

『ベビーカーでウォッチング』報告書

日 時：2000年9月30日(土)
10時30分～11時30分

場 所：ボンベルタ伊勢甚水戸店
水戸京成百貨店

子育て応援・ペンギンくらぶ

1 はじめに

「子育て応援・ペンギンくらぶ」主催による『ベビーカーでウォッチング』は、9月30日(土)の「子連れ総会」の終了後に引き続いて実施されました。

総会会場のレストラン「リバティーン」は、ウォッチング会場のボンベルタ伊勢甚の裏手にあり、伊勢甚まで、初秋のおだやかな日差しのもと、「伊勢甚西口商店街」のきれいに整備された歩道をぞろぞろと歩いて向かいました。

ボンベルタ伊勢甚正面入口では、ウォッチングのみの参加も事前にお知らせしていたこと、また、ただならぬベビーカー集団に誘われ、会員以外でも飛び入りで参加された方もいらっしゃいました。

結局、お母さん10名、お父さん4名、子どもさん11名、役員等大人のみでの参加10名の計35名の参加で行われました。

2 ボンベルタ伊勢甚

会場：赤ちゃん休憩室(5F 子ども服売場内)

説明担当者：ボンベルタ伊勢甚水戸店次長 田所氏

〃 5Fフロア責任者 田中氏

ボンベルタ伊勢甚では、正面入口から入店し、本館奥のエレベーターで移動しました。

赤ちゃん休憩室は、5F子ども服売場のレジ(エレベーターからはエスカレーターをはさんだ反対側)の奥にあります。

この移動の間、

「エレベーターがどこにあるのかわかりづらい」

「赤ちゃん休憩室がどこにあるのかわからない」

(以上1Fやエレベーターの中で)

「5Fでエレベーターをおりても、赤ちゃん休憩室の場所の案内がない」

(ベビー休憩室脇のレジの上に案内板があるのみ)

といった意見が聞かれました。

以下、説明会の内容を記します。

田所次長

本日は、ペンギンくらぶの総会が開かれましたということでおめでとうございます。また、私どもへご来店くださりましてありがとうございます。

さて、ボンベルタ伊勢甚では、お子様をお連れの皆様に対しまして、次の3点を心がけております。

1つは、ベビーカーを使っても通れる通路。

2つは、子どもの目線で障害物を見直す。これは、ガラスケースの角で頭を打ったとき怪我をしないように、ビニールで覆うといったことです。

3つめは、通路の配線が多いので、通りやすいように処理を心がける。

以上の3点です。

ただ、この3点以外に特に心がけていることがないので、ご要望等がありましたら是非ともお聞かせいただきたいと思います。

田中さん（5階責任者）

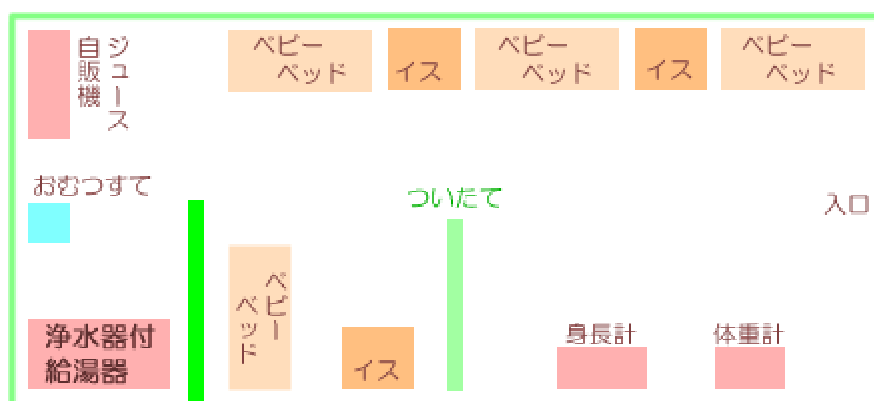
ご覧の通りジャイアンツ優勝セール中にして、通りにくくて申し訳ございません。お子様連れのお客様に対しましては、都内の百貨店などを見習いたいと思っております。ベビーカーで来店し、くつろげる施設を心がけておりますが、まだまだ、足りない所があります。こういう機会ですので、お気付きの点を出していただきたいと思います。

参加者1

父親が、赤ちゃんを連れてきたとき、調乳できる場所がありますか？

母乳をあげるところは明確に区切って、ミルクをあげるところは男女兼用のような配置があればいいと思うのですが。

（伊勢甚の赤ちゃん休憩室は、授乳室がしっかり区切られておらず、父親は入りにくい。母親も落ち着かないと思われる。 下図参照）



《ボンベルタ伊勢甚赤ちゃん休憩室》

田所次長

最近では、お父さんも外出先で赤ちゃんにミルクをあげることがよくあるんですね。

田中さん

授乳室には『男性の方は立ち入りお断り』というような表示を見かけることもあるので、そのへん内容を検討していきたいと思います。

田所次長

ほかに何かありますか？ 今のも全然気が付かなかったことですので。

参加者2

ベッドが壁に向かって縦に並んでいる方が、おむつ替えがしやすいと思います。ベッドは寝かせるために使うのではなく、おむつ替えが主目的です。そう考えると、このベッドは高さが低いので、高さがあった方がよいと思います。（大人の腰くらいの高さ）また、ベッドの四方が柵になっていますが、1か所でも柵が開くようになっているとおむつ替えもやりやすくなります。

