

研修プログラムの検討方針(案)

1. 研修プログラムの検討方針

(1) 本研修プログラムが目指すもの

① 本研修プログラム作成の目的

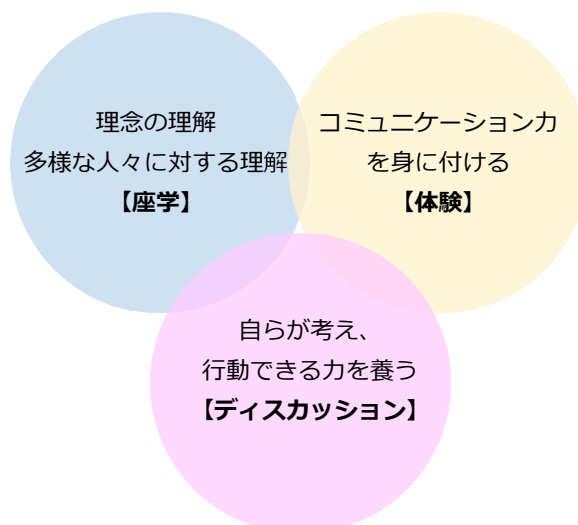
「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の内容を展開すべく、モデルとなる研修プログラムのあり方を示す。

② モデルとなる研修プログラムの目指すもの（獲得目標）

- UD2020 行動計画で示されている、『心のバリアフリーの基本的な考え方』を身に付け（3つのポイントは資料 - 2の参考に示す）、『障害当事者の参画』によるカリキュラムをつくる。
- 接遇ガイドラインに示されている接遇の基本及び対応方法を身に付ける。

(2) モデルとなる研修プログラムの構造

- 不足項目を確認し、これを補うために活用できる「モデルプログラム」
モデルとなる研修プログラム（以下、モデルプログラム）を参考に不足項目を確認し、自社の実施している既往プログラムをアレンジする（既往プログラムを有機的に生かす）
- 理解し、考える「モデルプログラム」を示す
座学、体験、ディスカッションの組合せを提示する。



- 障害当事者が参画するプログラムとしての、具体的な実施方法を示す
 - ・ディスカッションやロールプレイなどの実施方法の提示
 - ・障害当事者の参画方法や心のバリアフリー研修で活躍している当事者講師の紹介

2.モデルカリキュラム(案)

事業者、障害当事者に対する実態・ニーズ調査、UD2020 行動計画及び接遇ガイドラインの位置付け等を整理した望まれる講習の形、内容から、モデルカリキュラム(案)として、時間的な制約の中で実施できる全職員の方を対象とした『基本プログラム』、管理者の方に向けた『管理者タ補完プログラム』、これらにカスタマイズさせて活用できる『実習プログラム』、『自主学習教材』を示すものとする。

望まれる講習の形

【講習時間】

新人 1~3h、現場職員/管理者 1~2h

【対象】

全社員 (52%)

【講師】

障害当事者、補佐となる講師

【当事者参画】

外部委託でパッケージ

当事者講師+当事者ではない補佐

望まれる講習の内容

【座学】

心構え、心のバリアフリーの理解

社会モデルの理解

障害特性

具体的支援の方法

合理的配慮の知識

【実習】

実例を用いた実践的な対応方法（業態ならではの対応等）

障害の疑似体験、特性別の接遇方法

【手法】

一方的な座学とはしたくない、飽きさせない、グループワーク、気づきにつながる、ロールプレイ、映像の活用、段階を経た学習等

【その他】

ベースとなるテキストがほしい

他社マニュアル等も参考にしたい

最新の情報をメルマガ等で得られればよい

モデルカリキュラムとして示すもの(案)

基本のモデルプログラム (2 時間程度)

①心のバリアフリーの心構え (座学) 10 分

共生社会の目指す社会のあり方の理解

②職場のバリアチェックによる社会モデルの理解 (グループワーク) 20 分

環境にバリアがあること (社会モデル) を知る

③多様な利用者に対する接遇のあり方 (座学) 40 分

コミュニケーションの重要性を踏まえ、各機能障害の特性及び基本の接遇方法、モード別の主な場面の接遇方法等を理解する

④各モードの事例で接遇方法を学ぶ (体現ロールプレイ) 40 分

各モードの職場での事例による接遇対応のロールプレイを障害当事者参画で行い、合理的配慮の提供の必要性、コミュニケーションの重要性等について体現する【障害当事者参画による】

⑤振り返りとまとめ 10 分

補完学習教材 (基本プログラムとすべき内容であるが、補完学習教材を用いて自主学習でも補完できるものとする)

- 機能障害の特性と基本の接遇方法
- モード別接遇対応の方法

オプションプログラム

実技実習モデルプログラム

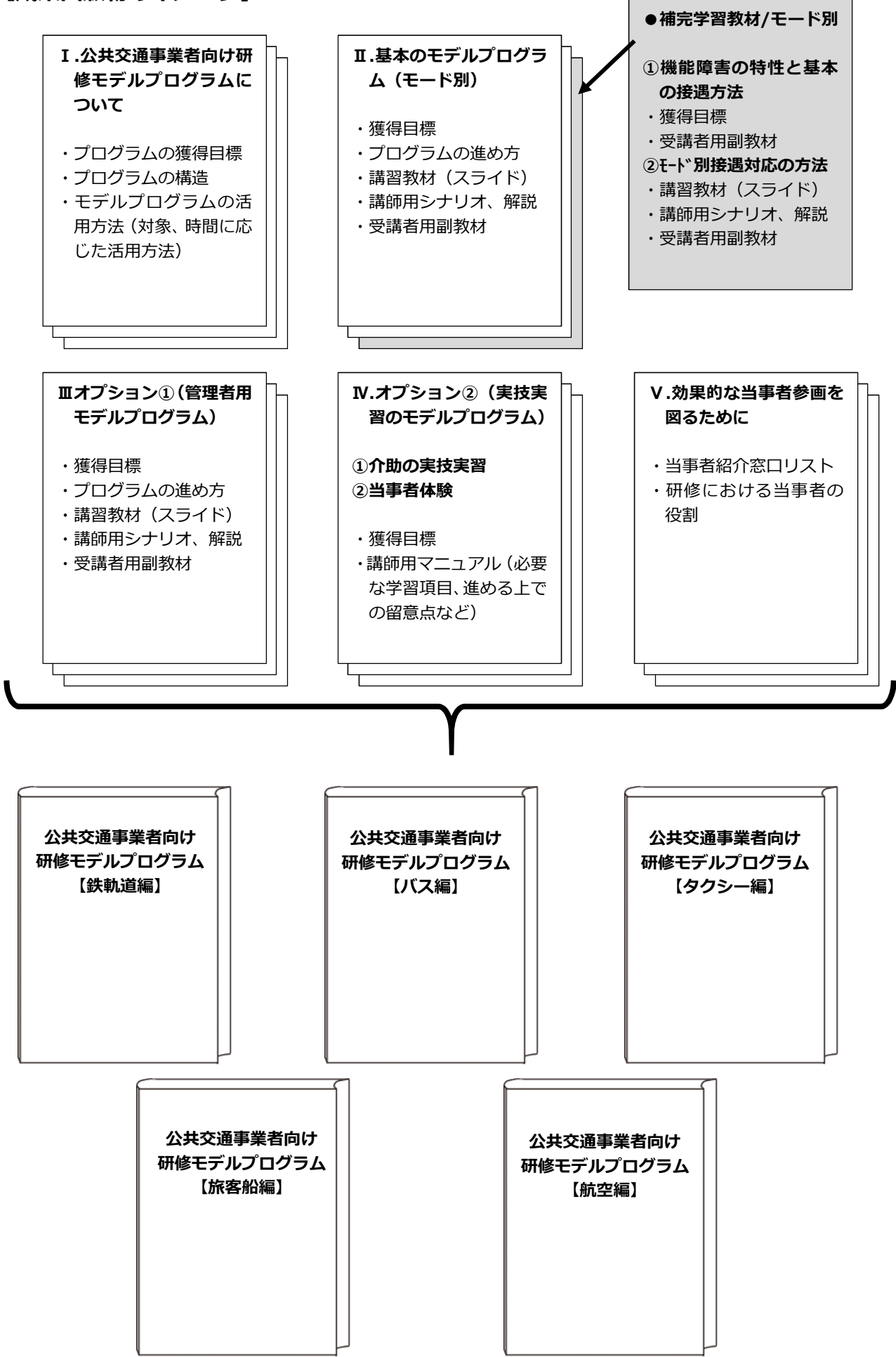
(具体的な実技実習)

- 機能障害特性別の介助方法の実技 (車椅子の介助方法、視覚障害者の誘導方法など)
- 当事者体験 (当事者の困りごと実体験)

