

【参考資料 2】

共用品推進機構「よかったこと調査」のうち、手話に関する回答の抜粋

神奈川県立工科大学 小川 喜道

財団法人共用品推進機構では、長年「不便さ」調査を行って問題点を指摘してきていますが、ここ 3 年ほど「よかったこと」を調査し、それを広げていく活動を始めています。2013 年度は「旅行」、2014 年度は「コンビニ」について調査を終え、そして 2015 年度は「医療機関」を取り上げる予定となっています。そこで、ここでは「手話」に関する「よかった」調査結果のうち手話に触れている回答を列挙します。(なお、小川は本機構の個人会員で、本会議に資料提供する上で加工する許可を得ています。)

この調査結果を示す意図は、これから手話普及の運動を展開する上で、問題点や配慮欠如を指摘するに留まらず、“共に生きる社会”らしい多様な普及方策を考える上での参考に供するためです。

1. 共用品推進機構「旅行のよかったこと調査」の手話に関する回答の抜粋

13 協力団体の内、聴覚障害関連は次の 3 団体

一般財団法人全日本ろうあ連盟

一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会

社会福祉法人全国盲ろう者協会

2013 年 11 月～1 月アンケート実施

2014 年 3 月報告書発行

交通機関(電車、バス、船、飛行機、タクシー、自家用車等)

あなたが利用した交通機関で良かった人的対応等を教えて下さい。

(国内) 交通機関・人的対応(鉄道駅員・駅係員)

	回答	
	2 年前に、東京に向かう途中、越後湯沢で新幹線に乗り換えるとき、パソコンを座席に置き忘れてしまったことに気づき、東京駅の新幹線改札口の駅員さんに筆談で説明したところ、気持ちよく筆談に応じてくれて、その場で越後湯沢駅に電話されパソコンがあることを確認できた。最後に「ありがとう」と手話でお礼を言い合えた事が印象に残っている。	ろう

(手話による対応)

	回答	
	昨年 11 月、秋葉原駅改札口の隣の案内窓口に遠隔地の手話通訳サービスがあった。このサービスには賛否両論あるが、普段より気軽にたずねやすく、便利に感じた。	ろう
	博多駅構内にある案内所にテレビ電話による手話案内が便利だった	ろう

(空港内での手話による説明)

	回答	
	飛行機の受付で手話対応があった。受付や機内で聞こえないことを伝えたとポストカードにメッセージを書いて渡してくれたので、安心して乗っていた。	難聴

(機内での手話による説明)

	回答	
	フライトアテンダントが手話を少し使ってくれた。	ろう
	JALやANAの航空機関では手話のできるCAやGAが常時対応している。(場所:羽田空港)	ろう

(筆談や手話による対応)

	回答	
	飛行機では、時々、アテンダントさんが、運行状況のメモを持ってきて、簡単な手話とともに渡してくれる事が嬉しい。かなり以前に、悪天候のためなかなか到着できずに旋回していたが、たまたまアテンダントさんの近くに座っていて、彼女の顔を見ると「大丈夫」の手話を繰り返ししてくれて不安が軽減された。	ろう

(国内) 交通機関・人的対応(タクシー運転手)

(空港内での手話による説明)

番号	回答	
	航空機関によっては事前に聴覚障害である旨伝え手伝いをお願いすると手話のできるアシスタントが付き優先的に税関、搭乗ができるようになりロビー待機時の不安感が減少。	ろう

宿泊施設(旅館・ホテル等)

あなたが宿泊した施設で良かった人的対応を教えてください。

(国内) 宿泊施設・人的対応(フロントスタッフの対応)

番号	回答	
	佐賀市内で宿泊した旅館のフロント係が手話できる方で、声なしでも通じたこと。	ろう
	手話のできるフロントスタッフがいた。	ろう

宿泊施設・人的対応(国内) 宿主・支配人の対応

番号	回答	
	女将さんによっては、手話や筆談で応じてくれる。こちらのニーズを書き記してもらえる。	ろう
	2012年加賀温泉に泊まった旅館の女将さんが手話通訳者養成講習を受講している人で、いろいろとおしゃべりができて良かった。	ろう

(国内) 宿泊施設・人的対応(事前予約での対応)

	回答	
	事前に聞こえないと宿泊するホテル・旅館に連絡している。手話がちょっと出来る仲居さんを配置してくれたり、事前の打ち合わせをEメールでやりとりしてくれた。	ろう
	約10年前、ラフォーレ修善寺。来訪前から聴覚障害者であることを告げていた。事前に対応の希望を聴かれた。当日受付では手話と筆談、館内案内や仲居さんの対応、精算時なども簡単な手話を使っていた。ラフォーレグループで同様の対応をしているよし。ラフォーレ伊東なども利用した。	難聴

(国内) 宿泊施設・人的対応(対応したスタッフの担当部署等が不明/場所は不特定)

	回答	
	手話・筆談の対応してくれる	
	手話で対応、聴覚障害者に対する知識があり適切な対応。	

(国外) 宿泊施設・人的対応(スタッフの対応(対応場所は不特定))

