

# 接遇研修プログラム(案)の試行報告

## 1. 試行の概要

研修プログラム(案)の内容を検証するため、以下の内容でプログラム(案)の試行を実施した。

研修内容	第1回検討会で提示した基本のモデルプログラムの「職場のバリアチェックによる社会モデルの理解」「実例で接遇方法を学ぶ体験ロールプレイ」「実技実習プログラム」を実施【2時間】
研修対象	タクシー事業者 境交通(株)のドライバー/運行管理者(40~70代)の10名
講師	障害当事者講師：山崎涼子氏(車椅子使用者) サポート講師：森登美江氏(視覚障害者)、土屋峰和氏(車椅子使用者) ※山崎氏、森氏は交通サポートマネージャー研修講師
日時	平成31年1月30日(於：三鷹市貸会議室(ThreeEightNineMITAKA))

## 2. 試行プログラム概要

研修プログラムの内容を検証するため、以下の内容で研修プログラムの試行を実施した。

<p style="text-align: center;"><b>接遇研修プログラム</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;">境交通の皆様と</p> <p style="text-align: center;">2019年1月30日 講師：山崎涼子・森 登美江・土屋峰和</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・境交通様挨拶</li> </ul>
<p><b>■ 本日の接遇研修プログラムについて</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●現在、国土交通省で「交通事業者向け接遇研修プログラム」を検討中</li> <li>●その一部分について皆さまに受講いただく</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・試行プログラムのご説明</li> </ul>
<p>① 「バリアフリーな運行」とは何でしょう?</p> <hr/> <p style="text-align: center;">30分</p> <p>「UDタクシーを一運行」をするために、<b>問題</b>となっていることを挙げてください</p>	<p>① 「バリアフリーな運行」とは何か</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●講師自己紹介</li> </ul>

「UDタクシーを運行」をするための問題点

ドライバーの皆さんのご意見

- スロープが出せない場合がある！  
段差やスペースがない降車場所のため、車椅子のまま乗車しただけがないことがあった
- UDじゃない車両の場合、移譲のお手伝いはどうしたら・・・？手袋をする？
- " 狭い場所の場合、車の往來で危険
- UDタクシー スロープを作るなどの作業が多い
- 日産車は後ろから乗せられたのに、UDタクシーは大変！
- 車椅子の大きさが様々、乗せられない種類がどんなものかわからない・・・

【対話】

- ドライバーから見た「UDタクシーを運行する上での問題点」を対話から引き出す

※講師が対話で引き出した問題点を事務局がその場で整理

【当日出された問題点】

- スロープが出せない場合がある！
- 段差やスペースがない降車場所のため、車椅子のまま乗車しただけがないことがあった
- UDじゃない車両の場合、移譲のお手伝いはどうしたらよいか？手袋をした方がよい？
- UDじゃない車両の場合、狭い場所の場合だと車の往來があり危険
- UDタクシー スロープを作るなどの作業が多い
- 日産車は後ろから乗せられたのに、UDタクシーは大変！
- 車椅子の大きさが様々、乗せられない種類がどんなものかわからない。

「UDタクシーを運行」をするための問題点

障害のある方々のご意見

- 【車椅子利用者】
- UDタクシーの配車予約ができなかった
- 降車場所の状況がわからないから・・・と断られた
- 時間かかるので、他を見つけて！といわれた
- 時間がかかる・・・ことは気になる
- 研修をしたことがないと聞いたことがある
- 【視覚障害者】
- のりばでウロウロしているとき運転士さんが降りてきて誘導してくれた  
情報もくれて、見届けてくれた
- ドアが開いている・・・を見つけて車に入ったが声掛けをしてもらえなかった  
うなずいてもわからない。声を出してほしい

【対話】

- 利用者である障害者から見た「UDタクシー利用上の問題点」を話し、対話をする

※車椅子使用者の土屋氏の意見、視覚障害者の森氏の意見を聞き、対話をする

【当日出された問題点】

- 車椅子使用者
  - UDタクシーの配車予約ができなかった
  - 降車場所の状況がわからないから・・・と断られた
  - 時間かかるので、他を見つけて！といわれた
  - 時間がかかる・・・ことは気になる
  - 研修をしたことがないと聞いたことがある
- 視覚障害者
  - のりばでウロウロしているとき運転士さんが降りてきて誘導してくれた。情報もくれて、見届けてくれた
  - ドアが開いている・・・を見つけて車に入ったが声掛けをしてもらえなかった。うなずいただけではわからない。声を出してほしい。

