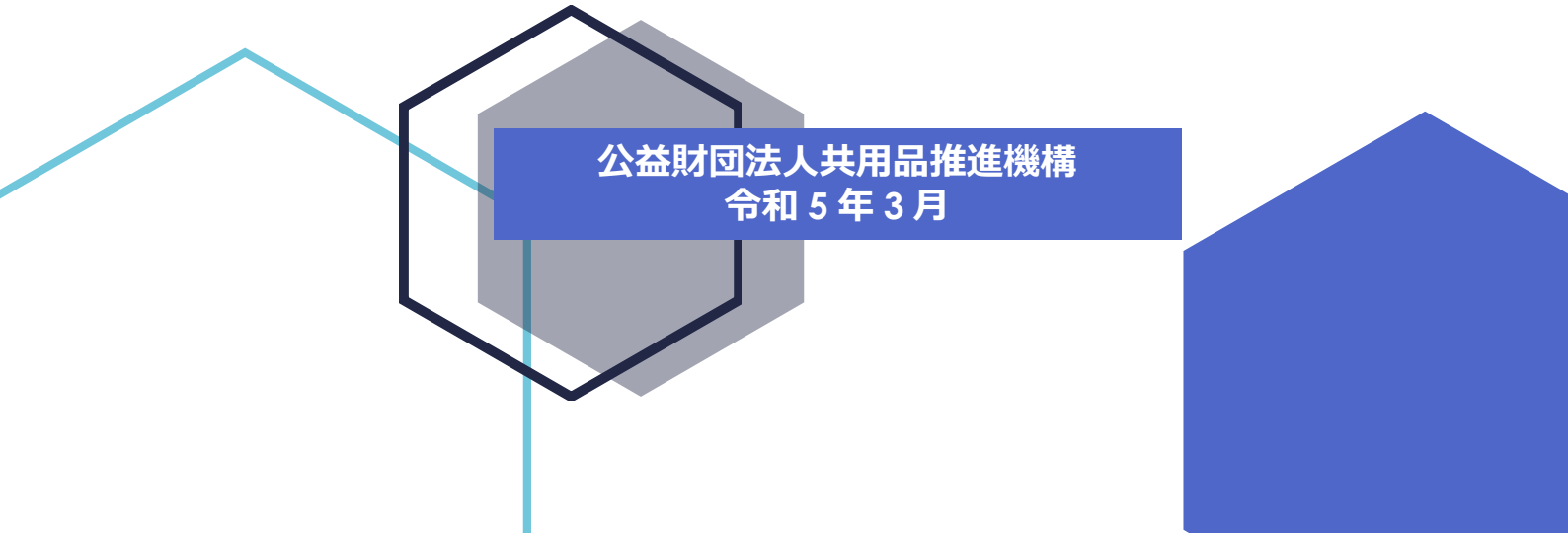




# 地域における良かったこと調査報告書（熊本編）

---

『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. 熊本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）21件 .....	8
2.7.2 交通機関（コト）19件 .....	9
2.7.3 飲食店（モノ）9件 .....	10
2.7.4 飲食店（コト）24件 .....	11
2.7.5 スーパーやコンビニ（モノ）7件 .....	13
2.7.6 スーパーやコンビニ（コト）28件 .....	13
2.7.7 商店街やショッピングモール（モノ）1件 .....	15
2.7.8 商店街やショッピングモール（コト）13件 .....	15
2.7.9 郵便局や銀行（モノ）7件 .....	16
2.7.10 郵便局や銀行（コト）22件 .....	16
2.7.11 熊本県（内）の施設（モノ）11件 .....	17
2.7.12 熊本県（内）の施設（コト）9件 .....	18
2.7.13 熊本県（内）のその他（モノ）1件 .....	19
2.7.14 熊本県（内）のその他（コト）12件 .....	20
<b>4. 今後の課題</b> .....	21
<b>5. アンケート調査票（参考）</b> .....	22
本件についての問い合わせ先 .....	23

