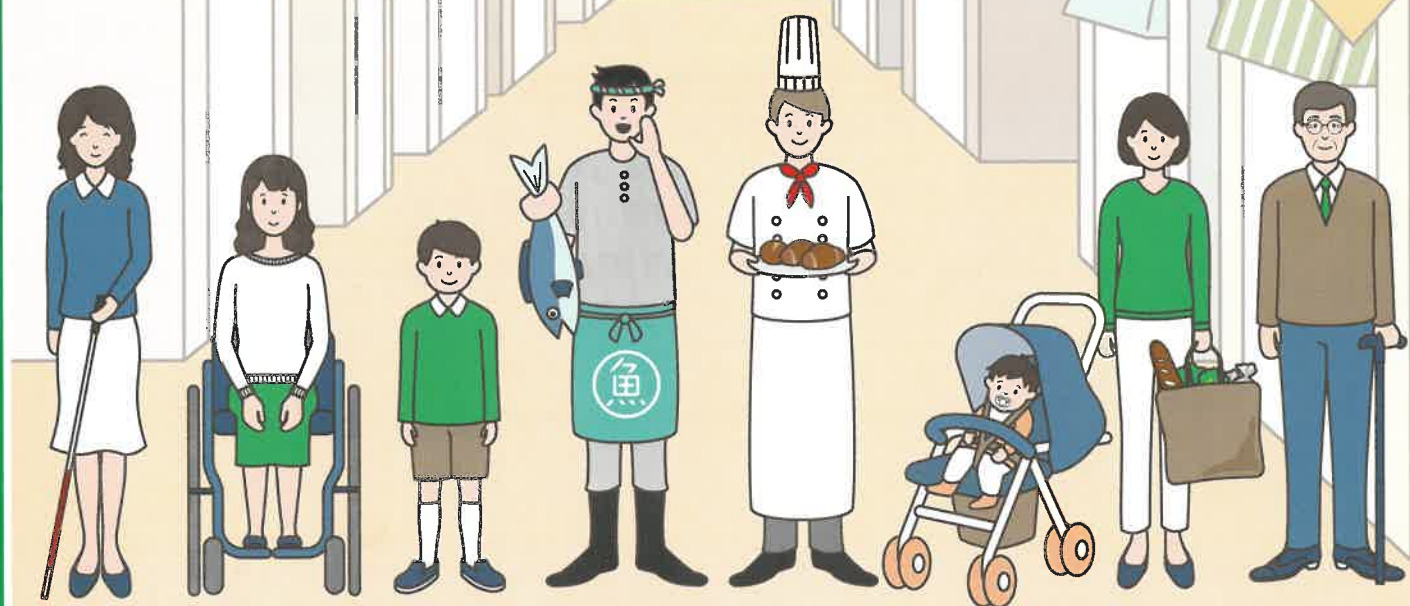


商店街のための
障害者・高齢者対応
ガイドブック



東京都商店街振興組合連合会

目次

第1章 障害とは

1 多様化する社会	2
2 社会にあるバリア	2
3 障害とは	3
4 障害の割合	3
5 多様なお客様と接する際の6つのポイント	4

第2章 肢体不自由のあるお客様対応

1 肢体不自由とは	5
2 車いすを使用しているお客様が困ること	5
3 車いすを使用しているお客様への配慮	6

第3章 視覚障害のあるお客様対応

1 視覚障害とは	7
2 視覚障害のあるお客様が困ること	8
3 視覚障害のあるお客様への配慮	9

第4章 聴覚言語障害のあるお客様対応

1 聴覚言語障害とは	11
2 聴覚言語障害のあるお客様が困ること	11
3 聴覚言語障害のあるお客様への配慮	12
コラム：接客で使える簡単な手話	14
コラム：身体障害者補助犬法とは	15

第5章 ご高齢のお客様対応

1 高齢者とは	16
2 感覚面の変化	17
3 身体面の変化	19
4 階段やエスカレーターでの配慮	20
5 認知症とは	22
6 認知症のお客様への配慮	23

第6章 様々なお客様への対応

1 妊娠中・お子さま連れのお客様	24
2 知的障害のあるお客様	25
3 精神障害のあるお客様	26
4 内部障害のあるお客様	27
コラム：障害者差別解消法とは	28

「障害者」の表記について

このハンドブックでは、「障害者」と表記しています。当事者に対して発生し得るマイナスなイメージを防ぐため、「障がい者」と「害」を平仮名にして表記することがあります。ここでは「障害は人ではなく環境にある」という考えのもと、平仮名を使用せず「障害者」とします。(P3 参照)

第1章 障害とは

1 多様化する社会

私たちの社会には、高齢者・障害者・お子様連れの方、外国人など様々な人が暮らしています。2020年には日本でオリンピック・パラリンピックも開催され、より多様な方と触れ合う機会も増えてくることでしょう。多様化する社会では、様々な人のニーズをふまえ、一人一人に合った適切な接客をする必要があります。

近年、バリアフリーに関する法律や条例も変わりつつあります。少しずつ街中のバリアフリー・ユニバーサルデザインが増え、様々な方がお買い物やサービスを利用する機会が増えています。私たち商店街でも、多様な方と向き合う準備をしていかなければなりません。



2 社会にあるバリア

障害のある方・高齢の方が生活するうえでは、3つのバリアが存在とされています。物理面のバリア・意識面のバリア・情報面のバリアです。



物理面のバリア

(例：段差により出入りができない)



意識面のバリア

(例：障害を理由に接客を避ける)



情報面のバリア

(例：文字が小さく情報の取得ができない)

