

接遇研修の実態と障害者等のニーズについて

1. 接遇研修の実態

(1) 公共交通事業者の接遇研修の実態

参考資料-3に示す公共交通事業者アンケート調査結果から、接遇研修の実態について以下にまとめる。

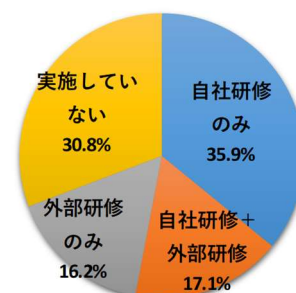
公共交通事業者の接遇研修の実態

- 自社の新人研修、外部研修で実施している社が多くみられる。
- 自社研修では接遇介助の方法や実技演習が主となっている。
- 一方、外部研修では多様な内容を取り入れて実施している。
- 障害当事者の参画は外部委託研修の方が多くはなっているが、参画していない研修が5割を占めており、未だ障害当事者参画が進んでいない実態にある。

● 「接遇研修」としては、自社研修のみを実施している社と外部研修との組合せや外部研修のみを実施している社が見られる

- ・ 交通事業者等を対象としたサービス介助士や交通サポートマネージャー研修などの外部研修を活用して接遇研修を実施している社がほぼ同率で見られる。

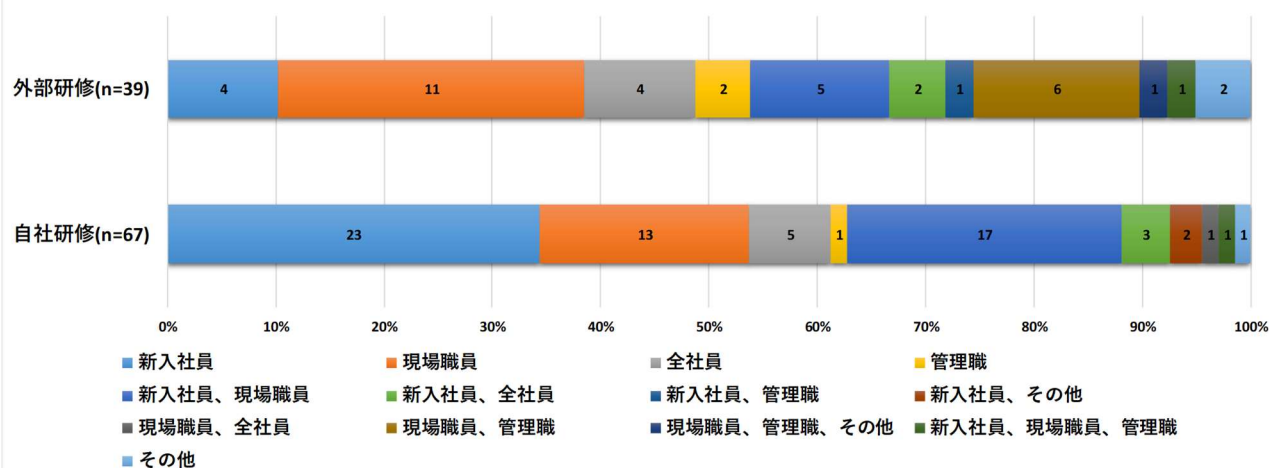
接遇研修の実施状況



● 自社研修は新入社員を中心に、外部研修は現場社員を中心に実施されている

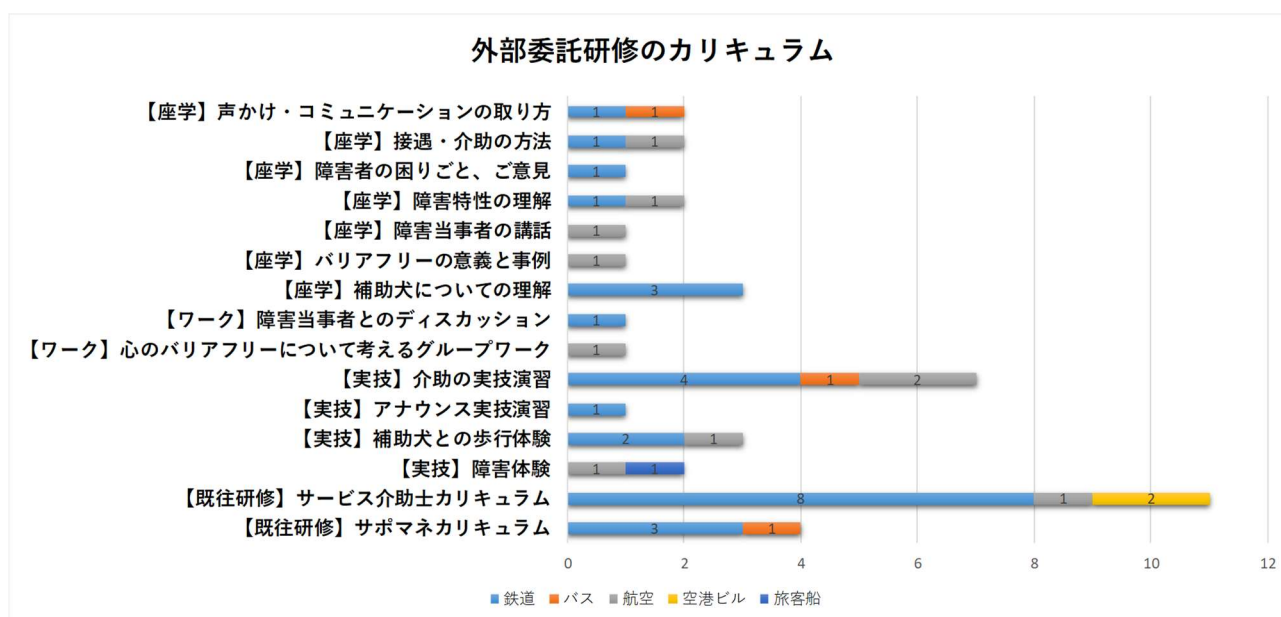
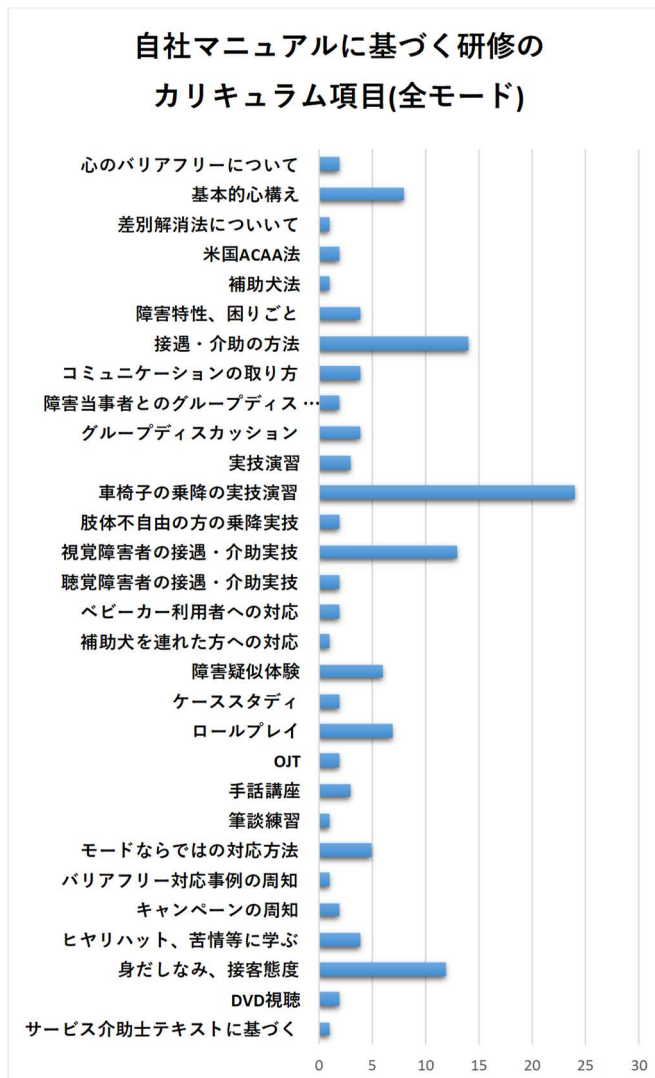
- ・ 自社研修の対象は新入社員が中心である一方、外部委託研修は現場社員や管理者などが対象として多く挙げられた。

