

「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

大阪府が作成している「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として「集合研修」及び「集合研修以外」の実施方法を説明している。

1 集合研修の実施方法

(1) 研修の概要

- ① 具体的事例を通して、障がいのあるお客様への対応を考える研修である。
- ② 店舗や部門別等を単位として実施する。
- ③ 他の社員との意見交換等を通じて自身の考えや理解を深めることにより、多様な気づきが得られる研修である。

(2) 教材の特徴

- ① 障がいのあるお客様への具体的な対応事例や障害者差別解消法の解説から、社員としての望ましい姿勢や対応を学ぶ内容である。
- ② 事例は、「身体」「知的」「発達」「精神」「聴覚」「視覚」の障がいごとに作成されており、研修のニーズに合わせて選べる内容である。
- ③ 研修で使う「学習シート」と、障害者差別解消法に照らして事例の問題点を説明した「解説資料」、さらに事例の問題点等を詳しく説明した「本事例の対応のポイント」がセットになっており、講師はこのまま研修を進めることができる。

(3) 準備物

- ① 社員研修教材「学習シート」、② 「解説資料（法解説）」、③ 「本事例の対応のポイント（事例解説）」、④ ふりかえりシート すべて参加人数分を用意する
- *①②③は実施する事例のものを準備する。

(4) 時間 30分程度

(5) 集合研修の進め方

- 1) 「学習シート」を配付。講師が事例を読み上げる。(2分程度)
- 2) 問1を読み、空欄に記載する(3分程度)。

3) 問2を読み、下線を引き、不適切だと思った理由を空欄に記載する(3分程度)。

4) 問1・2について、横(前後)にいる人と書いた内容を共有する(3分程度)。

5) 問3

①講師が「解説資料」を配付。黙読あるいは講師が資料を読み上げる。(5分程度)

②「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箇所に下線をする。

③線を引くときに参考にした「解説資料」の箇所にも下線をする。(②③で3分程度)

6) 問4

①問1・2・3(解説資料)をふまえ、この事例でできる(したい)具体的な対応を空欄に記載する。

②この学習シートに取り組んで感じたことや、資料等から、障がいのあるお客様へだけでなく、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空欄に記載する。(①②で3~4分程度)

7) 問4について、横(前後)にいる人と書いた内容を共有する(5分程度)。

8) 研修のまとめ。(2分程度)

講師が「本事例の対応のポイント」を配付し、研修をまとめる。

※まとめは、取り上げた事例の問題点や共通して必要なことの再確認、研修内容に関して講師自身が感じたこと、自社活動で活かしていける点などをコメントするとよい。

9) ふりかえりシートを参加者に配付する。

参加者が学んだことを自分の中でふりかえる機会として、ふりかえりシートを記入する。

※記入の時間が取りにくい場合は、各自記入し、後日回収する方法もある。

シートは回収し、研修成果や課題の確認をする等、次の研修をより良くしていく参考資料とする。

また、研修だけでなく、自社のお客様サービスを向上させる参考資料としていく。

※「社員研修教材 障がいのあるお客様への対応から、人を大切に作る接客を学ぶ」の研修を進める講師・ファシリテーター養成するための集合研修用「講師・ファシリテーター向け研修プログラム」(60分)がある。

(6) 研修実施前に確認してほしいこと

障がいのあるお客様対応は、他のお客様対応と全く違ったものではなく、通常行っている対応の延長線上にあることへの理解が必要である。

また、法律の理念を理解する上で、障がいの「社会モデル」という考え方を知っておくとよい。社会モデルについては、参考資料「社員研修・啓発実施の参考資料」に詳しく記載している。

2 集合研修以外の実施方法

(1) 個別研修

・教材とふりかえりシートのデータをイントラネット等で送付することで研修が可能となる。

- ・勤務形態やその時の業務内容に応じてなど、社員それぞれの都合に合わせた学習が可能である。

(2) 朝礼や会議を活用した学習

- ・朝礼や会議で教材を配付し、教材のポイント等を適宜コメントすることで短時間での学習が可能。

(3) 上記以外の学習

- ・社員から更に学びたいという申し出があった場合、大阪府の啓発教材等を紹介し、研修以外でも社員が自学自習できる環境づくりにつなげていくとよい。

3 参考資料や他の教材について

「参考資料」や大阪府の啓発教材など、もっと詳しく知りたい方は次へアクセス。

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

＜研修日 年 月 日＞

「障害者差別解消法」～障がいのあるお客様との対応事例を通して～

ふりかえりシート

今回の学習で学んだことをふりかえるために、次の内容について考えてお書きください。

(1) この事例を考えて、気づいたことをお書きください。

(2) 障がいのあるお客様への対応として考えたことを踏まえ、自社の全てのお客様に今後どう対応していくかについて、次の①②の視点で考え、お書きください。

① 今後のお客様対応に向けて、自分一人でもできること、やりたいこと。

② 同じ部署など、自分以外の誰かと協力しながらできること、やりたいこと。

..... 切り離してお使いください

＜研修日 年 月 日＞

「障害者差別解消法」～障がいのあるお客様との対応事例を通して～

ふりかえりシート

今回の学習で学んだことをふりかえるために、次の内容について考えてお書きください。

(1) この事例を考えて、気づいたことをお書きください。

(2) 障がいのあるお客様への対応として考えたことを踏まえ、自社の全てのお客様に今後どう対応していくかについて、次の①②の視点で考え、お書きください。

① 今後のお客様対応に向けて、自分一人でもできること、やりたいこと。

② 同じ部署など、自分以外の誰かと協力しながらできること、やりたいこと。