

障害者・高齢者の日常生活の不便さ調査事業 報告書

平成 18 年 3 月

財団法人共用品推進機構

<目次>

I . 事業の目的	1
II . 事業のねらい	2
III . 事業の実施体制	3
IV . 本年度事業の実施概要	4
1 . Web 調査システムの設計と開発	4
2 . プレ調査の実施	4
. Web 調査システムについて	5
1 . Web 調査システムの基本的な考え方	5
2 . システムの概要と基本機能について	5
3 . システムの開発を通じた課題の抽出	19
. 不便さプレ調査の実施	21
1 . 調査の目的	21
2 . 調査の対象と実施方法	22
3 . 調査結果	22
1) モニターフェースシートについて	22
2) 買い物に関する不便さ調査	33
4 . 調査の内容・形式に関する評価と課題について	63
. 18年度以降の事業展開の方向	64
1 . 調査の継続実施	64
2 . 調査モニターの拡充について	65
3 . コミュニティーサイトの活用	65
<別紙集>	67

別紙1：モニターフェースシート

別紙2：不便さ調査票（買い物に関する不便さ調査）

別紙*：プレ調査結果関連集計表

1. 事業の目的

公的介護保険制度や障害分野における支援費制度等に代表されるように、高齢者や障害者が主体的に製品やサービスを選べる環境が、制度上整備されてきている。しかし現実には利用したいと思える製品やサービスの選択肢が少ないケースも多く、制度を有効に機能させるためにも、制度の持つ自立支援の考え方を普及・啓発することを含めた、何らかの支援策が求められている。しかしその基礎となるべき、利用者視点からの情報収集の仕組みが、わが国にはない。

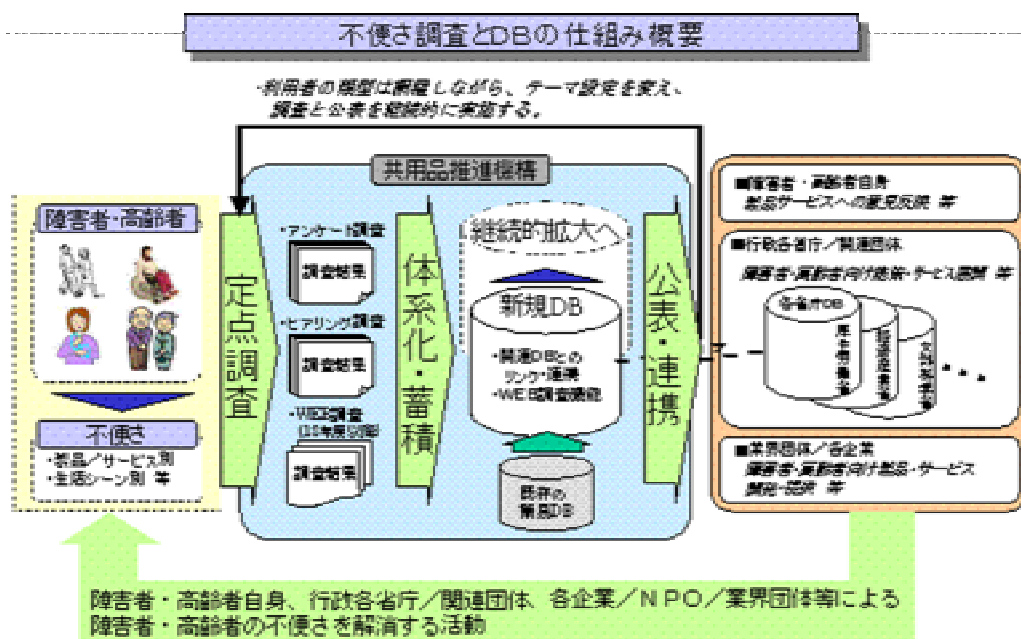
本事業は、障害者・高齢者の不便さを明確にし、蓄積したデータを公表することで、当該領域に関する社会的理解を醸成すると共に、具体的な製品やサービスの開発を促進する。これによって周囲の人たちはお互いの存在を本当の意味で「知る」ことができ、そうした社会の中で、人や施設や仕組みが改善され、障害者・高齢者に対し多くの選択肢が提供されることで障害者・高齢者の自立が進むと考えられる。

平成16年度の当該事業においては、各種障害団体のご協力をいただきながらプレ調査を実施する一方、Webを使った調査システムの基本構想をとりまとめた。

17年度においては、この成果をいかし、Webを使ったシステムの設計・開発に取り組むと共に、テーマ視点を変えてプレ調査を実施し、本システムを通じて本格的な調査を継続させていくための仕組みを検討した。

18年度以降は、Webを交えた定期的調査システムをスタートさせる準備を整えることを目的とした。

【図表：不便さ調査DBのしくみ概要】



11. 事業のねらい

上記の目的を達成するため、本事業では、障害者・高齢者の不便さを、多様な人たちが参加できる調査システムを通じて、短い時間で社会に公表し、多彩な活用が可能な仕組みを目指した。

具体的には、下記の考え方に基づいて実施した。

(1) 調査を通じた情報提供による、潜在的なニーズを引き出す

具体的な状況を提示することで、日頃あまり意識していないが、実際には感じていられると思われる不便さを引き出すような設問、或いは回答選択肢を準備し、潜在的なニーズを収集する。

(2) Web を使った調査システムとすることで随時性と即時性を目指す

参加・回答したい時にいつでも参加・回答できる環境（随時性）があり、また調査を実施する場合に「短時間で実施・集計・とりまとめできること（即時性）が重要である」との観点から、Web を活用した調査システムを検討する。

(3) Web 以外の手段も確保し、個別回答者の回答を支援する

調査を継続的に運用し、有益なデータを得るには、不便さに直面する障害者・高齢者が、主体的に参加できる仕組みとすることが不可欠である。したがって Web を使いこなせない人への配慮として、Web 環境へのアクセス支援をはじめ、補足的に質問用紙による調査やインタビュー等の様々な支援を検討する。

(4) 調査の実施形式や調査結果の活用方法に、多様性を持たせる

定期的実施する調査とその報告を、生活者、事業者、行政等に発信するのはもちろん、たとえばコミュニティーサイト（掲示板）機能を活用しながら、年齢や障害の有無に関わらずいろいろな立場の人達が、生活上の不便さを、テーマ別に Web 上でディスカッションをする場を提供する。

また行政主体（中央官庁、自治体等）が、施策案を調査テーマとすることで、高齢者・障害者を対象としたパブリックコメントを実施したり、個別企業が、関心を持つビジネス分野や自社製品やサービスの使い勝手等のテーマを設定し、これに関する意見を収集したりしながら、利用者評価を実施する等の活用方法についても検討した。

(5) 同一テーマで、多くの立場を網羅した調査項目とし、相互理解を深める

これまで障害別・立場別に実施・整理されることの多かった不便さに関わる調査を、それぞれの障害や立場を超えて、同じ生活場面（製品・サービスを含む）をテーマとした調査を実施した。この形式にすることで、調査の結果として明らかになる課題の解決策について、障害者や高齢者のそれぞれの立場の間で、互いの違いを理解しながら、検討することができた。

事業の実施体制

調査の実施に当たっては、高齢者・障害者団体の代表、有識者等からなる委員会を設立し、調査結果の検討と共に、Web 調査システムの機能要件と今後の活用及び調査テーマの検討を行った。

【障害者・高齢者の日常生活の不便さ調査検討委員会委員・関係者名簿】

【検討委員（敬称略）】

氏名	所属
石川 准	静岡県立大学 国際関係学部
岩佐徳太郎	交通エコロジー・モビリティ財団
小川 光彦	社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
小暮 繁枝	(東京都老人クラブ連合会)
杉山 雅章	社会福祉法人日本点字図書館
妻屋 明	社団法人全国脊髄損傷者連合会
並木 正	弱視者問題研究会
本多 忠雅	財団法人全日本ろうあ連盟
三室 秀雄	武蔵台養護学校 校長
中野奈津美	株式会社高島屋 百貨店事業本部 営業企画部 宣伝統括室

【オブザーバー（敬称略）】

氏名	所属
高木 憲司	厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部企画課 地域生活支援室福祉機器専門官
宇都宮邦義	テクノエイド協会 事務局長
河 幹夫	内閣府 市場化テスト推進室 室長
渡辺 直人	経済産業省 商務情報政策局 医療福祉機器産業室

【事務局】

財団法人共用品推進機構・株式会社能率協会総合研究所・株式会社アメディア

本年度の事業実施概要

1 . Web 調査システムの設計と開発

16 年度事業でとりまとめた基本構想を基に、Web を通じた調査システムの基本設計、開発を実施した。具体的には調査実施機能（提示・回答受付・回収）集計機能、データベース（DB）機能等に関する検討に加え、参加者の自由な意見交換の実施の場を提供するコミュニティ機能等を含めることを想定した。

2 . プレ調査の実施

調査目的・調査内容

16 年度に実施した、障害者・高齢者の日常生活全般にわたる不便さの調査結果を活用し、17 年度以降の調査実施テーマの設定視点を検討した上で、優先順位の高いとされるテーマに焦点を当てた調査を実施した。

調査時期、調査対象、調査方法等

上記で設定されたテーマについて、特に不便を持つとされる立場を中心に対象者を抽出する。本年度の調査方法については、Web 調査の実施を基本とした。

Web 調査システムについて

1 調査システムの基本的な考え方

障害者や高齢者が日常生活を送る上で感じている不便さを解決するためには、その不便さを社会全体が把握すると共に、その不便さを解決するための製品やサービスの開発を促進することが必須である。

そこでいろいろな立場の不便さの情報を収集し、社会に向けて発信する手段として、インターネットを利用したシステムの構想を策定する。

また、本システムが開発され本格始動すると、行政及び地方自治体の施策策定等や各業界団体やメーカーの製品企画・開発の際に、本システムを活用し、効率的に障害別横断的に意見を徴収し、必要な情報を入手することが可能となる。

2 システムの概要と基本機能

1) システムのソフトウェア構成

今回のシステム構築に当たり、コンテンツ・マネジメント・システム（以下、CMS）として、XOOPS というオープンソースのソフトウェアを使用した。コミュニティーサイト構築ツールとして開発されたサーバ用ソフトウェアで、日本の開発者・利用者コミュニティもよく機能している。

【参考】XOOPS Cube 公式サイト <http://jp.xoops.org/>

また、XOOPS をインストール、動作させる前提条件として、以下のソフトウェア環境をセットアップした。

- ◆ Web サーバ Apache
- ◆ プログラム言語 PHP
- ◆ RDBMS MySQL

本システムに要求される各種機能と、XOOPS の対応状況を、以下、列記する。

A) アンケート回答者管理

XOOPS の「ユーザー情報管理」機能を利用した。「ユーザー名」、「メールアドレス」で回答者を特定し、各ユーザーにパスワードを指定していただき、XOOPS で管理する。パスワードの再発行などの XOOPS 既定の機能により、ユーザーの利便性とセキュリティを確保する。

B) アンケート回答依頼メール送信

XOOPS に登録したユーザーに対し、一括メール配信により、アンケートのお知らせと、回答依頼を電子メールで配信する。

今回は初回となるため、共用品推進機構の事務局からのメール配信で、ユーザー登録とアンケート回答をまとめて依頼したが、2 度目以降のアンケート実施時に、利用でき

る機能である。

C) フェースシート・アンケート作成

アンケート実施に当たって、下記の X00PS 用モジュール(ソフトウェア部品)を使用した。

BM-Survey <http://www.xoops-module.info/modules/pukiwiki/74.html>

X00PS 管理者は、web ブラウザからサーベイ管理用フォームにアクセスし、アンケートの設問を設定する。

D) フェースシート・アンケート回答

回答者は、X00PS へのログイン後、アンケートページにアクセス、回答する。

E) アンケート回答結果集計・分析

以下の回答結果は、データベース MySQL 上に保存される。

- ・ 一意の回答番号(連番)
- ・ 回答の送信日時・時刻
- ・ 回答者のユーザー名
- ・ 回答内容

回答のプレーンなデータは、BM-Survey 管理フォームより、テキスト(csv 形式)で随時取得できる。また、集計結果の概要を、グラフにより確認できる。

ユーザー名による関連付けにより、フェースシートと調査結果を組み合わせた分析にも対応する。

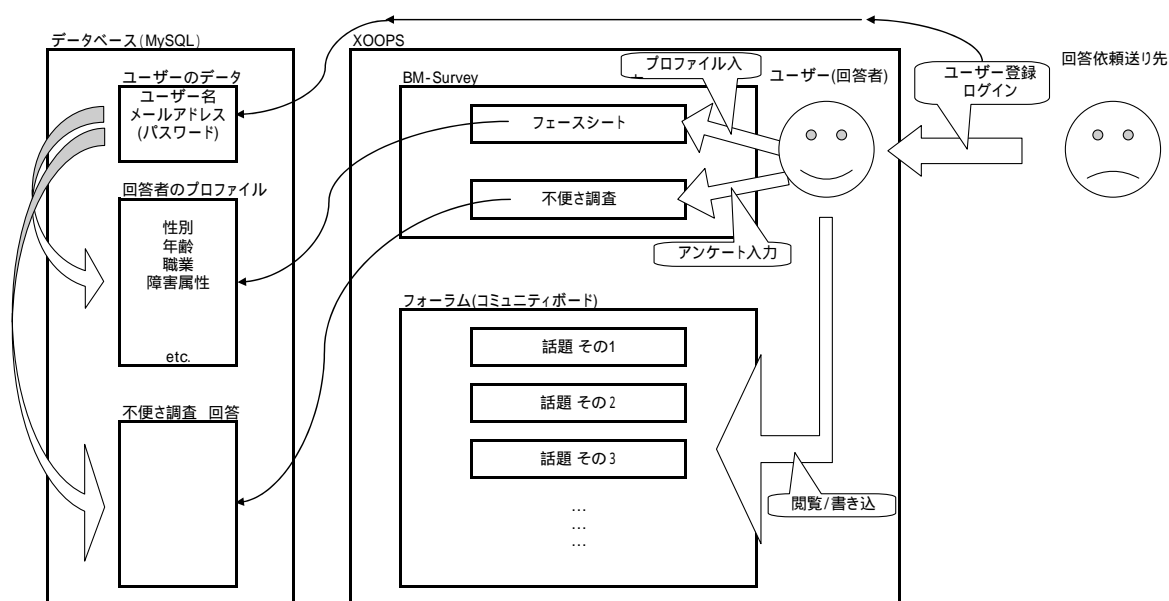
F) コミュニティボードの運用

X00PS に標準で備わっている、「フォーラム」モジュールにより実装する。

- ・ 話題の新規作成、発言の管理などの、管理権限の設定
- ・ 話題への書き込み権限(ユーザーのみにするのか、一般の登録していない訪問者にも許すのか)の設定
- ・ 同様に、閲覧権限の設定

以上の各種設定が可能である。

以下に、ソフトウェアおよび蓄積される各種データの概要を、図で示す。



2) システムのハードウェア構成

運用コストと安全性を考慮にいれ、株式会社アメディアが契約し運用している専用サーバによるホスティングサービスを利用した。

3) セキュリティー

当該システムでは個人情報を含むプライベートな情報に関しては、コミュニティへの参加者、特にアンケートの参加者を特定するような、名前、住所などの情報を開示することなく、目的が果たせる。

また、個人情報の入力が必要な場合が出てきた場合、データ漏洩を防ぐために SSL の導入も検討する必要がある。

4) アクセシビリティ

(1) 基本的な考え方

今回のシステムを構築する上では、調査対象者に向けてのアクセシビリティの配慮が最も重要なポイントである。

アクセシブルな Web サイトを作成することで、誰に対しても Web サイトで提供されている情報がきちんと伝わり、誰もが提供されている機能やサービスを容易に利用すること、また障害者や高齢者を含めてより多くの人に参加できる環境を提供することが、可能になると考える。

そのために、下記のような開発方針を掲げる。

「ウェブコンテンツ JIS」への準拠

2004年6月、ウェブコンテンツのアクセシビリティに関する規格「JIS X 8341-3 高齢者・障害者等配慮設計指針 - 情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス - 第3部：ウェブコンテンツ（通称ウェブコンテンツ JIS）」が制定された。当該規格の序文には「この規格は、主に高齢者、障害のある人及び一時的な障害のある人が、これらの情報通信における機器、ソフトウェア及びサービスを利用するときの情報アクセシビリティを確保し、向上させるために、ウェブコンテンツを企画、設計、開発、制作、保守及び運用するときに配慮すべき事項を指針として明示したものである」とある。

今回の開発では、この「ウェブコンテンツ JIS」に準拠した「デザインガイドライン」「テンプレート」に基づいたウェブコンテンツの作成を行い、さまざまな調査対象者に対応していくことを目指した。

また、「ウェブヘルパー」などのチェックツールを使用し、作成したコンテンツの検証を行うことも必要である。

*ウェブヘルパー：総務省がアクセシビリティ実証実験で開発したアクセシビリティチェックツール

ユーザーインターフェースデバイスとの連携

本システムが有効に機能するためには、インターネットの利用者がすでに所有している、様々なユーザーインターフェースデバイスとの連携が不可欠である。で述べた「ウェブコンテンツ JIS」に対応することを基本として、後述するような各種の利用環境・支援技術への対応を図ることで、多くの利用者が扱えるシステムとする。

(2)Web 利用者毎の Web 利用環境及び主な支援技術

障害毎の特徴とそれぞれの人の Web 利用環境及び支援技術を以下で整理する。

全盲利用者

全盲の人がインターネットを活用する際、「音声読み上げソフト」「ピンディスプレイ」などを使用することで、リアルタイムの情報を、他の人に読んでもらうことや点訳されるのを待つことなく、独力で得ることができている。

主な支援技術

・スクリーンリーダー

パソコンの画面のメニューやアイコン名、ワープロや表計算ソフト、ブラウザなどのさまざまなアプリケーションの画面情報を人口認識音声で読み上げ、操作を支援するソフト

- ・音声ブラウザ

Web ページのテキスト情報を人工合成音声で読み上げる、視覚障害者向けの Web ブラウザ。

- ・点字ディスプレイ

点字ディスプレイに対応したスクリーンリーダーなどのソフトウェアとの組み合わせによって、Web ページのテキスト情報を点字で表示したり、文字入力などを行ったりするディスプレイ。

- ・点字プリンタ

点訳・点図ソフトとの組み合わせにより、テキスト情報を点字印刷したり、点字・点図を簡単に作成したりすることができるプリンタ。

弱視利用者

弱視者の場合、ある程度視覚を活用するが、見え方や見えやすい条件には多様な個人差があり、さらに一人の弱視者でも、天気や時刻、目の調子によって見え方が変化することがある。したがってそれぞれの見え方に応じた工夫をして情報を読み取る「音声読み上げソフト」と「画面拡大ソフト」の併用、OS のユーザー補助で画面の色やコントラストを調整するなどの活用がされる。

主な支援技術

- ・画面拡大ソフト

パソコンの画面情報の拡大表示や、画面の色の反転、マウスカーソルの色や大きさの調整などを行うことができるソフト

- ・Windows のユーザー補助

専用の拡大ソフトを使用しなくても、Windows98 以降の「ユーザー補助」機能の、「拡大鏡」や「ハイコントラスト」を使用し、文字を大きくしたり、画面を白黒表示したり、色を反転させることができる機能

色覚障害利用者

色覚障害利用者は、モニターのコントラストや輝度を調整したり、ブラウザのユーザー補助機能で独自のスタイルシートを適用するなど、文字色と背景色を変換したりして Web を利用する。