研修の対象



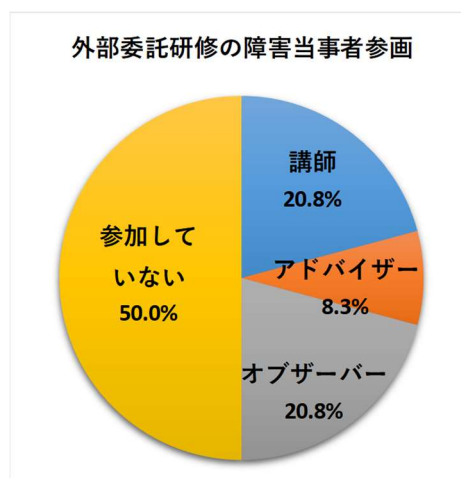
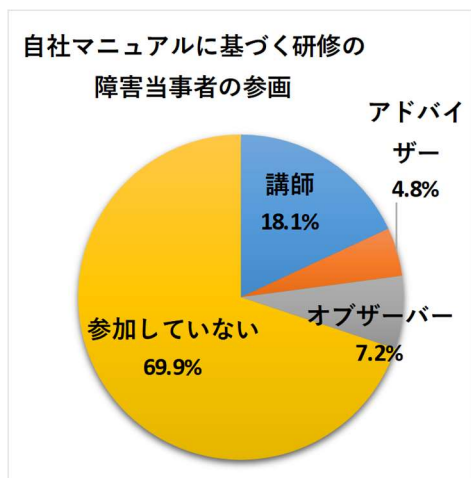
● **自社研修では、接遇・介助の方法や実技演習が主となっているが、外部研修では、サービス介助士研修など、多様な内容が入れ込まれている研修が主となっている。**

- ・ 自社研修では車椅子や視覚障害者の接遇実習？が主に見られたが、外部研修では障害特性、疑似体験、車椅子使用者や視覚障害者の介助演習、ロールプレイ等の多様な内容を実施している研修が主となっている。
- ・ ただし、外部委託研修でも、障害の社会モデルの理解など理念的な内容はカリキュラムに入っていない。



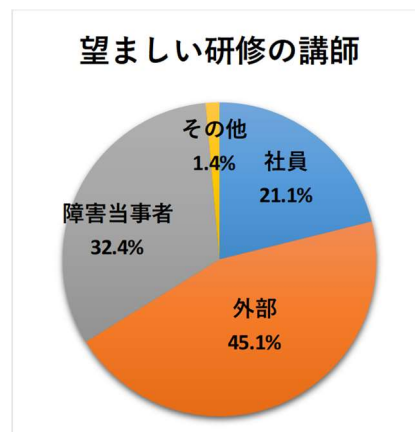
●障害当事者参画は進んでいない実態にあるが、外部委託研修では、サポマネをはじめ障害当事者が参加している研修も見られる

- ・自社研修では約7割、外部委託研修では5割が当事者が参画していない。



●研修実施担当者が望む「接遇研修」のあり方

- ・望ましい研修の講師としては、「外部からの招聘」が最も多く、障害当事者は3割程度であった。
- ・障害当事者を講師としたい理由としては、「考えや気持ち直に伝わる」や「実際招聘して効果があった」が挙げられた。一方、講師として挙げなかった理由としては、「専門家に実技実習などを実施してもらっているため」や、「費用がかかる」、「障害を限定すると偏ったものとなる」などが挙げられた。
- ・障害当事者参画のあり方としては、当事者をパッケージした外部委託へのニーズが最も高かった。
- ・カリキュラムに望むこと



- 座学：介助のスキル向上に結び付く内容、飽きさせない、グループワークの導入など
- 実習：ロールプレイ、疑似体験、実車を活用した実践形式、業務に合った実習など
- その他：各業態の事例を用いた対応の学び、最新の情報を提供してほしい、マニュアル作成のための情報が欲しいなど

(2) 主な研修プログラム例

主な研修プログラム例として、

- UD2020 行動計画で位置付けられている「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」を実施している研修
- 実態では欠けている「障害の社会モデルの理解など、理念的な理解を促すカリキュラム」を実施している研修

