

ユニバーサルマナーのご案内

～在宅勤務にも対応した多様性研修～

ユニバーサルマナー検定3級

ユニバーサルマナー検定2級

ユニバーサルワーク研修

LGBT対応マナー研修

認知症対応マナー研修

ユニバーサルコミュニケーション研修

ユニバーサルマナーとは



ハード（施設）は変えられなくても
ハート（行動）は今すぐ変えられる

高齢者、障害者、ベビーカー、外国人など
さまざまな人々を、街で見かける現代。

自分とは違う誰かの視点に立ち行動することは、
もう特別な知識ではありません。
誰もが身につけておきたい「心づかい」です。

私たちはそれをユニバーサルマナーと呼びます。

例えば、街中で。
階段や坂道の前で動けずに困っている
車いす利用者を見かけたとき。
あなたならどうしますか。

「何かお手伝いできることはありますか？」

不安を笑顔に変えるのは、
さりげない一言と、一歩を踏み出す勇気です。

ユニバーサルマナーの
マインドとアクションが広がる社会を
皆さんと一緒に、
実現したいと願います。

ユニバーサルマナー
が役立つ領域



高齢者 **3,589** 万人 全人口の **28%**
障害者 **964** 万人 全人口の **8%**
3歳未満 **280** 万人 全人口の **2%**
※ベビーカー利用者と推定

日本に暮らす3人に1人

※総務省「人口推計」（令和元年10月）、内閣府「障害者白書」（令和元年）

1 超高齢化・多様化する 現代で選ばれる

外出に不安を感じている人は、日本全人口の
3人に1人。さらにその人たちには、行動を
ともにする家族や友人がいます。ユニバーサル
マナーは、誰かひとりだけではなく、皆に
喜ばれる「心づかい」です。

2016 障害者差別解消法の施行



企業・自治体で
障害者への対応が進む

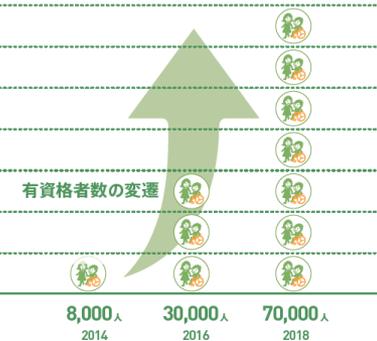
2020 東京オリンピック・パラリンピックの開催



7万人を超える
車いすユーザーが来日

2 社会の流れに いち早く対応する

2016年施行の「障害者差別解消法」では、
公的機関・商業施設問わずあらゆる場所で
「障害者の不当な差別の禁止」と「合理的配
慮の提供」が義務づけられています。2020
年、世界中から訪れる多様な人に対応するた
めにも、今から行動することが必要です。



3 様々なシーンで広がる ユニバーサルマナー

現在、ユニバーサルマナー検定の有資格者
は7万人。導入企業・団体数は600社以上
にのびます。接客スキルの向上のみならず、
様々な目的で取り入れられています。また、
教育機関において必修授業として取り入れら
れるケースも増えています。



障害のある当事者が カリキュラム開発・講義を担当。 だから、説得力がある。



堀内 俊哉（肢体不自由）

日本ユニバーサルマナー協会 代表理事。株式会社ミライロ 代表取締役社長、東京オリンピック・パラリンピック組織委員会アドバイザー、日本財団パラリンピックサポートセンターを兼任。障害を価値に変える「バリアバリュー」を発案し、同名の著書を出版。



堀川 歩（トランスジェンダー）

心は男性、身体は女性として生きるトランスジェンダーの当事者。LGBT（レスビアン・ゲイ・バイセクシャル・トランスジェンダー）の方々への適切な理解を促す研修や、企業における配慮について監修する。



原口 淳（視覚障害）

生まれつき全盲の視覚障害がある。学生時代に放送コンクールの全国大会に出場した経験から、見えないうちからこぞ伝えられることがあると気づき、講演活動を開始。地元・兵庫県のブラインドサッカーチームの現役選手としても活躍。



田中 利樹（視覚障害）

生まれつき視神経に腫瘍があり、右目の視力が全くない。自分が障害者であることを意識してこなかった経験から、周囲から向けられる意識や思い込みのギャップを解消する講演を実施する。



薄葉 幸恵（聴覚障害）

幼少期に罹患した肺炎の後遺症で、突発性の感音性難聴を発症。30歳代半ばで聴力を完全に失う。手話・筆談・口話・アプリケーションなどを活用して、聴覚障害者とのコミュニケーションのバリアを解消する研修を実施。



