



Q4.条例のパフレットをみたことはありますか？

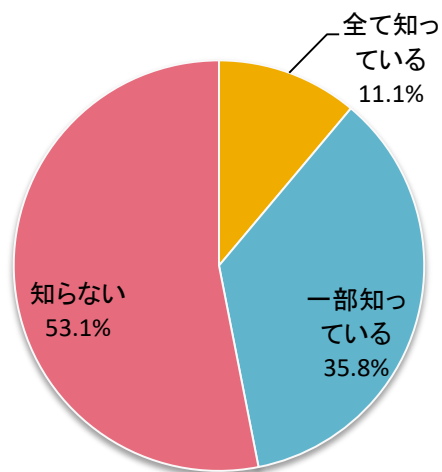
[条例パンフレット\(HPリンク\)](#)

順位	回答	回答数	%
1	見たことがある	4	4.9%
2	見たことがない	77	95.1%
	合計	81	100.0%



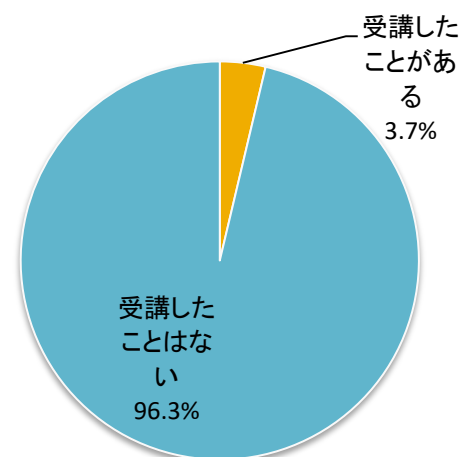
Q5.手話奉仕員養成講座、要約筆記養成講座、音訳・点訳奉仕員養成講座があることを知っていますか？

順位	回答	回答数	%
1	全て知っている	9	11.1%
2	一部知っている	29	35.8%
3	知らない	43	53.1%
	合計	81	100.0%



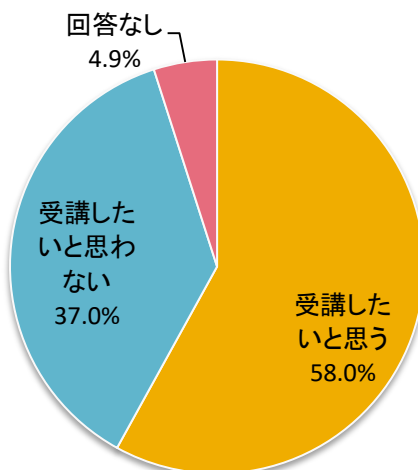
Q6.障害者コミュニケーション条例、手話言語条例の出前講座(説明会)を受けたことがありますか？

順位	回答	回答数	%
1	受講したことがある	3	3.7%
2	受講したことはない	78	96.3%
	合計	81	100.0%



Q7.(Q6.で「受講したことはない」と回答した方)機会があれば、受講してみたいと思いますか？

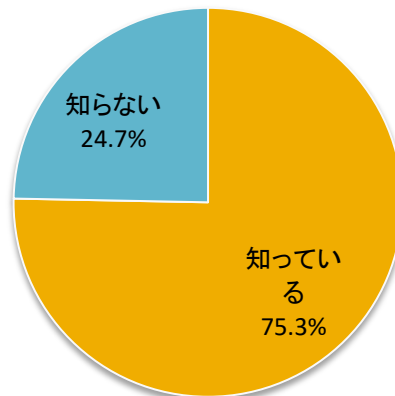
順位	回答	回答数	%
1	受講したいと思う	47	58.0%
2	受講したいと思わない	30	37.0%
3	回答なし	4	4.9%
	合計	81	100.0%



**Q8.障害のある方とコミュニケーションをとるときに有効なツールを何か知っていますか？**

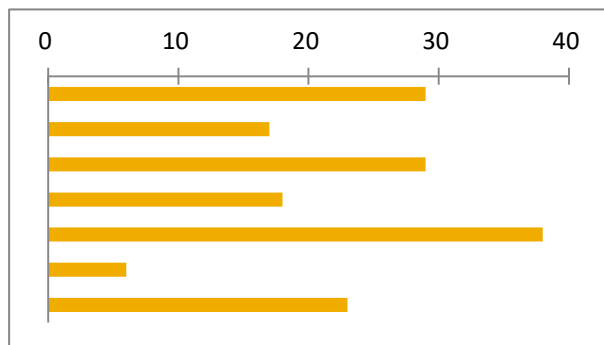
コミュニケーションツール：情報のやりとりを手助けするための道具や機器  
 (例)筆談ボード、拡大読書器、コミュニケーションボード、スマホ・アプリなど

順位	回答	回答数	%
1	知っている	61	75.3%
2	知らない	20	24.7%
	合計	81	100.0%



**Q9.次の障害がある方とコミュニケーションをとったことがありますか？(複数選択可)**

順位	回答	回答数	%
1	聴覚障害	29	18.1%
2	視覚障害	17	10.6%
3	知的障害	29	18.1%
4	精神障害	18	11.3%
5	発達障害	38	23.8%
6	その他の障がい	6	3.8%
7	なし	23	14.4%
	合計	160	100.0%



