

ワークショップ型研修プログラム例

障がいのあるお客様との接し方

「まずは、気づきから」

大 阪 府

はじめに

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不当な差別的取扱いの禁止と、合理的配慮の提供が求められるようになりました。

また、大阪府では、2016年4月1日から「大阪府障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例（大阪府障がい者差別解消条例）」がスタートし、「障がいを理由とする差別のない、共に生きる社会・大阪」をめざし、様々な取組みが進められています。

こうした背景を踏まえ、研修に参加する一人ひとりが障がいに対する理解や気づきを深めることを目的に、ワークショップの手法を取り入れた啓発研修を実施する指導者のための研修テキストとして、DVDとともに本書を作成いたしました。

本書により、研修に携わった人が、研修参加者から、障がいに対する理解や障がいのある方への合理的配慮などに気づくきっかけを引き出すことができれば幸いです。

ワークショップとは

ワークショップは、参加者が、テーマに基づいて、活動や体験を通じて気づいたり、考えたりしながら、進めていく研修を意味しています。

ファシリテーター

ファシリテーターとは、進行役・案内役という立場の人で、このワークショップでは、参加者が気づいたことや感じたことを引き出していく立場にあります。

ワークショップでは、あくまで参加者が主役ですので、ファシリテーターは、参加者に寄り添いながら、意見等を引き出し、参加者が、より多くの気づきや学習ができるようにサポートする人です。

ファシリテーターの役割

参加者のやる気を引き出す

参加型の研修では、主役は参加者であることから、参加者が主役となるような演出が必要です。

ファシリテーターには、その場の雰囲気をつくる大切な役割があり、参加者一人ひとりの意欲や気づきを引き出すことが求められます。

- ・リラックス感や親しみ感を持たせる。
- ・落ち着いた態度や安心感を漂わせる。
- ・聞きたくなるような話し方をする。
- ・聞く姿勢を示し、話したくなるような雰囲気を醸し出す。

参加者から気づく

参加者の経験や個性などはそれぞれ違っており、価値観も違います。それは、ファシリテーターにも同様にいえることで、ワークショップを通じて参加者と話合い交流することで、ファシリテーター自身も新たな気づきを得て、変化し成長することができます。

ファシリテーターの技術

ワークショップを進めるときに、大切なことは「問い」です。「問い」により参加者の好奇心、注意力、思考力、創造力を引き出します。

質問形式で問いかける

直接質問するのではなく、議論の目的がはっきりする形で質問する。

- ・差別について考えましょう ⇒ どうして差別が起きるのか考えましょう
⇒ どうしたら差別が起きないか考えましょう
⇒ 差別されているのを見て、どうすればよいか考えましょう

いきなり結論を問いかけるのではなく、考えを引き出しやすい形で質問する。

- ・この体験で何を学びましたか ⇒ この体験で何を感じましたか
⇒ 何故、そのように感じましたか
⇒ 何を学びましたか
⇒ これからどうすればいいのでしょうか

一度にたくさんの質問をせず、目的を絞って質問する。

答えやすいように質問を工夫する。

- ・障がい者に接したことはありますか
- ・その時の感想があれば、聞かせてください

リラックスした場の演出

- ・できる限り時間的余裕をもって研修会場に入るように心がける
- ・参加者には、挨拶をするように心がける
- ・参加者が、発言しやすいような雰囲気づくりに心がける
- ・自分がリラックスするよう心がける（参加者にもリラックスが伝わる）

研修の進め方

時間	ねらい	研 修 概 要	備 考
	グループ分け 配付テキスト	4人から6人ぐらいのグループをつくる。 「よくわかる障害者差別解消法」 「障がい理解」ハンドブック 等	机レイアウト
	自己紹介 等	本日の研修を担当いたします・・・です。 自己紹介	
	研修の目的	<p>この研修は、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り扱いの禁止と、合理的配慮の提供が求められるようになりました。</p> <p>日常生活においては、障がいのある人が、排除されたり権利を制限されたりすることがあります。</p> <p>そこで、法律が制定された背景や、法律の目的や概要について学んでいきたいと思えます。</p> <p>また、この研修教材は、外食産業や小売業などの接客を必要とする企業や店の従業員向けの研修用として開発されております。</p> <p>DVDでは、接客業である外食産業を例にしておりますが、「障がい者との接客」ということに主眼を置いていることから、本研修教材は、様々な業種におきまして、活用できるものと考えております。</p> <p>障害者差別解消法や大阪府障がい者差別解消条例につきましては、まだまだ、企業や店舗などに浸透しているとは言えない状況です。</p> <p>本日の研修の目的は、法律や条例の普及はもとより、障がいを理解し、障がい者との具体的な接し方などについて、企業、地域、家庭などにおいて、広く伝達いただくことにより、一人でも多くの方の障がい者に対する意識が変わっていくことを期待するものでございます。</p> <p>次に、本研修の進め方でございますが、DV</p>	

