

## ■コンビニエンスストアのバリアフリー整備に対する現状と対応

項目	現状	府の考え方 (福祉のまちづくり審議会委員の意見を含む)	事業者の対応
利用者に対する配慮	<p>○「可能な限りバリアフリーに努める」との基本姿勢。</p> <p>○多様化するコンビニへのニーズに対し、ハード整備で対応できない場合は、店員による人的対応を行っている。</p>	<p>○コンビニエンスストアは、日用品の販売だけでなく、公共サービスの提供等、府民の生活の拠点になっているため、高齢者や障がい者を含むすべての利用者が適切に利用できるよう配慮いただきたい。</p> <p>○特に新たなサービスを導入する際は、すべての利用者が利用できるよう配慮いただきたい。</p>	<p><b>[A 社]</b></p> <p>○接客に関する店員の教育は、実際の業務を通じて店長や先輩店員等が指導。</p> <p>○タッチ式の設備を導入する際は基本的にレジの近くに配置し、店員がすぐに対応できるよう計画。</p> <p><b>[B 社]</b></p> <p>○ハード整備は限界があるので、店員による人的対応を積極的に実施。</p> <p>○コンビニは平均約 45 坪程度と小規模であり、店内の様子を把握しやすいため、困っている利用者がある場合は即座に対応可能。</p> <p>○店員への接客指導(採用時)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 研修用マニュアルにより、すべてのお客様に対する接客について研修。</li> <li>・ DVD 視聴により障がい者、高齢者等を含めた接客について研修を実施(車いす使用者が来店されたら扉を開けましょう、視覚障がい者が来店されたら声をかけましょう等。)</li> </ul> <p>○都市部などで、車いす使用者用駐車区画に駐輪が多い場合は、店員が移動させる、駐輪スペースを後付けする等をし対応。</p> <p>○買いまわりしやすいカートの設定や値段ラベルを大きくする、陳列棚の下部スペースを利用することで棚全体高さを低くする等工夫している。</p> <p>また、商品の注文・予約を商品の写真を見ながら店頭で行えるよう、接客端末を全店設置。商品は配送できるので、出歩くのが大変な方へも配慮。(配達を介した見守り隊にも活用。)</p> <p><b>[C 社]</b></p> <p>○標準的な店舗はバリアフリー化しているが、ハード整備できない場合は、店員による人的対応を行う。</p> <p>○オペレーションマニュアルに「困っている方にはお声がけをする」と記載。</p>

項目	現状	府の考え方 (福祉のまちづくり審議会委員の意見を含む)	事業者の対応
出入口の段差解消・戸の構造	<p>○出入口部に段差がある場合はすりつけにより段差解消。</p> <p>○既存建物においては、すりつけの傾斜が 1/8 を越えるものもある。</p>	<p>○傾斜路の勾配、戸の構造、戸の前後の水平部分等、すべての利用者が円滑に出入りできるよう配慮いただきたい。</p>	<p><b>[A 社]</b></p> <p>○出入口の段差については、新築では原則ない。(すりつけで処理)</p> <p>○ビルインの店舗においては、スロープをつけるようビルと交渉している。ただ、ものによっては、スロープが急勾配になることもあり、つけられない場合もある。</p> <p>○ドアは基本的に自動ドア。</p> <p><b>[B 社]</b></p> <p>○ビルインだと厳しい場合があるが、9 割の店舗が勾配 1/12 以上。</p> <p>○平場も設けており、9 割 9 分が自動ドア。</p> <p><b>[C 社]</b></p> <p>○出入口部の段差解消は全面すりつけで処理。</p>
施設の整備  通路幅の確保	<p>○車いす使用者用便房までの経路など、通路幅が十分に確保できていない場合がある。</p>	<p>○車いす使用者が店舗内を自由に移動できるよう、店舗内通路や車いす使用者用便房までの通路は、通行に十分な通路幅を確保いただきたい。</p>	<p><b>[A 社]</b></p> <p>○売場から車いす使用者用便房までの通路において、便所前の通路や前室は、洗面室と「部屋」扱いにして有効寸法 915mm にしている店舗あり。(※1.2m 確保している店舗もある。)</p> <p>○従来より幅の狭い陳列棚を薄くし、通路幅に還元すること等によって、店舗内の外周通路の幅は原則 1.35m、棚の間の通路は平均 1m 確保。</p> <p>小規模店舗で確保できない場合、扉つき冷蔵庫を設置しないよう配慮。</p> <p><b>[B 社]</b></p> <p>○売場から車いす使用者用便房までの通路は 1.2m 以上を確保。</p> <p>○店舗内の外周通路の幅は 1.5m 以上、棚の間の通路は 1.1m 以上確保。通路幅を確保できない店舗については、人的対応。</p> <p><b>[C 社]</b></p> <p>○売場から車いす使用者用便房までの通路は 1.2m 未満の店舗あり。</p>

