

バリアフリーコミュニケーション研修 実施報告書

2021年4月12日
(一社) 那智勝浦観光機構

1. 研修概要

| | |
|-------------|--|
| 開催日時 | 2021年2月26日(金) 14:00~16:30 |
| 実施場所 | 那智勝浦町役場 1階会議室 ※にぎわい市場など、町なかでの実習あり。 |
| ファシリテーター | 片原 桜子さん ・ 堀 千寿子 (NACKT) |
| サポーター | 「みんなの会」のみなさん (5名) |
| 目的 | NACKTでは、町内観光事業人材に対して、受け入れ環境整備の一環とし、「多様性を理解し、すべてのお客様に笑顔とおもてなしを！」を合言葉に、テーマを絞ったセミナーをシリーズで実施。第1回目として、障害がある方の不便さを理解し、どのような対応・工夫が出来るのかを考え、具体的なアクションプランを作成する。 |
| 研修形態 | 少人数ワークショップ形式 |
| 受講者数 | 10名 |
| コロナウィルス感染対策 | ①講師、スタッフ、受講者すべて町民限定 ②研修会場の事前消毒 ③受付時の検温、アルコール手指消毒の徹底 ④講師、スタッフ、受講者全員マスク着用必須 |

2. 研修内容

バリアフリー コミュニケーション研修

～ハードはハード♡で超えよう～

NACKTでは町内の観光事業者の方々に対し、受け入れ環境整備の一環として、「多様性を理解し、すべてのお客様に笑顔とおもてなしを！」を合言葉に、テーマを絞ったセミナーをシリーズで実施しています。
今回は、障害がある方の不便さを理解し、どのような対応・工夫ができるのかを考え、具体的なアクションプランをみんなで作成しましょう！

2021年
2/26 (金)
14:00~16:30

※応募多数の場合は、観光事業者を優先に抽選となります。

定員
18名程度

那智勝浦町役場
1階会議室

問い合わせ・申込み先
(一社)那智勝浦観光機構
Tel: 0735-52-6153(平日9時~18時)
Email: office@nachikan.jp

下記事項をNACKTへ
①氏名 ②ひらがな ③住所
④電話番号(研修延期の際の連絡先)
⑤研修を知ったきっかけ(媒体名、SNS等)

締切:2021年2月17日(水)
※受講確定連絡は、2月19日(金)予定

ファシリテーター: 片原 桜子さん

那智勝浦生まれ、那智勝浦育ち。
2018年Uターン、市場の入札権を取得。
毎朝市場で仕入れる魚と地元農家さんの野菜を使い、「市場ごはん しげ」(にぎわい市場内)を切り盛りする。
10年前、怪我で背髄損傷になり両下肢が不自由。現在は杖と車椅子が私の動く足。
「食×福祉×観光」をテーマに活動中。

13:30 【受付開始】

14:00 【イントロダクション】

14:15 【第1部:体験】
チームに分かれ、車いすに乗って、町なかを巡ってみよう！

14:45 【第2部:ディスカッション】
会議室に戻って、どんなことが不便だったか、どうすれば解決出来るかを、チームで話そう！

15:30 【第3部:発表】
各チームの発表。

15:45 【振り返り】
実際に、今日から何が出来るか具体的なアクションプランを作成。

16:15 【まとめ】
今日のまとめと講師の実体験等アンケート

16:30 【終了予定】

<感染症対策>

- ✓登壇者、受講者、スタッフはマウスシールドかマスクの着用
- ✓研修会場の事前消毒
- ✓受付時の検温、アルコール手指消毒
- ✓登壇者、スタッフ、受講者全員町民限定

