## コミュニケーションが得意ではない人

話がまとまらなかったり，言葉がうまく出なかったりする場合があります。

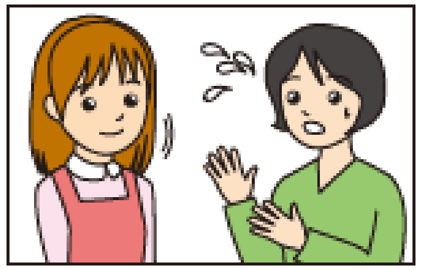
**困っている人かな？**
**お店で迷ったり，コミュニケーションが不得意な人がいたら**

### 1.やさしく見守る

○困っているか分からない時は少し様子を見る。

↓ 困っていると判断したら

### 2.話しかける



○次のようなポイントを意識して話しかけ要望を把握する。
- 正面から笑顔で話しかける。
- 「ゆっくり」「はっきり」とした口調で話す。
- お客様の要望を確認するため具体的に質問する。

「はい」「いいえ」で回答できる質問や選択形式で回答できる質問をする。

必要に応じてコミュニケーション支援ボード※を活用する。

↓ お客様の状況を把握したら

### 3.要望に対応する

○目的の場所へ誘導したり，目的とするサービスや商品を提供する。

※コミュニケーション支援ボード
コミュニケーションが得意ではない知的障害のある方などが，ボードの絵を指して意思を伝えることができる話し言葉に代わるツール。

## もっと詳しく知りたい方は，こちらもご覧ください

- 「こころのバリアフリー」ガイドブック ……………… 国土交通省関東運輸局
- 知的障害，発達障害，精神障害のある方とのコミュニケーションハンドブック ……………… 国土交通省総合政策局
- 障害のある方への接遇マニュアル ……………… 東京都心身障害者福祉センター
- みんながまた来たくなるお店づくり ……………… 東京都福祉保健局

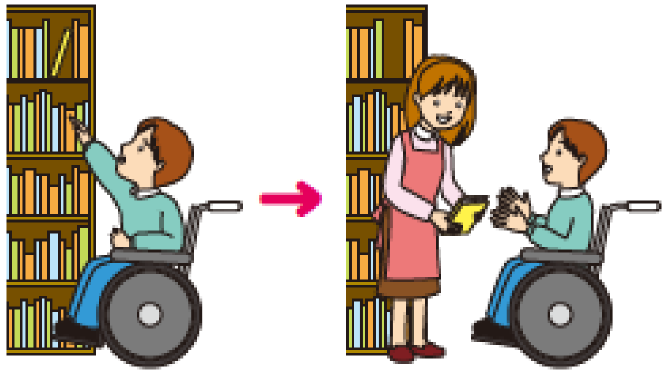
（発行年月）平成25年3月
（発　　行）〒182-8511　東京都調布市小島町2-35-1
調布市 都市整備部 交通対策課
TEL：042-481-7454
FAX：042-481-6800
登録番号（刊行物番号）2012-272

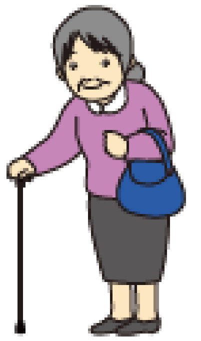
調布市

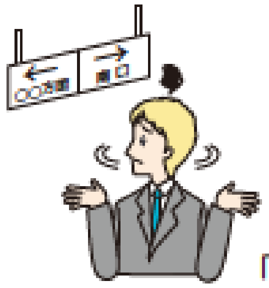
# こころのバリアフリー
## みんなが利用しやすいお店を目指して

### ＊こころのバリアフリーとは＊

まちには高齢者，車いす使用者，視覚障害者，聴覚障害者，コミュニケーションが得意ではない方，外国人などいろいろな人がいます。誰もがお店を気持ちよく利用するためには，店舗を運営する皆様のちょっとした気づかいや手助けが必要です。







