

# 商店街で研修をしましょう

- ◆ だれにでも、おもてなしの気持ちを持ってサービスできるように、研修をしましょう。
- ◆ そこで、商店街などで、この冊子を使って研修を行う時の、方法を提案します。
- ◆ 研修では、できれば障害のあるお客様に参加していただき、どのようなサービスが嬉しいか、ご本人から説明していただくと、より理解が深まります。

## プログラム

### 1 冊子を読む。

#### ● みんなが気持ちよく買物や飲食ができるサービスを知りましょう！

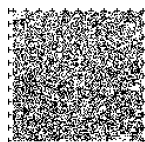
- ①この冊子をみんなで読み合わせて、お店の「出入口～商品・メニュー選択～会計」までの一連の流れを、自分のお店と比べて確認してみましょう。
- ②問題点があればどう対応するか、まず考え実行しましょう。
- ③改善したら、商店街でお互いのお店の工夫を発表して、参考にしましょう。

## プログラム

### 2 お手伝いの基本を知る。

#### ● 障害のあるお客様が望んでいることを具体的に理解しましょう！

- ①「お手伝いの基本」(P12～14)を読んで、どんなことに気をつけてお手伝いすればよいか、まず理解しましょう。
- ②障害のあるお客様との会話やお手伝いの方法を理解するためには、直接、お話を聞くことが最も大切です。おすすめなのは、障害のあるお客様の話を聞きながら、体験をすることです。
  - 車いす使用のお客様の買物では、座ったときの視線の高さやレジへ接近できるかを確認したり、段差などの困難さを理解し、お手伝いの方法を体験しましょう。
  - 視覚に障害のあるお客様への接遇では、ガイドされるときに気持ちを理解し、また、ガイドの方法を体験しましょう。
  - 聴覚に障害のあるお客様との会話では、筆談の方法などについて体験しましょう。
- ③体験を行った後には、障害のあるお客様や支援の方を交えて、気づいたことを整理しておくことが大切です。そうすれば、すぐに役立ち、場面に応じて柔軟に対応できるようになります。



## 3 「おもてなしのサービス」研修をする。

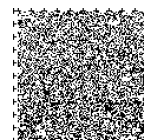
### ● 多様なお客様と一緒に買物体験をしましょう！

- ①実際に商店街のお店で、障害のあるお客様と買物や食事をして、どの場面で、どのような対応が望まれているのかを体験してみましょう。
- ②一つ一つのお店は、みな違ってきます。障害のあるお客様からアドバイスを受け、個別のお店に適した対応の方法を工夫しましょう。
- ③個別のお店の対応をまとめて、その中で共通することを整理すると、「みんなが気持ちよく使えるお店の、おもてなしのサービス」の基本ができます。

### ■ シリーズ企画の例

## だれにでもおもてなしの サービス研修

- **目的** 障害のあるお客様の話を伺い、ご本人に必要なサービスや「お手伝い」の内容を知る。
- **時間割** 5～6月の第2、第4水曜日（20:00～21:30 / 1時間半）
- **場所** 商店街振興組合事務所会議室
- **シリーズの内容**
  - 第1回 視覚障害のお客様の話**  
テーマ「こんなサービスがあれば毎回行きたくなるお店」  
視覚障害のお客様のガイドの実習と、アイマスク体験
  - 第2回 車いす使用のお客様の話**  
テーマ「出入口が使えて、こんな配慮があれば買物しやすい」  
車いすのお手伝いの実習と、車いす体験
  - 第3回 聴覚障害のお客様の話**  
テーマ「筆談による会話は、こんな要領で」  
手話と筆談の体験
  - 第4回 自閉症のお客様の話**  
テーマ「見守って下さい、自閉症の子どもの行動」  
自閉症の子どもの行動を撮ったDVDの上映と支援者のお話
  - 第5回 多様なお客様と買物体験（半日）**  
テーマ「商店街で買物や食事をして、対応を体験します。」  
お客様に喜ばれる対応を体験





## ■ 障害のあるお客様と一緒に買物体験をした例



▲ 商店街を電動車いす使用や杖使用のお客様と一緒に歩きます。



▲ 商店街を視覚に障害のあるお客様と一緒に歩きます。



▲ 車いす使用のお客様の買物のお手伝い体験



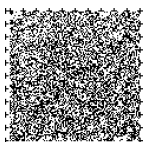
▲ 視覚に障害のあるお客様の商品選びのお手伝い体験



▲ 聴覚に障害のあるお客様の検眼を筆談で応対



▲ 聴覚に障害のあるお客様が薬の効果などを筆談で確認



プログラム1からプログラム3のプログラムを終了したら・・・



## プログラム4 我が商店街の「おもてなしのチェックリスト」や「バリアフリーマップ」を作成してみましょう。

- 作成過程で、多くの商店街会員に手伝っていただくと、普及に役立ちます。
- 自分の商店街が作成したチェックリストやマップなら、使いたくなります。

### ■ おもてなしサービスのチェックリストの例

#### 当店のサービス

- 店内は車いすで買物が可能です。
- 店員が買物のお手伝いをします。
- 店員が筆談します。
- 「だれでもトイレ」のご案内をします。
- 車いす使用者用駐車施設のご案内をします。
- 独自のサービス（ ）

### 「おもてなしサービス」のステッカー

- 自分の商店街の「おもてなしサービス」のステッカーを作ってみましょう。
- 研修を受けたお店は「おもてなしサービス」のステッカーを貼るなど、サービスの推進をアピールします。
- どのお店でも「おもてなしサービス」のステッカーを貼り、研修したサービスができると、商店街全体の評判もあがり、活性化にもつながります。



### バリアフリーマップの例



### 各商店街で「おもてなしサービス」ステッカーを作成

\*このステッカーはホームページからダウンロードできます。  
URL/<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/omise/index.html>

