

買い物時における障害者への合理的配慮 に関するアンケート調査結果

令和6年9月

山梨県障害者差別解消支援
ネットワーク会議

目次

1	はじめに	…	1
2	アンケート実施の背景及び効果	…	1
3	事業者の皆様へ「合理的配慮の提供が義務化されました！」	…	3
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	…	7
	(2) アンケート結果詳細 (問1:買い物時に困ったこと)	…	9
	(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)	…	14
	(4) アンケート調査用紙 (障害当事者用)	…	19
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	…	20
	(2) アンケート結果詳細	…	22
	(3) アンケート調査用紙 (事業者用)	…	24
6	山梨県障害者差別解消支援ネットワーク会議について		
	(1) 設置要綱	…	25
	(2) 構成委員	…	27
	(3) 障害者差別解消に係る相談体制	…	28
	(4) 障害者差別解消に係る問い合わせ先	…	29
	(巻末資料) 知っていますか? ヘルプマーク	…	31

1 はじめに

本年4月1日付けで「改正障害者差別解消法」^{かいせいしょうがいしゃさべつかいしょうほう}が施行されたことに伴い、本県では「山梨県障害者幸住条例」^{やまなしけんしょうがいしゃこうじゅうじょうれい}を改正し、同日施行いたしました。今回の改正で、事業者の皆様^{ごうりてき}の障害のある人に対する「合理的配慮^{はいりょ}の提供」が、従来の「努力義務」から「義務」となりました。

そこで、本県では障害のある人の日常生活の中で重要な位置を占める買い物^{ばいり}の場面での、合理的配慮について障害のある人と事業者が相互に理解を深めるため、双方に対してアンケートを実施し別添のとおり結果をまとめました。

障害のある人からの申出の内容は、障害の特性やそれぞれの場面・状況に応じて異なりますので、別添のアンケート調査結果を参考にいただき、合理的配慮の提供について、従業員の皆様の理解促進と適切な運用に向けた御協力を賜りますようお願いいたします。

2 アンケート実施の背景及び効果

前述のとおり、今回の改正で、事業者（営利・非営利を問いません）の皆様^{ごうりてき}の障害のある人に対する「合理的配慮の提供」が、従来の「努力義務」から「義務」となりましたが、改めて「合理的配慮の提供」について簡単に説明しますと、次のとおりとなります。

- ①行政機関や事業者等がその事務・事業を行うにあたり、
- ②個々の場面で、障害のある人から「社会的なバリア（生活する上で妨^{さまた}げとなるもの）を取り除いてほしい」旨の申し出があった場合、
- ③その実施に伴う負担が過重でないときに、
- ④そのバリアを取り除くために必要かつ合理的な配慮を講ずること

簡潔に言えば、障害のある人から、障害のない人と同様の社会生活ができるように具体的な相談があった場合、その実施に伴う負担が事業者にとって過重でないときは、そのバリア（障壁^{しょうへき}）を取り除くための配慮が必要になるということです。

ただし、障害のある人から申し出のあった「合理的配慮の提供」の手段が過重であるときは、求められた手段を行う義務はありませんが、可

能な限り障害のある人との話し合いを通じて、代替手段を含む解決策を双方で検討していくことが重要となります。

この障害のある人と事業者との話し合いのことを国は「建設的対話^{けんせつてきたいわ}」と呼んでいますが、文字どおり、お互いの意見を一方的に押しつけるのではなく、双方が納得できるような対話を行うことが求められることとなります。

例えば、従業員が少ないお店で混雑しているときに、障害のある人から「車いすを押して店内を案内してほしい」と伝えられた場合、「手が離せないため対応できない」と一方的に拒否したり、あるいは「他の利用客を無視して店内を案内する」等の過重な負担を行ったりするのではなく、「空いている時間を案内する」など別の方法を探す等が考えられます。

今回、本県では、このような建設的対話が求められる場として、障害のある人の日常生活の中で重要な位置を占める買い物の場面において、県内事業者の皆様が取組の現状や合理的配慮の提供に際しての課題等についてご意見をお伺いするため、障害のある人と事業者の双方に対しアンケートを実施することとしました。今回のアンケートを通して、

- ・事業者の皆様には、様々な特性を持つ障害のある人が買い物時にどのような事に困っているのかを知ってもらうとともに、改善してほしいと考えていることを知ってもらう
- ・障害のある皆様には、事業者が買い物時に行っている合理的配慮に関する取組や、合理的配慮の提供にあたり課題と感じていることを知ってもらう

ことができ、一つでも多くの解決策が実現すれば良いと考えていますが、何より一番大事なのは、建設的対話を行ううえでの大前提となる「相手の立場を理解しようとする心」を育んでいくことにあると考えています。

今回のアンケートは時間も少ないなかで、十分な標本数が確保できたとは言えないかもしれませんが、まずは障害のある人と事業者の現状を知り、お互いに歩み寄りとも言える建設的対話を行ううえでの第一歩となればと考えております。

