

接遇研修モデルプログラム

改訂版・航空編



令和6年3月

国土交通省

目 次

I . 接遇研修モデルプログラム（改訂版・航空編）について	1
II . 接遇研修モデルプログラムの実施にあたって	3
1 . 基本的に必要な研修項目	3
2 . 研修の組み立て方	4
3 . 研修プログラムの実施ポイント	5
プログラム① 基本理念（障害の社会モデルについて知る）	5
プログラム 2 - ① 障害の特性と基本の接遇方法	8
プログラム 2 - ② 接遇ガイドラインに基づく接遇方法	10
プログラム 2 - ③ 接遇方法の実技実習	11
プログラム 2 - ④ 障害当事者の困難さ、配慮・支援の体験	13
4 . 研修の実施にあたって	15
(1) 効果的な障害当事者参画を図るために	15
(2) 障害当事者が参画している研修プログラム等のご紹介	17
参考：接遇研修モデルプログラム・教材例	35
(参考) 研修に活用可能な映像教材など	93

I. 接遇研修モデルプログラム（改訂版・航空編）について

2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機として、様々な移動制約者のニーズにきめ細やかに対応するために、交通事業者職員によるソフト面の対応が求められ、国土交通省では「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画^{※1}」（平成 29 年 2 月関係閣僚会議にて決定、以下 UD 2020 行動計画とする。）において策定が位置付けられた『交通事業者向け接遇ガイドライン^{※2}』を平成 29 年度に策定するとともに、平成 30 年度には、このガイドラインの内容を業界単位で展開し、交通事業者による実施を促進するとともに、交通事業者の行う研修に、障害のある人が参加し、座学に加えて実習を行うためのモデルとなるカリキュラム・研修教材として『接遇研修モデルプログラム』を策定しました。

その後、令和元年に「認知症施策推進大綱」が政府関係閣僚会議でとりまとめられ、認知症バリアフリーの取組の推進が位置付けられました。一方で、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）が世界的に広がり感染症対策の徹底が求められています。こうした社会情勢の変化を受け、『交通事業者向け接遇ガイドライン』は、令和 3 年 2 月に「認知症の人編」を、令和 3 年 7 月には「追補版」をそれぞれ追加して策定いたしました。

また、平成 27 年に国連サミットにおいて全会一致で採択された持続可能な開発目標（SDGs）は、「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包括性のある社会の実現を掲げています。

こうした社会の動き、また接遇ガイドラインの改訂・追補の内容を反映するべく、『接遇研修プログラム・改訂版』を作成いたしました。このモデルプログラムは、航空事業に関わる全ての事業者を対象としており、各自の研修にご活用頂きたいと考えています。

皆さまには本モデルプログラムをご参照いただき、自社の接遇教育について検証をしていただき、不足点については本モデルプログラムを参考に取組んでいただけるよう、構成しております。

本研修プログラムが目指すもの

- UD 2020 行動計画で示されている、『心のバリアフリーの基本的な考え方』を身に付ける。
- 接遇ガイドラインに示されている接遇の基本及び対応方法を身に付ける。
- 障害当事者が参画することにより、理解を深め、ともに考えることのできる場とする。

※ 1 : UD 2020 行動計画

UD2020 行動計画は、障害者等関係者からなる心のバリアフリー分科会及び街づくり分科会における議論を経て、平成 29 年 2 月 20 日、ユニバーサルデザイン 2020 関係閣僚会議において決定された。この計画では、心のバリアフリーや交通事業者の接遇に関し、以下のように記されている。

■心のバリアフリーに関する基本的な考え方

UD2020 で取り組む「心のバリアフリー」とは、様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うことである。そのためには、一人一人が具体的な行動を起こし継続することが必要である。各人がこの「心のバリアフリー」を体現するためのポイントは以下の 3 点である。

- (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：公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン

UD2020 を踏まえ、接遇の基本的事項のほか、交通モードごと、具体の場面ごとの接遇のあり方等を示すことで、交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保し、高齢者、障害者等の移動等円滑化を推進することを目的としたガイドラインが、平成 30 年 5 月に策定された。以下が基本的な心構えとして挙げられている。

《接遇の基本 基本的な心構え》

高齢者、障害者等にとって、公共交通機関を利用する際には、移動や乗降などの際に困難を感じていることがある。

バリアフリー法に基づき、設備や施設などいわゆるハードのバリアフリー化整備は進んでいるものの、こうしたハード面の対応と相まって、人的対応であるソフト対応を行っていくこと、すなわち、適切な接遇を行っていくことが必要となっている。適切な接遇をするためには、その前提となる考え方を理解し、そのうえで交通モードごと、場面ごとの具体の接遇のあり方について統一された一定水準の知識を身に付けることが必要である。

高齢者、障害者等の接遇対象者も、交通事業者にとって利用者に他ならない。そのことをまず徹底する必要がある。待ち時間等について可能な限り他の利用者と同等の利便性を確保できるように配慮することが重要である。したがって、適切な接遇を行うためには、接遇対象者の移動等に際しての困りごとを理解し、移動等円滑化を図るために必要なことは何かを聞き、考えていくことが重要である。

特に高齢者、障害者等の場合、心身の特性の違いや個人差などによって困りごとは異なっており、さらには、個人の中でも状況によってニーズは変わってくる。そのため、本ガイドラインを基本にしつつ、個々のケースでは、接遇対象者とコミュニケーションをとることにより、どのように接すべきなのかを見極めることが重要である。

特に、障害者については、①障害種別ごと、さらに障害者個人にとっての移動上の制約すなわちバリアと感知することも多様であること、また、②障害のない人からは、障害のある人が感じているバリアは分かりづらいことがあることを理解し、③目の前の利用者にとって何がバリアなのかに気づき、それを取り除く行動を起こす必要があるという考え方を常に持つておく必要がある。

Ⅱ. 接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

1. 基本的に必要な研修項目

本研修プログラムが目指すものを実現していくために、障害当事者の参画により、心のバリアフリーの基本的な考え方の根幹である「障害の社会モデル」などを身につける『**基本理念の理解**を学ぶプログラム』と、接遇の基本や対応方法などを身につける『**障害理解と接遇技術の基本**を学ぶプログラム』を必要な研修項目とします。

「基本的に必要な研修項目(モデルプログラム)」

※可能な限り全社員に実施、時間は目安

1. 「基本理念の理解」を学ぶプログラム

【座学/対話/ロールプレイ】

(目標：障害当事者参画により、社会モデルの理解、差別を行わない、コミュニケーション力を養う)

全社員

■ 障害(バリア)とは何かを考える

1 時間

社会において「障害」とは何か、どこにあるかを考える

■ 職場の実例から「障害の社会モデル」を理解する

職場の実例をもとに「障害の社会モデル」を理解する

■ 法令等の社会的背景からの必要性を知る

法令等の社会背景から、障害の社会モデルの理解、障害を取除く努力、コミュニケーションの必要性を認識する

※特に管理職は、法令の位置付けを具体的に知る必要がある

2. 「障害理解と接遇技術の基本」を学ぶプログラム

【座学/対話/実習】

(目標：多様な障害への対応、接遇対応の技術の習得)

特に現場社員、
管理職

① 障害の特性と基本の接遇方法【座学/自主学习】

- 障害の多様性の理解と声かけの必要性
- 障害の特性と基本の接遇方法（障害別）

1.5 時間

特に現場社員、
管理職
(交通モード別)

② 接遇ガイドラインに基づく接遇方法【座学/自主学习】

- 対応の際の配慮点
- 基本の接遇方法（障害別）

1 時間

特に現場社員

③ 接遇方法の実技実習【障害当事者参画による実習】

- 介助技術の実習（車椅子の介助、視覚障害者の誘導など）

1.5 時間

特に現場社員、
管理職

④ 障害当事者の困難さ、配慮・支援の体験【障害当事者参画による実習】

- 障害当事者の困難さおよび配慮・支援の体験を通じて
どのようなサポートが必要かに気づく

1.5 時間

2. 研修の組み立て方

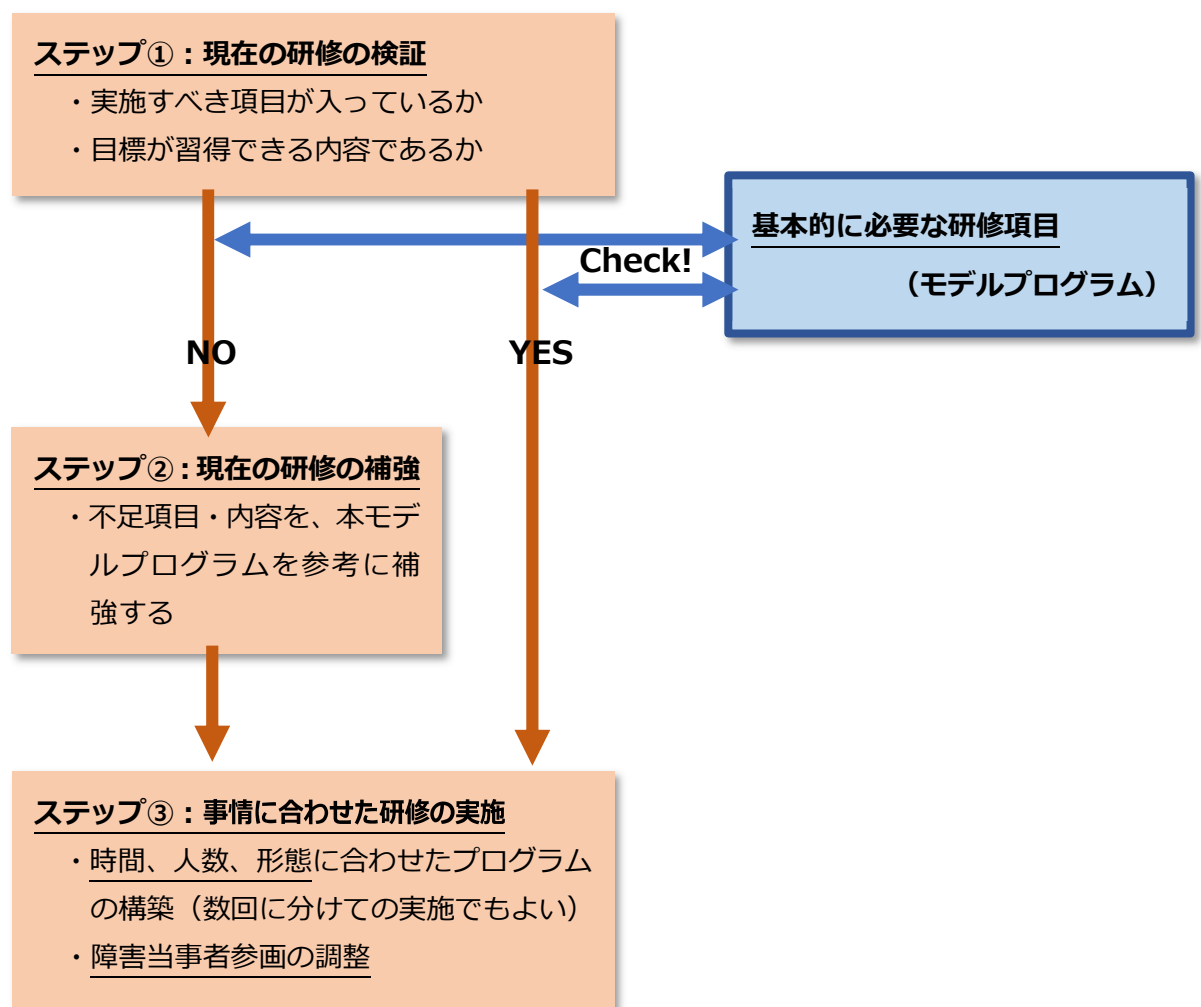
以下に示す「基本的に必要な研修項目(モデルプログラム)」に基づき、現在実施している研修をチェックして、必要研修項目を補ってください。

■ 現在の研修を検証していただくためのモデルプログラムです

各交通事業者が現在実施している研修を、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」の理解を基本に、各交通事業の業務における接遇手法を身に付ける「基本的に必要な研修項目(モデルプログラム)」の内容が組み込まれているかを検証いただくためのモデルプログラムを示しています。

■ 「基本的に必要な研修項目」で、現在のプログラムをチェック！

現在実施している研修プログラムをチェックし、足りない部分はこの「基本的に必要な研修項目」をご覧ください、研修項目を補強してください。



3. 研修プログラムの実施ポイント

プログラム1：基本理念の理解（障害の社会モデルについて知る）

対 象：全社員

目安時間：1時間

研修形態：障害当事者参画による座学、対話、ロールプレイ

【本プログラムのねらい】

- 法制度整備や社会的な動きから、高齢者・障害者等にとってのバリアに対する認識が変化していることに気づき、「障害の社会モデル」の考え方の理解を促す。
- 実際の場面を想定し、「障害の社会モデル」の理念に基づき、合理的配慮の提供や建設的対話の必要性の理解のもと、どのような接遇が必要かを考える。

ここがポイント！

接遇方法などを学ぶ前提として、相手（高齢者・障害者等）の「人格を尊重する」「差別をしない」「平等」などの基本姿勢を理解することからはじめることが重要です

- 障害者権利条約の目的にもあるように、「全ての障害者によるあらゆる人権及び基本的自由の完全かつ平等な享有を促進し、保護し、確保すること並びに障害者固有の尊厳の尊重を促進すること」が接遇における基本姿勢です。
- 障害のある人たちのことを考慮せずに「社会のあり方や仕組み」が構築されていることにより、障害のある人たちの日常生活または社会生活が制限・制約されている、と捉えることが重要です。例えば、車椅子の利用者が階段を利用できないのは、「立って歩けない」という心身機能の制限が障害と捉えられがちですが、「階段しかない施設」や「高いところに物を陳列していること」など、社会や環境のあり方・仕組みが障害を作り出しているのです。この障害の捉え方が「障害の社会モデル」という考え方です。
- また、改正障害者差別解消法では、差別をしない、そして、国・地方公共団体・事業者に対し、負担が重すぎない範囲で必要かつ合理的な配慮を講ずることを義務付けています。以下のように、合理的配慮を求める側と求められる側の建設的な対話で合意形成を図っていくことが必要です。
 - ①配慮を求める側とサービスを提供する側のコミュニケーションで意思を確認
：配慮を求める側は、どのようなことが障壁となっているので、どんな配慮をしてほしいと具体的に伝え、サービス提供側は、配慮を求める側ときちんと向き合い、コミュニケーションをとって意思を確認することが必要です。
 - ②サービスを提供する側は、できること／できないこと（均衡を失した又は過度の負担を課さないもの）を示し、建設的対話をする

：双方の建設的な対話により、解決策を導き出します。物理的・費用面などで対応が困難な場合には代替案を提示します。

③合意形成を図る

：対話により導き出された解決策について双方の合意を図ります。

④継続的なサービスについては、経過を精査し、必要に応じて変更や改善をしながら合理的配慮の提供を続ける

【研修の進め方のイメージ】

○理念に基づく気づきから、実際の場面を想定した理解（体得）へと促す工夫が必要。

○障害当事者が講師等で参加することにより、実体験、実場面をもとに、ともに考え、理解を深める「対話」を中心としたプログラムとしていくことが重要。

プログラム	ねらいと実施すべき内容
①障害(バリア)とは何かを考える【気づき】	●ねらい 高齢者や障害者にとって何がバリアとなっているかを、障害当事者講師の実体験、当事者との「対話」から気づく。 ●実施すべき内容 ○高齢者や障害者等にとって、日常の移動において何が「バリア」となっているかを考える。 ○障害当事者が実際に直面している「バリア」に気づき、知る。
②職場の実例から「障害の社会モデル」を理解する【認識】	●ねらい 職場（公共交通サービス）での「バリア」を考えることで、より身近に、自分ごととしてバリアについて捉え、「バリアは社会環境の中にあること」を認識し、合理的配慮の提供や建設的な対話が必要であるなどの『障害の社会モデル』の理念について理解する。 ●実施すべき内容 ○受講生の職場での「バリア」について皆で考える。 ○社会的な背景や実例を通して、「バリアは社会環境にあること」を認識する。 ○バリアが社会環境にあり、公平・公正な利用環境をつくるためには、合理的配慮の提供、建設的な対話によりバリアを取除くことが必要であるという「障害の社会モデル」の考え方を理解する。
③法令等の社会的背景からの必要性を知る【理解】	●ねらい 障害者権利条約の批准から、日本の障害にかかる法制度の整備が進み、権利条約の理念でもある「障害の社会モデル」に基づく社会のあり方が法的に求められていることを理解する。 ●実施すべき内容 ○なぜ「バリア」を解消していくための接遇対応が必要なのか、差別をなくし、合理的配慮を提供するユニバーサル社会へと大きく変化している今のあり方を学ぶ。

	○障害者権利条約の締結やオリパラの開催などを契機に、日本は「誰もがいきいきと人生を享受できる共生社会」の実現を目指しているからであり、そのための法整備も着々と実行されていることを認識する。 ○しかし、実際、どんな接遇が必要なのかは、多様であり、その人に合わせた接遇には「対話」から始めることが必要であることの理解を促す。
--	---

【教材・副教材】

○研修時に活用いただける教材スライド（講師用シナリオ）は、p.38～

○座学研修や自主学習に活用いただける副教材は、p.45～

※上記のデータは、国土交通省総合政策局のホームページ（以下）にも掲載しています。

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000176.html

プログラム2－①：障害の特性と基本の接遇方法

対 象：特に現場社員、管理職

目安時間：1.5 時間

研修形態：座学、自主学習

【本プログラムのねらい】

○接遇を行うにあたって、まずは対象となる高齢者・障害者等の特性を理解し、どのようなニーズがあるのかを把握しておくことが重要。

○接遇にあたっての基本的なポイント等について学び、障害の理解を深める。

【研修の進め方のイメージ】

○障害特性は多様であり、また見た目ではわからない障害もあることから、「コミュニケーションの方法」を学ぶことが重要であることを認識する。

※障害の別に基本特性、基本的な接遇方法を解説する内容を整理しておくことで、自主学習の場合にも、テキスト等を活用し取り組む工夫を行うことができます。

※自主学習で実施する場合には、理解しているかの検証を行うため、小テストやチェックリスト等で検証することが必要です。

プログラム	ねらいと実施すべき内容
① 障害の多様性の理解と声かけの必要性【基本理解】	●ねらい さまざまな特性を持った、多様な人が接遇を求めている。しかし、見た目ではわからない障害もあることから、「まずは声かけ」をして、どんな支援が必要か、必要ではないかを確認することが重要であることを理解する。 ●実施すべき内容 ○見た目ではわからない障害も含め、困りごととは多様であることを理解する。 ○困っている様子の場合には、「まずは声をかけてみる」ことが必要で、声かけによって、異なるコミュニケーションが必要な場合が生じることとも認識する。 ○コミュニケーションから始めることが接遇における第一歩であることを学ぶ。
② 障害別の特性と基本の接遇方法【具体的な理解】	●ねらい 公共交通機関利用時、移動時においてどんなことに困っているのか、また困りごとを解消するための基本的なコミュニケーションの方法について学びます。 障害特性を理解した上で、基本的な支援の方法について学びます。 ●実施すべき内容

	○障害の別の特性、困りごとについて学び、個々に応じた多様な配慮が必要であることを知る。 ○障害に応じた基本の接遇方法を学ぶとともに、障害特性は多様なため、基本の接遇方法を踏まえて、コミュニケーションにより「どんな支援が必要か、否か」を確認することの重要性を学ぶ。
--	---

【教材・副教材】

○研修時に活用いただける教材スライド（講師用シナリオ）は、p.47～

○座学研修や自主学習に活用いただける副教材は、p.57～

※上記のデータは、国土交通省総合政策局のホームページ（以下）にも掲載しています。

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000176.html

プログラム2－②：接遇ガイドラインに基づく接遇方法

対 象：全社員(特に現場社員、管理職)

目安時間：1時間

研修形態：座学、自主学習

【本プログラムのねらい】

○日常の業務において、高齢者・障害者等に対してどのような接遇対応が必要であるかを、対象別、場面別に具体的に示している「接遇ガイドライン」の内容を学ぶ。

【研修の進め方のイメージ】

○接遇ガイドラインに整理されている対象別、場面別の接遇方法を学ぶとともに、ニーズに応じたコミュニケーションが必要であることを認識する。

※障害の別に基本特性、基本的な接遇方法を解説する内容を整理しておくことで、自主学習の場合にも、テキスト等を活用し取り組む工夫を行うことができます。

※自主学習で実施する場合には、理解しているかの検証を行うため、小テストやチェックリスト等で検証することが必要です。

プログラム	ねらいと実施すべき内容
①対応の際の配慮点【基本理解】	●ねらい 接遇対応を行う前提として、対応の際に身に付けておくべき配慮点について学びます。 ●実施すべき内容 ○公共交通事業者向けの「接遇ガイドライン」によって、公共交通事業者が取り組むべき「接遇の基本」が示されていることを認識する。 ○具体的な接遇方法を学ぶ前提として、高齢者・障害者等を含む誰もが、当たり前で公共交通を利用できる「権利」を法的に保障されていることを理解した上で、基本的な配慮点を学ぶ。
②基本の接遇方法【具体的な理解】	●ねらい 接遇対象別（主な障害の別）に、業務の各場面においてどのような接遇が必要かを学びます。 障害特性を理解した上で、基本的な支援の方法について学びます。 ●実施すべき内容 ○障害の別の特性によってどのような接遇対応が必要であるかを知る。 ○利用の各場面において、どのような接遇、配慮が必要であるかを学ぶ。

【教材・副教材】

○研修時に活用いただける教材スライド（講師用シナリオ）は、p.68～

○座学研修や自主学習に活用いただける副教材は、p.81～

※上記のデータは、国土交通省総合政策局のホームページ（以下）にも掲載しています。

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000176.html

プログラム2－③：接遇方法の実技実習

対 象：全社員(特に現場社員、管理職)

目安時間：1.5 時間(参加人数による)

研修形態：障害当事者参画による実技実習

【本プログラムのねらい】

- 具体的な接遇技術は、実際に体験する、研鑽することで技術が身につくこととなるため、車椅子使用者の支援、視覚障害者の手引きなどを中心として、実技実習によって習得させていくプログラムです。
- ただし、実技実習にあたっては、障害当事者の参画を図ることで、接遇実技の問題点、配慮点が明確となります。

【研修の進め方のイメージ】

- 障害当事者を接遇する際のポイントを踏まえた上で、実際に実車を使って、「障害当事者を乗降させる」ことを実際にやってみる。
- 実習時には、参画する障害当事者は「対話」を通じて、接遇時のポイントや心構えなどを伝えることが重要です。

プログラム	ねらいと実施すべき内容
例 1 車椅子使用への理解	①車椅子使用への理解 ○車椅子の構造の理解（さまざまな形状があることへの理解を含む） ○操作のポイント（どこを持ってよいのか、いけないのか） ○車椅子使用に対する理解（障害に合わせた車椅子製作の特徴など） ②実車による乗降介助実習 ○乗降介助の実習 ○シートなどの移乗介助 ○固定の場合の留意点 ○介助におけるコミュニケーションの重要性 など ※プログラムを進めるうえでの留意点 ・使用者の障害の程度によって車椅子の構造が異なり、介助時の配慮点も異なることを学ぶ。 ・実際に障害当事者を乗降させることを実車で体験することにより、問題点が明確となり、コミュニケーションの必要性が実感できる。
例 2 視覚障害者の支援	①視覚障害者に対する気づき ○視覚障害者に対する気づきのポイント ○声かけの留意点 ○コミュニケーション時の留意点 ②実車による乗降介助実習

Ⅱ. 接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

	○手引きをする場合のポイント ○乗降時の誘導、座席への手引きの留意点 ○情報提供の方法 など ※プログラムを進めるうえでの留意点 ・音声情報がなければさまざまなことに気づけないことを理解し、乗車時の困難さや気づきのポイントを学ぶ。 ・実際に障害当事者を乗降させることを実車で体験することにより、問題点が明確となり、コミュニケーションの必要性が実感できる。
例 3 聴覚障害者の支援	①聴覚障害者に対する気づき ○外見ではわからない聴覚障害者に対する気づきのポイント ○コミュニケーション時の留意点 ②実車による乗降介助実習 ○コミュニケーション実習（口話、筆談、携帯電話の活用等） ○説明時の留意点 ○情報提供の方法 など ※プログラムを進めるうえでの留意点 ・外見ではわからないため「無視している」と誤解されやすいことに気づき、音声情報がわからないことによる乗車時の困難さや気づきのポイントを学ぶ。 ・実際に障害当事者を乗降させることを実車で体験することにより、問題点が明確となり、コミュニケーションの必要性が実感できる。

プログラム2－④：障害当事者の困難さ、配慮・支援の体験

対 象：全社員(特に現場社員、管理職)

目安時間：1.5 時間(参加人数による)

研修形態：障害当事者参画による実技実習

【本プログラムのねらい】

- 障害当事者がどのようなことに困難さを感じているか、また、その困難さを解消するためにどのような配慮や支援が求められているかを共感的に理解するためのプログラムです。
- ただし、実技実習にあたっては、**障害当事者の参画を図り**、見えない、聞こえないといった単なる状況を体験するのではなく、対話を通じて「困難さがどこにあるのか」「どのようなサポートが必要なのか」に気づく体験とすることが重要です。

【研修の進め方のイメージ】

- 障害当事者の目線に立つことにより、困難さがどこにあるか、どのようなサポートが必要なのか気づいていただきたいということが目的であることを伝えることが重要です。
- 実習時には、参画する障害当事者との「対話」により実例などを挙げながら、接遇の際のポイントを想起できるような体験とすることが必要です。

プログラム	ねらいと実施すべき内容
例 1 車椅子使用者の困難さ、配慮・支援体験	①車椅子使用者の困難さの理解 ○車椅子の構造の理解 ○車椅子の操作のポイント ○車椅子を使用して移動する時の困難さの理解 ②車椅子使用体験 ○自走体験（段差、狭い道、スロープなどを単独で体験する等） ○移動体験（スロープ、段差などで介助してもらう体験等） ○介助体験（車椅子からシートへの移乗介助をしてもらう体験等） ※プログラムを進めるうえでの留意点 ・車椅子使用者の目線から、公共交通利用時にどのようなことに困難さを生じるか、どこに不安を感じるかなどを体験し、そのためのサポート技術やコミュニケーションの必要性について障害当事者との対話で学ぶことが重要。
例 2 視覚障害者の困難さ、配慮・支援体験	①視覚障害のある人の困難さの理解 ○全盲、ロービジョンなど様々な見え方とそれによる困難さの理解 ○音声情報の重要性、どのような情報を必要としているかの理解 ○視覚以外の感覚をどう活用しているかの理解（方向の重要性等）

	○コミュニケーション時の留意点 ②歩行体験 ○視覚障害者誘導用ブロックと白杖による歩行体験 ○手すりを用いた歩行体験 ○手引きによる歩行体験（コミュニケーションの取り方も含めて） ※プログラムを進めるうえでの留意点 ・音声情報がなければさまざまなことに気づけないことを理解し、どのような内容で情報を伝えればよいかを学ぶ。 ・視覚障害者の目線から、公共交通利用時にどんな困難さを生じているか、どこに不安を感じるかなどを体験し、サポート技術やコミュニケーションの必要性について障害当事者との対話で学ぶことが重要。
例 3 聴覚障害者の困難さ、配慮・支援体験	①聴覚障害者の困難さの理解 ○聴覚障害、言語障害者が置かれている状況や、コミュニケーションをとる際の困難さの理解 ○音声や音響のみの情報提供に対する困難さの理解 ○コミュニケーション時の留意点 ②コミュニケーション体験 ○聞こえない状況、コミュニケーションがとれない状況の体験 ○聞こえない人に声をかける体験（手を振って合図をする、視界に入るなど） ○筆談等の体験（伝わりやすい筆談方法、手のひら書きなど） ○手話体験（簡単な挨拶、身振り手振りや口話をあわせた伝え方） ※プログラムを進めるうえでの留意点 ・聴覚障害者の目線から、公共交通利用時にどんな困難さを生じているか、どこに不安を感じるかなどを体験し、コミュニケーションの方法について障害当事者との対話で学ぶことが重要。
例 4 高齢者の困難さ、配慮・支援体験	①高齢者の困難さの理解 ○感覚の鈍化、筋力や視力の低下などによる困難さの理解 ○コミュニケーション時の留意点 ②歩行体験 ○段差体験（乗降を想定した困難さの体験） ○料金支払い体験（指先の感覚の鈍化や視力の低下などの体験） ※プログラムを進めるうえでの留意点 ・感覚の鈍化、筋力や視力の低下などにより、公共交通利用時にどんな困難さを生じているか、どこに不安を感じるかなどを体験し、乗降時等におけるゆとりや見守りの必要性に気づくことが重要。

