

第2章 アンケート調査結果

第2章 アンケート調査結果

1. アンケート調査の概要

- アンケート調査名：
 - ・「高齢者の地域における買い物先とのコミュニケーションに関するアンケート」（調査対象：高齢者）
 - ・「お身体の不自由な方の地域における買い物先とのコミュニケーションに関するアンケート」（調査対象：障害者）
 - ・「高齢者・お身体の不自由な方とのコミュニケーションに関するアンケート」（調査対象：商店街・商業施設）
- 調査目的：

高齢者・障害者と商店街・商業施設とのコミュニケーションの実態の把握。
- 調査項目：

末尾の資料Ⅰ「アンケート調査票」を参照。
- 調査票配布先及び回答の状況：

配布先	配布地域	配布数	回答数	回答率
高齢者	東京都	500	342*	68.4%
	北陸・信越	500	479	95.8%
	合計	1,000	821	82.1%
障害者		149	149**	100.0%
商店街・ 商業施設	東京都	750	116	15.5%
	北陸・信越	750	129	17.2%
	不明		14	
	合計	1,500	259	17.3%

* 千葉県在住の方2名を含む。

** 回答数の内訳は、首都圏119、地方20、不明10。

- 調査方法：

高齢者は、全国老人クラブ連合会及び配布対象地域の老人クラブの、また、障害者は関係機関の、各々ご協力をいただき配布・回収。商店街・商業施設は郵送配布・郵送回収。
- 調査時期：平成20年1月～2月
- その他：

本調査研究事業において「商業施設」とは、スーパー、コンビニエンスストア、ドラッグストア、生協、百貨店などの店舗の総称として使用している。

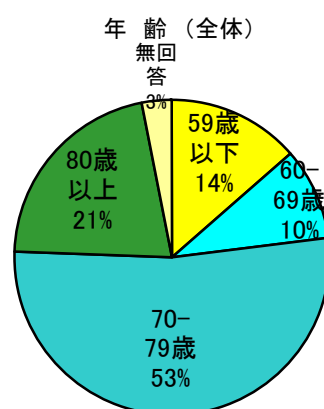
2. 高齢者・障害者アンケート調査結果

回答者のプロフィール

① 年齢

回答者全体では70歳以上が74%を占める。高齢者に限って見ると70歳以上の割合は87%。障害者は20歳未満から60歳台まで幅広い年代から回答があった。

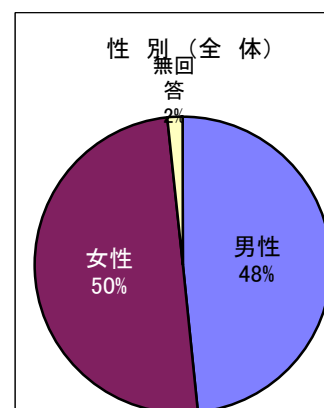
項目	n=970		n=821		n=149	
	回答者全体		高齢者		障害者	
	人数	%	人数	%	人数	%
20歳未満	13	1%	0	0%	13	9%
20-29歳	25	3%	0	0%	25	17%
30-39歳	36	4%	0	0%	36	24%
40-49歳	29	3%	0	0%	29	19%
50-59歳	28	3%	0	0%	28	19%
60-69歳	93	10%	89	11%	4	3%
70-79歳	510	53%	510	62%	0	0%
80歳以上	207	21%	207	25%	0	0%
無回答	29	3%	15	2%	14	9%
合計	970	100%	821	100%	149	100%



② 性別

回答者全体では男性と女性の割合がほぼ半々。障害者に限って見ると、男性72%、女性25%と、男性からの回答が多い。

項目	n=970		n=821		n=149	
	回答者全体		高齢者		障害者	
	人数	%	人数	%	人数	%
男性	469	48%	362	44%	107	72%
女性	486	50%	449	55%	37	25%
無回答	15	2%	10	1%	5	3%
合計	970	100%	821	100%	149	100%

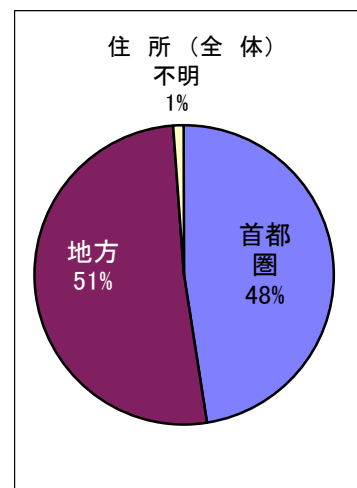


回答者のプロフィール

③ 住所

回答者全体では、首都圏と地方の割合がほぼ半々。障害者に限って見ると80%が首都圏。

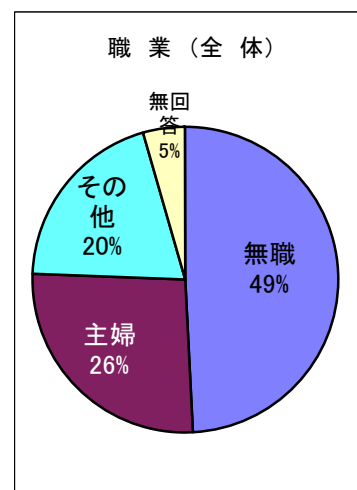
項目	n=970		n=821		n=149	
	回答者全体		高齢者		障害者	
	人数	%	人数	%	人数	%
東京都	364	38%	340	41%	24	16%
埼玉県	92	9%	0	0%	92	62%
神奈川県・千葉県	5	1%	2	0%	3	2%
首都圏	461	48%	342	42%	119	80%
新潟県	196	20%	195	24%	1	1%
長野県	146	15%	145	18%	1	1%
富山県	139	14%	139	17%	0	0%
その他地方	18	2%		0%	18	12%
地方	499	51%	479	58%	20	13%
不明	10	1%	0	0%	10	7%
合計	970	100%	821	100%	149	100%



④ 職業

回答者全体では75%が無職あるいは主婦。

項目	n=970		n=821		n=149	
	回答者全体		高齢者		障害者	
	人数	%	人数	%	人数	%
無職	479	49%	427	52%	52	35%
主婦	257	26%	254	31%	3	2%
自営業・商店主	31	3%	31	4%	0	0%
会社員・団体職員・公務員	39	4%	12	1%	27	18%
アルバイト・パート	12	1%	10	1%	2	1%
農業・漁業・林業	49	5%	49	6%	0	0%
その他	59	6%	13	2%	46	31%
無回答	44	5%	25	3%	19	13%
合計	970	100%	821	100%	149	100%



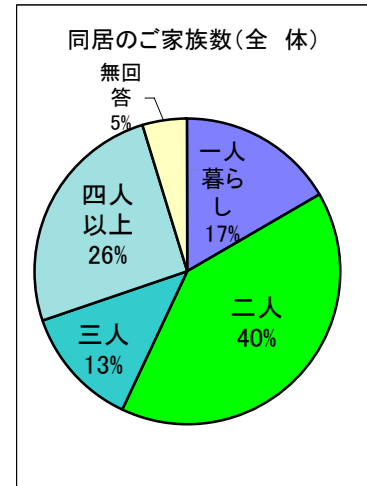
障害者の「その他」は大半が学生。

回答者のプロフィール

⑤ 同居のご家族数

回答者全体では79%が2人～4人以上の複数家族、1人暮らしは回答者の17%。障害者に限って見ると37%が一人暮らし。

項目	n=970		n=821		n=149	
	回答者全体		高齢者		障害者	
	人数	%	人数	%	人数	%
一人暮らし	162	17%	107	13%	55	37%
二人	391	40%	367	45%	24	16%
三人	123	13%	103	13%	20	13%
四人以上	248	26%	220	27%	28	19%
無回答	46	5%	24	3%	22	15%
合計	970	100%	821	100%	149	100%

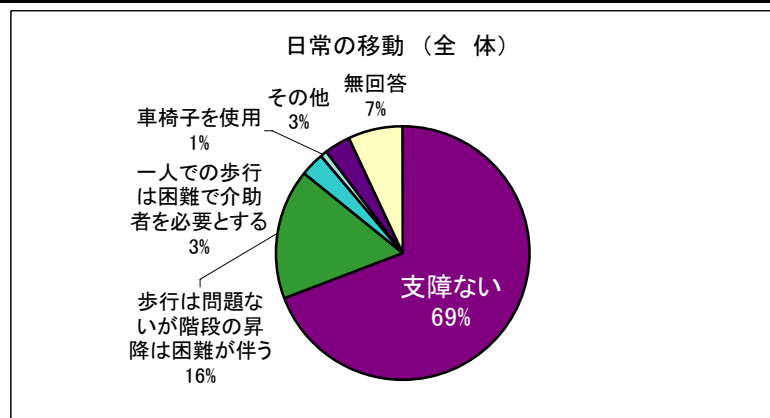


⑥ お身体の状態

(a) 日常の移動

回答者全体では69%が日常の移動に支障なし。障害者に限って見ると「支障ない」は43%。

項目	n=970		n=821		n=149	
	回答者全体		高齢者		障害者	
	人数	%	人数	%	人数	%
支障ない	672	69%	608	74%	64	43%
歩行は問題ないが階段の昇降は困難が伴う	160	16%	138	17%	22	15%
一人での歩行は困難で介助者を必要とする	29	3%	8	1%	21	14%
車椅子を使用	10	1%	0	0%	10	7%
その他	32	3%	12	1%	20	13%
無回答	67	7%	55	7%	12	8%
合計	970	100%	821	100%	149	100%

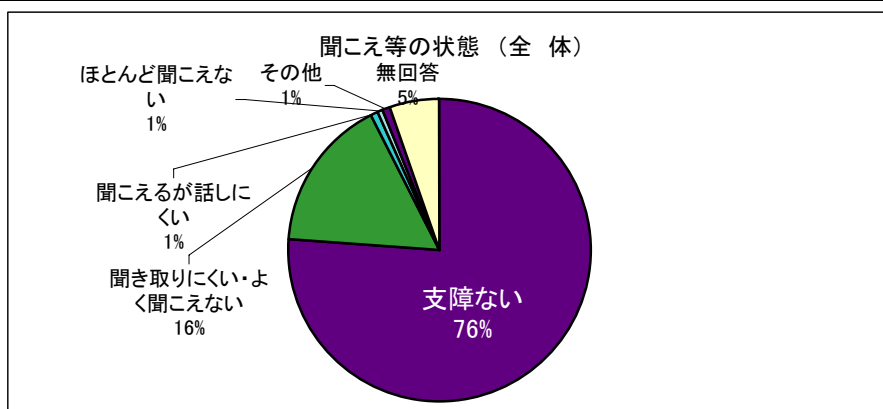


回答者のプロフィール

(b) 聞こえ等の状態

回答者全体では76%が、聞くことに支障なし。

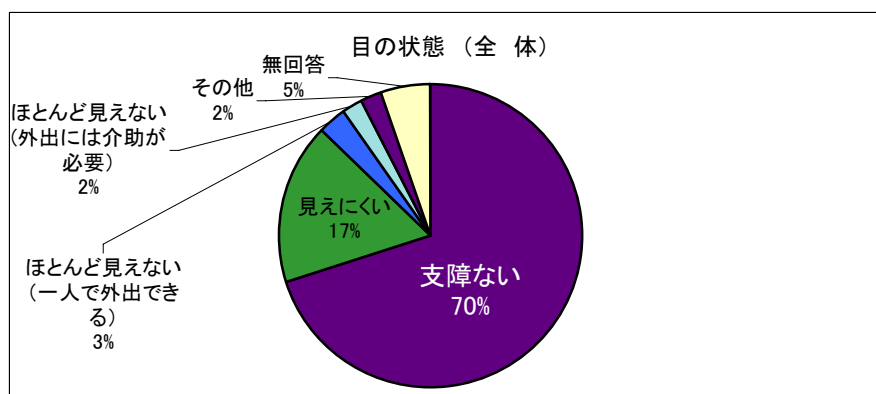
項目	n=970		n=821		n=149	
	回答者全体		高齢者		障害者	
	人数	%	人数	%	人数	%
支障ない	739	76%	628	76%	111	74%
聞き取りにくい・よく聞こえない	157	16%	138	17%	19	13%
聞こえるが話しにくい	9	1%	6	1%	3	2%
ほとんど聞こえない	6	1%	2	0%	4	3%
その他	7	1%	6	1%	1	1%
無回答	52	5%	41	5%	11	7%
合計	970	100%	821	100%	149	100%



(c) 目の状態

回答者全体では70%が目の状態に支障なし。障害者に限って見ると「支障ない」は23%。

項目	n=970		n=821		n=149	
	回答者全体		高齢者		障害者	
	人数	%	人数	%	人数	%
支障ない	679	70%	645	79%	34	23%
見えにくい	166	17%	119	14%	47	32%
ほとんど見えない (一人で外出できる)	31	3%	1	0%	30	20%
ほとんど見えない (外出には介助が必要)	22	2%	1	0%	21	14%
その他	20	2%	11	1%	9	6%
無回答	52	5%	44	5%	8	5%
合計	970	100%	821	100%	149	100%

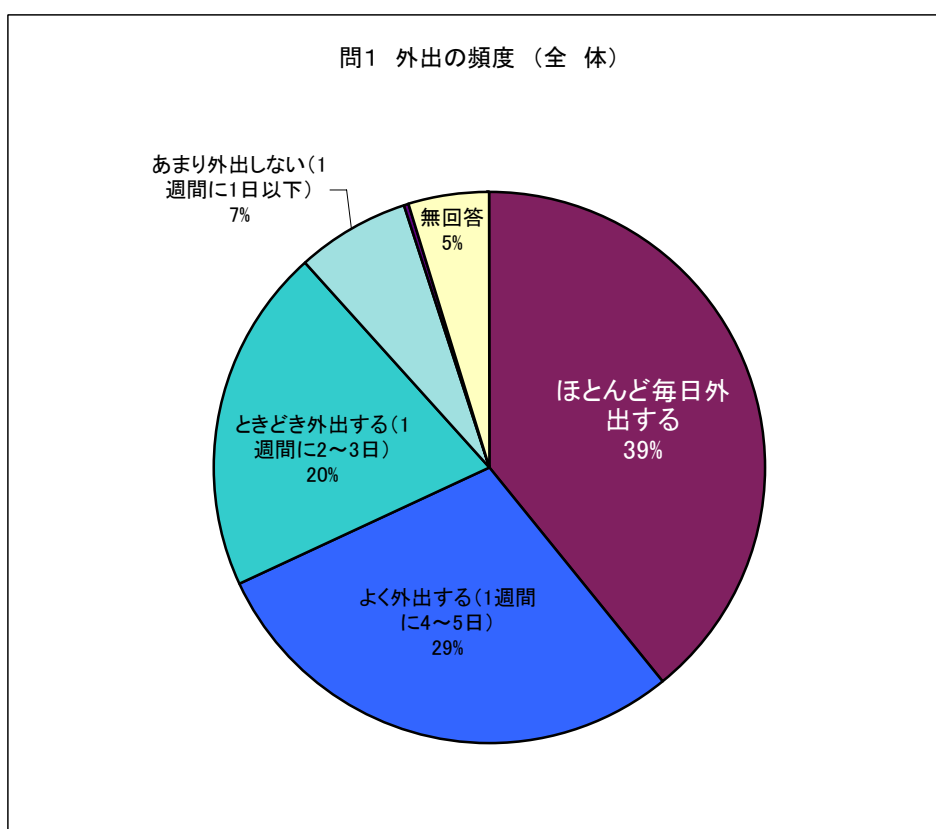


外出の状況について

問1 外出の頻度（単数回答）

回答者全体では68%が1週間に4～5日以上外出する。「あまり外出しない」は回答者の7%。障害者に限って見ると「あまり外出しない」は25%。

項目	n=970		n=821		n=149	
	回答者全体		高齢者		障害者	
	人数	%	人数	%	人数	%
ほとんど毎日外出する	381	39%	341	42%	40	27%
よく外出する（1週間に4～5日）	280	29%	252	31%	28	19%
ときどき外出する（1週間に2～3日）	195	20%	155	19%	40	27%
あまり外出しない（1週間に1日以下）	65	7%	28	3%	37	25%
その他	4	0%	2	0%	2	1%
無回答	45	5%	43	5%	2	1%
合計	970	100%	821	100%	149	100%

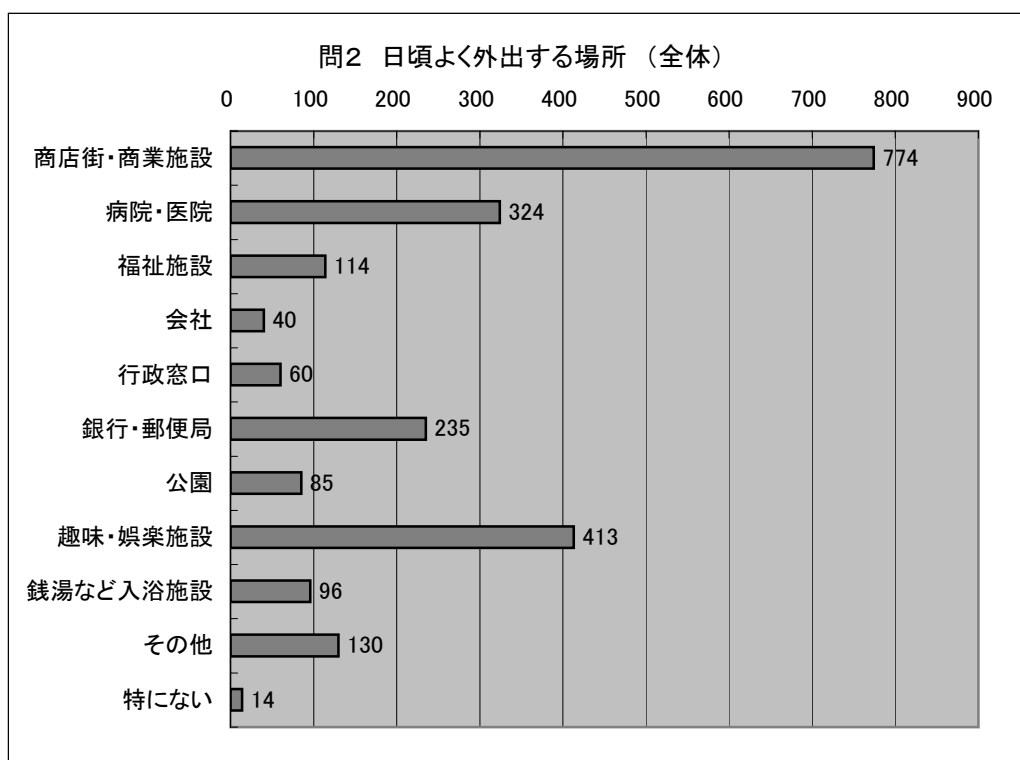


外出の状況について

問2 日頃よく外出する場所 (上位3つ選択)

回答者が日頃よく外出する場所は、商店街・商業施設が最も多く、趣味・娯楽施設、病院・医院、銀行・郵便局と続く。

項目	n=970		n=821		n=149	
	回答者全体		高齢者		障害者	
	人数	%	人数	%	人数	%
商店街・商業施設	774	80%	652	79%	122	82%
病院・医院	324	33%	279	34%	45	30%
福祉施設	114	12%	90	11%	24	16%
会社	40	4%	25	3%	15	10%
行政窓口	60	6%	58	7%	2	1%
銀行・郵便局	235	24%	189	23%	46	31%
公園	85	9%	74	9%	11	7%
趣味・娯楽施設	413	43%	362	44%	51	34%
銭湯など入浴施設	96	10%	93	11%	3	2%
その他	130	13%	110	13%	20	13%
特にない	14	1%	9	1%	5	3%
合計	2,285	236%	1,941	236%	344	231%

