

飲食店における ノーマライゼーション対応のポイント

お客様との「対話・情報交換」を通して、「合理的配慮」を提供する

ノーマライゼーション対応は、何でも要望を受け入れることではありません。
過剰にサービスしたり、過度な負担と決めつけ、はじめから対応を断るのではなく、
「何かサポートが必要なことはありますか?」、「お店としてはこのような対応までは可能ですが、
いかがですか」等、建設的な対話によって、お客様の要望を確認しながら、できる範囲で対応しましょう。

はじめは対応困難と思われる場合でも、建設的対話を通じて個別の事情等を互いに共有することで、
対応可能となる場合もあります。まずは、お客様と対話を始めることが重要です。

Web サイトに対応可能な範囲や設備の写真、通路幅等を掲載することも、お客様側で判断し、
事前の対策がとれる、非常に有効な取組です。

お客様の特性に応じ、お店の対応可能な範囲で進める

ノーマライゼーション対応にあたっては、お店とお客様の特性に応じた範囲で進めていくことが重要です。

複数店舗を展開している場合は、はじめから全店舗で導入するのではなく、一部店舗で実験的に行う等、
客層や客数の増加や、お店のイメージ向上等、実際に効果が出るかを検証・確認しながら進めましょう。
中小事業者の場合は、対応経験・ノウハウの共有、嚙下食・アレルギー対応食の在庫共有等、
他店舗との連携・協力も有効です。

ノーマライゼーション対応は、サービス品質やお客様の満足度の向上にもつながります。
一時的な対応負担ではなく、中長期的な目線をもって取組を進めましょう。

参考

内閣府
障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト
<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>



農林水産省 令和6年度外食産業課題対応緊急対策委託事業

飲食店による ノーマライゼーション 対応事例集



農林水産省

「ノーマライゼーション」とは？

「ノーマライゼーション」とは、障害のある人もない人も、互いに支え合い、地域で生き生きと明るく豊かに暮らしていける社会を目指す考え方です。

障害のある方々がそれ以外の方々と 同様に自分らしく生活できるようにするために、「合理的配慮を提供」することが必要です。施設・設備のバリアフリー化だけではなく、接客・対応等、幅広い意識・行動のことを指します。



「合理的配慮の提供」とは？

「合理的配慮の提供」とは、障害のあるお客様から「社会的なバリアを取り除いてほしい」との意思の表明があった場合に、お店側の負担がかかりすぎない範囲で対応することです。

「合理的配慮の提供」は令和6年4月1日から事業者側の義務となりました。(障害者差別解消法)



飲食店側にメリットはあるの？

ノーマライゼーション対応は、高齢者やファミリー層等、幅広いお客様の獲得、お店のイメージやお客様満足度の向上、リピーター・ファンの増加といった経営効果が期待でき、中長期的な視点で捉えればお店の収益向上につながることができます。



はじめから高度な対応を目指すのではなく、「自店舗でもできる」と、感じられる対応から段階的に取り組んでいきましょう。

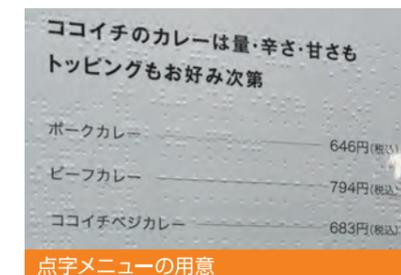
① カレーハウスCoCo壱番屋(全国各地)

