

## 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」  
を実施するための

# 講師・ファシリテーター向け研修プログラム

- 1 プログラム・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
- 2 資料「障がいの『社会モデル』」・・・・・・・・ 10
- 3 「ウォーミングアップの例」・・・・・・・・ 11

このプログラムは、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」を活用した研修を行う、講師・ファシリテーターを養成するためのプログラムです。このプログラムは、講師等に研修実施の全体イメージを持っていただき、受講者自らが所属部署で本教材を使った研修を実施していくことができるように作成しています。

※ファシリテーターとは、受講者が話し合いをしながら学びを深める参加体験型学習を進行・促進する人です。

## 講師・ファシリテーター向け研修プログラム

### 「障がいのあるお客様への対応事例から考える」を使って学ぶ

#### 1. 目標

- ①本プログラムを受講していただくことで、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」を所属で実施できる人を養成する。
- ②障害者差別解消法に規定されている、不当な差別的取扱いの禁止と、合理的配慮の不提供の禁止を、具体的な接客の事例から理解する。
- ③障がいの「社会モデル」の考え方を学ぶ
- ④人に大切にしてもらいたい思い（気持ち）人に自分自身を大切にされたい気持ちは、障がいの有無に関係なく共通するものであることを学ぶ。
- ⑤障がいのあるお客様対応を考えることが、全てのお客様への対応力向上につながることを学ぶ。

#### 2. 所要時間

**60分** \* 「詳細な内容と時間」にある「所要時間」は、各パートの学習時間のめどを記載。時間がずれる場合も考慮し、若干余裕をみて時間を組み合わせている。

#### 3. 準備物

- ①学習シート
  - ②解説資料
  - ③本事例の対応のポイント
  - ④資料「障がいの『社会モデル』」
  - ⑤A4 白紙
  - ⑥水性マーカー
- \* ①②③④はすべて参加人数分を、⑤⑥は参加者数の半数分を準備  
(ただし、マーカーは、本数がなければ無理に用意しなくてもよい)

\* ①②③の教材は以下 URL に掲載。

<http://www.pref.osaka.lg.jp/keikakusuishin/syougai-plan/jigyousyakeihatu.html>

④の資料は末尾に掲載。

#### 4. 大まかな流れ

- (1) 研修概要の説明
- (2) ウォーミングアップ(自己紹介)
- (3) 学習シートを使って事例から考える
  - ①障がいのあるお客様の気持ちを考える
  - ②事例の中で不適切だと思われる部分を考える
  - ③「障害者差別解消法」に照らして考える
  - ④よりよい顧客サービスの創造を考える

#### 5. 詳細な内容と時間

| 所要時間 | 内容  | ポイント   |
|------|---|--|
| 5分   | <p><b>(1) 研修概要の説明</b></p> <p>皆さんは日々、さまざまなお客様に対応されていると思います。今日は、お客様対応の中でも、障がいのあるお客様への対応について学んでいきたいと思います。ちなみに、障がいのあるお客様への対応において、私たち事業者も関係する法律があることはご存知ですか？</p> <p>【知っている人は挙手をしていただく】</p> <p>法律の名称は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律、略して障害者差別解消法です。</p> <p>障がいのある方は大切なお客様です。その対応をどのように行っていくのか、皆さんとの意見交換の中で考えていきたいと思っています。</p> <p>また、その対応を考えていくことを通して、全てのお客様対応を高めていくために必要なこと、できることのヒントを考えていきたいと思っています。</p> <p>研修に入る前に、ここでの内容をよりよいものにしていくために、皆さんに2つのお願いがあります。</p> <p>1つは「尊重」です。私の意見も、他者の意見も大切にしていきたいでしょう。</p> <p>2つめは、「建設的な意見交換」です。研修はできてなかったり、気づいていなかったことを非難するためのものではなく、</p> | <p>● 挙手をした人に法律名を答えていただいてもよい。</p> <p>● 研修のルールを最初に提示する。ルールは板書や会場への掲示を行い、研修中に必要に応じて確認できる状</p> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    | <p>どうしたら全てのお客様により質の高いサービスを提供できるかを考えるための機会です。ですので、ダメ出しではなく、よりよくしていくためのアイデアを含め、建設的な意見交換を心がけてください。</p>  | <p>況にしておくとうよい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 職場は職階や年齢、性別など日常のさまざまな人間関係や力関係がある。研修はその延長線上にあるため、研修で参加者が安心して発言や参加できるよう、最初に共通の認識となるルールを提示しておくとうよい。</li> </ul> |
| 8分 | <p><b>(2) ウォーミングアップ (自己紹介)</b><br/> まず、隣の方と自己紹介をしていただきます。</p> <p>お話しいただく内容は&lt;①お名前とご所属、②普段されている業務内容、③お客様対応で大切にしていること&gt;、の3つです。</p> <p>話す内容を考える時間を 1 分差し上げますので、考えてみてください。</p> <p><b>【1分計る】</b></p> <p>では、考えた内容をお隣の方とお話していただきますので、自分のペアの方を確認してください。隣に誰も座られていない場合などは、前後や斜めなどでペアになってください。</p> <p><b>【講師・ファシリテーターが会場を回り、ペアを確認していく】</b></p> <p>お話しいただく時間は2人で3分です。どちらかがしゃべりすぎないように、時間を分かち合ってください。</p> <p><b>【3分計る】</b></p> <p>ありがとうございました。では、皆さんがお客様対応でどんなことを大切にされているか全体共有したいと思いますので、何人かの方に伺っていきます。</p> <p><b>【2～3人にインタビューし、参加者全員と共有する】</b></p> | <p>● 短期記憶が苦手な方もいるので、板書ができる会場であれば、自己紹介の項目を前に書いてもよい。</p> <p>● 講師・ファシリテーターが会場を回りながら、隣同士でペアになれない所は、左右・前後・斜めなど、ペアをつくっていく。</p> <p>● 可能であればインタビューした内容を板書しておくとうよい。</p>          |

