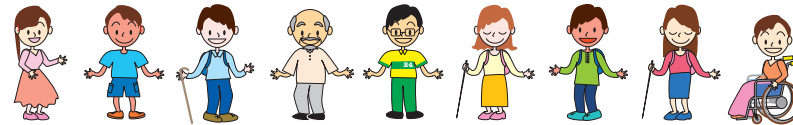
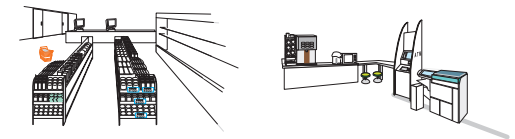
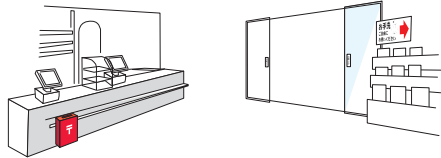


コンビニエンスストアでの良かったこと ～人の対応と設備～



毎日の暮らしの中には「良かったこと」や「不便なこと」がいくつもあります。

けれど中でも「良かったこと」は気付きにくく、伝えにくいものです。

私たちは、平成24年（2012年）から、毎年テーマを変え「良かったこと調査」を行っています。

平成26年度は、障害のある人や高齢の人428名のご協力を頂き、

「コンビニエンスストアに関する良かったこと調査」を行い、報告書としてまとめました。

ここでは、回答者の声を場面ごとに良かったことを、イラストと吹き出しを付けて紹介しました。

点線の吹き出しは「人的配慮」について、実線は「設備機器」について記載しています。

利用者にとっての「良かったこと」が継続され、さらなる「良かったこと」が生み出されるために、