## 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

調査協力団体並びに回答者数は以下のとおりである。

- ・熊本障害フォーラム（熊本県熊本市）、回答者数 51 名

## 2.熊本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 51 名であった。

### 2.2 性別

性別の内訳は、女性 21 名(41%)、男性 30 名(59%)であった。

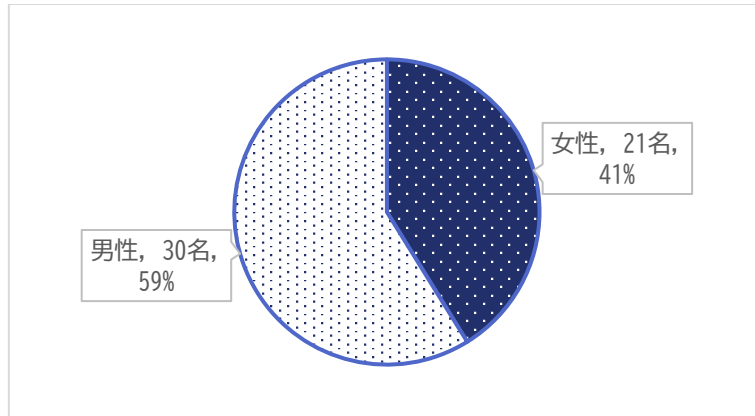


図 1.性別（単一回答） n=51

### 2.3 年代別

年代別の内訳は、20代 6 名、30代 13 名、40代 10 名、50代 14 名、60代 6 名、70代 2 名であった。

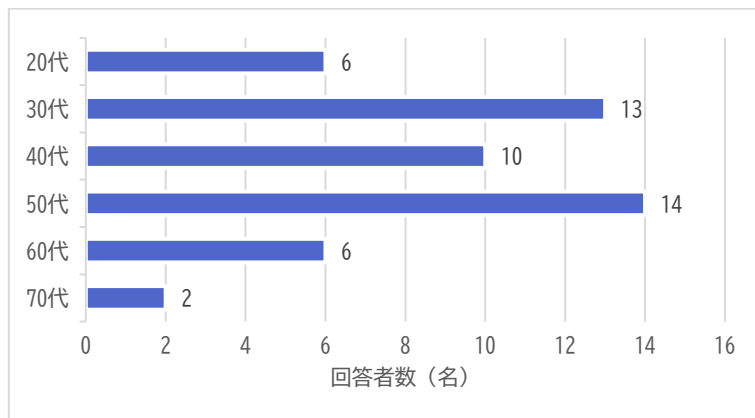


図 2.年代別（単一回答） n=51

## 2.4 居住地

居住地の内訳は、熊本市 41 名、人吉市 4 名、玉名市 3 名、玉名郡 2 名、宇城市 1 名であった。

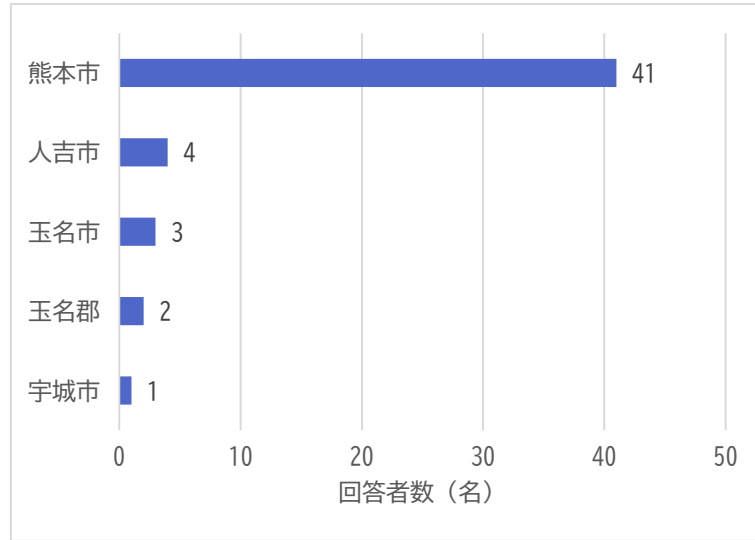


図 3.居住地 (単一回答) n=51

## 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知的障害 12 名：うち精神障害 1 名、精神障害・高血圧 1 名
- ②発達障害 8 名：うち精神障害 1 名、精神障害・ナルコレプシー・喘息・月経困難症 1 名
- ③上下肢障害 6 名：うち言語障害 3 名、弱視 1 名
- ④精神障害 5 名：うち統合失調症 2 名、難病 (リウマチ) 1 名、難聴・中途失聴 1 名、脳性マヒ 1 名
- ⑤全盲 3 名
- ⑥下肢障害 3 名：うち弱視・上肢障害・下肢障害・発達障害 2 名、知的障害 1 名
- ⑦発達障害・知的障害・精神障害 1 名
- ⑧進行性核上麻痺 1 名
- ⑨上下肢障害 (筋ジストロフィー) 1 名
- ⑩化学物質過敏症 1 名：うちシックハウス症候群 1 名
- ⑪下肢障害・知的障害 1 名
- ⑫ろう 1 名
- ⑬糖尿病・高血圧症 1 名：うち精神障害 1 名
- ⑭知的障害・発達障害・精神障害 1 名
- ⑮知的障害・ADHD 1 名
- ⑯弱視・盲ろう 1 名
- ⑰弱視 1 名

⑱言語障害・精神障害 1名

⑲クローン病 1名

⑳狭心症 1名：うち統合失調症・弱視・精神障害 1名



図 4.主な障害及び疾病別（単一回答） n=51

## 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3件は電動車椅子6件、白杖4件、ベッド2件、車椅子2件であった。ヘルプマークやヘルプカード常備、点字用具、超音波式歩行補助装置、デイジー再生機器、スクリーンリーダー、ブレイルメモ（音声・点字携帯情報端末）、長下肢装具（短時間歩行用）、歩行器、杖、補聴器、手話通訳、メガネ、膝サポーター、イヤーマフ、ノイズキャンセリングイヤホン、ウォークマン、携帯電話、お金の種類等音声で知らせるもの、マット、こまわりさん（簡易移乗機）、スライディングボード、車椅子（リクライニング）、吸入器、ネブライザーがそれぞれ1件であった。