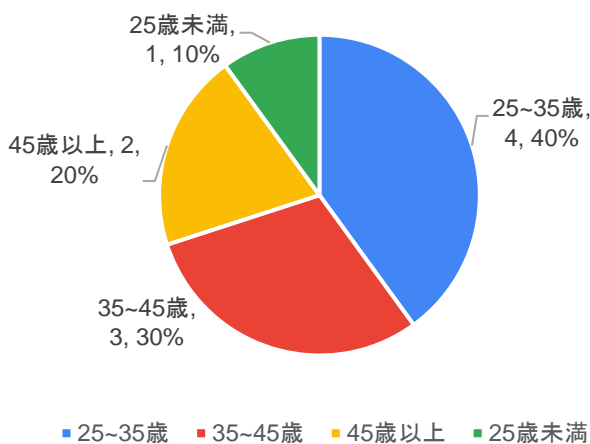
<主催・企画・運営> (一社) 那智勝浦観光機構
<協力> みんなの会

3. 受講の様子

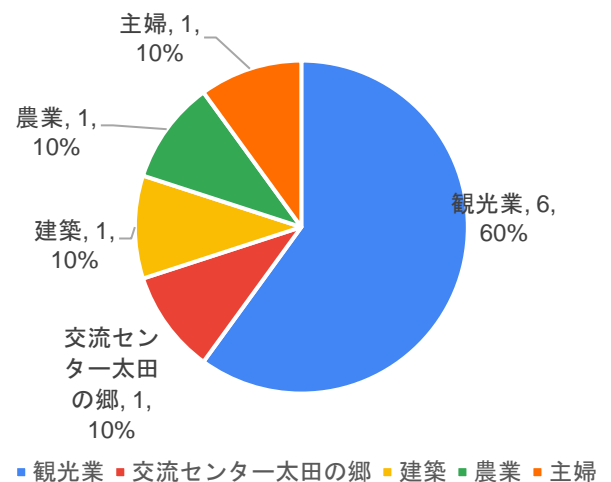


4. アンケート結果

① 受講者の年齢層：35歳未満が50%



② 受講者の職業：60%が観光業従事者



※観光業の職種は様々（旅館フロント、営業、人事など）

② 研修全体は総合的にいかがでしたか？

| | | |
|-----------|---|-----|
| とても良かった | 7 | 90% |
| 良かった | 2 | |
| やや良かった | 1 | 10% |
| どちらでもない | 0 | 0% |
| やや良くなかった | 0 | 0% |
| 良くなかった | 0 | 0% |
| とても良くなかった | 0 | 0% |

●当事者からの話+体験型だったため、気づきや学びが多かった。

「実際に体験することでわかることが多かった」

「体験型研修のため理解度が高まった」

「体験、ワークシート、桜子さんの話、どれも響きました」

「自分で体験して感じた事と、桜子ちゃんの具体的な話から、当事者の人たちの立場を想像できる内容だったから。」

「終始いい流れだったと思います」

「意識改革で変わると刺激を受けた」

③ ファシリテーター（片原さん）の話はいかがでしたか？

| | | |
|-----------|---|-----|
| とても良かった | 8 | 90% |
| 良かった | 1 | |
| やや良かった | 1 | 10% |
| どちらでもない | 0 | 0% |
| やや良くなかった | 0 | 0% |
| 良くなかった | 0 | 0% |
| とても良くなかった | 0 | 0% |

●分かりやすく、前向きで熱意があり、とても良かった。

- 「海外や乗り物のスライド写真が分かりやすかった」
- 「前向きな方のお話は聞いていて気持ちが良い」
- 「情熱のあるお話を聞き入れやすかった」
- 「具体的な体験とその時の気持ちを一つ一つ話してくれたので、とても分かりやすく共感できた」

④ 研修は参考にできる内容でしたか？

| | | |
|-----------|---|------|
| とてもそう思う | 8 | 100% |
| そう思う | 2 | |
| ややそう思う | 0 | 0% |
| どちらでもない | 0 | 0% |
| ややそう思わない | 0 | 0% |
| 思わない | 0 | 0% |
| とてもそう思わない | 0 | 0% |

●今日から始められる学びを得られた。

- 「持ち帰れるものがたくさん！」
- 「今日から始められる学びが沢山あった」
- 「館内のバリアフリー化に活かせると思う」
- 「疑問や質問に答えてくれ、改善方法を教えて下さったので。」
- 「親切心からのお声かけを断られる事が、幾度もあったが、やはり、継続して行く事が必要と思った。」

⑤ 研修を通して印象に残ったことは何ですか？

| |
|--|
| 自分が気づかない部分も色々な人の意見や片原さんの話を聞いてわからないこと、やってみただけが増えた。 |
| 桜子さんのおはなし（2件） |
| 介助者は先を見て行動すること、介助者ではなく当事者を見て話をする事。勝浦が当たり前にお手伝いの声かけができる町になるように、微力ですが一町民として頑張ります！ |
| 自分の気付いてない、周りの人の困り事に、もっと敏感になりたい |
| 桜子ちゃんの話の中で、店員さんに質問しても介助者に返答を返されるととても傷つくという話、本当にそうだと思う一方で、この言葉を聞いていなかったら、例えば焦点の合わない方や言葉が聞き取りづらい方と関わる際、自分自身もそうしてしまう可能性があったのではないかと、ハッとしました。 |
| 次に、海外では多様性を自然と受け入れていて、障害のある人への空港での対応などでも、「自分でできることは自分でしてね、困ったことがあれば言ってね」というスタンスが心地よいという話が印象的でした。 |
| 3つ目に、障害を持っている人が身近にいるとそれが当たり前になるという話、姪っ子（だっけ？）とのエピソードも良かったです。 |
| 町のバックアップもあると思うが、開催に至るNACTのネットワークがすごいと感じた。 |