今回のアンケート調査結果につき、多くの事業者や障害のある皆様に手に取ってもらい、相互理解を深めるためのきっかけとなるような啓発資料になれば幸いです。





3 事業者の皆様へ「合理的配慮の提供が義務化されました！」

事業者のみなさん 令和6年4月1日から

合理的配慮の 提供が義務化

されました！

障害者差別解消法が変わりました

	不当な差別的取扱い	障害者への合理的配慮
国の行政機関・ 地方公共団体等	 禁止 不当な差別的取扱いが 禁止されます。	 法的 義務 障害者に対し、合理的配 慮を行わなければなりません。
民間事業者 ^(※) <small>※民間事業者には、個人事 業者、NPO等の非営利事 業者も含まれます。</small>	 禁止 不当な差別的取扱いが 禁止されます。	 努力 義務 障害者に対し、合理的配 慮を行うよう努めなけれ ばなりません。

令和3年の法改正により、民間事業者の障害者への合理的配慮が、「努力義務」から「法的義務」に変わりました。

 **法的
義務**

障害者に対し、合理的配慮を行わなければなりません。

障害者差別解消法とは

障害のある人とない人とが分け隔てられることなく、全ての人がお互いの人格や個性を尊重しあって、共に暮らせる社会の実現に向けて、障害を理由とする差別の解消を目指す法律です。

※この法律で「障害のある人」とは、身体障害、知的障害、精神障害（発達障害・高次脳機能障害のある人を含む）、その他心や体のはたらきに障害（難病等に起因する障害も含む）がある人で、障害や社会の中にあるバリアによって日常生活や社会生活が困難になっている人全てが対象です。（障害児も含む）

合理的配慮の提供とは

障害のある人から「社会の中にあるバリア（障壁）を取り除くために何らかの対応が必要」との意思が伝えられたときに、行政機関等や事業者が、負担が過重でない範囲で必要かつ合理的な対応を行うことです。

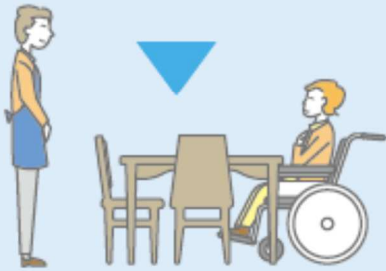
合理的配慮の具体例

※合理的配慮の内容は個別の場面に依りて異なるものになりますので、以下の例はあらゆる事業者が必ずしも実施するものではないこと、また以下の例以外であっても合理的配慮に該当するものがあることに留意しましょう。

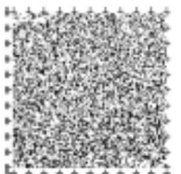
物理的環境への配慮 (例：肢体不自由)



【障害のある人からの申出】
飲食店で車椅子のまま着席したい。



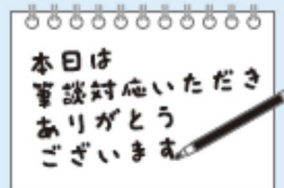
【申出への対応（合理的配慮の提供）】
机に備え付けの椅子を片付けて、車椅子のまま着席できるスペースを確保した。



意思疎通への配慮 (例：弱視難聴)

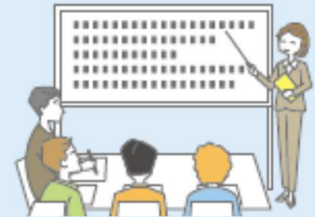


【障害のある人からの申出】
難聴のため筆談によるコミュニケーションを希望したが、弱視でもあるため細いペンや小さな文字では読みづらい。



【申出への対応（合理的配慮の提供）】
太いペンで大きな文字を書いて筆談を行った。

ルール・慣行の柔軟な変更 (例：学習障害)



【障害のある人からの申出】
文字の読み書きに時間がかかるため、セミナーへ参加中にホワイトボードを最後まで書き写すことができない。



【申出への対応（合理的配慮の提供）】
書き写す代わりに、デジタルカメラ、スマートフォン、タブレット型端末などで、ホワイトボードを撮影することとした。

出典：「令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されます！」（内閣府）

他にもこんな例が・・・

- 段差がある場所・・・電車の乗り降りや店舗の出入り口など段差がある場所では、スロープを設置するなどして車いすの人を補助する
- 電話のみの予約・・・電話のみで行っている予約受付を、聴覚障害のある人などのためにメール、FAXでも行えるようにする
- 署名が難しい・・・障害のある人から署名などの代筆を頼まれたら、代筆に問題がない書類の場合は、障害者の意思を十分確認しながら代筆する
- 待合室の呼び出し・・・病院の待合で、聴覚障害のある人に順番がわかるよう、受付番号の表示を行う

「合理的配慮」の留意事項

・「合理的配慮」は、事務・事業の目的・内容・機能に照らし、以下の3つを満たすものであることに留意する必要があります。

- ① 必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること
- ② 障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること
- ③ 事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと

過重な負担の判断

● 「過重な負担」の有無については、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。

- ① 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
- ② 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- ③ 費用・負担の程度
- ④ 事務・事業規模
- ⑤ 財政・財務状況



☆例えば次のような例は合理的配慮の提供義務に反しないと考えられます。

- 小売店において、混雑時に視覚障害のある人から店員に対し、店内を付き添って買い物を補助するよう求められた場合に、混雑時のため付き添いはできないが、店員が買い物リストを書き留めて商品を準備することを提案すること。（過重な負担（人的・体制上の制約）の観点）