管理者用モデルプログラム

- バリアフリーに関する法令と障害の社会モデル 10 分
障害の社会モデルの考え方の導入による法令の改正、施行の変遷、障害の社会モデルの理解による合理的配慮の必要性について学ぶ。
(企業運営や職員指導に必要な概念の理解)

【成果出版物のイメージ】



3.モデルプログラム(案)

(1) 『基本のモデルプログラム(案)』

この『基本のモデルプログラム』は、公共交通事業者の皆さまが心のバリアフリーの理念に基づき接遇研修を実施するにあたり、基本的かつ重要な獲得事項を含んだモデルとなるプログラムです。

接遇で最も重要な「コミュニケーションからはじめる」ことを、職場で起きうる事例を切り口として、受講者自身が考え、気づき、自分のものとして獲得していただくことを目標としています。

■獲得目標

この基本のモデルプログラムでは、以下を獲得すべき重要な事項とします。

- 誰もが平等にノーマルに生きていく「共生社会」の実現がなぜ必要なのか？なぜこの研修のベースになるのか？を理解する
- 機能障害の特徴を知ればよいわけではなく、職場においてどんな障害(バリア)があり、これを取り除くことが必要であることを知る。
- 機能障害がある方だから対応が必要なのではなく、お客様には多様な特徴があり、それぞれに応じた対応が必要であることを学ぶ。
- 対応にあたっては、コミュニケーションからはじめることが重要である。どんな方なのか、支援が必要なのか、支援が必要であれば何をすべきなのかを知るにはコミュニケーションが第一歩である。
- コミュニケーションができれば、おのずとどんなサポートをすればよいかわかる。また、サポートができない事情の場合にも、きちんと説明ができる。

■プログラムの構成

基本的に、以下の流れで理解・獲得を促します。

心構えの理解(①) ⇒ 障害の社会モデルの獲得(②) ⇒ 利用者の多様性、多様な人々の特性の理解(③) ⇒ 多様な人々に対する接遇の必要性と対応方法(④) ⇒ 獲得事項の振り返り(⑤)

■プログラムの提示

次ページより示すように、プログラムを進める以下を提示する。

- ・ 講習教材 (スライド)
- ・ 講師用シナリオ、進め方解説
- ・ 受講者用副教材

■グループ分け（受講者を3～5名程度のグループに分ける）

- 研修は、グループに分けた座席構成で始める。
- グループをあらかじめ決めておく際には、普段接することのない職員を同じグループとするように配慮する。
- 自己紹介、又は、今日の朝の出来事などを話すなど、これからグループで討議しながらプログラムを進めるためのアイスブレイクタイムを設ける。

研修をこれから始めていきますが、この研修は、グループ単位で話をしながら進めていきます。

ですので、今のうちに、話をしやすくなるよう、グループ内で自己紹介や今朝あった出来事など、何でも構いませんので、場をあたためてください。

講師、スタッフの自己紹介

- 研修を受け身ではなく、自身が考え、周囲の人々とともに考える研修であることを理解していただく。
- 次のプログラムに入る前には、講師自身の自己紹介を行う。（スタッフも同様）

基本の

モデルプログラム①

心のバリアフリーを実現する心構え

【座学／目安 10分】

■進め方、研修内容

「共生社会」という耳慣れない言葉を、どのように自分の業務に取り入れていくのかを考える前提として、コトバの持つ意味、使われている背景を理解し、目指すべき方向性を学ぶ。

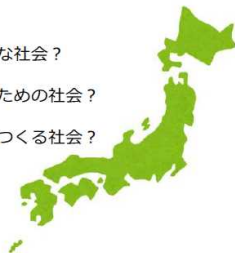
進め方のポイント？

「理念を理解することの意味」をわかることが重要。なぜ「共生社会」を目指すのか、自分はなぜそれを理解し、体現しなければならないのか？を伝え、考えさせること。

「共生社会」とは？



- どんな社会？
- 誰のための社会？
- 誰がつくる社会？



【問いかけ】

「共生社会」という言葉を耳にした人は？どんな意味と理解していますか？

⇒漠然とわかっているということであれば・・・「そうですね。なんとなく聞いたことがあるというところでしょうか？」「どんな場面で聞いたのでしょうか？」「誰のため、誰がつくる・・・としていましたか？」など、内容を絞り込み、イメージをふくらませていく。

「ユニバーサルデザイン2020行動計画」

平成29年2月20日関係閣僚会議決定

我々の目指す共生社会（パラリンピックを契機として）

- 障害の有無にかかわらず、女性も男性も、高齢者も若者も、すべての人がお互いの人権や尊厳を大切に、支え合い、誰もが生き生きとした人生を享受することのできる「共生社会」を実現することを目指す。
- この「共生社会」は、さまざまな状況や渋滞の人々がすべて分け隔てなく包摂され、障害のある人もない人も、支え手側と受け手側に分かれることなく共に支え合い、多様な個人の能力が発揮されている活力ある社会である。

【理念の理解】

東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機に「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」が平成 29 年に関係閣僚会議で決定されました。これは、オリパラを契機に、国民で目指すべき社会のあり方を示したものです。

ここに、「共生社会」について書かれています。読んでみましょう。

『我々は、障害の有無にかかわらず、女性も男性も、高齢者も若者も、すべての人がお互いの人権や尊厳を大切に、支え合い、誰もが生き生きとした人生を享受することのできる共生社会を実現することを目指している。この共生社会は、様々な状況や状態の人々がすべて分け隔てなく包摂され、障害のある人もない人も、支え手側と受け手側に分かれることなく共に支え合い、多様な個人の能力が発揮されている活力ある社会である。』

世界中から障害のある人も含めあらゆる人が集い、そして、障害のある選手たちが繰り広げる圧倒的なパフォーマンスを直に目にすることのできる 2020 年パラリンピック競技大会は、この共生社会の実現に向けて社会の在り方を大きく変える絶好の機会である。1964 年の東京大会は、「パラリンピック」という名称が初めて使われ、車椅子使用以外の障害のある選手が初めて参加するなど、我が国の障害のある人々の社会活動参画を促す大きな契機となったが、2020 年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会は、成熟社会における先進的な取組を世界に示す契機であり、我が国が共生社会に向けた大きな一歩を踏み出すきっかけとしたい。』

共生社会とは、障害の有無にかかわらず、人権や尊厳を大切に・・・とありましたね。想像がついたでしょうか？

ノーマライゼーションの理念で説明してみましょう。『障害の有無や重さに関わらず、ひとりひとりの人権を認め、取り巻いている環境条件を変えることによって、生活状況を障害のない人の生活と可能な限り同じにして、「共に生きる社会」を実現する』こと、『誰もがノーマルに生きることのできる社会』なのです。

これまでの日本では、大多数である健常者と言われる人に合わせて社会の利便性が作られてきたと言ってもいいかもしれません。しかし、このパラリンピックを契機に、「共生社会」、つまり、多様な人々が生き生きと暮らしていくことのできる成熟社会をつくっていくことを目指す・・・としているのです。

多様な個人の能力が発揮されている活力ある社会をつくる



- 互いの人権や尊厳を大切にする
- 支え合う
- 誰もが生き生きとした人生を享受できる

特に、多くの人々と接する公共交通事業者はその先陣を切ってこの「共生社会」をつくるという考え方を身に付けることが重要です。

ここにある考え方を、日ごろの業務における人との関わりの「基本的な考え方」としていくことが必要ですね。

互いの人権や尊厳を大切にする、支え合う、誰もが生き生きとした人生を享受できる、こうした「多様な個人の能力が発揮されている活力ある社会」が想像できますか？

理念的な考えなので、自分には何ができるのかわからない？という方もいるかもしれません。しかし、この「多様な個人を尊重する」という考え方を身に付けていくことこそが、あなたの接遇対応のベースとなるのです。

基本の

モデルプログラム②

職場のバリアチェック

【グループワーク/目安 20分】

■進め方、研修内容

接遇にあたっては、機能障害の特性を知ることが第一と考えられがちであるが、自分の職場である公共交通における環境の状態についても知っておくことが必要である。どこにバリアや接遇上の問題があるのかを知ることで、必要な接遇対応が見えてくる。

進め方のポイント？

『バリアフリー設備の整備が進んでいるものの、多様な利用者の全てに対応ができていないわけではない。ハードだけでなくソフト、即ち接遇も一体となって利用者が問題なく移動できるよう配慮しなくてはならない』ことに気づくためのプログラム。

まずは職場のバリアを挙げ、議論し、バリアは普段お客様に接している「環境」の中にあることに気づく。(障害の社会モデルの獲得)