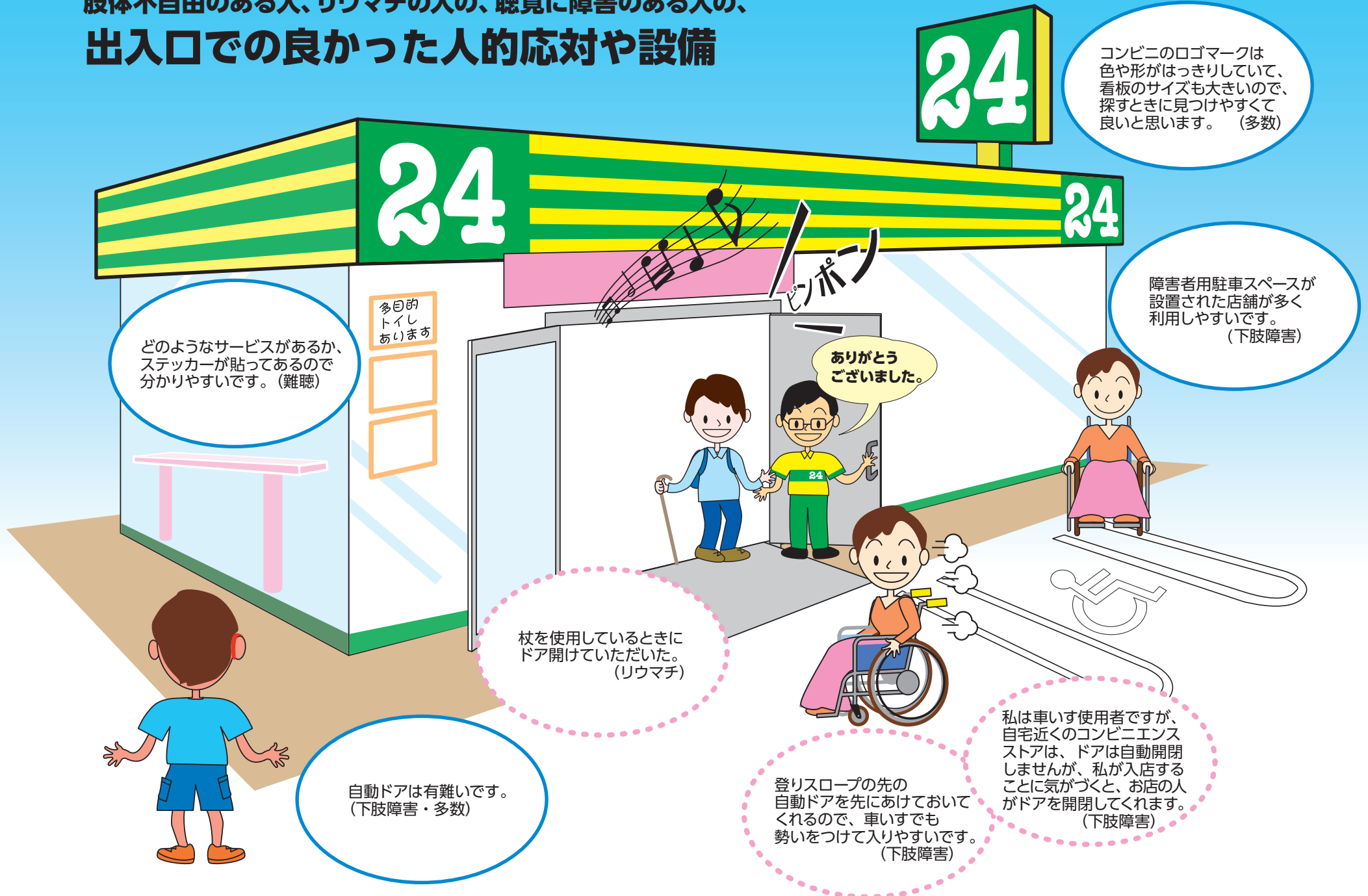
皆様のお役にたつことを心から願っています。

協力：一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会 / 一般財団法人日本児童教育振興財団
発行：公益財団法人共用品推進機構

視覚に障害のある人、盲ろうの人の、 出入口での良かった人的対応や設備



肢体不自由のある人、リウマチの人の、聴覚に障害のある人の、 出入口での良かった人的対応や設備



コンビニのロゴマークは色や形がはっきりしていて、看板のサイズも大きいので、探すときに見つけやすく良いと思います。(多数)

障害者用駐車スペースが設置された店舗が多く利用しやすいです。(下肢障害)

どのようなサービスがあるか、ステッカーが貼ってあるので分かりやすいです。(難聴)

多目的
トイレ
あります

ありがとう
ございました。

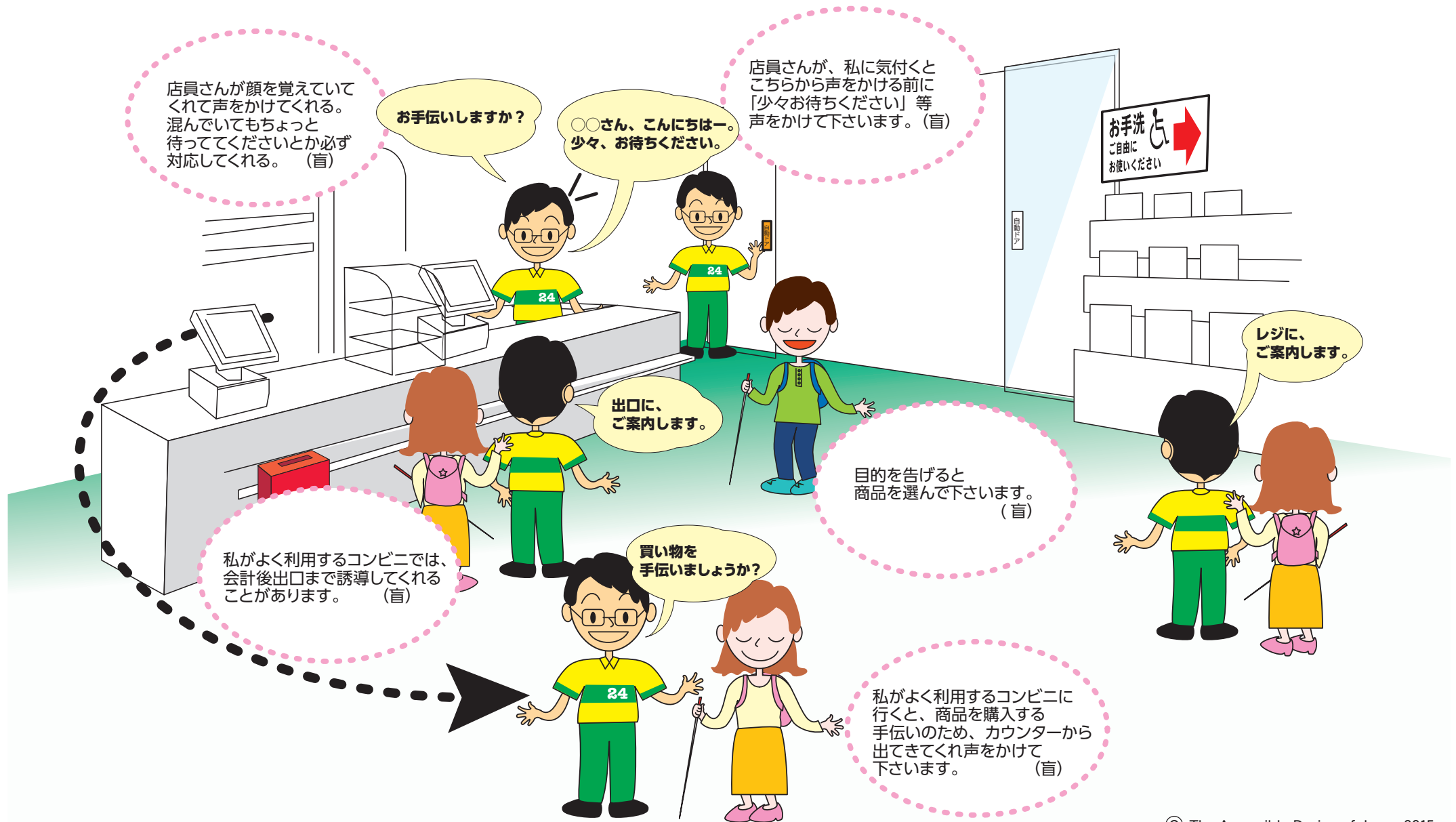
杖を使用しているときに
ドア開けていただいた。
(リウマチ)