についてその内容について整理する。また、加えて、多くの交通事業者が受講している研修についてもその内容を整理した。

交通サポートマネージャー研修	
対 象	交通事業者（主にバス、鉄軌道）
研修実績	受講者数：1,300 人（H.30.11 末現在） 平成 30 年度年 9 回×定員 40 人
障害当事者参画	有（講師）
実施主体	（公財）交通エコロジーモビリティ財団
<p>【実施内容の特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●障害当事者とのコミュニケーションを基本とした研修 <ul style="list-style-type: none"> ・<u>障害当事者とのコミュニケーション</u>により、障害者目線を確認しながら、グループディスカッションなどを進行する。 ●障害当事者講師による障害の理解と実技に重きを置いた研修 <ul style="list-style-type: none"> ・障害の社会モデルを事例により学ぶ。（直接的に障害の社会モデルの定義を習得するのではなく、日常業務を事例にして「障害は障害者にあるのではなく、環境の中に作り出されてしまっている」ことを学ぶ） ・<u>車椅子使用者、視覚障害者が講師</u>となり、障害の特性、日常の移動における困りごとなどを学ぶ。 ・その他の障害（<u>肢体不自由、聴覚障害、知的・精神・発達障害、内部障害、難病、高齢者</u>など）についても、障害の特性や日常の移動における困りごとなどを具体的に学ぶ。 ●実技演習による<u>接遇・介助方法の習得</u> <ul style="list-style-type: none"> ・車椅子、視覚障害については、<u>実技演習を行い、具体的な接遇・介助の方法を学ぶ。</u> ●<u>気づきのトレーニング</u> <ul style="list-style-type: none"> ・研修の最後に、ディスカッションを行い、2 日間で習得した内容の振り返り、内容の深堀を行い、<u>自分のものとして習得させる。</u> <p>※直接的に「障害の社会モデル」についての解説はしていないが、交通事業者が遭遇する場面における社会モデル的思考方を理解させている。</p>	
<p>【実施体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害当事者、専門家（歩行訓練士等）、事務局で実施している。 ・障害当事者は、講師、サポーター（ディスカッション時に参画）の 6 人～10 人/回程度。 	
<p>【カリキュラム】 2 日間</p> <ol style="list-style-type: none"> ①オリエンテーション ②バリアフリー法と接遇・介助の必要性（30 分） 	

- ③グループディスカッション（合計 80 分）
- ④障害の理解とコミュニケーションの基本（60 分）
- ⑤障害のあるお客さまの日常生活と移動（車椅子、肢体不自由、視覚障害、聴覚障害、知的・精神・発達障害、内部障害、難病、高齢者など）（合計 190 分）
- ⑥接遇・介助方法の習得・実技演習（車椅子、視覚障害）（合計 130 分）
- ⑦気づきのトレーニング（120 分）

【その他】

- ・基本的なカリキュラム骨子を事務局で作成しており、これに障害当事者講師が肉付けをして研修プログラムを作っている。事務局との打合せを重ね、定期的に研修内容をブラッシュアップしている。
- ・企業内等で接遇研修の人材育成や普及啓発の取組み等を自らが企画・開催する人材を育成するための「上級交通サポートマネージャー研修」は、交通サポートマネージャー研修終了後受講することができる。（1日）研修終了後も上級受講者に対しては、自社研修の企画等に対してエコモがバックアップをしている。

ユニバーサルマナー検定	
対 象	交通事業者、接客業事業者（百貨店等）など
研修実績	3 級取得者数：60,000 人（うち、約 15,000 人が個人受講） 導入企業の業種：サービス業（約 27%）、教育機関（約 13%）、金融（約 10%）
障害当事者参画	有（講師）
実施主体	日本ユニバーサルマナー協会
<p>【実施内容の特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 障害当事者講師による研修 <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害当事者講師が講習全体を進行し、都度障害者の目線での理解を促す。 ● 気づきのグループワークを要所に取り入れたカリキュラム <ul style="list-style-type: none"> ・ コミュニケーションの方法、障害者の困りごと、対応方法などを学ぶにあたり、要所に気づきにグループワークを取り入れ、<u>自分で考えるプログラムとなっている。</u> ● シーン別のケーススタディ <ul style="list-style-type: none"> ・ 設定したシーンをもとに自分で考えるグループワークを行っている。 ● 実践的なサポート方法の習得 <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>主な障害のある人（車椅子使用者、視覚障害者、聴覚障害者、高齢者）に対するサポート方法を実技により習得する。</u> 	
<p>【実施体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害当事者講師、サポートスタッフで実施している。 	
<p>【カリキュラム】 5 時間（講義 70 分、実技研修 150 分、検定試験 30 分(休憩 50 分)）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 多様な方々の特徴と心理状況 ○ 知的障害者・精神障害者へのサポート方法 ○ シーン別のケーススタディ（グループワーク） ○ 実践的なサポート方法（車椅子使用者、視覚障害者、聴覚障害者、高齢者） ○ 検定試験（100 点満点中 70 点で合格） 	

