

ショッピングセンター管理者向け
お客様対応マニュアル

(一社) 日本ショッピングセンター協会



一般社団法人
日本ショッピングセンター協会

目次

■はじめに

社会の現状（障害者差別解消法） 1～2

■ショッピングセンター業界として取り組み . . 3

～お客様対応マニュアル～

■お客様対応の基本

基本対応 4～5

■対象者別対応方法（基本ポイント）

スムーズな移動がしにくい方 6～7

視覚による情報が得にくい方 8～9

お金の取り扱いについて 10

音声による情報が得にくい方 11～12

コミュニケーション支援ツ－機器 13

■設備関連の把握

多目的トイレについて 14

車いすについて 15

障害者優先（専用）駐車場について 15

■はじめに

～社会の現状と法整備～

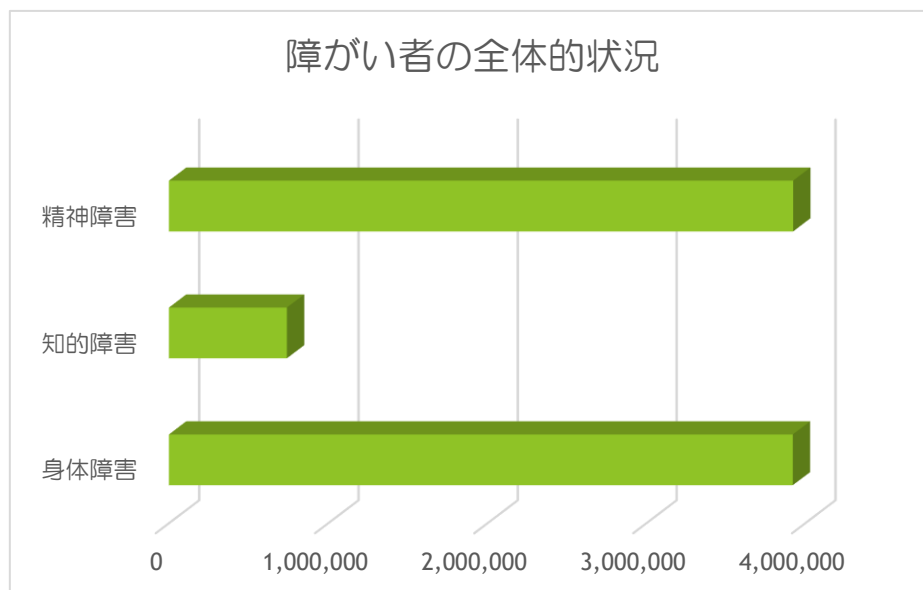


・高齢化社会

2016年10月1日時点で65歳以上の高齢者人口は、3,459万人となり、総人口に占める割合（高齢化率）は27.3%となりました。総人口が増加する中で高齢者が増加することにより高齢化率は上昇を続け、2065年には38.4%に達して、約2.6人に1人が65歳以上の高齢者になると推計されています。

・障がい者の現状

身体障害、知的障害、精神障害の3区分で障がい者数の概数をみると、身体障がい者392万2千人、知的障がい者74万1千人、精神障害者392万4千人となり、これを人口千人当たりの人数で見ると国民のおよそ6.7%が何らかの障害を有していると推計されています。



・ 障害者差別解消法

《 不当な差別的取り扱いの禁止 》

国・都道府県・市町村などの役所や会社やお店などの事業者が、障害のある人に対して正当な理由なく、障害を理由として差別することを禁止しています。

《 合理的配慮の提供 》

国・都道府県・市町村などの役所や会社やお店などの事業者に対して、障害のある人から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応すること（事業者に対しては対応に努めること）を求めています。



■ショッピングセンター業界としての取り組み



2020年東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会の準備及び運営に関する施策の推進を図るための基本方針として、ユニバーサルデザイン2020行動計画が策定されました。

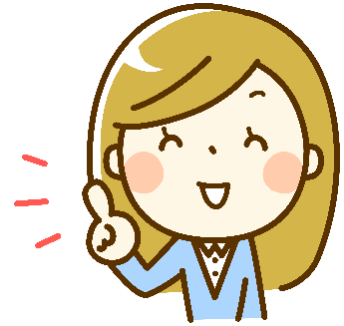
基本的な考え方は「障害の有無にかかわらず、女性も男性も、高齢者も若者も、すべての人がお互いの人権や尊厳を大切にし支え合い誰もが生き生きとした人生を享受することのできる共生社会を実現することを目指す」としており、その「心のバリアフリー」の拡充に向け、幅広い業界で指針として活用されることを目的に『アクセシビリティ サポートガイド』が作成されました。

