

買物に関するアンケート

【あかしユニバーサルモニター】

対象者:あかしユニバーサルモニター20名

実施方法:職員による聞き取り(面談)

アンケート実施期間:2022年(令和4年)6月28日~7月29日

アンケート内容

- ①よく行く店の特徴(名前・場所・購入物・行く頻度・移動手段・よく行く理由)
- ②行きたいが行きづらい店の特徴(場所・購入したい物・行きづらい理由)
- ③買物に関する困りごと
- ④配慮を希望すること
- ⑤助成制度の周知に協力してもらえるか

アンケート結果概要

1 ユニバーサルモニターのみなさんが利用するお店の特徴と、その理由

○移動手段は徒歩が多く、週に1回以上買いに行くことが多い

持ち帰る手間を考えると、一度に買う量は少なくして、その分週に1回以上買い出しに出るモニターの方が多い(障害問わず)

○食料品や日用品を買う場合は、近くて利用しやすい店になる

食料品や日用品を購入する際は家から近く、通いやすい店が選ばれている。値段や品ぞろえを挙げる人もいたが、まずは近所や駅に近い事、車で利用する場合は駐車場の出入りがしやすい事が優先されている。(障害問わず)

○よく行くのは通い慣れた店が多い

初めて訪れる店は、対応が不慣れであったり、やり取りがかみ合わない事が多かったりする関係で疲れてしまうため、月に何度も買い足す必要のある食料品や日用品は通い慣れたお店で済ませているという回答が多い(障害問わず)

通い慣れた店であれば勝手がわかっており、助けが必要な時も丁寧に店員がサポートや説明・案内をしてくれるため、買い物という行為自体に安心感を得ているような回答が多い(障害問わず)

2 ユニバーサルモニターのみなさんが利用しづらいお店の特徴と、その理由

○飲食店・鮮魚店・家電量販店のよう利用頻度の少ない店は利用しづらい

- ・タッチパネル注文の飲食店が増えているが、利用できないので困る（視覚）
- ・商業ビル内の飲食店など、点字案内板があっても詳しい場所がわからず道に迷う（視覚）
- ・メニューの詳しい説明をお願いしたいが、顔見知りでないお店はお願いしにくい（視覚）
- ・家電を買う際は様々な情報のやり取りが必要になるため、買いに行きづらい（視覚）
- ・鮮魚店は魚を扱っているので筆談を頼みにくい。マスクも外せないと思う（聴覚）
- ・飲食店の対応は店によって違うため、不便に感じる（聴覚）
- ・段差やドア幅、店内スペースやトイレ等、気にすべき点が多い（肢体不自由）
- ・フードコートのように食べるところが人から丸見えになる場所は気になる（知的）

○補足

アンケートでは、飲食店の利用を断念したり、望む配慮があっても言い出せなかったりしたという意見が多い。店員が忙しそう人気店は特に配慮を依頼しづらい傾向にある。

3 ユニバーサルモニターのみなさんの買物に関する困りごとや希望する配慮

○店員の対応

困りごと

- ・店員が見当たらないか、忙しそうにしていて話しかけるのを躊躇してしまう（障害問わず）
- ・案内や詳しい説明をお願いしたいが、必要最低限の対応で済ませる事が多い（障害問わず）
- ・マスクのまま話しかけられても、話の内容がわからない（聴覚）
- ・金銭の受け渡しにトレーの利用を求められるが、利用しづらい（視覚）
- ・通路に荷出し中の箱などが置いてあって危険（視覚・肢体不自由）

希望する配慮

- ・店員に話しかけやすい雰囲気があるか、困っている時に店員から話しかけてほしい（障害問わず）
- ・案内役や、売り場を見渡すことができるスタッフがいてほしい（障害問わず）
- ・お買い得品やポイントカードなど、店員の側から様々な情報をわかりやすく教えてほしい（視覚）
- ・筆談をするか、口元を見せて話しかけてほしい（聴覚）
- ・袋詰めなど、買い物を手伝ってほしい（肢体不自由）
- ・話した内容を一度で聞き取れるようになってほしい（知的・言語）
- ・米のような重い物や、トイレットペーパーのようなかさばる物を持ち帰るのは大変なので、配達サービスを導入してほしい（精神）