障害当事者講師と考える「心のバリアフリー」研修	
対 象	企業、学校、自治体など
研修実績	日本福祉のまちづくり学会でのデモンストレーション、内閣官房心のバリアフリー事務局、神奈川県バリアフリーフェスタ等での実施
障害当事者参画	有（講師）
実施主体	（公財）交通エコロジーモビリティ財団、（一財）国土技術研究センター
<p>【実施内容の特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 障害当事者講師による研修 <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害当事者講師が講習全体を進行し、都度障害者の目線での理解を促す。 ● リアリティのある動画を活用した気づきのプログラム <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>動画コンテンツを活用することで、現実に近い状況を再現し、障害当事者との対話を通じて障害者が遭遇している問題について理解を深める。</u> ● 発見型の研修で「社会モデル」を習得し、自らの行動に結び付ける <ul style="list-style-type: none"> ・ 問題の発生要因と解決策についてグループワークで考え、社会モデルとの関係性を学び、自らの行動に結び付ける。 ● 社会モデルの習得が主であり、自社のプログラムにプラスして活用できる <ul style="list-style-type: none"> ・ 社会モデルの習得が主であるため、<u>心のバリアフリーの理念が体现できるとともに、自社のプログラムに付け加えて活用できる。</u> 	
<p>【実施体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害当事者講師、サポートスタッフで実施している。 	
<p>【カリキュラム】 60～120 分</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 導入（動画上映、説明） ○ 講師の体験談、講師との対話 ○ グループワーク①（要因の分析） ○ グループワーク②（解決先の検討、発表、講評） ○ まとめ（社会モデルをベースとした行動イメージを具体的な動画で補強する） 	

ユニバーサルデザイン対話型体験研修	
対 象	自治体など
研修実績	東京都職員研修（昨年度 200 人、今年度 200 人）、東京都障害者差別解消法シンポジウム（200 人）、千代田区都税事務所、東京都差別解消法事業者説明会等での実施
障害当事者参画	有（講師）
実施主体	特定非営利活動法人東京ユニバーサルデザイン・コミュニケーターズ 他
<p>【実施内容の特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 障害者差別解消法の主旨を踏まえた障害理解を深める <ul style="list-style-type: none"> ・ 権利条約をはじめ、各種の国内法、障害者差別解消法について学び、その主旨を踏まえた障害理解へと促す。 ● コミュニケーションの重要性を学ぶ 	

<ul style="list-style-type: none"> ・障害の社会モデルについて学ぶとともに、<u>障害を取り除くためには「コミュニケーション」が重要であることを理解する。下線</u> ●寸劇による気づきのプログラム <ul style="list-style-type: none"> ・寸劇を交えて実際の場面を体感することで、障害を作り出していることに対する気づきを得る。 ・ロールプレイにより、実際の対応のあり方について学ぶ
<p>【実施体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害当事者講師、サポートスタッフで実施している。
<p>【カリキュラム】 120分</p> <ul style="list-style-type: none"> ○研修の主旨説明 ○社会モデル、現在の障害感など ○権利条約、各種の国内法、合理的配慮について ○接遇の基本（コミュニケーションの重要性） ○実質的な平等の必要性 ○場面設定の寸劇（ワークシートに感想、理解、疑問等を整理） ○対応のロールプレイ ○当事者講師によるまとめ

江東区ユニバーサルデザイン研修	
対 象	学生（小学生、中学生）など
研修実績	区内小・中学校での実施（希望校）
障害当事者参画	有（講師、サポートスタッフ）
実施主体	江東区
<p>【実施内容の特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●各種障害の当事者参画により、多様な障害があることを知る <ul style="list-style-type: none"> ・車椅子使用者、聴覚障害者、視覚障害者などさまざまな障害当事者が講師、サポートスタッフとして参画することで、「多様な人がいる」ことを知る。 ●ゲームによって障害者の困りごとを体感する <ul style="list-style-type: none"> ・ゲームを通じて、各種の障害者がどんな困りごとを抱えているのかを体感し、気づき、理解することができる。 ●寸劇による気づきのプログラム <ul style="list-style-type: none"> ・寸劇を交えて実際の場面を体感することで、障害を作り出していることに対する気づきを得る。 	
<p>【実施体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害当事者講師・スタッフ、サポートスタッフで実施している。 	
<p>【カリキュラム】 120分</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ユニバーサルデザインについて ○多様な人がいるということ ○どんな場面で困るのか ○コミュニケーションのとりかた 	

