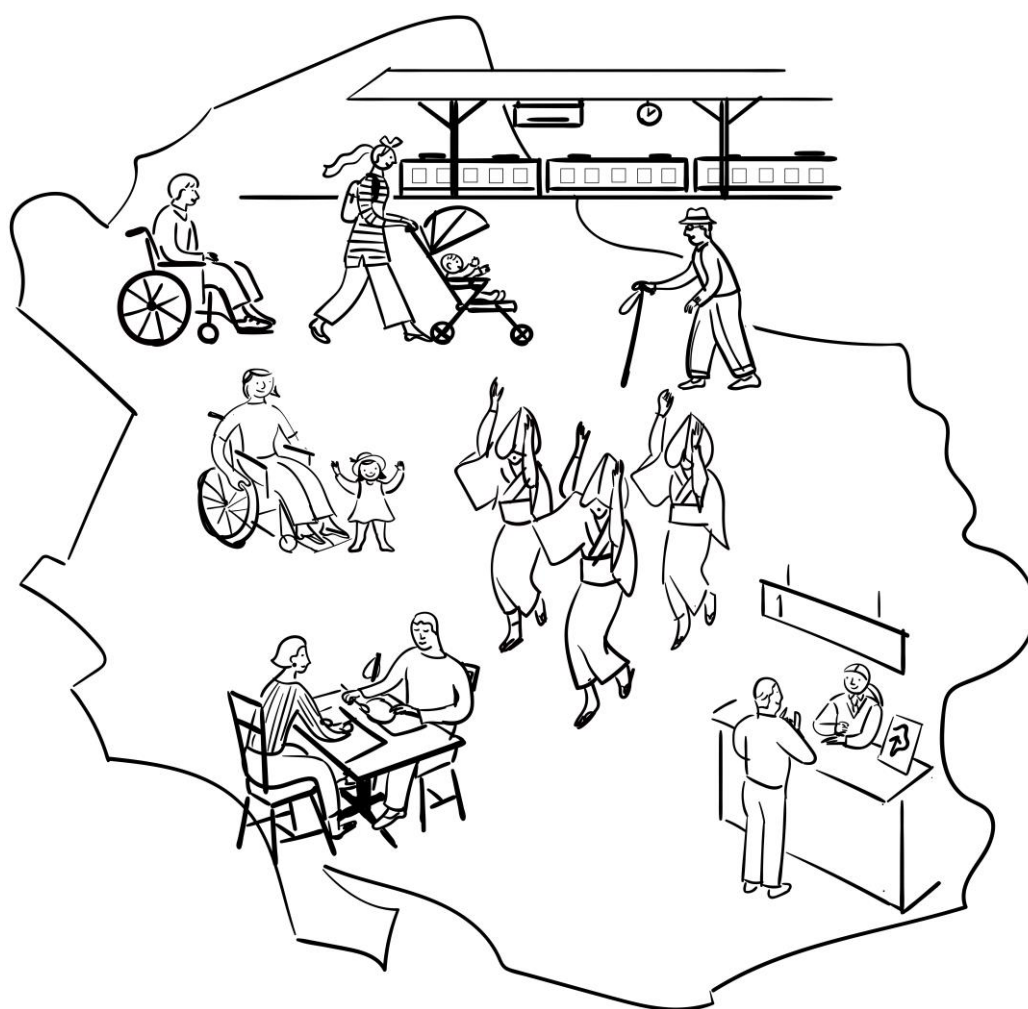


# 共生社会を目指した地域の取組みに関する調査報告書

～東京・杉並区の良かったこと調査を通して～



公益財団法人共用品推進機構

平成 31 年 3 月

## 目 次

1.はじめに .....	5
2.地域での良かったこと調査の実践.....	6
3.調査協力・実施団体.....	6
4.調査方法 .....	7
5.調査期間 .....	7
6.良かったこと調査結果概要 .....	8
6.1 全体の回答数.....	8
6.2 回答者の身体特性等 .....	8
6.3 身体障害者（身体障害重複含む）の回答者内訳 .....	9
7. 自由回答.....	10
7.1 自由回答の概要 .....	10
7.1.1 交通機関／ハード（142件） .....	11
①駅（38件） .....	11
②乗り物一般（62件） .....	14
③交通機関一般（34件） .....	18
④交通サービス一般（7件） .....	21
⑤道路一般（1件） .....	22
7.1.2 交通機関／ソフト（164件） .....	23
①駅（48件） .....	23
②乗り物一般（112件） .....	28
③航空会社（1件） .....	37
④その他（3件） .....	37
7.2.1 飲食店／ハード（46件） .....	38
①ファミリーレストラン（4件） .....	38
②ファストフード店（2件） .....	38
③飲食店一般（40件） .....	38
7.2.2 飲食店／ソフト（71件） .....	43
①飲食店一般（64件） .....	43
②ファミリーレストラン（5件） .....	48
③ファストフード店（2件） .....	48
7.3.1 お店（スーパー、商店、コンビニ）／ハード（89件） .....	49
①お店一般（38件） .....	49

②スーパーマーケット (26件) .....	51
③コンビニエンスストア (21件) .....	54
④書店 (1件) .....	56
⑤百貨店 (2件) .....	56
⑥美容室 (1件) .....	57
<b>7.3.2 お店 (スーパー、商店、コンビニ) /ソフト (134件) .....</b>	<b>58</b>
①お店一般 (66件) .....	58
②スーパーマーケット (27件) .....	62
③コンビニエンスストア (26件) .....	64
④商店街 (6件) .....	66
⑤美容室 (3件) .....	67
⑥100円ショップ (2件) .....	67
⑦ドラッグストア (1件) .....	68
⑧文房具店 (1件) .....	68
⑨理容室 (1件) .....	68
<b>7.4.1 公的機関/ハード (55件) .....</b>	<b>69</b>
①郵便局 (9件) .....	69
②図書館 (6件) .....	70
③銀行 (2件) .....	71
④公民館 (2件) .....	71
⑤区役所 (1件) .....	71
⑥公園 (1件) .....	71
⑦体育館 (1件) .....	72
⑧公的機関一般 (33件) .....	72
<b>7.4.2 公的機関/ソフト (95件) .....</b>	<b>75</b>
①郵便局 (15件) .....	75
②図書館 (10件) .....	76
③銀行 (8件) .....	76
④病院 (6件) .....	77
⑤区役所 (2件) .....	78
⑥交番 (2件) .....	79
⑦公園 (1件) .....	79
⑧支援機関 (1件) .....	79
⑨事業所 (1件) .....	79
⑩児童コーナー (1件) .....	79
⑪スポーツ会場 (1件) .....	80
⑫道路一般 (1件) .....	80
⑬美術館 (1件) .....	80

⑭福祉事務所（1件） .....	80
⑮公的機関一般（42件） .....	80
⑯良かったこと調査について（1件） .....	84
<b>7.5.1 その他／ハード（19件） .....</b>	<b>85</b>
①施設（2件） .....	85
②住宅（1件） .....	85
③接骨院（1件） .....	85
④道路一般（10件） .....	85
⑤その他（5件） .....	86
<b>7.5.2 その他／ソフト（20件） .....</b>	<b>88</b>
①イベント（2件） .....	88
②道路一般（1件） .....	88
③乗り物一般（1件） .....	88
④その他（16件） .....	89
<b>8.地域における良かったこと調査手順 .....</b>	<b>92</b>
（参考）良かったこと調査事例 .....	93
<b>9. アンケート調査表 .....</b>	<b>94</b>

## 1.はじめに

公益財団法人共用品推進機構は、1993年より各障害別及び高齢者に関する「不便さ調査」を行ってきました。その内容は、視覚障害、聴覚障害、車椅子使用者、高齢者、知的障害、子ども、妊産婦の方々などを対象にしたもので、それぞれ300名以上の人達から回答を得ることができました。

これらの調査結果を報告書としてまとめ、関係業界団体や障害者団体、行政等と共有することによって、不便さが解決された製品・サービスが多く創出されました。1995年、該当製品の市場規模は4,800億円だったのに対し、2017年度には2兆9,390億円と、当初に比べ約6.1倍となりました。

各企業、業界団体等で行ってきた工夫は、政府機関である日本工業標準調査会のバックアップも大きく、関連する高齢者・障害者配慮設計指針としてシリーズ化されるなど、既に41種類作られています。これらは日本発の国際規格ともなり、工夫された製品が創出されやすい環境が整ってきました。

これらの基になっているものは不便さ調査ですが、「不便さ調査」は文字通り、今まで不便だったことやモノを明らかにすることでした。言わばマイナスだったところをゼロに戻す調査です。

また不便さ調査と並行して、平成25年から平成28年度の5年間に亘り「良かったこと」調査を実施してきました。これらの調査結果は、多数の良かったことの声が供給側だけでなく、需要する消費者側にとっても、更なる良いモノづくりやサービスの提供につながる事が分かりました。「良かったこと調査」は、ゼロからプラスにする働きを持つ調査であると考えています。

今年度は、これまで行ってきた個別の調査の範囲を広げ、地域規模で共有されている良かったことについて調査研究を行うこととしました。

この調査を実施するに当たっては、杉並区障害者団体連合会<sup>1</sup>、杉並区保健福祉部障害者施策課の多大なるご協力を頂きました。

多くの回答の中に、「前は、苦情しか思いつかなかったが、この良かった調査をおこなって、良いことも発見でき、とても良いと思う。(全盲・男性)」というご意見がありました。

不便さを解決しながら、良いことを広げていく活動が、個人から地域に広がり、やがて日本中に広がっていけるように努めたいと思います。

---

<sup>1</sup>杉並区障害者団体連合会は、障害者の積極的な社会活動への参加を促進するため、障害者団体が各種レクリエーション活動、研究会などを行っています。連合会には、15団体(2017年3月末現在)が参加し、障害者として、「助けられる」だけでなく、できることはやりながら、地域の方々と協力してともに生きる社会を目指している団体です。

## 2.地域での良かったこと調査の実践

今年度調査テーマである「地域における良かったこと調査」に東京都杉並区を選定しました。

その理由の一つとして、杉並区では障害者、高齢者等の団体の連携が密に図られており、行政との連携が行われていることが挙げられます。

杉並区の目指すべき将来像を示す基本構想（平成24年～33年）には、10年後の姿として、下記を挙げています。

- ・高齢になっても障害があっても人々がまちに出て交流している。
- ・支援が必要な人に対する安心の仕組みが整っている。

そしてこれらを実現するためには、「区民の参加による地域社会づくりの推進」、「協働による多様な公共サービスの提供と人材育成」、「参加と協働を支えるコミュニケーションの充実」が必要としています。

これらの基本構想を実現するためには、不便さを感じている人たちのその内容と共に、良い事に関しての情報共有をすることが、有効な手段です。

今年度は、杉並区障害者団体連合会、杉並区障害政策課の協力を得ながら、「杉並区における良かったこと調査」を実施しました。

調査結果は、これまで行ってきた五つの調査（旅行、コンビニエンスストア、医療機関、家電製品、包装容器）と共に、広く情報を公開し、各機関での共生社会にむけての構想の参考にして頂けるよう報告書としてまとめ多くの関係者で情報共有を行います。



(図表2：五つの調査報告書表紙)

## 3.調査協力・実施団体

- ①杉並区身体障害者協会
- ②杉並区視覚障害者協会
- ③杉並区聴覚障害者協会
- ④杉並区肢体不自由児者父母の会
- ⑤杉並区手をつなぐ育成会
- ⑥杉並区重症心身障害児者を守る会
- ⑦杉並光友会（原爆被爆者の会）
- ⑧杉並家族会（精神疾患を抱える家族の会）

- ⑨杉並つくしんぼ会
- ⑩すぎなみ若竹会
- ⑪杉並パーキンソン病友の会
- ⑫杉並失語症友の会
- ⑬青空の会
- ⑭杉並区中途失聴・難聴者の会
- ⑮杉並区身体障害者・知的障害者相談員会
- ⑯杉並区障害者団体連合会加盟団体以外の団体や地域の皆さん

#### 4.調査方法

各団体及び各地域のイベントでのアンケート調査の実施、各団体及び各地域のイベントでのヒアリングの実施

#### 5.調査期間

平成 30 年 9 月～平成 30 年 12 月まで

この調査の実施にあたっては、高円寺障害者交流館、杉並視覚障害者会館（杉並アイプラザ）、杉並障害者福祉会館、すまいる荻窪、すまいる高円寺、すまいる高井戸、セッション杉並、杉並区イベント会場に参加された皆さんにご協力を頂き実施しました。

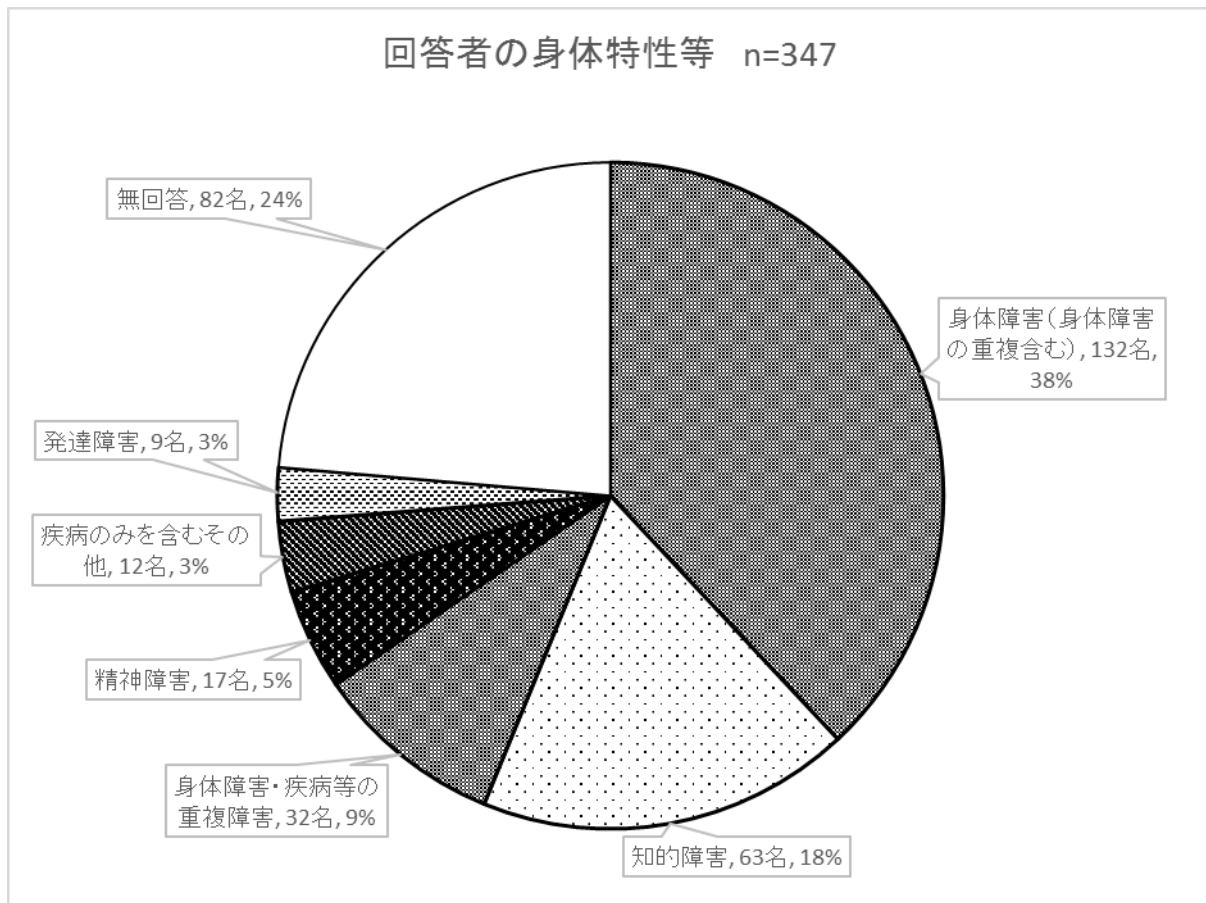
## 6.良かったこと調査結果概要

### 6.1 全体の回答数

全体の回答数は 347 名であった。

### 6.2 回答者の身体特性等

本調査では、回答する本人の身体特性等の記載をお願いしたが、一部、回答した方（保護者等）自身の特性等を記載している場合がある。同様に、7. 自由回答の内容についても、回答した方から見た良かったことについて記載をしていることがある点に留意が必要である。



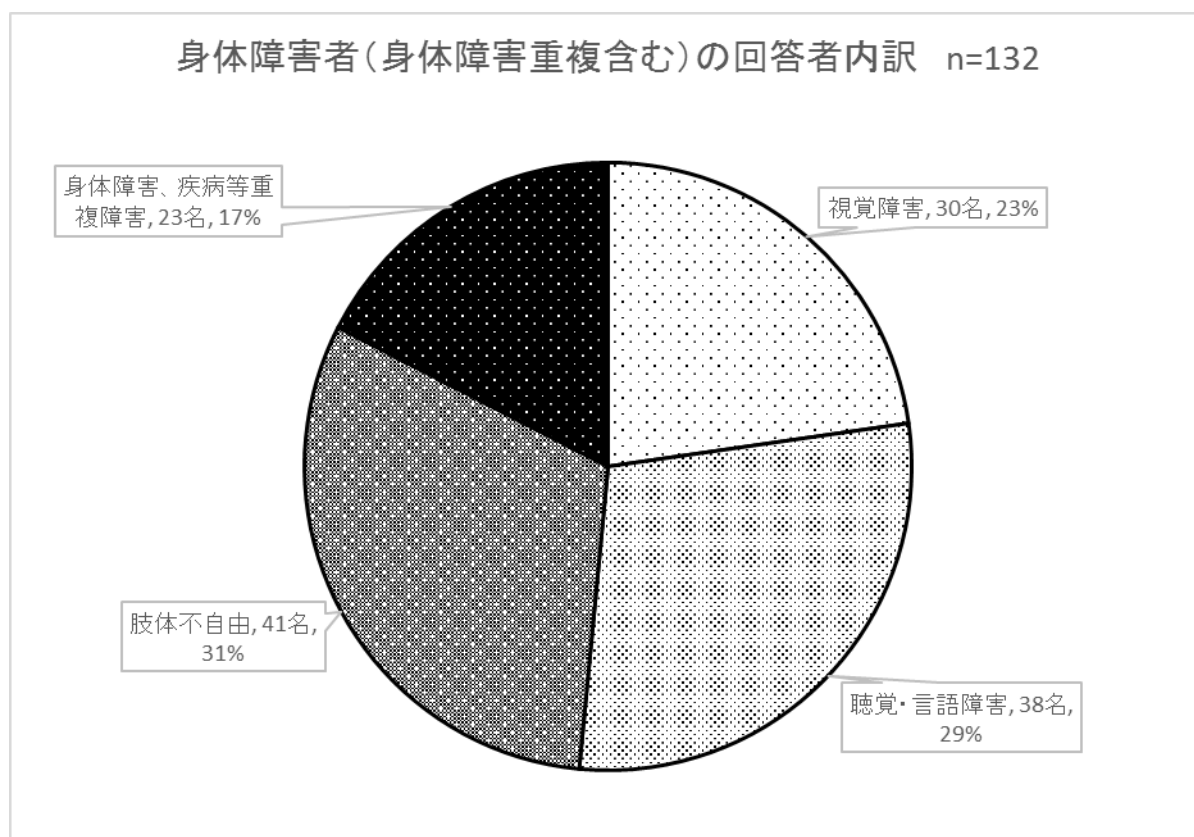
【図表 6.2 回答者の身体特性等】

回答者 347 名の身体特性等は以下の通りである。

- 1) 身体障害（身体障害の重複含む）132 名（38%）
- 2) 知的障害 63 名（18%）
- 3) 身体障害・疾病等の重複障害 32 名（9%）
- 4) 精神障害 17 名（5%）
- 5) 疾病のみを含むその他 12 名（3%）
- 6) 発達障害 9 名（3%）
- 7) 無回答 82 名（24%）



