

## (2) 買い物やサービスの利用等における配慮や工夫

### ① バリアフリーに関すること

#### ア 企業や事業所等で現に行われている配慮や工夫

- Ⅰ 車いす使用者のための通路を通りやすいように通路の幅を広くとっている。(製造、農協、銀行、保育・学童、青少年、小売など)
- Ⅰ 段差を解消している。スロープを設置している。(製造、農協、銀行、保育・学童、青少年、小売など)
- Ⅰ 車いすで利用できるフィッティングルームを設置している。(小売)
- Ⅰ 点字ブロック、点字マットを設置している。(製造、農協、銀行、保育・学童、青少年、小売など)
- Ⅰ エレベーターを設置している。(飲食、農協)
- Ⅰ 身体障がい者用トイレ、多機能トイレを設置している。(製造、保育・学童、青少年、飲食、小売、農協、銀行、障がい福祉など)
- Ⅰ 車いす使用者や高齢者用のカウンター、記帳台を設置している。(銀行)
- Ⅰ 1階が駐車場の和食料理店だが、車いすのままエレベーターで2階の店舗に上がりテーブルで食事を楽しめるようにしている。(飲食)
- Ⅰ 車いす使用者用駐車区画を整備している。(農協、銀行、保育・学童、製造など)
- Ⅰ 飲料自動販売機について、点字化し車いすのまま購入しやすいようパネルを低い位置に設定している。(福祉)
- Ⅰ 農業系の障がい福祉サービス事業所だが、作業時、共同で「掘りごたつ」を囲むような形で工夫するとともに、作業台も作業しやすいように高さを下げている。(障がい福祉)

#### イ 障がい者が「あってよかった」と思った配慮や工夫

- Ⅰ ショーケースが低くて見やすかった。商品棚が低めのスーパーは買い物がしやすい。(肢体不自由)
- Ⅰ フィッティングルームが広いと車いす使用者と介助者が自由に動けて助かる。(肢体不自由)
- Ⅰ 自動券売機や ATM が車いすで使いやすい高さになっているのでありがたい。(肢体不自由)
- Ⅰ 自動販売機の真ん中から下にボタンがあると購入しやすい。(肢体不自由)
- Ⅰ 「車いす・ベビーカー専用エレベーター」があるので助かる。(肢体不自由)
- Ⅰ スーパー、アミューズメント施設の駐車場に車いす使用者スペースがあってよかった。(肢体不自由)
- Ⅰ 力車(荷車)を押して通行できる幅があれば利用しやすい。(肢体不自由)

#### ウ 障がい者が「困ったこと」「あったらいいな」と思う配慮や工夫

- Ⅰ 店の前に段差があると非常に不便である。(肢体不自由)
- Ⅰ 介助者と本人の二人が並んで歩くには通路が狭く、込んでいる店には行きにく

い。(肢体不自由)

- Ⅰ 車いすが通れないので商品を見ることができない。(肢体不自由)
- Ⅰ フロア内に配線等の凸凹があり、足やカート等に引っかかる。(視覚障がい)
- Ⅰ コンビニのレジの高さをもう少し低くして欲しい。銀行の ATM は高さが高すぎるなど使いにくい。(肢体不自由)
- Ⅰ オフィス街などの飲食店に入ると、車いす使用者用トイレがなかなか見つからない。トイレの数が少ない。トイレの男性用と女性用が交互に設置されるショッピングセンターは大変不便である。(肢体不自由)
- Ⅰ 休憩する場所がない。(視覚障がい、盲ろう)
- Ⅰ 車いす使用者用自動販売機がない。(肢体不自由)
- Ⅰ ホテル等の送迎バスに車いす使用者などは利用できない。(肢体不自由)

