

こんなときに、こんな対応

まずお客様ご本人の希望を伺い、確認して、対応します。

1 出入口のポイント！

入りたくなる
ポイント

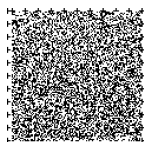
- ① お店の出入口まわりを整理整頓します。
- ② 入店が困難なお客様にはお手伝いをします。
- ③ 迷っているお客様には声をかけます。

(1) 入れない?!

- 出入口がどこかわからない！ → 出入口を注意し、気づいたら声をかけます。
- 出入口の前に商品や自転車があって、車いすやベビーカーを使用しているお客様が近づけない！ → 店の前を整理整頓し、駐輪のルールを守っていただくように見回ります。
- 段や急勾配があって車いす使用のお客様が入れない！ → 安全に入入りできるように、お手伝いをします。

(2) ドアに近づけない?!

- ドアが開き戸で車いす使用のお客様には開けられない！ → 出入口を注意し、気づいたらお手伝いをします。
- ドアが狭くて、車いす使用のお客様が入れない！ → 店外へ出て行き、ご用件を伺い、買物をお手伝いします。できれば、ドアの改修も検討します。



(3) 出入口の前で入ろうか迷っている人がいる?!

- 入る様子がない場合 → その人にお手伝いや対応の必要がないか、さりげなく様子を見ます。
- 入りたい様子がある場合 → 様子を見て、声をかけます。お店で売っている商品がわからず、迷っている時には商品の説明をします。

2 お店の通路や移動のポイント!

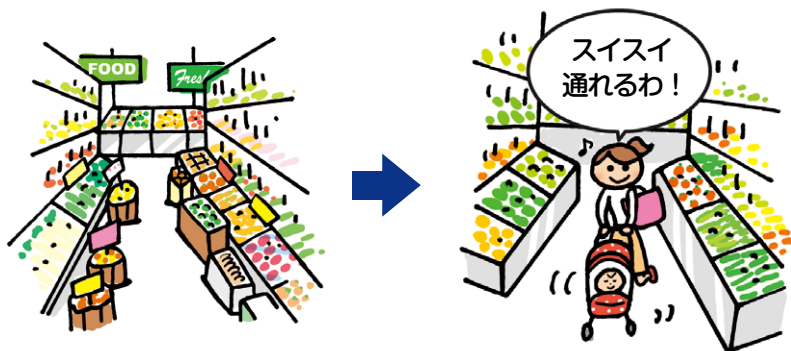
移動しやすい
ポイント

お店の出入口や通路、
レジのまわりを整理整頓します。

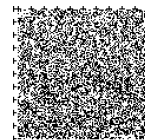
(1) 通りにくい!

- 車いすやベビーカーを使用したり、視覚に障害のあるお客様が通りにくい! → 通路をふさぐ商品やいすなどを整理します。
- 必要な場合は、お手伝いをします。

私の店の
バリアフリー!
チェック!



- だれにでも、笑顔で接して、いつでもおもてなしの気持ちで対応しています。
- お店に入りたい人に気配りしたり、お客様に声をかけています。
- お店の品揃えが外からもわかるようにしています。
- 道路から出入口まで段差はありません。
- 出入口は入りやすくしています。
※車いすで入るにはドアの幅は80cm必要です。
- 入れない場合もお客様に対応しています。
- 近くにある「だれでもトイレ」(車いす使用者等だれでもが円滑に利用することができるトイレ)をご案内できます。
- 車いす使用のお客様が使いやすい駐車施設をご案内できます。



3 商品選びのお手伝いポイント!

買いたくなる
ポイント

- ① 商品が見やすい、手が届きやすい。
- ② 商品がわかりやすい、値段が読みやすい。
- ③ 商品が選びやすい。

(1) 商品に手が届きません!

- 高齢の方や車いす使用のお客様にも、手が届きやすいように、商品の並べ方を工夫します。



(2) 商品名や値段が読みにくいです!

