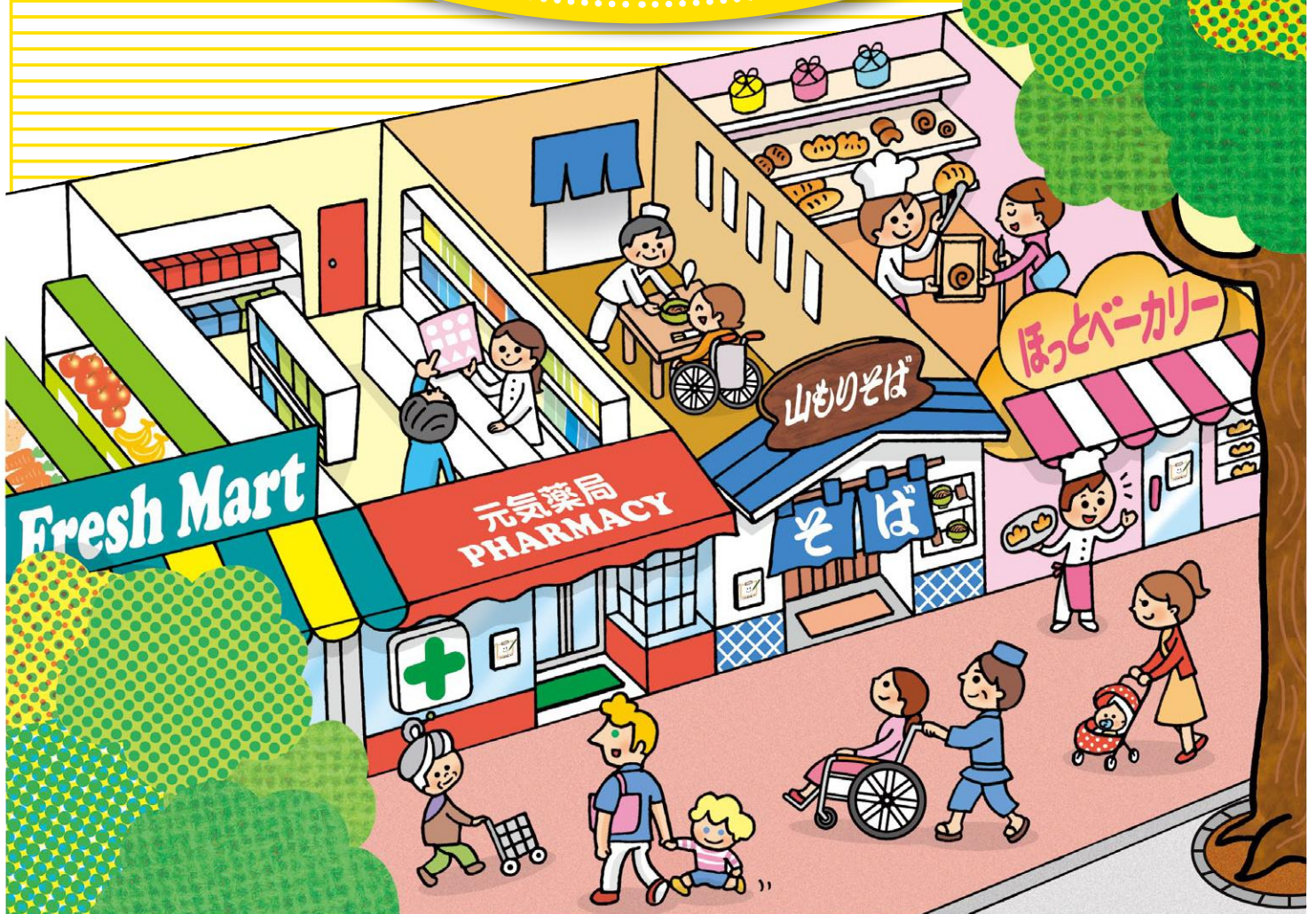


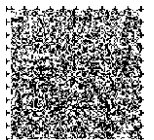
だれにでも おもてなしのサービスを

みんなが また来たくなる お店づくり



2009年10月

東京都



◆ この冊子の使い方

お店で

いつでもすぐ読めるように、各お店に置きます。そして常に読んで理解を深め、実際のお客様の対応に役立てます。

商店街で

多くのお店で対応ができるように、商店街で研修会を開きます。

地域みんなで

地域みなさまにも理解をいただき、お客様もお互いに協力して、お手伝いの輪を広げます。

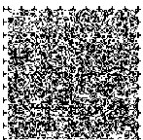
そして…

地域の方に信頼されて
商店街の活性化に
つながります！



◆ 目次

多様なお客様を迎えるために	3
こんなときに、こんな対応	4
コミュニケーションの工夫	9
お手伝いの基本	12
商店街で研修をしましょう	16



多様なお客様を迎えるために

みんな“お客様” すべてのお客様が嬉しくなるようにお客様の立場に立った「おもてなしのサービス」ができるお店にします。

これは、私たちの“心がけ”です。

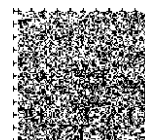
商店街には、たくさんのお客様が来て下さいます。高齢の方、障害のある方、コミュニケーションに配慮の必要な方、・・・みんなお客様です。

お客様が気持ちよく、買物や食事を楽しんでいただける商店街にするため、私たちは、こんなことを心がけます。そして、お店で工夫した「おもてなしのサービス」を商店街や地域のみなさまに広めます。

5つの宣言



- ❗ おもてなしの心と笑顔で対応します。
- ❗ どのようなサービスが必要か、介助者ではなく、直接ご本人の希望を伺います。
- ❗ 「見やすい」「わかりやすい」「選びやすい」店づくりをします。
