

誰もが共に暮らすための市民会議における飲食店での接客の好事例アンケート結果

| No | 飲食店において、対応が良かったと感じたことを教えてください | なぜ(どのような状況で)その対応が良いと思ったのですか |
|----|--|--|
| 1 | 席を作ってくれた店があった。 | お店側が平等に配慮してくれていた。 |
| 2 | 市内のどこの飲食店でも杖をついている私に案内をしてくれたので良かったです。 | 歩くときにはどこに段差があるかを教えてくれて助かりました。 |
| 3 | 新規オープンした古民家風カフェにて障害者施設の職員であることを話して、車いすの利用者とランチを食べに来てもいいか?と聞いたら、「もちろんOK」と言ってもらい、次週に顔を出した時には入り口の段差がバリアフリーになっていた。 | 行くとの口約束で話をしただけなのに、即対応してくれたことは良かった。 |
| 4 | ラーメン店で目配り、気配りし、客の様子をよく見ている。 | 昼食、夕食など短時間でもほっとしたい時、どこを見ているのかわからない店員も多い。注文するのにも客が気遣うばかりではおかしい。小さな店でも商売である以上、プロの気配りをしてほしい。 |
| 5 | 寿司屋で噛みにくい食材(イカ、貝)を板前が切ってくれた。 | 時々行っている寿司屋で勝手を知ってくれている。一人一人に配慮してくれるお店が増えてくれるとよい。入店拒否だけは絶対にやめてほしい。 |
| 6 | 車いす2、3人と介助者で行った。重いテーブルや椅子を動かして席を作ってくれた。 | 車いすの大きさによりテーブルの高さなどもあり想定通り座れるとは限りません。それなのに細かく対応していただけてうれしかった。 |
| 7 | ゆったりした席に移動してもらえた。 | 音や臭いに苦手さがあり、店員に別の席を希望したら快く応じてくれ、うれしかった。 |
| 8 | 家族8人で飲食店を利用したとき、知的障害の娘の頼んだメニューを「優先して先にお持ちしましょうか?」と声をかけてくれた。 | 娘は小さい子の泣き声が嫌いでパニックを起こしていた。早く食事を持ってきてもらえたことでパニックが最小限で治まりその声かけが有難かった。 |
| 9 | ショーケースに入った品物を選ぶ際に注文したものが正しいかどうか何度もアイコンタクトを取ってくれた。 | 聴覚障害のため、指差して商品を示すが、カウンター越しでは間違われることが多くある。時間はかかっても希望しているものと相違ないかアイコンタクトや身振りがあると助かる。 |
| 10 | 12時過ぎの御昼でとても混んでいるときに、視覚障害者2名で伺い、ドリンクバーの飲み物を運んでくれるようお願いしたら、忙しい時間帯にもかかわらず受けてくださった。 | 当日急に見える友人が同行できなくなり、混んでいる中で飲み物を運ぶことにとても不安を感じたので、やむにやまれずお願いした。「少しお待たせするかもしれませんが、お持ちします」と、お店の事情も説明して下さった上で、快く受けてくださったのがとてもうれしかった。 |
| 11 | 視覚障害者2名で伺ったところ、「席まで飲み物を運びますね」と声をかけてくださった。 | 店内で人をよけながら飲み物や汁の多いものを運ぶのは、弱視の私にはとても不安。それを素早く理解して声をかけてくださったことが嬉しいし、さすがプロだと思う。 |

| No | 飲食店において、対応が良かったと感じたことを教えてください | なぜ(どのような状況で)その対応が良いと思ったのですか |
|----|--|---|
| 12 | 私が外のメニューの看板に目を近づけてへばりつくように見ていたのを、店内からご覧になったのだと思うが、帰りに印刷した手持ち出来るメニューを「よかったら使ってください」と手渡して下さった。 | 弱視の私には、固定式のメニューや高いところに貼ってあるメニューはお手上げ。手元で見られるメニューはとても助かる。近づければ私がメニューを読めることを理解してすぐに対応くださったのが嬉しかった。 |
| 13 | いくつかの居酒屋チェーンで、印刷したメニュー表を入れたティッシュを路上で配っていることがある。あらかじめどんなメニューと価格帯なのかを知った上で行けるので、とても助かっている。 | — |
| 14 | 食券をタッチパネルで買う方式だが、弱視でタッチパネル操作ができないことを告げたら、店員さんが代わりに操作して下さった。調味料や箸の位置も、手を添えて教えてくださいました。 | タッチパネルを操作しようとする、画面に思いきり顔を近づけるので、私の顔や鼻先、髪の毛で誤操作してしまう。「タッチパネルが見えない」ことを告げただけなのに、私の見えにくさを理解して、タッチパネル操作だけでなく、食事に必要なことを、手を添えて教えてくださいました対応が、さすがプロです。 |
| 15 | (駅中のお蕎麦屋さん)並んで食券を出すと、「席まで運びますね」と言って、いつも運んでくださる。 | 私が並ぶことはできるが、汁ものを運ぶのが難しいと理解して、私のできることを尊重して下さったの対応。 |
| 16 | セルフサービスの店で席を用意してもらった。 | 車いすで席を探すのは大変だったのでとても助かった。 |
| 17 | 普通食が食べられないと話すと、再調理(ミキサー食)してもらった。 | 外食はあきらめるつもりだったのでありがたかった。 |
| 18 | 毎回店の手押しドアを開けてもらう。 | 車いすから乗り出す、立ち上がると危ないため、ドアを開けてもらうと助かる。 |
| 19 | 手が不自由で買い物の際はお金の出し入れをしてもらった。 | — |
| 20 | 「本日のおすすめ」が黒板に書かれて壁に掛けてある店で、黒板を外して近くまで持ってきてくれたイタリア料理店。 | 視覚障害者(弱視)で、遠くの黒板やメニューが見えなかったり、店員が探せなかったりして困ることが多いので、それらを助けてくれるサービスがありがたい。 |
| 21 | 飲み物が飲み終わりそうになるタイミングで店員のほうから「何かお代わりをお持ちしましょうか?」と声をかけてくれる居酒屋。 | |
| 22 | カウンター後方の上のほうにメニューが書かれているファストフード店で、手でもって見られるメニューが別に用意されていて、ゆっくり見られる店。 | |