

3 窓口サービスが主体の店舗での配慮

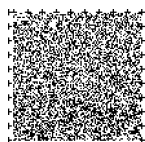
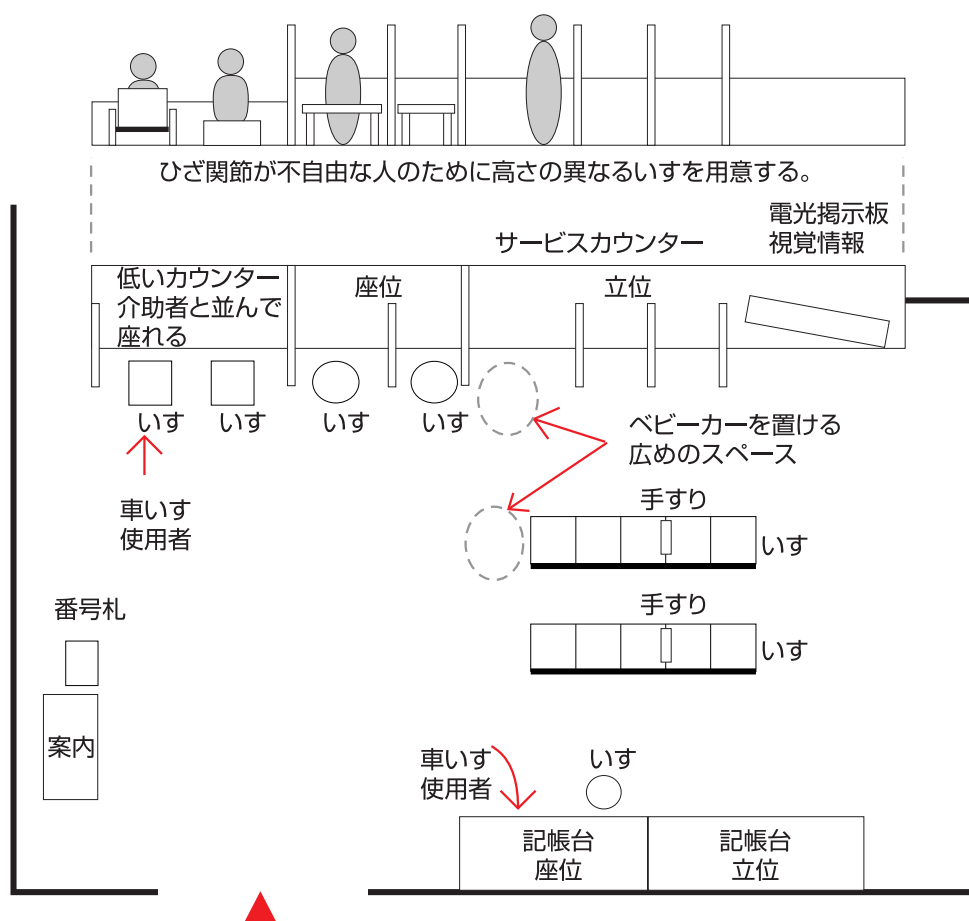
問題点と現状

- 車いす使用者は、高いカウンターや、ひざが下に入らない机では、書類などに記入することが難しい。
- 高齢者は、座れる場所、手荷物を置いたり、ゆっくり手続きができる場所が必要である。
- 視覚障害者や聴覚障害者、耳が遠い高齢者は、店内の音楽や宣伝アナウンスが大きすぎると、順番待ちの呼び出しの音、職員の説明など、重要な情報を聞き落とす恐れがある。
- 乳幼児を連れた者、ベビーカー使用者は、周囲に気を遣うことが多い。

整備の考え方

- (1) 対面式で座って対応できるカウンターを、わかりやすい位置に設置する。
- (2) 車いす使用者や高齢者が座って使える、高さの異なる記帳台や窓口などを設置する。
- (3) 順番呼び出しや情報を提供する時には、音声情報と視覚情報との両方で伝えるようにする。
- (4) 対応中も子供が待てたり、ベビーカーをそばに置けるスペースを確保する。