- ❗ だれでも、また来たくなるお店をめざします。
- ❗ 入店拒否はしません。



こんなときに、こんな対応

まずお客様ご本人の希望を伺い、確認して、対応します。

1 出入口のポイント!

入りたくなる
ポイント

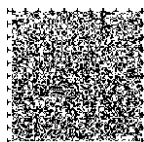
- ① お店の出入口まわりを整理整頓します。
- ② 入店が困難なお客様にはお手伝いをします。
- ③ 迷っているお客様には声をかけます。

(1) 入れない?!

- 出入口がどこかわからない! → 出入口を注意し、気づいたら声をかけます。
- 出入口の前に商品や自転車があって、車いすやベビーカーを使用しているお客様が近づけない! → 店の前を整理整頓し、駐輪のルールを守っていただくように見回ります。
- 段や急勾配があって車いす使用のお客様が入れない! → 安全に入入りできるように、お手伝いします。

(2) ドアに近づけない?!

- ドアが開き戸で車いす使用のお客様には開けられない! → 出入口を注意し、気づいたらお手伝いします。
- ドアが狭くて、車いす使用のお客様が入れない! → 店外へ出て行き、ご用件を伺い、買物をお手伝いします。できれば、ドアの改修も検討します。



(3) 出入口の前で入ろうか迷っている人がいる?!

- 入る様子がない場合 → その人にお手伝いや対応の必要がないか、さりげなく様子を見ます。
- 入りたい様子がある場合 → 様子を見て、声をかけます。
お店で売っている商品がわからず、迷っている時には商品の説明をします。

2 お店の通路や移動のポイント!

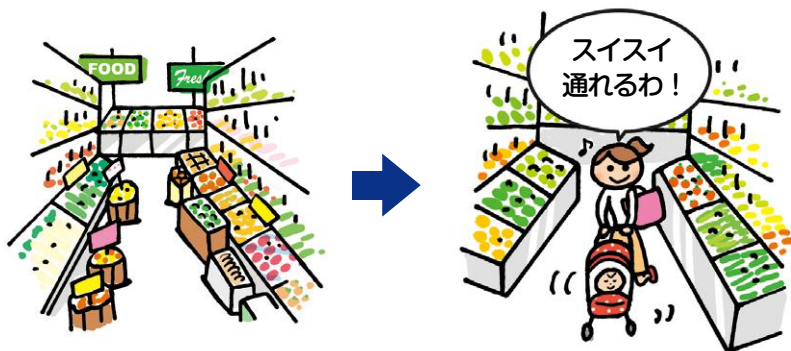
移動しやすい
ポイント

お店の出入口や通路、
レジのまわりを整理整頓します。

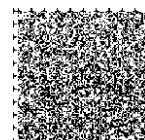
(1) 通りにくい!

