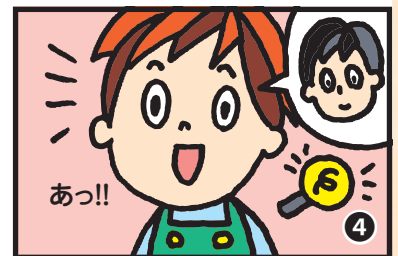


# お客様一人ひとりに 向き合う!!

## ～障がいのあるお客様への対応～

このマンガは、障がいのあるお客様への対応を考えるものとして作成しています。  
マンガを通して、障がい者差別の解消や取組みについて考えてみましょう。

### ほんとに大丈夫? その対応?!



どこが問題か考えてみましょう。



# お客様への対応＝お客様の気持ちを考えること



店長の解説!!



耳の聞こえないお客様は筆談で商品の場所を教えると伝えましたよね。でも店員はその説明をご本人ではなく同伴者にしました。**ここが問題なんです!**

## 対応ポイント

- 同伴者にのみ説明するのではなく、ご本人に説明しましょう!
- 合理的配慮の申し出があれば、できないと決めつけたりせず、ご本人と相談しながらできることを考えましょう!

障がいのあるお客様への対応は、何も特別なことではありません。杖をついた高齢者や妊婦の方など配慮を必要としている方と同じように、一人ひとりのニーズに合わせた対応が大切です。

## 障害者差別解消法とは...

法律で、障がいを理由とする差別は禁止されています!  
では障がいを理由とする差別とは?

### 不当な差別的取扱い

サービス提供を拒否したり、制限したり、条件を付けることです。

**例**

障がい者だけ入店拒否する。  
来店時間を指定するなど



### 合理的配慮の不提供

合理的配慮とは、障がい者が社会で暮らす中での困難を取り除くため、障がい者それぞれに合わせた工夫を事業者等がしていくことです。それをしないことを合理的配慮の不提供と言います。

#### 合理的配慮の例

- 段差解消のために携帯スロープを置くなどする。
- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字などを用いる。

#### 合理的配慮の提供ポイント

- どのようなニーズがあるのか確認しましょう!
- 申し出に対してどのようなことができるのか、組織で検討しましょう!
- 対応することが難しい場合は、その理由を丁寧に説明しましょう!

