

# コミュニケーション支援ボードとは？

コミュニケーション支援ボードとは、外国からのお客様や知的障害のあるお客様など、話し言葉によるコミュニケーションをとることが難しい場合、「最初の声かけ」のツールとして活用するものです。

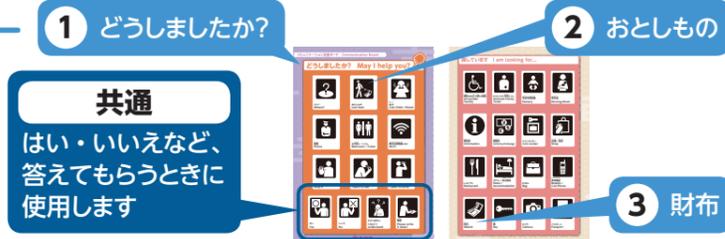


## 1 こんな時に… お客様にボードを差し出してコミュニケーションをはじめます。

- ◆ 口頭での会話が難しいと感じたとき
- ◆ お客様の要件がわからないとき
- ◆ どのように応えてよいか分からないとき
- ◆ お客様が口頭で説明できずに困っているとき
- ◆ お客様へマナー等をお伝えしたいとき

## 2 使い方の例 — おとしもの —

1. 表紙の「どうしましたか?」を指さして状況を確認します。
2. 「落とし物」を指さしてもらいます。
3. 「財布」を指さしてもらいます。



## 3 気をつけることは…

簡潔でわかりやすい言葉を使い、お客様のペースに合わせて状況を尋ねましょう。  
(障害のある人の中には、絵や字がたくさん並んでいるボードをみて、どうしてよいか分からなくなってしまう人もいます。そんなときは、1つずつ項目を指さして確認しましょう。)

### 申し込み方法

○京都ユニバーサルデザインおもてなし手帖 ○コミュニケーション支援ボード は下記にて配布しています。  
電話、FAX、または E-mail にて「おもてなし手帖希望」と明記の上、お届け先住所、氏名、必要部数を御記入ください。

### 配布・お問い合わせ先

■京都府健康福祉部地域福祉推進課地域福祉・福祉のまち推進担当

住所：〒602-8570 京都市上京区下立売通新町西入

TEL：075-414-4569 FAX：075-414-4615 E-mail：chiikifukushi@pref.kyoto.lg.jp

誰もが「行きたい!」店・「泊まりたい!」宿になるために

実現しよう!  
あったか  
京都

## 京都ユニバーサルデザイン

# おもてなし手帖 入門編

京都府では、ユニバーサルデザインに配慮したおもてなしをまとめた冊子「京都ユニバーサルデザインおもてなし手帖」を発行しました。  
ちょっとした配慮や困った時に役立つヒントが満載の本編から一部を抜き出して、入門編としてお届けします。(配布場所は裏面のとおり)

## おもてなしのキホン

- まずは、「何かお手伝いできることはありますか?」のお声かけ
- メモ用紙&コミュニケーション支援ボードの準備
- あなたの施設内の出入口の幅・段差などの情報を知っておく



※ユニバーサルデザインとは、年齢、性別、能力、国籍などの違いに関わらず、すべての人が利用しやすいように配慮することをいいます。

©京都府 まゆまる 2756042

# 食べる

**Q** 外国からのお客様が来店、食べられない食材はあるの？

**A** 例えば、イスラム教を信仰するムスリムは、豚肉やアルコールを口にすることが禁じられています。オーダーの際に、食べることのできない食材を確認しておきましょう。

## おもてなしポイント

● ホームページには、お客様が「知りたい」情報を!

知りたい情報って何? - 手帖 7p

● メニューには料理写真・アレルギー食材を載せる

お客様の安心感 UP! そのわけは? - 手帖 19p

● 通訳などのアプリを上手に活用

例えば、どんなアプリ? - 手帖 12p

Is there anything that you cannot eat?

(何か食べられないものはありますか?)



# 泊まる

**Q** ほじょ犬使用のお客様が宿泊、何を準備すればいいの？

**A** 宿泊に必要な道具一式は、ほじょ犬使用者が用意することになっているので、特別な準備はなくてかまいません。  
(その他、ほじょ犬について詳しくは - 手帖 14p)

## おもてなしポイント

● まずは、予約の際にお客様のご希望を知ること

その後の対応をスムーズにします - 手帖 10p

● 「いつでもお気軽にフロントまで」とお声がけ

フロントで確認しておくことは? - 手帖 22p

● お客様に応じた配慮の実践

例えば、視覚障害のあるお客様への配慮 - 手帖 22p

● 「もしも・・・」の時の緊急時の備え

例えば、こんな備えを - 手帖 27p



# 買う

**Q** 車いす使用者が来店、何か配慮すべきことはある？

**A** まずは、「お手伝いできることはありますか？」と声をかけましょう。仮に、「結構です」と言われた場合でも、「いつでもお声がけください」と伝え、目配り・気配りは忘れないようにしましょう。

## おもてなしポイント

● 出入口や店内の通路の整理・整頓

こんな配慮も - 手帖 12p

● 見やすく・わかりやすい表示と届きやすい配置

例えば、どんなこと? - 手帖 17p

● 「聞いて」「見て」どちらでもわかりやすい案内

様々な方に対応できます - 手帖 17p



# 観る

**Q** 子ども連れのお客様が観る展示、何か気をつけることはある？

**A** 説明表示などの掲示物は、低めに掲示しましょう。掲示物の中心までの高さを 125 ~ 135cm にすると、こどもや車いす使用のお客様にも見やすくなるでしょう。

## おもてなしポイント

● 観賞に十分な通路幅を再確認!

具体的な寸法は? - 手帖 4p

● 誰でも、座って休憩できるベンチの設置

子どもも高齢者も快適に - 手帖 15p

● 授乳できる場所の提供

授乳室がない時は? - 手帖 18p