※上記はあくまでも考え方の一例であり、実際には個別に判断する必要があります。

出典：「令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されます！」（内閣府）

「合理的配慮」には対話が重要！

- 合理的配慮の提供に当たっては、社会的なバリアを取り除くために必要な対応について、障害のある人と事業者等が対話を重ね、共に解決策を検討していくことが重要です。このような双方のやり取りを「建設的対話」と言います。
- 障害のある人からの申出への対応が難しい場合でも、障害のある人と事業者等の双方が持っている情報や意見を伝え合い、建設的対話に努めることで、目的に応じて代替りの手段を見つけていくことができます。

出典：「令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されます！」（内閣府）

障害のある人との対話の際に次のような言葉は避けましょう

××「前例がありません」××

・合理的配慮の提供は個別の状況に応じて柔軟に検討する必要があります。前例がないことは断る理由にはなりません。

××「特別扱いできません」××

・特別扱いではなく、障害のある人とない人も同じようにできる状況を整えることが目的です。

××「もし何かあったら」××

・漠然としたリスクだけでは断る理由にはなりません。リスクや対策は具体的に検討しましょう。

××「〇〇障害のある人は・・・」××

・同じ障害でも程度や個人差があります。ひとくくりせず、個別に検討する必要があります。

障害のある人へ適切に対応するためのチェックリスト

法令の内容と障害の特性等について理解しましょう

円滑なやり取りのためには、法令や障害に関する理解が重要です。主な障害特性や合理的配慮の具体例等についてあらかじめ確認しておきましょう。

障害のある人にとってのバリアとなる社内のルールやマニュアル、設備等がないか確認しましょう

対話による相互理解と、共に解決策を検討することの大切さを理解しましょう

社内で相談対応ができるよう備えましょう

障害のある人等から相談を受けたときに対応する相談窓口を事前に決めておき、組織的な対応ができるようにしましょう。相談窓口は、既存の顧客相談窓口や、担当者でも構いません。

関連ホームページ

- 内閣府リーフレットはこちらからダウンロードできます。

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>



- 内閣府のポータルサイトでは、障害者差別解消法の概要や、障害特性ごとの「合理的配慮の提供」に関する事例等を紹介しています。

<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp>



- 事業者向けガイドライン（対応指針）

国（各省庁）が事業分野ごとに「対応指針」を策定しています。内閣府のホームページから各省庁の対応指針の検索ができます。

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>



山梨県福祉保健部 障害福祉課

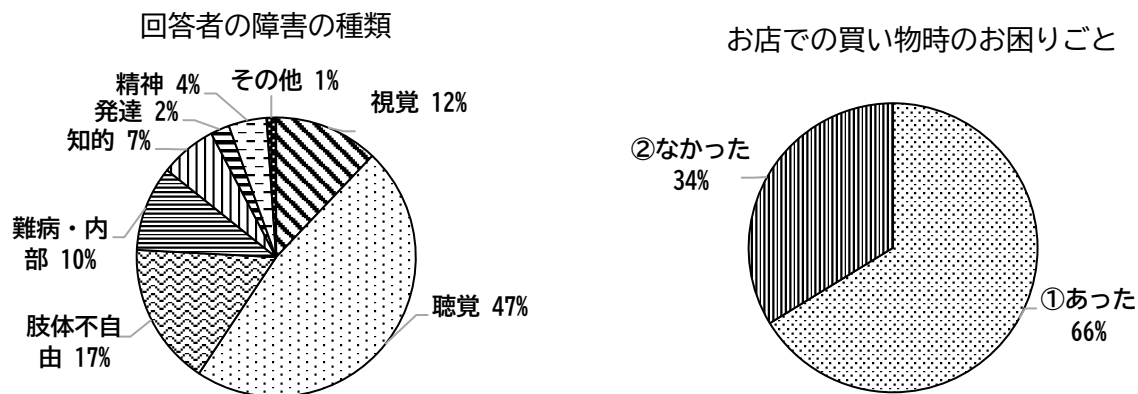
電話：055-223-1362 055-223-1460

FAX：055-223-1464

Eメール：shogai-fks@pref.yamanashi.lg.jp

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)



(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	主な困りごとの内容
会計	セルフレジの増加で、会計をするのが困難になった。
商品の位置	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。
移動	公共交通機関を利用して移動できる場所にお店が少ない。
サービス	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。
設備	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	主な困りごとの内容
会計	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。
店員の会話	筆談等のやり取りに時間がかかる。メモが長かったり短かったりで分からない事がある。
店員のマスク着用	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。
店内放送	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。
その他	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かった。

3. 肢体不自由、難病・内部障害のある人

困る場面	主な困りごとの内容
会計	会計時にせかさることが多い。セール等の時は周囲の客の目もあり参加しづらい。
商品の位置	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。
店内での移動等	車椅子だと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、大きな袋等で代用したい。
店外への移動等	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。
突然の発症	急な発作で動けなくなったが店内に座れる場所がなく、助けを求められなかった。

4. 知的・発達・精神障害のある人

困る場面	主な困りごとの内容
店員との会話	近くに店員がおらず聞けずに困った。誰かの助けが必要。
商品の説明(1)	商品の説明をしてもらいたいが、忙しそうで声がかかけられない。
商品の説明(2)	説明が一方向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

配慮が必要な場面	主なサービスの内容
商品の確認	音声で商品を教えてくれる機器等の整備
セルフレジ	タッチ画面へのキーボード併設。 画面内容の音声読み上げ、拡大、白黒反転機能の拡充。
店員から声かけ	白杖や盲導犬連れのお客が来たら、店員からまずは声かけがほしい。
店員の配置	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。
その他	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