- 車いすやベビーカーを使用したり、視覚に障害のあるお客様が通りにくい! → 通路をふさぐ商品やいすなどを整理します。
- 必要な場合は、お手伝いをします。

私の店の
バリアフリー!
チェック!



- だれにでも、笑顔で接して、いつでもおもてなしの気持ちで対応しています。
- お店に入りたい人に気配りしたり、お客様に声をかけています。
- お店の品揃えが外からもわかるようにしています。
- 道路から出入口まで段差はありません。
- 出入口は入りやすくしています。
※車いすで入るにはドアの幅は80cm必要です。
- 入れない場合もお客様に対応しています。
- 近くにある「だれでもトイレ」(車いす使用者等だれでもが円滑に利用することができるトイレ)をご案内できます。
- 車いす使用のお客様が使いやすい駐車施設をご案内できます。



3 商品選びのお手伝いポイント!

買いたくなる
ポイント

- ① 商品が見やすい、手が届きやすい。
- ② 商品がわかりやすい、値段が読みやすい。
- ③ 商品が選びやすい。

(1) 商品に手が届きません!

- 高齢の方や車いす使用のお客様にも、手が届きやすいように、商品の並べ方を工夫します。



(2) 商品名や値段が読みにくいです!

- 文字を大きくし、商品名と値段の色を変えてわかりやすくします。

- 色はハッキリした色を使います。

- タイムサービスなどの案内も、アナウンスだけでなく、時間や価格が見てわかる工夫をします。



(3) 視覚に障害のあるお客様の買物の場合

● 商品選びのお手伝いをするとき

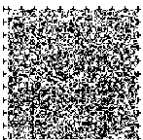
- まず声をかけて、お手伝いが必要か伺います。

- 商品については、お客様が選べるように、具体的に説明します。
例：商品名、色、サイズ、値段など

- 大きさや、手触り、形などについては、実際に触って確認していただきます。



注：白い杖を持っている人は、視覚に障害があります。



4 飲食店でのメニュー選択のポイント!

楽しい食事のポイント

- ① メニューをわかりやすくする。
- ② メニューや料理を説明する。

(1) 視覚に障害のあるお客様の場合

● 料理を選ぶとき

➡ まず（介助者ではなく）ご本人に確認します。

➡ メニューを読み上げたり、点字のメニューを用意する方法もあります。

例：ごはんもの、めん類などに分けて伝えるとわかりやすいです。

● 料理を運んできたとき

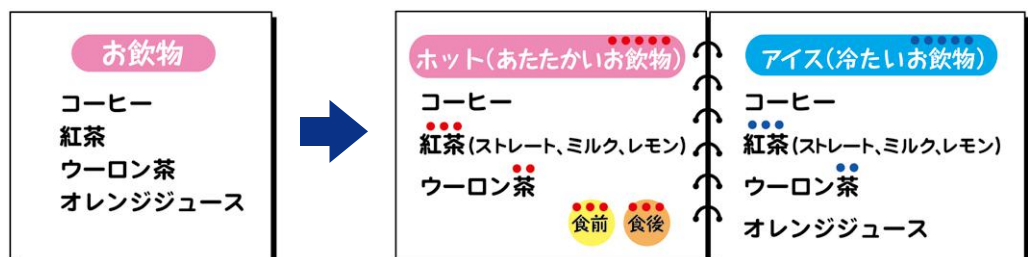
➡ 料理の説明とお皿の位置、箸や調味料の位置を「右側」「左側奥」「左側手前」などと手を添えて伝えます。

(2) 聴覚に障害のあるお客様の場合

● 料理を注文するとき

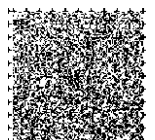
➡ メニューを指さして注文することが多いです。写真付きのメニューだと、さらにわかりやすいです。「注文用紙」を使用する方法もあります。

➡ セットメニュー等で飲み物を出すタイミングが選べる場合や、日替わりメニューも指さしできると親切です。



私の店の
商品の並べ方！
チェック！

- 商品名や値段表示の文字は大きく、色もハッキリしています。
- 商品説明の文字も大きいです。ルビもついています。
- 商品の説明には、写真やイラストが付いていて、見てすぐにわかります。



5 レジでのポイント!