## ① コミュニケーション、案内、情報提供に関すること

### ア 企業や事業所等で現に行われている配慮や工夫

- Ⅰ 職員による代読、代筆を認めている。(銀行、農協)
- Ⅰ 筆談器、助聴器を設置している。店先に「筆談できます」と表示している。(銀行、農協)
- Ⅰ コミュニケーションボードを設置している。(銀行、農協)
- Ⅰ 手話のできる職員、介助員を配置している。(小売、障がい福祉)
- Ⅰ 入口ドアに「耳マーク」を貼付し「耳が不自由なお客様に配慮したコミュニケーションが行える」ことが、入店前に分かるようにしている。(銀行、農協)
- Ⅰ サービスカウンターに、聴覚障がいの方が使用されるハンドブックを配布している。(小売)
- Ⅰ 視覚障がい者用 ATM、文字拡大 ATM を設置している。(銀行)
- Ⅰ ホームページに、店舗ごとのバリアフリー設備を検索できる機能をつけている。(銀行)
- Ⅰ 契約書等書類や掲示物にルビ打ちをしている。(障がい福祉)
- Ⅰ 利用者の障がい特性に合わせ作業工程をマニュアル化している。(障がい福祉)
- Ⅰ 写真・イラストの使用により視覚的に分かりやすくしている。(障がい福祉、保育・学童)

### イ 障がい者が「あってよかった」と思った配慮や工夫

- Ⅰ 金融機関等で代筆を認めてくれて助かっている。(視覚障がい)
- Ⅰ 通訳介助やガイドヘルパーの支援ありがたい。(視覚障がい、盲ろう)
- Ⅰ 店員等の適切なガイドにより円滑なコミュニケーションができた。購入時の説明が分かりやすかった。(視覚障がい、肢体不自由、盲ろう)
- Ⅰ サービスカウンター、売場に手話の出来る人がいて話しやすかった。(聴覚障がい)
- Ⅰ 商品に触れさせてくれるのでありがたい。(視覚障がい、盲ろう)
- Ⅰ レストランのメニューが写真であると分かりやすい。(知的障がい)

- Ⅰ 映画で音声による内容の補足説明があったのでよかった。副音声ガイドは多くなっているの映画やコンサート等楽しめることが多くなった。(視覚障がい、盲ろう)
- Ⅰ 邦画でも字幕付きの上映があったので楽しめた。邦画で字幕が付いたときは見に行くようにしている。(聴覚障がい)
- Ⅰ インターネットで買い物できるように便利になった。インターネットがあれば便利だ。(聴覚障がい、肢体不自由、精神障がい)
- Ⅰ 音声のデジ版(音声録音図書の国際標準規格)の注文 CD はありがたい。(視覚障がい)
- Ⅰ 回転寿司はディスプレイで注文するとき、オーダーの確認も注文履歴も全部出るのありがたい。(聴覚障がい)

#### ウ 障がい者が「困ったこと」「あったらいいな」と思う配慮や工夫

- Ⅰ 代筆が認められず困った。(視覚障がい)
- Ⅰ デパート、レストラン等で手話のできる店員が欲しい。手話が出来るスタッフを育てて欲しい。手話を身に付けてもらいたい。(聴覚障がい)
- Ⅰ 店員が筆談で対応してくれると買い物しやすいと思う。(聴覚障がい)
- Ⅰ クレジットカードを落としたときなどのトラブル発生時に、自分は電話対応が出来ないので困っている。メールか F A X で対応できるようにして欲しい。(聴覚障がい)
- Ⅰ コミュニケーションボードなどで自分で注文できるようにして欲しい。(知的障がい)
- Ⅰ 売場の場所が分かるようにして欲しい。売場の移動をやめて欲しい。場所が分からないときは親切に教えて欲しい。(視覚障がい、聴覚障がい)
- Ⅰ 銀行の通帳や A T M、公共料金の請求書などに点字が欲しい。(視覚障がい)
- Ⅰ 商品の名前など点字が付いていないから分からない。商品名を書いた点字のラベルが欲しい。取扱説明書の点字版が欲しい。(視覚障がい、盲ろう)
- Ⅰ 値札の字を大きくして欲しい。大きな字で表示して欲しい。申し込み用紙の字が小さく苦労した。値札をもっと大きく書いて欲しい。申し込みの記入欄が小さくて困るときがある。(視覚障がい、盲ろう)
- Ⅰ 電気製品等のパンフレットや取扱説明書等の点字版が欲しい。(視覚障がい)
- Ⅰ 店内放送が分からない。タイムサービスの放送を流していても分からない。(聴覚障がい)
- Ⅰ 副音声付きの映画やテレビのサービスが欲しい。映画や観劇の音声ガイドを増やして欲しい。(視覚障がい)
- Ⅰ 字幕付きの邦画を増やして欲しい。初公開時に対する字幕付き映画を作製した会社には補助金を出す等普及させて欲しい。邦画のレンタルビデオ、DVD は字幕付きがないので楽しめない。(聴覚障がい)
- Ⅰ 金融機関の A T M などがパネル式になっているので操作が分からない。パネル式の自動券売機だと買いにくい。(盲ろう、視覚障がい)

