

◆ 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