（伊勢甚のベビーベッドは年代物で、オレンジ色のビニール張りのベッドに白い木の柵。ベッドが赤ちゃん休憩室の壁に沿って横に並んでいる。）

田中さん

何しろ新しくないものなので……

田所次長

分かりました。

あと、かねてから考えているのが売場内に遊び場をつくることですが、スペースがなかなかとれないのが現状です。行く店を選ぶ時にそういった、遊び場があるかないかは参考にしたり、好んで行く基準にしますか？

一同

（うなづく）

参加者3

遊び場は、ある程度広くて、汚くない所がいいですね。

田所次長

通常、スーパーなどで柔らかいスポンジのブロックがポンポン置いてある所がありますが、その程度でよいのですか？

参加者 3

うちの子（10ヶ月くらい）は、今はそれで十分ですけど。

田中さん

比較的水戸のデパートで充実しているのが、丸井さんのエスカレーターを上ったところにある遊び場と思うのですが。

参加者 3

確かにあそこはきれいですね。

あと、ダイエーの遊び場もきれいですよ。できたばかりですし。うちの子なんかは、今、何でもなめてしまうので、やっぱりきれいな方がいいですね。

田所次長

なるほど。やはり、店を選ぶときのウェットとして、遊び場があるということは大きいのですね。

参加者 4 (2歳くらいの子のお母さん)

遊び場も年齢を分けてくれた方がいいと思います。貼り紙がちょっとあるだけでも効果的です。やっぱり大きい子、小学生などが入ってきて積木などを投げられたりすると危ないので。場所によって「3歳以内の方」とか「6歳未満の方」とか書いてあるので、その紙だけでも効果があると思います。

田所次長

その他何かありますか？

参加者 5

ベビー休憩室はこのスペースだけですか？

田所次長

全館的には、赤ちゃん休憩室としては、ここだけです。

参加者 5

設備はどのようなものがありますか？

田所次長

赤ちゃん休憩室には、浄水器付きの給湯設備のある給湯室があります。
あとは、2階のトイレには、お子様用のベビーベッドがついています。

参加者 6

そういう表示は、例えば『何階のトイレには、おむつ替えのシートがついています』とか
というのは、大きく表示されたりしていますか？

田所次長

いいえ、大きく表示はされていません。2階のトイレ付近にある表示だけと思います。

参加者 6

(ベビーカーの)子ども連れは、だいたいエレベーターに乗るので、エレベーターの中に、
ベビールームやおむつ替えのできるトイレの表示などがしてあると、探さなくてすむのでは
ないでしょうか。

田所次長

なるほど、エレベーターがポイントなんですね。

参加者 6

ポイントというか、エレベーターが、ベビーカー利用者にとって移動の基本なので……

田所次長

手前どもの建物は、昭和30年代のものでして、老朽化してなおかつ段差も多く、歩きづ
らいものとなっています。その中でいろいろなサービスをしていかななくてはならないので、
(皆様の意見は)とても参考になります。

参加者 7

自分がトイレに入るときにベビーカーの子どもを連れていっていると、そのまま入れないし、か
といって、抱っこしながらというのもたいへんです。ベビーカーを置いておく場所もないの
で、障害者用トイレのような広いスペースがあると助かります。障害者用のトイレも、ベビ
ーカー連れでも入っていいように、赤ちゃん連れのマークなどを表示してもらえたら助かり
ます。

田所次長

最近そういった表示が付いているトイレも見かけますね。

いずれにしても、スペースがとれるトイレならばつくることは可能なので、そういったトイレがあれば、とりあえず十分ということですね。ベビーカーがそのまま入れるような広さのトイレですね。ありがとうございます。今日は皆さんに来ていただいて、逆にこちらが大変参考になってありがたいと思っております。

参加者 8

子どもを連れて一緒に食事ができるレストランはありますか？

田所次長

子どもさんを連れて入れるレストランですか.....

恥ずかしい話、当店でレストランは、この5階に2つと、地下に1つしかありません。どこでも子どもさんと一緒に入れますが、都内のデパートにあるような、赤ちゃん向けにベビーフードを用意したレストランはありません。

参加者 8

というと、子どものメニューはどのようなものがありますか？

田所次長

通常のお子様ランチのようなものは用意してありますが、一步進んだ取り組み、例えば、都内のデパートでは、子ども服売場のフロアにベビーフードを備えた「赤ちゃんレストラン」があったりしますが、そういったものはありません。

田中さん

こういう機会ですので、皆様から教えていただきたいのですが、普段買物されていて、この店舗は子どものサービスが充実しているなぁと思われる所がありましたらお聞かせいただけますか？

参加者 9

那珂町の「赤ちゃん本舗」がいいですね。遊び場もクッションなどもあるし。何よりおもちゃ売場のおもちゃも自由に遊んでいいものがあるので、おもちゃを選ぶときの参考にもなります。

