

## 発達障害者の買い物の困りごとに関するアンケート調査 報告書

2019年3月18日

買い物場面は、BGMや店内アナウンス、様々な掲示や照明など、様々な環境刺激で溢れています。こうした現状により、感覚過敏の特性を持つ発達障害の方々には、様々な不安や疲労、買い物の困難さといった、多くの負担を強いられています。そこで、環境刺激の感じ方が多様である当事者の方々に対して、買い物時に感じている困りごとについて、また現在進められている“クワイエットアワー”(発達障害の方々がお過ごししやすいように音や照明などが配慮された時間)の取り組みについて、アンケート調査によって現状や要望を調べました。

調査主体は、以下のメンバーからなるクワイエットアワープロジェクトです。

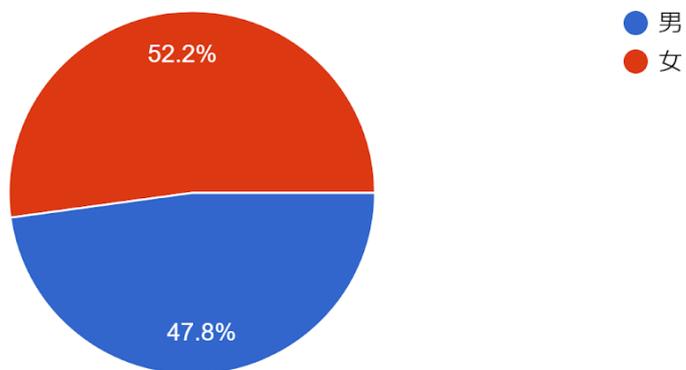
- |                                      |       |
|--------------------------------------|-------|
| 【大学】 明治大学理工学部建築学科教授                  | 上野佳奈子 |
| 明治大学大学院理工学研究科博士前期課程                  | 八木淳之介 |
| 【研究機関】 国立研究開発法人国立精神・神経医療研究センター       |       |
| 精神保健研究所 児童・予防精神医学研究部                 |       |
| 客員研究員(元 児童・青年期精神保健研究室室長)             |       |
| 高知大学 医学部 神経精神科学講座 特任准教授              | 高橋 秀俊 |
| 【当事者団体】 一般社団法人日本自閉症協会事務局長            | 大岡千恵子 |
| 一般社団法人日本発達障害ネットワーク (JDDnet) 前 事務局長   |       |
| 発達障害を手掛かりとしたUDコンサルタント                | 橋口亜希子 |
| 【行政】 川崎市市民文化局オリンピック・パラリンピック推進室課長補佐   | 成沢 重幸 |
| 【オブザーバー参加】                           |       |
| 文部科学省 初等中等教育局 特別支援教育課 特別支援教育調査官      | 田中 裕一 |
| 元 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課 発達障害対策専門官  |       |
| 独立行政法人国立重度知的障害者総合施設のぞみの園 事業企画局 研究部部长 |       |
|                                      | 日詰 正文 |

調査は、本報告書末尾に示す設問について、Web上のアンケートによって実施しました。調査期間は2018年12月5日～2019年1月10日、計92名から回答をいただきました。以下に調査結果を報告します。