- Ⅰ ホームページはPDFでは読めない。(視覚障がい)
- Ⅰ 代用音声で伝えるため、二度三度と意を伝えている。(音声・言語・そしゃく機能障がい)

## ② 人的支援体制や障がい理解の促進に関すること

### ア 企業や事業所等で現に行われている配慮や工夫

- Ⅰ 障がいのある子どもがスポーツ教室や館外活動に参加する際、スタッフが付き添い支援できる体制を組んでいる。(青少年)
- Ⅰ お客さま係による案内を行っている。(お客さま係は銀行窓口営業時間中に店舗前公道(歩道)・駐車(輪)スペース・ロビーに常駐し、お客さまの安全確保や誘導、円滑なお取引のお手伝いをしている)(銀行)
- Ⅰ 視覚障がいのあるお客様の買い物サポート(買い物の付き添い、ガイド)を実施している。(小売)
- Ⅰ 安全面での配慮が特に必要な場合や、移動時の介助が必要な場合、指導員を加配している。(保育・学童)
- Ⅰ 『おもてなし推進チーム』を組成し、各店行員向けに指導・研修を実施している。(銀行)
- Ⅰ 職員向け接遇ハンドブックを作成し研修を行っている。(銀行)
- Ⅰ 各店舗で、課長以上の役職、食品レジ主任、サービスカウンター担当は、障がいのある方や高齢の方が買物を楽しめるよう適切な介助を行うノウハウを身に着けた「サービス介助士」の資格を取っている。(小売)
- Ⅰ 社内教育の場において、障がいのあるお客が窓口に来られたときの配慮等についての研修を実施している。(生保)
- Ⅰ 成年後見制度に係る職員研修、お客を対象としたセミナーを実施している。(銀行)
- Ⅰ 社員に対して、視覚障がい者の疑似体験や、車いすの利用体験等の研修を行っている。(小売)
- Ⅰ 発達支援指導を受け、職員の配置を整え、その児に適した保育を行っている。(保育・学童)
- Ⅰ 職員全員で簡単なあいさつの手話を覚えている。(保育・学童)

### イ 障がい者が「あってよかった」と思った配慮や工夫

- Ⅰ 買い物をしたとき、袋に入れてくれたらうれしい。(肢体不自由、視覚障がい)
- Ⅰ 一人で食堂に入ったら店員が席まで案内してくれたのでよかった。(盲ろう)
- Ⅰ 理髪店で車いすから椅子への移乗介助をしてくれるのでありがたい。(肢体不自由)
- Ⅰ 買い物の時、店員と一緒に歩いてくれて助かった。(視覚障がい)
- Ⅰ ホテルで食事をしたとき、手が悪いことに気づかれたフロアの方が食べやすいように切ったものを出してくれた。(肢体不自由)
- Ⅰ ホテルのレストランに行くときに、階段があったが、従業員の方3、4人が車

いすを持ってくださり、スムーズに席につくことができた。(肢体不自由)

#### ウ 障がい者が「困ったこと」「あったらいいな」と思う配慮や工夫

- Ⅰ 店員が少ないので商品の説明が聞けなかった。店員がいないときが多いので困る。(視覚障がい、盲ろう)
- Ⅰ セルフサービスのお店で、商品を席まで運ぶ時に手伝ってくれる方がいたらいいなと思う。(盲ろう)
- Ⅰ コンビニやデパートで、一般のお客と店員の見分けがつかず、誰に問いかけるか苦労する。(視覚障がい)
- Ⅰ 「あっち行って」「こっち」と言われ、どちらか分からなくて困った。(視覚障がい)
- Ⅰ 自分に用件があっても、そばに健常者がいるとその人に話しかける。(聴覚障がい、肢体不自由)
- Ⅰ 自分に向かって子どもに向かうような態度で接されることがよくある。(肢体不自由)

