

こんな過度な配慮はかえって気分を害することもある！

障がいのあるお客様に こんな対応していませんか!?

公開経営指導協会
ユニバーサルサービス推進室

田中啓一

差別的取扱いにもつながる対応と適切な配慮のポイントをケースで解説します。

1 要望を聞かずに支援ツールを使用した



ります。

お客様が困っていることを察したら、配慮のある声かけを行い、様々なサポート方法を示して、その中から最も良いコミュニケーション手段をお客様に選択してもらうことがポイントになります。

コミュニケーション手段には、手話、筆談、口話（口の動きで単語や意思を伝える方法）、指文字、身振りなどがあります。お客様の正面で目線を合わせて、表情豊かにゆっくり・はっきり口を動かしながら、適切なコミュニケーション手段を用いて意思確認をしていきましょう。

ちなみに、店頭にタッチペン式の筆談ボードを備えておくと、すぐに書いて消せるため、様々な場面で活用できます。用件や文字をイラストにしたコミュニケーションボードも使用していきましょう。

日

国内には、軽度の難聴者も含めると約600万人を越える聴覚障がい者がいます。聞こえの状態も様々で、成長してから聴覚を失った中途失聴者、加齢により聴力が衰える老人性難聴者も含まれます。

特に聴覚障がいのあるお客様は一見しても障がいがあることを判断しにくいといえます。補聴器を付けたお客様に気づくことができず「窓口担当者」はできています。しかし「聴覚障がいのあるお客様は、第一段階の「意識的観察」はできています。しか

し、慣れていない窓口担当者は、「耳の不自由なお客様」筆談が必ずしも勝手に判断してしまうケースもあるのです。

お客様に声をかけて 必要なサポートを聞く

「障害者差別解消法」にうたわれている合理的配慮の基本は、主体であるお客様の気持ちを尊重し、要望や真意を聞いて確認することにあります。どのように接客対応すべきかは、お客様自身の中にあ

Point
様々なサポート方法を
示して、お客様に選択
してもらうことが重要