困っている人がいたら声をかける。
困っている人がいたら手助けする。
「思いやり」のこころで相手に接することが，こころのバリアフリーの第一歩です。

### おもてなしの５つの方針

誰もが気持ちよくお店を利用できるように，「おもてなしの５つの方針」でお客様に対応します。

**方針1.**
いつも笑顔で対応します。

**方針2.**
困っているお客様がいたら声をかけて要望を伺います。

**方針3.**
お客様に合わせて適切に対応します。

**方針4.**
「使いやすい」「分かりやすい」お店をつくります。

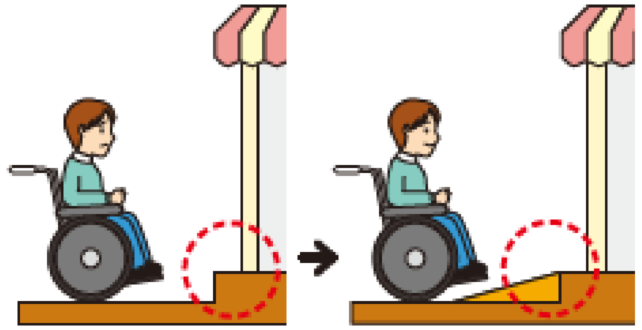
**方針5.**
誰でも，また来たくなるようなお店を目指します。

## 車いす使用者

車いすでは自力で階段を上ったり，下りたりすることができません。
少しでも段差があるとうまく前に進めなくなってしまいます。

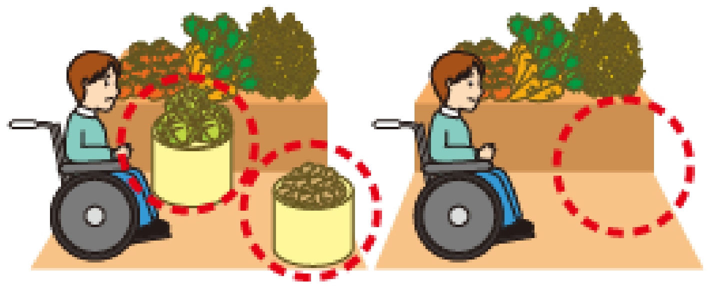
### 「入れない」・「通れない」・「利用できない」をなくすには

#### 1.「入れない」をなくす



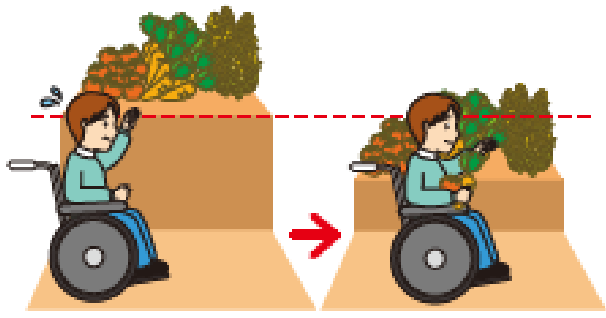
○段差がある場合は簡易スロープなどで対応する。
○ドアが開き戸の場合は店員が迅速に対応する。
○お店の前の自転車や商品を整理する。

