株式会社ミライロ

2020年7月6日

# 【新型コロナウイルスが 障害のある方の買い物に もたらす影響調査結果】

## 概要

目的：新型コロナウイルス（以下、コロナウイルス）の流行に伴い、障害のある方の買い物に関する変 化や課題を抽出し、社会へ共有するため。

調査日：2020年6月5日（金）～ ６月９日（火）

対象者：ミライロ・リサーチ会員モニター

回答数：合計：298名※以下、複数回答 肢体不自由：155名（52%） 視覚障害：72名（24%） 聴覚障害：38名（13%） 精神障害：25名（8%） 内部障害：20名（7%） 発達障害：19名（6%） 知的障害：11名（４%） その他：2名（1%）

調査手法：Webアンケート

## 回答者の年代、性別、障害種別は以下の通り。

年代

10歳未満 1%

10代 3%

20代 12%

30代 21%

40代 27%

50代 26%

60代以上 10%

性別

男性44%

女性56%

その他0%

障害種別※複数回答

肢体不自由52%

視覚障害24%

聴覚障害13%

精神障害8%

内部障害7%

発達障害6%

知的障害4%

その他1%

## 総括

* コンビニやスーパー、ドラックストアなどの「対人の 買い物」は約半数が利用が減ったと回答している のに対して、デリバリーやネット通販などの「接触 が少ない買い物」は大幅に増えている。
* 「食品のテイクアウトやデリバリーサービス」は全体 的に利用は「増えた」と回答した方が多かったが、 聴覚障害と内部障害のある方から「もともと利用 していない」との回答が多く寄せられた。
* 「ネット通 販」についても全ての障害種別でほぼ半数の方が 「利用が増えた」と回答したものの、視覚障害のあ る方の「もともと利用していない」の割合が高かった。
* 買い物がしやすくなる理想的なサポートや配 慮を尋ねたところ、複数の方が、ウェブへのアクセ スの改善について回答した。
* 買い物時の困りごととして、「以前のようなサポートが受けられなかった」のほか、コロナウイルス対策によ り新たに発生した課題も多く見受けられ、中には「感覚過敏でマスクの着用ができない」など、障害に関連 した理由によりウイルス対策ができず、買い物に行きづらいといったケースもあった。
* 買い物時の困りごとについては買い物時に嬉しかった配慮に関し、259の回答が寄せられたうち、80件が 「特にない」「配慮はなかった」という記載だった。ウイルス対策が進められる中、人的なサポートや配慮が受 けにくくなったことが背景にあると推測される。
* そんな中、買い物で嬉しかった配慮としては大きく以下の4つの意見が見受けられた。特別な対応ではなく、 これまで通りの配慮が受けられることや、コロナウイルス対策によって視覚情報が豊かになるなど、意図せ ずに進んだバリアフリーなどが挙げられた。 ①いつも通りの対応がありがたかった 「いつもと変わらず買い物袋に詰めましょうかと聞いてくれた」 ②コロナウイルス流行下でも人的なサポートを受けることができた 「レジからサッカー台まで買い物カゴを運んでもらえたこと」 ③情報が取得しやすかった 「コロナウイルス流行前よりもジェスチャーが増えた」 ④お客さんがサポートしてくれた 「普通に買い物をされているお客さんの方が、何かとりましょうか？と声を掛けてくださった」
* 今後、買い物がしやすくなるような理想的なサポートや配慮について、大きく「障害に関する知識やニーズの 把握」「情報開示」「新たな取り組みの検討（ソフト）」「新たな取り組みの検討（ハード）」の4つの配慮への要望 が見られた。
* 中には生活に密接に係わる課題や「医療機器に影響を与える可能性があるため、防犯用ゲート近辺での体調 確認はやめてほしい」など命にかかわる対策の必要性を訴えるコメントも見受けられた。
* 楽しみにしている外出として、「外食」が最も多く、次いで「旅行・帰省」「ショッピング」が挙がった。しかし、外 出に対する不安の声は多く、感染対策に関する不安に加え、「介助者にサポートを依頼しては迷惑なのでは ないか」「障害に関連した理由によりウイルス対策が完全でないことで特異な目で見られてしまうのではな いか」という悩みが寄せられた。
* ★ミライロの見解 • 障害者から提案のあった「ネット通販のウェブアク セシビリティ改善」や「指さしコミュニケーション ボード」などは、障害者に加え、高齢者や子ども、外 国人などを含むすべての方に便利なアイデアが含 まれており、これらの対応は、多くの方に安心を提 供することと考えられる。 • コロナウイルス感染対策に伴う「新しい生活様式」の 中で、障害者のニーズは多様化し、変化していくこ とをふまえ、これまでの配慮やサポートに加えて、 障害に関連した課題等をふまえたウイルス対策の 知識が必要になると考えられる。また、声掛けや人 的サポートの提供を求めている方が多いことから、 このようなソフト面の対応を行うことにより、満足 度の向上が期待できる。