ユニバーサルマナー検定3級

サービス対応や職場における「障害者や高齢者」との向き合い方を学ぶ研修

120分

認定証あり

団体30人以上

税込5,500円/人

※1回あたり運営管理費5,500円(税込)が別途必要

カリキュラムの一例

- ユニバーサルマナーが求められる理由
- 障害者や高齢者の生活と心理
- ハードは変えられなくても、ハートは今すぐ変えられる
- ユニバーサルデザインの意味
- 人と人の違いはなにか
- 障害は、人ではなく環境にある
- これから、私たちに求められる姿勢
- 押し付けではなく、選択肢を提供する
- 多様な方と向き合うために、100点満点を目指さない

ワーク

- どんな人が、どんなことに困るのか
- 障害やサポートを示すマークの名称と意味
- お声かけのケースワーク

※プログラムの内容が変更になる場合がございます。

こんな方におすすめ

- 障害者や高齢者と接する機会がある
- 障害者等への向き合い方を知りたい
- 顧客満足度の向上や障害者雇用を促進したい



ユニバーサルマナー検定2級

3級を土台に、実技体験を通じて多様な方々への適切なサポート方法を学ぶ研修

5時間

認定証あり

団体15人以上

税込16,500円/人

※認定は試験合格者のみ

※1回あたり運営管理費が別途必要

カリキュラムの一例

- 多様な方々の特徴と心理状況
- 知的障害者・精神障害者へのサポート方法
- シーン別のケーススタディ(グループワーク)
- 車いす利用者への実践的なサポート方法
- 視覚障害者への実践的なサポート方法
- 聴覚障害者への実践的なサポート方法
- 高齢者への実践的なサポート方法
- 試験(合格点に達せられた方のみ認定)

実技体験

- 車いす体験
- 聴覚障害者体験
- 視覚障害者体験
- 高齢者体験

※プログラムの内容が変更になる場合がございます。

こんな方におススメ

- 3級からステップアップしたい
- 障害者や高齢者と接する機会がある
- 障害者等への適切なサポート方法を身に着けたい
- 接客による顧客満足度の向上を考えたい

3級・2級の受講方法

	ユニバーサルマナー検定 3級取得講座 対面講座	ユニバーサルマナー検定 3級取得講座 オンライン	ユニバーサルマナー検定 3級取得講座 Eラーニング	ユニバーサルマナー検定 2級取得講座 対面・実地のみ
概要	日本ユニバーサルマナー協会認定の障害のある当事者講師が、ご指定の会場に伺います。障害理解の基礎講座をリアルタイムでご受講いただけます。	オンライン会議システムを用いて、リアルタイムで講義を行います。参加者は各々の通信端末でお好きな場所からご受講いただけます。	弊社のeラーニングシステムを用いて、各受講者のお好きなタイミングお好きな場所で各々の通信端末からご受講いただけます。	障害者・高齢者の生活や心理状況を実際に体験します。感染症対策を徹底したうえで、対面講座+実技研修にて知識と技術を修得します。
時間	120分	120分	120分	300分 ※休憩含む
認定	受講者を認定	受講者を認定	受講者を認定	試験合格者を認定
条件	団体様の開催は30名様以上より	団体様の開催は30名様以上より	団体様の開催は30名様以上より	<ul style="list-style-type: none"> 3級取得者のみ受検可能 団体開催は20名様以上
料金	<ul style="list-style-type: none"> 受講料金 1名5,500円 運営管理費 1開催5,500円 ※すべて税込	<ul style="list-style-type: none"> 受講料金 1名5,500円 運営管理費 1開催5,500円 ※すべて税込	<ul style="list-style-type: none"> 受講料金 1名5,500円 運営管理費 1開催あたり5,500円 ※すべて税込	<ul style="list-style-type: none"> 受講料金 1名16,500円 運営管理費 1開催5,500円 ※すべて税込
備考	会場でのグループワーク等リッチな学習体験。 感染症流行状況によっては方式変更を取り得るご計画がお勧めです。	演習問題パートではチャット機能を用いて意見交換をいたします。また、講師やスタッフが読み上げのサポートを行います。	忙しい方はチャプター毎の分割受講が可能です。 30日間の受検期間中は対象者の受講状況の共有も可能です。	3級と同日開催の場合、運営管理費の重複請求はございません。企業様では3級受講者から対象者を絞り進級いただく事が多い傾向。



