

第4回：金融機関 UD 研修企画

日 時：9月11日（日） 13:30～16:30

会 場：江東区役所 7F会議室

ねらい：

- ・UDを店舗や商店街にあてはめてみると、「多様なお客様の立場に立ってお店づくりや接客をすることで、一人でも多くのお客様が気持ちよく、安全にお買い物ができる環境づくりをすること」といえます。
- ・金融機関にはさまざまな人が来訪します。誰もが快適に利用できるようにするためには、来訪客のことを理解し、それぞれに対応した配慮が必要です。
- ・このプログラムでは、いろいろな来訪客を想定して、障害者差別解消法の「合理的配慮」にも触れながら、接客にあたって配慮するポイントや店舗での工夫などを考えます。

内 容：金融機関 UD 研修企画

- ・金融機関窓口職員を対象とした研修の企画を検討しました。

プログラム：

- 13:30 【開会】あいさつ
- 13:35 ①【商店街でのプログラム案】
- 13:55 ②【グループワーク：合理的配慮劇シナリオ】
(30分)
- 14:25 ③【全体：体験プログラムシミュレーション】
(40分)
- 15:05 ～休憩(10分)～
- 15:15 ④【グループワーク：プログラム案の修正】
(30分)
- 15:45 ⑤【発表：プログラム案の修正】
(40分)
- 16:25 事務連絡
- 16:30 終了

① 【プログラム案】

1) 準備

- ・ 4つのテーブルを用意します。協力者一人がひとつのテーブルにつきます。
- テーブル1（聴覚） ■テーブル2（視覚）
- テーブル3（視覚） ■テーブル4（車いす）
- テーブル5（車いす）

2) 進め方

- ・ 研修参加者は3～4人を1グループとして、5グループに分かれます。
- ・ 5グループがそれぞれのテーブルでお客様の対応の模擬体験をします。
- ・ 1テーブルで一人の職員が体験をします。
- ・ 車いす体験のみ、1テーブルで2人体験します。
- ・ 体験時間は、1テーブル8分とします
- ・ 体験をしない職員は、気づいた点をメモをとるなどして見ていてください。