#### 2.「通れない」をなくす



○車いすで通れる幅を確保する。
○商品の配置やレイアウトなどで通れない状況になっていないか随時確認する。

#### 3.「利用できない」をなくす



○車いすでも品物に手が届くように商品棚などの高さに配慮する。
○商品棚などの対応が困難な場合には，店員が迅速に対応する。

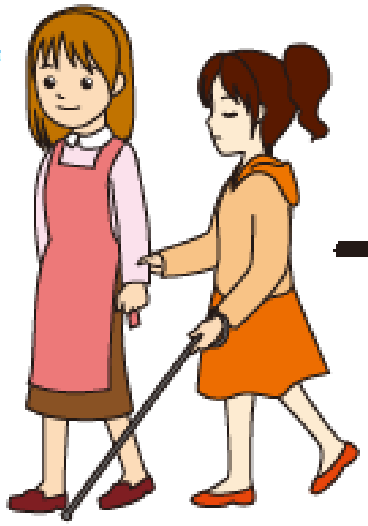
## 視覚障害者

初めて行く場所では，どこに何があるか，どこが危険かも分かりません。

### 安心して利用してもらうために配慮することは

#### 1.目的の場所まで誘導する

○腕や肩に手を置いてもらい，目的の場所まで誘導する。
※手を引っ張ったり，押したりしてはいけません。
○段差があるところなどでは，一旦止まり段差があることを伝える。
○椅子に座る時は，背もたれに手を誘導してから座ってもらう。



#### 2.メニューや商品の選択を支援する

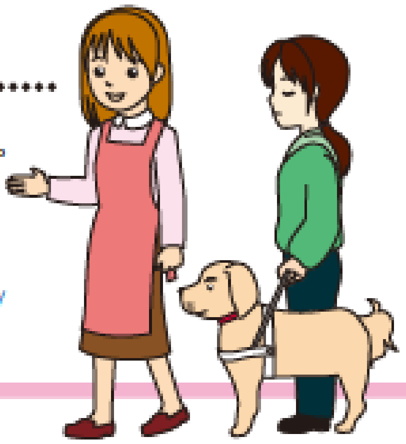
○イメージができるように特徴などをできるだけ具体的に説明をする。
○大きな文字が読める人もいるので，商品名や値段をはっきり表示する。

#### 3.安心してお金の支払・受取りができるようにする

○商品などと金額をゆっくりと読み上げる。
○おつりは，細かく読み上げてお金に触れてもらい確認してもらう。

『おつりは 350 円です。100 円玉３枚と 50 円玉１枚です。』

補助犬がいないと困る障害者もいます。
受入にご理解をお願いします。
※ステッカーはこちらからダウンロード
http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/syakai/hojyoken/img/sticker_1208a.jpg



## 聴覚障害者

様々な情報を伝えるアナウンスや危険を知らせるブザーなどが聞こえません。

### 筆談で会話をする

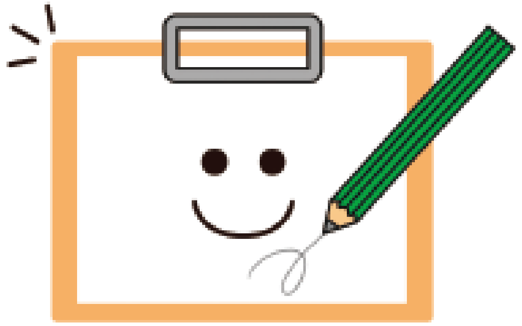
#### 1.準備をする

○受付窓口やレジなどにメモ帳やホワイトボードなど筆談ができる道具を用意しておく。

↓

#### 2.筆談ができることを伝える

○入口や受付窓口などに，筆談対応のステッカーを貼り筆談で対応する旨を示す。

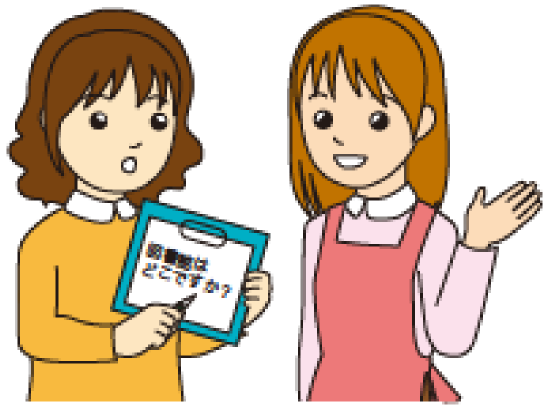


いつでも筆談いたします

※ステッカーはこちらからダウンロード
http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/omise.html

↓

#### 3.対応する



○要点を簡潔に短く書いて伝える。
○必要に応じて身振りや手振りなどを交えて伝える。