

## 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）

|    | 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        | 車いすのお客様のお買い物のお手伝い(一緒にお買い物に付き添う。購入商品を事前にお伺いし駐車場で商品の受け渡しなど)<br>視覚障がいのお客様に対し、お買い物の付き添いなど                   | 無            |                                                               | お客様からお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。<br>なかなかここを埋めることが難しい。                                                        |
| B社 | 有        | 出来る範囲で、お買い物のお手伝いをしていますが、昼ピークなど、混雑時やシフト的に厳しい場合は、その旨をご本人様にご説明して、対応をしています。また、筆談によるお買い物を手助けする場面も有ったと聞いています。 | 有            | お客様相談室に、お電話やメールで頂戴しましたご指摘やご意見に関しましては、真摯に受け止め現場閉店フィードバックしています。 | 県外の他の地区では、障がい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ています。あらゆる方に、安全で、安心に買い物していただける店舗経営には、従業員さんへの教育含めて日々苦勞しています。 |
| C社 | 有        | 従業員を呼んでもらい商品を取るなどの対応した。                                                                                 | 有            | 「店長直行便」という意見箱に専用紙に記入してもらい投函してもらう。                             | 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        | 車椅子での買い物が負担とのお話があり、従業員がついて、お買い物の補助をさせて頂いています。                                                           | 有            | お客様の声を記入出来る用紙を設置しています。<br>ホームページへの書き込みも可能です。                  | 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ますが、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ります。<br>今後、改装等のタイミングでアスファルトにデザインして行った方が良いかと思っていますが、デザインのデータを頂く      |

## 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）

|    |   |                                                                                                 |   |                                    | 事は可能なのでしょうか？                                                                                                                                                                                                        |
|----|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E社 | 有 | ①上段にある商品が取れないので、とってほしい。<br>→介助して対応<br>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            | 無 |                                    | 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方が駐車していることもあり判断が難しく。障害のあるかた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 | 実際に聴覚に障がい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 | 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。 | これまでも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のほか、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 | 提供の申し入れは特にないが、店舗レジ前でのPOP 告知等のご案内を実施している。                                                        | 有 | お客様相談室やコールセンター等での意見集約を実施している。      | ・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。<br>・特段困っていること等はない。                                                                                                                             |