4. 研修の実施にあたって

(1) 効果的な障害当事者参画を図るために

■ 障害当事者の参画の意義

障害の社会モデルを理解するためには、障害の社会モデルを理解した障害当事者（又はその家族等の支援者）が研修に参画することが重要です。これにより理解を深め、ともに考えることができます。

障害当事者の研修への参画については「UD 2 0 2 0 行動計画」においても位置づけられています。研修に参画する障害当事者は、社会モデルを体得している、どのようなサポートが必要かを伝えられるなどのスキルが必要であり、スキルに応じて**講師、アドバイザー、サポートスタッフ**などの役割で参画いただけます。



特に、障害の社会モデルの理解を促す『「基本理念の理解」を学ぶプログラム』では、障害当事者により具体的な事例を含めて理解を促すことにより、受講者は「自分事」として理解し、障害当事者との対話の必要性を感じることができる効果が期待できます。

○ 講師として研修を任せる場合は、

社会モデルを体得しており、効果的に研修を運用できるスキルが必要

自分以外の障害にも精通し、障害の社会モデルについて理解を促すことができ、また研修実施の時間配分や受講生の理解に気を配ることのできるスキルが必要。

○ ファシリテーターとともに研修を運営する場合は、

社会モデルを体得しており、ファシリテーターをサポートするスキルが必要

基本的な研修の運営はファシリテーターに任せ、障害者の視点（自分以外の障害にも精通し、障害の社会モデルについて理解を促すことができる）を研修に活かすことのできるスキルが必要。

○ 研修内容に対するアドバイザーとして参画する場合は、

社会モデルを体得しており、効果的に研修を運用できるスキルが必要

自分以外の障害にも精通し、障害の社会モデルについて理解を促すことができ、また研修実施内容のバランスを確認、アドバイスできるスキルが必要。

○ サポートスタッフとして参画する場合は、

どのようなサポートが必要かを伝えられることが重要

自分自身の困りごとだけを話すのではなく、困りごとに対してどのようなサポートをすることが必要であるか、どのように解決すべきかを伝えられることが重要。

■ 障害当事者の参画の方法

① 障害当事者（又はその家族などの支援者）を活用した研修や講師派遣を利用する

心のバリアフリーの周知に向けて、障害当事者（又はその家族などの支援者）が講師などとして活躍する研修が増えてきています。次項に紹介窓口や研修を実施している団体や企業について紹介していますので、参考にしてください。

② 自社の障害当事者の参画を得る

自社内の障害当事者は自社のサービスに熟知していることに加えて、障害当事者の目線を持つ貴重な存在です。こうした人材の中から、研修への参画を希望する者を募り、障害当事者参画による研修を実施することで、各社の事情に応じたプログラムの構築もしやすくなります。

(2) 障害当事者が参画している研修プログラム等のご紹介

下表は、障害当事者が参画している研修プログラムの実施主体や、障害当事者講師の派遣を行っている窓口などのリストです。接遇研修プログラムの計画・実施にあたってご活用ください。

また、リストに挙げられている研修プログラムのうち、★印がついている研修については、具体的な実施内容、実施主体の思い、障害当事者の参画方法、その効果などについてリストの後に掲載しておりますので、ぜひ、参考としてください。

※接遇研修プログラムへの障害当事者の参画は、研修の計画段階から当事者の意見を反映していくことが有効です。

【障害当事者講師の紹介窓口・研修実施団体/企業リスト】

※令和4年3月現在 (種別ごとに窓口名 50 音順で記載)

種別	研修名 (★詳細あり)	内容	窓口
総合研修	★障害の社会モデルの視点から考える「心のバリアフリー研修」	障害当事者の視点で制作した動画を見ながら、障害の社会モデルの考え方を学び、行動へと結びつけるプログラム。依頼側の事情に合わせてプログラムの構築が可能。 ※費用：研修実施場所と規模により要相談(コーディネート費、講師謝礼、交通費等)	(一財)国土技術研究センター 及び(公財)交通エコロジー・モビリティ財団 E-mail : kokorobf@jice.or.jp
総合研修	★サービス介助士/その他個別研修	①サービス介助士:高齢者・障害者との良好なコミュニケーションを築くためのおもてなしの心と正しい介助技術を身に付ける資格取得研修 ※費用:41,800 円/人 ※講師:認定サービス介助士インストラクター + サービス介助士アドバイザー(障害当事者講師) https://www.carefit.org/carefit/ P.23 にて詳細記載 ②障害当事者による社会モデルワークショップ :ワークショップを通して心のバリアフリーの実践を目指す対話式研修 ※費用:60 分 80,000 円～ + 実費相談 ※ワークショップ形式のため90 分～/60 人まで程度が望ましい ※講師:認定サービス介助士インストラクター + サービス介助士アドバイザー(障害当事者講師) ※オンライン/対面どちらも可能 ③映像を利用した心のバリアフリー実践講座 :障害の社会モデルの理解、多様な他者とのコミュニケーション能力の養成など UD2020 行動計画において位置付けられている心のバリアフリー実践に重要な事項を体系だてて学ぶプログラム。 監修東京大学大学院教育学研究科附属バリアフリー教育開発センター	公益財団法人日本ケアフィット共育機構 電話 : 0120-0610-64 E-mail : toiawase@carefit.org 東京事務所 : 東京都千代田区神田三崎町 2-2-6 大阪事務所 : 大阪府大阪市中央区東心斎橋 1-7-30 21 心斎橋 5F

Ⅱ. 接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

種別	研修名 (★詳細あり)	内容	窓口
		※費用:60 分 80,000 円～+実費相談 ※ワークショップ形式のため90 分～/60 人まで程度が望ましい ※講師:認定サービス介助士インストラクター+サービス介助士アドバイザー(障害当事者講師) ※オンライン/対面どちらも可能	
総合研修	★ユニバーサルマナー検定	3級では基本的な向き合い方等を、2級では実践的なサポート方法を学ぶ ※費用:3級 5,000 円/人、2級 15,000 円/人	日本ユニバーサルマナー協会 電話:06-6195-4466 http://www.universal-manners.jp/
総合研修・補助犬ユーザー	★障害理解・接遇研修	当事者講師を基本にオーダーメイドで研修内容を構築。要望に応じてワークショップを実施している。 ①障害理解研修 ②接遇体験研修 ③2030SDGs ワークショップ&障害理解研修 ※費用:研修実施場所と規模により要相談(コーディネート費、講師謝礼、交通費等) ※開催場所に近い全国の訓練事業者やユーザーの会の紹介も可能	特定非営利活動法人日本補助犬情報センター 電話:045-275-7770 https://www.jsdrc.jp/
総合研修・講師養成	★交通サポートマナージャー研修	交通事業者職員向け、接遇・介助技術の習得と気付きの心を磨く2日間の研修プログラム。講師養成の上級は1日のプログラム。 ※費用:20,000 円(上級 10,000 円)	(公財)交通エコロジー・モビリティ財団バリアフリー推進部 電話:03-3221-6673 E-mail: best-sapomane@ecomoto.or.jp
総合研修・講師養成	★障害平等研修、講師養成研修	・社会の様々な障害(障壁)を見抜き、それを改善していく具体的な解決行動を考える研修。 ・基本はワークショップ型(1-3時間)だがオンデマンド学習版(個別学習、動画教材:50分)もある。 ・障害者がファシリテーター(対話の進行役)を務め、発見型学習の方法で進める。障害の社会モデルに根ざした内容。 ・費用:ワークショップ型(4,000-6,000 円/人:内容と時間による)、オンデマンド型(2,000 円/人) ・講師は、80時間の養成研修を受講し「障害の社会モデル」の知識と発見型学習ファシリテーションを獲得している障害者。	特定非営利活動法人 障害平等研修フォーラム 電話:070-5363-6443 Email: info@detforum.com HP: www.detforum.org
総合研修・講師養成	★講師派遣、出前講座、バリアフリー障害当事者リーダー養成研修	障害当事者講師と障害の社会モデルの考え方を学び、行動へと結びつけるプログラム。依頼側の事情に合わせてプログラムの構築が可能。 ※毎年交通エコロジー・モビリティ財団からの助成金で「バリアフリー障害当事者リーダー養成研修」を実施し、毎年約25名を輩出。各地域への講師を派遣。	特定非営利活動法人 DPI 日本会議 担当:山崎涼子 E-mail: cilkodaira3@hotmail.com

種別	研修名 (★詳細あり)	内容	窓口
		※費用：研修実施場所と規模により要相談(コーディネート費、講師謝礼、交通費等)	
認知症	認知症サポーター養成講座	認知症についての基礎知識と対応の基本を学ぶ(90分以上)。講師(キャラバン・メイト)は所定の研修を修了した医療・福祉・介護の専門職や介護経験者等がボランティアで務めるが、認知症のご本人が講師として参加する講座もある。 ※費用：受講料は無料。教材代 105 円/人、別途送料。詳細は全国キャラバン・メイト連絡協議会まで 電話：03-3266-0551 https://www.caravanmate.com/	自治体(市町村・都道府県)の高齢福祉担当課 (全国キャラバン・メイト連絡協議会 HP 一覧 https://www.caravanmate.com/office/) ※企業が実施主体となりキャラバン・メイト、認知症サポーターを養成し、業務に即した対応法を盛り込んだ講座を行うことも可能。
認知症	交通事業者対象 認知症接遇ガイドライン対応研修	交通事業者を対象とした、接遇ガイドライン(認知症の人編)に対応した内容の認知症接遇研修。 ※費用：120 分、6,600 円/人 ※1 社のみでの専用開催も可能(人数応相談) ※認知症当事者の家族が現地または動画で参加 ※オンライン/対面どちらも可	公益財団法人日本ケアフィット共育機構 電話：0120-0610-64 E-mail： toiawase@carefit.org 東京事務所：東京都千代田区神田三崎町 2-2-6 大阪事務所：大阪府大阪市中央区東心斎橋 1-7-30 21 心斎橋 5F https://www.carefit.org/dementia/business/setsugu_training.php
認知症	講師派遣相談	認知症の人と家族の当事者による全国組織。全都道府県に支部があり、依頼があれば認知症の人や家族等の講師を派遣する。	(公社)認知症の人と家族の会 https://www.alzheimer.or.jp/
視覚障害	講師派遣相談	外部窓口となる団体事務局を紹介し、依頼事項を確認の上、講師派遣の相談に応じます。 ※費用：交通費実費、謝金(要相談)	(社福)日本視覚障害者団体連合組織部団体事務局 電話：03-3200-0011 E-mail： jim@jfb.jp
聴覚障害	手話教室	交通事業者職員向け、聴覚障害に対する理解を図るため全 10 回のコースを年 2 回開催。 ※費用：6,000 円(別途テキスト代実費)	(公財)交通エコロジー・モビリティ財団バリアフリー推進部 電話：03-3221-6673 E-mail： t-takahashi@ecomoto.or.jp
聴覚障害	講師派遣相談	全日本ろうあ連盟の加盟団体と連携して手話教室等に講師を派遣	(一財)全日本ろうあ連盟 https://www.jfd.or.jp/
身体障害	当事者参画	研修への障害当事者参画への協力 ※費用：交通費実費、謝金(要相談)	(社福)日本身体障害者団体連合会 電話：03-3565-3399 http://www.nissinren.or.jp/
知的障害 発達障害	人権研修等	学校、行政、企業に対する人権研修、地域団体主催のイベント等での実演。開催場所に近い団体を派遣。 ※費用：交通費、謝金(要相談)	全国手をつなぐ育成会連合会 「知的・発達障害啓発キャラバン隊」 電話：077-536-5297 E-mail：

Ⅱ. 接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

種別	研修名 (★詳細あり)	内容	窓口
			ikuseikai- bunshitsu@wonder.ocn.ne.jp
精神障害	障害理解・接 遇対応研修	家族学習会としてアドバイザー（講師）を派遣。 全国の事務局が窓口となって派遣要請に応じて いる。 ※費用：交通費実費、諸経費（要相談）	みんなねっと（(公社)全国精 神保健福祉会） <a href="https://seishinhoken.jp/ev
ents">https://seishinhoken.jp/ev ents
発達障害	講師派遣相 談	講師（家族、支援者）派遣の相談に応じます。	日本発達障害ネットワーク E-Mail: office@jddnet.jp TEL. 03 - 6721 - 7817 FAX. 03 - 6721 - 7818
発達障害	心のバリアリ ー研修(出前研 修)	講師、ファシリテーターとして、以下の研修な どを実施。 ①交通事業者向け「発達障害を手掛かりとした 心のバリアフリー研修」 ②企業人事担当向け「発達障害を理解すると進 むバリアフリー」 ※費用：講師料、別途交通費	発達障害を手掛かりとした UD コンサルタント 橋口亜希子個人事務所 E-mail : ahinfo@hashiguchi- akiko.com
補助犬ユ ーザー	心のバリアリ ー研修	①心のバリアフリー検定：90 分、5,000 円/人、 障害当事者講師（補助犬ユーザー）の派遣 ②補助犬受入接遇セミナー：60 分～、20 万円 ～(参加者数により変動)、障害当事者講師(補 助犬ユーザー) の派遣 ③企業・団体主催の「心のバリアフリー研修」、「補助 犬受入接遇セミナー」：障害当事者講師（補助 犬ユーザー）の派遣	(公財)日本補助犬協会 電話：045-951-9221 <a href="https://www.hojyoken.or.j
p/">https://www.hojyoken.or.j p/

※紹介窓口については、国土交通省のホームページで随時更新していきます。

【当事者参加・当事者との対話・障害の社会モデル】

障害の社会モデルの視点から考える「心のバリアフリー研修」

(一財)国土技術研究センター・(公財)交通エコロジー・モビリティ財団
E-mail : kokorobf@jice.or.jp

身近な場面の「動画」を用いた研修です。

障害者が感じている社会の壁について具体的な気づきを得ることができます。

- ◆「障害の社会モデル」という概念的で捉えにくいことを、動画を見て、考えていただくことで、具体的に自分の中でイメージができ、**自ら気づきを得ることができる研修**です。
- ◆さまざまな経験、多くの研修等の実績のある「**障害当事者講師**」が受講生の方と対話する研修ですので説得力があります。

障害者権利条約で示されている「障害の社会モデル」の概念をどのように捉え、どう実践に結び付けていったらよいか、障害当事者の視点で作成した動画を見ながら、グループ討議などを通じて受講者に理解を促す研修です。「障害は個人にあるのではなく環境にある」という「障害の社会モデル」的な視点を身につけることが「心のバリアフリー」の具体化につながります。

●基本のプログラム

講義形式	○対面によるグループワーク形式 ○web による対話形式 などニーズに応じた形式で実施しています
費用	研修実施場所と規模により要相談（会場をご提供いただける場合には、講師謝金、交通費実費、コーディネート費、消耗品費をいただきます）
講師	車椅子使用者、聴覚障害者、精神障害者など、多くの研修実績のある障害当事者が講師を務めます。
開催のご相談	研修の開催をご希望される方は、下記事務所にご連絡ください。他所で実施している研修の見学も希望に応じます。 (一財)国土技術研究センター 都市・住宅・地域政策グループ 担当：沼尻 TEL 03-4519-5003 http://www.jice.or.jp/ (公財)交通エコロジー・モビリティ財団 バリアフリー推進部 担当：澤田 TEL 03-3221-6673 http://www.ecomo.or.jp/

※プログラム構成（車椅子使用者が講師のプログラム例）

導入 動画上映・説明 (2分)	・研修の狙い(＝エレベーターに乗れないという課題を一緒に考えよう)を伝える。 ・研修の流れ(ステップ1～3)を理解する。
ステップ1 講師の体験談 講師との対話 (5分)	・動画コンテンツにより、このような問題が起きていることが現実にあることを実感し、理解する。 ・講師が現実遭遇している生々しい現状を語ることで、どれだけ不利益(不当な差別)を受けている現実があるかを理解する。
ステップ2 グループ討議 要因の分析 (15分)	・いろいろな要因によって、問題が発生しているという多角的な視点を獲得する。 ・要因の分析において、自分や周囲の人という「人」の対応に帰属する問題だけでなく、「施設」や「制度」、「教育」といった社会の様々なことにも要因があること(＝社会モデルの視点)を理解する。
ステップ3 要因グループに対する 解決策の検討(8分)、 発表、講評 (25分)	・要因ごとの解決策を考えることで、やさしさだけで解決できない、解決すべき問題ではないことを理解する。 ・社会や環境への働きかけが重要であること、社会として考えていくべき課題であることを認識する。(＝社会モデルをベースとした解決策の理解)その上で自らの行動を見出す。
まとめ 補強、結びと閉会 (5分)	・社会モデルをベースとした行動イメージ(共生社会の実現方法)を具体的な動画で補強する。



ワークショップの様子



いくら待っても車椅子使用者がエレベーターに乗れない(動画の一コマ)

●実施主体が力を入れている研修の特徴

身近にいる「多様な人」とのコミュニケーションを向上させていきませんか？

①リアリティのある動画を活用し、障害者講師との対話により理解を深める！

- 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する。
- 障害当事者との対話を通じ、障害者が遭遇している問題について、理解を深める。

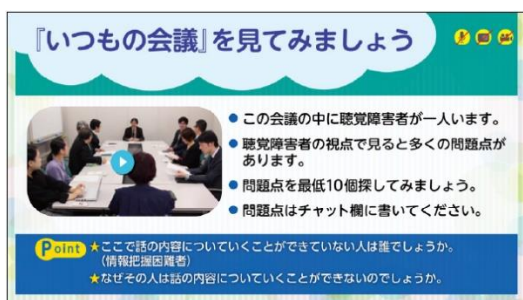
②自ら考える（発見型）で、「障害の社会モデル」の考え方を学び、行動へと結びつける！

- 問題の発生要因と解決策について、自らの作業、グループ討議を通じ、発見型で考える。

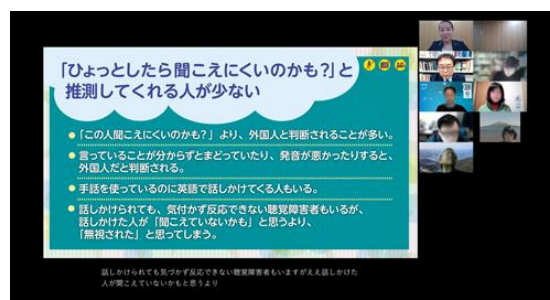
③既存の研修プログラムにプラスして実施が可能です！

- 既存のボランティア研修や企業内研修にプラスして実施が可能です。これまで障害のある人と接したことがない方でも、「障害の社会モデル」を自分ごととして学べます。

研修時に用いている教材・Web研修の様子（聴覚障害者が講師の事例）



現実に近い状況を再現した動画で考えていきます



WEB研修も充実しており効率的に受講できます

●受講生の声

- 「動画を見せて、考えさせる」という流れで、具体的でわかりやすく、気づきを得ることができました。またこんな研修を受けたいと思いました。
- 自分の経験が話されていたので、非常に説得力があり、日常的にどんなことに困っているかわかりやすく伝わった。
- 講師の日常の一端が伝わったことで、色々な疑問がわいてきて、「仲良くなりたい」という気持ちを持ちました。
- 障害者の方が講師であることで、理想論や綺麗ごとではないと受け取りました。
- オンラインで遠方でも受講できました。チャットで意見を言ったり、他の方の意見を見ることができて参考になりました。

●当事者講師の声

聴覚障害者講師 柴田留理さん

- 受講生との対話の中で、障害当事者にとっても新たな気づきが生まれているのは、研修を実施してうれしい効果です。
- 受講生にとって、私が「初めて出会う障害当事者」であるということは多くありますが、その初めて出会う障害者の印象が、「聴覚障害者はこういう人」と決めつけてしまう恐れもあります。聴覚障害者と言っても様々な人がいます。また、他の障害のある人もいるので、先入観を持たせるような「出会い」にはならないよう配慮しています。
- 受講生の反応やニーズに合わせた研修ができるよう、事前準備に力を入れていますので、ぜひ、皆さんと出会って、ともに考える研修をしていきたいです。



サービス介助士資格取得講座

当事者参加・当事者との対話・接遇実技

(公財)日本ケアフィット共育機構

電話：東京 03-6261-2333 大阪 06-6251-6101

ホームページ：http://www.carefit.org

『サービス介助士』は、サービス介助士とは高齢者や障害者など多様な人が暮らす社会で、年齢や障害の有無に関わらずに誰もが社会参加できるように必要なことをその人、その場にあったやり方でできる（＝ケアをフィットする）人になるための資格です。

社会の高齢化や障害者差別解消法などへの企業の対応の他、高齢者や障害者が利用しやすいサービスや商品の設計、障害者スポーツでのボランティア活動などの場で、加齢や障害を自分事としてとらえて、相手の立場にたった行動ができるよう、知識・対話・実践で学んでいくプログラムです。

●研修のステップ

「サービス介助士」は、自宅学習＋オンライン講座・対面での実技実習で取得する資格です。自宅学習のみの「准サービス介助士」、座学と実技の2時間講座の「サービス介助基礎研修」、オンライン研修のみの「サービス介助知識入門」もあります。就業や個々人のライフスタイルに合わせた学びが可能です。

●「サービス介助士資格取得講座」のプログラム

加齢や障害についてテキストやインストラクターの講義から体系的に学ぶだけでなく、実技教習での演習やディスカッションによって学びをすぐに仕事や日常で活かすことができます。“介助する/される”両方の立場を演習で実践することで相手の立場に立ったコミュニケーションを身につけることができます。

講義形式	テキストでの自宅学習⇒課題提出⇒実技実習（オンライン講座(6～7時間相当)、対面形式の実技実習1日)⇒検定試験
費用	41,800円（研修テキスト、提出課題、検定試験）
開催地・頻度	- 個人申し込みの場合は近くの会場と都合の合う日程から実技教習を受講していただきます。（詳しくはホームページをご覧ください） - 法人の場合には、会社・事業所単位の申込みで任意の会場で専用の実技実習を開催することができる場合があります。

※プログラム構成

自宅学習	テキストによる基礎的知識の学び
オンライン講座	- サービス介助士の基本理念 - 心のバリアフリー（障害者差別解消法、障害の社会モデル） - 障害の理解（高齢者・障害者の理解と接遇、具体的な接遇方法など） - ジェロントロジー（創齡学）の理解 - 障害当事者（サービス介助士アドバイザー）との対話 - ユニバーサルデザインの原則 など
対面講座	※ワークシートを用いた自らが考える講座 - 高齢者・障害者への接遇実践（高齢疑似体験、車椅子使用者の介助、視覚障害者の手引きなど） - 感染リスクを避ける接遇 - 障害当事者（サービス介助士アドバイザー）との対話 - ロールプレイ（職場の実際の場面における接遇と合理的配慮の見出し） - 検定試験

●実施主体が力を入れている研修の特徴

①講義と演習による実践的な学び

加齢や障害についてテキストやインストラクターの講義から体系的に学ぶだけでなく、実技教習での演習やディスカッションによって学びをすぐに仕事や日常で活かすことができます。“介助する/される”両方の立場を演習で実践することで相手の立場に立ったコミュニケーションを身につけます。

②障害当事者講師（サービス介助士アドバイザー）との対話から障害と接遇を深める。

なかなか馴染みのない“障害”について、車いすユーザーや視覚障害者などの障害当事者との対話を通じて、エピソードを交えながら分かりやすく理解します。日常で障害者が出会うバリアとその原因と一緒に考えて、サービス介助士としてどのように対応するかを実践します。

③国土交通省の接遇ガイドラインに準拠し、サービス現場に即したカリキュラム

国土交通省 交通事業者向け接遇ガイドライン作成検討委員会を中心とした有識者の監修により、事業者と生活者のニーズに寄り添った内容です。常に社会で求められていることを学びに取り入れています。

④“齡（よわい）を創る”という考えの創齡学（ジェロントロジー）を核とした学び

ジェロントロジーとは加齢に関する体系的な学問で一般的に「老年学/老人学」と訳されています。ジェロントロジーを通して高齢者が生きがいある生活を送っていくために、そして一人ひとりが生まれてから死ぬまでの人生を健康に過ごし、より生活の質を高め、齡をきれいに創りあげていくために、ノーマライゼーションの考え方も含めてサービス介助士の学びで発信しています。



障害当事者講師
との対話の様子

⑤障害の社会モデルの考えを基礎としたおもてなし・接遇の体得

“障害のある方は心身に障害があってかわいそうだから手伝う”と考える人もいます。しかし、高齢者・障害者が困っている原因は環境や事業者の仕組みが生み出している、という考えをもとにすれば、その人へのおもてなしや接遇の心構えも変わってくるでしょう。“社会の仕組みが障害を生み出している”という考え方の“障害の社会モデル”を身に付けていきます。

⑥感染しない・させない接遇

感染予防のための各種ガイドラインが発行されていますが、サービス介助士の講義では、さらに踏み込んで高齢者・障害者など多様な人への接遇を、“感染しない・させない”接遇の観点からお伝えし、With / After コロナ時代におけるユニバーサルな接遇を考えていきます。

●障害当事者講師（サービス介助士アドバイザー）の声

受講者の方と話してみると、思っていた以上に障害当事者と関わった経験がない人が多いことを実感しています。メディアではパラアスリートなど超人的な人が取り上げられがちなので、自分自身の日常での体験のことを通して、受講者の皆さんと変わらない生活をしていることをお伝えしています。また、話をする際は、視覚障害者は全員がこうだ、と思われないう、あくまで自分の意見であることを伝えるよう心掛けています。差別の要因の一つは“知らないこと”であると思うので、ぜひ障害当事者と対話をしていただきたいと思います。

ユニバーサルマナー検定

当事者参加・当事者との対話・接遇実技

株式会社ミライロ

E-mail : info@mirairo.co.jp

ホームページ : <https://universal-manners.jp/>

◆ユニバーサルマナーの実践に必要な「マインド」と「アクション」を体系的に学び、身につけるための検定です。適切な声かけやコミュニケーションを行うために、まずは多様な人々の特徴や心理状況を知ることから始めます。その上で、日常生活や接客時における適切なサポート方法を学ぶことができます。

各カリキュラムの詳細は下記 URL より参照ください

<https://universal-manners.jp/curriculum>

ユニバーサルマナー検定は、3 級から 1 級まであり、ステップアップして受講されている方が多くいらっしゃいます。

●ユニバーサルマナー検定 3 級

【概要】

高齢者や障害者への基本的な向き合い方やお声かけ方法を学ぶ、ユニバーサルマナーの入門講座です。障害のある当事者による講義と演習問題を通して、“違い”と向きあい、一步を踏み出せる人を目指します。

【費用】 5,500 円/人（税込）

【内容】

ユニバーサルマナーとは、高齢者や障害者への向き合い方、どんな人がどんなことに困るのか、各種マークの名称と意味、困った時のお声かけ方法等を学びます。

【実施形式】

対面研修形式、オンライン配信形式、e ラーニング形式があります。



●ユニバーサルマナー検定 2 級

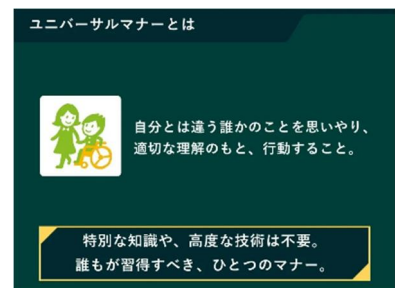
【概要】

車いすの操作方法や視覚障害者の誘導方法など、実践的なサポート方法と、より詳しい知識を学ぶ講座です。多様な方々への適切なサポートができる人を目指します。

【費用】 16,500 円/人（税込）

【内容】

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、内部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）、車いすの利用者への実践