|     |   |   |
|-----|---|---|
|     |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●このウォーミングアップは、参加者の緊張をほぐすことと、学習シートの内容につなげる導入として実施する。</li> <li>●ウォーミングアップは、学ぶ事例（障がい）に関連して設定すること可能。（「ウォーミングアップの例」として末尾に提示）</li> </ul> |
| 10分 | <p><b>（3）学習シートを使って事例から考える</b><br/> 【学習シートを配付する】</p> <p><b>1) 障がいのあるお客様の気持ちを考える</b></p> <p>事例を使って、障がいのあるお客様への接客を通して学んでいきたいと思えます。</p> <p>まず、学習シートの事例を私が読み上げます。事例は、「聴覚」障がいのあるお客様対応の事例です（*「」内の障がい種別は、選んだ事例ごとに変えてお話してください。）。</p> <p>【ファシリテーターが事例を読み上げる】</p> <p>次に、学習シートの「問1. 障がいのあるお客様のお気持ちは？」を、気持ちを想像して3分程度で書いてください。</p> <p><b>【3分計る】</b></p> |   |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     | <p>この学習シートは提出していただくものではありません。自分で記入して、考えていただくためのものです。</p> <p><b>2) 事例の中で不適切だと思われる部分を考える</b></p> <p>次に、学習シートの「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。そして、なぜそう思ったのか、空欄に書いてみましょう。」を、3分程度でお願いします。</p> <p><b>【3分計る】</b></p> <p>書いたら、問1の障がいのあるお客様の気持ちを想像して思ったこと、問2の下線を引いた箇所やそう思った理由を隣の人とお話してください。</p> <p><b>【3分計る】</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 学習シートは後で回収しないことを伝え、安心して記入していただく。</li> <li>● 書く内容は文章ではなく単語でもよいことを伝える。</li> <li>● 時間に余裕があれば、線を引いた場所と理由を参加者にインタビューしてもよい。</li> </ul> |
| 13分 | <p><b>3) 「障害者差別解消法」に照らして考える</b></p> <p>問題点が何かを深めていくために、最初に紹介をしました障害者差別解消法を手がかりにしていきたいと思います。</p> <p>解説資料を配付しますので、ご覧ください。</p> <p>【「解説資料」を配付し、資料を読み上げる形で説明する、または黙読していただく】</p> <p><b>【5分程度】</b></p> <p>読んだら、まず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。</p> <p>次に、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。3分程度でお願いします。</p> <p><b>【3分計る】</b></p> <p>次に、法律の趣旨を更に深く理解するための考え方をご紹介します。資料「障がいの『社会モデル』」を配付しますのでご覧ください。</p> <p>【「資料 障がいの『社会モデル』」を配付し、講師が読み上げ、または黙読していただく】</p> <p><b>【5分程度】</b></p> |   |