商店街では、段差や階段、狭い通路など物理面のバリアが多く見られます。

物理面のバリアはすぐに解消することは困難です。

しかし、車いすを使用しているお客様が段差の前で困っていたら、段差を上るサポートをするなど、意識面のバリアを取り除くことで解消することができます。

このガイドブックでは、障害を知り、お客様とのコミュニケーションのポイントを理解することで、意識面のバリアを取り除いていくことを目的としています。

この冊子が、より多くの人に愛される商店街・お店につながることを願っています。

3 障害とは

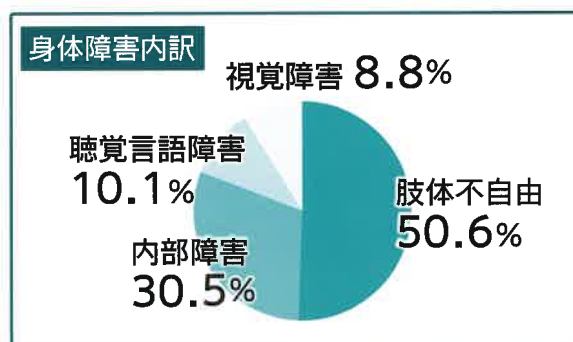
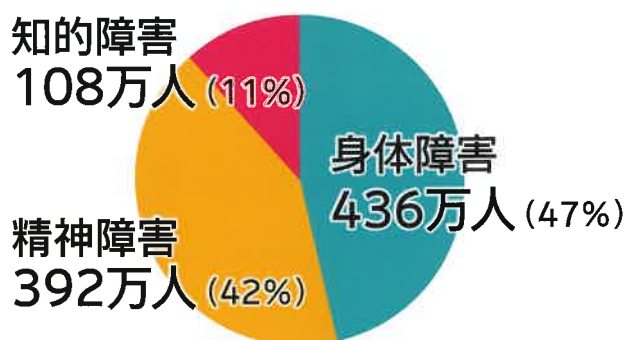
障害とは、障害のある方個人の機能にあるものではなく、環境・社会に存在するものです。例えば、車いすを使用している方にとっての障害とは、歩けないことではありません。歩けないこと自体が障害なのではなく、段差や階段があることが障害なのです。大多数の人に合わせて作られた社会や環境に、障害があるのです。

障害者とは、障害を持つ人のことではなくモノや環境が生活の障害になっている人ということとをぜひ覚えておいてください。

4 障害の割合

障害は、身体障害、精神障害、知的障害の3つに分類されます。

身体障害はさらに、肢体不自由、聴覚言語障害、視覚障害、内部障害の4つに分けられます。

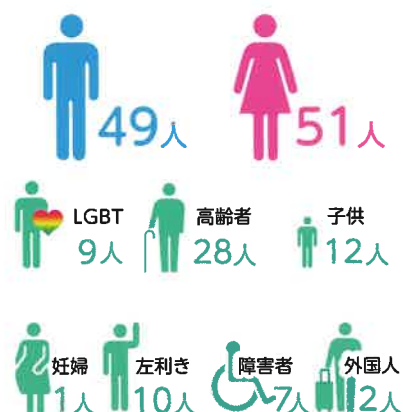


出典：内閣府「障害者白書」(平成30年)

コラム

日本が100人の村だったら

日本が仮に100人の村であれば、男性と女性は約半数ずつです。他にも、高齢者は28人、LGBTが8人、障害者は7人というように、様々な方がいらっしゃいます。普段接することが少なければ少ないほど「どうすればいいかわからない」という方も多いのではないのでしょうか。それは、向き合う・触れ合う機会が少ないからです。多様な方と向き合い、違いを知っていくことが大切です。



出典：厚生労働省「人口動態統計」平成29年、総務省「人口推計」平成30年、内閣府「障害者白書」平成30年、DDL「LGBT調査2018」平成30年

5 多様なお客様と接する際の6つのポイント

1. 「何かお手伝いできることはありますか？」とお声がけします

むやみに特別扱いをせず、サポートの押し付けをしないようにしましょう。

2. お客様のご要望に沿ったサポートを行います

お客様の必要とするサポートはそれぞれ異なります。
ご要望を伺い、お客様に合ったサポートを行いましょう。

3. 見守ることも一つのサポートです

サポートをお断りされた場合も、何かあればすぐにサポートができるよう、
お客様をしっかり見守りましょう。

4. 来店されたお客様のニーズやサポート方法を覚えておきます

お客様のサポート方法を覚えておくことで、信頼感や安心感を持っていただけます。
リピーターを増やすことにもつながります。

5. 成功体験を店舗内で共有します

自分の体験を分かち合うことで、店舗全体の対応レベルを上げましょう。

6. 常にお客様の目線に立ち、考える姿勢を忘れません

お客様のご要望に沿えない場合でも、できないことを述べるだけでなく、
代替案を提案するなど誠意ある対応をしましょう。



1 肢体不自由とは

- 肢体不自由とは、上肢（腕や手指など）・下肢（下半身）・体を支える体幹（胴体）に障害があることを言います。
- 障害の部位や程度により、日常生活に支障のない方から、サポートを必要とする方など、個人差があります。
- 移動に際して、杖や車いす（手動式や電動式）、義足などを使用されている方がいます。
- 口や舌が麻痺していると、発話しづらい場合があります。
- 血圧や体温調整などのコントロールが困難な方もいます。



2 車いすを使用しているお客様が困ること

カウンターの上にあるものが見えづらい
高い所にある商品に手が届かない

段差や階段があるとお店にスムーズに
入れないことがある

通路が狭いと、移動が困難

重い開き戸の開閉が困難

車いすで入ることのできる
トイレが少なく
スムーズに利用できないことがある

エレベーターが混雑していると
他の階への移動が困難

対応時に心がけること

車いすを使用しているお客様は、施設や設備の面では「段差の高さ」「通路の幅」などで配慮が必要となります。普段から自分の店舗内のどの場所が困りごとに繋がるかを考えておき、いざというときに案内できるサポート方法を身に付けましょう。

3 車いすを使用しているお客様への配慮

段差の昇降方法

上りの場合

- ① 段差の前で、後部の棒（ティッピングレバー）を踏み、前輪を押し上げる。



- ② 前輪を持ち上げた状態で前進し、前輪を段差の上に乗せる。

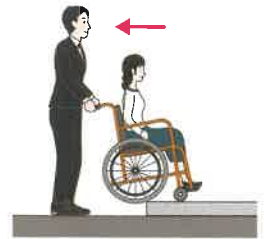


- ③ 後輪を押し切った所で、車いす全体を押し上げて、段の上に乗上げる。



上りの場合

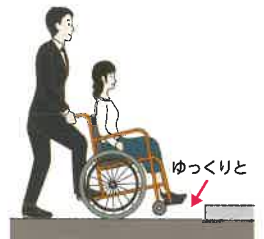
- ① 後ろ向きになり、後輪をゆっくりと下ろす。



- ② ティッピングレバーを踏み、前輪を上げ車いすを後ろに下げる。



- ③ 車いすを足先が段差に当たらないところまで下げたら前輪を着地させる。



椅子の利用について

車いすを使用している人も、歩行できる人や座席の乗り移りができる人がいます。また、車いすを長時間使用していると、お尻が蒸れたり床ずれのような状態になることがあります。そのため、椅子に乗り移りたいと思っている方もいます。車いすを使用しているからといって、椅子を取ってテーブルに案内するのではなく、どのように席に着かれるかを確認しましょう。