Ⅱ. 接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

的なサポート方法、視覚障害者への実践的なサポート方法、聴覚障害者への実践的なサポート方法、高齢者への実践的なサポート方法等を学びます。

【実施形式】対面研修形式



●ユニバーサルマナー検定 1 級

【概要】

ユニバーサルマナー検定 1 級は、オンラインで受講可能な選択式のカリキュラムと、当事者のリアルとふれる体験を通して、自身の価値観や世界観をひろげる講座です。カリキュラムの受講と体験を実施後、認定のためにレポートを提出いただきます。"違い"を包含し、人生の幅を広げる人を目指します。

【費用】21,450 円/人（税込）

※カリキュラムの受講費+レポート試験受講

【内容】

LGBT 対応マナー研修、ユニバーサルワーク研修（精神・発達障害者への配慮）、ユニバーサルコミュニケーション研修（聴覚障害者への配慮）、認知症対応マナー研修、つながる UM（障害のある当事者と対話を行うオンライン研修）等について学び、体験します。

【実施形式】対面研修形式、オンライン配信形式、e ラーニング形式



●導入事業者（一部抜粋）

大阪市高速電気軌道株式会社、住友林業株式会社、ダイハツ工業株式会社、株式会社三井住友銀行、大同生命保険株式会社 他

●障害当事者講師の声

障害者や高齢者など多様な方を街中などで見かけることはあっても、なかなか声をかけることができないというお話を伺うことが多いです。「どのようにお声掛けすればよいか分からない」「サポートの方法が分からない」というような理由で 1 歩踏み出せないという方が多いのではないかと感じています。講義や実技を通じて、障害のある当事者が自身の体験なども交えお話をすることで、受講いただいた方に多様な方に向き合うハードルを少しでも下げていただきたいという思いでお伝えしています。

障害理解・接遇体験研修

特定非営利活動法人日本補助犬情報センター
<https://www.jsdrc.jp/>

障害への理解を障害の社会モデルの視点で深めていく研修を補助犬使用者である障害当事者が講師となった研修を実施しています。研修の対象者は一般の市民から、補助犬使用者の受入を理解いただくための事業者の皆さまなど幅広く、対象のニーズに合わせた研修をオーダーメイドで構築します。

●基本のプログラム

障害当事者のファシリテーターが各グループに配置され、ワークショップ形式で進めていく研修です。

講義形式	対面研修、オンデマンド研修などニーズに応じた形式で実施しています
費用	○費用は研修の実施場所と規模により要相談（コーディネート費、講師謝礼、交通費など） ○開催場所に近い全国の訓練事業者やユーザーの会の紹介も可能です。

※プログラム例（商業ビル事業者及びテナント従業員に対するバリアフリー研修）

前半 60 分	講義形式 ・ 本研修の目的 ・ 障害の社会モデルについて（事例を交えて） ・ 身体障害者補助犬とは？ ・ 身体障害者補助犬法・障害者差別解消法について ・ 当事者の体験談（ショッピング・観光地での接遇について）
後半 60 分	グループワーク （１）車いす避難誘導体験 （２）聴覚障害があるお客様接遇体験 （３）視覚障害があるお客様接遇体験 （４）視覚障害があるお客様誘導体験 （５）肢体不自由があるお客様接遇＆介助犬デモンストレーション

※研修体制：NPO 法人日本補助犬情報センター、補助犬ユーザー（盲導犬ユーザー、介助犬ユーザー、聴導犬ユーザー）、訓練事業者等、必要に応じてコーディネート。

■研修導入の経緯

○日本補助犬情報センターと事業者がバリアフリーに係る「アドバイザリー契約」を結んでいたことから、接遇のレベルアップを図るため、接遇研修の実施を依頼した。（オリパラ開催にあたり実施する予定であったが、2021年に実現した）

○障害者に対する知識のない従業員に対して、理解を深め、接遇のクオリティを高めることとなればと期待し、研修実施に至った。

○障害当事者が講師となる研修であるため、直接話を伺うことができ、障害のある人への接客の不安やハードルがなくなることを期待した。

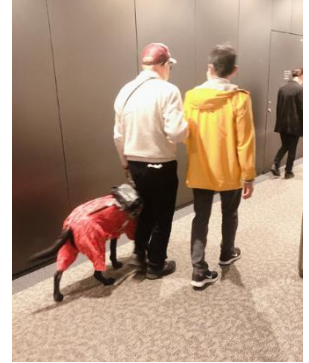
■受講生の評価

○前半の講義は軽快なトークと分かりやすい表現でとても面白かったです。後半の障害者との関わりでは、初めて当事者と深く会話をしたこともあり、どのような思いでショッピングセンターに来ているのか、何を望んでいるのかがよくわかりました。

○和気あいあいと楽しく研修が進む中で、普段なかなか考えたり聞いたりする機会のない、障害の考え方（個人モデル/社会モデル）や、“平等と公平”といったお話を聞くことができ、障害の考え方や接し方、そして補助犬に対する意識が変わったと感じました。

○今まで単純に親切にしてあげたいと思うことはあったのですが、心のどこかで「彼らはかわいそうだから」という気持ちがあったのかもしれませんが。一人ひとり性格が違いうように、ひとつの個性の違いと捉え、万人が楽しめるような接客ができるように期待したいです。

○それぞれ持っている障害も求めている補助も違うということ、「どのようにお手伝いすればよろしいですか？」とまずは声をかけるとよいということが分かり、障害者への接客に対するハードルが下がったと思います。障害の有無にかかわらず、どのようなお客様へも積極的にお声がけをし、それぞれにあった最適な接客ができるようになるのではと期待しています。



■ 研修主体の実施ポイント

○障害当事者とのコミュニケーションの機会をつくる

- ・ 障害を取り巻く問題が他人事ではなく、「ジブンゴト」となるよう理解を促す
- ・ 障害当事者との距離が近くなり、コミュニケーションが実際にできるようになる

○障害の社会モデルを体感する

- ・ グループワークを通じて、実際の事例で「障害の社会モデル」を体感する

○「障害当事者とのコミュニケーション」を見てもらう

- ・ 研修主体講師と障害当事者講師のやりとりを受講生に見ていただくことで、互いがリスペクトしあう関係性が当たり前にあることを理解し、安心して障害当事者とのコミュニケーションができることにつながる

■ 障害当事者講師の役割

- ・ 自身の障害状況を分かりやすく伝える
- ・ 同じ障害の中でも様々な違いがあり、自分の意見が全てではないと伝える
- ・ 困った事例とともに、嬉しかった事例も伝える
- ・ 今すぐ簡単にできるお願いや、過度にならない程度の合理的配慮のリクエストをする
- ・ 柔和な雰囲気でお話していただき、ファンを増やす

● 障害当事者講師が期待する効果・評価

どうしても、まだまだ障害者＝かわいそうな人、何もできない人というイメージが強く、自分たちとは違う世界の人のように扱われることが多々あります。上記研修のような、直接コミュニケーションをとったり、アテンドしたり、近い距離で接する研修は、何より「当事者の生の声」を伝えられるチャンスですので、このような機会が増えることを望んでいます。また、逆に、接遇のお仕事をされている方々の生の声を聞ける、我々にとってのチャンスでもあると思っているので、「どういうところが不安なのか？」「どんな情報があれば、当たり前前に受け入れられるか？」などを聞き、少しでも不安を払拭いただける機会になれば、と思います。全国の、障害当事者の仲間たちが、様々な形で、当事者講師として活躍できる機会が増えることを、心より願っております。

交通サポートマネージャー研修

当事者講師・当事者との対話・接遇実技

(公財)交通エコロジー・モビリティ財団 バリアフリー推進部

電話：03-3221-6673 E-mail：best-sapomane@ecomor.jp

『交通サポートマネージャー研修』は、公共交通事業者の職員の方を対象にも高齢者・障害者等への接遇・介助の基本を習得する研修プログラムです。

研修には、**障害当事者が講師として参加**し、座学・実技・グループワークを通じて、単なるノウハウの習得ではなく、障害への理解、コミュニケーションの取り方、ニーズに対する気づきの感覚を磨くことを重視しています。

●研修のステップ

基本のプログラムである交通サポートマネージャー研修（中級）を受講後、ステップアップを目指して、「上級交通サポートマネージャー研修」として、知識の深度化と自社内の障害当事者参加型の取組みを推進するためのリーダー育成を目的とした研修があります。

●交通サポートマネージャー研修（中級）の基本プログラム

バリアフリー法改正等で交通事業者に求められている「ソフト面」の強化に対応したプログラム。研修を修了した方は、「交通サポートマネージャー」として認定します。

講義形式	座学、実技、グループワークによる2日間のプログラム
対象者	公共交通事業者職員（鉄道・バス・タクシーなど）
費用	20,000 円（研修テキスト、講師資料の配布）
開催地・頻度	首都圏3回／年、関西2回／年

※プログラム例



基礎的な介助方法の実技
(視覚障害)



基礎的な介助方法の実技
(車いす)



手話の実技



当事者とのディスカッション

プログラム例		
1日目	午前	セクション1 オリエンテーション 2日間の研修内容やスケジュールを説明します。 セクション2 バリアフリー法と接遇・介助の必要性 (30分) バリアフリーに関する法制度や取り組みの最新事例、接遇・介助の必要性や心構えを学びます。 セクション3 グループディスカッション (40分) グループごとにディスカッションを行い、障害当事者講師とのコミュニケーションを図ります。 セクション4 障害の理解とコミュニケーションの基本 (60分) 障害の全般について理解を深めるとともに、コミュニケーションの基本について学びます。
	午後	セクション5 障害のあるお客さまの日常生活と移動① (40分) 【車いす、肢体不自由など】 車いす使用の当事者が講師となり、日常生活の困難な点や移動・介助のニーズについて学びます。 セクション6 接遇・介助方法の修得・実技演習① (60分) 【車いす】通路、段差等を利用し、介助する側・される側の体験 実際の場面を想定した実習を通して、車いす使用のお客さまに対する接遇・介助方法の基本を学びます。 ※時間があれば、実際の公共交通機関を利用した実技演習を行います。
	午後	セクション7 障害のあるお客さまの日常生活と移動② (60分) 【聴覚障害】基本的な手話や筆談といったコミュニケーション方法 聴覚障害者の日常生活の困難な点や移動・介助のニーズを学び、コミュニケーション手段としての手話などを体験します。
	午後	セクション8 グループディスカッション (40分) グループごとにディスカッションを行い、障害当事者講師とのコミュニケーションを図ります。 セクション9 障害のあるお客さまの日常生活と移動③ (60分) 【知的障害、精神障害、発達障害、内部障害、難病、高齢者など】 さまざまな障害のある当事者が講師となり、日常生活の困難な点や移動・介助のニーズについて学びます。
2日目	午前	セクション10 障害のあるお客さまの日常生活と移動④ (30分) 【視覚障害】 視覚障害の当事者が講師となり、日常生活の困難な点や移動・介助のニーズについて学びます。
	午後	セクション11 接遇・介助方法の修得・実技演習② (70分) 【視覚障害】通路、階段等を利用し、誘導する側・される側の体験 実際の場面を想定した実習を通して、視覚障害のお客さまに対する接遇・介助方法の基本を学びます。 ※時間があれば、実際の公共交通機関を利用した実技演習を行います。 セクション12 気づきのトレーニング (120分) グループディスカッションを通して、受講者と障害当事者、さらに受講者どうしで意見交換をすることで、2日間の研修内容を深めます。

このプログラムは一例であり、実際の研修時には各コマの配分時間が変わる場合があります

●実施主体が力を入れている研修の特徴

① 接遇ガイドラインなどで求められている接遇のポイントを学ぶ

- ・声のかけ方、接遇・介助の方法、配慮する点などについて、座学、実技、ディスカッションを通じて総合的な学ぶことができる。
- ・少人数のグループごとに障害当事者や専門家が加わり、ディスカッション、参加者からの質問にもその場で回答。
- ・バス車両や駅施設などを用いた実技と、専門家や障害当事者講師からの具体例を交えた講義により、実態に近い研修内容となっている。



グループディスカッションの様子

② 多様な障害当事者講師陣

研修の全日程に、多様な障害当事者が講師として参加し、実体験を生々の声で伝えます。また、受講生と講師がともに考え、話し合うグループワークは、障害者のニーズと事業者の抱える課題をお互い出し合うことで相互理解が深まります。



視覚障害者のアテンド実習の様子

③ 修了生・事業者への充実したサポート体制

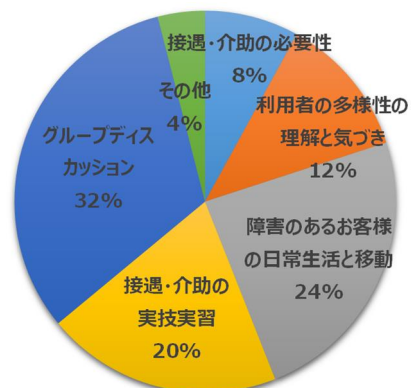
- ・自社の研修プログラムの相談や障害当事者講師の紹介など、自主研修を支援します。
- ・サポマネ通信を配信し、最新のバリアフリー動向や講師のコラムなどの情報を提供します。

●受講生の声

○研修項目で最も参考になった項目としては、「グループディスカッション」が多く挙げられています。(R3.11 研修のアンケート結果より) 障害当事者講師との対話を中心とした気づきのプログラムが受講生に好評を得ています。

○その他にも、当事者の声が届くプログラムであることから、受講生にさまざまな気づきをもたらし、普段の生活に取り入れたいとの声をいただいています。

- ・当事者は「声掛けを待っている」、「声掛けされると嬉しい」という話を聞いてこれからの業務に大変役立つと思った。
- ・実際に当事者の方々と意見を交わす場であることが大変良かった。机上のマニュアルではわからないことを学ぶことが出来た。
- ・口頭や机上の研修だけでなく、実際に対応が出来る研修だったため今後にとっても役立つ研修となった。
- ・普段何げに仕事している中で考えさせられることが研修の中で発見出来たので良かった。



研修で最も参考になった項目

●障害当事者講師の声

首都圏 山崎 涼子さん
CIL 小平

研修を通じて普段乗降するだけでは知り得なかった交通事業者のご苦労に気付くことができました。
当事者講師として常に公共交通を利用し様々な経験を持つことで、受講生の努力と重なり、始めて研修が成り立ち、実を結ぶことを実感させられます。

首都圏 森 登美江さん
視覚障害者労働問題協議会

法整備によってハード面の強化が進み、移動が便利になりました。しかし、ソフト面が追いついていないのではと感じます。それを引き上げるための求心力がこの研修だと感じます。
乗っていて楽しい車内づくりをみんなで作りたいです！

関西 鈴木 千春さん
自立生活センターあるる

この研修を通じて、多くのことを学ばせていただいております。
他事業者の状況や努力されている点などを聞き合うこと、機能障害における障害とは何なのか？事業者の中にある障害とは何なのか？何が出来るのか？一緒に考えていきたいと思います。

当事者参加・当事者との対話・障害の社会モデル

障害平等研修

特定非営利活動法人障害平等研修フォーラム
E-mail : info@detforum.com

障害平等研修(DET)は障害者差別解消法を推進するための研修です。障害者の社会参加や多様性に基づいた共生社会を創ることを目的として、障害者自身がファシリテーターとなって進めるワークショップ型の研修です。対話を通じた「発見」を積み重ねていくなかで、差別や排除など、社会のなかにある様々な「障害」を見抜く力を獲得し、それらを解決していくための行動を形成します。

●基本のプログラム

障害当事者のファシリテーターが各グループに配置され、ワークショップ形式で進めていく研修です。

講義形式	○教室型研修（基本研修(3時間)、短縮版、簡易版、オンライン版) ○オンデマンド型研修（録画動画教材による個別学習、研修） などニーズに応じた形式で実施しています
費用	○対面型研修：企業・行政・教育機関等 6,000 円/人、非営利団体等 4,000 円/人 ➡オンラインでの実施の場合は基本的に対面型の料金に準じるが、実施時間の短縮などの場合協議の上料金を設定しています。 ○オンデマンド型研修：2,000 円/人（ただし、視聴規模によって減額の場合有） ※料金は基本上記を提示していますが、当法人は社会貢献を目的としていますので、料金の点が実施の支障となる場合には、減額・無料での実施に対しても積極的に対応しています。（ただし、その場合にはサブファシリテーターの配置数を減らすなどご相談をさせていただいています） ※デモンストレーション体験なども無料で実施しています。

※基本のプログラム

■教室型研修

前半 90 分	「社会の障壁としての障害を見抜く視点の獲得（内容：演習を通じた「障害の社会モデル」の視点の獲得）」
後半 90 分	「多様性を基礎にした共生社会の形成のための私の行動形成（内容：参加者が所属する会社や自治体・団体を社会モデルの視点から分析し課題を抽出し参加者一人一人が実践可能な具体的な解決行動を形成）」

※参加人数：4～300名まで対応可能（通常は20～30名を基本としています）

※メインファシリテーター1名、グループファシリテーター（通常、参加者4～6名を1グループとして各グループに配置されます）を配置して行います。

■教室型研修の短縮版、簡易版、オンライン（ライブ）版

教室型研修での前後半実施が基本パッケージとなります。他方、ご依頼主様の目的に沿って内容と方法・時間などを変更して実施していることも多いです。例えば、上記の内容の「前半」部分を45分版に短縮し、実施形態もメインファシリテーターのみでグループファシリテーターが配置されない形なども可能です。また、対面実施が基本ではありますが、オンライン(ライブ)での実施も可能です。



■ オンデマンド型研修

障害平等研修では「対面型」での研修を基本としていますが、全国の社員向けに実施したいなどといったご希望に応える方法としてオンデマンド型研修（録画動画教材をオンラインで視聴：25分×2[前後半]）も準備しております。（実施例：自治体職員向けなどで実施有り）

● プログラムの特徴

○ 障害は社会の側にあることを学ぶ

「障害とは何か？」について考えるグループワークから、社会の障壁としての障害を見抜く視点を持ち、「障害は社会の側にある」という意識を獲得します。

○ 障害当事者が進行役となります

ワークショップ形式の発見型学習で進めていきますが、障害当事者が進行役となります。当事者の声を聞きながら考え、議論していくことでテーマが際立ち、理解が深まります。

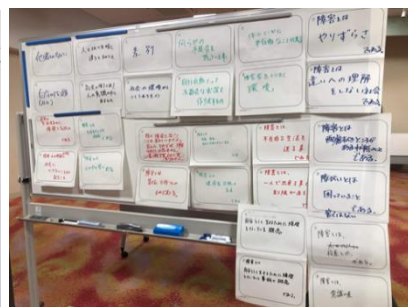
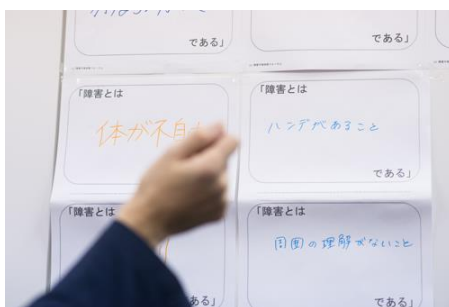
○ 養成講座や現場経験を積んだファシリテーター

障害平等研修フォーラムではファシリテーター養成講座に力を入れ、現場経験を積んで養成指導にあたるチューターも増えています。全国の地域ごとに障害平等研修フォーラムの組織があり独自に研修活動を進めています。



● 受講生の評価

○ 「障害」について研修冒頭では殆どの受講生が「困難なこと、不自由なこと」と記入しているが、研修の最後には「社会側の偏見・差別」に変わっている。



● 障害当事者ファシリテーターの意識

○ 障害平等研修を環境イベントのスタッフに行うことによって、イベントにおけるユニバーサルデザイン環境を実現した例や、自治体への研修実施により自治体の差別解消を推進する研修へと発展した例など、各地で障害への理解が広がっている。

○ 障害平等研修の最終的な目標は「多様性のある共生社会をつくること」です。そのために、差別や排除の解消を進めていくのに自分たちができることは何か、社会を変えるのは「自分」とであると認識する人がもっと増えれば社会は確実に変わっていくはずであることを信じて障害平等研修を広めています。



【当事者参加・当事者との対話・障害の社会モデル】

接遇研修のための当事者講師の派遣

特定非営利活動法人 DPI 日本会議 担当：山崎涼子
E-mail：cilkodaira3@hotmail.com

- ◆障害当事者講師とともに、「障害の社会モデル」の考え方を学び、ご自身の行動へと結び付けるプログラムを提供しています。
- ◆ご依頼のニーズに合わせた研修として、実践研修なども取り入れた研修プログラムを組み立てます。ご依頼企業の実情に合わせた研修としていくためにも、ぜひ研修内容の組み立てからご相談ください。

●基本のプログラム

障害当事者が講師となり、障害当事者の視点で作成した動画に基づき、研修を進めていきます。グループ討議には当事者も入り、対話の中で「障害の社会モデル」を習得していきます。

講義形式	・対面によるグループワーク形式 ・web による対話形式 などニーズに応じた形式で実施しています
費用	・研修実施場所と規模により要相談（会場をご提供いただける場合には、講師謝金、交通費実費、コーディネート費、消耗品費をいただきます）
講師	・車椅子使用者をはじめとした、多くの研修実績のある障害当事者が講師を務めます。 ・毎年交通エコロジー・モビリティ財団からの助成金で「バリアフリー障害当事者リーダー養成研修」を実施し、25 名/年で講師を輩出しています。
開催のご相談	・研修の目的、対象に合わせて、プログラムをコーディネートいたします。 ・実践研修は、日頃障害当事者のお客様との間に生じている問題などを踏まえ、必要な研修項目をご提案します。

※プログラム例

（しずてつジャストライン(株)様でバス乗務員を受講生に実施したプログラム例 2 時間半）



導入	・障害当事者講師の自己紹介、アイスブレイク ・障害当事者講師との対話
障害とは何か	・「障害」とは何か、身近な例から考える ・「障害」をとりまく社会の変化について（社会的背景、法整備の状況など） ・「障害の社会モデル」の考え方、対話の必要性
さまざまな障害について	・多様な障害の特性と対応のポイント ・さまざまな種類の車椅子、車椅子の特徴と使用の実態など
実車研修	●ロールプレイによる実践場面での対応 ➡当事者が直面した実際の場面を想定したロールプレイ ●車いすの固定 ➡数種類の車椅子使用者を対象に実際に固定・解除を行う
まとめ	・障害当事者との対話（普段の乗務で疑問に感じていることや、障害当事者に聞いてみたいことなどを対話で引き出す） ・障害の社会モデルの考え方、対話の必要性、心のバリアフリーの理念など、持ち帰っていただく内容の復習、まとめ

■ 実施例（しずてつジャストライン様）

令和元年度から5年計画で、運行管理者、乗務員の方々を対象に、障害者等に対する接遇研修を担当させていただいています。乗務員の方に対する研修では、車椅子使用者が実際にバス乗車時に経験した事例をもとにしたロールプレイ研修や、種類の違う車椅子の固定を障害当事者講師が乗客役となって実施しています。実車研修は、障害当事者講師と話しなが進めていくことで、受講生である乗務員の方からは多くの質問が飛び出し、自らの乗務に活かすことができるとの評価をいただきました。また、受講した乗務員の話聞いて、未だ受講していない乗務員の方が「受講したい」とおっしゃっていただけたとのこと、とても嬉しい効果でした。

■ 受講生の声

- 障害者は何を考えているのかわかりづらいところがあったが、対話をすることでわかることが多く、コミュニケーションの大切さを感じた。
- 障害者に対しては「手助けが必要な人」という認識だったが、最も大切なことはやさしさではなく、コミュニケーションを持つということを思い知った。今後の乗務に活かしていきたい。
- わかりやすく、より実践に近い研修だった。障害者の方たちとのコミュニケーションがいかに不足していたかがわかった。
- 障害当事者が講師であることで、間接的な内容ではなく、直接生の声が聞けたことが良かった。
- 実際に体験していること交えた話だったのでとても参考になった。

● 当事者講師の声

山崎 涼子（特定非営利活動法人 DPI 日本会議、自立生活センター小平）

研修に参加する機会がある場合には、必ず情報交換を大事にしています。例えば、車いすは障害者によって違います。そのためにバス、電車、タクシー等利用の際は車いすの固定等についてこれまで様々な問題がありました。それはこれからも続きます。利用者の「ここは絶対だめ」事業者側の「それでは絶対だめ」にお互いが対応できるようにお互いの苦労を知る場でもあるのです。当事者が参加をするとそれを知る機会になり、お互いが「そうだったのか！」に変わる重要な場面となります。講師として普段から公共交通機関をただ利用するだけでなく、周囲に意識し、車いす使用者に起きている問題に伝えられるよう努力していきます。



望月 亜矢子（自立生活センター富士）

講師として受講生との距離感を縮め「対話」をすることを心がけ、接遇研修に参加しています。講義や実車研修の時だけでなく、休憩中や会場への移動中も受講生の皆さんと直接話しています。普段公共交通を利用する時は、職員の方と話す時間は限られています。その限られた時間の中でお互いに気持ちよく交通を利用するには、車いすの固定技術などだけではなく、障害の社会モデルや対話の大切さを知り、実践で行動に移すことが大事だと感じています。研修を通して、一般のお客様の無理解も受講生の皆さんの悩み事であることを知り、私達障害当事者はこれからも怯むことなく声をあげ伝え続け、一般市民の理解そして地域社会が変わっていくことを目標に活動が続けていきたいと思っています。

和田彩起子（自立生活センター富士）

当事者講師として一番大切にしていることは「コミュニケーション」です。車椅子体験や白杖体験等は誰もが一度は経験していることだと思います。ただそれだけでは「障害者は大変で可愛そう」という気持ちで終わってしまいます。私達は優しさや哀れみを求めているのではなく、一人の人間としてあたりまえに公共交通機関や公共施設が利用できる社会を求めています。接遇研修では『障害の社会モデル』や『合理的配慮』について、私達当事者の実体験も入れながら受講生と対話をしていくことで、障害理解に繋がっていることが受講生の反応からも読み取れます。障害の有無に関わらず一人一人と対話をすることで、お互いが心地よく安全な運行に繋がると感じています。

参考：接遇研修モデルプログラム・教材例

「基本的に必要な研修項目(モデルプログラム)」(再掲)

※可能な限り全社員に実施、時間は目安

1. 「基本理念の理解」を学ぶプログラム

【座学/対話/ロールプレイ】

(目標：障害当事者参画により、社会モデルの理解、差別を行わない、コミュニケーション力を養う)

全社員

■ 障害(バリア)とは何かを考える

1 時間

社会において「障害」とは何か、どこにあるかを考える

■ 職場の実例から「障害の社会モデル」を理解する

職場の実例をもとに「障害の社会モデル」を理解する

■ 法令等の社会的背景からの必要性を知る

法令等の社会背景から、障害の社会モデルの理解、障害を取除く努力、コミュニケーションの必要性を認識する

※特に管理職は、法令の位置付けを具体的に知る必要がある

2. 「障害理解と接遇技術の基本」を学ぶプログラム

【座学/対話/実習】

(目標：多様な障害への対応、接遇対応の技術の習得)

特に現場社員、
管理職

① 障害の特性と基本の接遇方法【座学/自主学习】

1.5 時間

- 障害の多様性の理解と声かけの必要性
- 障害の特性と基本の接遇方法（障害別）

特に現場社員、
管理職
(交通モード別)

② 接遇ガイドラインに基づく接遇方法【座学/自主学习】

1 時間

- 対応の際の配慮点
- 基本の接遇方法（障害別）

特に現場社員

③ 接遇方法の実技実習【障害当事者参画による実習】

1.5 時間

- 介助技術の実習（車椅子の介助、視覚障害者の誘導など）

特に現場社員、
管理職

④ 障害当事者の困難さ、配慮・支援の体験【障害当事者参画による実習】

1.5 時間

- 障害当事者の困難さおよび配慮・支援の体験を通じて
どのようなサポートが必要かに気づく

■受講者の事情に合わせた組み立てを

新入社員研修、現場社員や管理職に対しては、優先的にモデルプログラムの内容についての研修を実施していくことが望ましいですが、その他の社員の皆さんにも、定期的な研修などで心のバリアフリーの理念や接遇の基本について身に付けていただく必要があります。