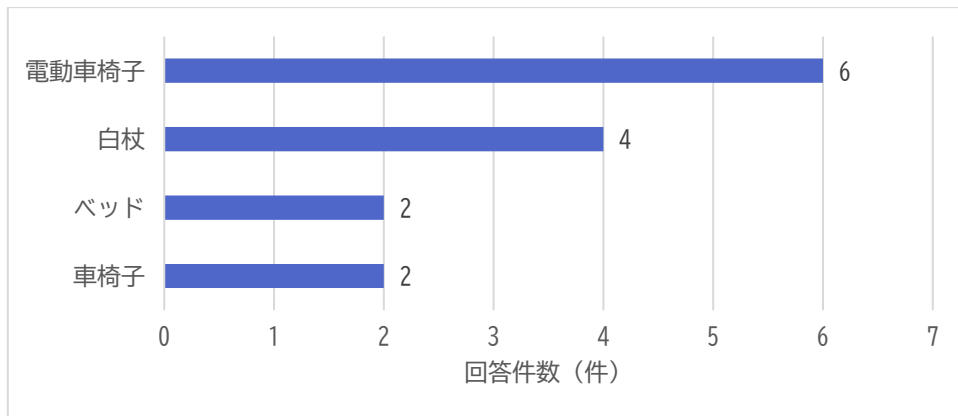


図 5.使用している補助具、福祉用具、手話通訳等（複数回答）上位3件 n=20

## 2.7 良かったことモノやコト（自由回答）

熊本県における良かったこと調査の回答総数は 184 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 4. 熊本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）	21
2	交通機関（コト）	19
3	飲食店（モノ）	9
4	飲食店（コト）	24
5	スーパーやコンビニエンスストア（モノ）	7
6	スーパーやコンビニエンスストア（コト）	28
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）	7
10	郵便局や銀行（コト）	22
11	熊本県（内）の施設（モノ）	11
12	熊本県（内）の施設（コト）	9
13	熊本県内でのその他（モノ）	1
14	熊本県内でのその他（コト）	12
	計	184

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）21件

### 2.7.1.1 バス（8件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	とみおバス停が親和荘のちかくで病院受診がべんりです。	知的障害	40代	男性
2	バスにのってサクラマチで買い物ができる良かったです。	知的障害	40代	男性
3	バス車両の前後の行き先表示(電光)の電球の色が白になって見やすくなった。	知的障害	60代	女性
4	低床バスが増えて乗りやすくなった。	精神障害	50代	女性
5	熊本市のさくらまちバスターミナルは、慣れれば使いやすい。	全盲	50代	男性
6	最近少しずつ車椅子対応のバスが増えてきた。	下肢障害	20代	女性
7	ノンステップバスが増えたのは良いが、古いタイプのバスはスロープが急で怖い。	上下肢障害(筋ジストロフィー)	60代	男性
8	電車はつかわないが、足がわるいので最寄りのバス停にくるバスが、ほとんどノンステップバスになったのでよかった。	糖尿病・高血圧症	50代	男性

### 2.7.1.2 鉄道駅（5件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	ピクトグラムでの表示が多くなったので、字が読めなくてもわかりやすくなった。	知的障害	60代	女性
2	新しい駅は、トイレ(個室)が広がっているので、障がいのある子と一緒に入ることが多いので助かる。	知的障害	60代	女性
3	熊本駅に、バス乗り場の音声案内がある。	全盲	50代	男性
4	熊本市電の新水前寺駅前から新水前寺駅の乗り換えは、道路を横断しなくてよいので楽。	全盲	50代	男性
5	最近少しずつ車椅子対応の駅が増えてきた。	下肢障害	20代	女性

### 2.7.1.3 電車（4件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	私は学生の頃まで電車を利用していましたか、以前と比べたら、エレベータが普及していて車椅子の人でもホームが利用しやすいかなという印象です。	発達障害	30代	女性
2	熊本市電の電停がバリアフリー化され、広くなり、とても使いやすい。	上下肢障害	30代	男性
3	路面電車の低床車両がとても便利なのでもっと増えてほしい。	上下肢障害	40代	女性
4	そこそこ最近まで知らなかったが、西鉄(福岡ですが)は精神の手帳で割引してくれるのがいい。	精神障害	50代	女性

#### 2.7.1.4 モノレール（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	北九州だったと思いますがモノレールを利用した際にスロープがホーム側からせり上がり介助者なしで乗降できた。	上下肢障害	50代	男性

#### 2.7.1.5 交通機関全般（3件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	バスや電車に乗らず送迎車で来た。	知的障害	30代	男性
2	手話通訳を活用できるところ。(ただ、最近手話通訳謝礼や、請求が以前より高くなり、逆に団体として謝礼金を用意するのに経済的に厳しく余裕がない)限られてくるようになった。	ろう	50代	男性
3	不自由に思ったことはない。	知的障害・発達障害・精神障害	40代	女性