そうしたガイドラインの制定や国からの要請を受け、ショッピングセンター業界としても、高齢化社会や生活者のライフスタイルの多様化が進む中で「**すべてのお客様**」が安心して快適に利用できる環境づくりに取り組んでいく必要があるため、ショッピングセンター向けの『お客様対応マニュアル』を策定しました。

すべてのお客様がストレスを感じることなく、安心して楽しく快適にお買物やお食事ができるようまずは施設管理者として、社会の現状認識と対象者別の基本的なサポート手法や、ユニバーサルデザインを取り入れた施設設備有無、サービス内容について改めて把握しておきましょう。

■お客様対応の基本

～基本応対～



- お客様の人格を尊重する

障害のあるなしに関わらず、一人の人間としてごく普通に接することが、人格の尊重につながります。さまざまな身体的特性や程度に応じたコミュニケーションに配慮する必要があります。

- お客様を理解しようという気持ちをもつ

より良いコミュニケーションには、多様な特性に配慮し相手を理解しようという気持ちが必要です。

- お客様に話しかける

お客様に手話通訳者や同伴者がいる場合でも、お客様の人格を尊重し、お手伝いが必要かお客様に確認します。また、会話を始めるときには、自分の担当業務と名前を名乗るようにしましょう。

- お客様の意思や希望を確認する

さまざまな身体的特性や程度によって希望するサポート内容は異なります。できるだけ自分のことは自分で行いたいという気持ちの方もいます。まずは積極的に声をかけて、お客様の意思を確認し、希望する方法で接するようにします。

- 個人情報の取扱いには注意する

お客様と接する中で知りえた個人的な情報は、他言してはいけません。また、こちらからも個人的な情報について質問したり、立ち入ることのないようにします。

- 柔軟な対応を心がけ、スタッフで協力する

さまざまな場面を想定し、基本的なサポートの方法を身につけると共に、予期せぬ事態に備えた応用力を磨くようにします。また、自分だけでは対応が難しいようなサポートを求められた場合は、無理せず他のスタッフと協力して対応します。

- 身体障害者補助犬について理解し、協力する

補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）の受け入れは法律で義務付けられています。補助犬を受け入れる際は、周りの人がペットと誤解しないよう、必要に応じて他の人にも理解と協力をお願いしましょう。

■ 対象者別対応方法

ここではサポートのための基本ポイントのみ記載しています。
具体的な対応方法は別添の「詳細編」を参照ください。

～スムーズな移動がしにくい方～

お客様の中には、車いす使用者、補助犬を連れている方、杖や歩行補助具を使っている方、妊娠中の方、高齢者、乳幼児連れの方、内部障害のある方など、さまざまな理由でスムーズな移動がしにくい方がいます。お客様の身体的特性に配慮したサポートを心がけましょう。



《サポートのための基本ポイント》

1. 「まずは、笑顔であいさつから」

気持ちの良いコミュニケーションが、あらゆるサポートの基本です。お客様には、微笑みながらあいさつをしましょう。同伴者がいる場合には、まずお客様にあいさつします。あいさつ等の声掛けは基本的に前方から行います。お客様の後ろや横から声をかけることのないよう注意します。

2. 「率先して声をかけるようにしましょう」

つねに周囲に気を配り、歩きづらそうに見える方に気づいたら、同伴者の有無に関わらず、率先して「何かお手伝いしましょうか？」と声をかけましょう。

3. 「声かけは同伴者ではなく、お客様に」

声かけはお客様に行うようにします。車いす使用者への声かけは姿勢を低くするなど、できるだけお客様と目線を合わせて行います。

4. 「サポートする際には、方法を十分に確かめてから」

お客様の障がいの部位や程度は人によってさまざまです。サポートする際には、どうすればよいか、どういったサポートを希望するか十分に確かめてから行動に移すようにします。

5. 「さまざまな思いに配慮し、さりげなく対応しましょう」

例えば、大きな声で「車いすが通りますから通路を開けてください」などと言われて、とてもきまりの悪い思いをしたというお客様がいます。ごく普通に接してほしい、特別扱いはされたくないといった、さまざまな思いに配慮し、さりげなく接することも大切です。

～視覚による情報が得にくい方～

お客様の中には、全く見えない方や弱視の方など、視覚による情報の得にくさに違いがあります。弱視の方の中には白杖を持っていない方もいます。つねに困った様子のお客様がいないか気を配り、気づいたらすぐに声をかけましょう。



