

だれ あんしん く ささ あ きょうせい
誰もが安心していきいきと暮らし、支え合う共生のまち かどま

じっしがいよう
アンケート実施概要

さくせい び れいわ ねん がつ にち
作成日：令和6年2月6日

しょ ぞく かどまし さべつかいしょうせんもんぶかい
所 属：門真市差別解消専門部会

かどまししょう ふくしか
(門真市障がい福祉課)

もくてき おおさかふしょう しゃさべつかいしょうじょうれい じぎょうしゃ ごうりてきはいりよ
目的：大阪府障がい者差別解消条例において、事業者による合理的配慮の
ていきょう ぎ む か う かどましない じぎょうしゃ たい
提供が義務化されていることを受け、門真市内の事業者に対してアンケート
じっし しょう しゃ りかいけいはつ かどまし ふくしぎょうせい はんえい
を実施することで、障がい者の理解啓発・門真市の福祉行政に反映することを
もくてき
目的とする。

にちじ れいわ ねん がつ にち げつ にち か
日時：令和4年12月12日（月）～20日（火）

たいしょう かどましない じぎょうしゃ てんぽ
対象：門真市内の事業者8店舗（ショッピングセンター、ファーストフード店、
コンビニエンスストア、いんしょくてん きんゆうきかん
飲食店、金融機関）

ほうほう ぶかい さんかく どうじしゃだんたい ぶかいじむきょく いっしょ てんぽ ほうもん
方法：部会に参画している当事者団体と部会事務局と一緒に店舗に訪問、アンケ
ートの趣旨説明と回答の依頼を行った。
しゅしせつめい かいどう いらい おこな

べっしさんしょう
アンケート：別紙参照

かいとうしゃ てんぽ しょぞく めい
回答者：8店舗に所属する24名

かいとうしょうさい べっしさんしょう
回答詳細：別紙参照

令和4年12月1日
門真市 障がい者差別解消専門部会
(門真市 障がい福祉課)

門真市内のお店（経営者）の皆様

平素は門真市福祉行政にご理解・ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

門真市では「一人ひとりの個性が輝き、誰もが安心していきいきと暮らし、支え合う共生のまち かどま」を第4次障がい者計画の基本理念とし、誰もが地域社会で安心して暮らせるまちづくりを進めています。また、令和3年4月1日よりこれまで障害者差別解消法により努力義務とされていた事業所による障がいのある方に対する合理的配慮の提供を大阪府障がい者差別解消条例において義務化されています。

今回、門真市民の地域生活を支えているお店の皆様に向けて、今後の障がい者の理解啓発や門真市の福祉行政の参考とさせて頂きたくアンケートを実施しております。

障がいのある方の来店された時の困りごとやお店でどのように対応されているか、取り組まれているかなどのご意見をお聞かせ下さい。

お忙しいところ恐縮ですがアンケートへのご協力を宜しくお願い致します。

アンケートの締め切り日 令和4年 12月 26日（月） まで

(1) 障がいのある方が来店された時、対応に困ったことはありますか。

ある / ない

(2) (1)であると回答された方。どのようなことで困りましたか？

簡単でも結構ですので内容をお聞かせ下さい。

(3) (1)であると回答された方。その障がい者の方にとどのように対応されましたか。

簡単でも結構ですので内容をお聞かせ下さい。

(4) (1)であると回答された方。その障がい者は下記のどの障がいに当てはまりますか。

- ☐ 視覚障がい ☐ 聴覚障がい ☐ 肢体不自由 ☐ 知的障がい ☐ 精神障がい
☐ その他（ ） ☐ わからない

(5) 障がいのある方が来店した際に接客する上で工夫していることがありますか。

はい / いいえ

(6) 障がいのある方が来店された時に工夫や取り組んでいることにチェックしてください。(複数[□]可)

- ☐ 障がいの有無に関わらず、接客のマニュアル作りや研修を実施している
 - ☐ 障がいのある方が来店された時の対応マニュアル作りや研修を実施している。
 - ☐ 発達障がいや知的障がいなどがある方が来店された時の対応マニュアル作りや研修を実施している。
 - ☐ 目で見てわかりやすい商品の説明ボードを用意している。
 - ☐ 耳が不自由な方用の説明書や、筆談用具を用意している。
 - ☐ 手話ができる人がいる、または遠隔手話通訳を用意している。
 - ☐ 目が不自由な方用のメニュー表や説明マニュアルを作成している。
 - ☐ バリアフリー化にしている。または困った時声掛けしてもらえるよう店内に明記している。
 - ☐ マニュアル作成や研修は行っていないが、障がいのある方が来店しても対応できるよう心掛けている
- その他自由記載

