

研修プログラム例（障がいのあるお客様との接し方篇）

テーマ・趣旨	概要・ポイント	備考
<p>1. はじめに</p> <p>自己紹介</p>	<p>それでは、「障がいのあるお客様の接し方」の研修を始めます。</p> <p>本日の研修を担当するのは…です。</p> <p>私自身、これまでの障がい者に対する対応が十分だったかは分かりませんが、今日の研修を通じて、みなさんにも障がいのある方や配慮が必要な方に、適切に接客していただきたいと思いますので、よろしくお願いします。</p>	<p>参加者 20 人程度</p> <p>障がい者の接客経験等を含めて自己紹介</p>
<p>2 ねらいの説明</p>	<p>平成 28（2016）年 4 月に障害者差別解消法が施行され、障がいを理由とする差別的取扱いの禁止と、合理的配慮（必要な変更や調整）の提供が求められるようになりました。</p> <p>障がいは多種多様で、その現れ方も一律ではありません。外見からは分からないために、理解されずに苦しんでいる方もいます。</p> <p>そのため、私たちには障がいや障がいのある方を正しく理解し、必要な配慮が出来るように備えることが重要です。</p> <p>私たちの仕事においては、高齢者・障がい児や障がい者・妊産婦など、様々に配慮を必要とするお客様と日常的に接しているはずで、そんなお客様に満足して帰っていただくことがリピートにつながると考えるべきです。</p> <p>今日は、そのためのヒントを一緒に学びたいと思います。</p>	<p>法律が施行されていることを認識</p> <p>障がい理解を深めることが、適切な対応につながることを意識</p> <p>適切な対応が、リピーターを増やすと信じる</p>

<p>3 ほんま、お おきに!!の概 要説明</p>	<p>本日の研修は、大阪府が発行した「ほんま、お おきに!!～ひろげようこころの輪～」という本 と、この後で再生する「障がいのあるお客様への 接し方」のDVDを使っていきます。</p> <p>なお、テキストには「分野別 合理的配慮等の 事例」という冊子が挟み込まれていることを確認 してください。</p> <p>テキストの「ほんま、おおきに!!」を1枚めく って下さい。目次があります。2から13まで 様々な障がいに関する紹介や説明が記載されて います。</p> <p>2から3ページは、いろんな場面での障がいの ある方への配慮について書かれています。私たち の仕事の中で、どの場面が関係するかよく見てお いてください。</p> <p>4ページは、コミュニケーションにおける配慮 が示されていますので、よく見ておきましょう。 本当かなと思うことがあれば、意見を出してく ださい。日頃、私たちが気を付けていることと、 あまり違いがないと思いますが、どうでしょう。</p> <p>5ページは、障がいのある人に関するマークが 紹介されています。皆さんはどれくらい知ってい ますか。</p> <p>6ページからは、それぞれの障がいについての 状態や、困っていることと配慮してほしいことな どが書かれていますので、後ほど確認しておい てください。</p> <p>(全体を見渡して、落ち着いていることを確認)</p>	<p>使用テキスト： ほんま、おおき に！！</p> <p>テキストを見 ながら留意事 項を確認する こともよい</p> <p>いくつ知ってい るか、発表して もらってもよい</p>
<p>4 研修の進め 方の説明</p>	<p>それでは、本日の研修の進め方を説明します。 このあと、DVDを見てもらい、その後5人程度 のグループに分かれて、障がいのある方への対応</p>	<p>1 DVD視聴 2 グループワーク 3 発表</p>

	<p>について話し合ってもらいます。</p> <p>そして、話し合った内容を発表してもらい、皆さんで共有することにします。</p> <p>最後に、私からまとめて終わります。</p> <p>それでは、5人程度のグループになって下さい。</p> <p>これから、グループでの話し合いを始める前に、皆さん一人ひとりのお名前とお店での障がい者対応の経験を目の前にあるシートに簡単に記入してください。お店での対応の経験がない方は、お店以外での経験でも構いません。時間は2分間です。</p> <p>(2分後)</p> <p>皆さん書けましたか。ではDVDをどうぞ。</p>	<p>4 まとめ</p> <p>各グループに人数分のシートを配布</p>
5 DVD視聴	21分45秒	
6 グループワーク	<p>それでは、グループの中で進行役と記録役と発表役を決めて下さい。</p> <p>DVDには、外食場面を中心に4つの状況ごとに、ポイントが示されていました。</p> <p>1つは、来店時のご案内 2つめは、注文 3つ目は、配膳 番外編のバイキングをはさんで 4つ目が、お会計 でした。</p> <p>それぞれの状況とポイントについて、皆さんの体験とDVDに示されたことを踏まえて、話し合ってください。</p> <p>DVDで紹介されていることで、これから取り入れていくことができるか？取り入れるために</p>	<p>4つの状況とそれぞれのポイントについて、順に話し合ってもらおう</p>

