

■ 買い物やサービスの利用等における配慮や工夫 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

① バリアフリーに関すること

店の前に段差があると非常に不便である。	肢体不自由
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
商品が置かれている棚の高いところは、見えにくい。棚が高くて困った。車いすの高さに商品を置いて欲しい。	盲ろう、視覚障がい、肢体不自由、肢体不自由・内部機能障がい
車いすが通れないので商品を見ることが出来ない。	聴覚障がい・肢体不自由、盲ろう、肢体不自由、肢体不自由・内部機能障がい
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
コンビニのレジの高さをもう少し低くして欲しい。	肢体不自由
銀行のATMは高さが高すぎるなど使いにくい。	肢体不自由
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ているショッピングセンターは大変不便である。	肢体不自由
休憩する場所がない。	視覚障がい、盲ろう
車いす使用者用自動販売機がない。	肢体不自由
自動販売機が溝の向こう側にある。	肢体不自由
試着できるスペースが欲しい。	肢体不自由
力車を押して通行できる幅がないところは入れなかった。特にトイレのあるところまでいけず不便であった。	音声・言語・そしゃく機能障がい・肢体不自由
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。	音声・言語・そしゃく機能障がい・肢体不自由
ショッピングセンターなど立体駐車場をワゴン車で利用するとき、高さの制限があつて駐車ができずとめられないから行きにくい。	不明
エレベーターにはいろいろな人＝車いすの人なども使うから「開延長」ボタンをつけて欲しい。	不明

② コミュニケーション、案内、情報提供に関すること

代筆が認められず困った。	視覚障がい
書類に記入しないといけない場面が多く、図書館などで代筆サービスをして欲しい。	視覚障がい
手話通訳者の利用範囲を広げて欲しい。	聴覚障がい
買い物するとき店員のサポートが欲しい。丁寧な説明が欲しい。	視覚障がい、肢体不自由
百貨店や大型スーパーで買い物の付き添いサービスが欲しい。	視覚障がい
デパート、レストラン等で手話の出来る店員が欲しい。手話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
銀行などでの複雑な手続きには手話通訳が必要。	聴覚障がい
公共施設に手話通訳を設置して欲しい。	聴覚障がい、音声・言語・そしゃく機能障がい
椅子が固定されている飲食店だと利用できないので、車いすのまま入れる飲食店には、お店の外に、そのような表示をして欲しい。	肢体不自由
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
聞こえないと言っても口で話し、筆談してくれなくて困った。	聴覚障がい
店員が「手話できます」「筆談できます」のワッペンをつけてくれたら、安心して商品のことが聞ける。	盲ろう
手話接客(店員・職員等)出来る人が増えて欲しい。	聴覚障がい
ドライブスルーでは音声のやり取りなので、聴覚障がい者は使えない。タッチパネルを設置して欲しい。	聴覚障がい
おつりを受け取る時手のひらにいくらと書いてわかるようにして欲しい。	盲ろう
値段が分からないときお釣りが増えて財布が重くなってしまう。	聴覚障がい
店員から説明を受けるが聞き取れないので断ってしまう。レジの人の話が読み取れず食い違いがあった。耳が聞こえないのを知ると迷惑そうな顔になる。大声を出せば分かるというという感覚の人が多い。	聴覚障がい、盲ろう、不明
商品を見ていると店員が話しかけてくるので対応しづらいので、ほっておいて欲しい。聞こえないことに気づかずに、後ろから話しかける人がいるので困る。	聴覚障がい

スーパーやコンビニで「ポイントカードありますか」等聞かれることが多いので緊張しながら店員の口の動きを見てしまう。	聴覚障がい
美容室で髪を切るのに、注文しても通じない。手話ができるスペシャリストがいる。	聴覚障がい
喫茶店で、注文が通じず、違う物が来て困ったことがある。 レストランで注文する際、こと細かく聞かれると、質問がわからなくなるので配慮して欲しい。	聴覚障がい
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。メールかファックスで対応できるようにして欲しい。	聴覚障がい
商品に関するクレームをしたいのにファックス番号が表示されていない。	聴覚障がい
電話での通販を申し込むことができない。パソコンや家電の故障について相談するときはメールやファックスがあるが、繰り返しの問い合わせは電話になるので自分は使えない。	聴覚障がい
FAXを送信しても電話の方が優先されてすぐ返事が来ない。	聴覚障がい
いろいろなサービスの情報は分かりやすく文章を作っておいて、もし聴覚障がい者がきたらすぐ見せられるよう工夫して欲しい。	聴覚障がい
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
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
笑顔とゆっくりとした言葉で対応して欲しい。	知的障がい
店員も普通に対応して欲しい。	知的障がい
早口で説明されても理解できない。	精神障がい
携帯電話もスマートフォンが増え、従来の携帯が減り困っている。	盲ろう・音声・言語・そしゃく機能障がい
公共施設以外の店でも耳マークの普及を徹底して欲しい。	聴覚障がい
店内の案内図に点字をつけて欲しい。	盲ろう
売場の移動をやめて欲しい。売場の場所が分かるようにしてほしい。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
音声による誘導案内があればいい。	視覚障がい

