

企業の福祉啓発研修 プログラム集



ほら、
よこはまは
あったかい

社会福祉法人

横浜市社会福祉協議会

◎はじめに

現在、多くの企業・団体では、社員(職員)教育の一環として、福祉の理解に関する啓発研修が行われています。

その目的は、福祉の制度や実態、高齢者や障害者についての理解、車いすの扱い方などを学ぶことを通して、日常の営業や接客、商品企画などの日々の業務に活かして顧客満足度を向上する、また、CSR(企業の社会的責任)としての社会(地域)貢献活動へとつなげていく、などです。

横浜市社会福祉協議会および横浜市内 18 区社会福祉協議会には、こうした研修について様々な相談が寄せられ、福祉の理解に関する啓発研修のコーディネートを行っています。本プログラム集は、これらの相談に対するコーディネートのプログラム例をまとめたものです。

社会福祉協議会などの機関に福祉啓発プログラムのコーディネートを依頼する際の参考として、ご活用いただくと幸いです。

各プログラムを組み合わせでの実施や、プログラムの内容を発展させての実施など、企業・団体の方々からのご相談の内容に応じて個別にコーディネートします。本冊子に掲載されていない内容につきましても、お気軽にご相談ください。

◎本冊子の活用方法

- ①まずは冊子全体に目を通してみる!
- ②自分たちの企業や団体に役立ちそうなプログラムを見てみる!
- ③具体的な内容や分からないことなどを社協(社会福祉協議会)に相談する!
- ④実施に向けて社協にコーディネートを依頼する!

どんなことでもお気軽にご相談ください!!
※問合せ先については最終ページをご覧ください。



横浜市ボランティアセンター マスコット
ボラちゃん

目次

◆はじめに	1
◆プログラム	
①高齢者の特徴を知ろう～高齢者疑似体験と介助～	3
②高齢者の特徴を知ろう～施設見学とボランティア体験～	4
③車いすの使い方と業務の工夫	5
④認知症サポーター養成講座	6
⑤営業・商品開発のための介護保険講座	7
⑥障害について知る～さまざまな障害の特徴と理解～	8
⑦障害について知る～障害者疑似体験と介助～	9
⑧障害について知る～施設見学とボランティア体験～	10
⑨声に出して伝えることが難しい方とのコミュニケーションについて	11
⑩視覚に障害のある方の生活について	12
⑪身体障害者補助犬の利用者への配慮と接客	13
⑫言葉での表現が苦手な方との情報伝達～コミュニケーションボードの活用～	14
⑬災害時のボランティア活動について考える	15
⑭仕事に活かす！バリアフリー、ユニバーサルデザインとは	16
⑮ボランティア活動から学ぶ！接客や営業	17
⑯募金活動からつながる！地域の関係づくり	18
◆問合せ先一覧	20

①高齢者の特徴を知ろう

～高齢者疑似体験と介助～

check!

高齢者疑似体験セット

疑似的に白内障を体験するゴーグルや、肘や膝が曲がりにくくなるサポーター、重りを入れたベストなどを着けて、高齢者の身体的特徴を疑似体験するものです。

◎こんな職種に

受付、接客、商品開発

◎ねらい

高齢者の疑似体験とその介助を通して、業務上で配慮すべき点や接客・営業へつなげる工夫を考える。

◎プログラム例

☆所要時間:2 時間

9:30～10:00 高齢者の生活について(講義)
・高齢者の身体的特徴について
・接客時等に配慮すべき点

10:00～10:45 2人1組で、高齢者の疑似体験
・一方は体験セットをつけて、もう一方は介助者となって、社内の階段やエレベーター、周辺の道路を歩いてみる
・介助者としての視点を学ぶ(話しかけるときにの工夫や、手をそえるときの注意点など)

