

■ コンビニエンスストアのバリアフリー化 (ヒアリングの概要等)

■ 検討の背景

- コンビニエンスストアは、日常生活に必要な物品販売店舗という位置付けに加え、近年は納税や公共料金の納付等も行えるなど、府民等が日常生活を送るうえでより密接な施設となっている。このことから、障がい者や高齢者をはじめとして府民の更なる円滑な利用に寄与するため、現状のバリアフリー整備状況を把握するとともに、より望ましいバリアフリー整備のあり方について検討を行う。

1 審議会 (11/24) での意見

- いろいろ課題がある中で、条例の面積規定や内容の改正を先行することは難しい。これまでに出了された課題等を踏まえ、当事者やコンビニ事業者にヒアリング等を行った上で、条例改正を行うべきかどうかも含めて検討すべきではないか。
- 現状、基準適合努力義務ではあるが、条例でバリアフリー整備を課しており、車いす使用者用便房など既に一定の水準での整備がなされているため、その内容をしっかり整備するよう事業者に求めるべき。
- オリンピック・パラリンピックを視野に入れた国のガイドラインの改正等の動きも情報収集するなど、考慮すべき。

2 コンビニエンスストア事業者へのヒアリング概要 (内容の詳細は資料 2-2 を参照。)

- 利用者に対する配慮：新規サービスの導入時には、利用者に対し使いやすいものとなるよう配慮。
常に店員が店内での利用者の状況把握に努め、困っている場合は即座に人的対応。
- 店員への接客指導：採用時に DVD 視聴により障がい者、高齢者等を含めた接遇について研修を実施。
- 便所：施設の規模・構造等の面から基準に適合できないこともあるが、各社とも可能な限り設置。
複数便房を設ける場合、1 つは車いす使用者でも利用できるものとし、一般便房の出入口幅を少し広くなる等可能な限り配慮を実施。
- 出入口部の段差解消：ビルイン店舗と基準(1/12 以上)に適合できないこともあるが、可能な限り全面すりつけにより処理。
- 店舗内通路：陳列棚の幅を薄くする等により、外周は 1.2m 以上を確保。棚の間は 1.0m 程度を確保。
小規模店舗の場合は、扉付きの冷蔵庫を設置しない、人的対応等により対応。
- 床の素材：清掃のしやすさ、見栄えの良さ等からセラミックタイルを採用。
雨天時のことも考慮して、転倒防止マット、モップ掛け等を徹底。
- 道から案内設備への視覚障がい者誘導方策
：スペースの都合上、歩車動線を分離することが難しい場合がある。
案内設備をインターホンとすることで、店員と連絡が取れ、案内できるようにしているケースもある。

3 府の意見 (ヒアリングを踏まえて)

- ハード面のバリアフリー整備に関しては、「可能な限りバリアフリー整備に努める」との基本姿勢であり、ハード整備と併せて人的対応等のソフト面での配慮も行っていることから、引き続き、バリアフリー整備を推進するとともに、当面は人的対応等をさらに充実するよう要請を行う。