配慮が必要な場面	主なサービスの内容
臨時・緊急情報	表示板を付け、宣伝や災害情報等を知る手段の確保
店内放送等	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
店員の配置	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
レジ等での支援 雇用	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

配慮が必要な場面	主なサービスの内容
商品の購入・運搬	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。
店内での移動	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
サービス	買い物代行サービスの充実
商品の配置等	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
その他	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

配慮が必要な場面	主なサービスの内容
店員の対応等	分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
レジ等での支援	支払いの時はゆっくり待ってほしい。支払金額分のお金の取り出しを介助してほしい。
駐車場	駐車スペース表示を「身体障がい者用」ではなく「障がい者専用」等にしてほしい。
レジでの支援	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
その他	目に見えない障害者がいることへの理解、気軽に話せる（相談できる）場の提供

(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。・店員の数少なく、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。



(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"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。
聴覚障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・モデルの絵をテーブルに貼って置く。 ・タイムセールは、放送だけでなく表示もして欲しい。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。

	<ul style="list-style-type: none"> リアルタイムな情報が欲しい。店内放送に変わる何かが欲しい。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。
店員の対応について	
視覚障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> 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。
聴覚障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> 手話を少しでも覚えてくれると嬉しい。 手話ができるが良い。手話を覚えて欲しい。 手話ができる人がいれば良いと思う。 手話ができる人は手話バッジをつけて欲しい。 手話または筆談をして欲しい。 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。 買い物に関する手話も覚えてもらえると嬉しい。 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。
知的障害・発達障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> 筆記して欲しい。 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。
精神障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> 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。
レジでの対応について	
聴覚障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 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)。 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。 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。 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。 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。 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

	<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"> ・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。 ・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。 ・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。
知的障害・発達障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
買い物時の店員の支援について	
視覚障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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にあると良い。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。 ・店員さんが付き添って商品を探して欲しい。 ・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。 ・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。 ・お店の案内をしてもらいたい。 ・セルフレジだけでなく、店員さんに対応してもらいたい。 ・玄関に案内役の人を置いて欲しい。
聴覚障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・担当が来る呼び出しの連絡機器があって欲しい。 ・近くに押すボタンを多く設置して欲しい。
肢体に不自由のある人	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・商品を帰るまでにお店の玄関まで持ってきて欲しい。 ・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。 ・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) ・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、

	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。
配達について	
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。
事業所等による支援について	
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。
施設・バリアフリーについて	
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。
雇用について	
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。
障害者の理解について	
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"> ・無人の店が増えないよう切に願う。 ・話が通じると嬉しい。
聴覚障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> ・手話を広げて欲しい。筆談や身振りで対応して欲しい。 ・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。 ・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。 ・障害者向けの価格割引制度が欲しい。
肢体に不自由のある人	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
知的障害・発達障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
精神障害のある人	<ul style="list-style-type: none"> ・セルフで簡単にできる物があると良い。

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)

(4) アンケート調査用紙 (障害のある人用)

回答はこちらからお願いします。

e-mail shogai-fks@pref.yamanashi.lg.jp
FAX 055-223-1464
https://forms.office.com/r/npvfvf2jLJd



ご提出期限：令和6年7月19日(金)

買い物時の合理的配慮の提供についてのアンケート調査 (障がい当事者用)

本年4月1日に改正障害者差別解消法が施行され、事業者に対して、障がいのある方への合理的配慮の提供が義務化されました。今回のアンケート調査は、障がいのある方が買い物をするときにはどのようなことに困っていて、どのような配慮を必要としているかを知るためのもので、今後の取組の参考にしたいと考えています。以下の調査への御協力をお願いいたします。

- あなたの障がいはどれですか、教えてください。(複数選択可)
- | | | | |
|---------|----------|--------------|---------|
| しかくしょう | ちょうかくしょう | したいふじゆう | ちてきしょう |
| 1 視覚障がい | 2 聴覚障がい | 3 肢体不自由 | 4 知的障がい |
| はったつしょう | せいしんしょう | なんびょう・ないぶしょう | |
| 5 発達障がい | 6 精神障がい | 7 難病・内部障がい | 8 その他 |

- あなたがお住まいの市町村を教えてください。

問1： これまでに、お店で買い物をするときに困ったことがありましたか。

- ① あった ② なかった → 問2へ

↓
◇ それはどのような内容でしたか、お書きください。

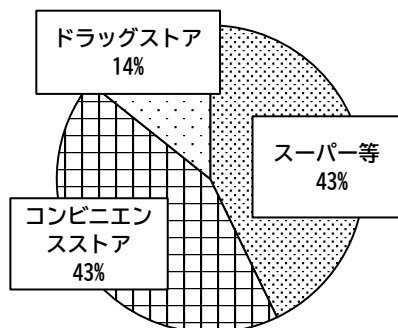
問2： あなたが、お店で買い物をするときにこんなサービスがあったらよい、こういうことをしてもらえたらうれしいと思うことは何ですか。

