

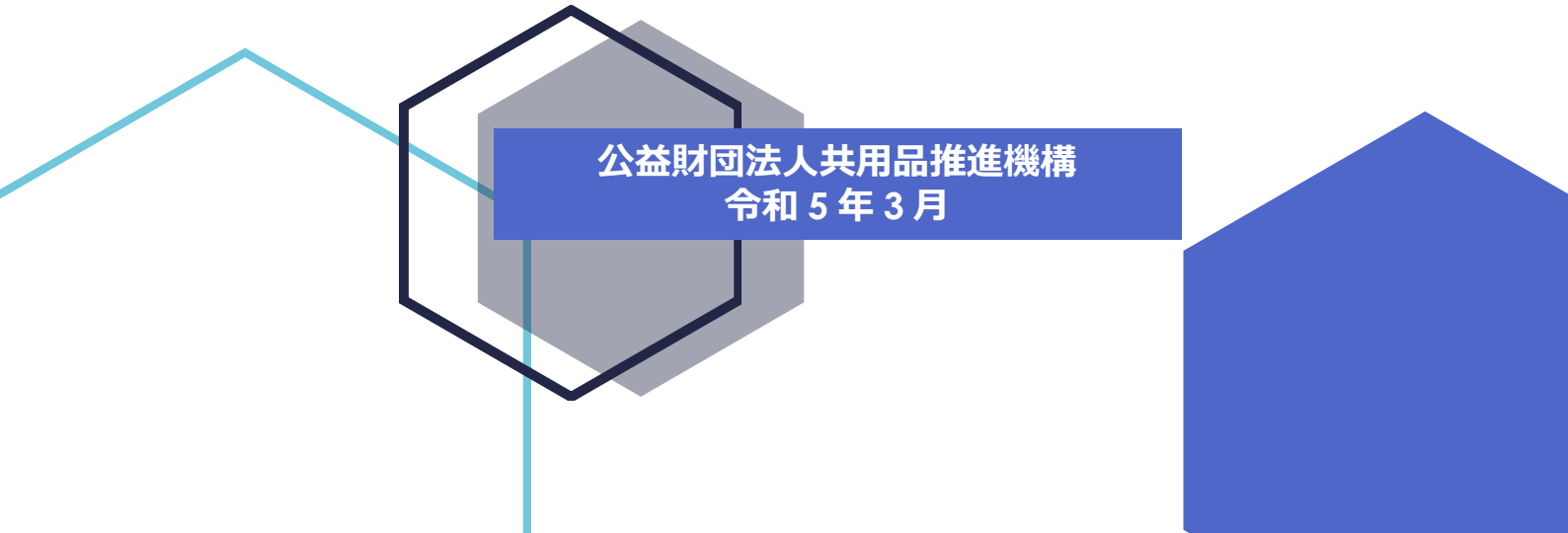


# 地域における良かったこと調査報告書（愛知編）

---

『地域における良かったこと調査

—愛知県、大阪府、熊本県における良かったこと調査結果を中心に—』より抜粋



公益財団法人共用品推進機構  
令和5年3月

目次

<b>1. 地域における良かったこと調査概要</b> .....	2
1.1 はじめに .....	2
1.2 調査協力団体並びに回答数 .....	2
<b>2. 愛知県における良かったこと調査</b> .....	3
2.1 全体の回答数 .....	3
2.2 性別 .....	3
2.3 年代別 .....	3
2.4 居住地 .....	4
2.5 主な障害及び疾病別 .....	4
2.6 使用している補助具、福祉用具、手話通訳等 .....	6
2.7 良かったことモノやコト（自由回答） .....	7
2.7.1 交通機関（モノ）28件 .....	8
2.7.2 交通機関（コト）31件 .....	9
2.7.3 飲食店（モノ）9件 .....	11
2.7.4 飲食店（コト）36件 .....	12
2.7.5 スーパーやコンビニエンスストア（モノ）5件 .....	13
2.7.6 スーパーやコンビニエンスストア（コト）38件 .....	14
2.7.7 商店街やショッピングモール（モノ）1件 .....	16
2.7.8 商店街やショッピングモール（コト）13件 .....	16
2.7.9 郵便局や銀行（モノ）17件 .....	17
2.7.10 郵便局や銀行（コト）21件 .....	18
2.7.11 愛知県（内）の施設（モノ）13件 .....	19
2.7.12 愛知県（内）の施設（コト）13件 .....	20
2.7.13 愛知県（内）のその他（モノ）9件 .....	21
2.7.14 愛知県（内）のその他（コト）8件 .....	22
<b>3. 今後の課題</b> .....	24
<b>4. アンケート調査票（参考）</b> .....	25
本件についての問い合わせ先 .....	26

## 1. 地域における良かったこと調査概要

### 1.1 はじめに

令和元年度までの良かったこと調査「国内地域編」は、首都圏を中心としたものであったが、令和 2 年度には沖縄県、岡山市の団体に調査協力をいただき調査対象地域を広げることができた。現在、調査の成果は、各自治体が新たな施策を立案する時や、地域の良さを生かす事業に役立てられている。

今年度は「愛知障害フォーラム」、「大阪障害フォーラム」、「熊本障害フォーラム」の協力を得て、愛知県、大阪府、熊本県の各地域における良かったこと調査を実施した。なお、3 団体との連携にあたっては日本障害フォーラム（JDF）の協力をいただいた。

また、今回の調査は、これまで実施してきた各地域、今回の三つの地域を比較分析するものではなく、それぞれの地域の良かったことを参考に、誰もがどの地域に住んでも「この街に住んで良かった」と思えるような取り組みを行うための一助となることを目指している。

共用品推進機構が実施する良かったこと調査は、全国レベル（国、あるいは全国組織の障害者・高齢者団体、協力団体《NPO 法人など》と行う）、地方自治体レベル（地方自治体、あるいは地域の障害者・高齢者団体や協力団体《NPO 法人など》と行う）、個人レベル（調査の内容や特性に応じて個別に行う）で行っている。

実施する項目は、主に日本全国、国内の地域、海外に対して、それぞれのテーマ（内容）に合わせて、必要なモノ、サービス、コトの良かったことを設定している。これまでに実施してきた良かったこと調査の主な分類は表 1 のとおりである。今年度は、②国内地域編の A.モノと C.コト（B.サービスを含む）について、それぞれの地域の良かったことを調査した。

表 1.良かったこと調査の主な分類

項目	A.モノ	B.サービス	C.コト
①日本全国編	旅行、コンビニエンスストア、医療機関、家電製品・家事の道具、パッケージ、公共トイレ	旅行、コンビニエンスストア、医療機関、家電製品・家事の道具、パッケージ、公共トイレ	旅行、コンビニエンスストア、医療機関、家電製品・家事の道具、パッケージ、公共トイレ
②国内地域編	杉並区、千代田区、練馬区、沖縄県、岡山市、 <b>愛知県、大阪府、熊本県</b>	杉並区、千代田区、練馬区、沖縄県、岡山市、 <b>愛知県、大阪府、熊本県</b>	杉並区、千代田区、練馬区、沖縄県、岡山市、 <b>愛知県、大阪府、熊本県</b>
③海外編	旅行、アジア（15 か国）	旅行、アジア（15 か国）	旅行、アジア（15 か国）

