

【多様な障害者約 2 万名の困りごと事例から見る社会モデル】
人にやさしい観光・障害者視点から考える「心のバリアフリー研修」
 (一社) バリアフリー旅行ネットワーク E-mail:info@bari-net.jp

多様な障害者約 2 万名の困りごと事例と対処法を習得できる研修です。
障害者が感じている困りごと(交通・観光・飲食・温泉宿泊)事例報告で社会の壁を確認
「声掛け・接遇」の必要性和具体的な対処法を得ていただくことができます。

心のバリアフリー実践講座

- 講師は、多様な障害者(身体・視覚・聴覚・発達など)の旅行(交通移動・観光・宿泊)の介助を約 2 万名の多様な困りごとと声掛け接遇の対処事例から、多様な障害者とのコミュニケーション能力の養成から即実践に繋がる研修会。
- UD2020 行動計画において位置付けられている心のバリアフリー実践プログラム。
 観光庁「心のバリアフリー認定」観光施設の接遇やサービス等による取組については、「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル」(2019 年観光庁発行)を活用。
- グループ討論などを通じ、「受講者が声掛け接遇の出来ること」の確認や「障害者から見る社会モデル」的な視点を身につけることが「心のバリアフリー」の具現化に繋がります。
- 監修 (一社) バリアフリー旅行ネットワーク
 (国土交通省第 7 回バリアフリー化推進功労者大臣表彰)(観光庁ユニバーサルツーリズム促進検討会委員)

●基本のプログラム

講義形式	○対面によるグループ討論 ○Web による対話形式 などニーズに応じた形式で実施します。
費用	研修実施場所と規模により要相談(会場は依頼者が設営) ※講師謝金を含むコーディネーター料・交通費実費(東広島から)・消耗品
講師	多様な障害者約 2 万名の介助経験、当事者視点から見る共生社会の共有。 ※観光庁ユニバーサルツーリズム促進検討会委員。 ※観光庁専門家スペシャリスト(ユニバーサルツーリズム)が講師を務める。
開催のご相談	研修の開催をご希望される方は、下記事務局へご連絡下さい。 (一社) バリアフリー旅行ネットワーク 担当:事務局 佐藤 E-mail:info@bari-net.jp

●プログラムの構成(多様な障害者約 2 万名介助体験の講師プログラム)

導入 共生社会	・誰もが旅行を楽しめる共生社会に必要なことは 全ての人が抱える困難や心の痛みを共感する力である。
1、講師の体験談 事例報告	・旅行時の困ること(移動・観光・飲食・宿泊)事例の理解。 ・多様な方のコミュニケーション声掛け・接遇・対処法習得。
2、グループ討論	・参加者が取り組めることについて討論。 ・多角的な発言から取組目標を整理する。 ・講師と対談(質疑応答)。
3、討論発表	・共通認識の発表 ・自身の行動を見出す。
まとめ	・社会モデル(共生社会)の実現方法の具現化。



■ 研修会の特徴

当事者講師研修の良さもありますが、ご本人の傷害に関する体験談が中心となることが多い。当社の研修会は、講師がバリアフリー旅行27年間現場の添乗で多様な障害者約2万名を案内や移動・宿泊・温泉の介助時の困りごとと実体験と対処法を中心に現場の写真を投影し説明します。

①「移動」の困りごとと対処事例



②「宿泊」の困りごとと対処事例



③「温泉入浴」の困りごとと対処事例



■ 受講生の声

- 心のバリアフリー配慮を必要としている方に具体的な対処法が学べ、従業員と共有できます
- 従業員の意識が、お客様への声かけ接遇がなぜ必要か、意味が深まり余裕を持ち対応できます。
- 意識的に取り組もうという気持ちになれば、喜びの笑顔を増やすために出来ることを調べています。
- バリアフリー・バリア(段差・内幅・cm・手摺の有無など)写真とコメントをWebにアップします！
- 和洋室車椅子利用は断っていました、タイヤカバー付車椅子・下足場スロープ貸出で利用促進。

■ 講師の声

観光庁専門家派遣スペシャリスト(ユニバーサルツーリズム) (株)昭和観光社 平森良典さん

- 研修会を通じ、気楽に楽しく声掛けができることを大切に研修しています。
- お客様の喜びが私達の喜びとやりがい！ 共感いただける方が増えることを思っています。

■ 講師のヒストリー

- 観光庁:ユニバーサルツーリズム促進検討会委員(平成23年~28年度)
- 国土交通省:第7回 バリアフリー化推進功労者大臣表彰
- 国土交通省:国土交通政策研究所「車椅子・足腰が不安な方の宿泊容易化に向けた調査研究」委員