

●接遇研修プログラム（案）の構成について

研修プログラム				鉄道	バス	タクシー	旅客船	航空	
	対象者	実施内容	共通/個別						
カテゴリー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	全社員	座学 バリアの見出し	個別 職場の問題点例 (当事者の意見)	各場面(窓口、通路、ホーム、車両)におけるバリア	バスへの乗降、車内におけるバリア	UDタクシー運行上の問題点からバリア	ターミナル、乗船、船内におけるバリア	カウンター、通路、保安検査場、搭乗口、機内におけるバリア
			ロールプレイ 問題例を再現して問題点を導き出す	個別	【提示例】 ・車椅子での乗車の際窓口で長時間待たされたケース ・具合が悪く車内のシートで横になっていたら直ちに移動するようにと言われたケース	【提示例】 ・混雑していて車椅子では乗車できないと言われたケース ・乗務員がマスクをしていて、何を言われているかわからなかったケース	【提示例】 ・UDタクシーで車椅子のままでは乗れないと言われたケース ・視覚障害者と認識されないまま乗り込んだが声を出して対応されなかったケース	【提示例】 ・車椅子利用者の支援の際、本人の要望を聞かずに身体等に触れてしまったケース ・乗船中パニックになってしまい、大声をあげてしまったケース	【提示例】 ・保安検査に関わる呼び出しがアナウンスのみでわからなかったケース ・降機の際、杖を持っていて手すりが持てず、危なく転落しそうになったケース
			座学 接遇対応が必要な背景	共通	<ul style="list-style-type: none"> 世の中が変わった(法律、オリパラに向けた共生社会の構築)  <ul style="list-style-type: none"> 誰もが移動しやすい交通としての対応が求められている。まずはコミュニケーションから 				
カテゴリー2 障害理解と接遇技術の基本	②法令や社会的背景から学ぶ「心のバリアフリー」の基本	管理職	座学 社会の変化と事業者の使命	共通	<ul style="list-style-type: none"> UD2020 行動計画が目指すユニバーサルな社会づくり 障害をとりまく法制度の整備の流れ 差別解消法における合理的配慮の提供について 				
			座学 障害の社会モデルの理解	共通 (事例は個別)	<ul style="list-style-type: none"> 障害者権利条約で示された「障害の社会モデル」とは? 医学モデルとの対比 業界で考えられる例(各業態別)と合理的配慮の提供のあり方 				
			座学 心のバリアフリーの理念を理解する	共通	<ul style="list-style-type: none"> UD2020 行動計画における「心のバリアフリー」の考え方 差別をせず、「対話」をすることでともにユニバーサルな社会をつくっていく 				
	③障害理解と接遇技術の基本	全社員	座学、自主学習	共通	<ul style="list-style-type: none"> 障害の多様性の理解と声かけの必要性 機能障害の特性と基本の接遇方法 				
	④接遇ガイドラインに基づく接遇方法	全社員	座学、自主学習	個別 業態別、場面別	接遇ガイドラインに基づき、各業態別の場面別に作成				
	⑤接遇方法の実技実習	現場社員	実技実習 車椅子使用者の支援	個別	<ul style="list-style-type: none"> 車両の乗降(スロープ) 移乗介助 	<ul style="list-style-type: none"> 車両の乗降(ノンステップバス、リフト付きバス) 	<ul style="list-style-type: none"> UDタクシーへの乗降 シートへの移乗 重心移動介助 	<ul style="list-style-type: none"> 船への乗降 移乗介助 	<ul style="list-style-type: none"> 保安検査場での配慮 搭乗、降機 移乗介助
実技実習 視覚障害者の支援			個別	<ul style="list-style-type: none"> 構内移動のための手引き 	<ul style="list-style-type: none"> 乗降のための手引き 座席などへの誘導 乗降時の情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> 乗降のための手引き シートなどへの誘導 乗車時の情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> 乗降のための手引き シートなどへの誘導 乗降時、船内の情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> 搭乗、降機時の手引き シートなどへの誘導 乗降、機内の情報提供 	
実技実習 聴覚障害者の支援			個別	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時、災害時等の情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> 乗降時の情報提供 緊急時等の情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> 目的地の伺う際のコミュニケーション 運行ルートの確認 混雑時等の情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> 乗降時の情報提供 緊急時、災害時の情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> 乗降時の情報提供 緊急時、災害時の情報提供 	
	⑥障害当事者体験	全社員	実技実習	共通	共通(車椅子の操作体験、全盲体験、高齢者体験)				