

外食産業における障がい者接遇マニュアル

一般社団法人日本フードサービス協会
公益財団法人日本補助犬協会

平成30年3月

目 次

序 章	1
第 1 章 共生社会における接遇	2
1 根底にある考え方	2
2 関連する法律	3
3 「心のバリアフリー」に向けた研修について	4
4 接遇の基本	5
第 2 章 サポートを必要とするお客様への接遇方法	6
1 「スムーズな移動がしにくいお客様」に対するサポート	6
1-① サポートのための基本ポイント	6
1-② 車いす使用者への対応	7
1-③ 杖や歩行補助具を使っている方への対応	15
1-④ 妊娠中の方への対応	15
1-⑤ 高齢者への対応	16
1-⑥ 乳幼児連れの方への対応	17
1-⑦ 内部障がいのある方への対応	17
2 「視覚による情報が得にくいお客様」に対する接遇	18
2-① サポートのための基本ポイント	18
2-② 誘導時の基本姿勢	20
2-③ 狭い場所の通り抜け方法	21
2-④ 横歩きによる誘導方法	22
2-⑤ 背もたれのあるいすに着席していただく方法	22
2-⑥ 背もたれのないいすに着席していただく方法	23
2-⑦ トイレ（個室）を使う際の誘導方法	24
2-⑧ トイレ（小便器）を使う際の誘導方法	25

2-⑨	モノの位置の伝え方	26
2-⑩	様々な見え方の方への対応	27
3	「音声による情報が得にくいお客様」に対するサポート	28
3-①	サポートのための基本ポイント	28
3-②	コミュニケーション手段について	29
3-③	コミュニケーションの基本	29
3-④	口語のポイント	30
3-⑤	筆談のポイント	31
3-⑥	手話について	32
3-⑦	指文字について	32
3-⑧	コミュニケーションボードの利用	32
3-⑨	緊急時の対応	32
4	「伝えること、理解することが難しいお客様」に対するサポート	33
4-①	知的障がいのある方への対応	33
4-②	精神障がいのある方への対応	35
4-③	発達障がいのある方への対応	36
4-④	失語症、高次脳機能障がい、認知症の方への対応	37
5	「補助犬を連れてきているお客様」に対するサポート	39
5-①	「身体障害者補助犬」（以下、補助犬）について理解し、協力する	39
5-②	ペットとの見分け方	39
5-③	補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）の受け入れについて	40
5-④	盲導犬を連れてきている方への対応	42
5-⑤	介助犬を連れてきている方への対応	43
5-⑥	聴導犬を連れてきている方への対応	44

第3章 シーン別接遇のためのヒント	4 5
1 予約.....	4 5
2 入店.....	4 5
3 着席.....	4 6
4 注文.....	4 7
5 食事提供.....	4 7
6 お会計.....	4 8
7 トイレ.....	4 8
参 考 アクセシビリティに関する国内のマーク例.....	4 9

このマニュアルは、東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会作成の「アクセシビリティ サポートガイド基礎編」（イラスト追記：一般社団法人国土技術研究センター）の内容をベースに外食産業向けに編集したものです。

外食産業における接遇マニュアル
(ユニバーサルデザイン 2020 行動計画に基づいて)

序 章

1. 目 的

我が国は、障がい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しています。2020年に開催される東京オリンピック・パラリンピック競技大会は、この共生社会の実現に向けて社会の在り方を大きく変える機会でもあります。そこで、様々な障がい者団体も参画するユニバーサルデザイン 2020 関係府省庁等連絡会議が設けられ、「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」が取りまとめられました。

「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」では、障害者差別解消法や身体障害者補助犬法などを踏まえ、障がいのあることのみをもって、あるいは身体障害者補助犬を同伴しているという理由をもって、飲食店などが不当に入店拒否を行うことのないように徹底するとしています。

そして、外食サービスにおいて、障がい者が不当な差別的取り扱いを受けたり、合理的配慮の提供を拒まれたりすることのないように、飲食店としても努力していかなくてはなりません。

このマニュアルは、外食産業における「接遇」を「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」に合致したものに改善していこうという取り組み指針として編纂されたものです。

2. 対象となる接遇の範囲

このマニュアルで想定している飲食店は、以下のとおりです。

- ・ワンフロア
- ・段差及びスロープがある
- ・階段及びエスカレーターはない

3. 接遇の対象者

このマニュアルによる接遇を受ける対象となる方は以下のとおりです。

- ・肢体不自由、視覚障がい、聴覚・言語障がい、内部障がい等の身体障がい者（身体障害者補助犬《盲導犬、介助犬、聴導犬》を同伴した人を含む）
- ・知的
- ・精神障がい、発達障がいのある人
- ・高齢者
- ・妊産婦、乳幼児連れの人

第1章 共生社会における接遇

1. 根底にある考え方

障がいの有無にかかわらず、すべての人が助け合い、共に生きていくユニバーサルデザイン社会の実現には、そもそも「障がい=バリアとはどこにあるのか？」を考えてみなければなりません。

2006年に国連総会において採択された「障害者の権利に関する条約」において、新しく「障害の社会モデル」という考え方が導入されました。それは、障がいとは「個人の心身機能の障がいと、社会的障壁の相互作用によって創り出されているもの」であり、「社会的障壁を取り除くのは社会の責務である」という考え方です。つまり、「障がい者の困りごとは、ご本人だけの問題ではなく、社会の環境や制度、慣行などから生み出されている。それを社会全体で取り除いていき、全ての人々が暮らしやすい社会を創ろう」とするものです。

まずは、この考え方を皆で理解し、障がいのある人への差別を行わないように徹底しなくてはなりません。そして、自分とは異なる障がいを持つ方とよくコミュニケーションをとることによって、その困りごとや痛みに共感し、解決のための具体的な行動を起こす、すなわち「心のバリアフリー」を皆が実践していくことが肝要なのです。このような取組みの一步一步の積み重ねが、共生社会の実現へとつながっていくのです。

外食産業の場において、あらゆる特性を持ったお客様をお迎えするために、お客様ひとりひとりに寄り添い、その多様なニーズにお応えするような接遇を心掛けていきましょう。

2. 関連する法律

(1) 障害者差別解消法

「障害の社会モデル」に基づいて「障害者差別解消法」が2016年4月に施行されました。この法律は、（国、地方公共団体のほか）事業者に対して、以下の2点を求めています。

- ① 不当な差別的取り扱いの禁止：障がい者に対して、正当な理由なく、障がいを理由とする差別をすることを禁止
- ② 合理的配慮の提供：障がい者から、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時に、負担が重すぎない範囲で対応に努めること

外食産業もこの「事業者」に含まれます。障害者差別解消法に照らしてみても、日々の接客が、特定のお客様に対し不当な差別的取り扱いになっていないか、合理的配慮は出来ているのか、改めて考えてみましょう。

(2) 身体障害者補助犬法

身体障がい者が補助犬を伴って施設や交通機関等を円滑に利用できるようにすることで、身体障がい者の自立および社会参加の促進に寄与することを目的に2002年4月に施行されました。公共施設、公共交通機関のほか飲食店、ホテルなど不特定多数の方が利用する民間施設でも、身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬および聴導犬、以下「補助犬」）の同伴を拒んではならないとしています。

この法律および補助犬についての知識が充分でないために、補助犬をペット犬と間違えて、入店拒否をしてしまう飲食店の例が多数報告されています。これは、障害者差別解消法においても「不当な差別的取り扱い」に該当しますので、十分注意しましょう。

3. 「心のバリアフリー」に向けた研修について

■集合研修

「障害の社会モデル」の考え方にに基づき、飲食業界としても、あらゆる特性を持つお客様をお迎えする体制を整える必要があります。そのためには、各店舗の責任者はもとより、実際に接客する担当者全員がその考え方を理解し、実践する能力を備えていることが重要です。2020年に向けて、社員、従業員研修のような集合研修を行う際には、ぜひともその中に「心のバリアフリー」に向けた接遇研修を組み込むようにしましょう。

こうした中、「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」に定められた「心のバリアフリー」の考え方を踏まえ、産官学協力の元、内閣官房東京オリンピック・パラリンピック推進本部事務局が「汎用性のある研修プログラム」を作成し、公表しています。

http://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020_suishin_honbu/udsuisin/program.html

このプログラムも参考としつつ、各企業がそれぞれの実態に応じて「心のバリアフリー研修」を行うことが推奨されています。

この「汎用性のある研修プログラム」は以下の3点の「気づき」を受講者に与えることを目的としています。

- ①「障がいはどこにあるのか？」を理解する（「障害の社会モデル」の理解）
- ②社会にある「バリア」によって人々に生じている困りごとや痛みに気づく
- ③共生社会をつくるために、具体的な行動を起こす

この基本プログラムは、障がい当事者との対話やグループディスカッションを含んだ、90～120分の集合研修です。これに加えて、様々な障がいに関する知識を得るためのセルフワークを行うこと、また、接遇を行う社員には、実技などの要素を加えたより発展的な研修を行うことが望ましいとされています。

■セルフワーク

アニメーション動画で学習できる教材がインターネット上に提供されたり、スマートフォン用アプリケーションが開発されるなど、手軽に学べる手段が増えております。接遇担当者を中心に、どのような研修プランが実行可能かつ有効か、各々の事情に応じて検討し、実践してください。