○施設について

困りごと

- ・新型コロナウイルスが流行し始めたころから、ベンチのような休憩できる場所が減ってしまった（精神・肢体不自由）
- ・どこに何があるのかわかりづらい。特にトイレの場所がわからない（知的）

- ・通路や駐車スペースに資材が置かれていて邪魔なことがある（視覚・肢体不自由）
- ・何かあれば店員に言えば解決するため、特にない（車いすユーザー）

希望する配慮

- ・休憩できる場所が増えてほしい（精神・肢体不自由）
- ・点字メニューや自動音声案内（ユーメニューのような音声案内アプリに対応してくれても良い）を常に置いてほしい（視覚）
- ・ポイントカード等、お得な情報は店員が口頭説明することが多いが、口頭説明を聞かなくても利用できるように分かりやすい表示が欲しい（聴覚）
- ・靴を脱ぐタイプの飲食店で、中腰になるのがつらい人の負担軽減用に、靴脱ぎ場に椅子を置いてほしい（肢体不自由）

○買物に関する困りごとや希望する配慮に関する補足

車いすで活動するモニターのみなさんは、困りごとは店員に言えば解決するため特にないと答えた人が多かった。ただし、段差がある等でそもそも利用できないお店は除外したうえでの回答であり、問題がないわけではなかった。

4 モニター間で意見が違っていたもの

○セルフレジ

賛成：セルフレジは慣れれば気が楽なので、もっと増えてほしい

反対：セルフレジは手間取るとトラブルになるので、支払は店員が責任を持って対応してほしい

○店員の配慮

賛成：買い物カゴを袋に詰める台に運んでくれて助かった

反対：買い物カゴを袋に詰める台に運んでくれることがあるが、自分はやめてほしい

○補足

セルフレジは規格が統一されていないため、初めて利用するお店でセルフレジを利用すると障害のない人でも混乱することが多い。

5 ユニバーサルモニターのアンケート結果から考える「買物事情」

○店選びは通いやすさと店員の対応を重視している

食料や日用品は週に何度か買いに行く必要があるため、通いやすさが最も重視されていた。次点で店員の対応が重視されており、何度も通う事で店員の対応がより手馴れたものになっているようだった。

これは同時に障害当事者を顧客として新規獲得することの難しさを表しており、障害のある人が通いやすいように設備を整えてもすぐに障害当事者が利用できるようにならず、結果的に事業者側にとって環境を整備することの重要性を気付きにくくしていると思われる。

○新しく導入されたシステムは利用しづらい

飲食店に近年導入され始めたタッチパネル方式の注文は特に視覚障害のある人にとって利用しづらい。また、スーパーやコンビニで導入が進むセルフレジは店によって操作方法が異なり、慣れるまでは利用しづらいシステムになっている。

今後タッチパネル注文やセルフレジを導入するお店には、システムの利用が難しい人にどのように対応するのか、あらかじめ考えてもらう必要性がある。

○他の買い物客と共通する要望も多い

各商品の売り場やトイレの場所、ポイントカードのようなお買い得情報等、わかりやすい表示を求める要望や、困っている時には店員から話しかけてほしい、または店員に話しかけやすい雰囲気があってほしいという要望は障害のある・なしに関わらず一定数存在すると思われる。

通路にモノを置かないでほしい、または通路ですれ違うだけの幅が無いと不便に感じるという車いすユーザーを中心とした要望も、ベビーカーや買い物カートを使用する利用者から同様の要望があがっているはずである。

こうした改善点に関しては年々良くなっているという回答もいただいております、取り組みやすい事例として事業者働きかけられるかもしれない。

買い物に関するアンケート

【市職員（障害のある人）】

回答者:18名

実施方法:明石市職員が閲覧可能な掲示板に掲載し、その後インターネットで集計

アンケート実施期間:2022年(令和4年)8月25日(木)~9月9日(金)