各社の研修時間確保の事情に合わせて、分割して研修を実施するなど、工夫して組み立ててください。

例：新人研修 プラン1

- ①基本理念の理解【1時間】
- ②・③障害の特性と基本の接遇方法、接遇ガイドラインに基づく接遇方法【自主学習2時間】
- ④接遇方法の実技実習【1.5時間】

合計 **4.5時間**（うち2時間は自主学習）

例：新人研修 プラン2

- ①接遇の心構え【30時間】
- ②障害の特性と基本の接遇方法【1.5時間】

1回目 2.0時間

- ④・⑤障害の特性と基本の接遇方法、接遇ガイドラインに基づく接遇方法【自主学習2時間】

2回目 2.0時間（自主学習）

例：新人研修 プラン3

- ①・⑤接遇の心構え、困難さ・配慮・支援の体験【1.5時間】
- ②・③障害の特性と基本の接遇方法、接遇ガイドラインに基づく接遇方法【自主学習2時間】

3.0時間（うち2時間は自主学習）

※①のワークを⑤と組合せて実施することで効率化して時間を短縮する。

例：現場社員研修

- ①基本理念の理解【1時間】

1回目 1時間

- ②・③障害の特性と基本の接遇方法、接遇ガイドラインに基づく接遇方法【自主学習】

2回目 2.0時間（自主学習）

- ④・⑤接遇方法の実技実習、困難さ・配慮・支援の体験【2時間】

3回目 2時間

※④と⑤を一緒に実施することで効率化して時間を短縮する。

例：管理職研修

- ①基本理念の理解【1時間】

1回目 1時間

- ②・③障害の特性と基本の接遇方法、接遇ガイドラインに基づく接遇方法【自主学習2時間】

2回目 2.0時間（自主学習）

- ⑥困難さ・配慮・支援の体験【1.5時間】

3回目 1.5時間

例：一般社員の定期的な研修 （長期スパンの定期研修）

- ①接遇の心構え【1時間】

1回目 1時間

- ②・③障害の特性と基本の接遇方法、接遇ガイドラインに基づく接遇方法【自主学習2時間】

2回目 2.0時間（自主学習）

- ④・⑤接遇方法の実技実習、困難さ・配慮・支援の体験【2時間】

3回目 2時間

※④と⑤を一緒に実施することで効率化して時間を短縮する。

■モデルプログラムの教材をご活用ください

「基本的に必要な研修項目」のモデルプログラムについて、研修で活用できる教材、副教材を次頁以降から示しています。内容を確認し、各社の事情に合わせてアレンジして活用してください。

○教材（スライド及びシナリオ）：

研修時にご利用いただけるよう、教材のスライドを作成しています。講師用のシナリオもつけています。

○副教材（受講者配布資料）：

研修における配布資料や自主学習にご活用ください。

以上のデータは、国土交通省総合政策局のホームページに掲載しています。

また、接遇ガイドラインに示されている内容を基本としているため、接遇ガイドラインの理解を進めることができます。

プログラム1：基本理念の理解（障害の社会モデルについて知る）

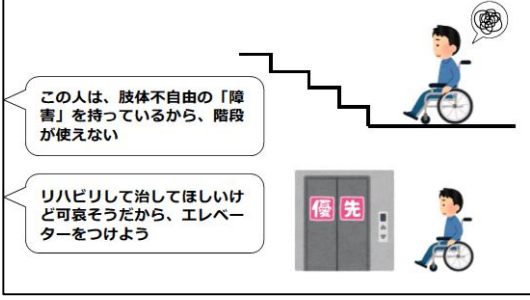
●研修スライド（講師用シナリオ）

スライド	シナリオと解説
接遇研修・基本のモデルプログラム プログラム① 基本理念の理解 （障害の社会モデルについて知る） 	①講師の自己紹介とアイスブレイク(障害当事者講師とした場合) ・講師の自己紹介 ・航空機利用などについての話をしながら、受講生との対話をつくるアイスブレイク
① 「バリア」はどこに？（職場のバリアを考える） 	①バリアはどこに？（障害当事者との対話） この研修は、今どんどん増加している高齢の方、障害のある人などに対する「接遇」について考えていく研修です。 さて、具体的な接遇の方法について考える前に、航空利用者とはどのような人たちかを考えてみてください。 健康で、どこでも自由に動き回れる人もいれば、車椅子使用者の方、視覚障害の方、聴覚障害の方、認知症の方など、様々な人がいることを皆さん知っているはずです。 こうした様々な人にとって、皆さんが働いている空港や航空機、そこで行われているサービス・・・の中には、どんなバリア、つまり障害があるでしょうか？ ここで、皆さんが思う「誰かにとってのバリア」を考えてみましょう。
「バリア」になっている設備やサービスについて挙げてみる（ハード面/ソフト面） 皆さんのご意見 	「誰か」を思い浮かべて、考えてみましょう。 高齢者、車椅子を使っている人、視覚障害のある人、聴覚障害のある人、見た目ではわからない障害を抱えている人、ベビーカーを使っている人・・・などを思い浮かべてみましょう。 次に、その人にとって「ハード面」、つまり、設備の面でバリアとなっていることはないか、考えてみましょう。 そして次に、「ソフト面」、つまり、サービスや対応の面でバリアとなっていることはないか、考えてみましょう。 ○指名しながら意見出しを行う場合 ・手を挙げて意見をもらう、講師が指名していってもらう…などをしながらどんなバリアがあるかを挙げていく。 ・出された意見は、書きだしたり、講師が繰り返して言いながら「皆で共有していく」。 ○グループワークで進める方法

	・受講人数に応じたグループ編成を行い、各グループで問題を話し合ってあげさせる。 ・付箋などに書き込んで整理してもらい、各グループの代表者に発表してもらう。
② 職場に起きうる実例で考えてみましょう！ 実例の再現をしてみます。 問題と想ったところをメモしておいてください！	②実際の場面で考える（ロールプレイ） 問題の場面を再現してさらに深堀していきましょう。ロールプレイという方法です。 ・障害当事者と研修担当（職員役） ・障害当事者の経験例をロールプレイにするのがよい⇒分析においてその時の状況などを深堀できる 【ロールプレイ】 方法①：障害当事者と事務局サイドが登場人物となり、受講者にロールプレイを見せる 方法②：よくある場面の映像や写真を使って実際の場面を再現する 【場面例】 例①：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 例②：降機の際、杖を持っていた手すりを持たず、危なく転落しそうになったケース 【議論による分析⇒何が要因だったのか】 ※問題場面は、どこが悪かったのか、何が要因なのかを受講者、障害当事者双方に聞きながら深堀していく。 ※分析すると、双方の誤解があったなどが見えてくる。 ※双方の誤解は「話をすれば」わかってくる
	【対話、分析】 ロールプレイに関する感想を聞く。 (感想を分析して) 職員の皆さんには「こういうサービスが必要なはず」という思いがあった、しかし障害当事者は「実は別のお手伝いが必要だった」 つまり、良かれと思って行ったサービスが、実際には必要のないもの、的外れなものになってしまっていたようです。 しかし、「<u>どうしたらよいですか？</u>」と聞けば、コミュニケーションができれば思い違いも、誤解も取り払うことができるのではないのでしょうか。 このように、良かれと思って行ったことで失敗した経験はありますか？ (受講者への語り掛け、その内容についても当事者と対話により解決策を見出す)

安全な設備がない！安心な接遇がされていない！ 「足が使えない」などバリアはこの人の中に？ なぜ、障害のある人だけが安全性・利便性の問題に直面しているのか？ ↓ 「医学モデル」の考え方 ↓ 大多数の人にとって問題なければいいという発想によって、一部の人にとって「バリアがある環境が作られている」 ↓ 「障害の社会モデル」の考え方 ↓ つまり、大多数の人にとって当たり前という「環境の中にバリアは存在」している。 誰もが安全に利用できるよう、それを取り除くことが必要。	さて、ここまで、色々な問題が出されました。設備面の問題、接遇対応の問題など。しかし、問題は、どこにあるのでしょうか？ 「バリア」とは、障害のあること自体なのか。 そうではないですね。皆さんは、車椅子を使用している人にとって「エレベーターがないこと」「階段しかないこと」がバリアだという答えを出していましたね。 つまり、障害というのは、この人が「足が使えない」ということにあるわけではないですね。 しかし、階段があれば・・・と大多数の人にとって問題がなければいいという発想から、バリアが作られてしまった。つまり、バリアは環境の中に存在しています。 しかし、誰もが使える空港、航空機を目指していくには、「誰もが安全に利用できるよう、バリアを取り除くことが必要」なんです。 障害はその人にある・・・という考え方が20年くらい前まではありました。これを医学モデルといいます。今は、誰もがいきいきと暮らせる社会をつくっていくことを世界が目指しています。 このように、「誰もが安全に利用できるよう、バリアを取り除くことが必要」・・・バリアは環境の中であって、その環境をつくった人が取り除くべきという考え方に世界が変わってきています。これは「<u>障害の社会モデル</u>」という考え方です。
③ 法令等の社会的背景から必要性を知る 	③法令等の社会的背景から必要性を知る さて、世界の考え方が変わってきた・・・という話をさせていただきました。 ユニバーサル社会、共生社会などの言葉は聞いたことがあるでしょうか。
『ユニバーサルデザイン2020行動計画』 に基づくユニバーサルな社会づくりが始まっています 平成29年（2017年）2月20日関係閣僚会議決定 ●障害の有無にかかわらず、女性も男性も、高齢者も若者も、すべての人がお互いの人権や尊厳を大切に、支え合い、誰もが生き生きとした人生を享受することのできる「共生社会」を実現することを目指す。 ●この「共生社会」は、さまざまな状況や状態の人々がすべて分け隔てなく包摂され、障害のある人もない人も、支え手側と受け手側に分かれることなく共に支え合い、多様な個人の能力が発揮されている活力ある社会である。	2021年に開催された東京オリンピック・パラリンピック競技大会のために、平成29年2月に、2020年を目標に「ユニバーサルデザイン2020行動計画」がつくられ、これを基本に日本社会全体で「ユニバーサルな社会をつくる」ことが明言されています。 ユニバーサルな社会というのは具体的にはどんな社会なのでしょう？この行動計画では、このように示しています。【読み上げる】

2000年「交通バリアフリー法」の施行 2006年ハートビル法と交通バリアフリー法を一体化させた「バリアフリー法」を施行 「障害者権利条約」が国連で採択 2011年「障害者基本法」が改正 2014年「障害者権利条約」を日本が締結 2016年「障害者差別解消法」を施行 2018年「バリアフリー法」を改正 2024年改正「障害者差別解消法」を施行	ユニバーサルな社会を作るといっても、もう日本は成熟した社会が作られているのでは？と思われる方がいるのではないのでしょうか。 しかし、これまでは健常者と言われる大多数の人を基本に社会を作ってきたために、「多様な個人の能力が発揮される活力ある社会をつくる」と言っても、障害者などの少数派の人々は力を発揮できる環境が構築されていませんでした。少数派のことが考えられていない社会が作られていたわけ です。 そこで、障害者をとりまく法制度の整備が進展してきているのです。これについては、既にご存知かと思います。 公共交通事業者に関わる「交通バリアフリー法」が2000年に施行され、2006年にこの交通バリアフリー法は建築物に対する法律であるハートビル法と一体化され、「バリアフリー法」となります。また一方で、同年2006年には、世界的な動きとして、「障害者権利条約」が国連で採択され、これを受けて日本では、2011年に「障害者基本法」を改正し、2014年には権利条約を日本も条約締結しました。この締結から、2016年には交通事業にも大きく関わる「障害者差別解消法」を施行、そして「バリアフリー法」も2018年に改正されています。 なお、2024年に「改正障害者差別解消法」が施行され、合理的配慮の提供が義務化されています。 こうした流れの軸となっているのは、この2006年の障害者権利条約の国連採択です。障害のある人が全世界から参加し、「私たちのことを、私たち抜きで決めないで」と障害当事者の視点から作られた条約です。 ここには、障害者の権利が当たり前を守られることとともに、障害は、障害のある人の中にあるのではなく、社会が作り出しているという『障害の社会モデル』の考え方が入れ込まれています。つまり、社会が障害を取り除いて、障害のある人が当たり前で暮らせる社会をつくられるべきであることが示されています。
改正障害者差別解消法（令和6年4月1日施行） 不当な差別的取扱いの禁止 合理的配慮の提供の義務 「合理的配慮」の提供の義務 障害のある人は、社会の中にあるバリアによって生活しづらい場合があります。この法律では、国・地方公共団体・事業者に対して、障害のある人から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたとき^{（注）}に、負担が重すぎない範囲で必要かつ合理的な配慮を講ずることを義務付けています。 （注）言語（手話を含む）、視覚、聴覚・聴覚、実物を示すことや音振りのサインによる会話、読字など様々な手段により意思が伝えられることをいいます。通訳や筆談のある人の家族、実親戚、近親者、近親者など、障害のある人のコミュニケーションを支援する人のサポートにより本人の意思が伝えられることも含まれます。	法律制定の流れの中で、事業者に関わる法律、「障害者差別解消法」について見てみましょう。改正障害者差別解消法では大きく2つのことを求めています。 ひとつは、「不当な差別的取扱いの禁止」であり、国・地方公共団体・事業者などに対して、障害を理由として、差別することを禁止しています。 もうひとつが「合理的配慮の提供」です。合理的配慮とは何でしょう？障害のある人が、国・地方公共団体・事業者に対して、バリアを取り除くために何らかの対応を必要としていますという意味が伝えられた時、負担が重すぎない範囲で必要かつ合理的な配慮を講ずることを義務付けています。

	航空事業で考えてみましょう。例えば、聴覚障害のお客さまがいらして、「聞こえないので、筆談で話をしたい」という申し出があった場合、メモや筆記用具を準備して対応することが必要である・・・といったことです。これは簡単に応じられる申し出ですね。「負担が重すぎない範囲」ということを考えるまでもない例ですね。 ここは、申し出をされる障害のある人と対話をしながら、「こういう形で要望に応えたい」と解決策を一緒に考えていただくことが望ましいでしょう。
	合理的配慮については、さまざまな事業者にとって重要な法律となります。改正障害者差別解消法では、国・地方公共団体・事業者について、負担が重すぎない範囲で必要かつ合理的な配慮を講ずることを義務付けています。 「合理的配慮」は、多様な人々に対するものであるため、対応もさまざまです。どのように対応すべきかは、自社の「対応方針」を定めておくことも重要ですが、代替案も含めて、障害当事者のお客さまとともに考え、対応策を導き出していくことが、多様な解決のあり方に対応できるのではないのでしょうか？ ユニバーサル社会を支える事業者として、法令を遵守していくことで、社会で多くの評価を得ていくことは間違いないでしょう。必要なコンプライアンスなのです。
ま と め 	さて、皆さんの職場にあるバリアを考えるとところから始めて、そのバリアは、環境の中にあり、これは環境をつくった自治体や事業者などが責任をもって取除かなければならないこと、「障害の社会モデル」を理解していただけたかと思えます。
	もう一度、考えてみましょう。 これまでの日本社会では「障害」ということについては、障害のあることが「要因」で、この人は階段を使えない。リハビリをして階段を使えるようになることが、障害をなくすこと。・・・という捉え方、「医学モデル」といいますが、こうした捉え方がされてきました。
	しかし、日本においても障害者権利条約を締結し、「障害の社会モデル」の考え方が取り入れられました。つまり、この人に配慮した環境が作られていないために、階段のような障害（バリア）が生じている。バリアを作ってしまった地域や事業者は、これを取り除いていく責任があるのです。

障害の社会モデル	今では、階段、エレベーター、エスカレーターなど様々な設備が作られるようになりました。しかし一方で、エレベーターがあれば障害のある人に十分に配慮されていると思いませんか？ 例えば、エレベーターでしか上の階に行けない車椅子使用者は、もしエレベーターが奥にあったり、エレベーター以外を使える人によって混雑して乗れないなどがあれば、時間がかかってしまいます。障害のない人と同じように配慮されているとは言えませんよね。こうした配慮が必要です。 つまり、誰が、どんな風に使うのか・・・をその人の身になって考えなければ、その人にとっての利便性は確保されません。 誰もが同じように、安全で使いやすい環境を作るには、こうした知らず知らずに作られてきた不平等に気づかなければなりません。大多数の人にとって問題がなければいいという発想がバリアを作り出してきたのです。
	バリアフリー整備が進み、ハード面のユニバーサルな対応がされてきてはいますが、ハード整備がままならない状況もまだあるでしょう。 しかし、解決策はひとつではありません。 「今は設備はこうした理由で整備がされていないが、どのようにしたらよいですか？」・・・と対応できない理由を説明した上で、障害当事者とともに、どうしたらよいかを考えることができます。つまり、「聞く」「対話をする」ことで解決策を導き出すことができるのです。 設備が対応していないので無理・・・などと利用を拒否するのは、その理由によっては、合理的配慮の不提供または不当な差別的取扱いとなる恐れがあります。お客様と対話をしてできることを導き出す、また、どうしても対応ができない、遅れるなどの場合には、その理由を説明するといったお客様の立場に立って「対話」をすることで、解決ができることが多くあります。 搭乗にあたってのニーズや必要なこと、困っていることなどは、それぞれ異なります。車椅子の方だからといって同じでもなく、また障害はさまざまで見かけではわからない場合などもあります。話をしてみなければわからないということであり、最もよい対応の方法は「おうかがいをする」ことです。これが事業者が遵守すべき「合理的配慮の提供」をしていくための極意とも言えるでしょう。
	繰り返しお伝えしてきた「障害の社会モデル」、設備整備などとはとてもお金がかかることなので、 お客様にとってまだまだバリアが生じていることは否めません。 しかし、「対話」つまり、その人に合わせたコミュニケーションを探して、困っていることがあるかをまず確認してみ

 接客支援を必要としている人はさまざま 何かお手伝いすることはありますか？ まずは「対話」してみる そして、「接客技術」を身に付ける	ることです。「どのようにお手伝いしたらいいですか？」と聞くこと、話すことで半分は解決できるのではないのでしょうか。 障害のある人といっても、さまざまです。乗降にあたってどうして欲しいかはさまざまなのです。つまり、お客様に「どうすればいいかを聞いてしまう」ことが一番最初にして欲しいことなのです ※これまでに挙げられた問題などの中でどんなことが要因だったか、それはコミュニケーションでどう解決できるのかを話す。 そして、どんなことに困っているのか、どんなお手伝い即ち「接客技術」が必要なのかということも習得していただければ、安心して搭乗できます。 分からないことは支援を必要としている当事者に尋ね、一緒に考えることができれば、既に存在してしまっているバリアを少しでも取り除き、誰にとっても快適なサービスを提供する「交通」に近づいていくのではないのでしょうか。
--	---

●副教材



プログラム①

基本理念の理解（障害の社会モデルについて知る）

■『ユニバーサルデザイン 2020 行動計画』（2017 年 2 月 20 日関係閣僚会議決定） に基づくユニバーサルな社会づくりが進んでいます

- 障害の有無にかかわらず、女性も男性も、高齢者も若者も、すべての人がお互いの人権や尊厳を大切にし、支え合い、誰もが生き生きとした人生を享受することのできる「共生社会」を実現することを目指す。
- この「共生社会」は、さまざまな状況や状態の人々がすべて分け隔てなく包摂され、障害のある人もない人も、支え手側と受け手側に分かれることなく共に支え合い、多様な個人の能力が発揮されている活力ある社会である。

■障害者を取りまく法整備の流れ

- 2000 年 「交通バリアフリー法」の施行（公共交通事業者に関わる法令）
- 2006 年 「バリアフリー法」の施行（ハートビル法と交通バリアフリー法の一体化）
「障害者権利条約」が国連で採択（障害の社会モデルの考え方）
- 2011 年 「障害者基本法」が改正
- 2014 年 「障害者権利条約」を日本が締結
- 2016 年 「障害者差別解消法」を施行（不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供）
- 2018 年 「バリアフリー法」を改正
- 2024 年 「改正障害者差別解消法」を施行（合理的配慮の提供の義務化）

「合理的配慮」の提供の義務

障害のある人は、社会の中にあるバリアによって生活しづらい場合があります。
この法律では、国・地方公共団体・事業者に対して、障害のある人から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたとき（※）に、負担が重すぎない範囲で必要かつ合理的な配慮を講ずることを義務付けています。

※言語（手話を含む）、点字、拡大文字、筆談、実物を示すことや身振りなどのサインによる合図、触覚など様々な手段により意思が伝えられることをいいます。通訳や障害のある人の家族、支援者、介助者、法定代理人など、障害のある人のコミュニケーションを支援する人のサポートにより本人の意思が伝えられることも含みます。

■『障害の社会モデル』による合理的配慮の提供

障害のある人に配慮した環境が作られていないために、障害のある人にとってのバリア（障害）が生じている。しかし、バリアを作った地域や事業者はこれを取り除いていく責任がある。これを『**障害の社会モデル**』という。



【障害の社会モデルの考え方の例】

例えば、建物の4階に行こうとしたとき、**障害のない人には、階段、エレベーター、エスカレーターなど様々な設備が作られ、配慮がされていて、当たり前で安全や利便性が提供されています。**

一方、障害のある人に対しては、どうでしょう？エレベーターがあれば障害のある人に十分に配慮されていると思いませんか？

しかし、例えば、エレベーターでしか上の階に行けない車椅子使用者は、もしエレベーターが奥にあったり、エレベーター以外を使える人によって混雑して乗れないなどがあれば、時間がかかってしまいます。障害のない人と同じように配慮されているとは言えません。

誰もが同じように、安全で使いやすい環境を作るには、こうした知らず知らずに作られてきた不平等に気づく必要があります。大多数の人にとって問題がなければいいという発想がバリアを作り出してきたのです。このような社会モデルの考え方を身に付け、接遇の方法が変わってくれば、バリアを取り除くことにつながっていくのです。

空港や航空機では、バリアフリー整備が進み、ハード面でのユニバーサルな対応ができてきていますが、ハード面がままならない状況もまだある。しかし、こうしたバリアがある状況でも、**対話によって解決策を導き出すことが重要。**

■『心のバリアフリーの考え方』（ユニバーサルデザイン2020行動計画より）

- ① **「障害の社会モデル」を理解すること**
- ② **障害のある人（及びその家族）への差別を行わない**
- 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とる力を養い、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**

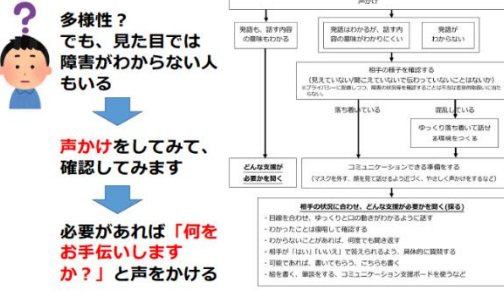


相手の立場に立って「対話」をすることで、ともにユニバーサルな社会を作っていく



プログラム2－①：障害の特性と基本の接遇方法

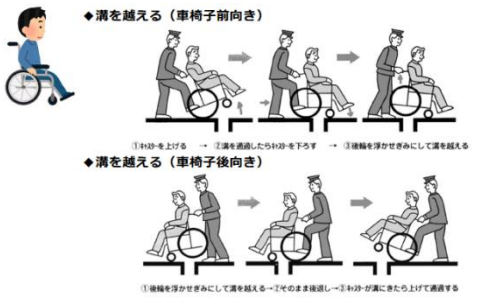
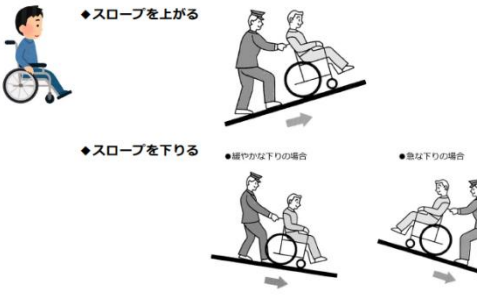
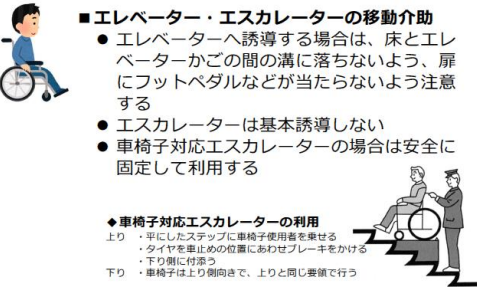
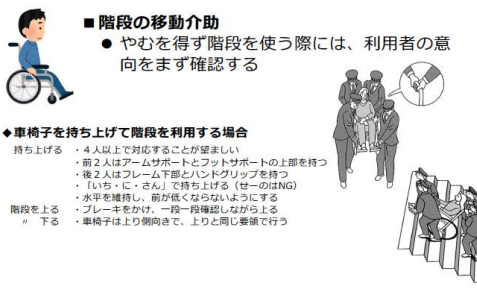
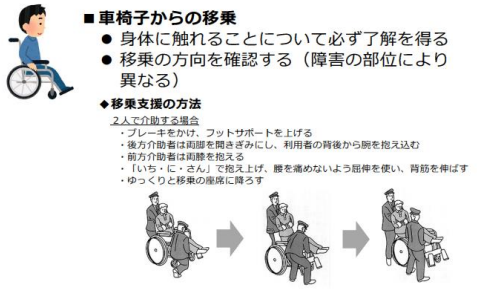
●研修スライド（講師用シナリオ）

スライド	シナリオと解説
接遇研修・基本のモデルプログラム プログラム2－① 障害の特性と基本の接遇方法 	【座学の場合】 ⑩ 講師の自己紹介とアイスブレイク - 講師の自己紹介 - 身近な障害などから、受講生との対話をつくるアイスブレイク
接遇支援を必要としている高齢者、障害者などはさまざま  多様性を理解し、どんな支援が必要かを見極めることが重要	① 障害の多様性の理解と声かけの必要性 このプログラムでは、「障害の理解」と「接遇技術の基本」を学んでいきますが、 そもそも、声かけが必要な人というのはどんな人がいるのでしょうか？ 【問いかけ】 肢体が不自由である、視覚が不自由である・・・さまざまな部位に障害があるということも ありますが、その障害が重複している、また高齢になった場合にもさまざまな身体の機能の衰えが起きてくる・・・。 本当に多様で、誰もが声かけを必要とする人になりえるということがわかりますね。 こうした多様性を理解し、それぞれ困っていることは違ったりしますから、それぞれの人にどんな支援が必要かを見極めて接遇対応をしていくことが重要です。
 多様性？ でも、見た目では障害がわからない人もいます ↓ 声かけをしてみ、確認してみます ↓ 必要があれば「何をお手伝いしますか？」と声をかける 	多様な障害があることはわかりますが、では、その人が目の前にいた場合、どこまでわかるのでしょうか？ 例えば聴覚障害のある人は、見た目ではわからない場合が多いです。その他にも、発達障害、精神障害なども外見ではわからない場合が多いですね。 外見でもわからない人がいる、そして外見でわかったとしてもどんなことに困っているかは多様です。ですから、接遇対応をしていくにあたって、その人がどんな障害のある人でどんな支援をすべきかはこちらの思い込みでしてしまうと、必要な支援ができなくなる・・・かも知れませんね。 まずは、「声をかけて確認してみる」ということが必要です。声をかけて、こちらの話すことを理解し、話していただくこともこちらが理解できれば、あとはどんな支援が必要かを聞くだけです。 しかし、こちらの話すことは理解しているが、話していただけない、またこちらの話すことを理解してもらえていない