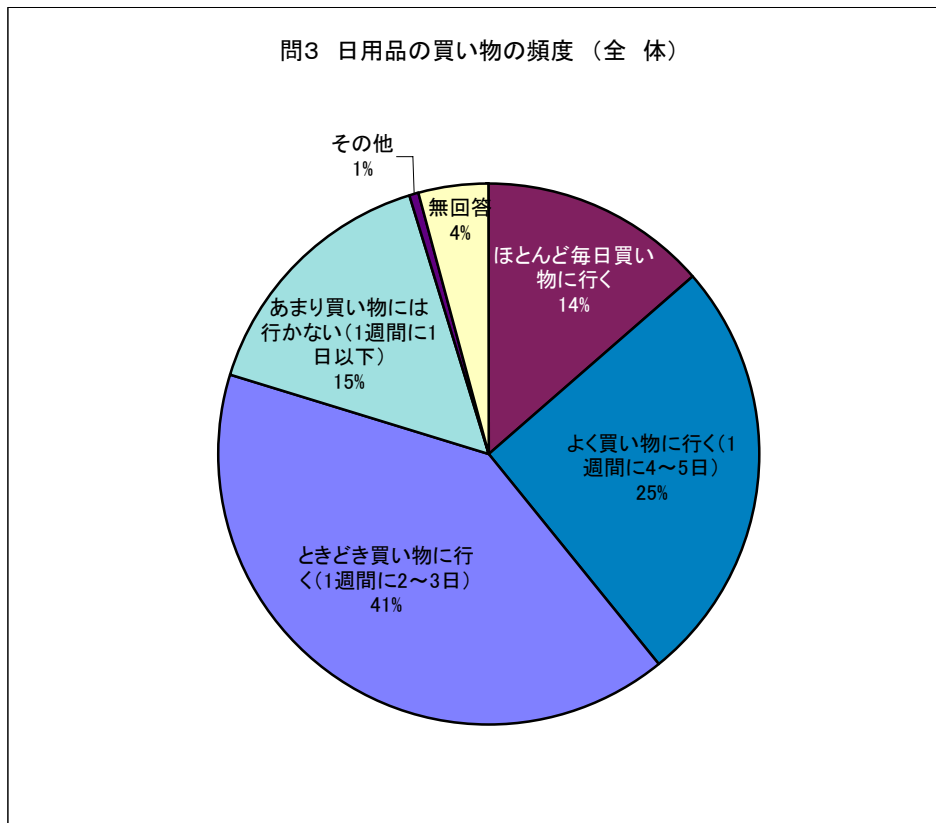


日用品の買い物について

問3 日用品の買い物の頻度（単数回答）

回答者全体では80%が1週間に2～3日以上買い物に行く。障害者に限ってみると「ときどき買い物に行く（1週間に2～3日）」が最も多く（42%）、「あまり買い物には行かない」も37%と多い。

項目	n=970		n=821		n=149	
	回答者全体		高齢者		障害者	
	人数	%	人数	%	人数	%
ほとんど毎日買い物に行く	132	14%	119	14%	13	9%
よく買い物に行く（1週間に4～5日）	247	25%	233	28%	14	9%
ときどき買い物に行く（1週間に2～3日）	395	41%	332	40%	63	42%
あまり買い物には行かない（1週間に1日以下）	149	15%	94	11%	55	37%
その他	7	1%	4	0%	3	2%
無回答	40	4%	39	5%	1	1%
合計	970	100%	821	100%	149	100%



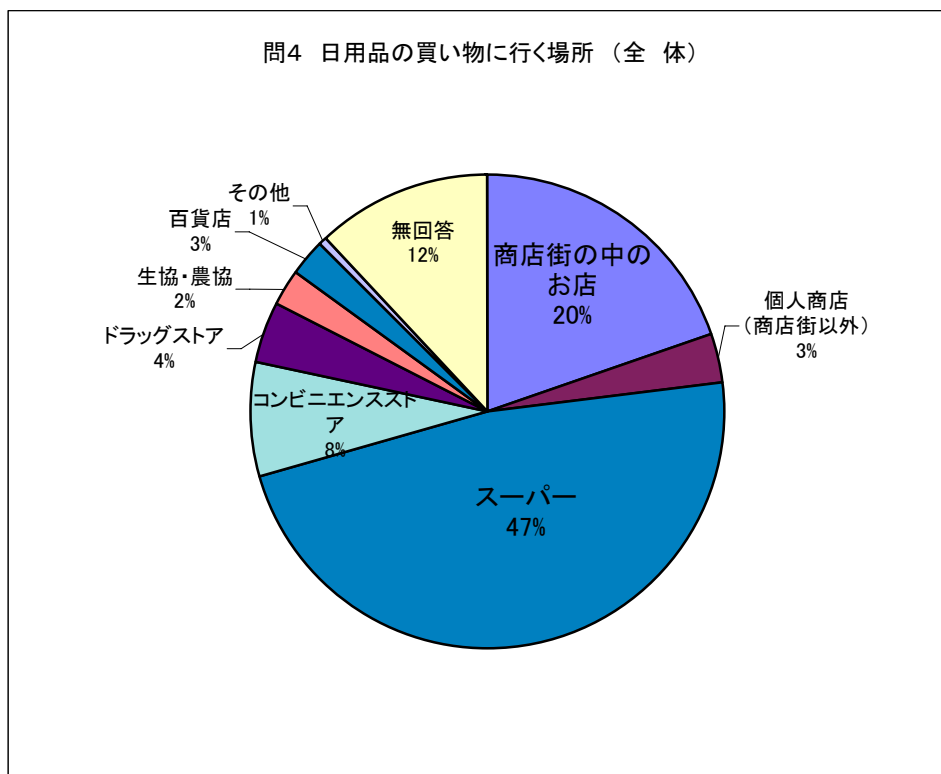
日用品の買い物について

問4 日用品の買い物に行く場所（最もよく利用する場所を1つ選択）

（商店街の中のスーパー、コンビニエンスストア等に買い物に行く場合は、「商店街の中のお店」を選択。また、ここで選択された店舗を、以下の設問では「そのお店」という）

日用品の買い物に行く場所は、回答者の59%がスーパー、コンビニあるいはドラッグストアであり、商店街・個人商店の割合は回答者の23%と少数。

項目	n=970		n=821		n=149	
	回答者全体		高齢者		障害者	
	人数	%	人数	%	人数	%
商店街の中のお店	191	20%	163	20%	28	19%
個人商店（商店街以外）	33	3%	27	3%	6	4%
スーパー	460	47%	418	51%	42	28%
コンビニエンスストア	76	8%	48	6%	28	19%
ドラッグストア	41	4%	22	3%	19	13%
生協・農協	23	2%	21	3%	2	1%
百貨店	26	3%	15	2%	11	7%
その他	5	1%	3	0%	2	1%
無回答	115	12%	104	13%	11	7%
合計	970	100%	821	100%	149	100%

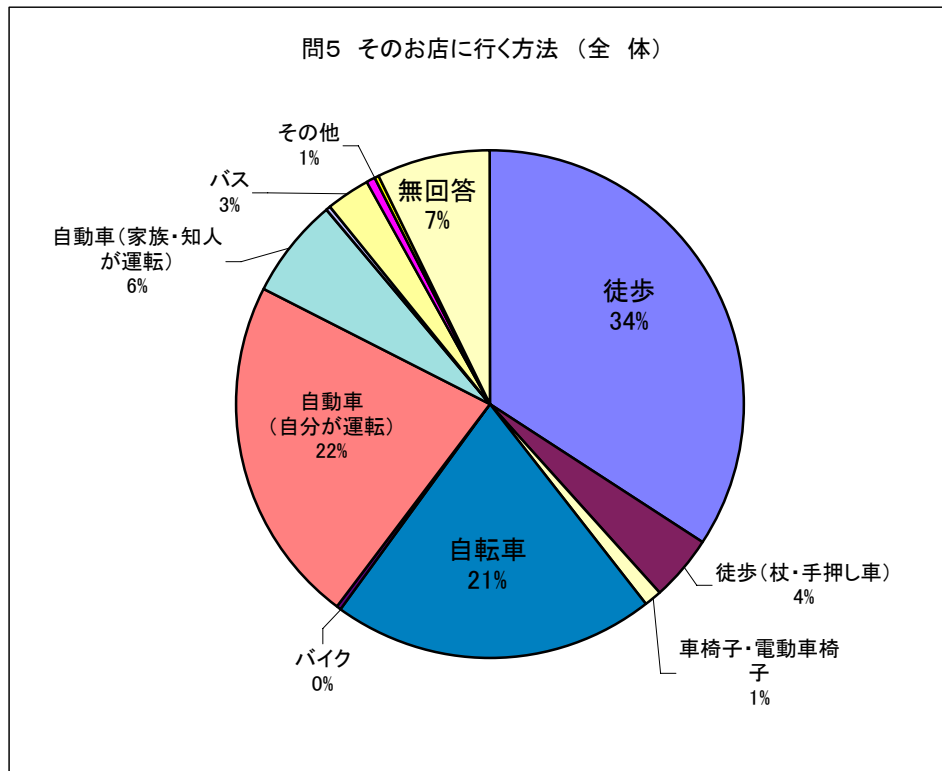


日用品の買い物について

問5 そのお店に行く方法（最もよく利用する方法を1つ選択）

回答者全体では「徒歩」が最も多く、「自動車（自分が運転）」「自転車」と続く。障害者に限って見ると「徒歩」が最も多いが、「徒歩（杖・手押し車）」がこれに続く。

項目	n=970		n=821		n=149	
	回答者全体		高齢者		障害者	
	人数	%	人数	%	人数	%
徒歩	331	34%	265	32%	66	44%
徒歩（杖・手押し車）	42	4%	17	2%	25	17%
車椅子・電動車椅子	9	1%	0	0%	9	6%
自転車	201	21%	190	23%	11	7%
バイク	3	0%	3	0%	0	0%
自動車（自分が運転）	213	22%	210	26%	3	2%
自動車（家族・知人が運転）	62	6%	51	6%	11	7%
電車・地下鉄	4	0%	0	0%	4	3%
バス	28	3%	22	3%	6	4%
タクシー	3	0%	1	0%	2	1%
その他	5	1%	3	0%	2	1%
無回答	69	7%	59	7%	10	7%
合計	970	100%	821	100%	149	100%

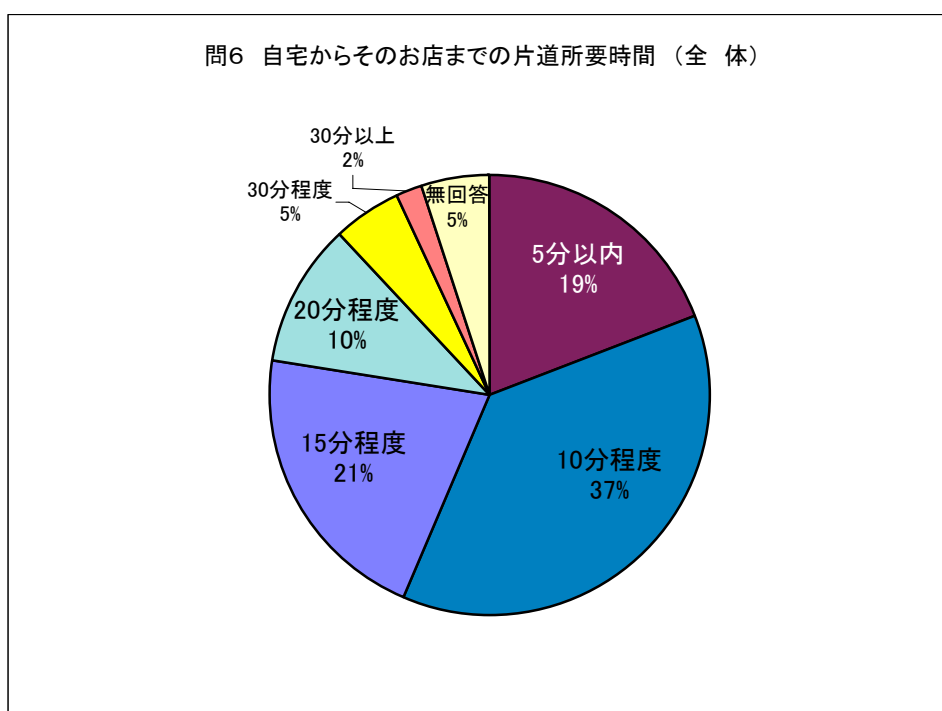


日用品の買い物について

問6 自宅からそのお店までの片道所要時間（単数回答）

回答者全体では77%が15分以内。

項目	n=970		n=821		n=149	
	回答者全体		高齢者		障害者	
	人数	%	人数	%	人数	%
5分以内	187	19%	171	21%	16	11%
10分程度	361	37%	317	39%	44	30%
15分程度	205	21%	162	20%	43	29%
20分程度	101	10%	80	10%	21	14%
30分程度	48	5%	32	4%	16	11%
30分以上	19	2%	13	2%	6	4%
無回答	49	5%	46	6%	3	2%
合計	970	100%	821	100%	149	100%

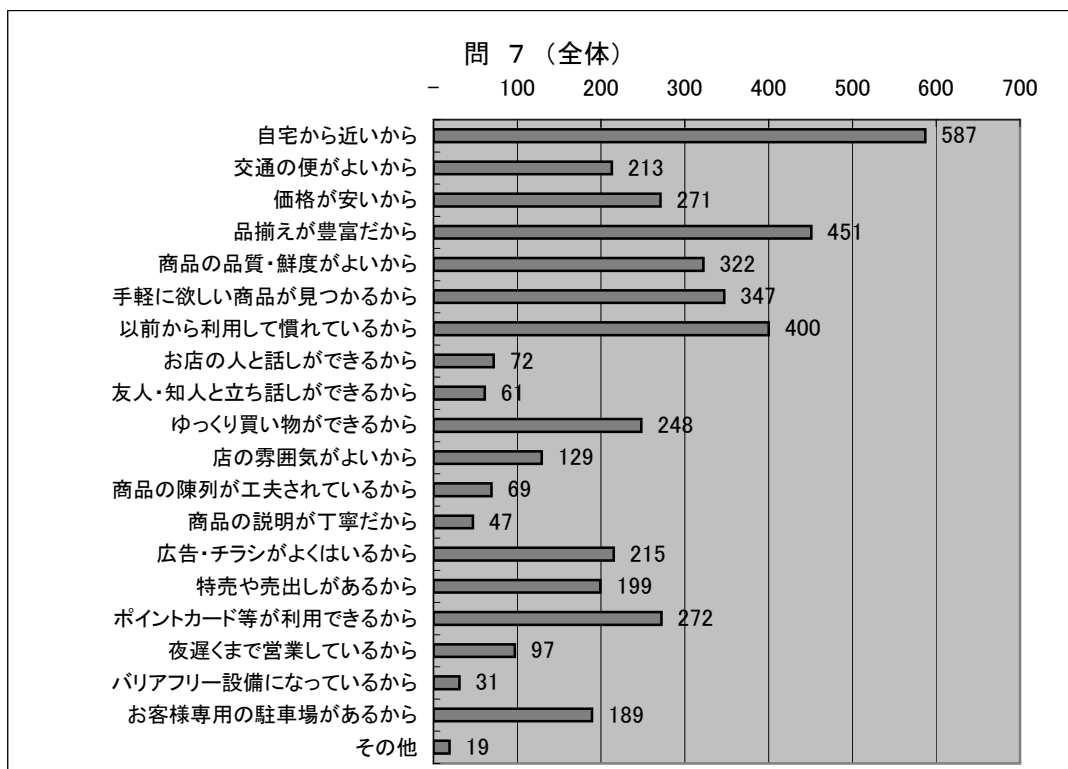


日用品の買い物について

問 7 そのお店を利用される理由は何ですか。（複数回答）

「自宅から近い」「品揃えが豊富」及び「以前から利用して慣れている」が上位を占める。他方、「お店の人や友人・知人と話しができる」を理由とする割合は高くない。

項目	回答者全体		高齢者		障害者	
	人数	%	人数	%	人数	%
	自宅から近いから	587	61%	490	60%	97
交通の便がよいから	213	22%	195	24%	18	12%
価格が安いから	271	28%	227	28%	44	30%
品揃えが豊富だから	451	46%	394	48%	57	38%
商品の品質・鮮度がよいから	322	33%	303	37%	19	13%
手軽に欲しい商品が見つかるから	347	36%	296	36%	51	34%
以前から利用して慣れているから	400	41%	340	41%	60	40%
お店の人と話しができるから	72	7%	53	6%	19	13%
友人・知人と立ち話しができるから	61	6%	59	7%	2	1%
ゆっくり買い物ができるから	248	26%	223	27%	25	17%
店の雰囲気がいよから	129	13%	116	14%	13	9%
商品の陳列が工夫されているから	69	7%	65	8%	4	3%
商品の説明が丁寧だから	47	5%	31	4%	16	11%
広告・チラシがよくはいるから	215	22%	205	25%	10	7%
特売や売出しがあるから	199	21%	184	22%	15	10%
ポイントカード等が利用できるから	272	28%	244	30%	28	19%
夜遅くまで営業しているから	97	10%	83	10%	14	9%
バリアフリー設備になっているから	31	3%	17	2%	14	9%
お客様専用の駐車場があるから	189	19%	181	22%	8	5%
その他	19	2%	14	2%	5	3%
合計	4,239	437%	3,720	453%	519	348%



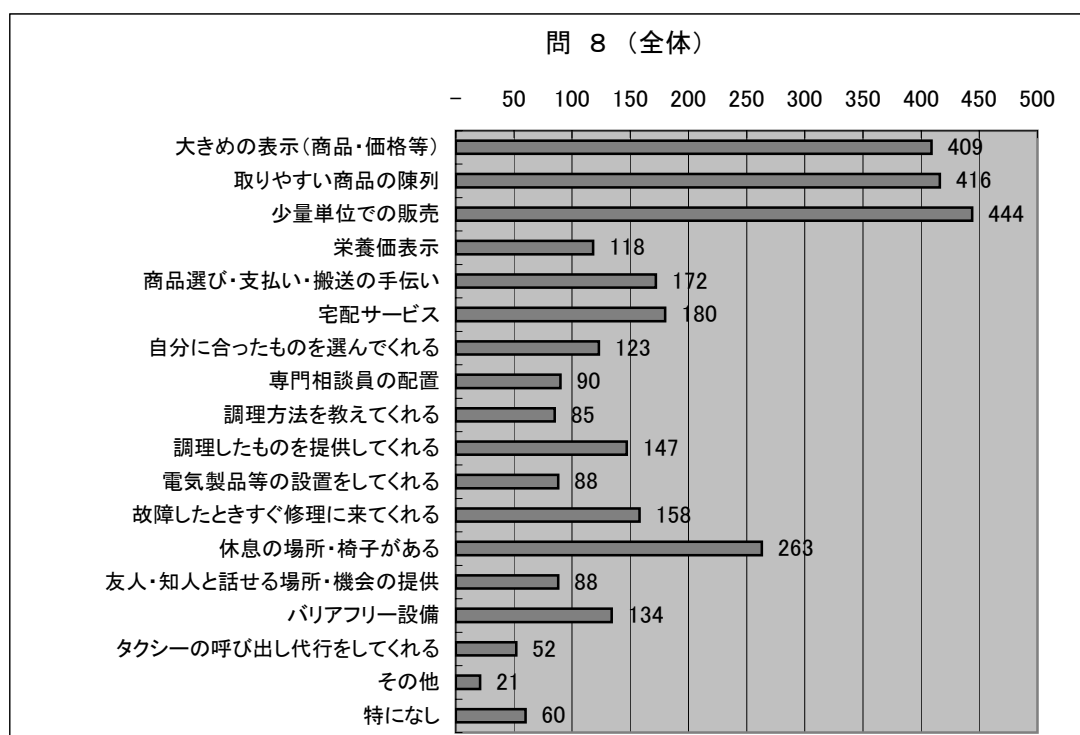
日用品の買い物について

問8 そのお店で買い物をするに当たり、高齢者あるいはお身体の不自由な方の立場から、あったらよいと思われるサービスは何ですか。（複数回答）

回答者全体では「大きめの表示」「取りやすい商品の陳列」及び「少量単位での販売」が上位を占める。「友人・知人と話せる場所の提供」の割合は低い。障害者に限って見ると、「商品選び・支払い・搬送の手伝い」「大きめの表示」、「取りやすい商品の陳列」及び「バリアフリー設備」等の割合が高い。

n=970 n=821 n=149

項目	回答者全体		高齢者		障害者	
	人数	%	人数	%	人数	%
大きめの表示（商品・価格等）	409	42%	354	43%	55	37%
取りやすい商品の陳列	416	43%	369	45%	47	32%
少量単位での販売	444	46%	413	50%	31	21%
栄養価表示	118	12%	102	12%	16	11%
商品選び・支払い・搬送の手伝い	172	18%	113	14%	59	40%
宅配サービス	180	19%	140	17%	40	27%
自分に合ったものを選んでくれる	123	13%	86	10%	37	25%
専門相談員の配置	90	9%	61	7%	29	19%
調理方法を教えてくれる	85	9%	67	8%	18	12%
調理したものを提供してくれる	147	15%	133	16%	14	9%
電気製品等の設置をしてくれる	88	9%	60	7%	28	19%
故障したときすぐ修理に来てくれる	158	16%	119	14%	39	26%
休息の場所・椅子がある	263	27%	230	28%	33	22%
友人・知人と話せる場所・機会の提供	88	9%	80	10%	8	5%
バリアフリー設備	134	14%	88	11%	46	31%
タクシーの呼び出し代行をしてくれる	52	5%	30	4%	22	15%
その他	21	2%	10	1%	11	7%
特になし	60	6%	50	6%	10	7%
合計	3,048	314%	2,505	305%	543	364%