### 6.3 身体障害者（身体障害重複含む）の回答者内訳



【図表 6.3 身体障害者（身体障害重複含む）の回答者内訳】

身体障害（身体障害の重複含む）132名の身体特性の内訳は以下の通りである。

- 1) 視覚障害 30名（23%）
- 2) 聴覚・言語障害 38名（29%）
- 3) 肢体不自由 41名（31%）
- 4) 身体障害、疾病等重複障害 23名（17%）

## 7. 自由回答

### 7.1 自由回答の概要

項目	件数
1-1 交通機関／ハード	142
1-2 交通機関／ソフト	164
2-1 飲食店／ハード	46
2-2 飲食店／ソフト	71
3-1 お店（スーパー、商店、コンビニ）／ハード	89
3-2 お店（スーパー、商店、コンビニ）／ソフト	133
4-1 公的機関／ハード	55
4-2 公的機関／ソフト	95
5-1 その他／ハード	19
5-2 その他／ソフト	20
合計	834

【図表 7.1 自由回答の項目内訳】

自由回答の総数は 834 件であった。項目別の内訳については以下の通りである。

7.1.1 交通機関／ハード 142 件、7.1.2 交通機関／ソフト 164 件、7.2.1 飲食店／ハード 46 件、7.2.2 飲食店／ソフト 71 件、7.3.1 お店（スーパー、商店、コンビニ）／ハード 89 件、7.3.2 お店（スーパー、商店・コンビニ）／ソフト 133 件、7.4.1 公的機関／ハード 55 件、7.4.2 公的機関／ソフト 95 件、7.5.1 その他／ハード 19 件、7.5.2 その他／ソフト 20 件であった。

## 7.1.1 交通機関／ハード（142件）

### ① 駅（38件）

#### ①1) エレベーター（12件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	70代男性	高井戸東	各駅のホームに、エレベーターがついてよかった。
2	ろう	50代女性	無回答	駅のエレベーターは助かります。
3	下肢障害	60代女性	高井戸西	富士見ヶ丘と高井戸駅にエレベーターがついて大変良かった。
4	下肢障害	10代女性	荻窪	荻窪駅について、全ての階段口に、エレベーターがあること。わざわざ、一方の階段のみを選ぶ必要がないのでとても便利。
5	下肢障害	50代女性	荻窪	丸の内線の方南町の駅にエレベーターが設置され助かっている。
6	上下肢障害	70代男性	井草	最近、エレベーターが設置されている駅が多く、大変便利になった。（以前あったエスカルは、急斜面で怖かった記憶がある。）西武新宿線の上井草、井荻を利用している。
7	知的障害	40代男性	高井戸東	最近、駅のバリアフリーが増えてきて嬉しいです。エレベーター設置の工事を見ると嬉しいです。
8	知的障害	60代女性	無回答	駅のエレベーター
9	知的障害	40代男性	善福寺	高齢の親と出かけた時も一緒に行動できてよい。
10	知的障害	40代男性	善福寺	JRの各駅、私鉄も含めて、最近エレベーターの設置が進んだ。
11	知的障害・ 発達障害	10代女性	堀ノ内	地下鉄を利用することが多いですが、各駅のバリアフリー化が進んでいることはとても喜ばしいことだと思います。エレベーターの設置。
12	無回答	女性（年代 無回答）	高円寺北	駅などにエレベーターがあり良かった。

#### ①2) エレベーター・エスカレーター（3件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	下肢障害	70代女性	他の地域	50年前に比べると、駅にエレベーター、エスカレーターが、格段に増えて、外出しやすくなった。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
2	下肢障害 (右)・片目 弱視	50代女性	天沼	駅、エレベーター、エスカレーター
3	無回答	70代女性	高井戸西	駅にエスカレーター、エレベーターがあるので助かる。

①3) エレベーター・スロープ (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	80代女性	上井草	駅中のエレベーターの完備、スロープの設置。

①4) 電車 (8件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	弱視	40代男性	天沼	電車も音が静かで、乗っていても快適です。
2	下肢障害	70代無回答	永福	井の頭線：電車に車椅子スペースがあって便利だった。
3	知的障害	70代女性	南荻窪	JRも便利になり、外出する機会が多くなり良かったです。共生社会を、もっともっと目指してほしいです。
4	精神障害	30代男性	久我山	小田急が便利になったこと。
5	精神障害	50代男性	西荻北	中央線と総武線が両方あるのが便利。
6	その他	60代女性	上高井戸	電車などの中で、降りる駅など、見て分かるようになる。
7	難病(潰瘍 性大腸炎)	70代女性	荻窪	電車、地下鉄があり便利です。
8	無回答	70代男性	高井戸東	井の頭線が、遅くまで運転していると助かります。

①5) トイレ (3件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	40代男性	善福寺	JRの各駅、私鉄も含めて、トイレもほとんどの駅で多機能トイレがあるので男性障害者に母親が付き添っていても安心して利用できる。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
2	知的障害・ 発達障害	10代女性	堀ノ内	地下鉄を利用することが多いですが、各駅のバリアフリー化が進んでいることはとても喜ばしいことだと思います。障害者用のトイレが全ての駅に作られていることはとてもありがたいです
3	無回答	70代女性	無回答	最近の駅のお手洗いが広くて清潔になり、明るくてとても助かる。

①6) 電車-表示 (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	50代女性	桃井	電車：駅構内・電車・ホームのデジタル表示、若干の遅れでも全て電光表示されているので何かあったら安心。
2	難聴	60代女性	宮前	電車内の電光掲示板

①7) ホーム (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	70代女性	西荻窪	J R荻窪駅のホームは、点字ブロックと柱の間があいているので、歩きやすい。
2	知的障害・ 難治性てん かん発作	10代男性	無回答	普段歩いていて、電車を待つ間は点字ブロックが塞がれていない。

①8) ホームドア (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	難聴・中途 失聴	70代女性	上荻	最近徐々にだが、駅にホームドアが増えてきたのはうれしい。視覚障害者にとっては何より。これは聴覚障害者にとってもいいと思う。
2	知的障害・ 発達障害	40代女性	堀ノ内	ホームなどのドアの安全性。

①9) 案内 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害・ 発達障害	10代女性	堀ノ内	各駅のホーム壁にバリアフリーの案内の提示が貼ってあり、とても分かりやすくなりました。

⑩10) 自動チャージ機 (1 件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	50 代女性	井草	駅のチャージ機は便利。だいたい 5,000 円をチャージする。お金はもたない。

⑩11) 通路 (1 件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	原爆放射線障害	80 代以上 男性	荻窪	西荻、阿佐ヶ谷、高円寺の各駅が高架になり、南北の直行がフラットで歩きやすくなったこと。(それにひきかえ荻窪駅は地下になっているため、南北の通行が難しく困っています。)

⑩12) 電車・スロープ (1 件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	50 代女性	松庵	電車-病院、車椅子の人がスロープ。

⑩13) その他 (1 件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	60 代女性	久我山	久我山駅(京王井の頭線)の改修:京王井の頭線各駅がバリアフリーにやっとなった。

②乗り物一般 (62 件)

②1) バス (22 件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	80 代以上 男性	高円寺南	JR の高円寺駅からよくバスに乗るが、いつも待っていてくれるくらい、多くの本数が出ていて、とても助かっている。
2	難聴	80 代以上 女性	荻窪	バス無料
3	難聴	80 代以上 女性	上井草	バス
4	難聴	70 代男性	荻窪	バスはいろいろいける。
5	上下肢障害	40 代男性	他の地域	バスが多い。しかしもっと路線を増やして。
6	上下肢障害	40 代男性	成田西	関東バス路線が多かったから行けた。西武新宿線。
7	知的障害	30 代女性	成田西	バス・手帳で割引。
8	知的障害	20 代男性	他の地域	バスが便利。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
9	知的障害	10代男性	永福	永福町 バスのターミナルだから。
10	発達障害	40代男性	高井戸東	関東バス、荻窪行きの便の本数が多い。一台乗り遅れても、他の便がくることがある。
11	発達障害・精神障害	30代女性	無回答	おぎくぼ行きから、やなぎくぼのバスに乗ってきました。
12	精神障害	50代男性	西荻窪	バスが運行通り来て良かった。
13	難病(潰瘍性大腸炎)	70代女性	荻窪	バスがあり便利です。
14	その他	10代女性	高井戸東	娘の大学病院専用のバスが近くの駅からでているので、車の運転ができない私には助かります。
15	その他	50代女性	天沼	バス、たくさん出ていて便利だと思います。
16	無回答	70代女性	阿佐谷北	バスがありますので、助かります。
17	無回答	60代女性	井草	コミュニティバスが、他市などは値上げしているが、杉並は安くてよい。
18	無回答	無回答女性	高円寺北	バスが多くいいです。
19	無回答	無回答男性	無回答	バスが良かったです。
20	無回答	80代以上女性	阿佐谷	バス便利です。
21	無回答	70代女性	無回答	バスも車イスがのれるようになった良かった。
22	無回答	60代男性	他の地域	バスの入口が広がって入り易い。

②2) バス-ノンステップバス (14件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	70代男性	荻窪	バス：段差がなくなった、ステップ。
2	弱視	40代男性	天沼	バスに乗るとき、今のバスはステップがないのでとても良かったです。
3	ろう	80代以上女性	無回答	バスの段差がない事は助かった。
4	難聴・中途失聴	60代女性	西荻南	ノンステップバス、車椅子の対応、乗降り、安心して出かけられるんだなあと思いました。
5	下肢障害	60代女性	高円寺	ノンステップバスがよい。
6	下肢障害	70代女性	堀ノ内	ノンステップバスが多少、多くなってきて嬉しいです。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
7	下肢障害	70代女性	他の地域	ノンステップバスになったことで、とても乗降しやすくなった。 →ノンステップのため、乗降の時、車体が斜めになるが、少しその角度がきつすぎる。
8	下肢障害・ 体幹障害	70代女性	上井草	ノンステップバスは左足でしか乗れないので少し良くなったかな？と思っています。
9	知的障害	70代女性	南荻窪	ノンステップバスも便利になり、外出する機会が多くなり良かったです。共生社会を、もっともっと目指してほしいです。
10	その他	70代無回答	高井戸西	ノンステップになっていて、乗りやすい。
11	無回答	50代女性	高井戸西	ノンステップバス
12	無回答	60代女性	松ノ木	ノンステップバスがある。
13	無回答	70代女性	高井戸	バスがノンステップにほとんど変わり、乗りやすくなりました。
14	無回答	70代男性	上高井戸	ノンステップバスが傾斜するので乗降りが楽になった。

②3) バス-表示 (7件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	50代女性	桃井	区内のどのバスにも「筆談器あります」の案内がついていて、いつも安心です。使ったことないけど。
2	難聴	60代女性	宮前	バス内の電光掲示板
3	難聴	70代女性	松ノ木	バスの電光掲示板 (バスの中)
4	難聴	70代女性	松ノ木	バスに筆談しますという表示がある。
5	難聴・中途 失聴	70代男性	高円寺	以前は、バスの運転手さんがアナウンスしているのが分からなかったが、最近は、電光表示があり、次の停留所が分かるので、とても助かっている。
6	その他	60代女性	上高井戸	バスなどの中で、降りる駅など、見て分かるようになる。
7	無回答	70代男性	上高井戸	行き先案内 (バス) が詳しくなった。

②4) バス-すぎ丸 (6件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	上下肢障害	70代男性	上高井戸	コミュニティバス「すぎ丸」が便利、乗り降りが楽。



No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
2	知的障害・ 上下肢障害	30代男性	南荻窪	コミュニティバス「すぎ丸くん」のバスが自宅近くを通るので、駅へ出るのがラク。助かります（ステップも低くて）
3	無回答	60代女性	阿佐谷南	コミュニティバス「すぎ丸」が便利。
4	無回答	80代以上 女性	下井草	シルバーバスで病院通いが助かります。コミュニティバス「すぎ丸」も便利です。
5	無回答	70代男性	浜田山	もびーるたすかる。
6	無回答	70代女性	下高井戸	1月に変形性膝関節症、6月に同じ足の膝皿にひびが入り歩行困難になり不便だったが、コミュニティバス「すぎ丸」のバスにより大助かりだった。今後年寄りが増えるので、利用されると思う。乗ってみたら結構顔見知りが大勢乗っていてびっくり（いつも自転車なので）。

②5) バス-低床 (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	40代男性	高円寺南	バスの床の低い事。
2	がん・被爆者	70代女性	久我山	ステップが低くなっているバスが多くなっているのは嬉しい。

②6) バス-ICカード (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	50代女性	井草	関東バスを使用（時々、都営）阿佐ヶ谷駅から乗る。ICカードは便利。

②7) バス-スロープ (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	70代女性	無回答	車椅子での乗車の際、降車口の近くに設置された板状のものが乗降口の所で簡単にできる開閉式のバスがあつて、運転手の大変さがなくなり、時間の短縮もあり良かった。

②8) バス-アナウンス (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	60代女性	松ノ木	アナウンスがある。小さな親切。バス。

②9) タクシー (5件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	70代男性	荻窪	タクシー：ドアスライド式、座席が広く荷物が(載せやすい)
2	下肢障害	70代女性	高井戸東	障害者タクシー
3	言語障害・ 上下肢障害・ 認知症	70代男性	他の地域	ジャパントクシーの新導入が良かった。
4	失語症	50代女性	他の地域	タクシーの床が平ら、座高が高いワゴンタイプは障害者にとって使いやすい。
5	原爆放射線 障害	80代以上 男性	荻窪	ジャパントクシーが増えてきてタクシーの状況が容易になったことは嬉しい。セダン式のタクシーは中央に境があり、境を乗り越えるのが大変。

②10) 自転車 (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	その他	70代女性	高井戸東	自転車
2	無回答	60代女性	堀ノ内	自転車

②11) その他 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	70代男性	南荻窪	乗り物も良くなり移動しやすくなりました。

③交通機関一般 (34件)

③1) エレベーター (5件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	弱視	70代女性	下井草	エレベーターあり、ありがたい。
2	下肢障害	10代女性	無回答	エレベーターあり。
3	上下肢障害	70代男性	方南	便利になった。エレベーター(笹塚、方南)
4	無回答	40代女性	高井戸西	ホームにもエレベーターが増えてきて便利になった。
5	無回答	40代女性	高井戸東	エレベーターが増えている事も良い。

③2) エレベーター・エスカレーター (3件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	中途失聴	20代女性	西荻南	エレベーター、エスカレーターがあること。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
2	失語症・難聴・中途失聴	80代以上 男性	阿佐谷北	階段は不便でなるべくエスカレーターやエレベーターが完備されることを望みます。
3	被爆者特有病気の持ち主	80代以上 男性	上井草	左足のひざに問題あり、エレベーター、エスカレーターは非常に助かる。

③③) エレベーター・表示 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	失語症	50代女性	他の地域	エレベーターでボタンを押す時、開(ひらく)、閉まるという文字で書いてあると便利。シールが貼ってあるところもある。←→だけで表示されると分からなくなる。

③④) トイレ (5件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	40代女性	久我山	多機能トイレの設置が多くなった。しかし使用中がほとんどで使えない。一般の男性が使っている。
2	無回答	60代女性	無回答	少しずつ洋式トイレが増えてきて、昔と比べ進化している。
3	無回答	40代女性	高井戸西	全てのトイレが洋式なると良いと思う。
4	無回答	60代女性	成田東	ガイドヘルパーをしているが、多機能トイレはガイドヘルパーの仕事、男の子と一緒に入れるので便利。一般トイレは少し心配。
5	無回答	無回答	無回答	障害を持つ息子が、トイレに行った時。自動で水洗してくれていると母としては安心です。

③⑤) スロープ (3件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	上下肢障害	70代男性	方南	便利になった。スロープ(笹塚、方南)
2	精神障害	40代女性	高円寺南	スロープが増えた。
3	無回答	60代女性	無回答	少しずつスロープが増えてきて、昔と比べ進化している。

③6) 表示 (3件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	50代女性	阿佐谷北	字幕の電光表示は便利ですが混雑していると見えない。位置の工夫がほしい。
2	ろう	60代女性	松ノ木	電光掲示板が良い。
3	ダウン症	60代女性	善福寺	時刻表の表示

③7) ICカード (3件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害・ 発達障害	60代女性	上荻	スイカがあると便利に乗れる。
2	精神障害	50代男性	西荻北	スイカはどこでも使えるのがいい。
3	体幹障害	40代女性	南荻窪	障害者用スイカがあると良いのに、子供用スイカでもかなり役立つ。

③8) 段差解消 (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	上下肢障害	70代男性	方南	便利になった。段差(笹塚、方南)
2	知的障害	70代女性	西荻窪	降りて車椅子の方福社会館まで行くのに段差がなくスムーズに行けました。

③9) 点字ブロック (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	70代男性	荻窪	点字ブロックが増えて助かっている。
2	弱視	50代女性	他の地域	点字ブロックがきれいになった。

③10) バス停・表示 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	50代女性	桃井	バス停：デジタル表示版あり「交通渋滞しています」「次のバス何番・・・あと8分で到着します」とか出て分かりやすくなった。事故渋滞の時も文字表示されるので安心。バス内でも同じような表示になっている。

③11) 文字案内 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	難聴・中途失聴	40代女性	高円寺南	文字案内によるサービスがだいぶ増えてきているが、まだまだ戸惑うこともあるので災害の時など不安です。聞こえない人への対応を皆さんに知ってほしい。文字案内は進歩してほしい。