なお、内閣官房オリパラ事務局では、障害者など異なる条件を持つ多様な人々とコミュニケーションをとる際に、知っておきたい知識や心の持ち方を、分かりやすく学ぶことができる入門教材として「心のバリアフリー」を学ぶアニメーションを作成しています（2018年5月頃に掲載予定）。

http://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020_suishin_honbu/udsuisin/program.html

4. 接遇の基本

○お客様の人格を尊重する

障がい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、相手を理解しようという気持ちが必要です。

○お客様に直接話しかける

お客様に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ご自身に確認します。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れた個人的な情報は、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

不特定多数の方が利用する民間施設は、飲食店も含め補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）を受け入れるよう法律で義務付けられています。ペットと間違えて入店拒否をしないようにしましょう。もっとも、周囲のお客様の中には、補助犬に関しての知識がない方もいます。必要に応じて他のお客様にも理解と協力をお願いしましょう。

第2章 サポートを必要とするお客様への接遇方法

この章では、さまざまな身体的特性や程度からサポートを必要とする方に対し、どのように接するか、その基礎的なサポート方法を学びます。ただし、このテキストは、お客様に対する接遇方法のすべてを説明しているものではありません。テキストで基礎的な知識を身につけていただいた上で、アウェアネス（障がいへの気づき）・トレーニングなどの研修を通じて理解を深めていってください。

(P.3 第1章 3「心のバリアフリー」に向けた研修について 参照)

1. 「スムーズな移動がしにくいお客様」に対するサポート

お客様の中には、車いす使用者、補助犬を連れてきている方、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、内部障がいのある方など、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接遇を心がけましょう。なお、ここでは、お客様の身体的特性に配慮した接遇のことを「サポート」と呼びます。

1-① サポートのための基本ポイント

「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、あらゆる接遇の基本です。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、まずサポートが必要な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。

「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。

「声かけは同伴者ではなく、サポートが必要なお客様に」

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。

「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。

「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らっしゃいます。ごく普通に接してほしい、特別扱いはされたくといった、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。

1-② 車いす使用者への対応

■車いすの扱い方について

お客様の要望により、車いすを押ししたり、段差でのサポートを求められる場合があるかもしれません。そのようなときにあわてないように、車いすの扱い方の基本を学んでおきましょう。

■基本のたたみ方／手動式車いす

※いろいろなタイプがあるので、事前に扱い方を確かめてください

別のたたみ方をするものや、たためないタイプのものもあります。お客様が普段使用している車いすを扱う場合には、お客様あるいは同伴者から説明を受け、操作確認してからサポートに移りましょう。

- (1) フットサポートを上げます
- (2) シート中央部を持ちます
- (3) 完全におりたたみます



フットサポート

- (1) 両側のブレーキをかけ、フットサポートを上げます



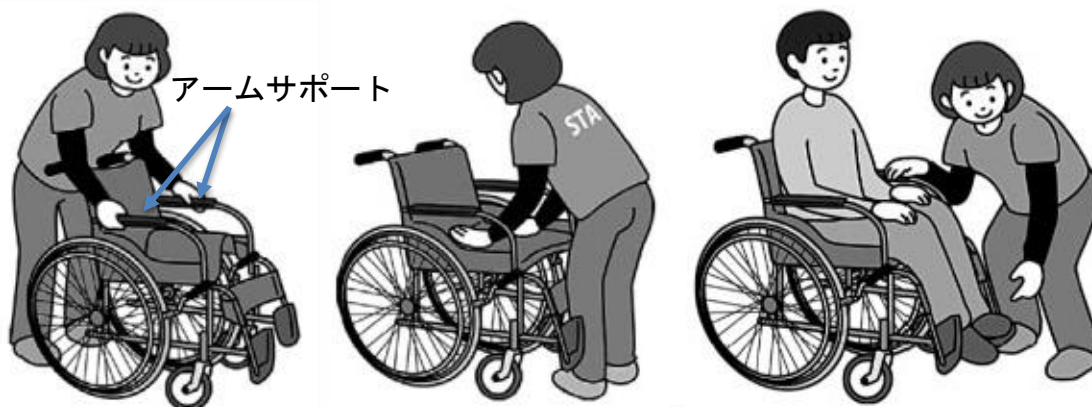
- (2) シート中央を持ち上げます（上に引き上げるといすが閉じます）。



- (3) 完全におりたたみます。

■基本の広げ方／手動式車いす

- (1) 外側に少し開きます
- (2) シートを押し広げます
- (3) 両手を「ハ」の字に広げ、シートの両側をしっかり押し広げます。
広げる際、指をシートに挟まないよう注意しましょう



- (1) 両側のブレーキをかけ、アームサポートを持って外側に少し開きます。
- (2) シートを押し広げます。

- (3) 両手を「ハ」の字に広げ、シートの両端を押し広げます。
※広げる際に指をシートに挟まないよう、注意しましょう

人が座ってからフットサポートを下ろします。

■移動に際しての確認について

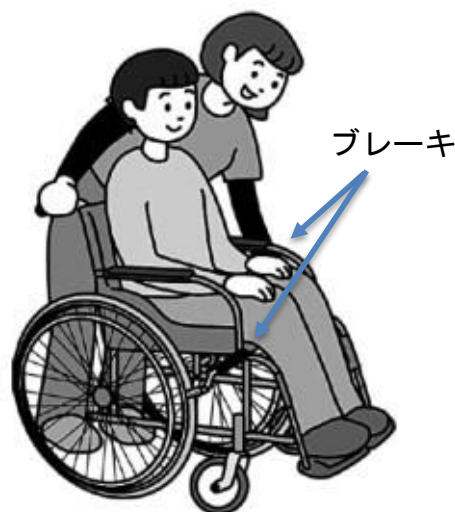
移動を始める前に、お客様の姿勢を確認します。きちんと座っていないとスロープや段差などでずり落ちる危険性があります。また、ずっと同じ姿勢でいると、疲れてしまったり、おしりが痛くなってしまうことを理解しておきましょう。

■手動式車いすの押し方・ブレーキのかけ方

- (1) あなたの重心を安定させます。
車いすの後ろから両手でハンドグリップを握り、基本的に足を左右あるいは前後に開いて重心を低く置きます。
- (2) お客様に声をかけながら押します。
「動きます」「前に進みます」などと声をかけ、からだ全体で押すようにします。
- (3) 周囲に注意しながら、ゆっくり進みます。曲がり角やカーブのある場所などでは、先をしっかりと確認しながら移動します。また、混雑している場合は、他の人にフットサポートが当たらないよう注意しながら進みましょう。
- (4) 止まる時、曲がる時にも声をかけます。後退するときも含め、新たな動きをするときには声をかけるようにすると、お客様は心の準備ができて安心です。
- (5) ブレーキ（ストッパー）は、左右両方にかけます。少しでも車いすを離れるときは、必ず両側のブレーキ（ストッパー）をかけるようにします。ブレーキをかけるときは、車いすの背面から側面にかけて立ち、片手でハンドグリップを握りながら、もう一方の手でブレーキをかけます。反対側もハンドグリップを放すことなく、ブレーキをかけます。



動き出す前には必ず「動きます」などと声をかけます。止まる時、曲がる時など、新たな動きをするときには声をかけます。



車いすを離れるときは、両側のブレーキをしっかりとかけます。

※電動車いすの中には、手動と同じように押せるものもあります。取扱いについてはお客様に確認してください。

■キャスターの上げ方と移動

段差や溝などを越える際の基本となる動きです。段差や溝のある店舗の場合はしっかりと習得してください。

(1) ティッピングレバーを踏み、同時にハンドグリップを下げます。

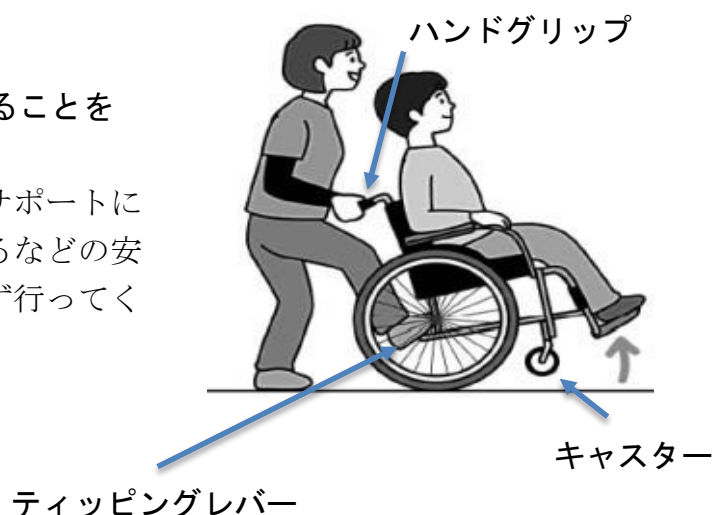
まず、「キャスターを上げます」と声をかけます。ひと呼吸おいてティッピングレバーを踏むと同時にハンドグリップを下げます。膝と腰を軽く曲げてバランスを保つようにしてください。お客様に不安を感じさせないように手早く操作してください。