- ゲーム（聞こえないのはだれ？、口話で何を言っているでしょう？、何が入っている？（障害者にとっての工夫を知る）、EV・ES・階段それぞれ使いたいものはどれ？など）
- 当事者からのメッセージ
- 声かけの必要性

サービス介助士	
対 象	交通事業者、接客事業者など
研修実績	取得者数:150万人(平成30年までの累計)うち交通事業者の割合は約47%
障害当事者参画	無（団体受講の場合、要望に応じて、当事者のインタビュー映像を交えた社会モデルの理解に関する映像教材（30分程度）を視聴）
実施主体	（公財）日本ケアフィット共育機構
<p>【実施内容の特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●実技を中心とした「体験」により接遇・介助方法を学ぶ <ul style="list-style-type: none"> ・接遇・介助方法は実技（<u>車椅子</u>、<u>視覚障害</u>）を中心とすることで「体感」ができ、具体的な方法を学ぶことができる。 ●事前に障害について学習することで、知見を活かして受講できる <ul style="list-style-type: none"> ・受講に先立ち、テキストによる事前学習、テストを行うことで、事前に知見を得ることができ、これを活かした受講が可能となる。 ●ロールプレイによる気づきのプログラム <ul style="list-style-type: none"> ・実際の場面を想定したロールプレイにより、具体的な対応方法や課題を認識できる。 ●検定筆記試験により、理解を確認できる <ul style="list-style-type: none"> ・事前学習時にもテストが導入されているが、受講後には検定筆記試験があり、70点以上で合格となる。 ・公共交通事業者が多く受講しており、広く知られる資格となっている。 <p>※障害の社会モデルの理解を促す「心のバリアフリー教材」として映像教材を制作。一般受講では用いていないが、カスタマイズできるようにしている。本教材の受講実績は約200名。アンケートにより効果が実証されている。</p>	
<p>【実施体制】</p> <p>専門講師による実施</p>	
<p>【カリキュラム】 2日間</p> <ol style="list-style-type: none"> ①オリエンテーション ②ディスカッション（高齢者ってどんな人？） ③高齢者疑似体験 ④ディスカッション（体験の感想など） ⑤ジェロントロジー（創齡学）とは ⑥ホスピタリティー・マインド・接遇訓練 ⑦車いす操作方法・演習・移乗訓練 ⑧聴覚障がいの方への介助 ⑨歩行が不自由な方への介助 ⑩視覚障がいの方への介助・演習 	

- ⑪盲導犬・聴導犬・介助犬
- ⑫ユニバーサルデザイン・共用品
- ⑬車いす操作と手引きの実技チェック
- ⑭総合ロールプレイ
- ⑮まとめ
- ⑯検定筆記試験（50問、合格は70点以上、試験時間50分）

ユニバーサルドライバー研修、及び講師育成講座	
対 象	タクシー乗務員、個人タクシー事業者、運行管理者等職員
研修実績	<ul style="list-style-type: none"> ・14,352人が受講（H30年）。Japan Taxi導入後は受講者が増加している。 ・受講率は、全国で約19.4%程度。都道府県別では、東京（6,342人）、愛知（1,848人）、大阪（1,237人）、北海道（1,231）、神奈川（803人）の順に多い。 ・東京、大阪では新たにタクシー乗務員となる場合の必須研修（公益財団法人東京タクシーセンターが実施する新規講習）と位置付けられているため、受講者数は増え続ける見通し。
障害当事者参画	無
実施主体	一財全国福祉輸送サービス協会、一社全国ハイヤー・タクシー連合会 ※講師養成講座を受講した者のいる事業者は自社で実施している場合あり。
<p>【実施内容の特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●障害の特性と障害別の接遇・介助の留意点に重点を置いた研修 <ul style="list-style-type: none"> ・機能障害の特徴、接し方のポイントなどについての理解 ・各機能障害の別に接遇・介助の際の声かけの内容、介助の方法を具体的に提示 ●研修で得た知識を振り返るディスカッション <ul style="list-style-type: none"> ・具体的な場面を想定したグループディスカッションで、<u>配慮や対応について自ら考える場をつくる。</u>（場面例：酸素ボンベを引いて、鼻にチューブを入れている70代くらいの男性が「〇〇病院までお願いします」と乗車した。しばらくすると胸を押さえている。息をするたびに肩が上下している。どんな配慮、対応が必要か？） ●車椅子の取扱いの演習 <ul style="list-style-type: none"> ・車椅子の取扱いと、乗車・降車にサポート方法について実習体験を行う。 	
<p>【実施体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・タクシー事業者およびタクシー関連団体などが「研修実施機関」となって、「バリアフリー研修推進実行委員会」（全福協、全タク連）の認証を得たうえで実施。 	
<p>【カリキュラム】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①オリエンテーション ②タクシーが支えるこれからのバリアフリー（DVD視聴含む） ③お客様とのコミュニケーションの留意点 ④お客様の理解と接遇・介助の留意点 （高齢者、認知症者、肢体不自由者、視覚障害者、聴覚・言語障害者、内部障害者、知的障害者、妊婦・子ども、その他） 	