- 文字を大きくし、商品名と値段の色を変えてわかりやすくします。

- 色はハッキリした色を使います。

- タイムサービスなどの案内も、アナウンスだけでなく、時間や価格が見てわかる工夫をします。



(3) 視覚に障害のあるお客様の買物の場合

● 商品選びのお手伝いをするとき

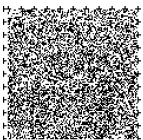
- まず声をかけて、お手伝いが必要か伺います。

- 商品については、お客様が選べるように、具体的に説明します。
例：商品名、色、サイズ、値段など

- 大きさや、手触り、形などについては、実際に触って確認していただきます。



注：白い杖を持っている人は、視覚に障害があります。



4 飲食店でのメニュー選択のポイント!

楽しい食事のポイント

- ① メニューをわかりやすくする。
- ② メニューや料理を説明する。

(1) 視覚に障害のあるお客様の場合

● 料理を選ぶとき

➡ まず（介助者ではなく）ご本人に確認します。

➡ メニューを読み上げたり、点字のメニューを用意する方法もあります。

例：ごはんもの、めん類などに分けて伝えるとわかりやすいです。

● 料理を運んできたとき

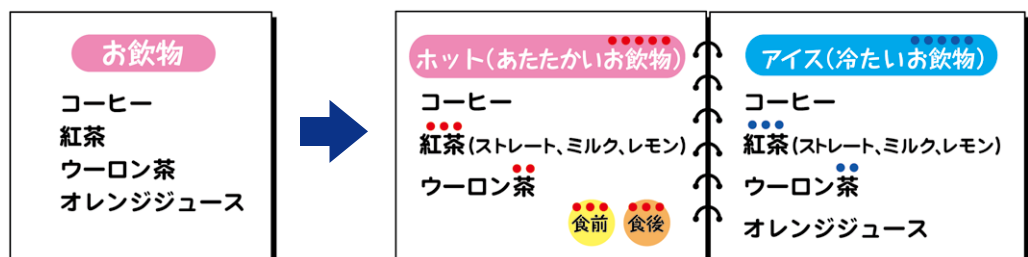
➡ 料理の説明とお皿の位置、箸や調味料の位置を「右側」「左側奥」「左側手前」などと手を添えて伝えます。

(2) 聴覚に障害のあるお客様の場合

● 料理を注文するとき

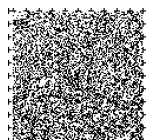
➡ メニューを指さして注文することが多いです。写真付きのメニューだと、さらにわかりやすいです。「注文用紙」を使用する方法もあります。

➡ セットメニュー等で飲み物を出すタイミングが選べる場合や、日替わりメニューも指さしできると親切です。



私の店の
商品の並べ方！
チェック！

- 商品名や値段表示の文字は大きく、色もハッキリしています。
- 商品説明の文字も大きいです。ルビもついています。
- 商品の説明には、写真やイラストが付いていて、見てすぐにわかります。



5 レジでのポイント!

安心できる
支払いのポイント

- ① 金額がわかりやすい。
- ② お金の支払い・受取りが確認できる。

(1) 共通する対応

- 金額の伝え方 → 伝票には、お買い上げの商品名や注文したメニューと値段を記載すると、事前に支払いの準備ができ、レジがスムーズになります。
- 荷物の手伝い → 買物した品物の移動やバッグへの詰替えのお手伝いも、喜ばれます。



(2) 視覚に障害のあるお客様の場合

- 商品の読上げ → レジで、商品と値段を読み上げます。
例：「なす 60 円、にんじん 68 円」
- おつりの渡し方 → お札や硬貨の種類を確認して、読み上げながら手渡します。

千円札 2 枚と
100 円玉 3 枚、10 円玉 1 枚で
2,310 円です。



(3) 聴覚に障害のあるお客様の場合

- 金額の表示 → 金額をレジの表示を見て確認できるように配慮します。
- レジの表示がない場合は、メモに書いたり、電卓に入力してお見せします。