※ドライバーの意見と障害者の意見を比較して講師がまとめのコメント（双方の思い込みで食い違いが起きているが、双方ともに理解したいという思いは同じであったことの確認など）

ドライバーの皆さんのご意見

- スロープが出せない場合がある！  
段差やスペースがない降車場所のため、車椅子のまま乗車しただけがないことがあった
- UDじゃない車両の場合、移譲のお手伝いはどうしたら・・・？手袋をする？
- " 狭い場所の場合、車の往來で危険
- UDタクシー スロープを作るなどの作業が多い
- 日産車は後ろから乗せられたのに、UDタクシーは大変！
- 車椅子の大きさが様々、乗せられない種類がどんなものかわからない・・・

障害のある方々のご意見

- 【車椅子利用者】
- UDタクシーの配車予約ができなかった
- 降車場所の状況がわからないから・・・と断られた
- 時間かかるので、他を見つけて！といわれた
- 時間がかかる・・・ことは気になる
- 研修をしたことがないと聞いたことがある
- 【視覚障害者】
- のりばでウロウロしているとき運転士さんが降りてきて誘導してくれた  
情報もくれて、見届けてくれた
- ドアが開いている・・・を見つけて車に入ったが声掛けをしてもらえなかった  
うなずいてもわからない。声を出してほしい

## ② 実際の場面で考えてみましょう！

20分

実例の再現をしてみます。  
問題と思ったところをメモしておいてください！

### ロールプレイの事例での問題点

- 重量の問題は大丈夫なんだろうか・・・？
- 接客業として最悪！資格があろうが、なかろうが問題。  
笑顔で対応は基本。お客さまが嫌な思いをするのでは・・・？
- 車両にも問題がある！早く作業ができるような構造にすべき
- ドアを開くスペースが必要なので、スペースがあるところでタクシーを止めていただくといい
- 視覚障害の方は、申告していただいた方が助かる  
⇒白杖を持っていることでわかっていただけるかと考えていた  
ドライバーが白杖のことがわからない人もいるかもしれない
- 教育の問題（返事をしない、笑顔で対応しないなど）

## ②実際の場面で考える（ロールプレイ）

●障害当事者が遭遇した実際の場面を再現し、問題点を見出すロールプレイ。

※土屋氏が遭遇した場面を、ドライバー役の事務局スタッフと受講生の前で再現ロールプレイを行う。

（なかなかタクシーがつかまらず、UDタクシーがつかまらなかったが、車椅子から移乗してくださいと言われ、乗れるはずだと伝える。ドライバーはマニュアルを見たり事務所に電話をしながらなんとか固定をし、出発する）

### 【対話】

●この対応はどうだったのか？どこが問題だったのかを対話しながら見出す。

### 【当日出された問題点】

- 重量の問題は大丈夫なんだろうか・・・？
- 接客業として最悪！資格があろうが、なかろうが問題。  
笑顔で対応は基本。お客さまが嫌な思いをするのでは・・・？
- 車両にも問題がある！早く作業ができるような構造にすべきである！
- ドアを開くスペースが必要なので、スペースがあるところでタクシーを止めていただくといい
- 視覚障害の方は、申告していただいた方が助かる  
⇒白杖を持っていることでわかっていただけるかと考えていた
- ドライバーは、白杖のことがわからない人がいたり、運転席からは見えない場合もある
- 教育の問題（返事をしない、笑顔で対応しないなど）

「ユニバーサルデザインタクシー」の導入が増えている！

郡内では、  
2020年には  
UDタクシーが全  
体の1/4となる！



### 世の中が変わった！

- 2000年 「旧交通バリアフリー法」の施行
- 2006年 「障害者権利条約」が国連総会で採択
- 2014年 日本の「障害者権利条約」の締結
- 2016年 「障害者差別解消法」の施行
  - 不当な差別取扱いの禁止
  - 合理的配慮の提供