③12) その他 (5件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	発達障害	50代男性	高井戸西	バリアフリーが進んできていること。
2	精神障害	50代女性	宮前	便利、安い！
3	無回答	70代女性	浜田山	良い。
4	無回答	70代女性	高井戸東	会館の目の前。
5	無回答	60代女性	久我山	杉並交通や移動サービスなど、車椅子の乗車移動が少し良くなった。

④交通サービス一般 (7件)

④1) シルバーパス (6件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	難聴	70代女性	井草	シルバーパスに感謝。
2	がん	70代女性	下井草	シルバーパスをもらって、毎日の病院通いに助かっています。
3	無回答	80代以上女性	本天沼	シルバーパスをいただき、ボランティアに参加してよかったです。
4	無回答	70代女性	阿佐谷北	シルバーパスがあるので助かります。
5	無回答	80代以上女性	久我山	シルバーパスが使える外出が楽しい。
6	無回答	70代女性	無回答	シルバーパスを頂けるのは大変助かっています。外出する機会が増えました。

④2) タクシー券 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	下肢障害・体幹障害	70代女性	上井草	区からタクシー券なども頂けるのでありがたいです。

⑤道路一般（1件）

⑤1) 徒歩（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	その他	60代男性	高井戸西	徒歩

## 7.1.2 交通機関／ソフト（164 件）

### ① 駅（48 件）

#### ①1) 駅員（26 件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	60 代男性	無回答	丸の内線では、駅員さんが必ず、声をかけてくれる。そのため、前より早く、家に帰れるようになった。
2	弱視	70 代男性	善福寺	荻窪駅、吉祥寺駅の駅員さんはサポートしてくれる。
3	ろう	60 代男性	無回答	駅員の方が、優しく対応してくれた。
4	ろう	70 代女性	無回答	阿佐ヶ谷駅で、早朝 4 時半頃、24 号台風があった日の朝、電車が動けない事情の説明と、どうしたらいいのかの相談も、快く対応して下さった。駅員さんの協力が嬉しかったです。
5	難聴	70 代女性	上高井戸	東京駅・新宿駅の駅員さん、繰り返し筆談も対応、嬉しく思った。
6	難聴・中途失聴	60 代女性	西荻南	JR 駅で、車椅子の対応、乗降り、安心して出かけられるんだなあと思いました。
7	下肢障害	70 代女性	善福寺	電車に乗車するのに、スロープを出して下さり、とても親切に対応していただいています。
8	下肢障害	70 代無回答	永福	井の頭線：駅員が手伝ってくれた。
9	下肢障害	70 代女性	高井戸東	井の頭線で高井戸駅から中央線で国立駅まで行った時、駅員さんが上手に誘導してくれて初めて一人で電車に乗ったけれど、楽に目的地に着くことが出来ました。感謝です。
10	下肢障害	70 代女性	他の地域	障害（交通事故で片足切断、義足）になってから 50 年、最近までは、義足であることを他人に知られるのが嫌で、いつもズボンをはいていた。ズボンをはいていると、障害者だと分からないため、電車やバスで座りたくても、ゆずってくれる人はとても少なかった。年をとったせいか、今では義足であることを、隠す気持ちはあまりなくなった。杖をついて、歩き方で、障害者だと気づいてもらえるようになってきた。駅員さんも、道順などを聞くと、とても親切に答えてくれるようになった。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
11	下肢障害	70代男性	無回答	駅の切符買って窓口に行って、エレベータまで案内して乗せてくれる（乗り継ぎしてくれる）。待たされる。駅員が駅にいればホームへの転落は防げると思う。
12	下肢障害	60代女性	荻窪	丸の内線荻窪駅の駅員さんで、視覚障害者の人が誘導して、中まで乗せて、何両目と教えている。
13	言語障害	70代女性	高井戸東	駅員さんは親切でした。
14	失語症	50代女性	他の地域	駅員さんがタクシー乗り場はどこですかと言ったら、乗り場が見えるところまでついてきてくれた。
15	パーキンソン病	20代女性	高井戸東	駅員の方が、パーキンソン病の方がすくみ足で歩いて案内している様子を見て、安全を配慮していて良かったと思いました。
16	知的障害	60代女性	南荻窪	エレベーターが遠い時、子を持つ親子さんのバギーを駅員が階段を使って上げていた。
17	知的障害	40代女性	上荻	JRを使って通勤。池袋を通るのですが、改札口を間違え、自分がどこにいるか分からなくなり、駅員に声掛けして対応してもらうが、理解することが難しく、携帯で親が説明。最初不審に思われたが説明して本人に分かりやすく説明してもらった。
18	知的障害	60代女性	上荻	娘（40代知的障害）が会社（池袋）に通勤中、池袋で（荻窪～池袋まで通勤）いつもと違う改札口に出てしまい、自分がどこにいるのか分からなくなり困っている私にTELをかけてきた。状況がわからないので近くの駅員の人に代わってもらおうと言って、説明してくれる様をお願いした時、名前を名乗り、娘に説明して下さって、無事に会社に行くことが出来た。混んでいる時間帯なので不安だったし、駅員の数も減っているなので、対応して下さる方は絶対必要だと思う。朝の駅にも駅員はいてほしい。総武線、埼京線（新宿・池袋）は私でも難しい。



No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
19	知的障害・ 発達障害	60代女性	天沼	15年程前のことですが、丸の内線方南町駅の 車内でのこと。障害を持つ娘が、座席が少し でも空いているとそこに突進して周囲の方を 驚かすことが多かったので、車内で立つトレ ーニングをしておりました。カベに身体をつ けさせて、大声で泣いてもそのまましばらく 我慢させていたのですが、車掌さんが突然「た だ今、車内で養護学校の生徒さんが訓練をし ています。ご迷惑をおかけしておりますが、 ご協力よろしくお願ひします」とアナウンス をして下さいました。本当に本当に助かりま した。
20	発達障害	80以上	無回答	池袋駅で足のけがをした時、丸の内線の駅員 さんがばんそうこうをくれた。
21	発達障害	80以上	無回答	銀座駅でおぞうにを食べられるお店を駅の人 から教えてもらった。
22	その他	60代女性	宮前	電車の乗降りの補助
23	無回答	60代女性	無回答	駅での障害者・高齢者に配慮した対応をして いるところ。
24	無回答	40代女性	高井戸東	電車の乗降りが難しい（車椅子）の方の乗降 がスムーズになるように連絡が行き届いてい るので良いと思う。
25	無回答	30代女性	高井戸東	井の頭線の車掌さんはいつも「バイバイ」し てくれる。
26	無回答	60代女性	永福	駅のアナウンスに障害のある方に協力して下 さいとのこと。

①2) 駅係員 (7件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	40代女性	西荻南	井の頭線で手話のできる京王電鉄の社員と出 会って、息子と手話で会話してくれた。
2	中途失聴	20代女性	西荻南	声掛け運動を推進していること（駅で）。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
3	下肢障害	60代女性	井草	地下鉄丸の内線のホームの誘導員さんは、いつもさりげなく、あぶなくないようにフォローしてくれます。雨の朝、「私たちができるのは、人がぶつからないようサポートするぐらいしかできないけれど、気をつけて出勤してくださいね」と、声をかけられた。あなたが、気にかけて下さったこと、私にはちゃんとわかっていました・・・。
4	下肢障害・リウマチ	50代男性	無回答	電車に乗る時の気遣い。
5	知的障害	50代男性	松ノ木	地下鉄（丸の内線）での車いす対応。
6	知的障害・上下肢障害	30代男性	南荻窪	お盆で新潟へ帰省の時、東京駅で改札口で車椅子をおかりし、上越新幹線に乗車するまで付き添ってくださる方がついてくださいました。
7	発達障害	30代男性	和泉	駅の障害者のトイレは、いつもふさがっていて待つことになるのですが、長い時、そうじの方がトントンたたいて、中に入っている方に、私たちが待っていることを伝えてくださった。（用もなく入っていた方だったので、出てくださった）。

### ①3) 駅員・乗客 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	発達障害	80以上	無回答	エレベーターとエスカレーターがない駅で、駅員さんとお客さんの両方がスーツケースを持ってくれた。

### ①4) 係員一般 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	30代男性	宮前	駅で分からないことをたずねた時、親切だった。

### ①5) 乗客 (8件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	弱視	70代男性	善福寺	立ち止まっていると色々な人が声をかけてくれる。電車内は若い女性が声をかけてくれて席を譲ってくれた。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
2	難聴・下肢障害・リウマチ	80代以上 女性	阿佐谷北	電車などは、乗車するごとに、周りの方々が、席をゆずってくださり感謝しています。
3	難聴・中途失聴	70代男性	高円寺	電車が、不自然に止まっている時、アナウンスが聞こえないので、どうして止まっているかがわからない。そんな時は、学生か子供連れに、私が聞こえないことと、なぜ止まっているかをジャスチャーまたは、いつも自分で持参している小さなメモ帳に書いて渡すと、気持ちよく筆談で書いてくれる。書いてもらったら、必ず、「ありがとう」を伝えるようにしている。持参しているメモ帳は、小型のため、長文にはならないので、必要な事項がすぐに教えてもらえる。（経験上、30～40代の方は、忙しそうで答えてくれない場合がある。）
4	体幹障害	40代女性	南荻窪	電車の中で（子供が）声を出してしまっても、ニコニコ見てくれているだけで気持ちが楽に。
5	知的障害	50代女性	浜田山	電車とホームの間に落ちてしまった。ヘルパーさんに、引きあげてもらった。近くにいた人にもひきあげてもらった。
6	被爆者特有病気の持ち主	80以上	上井草	電車に乗ってすぐに席を譲ってもらえる。
7	無回答	30代男性	高井戸東	電車に乗る時に、乗れない人を周りの方が協力する。
8	無回答	80以上	天沼	電車ではほとんどの人が席を譲ってくれる。

①6) 一般の人（3件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	60代男性	無回答	荻窪駅では、たくさんの方が声をかけてくれる。階段を上る前に声をかけてくれ、階段を上ったら、また別の人が声をかけてくれる。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
2	下肢障害・パーキンソン病	50代男性	成田東	阿佐ヶ谷駅で、中学校の生徒が、荷物を持った高齢者の方を、エレベーターまで連れて行ってあげていました。子供たちにも、バリアフリーの意識が持てる教育を進めてほしいと思います。
3	ろう	50代女性	他の地域	駅で一般の人に手話で助けてもらった。

①7) 駅利用者 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	50代女性	高円寺南	駅のエレベーター内で、30代くらいの女性が、全員降りるまで、扉を開けていた。皆、せわしなく我先に降りていく人が多い中、素晴らしいと思った。

①8) ヒーロー姿の人 (1名)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	40代女性	堀ノ内	方南町(丸の内線)の駅で、ヒーロー姿でベビーカーを運ぶお手伝いをして下さった方に、親子で助けていただきました。子供は、大好きでした。

②乗り物一般 (112件)

②1) バス運転手 (49件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	80代以上男性	高円寺南	バスの運転手さんは、みんな親切にしてくれる。
2	弱視	70代女性	荻窪	バスでは、聞けば教えてくれる。
3	弱視	70代男性	善福寺	バスの運転手は行き先を言ってくれると助かる。バスは割引になるので手帳を見せるが領くだけだと分からないので、言葉で言ってくれる運転手は良い。
4	弱視	70代女性	荻窪	バス：乗る時に必ず声をかけてくれる「一段上がりますよ」とか。降りる時、「歩道との間に一段ありますよ」など、教えてくれる。
5	弱視	60代男性	和泉	バスの運転手さんでたまに空いている席を教えてくれる人がいた。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
6	弱視・上下肢障害・体幹障害・言語障害・失語症・高次脳機能障害	40代女性	上高井戸	席に座るまで出発を待ってくれる。
7	ろう	60代男性	無回答	バスの方が、優しく対応してくれた。
8	ろう	70代男性	無回答	バスの筆談は役にたった（運転手）。
9	難聴・中途失聴	70代男性	高円寺	以前、バスにスマホの入ったショルダーを忘れて降りてしまったことがある。気づいて戻ると、既に乗っていたバスは出発した後だった。次のバスの運転手さんに、筆談で伝えると、連絡をとってくれ、ショルダーがあることを確認してくれると共に営業所に届くことを、筆談でおしてくれた。さらに、そのバスが営業所までいくとのことで乗せてもらい、無事、再び、手にすることができた。
10	難聴・上肢障害・下肢障害	70代女性	堀ノ内	関東バスのスロープで乗ろうとしていると、後ろから運転手さんが押してくれる。
11	体幹障害・言語障害・知的障害・発達障害	60代女性	成田東	バスの人が手伝ってくれた。ベビーカーみたいなど、知らせられる。
12	下肢障害	70代女性	高円寺北	バスが出発しようとドアを開けてくださり良かったです。足がうまく運べないので、又、サアーと閉めて運行してしまった事の2点の違い。
13	下肢障害	80代以上女性	上井草	お礼を言ってバスを降りる時、「気を付けて」と返してくださる運転手さんがいらっしゃいます。
14	下肢障害	70代女性	善福寺	バスも便利で、スロープを使う運転手さんが親切です。
15	下肢障害	70代女性	成田西	関東バス、吉祥寺から中野“椅子にかけて下さい”と声をかけてから、発車するので転ばなくてすむ。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
16	下肢障害	70代女性	他の地域	障害（交通事故で片足切断、義足）になってから50年、最近までは、義足であることを他人に知られるのが嫌で、いつもズボンをはいていた。ズボンをはいていると、障害者だと分からないため、電車やバスで座りたくても、ゆずってくれる人はとても少なかった。年をとったせいか、今では義足であることを、隠す気持ちはあまりなくなった。杖について、歩き方で、障害者だと気づいてもらえるようになってきた。京王バスは元々、運転手さんが親切。
17	下肢障害	60代女性	井草	福社会館のある高井戸→荻窪行・五日市街道行の関東バスの多くの運転手さんは、杖について急いで乗ろうと歩いていると「急がないでいいですよ」と、マイクで言ってくれます。
18	下肢障害	60代女性	井草	西武バスの運転手さん：バスの中で転んで、乗客の方や運転手さんに迷惑をかけ、降りる時にお礼をいったら、「乗客の安全と命を守るのも運転手の仕事ですから」と、サラッといつてくれた。
19	上下肢障害	70代男性	井草	ノンステップバスでも、車椅子ごと乗るときには、運転手さんにスロープを出してもらおう。以前は、迷惑そう顔をされたこともあるが、最近はみな親切に対応してくれる。
20	上下肢障害	70代男性	上高井戸	コミュニティバス「すぎ丸」、優しい。
21	リウマチ	50代女性	井草	バスの乗降時、ゆっくり待つて頂きました。
22	パーキンソン病	70代女性	宮前	バスの運転手さんが、職務上とはいえ、優しく対応していた事に感心いたしました。
23	パーキンソン病	60代女性	宮前	動作が徐々に鈍くなってきているので、皆さんが遠慮なくバス等で手を差しのべてほしいです。
24	知的障害	70代女性	方南	バスの運転手、みんなが座るまで待つてくれるのはいいが、急いでいる時は、早く動いてほしい。
25	知的障害	70代女性	西荻南	バスの運転手が、ヘルプマークのバンドを見て、車内に席をゆずるように案内してくださいました。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
26	知的障害	30代男性	宮前	バスに乗る時に、運転手さんが準備をしました。持ち物は、パスモカードと愛の手帳を見て確認をしています。
27	知的障害	30代男性	荻窪	バスなどに乗る時、大きな声で声かけをしてくれる。
28	知的障害	60代女性	他の地域	バスで顔なじみのある運転手の方が声掛け（あいさつなど）してくれる。ゆっくり待ってくれる。
29	知的障害	50代女性	井草	ICカードは便利。お金が無くなった時は運転手さんが教えてくれるがいつなくなるか分からない。
30	知的障害	10代男性	善福寺	ゆっくり降りるけれど、バスが待ってくれる。
31	知的障害	70代女性	成田東	関東バスで停留所に車椅子の方が待っていて、運転手の方が車椅子の席に座っている方に席を移動してもらって、バスにステップをかけて、すみやかに車椅子の方が乗れるようにしてくれた。バスに乗っている人達も皆協力的で、運転手さんも手際よくやってくれて気持ち良かった。
32	知的障害	70代女性	西荻窪	荻窪から柳窪に行くバスに、車椅子の方が乗車してきたのですが運転手さんの手際が良かった。
33	知的障害	50代男性	高井戸西	バスの運転手が優しい。
34	知的障害・ 発達障害	10代男性	和泉	バスの中、障害者手帳を提示しなくても、ヘルプマークで割引してくれた。
35	知的障害・ 発達障害	30代男性	無回答	顔見知りになったバスの運転手さんは、いつもきにかけてくれます。
36	発達障害・ 精神障害	30代男性	無回答	普段、仕事に行く時はバスを利用している。その時のバスの運転手の客への対応が良い。具体的には、元気良くあいさつをする運転手がいったり、朝の時間帯で忙しいはずなのに、やたら丁寧な言葉遣いの運転手がいったり、様々だが総じてバスの運用を良くしようという意気込みが伝わってきてとても良いと思う。
37	精神障害	70代無回答	荻窪	バスの運転手さん、親切に、「停まりますよ」と教えてくれた。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
38	精神障害	70代男性	井草	ノンステップバスが最近多くなっていますが、運転手さんの手際がよく乗車に時間がかからない。
39	精神障害	40代男性	和泉	笹塚からどこ行きか忘れたが、京王バスの運転手さんが目的地を教えてくれた。
40	その他	60代女性	宮前	バスの乗降りの補助。
41	無回答	80代以上女性	南荻窪	関東バスが、親切にしてくださり、安心安全でよいと思います。
42	無回答	80代以上女性	天沼	バスの運転手の対応がやさしかった。
43	無回答	70代女性	松庵	バスの運転手によって、親切な方と、乱暴な方がありました。
44	無回答	40代女性	梅里	バスの乗務員さんがお年寄りのペースで発車、停車をして下さること。
45	無回答	70代女性	堀ノ内	車椅子の乗車の時、バスの運転手さんの対応が親切でした。
46	無回答	40代女性	荻窪	車椅子の方が駅やバスの停留所に来ると、何も言わなくても運転手さんが駆け寄ってきてくれます。すばらしい！！
47	無回答	70代女性	無回答	運転手さんが親切になり席に着くまで待っていてくださる。
48	無回答	60代女性	本天沼	バスで車椅子の人を補助していた、ドライバーが。
49	無回答	60代女性	成田西	バスの運転手さんが（関東バス）、お客さんがゆっくり乗るのを待ってくれた。

②2) バス会社職員 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	70代女性	下井草	バスで落とし物をして営業所に行って、耳が聞こえないと伝えると、ていねいに筆談してくれた。向こうから見つかったら「FAXしますね」と言ってくれた。

②3) バスの乗客 (5件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	70代女性	西荻窪	バスでは、席をゆずってくれることが多い。
2	全盲	70代男性	荻窪	親切な人がいる。



