

# もてなしのまちづくり推進事業 実施計画案

## ハートフルサイン計画で中心市街地の活性化を！

中心市街地の最大の消費者は「郊外の住民と観光客」ですが、下記のような複合的なマイナス要因によって空洞化が深刻な問題となっています。

- 駐車料金が低い
- 疲れても休む場所がない
- 公共トイレが少ない
- 街に魅力がない
- 不親切

一方、郊外に進出する大型S M（ショッピングモール）は、これらの要素をすべて満たしており、雨でも買い物ができるという強みも備えています。さらに、開発企業が施設全体の統括的経営を行っているのに対し、中心市街地は個々の商店や事業所の集合体であり、全体を統括する経営者が存在しません。従って、これらの複合的なマイナス要因を克服するには、後述するような都心全体の経営を行うTMO等の強力なまちづくり推進機構が必要となります。「ハートフルサイン計画」はそれまでの次善の策として、 と について「もてなしのまちづくり」を具体的に推進し、ソフト面から都心を再生していこうというものです。

### 1. 導入の目的

- 1)ユニバーサルデザインの理念を基本に、高齢者や障害者、外国人や観光客など、誰もがいつでも安全に、安心して利用でき、親切なサービスが受けられるような「もてなしのまちづくり」を推進して中心市街地の活性化を図る。
- 2)人口の4割近くを占める移動制約者（高齢者や障害者、自動車免許を保有しない人や来街者など）は、郊外の大型S Mよりも公共交通の結節点となっている都心のほうがはるかに利用しやすい。彼らを大切な消費者として迎えることで中心市街地の活性化を図る。

### 2. 計画の概要

ハートフルサイン計画の主旨に賛同する商店や事業所（UD協賛店）の玄関先にハートフルサイン・シールを表示する。ハートフルサインは「いつも笑顔で親切に対応します」という意味をこめたシンボルマーク。市民や観光客の誰からも愛される店づくり・まちづくりを宣言し、実践することで郊外にはない魅力を生み出していく。



### 3. 実施主体

中心市街地の商店・事業者、行政、市民で「もてなしのまちづくり推進協議会」を構成し、「商店・事業者」「行政」「市民」がそれぞれにすべきことを明確にし、お互いに足らざる補いながら「もてなしのまちづくり」を協働して推進していく。

#### 1) UD協賛店会

UD協賛店で構成する「UD協賛店会」を中心に、もてなしのまちづくりを推進する。

#### 2) 市民・NPO等

富士宮市の表玄関として市民が誇れる中心市街地とするため、市民のもっている豊富なノウハウとマンパワーをまちづくりに活かしていく。

#### 3) 行政

中心市街地の再生は、都心全体の経営問題でもあることから、個々の商店や事業者、市民の力だけでは解決できない問題が多い。また、まちづくりは都市計画のうえから総合的に進める必要がある。計画面・予算面を中心にまちづくりを支援していく。

#### 4) もてなしのまちづくり推進協議会

中心市街地全体を繁栄させるための経営母体としての活動を行う。できれば、官民協働によるTMO (Town Management Organization) を別途設立し、都市間競争に負けない活力と魅力あるまちづくりを本気で推進していく。

- ・ハートフルサイン計画の企画・推進
- ・UD講座の開催
- ・UDシティマップの制作（印刷は行政の予算で）
- ・協賛店のホームページ作成
- ・TMO設立準備等々