	<p>研修の進め方</p>	<p>Dを2本見てもらいます。</p> <p>まず、一本目のDVDは、基礎編ということで、障害者差別解消法など法律や条例などの概要、何が障がい者差別に当たるのか、障がいの捉え方など、分りやすく編集したものでございます。</p> <p>次に、二本目のDVDは、接客編ということで、接客という視点から障がい者との接し方についてまとめております。</p> <p>外食産業を例にして紹介しておりますが、接客はいずれの業種にも当てはまるものでございます。</p> <p>車いす使用者、視覚障がい者、聴覚障がい者、知的障がい者への対応についてまとめております。障がいの種別によりまして、その対応方法が異なります。この点に留意しながらご覧ください。</p> <p>この接客篇のDVDを活用いたしまして、参加型研修（ワークショップ）という形式で研修を進めたいと考えております。</p> <p>具体的には、グループで、DVDの視聴時にテーマを出しながら、そのテーマについて、それぞれ、話し合っていたいただきたいと思います。</p> <p>ワークショップという形式は、参加者が主役であり、参加者が気づいたことを、グループで話し合うことにより、より多くの気づきが得られるものと期待しております。</p> <p>また、時間があるようであれば、話し合った内容をグループごとに発表していただくことも考えております。</p> <p>以上が、本研修の進め方でございます。</p>	
	<p>基礎編DVD</p>	<p>それでは、これから基礎編DVDを上映いたします。テキストである、「よく分かる障がい者差別解消法」を参考にしながら、DVDをご覧ください。</p> <p style="text-align: center;">DVD視聴</p>	<p>テキスト「よく分かる障がい者差別解消法」</p>

接客編DVD	<p>基礎篇は以上です。</p> <p>続きまして、接客編DVDを上映いたします。接客編につきましては、研修の進め方で話しましたように、参加型研修（ワークショップ）という形式で研修を進めたいと考えております。</p> <p>DVD映像のところどころで、テーマがあり、そのテーマについて、グループで話し合ってもらいます。</p> <p>時間がありましたら、話し合った内容を発表していただきたいと存じます。</p> <p>それでは、接客編DVDをご覧ください。</p> <p style="text-align: center;">DVD視聴</p>	
	<p>車いすのお客様を案内する場面でDVDを一時停止</p>	
	<p>車いすのお客様をテーブルにスムーズにご案内するためには、ということで、グループで話あってください。</p> <p>具体的なこと、抽象的なことなんでも結構ですので、話し合ってみてください。</p> <p>車いす使用者の方の立場に立って考えてみると、違った見方ができるかもしれません</p> <p style="text-align: center;">グループディスカッション（5分程度）</p> <p>それでは、出た意見をお聞かせください。</p> <p>いろいろと意見が出ました。</p> <p>それでは、DVDの中で、車いす使用者の方の話がありますので、DVDをご覧ください。</p>	<p>時間を見ながら発表グループを選択</p> <p>時間によっては発表を割愛</p>
1分 00秒		
6分 48秒	聴覚障がい者の注文場面でDVDを一時停止	

11分 30秒	<p>次に、注文ですが、障がいのある方は、注文にも困ります。聴覚障がい者は、どのように注文されると思いますか。話し合ってみてください。聞こえない方の立場で考えてみてください。</p> <p>グループディスカッション（5分程度）</p> <p>それでは、出た意見をお聞かせください。</p> <p>いろいろと意見が出ました。</p> <p>それでは、DVDの中で、聴覚障がい者の方の話がありますので、DVDをご覧ください。</p>	<p>時間を見ながら発表グループを選択</p> <p>時間によっては発表を割愛</p>
	視覚障がい者の配膳場面でDVDを一時停止	
19分 01秒	<p>次は、配膳です。配膳でも一番注意が必要なのは、視覚障がい者です。料理を出される時に、どのようなことがお困りと思いますか。話し合ってみてください。</p> <p>グループディスカッション（5分程度）</p> <p>それでは、出た意見をお聞かせください。</p> <p>いろいろと意見が出ました。</p> <p>それでは、DVDの中で、視覚障がい者の方の話がありますので、DVDをご覧ください。</p>	<p>時間を見ながら発表グループを選択</p> <p>時間によっては発表を割愛</p>
	支払する場面でDVDを一時停止	
	<p>番外編ということで、バイキングにつきまして視聴いただきました。</p> <p>バイキングでは、障がいの種別によりまして、様々な配慮が必要なことに、気づかれたことと思います。</p> <p>次は、支払いをする場面です。障がい者が、支払いをする場合は、どうしているでしょう。</p>	

		<p>気づいたことを、話し合ってみてください。</p> <p>例えば、視覚障がい者は、お金をどのように判別しているかとか、</p> <p>手に障がいがある方には、どのような対応が必要かとか、</p> <p>どのような内容でも結構です、気づいたことなどを話し合っただけだと思います。</p> <p>グループディスカッション (5分程度)</p> <p>それでは、出た意見をお聞かせください。</p> <p>いろいろと意見が出ました。</p> <p>それでは、DVDをご覧ください。</p>	<p>時間を見ながら発表グループを選択</p> <p>時間によっては発表を割愛</p>
<p>まとめ</p>		<p>基礎編、接客編という2本のDVDを見ていただきました。</p> <p>話し合いをする中で、自分とは違った意見や全く考えもしなかったような意見もあったことと思います。</p> <p>今回の研修のテーマは、「気づき」であり、様々な気づきを通じて、障がいへの理解が深まり、互いに尊重し合える関係が生まれると思います。</p> <p>本日の研修で気づかれたことは、企業や店舗等でも役立つと思われます。所属する企業や店舗等におきまして、広めていただくことによって、より多くの方の障がい者への理解が深まるものと考えておりますので、是非ともよろしく願いいたします。</p> <p>また、この研修は、障がい者理解に関する研修のリーダーを養成することも目的としております。</p> <p>是非とも、企業や店舗等での研修にご活用いただきたいと存じます。</p> <p>この研修プログラム例とDVDを活用することによりまして、本日、私が行いました研修が簡単に行えます。</p> <p>DVDを含む、研修教材につきましては、大</p>	

		<p>阪府へ申し出ていただければ、入手が可能ですので、よろしくお願いいたします。</p> <p>本日は、長時間、ありがとうございました。</p>	
--	--	--	--