

調査の前提となる主な既往資料の整理について

接遇ガイドラインの作成に向けて、心のバリアフリーに関する考え方、また、既往の接遇マニュアルや研修プログラムがどのような内容で作成・実施されているかを把握するため、基礎的調査を行った。

1. 心のバリアフリーに関する考え方 「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」

ユニバーサルデザイン 2020 行動計画（以下、「UD2020」とする）の概要

①共通の認識

- ・2020 年にパラリンピックは、共生社会の実現に向けて人々の心の在り方を変える絶好の機会であり、この機を逃さず、国民全体巻き込んだ取組を展開すべき
- ・「障害の社会モデル[※]」の考え方を共有し、全国で人々の心にある障壁の除去に向けた取組（「心のバリアフリー」）及び物理的障壁や情報にかかわる障壁の除去に向けた取組（ユニバーサルデザインの街づくり）を進めるべき

※障害の社会モデル

障害は、その人自身の中にあるのではなく、社会にあって、これを取り除くのは社会の責務であるとする考え方

②政策立案段階からの障害者参画施策

- ・障害者に関する施策の検討及び評価に当たっては、障害者が委員等に参画し、障害者の視点を施策に反映させること

③主な具体的施策

<心のバリアフリー>

- ・2020 年度 学習指導要領改訂を通じ、すべての子供達に「心のバリアフリー」を指導
- ・**今年度以降、接遇を行う業界（交通、観光、流通、外食等）における全国共通の接遇マニュアルの策定・普及**

<ユニバーサルデザインの街づくり>

- ・障害に対する理解を持ち、困っている障害者等に自然に声をかけることができる国民文化の醸成に向けた仕組みの創設
- ・今年度中に交通バリアフリー基準（省令）・ガイドラインを改正
- ・本年 3 月にホテル等の建築物に係る設計標準を改正
- ・バリアフリー法を含む関係施策について、今年度中に検討等を行う等により、そのスパイラルアップを図る。

④2020 年に向けた実効性担保のための継続的な方策

- ・2020 年にこれら施策が確実に実現されるよう、障害当事者等を過半とする評価会議を毎年開催し、関係府省等が施策を改善することにより、実行性を担保

UD2020 において、「心のバリアフリー」に向けて求められていること。

- (1) 障害者への社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという「障害の社会モデル」を理解すること。
- (2) 障害者（及びその家族）への差別（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供）を行わないよう徹底すること。
- (3) 自分とは異なる条件を持つ多様な他者とのコミュニケーションを取る力を養い、すべての人が抱える困難や痛みを想像し、共感する力を培うこと。

2. 既往の接遇マニュアル等

(1)「アクセシビリティ・サポートガイド基礎編」

東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会では、東京 2020 大会が、障害の有無に関わらず、すべての人々にとってアクセシブルでインクルーシブな大会となるよう様々な取組みを推進しており、大会スタッフ・ボランティア等によるサポートの基礎的な内容について、障害当事者団体を含む幅広い関係者の参画のもと、「アクセシビリティ・サポートガイド基礎編」を作成している。

この「アクセシビリティ・サポートガイド基礎編」については、接遇の基本、さらには主な障害特性に対するサポート方法を中心とした内容となっており、大会スタッフ・ボランティア向けの学習ツールとして、組織委員会内の活用を図っていく一方、「心のバリアフリー」の拡充に向け、幅広い業界において、指針としての自主的な活用を呼び掛けている。

2. 2 「視覚による情報が得にくい方」に対するサポート
クライアントの中には、全く見えない方や弱視の方など、視覚による情報の得にくさに違いがあります。弱視の方の中には白杖を持っていない方もいます。つねに困った様子のクライアントがいないか気を配り、気づいたらすぐに声をかけましょう。

2. 2. 1 サポートのための基本ポイント

「まずは、笑顔であいさつから」

クライアントの正面に立ち、明るく声であいさつをしましょう。たとえ、あなたの笑顔を見ることができない方でも、あなたの声から性別や身長、大体の年齢や雰囲気などを察することができ、より親しみやすく感じてもらえる可能性が高まります。まず、「こんにちは」等とあいさつした後に「〇〇担当の〇〇です。」と自己紹介するとより安心感を与えられます。

「必要なサポートを聞きましょう」

同じ視覚に関することで支援が必要な方でも、クライアントそれぞれの見え方で必要なサポートは異なります。「何かお手伝いすることはありますか？」と声をかけ、必要なサポートと、希望する誘導方法を聞きましょう。

「サポートは、必ず声をかけてから」

クライアントにいきなり触れたり、手を引いたり、白杖を持つことは失礼にあたります。サポートは、その場でクライアントに声をかけて、確認しながら行いましょう。

「言葉による説明は、より具体的に」

例えば、方向や場所について説明する際には、「あちら」「こちら」などの言葉は避け、「左・右・前・後ろ」、「〇歩先、〇メートル先」というように具体的な言葉で正確に伝えるようにします。主観は避け、「的確かつ客観的」な説明を



