

## (2) アンケート結果詳細

|    | 申出<br>有無 | 申出内容   | 要望集約<br>方法有無 | 申出集約方法  | 合理的配慮の提供への取組  |
|----|----------|--|--------------|---|---|
| A社 | 有        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・車いす利用者の買い物の手伝い(一緒に買い物に付き添う。購入商品を事前に伺い、駐車場で商品の受け渡し等)</li> <li>・視覚障害の利用者に対し、買い物の付き添いなど</li> </ul>                | 無            |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者から声かけ頂ければほぼ希望通り対応可能だが、弊社からのアプローチは従業員の個人差が出てしまい現在対応に差が出てしまっている。なかなかここを埋めることが難しい。</li> </ul>   |
| B社 | 有        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・出来る範囲で、買い物の手伝いをしているが、昼ピークなど、混雑時やシフト的に厳しい場合、その旨を本人に説明して対応している。</li> <li>・筆談により買い物を手助けする場面も有ったと聞いている。</li> </ul> | 有            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様相談室に、電話やメールで連絡のあった指摘や意見は、真摯に受け止め、現場閉店後、フィードバックしている。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・県外の他の地区では、障害者の運転する車を優先的に駐車出来る思いやり駐車場などを設置したり、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、使いやすい設計にしたりしている。</li> <li>・あらゆる人に、安全で、安心に買い物していただける店舗経営には、従業員への教育含めて日々苦勞している。</li> </ul> |
| C社 | 有        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員を呼んでもらい商品を取る等の対応を行った。</li> </ul>  | 有            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「店長直行便」という意見箱に専用紙に記入、投函してもらう。</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・どこまで対応すればよいか、現場で判断が難しい時がある。</li> </ul>  |
| D社 | 有        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・車椅子での買い物が負担との話があり、従業員が付き添って、買い物の補助をしている。</li> </ul>  | 有            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の声を記入出来る用紙を設置している。</li> <li>・ホームページへの書き込みも可能。</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・おもいやり区画を設置し、カラーコーンで区画を表示しているが、カラーコーンが強風で飛んだり、車がぶつかって破損したり、通行の邪魔になってしまう場合がある。</li> <li>・改装等のタイミングでアスファルトにデザインしたほうが良いと思っているが、デザインデータをもらう事は可能か。</li> </ul>           |

|    | 申出<br>有無 | 申出内容  | 要望集約<br>方法有無 | 申出集約方法  | 合理的配慮の提供への取組  |
|----|----------|---|--------------|---|---|
| E社 | 有        | <p>①上段にある商品が取れないので、取って欲しい。<br/>→介助して対応</p> <p>②会計時にお金を出すことが困難なので出してほしい。<br/>→了承のもと財布を預かり、介助対応</p>   | 無            |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場で、思いやり区画などを数台用意しているが、タイミングで不足する場合もある。</li> <li>・また、見た目では障害があるかわからない人が駐車していることもあり判断が難しく、障害のある人から苦言を頂くことも多い。</li> <li>・逆に、障害者ということで、店舗入口の軒下に無理やり車を駐車されるなど障害がある無しに関わらず一般的な常識が通用しない場合もある。(マークや手帳を印籠のように掲示され、お待ちいただくように注意しても聞き入れられないケースあり)</li> </ul> |
| F社 | 有        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・レジ袋やカトラリー、レンジでの温めの有無を指差しで確認することができるようになっている。</li> </ul> | 有            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンタクトセンターへのご連絡や店舗へ直接ご意見をいただくこともある。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・セルフレジの画面デザインの簡素化や音声案内の導入</li> <li>・マルチメディア端末でのユニバーサルデザイン採用</li> <li>・盲導犬・介助犬・聴導犬同伴での買物を受け入れる 等</li> </ul>   |
| G社 | 有        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・提供の申し入れは特にないが、店舗レジ前でのPOP告知等を案内している。</li> </ul>  | 有            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様相談室やコールセンター等で意見集約を行っている。</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、コミュニケーション支援ツールを全店に導入し、お客様の希望される商品や要望に対し指さしでのコミュニケーションツールを使用している。</li> <li>・特段困っていること等はない。</li> </ul>   |