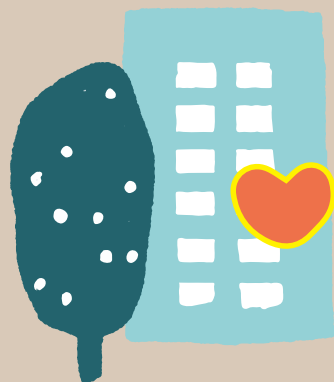


# おもてなしのための ユニバーサルデザイン



Universal design approach  
for the hospitality service



ガイドブック

あなたのお店に行きたくても、  
行けない人がいます。

・・・多くの人に愛されるお店を作りますか？

# おもてなしの新しいスタンダードへ。

リアルな声をもとに、マニュアルを作りました。



山本 真記子さん

試行錯誤しながらでも、伝われば『うれしい経験』になるはず。

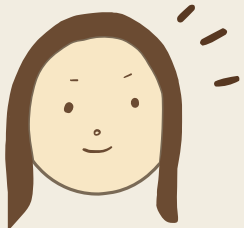
ある日、ろう者のお客さんがお店に来ることがあるかもしれません。最初はとまどうかもしれませんが、自分なりに思いつく方法で工夫しながら伝えてみてください。最初のやり方で伝わらなくても、どうか別の方法も試してみてください。『伝わった!』瞬間はスタッフの方にとっても、お客さんにとってもうれしい瞬間になると思います。



江守 雄至さん

視覚障害者は十人十色。だから、一人一人に合わせた対応を。

視覚障害者の見え方は、全員が異なると言えるほどに十人十色です。全盲の人、ぼんやり見えている人、視野だけが欠けている人、日によって変わるため自分自身の見え方をうまく説明できない人も大勢います。そのため、見え方よりも、必要な助けが何かを尋ねてくれる店員さんに安心感を抱きます。



今岡 梨花子さん

『すみません』より『ありがとう』対応を。

杖をついての生活は動きもゆっくり。狭い通路などは歩きにくいです。ちょっとしたサポートや気付き、周りのお客様への配慮をしていただければ、安心感を感じたり、安全を確保できることがあります。『少しの配慮をしてもらえたら、行ってみたい!』と思うお店がたくさんあります。

# 接客や観光のユニバーサルデザインを実現するためにグラフィックデザインでできること。



指差しで会話できるから  
細かなことも伝わる  
『指差し会話シート』

感染対策でマスクをつけること  
によって、口元や表情を見ることが  
できないため、声だけでは伝わり  
にくいことがあります。  
指差しで会話すれば、伝わらない  
ことを減らすことができます。



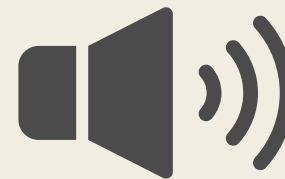
大ききの活字と配色で  
読み取りやすい  
『見やすいメニュー』

濃いグレーの背景に白い大きな  
文字で書くことで、ロービジョ  
ンの方にも読みやすいメニュー  
表です。  
レイアウトも工夫しています。



色覚多様性に対応して  
情報を読み取りやすい  
『カラーユニバーサル  
デザイン MAP』

色の見え方は人それぞれ異  
なります。なるべく区別し  
やすい色を使い、輪郭線を  
工夫しています。



効果音も加えて音声で読み  
上げるから、イメージや  
シズル感も伝えられる  
『音声メニュー』



耳から得られる情報もデザインで  
できます。今まで、視覚情報だけだ  
ったものを聞けるようにデザインし  
直しました。

# シチュエーション別。ひとりひとりでできること。

## 聞こえないお客様が来店した時

「まずは、落ち着いて、慌てず、いつもの接客に工夫をプラスしてみましょう。」

お客さんを不安にさせないことが大切。「ようこそ!」「大丈夫ですよ!」という気持ちで、落ち着いた接客をお願いします。

 こんな対応ができればスムーズに接客できます!

- ①マスクを外せる状況や透明マスクを使える場合は、口を大きく動かしゆっくり話すと伝わりやすい。
- ②商品の実物がある場合は、見比べられるとわかりやすい。(味付けや中身の違いが見比べてわかると助かります)
- ③筆談ができるように、紙とペン(筆談機)を用意する。スマートに出せると GOOD!!

## POINT

ちゃんと伝わってるかな?