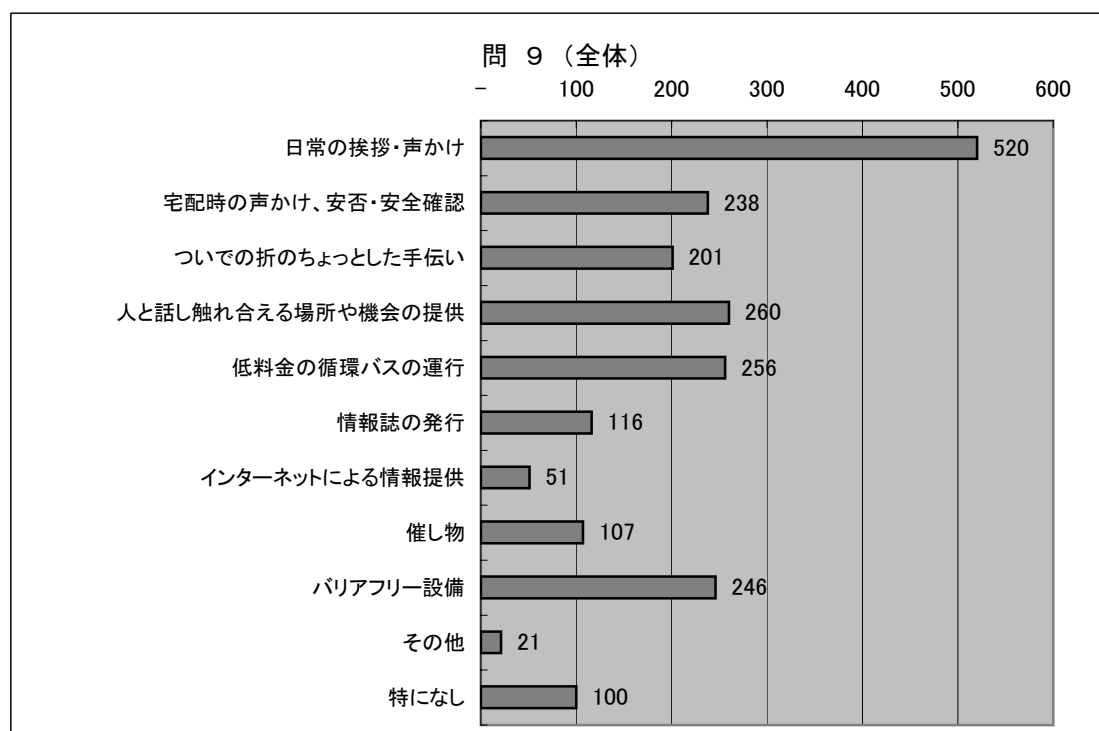


日用品の買い物について

問9 高齢者およびお身体の不自由な方が地域において安全に安心して暮らすために、商店街・商業施設にどのようなことを期待しますか。（複数回答）

回答者全体では「日常の挨拶・声かけ」の割合が最も高く、「人と話し触れ合える場所」「宅配時の声かけ」などがほぼ同じ割合で続く。障害者に限って見ると、「日常の挨拶・声かけ」の割合が同様に最も高いが、「バリアフリー設備」がほぼ同じ割合で並ぶ。

項目	n=970		n=821		n=149	
	回答者全体		高齢者		障害者	
	人数	%	人数	%	人数	%
日常の挨拶・声かけ	520	54%	452	55%	68	46%
宅配時の声かけ、安否・安全確認	238	25%	202	25%	36	24%
ついでに折のちょっとした手伝い	201	21%	162	20%	39	26%
人と話し触れ合える場所や機会の提供	260	27%	228	28%	32	21%
低料金の循環バスの運行	256	26%	198	24%	58	39%
情報誌の発行	116	12%	94	11%	22	15%
インターネットによる情報提供	51	5%	14	2%	37	25%
催し物	107	11%	90	11%	17	11%
バリアフリー設備	246	25%	179	22%	67	45%
その他	21	2%	10	1%	11	7%
特になし	100	10%	88	11%	12	8%
合計	2,116	218%	1,717	209%	399	268%

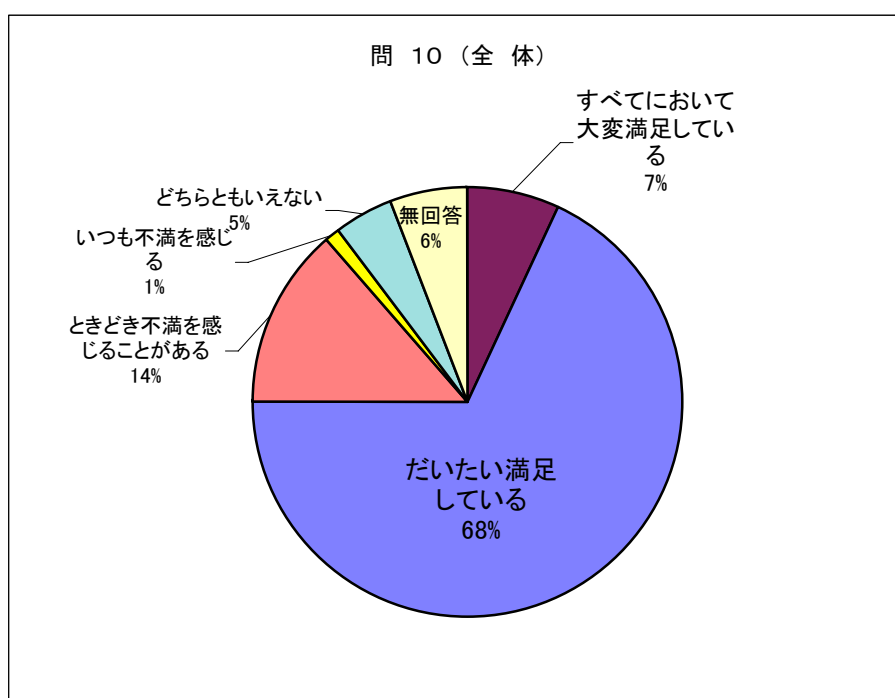


お店の接客について

問10 最もよく利用する日用品購入のお店の接客（お店の人の態度、対応、会話、支援、配置など）に満足されていますか。（単数回答）

回答者全体では75%が「大変満足」あるいは「だいたい満足」と回答。障害者に限ってみると、「大変満足」あるいは「だいたい満足」の割合は53%にとどまり、「ときどき不満」と「いつも不満」を合わせると37%とその割合は高い。

項目	n=970		n=821		n=149	
	回答者全体		高齢者		障害者	
	人数	%	人数	%	人数	%
すべてにおいて大変満足している	68	7%	64	8%	4	3%
だいたい満足している	659	68%	584	71%	75	50%
ときどき不満を感じることもある	133	14%	83	10%	50	34%
いつも不満を感じる	9	1%	4	0%	5	3%
どちらともいえない	44	5%	30	4%	14	9%
無回答	57	6%	56	7%	1	1%
合計	970	100%	821	100%	149	100%

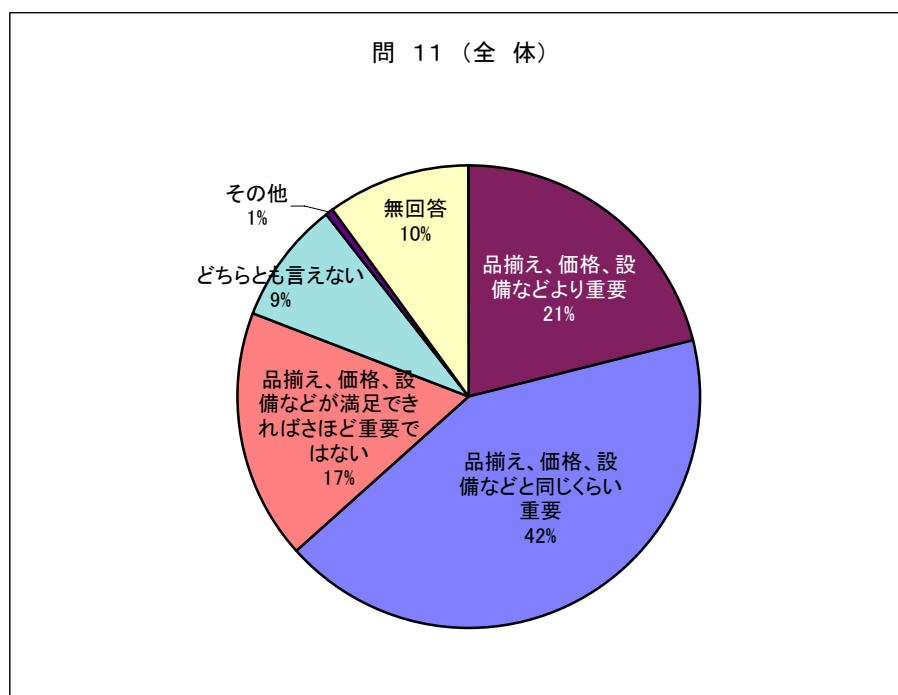


お店の接客について

問 1 1 日用品の買い物をするに当たって、接客（お店の人の態度、対応、会話支援、配置など）はどの程度重要と思われますか。（単数回答）

回答者全体では63%が「接客は品揃え・価格・設備などより重要」あるいは「同じくらい重要」と回答。障害者が同様に回答した割合（75%）は、高齢者（61%）よりも高い。

項目	n=970		n=821		n=149	
	回答者全体		高齢者		障害者	
	人数	%	人数	%	人数	%
品揃え、価格、設備などより重要	205	21%	163	20%	42	28%
品揃え、価格、設備などと同じくらい重要	409	42%	339	41%	70	47%
品揃え、価格、設備などが満足できればさほど重要ではない	169	17%	157	19%	12	8%
どちらとも言えない	84	9%	69	8%	15	10%
その他	6	1%	3	0%	3	2%
無回答	97	10%	90	11%	7	5%
合計	970	100%	821	100%	149	100%

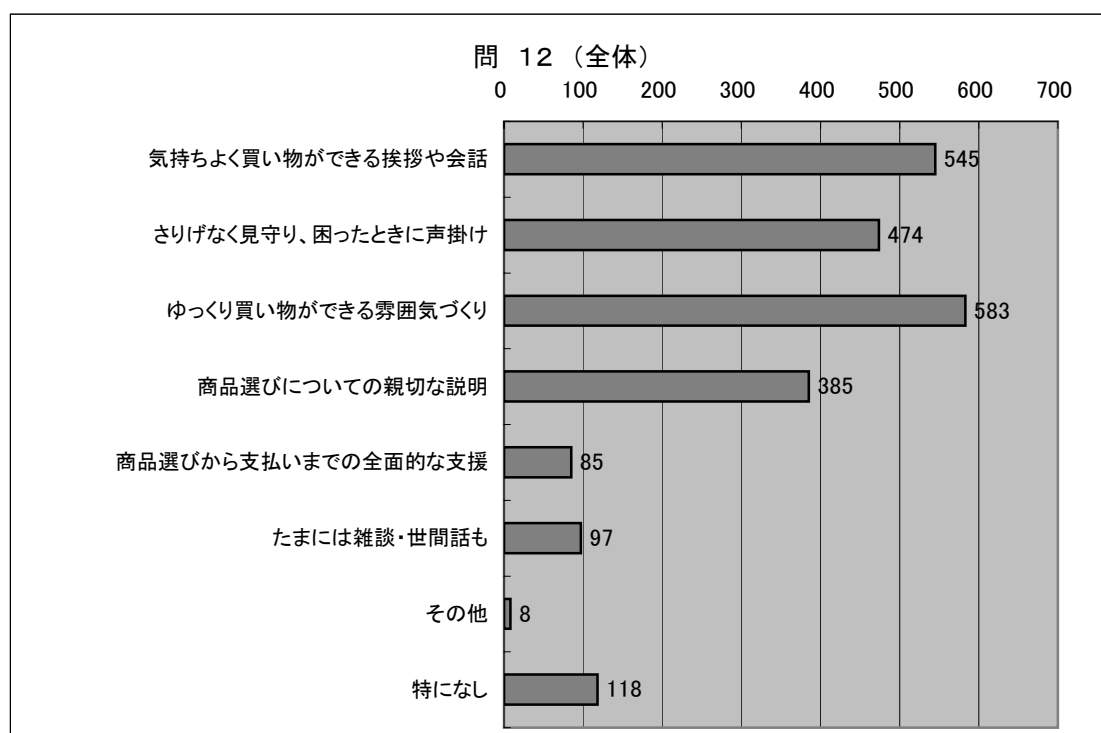


お店の接客について

問 1 2 日用品の買い物において、どのような点に特に配慮した接客をお店に望めますか。（強く望むもの3つ選択）

「挨拶や会話」「見守り・声掛け」「ゆっくり買い物ができる雰囲気」及び「親切な説明」が同程度の割合で上位を占める。

項目	n=970		n=821		n=149	
	回答者全体		高齢者		障害者	
	人数	%	人数	%	人数	%
気持ちよく買い物ができる挨拶や会話	545	56%	459	56%	86	58%
さりげなく見守り、困ったときに声掛け	474	49%	384	47%	90	60%
ゆっくり買い物ができる雰囲気づくり	583	60%	508	62%	75	50%
商品選びについての親切な説明	385	40%	317	39%	68	46%
商品選びから支払いまでの全面的な支援	85	9%	52	6%	33	22%
たまには雑談・世間話も	97	10%	86	10%	11	7%
その他	8	1%	6	1%	2	1%
特になし	118	12%	104	13%	14	9%
合計	2,295	237%	1,916	233%	379	254%



お店の接客について

問13 日用品の買い物において、お店の接客で不満を感じる事（不便・不快に感じる事）は何ですか。（現在よく利用するお店では不満に感じていないが、他のお店で不満を感じる事、あるいは過去に不満を感じたことを含む）（複数回答）

回答者全体では「笑顔で接してもらえない・話しかけにくい」「話しかけてもきちんと答えてもらえない」がほぼ同じ割合で最も高く、続いて「しつこく勧められる」「お店の人が少ない」「お店の人がどこにいるか分からない」及び「座る場所がない」が同程度の割合で続く。障害者に限って見ると「お店の人がどこにいるか分からない」が最も多く、「話しかけてもきちんと答えてもらえない」「お店の人が少ない」が続く。また、「笑顔で接してもらえない・話しかけにくい」「手伝わってもらえない」「しつこく勧められる」「だれがお店の人か見分けがつかない」がほぼ同程度の割合で続く。

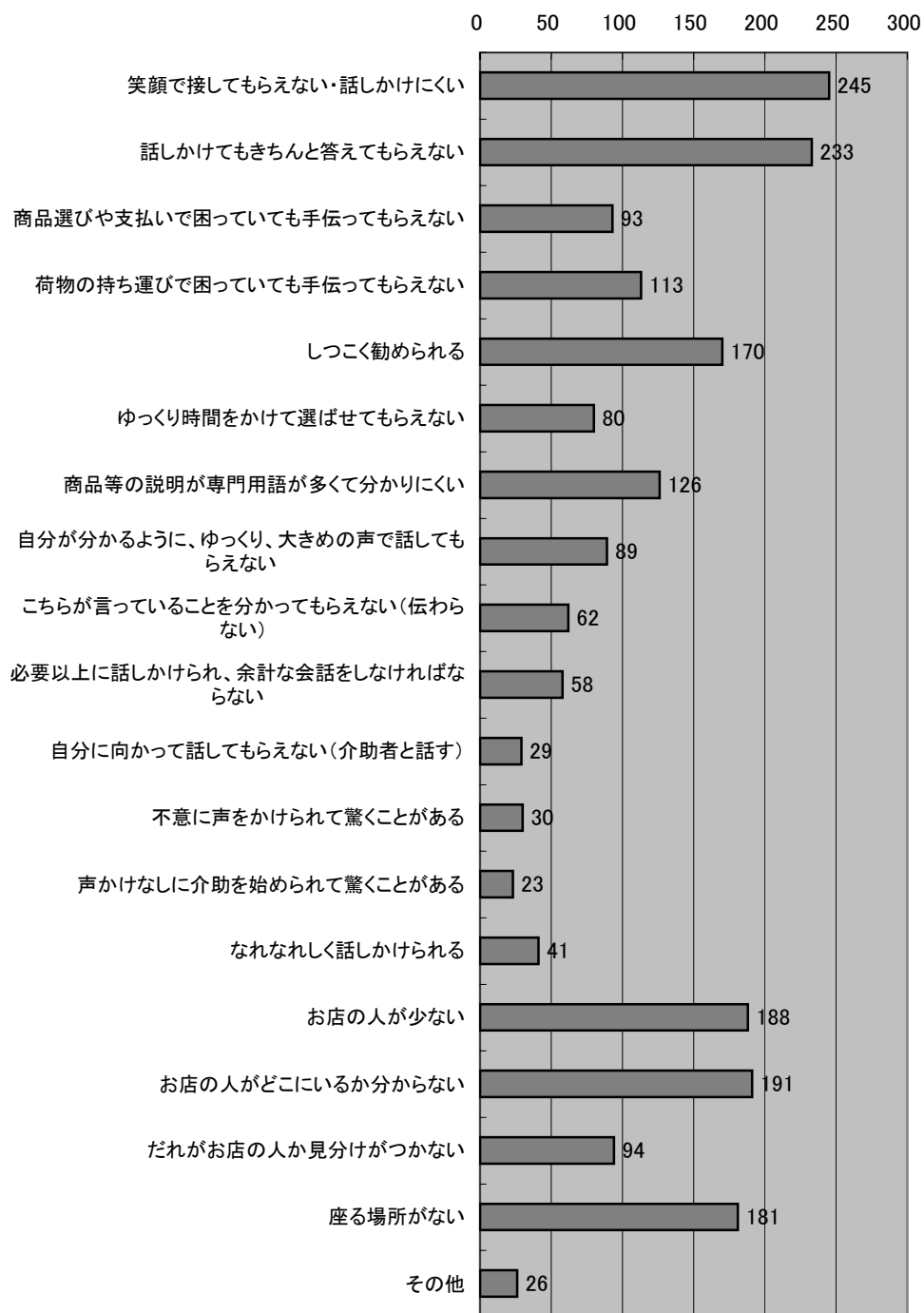
〈お店の人の対応〉 n=970 n=821 n=149

項目	回答者全体		高齢者		障害者	
	人数	%	人数	%	人数	%
	笑顔で接してもらえない・話しかけにくい	245	25%	213	26%	32
話しかけてもきちんと答えてもらえない	233	24%	188	23%	45	30%
商品選びや支払いで困っていても手伝わってもらえない	93	10%	61	7%	32	21%
荷物の持ち運びで困っていても手伝わってもらえない	113	12%	97	12%	16	11%
しつこく勧められる	170	18%	140	17%	30	20%
ゆっくり時間をかけて選ばせてもらえない	80	8%	63	8%	17	11%
商品等の説明が専門用語が多くて分かりにくい	126	13%	110	13%	16	11%
自分が分かるように、ゆっくり、大きめの声で話してもらえない	89	9%	69	8%	20	13%
こちらが言っていることを分かってもらえない（伝わらない）	62	6%	36	4%	26	17%
必要以上に話しかけられ、余計な会話をしなければならない	58	6%	47	6%	11	7%
自分に向かって話してもらえない（介助者と話す）	29	3%	12	1%	17	11%
不意に声をかけられて驚くことがある	30	3%	13	2%	17	11%
声かけなしに介助を始められて驚くことがある	23	2%	8	1%	15	10%
なれなれしく話しかけられる	41	4%	32	4%	9	6%

〈その他〉

お店の人が少ない	188	19%	146	18%	42	28%
お店の人がどこにいるか分からない	191	20%	134	16%	57	38%
だれがお店の人か見分けがつかない	94	10%	61	7%	33	22%
座る場所がない	181	19%	160	19%	21	14%
その他	26	3%	22	3%	4	3%
合計	2,072	214%	1,612	196%	460	309%

問 13 (全体)



高齢者・障害者 自由記入欄

問14 買い物先での接客に関連して、つらい思いをしたこと、うれしく感じたこと、申し入れて改善したことなど、ご自身が体験され印象に残っていることがありましたら、空欄にご自由にご記入ください。

(具体的名称は、〇〇に修正しています。)

<うれしかった事・満足>
買った物を店に忘れたときに電話したら、店の人が保管しておいてくれてうれしかった。レジ嬢が、買った商品が傷んでいるのを見つけ、良いものに変えてくれたのは良かった。
薬局で、症状にあわせて薬剤師さんが選んでくれたことをうれしく思いました。
私が常に行く店では、商品を倉庫から出しているときでも、欲しい物のある場所を聞くと、わざわざその場所まで連れて行ってくれます。そんな時は本当にうれしく思いました。店に一步入ると、「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」はきちんと言ってくれますので、気持ちよく買い物ができます。
笑顔で話しかけられた時。また、親切な対応をされた時。
耳が遠くなったので聞き返したとき、20歳前くらいの若い娘さんが口を大きく開けてゆっくり大きな声で対応してくださった。心遣いがとてもうれしく、それからそのスーパーに足が行くようになった。
品物の場所を聞いたとき、そこに連れて行って教えてくれたことが良かった。
長時間、重い物を持って歩けないので、障害者の駐車場があることがうれしい。
笑顔で気持ちよく接してもらえたこと
買い物かごをカウンターまで持って行ってくださいました。ちょっとしたサービスが良いですね。気配りですね。
「こんな商品がありませんか」とあったらいいな・・・の声を若い店員に言ったところ、次回その商品が棚に並んでいました。若い店員から店長に声が届いた事を知り、店への信用を持ちました。こんな事って嬉しいですね。
売り場があまり広くて品物がどこにあるか分からない時、店員さんを見つけて聞くと手を休めて現場まで品物をさがしてくれた。
スーパーで品物がどこにあるか分からない時、店の人に聞くと気持ちよくその場まで連れて行ってきて嬉しかった。レジの対応によって満足したり→またこの店で買おうと思う。感じが悪かったりする→もうこの店には来たくないと思う。
私は耳の遠い高齢の男性ですがお店の若い女性の方に親切に対応して貰った時は本当に嬉しく思います。何時迄もその接客態度を忘れずに総てのお客様に接して欲しいと思います。
雨の日、車まで荷物を運んでいただいたことがある。
新規購入したデジタルカメラの画像途中でサイズ変更特定場面の拡大等が出来ないとき(扱い方法が分からない時)、親切丁寧に教えてくれた上、今後の取り扱い注意もしてくれた。
1) 誕生日に買い物に行った時、お祝いとして粗品(しょう油とか砂糖)をくれた 2) 荷物を積んでくれた。
月に1回5個のお弁当を注文するのですが、いつもきちんとそろえてくださる。