|            |  |   |
|------------|--|---|
| <p>20分</p> | <p><b>4) よりよい顧客サービスの創造を考える</b></p> <p>これまでさまざまな角度から事例の問題点を考えてきましたが、まとめとして、事例を今後の私たちの接客にどう活かしていくか考えていきたいと思えます。</p> <p>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。</p> <p>併せて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。</p> <p>時間は3～4分程度でお願いします。</p> <p>【①②を書いていただく】</p> <p>それでは、書いた内容を隣の方と共有してください。十分に書けていない方も書けた所までの内容をもとに、付け加えながらお話しただければけっこうです。</p> <p>書いた内容を共有したら、「この事例から自社のお客様対応に活かしていきたい点」についてお二人の意見をまとめてお書きください。後で何人かの方に発表していただくので、できるだけ大きな字で簡潔に書いてください。5分をお願いします。</p> <p>【5分計る、ペアごとに白紙とマーカーを配付する】</p> <p>では、白紙に書かれた内容を発表していただきます。書いた内容を皆さんに見せながら発表してください。1組1つの内容を1分で発表ください。前の方が発表されたことと重なる場合は、重ならない内容を紹介してください。それではお願いします。</p> <p>【発表する最初の人と、その次の人など発表の順番を確認する。1組1分を計る】</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>●可能な限り、発言された内容を板書する。</li> <li>●参加人数が多い場合は、発表する組を絞ってもよい。</li> </ul> |
|------------|--|---|

|           |   |                               |
|-----------|---|-------------------------------|
| <p>3分</p> | <p><b>4. まとめ</b></p> <p>お客様の障がいの特性は一人ひとり違いますし、接客する場面・状況はその都度、異なります。</p> <p>私たちは、障がいごとの特性や、お客様の困りごとを知り、その上でお客様が求めることを確認しながら、サービスを提供することが求められます。</p> <p>「接遇」とは、「お客様のニーズに気づき、人として尊重した対応をし、サービスを提供することです。</p> <p>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。</p> <p>「ひとりのお客様」として、コミュニケーションを大切にし、適切に対応を心がけることが重要なのです。</p> <p>このことは、皆さんが普段行っているお客様対応と基本は同じです。障がいがあるということで、必要以上に構えることなく、どのような方に対してもお客様本位のサービス提供を心がけていきましょう。</p> <p>また、これまで、お客様対応の充実をはかる際に、障がいのある方への対応を含めて考えてきたでしょうか。この研修を機に、サービスの内容、提供する場所の環境、社員の体制などを見直し、障がいのあるないにかかわらず同じサービスを提供できるように取り組んでいきたいものです。</p> <p>先ほど配布した解説資料をさらに詳しく説明した資料を今から配りますので、必要に応じて参考にしてください。</p> <p>【「本事例の対応のポイント」を配布する】</p> | <p>● 自分なりのコメントを追加していくとよい。</p> |
|-----------|---|-------------------------------|

【全体を通しての留意点】

- 参加者の意見を全体共有する中で、障がいのある方に対する無理解や偏見などの意見が出ることも予想される。
- 研修の場に障がいのある方が参加していればなおさらだが、おられなくても参加者の中には家族や友人など自身の大切な人に障がいのある方がいる場合も考えられ、そういった発言で無力感や悲しみ、怒りの感情を持つことが予想される。

- マイナスの意見が出た場合、何もコメントをしないことは、マイナスな内容が追認されたことにつながり、ひいては研修の場で参加者が傷ついてしまうことが考えられる。
- 講師・ファシリテーターが自分の意見としてその間違いを指摘したり、参加者にも意見を求めたりすることで、その問題点を個人の問題でなく、全体の問題として考えていく必要がある。