問1. 対象となる方（発達障害者の方）について、お答えください。

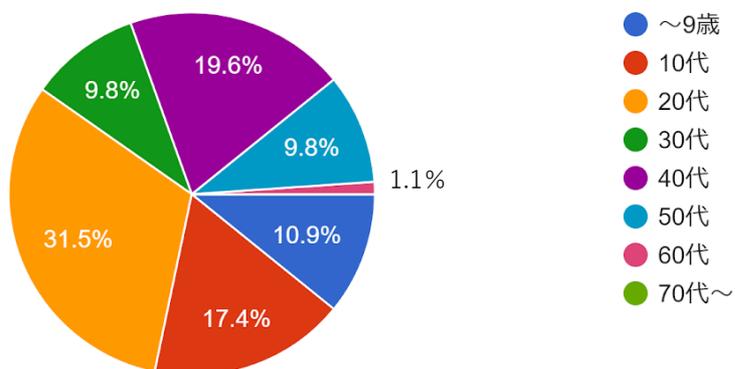
1-1 あてはまるものをお選びください。（性別）（N=92）

92件の回答



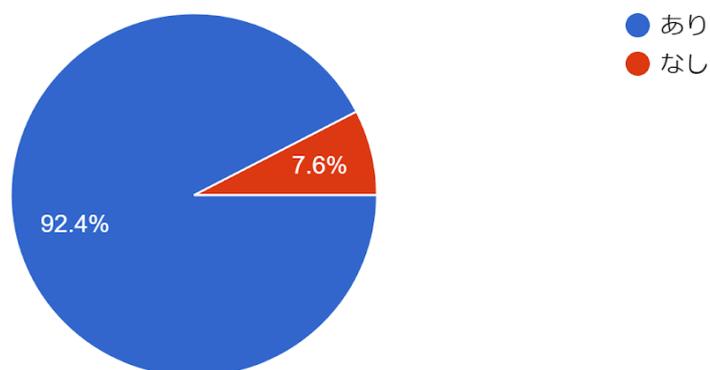
1-2 あてはまるものをお選びください。（年齢）（N=92）

92件の回答

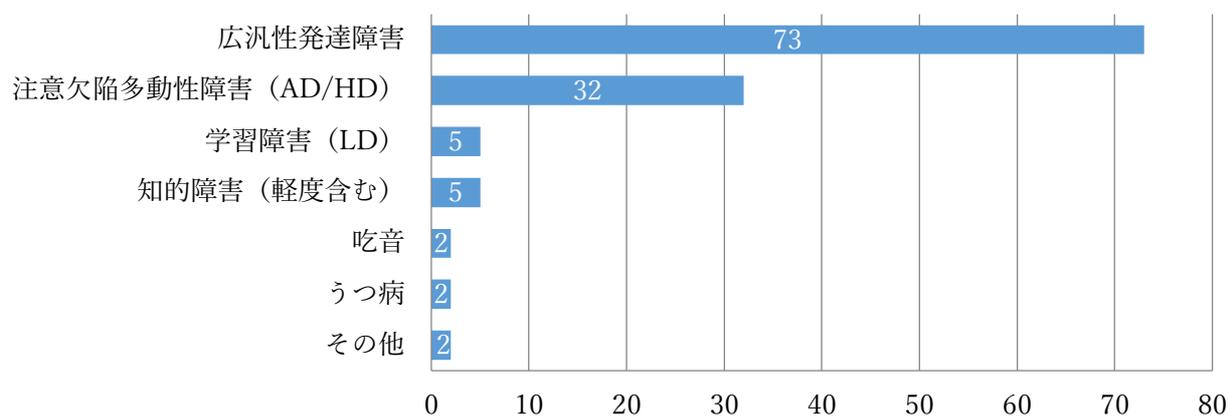


### 1-3 障害に関わる医師の診断の有無を教えてください。(N=92)

92件の回答



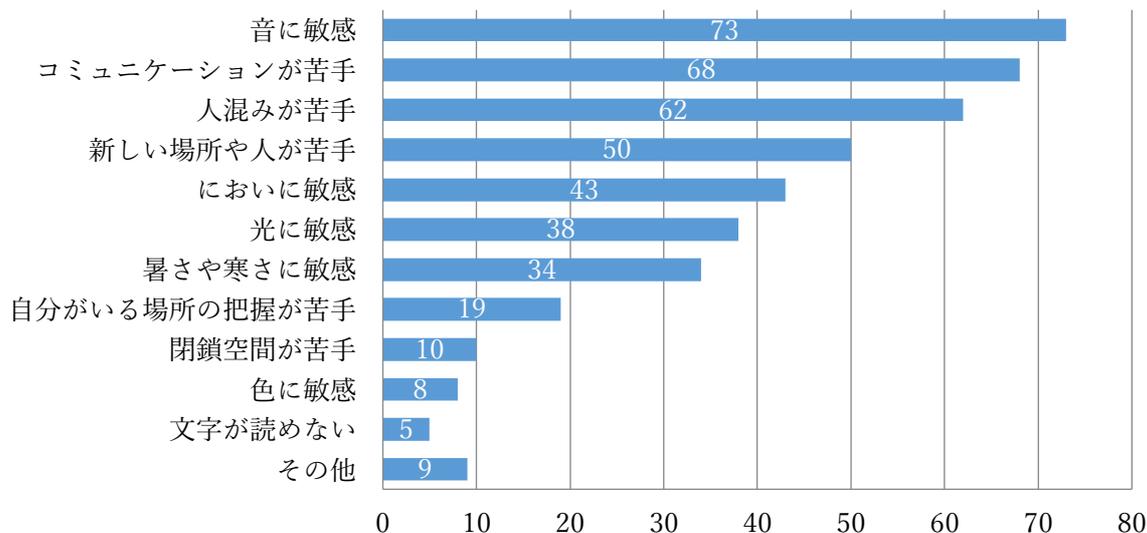
### 「あり」をお選びになった方は診断名を教えてください。(N=85)



その他の回答 (各1)

- ・ 社交不安・PTSD
- ・ チック

1-4 下記の特徴のうち、あてはまるもの（すべて）を選んでください。（N=92）



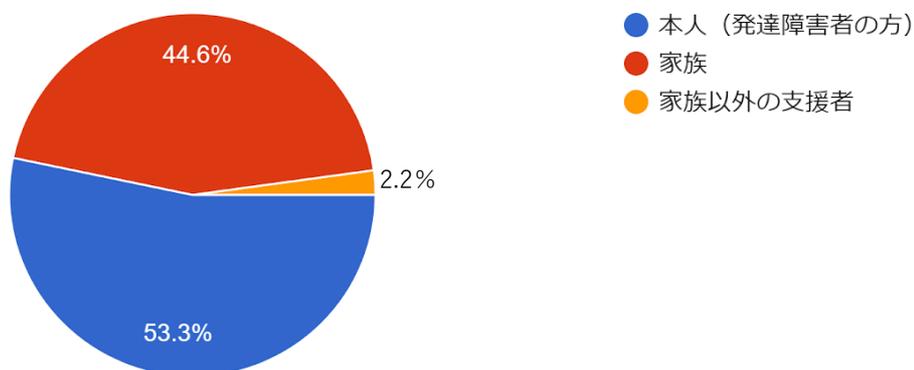
その他の回答（各1）

- ・ 表情や状況を理解し、相手の気持ちを思い図ることが苦手
- ・ 言葉を言葉として認識するのが苦手
- ・ 目線より上にあるもの、ごちゃごちゃしている配置
- ・ 全体的に鈍感、形の認識が苦手
- ・ いろいろなことが気になる
- ・ 扉恐怖症
- ・ 匂いが鈍い
- ・ 不器用、運動音痴
- ・ 色々鈍感

1-5 郵便番号（N=62） 略

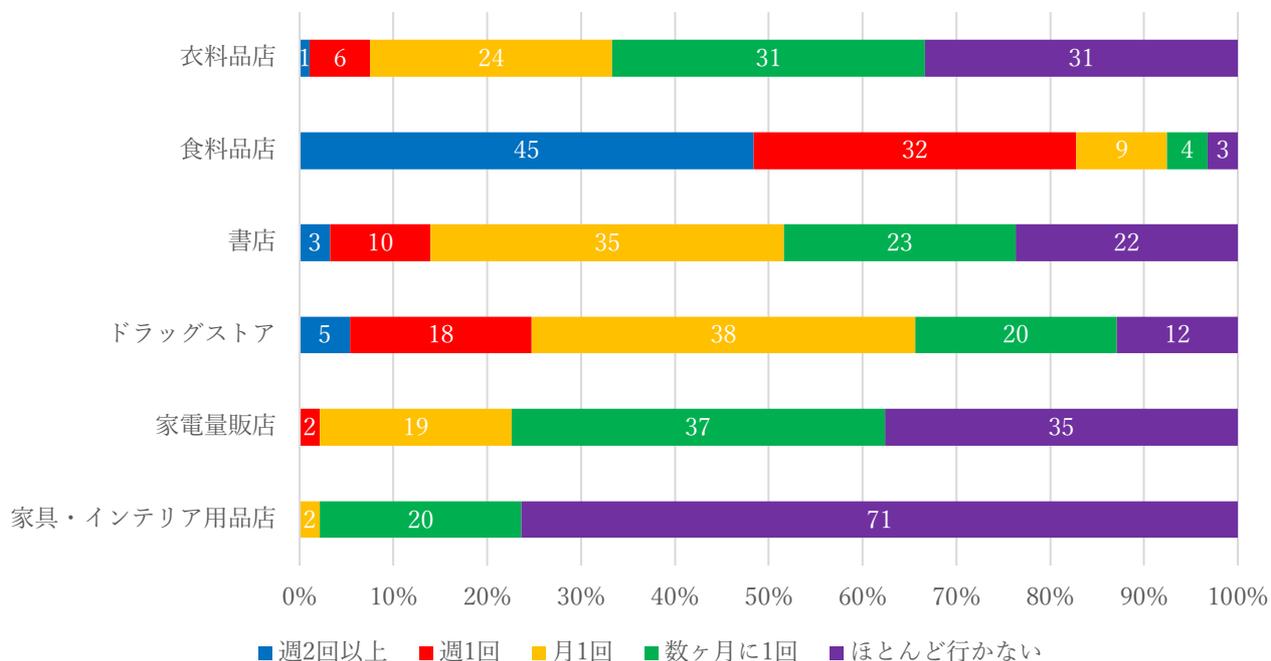
1-6 回答してくださっている方はどなたですか。（N=92）

92件の回答



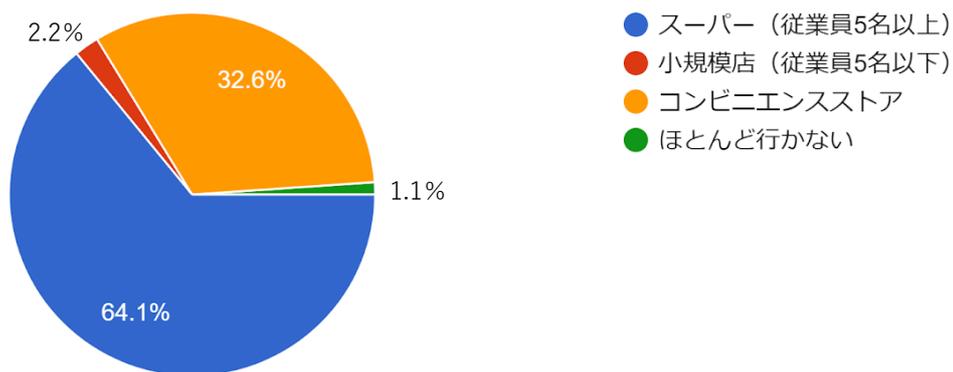
問2. 対象となる方（発達障害者の方）が買い物に利用する施設について、お答えください。