## 新型コロナウィルス流行に伴う障害者の職場環境変化の有無

## 新型コロナウイルス流行に伴う障害者の買い物の変化（全体）（n=298）

コンビニやスーパー、ドラックストアなどの「対人の買い物」は約半数が利用が減ったと回答しているのに対 して、食事のテイクアウトやデリバリーやネット通販などの「対人ではない買い物」は増えている。

緊急事態宣言の前後で（4月7日より前と後で）、 買い物の頻度はどのように変化しましたか

・コンビニ

増えた15%

変わらない31%

減った46%

もともと利用していない8%

・スーパー

増えた14%

変わらない26%

減った54%

もともと利用していない5%

・ドラックストア

増えた15％

変わらない33％

減った47％

もともと利用していない6％

・食品のテイクアウト やデリバリーサービス

増えた41％

変わらない23％

減った6％

もともと利用していない29％

・ネット通販

増えた59％

変わらない32％

減った3％

もともと利用していない6％

## 新型コロナウイルス流行に伴う障害者の買い物の変化（コンビニ）

行動に制限を感じやすい肢体不自由や視覚障害のある方はコンビニの利用が減り、移動に制限を感じにく い聴覚障害や精神障害のある方は利用が増えたという傾向が見られた。

緊急事態宣言の前後で（4月7日より前と後で）、 コンビニの利用頻度はどのように変化しましたか

・肢体不自由 （n=155）

増えた10%

変わらない27%

減った55%

もともと利用していない8%

・視覚障害（n=72）

増えた11%

変わらない36%

減った44%

もともと利用していない8%

・聴覚障害 （n=38）

増えた37％

変わらない29％

減った26％

もともと利用していない8％

・精神障害（n=25）

増えた28％

変わらない44％

減った24％

もともと利用していない4％

・内部障害（n=20）

増えた15％

変わらない25％

減った55％

もともと利用していない5％

・発達障害（n=19）

増えた11％

変わらない42％

減った37％

もともと利用していない11％

・知的障害（n=11）

増えた18％

変わらない45％

減った27％

もともと利用していない9％

## 新型コロナウイルス流行に伴う障害者の買い物の変化（スーパー）

コンビニやスーパー、ドラックストアなどの「対人の買い物」は約半数が利用が減ったと回答しているのに対 して、食事のテイクアウトやデリバリーやネット通販などの「対人ではない買い物」は増えている。

