

# 飲食店の

# どのお店でも、 お客様にできるといいな

～ちょっとした心づかいで、お客様のうれしい、また来ようを実現しましょう！～

## お客様が来店されたときにできるといいな！

- ・ 出入り口は**安全が第一**です。出入り口は敷居や敷物などで段差があったり、つまずき、滑りがおきやすい（アルミや石）ところです。「いらっしゃいませ」と合わせて、笑顔で「**足元にお気をつけ下さい**」と注意を促しましょう。
- ・ 出入り口の扉が重い場合やタッチ式の自動扉の場合は、開閉操作がしにくい場合があります。笑顔で**扉の開閉操作を行い迎えに出る**といいでしょう。
- ・ 荷物を持っていたり、ベビーカーなどは、他のお客様とぶつかる事がないよう、預かったり、**座席へ誘導する**といいでしょう。

## お客様をお迎えする環境を整えておきましょう！

- ・ 商売の基本である**整理・整頓、清潔、掃除**はとても大切です。
- ・ 視覚に障害がある方の場合、「**お席に誘導させていただきますので、よろしければ肩（もしくは腕）にお掴まりください**」と声を掛けて、店員の肩（や腕）へ白杖を持っていない方の手を誘導しましょう。
- ・ 車いすの方のご利用の際には、段差の解消方法（スロープの設置など）や**車いすでも利用できるテーブル**などをあらかじめ用意しておき、誘導できるといいでしょう。
- ・ 店内では、**杖やバッグなどを掛けたり、置けたりする**とよいでしょう。
- ・ **メニューは、できるだけ大きな文字や鮮明な写真**などで分かりやすく、はっきりとしていることが大切です。
- ・ 高齢の方や小さな子ども連れの方には、**軟らかめにできること**や一口大に切れ目を入れられることなど**配慮できることを伝えましょう**。
- ・ 調味で塩分を加減できる場合なども伝えましょう。
- ・ 来店時にお水を出すお店もありますが、お茶を出している場合には、食前・食後に服薬する場合がありますので、「**お水が必要であれば、おっしゃってください**」と伝えましょう。
- ・ 視覚に障害がある方の場合、**メニューをゆっくりと読み上げて案内**しましょう。



## お客様に品出しするときにできるといいな！

- ・ 注文の品が出来上がり席に運んだら「**ご注文の〇〇です。**」と、お客様のお顔をしっかりとみて、笑顔とともに穏やかな声で伝え**確認**しましょう。
- ・ 特に熱いもの場合は、「**熱いのでお気をつけください**」とことばを添えましょう。
- ・ 伝票は、注文の品とともに代金**がはっきりわかるように記述**しましょう。支払が**着座したまま精算**できた方がよいお客様には「お席で精算いたします」など伝え、負担が軽減できるとよいでしょう。
- ・ お帰りの際には足元など気をつけてお帰りいただくようことばを掛けましょう。
- ・ またの来店を待っていることも伝えましょう。

## 障がい者のお客様

### ○目の不自由な方

- ・ 視力や視野に障害がある方には、全く見えない方と色や形、大きな文字であれば見える方もいます。
- ・ 歩行も白杖を使っている方もいれば、同伴者に誘導してもらおう方もおり、盲導犬を利用している方もいます。
- ・ 点字の表記がなくても、ことばで補うことで介助を必要としない方も多くいます。
- ・ 盲導犬を利用している方々は、盲導犬とともに全てのサービスやお店を利用することができます。できれば入口に近いところの席にご案内しましょう。

### ○耳やことばに不自由な方

- ・ 聴覚に障害がある方は、聴くことができない方、お話しすることができない方、両方を併せ持つ方がいます。
- ・ 手話を使えなくても、筆談で注文や要望の確認を取ることができます。
- ・ 聴導犬を利用されている方は、盲導犬と同様に全てのサービスやお店を利用することができます。

### ○お体が不自由な方

- ・ 車いすを利用している方には、自分で車いすを操作できる方もいれば、介助者が操作する必要がある方もいます。
- ・ 車いすを使っても杖で数歩であれば歩ける方もいれば、まったく歩けない方もいます。
- ・ 介助犬を利用されている方は、盲導犬と同様に全てのサービスやお店を利用することができます。
- ・ その他、目に見えない内臓に障害がある方がいます。