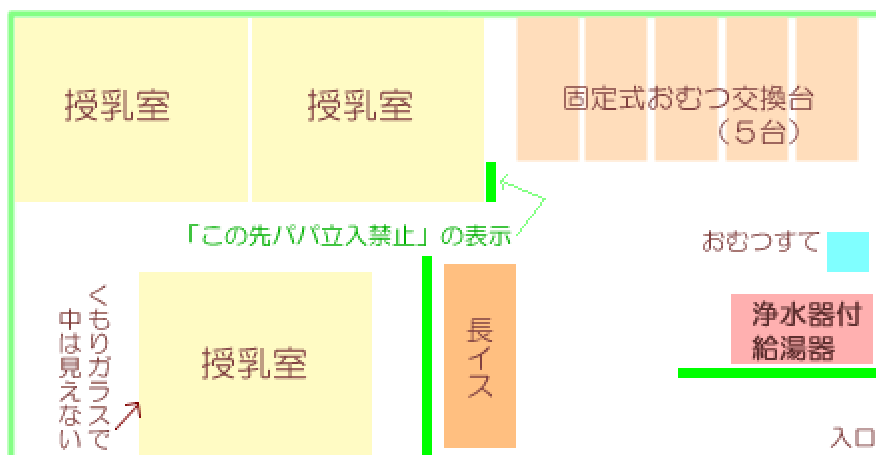
田所次長

そうですね。どうしても百貨店となると、ブランドを揃えること、あと、ダウンタウンにあるので、坪効率も考えてしまうので、どうしても隙間なくきれいに並べてしまいがちでし

て、遊びスペースをとるといような方に頭が向きません。そういったニーズを全く無視したつくりになっているのかもしれないね。

参加者 10

授乳室だけを考えると、笠間のジャスコがいいと思います。それぞれ小部屋になっていて、ベビーカーも入れます。



《参考：笠間ジャスコのベビールーム》

(笠間のジャスコは、2階に、ベビールームが2か所、子どもの遊び場が大小1か所ずつ、そして、ビデオや児童書を備えた「児童図書室」が1か所ある。また、授乳室のスペースに男性が入らないように『この先、パパは立ち入りをご遠慮願います』との表示もされている。)

田中さん

あと、この赤ちゃん休憩室を利用して、定期的に健康診断や育児相談などを行っていますが、そういったことはご存じですか？

一 同

(首を振る。誰も知らない様子)

田中さん

やっぱり分かりませんでしたか。

参加者 11

いろいろ相談したいことって育児をしていく上で出てくるけれど、ここでそういった相談を行っているなんて全然知りませんでした。そういうのがあれば利用したいと思います。

田中さん

毎週育児相談をやっておりますし、あと、母子栄養相談も開催しています。

参加者 12

ベビー用品の広告の脇に、小さくでも『何曜日、何時にこういった相談をやってます』というのを載せるだけでも全然違うと思います。必ず相談したい人はいるわけだし、気軽に寄れますよね。買物のついでにちょっと寄ってみるか、とかでいいんだし。

田中さん

通常の相談のほかに、月に1回、土浦協同病院小児科の福田先生の育児相談をこの赤ちゃん休憩室で行っています。

一 同 （それはいい、といった言葉）

田中さん

そのようにご要望が高いということが分かったので、チラシ等でもっと宣伝させていただくようにいたします。今まで赤ちゃん休憩室の入口に表示していただけだったので。

田所次長

いろいろないい意見を多数いただきましてありがとうございました。

ペンギンくらぶ

本日は、ご協力いただきましてありがとうございました。

田所次長

また何かご意見いただきましたら、検討してまいりたいと思います。

参加者 13

最後にもう1点いいですか？ 100円ショップがある方から入ると、駐車場からのアプローチが、数段ですが階段となるので、スロープをつけてもらえると助かります。

田所次長

とりあえず、そちらのフロアは不便という声もあったので、現在、荷物用のエレベーターを開放して対処していますが、案内板等がなく、分かりにくくて申し訳ございません。

本日は、ありがとうございました。

3 水戸京成百貨店

会場：5 F 子ども服，おもちゃ売場内

説明担当者：水戸京成百貨店営業5課課長 白土氏

〃 5 Fフロア責任者 菅谷氏

ボンベルタ伊勢甚から通りを隔てて反対側にある水戸京成百貨店には，エレベーター使用で通りを渡る地下道もありますが，この日は，人数の関係もあり，ちょっと遠まわりして，横断歩道を渡り，正面入口から入店しました。

正面入口の扉は，重く，押しながら入るタイプであり，ベビーカーにとって入りづらい入口です。特に一人で入ろうとするとたいへんです。

「せめて，1か所でも自動ドアがあったら」といった声も聞かれました。

また，正面入口から入店して，一番奥のエレベーターで移動しましたが，5 Fまで行くことができるエレベーターがどこにあるのか，初めて訪れた人には分かりにくいようです。

