

東京おもちゃショー  
会場マップ

- ★…ベビーシート設置トイレ
- ◆…子供用トイレ設置
- …オストメイト設置



目印になる出展社名のみ  
記載させていただいており  
ますのでご了承ください。

## 自由と責任の両方

東京おもちゃショー 2014

すべての方々に  
おもちゃショーを  
楽しんでいただくために



## 目的が自由な方への応対

**おもちゃショーに来られ、  
不便(困った)を感じられる方のご要望**

それぞれの方によってご要望が異なるので、まずお聞きして行動しましょう。

〈車いすを使用されている方〉

- ・高いところや低いところに置かれているおもちゃは、手元を持ってきて見せて欲しい。
- ・段差があるところや混雑しているところでは、手伝ったり誘導してもらいたい。
- ・多目的トイレの場所を知りたい。

### 〈耳の不自由な方〉

- ・言葉だけではなく、身振りや表情などで表現や説明をして欲しい。
- ・筆談が出来るようにメモ用紙を持っていてくれると嬉しい。
- ・表示や説明文は見やすい位置に設置して欲しい。

### 〈目の不自由な方〉

- ・どこに、どんなおもちゃが展示されているのか案内して欲しい。
- ・できる限りおもちゃに触らせて欲しい。そして手をとって動きや機能を説明して欲しい。
- ・触れないものは言葉で説明して欲しい。

### 〈そのほか不便と感じられる方〉

- 【知的障がいのある方】  
・私の要望を理解して欲しい。
- 【高齢の方】  
・長時間並んだり、立ったりするときは配慮して欲しい。
- 【小さなお子様をお連れの方】  
・授乳したり、おむつ替えができる場所を知りたい。

## 耳が自由な方への応対

## 基本的な応対 ～まずは笑顔であいさつ～

気持ちの良いあいさつが、あらゆるサポートの基本です。  
あなたの言葉が聞こえない方であっても、笑顔が見られない方  
であっても、あなたがあいさつすることで、いろんなことを  
感じ取っていただくことができます。

「ゆっくり」「ていねい」な  
対応を心がけて

お客様の人格を尊重し、  
理解する気持ちを持って

移動の妨げに対しては  
常に気配りを



お声がけと対応は極力  
ご本人と目線を合わせて

積極的に声をかけ、  
望まれる方法で対応を

車いすを使用されている方への対応

✎ ✖ € ✎

・介助する場合は「どのようにお手伝いしましょうか？」  
 ・介助の際には、「動かしやすく声をかけよう。」  
 ・避難しにくいときには、周りのお客様にもご協力をお願いしましょう。

## 誘導の仕方



商品などの説明

高いところや低いところの物は手が届きにくかったり、見えにくかったりします。必要に応じて手元に出してお見せしましょう。

商品などの説明



「こんにちは。何かお手伝いすることはありますか?」と、介助の方がおられても、ご本人に目線を合わせてお声がけしましょう。

お声かけ