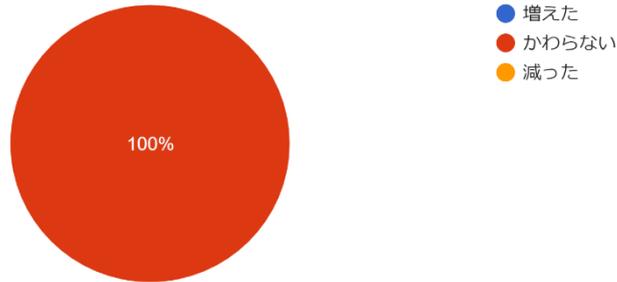


2021年度 愛知 TRY アンケート

この度、愛知 TRY では今までステッカー活動をしたお店に対し、アンケート調査を実施しました。26 件の店舗から回答がありました。結果を以下に表示します。

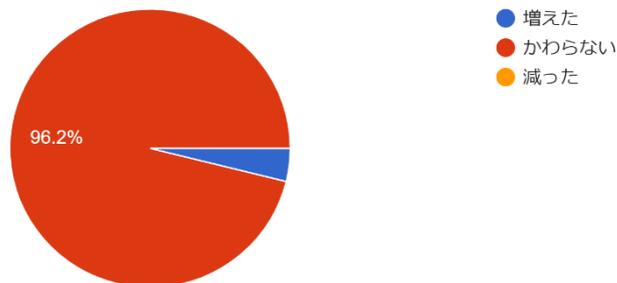
1. 障害者や高齢者、ベビーカーなどのお客様は増えましたか？

26 件の回答



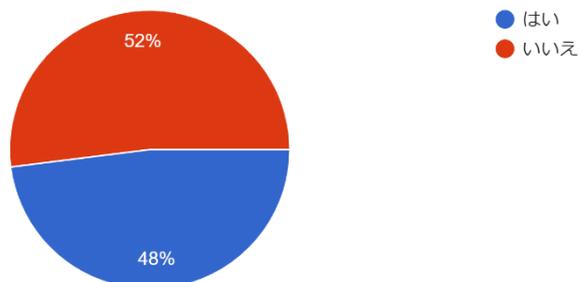
2. 障害者や高齢者、ベビーカーなどのお客様からお手伝いの声をかけられることは増えましたか？

26 件の回答

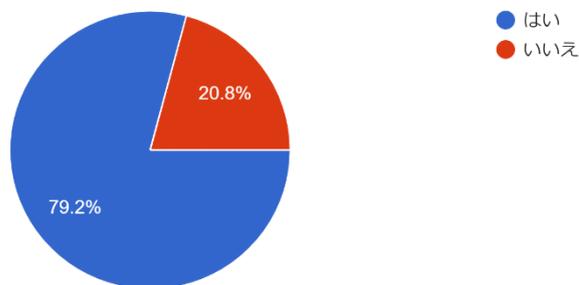


3. 店舗に貼っていただいたステッカーをお客様に気付いて頂いたことはありますか？

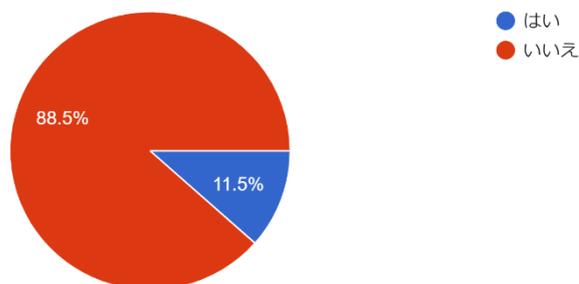
25 件の回答



4. 以前にお渡ししたリーフレットを読んで障害者差別解消法の知識は深まりましたか？
24 件の回答



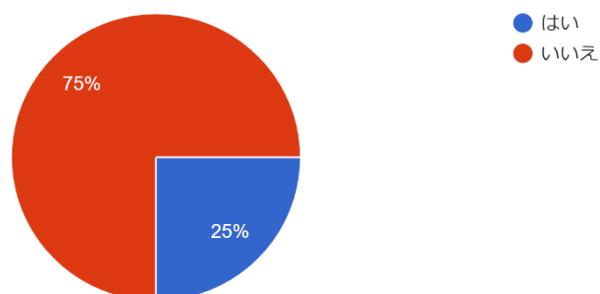
5. ステッカーを貼ってからなにか変わったことはありましたか？
26 件の回答



「はい」とお答えの方は、内容をできるだけ詳しくご記入ください。

- 本当に車椅子対応可能かとの確認電話がありました。
- 自分から積極的に「何かお手伝いしましょうか？」と問いかけることが増えた。
- スタッフの意識が変わりました

6. 対応のために、これを準備しておけば良かったと思ったことはありますか？
24 件の回答

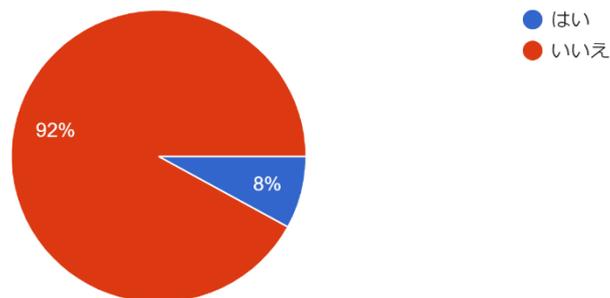


「はい」とお答えの方は、内容をできるだけ詳しくご記入ください。

- 防音用のドアなので、入口に段差があり、車椅子が乗り越える時、カがいるので、マットなどをひいておけば楽に出入り出来た。現在は板とマットを用意しています。
- 高齢者にすぐに椅子を用意できるようにした。
- お客様が耳の聞こえづらいときこちらから(ノートなど)渡せるがはじめに入店した時(障害者かどうか)分かりづらいので迷ってしまう
- 店舗の入口の段差がある。まだ解消していない。
- 杖の方レジにて置き場所がない為倒れていましたが設置した。ステッカーもう少し大きくても良いのでは。
- 店頭がごちゃごちゃしている事があり、今後気をつけたい。