手で触れるように工夫して欲しい。じかに商品を手に取り買うかどうか決められるようにして欲しい。	視覚障がい、盲ろう
レストラン等のメニューがわからず困る。点字版のメニューが欲しい。レストランのメニューがたくさんあり、通訳がもれていて食べたいものが食べられなかった。	視覚障がい、盲ろう
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
銀行の通帳やATM、公共料金の請求書などに点字が欲しい。	視覚障がい
賞味期限が見にくい。賞味期限や調理方法等が分からないので読み取りができるバーコードを貼っていただくとありがたい。	盲ろう、視覚障がい
レストランや駅の切符売り場に点字の料金案内があると便利。	盲ろう
消費期限に点字をつけて欲しい。	盲ろう
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
日用品等の色々な物に点字を多くして欲しい。	視覚障がい
宅急便の不在による再配達申し込みについてFAX番号をつけて欲しい。FAXの申し込みで再配達は翌日になることが多いが、FAX申込みも一般TELの申込みと同様に同日配達できれば助かる。	聴覚障がい、音声・言語・そしゃく機能障がい
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。	盲ろう、視覚障がい
スーパーのチラシが上のほうにあるため気づきにくい。	盲ろう
一人で服を買うとき色が見にくいので買えない。色分け表示して欲しい。	盲ろう
店内放送のときはっきり聞き取りにくいときがある。	視覚障がい
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
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

テレビの文字情報を読んで欲しい。	視覚障がい
テレビの字幕放送が、まだまだ少ない。	聴覚障がい
テレビの字幕の出るタイミングが悪く、読めないときがある。	聴覚障がい、肢体不自由
テレビに字幕だけでなく、手話通訳者もつけて欲しい。	聴覚障がい
テレビの字幕に振りがなをつけて欲しい。	聴覚障がい
テレビの字幕が見えないので点字のディスプレイをつけて欲しい。	盲ろう
テレビの場面移動が早いため、見落としてしまう。	盲ろう、聴覚障がい
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さず普及させて欲しい。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
遊園地のアトラクションや、観光地でのビデオにも日本語字幕を付けて欲しい。	聴覚障がい
金融機関のATM等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
自動販売機は点字化に対応しているものが欲しい。	視覚障がい
店員のいない店で音声付の機械があればあきらめる。	聴覚障がい
ホームページはPDFでは読めない。	視覚障がい
家庭製品の説明書をデージーで作って欲しい。	視覚障がい
電気製品等の取扱説明書に音声が良い。	視覚障がい
電気製品に音声ガイドをつけて欲しい。	視覚障がい
電気製品等に、点字表示が良い。	視覚障がい
レストランでオーダーした内容が確認できないので不安になることが多い。回転寿司のディスプレイを使用したオーダーの仕組みが流通して欲しい。	聴覚障がい
買い物の時等、プロジェクタがあればいいのに。	盲ろう

③ 人的支援体制や障がい理解の促進に関すること

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
商品を探していて店員が声をかけてくれない。	不明
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と思う。	盲ろう
セルフサービスの店で、席まで飲食物を持ってきてもらったり、レジではなく座席でお勘定をしてもらえると助かる。	肢体不自由
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
「あっち行って」「こっち」と言われ、どっちが分からなくて困った。	視覚障がい
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
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
支払いに時間がかかっているのを迷惑がられるとあせってしまい、買い物がいやになった。	視覚障がい
レストランで入り口付近の移動しやすい席ではなく、場合によっては奥の暖かい席を案内してくれると助かる。どちらがいいか聞いてもらえるとなおうれしい。	肢体不自由
住宅探しをするとき、精神科に通院していることに理解のない大家がいるとのことだった。不愉快で困惑した。	精神障がい

④ 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 (なし)

⑤ その他

生肉のパック内のバランはいらぬ。	視覚障がい
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
ガイドヘルパーは時間制限があり、希望の時間数が利用できないことがある。	肢体不自由
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
ホテルで宿泊したとき180度フラットになるバスタチェアを貸して欲しい。	音声・言語・そしゃく機能障がい・肢体不自由
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
二千元札でなく千円札で渡して欲しい。	盲ろう
ホテルでの宿泊拒否、飛行機への搭乗拒否等を実際に経験している。	盲ろう
レストランで車いすだと断られる。	肢体不自由
コンビニ、郵便局、銀行の数を増やし、使いやすくスロープ等の整備もして欲しい。	肢体不自由
ジム等でも手引き者や通訳者がいれば障がいがあっても利用できるように平等に受け入れて欲しい。	盲ろう、音声・言語・そしゃく機能障がい
日常生活の福祉用具を購入するとき、複数の業者から見積もりを取って、選べるようにして欲しい。	音声・言語・そしゃく機能障がい、肢体不自由
百貨店等のエレベーターは障がい者優先となっているけれど、実際には使えない。基本的にはゆずり合いの精神が必要。電車とかも入口に人がよく立っているが、そこをあけておくと車いすの人も出入りもスムーズになる。	不明
身体障がいの重い人は寝返りもできないので、夜間のマットレスが必要で、寝返りを改善するマットレスは公費負担が少なく、10万円が自費負担となる。一般の人はふとん一式がせいぜい1万円くらいなのに、10万円もかかるのは不合理だ。	不明