緊急事態宣言の前後で（4月7日より前と後で）、 スーパーの利用頻度はどのように変化しましたか

・肢体不自由 （n=155）

増えた12%

変わらない19%

減った63%

もともと利用していない6%

・視覚障害（n=72）

増えた14%

変わらない38%

減った40%

もともと利用していない8%

・聴覚障害（n=38）

増えた18％

変わらない29％

減った53％

もともと利用していない0％

・精神障害（n=25）

増えた20％

変わらない48％

減った32％

もともと利用していない0％

・内部障害（n=20）

増えた15％

変わらない20％

減った60％

もともと利用していない5％

・発達障害（n=19）

増えた16％

変わらない21％

減った53％

もともと利用していない11％

・知的障害（n=11）

増えた27％

変わらない36％

減った36％

もともと利用していない0％

## 新型コロナウイルス流行に伴う障害者の買い物の変化（ドラックストア）

全体的にドラックストアの利用は減っており、特に肢体不自由と内部障害のある方がその割合が高かった。

緊急事態宣言の前後で（4月7日より前と後で）、 ドラックストアの利用頻度はどのように変化しましたか

・肢体不自由 （n=155）

増えた12%

変わらない28%

減った51%

もともと利用していない9%

・視覚障害（n=72）

増えた19%

変わらない38%

減った38%

もともと利用していない6%

・聴覚障害（n=38）

増えた16％

変わらない37％

減った47％

もともと利用していない0％

・精神障害（n=25）

増えた28％

変わらない32％

減った36％

もともと利用していない4％

・内部障害（n=20）

増えた20％

変わらない10％

減った60％

もともと利用していない10％

・発達障害（n=19）

増えた16％

変わらない37％

減った42％

もともと利用していない5％

・知的障害（n=11）

増えた9％

変わらない55％

減った36％

もともと利用していない0％

## 新型コロナウイルス流行に伴う障害者の買い物の変化（食品のテイクアウトやデリバリーサービス）

全体的に利用は「増えた」と回答した方が多かった。

緊急事態宣言の前後で（4月7日より前と後で）、 食品のテイクアウトやデリバリーサービスの利用頻度はどのように変化しましたか

・肢体不自由 （n=155）

増えた43%

変わらない25%

減った6%

もともと利用していない27%

・視覚障害（n=72）

増えた39%

変わらない32%

減った4%

もともと利用していない25%

・聴覚障害（n=38）

増えた42％

変わらない11％

減った5％

もともと利用していない42％

・精神障害（n=25）

増えた32％

変わらない20％

減った20％

もともと利用していない28％

・内部障害（n=20）

増えた35％

変わらない5％

減った5％

もともと利用していない55％

・発達障害（n=19）

増えた42％

変わらない26％

減った11％

もともと利用していない21％

・知的障害（n=11）

増えた55％

変わらない45％

減った0％

もともと利用していない0％

## 新型コロナウイルス流行に伴う障害者の買い物の変化（ネット通販）

全ての障害種別で、ほぼ半数の方が「利用が増えた」と回答。 視覚障害のある方からは、自由記述の中でウェブへのアクセスが難しいとの声も挙がり、「もともと利用して いない」と回答した方が相対的に多かった背景に、ウェブアクセシビリティの課題があることが推測される。

緊急事態宣言の前後で（4月7日より前と後で）、 ネット通販の利用頻度はどのように変化しましたか

・肢体不自由 （n=155）

増えた65%

変わらない29%

減った2%

もともと利用していない5%

・視覚障害（n=72）

増えた46%

変わらない39%

減った1%

もともと利用していない14%

・聴覚障害（n=38）

増えた58％

変わらない29％

減った11％

もともと利用していない3％

・精神障害（n=25）

増えた60％

変わらない36％

減った0％

もともと利用していない4％

・内部障害（n=20）

増えた45％

変わらない45％

減った0％

もともと利用していない10％

・発達障害（n=19）

増えた47％

変わらない32％

減った16％

もともと利用していない5％

・知的障害（n=11）

増えた55％

変わらない36％

減った9％

もともと利用していない0％

## コロナウイルスの流行に伴い発生した買い物時の困りごと

■いつも通りのサポートが受けられなくなった（物理的要因）

• スーパーで店員が買い物を袋にいれるお手伝いが禁止になり、依頼できなくなった。（40代女性／肢体不自由）

• オンライン通販やネットスーパーを利用していたため大きな影響はなかったが、ネットスーパーの利用率が高くなり、予約したい 時間帯で予約がなかなかできず、一週間近く注文できないことがあった。（30代男性／視覚障害）

• 居住市内では移動支援対象にコンビニが入っておらず一緒に買い物サービスを利用できず。 コロナのお陰で移動支援サービ スを打ち切る事業所も出てきて、行けていたコンビニも行けなくなったりした。（40代男性／肢体不自由）

• 簡易電動車いすでいつも行く、近場のスーパー、ドラックストアは通路が狭く、自分がいると他の人は通れず、バックして方向転 換なども難しいため、人との距離を自分でとることがほとんどできず、4月から現在まで行っていない。買い物はネットスーパー や知人家族に頼んでいる。自分としても距離をとりたいし、他の人の目も気になる。ネットスーパーは申し込みが殺到して常に 配達時間が埋まっており、2か月中に1度しか利用できなかった。（40代女性／肢体不自由）