## ■自由記述

Q10.障害によっては意思疎通が図りづらいことがあります。そのような経験があれば様子を教えてください。

### (主な回答内容)

- 条例について全然知らなかったので、詳しく調べてみようと思いました。  
目の不自由な方は白い杖などで分かる時がありますが、聴覚障害者の方は見た目では分かりにくいので、普通に話しかけて障害に気付くことがありました。  
障害のある方との接し方などあまり経験がないので、戸惑います。
- 手話にも、方言があります。標準の手話が、通じないことがありました。
- 子どもの友達のお母さんが聴覚障害の方で、あった時などに一生懸命話してくださるのですが、なかなか理解できずに申し訳ないなあ…と思う。
- 接客業で聴覚障害の方に出会った時、筆談で対応したが、手話ができればお互い詳しい話や質問等も相手はしやすかったのではないかと思ったことがある。
- 挨拶をしても返してくれなかったので少し感じが悪いなと思ったら、その人は発語する事が難しいという事を後で知りました。  
見かけでは判断できない事もあるんだなと実感しました。  
発語障害は子供でもあり、実際にボードを用いて授業で発表しているのを見た事があります。  
先生や周りの同級生達も協力したり気持ちをくみ取っている事がよく分かりました。
- 見た目には分からないので、同じ習い事の保護者に話しかけたら発声できない障害の方で、ジェスチャーで声が出せないことは分かったが、筆談できるものもなかったで、それ以上会話を続けられず残念な思いだった。
- 視覚障害者の方と接するとき、相手にどのくらいの手助けをすべきかわからず、また、聞くのも憚られる気がして困惑したことがあります。  
障害者の方が、手助けして欲しいことを主張できるような世の中になると良いと思います。  
近頃は障害者YouTuberの方が様々な発信をされているので、参考にしています。
- 視覚障害のある方のエスコートを初めてしたとき、何をどのように伝え、どんな事を手助けしてよいか、わからなくて、言葉が足りなかったり、必要以上にしゃべりすぎたりした。
- 目の見えない方と接したときに、こちらからどのくらい声がけをしたらよいか迷ったときがあった。
- 以前Twitterで視覚障害者の方が杖を掲げておられて、ヘルプサインだと気付かずスルーする人が多く、たまたまそれがサインだと知っていた筆者が手助けしたという投稿を見た事があります。そのようなサインが広く知られれば良いなと思いました。
- 精神障害の方が職場にいます。  
ふとした瞬間に、コミュニケーションがとれなくなる事はあります。
- 仕事柄、精神障害者や知的障害者と関わる事が多いが、説明しても型通りに受け取ってもらえず、説明を口頭ではなく紙に書いたりすることがある。電話では特にやり取りが難しく、更に意思疎通が図れない。
- 話をして理解が難しい方には文章でまとめて理解して頂くことがあります。  
仕事で知的障害の方や発達障害の軽い方と話をする事は多いのですが、この仕事を始めた頃はコミュニケーションの取り方が難しいと思いました。
- 店内で大きな声を出している利用者さんを制するのが難しかった事もあります。こちらが当たり前と感じている事を理解してもらうことに時間を要する事もありました。

- 精神障害を持っている方と会話やメールをする際、突然分からない話をどんどん進めたり、何でも自分の話に変えたりと、話をしづらかったり、こちらがどう返したらよいか悩むことがあります。ただ自分自身がいつでも確実に通常を感じ方ややり取りができる状態とは限らないため、相手がどうこうだけでなく自分に何かあるのではないかと思いつつも、「普通」とは一体何なのだろうかと考えます。
- 大学生のころ友達に誘われて、ダウン症の方との交流を持つ機会がありましたが、その当時は個人の知識・理解が不足し、うまく関われず、そういった活動を次につなげることができませんでした。人懐っこくて、大丈夫だからとは聞いていましたが、私の場合は、障害についての知識を深めていけば、受け止め方が違ったかも知れないな、と思います。
- 発達障害の方の場合、あいまいな表現は理解できないケースが多い。具体的な表現をとる必要がある。
- どうして伝わらないのか、どうすることが理解につながるのかが自分自身わからない。イライラしてしまう自分に情けなくなる。
- 大学の時に小学校ボランティアで発達障害の子とかかわった時に、子どもがパニックを起こして意志疎通ができないことが何度もありました。落ち着くのを待ったり、先生が対応したりしてくださいました。パニックになりやすいきっかけや対処法は一人一人違い、大変さもありましたが、その分いろいろ考えることができ、勉強になりました。
- 発達障害の子供と接する時、聴いて理解するのが苦手なようで、話が通じないことが多々ありました。絵で示したり、こちらの話しかたを変えると、話を聞いてもらえたりしました。
- 聴覚障害の方とはメモ帳で筆談をしました。知的障害の方や発達障害の方とは縁がないわけではなかったのですが、正しい知識がないとなかなか関わり方がわからず、とっさの時の対応がとても大変だなと思いました。
- 接客業務をしているので、時々聴覚障害者のかたがくる。だいたい筆談で対応している。知的障がいの方もくるがだいたいは補助の方がいるので困らない。

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