No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
3	下肢障害	80代以上 女性	松庵	バスのステップを上がる時、自分で1. 2. 3と掛け声をかけていると、後ろから優しく押してくれる人がいる。
4	難聴・下肢障害・リウマチ	80代以上 女性	阿佐谷北	バスなどは、乗車するごとに、周りの方々が、席をゆずってくださり感謝しています。
5	被爆者特有病気の持ち主	80代以上 男性	上井草	バスに乗ってすぐに席を譲ってもらえる。

②4) バス一般 (8件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	難聴・中途失聴・下肢障害・リウマチ	80代以上 女性	阿佐谷	無料でバスを利用している。不便に感じたことや嫌な思いをしたことはない。
2	知的障害	40代女性	無回答	バス
3	知的障害・精神障害	50代女性	無回答	都バスがただになる。
4	発達障害	40代女性	高井戸東	バス乗車の際、普通の子と間違われる。
5	発達障害・精神障害	40代男性	荻窪	バスは障害者にていねい。
6	精神障害	30代女性	高井戸	乗車時(バス)半額。
7	精神障害	30代男性	阿佐谷	手帳でバスに乗れる。
8	その他	50代女性	西荻南	バスの降りる場所(停留所)を間違えた時、親切に教えてくれた。

②5) タクシー運転手 (20件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	70代男性	下高井戸	家族に全盲の方がいるドライバーさんに毎回来ていただいて助かってます!
2	全盲	30代女性	和田	タクシーで病院へ行った時、病院に着いたら、タクシーを降りて、入り口まで連れていってくださった。
3	弱視	60代女性	無回答	タクシーに乗ったとき、運転手さんが、「右に曲がります」、「信号で止まります」など、言葉で説明してくれて嬉しかった。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
4	ろう	50代女性	桃井	タクシーによっては筆談対応してくれる車あり。助かっている。
5	難聴	40代女性	高井戸西	タクシーの運転手の人が、外まで出てくれて、手伝ってくれた。
6	体幹障害・ 言語障害・ 知的障害・ 発達障害	60代女性	成田東	ナビで出ないところでも、早く着いてくれた。言葉遣い。
7	下肢障害	80代以上 女性	松庵	タクシーの運転手が親切。
8	下肢障害	60代女性	高円寺南	障害者手帳を利用して乗るが運転手さんはいつも嫌がらず親切丁寧な対応で安心して外出できる。
9	下肢障害	70代女性	他の地域	障害（交通事故で片足切断、義足）になってから50年、最近までは、義足であることを他人に知られるのが嫌で、いつもズボンをはいていた。ズボンをはいていると、障害者だと分からないため、電車やバスで座りたくても、ゆずってくれる人はとても少なかった。年をとったせいか、今では義足であることを、隠す気持ちはあまりなくなった。杖をついて、歩き方で、障害者だと気づいてもらえるようになってきた。以前は障害者に配布される無料タクシー券を使おうとすると、あからさまに嫌な顔をするタクシー運転手が多かったが、今では嫌な顔をされることはなくなった。
10	下肢障害	60代女性	井草	最近のタクシーの運転手さんは、たいていの方が、乗り込む時に「ゆっくりでいいですよ」と、声をかけてくれる。
11	下肢障害	50代女性	和田	UDタクシーに乗せて頂いたことがあります。車椅子になってから何度か乗せて頂いていますが、運転手の皆さんは笑顔で汗をかきながら頑張ってくださいしています。ありがたく思います。
12	知的障害	20代男性	堀ノ内	タクシーで「愛の手帳があります」と言うと、すぐにわかってくれることが増えたように思います。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
13	精神障害	70代無回答	荻窪	タクシーの運転手さんに、住所を言うだけできちんと着けた。
14	精神障害	40代女性	阿佐谷南	親切なタクシードライバーさんに自宅の玄関まで連れて行ってもらったことがあります。
15	高齢者（脚が弱い）	80代以上女性	成田東	タクシーの運転手さんが荷物を親切に運んでくださる。
16	その他	50代女性	西荻南	タクシーの乗降を手伝っていただきました。
17	無回答	50代女性	久我山	福祉タクシー等ができ、ドライバーさんがヘルパーの資格を持っている人がいるので、わざわざヘルパーを頼まなくても良い場合がある。
18	無回答	70代女性	高円寺北	タクシー運転手は最近親切。
19	無回答	60代女性	他の地域	タクシーの運転手さんが、車の乗り降りに気を使ってくださり、とても親切でした。
20	無回答	50代女性	下高井戸	タクシー乗り場で全盲の方をサポートしていることを見て。

②6) タクシーの乗客 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	70代女性	西荻窪	タクシー乗り場で並んでいると、騒音などで、列が進んだか、わからないときがある。前や後ろの人が、目の不自由なことを理解し、列が進んだら教えてくれることがあり、助かっている。

②7) タクシー一般 (4件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	下肢障害	20代女性	和泉	補助金でタクシーが利用できるのが助かる。
2	下肢障害	70代女性	高井戸	介護タクシーは家まで時間に来て下さるので良い。
3	上下肢障害	70代男性	井草	【福祉タクシー】NPOが実施している福祉タクシーは、以前から利用しているのでとても便利。天候などによって、こちらの予定が変わっても、臨機応変に対応してくれる。週4回、デイサービスに通い、整形外科に月に1～2度、通っている。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
4	繊維筋痛症	80代以上 女性	荻窪	おでかけサービス。(タクシーみたいなもの) それ以外にもヘルパーを頼んで旅行、映画など行ける。

②8) 運転手一般 (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	発達障害	60代女性	高井戸西	こちらから話しかけなくても運転手さんが手助けしてくれた。
2	精神障害	60代女性	上井草	うんてんしゅ、こえかけがよかった。

②9) 係員一般 (12件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	70代男性	荻窪	声をかけてもらうことが多くなった。
2	全盲	40代男性	成田西	全盲の方に対して、申し送りや、1名に対して1名つくのは、良かったと思います。
3	弱視	50代女性	梅里	声をかけてくれるようになった。
4	難聴	70代女性	高円寺南	いつも利用する、障害者が乗車する時、運転手さんの親切な対応が感心です。
5	難聴	50代女性	無回答	きこえないと言うと、係員が筆談なり、分かりやすい手段で話してくれることが多くなりました。
6	上肢障害・ 下肢障害	40代女性	方南	段差で車椅子の補助をしてくださり助かりました。車椅子で降りるとき、時間がかかるので待っていただけありがたい。
7	体幹障害	40代女性	南荻窪	乗降時に「ゆっくりで良いですよ」と言われるだけで気持ちが楽になる。
8	下肢障害	60代女性	阿佐谷	やさしい心がけ
9	下肢障害	70代女性	無回答	手伝っていただいた。
10	知的障害	20代女性	阿佐谷南	ゆっくり話しかけてくれました。
11	無回答	80代以上 女性	無回答	東京に来てから、何か聞けば教えてくれる。
12	無回答	40代女性	宮前	障害を持たれている方への対応で、親切に案内されているのを見かけました。

②10) 乗客一般 (9件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	50代女性	無回答	他の乗客の声かけがある。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
2	失語症	80代以上 男性	成田西	席を譲ってくれる。外出をすると、みな親切にしてくれる。
3	失語症・難聴・中途失聴	80代以上 男性	阿佐谷北	乗り物で席を譲ってくれる。
4	知的障害	40代女性	方南	席をゆずってくれた。
5	知的障害	40代男性	無回答	周りの乗客もやさしい心使いの人が増えてきているようです。
6	認知症	30代女性	高井戸	助けてくれる人がいる。
7	その他	70代無回答	高井戸西	席を立てってくれる人が多くなった。
8	無回答	50代女性	無回答	席を譲ってくれた。
9	無回答	40代女性	梅里	子供達が降車の際に、大きな声で「ありがとうございました」とお礼を言って降りること。

②11) 交通機関の対応一般 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	70代男性	南荻窪	運転手、係員等、障害者、高齢者、バギー等、お互いに譲り合うようになり良くなったと思います。

③航空会社 (1件)

③1) 航空会社関係者 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	60代無回答	無回答	祖母が、飛行機で上京する時に、飛行機会社の配慮が、至れり尽くせりだった。

④その他 (3件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	20代女性	和田	パニックになった時、声をかけてもらえた。
2	知的障害	30代男性	上荻	いつも行く所は一人で行けるけど、ヘルパーさんと出かけます。
3	知的障害	30代男性	南荻窪	普段利用しているが、特に相手方に問題はない。

## 7.2.1 飲食店／ハード（46件）

### ①ファミリーレストラン（4件）

#### ①1) エレベーター（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	下肢障害	70代女性	他の地域	多く利用するのは階段がないか、エレベーターがある「ファミリーレストラン」。

#### ①2) 表示-点字（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	70代男性	荻窪	大手のファミレスには点字がある。

#### ①3) メニュー-写真付き（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	60代女性	成田東	ファミリーレストランメニューは、写真付きが多いので選びやすい。

#### ①4) その他（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	その他	70代女性	高井戸東	ジョナサン

### ②ファストフード店（2件）

#### ②1) アクセスのしやすさ（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	上下肢障害	70代男性	方南	ファストフードは車椅子が入りやすい。

#### ②2) 段差解消（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	上下肢障害	70代男性	井草	入り口に段差のない、マクドナルドなどは入りやすく利用している。

### ③飲食店一般（40件）

#### ③1) アクセスのしやすさ（6件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	70代女性	西荻窪	西荻窪駅北口の近くにあった珈琲店は、一人でも入ってすぐの席が、誘導されずに分かり、カフェオレを飲むのが楽しみだった。
2	下肢障害	50代女性	荻窪	新しい店は段差がないだけでなく、店内も車椅子で移動しやすい。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
3	上下肢障害	70代男性	井草	1年に1度、下井草のバス通りにある「うなぎやさん」に行くのを、楽しみにしている。そのうなぎやさんは、カウンターだが、車椅子使用でも膝が入るので助かっている。
4	知的障害・ 発達障害	40代女性	堀ノ内	通路の広さが確保されていて車椅子など通りやすい。
5	その他	10代女性	高井戸東	車椅子専用の駐車場が、入口のすぐそばにマークする店舗が増えてきて助かります。
6	無回答	60代女性	本天沼	車椅子が使えるお店、ももたろう。歩道から直に入れた。

③2) メニュー-点字 (3件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	80代以上 男性	高円寺南	飲食店で、点字のメニューのあるところは、とても嬉しい気持ちになる。
2	弱視	60代男性	梅里	成田東の立ち寄り屋 八縁は点字メニューがある
3	がん・被爆者	70代女性	久我山	点字のメニューがあるお店は便利と思う。それに料理の説明が付け加えてあるといいと思う。

③3) メニュー-写真付き (3件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	難聴	70代女性	松ノ木	メニューに写真がついている。
2	知的障害	20代男性	堀ノ内	レストランのメニューが写真入りだとわかりやすいです。「五右衛門」は写真で選べます。
3	知的障害	40代男性	荻窪	メニュー（写真がのっていて分かりやすかった。説明してくれた。）

③4) メニュー (3件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	下肢障害	80代以上 女性	松庵	一人暮らしなので、ランチは西荻のこけしやさんと決めている。毎日、メニューが違うのも気にいっている。メニューも見やすい。
2	精神障害	50代男性	西荻窪	レストランでメニューがしっかりしていて便利だった。
3	無回答	60代女性	松ノ木	メニューが大きいのがよい。

③5) 段差解消 (4件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	下肢障害	50代女性	荻窪	新しい店は段差がないだけでなく、店内も車椅子で移動しやすい。
2	精神障害	40代女性	高円寺南	段差があまりなく、バリアフリーになったように感じる。
3	無回答	50代女性	高井戸西	段差がないこと。
4	無回答	70代男性	上高井戸	入口の段差が少なくなった。

③6) 種類が豊富 (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	20代男性	他の地域	いっぱいある。
2	難病(潰瘍性大腸炎)	70代女性	荻窪	いろいろ食べ物の店があり便利(駅、その他)。

③7) 禁煙 (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	弱視	40代男性	天沼	前よりタバコのけむりがなくなって、とてもさわやかです。やはりこれからはタバコのけむりがなしよくどうがもっとふえるといいですね。そしててんぼがあかるくなったこともいいことだと思います。
2	難聴・中途失聴	70代男性	高円寺	煙草が苦手なので、禁煙の食堂や、レストランはとても助かる。

③8) ドリンクバー (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	30代男性	高円寺南	ドリンクバーがあつて良かった。
2	知的障害・発達障害	60代女性	上荻	飲み物が好きなので、ドリンクバーがあると良い。

③9) 椅子 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	60代男性	他の地域	待つ時の椅子がある。

③10) 価格 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	10代男性	永福	高円寺のお店、安いから。



③11) 自動ドア (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	1 無回答	40代女性	高井戸東	自動扉が増えているので良い。

③12) 少ない量 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	80代以上 女性	久我山	年寄りにも少しのものが売っていて便利。

③13) ステッキ立て (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	被爆者特有 病気の持ち 主	80代以上 男性	上井草	ステッキを立てる場所があるのは非常にうれしい。

③14) スロープ (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	80代以上 女性	上井草	スロープがある店が多くなった。

③15) トイレ (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	下肢障害	70代女性	西荻南	ユニバーサルトイレが増えた。

③16) 表示 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	その他	60代女性	上高井戸	表示が見やすい所が増えた。

③17) レジの金額表示 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	60代女性	松ノ木	レジで金額が分かるのが良い。

③18) その他 (6件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	難聴	70代男性	荻窪	タウンセブン屋上7Fモリナガはたくさん広い。料理が美味しい。さわいでもうるさくない。
2	発達障害・精神障害	20代男性	天沼	使い方による！サービス業として見つけることがよく、窓のある安心感のあるお店など(外出中というイメージがつづく)/cafe、ポジティブなところで、オープンで外に席のあるお店がよい。(選択理由)利用者としては、食事はエネルギーがかかるし、一番大きな人の行動目的に関わっている為、内側も外も広いと良い店を見つけられるかも。
3	精神障害	30代女性	阿佐谷北	個性的な店が多いので入るだけで楽しい。
4	無回答	70代女性	和田	最近、パンフレットなど、一目で分かるのですぐに注文できることが良い。
5	無回答	80代以上女性	下井草	店が沢山出来て助かります。
6	無回答	70代女性	高円寺北	バリアフリー

## 7.2.2 飲食店／ソフト（71件）

### ① 飲食店一般（64件）

#### ①1) 店員（45件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	50代女性	無回答	顔見知りの店員が気軽に接している。
2	全盲	30代女性	和田	見えない人同士しで行くと、メニューを読んでもくれます。お店の人が、「何が良いですか？」と聞くのではなく、「何系と何系があります」と、まず大項目を読んでもくれ、「何系が良いです」と答えると、その部分のメニューを読んでもくれます。
3	全盲	30代女性	和田	高円寺のボルボルというペルシャ料理店は、場所が分からず電話すると、そこまで迎えに来てくれた。
4	弱視	50代女性	他の地域	店員が声掛けしてくれる。
5	全盲	年代無回答女性	無回答	富士そば：店長の方が食券を買う時に声をかけてくれて、代わりに食券を買ってくれる。また席まで案内してくれたり、アルバイトの店員にも引き継いでくれている。
6	弱視	70代女性	下井草	店員さん親切。言葉がけ丁寧。
7	弱視	60代男性	梅里	梅里一丁目の食いものや「九州路」はよく通うということもあるが、親しいのでトイレから出口まで送ってくれる。努力してくれる。
8	弱視	60代男性	梅里	成田東の立ち寄り屋 八縁は、一人前を頼んでも、2人で行くと二人分に分けてくれる。友人といくとテーブル席を用意してくれて、トイレに近いところにしてくれる。
9	弱視	70代女性	荻窪	一人で店に行った時は、食べたい項目を伝えると、その項目のメニューを店の人が読んでくれます。
10	弱視	70代女性	荻窪	バイキングの時は、お店の人が取り分けてくれた。
11	弱視・上下肢障害・体幹障害・言語障害・失語症・高次脳機能障害	40代女性	上高井戸	常連になると、言わなくてもほしい物を出してくれる。片麻痺の方にはかばんに入れてくれる。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
12	体幹障害	40代女性	南荻窪	おしぼりを手前に大量にくれたこと（汚すので）。
13	体幹障害・ 言語障害・ 知的障害・ 発達障害	60代女性	成田東	飲食するのに疲れ、広めの椅子を持ってきてくれた。
14	下肢障害	70代女性	堀ノ内	車椅子の人でも、テーブル席への案内の親切が増えた気がします。
15	下肢障害	80代以上 女性	上井草	ドアを開けてくださる。
16	下肢障害	80代以上 女性	松庵	西荻駅前のてんやさんは、ごはんの半ライスがあり、安くておいしい。
17	下肢障害	80代以上 女性	松庵	西荻駅北口すぐにある大戸屋さんは、地下にあるが、帰る時、大きな荷物を持っていると、若い店員さんが、上まで階段を持ってあがってくれる。
18	下肢障害	70代女性	善福寺	飲食店もバリアフリーの店に行っていますので、親切です。
19	下肢障害	60代女性	阿佐谷	声がけ
20	下肢障害	20代女性	和泉	2階席でなく1階席を空けてもらえた。
21	下肢障害	70代女性	無回答	手伝ってくださる。
22	下肢障害	50代女性	和田	段差がある店でも、人力で車椅子を運んでもらえると本当にうれしいです。これが本当のバリアフリーですね。
23	リウマチ	50代女性	井草	出入り口の近くに案内して頂きました。
24	難聴・中途 失聴・下肢 障害・リウ マチ	80代以上 女性	阿佐谷	行きつけの店は、阿佐ヶ谷の「遊遊」。静かな店で店の人が親切。和食が特においしい。
25	知的障害	30代女性	下高井戸	お弁当購入など、本人が利用しやすい。店員が協力的で助かっている。
26	知的障害	40代男性	高円寺南	何度か行くたび、（店員さんが）やさしくなってきた。
27	知的障害	70代男性	南荻窪	どこでも親切になったと思います。
28	知的障害・ 難治性てん かん発作	10代男性	無回答	ボランティアに参加した際、店員の方が明るく接して下さった。（嫌な顔をする店員も世間にはいる中で）（飲食店）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
29	知的障害	無回答	無回答	レストランに行った時に、後ろを振り向く癖があるので端席にしてくれたり、トイレに近い席に案内してくれた。
30	知的障害・ 発達障害	10代男性	和泉	店員さん、本人によりそった対応をしてくれた。
31	知的障害・ 発達障害	30代男性	無回答	個人商店の人はとても親切です。
32	知的障害	40代女性	堀ノ内	子供がいても、笑顔で受け入れて頂くとうれしいです。
33	知的障害	50代女性	下高井戸	(子供が) ペースト食しか食べれなかった時、持ち込みを心良くOKして下さった。
34	知的障害・ 発達障害・ 精神障害	20代男性	上井草	松田家でたまごをトッピングしてもらいました。
35	発達障害	60代女性	高井戸西	落ち着きがなくても温かく見守ってくれた。
36	発達障害・ 精神障害	40代男性	荻窪	親切。
37	精神障害	40代女性	阿佐谷南	エアコンが利きすぎている時、お願いすると席を移動させてもらったり温度を調整してくれた飲食店が多い。
38	精神障害	40代男性	和泉	車椅子の友達を高円寺の中華料理店に入った時、店員さんの車椅子の方への案内が良かった。
39	ダウン症	60代女性	善福寺	少しですがサポートをして下さる方がいました。
40	被爆者特有 病気の持ち 主	80代以上 男性	上井草	食べ物を運んでもらえてうれしかった。
41	無回答	30代女性	松ノ木	荻窪ルミネ：子連れOK、ベビーカーOKの店が多くて助かりました。
42	無回答	30代女性	松ノ木	荻窪駅近くのお寿司屋さん：ベビーカーを運んでくれました。
43	無回答	60代女性	成田西	言葉使いが良かった。
44	無回答	40代女性	他の地域	(ダウン症の長女)の滑舌が悪く、何を話しているか分かりづらいと思うが、店員の方が一所懸命聞き取ろうとしてくれた。
45	無回答	50代女性	下高井戸	障害者の方を席に案内しているのを見た。