安心できる
支払いのポイント

- ① 金額がわかりやすい。
- ② お金の支払い・受取りが確認できる。

(1) 共通する対応

- 金額の伝え方 → 伝票には、お買い上げの商品名や注文したメニューと値段を記載すると、事前に支払いの準備ができ、レジがスムーズになります。
- 荷物の手伝い → 買物した品物の移動やバッグへの詰替えのお手伝いも、喜ばれます。



(2) 視覚に障害のあるお客様の場合

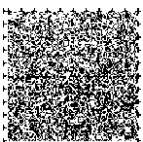
- 商品の読上げ → レジで、商品と値段を読み上げます。
例：「なす 60 円、にんじん 68 円」
- おつりの渡し方 → お札や硬貨の種類を確認して、読み上げながら手渡します。

千円札 2 枚と
100 円玉 3 枚、10 円玉 1 枚で
2,310 円です。



(3) 聴覚に障害のあるお客様の場合

- 金額の表示 → 金額をレジの表示を見て確認できるように配慮します。
- レジの表示がない場合は、メモに書いたり、電卓に入力してお見せします。



コミュニケーションの工夫

コミュニケーションに配慮の必要なお客様もいます。
その場合、混乱やパニックを起こさないように、
相手の様子を受け入れながら話します。

こんな人を見かけたら

自分から声をかけられなかったり、
モジモジ、ウロウロしたり、
手当たり次第商品を触ったり、大きな声を出す人、
何度も繰り返し聞く人がいたら。

1 気になる行動をしているとき

(1) 店内をウロウロしたり、 独り言を言っている場合

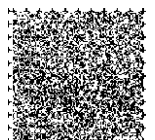
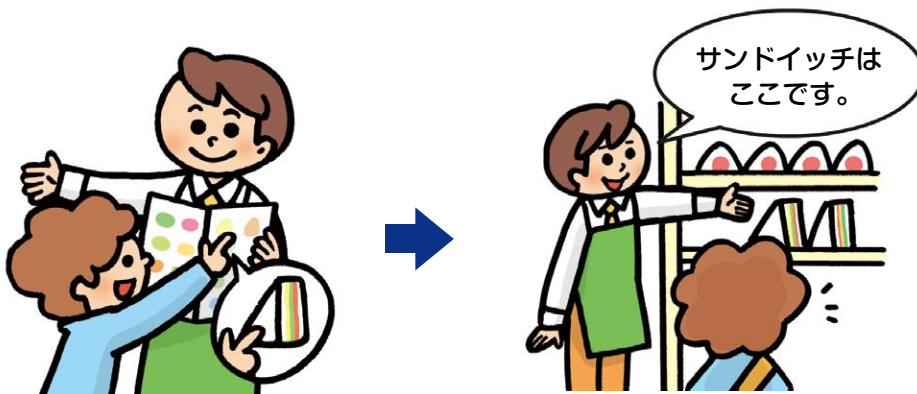
➡ やさしい気持ちで見まもって
ください。