### 4. 対象地域・施設

1) 中心市街地内の1階、または車椅子が利用できるエレベーターが設置されている建物で営業している商店や事業所。

2) 前項以外の地域で、「もてなしのまちづくり推進協議会」が認めた地域。

### 5. UD協賛店になるには

1) ハートフルサイン計画の主旨に賛同して「UD協賛店会」に加盟し、UD講習を受講した商店や事業所。

2) 出入口に段差があるため車椅子が店内に入れないなどのバリアがあっても、それを補う人的支援や思いやりのサービスを提供できる場合は入会できる。

3) 経費的な負担は、加盟の際のハートフルサイン・シール購入費（2,000円程度）のみとする。

#### 4) 入会申込書を提出

UD協賛店会加盟申込書を「もてなしのまちづくり推進協議会」に提出する。なお、「UD協賛店会」設立後は同会に提出する。記載事項中の「バリアとその

対策」は、店主の立場からバリアと思われる事項とその対策を記載する。自店のバリアを認識し、それをお客様への対応で補うことで心のバリアフリーを推進する。

#### 5) ハートフルサイン・シールの配布

加盟申込者にハートフルサイン・シール（仮認定シール）を配布。

#### 6) UD講座の受講

協賛店は、代表者を含めすべての接客担当者が受講し、受講修了者にハートフルサイン・シール（認定シール）を配布する。

### 6. UD協賛店になると

#### 1) UDシティマップに掲載

中心市街地全体のUDシティマップを作成しUD協賛店を掲載する。UDシティマップは駅やホテル、協賛店等で無料配布（マップは民間で制作、印刷費は行政が負担）する。

#### 2) インターネットで情報公開

UDシティマップの情報をもとに、さらに詳しい情報をホームページにより全国に発信する。ホームページは、富士宮市、富士宮商工会議所等のホームページとリンクさせていく。

### 7. UD協賛店会

すべてのUD協賛店が連携して、もてなしのまちづくりを自主的に推進していくため、最初の入会募集を終えた時点で「UD協賛店会」を構成し、運営を移管していく。「もてなしのまちづくり推進協議会」はそれまでの支援を行っていく。

#### 1) 設立総会の開催

設立総会を開催して規約、役員等を決める。

#### 2) 経営委員会の設置

すべての協賛店が加盟時の主旨を遵守し、消費者から「もてなしのまちづくり」が高く評価されようように運営を行うとともに、都心全体の集客力と業績を向上させるための経営を行い、郊外大型店に負けない活力ある都心をめざしていく。委員会は都心発展のための権限とリスクに対する責任を担うものとし、毎年度、事業計画と事業評価を行い総会において総括する。

- ・タウンマネジメントについて
- ・協賛相互の連携について
- ・安全・安心なまちづくりについて
- ・協賛店が会の主旨に反する行為等をしたときの対処法等について

### 8. UD講座

すべての協賛店が共通したサービスを提供するため、UD講座を開催する。講座は代表者だけでなく、接客担当の従業員すべてが受講する。県のUD講師派遣事業等を活用して講師を招くものとする。

## 1) 内容

- ハートフルサイン計画の仕組み
- もてなしのまちづくりに必要な基礎知識
- ユニバーサルデザインに関する基礎知識
- 高齢者や障害者、外国人等に対する接客マニュアルなど

## 2) 教材

静岡県が発行した「みんなが喜ぶ店づくり：A4版カラー印刷 55p」他の資料等を使用する。

## 9. 基本マニュアル

どの協力店も均一なサービスが提供できるように、協賛店参加のもとに「もてなしのまちづくり基本マニュアル」を作成しそれを実行する。障害者や外国人に接客する機会の少ない商店や事業所は、どのように対応したらよいのか、また、障害者の場合には、どこまでが「親切」で、どこからが「おせっかい」なのかをわかりやすく解説する。また、トラブルや災害が発生した時の対応を含め、基本マニュアルを作成する。

## 10. UDシティマップ

中心市街地を対象にユニバーサルデザインを基本としたUDシティマップを制作し、日本語版、外国語版を制作する。マップには以下の情報を掲載する。

- 1) ビジターズセンター（またはインフォメーションセンター）
- 2) コインロッカー
- 3) レンタルサイクルセンター
- 4) タクシー乗り場・バス停
- 5) 障害者用トイレ・交番
- 6) 無料休憩施設（ベンチ）
- 7) オープンカフェ
- 8) UD協賛店
- 9) 誘導ブロック敷設箇所（歩道）
- 10) 車椅子（手動）で移動できる道路・横断歩道
- 11) 主要店舗・物産店等
- 12) 宅配便取り扱い店
- 13) 観光ポイント
- 14) 主要観光コース（1時間・2時間・半日コース等）
- 15) まちなか循環バスコース
- 16) 避難所（震災時等の）等々