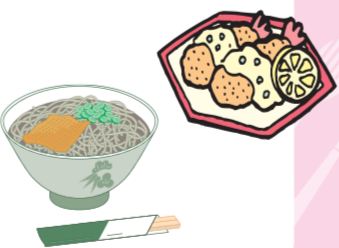


目の不自由な方の場合、時計の文字盤に習って、『9時のところにそばがあり、3時のところにそば猪口があります。12時のところにそばつゆ、6時のところに箸があります。』と伝えるとご自身で食事ができる方が多くいます。



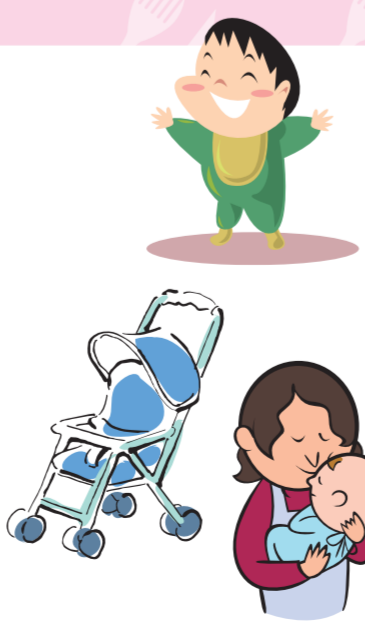
## ご高齢のお客様

- ・ 個人差がともありますが、視力や聴力が衰えた方が多くなります。
- ・ メニューなどは大きな文字やはっきりとした色で示されていると理解しやすくなります。
- ・ 聞こえる音も小さな声だけでなく、かん高い声や早口は聞き取れないことがあります。ゆっくり、ていねいにお伝えしましょう。
- ・ 歩行の動作もゆっくりで、わずかな段差でつまずいたり、転んだりしやすくなります。
- ・ 杖や歩行を補助する道具を使う方も多くいます。
- ・ 体に麻痺がある方や、目には見えませんが心臓や腎臓の病気を持つ方も増えています。
- ・ 物忘れや誤って記憶することも多くみられます。
- ・ むせたり、軟らかいものの方が食べやすい方が多くなります。
- ・ 塩分や糖분을控える必要がある方が増えます。



## 小さなお子様や妊婦のお客様

- ・ 子どもが安全に着座できるイスやテーブルがあるとよいでしょう。
- ・ 乳児の場合、ミルクを作る際のお湯の提供や授乳が可能な間仕切りのある個室の利用など配慮があるとよいでしょう。
- ・ 荷物が置けたり、妊婦さんがゆったり座れる環境があるとよいでしょう。



## トイレ環境

- ・ トイレがどこにあるか分かりやすく表示してあることが大切です。
- ・ トイレはだれでも使いやすい洋式にしましょう。和式や自動車式の場合は、改修できればよいのですが、できない場合には上置き型の洋式便器を置くなどすると良いでしょう。その場合、転倒等が起きないように上置き型を固定したり、注意書きをしたり、手摺りを設置できるとよいでしょう。
- ・ トイレは高齢者をはじめ、子ども連れなど、車いすを使っている方に限らず、利用しやすいように広さをできる限り取る**整理整頓**を心がけましょう。
- ・ 合わせて、トイレは清潔が第一です。掃除後に床に水たまりが残っていれば**滑りの原因**となります。
- ・ トイレのゴミ箱に紙おむつなどを捨てては困るものは表記をしましょう。もし捨てることのできる場合は、処理の仕方を書いておきましょう。
- ・ トイレは、**杖を掛けたり、荷物を置ける工夫**があるとよいでしょう。
- ・ お子様連れの場合、トイレ内でおむつを交換できたり、お子様が一緒に入れる設備があればいいのですが、ない場合は、声かけしてお子様を見てあげたり、使っていない部屋でおむつ交換できるなど、**支援できる**とよいでしょう。



接客従事者のための取り組みガイドです。従事者の方々が参考にしやすいところに貼ってご利用ください。

東京都生活衛生営業指導センター 電話 03 (3445) 8751

世田谷区社会福祉協議会地域福祉推進係 電話 03 (5429) 2206