アンケート内容

- ①障害の種別
- ②よく買い物をするお店に通う理由
- ③行きたいが行きづらいお店の特徴
- ④お店を利用する際の困り事
- ⑤お店側に希望する配慮

アンケート結果概要

1 障害種別

肢体不自由	7名
視覚障害	2名
精神障害	3名
聴覚障害	3名
内部障害	3名

2 よく買い物をするお店に通う理由

○共通して多かった回答

- ・アクセスが良い、近い
- ・駐車場にとめやすい
- ・品ぞろえが良い、品質が良い、安い

3 行きたいが行きづらいお店の特徴

- ・距離が遠い、駐車場が利用しづらい（肢体・精神）
- ・入口までに段差や階段があると利用を敬遠する（肢体）
- ・靴やスリッパをはき替える必要がある店は利用しづらい（肢体）
- ・トイレの利用が難しい（肢体・内部）
- ・店員がいない、または忙しそうにしている（視覚）
- ・店員とのコミュニケーションが必要（聴覚）

4 お店を利用する際の困り事

- ・利用可能なトイレが遠い、少ない（肢体・内部）
- ・通路幅が足りず、すれ違えない。商品への導線がない（肢体・視覚）

- ・案内をする店員の足が速く、ついていくのが大変（肢体）
- ・理髪店や飲食店で車いすのまま利用できない（車いすユーザー）
- ・小銭を取り出すのが苦手で、カードが利用できないお店は困る（肢体）
- ・セルフでしなければならない事が増えている（視覚・聴覚）
- ・騒がしいお店は余計に疲れてしまう（精神）
- ・マスクやアクリルボード越しの会話は聞き取りにくい。筆談は時間がかかる（聴覚）
- ・すぐにトイレに行きたくなるため、時間を要する理髪店や携帯電話の機種変更等は困る（内部）

5 お店側に希望する配慮

- ・店員との会話が苦手なので、セルフレジを増やしてほしい（聴覚）
- ・感染対策で仕切りを設ける場合は、スピーカーを設置してほしい（聴覚）
- ・家電量販店のように細かな説明が必要なお店は、筆談でしっかり説明してほしい（聴覚）
- ・筆談ボードがどこにあるか、壊れていないかしっかり確認しておいてほしい（聴覚）
- ・手伝いや案内を求めやすい雰囲気があるしてほしい（肢体・視覚）
- ・車いすに座っている状態で見える高さ、手に取れる高さに商品を配置してほしい（肢体）
- ・QRコード等を利用し、メニューをスマホで確認できるようにしてほしい（視覚）
- ・トイレの数を増やしてほしい（内部）

6 明石市職員のアンケート結果から考える「買い物事情」

○店選びは通いやすさが第一で、次点で品ぞろえや安さが重視される

店員の対応よりも、店自体の通いやすさや品揃えを重視する人が多い結果となった。これは、アンケートに回答した職員に肢体不自由者が多かったことに起因すると思われる。視覚障害のある職員からは店員の対応を重視する声もあった。

○セルフレジは賛否両論

セルフレジは慣れれば店員とのやりとりが不要で楽だという意見もあれば、操作に手間取るので減らしてほしいという意見もあった。操作の案内方法に工夫が必要だと思われる。

○困り事や求める配慮は店員に関する物が多い

店選びの理由がアクセスや品揃えに集中した一方で、お店の利用時に困ったことや、お店に求めている配慮は店員に関するものが多い。常に助けてほしいわけではないため、店選びの理由にはならないが、必要な時に声をかけたら快く応じてほしいと思っている。

市内事業者を対象とした「障害者や高齢者への対応」に関するアンケート

対象者：アスピア・ピオレ・パピオス事業者46名

実施方法：ユニバーサルマナー研修会の最後にアンケートを記入してもらい、回収する

研修会内容：障害当事者講師を外部から招き、障害者や高齢者への適切なサポートやコミュニケーション方法を体得する

アンケート実施日：2022年（令和4年）7月6日

アンケート内容

①今日の研修内容は今後の業務の参考になりそうですか

- ②研修会を通じて、最も印象に残っていることを教えてください
 - ③高齢者や、障害のあるお客様への対応で困ったことはありますか
 - ④『合理的配慮の提供を支援する助成制度』をご存じですか
 - ⑤助成制度に関する質問や、研修に対するご意見、ご感想など自由にご記入ください
-