高齢者・障害者 自由記入欄

問14 買い物先での接客に関連して、つらい思いをしたこと、うれしく感じたこと、申し入れて改善したことなど、ご自身が体験され印象に残っていることがありましたら、空欄にご自由にご記入ください。

(具体的名称は、〇〇に修正しています。)

品物が悪いと次の日に持っていっても快く取り替えてもらえありがたい。表示や値段が分からないと店員さんに聞くとすぐに教えてくれたり、品物がどこに展示してあるか聞くと連れて行ってもらえ感謝しています。

正月の買い物に行き、レジ横に杖を忘れ、3日後に思い出して電話照会したところ、インフォメーションにて保管されており、回収することが出来てうれしかった。(県内でも大きなスーパーであり、初売りで混雑していたので忘れた場所が思い出せず電話照会に3日間もかかりましたが、本当にうれしく思いました)スーパーの買物車を使用したのに杖がないのに気づかなかったものです。

歩行困難を知って、「転倒しないよう、滑らないように」と声をかけられうれしく思った。家内の病状、死亡の悔やみなど挨拶を受けたときも。

今年に入り5日目に初めてスーパーに買い物に行き、レジを済ませた後に店員さんに今年もどうぞよろしくお願ひしますと挨拶され、私もよろしくお願ひしますと思わず言ってしまうましたが、今までにないことでしたのでとてもさわやかな気分帰宅しました。

都心のデパートでお世話になった方への贈り物を選んでいて迷っていたら、若い店員さんが年配のプロのアドバイザーを呼んできて下さって選んで頂き、相手方に大変喜ばれたこと。

先月菓子店で買い物して杖を忘れてきました。4.5歩先まで杖を持ってきてくれました。まだ杖になれていないので、時々忘れることがありますが、追いかけてまで届けてくださり、ありがたかったです。

レジから荷物を自分の袋に入れるところまで運んでくださる方がいてとても有難く思うことがある。私が行っている3店は親切で有難い。

果物が悪くなっていて取替えに行った時はころよく良い品と替えてもらえた。

バックを店に忘れてきてしまい、家について気がつきすぐ戻りお聞きしたところ、ちゃんと取っておいて下さり大変うれしかったです。

好感感謝(1)レジより机まで運搬してくれる。(2)品質について説明してくれ選択の参考になる。(3)「ありがとうございました」など感謝のことばが自然でよい。

大勢の客の中で、友達が袋へ入れようとしてサイフを落として帰り、私がすぐ後にいたのでひろって会計係りの方へ早速渡し、本当に3ヵ月後に知って頂き喜んで頂きました。

重いものをレジから袋づめのところまで運んでくれた。

にわか雨になった時、買い物の品をあずかって下さったこと。

私のほしい物が1つしかなかったので店員さんに言いました。ニコニコしてすぐ奥から持ってきてくれました。友達にたのまれていたので二人仲良く食べることができました。午後の分だそうです。

高齢者・障害者 自由記入欄

問14 買い物先での接客に関連して、つらい思いをしたこと、うれしく感じたこと、申し入れて改善したことなど、ご自身が体験され印象に残っていることがありましたら、空欄にご自由にご記入ください。

(具体的名称は、〇〇に修正しています。)

どの商店でも気楽に会話ができる。楽しく買い物が出来る。
やさしく対応してくれる若い方が多いので感謝している。
佛前のお返しをお願いした時、この店では扱っていませんと言われた。支店長にお手紙を出しましたら、そんなことはありませんとの返事を頂きすぐに受けていただきました。
重い荷物をレジからそっと運んでくれるとき
レジが終わった商品を詰め込む所まで持って行ってくれるのはうれしい
目的の購入時に、店員がガイドをして説明をしてくれた時は、店員の教育がなされ対応・マナーが良い時はうれしく感じる。
依頼をした時に言いまちがえたことを、すぐに意図を汲んで対応してくれたのはうれしかった。
レシートをもらえなかったから、買い物をしたがいくら買ったか分からないことがあった。本屋で、レシート、お金を親切に持ってきてくれる店員がいました。
重い荷物を購入した際に車まで運んで頂いた。
聴覚障害のことを少し理解してくれて、筆談で説明してくれたことはよかったなと思った。
自分は両手が不自由なので、お会計時に「財布からお金を出してもらえますか？」と聞かなくてはなりません。その時、笑顔で「いいですよ」と言っていたくともものすごくうれしいです。
お金をしまう時に小銭入れをささえてもらえた。
〇リハビリセンターがあるためか新所沢周辺は親切に対応してくれるお店が多いと思っています。〇ちょっとした手話を使ってくれたり、手話ができなくても、筆談や、口を大きくあけてゆっくりとわかるように丁寧に対応してくれる店員に会うと、次もここを利用しようという気持ちになります。〇買い物ではなくタクシーに乗っている時に運転手が口が見えるように話しかけてくれて、それはそれで嬉しかったのですが、前を見ない時もありヒヤヒヤしながら乗っていました。
商品を選んでいて、良いタイミングで声かけをしてくれてうれしかった。
<うれしかったこと>せまい通路にある商品を、店員が持ってきて、見やすい場所においてくれたこと。
飲食店やスーパーなど、うまく介助してもらえなくてもあたりまえだと思っているが、たまにスムーズにさりげなく介助してもらえる時があり、そういう時には、介助してくれた方だけではなくお店全体に好印象を持つ。
気をつかってくれた。
困ったときに声をかけてくれる人が所沢には多い。
店の方が視覚障害者である事を察し、気を使ってくれた。(コンビニの対応は良い)

高齢者・障害者 自由記入欄

問14 買い物先での接客に関連して、つらい思いをしたこと、うれしく感じたこと、申し入れて改善したことなど、ご自身が体験され印象に残っていることがありましたら、空欄にご自由にご記入ください。

(具体的名称は、〇〇に修正しています。)

施設近くのコンビニ。白杖を持って入ると言わなくても買い物が終わるまで手伝ってくれる。非常に助かる。

うれしく感じたこと・・・さりげない声かけやアドバイスがあったとき（こちらに恥をかかせないような配慮）

店内を丁寧に案内してくれた。

私は大変良いスーパーに恵まれて、問13からうそのように〇をつけることはありません。こんなことが書けるなんて本当に幸せです。

行政指導の賜物か、懇切であり大変満足しています。

対応に対して不満はない。

購入した品を忘れてたり、カードを落としたりしてもちゃんと預かっておいてくれる。購入した品物が多いときは、宅配料は無料で家まで届けてくれる。年寄り世帯は助かっている。

親切にして頂きますので助かります。

買った豚肉の一部に変色したものがあり、翌日職員に見せると、謝罪した後、すぐに返金してもらったことがある。

毎年新しいコンビニ、スーパーが開店しますが、結婚して50年間不満に感じたことはありません。ですから、いつものスーパーで買い物をします。

自家用車で買い物ができるので、スーパー・コンビニエンスストアに出掛けます。態度対応は良いと思います。特にコンビニエンスストアでの会話・店員との会話は楽しい一瞬です。

最近は笑顔が多く、物腰も良くなった。

野菜・みかんなど重い荷物がある時に、店の方から早く届けてくださるサービスがあり、こんな時には近くの店で買い物をすべきと感じました。できるだけ近所の店で買い物をするように心掛けています。

少ない買い物でも気持ちよくお話してくれるお店が一番良いと思います。次にたくさん買いに行く気持ちになります。

客との何気ない話の中で、趣味、必需品、活かす服装、家具など、誠実に接して信頼感を持ち、やや高値であったりしたものでも、数十年たっても愛着をもって身に付け、その都度思い出に浸っている。衣服や家具等々、店主・店員の誠実さは温かく生きて子や孫にも伝わる。

いつも親切ではきはきしてとても良いです。

買物について不満を感じていない。

昔から住んでいる地域ですので不満はありません。

<不満・不快・不便に感じた事>

高齢者・障害者 自由記入欄

問14 買い物先での接客に関連して、つらい思いをしたこと、うれしく感じたこと、申し入れて改善したことなど、ご自身が体験され印象に残っていることがありましたら、空欄にご自由にご記入ください。

(具体的名称は、○○に修正しています。)

価格の表示がなかったり、見えにくいのは困ります。
店員が少なく、自分の番がなかなか来ない。
通路の商品の山積みが困る。
商品の表示が細かいし小さいので、見るのに大変。小千谷のスーパーは親切で老人はありがたく思います。
急いでいるのにレジが遅くイライラする。
早口で話されると聞き取りが困難です。高齢者には、ゆっくり目をみて語ってほしい。
クリスマスの時期にケーキを買ってもらいたいと言われたが、高齢者の2人生活なので断った。しばらく気まずかった。
対応が悪いので、客はどちらだと思ふことがある。
プリンターの型番がはっきりせず、店の人に多分これで合うでしょうと勧められインクを買い求めたところ、手持ちの型番に合わず購入した店へ交換に行った。店員は多分といったが、型番が違っていたのがわかっていました。私の手持ちの型番は品切れでした。
店員が少なくなってきた、よく説明など聞けない。
弁当類を買った時、お箸をいちいち聞かなくてもつけてもらいたい。
重い買い物をして積込みをお願いしたところ荷台にわざと落とされ商品をこわされた事がある。
自分の店の売りたいものに主力を置いて、こちらの満足する品物が買えないで外のものを買って帰る、大変不満です。他の店と同じもので価格の相違がはげしく、どうしても安い方に行く事が多い。あらかじめ調べておいてそちらに直行する。
レジの打ちまちがい。
高齢になると耳が遠くなっている。金の支払いの時は大きな声で明確にゆっくりと言ってもらいたい。毎度支払の時は聞きなおして支払いしている。
年末に酒粕がお店になくて(私はかぶら寿司をはやく作りたくて急いで欲しかったので)困っていた時、お店の店員さんに聞いてみると、2日後に入りますと言われたが、2日後に行ってみると品物がまだ来ていなくてちょっと不満に思っただけで催促すると、1人の人は店の奥に探しに行かれたが、もう1人の人はちょっとむっとした顔で「明日なら来るよ」と言われました。(もうちょっと言い方とか気をつけてもらいたい。探して欲しかった。)奥へ行かれた人は親切に持って来て下さった。とても気持ちが良かった。ありがとうございました。

高齢者・障害者 自由記入欄

問14 買い物先での接客に関連して、つらい思いをしたこと、うれしく感じたこと、申し入れて改善したことなど、ご自身が体験され印象に残っていることがありましたら、空欄にご自由にご記入ください。

(具体的名称は、○○に修正しています。)

・希望の商品のあり場所がわからず店員に尋ねた時非常に不愉快な思いをした。オイスターソースを希望したのに、ウスターソースを持って来て違う旨返事したら「お宅は中華料理店ですか」と言ってすぐに商品を持って来ず屁理屈で嫌味を言われた。
 ・帰宅してレシートを確認したらある商品が1ケタ違いで過払いである事に気付くすぐ戻って申し立てをしたのに、1時間半も待たされ、それも再度上司にも話しようやく返金された。

1) 男女とも若い方が親切です。品物探し等敏捷です。2) つり銭を渡される時、早すぎて、次の客のレジを打つのでお金をしまったり、確認は全くできない。

Mストア一魚売り場に「薄味たらこ」と表示されていたので、買ったが辛くて食べられず、品物を持って行き代金は返してもらったが、販売業者として表示のチェックをして薄味と辛味位識別して販売してほしい。

商品が移動されている場合、何の説明・掲示もない時があり、変更を表示してあれば時間のロスがなくなってイライラしないと思うので、人員削減の折なら、立て札かカードで表示しておいて欲しい。

服装の統一、接客の態度、言葉遣いが悪い。

支払い時にお金の出し入れに時間をかける人がいる。買い物に行くのだから準備の心がけくらいマナーが必要。

店によって品物の置き場がしょっちゅう変えるところがある。同じ場所にいつも同じ品があるとよい。

買い物は楽しい事であればと思います。それは、新しい発見であり又欲望を満足させてくれるものであるから、唯々店の人が少なく質問などに答えてくれる事が少ない。

(1)産地表示を品物ごとに分かり易くして欲しい。(2)内容の説明表示が袋の裏側で字も小さく見にくい。(3)賞味期限を表側にはっきりと分かる様にして欲しい。(4)青い野菜が青いネット又は色付きの袋で鮮度が分かりにくい。

1人でゆっくり選びたい時、つきまとわれるのがいやです。

お客によって接客態度が変わるのが不愉快。

パートさんだと思いますが、小さな店なのに何にしようかと見ているもらっしゃいでもなければ何にしましようでもない。二度と買う気はしません。今だにそのみせの前を通っても買いません。オーナーさんは解っているのだろうか。

太っていた時、合う物がないと接客もしてくれなくなった。選びたいのにつきっきりで自由に選べない。

スーパーマーケット、ショッピングセンターなどでの身体障害者用の駐車場のスペースにご婦人等が平然ととめているのが不思議でならない。公德心の欠陥に腹立つ。

高齢者・障害者 自由記入欄

問14 買い物先での接客に関連して、つらい思いをしたこと、うれしく感じたこと、申し入れて改善したことなど、ご自身が体験され印象に残っていることがありましたら、空欄にご自由にご記入ください。

(具体的名称は、〇〇に修正しています。)

品切れの商品は「お取り寄せ致します」と言われ、電話番号・名前を聞かれ、「早速発注します」とのことであったが、10日ほど待ちましたが連絡はありませんので、その店に行きました。既に入荷して陳列してありました。その店では買わないことにしました。
しつこく勧められて買ってしまったことがある。
強く勧められ、そのつもりになって購入し家で使用したところ、あまり良くなくて、くやしい思いをしたことがあります。
技術的にわかる人がいなくて困る。〇〇で買ったカメラなのに4階に行ったら5階へ行ってその指定の技術屋にあったのに技術屋さんなのに何もわからずに困った。
レジ打ちの女性が間違えて入力したことを注意したら謝罪せずに笑ってごまかしたこと。買った物に「良い品をお選びですね」と一言いわれてうれしく思ったこと等印象に残っています。
横文字が最近必要以上に多くなった。正しい日本語での会話がなくなってきた。若者の会話略語らしき言葉が訳がわからない。
時にレジが大変混んでいて待たされることがある。
質問について回答が遅かったので、待たせることの無いようにしてほしい。
配達をお願いをしたが住所が店の決まりの(範囲)外なので駄目ですと冷たくことわられる。近くの店は少々手数料を払えば気持ちよく届けてくれる。無料の店もある(大きなスーパー)
気持ちの良い対応、レジが込み長くかかること
買い物の荷物が重いときがある。
歩道に物を置かないでほしい。自転車も置かない。
通路に荷物(商品)が積んであり、車いすでは通れないことがありました。同じ様に入口に自転車や車が止めてあり入れずに、店員に声をかけたこともあります。
身障駐車スペースに一般の人が止めてしまったり、ポールがたてられていて使えなく困った事が何度もありました。
従業員が商品をわかってない。売り場に台車があつて動きづらい。品ぞろえが少ない。従業員の私語がめだつ。
混んでいるレジで最後部の位置がわからず、なかなか精算が出来なかった。商品の説明をよくしてくれる店は、再度行こうと思うので充実してほしい。
視覚障害の少ない所では差別的な対応をされた。

高齢者・障害者 自由記入欄

問14 買い物先での接客に関連して、つらい思いをしたこと、うれしく感じたこと、申し入れて改善したことなど、ご自身が体験され印象に残っていることがありましたら、空欄にご自由にご記入ください。

(具体的名称は、〇〇に修正しています。)

○商品の説明を親切にしてもらえてうれしかった。○商品を選んでくれた。○値段が見えないので、お店の人を探したけどみつけられず、結局買えないまま帰ったことがある。

価格の表示が小さすぎて値段が全くわからない。

お店に人が少ない為、すぐ援助してもらえない。

値段の表示が小さい。店の中の明るさ、通路が狭かったり、物が置いてあるなどがつらい。

適度な声かけをしてもらおうと大変うれしい思いをしたことを憶えています。反対に全く心配りのない接客(商品の渡し方など)に対してはとても不愉快になりました。

大型スーパーでの出来事！自分の欲しい商品じゃない商品を渡され、開封して気づき返品依頼しても受け付けてもらえなかった。

通路がせまい、商品に近づいて(目を)いると変な視線を感じる。

<ご意見・ご要望等>

どこのお店に行っても接客態度は良いと思います。聞けば何でも親切に教えてくれます。ひとり暮らしのことを考えて、量を少なく販売してもらえればありがたいです。

スーパーでの買い物の場合、問題点はありません。百貨店で品物を選んでいると、すぐ声をかけられ、ゆっくり選ぶこともできず、困ることが多々あります。以前買った品物を忘れ、親切に連絡を頂いた場合もあります。全般に改善され、笑顔で接していただき、買い物が楽しくなります。

この時世に、お店の人が少ない、どこにいるか分からない、(お店の方針)等、非常に難しい面、たくさんありますよ。

雰囲気の良いところには行かない。町会の役員をやっているので町を可愛がっている。

商品の置き場所がわからないで店の人に聞くことがあり、店内の表示について考えて頂けたらよいと思うことがある。

超大型店の郊外立地で当地域のもともとの商店街は破滅。日常の食品などは今ある小スーパー一店で用は足りるが、その他のものはバスを利用(当家は車なし)。誠に不便。これ以上の大型店の郊外進出はやめるべし。今のスーパーも危機にあり。

高齢者・障害者 自由記入欄

問14 買い物先での接客に関連して、つらい思いをしたこと、うれしく感じたこと、申し入れて改善したことなど、ご自身が体験され印象に残っていることがありましたら、空欄にご自由にご記入ください。

(具体的名称は、〇〇に修正しています。)

求めている品を置いていない時、富山のお店の方々は、割りに次の品をお薦めする態度が、少し不勉強のためか、答えが出てこない。客が、こんなのが変わりがないかしら？とアドバイスすると動くという場面に往々に直面します。都会ではそういう点すぐに反応するので、地方の店での接客はまだまだだと思ふ。

スーパーマーケットで沢山買い物をした場合、運んでくれると大変よい。

客に対し、何を買い物したいのか丁寧に案内してほしい。

店の従業員との接点が良いければ自然とその店へ行く、悪ければ(はいそれまでよ)と云う感じで商売の上手な人を配置する事が一番だと思ふ。

人を見て、物の価格や便利性などのアドバイスができる店員がいれば大変助かる。(ある程度の取り扱い説明、並びに経済の説明ができる店員の確保)

どこの店でも店長、責任者の誠実さが見えたときには納得するし、又買いにいこうと思ふ。

私たちの街には個人商店が少なくなってきました。それは商品値段がコンビニやスーパーとでは差額に追われてしまっているそうです。個人の店とコンビニ等での接客はちがってきていると思ひます。この様な現況が続いていくのでしょうかね。個人商店主頑張れと申します。

シルバー専用のレジがあればいいと思ふときがある。

腰を伸ばせるような休憩所がほしい。

店内に腰掛を設置して欲しい。

自転車置き場が少ない。

自分では今の所必要はないが足の悪い方と買い物の時商店街のどこかに座れる所が必要と思ふ。

・高齢者用駐車場を設置してほしい。・カートの置き場所を駐車場近くに置き場を設置してほしい。

いろいろと買い物をして時間がかかり休めるところがほしい。

偽装がないか心配です。

必要な品物を買ったら、お店を出る習慣なので別に気にならない。商品の位置が変わった場合は、迷うことがあるので店員に伺うこともある。

買い物は、すべて妻にお任せです。

私は近所のコンビニを利用する時、お店の人達と仲良くなっています。新人が入店すると店主が私に意見を求めて来ますので、自分では教育係と自任しています。

地元に商店が少ないのでスーパー、デパートに行くと1箇所で品物が揃うのが良い。

高齢者・障害者 自由記入欄

問14 買い物先での接客に関連して、つらい思いをしたこと、うれしく感じたこと、申し入れて改善したことなど、ご自身が体験され印象に残っていることがありましたら、空欄にご自由にご記入ください。

(具体的名称は、〇〇に修正しています。)