整備イメージ図



整備事例



[サービスカウンター]
車いす使用者や高齢者が座って対面に対応できるサービスカウンター。介助者も座れる幅と、足元の奥行きが確保されている。



[情報コーナー]
低いカウンターで、車いす使用者のひざが奥まで入るようになっており、容易にチラシをとることができる。



立位

3

[記帳台]
高さの異なる記帳台を設置している。



座位

4



[サービスカウンター]
仕切り板に、杖を立てかけたりするための切れ込みをつけるなどの、細かな配慮をしている。

5



[電光掲示板]
必要な時にはいろいろな文字情報を流すことができる。緊急時にも対応できる。

7



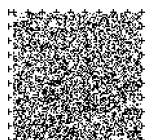
[筆談器と呼出端末]
端末を客に貸し出し、順番が来ると、振動で知らせることができる。

8



[番号表示機]
順番待ちの時に、音声による読み上げと視覚情報で番号をわかりやすく表示する。

6





1

番号札をとる機械の上に待ち時間が表示され、状況に応じて差し替えられる。聴覚障害者も、状況に応じた情報を得られると安心できる。



2

音量を小さくし、声を聞き取りやすくしている。

音楽などが流れている。



3

聴覚障害者（難聴者）や高齢者、視覚障害者に配慮した窓口付近では、店内の音楽や常時流している案内放送などの音を小さくし、会話をききとりやすくする。

コラム 金融機関での工夫事例



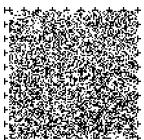
4



5



通常よりも幅の広いATMコーナーを設け、隣の利用者への影響なく、車いす使用者が横付けしやすくしている。ベビーカー使用者、子供を連れた者も、子供を近くで見ながら手続ができる。



4 理容・美容室などでの配慮

問題点と現状

- 理容・美容室などでは、車いす使用者等は専用のいすに移乗しにくいことがある。

整備の考え方

- (1) 車いす使用者等が、席の移乗の負担が少なく、利用しやすい調髪台などを工夫する。

整備事例

コラム 理容室での工夫事例



1
車いすから移乗しやすいように、足をのせる部分が動き、手すりが設けられている。



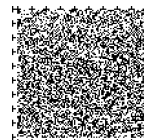
2
シャンプー台が移動し、その場で洗髪できる。



3
車いす使用者が車いすのまま散髪できる台を設置している。



4



5 診療所での配慮

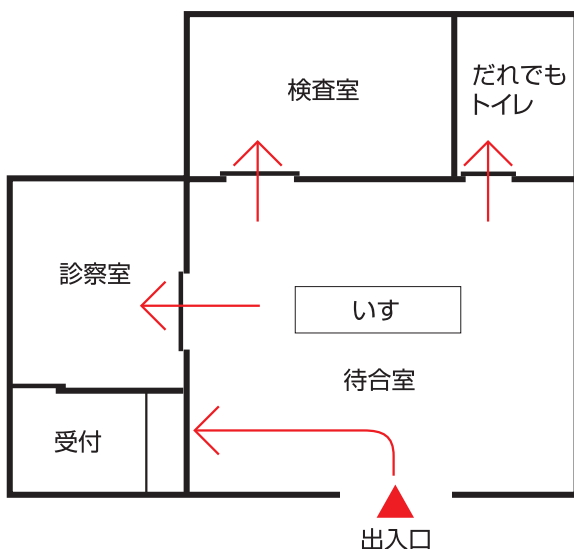
問題点と現状

- 入口で靴をぬいで一段上がる入口の診療所では、段差があるので車いす使用者が入りにくい。
- つま先が上がりにくい、足に手が届きにくい高齢者や、足元が見えにくい妊婦には、スリッパに履き替える行為は負担になったり、危ないことがある。
- 診察室の番号や名札が小さくてわかりにくいことがある。

整備の考え方

- (1) 出入口から診察室などまで段差を設けず、車いす使用者等がそのまま円滑に移動できるようにする。
- (2) 入口で靴をぬぐ場合には、手すりを設ける。また、履き替える時に座れるいすがあると便利である。
- (3) 診察室などの番号や名札は大きくし、わかりやすいように工夫をする。

整備イメージ図



車いすや靴のまま、すべての部屋に行けることが望ましい。

整備事例



靴をぬがずに入れる診療所。入口の段差は傾斜路で解消している。

