こんな備品や接遇があると、利用の支援や良いコミュニケーションにつながります

■ 高齢者、肢体不自由者（車椅子使用者、杖使用者、上下肢障害者等）等の利用

車椅子用可搬型スロープ

貸出し用の車椅子

低いボタン位置の券売機

車椅子に連結する買い物カート

杖を立てかけるホルダー

低いボタン位置の自動販売機

■ 視覚障害者等の利用

点字・墨字併記のメニュー

メニューや商品名の読み上げ等

■ 乳幼児連れの利用

貸出し用の乳児用ベッド

■ 聴覚障害者等の利用

タブレットを活用したメニュー等

筆談器を活用した会計・対話

手話サポートテレビ電話

障害者への合理的配慮の提供

障害者差別解消法では、会社等の事業者に対して、障害者から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応することが求められています。

＜より詳しいガイドラインについて＞

詳細版の「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準 令和3年3月」は、以下のURLで公表しています。
（オブザーバー：内閣官房、総務省、金融庁、厚生労働省、農林水産省、経済産業省）

＜お問い合わせ＞

国土交通省 住宅局 建築指導課 TEL：03-5253-8111（代表）

https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/jutakukentiku_house_fr_000049.html

お店の事業者・従業員の方向け

だれもが利用しやすいお店をつくろう

お年寄り、車椅子を使用する方、
目や耳の不自由な方、
妊産婦や子ども連れの方など、
様々なお客さまが利用できるよう、
事業者・従業員のみなさまは、
ハードとソフトの両面から店舗の
バリアフリー化に取り組みましょう。

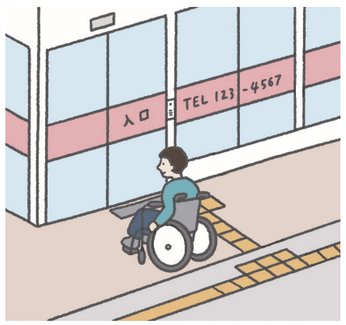
お店に入れない、商品が見えないなど、困っているお客さまがいます。

計画・設計・施工

全ての店舗に共通する新築や改修の主な3つのポイント

1 出入口

- 前後に高低差なし
- 十分な幅を確保（有効幅80㎝以上）

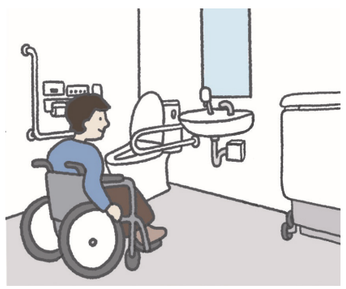


2 可動席・通路

- 車椅子使用者が利用できる可動席を確保
- 十分な通路幅を確保

3 車椅子使用者用トイレ

車椅子使用者やオストメイト等の方が、円滑に使えるトイレの設置



運用・管理

店舗をより利用しやすくするソフト面の工夫をしましょう

4 接遇・コミュニケーションの充実

5 バリアフリー情報の提供

国土交通省

令和３年３月

物販店舗のイメージ

●車椅子使用者用トイレ

○出入口
- 有効幅：80㎝以上
- 自動又は手動式引き戸等

○広さ等
- 原則として、内法寸法200㎝以上×200㎝以上、かつ径150㎝の円が内接できるスペース

○手すり、案内表示等の設置

障害のある人が使える設備

オストメイト用設備

男女共用お手洗い

●乳幼児用設備を有するトイレ

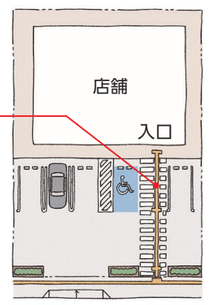
- 乳幼児用椅子、乳幼児おむつ交換台等を設置（車椅子使用者用トイレ以外の場所に設置）
- 案内表示の設置

男女共用お手洗い

ベビーチェア

■敷地内の通路

- 道から出入口やインターホンまで視覚障害者誘導用ブロック等を連続して敷設
- 有効幅：120㎝以上
- 段差なし



全体配置図

●商品名や値札等の表示

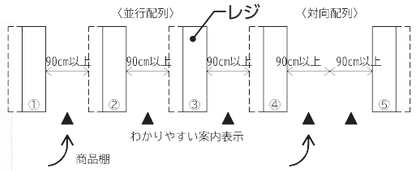
- 文字と背景色とのコントラストを確保
- 大きく分かりやすい文字を表示
- 車椅子使用者も見やすい高さに配慮