主な支援技術

- ・ユーザースタイルシート

ブラウザへのユーザースタイルシートの適用により、パソコンの画面情報の拡大表示や、画面の色の反転、マウスカーソルの色や大きさの調整などを行うことができる。

- ・色認識ソフト

パソコンの画面上に表示されている色について、名前や RGB 値を表示するソフト。起

動しておく、マウスポインタのある場所の色を常時読み取って表示する。

聴覚障害利用者

聴覚障害者には、大きく「ろう」と「難聴」がある中で、難聴の中にも、聞き取りにくさには様々な状況がある。Web を利用する上では、通常的环境下で利用することが多いが、エラーメッセージなどが音声として通知されると気づかないので、OS などのユーザー補助機能を設定している（たとえば警告音を画面点滅などの形で表示し、認識できるようにする等）。またある程度音声聞き取れる人は、出力音量を調節することで対応できる場合もある。

また聴覚障害者の中には、電話でのやり取りが難しい人も多いため、Web は情報の入手手段としてはもちろんのこと、今回の構想で登場するコミュニティ機能による情報交換や、アンケートの記入、また各種問い合わせや申請等の、コミュニケーションのためのメディアとしても大きな役割が期待できる。

主な支援技術

- ・ユーザー補助

OS の機能として、OS からの操作上の警告情報を発する際に、警告音だけでなく、視覚で表現する機能。システムが音を鳴らす場合に画面を点滅させる、説明を表示する、等が可能。

肢体不自由利用者

パソコンの利用に関しては、主に上肢（両手）の機能が問題になる。病状や障害の状況によって身体の動かせる機能や程度に個人差が大きいため、一人ひとりに合わせてキーボードの設定を変更したり、特殊な入力装置・支援ソフトを用意したりするなどしてWeb を利用している。

自分で新聞や雑誌などを自由に利用できないことや、外出が困難な重度の肢体不自由者にとっては、Web は情報の入手だけでなく、各種の手続きや情報交換の場としても画期的なメディアであると言える。特に下肢のみに障害がある場合は、外出することなく各種のサービスなどを容易に利用することができる。

主な支援技術

- ・ユーザー補助

キーの正確な動作や2つ以上のキーを同時に押すことが難しい人は、OS のユーザー補助機能のキーボード設定を変更することができる。「固定キー機能」を使用すると同時にキーを押すことが難しい人でも、一つずつ順に押すことによって機能を使えるようになる。同様に「フィルターキー機能」を設定すれば、手や体が震えて繰り返し同じキーを押してしまった場合や、一度押したキーから瞬時に指などを離せない場合でも、誤ったキー入力を無視することができる。

・特殊デバイス

特殊デバイスはさまざまな種類がある。通常のキーボードの操作が難しい人には大型キーボード、逆にあまり手が動かせない人には小型キーボードがある。またマウス操作が難しい人には、トラックボールや押しボタン式マウス、テンキー、画面に触れて操作するタイプがある。あるいは、頭の動きでポインタを動かすヘッドマウスポインタや視覚入力などの特殊なポインティングデバイスがある。

・スイッチ入力

麻痺している身体部分が多く、マウスもキーボードも操作できない人は、まぶたや頬、唇、足の指などのほんのわずかな動きを検出する特殊スイッチやセンサーを利用して Web を操作する。さまざまなスイッチやセンサーがあるが、大きく分けると接触型スイッチ、非接触型(動作認識)スイッチ、脳波・筋電検出スイッチの3種類に分けられる。

・パソコン入力・操作支援ソフト

マウスやキーボードの利用が困難で、スイッチやセンサーを利用している人は、パソコン入力・操作支援ソフトを使って Web を操作する。パソコン入力・操作支援ソフトは、画面上に表示したソフトウェア・キーボード(ソフトキーボード)によって、各種のアプリケーションソフトを利用する際に必要となる文字入力や操作を行うことができる。

高齢者

近年、高齢者の Web 利用者が急速に広がっている。

主な支援技術

・日本語文字読み上げ・文字拡大・画面配色変換ソフト

日本語文字読み上げ・文字拡大・画面配色変換ソフトは、サーバ側にプログラムをインストールすることによって、Web ページの文字の読み上げや文字拡大、画面の配色を変換するソフト

その他に配慮が必要な利用者

これまでに分類した障害以外に、例えば視覚と聴覚の両方を利用できない盲ろうなどの重複障害や認知障害、知的障害などの人にも、それぞれ固有の利用特性や利用環境がある。

(1)インターフェイスデバイス一覧

で述べた各種の支援技術について、それを実現するインターフェイスデバイスの事例を以下に示す。

スクリーンリーダー

「95ReaderVer.6.0(XP Reader)」(システムソリューションセンターとちぎ)

画面読み上げソフト

「JAWS for Windows (IBM Version)」(日本アイ・ビー・エム)

視覚障害者の就労支援のためのスクリーン・リーダー

「WinVoice Ver1」(ニュー・ブレイル・システム)

Windows 画面読み上げソフト

「VDM100W-PC-Talker」「VDMW300-PC-Talker-XP」

(アクセステクノロジー)

Windows 環境で読み上げるソフト。画面が見えなくても独力でコンピューターを操作することができる。

音声ブラウザ

「ホームページ・リーダー Windows 版 V3.04」(日本アイ・ビー・エム)

目の不自由な方のための Web ブラウザ

「ボイス・サーフィン Ver3.41」(アメディア)

低視力の方や視覚障害者が、ホームページを閲覧するためのブラウザ・ソフト

画面拡大ソフト

「ZoomText Xtra Level1 (Ver.7.1)」(NEC)

Windows の表示画面を拡大し、見やすくなるためのソフトウェア

「クローズビュー」(MacOS に付属)

MacOS7.5 以降に標準でついている画面拡大ソフト。ショートカットキーでオン・オフできる

テキストブラウザ

「Lynx」

UNIX や Microsoft Windows 95 / NT や MS-DOS 上で動作するテキストベースの Web ブラウザ。日本語ページ対応版

ブラウザ関連

「らくらくウェブ散策」

日本アイ・ビー・エム東京基礎研究所アクセシビリティ・センターが開発したインターネット閲覧支援ソフトウェア

「らくらくブラウザ」

富士通。知的障害や肢体不自由障害のアクセシビリティに配慮した Web ブラウザ

スキャンPC操作・入力

「心友（しんゆう）」（日立ケーイーシステムズ）

高齢者、初心者向けパソコン操作の支援ソフト

「オペレートナビ EX（Ver2.0）」（NEC）

マウス操作やキーボード操作等の Windows 操作に困難を感じている方に、テンキー
またはスイッチを使って Windows を操作していただくためのソフトウェア

「Pete（ピート）」（アライド・ブレインズ）

肢体不自由な方のための、パソコン操作と日本語入力をサポートするソフト

5) 調査システムの画面イメージ

今回試行した調査システムにおける、「アンケート回答者側から見た流れ」は、下記
1～6であり、以下ではこのうちの1～5までの画面イメージを示す。

Web システム調査実施の流れ

1. ユーザー登録
2. ログイン
3. 個人情報登録（フェースシートへの記入）
4. アンケート調査
5. コミュニティサイト《フォーラム》
6. 終了

【 1 . ユーザー登録画面】

不使と調査 - 財団法人 共用品管理機構 - Mozilla Firefox

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) 移動(O) ブックマーク(B) ツール(T) ヘルプ(H) delicious(D)

http://www.kyoyochin.or.jp/tuber

不使と調査 - 財団法人 共用品管理機構

XOOPS
2007.09.17

ユーザー登録

ユーザ名	<input type="text"/>
メールアドレス	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> このメールアドレスを公開する
ホームページ	<input type="text"/>
タイムゾーン	(GMT+9:00) 東京、大隅、札幌、ソウル、セカーク
パスワード	<input type="password"/>
パスワード確認	<input type="password"/>
当サイトの新着情報などをメールで受け取る	<input type="radio"/> はい <input checked="" type="radio"/> いいえ
<input type="button" value="送信"/>	

POWERED BY XOOPS © 2004 THE XOOPS PROJECT

完了 2 Errors

【 2 . ログインページ画面】



【 3 . 個人情報登録画面】

調査に協力するモニターフェイスシート 2006年2月09日
Page 1 of 12

アスタリスク(*)付の項目は入力必須項目です。

財団法人共用品推進機構不便の調査ユーザー登録

財団法人共用品推進機構アンケート調査

I. 自立種に共通の項目

(1) 性別
*1 一方を選択 男性 女性

(2) 生まれた年と月
*2 年 (西暦4桁)
*3 月

(3) 住所
*4 郵便番号 (例) 東京都千代田区

(4) お住いの種類
5 (いずれか1つ) 一戸建て 集合住宅(マンション/アパート) 社宅/宿舍/寮 その他
6 「その他」を選ばれた方は、その内容をお書きください。

(5) 同居人の有無
*7 (いずれか1つ) 同居人なし 同居人あり
「同居人あり」の方は人数を入力してください。
8 人数

「同居人あり」の方は、当てはまるものをお選びください。
9 (ひとつ選択) 配偶者と同居 子と同居のみ 親と同居のみ 親と子と同居のみ その他
10 「その他」をお選びの方は、その内容をお書きください。

(6) 世帯の状況

【 4 . アンケート調査入力画面】

不便さ調査 - 不便さ調査 - Mozilla Firefox

http://www.joyoh.co.jp/iber/exdata/bnsurvey/surveyg/hseentab

不便さ調査 - 不便さ調査

xOOPS

買い物に関する不便さ調査 - 2006年2月09日
Page 1 of 5

質問
セルフサービス方式の店舗(スーパー、コンビニエンスストア、ドラッグストア等)の利用状況について

(1)
日頃のセルフサービス店舗の利用状況について、下記より最も当てはまると思うものを選んでください。

1 どのくらい
 自分で利用している 人のサポート(家族の助けなど)を借りて利用している 利用したいと思うが、利用できない 利用したいと思わないので、利用していない 利用したことがないのでわからない その他

2 「その他」と回答された方は、具体的に教えてください。

(2)
日頃よく利用するセルフサービス店舗は下記のうちどれですか。一番よく利用するものを選んでください。

3 どのくらい
 総合スーパー 専門店スーパー(衣料品、食料品、健康食品) コンビニエンスストア ドラッグストア その他

4 「その他」を選んだ方は、具体的に教えてください。

お返す

powered by JOOPS © 2005 THE JOOPS PROJECT

完了 2 Errors

【 5 . コミュニティーサイト (フォーラム) の一例の画面】

開発の参考となる意見や感想を、登録した人達が自由に討議することを目的とする。

The screenshot shows the XOOFS Cube forum interface. The browser window title is "XOOFS Cube公式サイト - フォーラム - Mozilla Firefox". The address bar shows the URL: "http://xoops.cube.jp/modules/newbb/viewtopic.php?topic_id=622".

The page layout includes:

- Header:** XOOFS Cube logo and navigation links.
- Left Sidebar:**
 - ログイン:** User name and password input fields with a "ログイン" button.
 - メインメニュー:** Home, News, Downloads, Forum, Link Collection, Modules/Plugins, Calendar, Old News, Old Forum.
 - フォーラム:** Forum Top, Navigation, Private Forum, News, Design, Course Study, Community Forum, Idea Exchange Q&A, Questions, Off-Topic, etc.
 - XOOFSリンク:** XOOFS Cube site, Bug Reports, Bug List, Bug Reports.
- Main Content Area:**
 - Announcement: "フォーラムご利用にあたってご一読ください" (Please read this before using the forum).
 - Instructions:
 - 1. 質問する前に検索しましょう (Search before asking questions).
 - 2. 投稿する前に見ましょう (Check before posting).
 - Buttons: "フォーラム一覧" (Forum List), "トピック一覧" (Topic List), "コア開発" (Core Development), "フォーラム (newbb) が真っ白に。" (Forum (newbb) is blank).
 - Thread List:

投稿者	トピック
kazulink	フォーラム (newbb) が真っ白に。 開発陣の皆さま、2.0.13a JPリリースお疲れ様です。 さて、2.0.12 JP → 2.0.13a JPのバージョンアップしたところフォーラムだけが、画面が真っ白になってしまいました。どりあさん、newbbだけ2.0.12にのりどして運用しています。 せなみに升井のバージョンは4.3.2です。 (レンタルサーバのページも確認)
@mdeke	Re: フォーラム (newbb) が真っ白に。 kazulinkさん、こんにちは。 引用

3 . Web 調査システムの開発を通じた課題の抽出

今回のシステム開発の過程では、検討委員会での議論はもちろん、調査対象者の方々に実際にフェースシートやアンケート調査への回答のご協力をいただく過程で、様々な課題が明らかになった。

「アクセシビリティ向上」と「セキュリティの堅牢性」のバランス

Web を使った調査の仕組みとその趣旨については、検討委員会、調査回答者の双方からおおむね前向きな評価を得たが、大きな検討課題として、情報保護の観点からの、朗詠への対応策の重要性に関する指摘が多く寄せられた。

今回の調査はプレ調査ということもあり、セキュリティの面を重視し、信頼できる依頼者から調査回答者を紹介してもらった形式をとり、限られた範囲での実施とした。

今回のように調査対象を選ぶ形式での実施は、情報漏洩を防ぐだけでなく、信頼できるモニターの確保にもつながるメリットがある一方、逆にセキュリティを強化することによって、協力的な回答者が実際に回答するまでの間の手続きが複雑になり、一部の回答者からは「登録に時間を要し、登録の作業だけで疲れてしまった」「難しすぎて登録ができなかった」「リンク先（登録ページ）につながらなかった」等の意見も見受けられた。Web に不慣れな対象者への対応を含めより多くの人に使う工夫と、情報漏えいに関するリスク管理の両立が大きな課題となっている。

本 Web 調査のレベルアップのための問題点等

(1) 機種依存文字について

検討委員より、パソコンの OS や機種によって、文字が化けるとの指摘を受けた。

今後は、できるだけ、どの機種にも対応できるような文字について、事前に調査を行うことが重要である。

(2) 用いる用語、表現方法の改善

検討委員より Web 調査を実施するにあたり、Web 上の専門用語（ログイン名、ユーザーID 等）が頻出しわかりにくいとの指摘を受けた。表現の簡略化やより一般化した言葉を用いることが必要である。

(3) Web 調査に対する慣れ

回答者の意見の中にも、Web でアンケート調査を行うことになれていなければ進めるのに苦労するが、慣れればやりやすくなると思う、という指摘があった。

(4) 記述式と選択肢形式

今回、16年度調査で指摘された課題への対応として、選択肢形式で意見を徴収したが、約7割の人達から「回答しやすい」という回答を得た。

一方「どちらともいえない」、「回答しにくい」と答えた約3割の方達からは、選択肢形式自体は良いが「選択肢が少ないので、もっとたくさんあればよい」「障害別に大きく分けて回答がしやすいようにしてほしい」との意見があった。

(5) 操作について

操作について回答者から、「前のページに戻る」や「修正したい箇所に戻る」という操作ができるようにしてほしいというご指摘があり、今後の本格的な稼働にあたってはこうした操作性の改善が必要がある。

(6) Web 調査について

回答者より、「このような調査が行われていることを知らなかった。広くPRした方がよいように思う」や「一般障害者の調査も必要」、「調査表の内容の点検を障害者団体に依頼したらどうか」等の意見が聞かれた。

．不便さプレ調査の実施

1．調査目的

本調査は、障害者・高齢者等の日常生活全般の不便さの実態把握を、Web アンケート調査を通して実施するものであり、今後の本格的な調査に向けたプレ調査として位置づけられる。

実施にあたっては、継続的に調査を行うための有効なモニターの確保のため、回答者には原則としてモニターフェースシートへの記入を依頼した上で、昨年度に引き続き、日常生活における不便さをテーマに、特に今年度はセルフサービス店での買い物の場面を対象に、不便さ調査を実施した。

また本年度の調査は、Web 上での調査の効率性と有効性についても検討を行い、Web 調査を継続的に行うための方法について明らかにした。

2．調査対象と実施方法

今回の調査は、各種団体のご協力を得ながら、平成 18 年 2 月～平成 18 年 3 月にかけて実施した。具体的には、障害者や高齢者に関する 10 団体に協力をいただいた（図表 1 参照）。

本調査の内容はすべての調査対象者に共通とし、「協力者のモニターフェースシート」並びに「買い物に対する不便さ調査」の記入を実施した。

また回答者が何らかの理由で Web にアクセスできない等の事項に関しては、その理由を可能な範囲で明確にし、その都度解決方法を検討した。

【図表 1：調査対象障害と協力団体について】

調査対象障害	協力団体（10 団体）
視覚障害	（社福）日本点字図書館 弱視者問題研究会
聴覚障害	（財）全日本ろうあ連盟 （社）全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
肢体不自由等	（社）全国脊髄損傷者連合会 （社）日本リウマチ友の会
盲ろう	全国盲ろう者団体連絡協議会設立準備委員会
高齢者	コンピューターおばあちゃんの会 （社）日本産業退職者協会
視覚障害	（社福）あかね

* 回答率 フェースシート 33%、アンケート調査 38%

【内訳：54件（フェースシート）

62件（アンケート調査） / 160件（H18.3.20現在）】

また、調査の項目については、別紙2に示す調査票のとおり、日常生活場面の中でも、セルフサービス店での買い物における不便さを対象とした。

セルフサービス方式の店舗としては、スーパー、コンビニエンスストア、ドラッグストア等をあげ、その利用状況（自分で利用、人的サポートを借りて利用、利用できない等）や、利用場面に応じた不便さの選択（複数回答可）、さらに希望する対応や工夫について、特に「1人で利用する場合のことを想定して調査を実施した。

利用場面は、以下の8つの場面を設定し、それぞれに不便さの選出（複数回答可）と希望する対応と工夫は自由記述していただくようにした。

- (1) 入店前から入店時
- (2) 入店直後
- (3) 店内でのコミュニケーション（話す・聞く）
- (4) 希望の売り場や場所に移動する。
- (5) 希望の売り場で商品を選ぶ。
- (6) 会計する。
- (7) 退店する。
- (8) その他付帯設備（トイレ、駐車場など）を利用する。

さらに、セルフサービス店舗以外で買い物をする時に感じる不便さについて、百貨店・デパート、個別商店、通信販売、その他の項目として設定し、自由に回答していただいた。

3. 調査結果

回答者の属性に関しては、調査協力団体の中から、パーソナルコンピューター（以下パソコン）保持者が対象となっており、日常生活においてパソコンを操作できる環境にある方達を選出した。