自動ドアは有難いです。
(下肢障害・多数)

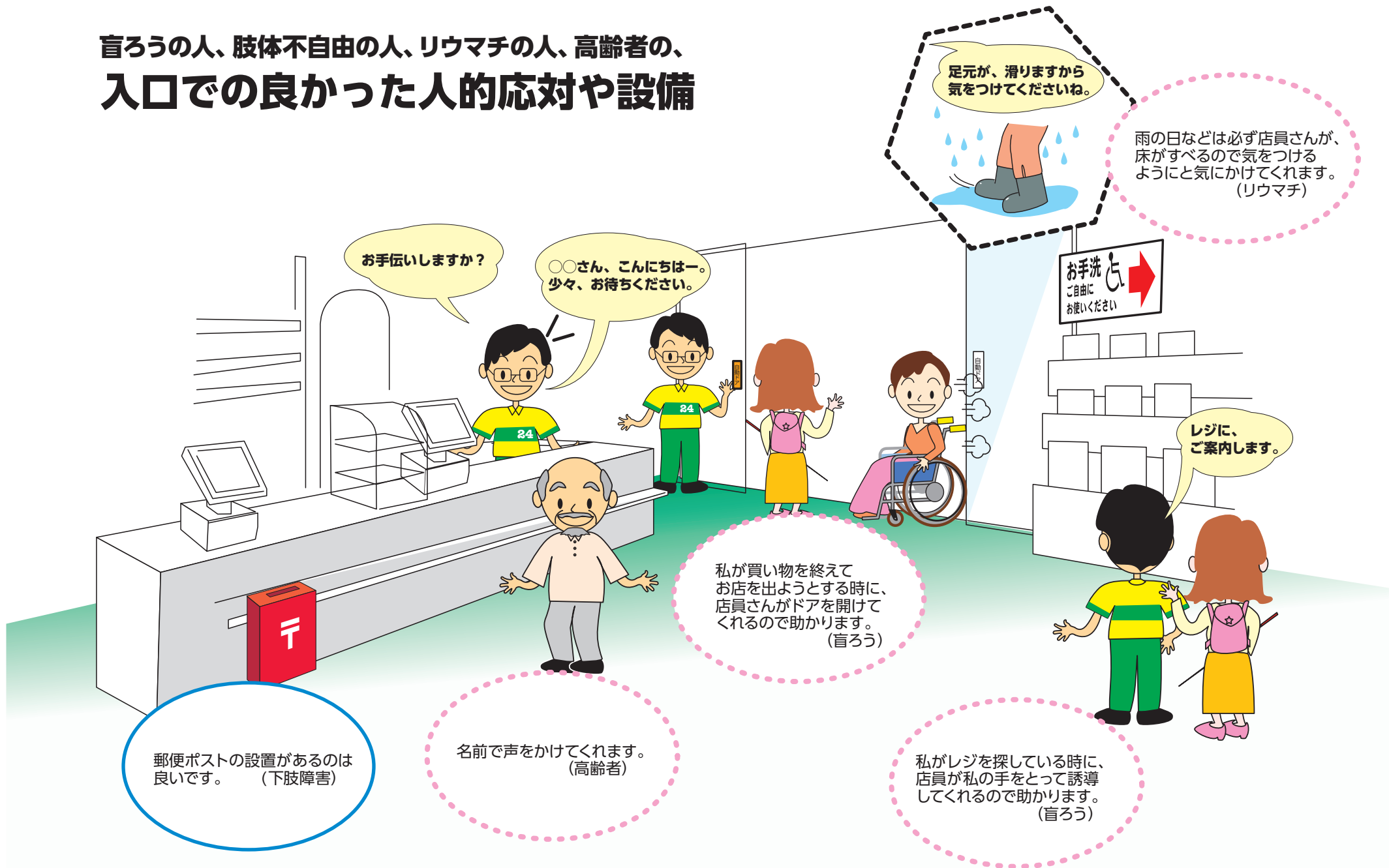
登りスロープの先の
自動ドアを先にあけておいて
くれるので、車いすでも
勢いをつけて入りやすいです。
(下肢障害)