(7) 障がい者理解のための研修やセミナー、イベントなどがあれば参加してみたい

はい / いいえ

(8) 障がいのある方についての対応の仕方を個別に教えてほしい

はい / いいえ

(9) その他、お気づきになる点がございましたら、ご自由にご意見をお願いします。

自由記載



きょうりよく
ご協力ありがとうございました。

上記のQRコードからアンケート
へ回答することが出来ます。

記載していただいた方についてご記入ください。

店舗名 _____ 業種 _____

ご担当者様 _____ ご連絡先 ☎ _____

アンケートの問い合わせ先 門真市障がい福祉課 電話 06-6902-6054

FAX 06-6905-9510

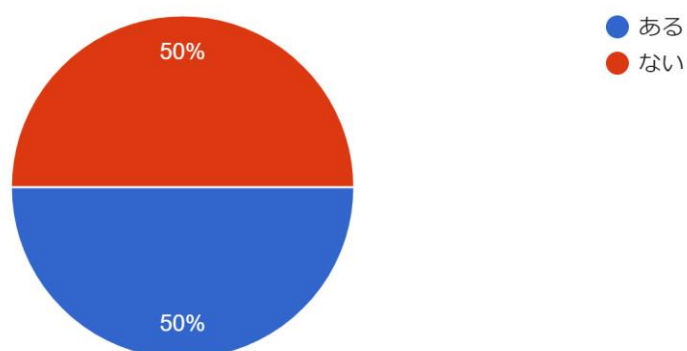
誰もが安心していきいきと暮らし、支え合う共生のまち かどま アンケート

24 件の回答

[分析を公開](#)

問 1 障がいのある方が来店された時、対応に困ったことはありますか。

24 件の回答



問2 「問1」であると回答された方。どのようなことで困りましたか？

簡単でも結構ですので内容をお聞かせ下さい。

12 件の回答

視覚障がいのかたが2人同時になった時

目の不自由な方への伝票等の記入案内。

この際は指で記入箇所をしっかりと指示し、「もう少し右、左」などの声での指示も行った。

視覚障害者の方がズボンを買いに。その時の接客方法が適切だったか。

本来セルフレジなのでお客様自身にさせていただくので目の不自由な方やシニアカーなど店の中の買い物がしづらいお客様が来られた時に困ることがあります

家族で来店された方の中に耳が聞こえない方がいらっしやり、その方のお誕生日会をされていたのですが

僕も何かできないかと

考えました。

通りすがりで接客することがありました。お客様の方からお声がけされた時、対応したがそれでBESTだったか

視覚障がい者の方、説明を細かく細かくしないといけない為付きっきりになる

- ・ 会話が難しい
- ・ 拳動が怖くてどう案内すればいいのか分からない

介助が必要な為 介助人員の確保

何に困られているのかすぐには分からなかったこと

どのような色のショーツがありますか？素材はどのようなものですか？

車いすの方が段差のため入りにくく、公道にスロープを付けていただけると大変ありがたいです。



問3 「問1」であると回答された方。その障がい者の方にどのようなに対応されましたか？

簡単でも結構ですので内容をお聞かせ下さい。

9 件の回答

店員は基本二人体制なので混雑していない時などは一人がお手伝いできますが、それでもレジの混雑時などは少しレジが落ち着くまで待っていただかないといけませんが落ち着いた後一人が対応しています

帰られるまでの間にYouTubeで
手話で『お誕生日おめでとうございます』
と『僕からプレゼント🎁です。受け取ってください』の動画を見て
大変喜んでいただけました。