## 11. 導入都市

浜松市と富士宮市の市民による協働事業として推進する。今後は静岡県全体への普及をめざしていく。



# もてなしのまちづくり基本マニュアル（案）

## 基本編

郊外の大型ＳＭは施設や設備が新しいいうえ、全店共通の店員教育や接客の研修も行われています。一方、都心には老舗と言われるような存在価値の大きな店舗もありますが、大半は小さな店舗で占められており、都心全体の店員教育という仕組みもありません。施設や設備に投資しなくても、UD協賛店が一致協力して「もてなしのまちづくり」を推進すれば、まちが変わります。このマニュアルは、都心全体を繁栄させるためのソフト面のハウツウ集です。みんなの力でまちをかえましょう！

---

### 1. いつも笑顔で対応

お客様は神様です。その心をつかむのは従業員の笑顔と親切な対応です。大型ＳＭ等では、どんなわがままなお客様にも笑顔で接することが鉄則とされているほどです。たとえ一軒の店でもお客様に「いやな思い」をさせてしまうと、大型ＳＭ全体が嫌われてしまうからです。これは都心でも同じです。店の隅に鏡を設置して、常に笑顔で対応できるように努力しましょう。

### 2. いつも親切に

道を尋ねる人や、店を探している人などから声をかけられることもあります。自店とは関係なさそうでも都心全体の大切なお客様ですから、親切に対応しましょう。わからない場合は、隣の協賛店に話しかけて一緒に相談にのってあげることで、もてなしの心が広がっていきます。

### 3. 道を尋ねられたら

自店のお客様でなくても道や店、トイレなどを尋ねられた場合には、備え付けの「UDシティマップ」に現在地と目的地を記して、道順もサインペンなどで記入してあげましょう。UDシティマップに掲載されている情報は、すべての従業員が説明できるようにしておきましょう。

### 4. いつも街をきれいに

個人の住宅でも、お客様を迎えるときは掃除をします。都心には毎日お客様が訪れますから日々の清掃が大切となります。UD協賛店が率先して、自分の店先だけでなく目の届く範囲までの清掃を実践することで街全体がきれいになります。清掃している姿は道行く人々が見ており、好感を抱いてくれます。お客様にとっては「もてなされている」ことになり、都心に親しみを感じてくれるはずです。

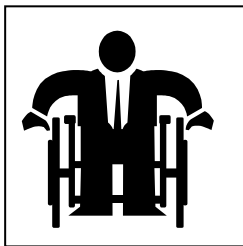
### 5. トラブルは地域全体で対処を

困っている人を見かけたときや、トラブルが起きたときには、近隣のUD協賛店が協力して解決するようにしましょう。地域ぐるみで取り組むことで安全で安心なまちづくりが可能となります。

## UD編

人は歳をとると何らかの障害を持つようになります。高齢化が進むと障害者の外出する機会も増えます。健康な人は「障害を持つ」とどのような不便が生じるのかをなかなか理解することができませんが、それを知っておくことで優しい対応ができるようになります。障害をもっている人たちは「自立」することが大きな目標になっています。支援は必要ですが、度が過ぎると「親切な行為」も「おせっかい」となってしまう。以下は「バリア」を軽減するための支援策の一部です。

### 下肢障害者への対応



下肢に障害のある人は「車椅子」か「杖」を使って移動しています。車椅子には手動式と電動式があります。手動の場合は長距離の移動は大変ですが、多くの場合、自家用車に車椅子を積んで自ら運転していますので、車椅子駐車場のある所であればどこへでも行くことができます。電動車椅子は、バッテリー駆動のため自宅から往復4～5時間程度に外出範囲が限られます。