私は車いす使用者ですが、
自宅近くのコンビニエンス
ストアは、ドアは自動開閉
しませんが、私が入店する
ことに気づくと、お店の人
がドアを開閉してくれます。
(下肢障害)

視覚に障害のある人の、 入口での良かった人的対応や設備



盲ろうの人、肢体不自由の人、リウマチの人、高齢者の、 入口での良かった人的対応や設備



足元が、滑りますから
気をつけてくださいね。

雨の日などは必ず店員さんが、
床がすべるので気をつける
ようにと気にかけてくれます。
(リウマチ)

お手伝いしますか？

〇〇さん、こんにちは。
少々、お待ちください。

お手洗
自由に
どうぞ

レジに、
ご案内します。

私が買い物を終えて
お店を出ようとする時に、
店員さんがドアを開けて
くれるので助かります。
(盲ろう)

私がレジを探している時に、
店員が私の手をとって誘導
してくれるので助かります。
(盲ろう)

郵便ポストの設置があるのは
良いです。(下肢障害)

名前です声をかけてくれます。
(高齢者)

視覚に障害のある人の、 店内での良かった人的対応や設備

基本は一人で
買い物ができますが、
「空いているレジはこちらです」
と、声で教えてくださったり、
また、おでんの場合は
とってくれます。(弱視)

盲導犬と一緒に勝手に
散策し、見つからなかった
商品だけレジで伝えと、
探して下さいます。(弱視)

一緒に店内を回ってくれる為、
お弁当等様々な種類がある
商品を比較して
購入することができます。
(盲)

パンなど種類の多いものでも、
すべて読んで
くれることがあります。(盲)

食べ物の商品説明の中で、
店員の方が実際に
その商品を食べてみた感想を
教えてくださったことで、
いつもより買い物を
楽しむことができました。
(盲)

僕は、
これがヘルシーで
美味しかったですね。。。

〇〇と〇〇が
あります。

ひじ、肩に
つかませてもらえます。(盲)

〇〇は、
値引きしてあって、
△△は、2つ買うとお得ですよー。

商品の位置が
ほとんど変わらないので
分かりやすいです。
(多数)