(2) キャスターを浮かして後輪（大車輪）だけで移動します。

ふらつかないように、膝と腰を軽く曲げて後輪のバランスを取りましょう。

※キャスター上げの際には、声をかけることを
忘れずに

お客様は、心の準備と共に、アームサポートにつかまったり、背もたれによりかかるなどの安全確保ができますので、声かけは必ず行ってください。



- (1) ティッピングレバーを踏み、同時にハンドグリップを下げます。
- (2) キャスターを浮かして、後輪で移動します。

■段差の上り方

(1) ひと声かけて、キャスター上げを行います。

「段差がありますので前を少し上げます」などと声をかけ、キャスター上げを行います。キャスター上げについては、前述の[キャスターの上げ方と移動]の項目を参照してください。

(2) キャスターを段の上に乗せます。

キャスター上げの状態ですくすくと前に進み、キャスターを段の上に乗せます。

(3) 後輪（大車輪）をゆっくり押し上げます。

さらに前進し、後輪（大車輪）が段差に触れて止まったところで、ハンドグリップを上げて車体を持ち上げながら、前に押し出します。一連の操作はできるだけ衝撃を与えないよう、気をつけて行いましょう。



(1) ひと声かけて、
キャスターを上げます。

(2) キャスターを段の上
に乗せます。

(3) 後輪をゆっくり
押し上げます。

※段差を越える場合は車いすを前向きにして段差を越えることが一般的ですが、「どちら向きで段差を越えるのがいいですか」などと声をかけて、お客様の意向を確認します。

■段差の下り方

(1) ひと声かけて、後ろ向きになります。

下りるときは、後ろ向きになって、後輪（大車輪）から下りる方法が一般的です。「段差を下りますので後ろ向きに進みます」と声をかけます。

(2) 後輪からゆっくりと下ろします。

ハンドグリップを持ち上げるようにして、ゆっくりと静かに後輪を下ろします。

(3) キャスター上げを行い、後ろに引きます。

フットサポートとお客様のつま先が段差に当たらないように気をつけながら、キャスター上げを行い、車いすをゆっくりと後退させます。

(4) キャスターを下ろします。

お客様に衝撃を与えないよう気をつけながら、キャスターを下ろします。このときも「一段下がります。」などの声掛けをしてください。



(1) ひと声かけて、後ろ向きになります。

(2) 後輪からゆっくりと下ろします。

(2) キャスターを上げ、ゆっくりと後退します。

(4) キャスターを下ろします。

※前向きに下りる方法もありますが、それには技術と力が必要です。どうしても前向きで下りたいというお客様は別として、基本的に 段差を下るときは後ろ向きで行うようにします。

■溝の越え方

キャスターを上げ、溝を通過したところで下します。そのまま前進し、後輪を浮かせ気味にして溝を越えます。



キャスターを上げます。

溝を通過したらキャスターを下ろします。

後輪を浮かせ気味にして溝を越えます。

※前輪・後輪は完全に浮かせる必要はありません。段差が大きい、溝の幅が広い、お客様が電動車いすに乗られている等の場合、一人でのサポートは危険です。必要に応じて他のスタッフや周囲の人に協力を求めましょう。

■スロープの上がり方、下り方

上りスロープでは、からだを少し前傾させながら、一步一步、確実に押し上げます。思った以上に大きな力が必要ですので、押し戻されないように注意します。ゆるやかな下りスロープでは、前向き状態で、お客様の様子を確認しながら車いすをやや引くようにして下ります。急こう配のスロープでは、後ろ向きになり、後方の障害物などに十分注意して、車体を維持しながら慎重に下ります。なお、前向きか後ろ向きかを決めるのは車いすに乗っているお客様です。お客様の意向と安全上の配慮、自身の体力などを照らし合わせ、適切な方法で選択しましょう。

(図) 上りスロープでは、からだを少し前傾して押し上げます。

ゆるやかな下りスロープでは、車いすをやや引くようにして下ります。

急こう配の下りスロープでは、後ろ向きになり、後方の障害物に注意して下ります。



■車いすから座席への移乗

お客様が座席への移乗を希望する場合、座席のどちら側からの移乗が楽なのか身体状況で違いがあるので、必ず移乗の方向を確認してください。また、車いすのブレーキをかけていても移乗途中で動いてしまうことがあるので、移乗時は座席側が固定されているか注意してください。

■狭い通路・混雑した通路

狭い通路やドアを通過するときは、車いすの左右に注意してください。

1-③ 杖や歩行補助具を使っている方への対応

困っている様子が見えたら、「何かお手伝いしますか？」とまず声をかけましょう。お客様の望む方法でサポートしましょう。

■杖や歩行補助具を使っている方が感じている不安や不便さなど

- ・階段や段差の上り下りが不便です。
- ・移動に時間がかかります。
- ・雨の日は、足元が滑る怖さと傘の開閉が難しいという不便さがあります。
- ・落したモノを拾うのが困難です。
- ・転倒したり、つまづきやすくなります。
- ・義足の方のなかには外見からは気づかれにくい方もいます。
- ・一人でできるのに本人の意向を確認することなく唐突に手助けされて、戸惑ったり、気分を害したという経験がある方もいます。

1-④ 妊娠中の方への対応

困っている様子が見えたら、「何かお手伝いしますか？」とまず声をかけましょう。お客様の望む方法でサポートしましょう。

■妊娠中の方が感じている不安や不便さなど

- ・出産や子育てに対する期待と不安によって、通常とは多少異なる心理状態にあります。
- ・妊娠前期の方は、外見の変化はまだ少ないので、つわりなどで気分が悪くても、周囲から妊娠していることが気づかれにくいことがあります。
- ・妊娠後期の方は、お腹がせり出しているので、かがみにくい、かがむのがつらい、身体のバランスがとりにくい、足元が見えにくいといった不便さがあります。
- ・大きくなったお腹で足元が見えにくいため、階段を踏み外すなど、転倒への不安があります。

1-⑤ 高齢者への対応

困っている様子が見えたり、歩行が危なっかしく見える場合、声をかけるようにします。

サポートを必要としない方も多いことに注意し、声をかける場合は、年長者への敬意をもって接することが大切です。

サポートを断られた場合も、状況を見て、さりげなく見守るようにします。

■高齢者が感じている不安や不便さなど

- ・個人差が大きく、一様に「高齢者・お年寄り」という言葉ではくりにくいのですが、一般的には加齢により、視力や聴力、運動能力や順応性の低下が見られます。
- ・疲れやすく、素早く行動することが困難になります。
- ・筋力低下により身体バランスがとりにくくなることから、転倒したりつまづきやすくなります。
- ・若い人の足手まといにならないだろうかと心配したり、不安になる方もいます。

※誘導の際も、コミュニケーションの際にも、あわてさせないようにしましょ

う。高齢者は、若い人のペースで案内しようと急がせたりすると、置いて行かれるという思いから心理的にあせってしまうことがあります。また、早口で説明したりすると、コミュニケーションがうまくいかず、精神的にも疲れてしまいます。誘導も、コミュニケーションも、ゆっくりとお客様のペースに合わせ、「気持ち」のフォローを忘れないようにしましょう。

1-⑥ 乳幼児連れの方への対応

サポートの申し出があった場合には、お客様の望む方法で行いましょう。

■乳幼児連れの方が感じている不安や不便さなど

- ・乳幼児を背負ったり、抱いたり、ベビーカーに乗せないと移動できません。
- ・手がふさがっている場合が多く、行動が制限されることとなります。
- ・歩けるようになった子どもの場合、その行動から目を離すことができません。
- ・子どものこと以外への注意が散漫になったり、逆にふとしたはずみで子どもへの意識が薄れて危険な場合があります。

※幼児の行動には、つねに注意を配るようにしましょう。

幼児にとって危険性のある箇所について把握しておき、つねに幼児の行動には注意してください。熱い料理や飲み物をお出しする時は、ひと声注意を喚起してから置き場所に気をつけてサーブするようにしましょう。幼児が両親・保護者のいる席から離れて単独行動をしていないか、特に目を配りましょう。

1-⑦ 内部障がいのある方への対応

声をかけられたら、お客様の望む方法でサポートしましょう。

■内部障がいのある方が感じている不安や不便さなど

- ・内臓の機能が低下あるいは喪失していることから、疲れやすく、動きづらいことがあります。
- ・人工肛門、人工膀胱を使用している方（オストメイト）は、オストメイト用のトイレを必要としています。
- ・いずれの場合も外見からは障がいがあることがわかりにくいという特性があります。
- ・必要なサポートや連絡先を記入したヘルプカードなどを携帯している方がいます。

2. 「視覚による情報が得にくいお客様」に対する接遇

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。

2-① サポートのための基本ポイント

「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。



「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。

声をかけ、必要なサポートと希望する誘導方法を聞きます。

「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、その場その場お客様に声をかけて、確認しながら行いましょう。

「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。

「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。
- お客様を後ろから押さない。
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）を意識できるように、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。