コミュニケーションのポイント

- ① お客様と目線の高さを合わせましょう。

立ちながら話すとお客様を見下ろす形になります。同じ目線の高さで会話をしましょう。

- ② 斜め前から話しましょう。

真正面から話しかけると、圧迫感を与えてしまいます。

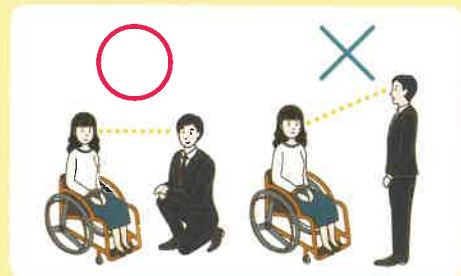
真横や後ろからでは、お客様にとって無理な姿勢となり、身体的負担をかける可能性があります。お客様の斜め前に立ち、コミュニケーションを取りましょう。

- ③ 許可なく車いすに触らないようにしましょう。

車いすを自分の身体の一部、とお考えの方もいます。許可なく車いすに触れないようにしましょう。

- ④ お客様ご本人と話しましょう。

お連れさまに話しかけるのではなく、できる限りご本人と話すようにしましょう。



1 視覚障害とは

- 全盲（全く見えない）、弱視（極端に視力が低い）、視野狭窄（見える範囲が狭い）、白内障や緑内障などがあり、その程度や症状は個人により様々です。
- 特定の色の認識がしづらい、色覚に特性のある方もいます。
- 白杖を持っている方が全盲とは限りません。
- 白杖を携帯していない視覚障害者もいるため、外見では判断できないこともあります。
- 盲導犬を連れてきている方もいます。
- 点字が読める視覚障害者は全体の約1割です。

サングラス

視覚障害のある方の中には、光が苦手な方や、ご自身の眼球の向きや状態を気にして、サングラスをされている方がいます。

はくじょう 白杖

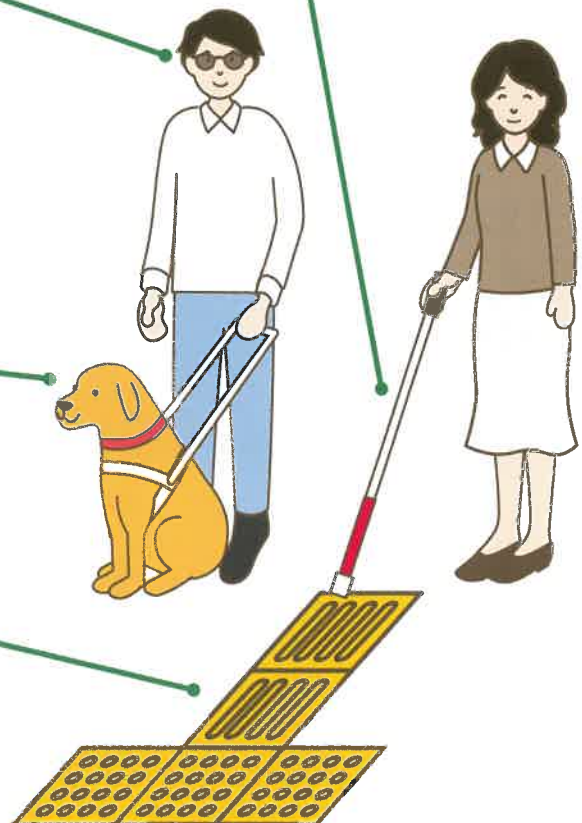
白杖の振動を手がかりに、点字ブロックや段差の有無を判断して歩いています。

盲導犬

障害物を避けたり、段差や角を教えるなど、安全に歩くためのお手伝いをします。身体障害者補助犬法（P15記載）により、飲食店を含めて施設の同伴が認められています。

点字ブロック

線状の誘導ブロックと点状の注意ブロックがあります。全盲の方は白杖を用いることで伝わる振動を頼りに進行方向を認識し、弱視の方は振動だけでなく、床との色の対比から、進行方向を認識しています。



2 視覚障害のあるお客様が困ること

初めての場所では
目的地まで1人で行くことが難しい

文字で書かれている情報に
気付かないことがある

通路に物が置いてあると
気付かずにつまずくことがある

商品の色の違いが分からないことがある

小さい文字は読みづらいことがある

緊急な場合など、周りの状況を
把握するのに時間がかかる

対応時に心がけること

見え方は人それぞれ違います。どのようなサポートが必要か、どのような伝え方をすることで分かりやすくなるかを、ご本人に確認するようにしましょう。

コラム

視覚障害者の見え方の例



晴眼者
(視覚障害のない人)



全盲



弱視



視野狭窄



晴眼者



色覚に特性のある人

3 視覚障害のあるお客様への配慮

お声かけの方法

- ① 声をかけたあと、腕や肩に軽く触れます。
お声かけのみでは、誰に話しかけているのかを判断することが難しいです。
例：「いらっしゃいませ、こんにちは(腕や肩に軽く触れる)」
- ② 名前と所属を伝えます。
声をかけた人の立場を知ること、必要なサポートを伝えやすくなります。
例：「〇〇店(店舗名)の△△(名前)です」
- ③ サポートが必要かどうか尋ねます。
例：「何かお手伝いできることはありますか？」



通常歩行時の誘導

- ① 白杖を持っていない側に立ちます。
- ② 肘や肩を持っていただきます。
- ③ お客様の半歩斜め前を歩きます。
- ④ 歩きながら、周囲の状況を具体的に伝えます。
例：「3メートル先を左に曲がります」



狭い通路や人混みを通る際の誘導

- ① 状況を伝えます。
例：「狭い場所を通ります」
- ② 誘導している腕を背中に回します。
- ③ 店員が前になり、お客様と前後に並んで先導します。
- ④ 広い場所に出たら、「元の位置に戻します」と声をかけながら、スムーズに腕を元の位置に戻します。