文京区の商店では〇〇カード制度があるがあまり徹底されていない。
現在のところ困っている事が少ない。身体が不自由になったらまた感じたい。
高齢者のため、自分で買物をした事は無い。すべて家族(妻・子供)まかせである。
今のところまだ経験がないので、不自由になってみないと分かりません。
娘が全て買物をしてくれますのであまり困りません。たまにデパートに行きます。
あまり買い物しないので関係がない。
問13⑤(「しつこく勧められる」)にたいし・・・こんな店はあるはずもない。
買い物の援助をしてもらえた・安い商品を選んでくれた・・・嬉しかった。商品の説明が不十分だったこと。店のレイアウトが狭くて動きにくい。要望として・・・バリアフリー化をしてほしい。商品の誘導・説明をきちんとしてほしい。
コミュニケーション方法に問題があると思う。出来れば、わからない時に筆談をして欲しい。
段差をなくして欲しい。商品の特売を口頭で言ってほしい。
トイレの設備を整えてほしいです。
○精一杯健常者を気取っても「大丈夫ですか？」と声をかけられるとガッカリと、でもうれしかったりする。○若い人達は、障害者の立場がわからないので怖い。○弱視対全盲でも全く違うと思う。やりすぎてしまったり、あたりまえと思われることもあり、傷つくこともある。でも誰も「自分の身ではわからぬ事」は難しいと思います。
親切に介助(移動先まで送ってもらった)してもらった。誘導してもらっても何も買わないと悪い気がしてしまう。
慣れている(障害者として)どんな対応か経験があるため、あまり印象に残ることは少ない。
障害を持ってからは誰かと一緒に買い物に行くので、特になし。
私自身相手の気持ちを考えて行動出来る様にしたいと思っています。

「その他」記載事項
(問7・問8)

問7 そのお店を利用される理由は何ですか。

一番近い所だから
家内と一緒に
手製のお惣菜があるから
スーパーは自宅が近いので利用します。百貨店は品揃えが豊富ですので利用します。
農作業衣で行ける。
行かない。
大型SCだから
買物は家族に一任。買物はしない。
専用の駐輪場があるから(屋根付き)
生協に入っているの、スーパーでは鮮魚など生ものだけです。(安心安全の食生活をしたいため)
店の広さが中位いで安心して疲れず買い求められるから
駐車場が広いから
商店が可愛いから
他に店はない。
家の近くに店はそこしかないから
そこしか知らないから
どうしても必要な物があるからです。(やはり近いのはもちろん) 薬とか日用品、ステロイド、点鼻薬
そこしか行けない。

問8 そのお店で買い物をするに当たり、高齢者あるいはお身体の不自由な方の立場から、あったらよいと思われるサービスは何ですか。

妻が衣料品等を見ている時、休息所に週刊誌等があると夫が助かると思う。
わからない。
低料金の循環バスの運行
明るい雰囲気になっている。
混雑時になる時間も考慮して陳列台の間隔を少し広くする。
駅の近くなので時間を取って買い物できる。
コーヒーショップ又は軽食堂が少ないため、店に併設されればありがたい。
休息する場所の設置がほしいです。
産地の表示あり
音声式のEV、誘導鈴、点字ブロック、音声案内
筆談用紙の配置
分からない時、聞きたい事がある時に気軽に質問できるように手話ができるスタッフを配置する。
身障者駐車場
値や商品名のタグが音声の出るタイプならいい。
商品の点字表示、または「○コーナー」などの音声案内
音声ブラウザでも閲覧しやすいホームページ
点字表示
広い通路
広くなければだめです。商品を落としてしまう。ぶつかりたくない。
トイレが使いやすい(場所が分かりやすい)

「その他」記載事項
(問9・問11・問12)

問9 高齢者およびお身体の不自由な方が地域において安全に安心して暮らすために、商店街・商業施設にどのようなことを期待しますか。

徒歩で可能な商店街
休息する椅子がほしい。
行ったことがない。
途中一息するベンチなどあった方がよい。
9番（「バリアフリー設備」）について健康であるので必要としない。
バリアフリー設備のある店は1軒もありません。
チラシ、広告の配布
困っているときは気配り良く手助けしてくれる。
幅広い廊下
携帯電話への情報提供
催し物の際の案内や誘導員の配置（中で）
⑨に対して「点字ブロックや白線の設置」⑩に対して「電柱やポールにぶつかっても安全のようにクッションを巻いてほしい」
手洗いの際の自動化、エアータオル、洗浄トイレの設置
手話ができるスタッフの配置
ユニバーサルデザインの商品開発、普及
看板を歩道にはみださない。
違法駐車
ケイタイによる商品のサイズや色と金額の情報、食品で消費期限など
まとめ買いをするのでシャンプー、ボディソープ、水ものは、とても重いのでマミーカーを欲しい。

問11 日用品の買い物をするに当たって、接客（お店の人の態度、対応、会話、支援、配置など）はどの程度重要と思われますか。

従業員の態度
目の悪い人間に意地悪をするような人間はいないと信じていますので。

問12 日用品の買い物において、どのような点に特に配慮した接客をお店に望めますか。

24時間営業のため、いつでも買い物できる。
支払時に気を使ってほしい。
手話ができるスタッフの配置
こちらが困ってる時だけ助けて欲しい。

「その他」記載事項
(問13)

問13 日用品の買い物において、お店の接客で不満を感じる事(不便・不快に感じる事)は何ですか。(現在よく利用するお店では不満を感じていないが、他のお店で不満を感じる事、あるいは過去に不満を感じた事を含む)

レジが少ない。
現在の買い物店では特になし。
誠に良好で上記のような事なし
現在健康であり設問に必要ない。
現在健康であり、必要ない。
上記不満に感じたことがない。
混んでいてゆっくり買い物ができない。
現在ドライアイで白内障もある為、スーパーの価格表示が暗くて見えにくい。 もっと明るい色にしてもらいたい。
トイレがない。
こんな店あったらお目にかかりたい！多分1週間で店じまいになるだろう。
あまり期待していないので特に感じない。
通路が狭くて、杖を持ってかごを持つと回りの人の迷惑になりそうだ。
カードの提示の有無を聞いてくれないことがある。
期限切れの近いものを渡された。
障害者としての認識・対応がまずい。

3. 商店街・商業施設アンケート調査結果

回答者のプロフィール

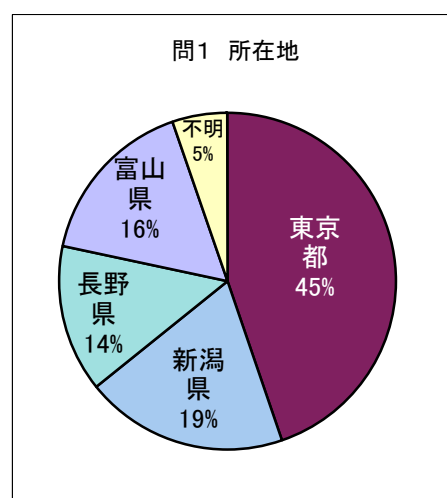
このアンケートにおいて「商業施設」とは、スーパー、コンビニエンスストア、ドラッグストア、生協、百貨店などの店舗の総称として使用しています。

問1 所在地

回答者の所在地は、首都圏（東京都）と地方の割合がほぼ半々。

n=259

項目	件数	%
東京都	116	45%
埼玉県	0	0%
神奈川県・千葉県	0	0%
首都圏	116	45%
新潟県	50	19%
長野県	37	14%
富山県	42	16%
その他地方	0	0%
地方	129	50%
不明	14	5%
合計	259	100%

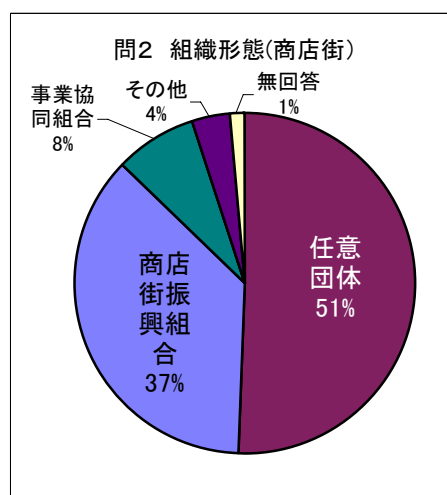


問2 組織形態(商店街のみ)

商店街の組織形態は、任意団体（51%）と商店街振興組合（37%）で回答者の88%を占めた。

n=156

項目	件数	%
任意団体	79	51%
商店街振興組合	57	37%
事業協同組合	12	8%
株式会社	0	0%
その他	6	4%
無回答	2	1%
合計	156	100%



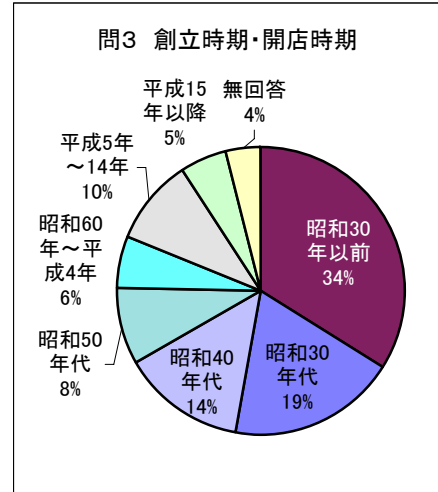
回答者のプロフィール

問3 創立時期・開店時期

創立時期・開店時期別では、昭和40年代以前で回答者の70%近くを占めた。

n=259

項目	件数	%
昭和30年以前	88	34%
昭和30年代	49	19%
昭和40年代	36	14%
昭和50年代	22	8%
昭和60年～平成4年	15	6%
平成5年～14年	25	10%
平成15年以降	14	5%
無回答	10	4%
合計	259	100%

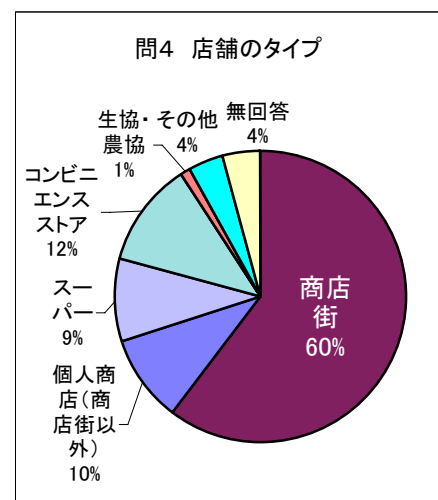


問4 店舗のタイプ

店舗タイプ別では、商店街・個人商店（商店街以外）で回答者の70%を占めた。スーパーは9%、コンビニエンスストアは12%で、回答者全体に占める割合は低い。

n=259

項目	件数	%
商店街	156	60%
個人商店（商店街以外）	25	10%
スーパー	24	9%
コンビニエンスストア	30	12%
ドラッグストア	0	0%
生協・農協	3	1%
百貨店	0	0%
その他	10	4%
無回答	11	4%
合計	259	100%



回答者のプロフィール

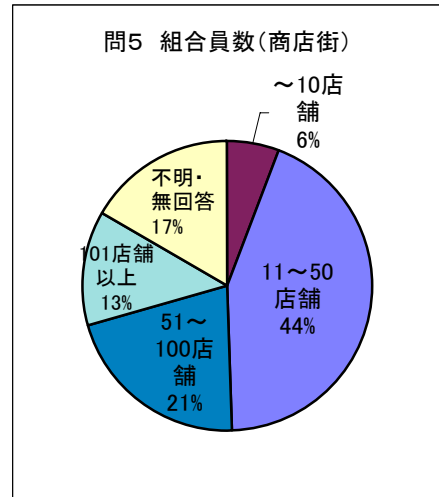
問5 組合員数・店舗数・従業者数（パート、アルバイトを含む）

● 商店街

回答いただいた商店街の組合員数は「11～50店舗」が最も多く、次いで「51～100店舗」、両者を合わせると回答者（商店街）の65%。

○ 組合員数 n=156

項 目	件数	%
～10店舗	9	6%
11～50店舗	68	44%
51～100店舗	33	21%
101店舗以上	20	13%
不明・無回答	26	17%
合 計	156	100%

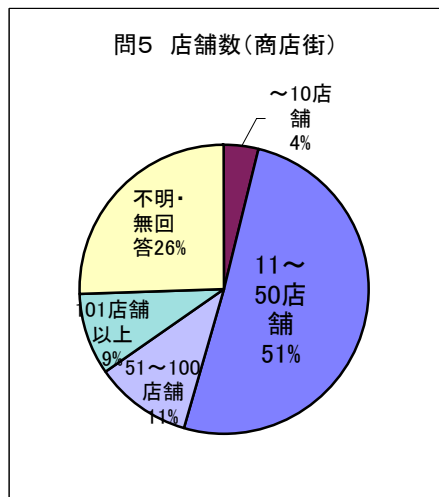


○ 店舗数

回答いただいた商店街の店舗数は「11～50店舗」が最も多く、これだけで回答者（商店街）の半数を超える。

n=156

項 目	件数	%
～10店舗	6	4%
11～50店舗	79	51%
51～100店舗	17	11%
101店舗以上	14	9%
不明・無回答	40	26%
合 計	156	100%



回答者のプロフィール

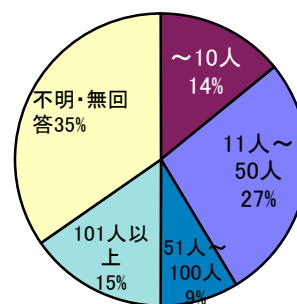
● 商業施設

従業員数は回答者（商業施設）の27%が「11人～50人」。「10人以下」が14%、他方で「101人以上」が15%。

○ 従業員数 n=92

項目	件数	%
～10人	13	14%
11人～50人	25	27%
51人～100人	8	9%
101人以上	14	15%
不明・無回答	32	35%
合計	92	100%

問5 従業員数(商業施設)



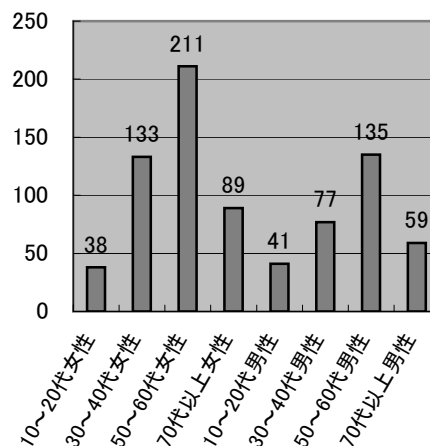
問6 主たるお客様の年齢層・性別 (複数回答可)

主たるお客様の年齢層は、「50～60代女性」が最も多く、「30～40代女性」、「50～60代男性」が続く。

n=259

項目	件数	%
10～20代女性	38	15%
30～40代女性	133	51%
50～60代女性	211	81%
70代以上女性	89	34%
10～20代男性	41	16%
30～40代男性	77	30%
50～60代男性	135	52%
70代以上男性	59	23%
合計	783	302%

問6 主たるお客様の年齢層・性別



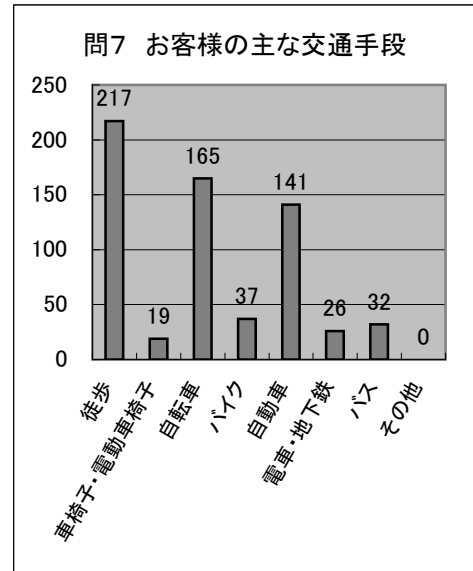
回答者のプロフィール

問7 お客様の主な交通手段（複数回答可）

お客様の主な交通手段は、「徒歩」が最も多く、「自転車」、「自動車」と続く。

n=259

項目	件数	%
徒歩	217	84%
車椅子・電動車椅子	19	7%
自転車	165	64%
バイク	37	14%
自動車	141	54%
電車・地下鉄	26	10%
バス	32	12%
その他	0	0%
合計	637	246%

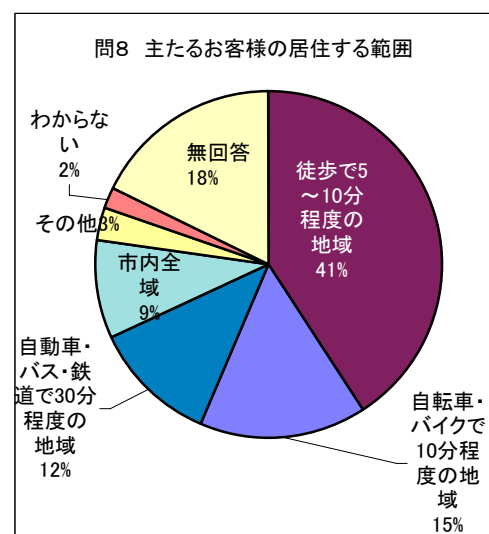


問8 主たるお客様（固定客）の居住する範囲（単数回答）

主たるお客様の居住範囲は、「徒歩5～10分」（41%）が最も多い。

n=259

項目	件数	%
徒歩で5～10分程度の地域	106	41%
自転車・バイクで10分程度の地域	40	15%
自動車・バス・鉄道で30分程度の地域	30	12%
市内全域	24	9%
隣接する市町村	7	3%
その他	1	0%
わからない	5	2%
無回答	46	18%
合計	259	100%



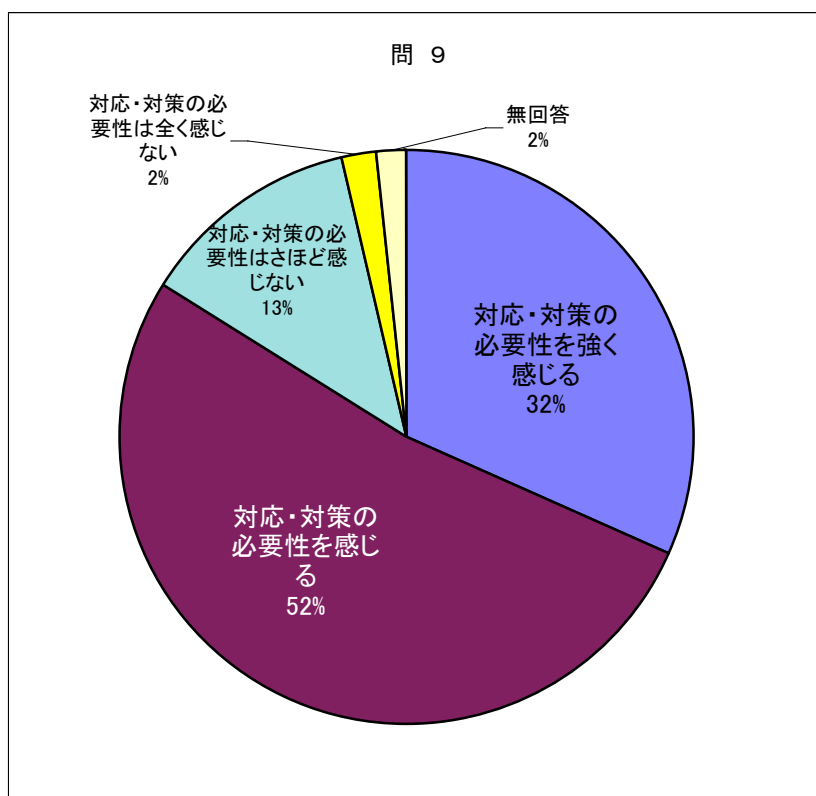
ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様への対応・対策について

問9 高齢社会を迎え、ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様への対応・対策の必要性を感じますか。（単数回答）

回答者の84%が高齢者・障害者への対応・対策の必要性を感じている。

n=259

項目	件数	%
対応・対策の必要性を強く感じる	82	32%
対応・対策の必要性を感じる	135	52%
対応・対策の必要性はさほど感じない	33	13%
対応・対策の必要性は全く感じない	5	2%
無回答	4	2%
合計	259	100%