エレベーターで5 Fに降りると，すぐ左手奥が「子ども用トイレ」となっています。少し通路を進み，左手にあるレジの裏手に「ベビー休憩室」があります。

エレベーターを降りて，それらの表示がなく，探すのがたいへんですが，エレベーターから近いので，少し見渡せば見つけることができます。

説明会は，これらの設備を見学する前に，子ども服売場内で行われました。

以下，説明会の内容を記します。

白土課長

本日は多数ご来店いただきましてありがとうございました。

ベビーカーウォッチングということで，あえて，売場で行わせていただきたいと思います。

5階の子ども服，おもちゃ売場の責任者であります菅谷の方から，当店の取り組みについて説明申し上げます。

菅谷さん（5階責任者）

売場にどのような設備があるかは，本来は売場を巡回して回れば分かりやすいと思いますが，説明終了後各自で回っていただけたらと思います。

このフロアは，ベビー・子ども服，おもちゃ，呉服の売場からなります。

お子様連れのお客様が一番利用されるフロアだと思います。

トイレについてですが，（売場から見て）エレベーターの右側にございます。

中には，お子様用のトイレがありまして，通常の大人用より便器を低くしてあったり，小さく子どものサイズに合わせてあります。また，着替え等にも利用できるように，スペースも広い間取りを取っております。

また，ベビー休憩室がレジのうしろにあります。

中には、浄水器を備えた水道を用意しており、安心してミルクをつくって飲ませることができます。

おむつ交換台は5台あります。その奥に授乳室があり、カーテン付きで仕切られているので、ゆっくりミルクをあげたりとか、寝かしつけたりできます。

また、ベビー休憩室では、京成独自の取り組みとして、ベビー相談会を行っています。これは、毎週金曜日の12時～16時まで育児相談として行っています。

母子衛生研究会と提携して、専門の方をお呼びして、皆様が困っていること、健康面等の相談にいつでものってもらえるように常駐していただいています。

日にちは金曜日の午後0時～4時の間と決まっていますが、何かありましたらご利用いただきたいと思います。

そのほかに、毎月第1・第2土曜日でございますが、これは、2時間、午後1時～3時の間で短いのですが、栄養相談会、特に赤ちゃんの栄養相談会を行っています。

どのような食事を与えたらいいのか、アレルギーに対する食事は、などといったご相談にのっています。

これは、雪印乳業さんのご協力によりまして行っています。こちらの方もぜひご利用ください。

また、年1回のイベントですが、11月3日に、この日は「いいおさんの日」という日におごる合わせで、「お産の日」ということもありまして、日本助産婦会のご協力でお産の特集といたしますが、講習会を行っています。

年1回ということなのですが、具体的には、プレパパの妊婦体験、これは、これからお父さんになる方に、妊婦さんに相当するおもりをつけていただいて、どのくらい妊婦さんがたいへんなのか体験したり、沐浴の講習会ということで、赤ちゃんのお風呂の入れ方などの講習を行っています。

まあ、お集りの皆様はお子様をお持ちで、そういった勉強はお済みでしょうが、これからお母さん、お父さんになっていく方々への講習会といったものを行っています。

設備的には、構造上古く、バリアフリーがどうしても徹底できない面があります。

その中でも、なるべく通路を広くとったりですとか、電源コードや配線がひっかからないように十分注意しているつもりですが、我々の百貨店では、今までお話ししたような取り組みがございます。

あと、我々の百貨店の一番ご説明したい点といたしまして、売場の案内がございます。

ざっと売場の方にどのようなものがあるかでご説明いたしたいと思います。

(おもちゃ売場内の「ポーンランド元気倶楽部」売場前へ移動)

(ここには、子どもたちが、実際に販売しているおもちゃで遊べる場所があります。)

遊びの体験の中から子どもは成長していきますが、その中でも心に残る体験となるおもちゃをここにはそろえてございます。

この売場のおもちゃは世界各国、主にヨーロッパの知育玩具が中心となっています。子どもの想像性、創造性を伸ばすために各国でも絶賛のおもちゃを集めてあります。

この近辺でこういった品ぞろえがある所はなく、県内では京成百貨店だけであります。
(木製のビーズ通しのおもちゃの説明あるが、内容省略)

そのほか、キャラクターショーとして、サンリオ、ポケモンなどのものを年数回行っています。

内容としては、屋上や売場でサイン会や握手、風船を配ったりと、お子さんに夢を与える取り組みを行っています。

ベビー服・新生児・出産準備品のコーナーでは、常時ワコールのアドバイザーがおり、初めてのお産を迎える方などの相談にのるなど、適切なアドバイスをできる体制をとったりもしています。

もう一つは、ベビーカー売場に特徴があります。既製品だけではなく、好きなパーツを組み合わせて、オリジナルのベビーカーをつくることもできます。これは、県内では京成だけとなっております。

設備、売場のご説明は以上であります。時間がありませんで、分かりにくかったかもしれませんが、何かご質問、ご要望などございましたらお聞かせいただけますでしょうか。せっかくの機会ですから……

参加者 1

説明だけで、トイレやベビー休憩室も見えていないので、意見といっても何とも……

白土課長

終わりましたらごゆっくりご覧ください。

あと一つは手前どもからのお願いがございます。

当店は、1万4千㎡の狭い店です。したがって、物理的にご要望に添えない面もありますが、新店の建築の話もあり、その際は、今より3.5倍くらいの広さとなる準備をしています。