	回答	
	手話で対応、聴覚障害者に対する知識があり適切な対応。	ろう

あなたが旅先で利用したレストランや食事処で、良かった人的対応を教えてください。

(国内) レストラン/食事処・人的対応(案内(入口))

	回答	
	会計時、レジ担当していた方が以前手話を習ったことのある方で、手話で挨拶をしてくれたこと。	難聴

(国内) レストラン/食事処・人的対応(注文)

	回答	
	筆談での注文にこころよく応じてくれる店や、少し手話が使える店員さんがいる店は気持ちよく過ごすことができる。	ろう
	手話出来る店員がいて、スムーズに発注・質問ができた。	難聴

(国内) レストラン/食事処・人的対応(料理説明)/(料理に対する配慮)

	回答	
	手話・筆談の対応してくれる	ろう
	約10年前、ラフォーレ修善寺。仲居さんが手話と資料をまじえ、料理内容の説明してくれた。海産物や地域の特産物だったが、説明があるところもおいしさが違うのか、と感動した。	難聴

(国内) レストラン/食事処・人的対応(全般)

	回答	
	手話で対応、聴覚障害者に対する知識があり適切な対応	ろう
	手話が通じるレストランで安心して食事ができた	ろう
	手話ができるスタッフや、身振り手振り、筆談で伝えようとしてくれる方が	ろう

	増えてきたこと。	
(国外) レストラン/食事処・人的対応(全般)		
	回答	
	手話が通じるレストランだったのでうれしかった	ろう

あなたが旅行で経験したその他、良かった人的対応を教えてください。

(国内) その他旅行・人的対応(旅行会社のガイド・現地観光ガイド)

	回答	
	手話:筆談の対応してくれる	ろう
	添乗員が手話通訳者に配慮して、ゆっくりしゃべってくれたこと。	ろう
	回答	
	カンボジアの現地ガイドさんが、日本手話(観光に必要な手話)と、ひらがなでの筆談を交互に使いこなせながら丁寧に案内していただいたので、楽しい思い出になりました。	ろう
	私は直接経験していないが、手話で会話できる旅行会社社員がおり、メールで気軽に連絡も取り合えるので、みんな重宝してよく利用されている。	ろう
	屋久島手話通訳ガイド	ろう

(国外) その他旅行・人的対応(旅行会社のガイドや現地観光ガイド)

	回答	
	カンボジアに行った時の現地の添乗員が最高でした。指点字で通訳が受けやすいようにゆっくり話してくれたり、観光地は良い場所を選び、じっくり散策させてくれました。	盲ろう

(国内外) その他旅行(トイレ設備)

番号	回答	
	海外旅行では、いずれも手話ができる添乗員か、手話ができる友人を二人以上同伴しているため、情報が得られ、充分楽しむことができた。	ろう

あなたが旅行で経験したその他、良かった設備を教えてください。

(国内外) その他旅行(ニュース(テレビ))

	回答	
	(ロンドン)朝のニュースをテレビで見たとき、右下に手話通訳者がいて、イギリス手話をしていた。手話の意味は分からなかったけど、「手話通訳について」の日本とロンドンの差が分かった。	ろう

2. 共用品推進機構「コンビニのよかったこと調査」の手話に関する回答の抜粋

13 協力団体の内、聴覚障害関連は以下の3団体。

一般財団法人全日本ろうあ連盟

社会福祉法人全国盲ろう者協会

一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会

平成 26 年 11～平成 27 年 1 月 アンケート実施

平成 27 年 3 月 報告書発行

アンケート回答者数は全体で 428 名。そのうち、聴覚障害者は下記の通り。

聴覚障害（ろう）69 名 聴覚障害（難聴）23 名 盲ろう 10 名

コンビニエンスストアで良かった人的対応

【店内での説明(その他対応)】

	回答	
	手話ができる店員がいるので、商品注文等をするとときにスムーズに会話ができるのでありがたい。	ろう
	「ライターをください。」と手話で表現したら、コンビニ店員が「ライター、わかった。」という身振りを表現していた。	ろう
	顔をおぼえてくれているので、簡単な手話を使ってくれる。	ろう

【レジでの対応】

	回答	
	手話ができる店員がいるので、たわいない話ができる。	ろう
	手話ができるスタッフがいた。	ろう
	支払いが終わった後に「ありがとう」という手話を使ってくれた。	ろう
	コーヒーを注文する時手話表現すると理解してくれている。	難聴

【手話や身振り等での対応(その他の場面)】

番号	回答	
	聴覚障害について理解があり、手話知らない人は身振りで、手話知っている人は手話で対応できることがありがたい。	ろう
	コンビニの店員さんが「ありがとう」など簡単な手話を使ってくれた時はうれしい。	ろう
	手話ができる。	ろう
	一部手話を使う店員がいる。	ろう
	手話ができる店員がいて安心感がある。	ろう・言語障害