



イメージ
キャラクター

うれ
みんなが嬉しい

“おもてなし”

ユニバーサル
デザイン
ガイドブック

2

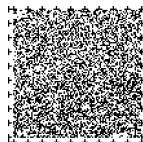
りよう しょうてんがい
— だれもが利用しやすい商店街をめざして —



“ユニバーサルデザイン (UD)” とは…

年齢、性別、国籍、個人の能力等にかかわらず、できるだけ多くの人
が利用できるよう生活環境その他の環境を作り上げることです。

右のコードは目が不自由な人などへの情報提供に役立てられている音声コードです。
横の切欠きは、音声コードの位置を示します。



み せ

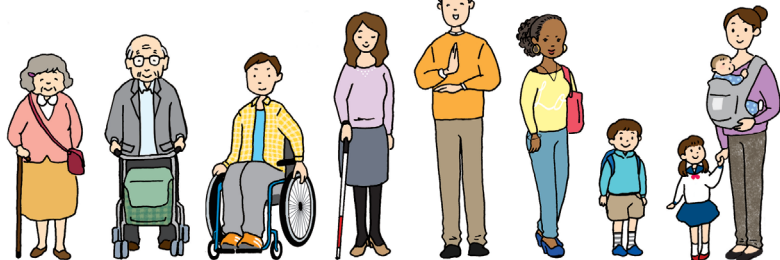
お店

には ^{ひと}さまざまな人が
^か ^{もの} ^{しょくじ} ^き
買い物や食事に来ています!

みんなが商店街で、快適に買い物や食事をするためには、
さまざまな **おもてなし** や **配慮** が大切です。

まちの **さまざまな人**

高齢の人、車いすの人、目が不自由な人、耳が不自由な人、外国人、妊娠中の人、子ども連れの人、怪我をした人などです。また、外見では障害がわからない人もいます。



ちょっとした“おもてなし”により、
みんなが楽しく買い物や食事ができるよう、
できることから始めてみましょう!

この冊子では

これがユニバーサル
デザインへの一歩です!



よるこ
喜ばれている“おもてなし”について、
まとめています。

入店するとき

“いらっしゃいませ”から
コミュニケーションが
始まります

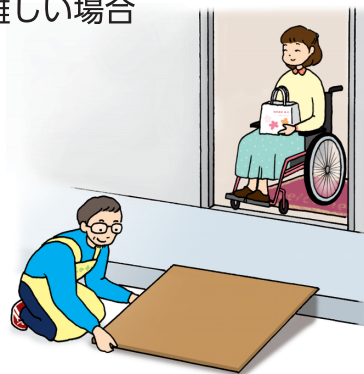
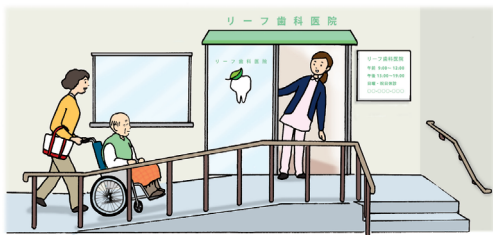


◆ まずは 笑顔で “いらっしゃいませ”

- 必要なお手伝いがあるか伺います。
- 介助者でなく、お客様ご本人に直接確認します。

◆ 入りやすいように工夫しましょう

- ・ 出入口に段差がある場合
 - ➔ すり付け板や敷地内にスロープを作って入りやすくします。
- ・ お客様ご自身でドアを開けることが難しい場合
 - ➔ ドアを支えておきます。



◆ 整理整頓により、歩きやすくしましょう

- ・ 出入口のまわりにスペースを確保します。
- ・ 通路をふさぐ商品がないようにします。
- ・ 店先には、「駐輪ルール」の注意書きなどを掲示します。



商品選びのとき

商品が選びやすい
工夫とは…



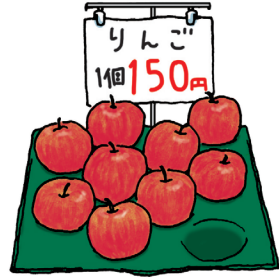
も じ おお

か

◆ 文字は大きく、はっきり書きましょう

- ・ 高齢のお客様や目が不自由なお客様が読みやすいように、商品名や値段の文字は大きく表示します。

- ➔ ハッキリとした色を使います。
- ➔ 色の組み合わせに気を付けます。



せつめい

えら

◆ 説明をして、選んでいただきますよう

ふじりんごで、
1個150円です

- ・ 目が不自由なお客様には、商品選びに同行します。

- ➔ 商品名や色、サイズ、値段などを伝えます。
- ➔ 重さや手触り、形などについては、実際に触って確認していただきます。



一緒にレジまで
持って行ってくれると
嬉しいです

て と

わた

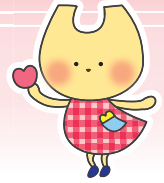
◆ 手に取って、お渡ししましょう

- ・ 手に取りやすいように商品を並べます。

- ➔ 商品を取ることが難しいお客様には、商品を取ってお渡します。



メニュー^{えら}選びのとき



◆メニュー^{せつめい}の説明をしましょう

- ・目が不自由なお客様には、メニューを読み上げてお客様に選んで頂きます。
- ・運んできた料理について説明します。
➡ お箸、調味料の位置を「右側手前」「左側奥」など説明します。