その建物の図面等はまだできておりません。

新店を建築する際の参考にぜひしたいので、ペンギンクラブの代表の方を通じてでもけっこうですので、このような店があったらいいな、とか何かご要望がありましたら、聞かせていただくと助かります。

要望もソフト面とハード面があると思いますが、ソフト面はどんどん出していただければ現在の建物でもいろいろと改善できますが、図面ができて、柱ができてしまうと、ハード面

を手直するのはなかなか難しいので、今のうちに何かあればどんどん出していただきたいと思います。

今後皆様からはご意見のかたちでもいいですし、アンケートのようなかたちでもかまいません。なかなか一人で百貨店に行って「こういう店をつくって」と言うのも難しいと思いますので、ペンギンくらぶを通して言っていただければと思います。

レストランにしても、気兼ねなく子どもを連れていける店を「ファミリーレストラン」と呼んでいますが、レストランで実際子どもが何を食べているのか、よくお子様メニューが2、3種類あって、だいたいメニューはお決まりでハンバーグだったりしますけれど、そうではなくて、大人と同じようなものを、量を半分にするとか、1/3にするとか分かりませんが、そういった雰囲気では食べられるレストランもあっていいなと思ったりもしています。

その他にも、子どもの遊び場があってとか、遊び場があっても、お母さんたちは子どもさんを置いたまま買物には行けませんので、それならば託児所があった方がいいとか、託児は有料がいいとか、無料がいいとか、その辺はこれから議論していきたいと思いますが、例えば買物する時は子どもを預けてゆっくり買物をしたいんだとか、そういったご要望があれば、実現させていきたいと思います。

我々もこういう商売に携わっていますが、何分情報不足でもあります。そういった意味でも皆様からご要望があれば、これからの店づくりに心がけていきたいと思います。

手前どももペンギンくらぶを今後も支援してまいりたいと思いますので、皆様も何かございましたらご意見を言っていただき、提案していただければ役立たせていただきたいと思います。

それでは、時間もまいりましたようでございますが.....

ペンギンくらぶ

皆様の中で何かご質問のある方いらっしゃいますか？ この際ですので。

白土課長

なかなか手前どももサービス面等々、PR不足の面もあるかと思いますが、何なりと仰っていただければ幸いです。

要望でもけっこうですのでありませんか？

こういう店にしてくださいとか.....

参加者2

今日は正面から入りましたけれども、いつも立体駐車場から来ると、芸術館側の入口は、入るといきなり段差や階段があって一人の時などなかなかエレベーターにたどりつけません。仕方なく、西口の入口に回ってから入るようになってしまいます。

白土課長

この点は前々からいろいろと議論がありまして、スロープをつけようという話もありますが、スペースが狭いため、スロープをつけてもかなり角度が急なものになってしまいます。

言い訳のようで申し訳ございませんが、万一親御さんがベビーカーから手が離れるようになると、すぐ前が車の通りが多い道路であり、そこまで飛び出してしまうこともあり、構造上申し訳ありませんが、西口に回っていただいています。

これは、新店を考える際には真っ先に考えなくてはならないことと思っております。

ベビーカーご利用の方もそうですが、今後高齢化社会になっていきますので、当然車椅子が通るといってもありますので、その点は念頭におきながら今後検討してまいりたいと思います。

ペンギンくらぶ

ほかに何かありますか？

白土課長

今後の建物のためにも、この場でなくてもけっこうですので、ご意見をお聞かせいただけたらと思います。

ペンギンくらぶ

ペンギンくらぶとしても、今後いろいろまとめながら、ご要望を出していきたいと思いません。本日はお忙しいところ、ありがとうございました。

白土課長

もし、またこのような機会がありましたら、別に会場を設け、椅子などもご用意して行うことも可能ですので、よろしく願います。

ペンギンくらぶ

どうもありがとうございました。

本日はこれで解散ということにしたいと思います。皆様お疲れさまでした。

説明会は売場内で行われたため、ほかのお客さんが気になり、落ち着かない雰囲気だったのは残念でした。また、参加者の方のご意見にもありましたが、ベビー休憩室、子ども用トイレといった設備の見学の後に説明を受けると、要望を出しやすかったかと思いません。

いずれにしても、開店直後のお忙しい時間帯に、丁寧に対応いただきました水戸京成百貨店のご担当者の方には、たいへんありがとうございました。

4 参加者の感想

「子育て応援・ペンギンくらぶ」では、『ベビーカーでウォッチング』に参加いただいたに、自由記述方式のアンケートをお願いしました。

その中には、当日話し足りなかったことや、提案などいろいろなご意見がありましたので、ここでご紹介いたします。

(1) いつも不便だと感じていることを言えたのがよかった。

まず、ほとんどすべての方に共通した感想はこれでした。

買物をしていて、いつも「不便だなあ」と感じていたことを声に出すなどということは思いもよらないことでしたが、それを直接店側に伝えられたということが、とてもよい機会であったという感想です。