➡ 買物のメモを持っていたら
メモに添って対応します。



(2) 商品がうまく探せなかったり、 目的の場所を自分で探せず、戸惑っている場合

➡ 声をかけ、必要に応じて、目的の場所まで同行します。



2 話しかけるとき、話を聞くととき

(1) まず、笑顔でやさしく声をかけ、様子を見て対応します。

➡ 声をかけるときは、その人の正面から視線を合わせて話しかけます。

➡ 様子を見て、その人の状況や行動に応じた対応をします。

(2) 「ゆっくり」「はっきり」
「短く」「具体的に」話します。

➡ 話すだけでなく絵や実物で確認する方法もあります。

➡ 内容がわかっているか確認します。



(3) 質問をして、相手の気持ちを確認する方法もあります。

➡ 具体的な選択肢をあげて質問します。

○良い例：「飲み物はジュースですか？お茶ですか？」

×悪い例：「何がほしいですか？」

(4) 時間がかかっても焦らないように、
せかさず対応します。

➡ 話に時間がかかる場合でもゆっくり待ちます。

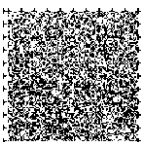
➡ 本人が普段使っている絵や写真のカード、
携帯型会話補助装置を使う人もいます。

➡ 絵や写真のカード、実物などを使うとわ
かりやすいです。



コラム

支払いのときに、お財布をお店の人に渡す場合もあります。その場合は、確認をしながら必要な金額を受け取り、おつりとレシートをお財布に入れてお返しします。



3 同じことを繰り返し聞かれたとき

(1) ていねいに答え、用事がないとわかったら、様子を見ながら話題を変えます。

- ➡ お客様の様子に合わせながら、しばらく対応します。
- ➡ 断ったり、無視しないことがポイントです。
- ➡ 場面を切り替えることにより、対応が終わることもあります。



4 他のお客様に迷惑になる行動をしているとき

(1) 大声を出したり、走りまわったり、列に並ばない場合

- ➡ 最初にやさしい口調で話しかけ、落ち着いたら、わかりやすく説明します。

(2) 自分のこだわりを押し通そうとして、周囲の人とトラブルになった場合

- ➡ 周囲の人に状況を説明します。
- ➡ こだわりのある人には状況が理解できるように説明します。

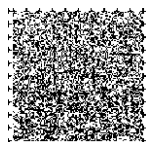


(3) 本人の保護者などの連絡先に連絡します。

- ➡ 連絡カードを持っている場合がありますので、連絡カードに書かれているところに電話をして状況を伝え、対応を相談します。



出典：愛のワッペン企画



お手伝いの基本

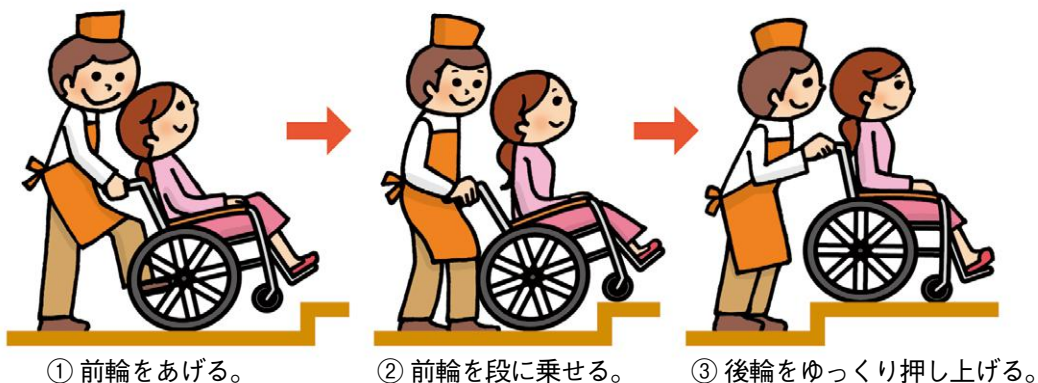
介助者ではなく、お客様ご本人にお手伝いの方法を確認します。

1 車いす使用のお客様のお手伝いの基本

- お手伝いが必要か、またお手伝いの方法についてご本人に伺います。



- 車いすを動かす前には、必ずご本人に声をかけます。



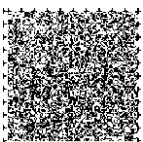
➡ 前輪を上げる前に「前輪を上げます」と声をかけます。

➡ 出入口に段がある場合、簡易スロープで対応する方法も有効です。

- 止める時には、必ずブレーキをかけます。
- 近くにある「だれでもトイレ」や「車いす使用者用駐車施設」の案内ができるように調べておきます。
- お断りする場合は理由を説明し、ほかの方法をご本人と相談します。