①2) 店員・お客さん (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	下肢障害	60代女性	高円寺南	いつも行く飲食店は自分が行くと店員さんだけでなく、周りのお客さんも協力してくれてイスをどかし、自分の車椅子が入りやすいスペースをつくってくれる。

①3) 店員-クロックポジション (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	70代男性	荻窪	水を持ってきてくれて手を触れさせてくれる。食べ物は3時6時9時の時間で教えてくれる。

①4) 店員-手話 (3件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	50代女性	阿佐谷北	店員が手話で「ありがとう」。これだけでもうれしい。聞こえないと伝えると、すぐにメモで記入してくれること。
2	ろう	40代女性	西荻南	今は移転してなくなったけど、ノックカフェ。聞こえない人が働いているカフェ。聞こえる、手話のできない人は指さしメニュー。テーブルの上に紙とペンが置かれていてやり取りができる。そんなカフェが増えるといいな。
3	無回答	70代女性	高井戸	杉並ではないけれど(吉祥寺)店員さんが手話で対応しているところがある。杉並でも増えると良いと思う。

①5) 店員-手話・筆談 (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	70代女性	下井草	たまたま入ったコーヒーショップで、店員さんに「耳が聞こえない」と言うと筆談してくれて「手話を教えてほしい」とも言われた。簡単な挨拶を教えてあげて楽しい時を過ごした。
2	難聴・中途失聴	40代女性	高円寺南	手話のできる店員(人)がいるとうれしい。筆談も嫌な顔をしないでして下さるとうれしい。

①6) 店員-筆談 (1 件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	中途失聴	40 代女性	他の地域	レジの人。筆談メモあったこと。

①7) ガイドヘルパー (1 件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	70 代男性	荻窪	点字メニューのない店では、ガイドヘルパーに読んでもらっている。

①8) 家族 (1 件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	弱視	70 代女性	高井戸西	一人では行かないが、娘は私の好みを知っているの、私の必要なメニューの箇所だけを、読んでくれる。

①9) 家族・ヘルパー (1 件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	80 代以上 男性	高円寺南	華屋与兵衛に時々いく。メニューは、家内やヘルパーさんが、私の好みを知っているの、その好みを中心に読んでくれる。天ぷらせいろが好き。

①10) その他 (8 件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	上下肢障害	40 代男性	成田西	良かったことは安いランチ。
2	知的障害	30 代男性	宮前	飯食店は、ラーメン屋さんです。会社の同僚の人につきあってます。
3	知的障害	50 代女性	松庵	電話ができました。
4	知的障害	10 代男性	善福寺	レストランでやさしくしてくれた。
5	精神障害	30 代男性	阿佐谷	家から近い。
6	精神障害	50 代男性	西荻北	日高屋は美味しいと思う。
7	認知症	30 代女性	高井戸	一緒に入店くれる人がいる。
8	無回答	70 代女性	高井戸東	赤飯

## ②ファミリーレストラン（5件）

### ②1)店員（3件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	上肢障害・ 下肢障害	40代女性	方南	車椅子が入りやすい席にファミレスで案内してくださること。
2	下肢障害	70代女性	他の地域	【ファミレス】人のサービスは、マニュアルがあるのか分からないが、全体的に親切だと感じている。
3	下肢障害・ リウマチ	50代男性	無回答	車椅子の入れる店に限られてきていてなかなか入れないが、デニーズや和幸などは車椅子に対して気を遣ってくれる。

### ②2)店員・手話（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	20代女性	高井戸東	以前学生時代、ファミリーレストランで、アルバイトをしていた際、途中から手話で「ありがとうございました」、「またお越し下さいませ」、「いらっしゃいませ」の簡単な講習が行われ、実際にろう者の方がいらした時、笑顔で対応することが対応することができました。

### ②3)その他（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	上肢障害・ 下肢障害	40代女性	高井戸東	パフェが好きで、ファミレスに連れて行ってもらおう。

## ③ファストフード店（2件）

### ③1)店員（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	弱視	60代男性	梅里	新高円寺のコーヒードトールは細かいところが親切。骨折した時、店長が入口まで来てくれて席を作ってくれたり対応をしてくれたりする。

### ③2)その他（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	精神障害	50代男性	西荻北	ドトールのモーニングセットは安い。



### 7.3.1 お店（スーパー、商店、コンビニ）／ハード（89件）

#### ①お店一般（38件）

##### ①1) アクセスのしやすさ（4件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	下肢障害	50代女性	荻窪	荻窪のルミネ、タウンセブンは車椅子でも入りやすい。トイレも車椅子で使用できる。
2	その他	10代女性	高井戸東	店のお客様で、車椅子使用の方が、何人かいらっしゃいます。そのため、自営業の入口をバリアフリーに変えて、対応したらとても喜んでくれました。
3	その他	70代男性	成田西	地下の駐車場からエレベーターまでの距離が近いと助かっていた。障害者用のPがあると安心する。
4	無回答	40代女性	高井戸東	車椅子が通れるように通路が広々としているようで良い。

##### ①2) 表示（4件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	50代女性	桃井	場所によるけど、デジタルサイネージ案内板が増えてきたので、いざという時、放送の代わりになって助かる。
2	難聴	60代女性	宮前	動画案内など。
3	難聴	70代女性	松ノ木	品物の金額が表示されている。
4	難聴	70代女性	松ノ木	レジで金額が表示されている。

##### ①3) 立地（4件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	発達障害・精神障害	20代男性	天沼	家の近場、すまいるの近場
2	精神障害	30代男性	阿佐谷	家から近い。
3	無回答	80代以上女性	上井草	近くにお店がたくさんあり助かる。
4	無回答	80代以上女性	阿佐谷	近くにある。

##### ①4) エレベーター（3件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	下肢障害	20代女性	和泉	エスカレーターしかない店舗でも、商品の運搬用のエレベーターを快く貸してくれた。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
2	無回答	60代女性	本天沼	車椅子用のエレベーターが作られていた。
3	無回答	60代女性	和泉	エレベーターがあるところがある。

①5) 商品棚 (3件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
	弱視	70代女性	荻窪	普段行く店は、商品ごとに置いてある場所が決まっているので、買いやすい。
2	下肢障害	70代女性	無回答	たなの高さ良い。
3	無回答	60代女性	成田西	良く買うものが手の届く所にあってよい。(人によってよく買うものは違うと思いますが。)

①6) スロープ (3件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	発達障害・精神障害	20代男性	天沼	店の中のスロープ (広めのコンビニ)
2	無回答	50代女性	高井戸西	スロープがあること。
3	無回答	60代女性	本天沼	スロープが出ていた。

①7) 段差解消 (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	弱視	30代女性	高井戸東	階段の段差が少なくなった。
2	下肢障害	60代女性	阿佐谷	段差をなくす。

①8) 店舗数 (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	20代男性	他の地域	多いから良い。
2	無回答	60代男性	他の地域	多くて便利。

①9) 椅子・テーブル (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	80代以上女性	無回答	所々の椅子は助かる。
2	無回答	70代女性	下高井戸	椅子とテーブルがおいてあり疲れた時、暑い時助かる。

⑩商品数（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	難聴	70代男性	荻窪	ワイズマートは品物が多い。割安。

⑪セルフレジ（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	50代女性	久我山	セルフの支払い機が多くなり、財布からお金を出すことに時間がかかる人も次の順番の人を待たせず、ゆっくりと支払うことができるようになった。

⑫その他（9件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	下肢障害	70代女性	高井戸	バリアフリーで良い。
2	上下肢障害	70代男性	井草	「ユニクロ」でのサイズ構成の「S」は、自分の身体にあっていて、助かっている。
3	発達障害・精神障害	20代男性	天沼	キャンディ工場の店売り
4	発達障害・精神障害	20代男性	天沼	自由に買い物できるところ。
5	発達障害・精神障害	20代男性	天沼	値安情報の入手。
6	発達障害・精神障害	20代男性	天沼	買い物はよく選ぶ。
7	難病(潰瘍性大腸炎)	70代女性	荻窪	ほとんど荻窪でそろいます。
8	無回答	80代以上女性	本天沼	生活が楽になりました。
9	無回答	40代女性	高井戸東	お茶を買います。

②スーパーマーケット（26件）

②1) アクセスのしやすさ（5件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	中途失聴	20代女性	西荻南	通路が広い（店内）。
2	下肢障害	70代女性	高井戸東	スーパーは、車椅子が通りやすい広さ。
3	下肢障害	70代女性	高井戸東	オリンピックストア高井戸点は通路が広く車椅子でも楽に動くことができます。
4	上下肢障害	70代男性	方南	通路が広がっている。（中野南台サミット）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
5	無回答	70代無回答	無回答	スーパーは、通路が広い。

②2) 店舗数 (4件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	難聴	70代女性	井草	家のまわりにスーパーが増えて、生活に助かります。
2	がん	70代女性	下井草	スーパーが多くて、助かっています。
3	無回答	70代女性	阿佐谷北	スーパー多く助かります。洗剤もらって助かります。今度は、買います。
4	無回答	無回答女性	高円寺北	スーパーが多くて良かったです。

②3) 立地 (4件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	精神障害	40代女性	永福	スーパーが近いところがないので、住宅でも新しい店を作ってもらうのが希望です。
2	無回答	70代男性	高井戸東	自宅近くに、24時間のスーパーがあり、助かります。
3	無回答	60代女性	阿佐谷南	スーパーは、近くて安くて便利。
4	無回答	70代男性	阿佐谷北	スーパーが近いので便利。

②4) 商品数 (3件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	発達障害	40代男性	高井戸東	スーパーのオリンピックは、食料品・日用品などが豊富に揃っている。特に、庭園で働いている自分には、作業用の靴を扱っているのが助かる。
2	無回答	80代以上女性	南荻窪	安くて良い品がある (スーパー)。
3	無回答	無回答女性	高円寺北	オーケースーパーは食べ物が多くていいです。

②5) 段差解消 (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	上下肢障害	70代男性	井草	青梅街道沿いのクイーズ伊勢丹の上にある「ユニクロ」をよく利用している。利用している理由は、入り口等に段差がないことや、店内が移動しやすいためである。
2	無回答	40代女性	高井戸西	スーパーも段差のある所がもう少し減ると良いと思う。

②6) エレベーター・エスカレーター (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	40代男性	天沼	スーパーで2Fが売り場で2Fに行くのにエスカレーターとエレベーターがあり、足の不自由な人でも楽に2Fに行くことができる。

②7) 駐車場 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	40代女性	西荻北	新しく出来たサミット本天沼は駐車場もついてて利用しやすくきれいで良いですね。

②8) チラシ (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	発達障害・精神障害	20代男性	天沼	スーパーのチラシがいつも出ていて発行が毎月出ている。手元にある感じがして行きやすい、他の服・家電店の情報もあるなど。

②9) その他 (5件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	難聴	80代以上女性	上井草	スーパーがあり便利。
2	体幹障害・言語障害・知的障害・発達障害	60代女性	成田東	サミット
3	言語障害	70代女性	高井戸東	オオゼキ、西友でよく買い物をします。
4	発達障害・精神障害	20代男性	天沼	チェーン店で業務スーパーは使い方が面白い。
5	その他	70代女性	高井戸東	西友

### ③コンビニエンスストア（21件）

#### ③1) 商品数（3件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	言語障害	70代女性	高井戸東	コンビニは、何でもそろっているのが便利で、よく利用します。
2	無回答	80代以上女性	南荻窪	お弁当、お菓子がすぐ買えて便利に使っています（コンビニ）。
3	無回答	70代女性	下高井戸	コンビニは少し高値になるが、一人用等多彩にあり助かる。

#### ③2) 店舗数（3件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	その他	50代女性	天沼	コンビニ、ありすぎるくらい。でも助かっています。
2	無回答	60代女性	阿佐谷南	道中、コンビニが増えて便利。
3	無回答	無回答女性	高円寺北	コンビニが多くて良かったです。

#### ③3) 椅子（2件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	発達障害	40代男性	高井戸東	ミニストップは、買ったものを椅子に座って食べられる。
2	発達障害	30代男性	和泉	コンビニで、てんかん発作をおこし、頭をかなりぶつけたので（救急車ほどではない）病院をさがしているとき、いすとテーブルがあり、こどもを座らせることができた。

#### ③4) 表示（2件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	難聴・中途失聴	70代男性	高円寺	コンビニの商品は、全て価格がついているので、会計の時、迷わずにすむ。
2	無回答	60代女性	成田東	コンビニのレジの行列を指示する床のテープは便利。誰でも分かりやすい。

#### ③5) ICカード（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	50代女性	井草	ナナコが便利。1万円をチャージする。弁当は買いやすい。セブンイレブンをを使う。セブンイレブンは使いやすい。

③6) アクセスのしやすさ (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	60代女性	久我山	久我山のコンビニの店内食事スペースが車椅子でも食べられるようになっていた。ただし入店するための道路が狭く危ない。

③7) 休憩場所 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	70代女性	無回答	コンビニに休憩する場所がありとても良かった。店員の方々も嫌な顔もすることなく、ゆっくり気持ちよく一休みできる。

③8) 自動ドア (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	原爆放射線障害	80代以上男性	荻窪	コンビニの出入り口は電動式になっているのは出入りしやすいが、引いたり押したりするドアがまだ多い。店員が補助してくれるところもあるが、シルバーカー、ベビーカーなどで、客が出入りしやすいよう改善してほしい。

③9) 種類が豊富 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	下肢障害・体幹障害	70代女性	上井草	最近コンビニでもいろいろの食材がおいてあり助かります。

③10) スロープ (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	難聴・上肢障害・下肢障害	70代女性	堀ノ内	あらため水道道路の近くにあるファミリーマートと、妙法寺の前にあるコンビニに、スロープをつけてくれないかとお願ひしたら、2018年3月と6月にスロープを設置してくれた。

③11) 段差解消 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	40代男性	西荻窪	最近のコンビニの入口に段差がないので、こどもが転びにくい。

③12) 立地 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	60代女性	堀ノ内	コンビニが近くにできて便利。/数が多いので、安い所を選べる。

③13) 割引 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	精神障害	30代男性	久我山	ローソンのチラシで割引できること。

③14) その他 (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	下肢障害・精神障害	20代女性	高井戸西	ファミリーマートで若者向けのアニメのグッズが売っていてよかった。
2	上下肢障害	40代男性	成田西	荻窪団地、ファミマ、買いやすかった。ポイントカードで買えて便利だった。

④書店 (1件)

④1) 商品数 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	30代男性	高円寺南	書店は品揃えが良かった。

⑤百貨店 (2件)

⑤1) 表示 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	50代女性	桃井	デパートで(新宿の伊勢丹)地下1F, 7F。先日の台風の時、いつもは管内の広告、催しを案内しているTVが2時頃から台風情報(NHK)を流しており、JRの全面運休を早く知ることができた。無事早く混乱もなく帰宅できた。

⑤2) その他 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	発達障害・精神障害	20代男性	天沼	デパートの中で買い物少な目の時(休憩目的の空間)イスなど15分位。



⑥美容室（1件）

⑥1) アクセスのしやすさ（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	60代女性	久我山	久我山の古くからある美容室2Fから1Fに変わり、車椅子でも入店できるようになった。