階段の誘導

- ① 階段を上るか下るかをお伝えします。
- ② 階段の前で立ち止まり、手すりがある場合は、手すりを使用するか伺います。
- ③ 店員が前になり、1段先を歩きます。立ち止まらずに進みましょう。不自然に止まると、事故につながります。
- ④ 階段の終わりに近づいてきたら、「もう少しで着きます」などと声をかけます。お客様が目的の場所に到着したタイミングで、「〇階につきました」と伝えましょう。



椅子への誘導

- ① 椅子の形状を口頭で説明します。
例：「背もたれがあり、肘置きのない1人掛けの椅子です」
- ② 椅子を実際に触っていただきます。
例：「椅子の確認のために手をお借りします」と伝え、許可を得ましょう。
- ③ 椅子が動かないように支えたり、近くで見守るようにしましょう。



コミュニケーションのポイント

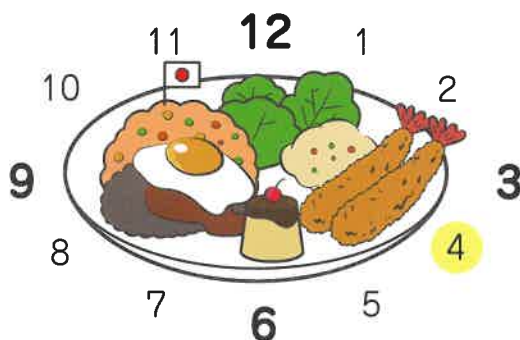
- ① 白杖はむやみに触らないようにしましょう。
- ② 曖昧な言葉は使いません（×「あちらの椅子でお待ちください」）。
- ③ 具体的な言葉で示します（○「右に2歩、歩いていただくと椅子があります」）。
- ④ 盲導犬は工作中なので触らないようにしましょう。

コラム

クロックポジションで位置をお伝えする方法

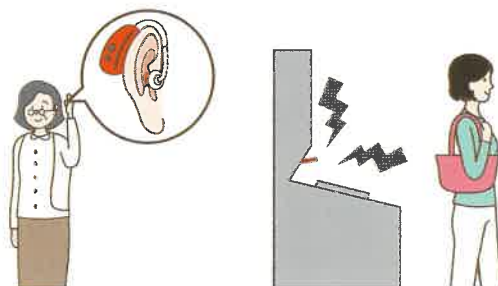
クロックポジションは時計の文字盤の配置を用いて、物の位置や方向を説明する方法です。細かい配置や、直接触って確認できないものについて説明する場合に使用します。

- ① 最初に中心を設定します。
道案内などの場合は、自分を中心とします。
テーブル上の物を説明する場合は、テーブルの手前を6時とします。
- ② 「4時の方向にエビフライがあります」などと伝えましょう。



1 聴覚言語障害とは

- 聴覚言語障害とは、聞くこと、話すことに障害があることを言います。
- 聴覚障害者の中でも、全く聞こえない方や、少し聞こえる方、高い音が聞き取りづらい方など、個人によって聞こえ方は様々です。
- 手話・口話・筆談など、コミュニケーション手段は様々です。聴覚障害のある方の内、約2割の方は手話を言語として使用しています。
- 聴覚障害のある方の中には、発音が不明瞭な方もいます。
- 聴覚障害は補聴器などの補助器具を付けていない限り、外見的には特徴がありません。特に、後天的に聴力を失った方は、声を出して話すことができます。そのため、聴覚障害があることが伝わらず、配慮してもらえないことがあります。
- 言語障害は、言語機能の障害と音声機能の障害があり、言葉の理解や表現が苦手な方もいます。



2 聴覚言語障害のあるお客様が困ること

後ろから声をかけられても
気付かないことがある

館内アナウンスやサイレンなどに
気付きづらい

店員がマスクをしていると
口元が見えず読み取れないことがある

店員が聴覚障害者自身と
コミュニケーションを
取ってくれないことがある

テレビに字幕表示が出ないと
内容が分からない

急かされると
うまく言葉がでてこないことがある

対応時に心がけること

- 声や音による情報に気付かないことが多いため、お客様に合った様々なコミュニケーション方法で、サポートする必要があります。
- 時間をかけたりリラックスした状態だと言葉が出やすくなる場合もあります。「ゆっくりで大丈夫ですよ」などと声をかけましょう。

3 聴覚言語障害のあるお客様への配慮

代表的な5つのコミュニケーション方法

伝わっているかを確認しながら、様々な方法を組み合わせてコミュニケーションを取りましょう。また、ご自分から申し出ることを負担に感じるお客様もいらっしゃいます。耳マーク・筆談用具（小さなホワイトボードなど）はお客様から見えるところに設置しておきましょう。

1 手話

手話を使用している方にとっては言語の一つです。手話で挨拶することで、聴覚障害のあるお客様に安心していただけます。挨拶などの簡単な手話を覚えてみましょう。お客様によっては伝わらない可能性があるため、注意が必要です。

ありがとうございます



2 筆談

お互いに文字を書いてやり取りすることにより、正確な意思疎通が可能です。数字（日付や金額）など間違いがあってはいけない言葉は視覚的に伝えましょう。お客様の中には、読み書きが難しい方もいらっしゃいます。



3 ジェスチャー

身振り手振りでコミュニケーションを取ります。



4 口話

口の動きで話を読み取っていただく方法です。表情をつけて、はっきりと話すようにしましょう。



5 そらが空書き

空中に文字を書いて伝える方法です。筆談の道具がない場合に有効です。



コラム

耳マークについて

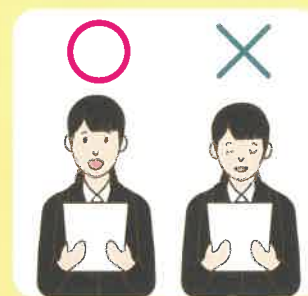
聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえづらい人への配慮を表すマークです。聴覚障害者本人が提示する場合は、聴覚に障害があることを意味します。店舗側が受付に掲示する場合は、聴覚障害者に対して筆談や手話などの対応が可能なことを表します。設置することで、サポートが必要な方が依頼しやすくなります。



