

接遇研修を開催しました！

8月18日（木）公益財団法人北海道盲導犬協会の方をお招きして「視覚障がい者が来られた時の接遇マナーについて」の接遇研修を行いました。

会場には盲導犬も実際に連れてきていただき、和やかな雰囲気の中、貴重なお話をたくさん聞くことができました。そのなかでも、病院スタッフの1人がアイマスクをつけて視覚障がい者役、もう1人が誘導役となって、様々な場面でどのように対応していくのかを体験する企画がとても印象的でした。まず、私たちのユニフォームが見えていないので、話しかけている相手が病院スタッフなのか、他の患者さまやそのご家族の方なのかも視覚障がいのある方にはわからないので、まずは自分の立場と名前を名乗る必要があります。また、目の見えない方にとって、「あちらです」「こちらです」といった声掛けや、私たちの身振り手振りは通用しません。突然触れたり、手を引こうとしても怖がらせてしまいます。

誘導役のスタッフは、一生懸命声をかけて誘導しようとしませんが、視覚障がい者役のアイマスクを付けたスタッフは、誘導者にすすめられる椅子までゆっくり歩いていき、その椅子に座るだけの動作にもビクビクしてしまい、「こわい、こわい」という言葉が何度も聞かれました。

今回の体験を通して、視覚障がいをもつ方の不安や、誘導の仕方でもっと安心してもらえるかを学ぶことができ、また普段病院へいらした患者様への接し方についてふりかえることのできる機会となりました。



僕も一緒に研修に参加したワン！



●講師 公益財団法人 北海道盲導犬協会
白杖歩行指導員 佐々木 博紀 先生

お仕事中（ハーネスをつけています）はあたたかく見守るワン！
声を掛けられると、気をとられ自分の仕事が出来なくなるワン！



最後に、

どうしても盲導犬のほうに注目しがちですが、視覚障がい者の方への配慮がまず大切です。視聴覚障がいの方の方に声をかけないことは、相手の事が見えないためにとっても不安な気持ちにさせてしまいます。

視覚障がいの方を見かけた際は、まず助けが必要か声をかけるよう、みなさんよろしくお願ひします。