お客様を第一に考える企業理念から、アンケートの活用や教育の強化を進め、設備・接客・メニュー展開等、お客様要望に多彩に対応



取組概要

接客対応	<ul style="list-style-type: none"> ● お客様の障害・要望に合わせた席案内 机・椅子を動かし、車椅子を寄せやすくする、お子様連れのお客様にはソファ席を案内する 等 ● 車椅子・介助犬も積極的に受入れ ● 他のお客様へ理解・協力を求め、退店時に「ご理解いただきありがとうございます」といった声掛けを実施
施設設備	<ul style="list-style-type: none"> ● 郊外の店舗を中心に車椅子利用者等に配慮した店舗仕様 ● 店内の通路幅を可能な限り車椅子でも通りやすいように整備 ● スロープの設置やアプローチをフラットにすることにより入店までの段差解消 ● レイアウト変更可能なテーブル席や、椅子を動かせるローカウンター席の用意 ● 間口やスペースを広くとったトイレの整備
メニュー情報	<ul style="list-style-type: none"> ● 食材のカット対応 ● 点字メニューや多言語メニュー (英語、中国語、韓国語、ロシア語、アラビア語、ポルトガル語等)の用意 ● 動物由来食材不使用カレー、カリフラワーライスを使用した低糖質カレーの提供
その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 従業員育成・マニュアル作成や、評価・等級制度の整備により、均一で品質の高いサービスの追求 ● 日々の接客やアンケートを通じて、お客様の声を収集し、声の上がった地域や、取組に適した地域からサービスを導入。検証した上で他店舗へ展開(動物由来食材不使用カレーや低糖質カレーの提供も、お客様からの「食事制限があってカレーが食べられない」という声がかきつけ)



点字メニューの用意



低糖質メニューの提供



車椅子の方も利用しやすいレイアウト変更可能な席

効果

- 大規模改装に併せて車椅子利用者等へ配慮した仕様にし、お客様の利便性を向上させている
- お客様は30代~50代男性が中心であるが、出店地域の特性や、お客様の声に応じてサービスを展開し、幅広いお客様にアプローチしている
- 当初は「ハードルが高い」と感じる取組も、一歩踏み出すことで意外な成功や効果につながり、「こんなことも対応してくれているのね」と、お客様からの喜びの声にもつながっている

課題及び今後の取組

- 今後も「とにかくやってみる」の姿勢でお客様の声に応えながら、取組を進めていく方針

※紹介している取組は、令和7年10月時点の情報です。

② 萬珍樓(神奈川県横浜市)

社長自らおもてなしの意識・サービスを発信する等、従業員教育を強化
建物の改修を機にバリアフリー化
幅広いお客様へ最適かつ
質の高いサービスを提供



店舗外観



店舗内装

取組概要

接客対応	<ul style="list-style-type: none"> お客様の障害・要望に合わせた席案内 事前相談があった場合は席の位置を配慮するが、お客様が構えずに済むよう、基本的に来店時に要望を伺って対応 車椅子・介助犬も積極的に受入れ 視覚障害者への口頭説明や、照明がまぶしいとの要望に対し、照明の明るさを調整 筆談対応(英語での筆談にも対応)
施設設備	<ul style="list-style-type: none"> 建物の改修を機にバリアフリー化 段差のないフラットな床、整頓された広い通路、エレベーター、十分なスペースを確保した席に整備 バリアフリートイレを整備し、トイレの外に車椅子の高さに合わせて設計された洗面台も設置し、誰でも使いやすいように工夫 入口の段差に備え、取り外し可能なスロープを用意し、車椅子利用のお客様が来店した際は、従業員がスロープを設置 店内用の車椅子を2台用意
メニュー情報	<ul style="list-style-type: none"> 食材のカット対応(えびを半分または1/3にカットする程度)、刻み用のナイフやフォークの提供、ハサミの持ち込みも可能 お店のWebサイトの「よくあるご質問」への対応情報掲載により、お客様側の事前判断をサポート
その他	<ul style="list-style-type: none"> 従業員育成、マニュアル作成、指導体制の整備 社長によるサービス意識やケース対応等の発信による均一で高いサービス品質の追求



車椅子の高さに合わせて設計されたトイレと洗面台



広く整頓された通路



取り外し可能なスロープの用意

効果

- お客様にとって最適な対応を提供する意識が従業員間で共有・浸透しているため、お客様満足度が高くなっている。さらに、口コミが広まり、幅広い客層(新規)のお問合せ・来店がある
- お客様のリピートにもつながり、記念日等にも利用していただいている