### 2.7.2 交通機関（コト）19件

#### 2.7.2.1 バス運転手（4件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	路線バスに乗ったらさくらカードを見せて、ICカードを動かしてくださいと言います。	知的障害	40代	男性
2	数年前までは産交バスを中心にバスの運転士さんの障害者に対する言動が非常に良くなかったが、ここ数年でかなり改善されており、特に熊本電鉄バスの運転士さんに障害者割引の精算をしてもらった際、笑顔で優しく対応してくれたことが印象に残っています。	発達障害	30代	女性
3	バス車内で具合が悪くなり倒れてしまった時、降りる際に運転士さんから「そのベンチで休んでいかれてください、お大事に」と言われたことが嬉しかったです。	発達障害	30代	女性
4	バスで大音量で喋っていた人に対し、ちゃんと注意してくれて本当にたすかった。シャカシャカ音が出ていて、めいわくしていたから、そういう運転手の人が増えてほしい。	発達障害・知的障害・精神障害	40代	女性

#### 2.7.2.2 駅員・駅係員（4件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	駅の人が名前をおぼえてくれたのでうれしい。	知的障害	40代	女性
2	電車に乗るときに必ず声をかけてくれる。	発達障害	30代	女性
3	駅員さんがどこで待つか案内してくれてスロープを使って乗降介助してくれる。	上下肢障害	30代	女性
4	熊本駅で新幹線に乗る時の誘導の手際がよくなった。	上下肢障害	40代	女性

### 2.7.2.3 電車運転士・駅員（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	熊本市電の運転士さんや車掌さんは、乗車や降車の時など、よく支援してくれる。熊本市電健軍町駅で降車したとき、運転士さんが横断歩道まで付いてきて、横断を支援してくれた。	全盲	50代	男性

### 2.7.2.4 タクシー運転手（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	タクシーでタクシー券を利用する際、タクシーを呼ぶ時に事前に券の利用を伝えておくとスムーズで良かったです。	発達障害	30代	女性
2	タクシーの運転手がやさしく対応してくれる人がいた。	言語障害・精神障害	60代	男性

### 2.7.2.5 乗客／一般客（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	ヘルプマークを付けていることで、バスの席やトイレでゆずってくれたり、買い物中に「何かお手伝いは必要でしょうか？」とたずねてくれる場面が増え、社会へ感謝する機会が増えた。	クローン病	50代	男性

### 2.7.2.6 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	降りる場所を教えてくれる。ありがとうございましたと言ってくれる。	知的障害	20代	男性
2	行きたい場所を伝えるとていねいに場所を教えてくれる。	知的障害	30代	男性
3	わからないことを尋ねたら丁寧に説明してくれる。	発達障害	30代	女性
4	毎日あいさつをしてくれる。	発達障害	30代	男性
5	熊本市電の乗務員さんも笑顔で丁寧な言葉遣いで対応していただける。	上下肢障害	30代	男性
6	車椅子での移動に協力的でした。	精神障害	50代	男性
7	通路の幅が広がった。よろけることもあるので必ず手を引いて歩くので助かる。	知的障害・ADHD	50代	女性

## 2.7.3 飲食店（モノ）9件

### 2.7.3.1 メニュー（3件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	今日は中国台湾料理レストランで定食類セットのごはん、スープ、さらだ、漬けものと一緒に料理(酢豚)他、ソフトドリンク、杏仁豆腐を1050円でおいしかったです。ラーメンセットでしよう油ラーメンと丼物か炒飯も	知的障害	40代	男性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
	とってもおいしかったです。うれしい情報がいっぱいです。			
2	メニューが字だけでなく写真や絵で示していると、本人も指差しできてよい。	知的障害・ADHD	50代	女性
3	人吉の外国料理の食べ物がおいしかった。	言語障害・精神障害	60代	男性

### 2.7.3.2 トイレ (2件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	まだあるのかわかりませんが、街中のスナックでそれほど広くない店でしたが多目的トイレがあり、トイレの心配をせずに飲めました。	上下肢障害	50代	男性
2	障害者トイレにストマ洗浄用がない場合、残念に思うが、スペースの広いトイレが増えてきたことはうれしいことです。	クローン病	50代	男性

### 2.7.3.3 タブレット端末 (1件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	タッチパネルで注文できる場所があって、店員を呼ばなくて済むのが助かる。	精神障害	50代	女性

### 2.7.3.4 荷物入れ (1件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	障害者手帳や薬など、それから障害特性もあって荷物が多くなりがちなので、飲食店の席に荷物かごがあるととても助かります。	発達障害	30代	女性

### 2.7.3.5 (2件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	オープンテラスが利用できるお店(健軍町のミスタードーナツや江津湖にあるハンバーガーショップなど)は便利。子供と一緒に犬の散歩をすることがあるが、その途中で気軽に立ち寄ることができる。室内より座席周辺に余裕があるので、手引きをされながらもスムーズに着席できる。	全盲	50代	男性
2	レストランでアクリルパネルを利用できた事が良かった。安心して食事が出来る。	発達障害・知的障害・精神障害	40代	女性

