

ネットワーク通信



山梨県障害者差別解消支援ネットワーク会議

№54
2024.10.7.

- ◆ 令和6年度山梨県障害者差別解消支援ネットワーク会議開催
ネットワーク会議の活動内容・ネットワーク会議委員
- ◆ 買い物時の合理的配慮の提供についてのアンケート結果（要約）
障害当事者の回答より・事業者の回答より

事務局：山梨県障害福祉課
〒400-8501
山梨県甲府市丸の内1-6-1
Tel 055-223-1460
Fax 055-223-1464
E-mail shogai-fks@pref.yamanashi.lg.jp

令和6年度山梨県障害者差別解消支援ネットワーク会議開催

令和6年8月19日（月）に、「令和6年度第1回山梨県障害者差別解消支援ネットワーク会議」が行われました。当日は、会長及び副会長の選任に続いて、会長の進行のもと、次の議事について事務局からの報告の後、話し合いが行われました。

- (1) 山梨県障害者差別解消支援ネットワーク会議について
- (2) 令和5年度障害者差別の解消に関わる取組等について
- (3) 「買い物時の障害者への合理的配慮に係るアンケート調査（事業者用・当事者用）」の結果について
- (4) その他（情報交換等）

本年4月1日に「改正障害者差別解消法」が施行されたことに伴い、県では、「山梨県障害者幸住条例」を改正し、同日試行いたしました。今回の改正により、事業者の障害者に対する「合理的配慮の提供」が、これまでの努力義務から義務化となりました。県では、障害者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、障害当事者が抱える困難さや、事業者による合理的配慮の提供に対しての課題等を把握したく、事前に障害当事者と事業者両者にアンケートを実施しました。その結果をもとに今後の対応の方向性についてご意見を委員の方よりいただきました。アンケート結果については次ページ以降に概要を掲載しますが、山梨県HPに当日の資料含めて詳細を掲載します。ぜひ一度ご覧ください。

- ◆ 右に記載のQRコードから、第1回ネットワーク会議の資料等をご覧になれます。

※ 山梨県HPの「トップページ」からご覧になる場合→
「障害福祉」→「障害福祉施策」→「障害を理由とする差別の解消の推進」
→「障害者差別解消支援ネットワーク会議」



ネットワーク会議の活動内容

山梨県障害者差別解消支援ネットワーク会議は、山梨県障害者幸住条例第38条に基づいて設置されています。その目的は、相談業務を円滑に進めるための指導及び助言、その他障害を理由とする差別を解消するための取組を効果的かつ円滑に行うため、障害者団体、地方法務局等の関係機関、警察本部関係課、その他の関係者で構成し、共生社会を構築するための施策の推進に寄与することです。

会議の業務内容は、「合理的配慮に関する情報の共有」、「合理的配慮に向けた取組の検討」、「困難事案への対応にかかる協議調整」の3点です。情報共有を図るため「ネットワーク通信 山梨県障害者差別解消支援ネットワーク会議」を発行いたします。

ネットワーク会議委員

令和6年度山梨県障害者差別解消支援ネットワーク会議の委員名簿は、県HPに掲載いたしました。今年度も37名の方々にお願いしました。任期は、令和6年8月1日から令和7年7月31日となります。1年間どうぞよろしくお願いいたします。

また、委員の皆様方には役員に係る審議をしていただき、承認を得ました。その結果、

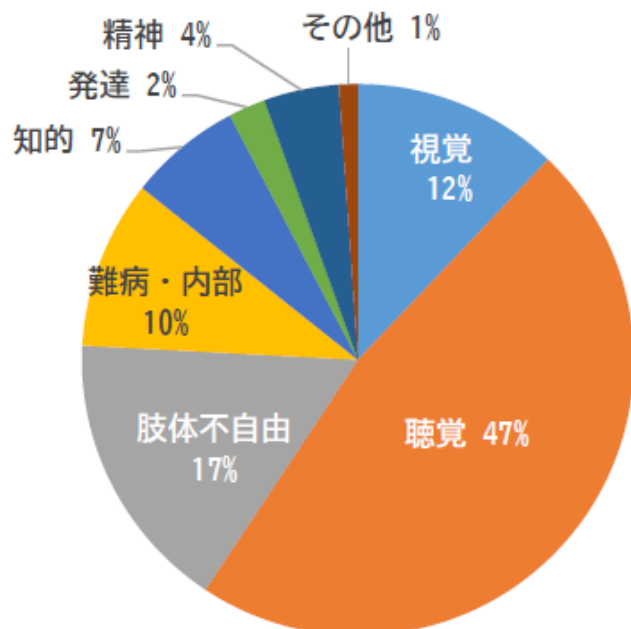
- ◇ 会長～吉井 勤人 委員（山梨大学大学院総合研究部教育学域教授）
- ◇ 副会長～前島 斉 委員（山梨県障害者福祉協会常務理事・事務局長）
- ◇ 副会長～栗原 信 委員（山梨県社会福祉法人経営者協議会副会長）