話すときのポイント

音が少し聞き取れる方、口話ができる方に対しての話し方のポイントです。

- ① 常に顔が見え、口元が見える位置で話します。
口元の形や表現は、言葉を聞き取るための大切な情報です。
口元が隠れると言葉が伝わりづらくなります。
- ② ゆっくり、はっきり近づいて話します。
性能の良い補聴器を付けていても、早口は聞き取りづらいです。
- ③ 言葉をまとまりで区切ります。
1音1音区切るとかえって意味が分かりづらいので、言葉のまとまりで区切りましょう。
- ④ 補聴器をお使いの方には、普通の大きさの声で話します。
補聴器を通して大きな声を聞くと、言葉が響いて聞き取りづらくなるので、気を付けましょう。



○ ご住所・を、ご記入・ください。

× ご・じゅ・う・しょ・を、ご・き・にゅ・う・く・だ・さ・い



筆談のポイント

- ① 読みやすく、大きく丁寧な文字を心がけます。
- ② 難しい言い回しを避け、短い言葉で書きます。
- ③ 横書きとし、漢数字ではなくアラビア数字を使います。
- ④ 絵や店内図なども活用し、視覚的に伝えます。
- ⑤ 頷き・表情・指差しなどの身振り手振りを加え確認しながら進めます。
- ⑥ 簡潔に表すため、敬語は省略しても構いません。



待ち時間 30 分です。
午後からは空きます。
待ちますか？



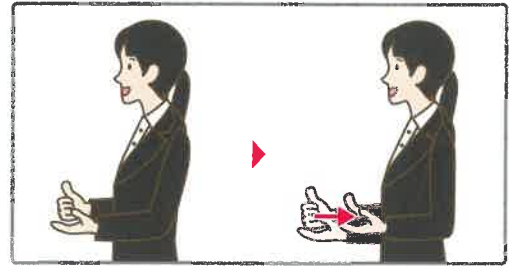
大変申し訳ございませんが、現在大変混み合っており、三十分ほどお待ちただかなければなりません。
午後の方が比較的早くご案内できます。いかがいたしましょう？

接客で使える簡単な手話

手話を使用する際は、表情や口の形も重要な要素になります。気持ちを込めて伝えましょう。

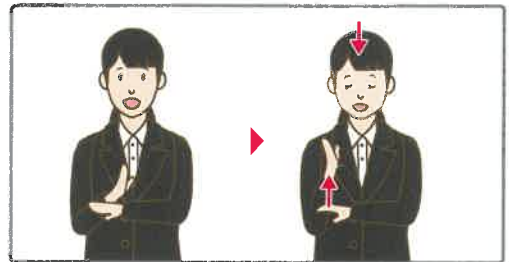
● いらっしゃいませ

- 胸の前に手のひらを上向きに出します。
- その手のひらの上に、親指を立てたもう片方の手を乗せ、両手を手前に引きます。



● ありがとうございました

- 手のひらを下向きにしてその腕を横にします。
- もう片方の手は5本の指を揃え、手の甲に乗せ、上げます。
- 軽くお辞儀をします。



● 少々お待ちください

- 「少々」は親指と人差し指で「少し」というジェスチャーで表します。
- 「お待ち」はあごの下に親指を除く4本の指を曲げた手を当てます。
- 「くださいませ」は顔の前に手のひらを垂直に立てて前方に倒します。



● お待たせいたしました

- 「お待たせして」はあごの下に親指を除く4本の指を曲げた手を当てます。
- 「申し訳ありません」は眉間の前で親指と人差し指を開き、くっつけます。
- 顔の前に手のひらを垂直に立てて、前方に倒します。

※「お待たせして」「申し訳ありません」の手話を組み合わせて表現します。



身体障害者補助犬法とは

お店や病院など不特定多数の人が利用する施設で障害のある方のパートナーである補助犬の同伴受け入れを義務付ける法律です。補助犬とは目や耳や手足に障害のある方の自立や社会参加を助けるための犬で、特別な訓練を受けています。

● 補助犬の種類

盲導犬

視覚障害のある方が安全に歩行できるよう、段差や交差点を知らせたり、通路上の障害物をよけて歩きます。



介助犬

手や足に障害のある方のために物を運んだり、落とした物を拾うなど日常生活の動作をサポートします。



聴導犬

聴覚障害のある方に、非常ベルやチャイムなどの生活音を伝えたり、必要に応じて音源まで誘導します。



コミュニケーションのポイント

- ① 補助犬の同伴受け入れは法律で義務付けられています。補助犬の入店拒否はしてはいけません。
- ② ハーネス（胴体に取り付けられた胴輪）や表示が取り付けられている補助犬は工作中です。勝手に触ったり、見つめるなど、補助犬の気をひく行為はやめましょう。
- ③ 補助犬を同伴されているお客様がお困りの様子を見かけたら、声かけや筆談でのコミュニケーションを取りましょう。
- ④ 補助犬の同伴に対して周囲の人から苦情がある場合は、きちんとしつけられていることや衛生的であることを説明し、理解を求めてください。

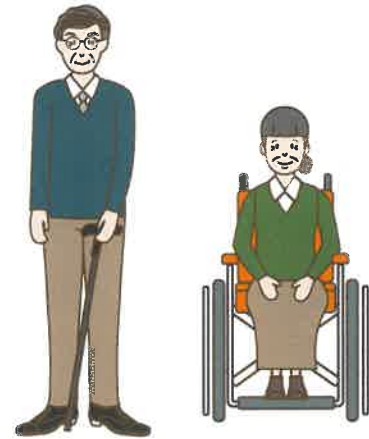
● ほじょ犬マーク

施設や店舗側が「補助犬を同伴している方を快く受入れます」という気持ちを表すマークです。ほじょ犬マークがあるだけで安心して来店できます。



1 高齢者とは

- 65歳以上を前期高齢者、75歳以上を後期高齢者と言います。
- 感覚面の変化として、五感などに変化が現れます。
- 身体面の変化として、筋力や骨などに変化が現れます。
- 今までできていたことが困難になるため、無理をしがちになったり、感情のコントロールが難しくなります。