### 1.2 調査協力団体並びに回答数

各地域の調査協力団体並びに回答者数は以下のとおりである。

- ・愛知障害フォーラム（愛知県名古屋市）、回答者数 43 名

## 2.愛知県における良かったこと調査

### 2.1 全体の回答数

アンケートの回答者数は43名であった。

### 2.2 性別

性別の内訳は、女性23名(54%)、男性19名(44%)、その他1名(2%)であった。

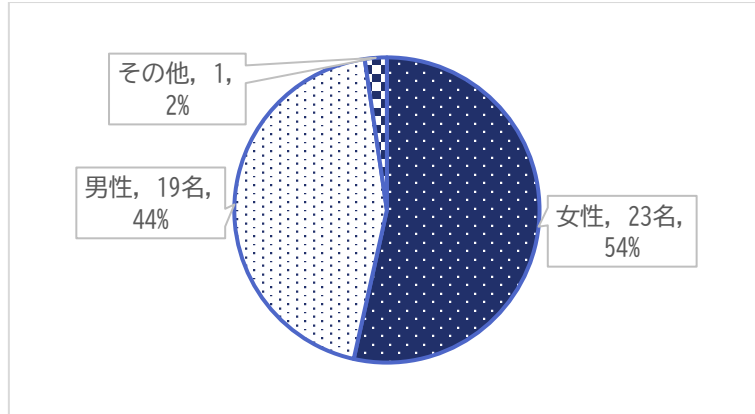


図 1.性別（単一回答） n=43

### 2.3 年代別

年代別の内訳は、20代3名、30代12名、40代5名、50代12名、60代9名、70代2名であった。

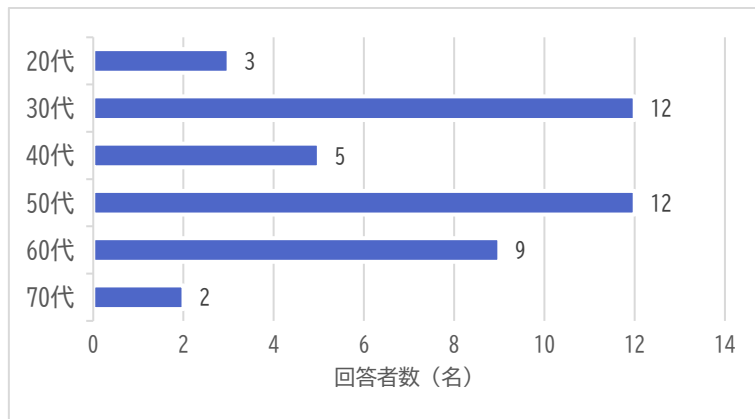


図 2.年代別（単一回答） n=43

## 2.4 居住地

居住地の内訳は、名古屋市 33 名、豊田市 3 名、高浜市 1 名、安城市 1 名、豊川市 1 名、北名古屋市 1 名、岐阜市 1 名、無回答 2 名であった。

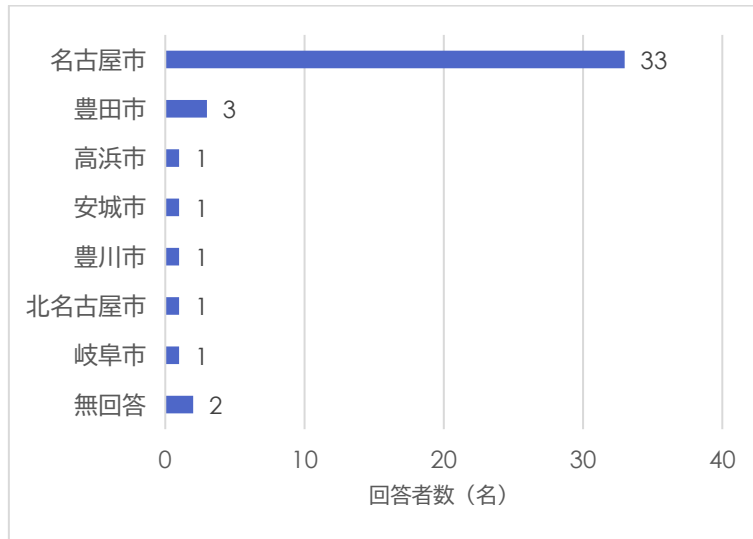


図 3.居住地 (単一回答) n=43

## 2.5 主な障害及び疾病別

主な障害及び疾病別は以下のとおりである。(なお、：(コロン)に続く障害及び疾病は主な障害及び疾病以外の「その他の障害や疾病」に記述があったものである。)

- ①上下肢障害 17 名：うち言語障害 4 名、言語障害・知的障害 1 名、発達障害 1 名、発達障害・精神障害 1 名
- ②難聴・中途失聴 4 名：うち上下肢障害 1 名
- ③下肢障害 3 名：うち脊髄損傷 1 名、精神障害 1 名
- ④全盲 2 名
- ⑤弱視 2 名：うち発達障害 1 名
- ⑥精神障害 2 名
- ⑦脳性マヒ 2 名
- ⑧上肢障害 1 名
- ⑨発達障害 1 名
- ⑩知的障害 1 名
- ⑪弱視・自閉症 1 名
- ⑫上肢障害・脳性マヒ 1 名
- ⑬上下肢障害・頸損 1 名
- ⑭上下肢障害・言語障害 1 名：うち脳性マヒ 1 名
- ⑮上下肢障害・知的障害 1 名