アイコンタクトで確認しましょう。

表情も大切です!笑顔でアイコンタクトができれば、安心感にもつながります。

お会計の金額も見えると安心。

電卓に金額を入力して示すと確実。

指で数字を作って表すのも良いですが、電卓に入力して見せてもらう方が、周りの人に金額が知られないので安心できます。

大きな声を出す必要はありません。

筆談や実物、指で示するのがスマート。

大きな声で話せば伝わると誤解されることがありますが、大声で話されると、聴覚障害者たちは怒られたような気分になります。落ち着いた対応が大切です。

## ワンポイントアドバイス

身振り、筆談、口の動きをはっきりと見せる、メニューや実物を見せるなど「視覚的情報」を多めにするとスムーズに進み、お互いに確認もしやすくなります。

障害の有無に関係なく言えることですが、「あなたを歓迎していますよ」といった気持ちが伝わると安心します。



山本 真記子さん

# シチュエーション別。ひとりひとりでできること。

## ロービジョンのお客様が来店した時

「視覚障害者の存在に気づいて、一声かけてもらえると安心できます。」

周囲の状況が見えない視覚障害のお客様は、スタッフが自分に気づいていることがわかると安心できます。コミュニケーションのきっかけがあれば、必要なサポートについて教えていただくこともできます。

 こんな対応ができればスムーズに接客できます！

- ①見え方は人それぞれ。必要なサポートも人それぞれ。「何かお手伝いしましょうか？」と尋ねることから。
- ②メニューを言葉でお伝えする場合、好みを聞いたり、おすすめなど数を絞ってお伝えできればスムーズ。
- ③何か操作が必要な場合は、仕組みをお伝えするのも大切。「蓋がついています」「ボタンを押すと開きます」「レバーを引いてください」など

## POINT

入店時のアルコール消毒や検温も大切。  
一声かけてご案内しましょう。

アルコールの位置がわからないこともあります。一声かけてご案内してください。

スタッフを呼び出すボタンの場所はどこ？  
ボタンがある場合は位置を伝えて。

「ボタンで呼んでください。」の一言に  
「ボタンは、ここにあります。」と付け加えて。

見ないとわからないこともあります。  
タッチパネルの操作などは一緒に。

タッチパネルは見えない人にとって難しい  
こともあります。一緒に操作するのがベスト！

## ワンポイントアドバイス

視覚障害者の見え方は、全員が異なると言えるほどに十人十色です。だから、必要な助けも十人十色ですが、中でも『物や場所の位置を知ること』『文字を読むことやモニター操作』『眩しさ』などに困る人が多いです。

例えば、テーブルの上のお皿の配置を時計に見立てて教えていただくと助かります。グラスなどの倒れやすい食器は一度触らせてもらえれば位置を掴むことができます。『一度覚えてしまえば大丈夫』な人も多いので、最初のサポートが何よりも大事な助けになります。



江守 雄至さん

# シチュエーション別。ひとりひとりでできること。

## 杖を使うお客様が来店した時

「日常生活の中で、できないこともある。スタッフの方に心配りをしてもらえると本当に助かります。」

例えば、『ドアを押して開ける』はできても、『引いて開ける』は杖を使う人には難しい動きです。

雨の日には、杖が滑って怖い思いをしたり、傘がさせなくて濡れてしまうこともあります。

杖を使うお客様がこられたら、「困ってないかな？」と気にかけるのを。

 例えば、こんなとき、お客様が困っているかも！

①雨の日は買ったものを車まで運ぶのも大変です。「車まで運びましょうか？」と聞いてみてください。

②通路に置いてあるものが障害物になることもあります。店内の導線を確認してください。

③『トングを使ってトレーに取る』など、両手を使う作業はできません。お店で両手が必要になるかの確認を。

## POINT

セルフサービスの飲食店のトレーは持てません。  
両手が必要な動作はサポートを。

杖を使いながら、トレーに食事を乗せて運ぶのは難しい作業です。一声かけてサポートを。

ペダル式のアルコールスプレーは使えません。  
足の操作や、上下の動きは難しい。

ペダル式のスプレーや、固定式の検温機も額の位置を上下に調整するのが難しいです。

サポートするときも、注意が必要です。  
杖を使っていない側でサポートを。

サポートの途中で杖を蹴ってしまうと危険です。杖を使っていない側からサポートを。

## ワンポイントアドバイス

怪我や加齢で誰でも杖を使う可能性があります。杖を使う人の困りごとをご存知ない方も多いのではないかと思います。例えば、見た目が若く健康そうな人が杖を使っている場合には『サポートの必要がない』と思われるかもしれませんが、実は、できない事も多いので皆さんの心配りがありがたいです。お店の中に、両手が必要な動作がないか、確認してみてください。