視覚機能の低下

白内障を発症し視界が白みがかってきます。視野も狭くなります。

聴覚機能の低下

聴力が低下し、特に小さい音や高い音が聞き取りづらくなります。

手先の衰え

指先で触る感覚や熱さや冷たさの感覚が低下します。油分の分泌量も減り、滑りやすくなります。

姿勢の変化

加齢による骨の変形や摩耗、骨密度の低下により、猫背になります。目線も下がり、すり足になります。

平衡感覚の低下

バランスを取りづらくなります。杖や手すりがあると歩行が安定します。

筋力の低下

骨の変形などにより、膝が曲がりにくくなります。



コミュニケーションのポイント

- ① 身体機能も考え方も個人により大きく異なることを理解しましょう。
- ② 挨拶やお声がけは、礼儀正しく行いましょう。
- ③ 話を途中で遮らずに「聞き役」となって最後まで聞きましょう。
- ④ サポートをする際は、思い込みで押し付けはせず、ご本人の意思を確認しましょう。
- ⑤ サポートを断られた場合は、近くで見守りましょう。

2 感覚面の変化

視覚、聴覚などに代表される感覚機能が低下していきます。それに伴い、コミュニケーションに支障が出る場合もあります。

視覚機能の低下

40歳頃から視力の低下が始まり、老眼の兆しが出始めます。白内障はほぼ全ての高齢者が患う病気とされ、70歳以上で約8割、80歳以上になるとほぼ全員が発症します。

コミュニケーションのポイント

- ① 視認しづらそうな時は、文言を読み上げます。
- ② 記入箇所などを迷われていらっしゃる場合は指し示します。

コラム

白内障の症状と見え方の例

白内障の症状

- かすんで物が見えづらい
- 物が重なって見える
- 明るい場所では眩しくて見えづらい
- 暗いところでも見えづらい



聴覚機能の低下

加齢に伴い、60歳頃から聴力の低下が起こり始めます。これは一般的に老人性難聴と呼ばれます。個人によって聴こえ方は大きく異なります。

老人性難聴

高音域から聞きづらくなっていくため、女性の声やATMの音声が聞こえづらくなります。ゆっくりした低めの声で話しかけましょう。また、話し声は聞こえても、言葉を聞き取る能力が低下すると言われています。日本語で一番高い音は「か行」「さ行」です。逆に低い音は「あ行」とされています。

ぎんこう
Gi n **ko**
ハンコ
Ha n **ko**

「か行」の音は高く、聞き取りづらいので注意が必要です。「ぎんこう」は「ぎんおう」、「ハンコ」は「ハンオ」のように聞こえてしまう場合があります。「か行」は意識して低く発音するようにしましょう。

補聴器をしている方への配慮

補聴器は聴力に応じて実際の音を増幅しています。そのため、必要以上に大きな声で話しかけると、不快感を与える可能性があります。補聴器を使用されているお客様には、普通の大きさの声で話すようにしましょう。

コミュニケーションのポイント

- ① 顔や表情、口の動きがはっきり見えるよう、正面から話します。
- ② 口の動きが確認できるよう、できる限りマスクの使用は避けます。
- ③ ゆっくりはっきり話しましょう。
- ④ 低めの声で話します。
- ⑤ 話は簡潔にまとめ、なるべく静かな環境で話します。

3 身体面の変化

加齢に伴いバランスを崩しやすくなったり、長時間立っていることが難しくなります。ふらついているお客様がいたら椅子を勧めたり、立ち上がる際には「お手伝いしましょうか」と適宜サポートを申し出ましょう。



歩行能力の低下

加齢による骨の変形や痛みにより、歩き方にも変化が現れます。

- ・猫背になりやすく、それに伴い目線も下がりがちです。
- ・足が上がりづらく、すり足になる傾向があり、少しの段差でつまづいてしまう方もいます。
- ・杖を使って歩行される方もいます。物にぶつかったり、歩行に時間がかかるため疲れやすいです。



現金受け渡し時の配慮

- ・財布やカバンからのお金やカードの出し入れは、基本的にご本人にお願いしましょう。
- ・お札や硬貨を掴むことに時間がかかる場合があります。
- ・時間がかかっても急がせず「ごゆっくりどうぞ」とお声がけをしましょう。
- ・間違えて渡してしまう方もいらっしゃるの、受け取ったお金はお客様に見せながら、声に出して確認しましょう。

サポートのポイント

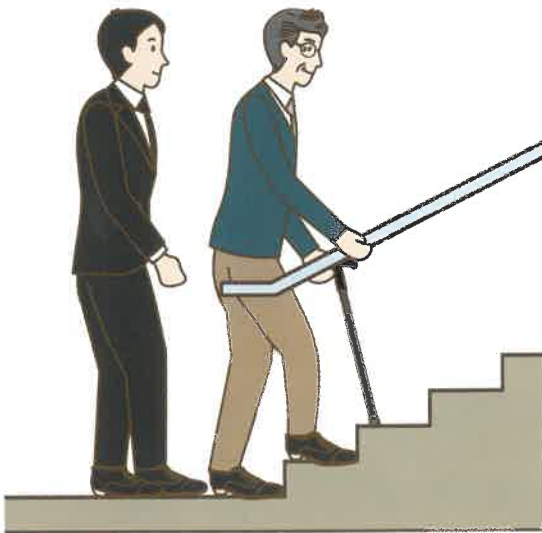
- ① 転びそうになった際にすぐサポートできるよう、2、3歩後ろから見守ります。
- ② 明らかに移動が難しそうな場合は、「どちらまで行かれますか」などお声がけをしてからサポートします。
- ③ 手荷物が多い場合、サポートの前に、手荷物をお預かりしてよいか確認しましょう。
貴重品などは、ご自分でお持ちになりたい場合もあります。
- ④ 移動をする際は、お客様のペースに合わせて進みます。
常にサポートすることが正しいとは限りません。断られた場合は見守ることもサポートの一つです。

