

## 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 (障害当事者用)

※ 問1 買い物時の困ったことの内容

## 視覚障害者

<b>値段・内容について</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・品物の、内容や値段がわからない。</li> </ul>
<b>セルフレジ・タッチパネルについて</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・セルフレジは視覚障がい者には操作できず、店員さんもおらず買物ができなかった。</li> <li>・カードで会計したら暗証番号入力がタッチ画面のため操作できなかった。</li> <li>・レジで支払いをするときタッチパネルの内容がわからない。</li> <li>・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。</li> </ul>
<b>商品の位置について</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・店員さん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、店員さんが見つからず買物をあきらめた。</li> <li>・欲しい商品がどこにあるか分らない。</li> <li>・商品の場所がわからないことがあった。</li> <li>・店員の数が少なく、買い物のサポートが受けにくくなったと感じる。</li> </ul>
<b>移動について (支援など)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、公共交通が貧弱で、それを利用して移動することも困難。</li> <li>・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。</li> </ul>
<b>バリアフリーについて</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・障害者用の駐車場に、健常者と思われる皆さんが駐車していて、止められないことが多々ある。</li> <li>・通路が狭く陳列品を落としてしまった。</li> </ul>
<b>その他</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・レジの列の最後尾がわからず他のお客さんに迷惑をかけてしまった。</li> <li>・買物が終わってから出口がわからず苦労した。</li> </ul>

## 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 (障害当事者用)

## 聴覚障害者

## 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す。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ないし、大変です。筆談しても時間がかかった。
- ・必要な時店員にいつも筆談してる。
- ・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てしまいました。
- ・相手の話がわからないので筆談してくれた。
- ・パソコンを買いたいですが、手話で説明してくれる担当がいなくて困ってしまいました。多くメモを書かれて、また短く書かれてわからなかった。
- ・店員とのコミュニケーション (2)
- ・ポイントを使いますか?と聞かれます。何か使うの?とわからない。
- ・欲しいものがあり、聞きたくても店員とのコミする人によって話がわかる人と聞いてくれない (聞く態度が悪い) 人がいる。
- ・会話
- ・レジでの会計時、店員さんからいろいろな事をきかれる時、内容がわからなくて困ったことがたくさんありました。
- ・タバコを番号で言う時。
- ・筆談で大変でした。
- ・レジで店員さんが、言っ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。お会計はレジを見て確認。
- ・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、話す
- ・金額のこと。お釣りのこと。使い方。
- ・筆談が必要なとき
- ・後ろから店員さんに声をかけられても分からない。レジで色々聞かれる。

## 店員のマスク着用について

- ・マスク付けると口話みえない。
- ・店員はマスクをしてるので私は耳が聞こえないと言ってもはずしてくれない。
- ・レジの時、マスクを付けて話の内容はわからない。
- ・マスクしたまま、言っていることが分からなかった。

## 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 (障害当事者用)

- ・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わかりましたが、口元がマスクで隠れて見えない状態なので、店員さんが話している内容までは理解できなくて困ってしまいました。

## 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、情報知らなくて、人だかりを見てから、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方からおし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。
- ・お客さんが何故か端で並んでるよう待っている時があった。何をしてるのかわからなかったが、なに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なのでその場にいたのに受けられなかった。
- ・初めて行くお店で避難の指示があった場合、資格だけを頼りにどこまで避難ができるのか不安だ。

## 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りました。その場に担当者がいなくて・・・忙しいレジ係に言えなくて困りました。

## その他

- ・商品棚に価格表示がないとき、いくらかわからなくて困りました。
- ・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りました。上の階まで登ったことがあります。
- ・すべての商品のカタログを用意しておいてほしい。
- ・マックドライブスルーで、声かけ出来なくて、わざわざ降りて店まで、行って注文する時間がかかる。
- ・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。

## 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 (障害当事者用)

## 肢体不自由 難病・内部障害者

商品の位置について
<ul style="list-style-type: none"> <li>・車いす使用者なので、高い所にある商品が取りにくい、近くにいる人にお願ひすれば、ほぼお手伝ひしていただける。特に最近、お手伝ひして下さる方が多くなったように思える。(肢体不自由)</li> <li>・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ります。(米等)(肢体不自由 難病・内部障がい)</li> </ul>
移動等について
<ul style="list-style-type: none"> <li>・車椅子の時に、狭い列に入りにくい。あとカゴを膝の上に乗せても安定しないから大きな袋がいいと思った。(難病・内部障がい)</li> <li>・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いろんなところに障害が出、運動面は最悪でした。夫婦2人、食事の支度、食料品の買い物にと考えていましたが無理でした。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りましたが、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、そのまま車まで行きました。最初は車に入れることができず、駐車場にいる人に頼んでいましたが、今は買い物の量を考えたり、重い物は頼んで買わないようにしています。(難病・内部障がい)</li> <li>・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・内部障がい)</li> </ul>
突然の発症
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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・内部障がい)</li> <li>・レジで並んでいる途中動きにくくなった。(肢体不自由)</li> </ul>
その他
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、いなくなりました。(肢体不自由)</li> </ul>

## 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 (障害当事者用)

## 知的障害者

<b>理解について (言葉・値段など)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・値段がわからない時、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)</li> <li>・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 (発達障害)</li> <li>・店員の質問が理解できない。</li> </ul>
<b>危険察知について</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・娘は強度行動障害ですが、経験をつませるため買い物にはよく連れて行きます。買い物は気分転換ができますし、楽しい。ただ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ません。</li> </ul>

## 精神障害者

<b>理解について (内容)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・スマホの機種変更をする際、説明が一方向的で専門用語が多く、ことらの意図が伝わらず、断念した。</li> </ul>
<b>コミュニケーションについて</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・支払いの時、まごついた。</li> </ul>

## その他

<b>店員のマスク着用について</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・レジに行く時マスクしている声が聞こえづらい。</li> </ul>