⑩筋疾患・上下肢障害 1名

⑪上下肢障害・言語障害・脳外傷 1名：うち左半身マヒ・高次脳機能障害 1名

⑫もともとはCP（脳性麻痺）・下肢障害・精神障害 1名：うちうつ病・上肢障害 1名

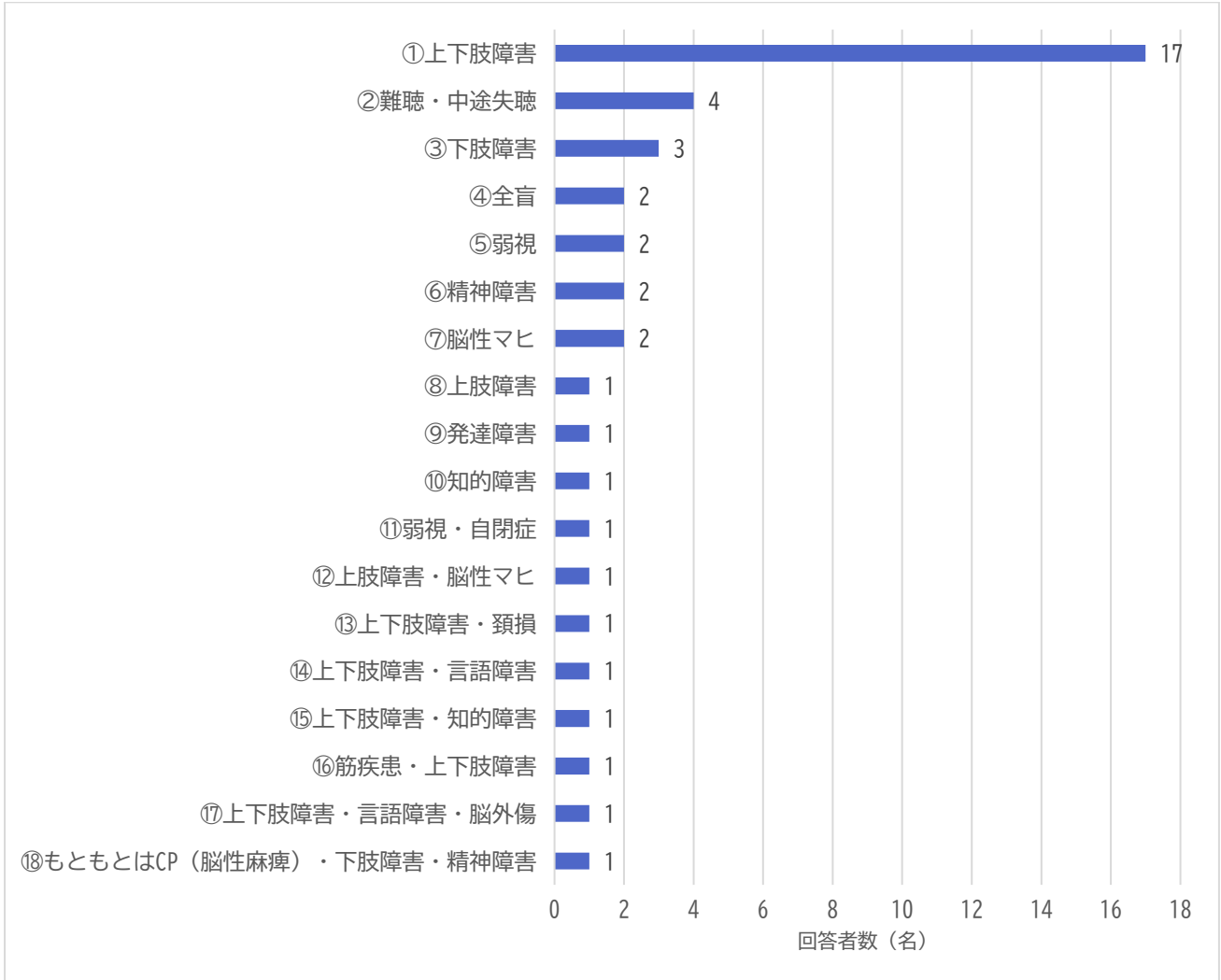


図 4.主な障害及び疾病別（単一回答） n=43

## 2.6 使用している補助具、福祉用具、手話通訳等

使用している補助具、福祉用具、手話通訳等の内訳は以下のとおりである。

上位10件は、電動車椅子15件、車椅子8件、手動車椅子5件、白杖5件、電動ベッド4件、杖4件、補聴器3件、要約筆記3件、入浴用リフト2件、リフト2件であった。続いて、人工内耳、音声認識アプリ、浴室のバスボード、床走行式リフト、ベッド横の手すり、ヘッドホン、踏み台、ヒアリングループ、電動椅子、スマートフォン（人工内耳と連動・音声認識）、視覚障害者用の時計、会話補助装置、介護用ベッド、エアマットはそれぞれ1件であった。

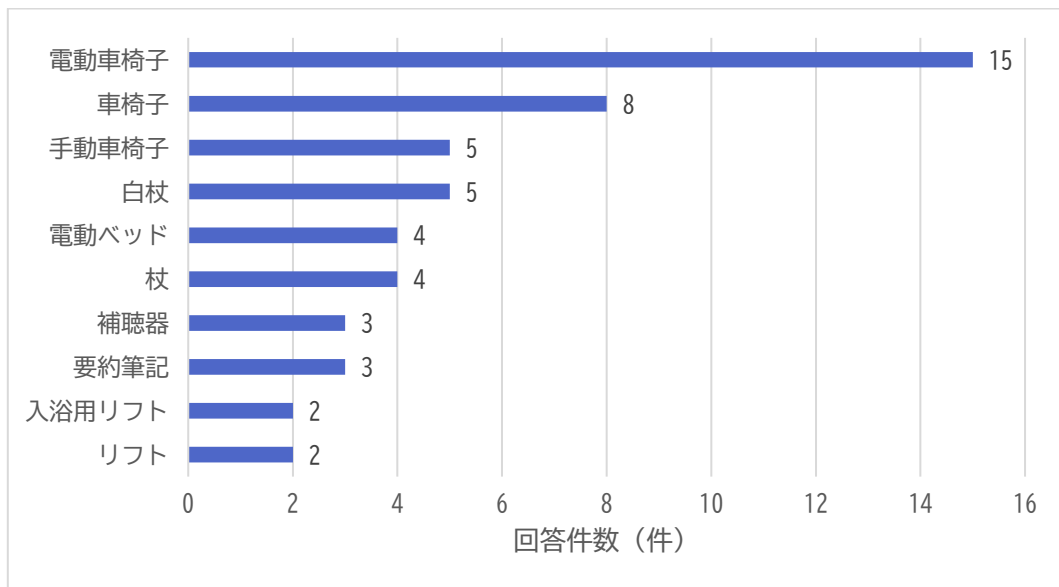


図5.使用している補助具、福祉用具、手話通訳等（複数回答）上位10件 n=35

## 2.7 良かったことモノやコト（自由回答）

愛知県における良かったこと調査の回答総数は 242 件であった。回答については対象ごとに分類し、それぞれの項目に記載した。

表 2.愛知県における良かったこと調査の回答項目別

番号	項目別	件数
1	交通機関（モノ）	28
2	交通機関（コト）	31
3	飲食店（モノ）	9
4	飲食店（コト）	36
5	スーパーやコンビニエンスストア（モノ）	5
6	スーパーやコンビニエンスストア（コト）	38
7	商店街やショッピングモール（モノ）	1
8	商店街やショッピングモール（コト）	13
9	郵便局や銀行（モノ）	17
10	郵便局や銀行（コト）	21
11	愛知県（内）の施設（モノ）	13
12	愛知県（内）の施設（コト）	13
13	愛知県内でのその他（モノ）	9
14	愛知県内でのその他（コト）	8
	計	242