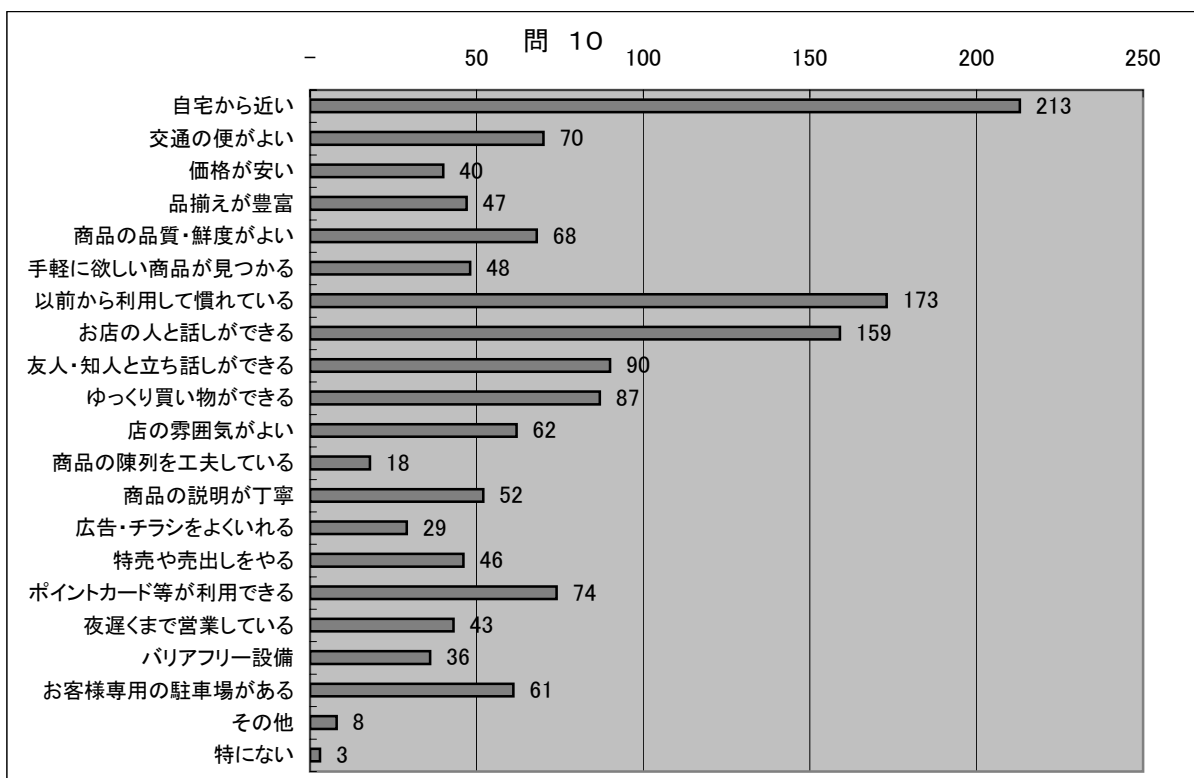
ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様への対応・対策について

問10 あなたのお店（商店街・商業施設）がご高齢あるいはお身体の不自由なお客様に支持されている項目は、次のうちどれだと思いますか。（複数回答）

「自宅から近い」が最も多く、「以前から利用して慣れている」「お店の人と話しができる」が同程度の割合で続く。また、「友人・知人と立ち話しができる」を支持されている項目としてあげる割合も比較的高い。

n=259

項目	件数	%
自宅から近い	213	82%
交通の便がよい	70	27%
価格が安い	40	15%
品揃えが豊富	47	18%
商品の品質・鮮度がよい	68	26%
手軽に欲しい商品が見つかる	48	19%
以前から利用して慣れている	173	67%
お店の人と話しができる	159	61%
友人・知人と立ち話しができる	90	35%
ゆっくり買い物ができる	87	34%
店の雰囲気が良い	62	24%
商品の陳列を工夫している	18	7%
商品の説明が丁寧	52	20%
広告・チラシをよくいれる	29	11%
特売や売出しをやる	46	18%
ポイントカード等が利用できる	74	29%
夜遅くまで営業している	43	17%
バリアフリー設備	36	14%
お客様専用の駐車場がある	61	24%
その他	8	3%
特にない	3	1%
合計	1,427	551%



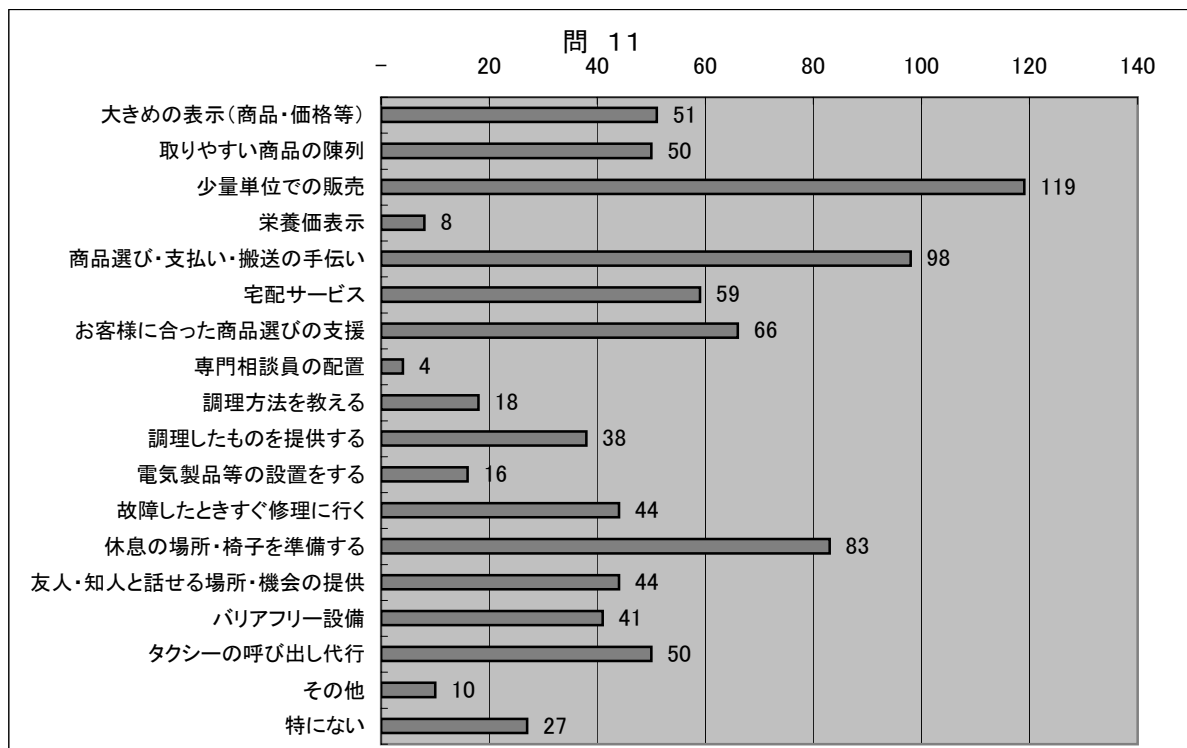
ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様への対応・対策について

問 1 1 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様のために実施しているサービスは何ですか。（複数回答）

「少量単位での販売」が最も多く、次いで「商品選び・支払い・搬送の手伝い」「休息の場所・椅子を準備する」が多い。

n=259

項目	件数	%
大きめの表示（商品・価格等）	51	20%
取りやすい商品の陳列	50	19%
少量単位での販売	119	46%
栄養価表示	8	3%
商品選び・支払い・搬送の手伝い	98	38%
宅配サービス	59	23%
お客様に合った商品選びの支援	66	25%
専門相談員の配置	4	2%
調理方法を教える	18	7%
調理したものを提供する	38	15%
電気製品等の設置をする	16	6%
故障したときすぐ修理に行く	44	17%
休息の場所・椅子を準備する	83	32%
友人・知人と話せる場所・機会の提供	44	17%
バリアフリー設備	41	16%
タクシーの呼び出し代行	50	19%
その他	10	4%
特にない	27	10%
合計	826	319%



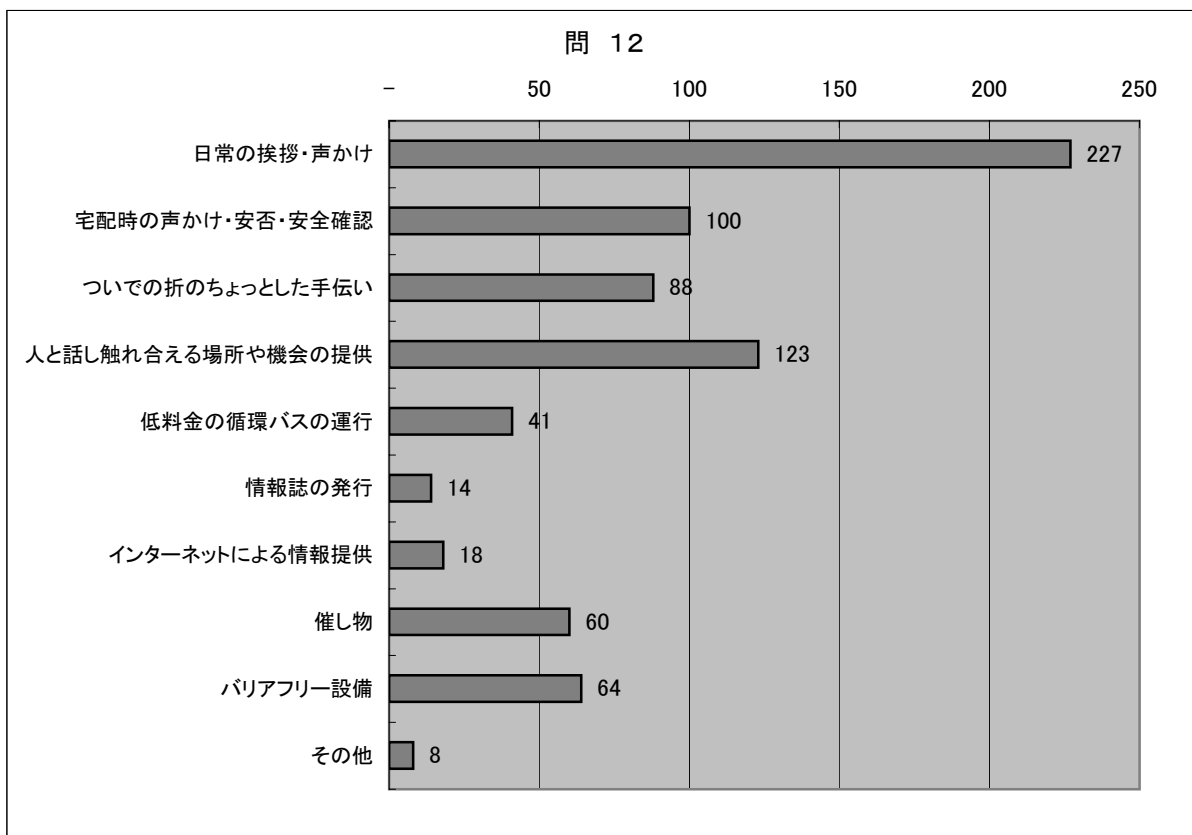
ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様への対応・対策について

問 1 2 高齢者およびお身体の不自由な方が地域において安全に安心して暮らすために、商店街・商業施設としてどのようなことができるとお考えですか。
(複数回答)

「日常の挨拶・声かけ」が圧倒的に多く、次いで、「人と話し触れ合える場所や機会の提供」「宅配時の声かけ・安否・安全確認」「ついでに折のちょっとした手伝い」が多い。

n=259

項目	件数	%
日常の挨拶・声かけ	227	88%
宅配時の声かけ・安否・安全確認	100	39%
ついでに折のちょっとした手伝い	88	34%
人と話し触れ合える場所や機会の提供	123	47%
低料金の循環バスの運行	41	16%
情報誌の発行	14	5%
インターネットによる情報提供	18	7%
催し物	60	23%
バリアフリー設備	64	25%
その他	8	3%
合計	743	287%



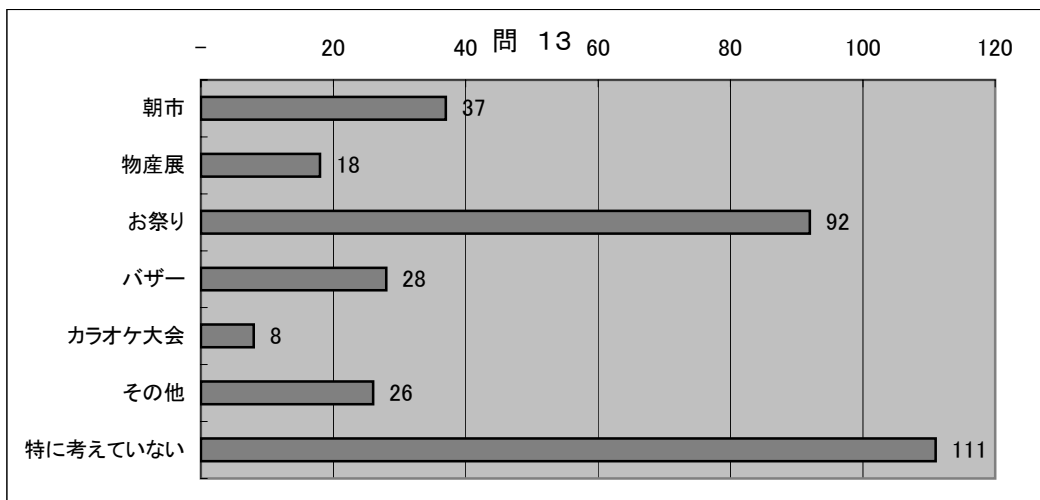
ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様への対応・対策について

問 1 3 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様との交流を深めるために、どのような催し物を実施していますか、あるいは実施したいとお考えですか。
(複数回答)

「お祭り」が多いが、「特に考えていない」が40%強ある。

n=259

項目	件数	%
朝市	37	14%
物産展	18	7%
お祭り	92	36%
バザー	28	11%
カラオケ大会	8	3%
その他	26	10%
特に考えていない	111	43%
合計	320	124%



問 1 4 高齢者およびお身体の不自由な方が安心・安全に暮らせる地域社会づくりに向けて、商店街・商業施設にもにも大きな役割りが期待されていると思われませんが、ご意見などございましたらご自由にお書きください。

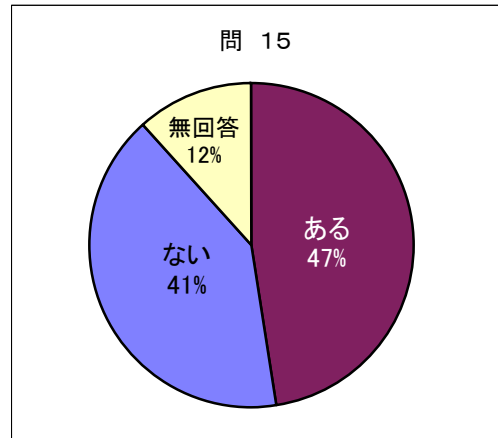
→ 本項の最終ページ（問 2 1 の次のページ）に掲載。

ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様への接客について

問 15 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様を援助する上で、困ったり、苦勞されたことはありますか。(単数回答)

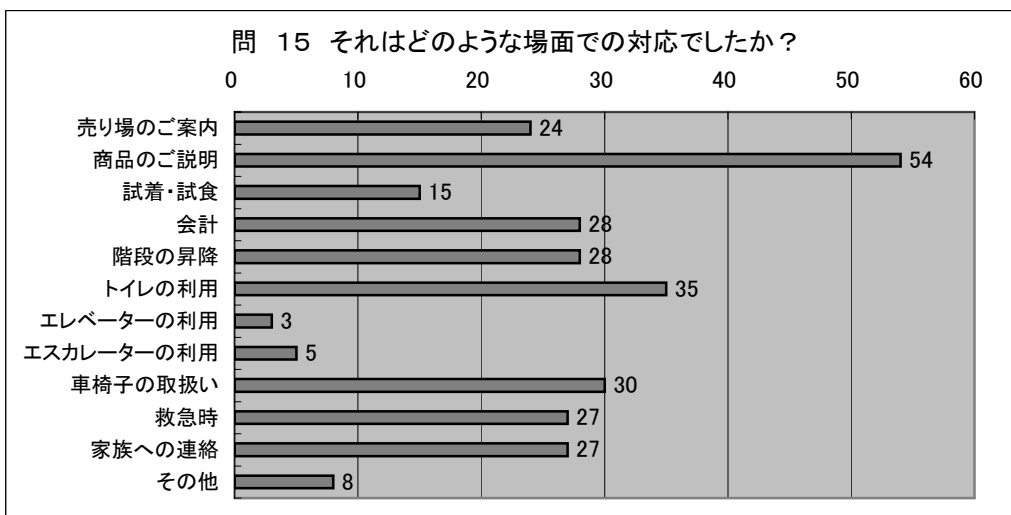
回答者の半数近くが、高齢者・障害者の援助で困ったり苦勞されたことがある。その場面は、「商品の説明」が最も多いものの、「トイレの利用」「車椅子の取扱い」等々、様々。店舗タイプ別には、商店街・個人商店においては「商品の説明」が、商業施設においては「会計」が、各々最も多い。(→末尾の資料Ⅱ-3「アンケート集計データ(商店街・商業施設-店舗タイプ別)」参照)

n=259		
項目	件数	%
ある	123	47%
ない	106	41%
無回答	30	12%
合計	259	100%



○ それはどのような場面での対応でしたか。(複数回答)

n=123		
項目	件数	%
売り場のご案内	24	20%
商品のご説明	54	44%
試着・試食	15	12%
会計	28	23%
階段の昇降	28	23%
トイレの利用	35	28%
エレベーターの利用	3	2%
エスカレーターの利用	5	4%
車椅子の取扱い	30	24%
救急時	27	22%
家族への連絡	27	22%
その他	8	7%
合計	284	231%



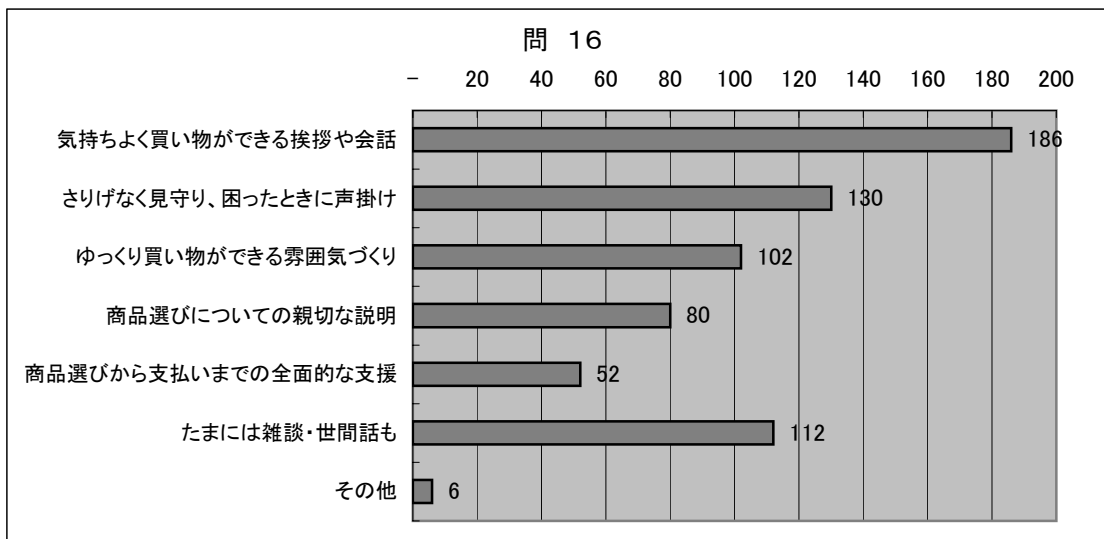
ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様への接客について

問 1 6 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様は、買い物の際、どのような点に特に配慮した接客をお店に望んでいると思いますか。
(強く望まれていると思うもの上位3つ選択)

「気持ちよく買い物ができる挨拶や会話」が最も多く、「さりげなく見守り、困った時に声掛け」「たまには雑談・世間話も」と続く。

n=259

項 目	件数	%
気持ちよく買い物ができる挨拶や会話	186	72%
さりげなく見守り、困ったときに声掛け	130	50%
ゆっくり買い物ができる雰囲気づくり	102	39%
商品選びについての親切な説明	80	31%
商品選びから支払いまでの全面的な支援	52	20%
たまには雑談・世間話も	112	43%
その他	6	2%
合 計	668	258%



ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様への接客について

問 1 7 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様の接客に当って、日頃どのようなことに特に配慮していますか。（複数回答）

「笑顔で接し、話しかけやすい雰囲気をつくる」「お客様の話しによく耳を傾け、きちんと答える」「荷物を持ちやすいようにまとめたり、出口まで持ってあげる」が同程度の割合が多い。