項目	現状	府の考え方 (福祉のまちづくり審議会委員の意見を含む)	事業者の対応
施設の整備	<p>床面の滑りにくさ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○売場を明るくするため、床面にセラミックタイル等を使用。</li> <li>○濡れると滑りやすくなり、転倒の危険性があるため、転倒防止マット、モップ掛け、注意喚起用看板、防滑処理により対応。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○万が一の事態を考慮し、転倒防止マット、モップ掛け、注意喚起用看板、防滑処理等の対応の徹底。等</li> </ul>	<p>[A社]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○清掃のしやすさ、見栄えの良さから、セラミックタイルを使用しているが、雨の日は転倒の危険性があるので、転倒防止マット、モップ掛け、注意喚起用看板、防滑処理等を徹底。</li> </ul> <p>[B社]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○転倒防止マット、モップ掛け、注意喚起用看板を徹底。</li> </ul> <p>[C社]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○すべりにくい素材にすると汚れやすくなりメンテナンスしづらい。雨用のマット、注意喚起用看板、モップ掛けで対応。</li> </ul>
施設の整備	<p>便所の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○各社とも原則として可能な限り便所を設置しており、1以上は車いす使用者用便房。</li> <li>○車いす使用者用便房は、施設の規模・構造等の制限から規定(特にオストメイト設置や触知図案内板設置等)に適合できないケースがある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○コンビニ内の便所の利用ニーズが高まっていることを踏まえ、一般便房への工夫や分かりやすい表示等、すべての利用者に対して配慮いただきたい。</li> </ul>	<p>[A社]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○可能な限り基準に適合するよう整備。</li> <li>○トイレについて、新築の場合は一般便房も広めに空間をとるなど、配慮を加えるようにしている。</li> </ul> <p>[B社]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○車いす使用者用便房はできる限りすべての利用者が利用しやすいよう整備しているが、入るビルによっては適合できないケースがある。</li> <li>○一般便房の出入口は750mmあり、原則引き戸。</li> </ul> <p>[C社]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○標準プランでは、オストメイト、触知図案内板は未設置だが、だれでもトイレを設置しバリアフリー整備に努めている。</li> </ul>

項目	現状	府の考え方 (福祉のまちづくり審議会委員の意見を含む)	事業者の対応
施設の整備 視覚障がい者誘導方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>○道等から案内設備(カウンター等)まで視覚障がい者誘導用ブロック等により誘導。</li> <li>○独立型店舗だと歩車分離されておらず、駐車場内を点字ブロックが横断するような危険なケースが見られる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○高齢者、障がい者等の安全の確保を図るため、歩行者と車の動線を分離し、視覚障がい者誘導用ブロックと車の動線が交錯しないよう配慮いただきたい。</li> </ul>	<p>[A社]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○視覚障がい者誘導方策について点字ブロックが車路を横切っていることについて、何か苦情を聞いたことはない。</li> <li>○点字ブロック上を車が通ると維持管理が大変なので、できる限り避けたいが、スペースの都合上歩車分離できないことが多い。</li> <li>○車止めにつまづく方(特に高齢者)が多いことに苦慮している。(車止めを着色して注意喚起をしているが、歩きスマホも多い。)</li> </ul> <p>[B社]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○案内設備をインターホンとし、点字ブロックをインターホンまで敷設しているため、駐車場内を点字ブロックが横断することはない。</li> </ul> <p>[C社]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○車が通行する部分は点字ブロックを貼りつけや埋め込みでなく、焼付けにしている。</li> <li>○歩車分離は難しい。</li> </ul>