# 資料

## 障がいの「社会モデル」

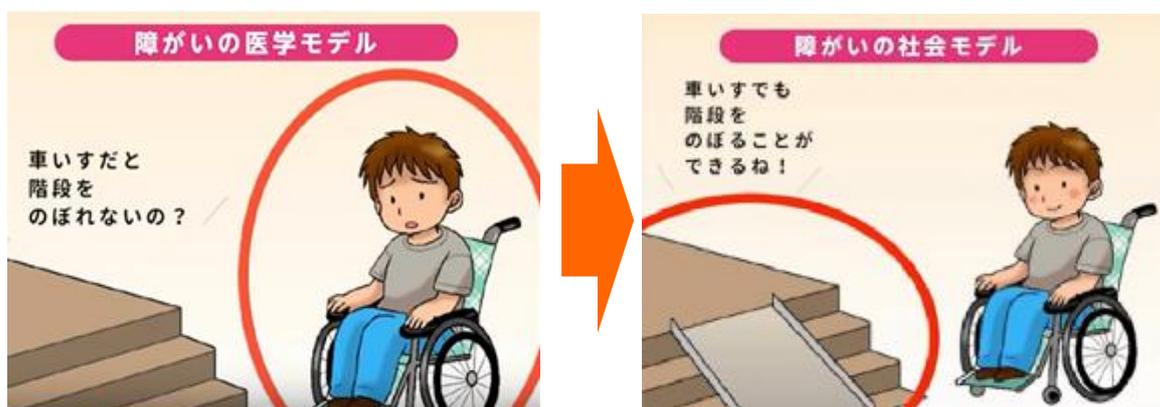
障害者差別解消法は、障がいの「社会モデル」をふまえ、人が障がいの有無によって分け隔てられることなく、お互いに人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現をめざしています。

従来の「障がい」の捉え方は、心身の機能の障がいのみに起因とする、いわゆる「医学モデル」の考え方を反映したものでした。一方、障害者差別解消法では、障がい者が日常生活又は社会生活において受ける制限は、心身の機能の障がいのみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとする、いわゆる「社会モデル」の考え方が貫かれています。

例えば、車いす利用者が建物を利用しづらい場合、足に障がいがあることが原因ではなく、段差がある、エレベーターがない、といった建物の状況に原因（社会的障壁）があるという考え方で、障壁の解消に向けた取組みの責任を、障がいのある人個人ではなく、社会側に見出すものです。

社会的障壁とは、日常生活や社会生活における障がいのある人の活動を制限し、社会への参加を制約している一切のものとなりますので、ここには市民の意識上の障壁等も含まれます。

そのため、府民一人ひとりが「社会」のあり方を変えようと努力し続けること、そして、障がいについて、すべての人が自らのこと、社会のこととしてとらえることが重要です。



## 講師・ファシリテーター用資料

### 「ウォーミングアップの例」

プログラムのウォーミングアップ（自己紹介）は、どの事例でも共通して使える内容であるが、事例（障がい種別）に合わせたウォーミングアップを実施することで、その障がい当事者の気持ちや困りごとなどを想像しやすくなる。

障がい種別のウォーミングアップを以下に例示するので、プログラムのウォーミングアップ（自己紹介）の代わりに導入するなど、必要に応じて活用いただきたい。

#### 1. 身体障がいのあるお客様への対応事例の場合

##### 【内容】

##### 「不自由さを感じる」

ワークシートの裏面に、「今は●月●日●曜日●●時●●分、ここは●●会議室です。」といった文章を書いてもらい、記入にかかった時間を計る。その後、利き手とは逆の手で同じ文章を書いてもらい、その時間や文字の丁寧さなどを比較する。

##### 【実施する意図】

体を思ったように動かすことができないという体験をし、身体障がい（肢体不自由）のあるお客様の気持ちを想像しやすい環境をつくる。

##### 【上記以外の内容】

ケガをして手や足がうまく使えなかった経験、ベビーカーを使用している際にエレベーターがなかったり通路が狭かったりして移動に困った経験を思い出していただく。

#### 2. 知的障がいのあるお客様への対応事例の場合

##### 【内容】

##### 「絵に描いてみよう」

「今から言う言葉を紙に描いてもらいます」と言って紙を配布する。

① 「“りんご”を絵に描いてください。」

（想定される絵：まんまるの「りんご」、うさぎに模った「りんご」など）

② 「“ちょっと”を絵で表現してください。」

（想定される絵：親指と人差し指で「ちょっと」を表す、コップに水が少量入った状態を表すなど）

③ 「“ボール”を絵に描いてください。」

(想定される絵：野球ボール、テニスボール、サッカーボール、バスケットボール、ラグビーボールなど)

④「“ちゃんと”を絵で表現してください。」

(想定される絵：上の洋服をズボンやスカートにしまっている様子、ボタンをすべて留めている様子、散らかったおもちゃに囲まれて、親に怒られている様子など)

描き終わったら、隣の人や前後左右の人と見せ合う。

### 【実施する意図】

- ・「りんご」や「ボール」と言われても、人によってイメージする物は多様であるように、「知的障がい」と一言で言っても人それぞれであることを伝える。  
また、人の受け取り方やイメージは様々で、自分が言ったことと、相手の受け取り方は違うことを伝える。
- ・「ちょっと」といった抽象的な言い方では伝わりにくいこと、「ちゃんと」の指示に対してなかなか表現できない思いは、「どうしていいかわからない」障がいのある人の気持ちと同じであること、などを伝える。
- ・こういったことを通して、知的障がいのあるお客様の気持ちを想像しやすい環境をつくる。