**白杖をつかんだり、
引っ張ったりしては
いけません。**

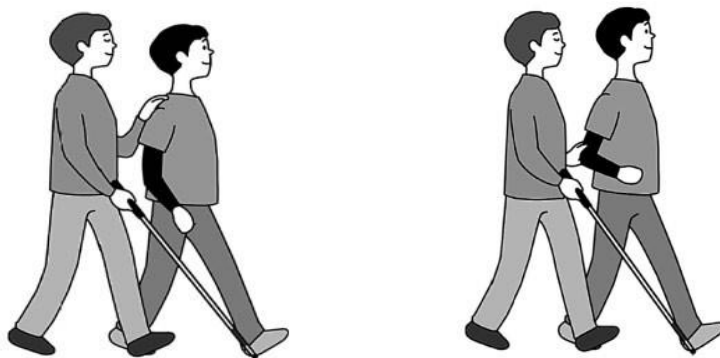
2-② 誘導時の基本姿勢

(1) お客様の「左右いずれかの横半歩前」に立ちます。

歩行誘導を依頼された場合には、左右どちらに立てば良いかをまず確認します。そして、言われた側の横半歩前に、お客様と同じ方向を向いて立ちます。いずれの場合も「お客様の意向」を尊重するようにしましょう。

(2) お客様に、あなたの肘か肩をつかんでもらいます。

「どの方法がよろしいですか？」と尋ねてから行ってください。
お客様が、「肘」や「肩」と言うのを確認してから、「では、ご案内しますのでお手を失礼します」と声をかけてお客様の手に触れて肘や肩に誘導します。お客様の手の位置が止まったら、「では行きます」と声をかけて誘導に入ります。



[誘導の基本姿勢]

- ・横半歩前に立ちます。
- ・お客様に肘か肩をつかんでもらいます。
- ・横半歩前をお客様のペースに合わせて歩きます。
曲がる地点など状況が変化する場所ではその都度伝えます。

(3) 2人分の体の幅と身長の高さを確認して

誘導者は、常に2人分の体の幅と身長の高さを確認して誘導しなければなりません。また、足元だけでなく顔や頭、腕など身体全体に障害物が当たらないように気を配ってください。

※カメラの代わりになろう。

お客様の動きや考えを妨げない範囲で、周囲の風景の説明をするなど、お客様の目になりましょう。

※お客様から離れる必要がある場合

誘導中にお客様から離れる時は、壁、柱の近くに誘導し、お客様が触れていない側の手で壁や柱に触れてもらうようにして「ここに壁（柱）があります」と伝えてから「・・してきます。ここで少し待っていてください。」などと声をかけて、お客様が位置を確認してから離れます。座っている場合でも隣からいなくなる際は、必ず席を外すことを伝えてください。

2-③ 狭い場所の通り抜け方法

- (1) 狭い場所を通ることを伝えます。
歩行の速度を落とすか、停止して、お客様に持たれている腕を背中の方に回し、「狭い場所を通るので、私が前に入ります」と伝えます。
- (2) お客様が、あなたの真後ろに移動します。
あなたの足やかかとを踏まないように、あなたが自分の腕を後ろに伸ばします。
- (3) 前後の位置関係を保ちながら通過します。お客様との位置関係を保ちながらゆっくりとその場を通過し、通過後はお客様に声をかけて基本姿勢に戻ります。



- (1) 狭い場所を通る事を伝えます。
- (2) お客様 があなたの真後ろに移動します。
- (3) 前後の位置関係を保ちながら狭い場所を通過しましょう。

2-④ 横歩きによる誘導方法

1人分の横幅もない狭い通路の場合は、横歩きの方法を用います。あなたとお客様がお互いの手を接触させながら横歩きします。あるいは、基本姿勢のまま、あなたとお客様が横一列になり、横歩きします。

いずれの場合も、あなたとお客様のどちらが先に歩くかは、その場に応じた対応で構いません。しかし、安全の確保を最優先してください。

2-⑤ 背もたれのあるいすに着席していただく方法

(1) 正面からいすに近づき、立ち止まります。

前述の「誘導時の基本姿勢」で、いすに近づき、お客様が背もたれの前に来るような位置で立ち止まります。

(2) 背もたれにさわってもらいます。

「今、いすの前にいます。膝のところに座面があり、その奥に背もたれがあります。手を取っていいですか？」と声をかけたうえで、お客様の手を取り、「背もたれです」と伝えながら、背もたれの上にのせます。

(3) いすの種類や配置などを口頭で付け加えます。

ひとり掛けか、ソファーか、キャスターが付いているか、テーブルの有無などについて伝えると安心してもらえます。ソファーなどで、すでに他の人が座っているときは、どこに何人座っているかといった状況もあわせて伝えます。



- (1) 正面からいすに近づき、背もたれの前で立ち止まります。
- (2) いすの背もたれにさわってもらいます。
- (3) いすの種類や配置などを口頭で伝えます。

2-⑥ 背もたれのないいすに着席していただく方法

(1) いすに近づき、立ち止まります。

前述の「誘導時の基本姿勢」で、いすに近づき、お客様がいすの前に来るような位置で立ち止まります。

(2) 背もたれがないいすであることを口頭で伝えます。

「背もたれがないので、後ろにもたれないよう注意してください」と口頭で伝えます。その他、周囲の状況なども必要に応じて、口頭で伝えます。

(3) いすの座面に、お客様の手を導きます。

「手を失礼します。」と声をかけてからお客様の手を取り、座面に座ってもらいます。座る向きがあるときは、お客様の位置を時計の6時として、「○時の方向が正面です」と声をかけます。

(4) 正しく着席したか確認します。

お客様が快適な姿勢で着席されているのを確認し、必要に応じて周辺情報も伝えます（テーブルがある場合は、テーブルの縁に手を触れていただく等）。

2-⑦ トイレ（個室）を使う際の誘導方法

(1) トイレ（個室）へと誘導します。

「誘導介助の基本姿勢」（2-②）を維持して、トイレへと誘導します。ドアの前ではいったん止まり、押しドア、引きドア、引き戸など、ドアの開き方について伝えます。

(2) 便器の形状や水栓ノブの位置、流し方など、必要な情報を伝えます。

お客様が個室に入る前に、座った状態を基本として説明を行うようにします。大便器の位置や方向、水栓ノブの位置や流し方、トイレットペーパー・汚物入れ・カギの位置など、必要な情報を伝えます。

(3) 用を足している間、手洗い場やなるべく離れたところで待機します。

「終わったら声をかけてください」と伝え、お客様が用を足しているときは、少し離れた手洗い場のあたりで待ちましょう。

(4) 手洗い場まで誘導して、蛇口や石けんの位置を伝えます。

用が済んだら、近づいて手洗い場まで誘導し、蛇口や石けんの位置を伝えます。白杖を手洗い場に立てかけている場合、倒れないように注意を払うようにしましょう。手洗いが済んだら、再び「誘導時の基本姿勢」（2-②）で誘導を続けます。



便器の位置や方向、水栓ノブの位置や流し方、トイレットペーパー、汚物入れ、鍵の位置など、必要な情報を伝えます。

2-⑧ トイレ（小便器）を使う際の誘導方法

(1) トイレに入り小便器の前へと誘導します。

前述の「誘導時の基本姿勢」（2-②）を維持して、トイレ入り口から小便器の前へと誘導します。

(2) 小便器の位置を示します。

「便器の位置をお伝えしますので、お手を失礼します」と声をかけてから、小便器の上中央部分や角にお客様の手の甲を導きます（以下は、個室使用の際の誘導方法と同様です）。

※トイレへの誘導は、同性に引き継いで。

異性のお客様がトイレに行きたくなった場合は、同性のスタッフに引き継ぐようにします。近くに同性のスタッフがない場合には、周囲の人に協力をお願いしましょう。

2-⑨ モノの位置の伝え方

コップやお皿などが、テーブルのどこにあるか伝えることを「テーブルオリエンテーション」と呼んでいます。以下の方法をうまく組み合わせれば、さまざまな場面でモノの位置を説明することができます。

(1) 基準を決めて説明する方法

基本となる部位を決めて、時計回りや、反対周りで知らせる方法。

(2) 「時計の文字盤」に見立てて説明する方法をクロックポジションと言います。お客様の位置を文字盤上の6時として、それぞれのモノが置かれている位置や方向を「〇〇時」で示します。

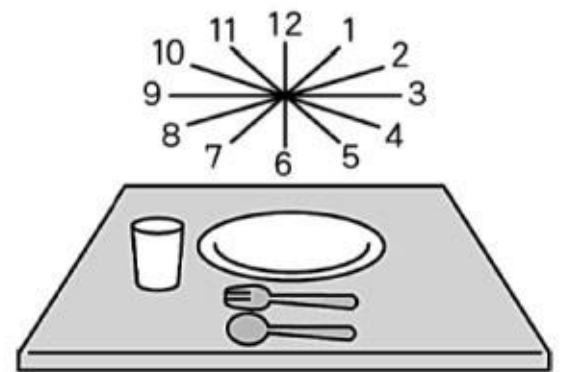
例として、「コップは9時の位置にあります」などと、モノの名前とその位置を伝えます。

