

### (3) アンケート結果詳細（問2：買い物時にあったらよいサービス）

情報の提供について	
視覚障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・音声で商品を教えてくれる機器があれば助かると思う。自分のスマホを使うと、写真を撮っているなどと誤解されそうで、そういった場面では使いづらい。</li> <li>・セルフレジについては、画面の拡大、白黒反転、音声などアクセシビリティ機能のある機械が普及すれば良いと思う。</li> <li>・セルフレジ端末を視覚障害者にも使えるような端末に改善してほしい。タッチ画面には必ず物理的キーボードを併設するなど、視覚障害者が利用しやすい環境整備を進めてほしい。</li> <li>・タッチパネルでの注文が増えているが画面の内容を読み上げないため注文ができないので、画面を読み上げるようにしてほしい。</li> </ul>
聴覚障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ガラス棚に並ぶケーキのメニューシートがあれば助かる。</li> <li>・コーヒーの注文の時、ホットやアイスの絵を分かりやすく貼って欲しい。</li> <li>・モデルの絵をテーブルに貼って置く。</li> <li>・タイムセールは、放送だけでなく表示もして欲しい。</li> <li>・色々な場所、スーパーやデパートなどに表示版をつけて欲しい。宣伝とか災害のとき、きちんと知らせて欲しい。</li> <li>・基本的に私から配慮を申し出るため、困ることは少ない。だが、「電話リレーサービス」や「チャット対応可」など、きこえない人にとって、目で見てわかるサービスを増やして欲しい。</li> <li>・聴覚障害者は、見た目が障害者だと分からず、特定の人にサービスするというのは難しいと思うので、店内にあって、違和感のないサービスがあると嬉しい。例えば、大切な情報は大きく目立つようにする、余計な情報を沢山配置しない、初めての人でもわかりやすい店内案内、放送があるならそれが分かるよう表示（電光掲示板やリアルタイムな情報を伝えるポップでも良いので）があると有り難い。</li> <li>・残念ながら受けられなかったサービスの引換券等の配布も有り難いが、配布の行為自体が分からないと意味が無いので、それも考えて欲しい。ポイントカードを登録する時に障害者枠などがあれば、レジなどで障害者と分かってもらえるのかと考えてみたが、障害の区分で分けることが条件なのでそこまでは厳しいだろうし、レジで分かってもらっても、それはお店の最後なので、情報が欲しい私たちには「遅い」「手遅れ」になりそうでもある。リアルタイムの情報が切実に欲しい。聴覚障害者は特に「情報障害」なので、視覚的なリアルタイムな情報を求める。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>リアルタイムな情報が欲しい。店内放送に変わる何かがあるのが欲しい。情報が沢山ありすぎても必要な情報が紛れてしまうので、取捨選択や、ポップなどデザインは大事だと考える。必要な情報にも、レベルがあると思うので、そういうのも分かるようにして欲しい。</li> </ul>
<b>店員の対応について</b>	
視覚障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>視覚障害者は、こちらから店員さんに声をかけることができないので、白杖を持ったお客さんや盲導犬を連れたお客さんを見かけた際、店員側からとりあえず一言声がけをしてもらえれば、必要なときにはお願いができるし、付き添いがいるときなどは「大丈夫」と伝えることができるので、そんな方法が定着してくれたら有り難い。</li> </ul>
聴覚障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>手話を少しでも覚えてくれると嬉しい。</li> <li>手話ができるが良い。手話を覚えて欲しい。</li> <li>手話ができる人がいれば良いと思う。</li> <li>手話ができる人は手話バッジをつけて欲しい。</li> <li>手話または筆談をして欲しい。</li> <li>手話通訳者が居たほうが良い。又は、遠隔手話通訳 (iPad) でも良い。</li> <li>買い物に関する手話も覚えてもらえると嬉しい。</li> <li>何かあったら筆談対応できると嬉しい。普段は対応してもらっているが、忙しい時は店員がいないので困る。</li> </ul>
知的障害・発達障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>筆記して欲しい。</li> <li>分からないことや、難しく思うことに対するサインや、掲示板などがあり、それに対応してくれる人が配置されると良いと思う。</li> </ul>
精神障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般の人と同じように質問できる雰囲気を出して欲しい。</li> </ul>
<b>レジでの対応について</b>	
聴覚障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>コミュニケーション支援ボード (最近のコンビニは置いているところが多い) を置いて欲しい。</li> <li>レジ担当が聞こえないと分かった場合、コミュニケーションシートを見せてもらう等対応をお願いしたい。</li> <li>コンビニのように、指差しシートを置いて欲しい (レジ袋の購入、ポイントカードの有無、イオンカードの持参など)。</li> <li>ローソン、セブン-レブン等にあるボードみたいなものがあれば良い。</li> <li>ろう者にも分かるようコミュニケーションボードを置いてほしい。</li> <li>コンビニと同じように、ビニールや箸など、指す事の出来る表示があれば良いと思う。</li> <li>ローソンのように耳が聞こえない人用の指差しマークを設置して欲しい。</li> <li>レジでの会計時、店員から毎回色々な事を聞かれる。例えば、「お弁当は温めますか?」「箸は要りますか?」こんな時に、指差しで質問</li> </ul>