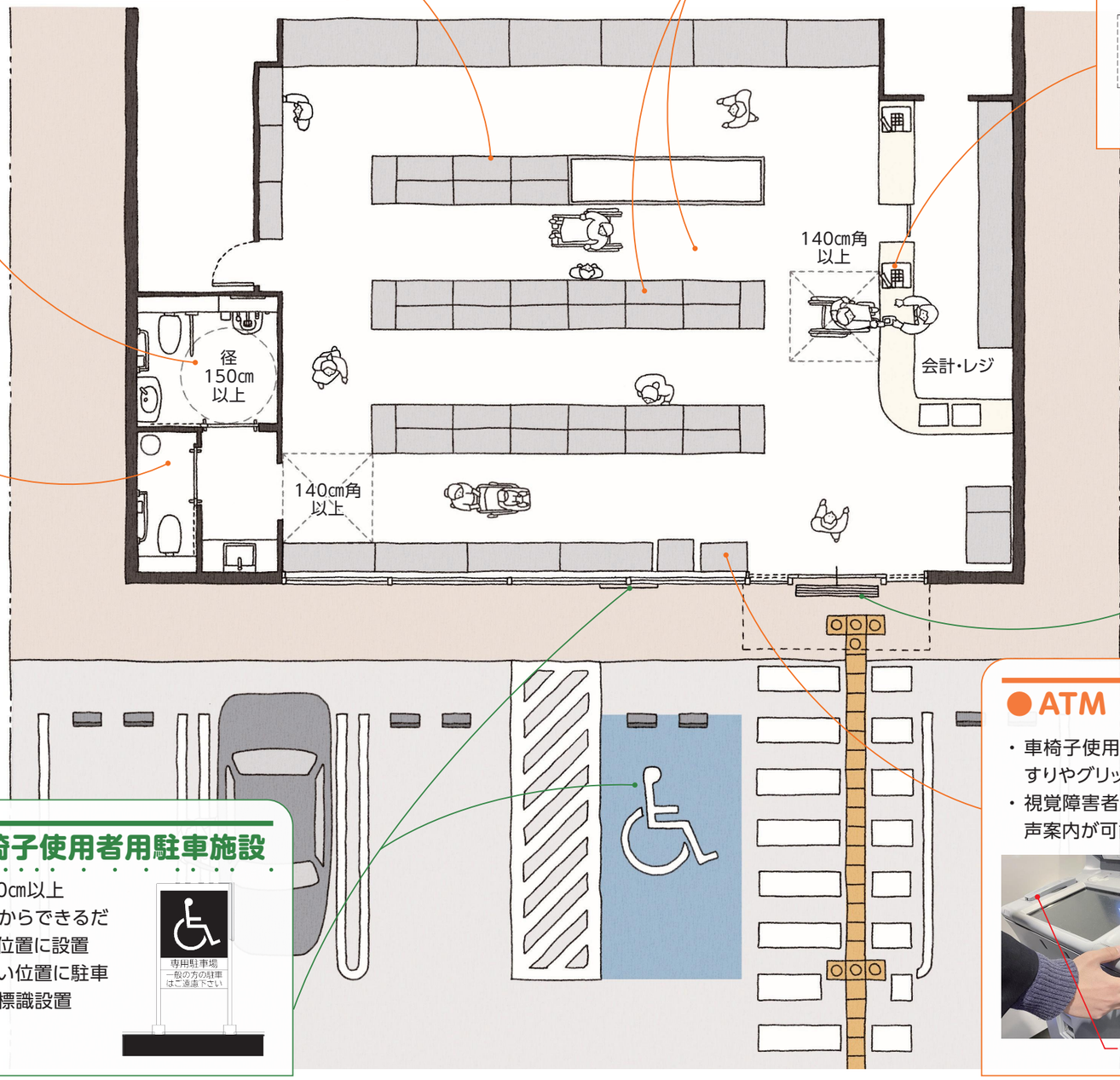
●店舗内の通路・商品棚

- 通路の有効幅：120㎝以上（片側商品棚の場合は90㎝以上）
- 床に段差を設けない
- 通路の端部やレジ前等に車椅子使用者の転回スペース（140㎝角以上）を確保
- 車椅子使用者が選びやすく手に取りやすい高さ・奥行きの商品棚