- 数種類の場面の図（公共交通の場面に機能障害のある人が登場している図（登場する機能障害を異ならせる）を用意）を配布
- 各グループで、図の中にある「バリア」を挙げさせ、それは「なぜバリアなのか」を考えさせる。
- 挙げた中で最も問題となっていることを2～3発表してもらう。

① 職場のバリアをチェック

この研修は、グループ単位で話ながら進めます。

話を進めやすいよう、自己紹介や今朝あった出来事などを話して、場をあたためてください！

【グループワーク】

皆さんには、グループごとに絵をお配りしました。この中に、「バリア」「障害」はどこにあるでしょうか？グループ内で話し合いながら挙げてみましょう。

いくつ挙げられるでしょうか。そして、挙げたバリアは、なぜバリアになっているのかということも考えてみましょう。

時間は3分です。

- バリアを見出すワークシート（絵）は、いくつかの機能障害のものを準備しておくといよい。（ワークシート例）
 - ・ 車椅子使用者がバス停でバスに乗り込もうとしている
 - ・ 構内アナウンスで、お客様が違うホームに移動しているが、ウロウロとしている人がいる
 - ・ 空港で子供が大声をあげて走りまわっている
 - ・ タクシー車内で横になってしまっている
 - ・ 旅客船内でうずくまってしまっている人がいる
- バリアには付箋をつけさせ、付箋に「なぜバリアになっているのか」を書き込ませる。

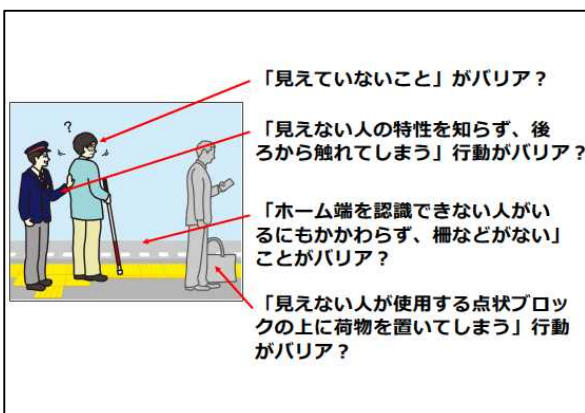
【グループワーク】

さて、いかがでしょうか？いくつも挙がったでしょうか？では、挙がったもののうち、重要と考えられる2つについて発表していただきます。グループの〇〇の場所に座っている人に発表していただきます。

ではまず、2つに絞りましょう。

絞れましたか？では、ひとつのグループ1分程度で発表していただきます。

- グループ数が多い場合は、■ ■の絵を渡されたグループのうち、グループ▲、といった形でピックアップして発表させるなどの工夫が必要。

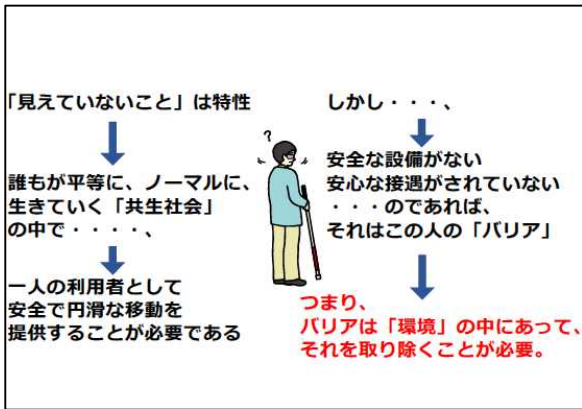


【グループワークまとめ①】

色々なご意見が出ましたが、どうでしたか？

そもそも、「この人が見えないこと」がバリアなのでしょうか？、それとも、「見えない人の特性を知らずに後ろから触れてしまっていたこの駅員の行動」がバリアなのでしょうか？、または、「ホーム端を認識できない人がいるにもかかわらず、柵などが設けられていない」ことがバリアでしょうか？、「見えない人が使用する点状ブロックの上に荷物を置いてしまったこの人」の行動がバリアでしょうか？

- 出てきた意見で内容をアレンジしてもよいし、このスライドを使用してもよい。
- 「見えていないこと」を挙げていない場合があることが想定される。



- バリアは「環境」の中であって、それを取り除くことが必要。**
- 例えば、
- 危険なホーム端をなくすためにホームドアを設置する
 - 見えない、見えにくい人の特性を知って、適切な接遇をする
 - 点状ブロックの使用の妨げになるようなことはしないことを、他の利用客に知ってもらう など

【グループワークまとめ②】

しかし、「見えていないこと」はバリアなんですか？これは特性なのではないでしょうか？例えば、あなたが左利きであるように、例えばあなたが老眼であるように。

先ほど学んでいただいた「共生社会」、誰もが平等に、ノーマルに生きていくためには、一人の利用者として安全で、円滑な移動を私たち交通事業者は提供していく必要がありますよね。

しかし、さきほどの絵の中には、安全な設備がない、安心な接遇がされていないなどを皆さんに挙げていただきました。これが、この人にとってのバリアになっているのではないのでしょうか？

ということは、つまり、**バリアは「環境」の中にある**んですね。誰もが安全に、円滑に交通を利用していただくためには、このバリアは取り除かなければなりませんね。

さて、皆さんはこのワークを通じて、バリアや障害についてどんな感想を持ちましたか？

- 障害の社会モデルの理解。バリアフリーな共生社会を構築していくには、バリアを取り除く、即ち環境の中にあるバリアを取り除いていくことが、サービス提供者として必要であることを理解させる。
- この解説をした後に、感想を聞いて理解の確認をしてもよい。

■進め方、研修内容

公共交通を利用するお客さまは多様であり、まずは、どんなことに困っているのか、サポートを求めているのか・いないのか、またサポートが必要な場合にはどんなサポートをすべきなのかを探ることが重要である。しかし、多様な人に対しては、見た目だけで判断しては、食い違いが起こってしまう。「コミュニケーション」さえできれば、その人が求めていることが分かる。

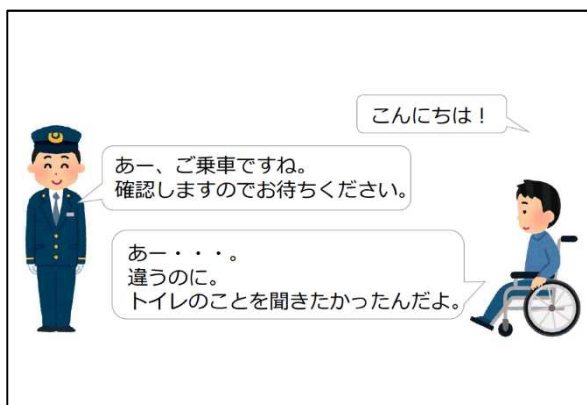
しかし一方で、サポートを望まれた場合には、多様な人の特性や基本的なサポート方法を理解しておくことが重要となる。

進め方のポイント？

機能障害の特性や機能障害別の対応について学ぶことは重要であるが、その前提として、どんなお客様がいらしても、まずは「何を必要としているのか」を確認するという基本的な接客は、機能障害に関わらず必要なこと。即ち、『コミュニケーションをとること』が第一歩であることを理解した上で、機能障害の特性等について学んでいくものとする。（コミュニケーションの重要性 10 分、障害理解と接遇対応 30 分）

※以下のように、グループワークにより理解を深めていくことは、自身が考え、気づくことにより、身につくことが期待できるが、内閣官房で作成している以下のアニメーション教材（バリアとは何だろう？）も活用できる。

https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020_suishin_honbu/udsuisin/program.html



【問いかけ】

公共交通を利用されるお客様は、本当に多様ですね。さて、あなたが窓口にいたとして、どうも困っている様子のお客様がいらっしゃいました。まずはどうしますか？

ひとつ例をみてみましょう。

どうでしょうか？業務の忙しさからでしょうか、にこにこはしていますが、「車椅子の方＝ご乗車の案内」ととっさに思ってしまったんですね。

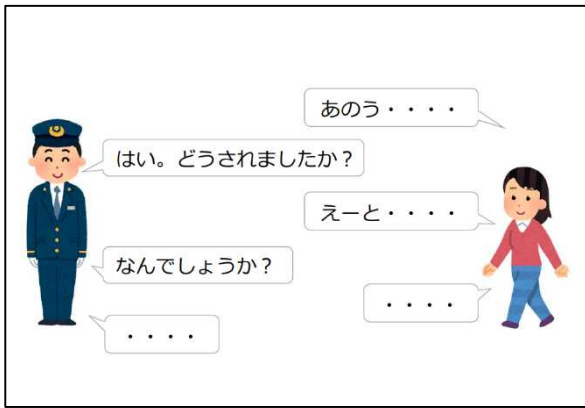
車椅子の乗車案内の確認は時間がかかってしまうから、とにかく早くしてさしあげなくちゃと気持ちが急いでしまったのでしょうか。

さて、どうしたらよかったでしょうか？

（想定のお答え）

- ・「どうしましたか？」と聞く
- ・相手の意思を確認する 等

※障害当事者講師の方の体験談で展開してもよい。



さて、こんな場合はどうでしょうか? 「あれ? どうしたんだろう、このお客さま。」と思って何も話せなくなってしまったのでしょうか。

このお客さまはどんな人なのかを想像してみましょうか?