2-1 買い物に行くおおよその頻度を教えてください。(N=92)



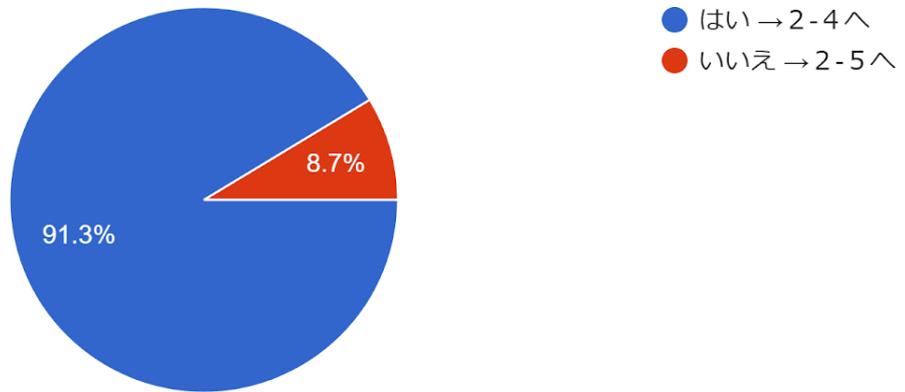
2-2 もっとも多く（頻繁に）食料品の買い物に行くのはどのような店ですか？(N=92)

92件の回答



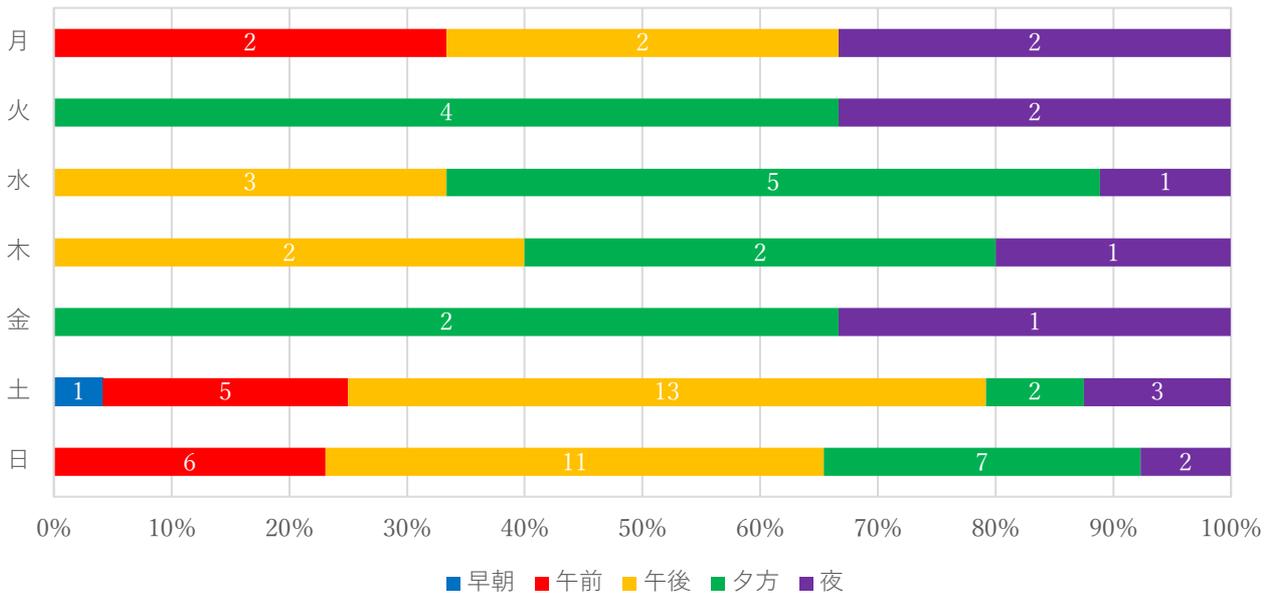
### 2-3 買い物にスーパーを利用しますか？ (N=92)

92 件の回答



### 2-4 スーパーを最も多く利用する日時（曜日・時間帯）とその理由を教えてください。

#### (a) 日時 (N=84)



その他：時間帯のみの回答（各1）

- ・夜
- ・夕方

#### (b) 理由（[ ]内は回答者数）

##### ①生活リズム[25]

- ・仕事帰り
- ・仕事や私用のあとに夕食と朝食のためのご飯を買いに行くため。ちなみに一人暮らしをしている。

- ・月曜日は、仕事の時間が遅いため
- ・平日は仕事をしているので土日しか行きません。本当は人の少ない平日に行きたいです
- ・次の日仕事が休みで、仕事帰りに行かないと体力的にキツイ
- ・一人暮らしで日中働いてる為
- ・アルバイトの帰り道
- ・学校、仕事が休みだから
- ・平日午後、学校の送迎の帰りにスーパーで買い物をします。
- ・学校が終わる時間との関係
- ・スクールバスお迎えの後1週間学校頑張ったご褒美で行きます
- ・病院帰りに立ち寄る
- ・病院帰りに母親とよることが多い
- ・習い事の帰り
- ・習い事の帰りなど
- ・帰宅途中に寄るから
- ・外出する用事のついでに行くため
- ・週に数回程度、主に外出の帰りの夜に。
- ・出掛けたついでにそのまま買い物によるときもあるので
- ・週末、ゆっくりと家で過ごすため
- ・休みの日しか行けないので
- ・家事をする時間帯にしているから。
- ・都合がいい時間帯だから。
- ・フリーな時間だから
- ・特に理由はないが生活リズムの流れでそうなる

## ②店の混雑[6]

- ・空いていそうだから
- ・人が少ない時間を選択する
- ・休みの日で空いている時間帯
- ・仕事の関係で週末しか行けず、人が少ない時間を選んでるから。
- ・週末に1週間分の食品をまとめて買うにあたり、比較的店内が空いているから
- ・母親は仕事しているので休みにいく。夕方は混んでるので

## ③店のお得度[5]

- ・特売品販売の時間に合わせる
- ・ポイントが5倍になるから
- ・特売で安いから
- ・広告品や曜日のセールで安くなる為
- ・水曜が特売日なので

④本人の体調・都合[3]

- ・曜日はとくに決まってない。天候で体調が悪くなるので、行ける時に行く。最近は昼間動けなくて夜になる
- ・本人が落ち着いているから。その気になるのに時間がかかり大体午後
- ・本人のこだわり

⑤同行者[9]

- ・家族と一緒に出掛けるから
- ・家族と一緒に行って荷物持ちをするから。家族の手伝いとして行く。
- ・配偶者が同伴できるため
- ・母と買い物に行くのが気分転換
- ・家族で出かけた帰りにみんなで寄るので。平日は学校に行っている間に親だけで行く。
- ・大人側の都合良い時間に利用
- ・車でスーパーへ行ってくれる人がいるから
- ・つきそいがいるから
- ・一人では行けないので、支援者が一緒に行くため

⑥その他[2]