	場合もあります。そうした場合には、その方が落ち着いていればゆっくりと顔を見てコミュニケーションをしましょう。聴覚障害の方であれば、マスクをしていては伝わりませんよ。 また、その方が混乱しているようであれば、こちらのお話しすることを理解していただくために、落ち着く環境をつくり、やさしく声をかけてみましょう。声で伝わらなければ、書いたり、コミュニケーションツールを使ったりしてみます。そして、「何をお手伝いしますか？」と伝えましょう。これが、接遇対応の第一歩です。
1.高齢者  【特性】 ● 視力・聴力・筋力など身体機能が低下 ● 移動やコミュニケーションに時間がかかる ● 杖やシルバーカー、車椅子を利用している人もいる ● 認知症の症状のある人もいる	② 障害の特性と基本の接遇方法 第一歩を踏み出し、どんな対応をすればよいかはコミュニケーションで引き出しますが、接遇対応を行っていくにあたっては、基本的な知識として、障害の特性や基本の接遇方法を身に付けておくことが重要です。この基本的な知識をベースとして、多様なニーズに応じていくこととなります。では、主な障害について、その特性と基本の接遇方法を学んでいきましょう。 まずは、高齢者です。高齢者は障害というくくりにはコトバとしてはなりませんが、加齢により、さまざまな機能の衰えがでてきます。 個人差はもちろんありますが、さまざまな機能が衰えていくために、移動やコミュニケーションに時間がかかってしまうようになります。 杖やシルバーカー、車椅子が必要となる場合もあります。 また、認知症の症状のある人もいて、自分の行先がわからなくなるなどの場合もあります。
 【困りごと】 ● 長く歩けない ● 素早く行動できない ● つまづきやすい、転倒しやすい ● 小さな字が見えにくい ● 階段や車両への乗降が負担になる ● 機械の操作が苦手 ● 温度感覚が鈍る	こうした身体機能の衰えにより、行動が鈍化し、つまづきや転倒がしやすくなります。 また、老眼が進んで見えづらくなり、機械の操作などの煩雑なことが苦手になります。
 基本の接遇方法 【コミュニケーションの基本】 ● 時間がかかる場合は急かさない ● ペースを合わせたコミュニケーションを 【接遇のポイント】 ● 誘導する場合はゆっくりペースを合わせて ● 乗り降りが困難な様子の場合は、身体を支える、荷物を持つ	高齢者に対しては、「時間がかかってしまう」ようになったことを責めてしまうことにもなるために、急かさないうで、その人のペースに合わせたコミュニケーションをとることが必要です。 乗り降りなどが困難な様子の場合には、身体を支えたり、荷物を持つなどの支援が必要です。

2. 認知症の人  【特性】 ● 症状はさまざまであり、主に認知機能（理解する力や判断する力）などが低下する ● 保たれている機能もあるので、一律のイメージで対応してはいけない ● 高齢者に多いが、若年性や軽度認知症の人もある	次に、認知症の人です。 認知症は何らかの病気によって、脳の神経細胞に支障が出たり、壊れたりするためにおこる症状によって、社会生活や日常生活に支障がでる状態をいいます。症状は、原因疾患によってさまざまであり、主に理解する力、判断する力など、認知機能が低下します。 65 歳以上の高齢者の 7 人に 1 人が認知症の人と見込まれています。しかし、若年性認知症や軽度認知障害などもあります。
 【困りごと】 ● 目的地などを忘れてしまう ● 行先はわかっていても、乗り場がわからない ● トイレや出口の場所がわからない ● 早口、いくつものことを一度に話すなどの場合、理解できないことがある ● 同じことを何度も聞くなど、うまくコミュニケーションがとれない ● 機械の操作や時刻表の理解などが難しいなど	こうした認知機能の衰えにより、目的地などを忘れてしまったり、乗り場がわからなくなってしまうことがあります。 また、早口で話したり、いくつものことを一度に話したりすると、理解できないことがあります。 また、不安から、何度も同じことを聞いたりするなど、うまくコミュニケーションができないことがあります。
基本の接遇方法  ① 特別視をせず、対応には「一呼吸」において ② まずは見守り、余裕をもって対応する ③ 声をかけても不安な様子の場合には、まずは落ち着いた対応を ④ 本人の視野に入り、目線を合わせて ⑤ ゆっくり、簡潔に、はっきりとした話し方で ⑥ 相手の言葉に耳を傾けて、ゆっくり対応する	基本の接遇のポイントは、この 6 つです。 ① 特別視をせず、対応には「一呼吸」において ② まずは見守り、余裕をもって対応する ③ 声をかけても不安な様子の場合には、まずは落ち着いた対応を ④ 本人の視野に入り、目線を合わせて ⑤ ゆっくり、簡潔に、はっきりとした話し方で ⑥ 相手の言葉に耳を傾けて、ゆっくり対応する パニックやトラブルになったときには、利用者の安全確保が第一ですが、大きな声で叱ったり、驚かせたり、大ごとにしてしまうと、ますますパニックになってしまう場合があるので、注意してください。
3. 肢体不自由者・車椅子使用者・重症心身障害児者  【特性】 ● 四肢、体幹が不自由で歩行や筆記が困難 ● 障害の部位は個人差がある ● 車椅子、杖、義足などを使用 ● 原因（脳血管障害、脳性麻痺等）により困難さが異なる ● 重度の肢体不自由と重度の知的障害を併せ持った人（子ども・成人）もいる ● 介助犬を使用する人もいます	次は、肢体不自由の人、車椅子を使用している人です。 四肢や体幹に障害があるために歩行が困難となり、杖や義足、車椅子を使用する人がいます。 障害の程度や態様によってその困難さには個人差があります。重度の肢体不自由と重度の知的障害を併せ持った人（子ども・成人）もいます。移動をサポートする介助犬を使用している人もいます。
 【困りごと】 ● 杖、義足などを使用している人は素早く移動する、階段・段差の上り下りが困難 ● 車椅子を使用している人は隙間、段差、溝を越えるのが困難 ● 手に麻痺がある場合は物を持つことが困難 ● 口に麻痺がある場合はうまく会話できない ● 高いところに手が届かない ● 床に落としたものがとれない ● 車椅子での移動、車椅子からの移乗にはスペースが必要 ● 子ども用車椅子を使用していると、ベビーカーと誤認される	肢体不自由者、車椅子使用者、重症心身障害児者は、特に上下の移動が困難です。杖などを使用している人は素早い移動は難しいですね。また、車椅子使用者は隙間や段差、溝などを越えるのが困難です。手や口に麻痺がある人もいて、物を持ったり、会話がうまくできないことがあります。また、車椅子使用者は、高いところや床に落としたものに手が届きません。また、車椅子での移動には車椅子が通る幅が必要です。また、移乗をしたりする場合にはスペースが必要です。

 基本の接遇方法① 【コミュニケーションの基本】 ● 車椅子使用者の目線に合わせる ● 声かけをするのはあくまで車椅子使用者本人に ● 障害の程度によっては振動が伝わるだけで痛みを感じる人もいるため、「どのようにしたらよいか」をよく確認する	コミュニケーションをする場合の基本としては、車椅子使用者とのコミュニケーションの場合、目線を合わせることが重要です。立ったままですと、見下ろしてしまうことになってしまいます。 また、介助者や同行者がいる場合もありますが、声かけをするときには、その人本人の意思をうかがうのですから、あくまで、本人に声をかけなくてははいけません。障害の程度はさまざまですから、「どうしたらよいか？」をよく確認しましょう。
 基本の接遇方法② 【接遇のポイント】 ● さまざまな車椅子があることを理解する  手動車椅子 電動車椅子 リクライニング型 デンコントロール型 ハンドル形電動車椅子 子ども用車椅子（バギー型車椅子） 子ども用車椅子のマーク（一例）	次に接遇のポイントを見ていきましょう。車椅子といってもさまざまなタイプがあります。ここにはおおまかなカテゴリを示しましたが、その中でも大きいもの、小さいものなど種類は多様です。 このうち、姿勢を保てないなどの子どもが、背もたれの角度を変えられたり、姿勢を固定できたりする「バギー型」の子ども用車椅子を利用することがあります。車体を折りたたむことは容易ではなく、ベビーカーと間違っ必要な介助を行わないことのないよう、注意することが重要です。 （子ども用車椅子のマークもあります。示しているのは一例です。）
 ■ 車椅子の移動介助 ● 押す、動作の際には、声をかける ● 周囲に注意しながら進む ● 少しでも車椅子から離れる場合にはブレーキをかける ● 車椅子の基本的な取扱い方法を身に付ける	車椅子の移動介助の基本を見てみましょう。介助において、押したり、何か動作をするときには必ず声をかけ、注意しながら進みます。少しでも離れる場合にはブレーキをかけましょう。基本的な取扱いを身に付けておくことも重要ですので、次から見ていきましょう。
 ◆ 基本のたたみ方  両側のブレーキを上げ、フットサポートを上げます。 シートの中央を持ち上げます（上に引き上げればいずれ開きます） 完全に折りたたみ完了 ◆ 基本の広げ方  両側のブレーキを下げ、フットサポートを下げて元の位置に戻します。 手のひらでシートの後部を持ち上げます（上から押さえていくと開きます） 人が座ってからのリクライニングはできません。座る前に足を乗せるという手順が必要になります。	基本のたたみ方、広げ方です。ブレーキをかけて作業をすることとなります。フットサポートを上げ、中央を持ち上げて閉じたり、開いたりします。車椅子によって異なることもありますので、分からない場合は、使用者に聞きましょう。
 ◆ 段差を上げる（車椅子前向き）  ① キャスターを上げる → ② キャスターを前に寄せ、後部をゆっくり押し上げる ◆ 段差を下りる（車椅子後向き）  ① 後部を下ろす → ② キャスターを少し浮かせて、後方に引く → ③ キャスターを下ろす（やや押し戻すようにしてゆっくり下ろす）	段差の上り下りです。段差はキャスターを浮かせて上り下ります。上がる場合は車椅子を前向きに、降りる場合は車椅子を後ろ向きにします。

 ◆溝を越える（車椅子前向き） ① 前輪を上げる → ② 溝を通過したら前輪を下ろす → ③ 後輪を浮かせて溝を越える ◆溝を越える（車椅子後向き） ① 後輪を浮かせて溝を越える → ② そのまま後退し → ③ 前輪が溝にきたら上げて通過する	溝を越える場合も、段差越えと同様です。
 ◆スロープを上げる ◆スロープを下りる ●緩やかな下りの場合 ●急な下りの場合	スロープの上り下りも同じですが、危険のないよう、腰から力を入れて、支えましょう。
 ■エレベーター・エスカレーターの移動助 ●エレベーターへ誘導する場合は、床とエレベーターかごの間の溝に落ちないように、扉にフットペダルなどが当たらないよう注意する ●エスカレーターは基本誘導しない ●車椅子対応エスカレーターの場合は安全に固定して利用する ◆車椅子対応エスカレーターの利用 上り ・平にしたステップに車椅子使用者を乗せる ・タイヤを車止めの位置にあわせブレーキをかける 下り ・下り側に付添う ・車椅子は上り側向きで、上りと同じ要領で行う	次に、エレベーター、エスカレーターの移動助について見ていきます。車いす使用者の方は、基本的にはエレベーターを利用することとなりますね。溝などに気を付けて誘導しましょう。 エスカレーターは基本的に利用できませんが、車椅子対応のエスカレーターの場合には、安全を確かめてから動作させる必要があります。タイヤが車止めについているかを確認してから、ブレーキをかけ、車椅子使用者の下側に立って支えましょう。
 ■階段の移動助 ●やむを得ず階段を使う際には、利用者の意向をまず確認する ◆車椅子を持ち上げて階段を利用する場合 持ち上げる ・4人以上で対応することが望ましい ・前2人はアームサポートとフットサポートの上部を持つ ・後2人はフレーム下部とハンドグリップを持つ ・「いち・に・さん」で持ち上げる（せーのはNG） 階段を上る ・水平を維持し、前が低くならないようにする ・ブレーキをかけ、一段一段確認しながら上る 下る ・車椅子は上り側向きで、上りと同じ要領で行う	やむを得ず階段を使う場合もあるでしょう。 しかし、車椅子を持ち上げるということは、車椅子使用者にとっても不安です。利用者の意向をまずおうかがいしましょう。 持ち上げる場合は、4人以上で持ち上げましょう。どこを持ったらよいのかは、利用者に伺った方がよいでしょう。上り下りの際には、前が低くならないよう、細心の注意を払いましょう。
 ■車椅子からの移乗 ●身体に触れることについて必ず了解を得る ●移乗の方向を確認する（障害の部位により異なる） ◆移乗支援の方法 2人介助する場合 ・ブレーキをかけ、フットサポートを上げる ・後方介助者は両脚を間さきにし、利用者の背後から腕を抱え込む ・前方介助者は両膝を抱える ・「いち・に・さん」で抱え上げ、腰を揃えないよう屈伸を使い、背筋を伸ばす ・ゆっくりと移乗の床面に降ろす	車椅子からの移乗が必要な際には、支援の必要性有無を確認してから、必要な場合、体に触れること了解を得て、移乗の方向を確認します。2人で介助できればよいですが、 1人の場合には、腰を痛めて力が抜けてしまわないよう、注意して持ち上げます。

 ◆移乗支援の方法 1人で介助する場合 ・腰とひざ裏を抱え、利用者は首に腕を回してもらって ・腰を痛めないよう屈伸を使い両膝を伸ばして抱きかかえる	
 ■肢体不自由の人への支援 ●車椅子を使用していないくても、段差や垂直の移動が困難な人がいる ●支援が必要かを確認して支援を行う ■介助犬を使用している人への支援 ●介助犬は肢体不自由な人等の日常の手助けをする犬 ●介助犬には声をかける、見つめる、触るなどをしない（仕事を阻害してしまう） ●車椅子用スペースと、介助犬のスペースを確保する	高齢者を含め、杖を使用しているなどの肢体不自由の人も、段差や垂直の移動が困難な人がいます。支援の確認をし、どんな支援をしたらよいかおうちがいのししょう。 また、介助犬を使用している人もいます。介助犬は肢体不自由を助けていますが、仕事をしていますので、犬に声をかけたり、触ったりしてはいけません。犬のスペースの確保も必要です。
4. 視覚障害者  【特性】 ●大きく「全盲」と「弱視」に分かれる ●光を感じる/感じない、物の輪郭が判別できない、視野の一部が欠けている、色の判別が困難、暗いところでは見えにくい、明るいところでは見えにくいなどさまざま  正常な視覚 暗いところでは見えにくい 中心視覚障害 明るいところでは見えにくい	次は見えない、見えにくいなどの視覚障害のある人です。大きくは全く見えない「全盲」と見えにくい「弱視」に分かれます。また、先天的な障害か、後天的かによってその困難さが異なることもあります。一方、色の判別がしにくい、暗いところでは見えにくい、明るいところでは見えにくいなどの特徴を持っている方もいます。 白杖を持っている、盲導犬を使用している、ガイドヘルパーと一緒に歩いている、1人で歩いているなどさまざまです。
 【特性（つづき）】 ●白杖を持っている、盲導犬を使用している、ガイドヘルパーと一緒に歩いている、白杖等を利用せずに1人で歩いているなど歩き方もさまざま ●白杖や盲導犬を使用している、全盲ではなく弱視の人の場合がある ●盲導犬は使用している人の指示した方向に進む、障害物を避ける、止まって曲がり角や段差を教える。道を覚えているのではない。	しかし、白杖を持っているから全盲、1人で歩いているから全盲ではないとは断定できません。 また、盲導犬は使用している人の指示した方向に進んだり、障害物を避けたり、曲がり角や段差を教えたりしますが、道を覚えてナビゲーションをしているわけではありません。
 【困りごと】 ●階段からの転落、車・人・物などとの接触に危険・不安を感じている ●視覚的な情報が得にくい/得られないため、「音の情報」が頼り ●視覚障害者誘導用ブロックを頼りに歩いている場合、ブロック上に障害物があると危険 ●無理に振り向かせてしまうと、方向がわからなくなる ●近くに人がいるかがわからないため、自ら助けを求めることが難しい ●無人駅などの呼び出しボタンの位置がわからない ●様々な音が混在していると混乱してしまう	困りごととしては、見えない、見えにくいのために、接触したりすると危険や不安を感じます。また、視覚的な情報が得られない、得にくいので、音の情報（あなたの声掛けやアナウンスなど）が頼りです。視覚障害者誘導用ブロックを使用している人もいます。ですから、ブロックの上に何かが置いてあったりすると、歩行を妨げてしまいます。 また、方向を確認しながら歩行していますので、後ろから話しかけて無理に振り向かせたりすると、方向がわからなくなってしまう。 また、音の情報が頼りであるため、様々な音が混在すると混乱してしまいます。

 基本の接遇方法① 【コミュニケーションの基本】 ● 困った様子のときには、声をかけ、支援が必要かを確認する ● 誘導する場合には、「どうしたらよいですか？」とどんな支援が必要かを確認する ● 危険な場合には躊躇なく声をかける ● 「1人で歩いているから支援はいらないだろう」、「白杖を持っているから一部始終支援が必要だろう」などの断定は禁物	コミュニケーションにあたっては、「声掛け」が重要です。近くに人がいるかがわからない場合もあるため、困った様子を見かけた際には、声をかけ、支援が必要かを確認します。 誘導が必要な場合には「どのようにお手伝いしたらよいですか？」とお伺いし、どのように誘導すべきか確認します。危険な場合には、躊躇なく「止まれ！」などと声をかけましょう。
 基本の接遇方法② 【接遇のポイント】 ● いきなり触れたり、手を引いたりせず、何をすべきかを確認する ● 支援してほしいことはさまざま。どんな支援が必要かを確認する ● 支援を断られた場合でも、安全を確認するために見守る	誘導をする際には、いきなり触れたり、手を引いてはいけません。支援をしてほしいことはさまざまですので、確認しましょう。 声かけをしても、なれている場合は「大丈夫です！」と断られる場合もあります。しかし、視覚障害の方が危険な状態に気づいていない場合もあります。安全を確認し、見守ることも重要です。
 ■誘導の方法 ● 声かけをして誘導を希望された場合には、どのようにしたらよいかを確認して誘導する ◆誘導の方法を確認 ・「私の腕の位置はここです。ここにつかまっていればよろしいですか？」など誘導の方法を確認する ◆情報をお伝えしながら誘導 ・「ここからまっすぐ進みます」「10cmくらいの段差があります」「ここでも右に曲がります」など、方向や状況などの情報を都度お伝えしながら誘導する ◆周囲への配慮 ・周囲に人やものがある場合には、ぶつからないよう配慮し、避ける場合、「前方に柱があるので右に曲がります」などと声をかける ☞クロックポジション 位置関係を伝えるために、時計の文字盤に見立て、「3時の方向に改札があります」などと説明する。 	誘導では、まず方法を確認します。肘につかまりたいですというご要望があった場合、「私の腕の位置はここで、ここにつかまっていただければよろしいですか？」と利用者の手を誘導しましょう。 誘導する際には、情報をお伝えします。進んでいる方向、距離、曲がる、段差があるなどの情報を都度お伝えします。また、周囲に障害物がないかも、確認しながら誘導しましょう。 位置をお伝える際には、時計の文字盤に見立てて方向をお伝えする「クロックポジション」という方法があります。
 ■盲導犬を使用している人への支援 ● 盲導犬は視覚障害者の移動等を助けている ● 盲導犬には声をかける、見つめる、触るなどをしない（仕事を妨害してしまう） ● 盲導犬のスペースを優先席付近や壁際などに確保する	盲導犬を使用している人もいます。盲導犬は移動を助ける仕事をしています。 ですから、声をかけたり、触ったりしてはいけません。犬のスペースを確保することも重要です。
5.聴覚障害者・言語障害者  【特性】 ● 外見では気づきにくい ● 聞こえ方には個人差がある ● 補聴器を使用して会話が可能な人もいますが、うまく聞き取れない人もいます ● すべての人が手話を使えるわけではない ● 表情や身振り手振り、口話、筆談、手話などの視覚情報が頼り ● 聴導犬を使用している人もいます	続いて、聴覚障害、言語障害の方の特性です。外見では、わかりやすいですね。ですから、障害のあることに気付かれないことが多くあります。 聞こえ方は障害の程度によって個人差があります。補聴器で会話が可能な人もいますが、うまく聞き取れないこともあります。 障害が先天性の場合、言語障害を伴うこともあります。 また、すべての人が手話ができるわけではありません。<u>口話や筆談などのコミュニケーションの方法</u>もあります。聴導犬を使用している人もいます。

 【困りごと】 ● 外見ではわからないため、誤解や障害を理解されないことがある ● 補聴器を使用しているも、周囲の雑音などで聞き取れない場合がある ● 相手の表情や口元が見えないとコミュニケーションがとりにくい ● 声や音声情報だけでは、伝わらず、緊急時などは状況を理解できない場合がある	外見では気付けないことから、こちらが話しているのに無視したなどと誤解を受けることもあります。 口元が見えていることで、話している内容を理解できる人もいますが、マスクをしていたりしてはわかりませんね。音の情報だけでは、緊急時などは困ることがあります。
 基本の接遇方法① 【コミュニケーションの基本】 ● 困った様子のときには、声をかけ、支援が必要かを確認する ● コミュニケーションの際には、表情が見えるよう正面に立ち、はっきりとした口の動きを見せる ● 身振り手振り、筆談（簡潔な文章）、簡単な手話で対応する ● 聞き取れない場合は、あいまいにせず確認する	困っている様子をみかけたら、声をかけ、声で分からない様子的場合は、その人の正面に立って表情が見えるようにして口の動きを見ていただきます。聞き取れていない様子的場合は、筆談や身振り手振りで伝えましょう。 伝えるべきことはあいまいにせず、コミュニケーション方法を確認してお伝えしましょう。
 ■筆談の方法 ● 筆談が苦手という人もいるため、筆談でよいかを確認する ● 簡潔に短い文章で伝える（キーワードだけでもよい） ● 文字が見えるようにして書く ● 図なども適切に使う 	口話は、口の動きで話している内容を理解する方法です。ですから、口の動きがよくわかるよう、正面に立ち、はっきり、ゆっくり、文節を切って話しましょう。
 基本の接遇方法② 【接遇のポイント】 ■口話の方法 ● 利用者の視界に入る（正面がよい） ● 普通の声の大きさで ● はっきり、少しゆっくり、文節を区切る ● わかるまで丁寧にかがう 	筆談は、文字で書いて伝える方法ですが、筆談が苦手という人もいますので、確認します。すべての内容を書くのではなく、キーワードを書くなど、簡潔に伝えることが重要です。書く時には利用者に見えるようにし、文字だけでなく、図などで伝えることもわかりやすいでしょう。
 ■手話の方法 ● すべての聴覚障害者が手話を使えるわけではない（中途失聴者の多く習得していない） ● カンタンな手話を習得し、身振り手振りや口話と合わせて伝える 	手話は、すべての聴覚・言語障害の人が使えるわけではありません。しかし、あいさつや確認などの簡単な手話は覚えておけば、身振り手振りや口話と合わせて使えますね。

 ■聴導犬を使用している人への支援 ● 聴導犬は聴覚障害者が聞こえない情報（後ろから来る車等の音、玄関チャイム、携帯電話の着信音、警報機の音など）を知らせている。 ● 聴導犬には声をかける、見つめる、触るなどをしない（仕事を阻害してしまう） ● 聴導犬のスペースを優先席付近や壁際などに確保する	聴導犬は、聴覚に障害のある人が「聞こえない情報」を伝えることを仕事にしています。 聴導犬は小型犬が多いためペットと間違えられることがありますが、聴導犬である表示をつけています。 犬は仕事をしていますので、声をかけたり、触ったりしてはいけません。犬のスペースを確保することも重要です。
6.発達障害者・知的障害者・精神障害者  ■発達障害（脳機能の障害） ● 広汎性発達障害（自閉症、アスペルガー症候群） ● 注意欠陥多動性障害 ● トウレット症等のチック など ■知的障害 ● 概ね幼少期までに何らかの知的機能障害が生じた ● 複雑な判断や計算などに支援が必要 ■精神障害（精神疾患） ● 統合失調症、気分障害（うつ病など） ● 脳の損傷による高次脳機能障害 など	発達障害は脳機能の障害で、自閉症スペクトラム、アスペルガー症候群などの広汎性発達障害、注意欠陥多動性障害、トウレット症などのチックや吃音症などがあります。 知的障害は概ね幼少期までに脳になんらかの障害を受けたために、知的な発達が遅れています。 精神障害は、統合失調症、うつ病などの気分障害、てんかんなどのさまざまな精神疾患です。また、脳の損傷によって起こる、高次脳機能障害もあります。
 【特性】 ● 外見では気づきにくい ● 話の内容を理解できない人がいる ● 自分の考えや気持ちをうまく伝えられない人がいる ● 常識やルールを理解しにくい人がいる ● 身体が勝手に動く、声や言葉が急に出る、変わったクセがあるなどの場合がある ● 強いこだわりがある人がいる ● 音や光が苦手な人がいる ● ストレスに弱く、疲れやすい など	これらの障害のある人は、外見からでは気づきにくく、その症状や特性、反応はさまざまです。人とかかわりあいやコミュニケーションが苦手な傾向にあるということが大きな特徴と言えます。
 【困りごと】 ● コミュニケーションが苦手な傾向にある ● 困っていても自分から助けを求められない場合がある ● 勝手に動きや声が出ることがコントロールできない場合がある ● 不安を感じると体調不良となる場合がある ● いつもとは違った状況になるとパニックを引き起こす場合がある ● 料金体系や機械の利用などが理解できない、しづらいなどの場合がある	コミュニケーションが苦手な傾向にあるために、困っていても自分から助けを求められないなどの困りごとがあります。 動きや声をコントロールできない、また、いつもとは違った状態になると不安になり、パニックを起こすこともあります。
 基本の接遇方法 【接遇のポイント】 ■コミュニケーションの方法 ● やさしい表情とコトバで話しかける ● ゆっくり、丁寧に、繰り返し対応する ● 具体的に、簡潔に ● 肯定的な表現で話す ● 難しい単語や、言い回しは避ける ● 視覚的な伝達手段の利用（イラストやピクトグラム） ■パニックになったときの対応方法 ● 刺激をしない ● 不必要に注目を集めることをしない ● 安全を確保しながら、落ち着くまで見守る ● 近くに静かな場所があれば、そちらに誘導する	コミュニケーションにあたっては、やさしい表情とコトバで、ゆっくり丁寧に話しかけます。具体的かつ、簡潔に、理解していただければ繰り返し説明します。 伝わりにくいようであれば、イラストやピクトグラムなどの視覚的な伝達手段を利用しましょう。 パニックとなってしまう様子的場合には、刺激せず、安全を確保しながら落ち着くまで見守りましょう。 混雑していたり、音が大きい等の場所であれば、静かな場所に誘導し落ち着いてもらうようにします。

■チックを抱える人への対応方法 ● 音声チックや運動チックなどの症状に対して、不必要に注目が集まらないよう配慮する ● 他のお客様とのトラブル時には、周囲の方への理解を求める声かけをする ● 苦痛を訴えるなど、本人から支援を求められた際は、静かなところでの休憩を促す ■緊急連絡先を把握できる場合には ● ヘルプマークなど、緊急連絡先が記載されているものを携行している場合がある ● 確認の上連絡し、状態を伝えて対応方法を把握する	トウレット症の方は、チックと言われる症状が出ることもあります。言葉を繰り返したり、叫び声をあげたりする音声チックやまばたきや顔をしかめるなどの運動チックがあります。不必要に注目を集めたりしないよう配慮が必要です。他のお客様とのトラブルがあった場合には、周囲の方への理解を求める声かけをしましょう。また、身体的あるいは精神的苦痛を訴えるなど、本人から支援を求められた場合には、静かなところでの休憩を促します。 ヘルプマークなど緊急の連絡先を携行している場合もあります。パニックが収まらないなどの場合には、確認の上連絡して対応方法を確認します。
7.内部障害者 【特性】 ● 外見では気づきにくい ● 体調が変化しやすい、骨折しやすい、風邪などがうつりやすい ● 人工肛門、人工膀胱を使用している人（オストメイト）がいる ● 酸素ボンベや人工呼吸器を携行している人がいる ● ヘルプマークを持っている人がいる（外見では障害がわからないため） ヘルプマーク	内部障害とは、内臓機能の障害で、心臓機能、腎臓機能、呼吸器機能、肝臓機能、膀胱・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能の障害、また糖尿病などの膵臓機能障害などが挙げられます。 外見では気づきにくいですが、体調が変化しやすい人がいます。 人工肛門や膀胱を使用しているオストメイトや酸素ボンベ、人工呼吸器を携行している人もいます。 外見ではわからないために「ヘルプマーク・カード」を持っている人がいます。
【困りごと】 ● 疲れやすく、長時間立ってられない場合がある ● 長い距離を歩く、階段の上り下りなどが困難 ● オストメイトに対応したトイレが必要 オストメイトやオストメイト設備を表示マーク	疲れやすいために、長時間立ってられない、階段の上り下りがつらいなどの困りごとがあります。 また、オストメイトの方には、対応のトイレが必要です。
基本の接客方法 【接遇のポイント】 ● 体調がすぐれない様子があれば、声をかけ、休める場所に誘導する ● 医療器具の携行に配慮する（必要な支援をうかがう） ● エスカレーターやエレベーターの位置を案内する ● トイレの機能を把握しておき、適切な場所に案内する ● ヘルプカードには対応方法や緊急連絡先が記載されている ヘルプカード	体調がすぐれないなどの様子を見かけた場合には、支援が必要かどうかを確認し、休める場所に誘導します。 人工呼吸器など携行している医療器具があるかを確認し、どんな配慮が必要かをうかがいます。オストメイトトイレがどこにあるかなども確認しておきましょう。 ヘルプカードを持っている場合、そこに対応方法や緊急連絡先が記載されています。
8.その他 その他にも、その他の心身の機能障害、妊産婦、ベビーカー使用者を含む乳幼児連れ、けが人などに配慮が必要	その他の心身機能障害や、妊産婦、ベビーカー使用者を含む乳幼児連れ、けが人など、公共交通を利用するにあたって配慮が必要な人がいます。 それぞれの特性や困りごととはさまざまですので、まずは、支援が必要かを確認し、さらにどんなことを支援すればよいかを確認します。