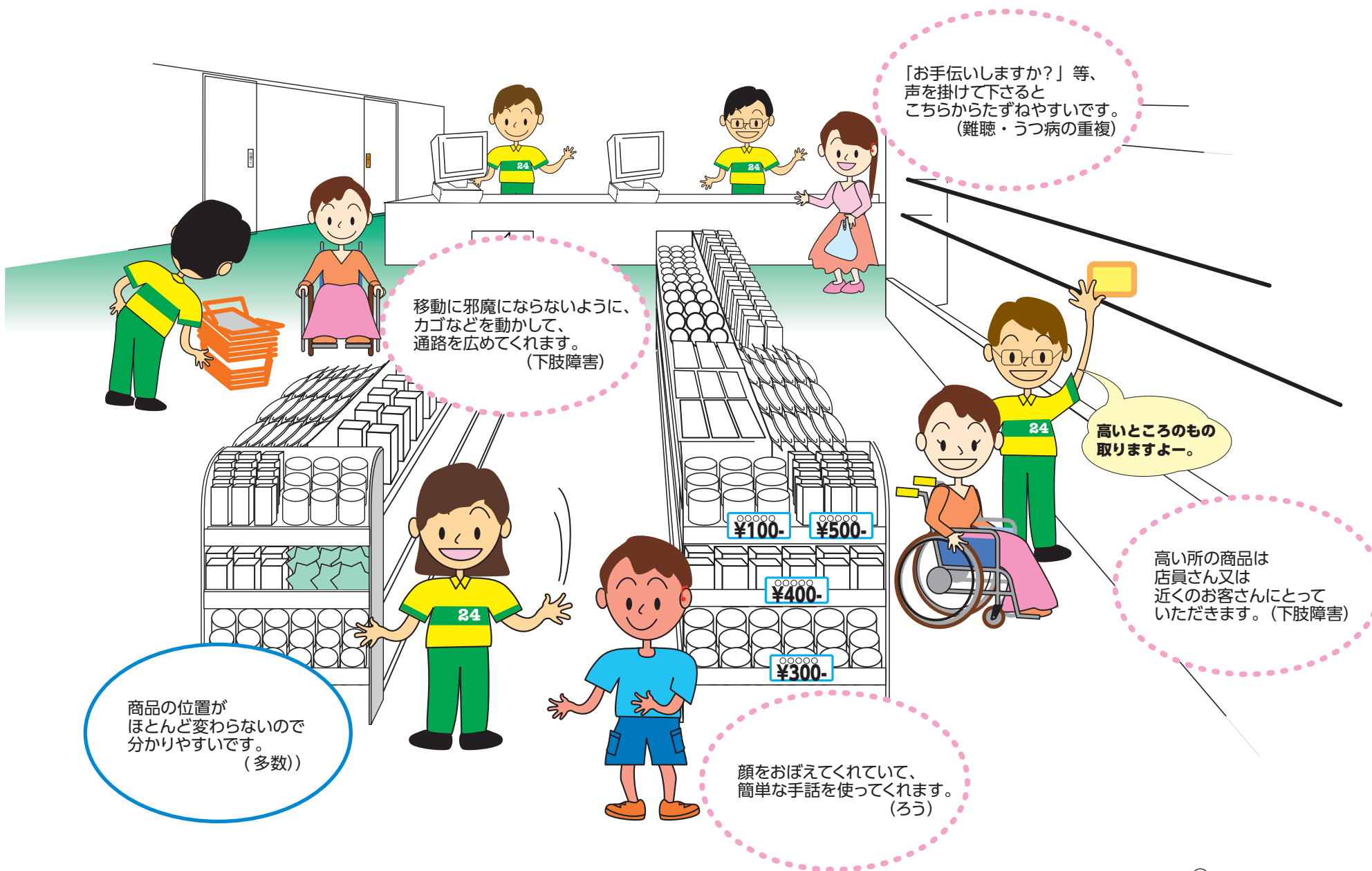
商品ごとに仕切りがあり
分かりやすいです。(盲)

尋ねると視覚的な情報も
含め教えてくれたり商品を
触らせて大きさなどを
確認させてくれます。(盲)

目的を告げると
品を選んでくれます。
(盲)

店員の方が、
商品名だけではなく
割引情報や特典情報なども
教えてくださったことで、
普段より安く
買い物できました。(盲)

聴覚に障害のある人、肢体不自由の人、重複障害の人の、 店内での良かった人的対応や設備



「お手伝いしますか？」等、
声を掛けて下さると
こちらからたずねやすいです。
(難聴・うつ病の重複)

移動に邪魔にならないように、
カゴなどを動かして、
通路を広めてくれます。
(下肢障害)