➡ 店内に車いす使用のお客様が入れない場合は、理由を伝えます。
例：入口の段差が危険。店内が狭い。など。

➡ 店内に入れない場合でも、希望する商品を確認し、買物をする方法もあります。その場合は、安全な場所で待っていただきます。



2 視覚障害のお客様のガイドの基本

- 話しかける時はまず自分のことを名乗ります。

例：「〇〇商店の△△です。」

- 本人に望ましいガイドの方法を伺います。

◆ 腕を貸したり、肩に手を置いてもらうのが基本



◆ 決して手を引っ張らない。



◆ 決して押さない。



段のあるところでは一旦止まり、状況を伝えます。



いすに座る時は、背もたれに手を誘導して触れていただきます。



お店を出たところで、現在位置や歩く方向を案内します。

- 案内は具体的にします。

行き先を伝える場合、具体的に方向や距離を伝えます。

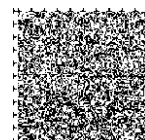
- ➔ ○良い例：「右」「左」「まっすぐ」「〇〇mくらい先の右」
- ×悪い例：「あっち」「こっち」「そっち」

机の上のものを説明する場合は、本人を中心に「右側」「左側」「右斜め前」など、具体的に説明します。また、手を添えて確認しながら説明すると、よりわかりやすいです。

- 補助犬は物販店でも飲食店でも入店できます。

- ➔ 補助犬（盲導犬、聴導犬、介助犬）は、他のお客様に迷惑をかけないように訓練を受け、衛生上の配慮をしています。

- ➔ 補助犬の入店は法律で定められ、拒否できません。



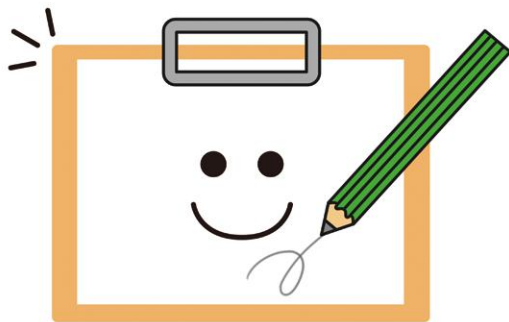
3 聴覚障害のお客様との会話の基本

- お客様の顔を見て、おもてなしの心と笑顔で対応します。 ➔ お客様の顔を見て、こちらの表情がわかるようにし、ゆっくりとはっきりと口をあけて話します。
- ➔ こちらの意思を伝えるには、表情や身振り手振りも重要です。
- ➔ 補聴器を使用している人に大きな声で話しかけないようにします。

- 筆談に慣れましょう。 ➔ 筆談はメモ用紙と鉛筆でできます。
- ➔ 用件は要点を端的に書きます。
例：「いくつ必要？」
「本日の定食→からあげ定食」
「値段→525円」



- 「筆談します」と見えるところに表示します。 ➔ 「筆談します」と見えるところに表示してあったり、筆談ボードがあると、聴覚障害のお客様はとても安心です。下は、表示のイメージ写真です。



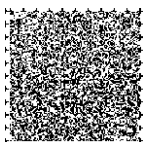
いつでも筆談いたします



*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>

- 手話で会話している人がいることを知りましょう。 ➔ 手話を自分の言葉にしている人がいることに心を配り、手話ができなくても、理解しようとする気持ちを伝えるようにしましょう。



4 指さしして使える絵や写真の活用

- 商品やメニューの写真は、選択の手助けとなります。お店の外に写真や値段が掲示されていると、だれもがお店に入りやすくなります。券売機にも写真があるとわかりやすくなります。

