令和7年4月22日

一般社団法人日本チェーンドラッグストア協会

会員各位

業務執行理事　副会長

企画戦略委員長　平野　健二

顧客からのお褒めの言葉、お礼の言葉

～合理的配慮を必要とする方への対応に関するアンケート～

　日頃は協会活動にご理解ご協力いただきありがとうございます。

　企画戦略委員会では、昨年4月に施行された障害者差別解消法について、協会としての指針が必要と考え、ドラッグストア向けのガイドラインの作成を検討しております。

作成にあたり、店頭、電話等において、ハンディキャップをもつ（もしくはもたれているだろう）という方への対応は、どういったものが適しているのか、実例を収集し、適正な対応方法などを共有化していくため、アンケートを実施することになりました。

対応して喜ばれた事例が、求められているものに直結するのではないかの仮説のもとでの内容となっています。

本アンケートへのご協力のほど、よろしくお願いいたします。

記

■アンケートフォーム

<https://forms.gle/t7hnrtw5C9BDDiDy7>

■アンケート内容

1．業務中に、ハンディキャップをお持ちのお客様（ご利用者様）から、お褒めの言葉、お礼の言葉・お礼の言葉をいただいたことがありますか？

※ハンディキャップとは、視覚障害や聴覚障害、精神障害など、外面的または内面的障害をさします。

・ある　・ない

2．主に勤務しているのはどちらですか？一番近いものを選択してください。

・ドラッグストア店舗（店舗販売業）

・調剤薬局店舗（ドラッグ併設型）

・ドラッグストアチェーン・調剤薬局チェーンの本社/支社/支店

・製薬会社

・卸売業者

３．主な職種はどれですか？一番近いものを選択してください。　※複数の資格をお持ちで複数の職種にあたられている方は、最も比重の多いものを選択してください。

・薬剤師　・医薬品登録販売者　・医薬品登録販売者（研修中）　・調剤事務　・看護師

・介護職　・管理栄養士、栄養士　・本社/支社/支部のスタッフ

４．お褒めいただいた（お礼をいただいた）のは、どのような内容ですか？

（例:車椅子の方で、お買い上げいただいた商品をお車までお運びした際にお礼をいただいた。耳が不自由な方で、筆談にて対応したところ、お喜びになった。等）

５．その方は、どのようなハンディキャップがありましたか？もしくは想定されますか？

・視覚障害者　・聴覚障害者　・四肢障害　・認知機能障害　・精神障害

・内部障害（ペースメーカーや人工肛門）・発達障害

※個人や所属する会社等の情報は取得いたしません。

※記述式の回答には、個人や会社などが特定または推測されるような記載は避けてください。

■アンケート締切

　令和7年5月19日（月）

■問合せ先

　一社）日本チェーンドラッグストア協会　事務局　片桐

　　TEL　03-6273-7351　Mail　jstaff@jacds.gr.jp

以上