それによって、自分が不便だと思っていたことが、やはり他の人にも不便だったんだと共感したり、真剣に対応していただいたお店の方々を見て、利用者側から声を出すことは、お店の側にとってもよいことなんだと感じた、といった声も聞かれました。

他の店でも、このような機会を増やしていくと、ベビーカーで出歩きやすい街へと変わっていくのではないのでしょうか。

(2) ボンベルタ伊勢甚でのウォッチングについて

よかった点

- ・ 説明の中にも、建物が古く、段差も多くて買物しづらいとあったが、伊勢甚は、他の店より比較的早く段差にスロープを設置するような取り組みは行われていたように思う。
- ・ 対応していただいたお店の方がとても前向きで意見が出しやすかった。また、説明の中で「赤ちゃん休憩室を充実させるより、いいブランドを入れる方に頭がいてしまう」など、本音の実状も話していただいた点もよかった。そのおかげで、不景気では両方はムリなのかとも考えさせられた。

直した方がよいところ

- ・ 食品売場に段差があり、ベビーカーで行けない所がある。
- ・ 赤ちゃん休憩室がどこにあるのか案内がない。
- ・ 赤ちゃん休憩室のベッドの高さが低く、向きが横向きで、おむつ替えしにくい。
- ・ 裏の駐車場から本館に行くまでの道のりは、かなり苦労してしまう。駐車場の1階から行くには、外の車道を通らなくてはならないし、駐車場の途中の階から別館に入るには階段が邪魔となる。

(3) 水戸京成百貨店でのウォッチングについて

よかった点

- ・ エレベーターが割と広めで使いやすい。
- ・ ベビー休憩室のベッドが使いやすい。
- ・ ベビー休憩室の給湯の脇に、赤ちゃんを座らせるラックがあったのはよい。

直した方がよいところ

- ・ ベビー休憩室が狭く、ベビーカーが数台あると動けない。
- ・ 芸術館側の入口は、階段を使わないと地下にも1階にも行けない。西口側は歩道が狭いので、ベビーカーでは苦労する。
- ・ 説明会を売場で行ったが、他のお客さんの迷惑になったのではないかと気を遣ったりした。端の方（階段に近い方で少し広がっている所）に寄るとか、他の部屋で行った方がよかった。

(4) 一般的な提案

- ・ リクライニングができるカートが、2台でも3台でもあると、首の座らない子も利用できていいのではないかと。（東京等のデパートで見かけた）
- ・ 子どもが遊べる場所があるとよい。ただし、年齢制限はしてほしい。
- ・ 3歳くらいまでの子どもなら、それこそ囲いがあるだけでも（おもちゃ等はなくとも）満足して遊べると思う。
- ・ ベビールーム内の自動販売機は、どちらの店もジュースのみだったが、牛乳や赤ちゃん用の飲み物（ポカリやリンゴジュース等）、離乳食等の方が利用者も増えるのではないかと。（東京等のデパートで見かけた）
- ・ レストランのメニューに離乳食を入れるのは大変だろうが、入口付近に離乳食の自動販売機をおき、大人と一緒に食べてよい、というようにすれば、利用しやすくなると思う。

(5) ペンギンくらぶへの提案

- ・ 今後このような企画を実施するときは、参加者に、普段デパートに行って不便に思っていることを、あらかじめアンケートをとっておくと、会員もある程度意見や要望をまとめて参加できるし、お店にも文書で報告できてよいかと思う。

5 まとめ

『ベビーカーでウォッチング』が行われた約3か月後に、会員が、両店を再度、ベビーカーの子どもを連れてウォッチングしてきました。

9月30日は、時間の関係もあって、見るができなかった点もありましたので、気付い

た点の補足をしながらまとめました。

なお、後日の再点検時に初めて気がついただけで、『ベビーカーでウォッチング』以前からすでに整備されていた点もあるかもしれませんので、あらかじめご了承ください。

(1) ボンベルタ伊勢甚

おすすめの点

- ・ 本館のエレベーターに乗ろうとしたら、エレベーターの脇の「店内フロア案内板」に、『赤ちゃん休憩室が5階にある』ということが、分かりやすく表示されていました。（これは、ウォッチングの意見を採り入れてくださったのでしょうか？）
- ・ エレベーターには『ベビーカー、車椅子優先』の表示もあります。混んでいるときなど、これがあるだけで精神的に助かります。
- ・ 当日は、ちょっとだけ話しが出た程度だった、2階の女性用トイレの設備について。おむつ替えシート2台（壁に設置され引き出すタイプ）と男児用の高さの低い便器が設置されています。また、スペースの広い個室トイレが2か所あり、そこには、ベビーカーも設置されています。

これだけ充実しているのに、当日は「ベビーベッドがあるだけ」「広いスペースのあるトイレはない」といった説明だったと思います。

このトイレもウォッチング後に改造されたのでしょうか？

そうであれば、とても前向きな取り組みに嬉しくなってしまいます。

- ・ 「赤ちゃん休憩室」のベッドに“ビジージム”（赤ちゃんが寝ながら遊べるおもちゃ）が置かれてありました。

赤ちゃんが寝返りするようになると、動いて、おむつ替えも苦労する時があります。おむつ替えの時は、ビジージムを置いて、遊んでいるスキにおむつを替えたりすることもあるので、これが置かれていたのは、店員の方もそういった経験があっただけで置かれたのかなとも思いました。

