

(2) アンケート結果詳細 (問1:買い物時に困ったこと)

視覚障害のある人

値段・内容について
<ul style="list-style-type: none">・品物の、内容や値段が分からない。
セルフレジ・タッチパネルについて
<ul style="list-style-type: none">・セルフレジの画面が見えないので、野菜などがスキャンできない。・セルフレジは視覚障害者には操作できず、店員さんもおらず買い物ができなかった。・カードで会計するとき、暗証番号入力がタッチ画面のため操作できなかった。・レジで支払いをするとき、タッチパネルの内容が分からない。・セルフレジの増加で、視覚障害者が会計をするのが困難になった。
商品の位置について
<ul style="list-style-type: none">・店員に店内や商品を案内してもらえなければ買い物ができないが、店員が見つからず買い物をあきらめた。・欲しい商品がどこにあるか分からない。・商品の場所が分からないことがあった。・店員数が少なく、買い物のサポートが受けにくくなったと感じる。
移動について (支援など)
<ul style="list-style-type: none">・歩いて行けるほどの近所にスーパーがなく、家族などに車で送迎してもらわないと食料品や生活必需品が買えない。また、公共交通が乏しく、利用して移動することも困難。・買い物などで家事支援のヘルパーを依頼したくとも、郡内には障害者のサービス提供事業所も少なく、スタッフの数も限られていて、希望するときに支援が受けられないことが多い。
バリアフリーについて
<ul style="list-style-type: none">・バリアフリーの観点から、多目的トイレの整備がされていない店や、入口に段差がある店、入口が分かりづらい店などがある。・障害者用の駐車場に、健常者と思われる人が駐車していて、停められないことが多い。・通路が狭く陳列品を落としてしまった。
その他
<ul style="list-style-type: none">・コロナの流行時、付き添いの家族から離れるように言われたので困った。・レジの列の最後尾が分からず、他のお客さんに迷惑をかけてしまった。・買い物が終わってから出口が分からず、苦労した。

聴覚障害のある人

店員とのコミュニケーションについて

- ・店員と手話でコミュニケーションができない。
- ・レジ担当から言われたことで、耳が聞こえないと答えたら黙り込む状況が多い。
- ・洋服店にて、サイズの確認やポイントカードの有無、イオンカードを持参されているかなど聞かれることに対し、分からないことがあり、モヤモヤすることがあった。
- ・放送とか呼ぶとか会話がとれず大変。筆談しても時間がかかった。
- ・ガラス窓に沿った棚にケーキが並んである時、これをくださいと言えなくて困った。
- ・相手の話が分からないので筆談してもらったが、筆談が大変である。
- ・パソコンを買いたい、手話で説明してくれる担当がいなくて困った。メモを多く書かれたり、また短く書かれたりして、分からなかった。
- ・店員とのコミュニケーションが難しい。
- ・「ポイントを使いますか？」と聞かれたようだが、何を聞かれたのか分からない。
- ・欲しいものがあり、聞きたくても店員によって、話を聞いてくれる人と聞いてくれない（聞く態度が悪い）人がいる。
- ・会話時に困ることがある。
- ・レジでの会計時、店員から色々な事を聞かれる時、内容が分からなくて困ったことが沢山あった。
- ・タバコを番号で言う時に困る。
- ・レジで店員さんが、話している事が聞き取り難い。なんとなく勘で返事したり、聞き返したりして対応した。会計はレジを見て確認しなければならない。
- ・品物がどこにあるか分からなかった時、聞いても答えが早口だったり、上手く伝わらなかつたりして、時間がかかった。
- ・どこに欲しい品物があるか分からなくて定員に聞いたが、やり取りに時間がかかった。
- ・チン、袋、箸など、伝えるときに困る。
- ・金額のこと。お釣りのこと。使い方を聞くときに困る。
- ・筆談が必要なときに困る。
- ・後ろから店員に声をかけられても分からない。レジで色々聞かれて困る。

店員のマスク着用について

- ・マスク付けると口元が見えない（読唇ができない）。
- ・店員はマスクをしているので私は耳が聞こえないと言っても外してくれない。
- ・レジの時、マスクを付けていて話の内容が分からない。
- ・マスクをしたままで、言っていることが分からなかった。
- ・マスクを着用した店員から話しかけられていること自体は分かったが、口元がマスクで隠れて見えない状態なので、店員が話している内容までは理解できなくて困った。

店内放送等について

- ・店内放送が聞こえない。

- ・タイムセールは、何が出るか情報が分からず、人だかりを見てから動くので、買うタイミングが悪い。
- ・放送が分からない。お得情報も分からない。
- ・タイムセールの情報を得られない、前にアナウンスが出た時、手話サークルの人から教えてもらったことがある。
- ・初めて入ったスーパーで、閉店間際だと知らず、品物を眺めていたら、いきなり電気が落ちてビックリした。周りに聞こうにも人がおらず、初めてののお店でどこがどこなのか分からず、右往左往してしまった。やっと見つけたお客さんは、普通に買い物していてどういうことか、余計分からなかった。
- ・閉店間際だと知らず入ったら、品物を見ているところで電気が落ちた。
- ・客が何故か端で並んで待っている時があった。何をしているのか分からなかったが、何かのサービスのため待っていたようだ。放送があったらしいが、分からなかったので、サービスを受けられず残念だった。
- ・客が端にまばらに並んでいた。サービスを受けるのを待っていたらしい。放送が聞こえなかったので、その場にいたのにサービスを受けられなかった。
- ・初めて行く店で避難の指示があった場合、視覚だけを頼りにどこまで避難ができるのか不安である。

