

## 接遇研修プログラム(案)の構成について

### ■基本的に必要な研修項目を提示しています

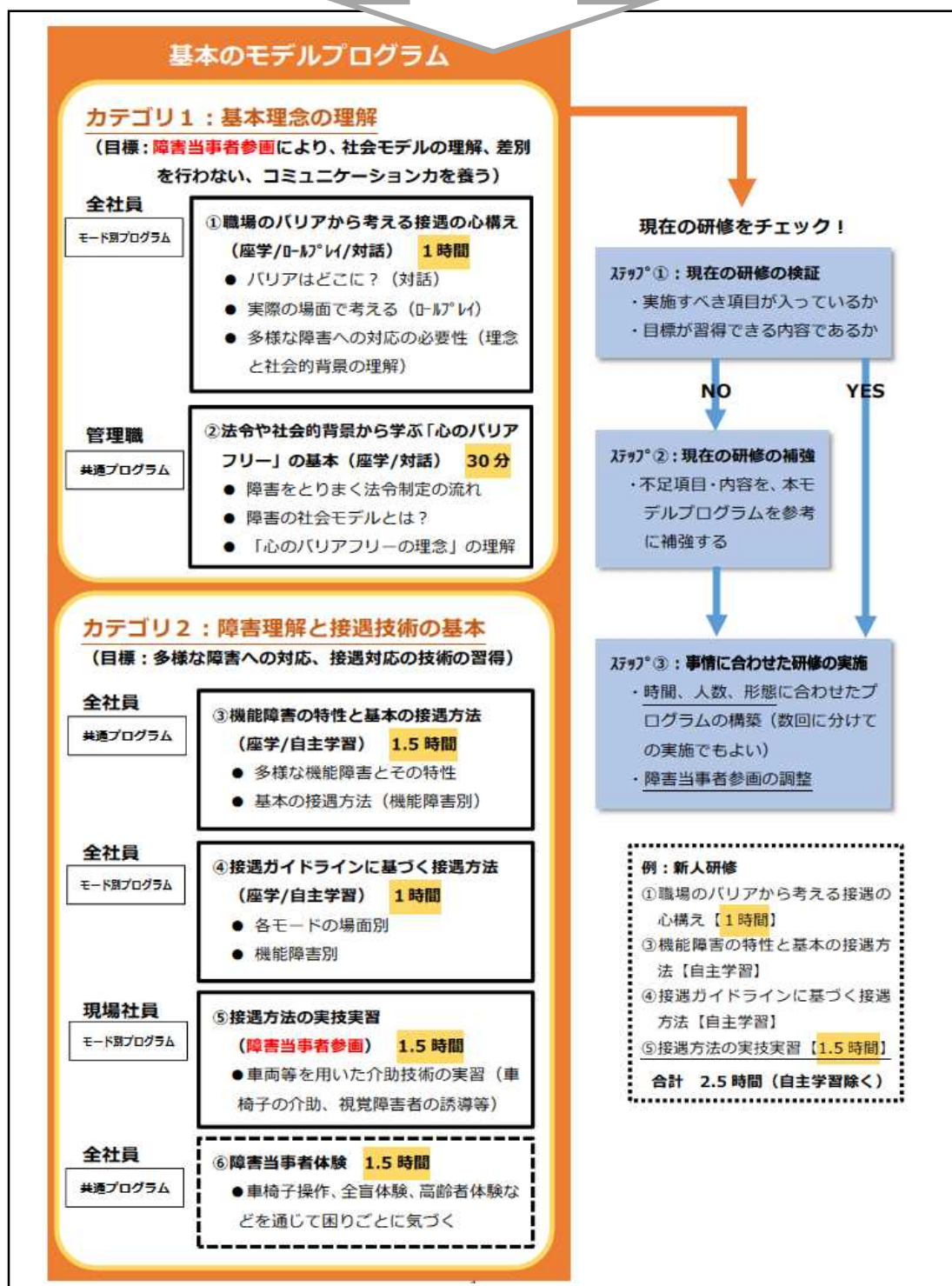
UD2020 行動計画に示されている「心のバリアフリーの基本的な考え方」を、各交通事業の業務における事例を活用しながら理解を得ていくためのプログラムです。

### ■提示項目から、現在のプログラム等にカスタマイズして活用できます

各社の実情に合わせて、現在のプログラムをカスタマイズ、アレンジしてご活用ください。

### ■スライド、シナリオ、副教材をアレンジして活用できます

各プログラムは、基本的に研修で活用できるスライド、シナリオ、副教材などを示していますので、各社の事情に合わせてアレンジしてご活用ください。



前頁で示した研修プログラムを、各モードの別に以下のような形で構成した。

### I. 公共交通事業者向け研修モデルプログラムについて

ここでは、このプログラムが目指すものを提示し、プログラム項目の提示とカスタマイズ等による活用の方法を示しています

### II. 基本のモデルプログラム

前頁で示したプログラム①～⑥について、ポイント、進め方のイメージ、**研修スライド・シナリオ・副教材**を示しています。

### III. 効果的な障害当事者参画を図るために

プログラムの前提となっているUD2020 行動計画で位置付けている障害当事者の参画を効果的に実施していくための方法を提示しています。

各モード別に冊子を作成



#### 国交省ホームページへの掲載

- 上記冊子のデータ (PDF)
  - 研修スライドデータ (PPT) ※note にシナリオを掲載
  - 副教材データ (PDF、WORD)
- ※すべてモード別に掲載