■いつも通りのサポートが受けられなくなった（心理的要因）

• いつもスーパーでお店の人にガイドをお願いしているが、４月以降、遠慮もあって行っていない。（50代男性／視覚障害）

• 買い物のサポートをスタッフに頼みたかったが、人との距離を保つようにという店内掲示がある中、気が引けて遠慮した。（30 代男性／視覚障害）

• 消毒などの置いてある場所がわからず消毒できない。十分な距離が取れないので買い物の支援依頼をためらってしまう。人員 が少ない、店が混んでいるので頼みづらい。レジの透明なカーテンがあると店員がどこで話しているかわからない、値段などが 聞き取れない。商品を触れながら選ぶことをためらってしまう。（20代女性／視覚障害）

• お店に行く以前の段階、ガイドヘルパーに依頼する時点で気が引けてしまう。（50代女性／視覚障害）

■店舗のコロナウイルス対策による不便・不安があった

• パン屋さんでは、半透明の袋に入られて並んでいたが、どういうパンか見た目で判断しづらくて困った。（40代女性／視覚障 害、聴覚障害）

• レジまちの際に、前のお客さんとの間隔をあけるように店内放送が流れているが、前の人が自分とどれくらい離れているか視 覚から確認ができないため、立ち位置に困っている。（20代男性／視覚障害）

• 買い物の時は必ず、手に取って品物を確認していたが、触ることに気を遣う。レジの合計金額が見えないので、レジの人の声が 頼りだったのに、マスクとビニールカーテンのせいで声が聞き取りにくくなってしまった。お金の受け渡しも直接してもらえな くなったので、おつりをトレーに乗せられてしまい、おつりがとりにくくなった。（50代女性／視覚障害）

• 店員さんのマスク着用、レジにビニールカーテンの仕切りが出来て、読話がまったく出来なくなりました。レジをお願いして、私 がなかなか反応出来ずにいたら、店員さんが身ぶり手振りで伝えてくれたことが一度だけありました。指差しボードなどで、意 思の疎通が出来ると双方で楽だと思います。（50代女性／聴覚障害）

• 店に入る前に検温をしているが、頸髄損傷は体温調整ができなく最近は暑さで身体に熱がこもるので体温が上がり入店拒否 になるかとドキドキしました。体温調整ができないのは周りの人たちは理解できないし分からないので困ります。（30代男性／ 肢体不自由）

• 視覚情報優位の傾向があるので、商品を手に取ってじっくり確認したいが、商品に触れる頻度が多くて良いのかどうか心配に なる。（40代男性／発達障害）

• コンビニの休憩スペースやトイレが使えなくなったのが一番不便だった。（60代以上男性／肢体不自由） • 優先時間の決められた時間になかなか行けなかった。（40代女性／肢体不自由）

• 感染が怖いので、まとめ買いをしたいが、手伝ってもらえる人がいなかった。（30代女性／肢体不自由）

• レジの人の対応が素っ気なくなり、お釣りの受け渡しや商品の受け渡し、各種カード類の差し込みなど、あまり手伝ってくれな くなった。ウイルス対策だから仕方ないと思ってはいるが、ちょっと不便を感じる。（30代男性／肢体不自由）

■障害に関連した理由でコロナウイルス対策ができなかった

• 外出する時マスクを忘れて白い目で見られる(ADHDで忘れ物が多い)。手や腕に常に痛みがあるので、たびたび消毒や手洗 いをするのは大変。店の営業時間が変わったり、いつも行っているお店が休みになったりして、遠くまで行かなければいけない。 鬱と痛みで外出が大変なのに追い討ちをかけられているようだ。（50代女性／肢体不自由、発達障害、精神障害） • 感覚過敏でマスクなどがつけられない、常同運動で声を出すのを止められないので買い物などはとても行きにくくなった。 （10歳未満女性／発達障害、知的障害）

• こどもが肢体不自由、知的障害です。1階のガラス張りのスーパーの車の中で待たせていましたが、これから暑くなるのでそれ も難しくなってきます。連れて行くにも、買い物の回数を減らすと1回量が多くなるので、車いすを押しながら荷物を運ぶのが大 変ですが、声も出るしマスクができない。手を舐める癖があるので連れて行くのも心配です。（10代女性／肢体不自由）

## コロナウイルスの流行時に買い物で嬉しかった配慮※抜粋

コロナウイルス流行下の買い物時の「嬉しかった配慮」について、259の回答が寄せられたうち、80件が 「特にない」「配慮はなかった」という記載であった。買い物時の「困りごと」に関する回答では、283の回答 が寄せられたうち、16件が「特にない」「困っていない」という記載であった。このことから「嬉しかった配慮」 は少なく、「困りごと」が多かったことがわかる。 ウイルス対策が進められる中、人的なサポートや配慮が受けにくくなったことが背景と推測される。