アンケート結果概要

1 今日の研修内容は今後の業務の参考になりそうですか

回答者46/46名

とても参考になる	42名
参考になる	4名
どちらとも言えない	0名
あまり参考にならない	0名
参考にならない	0名
回答無し	0名

2 研修会を通じて、最も印象に残っていることを教えてください

回答者 45/46名

○共通して多かった回答

- ・「大丈夫ですか」ではなく、「何かお手伝いできることはありますか」と聞くのが良い
- ・同じ障害に見えても、困りごとや求めるサポートが異なっている
- ・勝手な思い込みや過剰にサポートせず、まずは手伝えることがあるか聞くのが良い
- ・障害は社会や環境が生み出しているだけで、本人に起因しない

○最も挙げられたエピソード

車いすユーザーの中には、店の椅子に移って食事したいと考えている人がいるので、椅子をひいて車いすのまま食事できるようにするサポートは、必ずしも正解ではない

3 高齢者や、障害のあるお客様への対応で困ったことはありますか

回答者46/46名

困ったことはない	9名
困ったことがある（具体的な記述あり）	33名
困ったことがある（具体的な記述なし）	4名
回答無し	0名

○障害をもつ人全般に対して多かった反応

- ・窓口対応や接客時等、障害をもつ人にどう接すればよいのかわからない
- ・どこまで手伝いを申し出るのが適切なのかわからず、自分から動けなくなってしまう

○困ったことがあると回答した事業者のうち、多かった内容

- ・高齢者や聴覚障害がある人に共通して、耳が遠いお客様に対して説明が伝わらなかつたり、

会話がかみ合わず苦勞したり、怒りだしてしまった経験がある

- ・障害のあるなしに関わらず、丁寧に対応すればするほど時間がかかってしまい、他のお客様に対応できなくなる

4 『合理的配慮の提供を支援する助成制度』をご存じですか

回答者46/46名

制度を知っている	20名
制度を知らなかった	26名
無回答	0名

○補足

事業者は必ずしも責任者が参加しているわけではなく、一般の従業員も参加している

5 助成制度に関する質問や、研修に対するご意見、ご感想など自由にご記入ください

回答者33/46名

○多かった回答

- ・気づきや学びが多く、有意義だった。帰ったら従業員と共有したい
- ・これからは障害のあるお客様に対して、まずはどんなサポートが必要か聞く姿勢をとっていききたい
- ・合理的配慮の提供を支援する助成制度は、もっと広がってほしい取り組みだと思う
- ・講師は研修の組み立てや時間管理が巧みで、障害を感じさせなかった

6 市内事業者のアンケート結果から考える「接客事情」

○声かけやサポートをしたいと考えているが、どうすれば良いのかわからず固まってしまう場合がある。

○一人ひとりの要望を聞き取る時間が取れない関係上、マニュアル通りのサポートしかできず、望んでいないサポートを提供している場合がある。

- ・過去にサポートを断られた経験のあるスタッフや、接客時間が限られる忙しい店のスタッフは、どのようなサポートを提供すべきか見失う傾向にある。まずは「何かお手伝いできることはありませんか」と声をかける部分までマニュアル化できれば解決するかもしれない

○コミュニケーションを試みるが、途中で客側が面倒に感じて切り上げられてしまうケースが多い。

- ・言葉や筆談だけで伝わらないのであれば、コミュニケーションボードのように絵や指差しで意思表示ができる道具を用意すれば、今よりも円滑にコミュニケーションできる可能性がある。【参考】コミュニケーション支援ボードの例



○高齢者への接客で困った経験があると答えた事業者が多く、知的障害や精神障害のある人への接客で困った経験があると答えた事業者は少なかった。

- ・知的障害や精神障害がある人かどうかは判別しづらいため、障害者であることをお店側に気付いてもらえていない可能性がある

○合理的配慮の提供を支援する助成制度を知らない割合の方が高い

- ・責任者以外の一般従業員も多く参加しているが、市の助成制度を知らなかったと回答した人数が、知っていると回答した人数を上回っている。新型コロナウイルスの影響で十分な啓発活動を行えていないが、周知方法を見直す必要性があるほか、以前に助成制度を利用した事業者を対象とした、フォローアップも行う必要性がある