今岡 梨花子さん



# よく使う手話を使ってみましょう

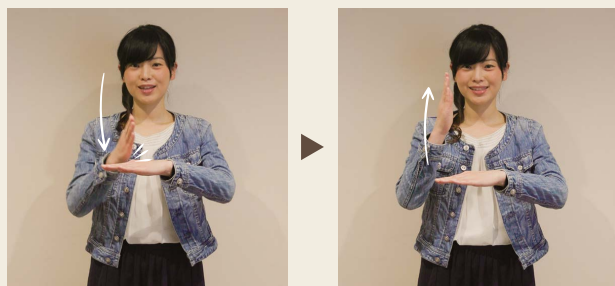
まずはこの4つから覚えてみましょう！

手話は動画で  
確認できます ▶



<https://youtu.be/2ZqSBB-9LYs>

## 「ありがとう」



左手の手の甲を  
指を揃えて開いた  
右手で一回叩きます

## 「少しお待ちください」



【少々、少し】  
親指と人差し指で  
小さなものをつまむ  
形にします

【待つ】  
親指以外の指を曲げて  
あごの下につけます

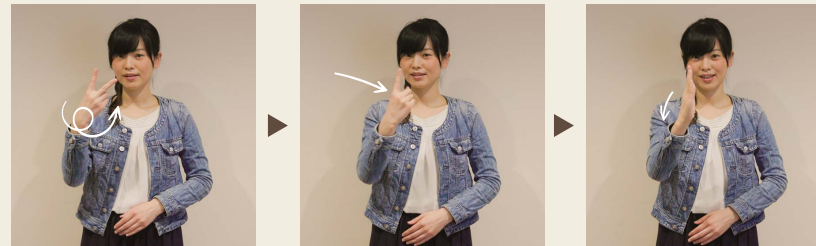
【お願いします】  
手を顔の前で垂直に開き  
かるく頭を下げながら  
手を斜め前に出します

## 「いらっしゃいませ」



親指だけを立てた右手を  
開いた左手の手のひらに  
乗せ、手前に引き寄せます

## 「また来てください」



【また】  
ピースをした手の平側を  
相手に向けたあと、  
手の甲が相手に向くよう  
に水平に半回転します

【来る】  
人差し指を立て、  
手の甲を相手に向けて、  
自分の方に引き寄せます

【お願いします】  
手を顔の前で垂直に開き  
かるく頭を下げながら  
手を斜め前に出します



# よく使う手話を使ってみましょう

コミュニケーションがしやすくなる手話も使ってみましょう！

手話は動画で  
確認できます ▶

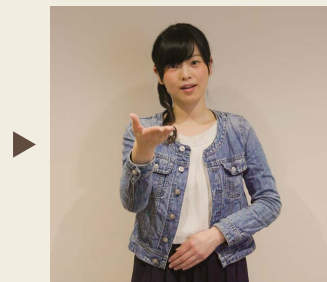


<https://youtu.be/2ZqSBB-9LYs>

## 「どうしましたか？」



【なに】  
人差し指を立てて  
軽く左右に振ります



【?】  
開いた手のひらを上に向け  
相手の方へ差し出すと  
疑問の『?』になります

## 「いる／いない」



【必要、いる】  
両手を開いて、指先を  
自分の胸元に近づけます



【不要、いない】  
両手を開いて、指先を  
自分の胸元から外側へ  
払うようにします

## 「OK / だめ」

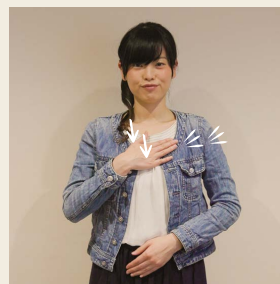


【OK】  
親指と人差し指で輪を  
作って、顔の前で立てます



【だめ】  
両手をクロスさせて『×』を  
表現します  
顔の表情もお忘れなく

## 「わかる／わからない」



【わかる】  
手開いた手で、自分の胸元を  
軽く2回叩きます



【わからない】  
右手で、自分の右の肩を  
2回払うように動かします  
顔の表情も大切です