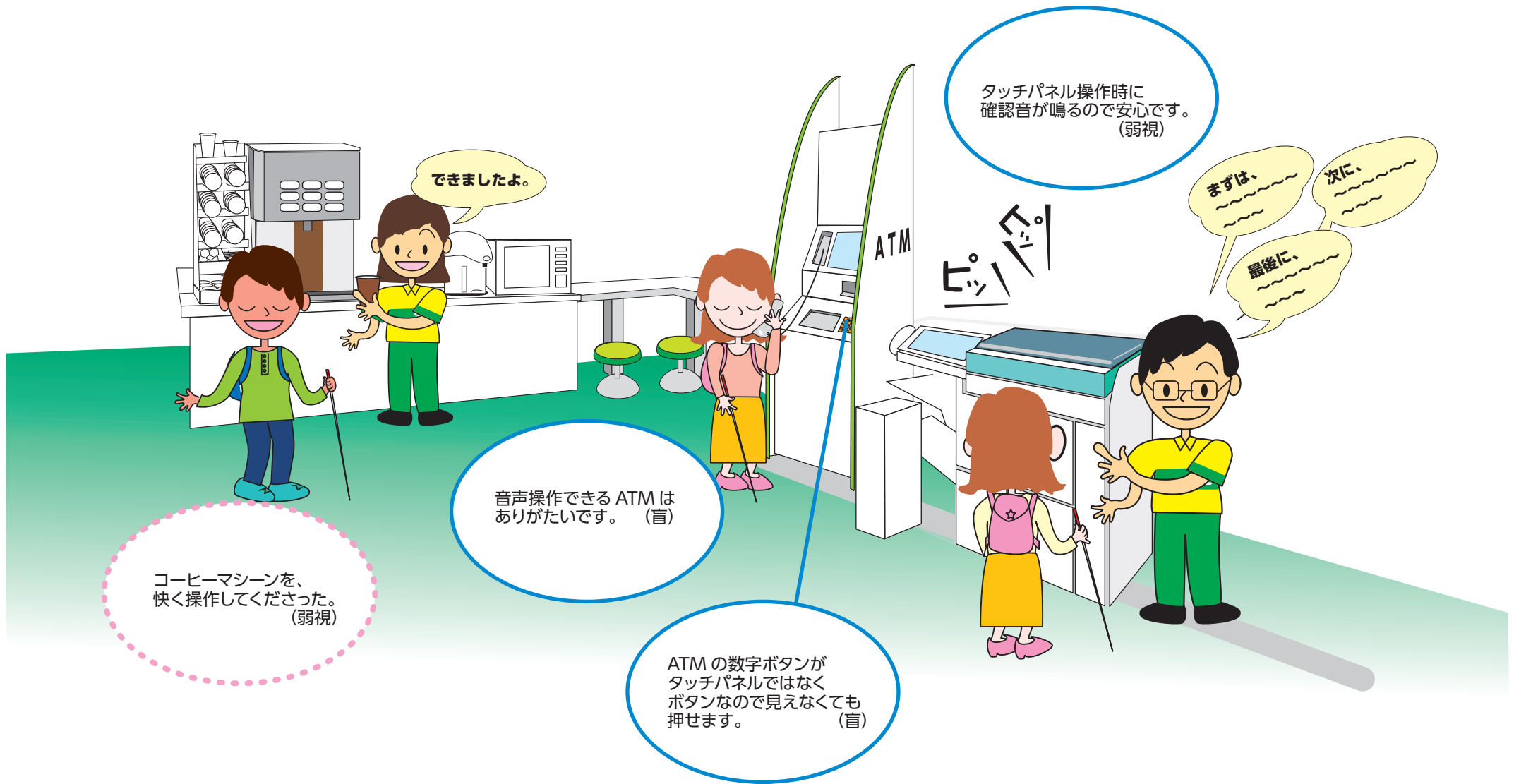
高いところのもの
取りますよー。

高い所の商品は
店員さん又は
近くのお客さんにとって
いただきます。(下肢障害)