声をかけ、必要なサポートと希望する誘導方法を聞きましょう。



言葉による説明は具体的な言葉（Om先など）で伝えます。

16

項目	内容
1.接遇の基本	東京オリンピック・パラリンピック字における障害のある方に対する接遇の基本（例、「各クライアントの多様な特性に配慮する」）を整理している。
2.サポート方法の習得	以下の主な障害特性に対するサポートのための基本ポイント、対応の方法について整理している。 ・スムーズな移動がしにくい方 ・視覚による情報が得にくい方 ・音声による情報が得にくい方 ・伝えること・理解することが難しい方 ・補助犬を連れている方
参考：アクセシビリティに関する国内マークの例	障害者のための国際シンボルマークをはじめ、アクセシビリティに関する国内のマークの例を紹介している。

(2) 各交通事業者等が作成している接遇マニュアル

各交通事業者では、独自に障害者等への接遇に関するマニュアルを作成したり、バリアフリー教育研修実施機関が作成しているマニュアルを活用し、職員教育を行っている。いくつかの代表的な接遇マニュアルを例に内容を把握した。

○概要

- ・接遇の基本、さらには主な障害特性別に、基本的な知識、特性、接遇と介助のポイント、乗車から降車までの具体的な対応方法を中心とした内容となっている。

＜共通項目＞

- ・基本的な心構えの部分に関しては、交通事業者として安全確保等の観点からの記述はされているものの、根本的な障害当事者の基本的人権の配慮に関する記述は少なかった。
- ・接客のプロとして、障害当事者の様々なコミュニケーション方法に配慮し、意思や希望を尊重しまずは尋ねることを示している。
- ・一方で、実際の対応・接遇技術の習得の前提とした「障害の社会モデル」に関する記述等は見られなかった。
- ・心のバリアフリーを「優しさ」「親切」「笑顔」で対応することという認識に留まっているマニュアルも見受けられた。

＜個別項目＞

- ・車椅子使用者、視覚障害のある者については、詳細に対応方法についての記述がある一方で、精神・知的・発達障害のある者や内部障害など、外見からでは気づきにくい障害のある者については、記述が少ない傾向にある。

○構成

項目	内容
0.はじめに	・バリアフリーの現状（高齢者数、障害者手帳の交付数） ・法整備に関する記載（バリアフリー新法、障害者差別解消法） ・公共交通機関の役割、職員に求められる対応 ・事業者のバリアフリーに関する取組 など
1. 接遇に関する心構え	・コミュニケーションの基本、接遇にあたっての留意点 など
2.障害への理解	・機能障害ごとの障害特性、不便に感じていること など
3.障害をもつお客様への対応	・機能障害別に個別の対応（利用前の確認事項、声のかけ方・タイミング、補装具等の名称・操作方法、誘導案内）について、イラストや写真などを用いて具体的に解説している。 ・他部門への申し送り、他の乗客への協力要請方法 など 【取り扱う主な機能障害】 ・車椅子を使用しているお客様、目の不自由なお客様、耳の不自由なお客様、身体障害者補助犬をお連れのお客様 ・その他（高齢者のお客様、妊娠されているお客様、ベビーカーを使用しているお客様、怪我をされているお客様）など
4.その他	・異常時における対応、職員としての身だしなみ、言葉遣い など

3. 既往の研修プログラムの内容

(1)「汎用性のある研修プログラム」

内閣官房東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会推進本部事務局では、UD 2020 に定められた「心のバリアフリー」の考え方を踏まえ、全ての企業活動の大前提として「心のバリアフリー」を捉え、企業の本来的使命として「心のバリアフリー」を推進していくため、オリンピック・パラリンピック等経済界協議会や障害者団体等と連携し、「汎用性のある研修プログラム」を策定している。

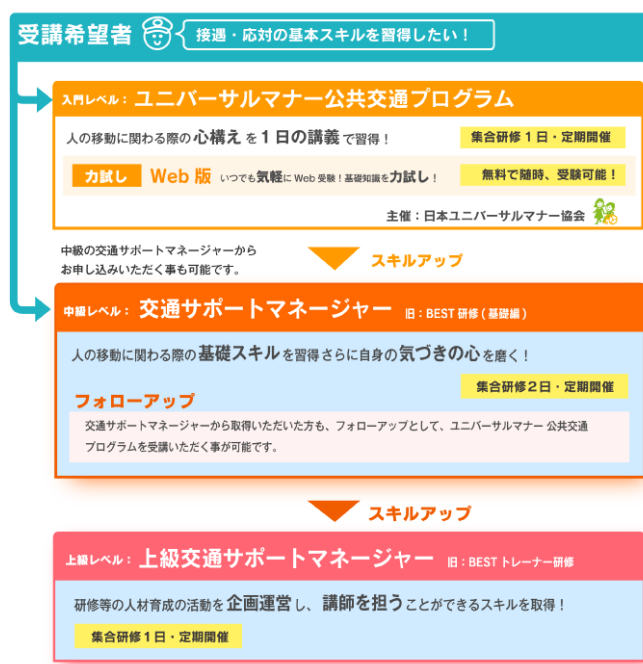
本研修プログラムは、実際の応対・接遇技術の習得の前提として、以下の「気づき」を受講者に与えることを目的としている。