(3) 「手を導いて」説明する方法

手に触れることを確認してから、お客様の手をとって、直接、対象物に導きます。例として、「コップはここにあります」と、モノの名前を伝えながら、触れていただきます。

※手をとって導く際には、声をかけてから、ゆっくりと。まずは、手をとることを了承してもらい、口頭で周囲の状況を伝えながら、腕が周りのモノにぶつからないようゆっくりと誘導します。また、熱いモノ、危険なモノがある場合はしっかりと情報を伝えるようにします。

(4) すでにテーブルの上にあるモノを動かす時は、どこに移動させたかを伝えます。「コップを1時の位置に移動しました」等



お皿 → 中央
スプーン → 6時
フォーク → 6時
コップ → 9時

「時計の文字盤」に見立てて、お客様の位置を6時とし、置かれている物の位置を説明する方法があります。

2-⑩ 様々な見え方の方への対応

視覚による情報が得にくい方の中には、全盲の方以外にも、弱視の方や特定の色が認識しづらい色覚特性のある方などがいます。



通常の見え方



見える範囲が狭い



中心部に欠損がある



白く反射している

3. 「音声による情報が得にくいお客様」に対するサポート

3-① 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、視覚情報を活用しています。

「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はできます。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。

「障がいにも早く気づくことも、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がいは、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では？」と早めに察することが大切です。

「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、お客様ご自身に対して、目線を合わせて行うようにします。

「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」「筆談をお願いします」「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。

「必要以上の大声や、幼児に話すような言い方はNG」

聴覚に障がい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。

3-② コミュニケーション手段について

聞こえない、聞こえにくい方のコミュニケーション手段は、音を増幅し聴力を補う補聴器や人工内耳、それらを装用している方の聞こえをより明瞭にする補聴援助システムなどの、保有する聴覚を活用する方法や、唇の動きを読む読話、身振り手振り、筆談、手話などの視覚を活用する方法があります。聴覚に障がいのある方たちは、自分に最適な方法を選択したり、組み合わせてコミュニケーションをとっています。それぞれのポイントを学んで、スムーズなコミュニケーションを図ってください。

3-③ コミュニケーションの基本

(1) お客様の正面に立ちます。

いずれの方法でコミュニケーションをする場合でも、お互いの表情や口元、身振り、手振りがよく見えるよう、お客様の正面に立つことから始めます。表情が見えるように相手から見て逆光にならないよう、また、複数の人が同時に話しかけるような状況を作らないようにします。マスクをしている場合は、外して表情が見えるようにして下さい。

(2) 理解しよう、伝えようという気持ちをもって接します。

コミュニケーションに時間がかかることもありますが、表情や身振り手振りに注目して、お客様が伝えたいことを理解しようという気持ちをもって接してください。また、お客様は聞こえないからとあきらめないで、伝えたいことはきちんと伝えようという気持ちを持って接してください。

(3) まずは、ゆっくりめに話しかけ、身振り手振りで応対します。

普通の大きさの声で、口をはっきりと開けて、話しましょう。必要に応じて、身振り手振りも加えてください。

(4) 聞き取りにくいときには、繰り返し聞いてください。

お客様の言葉が不明瞭で聞き取りにくい場合には、わかったふりをせずに、聞き返して確認するようにしましょう。

(5) 通じにくいようであれば、筆談をお願いします。

聞き返してもわからない場合は、筆談に切り替えます。その際は、「筆談をお願いします」と伝えましょう。

※困った顔やイライラした顔は見せないように

コミュニケーションがうまくとれないとき、あなたが困った顔やイライラした顔を見せてしまうと、お客様はそれ以上に困ったり、気持ちが落ち込んだりします。つねに、笑顔を忘れずに、落ち着いて対応しましょう。

3-④ 口話のポイント

- (1) 普通の声で、ゆっくり、はっきり、文節を区切って
必要以上に大きな声を出すことはありません。一気に話さずに、少しゆっくりと、言葉を区切りながら話してください。

〈良い話し方の例〉

待ち時間は ここから 約 20分 待ちです。

〈悪い話し方の例〉

待ち時間はここからだ約20分です。

〈通じなければ、別の言い方を試してみよう〉

ここで待ちます 約20分です。

- (2) 言葉は異なっても口の動きが同じになる単語もあります

〈例〉	いす	と	いぬ
	おじいさん	と	おにいさん
	たまご	と	タバコ
	七(しち)	と	一(いち)

こういう場合には、ジェスチャーをつけたり、指で自身の手のひらに単語をなぞって示したり、単語を携帯しているメモ帳に書きながら説明しましょう。

また、伝えた後は、伝わったかどうか確認するようにしましょう。

※補聴器や人工内耳さえあれば、万全というわけではありません。

補聴器や人工内耳は会話と同時に、周囲の音もひろって耳に送り込みます。そのため、騒がしい場所での会話は聞き取りにくくなります。補聴器を使っている方とも、必要に応じて筆談での会話をお願いしましょう。

3-⑤ 筆談のポイント

(1) 携帯している筆談器やメモ帳を活用して

読話や身振り手振りで通じないときは、筆談をしてください。手のひらや紙、専用の筆談器を用いて会話する方法です。携帯しているメモ帳を活用してください。

(2) 要旨だけを、簡単にまとめて

一字一句ていねいに手紙のように書くより、必要なことだけを簡潔に書くようにした方が、スムーズにコミュニケーションできます。

〈良い書き方の例〉

約20分 待ちです。

〈悪い書き方の例〉

只今、混み合っております、ここから約20分、お待ちいただいております。



必要なことだけ簡潔にわかりやすく書きます。

(3) 漢字を適切に使って、意味がわかるように

聴覚に障がいがある方の中には日本語文法の習得が不十分な方もいます。難しい言葉は避けるようにしますが、ひらがなばかりでもかえって意味がわかりにくくなります。表意文字である漢字を適切に使うと、読めなくても意味が通じやすくなります。

〈良い書き方の例〉

ここから、約20分 待ちです。

〈悪い書き方の例〉

ここから、やく20ぷんまちです。

※すべての方が筆談できるわけでは、ありません。

聴覚や音声に障がいのある方の中には、手話言語は習得しているが、音声言語としての日本語文法や文字習得が不十分なため、筆談ができないという方もいます。そのために、筆談でよいかどうかを事前に確かめる必要があります。

3-⑥ 手話について

手話は、聞こえない方、聞こえにくい方たちの間で自然に生まれ、独特の言語として発展してきたコミュニケーション方法です。手話について、あいさつ程度でも知っておくと、手話を活用される方とのコミュニケーションが取りやすくなります。

※中途失聴者の多くは、手話言語を習得していません。

聴覚や音声に障がいのある方はすべて手話ができると思われがちですが、人生の途中で聴力を低下させた中途失聴者や難聴者の多くは、音声言語としての日本語を話し、考えるときや書くときも日本語を使っています。「聞く」ことに障がいがあるだけです。それぞれの方が望まれる方法でコミュニケーションすることが大切です。

3-⑦ 指文字について

五十音を手指で表す方法です。手話と併せて使ったり、手話を補うために用います。

3-⑧ コミュニケーションボードの利用

各飲食店の営業形態やメニューに応じて、独自のコミュニケーションボードを作成してみましょう。メニューの写真やイラスト、店内で使われる言葉（必要に応じて外国語も）、数字、緊急時の対応に必要な言葉やイラストをそろえておくとよいでしょう。相手のペースに合わせて、あなたが会話をリードしながらコミュニケーションを図ってください。絵や字がたくさん並んでいるボードを見て、どうしてよいかわからなくなってしまう方もいます。ゆっくり、ていねい、くり返しを心がけてください。伝わったかどうかの確認も必要です。

3-⑨ 緊急時の対応

聴覚に障がいがある方は緊急時の警報や非常ベルなどが聴き取りにくいことが多いです。状況が分からずに困っている方を見かけたら、コミュニケーションボードを見せたり、筆談用のメモ帳に内容を書いてから、声をかけましょう。

4 「伝えること、理解することが難しいお客様」に対するサポート

知的障がい、精神障がい、発達障がいのある方など配慮が必要な方や、言語障がいにより発話が難しい、文字や音声の理解が難しいなど様々な方がおり、複数の障がいがある方もいらっしゃいます。いずれの場合も、お客様の希望する方法を確認してサポートしてください。

4-① 知的障がいのある方への対応

○知的障がい者が感じている不安や不便さなど

- ・相手の話や、意思をはっきりと伝えられない場合があり、結果として要望や感情を言葉でうまく表現できないことがあります。
- ・障がいの表れ方により差がありますが、読み書きやコミュニケーションが苦手な方で、初めてのことを覚えるのに時間がかかったり、自分から何かをたずねることが億劫な方もいます。
- ・自分がその時に関心を持っていることを一方的に話したり、相手の話した言葉をすぐに繰り返したりして、相手にコミュニケーションを取ろうとする意思がないと誤解されることがあります。
- ・周囲に広く関心を向けることが苦手なため、危ないこと・周囲に迷惑な行動に自ら気づかないことがあります。

→ ときに大きな声を発したり、行動や危険な行動を起こす場合がありますので、そのようなときには、まず「どうかしましたか？」とやさしく、わかりやすい表現で声をかけましょう。