#### 1. 出入口での対応

出入口の扉が自動でない場合、車椅子で開閉するのは大変です。姿を見かけたら支援してあげましょう。なお、出入口に段差がある場合は「お手伝いしましょうか？」と声をかけ、支援が必要なときは店員の皆さんで持ち上げて店に入れてあげましょう。人数が足りなければ、隣の店の人や通りがかりの人に応援をお願いしましょう。できればスロープの設置が望まれますが、できない場合は可動式のスロープを作っておくと喜ばれます。



手作りスロープの一例

#### 2. 店内の通路が狭いときは

店内の通路が狭くて車椅子が移動できない場合には、「お探しの品をお持ちしましょうか？」と玄関先で声をかけてあげましょう。玄関先まで品物を運んであげれば、バリアはバリアでなくなります。

#### 3. 高い所の商品は

車椅子では棚の高い所にある商品は手が届きません。陳列を変えなくても「何をお探しでしょうか?」「お手伝いが必要なときは呼んでください。」と声を掛け、手の届かない所にある商品は取ってあげましょう。



#### 4 . 商品は玄関の外まで

買物が済んだら、玄関の外まで運んであげましょう。薄くて軽いものなら膝のうえに載せて運べますが、それ以外のものは買物袋に入れて車椅子のバックに入れてあげましょう。物をつかむ力が弱い人もいます。車への積み替えは自力でしなくてはなりませんので、買物袋は手提げがついているものを使いましょう。



#### 5 . 一時路上駐車

警察署より「駐車禁止除外車許可証」の登録を受けている人（車椅子利用または杖歩行をする人）場合は、路上の一時駐車が認められています。駐車中は許可証を車内に表示することになっています。来店時・帰宅時の車椅子への乗降の際には、周囲の交通安全の確保が必要ですので、手伝ってあげましょう。

#### 6 . 車椅子の押し方

車椅子を押してあげるときは必ず「押してあげましょうか？」と声をかけ、本人の同意を得てからからにしましょう。段差などにあたって急に止まると身体が路上に放り出されてしまいますので、とても危険です。特にスロープを下るときは危険ですので、「向きを変えてバックで降ります」と声をかけてから後退して下るようにしましょう。



#### 7 . 杖をついている人には

脳卒中などにより片麻痺障害のある人は利き手で杖を持っています。レジで代金を払うときには杖を置く場所が必要となります。カウンターに「杖ホルダー」などを設置しておくとお客様に「もてなしの心」が伝わります。



杖ホルダー：

右写真の「つえつえほ～」は、「NPO法人福祉のまちづくり市民ネットワーク」が障害者のニーズから開発したUD商品です。

## 視覚障害者への対応



目の不自由な人たちは「見えない」「書けない」というのが大きな悩みです。通常、白杖をもって歩いていますので一目でわかります。ガイドヘルパーさんと同行するときもありますが、一人で外出することもあります。玄関先で戸惑っているときは「この店は 商店です。中にご案内しましょうか？」と声をかけてあげましょう。

### 1. 店内に誘導するときは

杖を持っていないほうの手を肩につかまらせて、障害物のない場所を歩いてカウンターまたは椅子のある所まで誘導してあげましょう。商品が見えませんが、わかりやすく説明してあげ、商品に触ってもらうようにしましょう。

### 2. つり銭を渡すときは

つり銭を渡すときには、お札の種類ごとに枚数を数えて手の平にのせてあげましょう。お札にはそれぞれ目印の縦線が透かしで入っていますので(1万円札3本、5千円札2本、千円札1本)本人に確認してもらいましょう。



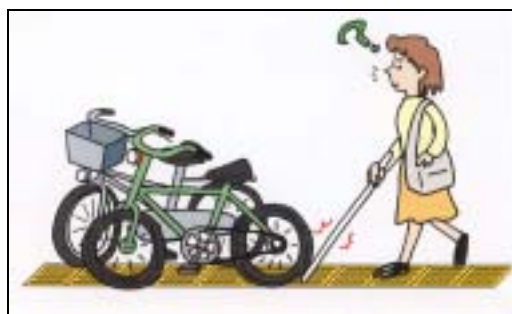
肖像画の肩の上の縦線（誇張して表現）

### 3. 店内から外に誘導

初めて訪れる店は、中の様子や方角が全くわかりませんので帰るときも誘導が必要です。店の外に出たら歩道の誘導ブロックの上まで案内してあげ、行き先の方角を教えてあげましょう。