(想定のお答え)

- ・引込み思案の人でなかなか話ができない
- ・話すことを忘れてしまった?
- ・言語障害のある人

そうですね。どんな人なのかは想像がつかないですが、どうも「話すこと」が困難な人のようです。

そもそも、公共交通を利用されるお客さまは、多様ですよね。障害がある無しにかかわらず、色々な方が来られるでしょう。



【解説】

まずは**コミュニケーションをとって、思い込みや不当な対応をなくしていく**ことが重要です。

最初の車椅子使用者の方の場合、対応は「思い込み」をしていましたね。また、次の方の場合には、何もできずにいました。まずは、話しかけてみて、「何が必要なのかを知る」ことから始めることが重要です。

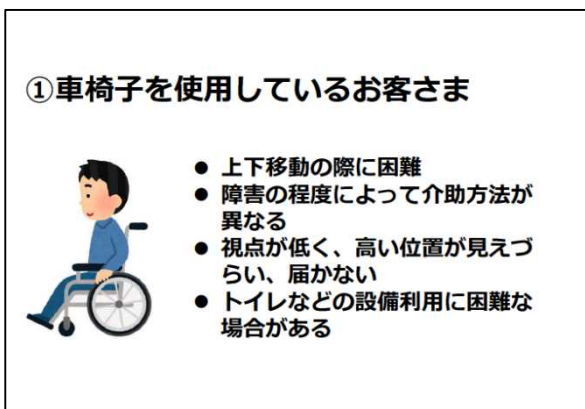
お二人目の方は、こちらの話は理解できているのか、いないのか。または、ゆっくりと話せば理解していただけるのかなど、コミュニケーションの方法を試してみるといいでしょう。聴覚障害の方かも知れませんが、コミュニケーションが苦手な発達障害の方かも知れません。

どんな方、どんなことを望んでいるか? はきっと千差万別です。まずは、「コミュニケーション」を試してみれば、その方のことがわかるでしょう。

コミュニケーションで、お一人お一人のニーズがわかれば、次は、どんな接遇対応が必要なのか? です。

多様ではありますが、基本的な接遇技術を覚えておけば、その方とコミュニケーションをしながら、望まれる対応ができますね。

以下、機能障害6パターン×5分程度(30分程度)



① 車椅子を使用しているお客さま

● 特徴的な困りごと

- ・移動、特に上下移動の際に困難な状況があり、障害の程度によって介助の方法は異なる。
- ・視点が低く、高い位置にあるものが見づらい、届かないなどがある。
- ・トイレなど設備を利用する際に困難な状況がある。

● **基本的な接遇方法**

1. バリアフリールートの確認について
2. 段差、溝、スロープでの介助方法について
3. エレベーター、エスカレーター、階段の利用について
4. 座席への移乗について

● **鉄道の主な場面での留意点について**

※内容は、接遇ガイドラインⅡ章、Ⅲ章に基づき構成する。

以下、視覚障害、聴覚・言語障害、発達・知的・精神障害、内部障害、その他について

■進め方、研修内容

職場での接遇場面を想定し、ロールプレイによりその対応のあり方を実践・体現し、受講者間で対応について議論をしたのち、対応の背景にある合理的配慮の提供の必要性、接遇ガイドラインで示されている接遇のあり方について解説する。

このロールプレイは、障害当事者が参画することにより、より具体的な体現となり、また対応のあり方を障害当事者との対話から見出せる。 **障害当事者の参画が必要なプログラム**である。

進め方のポイント？

職場での事例における接遇のあり方には、シチュエーションの状況により、対応が遅れる、その場で対応できない、対応の範囲が規定と異なるなどの問題が生じてくるが、

- ・ 合理的配慮の提供が求められているのは、障害者に対応するためではなく、社会的障壁を有している事業者として必要な対応であること
- ・ 画一的な対応ではなく、個別に違うニーズをコミュニケーションにより対応すること
- ・ 対応できない場合にも「説明」により理解いただくことの重要性

などについて学ぶため、ロールプレイによる課題出し⇒解説による理解という流れで進める。

③ 職場での接遇方法を事例で学ぶ

ロールプレイング

駅員 役：受講者の皆さんの代表
お客さま役：障害当事者

この時間は、皆さんの職場での場面を想定し、実際の対応を思い出して、ご自分が考える対応をやっていただきます。

①出演者を決める

このロールプレイは皆さんの中から代表の方に実際の場面の対応をやっていただきます。●グループの▲に座っているAさんに「駅員」の役を演じていただきます。

私は、お客様の役（この場合車椅子使用者）をします。

②場面説明【場面例A】

ここは、改札の窓口です。私が窓口に乗車支援のお願いに行きます。Aさんは降車駅をうかがい、降車駅へと連絡を入れ、15分後の電車に対応ができることを確認し、お伝えします。

では、始めてみましょう。

③ロールプレイ【場面例A】

客：すみません。5分後の●時発に乗車をお願いしたいのですが。

A : (降車の確認などをとり、15 分後の■時発に乗車
できることを伝える)

客 : 急いでいるので、●分の電車に乗りたいんです。
何とかしてください。

A :

客 : もう、時間がないんです。

A :

※場面はいくつか準備しておき、受講者の属性により
選定する。

※時間があれば、いくつかの場面のロールプレイをし
てみる。



次は、グループごとに今の対応について話をしてい
たいただきます。

①グループワーク

まずは、場面Aのロールプレイにご協力くださ
ったAさんありがとうございました。お客様の乗車支
援の場面でしたね。先ほどの対応について、良かった
点、悪かった点をグループで話し合っ
てあげていきましょう。これは、Aさんを個人的に非難するものでは
ありません。皆さんも遭遇するかも知れない場
面です。自分のこととして、考えていきましょう。では、
3分で挙げてください。

②発表

では、各グループの●の席に座っている方に発表
していただきます。よかった点、悪かった点をひとつ
ずつ発表してください。次のグループの方には違
う意見を発表していただきます。

色々ご意見をいただきました。(内容を振り返ってま
とめる)

さて、この「時間がかかってしまう問題」背景には、
安全確認に時間がかかる、人員が不足しているなど
色々な問題があります。

私は言いました。「急いでいるので、●分の電車に
乗りたいんです。何とかならないでしょうか？」特
に、世知辛い都会では、皆さん急いでばかりです。そ
のために鉄道事業者さんは、電車を時刻通りに運行
し、そして情報を逐次皆さんに知らせて、少しでも遅
ければ、お詫びのアナウンスをして・・・と本当に涙
ぐましいケアをされています。この健常な皆さんが
当たり前と思っているケア、私が「急いでいる」とい
ったこととは切り離されていませんか？どうも平等
ではない気がしませんか？

障害者差別解消法（平成28年4月1日施行）

- 不当な差別的取扱いの禁止
- 合理的配慮の提供

東京都 障害者への理解促進及び 差別解消の推進に関する条例 （平成30年10月1日施行）

障害者差別解消法と
都条例とのちがいを
説明するキャラクターがいます。

● 障害者差別解消法と都条例の比較

対象者	障害者差別解消法		都条例
	行政機関	民間事業者	行政機関・民間事業者
不当な差別的取扱い	※：してはいけない	※：してはいけない	※：してはいけない
合理的配慮の提供	○：しなければならぬ	△：するように努力する	○：しなければならぬ

条例の対象となる
民間事業者とは、都内で
事業を行う者です。



対応できない場合には『説明』を



「合理的配慮の提供」という言葉を聞いたことがあるでしょうか？平成28年に施行された「障害者差別解消法」という法律に示されているのが「合理的配慮の提供」です。障害のある人から社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているという意思が伝えられた時には、負担が重すぎない範囲で対応に努めることが事業者にも求められています。東京都では平成30年、事業者に対しては合理的配慮の提供を義務化する条例が施行されました。

つまり、私にとってのバリア、円滑に電車に乗車できないということに対して配慮をしなければならないということなのです。

でも、他に優先すべきことに時間がかかっているなどの事情があるときもありますよね。その時には、どういう事情がきちんと説明するなどのコミュニケーションで理解をいただくということも重要です。