◆指さし^{ゆび}できるメニュー^{ようい}を用意しましょう

- ・おすすめメニューなども、指さしできるようにテーブルごとに用意します。
➡ メニューだけでなく、「大盛」「食後」などの選択も指さしできる工夫をします。



◆会話^{かいわ}の方法^{ほうほう}を工夫^{くふう}しましょう

- ・耳が不自由なお客様には、顔を見て、こちらの表情がわかるようにゆっくり、ハッキリと話します。
➡ メモ用紙に書いて、筆談で会話をします。
- ・言葉が不自由なお客様には、お客様が話した内容と同じ内容をくり返し、確認します。



会計のとき



◆ レジの金額は読みやすくしましょう

- ・レジの表示を見て金額が確認できるように、お客様の方に向けます。

➔ メモ用紙や電卓に金額を表示して確認するなど工夫します。



◆ “おつり”は金種別に渡しましょう



- ・目が不自由なお客様はお金を種類別にお財布にしまっていることが多いので、お札と小銭を別々にお渡しします。

おつりは、
千円札1枚と、500円玉1枚と
50円玉1枚です

◆ ゆっくり対応しましょう

- ・高齢のお客様など、後ろに並んでいる他のお客様のことが気になり、焦ってしまうことがあります。

➔ 急かさずに対応します。

➔ 後ろに並んでいるお客様へ一言声をかけるなどの配慮をします。

- ・手が不自由なお客様は、自分でお財布を出せないこともあるため、お手伝いが必要か確認します。

こ づ きやくさま
● 子ども連れのお客様へのおもてなし

- ・ベビーカーで店内に入れたり、移動しやすい工夫をします。
- ・子ども用のいすを用意したり、大きな荷物を置くスペースを用意するなどの工夫をします。

がいこくじん
● 外国人へのおもてなし

- ・日本語だけでなく、イラストや写真で確認できる工夫をします。

➡ 写真入りのメニューを用意します。



にん ち しょう きやくさま
● 認知症のお客様へのおもてなし

- ・同じ商品（腕時計や靴など）を何度も買いにくることがあります。
- ➡ 連絡先のカードを持っているお客様もいますので、家族に連絡します。

ち てきしょうがい はったつしょうがい きやくさま
● 知的障害や発達障害のお客様へのおもてなし

① まず、見守りましょう

- ・気になる行動をしている場合、すぐに声をかけず、まずは様子を見守ります。

② 笑顔で対応しましょう

- ・声をかける時は優しい笑顔を忘れないようにします。
- ・「ゆっくり」「はっきり」「短く」「具体的に」話します。



こんな取り組みをしています

きゅうけいじよ

● 休憩所

ちょっと休憩したい時に、気軽に休める場所など、快適に買い物できる商店街づくりに取り組んでいます。



ふらっと新宿 落合店
(ふらっとひとやすみ)

あんない

● タイムセールのご案内

耳が不自由な人や高齢者などが見てわかるように、タイムセールの内容を文字で案内をしています。



ヘルプカードについて

連絡先のカード（ヘルプカード）を持っているお客様もいます。何か困ったことがあったら、カードに書かれている連絡先に連絡し、相談しましょう。

あなたの支援が必要です。

ヘルプカード

新宿区
SHINJUKU CITY



補助犬の入店について

- 補助犬は飼い主の指示に従って行動する訓練を受け、他人に迷惑をかけません。また、衛生面の管理をしていますので、物販店でも飲食店でも入店できます。
- 「補助犬」には、次の3種があります。
 - 1 目の不自由な人を導く盲導犬
 - 2 体の不自由な人の身の回りの世話をする介助犬
 - 3 耳に障害を持つ人を導く聴導犬



参考：身体障害者補助犬法

編集・発行 新宿区 都市計画部 都市計画課
〒160-8484 新宿区歌舞伎町1-4-1
電話：03-5273-3527 FAX：03-3209-9227

印刷物制作番号
2014-5-4001

協力商店街／中井商工会
編集協力／新宿区 地域文化部 産業振興課

デザイン／株式会社アークポイント 有限会社レゾナ
イラスト／白玉社 杉野悦子

平成 27 年 3 月