

# 芦屋のまちに広がる

## やさしさのカタチ

### 「芦屋市みんなにやさしいお店」

芦屋市で障がいのある人が安心して利用することができるお店「芦屋市みんなにやさしいお店」に登録していただいている美容室「PAR-TY 芦屋店」のマネージャー萩原さんに、どのように施術・対応などをされているのか具体的なお話を伺いました。

#### 障がいのある人への対応を始めた

**きっかけを教えてください**  
特別なことをしようと始めたわけではないんです。美容室の創始者である先々代のころから車いすのお客様はおられたので、どの店舗でもバリアフリーを意識した店づくりをしていました。長く通っていただくお客様のなかには、年齢を重ね、車いすに乗られる方もいらっしゃいます。そういった方にも1秒でも長く楽しい時間を過ごしてほしい、来た時よりも笑顔になってほしいと思い、対応するうちにこのような形になりました。

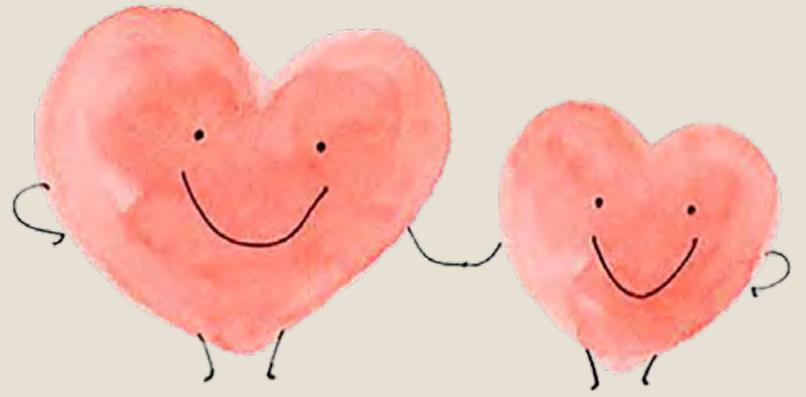
#### 障がいのある人には

**どのような対応をしていますか？**  
ヘルパーの資格を持っているスタッフがいて、その知識・経験をスタッフ内で共有しています。例えば、車いすにお乗りの方が洗髪用のいすに移るとき、「車いすのここを持つといい」「ズボンのここを持つとお客様がスムーズに移動できる」など。ただ、手伝ってほしい人もいれば、そうでない人もいますので、お一人おひとりの気持ちを尊重しています。発達障がいのある人には、できるだけ具体的に話をしないと伝わりにくいことがあると聞いたので、「こっちのスタイルとこっちのスタイルだとどっちが好き？」「このスタイルのこの部分が好き？」というようにできるだけ具体的に話をすることを意識しています。お母さまと来られるお客様が多いのですが、親子で希望するスタイルのイメージが違うことがよくあります。お母さまは、短くしてセットしやすい髪形にしたい、ご本人はちょっと長くして可愛くしたい。どちらの意見を採用するかが難しいです。2人の意見の間をとっ

て「この辺はどう？」といった提案をします。他のお店で否定的なことを言われたり、他のお客様に気を遣いすぎてしんどくなってしまったということも聞いています。そのため、否定はせずご本人の意思を尊重すること。そしてとにかく笑顔！他には、大きな音にびっくりしないように、他のお客様の予約の数を抑えること、ゆっくり話すといったことも心がけています。初めて来店される方には、興味のあることを掘り下げて話します。カバンにマスコットがついていたら「そのキャラクター好きなの？」というようにコミュニケーションをとっています。自分が思っていることをなかなか口に出せないお子さんもいらっしゃいます。こちらの焦りが伝わってしまうので焦らず、ゆっくり話してくれるのを待ちます。障がいのある人に限ったことではないのですが、最初にお客様との間に信頼関係を築くことを何よりも大切にしています。ちなみに、美容室に置いているコミュニケーション支援ボード(話し言葉で自分の意思をうまく伝えられない人とのコミュニケーションに使うボード)は、5月に開催されたユニバーサルカワイイ(右ページ参照)に参加した際に、お客様から「こういうのがほしい」「こんなものがあると便利」というアイデアを頂いて作りました。ほかにも筆談にも対応できるようにしています。

#### 障がいのある人へ

**メッセージをお願いします**  
障がいのある人は、外に出ることをためらってしまうという話を聞いたことがあります。まずは誰かと一緒でもいいですし、お電話でも結構ですので、一度お話をさせていただき



問い合わせ  
障がい福祉課 ☎38-2043/FAX38-2160



車いすでも施術できるセット面もあるので安心して来店できます。

たいです。お話をさせていただければ、可愛いヘアスタイルや、お家でも維持しやすいヘアスタイルをご提案することもできます。勇気を持って一歩踏み出していただければと思います。

#### これからの芦屋がどんな街になると

**いいですか？**  
芦屋はきれいで住みやすい街だとお客様もおっしゃいますし、私もそう思います。ですが、まだ車いすや小さいお子さんと一緒だと気を遣って入りづらいお店があります。そういう時に「車いすでも入っていいですよ」「子どもが泣いてもいいんだよ」というひと声があればとてもうれしいと思います。そういったひと声の代わりになるのが、「芦屋市みんなにやさしいお店」のポップ(右ページ参照)だと思います。このポップの周知や理解が進んでいけば、外からでも気兼ねなく入れるよう



になると思います。そんな「やさしいお店」が増えて、芦屋市がやさしいまちになるとうれしいです。

▲入口のカウンター横には「芦屋市みんなにやさしいお店」ポップを設置



PAR-TY 芦屋店 (マネージャー)  
萩原舞さん

PAR-TY 芦屋店  
春日町6-16/☎23-3585  
午前9時~午後6時(月・火定休日)

ビル内に駐車場・エレベーターがあるので、車いすの方も気軽にご来店頂けます。



#### インタビューを終えて

- お話の中で、障がいのある・ないに関わらずお客様の一一人ひとりと正面から向き合い、その人を笑顔にするための自然な気配りがあふれていました。
- そういったお店が「みんなにやさしいお店」と改めて気づかされました。