7. お手伝いが必要なお客様とのコミュニケーションで困ったことはありますか？

25 件の回答

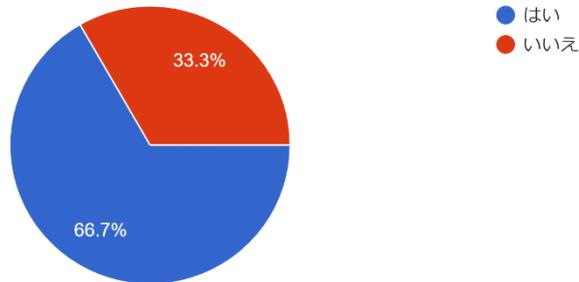


「はい」とお答えの方は、内容をできるだけ詳しくご記入ください。2

- 障害のある方の話していることもわからなければ、一度お話ししてるのに翌日には完全に会話したことを忘れており、また同じ話を 2 時間以上も話し、またさらに別日に同じ話をすることもありました。そういった方達は基本一人暮らしの方が多いので、後見人の方や施設の方がいらっしゃらないため、正直なところどなたかと一緒に来てほしいと思いました。あと、契約に関してあまり重く考えられてない方も多く(色んな所で契約をし滞納もされる)そういった方達も補佐する方がついていけば、いいのではないかと思います。
- 耳の遠い高齢者に商品説明等する時に解りやすい簡単な言葉が思いつかないことがあった。

8. 従業員の対応として、心がけていることはありますか？

24件の回答

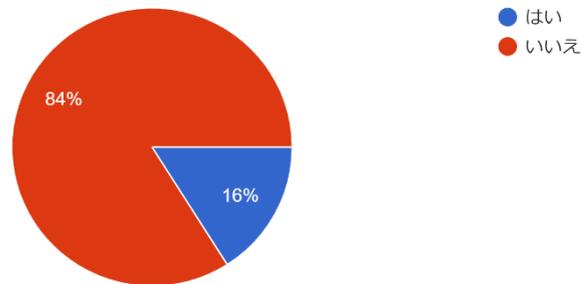


「はい」とお答えの方は、内容をできるだけ詳しくご記入ください。

- 相手の立場になってさりげない対応を心がけています
- できるだけ一般の方と同じように接するように・寄り添おうように心がけてますが、上記の方が結構多く、こちらもお仕事ですので時間をかけないように3密をなるべくなくさなくてははいけませんし、契約に関してもちゃんと認識できない方が来られるのは、こちらとしても後から「記憶にない」などを言われてしまったりするのはリスクがありますので不安になります。
- 自分だったら今何をして欲しいかということを中心に置き換えて対応するようにしている。
- ベビーカーの方やカートを押したお客さまが来店の際は、ドアを開けるようにはしていません。
- 困っている時は手助けするように心がけています
- 声掛けをする。障害のある方へ親切に
- お手伝いの必要な内容をご本人に伺ってできることをする
- 1番広い場所への案内 椅子の撤去
- 車いすの方が来店された場合、店内を一通り回れるかどうかスペースを確認している
- ご来店されたら、店内の通路を確保するようにしてます。
- 出来る範囲でお手伝いさせてもらう。
- 差別のない行動はスタッフ全員が当たり前できるように指導しております。
- 例の同じ
- どなた様にも、快適に過ごしていただけるよう、目配り気配りをする。

9. ステッカーを貼って良かったと思う事や、喜んで貰えた対応などがありますか？

25件の回答



「はい」とお答えの方は、内容をできるだけ詳しくご記入ください。

- メンバーの心がけが当たり前になってきたこと
- 気軽にご利用していただけるようになりました。
- 店自体に優しいイメージが出る。
- 気楽に声や手を上げてくれる

10. その他お気付きの点などあれば、ご自由にお書きください。

- 障害者の方もいろんな症状の方がいらっしゃると思うのですが、特に知的や精神障害をお持ちの方に関しては、必ず施設の方や後見人の方と一緒に連れて来ていただきたいと思いました。これに関しては『差別』ではなく、『契約』に関してちゃんと認識を持った方が来ていただきたいからです。系列店舗では精神障害をお持ちの方が、お店に置いてあった喋るロボットに怒鳴り散らし、他のお客様のご迷惑にかけた例もあります。あとは、療育手帳をお持ちの方が、契約しては気分ですぐに解約し、また同じことを繰り返し尚且つ滞納もされて、契約がそもそもできないという方すらいらっしゃいます。そういった方々は、できることなら補佐してくれる人と一緒に来ていただきたいと思いました。中には、一緒に来てくださる方々もいらっしゃいます。そういった時はすごくこちらも助かりました。皆が安心・安全に契約もできる世の中になってほしいです。
- 今のところ車椅子のお客様はいらしてませんが、いつでもお迎えできる心構えです。
- ステッカーがあるから利用したかどうかはわかりませんが、(私たちの対応を)喜んでいただけているなら嬉しいです。
- 当たり前の事を当たり前にやっていて特別なことはありません。気軽に手や声を上げていただけるよう表示物で周知したい。
- ステッカーの場所が悪く目立たないためか、あまり変わったことはない。 なんとか方策を考えます。