10:45～11:30 振り返り
・業務に活かせることや、大切にしたいことを社員間で共有する

◎効果

・接客時の注意点や工夫点や気づき
・店内のレイアウトの工夫
・誰の目にも見やすいチラシや広報物の作成につながるなど



②高齢者の特徴を知ろう ～施設見学とボランティア体験～

◎こんな職種に

受付、接客、営業、商品開発

◎ねらい

地域ケアプラザや老人ホームなどで、高齢者の日常に接することで、接客・営業や商品開発の工夫を考える。

◎プログラム例

☆所要時間 1日

9:00～10:00 施設職員の話
・高齢者の身体的特徴と介助について
・接客時等に配慮すべき点
・高齢者施設について

10:00～17:00 ボランティア体験
・レクリエーションの手伝いなどのボランティアを通して高齢者と接し、接客・営業時の配慮点、使いやすいもの使いにくいものなど、普段は見えにくい視点を養う。

check!

高齢者施設

高齢者施設には、主にリハビリを目的として一時的に暮らす施設、常時介護が必要な方が暮らす施設、入所せず日中生活を送るために通う施設など、さまざまあります。

◎効果

- ・接客時の注意点や工夫点に気づく。
- ・企業が活動する地域の現状や課題を知る。
- ・ボランティア体験を通して、その後の企業の地域貢献活動へとつながっていく。



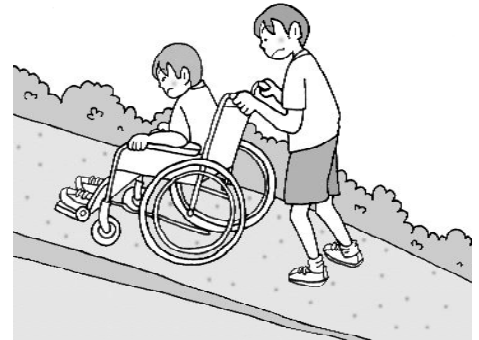
③車いすの使い方と業務の工夫

◎こんな職種に

受付、接客、商品開発

◎ねらい

車いす利用者や介助者の視点から、業務上で配慮すべき点や接客・営業へつなげる工夫を考える。



◎プログラム例

☆所要時間:2 時間 45 分

- | | |
|-------------|--|
| 9:00~10:00 | 車いす利用者の講話
・できることやできないこと、店を利用する際に工夫してほしいこと等 |
| 10:00~10:20 | 車いすの操作方法について
・ブレーキやカーブ、段差があるときの操作など基本的な操作を学ぶ |
| 10:20~11:00 | 2 人 1 組で、車いすの乗車および介助体験
・社内の段差やエレベーター、周辺の道路を歩いてみる
・車いす使用者だけでなく、介助者としての視点を学ぶ |
| 11:00~11:45 | 振り返り
・業務に活かせることや、大切にしたいことを社員間で共有する |

◎効果

- ・車いす利用者の目線を意識した店内表示や商品の陳列、異動のしやすいレイアウトの工夫
- ・車いす利用者の視点に立った商品の開発

などバリアフリーを意識した営業や店舗づくりにつながる。



④認知症サポーター養成講座

◎こんな職種に

接客、営業

◎ねらい

認知症を正しく理解し、接客や営業時の配慮について考える。

◎プログラム例

check!

認知症サポーター

講座を受講し、認知症について正しく理解して認知症や家族の方を見守り支援する方。

受講者には、サポーターの印となるブレスレット、「オレンジリング」が配られます。

企業の研修として、社員が受講し、認知症サポーターとなるケースが増えています。

☆所要時間:3 時間

9:00~11:00

講義「認知症についての理解」

- ・認知症とはどのようなものか(症状、支援、配慮点など)
- ・視聴覚教材の活用

11:00~12:00

グループワーク

- ・業務上心がけたいことを考える。
→接客時や営業時の配慮など。

◎効果

・地域の中で営業するにあたって、企業として社員が認知症サポーターとなることで、地域住民からの信頼につながる。



⑤ 営業・商品開発のための介護保険講座

◎こんな職種に

営業、商品開発

◎ねらい

介護保険および高齢者の特徴について学び、営業や接客時の工夫等に活かす。



◎プログラム例

☆所要時間:3 時間

9:00~11:00 介護保険制度の概要・動向について(講義)