商品の位置について

- ・スーパーマーケット・ホームセンターの中、商品を探すときに困った。その場に担当者がいないこともあり、忙しそうなレジ係に言えなくて困った。

その他

- ・商品棚に価格表示がないとき、いくらか分からなくて困った。
- ・エレベーターが混んでいて、降りたい階数を言えなくて困った。上の階まで登ったことがある。
- ・すべての商品のカタログを用意しておいてほしい。
- ・ドライブスルーで、声かけが出来なくて、わざわざ降りて店まで行って注文するため、時間がかかる。
- ・品物を見ていたら視線を感じ、振り向いたら、周りから変な目で見られて注目を浴びていた。

肢体に不自由のある人、難病・内部障害のある人

商品の位置について
<ul style="list-style-type: none">・車いす使用者なので、高い所にある商品が取りにくいですが、近くにいる人にお願ひすれば、ほぼ手伝ってもらえる。特に最近、手伝ってくれる人が多くなったように思える。(肢体不自由の人)・足元に重いものが置いてあることが多く、カートに載せたくてもできなくてやめたことがある。(米等) (肢体に不自由のある人、難病・内部障害のある人)
移動等について
<ul style="list-style-type: none">・車椅子の時に、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、大きな袋で買い物できると良い。(難病・内部障害のある人)・難病の発症が急性で重症化したため、退院してから身体の色々なところに障害が出て、運動面は最悪だった。夫婦2人、食事の支度、食料品の買い物にと思っていたが無理だった。数か月たってやっと車に乗れるようになり、買い物もカートを押すと、スーパーの中を歩けるようになったが、買い物が終わると、店員さんにレジ台に載せてもらい、終わるとカートに戻してもらい、そのまま車まで行った。最初は車に荷物を入れることができず、駐車場にいる人に頼んでいたが、今は、買い物の量を考えて、重い物は頼んで買わないようにしている。(難病・内部障害のある人)・買い物をしたあと荷物を車に積むのに、力がなく大変な思いをしている。杖を使用しているので荷物用カートと杖を上手く使う事ができない事が多い。会計時にせかされる事が多い。焦って余計に遅くなってしまう。(難病・内部障害のある人)
突然の発症
<ul style="list-style-type: none">・買い物中に、急に足にジストニアの発作が起きて歩けなくなった。店内で別行動していた夫に携帯電話で連絡し、お店に設置してある車いすを利用して車に戻った。夫が来るまでの時間、どこか安全なところに座っていたかったが、座れる場所は店の外にしかなく、未会計のものをカートに載せていたので、店外に出るわけにもいかず困った。レジ前のスペースにカートにつかまって立っていたが、動けないのでサービスカウンターに行くこともできず、助けを求めることができなかった。(難病・内部障害のある人)・レジで並んでいる途中動きにくくなった。(肢体に不自由のある人)
その他
<ul style="list-style-type: none">・開店セールの時、他客から杖ついてまでして来るな！と嫌がらせを受けてから、行かなくなった。(肢体に不自由のある人)

知的障害・発達障害のある人

理解について（言葉・値段など）
<ul style="list-style-type: none">・値段が分からない時、近くに店員さんがいなくて聞けずに困ってしまった。（発達障害）・ひとりでは出掛けることはできないし、お金の意味も管理もできない為、誰かの助けが必要である。（発達障害のある人）・店員の質問が理解できない。
危険察知について
<ul style="list-style-type: none">・娘が強度行動障害で、経験を積ませるために買い物にはよく連れて行く。買い物は気分転換ができて楽しいが、危険が分からないので、駐車場ではハラハラして目と手を離すことはできない。

精神障害のある人

理解について（内容）
<ul style="list-style-type: none">・スマホの機種変更をする際、説明が一方的で専門用語が多く、こちらの意図が伝わらず、断念した。
コミュニケーションについて
<ul style="list-style-type: none">・商品の説明をしてもらいたいが、忙しそうで声がかけれられない。・症状が重い時は、買い物（外出）は出来ないが、店員に質問する事が出来ない。・支払いの時、まごついた。

その他

店員のマスク着用について
<ul style="list-style-type: none">・レジに行く時、マスクしているので、声が聞こえづらい。

ヘルプマークを知っていますか？

内部障害や難病の人、妊娠初期の人、義足や人工関節を使用している人など、援助や配慮を必要としていることが外見からは分かりづらい人がいます。

ヘルプマークは、こうした人が周囲の人に援助や配慮を必要としていることを知らせるためのマークです（詳細については巻末をご確認ください）。

ヘルプマークを身に着けた人を見かけた場合は、電車・バス内で席を譲る、困っているようであれば声をかけるなど、思いやりのある行動をお願いします。