課題及び今後の取組

- 今後も様々なお客様に利用していただくために、費用を惜しまずバリアフリー化を続ける方針
- 筆談対応が多いが、手話ができる人が増えたと対応範囲も広がるため、手話対応の教育を考えている

※紹介している取組は、令和7年9月時点の情報です。

③ ふぁみり庵はいから亭(鹿児島県、宮崎県)

店舗のバリアフリー化とともに、
お客様の要望を伺った上で
柔軟で満足度の高いサービスを提供



店舗外観



店舗内装

取組概要

接客対応	<ul style="list-style-type: none"> お客様の障害・要望に合わせた席案内 車椅子のお客様にはテーブル席の椅子を動かして案内する、お子様連れのお客様にはソファ席を案内する 等 車椅子・介助犬も積極的に受入れ 駐車場からスムーズに入店できるよう、誰でも利用可能な店内用車椅子を入口に用意 はじめから決めつけず、「何かお手伝いが必要なことはありますか?」とお客様の要望を伺った上で、お店側に負担のかかり過ぎない範囲で、お客様にとって最適な対応を実施
施設設備	<ul style="list-style-type: none"> ほぼ全ての店舗をバリアフリー化 車椅子が入店しやすいように、店内入口にスロープを設置 座敷席だけでなく、ソファ席や、椅子を動かせるテーブル席を設置 車椅子も通りやすい広い通路幅に設計 エレベーターの整備
メニュー情報	<ul style="list-style-type: none"> 食材のカット対応・刻み用ハサミの提供(カニバサミを代用) 高齢者の誤嚥防止のためのファーストバイトスプーンの提供 メニューに詳細なアレルギー対応表を確認できる二次元コードを掲載し、お客様自身で確認・判断いただくようにしている バリアフリー支援団体のWebサイトに通路幅(cm単位)や対応可能範囲を掲載し、お客様側の事前判断をサポート(本店のみ)
その他	<ul style="list-style-type: none"> バリアフリー支援団体からの助言を店舗設計や接客対応に活用 店舗ごとの工夫を全店で共有・横展開



車椅子も通りやすい通路



Webサイトに通路幅や対応可能範囲等を明記



店内用の車椅子を用意
(※お客様からの要望が多く、導入)

効果

- お店のブランドイメージ底上げにつながり、(特に高齢の方を含む)ファミリー層を中心に高い満足度とリピート利用を獲得している

課題及び今後の取組

- 引き続き、お客様の要望を聞きながら可能な範囲で取組を続ける方針

※紹介している取組は、令和7年9月時点の情報です。

④ おぼんdeごはん(全国各地)