細かくこちらからも聞いて対応しました。

肌着だったので袋から出して手で感触を確かめてもらったりしたが色の微妙なニュアンスの説明は難しかった

繰り返しお客様とコミュニケーションをとって欲しい商品をご案内する

筆談 買い物介助

何度もお聞きしました

触ってもらって色は口で説明

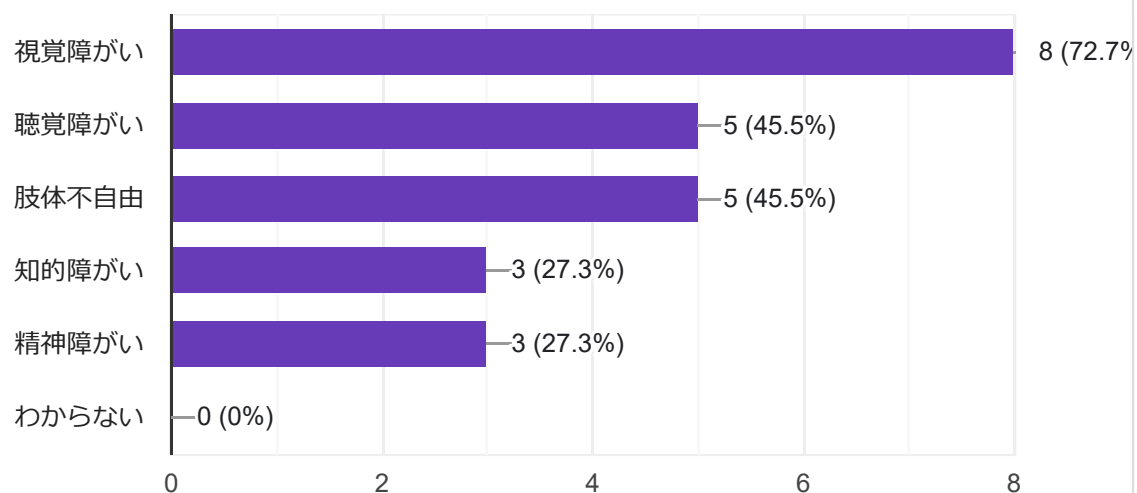
段差を上る手伝いをした





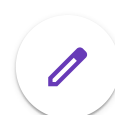
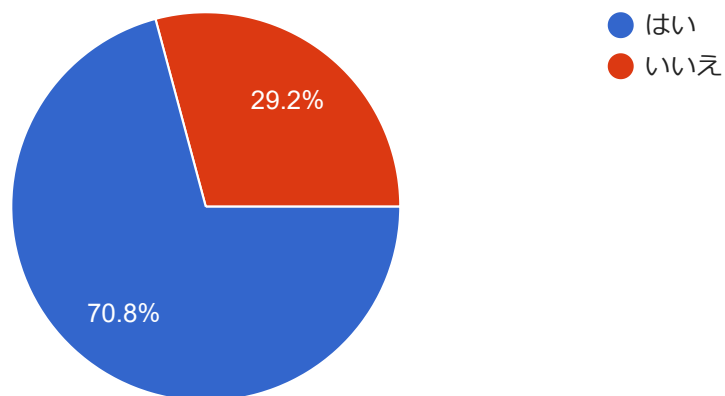
問4 「問1」であると回答された方。その障がい者は下記のどの障がいに当てはまりますか？（複数可）