ユニバーサルワーク研修

職場における「精神障害者」との向き合い方を学ぶ研修

90分

修了証あり

団体30人以上

税込5,500円/人

※パーソルチャレンジ株式会社との共同開発カリキュラム/1回あたり運営管理費5,500円(税込)が別途必要

カリキュラムの一例

- 精神・発達障害者の生活と心理
- 精神・発達障害者との協働は社会で当たり前になる
- 精神・発達障害の種類は多種多様
- 障害や症状ではなく相手の原因を見る
- 一緒に働く上で重要なのは不安に気づくこと
- 否定や押しつけはマナー違反
- 共感や同意ができなくても認める
- YES ANDで話すことが有効
- 精神・発達障害者の不安と向き合うマナー

ワーク

- 精神・発達障害者に対するイメージ
- 相手の立場に立って行動するとは
- ケーススタディ

※プログラムの内容が変更になる場合がございます。

こんな方におススメ

- 職場に精神障害のある従業員がいる(雇用予定含む)
- 精神障害者への向き合い方を知りたい
- 障害者雇用を促進したい



LGBT対応マナー研修

サービス対応や職場における「LGBTの人々」への向き合い方を学ぶ研修

90分

修了証あり

団体30人以上

税込5,500円/人

※1回あたり運営管理費5,500円(税込)が別途必要

カリキュラムの一例

- LGBTに関する基礎知識
- 性のものさし
- 世界の歴史と国内の状況
- LGBT差別禁止法とは
- 国内における裁判事例
- 職場に求められる配慮(ハードとソフト)
- カミングアウトへの対応と注意点
- 無意識に傷つけている会話
- 国内における先進的事例

ワーク

- トランスジェンダーの人が職場で困りやすい問題は
- カミングアウトへの向き合い方は
- 今日から私たちにできることは

※プログラムの内容が変更になる場合がございます。

こんな方におすすめ

- LGBTについて知りたい
- LGBTの人々への向き合い方を知りたい
- 顧客満足度向上や働きやすい職場環境を作りたい



認知症対応マナー研修

サービス対応や職場における「認知症の方」への向き合い方を学ぶ研修

90分

修了証あり

団体30人以上

税込5,500円/人

※株式会社DFC(パートナーズ)監修のカリキュラム/1回あたり運営管理費5,500円(税込)が別途必要

カリキュラムの一例

- 認知症に関する基礎知識
- 認知症は誰もがなりうるもの
- 認知症の3つのステージ
- 買い物や金融機関などにおける困りごと
- 変化に一番気づいているのは本人
- 認知症の方の「障害」はなくすことができる
- 私たちに求められる基本姿勢と心得
- 行動の背景を想像する
- 地域包括支援センターとは

ワーク

- 認知症に対するイメージ
- お声がけのケースワーク
- 今日から私たちにできることは

※プログラムの内容が変更になる場合がございます。

こんな方におすすめ

- 認知症の方と接する機会がある
- 認知症の方への向き合い方を知りたい
- 顧客満足度向上や働きやすい職場環境を作りたい



ユニバーサルコミュニケーション研修

サービス対応や職場における「聴覚障害者」との向き合い方を学ぶ研修

90分

修了証あり

団体30人以上

税込5,500円/人

※1回あたり運営管理費5,500円(税込)が別途必要

カリキュラムの一例

- 聴覚・言語障害者の生活と心理
- 聴覚・言語障害者とのコミュニケーション方法
- コミュニケーションの注意点
- 音声以外の方法を用意する
- 目の前の人と向き合う姿勢
- 目と表情が会話の第一歩
- 手話言語条例とは
- ハードとハートの取り組み
- 一歩踏み出すことから始まる

ワーク

- ジェスチャー・口話・筆談
- 災害発生時の対応
- 日常で使える手話

※プログラムの内容が変更になる場合がございます。

こんな方におすすめ

- 聴覚障害者と接する機会がある
- 聴覚障害者への向き合い方を知りたい
- 顧客満足度の向上や障害者雇用を促進したい



対応マニュアルも活用してみませんか？

障害者や高齢者など多様な人々と向き合うためのマニュアルを作成いたします。

詳細はお問い合わせください

掲載内容の一例

- 障害とは
 - 肢体不自由のある方への対応
 - 視覚障害のある方への対応
 - 聴覚言語障害のある方への対応
 - 内部障害のある方への対応
 - 精神障害のある方への対応
 - 知的障害のある方への対応
 - ご高齢の方への対応
 - 妊娠中・お子様連れの方への対応
- ※一部抜粋

