

## 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2 買い物をするときにあったらよいサービス・うれしいと思うことは何か。

情報の提供について	
視覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・音声で商品を教えてくれる機器があれば助かるとおもう。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。</li> <li>・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いいと思う。</li> <li>・セルフレジ端末を視覚障がい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、視覚障がい者が利用しやすい環境整備を進めてほしい。</li> <li>・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。</li> </ul>
聴覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ガラス棚に並ぶケーキのメニューシートがあれば助かります。</li> <li>・コーヒーの注文の時、ホット？アイスの絵をわかりやすく貼って欲しい。</li> <li>・モデルの絵をテーブルに貼って置く。</li> <li>・タイムセールは放送だけでなく表示してほしい。</li> <li>・色々の場所、スーパーやデパートなどに表示版をつけて欲しい。宣伝とか災害とききちんと知らせて欲しい。</li> <li>・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。</li> <li>・聴覚障害者は、見た目が障害者だと分からないので、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、違和感ないサービスが嬉しいと考える。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、電光掲示板だったり、リアルタイムな情報を伝えるポップでも良いのであると嬉しい。また、残念ながら受けられなかったサービスの引換券とか配布も嬉しいが、配布事態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あれば、レジなどで障害者と分かってもらえると考えてみたが、必要なのは障害の区分までは分か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</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)

	<p>報を求めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>リアルタイムな情報が欲しい。店内放送に変わる何かが良い。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。</li> </ul>
<b>店員の対応について</b>	
視覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> <li>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てきたお客さんを見かけた際、店員さん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ありがたい。</li> </ul>
聴覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> <li>手話を少しでも覚えてくれると嬉しい。</li> <li>手話ができるといい。</li> <li>手話を覚える。</li> <li>手話できる人があればいいですと思います。</li> <li>手話ができる方は手話バッジをつける。</li> <li>手話または筆談。</li> <li>手話通訳者が居た方が良いです。又は、遠隔手話通訳 (iPad) でも良いです。</li> <li>買い物に関する手話も覚えていただければ嬉しいです。</li> <li>何かありましたら筆談対応できると嬉しい。対応していますが、忙しい時は店員がいないので困る。</li> <li>筆談してほしい。</li> </ul>
知的障害者	<ul style="list-style-type: none"> <li>筆記してほしい。</li> <li>わからないことや、むずか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います。</li> </ul>
精神障害者	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般の人と同じように質問できる雰囲気を出してほしい。</li> </ul>
<b>レジでの対応について</b>	
聴覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> <li>コミュニケーション支援ボードを置く。(最近のコンビニは置いているところが多いです)</li> <li>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。</li> <li>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)</li> <li>ローソン、セブイレブンにあるボードみたいであればいい。</li> <li>ろう者にわかるようにコミュニケーションボードを置いてほしい。</li> <li>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</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)

	<p>ればいいなと思っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ローソンのように耳が聞こえない人用の指差しマーク。</li> <li>・レジでの会計時、店員さんから毎回いろんな事をきかれます。例えば、「お弁当は温めますか?」「ハシは要りますか?」こんな時に、指差しで質問できるコミュニケーションボードが手元があれば助かります。聞こえない人だけではなく、店員さんも負担軽減になると思います。忙しい中、手を止めてわざわざ筆談しなくても済みます。</li> <li>・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」を設置する事です。</li> <li>・普通のコンビニに聴覚対応は、貼ってありますが、追加、数字(0~9)貼ってあれば、助かります。</li> <li>・パーティションのないレジまたはセルフレジ。</li> </ul>
知的障害者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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よい。</li> </ul>
<b>買い物時の店員の支援について</b>	
視覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・白杖を持った視覚障がい者には、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がい者が困らぬよう、店員さんの配置をお願いしたい。</li> <li>・会計が終わった後も、出口まで案内してもらえるとありがたい。</li> <li>・入り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。</li> <li>・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があるとよいと思います。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ほしいです。</li> <li>・店員さんが付き添って商品を探してほしい。</li> <li>・買物の手伝いを入店から会計、出口までサポートしてほしい。</li> <li>・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。</li> <li>・お店の案内してもらいたい。</li> <li>・セルフレジだけでなく、店員さんに対応してもらいたい。</li> <li>・玄関に案内役の方を置いて欲しい。</li> </ul>
聴覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・担当が来る呼び出しの連絡機器があってほしい。</li> <li>・近くに押すボタンを多く設置してほしい。</li> </ul>
肢体不自由者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・買った商品を、入れ物につめてくれたらうれしい。一部のお店では、つめてくれないから。</li> <li>・買い物を帰るまでにお店やさんの玄関まで持ってきてくれる!</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)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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さん。事前に買い物メモを渡しておく。</li> <li>・車椅子を押して一生に買い物してくれるサービス。(併 難病・内部障がい)</li> <li>・私は買い物に一人で行くのですが、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ですが、そのカートを支えてほしいと思うことがあります。私の車もですが、他のお客さんの車にカートをぶつけてしまいそうになることがあります。ですので、カートを支えていてくれるだけでいいのと思います。(併 難病・内部障がい)</li> </ul>
難病・内部障害者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高いところにある商品をとるときに、補助してくれる方がいればいいと思う。巡回してる人がいたら頼みやすいので。</li> </ul>
<b>配達について</b>	
視覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自家用車を持たないので、配達サービスなどがあればいいと思う。</li> </ul>
<b>事業所等による支援について</b>	
視覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・買い物は、ヘルパーさんと行くことが多いです。しかし、地元で事業所がなく富士吉田の事業所をお願いしています。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います。</li> </ul>
<b>施設・バリアフリーについて</b>	
視覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お店の入口がわからないことがあるの出入口がわかるように工夫してほしい。</li> <li>・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)声掛けしていただける方を配置してもらえたらありがたい。</li> </ul>
肢体不自由者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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うれしいです。</li> <li>・買い物したものを載せるカートがあると助かります。</li> <li>・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 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・内部障がい)</li> </ul>
知的障害者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スーパーで障がい者用スペースの表示が、まだまだ「身体障がい者用」と表示されているところが多い。知的障がいであると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ります。障がい者専用などとしてもらえるとありがたいです。</li> </ul>
<b>雇用について</b>	

## 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	・手話できる人を採用する人材対策を考えてほしい。
障害者の理解について	
肢体不自由者	・自由に意見を言えるようになれば良い。
精神障害者	・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ほしい。 ・気軽に話せる場を作ってほしい。
難病・内部障害者	・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ませんが、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ったら、どんなに買い物が苦でなくなるでしょう。そして、生活が楽になるでしょう。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ますが、それすら嫌な顔をされるので、レジの店員さん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ます。いつも思っています。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。ほんとにいろいろ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もわかるのでは?と思います。
その他	
視覚障害者	・無人の店が増えないよう切に願う。 ・通じると嬉しい。
聴覚障害者	・手話を広げる。 ・化粧品とか買う時にいつも筆談してくれる。 ・有り難うと手話が出た。(2) ・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います。 ・服着こなし上手になりたいので、アドバイスしてくればありがたい。化粧品も。 ・筆談、身振りしてくれます。 ・価格割引。
肢体不自由者	・ほとんどのお店ではお手伝いしてくれるが、一部のお店では、してもらえないところもある。
発達障害・知的障害者	・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。
精神障害者	・セルフで簡単にできる物があると良い。