

第2回：商店街UD研修企画

日 時：6月19日（日） 13:30～16:30
会 場：江東区文化センター 6F会議室
内 容：商店街UD研修

- ・次回、実際に商店街で取り組むイメージをもつため、商店街で取り組んだ人からその時の様子をうかがったり、自分たちで伝えたいことを意見交換しました。

プログラム：

- 13：30 【開会】あいさつ
- 13：35 ①【商店街でのプログラム案】商店街でのプログラムの構成案
- 13：45 ②【情報提供】商店街での実施事例（世田谷区の事例より）
烏山駅前通り商店街振興組合 副理事長 田中省一さん
- 14：00 ③【グループワーク：商店主に伝えたいこと】
(60分)
- ・グループ内で自己紹介
 - ・プログラムの確認
 - ・プログラムで「伝えたいポイント」
- 15：00 ～休憩（10分）～
- 15：10 ④【発表】5分×6グループ 30分
- 15：40 ⑤【シミュレーション】
- ・お店での対応をやってみよう
- 16：10 ・体験コースの確認
- 16：20 ・アンケート記入、事務連絡
- 16：30 終了

①【商店街でのプログラム案】

●目的

- ・商店街に向けた、UDの意識啓発プログラムを実施します。
- ・UDを商店街にあてはめてみると、「多様なお客様の立場に立ってお店づくりや接客をすることで、一人でも多くのお客様が気持ちよく、安全にお買い物ができる環境づくりをすること」といえます。
- ・商店街には、さまざまな利用者が訪れます。誰もが楽しく買い物ができるためには、来訪者のことを理解し、必要な配慮をすることが必要です。
- ・このプログラムでは、いろいろな来訪者（買い物客）の立場で、接客にあたって配慮するポイントや店舗の工夫などを商店主に伝えます。

●プログラムの性格

- ・このプログラムは、ワークショップ参加者が講師となり、商店主にUDのことを伝える「研修」としての性格を持ちます。
- ・ただし、商店主に一方的に伝えるのではなく、「伝える側」と「伝えられる側」が商店街という場で共に考え、「教える」「教わる」関係を超えて、共に学べるものとしします。

○何を伝えたいのか、どうしたらうまく伝わるか「伝え方」を考える（本日）

↓

○実際に商店街で実施してみる（次回）

↓

○商店主に伝えるプログラムを作成する（今年度中）

↓

○プログラムを継続して実施する方法を考えて実践する（来年度以降）

●次回（7月23日）の進め方

1) グループ分け

- ・障害のある方をリーダーとして、グループ分けをします。
- ・グループ毎に、自己紹介をします。
- ・リーダーから、障害の特徴や、どんなお手伝いが必要かを聞きます。
- ・どのあたりにお買い物に行くコースを確認します。
(コースは概ねのものでかまいません。現地で自由に移動します)
- ・リーダーには2,000円をお渡しします。2,000円以内でお買い物をしてください。

2) まちでお買い物体験

- ・グループ毎にまちに出ます。
- ・できる限り、リーダーと店員さんが直接やりとりするようにしてください。
- ・リーダーは店員さんの対応について気がついたことがあれば、その場で店員さんに伝えてください。

3) 体験の感想

- ・お買い物体験で気がついたこと、良かったこと、配慮して欲しいことを出しあいます。
- ・他のグループがどんなことに気がついたかを聞きます。

② 【情報提供】

烏山駅前通り商店街振興組合 副理事長 田中省一さん

- ・ 地元の商店街で取り組んだ時の様子を教えてくださいました。
- ・ お客さまから、いろいろなニーズがあることを伝えていただくことで、店員さんでも対応がよく理解できるとのことです。



③ 【グループワーク：商店主に伝えたいこと】 ④ 【発表】

- ・ どんなことに困っているか、どんな対応をしてもらえると良いかをグループに分かれて出し合い、どんな意見が出たかを発表しました。



話し合いの様子



話し合った内容を発表

【商店主に伝えたい主なポイント】

テーマ	内容	
1) 声かけ ・そのお客さまに向かって話しかけていることを意識してください。	<ul style="list-style-type: none"> ・まずは声かけをお願いします。 ・形式的な声かけではなく相手に通じているかどうか確認してください（アイコンタクト）。 ・「他に何かあったら言ってください」「取るものがあったら言ってください」といった声かけはありがたいです。 	
	聴覚	<ul style="list-style-type: none"> ・口元が見えるようにしてください。 ・表情もはっきりしてください。 ・できればマスクは取ってください。
	視覚	<ul style="list-style-type: none"> ・近寄ってお話ししてください。 ・気がつかない場合は、お断りしてから軽く触れてください。
	車いす	<ul style="list-style-type: none"> ・介助者がいる方でもご本人とおはなししてください。
2) 入りやすい 雰囲気づくり	<ul style="list-style-type: none"> ・入り口付近を特に気にしててください（車いすで入れない人がいるかもしれません。視覚障害の方が迷っているかもしれません）。 ・もし中に入れなくても、お店の商品情報、一覧などがあると助かります。 	
3) 個々への理解	聴覚	<ul style="list-style-type: none"> ・筆談や身振りでお願いします（筆談が不慣れな人もいるので書けばわかると思わずに身振りなども併用してください）。
	視覚	<ul style="list-style-type: none"> ・商品を説明してください。触れて良いものは触れさせてください。 ・値札をみやすくしてください（弱視）。
	車いす	<ul style="list-style-type: none"> ・届かない商品を取ってください。
	<ul style="list-style-type: none"> ・いくつか商品がある場合は選択できるようにしてください。 	
4) 会計の際に	聴覚	<ul style="list-style-type: none"> ・レジの金額が見えるようにしてください（聴覚障害者）。
	視覚、 手が不自由な人	<ul style="list-style-type: none"> ・おつりは種類別にわたしてください。レシートはお金とは分けてください（視覚障害者、手が不自由な方）。
5) 整理整頓	<ul style="list-style-type: none"> ・商品のはみ出し、コード類などが床にないようにお願いします。 	

⑤ 【シミュレーション】

- ・店員さんに、どんな風に伝えたら良いか、その内容や方法をシミュレーションしました。