《サポートのための基本ポイント》

1. 「まずは、笑顔であいさつから」

お客様の正面に立ち、明るい声であいさつをしましょう。たとえ、あなたの笑顔を見ることができない方でも、あなたの声から性別や身長、大体の年齢や雰囲気などを察することができ、より親しみやすく感じてもらえる可能性が高まります。まず、「こんにちは」等とあいさつした後に「〇〇担当の〇〇です。」と自己紹介するとより安心感を与えられます。

2. 「必要なサポートを聞きましょう」

同じ視覚に関することで支援が必要な方でも、お客様それぞれの見え方で必要なサポートは異なります。「何かお手伝いすることはありますか？」と声をかけ、必要なサポートと、希望する誘導方法を聞きましょう。

3. 「サポートは、必ず声をかけてから」

お客様いきなり触れたり、手を引いたり、白杖を持つことは失礼にあたります。サポートは、その場その場でお客様に声をかけて、確認しながら行いましょう。

4. 「言葉による説明は、より具体的に」

例えば、方角や場所について説明する際には、「あちら」「こちら」などの言葉を避け、「左・右・前・後ろ」、「〇歩先、〇メートル先」というように具体的な言葉で正確に伝えるようにします。主観は避け、「的確かつ客観的」な説明を心がけましょう。

5. 「誘導中、してはいけないこと」

- 白杖に触れてはいけない。
白杖は目の代わりとなるものです。原則として、掴んだり引っ張ったりしてはいけません。
- 手を引っ張っての誘導はしない。
手を引っ張ることは、お客様の動きを強制することになり、不安や高圧感を与えます。また、直接肌に触れることがお客様に不快感を与えます。
- お客様の後ろで誘導しない
介助者からも足元が見えにくいですし、危険な場所に押し出されているのではと不安になってしまいます。お客様は誘導者の動きで一步先の状況や空間を感じて歩いていますから、誘導者が後ろに立った状態では、進むのが怖くて歩くことを躊躇します。
- 斜め歩きや斜め昇降をしない。
絶えず歩いている方向（角度）を意識できるよう、斜め歩きや斜め昇降をせず進行方向に向かってまっすぐ歩くようにします。特に段差などの場合は、直角に向かうようにします。

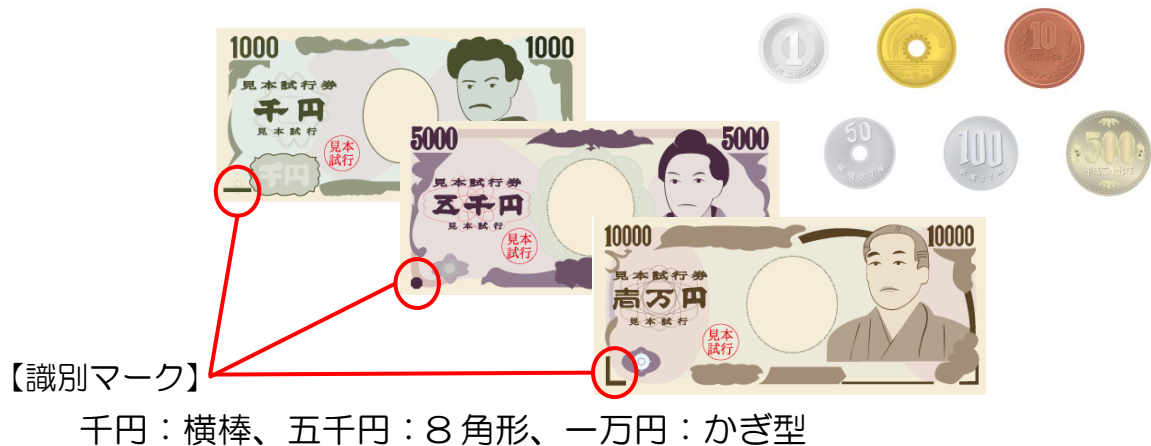
<お金の取り扱いについて>

視覚の障がいのある方は、手で触ってお金の種類を判別します。千円札、五千円札、一万円札は表からみて両下にある識別マークで、硬貨は大きさや数字などで判別しています。正確さをとともに、お客様が確認しやすい配慮が必要です。



1. 合計金額を告げてから、金種毎にお渡しします。「〇〇札が3枚、〇〇円硬貨が1枚、〇〇円硬貨が3枚」などと言いながら、1枚ずつ手に渡し、その都度確認していただきます。時間がかかりますが、急かすことないようにします。
2. お金を受けて取る場合は、金種毎に「〇〇札が3枚、〇〇札が2枚で合計〇万〇千円頂戴いたしました。」などと声に出し確認します。
3. お金を渡す場合は、金種の希望を尋ねます。できるだけ希望に添うようにします。