可能な限り回答者の表現を生かすため、回答の言語表現（記述）は最小限の誤字脱字の修正にとどめた。



## 2.7.1 交通機関（モノ）28件

### 2.7.1.1 鉄道駅（17件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	エレベータが設置されてよかった。	上下肢障害	40代	男性
2	ホームと電車の間の段差が低くなり、体の負担が減った。	上下肢障害	40代	女性
3	地下鉄名城線のホーム一番乗り場と18番乗り場の段差と隙間なくなったこと。	上下肢障害	50代	男性
4	窓口に耳マークがあるとホッとする(地下鉄)。	難聴・中途失聴	50代	女性
5	ホームに電光掲示板があり、音声情報(放送)などを視覚的に確認できるようになっているのは助かる。	難聴・中途失聴	70代	女性
6	駅のホームの行先・発車時刻・のりば(ホーム)は必ず確認し、車両の数も、乗る場所を確認するためにチェックする。	難聴・中途失聴	60代	女性
7	遅延の案内が、ホームの表示に流れるようになり、嬉しい。	難聴・中途失聴	60代	女性
8	ようやく駅にホーム直通のエレベーター設置工事が始まった。	下肢障害	40代	男性
9	駅周辺の歩道に点字ブロックが設置されている。	全盲	30代	男性
10	駅の入り口、構内に音声案内、点字ブロックがある。	全盲	30代	女性
11	駅前が整理されていて歩きやすい。	弱視	70代	女性
12	地下鉄でスロープがあり利用することができる。	脳性マヒ	30代	女性
13	地下鉄が無料で利用できる。	脳性マヒ	30代	女性
14	地下鉄は電車への移動が(一部)フラットになったので、ラクになった。(駅員を待たなくてよい。)	上下肢障害・頸損	60代	男性
15	ほとんどの駅にエレベーターが設置されている。	上下肢障害・言語障害・脳外傷	50代	男性
16	杖歩行とか、ちょっと頭、腰が痛い日、動きづらい日がある者にとっては、意外と上りより下りの方がこわい(つらい)ということがあります。乗り継ぎなどの大きな駅は、エスカレーターが上りも下りも確保されていて助かります。	もともとはCP(脳性麻痺)・下肢障害・精神障害	50代	女性
17	御器所駅の改札から地上までを、エスカレーター1本で上れるところはありがたい(下りもほしいけど)。	もともとはCP(脳性麻痺)・下肢障害・精神障害	50代	女性

### 2.7.1.2 バス（5件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	大通りではなく細い路地を通るバスがあり、ノンステップバスになっている。ちょっとした外出の際に割と便利である。	下肢障害	40代	男性
2	バスでスロープがあり利用することができる。	脳性マヒ	30代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
3	バスが無料で利用できる。	脳性マヒ	30代	女性
4	バスは基幹バスを使います。本数が多いので待ち時間が短くて疲れが出ません。	精神障害	60代	男性
5	バスはすべてノンステップバスになっている。	上下肢障害・言語障害・脳外傷	50代	男性

### 2.7.1.3 電車（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	車内に電光掲示板やハッチービジョンがあり、音声情報(放送)などを視覚的に確認できるようになっているのは助かる。	難聴・中途失聴	70代	女性
2	電車内の案内表示は、路線によりかなりバラつきがあるが、新しい車輛は表示が美しく、見やすい。次の駅だけでなく、先の停車駅の表示があるものは、自分の下車駅があとどのくらいか、理解しやすい。(名鉄電車)	難聴・中途失聴	60代	女性

### 2.7.1.5 交通機関全般（4件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	長時間立ったり歩いたりすることが難しいのでベンチがあるとありがたい。	上下肢障害	30代	女性
2	スロープもあり利用しやすくなった。	上下肢障害	50代	男性
3	エレベータもあり利用しやすくなった。	上下肢障害	50代	男性
4	公共交通機関(駅、バス停、本数)が多いのはとても便利。	上下肢障害・知的障害	30代	その他

## 2.7.2 交通機関（コト）31件

### 2.7.2.1 駅員（19件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	駅員さんがスロープを準備してくれる。	上下肢障害	20代	女性
2	駅員さんの対応が優しい。	上下肢障害	20代	男性
3	呼び出しボタンを押したら、駅員さんがすぐ来てくれて、乗降を手伝ってくれるところ。	上下肢障害	30代	女性
4	地下鉄を一本待つてねと言われることがたまにあるが、基本的にはスムーズに乗車できる。降りる時も駅員さんがいてくれる。	上下肢障害	30代	男性
5	通勤時、階段の昇り降りを駅員が手伝ってくれた。	上下肢障害	40代	男性
6	電車乗降時の対応が良い。	上下肢障害	50代	女性
7	地下鉄を利用しますが、乗車する時にスロープをセットしてもらっています。	上下肢障害	60代	女性
8	駅員の対応が良い(スロープなど)。	上下肢障害	60代	男性
9	電車の出発時間が迫っているなか、駅員が自分と一緒に行動してくれたので、乗れた	上下肢障害	60代	男性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
	い時間の電車より1本早いのに乗ることができた。			
10	車内で補聴器を紛失し、全く聞こえない状態で窓口に駆け込んだ際に、全て筆談でやり取りをしてくれて助かった。	難聴・中途失聴	60代	女性
11	地下鉄の駅員が優しい。長時間乗ってられないので、休憩のため降りた時、声をかけてもらえることがあった。	下肢障害	40代	男性
12	地下鉄の駅員さんが親切に声をかけてくれます。体調不良で地下鉄の移動が大変ですが、何とかかなと思います。	精神障害	60代	男性
13	エレベーターの場所がわからないと一緒にきてくれる。	上肢障害・脳性マヒ	30代	女性
14	昔と比べてスロープを出す駅員さんが増えて、手際が良くなって電車に乗りやすくなりました。	上肢障害・脳性マヒ	30代	女性
15	車椅子を見かけると、すぐに出て案内をしてくれる駅員さんがいて助かる。	上下肢障害・言語障害	40代	女性
16	駅(無人駅)で事前に連絡を入れると、何回も利用しているので手配がとてもスムーズにいくようになった。	上下肢障害・知的障害	30代	その他
17	いつも使う駅なので、挨拶もしていただきますし、あまり待つことなくスムーズに誘導してくださっています。	筋疾患・上下肢障害	20代	女性
18	車椅子の人だけじゃなくて、ベビーカーとか、高齢の方にも、優先的に案内しているのを見たので、そういうのも安心できます。	筋疾患・上下肢障害	20代	女性
19	駅員の対応も以前と比べてよくなった。	上下肢障害・言語障害・脳外傷	50代	男性

### 2.7.2.2 交通機関関係者等 (7件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	公共交通機関、地下鉄、バスの対応が良くなっている。	上下肢障害	50代	男性
2	筆談で対応してくれた。	難聴・中途失聴	60代	男性
3	何も言わなくてもスロープを出してくれる。	脳性マヒ	50代	男性
4	一人で乗る時、時間をかけても最後まで行先の指示を聞いてくれる。	脳性マヒ	50代	男性
5	昔と比べて乗車拒否が少なくなった。	脳性マヒ	50代	男性
6	リクライニングの大きな車椅子を使用。ヘルパーさんだけでは大変な場面ですぐに手伝ってもらえた。	精神障害	50代	女性
7	ヘルパーの介助で電車、バスを利用しています。安全に安心して利用できるよう気配りがあります。	上下肢障害	50代	女性

### 2.7.2.3 バス運転手 (4件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	バスにて、乗車時気持ちよく対応してくれる。	上下肢障害	60代	男性
2	ベビーカーが使われている女性に、バスの運転手さんが気を使っているのが、気持ちいいなと思った。	上肢障害	60代	女性
3	バスは安全運転をしている運転手さんが多いと思う。	発達障害	30代	女性
4	運転手の対応も以前と比べてよくなった。	上下肢障害・言語障害・脳外傷	50代	男性

#### 2.7.2.4 バス事業者（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	公共交通機関事業所(主にバス)とコミュニケーション講座を行っています。そのため車いすの固定に関する事や、心理的なお話をする良い機会になっています。	上下肢障害	50代	女性