- ・お弁当のおかずを買うため
- ・出かけるのが遅く、弁当のおかずを買う為。

**2-5 スーパーを利用しない理由を教えてください。([ ]内は回答者数)**

①環境要因[5]

- ・スーパーの環境音、人混み、品物選びが困難
- ・人が多いから
- ・レジ待ちが苦痛で、持ち帰りが大変だから
- ・カテゴリーが多く、目移りしてしまうので、自分の欲しいものがわからなくなり選べない
- ・通路やレジ付近で他人と接触するのが苦痛なため

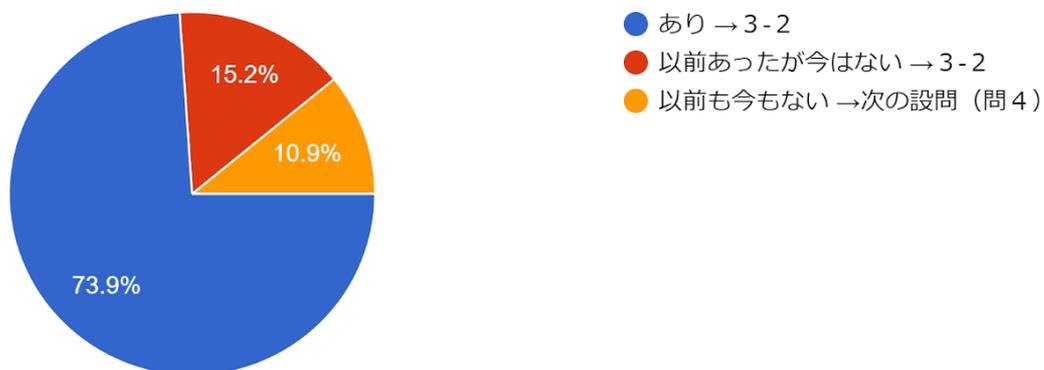
②その他[3]

- ・コンビニの方が便利だから
- ・こだわりのある物や書籍などは Amazon で。それ以外のほとんどは、生協の宅配を利用しているから。
- ・子どもがいると、さっと買い物がしたい場合そうはならないので、居ないときに一人でいった方が楽

問3. 買い物をするとき困っていることについて、お答えください。

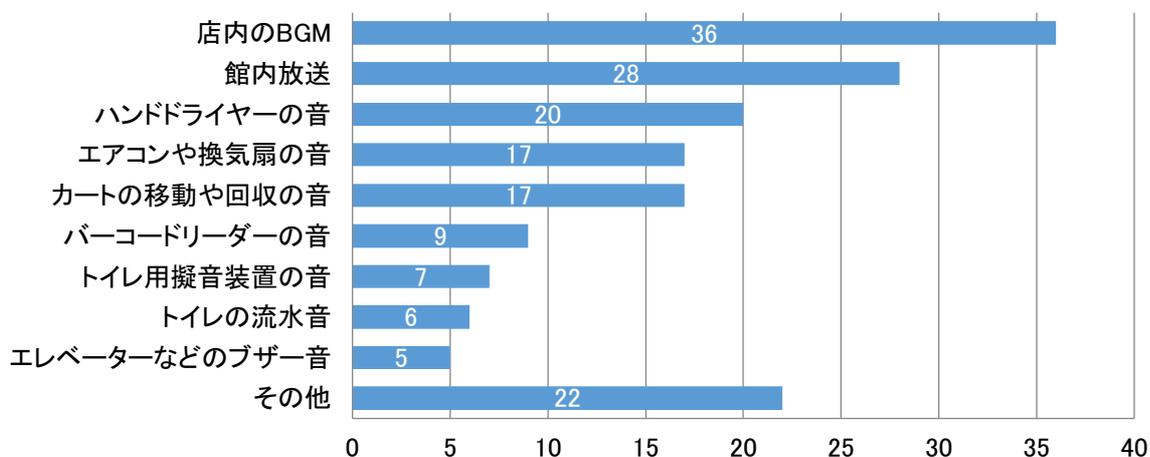
3-1 買い物をするとき、困っていることや悩みはありますか。

92件の回答



3-2 現在または過去に、買い物をするとき困ったことや悩みについて、あてはまるもの（すべて）を選んでください。

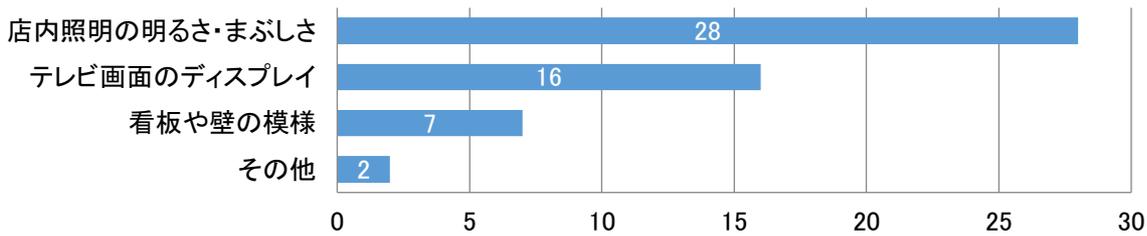
①音について (N=61)



その他の回答（数の記載なしは各1）

- ・人の声やざわめき（店員[3]、周囲の人[7]）、乳児・子ども[9] [16]
- ・お店の人がカゴを積む音（乱暴すぎ）
- ・品物を手荒く扱う音
- ・ものを落とした時の音
- ・子どもの存在
- ・レジキャッシャーのエラー音が鳴り続けている時
- ・マイク放送
- ・冷蔵のゴーという音、ネズミ除けの周波数の高い音
- ・どうしても独り言が出るので困ります
- ・エスカレータの乗り降りができない

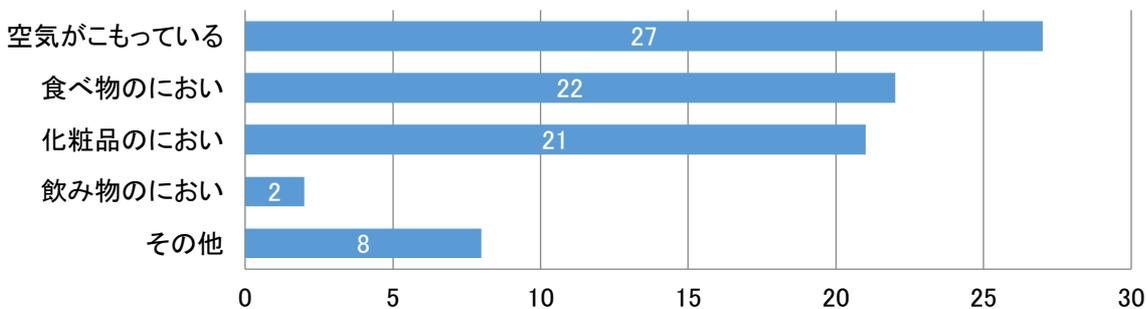
②光・色について (N=37)



その他の回答 (各1)