〈お客様への対応〉

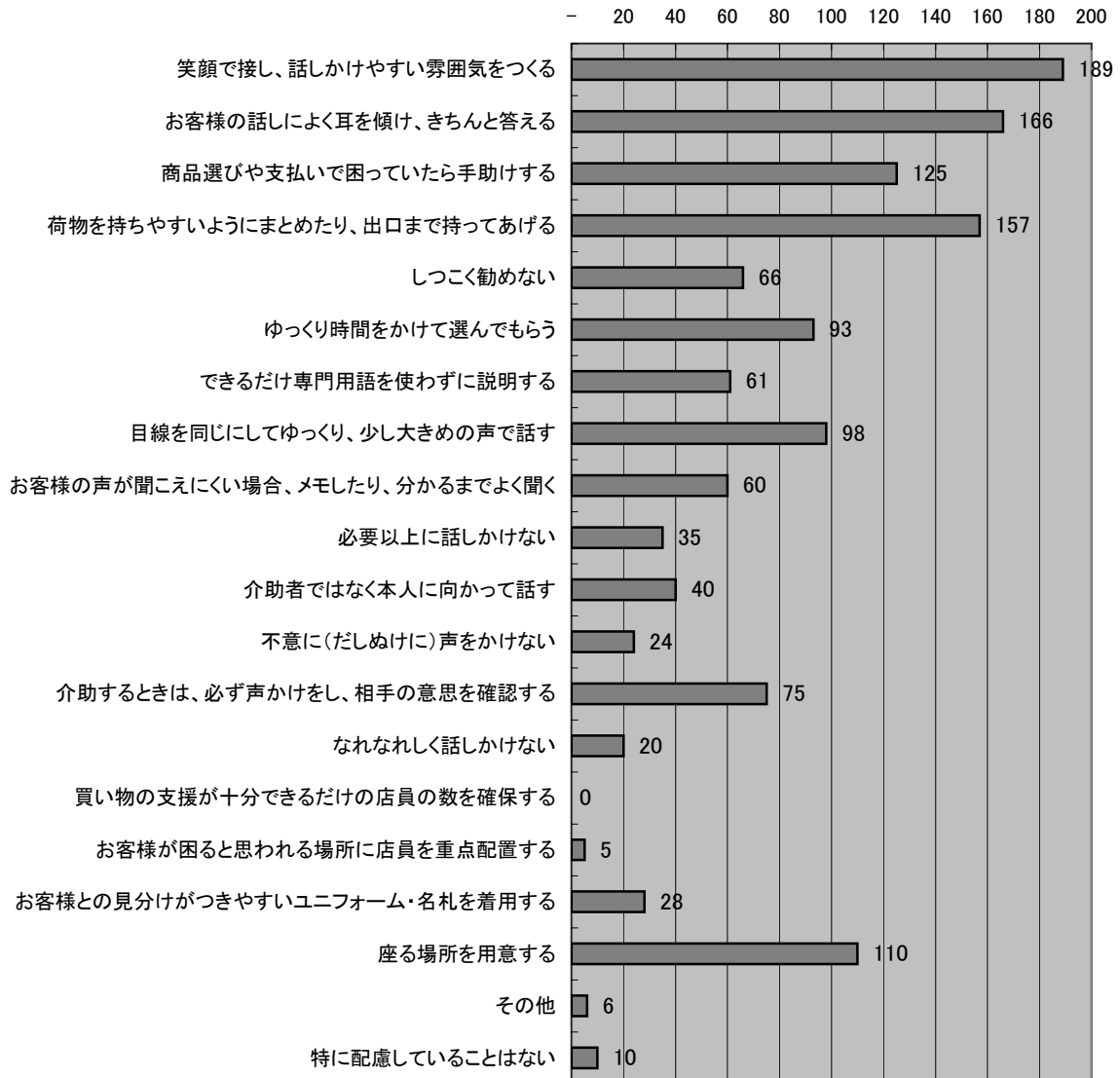
n=259

項 目	件数	%
笑顔で接し、話しかけやすい雰囲気をつくる	189	73%
お客様の話しによく耳を傾け、きちんと答える	166	64%
商品選びや支払いで困っていたら手助けする	125	48%
荷物を持ちやすいようにまとめたり、出口まで持ってあげる	157	61%
しつこく勧めない	66	25%
ゆっくり時間をかけて選んでもらう	93	36%
できるだけ専門用語を使わずに説明する	61	24%
目線を同じにしてゆっくり、少し大きめの声で話す	98	38%
お客様の声が聞こえにくい場合、メモしたり、分かるまでよく聞く	60	23%
必要以上に話しかけない	35	14%
介助者ではなく本人に向かって話す	40	15%
不意に（だしぬけに）声をかけない	24	9%
介助するときは、必ず声かけをし、相手の意思を確認する	75	29%
なれなれしく話しかけない	20	8%

〈その他〉

買い物の支援が十分できるだけの店員の数を確保する	0	0%
お客様が困ると思われる場所に店員を重点配置する	5	2%
お客様との見分けが付きやすいユニフォーム・名札を着用する	28	11%
座る場所を用意する	110	42%
その他	6	2%
特に配慮していることはない	10	4%
合 計	1,368	528%

問 17

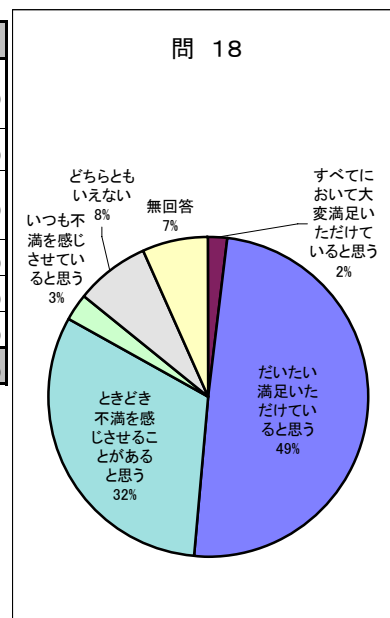


ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様への接客について

問18 あなたのお店（商店街・商業施設）の接客（態度、対応、会話、支援、配置など）は、ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様に満足いただけていると思いますか。（単数回答）

回答者の半数程度が「だいたい満足いただけていると思う」と回答。他方で、「ときどき不満を感じさせることがあると思う」も30%強ある。

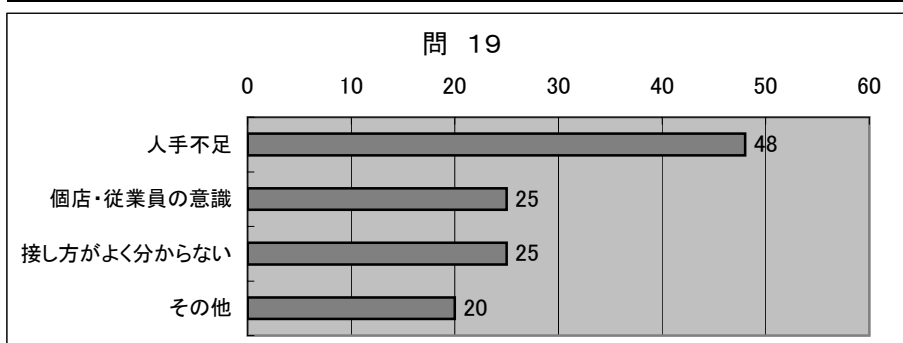
n=259		
項目	件数	%
すべてにおいて大変満足いただけていると思う	5	2%
だいたい満足いただけていると思う	128	49%
ときどき不満を感じさせることがあると思う	82	32%
いつも不満を感じさせていると思う	7	3%
どちらともいえない	20	8%
無回答	17	7%
合計	259	100%



問19 問18で「ときどき不満を感じさせることがあると思う」「いつも不満を感じさせていると思う」とお答えになった方にお聞きします。その原因は何だと思えますか。（複数回答）

「人手不足で丁寧な対応ができていない」が最も多く、「個店・従業員の意識が低い」「接し方がよく分からない」がほぼ同程度で続く。店舗タイプ別には、商店街・個人商店においては「人手不足」「意識が低い」「接し方がよく分からない」がほぼ同程度の割合であり、商業施設においては「人手不足」が最も多い。（→末尾の資料Ⅱ-3「アンケート集計データ（商店街・商業施設-店舗タイプ別）」参照）

n=89		
項目	件数	%
人手不足で丁寧な対応ができていない	48	54%
個店・従業員の意識が低い	25	28%
ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様への接し方がよく分からない	25	28%
その他	20	22%
合計	118	133%



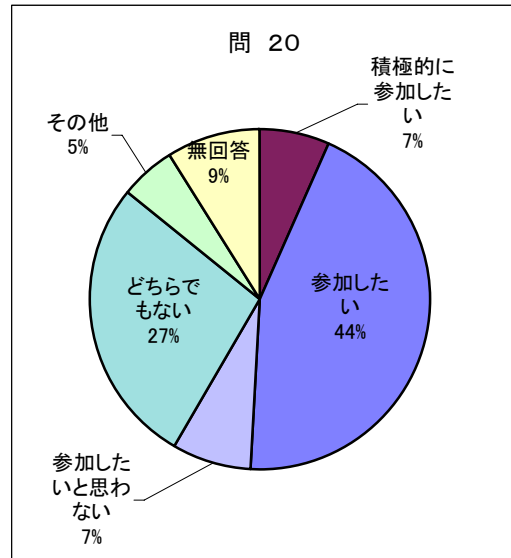
ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様への接客について

問 2 0 高齢社会を迎え、ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様と接する機会が増加し、店主・従業員の方が、高齢者およびお身体の不自由な方を理解し、その接遇方法についての知識・技術を身につけることが今まで以上に重要になってくるものと思われます。仮に、こうしたテーマについて、店主・従業員の方を対象とした研修会が開催される場合、それに参加したいと思いますか。（単数回答）

回答者の半数以上が「参加したい」「積極的に参加したい」と回答。

n=259

項目	件数	%
積極的に参加したい	17	7%
参加したい	115	44%
参加したいと思わない	19	7%
どちらでもない	71	27%
その他	14	5%
無回答	23	9%
合計	259	100%

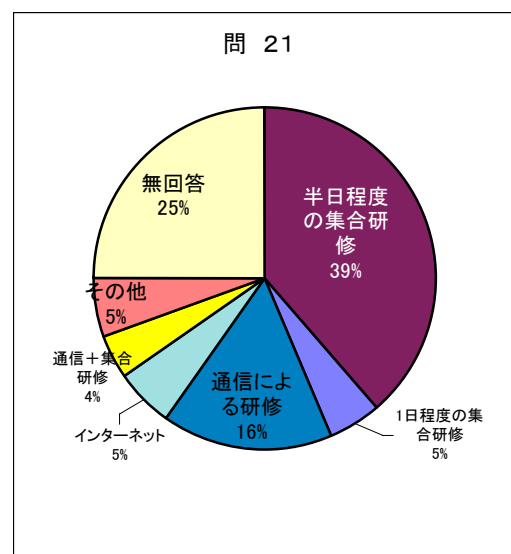


問 2 1 仮に参加するとしたら、どのような形態の研修を望まれますか。（単数回答）

「半日程度の集合研修」が最も多く、次いで「通信による研修」。

n=259

項目	件数	%
半日程度の集合研修	100	39%
1日程度の集合研修	13	5%
通信による研修	42	16%
インターネットによる研修	14	5%
通信による研修と集合研修を組み合わせた研修	11	4%
その他	14	5%
無回答	65	25%
合計	259	100%



商店街・商業施設自由記入欄

問14 高齢者およびお身体の不自由な方が安心・安全に暮らせる地域社会づくりに向けて、商店街・商業施設にも大きな役割りが期待されていると思われませんが、ご意見などございましたらご自由にお書きください。

(具体的名称は、○○に修正しています。)

現況は格差が広がり、零細商店街は頑張っても衰退してます。行政は言葉だけの説明、指導だけでなく、資金、ノウハウの得がたい我々零細商店街をもっと真剣に見つめ、きめ細かい行政指導が必要だと思います。そうでなければ行政が住民も望んでいる未来の町づくりと安心、安全の暮らしができる町づくりはできず、ただ個々さえ良ければ良いと荒々しい世間になると思います。商店街は町の核です。我々も頑張りますので、よろしくお願いします。何でもかんでもスーパーと大きければ良いと、目先だけの流通面だけみた行政は考えるところが多々あると思います。

安心して歩くことの出来る街づくり

商店及び商店街の役割の前に高齢者の家族(家を出ている息子・娘達)が地域の人に面倒をかけているという認識を持ってほしい。高齢者側にもアンケートをとるならこういった認識を子供達に持つようなアンケートにしてください。(例)電気店ではテレビの扱いがわからないとか、照明のランプがつかない、交換してくれとか、エアコンの調子が悪いとか、その都度出張して金にならない事がほとんどです。それ程尽くしているにもかかわらず、それらが故障した場合、息子や娘が量販・ディスカウントで買ってきます。年寄りには当店で買いたいのです。ひどい時は安いところで買って下駄をはいて小遣いにしているという話も聞く。

プライバシーとの問題があるが、地域の方の情報不足が問題。

画一的な施設の改善より、人対人としての対応に十分配慮、心の温まる接客が一番と指導している。商店街の衰退は町の明るさをなくす事であり、交流の場として、気軽に来訪して下さることを心がけている。

○足の不自由な老人が多いため、一寸としたベンチがあると良いと思う。駅まで行く間に腰掛ける所があると一時的に痛みが治まり、又目的地まで行けるようである。○チェーン店は立地の良い場所に借り、若者相手に商売をするが、既存の商店が入会をといても、それは拒否される。祭礼の寄付等は出さない。

物品を提供するだけでなく、時間を過ごしてもらうことを目的として工夫しなければならない。

○○が新規入居者をリニューアルし、高齢用住居に改築して高齢者が増加、バス等を新規開通させ、近隣交通の開発をし、小田急や京王線等を直通させた。

私共の商店街は場末の商店街となり、住宅街になる過程にある気がします。全長600mの中に酒屋さんを含め、大量生産品の単純販売店は数店になっています。このアンケートにうまく答えられない思いです。

○○会に限らず、祭り、バザールなどの催し物で町内が一つになり、皆が顔見知りになり、挨拶する街が安心・安全をつくっていくと思う。

商店街・商業施設自由記入欄

問14 高齢者およびお身体の不自由な方が安心・安全に暮らせる地域社会づくりに向けて、商店街・商業施設にも大きな役割りが期待されていると思われませんが、ご意見などございましたらご自由にお書きください。

(具体的名称は、〇〇に修正しています。)

独居の方が見受けられます。日ごろの生活の手助けができるのは昼間、地域にいる商店会員が最適と思いますが、両者(独居の方と商店)に負担がかからない方法はないのでしょうか？商店会も昭和の頃とちがい、ぎりぎりのひと手でまわっていますから手間のかかる方法はできません。中間役のボランティアは高齢者で元気なほうが良いかもしれませんが。できれば商売につながるとベストですが・・・

〇商店街内のコミュニケーションの連携強化 (お客の誘導・商品の配置他)
〇明るさ・照明灯他、人的なこと

〇〇商店街は1本の道に8つの商店街があつて「ながいきストリート」と名づけ、お年寄りにやさしい商店街として事業を行っている。

歩道、車道の段差の解消・安心・安全で歩ける街 (歩道の凹凸の早期の対応)

オーナー (私)自身が不自由な体です。私がほしいことは不自由なお客様には何でもします。

高齢者の人も基本的に自分のことは自分でしたいという考えがありますが、身体機能の低下の補助が必要と思う。

バリアフリー設備や優先駐車場を設置して協力しているのに健常者 (心ない人)が駐車していると他の人から怒れる。注意しろ等言われ、なんで怒られなければならないのか、マナー違反が多くて、そんなに怒られるなら設置しないほうが怒られなくてすむ感じがする。

店の囲りに一人暮らしの高齢者が多くなりました。問12の日常の挨拶・声かけ、宅配時の声かけ、安否・安全確認、ついで折のちょっとした手伝いが特に必要と感じます。

商店街・商業施設にも大きな役割りが期待されていると思われませんが→感じない

当店ではご高齢の方やお身体の不自由な方には配達や車での送迎をさせていただいております。ついで折の手伝いなどさせてもらっています。個人的だから。

便利な品、使いやすい品物、ちょっとした使い方の提案 ◎簡単、便利が一番、声をかける。

防犯の面で近隣町会とともに安心、安全に暮らせる地域を時間帯は決めず、例・散歩、宅配・新聞配達、買い物等に防犯を明記した物を着用して行う。どこかで必ず誰かに見られているという事をアピールする事で犯罪は減ると思いますので、今後実施の予定。

商店が大型スーパーにおされているので家が少なく、シャッター通りになっている。

〇手すりやバリアフリー等転倒を防ぐ設備が必要 〇腰をおろして休憩

商店街・商業施設自由記入欄

問14 高齢者およびお身体の不自由な方が安心・安全に暮らせる地域社会づくりに向けて、商店街・商業施設にも大きな役割りが期待されていると思われませんが、ご意見などございましたらご自由にお書きください。

(具体的名称は、〇〇に修正しています。)

我が商店会は住宅街でスーパー、八百屋、魚屋、肉屋などがなく、コンビニのみが5軒もあり、高齢者には不便な商店会です。消費者が近くのスーパー(4店あり)で便利なため、当商店街ではここ5年で20店舗がアパートとか住居に変更しており商店会としては成立しておりません。75歳以上の高齢者が800名も居り、何か対策を考えていますが今の役員も高齢者が多く進展しません。

高齢者になるとなかなか自身で外出しにくく、大きな荷物などを持ってなくなるためお手伝いなどを主にしたい。

個店においても商店街においてもじり貧の状態の日々を送っている現実から高齢者等に対するの対策と対応が取りにくくなっていると考えられる。臨時変更型ではなく根底から上げていけるような対応を行政や政治に求めたい。もともとのスタートはそこにあるのでないかと考えるし、上記の人達の対応はこの次になってしまう現実があると思うから。

夕方の買い物時間帯に交通規制が出来れば

バリアフリー設備の充実

区政で道路のデコボコを修理してほしい。

当店では社会福祉協議会に登録し毎月20~30名へ訪問してカット、パーマ、カラー、顔そり、爪きりなどを施術しています。また、1度なされると次回もと言われ数十名の方の自宅を訪問して美容の業務をボランティア価格として定価の半額で行っている。これからもさらに依頼が増加すると思われませんが、あまり多くなり過ぎると自店の営業に負担がかかると思われます。価格を当店の定価に近い価格にさせていただけると協力できると考えています。

職種が倉庫業であり、個人のお客様がお見えになることがほとんどない状態。時たま道を聞きにこられる方がいらっしゃる程度ですが、分かり易く教えるのはなかなか難しいなと思うときがある。車社会になっている現状、もっとわかり易い標識等あればいいと思うことがある。

商店街の環境整備(歩車道の分離、歩道の隔雪装置など)に行政は力を入れて欲しい。

地域社会の一員として当然のことをするだけです。商業者としてそれを売りにすることは恥ずかしいこと。

ひと休みできる場所(ベンチ等)

○バリアフリーの歩道及び通りの設備 ○歩道と店舗入り口部のバリアフリー化

商店街オーナーも高齢者になっている。販促事業ができない。(世話をする人がいない)

下町の工場地帯を中心に成り立ち、且つ環境の変化と大通りに店舗が点在している現状では商店会として発展は大変厳しいが、私達も年齢を重ねて高齢化してゆくの抽象的ないい方しか出来ませんが、地域の皆様と誠実を心がけて対応させていただくことが大切と思う。

商店街・商業施設自由記入欄

問14 高齢者およびお身体の不自由な方が安心・安全に暮らせる地域社会づくりに向けて、商店街・商業施設にも大きな役割りが期待されていると思われませんが、ご意見などございましたらご自由にお書きください。

(具体的名称は、〇〇に修正しています。)

商店街自体が高齢化をしている状態、後継者のいない店から廃業しているため、近い将来商店街という組織は激減すると思う。

店こそがお客様のコミュニケーションの場所であってはならない。店員教育にもそこもり入れて高齢者や身体の不自由な方の近況をきちんと組み入れること。このことも求められると思う。

商人は毎日が重要で、お店のお客様だけでなく、いろいろな話をしながら人間関係が大切で価格の安さなどは第二の問題です。

個人経営の地域に密着した店が経営困難からどんどん減少し、高齢者が身近なところで小分けした生鮮食品を含めた身廻り品を買物しようとした時に対応できる商店がない状況が起きています。新しく出店しているチェーン店やコンビニ店がそれに変わっていくのであろうがその体制はできていないように思える。地域の商店会、町会にすら協力しないようなチェーン店やコンビニ店にもっとしっかりとした指導規制ができないものかと思う。安心、安全な街づくりの基本に協力しないことに問題を感じます。

当商店街では〇〇市社会福祉協議会と連携して障害者の方と高齢者の方、一般のお客様、地域住民が集える場所として「ふれあい広場スマイル本町」というお店を昨年9/21に開設し、今のところ皆様に非常に喜んで頂いています。車椅子のゆったり入れるトイレを設置して店内も明るくお茶をゆっくり飲んで頂けるコーナーもあります。週3回は障害者施設を利用している方が接客の仕事をしておられ、障害者の方の自立支援、社会参加、就学支援のお手伝いをしています。高齢者の方も多く利用されていますし、お店の運営のボランティアも高齢者の方にお願いをしています。

商店街の大半の店主は知恵も知識も不足しているように思う。商工会や商工会議所を中心としてケーススタディの機会を増やしていきたい。

行政の高齢者、介護支援等と商業助成とのトライアングルの要としての商店街地域づくり。

一年一年高齢化が進み、毎日の生活に大変商店街の必要性が重要となってくると思う。いかに利用しやすくしてあげられるかが一番の問題といわれる。具体的に考えていきたい。

行政との連絡が重要。

歩道と車道との間に自転車専用レーンを設けられたら安全で安心な商店街になると思う。車の減少にもつながる。

○無料休憩所の提供 ○商品の無料配布サービス ○話相手になっていろいろ相談にのる。

高齢者の方たちが集える場を設け、話題をつくってあげる。

商店街・商業施設自由記入欄

問14 高齢者およびお身体の不自由な方が安心・安全に暮らせる地域社会づくりに向けて、商店街・商業施設にも大きな役割りが期待されていると思われませんが、ご意見などございましたらご自由にお書きください。