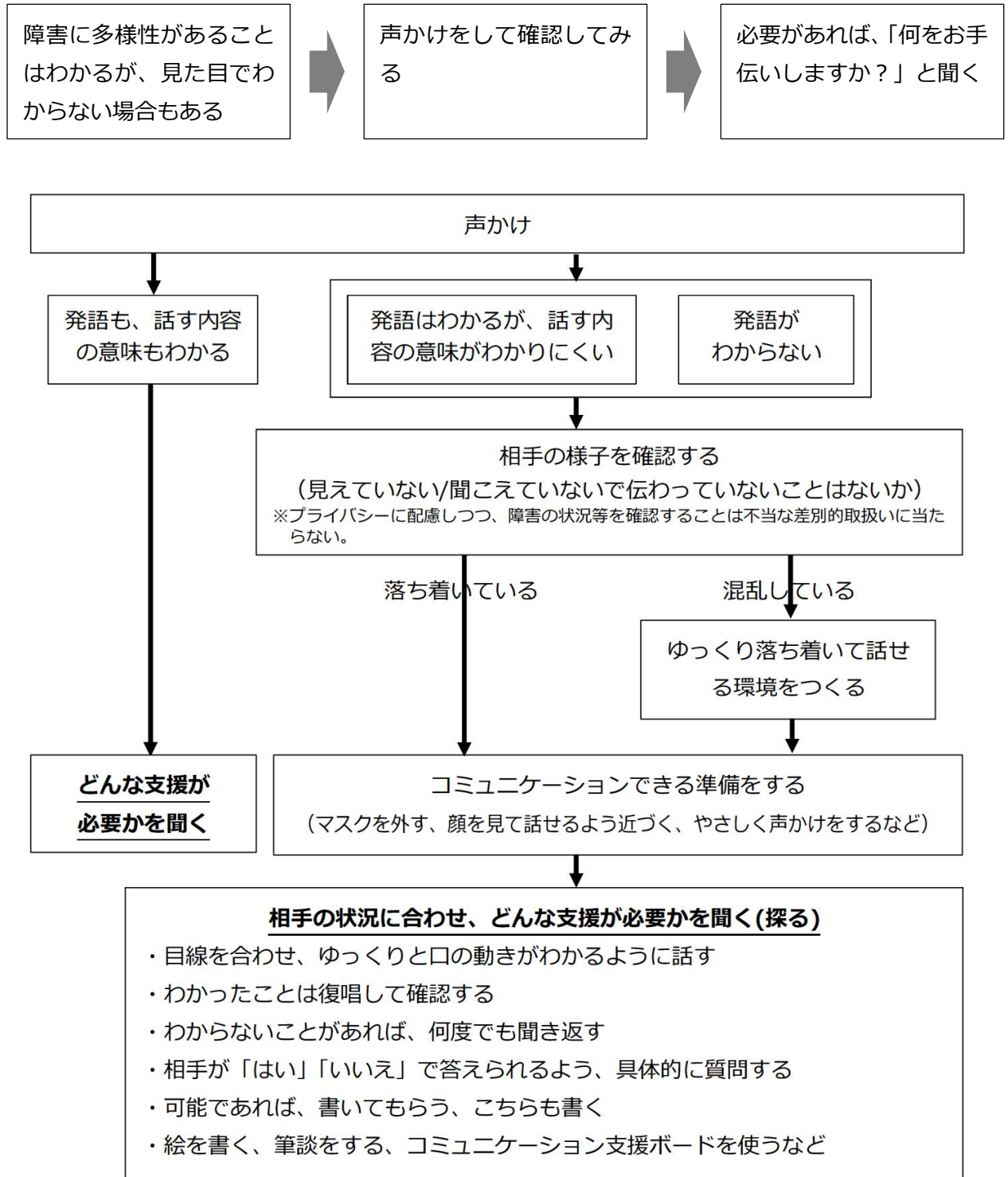
●副教材



プログラム2－①

障害の特性と基本の接遇方法

■多様性を理解し、どんな支援が必要かを見極めることが重要



■ 高齢者

【特性】

- 視力・聴力・筋力など身体機能が低下
- 移動やコミュニケーションに時間がかかる
- 杖やシルバーカー、車椅子を利用している人もいる
- 認知症の症状のある人もいる

【困りごと】

- 長く歩けない
- 素早く行動できない
- つまづきやすい、転倒しやすい
- 小さな字が見えにくい
- 階段や車両への乗降が負担になる
- 機械の操作が苦手
- 温度感覚が鈍る

【コミュニケーションの基本】

- 時間がかかる場合は急かさない
- ペースを合わせたコミュニケーション

【接遇のポイント】

- 誘導する場合はゆっくりペースを合わせて
- 乗り降りが困難な様子の場合は、身体を支える、荷物を持つ



■ 認知症の人

【特性】

- 症状はさまざまであり、主に認知機能（理解する力や判断する力）などが低下する
- 保たれている機能もあるので、一律のイメージで対応してはいけない
- 高齢者に多いが、若年性や軽度認知症の人もある

【困りごと】

- 目的地などを忘れてしまう
- 行先はわかって、乗り場がわからない
- トイレや出口の場所がわからない
- 早口、いくつものことを一度に話すなどの場合、理解できないことがある
- 同じことを何度も聞くなど、うまくコミュニケーションがとれない
- 機械の操作や時刻表の理解などが難しい など

【接遇のポイント】

- ① 特別視をせず、対応には「一呼吸」において
- ② まずは見守り、余裕をもって対応する
- ③ 声をかけても不安な様子の場合には、まずは落ち着いた対応を
- ④ 本人の視野に入り、目線を合わせて
- ⑤ ゆっくり、簡潔に、はっきりとした話し方で
- ⑥ 相手の言葉に耳を傾けて、ゆっくり対応する



■ 肢体不自由者・車椅子使用者・重症心身障害児者

【特性】

- 四肢、体幹が不自由で歩行や筆記が困難
- 障害の部位は個人差がある
- 車椅子、杖、義足などを使用
- 原因（脳血管障害、脳性麻痺等）により困難さが異なる
- 重度の肢体不自由と重度の知的障害を併せ持った人（子ども・成人）もいる
- 介助犬を使用する人もいる



【困りごと】

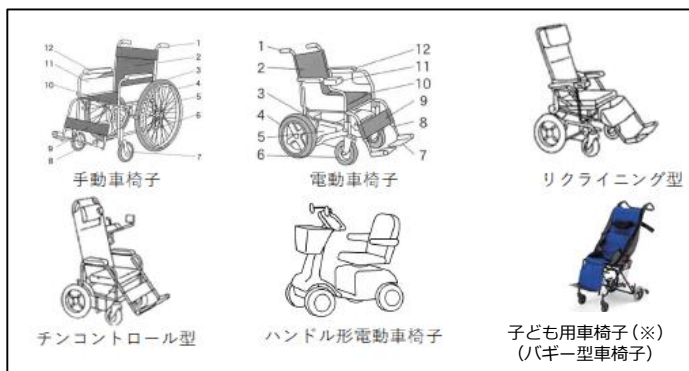
- 杖、義足などを使用している人は素早く移動する、階段・段差の上り下りが困難
- 車椅子を使用している人は隙間、段差、溝を越えるのが困難
- 手に麻痺がある場合は物を持つことが困難
- 口に麻痺がある場合はうまく会話できない
- 高いところに手が届かない
- 床に落としたものがとれない
- 車椅子での移動、車椅子からの移乗にはスペースが必要
- 子ども用車椅子を使用していると、ベビーカーと誤認される

【コミュニケーションの基本】

- 車椅子使用者の目線に合わせる
- 声かけをするのはあくまで車椅子使用者本人に
- 障害の程度によっては振動が伝わるだけで痛みを感じる人もいるため、「どのようにしたらよいか」をよく確認する

【接遇のポイント】

- さまざまな車椅子があることを理解する



(※)
姿勢を保てないなどの子どもが、背もたれの角度を変えられたり、姿勢を固定できたりする「バギー型」の子ども用車椅子を利用することがあります。

車体を折りたたむことは容易ではなく、ベビーカーと間違っ、必要な介助を行わないことのないよう、注意することが重要です。

(子ども用車椅子のマークもあります。以下は一例です。)



イラスト出典：交通エコロジー・モビリティ財団「交通サポートマネージャー研修テキスト」

■ 車椅子の移動介助

- 押す、動作の際には、声をかける
- 周囲に注意しながら進む
- 少しでも車椅子から離れる場合にはブレーキをかける
- 車椅子の基本的な取扱い方法を身に付ける

◆基本のたたみ方



◆基本の広げ方



◆段差を上げる（車椅子前向き）



◆段差を下りる（車椅子後向き）



◆溝を越える（車椅子前向き）



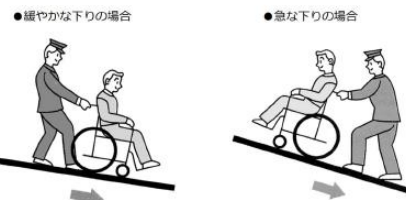
◆溝を越える（車椅子後向き）



◆スロープを上げる



◆スロープを下りる



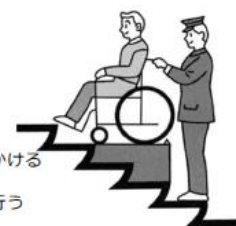
■エレベーター・エスカレーターの移動介助

- エレベーターへ誘導する場合は、床とエレベーターかごの間の溝に落ちないように、扉にフットペダルなどが当たらないよう注意する
- エスカレーターは基本誘導しない
- 車椅子対応エスカレーターの場合は完全に固定して利用する

固定して利用する

▼車椅子対応エスカレーターの利用

- 上り
- ・平にしたステップに車椅子使用者を乗せる
 - ・タイヤを車止めの位置にあわせブレーキをかける
 - ・下り側に付添う
- 下り
- ・車椅子は上り側向きで、上りと同じ要領で行う



■階段の移動介助

- やむを得ず階段を使う際には、利用者の意向をまず確認する

◆車椅子を持ち上げて階段を利用する場合

- 持ち上げる
- ・4人以上で対応することが望ましい
 - ・前2人はアームサポートとフットサポートの上部を持つ
 - ・後2人はフレーム下部とハンドグリップを持つ
 - ・「いち・に・さん」で持ち上げる（せーのはNG）
 - ・水平を維持し、前が低くならないようにする
- 階段を上る
- ・ブレーキをかけ、一段一段確認しながら上る
- 下る
- ・車椅子は上り側向きで、上りと同じ要領で行う



■車椅子からの移乗

- 身体に触れることについて必ず了解を得る
- 移乗の方向を確認する（障害の部位により異なる）

◆移乗支援の方法

2人で介助する場合

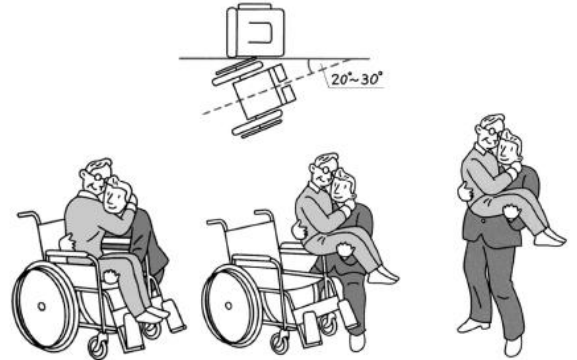
- ・ブレーキをかけ、フットサポートを上げる
- ・後方介助者は両脚を開きぎみにし、利用者の背後から腕を抱え込む
- ・前方介助者は両膝を抱える
- ・「いち・に・さん」で抱え上げ、腰を痛めないよう屈伸を使い、背筋を伸ばす
- ・ゆっくりと移乗の座席に降ろす



◆移乗支援の方法

1人で介助する場合

- ・腰とひざ裏を抱え、利用者には首に腕を回してもらい
- ・腰を痛めないよう屈伸を使い背筋を伸ばして抱きかかえる



イラスト出典：交通エコロジー・モビリティ財団「交通サポートマネージャー研修テキスト」

■肢体不自由の人への支援

- 車椅子を使用していなくても、段差や垂直の移動が困難な人がいる
- 支援が必要かを確認して支援を行う

■介助犬を使用している人への支援

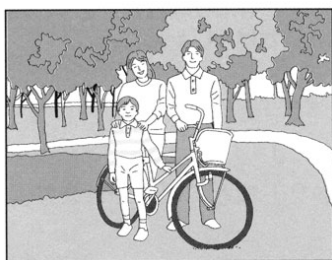
- 介助犬は肢体不自由な人等の日常の手助けをする犬
- 介助犬には声をかける、見つめる、触るなどをしない（仕事を阻害してしまう）
- 車椅子用スペースと、介助犬のスペースを確保する



■視覚障害者

【特性】

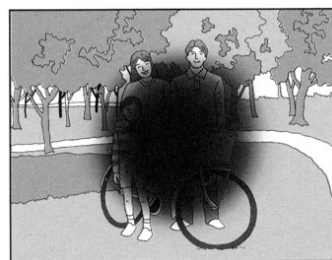
- 大きく「全盲」と「弱視」に分かれる
- 光を感じる/感じない、物の輪郭が判別できない、視野の一部が欠けている、色の判別が困難、暗いところでは見えにくい、明るいところでは見えにくいなどさまざま
- 白杖を持っている、盲導犬を使用している、ガイドヘルパーと一緒に歩いている、白杖等を利用せずに1人で歩いているなど歩き方もさまざま
- 白杖や盲導犬を使用している、全盲ではなく弱視の人の場合がある
- 盲導犬は使用している人の指示した方向に進む、障害物を避ける、止まって曲がり角や段差を教える。道を覚えているのではない。



正常な視野



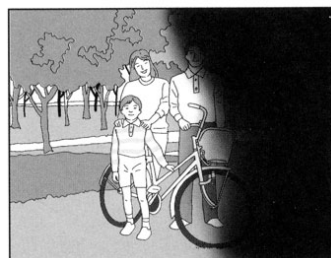
弱視ではっきりと見えない



中心暗転



周辺視野狭窄



視野欠損

イラスト出典：交通エコロジー・モビリティ財団「交通サポートマネージャー研修テキスト」

【困りごと】

- 階段からの転落、車・人・物などとの接触に危険・不安を感じている
- 視覚的な情報が得にくい/得られないため、「音の情報」が頼り
- 視覚障害者誘導用ブロックを頼りに歩いている場合、ブロック上に障害物があると危険
- 無理に振り向かせてしまうと、方向がわからなくなる
- 近くに人がいるかがわからないため、自ら助けを求めることが難しい



【コミュニケーションの基本】

- 困った様子ときには、声をかけ、支援が必要かを確認する
- 誘導する場合には、「どうしたらよいですか？」とどんな支援が必要かを確認する
- 危険な場合には躊躇なく声をかける
- 「1人で歩いているから支援はいらないだろう」、「白杖を持っているから一部始終支援が必要だろう」などの断定は禁物

【接遇のポイント】

- いきなり触れたり、手を引いたりせず、何をすべきかを確認める
- 支援してほしいことはさまざま。どんな支援が必要かを確認する
- 支援を断られた場合でも、安全を確認するために見守る

■誘導の方法

声かけをして誘導を希望された場合には、どのようにしたらよいかを確認して誘導する

- 誘導の方法を確認
 - ・「私の腕の位置はここです。ここにつかまっただけでよろしいですか？」など誘導の方法を確認する
- 情報をお伝えしながら誘導
 - ・「ここからまっすぐ進みます」「10cm くらいの段差があります」「ここで右に

曲がります」など、方向や状況などの情報を都度お伝えしながら誘導する

●周囲への配慮

- ・周囲に人やものがある場合には、ぶつからないよう配慮し、避ける場合、「前方に柱があるので右に避けます」などと声をかける

クロックポジション

位置関係を伝えるために、時計の文字盤に見立て、「3時の方向に改札があります」などと説明する。



イラスト出典：交通エコロジー・モビリティ財団「交通サポートマネージャー研修テキスト」

■盲導犬を使用している人への支援

- 盲導犬は視覚障害者の移動等を助けている
- 盲導犬には声をかける、見つめる、触るなどをしない（仕事を阻害してしまう）
- 盲導犬のスペースを優先席付近や壁際などに確保する



■聴覚障害者・言語障害者

【特性】

- 外見では気づきにくい
- 聞こえ方には個人差がある
- 補聴器を使用して会話が可能な人もいるが、うまく聞き取れない人もいる
- すべての人が手話を使えるわけではない
- 表情や身振り手振り、口話、筆談、手話などの視覚情報が頼り
- 聴導犬を使用している人もいる

【困りごと】

- 外見ではわからないため、誤解や障害を理解されないことがある
- 補聴器を使用している場合でも、周囲の雑音などで聞き取れない場合がある
- 相手の表情や口元が見えないとコミュニケーションがとりにくい
- 声や音声情報だけでは、伝わらず、緊急時などは状況を理解できない場合がある

【コミュニケーションの基本】

- 困った様子ときには、声をかけ、支援が必要かを確認する
- コミュニケーションの際には、表情が見えるよう正面に立ち、はっきりとした口の動きを見せる
- 身振り手振り、筆談（簡潔な文章）、簡単な手話で対応する
- 聞き取れない場合は、あいまいにせず確認する

【接遇のポイント】

■口話の方法

- 利用者の視界に入る（正面がよい）
- 普通の声の大きさで
- はっきり、少しゆっくり、文節を区切る
- わかるまで丁寧にうかがう



■筆談の方法

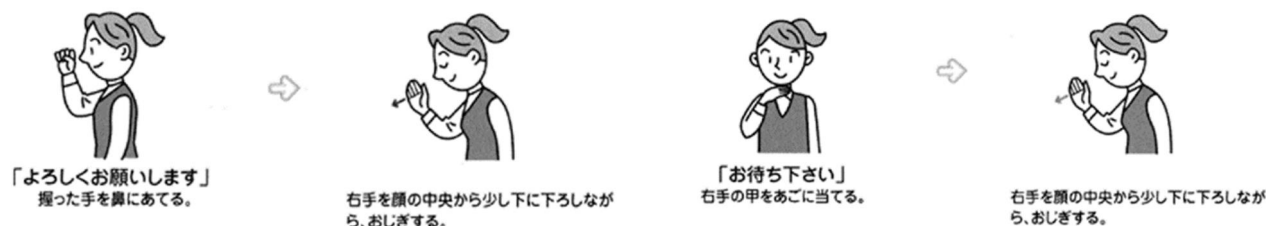
- 筆談が苦手という人もいるため、筆談でよいかを確認する
- 簡潔に短い文章で伝える（キーワードだけでもよい）
- 文字が見えるようにして書く
- 図なども適切に使う



イラスト出典：交通エコロジー・モビリティ財団「交通サポートマネージャー研修テキスト」

■手話の方法

- すべての聴覚障害者が手話を使えるわけではない（中途失聴者の多くは習得していない）
- カンタンな手話を習得し、身振り手振りや口話と合わせて伝える



イラスト出典：交通エコロジー・モビリティ財団「交通サポートマネージャー研修テキスト」

■聴導犬を使用している人への支援

- 聴導犬は聴覚障害者が聞こえない情報（後ろから来る車等の音、玄関チャイム、携帯電話の着信音、警報機の音など）を知らせている。
- 聴導犬には声をかける、見つめる、触るなどをしない（仕事を阻害してしまう）
- 聴導犬のスペースを優先席付近や壁際などに確保する



■発達障害者・知的障害者・精神障害者

■発達障害（脳機能の障害）

- 広汎性発達障害（自閉症、アスペルガー症候群）
- 注意欠陥多動性障害
- トウレット症等のチック など

■知的障害

- 概ね幼少期までに何らかの知的機能障害が生じた
- 複雑な判断や計算などに支援が必要



■精神障害（精神疾患）

- 統合失調症、気分障害（うつ病など）
- 脳の損傷による高次脳機能障害 など

【特性】

「コミュニケーションが苦手な傾向にある」

- 外見では気づきにくい
- 話の内容を理解できない人がいる
- 自分の考えや気持ちをうまく伝えられない人がいる
- 常識やルールを理解しにくい人がいる
- 身体が勝手に動く、声や言葉が急に出る、変わったクセがあるなどの場合がある
- 強いこだわりがある人がいる
- 音や光が苦手な人がいる
- ストレスに弱く、疲れやすい など

【困りごと】

- コミュニケーションが苦手な傾向にある
- 困っていても自分から助けを求められない場合がある
- 勝手に動きや声が出ることがコントロールできない場合がある
- 不安を感じると体調不良となることがある
- いつもとは違った状況になるとパニックを引き起こすことがある
- 料金体系や機械の利用などが理解できない、しづらいなどの場合がある

【接遇のポイント】

■コミュニケーションの方法

- やさしい表情とコトバで話しかける
- ゆっくり、丁寧に、繰り返し対応する
- 具体的で、簡潔に
- 肯定的な表現で話す
- 難しい単語や、言い回しは避ける
- 視覚的な伝達手段の利用（イラストやピクトグラム）

■パニックになったときの対応方法

- 刺激をしない
- 不必要に注目を集めることをしない
- 安全を確保しながら、落ち着くまで見守る
- 近くに静かな場所があれば、そちらに誘導する

■チック症状が出ている人への対応方法

- 音声チックや運動チックなどの症状に対して、不必要に注目が集まらないよう配慮する
- 他のお客様とのトラブル時には、周囲の方への理解を求める声かけをする
- 苦痛を訴えるなど、本人から支援を求められた際は、静かなところでの休憩を促す

■緊急連絡先を把握できる場合には

- ヘルプマークなど、緊急連絡先が記載されているものを携行している場合がある
- 確認の上連絡し、状態を伝えて対応方法を把握する

■ 内部障害者

【特性】

- 外見では気づきにくい
- 体調が変化しやすい、骨折しやすい、風邪などがうつりやすい
- 人工肛門、人工膀胱を使用している人（オストメイト）がいる
- 酸素ボンベや人工呼吸器を携行している人がいる
- ヘルプマークを持っている人がいる（外見では障害がわからないため）



ヘルプマーク

【困りごと】

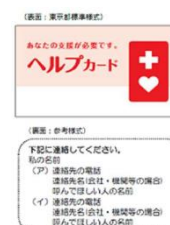
- 疲れやすく、長時間立ってられない場合がある
- 長い距離を歩く、階段の上り下りなどが困難
- オストメイトに対応したトイレが必要



オストメイトやオストメイト設備を表すマーク

【接遇のポイント】

- 体調がすぐれない様子があれば、声をかけ、休める場所などに誘導する
- 医療器具の携行に配慮する（必要な支援をうかがう）
- エスカレーターやエレベーターの位置を案内する
- トイレの機能を把握しておき、適切な場所に案内する
- ヘルプカードには対応方法や緊急連絡先が記載されている



ヘルプカード

■ その他（その他の心身の機能障害、妊産婦、ベビーカー使用者を含む乳幼児連れ、けが人など）

【特性】

- 慢性疾患は、生活習慣病やリウマチなど徐々に発病し、治療に長期間を要する疾患で、疲れやすい、移動しにくいなどの症状
- 難病は、治療が難しく慢性の経過をたどる疾病で、症状は多様
- 妊娠初期は急な体調の変化があり、外見からはわかりにくい
- 妊娠後期は動くのが困難
- ベビーカーを使用したり、乳幼児を抱きかかえていると移動が困難であり、子供が騒がないか周囲を気にする
- 松葉杖などを使って移動する人がいる

【困りごと】

- 疲れやすく、長時間立ってられない場合がある
- 長い距離を歩く、階段の上り下りなどが困難
- おなかの大きい妊婦は足元が見えにくく階段や段差が困難
- 体調が急変しやすい

【接遇のポイント】

- 体調がすぐれない様子があれば、声をかけ、休める場所などに誘導する

- 待ち時間がある場合などは配慮が必要
- ヘルプカードには対応方法や緊急連絡先が記載されている



プログラム2－②：接遇ガイドラインに基づく接遇方法

●研修スライド（講師用シナリオ）

スライド	シナリオと解説
接遇研修・基本のモデルプログラム プログラム2－② 接遇ガイドラインに基づく接遇方法 	①講師の自己紹介とアイスブレイク - 講師の自己紹介 - 航空機利用における接遇の場面などの話をしながら、受講生との対話をつくるアイスブレイク
 高齢者、障害者等に対する接遇の基本を学ぶ	急激に増加している高齢者、また、障害のある人が問題なく移動できるよう、根幹の公共交通手段である航空事業には、接遇対応が求められています。 国土交通省では、公共交通事業者向けの「接遇ガイドライン」が策定され、高齢者や障害のある人に対する「接遇の基本」が示されています。 ここでは、接遇ガイドラインを基本に、航空事業の各場面でのどのような配慮が必要かを学んでいきます。
① 対応の際の配慮点 - 障害特性、高齢者、障害者等に対する理解を高め、偏見を取り除く - まずはコミュニケーションをとることにより、思い込みや不当な対応をなくす - コミュニケーションにおいては、必要な情報保証を - 敬意を持った対応を - 必要な接遇は多様であることを前提に - 高齢や障害を理由に乗車を拒否してはならない 	①対応の際の配慮点 具体的な業務の場面での接遇方法に入っていく前に、身に付けるべき対応の配慮点を見てみましょう。 これは、障害者権利条約に基づき、障害のある人が当たり前に公共交通の利用など、生活を送ることができる「権利」を法的に保障されているということが裏付けにあります。差別をせず、合理的な配慮をすることを整理したものです。 【内容の読み上げ】
② 基本の接遇方法	②基本の接遇方法 では、接遇対象別、業務の場面別に接遇方法を見ていきましょう。
1. 高齢者  特性に配慮し、困っている様子のときは、支援が必要かを確認した上で接遇対応をします。 ■ 高齢者の特性 - 視力・聴力・筋力など身体機能が低下 - 移動やコミュニケーションに時間がかかる - 杖やシルバーカー、車椅子を利用している人もいる - 認知症の症状のある人もいる	まずは、高齢者ですが、高齢者は文字情報や周囲の様子が見えにくい、乗務員の声が聞こえにくい、筋力が低下し歩きにくい、認知症の症状のある人もいるなどの特性があります。 困っている様子の場合には、支援が必要かを確認して対応しましょう。