※お金をお支払いいただいたら、レシート・領収書などは必ずお渡しします。



【識別マーク】

千円：横棒、五千円：8角形、一万円：かぎ型

～音声による情報が得にくい方～

《サポートのための基本ポイント》

耳が聞こえない、聞こえにくい方のほとんどの場合は、視覚情報も活用しています。



1. 「まずは、笑顔であいさつから」

たとえ、あなたの言葉が聞こえない方でも、あなたに出会って、あなたの笑顔からあなたの気持ちを受け取ることができます。目と目があったら、微笑みながらあいさつをすることが基本です。

2. 「障害に早く気づくことも、配慮のひとつです」

耳が聞こえない、聞こえにくいという障害は、外見からでは気づきにくいものです。話せても聞こえないという方もいますので、対話がうまくいかないようであれば「もしかして耳が不自由なのは？」と早めに察することが大切です。

3. 「手話通訳者ではなく、お客様に」

手話通訳者や介助者が同伴している場合でも、対応は、お客様に対して、目線を合わせて行うようにします。

4. 「申し出があったときに、要望のあった方法で接します」

外見からは判断しにくいので、お客様から申し出があったとき、対応に配慮することとし、まず、どのようなコミュニケーション手段をお客様が希望するかを確認します。

「ゆっくり話してください」「筆談でお願いします」「手話通訳者と一緒に来ました」など、お客様が希望を申し出ることがあります。

5. 「必要以上の大声や、幼児に話すような言い方はNG」

聴覚に障害があることをできれば気づかれないという方もいます。こちらが大声で話すと決まりの悪い思いをしたり、かえって声が割れて聞こえたり、頭に響いたりして聞き取りにくいという方もいます。また、成人に対して、幼児に対して話すような言い方は失礼です。お客様の人格を尊重した対応を心がけましょう。

～コミュニケーション支援ツール機器～



視覚支援ツール

■音声案内システム

- ・発信機より音声情報を発信し、受信機で音声化するシステム
受信側で手動操作、近づくと施設側から自動発信など種類多数。
- ・目的地まで案内してくれるナビゲーションシステム（アプリ）
行きたい場所を音声入力すると、アプリが検索して音声と地図で目的地まで案内。※アプリ開発中

■眼鏡型拡大鏡

オートフォーカスでのピント調整機能を持つメガネ型の拡大鏡。

■点字フロアガイド

施設情報を記載した点字マップ（館内設置サイン、フロアガイド）

聴覚支援ツール

■筆談ボード

電子パッドや磁気ボード、専用アプリなど種類多数。

■コミュニケーション支援（指差し）シート

最低限のコミュニケーションを補助する想定問答を記載したシート。

■デジタルサイネージ

施設サービスなど文字情報での案内。

■タブレット

テレビ電話を利用した遠隔手話サービス（手話通訳）や代理電話支援（コールセンターの手話通訳者による代理対応）、専用アプリのDLにより、筆談や音声認識（言葉を文字、文字を音声に変換）も可能。

■高性能マイク（小型スピーカー）

マイクから入力された音を明確に分解し、雑音などきれいに取り除き誰もが聴き取りやすいクリアな音への変換。

■音声アナウンス翻訳（アプリ）

館内放送等のアナウンス音声を自動翻訳し画面上に文字表示。

※アプリ開発中

■FM 受信機（補聴援助システム）

FM 電波を使って話し手の声を聞き手に直接届け、さまざまシーンで快適な聞こえを提供する補聴援助システム。

■設備関連の把握

以下に記載するようなユニバーサルデザインを取り入れた自施設の設備有無やサービス内容について把握しておきましょう。

～多目的トイレについて～

お身体の不自由なお客様、妊婦の方、高齢者の方などのための優先トイレやオストメイト対応トイレの設置状況（場所含む）について、確認しておきましょう。

●オストメイトとは

大腸ガンや膀胱ガンの治療のため、手術で腹部にストーマ（排泄口）をつくった患者の方（人工肛門・人工膀胱所有者）のことを言います。排泄物を受け止めるための袋（パウチ）の処理等のため、トイレに洗浄装置や汚物流しを必要とされています。



～自施設メモ欄～

～車いす貸出～

貸出有無、有の場合はその場所や保有台数、
利用条件等について確認しておきましょう。
※総合案内所で貸出、コイン式で館内設置など



～自施設メモ欄～

～優先（専用）駐車場について～

優先・専用駐車場有無、有の場合は
その場所、車室用意数、利用条件等
について確認しておきましょう。



～自施設メモ欄～



Check !!

施設サービス(設備含む)はお客様に分かりやすくご案内できていますか？
また、そのサービスはお客様の立場にたった内容になっていますか？