(具体的名称は、〇〇に修正しています。)

高齢社会において近くにある商店街として必要性はあると思いますが、個店自体がだんだん体力が弱くなっており、廃業に追い込まれている。空き店舗対策だけでなく、空き地が増えてきた、「トレーラーハウス」でも置きたい感じです。会員数も半数以下になった。又後継者が居ないのではなく、後を継がせられない現実です。イベントは近隣の商店会複数で毎年1回、会場持ち回りで夏場「ナイトバザール」を実施しています。単独の商店会でイベント実施も難しい。高齢者、子供およびお身体の不自由な方が安心・安全に暮らせる地域づくりに向けて、「こども110番の家」「まちなかの駅」の看板を各個店に設置し、子供の安全を守り、又、トイレ、休憩、荷物の預かりなどを行っています。

行政教育こそ必要。行政は歩行者をしめだし車社会をつくり、郊外に大型店を誘致し、高齢者を考えない社会作りばかりしている。民間、個々の小さい商店は一生懸命努力しているのにだんだん限界を感じ、次々シャッターをおろしていく。

○道路に商店のはみ出しに注意 ○バリアフリー化について行政より補助金があるが金額的に少ない。

今の時代は60歳～70歳で高齢者とは思われない。私自身大正生まれですが現役ですので歳を感じません。

商店街・商業施設としても自発的に日常生活にも出来るだけ手助けするような経営姿勢を採用する必要があると思う。

高齢者だけでなく、小子化にともなって地域の安心・安全なコミュニティーの核になるべく、本来の姿が強く要請されている。その為に、商店街も変化していく意識が重要である。

高齢化社会に向けて、地域や商店街がプロセスを楽しむ事業に取り組み、一体化した地域となるのが喜ばしいです。

高齢者でも歩きやすいカラー舗装。雨や雪の日でも傘なしで通行できる全蓋アーケードの設置(全長470m)は実施済み。

お身体の不自由な方が身体を休める場所を作ってあげられればよいと思っております。

「その他」記載事項
(問10～問12)

問10 あなたのお店（商店街・商業施設）がご高齢あるいはお身体の不自由なお客様に支持されている項目は、次のうちどれだと思いますか。

商店街の会長だが、個人的には家電小売です。その立場から家電業は出張するからです。

商店街に歩道があり、10個の長いベンチを置いてあること。

公共機関にて事務所あり。

アーケード

無料貸し出しの車椅子を用意してある。

アーケードがあり歩行者専用道路

交通の便の悪い方、身体の不自由な方等の送迎あるいは出張販売

シール事業

問11 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様のために実施しているサービスは何ですか。

この項目は主としては実施していないが、各個店で業種によって独自に行っている。

車椅子の設置、専用駐車場有り。

アーケード

60歳以上を対象としたシンカカード（サービス提供）を発行しています。

組合員の中で独自のサービス

目の不自由な方についてはすべてのスタッフが商品を揃えてあげている。

サービス介助士2級を10名取得済。

これから対応を考える。

個店では考えている店もあると思うが今後商店街として対応を考えている。

問12 高齢者およびお身体の不自由な方が地域において安全に安心して暮らすために、商店街・商業施設としてどのようなことができるとお考えですか。

商店会でも私の商店会は全部がサービス業でないので無理な所も多い。

アーケード

祭礼、防災訓練等、地域活動に参加し、力をあわせる。商店街主催イベント等を多く開催し触れ合う機会を持つ。

ベンチ

お届け宅配サービス

場所がある店舗にはベンチ等を備え、休憩できるよう考えています。

近々、歩道のバリアフリー化の工事予定。

ふれあいと各店個々のつながりを大切にすることが必要かと思う。

「その他」記載事項
(問13・問15)

問13 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様との交流を深めるために、どのような催し物を実施していますか、あるいは実施したいとお考えですか。

イベント（夏休みこども大会、盆踊り、サンバフェスティバル）

ラジオ体操

夏祭りも18年度まで12年やってきたが場所の都合で出来なくなった。

大特売

研修旅行

食事会

交流スペースの提供

野菜市

敬老の日に寄席を開催しております。

暮らしの情報交換ができる無料休憩所

訪問カット、パーマ、カラー

週1回の野菜市、夏の七夕まつりへの出品依頼、見物に多く来る。

夜店市などのイベント

昼市、コンサート

老人クラブとの交流

おしゃべり相手、お茶のみ相手

夕市

商店街の組織が弱体化。催事は不可。

納涼会

夜店市、日帰り旅行(春)、秋の大売り出し(秋)

買い物支援

歩道と車道のバリアフリー化、車いすで楽に通れる道づくり

ナイトバザール ボウリング大会

ふれあいマーケット

全て本部指示である為、自店で企画立案実行するのみ。既に展開。

旅行会

問15 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様を援助する上で、困ったり、苦勞されたことはありますか。それはどのような場面での対応でしたか。

店の入り口の段差

認知症の方

当店の店舗においてはバリアフリー等の設備等、まだ設置されておられません。

商品棚が高いので取れない。

手話

車椅子の入店、出店

人手不足

入出店時

「その他」記載事項
(問16・問17)

問16 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様は、買い物の際、どのような点に特に配慮した接客をお店に望んでいると思いますか。

大切にしてほしいということ

急がず時間をかけてあげる。

経営者にも高齢が居り注意

直接訪問し、用件を対応する。

○特別な扱いを特にしないこと ○困っている様子なら声をかける。

宅配機能

問17 ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様の接客に当って、日頃どのようなことに特に配慮していますか。

15と16等、今のきびしい時代にはできる訳ないだろう。

必要な時だけ椅子を用意する。

通路の確保

なるべく移動しなくてよい席で行う。1度で行うこと

暑い時には冷たい物を、寒い時には温かい物を、いつも飲み物を用意して接客している。

サービス介助士または同等資格の取得推進。

「その他」記載事項
(問19)

問19 問18で「ときどき不満を感じさせることがあると思う」「いつも不満を感じさせていると思う」とお答えになった方にお聞きします。その原因は何だと思えますか。

交通アクセスの不備

設備が伴っていない、改善はできない。

商品台の道路上へのはみ出しで車椅子の通行の邪魔になっている。(一部の店舗で)

商店街全体がバリアフリーになっていない、駐車場がない等で不便だと思う。

設備的に不満を解消しきれていない。

通路の中が車椅子に多少不足する所がある。

陳列棚が高い。

問15にて記入したものと同様です。

店舗が身体の不自由な方向きに造られていない。

通りに歩道がないため、交通に不自由。

完全なバリアフリーになっていない設備がある。

トイレの利用がたまに心配になる。

お客様1人1人の不満を全部理解していない。見た目又は、個定客でも全部は中々理解していない。

特にこれとはいえないが、万事良しは難しい。

車椅子が少ない、売り場が広すぎる。

ピーク時にいらっしゃるとレジ待ちがあり、不満を感じさせているかもしれない。

施設の面で制限有(エレベーターが無いなど)

自動ドア等の設置が不十分。

高齢者に対する商店街、交通手段のインフラ整備。

自転車とはみ出し陳列

「その他」記載事項
(問20)

問20 高齢社会を迎え、ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様と接する機会が増加し、店主・従業員の方が、高齢者およびお身体の不自由な方を理解し、その接遇方法についての知識・技術を身につけることが今まで以上に重要になってくるものと思われます。仮に、こうしたテーマについて、店主・従業員の方を対象とした研修会が開催される場合、それに参加したいと思いませんか。

同様の件は店主が行う事で、店員指導は他人に任せないで責任者が行うのは当たり前のこと。それができない経営者はその資格がないと思う。

そんな事より、お年より相手でも採算がとれる方法を考えることが先。

店主（経営者）が高齢で後継者がいない状態である。

いまの所、店側で従業員指導にあたっている為、それと人手不足で時間がとりにくい。

時間的に余裕がなく、無理である。

時間がとれない。

必要ならば

必要を感じない。

参加したいが時間が合わない。

研修を数回受けました。実施も5年程度経験を積んでおります。

研修の必要性を感じない。

特にその為の研修を受けなくても対応は可能と考えている。

参加した。

すでにヘルパー講習等を受けてできるだけ勉強はしている。

人員不足の為参加不可能な時が多いが、解消されれば参加したい。

「その他」記載事項
(問21)

問 2 1 仮に参加するとしたら、どのような形態の研修を望まれますか。

前問で述べたように商人の商責に対する心構えは毎日の積み重ねで自身が身をもって学ぶことで、店主が賢者であれば良いと思うし、その事は時間で鍛えられ、身につくものでもないと思うし、それができない方は商人になれないと思う。但し、販売方法と経営は別です。人造りに関して述べました。

人の心を持っていれば研修等必要なし。

点在する商店では大型商店（スーパー）に客が行ってしまうため、業種によっては閉店せざるをえない。

日程が合えば参加したい。

チェーンや組合ごとに実施し、研修済マークをつけるぐらいのことをしなければ誰も参加しないと思う。

時間がとれない。

専門家に商店街で研修していただく。

特に望まない。

2時間くらいの研修

現状で間に合っております。

小冊子等により情報研修が良いと思う。

夜

不必要。差別をはかり自助努力すべき。

4. 両者のアンケート調査結果の比較

高齢者・障害者へのアンケート結果

設問 7
そのお店を利用する理由は？
(複数回答)

商店街・商業施設へのアンケート結果

設問 10
ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様に支持されていると思う項目は？
(複数回答)

高齢者・障害者、商店街・商業施設いずれからの回答も、「自宅から近い」「以前から利用して慣れている」が上位を占める。他方、商店街・商業施設は「お店の人と話しができる」が上位にある一方で、高齢者・障害者はそれをそのお店を利用する理由としてあげる割合は低い。

n=970			n=259		
項目	人数	%	項目	件数	%
自宅から近い	587	61%	自宅から近い	213	82%
品揃えが豊富	451	46%	以前から利用して慣れている	173	67%
以前から利用して慣れている	400	41%	お店の人と話しができる	159	61%
手軽に欲しい商品が見つかる	347	36%	友人・知人と立ち話しができる	90	35%
商品の品質・鮮度がよい	322	33%	ゆっくり買い物ができる	87	34%
ポイントカード等が利用できる	272	28%	ポイントカード等が利用できる	74	29%
価格が安い	271	28%	交通の便がよい	70	27%
ゆっくり買い物ができる	248	26%	商品の品質・鮮度がよい	68	26%
広告・チラシがよくはいる	215	22%	店の雰囲気がよい	62	24%
交通の便がよい	213	22%	お客様専用の駐車場がある	61	24%
特売や売出しがある	199	21%	商品の説明が丁寧	52	20%
お客様専用の駐車場がある	189	19%	手軽に欲しい商品が見つかる	48	19%
店の雰囲気がよい	129	13%	品揃えが豊富	47	18%
夜遅くまで営業している	97	10%	特売や売出しをやる	46	18%
お店の人と話しができる	72	7%	夜遅くまで営業している	43	17%
商品の陳列が工夫されている	69	7%	価格が安い	40	15%
友人・知人と立ち話しができる	61	6%	バリアフリー設備	36	14%
商品の説明が丁寧	47	5%	広告・チラシをよくいれる	29	11%
バリアフリー設備になっている	31	3%	商品の陳列を工夫している	18	7%
その他	19	2%	その他	8	3%
			特にない	3	1%
合計	4,239	437%	合計	1,427	551%

高齢者・障害者へのアンケート結果

商店街・商業施設へのアンケート結果

設問 8

あったらよいと思うサービスは？
(複数回答)

設問 1 1

ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様の
のために実施しているサービスは？
(複数回答)

高齢者・障害者、商店街・商業施設いずれからの回答も、「少量単位での販売」が上位を占める。他方、高齢者・障害者は「大きめの表示」が上位にあるが、商店街・商業施設は、それらを実施しているサービスとしてあげる割合はさほど高くない。逆に、商店街・商業施設は「商品選び・支払い・搬送の手伝い」「お客様に合った商品選びの支援」が上位にあるが、障害者がこれらを求める割合は高いものの、高齢者がこれらを求める割合はさほど高くない。（「2. 高齢者・障害者アンケート調査結果」参照）

n=970

n=259

項目	人数	%	項目	件数	%
少量単位での販売	444	46%	少量単位での販売	119	46%
取りやすい商品の陳列	416	43%	商品選び・支払い・搬送の手伝い	98	38%
大きめの表示（商品・価格等）	409	42%	休息の場所・椅子を準備する	83	32%
休息の場所・椅子がある	263	27%	お客様に合った商品選びの支援	66	25%
宅配サービス	180	19%	宅配サービス	59	23%
商品選び・支払い・搬送の手伝い	172	18%	大きめの表示（商品・価格等）	51	20%
故障したときすぐ修理に来てくれる	158	16%	取りやすい商品の陳列	50	19%
調理したものを提供してくれる	147	15%	タクシーの呼び出し代行	50	19%
バリアフリー設備	134	14%	故障したときすぐ修理に行く	44	17%
自分に合ったものを選んでくれる	123	13%	友人・知人と話せる場所・機会の提供	44	17%
栄養価表示	118	12%	バリアフリー設備	41	16%
専門相談員の配置	90	9%	調理したものを提供する	38	15%
電気製品等の設置をしてくれる	88	9%	特になし	27	10%
友人・知人と話せる場所・機会の提供	88	9%	調理方法を教える	18	7%
調理方法を教えてくれる	85	9%	電気製品等の設置をする	16	6%
特になし	60	6%	その他	10	4%
タクシーの呼び出し代行をしてくれる	52	5%	栄養価表示	8	3%
その他	21	2%	専門相談員の配置	4	2%
合計	3,048	314%	合計	826	319%

高齢者・障害者へのアンケート結果

商店街・商業施設へのアンケート結果

高齢者およびお身体の不自由な方が地域において安全に安心して暮らすために

設問 9
商店街・商業施設に期待することは？
(複数回答)

設問 1 2
商店街・商業施設としてどのようなことができると思いますか？ (複数回答)

高齢者・障害者、商店街・商業施設いずれからの回答も、「日常の挨拶・声かけ」の割合が圧倒的に高く、双方「人と触れ合える場所や機会の提供」が続く。

n=970

n=259

項目	人数	%	項目	件数	%
日常の挨拶・声かけ	520	54%	日常の挨拶・声かけ	227	88%
人と話し触れ合える場所や機会の提供	260	27%	人と話し触れ合える場所や機会の提供	123	47%
低料金の循環バスの運行	256	26%	宅配時の声かけ・安否・安全確認	100	39%
バリアフリー設備	246	25%	ついで折のちょっとした手伝い	88	34%
宅配時の声かけ、安否・安全確認	238	25%	バリアフリー設備	64	25%
ついで折のちょっとした手伝い	201	21%	催し物	60	23%
情報誌の発行	116	12%	低料金の循環バスの運行	41	16%
催し物	107	11%	インターネットによる情報提供	18	7%
特になし	100	10%	情報誌の発行	14	5%
インターネットによる情報提供	51	5%	その他	8	3%
その他	21	2%			
合計	2,116	218%	合計	743	287%

高齢者・障害者へのアンケート結果

商店街・商業施設へのアンケート結果

設問 10
 お店の接客に満足されていますか？
 (単数回答)

設問 18
 あなたのお店の接客は、ご高齢あるいは
 お身体の不自由なお客様に満足いただけ
 ていると思いますか？ (単数回答)

高齢者・障害者、商店街・商業施設いずれからの回答も、「だいたい満足」の割合が高い。双方、「ときどき不満」がこれに続くが、商店街・商業施設からの回答に占めるこの割合は32%と比較的高い。

n=970			n=259		
項目	人数	%	項目	件数	%
だいたい満足している	659	68%	だいたい満足いただけていると思う	128	49%
ときどき不満を感じることがある	133	14%	ときどき不満を感じさせることがあると思う	82	32%
すべてにおいて大変満足している	68	7%	どちらともいえない	20	8%
無回答	57	6%	無回答	17	7%
どちらともいえない	44	5%	いつも不満を感じさせていると思う	7	3%
いつも不満を感じる	9	1%	すべてにおいて大変満足いただけていると思う	5	2%
合計	970	100%	合計	259	100%

高齢者・障害者へのアンケート結果

商店街・商業施設へのアンケート結果

設問 1 2

日用品の買い物において、どのような点に特に配慮した接客をお店に望めますか？（強く望むもの3つ選択）

設問 1 6

ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様は、買い物の際、どのような点に特に配慮した接客をお店に望んでいると思いますか？（強く望まれていると思うもの上位3つ選択）

高齢者・障害者、商店街・商業施設いずれからの回答も、「挨拶・会話」「さりげない見守り・声掛け」「ゆっくり買い物」が上位を占める。「たまには雑談・世間話も」については、高齢者・障害者がそれを望む割合は低い、商店街・商業施設からの回答では高齢者・障害者がそれを望んでいると思う割合が高い。

n=970

n=259

n=970			n=259		
項目	人数	%	項目	件数	%
ゆっくり買い物ができる雰囲気づくり	583	60%	気持ちよく買い物ができる挨拶や会話	186	72%
気持ちよく買い物ができる挨拶や会話	545	56%	さりげなく見守り、困ったときに声掛け	130	50%
さりげなく見守り、困ったときに声掛け	474	49%	たまには雑談・世間話も	112	43%
商品選びについての親切な説明	385	40%	ゆっくり買い物ができる雰囲気づくり	102	39%
特になし	118	12%	商品選びについての親切な説明	80	31%
たまには雑談・世間話も	97	10%	商品選びから支払いまでの全面的な支援	52	20%
商品選びから支払いまでの全面的な支援	85	9%	その他	6	2%
その他	8	1%			
合計	2,295	237%	合計	668	258%

高齢者・障害者へのアンケート結果

商店街・商業施設へのアンケート結果

設問 1 3

日用品の買い物において、お店の接客で不満を感じる事（不便・不快に感じる事）は？（複数回答）

設問 1 7

ご高齢あるいはお身体の不自由なお客様の接客に当って、日頃特に配慮していることは？（複数回答）

商店街・商業施設は、「笑顔で接し、話しかけやすい雰囲気をつくる」「お客様の話しによく耳を傾け、きちんと答える」ことに特に配慮している割合が高い。他方、高齢者・障害者は、「笑顔で接してもらえない・話しかけにくい」「話しかけてもきちんと答えてもらえない」ことに不満を感じる割合が高い。

<お店の人の対応>

n=970 <お客様への対応>

n=259

項目	人数	%	項目	件数	%
笑顔で接してもらえない・話しかけにくい	245	25%	笑顔で接し、話しかけやすい雰囲気をつくる	189	73%
話しかけてもきちんと答えてもらえない	233	24%	お客様の話しによく耳を傾け、きちんと答える	166	64%
しつこく勧められる	170	18%	荷物を持ちやすいようにまとめたり、出口まで持ってあげる	157	61%
商品等の説明が専門用語が多くて分かりにくい	126	13%	商品選びや支払いで困っていたら手助けする	125	48%
荷物の持ち運びで困っていても手伝ってもらえない	113	12%	視線を同じにしてゆっくり、少し大きめの声で話す	98	38%
商品選びや支払いで困っていても手伝ってもらえない	93	10%	ゆっくり時間をかけて選んでもらう	93	36%
自分が分かるように、ゆっくり、大きめの声で話してもらえない	89	9%	介助するときは、必ず声かけをし、相手の意思を確認する	75	29%
ゆっくり時間をかけて選ばせてもらえない	80	8%	しつこく勧めない	66	25%
こちらが言っていることを分かってもらえない	62	6%	できるだけ専門用語を使わずに説明する	61	24%
必要以上に話しかけられ、余計な会話をしなければならない	58	6%	お客様の声が聞こえにくい場合、メモしたり、分かるまでよく聞く	60	23%
なれなれしく話しかけられる	41	4%	介助者ではなく本人に向かって話す	40	15%
不意に声をかけられて驚くことがある	30	3%	必要以上に話しかけない	35	14%
自分に向かって話してもらえない（介助者と話す）	29	3%	不意に（だしぬけに）声をかけない	24	9%
声かけなしに介助を始められて驚くことがある	23	2%	なれなれしく話しかけない	20	8%

高齢者・障害者へのアンケート結果

商店街・商業施設へのアンケート結果

<その他>

<その他>

お店の人がどこにいるか分からない	191	20%
お店の人が少ない	188	19%
座る場所がない	181	19%
だれがお店の人か見分けがつかない	94	10%
その他	26	3%
合 計	2,072	214%

座る場所を用意する	110	42%
お客様との見分けが付きやすい ユニフォーム・名札を着用する	28	11%
特に配慮していることはない	10	4%
その他	6	2%
お客様が困ると思われる場所に 店員を重点配置する	5	2%
買い物の支援が十分できるだけ の店員の数を確保する	0	0%
合 計	1,368	528%