機能障害のある方を特別優遇するというだけではいいのです。ですから、「今、〇〇に時間がかかっているために、皆さんにお待ちいただいている状況です。申し訳ありませんが、ご理解ください。」と話ができれば、よいのです。

もしかしたら、それでも「なんで対応してくれないの？」という人もいるでしょう。そんなときは、「いま、あなただけでなく皆さんが安全に電車に乗っていただけるよう、優先事項を行っている。あなただけがなく、手続きにお待たせしてしまっている方がほかにもいます。」と平等、公平に対応をしていることをご説明しましょう。

基本の

モデルプログラム⑤

振り返りとまとめ

【目安 10分】

■進め方、研修内容

「共生社会」の実現に向けて、多様な人の利用のある公共交通事業者は、多様な人々に対応した接遇を求められている。そのためには、「まずコミュニケーションから始めること」を身に付け、さらには適切な接遇対応のために基本的な技術や理解を深めておくことが重要であることを振り返ってまとめる。

進め方のポイント？

基本的な接遇技術を身に付ける前に、「コミュニケーションの重要性」を理解しておけば、どんな方にも対応できるということを理解させる。

【個人ワーク】

さて、では今日話し合ってきたこと、自らが考えてきたことを振り返って、ワークシートに『バリアを取り除くための接遇対応で私が行うこと』を、今回の学びのまとめとしてそれぞれ書いていきましょう。

3人の方に発表していただきます。では、●グループの▲に座っている方、・・・

3人の回答についての総評。

【講師のまとめ】 ※可能な限り自分の言葉でメッセージを伝える。

ありがとうございました。まとめに入りたいと思います。

いま共生社会を実現することが必要であるということから、具体的にどんな接遇対応をすべきかまで学んできましたが、どんな時でも何が大切だったのでしょうか？

共生社会の実現ということは、誰もが普通に生きることのできる社会を目指すということでした。簡単なことのように、まだまだ私たちは「多様な人が共に暮らしている」ということを体感していないかもしれません。

しかし、皆さんのように、常に多くのお客様をお迎えする公共交通事業者は、このことを理解しておくことが大事ですよね。

そして、多様な人の声を聞くには、思い込みになってしまわないよう、「まずコミュニケーションをとる」ことが重要でした。コミュニケーションがとれれば、接遇の技術がおぼつかなくても、その人に「どうすればいいですか？」と聞けば解決するわけです。

皆さんに求められている合理的配慮の提供ということもお話ししましたが、共生社会の目指す「誰もが普通に」ということに共通しますが、機能障害のある方を特別に対応しなければ・・・ということではないのです。「誰もが」の中の一人のお客様としての対応ができれば合理的配慮ということになるのです。

皆さんには今日、皆さんで考えたこと、話したこと を日常の業務の中で思い出して、「こんな心構えが必要だった！コミュニケーションしよう！」と皆さんの個性ある接遇をしていただければと思います。

■ 『補完学習教材(案)』

接遇対応の基本、モード別の接遇対応については、本来基本プログラムとすべき内容であるが、2時間のプログラムに組み込むのは難しい。

そこで、『補完学習教材』として、自主学習や座学講習などに活用できる教材をモデル教材/プログラムとして提示する。

■ 獲得目標

この補完学習教材では、以下を獲得すべき重要な事項とします。

- 基本のモデルプログラムにある「多様な利用者を知ること（障害特性の理解と接遇の基本方法）」について補完し、より具体的な特性理解、接遇の基本方法を理解する。
- モードの特性、場面に合わせた接遇方法（接遇ガイドライン）について、具体的に理解する。

■ プログラムの提示

- ・ 自主学習用教材（機能障害の特性と基本の接遇方法、モード別接遇対応の方法）
- ・ 講習教材（スライド）、講師用シナリオ

■ 獲得目標

高齢者・障害者等の「移動上・施設の利用上の利便性、安全性を確保する」ため、支援を適切に行うための留意点を身に付ける。

■ 気づきの与え方 (研修のポイント)

高齢者・障害者等にとって、鉄軌道利用において何が障壁となってしまうのかを理解し、「これを取り除くこと」に努めることが接遇の基本であることを理解させる。

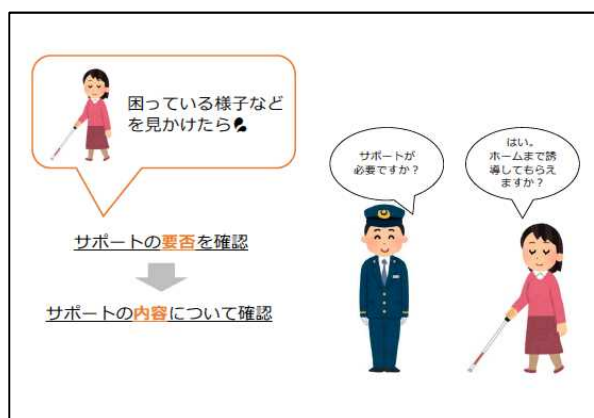
■ モデルプログラム (進め方、研修内容)

お客様が鉄軌道利用される各シーン (時系列) において、各種の機能障害を持つ人に対する接遇対応の留意点を学ぶ。

場面、対象のお客様を想定したロールプレイと合わせた研修とすることで、実際の場면을具体的に想像した上で、各場面における対応の内容を理解することができる。

進め方のポイント:

「どんな人にとって、どんな場面に対応が必要であるのか」を機能障害の特性から理解することが重要。機能障害の別に展開していく。



【導入】

さて、これから皆さんが実際に職場でお客様に対応する場面における接遇の方法を学んでいきますが、まずは前提としての心構えをお伝えしておきましょう。

お客様から「このような支援をしてください」とお申し出があった場合にはお客様のお申し出によってサポートをしていけばよいですが、困っている様子を見かけた場合には、まずは、「サポートが必要ですか?」などと声をかけ、**サポートが必要か、必要でないかを確認**します。例えば、白杖をついている人を見かけた場合でも、いつも通っているのでサポートは必要ないという人もいます。サポートの要否をうかがい、**必要ないよ!**と**言われたら、見守っておきましょう。**

ロールプレイをやってみましょう

対象者 × 場所 × シチュエーション
どんな人が どこで どんな状態である(困っている)

さて、あなたはどうしますか？

【ロールプレイ】

では、まずは皆さんの職場での場面を想定して、どんな対応ができるのかを実際にやってみましょう。

①場面設定

- ・ 障害当事者が入り、自分の障害の役をする
- ・ ロールプレイ参加者の抽出（2人程度）
- ・ 「●●な人が▲▲で■ ■している」といった場面だけを設定する

【場面設定例】

- ・ 高齢者の方が、いくつも荷物を抱えてエスカレーターに乗ろうとしている
- ・ 車椅子使用者の方が、改札にいらして●時●分の電車に乗りたいと話している
- ・ 駅ホームで視覚障害者の方がホーム端の近くを歩いている
- ・ 通路で柱にぶつかりそうにして歩いている人がいる。
- ・ 電車が遅れていることをアナウンスしているが、ウロウロとして困っている様子の方がいる
- ・ ホームで大声をあげて走りまわっている人がいる
- ・ ホームでうずくまっている人がいる
- ・ ベビーカーに子供を乗せて乗車に困っている人がいる など

②ロールプレイ

- ・ 設定場面の接遇対応をロールプレイしてみる

③全体での振り返り

- ・ 受講者全体でロールプレイを振り返り、良かった対応、ダメだった対応をディスカッションから見出す。
- ・ **障害当事者が「こうして欲しかった」を示す。ただし、人により答えが違いため、「自分としてはこうしてほしかった。そう思わない人もいますので、必ずどうしてほしいのかを聞いていただきたい」というメッセージを伝える。**

1. 高齢者



- 文字情報や周囲の様子が見えにくい
- アナウンスや係員の声が聞こえにくい
- 筋力が低下し歩きにくい

【解説】

では、今のロールプレイも踏まえて、様々な機能障害の方にどのような接遇対応が必要なのを見てください。

1. 高齢者

まず、高齢者の方ですが、機能障害の特性でも学んだと思いますが、「文字情報や周囲の様子が見えにくい」「アナウンスや係員の声が聞こえにくい」「筋力が低下し歩きにくい」などの特性があるため、こうしたことに配慮した対応が必要です。

■ 構内の移動

- 相手の状態に合わせたサポート
- エスカレーターよりエレベーターにご案内

■ ホームの利用、乗降時、車内

- 不安な様子の場合、落ち着けるよう配慮
- 余裕をもって支援を行う。

■ 乗り換え時

- 必要に応じ、円滑に移動できる経路を説明

では、どんな対応が必要でしょうか。

構内の移動時では、

- ・バランスを崩しやすいため、相手の状態に合わせてサポートをする必要があります。
- ・また、バランスを崩しやすいため、エスカレーターよりエレベーターにご案内したほうがよいでしょう。