他店でベビールームにビジージムがあるのは、見たことがありませんので、この発想は拍手です。

- ・ 「赤ちゃん休憩室」には、赤ちゃん用の身長計、体重計があります。給湯器には、浄水器がついています。
- ・ 売場の通路は広めで通りやすいと感じました。また、増改築を重ね、段差は多いのですが、店内は比較的スロープが設置されていました。配線処理等も気になりませんでした。
- ・ 5階には、小さいながらも子どもの遊び場がありました。（これは、以前からあったと思われる。）絵本やぬいぐるみが置いてある程度でしたが、全くないと思っていたので驚きました。

- ・ また、5階のゲームコーナーの入口には、恐竜型の滑り台等、無料で遊ぶことのできる遊具が置かれている場所を見つけました。

これからの課題点

- ・ 2階のトイレは、これだけ設備が整っていないながら、フロア案内板等には表示がなかったように思います。

トイレの入口に「おむつ替えシートがあります」「子ども用トイレがあります」という表示があるだけなのは、もったいない気がします。フロア案内板を含め、もっと宣伝してもよいのではないのでしょうか。

- ・ トイレに関するもう1点。

父親だけで子どもを連れてきたときに、2階のトイレは利用できません。

男性用トイレにもベビーキープ付の広い個室とおむつ交換台が1つずつでもいいので欲しいところです。（5階のトイレが理想でしょう。）

- ・ 店内に入って、上まで行くエレベーターがどこにあるのか分かりづらいことと、5階でエレベーターを降りて、赤ちゃん休憩室がどこにあるのか分かりにくく、やはりどちらも表示が必要です。

- ・ 赤ちゃん休憩室で授乳しようとする、ついたてのかけでするしかありません。

個室をつくらなくても、ついたての台数を増やして囲って授乳スペースをつくり、「男性立入禁止」の表示をするだけでもいいのではないのでしょうか。

今のままでは、授乳している人がいたら男性は入れないでしょう。

- ・ 店内への入口の扉は、どこの入口も重く、押しながらでない入れないものです。1か所でも自動ドアがあると助かります。（ベビーカーを押しながら一人で入ろうとすると苦労します。）

- ・ 新館裏の立体駐車場では、1階や2階といった新館とつながっているところに停められればラッキーですが、どちらにしても、新館に入るには必ず数段の階段が待ち構えています。（新館に入ってしまうと、説明にもあったように連絡通路で本館まで移動は問題ありません。）

立体駐車場の3階以上しか停められないと、エレベーターがないので、狭い階段をベビーカーを抱えていくか、車道を通るしかありませんが狭くて危険です。

階段を使わないとなると、1階に停めて、西口に回るしかないのですが、1階にベビーカー利用優先スペースでもつくれるとベストなのですが.....

- ・ 西口入口に回ると、角度は急ながらスロープがついています。しかし、スロープを上がりきったところに、押さなくては入れない重い扉が待っています。

- ・ 育児相談等の案内がチラシ等に記載していないようです。（見落とししたのかもしれませんが。）

赤ちゃん休憩室の入口のみでなく、人目につく他のフロアにも案内をしたらどうで

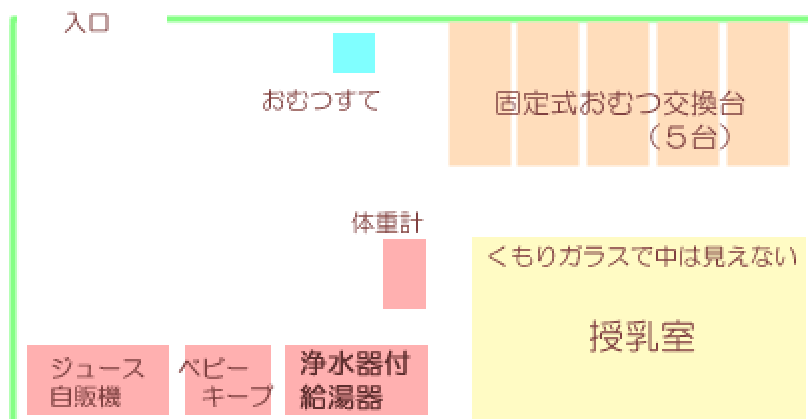
しょうか。(ジャスコ水戸店は、地下食品売場エスカレーター脇にも案内があります。)

