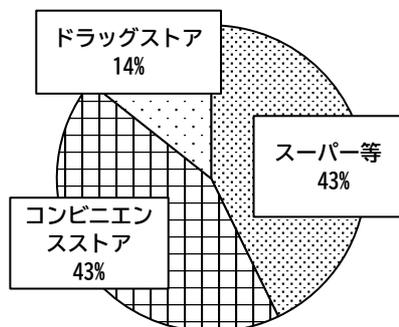


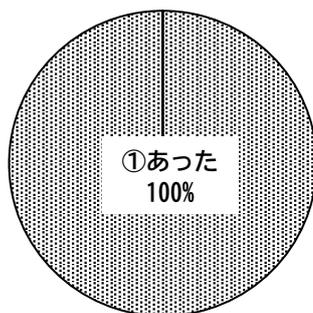
5 買い物時の合理的配慮の提供に関する事業者向けアンケート

(1) アンケート結果要約（事業者回答）

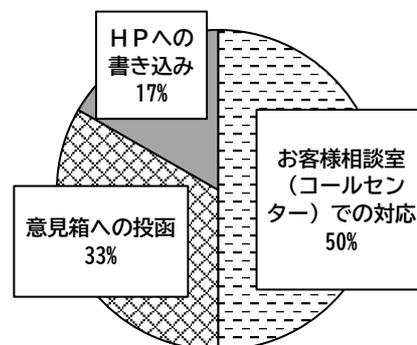
回答事業者の業態形態



合理的配慮の申し出の有無



意見を集める仕組みの内容



(問2関連) 合理的配慮の申し出の内容と対応状況

1. 視覚障害のある人への合理的配慮の提供事例

申し出内容	対応状況
買い物が負担なので手伝ってほしい	一緒にお買い物に付き添う
商品の場所が分からないので探してほしい	従業員を呼んでもらい商品を取る等して対応

2. 聴覚障害のある人への合理的配慮の提供事例

申し出内容	対応状況
店員の声が聞こえないので筆談してほしい	筆談による買い物支援を実施
目に見える形で情報を告知してほしい	店舗レジ前でのPOP告知等で案内などを実施

3. 肢体に不自由のある人、難病・内部障害のある人への合理的配慮の提供事例

申し出内容	対応状況
車椅子での買い物が負担なので手伝ってほしい	購入商品を事前にうかがい駐車場で商品を受け渡す
棚の上段の商品を取ってほしい	介助して対応

4. 知的・発達・精神障害のある人への合理的配慮の提供事例

申し出内容	対応状況
会計時に代金を出すのを手伝ってほしい	本人の了承のもと、財布を預かり支払いを介助
商品の説明を詳しくしてほしい	混雑時等の厳しい場合はその旨説明し、可能な範囲で対応

(問3 関連) 合理的配慮に関する取組事例

取組事例
利用客からの申し出があればほぼ希望通り対応が可能
障害者の運転する車を優先的に駐車できる思いやり駐車場の設置
病院内の店舗では、通路幅や棚の高さ等を路面店舗に比べて使いやすい設計としている。
思いやり駐車区画を数台用意している。
セルフレジの画面デザインの簡素化や音声案内の導入
マルチメディア端末でのユニバーサルデザイン採用
盲導犬、介助犬、聴導犬同伴での買い物受入など
聴覚に障害のある社員の意見を参考に、レジカウンターに「耳マーク」を表示した指差しシートを設置し、レジ袋やレンジ温めなどを指差し確認できるようにした

(問3 関連) 合理的配慮に関して悩んでいること

悩んでいること
弊社からのアプローチは、従業員の個人差が出てしまい、対応に差が出てしまっている。
全ての人に、安全・安心に買い物いただくための店舗経営は、従業員への教育含めて日々苦勞している。
どこまで対応すれば良いか、現場で判断が難しい時がある。
思いやり駐車区画を設置し、カラーコーンで区画を表示しているが、強風で車にぶつかり破損したり、通行の邪魔になってしまう場合があるため、今後、改装等のタイミングでアスファルトにデザインしようか悩んでいる。
思いやり駐車区画がタイミングで不足する場合がある。
見た目では障害があるか分からない方が駐車していることもあり、判断が難しく、苦言をいただくことも多い。
障害者ということで、店舗入口の軒下に無理矢理、車を駐車されてしまうことがある。
障害者手帳等を印籠のように掲示され、お待ちいただくよう注意しても聞き入れられないケースがある。