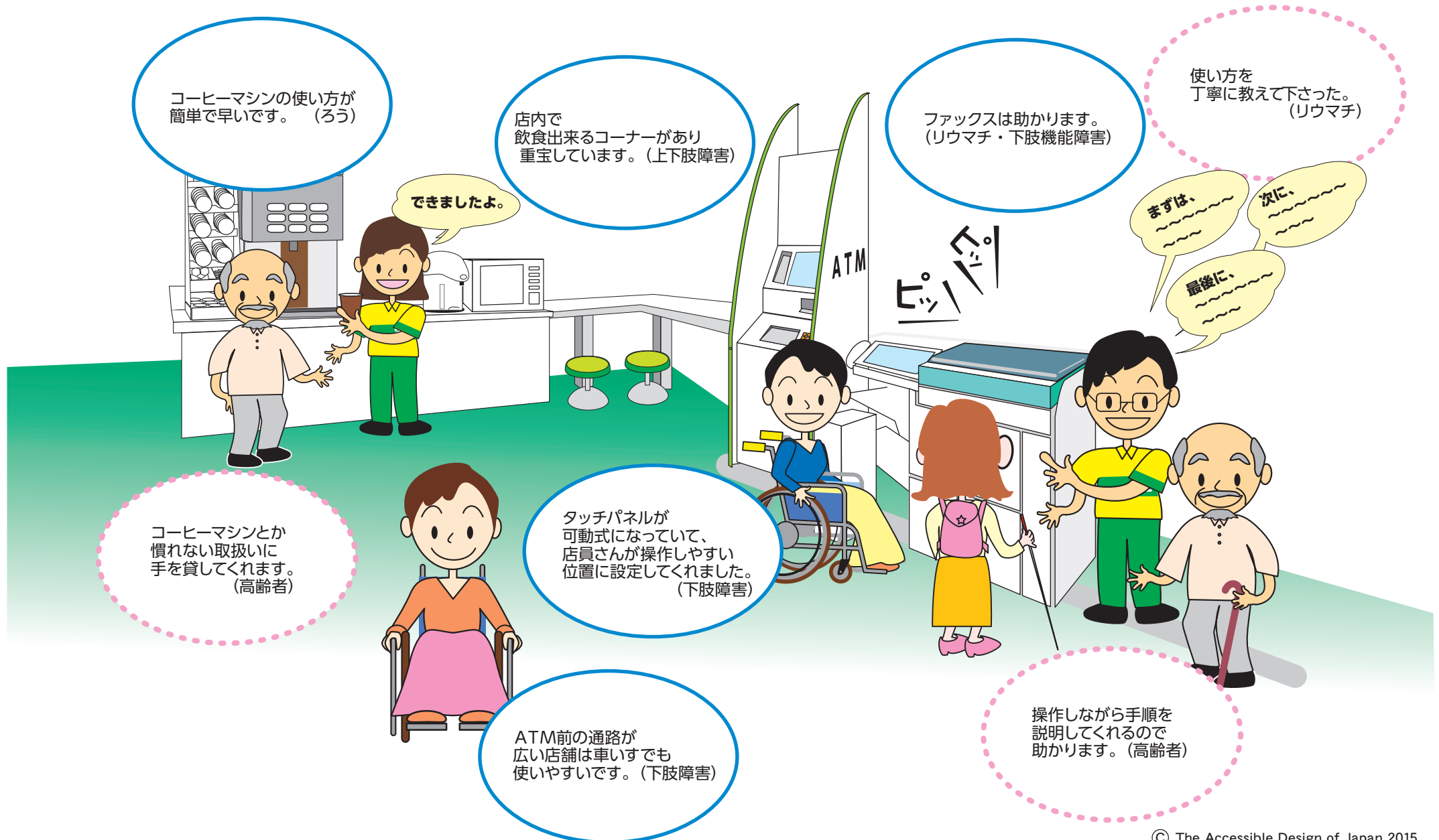
商品の位置が
ほとんど変わらないので
分かりやすいです。
(多数)

顔をおぼえてくれていて、
簡単な手話を使ってくれます。
(ろう)

視覚に障害のある人の、 機器類の良かった人的対応や設備



聴覚に障害のある人、肢体不自由の人、リウマチの人、高齢者、重複障害の人の、 機器類の良かった人的対応や設備



視覚に障害のある人の、 レジでの良かった人的対応や設備

確認ボタンを押すときなど
代わりに押してくれます。(盲)

タッチ画面の
操作をしてもらえます。
(弱視)

宅配の伝票の代筆等、
親切に対応してくれます。
(盲)

お先に小銭で、220円
が2枚、10円が2枚です。
続いて50円が1枚です。

お札と小銭とを
分けて渡してくれます。
(盲)

