

社員研修教材

「障がいのあるお客様への対応から、人を大切にする接客を学ぶ」

■本教材を使われる皆様へ

「身体」「知的」「発達」「精神」「聴覚」「視覚」障がいごとに、社員としての望ましい姿勢や対応を、具体的な事例から学べる社員研修教材です。

教材は、障がいのあるお客様への対応事例から学ぶ「学習シート」及び「解説資料」、事例ごとの問題点や障害者差別解消法についてさらに詳しく解説した「本事例の対応のポイント」から構成されています。

所要時間は、各学習 30 分程度です。

なお、本教材に関連して、以下の参考資料を作成しています。

研修実施の準備等、必要に応じてご活用ください。

- ・「社員研修教材 障がいのあるお客様への対応から、人を大切にする接客を学ぶ」を活用した学習の進め方
- ・「社員研修・啓発実施の参考資料」
- ・「講師・ファシリテーター向け研修プログラム」

学習シート「聴覚障がいのあるお客様への顧客対応の事例から考える」

障がい者差別を解消するための「障害者差別解消法」は、事業者にもその取組みを求めています。障がいのあるお客様との対応事例を通して、法律への理解や必要な取組みを考えましょう。

まず、次の事例をお読みください。

生活雑貨を扱う店の店員です。

ある日、来店されたお客様から筆談で質問を受けました。お客様は耳が聞こえないようで、筆談での説明を希望されました。

耳の聞こえないお客様への対応は初めてだし、筆談もしたことがなく困りましたが、同伴者は聞こえる方のように、ホッとしました。

筆談だと時間がかかるので、聞こえる方へ口頭で説明をして、聞こえないお客様に伝えてもらうようお願いすることにしました。

同伴者に説明をしているうちに、聞こえないお客様の顔がだんだん陰しくなってきました。

問1. 障がいのあるお客様のお気持ちは？想像して下の空欄に書いてみましょう。

問2. 事例の中で、不適切な対応だと思われる部分に下線を引きましょう。

次に、なぜそう思ったのか、文章ではなく単語などでも構いませんので空欄に書いてみましょう。

問3. 「障害者差別解消法」に照らして、この事例を考えてみましょう。

解説資料を読んでください。そして、次のことに取り組んでください。

- ①解説資料を参考にして、もう一度事例で不適切だと思われる対応の部分に下線を引いてください。
- ②①で下線を引く時に参考にした解説資料の箇所にも下線を引いてください。

問4. よりよい顧客サービスの創造をめざして！

①問1・2・3（解説資料）をふまえ、この事例でできる（したい）具体的な対応を下の空欄に書いてみましょう。

②この学習シートに取り組んで感じたことや、本日の資料等から、障がいのあるお客様だけでなく、自社の全てのお客様対応にこれから活かせると思うものを下の空欄に書いてみましょう。

解説資料（聴覚障がいのあるお客様の事例）

1 障害者差別解消法について

2016年4月から施行されている「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別解消法）では、事業者は、障がいを理由として、正当な理由なく障がいのある人に不当な差別的取扱いをしてはならないと規定されています。また、障がいのある人から困っている状態を改善してほしいという意思が示された場合で、かつその実施に伴う負担が過重でないときは、困っている状態の原因を改善するために必要な工夫や調整（合理的配慮）を行うことが求められています。

障がいのある人が望んでいることは、「特別扱い」ではなく、障がいのない人が受けているサービスを同じように受けることです。法律は、事業者に対しその保障を求めています。



「不当な差別的取扱い」は具体的に次のような内容が該当します。

障がいを理由として、

- ①「サービスの利用を拒否する」（受付の対応拒否、入店拒否等）
- ②「サービスの利用を制限する」（サービス提供時間や場所の変更・限定等）
- ③「障がいのない人には付けられない条件を付ける」（介助者の同伴を条件にする、本人を無視して、介助者や付添人にのみ説明する等）

「合理的配慮」と考えられる例として次のような内容があります。

- ①物理的環境の配慮（携帯スロープを置く等）
- ②意思疎通の配慮（筆談等での情報提供・利用手続きについての工夫等）
- ③ルール・慣行の柔軟な変更（代読や代筆、ネットのみの受付を電話でも可にする等）

合理的配慮は、障がいの特性や配慮が求められる具体的場面・状況に応じて異なり、多様で個別性が高いので、どのような配慮を求めているかを相手に確認することが大切！

事例の
問題点

- ①<不当な差別的取扱い> 本人からコミュニケーションできる方法（筆談）を示されているにもかかわらず、同伴者のみに説明をした点。
- ②<合理的配慮の不提供> 筆談対応という合理的配慮の申し出に対して、対話することなく対応しなかった点。

共通して
必要なこと

まずは知る・理解する（「障がいとは」やお客様の気持ち、法律の趣旨など）
できる対応をお客様と一緒に考え、対話をし、見つけていく（検討もせず断らない）

もっと詳しく知りたい方は、

大阪府 差別解消

検索



本事例の対応のポイント（聴覚障がいのあるお客様の事例）

1. 不当な差別的取扱い

<事例における対応の問題点>

- 本人からコミュニケーションできる方法（筆談）を示されているにもかかわらず、同伴者のみに説明をした点。（障がいのない人に付けない条件をつけた）

<解説>

正当な理由なく、障がいのある人ご本人とお話をせずに同伴者にのみ話しかけることは、不当な差別的取扱いに当たる可能性があります。

正当な理由については、障がいのある人、事業者、他のお客様の権利や利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）や、提供するサービスの事務・事業の目的・内容・機能の維持等の点から、総合的・客観的に判断しましょう。

2. 合理的配慮の不提供について

<事例における対応の問題点>

- 筆談対応という合理的配慮の申し出に対して、対話することなく対応しなかった点。（「意思疎通の配慮」の不提供）

<解説>

「やったことがないから」といって、障がいのあるお客様からの合理的配慮の申し出に対し、配慮の内容や手法等について検討をすることなく対応しない場合は、合理的配慮の不提供に当たる可能性があります。

配慮の申し出に対してどのようなことができるのかを検討しましょう。自分だけでは対応が難しい場合は、同僚や上司などにも相談しましょう。

また、どのように対応すればよいかわからない時は、障がいのあるお客様に対応の仕方を確認するとよいでしょう。

筆談は横書きが基本です。「読みやすい文字で（大きめに）」「簡潔に」「具体的に」が求められます。相手の質問をしっかりと受け止め、身振り手振りも交えつつ、相手の反応を見ながら筆談するように心がけましょう。絵や地図を使って、視覚的に伝える工夫をするとよりわかりやすくなります。

合理的配慮の申し出があった場合の対応のポイント

①初期対応を丁寧にする！

- ・障がいのある人から配慮の申し出があった際には、具体的にどのような配慮（対応）を求められているのか、ご本人に確認しましょう。

同じ障がい種別でも、障がいの状態は一律ではなく、求められる配慮も一人ひとり違います。

②配慮の申し出に対してどのようなことができるのか、組織で検討すること！

- ・担当者だけで判断せず、申し出に対してどこまでできるのか、できない場合にどのような代替案があるのかを組織で具体的に検討し、障がいのある人と話し合うことが大切です。

③対応することが難しい場合でも、丁寧にその理由を説明すること！

- ・配慮の申し出に対応できない場合は、理由を具体的に説明し、理解を得ることが求められます。