⑤グループディスカッション（討議、発表）

⑥車椅子の取扱い方と乗車、降車（DVD 視聴、実習）

【その他】

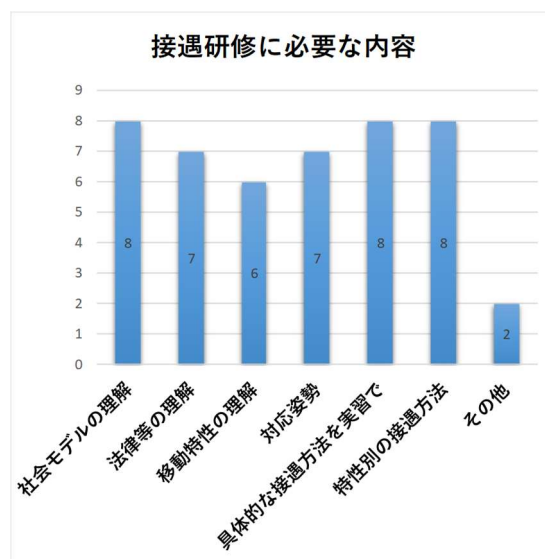
- ・ UD 講師養成講座を実施しており、全福協から資格認定を受け登録された者が講師となる。
- ・ 講師資格は養成講座受講者の他、A 資格（役員・運行管理者等職員、講師経験者等）、B 資格（看護師、介護士等）の保有者（ただし養成講座の受講を推奨）
- ・ 講師登録者は H29 年度 418 人に対し、H30 年度 673 人（+255 人増）
- ・ 受講希望者の増加により、今年度は開催回数、受講定員を増加した上で開催している。

2.障害者等のニーズ

参考資料-3に示す障害当事者アンケート調査結果から、接遇研修に対するニーズについて以下にまとめる。

●研修に必要な内容としては、理念・実技の両方を挙げている

- ・接遇研修に必要な内容としては、社会モデルの理解などの理念や具体的な接遇方法の実習などの実技の両方が挙げられている。
- ・その他として、柔軟な対応を身に付ける、疑似体験、障害者権利条約や補助犬法についてなどを入れるべきとしている。
- ・各モードとして取り上げるべき内容としては、それぞれのモードの利用の場面でバリアとなっている状態を例とした対応を身に付けることが挙げられた。