■いつも通りの対応がありがたかった

• レジで買い物袋に商品を詰める作業はお断りしている、と注意書きにあったが、いつもと変わらず買い物袋に詰めましょうかと 聞いてくれた。（30代女性／肢体不自由）

• これまでどおり肘に掴まらせていただく形でスーパーの買い物のサポートを続けてくださっているスタッフの方、他の店舗で も、いやな顔をせずに誘導サポートに応じてくださるスタッフの方も多く居て、大変感謝している。（40代女性／視覚障害）

• テイクアウトの店でいつも通りにスタッフの人がカウンターから出てきて手渡してくれた。 接触を避けるため車いすでは取り にくい高さのカウンターに置かれても仕方ないと思うが、そうではなかったことがいつも以上に嬉しかった。（40代女性／肢体 不自由）

■コロナウイルス流行下でも人的なサポートを受けることができた

• 手も不自由でしたが、ビニールで囲ったレジにてお会計が終わった後、レジスタッフがレジから出てきてくれて、車いすの後ろの カバンの中に商品を入れてくれた事が助かった。１人だと時間がかかり危険なので、レジスタッフが声をかけてくれて助かった。 （40代男性／肢体不自由）

• 外出の回数を減らそうと、食品をまとめ買いした際に量が多くなり、かごと白杖を両方持つのが難しくなった。すると、レジうちを していた店員さんがレジから出口まで快く持ってくれた。（20代男性／視覚障害）

• レジからサッカー台まで買い物カゴを運んでもらえたこと。当日無料配達のサービスも嬉しかった。重い物は持てないので助か る。（50代女性／肢体不自由、発達障害、精神障害）

• 商品に手を触れさせてくれながら、詳しい説明をしてくれた事。（30代男性／視覚障害）

22. © 2020 Mirairo Inc. 22 コロナウイルスの流行時に買い物で嬉しかった配慮※抜粋2/2 ■情報が取得しやすかった • コロナウイルス流行前よりもジェスチャーが増えた。（40代女性／聴覚障害） • 視覚的な情報が提示されていて嬉しかった。（30代男性／聴覚障害） ■お客さんがサポートしてくれた • トイレットペーパーやティッシュなどが買えずに困っていた時、売っている場所があってもムリかな…と思っていたら威勢のいい おばさまが「貴方はどれがとりたいの？私がとってあげるから遠慮なく言ってね！」と声を掛けて貰えたこと。（30代女性／肢 体不自由） • 店員さんではなく、普通に買い物をされているお客さんの方が、何かとりましょうか？と声を掛けてくださることが多く、助か ります。（40代女性／肢体不自由） ■その他

• トイレットペーパーが入手困難だった時、入荷状況を確認した時に「お客様の様に買い物が困難な方のために確保してある分を お譲りします」とトイレットペーパーを購入させて貰った。とてもとても感謝の気持ちでいっぱいになりました。（40代女性／肢 体不自由）

• 手話ができる店員さんがいたのでマスクつけたままでも会話ができました。（50代女性／聴覚障害）

• 障害者の買い物優先時間を設けてもらったことです。（30代男性／肢体不自由）

• 聴覚過敏があり、周りの雑音・騒音で話し声がかき消される。 マスクをしている店員の声が聞き取りづらかったのでヘルプマー クを見せて「ごめんね、聞き取りづらいので大きい声でお願い」、と頼んだら快く承諾してくれて、ワントーン大きな声で話して くれた。怪訝な顔をされなかったのが嬉しくて涙が出そうだった。（60代以上女性／発達障害）

## コロナウイルスの影響が続くことを見据えて、買い物がしやすくなるような理想的なサポートや配慮※抜粋

 「新たな生活様式※1」に沿った新たな配慮やサポートが欲しいとの声が多く挙がり、大きく「障害に関する 知識やニーズの把握」「情報開示」「新たな取り組みの検討（ソフト）」「新たな取り組みの検討（ハード）」の4つ の配慮への要望が見られた。 • 中には生活に密接にかかわる課題や命に係わる対策の必要性を訴えるコメントも見受けられた。 ※１感染拡大を防ぐために、飛沫感染や接触感染、さらには近距離での会話への対策を、日常生活に定着させ、持続させること