(2) 水戸京成百貨店

おすすめの点

- ・「ベビー休憩室」は少し狭い点を除けば、比較的使いやすいと思います。

《水戸京成百貨店ベビー休憩室》



授乳室が個室となっているので、父親、母親とも利用しやすい。

おむつ交換専用台なので、壁に向かって縦に並んでいるし、高さ等も丁度よい。

給湯器は、浄水器付きである。

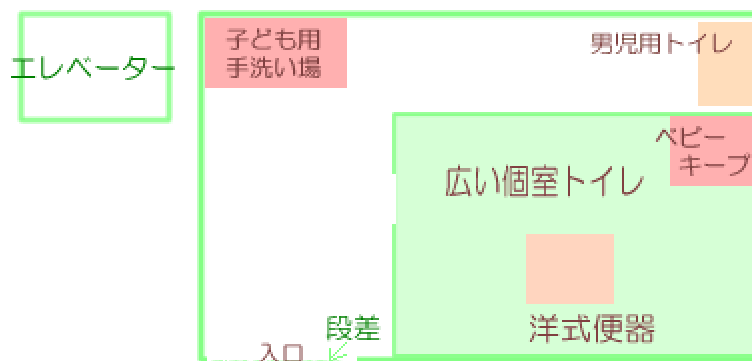
給湯器の脇にベビーキープがあるのはとてもよい。

体重計がある。(身長計はなかったようであるが、もしかしたら、他の人が使っていたのかも。)

- ・ 芸術館入口にこのような表示がされました。(これは、以前なかったのでは?)
『芸術館入口は階段のため、ベビーカー、車椅子ご利用のお客様には大変ご迷惑をおかけしています。お近くの係員にお声をかけてくださるか、西口をご利用ください。』
こういった表示だけでも助かります。

- ・ 子ども用トイレが5階にある。

《水戸京成百貨店5階子ども用トイレ》



子ども用トイレという発想が素晴らしい。

手洗い場も子ども用の高さになっている。

洋式便器の広い個室には、ベビーキープも付いている。

- ・ 各階のフロア案内図には、5階にベビー休憩室があるという表示がされています。ただし、そのマークがベビー休憩室であるのか分かりにくいのが難点です。
- ・ 立体駐車場はエレベーターが付いています。しかも、一台一台の駐車スペースがゆったりしていて、ベビーカーの積み降ろし、子どもの出入りも気になりません。

これからの課題点

- ・ エレベーターに「ベビーカー、車椅子優先」表示を付けていただきたい。（京成のエレベーターは広くてよいのですが、土日はけっこう満員になります。）
- ・ 子ども用トイレについて。入口に段差がありますが、少し歩けるようになった子どもや、ベビーカー利用者には不便です。子ども用トイレということで、ここまで充実させるなら、女兒用の子ども用便器があると更によいと思います。
- ・ 子ども用トイレの入口には、ぜひ『付添いのお父さんも利用できます』の表示が必要です。子ども用の設備は女性用トイレ内にあることが多いので、入っていいのかわか迷っているお父さんをよく見かけます。
- ・ 正面入口から入ると、上まで行くエレベーターがどこにあるのか分かりづらいです。また、5階でエレベーターを降りたところに、ベビー休憩室と子ども用トイレの場所が分かるような見やすいフロア案内図があってもよいと思います。
- ・ 店内への入口の扉は、どこも重く、押しながら入るタイプのもので、ベビーカーでは利用しにくいものです。整備された立体駐車場から、段差のない西口に回っても、入口で苦労します。自動ドアが必要です。
- ・ 育児相談等を行っている案内について、チラシ等で見かけなかったと思うのですが
.....

6 おわりに

両店とも、建築された頃の時代背景等を考えますと、どうしても現在のニーズに合わない点が見られるのは仕方のないことではあります。

けれども、できる範囲で努力されている点多々あることが分かりました。

店内に入ってさえしまえば、ベビーカーでの移動は、比較的障害になることは少ないのですが、駐車場等から店内に入るまでのアプローチが、ハード面での一番の問題です。

その点、子どもを抱っこ等で入店すれば、ベビーカー型のカートが両店とも用意されているのは評価できます。

そこから一步進んで、参加者の方の意見にもあったように、リクライニング式のベビーカーがあると、ハード面の問題に対していくらかでもカバーできると思います。（リクライニング式ベビーカーは、水戸市内では、ケースデンキ水戸本店に設置されています。生後2ヶ月の赤ちゃんから利用できます。）

また、今回のウォッチングを通じて、両店以外の店でも、ベビールーム等使いやすい設備を備えてあったり、遊び場があったり、更には、育児相談などソフト面の取り組みが行われているのも、どの店にどのようなものがあるのか、その店のどこにあるのか、いつ行われているのか等々の情報があまり知られていないという実態も浮かび上がってきました。

特に、育児相談等の相談業務は、行政等の行っている相談業務ではかきこまってしまうがちです。それだからこそ、買物のついでという気軽さで立ち寄れる、デパート・スーパーマーケット内の相談業務は店側ももっと宣伝していいのではないかと思います。育児相談をしたいというニーズは多いと思われます。

「遊び場があるかどうかは、店を選ぶ大事な基準」といった話も説明会の中で出ました。

「子育て応援・ペンギンくらぶ」も、そういった情報

- ・各店のベビールームの場所とそこにある設備
- ・遊び場の場所とそこにある遊具やその特徴、年齢制限の有無
- ・相談業務の内容、日時 etc.

をまとめた『子どもとお出かけマップ』的なものを作って、発信していくことも必要なのではないかとも感じました。