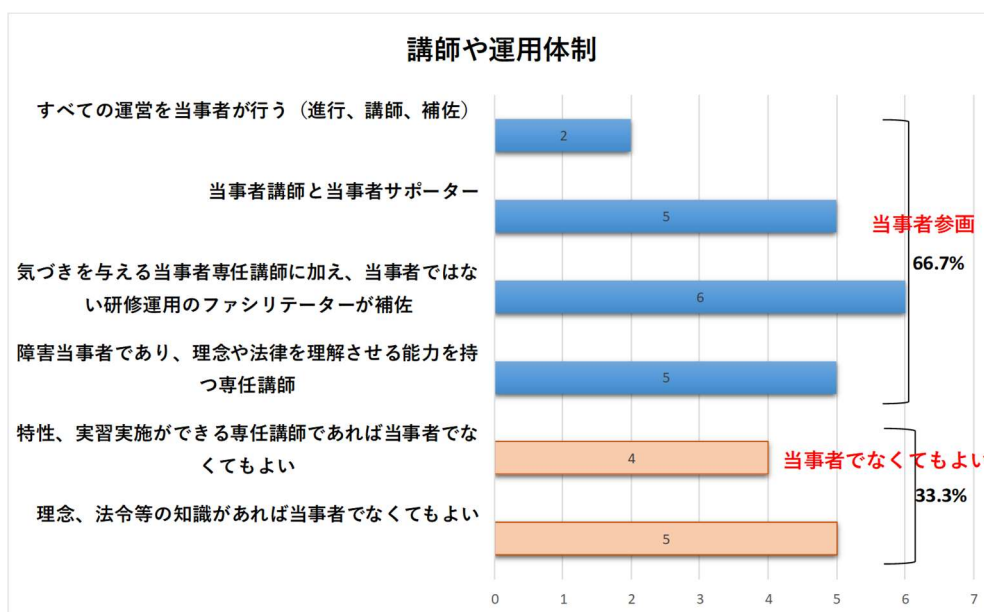


●実施方法としては、座学、グループワーク、実習を挙げている

- ・接遇研修の実施方法としては、座学、グループワーク、実習、困りごと体験などが挙げられた。

●講師は障害当事者講師とすることが挙げられた

- ・接遇研修の講師、運用体制としては、「気づきを与える当事者専任講師に加え、当事者ではない研修運用のファシリテーターが補佐する」が最も多く挙げられた。全体として、当事者参画による運用が7割弱挙げられている。
- ・当事者参画の課題としては、様々な障害についての知識を持っている、経験談を受講者とともに考えさせる能力などが挙げられた。



3.まとめ

●カリキュラム内容

○カリキュラム内容については、事業者が実施しているカリキュラムは乗降の実習や接遇・介助の方法が中心であったり、障害の社会モデルの理解等の理念理解は不足している。

○一方で、当事者は理念、実習、接遇方法等網羅的な内容を必要としている。

○UD2020 行動計画では、障害の社会モデルの獲得を「心のバリアフリーの考え方」の身に付けるべきポイントとして挙げているが、障害の社会モデルについてのカリキュラム内容は事業者の実態の中には挙げられていなかった。

○接遇ガイドラインでは、見た目ではわからない障害を持つ人への声かけの方法、支援の内容が示されているが、研修の実態としては車椅子使用者、視覚障害者への接遇・介助方法が主となっている。

※下表は、実施されているカリキュラム内容及び必要な内容（太字/赤字は不足項目）

カリキュラム	内 容 項 目	課題点	
座学	心のバリアフリーの基本理念	<ul style="list-style-type: none"> ・共生社会を目指す社会のあり方 ・法令や施策などに見る必要性 ・障害の社会モデルの理解 ・接遇の心構え（対応の際の配慮点） 	<ul style="list-style-type: none"> ・法令等を除き、殆ど未だ取り入れられていない。
	接遇の心構え	<ul style="list-style-type: none"> ・接遇におけるコミュニケーションの重要性 ・多様な利用者に対するコミュニケーションのポイント 	<ul style="list-style-type: none"> ・①、②等の接遇ガイドラインに示されている「コミュニケーションの重要性」については未だ取り入れられてない。
	機能障害の特性と基本的な接遇方法	<ul style="list-style-type: none"> ・機能障害の多様性 ・各機能障害の特性 ・各機能障害の方に対する基本的な接遇の方法 	
	各モード別・場面別の接遇の方法	<ul style="list-style-type: none"> ・各場面における接遇の方法（モード別） 	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的な場面のロールプレイ等は実施されているが接遇ガイドラインの内容を網羅しているところは少ない。
実習	サポート方法演習	<ul style="list-style-type: none"> ・サポート要請時のコミュニケーションのポイント ・各機能障害の特性に応じたサポート方法 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者のニーズが高い項目。また障害当事者による研修実施も望まれている。
	当事者体験	機能障害の困りごとを実体験する	<ul style="list-style-type: none"> ・疑似体験には器具等の準備が必要であるため実施できるところは限られる。
	ディスカッション	<ul style="list-style-type: none"> ・対応場面における、配慮すべきこと、考えられる対応を自ら考える。（ロールプレイング、グループディスカッション、個人ワーク） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ファシリテーションの手法等がなければ効果的な実施は難しい。
まとめ	<ul style="list-style-type: none"> ・獲得した理念、知識、技術を振り返り、これをどう生かしていくかを考える。 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修でそれぞれが獲得した内容を活かしていくためのまとめが必要。 	

●実施方法

- 障害当事者が参画した研修が望まれているものの、実態としては障害当事者の参画は少ない。
しかし、実際に当事者を講師として招聘して効果があった、考えや気持ちが直に伝わるなどの効果も挙げられている。
- UD2020 行動計画では、「交通事業者の行う研修について障害のある人が参画し、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」を位置付けているが、未だ障害当事者の参画は進んでいない状況にある。