### 4. 誘導ブロックの上に障害物を置かない

歩道に敷かれている誘導ブロックのうえに自転車や看板、店頭のはみ出し陳列などを置くことはとても危険です。そのような場面を見かけたら、すぐに障害物を取り除いて、地域ぐるみで安全なまちづくりを推進しましょう。



### 5. 補助犬は清潔で安全です

交通機関や公共施設、不特定多数の利用するレストランや宿泊施設は「身体障害者補助犬法」により補助犬(盲導犬・介助犬・聴導犬)の受け入れが義務化されています。補助犬は清潔に保つこと、予防接種や検診を受けることが義務化されており、厳しく訓練されていますので、清潔で安全です。補助犬がハーネスやベストをつけているときは作務中ですから、身体に触るのはやめましょう。



## 聴覚障害者への対応



耳の不自由な人たちは「聞こえない」「話せない」という悩みをもっています。音が聞こえないため、街のなかでは後ろから走ってくる人や自転車が怖いそうです。会話は「手話」または「筆談」で行います。手話のできる障害者は一部で、市民の大半も手話ができませんので筆談が必要となります。

### 1. 先ずは確認を

耳の不自由な人は、外見からは障害があるように見えないため、最初は障害者であるかどうかわかりません。手話や身振りで語りかけてきますが、そのままでは会話できませんので「耳がご不自由ですか？」とメモに書いて確認してみましょう。

### 2. 会話は筆談で

日頃からメモと筆記用具を用意しておきましょう。いつでも取り出せることで、もてなしの心が伝わります。「いらっしゃいませ」「何をお探ですか？」と書いたメモを見せてあげましょう。すると答えがメモに書かれて戻ってきます。代金も言葉では通じないため、レジのディスプレイや計算機で金額を表示するか、メモに書いて示してあげましょう。

### 3. 筆談ボード

聴覚障害や言語障害のある人の中には、多重障害のため文字が書けない人もいます。この場合には「筆談ボード」が必要です。あらかじめ「あいうえお」や「数字」、よく使う単語や言葉をボードに書いたもので、指でさしながら会話を行うものです。本人が持ち歩いていることもありますが、店に用意しておくとも喜ばれます。

筆談ボード：

右写真の「オレンジボード」は、「NPO法人福祉のまちづくり市民ネットワーク」が聴覚障害者と一緒に研究して制作したものです。

1枚の厚手の紙に印刷したもので、場所をとりませんので、是非、レジの近くに用意しておきましょう。



## 高齢者等への対応

### 1. もてなしベンチの設置

中心市街地に、誰でも自由に利用できる椅子やベンチがあるとホッとします。高齢者や障害者は100mごとに1箇所くらい休憩場所がほしいと言います。一般の人でも買物は結構疲れますから、至る所に椅子やベンチがあれば、休憩しながら買物を続けてくれます。滞留時間が長くなれば、都心全体の消費が高まることになります。自店の軒先にちょっとしたスペースがある場合は、是非、ベンチを置いてみましょう。



### 2. 手ぶらで買物のできるまち

「都心部で買物をすると、駐車場まで買物袋を下げて歩くのが大変」という声をよく聞きます。高齢者や障害者の場合はさらに大変ですので、宅配サービスがあると喜ばれます。宅配はどの店でも取り扱えるように(個店が最寄りの取り扱い店まで小運搬)して、「手ぶらで買物のできるまちづくり」を推進しましょう。



### 3. 老眼鏡を用意

小さな商品や文字を見ることが必要なお店は、度数の異なる老眼鏡やルーペを用意しておきましょう。

## ハートフルサイン実寸見本