(例) 少々お待ちください。→3分間、ここで待ってください。

手をお貸ししましょうか。→その荷物を持つのを手伝いましょうか？

- ・「あれ」「それ」といったあいまいな表現や、抽象的な言葉、比喩的な表現は使わず、具体的な言葉ではっきりと、短く話しかけるようにします。またその際、視覚的な情報（イラスト、地図、ジェスチャーなど）を併用することで、コミュニケーションがスムーズに進む場合があります。
- ・一度にたくさんを言われると混乱することもありますので、伝えたい内容は簡潔に説明します。
- ・2つ以上の行動を同時に説明すると混乱することもありますので、ひとつずつ伝えるようにします。
- ・大声で説明するとパニック状態になることもありますので、説明する場合には、ゆっくりとした口調で話しかけ、穏やかな態度で接します。

- ・万一パニック状態となったら、刺激せず、安全を確保しながら、落ち着くまでしばらく見守りましょう。
- ・お客様が成人の場合には、子ども扱いせず、一人の人間として人格を尊重する態度で接します。



抽象的な言葉ではなく、具体的な言葉で、話しかけます。

※コミュニケーションの際には、「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」対応します。

知的障がいのある方は、意思表示とコミュニケーションをとることが難しい場合がありますが、うれしいと感じる気持ち、悲しいと思う気持ちは何ら変わりません。お客様を理解しようという気持ちをもって、あせらずに時間に余裕を持って接してください。

4-② 精神障がいのある方への対応

○精神障がいのある方が感じている不安や不便さなど

- ・障がいの表れ方には個人差がありますが、ストレスに弱く、疲れやすい方が多く、頭痛のある方、幻覚や幻聴が現れる方もいます。
- ・新しい経験をするときや環境が変わったときには非常に緊張し、不安を感じやすい傾向にあります。
- ・自分のペースでものごとを進めることを好む人や、臨機応変に対応することが苦手な方もいます。

→ 「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」の対応をこころがけてください。

- ・敬意をもってにこやかに、ゆっくり、丁寧に、繰り返しの対応をこころがけてください。
- ・必要に応じ、「はい」「いいえ」で答えられるような具体的な選択肢をあげて質問しましょう。
- ・静かな場所に移ってから、ゆっくりと時間をかけて会話することが有効な場合もあります。

※やさしい表情と言葉で対応してください。

厳しい表情やきつい言葉、目をのぞきこむような話し方が、強いストレスになる場合があります。こちらの対応がストレスとならないように、丁寧に対応してください。また、てんかんの発作など緊急性が高いと判断した場合には、速やかに救急車を要請してください。

4-③ 発達障がいのある方への対応

○発達障がいのある方が感じている不安や不便さなど

- ・自閉症、高機能広汎性発達障がい（アスペルガー症候群、高機能自閉症）の方は、相手の表情・態度・その場の雰囲気を読み取ってコミュニケーションをとるのが苦手で、中には強いこだわりや特定の音や声、光、刺激などを嫌がったりすることもあります。
- ・注意欠陥多動性障がい（ADHD）の方は、自分の気持ちや行動をコントロールする力が弱く、集中して相手の話を聞くことが苦手だったり、じっとしていられなくて衝動的に行動・発言して周囲を驚かせることがあります。
- ・学習障がい（LD）の方は、相手の話を区別して聞き分けたり、見た情報を区別して読み取ることが苦手で、人より時間がかかったり同じ失敗を繰り返すことがあります。

→「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」の対応をこころがけてください。
なお、2、3回言って通じなければ、具体的で分かりやすい言葉を使うなど、伝え方を工夫しましょう。

- ・具体的で、簡潔な言葉を使い、ゆっくりと穏やかに、肯定的な表現で話しかけます。
- ・視覚優位の方が多いため、言葉だけの理解が難しいと感じた場合には、視覚的な情報（イラスト、写真、ジェスチャーなど）を使って伝えることを心がけましょう。
- ・こだわりや癖が、周囲の人にはわがままに感じることもあるかもしれませんが、大声で説明することは逆効果となるため、穏やかな態度で接します。
- ・困ったり、不安を感じていても、その状況を自分からうまく説明できない場合もあるので、その方に合わせてやさしく話を聞くようにしてください。
- ・万一パニック状態となったら、刺激せず、安全を確保しながら、落ち着くまでしばらく見守りましょう。近くに静かで落ち着ける場所があれば、そちらに誘導しましょう。

※やさしい表情と言葉で対応してください。

厳しい表情やきつい言葉、目をのぞきこむような話し方が、強いストレスになる場合があります。こちらの対応がストレスとならないように、丁寧に対応してください。また、てんかんの発作など緊急性が高いと判断した場合には、速やかに緊急車両を要請してください。

4-④ 失語症、高次脳機能障がい、認知症の方への対応

○失語症のある方が感じている不安や不便さなど

- ・「話す」「聞く」「書く」「読む」といった「ことば」に関わる全ての作業が難しくなります。
- ・耳は聞こえていますが、聞いた言葉の意味が理解しにくい、早口やまわりくどい文章が理解しにくいといったことがあります。
- ・言いたい言葉がうまく話せない、違ったことばを言ってしまう、たどたどしい話し方になってしまう、といったことがあります。
- ・文字や文章を読むことや書くことが難しいこともあります。

→「ゆっくり」「時間を十分にとって」「ていねいに」の対応を心掛けてください。

- ・短い文で、また簡潔な表現で伝えるようにします。漢字（仮名より漢字の方が分かりやすいことが多いです）や絵、ジェスチャーを使いながら伝えるといった工夫も効果的です。
- ・「はい」「いいえ」で答えられるような問いかけだと答えやすい場合があります。

○高次脳機能障がいの方が感じている不安や不便さなど

- ・事故や病気により脳にダメージを受けているため、新しいことを覚えにくい、疲れやすい、周囲の状況を理解しにくい、図や表示の意味がよくわからない、空間の一部が認識できない、感情のコントロールができないことがあります。

→言葉が出にくかったり、自分から行動を起こしにくいことがあります。

困っている様子があったら声掛けをお願いします。

→「ゆっくり」「ていねいに」「具体的な」対応を心掛けてください。

- ・大切な説明や予定はメモに書いて渡してください。
- ・説明がうまく伝わらなかった場合は、より具体的な言葉に言い換えたり、漢字や絵で書くなど、伝え方を工夫しましょう。
- ・感情のコントロールができない状態のときは、場所を変えて落ち着くまで待ち、話を聞いてください。
- ・店内で迷ったり、人やモノにぶつかることがあるので、誘導をお願いします。

○認知症の方が感じている不安や不便さなど

- ・新しいことを覚えにくく、時間や場所の感覚があいまいになります。
- ・いつもと違うことで混乱しやすくなり、名前や住所などが思い出せないこともあります。
- ・40代～50代などの若年性認知症の方もいます。

→「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」の対応を心掛けてください。

- ・不自然に長い時間滞在したり、帰り方が分からない様子の場合は、まずは優しくお声かけしてみましょう。

5 「補助犬を連れてきている方」に対するサポート

5-① 「身体障害者補助犬」（以下、補助犬）について理解し、協力する



身体障害者補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬の総称です。

2002年に施行された「身体障害者補助犬法」により、公共施設・公共交通機関や不特定多数の方が利用する「飲食店」などの民間施設で、補助犬の受け入れが義務化されました。更に「障害者差別解消法」では、補助犬の同伴を拒否したり、「ランチタイムは遠慮してほしい」「テラス席なら利用できる」「他のお客様が了承すれば受け入れる」などの利用を制限する行為も「差別的取り扱い」であるとしています。

一方、社会での補助犬の認知は十分ではありません。日本の補助犬ユーザーは1100名程度（2018年3月）と少なく、街角で補助犬を見かけることはほとんどありません。また、「飲食店」の受け入れ側スタッフも、日常業務の中で補助犬の受け入れ体験を積む事ができず、認識不足から拒否を繰り返す傾向があります。

もし、他のお客様から補助犬の同伴について苦情があった場合は、「身体障害者補助犬法」で受入義務があること、犬は清潔で十分訓練されており、他人に迷惑をかける事がないと説明し、理解を求めてください。店舗入口に「補助犬ウェルカムシール」（49ページのほじょ犬マーク参照）や、店内に「補助犬ポスター」を掲示することは、補助犬の受け入れを広くお客様に周知することに有効です。

5-② ペットとの見分け方

補助犬の証明

補助犬を連れてきている方は、「認定証」（証明書）と「健康管理手帳」を携帯しています。

補助犬は、ハーネス（胴輪）やマント（胴衣）に「盲導犬」「介助犬」「聴導犬」と、その種類を表示しています。



聴導犬	
認定番号	〇〇-〇〇〇〇号
認定年月日	2017年〇月〇〇日
犬種	トイ・プードル
認定を行った指定法人の名称	公益財団法人 日本補助犬協会
指定法人の住所及び連絡先	神奈川県横浜市旭区矢指町 1954-1 045-951-9221