- ・ 陳列された商品のカラフルさに疲れる
- ・ 天井に吊るしてあるポップや展示

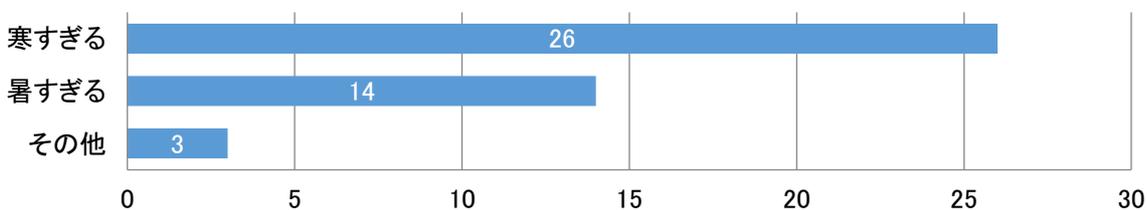
③においについて (N=48)



その他の回答 (数の記載なしは各1)

- ・ たばこの煙・におい[2]
- ・ 人のにおい・体臭・汗臭[3]
- ・ 柔軟剤商品の強い匂い
- ・ 芳香剤、消臭剤
- ・ チラシのにおい
- ・ 車の排気臭
- ・ 下水

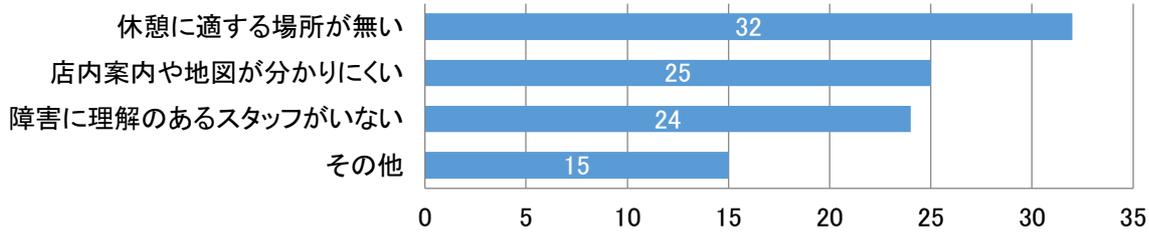
④暑さや寒さについて (N=32)



その他の回答 (各1)

- ・ 湿度
- ・ 暑さや寒さに鈍感
- ・ 感じなさすぎる

⑤その他 (N=57)



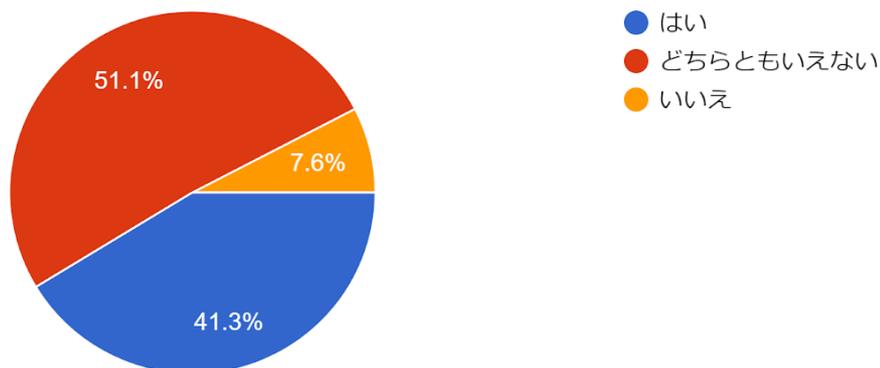
その他の回答 (各1)

- ・レジでの会計に手間かかる、速やかにいかない
- ・お金の計算や支払ができなかった
- ・無人レジ（自分でお金を入れる）が増えているがLDがあると操作が難しい
- ・どこに何が置いてあるか分からない、添加物などの表示が分かりにくい
- ・商品の配列が狭く、嫌悪感がある
- ・空間把握能力が著しく低いため、どこに何があるか探すのにとても時間がかかる。長いと同じところを10分以上うろうろしている。また、目にいろんな情報が入ってくるが、頭の中で振り分けるのがとても苦手
- ・お店に行くたびに店の位置を忘れてしまう
- ・サービスカウンターまでお越しく下さい、と言われてもサービスカウンターまでたどり着けない
- ・迷子になってしまう、好きな場所から離れず買い物ができない
- ・他人の存在が気になる
- ・通路が狭く人やカートの邪魔になり避けたり、そもそも邪魔にならないよう配慮しながら品定めするに神経擦り減る
- ・BGMが歌だと自動的に歌詞を黙読してしまうので、とても疲れる。その音量が大きいと、5分もお店にいられない
- ・天井近くにあるポップや商品が怖い
- ・トイレが汚い
- ・不審者に間違えられる

問4. クワイエットアワー（発達障害の方が過ごしやすいように音や照明などに配慮された時間）について、お答えください。

4-1 よく買い物に利用する店舗でクワイエットアワーが実施されれば、その時間帯に買い物に行きたいと思いますか？

92 件の回答



#### 「はい」を選択した理由

##### ①環境要因への言及[8]

(音) [7]

- ・現在の状態でも何とか過ごせてはいるが、出来れば静かな環境が好ましい
- ・雑音がないのはありがたい
- ・異様に疲れずに買い物ができると想像します
- ・気兼ねなく買い物ができる為
- ・人の声やBGMが同じ音域に聞こえる特性が私にはあります。普段は、耳栓していますが、耳栓していても五月蠅く、怠さを感じます。クワイエットアワーがあると気楽に買い物を楽しむ事が出来ると思います。
- ・うるさくて何をかうのか消えて忘れてしまう、イライラする為
- ・BGMがJPOP(インスト版を含む)だと耳障り。

(光) [1]

- ・特に蛍光灯の明かりが眩しく感じるので、配慮されたらその時間帯に行きたい

##### ②クワイエットアワー環境についての感じ方への言及[19]

(落ち着く) [3]

- ・落ち着くし、集中できるから
- ・落ち着いて買うものを選べるから
- ・落ち着いた環境で買い物が出来そう。

(集中できる) [3]

- ・頭が痛くならない、疲れにくい。じっくり買い物できるので、売上アップにもつながると思う
- ・買い物に集中できると思うから。
- ・買い物に集中できる

(楽、ゆっくりできる、過ごしやすい等) [3]

- ・自分でゆっくり買い物ができるから
- ・だいぶ楽に買い物できるので、買い物自体も楽しめるし、冷静に買えるから無駄な出費もなくなりそうだし、帰宅後ぐったりして何も出来ないことが少なくなり、大切な休日の時間を有益に過ごせそうだと思うので。
- ・付き添う自分もらく。本人もイライラしないで行ける。

(疲労・不安が緩和される) [8]

- ・疲労が軽減され買い物だけで1日ねこまなくてすむかもしれないから。
- ・不安感を持たずに安心して買い物ができる
- ・疲れることが減るのであれば利用したい
- ・疲れにくいから
- ・音が疲れの原因になるので、無駄な音が省ければデジタル耳栓をすれば冷蔵の音など機械の音が防げて静かに買い物を楽しめると思うので
- ・刺激が強く疲れてしまうので、刺激を減らしてもらえればゆっくり買い物を楽しめる
- ・衣服を売っている店やショッピングモールは店ごとに音楽を流し、フレグランスも違い、明るさも暗すぎたり明るすぎたりするので、30分いるだけで疲れて買物が出来ない。試着すると疲れ切ってしまう。満員電車で6時間閉じ込められるより、辛いそうです。
- ・子どもが過ごしやすいから。

(他人への配慮) [2]