1. 「障害はどこにあるのか？」を理解する（「障害の社会モデル」の理解）
2. 社会にある「バリア」によって人々に生じている困りごとや痛みを感じる
3. 共生社会をつくるために、具体的な行動を起こす

項目	内容
① 「心のバリアフリー」に向けた汎用性のある研修プログラムについて	
1. 「心のバリアフリー」に向けた汎用性のある研修プログラムについて	・全体概要（目的、当事者参画、研修の構造・内容） ・「心のバリアフリー」に向けた汎用性のある研修プログラムを実現していく上での課題 ・今後に向けて
2. 基本プログラムが目指す主な「気づき」	上記に示す「気づき」を整理している。
3. 本研修プログラムに参画する障害当事者の役割及び求められる資質等について	本研修プログラムは、企画及び実施において当事者参画を基本としていることから役割、その資質等について整理している。
4. 基本プログラムの雛形（パターン A、B、C を作成）	A：講師の語りを中心としたプログラム ・座学（障害当事者による語り）＋グループディスカッション（障害当事者サポーターが参画） B：体感から獲得した視点を持って、座学で認識を深めるプログラム ・ワークショップ＋座学（障害当事者による語り）＋グループディスカッション（障害当事者サポーターが参画） C：障害当事者ファシリテーターが確保できない場合のプログラム ・座学（障害当事者による語りを DVD で提示）＋グループディスカッション（障害当事者サポーターが参画）
5. 基本プログラムの理念をまとめたテキストの雛形	研修プログラムの受講者配布用資料として、障害の社会モデルに基づく本研修プログラムの理念や習得内容を整理している。
6. セルフワークのためのテキストの雛形	受講者個人学習資料として、オリンピック・パラリンピック等経済界協議会が発行した「誰もが暮らしやすい社会をめざして」（平成 28 年）を示している。
② 基本プログラム例の運営教材等（添付データ）	
	基本プログラム例の 3 パターンの教材として、以下を提示。

	・運営マニュアル、講師用シナリオ兼映像教材、受講者用テキスト、ワークシート、評価アンケート、障害当事者の「困りごと」についての映像教材等
--	--

(2) 交通サポートマネージャー研修(公益社団法人交通エコロジーモビリティ財団)

項 目		概 要
プログラム構成	構成	・座学と実技を交えたプログラム（2日） ・入門、中級、上級のプログラムを開催。基礎編に中級レベルの「交通サポートマネージャー」研修が位置付けられている。 
	体験コンテンツ	座学と合わせて、以下のコンテンツが実施されている。 ・グループディスカッション（障害当事者講師とのコミュニケーション） ・実技演習（実際の場面を想定した実習、実車を用いるなど） ・手話の体験 ・気づきのトレーニング（グループディスカッションによる意見交換）
プログラム検討にあたっての考慮事項	対象	・交通事業者の現場職員（直接お客様に接するドライバーや係員の方、現場責任者等）
	当事者参画	・実技演習、グループディスカッションにおいて、当事者を講師として登用している。 ・グループディスカッションにより、障害当事者との意見交換の中で、コミュニケーションが図られる。
	運用方法	・有識者の講師登用 ・入門レベルのユニバーサルマナー公共交通プログラムについては、Web版を無料で受験可能とし、集合研修1日を加えて、合格としている。 ・入門、中級、上級プログラムの実施でPDCAを促している。

(3) ユニバーサルマナー検定（日本ユニバーサルマナー協会）

項 目		概 要
プ ロ グ ラ ム 構 成	構成	3級：座学(基礎的知識、向き合い方や声掛けの方法等 75 分)、グループワーク(45 分)の受講により全員認定 2級：座学・グループワーク(多様な方々の特徴と心理、知的・精神障害者のサポート方法等 70 分)、実技研修(車椅子利用者、視覚障害者、聴覚障害者、高齢者のサポート方法 150 分)の受講の後、検定試験(30 分)
	体 験 コ ン テ ン ツ	○グループワーク(具体的なシチュエーション(ハード/ソフト両面)を示し、対応方法についてディスカッション) ○実技研修(企業で受講する場合には、企業の特徴に合わせてカスタマイズ)
プ ロ グ ラ ム 検 討 に あ た っ て の 考 慮 事 項	対象	一般、企業、団体
	当 事 者 参 画	講師陣は全て障害当事者
	運用方法	○企業に対しては、当該検定を受講することで、企業としての姿勢が社会的な価値となり、企業のブランディングにプラスとなることを伝えている。 ○現場のヒアリングを行い、受講企業に対するカスタマイズを行い、ニーズに合った講習を実施している。 ○受講後のアンケートは、講習内容にフィードバックしている。 ○講師陣の育成に力を入れている。育成担当を設け、徹底的な育成指導を実施している。 ○障害者への「向き合い方」に特化した講習内容