

ぼくはユニバー“さる”の

**「せたち」**

みせ ひと くふう  
お店の人の工夫を  
おし  
教えてもらいます!



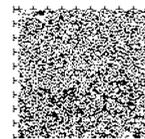
みんなが<sup>うれ</sup>嬉しくなるお店<sup>みせ</sup>

～ ユニバーサルデザインの工夫 ～



ユニバーサルデザイン (UD) とは…

なんれい せいべつ こくせき のうりよく おお  
年齢、性別、国籍、能力にかかわらず、できるだけ多く  
ひと りよう せいかつかんきょう かんが  
の人が利用しやすい生活環境をつくるという考えです。



## 高齢のお客様

- 若い人比べて、少しゆっくりとした動作になります。
- 段差があるとつまずきやすいです。
- 大きな文字だと読みやすいです。



## 車いす使用のお客様

- 目線の高さに商品が置いてあると、欲しいものがすぐに見つかり、手に取ることができます。
- 通路が広いと、通ることができます。



## 補助犬を連れたお客様

- 補助犬の中には「盲導犬」「聴導犬」「介助犬」などがいます。
- 飲食店にも一緒に入れます。



## 赤ちゃんや子ども連れのお客様

- ベビーカーを押していると、少し広めのスペースが必要です。
- 荷物が多いです。



## 外国から来たお客様

- 日本語が苦手な人もいます。
- 身ぶり手ぶりだけで伝わることも多いです。



## 妊婦のお客様

- 休憩できるベンチがあると楽です。



# まちには さまざまな人がいます。

## 耳が不自由なお客様

- 自分では話すことができても、相手の声が聞こえない人や、聞き取りにくい人もいます。
  - 相手の顔を見て、表情や口の動きから話している内容を読み取ることができる人もいます。
  - 筆談でコミュニケーションを取る方法があります。
- 筆談は要点を端的に書きます。  
(例) 「いくつ必要?」  
「値段 → 300円」



## 子ども

- メニューなどに写真やひらがながあると、自分が食べたいものを伝えることができます。
- 背が低いと、視線も低いです。



## 目が不自由なお客様

- 白い杖を持っている人もいます。白い杖を持っていない人も、物が見えにくい人もいます。
- 大きな文字であれば読める人もいますが、文字が見えない人もいます。
- 光を感じることもできる人もいますが、明るさなどがわからない人もいます。
- 色の区別がつきにくい人もいます。



## みんな

楽しく  
買い物

おいしく  
食事

笑顔で  
会話

気持ちを伝えるには  
心を込めたコミュニケーションと  
ちょっとした気づきが大事!!

こんにちは。  
今日はぼくがお店で  
接客してみます。



# お客様には笑顔とやさしい声で、まず、“いらっしゃいませ”

いらっしゃいませ!



あれ?  
はい  
入りにくいの  
かなあ…。



なに  
か  
何か書くもの  
ありますか?



あれ?なに  
何して  
いるんだろう?



しろ つえ も ひと  
白い杖を持っている人は  
め み ひと  
目が見えにくい人なんだ。

いりぐち わ  
入口が分からないかもしれないから、  
こえ  
声をかけてみよう。

じぶん なまえ い  
自分の名前も言ってね!



ちい だん  
小さな段があっても、  
かん い  
簡易スロープがあると

くるま  
車いすやベビーカーの  
きやくさま みせ はい  
お客様も店に入りやすいですね。

みみ ふ じ ゆ う きやくさま  
耳が不自由なお客様には、  
ようけん か つた  
用件を書いて伝えられるように  
よう し えんぴつ よう い  
メモ用紙と鉛筆を用意して  
おくといいね。



コミュニケーションの  
はじめの**一歩**として、  
あいさつは大切ですね。  
きやくさま ほうほう  
そのお客様にあった方法で  
たいおう  
対応するんですね。



みせ いりぐち ひつだん  
お店の入口に「いつでも筆談します」  
か みみ ふ じ ゆ う きやくさま  
と書いてあると、耳が不自由なお客様  
てんない はい  
も店内に入りやすくなります。