### 7.3.2 お店（スーパー、商店、コンビニ）／ソフト（134件）

#### ①お店一般（66件）

##### ①1) 店員（60件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	50代女性	無回答	顔見知りの店員が気軽に接している。
2	全盲	40代男性	成田西	あまり声をかけずに、見守りながら声をかけるのが、大切だと思います。
3	全盲	50代女性	梅里	セルフレジになっているところはタッチパネルなので操作できないので、いなげやのように店員さんがいるところはレジで困らなくて買い物がしやすい。
4	全盲	70代女性	西荻窪	よく行く八百屋さんは、例えばほうれん草を買おうとしたとき、中でも新鮮なものを選んでくれ、あったとしても、新鮮なほうれん草がない場合は、それにかわる新鮮なものを教えてくれる。
5	全盲	30代女性	和田	高円寺のペパーミントエステは、電話してからいくと、外で待っていてくれます。
6	弱視	50代女性	梅里	お願いすれば、従業員がついてくれて助かっている。なるべく、すいている時に頼んでいる。
7	弱視	50代女性	他の地域	セルフだがレジ袋に入れてくれる。
8	弱視・上下肢障害・体幹障害・言語障害・失語症・高次脳機能障害	40代女性	上高井戸	届かない商品をとってくれる。
9	弱視・上下肢障害・体幹障害・言語障害・失語症・高次脳機能障害	40代女性	上高井戸	お金の支払いに時間がかかっても待ってくれる。
10	ろう	50代女性	阿佐谷北	ビニール袋か紙袋か口頭で聞かれることが多い。「聞こえない、何？」と言うと、実物を直ぐに出して、どちらが良いか質問は分かりやすい。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
11	上肢障害・ 下肢障害	40代女性	方南	レジでゆっくり対応して下さると助かります。
12	下肢障害	70代女性	高円寺北	買い物が多く、サッカー台迄持ってきて下さり大いに助かった。
13	下肢障害	70代女性	高円寺北	レジ近くで中年男性が、暴言を吐いているのに、男性職員が黙って低姿勢にしている。仕事がらとは言え、がまん強くしている事が、周囲の方達、感心していた。
14	下肢障害	80代以上 女性	上井草	ドアを開けてくださる。
15	下肢障害	70代女性	他の地域	杖をつけているので、高いところのものは片手では取れないが、店の人や、周りの人がとってくれることが増えた。
16	下肢障害	70代女性	他の地域	重いものは、配達してもらって便利。
17	下肢障害	50代女性	和田	車椅子での買い物だと荷物を思うように運べませんが、店員さんがお手伝いしてくれるのがありがたいです。店内から車まで運んでもらえるととても助かります。
18	言語障害・ 下肢障害・ リウマチ	50代女性	他の地域	お金をうまく払えない時、待っていてくださる。
19	失語症	80代以上 男性	成田西	丁寧に対応してくれる。
20	がん	60代女性	高井戸東	車椅子での買い物の時、お店の人が来てくださり、高い所のものをすぐにとってくださる。
21	知的障害	20代女性	阿佐谷南	欲しい商品のところへ、直接案内してもらいました。
22	知的障害	40代女性	西荻北	店員さんが、普通に、いつも同じように声をかけてくれるのでよい。
23	知的障害	50代女性	浜田山	挨拶をたくさんするので、サービスをしてもらえることが多い。
24	知的障害	30代男性	荻窪	レジなどで、会計の時に、優しく声かけをしてくれた。
25	知的障害	30代男性	南荻窪	皆さんとても良くしている。
26	知的障害	50代男性	高井戸西	店員さんが、すぐ使うと分かる値札を取ってくれる。
27	知的障害	40代男性	荻窪	アイスコーヒーをかいました（一緒に探してくれた）。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
28	知的障害・ 発達障害	10代男性	和泉	お店の人が優しくかった。
29	知的障害・ 発達障害	40代女性	堀ノ内	困っている方に声をかけて手助けしている。
30	知的障害・ 発達障害	30代男性	無回答	本人の障害を知っているので、品物を持って行き、1,000円札を渡してお釣りをもらっています。
31	知的障害・ 発達障害	60代女性	天沼	お弁当屋さんのお店でパニックになり、大声で泣き床に倒れている時、店員さんはそっとしてしてくれた。45分ほどでパニックは終わるので大変助かった。
32	知的障害・ 発達障害	60代女性	上荻	小銭を使用するのに、店員さんが（小銭用のお財布を見せて）中から取りだして出せた。
33	知的障害・ 精神障害	50代女性	無回答	トイレを貸してもらえる。
34	発達障害	10代未満	堀ノ内	レジの人が、少しだけでも子供に声をかけてくれて、嬉しい。コミュニケーションの練習になる。
35	発達障害	30代男性	和泉	お店でも、てんかん発作でひっくり返り困ったことになるが、みなさんやさしくして下さる。てんかん発作があるので、大きな発作の時、皆さんが助けて下さり、休める場所につれて行ってくださった。
36	発達障害	60代女性	高井戸西	奇声を発しても嫌がらずに対応してくれた。
37	精神障害	70代無回答	荻窪	プリンター（コピー機）が、分からない時、教えてくれた。
38	精神障害	40代女性	高円寺南	うちの地元は商店が友だち集まるとうたっている人にやさしい。
39	精神障害	40代女性	永福	人情ある店は、元気がもらえて最高です。そのような店は、なくさないでほしいです！！
40	精神障害	50代男性	西荻北	お店の人はたいてい親切です。
41	精神障害	40代女性	阿佐谷南	荷物が多い時、大きめの袋に入れ替えることを店員から提案してくれることがあった。
42	精神障害	40代女性	阿佐谷南	いくといつものドリンクが出てくる店がある。
43	認知症	50代女性	和泉	店員さんのお年寄りへの優しい対応。
44	認知症	30代女性	高井戸	一緒に買い物してくれる人がいる。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
45	その他	70代無回答	高井戸西	店員が親切。
46	その他	60代女性	成田東	人が声をかけてくれると嬉しい。
47	ダウン症	60代女性	善福寺	サポートして下さる方がいました。
48	被爆者特有病気の持ち主	80代以上男性	上井草	荷物を運んでもらえてうれしかった。
49	無回答	60代女性	無回答	障害者の方だとわかると、担当がついて、補助してくれるところ。
50	無回答	80代以上女性	無回答	親切にしてくれる。
51	無回答	20代女性	西荻南	お店の人が買い物をお手伝いしているのを、時々見かける。
52	無回答	50代女性	松庵	作業所近くの店の人が、障害を理解してくれるので、嫌な顔、態度もなく、嬉しかった。
53	無回答	40代女性	無回答	飲み物を買われた時、店員さんにありがとうございましたと、挨拶ができました。
54	無回答	80代以上女性	天沼	商品をしていねいに説明してくれた。
55	無回答	70代女性	松庵	最近、皆さま親切と感じております。
56	無回答	70代女性	松庵	人情ある店は、元気がもらえて最高です。そのような店は、なくさないでほしいです！！
57	無回答	80代以上女性	下井草	多く買った時は運んでくれるので助かります。
58	無回答	80代以上男性	天沼	高いところの商品をおろして見せてくれる。
59	無回答	70代女性	無回答	店員さんが対応してくれた。
60	無回答	60代女性	他の地域	はじめは、むずかしい顔をしていた。店員さんが、通い慣れると、挨拶をしてくれたり、自然に接してくれるようになった。

①2) 店員-手話 (3件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	40代女性	西荻南	魚屋さん。私がきこえない事を知り、少し手話を覚えてくれたこと。
2	難聴・中途失聴	40代女性	高円寺南	手話のできる店員(人)がいるとうれしい。筆談も嫌な顔をしないでして下さるとうれしい。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
3	無回答	50代女性	下高井戸	聞こえない方に対して、レジの方が手話できてびっくり。

①3) 店員-手話/筆談 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	難聴・中途失聴	40代女性	高円寺南	手話のできる店員(人)がいるとうれしい。筆談も嫌な顔をしないでして下さるとうれしい。

①4) 地域住民 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	50代女性	浜田山	地域の方に人気があります。気にかけてもらえることが多いです。

①5) レンタルショップ店員 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	無回答女性	無回答	ツタヤでDVDを借りる際に、巻数ごとに並べて袋に入れてくれた。また、一番最初に見るべきものにレシートを貼ってくれた。返却日ごとに袋を分けてくれた。

②スーパーマーケット (27件)

②1) 店員 (23件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	弱視	70代女性	高井戸西	高井戸の西友も、吉祥寺のアトレも、分からないと店員さんが、値段や場所を教えてくれる。レジで後ろの人が並んでいる時は、レジの人にサインを渡し、そこからお札やコインを出してもらったりおつりを入れてもらうことがある。ルールとしては、いけないことかもしれないけれど、とても助かっている。
2	ろう	70代女性	下井草	阿佐ヶ谷の西友で、「緑のキウイと黄色のキウイ」とどちらが甘いか質問したら、口形をはっきり指しながら親切に説明してくれた。
3	難聴	70代女性	高円寺南	スーパーのレジで、店員さんが、袋に入れて「お気をつけて！」の言葉が嬉しい。
4	上肢障害・下肢障害	30代女性	高井戸東	スーパーでカゴを持って、移動してくれたり、助かっています。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
5	下肢障害	70代女性	善福寺	大型スーパー（サミット）は、レジの所に、係がいて荷物を袋に入れて、車椅子にかけていただいています。
6	上下肢障害・言語障害	50代男性	宮前	いつものスーパーに行くと、レジが普通は一つだが二つ開けてくれて助かる。
7	下肢障害・リウマチ	50代男性	無回答	サミットでは袋詰めしてくれる。
8	難聴・下肢障害・リウマチ	80代以上女性	阿佐谷北	スーパーでは、レジでなるべく相手の目をみるようにしていますが、かならず相手も目を見返して、親切に対応してくれます。
9	難聴・中途失聴・下肢障害・リウマチ	80代以上女性	阿佐谷	阿佐谷の西友を利用しているが、店員さんが親切。袋を入れるのは、一般の人はセルフだが、私には袋に入れるのを手伝ってくれる。
10	がん（父）、発達障害（おい）	30代女性	高井戸	スーパーで子供と一緒に買い物をした際、レジから店員さんが台の所までカゴを持って運んでいただきうれしかったです。
11	がん・知的障害	60代女性	和田	いつも行くスーパーで、顔を覚えてもらうと、配慮していただけた。
12	知的障害	60代女性	南荻窪	スーパーで、視覚障害者の方の売り場案内を毎回利用している。
13	知的障害	30代女性	井草	サミット井荻店には、毎日行きます。目の不自由な人には、一緒についてあげ、こちらは〇〇です、値段は〇〇、今日のお買い得は、〇〇と、親切にしています。
14	知的障害	30代男性	宮前	スーパー店は、マーケットです。無駄使いなく、安い金額を出す時、買い物をしています。
15	知的障害	70代男性	南荻窪	スーパー等高齢者が買い物をするエリアも広く、いろいろなところで買い物をするようになりましたが、どこもレジの対応が良くなっていると思いました。
16	知的障害	10代男性	永福	いなげや しんせつだから。
17	発達障害・精神障害	40代男性	荻窪	スーパーは買い物の手伝いをしてくれる。
18	精神障害	50代男性	西荻北	西友で値引きをしているものがあるのがいい。
19	精神障害	50代女性	宮前	オーケースーパーしんせつ。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
20	無回答	40代女性	梅里	スーパーのレジの方がお年寄りの買い物かごをサッカー台まで運んで下さること。
21	無回答	60代女性	西荻北	骨折時、スーパーで店員さんが手助けしてくださった。
22	無回答	無回答	無回答	オーケー荻窪店で視覚障害者の方を店員さんがついて買い物をしていた。買い物する度に、店員が介助してくれるそうです。
23	無回答	50代男性	堀ノ内	サミット妙法寺店は、知的、精神の障害の方への対応が手馴れている。そういった場面をよく見る。

## ②) お客さん (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	弱視	60代女性	無回答	スーパーで安いわかめ複数、カートに入れて買おうとしていたら、聴覚に障害のあるお客さんが、ジェスチャーや言葉で、それは、中国産でだめ！あっちに、国産のがあるからと教えてくれた。
2	下肢障害	70代女性	高井戸東	どこのスーパーでも高い所にある品物を撮ってくださいと近くにいる方に頼みますが、皆さん取ってくれます。

## ②3) その他 (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	精神障害	30代男性	久我山	オオゼキでアイスクリームが69円。
2	繊維筋痛症	80代以上女性	荻窪	紀伊国屋で買っている。ヘルパーさんに買ってもらうと無駄がでない。

## ③コンビニエンスストア (26件)

### ③1) 店員 (26件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	30代女性	和田	新高円寺セブンイレブンは、昼ごはんを買いにいくと、決まった店員さんが声をかけてくれ、いつも買い物を手伝ってくれます。
2	全盲・弱視	40代男性	方南	荻窪駅のローソンはやさしい。
3	弱視	70代男性	善福寺	コンビニは、こちらから声をかけるとサポートしてくれる。



No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
4	弱視	60代男性	梅里	成田東のセブンイレブンは休憩をしている店員が控室から来てくれてサポートしてくれる。
5	弱視	60代男性	和泉	井の頭通り沿いの上高井戸のミニストップの中国人の女性が説明。
6	難聴・中途失聴	70代男性	高円寺	口の形で、相手が話していることがある程度、分かるので、「聞こえないこと」を伝えると、マスクをとって話し、ゆっくり、話してくれる店員さんには、とても助かっている。
7	上肢障害・下肢障害	70代男性	上高井戸	コンビニでコピーをする時、親切にやってくれる。助かっています。
8	下肢障害	70代女性	善福寺	コンビニも、親切に対応して頂いています。
9	下肢障害	60代女性	井草	高円寺南のミニストップの女性店員は、押引のドアをあけてくれる。帰る時まで、あけたままにしておいてくれます。
10	知的障害	40代男性	成田東	知的障害がありますが、コンビニは、店員さんが、サイフを見てくれて、足りない場合は、品物をかえています。
11	知的障害	30代男性	上荻	コンビニの人が細かい（小銭）を出してくれて良かった。
12	知的障害	60代女性	他の地域	お金の支払いで補助してくれる。いつもいくコンビニ等は分かっている気遣いがある。
13	知的障害	10代女性	天沼	コンビニの店員さんが、支払いの時、どのコインを出したらいいかわからず困っていたら、手伝ってくれた。
14	知的障害	70代男性	南荻窪	コンビニ等高齢者が買い物をするエリアも広く、いろいろなところで買い物をするようになりましたが、どこもレジの対応が良くなっていると思いました。
15	知的障害	20代男性	堀ノ内	近くのファミリーマートにいつも通っていますが、買ったものの中から（息子が）自分の買った物を先に欲しがるので、店員さんが先に打ってそれだけ袋に入れてくれます。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
16	知的障害	無回答	無回答	コンビニに行って始めの時は対応が冷たかったが、通い続けると顔を覚えてくれて、商品を手に持たしてくれた。こちらが気にかけて店員さんに声をかけると「困ったことはありません。大丈夫です。」ときちんとした目で子どもを見てくれた。
17	精神障害	60代女性	上井草	ローソンで、挨拶してくれた。
18	精神障害	50代男性	西荻窪	コンビニエンスストアで顔を覚えられていてあっためるかいわないでもやってくれた。
19	精神障害	50代男性	西荻窪	コンビニエンスストアでお金を支払っておつりが出てきて良かった。
20	精神障害	40代男性	和泉	杉並区和泉町のファミリーマートで、資料として使うので写真撮影をさせてほしいと言ったら快くOKしてくれた。
21	無回答	70代無回答	無回答	コンビニで、言葉をかけたら来てくださる。
22	無回答	70代女性	高井戸西	コンビニの若い店員さんは何を聞いてもとても親切にしてくれる。
23	無回答	50代女性	久我山	コンビニで顔なじみになって、車椅子で来店しても商品を取ってくれたり、お金を財布から出してってくれたりしてくれる。
24	無回答	60代女性	成田東	交番のトイレは断られるが、コンビニは入れる。コンビニは街のインフラになっている。
25	無回答	30代女性	松ノ木	松の木のファミリーマート、こどもにやさしい。
26	無回答	50代男性	高井戸東	コンビニでこまった時、しんせつにしてくれる。

#### ④商店街（6件）

##### ④1) 店員（5件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	40代男性	無回答	和田の商店街ですが、うるさいぐらい「おはようございます」「ただいま」とあいさつをもらうまで言うのですが、答えて下さいます。
2	知的障害	無回答	無回答	対面式の商店街があつて、子ども1人で通学の訓練をした時、商店街の方々が「あの子は通ったよ」「あの子は、まだ通ってないよ」など情報をくれて見守ってくれていた。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
3	知的障害・認知症	40代女性	松ノ木	近所の商店街に認知症の方と買い物に行った際、気持ちよく挨拶を下される。
4	無回答	30代男性	高井戸東	商店街で子供に声をかけてくれる。
5	無回答	30代女性	高井戸東	高井戸商店街は活気はないが、昔からの八百屋、やきとりは人情深くとても良い。

④2) 地域住民 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	60代女性	無回答	商店街が賑やかで良いです。

⑤美容室 (3件)

⑤1) 店員 (3件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	40代女性	久我山	美容室細井美容室美容師対応が良い。
2	知的障害	40代女性	久我山	美容師の対応がいい。久我山、細田美容院。
3	知的障害	40代女性	荻窪	娘が利用している美容院は(高井戸)、その子にあわせてくれます。鏡の前にいることが苦手な子には、鏡を背にしてくれたりします。

⑥100円ショップ (2件)

⑥1) 店員 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	精神障害	60代女性	上井草	キャンドウが、レジでやさしくしてくれた。

⑥2) その他 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	被爆者	80代以上女性	久我山	100円均一のお店で、車椅子の人が私の横にいらして、棚の上の品を取ってほしいと言われました。その後、お買い物のお付き合いをしましょうかと言いましたら、大丈夫と言うことでした。入口の所に、お手伝いしますのでタスキでもおくようになさってくださったら、いつでもお手伝いできるのにと思いました。何をお手伝いしてほしいか、私達に教えて下さるといいなあと思います。

⑦ドラッグストア（1件）

⑦1)店員（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	30代女性	井草	西荻窪の薬局（ココカラファイン）に、男性の耳の不自由な方が働いています。首から「私は耳が聞こえませんが、説明は他の人にしてください」と表示して一生懸命働いています。立派だと思いました。

⑧文房具店（1件）

⑧1)店員（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	無回答	無回答	細かい塗り絵が好きで、お気に入りの文房具屋で、たくさん色鉛筆を買っていた。ある日息子さんが「なんでお母さんついて来るの？1人で来させてよ。」と言った。元々、失敗することを嫌がっていたが、自信がついてきた。文房具屋の店員さんも理解してくれていて、同じ人に慣れるより毎回練習のためにも違う人が接客してくれた。

⑨理容室（1件）

⑨1)店員（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害・発達障害	10代男性	和泉	行きつけの床屋さんでは、毎回アンパンマンのビデオを見せてくれて、終わるとアメをくださる。とてもやさしいご夫婦なので、私も安心して、もう今ではお金を持たせて一人で行かせている。ただ毎回事前にTELして混み具合を確認してから行かせるようにしている。

## 7.4.1 公的機関／ハード（55件）

### ①郵便局（9件）

#### ①1) 呼出し用ブザー（2件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	下肢障害	70代女性	善福寺	郵便局のバリアフリーでないところは、下でブザーを押す対応をしていただいています。
2	下肢障害	70代男性	高井戸東	特定郵便局の多くは、地主さんなどが、自分の土地を提供して建てたものが多い。そのため、建物も小さく、バリアフリー化は難しい状態。工夫されたのは、ATMの横にあるボタンを押すと、中にいる職員が出て来てくれて、いろいろな手続きをやってくれること。（このボタンで職員を呼び出す方法は、他の郵便局にもあるそうです。）呼び出しボタンを付けるという、少額の出費と思いやりのこもった対応がうれしいです。

#### ①2) 情報（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	発達障害・精神障害	20代男性	天沼	郵便局ホームページのGPS地図+支援者

#### ①3) 滑り止め（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	50代女性	高円寺南	郵便局のATMに、傘のすべり止めラバーが貼ってあった。

#### ①4) スロープ（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	60代女性	本天沼	郵便局はスロープがあった。

#### ①5) 表示（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	50代女性	桃井	郵便局の順番待ちの時、番号札をもらうが、番号表示がでるので（BKみたいに）わかりやすくなった。

①6) 段差解消 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	難聴	70代男性	荻窪	特定郵便局。段差はない。

①7) その他 (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	難聴・上肢障害・下肢障害	70代女性	堀ノ内	郵便局の外のインターフォンが押せないときは、棒で押している。
2	その他	50代女性	天沼	よく利用しています。とても助かっています。郵便局が荻窪に増やしてほしい。

②図書館 (6件)

