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）

回答者の障害の種類

視覚 12パーセント 聴覚 47パーセント 肢体不自由 17パーセント 難病・内部 10パーセント 知的 7パーセント 発達障害 2パーセント 精神 4パーセント その他 1パーセント

お店での買い物時のお困りごと

あった 66パーセント なかった 34パーセント

（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 会計

主な困りごとの内容 セルフレジの増加で、会計をするのが困難になった。

困る場面 商品の位置

主な困りごとの内容 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。

困る場面 移動

主な困りごとの内容 公共交通機関を利用して移動できるところにお店が少ない。

困る場面 サービス

主な困りごとの内容 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。

困る場面 設備

主な困りごとの内容 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 会計

主な困りごとの内容 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。

困る場面 店員の会話

主な困りごとの内容 筆談等のやり取りに時間がかかる。メモが⻑かったり短かったりして分からない事がある。

困る場面 店員のマスク着用

主な困りごとの内容 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。

困る場面 店内放送

主な困りごとの内容 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。

困る場面 その他

主な困りごとの内容 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いことがあった。

3 肢体不自由、難病・内部障害のある人

困る場面 会計

主な困りごとの内容 会計時にせかされることが多い。セール等の時は周囲の客の目もあり参加しづらい。

困る場面 商品の位置

主な困りごとの内容 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。

困る場面 店内での移動

主な困りごとの内容 車椅子だと狭い列に入りにくい。カゴを膝の上に載せても安定しないので、⼤きな袋等で代用したい

困る場面 店外への移動等

主な困りごとの内容 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。

困る場面 突然の発症

主な困りごとの内容 急な発作で動けなくなったが店内に座れる場所がなく、動けないので助けも求められなかった。

4 知的・発達・精神障害のある人

困る場面 店員との会話

主な困りごとの内容 近くに店員がおらず聞けずに困った。誰かの助けが必要。

困る場面 商品の説明（1）

主な困りごとの内容 商品の説明をしてもらいたいが、忙しそうで声がかけられない。

困る場面 商品の説明（2）

主な困りごとの内容 説明が一方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

必要な場面 商品の確認

主なサービスの内容 音声で商品を教えてくれる機器等の整備。

必要な場面 セルフレジ

主なサービスの内容 タッチ画⾯へのキーボードの併設。画⾯内容の音声読み上げ、拡⼤、⽩⿊反転機能の拡充。

必要な場面 店員からの声かけ

主なサービスの内容 ⽩杖や盲導犬連れのお客が来たら、店員の方からまずは声かけがほしい

必要な場面 店員の配置

主なサービスの内容 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。

必要な場面 その他

主なサービスの内容 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

必要な場面 臨時・緊急情報

主なサービスの内容 表示板を付け、宣伝や災害情報等を知る手段の確保。

必要な場面 店内放送

主なサービスの内容 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。

必要な場面 店員の配置

主なサービスの内容 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。

必要な場面 レジ等での支援・雇用

主なサービスの内容 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

必要な場面 商品の購入・運搬

主なサービスの内容 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。車への搬入介助等。

必要な場面 店内での移動

主なサービスの内容 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。

必要な場面 サービス

主なサービスの内容 買い物代行サービスの充実。

必要な場面 商品の配置等

主なサービスの内容 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。

必要な場面 その他

主なサービスの内容 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

必要な場面 店員の対応等

主なサービスの内容 わ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。

必要な場面 レジ等での支援

主なサービスの内容 支払いの時はゆっくり待ってほしい。支払金額分のお金を取り出すのを介助してほしい。

必要な場面 駐車場

主なサービスの内容 駐車スペースの表示を「身体障がい者用」ではなく「障がい者専用」等にしてほしい。

必要な場面 レジでの支援

主なサービスの内容 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。

必要な場面 その他

主なサービスの内容 目に見えない障害の存在を知り、気軽に話せる（相談できる）場の提供。