

こんなお客様が来店したら このようにサポートしよう

ここでは、来店時にどのようなサポートが必要となるのか、お客様の状態別に解説します。

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

① 1人で来店した 車いすのお客様



まずは、車いすを利用しているお客様の特徴を理解しておくことが大切です。

車いすを利用しているといっても、脳性麻痺など生まれながらにして歩行が困難な方もいれば、進行性筋ジストロフィーの方、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方もいます。

車いすを利用するようになった原因や時期はそれぞれで、人によって体力や身体状況は異なります。歩行に不自由があるだけでなく、例えば手にも麻痺や震え、変形がある場合は、伝票への記入が困難です。半身に麻痺がある場合は、言語障がいや意思伝達が困難なこともあります。様々な状態のお客様がいるということを想定しておきましょう。

また、車いすの種類によって対応は異なります。主に次の3種類

で、それぞれの特徴も知っておく必要があります。

・自走式：下半身のみ不自由な人が自分で操作して動かすタイプです。

・介助式：他の人に押しってもらうタイプです。

・電動車いす：重いバッテリーを積んでいて、電気で動きます。大きく分けて、自操用と介助用の2種類。自操用が一般的で、利用者がジョイスティックやハンドルを操作します。体型に合わせて形やタイプも様々です。

高齢者の場合、シニアカー（スクータータイプの三輪または四輪の1人乗りバッテリーカー）を利用して1人で店舗に来るケースも

あります。

参考までに、シニアカーは、日本の道路交通法上、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。運転免許は必要ありません。レバー1つで操作でき、福祉用具として消費税は課されないのので、利用者が増えています。

スロープがあっても：

車いすを利用しているお客様が1人で営業店に来ると、様々な困難に遭遇します。以下のポイントを頭に入れておき、実際に来店したときには、タイミングを逃さないように、「お客様、何かお困りでしょうか?」「お手伝いしましょうか?」と声をかけましょう。ただし声かけの際には意識過剰にならないで、普段どおりの笑顔での接客を忘れてはいけません。唐突すぎる聞き方や、押し付けがましい一方的なサポートであると思われぬように、普段から意識的に車いすを利用している人を観察しましょう。

【店舗出入口付近】

対応の原則を営業店で共有

車いすを利用しているお客様に限ったことではありませんが、各営業店は、来店後早い段階でお客様が困っている状況に気づけるように、行職員の目配りが行き届きやすい「客動線」にすることが大切です。

多くの車いすユーザーが口を揃えて、次のようなことを言います。

「必要ときに声をかけたとしても、声をかけられる行職員がおらず、声をかけても気づいてくれない」

そのため、たまたま居合わせた周りのお客様にサポートを依頼したり、用件を済ますのに時間を要したり、諦めてしまったりするケースもあるようです。

行職員は、困っている車いすのお客様を見つけたら、用件を速やかに聞き取ったうえで、臨機応変に対応しましょう。図表に望ましいサポート方法を列挙します。対応の原則を営業店で共有することから始めましょう。

●車いすのお客様への対応のポイントと留意点

〈事前準備〉

- ロビーで待ってもらう間の場所（スペース）を事前に確保しておく（シミュレーションして確認）
- 店内だけではなく店舗周辺にも目を配り、障がい物をあらかじめ撤去する
- 低い記帳台を設置している場合でも、その高さは適切かどうか確認する
- 車いすに座ったまま膝の上でも書類に記入ができるボードを準備しておく



〈コミュニケーション時〉

- 少しかがむなどして車いすの方の目線に合わせて話をする
- 電動車いすの場合、お客様の数歩前を誘導する先導案内が原則
- 必要に応じて、お客様が望むサポート方法を確認する
- 介助担当を引き継ぐ場合、引継者にお客様の状況を丁寧に伝え、不安感を与えない対応をする
- お客様の手が届く位置までカルトンを差し出す
- 動作に時間がかかっても、温かく見守り尊敬をそこさない対応をする
- 上半身も不自由で自筆が困難な場合、代筆規定に沿って対応する



- 手動の扉は、1人では押し引きが非常に困難
- 自走式の車いすでは、急勾配のスロープは登りきれない
- 自走式の車いすで、なだらかな傾斜が長く続くスロープでは腕が疲れてしまう
- 自走式の車いすでは、一定以上の高さの段差や階段は上がれない。複数のフロアで構成される店舗では、エレベーターがないと行動が制限される
- 【ロビー】
- 脊椎の損傷で血圧や体温の調整が困難な人もいる。空調にも配慮が必要
- 狭い通路はそもそも通れなかったり、足先がひっかかったりする。そのため、本人が周りの人にとても気を使う
- 低い記帳台があっても1台しかないことが多い
- 低い記帳台でもひざがぶつかつて書きにくい体勢になる
- 【ATM】
- ATMは横向きで操作をしなければいけないケースがあり、とても不便