以下ではモニターフェースシートに登録をいただいた47名の属性について項目別に示す。

1) モニターフェースシートについて

(1) 共通属性

性別

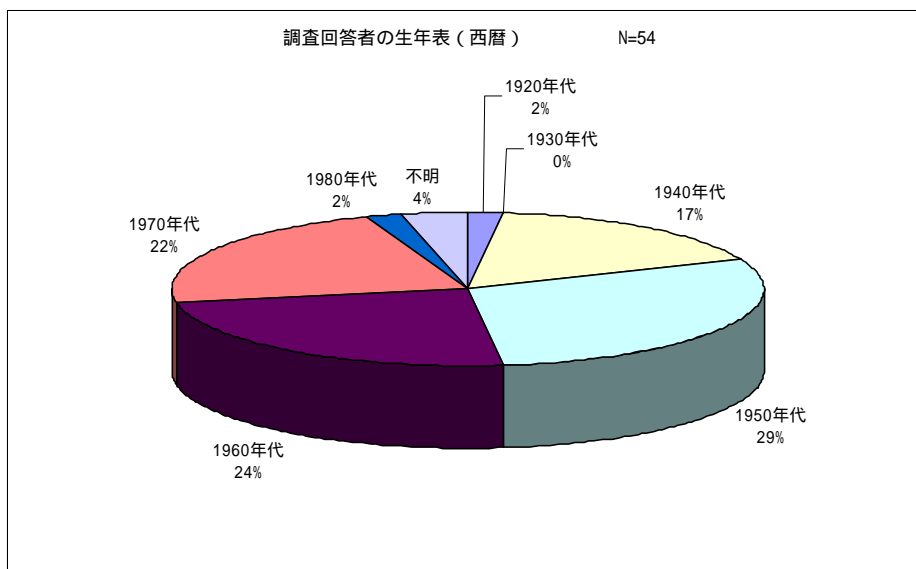
回答者の属性としては、男性が70.4%、女性が29.6%となっている。

生年月日

回答者の年齢は、20歳代から80歳代と幅が広い。

使用頻度や技術的な面の差はあるが、年齢の高低にかかわらずパソコンが利用されており、さらにインターネット上でのアンケートにも、すべての年代の人達が答えることができることがわかる。

【図表2：調査回答者の生年別表】

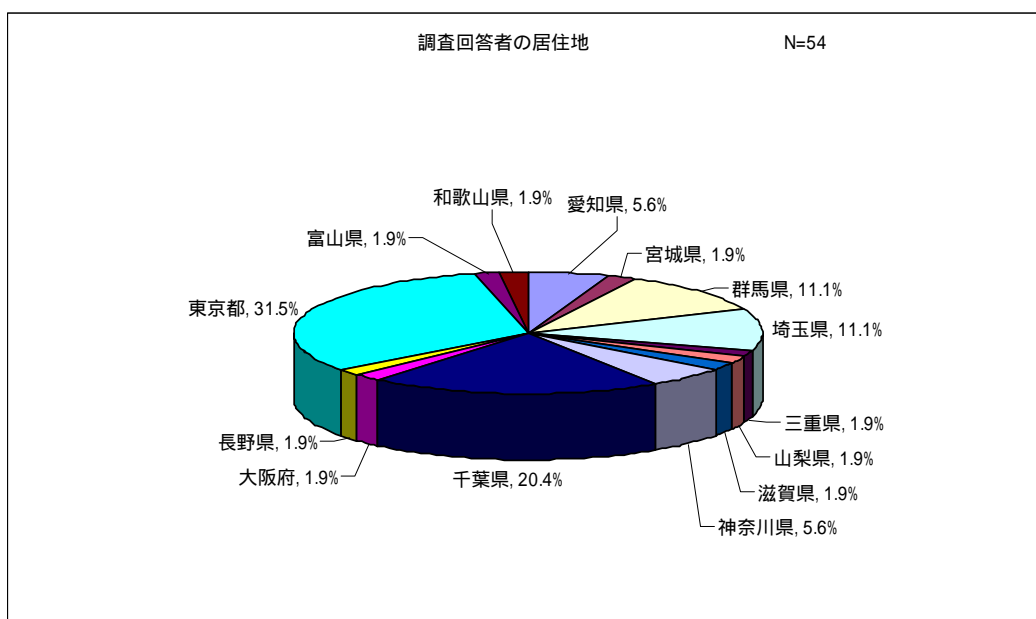


住所(居住地)

今回の調査では、東日本地域での回答率が高かった。

インターネット上での調査は、場所を選ばず実施できるので、今後調査地域の拡大を図ることは可能である。

【図表3：調査回答者の居住地別表】



住まいの形態並びに同居人について

住居の形態は、「集合住宅（マンション・アパート）」53.7%、「一戸建て」38.9%、「県営住宅、公営住宅」3.7%、その他となっている。

同居人については、75.9%が「同居人あり」、24.1%が「同居人なし」である。

「同居人有り」と答えた人のうち、同居している人数は、「自分以外に1人」が31.7%、「3人」が24.3%、「4人」が9.7%の順となっており、そのうち「配偶者との同居」が35.2%、「子どもと同居の2世代」が24.1%、続いて、「親と同居の2世代」（5.6%）、「親と子と同居の3世代」（1.9%）である。

前述以外の同居人としては、「親・兄弟と同居」、「知人」、「両親・祖母・姪」と同居など、生活環境はさまざまである。

外出の状況

外出の状況としては、「一人でよく外出する」が72.2%、「同伴者と一緒によく外出し、一人でも時々外出する」は22.2%、「同伴者と一緒によく外出するが、一人ではめったに外出しない」3.7%、「あまり外出はしない」1.9%であった。

職業について

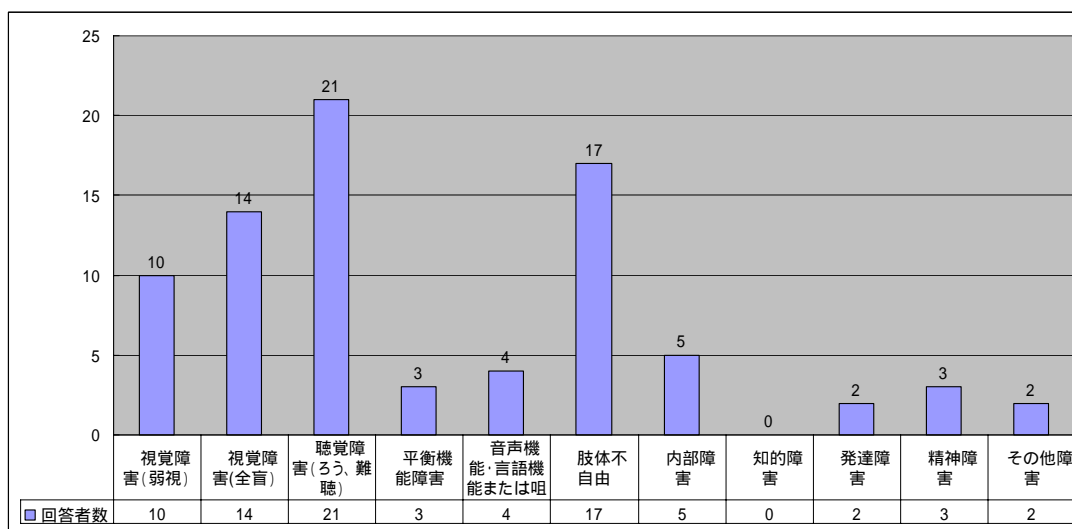
職業は、「会社員、団体職員、公務員」が50.0%、「主婦」16.7%、続いてアルバイト・パート・フリーター」が9.3%、「自営業・商店主」、「自由業」が共に5.6%で「無職」は16.7%であった。

障害の状況について

「何らかの障害がある」と答えた人は 100%であった。そのうち、障害の立場別に整理すると、以下の障害の立場別グラフ（図表 4）のとおりである。

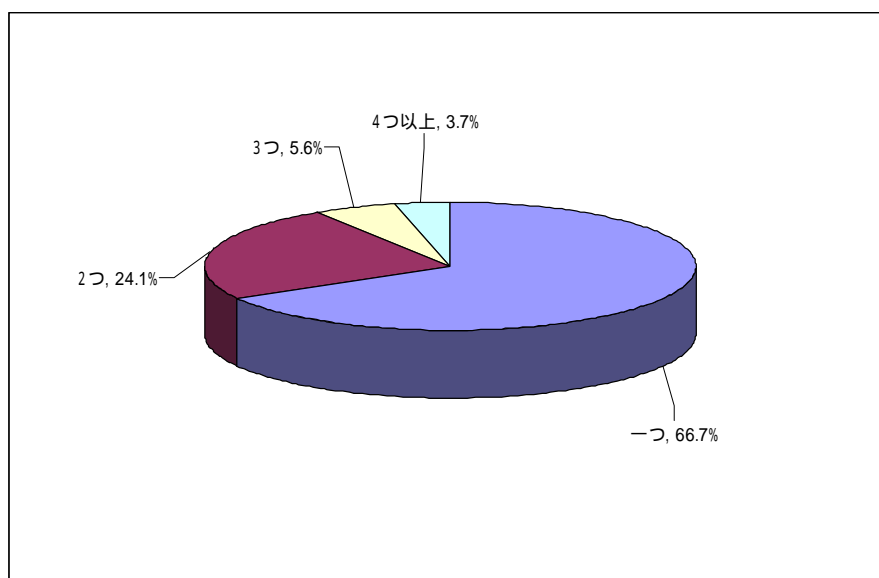
これまでのアンケート調査では、聞き取りができなかった障害の人達へも調査が可能であることがわかる。

【図表 4：障害の立場別状況（複数回答）】



また、以下図表 5 の主な障害の重複の割合においては、66.7%の人達が単一障害であるが、重複障害に関しては、2つが 24.1%で、主に「肢体不自由と内部障害」、「視覚障害（全盲あるいは弱視）と聴覚障害（ろう、難聴）」、「聴覚障害（ろう、難聴）と音声機能・言語機能または咀嚼機能障害」であり、3つ以上に関しては、前記に「平衡機能障害」や「発達障害」、「精神障害」が加わる形となった。

【図表 5：主な障害の重複の割合について（N=54）】



(2) 各障害に固有の属性(複数回答有り)

視覚障害(弱視)(10名)

障害が発生した年齢は、~10歳代が6名、20歳~30歳代、50歳代とその発生前年齢はさまざまである。

【視野狭窄】

「視野狭窄」のある人は7名で、状態は以下のとおりである。

- ・右目下(1名)
- ・左眼は全く見えない。右眼は濃い雲に視界をさえぎられている感じで、視野範囲が非常に狭い。(1名)
- ・視覚障害2級(1名)
- ・視野10度以内(1名)
- ・真ん中がまったく見えず、脇が少し見える程度。(1名)
- ・中心2度だけ見える。(1名)
- ・目の前30センチの位置で、手をチョキの形にしたときに、2本指のうちのどちらか1本の指しか視野に入らない程度。(1名)

【色の見え方の特徴】

「色の見え方の特徴」がある人は5名でその見え方は以下の通りである。

- ・はっきりした色しか、わからない。(1名)
- ・信号色の区別はできるが、他の色の判断は難しい。(1名)
- ・赤や青の大まかな色は分かる。それ以外の微妙な色の違いは、分からない。たとえば、青と紺と黒など。(1名)
- ・淡い色や濃い色の場合、何色なのかよくわからない。(1名)
- ・同系色の上に同系色のものは見えにくい例：白い床に白っぽい物など。(1名)

【明るさによる見え方】

明るさによる見え方の特徴としては、「暗いところが特に見えにくい」が55.5%、「明るすぎるところが特に見えにくい」が25.0%であった。

人によっては、暗くても明るくても見えにくく、太陽光がまぶしくて見えにくいという回答もあった。

【外出における1人での歩行について】

外出における一人での歩行については、「白杖を使用する」が43.4%、「手引きを必要とする」が34.7%であったが、「手引き・支援を必要としない」は17.3%だった。

【通常使用文字】

通常使用文字は、「墨字のみ使用」は 35.7%、「点字のみ使用」、「墨字、点字共に使用」は共に 21.4%で、「墨字、点字共に読めない」が 14.2%であった。

【身体障害者手帳の保有】

身体障害者手帳保有者は 100%である。

視覚障害（全盲）（14名）

障害が発生した年齢は、～10歳代が5名、30歳代が3名、20歳代、40歳代共に1名であった。

【外出における1人での歩行について】

一人での歩行に関しては、回答者ほとんどが「白杖を使用する」、「手引きを必要とする」であったが、「手引き・支援を必要としない」が1名であった。

【点字について】

点字については、「苦勞なく読める」が 60.0%、「どうにか読める」が 20.0%、「まったく読めない」が 20.0%であった。

【通常使用文字】

普段書く時に使う文字は、「パソコン・ワープロ」が 61.5%、「点字」が 38.4%であった。

【身体障害者手帳の保有】

身体障害者手帳保有者は 100%である。

聴覚障害（ろう、難聴共通）（21名）

障害が発生した年齢は、10歳未満が4名、20歳代～30歳代が3名であった。

【聴力】

聴力については、「補聴器を使っても日常会話はまったく聞き取れない」54.5%、「裸耳で日常会話は聞き取れないが、補聴器等を使えば何とかわかる」が 36.3%、「裸耳で日常会話が聞き取れる」、「裸耳で日常会話が何とかわかる」が共に 4.5%であった。

【補聴器・人工内耳等の使用状況】

「補聴器・人工内耳等の使用状況」では、13名が使用しており、7名は使用していない。

【健聴者とのコミュニケーション（相手の話を聞く時）】

健聴者とのコミュニケーション（相手の話を聞く時）は、「手話（相手が手話ができる場合）」は23.8%、「筆談」は22.2%、「聴力活用」は17.4%、「読唇」は15.8%、「身振り等」は14.2%であった。「その他」のコミュニケーションとしては、空書き、指文字でのコミュニケーション、触手話、補聴援助システムがある。

【健聴者とのコミュニケーション（相手に伝える時）】

また、健聴者とのコミュニケーション（相手に伝える時）は、「音声」が33.3%、「手話（相手が手話ができる場合）」は27.4%で続いて、「筆談」21.5%、「身振り等」15.6%で、その他の方法として「空書き」をあげている人もいた。

「手話」については、「十分使える」（10名）、「ある程度使える」（5名）、「少し使える」（1名）と手話を使う人に対し、「ほとんど使えない」は4名であった。

【身体障害者手帳の保有】

身体障害者手帳保有者は、100%である。

平衡機能の障害（3名）

障害が発生した年齢は、10歳までが1名、30歳代が2名で、うち2名が身体障害者手帳保有者である。

音声機能、言語障害または咀嚼機能の障害（4名）

障害が発生した年齢は、10歳以下と30歳代で、うち身体障害者手帳保有者は3名である。

また障害の立場は、「音声機能」が1名、「言語機能」が3名、「咀嚼機能」は0名であった。

肢体不自由（17名）

障害が発生した年齢は、1歳～50歳代である。

【障害のある部位について】

（上肢）

障害のある部位は「上肢」が4名で、具体的な内容は、「握力、上腕を伸ばす機能全廃」、「両上肢」、「頸肩腕障害」である。

（下肢）

「下肢」は15名で、具体的な内容は、「下肢麻痺」、「事故による両下肢機能全廃」、「脊髄損傷 L1 下肢機能ほぼ全廃」、「脊髄損傷による両下肢の麻痺」、「全廃」、「推損」、「麻痺」、「両下肢」、「両下肢機能障害」、「両下肢麻痺」である。

（運動機能）

「運動機能」の障害は11名で具他的な内容は、「下肢の完全麻痺」、「下肢麻痺」、「各間接部の障害があるため、長時間の歩行や激しい運動はできない」、「胸部より下部全廃」、「歩行困難」、「両上肢」、「両下肢に機能障害」がある。

（体幹）

「体幹」の障害は、8名で、「下肢麻痺」、「胸部下完全麻痺」、「姿勢保持不能」、「疾病による体幹障害あり」、「麻痺」がある。

（その他）

その他としては、「直腸、腎機能」、「排尿、排便」の障害があげられている。

（車いすの使用状況）

車いすの使用状況は、「手動車いすを使用」が14名で、それ以外は何も使用していない。

【身体障害者手帳の保有】

身体障害者手帳は、15名が保有している。

内部障害（5名）

障害が発生した年齢は、20歳代、30歳代で、障害の種別は、「腎臓機能」、「膀胱または直腸機能」であり、具体的な内容は「急性膵炎による糖尿病」であった。

身体障害者手帳は4名が保有している。

知的障害（0名）

該当者なし。

発達障害（2名）

障害の発生年齢並びに障害の立場別は特定できないが、療育手帳（愛の手帳）は2名とも保有している。

精神障害（3名）

障害が発生した年齢は20歳～30歳代であり、3名とも精神障害者保健福祉手帳を保有している。うち1名は身体障害者手帳を持っている。

その他（2名）

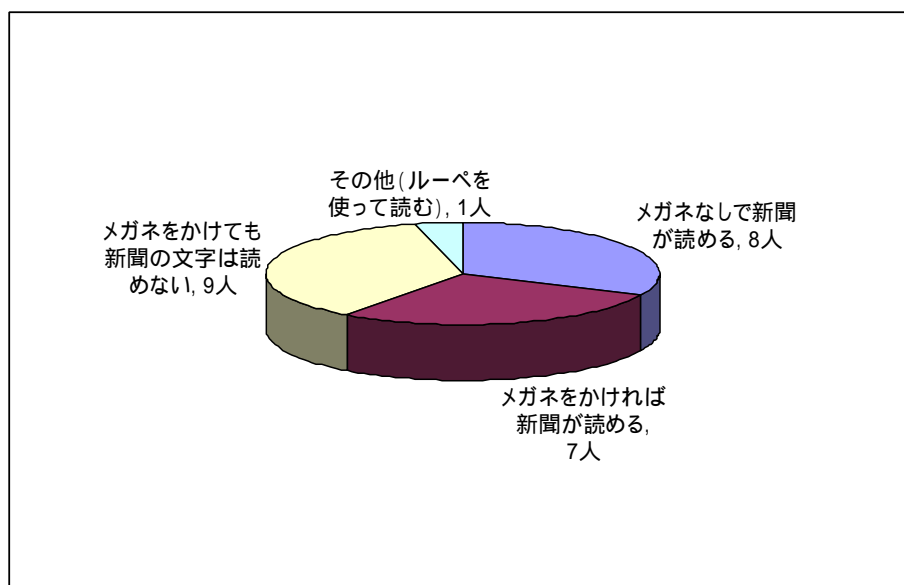
「脊髄損傷 中肢、下肢麻痺及び痺れ」、「転落事故により頸椎損傷で手足にマヒが残った」とのコメントがあった。