4 階段やエスカレーターでの配慮

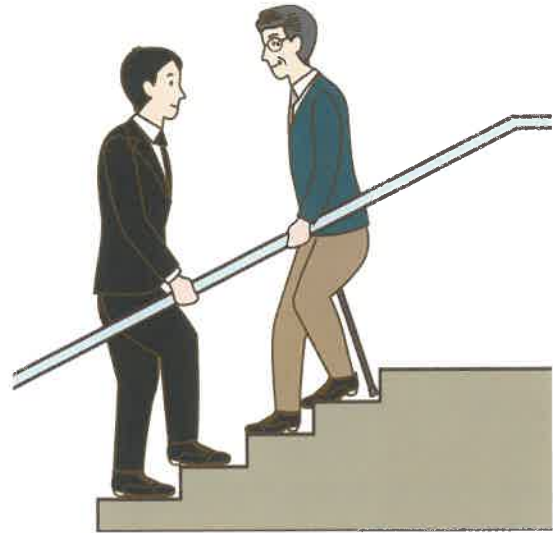
階段を上る・下る際のサポート方法

- ① 手すりがある場合は、お客様に手すりを持ってもらいます。
- ② 上りは斜め後ろ、下りは斜め前に立ち、一緒に進みます。

上りの際



下りの際



- ③ 転倒しそうになった場合は肩、または腰を支えます。

※段差を上るためにお客様が片足をあげる際は、特にふらつきやすいので注意が必要です。

転倒しそうになった場合



エスカレーターを利用する際のサポート方法

- ① 上る際も下る際も、1段下から支えます。
- ② 乗るタイミングに注意しましょう。

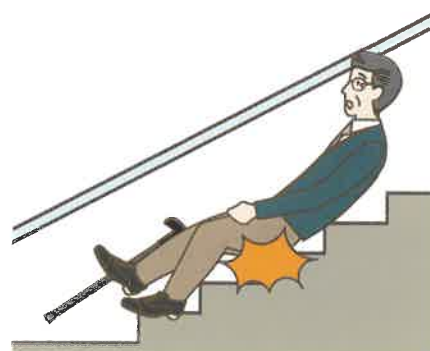


コラム

知っておきたい転倒の危険性

高齢になると若い時と比較して骨が脆くなっています。大きな衝撃を受けなくても、転倒した際に骨折してしまう可能性があります。階段では前方に転げ落ちることはもちろん、後方に尻もちをつくのも危険なことです。

特に、大腿部を骨折してしまうとそのまま寝たきりになってしまうケースがあります。ちょっとした転倒が大きなケガにつながる可能性があることを覚えておきましょう。



5 認知症とは

認知症とは、記憶や判断力に障害が起こり、日常生活に支障がある状態です。主な症状は「物忘れ」です。現在 80 歳以上の方の 4 人に 1 人が認知症の症状が始まっていると言われています。認知症は主に「アルツハイマー型認知症」と「脳血管性認知症」があります。

アルツハイマー型認知症

時間や日付、場所の見当がつきにくくなったり、直前の記憶や判断力が低下します。また緩やかに進行していくため、家族も症状が進行しないと気付かないことがあります。特に女性の方に多い症状です。

脳血管性認知症

まだら認知症ともいわれ、知識が低下している部分と、残っている部分が混ざり合っています。感情が不安定になっている方がいます。特に男性の方に多い症状です。



軽度

- たった今起こった出来事を忘れる
- 同じ質問を繰り返す
- 整理整頓をするのが難しくなる
- 現在の月や季節を忘れる



中度

- 現在地がわからない
- 時間がわからない
- 住所や電話番号がわからない
- 季節に合わせて服装を選ぶことが難しくなる



重度

- 家族のことが認識できない
- コミュニケーションが困難になる
- トイレの介助が必要になる
- 仕事を辞めているのに仕事へ行こうとしたり、妄想が出る



6 認知症のお客様への配慮

適切な言葉遣いとは、お客様の立場に立った思いやりのある言葉です。指示的な言葉は使わず、お客様を急がせないようにしましょう。

○ 良い例



× 悪い例



認知症の症状として、直前のことを覚えておらず、何度も同じことを言ったり尋ねたりするようになります。その場合でも、根気強く、その話を聞くことが必要です。

○ 良い例



× 悪い例



コミュニケーションのポイント

お客様を急がせたり、否定したりせず、自尊心を傷つけないようにしましょう。

1 妊娠中・お子さま連れのお客様

妊娠中の方とお腹の中の赤ちゃんにとって一番不安定な妊娠4ヶ月までの間は、外見では分かりづらく、周囲からの理解を得づらいことがあります。ベビーカーを使用されている方にとっては、わずかな段差でも上りづらく感じることがあります。

店内の動線にも配慮しましょう。



妊娠中の方はお腹が大きくなると自分の足元が見えづらく、わずかな段差で転倒してしまう危険性があります。妊娠中の方が転ぶことはお腹の赤ちゃんの生命にかかわります。段差などがあるところでは「お足元にご注意ください」とお声がけするようにしましょう。



妊娠中の方は重い荷物を持つと、お腹が張ってしまう場合があります。また、お子さま連れの方は、自分の荷物だけでなくベビーカーを持ったり、子どもを抱っこしたりと身動きが取りづらいことがあります。重そうな荷物をお持ちの場合は、サポートを申し出ましょう。



サポートのポイント

まずは見守り、必要であればサポートを申し出ましょう。

コラム

マタニティマークについて

妊娠初期は、赤ちゃんの成長はもちろん、お母さんの健康にとっても大変大切な時期ですが、外見からは見分けが付きづらいです。マタニティマークは、そんな妊娠初期も含め、妊娠されている方が身に付けることで、周囲に妊婦であることを示すものです。マタニティマークを付けているお客様を見かけたら、困っていることがないか見守り、ご本人が望まれる対応をしましょう。



2 知的障害のあるお客様

知的障害とは、発達期に脳に何らかの障害が生じ、知的能力の発達が低い水準にとどまっており、生活に支障が生じている状態です。

- 物事を理解し考えるといった知的機能だけでなく、社会生活に関わる適応機能にも障害があり、自立して生活することに困難が生じる場合があります。
- 自分の考えを話すことが苦手な方がいるため、何をしたいのかを具体的に尋ねましょう。
- 状況が理解できずにパニックになる方がいるため、相手を否定せず、次の行動を伝えましょう。

知的障害のある方の特徴

- 自分の考えをまとめて伝えることが苦手なので、困っていても助けを求められないことがあります。
- 相手が話していることを理解することが苦手な方もいます。
- 物事を自分で判断することが苦手な方もいます。
- 臨機応変な対応が苦手です。緊急時などいつもと違うことに反応できないことがあります。