- ・制度概要
- ・高齢者の特徴について
- ・介護用品の紹介
- ・施設職員の話(施設について、高齢者の身体的特徴など)

11:00~12:00 グループワーク

- ・仕事を行う上での工夫点、大切にしたいことについて話し合う

◎効果

・制度について知ることで、新たな商品の開発やイベントの企画、接客・営業等の発展・向上につながる。制度では対応できないことへのサービスなど



⑥障害について知る ～さまざまな障害の特徴と理解～

◎こんな職種に

受付、接客、営業、商品開発

◎ねらい

障害の特徴と配慮すべき点を学び業務に活かすことで、誰もが安心して利用できるようにする。

◎プログラム例

check!

障害について

一口に障害といっても、身体障害や知的障害、精神障害、発達障害など様々あります。これらの障害の特徴を正しく理解した上で、その人にあった支援を行っていくことが重要です。

☆所要時間:3 時間

- | | |
|-------------|--|
| 9:00～10:00 | 講義「障害とは」（障害者施設職員より） <ul style="list-style-type: none">・身体障害、知的障害、精神障害などについて・障害種別ごとに配慮すべき点と工夫できること |
| 10:00～11:00 | 障害当事者による講話 |
| 11:00～12:00 | グループワーク <ul style="list-style-type: none">・大切にしたいこと・業務に活かせること |

◎効果

- ・バリアフリー・ユニバーサルデザインを意識した店内レイアウトの工夫や商品の開発
- ・障害の特性を知ること、新たな商品の開発や、営業・接客などの際の顧客満足度の向上へとつながる

など



⑦障害について知る ～障害者疑似体験と介助～

◎こんな職種に

受付、接客、商品開発

◎ねらい

障害の疑似体験と介助の仕方について学び、難しいことや支援の必要なことを考え、仕事に活かす。

◎プログラム例

check!

障害者疑似体験

アイマスクをつけて白杖を使って歩く、耳栓等をつけて耳を聞こえにくくする、軍手をつけて手が自由に動かない状態にして折り紙を折るなど、障害を疑似的に体験することです。

※視覚障害の体験の場合

☆所要時間:2時間30分

9:00～10:00 視覚障害者の講話
・普段の生活について
・できることやできないこと、店を利用する際に工夫してほしいこと等

10:00～10:45 2人1組で、視覚障害の疑似体験
・一方はアイマスクをつけ白杖を持って、もう一方は介助者となって、社内の階段やエレベーター、周辺の道路を歩いてみる
・介助者としての視点を学ぶ(話しかけるときに工夫や、手をそえるときの注意点など)

10:45～11:30 振り返り
・業務に活かせることや、大切にしたいことを社員間で共有する

◎効果

- ・バリアフリーに向けた店内のレイアウトの工夫
- ・接客や営業の際に、障害のある方の利用のしやすいサービスの実施
- ・新たな商品の開発

など



⑧ 障害について知る ～施設見学とボランティア体験～

◎こんな職種に

受付、接客、営業、商品開発

◎ねらい

施設を訪問し、日常生活や就労の場面に接することで、接客・営業や商品開発の工夫を考える。

◎プログラム例

☆所要時間：1日

9:00～10:00 施設職員の話
・障害者の身体的特徴と介助について
・接客時等に配慮すべき点
・障害者施設について

10:00～17:00 ボランティア体験
・レクリエーションの手伝いなどのボランティアを通して障害者と接し、接客・営業時の配慮点、使いやすいもの使いにくいものなど、普段は見えにくい視点を養う。

check!

