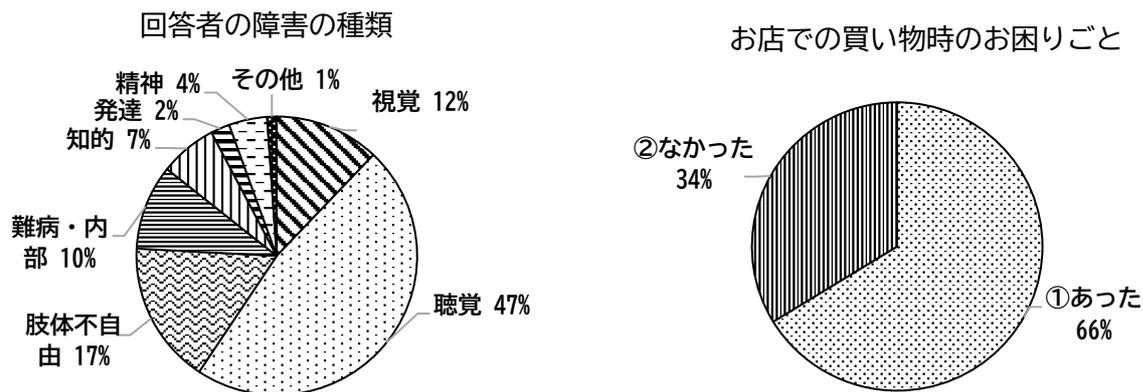


## 4 買い物時の合理的配慮の提供に関する障害者向けアンケート

### (1) アンケート結果要約 (障害のある人の回答)



#### (問1関連) お店での買い物時に困ったこと

##### 1. 視覚障害のある人

困る場面	主な困りごとの内容
会計	セルフレジの増加で、会計をするのが困難になった。
商品の位置	店員の数が減少し、買い物のサポートが受けにくくなった。
移動	公共交通機関を利用して移動できる場所にお店が少ない。
サービス	家事支援のヘルパーが少なく、希望するときに支援が受けられない。
設備	多目的トイレが未整備だったり、段差があったり、出入り口が分かりづらい店がある。

##### 2. 聴覚障害のある人

困る場面	主な困りごとの内容
会計	健聴者と見分けが付かないため、レジの店員に色々聞かれるが答えられない。
店員の会話	筆談等のやり取りに時間がかかる。メモが長かったり短かったりで分からない事がある。
店員のマスク着用	口元がマスクで隠れて見えず、店員が話している内容が理解できない。
店内放送	アナウンスが聞こえないため閉店間際が分からず、品物を見ている最中に電気が落ちた。
その他	ドライブスルーで声かけできず、車を降りて店まで行かねければならなかった。

##### 3. 肢体不自由、難病・内部障害のある人

困る場面	主な困りごとの内容
会計	会計時にせかさることが多い。セール等の時は周囲の客の目もあり参加しづらい。
商品の位置	足元に重い商品(米等)が置かれていることが多く、カートに載せられない。
店内での移動等	車椅子だと狭い列に入りにくい。 カゴを膝の上に乗せても安定しないので、大きな袋等で代用したい。
店外への移動等	買い物をした後、荷物を車に積むのに大変。 杖を使用している場合、荷物用カートと併用が難しい。
突然の発症	急な発作で動けなくなったが店内に座れる場所がなく、助けを求められなかった。

##### 4. 知的・発達・精神障害のある人

困る場面	主な困りごとの内容
店員との会話	近くに店員がおらず聞けずに困った。誰かの助けが必要。
商品の説明(1)	商品の説明をしてもらいたいが、忙しそうで声がかかけられない。
商品の説明(2)	説明が一方向的で専門用語が多く、こちらの意図が伝わらないため、あきらめた。

## (問2関連) お店での買い物時にあったら良いと思うサービス

### 1.視覚障害のある人

配慮が必要な場面	主なサービスの内容
商品の確認	音声で商品を教えてくれる機器等の整備
セルフレジ	タッチ画面へのキーボード併設。 画面内容の音声読み上げ、拡大、白黒反転機能の拡充。
店員から声かけ	白杖や盲導犬連れのお客が来たら、店員からまずは声かけがほしい。
店員の配置	玄関等にコンシェルジュ（案内役）等を配置し、入口から出口まで付き添ってほしい。
その他	配達サービスの充実。ヘルパー事業所の充実。無人の店が増えないよう切に願う。

### 2.聴覚障害のある人

配慮が必要な場面	主なサービスの内容
臨時・緊急情報	表示板を付け、宣伝や災害情報等を知る手段の確保
店内放送等	リアルタイムな情報を伝える電光掲示板やポップ等での表示・掲示
店員の配置	店員に買い物に係る手話を覚えてほしい。遠隔手話通訳（ビデオ通話での手話通訳）や筆談で対応できる環境の整備
レジ等での支援 雇用	指差しシート、コミュニケーション支援ボード、店員呼び出しボタン等の設置 手話の出来る人を採用する人材対策を考えてほしい。

### 3.肢体不自由、難病・内部障害のある人

配慮が必要な場面	主なサービスの内容
商品の購入・運搬	車椅子での買い物介助。購入商品の買い物カゴ等への収納介助。車への搬入介助。
店内での移動	使用できる車椅子や買い物した物を載せるカートの整備
サービス	買い物代行サービスの充実
商品の配置等	高いところにある商品を代わりに取ってもらえるような巡回員の配備
その他	声をかければ助けてもらえるシステムの整備

### 4.知的・発達・精神障害のある人

配慮が必要な場面	主なサービスの内容
店員の対応等	分かりにくいことに対するサインや掲示板の整備、筆談含めて対応可能な人員の配置
レジ等での支援	支払いの時はゆっくり待ってほしい。支払金額分のお金の取り出しを介助してほしい。
駐車場	駐車スペース表示を「身体障がい者用」ではなく「障がい者専用」等にしてほしい。
レジでの支援	ゆとりを持った支払いへの配慮、支払金額分の代金の取り出しへの介助
その他	目に見えない障害者がいることへの理解、気軽に話せる（相談できる）場の提供