

お手伝いの基本

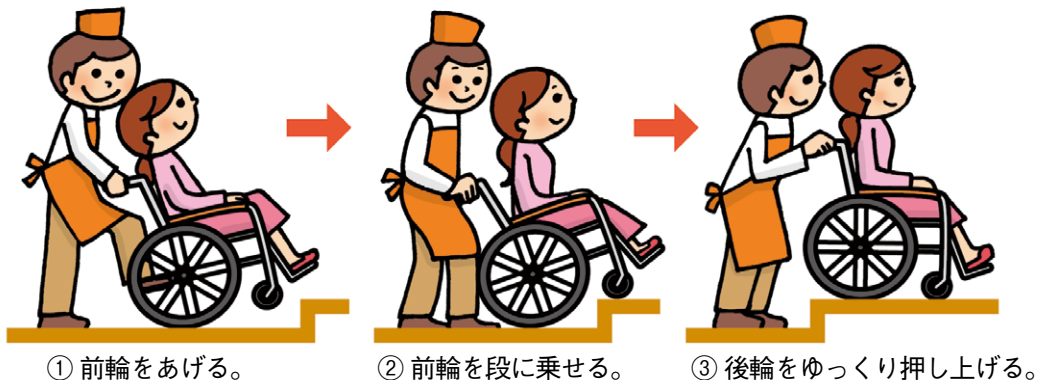
介助者ではなく、お客様ご本人にお手伝いの方法を確認します。

1 車いす使用のお客様のお手伝いの基本

- お手伝いが必要か、またお手伝いの方法についてご本人に伺います。



- 車いすを動かす前には、必ずご本人に声をかけます。



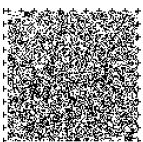
➡ 前輪を上げる前に「前輪を上げます」と声をかけます。

➡ 出入口に段がある場合、簡易スロープで対応する方法も有効です。

- 止める時には、必ずブレーキをかけます。
- 近くにある「だれでもトイレ」や「車いす使用者用駐車施設」の案内ができるように調べておきます。
- お断りする場合は理由を説明し、ほかの方法をご本人と相談します。

➡ 店内に車いす使用のお客様が入れない場合は、理由を伝えます。
例：入口の段差が危険。店内が狭い。など。

➡ 店内に入れない場合でも、希望する商品を確認し、買物をする方法もあります。その場合は、安全な場所で待っていただきます。



2 視覚障害のお客様のガイドの基本

- 話しかける時はまず自分のことを名乗ります。

例：「〇〇商店の△△です。」

- 本人に望ましいガイドの方法を伺います。

◆ 腕を貸したり、肩に手を置いてもらうのが基本



◆ 決して手を引っ張らない。



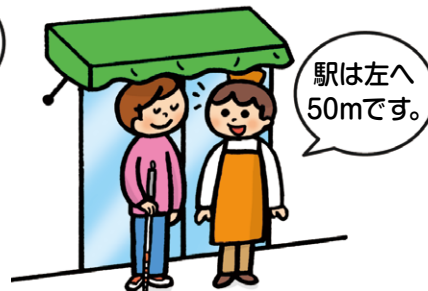
◆ 決して押さない。



段のあるところでは一旦止まり、状況を伝えます。



いすに座る時は、背もたれに手を誘導して触れていただきます。



お店を出たところで、現在位置や歩く方向を案内します。

- 案内は具体的にします。

行き先を伝える場合、具体的に方向や距離を伝えます。

- ➔ ○良い例：「右」「左」「まっすぐ」「〇〇mくらい先の右」
- ×悪い例：「あっち」「こっち」「そっち」

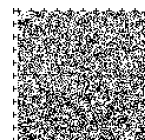
机の上のものを説明する場合は、本人を中心に「右側」「左側」「右斜め前」など、具体的に説明します。また、手を添えて確認しながら説明すると、よりわかりやすいです。

- 補助犬は物販店でも飲食店でも入店できます。

- ➔ 補助犬（盲導犬、聴導犬、介助犬）は、他のお客様に迷惑をかけないように訓練を受け、衛生上の配慮をしています。



- ➔ 補助犬の入店は法律で定められ、拒否できません。



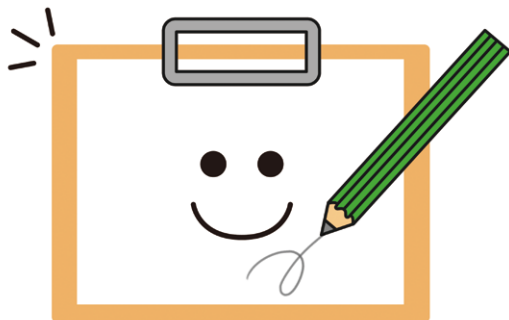
3 聴覚障害のお客様との会話の基本

- お客様の顔を見て、おもてなしの心と笑顔で対応します。 ➔ お客様の顔を見て、こちらの表情がわかるようにし、ゆっくりとはっきりと口をあけて話します。
- ➔ こちらの意思を伝えるには、表情や身振り手振りも重要です。
- ➔ 補聴器を使用している人に大きな声で話しかけないようにします。

- 筆談に慣れましょう。 ➔ 筆談はメモ用紙と鉛筆でできます。
- ➔ 用件は要点を端的に書きます。
例：「いくつ必要？」
「本日の定食→からあげ定食」
「値段→525円」



- 「筆談します」と見えるところに表示します。 ➔ 「筆談します」と見えるところに表示してあったり、筆談ボードがあると、聴覚障害のお客様はとても安心です。下は、表示のイメージ写真です。



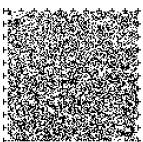
いつでも筆談いたします



*このステッカーはホームページからダウンロードできます。

URL / <http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/omise/index.html>

- 手話で会話している人がいることを知りましょう。 ➔ 手話を自分の言葉にしている人がいることに心を配り、手話ができなくても、理解しようとする気持ちを伝えるようにしましょう。



4 指さしして使える絵や写真の活用

- 商品やメニューの写真は、選択の手助けとなります。お店の外に写真や値段が掲示されていると、だれもがお店に入りやすくなります。券売機にも写真があるとわかりやすくなります。

➡ 自分のお店の商品の絵や写真のカードを作っておくと便利です。



▲ お店の外や券売機に写真付きメニューを掲示している例

▲ 写真付きメニューの例

コラム

聴覚障害の人が筆談を依頼する時の手話です。手話を使うお客様にも対応しましょう。

● 聞こえません



耳の横で手のひらを下に
して、指先を上下に振る。

● 書いてください



手のひらに、上から
下へ書く。

● ありがとう



手の甲にもう一方の手を
直角にのせ、上にあげる。

コラム

聴覚障害の人がコミュニケーションをするために使っているカードの例



出典：NPO法人 ユニバーサルデザイン・結