ご協力ありがとうございました。

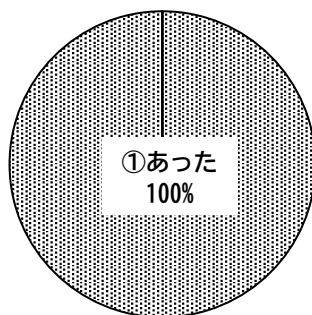
5 買い物時の合理的配慮の提供に関する事業者向けアンケート

(1) アンケート結果要約（事業者回答）

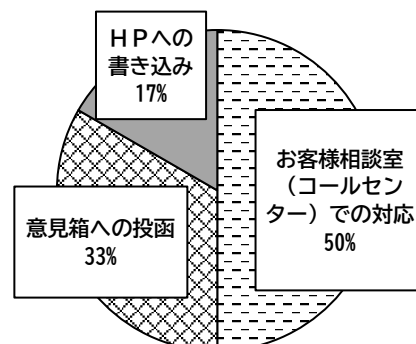
回答事業者の業態形態



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。

(2) アンケート結果詳細

	申出有無	申出内容	要望集約方法有無	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"> ・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) ・視覚障害の利用者に対し、買い物の付き添いなど 	無		<ul style="list-style-type: none"> ・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。
B社	有	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	有	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。
C社	有	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員を呼んでもらい商品を取る等の対応を行った。 	有	<ul style="list-style-type: none"> ・「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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
D社	有	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	有	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の声を記入出来る用紙を設置している。 ・ホームページへの書き込みも可能。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。

	申出 有無	申出内容	要望集約 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。 →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。 →了承のもと財布を預かり、介助対応</p>	無		<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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)
F社	有	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	有	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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・聴導犬同伴での買物を受け入れる 等
G社	有	<ul style="list-style-type: none"> ・提供の申し入れは特にはないが、店舗レジ前でのPOP告知等を案内している。 	有	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・特段困っていること等はない。

(3) アンケート調査用紙（事業者用）

回答はこちらからお願いします。

e-mail shogai-fks@pref.yamanashi.lg.jp
FAX 055-223-1464
<https://forms.office.com/r/Qzp4cLmW9G>



ご提出期限：令和6年7月19日(金)

買い物時の合理的配慮の提供についてのアンケート調査（事業者用）

本年4月1日に改正障害者差別解消法が施行され、事業者に対して、障害のある方への合理的配慮*の提供が義務化されました（合理的配慮の例：手の届かない陳列棚の商品などを代わりにとって手渡す、意思を伝え合うために絵やタブレット等を使う等）。今回、買い物時における合理的配慮の提供について現状や課題を把握をしたいと考えています。ご多用の中恐縮ですが、御協力をお願いいたします。

*合理的配慮：障害者から障壁（バリア）の除去の申し出があったとき、事業者が負担が重すぎない範囲で対応すること

○ 御社名とご担当者様の職名・氏名、ご連絡先を教えてください（非公開）。

御社名： _____ 電 話： _____

ご記入者名： _____ E-mail： _____

問1： これまで、障害のあるお客様から、買い物時に合理的配慮の提供の申し出がありましたか。

- ① あった ② なかった → 問2へ



◇ 申し出の内容と、どのような対応（配慮）を行ったか教えてください。

問2： （障害のあるお客様含めて）お客様のご意見を集めるような仕組みはありますか。

- ① ある ② ない → 問3へ



◇ どのような方法でご意見を集めていらっしゃいますか。

問3： 障害のある方への合理的配慮の提供について、既に取り組んでいらっしゃることや、悩んでいること・困っていることがありましたら、ご記入ください。

◇ 既に取り組まれている事例（又は今後取り組もうと考えていらっしゃる）

◇ お悩みやお困りのことがありましたら何でもご記入ください

ご協力ありがとうございました。

6 山梨県障害者差別解消支援ネットワーク会議について

(1) 設置要綱

山梨県障害者差別解消支援ネットワーク会議設置要綱

(設置)

第1条 県は、山梨県障害者幸住条例第38条の規定に基づき、山梨県障害者差別解消支援ネットワーク会議（以下「ネットワーク会議」という）を設置する。

(目的)

第2条 ネットワーク会議は、相談業務を円滑に進めるための指導又は助言、その他障害を理由とする差別を解消するための取組を行い、共生社会を構築するための施策の推進に寄与する。

(所掌事務)

第3条 ネットワーク会議の所掌事務は、次のとおりとする。

- (1) 障害を理由とする差別等に関する事例の情報交換
- (2) 障害を理由とする差別等を解消するための取組の検討と周知
- (3) 障害を理由とする差別等に係る紛争の解決に適した機関への情報提供と連携
- (4) その他、相談業務等を円滑に進めるために必要と認める事項

(委員)

第4条 ネットワーク会議の委員は、別表に掲げる団体に属し、団体の推薦を受けた者とする。

(任期)

第5条 委員の任期は、1年とし、再任を妨げない。

- 2 委員の任期内に委員の交替がある場合、後任の任期は、前任の残任期間とする。

(会長及び副会長)

第6条 ネットワーク会議には、会長を1名、副会長を若干名を置く。

- 2 会長と副会長は、委員の互選により選任する。
- 3 会長は、ネットワーク会議の会務を総理し、ネットワーク会議を代表する。
- 4 会長に事故がある場合又は欠けた場合は、副会長がその職務を代行する。

(会議の招集)

