

障がい別 来店時 に求められる 配慮・対応のポイント

ここでは、お客様が抱える障がいごとに必要とされる配慮や対応の際のポイントを紹介します。

一般社団法人公開経営指導協会
田中 啓一 荒木 一成

車いす使用や杖歩行のお客様への対応



車いすの操作方法など

事前に知識を身につけておき
お客様に合った対応をする

1

ま

ずは、車いすを利用するお客様の身体的特徴を理解しておくことが大切です。車いすを利用する人は、脳性麻痺など生まれながらにして歩行が困難で、幼い頃から車いすを利用して生活をしている人や、不慮の事故等による脊椎損傷で運動機能に関連する器官が損傷を受け歩行が困難になった人など、その方の体力や身体状況に合わせて必要なサポートが異なりますので、様々なケースを想定しておきましょう。

また、加齢に伴って車いすを利用するようになり、電動車いすやシニアカー（スクータータイプの三輪または四輪の一人乗りバッテリーカー）を利用して、1人で来店される高齢のお客様もいます。シニアカーは、日本の法律上では車両ではなく歩行者扱いですので、車道ではなく歩道を通行します。運転免許等はないので、自動車の運転経験が無くてもレバーひと

つで操作できるうえ、福祉用具として消費税は課されないの
で、利用される方が増えてきていることも押さえておきましょう。

種類や操作方法など 事前に知識をつけておく

それでは、お客様の状況別に注意すべきポイントについてみていきます。

足が不自由で杖を使用している場合、材質や天候によっては地面（床）が不安定で、身体のバランスをとるのに苦労します。前方や杖側の障害物、滑りやすい床の場合には、余計に安全面に気を配りましょう。

杖歩行のお客様にお待ちいただく際には、いすやソファーに案内する機会も多くあります。ただ、いすの高さによっては立ち上がることに苦労する人や、立ったり座ったりを繰り返すことを避けたい人もいます。特にキャスター付きのいすの場合は