### 2.7.3 飲食店（モノ）9件

#### 2.7.3.1 スロープ（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	近所のファミレスにスロープがついて入れる店が増えた。	上下肢障害	50代	男性
2	店の入り口にスロープをつけてくれた。	上肢障害・脳性マヒ	30代	女性

#### 2.7.3.2 タブレット端末（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	タブレット注文は難聴を説明しなくてよい。	難聴・中途失聴	50代	女性
2	タッチパネルでの注文は、コミュニケーションの必要がなくて、気楽。	難聴・中途失聴	60代	女性

#### 2.7.3.3 テーブル・椅子（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	高い机だとバランスがとりづらいので低いテーブル席があると良い。	上下肢障害	30代	女性

#### 2.7.3.4 トイレ（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	チェーン店は車椅子に対応したトイレのあるところも多い。	下肢障害	40代	男性

#### 2.7.3.5 メニュー（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	ある店では、点字のメニュー表があり助かっている。	弱視	70代	女性

### 2.7.3.6 設備全般 (2件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	お店に段差が少なくなっている。	上下肢障害	30代	女性
2	スターバックス(店)など、お店の中も入りやすい。段差も少なく、カウンター前も広いので動きやすい。	上下肢障害・知的障害	30代	その他

## 2.7.4 飲食店 (コト) 36件

### 2.7.4.1 店員 (36件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	机の配置を車椅子で利用しやすいようにセッティングしてくれる。	上下肢障害	20代	女性
2	段差があっても、(車椅子を)上げてくれるお店がある。(食事処など)	上下肢障害	30代	男性
3	顔見知りになった店のスタッフがとても気にかけてくれる。	上下肢障害	40代	男性
4	お店の椅子を黙ってても、店員さんがどけてくれる。	上下肢障害	40代	女性
5	出入りしやすい場所の席を空けてくれました。	上下肢障害	50代	女性
6	飲み物を飲む際に、必要なストローを準備してくれる。	上下肢障害	50代	女性
7	きちんと希望の席を聞いてくれる。また車イスで入りやすい席を聞いて、椅子を抜いてくれる。	上下肢障害	50代	女性
8	段差があってもお店の人が車椅子を上げたり下げたり手伝ってくれる。	上下肢障害	50代	男性
9	電動車椅子で入店時、テーブルやイスを動きやすいように移動してくれる。	上下肢障害	60代	男性
10	頼まなくても、椅子をどかしてくれて良かった。	上下肢障害	60代	男性
11	雨の日に「カッパ」の着脱をしてくれた。	上下肢障害	60代	男性
12	券売機で購入して注文が必要なお店で、車椅子で届かない商品とわかり、ボタンを押しに来てくれた。	難聴・中途失聴	60代	男性
13	筆談や身振りなどで対応してもらえたこと。	難聴・中途失聴	70代	女性
14	まだ段差のある店も多いが、店員さんが入店や退店の際に手伝ってくれるところも多い。	下肢障害	40代	男性
15	一人でお店に入っても普通に対応してもらえる。	下肢障害	40代	男性
16	ほしい商品を伝えて持ってきてもらった。	下肢障害	40代	男性
17	入店した際に、店員さんが手引きで席まで案内してくれた。	全盲	30代	男性
18	席まで誘導してくれる店員さんがいて安心。	全盲	30代	女性
19	食事の配置を教えてくれる。	全盲	30代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
20	以前、デイの利用者でレストランに行きました。障害者用にテーブルをまとめてくれました。	弱視	30代	男性
21	食事を一口大に切って出してくれる。	脳性マヒ	30代	女性
22	食器を変えてほしい時などの要望に応じてくれる。	脳性マヒ	30代	女性
23	一人で行って(空いている時)飲み物を注文した時、飲む介助までしてくれた。	脳性マヒ	50代	男性
24	椅子に移乗するので、車椅子を置く場所を準備してくれる。	精神障害	50代	女性
25	僕のような障害者でも、一人で入っても普通にしてもらえます。友人と入った時も普通に利用できます。	精神障害	60代	男性
26	席予約の電話での対応時ゆっくり話してくれたので、気持ちが焦らずに席予約ができた。	発達障害	30代	女性
27	ゆっくり分かりやすく説明をしてくれた。	知的障害	50代	女性
28	席まで注文した食べ物を運んでくれる。	上肢障害・脳性マヒ	30代	女性
29	店のドアを開けてくれる。	上肢障害・脳性マヒ	30代	女性
30	車椅子利用だと一目でわかるので、自然に椅子を外してくれたり、通路をあけようとしてくれる店はたくさんあります。	上下肢障害・頸損	60代	男性
31	入店の時に、出入りしやすい場所への案内があった。	上下肢障害・言語障害	40代	女性
32	飲食店で注文した際に、はしやスプーン、フォーク、ストローなど事前に持ってきてくれた。	上下肢障害・知的障害	30代	その他
33	飲食店に入った時に、すぐに店員さんが来てくれて、車椅子でも動きやすい、食べやすいように机やイスを動かしてくれた。	上下肢障害・知的障害	30代	その他
34	私は重いものが持てないので、スプーンなどは自分のものを持ち歩くようにしていますが、お店でお願いしたら「これだったらどうですか?」といろいろ言ってもらって、「最悪、忘れても大丈夫か!」って思った。	筋疾患・上下肢障害	20代	女性
35	自分の住んでいる町は店員が車椅子の対応に慣れている店が多い。	上下肢障害・言語障害・脳外傷	50代	男性
36	メニューの見方や注文の仕方が分かりにくい時があって、後ろの方が何人かまっていたのにすごく丁寧に教えてくれたり、頼んだコーヒーを席まで運びましょうと言ってくれたりしました。	ももとは CP(脳性麻痺)・下肢障害・精神障害	50代	女性

## 2.7.5 スーパーやコンビニエンスストア (モノ) 5 件

### 2.7.5.1 レジ (3 件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	キャッシュレス化が進み、財布を出さずに買い物ができるようになっている。ヘルパー	脳性マヒ	30代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
	を利用するので出す工程が時間がかかるため。			
2	小銭を出すのが難しいので電子マネーになり精算がしやすくなった。	上下肢障害	30代	女性
3	最近はセルフレジが多くなり、やり方さえ覚えれば、全て手順は画面に表示されるので、コミュニケーションの不安は少なくなった。	難聴・中途失聴	60代	女性

### 2.7.5.2 自動ドア（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	自動ドア、車椅子で通りやすい通路幅の店が増えた。	下肢障害	40代	男性

### 2.7.5.3 店内配置、空間（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	スーパーは、最近はヘルパーさんと一緒に行きます。棚の間が広いので、車椅子を使った時でも大丈夫でした。	下肢障害	40代	男性