確認画面
代わりに
タッチしますね。

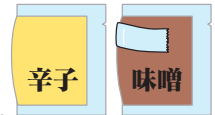
電話会社の
手紙を読みますね。

電話料金を支払う時、
電話会社からの手紙を持って
行くと、店員さんがちゃんと
読んでくれて、金額も確認して
くれて、機械も操作してくれる
ので、困らずに支払いが
できます。(盲)

カードの残高は
〇〇〇円ですよ。

〇〇345円
△△583円
合計928円です。

似ているので、
味噌の方にテープを
貼っておきますね。



おでんを購入した際、
味噌と辛子を希望する私に、
店員さんが「形が同じだから
判らないですよ。味噌の方に
セロテープを貼っておきますね」
と言ってくれたこと。
私が上記の対応の良さを
本社に伝えたところ、以後
その店舗では自然に同様の
対応してくれるようになった。
(盲)

バリアフリートイレで
使いやすかったです。(盲)

カードの残高を教えてください。
(盲)

値段をはっきり教えてください。
(盲)

聴覚に障害のある人、肢体不自由の人、パーキンソン病の人の、レジでの良かった人的対応や設備

支払いが終わった後に、「ありがとう」という手話を使ってくれました。(ろう)

耳が聞こえないと伝える前に店員の方から耳が聞こえない人だろうと気付いてくれて、メモに書いてくれたり、身振りで伝えてくれたりします。(ろう)

どこでも「会員カードを持っていますか?」といつも尋ねられますが、私が行きつけのコンビニでは、「カード」の身振りで尋ねてくれます。(ろう)

私がろうであることを店員さんが理解し、マスクを外して「お弁当温めますか?」と確認して下さった時、助かりました。(ろう)

ありがとうございました。

お弁当、あたためますか?

いつもトイレだけに行かせてもらって、すみません。(パーキンソン)
トイレのみのため入店しても止められたことはありません。(パーキンソン)

お釣りを財布に入れてくれる。(上下肢障害)

← お手洗
ご自由に
お使いください

カウンターが丁度良い高さになっています。(下肢障害・車いす使用)

手話ができる店員さんがいるので、たわいない話ができます。(ろう)

◆アンケートにご協力下さった団体及び関係者

- ア. 社会福祉法人日本盲人会連合
- イ. 社会福祉法人日本点字図書館
- ウ. 一般財団法人全日本ろうあ連盟
- エ. 公益社団法人全日本リウマチ友の会
- オ. 社会福祉法人全国盲ろう者協会
- カ. 公益社団法人全国脊髄損傷者連合会
- キ. 社会福祉法人国際視覚障害者援護協会
- ク. NTTクラリティ株式会社
- ケ. 株式会社高齢社
- コ. 一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
- サ. 一般社団法人全国パーキンソン病友の会
- シ. あすなる会（若年性関節リウマチの子供を持つ親の会）
- ス. 一般社団法人日本パラリンピアンズ協会
- セ. その他弱視者有志

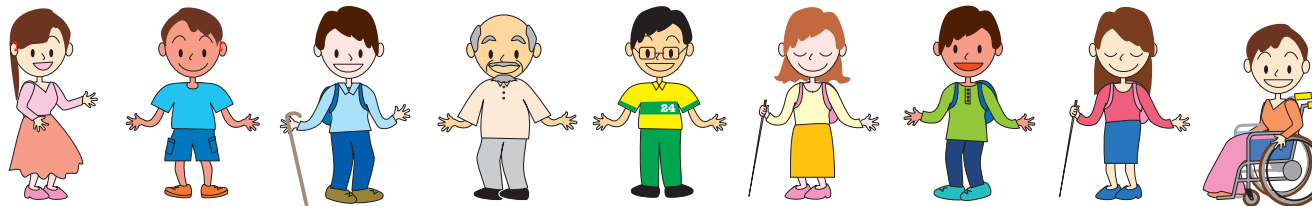
お問い合わせ先：

公益財団法人共用品推進機構

〒101-0064 東京都千代田区猿楽町2-5-4 OGAビル2F

電話：03-5280-0020／FAX：03-5280-2373

メール：jimukyoku@kyoyohin.org



協力：一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会 / 一般財団法人日本児童教育振興財団
発行：公益財団法人共用品推進機構

イラスト作成：Nami Nishikawa

© The Accessible Design of Japan 2015