②1) 時間 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	発達障害	10代未満男性	堀ノ内	図書館で、子供が少し声を出しても、大丈夫な時間帯がありました。

②2) 書籍数 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	発達障害	40代男性	高井戸東	高井戸図書館は、以前よく利用していた。昔から置かれている本もあれば、最近の本も扱っているところが良い。

②3) 立地 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	70代女性	阿佐谷北	図書館が近いので便利です。

②4) その他 (3件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	発達障害・精神障害	20代男性	天沼	(図書館はほとんど)
2	精神障害	30代男性	久我山	杉並区でいろいろな図書館が使えること。
3	無回答	70代女性	阿佐谷北	図書館は、急に調べ物があるときは、便利です。

### ③銀行（2件）

#### ③1) 記入台（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	下肢障害	70代男性	荻窪	荻窪駅北口の三井住友銀行の諸書類に記入するための台には、杖をひっかけておく器具が取り付けられており、便利に利用している。

#### ③2) 表示（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	精神障害	50代男性	西荻窪	銀行まで目の補助が付いていて歩くのに便利でした。

### ④公民館（2件）

#### ④1) トイレ（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	発達障害	30代男性	和泉	一人ではトイレに入れないので、障害者のためのトイレがとても必要です。公民館などには、必ずあるので助かります。

#### ④2) その他（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	難病(潰瘍性大腸炎)	70代女性	荻窪	公民館には特に不満はありません。

### ⑤区役所（1件）

#### ⑤1) 立地（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	上下肢障害	70代男性	井草	アクセスも、問題ない。

### ⑥公園（1件）

#### ⑥1) 公園数（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
その他	11-3失語症・言語障害・狭心症	70代男性	浜田山	杉並はたくさん、公園があるので気持ちが良いです。

⑦体育館（1件）

⑦1) その他（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	10代男性	永福	永福体育館 新しいから。

⑧公的機関一般（33件）

⑧1) エレベーター（4件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	中途失聴	20代女性	西荻南	バリアフリーになっている（エレベーターがあるなど）。
2	下肢障害	20代女性	和泉	和泉保健センターにエレベーターを設置してくれるというのでうれしい。
3	下肢障害	60代女性	井草	井荻駅北口から南口へのエレベーター（今もですが）設置前は、西武線井荻駅の中を通りぬけさせてくれます。（昔に、地元の人が要望したそうです）。お願いすると、気持ちよく通してくれます。
4	知的障害	60代女性	無回答	エレベーター

⑧2) エレベーター・エスカレーター（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	下肢障害 （右）・片目 弱視	50代女性	天沼	スロープは便利だが、エレベーターエスカレーターがある方がよい。

⑧3) スロープ（3件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	難聴	60代女性	宮前	スロープ
2	無回答	50代女性	無回答	スロープがあるため、歩行がすんなりできる。
3	無回答	60代女性	和泉	車椅子が通れるスロープが出来ているところがある。

⑧4) 段差解消（3件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	中途失聴	20代女性	西荻南	バリアフリーになっている（段差がない。）
2	下肢障害	60代女性	阿佐谷	段差をなくす。
3	知的障害	10代男性	善福寺	段差が少ない。



⑧5) 表示 (3件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	弱視	50代女性	他の地域	点字表記がある所が増えた。字が大きくなった。
2	難聴	50代女性	無回答	「筆談します」の案内を見かけるようになった。
3	難聴・中途失聴	70代女性	上荻	区の施設の受付に「筆談します」のマークがやっと設置。遅すぎた感があるが、聴覚障害者にとってはうれしい。

⑧6) トイレ (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	下肢障害	50代女性	和田	車椅子利用者にとってトレイがバリアフリーなのは助かります。今は郵便局なども変化していますね。ありがとうございます。
2	知的障害	60代女性	南荻窪	全体的に、知的障害の子が、トイレを使用した時、自動で水洗がある所は助かる。

⑧7) ATM (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	その他	70代無回答	高井戸西	ATMが便利。

⑧8) 自動ドア (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	精神障害	70代男性	井草	自動ドアは便利。

⑧9) 筆談ボード (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	40代女性	高井戸東	筆談ボードが置いてあるので良い。

⑧10) ヘルプカード (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害・発達障害	10代女性	堀ノ内	地域の震災訓練に参加した時に、知的障害者や発達障害の方のためのヘルプカードがあるということのご案内がありました。言葉やコミュニケーションに難を抱える人にとって、こういったツールがあることはとても助かります。

⑧11) 手すり (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	難聴	60代女性	宮前	手すり

⑧12) ホワイトボード (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	70代男性	上高井戸	ホワイトボードが設置されていて良かった。

⑧13) その他 (11件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	難聴	80以上	上井草	習い事に利用。
2	知的障害	20代男性	他の地域	多くて便利。
3	発達障害・ 精神障害	20代男性	天沼	知り合い集合所としてのすまいる+支援者
4	精神障害	40代女性	高円寺南	使いやすくなった。
5	精神障害	40代女性	永福	エアコンを強くしてもらえないと、体調が悪くなる。夏は、熱中症、冬はカゼをひくきっかけにもなるのでお願いします。スタッフの目がきびしいので、リラックスできない。
6	その他	10代女性	高井戸東	やはり、バリアフリーの場所が、多くなったなあと実感します。
7	その他	70代女性	高井戸東	高井戸区民センター
8	無回答	60代女性	阿佐谷南	阿佐ヶ谷は便利。
9	無回答	60代女性	無回答	階段の踏み込み幅が狭い。28~30センチ以上ほしい。
10	無回答	60代女性	松ノ木	行き慣れたところでOK。
11	無回答	50代女性	無回答	歩いて行けるところにありとても充実している。

## 7.4.2 公的機関／ソフト（95件）

### ①郵便局（15件）

#### ①1) 郵便局員（15件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	70代男性	荻窪	郵便局は親切。案内が3人位、場所を案内してくれる。声。
2	弱視	70代女性	荻窪	郵便局では、待合室（椅子）に座っていると、書類などを席まで持ってきてくれる。
3	上下肢障害	40代男性	成田西	郵便局は人が分かりやすく説明してくれて親切だった。
4	リウマチ	50代女性	井草	郵便局は大きな声でゆっくり案内して頂きました。
5	難聴・中途失聴・下肢障害・リウマチ	80代以上女性	阿佐谷	ATMを使用するのが難しいので、郵便局では窓口でお金を出してもらっている。とても親切にしてもらっている。
6	知的障害	70代女性	南荻窪	どこも大変親切です。郵便局では、振り込み等への丁寧な対応を見てありがたく思います。
7	知的障害	50代男性	高井戸西	郵便局で通帳の切り替えなどの説明をしてくれる。
8	精神障害	60代女性	上井草	郵便局で、きってかって、こえかけしてくれた。
9	精神障害	50代男性	西荻北	親が死んだとき、郵便局の人が親切に、戸籍の取り寄せなどをやってくれました。
10	精神障害	40代女性	阿佐谷南	郵便料金が安くなる方法を提案してくれたことがある。郵便局で振込の時、料金が安くなる方法を提案してもらった。
11	精神障害	40代男性	和泉	マル優の定期預金の件で、世田谷区の郵便局が「満期がもうすぐ来ますよ」と丁寧に通知してくれたので、窓口での利子分だけの引き出しについても丁寧に教えてくれたこと。
12	無回答	80代以上女性	天沼	郵便局で、機械の使い方を教えてくれた。
13	無回答	60代男性	他の地域	局員さんが親切。
14	無回答	30代女性	松ノ木	松の木の郵便局：年賀状を買ったら子供に消しゴムをくれました。よろこんでいました。
15	無回答	60代女性	成田西	郵便局まぎわまでゆっくり対応してくれた。

## ②図書館（10件）

### ②1）図書館職員（10件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	弱視	70代女性	下井草	中央図書館で、読み聞かせをしていた。良くしていただいた。
2	難聴・中途失聴・繊維筋痛症	80代以上女性	阿佐谷	図書館で本をレファレンス機で探せず困っている利用者に親切に対応していること。
3	知的障害	30代女性	成田西	図書館の子ども時間のサービスがある。
4	知的障害	30代男性	荻窪	高井戸区民センターの図書館はとても過ごしやすく、休憩場としても活用しています。ありがとうございます。
5	知的障害・発達障害	30代男性	宮前	図書館：授乳スペースがあってうれしい。
6	無回答	80代以上女性	無回答	図書館は係の方が本を探してくれる。
7	無回答	40代女性	梅里	図書館は受付で良く書いていただくのでも助かっています。また本を探す時も一緒に探して頂いていますので助かっています。
8	無回答	30代女性	久我山	図書館は、ていねいに対応してくれる。
9	無回答	30代女性	成田西	図書館などでの対応が良い。
10	無回答	30代女性	松ノ木	いつも図書館を利用していますが、皆しんせつです。

## ③銀行（8件）

### ③銀行員（8件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	30代女性	和田	行きつけのみずほ銀行は、各種書類の代筆をしてくれます。
2	難聴・中途失聴	70代男性	高円寺	銀行に行った時には、受付時に受付の人に、「聞こえないこと」を伝えると、順番になると、手招きしてくれたり、呼びにきてくれる。
3	下肢障害	50代女性	荻窪	荻窪のみずほ銀行はATMが分からなかった時、行員さんが、親切に教えてくれた。
4	上下肢障害	70代男性	荻窪	銀行の待合いの席で座ってまっていたら、呼ばれたので立ち上がろうとしたら、うまく立ちあがれないでいたら、女性の行員が、両手を持って立たせてくれ、椅子のある窓口まで誘導してくれ、大変助かった。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
5	知的障害	70代女性	南荻窪	どこも大変親切です。銀行では、振り込み等への丁寧な対応を見てありがたく思います。
6	精神障害	50代男性	堀ノ内	銀行で親切にしてもらった。
7	上下肢障害	70代男性	荻窪	荻窪駅北口の三井住友銀行で、書類を書くときに、代筆してくれた。
8	ろう	70代女性	下井草	銀行に行って「耳が聞こえません。相談したい」と言うと言談してくれる。耳マークのボードが置いてあって分かりやすかった（良かったです）。

#### ④病院（6件）

##### ④1) 医療従事者（6件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	30代女性	和田	<p>杉並区に住んでもうすぐ10年になるので、様々なお店や施設にお世話になっていて、感謝だらけなのですが、やはり最近でいうと、息子を出産した「佼成病院」が印象的です。昨日もお話させていただいたとおり、中野区の病院で出産の受け入れを拒否されてしまった経験もあり、ショックと不安だらけだった中、佼成病院に受け入れていただけて本当にほっとしました。とはいえ、最初は佼成病院のスタッフの方も、視覚障害者と接することが初めてな方ばかりだったので、私に対して半信半疑だったように思います。</p> <p>私自身も妊娠・出産は初めてのことでしたので、それだけでも不安が多かった中、病院側からのそのような態度でさらに不安に思ったり、もどかしく思うことも多々ありました。ですが、実際に出産してしまえば、私も病院もお互いに悩んでいる場合ではなくなりましたし、私と接してみて「●●さんなら大丈夫！不安なことがあるなら何度でも教えてあげるから！」と言って、実際に何度も赤ちゃんの沐浴やオムツ交換を手取り足取り教えていただけたことで、とても自信につながりました。今、楽しく育児できているのも、佼成病院で出産でき、私と息子を暖かく見守ってくださ</p>

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
				<p>ったスタッフの方々に出会えたからだなと思います。</p> <p>視覚に障害があっても不安なく、病院に暖かく受け入れてもらえるような環境がもっと整えばいいなと思います。</p> <p>理解していただくには、実際に当事者と病院との交流が1番早いように思いました。</p> <p>また、よろしければ、いろいろな情報をいただけたら嬉しいです。</p> <p>今後ともよろしく願いいたします。</p>
2	難聴・中途失聴	70代男性	高円寺	病院に行った時には、受付時に受付の人に、「聞こえないこと」を伝えると、順番になると、手招きしてくれたり、呼びにきてくれる。
3	難聴・中途失聴	70代男性	高円寺	お医者さんは、「聞こえないこと」を伝えると、半分くらいの方が、マスクをとってくれる。
4	上肢障害・下肢障害	30代女性	高井戸東	病院は、みなさん、声をかけて分けていただけて助かっています。
5	知的障害	40代女性	西荻北	病院では、本人に聞いてくれる。
6	知的障害	50代女性	松庵	病院に行った時、ピンクの札をもらった。

## ⑤区役所（2件）

### ⑤1) 職員（2件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	精神障害	60代男性	宮前	杉並区役所に言ったら、受付の人がていねいに行きたい場所を教えてくれた。
2	ろう	70代女性	下井草	区役所の区政相談課の課長が、手話で「こんにちは」と挨拶してくれる。

### ⑤2) その他（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	上下肢障害	70代男性	井草	区役所には、月1回、相談員として行っている。

## ⑥交番（2件）

### ⑥1) 警察官（2件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	難聴・中途失聴	70代男性	高円寺	メモ帳を持参して、道をたずねるといつも、簡潔に分かりやすく書いてくれる。
2	知的障害	10代男性	桃井	荻窪北口交番にて、荻窪ルミネでパニックになり暴れ出した際、とりあえず交番に連れて行き、落ち着くまで休ませてもらった。

## ⑦公園（1件）

### ⑦1) その他（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	発達障害・精神障害	20代男性	天沼	19:00前後の過ごす方の公園、川近くのリラクゼーションサービス目的の公共。

## ⑧支援機関（1件）

### ⑧1) 職員（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	精神障害	30代女性	阿佐谷北	仕事を探している時や、就業中に支援機関には大変お世話になっている。個人的に話を聞いてくれるのが良い。

## ⑨事業所（1件）

### ⑨1) 職員（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	20代男性	堀ノ内	ソレイユのヘルパーさんは見守りだけではなく、「この行動にはこう対応した」と療育的な寄り添った支援をしてくれます。行き先を伝えると事前にその場所の見どころを調べて連れて行ってってくれることも。

## ⑩児童コーナー（1件）

### ⑩1) 職員（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害・発達障害	10代男性	和泉	成人なのに、児童書のコーナーに入っても、職員さん、嫌な顔をしなかった。

⑪スポーツ会場（1件）

⑪1) 手話通訳（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	50代女性	他の地域	スポーツ会場で友人とはぐれた時、受付に通訳できる人がいた。

⑫道路一般（1件）

⑫1) 警察官（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	発達障害・精神障害	30代男性	無回答	一般人が信号のない道路を横断しようとした時、けいさつが適切に注意をしている姿。

⑬美術館（1件）

⑬1) 職員（1名）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	精神障害	40代女性	阿佐谷南	美術館で自前にストールの貸出しを提案してくれたことがある。

⑭福祉事務所（1件）

⑭1) 職員（1名）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	下肢障害	40代女性	高井戸東	14年前になりますが、父が障害者認定を受けた際、お話を伺いに高円寺の障害者福祉事務所（お名前が定かでなくてすみません）に行き、男性職員さんがとっても丁寧に分かりやすく、しんみになって説明して下さい、大変ありがたかったのを記憶し、また感謝しております。

⑮公的機関一般（42件）

⑮1) 職員（32件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	80代以上男性	高円寺南	高円寺障害者交流館は、皆さん、お互い、声をかけてくれてうれしい。嫌な思いをしたことは一度もない。アイプラザも同様。
2	全盲	無回答女性	無回答	地域センターについて、設計する前に図面を持って相談に来てくれた。出来てからでは変更は難しいので、作る前に相談してほしい。



No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
3	弱視	60代男性	和泉	ウェルファームの1階の受付の人は利用階まで案内してくれた。
4	上肢障害・ 下肢障害	40代女性	方南	言葉が不自由なので、ゆっくり聞いて下さるとありがたい。
5	上肢障害・ 下肢障害	70代男性	上高井戸	どこもやさしく親切です。ドアを開けてくれる。
6	下肢障害	70代女性	堀ノ内	皆さん、親切です。
7	下肢障害	70代女性	高円寺北	受付等の言葉遣いが良かった。
8	下肢障害	70代女性	他の地域	公的機関の人は、だいたいの人が親切になったと感じる。
9	言語障害	70代女性	高井戸東	親切な人が多いと思います。
10	知的障害	30代男性	南荻窪	親切にしてもらっている。
11	知的障害	20代男性	堀ノ内	セッション杉並で息子が中にある扇風機を見たがったら、ちょっと通して見せてくれました。
12	知的障害・ 発達障害	60代女性	上荻	受付の人に顔を覚えてもらえて声をかけてもらえてよい。
13	発達障害	30代男性	西荻北	西荻区民センターを利用する事が多いですが、受付の方が印象の良い方々ばかりです。
14	発達障害	60代女性	高井戸西	みなさんの発達障害に対する意識が高かった。
15	精神障害	30代男性	阿佐谷	無料で使える。
16	精神障害	50代女性	宮前	どこもよい。
17	認知症	50代女性	和泉	若い方が、障害者を助けている様子。
18	原爆放射線 障害	80代以上 男性	荻窪	ゆうゆう館の閉鎖が相次いでいます。阿佐谷などで年寄りの憩いの場を無くさないでほしい。
19	無回答	80代以上 女性	南荻窪	皆さん親切で、困ることはない。
20	無回答	80代以上 女性	本天沼	いろいろ、利用させてもらっています。
21	無回答	70代女性	堀ノ内	概ね親切です。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
22	無回答	60代女性	無回答	杉並には後見センターがあり、とても良いと思います。千葉の友人は相談するところがなく、プロに頼むにはお金がなく困っています。「どうしている？」と聞かれて「杉並は後見センターで相談できる」と話したら、うらやましがられました。親の後見でもこれからは本当に必要になってくると思います。（注：杉並区成年後見センターの意）
23	無回答	40代男性	高井戸東	案内の人が多くなってきたのでよくなっている。
24	無回答	30代女性	高井戸東	高井戸区民センターは高齢者に優しいとても充実した施設で使いやすい。図書室での読み聞かせも素晴らしいと思う。
25	無回答	80代以上 女性	阿佐谷	ゆうゆう館
26	無回答	80代以上 男性	天沼	送金の操作をしていただいた。
27	無回答	60代男性	他の地域	職員が親切。
28	無回答	40代女性	他の地域	声掛け頂き手助けをしてもらえた。
29	弱視・上下 肢障害・体 幹障害・言 語障害・失 語症・高次 脳機能障害	40代女性	上高井戸	紙に書いて説明してくれる。
30	ろう	50代女性	阿佐谷北	男性はあまり筆談してくれないのが残念。女性は熱心に筆談してくれるのでうれしい。
31	難聴	70代女性	松ノ木	受付の人が筆談してくれた。
32	無回答	70代女性	高円寺北	メモ書きできると書いてあった。

⑮2) 手話通訳 (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	70代男性	方南	手話通訳
2	無回答	50代女性	下高井戸	手話通訳者がいること。