- ・コンビニですら人の存在が気になり落ち着いて買物が出来ないから
- ・当人がパニックになったりせず、落ち着いた状態だと親として無駄に周りに気を遣いすぎる必要がなくなり、安心できる

### ③その他[6]

- ・行きたいですが、現実問題として難しいだろうなとは思いますが
- ・行きやすくなると思う
- ・どういうものかわからないので一度は利用してみたい。
- ・利用しやすいから
- ・今との違いを実感してみたい。
- ・買い物の経験をさせたいが、現在できない

## 「どちらともいえない」を選択した理由

### ①生活を合わせられない[6]

- ・静かになればありがたいが、その時間に生活を合わせられない

- ・仕事や用事があり、必ずしもその時間に行けるとは限らないから
- ・設定されるであろう時間に行ける生活が出来ない
- ・その時間に行けるとは限らないから
- ・平日だった場合その時間に行けるのかわからない
- ・たとえ痛癢が起きてても、大人の都合良い時間に行きたいから

#### ②他の問題がある[4]

- ・静かなだけでなく、わかりやすいことも必要だから
- ・一番困っている理由は人混みなので
- ・人が多い場合、人の声に過敏になってしまうから
- ・それだけでは解決しない

#### ③困っていない・影響や必要性を感じない[8]

- ・今のところ、困るようなところで買い物していない
- ・別に買い物では困ってない
- ・今はこまっていないから
- ・そこまで困ってないから
- ・必要性を感じないため
- ・ウチの場合は、影響がないから
- ・私自身音や光に特別敏感ではないから。
- ・音や照明に対しての困り事はないため。

#### ④影響がわからない[2]

- ・本人にどのような影響が出てくるのか、今のところ分からないから。
- ・それでどうなるのかわからない

#### ⑤その他[5]

- ・よけいに不安かも
- ・行けるか分からない
- ・行きたくても、行けないかもしれないから。
- ・毎回連れていくとは限らないので
- ・店内の BGM は、むしろ好きなので。

#### 「いいえ」を選んだ理由

##### ①生活を合わせられない[1]

- ・時間にあわせられない

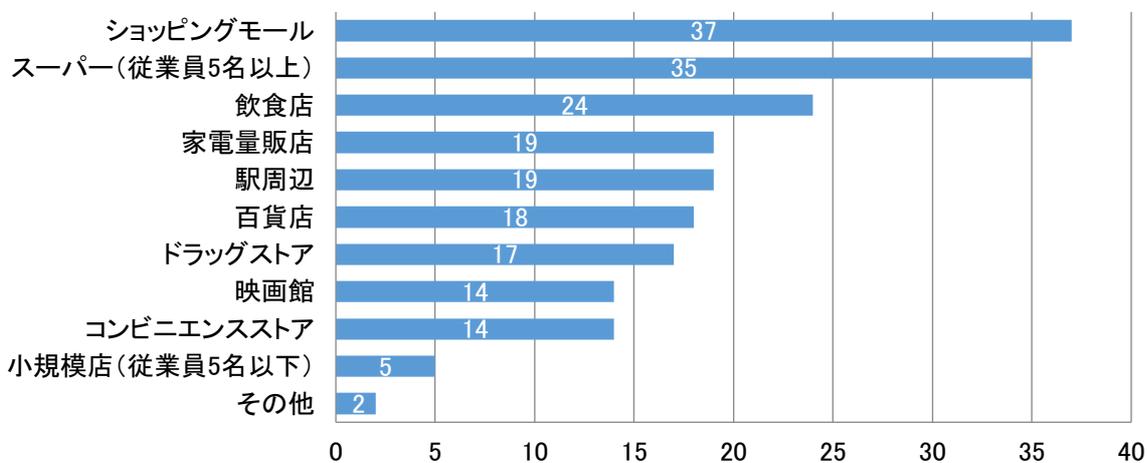
##### ②他の問題がある[2]

- ・鈍感で困っており、敏感ではないので
- ・その時間帯でも子供が泣き喚かないわけがないため。子供 NG 時間は無理でも防音室のような子供の待機スペースをつくってほしい。

③困っていない・影響や必要性を感じない[3]

- ・障害による利用しづらさは今はない。
- ・音 照明には影響ないため
- ・特にそこに困りがないので

4-2 どのような場所でクワイエットアワーの取組みをやってほしいと思いますか。(N=55)



その他の回答 (各1)

- ・ 娯楽施設 (カラオケ、ゲームセンター等)
- ・ ブックオフ

※その他回答中のファミレス、ファーストフード店は飲食店としてカウント

4-3 クワイエットアワーの取組みに期待することがあれば、ご自由にお書きください。(N=44)

①社会の理解[10]

- ・クワイエットアワーとその理解の普及。
- ・この取り組みをきっかけに社会の理解が進むといいですね。
- ・どうしてクワイエットアワーの取り組みをしているかを、周囲の人々にも知ってもらえるようにしてもらいたいです
- ・導入されることで、困っている方が落ち着いて買い物できることを願います。周りの方への徹底周知をして理解を得て欲しいです。
- ・クワイエットアワーが当たり前のように世の中に定着するよう期待したい
- ・切実に必要な方が快適に利用しやすくなり、周りの理解が進めば経済効果も上がり心のユニバーサルデザインの推進が期待できる。

- ・自閉症などの障害がない方にも過剰な音や光がない方が楽だということ。に気づくきっかけとなるといいなと思う
- ・イオンなど身近な大手スーパーの導入が望ましい。導入することで広く一般に発達障害の生きづらさを理解してもらえと思う。
- ・発達障害の人専用ではなく、健常者も一緒に利用できるようになってほしい
- ・ロンドンでは結果一般客も増えたとの事。共通した希望かもしれない。

## ②要望[19]

(クワイエットアワーへの要望) [11]

- ・イヤマフの貸出・禁煙フロアがあるように BGM 等を省いたフロアの設置をしてほしい
- ・時間ではなく、クワイエットルーム、みたいな静かな場所の提供がありがたいです
- ・新しい服の匂いだけでも疲れ切ってしまうので、香水やフレグランスはしないで欲しい
- ・無音だと逆に緊張感が増しそうなので、ある程度穏やかな BGM、穏やかな照明は勿論、ADHD は刺激が少ないと眠くなるので、オーロラのライトアップなど遊びも入れていると、イベント感があって買い物のワクワク感が維持できそうなのでやって欲しい。
- ・光と音への配慮だけではなく、わかりやすい表示など違う配慮も求める。
- ・利用しやすい時間帯にして欲しい、どの時間帯に行われるか明確であれば良い
- ・あと、出来たら良いが乳幼児～小学生の子供の入店も少し制限してもらいたい(子供の奇声が1番苦手なので…)?
- ・「障害特性」を勉強している店員さんがいると、ありがたいです。
- ・社会全体で地域限定にせず実施してほしい
- ・地方でも実施してくれれば利用しやすいかも
- ・所謂定型発達の方々にも意見を聞いて、多角的な配慮のある時間にして欲しい

(その他全般への要望) [8]