（3）その他の身体的な状況等について

その他の身体的な状況等について、以下（図表6～8）を参考までに示す。

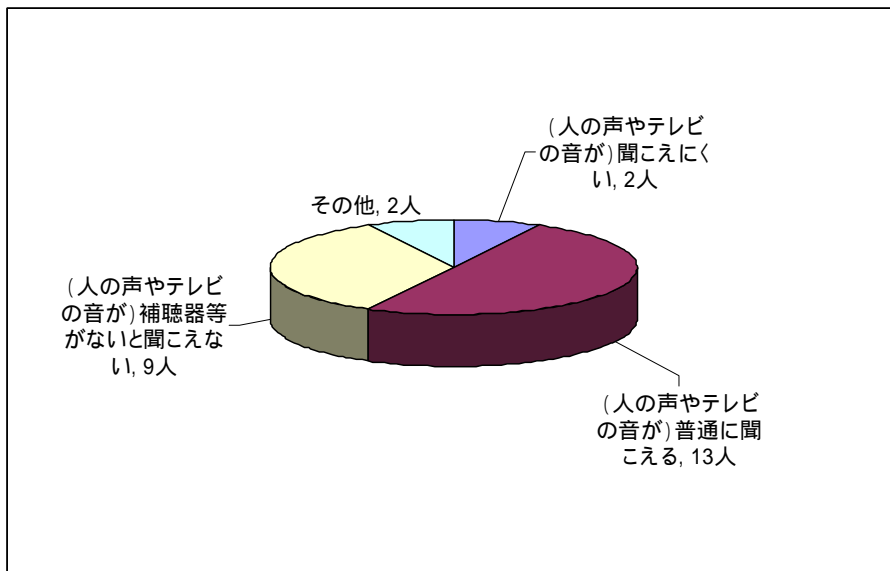
視力の状況

【図表6：その他の身体的な状況等について（視力の状況）】（N=25）



聴力の状況

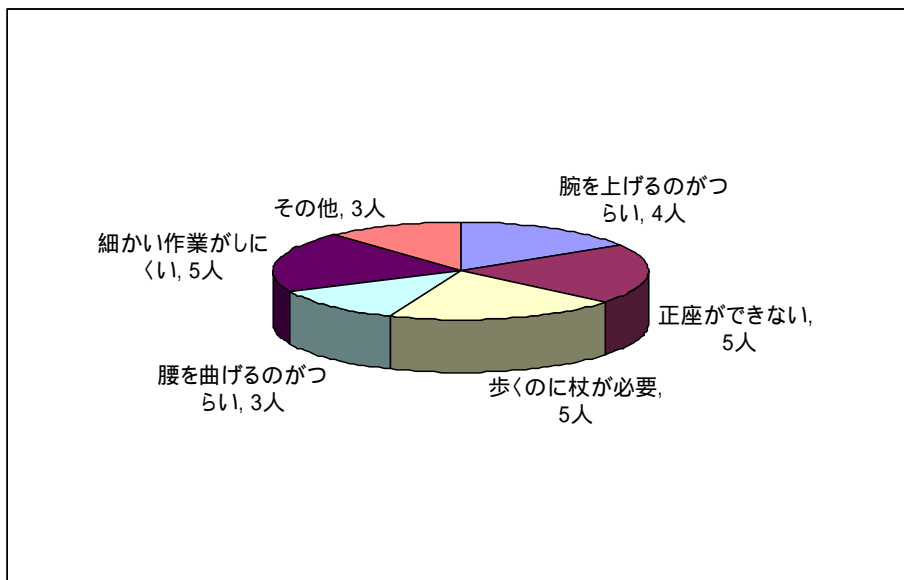
【図表 7：その他の身体的な状況等について（聴力の状況）】（N=26）



その他として、「補聴器をつけても聞こえない」という回答があった。

動作の状況

【図表 8：その他の身体的な状況等について（動作の状況）】（N=25）



その他として、「自力で立つことは不可能、常時車いすを使用」、「常時車いすを使用」等の回答をいただいた。

要介護認定
該当者なし。

2) 買い物に関する不便さ調査

調査回答者 62 名を対象に、不便さ調査を行った。

問 1 は単数回答、問 2 は複数回答及び自由記述、問 3 は自由記述である。

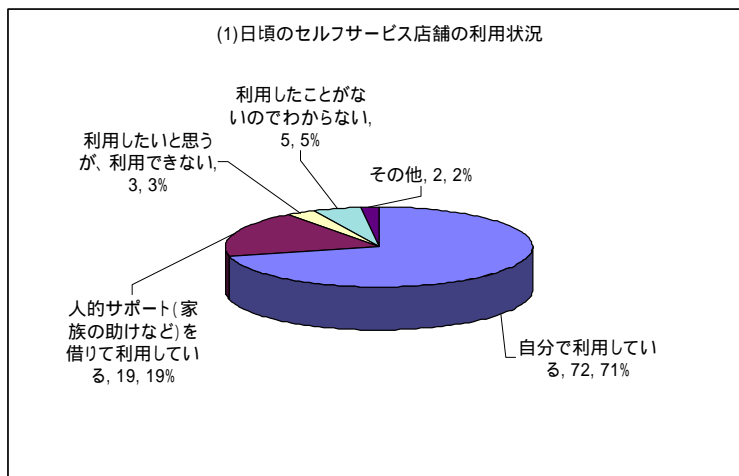
問 1：セルフサービス方式の店舗（スーパー、コンビニエンスストア、ドラッグストア等）の利用状況について

(1) セルフサービス店舗の利用状況について

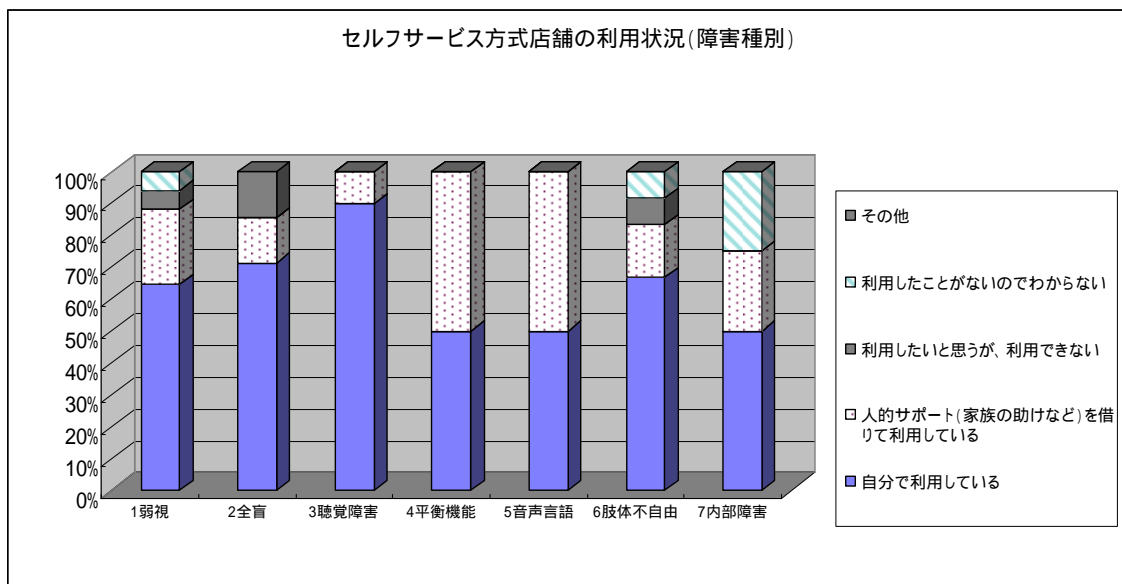
セルフ店舗の利用状況については、「自分で利用している」が 72.7%で「人的サポート（家族の助けなど）を借りて利用している」19.1%、に対し、「利用したことがないので分からない」5.5%、「利用したいと思うが利用できない」が 3.3%であった。

このうち、利用したことがない、利用できないと答えた人達は、弱視、全盲及びし肢体不自由者、内部障害の人であった。（図表 9～10 参照）

【図表 9：日頃のセルフサービス店舗の利用状況】



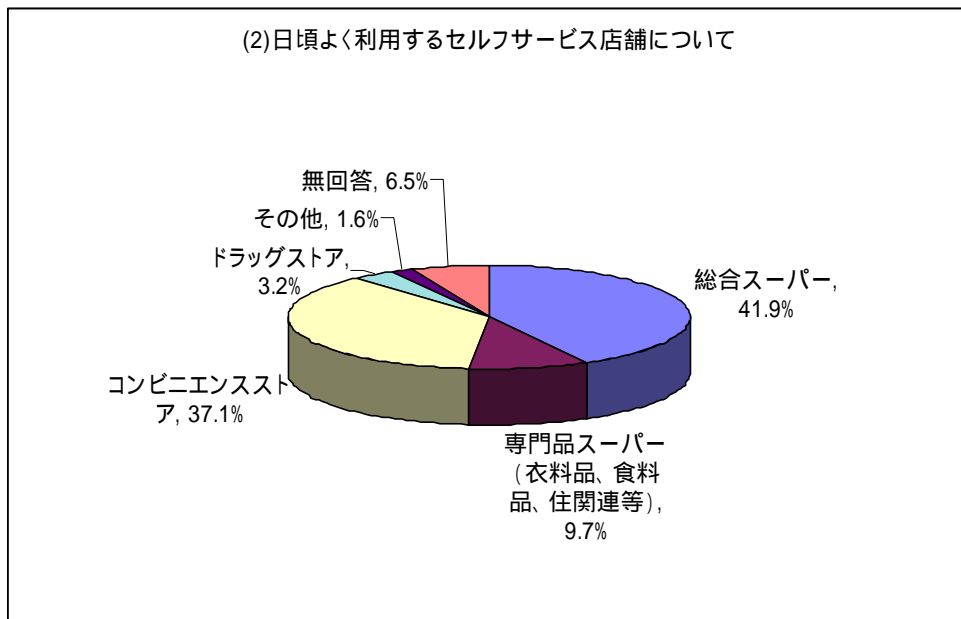
【図表 10：日頃のセルフサービス店舗の利用状況（障害種別）】



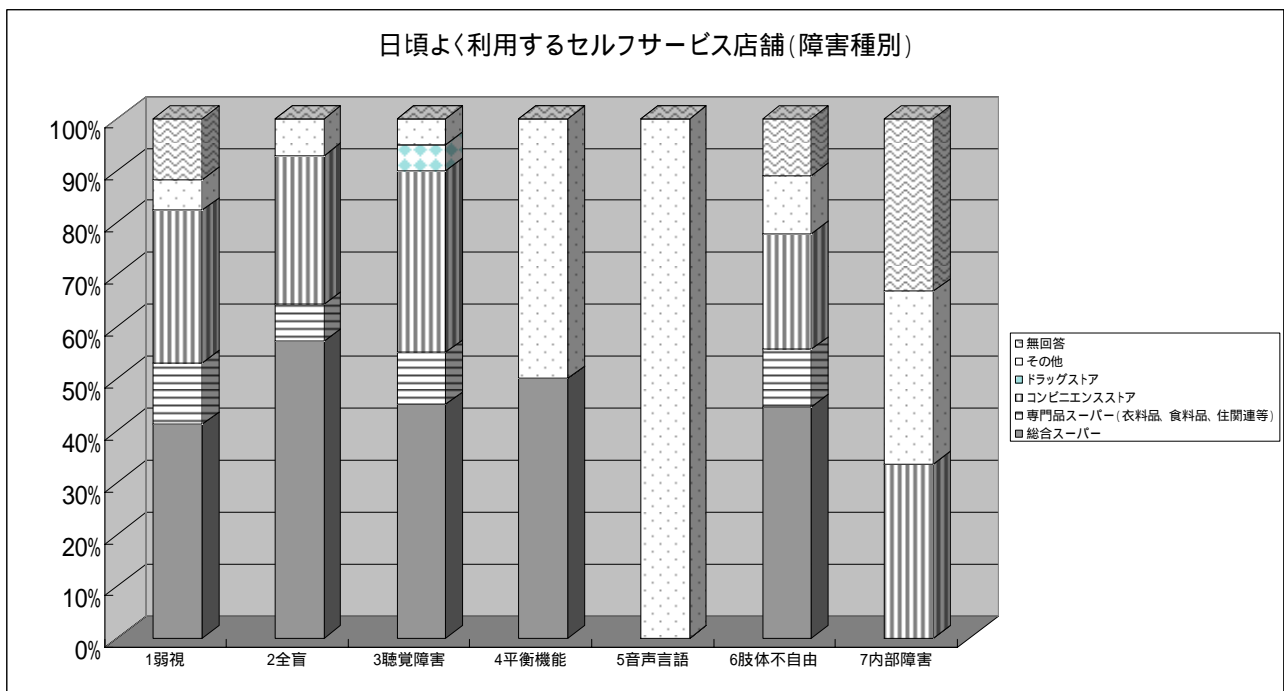
(2) 日頃よく利用するセルフサービス店舗はどこか？

回答者の多くは、「総合スーパー」と「コンビニエンスストア」を利用しており、全盲、弱視、聴覚障害、肢体不自由、内部障害の人達、障害種別にかかわらず、多くの人達が利用していることがわかる。

【図表 11：日頃よく利用するセルフサービス店舗】N=62



【図表 12：日頃よく利用するセルフサービス店舗（障害種別）】



問2：セルフサービス方式の店舗における不便さについて

(1) 入店前から入店時

直面したことのある(よく直面する)不便さ

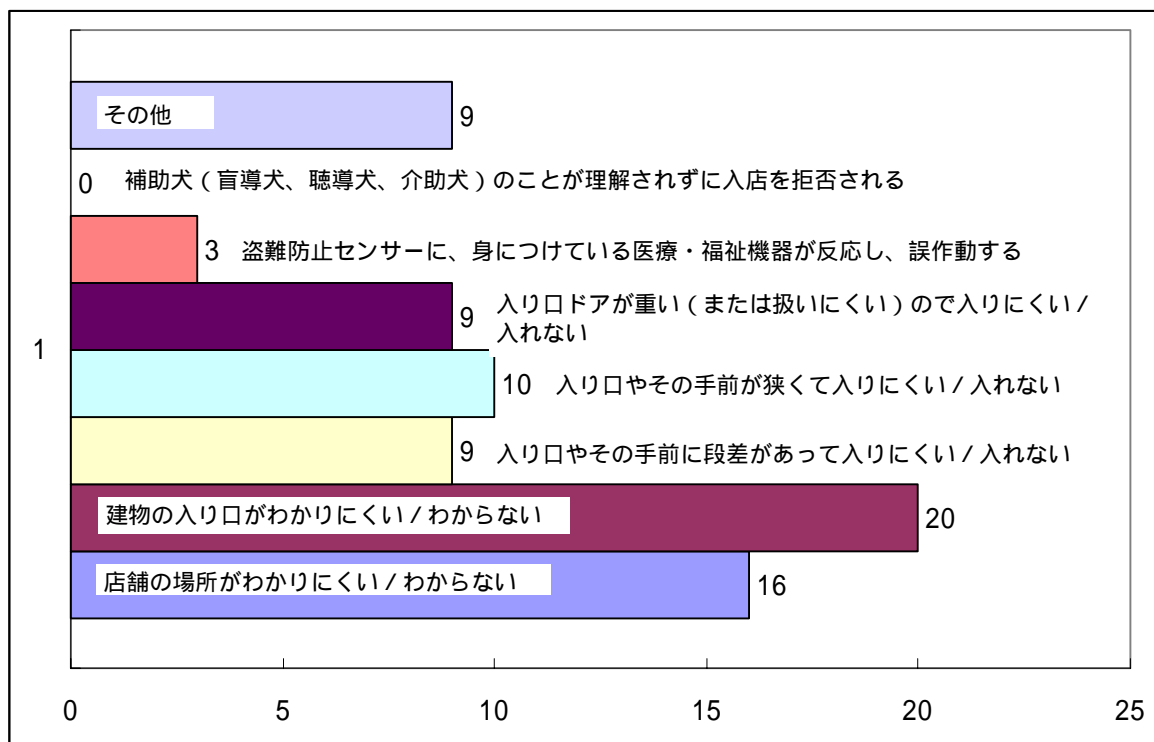
入店前から入店時の不便さとしては、回答者の約3割の人が「建物の入り口が分かりにくい/わからない」と不便さをあげ、続いて「店舗の場所が分かりにくい/わからない」という回答が多く寄せられた。

上記においては、すべての障害において、分かりにくさは指摘されており、その中でも特に視覚障害(全盲、弱視)の割合が高く、入店すること自体に難しさを感じている。

さらに、「入り口やその手前が狭くて入りにくい/入れない」、「入り口やその手前に段差があって入りにくい/入れない」、「入り口ドアが思い(または扱いにくい)ので入りにくい/入れない」ことに対しても不便さは指摘されており、障害立場問わずに回答をいただいたが、その中でも車いす使用の人達からは入店することすらできない状態になる。

「盗難防止センサーに、身につけている医療・福祉機器(人口内耳・心臓ペースメーカー等)が反応し、誤作動する」については、3件と全体の割合では少ないが、聴覚障害のある人達にとっては不便であると指摘している。

【図表13：入店前から入店時の直面したことのある不便さ等(複数回答)】(単位：人)



その他の回答について

- ・必要とするものがどこにあるのかを探すのに時間がかかる。(弱視難聴)
- ・駐車スペースがない。
- ・入り口のそばに自転車がよく止めてあり、入り口の探しにくさを増している。
(視覚障害/肢体不自由)
- ・買い物客の自転車、看板などで道がふさがれていて入り口までたどり着けない。(視覚障害/肢体不自由)

店舗に希望する対応や工夫について(自由記述)

(出入り口について)

- ・入り口のマットの色を床面と反対色にしたり、段差があるところはわかりやすい色のラインを引いたりして、人目でわかるような工夫をしてほしい。(弱視)
- ・しっかりと点字ブロックをつけていただきたい。また、入口と出口がわかりやすいように音声か何かで示してほしい。(全盲)
- ・コンビニの入り口はスライドドアや自動開閉式に直してほしい。(肢体不自由)
- ・一人で入店したとき、お店の人が、声などかけてくださり、しぜんに買い物ができるらよいと思う。(視覚障害)
- ・入り口の段差の解消。(肢体不自由)
- ・点字ブロックの上にもものを置かないでほしい。(視覚障害)

(陳列について)

- ・しばしば商品を落としてしまうことがある。洋服がかすったぐらいでは商品が落ちないような置き方を工夫して欲しい。(視覚障害)
- ・陳列棚の上の方が、手が届かない。(肢体不自由)
- ・半額など割引シールが張ってあることが分からない。(視覚障害)

(駐車場について)

- ・車いす専用駐車スペースがいっぱいで困る。(肢体不自由)
- ・身障者用駐車場にパイロンを置かないで欲しい。同駐車場に一般ドライバーが駐車しないような方策をとって欲しい。(肢体不自由)

(店内のスペース)

- ・車いす使用なので、中が狭くて移動が困難。(肢体不自由)

(店内のサポート)

- ・店内での買い物に、店員さんのサポートをお願いできること。品物の説明を判りやすくしていただきたい。(視覚障害/聴覚障害)
- ・白杖をもって入店した際に知らない顔をしないで欲しい。(全盲)

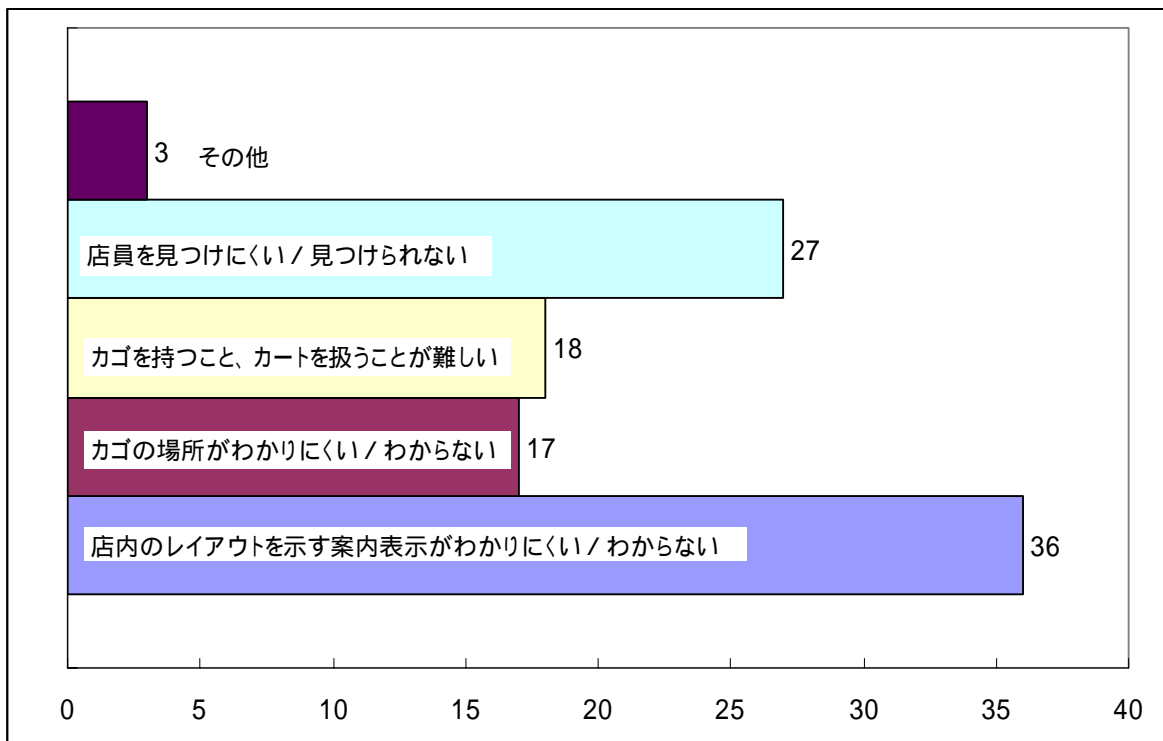
(2) 入店直後

直面したことがある(よく直面する)不便さ

入店直後の不便さとしては、「店内のレイアウトを示す案内表示がわかりにくい/わからない」に対して、障害の立場に関わりなく過半数以上の人達が、不便さを感じている。

「店員を見つけにくい/見つけられない」に対しては、視覚障害及び聴覚障害の人達における不便さが多く、「カゴを持つこと、カートを扱うこと」への難しさに関しては、肢体不自由の人達からの回答が多かった。