障害者施設

障害者施設には、その施設に入所して生活する施設、入所はせずに、リハビリや就労などの日中生活を送るための施設など、さまざまな施設があります。

◎効果

- ・接客時の注意点や工夫点に気づく。
- ・企業が活動する地域の現状や課題を知る。
- ・ボランティア体験を通して、その後の企業の地域貢献活動へとつながっていく。



⑨ 声に出して伝えることが難しい方とのコミュニケーションについて

◎こんな職種に

受付、接客

◎ねらい

言葉にして意志を伝えることの難しい方に対して、手話や筆談等を用いた接客を学ぶ。



◎プログラム例

☆所要時間:2 時間 30 分

9:00~10:00	障害者施設の職員より講義 ・声に出してのコミュニケーションが難しい方について ・身体的特徴と配慮した方がよい点 ・手話・筆談の説明や行い方
10:00~10:45	手話体験 ・簡単な手話について学ぶ ・二人一組で自己紹介をする
10:45~11:30	筆談体験 ・筆談時のポイントを学んだ後、二人一組で実際に筆談を使った接客を行う

◎効果

・接客や営業の際に、手話や筆談での対応が可能な職員を配置することで、顧客満足度の向上へにつながる

など



⑩視覚に障害のある方の生活について

◎こんな職種に

受付、接客、商品開発

◎ねらい

点字表示のある案内板、PC の音声読み上げソフトなど、視覚障害のある人を支える便利グッズについて知ること、商品開発や接客の向上へとつなげる。



◎プログラム例

☆所要時間:2 時間 30 分

9:00~10:30

視覚障害の当事者の話

- ・日常生活について
- ・できることや難しいこと、配慮してほしい点
- ・点字や、その他の日常生活に必要な便利グッズについて

10:30~11:30

グループワーク

- ・受付や接客、製品の開発など、業務上実行できそうなことを話しあう。

◎効果

- ・点字等を使用した新たな商品の開発
- ・店内の案内表示の工夫や、チラシなどの広報物の発信力を強化することで、顧客満足度の向上へとつながる

など



⑪ 身体障害者補助犬の利用者への配慮と接客

◎こんな職種に

受付、接客、営業、商品開発

◎ねらい

視覚障害、聴覚障害の特性および盲導犬や聴導犬に対する配慮を学び、接客等へ活かす。

◎プログラム例

☆所要時間:3 時間

9:00~10:00 障害の特性と身体障害者補助犬について(講義)

- ・視覚障害や聴覚障害の特性
- ・身体障害者補助犬とは
- ・バリアフリーとは
- ・配慮すること

10:00~11:00 当事者による講話

- ・日常生活と外出時の様子について

11:00~12:00 グループワーク

- ・今日からできる仕事上の工夫点について考える
- ・バリアフリーを意識した店内レイアウトの工夫

◎効果

- ・身体障害者補助犬の同伴がしやすい店内レイアウトの工夫
- ・新たな商品開発や、接客や営業の際のサービスの向上につながる

など

check!

身体障害者補助犬

盲導犬・聴導犬・補助犬を指します。

公共の施設や交通機関、飲食店やデパート、ホテルなどの民間施設への同伴が認められています。



⑫言葉での表現が苦手な方との情報伝達 ～コミュニケーションボードの活用～

check!

◎こんな職種に

受付、接客、営業、商品開発

◎ねらい

言語での意思の疎通の難しい方とのコミュニケーションを学び、接客や商品開発へと活かす。

◎プログラム例

コミュニケーションボード

言葉を口に出して伝えることが苦手な方が、絵記号や写真を使って周囲の方へ意志を伝える手段の一つです。

学校や交通機関、お店、交番などで使われ始めています。

☆所要時間:2 時間

9:00～10:30 講義

- ・口に出して伝えることが難しい方とのコミュニケーションについて
- ・自閉症などの障害の特性について
- ・コミュニケーションボードについて

10:30～11:00 寸劇

- ・コミュニケーションボードを活用した意思の疎通について、寸劇を交えて説明



◎効果

- ・障害者や日本語でのコミュニケーションの難しい外国人等の接客や営業の際のサービス向上につながる
- ・コミュニケーションボードを設置することで、地域からの安心感を得られる

など



⑬ 災害時のボランティア活動について考える

check!