■障害に関する知識、理解やニーズの把握

• 店員がいつでもフォローができるように研修を行ってほしい。（誘導方法、筆記で応じるようにする、など）（40代女性／視覚障 害、聴覚障害）

• コロナの影響の有無にかかわらず、店内でサポートをお願いしやすい環境・雰囲気を作ってほしい。（30代男性／肢体不自由）

• 感覚過敏などでマスクができない人がいることを知ってほしい。（10歳未満女性／発達障害知的障害）

• 以前、電動車いすで入店したら、「付き添いなしに1人で自由に買い物出来ないなら来るな！」とスーパーの店長に言われたの で、買い物自体が不安。（50代女性／肢体不自由）

• 医療機器に影響を与える可能性がある防犯用ゲートの所での体調確認はやめてほしい。（10代女性／内部障害）

■情報開示

• サポート情報の開示。（20代男性／肢体不自由）

• サポートして欲しい時に声がかけやすいように名札に掲示してほしい。（20代女性／肢体不自由）

• スーパー等、コロナを理由とした過剰な拒否反応がないように お願いしたい。ソーシャルディスタンスが取れないので、ガイド はやらない、など場当たり的でなく、スーパー、コンビニなら、全体として、障害者に対してどのようにサポートできるか、きちん とホームページに載せてほしい。（50代男性／視覚障害）

• 買い物のサポートしてもらえる詳細な情報の表示や、逆にサポートしてもらいたいことをお店側に聞いてもらう仕組みを作っ てもらいたいです。（30代男性／肢体不自由）

• 視覚的な情報をより一層提示いただけるとありがたい。（30代男性／聴覚障害）

• 開店時間や方法の変更など、どこか市のHPといったところで一括して確認できるようにしていただきたい。また、営業している お店情報がマップになっていても認識ができないので、テキスト情報も必ず掲載いただくようにお願いしたい。お店の中でのサ ポートも必要だが、お店にたどり着くまでの情報が入手しにくく（事態によって日々変わるので）、どこで最新の情報が得られる のかを明らかにしていただき、情報アクセシビリティへの配慮をしていただけると有難い。（50代女性／視覚障害）

■新たな取り組みの検討（ハード）

• サポートの事前予約。（スマホでできると嬉しい）（40代男性／肢体不自由）

• 口元が見えるマスクを取り入れるなど、聴覚障害があってもコミュニケーションが取りやすいようなサポートが欲しい。（30代 女性／聴覚障害、内部障害）

• ネットスーパーの空きが確保されるなど、安全な買い物の選択肢を増やしてほしい。（40代女性／肢体不自由）

• テレビで、障害者やお年寄り妊婦等の買い物困難者とされる人達のために、買い物困難者が行く時間を（何時～何時などとい うように）設けていたスーパーを特集していたが、良いアイデアだと思った。（50代女性／肢体不自由）

• ネットスーパーはすぐに配送予約が埋まってしまうので、外出困難者の枠を作っていただけたら嬉しい。（50代男性／肢体不 自由）

• サポートが必要な人だけ入店できる時間を、お昼や夕方にも設定してほしい。朝早い時間とか夜遅い時間だとヘルパーさんと の調整が困難。（30代男性／肢体不自由）

• 仕事をしているため、夕方以降も優先買い物をしたいです。（50代女性／肢体不自由）

• 一番欲しいのは会計時の文字情報です。例えば、ポイントカードの有無、支払い方法や包装・お箸などの要不要など、レジでやり 取りされる言葉をボードなどにまとめて、指差しで教えてもらえるとわかりやすいです。レジで耳が聞こえない事をいちいち言 うのがまず苦痛で、伝えても対応に困られる事が多いので（声を大きくしてもらっても聞き取れない、という説明を短時間にす るのが難しい）すべて画面に文字表示されるセルフレジは本当にありがたいです。（50代女性／聴覚障害）

• 聞き取りにくい人向けに音声認識アプリを防染シートを窓口に常備してほしい。（60代以上女性／聴覚障害）

• オンラインショッピング環境の充実。（画像認証などがあって使えないサイトが減る・アクセシビリティの高いサイトの増加など） （30代男性／視覚障害）

• 感染防止の観点から、店員とのコミュニケーション回数を減らせるように、セルフレジのアクセシビリティを強化して視覚障害者 一人でも使えるようになると望ましい。（20代男性／視覚障害）

