

交通事業者向け接遇研修モデルプログラムの概要

■ユニバーサルデザイン2020行動計画(H29.2 ユニバーサルデザイン2020関係閣僚会議決定)
交通事業者に行う研修について、障害のある人が参加し、座学に加えて実習を行うカリキュラム、研修教材となるようにする等の充実を図る。

カテゴリ1: 基本理念の理解

①職場のバリアから考える接遇の心構え
「職場」のバリアを理解し「障害の社会モデル」の考え方について実際の接遇の場面を通して理解します。

②法令や社会的背景から学ぶ「心のバリアフリー」の基本
障害に関する法令や障害の社会モデルの考え方などを理解します。

カテゴリ2: 障害理解と接遇技術の基本

③障害の特性と基本の接遇方法
高齢者、障害者等の特性と移動の際の困りごとを理解し、コミュニケーションの重要性を学びます。併せて、接遇介助の基本について学びます。

「基本的に必要な研修項目(モデルプログラム)」	
※可能な限り、全社員に実施	
カテゴリ1: 基本理念の理解 (目標: 障害当事者参画により、社会モデルの理解、意識を行わない、コミュニケーション力を養う)	
全社員 研修プログラム	①職場のバリアから考える接遇の心構え (座学/0-Aフレ/対話) 1時間 ● バリアはどこに? (対話) ● 実際の場面で考える (0-Aフレ) ● 多様な障害への対応の必要性 (理念と社会的背景の理解)
特に管理職 研修プログラム	②法令や社会的背景から学ぶ「心のバリアフリー」の基本 (座学/対話) 30分 ● 障害をとりまく法令制定の流れ ● 障害の社会モデルとは? ● 「心のバリアフリーの理念」の理解
カテゴリ2: 障害理解と接遇技術の基本 (目標: 多様な障害への対応、接遇対応の技術の習得)	
特に現場社員、管理職 研修プログラム	③障害の特性と基本の接遇方法 (座学/自主学習) 1.5時間 ● 障害の多様性の理解と声かけの必要性 ● 障害の特性と基本の接遇方法 (障害別)
特に現場社員、管理職 研修プログラム	④接遇ガイドラインに基づく接遇方法 (座学/自主学習) 1時間 ● 対応の際の配慮点 ● 基本の接遇方法 (障害別)
特に現場社員 研修プログラム	⑤接遇方法の実技実習 (障害当事者参画) 1.5時間 ● 介助技術の実習 (車椅子の介助、視覚障害者の誘導等)
特に現場社員、管理職 研修プログラム	⑥障害の疑似体験 (障害当事者参画) 1.5時間 ● 障害の疑似体験を通じてどのようなサポートが必要か気づく

④接遇ガイドラインに基づく接遇方法
各交通モードの場面別に接遇ガイドラインに基づく接遇方法について学びます。

⑤接遇方法の実技実習
具体的な接遇技術を実技演習によって習得します。

⑥障害の疑似体験
当事者の困りごとを疑似体験することにより、どのようなサポートが必要かについて気づきを得ます。

※効果的な障害者参画を図るため
障害当事者講師の紹介窓口、障害者団体/企業リストを掲載

※自主学習にも使える副教材も付録として掲載