避難所運営ゲーム(HUG)

避難所運営を皆で考えるために静岡県が開発したもの。避難者の年齢や性別、それぞれが抱える事情が書かれたカードを、避難所に見立てた平面図にどう配置するか、様々な出来事にどう対応していくかを模擬体験するゲーム。

◎こんな職種に

接客、営業、商品開発

◎ねらい

災害時に地域内を支えるボランティア活動について学ぶ

◎プログラム例

☆所要時間:3 時間 30 分

13:00~14:30

講義

- ・災害に関する基礎知識(過去の災害や今後の想定など)
- ・各種避難場所等、災害に関する用語の理解
- ・災害時のボランティア活動について

14:30~16:30

避難所運営ゲーム(HUG)

- ・グループごとに分かれて避難所の運営について考えるゲームを模擬体験。災害時に想定される様々な出来事と対応を体験し、自分たちのできるボランティア活動について考える。

◎効果

- ・企業の地域貢献活動の一環として、災害時、地域に対する支援についての取り組みをすすめることにつながる。
- ・災害に向けた新たな商品の開発につながる。

など



⑭仕事に活かす！

バリアフリー、ユニバーサルデザインとは

◎こんな職種に

受付、接客、営業、商品開発

◎ねらい

「来店・来社するすべての人に利用しやすい施設とは？」「誰でも使いやすい商品の企画とは？」バリアフリー、ユニバーサルデザインをキーワードに考える。

◎プログラム例

☆所要時間：3 時間

13:00～14:00

講義

- ・障害者や車いすについて(特徴や配慮すべき点)
- ・バリアフリー、ユニバーサルデザインとは
- ・実際の店舗や商品にはどのようなものがあるか

14:00～15:00

車いす利用や障害の当事者による講話

- ・日常生活上のバリアフリー、ユニバーサルデザインについて

15:00～16:00

グループワーク

- ・店舗運営や商品開発、接客など、業務に活かせることを考える。
→ハード面とソフト面の両面から。

check!

ハード面とソフト面

段差をなくす、誰でも使いやすい設計にするというような「ハード面」だけではなく、心の優しさや思いやりのような「ソフト面」の整備も重要です。

◎効果

- ・誰もが使いやすい店内レイアウトや商品の開発・企画
- ・接客や営業時の配慮や工夫につながる

など



⑮ ボランティア活動から学ぶ！接客や営業

◎こんな職種に

受付、接客、営業

◎ねらい

ボランティア活動を通して職場のある地域のことを知り、接客や営業へとつなげる。

◎プログラム例



☆所要時間：1日～2日間(ボランティア活動内容による)

- | | |
|-------------|---|
| 9:00～10:30 | 講義「ボランティア活動とは」
・ボランティアについて
・活動時に注意すること |
| 10:30～12:00 | ボランティア活動者より講話
・日頃ボランティア活動をされている方、団体より体験談 |
| 13:00～17:00 | ボランティア活動(内容により翌日以降も)
・地域内の清掃ボランティア
・施設を訪問しての余暇活動
・学校に行って会社の得意な分野についての授業 など |

◎効果

- ・ボランティアを通して、配慮することや工夫点を学び、営業・接客能力の向上へとつなげる。
- ・企業の地域貢献活動の一環として、地域内での信頼が高まるとともに、顔の見える関係づくりへとつながる

など



⑩募金活動からつながる！地域の関係づくり

check!

共同募金

赤い羽根共同募金は、地域の福祉活動を支えるために全国で一斉に実施させる募金で、1947年にスタートしました。毎年、沢山のボランティアによって募金活動が行われています。

◎こんな職種に

受付、接客、営業、商品開発

◎ねらい

募金を通して活動基盤である地域内の現状や課題を知り、業務へとつなげる。

◎プログラム例

☆所要時間：2日間

- 1日目 共同募金の学習
- ・共同募金の歴史や募金の必要性を学習。
- 募金活動
- ・駅やお店の前などで募金を呼びかける。
- 2日目 施設訪問・活動見学
- ・募金の配分を受けているボランティアグループや社会福祉施設などの見学に行き、募金がいかにして地域の中で役立てられているかを学ぶ。



