

1 接遇の基本

「多様性」に気配りを

大会に参加する方は、選手団、競技団体、マーケティングパートナー、オリンピック・パラリンピックファミリー、観客など非常に多岐にわたります。

それぞれのニーズ・要望を把握することが、未来に語り継がれるサービスやおもてなしにつながります。

「人格を尊重する」とは

障がいの有無に関わらず、一人の人間としてごく普通に接することが人格の尊重につながります。

多様な身体的特性に応じた、柔軟なコミュニケーションを心がけましょう。

「理解したい」という気持ちから

相手の気持ちを汲んだコミュニケーションを実現するには、相手を理解したいという気持ちが不可欠です。

そのため、手話通訳者や同伴者が隣にいる場合でも、お手伝いが必要かどうか、直接本人に話かけることが重要です。

その際、自分の担当業務と名前を名乗ることも忘れずに。

「本人の意思」を確認

身体的特性やその程度によって、希望するサポート内容はかなり異なります。

中には、自分のことは自分で行いたいので「サポートは必要ありません」という方もいます。

まずは声をかけ、本人に確認した上で、希望する方法でサポートしましょう。

「個人情報」の取扱い

会話等を通じて知りえた個人情報は、他言してはいけません。自分からも個人的な情報について質問したり、立ち入ることのないように注意しましょう。

「協力」し合ってこそ

基本的なサポート方法を身につけるとともに、予期せぬ事態に備えた応用力を磨くことも大切です。

自分ひとりで対応が難しいサポートを求められた場合は、無理せず他のスタッフに協力を依頼しましょう。

「身体障害者補助犬」

補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）の受け入れは法的に義務付けられています。

周りの人がペットと誤解しないよう、必要に応じて他の人にも理解と協力をお願いしましょう。