## 2.7.4 飲食店(コト) 24件

### 2.7.4.1 店員 (23件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	メニューを優しく教えてくれる。	知的障害	20代	男性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
2	3みつをさけて食べる事が出来た。ありがとうと言ってくれた。	知的障害	30代	男性
3	からあげ名人の店員さんがしんせつで良かったです(少し多めにくれた)。	知的障害	40代	男性
4	サクラマチクマモトマクドナルドはやすくていいところにあってべんりで良かったです(屋外でのんびりできる)。	知的障害	40代	男性
5	やさしい店員。	発達障害	20代	男性
6	近くで飲み物をこぼした人がいて、咄嗟に駆けつけお客さんに片づけをさせず、店員さんがすべて片づけてくれていた。	発達障害	30代	女性
7	注文するときちょっとした雑談をしてくれるとリラックスできた。	発達障害	30代	女性
8	レストランでハッピーバースデーをいってくれたのがよかった。	発達障害	30代	男性
9	メイドカフェで「おかえりなさいませ、ごしゅじんさま」と言ってくれたのがよかった。	発達障害	30代	男性
10	店内を車椅子が通りやすい道で案内してくれて、椅子をどかして席を作ってくれる。	上下肢障害	30代	女性
11	店員さんが食べ物を細かく切った方が良いか等、私がどうすると食べやすいかを聞いてくれる。他にもスプーンやフォーク、ストローの利用を聞いてくれる。	上下肢障害	30代	女性
12	夜、友人と一緒に居酒屋へ行くことがあるが、店員さんがすぐに車椅子が入れる広いスペースを確保したり、椅子を動かして車椅子が入れるようにしていただける。	上下肢障害	30代	男性
13	夜、友人と一緒に居酒屋へ行くことがあるが、店員さんが、食器についても、箸で良いか、スプーン、フォークが良いか、ストローが必要か等、笑顔で丁寧に聞いていただける。	上下肢障害	30代	男性
14	段差のあるテイクアウトのお店だけど、店員さんが外まで出てきて笑顔で対応してくれる。	上下肢障害	40代	女性
15	段差があるお店で車椅子を持ち上げて入店させてくれる。	上下肢障害	40代	女性
16	常連になると席を空けてくれたりへの対応をしてくれる。	精神障害	50代	男性
17	ラーメン屋の対応がよかった。	精神障害	70代	男性
18	特に、大手のチェーン店では、対応のマニュアルがしっかりしているので、親切に対応していただいた。	全盲	50代	男性
19	車椅子を使用している。自分で運ぶ対応の店(コーヒーチェーン店等)に行った際に、店員さんが席まで運んでくれてとても助かる。	下肢障害	20代	女性
20	店員さんが入りやすい場所を案内してくれてセッティングもしてくれた。	下肢障害	20代	男性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
21	最近、レストラン棟に出かけることが多くなったが、丁寧に対応してくれる店員さんが多くなったように感じている。	ろう	50代	男性
22	いつもいくマクドナルドの店員さんと顔見知りになりはなしかけてくれるのでうれしかった。	糖尿病・高血圧症	50代	男性
23	料理のならば方(時計回りにならべてくれる)。	弱視・盲ろう	60代	男性

#### 2.7.4.2 お客さん (1件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	席をゆずってもらった。	下肢障害	40代	女性

### 2.7.5 スーパーやコンビニ (モノ) 7件

#### 2.7.5.1 商品種類 (2件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	サクラマチクマモトコンビニがあって100円ショップもあって便利です。	知的障害	40代	男性
2	コンビニファミリーマートは100円のお茶があって良かったです。	知的障害	40代	男性

#### 2.7.5.2 レジ (2件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	セルフレジが便利だと思う。	精神障害	50代	女性
2	自動レジ化によって、お金の支払いがしやすくなった。レジに金額表示が出て見やすくわかりやすくなりとても助かっている。	ろう	50代	男性

#### 2.7.5.3 時間配慮、サービス等 (1件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	お店によっては障害者手帳があれば自宅までの配送が無料になるところもあり、買いたいものが多かったり遠かったりする時に利用できて助かっています。	発達障害	30代	女性

#### 2.7.5.4 店内配置、空間 (2件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	買い物かごが取りやすいところに設置してある。	下肢障害・知的障害	50代	男性
2	手引きをしてくれている人に物を探してもらった時、店が狭いので探してもらいやすい。	全盲	50代	男性