●会計・レジ

- 利用者から金額表示が見えるレジの設置
- 複数のレジカウンターの場合には、車椅子使用者等が通れる有効幅員90㎝以上を確保





■車椅子使用者用駐車施設

- 幅：350㎝以上
- 出入口からできるだけ近い位置に設置
- 見やすい位置に駐車施設の標識設置

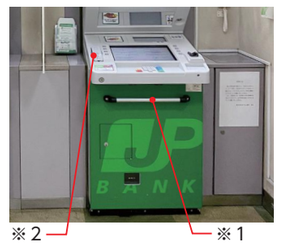
■出入口

- 有効幅：80㎝以上
- 自動式ガラス引き戸等
- 戸の前後に高低差なし（改修の場合は段差解消）

●ATM

- 車椅子使用者への配慮（身体を引き寄せるための手すりやグリップの設置※1や操作のしやすさ等に配慮）
- 視覚障害者等への配置（操作部分への点字併記、音声案内が可能なハンドセットの設置※2）

※2　※1



※2　※1

飲食店舗のイメージ

■車椅子使用者用駐車施設

- 幅：350㎝以上
- 出入口からできるだけ近い位置に設置
- 見やすい位置に駐車施設の標識設置

●可動式の椅子席

- 車椅子のまま食事ができる可動式の椅子席を設置

○ローカウンター・テーブル

- 下端の高さ：65～70㎝程度
- 上端の高さ：70～75㎝程度
- 下部の奥行き：45㎝以上

ローカウンター席

テーブル席

●乳幼児用設備

- 乳幼児用椅子、乳幼児用おむつ交換台等の設置（車椅子使用者用トイレ以外の場所に設置）
- 案内表示の設置

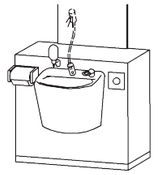
おむつ交換台

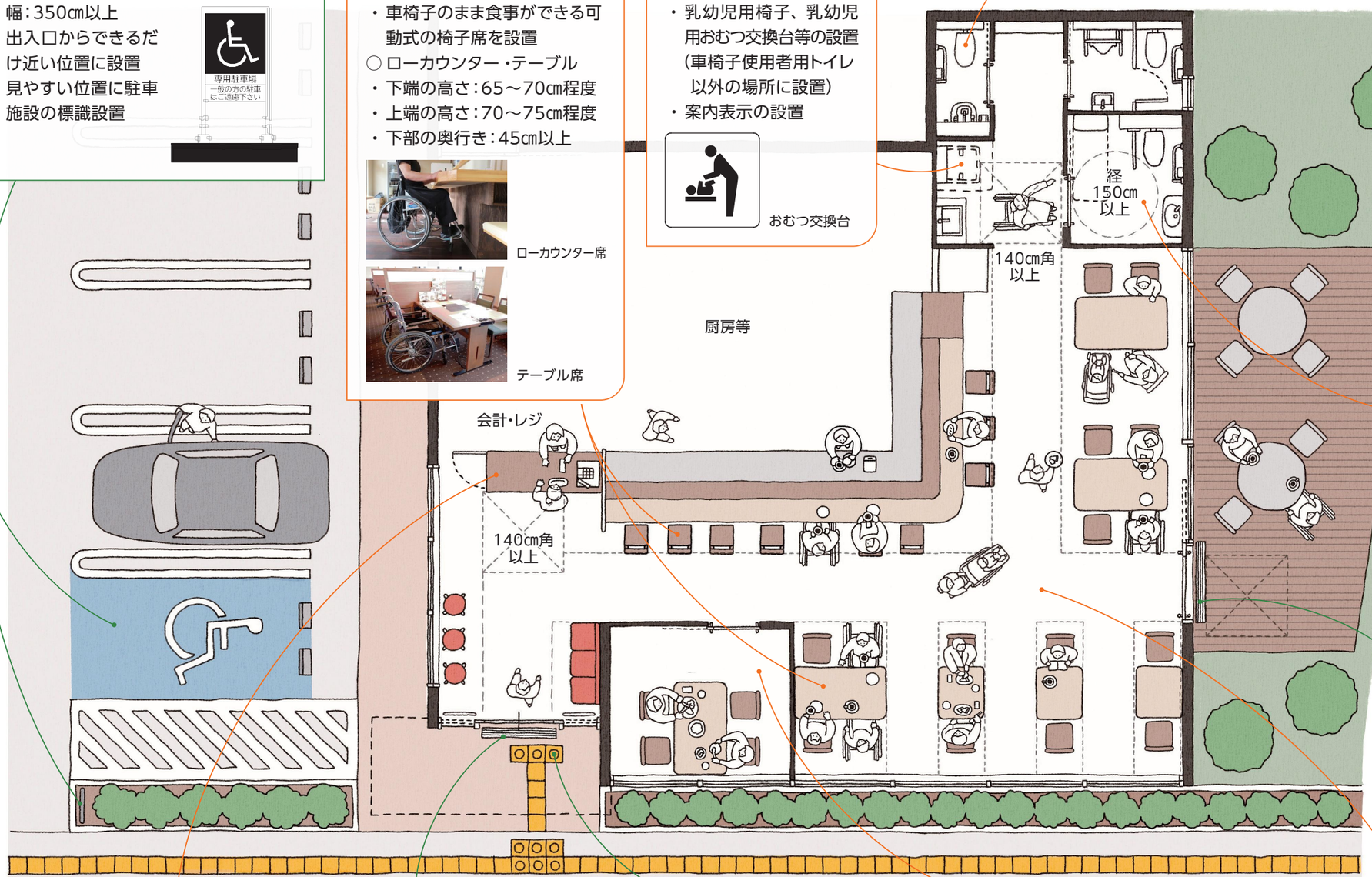
●オストメイト用設備を有するトイレ