ホームの利用、乗降時、車内では、

- ・混雑していることで心理的に不安な様子を見かけた場合には、必要に応じて落ち着かせることが重要です。
- ・移動に時間がかかってしまうため、余裕を持った支援を行うことが重要です。

乗り換え時には、

- ・経路が分からない様子などを見かけた場合には、こちらがよいですよなどと経路の説明を行いましょう。

2. 肢体不自由者・車椅子使用者



- 移動、特に上下移動の際に困難な状況がある
- トイレなどの設備を利用する際に困難な状況がある

2. 肢体不自由者、車椅子使用者

四肢、体幹などが損なわれていて歩行や筆記などの日常生活に困難のある肢体不自由者、車椅子使用者は、鉄軌道の利用においては、移動、特に上下移動に困難な状況があります。また、トイレなどの設備を利用する際に困難な状況があるため、配慮が必要です。

■ 予約、改札利用、切符購入

- 予約時は、必要事項、支援の内容を確認
- 改札を通る、窓口で、切符を買う時などのサポート



では、どんな対応が必要でしょうか。

予約、改札利用、切符購入では、

- ・指定席の予約時などでは、車椅子などの補助具や介助犬を使用するなどの必要事項や、支援の内容などを確認することが必要です。
- ・改札や窓口、券売機などでは、車椅子の幅や高さ、フットサポートなどで利用が難しくなっている場合があるため、配慮が必要です。

■ 構内の移動

エレベーター利用

- 溝への配慮
- 乗車の向きへの対応
- フットペダルや足が当たらないように



構内の移動では、

- ・まず、上下移動について見てみましょう。

エレベーター

- ・エレベーターに誘導するのが安全・快適に移動していただく方法です。
- ・溝に注意し、乗っていただく向きに注意しましょう。手足が当たらないような配慮も必要です。

エスカレーター利用⇒車椅子対応エスカレーターのみ

【上り】

- ・タイヤを車止めの位置に合わせる
- ・ブレーキをかける
- ・車輪が確実に乗っているかを確認
- ・車椅子が動かないことを確認
- ・作動中は下り側に付添う



【下り】

- ・下り際には上り側に向く
- ・作動中は下り側に付添う

エスカレーター

- ・車椅子対応エスカレーターの場合のみ利用することが可能です。
- ・タイヤを車止めの位置に合わせてブレーキをかけ、車輪が確実に乗っているかを確認します。
- ・上り・下りともに下り側に付添います。

また、やむを得ず階段を利用する場合には、4人以上で対応しましょう。

トイレは多機能トイレへと誘導します。多機能トイレ等希望の設備がそろうトイレがない場合には、近隣の商業施設等の使用可能なトイレを案内します。

■ ホームの利用、乗降時、車内

ホームの移動、乗車待ち

- ・ホーム端から離れた場所で移動
- ・乗降時の安全が確認できる場所で
- ・待機はホームに平行にとめる
- ・待機は、必ずブレーキをかけて



ホームの利用、乗降時、車内では、

- ・乗降のときには、スロープ板等を用いて、ドアに直角に、乗車は前向きで、降車は後ろ向きに乗降のサポートをします。
- ・隙間や段差がある場合には、お客様の意向をうかがった上で、他の乗降口に案内しましょう。
- ・また、車両内へは基本的に車椅子スペース又はドア付近へと誘導します。どこに誘導するかをお伝えしておくといでしょう。
- ・車両内での向きは進行方向と直角がよいのですが、これもお客様のご意向をうかがいましょう。

乗降のとき

- ・スロープ板等を用いる
- ・ドアに対して直角に
- ・乗車は前向き、降車は後ろ向きで
- ・段差や大きな隙間があれば、他の乗降口へ



車両内への誘導

- ・車椅子スペースまたはドア付近への誘導
- ・ブレーキ、向きの確認

3.視覚障害者



- 文字情報、周囲の様子など、「情報を手に入れられない/入れにくい」

※盲導犬を同伴している場合があります。



3.視覚障害者

視覚障害は、生まれつきまたは後天的に視力や視野に障害があることを言いますが、大きく「全盲」と「弱視」に分けられます。

視覚障害者の方は、文字情報や周囲の様子が見えにくい・見えにくいという状況があり、配慮が必要です。

■予約、改札利用、切符購入

- 予約時は、必要事項、同行者の有無、支援の内容を確認
- 切符の購入時
 - ・目的地の確認
 - ・割引等の情報を伝える
 - ・金銭の授受は正確に
 - ・テンキーへと手を誘導



では、どんな対応が必要でしょうか。

予約、改札利用、切符購入では、

- ・指定席の予約時などでは、盲導犬を使用するなどの必要事項や、同行者の有無、支援の内容などを確認することが必要です。
- ・改札で介助者のいない視覚障害者を見かけた場合には、必要に応じてサポートを行います。
- ・切符の購入に困っている様子を見かけた場合には、目的地を確認し、割引等の情報を伝え、金銭の授受を正確に、サポートを行います。

■構内の移動

- 向かう方向、曲がる位置などお伝えする
- 階段へのご案内
 - ・いったん手前で止まる
 - ・階段・段差があることを伝える
 - ・一段先を歩く



構内の移動では、

- ・どのような誘導方法がよいかを確認した上で、方向がわかるよう、向かう方向や曲がる位置などをお伝えしながら、周囲に配慮して誘導します。
- ・階段へのご案内時には、階段まで誘導し、一旦手前で止まり、階段や段差があることを伝え、一段先を歩きます。

エスカレーター

- ・いったん手前で止まる
- ・エスカレーターがあることを伝える
- ・一段前に乗る



エレベーター

- ・いったん手前で止まる
- ・エレベーターに乗ることを伝える
- ・方向を伝える

- ・エスカレーターへのご案内も同様です。
- ・また、エレベーターでは、向きを伝えましょう。視覚障害者の方は向きを把握しておくことが重要ですので、かごの中で方向を変える場合、逆方向に向きますなどと、向きが変わることを伝えます。
- ・トイレへの誘導の申し出があった場合には、どこまでの誘導が必要かを確認し、誘導します。トイレ内の設備の位置、個室内の設備の位置などを説明するとよいでしょう。

■ホームの利用、乗降時、車内

ホームの移動、乗車待ち

- ・ホーム端から離れた場所で移動
- ・転落の危険がないかを確認
- ・危ないと思ったら、
『白杖の人、止まれ！』

ドア開閉のボタン

- ・ボタンの位置をお伝えする
- ・周囲の人に支援を求める



ホームの利用、乗降時、車内では、

- ・ホームの移動、乗車待ちのときには、できる限りホーム端から離れた場所で移動をサポートします。
- ・サポートが必要ないと言われた場合でも、見守り、転落の危険がないかを確認します。
- ・転落の危険がある緊急時には、大きな声で「白杖の人止まれ！」と声をかけます。
- ・乗降時にドア開閉のボタン操作が必要な場合には、ボタンの位置をお伝えするか、周囲の人に伝えていただくよう支援を求めましょう。

運行情報

- ・音声設備がない場合には随時情報を

車両内への誘導（必要に応じて）

- ・指定席までのサポート
- ・手すり、つり革、空席の位置を伝える



- ・運行情報や列車の接近を音声で知らせる設備がない場合には、随時、説明や注意喚起が必要です。
- ・必要に応じて車両内へと誘導する場合には、指定席などは座席までサポートし、自由席の場合には、必要に応じて手すりやつり革、空席の位置を伝えましょう。
- ・特急車両で降車時のサポートの申し出があった場合には、可能な限り車掌などによる支援が必要ですが、周囲の利用者への協力を依頼してもよいでしょう。

4.聴覚障害者・言語障害者



- 見た目ではわかりにくい
- アナウンスや係員の声が聞こえない・聞こえにくい
- 自分の要求が伝えられない・伝えるにくい

※聴導犬を同伴している場合があります。

4.聴覚障害者・言語障害者

聴覚障害は、音が聞こえない、聞こえにくい状態を言い、聞こえないことによりうまく発語ができない場合があります。

また、言語障害は、声を出す器官に障害がある、大脳にある言語領域に障害があるなどで、正しい発語ができない状態を言います。

アナウンスや係員の声が聞こえない・聞こえにくい、自分の要求が伝えられない・伝えるにくいなどの状況があるため、配慮が必要です。

見た目ではわかりにくい機能障害ですが、特性を理解しておくことが重要です。

■予約、改札利用、切符購入

- 予約時は、必要事項、支援の内容を確認
- 券売機の呼び出しなどで「返答がない場合」がある
 - ・聴覚障害者である可能性
 - ・券売機の前に出て対応が必要
 - ・筆談等で対応