## 2.7.6 スーパーやコンビニエンスストア（コト）38件

### 2.7.6.1 コンビニ店員（7件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	行きつけのコンビニでは店員が棚のものを取ってくれる。	上下肢障害	50代	女性
2	よく利用するコンビニは、お昼時間のレジの混雑の対処として、待機する位置にロープパーテーションを置かれるのですが、車いすでは通りにくい事に気づき、入店すると、レジに進む前にどかしてくれます。	上下肢障害	50代	女性
3	最近、どこもレジがセルフになってきました。レジ処理をするための機械が高く車いすの位置では届かないのですが、よく気づく店員さんは頼まなくても代わりに操作をしてくれます。	上下肢障害	50代	女性
4	近所のコンビニがセルフレジになったが、頼まなくてもバイト(店員)が代わりにレジ操作をしてくれる。	上下肢障害	60代	男性
5	たまにコンビニで買いますが、親切に声をかけてもらえます。	弱視	30代	男性
6	自動ドアではないコンビニで店員さんがドアを開けに来てくれる。	精神障害	50代	女性
7	コンビニのイトインコーナー。顔なじみで疲れた時に休ませてくれる。	精神障害	50代	女性

### 2.7.6.2 スーパー店員（4件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	スーパーでのレジ精算終了後、財布におつりを入れていると店員さんが、購入した商品が入ったカゴを、商品を袋詰めする台まで運んでくれた。	発達障害	30代	女性
2	スーパーでかごを持ってきてくれる方が多い。	上下肢障害・知的障害	30代	その他
3	店員さんが声をかけてきてくれる(「手伝いましょうか」と。)	上下肢障害・知的障害	30代	その他
4	買い物に行くときは、ヘルパーと一緒に行くので特別スーパーの人に何かを頼むということはありませんが、レジの時に前後のお客さんに声をかけてくれたり、財布の開け閉めがうまくいかない時に待っていてくれたり、協力的だと思います。	筋疾患・上下肢障害	20代	女性

2.7.6.3 スーパー・コンビニ全般 (27件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	取れない商品を取ってくれる。	上下肢障害	20代	女性
2	聞いてくれる。	上下肢障害	20代	男性
3	高いところにあるものを取ってくれた。	上下肢障害	30代	男性
4	かごに購入品を入れ、レジでお会計をしてからかごを袋につめる場所まで運んでくれる。	上下肢障害	30代	女性
5	店内を車椅子で通りやすいように工夫してくれた。	上下肢障害	40代	男性
6	買ったものを持ってきた、ショッピングバッグに入れてもらえる。	上下肢障害	40代	女性
7	いつも笑顔で迎えてくれる人がいて嬉しいです。	上下肢障害	50代	女性
8	JR 鶴舞駅構内のパン屋さん。車いすでも取りやすい位置にパンが置いてある。店員さん親切。	上下肢障害	50代	男性
9	高い棚の上のものを取ってくれた。	上下肢障害	50代	男性
10	手伝うことがあるか聞いてくれる。	上下肢障害	60代	男性
11	棚の商品を声をかけたら取ってくれたり、袋に入れた商品を電動車椅子の後ろにかけてくれたりしてもらっています。	上下肢障害	60代	女性
12	行きつけの商店街の中のスーパーは、私の買うものを知っていてくれるので、新鮮な商品を直に出してくれる。	上下肢障害	60代	女性
13	商品を取って見せてくれる。	上下肢障害	60代	男性
14	届かない商品を取ってくれる。	難聴・中途失聴	60代	男性
15	支払い時、お金を財布からうまく出せなかった時、手伝ってくれた。	難聴・中途失聴	60代	男性
16	購入した品が多いときや重い時、詰め込み台まで、運んでもらえるのは助かる。会計のセルフレジ操作が視覚的にわかりやすいと助かる。	難聴・中途失聴	70代	女性
17	棚の上の商品は店員に頼めば取ってくれる。	下肢障害	40代	男性



番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
18	店員さんに声をかけるとほしい商品を取ってきてくれる。	全盲	30代	男性
19	ほしい商品を確認してくれて、内容を教えてくれる。	全盲	30代	女性
20	支払い時に丁寧に金額の確認をしてくれる。	弱視	70代	女性
21	声をかけたら、ほしいものを取ってくれる。支払いまで手伝ってくれる。支払いの手伝いは自分の目の前でやってくれる(自分に見せながら)。	脳性マヒ	50代	男性
22	取れないものがある時に、一緒に売り場まで行って取ってくれる。(高いところのもの、低いところのもの)	上肢障害・脳性マヒ	30代	女性
23	袋に入れた荷物を車椅子の後ろにかけてくれたり、きにかけていただけありがたい。	上下肢障害・言語障害	40代	女性
24	棚の上の商品を取ってくれる。	上下肢障害・言語障害・脳外傷	50代	男性
25	財布から小銭を取るのを手伝ってくれる。	上下肢障害・言語障害・脳外傷	50代	男性
26	カートで歩いて買い物をする。届かない物を取ってもらったり、カードのかごの中に入れてもらったりします。	ももとは CP(脳性麻痺)・下肢障害・精神障害	50代	女性
27	レジでも、カートからかごを動かすことができないので、でも言わなくてもサツとかごを取ってレジ打ちをしてくれます。	ももとは CP(脳性麻痺)・下肢障害・精神障害	50代	女性

## 2.7.7 商店街やショッピングモール（モノ）1件

### 2.7.7.1 店内配置、空間（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	ATMに音声ガイドと数字が設置されているのが便利。	全盲	30代	男性

## 2.7.8 商店街やショッピングモール（コト）13件

### 2.7.8.1 店員（13件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	奥にあった洋服を取ってくれた。	上下肢障害	30代	男性
2	車椅子で走行しやすいように段差にスロープを置いてくれた。	上下肢障害	40代	男性
3	お店の規模が小さく、車椅子では入店できない時、お店の前に車椅子を止めるのですが、お店の駐輪場に停めさせてくれて、帰ってくるまで一般の自転車と同じように管理してくれた。	上下肢障害	40代	女性
4	いつも買うものを覚えていてくれるので助かっています。	上下肢障害	50代	女性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
5	電気店のレジで耳マークを見て、お願いしなくても筆談や指差し対応してくれる。	難聴・中途失聴	50代	女性
6	車椅子で通れるように動線を確保してくれた。	難聴・中途失聴	60代	男性
7	よく行くお店だと、商品の場所が変わったことを教えてくれる。	全盲	30代	女性
8	特別に配達をしてくれる店がある。	弱視	70代	女性
9	体調が急に悪くなり、車椅子のリクライニングを倒して休ませてくれた。	精神障害	50代	女性
10	商店街の中にあるスーパーを利用しています。レジの人は親切に声をかけてくれますよ。	精神障害	60代	男性
11	契約など、細かい説明が多かったが、簡単に話をしてくれて理解できた。	知的障害	50代	女性
12	なじみの店とかは、こちらのほしいものがわかっている声をかけてくれるので助かります。	上下肢障害・頸損	60代	男性
13	好きな花屋さんがあって、持ちやすいように工夫してくれたり、今の時期はこれがあるよと教えてくれたりします。花のことを、色々聞けるようになりました。	もともとは CP(脳性麻痺)・下肢障害・精神障害	50代	女性

## 2.7.9 郵便局や銀行(モノ) 17件

### 2.7.9.1 自動ドア (3件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	自動ドアがちゃんとあるので入りやすい。	上下肢障害	60代	女性
2	自動ドアがある。	上下肢障害	60代	男性
3	自動ドアが増えたので、車椅子でも行きやすくなった。	下肢障害	40代	男性