### 2.7.6 スーパーやコンビニ (コト) 28件

#### 2.7.6.1 店員 (27件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	トライアルで買い物をした。カードのかざしかたを教えてくれた。	知的障害	30代	男性
2	買い物の量が多い時に、袋詰め所まで運んでくれる。	知的障害	30代	男性
3	「いつもありがとう」とか「待ってたよ」とか声をかけてもらえる。	知的障害	40代	女性
4	買い物に行くと必ず声をかけてくれる。	知的障害	40代	女性
5	買い物でわからないときに教えてくれた。	知的障害	50代	男性
6	コピー機の使い方を丁寧に教えてくれた。	発達障害	30代	女性
7	セルフレジの使い方が分かりにくい時があり、店員さんが声をかけてくれたり手伝ってくれたりすると非常に助かります。	発達障害	30代	女性
8	わからない商品を聞くと持ってきてくれる。	発達障害	30代	女性
9	スーパーでコーヒーのつくり方を教えてくれた。	発達障害	30代	男性
10	好きなカードをとりなおしてくれた。	発達障害	30代	男性
11	見つからない商品があった時、店員さんに聞いたらある場所まで案内してくれた。	発達障害	50代	男性
12	棚の商品を取ってくれる。	上下肢障害	30代	女性
13	良く行くコンビニに入ると、少し商品を見る時間をいただき、店員さんから「お決まりでしたらお知らせください」と声をかけていただき、商品を取ったり、会計を手伝っていただけ。	上下肢障害	30代	男性
14	自分で商品が取れないので、店員さんが商品を取ってくれる。	上下肢障害	40代	女性
15	言語障害がある私の言葉もちゃんと聞いてくれる。言葉が出るまで少し時間がかかってもゆっくり待ってくれる。	上下肢障害	40代	女性
16	行きつけのコンビニは介助がとてもスムーズ、商品を取ったり、お金を出したり、私の言葉をちゃんと聞いて対応してくれる。	上下肢障害	40代	女性
17	お店で買った物を袋に入れてもらえる。	上下肢障害	50代	男性
18	いつも利用するコンビニで常に声掛けをされ取れない位置の商品を取ってくれたり気遣いを感じる。	上下肢障害	50代	男性
19	聞いたら商品の場所をおしえてくれた。	精神障害	30代	男性
20	商品の説明をわかりやすく説明してくれた。	精神障害	50代	男性
21	サンロードのレジの対応がいいです。	精神障害	70代	男性
22	白杖をもって入店すると店員さんがぱっと出てきてなにかお手伝いしましょうかと聞	全盲	40代	男性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
	いてくれて商品説明をちゃんとしてくれます。			
23	特に、大手のチェーン店では、対応のマニュアルがしっかりしているので、親切に対応していただいた。	全盲	50代	男性
24	車椅子の高さだと自分で清算するレジの操作画面が光って見えなかったり、届かないことがある。それに気付いて店員さんが手伝ってくれて助かった。	下肢障害	20代	女性
25	カードの読み込みなどを手伝ってくれたりする事。	下肢障害	20代	男性
26	機械の操作をていねいに教えてくれた。	下肢障害	40代	女性
27	コスモスでわからない商品があった。店員さんに聞いたら丁寧に教えてくれた。	言語障害・精神障害	60代	男性

#### 2.7.6.2 一般客（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	スーパーで買い物をする時、片手で三角巾をしていると通路をあけてくれる。	進行性核上麻痺	70代	男性

### 2.7.7 商店街やショッピングモール（モノ）1件

#### 2.7.7.1 ソファ／ベンチ（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	商店街にベンチがあると、疲れやすい障害特性や症状を持っている人が座ることができるので助かります。	発達障害	30代	女性

### 2.7.8 商店街やショッピングモール（コト）13件

#### 2.7.8.2 店員（13件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	上靴を買ってもらった。一緒にくつを探してくれた。	知的障害	30代	男性
2	買い物に行くと必ず声をかけてくれる。	知的障害	40代	女性
3	TSUTAYA があって、わからない時は教えてくれて本とかかえてべんりです。	知的障害	40代	男性
4	ミスターマックスで3枚入りのはだぎを700円に変えて良かったです。	知的障害	40代	男性
5	毎日あいさつをしてくれる。	発達障害	30代	女性
6	しょうてんがいで肉をつくってくれた。	発達障害	30代	男性
7	商店街でティッシュをくばってくれた。	発達障害	30代	男性
8	ケーキ屋でくつひもを結んでもらったこと。	発達障害	30代	男性
9	すべての靴屋ではないが、古い靴(まさに今は持っている靴)を処分してくれるので、かさばらない。	精神障害	50代	女性



番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
10	個人経営のお店では、一度顔見知りになると、その後の支援がスムーズに得られやすく、それが長期に期待できる。	全盲	50代	男性
11	左手首を骨折し、スーパーで買い物に行くと、必ず袋に商品を入れてくれ、車のところまで持ってきてくれます！本当にありがたいです！	進行性核上麻痺	70代	男性
12	日曜日は商店街がお休みなのでお客様も少なく、とても親切に対応してくれる。	知的障害・発達障害・精神障害	40代	女性
13	100均でフリーレジだけど、私は扱いきんけん、店員さんが見かねてフリーレジをしてくれました。	狭心症	60代	女性