	<p>できるコミュニケーションボードが手元があれば助かる。聞こえない人だけではなく、店員の負担軽減にもなると思う。忙しい中、手を止めてわざわざ筆談しなくても済む。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レジカウンターに「指差しシート」「コミュニケーションボード」を設置して欲しい。</li> <li>・普通のコンビニには、聴覚障害者対応は貼ってあるが、追加して、数字(0～9)が貼ってあれば、助かる。</li> <li>・パーティションのないレジまたはセルフレジがあると良い。</li> </ul>
知的障害・発達障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お支払の時、ゆっくり待ってもらえると嬉しい。お金を出す時、どのお金をいくつ出せば良いか、手伝ってもらえると良い。</li> </ul>
<b>買い物時の店員の支援について</b>	
視覚障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・白杖を持った視覚障害者には、必ず店員さんに商品の案内や店内の案内が依頼できるような体制を整備してほしい。セルフレジでも視覚障害者が困らぬよう、店員の配置をお願いしたい。</li> <li>・会計が終わった後も、出口まで案内してもらえると有り難い。</li> <li>・入口から付き添って商品を選び、会計まで援助してもらいたい。</li> <li>・商品の知識については援護者にも困難なことがあるので、店員の説明が受けられやすい体制があると良い。特に薬については内容や処方について、理解しやすい説明をして欲しい。</li> <li>・店員さんが付き添って商品を探して欲しい。</li> <li>・買物の手伝いを入店から会計、出口までサポートして欲しい。</li> <li>・各店舗に、コンシェルジュのような買い物をサポートしてくれる店員さんがいてくれたら助かる。</li> <li>・お店の案内をしてもらいたい。</li> <li>・セルフレジだけでなく、店員さんに対応してもらいたい。</li> <li>・玄関に案内役の人を置いて欲しい。</li> </ul>
聴覚障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・呼び出しボタンがあれば、その場に担当が来て、メモ・スマホを見せて対応してもらいたい。</li> <li>・担当が来る呼び出しの連絡機器があって欲しい。</li> <li>・近くに押すボタンを多く設置して欲しい。</li> </ul>
肢体に不自由のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・買った商品を、入れ物に詰めてくれたらうれしい。一部のお店では、詰めてくれない。</li> <li>・商品を帰るまでにお店の玄関まで持ってきて欲しい。</li> <li>・自分がもう少し年をとった時に、代わりに買い物をしてくれる店員にいて欲しい。事前に買い物メモを渡しておく。</li> <li>・車椅子を押して一緒に買い物して欲しい。(併 難病・内部障害のある人)</li> <li>・買い物に一人で行くが、買った物を車に運んで車内に入れるときに、</li> </ul>