- ・普段から BGM は小さくしてほしい。特にアニメ声と言われる特徴的な声。何度もかかるとイライラしてくる
- ・店に流れる BGM を止めてもらいたい。
- ・クワイエットアワーとそうでない時間を分ける必要がないのなら常にクワイエットアワーにすれば良いと思う。それでなければ常に少し音量を下げるとか少し暗くしておくとか。
- ・開店直前とか閉店直後に発達障がいの方の為に利用出来る時間を作って欲しい
- ・お子様お断りの時間を作って欲しい。子供が走り回ったり大声で叫んでいるのが聴覚過敏にとっては苦痛でしかない。○日の一定時間だけでも入店時にお断りしてもらえたらな。
- ・落ち着いて買い物できる時間が欲しい
- ・人が少ない時間帯が必要
- ・その前に 風船を配るのを止めてほしい 風船が怖い

## ③その他[15]

(感想) [9]

- ・息子がアスペの診断があり、高周波の音が苦手。スーパーで苦手な音は出会わないが、光や匂いに敏感な方がいらっしゃるのであれば、そのような取り組みは理解できる。
- ・うちの子に関しては特にはないが、光や音や人ごみに弱い方もいるので、クワイエットアワーの取組は大事だと思う。
- ・ショッピングモールに服を選びに行けたら、楽しみが増えるのでたすかる。
- ・子どもが大きくなったときに一人で買い物をするようになったら、使わせたい。困っていそうであれば声をかけてもらったりしたいので
- ・行きたいきもちになるかもしれない
- ・そのような取り組みあることすら知らなかった
- ・どんなものかよくわからないけど、外に出て怖い思いをしてる人が外出しやすくなればいいと思う。
- ・賑やかなことが好きな人もいると思うので、静かなことをコンセプトとした空間があれば行きたい。
- ・音や光に敏感な人が楽になるという事は、一般的な人にも優しい時間になると思う。

(課題意識) [4]

- ・騒音に思えるのは BGM ではなく、呼び込みの声、赤ちゃんの泣き声、ファミレスなどでの他のテーブルの客の会話なので人の声だからどうにもならない。
- ・人混みには変わらないと思うので、変わらない
- ・現実、難しいと思います。
- ・4 - 1 の回答に加え、子供が店内を駆け回るのは BGM 等が大きいからだと思う。BGM が鳴り響く店→もともと騒々しい場所→ならお行儀悪くしたっていい、と。「静寂を掻き乱すこと」は、さすがに恥ずかしくてかっこ悪いことだから。

(その他) [2]

- ・平日は仕事をしているのでスーパーへの買い物は休日になるので、配慮していただいても、その日その時間に行けないかもしれません
- ・クワイエットアワーが何か分からない

**問5. 買い物をする場所についてお感じになっていることがあれば、自由にご記入ください。(N=60)**

①買い物環境について

(音・光・匂い等)

- ・店舗ごとに BGM が違い、混ざり合ってすさまじい。あれをなんとかして欲しい。
- ・コンビニやドラッグストアは利用頻度が高いけど、BGM が耳障りな事があります。
- ・BGM が五月蠅い、子供が奇声をあげて騒ぎ回っているの、その子供や親に店員から声掛けしてもらいたい。
- ・店内に流れる音楽だけでなく、料理紹介の動画が流れていたり、お魚売り場ではお魚天国が流れていたり、とにかく音に溢れていて疲れる。
- ・音 照明など 強すぎるものが多いと思う。
- ・音楽はかけないか、穏やかなものに。香水やフレグランスはしないで、爽やかな空気にしてもらいたい。光もまぶしすぎず、暗すぎないようにしてもらいたい。
- ・鮮魚精肉のオープンケースからの冷気が超苦手なで困る 同じ宣伝文句や曲を繰り返し放送されると段々気持ち悪くなる
- ・化粧品のライトアップが眩し過ぎて数分も商品棚の前に居られない、ドラッグストアの BGM がカーレースの音楽で忙しく冷静に買い物が出来ないことがあり困りました。
- ・①ドラッグストアは本当にうるさい。

②BGM で嫌いな歌が流れ始めると、そそくさと店内から逃げ出ることもしばしば。

③ヤオコーは、比較的静かで照明も暖色（白熱球色？）でとてもいいお店。なのに午後 4 時頃「クリーンタイム」が不意打ちで始まるともうダメ。大音量で「インディジョーンズのテーマ」が鳴り響き、いつ果てるとも分からない。かごに何も入れていなければすぐに外へ逃げ出せるが、なま物を入れてしまっていたらアウト。バッグからウォークマンを取り出すと万引きと間違えられてしまいそうなので（ノイズキャンセイルイヤホンは手放せない）ただひたすら耐え忍ぶ

④そうでなくても外の世界は音と光と匂いの洪水

- ・トイレの不衛生さや匂いで避けてしまう店があります。
- ・暖房を控えて欲しい
- ・効き過ぎた冷暖房が苦痛。

(空間)

- ・静かで休める場所が欲しい
- ・座れる場所があると嬉しい(モール等は大体が人に対して少ない)
- ・休憩する椅子がない

(陳列・ディスプレイ等)

- ・物の置き場がよくわからない
- ・欲しい商品のある場所が分かり難い、同じ名称のチェーン店でも商品の配置が違うので探すのに苦労する。
- ・特に品数の多い 100 円ショップなどで、商品を目当ての見つけにくいことで困っている。店中を歩いても見つからないことがある。おそらく目に入っているが、其の視覚情報を脳が上手く処理しきれないのだと思う。

- ・商品の場所が変わりやすく探す間に疲れてしまう 以前に防犯ゲートの誤作動でアラームが鳴ってから防犯ゲートが怖い
- ・いつも同じようなものしか買わないので、立ち寄るコーナーはいつも同じ。配置替えされると探さない。
- ・ホームセンターの季節展示で、天井に吊るしてある凧や風船のディスプレイが襲ってきそうで怖い。
- ・落ち着きがないので、子供が簡単に触ることができる場所にデリケートな商品がおいてあると困る。(レジ)
- ・西友など無人レジが増えているが、発達障害者には難しいと思う
- ・無人精算機導入してもらえるとありがたい。
- ・以前住んでいた場所は八百屋さんや、魚屋さんなどが健在な地域でした。今は、何か 1 つ買うにもスーパーでレジに並ぶ。買物する金額と支払までの労力みたいなものが見合っていないなあと思う。
- ・レジの列が長い。トイレが母息子だけだと使いづらい
- ・他人と触れるほど近付くのが苦痛なため、支払い時にレジに並ばないでスムーズに会計ができれば良い
- ・セリフレジの機械の種類を統一してほしい。会計のモニター表示が見やすいとたすかる。視覚優位なため。スーパーでは、店内がうるさく、会計ときの店員さんの声が聞き取れない。

## ②お店全般について

(店員の態度・周囲の人への対応)