【図表 14：入店直後に直面したことがある不便さ等(複数回答)】(単位：人)



その他の回答について

- ・カゴ場所が足元にあるのに気づかず、倒してしまう。(視覚障害)
- ・高い位置にある商品が届かない。近くにいる店員さんやお客さんに声を掛ける。(肢体不自由)

店舗に希望する対応や工夫について(自由記述)

(受付)

- ・できれば受付のようなものを置いていただき、そこに店員を配置していただいて、か

ごやカートもそこが一括して扱っていただければと思う。(視覚障害)

(店内の配置)

- ・コンビニなどでは、通路の狭いことが多いので、出来ればもう少し広めにしていただけると荷物がぶつからなくて済むと思う。(肢体不自由)
- ・品物が並んでいる通路にはカゴを置かないでほしい。(肢体不自由・視覚障害)
- ・床に商品が置いてあり、車いすでは通りにくい。(肢体不自由)

(サービス及び店員の案内について)

- ・スーパーでは店員の数売り場に対して少なく、依頼するのが難しいのでよほど余裕がないと利用しない。コンビニエンスストアでは店員に依頼して商品を選ぶことが多い。
- ・行きつけのコンビニは店員がアルバイトさんでも必ず声をかけてくれ、忙しくても待ってれば必ず案内してくれる。ほかのセルフサービス型店舗でも、全盲に対しては同じような対応をしていただければベストだと思う。全盲者に対しては、セルフサービス自体が無理があると感じる。(全盲)
- ・店員を確実に確保できる場所や連絡方法を決めてほしい。(視覚障害/聴覚障害/肢体不自由)
- ・店舗スタッフは目立つユニホームを希望。(弱視/聴覚障害/肢体不自由)

(案内表示など)

- ・初めて行くお店で総合スーパーなど何フロアかあるようなお店の壁などに貼ってある案内表示は見にくい。少し低い位置にするか字を大きくしてほしい。(肢体不自由)

(カートについて)

- ・車いすなので膝の上に籠をおきますが、ほとんどが籠の下が汚いため、ズボンが汚れてしまう。(肢体不自由)
- ・車いす用の買い物カートを設置するようお願いしたい。(肢体不自由)

(駐車場について)

- ・障害者運転用駐車場を増やしてもらいたい。入り口をバリアフリーに。(肢体不自由)
- ・駐車場の確保とドアを開けるスペースを確実に確保していただきたい。(肢体不自由)

(その他)

- ・売り場がわからなくて迷うことがある。(視覚障害/聴覚障害/肢体不自由)

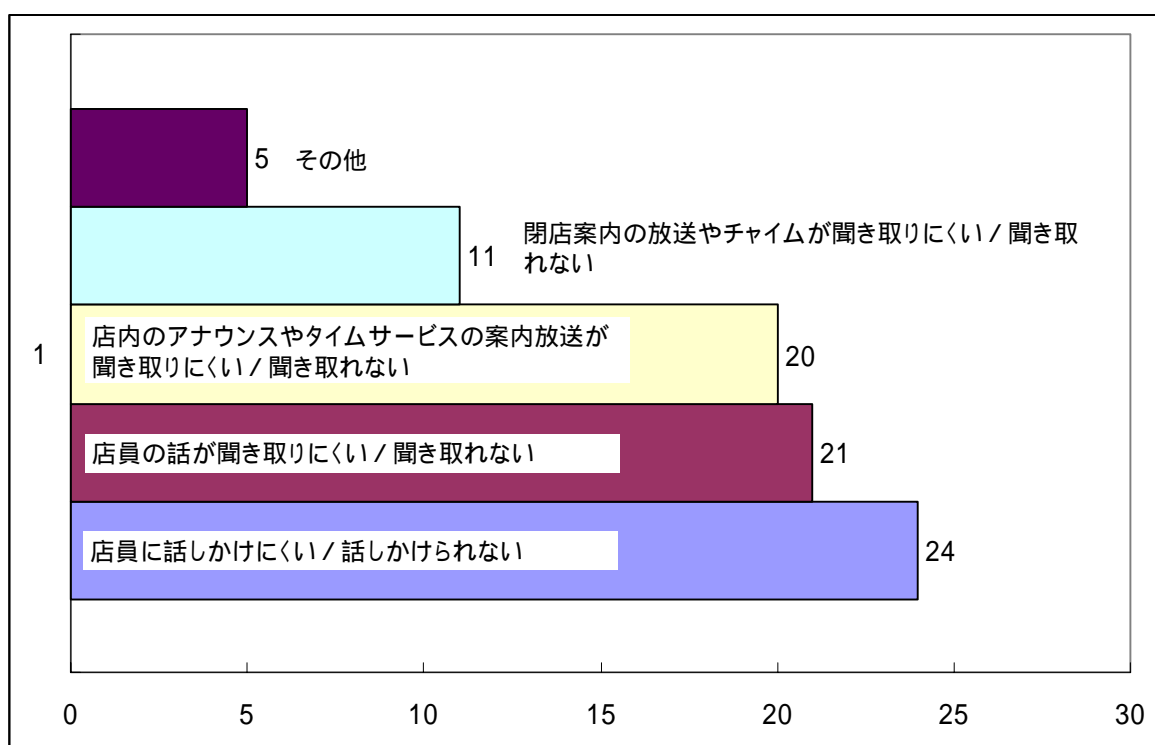
(3) 店内でのコミュニケーションについて(話す・聞く)

直面したことがある(よく直面する)不便さ

店内でのコミュニケーションにおいては、「店員に話しかけにくい/話しかけられない」、「店員の話が聞き取りにくい/聞き取れない」、「店内のアナウンスやタイムサービスの案内が聞き取りにくい/聞き取れない」ことへの不便さが障害の立場に関係なく全体のそれぞれ約3割程度見られた。

店員に話しかけるタイミングや、店員の話しや店内のアナウンス等が聞き取れない等共通の不便さがある。

【図表 15: 店内でのコミュニケーション時に直面したことのある不便さ等(複数回答)】(単位:人)



その他の回答について

- ・お店が大きいと店員さんが見つけにくい。(視覚障害/聴覚障害/肢体不自由)
- ・店員が何を言っているのかわからないため黙っていると怒ったような対応をされる。(聴覚障害)

店舗に希望する対応や工夫について(自由記述)

(店員の対応について)

- ・「聞こえない」と口で言うと大きな声で話されるが周囲の目もあり恥ずかしい。大き

な声をだせば聞き取りができる軽度・中度難聴者もいるがそうでない高度難聴者もたくさんいることをわすれないでほしい。後ろからの声がけはしないでください。

(難聴)

- ・ ゆっくりはっきり話して欲しい。売り場を案内する時、手引きをして欲しい。(全盲)
- ・ 気軽に筆談に応じて欲しい。(聴覚障害)
- ・ 店員さんに何か聞こうとして、間違えてお客さんに話しかけてしまったことが何度かある。分かりやすい制服だと嬉しい。(弱視)

(設備の配慮について)

- ・ 店内電話を利用させていただくか、お助けランプのスイッチを設けていただけたら助かる。(例：パチンコ屋さんのようなスイッチ)(聴覚障害)
- ・ 電光表示装置等視覚的な情報伝達機器を設置してほしい。(聴覚障害)
- ・ 聞こえない事を理解し、筆談ボードを用意するなりして欲しい。(聴覚障害)

(4) 希望の売り場や場所に移動する

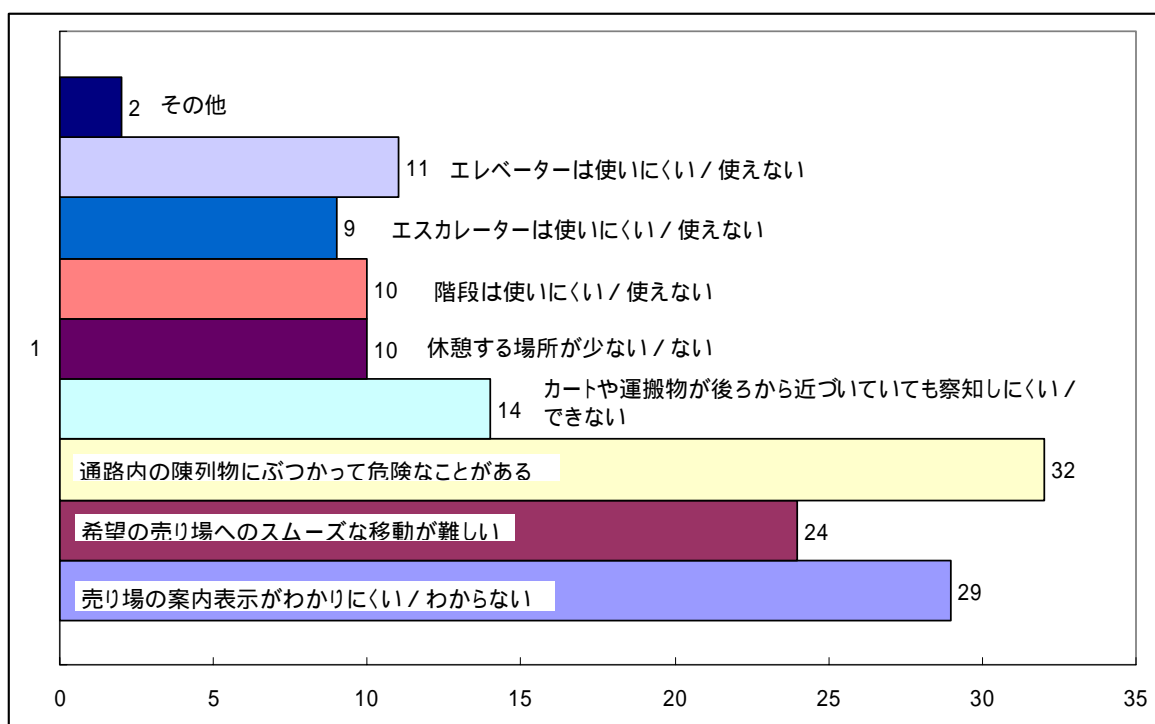
直面したことがある(よく直面する)不便さ

希望の売り場や場所に移動する際に直面する不便さでは、障害の立場に関係なく、過半数以上の人達が「通路内の陳列物にぶつかって危険なことがある」と感じている。

続いて、「売り場の案内表示がわかりにくい/わからない」、「希望の売り場へのスムーズな移動が難しい」ことがあげられており、これらも障害の立場に関係なく不便さを感じている。

これに対し、約2割強の人達が不便さを感じている「カートや運搬物が後ろから近づいても察知しにくい/できない」ことについては、特に聴覚障害の人達より不便さが多く寄せられた。

【図表 16：希望の売り場や場所に移動する時に直面したことのある不便さ等(複数回答)】(単位：人)



その他の回答について

- ・商品を見ながら歩いているお客さんとぶつかりそうになった事がある。(肢体不自由)
- ・通路が狭い、あるいは通路に物が置いてあって、車いすで通るのを断念することがある。(肢体不自由)

店舗に希望する対応や工夫について(自由記述)

(設備について)

- ・エレベーターの設置をお願いしたい。(肢体不自由)
- ・階段の手前などに点字ブロックをつけて欲しい。エレベーターのボタンのところに点字をつけておいて欲しい。(全盲)
- ・階段やエスカレーターに向かって、点字ブロックを引いていただければありがたいです。(視覚障害)
- ・地震等でエレベーターが止まり、1人だけで閉じ込められたとき、聴覚障害者は外部との連絡手段が無く非常に困るので、エレベーターにも聴覚障害者のための視覚的な連絡装置を設置してほしい。(聴覚障害)

(製品のわかりやすさ)

- ・何を売っているか、もっと明確的にしてほしい。(聴覚障害)
- ・また、どこに何を売っているのか、配置図をおいてくれればありがたいと思うし、店員さんが付き添うこともありがたいと思う。(視覚障害)
- ・売り場内の案内表示は高いところ書いてあることが多いので見にくい。(肢体不自由)

(その他)

- ・お客さんは、商品を買って来ているので仕方ないでしょうが、子供と同じ目線の人も居る事にも気を使って欲しい。(肢体不自由)
- ・売り場に案内する時に、手引きをして欲しい。(全盲)

(5) 希望の売り場で商品を選ぶ

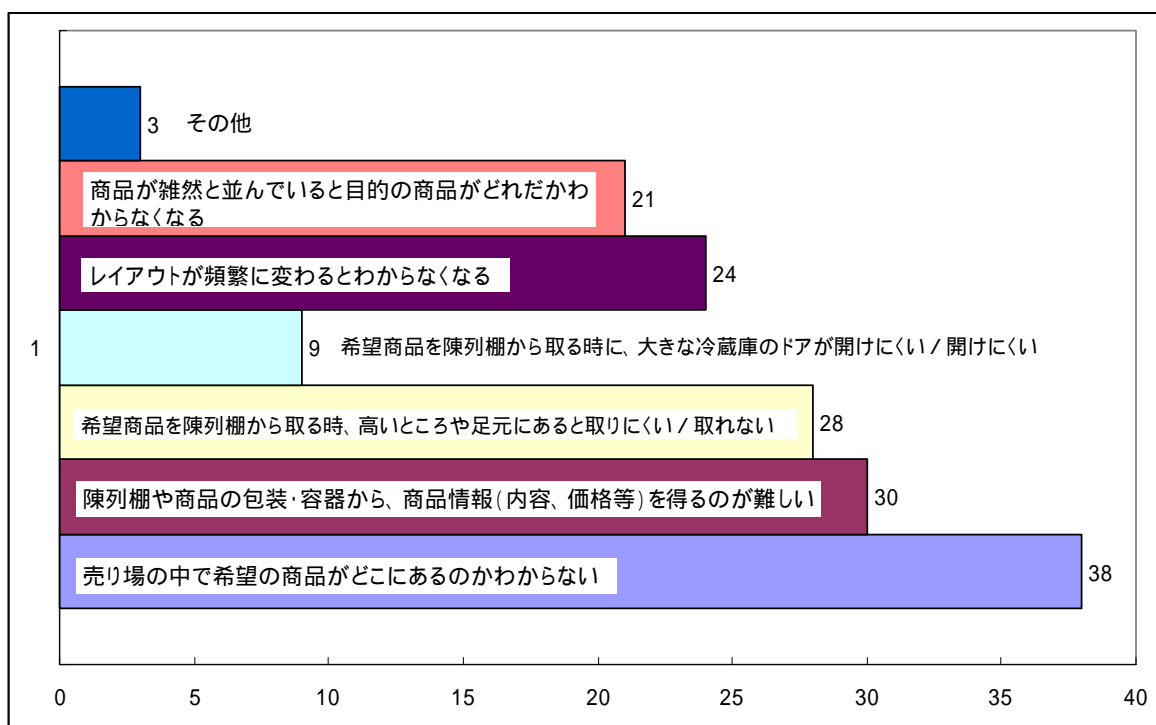
直面したことがある(よく直面する)不便さ

希望の売り場で商品を選ぶ際の不便さとして過半数以上の人達が、「売り場の中で希望の商品がどこにあるかわからない」と指摘した。

すべての障害の立場において、回答をいただいたが、その中でも特に視覚障害(弱視、全盲)の人達からの回答が多く、上記の不便さに加え、「レイアウトが頻繁に変わると分からなくなる」、「陳列棚や商品の包装・容器から、商品情報(内容、価格等)を得るのが難しい」等への不便さもあると指摘をいただいた。

また、肢体不自由の人達からは、「売り場の中で希望の商品がどこにあるかわからない」という不便さに加え、「希望商品を陳列棚から取る時、高いところや足元にあると取りにくい/取りにくい」、「希望商品を陳列棚から取る時に、大きな冷蔵庫のドアが開けられない/開けにくい」ことにも不便さを感じていることが明らかになった。

【図表 17: 希望の売り場で商品を選ぶ時に直面したことのある不便さ等(複数回答)】(単位:人)



その他の回答について

- ・ 値札が液晶になり見にくい。(弱視)

店舗に希望する対応や工夫について(自由記述)

- ・それぞれの容器に品物名を表示していただけるとよい。また、陳列棚には、品物の分類を表示していただければと思う。(視覚障害)

- ・もっと商品の情報を知りたい。店員さんが商品の情報を知らないか知っているかで買物の満足度が変わってしまうのが残念。(視覚障害)
- ・高い位置にあるものは取りにくい。店員を呼んで取ってもらおうと、希望商品でなかったり、気が変わった時に戻しにくい。(肢体不自由)
- ・価格等の表示が見えにくい。包装等を読むのに時間がかかり、何をどうするものなのかが、理解しにくい。(弱視)
- ・品物の品名や値段をもっと大きな文字で表示してほしい。レイアウトを頻繁に変えないでほしい。ほしい品物がほしい時にすぐに店員をつかまえられるようにしてほしい。(聴覚障害)
- ・頻繁に行く慣れたお店は良いが、時々行くところや初めて行くところで自分の欲しいものを探すのは大変。慣れた店であっても、似たような包装のものがいくつあったりすると希望のものを探すのに時間がかかる。棚に貼ってある商品名や値段の表示が小さく、また高い位置や低い位置にあると見えない。商品名や値段の表示はもう少し大きな字で見やすくしてほしい。最近商品そのものに値段シールがついていないことが多いが、ついていた方が助かる。(肢体不自由)
- ・野菜売り場等のビニール袋の位置が高くて届かない。(肢体不自由)