- オストメイト（人口肛門などを使う人）対応の設備の設置
- 出入口に案内表示の設置

男女共用お手洗い

オストメイト用設備





●車椅子使用者用トイレ

○出入口

- 有効幅：80㎝以上
- 自動又は手動式引き戸等

○広さ等

- 原則として、内法寸法200㎝以上×200㎝以上、かつ径150㎝の円が内接できるスペース

○手すり、案内表示等の設置

障害のある人が使える設備

介助用ベッド

男女共用お手洗い

■出入口

- 有効幅：80㎝以上
- 自動式ガラス引き戸等
- 戸の前後に高低差なし

●店舗内の通路

- 有効幅：90㎝以上
- 床に段差を設けない
- 濡れても滑りにくい仕上げ
- 通路の端部やレジ前等に車椅子使用者の転回スペース（140㎝角以上）を確保

●会計・レジ

- 利用者から金額表示が見えるレジの設置
- 備品の常備（筆談器等）

■出入口

- 有効幅：80㎝以上
- 自動式ガラス引き戸等
- 戸の前後に高低差なし（改修の場合は段差解消）

■敷地内の通路

- 道から出入口やインターホンまで視覚障害者誘導用ブロック等を連続して敷設
- 有効幅：120㎝以上
- 段差なし

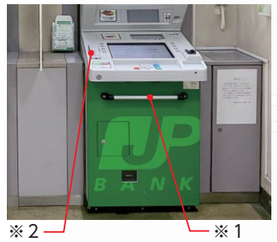
●個室又は可動式の間切りを設けた席

- 落ち着いて食事を行うことや子ども連れの食事等の多様なニーズへの対応

サービス店舗
のイメージ

● ATM

- 車椅子使用者への配慮（身体を引き寄せるための手すりやグリップの設置※1や操作のしやすさ等に配慮）
- 視覚障害者等への配置（操作部分への点字併記、音声案内が可能なハンドセットの設置※2）