いつでも筆談いたします

# みせ しょうひん えら とき まつだ お店で商品やメニューを選ぶ 時のお手伝い

極楽の  
お土産



ちょっとお願い  
できますか？



ど、どうしよう

はい！

じっさい さわ  
実際に触って、  
おお おも おも かくにん  
大きさや重さを確認してもらおう  
ほうほう  
方法もあるわよ。  
いろ しょうひんめい  
あと、色や商品名など  
とくちょう せつめい  
特徴を説明してね！



なるほどお〜♪

メニューの工夫



このメニューは  
しゃしん  
写真がたくさん  
ありますね！



しよ こ  
字が読めない子どもや  
がいこくじん きやくさま わ  
外国人のお客様にも分かりやすいように、  
しゃしん の  
写真を載せているんだよ。

りょうり  
どんな料理か  
そうぞう  
想像しやすいです。



ぼくでも  
た  
食べたいものがさがせるよ。  
これが食べたい♪



- しゃしん つか がいこく ひと ゆび さ た  
写真をを使ったメニューは外国の人でも指を差して食べたいものを
- つた  
伝えることができます。
- ことば みみ ふ し ゆう きやくさま ちゅうもん  
また、言葉や耳が不自由なお客様も注文しやすいです。

- しゃしん つ えいご ひょうき てんじつ なんしゅるい  
メニューは「写真付き」「英語表記」「点字付き」など、何種類か
- ようい きやくさま たいおうで き  
用意してあると、さまざまなお客様に対応出来ます。

# 情報は分かりやすく伝えます

分かりやすい表示・お役立ち情報

商品の案内カードを  
作って下さい。

はい!

この情報も載せて、  
あの情報も…  
あと、可愛く  
カラフルに!

素材の説明や、  
利用方法の  
案内があると  
いいね。

小さな文字で書くと  
高齢のお客様や目の不自由な  
お客様が見にくいので、  
大きな文字で  
しっかりと。

色の組み合わせに  
よっては  
見えにくいこともあるので、  
気を付けて。

イラストや  
ひらがなも書くと  
分かりやすいね。

こんなカードは、  
どう??

カラーで作成したものは一度白黒でコピーして、見やすいか確認してみよう! コピーして読めるようなら、基本的に色の組み合わせは問題ありません。

- 読みやすい例: 紺と黄 **せたっち**
- 読みにくい例: 赤と緑 **せたっち** 水色とピンク **せたっち**

お買い得商品、関連商品など、  
“お得な耳より情報”もお伝えします。

タイムサービスは  
3時からあります。

今日は、こっちの〇〇が  
お買い得ですが、いかがですか?

では、〇〇も  
買おうかしら…。

● 音声情報は文字表示する

耳が不自由なお客様はアナウンスが聞こえないため、タイムサービスなどの内容は文字でも表示します。

分かりやすい表示・お役立ち情報

# ちょっとした気づききが喜よろこばれます



かたづけ  
なきゃ!



ひろ  
広くて  
たす  
助かるわ!

ま  
お待たせしました。  
やさしいた ていしょく  
野菜炒め定食です。



め ふじゆう きゃくさま  
目の不自由なお客様には  
りょうり せつめい さら  
料理の説明と、お皿やおはし、  
ちょうみりょう いち て そ  
調味料の位置を手を添えながら  
ぐ たいてき せつめい  
具体的に説明してね。

ちょっとした気づきから

料理を出す時の工夫

しょうひん じたく  
この商品を自宅まで  
とど  
届けていただけますか?



おお  
ハキハキと大きな声で...

こめ  
はい。お米10キロですね。  
じたく とど  
ご自宅にお届けします。



ま なか やさいいた  
真ん中に野菜炒め、  
ひだり てまえ  
左手前にごはん、  
みぎ てまえ しる  
右手前におみそ汁、  
みぎおく つけもの  
右奥にお漬物があります。

