

## 障害者をどこまで優先すべきか

私は現在、街中のコンビニエンスストアでアルバイトをしている。その店舗は街中ということもあり、様々な人たちが利用する。日本人だけではなく、観光に来ている外国人も多い。そのような店舗でバイトをしていると、あまり頻繁ではないが障害がある方を接客することもある。このコラムでは、その際に感じた私の中のジレンマを記そうと思う。

私は今までに何度か障害者を接客する機会があったが、一番印象に残っているのは、視覚と聴覚に障害がある60代ぐらいの女性を接客した日のことである。その日はとても忙しく、レジ前には10人ほどの列ができていた。レジでお客様の対応をしていると、白杖をつきながら店に入ってくる女性客の姿が見えた。その女性客は店に入ってくると、私と一緒にシフトに入っていた外国人の従業員に話しかけた。しかし、その外国人は、その女性が視覚障害者だということに気づいてなかったのか上手く対応できていない様子だった。そこで、私がお客様の対応をすることにしたのだが、その女性は、探してほしい商品があると言う。レジ前には長蛇の列ができており、外国人従業員1人に任せるにはあまりに人が多かった。結果的に私は視覚障害者の女性客を優先することにしたのだが、並んでいた他のお客様に少し申し訳ないという気持ちがあった。その女性客は右耳が聴こえないということもあり、コミュニケーションをとるのが難しかったが、何とか商品を見つけて出すことができた。そして、長蛇の列の横を通りレジまで行き、お会計を済ませたのだが、その時も私は並んでいる他のお客様に申し訳ない気持ちを感じていた。お会計の際にも、加齢によるものか、知的な障害があったのか定かではないが、同じやり取りを何度も繰り返し、会計が終わるのにも多くの時間を要した。そのお客様が入店してから退店するまでの約30分、私はその女性客に付きっきりだった。

この女性客への対応について多くのことを考えた。「商品を探し終えた段階で列に並ばせるべきだったのか」、「他のお客様に対して、何か配慮ある声をかけておくべきだったのか」。今でも、どうすべきだったかは分からない。しかし、その接客を通して、授業を受けるだけでは学べないようなことを学べた気がする。次、また、そのような方と接する機会があるのなら、その時よりも良い対応ができるように授業をしっかりと聞こうと思う。