### 2.7.9.2 スロープ (3件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	入り口に長いスロープがあるので利用しやすい。	上下肢障害	40代	男性
2	使いやすいスロープがある。	上下肢障害	60代	男性
3	スロープがちゃんとあるので入りやすい。	上下肢障害	60代	女性

### 2.7.9.3 ATM 設備全般 (2件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	車椅子で ATM が使いやすいように低い ATM に案内してくれる。	上下肢障害	40代	女性
2	(他店の)ATM 通常より低い位置にあり使いやすい。	上下肢障害	50代	男性

### 2.7.9.4 郵便局や銀行設備全般 (9件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	車椅子で記入しやすい高さの机が設置されている。	上下肢障害	20代	女性
2	入り口と出口が分かれていてわかりやすい	上下肢障害	20代	男性
3	電子マネーが使えるようになり便利。	上下肢障害	30代	女性
4	建物内が快適な温度に保たれていて居心地が良い。	上下肢障害	50代	女性
5	中に入れば声をかけてもらえる。	上下肢障害	60代	女性
6	呼び出しに不安があったが、番号札が発行され、番号が表示される。1人の客ごとに処理してくれるようで、頼んだ窓口で、次に呼ばれるのは自分とわかっているの、安心。	難聴・中途失聴	60代	女性
7	受付の順番が番号表示になっていて、電光文字で知らせてもらえるのは、助かる。	難聴・中途失聴	70代	女性
8	段差が解消されているところが増えたので、車椅子でも行きやすくなった。	下肢障害	40代	男性
9	郵便局は「〒」マークがあって、どこにあるのかが分かりやすい。	知的障害	50代	女性

### 2.7.10 郵便局や銀行（コト）21件

#### 2.7.10.1 銀行員、係員等（4件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	銀行にて、ATMの操作を手伝ってくれる。	上下肢障害	50代	女性
2	三十三銀行(広路の)行員さんが親切。	上下肢障害	50代	男性
3	銀行員が、ATMの操作を僕の代わりに、一緒に操作してくれる。	上下肢障害	60代	男性
4	銀行は、多くはATMに行っちゃうけど、ときどき窓口に行くと、カウンターに寄りつけなくても何とか工夫して直接話をしようとしてくれました。	筋疾患・上下肢障害	20代	女性

#### 2.7.10.2 郵便局員、係員等（3件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	先月郵便局に行きましたが、内容をしっかり説明してもらいました。	精神障害	60代	男性
2	受付の人がカウンターから出てきて郵便物を受け取りに来てくれる。	上肢障害・脳性マヒ	30代	女性
3	手動ドアのところでは、局員の人はずぐに出てきてくれて対応してくれた。	上下肢障害・知的障害	40代	女性

#### 2.7.10.3 郵便局、銀行関係者等（14件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	通帳だけで、紙に書かずにお金をおろしてもらえた。	上下肢障害	30代	男性
2	郵便局や銀行は、入るとすぐに用事を聞いて、対応してくれるのでありがたいです。	上下肢障害	50代	男性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
3	筆談に応じてくれる。	難聴・中途失聴	50代	女性
4	ATM操作を手伝ってくれた(車椅子からだと見えづらいATMがある)。	難聴・中途失聴	60代	男性
5	筆談の対応。	難聴・中途失聴	60代	男性
6	筆談対応も安心できる。	難聴・中途失聴	70代	女性
7	窓口でお金の引き出しを対応してくれる。その対応が早い。	下肢障害	50代	男性
8	白杖を見て用件を聞きに来てくれる。	全盲	30代	女性
9	声をかけたら手伝ってくれる。	脳性マヒ	30代	女性
10	文字を速く書くことができない、漢字が出てこない時がある。「ゆっくりで大丈夫ですよ」の声かけや漢字を書いて教えてくれる。	精神障害	50代	女性
11	声はすぐにかけてもらえるので良い。	上下肢障害・知的障害	30代	その他
12	ATMの近くに行員が待機しているので操作を忘れてしまっても手伝ってくれる。	上下肢障害・言語障害・脳外傷	50代	男性
13	郵便局はカウンターが高くて皆さん立って対応されていますので、みんな一緒だなあと感じるがあった。	もともとはCP(脳性麻痺)・下肢障害・精神障害	50代	女性
14	ATMの近くにも行員さんが立って見てくれるようになったので、困っているとすぐ声をかけてくれる。	もともとはCP(脳性麻痺)・下肢障害・精神障害	50代	女性

## 2.7.11 愛知県(内)の施設(モノ)13件

### 2.7.11.1 図書館(7件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	静かで本が読みやすい。	上下肢障害	20代	男性
2	対人対応ではなく機械で貸し出しできる図書館もできておりやりやすい。	上下肢障害	30代	女性
3	図書館は通路が広く、行きたい場所へ行くことができる。	上下肢障害	40代	男性
4	図書館は案内がしっかりしていて探したいものが早く見つけられる。	上下肢障害	50代	女性
5	名古屋市東区の図書館、ナゴヤドーム前矢田駅と連絡通路とエレベーターで繋がっている、アクセスしやすい。	上下肢障害	50代	男性
6	点字案内がある図書館は利用しやすい。	全盲	30代	女性
7	図書館で点字案内があちこちにあり助かっている。	弱視	70代	女性

### 2.7.11.2 公園(1件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	大きな公園に車椅子で走行しやすい道がある。	上下肢障害	60代	男性

### 2.7.11.3 公民館・児童館(1件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	公民館?というか、すぐ近くのセンターには、いつも常連さんの年配の方々が定期的に見えて、近所の方の悩み相談を聞いていると言っていました。普段は困らなくても、何か災害でも起きた時に、そういうセンターがあると街の人達は安心だなと思いました。	筋疾患・上下肢障害	20代	女性

#### 2.7.11.4 施設全般 (4件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	基本どこもバリアフリー対応しているのであまり不便を感じていません。以前は市役所の建物が古く、中野移動が大変でしたが、移動して新しくなったため、移動がかなり楽になり、といれも使いやすくなった。	下肢障害	40代	男性
2	(区役所は)地下鉄とつながっているので便利です。	下肢障害	40代	男性
3	区役所は地下鉄で直接行けるので便利です。	精神障害	60代	男性
4	駅に近いところにショッピングセンター、公共施設があると便利。雨降りの時に、近いと屋根もあり、ぬれずに建物へ行けるので便利。	上下肢障害・知的障害	30代	その他

### 2.7.12 愛知県 (内) の施設 (コト) 13件

#### 2.7.12.1 医師、看護師、スタッフ (3件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	皮膚科に行って、皮膚科の前で「スロープの介助をお願いします」と頼んだら、看護師さんが出てきてスロープの介助をしてくれた。	上下肢障害	30代	女性
2	皮膚科に通っていた時にスロープがあったが、車椅子一人では動きにくく、手伝いをお願いしたら、次回以降は声をかけずとも手伝ってくれるようになった。加えて、スロープ上に自転車があったらどかしてくれるようになった。	上肢障害・脳性マヒ	30代	女性
3	ペットの病院によく行く。病院だから段差もほとんどないし、連れて行く時に、カートのようなものにキャリーバッグを載せていかないとできないのだけど、必ず入り口で手伝ってくれて、中に入ってから移動を手伝ってくれます。	もともとはCP(脳性麻痺)・下肢障害・精神障害	50代	女性