### ③ 障がい者の生活を支援する商品等の製造・開発に関すること

#### ア 企業や事業所等で現に行われている配慮や工夫

- Ⅰ ガス漏れや器具が転倒した時に自動でガスが止まるシステムなど、ユニバーサルデザインに配慮したガス機器を開発している。(ガス・電気)
- Ⅰ 身体障がいの有無に関わらず、誰にでも共通の安全・安心と使いやすさを提供する基本・共通性能と、障がいなどによる個別のニーズに対応して必要な機能を個別に追加していくシステムを組み合わせた、最適仕様のユニバーサルデザインのシステムをとっている。(建設)  
例)
  - 車いす使用者への対応として、自分で動かすのか人に押しってもらうのか、また、からだの動く範囲等個別の事情に応じて、トイレの手すりの高さや角度、洗面台、机、シンク等の高さ等、使いやすい仕様で設計できるようにしている。
  - 障がいのある生活者に配慮したきめ細かな設計ができるよう、社内資格を創設し、ユニバーサルデザインに精通した設計者を養成する研修を行うとともに、社内資格取得者を各支店に配置して、個別ニーズへのコンサルティングをしながらの家づくりを推進している。
- Ⅰ 障がい者が働くための施設の施工をしており、障がい者が、より働きやすくなるよう、設計事務所や施主と協議を重ね、より良いものを建てることのできるよう、企業として努力している。(建設)
- Ⅰ 義肢・装具・車いす・補聴器・リハビリ訓練機器、人工ボデイの製造等を行っている。お客のサポートにあたっては次のようなことに留意している。(製造)
  - どこまで自分で出来るかを見極める。
  - できるだけ障がいを意識させないように、一般的な接客をする。

- 必要と思われるサービスがあれば情報を提供する。
- 同じような障がいのある人の工夫を紹介する。
- 目線の高さを合わせる。
- 移乗介助の場合は普段の移乗方法を確認して身体を支える場所を注意している。
- 使用されている機器や装具に異常がないか確認に努める。
- 専門用語は避け、出来るだけわかりやすい言葉で伝える。

#### イ 障がい者が「あってよかった」と思った配慮や工夫

- Ⅰ 音声対応の電気製品があって助かっている。(視覚障がい)
- Ⅰ チャイムにライトを付けるFAXや、バイブレーションがついている目覚まし時計は助かっている。(聴覚障がい)
- Ⅰ 家庭用テレビに字幕やインターホンのお知らせランプがあって便利だ。(聴覚障がい)
- Ⅰ IH電磁調理器(テーブルにおけるもの)は火を炊かなくても鍋が困めるので便利。(知的障がい)
- Ⅰ ホックやファスナーが苦手なので、ゴムではけるズボン、マジックテープ、手になじみやすいボタンなどの服は大変助かる。(知的障がい)
- Ⅰ 甘くて飲みやすい薬がある時は助かる。(知的障がい)

#### ④ その他

##### ア 企業や事業所等で現に行われている配慮や工夫

- Ⅰ 車いすの貸出しを行っている。(小売)
- Ⅰ 老眼鏡や拡大鏡の貸出しを行っている。(銀行、農協)
- Ⅰ クールダウンする場所、パニックや精神的に不安定になった場合でもリラックスできるような静かな部屋(スヌーズレンルーム)、休憩室等を用意している。(保育・学童、障がい福祉)
- Ⅰ 日常の様子を記録し、関係機関と連携して継続的な対応を図る。(保育・学童)
- Ⅰ 事業所内の物の配置をなるべく変えないようにしている。(障がい福祉)

##### イ 障がい者が「あってよかった」と思った配慮や工夫

- Ⅰ 障がい者スポーツセンターは体を動かすことが出来るし、費用がかからないので大変うれしい。(視覚障がい)

##### ウ 障がい者が「困ったこと」「あったらいいな」と思う配慮や工夫

- Ⅰ 視覚障がい者のための音声や点字に対応した製品は高額になるため困る。(視覚障がい)
- Ⅰ 店内通路に商品の陳列がはみ出し、車いすが通れず、買い物ができない店舗がある。商品の陳列の仕方が悪い。(肢体不自由)
- Ⅰ 映画の画面、レストラン、喫茶店の中が暗くて見えにくい。(盲ろう)