11 件の回答



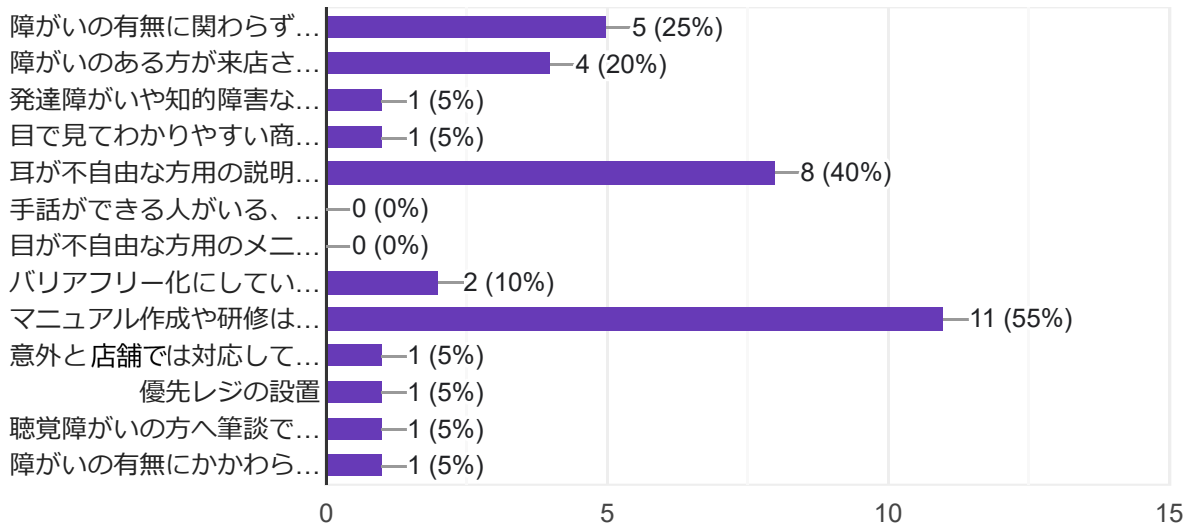
問5 障がいのある方が来店した際に接客する上で工夫していることがありますか。

24 件の回答



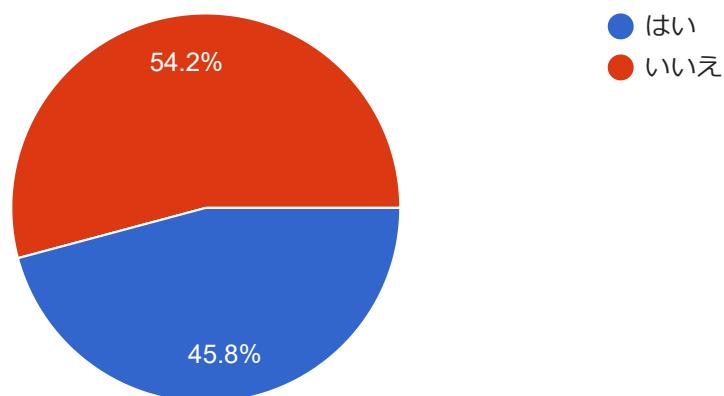
問6 障がいのある方が来店された時に工夫や取り組んでいることに
チェックしてください。（複数可）

20 件の回答



問7 障がい者理解のための研修やセミナー、イベントなどがあれば
参加してみたい

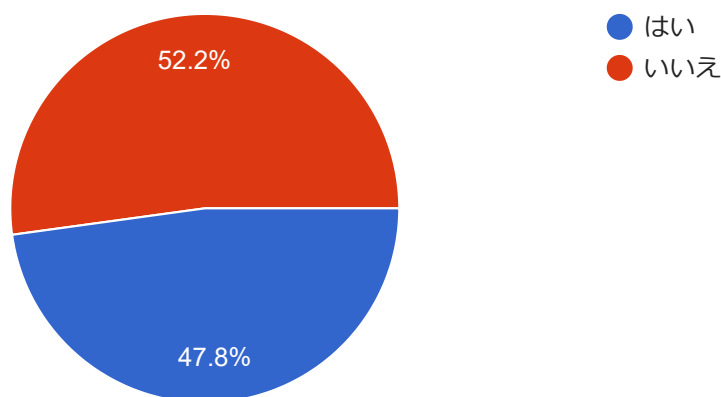
24 件の回答





問8 障がいのある方についての対応の仕方を個別に教えてほしい

23 件の回答



問9 その他、お気づきになる点がございましたら、ご自由にご意見をお願いします。

自由記載

8 件の回答

こちらが困った際に、電話にて対応方法等を教えてほしい。

色々な障害がある中で、個々にどう対応対処したら良いかわかりません。丁寧にと言う気持ちはありますが、それが適切かは わかりません

24時間営業であるためまた時間帯によってはアルバイトの学生のみでの対応の時間帯があります。研修の時には困った時の対応を説明したり、すぐにオーナーなどに助けを求められるように工夫はしていますが

突然叫ばれた時のその方の心の状態や
対処の仕方

色々な障がい者が来られても対応できるようにしたいです。

レジで指差しできるようなレジ案内表示が欲しい

障がい者の方の対応冊子を配ってください

別になし



アンケート集計の間6グラフに質問内容が正しく表記できないため下記に記載しています。

問6 障がいのある方が来店された時に工夫や取り組んでいることにチェックしてください。（複数可）

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 障がいの有無に関わらず、接客のマニュアル作りや研修を実施している。
- ☐ 障がいのある方が来店された時の対応マニュアル作りや研修を実施している。
- ☐ 発達障がいや知的障害などある方が来店された時の対応マニュアル作りや研修を実施している
- ☐ 目で見てわかりやすい商品の説明ボードを用意している。
- ☐ 耳が不自由な方用の説明書や、筆談用具を用意している。
- ☐ 手話ができる人がいる、または遠隔手話通訳を用意している。
- ☐ 目が不自由な方用のメニュー表や説明マニュアルを作成している。
- ☐ バリアフリー化にしている。または困った時声掛けしてもらえるよう店内に明記している。
- ☐ マニュアル作成や研修は行っていないが、障がいのある方が来店しても対応できるよう心掛けている
- ☐ その他: _____

以上で終了です。アンケートへのご協力ありがとうございました。

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。 [不正行為の報告](#) - [利用規約](#) - [プライバシー ポリシー](#)

Google フォーム