確認の仕方

補助犬のハーネスやマントの表示を確認し、補助犬の種類を把握します。



表示が確認できない場合や、問題を感じた場合は「認定証」の提示を求めます。

* 「認定証を確認させて頂けますか？」



表示や認定証を忘れた場合は、事業者の受け入れ義務はありません。

* 「申し訳ございません。お店をご利用頂くためには補助犬の表示と認定証が必要です。次回のご利用をお持ちしております」

5-③ 補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）の受け入れについて

- ・ 手伝いが必要か確かめて、要望がない場合でも、皆が快適に過ごせるよう注意を払いましょう。
- ・ 補助犬を連れていてる方を誘導する時は、その方法を本人に確認します。直接補助犬に指示を与えたり、触ったりしないでください。



盲導犬を連れていてる方を誘導するには、その方法をご本人に確認しましょう。

- ・ 犬は暑さに弱い動物です。夏の暑い時期はできれば涼しいお席をご提案しましょう。
- ・ 座敷をご利用いただく場合「補助犬の足を拭いてください」とお願いしても失礼ではありません。補助犬は静かに待機するよう訓練されていますので、走り回り畳を傷つけることはありません。
- ・ 犬のアレルギーがある他のお客様から申し出があった場合には、席を離すなどの配慮をお願いします。犬アレルギーは、犬の毛に付着したフケや犬の唾液等がアレルギーの原因物質となりアレルギー反応を引き起こすものです。犬に触れない事、犬と距離をとる事でアレルギーを予防することができます。

- ・「保健所の指導により犬の受け入れはできません」と補助犬を拒否する場合があります。行政が立ち入りを禁止しているのは調理場であり、飲食店が補助犬を受け入れることは、衛生上もなんら問題はありません。

※ 受け入れのポイント

補助犬の受け入れ拒否を防ぐためには、接遇担当者からスタッフ（パート・アルバイト含む）まで「補助犬の受け入れは義務である」という認識を持つことが大切です。補助犬についても学ぶ機会を設けましょう。

※ 海外の補助犬

ADA法（アメリカ障害者法）が認める、セラピー犬（パニック障がいなど心の安定を図る）やアラート犬（低血糖・癲癇発作を事前に知らせる）は、日本では補助犬と認められておりません。海外の補助犬であっても、空港等の制限区域を出ればペット扱いとなる場合があります。

5-④ 盲導犬を連れている方への対応



盲導犬は、目の見えない方、見えにくい方が安全に歩けるようサポートする犬です。道路の端を一定の速度でまっすぐ歩く、盲導犬を連れている方の指示した方向に進んだり、障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角を教えたりします。

■基本ポイント

- (1) 盲導犬を連れている方が来店した時、スタッフの「いらっしゃいませ！」のお声かけは、目の不自由なお客様に安心を与える大切なコミュニケーションの第一歩です。
注文を取る際は「日替わりランチ」や「本日のおすすめ」等を説明し、より良いコミュニケーションに努めましょう。
- (2) 盲導犬は、店内や狭い場所では誘導作業ができない場合があります。
「何かお手伝いすることはありますか？」と必要なサポート（希望する誘導方法など）を確認しましょう。

■注意事項

- (1) 盲導犬を連れているお客様を誘導する方法は、白杖を使って歩く方と同じ方法と、盲導犬に特有な方法があります。どの方法を用いるかはお客様に相談して対応しましょう。
- (2) 盲導犬を連れているお客様は、周囲の状況を見て判断する事ができません。例えば、盲導犬が通路を塞いでいたり、テーブルの下で待機している犬の尾が通路に出ている場合、その状況を口頭でお客様に説明して下さい。直接補助犬に指示を与えたり、触らないでください。盲導犬を連れているお客様が責任を持って盲導犬の行動を管理しています。何か不都合が生じた場合、どのように対処するかはそのお客様に確認しましょう。

5-⑤ 介助犬を連れてきている方への対応



介助犬は、手足に障がいのある方の日常生活動作を介助するよう訓練された犬で、車いす使用者や杖が必要な方と生活しています。落としたモノを拾って渡す、手の届かないモノを持ってくる、ドアを開閉するといった介助をします。

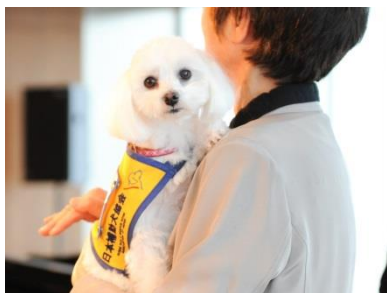
■基本ポイント

- (1)介助犬を連れてきている方が来店した時、笑顔で挨拶をしましょう。同伴者がいる場合でも、介助犬についてやご案内するお席についての相談は介助犬を連れてきているお客様にします。
- (2)車いすを利用する方と介助犬を共に受け入れるには、十分なスペースが必要となります。お店の中で比較的スペースに余裕のある場所にご案内したり、隣の席を空けて犬の待機場所を確保しましょう。

■注意事項

介助犬が通路を塞いでいたり、テーブルの下で待機している犬の尾が通路に出ている場合、その状況をお客様に伝えて下さい。直接補助犬に指示を与えたり、触らないでください。介助犬を連れてきているお客様が責任を持って介助犬の行動を管理しています。何か不都合が生じた場合、どのように対処するかはそのお客様に確認しましょう。

5-⑥ 聴導犬を連れてきている方への対応



聴導犬は、音が聞こえない方、聞こえにくい方に、生活に必要な音を知らせます。玄関チャイムの音・メールの着信音・警報器の音などを教えます。

■基本ポイント

- (1) 聴導犬を連れてきている方が来店した時、たとえあなたが手話ができなくても気後れせず笑顔で挨拶をしましょう。
- (2) 聴導犬の犬種は様々で、犬の大きさが2kg程度の小型犬も含まれています。小型犬を混雑したお店に同伴する場合、犬の安全を確保する為に聴導犬を連れてきている方が聴導犬を抱いている事があります。盲導犬のイメージにとらわれて、聴導犬の待機場所などを決めつけないようにしましょう。

■注意事項

聴導犬は小型犬が多い上に、聴覚障がい者は外見からその障がい分かりづらいので、ペットと間違えられる事があります。マントの表示を見て聴導犬であることを確認し、聴導犬を連れてきているお客様は音の聞こえにくい方であることを認識しましょう。また、他のお客様がペットと誤解された場合は、受け入れ義務のある聴導犬であることを説明し、理解を求めてください。聴導犬を連れてきている方が責任を持って聴導犬の行動を管理しています。何か不都合が生じた場合、どのように対処するかはそのお客様に確認しましょう。

第3章 シーン別接遇のためのヒント

本来、障がいのあり方もお客様のニーズもさまざまです。お客様ひとりひとりに合った接遇の仕方を、そのお客様とコミュニケーションをとりながら探し求め、行動に移していかななくてはなりません。障がいを類型化して、接遇の仕方を決めつけず、様々な特性を持ったお客様のご来店を想定しながら、日々の接遇の向上に役立てましょう。

この章では、外食サービスのシーン別に、障がいのあるお客様をお迎えする際の[注意すべきポイント]と[接遇のヒント]を挙げてまいります。
[注意すべきポイント]は必ずしも全てのお客様にとっての障壁になるわけではありませんが、お客様が感じられる不便さを予測し行動することが合理的配慮の基本だということスタッフ一人ひとりが心得ておきましょう。

〈この章の見方〉

- ◎ 「注意すべきポイント」・・・困りごとの起こり得るポイント
- ・ 「接遇のヒント」・・・参考となる具体的対処案

1 予約

- ◎ 「電話以外の手段はあるか」
- ・ ホームページからの予約や、ファクシミリによる予約も取り入れる
- ◎ 「障がいによる配慮を求められた時、どの程度まで対処が可能か説明できるか」
- ・ 予め障がいのあるお客様をお迎えする方法を考えておく
 - ・ 障がいのあるお客様に、予約の段階でどういったお席が好ましいか確認する
 - ・ 車いすをご利用のお客様には、車いすのまま使用できるトイレがない場合は、その旨予約の段階でお伝えしておく

2 入店

- ◎ 「店の入り口として判り易いか」
- ・ 店の看板や表示などを工夫する
(文字《多国語展開を含む》、色彩、イラスト・写真)
《補助犬ウェルカムシール》(49 ページのほじょ犬マーク参照) や、店内に
《補助犬ポスター》を掲示する
- ◎ 「入り口に段差はあるか」
- ・ 段差や階段がある場合、ポータブル「車イススロープ」の購入や別の入り口へのご案内も検討する。

◎「扉の幅は十分か」（車いすが通れるか、身支度を整えられるスペースはあるか）
→ ・ 入店の妨げとなる物品を移動させてスペースを作る

◎「扉の開き方（内開き、外開き）や重さに問題はないか」
→ ・ 店舗のスタッフが扉を押さえる、傘をたたむなどの介助をする

◎「照明は十分な明るさか」
→ ・ 足元が見えるよう照明を明るくする

3 着席

◎「障がいによって適切な席にご案内できるか」
→ ・ 障がいのあるお客様をご案内出来るお席を想定しておく
・ お客様に席に関するご要望を聞き、ご案内した席が適切か確認をとる
・ 車いすのお客様には、椅子席を外して車いすのままを望まれるか、車いすから椅子席への移乗を希望されるかを伺う
・ 車いすからの移乗に手伝いが必要か確認し、必要な場合は求められる手助けをする
・ お客様に案内を希望された場合は、お客様に対し自分が接客担当であることや、名前を告げてから、ご希望の誘導方法をお尋ねする
・ 聴覚障害や知的障害のあるお客様にテーブルや手洗いの場所を示す際には、その方向を指差すなど、ボディランゲージが有効である