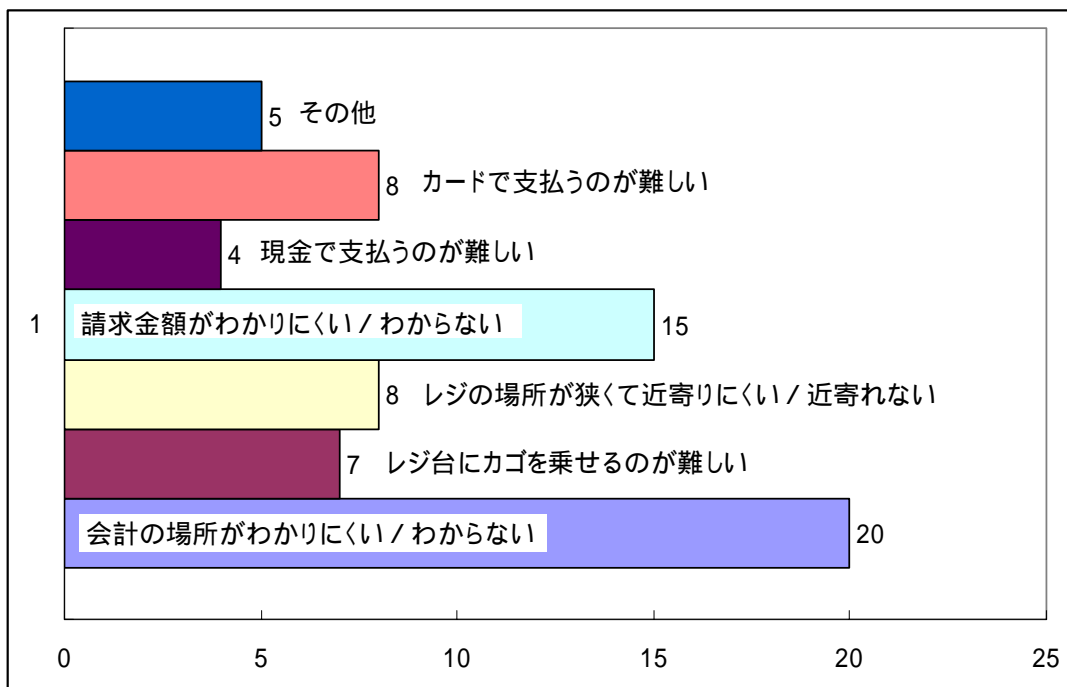
(6) 会計する

直面したことがある(よく直面する)不便さ

会計の場面で、障害の立場に関わりなく約3割の人が感じている不便さは、「会計の場所が分かりにくい/分からない」であった。

特に視覚障害(全盲、弱視)や聴覚障害については、上記に加え、「請求金額が分かりにくい/わからない」の不便さがあり、肢体不自由に関しては、「会計の場所が分かりにくい/分からない」に加え、「レジ台にカゴを乗せるのが難しい」、「レジの場所が狭くて近寄りにくい/近寄れない」がそれぞれの不便さとなっている。

【図表 18：会計をする時に直面したことがある不便さ等(複数回答)】(単位：人)



その他の回答について

- ・お金をおく場所がわかりにくいことがある、また、おつりをうまく、うけとりにくいことがある。(視覚障害)
- ・コンビニで店員に商品を取ってもらう作業(レジ周辺の暖かい食べ物やタバコなどの注文)のためのコミュニケーションが大変。(聴覚障害)

店舗に希望する対応や工夫について(自由記述)

- ・お店によっては車いすだと袋つめまでやってくれるところもあり助かる。(肢体不自由)

- ・お店の人は、お金をわたすときには、小銭やレシートをお札の上に載せてわたすことをやめ、お札と小銭を分けてわたすようにしてほしい。(視覚障害)
- ・カードで書名をするのが負担である。(視覚障害)
- ・スーパーの会計時、レジの上のところに金額が表示されるのだろうが、私にはそれが見えないので店員の声のみで合計金額を確かめるので、もう少しはっきり言ってほしい。(視覚障害)
- ・レジの金額がよく見えるように位置や向きなど気を配って欲しい話し掛ける時はこちらを向いて話して欲しい。(聴覚障害)
- ・レジの人とのコミュニケーションが困難なので、レジの人にも聴覚障害者への対応の教育をしてほしい。(聴覚障害)
- ・レジの通路幅をもっと広くして欲しい。(肢体不自由)

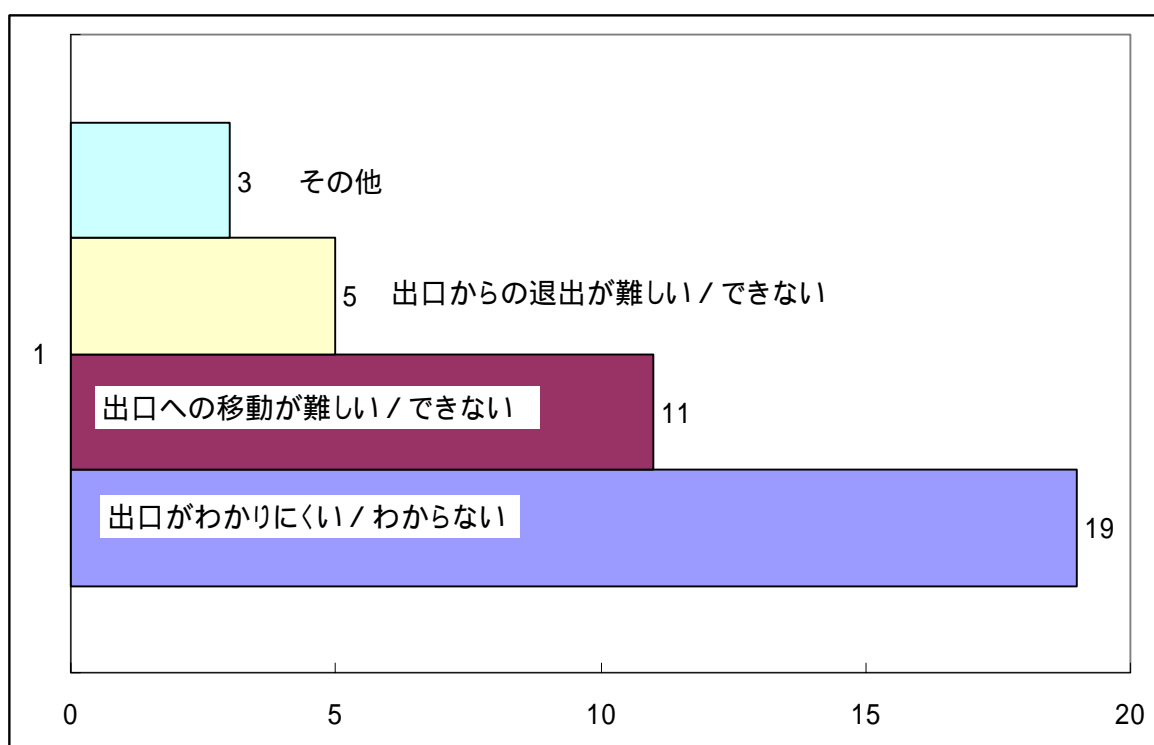
(7) 退店する

退店することに関する不便さは、「出口が分かりにくい/わからない」が19人で特に、視覚障害（全盲・弱視）の人達が不便さを感じている。

「出口への移動が難しい/できない」11人については、特に肢体不自由の人達が不便さを感じている。

直面したことがある(よく直面する)不便さ

【図表 19：退店する時に直面したことがある不便さ等（複数回答）】(単位：人)



その他の回答について

- ・なるべく段差が無いほうが良い。特に降りるほうは、急に落ちたりすると怖いのでないほうが良い。(視覚障害)
- ・出入口は、全ての店舗で自動ドアにしていただけると助かる。(肢体不自由)

店舗に希望する対応や工夫について(自由記述)

- ・出口まで送っていただけるとありがたい。最近は、手動式の自動ドアが多いのでわかりにくい事がある。(視覚障害)
- ・入口と出口が違うスーパーがあるのでわかりにくい。(視覚障害/肢体不自由)

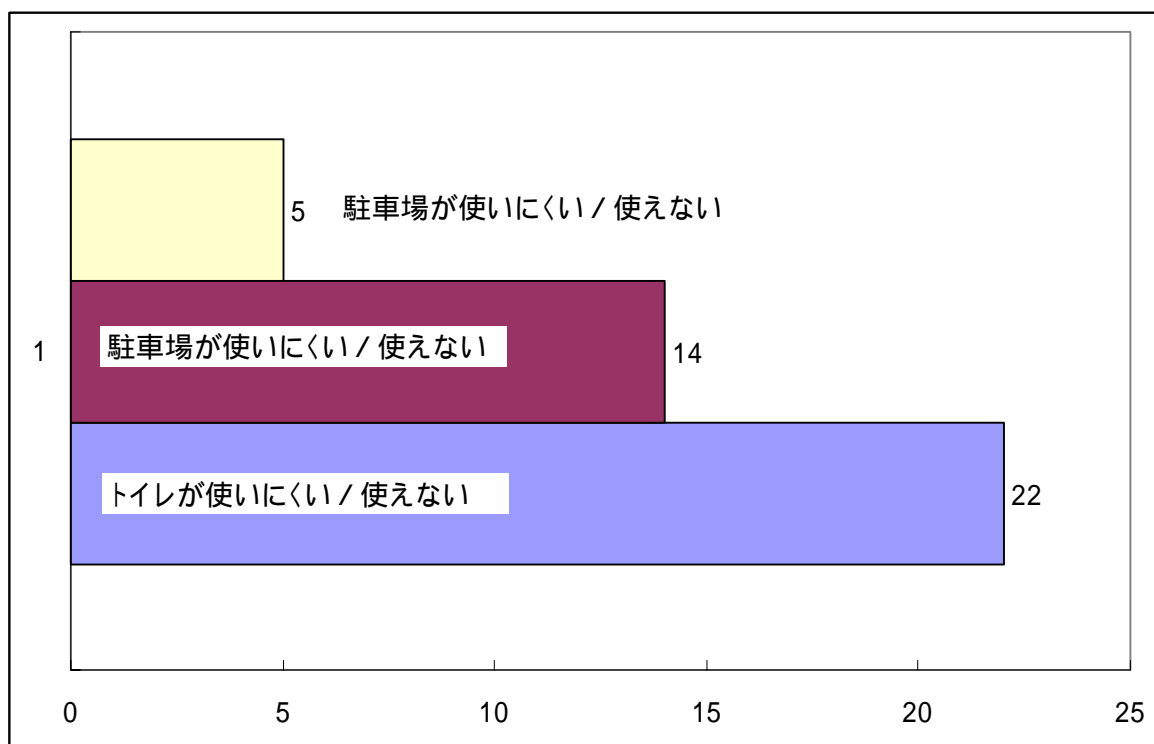
(8) その他付帯設備を利用する

直面したことがある(よく直面する)不便さ

「トイレが使いにくい/使えない」ことにおいては、特に視覚障害の人達から、トイレ自体の場所、トイレがあることを示す表示並びに男女の区別をつける表示、更にトイレ内における操作の分かりにくさに関する不便さが多く寄せられた。

また、「駐車場が使いにくい/使えない」ことに関しては、肢体不自由の人達より、「身体障害者用の駐車場に、健常者の車が止められており、使いたい時に使えない」等という回答をいただいた。

【図表 20 : その他付帯設備を利用する時に直面したことがある不便さ等(複数回答)】(単位:人)



その他の回答について

- ・車いすのトイレに健常者が使用している為に使えない時が多々ある。(肢体不自由)
- ・障害者用駐車場の未設置が有り、設置して欲しい。(肢体不自由)

店舗に希望する対応や工夫について(自由記述)

- ・トイレに関して、ペーパーの位置やレバーの設置場所がわかりにくいことと、できれば水の流しは自動センサーにして欲しい。(肢体不自由/視覚障害)
- ・トイレの中の設置場所を音声で案内して欲しい。(視覚障害)
- ・水を流す場所を探すのに苦労することが多い。流す場所を音で鳴らして知らせる、音

声案内などがあるとありがたい。(視覚障害)

- ・やはり店舗では駐車スペースの優先確保をして欲しい。近いに越したことはないが、台数を多めに確保して欲しい。(肢体不自由/聴覚障害)
- ・外部駐車場(店舗建物の外)は、天候により使用できず、店舗も利用できない事になる。(肢体不自由)
- ・障害者用のトイレは、最近ユニバーサルトイレとなり、誰でもが利用する為、用を足すのに時間のかかる私たち障害者は、落ち着いて入ってられない。車いす駐車場は、誰の為に有るか。障害の有る人を乗せてきた健常者も駐車したら、当然駐車場の数が足りない。(肢体不自由)
- ・男子トイレと女子トイレを区別する表示の位置を全国で標準化して欲しい。(視覚障害)

(9) その他、セルフサービス店舗を利用する上で、不便に感じている点や、セルフサービス店舗に望む点について

- ・買い物する際は、手にとって商品名や賞味期限など教えてもらうが、家に帰ると忘れてしまったりするので、その場で点字など印をつけるサービスをしてほしい。(視覚障害)
- ・日中はサービスカウンターなどに店員がいて頼みやすいが、夜や深夜は店員の数も少なく、アテンドを心得た店員がほとんどいないので、アテンドを頼んでも快く受けしてもらえないことがあり、折角夜お遅く、もしくは 24 時間営業なのにその恩恵が受けられていないように思う。(視覚障害)
- ・買い物のアテンドをしてもらえるようになって、その日の特売情報も教えてほしい。(視覚障害)
- ・セルフサービスといっても、希望すれば案内してもらえる仕組みを用意して欲しい。(視覚障害)
- ・もちろん、案内には営業的スタンスが入っても OK。個人的には、「これはいかがですか」と進めてもらうのは大歓迎である。(視覚障害)
- ・食料品などは、値段、グラムなどを見て選ぶことが多いので、やはり値段の表示をとにかく見やすくしてほしい。大きめな字でコントラストをはっきりとしてほしい。よく 3 個で 100 円などの表示で 100 円はすごく大きく書いてあるのに、2 個なのか 3 個なのか(字が小さくて)分からないことがある。自分でとって袋へ入れるもの(魚、肉、お惣菜など)はきれいにとれなかったりあまり顔を近づけられなかったりするので、できるだけ買わないようにしているが、気軽に店員さんに頼めるような環境があると良いと思う。(弱視)
- ・通路にはサービス品の商品カートを所狭しと置かないで欲しい。商品展示は、見通し良くしてほしい。駐車施設は、ダブルラインにして一台スペースを広くしていただけたら、私たち車いすドライバーは、障害者駐車場以外でも駐車出来るようになる。(肢体不自由)

問3：各種の店舗／販売形態を利用する際に不便さを感じる内容やこれらに対する要望について

(1) 百貨店・デパート

不便さの内容

* 以下、主な障害の立場別に記述する。

(視覚障害)

- ・目的の売り場やフロアの場所が分かりにくい。
- ・専門店が入っているので、売り場ごとに対応にムラがあり困る。
- ・バーゲンや祭事は混雑していて店員さんも急がしそうでアテンドを頼みにくい。
- ・入り口がたくさんあり、どこに何があるのか、店の構造が把握しにくい。
- ・売り場の場所がわからない、触ることができないものが多い。
- ・半額など割引になっていることがわからない。素手で触ってよい商品化どうか分からない。

(肢体不自由)

- ・エレベーターが狭くて人が既に大勢乗っていると「次に乗ります」と遠慮することがあるが、何台待っても同じようなことが続いたりする。
- ・車いす使用者用駐車スペースが少なく待たされる。あるいはあっても日曜日などは健常者などが利用して留めることができないことが多い。
- ・車いすの人が所有する自動車の駐車場所が駅周辺のデパートなどではかなり離れているので雨の日は出かけられない。
- ・商品が車いすにぶつかる範囲に展示してあるので、商品を壊さないように細心注意が必要。(肢体不自由)
- ・駐車場と店舗の位置関係が悪く、移動距離が多くなる店舗内の商品レイアウトの表示が判り難い。

(聴覚障害)

- ・コミュニケーションができない。
- ・マイクの案内が分かりにくい。
- ・視覚的な情報保障がない。
- ・商品を選んでいる時、話し掛けられるのが嫌です一々聞こえないと説明しなければならない。
- ・総合案内受付がどこかわからない。

- ・店員さんによく声がけされるが、聞こえないので声をかけられることが苦痛に思ったり、不安に思ったりする。

要望

(視覚障害)

- ・どんな時間帯でもサービスカウンターに行けばアテンド頼めるようにしてほしい。
- ・敷地が広く店員がいる場所(サービスカウンター等)が分かりにくいので、入り口近くにしてほしい。
- ・複数の専門店を見たいので、デパートの従業員の方がアテンドしてくださると嬉しい。
- ・イベント・祭事情報は簡単でいいので、教えてほしい。
- ・2割引、半額など割引の率でシールの形状を変えてほしい。素手で触れると問題のある商品は、包装してほしい。
- ・アテンドの方をお願いできるデパートに行くようにしていますが、お願いできないデパートもまだいくつかあるのですべてのところにアテンドの方がいらっしゃるようになれば良いと思う。
- ・案内図を大きくしてほしい。

(肢体不自由)

- ・サービスのレベルがさまざまなので、せめて売り場への移動と、売り場の店員さんへの引継ぎをどこの百貨店でもお願いできるとさらに利用しやすい。
- ・屋根つきの駐車場所を建物に隣接して作ってほしい。
- ・車いす使用者用駐車スペースに一般車が留めないよう警備の方が強く指導するか、専用カードを発行しカードを提示するようにしてほしい。
- ・出来るだけ通路を広くお願いしたい。

(聴覚障害)

- ・すぐ来るのでなく、呼ばれてから来てもらいたい。“手話ができます”のバッジを付けてもらいたい。
- ・一箇所に音声から文字の画面表示があれば分かり易い。
- ・耳の不自由なお客さんとの対応の仕方を身に付けてほしい。(手話を身に付けたり、気軽に筆談できるように)
- ・手話の出来る店員を増やして欲しい。
- ・障害者用の駐車場をもっと増やして欲しい。
- ・店員への聴覚障害者への対応の教育、視覚的な情報伝達機器の設置を求める。

(視覚障害と聴覚障害の重複)

- ・ 入り口に案内人が立っていると助かる。

(2) 個別商店

不便さ

(視覚障害)

- ・ 時間帯によっては人がいなかったりアルバイトだけだったりして商品説明が不十分。
- ・ ケーキ屋など、ガラスケースの中に入った商品やその値段を見るのが見にくい。
- ・ 店に人がいないことがある。または、いたとしても、なかなか店員がつかまらないことがある。

(肢体不自由)

- ・ 車いすでは、店内に入り難い、入れない。
- ・ 床や通路に物がはみ出している。そのため通路が狭くなってしまう。
- ・ 身障者 (多機能) トイレが一般者も利用しており、待たされることが多い。
- ・ 段差があることがある。
- ・ 駐車場、入り口の段差、店内の通路の狭さがあり移動が困難。
- ・ 店舗内の通路を車いすで通行できない。
- ・ 入り口の段差が高く、入るのを断念することがある。通路が狭くて品物を見に行くことができず、買い物を断念することがある。
- ・ 入り口の段差及びドアが自動でない。

(聴覚障害)

- ・ お店の人とのコミュニケーションが楽しいはずなのにそれができないから辛い。金額がわかりにくくて大きなお金をだすしかない。つり銭で重くなるさいふを手にして自分の障害を再認識させられる。
- ・ コミュニケーションがとりにくい。
- ・ 店員が何を言っているのかわからない。
- ・ 店員とのコミュニケーションがむづかしい。
- ・ 店員とのコミュニケーションや音声による情報が伝わらない。

要望

(視覚障害)

- ・こちらが目がわるいことを知ると困った雰囲気を感じることもある。商品の説明をして欲しい。
- ・表示の字をできるだけ大きくしてほしい。
- ・欲しい品物を言って籠に入れてもらっていますのでどこのお店でもそのような対応がしてもらえるとうれしい。

(肢体不自由)

- ・一般者のトイレも洋式トイレが多くなっているのが身障者(多機能トイレは、身障者か、赤ちゃん連れとか、高齢者のみを優先するよう表示してほしい。
- ・車いすが通行できる幅を確保して欲しい。
- ・段差はなくして欲しい。
- ・店舗内に入る事が出来れば、店員に声掛けできるので、通路を広くし、商品を上下方向に展示されれば、車いす使用者でも、頻繁に利用できるようになる。

(聴覚障害)