をお願いすることとなりました。

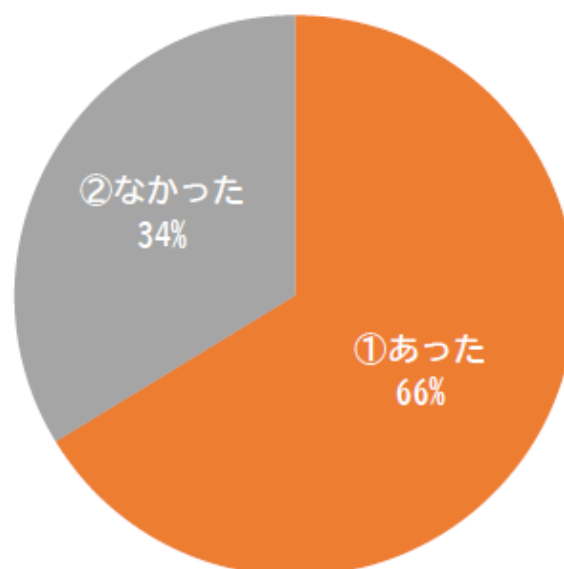


買い物時の合理的配慮の提供についてのアンケート結果（要約）障害当事者の回答より

回答者の障害の種類



お店での買い物時のお困りごと



(問1) お店での買い物時に困ったことは何ですか。

1. 視覚障害のある人

こまる場面	主な困りごとの内容
会計	セルフレジの増加で、視覚障がい者が会計をするのが困難になった。
商品の位置	店員の数が増え、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ところにお店が少ない。
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

こまる場面	主な困りごとの内容
会計	健聴者と見分けがつかないため、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して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ないので、店員が話している内容が理解できない。
店内放送	店内アナウンスが聞こえないため閉店間際なの分からず、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なくては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

こまる場面	主な困りごとの内容
会計	会計時にせかされることが多い。開店セール等の時は、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	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。
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、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

こまる場面	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、忙しそうで声がかけれない。
商品の説明（2）	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）お店での買い物時にあったら良いと思うサービスは何ですか。

1. 視覚障害のある人

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。
セルフレジ	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、白黒反転機能の拡充。
店員からの声かけ	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。
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

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	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。遠隔手話通訳や筆談で対応できる環境の整備。
レジ等での支援	指差しシート・コミュニケーション支援ボードの設置、店員呼び出しボタン等の設置。
雇用	手話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	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。車への搬入介助等。
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

必要な場面	主なサービスの内容
店員の対応等	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。
レジ等での支援	支払いの時はゆっくり待ってほしい。支払金額分のお金を取り出すのを介助してほしい。
駐車場	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。
商品の確認	棚にボタンを設置して商品を説明する等、セルフで簡単に出来る物があると良い。
その他	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。

以上のアンケート結果は、多くの意見要望の一部です。障害福祉課のホームページでは、すべての意見をまとめたものを掲載しています。（ネットワーク会議の資料として）

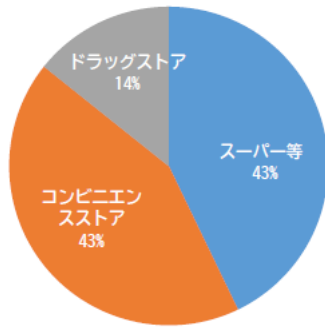
買い物時における障害者の声を、合理的配慮の提供の参考にしていただきたいと思います。

また、次ページは、事業者へのアンケート結果です。事業者の取組の一環がうかがえ、今後の取組の一助にいただけたらと思います。

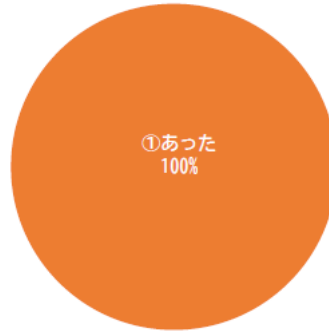


買い物時の合理的配慮の提供についてのアンケート結果（要約）事業者の回答より

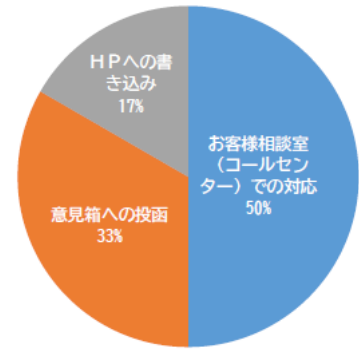
回答事業者の業態形態



問1 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）合理的配慮の申し出の内容と対応状況

申し出内容	対応状況
視覚障害で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。
車いす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、駐車場で商品の受け渡しなどを行う。
聴覚障害者への買い物支援。	筆談による買い物支援を実施。
障害のある方への買い物支援。	出来る範囲でお手伝いするが、混雑時やシフト的に厳しい場合は、その旨を説明し対応する。
障害のある方への買い物支援。	従業員を呼んでもらい、商品を取る等して対応。
棚の上段にある商品が取れないので、取ってほしい。	介助して対応。
会計時にお金を出すことが困難なので、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、介助対応。
	店舗レジ前でのPOP告知等で案内などを実施。

（問3）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の2）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。