第7条 ネットワーク会議は、会長が招集する。

- 2 ネットワーク会議の議長は、会長が行う。
- 3 会長が必要と認めるときは、ネットワーク会議に委員以外の出席を求め、意見を聴くことができる。

(部会の招集)

第8条 障害を理由とする不当な差別的取扱い等に関して、緊急かつ重大な事案が生じた場合、必要に応じて、ネットワーク会議に部会を置くことができる。

- 2 部会の構成員は、委員の中から会長が指名する。
- 3 部会の部会長は、会長が兼任する。
- 4 部会長が必要と認めるときは、部会に委員以外の出席を求め、意見を聴くことができる。

(事務局)

第9条 ネットワーク会議の事務局は、山梨県福祉保健部障害福祉課内に置く。

2 事務局は、ネットワーク会議の庶務を処理する。

(その他)

第10条 この要綱に定めるもののほか、ネットワーク会議について必要な事項は、会長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

この要綱は、令和6年4月1日から施行する。

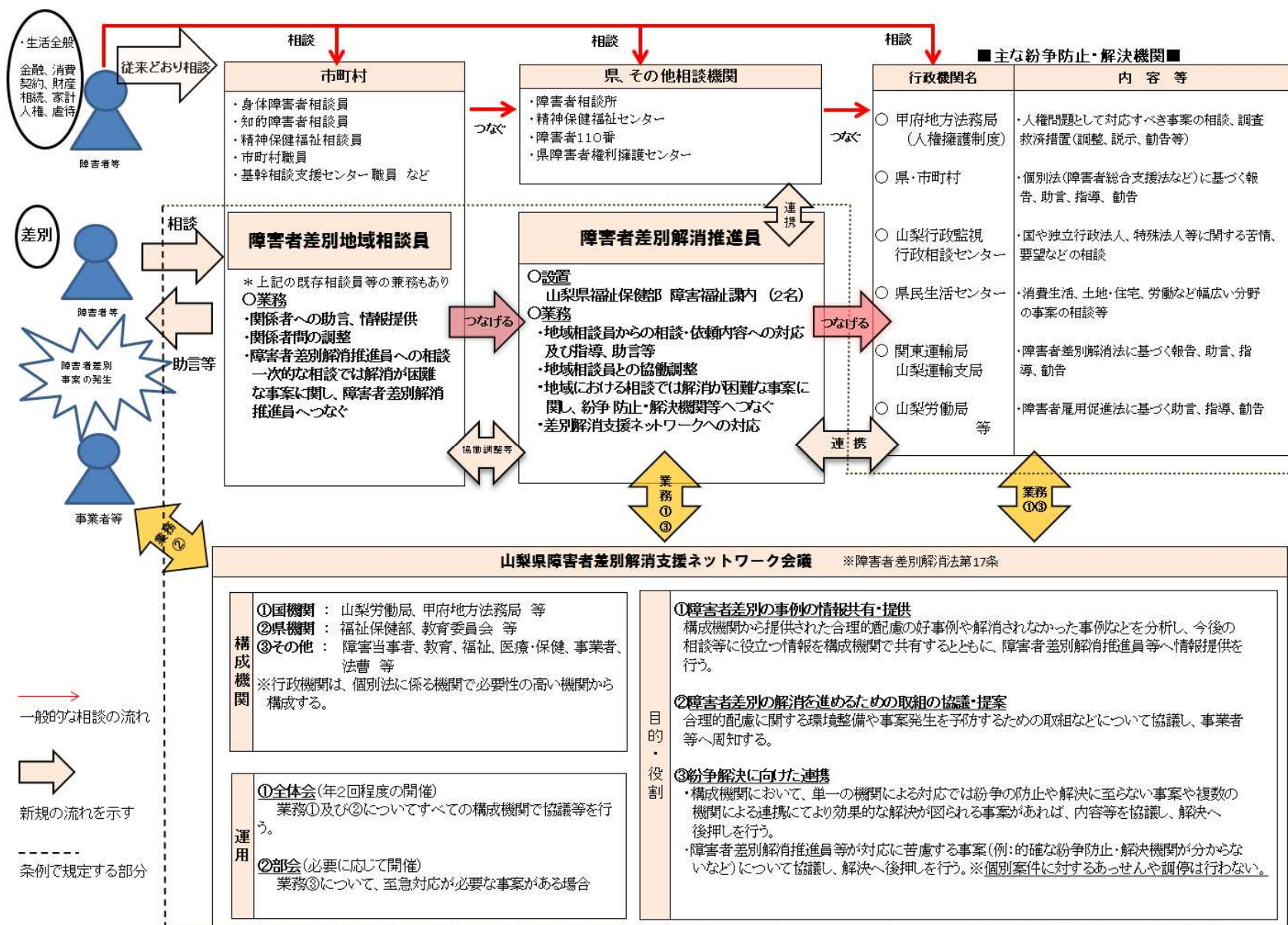
(2) 構成委員

障害者差別解消支援ネットワーク会議 構成団体 (別表)