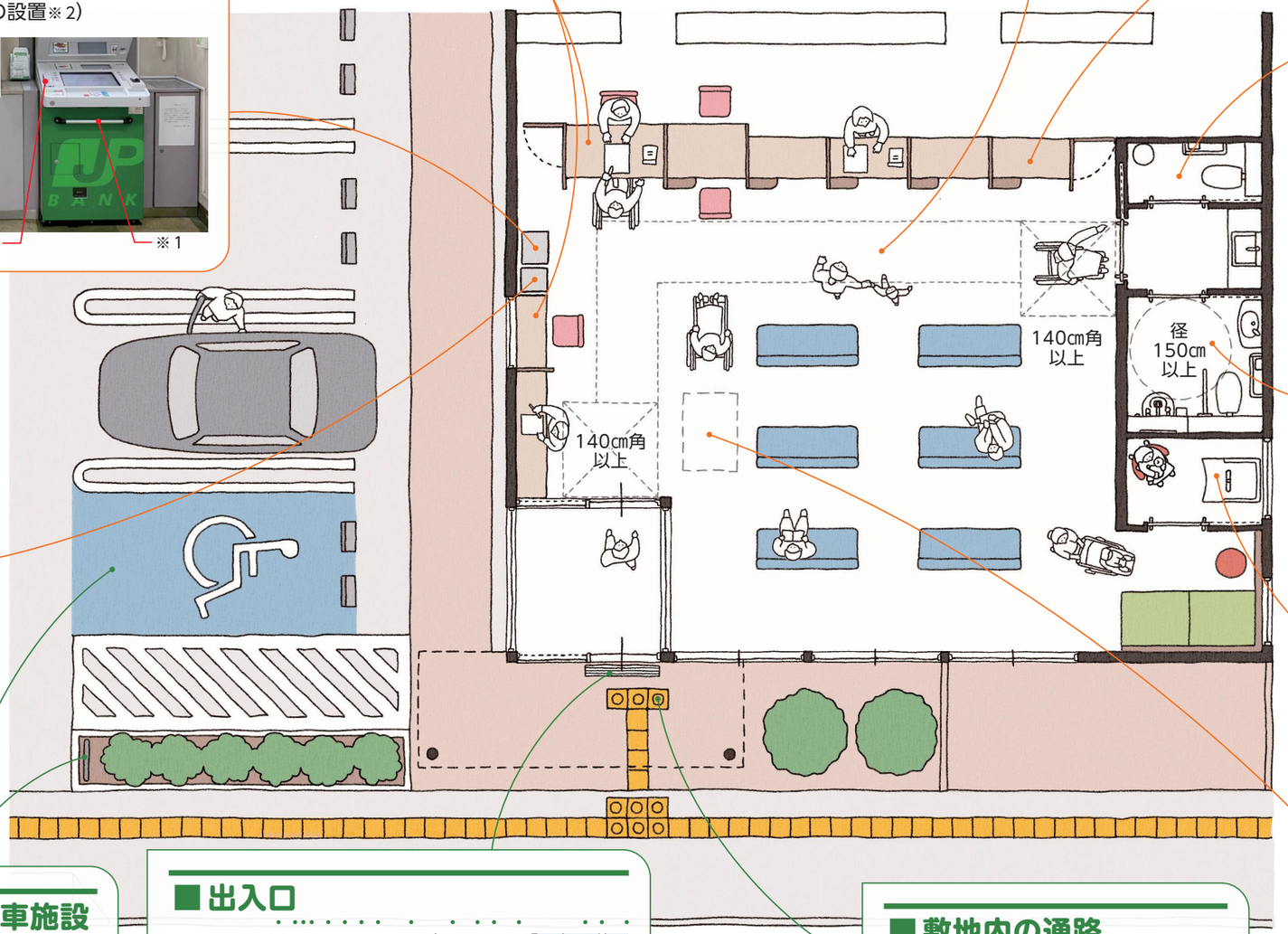


● 発券機

- 車椅子使用者が使いやすい高さの発券機（番号札）

● ローカウンター（受付）・記載台

- 下端の高さ：65～70㎝程度
- 上端の高さ：70～75㎝程度
- 下部の奥行き：45㎝以上
- 利用者から金額表示が見えるレジの設置

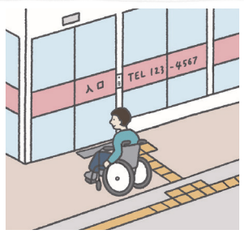


■ 車椅子使用者用駐車施設

- 幅：350㎝以上
- 出入口からできるだけ近い位置に設置
- 見やすい位置に駐車施設の標識設置

■ 出入口

- 有効幅：80㎝以上
- 自動式ガラス引き戸等
- 戸の前後に高低差なし（改修の場合は段差解消）



■ 敷地内の通路

- 道から出入口やインターホンまで視覚障害者誘導用ブロック等を連続して敷設
- 有効幅：120㎝以上
- 段差なし

● 店舗内の通路

- 有効幅：90㎝以上
- 床に段差を設けない
- 通路の端部やカウンター前等に車椅子使用者が転回できるスペースを確保

● 呼出し番号等の電光表示板

- 呼出しを行うカウンターには、音声による呼出しと電光表示板等を設置

● 乳幼児用設備を有するトイレ

- 乳幼児用椅子、乳幼児おむつ交換台等を設置（車椅子使用者用トイレ以外の場所に設置）
- 案内表示の設置

男女共用お手洗い

ベビーチェア

● 車椅子使用者用トイレ

○出入口
- 有効幅：80㎝以上
- 自動又は手動式引き戸等

○広さ等
- 原則として、内法寸法200㎝以上×200㎝以上、かつ径150㎝の円が内接できるスペース

○手すり、案内表示等の設置

障害のある人が使える設備

オストメイト用設備

男女共用お手洗い

● 授乳スペース

- 授乳用の椅子や乳幼児用おむつ交換台等を設置
- 案内表示の設置

ベビーケアルーム

● 待合スペース

- 可動式の待合椅子を配置
- 車椅子使用者や乳幼児連れ（ベビーカー利用等）に配慮した待合スペース