

インタビュー 理容室

「どうしたら、 何ができるか」 話し合い、 一緒に考える

ひげ剃りの様子。
首の下にタオルを挟み
固定しながら行います。
肌も気持ちもスッキリ！



Q：障がいのあるお客様に対応されるようになったきっかけは？

A：うちは昔ながらの雰囲気が残る地域で、長く理容室をやってきました。お客さんはご近所さんがほとんど。ですから「障がい者」「お年寄り」「若い人」というよりも「〇〇さん」という個人なんです。お客さんとして来られた方に障がいがあったり、高齢で耳が遠かったりというだけであり、「障がい者に対応する」という意識はありません。その人の特性に応じて工夫をし、心地よく過ごしてもらえるようにしています。

Q：地域で自立生活を送る障がい者の方が増えています。お店として、どんな対応が大事だと思いますか？

A：車いすや杖など見た目では何らかのサポートが必要だとわかる方には、「どうしたらいいですか」と聞きながらお手伝いをします。先に「こういう

障がいがあるので、こうしてください」と言っただけだとやりやすいですね。わからないことや不安に思ったことは、とにかくご本人に聞くようにしています。

Q：事前に予約が必要ですか？

A：お店としては求めています。いつ来ていただいても大丈夫です。ただ混んでいる時はお待ちするので、混み具合を確認してから来られる方もいます。

Q：障がいのあるお客様に対応するため、設備を整えたりされましたか？

A：特にしていません。うちはたまたま車いすの方にも利用しやすい環境だと思います。ただ、うちもすべてのお客様に対応できるわけではありません。人手の問題もあります。最初からお断りするのはなく、まずはニーズをお聞きします。そのうえで「これはできますが、こちらはできません」「こういう方法はいかがですか」と提案や相談をしながら一緒に考えるようにしています。環境面での事情でお断りせざるを得ない時は、お店がきちんと理由を伝えることが大事ではないでしょうか。そうでなければお客様は「自分の障がいのせいだ」と思ってしまいかねません。

いずれにしても、「どうしてほしいのか」「どうしたらできるか」「何ができるか」お互いが率直に話し合えたらいいですね。



“一緒”に考える
ためのヒントに、
波線を引きました。

ポイントを押さえて
魅力ある事業者へ

稲垣さんの思い

障がい者だからと断らず、
どうすれば利用できるか
考えてほしい。

できることを“一緒”に
考えながら見つけていく！

||
それぞれに合った工夫を
すること（合理的配慮）

理容室の方の思い

ニーズを聞き、提案や
相談しながらお客様と
考えていきたい。

「障害者差別解消法」とは・・・

この法律は、障がいを理由とする差別をなくすことで、誰もが暮らしやすい共に生きる社会をつくることをめざしています。行政や事業者による障がいを理由とした不当な差別的取扱いを禁止しています。また障がい者等から合理的配慮（必要かつ合理的な変更及び調整）の申し出があった場合、過重な負担がない限り、それを行うことが求められています。

大阪府では、法律の施行にあわせて「大阪府障がい者差別解消条例」を制定しています。
理解を深める様々な資料など詳しくは、「大阪府 差別解消」で検索してください。
右のQRコードからも検索できます。

QRコード