◎効果

- ・募金の流れや活用先、地域の課題を知ることで、地域の中で営業していく際の接客や営業力の向上につながる。
- ・企業の社会貢献活動の一環として、地域内での信頼が高まるとともに、顔の見える関係づくりへとつながる。

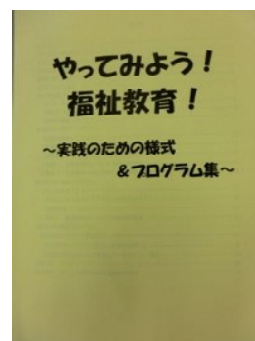
など



◎より詳細なプログラム内容をお知りになりたい方は・・・

「やってみよう！福祉教育！～実践のための様式&プログラム集～」

福祉教育(啓発)について、事前の打ち合わせからプログラム内容、実施に至るまでの流れ、社会福祉協議会に依頼いただく際の様式などをまとめたプログラム集です。



◎企業の地域貢献活動についてお知りになりたい方は・・・

「企業の社会(地域)貢献活動ノウハウ集」

企業の社会(地域)貢献活動について、活動事例や相談先、活動の際のチェックポイントなどをまとめたノウハウ集です。



上記2冊の冊子について、閲覧及び入手を希望される方は、

横浜市社会福祉協議会もしくは横浜市内18区社会福祉協議会

までご連絡ください。

お気軽にお問い合わせ
ください！！



◎横浜市社会福祉協議会および市内 18 区社会福祉協議会 お問い合わせ先

社会福祉協議会名	所在地	TEL	FAX
横浜市社会福祉協議会	中区桜木町 1-1 横浜市健康福祉総合センター 8 階	201-8620	201-1620
鶴見区社会福祉協議会	鶴見区鶴見中央 4-32-1 UNEX ビル 5 階	504-5619	504-5616
神奈川区社会福祉協議会	神奈川区反町 1-8-4 「はーと友 神奈川」内	311-2014	313-2420
西区社会福祉協議会	西区高島 2-7-1 「ファーストプレイス横浜」3 階	450-5005	451-3131
中区社会福祉協議会	中区山下町 2 産業貿易センタービル 4 階	681-6664	641-6078
南区社会福祉協議会	南区浦舟町 3-46 浦舟複合施設 8 階	260-2510	251-3264
港南区社会福祉協議会	港南区港南 4-2-8 港南区福祉保健活動拠点内	841-0256	846-4117
保土ヶ谷区社会福祉協議会	保土ヶ谷区川辺町 5-11 「かるがも」3 階	341-9876	334-5805
旭区社会福祉協議会	旭区鶴ヶ峰 1-6-35 「ぱれっと旭」内	392-1123	392-0222
磯子区社会福祉協議会	磯子区磯子 3-1-41 「磯子センター」5 階	751-0739	751-8608
金沢区社会福祉協議会	金沢区泥亀 1-21-5 「いきいきセンター金沢」内	788-6080	784-9011
港北区社会福祉協議会	港北区大豆戸町 13-1 吉田ビル 206	547-2324	531-9561
緑区社会福祉協議会	緑区中山町 413-4 「ハーモニーみどり」内	931-2478	934-4355
青葉区社会福祉協議会	青葉区市ヶ尾町 1169-22 青葉区福祉保健活動拠点内	972-8836	972-7519
都筑区社会福祉協議会	都筑区荏田東 4-10-3 「港北ニュータウンまちづくり館」内	943-4058	943-1863
戸塚区社会福祉協議会	戸塚区戸塚町 167-25 戸塚区福祉保健活動拠点 1 階	866-8434	862-5890
栄区社会福祉協議会	栄区桂町 279-29 栄区福祉保健活動拠点内	894-8521	892-8974
泉区社会福祉協議会	泉区和泉中央南五丁目 4 番 13 号	802-2150	804-6042
瀬谷区社会福祉協議会	瀬谷区二ツ橋町 469 「せやまる・ふれあい館」内	361-2117	361-2328

【2015 年 9 月発行】