対応媒体

- 冊子
 - 動画
- ※ サービス対応や雇用などオリジナル対応も可

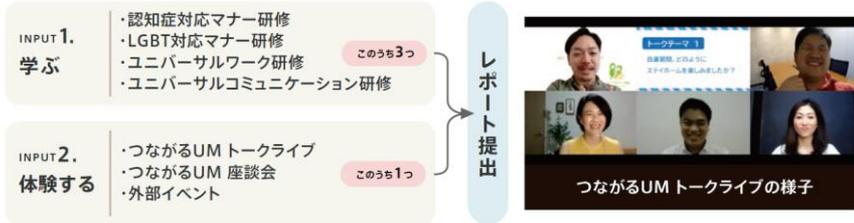
こんな方におすすめ

- 研修の代わりに
- 研修のアフターフォローに
- サービスや従業員対応の均一化に

ユニバーサルマナー ステップアッププログラム

1級カリキュラム

選択式のカリキュラムと当事者のリアルな体験を通して自身の価値観や世界観をより広げられます。カリキュラムの受講と体験の実施後、レポートを提出していただきます。認定のためには3級・2級の取得が必要ですが、取得してなくても各カリキュラムを受講することは可能です。



認知症対応マナー研修

認知症の方と社会の間にある壁を払拭するために、社会や環境を変えることで解決できることが多くあります。接客業などの一時的な交流をする方に向けて、認知症に関する基本情報と現場で活かせるケーススタディを通し、実践的な対応に関する意識醸成につなげます。



LGBT対応マナー研修

ユニバーサルマナーの視点から多様性を考えることを特徴とし、基本的な用語、職場を起点としたLGBTの方々を取り巻く課題や配慮、社会の先進的な動きや各業界の取り組みを学びます。ワークを通して自身にできることを考え、LGBTの方々に向けたサービス開発や就労面での配慮方針等に活用できます。



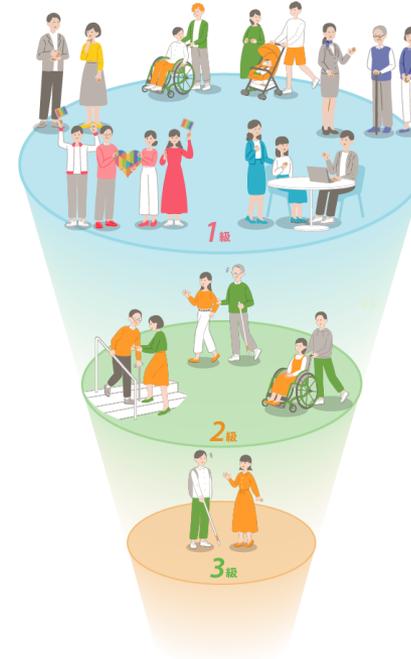
ユニバーサルワーク研修

精神・発達障害がある方の不安解消や業務の見える化など雇用を成功させるためのノウハウや実践的な方法を習得することができます。研修や実際のケースワークを通じて、精神・発達障害者と一緒に「働く」ことを起点に、誰に対しても必要となるコミュニケーション方法を学びます。



ユニバーサルコミュニケーション研修

聴覚障害を理解し、多様なコミュニケーション方法を学ぶための講座です。当事者による講義、実践的なワーク、簡単な手話講座などを通してお声かけの敷居を下げたコミュニケーション方法を学び、聴覚障害を取り巻く課題解決に寄与できます。



1級
ユニバーサルマナー インクルージョニスト

“違い”を包含し、人生の幅を広げる人になる

選択式の多様なカリキュラムと、当事者のリアルにふれる体験を通して、価値観や世界観をひろげる講座です

2級
ユニバーサルマナー コーディネーター

多様な方々への適切なサポートが出来る人になる

車いすの操作方法や視覚障害者の誘導方法など、実践的なサポート方法と、より詳しい知識を学ぶ講座です。

3級
ユニバーサルマナー ベーシック

“違い”と向きあい、一歩を踏み出せる人になる

人と人との違いを理解し、基本的な向き合い方やお声かけ方法を学ぶ、ユニバーサルマナーの入門講座です。



[本社] 大阪市淀川区西中島3-8-15

Tel : 06-6195-7853 / Fax : 06-6195-7854