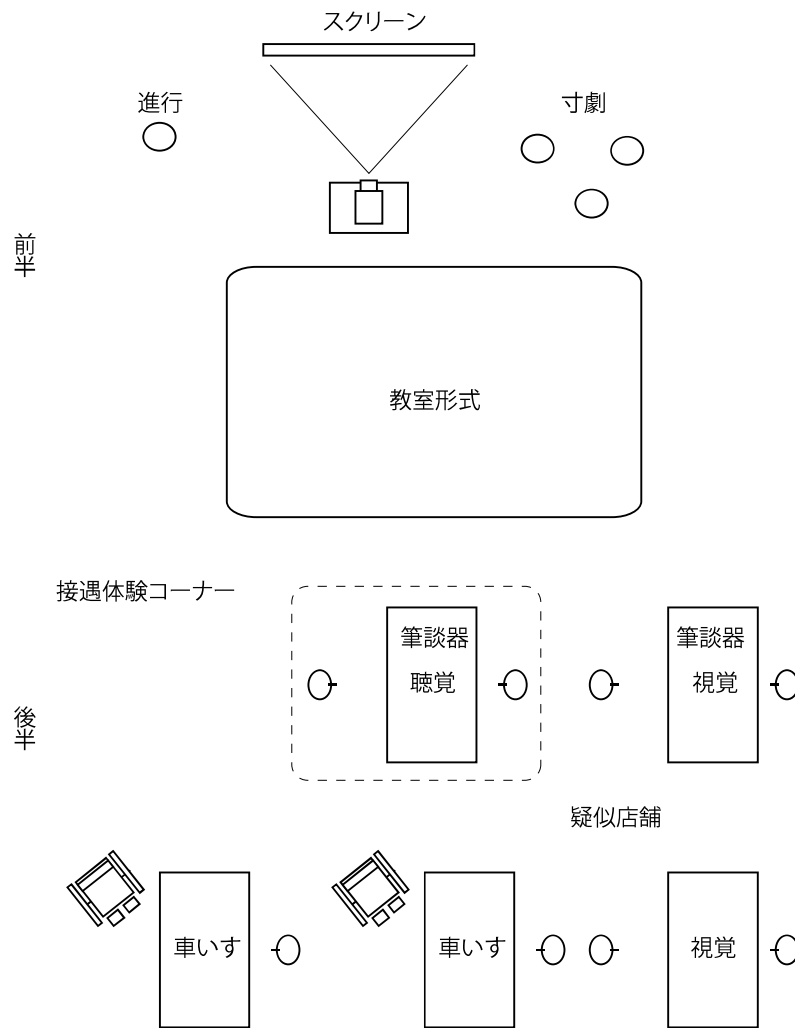
3) 体験の方法

- ・ 協力者がお客様として入口を入ってきたという想定でスタートします。
- ・ 最初に参加者からお客様に声かけをします。「いらっしゃいませ、こちらは〇〇のお店です」と声掛けしてください。
- ・ 協力者は、普段通りのお願いや対応をしてください。
- ・ 想定は、

★金融の場合

- ①新規口座をつくる ②融資や投資の相談に来る ③定期預金をはじめ
- ④預金を下ろして、振込をする といった中から協力者が選んでください。

- ・ 参加者はおお客様の要望に対して、必要な応答や対応をしてください。
- ・ 体験しながら、協力者から「もっとこうした方がわかりやすい」など、気づいた点があれば指摘してください。
- ・ 時間が来たら次のテーブルに移動します。
- ・ 次のテーブルでは、別の参加者が体験をしてください。2回目は別の障害の方で体験してください。
- ・ 5つのテーブルで、1～2回体験をし終わったら終了です。
- ・ 最後に時間があれば、各グループから代表で1名から感想を述べていただきます。



【今後の進め方】

- ・このプログラムは、ワークショップ参加者が講師となり、事業者等にUDのことを伝える「研修」としての性格を持ちます。
- ・ただし、事業者に一方向的に伝えるのではなく、「伝える側」と「伝えられる側」が共に考え、「教える」「教わる」関係を超えて、共に学べるものとしします。

- 何を伝えたいのか、どうしたらうまく伝わるか「伝え方」を考える（今回）
- ↓
- 実際に商店街で実施してみる（次回）
- ↓
- 金融機関に伝えるプログラムを作成する（今年度中）
- ↓
- プログラムを継続して実施する方法を考えて実践する（来年度以降）

これまでの困りごと（金融機関職員に事前にお伺いしました）

	窓口・ロビー等で困った事項
障害のある方	①視覚に障害がある方や手が不自由な方がご来店された際、伝票等にご記入いただけず困りました。
	②歩行が困難な方が椅子から立ち上がる時に、周りに人がいなく危険を感じる時がありました。
	③お話されることが聞き取りづらく、また意思確認が取れず困った時があります。
	④電動車いすを使用された方が、ご来店された時にどのように対応して良いか？わかりませんでした。
	⑤視覚に障害がある方などお声掛けの際、手を差し伸べて良いか？迷いがあります。
ご高齢の方	①同じ説明を数回しなくてはならない場合がありました。
	②署名や数字の記入にご苦労されている方が多くいらっしゃいます。（記入を拒まれる方の対応）
	③大きな声で説明しなくてはならない場合があります。（個人情報心配です）
	④通帳・カード・印鑑を紛失されると頻繁にご来店される方がいます。
	⑤軽度の認知症の方の対応が困りました。（入出金を覚えていないことがあります）
外国の方	①日本語がわからない為（話せない・書けない）対応に苦労しています。

②【グループワーク：合理的配慮劇シナリオ】③【全体：体験プログラムシミュレーション】

④【グループワーク：プログラム案の修正】⑤【発表：プログラム案の修正】

- ・グループに分かれ、どんな困りごとがあったか、どんな対応をしてもらえると嬉しいかを出し合いました。
 - ・それを全体で発表共有して、改善点を話し合い、またグループに分かれて修正しました。
- ※寸劇やプログラムの内容は、第5回に記載