世界の多様な人が  
来訪する「2020年  
オリ・パラ開催」  
が契機に！



「ユニバーサルデザインタクシー」  
を導入して、  
誰もが移動しやすい交通として期待



## ③問題を解決して取り組まなければならない背景

●ロールプレイや対話で見出された問題があるが、「高齢者、障害者を差別せず、当たり前前に移動できる社会をつくるべく、法律や社会構造となっている」という世の中に変わったことを説明。

- ・UDタクシーもオリパラまでにさらに増える
- ・障害をとりまく各種の法律が施行され、合理的配慮の提供が必要となっている
- ・タクシー業界でもUDタクシーの導入で「誰もが移動しやすい交通」として期待されている

	<p><b>④接遇のポイント</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●互いの思い違いなども含み、問題はあるが、障害当事者との対話で、解決できる。まずはコミュニケーションをどうとるかが接遇のポイント。(例えば、UDタクシーは固定に時間がかかるため乗車拒否をしてしまうという問題があるが、「時間がかかること」を説明すれば利用者も理解する)</li> <li>●しかし、一方で、スムーズに、時間をかけずにお客様に乗降いただくことも重要。そのためには技術を身に付けることも必要。</li> </ul>
<p>実車でやってみる【40分】</p> 	<p><b>⑤実技実習</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●問題点を見出した上で、必要な技術を、障害当事者とともに演習してみる。UDタクシーを用いて、以下のタスクを実車を使って実習。 <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)UDタクシーに車椅子利用者にご乗車いただく</li> <li>(2)視覚障害者にご乗車いただく</li> </ul> </li> </ul>
	<p><b>⑥まとめ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●講師による振り返り。</li> <li>●受講者に対するアンケートの実施</li> </ul>

### 3.受講者アンケート

研修の実施後、受講生に対して実施したアンケートの内容は以下のとおり。

<p>質問① あなたが今日の研修で「最も重要だ」と感じたことは？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●高齢者が多い社会でUDタクシーの需要が改めて大事ということを感じた。</li> <li>●お客さまとの「話」が必要だと感じた。</li> <li>●お客さまとのコミュニケーションをとり、お客さまの立場を考える。</li> <li>●UDタクシーについて当事者に聞いてみたかったのでよい機会だった。</li> <li>●障害当事者の気持ちや考えを聞くことは重要であると感じた。</li> <li>●お客さまとの話し合い、声かけが大事だと思う。</li> <li>●お客様との対話、何をして欲しいかを聞き、対応する。</li> <li>●障害当事者の考え方、ドライバー側の感じ方に違いがあることを理解することが重要だと感じた。</li> <li>●ドライバーと障害当事者の皆さんのコミュニケーションの場を設けることが一番大事。</li> <li>●話をすることが大事。お互い分からないことを確認できた。</li> </ul>
<p>質問② 障害当事者が講師であったことについての感想</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●UDタクシーの車椅子の乗降の練習は、今まで関係者の中だけで行っていたため、実際、障害当事者の立場から意見をうかがえたことが一番であった。</li> <li>●障害者の方にはもっと気楽にタクシーをご利用いただきたいと思った。</li> <li>●障害当事者講師の研修ははじめて。意見や考えを聞くことができて貴重な研修だった。</li> <li>●直接話が聞いて良かった。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>●実際に障害当事者の方と話のできたので、今後どのような対応すべきかを考えたいと思う。</li> <li>●双方の考え方の違いなどがよくわかり、色々な意見を聞いて良かった。</li> <li>●生の声を聞くことができ勉強になった。</li> <li>●健常者より説得力があった。</li> </ul>
<p>質問③ この研修に対するあなたの評価は？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●こうした講習は非常に必要。続けていただきたい。</li> <li>●よかった。ためになった。</li> <li>●もっと障害者に対して理解が必要だと思った。</li> <li>●業務に非常に役立った。定期的にこのような研修があればよい。</li> <li>●利用者との関わり方が大事だと思った。なかなか当事者の意見を聞ける機会がないので、よかったと思う。</li> <li>●この研修がたくさんのお客先で開催されることを祈っている。最高のパフォーマンスだった。</li> <li>●東京の全タクシーの乗務員を対象に研修したほうがよい。</li> </ul>