⑮3) 係員 (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	60代男性	無回答	阿佐ヶ谷ジャズフェスティバルの時、会場に「障害者席」が作られていて、とてもうれしかった。会場に行ったら、係の人がそこに案内してくれた。
2	失語症・言語障害・狭心症	70代男性	浜田山	高井戸のプールを利用しようと初めて使用方法等を聞きに行った時、係の人がとても親切に分かりやすく教えて下さったので安心しました。

⑮4) 一般の人 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	50代女性	南荻窪	病院などの入口が分からないので、いつもすれ違う人に声をかけて入口を教えてもらっているらしい。

⑮5) 消防員 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	発達障害・精神障害	30代男性	無回答	消防員が、元気よく訓練をしている姿。

⑮4) その他 (4件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	40代男性	成田東	親切にしてもらって、図書カードを使っています。
2	知的障害	40代男性	和田	2020年東京オリンピックに向けて、行政も障害者関係にも力を入れて下さっていますが、その中でも知的障害者が取り残されているような気がします。杉並区ではユニカールは健常者、障害者2名で1チームを作り、練習大会などを行っています。大会では優勝から3位まで、いろいろな名目で賞状を頂くと、皆にこやかな顔をして頂いています。ダーツは1対1の対決。やはり本人はユニカールと一緒に賞状を頂くと誇らしげな顔をしています。またボッチャですが、どんな障害をもってでもだれでもできるスポーツなのに、まだまだ一部の人間。と共オリンピックを機に輪を

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
				広げてもらいたい。
3	無回答	70代男性	和田	各福社会館での10月を楽しみにして見にきています。発表が楽しみ。バザーの買い物も嬉しいです。
4	無回答	80代以上 女性	久我山	カードが使えて便利。

⑩良かったこと調査について（1件）

⑩1) 調査について（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	70代男性	無回答	前は、苦情しか思いつかなかったが、この良かった調査をおこなって、良いことも発見でき、とても良いと思う。

## 7.5.1 その他／ハード（19件）

### ①施設（2件）

#### ①1) 設備（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	無回答男 性	無回答	会議がしやすいホワイトボードの設置。

#### ①2) 表示（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	無回答男 性	無回答	見て分かる図記号や案内表示。

### ②住宅（1件）

#### ②1) スロープ・エレベーター

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	50代男性	高井戸西	住んでいるアパートにスロープ、エレベーターがついている。

### ③接骨院（1件）

#### ③1) 階段昇降機（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	下肢障害	70代無回 答	永福	西永福ならさき整骨〔西永福駅：医療法人社団 いおり会 ならさき整形外科〕で階段を昇降 機であがれて便利。

### ④道路一般（10件）

#### ④1) 点字ブロック（2件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害・ 難治性てん かん発作	10代男性	無回答	普段歩いていて、道路は点字ブロックが塞が れていない。
2	認知症	40代男性	高井戸東	昔よりも点字ブロックをふさぐような路上駐 輪が減った。視覚障害の方に対する配慮が増 えた。

④2) 信号機 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	40代女性	他の地域	信号機が整備されているところは安心できる。しかし、少し交通量が多い道路で信号がないところもあり、子供(ダウン症)が一人で通学する際に心配に思います。

④3) 歩道 (2件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	80以上	上井草	2018年4月に大阪から引っ越してきたが、大阪ではあちこちに、自転車がとめられていたが、上井草では、あまりない。
2	知的障害・ 上下肢障害	30代男性	南荻窪	電柱なくて、歩道も平らで歩きやすい。

④4) 段差解消 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	80以上	無回答	道の段差がない事は助かった。

④5) 街の中 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	40代男性	西荻窪	阿佐ヶ谷駅などの駅前に自転車がないので子供を連れて歩きやすい。バギーを使いやすい。

④6) その他 (3件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	上肢障害・ 下肢障害	40代女性	高井戸東	道路が、それなりにアクセス便利で、車輛が利用しやすい。運転は母。
2	知的障害・ 難治性てん かん発作	10代男性	無回答	道路がキレイで車椅子の方も杖歩行の方も歩きやすいのではと感じました。
3	無回答	40代女性	荻窪	道がほぼバリアフリーになっていると思います。

⑤その他 (5件)

⑤1) 宅配便 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	無回答	70代女性	阿佐谷北	宅配便が便利。

⑤2) 通信 (1 件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	上下肢障害	40 代男性	成田西	JCOM とケーブル TV はたくさんの番組が見えてうれしい。JCOM とケーブル TV はあってよかった。アンテナをつけてよかった。たくさん番組が見れた。

⑤3) その他 (3 件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	70 代女性	西荻窪	前に比べて、視覚障害者の要望を、聞いて、実行してくれる企業が増えたように思う。
2	発達障害	80 代以上 無回答	無回答	公園野外イベントで、電子マネーが使えた。
3	知的障害・ 発達障害・ 精神障害	20 代男性	上井草	えいがかんのほけんしょうのていじで 1000 円に割引き。スポジムのしょうがいしゃ 200 円。

## 7.5.2 その他／ソフト（20件）

### ① イベント（2件）

#### ①1) イベントへの参加（2件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害・ 発達障害	60代女性	天沼	高円寺阿波踊りに希望連として参加させて頂いていた時のこと。それまで化粧をするとすぐに顔を洗い、髪を結うのも嫌がっていた娘が、ボランティアの美容学校の方や美容室の方にやってもらったら、嬉しそうにそのまま踊りに参加し、その後、町の美容室に通えるようになり、今では毎日お化粧をして作業所へ通っています。
3	発達障害・ 精神障害	30代男性	無回答	高円寺の阿波踊りは活気があってすごいと思う。だが来る観客の割には会場、ここでは商店街がせまい。観客と踊り子がすし詰め状態だ。今後観客が増えるようであれば、きぼを大きくした方が良くと思う。会場を増やすなどをした方が良く思う。

### ② 道路一般（1件）

#### ②1) 歩行（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	30代女性	無回答	電柱が地中に埋めてあるので、子供と手をつないで歩くことができるようになった。子どもと手をつないで歩く時、他の歩行者や自転車の邪魔にならない。

### ③ 乗り物一般（1件）

#### ③1) 職員（1件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	知的障害	50代女性	松庵	バスの通勤はワークサポート杉並が支援してくれた。



④その他（16件）

④1) 街の人（10件）

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	70代女性	西荻窪	長いこと、小学校で障害、共生、視覚障害に関して、当事者の立場から、不便さ、現状を話してきている。最近、町で声をかけてくれる人が増えたように思う。
2	全盲・弱視	40代男性	方南	荻窪の街は全体的にやさしい。
3	下肢障害	70代女性	他の地域	若い頃は障害者だと知られるのが嫌で、杖をついていなかった。鎖骨神経痛を患い、杖をつきはじめて10年になるが、杖を見かけると、席をゆずってくれたり、店で、高いものをつとめてくれたり、親切を受けることが増えた。
4	下肢障害	70代男性	高井戸東	高南通りの坂道で上り坂になっているところを、若い男性が押してくれた。男性は近くの不動産やさんに努めているようで、交流館から高円寺駅に向かう坂道を手動車椅子で挙がっているところを見ていたようで、出てきてくれて車椅子を押してくれた。
5	失語症・言語障害・狭心症	70代男性	浜田山	散歩の途中で障害者手帳を落としたとき、沿風会病院の方からTELをもらい、どなたかが拾ってくれたものと預かっているので取りに来てほしいと連絡をもらい取りに行きました。拾った方の名前は分からないとのこと、とても感謝しています。
6	パーキンソン病	70代男性	浜田山	以前、浜田山の街を一人で歩いていた時に、前のめりで転んでしまったとき、近くにいた人が、携帯電話で、自宅に電話してくれたが、家内が留守だったため、救急車、パトカーを呼んでくれた。救急車で、桜美林大学病院まで運んでくれた。道に血がついていたのは、後日行くと、綺麗に掃除をしてもらってあった。
7	パーキンソン病	70代男性	南荻窪	以前、西荻窪の南口を一人で歩いていた時に、前のめりで転んでしまったとき、多くの人が心配し、おまわりさんと呼んでくれた。前に取り引きのあった書店の人が、タクシーをつかまえてくれ、一緒に、病院前行ってきて、助かった。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
8	知的障害	70代男性	南荻窪	現代社会はいつでも便利になっていますが、自分自身にいつも問い聞かせ、周囲と共にやさしくつながっている社会でありたい。おはよう、こんにちは、元気そうでよかった、と、すれ違いの言葉を交わせる地域社会が大切ではないでしょうか。
9	知的障害・発達障害	30代男性	無回答	街の中に出ていくことで、顔見知りになっていくことで、随分バリアーが取り除けると思っています。
10	発達障害・精神障害	20代男性	天沼	公共で作ってくれたもの。皆にとって本当に使いたいはずのサービスの使用・役所（実際に外に出ることで話の実態も見えてくる）他の街ではほかに車線の広さがあった。

#### ④2) 地域住民 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	下肢障害	60代女性	井草	引っ越ししたばかりで、まだエレベーターのなかったとき、地域の方が「駅を通してくれますよ」と、何人も声をかけてくれた。

#### ④3) 理学療法士 (1件)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	ろう	70代女性	下井草	リハビリに通っているが、担当の理学療法士さんは通訳に任せるだけでなく、自分から手話を覚えて表現してくれるのでうれしい。聞こえない障害に対して理解がある。

#### ④4) 一般の人 (3名)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	全盲	50代女性	南荻窪	お店などの入口が分からないので、いつもすれ違う人に声をかけて入口を教えてもらっているらしい。
2	下肢障害	60代女性	井草	先日の大雨でエレベーターが故障して、階段をやっと歩いていたら、若い男性が「お手伝いすることがありますか、おんぶしましょうか?」と、声をかけてくれた。

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
3	下肢障害	60代女性	井草	雪の日、杖をついて歩いていると、「後ろからサポートしますから、ゆっくり歩いて下さい」と声をかけてくれる若い人や、「荷物をもちましょうか?」と言ってくれる人がいる。

④5) 安全 (1名)

No.	障害・疾病	年代・性別	居住地	回答
1	発達障害	30代女性	阿佐谷北	子供が発達障害で走り回ってしまう。こどものせなかに背負わせてひもがついているリュックみたいなモノが便利。

## 8.地域における良かったこと調査手順

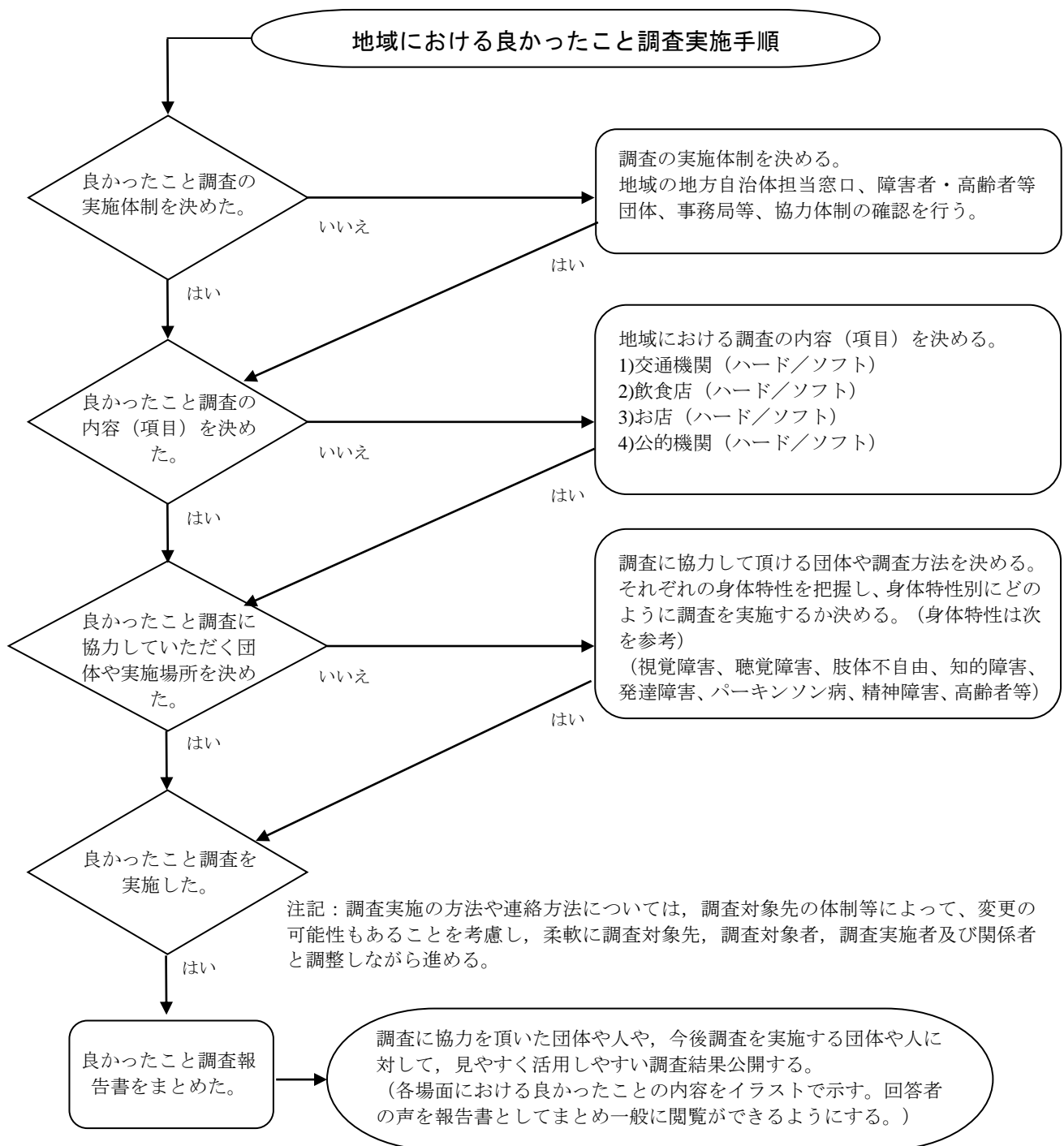


図 1—良かったこと調査実施の手順

## 杉並から生まれた、

# 良かったことマップ！

### Tさんが見つけた良いところ！

①この高井戸東郵便局もそうだが、  
特定郵便局の多くは、地主さんなどが、  
自分の土地を提供して建てたものが多い。  
そのため、建物も小さく、バリアフリー化は  
難しい状態。  
この高井戸東郵便局も例外ではない。  
入り口にはスロープが付けられているものの、  
狭くて、しかも入り口が押し開きのドアなので、  
車いすはもちろん、介助者が居ても、  
中に入るのは一苦労です。



②工夫されたのは、ATMの横にあるボタンを  
押すと、中にある職員が出て来てくれて、  
いろいろな手続きをしてくれること。  
(このボタンで職員を呼び出す方法  
は、他の郵便局にもあるそうです)



③郵便振り込みや、切手の購入、貯金の  
払い出しや入金なども、気軽に応  
対してくれます。



④郵便局の職員も、笑顔で対応してく  
れるので、こちらも気兼ねなくいろ  
いろなことを頼むことができます。



⑤呼び出しボタンを付けるという、  
少額の出費と思いやりのこもった  
対応がうれしいです。

## 9. アンケート調査表

(ご回答締切：平成○年○月○日(○))

「杉並の街に関する良かったことアンケート」調査表

### 1. ご回答して下さる方にお伺いします。

あてはまるところに○をお願いします。その他の場合は自由に記載してください。

<b>性別</b>	男性・女性・その他 ( )
<b>年代</b>	10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代以上
<b>居住地(町名まで)</b>	東京都杉並区 ( )
<b>職業</b>	会社員 自営業 公務員 団体職員 学生 主婦 無職 その他 ( )
<b>障害及び疾病</b>	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 体幹障害 言語障害 失語症 難病(リウマチ) 難病(パーキンソン病) がん 知的障害 発達障害 精神障害 認知症 その他 ( )
<b>使用している補助具、福祉用具、手話通訳等(種別や詳細)</b>	手話通訳 要約筆記 ガイドヘルパー 介助者 電動車いす 手動車いす 白杖 杖(ステッキ) 補聴器・人工内耳 補助犬(盲導犬・聴導犬・介助犬) 歩行器 拡大鏡 ルーペ 人工呼吸器 酸素吸入器 その他 ( )

## 2. あなたが杉並の街で印象に残っている良いモノやコトについてお伺いします。

(実際に伺った際に参考のために使用したイラストは削除しています。)

### ①利用する(した)交通機関で良かったモノやコトはありますか？

(例えば、駅、停留所、エレベーター、エスカレーター、一般トイレ、多機能トイレなどです。)

心に残っている場所やエピソード、良かった体験などお聞かせください。

「どこで」、「どのようなこと」が良かったですか？

また、「だれの」、「どのようなこと」が良かったですか？

### ②利用する(した)飲食店で良かったモノやコトはありますか？

(例えば、看板、入り口、扉、テーブル、椅子、メニュー、食器などです。)

心に残っている場所やエピソード、良かった体験などお聞かせください。

「どこで」、「どのようなこと」が良かったですか？

また、「だれの」、「どのようなこと」が良かったですか？

### ③利用する(した)お店で良かったモノやコトはありますか？

(例えば、文具、コンビニエンスストアなどです。)

心に残っている場所やエピソード、良かった体験などお聞かせください。

「どこで」、「どのようなこと」が良かったですか？

また、「だれの」、「どのようなこと」が良かったですか？

### ④利用する(した)公的機関で良かったモノやコトはありますか？

(例えば、交番、銀行、図書館、公民館、公園、郵便局などです。)

心に残っている場所やエピソード、良かった体験などお聞かせください。

「どこで」、「どのようなこと」が良かったですか？

また、「だれの」、「どのようなこと」が良かったですか？

### ⑤その他、ここは“すごい！”というところがありますか？(人の対応や気になる場所などです。)

その他、心に残っている場所やエピソード、良かった体験などお聞かせください。

「どこで」、「どのようなこと」が良かったですか？

また、「だれの」、「どのようなこと」が良かったですか？

アンケート調査票で不明な点がございましたら、お手数ですが、下記担当者までご連絡下さいますようお願い申し上げます。またお問い合わせの際は、「杉並の街に関するよかったことアンケートについて」と一言添えて頂けると助かります。どうぞよろしくお願いいたします。

(連絡先情報省略)

本調査は、[一般財団法人日本児童教育振興財団](#)のご協力を頂き実施しました。

本件についてのお問合せ先

〒101-0064 東京都千代田区神田猿樂町二丁目5番4号

TEL : 03-5280-0020 FAX : 03-5280-2373

e-mail : jimukyoku@kyoyohin.org

公益財団法人共用品推進機構 良かったこと調査係

報告書の無断転載は固く禁止致します。