- ・防災時の為には確かに商店街の方々の日頃から接していた方が良いのかも知れませんが、当事者やその周りの人たちが負担にならないニーズに見合った場所で良いと思います。行方不明捜索の時に生協に協力を要請出来る様に担当者や責任者に当事者の情報を開示しても良いのでは？と思います。家電量販店で家電専門のコンシェルジュが付く所がありますが、発達障害に特化しなくても、聖路加国際病院のボランティアの方々の様なお世話係心のコンシェルジュが付くと安心かも知れません。
- ・障害特性をわかっている店員がいる店はパニック時の対応等について安心できる。クーリングできる空間があればなお良いと思う。
- ・レジの人が笑ってないととても怖いです。
- ・店員さんが来ると体温が上昇する。結果、冬場でも汗をかく。
- ・一部対面販売になっていると、量など伝えないといけない。欲しい物以外に、店員から「〇〇もいかがですか」と勧められるのが、断りにくいので、困る。
- ・普段利用しているスーパーは、店員さんの理解があり見守ってくださいます。店員さんだけでなく、多くの方が理解のあるお店であれば、過敏さがあっても利用しやすいと思います
- ・らっしゃっせー！と元気に挨拶する店員さん。ハッキリ言って迷惑。近所の業務スーパーが安いのでたまに行きますか、必ずうるさい店員がいる。店内にいる間ずっとらっしゃっせーらっしゃっせーって大声出してる。どうも店長らしく、店員ももちろんうるさい。自然と足が遠のきます。
- ・いつも行っている店の配置が変わって、場所が分からない時に店員さんを探してやっとの思いで店員さんに話をする時に忙しくて迷惑そうな対応された時。やっぱり聞かなきゃ良かった。と感じる。
- ・買い物がしにくいだけで、不審者と誤解されたくないのにヘルプマークをつけようかと思っている。お

店側からはどう見えているのか知る機会があればと思う。

- ・買い物に行く前に、身なりを整える。買い物中に製品を丁寧に扱う。急に動かず人波の流れにのる。と  
いったことが難しいです。注意は時々するのですが、どうすれば改善するのか判りません。
- ・周囲の人に、迷惑を掛けないか気を遣うので疲れる
- ・周囲の人々の視線が痛いので、もっと気にせず買い物できるお店や、理解のあるお店があると有り難い  
です。

(店舗(買い物)形態)

- ・ショッピングセンター等は、嫌な気持ちよりワクワクしてテンションが上がってしまうかもしれませ  
ん
- ・ネットの普及で楽にはなったが、1番落ち着くのは農家の直売のようなところ。簡単に質問しやすいし、  
金額もわかりやすい。アウトレットモールにいくと、帰宅後卒倒したり。先生いわく脳のキャパオーバ  
ーでした。
- ・賑やかで刺激が多いところは疲れやすいので、大規模ショッピングモールではなく、小さなスーパーマ  
ーケットやコンビニエンスストアを使います。
- ・コストコのような、広々としたスーパーが増えて欲しい。あとはネットスーパーも手帳があれば配達無  
料などのサービスがあれば嬉しい。

(立地)

- ・近郊のお店はクワイエットアワーが可能な環境が揃っていると思いますが、交通機関沿線にある地域  
では華やかな環境でのクワイエットアワーは難しい。聴覚、視覚障がいをお持ちの方に配慮しながらク  
ワイエットアワーを行なって頂けると幸いです。
- ・発達に障害がある人は自動車などの運転が出来ない人が多いので、交通の便が良いところが望ましい。

### ③買い物時の困りごと

- ・人がこわい
- ・時間帯によって、人がたくさんいて疲れる
- ・とにかく、落ち着いて買い物をしたい。
- ・苦手な物に不安にならず、買い物を楽しめる環境を望みます。一人で買い物に行けるようになると思い  
ます
- ・エスカレーターの乗り降り、左が急がない人、右側は急ぐ人、のように暗黙のようなルールに困って  
います。エスカレーターに乗れない息子と手を繋いで乗ることがなかなかできません。右も左も歩かな  
くて良いエスカレーターとして利用される世の中になってほしいです。
- ・商品を手にとって選びたがり、買わない物を触ってしまうのでお店の方からすると迷惑だともいま  
す。スーパーよりもコンビニのほうが買い物がしやすいので、ちょっとした物はコンビニで買っていま  
す。

### ④社会の理解等

- ・産まれてきてくれてからずっと多動や障害への理解のなさからトラブルばかりでした。確かに迷惑は  
かけてしまう、でも障害のある子どもとスーパーに行って好きなおやつをおねだりしたりいろんな食

材を目にする権利は当然あるはず。何度もスーパーもドライブスルーがあったり買い物のお手伝いを専属でして下さる方がいたらいいのに。と思ってきました。最近はネットスーパーもできましたが、ちがうのです。当たり前の日常として体験をさせてあげたいと、がんばってきましたが。ほんとに大変です。ハンコを押されてはい、障害ですと言われてないグレーの多動の子に手を焼いたり怒鳴ったりしているお母さんしょっちゅう見かけます。ほんとに親子で苦しいだろうなあと思います。スーパーで買い物をすることは生きること、社会活動を営むこと。障害のある子どもに、お母さんに配慮するのは努力義務ではなく絶対義務だと思います。

- ・ 座れる場所や人の少ない落ち着いた場所が少ない。外出をあまりしないのは悪いことのように言われたり寂しい人扱いをされる印象があるが、健常者やマジョリティに合わせて作られた社会では、私達のような人間にとって外は刺激が多すぎる事への理解ももっと広まってほしい。

#### ⑤その他

- ・今は扶養家族で自分で食料を買う必要がないため、不自由さは感じていないもよう。
- ・今は娘達と一緒にいってくれるから大丈夫です

## <付録：アンケート調査票>

### 発達障害者の買い物の困りごとに関するアンケート調査

このアンケートは、皆さんが買い物をするとき困っていることをおたずねするものです。

発達障害者の方が買い物時にどのようなことに困っているか、困らないためにどのような対策が求められるか、一般社団法人日本発達障害ネットワークと明治大学建築環境計画研究室が共同で調査を行っています。

設問をお読みいただき、あてはまる選択肢を選ぶか、具体的に記入することでお答えください。

結果は集計して、一般社団法人日本発達障害ネットワークから公開する他、課題を社会に広く知っていただくために、内閣府主催のセミナーや関連学会でも報告させていただく予定です。

概ね5～10分程度でお答えいただけます。

ご協力をお願いいたします。

回答期限：2018年12月31日まで

〈本調査の問い合わせ先〉

明治大学理工学部建築学科建築環境計画研究室 担当：上野・八木

Email:quiet.h.project@gmail.com

#### 問1. 対象となる方（発達障害者の方）について、お答えください。

1-1 あてはまるものをお選びください。

男 女

1-2 あてはまるものをお選びください。

～9歳 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代～

1-3 障害に関わる医師の診断の有無を教えてください。

あり なし

→「あり」をお選びになった方は診断名を教えてください。

広汎性発達障害（自閉スペクトラム症・自閉症・アスペルガー症候群など）

学習障害(LD) 注意欠陥多動性障害(AD/HD) トゥレット症候群 吃音 その他（ ）





問4. クワイエットアワー（発達障害の方が過ごしやすいように音や照明などに配慮された時間）について、お答えください。

4-1 よく買い物に利用する店舗でクワイエットアワーが実施されれば、その時間帯に買い物に行きたいと思いますか？

はい  どちらともいえない  いいえ

理由を教えてください。

( )

「はい」をお選びになった方は【4-2】へ、「どちらともいえない」「いいえ」をお選びになった方は【4-3】へお進みください。

4-2 どのような場所でクワイエットアワーの取組みをやってほしいと思いますか？

百貨店  ショッピングモール  スーパー（従業員5名以上）  小規模店（従業員5名以下）  
 コンビニエンスストア  飲食店  映画館  駅周辺  
 ドラッグストア  家電量販店  その他（ )

4-3 クワイエットアワーの取組みに期待することがあれば、ご自由にお書きください

( )

問5. 買い物をする場所についてお感じになっていることがあれば、自由にご記入ください。

( )

ご協力ありがとうございました。