では、どんな対応が必要でしょうか。

予約、改札利用、切符購入では、

- ・指定席の予約時などでは、聴導犬を使用するなどの必要事項や、支援の内容などを確認することが必要です。
- ・聴覚障害の方の場合、券売機の呼び出しには答えられない場合があります。その可能性があることを理解しておきましょう。前に出て、筆談などで対応しましょう。

■ 構内の移動

- エレベーターの緊急呼び出しボタンが押されても、「呼びかけても返事がない」可能性がある
- ・ 周囲に他の人がいないか確認
- ・ 直接の救出が必要となる場合もある



■ ホームの利用、乗降時、車内

文字情報がなければ伝わらない
(運行情報、緊急時等)

- ・ 質問があった場合には筆談で応える
- ・ 緊急時は誘導が必要



構内の移動では、

- ・ エレベーターの緊急呼び出しボタンを聴覚・言語障害の方が押しても、呼び出しに応じることができない場合があります。その可能性があることを理解しておきましょう。

ホームの利用、乗降時、車内では、

- ・ 文字情報がなければ伝わらない可能性があります。運行情報がわからずキョロキョロしていたり、質問された場合には、筆談等で応えましょう。
- ・ 緊急時も同様に、口話や筆談で情報を知らせ、誘導しましょう。

なお、乗換等について質問があった場合にも、具体的な経路等について筆談などでお伝えするなどのサポートをできる限りすることが重要です。

5. 発達障害者・知的障害者・精神障害者



- 見た目ではわかりにくい
- アナウンスや文字情報が理解できない・できにくい
- ルールや常識が理解できない・できにくい
- 自分の要求が伝えられない・伝えにくい
- 困ったときに助けを求められない
- 自分の意志とは関係なく、身体が動いたり声や言葉が急に出たりすることもある
(トウレット症候群等のチック障害など)

5. 発達障害者・知的障害者・精神障害者

発達・知的・精神障害者は、アナウンスや文字情報、ルールや常識が理解できない・できにくい、また、自分の要求が伝えられない・伝えにくい、困ったときに助けを求められないなどの状況があるため、配慮が必要です。

見た目ではわかりにくい機能障害ですが、特性を理解しておくことが重要です。コミュニケーションが苦手という特性がありますので、対話するときには、リラックスした雰囲気をつくり、相手に合わせて話をよく聞くことも重要です。

■ 予約、改札利用、切符購入

- 予約時は、必要事項、支援の内容を確認
- 困ってウロウロしている
 - ・ ゆっくり声をかける
- コミュニケーション支援ボードなどを活用する



では、どんな対応が必要でしょうか。

予約、改札利用、切符購入では、

- ・ 指定席の予約時などでは、必要事項や、支援の内容などを確認することが必要です。
- ・ 改札や券売機付近でウロウロと困っている様子を見かけた場合には、「どうされましたか？」とゆっくり、やさしく声をかけ、必要に応じてサポートをしましょう。
- ・ コミュニケーション支援ボードなどを使うとうまくコミュニケーションがとれる場合があります。

■ 構内の移動

- エレベーターの緊急呼び出しボタンが押されても、「コミュニケーションできない」可能性がある
 - ・ゆっくり、やさしく、具体的に、繰り返し声をかける
- どこに行って良いかわからずウロウロしている
 - ・具体的に、ゆっくり声をかける

「●●行きの電車に乗るのですか？」

構内の移動では、

- ・エレベーターの緊急呼び出しボタンが使用されても、コミュニケーションができない場合があります。その可能性があることを理解しておき、こちらから、ゆっくりとやさしく、具体的に繰り返し説明をすることが重要です。
- ・どこに行って良いのかわからずウロウロしているところを見かけた場合には、ゆっくりと、具体的に「〇〇行の電車に乗るのですか？」などと声をかけましょう。あいまいな言葉では伝わらないことがあります。
- ・また、多機能トイレ等希望の設備がそろうトイレがない場合には、近隣の商業施設等の使用可能なトイレを案内します。

■ ホームの利用、乗降時、車内

ホームの移動、乗車待ちのサポート

- ・ホーム端から離れた場所で移動
- ・転落の危険がないかを確認

パニック、走り回っているなどのとき

- ・ゆっくりと声をかける
- ・安全の確認
- ・サポートについて具体的にうかがう

緊急時にはサポートを



ホームの利用、乗降時、車内では、

- ・ホームで移動や乗車待ちをサポートする際には、ホーム端から離れた場所に移動することが必要です。また、サポートを要請されていない場合にも、困っている様子や危険な様子を見かけたら声をかけ、安全を確認しましょう。
- ・パニックになっている、走り回っているなど危険な状況が見られた際には、ゆっくりと声をかけて落ち着いていただくリラックスした雰囲気をつくり、どうしたいかを具体的にうかがい、「●●行きの電車に乗りたいのですね？」「すぐに乗りますか？少し休憩しますか？」などわかりやすくお伝えしましょう。
- ・緊急時などにはサポートが必要です。コミュニケーション支援ボードなどを用いてコミュニケーションをしやすくすることも重要です。

なお、乗換等について質問があった場合にも、具体的な経路等についてお伝えするなどできる限りサポートすることが重要です。

6.内部障害者



- 見た目ではわかりにくい
- 体調が変化しやすい

6.内部障害者

内部障害は、内蔵機能の障害です。ペースメーカーや人工呼吸器など医療器具や医薬品を常時携帯する人もいます。

見た目ではわかりにくい障害ですが、体調が変化しやすいなどの状況があるため、配慮が必要です。

■予約、改札利用、切符購入、構内の移動

- 予約時は、必要事項、支援の内容を確認
- 具合が悪い様子
 - ・サポートの要否を確認
 - ・安全な場所で休んでいただく



では、どんな対応が必要でしょうか。

予約、改札利用、切符購入、構内の移動、ホームでは、

- ・指定席の予約時などでは、必要事項や、支援の内容などを確認することが必要です。
- ・具合悪い様子を見かけたから、サポートが必要かどうかをたずね、必要に応じて医務室にお連れするか、安全な場所で休んでいただくなどのサポートを行います。これは、構内やホーム上でも同様です。

7.その他

その他にも、
その他の心身の機能障害、妊産婦、
ベビーカー使用者を含む乳幼児連れ、けが人などに配慮が必要



7.その他

その他にも、その他の心身の機能障害、妊産婦、ベビーカー使用者を含む乳幼児連れ、けが人などの方にも配慮が必要です。

- ・ベビーカー使用者のサポートの際には、お子様はお客様に抱いていただき、ベビーカーはたたんで運びます。
- ・見た目にはわからない機能障害の方は多くいらっしゃいます。具合が悪い様子を見かけた場合には、内部障害の方へのサポートと同様、サポートが必要かどうかをたずね、必要に応じて医務室にお連れするか、安全な場所で休んでいただくなどのサポートを行います。
- ・多機能トイレ等希望の設備がそろっていない場合には、近隣の商業施設等の使用可能なトイレを案内します。



公共交通事業者に向けた
『接遇ガイドライン』
H.30.5 国土交通省

<http://www.mlit.go.jp/common/001236569.pdf>

なお、この接遇対応の方法は、国土交通省が策定している『接遇ガイドライン』にも示されています。

このガイドラインには、接遇の基本、障害者の特性と基本的な接遇方法、交通モード別の接遇対応の方法、緊急時・災害時の対応等について書かれています。

鉄軌道事業者の接遇対応について具体的に書かれていますので、ぜひ読んでみてください。

(2) 『管理者用モデルプログラム(案)』

オプションプログラム『管理者用モデルプログラム』は、企業運営や運行管理等を行っている管理者の立場の方々を対象に、企業運営や職員の指導において理解しておくべき事項を、基本のモデルプログラムに補完して実施すべき内容となっている。

■ 獲得目標

この管理者用モデルプログラムでは、以下を獲得すべき重要な事項とします。

- 障害者権利条約に基づき、「障害の社会モデルの考え方」がハード・ソフトのバリアフリーに関する法令の改正、施行が進んでいる。こうした流れを理解し、企業として遵守が必要な事項を学ぶ。

■ プログラムの提示

- ・ 講習教材（スライド）
- ・ 講師用シナリオ、進め方解説
- ・ 受講者用副教材

管理者用
モデルプログラム

バリアフリーに関する法令と障害の社会
モデル

【座学／目安 10 分】

■ 進め方、研修内容

国連の障害者権利条約の採択により、障害のある人の人権を基本とした「障害の社会モデル」の考え方が示され、これを基本として我が国の法律も改正や新たな法律の施行など、障害をとりまく環境は、大きく変革してきた。この内容について学ぶとともに、多くの利用者を抱える公共交通事業者として遵守すべき事項を理解する。