	荷物はカートで運ぶので大丈夫だが、そのカートを支えて欲しいと思うことがある。私の車にもだが、他の利用客の車にカートをぶつけてしまいそうになることがあるので、カートを支えていてくれるだけで良いのでお願いしたい。(併 難病・内部障害のある人)
難病・内部障害のある人	・高いところにある商品をとるときに、補助してくれる人がいれば良いと思う。巡回してる人がいたら頼みやすい。
<b>配達について</b>	
視覚障害のある人	・自家用車を持たないので、配達サービスなどがあれば良いと思う。
<b>事業所等による支援について</b>	
視覚障害のある人	・買い物は、ヘルパーと行くことが多いが、地元には事業所がなく富士吉田の事業所をお願いしている。急ぎの時など対応がしてもらえず困ることが多いので、各市町村に事業所が欲しいと思う。
<b>施設・バリアフリーについて</b>	
視覚障害のある人	・店の入口が分からないことがあるの出入口が分かるように工夫して欲しい。 ・入口や駐車場に案内係(障害者の駐車場に健常者が止めないよう注意することも含めて声掛けする人)を配置してもらえると有り難い。
肢体に不自由のある人	・各店舗で買い物する際、車椅子が壊れているところが多く、整備をしてもらえると有り難い。 ・買い物したものを載せるカートがあると助かる。 ・思いやり駐車場のルールの徹底。店側からではなく、元気な高齢者はできたら止めないでと、免許更新の時に軽く流して言ってもらいたいと思う。(難病・内部障害のある人)
知的障害のある人	・スーパーで障害者用スペースの表示が、まだまだ「身体障害者用」と表示されているところが多い。知的障害でそういう駐車場に停めると、まるで悪いことをしているかのような気持ちになる。「障害者専用」などとしてもらえると有り難い。
<b>雇用について</b>	
聴覚障害のある人	・手話できる人を採用する人材対策を考えて欲しい。
<b>障害者の理解について</b>	
肢体に不自由のある人	・自由に意見を言えるようになれば良い。
精神障害のある人	・障害は幅が広く、お店側で見えない障害(精神・知的等)者に対し、その存在と説明方法を分かって欲しい。 ・気軽に話せる場を作って欲しい。
難病・内部障害のある人	・買い物については、歩けない人、車椅子の人、ほとんどお店では見ないが、私のような状態の人は、声をかければ、助けてもらえるシステムがあつたら、どんなに買い物が苦でなくなり、生活が楽になるかと

	<p>思う。私は買い物をしてワゴンに載せるまで、今もしてもらっているが、それすら嫌な顔をされるので、レジの店員はいつも決めている人のところで会計をしてもらっている。立って歩いていることで身体のつらさを理解してもらえないのだといつも思っている。ほんとに色々な障害を持っている人たちの声を聞く機会を持ってもらい、そこからどんなサービスが良いのかもわかるのでは？と思う。</p>
その他	
視覚障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・無人の店が増えないよう切に願う。</li> <li>・話を通じると嬉しい。</li> </ul>
聴覚障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手話を広げて欲しい。筆談や身振りで対応して欲しい。</li> <li>・聴覚障害者にもわかりやすいサービスがあると嬉しいと思う。</li> <li>・服の着こなしや化粧上手になりたいので、アドバイスが欲しい。</li> <li>・障害者向けの価格割引制度が欲しい。</li> </ul>
肢体に不自由のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ほとんどの店ではお手伝いしてくれるが、一部の店では、それをしてもらえないところもある。</li> </ul>
知的障害・発達障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人に聞かなくてもいいように、値札だけでなく、棚にボタンを設置して押すと値段を言うものがあると良い。</li> </ul>
精神障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・セルフで簡単にできる物があると良い。</li> </ul>

## コミュニケーション支援ボードを知っていますか？

言葉によるコミュニケーションが難しい人々（知的・発達障害や自閉症、聴覚障害のある人、外国人、高齢者等）のコミュニケーション支援を目的として作成された図版で、指さしして用いることが想定されています。

2003年に公益財団法人明治安田こころの健康財団と全国知的障害養護学校長会（現全国特別支援学校知的障害教育学校長会）が主催し、東京IEP研究会が制作したものが始まりです。その後、地方公共団体や関係機関と協力して、警察版や救急用など、さまざまなバージョンが開発されました。

このような支援ボードは、地域社会での利用が進められており、交番やパトカー、鉄道駅、コンビニなど、さまざまな場所で設置されています。これにより、コミュニケーションのバリアフリーを目指し、社会全体の理解と支援が広がっています。



(出典:三重県伊勢市)