- ・お店の人はゆっくりはっきり目を見て話してほしい。身振り手振りも加えていただけたらうれしい。金額は電卓などを見せてくれるなど、工夫してほしい。
- ・聴覚障害者の存在を理解する。手話の習得など。
- ・店員への聴覚障害者への対応の教育、視覚的な情報伝達機器の設置を求める。
- ・筆談と手話で対応できるとよい。

(視覚障害と聴覚障害の重複)

- ・障害があっても、ちゃんとお金を払って、商品を買う立派な客なので、他の客と接客態度などで差別をしないで欲しい。

(3) 通信販売

不便さ

(視覚障害)

- ・写真などが見えないので、商品の詳細が分からない。
- ・インターネットは自分で頼めるがカタログ販売は人に見てもらわなくてはならないので、ほしい時に買えないし、恥ずかしい。
- ・決められた申し込み用紙に書かなくてはならないので、人に頼まなくてはならない。

- ・到着した商品の説明が気が読めないで、使い方が分からない場合が多い。
- ・インターネットにて買い物をすることが多いのですが、音声ソフトで読み上げしにくいサイトはこまるが、最近はサイト側も配慮されているようだし、ソフトも改良されているのでそんなに困ることはない。
- ・Web サイトの情報が多すぎたり目的の情報を探せなかったりする。
- ・点字のカタログがない。
- ・点字や録音による、商品情報が少ない。
- ・写真による説明がわからない。
- ・全体的に字が小さい。ルーペでも見えないことがある。
- ・オンラインでの注文の場合、注文操作が難しいサイトが多い。
- ・大半の商品が写真でのみ紹介されていて、内容説明が不十分である。

(肢体不自由)

- ・一度商品を購入すると、いらぬDMが頻繁に来て困る。
- ・支払処理方法が今一複雑でクーリングオフの処理作業が複雑だ。

(聴覚障害)

- ・TEL 番号だけの表示だと連絡できない。
- ・Fax で注文ができない場合がある。
- ・カード払いのみのところは使いにくい。
- ・確認のための音声電話必須では困る。
- ・連絡先に電話番号を記入する欄があり、たいていは「必須」となっている。

(視覚障害と聴覚障害の重複)

- ・カタログを見るのに時間がかかる。

要望

(視覚障害)

- ・もう少し大きい字だと助かる。
- ・アクセシビリティに配慮した注文ページを作って欲しい。
- ・インターネットや CD にデータや音声を入れたカタログがほしい。インターネットでは、商品の画像だけではなく、テキスト文書を必ず付けてほしい。
- ・購入した商品に点字かテキストデータで説明書きを入れてほしい。
- ・商品が複数の場合など名前を点字でつけてほしい。

- ・点字や録音による情報が欲しい、また、サンプルがついてきて、触ってたしかめて注文ができたならおもしろいと思う。

(聴覚障害)

- ・FAX またはメールでの本人確認などの手法を整えてほしい。
- ・TEL 番号だけでなく、FAX 番号またはメールアドレスも入れて欲しい。
- ・字幕・手話つきのビデオで作成したカタログがあるとよい。

(視覚障害と聴覚障害の重複)

- ・必ず銀行または郵便口座の振込みによる支払いに対応してほしい。

(4) その他

不便さ

- ・試着室は通常とても狭い空間なので、車いすで入ることができても、試着をすることが実質できないかとても困難である。(肢体不自由)

要望

- ・聴覚障害者でも掛けることができる番号体制 (FAX) であれば分かりやすくして欲しい。(聴覚障害)
- ・普通の試着室の壁を可動式にするなどして2つつなげられるようにしておいて、車いす利用者がきたら、つなげていただくと楽に試着ができると思う。(肢体不自由)

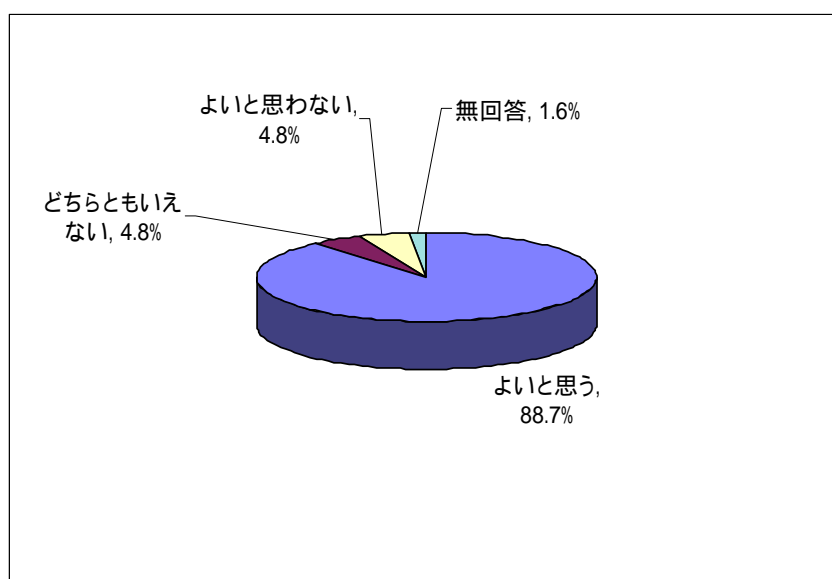
4) 不便さプレ調査実施について

(1) 生活上の不便さを把握しようとする今回の調査の目的はよいか。

今回の調査である「生活上の不便さ把握」については、約9割の方から賛同を得た。(図表21参照)

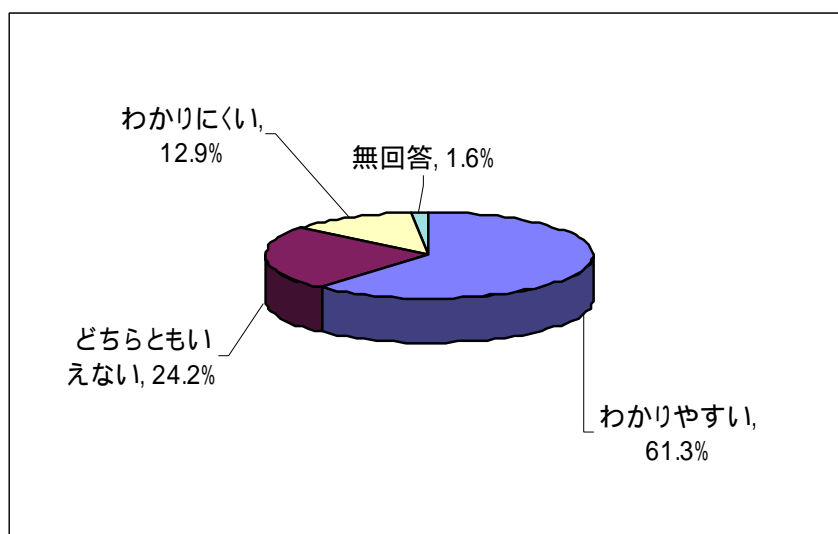
質問の内容については、61.3%の人達が「わかりやすい」と答えたが、12.9%の人達からは「わかりにくい」と回答をいただき、特に設問の内容や選択肢に関しての分かりにくさが指摘された。(図表22参照)

【図表21：生活上の不便さを把握しようとする今回の調査の目的はよいかについて】N=62



(2) 質問の内容はわかりやすいか。

【図表22：質問の内容はわかりやすいかについて】N=62



(2)で「どちらともいえない」「わかりにくい」と回答された理由について

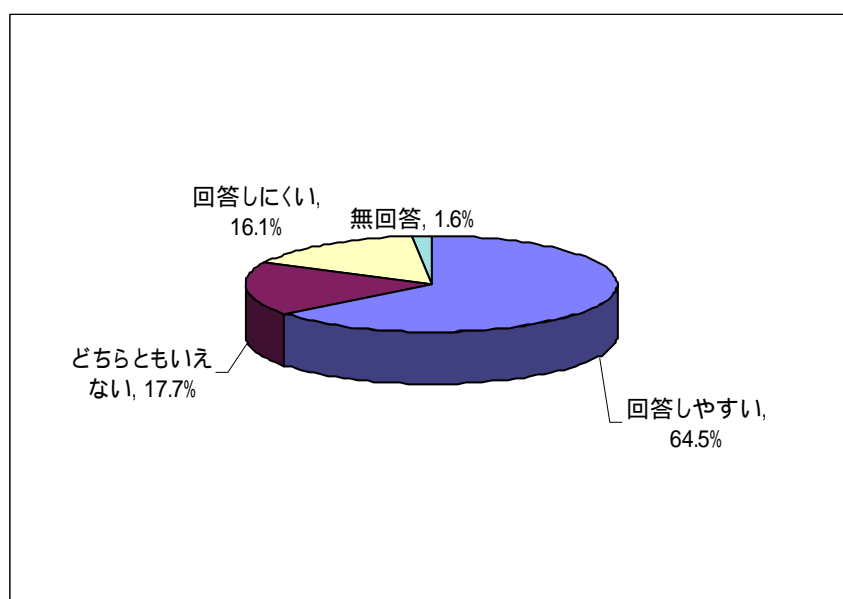
- ・よく利用するセルフサービス型店舗」が単一選択になっているので、その後はその店舗種別への回答をすべきかと迷ってしまった。(視覚障害)
- ・結果的には利用するその他すべての店舗を意識して回答した。(視覚障害)
- ・バリアフリーに関する、ハートビル法は施行されていますが新しく作るものが対象になっているため、まだまだ不便なところが多い。(肢体不自由)
- ・該当しない箇所が多い。(肢体不自由)
- ・各障害を持っている人は、全てレベルが違うので環境や地域により異なると思う。(肢体不自由)
- ・質問がダブっていると思えること、なにを聞きたいのかがわからないところがあった。(視覚障害)
- ・質問が抽象的で、すこし分かりづらく時間が掛かった。(肢体不自由)
- ・障害の状態を回答する項目が多すぎると思う。もっと簡単にしてほしい。(視覚・聴覚重複)

(3)今回調査では、選択肢形式の設問が多かったが、この形式は回答しやすかったか。

本調査の回答形式については、64.5%の人達が「回答しやすい」と答えた。

「回答しにくい」「どちらともいえない」と答えた多くの人達は、選択肢の設定の仕方及び、障害によっては該当しない部分までの調査があり、障害の立場別に調査を実施した方が良いとの回答を得た。

【図表 23：選択肢形式の設問は回答しやすかったかについて】N=62



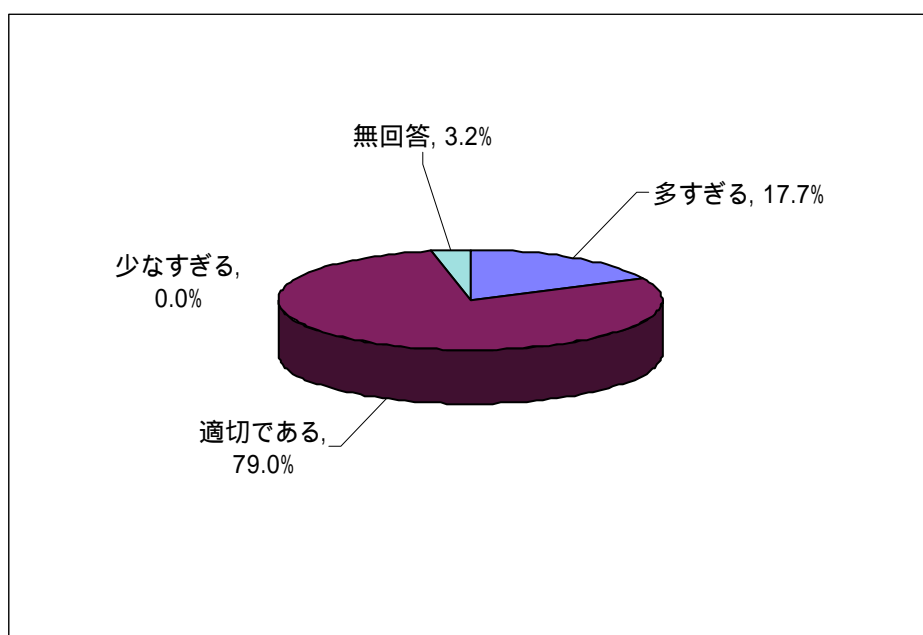
(3)で「どちらともいえない」「回答しにくい」と回答された場合、どのような点が回答しにくかったですか。

- ・スクリーンリーダーでは操作しにくい。(視覚障害)
- ・レスポンスが遅く、次頁表示に1分以上待たされる。ここに来るまで1時間以上かかっている。(聴覚障害)
- ・記述式でなく選択肢で答えたいが、選択肢が少ない。(聴覚障害)
- ・質問の意味がわからない。(肢体不自由)
- ・身障者を大きく最初に分けて細かい質問をしていく方が良いと思う。(肢体不自由)
- ・内容が車いす生活者にとっては合わないところがあった。(肢体不自由)

(4) 質問の量は適切か。

質問の量については、約8割の人達から、「適切である」と回答をいただいた。

【図表 24：質問の量は適切かについて】N=62



(5) 今回の調査では、生活場面としてセルフサービス店舗を取り上げたが、今後取り上げてほしいテーマはどのような場面か。(自由記述)

1) ICタグ化に関する事項

ICタグ化、カード決済化が進みつつあるので、これらへの対応策にかかる内容の調査が望まれる。

2) ガソリンスタンド

ガソリンスタンドが取り上げられてなかったので調査をしてほしい。

3) トイレ

トイレの設備や表示、使いやすさについて、調査をしてほしい。

4) エスカレーター・エレベータ

5) 飲食店(レストランや町の食堂など)

・飲食店等で、入り口段差がなくて入れたとしても、店内の移動ができないことがあり利用しないで帰る事が多々ある。それらの解決に役立つことをしてほしい。

6) 観劇場(映画館、コンサート会場)

・映画・劇場、講演の会場などでのバリアフリーについて調査をしてほしい。

7) セルフスタンドの対策

8) 銀行や病院、公共施設等

9) 交通機関

・JR、地下鉄について改善してもらいたい点がいくつかあるので、テーマに取り上げて欲しい。

・交通面の調査、歩行に関する調査などをお願いしたい。

・電車に乗るとき、

10) 情報障害に特化したアンケート

11) サービス業の利用の不便さなど

食堂・レストラン・テーマパーク・ホテル・旅館・観光地・劇場・会館など

12) 道を歩いているとき

13) 旅行関連

・プランニングから予約、移動、観光、宿泊までの調査をしてほしい。

(6) その他

今回の調査についてお気づきの点、調査のレベルアップのために必要なことについて

- ・HP上で答えるこの形式に不慣れだったので、何度もエラーがでてしまったり、フォーマットのレイアウトを理解したりするのに少し戸惑った。(視覚障害)
- ・個人情報を入力フォームが分かりにくく本題に入る前に疲労を感じた。個人情報は選択性より記入形式の方が書きやすい。(視覚・聴覚障害重複)
- ・「セルフサービス店舗の買い物」がテーマだった割には、普段の買い物の満足度や、どのような点に不満を感じるか、そういった設問がなかったので少し疑問に思った。アンケートの主旨というか流れから考えて、そのような質問がないのは根本的な解決のための試みではなく、単なる調査なのだなあとしみじみ思った。(肢体不自由)
- ・アンケートの結果を知らせてくだされば今後参考になる。(聴覚障害)
- ・記入欄を探すのに少し戸惑った。番号や括弧など表示がわかりづらかった。(聴覚障害)
- ・このような調査が行われていることを知らなかった。広くPRした方がよい。(肢体不自由)
- ・自由に書く欄が多いのは良いですが、さっき書いたのにも思える設問が又出てきたのかなと思うことがあるように感じました。(視覚障害)
- ・質問項目が多く、入力不備で突破できない場面もあるので、最後までたどり着くのがかなり大変だという印象があった。まだ途中ですが、最後までいったら、マラソンを完走したような気分になりそうだ。このような気持ちにさせるアンケートは、おそらく、途中でかなりの脱落者を出しているものと思う。調査の数を確保するためには、もったいないと思う。(視覚障害)
- ・前のページに戻るボタンをつけて欲しい。(肢体不自由)
- ・他の障害者達がこの企画を知っておられるかが問題で一般障害者からへの調査も必要かと思う。(聴覚障害)
- ・対象とする視覚障害の視覚レベルが全盲・弱視にかかわらず共通だったので回答に戸惑った。(視覚障害)
- ・調査表を提示する前に、調査表の内容の点検を障害者団体に依頼したらどうでしょうか。もう少し視点が定まるような気がする。(肢体不自由)
- ・調査方法に問題は感じないのですが、中途失明全盲の私ではすべて不便なので選択しでの回答者となるのは不適當だったかもしれない。(視覚障害)
- ・目と耳の両方に障害がある者にとっては、最初の手続きがとてもわかりにくいし、操作がしにくいと思った。この調査はWeb上の操作に慣れている者でないとなかなか回答しにくいと思う。テキストデータで送って、回答を送り返してもらう方法がよいと思った。(視覚・聴覚障害重複)

4．調査の内容・形式に関する評価と課題について

調査の目的については、「よいと思う」という回答が9割近くを占め、概ね理解を得られたと考えられる。

また調査の趣旨として明示したことでもあるが、調査結果の各方面（回答者、製品・サービスの供給者、行政等）へのフィードバックについて、平成16年度プレ調査並びに17年度調査からも、継続して不便さ調査の実施を行うことの必要性について自由回答で見受けられたこともあり、こうした部分の着実な実践が、調査の継続とモニターの確保と拡大、信頼性にあたっての大きなポイントとなると考えられる。

調査の内容については、「分かりやすい」が61.3%、「どちらともいえない」が24.2%で、「わかりにくい」という回答は12.9%程度見られた。

これと同様、選択肢形式の設問に関しては、「回答しやすい」64.5%、「どちらともいえない」17.7%、「回答しにくい」が16.1%であった。

自由回答からも分かるように、設問の「回答しにくさ」に関連する意見には、「スクリーンリーダーでは操作しにくい」、「レスポンスが遅く、次頁表示に1分以上待たされる。」等の、回答者のコンピューター環境との整合性の問題と、「記述式でなく選択肢で答えたいが、選択肢が少ない」等の選択肢に対する改善要求があげられている。

さらに、「同じ障害でも不便を感じるのは千差万別」、「内容が車いす生活者にとっては合わないところがあった」等、各障害別に、設問を設定することが望まれる旨の意見も頂いた。

また、質問の量については、約8割の人達から「適切である」との回答をいただいた。

今回のプレ調査では、なるべく多くの立場から、多くの生活場面上の不便さをWeb上で調査することを狙いとしたため、多くの設問を設定したため、回答者にとって同じような回答をせざるを得ないところも見受けられた。

次回以降、生活場面や回答者が自分で該当設問を選べるような仕組みを考えることで、これらの課題への解決を図っていくことが重要と考えられる。

． 18年度以降の事業展開の方向

本年度事業において明らかになった様々な課題を踏まえ、18年度以降の事業の進め方として現時点では、下記のような展開を想定している。

1．調査の継続実施

本年度のプレ調査では、Web上での本格的に調査を進めるにあたり、Web形式が現実的に採用可能であるか、またWeb形式で回答者の潜在的な不便さの抽出ができるのかという点についても意見を収集した。その結果、調査の実施及び設問の内容やテーマについて、多くの回答者より必要であるとの評価をいただき、また回答のしやすさにおいても概ねやりやすいとの意見を得た。