• 口元が見えるマスクを取り入れるなど、聴覚障害があってもコミュニケーションが取りやすいようなサポートが欲しい。（30代 女性／聴覚障害、内部障害）

■新たな取り組みの検討（ソフト）

• 新しい生活様式に合わせた新しい合理的配慮が必要。優先的に声掛し人的サポートしてほしい。（40代女性／肢体不自由）

• あらかじめ買いたいものを伝えれば揃えてくれる（あとは支払いのみの状態に用意してくれる）サービス。（30代女性／肢体不 自由）

• 日用品の宅配をドラックストアでもやってほしい。（30代女性／肢体不自由） • サポートの必要な人の優先入店があるとよい。（50代女性／肢体不自由）

• 「障害のある方、お困りの方はお気軽に声をかけてください」といった表示がお店にあるだけで、かなり気持ちが楽になります。 障害のある人が優先的に入店できる時間を…という意見もありますが、個人的には過剰な配慮のような気がしてあまり好きで はありません。（40代男性／視覚障害）

• 利用する側としては、なるべく広めのスーパーに行くこと、空いている時間を利用することを徹底しているが、残念ながら、「何 かお取りしましょうか」と声をかけていただくことがなくなりました。私は、今のところは家族がいるので、買い物自体に困るこ とはありませんが、せっかく広がっていたお声かけなどがコロナの影響でなくなり、残念です。（30代女性／肢体不自由）

## 外出自粛要請解除後、楽しみにしている外出／楽しみにしていた外出（n=298）

楽しみにしている外出として、「外食」が最も多く、次いで「旅行・帰省」「ショッピング」が挙がった。

外出自粛要請解除後、楽しみにしている外出／楽しみにしていた外出

外食69%

旅行・帰省60%

ショッピング52%

ライブ・観劇・コンサート38%

映画36%

飲み会30%

運動・トレーニング26%

美術館・博物館24%

カラオケ24%

スポーツ観戦18%

特にない4%

その他7%

その他の回答内訳※抜粋 ・水族館、動物園 ・趣味仲間との集まり ・研修やセミナーの参加 ・ドライブ ・寺社仏閣 ・学校、等

## 「楽しみにしている外出」に対してコロナウイルスと障害に関連する理由で不安なこと

■感染対策に関する不安

• 免疫抑制剤を服用しているので、ただただ感染が怖い。（30代男性／肢体不自由）

• 身体介護無くして生命維持は不可能なことなので、ソーシャルディスタンスは守られないこと。感染=命の危機と捉えているの で、正直言って生命維持に欠かせない要件以外の外出は、その気になれない。（50代女性／肢体不自由）

• ライブに行きたいけど、どうしても密になる環境だし、内部障害の自分はコロナに感染するとリスクが高い人に当てはまるの で、参加するのはなかなか怖いです。大袈裟かもわかりませんが、持病持ちにとってはライブなんて命懸けの気分です。（50 代女性／内部障害）

• 頻繁に手洗いをすればいいとはいえ、私たちは、歩行が不安定なので、洗ったそばから壁や手すりを持ってしまうので、どこ かしこにもアルコールが置いてあると嬉しいです。（40代女性／肢体不自由）

• 基本の手洗いが障害のため難しく、感染リスクがある。（60代以上男性／肢体不自由）

• 障害上、様々な場面で触って確認しなければならないことや、言葉での説明を求めなければならないことが健常者より多い と思うので、感染リスクという点から、まだ娯楽を楽しむ気にはなれない。（50代女性／視覚障害）

• 足が使えず、すべて手でいろいろなところを触りながらでないと行動できないので、外出してもトイレでの感染が怖い。（60 代以上女性／肢体不自由）

• 自律神経に不安があり時々息苦しくなるので、トレーニング中マスク着用をして続けられるのか心配です。（50代女性／肢体 不自由）

• 視覚障害者の私達は、他の人と比べて、何かしらものに触れる機会が多く、それなりに危険度も高いと思っていますが、もの に触れないでくださいと言われると大変困ります。（60代以上女性／視覚障害）

• ショッピングにしろ映画館にしろ、とくにあまり慣れていない場所ではどうしても誘導を依頼したり道順を尋ねたりすることも 出てくるので、人と接することに対して色々考えてしまうので思うように出かけられない。（40代女性／視覚障害）

