

BEST Barrier Free Education System for Transportation 交通事業者向け バリアフリー教育訓練プログラム

鉄道、バス事業で直接お客様に接している方を対象に、障害のある方、高齢の方等への接遇・介助の基本を障害当事者が講師となって習得するプログラムです。



ねらい

- * 障害のあるお客様や高齢のお客様に対する基本知識の習得
- * 障害のあるお客様や高齢のお客様に対するコミュニケーションの基本の習得

- * 障害当事者が講師となり、より深く障害を理解する
- * 障害当事者と交通事業者が意見交換し、それぞれの立場の相互理解、共有化を図る
- * 具体的な接遇・介助技術を身につける

お客様のニーズを感じ取る「気づき」の心を磨く

翌日からのお客様への接し方が変わります！

※修了者には「交通事業者向け教育訓練プログラム修了証」を交付します。(イメージは裏面)

平成21年度修了者の感想

修了者の9割以上の方が、「実際の業務に役立つ」と感想を述べています！

- ・ 色々な障害の有る方から人間として当然のご意見・ご要望を頂きました。職場に持ち帰り、社員に伝え、ソフト面の充実を図る。
- ・ 障害をお持ちの方から生の声を聞くことが出来たので、迷いながら行っていた行動を確認することができた。
- ・ 乗務員教習を通じて広く乗務員に障害者からの言葉を伝えて行く事により、接遇、介助の手助けが出来れば。
- ・ 座学、当事者の話、実技、ケーススタディが含まれており、総合的に学ぶことが出来た。
- ・ 他社の取り組み状況がわかった。実際の介助者の方に駅の現状を話す機会となった。



平成21年度には、関西と九州の鉄道(地下鉄含む)、バス事業者向けにBEST研修会を開催し約80名の方が修了証の交付を受けました。

※関西の交通事業者に、自社研修プログラムとして採用いただいております。

● 特徴

- * 公共交通に従事する方を対象とし、実際の駅やバス停などでの接遇・介助の場面を想定した内容です。
 - * 少人数のグループ毎に障害当事者や専門家が加わり、声のかけ方、接遇・介助の方法、配慮する点等を実習します。参加者からの質問にもその場でお答えします。
- 例：声かけはどのように？どこまで手を貸すべき？他のお客様への説明は？など
- * 参加者同士でディスカッションを行うことで、理解を深めるとともに、気づきが生まれます。
- 例：これまでの好事例・失敗事例の情報交換とその要因、改善点の考察 など



修了証イメージ



聴覚障害者による手話講習



障害当事者参加のグループディスカッション



グループでの検討結果の発表

● 基本プログラムの例

		内 容	形態
1日目	午前	§ 1 オリエンテーション	
		§ 2 バリアフリー新法と接遇・介助の必要性 (60分)	講義
		§ 3 障害の理解とコミュニケーションの基本 (60分)	DVDと講義
	午後	§ 4 障害のあるお客さまの日常生活と移動① (100分) 【知的、精神、発達、内部障害/難病、聴覚障害】	障害当事者による講義、 質疑応答
		§ 5 接遇・介助方法の修得・実技演習① (60分) 【聴覚障害】基本的な手話や筆談といったコミュニケーション方法	専門家や当事者等の指導による実技
		§ 6 気づきのトレーニング① (50分)	グループディスカッション
2日目	午前	§ 7 障害のあるお客さまの日常生活と移動② (100分) 【車いす、視覚障害】	障害当事者による講義、 質疑応答
		§ 8 接遇・介助方法の修得・実技演習② (60分) 【視覚障害】通路、階段等を利用し、誘導する側・される側の体験	専門家や当事者等の指導による実技
	午後	§ 9 接遇・介助方法の修得・実技演習③ (60分) 【車いす】通路、段差等を利用し、介助する側、される側の体験 (時間があれば)実際の公共交通機関を利用した実技演習	専門家や当事者等の指導による実技
		§ 10 気づきのトレーニング② (80分)	グループディスカッション

今後、接遇・介助のニーズはさらに高まります！ 奮って受講ください！！

お問い合わせ、
受講のご相談は



交通エコロジー・モビリティ財団

(吉川、沢田) TEL : 03-3221-6673 / FAX : 03-3221-6674