	<p>どんな工夫が必要になるのかなどを話し合ってください。</p> <p>では、ポイント1の来店時のご案内の部分について話し合ってください。</p> <p>時間は約10分間です</p> <p>(10分)</p> <p>そろそろ、時間になります。</p> <p>各グループでの話し合いの結果を共有しましょう。</p> <p>それでは、順番に各グループの話し合いの内容を発表してもらいます。1グループ5分以内でお願いします。</p> <p>発表者はその場で起立し皆さんに聞こえるように発表して下さい。</p> <p>(5分)</p> <p>次に、ポイント2の注文時について話し合ってください。</p> <p>時間は約5分です。</p> <p>(5分)</p> <p>そろそろ、時間になります。</p> <p>各グループでの話し合いの結果を共有しましょう。</p> <p>それでは、順番に各グループの話し合いの内容を発表してもらいます。1グループ5分以内でお願いします。</p> <p>発表者はその場で起立し皆さんに聞こえるように発表して下さい。</p> <p>(5分)</p>	<p>全業種共通</p> <p>話し合い10分</p> <p>最低3グループ発表</p> <p>ファシリテーターからコメント</p> <p>他の業種では商品情報の提供について話す</p> <p>話し合い5分</p> <p>最低2グループ</p> <p>ファシリテーターからコメント</p>
--	--	--

	<p>次に、ポイント3の配膳時について話し合ってください。 時間は約5分です。 (5分)</p> <p>そろそろ、時間になります。 各グループでの話し合いの結果を共有しましょう。 それでは、順番に各グループの話し合いの内容を発表してもらいます。1グループ5分以内でお願いします。 発表者はその場で起立し皆さんに聞こえるように発表して下さい。</p> <p>次に、ポイント4のお会計時について話し合ってください。 時間は約5分です。 (5分)</p> <p>そろそろ、時間になります。 各グループでの話し合いの結果を共有しましょう。 それでは、順番に各グループの話し合いの内容を発表してもらいます。1グループ5分以内でお願いします。 発表者はその場で起立し皆さんに聞こえるように発表して下さい。 (5分)</p>	<p>業種によっては、ポイント3を議論しないこともある。</p> <p>最低2グループ</p> <p>ファシリテーターからコメント</p> <p>全業種共通</p> <p>最低3グループ</p> <p>ファシリテーターからコメント</p>
--	--	---

<p>7 まとめ</p>	<p>本日の研修は如何でしたか。</p> <p>DVDを視聴し、グループで話し合っ、考え方や意見を共有しました。</p> <p>そして、人と話し合うことによって、いろんな配慮の仕方があることや、様々なアイデアが浮かんでくることが実感できたのではないのでしょうか。</p> <p>最後に、少しおさらいをしましょう。</p> <p>視覚障がいのあるお客様のご案内は、どうすればいいのでしょうか？</p> <ol style="list-style-type: none"> ① お客様の半歩前に立つ ②自分のヒジの位置をお伝えする ③ヒジを後ろから軽くつかんでいただく <p>そして</p> <ol style="list-style-type: none"> ④歩調をそろえて歩きます <p>難しくありませんね。</p> <p>そして、ご本人のご要望を尋ねて、それに沿った場所やお席に案内することが大切です。</p> <p>また、車いすの方が、同伴者にだけ話しかけるのは、一番、人として扱っていないことだと言っていました。</p> <p>当然のことですが、障がいがあっても、ご本人の意向を直接聞くというのが基本になると言えるでしょう。</p> <p>また、聴覚障がいのある方には、直接聞きたくても言葉のやりとりが出来ないので、書くことによって意向を確認する必要が出てくるのです。</p> <p>次に、注文のシーンからは、メニューや商品についての情報提供と、お客様のニーズを把握するノウハウの紹介がありました。</p> <p>視覚障がいのある方には、言葉で丁寧にご説明</p>	<p>誰かをサプライズ指名して答えてもらうのも有り</p> <p>本人に話しかけることの重要性を強調</p> <p>聴覚障がい者用メモ例を示しても良い</p>
--------------	--	---

	<p>する。</p> <p>聴覚障がいのある方とは、書くことで確認する。</p> <p>知的障がいのある方には、具体的なイメージがしやすい写真や絵カードで説明する。</p> <p>ということが必要でした。</p> <p>配膳のシーンからは、お客様に適した商品の提供方法について学びました。</p> <p>視覚障がいのあるお客様への、料理提供の際のアナウンスについては、人によって違うので、本人に確認して、クロックポジションか前後の説明かを使い分ける必要があります。</p> <p>最後に、お会計については、障がいのある方は時間がかかることを学びました。必要に応じて、お金を取り出すお手伝いをすることもありそうですが、これもご本人と十分にコミュニケーションを図りながら行うことが大切ですね。</p> <p>それらは、難しいことではありません。私たちは日ごろから、お客様に対して</p> <p>「いらっしゃいませ」</p> <p>「どんなことをご希望でしょうか」とお尋ねするのが当たり前になっています。その当たり前の中に、お客様のご不便が何だろうかということをつけ加えればいいのです。</p> <p>そうすることで、顧客満足度を高めていただき、リピーターになっていただきたいと思いません。</p> <p>これからも、そのような接客に努めて下さい。よろしく願います。</p> <p>本日は、お疲れ様でした。</p>	<p>障がい者に対する会計時の配慮事項を再確認</p> <p>リピーター増加につながることを強調</p>
--	--	--