 予約、チェックイン ● 聴こえている、理解しているかを確認 ● 機内のトイレ利用等に配慮し、時間の目安を伝えておく ターミナルでの待合・移動 ● バランスを崩す、躓きやすいため、安全を確認 ● 時間に余裕を持った支援 保安検査場 ● 手順は、丁寧に具体的に伝える	予約、チェックイン時における対応などでは、聞こえているか、理解しているかを確認することが重要です。また、ターミナルでの待合・移動時には、バランスを崩したり、躓きやすいため安全を確認し、相手のペースに合わせ、ゆっくりと対応しましょう。急かせてしまって、転んだりしないよう、注意喚起が必要です。 保安検査場では、手順は丁寧に具体的に伝え、支援が必要な場合は対応しましょう。
 搭乗口、搭乗 ● 運航状況などの情報は、丁寧に具体的に伝える 機内 ● 時間に余裕を持った支援 ● 積極的にコミュニケーションを 降機 ● 利用者のペースに合わせた対応を 乗り換え時 ● 支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内	搭乗に際しては、運航状況や搭乗口の変更などの情報は、丁寧に具体的に伝えます。 機内では、バランスを崩したり躓きやすいため、安全を確認し、移動の準備などに時間を要することに配慮し、ゆっくりと対応しましょう。気圧の変化等の影響で体調が変化しやすくなるため、積極的にコミュニケーションを行いましょう。 降機の際も急かさずに相手のペースに合わせた対応を行いましょう。 支援の申し出があれば、乗換の経路を具体的にご案内します。
2. 認知症の人  特性に配慮し、困っている様子のときは、支援が必要かを確認した上で接遇対応をします。 ■ 認知症の人の特性 ● 症状はさまざまであり、主に認知機能（理解する力や判断する力）などが低下する ● 保たれている機能もあるので、一律のイメージで対応してはいけない ● 高齢者に多いが、若年性や軽度認知症の人もある	次に、認知症の人ですが、主に認知機能が低下していますが、症状はさまざまです。 保たれている機能もあるので、一律のイメージで対応するのはさけましょう。 困っている様子の場合には、支援が必要かを確認して対応しましょう。
 ■ 認知症を自己開示している方に対して （認知症であることを告げた、ヘルプマーク等により認知症の人であることがわかった場合） ➡ 何に困っているか、どのような支援が必要か確認 ➡ 落ち着ける環境のもと、余裕を持った支援を ■ 認知症を自己開示していない方に対して （外見からはわからないが困っている様子の場合） ➡ 「認知症の人かもしれない」ことを選択肢のひとつと考える ➡ 相手の状況に合わせ、必要な支援を伺い、対応（話しかけてみて状態をうかがう）	認知症の人は、自分が認知症であることを開示している人、そうでない人がいます。 ヘルプマークを掲示したり、自分が認知症であることを告げたりして支援を求める人がいます。落ち着ける環境のもと、どんな支援が必要かを伺い、ゆっくり、余裕を持った支援を行うことが重要です。 認知症と自己開示していない人もいますが、障害のある人への対応と同様、困っている様子の場合には、認知症の人かもしれないことを選択肢のひとつと捉え、相手の状況に合わせた対応を行います。さっき聞いたことや話を忘れてしまう、今日が何日か、ここがどこかがわからなくなる、会話についていけないことがあるなどの典型的な症状が見られれば、認知症の人かもしれません。
	予約、チェックイン時などにおいては、まず説明するとき理解していない様子ときには、簡潔な言葉で理解しているかを確認しながら説明をすることが重要です。 もし、認知症の人であることを開示している場合には、同伴者の有無や支援の要否を確認します。

予約、 チェックイン ● 説明時の支援（電話や窓口で） ・理解しているかを簡潔な言葉で確認 ・自己開示している人には、同伴者の有無、支援の要否を確認 ● チケット購入が難しい場合の支援 ・行先空港がわからない、忘れてしまった、機械の操作がわからないなどの様子場合には、何に困っているかを確認し支援 ● チェックイン時の支援 ・チェックイン機の使い方がわからない、チケットを失くしてしまったなどの様子場合には、何に困っているかを確認し支援
--

 搭乗口、搭乗 ● 行先がわからなくなっている時の支援 ・たちすくむ、行ったり来たりしている、座り込んでいる場合、どこに行けばよいかわからなくなっている可能性がある ・ゆっくりと落ち着かせて支援 ● 案内表示について説明を求められたとき ・案内表示の内容が理解できない、眼に入っていない場合がある ・落ち着かせ、どこにいきたいか、どうしたいのかを確認して支援 ● 緊急時における対応 ・支援や避難誘導を行う際には、理解していない様子、不安な様子の場合には「大丈夫ですよ」と声をかけ、ゆっくり、簡潔に説明する。	搭乗口、搭乗時についてです。 たちすくむ、行ったり来たりしている、座り込んでいるなどの場合は、どこに行けばよいかわからなくなっている可能性があります。どうしたいのかを確認します。 わからない場合には、ゆっくりと、落ち着いていただいた上で再度確認し、必要に応じて家族などの連絡先がないか確認します。 案内表示について説明を求められたときには、内容が理解できない、眼に入っていないなどの場合があります。 落ち着かせて、どこにいきたいのか、どうしたいのかを確認して支援しましょう。 緊急時の支援時には、理解ができていない、不安の様子の場合には、まずは「大丈夫ですよ」と声をかけ、ゆっくり、簡潔に説明することが重要です。
 機内、降機 ● 座席がわからなくなっている時の支援 ・たちすくむ、行ったり来たりしている、座り込んでいる場合、どの席に座ればよいかわからなくなっている可能性がある ・ゆっくりと落ち着かせて支援 ● シートベルト着用の説明 ・シートベルト着用については、ゆっくり、簡潔に説明し、理解しているかを繰り返し確認する。 ● トイレの使用についての説明 ・トイレが一定の時間利用できないことを、ゆっくり、具体的に説明し、理解しているかを繰り返し確認する。 ・離陸前にトイレを利用するよう促す。 ● 緊急時における対応 ・支援や避難誘導を行う際には、理解していない様子、不安な様子の場合には「大丈夫ですよ」と声をかけ、ゆっくり、簡潔に説明する	機内、降機のときです。 どの席に座ればよいかわからなくなって、たちすくんだり、行ったり来たりしているなどの場合には、ゆっくりと落ち着かせて支援します。 シートベルトの着用の説明は、ゆっくり、簡潔にし、理解しているかを繰り返し確認します。 また、トイレが一定の時間使えないことをゆっくり、具体的に説明し、理解しているかを繰り返し確認します。 離陸前にトイレを利用するよう促しておくといよいでしょう。 緊急時の支援時には、理解ができていない、不安の様子の場合には、まずは「大丈夫ですよ」と声をかけ、ゆっくり、簡潔に説明することが重要です。
 乗り換え時 ● 乗換がわからずに困っている場合 ・乗り換えにはどこに行けばよいかわからない、混雑して歩いて歩けなくなってしまうなどの場合がある ・ゆっくりと落ち着かせて支援	乗り換え時に、わからずに困っている様子的場合には、ゆっくりと落ち着かせ、どこに行くのかなどを確認して支援します。
3. 肢体不自由者・車椅子使用者・重症心身障害児者 特性に配慮し、困っている様子のときは、支援が必要かを確認した上で接遇対応をします。  ■ 肢体不自由者・車椅子使用者の特性 ● 四肢、体幹が不自由で歩行や筆記が困難 ● 障害の部位は個人差がある ● 車椅子、杖、義足などを使用 ● 原因（脳血管障害、脳性麻痺等）により困難さが異なる ● 重度の肢体不自由と重度の知的障害を併せ持った人（子ども・成人）もいる ● 介助犬を使用する人もいる	肢体不自由者、車椅子使用者、重症心身障害児者は、移動や設備の利用に困難な状況があります。 困っている様子的場合には、支援が必要かを確認して対応しましょう。

 予約、チェックイン ● 支援内容の確認（車椅子等の補助具の種類（電動の場合はバッテリーの種類等）や介助犬の使用等について） ● 割引適用は合理的な方法で確認 ● 窓口の利用では、必要に応じて支援（車椅子使用者等に配慮したカウンターではない場合など） ● 対応に時間がかかる場合は、事由や時間を具体的に伝える ターミナルでの待合・移動 ● エレベーターやエスカレーターの利用 ・エレベーターの利用や車椅子対応エスカレーターの利用の要領で支援 ● 車椅子使用者の階段や通路の利用 ・円滑な利用に適した構造でない場合には、事情を説明し本人の意向を確認の上、階段利用や段差の越え方等の要領で支援

	降機の際も搭乗時同様に、支援の要否、支援方法を確認し、必要に応じ支援します。 支援が必要ないと申し出があった場合も、必要に応じて見守りましょう。 利用者の支援を地上係員に確実に引き継げるようにしましょう。
 乗り換え時 ● 支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内	支援の申し出があれば、乗換の経路を具体的にご案内します。
4.視覚障害者  特性に配慮し、困っている様子のときは、支援が必要かを確認した上で接遇対応をします。 ■視覚障害者の特性 ● 大きく「全盲」と「弱視」に分かれる ● 光を感じる/感じない、物の輪郭が判別できない、視野の一部が欠けている、色の判別が困難、暗いところでは見えにくい、明るいところでは見えにくいなどさまざま ● 白杖を持っている、盲導犬を使用している、ガイドヘルパーと一緒に歩いている、白杖等を利用せずに1人で歩いているなど歩き方もさまざま ● 白杖や盲導犬を使用しているも、全盲ではなく弱視の人の場合がある ● 盲導犬は使用している人の指示した方向に進む、障害物を避ける、止まって曲がり角や段差を教える。道を覚えているのではない。	視覚障害者は、文字情報や周囲の様子が見えない、見えにくいなどの状況があります。 困っている様子の場合には、支援が必要かを確認して対応しましょう。
 予約、チェックイン ● 支援内容の確認（盲導犬の使用等、同行者の有無について） ● 窓口、チェックイン機の利用 ・ 困った様子場合には支援の要否を確認 ・ 目的地、搭乗機、搭乗口、座席番号は、具体的な表現で、ゆっくり正確に確認 ターミナルでの待合・移動 ● 移動の支援 ・ 利用ルートの希望をうかがう ・ エレベーターやエスカレーターを希望し、その設備が使用できない場合にはその旨を説明し別ルートで支援する ● 色別表示などの情報に対する支援 ・ 色別情報表示でわからない様子の場合には、情報を提供する。 ● トイレ利用の支援 ・ 誘導の希望があった場合、どこまでの誘導が必要かを確認して支援	予約、チェックイン時には、盲導犬を使用しているのかなどを確認する必要があります。 目的地や搭乗機、搭乗口、座席番号の確認は、ゆっくりはつきり正確に確認します。 ターミナルでの待合・移動における支援です。 移動に困難な様子が見られる場合には、声をかけ、支援の要否を確認します。 移動支援を希望された場合には、階段、エレベーターなど何を使うのかなどルートを確認し誘導します。 色覚に異常がある人もいます。色別で情報表示をしていてわからないなどの支援を求められた場合には、情報を提供しましょう。 トイレまでの誘導を希望された場合、トイレ内までの誘導が必要かなどを確認して支援します。
 保安検査場 ● 検査場への誘導を円滑に行う ・ 白杖を使用できない場合は、預かる理由といつ返却するかを説明し、移動支援を行う ・ 手荷物検査はカゴを直接手渡す、位置を具体的に示すなど、十分に支援を行う ● 接触検査を行う場合は、配慮事項を確認 搭乗口、搭乗 ● 搭乗時間などの情報の取得支援 ・ ゆっくりと具体的に口頭で伝える ● 搭乗時 ・ 支援の要否や案内方法を確認する ・ 手荷物や白杖を預かった場合には、収納場所を伝え、必要な時はすぐ対応する	保安検査場では、検査が円滑に行えるよう誘導し、支援をします。金属探知機の通過において、白杖が使用できない場合は、預かる理由といつ返却するのかなどを本人に説明する必要があります。また、足元の状況を詳細に説明し、必要に応じて代替杖を用意したり、誘導するなど、十分な移動の支援を行います。 手荷物をカゴに入れる際、カゴの位置や手順がわからない場合があるので、カゴを直接手渡す、位置を具体的に示すなど、十分に支援を行いましょう。 接触検査を行う際には、触れて行うにあたり、本人に必要な配慮事項を確認しましょう。

	搭乗にあたって、運航状況の情報提供の際は、丁寧に、具体的に説明を行うようにしましょう。 搭乗口では、必要な支援を確認します。搭乗橋がないなど、搭乗を支援する必要がある場合は、事情を説明した後、支援方法を確認し、安全に留意して支援を行います。その際は積極的にコミュニケーションをとり案内が伝わっているか都度確認しながら支援しましょう。支援が必要ないと申し出があった場合も、必要に応じて見守ることが重要です。
 機内 ● 情報案内時 ・非常用設備や運航状況等は、丁寧に、具体的に説明（実物を触りながら具体的に情報を伝える、個別に情報を伝える、点字版資料を用いるなど） ● 機内での移動やトイレ等の設備利用 ・支援の要否を確認 ・トイレ利用に配慮し、予め到着時間等の目安を伝える 降機 ● 降機 ・支援の要否や案内方法を確認する ● 乗換情報提供時 ・ゆっくりと具体的に口頭で伝える 機内での情報案内では、非常用設備に関する説明映像等を確認しにくい様子を見かけた場合や、説明を求められた場合は、利用者に対して実物を触りながら具体的に情報を伝える、個別に情報を具体的に伝える、点字版資料を用いるなど、支援を行きましょう。 トイレまでの誘導を希望された場合、トイレ内までの誘導が必要かなどを確認し、通路幅や設備の位置等を説明した上で支援します。トイレ利用に配慮し、到着までの時間や、シートベルトサイン消灯目安時間などを出発前に伝えます。 支援の申し出があれば、乗換の経路を具体的にご案内します。 降機の際も搭乗時同様に、支援の要否、支援方法を確認し、必要に応じ支援します。 支援が必要ないと申し出があった場合も、必要に応じて見守りましょう。利用者の支援を地上係員に確実に引き継げるようにしましょう。 乗換情報提供にあたって、情報がわからない様子が見られたり、情報提供の申し出があった場合には、ゆっくりと具体的に口頭で伝えます。	
 乗り換え時 ● 支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内	支援の申し出があれば、乗換の経路を具体的にご案内します。
5.聴覚障害者・言語障害者  特性に配慮し、困っている様子のときは、支援が必要かを確認した上で接遇対応をします。 ■聴覚障害者・言語障害者の特性 ● 外見では気づきにくい ● 聞こえ方には個人差がある ● 補聴器を使用して会話可能な人もいるが、うまく聞き取れない人もいる ● すべての人が手話を使えるわけではない ● 表情や身振り手振り、口話、筆談、手話などの視覚情報が頼り ● 聴導犬を使用している人もいる 聴覚障害者、言語障害者は、乗務員の声が聞こえない、聞こえにくい、自分の要求が伝えられないなどの状況があります。 困っている様子の場合には、支援が必要かを確認して対応しましょう。	
	予約、チェックイン時などにおいては、聴導犬を使用しているのかなどを確認する必要があります。 ただし、音声では伝わらないため、予約時にはファックスやインターネット、窓口では筆談等による対応ができるようにしておくことが重要です。

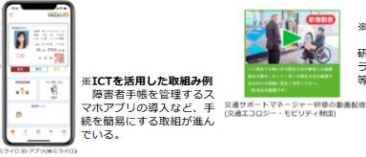
 予約、チェックイン ● 支援内容の確認（聴導犬の使用等について） ● 窓口、チェックイン機の利用 ・目的地、搭乗機、搭乗口、座席番号は、筆談等で正確に確認 ターミナルでの待合・移動 ● エレベーター利用時の支援 ・緊急停止や呼び出しの際に応答がない場合には聞こえない可能性がある 保安検査場 ● 円滑な検査の支援 ・手順などの情報は書面で伝える ・補聴器や人工内耳を装着している場合は、接触検査を行うなど必要に応じて柔軟な対応を	窓口では、聞こえない様子の場合には、その人の視界に入り、口の動きがわかるように話します。 問いかけが分からない場合には筆談をしましょう。 目的地、搭乗機、搭乗口、座席番号は、筆談等で正確に確認します。運航状況など、目視で情報を把握できるようにしておくことが重要です。 また、ターミナルのエレベーターで、緊急停止や呼び出しの際に応答がない場合には、聴覚障害の方が乗っている可能性があり、配慮が必要です。 保安検査場で説明を行う際に、聞こえにくい様子が見られた場合は、目視で情報が把握できるように手順等を図やイラストで示したカードを示したり、筆談等で伝えましょう。 補聴器や人工内耳を装着されている方には予め申し出てもらえるよう配慮するとともに、必要に応じて接触検査に変えるなど、柔軟に対応します。
 搭乗口、搭乗 ● 情報案内時 ・目的地、搭乗機、搭乗口、座席番号は、筆談等で正確に確認 機内 ● 情報案内時 ・非常用設備や運航状況等は、丁寧に、具体的に説明（図や写真を用いて個別に情報を伝えるなど） 降機 ● 降機 ・支援の要否や案内方法を確認する ● 乗換情報提供時 ・ゆっくりと具体的に口頭で伝える	搭乗にあたって、運航状況の情報提供の際は、筆談等を用いて、具体的に説明を行うようにしましょう。 機内で非常用設備の説明や、運航情報が分からない様子が見られた場合には、図や写真で示した専用のカードを使用した説明や、筆談等を用いたコミュニケーションにより支援を行いましょう。 降機の際も搭乗時同様に、支援の要否、支援方法を確認し、必要に応じ支援します。 乗換情報の提供にあたって、情報がわからない様子が見られたり、情報提供の申し出があった場合には、口話や筆談等で確実に伝えます。
 乗り換え時 ● 支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内	支援の申し出があれば、乗換の経路を具体的にご案内します。
6.発達障害者・知的障害者・精神障害者 特性に配慮し、困っている様子のときは、支援が必要かを確認した上で接遇対応をします。 ■ 発達障害者・知的障害者・精神障害者の特性 コミュニケーションが苦手な傾向にある ● 外見では気づきにくい ● 話の内容を理解できない人がいる ● 自分の考えや気持ちをうまく伝えられない人がいる ● 常識やルールを理解しにくい人がいる ● 身体が勝手に動く、声や言葉が急にでる、変わったクセがあるなどの場合がある ● 強いこだわりがある人がいる ● 音や光が苦手な人がいる ● ストレスに弱く、疲れやすい など	発達障害者、知的障害者、精神障害者は、コミュニケーションが苦手な傾向にあります。 困っている様子の場合には、支援が必要かを確認して対応しましょう。
	予約、チェックイン時などにおいては、説明がわからない様子的場合には、ゆっくり、はっきり、具体的に対応し、理解しているかを確認します。 図や写真等を用いたりなど、わかりやすい説明をこころがけましょう

 予約、チェックイン ● 支援内容の確認 ● 問い合わせに対してはゆっくり、はっきり、具体的に対応し、理解を確認 ターミナルでの待合・移動 ● エレベーター利用の支援 ・緊急停止や呼び出しボタンでうまくコミュニケーションができない場合には、ゆっくりやさしく声をかける ・具体的に、繰り返し説明する ● 移動の支援 ・困っている様子を見かけた場合、支援の要否を確認 ・具体的に「●●空港行き飛行機に乗るのですか？」などゆっくり、やさしく声をかける	エレベーターの緊急停止などの際の呼び出しでうまくコミュニケーションができない場合には、ゆっくり、やさしく声をかけ、具体的かつ繰り返し、どうしたらよいかを説明することが重要です。 また、ターミナル内でウロウロする、大声を上げる、また、パニックなどを起こしてしまう場合もあります。 その場合にはやさしく話しかけ、落ち着かせることが重要です。具体的に「●●空港行きの飛行機に乗るのですか？」などと声をかけましょう。
 ターミナルでの待合・移動（つづき） ● トイレなど設備利用の支援 ・位置案内等が理解しにくい様子の場合、図やピクトグラムでわかりやすく、具体的に 保安検査場 ● 待っているとき ・支援が必要な様子を見かけた場合は、支援の要否を確認し、具体的かつ落ち着いていただく支援を ● 検査の支援 ・手順について理解が難しい様子が見られた場合は、ゆっくり、はっきり、具体的に対応し、理解を確認	トイレなどの設備の位置の案内の説明がわからない様子の場合には、図やピクトグラムなどを用いてわかりやすく説明しましょう。 保安検査場内での支援です。保安検査に係る事項について理解が難しい様子が見られる場合には、簡単な単語を使い、短い文章で、具体的に説明を行い、理解しているかを確認しましょう。 いつもと違う状況など、パニックなどを起こしてしまう場合もあります。その場合にはやさしく話しかけ、落ち着かせることが重要です。相手の様子に合わせて、リラックスした雰囲気をつくるなど、不安などを取り除きます。 緊急連絡先が書かれているヘルプマークなどを携行している場合がありますので、対応方法について連絡先に問い合わせるのもよいでしょう。ただし、必要以上に注目を集めないようにも注意しましょう。 並ぶのが難しい場合には、待ち時間などの状況を説明し、必要に応じて別の場所に案内するのもよいでしょう。
 搭乗口、搭乗 ● 情報案内時 ・ゆっくり、はっきり、具体的に対応し、理解を確認 ・必要に応じてコミュニケーション支援ボードを活用 ● 搭乗時 ・支援が必要な様子を見かけた場合は、支援の要否を確認し、具体的かつ落ち着いていただく支援を 機内 ● 具体的かつ落ち着いていただく支援を ・ウロウロする、大声を上げる、パニックとなっている様子場合にはゆっくり、やさしく声をかけ、落ち着かせることが重要 ・他のお客様とのトラブル時には、周囲の方に理解を求め、声をかける ・緊急時などの避難誘導ではゆっくりやさしく話し、パニックにならないよう配慮する ・必要以上に注目を集めない	搭乗時や機内での支援です。情報を伝える際、ゆっくり、はっきり、具体的に対応し、理解しているかを確認します。 また、パニック等の場合には、ゆっくり、やさしく声をかけ、落ち着いていただくことが重要です。 他のお客様とのトラブル時などの際には、周囲の方に理解を求める声かけが必要です。 また、必要以上に注目を集めないよう、配慮が必要です。
 機内（つづき） ● 着席・機内の移動・トイレ等設備の利用 ・支援が必要な様子を見かけた場合は、支援の要否を確認し、具体的かつ落ち着いていただく支援を 降機 ● 降機 ・支援が必要な様子を見かけた場合は、支援の要否を確認し、具体的かつ落ち着いていただく支援を ● 情報案内時 ・ゆっくり、はっきり、具体的に対応し、理解を確認 ・必要に応じてコミュニケーションボードを活用	降機時も同様に、支援が必要な様子が見られたら、支援の要否を確認し、必要に応じて支援します。 急かさずに相手のペースに合わせた対応を行きましょう。
 乗り換え時 ● 支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内	支援の申し出があれば、乗換の経路を具体的にご案内します。

7.内部障害者  特性に配慮し、困っている様子のときは、支援が必要かを確認した上で接遇対応をします。 ■内部障害者の特性 ● 外見では気づきにくい ● 体調が変化しやすい、骨折しやすい、風邪などがうつりやすい ● 人工肛門、人工膀胱を使用している人（オストメイト）がいる ● 酸素ボンベや人工呼吸器を携帯している人がある ● ヘルプマークを持っている人がある（外見では障害がわからないため）	内部障害者は、外見ではわからない場合が多いですが、体調が変化しやすいなどの状況があります。 困っている様子の場合には、支援が必要かを確認して対応しましょう。
 予約、チェックイン ● 支援内容の確認 ・薬や自己注射を機内に持参する場合には、保安検査をスムーズに受けるため、処方箋や診断書の持参を勧める。 ● 具合が悪い等の申し出があった場合、 ・支援が必要かを確認 ・どのような支援が必要かを聞く ターミナルでの待合・移動 ● 具合が悪い等の申し出があった場合、 ・支援が必要かを確認 ・どのような支援が必要かを聞く ● トイレ利用の支援 ・オストメイト等のバリアフリートイレがない場合には、近隣のバリアフリートイレを案内	予約、チェックイン時などにおいては、必要な支援事項があれば確認します。 その際、病状によっては薬や自己注射の機内への持参を確認し、保安検査をスムーズに受けるため、処方箋や診断書の持参をお勧めしましょう。 ターミナルでの待合・移動時では、対応に時間を要する場合や具合が悪くなったなどの申し出があれば、支援が必要かを確認し、どんな支援をすべきかを聞いて対応します。 また、オストメイト等のバリアフリートイレの案内を希望され、設備がない場合には、その旨を説明し、搭乗前に近隣の商業施設等のバリアフリートイレを案内します。
 保安検査場 ● 円滑な検査の支援 ・ペースメーカーを装着している場合は、接触検査を行うなど必要に応じて柔軟な対応を ・体につけている機器を外す場合は、プライバシーに配慮 搭乗口、搭乗 ● 搭乗時 ・支援の要否を確認し、支援を行う 機内 ● 機内の移動・トイレ等設備の利用 ・支援が必要な様子を見かけた場合は、支援の要否を確認し、支援を行う ・トイレ利用に配慮し、予め到着時間等の目安を伝える	保安検査場では、ペースメーカー使用者など、門型金属探知機を通過できない人には、本人の意向を確認した上で、接触検査に変えるなどの支援を行います。 体につけている機器を外す必要がある場合は、プライバシーに十分配慮します。 搭乗時や機内でも、具合が悪くなったなどの申し出があれば、支援が必要かを確認し、 どんな支援をすべきかを聞いて対応します。 気圧の変化等の影響で体調が変化しやすくなるため、配慮しましょう。
 降機 ● 降機 ・支援の要否や案内方法を確認する 乗り換え時 ● 支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内	降機時も同様に、支援が必要な様子が見られたら、支援の要否を確認し、必要に応じて支援します。 支援の申し出があれば、乗換の経路を具体的にご案内します。
8.その他 その他にも、その他の心身の機能障害、妊産婦、ベビーカー使用者を含む乳幼児連れ、けが人などに配慮が必要 	その他にも、これまで紹介した障害のほかにも心身の障害は多様にあります。 また、妊産婦、ベビーカー使用者を含む乳幼児連れ、けが人などにも配慮が必要です。 困っている様子の場合には、支援が必要かを確認して対応しましょう。
	予約、チェックイン時などにおいては、必要な支援事項があれば確認します。

 予約、チェックイン ● 支援内容の確認 ターミナルでの待合・移動 ● 具合が悪い等の申し出があった場合、 ・ 支援が必要かを確認 ・ どのような支援が必要かを聞く ● 妊婦やけが人はバランスを崩しやすいため、相手の状況に応じて支援する ● トイレなど設備利用 ・ 希望する設備（バリアフリートイレなど）がない場合は、事情を説明し近隣施設等や代替場所へ案内する	その際、病状によっては薬や自己注射の機内への持参を確認し、保安検査をスムーズに受けるため、処方箋や診断書の持参をお勧めしましょう。 また、服薬を要する人の場合には、手荷物に薬を入れておくよう伝えたり、水が提供できる時間帯等を説明します。 ターミナルでの待合・移動時に具合が悪くなったなどの申し出があれば、支援が必要かを確認し、どんな支援をすべきかを聞いて対応します。 階段の利用等でベビーカーの移動支援を行う場合には、利用者にお子様を抱いていただき、ベビーカーを運ぶことで支援します。 妊産婦、けが人などはバランスを崩しやすいため、相手の状況や支援の申し出などを受け、乗降の支援などを行います。 バリアフリートイレなど、利用者が希望する設備がない場合、その旨を説明し、搭乗前にターミナルや近隣の商業施設などでの利用を案内します。
 保安検査場 ● 検査場への誘導を円滑に行う ● 接触検査を行う場合は、配慮事項を確認 搭乗口、搭乗 ● 搭乗時 ・ 支援の要否を確認し、支援を行う 機内 ● 機内の移動・トイレ等設備の利用 ・ 支援が必要な様子を見かけた場合は、支援の要否を確認し、支援を行う ・ トイレ利用に配慮し、予め到着時間等の目安を伝える	保安検査場では、検査を円滑に行うよう支援します。 門型金属探知機を通過することが困難な方に対しては、接触検査を行うなど柔軟に対応しましょう。 その際は、触れて行うにあたって必要な配慮事項を確認します。 搭乗時や機内においても、支援が必要な様子を見かけた場合は、支援の要否を確認し、支援を行います。 気圧の変化等の影響で体調が変化しやすくなるため、積極的にコミュニケーションを行いましょう。
 降機 ● 降機 ・ 支援の要否や案内方法を確認する 乗り換え時 ● 支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内	降機時も同様に、支援が必要な様子が見られたら、支援の要否を確認し、必要に応じて支援します。 支援の申し出があれば、乗換の経路を具体的にご案内します。
9.新型コロナウイルス完成症対策を踏まえた接遇のポイント ポイント1. 変わらず「まずは声かけ、そして必要な支援」を行うことが重要 【声かけのポイント】 ● 感染症対策を講じていることを伝える ● なるべく相手の正面からの声かけを避ける ● 支援の必要性の有無を確かめる 	さらには、新型コロナウイルス感染症の拡大により、感染症対策を踏まえた「新たな対応のあり方」が求められています。 接遇にあたっては、対人距離の確保、マスクの着用、手洗いや消毒、検温の励行などの対策が徹底されてします。 しかし、高齢者・障害者等から見ると、距離の確保やマスクの着用などから、サポートが受けにくい、コミュニケーションがしにくいなどの新たな課題が生じています。