#### 2.7.12.2 図書館職員 (3件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	図書館で棚の上にある本を取ってくださる。	上下肢障害	40代	女性
2	図書館で、借りたい本を検索する操作を代わりにしてくれる。	上下肢障害	60代	男性
3	職員の筆談対応や、読みたい本を探しあぐねていると、代わりに探してもらえること。	難聴・中途失聴	70代	女性

### 2.7.12.3 職員・係員全般（7件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	自動ドアのないお店は店員さんがドアを開けてくれる。	上下肢障害	20代	女性
2	息子が通う保育園で車椅子ユーザーに対する配慮がある。	上下肢障害	50代	女性
3	基幹相談支援センターに行くと、いつもコーヒーを出してもらえる。	上下肢障害	60代	女性
4	コロナワクチンの大規模接種会場にて。広い会場で、自分の行く場所が(いくつも問診や接種の机がある) わからないと困っていたが、係員が大きく手を振って「こちらへどうぞ」と呼んでくれたので安心。問診は自分のスマホで音声認識アプリを使用した。	難聴・中途失聴	60代	女性
5	筆談の対応がとても良かった。	難聴・中途失聴	60代	男性
6	薬局でほしいものを伝えたら、探して持ってきてくれます(走って探してくれた)。	上下肢障害・頸損	60代	男性
7	社会福祉協議会に行った際、トイレの場所を聞いたらトイレまで一緒についてきてくれた。	上肢障害・脳性マヒ	30代	女性

## 2.7.13 愛知県（内）のその他（モノ）9件

### 2.7.13.1 段差解消（3件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	今住んでいるところは道に歩道があり、段差も少なく、道もでこぼこしていない(昔住んでいたところは段差ばかり)。	上下肢障害	30代	女性
2	今住んでいるところは、家の回りにお店がたくさんあり、歩いていける。段差もほぼない。	上下肢障害	30代	女性
3	昔に比べて、(建物の)段差が少なくなっていきやすくなったと感じている。	上下肢障害	50代	男性

### 2.7.13.2 配置、空間（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	アスナル金山の書店、通常より雑誌や書籍が車いす利用者にも見やすい位置に並べられているので、本や雑誌が選びやすい。	上下肢障害	50代	男性

### 2.7.13.3 施設設備（5件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	自動販売機の小銭を入れるところが広いものがあり使いやすい。	上下肢障害	30代	女性
2	賛否両論あると思いますが、車いすユーザー用の駐車スペースと、高齢者やベビーカー利用者のための駐車スペースを別に設置しているお店が増えてきたことです。	上下肢障害	50代	女性
3	看板や掲示板、サイン・ピクトグラムなどで、情報が視覚的に得られるようになっていること。	難聴・中途失聴	70代	女性
4	歩道のデコボコが減ってきたので歩きやすく感じます。	下肢障害	40代	男性
5	点字や音声案内が昔に比べる増えた。	全盲	30代	男性

## 2.7.14 愛知県（内）のその他（コト）8件

### 2.7.14.1 店員（4件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	段差があっても、（車椅子を）上げてくれるお店がある。（床屋など）	上下肢障害	30代	男性
2	スギ薬局で、一緒に回って買い物に付き添ってくれる。	下肢障害	50代	男性
3	レンタルビデオ店でほしいタイトル、アーティストを言ったら取ってきてくれる（階段があっても）。	脳性マヒ	50代	男性
4	カラオケのお店に行くと、何回も言っているので覚えてくれており声をかけてくれる。入りやすいように机、イスをどかしたりしてくれる。	上下肢障害・知的障害	30代	その他

### 2.7.14.2 一般の人（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	エレベーターを押して待っていていた人がいた。	上下肢障害	30代	男性
2	スロープの下で待機してたら「お手伝いしましょうか？」っと若いお姉さんが声をかけてくれた。	上下肢障害	40代	女性

### 2.7.14.3 生活全般（2件）

...

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	スターバックス(店)など、自分の好きなお店が近くにあるのは良い。	上下肢障害・知的障害	30代	その他
2	福祉サービス(ヘルパー)、医療サービス(在宅医、訪問医、訪問看護、訪問リハ)のサービスや、事業所の数が多いので利用しやすい。困った時は相談できる。	上下肢障害	30代	女性



### 3.今後の課題

地域における良かったこと調査は、良かったことを継続することと、他地域の取り組みを参考にし、よりよいものにしていくことを目的としている。そのためには多くの人々に調査結果を知っていただくことが必要である。今年度の結果については、情報誌での調査結果の公表やウェブサイトを活用し普及・啓発を行うとともに（図6、図7）、より多くの人々に理解していただくためにはさらに有効な普及方法を検討していくことが重要である。

また良かったこと調査では、改善してほしいこと、不便なことについての声も寄せられている。検討が必要な事項については、場面や状況を整理し、解決方法を検討していく方向である。



図6：3自治体の調査概要イメージ



図7：共用品推進機構ホームページ

[https://www.kyoyohin.org/ja/research/report\\_goodthings.php](https://www.kyoyohin.org/ja/research/report_goodthings.php)

## 4. アンケート調査票（参考）

アンケート調査票に記載した主な事項は以下の通りである。

### ①各地域で行う目的を示したあいさつ文

### ②良かったこと調査の質問項目

質問の回答数、回答上の注意点を記載。

### ③共通の質問項目（回答者属性）

性別、年代、居住地（町名まで）、障害及び疾病、使用している補助具、福祉用具、手話通訳等を記載。障害及び疾病の内訳は以下の通りである。

全盲、弱視、ろう、難聴・中途失聴、盲ろう、上肢障害、下肢障害、上下肢障害、言語障害、失語症、難病（リウマチ）、難病（パーキンソン病）、知的障害、発達障害、精神障害、認知症、その他（自由回答）

### ④（地域名）の街で出会った良かったモノやコトについて（自由記述）

- ④a. 交通機関の良かったモノやコト
- ④b. 飲食店の良かったモノやコト
- ④c. スーパーやコンビニエンスストアの良かったモノやコト
- ④d. 商店街やショッピングモールの良かったモノやコト
- ④e. 郵便局や銀行のよかったモノやコト
- ④f. 地域の施設（公民館や図書館など）やサービスの良かったこと
- ④g. その他の良かったモノやコト

### ⑤個人情報保護について

個人情報について留意することについて記載。

**本件についての問い合わせ先**

『地域における良かったこと調査報告書（愛知編）』

『地域における良かったこと調査報告書

—愛知県、大阪府、熊本県における良かったこと調査結果を中心に—』より抜粋

2023年3月

〒101-0064 東京都千代田区神田猿樂町 2-5-4

発行：公益財団法人共用品推進機構

電話：03-5280-0020／ファックス：03-5280-2373

本調査は一般財団法人日本児童教育振興財団の協力を頂き実施しました。