コミュニケーションのポイント

① ゆっくり、はっきり、簡潔に伝えます。

難しい言葉や複雑な表現が苦手です。

② 優しく丁寧な口調で話しかけましょう。

否定的な表現をすると、緊張させてしまい、言いたいことが伝わらないことがあります。優しく丁寧に話しかけましょう。

③ 抽象的な表現は避け、なるべく具体的に説明します。

例：少々お待ちください → この椅子に座って、時計の長い針が3になるまでお待ちください
例：どうしますか？ → ○○と××どちらになさいますか？

④ 臨機応変に対応しましょう。

計算や書類への記入が苦手な方、同じ姿勢を保つのが苦手な方、サポートが不要な方など、様々な状況の方がいます。具体的なサポートはご本人に尋ねながら進めましょう。



3 精神障害のあるお客様

精神障害とは、統合失調症、気分障害（うつ病など）の様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている状態です。障害と向き合いながら、社会参加をされている方もいます。



精神障害のある方の特徴

- 感情や意欲の低下が長く続いている方もいます。
- コミュニケーション（対人関係）が苦手な方もいます。
- 適切な治療や周囲の配慮があれば症状をコントロール方もいます。
- どんな症状があり、どんなことに困っているか、見た目からは判断がしづらいです。

コミュニケーションのポイント

① 笑顔で、優しく声かけします。

ストレスに弱く、対人関係やコミュニケーションが苦手で、困っていても自ら声をかけられない方もいらっしゃいます。まずはこちらからお声がけをしましょう。

② 次々と説明するのではなく、一つずつゆっくりと話します。

一度に多くの情報が入ると最も重要なものが何か判断できなくなるため、正確に伝わりづらくなります。ゆっくり、丁寧に、わかりやすく伝えることを心がけましょう。

③ 「少し」「しばらく」など曖昧な表現ではなく、具体的に情報を伝えます。

ストレスなくスムーズに大切な情報を伝えるために、具体的に説明しましょう。

例：○「時計の下の椅子で、あと5分お待ちください」

×「あちらの椅子で、しばらくお待ちください」

④ 否定的な言葉ではなく、肯定的な言葉で話しかけましょう。

否定＝拒絶と受け取りストレスを感じる方もいらっしゃいます。

肯定的な表現を使いましょう。

例：○「ゆっくり対応させていただける場所にご案内いたします」

×「他にお客様がいらっしゃいますので、お声の大きさにご注意くださいませうか」

4 内部障害のあるお客様



内部障害とは、呼吸器機能障害、心臓機能障害、肝臓機能障害、腎臓機能障害、小腸機能障害、膀胱・直腸機能障害、ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障害（HIV）などの身体の内部機能に障害があることを言います。内部障害も聴覚障害と同じく「外見では分かりづらい障害」と呼ばれており、ペースメーカーを使用している方や、オストメイトの方もいます。

※ペースメーカー：一定のリズムで心臓に電気刺激を伝え、心臓の拍動をサポートする医療器具です。

※オストメイト：消化管や尿管が損なわれたため、腹部等に排泄のための開口部（ストーマ（人工肛門や人工膀胱））を造設している方のことです。

呼吸器機能障害	肺の機能が低下し、酸素と二酸化炭素の交換がうまくできなくなる状態。酸素吸入のため、酸素ボンベを携帯している方もいる。
心臓機能障害	全身へ血液を送り出す心臓の機能が低下した状態。ペースメーカーを使用している方もいる。
肝臓機能障害	肝臓の機能が低下した状態。倦怠感（だるさ）や黄疸（皮膚や白目が黄色くなる）などの症状が生じやすくなる。
腎臓機能障害	腎臓の働きが悪くなった状態。身体に有害な老廃物や水分を排出することが困難なため、人工透析など定期的な治療が必要な場合がある。
小腸機能障害	小腸の機能が不十分になった状態。消化吸収がうまくできず、通常の経口摂取では栄養維持が困難な方もいる。
膀胱・直腸機能障害	膀胱と直腸が、機能低下もしくは機能を失った状態。排泄のために人工肛門や人工膀胱を造設している方もいる。
ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障害（HIV）	白血球の一種であるリンパ球が破壊され、免疫機能が低下している状態。

サポートのポイント

- ① 治療をしている方の中には命に関わる場合もあるため、サポートは慎重に行いましょう。
- ② オストメイト対応トイレの場所を確認し、尋ねられた際にご案内できるようにしておきましょう。

障害者差別解消法とは

● 障害者差別解消法の施行

2016年4月に「障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）」が施行されました。障害を理由とする差別を禁じ、障害の有無にかかわらず、すべての人が共に生きる社会をつくることを目的としている法律です。

事業者には「不当な差別的取り扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」が課されています。

	民間事業者	行政機関等
不当な差別的取り扱い	禁止	禁止
合理的配慮の提供	努力義務 (東京都では義務)	義務

※東京都では、2018年10月1日に「東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例」が施行されました。これにより東京都内の民間事業者には合理的配慮が義務化されています。

不当な差別的取り扱い

障害を理由として障害のある人の権利利益を侵害すること

合理的配慮の提供

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求められた場合、負担が重すぎない範囲で対応すること

● 合理的配慮のポイントと例

合理的配慮を求められた際には、障害のある方の要望を踏まえ、建設的かつ十分な話し合いを通して、柔軟に対応することが必要です。

合理的配慮のポイント

- ① 障害のある方の要望を尊重し、話し合いを行きましょう。
- ② 障害のある方からの要望が「過重な負担」を伴うと思われる場合、本人にその理由を説明して理解を得るとともに、実施可能な代替案を考えましょう。
- ③ 十分な話し合いを経ず、サービス提供を断ってしまうことがないようにしましょう。

合理的配慮の例

- ・ 肢体不自由のある方に対し、来店時にドアを開ける
- ・ 視覚障害のある方に対し、店内の移動を誘導する
- ・ 聴覚言語障害のある方に対し、筆談や手話でコミュニケーションをとる



商店街のための
障害者・高齢者対応ガイドブック

2019年10月発行
東京都商店街振興組合連合会

監修：日本ユニバーサルマナー協会

本書のコピー、スキャン、デジタル化等の無断複製・転載は
著作権法上での例外を除き禁じられています。