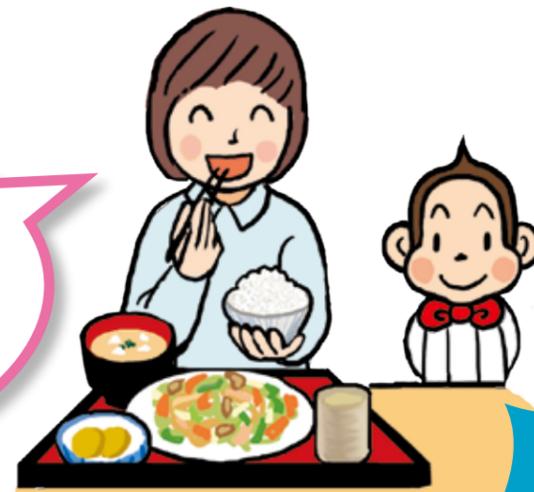
たいおう  
ハキハキとした対応は  
よいことだね。

こじん じょうほう  
だけど、**個人の情報**などは、  
ひと き  
まわりの人へ聞こえないように、  
すこ ちい こえ かくにん  
少し小さな声で確認しよう。



なに  
どこに何があるか

わ  
分かるので、助かるわ。  
たす  
またこのお店に来たいわ。  
みせ き





???

\*聞きとりにくい人もいます



あれ? 聞こえないのかな??



値段が分かる様に、  
**レジの表示の向きを**  
 変えてみよう。



ほかにも電卓に打ち込んだり、メモ用紙に書くなどして伝えます。

- 飲食店では、テーブルで精算できると、レジに並ばずに落ち着いた支払いができます。

小さな荷物台があると、  
 財布が出しやすいんだね。  
 杖かけもあれば両手を使えて  
 便利なんだね。



※書類を書くカウンターやATM など、  
 両手を使って作業する場所があると、とても便利です。



お札と小銭は  
**別々に渡そう。**

おつりは  
 2,310円です。



お金の出し入れに  
 時間がかかる人もいますので、  
**ゆっくり (せかさず)**  
 見守りましょう。



指先が動きにくいから  
 助かるなあ。

まず千円札2枚です。  
 次に100円玉3枚。  
 あと10円玉1枚です。



目が不自由なので、  
 お金を種類別に入れていて、  
 別々に渡してもらえると  
 助かるわ。



# こんな時は…



なに 何やってるのかな？  
どうしよう？

き 気になる行動をしている時は、  
さいしょ 最初は様子を見て、笑顔で  
やさ 優しい言葉で話しかけよう。



「はい」「いいえ」で  
答えられる分かりやすい  
と 問いかけができると  
いいね。

コミュニケーション  
支援ボードを  
使ってみよう。



こんな時は…

- 否定的な言葉や大声、怒った口調で話しかけるとパニックになる人がいます。「ゆっくり」「はっきり」「短く」「具体的に」話しかけると良いです。
- 認知症の人の場合、何度も同じ商品（メガネであったり、洗濯機であったり…）を買いに来ることもあるので、お客様の家族に相談してみましよう。



あっ！走っちゃ  
ダメです！！

うわあ〜い！



どうしましたか？  
ここでは歩きましょう。

- 周りのお客様に迷惑になる行動をして
- いる時は、優しい口調で話しかけ、落ち
- 着いたら分かりやすく説明しましょう。

## 商店街のお休み処や店先のベンチ

ちょっと一息できる場所、買い物の途中で  
気軽に立ち寄れる場所があるといいですね。  
話しがはずみ、楽しいひと時を過ごせます♪

用賀商店街には  
「ハロー\*ようが」  
があります。

小林理事長  
(用賀商店街振興組合)



笑顔が自慢の商店街 YOGA

こんな時は…



まちにはさまざまな人がいて、  
その人にあつた対応が必要なんだね。  
もっと知りたいな。

都市デザイン課の  
HPからも  
ご覧いただけます。

## もっと詳しく知りたい時は…

発行：世田谷区 都市整備政策部 都市デザイン課

- 『ユニバーサルデザインって何だろう？  
どこでもだれにでも暮らしやすい、すてきな世田谷』
- 『いつまでも快適に暮らせる家づくりのヒント  
～ユニバーサルデザインの家づくり～』

配布

都市デザイン課窓口で配布しています。

この冊子は、区民参加のワークショップで検討・作成しました

編集・発行：世田谷区 都市整備政策部 都市デザイン課  
〒158-0094 東京都世田谷区玉川1-20-1  
電話 03-6432-7152 ファクシミリ 03-6432-7996

協力商店街：用賀商店街振興組合

令和5年3月 広報印刷物登録番号 No.2124

世田谷区 冊子・リーフレット等

検索

再生紙を使用しています。