➡ 自分のお店の商品の絵や写真のカードを作っておくと便利です。



▲ お店の外や券売機に写真付きメニューを掲示している例

▲ 写真付きメニューの例

コラム

聴覚障害の人が筆談を依頼する時の手話です。手話を使うお客様にも対応しましょう。

- 聞こえません



耳の横で手のひらを下に
して、指先を上下に振る。

- 書いてください



手のひらに、上から
下へ書く。

- ありがとう



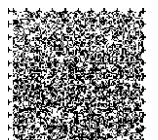
手の甲にもう一方の手を
直角にのせ、上にあげる。

コラム

聴覚障害の人がコミュニケーションをするために使っているカードの例



出典：NPO法人 ユニバーサルデザイン・結



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！

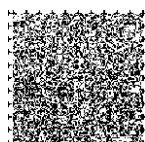
- ①この冊子をみんなで読み合わせて、お店の「出入口～商品・メニュー選択～会計」までの一連の流れを、自分のお店と比べて確認してみましょう。
- ②問題点があればどう対応するか、まず考え実行しましょう。
- ③改善したら、商店街でお互いのお店の工夫を発表して、参考にしましょう。

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。

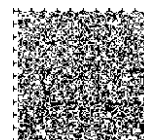
● 多様なお客様と一緒に買物体験をしましょう！

- 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



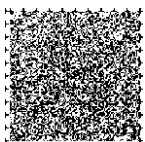
▲ 視覚に障害のあるお客様の商品選びのお手伝い体験



▲ 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。

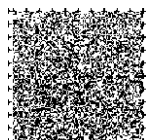


バリアフリーマップの例



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>



◆ この冊子の主旨

東京都では、平成21年4月、ユニバーサルデザインの理念に基づいた新たな東京都福祉のまちづくり条例を施行しました。これにより、商店街等の小規模な店舗においても、出入口の段差解消など、バリアフリー化が進むこととなります。

小規模な店舗で、バリアフリー整備が困難な店舗では、「おもてなしのサービス」で対応していただくこととなりますが、多様なお客様への「おもてなしサービス」とは具体的にどんなことに気を付ければいいのか、ここにポイントを整理しました。

この冊子の活用が出发点となって、都内の店舗に「おもてなしサービス」が行き渡り、東京に住み、訪れるすべての人が、気持ちよく買物や飲食を楽しむことができるようになることを願っています。

◆ 役立つ情報

- 国土交通省「コミュニケーションハンドブック」(2008)
- 内閣府「公共サービス窓口における配慮マニュアル」(2005)
- 東京都「障害のある方への接遇マニュアル」(2006) * 有料 920 円
- 手話通訳の派遣：東京手話通訳等派遣センター (03-3352-3335)
- 点字翻訳の作成：社会福祉法人 日本点字図書館 (03-3209-0671)

◆ 私の商店街の近くの施設



だれでもトイレ (だれでもが円滑に利用できるトイレ) の場所、連絡先 (TEL / FAX)



車いす使用のお客様が使いやすい駐車施設の場所、連絡先 (TEL / FAX)

◆ 作成に御協力いただいた方々

秋山哲男 (首都大学東京 教授)
中野泰志 (慶應義塾大学 教授)
沢田大輔 (交通エコロジー・モビリティ財団)
穴戸平和 (烏山駅前通り商店街振興組合 副理事長)
吉田和雄 (遊座大山商店街振興組合 副理事長)
鎌田康寛 (遊座大山商店街振興組合 青年会副会長)
越智大輔 (社団法人 東京都聴覚障害者連盟 事務局長)
小林文雄 (社団法人 東京都盲人福祉協会 常任理事)

宮内俊清 (障害者と家族の生活と権利を守る都民連絡会 副会長)
日野君子 (東京都自閉症協会 理事長)
大場 優 (東京都自閉症協会 理事)
小西早苗 (板橋区手をつなぐ親の会 会長)
板橋区障害者団体のみなさま
遊座大山商店街のみなさま
世田谷区都市整備部地域整備課
板橋区福祉部障がい者施設課

編集・発行 東京都福祉保健局 生活福祉部 地域福祉推進課
〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目8番1号
都庁第一本庁舎 26 階北側

編集協力/株式会社アークポイント
デザイン/有限会社レゾナ
イラスト/加藤マカロン

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/>
Tel : 03-5320-4047(直通)
Fax : 03-5388-1403

