

買い物シーンに焦点をあて、  
店員さんに伺いました

利用しやすい  
お店ってこんな  
お店なんだ！



パン屋 | ダズンフォーの配慮

世間話をしながらお客様とコミュニケーションを取ったり、困っている人がいたら声を掛け、「誰にでも親切なまちの中のパン屋」を実現したいです。自分では「特別な対応をしている」わけではなく、「二人ひとりを見て接する」ようにしています。

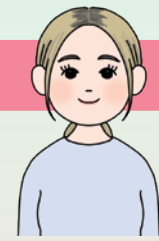
カウンターの近くに筆談用のアプリが入っているタブレットと、点字の商品メニューが用意されていて、いつでも使えます。



和スイーツ屋 | ANCOROの配慮

常に笑顔で、思いやりを持って「プチ幸せ」をお届けしたいと思います。車椅子の方にはカウンターから出て商品をお渡しするなど、しっかりお客様を見て、一人ひとりに寄り添った接客を心掛けています。

写真付きのメニューがあり、商品を選び、注文しやすくなっています。お会計の時は、お客様から見える位置にあるタブレットにも金額が表示されるため、誰にでも分かりやすくしています。



子どもに任せられるものは自主的にやらせています。住み慣れたところで安心感を持って買い物をした経験が、初めてのところでも買い物ができるきっかけになりました。



優しい店員さんのいるお店があるので、いつも感謝しています。

買い物シーンに焦点をあて、  
UDフォーショップでも  
たくさんのお意見が出ました

どう配慮すれば  
いいのかな？



今年度は、買い物シーンに焦点をあて、2回のワークショップを行いました。買い物シーンの動画を見た参加者からは「普通の買い物に見えた」「特別なところは見当たらない」との意見がありました。

特別な配慮がないように見えますが、一見分からないほどのさりげない心遣いがあることで「利用しやすいお店」となります。

サポートする側の意思表示が  
役立つことを知りました。



「こうしてあげます」ではなく、自然な配慮が大事かと思いました。

障害者は周りの人が思うほど困っていないこともあるそうですね。声をかける必要がないこともあるんですね。

察することの重要性を知りました。目の前の人をよく見て接することができれば良いと思いました。

「外見から気づかない困難」の人の原因を探るのではなく、何が必要か（ニーズ）に注目したいです。

障害者と健常者の境目はなく、つながっていることを知りました。

障害があるから“ことさらに”ではなく、全ての人に同じように接することなんです。

ヘルプマークとは？



義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、または妊娠初期の方など、外見からは分からなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう、作成したマークです。

出典：東京都 福祉保健局ホームページより

外見から気づきにくい持病があり、歩く、動くなどの動作が遅いので、体調が良く杖を使わない日はヘルプマークで察してもらえよう身につけています。



「ヘルプマーク」をつけることによって、自分の障害を表明することになります。配慮を受けられるかもしれませんが、それに伴う差別や偏見にさらされることもあるので、今はつけていません。



マークをつけているから困っている人で、つけていないから困っていない人と区別すると、マークをつけることが恥ずかしい人、不安な人が、配慮を受けるためには我慢してマークをつけざるを得なくなります。マークがなくても配慮を受けられる社会が望まれます。