No.	団体名	備考
1	山梨大学教育学部特別支援教育学科	
2	山梨県臨床心理士会	
3	山梨県視覚障がい者福祉協会	
4	山梨県聴覚障害者協会	
5	山梨県手をつなぐ育成会	
6	山梨県身体障害者連合福祉会	
7	山梨県精神障害者家族会連合会	
8	山梨県障害者福祉協会	
9	山梨県社会福祉法人経営者協議会	
10	山梨県私学教育振興会	
11	山梨県民間病院協会	
12	山梨県中小企業団体中央会	
13	山梨県生活衛生営業指導センター	
14	山梨県商工会議所連合会	
15	山梨県商工会連合会	
16	山梨県経営者協会	
17	甲府地方法務局	
18	関東運輸局山梨運輸支局	
19	山梨労働局	
20	山梨行政監視行政相談センター	H30年度名称変更
21	知事政策局リニア・次世代交通推進グループ	R6年度組織改編
22	県民生活部県民生活安全課	R4年度組織改編
23	県民生活部私学・科学振興課	
24	多様性社会・人材活躍推進局労政人材育成課	R6年度追加
25	福祉保健部福祉保健総務課	
26	福祉保健部健康長寿推進課	
27	福祉保健部医務課	
28	福祉保健部衛生薬務課	
29	福祉保健部健康増進課	R3年度追加
30	子育て支援局子育て政策課	R1年度組織改編より
31	子育て支援局子ども福祉課	R6年度追加
32	農政部農政総務課	
33	県土整備部建築住宅課	
34	教育庁総務課	
35	警察本部保安課	R6年度組織改編
36	警察本部交通企画課	
37	警察本部運転免許課	

(3) 障害者差別解消に係る相談体制

■山梨県障害者幸住条例に基づく取組（相談体制等）■



(4) 障害者差別解消に係る問い合わせ先

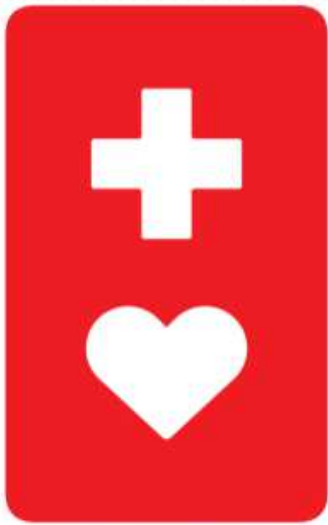
■障害者差別地域相談員名簿（山梨県障害者幸住条例第33条）（任期：令和6年4月1日～令和7年3月31日）

No	実員	地域名	氏名	現職	電話番号
1	1	甲府市	やまぐち あやこ 山口 彩子	甲府市障がい福祉課	055-237-5339
2	2		ひらい けい 平井 慶	甲府市障がい福祉課	055-237-5339
3	3	富士吉田市	そね ひろゆき 曾根 弘至	富士北麓障害者基幹相談支援センター「ふじのわ」 相談員	0555-28-6255
4	4	都留市	おまがり あゆみ 尾曲 あゆみ	都留市福祉課障がい者支援担当 基幹相談支援センター	0554-46-5112
5	5		たかお けんた 高尾 健太	都留市社会福祉協議会 相談支援専門員	0554-46-5115
6	6	山梨市	こはやし みはる 小林 美晴	東山梨圏域 地域療育等支援事業コーディネーター	0553-34-9202
7	7		もりや えみ 守屋 絵美	山梨市福祉課障害福祉担当 障害者基幹相談支援センター	0553-22-1111
8	8	大月市	よこやま としひこ 横山 敏彦	社会福祉法人芽生福祉会理事長 就労支援事業所めばえ管理者、サービス管理責任者	0554-68-3270
9	9		ももせ けんた 百瀬 健太	大月市市民生活部福祉介護課障害者支援担当 (障害者基幹相談支援センター)	0554-23-8031
10	10		しのはら ひでお 篠原 英雄	社会福祉法人山梨県社会福祉事業団障害者支援施設 もえぎ寮 寮長	0554-23-2707
11	11	韮崎市	やまもと かなみ 山本 佳菜美	韮崎市福祉課（基幹相談支援センター）社会福祉士	0551-22-1111 内線184
12	12		もりさわ まな 森澤 真名	韮崎市福祉課（基幹相談支援センター）社会福祉士	0551-22-1111 内線184
13	13	南アルプス市	もりもと はるき 森本 春輝	南アルプス市障がい福祉課 兼 障害者相談支援センター 相談支援専門員	055-282-6780
14	14		えんどう くみこ 遠藤 久美子	南アルプス市障害者相談支援センター 相談支援専門員	055-282-6780
15	15	北杜市	こしいし えみこ 輿石 恵美子	地域活動支援事業（デイケア）指導員	0551-42-1411
16	16		さとう きみこ 佐藤 君子	北杜市福祉課障害福祉担当 手話通訳士	0551-42-1334
17	17	甲斐市	もちづき よしつぐ 望月 義次	甲斐市障がい者基幹相談支援センター 相談支援専門員	055-267-7010
18	18		さの こうへい 佐野 弘平	甲斐市障がい者支援課自立支援係 社会福祉士	055-267-7287
19	19	笛吹市	きくしま あきこ 菊島 明子	笛吹市障害福祉課 笛吹市障がい者基幹相談センター 相談支援員	055-262-1274
20	20		すすき かつとし 鈴木 勝利	社会福祉法人笛吹市社会福祉協議会事務局次長 障害者地域活動支援センターふえふき所長	0553-34-8080
21	21		ふるや はるき 古屋 春樹	社会福祉法人美咲会 美咲園福祉支援センター長	055-265-1850
22	22		おきはら ちえ 荻原 智恵	社会福祉法人和音の郷 ハーモニー施設長 相談支援専門員	055-261-3377
23	23		たかの えいじ 鷹野 永知	社会福祉法人 ぶどうの里 管理者 相談支援専門員	055-288-9107