## 3. 発達障がいのあるお客様への対応事例の場合

### 【内容】

#### 「どう思う？」

講師から、次のように参加者に伝える。

「皆さんが、職場で上司から次のような指示を受けたと想定して聞いてください。

上司『この資料を数部、印刷しておいてくれたらありがたいかもしれない。』

この指示をみなさんが受けたとしたら、どう感じますか。」

隣の人と感じたことについて話をしてもらおう。

\*可能であれば、指示の内容を黒板やホワイトボードに板書するとよい。

### 【実施する意図】

- ・「数部」のイメージは様々であることや、「ありがたいかも」という曖昧な指示に対し、「してほしいんだろうな」「結局何が言いたいかわからない」など様々な意見が出ると思う。
- ・これ以外にもあいまいな言葉は日常でも他にあるが、相手の意図を汲み取ることは皆さんでも難しい場合が多いこと、そういった汲み取るという行為が特に苦手な人がいることを伝える。

- ・こういったことを通して、発達障がいのあるお客様の気持ちを想像しやすい環境をつくる。

#### 4. 精神障がいのある方への対応事例の場合

##### 「想像してみてください」

##### 【内容】

精神的な負担を感じた経験について、講師がコメントし、精神障がいについての理解を促す。

講師が話す内容の例示を以下に記載するので、参考にさせていただきたい。

今日は、精神障がいのあるお客様への対応について学んでいくのですが、学習に入る前にお話をさせていただきます。

皆さんのこれまでの経験の中で焦ったり、混乱したり、落ち込んだり、怖くなったりと精神的に負担を感じる体験をされたことがあると思います。もちろん、私にもそういった経験があります。

学生から社会人になったときに、職場での会話の意味がわからず混乱した経験。人にあいさつをしても返事が返ってこず、聞こえていないのか、それとも無視されたのかなど不安になったり落ち込んだ経験など色々だと思います。

こういった「精神的に負担を感じる経験ってどんなものがありますか？」と聞かれたら、皆さんは何を思い浮かべるでしょう。

わたしたちの日常はいいことばかりではありませんので、嫌な気持ちになったり、落ちこんだりすることもありますし、そういった出来事が重なると精神的な負担感が大きくなることは誰でもあることです。

今日研修していく、精神障がいというのは、その負担感が大きく、そして継続していることであり、特別な障がいではなく、誰もがなりうるものだということを知っておいてほしいと思います。

##### 【実施する意図】

誰でも混乱したり、不安になったり、落ち込んだりする経験を持っていることを改めて確認する。精神障がいというのは、その負担感が大きく、そして継続していることであり、特別な障がいではなく、誰もがなりうるものだとして認識してもらうことができる。

こういったことを通して、精神障がいのあるお客様の気持ちを想像しやすい環境をつくる。

## 5. 聴覚障がいのあるお客様方への対応事例の場合

### 「ジェスチャーだけのアクティビティ」

#### 【内容】

①または②を、言葉は使わず、全てジェスチャーだけで行う。

#### ①バースデーチェーン

誕生日（月日）順に並ぶ。並び終わったら、講師が誕生日を確認する。

#### ②今日の朝ごはん何食べた？

隣の人と、朝ごはんの内容を伝え合う。その後、口頭でも伝え合う。

#### 【実施する意図】

言葉抜きで伝えることの難しさや歯がゆさを体験し、聴覚障がいのあるお客様の気持ちを想像しやすい環境をつくる。

#### 【上記以外の内容】

プールの中に入って音が聞こえにくい経験、録音機器で雑音が多くて聴き取りにくい経験を思い出してもらう。

## 6. 視覚障がいのあるお客様への対応事例の場合

#### 【実施する内容】

目をつむったままワークシートの裏側に講師がしゃべる絵描き歌に従って絵を描いてもらう。その後、講師が絵描き歌の答えを提示し、自分の絵と見比べてもらう。

#### 【実施する意図】

視覚に頼らずに理解することの難しさを体験し、視覚障がいのあるお客様の気持ちを想像しやすい環境をつくる。

#### 【上記以外の内容】

停電になって真っ暗な部屋の中で困った経験、ヘルメットなどをかぶって視野が狭くなった経験を思い出してもらう。