

# 杉並区「店舗での接客・接遇のUD / みんながまた来たくなる お店づくり」DVD編集

杉並区おもてなしサービス冊子の企画編集及びDVD作成業務委託

2009年度

杉並区 保健福祉部 管理課

DVD ⇒ <http://www2.city.suginami.tokyo.jp/video/video.asp?genre=80>

パンフレット ⇒ <http://www2.city.suginami.tokyo.jp/library/library.asp?genre=673070>

## 業務概要

### 目的

ユニバーサルデザインに基づくまちづくりを進めていくには、施設のハード面のバリアフリー整備だけでなく、サービスを提供する事業者等が利用者の心理的・身体的様々な特性を理解した上で、多様なニーズを把握し、対応・接遇することが必要である。

そこで、区民にとって身近な、物販店、サービス店、飲食店等の従業員が、接客等において、高齢者や障害者などの多様なニーズに適切に対応できるための研修に使用する冊子及びDVDを作成した。

### 概要

杉並区内で「みんながまた来たくなるお店づくり」のモデル研修を実施し、東京都が2009年10月に作成した「みんながまた来たくなるお店づくり」の冊子をもとに、杉並区版「おもてなしサービス」の冊子及びDVDを作成した。

## おもてなしサービス DVDの概要

### 撮影内容

障害のある区民に実際にお店を利用するときと同じように買い物や飲食をして頂き、その一連の対応・接遇の中でポイントとなるシーンを撮影し、ナレーションで解説を加えた。また、障害のあるお客様の立場としてどのような対応を望んでいるのか等をインタビューした。



### DVDの概要

#### ①オープニング

#### ②車いす使用のお客様の場合

店舗入口の段差解消、お客様の視線高さに合わせたコミュニケーションなど

#### ③視覚障害のあるお客様の場合

声掛け、誘導方法、実際に商品に触れて確認する対応など

#### ④聴覚障害のあるお客様の場合

サンプルやメニューの指さし、筆談の方法など

#### ⑤コミュニケーションに配慮が必要な場合（自閉症や知的障害児者の場合）

「はい」「いいえ」で答えられる質問、見守る姿勢など

#### ⑥エンディング

※ 動画は「字幕付き」と「字幕がない」もの  
2種類作成した。右は「字幕付き」である。



## おもてなしサービス 冊子の概要

東京都の冊子の「商店街で研修をしましょう」の内容を、今回作成したDVDを使用して研修する方法に変更し、杉並区内で取り組まれている「バリアフリー協力店」についての紹介等を掲載した。