ファミリー層を主なターゲットとし、
店長判断のもと、お客様の要望に
可能な範囲で対応
各店舗の経験を集約してマニュアル化し、
対応の幅・品質を向上



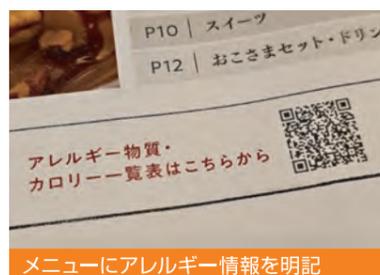
店舗外観



店舗内装

取組概要

接客 対応	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様の障害・要望に合わせた席案内 ご高齢のお客様には入口近くの席を案内し、移動を少なくする、 小さなお子様連れのお客様にはソファ席を案内し、お子様を寝かせられるようにする 等 ●車椅子・介助犬も積極的に受入れ ●筆談対応 ●基本的に、店長が対応を判断し、迷う場合は本部に確認 ●他のお客様への影響も考慮し、マニュアルから逸脱せず、可能な範囲で対応
施設 設備	<ul style="list-style-type: none"> ●施設の制約の中で、可能な限りバリアフリー化 ●スペースの確保がしやすい席配置にし、ソファ席や広い通路を整備
メニュー 情報	<ul style="list-style-type: none"> ●食材のカット対応、刻み用のハサミの提供 ●攪拌機の持ち込みも可とし、店舗の電源の貸し出しも実施 ●持ち込みの離乳食のあたためも対応 ●メニューに詳細なアレルギー対応表を確認できるQRコードを掲載し、 お客様自身で確認・判断いただくようにしている ●要望があれば、アレルギー対応表の閲覧用ファイルを渡す アレルギー対応表は、Web サイトにも掲載し、事前に確認できるようにしている
その他	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様からの要望や対応経験を本部で集約・ノウハウ化し、対応方針やマニュアルを整備・更新 ●モバイルオーダー(日本語・英語・中国語・韓国語対応)や、管理業務のシステム導入 等により、お客様の要望に対応するための接客時間を創出



メニューにアレルギー情報を明記



利用者が成分を細かくチェックできるよう、
アレルギー対応表をWebサイトに掲載



広々とした通路や
スペース確保がしやすい席配置

効果

- 利用されたお客様から店舗が入っている施設に感謝の声が届いたことにより、
施設から表彰を受ける等、イメージ向上につながっている
- 「柔軟な対応が可能」というイメージ浸透により、新規・リピート客を獲得している

課題及び今後の取組

- 従業員に余裕がないと、対応できないこともあるため、教育の充実や人員の増加が必要

※紹介している取組は、令和7年10月時点の情報です。

⑤ 日本料理 関西(愛知県犬山市)

意見収集と試行錯誤を重ね、
見た目も味も良い嚙下(えんげ)食を
開発・提供
通販事業への展開により
社会的使命感・やりがいとマネタイズを両立



店舗外観



店舗内装

取組概要

接客 対応	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様の障害・要望に合わせた席案内・対応 車椅子やご高齢のお客様にはテーブル席を案内する 等
施設 設備	<ul style="list-style-type: none"> ●畳でのテーブル席の用意や、手すりの追加により、足腰の悪い方も利用しやすくしている
メニュー 情報	<ul style="list-style-type: none"> ●「見た目の美しさや味の良さ」を重視した嚙下食「口福膳(こうふくぜん)」の開発及び提供 (和食詰め合わせ、うなぎの蒲焼き、ステーキ、お節料理等) ※嚙下食は、飲みこみやすすぐするためのペースト加工や加水調理により、 色味の鮮やかさや味わいが失われ、食欲をそそる形状や色味を作りにくい特性を持つ
その他	<ul style="list-style-type: none"> ●嚙下食イベントの開催を通して、医師・言語聴覚士等の専門家の方々や、 医療介護施設に携わるの方々から意見収集、何十回にもわたる試行錯誤を実施 ●食べたくならないような見た目、食べても美味しい味付け、食べやすい食感となるように調理工程を工夫 ●「口福膳」は、遠方のお客様にもご利用いただき、採算も確保できるように、通販事業を展開し、 販売ネットワークを広げている ●同様の取組を行う事業者との連携や通販事業への展開等、マネタイズを意識



見た目も美しい嚙下食の提供



着座しやすく、足腰の悪い方も
利用しやすい席の用意

効果

- ご来店いただいたお客様からも、ご高齢の方を中心に「お祝いの場で、他の人と一緒に、
同じような料理を楽しむことができた、何より美味しかった」と感謝の声があがっている
- 食の専門家から高く評価され、嚙下食を購入されたお客様から
「こんな食事体験がまたできると思っていなかった」と口コミで好評をいただき、
働きがいにもつながっている

課題及び今後の取組

- 引き続き、嚙下食の開発・提供や、イベントの開催等を積極的に行い、
協力者も集めながら活動の認知度を上げることで、取組を広げていく方針

※紹介している取組は、令和7年9月時点の情報です。