

業務概要

目的

地域の暮らしを支えている商店街の各店舗で、店主や店員が、福祉のまちづくりの取り組みを推進するために必要な知識や情報を取得できる様にハンドブックを作成した。

概要

商店に来店する多様なお客様への対応について、店主及び多様な障害者や障害児の親が参加して検討した。また、おもてなしガイドのたたき台を使用し、モデルの商店街（練馬区の東大泉仲町銀座商店街）で試し、その結果を反映させてハンドブックを作成した。

検討ワークショップの概要

参加者

区民9名（視覚障害者、聴覚障害者、障害児の親を含む）、店主等6名ほか。

第1回ワークショップ

「おもてなしガイド」を考えるワークショップを開催するにあたり、進め方を説明。また、ハンドブックに載せる「お客様みんなに喜ばれ、地域に信頼されるお店づくりができ、商売繁盛につながるヒント」について参考になる冊子や動画を参考に、意見交換した。

第2回ワークショップ

買い物をしている時に嬉しかったサービスについて事例を出し合い、ハンドブックに載せたい内容について話し合った。また、ハンドブックの構成についてもたたき台を基に話し合いを行い、方針を決めた。

第3回ワークショップ

実際に商店街に行って買い物をし、視覚障害者が商品を選ぶ時の工夫、聴覚障害者が店員とコミュニケーションを取る時の工夫、車いす使用者が商品を手に確認することなどを体験した。



ハンドブックの概要

①すべてのお客様に喜ばれるようなお店づくりをしています

お店には様々なお客様がいらっしゃいます。お客様1人ひとりのご要望にお応えします。

②ハートフルなおもてなし

お声かけします、歩きやすく整理整頓します、文字は大きく書きます、レジもゆっくり対応しますなどを紹介。

③視覚障害のお客様のお手伝い

④車いす使用のお客様のお手伝い

⑤聴覚障害のお客様のお手伝い

⑥こんな時は…コミュニケーションの工夫

気になる行動をしているとき、笑顔で声をかけるなどの対応方法を紹介。また、買い物を通じて地域みんなを支え合い、輪を広げていきます。