進め方のポイント！

障害者権利条約の採択以降、「障害の社会モデル」の考え方に基づき、法律が改正、施行されている。障害の社会モデルの考え方の理解なくして、法令の遵守を進めていくことはできない。法令における障害の社会モデルの考え方を理解し、法令遵守をしていくために必要な事項を理解する。

高齢者、障害者等の移動等の 円滑化の促進に関する法律

平成30年11月 改正法の施行

バリアフリー法に基づく措置は、「共生社会の実現」「社会的障壁の除去」に資することを旨として行わなければならないことを基本理念として明記

バリアフリーに関する法令として、皆さん何を思い浮かべられるでしょうか？最も交通事業者として身近なのは、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法令」いわゆるバリアフリー法でしょうか。

この法律も平成30年11月に改正法が施行されていますが、改正後の基本理念として、『バリアフリー法に基づく措置は、「共生社会の実現」「社会的障壁の除去」

障害者に関する主な法律の歩み

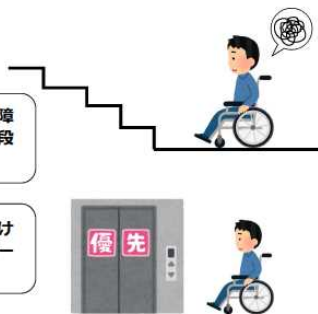
2006年	「障害者権利条約」が国連総会で採択
2011年	「障害者基本法」が改正 ▶障害者を「障害のあるもの」であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活または社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう」と定義しています
2012年	「障害者総合支援法」の成立 ▶地域における共生の実現に向けて、日常生活や社会生活に特化し、障害福祉サービスの充実を図ることを目的としています
2014年	「障害者権利条約」の締結 ▶障害者の尊厳と権利を保障
2016年	「障害者差別解消法」の施行 ▶差別・社会のバリア解消に特化



医学モデル

この人は、肢体不自由の「障害」を持っているから、階段が使えない

リハビリして治してほしいけど可哀そうだから、エレベーターをつけよう



障害の社会モデル

エレベーターがないことが、この人や他の人にとって「障害」になっている

障害を取り除くために、エレベーターを設置しよう



に資することを旨として行わなければならないことを基本理念とする』と明記しています。

この共生社会の実現、社会的障壁の除去は、それまでになかった理念です。

では、この理念がどうしてバリアフリー法に明記されることとなったのでしょうか。

2006年、「障害者権利条約」が国連で採択されました。ここにはそれまでの障害の捉え方、障害は病気や外傷などから生じる個人の問題であり医療が必要であるという「医学モデル」の考え方であったところから、障害は社会（モノ、環境、人的環境等）と心身機能の障害があいまってつくりだされているものであるという「障害の社会モデル」に基づく考え方が示されたのです。

この考え方が世界で広がりを見せていくなか、日本では、「障害者基本法」が社会モデルの考え方に基づき改正され、2014年には権利条約を我が国でも締結しました。そして、2016年には差別や社会のバリア解消に特化した「障害者差別解消法」が施行されています。

こうした流れを受けて、バリアフリー法も社会モデルの考え方を理念として改正されたのです。

さて「障害の社会モデル」について理解できたでしょうか？事例を見ながら考えてみましょう。

駅に、車椅子使用者の方が来られました。この駅にはエレベーターがなく、車椅子使用者の方はホームまで自分で行くことはできません。

『この方は、肢体不自由の「障害」を持っているから、階段が使えない、リハビリをして階段を使ってほしいけれど、可愛そうだからエレベーターをつけてあげよう。』・・・これがこれまでの医学モデルの考え方です。

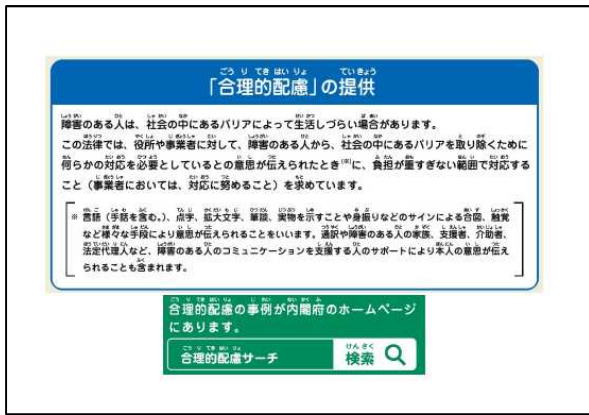
障害者は、障害を持っているから保護されるべき対象であるという考え方になっていますね。

この状況を「障害の社会モデル」で考えてみましょう。

『エレベーターがないために、肢体不自由の方、その他の方も上下移動に障害が生じている。この障害を取り除くために、エレベーターを設置しよう。』つまり、障害は社会環境にあって、これを取り除くことが社会の責任であるということです。

絵は変わっていませんが、考え方は大きく違いますね。

この「障害の社会モデル」が基本的な考え方とされ、機能障害を持つ人権が守られ、誰もが生きやすい社会、「共生社会」の実現に一步踏み出しているのです。



では、これを具体的に事業者として実行していくにあたって、理解していただきたいのが、障害者差別解消法に示されている「合理的配慮の提供」です。

皆さんは合理的配慮の提供についてはご存知かと思いますが、ここでおさらいのつもりでもう一度学んでみましょう。

障害者差別解消法では、機能障害を持つ人に対して、「合理的配慮の提供」を行うことにより、共生社会を実現することを目標として掲げています。

合理的配慮の提供とは、『障害のある人から社会の中にあるバリアを取り除くために、何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられた時に、負担が重すぎない範囲で対応に努めること』を事業者に求めているものです。

負担が重すぎないもの、費用に例えばまだ説明はしやすいですが、時間やサービス提供など「重すぎない」の線引きが難しいものもあります。

しかし、この合理的配慮の提供は東京都では義務付けの条例が施行されているなど、遵守の必要性は高まっています。

(3) 『実習のモデルプログラム(案)』

オプションプログラム『実習のモデルプログラム』については、各社の自社研修においても、外部委託研修においても、積極的な導入が既に図られている。

したがって、ここでは実習プログラムを実施するにあたっての必要な学習事項、進める上での留意点について提示する。

■ 獲得目標

この実習のモデルプログラムでは、以下を獲得すべき重要な事項とします。

- 実技による介助の方法を学ぶことで、具体的かつ適切な介助の方法を身に付ける。
- 障害当事者の参画により、介助における留意点を学び、身に付ける。
- 障害当事者体験を行う場合は、移動等における「困りごと」を体験し、接遇の必要性に気づく。

■ プログラムの提示

- ・ 講師用マニュアル（必要な学習事項、進める上での留意点など）

2.効果的な当事者参画を図るために（案）

プログラムの獲得目標として掲げた障害当事者の参画を図っていくことは、UD2020 行動計画だけでなく、障害者権利条約においても、障害当事者が関わることが位置付けられています。しかし、効果的な役割での参画がなければ、研修プログラムを有効にすることができません。障害当事者の研修プログラムでの役割を明確にし、ともに研修プログラムをつくりあげ、実施していくことが重要です。

●障害当事者講師の活用を

心のバリアフリーの周知に向けて、障害当事者が講師などとして活躍する研修が増えてきています。また、自社内の障害当事者は自社のサービスに熟知していることに加えて、障害当事者の目線を持つ貴重な存在です。

こうした人材を活用し、障害当事者参画による研修を実施することが必要です。

【障害当事者講師 紹介窓口例】

⇒リストの作成等を想定

●研修における障害当事者の役割

基本的に全てのプログラムを当事者講師に実施していただくことが重要ですが、参加者のスキルに応じた役割により、参画を図った研修としていきましょう。

役割	必要なスキル
講師	障害の社会モデルをはじめ、心のバリアフリーの基本理念を理解しているとともに、バリアフリーに関する法令、障害者権利条約等についての知見も有していることが重要。 また、受講者に気づきを与えるためのファシリテーション技術が必要であり、講師としての研鑽、実績を積んでいくことが必要。
サポートスタッフ	障害理解、実習などにおいて、障害者目線での困りごとや対応の基本などを伝えることができる。ただし、困りごとばかりにとられることのないようにすることが重要。 グループディスカッションにおいて、受講者とともに議論をし、障害者目線でのアドバイスができる。
アドバイザー	研修プログラムの組み立てにあたり、障害者目線での研修内容となっているかが確認できる。効果的な研修としていくために、内容のバランスを確認できることが重要。