## 2.7.9 郵便局や銀行（モノ）7件

### 2.7.9.1 自動ドア（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	自動ドアが便利。	発達障害	20代	男性
2	自動ドアで便利。	発達障害	30代	男性

### 2.7.9.2 ATM 設備全般（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	一部の銀行に低いATMがあり車椅子でも利用しやすい。	上下肢障害	50代	男性

### 2.7.9.3 ATM 設備全般（4件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	よく使う郵便局（花立郵便局）では、窓口まで誘導ブロックがあるのでわかりやすい。	全盲	50代	男性
2	郵便局はとても分かりやすい。	糖尿病・高血圧症	50代	男性
3	番号札をとるところが多くなり、窓口で、今、何番が呼ばれているかがわかるので、見通しが立たないことで不安になってイライラして、奇声を上げることがなくなった（待てるようになった）。	知的障害・ADHD	50代	女性
4	古い銀行のトイレの大きさは狭くて不便だが、リニューアルした店舗は美しくて使いやすい。	クローン病	50代	男性

## 2.7.10 郵便局や銀行（コト）22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	銀行でお金をおろした。両替のしかたを教えてくれた。	知的障害	30代	男性

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
2	私がよく行く銀行はATMを使うときや、支払いがあるとき、手際よく手伝ってくれる。	上下肢障害	40代	女性
3	銀行員の対応が良かった。	上下肢障害	50代	男性
4	肥後銀行の職員さんが非常に対応が良かったです。	言語障害・精神障害	60代	男性

### 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	郵便局はどこにでも手紙を送れていいと思います。普通に接してくれる。	知的障害	40代	男性
2	手続き中に「席に座ってお待ち下さい」ではなく、「今日暑いですね」から始まり終わるまで雑談をしてくれて、気分が紛れて良かった。またこの郵便局に行きたいと思った。	発達障害	30代	女性
3	郵便局の方が、訪問した際、何度も丁寧に説明してくれたのが助かった。	知的障害・発達障害・精神障害	40代	女性

### 2.7.10.3 郵便局、銀行関係者等 (15件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	分からない時は丁寧に説明してくれる。	知的障害	30代	男性
2	こちらの質問に窓口の人は、辛抱強く優しく、分かりやすい説明をしてくれる。	知的障害	60代	女性
3	ATMの操作を手伝ってくれる	上下肢障害	30代	女性
4	ATMの操作を手伝っていただける。	上下肢障害	30代	男性
5	言語障害がある私の言葉もちゃんと聞いてくれる。言葉が出るまで少し時間がかかってもゆっくり待ってくれる。	上下肢障害	40代	女性
6	ATMの操作を手伝ってくれる。	上下肢障害	40代	女性
7	だんだんよくスピーディに終わらせてくれる。	精神障害	30代	男性
8	郵便局、銀行、すごく親切です。	精神障害	70代	男性
9	待つ場所の椅子を移動させて車椅子が入れるスペースを作ってくれた。	下肢障害	20代	女性
10	入口が広いカウンターを手配してくれた。	下肢障害	20代	女性
11	機械の操作を教えてくれた。	下肢障害	40代	女性
12	どこでも消毒用アルコールが足でふむようになっているので片手でも使える！	進行性核上麻痺	70代	男性
13	対応がよかった。	下肢障害・知的障害	50代	男性
14	特にないが受付対応が良い印象がある。	ろう	50代	男性
15	わからない時に資料を見せてくれてくれたので良かった。	発達障害・知的障害・精神障害	40代	女性

## 2.7.11 熊本県(内)の施設(モノ) 11件

### 2.7.11.1 図書館 (4件)

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	表示が見やすく、天井からも表示が吊り下げてあるところも多いので、どこにどんな本があるのかが、分かりやすい。	知的障害	60代	女性
2	わからないで迷っていると、声をかけてくれて、本のある場所まで案内してくれた。	知的障害	60代	女性
3	図書館に、多目的トイレがあること。	発達障害	30代	女性
4	棚の番号でどんな種類の本が置いてあるのかわかりやすくなって良かった。	知的障害・ADHD	50代	女性

### 2.7.11.2 通所事業所（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	通所事業所で送迎で、病院送迎がありありがたくなります。	言語障害・精神障害	60代	男性

### 2.7.11.3 施設全般（6件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	フリーWi-Fiが増えてきてうれしい。	発達障害	30代	女性
2	公民館や公営体育館などの運動室が障害者手帳で利用できるサービス。民間の運営するスポーツジムは料金も高く騒がしくて落ち着かないこともあるため、負担が少なく静かに運動ができる場所があることで助かっています。	発達障害	30代	女性
3	多目的トイレがあつたり、段差も解消されていて、ほとんどの施設がバリアフリーで使いやすい。	上下肢障害	30代	女性
4	多目的トイレと多機能トイレの違いを若い人ほど知っている。あればよいではなく目的が重要なだからである。見やすいところに表示されている。	クローン病	50代	男性
5	プール利用で障害者専用レーンがあるときはうれしい。皆のじゃまにならないから。高齢の歩け歩けレーンも参加しやすい。	クローン病	50代	男性
6	しゅっちょう所があるから助かっています。	発達障害・知的障害・精神障害	40代	女性