	特に、「コミュニケーションにより必要な支援をうかがう・伝える」ことが必要な高齢者・障害者等にとっては大きな支障が生じています。 安全な利用を図っていくには、感染症対策を講じた上で、できるだけ簡潔なコミュニケーションによって支援を行っていくことが必要です。 ポイントのひとつとしては、変わらず「まずは声かけ、そして必要な支援」を行うことが重要であることです。 例えば、視覚障害者への声かけにあたっては、 ○まずは障害当事者の横から、対応する職員が名乗り、感染症対策を講じていることを伝えます ○必要な支援があるか確かめ ○必要であれば、どうすればよいかを伺い、支援を行います
ポイント2. コミュニケーションツールを準備する 【対応のポイント】 ● コミュニケーションに役立つツールを活用する ・ 話すことが見えるようなマスクを使う ・ 話し言葉が伝わるようマイクなどを活用する ・ 筆談具やコミュニケーションボードなどのツールを活用する ● ICTの活用を推進する ・ オンラインの活用 ・ ICTによる手続きの効率化 ・ 活用にあたっては多媒体とし、利用体験などにより不安を払しょくする  コミュニケーション支援ボード (公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団)	ポイントの2つ目は、コミュニケーションツールを準備することです。 音声情報が得られない人に対しては、口が見えるようなマスクや、筆談具、コミュニケーションボードなどを準備します。視覚情報が得られない人に対しては、伝わりにくくなっている情報が聞き取りやすいよう、マイクなどを活用します。 また、オンラインなど ICT を活用し、対面の手続きなどを効率化していくことも重要です。ただし、活用にあたっては多様な媒体を準備し、利用体験などを行って利用者の不安を払しょくすることも重要です。
ポイント3. 感染症対策設備の設置方法や変更事項などの伝え方に配慮する 【対応のポイント】 ● 感染症対策設備（消毒液や検温設備など）の設置方法 ・ 複数台を異なる高さで設置する ・ 使い方を表示する ・ 使えない場合の個別対応も必要 などの工夫が必要 ● 運行の変更などの情報の提供方法 ・ 文字やイラストで掲示する ・ 音声アナウンスを流す などの複数の手段による提供が必要 ● 情報提供の工夫 ・ 様々な対策でアナウンスや声が聞き取りにくいいため、聞き取りやすいようはっきりと、繰り返し伝えることが重要	ポイントの3つ目は、感染症対策設備の設置方法や変更事項などの伝え方に配慮することです。 消毒液や検温設備などは、人によって高さや場所などで使いにくい場合があります。複数台を異なる高さで設置することが必要であるとともに、使い方を表示することが重要です。また、設置設備が使えない場合には、個別の対応も必要です。 また、運行情報などは、文字やイラスト、音声などで提供することが重要です。しかし、感染症対策によって音声聞き取りにくいなどがあるため、はっきりとしたアナウンスが必要であるとともに、繰り返し伝えることが重要です。
ポイント4. 感染症対策についての情報提供を行う 【対応のポイント】 ● 対策の協力のお願いは「多様な媒体」で ・ 視覚的掲示（デジタルサイネージ等）、音声、webアクセシビリティを確保したホームページなどでの提供 ● 事業者の取組みの紹介 ・ 感染症対策の取組みについて、利用者への周知を続ける ・ 配置人員の削減等についての周知や必要な支援要請などに適宜応じられる体制等の工夫の周知 ● 感染症対策がしづらい人がいて工夫していることの周知 ・ マスク着用が難しい人などへの理解  マスク着用が難しいことを表示マークのイメージ	ポイントの4つ目は、感染症対策についての情報提供を行うことです。 利用者への対策の協力のお願いについては、視覚情報、音声情報などの多様な媒体での提供が必要です。事業者の対策の取組などは、引き続き周知を続けていくことが重要であるとともに、配置人員を削減している場合などは必要な支援をどのような体制の工夫で応じていくかを検討していくことが必要です。

	また、感染症対策がしづらい人がいて、工夫していることについても、周囲の理解を得ていくために周知していくことが重要です。
ポイント5.感染症対策下における新たな工夫 【対応のポイント】 ● ICTの活用による対面対応の低減 ● 対応の効率化による対面の短時間化 ● 接遇研修のオンライン化 など  ※ICTを活用した取組事例 障害者手帳を管理するスマホアプリの導入など、手続を簡易にする取組が進んでいる。 ※接遇研修のオンライン化 感染症対策を踏まえた接遇研修として、動画配信、eラーニングやオンライン研修等での展開が進んでいる。	最後のポイントは、感染症対策下における新たな工夫が必要であることです。 ICTを活用して対面対応を低減させていくこと、対応の効率化により対面の対応を短時間にしていくこと、こうした感染症対策などを踏まえた接遇研修をオンラインとしていくことなどが挙げられます。 感染症対策下においても、支援を必要としている人がいます。工夫した対応を行っていくことが重要です。
10.緊急時・災害時の対応について 配慮事項 ● 遅延・運転の見合わせなどの時には、必要な情報を乗客が得やすい手段で伝えることに努める ● 高齢者・障害者等が緊急事態に陥った時には、迅速かつ適切な対応を図ることに努める ● 地震、火災などの災害時には、乗客の安全を確認し、高齢者・障害者等が安全に避難できるよう誘導・介助を行う。適宜一般の乗客にも誘導・介助の協力を求める	最後に、緊急時・災害時の対応についてですが、既に安全規定管理などによる対応をしていると思います。 ここでは、高齢者や障害者等に対する基本的な配慮事項についてお伝えします。 ・まず、遅延や運航の見合わせなどの時には、特に視覚障害や聴覚障害の方などは情報を得にくい状況にあります。必要な情報を、乗客が得やすい手段で伝えることに努めましょう。 ・緊急事態に陥った際には、迅速かつ適切な対応が求められます。 ・地震、火災などの災害時には、皆さまが安全に避難できるよう誘導・介助を行います。また、適宜、一般の乗客の方にも誘導・介助の協力を求めましょう。
公共交通事業者に向けた 『接遇ガイドライン』・『接遇研修モデルプログラム』  「接遇ガイドライン」H30.5 「認知症の人へ」H30.5 「油断版」H30.5 国土交通省 接遇研修について https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/spei_barrierfree_tk_000180.html	「接遇ガイドライン」では、さらに詳細に対応の留意点などが掲載されています。 国土交通省のホームページにありますので、読んでみてください。

●副教材

プログラム 2-②

接遇ガイドラインに基づく接遇方法



1. 対応の際の配慮点

- 障害特性、高齢者、障害者等に対する理解を高め、偏見を取り除く
- まずはコミュニケーションをとることにより、思い込みや不当な対応をなくす
- コミュニケーションにおいては、必要な情報保証を
- 敬意を持った対応を
- 必要な接遇は多様であることを前提に
- 高齢や障害を理由に乗車を拒否してはならない

2. 基本の接遇方法

■ 高齢者

特性に配慮し、困っている様子ときは、**支援が必要かを確認**した上で**接遇対応**をします。

高齢者の特性

- 視力・聴力・筋力など身体機能が低下
- 移動やコミュニケーションに時間がかかる
- 杖やシルバーカー、車椅子を利用している人もいる
- 認知症の症状のある人もいる



予約、チェックイン

- 聴こえている、理解しているかを確認
- 機内のトイレ利用等に配慮し、時間の目安を伝えておく

ターミナルでの待合
・移動

- バランスを崩す、躓きやすいため、安全を確認
- 時間に余裕を持った支援

保安検査場

- 手順は、丁寧に具体的に伝える

搭乗口、搭乗

- 運航状況などの情報は、丁寧に具体的に伝える

機内

- 時間に余裕を持った支援
- 積極的にコミュニケーションを

降機

- 利用者のペースに合わせた対応を

乗り換え時

- 支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内

■ 認知症の人

特性に配慮し、困っている様子のときは、**支援が必要かを確認**した上で**接遇対応**をします。

認知症の人の特性

- 症状はさまざまであり、主に認知機能（理解する力や判断する力）などが低下する
- 保たれている機能もあるので、一律のイメージで対応してはいけない
- 高齢者に多いが、若年性や軽度認知症の人もある

予約、チェックイン

- **説明時の支援**（電話や窓口で）
 - ・ 理解しているかを簡潔な言葉で確認
 - ・ 自己開示している人には、同伴者の有無、支援の要否を確認
- **チケット購入が難しい場合の支援**
 - ・ 行先空港がわからない、忘れてしまった、機械の操作がわからないなどの様子場合には、何に困っているかを確認し支援
- **チェックイン時の支援**
 - ・ チェックイン機の使い方がわからない、チケットを失くしてしまったなどの様子場合には、何に困っているかを確認し支援

ターミナルでの待合、移動

- **行先がわからなくなっている時の支援**
 - ・ たちすくむ、行ったり来たりしている、座り込んでいる場合、どこに行けばよいかわからなくなっている可能性がある
 - ・ ゆっくりと落ち着かせて支援
- **案内表示について説明を求められたとき**
 - ・ 案内表示の内容が理解できない、眼に入っていない場合がある
 - ・ 落ち着かせ、どこにいきたいか、どうしたいのかを確認して支援
- **立ち入り禁止エリアに入ろうとしているとき**
 - ・ 利用者の安全の確保を第一に対応。
 - ・ その後は急き立てたり、責めたりせず静かな場所に誘導。落ち着くまで待つ。
- **緊急時における対応**
 - ・ 支援や避難誘導を行う際には、理解していない様子、不安な様子の場合には「大丈夫ですよ」と声をかけ、ゆっくり、簡潔に説明する。

保安検査場

- **保安検査場における対応**
 - ・どんな検査をするのか、そのために準備することなどがわからない様子の場合には、ゆっくりと落ち着かせ、わからないことを確認し、支援。
- **案内表示について説明を求められたとき**
 - ・案内表示の内容が理解できない、眼に入っていない場合がある
 - ・わからないことを確認して、支援。

搭乗口、搭乗

- **行先がわからなくなっている時の支援**
 - ・たちすくむ、行ったり来たりしている、座り込んでいる場合、どこに行けばよいかわからなくなっている可能性がある
 - ・ゆっくりと落ち着かせて支援
- **案内表示について説明を求められたとき**
 - ・案内表示の内容が理解できない、眼に入っていない場合がある
 - ・落ち着かせ、どこにいきたいか、どうしたいのかを確認して支援
- **緊急時における対応**
 - ・支援や避難誘導を行う際には、理解していない様子、不安な様子の場合には「大丈夫ですよ」と声をかけ、ゆっくり、簡潔に説明する。

機内、降機

- **座席がわからなくなっている時の支援**
 - ・たちすくむ、行ったり来たりしている、座り込んでいる場合、どの席に座ればよいかわからなくなっている可能性がある
 - ・ゆっくりと落ち着かせて支援
- **シートベルト着用の説明**
 - ・シートベルト着用については、ゆっくり、簡潔に説明し、理解しているか繰り返し確認する。
- **トイレの使用についての説明**
 - ・トイレが一定の時間利用できないことを、ゆっくり、具体的に説明し、理解しているか繰り返し確認する。
 - ・離陸前にトイレを利用するよう促す。
- **緊急時における対応**
 - ・支援や避難誘導を行う際には、理解していない様子、不安な様子の場合には「大丈夫ですよ」と声をかけ、ゆっくり、簡潔に説明する

機内、降機

- **乗換がわからずに困っている場合**
 - ・ 乗り換えにはどこに行けばよいかわからない、混雑していて歩けなくなってしまったなどの場合がある
 - ・ ゆっくりと落ち着かせて支援

■ 肢体不自由者・車椅子使用者・重症心身障害児者

特性に配慮し、困っている様子のときは、**支援が必要かを確認**した上で**接遇対応**をします。

肢体不自由者・車椅子使用者・重症心身障害児者の特性

- 四肢、体幹が不自由で歩行や筆記が困難
- 障害の部位は個人差がある
- 車椅子、杖、義足などを使用
- 原因（脳血管障害、脳性麻痺等）により困難さが異なる
- 重度の肢体不自由と重度の知的障害を併せ持った人（子ども・成人）もいる
- 介助犬を使用する人もいる



予約、チェックイン

- **支援内容の確認**（車椅子等の補助具の種類（電動の場合はバッテリーの種類等）や介助犬の使用等について）
- 割引適用は合理的な方法で確認
- **窓口の利用では、必要に応じて支援**（車椅子使用者等に配慮したカウンターではない場合など）
- 対応に時間がかかる場合は、事由や時間を具体的に伝える

ターミナルでの待合 ・移動

- **エレベーターやエスカレーターの利用**
 - ・ エレベーターの利用や車椅子対応エスカレーターの利用の要領で支援
- **車椅子使用者の階段や通路の利用**
 - ・ 円滑な利用に適した構造でない場合には、事情を説明し本人の意向を確認の上、階段利用や段差の越え方等の要領で支援
- **トイレ等の設備の利用**
 - ・ 車椅子使用者便房の案内
 - ・ 車椅子使用者便房がない場合は、事情を説明し、近隣のバリアフリートイレを案内

保安検査場

- **検査場への誘導を円滑に行う**
 - ・ 車椅子の乗換は本人の意向を尊重
- **接触検査を行う場合は、配慮事項を確認**

搭乗口、搭乗● **搭乗時**

- ・搭乗までの流れを説明し、支援の要否を確認し、支援が必要な場合は、安全に十分留意し支援を行う
- ・支援不要の場合も必要に応じて見守る
- ・座席への移乗に支援が必要な場合には、安全に留意して支援する

機内● **機内での移動やトイレ等の設備利用**

- ・支援の要否を確認
- ・車椅子使用者に配慮した設備がない場合は、留意内容を確認し、プライバシーに充分配慮した対応を
- ・トイレ利用に配慮し、予め到着時間等の目安を伝える

● **着席時に座位を保てない場合**

- ・留意点を確認し補助ベルトでの固定を支援

降機● **降機**

- ・降機までの流れを説明し、支援の要否を確認し、支援が必要な場合は、安全に十分留意し支援を行う
- ・支援不要の場合も必要に応じて見守る
- ・車椅子への移乗に支援が必要な場合には、安全に留意して支援する

乗り換え時● **支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内**■ **視覚障害者**

特性に配慮し、困っている様子ときは、**支援が必要かを確認**した上で**接遇対応**をします。

**視覚障害者の特性**

- 大きく「全盲」と「弱視」に分かれる
- 光を感じる/感じない、物の輪郭が判別できない、視野の一部が欠けている、色の判別が困難、暗いところでは見えにくい、明るいところでは見えにくいなどさまざま
- 白杖を持っている、盲導犬を使用している、ガイドヘルパーと一緒に歩いている、白杖等を利用せずに1人で歩いているなど歩き方もさまざま
- 白杖や盲導犬を使用しているも、全盲ではなく弱視の人の場合がある
- 盲導犬は使用している人の指示した方向に進む、障害物を避ける、止まって曲がり角や段差を教える。道を覚えているのではない。

予約、チェックイン

- **支援内容の確認**（盲導犬の使用等、同行者の有無について）
- **窓口、チェックイン機の利用**
 - ・困った様子の場合には支援の要否を確認
 - ・目的地、搭乗機、搭乗口、座席番号は、具体的な表現で、ゆっくり正確に確認

ターミナルでの待合

・移動

- **移動の支援**
 - ・利用ルートの希望をうかがう
 - ・エレベーターやエスカレーターを希望し、その設備が使用できない場合にはその旨を説明し別ルートで支援する
- **色別表示などの情報に対する支援**
 - ・色別情報表示でわからない様子の場合は、情報を提供
- **トイレ利用の支援**
 - ・誘導の希望があった場合、どこまでの誘導が必要かを確認して支援

保安検査場

- **検査場への誘導を円滑に行う**
 - ・白杖を使用できない場合は、預かる理由といつ返却するかを説明し、移動支援を行う
 - ・手荷物検査はカゴを直接手渡す、位置を具体的に示すなど、十分に支援を行う
- **接触検査を行う場合は、配慮事項を確認**

搭乗口、搭乗

- **搭乗時間などの情報の取得支援**
 - ・ゆっくりと具体的に口頭で伝える
- **搭乗時**
 - ・支援の要否や案内方法を確認する
 - ・手荷物や白杖を預かった場合には、収納場所を伝え、必要な時はすぐ対応する

機内

- **情報案内時**
 - ・非常用設備や運航状況等は、丁寧に、具体的に説明（実物を触りながら具体的に情報を伝える、個別に情報を伝える、点字版資料を用いるなど）
- **機内での移動やトイレ等の設備利用**
 - ・支援の要否を確認
 - ・トイレ利用に配慮し、予め到着時間等の目安を伝える

降機

- **降機**
 - ・ 支援の要否や案内方法を確認する
- **乗換情報提供時**
 - ・ ゆっくりと具体的に口頭で伝える

乗り換え時

- **支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内**

■ 聴覚障害者・言語障害者

特性に配慮し、困っている様子のときは、**支援が必要かを確認した上で接遇対応**をします。



聴覚障害者・言語障害者の特性

- 外見では気づきにくい
- 聞こえ方には個人差がある
- 補聴器を使用して会話が可能なの人もいるが、うまく聞き取れない人もいる
- すべての人が手話を使えるわけではない
- 表情や身振り手振り、口話、筆談、手話などの視覚情報が頼り
- 聴導犬を使用している人もいる

予約、チェックイン

- **支援内容の確認**（聴導犬の使用等について）
- **窓口、チェックイン機の利用**
 - ・ 目的地、搭乗機、搭乗口、座席番号は、筆談等で正確に確認

ターミナルでの待合

・ 移動

- **エレベーター利用時の支援**
 - ・ 緊急停止や呼び出しの際に応答がない場合には聞こえない可能性がある

保安検査場

- **円滑な検査の支援**
 - ・ 手順などの情報は書面で伝える
 - ・ 補聴器や人工内耳を装着している場合は、接触検査を行うなど必要に応じて柔軟な対応を

搭乗口、搭乗

- **情報案内時**
 - ・ 目的地、搭乗機、搭乗口、座席番号は、筆談等で正確に確認

機内	● 情報案内時 ・非常用設備や運航状況等は、丁寧に、具体的に説明（図や写真を用いて個別に情報を伝えるなど）
降機	● 降機 ・支援の要否や案内方法を確認する ● 乗換情報提供時 ・ゆっくりと具体的に口頭で伝える
乗り換え時	● 支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内

■ 発達障害者・知的障害者・精神障害者

特性に配慮し、困っている様子のときは、**支援が必要かを確認した上で接遇対応**をします。



発達障害者・知的障害者・精神障害者の特性

コミュニケーションが苦手な傾向にある

- 外見では気づきにくい
- 話の内容を理解できない人がいる
- 自分の考えや気持ちをうまく伝えられない人がいる
- 常識やルールを理解しにくい人がいる
- 身体が勝手に動く、声や言葉が急に出る、変わったクセがあるなどの場合がある
- 強いこだわりがある人がいる
- 音や光が苦手な人がいる、ストレスに弱く、疲れやすい など

予約、チェックイン

- **支援内容の確認**
- **問い合わせに対してはゆっくり、はっきり、具体的に対応し、理解を確認**

ターミナルでの待合

・移動

- **エレベーター利用の支援**
 - ・緊急停止や呼び出しボタンでうまくコミュニケーションができない場合には、ゆっくりやさしく声をかける
 - ・具体的に、繰り返し説明する
- **ターミナル移動の支援**
 - ・困っている様子の場合は、支援の要否を確認
 - ・具体的に「●●空港行きの飛行機に乗るのですか？」などゆっくり、やさしく声をかける
- **トイレなど設備利用の支援**
 - ・位置案内等が理解しにくい様子の場合、図やピクトグラムでわかりやすく、具体的に

保安検査場

- **待っているとき**
 - ・ 支援が必要な様子を見かけた場合は、支援の要否を確認し、具体的かつ落ち着いていただく支援を
- **検査の支援**
 - ・ 手順について理解が難しい様子が見られた場合は、ゆっくり、はっきり、具体的に対応し、理解を確認

搭乗口、搭乗

- **情報案内時**
 - ・ ゆっくり、はっきり、具体的に対応し、理解を確認
 - ・ 必要に応じてコミュニケーション支援ボードを活用
- **搭乗時**
 - ・ 支援が必要な様子を見かけた場合は、支援の要否を確認し、具体的かつ落ち着いていただく支援を

機内

- **具体的かつ落ち着いていただく支援を**
 - ・ ウロウロする、大声を上げる、パニックとなっている様子の場合にはゆっくり、やさしく声をかけ、落ち着かせることが重要
 - ・ 他のお客様とのトラブル時には、周囲の方に理解を求め、声かけをする
 - ・ 緊急時などの避難誘導ではゆっくりやさしく話し、パニックにならないよう配慮する
 - ・ 必要以上に注目を集めない
- **情報案内時**
 - ・ ゆっくり、はっきり、具体的に対応し、理解を確認
 - ・ 必要に応じてコミュニケーション支援ボードを活用
- **着席・機内の移動・トイレ等設備の利用**
 - ・ 支援が必要な様子を見かけた場合は、支援の要否を確認し、具体的かつ落ち着いていただく支援を

降機

降機

- ・ 支援が必要な様子を見かけた場合は、支援の要否を確認し、具体的かつ落ち着いていただく支援を

情報案内時

- ・ ゆっくり、はっきり、具体的に対応し、理解を確認
- ・ 必要に応じてコミュニケーションボードを活用

乗り換え時

- **支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内**

■ 内部障害者

特性に配慮し、困っている様子のときは、**支援が必要かを確認**した上で**接遇対応**をします。



発達障害者・知的障害者・精神障害者の特性

- 外見では気づきにくい
- 体調が変化しやすい、骨折しやすい、風邪などがうつりやすい
- 人工肛門、人工膀胱を使用している人（オストメイト）がいる
- 酸素ボンベや人工呼吸器を携帯している人がある
- ヘルプマークを持っている人がある（外見では障害がわからないため）

予約、チェックイン

- **支援内容の確認**
 - ・薬や自己注射を機内に持参する場合には、保安検査をスムーズに受けるため、処方箋や診断書の持参を勧める。
- **具合が悪い等の申し出があった場合、**
 - ・支援が必要かを確認
 - ・どのような支援が必要かを聞く

ターミナルでの待合 ・移動

- **具合が悪い等の申し出があった場合、**
 - ・支援が必要かを確認
 - ・どのような支援が必要かを聞く
- **トイレなど設備利用**
 - ・希望する設備（バリアフリースイートイレなど）がない場合は事情を説明し近隣施設等へ案内する

保安検査場

- **円滑な検査の支援**
 - ・ペースメーカーを装着している場合は、接触検査を行うなど必要に応じて柔軟な対応を
 - ・体につけている機器を外す場合は、プライバシーに配慮

搭乗口、搭乗

- **搭乗時**
 - ・支援の要否を確認し、支援を行う

機内

- **機内の移動・トイレ等設備の利用**
 - ・支援が必要な様子を見かけた場合は、支援の要否を確認し、支援を行う
 - ・トイレ利用に配慮し、予め到着時間等の目安を伝える

降機

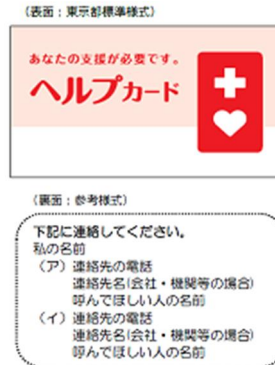
- 降機
 - ・ 支援の要否を確認し、支援を行う

乗り換え時

- 支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内



ヘルプマーク



ヘルプカード



オストメイトや
オストメイト設備
を表すマーク

■ その他

その他にも、その他の心身の機能障害、妊産婦、ベビーカー使用者を含む乳幼児連れ、けが人などに対して、**支援が必要かを確認**した上で**接遇対応**をします。

予約、チェックイン

- 支援内容を確認

ターミナルでの待合 ・移動

- 具合が悪い等の申し出があった場合、
 - ・ 支援が必要かを確認
 - ・ どのような支援が必要かを聞く
- 妊婦やけが人はバランスを崩しやすいため、相手の状況に応じて支援する
- トイレなど設備利用
- 希望する設備（バリアフリーストイレなど）がない場合は、事情を説明し近隣施設等や代替場所へ案内する

保安検査場

- 検査場への誘導を円滑に行う
- 接触検査を行う場合は、配慮事項を確認

搭乗口、搭乗

- 搭乗時
 - ・ 支援の要否を確認し、支援を行う

機内

- **機内の移動・トイレ等設備の利用**
 - ・ 支援が必要な様子を見かけた場合は、支援の要否を確認し、支援を行う
 - ・ トイレ利用に配慮し、予め到着時間等の目安を伝える

降機

- **降機**
 - ・ 支援の要否を確認し、支援を行う

乗り換え時

- **支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内**



※ベビーカーマーク（ベビーカーで安心して利用できる場所や設備を表している）

■ 緊急時・災害時の対応について

既に安全規定管理などによる対応をしていると思いますが、高齢者や障害者等に対する基本的な配慮事項としては、以下が必要です。

- 遅延・運転の見合わせなどの時には、必要な情報を乗客が得やすい手段で伝えることに努める
- 高齢者・障害者等が緊急事態に陥った時には、迅速かつ適切な対応を図ることに努める
- 地震、火災などの災害時には、乗客の安全を確認し、高齢者・障害者等が安全に避難できるよう誘導・介助を行う。適宜一般の乗客にも誘導・介助の協力を求める

※公共交通事業者に向けた『接遇ガイドライン』（平成 30 年 5 月 国土交通省）

<http://www.mlit.go.jp/common/001236569.pdf>

(参考) 研修に活用可能な映像教材など

研修の実施に活用可能な映像教材を以下に整理していますので、研修の内容に応じて、活用してください。

※令和4年3月現在

種別	内 容
心のバリアフリー 研修 アニメーション教材 【内閣官房】	内閣官房 「心のバリアフリー」を学ぶアニメーション教材 共生社会のイメージの共有、心のバリアフリーの意義、障害をはじめ多様な特性を理解する際のポイント等、教材で伝えたいメッセージをまとめた「メッセージ編（10分程度）」と「バリアとは何だろう？（2分程度×6本）」で構成されています。 https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020_suishin_honbu/udsuisin/program.html
「心のバリアフリー検定」プロモーション動画 【(公財)日本補助犬協会】	補助犬ユーザーによる心のバリアフリーの理解を促す動画研修プログラム（疑似体験）。自主学习などに活用が可能。 https://www.hojyoken.or.jp/bf/
DVD 【NPO 法人日本補助犬情報センター】	①DVD「補助犬使用者の受け入れ方」「まずは受け入れてみませんか？～補助犬使用者の受け入れ方」（事業者用） https://www.jsdrc.jp/jsdrc_goods/dvd_ukeire/ ②DVD「補助犬ができること、あなたにできること」 https://www.jsdrc.jp/jsdrc_goods/dvd_foredu/ ③DVD「補助犬ってなあに？」 https://www.jsdrc.jp/jsdrc_goods/dvd_forkids/

上記のような映像資料のほか、以下のような資料もあります。研修の内容に応じて、活用してください。

認知症者にやさしい公共交通 ・お出かけサポートカード ・「公共交通機関における認知症者の対応の現状」報告書 【(公財)交通エコロジー・モビリティ財団】	支援依頼時に活用できるサポートカードや、困っている人への声かけ・見守り方法についてのリーフレットや副読本を作成。また、公共交通機関における認知症者の利用実態把握と対応方法に関するアンケート調査結果を公表しています。 http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/ninchi/ninchii_top.html
「視覚障害者にとって差別ってどんなこと？」差別事例集 【日本視覚障害者団体連合】	視覚障害者が感じている困りごととその解決方法について整理されています。 http://nichimou.org/case-studies/
・「見えづらい・見えにくい人のくらし」弱視に関する懇談会報告書 ・弱視者の困り事 資料集 【日本視覚障害者団体連合】	・弱視の方の困りごととその解決方法について整理されています。 http://nichimou.org/all/news/secretariat-news/190122-jimu/ ・弱視者から寄せられた困りごとがテーマ別に整理されています。 http://nichimou.org/all/news/secretariat-news/201201-jimu-2/

接遇研修モデルプログラム 航空編

令和6年3月

発行：国土交通省 総合政策局 バリアフリー政策課

〒100-8918 東京都千代田区霞が関 2-1-3 電話 03-5253-8111

作業協力：社会システム 株式会社