こうした一定の評価に応え続けるためにも、下記にあるような課題に対応しながら、誰もが使える社会的な基盤として、継続的に実施していくことが重要である。

(1) 調査テーマの設定

多彩な立場の人々が日常生活上不便に感じている内容を正確に捉えるために、有識者並びに専門家及び障害者団体関係者等の意見を収集しながら、調査の内容や形式を検討し、時代遅れにならないような仕組みとすることが重要である。

具体的には、16年度並びに本年度での調査結果を踏まえ、検討委員会での議論で重要とされたテーマや、回答協力者からニーズの高かったテーマに着目するのに加え、その結果を活用する立場、たとえば施策を検討する立場にある行政、自治体、また製品・サービスの提供者である各種の団体や企業等の意向を踏まえることが求められる。さらにデータ提供のあり方についても、現時点では、実際に活用するためには多くの作業が必要となっているので、集計上の工夫を含め、多様なデータ活用のニーズにも可能な限り対応できるような開発を続けることが望まれる。

(2) 回答者負担の軽減

用紙を使って実施した16年度同様、今回の調査においても「回答への疲労感」感じた回答者も少なくなかった。Webを使った場合においても、すべての調査項目を一読しなければならないなど、画面設計上の課題も多い。したがって、たとえば障害の立場別に回答をいただくものと、共通回答とするものを明確に分け、回答負担を少なくする配慮が依然として必要である。

また今回のWeb調査では、Webそのものが利用できないために意見が抽出できなかった対象に対しては、Web以外の方法と併用した形で調査を実施できるよう検討する。

(3) 社会への訴求ツールとしての活用

全ての調査を依頼が来てから実施するだけでなく、生活上の不便さに関する知見を社会全体に啓発すべく、各種の調査によって明らかになった課題を、社会全体に定期的に広報していくことが求められる。たとえば運営主体が自主的に風化しがちな課題を取り

上げて調査を実施し、その結果を、コミュニティサイトを通じて広報していくなどの活用も考えられる。

2．調査モニターの拡充について

調査の手法としては、本年度は Web 調査のみで実施したが、本調査においては、現在のところ回答者は公募した形ではなく、だれでも回答ができる状態ではない。

そこで、現在のシステムの課題である Web 上のセキュリティ強化と、個人情報の保護について仕組みが確立した段階で、将来的には一般の人達からも広く意見が徴収できる仕組みとしていく方向である。

3．コミュニティサイトの活用

コミュニティサイトについては、運営母体が管理し、生活上の不便さやその改善方法について情報交換、意見交換を行うことで、より生活に即した情報が入手できるものである。

しかし、その反面、意見や感想の内容によっては、企業や個人の中傷になってしまうことも十分に考えられる。

そこで参加者が気持ちよく発言できるように、下記の点をコミュニティサイト利用者に周知し、建設的な意見が徴収できるように配慮する。

1) 管理人の権限の明確化

コミュニティサイトにおいては、管理人が最高権限を有し、内容によっては、削除する権限を有する。

2) 著作権に配慮

人が書いた文書や絵には著作権があるため、人の文書や絵などを利用したいときは、著作権者本人の許可を受けてから行う。

3) 個人の情報の保護

本コミュニティサイトで得た個人の情報を、本人の許可なく第三者に伝達することを避ける。

第三者から求められたときは、必ず本人の許可を取ってから求めてきた人に知らせるようにする。(電話番号やメールアドレスを、本人の同意なく第三者に知らせない。)

4) 誹謗や中傷について

一般論としての批判以外は、特定の個人、団体、企業等に対する誹謗や中傷はしない。(差別的な発言等)

5) 公序良俗に反する発言について

不道德な行為や犯罪を誘発するような発言はしない。

6) 思いやりを持った発言

文字だけのコミュニケーションの場合、自分の意図した以上に相手に強く伝わるこ

とがある。

発言する際には、読み手の心を思いやって文章を書くように留意。

7) 対決の回避

投稿された意見に対して別の意見を投稿する場合には、反論としてではなく、意見として投稿する。

8) 言葉尻をとらえた追求は避ける

人の発言は、その文章全体から意図することを理解するように努め、短い言葉を引用しての反論は避けていただく。

9) 管理者の判断を仰ぐ。

そのほか、判断に悩む場合には、管理者に訊ねる。

別紙集

別紙 1 : 調査ご協力モニターフェースシート項目

別紙 2 : 買い物に関する不便さ調査票

5. その他 ()

(7) 職業等 (あてはまるもの全てに)

1. 学生
2. 主婦
3. 会社員、団体職員、公務員
4. 自営業・商店主
5. 自由業
6. アルバイト・パート・フリーター
7. 無職
8. その他 (具体的に:)

(8) 障害の状況について (いずれか1つに)

1. 何らかの障害がある _____ (9)にお進みの上、 _____ にご回答ください。
2. 特に障害はない _____ にご回答ください。

(9) (8)で2に をした人に伺います。お持ちの障害について下記よりあてはまるもの全てに をし、右にある指示にしたがって の() ~ ()の中の該当する箇所にご回答ください。

- | | | |
|------------------------|---|------------|
| 1. 視覚障害 (弱視) | の | にもご回答ください。 |
| 2. 視覚障害 (全盲) | の | にもご回答ください。 |
| 3. 聴覚障害 (ろう、難聴) | の | にもご回答ください。 |
| 4. 平衡機能障害 | の | にもご回答ください。 |
| 5. 音声機能, 言語機能または咀嚼機能障害 | の | にもご回答ください。 |
| 6. 肢体不自由 | の | にもご回答ください。 |
| 7. 内部障害 | の | にもご回答ください。 |
| 8. 知的障害 | の | にもご回答ください。 |
| 9. 発達障害 ^{*注} | の | にもご回答ください。 |
| 10. 精神障害 | の | にもご回答ください。 |
| 11. その他 () | | |

*注「発達障害者支援法」にいう発達障害(「自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能の障害であってその症状が通常低年齢において発現するものとして政令で定めるもの」)

. 障害・疾病別の属性

. 視覚障害 (弱視)

(3) 点字について(いずれか1つに)

1. 苦労なく読める
2. どうか読める
3. 全く読めない

(4) 普段書く時に使う文字(あてはまるもの全てに)

1. 点字
2. パソコン・ワープロ
3. その他(具体的に記入:)

(5) 身体障害者手帳について(いずれか1つに)

1. 持っている ()級
2. 持っていない

. 聴覚障害(ろう、難聴共通)

(1) 障害発生年齢()歳頃

(2) 聴力の状態(あてはまるもの全てに)

1. 裸耳で日常会話が聞き取れる
2. 裸耳で日常会話が何とかわかる
3. 裸耳で日常会話は聞き取れないが、補聴器等を使えば何とかわかる
4. 補聴器等を使っても日常会話は全く聞き取れない
5. その他()

(3) 補聴器・人工内耳等の使用状況(いずれか1つに)

1. 使っている
2. 使っていない

(4) 健聴者とのコミュニケーション(相手の話を聞く時・あてはまるもの全てに)

1. 聴力活用
2. 読唇
3. 筆談
4. 身振り等
5. 手話(相手ができる場合)
6. その他(具体的に:)

(5) 健聴者とのコミュニケーション(相手に伝える時・あてはまるもの全てに)

1. 音声
2. 筆談
3. 身振り等
4. 手話(相手ができる場合)
5. その他(具体的に:)

(6) 手話 (いずれか 1 つに)

- 1 . 十分使える
- 2 . ある程度使える
- 3 . 少し使える
- 4 . ほとんど使えない

(7) 身体障害者手帳について (いずれか 1 つに)

- 1 . 持っている () 級
- 2 . 持っていない

. 平衡機能の障害

(1) 障害発生年齢 () 歳頃

(2) 身体障害者手帳について (いずれか 1 つに)

- 1 . 持っている () 級
- 2 . 持っていない

. 音声機能、言語障害または咀嚼機能の障害

(1) 障害発生年齢 () 歳頃

(2) 障害の種別 (あてはまるもの全てに)

- 1 . 音声機能
- 2 . 言語機能
- 3 . 咀嚼機能

(3) 身体障害者手帳について (いずれか 1 つに)

- 1 . 持っている () 級
- 2 . 持っていない

. 肢体不自由

(1) 障害発生年齢 () 歳頃

(2) 障害のある部位 (あてはまるもの全てに) をし、 をした場合は内容を記述)

- 1 . 上肢 (具体的に :)
- 2 . 下肢 (具体的に :)
- 3 . 運動機能 (具体的に :)
- 4 . 体幹 (具体的に :)
- 5 . その他 (具体的に :)

(3) 車いすの使用状況 (いずれか 1 つに)

- 1 . 使用していない
- 2 . 使っている (下記にも回答、いずれか 1 つに)

- ア．電動を使用
- イ．手動を使用
- ウ．両方を使い分けている
- エ．その他（具体的に ）

(4) 身体障害者手帳について（いずれか1つに ）

- 1．持っている () 級
- 2．持っていない

．内部障害

(1) 障害発生年齢 () 歳頃

(2) 障害の種別（あてはまるもの全てに ）

- 1．心臓機能
- 2．腎臓機能
- 3．呼吸器機能
- 4．膀胱または直腸機能
- 5．小腸機能
- 6．免疫機能
- 7．その他（具体的に： ）

(3) 身体障害者手帳について（いずれか1つに ）

- 1．持っている () 級・(内容：)
- 2．持っていない

．知的障害

(1) 障害発生年齢 () 歳頃

(2) 療育手帳（愛の手帳等）について（いずれか1つに ）

- 1．持っている () 級
- 2．持っていない

．発達障害

(1) 障害発生年齢 () 歳頃

(2) 障害の種別

- 1．自閉症
- 2．アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害
- 3．学習障害
- 4．注意血管多動性障害
- 5．その他

(3)療育手帳(愛の手帳等)について(いずれか1つに)

- 1.持っている ()級
- 2.持っていない

.精神障害

(1)障害発生年齢()歳頃

(2)精神障害者保健福祉手帳について

- 1.持っている ()級
- 2.持っていない

(3)身体障害者手帳について(いずれか1つに)

- 1.持っている ()級
- 2.持っていない

.その他の身体的な状況等について

(1)視力の状況(いずれか1つに)

- 1.メガネなしで新聞が読める
- 2.メガネをかければ新聞が読める
- 3.メガネをかけても新聞の文字は読めない
- 4.その他(具体的に:)

(2)聴力の状況(いずれか1つに)

- 1.(人の声やテレビの音が)普通に聞こえる
- 2.(人の声やテレビの音が)聞こえにくい
- 3.(人の声やテレビの音が)補聴器等がないと聞こえない
- 4.その他(具体的に:)

(3)動作(あてはまるもの全てに)

- 1.腕を上げるのがつらい
- 2.正座ができない
- 3.歩くのに杖が必要
- 4.腰を曲げるのがつらい
- 5.細かい作業がしにくい
- 6.その他(具体的に:)

(4)要介護認定(いずれか1つに)

- 1.受けていない
- 2.受けた(下記にも回答。いずれか1つに)
ア.自立

- イ . 要支援
- ウ . 要介護 1
- エ . 要介護 2
- オ . 要介護 3
- カ . 要介護 4
- キ . 要介護 5

買い物に関する不便さ調査

財団法人共用品推進機構では、独立行政法人福祉医療機構の助成を受け、昨年度に引き続き本年度（平成17年度）においても、障害のある方や高齢者の方を対象にした日常生活の不便さに関する調査を実施いたします。

本事業は、障害のある方や高齢の方の不便さを明確にし、蓄積したデータを公表することで、当該領域に関する社会的な理解を深め、不便さを解決する手段としての具体的な製品やサービスの開発が促進されることを目指しています。本年度は昨年度に引き続きプレ調査として、日常生活におけるセルフサービス店での買い物を中心とした場面を対象に、日頃感じられる不便さについて調査を実施することとなりました。

本調査の趣旨をご理解いただき、何卒ご回答いただけますよう、お願い申し上げます。

なおご回答いただいた内容につきましては、もっぱら上記の趣旨のために活用するものであり、皆様のプライバシーには最大限の注意を払い、他の目的に使用することは一切ございませんので安心してご回答ください。

財団法人 共用品推進機構
理事長 鴨志田厚子

調査票のご記入にあたりまして

この調査の目的は、障害のある方や高齢の方をはじめ様々な立場の方が、生活場面において不便に感じていることを社会に伝え、その対応策を検討する立場（自治体・行政・民間団体、企業、その他）に向けて定期的に情報を提供することです。

「想像すればわかるだろうに・・・」と思われることでも、製品の作り手やサービスの担い手が認識しにくいこともあり、製品やサービスに配慮がなされず、結果として障害者や高齢者の生活場面では、不便さが解決されていないケースが多く存在します。したがって、調査項目には「こんな当たり前のことを改めて聞くのか」と思われる項目も登場しますが、製品の作り手やサービスの担い手、或いは行政や自治体が、努力して解決していくべき課題を社会に訴求するために、是非回答にご協力いただければ助かります。

なお回答の集計結果等につきましては、Webや報告書などを通じ回答者の皆様にも、もちろんお知らせいたします。

問1：セルフサービス方式の店舗（スーパー、コンビニエンスストア、ドラッグストア等）の利用状況について

(1) 日頃のセルフサービス店舗の利用状況について、下記より最も当てはまると思うものに をしてください。

1. 自分で利用している
2. 人的サポート（家族の助けなど）を借りて利用している
3. 利用したいと思うが、利用できない
4. 利用したいと思わないので、利用していない
5. 利用したことがないのでわからない
6. その他（具体的に ）

(2) 日頃よく利用するセルフサービス店舗は下記のうちどれですか。一番よく利用するものを1つだけ選んで をしてください。

1. 総合スーパー
2. 専門品スーパー（衣料品、食料品、住関連等）
3. コンビニエンスストア
4. ドラッグストア
5. その他（具体的に： ）

問2：セルフサービス店舗における不便さについて伺います。

以下ではセルフサービス店舗について、(1)～(9)まで9つの利用場面が登場します。これらの各場面において、

あなたが直面したことがある（よく直面する）不便さを、選択肢よりいくつでも選んで をしてください。

店舗に希望する対応や工夫について何かありましたら、自由にご回答ください。

なお回答にあたっては、特に「1人で利用する」ことを想定しながら進めてください。

(1) 入店前から入店時

あなたが直面したことがある（よく直面する）不便さ（あてはまるもの全てに ）。

1. 店舗の場所がわかりにくい/わからない
2. 建物の入り口がわかりにくい/わからない
3. 入り口やその手前に段差があって入りにくい/入れない
4. 入り口やその手前が狭くて入りにくい/入れない
5. 入り口ドアが重い（または扱いにくい）ので入りにくい/入れない
6. 盗難防止センサーに、身につけている医療・福祉機器（人工内耳、心臓ペースメー

カー等)が反応し、誤作動する

7. 補助犬(盲導犬、聴導犬、介助犬)のことが理解されずに入店を拒否される

8. その他()

店舗に希望する対応や工夫(自由に記入してください)。

--

(2) 入店直後

あなたが直面したことがある(よく直面する)不便さ(あてはまるもの全てに)。

1. 店内のレイアウトを示す案内表示がわかりにくい/わからない

2. カゴの場所がわかりにくい/わからない

3. カゴを持つこと、カートを取ることが難しい

4. 店員を見つけにくい/見つけられない

5. その他()

店舗に希望する対応や工夫(自由に記入してください)。

--

(3) 店内でのコミュニケーション(話す・聞く)

あなたが直面したことがある(よく直面する)不便さ(あてはまるもの全てに)。

1. 店員に話しかけにくい/話しかけられない

2. 店員の話が聞き取りにくい/聞き取れない

3. 店内のアナウンスやタイムサービスの案内放送が聞き取りにくい/聞き取れない

4. 閉店案内の放送やチャイムが聞き取りにくい/聞き取れない

5. その他()

店舗に希望する対応や工夫(自由に記入してください)。

--

(4) 希望の売り場や場所へ移動する

あなたが直面したことがある(よく直面する)不便さ(あてはまるもの全てに)。

1. 売り場の案内表示がわかりにくい/わからない

2. 希望の売り場へのスムーズな移動が難しい

3. 通路内の陳列物にぶつかって危険なことがある

4. カートや運搬物が後ろから近づいていても察知しにくい/できない

5. 休憩する場所が少ない/ない

6. 階段は使いにくい / 使えない
7. エスカレーターは使いにくい / 使えない
8. エレベーターは使いにくい / 使えない
9. その他 ()

店舗に希望する対応や工夫 (自由に記入してください)。

--

(5) 希望の売り場で商品を選ぶ

あなたが直面したことがある (よく直面する) 不便さ (あてはまるもの全てに)。

1. 売り場の中で希望の商品がどこにあるのかわからない
2. 陳列棚や商品の包装・容器から、商品情報 (内容、価格等) を得るのが難しい
3. 希望商品を陳列棚から取る時、高いところや足元にあると取りにくい / 取れない
4. 希望商品を陳列棚から取る時に、大きな冷蔵庫のドアが開けにくい / 開けにくい
5. レイアウトが頻繁に変わるとわからなくなる。
6. 商品が雑然と並んでいると目的の商品がどれだかわからなくなる
7. その他 ()

店舗に希望する対応や工夫 (自由に記入してください)。

--

(6) 会計する

あなたが直面したことがある (よく直面する) 不便さ (あてはまるもの全てに)。

1. 会計の場所がわかりにくい / わからない
2. レジ台にカゴを乗せるのが難しい
3. レジの場所が狭くて近寄りにくい / 近寄れない
4. 請求金額がわかりにくい / わからない
5. 現金で支払うのが難しい
6. カードで支払うのが難しい
7. その他 ()

店舗に希望する対応や工夫 (自由に記入してください)。

--

(7) 退店する

店舗 / 販売形態	不便さの内容	要望
百貨店・デパート		
個別商店		
通信販売		
その他 (具体的に：		

問4：本調査についてお伺いします。

(1) 生活上の不便さを把握しようとする今回の調査の目的はよいと思いますか。

1. よいと思う 2. どちらともいえない 3. よいと思わない



(S1)(1)で「2. どちらともいえない」「3. よいと思わない」と回答された場合、その理由はどんな点ですか。具体的にご記入ください。

(2) 質問の内容はわかりやすいですか

1. わかりやすい 2. どちらともいえない 3. わかりにくい



(S2)(2)で「2. どちらともいえない」「3. わかりにくい」と回答された場合、どのような点がわかりにくかったですか。具体的にご記入ください。

(3) 今回調査では、選択肢形式の設問が多かったですが、この形式は回答しやすかったですか。

1. 回答しやすい 2. どちらともいえない 3. 回答しにくい



(S3)(3)で「2. どちらともいえない」「3. 回答しにくい」と回答された場合、どのような点が回答しにくかったですか。具体的にご記入ください。

(4) 質問の量は適切ですか

1. 多すぎる 2. 適切である 3. 少なすぎる

(5) 今回の調査では、生活場面としてセルフサービス店舗を取り上げましたが、今後取り上げてほしいテーマはどのような場面ですか。

(6) その他、今回の調査についてお気づきの点、調査のレベルアップのために必要なことなどを自由にお書きください。

最後までご回答いただき、誠にありがとうございました。

平成 17 年度 独立行政法人福祉医療機構（高齢者・障害者福祉基金）助成事業
「障害者・高齢者の日常生活の不便さ調査事業」報告書
平成 18 年 3 月

編集・発行：財団法人共用品推進機構

住所：東京都千代田区猿楽町 2 - 5 - 40GA ビル

電話：03 - 5280 - 0020

FAX：03 - 5280 - 2373

e-mail：jimukyoku@kyoyohin.org

URL：http://kyoyohin.org

印刷：株式会社恵造社