■コミュニケーションに関する不安

• ボッチャ教室に通っていましたが、教室は現在休止しています。参加者はほとんどが障害者（種別は様々）なのですが、健常者 と同じペースで制限緩和して良いものかどうか、プレー中のコミュニケーションはどこまで可能なのか等、わからなくて心配な 事が多いです。（40代男性／発達障害）

• 店員さんがマスクなどをしていると注文がしづらい。コミュニケーションが取れない。（３０代女性／聴覚障害） • レストランなどでメニューを尋ねづらくなりそう。 （20代女性／視覚障害）

• お店のスタッフ全員がマスクなので、会話ができないこと。筆談ボードも貸すことができない。（40代女性／聴覚障害）

• マスクをしている人がほとんどなため、聞き取れる自信が全くなく、コミュニケーションに恐怖や強いストレスを感じるように なってしまった。（30代女性／聴覚障害、内部障害）

■介助者に関する不安

• ブラインドマラソンをやっているが、今後伴走者とどのような距離感を取って接していいものか、想像が付かない。（50代男 性／視覚障害）

• 今のところ特にそういった経験はしていませんが、誘導等、介助者の方に触れる必要があるケースが多いので、そういった面 で避けられたりしないかという懸念はもっています。（30代男性／視覚障害）

• 不慣れな場所では、近くに誰かいないと万が一の時に支援が依頼できず困るが、ソーシャルディスタンスを厳しく言われると 依頼ができないかと危惧する。（50代女性／視覚障害）

• 買い物や旅行の際サポートがどこまで受けられるかが心配。（30代男性／視覚障害）

• 出かけるときに介助者が必要だが、頼んだり、誘いにくくなった。（50代女性／肢体不自由） • ときどきめまいや不安発作で倒れて、施設や駅の医務室で休ませてもらっていたが、今後は体調不良のときにスタッフに支援 を求めるのは申し訳ないように思う。（30代女性／発達障害、精神障害）

■周囲の理解に関する不安

• 電車やバス、徒歩での移動時、単独歩行で距離感がつかめずに、苦情を言われるのではないかという不安がある。（40代男 性／視覚障害）

• 同行者と移動したり、イベントにいくと、どうしても濃厚接触になるので、周りの目が気になる。当事者はよいが同行者が気に なるのではと心配している。こちらも自由に歩けるだけの歩行能力が求められるのではないか。（50代男性／視覚障害）

• 感染すると重症化しやすいという理由「障害者なのだからもう暫くは出かけない方がいい…」などと、周囲から言われる。 （50代男性／肢体不自由）

• 車いすだとタイヤなど汚いと思われると思ってしまう。みんなの靴と同じなのに気が引けてしまう。（30代女性／肢体不自 由）

• ライブや観劇の時に私の車いすは割と大型なので、隣の人とソーシャルディスタンスを守れないかもしれない。また右手が自 分の意思と関係なく反射的に出てしまう時があるので、人とぶつかったりいろいろなものに触れてしまうかもしれない。（20 代女性／肢体不自由）

• 視覚障害だと、どうしても触ったり近づいたりしてものを確認するため、コロナウイルスが終息したとしても、周囲の人の反応 や態度は気になるところである。（20代男性／視覚障害）

• 見え難いことで、間違えて、座ってはいけない座席に座ったり、人に近付き過ぎたり、割り込んだり、人の持ち物を触ってし まったり、ということが何度かあったので、外出時に周囲の人を不快にさせてしまわないか不安があります。（40代女性／視 覚障害）

• 人々の意識が大きく変わってしまったため、例えば外食をしても車いすで目立つことが不安です。また、外食やショッピング、 旅行など、今後の外出について、まだまだ一般の方々に対しての「新しい日常」で手一杯だと思うので、どこまで障害者を想定 しているのか、とても不安です。（30代女性／肢体不自由）

大阪本社 ：大阪府大阪市淀川区西中島3-8-15 新大阪松島ビル8F

東京支社 ：東京都品川区東五反田5丁目26-5ニッセイ五反田駅前ビル5F

福岡営業所：福岡県福岡市中央区天神3-10-1 天神源氏ビル7F

Tel : 03-6712-6312 ／ Fax : 03-6712-6313 ／ Mail : info@mirairo.co.jp