

BEST Barrier Free Education
System
for Transportation

交通事業者向けバリアフリー教育プログラム

交通サポートマネージャー研修

鉄道事業者やバス事業者の職員など、直接お客さまに接している方を対象に、障害当事者とその道のエキスパートが講師となって障害のある方、高齢の方などへの接遇・介助の基本を習得するプログラムです。



障害当事者から学ぶ2日間

バリアフリーの基礎知識、接遇・介助方法、円滑なコミュニケーションスキルが身につきます。

交通事業者向け・バリアフリー教育プログラムの4つの特徴

1. 公共交通（鉄道・バス）に従事する方を対象とし、実際の駅や車内などで必要となる接遇・介助の場面を想定した研修を行います。
2. 少人数のグループごとに障害当事者や専門家が加わり、声のかけ方、接遇・介助の方法、配慮する点などを実習します。参加者からの質問にもその場でお答えします。
3. 講師を交えて参加者どうしでディスカッションを行うことで障害への理解を深めるとともに、「気づき」が生まれます。
4. 若手の職員からお客さまの対応に慣れている職員まで役立つ研修です。



交通エコロジー・モビリティ財団
Foundation for Promoting Personal Mobility and Ecological Transportation

座学、実技、グループワークを通じて、障害の理解と接遇・介助の基本を学ぶプログラムです。

交通サポートマネージャー研修のプログラム例

日	時間	セッション	内容
1日目	午前	セッション1 オリエンテーション	2日間の研修内容やスケジュールを説明します。
		セッション2 バリアフリー法と接遇・介助の必要性 (30分)	バリアフリーに関する法制度や取り組みの最新事例、接遇・介助の必要性や心構えを学びます。
		セッション3 グループディスカッション (40分)	グループごとにディスカッションを行い、障害当事者講師とのコミュニケーションを図ります。
	午後	セッション4 障害の理解とコミュニケーションの基本 (60分)	障害の全般について理解を深めるとともに、コミュニケーションの基本について学びます。
		セッション5 障害のあるお客さまの日常生活と移動① (40分) 【車いす、肢体不自由など】	車いす使用の当事者が講師となり、日常生活の困難な点や移動・介助のニーズについて学びます。
		セッション6 接遇・介助方法の修得・実技演習① (60分) 【車いす】通路、段差等を利用し、介助する側・される側の体験	実際の場面を想定した実習を通して、車いす使用のお客さまに対する接遇・介助方法の基本を学びます。 ※時間があれば、実際の公共交通機関を利用した実技演習を行います。
		セッション7 障害のあるお客さまの日常生活と移動② (60分) 【聴覚障害】基本的な手話や筆談といったコミュニケーション方法	聴覚障害者の日常生活の困難な点や移動・介助のニーズを学び、コミュニケーション手段としての手話などを体験します。
2日目	午前	セッション8 グループディスカッション (40分)	グループごとにディスカッションを行い、障害当事者講師とのコミュニケーションを図ります。
		セッション9 障害のあるお客さまの日常生活と移動③ (60分) 【知的障害、精神障害、発達障害、内部障害、難病、高齢者など】	さまざまな障害のある当事者が講師となり、日常生活の困難な点や移動・介助のニーズについて学びます。
	午後	セッション10 障害のあるお客さまの日常生活と移動④ (30分) 【視覚障害】	視覚障害の当事者が講師となり、日常生活の困難な点や移動・介助のニーズについて学びます。
		セッション11 接遇・介助方法の修得・実技演習② (70分) 【視覚障害】通路、階段等を利用し、誘導する側・される側の体験	実際の場面を想定した実習を通して、視覚障害のお客さまに対する接遇・介助方法の基本を学びます。 ※時間があれば、実際の公共交通機関を利用した実技演習を行います。
		セッション12 気づきのトレーニング (120分)	グループディスカッションを通して、受講者と障害当事者、さらに受講者どうしで意見交換をすることで、2日間の研修内容を深めます。



障害当事者からの講義



バス車内での実技演習(視覚障害)



講師を務めた障害当事者も加わり、参加者(他社)どうしの意見交換

このプログラムは一例であり、実際の研修時には各コマの配分時間が変わる場合があります



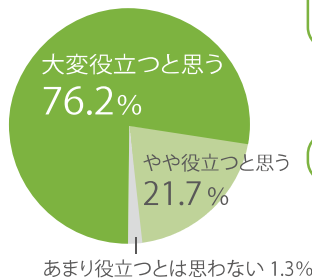
これまでの開催実績

首都圏・関西を中心に、1,300名以上が受講しました。

修了者の声

9割以上の方が「実際の業務に役立つ」と述べています!

今後の業務への役立ち度



障害のある方から生の声を聞くことができたので、迷いながら行っていた行動を確認することができました。

座学、障害当事者の話、実技、ケーススタディが含まれており、総合的に学ぶことができました。

他社の取り組み状況が分かりました。実際の介助者の方に駅の現状を話す機会となりました。

障害のある方と意見交換をしたことで、初めて気づかされることが多くありました。当事者参加型研修という視点がこれまでの研修では抜けていたことに気づきました。

お問い合わせ
受講のご相談は

交通エコロジー・モビリティ財団 バリアフリー推進部(担当/澤田)
〒102-0076 東京都千代田区五番町10番地 五番町KUビル3F

TEL 03-3221-6673

FAX 03-3221-6674

E-mail best-sapomane@ecomor.jp

関西地区の方は「関西交通経済研究センター(担当/勝山)」までお問い合わせください TEL 06-6543-6291

http://www.ecomor.jp/barrierfree/best/best_top.html