◎「通路やテーブル周りのスペースは十分か」
→ ・ 通路を妨げるような物品を片付ける
・ 身体障害者補助犬を待機させるスペース確保のため、求めに応じてお客様の周囲の椅子を移動させるなどの配慮をする

◎「視覚障がいのあるお客様に、店内の様子、席の状態を言葉で説明できるか」
→ ・ 視覚障がいのあるお客様には、お客様の指示に従い、周囲の状況を説明しながら、椅子の背、座面、テーブルの縁などに手で触れて確認していただく
・ 店内の様子や席の状態を言葉で説明できるよう、練習しておく。特に危険を伴う場所やモノ（段差、コンロなど）については、具体的に言えるようにする

◎「身体障害者補助犬の受け入れ義務について他のお客様に説明できるか」
→ ・ 身体障害者補助犬を伴ったお客様をお席にご案内するときは、犬が落ち着けるように主たる動線を避けたお席をご提案する
・ 身体障害者補助犬をペットと間違えて周囲から苦情が出た場合は、補助犬は法律によって受け入れが義務付けられていること、犬は清潔で十分訓練されており、他人に迷惑をかける事は無いことを説明し、理解を得る

4 注文

◎「文字以外でメニューを説明する手段はあるか」

- ・ メニューの写真やイラストを用意し、指差しだけでも注文できるようにする
(コミュニケーションボードの活用)
- ・ 点字メニューを用意する
- ・ コミュニケーションの困難なお客様には、メモ帳やスマートフォンの画面などを用いて筆談する

◎「口頭でメニューの説明ができるか」

- ・ メニューが豊富な場合、大まかな種類を先にお伝えし、その後で細かなメニューの説明を行うと、お客様が選びやすく、また効率も良い
- ・ メニューの説明の際には、値段も一緒に説明する
- ・ お店のおすすめメニューなどの情報もお伝えする

5 食事提供

◎「サーブの際の配慮は適切か」

- ・ 視覚障がいのあるお客様には、接客担当がテーブルに近づいたり離れたりする度にひと声かける
- ・ コミュニケーションに障がいのあるお客様には、「何かご用がありましたら、手を挙げて知らせてください」などの言葉をかける
- ・ 聴覚障がいのあるお客様には、お客様の視界に入る位置からお声掛けするいきなり身体に触れたりしない

◎「皿や箸、カトラリー、コップなどの位置を口頭で説明できるか」

- ・ テーブルオリエンテーションのやり方を習得しておく
(P.25 第2章 2-⑨ モノの位置の伝え方 参照)
- ・ 箸やスプーン&フォーク、おしぼりやナプキン、取り皿などがご入用かお尋ねする

◎「料理の提供に配慮ができるか」

- ・ 視覚障がいのあるお客様には、既に置いてあるモノを動かす場合、動かしたことを伝え、置いた場所を説明する
- ・ 醤油やソースをかけて差し上げたり、予め食べやすい大きさにカットされたものをご提供するなどの希望を確認する
- ・ 視覚障がいのあるお客様などには、予め食事に必要なもの以外(飾り等)は撤去すべきか確認する

◎「火傷や怪我の危険があるものはないか」

- ・ 熱い料理などは特に注意を喚起する
- ・ 熱い、こぼれやすい料理の置き場所に配慮が必要かお尋ねする

6 お会計

- ◎「カウンターでの支払いが不便なお客様もいることを理解しているか」
 - ・ ご希望によりお席で支払うことも出来ると伝える
 - ・ お客様のお金を扱う場合は、お客様の指示に従い、確認を取りながら行う
- ◎「お支払いの準備に時間がかかるお客様がいることを理解しているか」
 - ・ お金を扱う細かい動きがしづらい場合もあるので、お客様を慌てさせないように「ごゆっくりどうぞ」などとお声がけをする
- ◎「視覚障がいのあるお客様へ配慮できるか」
 - ・ 視覚障がいのあるお客様は、お金をお札のサイズなどで区別している。2千円札や5千円札が入ると、サイズでの区別が難しくなる場合がある。おつりにお札が入る場合は、「これが5千円札1枚です。これが千円札3枚です」というように、額面と枚数を伝えながら渡す。
 - ・ お金を受け取る際には、必ず「〇円お預かりしました」と伝える





7 トイレ

- ◎「車いすでもトイレが使用可能か」
 - ・ 可能でない場合は事前に（なるべく予約または入店の際に）お伝えしておく
 - ・ 近くの施設に車いすで使用できるトイレがあるか予め調べて、場所をお伝えする
- ◎「トイレまでの経路はバリアフリーか」
 - ・ トイレまでの経路にある通行を妨げるような物品を撤去する
 - ・ トイレ内のスペースをなるべく広くとる
- ◎「トイレ内の構造について説明できるか」（ドアの鍵、便座などの位置、手洗い場）
 - ・ トイレまでご案内が必要かお尋ねし、求められればご案内する
 - ・ 視覚障がい者のあるお客様にはトイレ内の構造
 - ・ ドアの鍵
 - ・ 便器の種類（和・洋）
 - ・ 便座などの位置
 - ・ トイレトペーパーの位置
 - ・ 汚物入れの位置 等について、言葉で説明する
 - ・ 洗面所では、蛇口の位置や種類、タオルの有無等を説明する

〈参考〉 アクセシビリティに関する国内のマークの例

○順不同

名 称	概 要 等
<p>【障がい者のための国際シンボルマーク】</p> 	<p>障がいのある方が利用しやすい建築物や公共交通機関であることを示す、世界共通のマークです。車椅子を利用する方だけでなく、障がいのあるすべての方のためのマークです。</p> <p>連絡先：公益財団法人日本障害者リハビリテーション協会 http://www.jsrpd.jp/</p>
<p>【視覚障がい者のための国際シンボルマーク】</p> 	<p>世界盲人連合で 1984 年に制定された世界共通のマークで、視覚障がい者の安全やバリアフリーに考慮された建物・設備・機器などにつけられています。信号や音声案内装置、国際点字郵便物、書籍、印刷物などに使用されています。</p> <p>連絡先：社会福祉法人日本盲人福祉委員会 http://homepage2.nifty.com/welblind</p>
<p>【身体障がい者標識】 (身体障がい者マーク)</p> 	<p>肢体不自由であることを理由に運転免許に条件を付された方が車に表示するマークです。やむを得ない場合を除き、このマークをつけた車に幅寄せや割り込みを行った場合には、道路交通法違反となります。</p> <p>連絡先：警察庁交通局、都道府県警察本部交通部、警察署交通課</p>
<p>【耳マーク】</p> 	<p>聴覚に障がいがあることを示し、コミュニケーション方法に配慮を求める場合などに使用されるマークです。また、自治体、病院、銀行などが、聴覚障がい者に援助をすることを示すマークとしても使用されています。</p> <p>連絡先：一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 http://www.zennancho.or.jp/</p>

<p>【オストメイトマーク】</p> 	<p>オストメイト（人工肛門・人口膀胱を造設した方）を示すシンボルマークです。</p> <p>オストメイト対応のトイレ等の設備があることを示す場合などに使用されています。</p> <p>連絡先：公益社団法人日本オストミー協会 http://www.joa-net.org/</p>
<p>【ほじょ犬マーク】</p> 	<p>身体障害者補助犬法に基づき認定された補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）を受け入れる店の入口などに貼るマークです。</p> <p>不特定多数の方が利用する施設（デパートや飲食店など）では、補助犬の受け入れが義務付けられています。</p> <p>連絡先：厚生労働省社会・援護局 http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/syaka_i/h_ojyoken/index.html</p>
<p>【ハートプラスマーク】</p> 	<p>内臓に障がいのある方を表しています。</p> <p>心臓疾患などの内部障がい・内臓疾患は外見からは分かりにくいいため、様々な誤解を受けることがあります。</p> <p>そのような方の存在を視覚的に示し、理解と協力を広げるために作られたマークです。</p> <p>連絡先：特定非営利活動法人ハート・プラスの会 http://www.normanet.ne.jp/~h-plus/</p>
<p>【ヘルプマーク】</p> 	<p>ヘルプマークは、義足や人工関節を使用している方、内部障がいや難病の方、または妊娠初期の方など、援助や配慮を必要としていることが外見からは分からない方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう、東京都が作成したマークです。</p> <p>連絡先：東京都福祉保健局 http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shougai/shougai_shisaku/helpmark.html</p>

【マタニティマーク】



妊産婦が交通機関等を利用する際に身に着け、周囲が妊産婦への配慮を示しやすくするものです。さらに、交通機関、職場、飲食店、その他の公共機関等が、その取組や呼び掛け文を付してポスターなどとして掲示し、妊産婦にやさしい環境づくりを推進するものです。

連絡先：厚生労働省

http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bun_ya/kodomo/kodomo_kosodate/boshi-hoken/maternity_mark.html