## 2.7.12 熊本県（内）の施設（コト）9件

### 2.7.12.1 医師、看護師、スタッフ（2件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	行きつけの病院。	精神障害	50代	男性
2	通院している病院のスタッフの対応が良い。通院している病院が車椅子を用意してくれる事！！	下肢障害・知的障害	50代	男性

2.7.12.2 図書館職員（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	(図書館)受付カウンターの対応に好印象が残る。	ろう	50代	男性

2.7.12.3 職員・係員全般（6件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	行政手続きなどは、ホームの世話人さんが手伝ってくれる。	知的障害	50代	男性
2	期日前投票で、ちゃんと代筆してくれる。	上下肢障害	40代	女性
3	市役所の対応がいいし親切でした。	精神障害	70代	男性
4	行く場所を丁寧に教えてくれた。	下肢障害	40代	女性
5	2016年の熊本地震直後、交流会を開催する場所が見つからなく途方に暮れていた時に、熊本市の男女共同参画センターはあもにいさんが、私たち当事者の抱える複雑な問題にも親身に耳を傾けてくださって、室内空気などに配慮をいただきながら利用することができました。	化学物質過敏症	40代	男性
6	熊本地震の復興のシンボリック存在でもある熊本城ホール新築工事に関して、2017年に『公共施設における空気質の提案』として会議室や授乳室などの一部の部屋に化学物質過敏症患者に配慮した天然系内装材の使用、それらの空間の運用方法などを設計段階から提案させていただいたところ、熊本市や関係企業の方々がとても親身に聞いてくださいました。 その後2年間にわたる協議や協働を経て、提案が全面的に採用され2019年に熊本城ホールが完成しました。 化学物質過敏症患者にとっても、また一般の方にとっても、安心して呼吸ができる空間となり、2022年の今もその部屋の空気質が完成当時のままで維持されていて、本当に感動しました。 この取り組みは今後、市内の他の公共施設でも検討していただけるとのことで、患者当事者が行政や企業と共に街を創っていくことの可能性や喜びを感じることが出来ました。	化学物質過敏症	40代	男性

2.7.13 熊本県（内）のその他（モノ）1件

2.7.13.1 表示（1件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	感じにふりがなだけでなく、分かりやすい表現方法だったり、イラストもプラスしてあったりするところも少し増えてきたような気がする。	知的障害	60代	女性

## 2.7.14 熊本県（内）のその他（コト）12件

### 2.7.14.2 生活全般（12件）

番号	回答	主な障害及び疾病	年代	性別
1	しょくどうの掃除をしたところが良かった。	知的障害	20代	男性
2	お墓掃除をするのが良かった。	知的障害	30代	男性
3	公共施設の建設時や、改修時、熊本市の行政の方々が必ず障害当事者の意見を聞くための意見交換の場をつくったり、現場に入っただけの確認の時間を作り、少しでも障がいのある方の意見を取り入れていただけるように取り組んでいただける。(熊本城ホール、交通センター、熊本城、熊本市民病院等)	上下肢障害	30代	男性
4	自分で飲み物が飲めない時、声をかけると色々な人が手伝ってくれる。	上下肢障害	40代	女性
5	路面電車の線路がある横断歩道がとても綺麗に舗装されて、車いすで渡っても振動がなくなり、渡りやすくなった。	上下肢障害	40代	女性
6	セルフスタンドで店員さんをお願いすると車にガソリンを入れてもらえる。	上下肢障害	50代	男性
7	店の斜め前の自動販売機でいつもタバコを買っていましたが、一番高い列にありボタンが押しづらかったのを店の人が見ており、一番低い列に買うタバコを変えてくれた。それから、店から直接購入するようになった。	上下肢障害	50代	男性
8	kdf(熊本障害フォーラム)の事務局の方が、会議資料のテキストファイル化など、アクセシブルな環境を整えてくれるので助かっている。	全盲	50代	男性
9	自分が勇気を持って話すことで、店員さんがいろいろとしてくれるようになり、自由に外出することが増えた。今までは親と一緒にだったので、親がしてくれたがいろんな人がお手伝いしてくれた。	下肢障害	20代	男性
10	ふれあい収集の人がとてもやさしい！もうありませんか？と声をかけてくれる！	進行性核上麻痺	70代	男性
11	今回の熊本熊本障害フォーラムの実践でよい印象が残った。熊本の障害者差別禁止条例制定までのフォーラムがワークショップにながくかかわってきたが、東弁護士取り組み、良いところを引き出してその人の人権意識を良いものにしていこう、善き人生を実感できたらという社会的弱者に寄り添う姿勢に感銘を覚えた(口先だけでなく、行動で示す)このことは良い熊本、社会づくりに貢献しているものと考えます。	ろう	50代	男性
12	こちらがこまっている事を言葉で伝えれば、イヤな顔をせず対応してくれる人が増えた。熊本が好きだから住みつづきたい。	クローン病	50代	男性

## 4.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)

## 5. 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（熊本編）』

『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。