



障害のある方への サポートガイド

岡山県内も高齢化や核家族化の進展などから、加齢により身体や目や耳が不自由になる人が増えています。

生衛業に従事されている方も、高齢者や障がいのあるお客様への理解を深め、地域支援の一環として、お客様が安心して利用できるお店づくりを進めましょう。

積極的にコミュニケーションを

◎ あたりまえの接遇とコミュニケーション

お客様に「快く」ご利用していただくため、やさしさと思いやりを持ってコミュニケーションをとってください。

◎ 本人とのコミュニケーションに心がけましょう!

- ①お客様、本人と直接話しましょう。積極的に直接、本人と話すよう心がけましょう。
- ②車いすの方に対応できるカウンターやテーブル、椅子などを考えましょう。
- ③言葉が聞き取りにくいお客様には、内容が伝わるまでコミュニケーションをとり、確実に理解するようにしましょう。確認のため、復唱も一つの方法です。

◎ 「何かお手伝いいたしましょうか」と声かけしましょう!

- ①最初に声をかけることが大切です。
- ②ひと声かけてからお手伝いするようにしましょう。「お手伝いしましょうか」
- ③「何かお困りでしたら、いつでもお申し出ください」という気持ちや姿勢を常に持ちましょう。

◎ 手の不自由な方の場合（特に飲食店を営んでいる方は）

- ①食事の際には、はし、スプーンやフォークなど、その方を選んでもらうようにしましょう。
- ②「小さくお切りしましょうか」と聞いてみるなどの配慮も必要です。

高齢者の方への サポートガイド



高齢の方は、個人差はありますが、見えにくくなったり、聞こえにくくなったり、どうしても動きが遅くなります。また、物忘れや思い違いが多くなります。敬意を持って、丁寧に話しかけましょう。

敬意を持って、丁寧に

◎ コミュニケーションの基本

- ①目線の高さを合わせて、相手の目を見て、大きく、ゆっくりはっきり話しましょう。
- ②どちらかの耳が聞こえにくくても、もう片方は聞こえると言う人も多いものです。どちら側から声をかけると聞き取りやすいのか、初めに聞くとよいでしょう。

◎ 認知症の方、認知症が疑われる方への接し方

現在は、高齢者の7人に一人は認知症状があるといわれている時代です。認知症の方は、記憶力は低下しても、すべてを忘れていたわけではありません。記憶があいまいで、状況が理解できなかったりして、不安な状態なのです。本人のペースで、一つずつ問いかけてください。

◎ お金の受け渡し 財布からお金を取り出すのに、時間がかかる場合があります。

- ①「お急ぎにならなくていいですよ」と声をかけることで、落ち着いていただくことができます。
- ②「よろしければお手伝いさせてください」と声をかけてみましょう。
- ③財布を開けても、どう出せばよいのかわからないことがあります。カウンターに小銭を広げていただき、そこからご本人と一緒に確認して、支払いを手助けしましょう。

◎ メニューがわからない、何を頼んだのか思い出せない

- ①写真の入りのメニューなど、わかりやすくしましょう。
- ②なじみのお客様であれば、ご本人のお好きなものを具体的に提示し、注文を聞きましょう。
- ③注文をメモにしてその場で渡すなど、本人が安心できる環境を作りましょう。