

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!



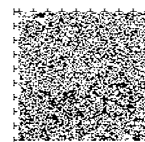
みんながうれしくなるお店^{みせ}

～ 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…

ねんれい 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、明るさなどが分からない人もいます。
- 色の区別が付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
きゃくさま みせ はい
お客様も店に入りやすいですね。

みみ ふ じ ゆ う きゃくさま
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。
そのお客様にあつた方法で
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 きゃくさま
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
お中元



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。