■障害者差別地域相談員名簿（山梨県障害者幸住条例第33条）（任期：令和6年4月1日～令和7年3月31日）

No	実員	地域名	氏名	現職	電話番号
24	24	上野原市	ほらだ ひろこ 原田 浩子	上野原市福祉課障害福祉担当 副主幹	0554-62-4133
25	25		みぞろぎ じゅん 溝呂木 潤	上野原市障害者基幹相談センター相談員	0554-62-0002
26	26	甲州市	おおむら ゆい 大村 結	甲州市福祉総合支援課（相談支援担当）	0553-32-0285
27	27	中央市	ひらの まこと 平野 真琴	中央市・昭和町障がい者相談支援センター「穂のか」相談支援専門員	055-274-1100
28	28		ないとう みちこ 内藤 美智子	中央市福祉課障がい福祉担当	055-274-8544
29	29	市川三郷町	いまい まさよ 今井 昌世	市川三郷町福祉課障害福祉係 主幹係長	055-242-7057
30	30		ふかさわ あんな 深沢 杏奈	市川三郷町福祉課障害福祉係 保健師	055-242-7057
31	31	早川町	うえた みほ 上田 美穂	早川町福祉保健課 保健師・身体障害者相談員・知的障害者相談員・精神障害者相談員	0556-45-2363
32	32	身延町	きうち こうめい 木内 孝明	身体障害者相談員	0556-62-0030
33	33	南部町	まきの ゆりか 牧野 由里香	南部町福祉保健課	0556-64-4836
34	34	富士川町	しむら すぐる 志村 豪	富士川町福祉保健課 障害福祉担当	0556-22-7207
35	35	昭和町	かくた さやか 角田 紗綾香	中央市・昭和町障がい者相談支援センター「穂のか」相談員	055-274-1100
36	36		もちづき じゅんべい 望月 準平	昭和町福祉介護課 障害福祉係主事	055-275-8784
37	37	道志村	みやした みえこ 宮下 美恵子	道志村住民健康課 主幹保健師	0554-52-2113
38	38		やまぐち ようじ 山口 陽司	道志村住民健康課 主査	0554-52-2113
39	-	西桂町	そね ひろゆき 曾根 弘至	富士北麓障害者基幹相談支援センター 「ふじのわ」相談員	0555-28-6255
40	-	忍野村	そね ひろゆき 曾根 弘至	富士北麓障害者基幹相談支援センター 「ふじのわ」相談員	0555-28-6255
41	-	山中湖村	そね ひろゆき 曾根 弘至	富士北麓障害者基幹相談支援センター 「ふじのわ」相談員	0555-28-6255
42	-	鳴沢村	そね ひろゆき 曾根 弘至	富士北麓障害者基幹相談支援センター 「ふじのわ」相談員	0555-28-6255
43	-	富士河口湖町	そね ひろゆき 曾根 弘至	富士北麓障害者基幹相談支援センター 「ふじのわ」相談員	0555-28-6255
44	39		さずが かずや 流石 和哉	富士河口湖町福祉推進課	0555-72-6028
45	40	小菅村	やなぎさわ ひさとも 柳沢 久智	小菅村住民課	0428-87-0111
46	41	丹波山村	たきもと きよあき 瀧本 清明	丹波山村職員・精神障害者相談員	0428-88-0211

知っていますか？ ヘルプマーク



こんな援助が必要です

- 病気なので席を譲ってください
- 手話か筆談をお願いします
- 移動のときに誘導してください
- 避難所まで案内してください
- 大きな声や音が苦手です
(自由記載)

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。

平成29年7月20日、JIS規格（日本工業規格）の図記号に追加され、全国共通のマークとなっています。

※ 切り取って半分に折ると、透明なカードケースに入れて利用できます。ヘルプマークのみを切り取って、利用することもできます。

心のバリアフリー推進キャラクター

ここちゃん



ヘルプマークを見かけたら・・・
思いやりのある行動をお願いします。

電車やバスの中では

駅や商業施設などでは

災害時は

席をお譲りください

声掛けや見守りなどの
配慮をお願いします

安全に避難するための
支援をお願いします

他にもあります「障害者に関するマーク」



障害者のための
国際シンボル
マーク



盲人のための
国際シンボル
マーク



身体障害者識票
肢体不自由な方が
運転する車に表示
するマーク



ほじょ犬マーク
盲導犬・介助
犬・聴導犬の同
伴を啓発する
マーク



ハートプラスマーク
心臓等の身体内
部に障害のある
人を表すマーク



オストメイトマーク
人工肛門等であ
ることやその設
備があることを
示すマーク



耳マーク
聞こえない人・
聞こえにくい人
への配慮を表す
マーク



聴覚障がい者標識
耳の不自由な人が
運転していること
を示すマーク



手話マーク
手話が必要、手
話で対応できる
事を示すマーク



筆談マーク
筆談が必要、筆
談で対応できる
事を示すマーク

山梨県 福祉保健部 障害福祉課

(お問い合わせ先 電話番号 055-223-1460 / FAX番号 055-223-1464)