

公共交通機関等における障害者等への対応に
係る職員教育の充実に関する調査研究

報告書

平成31年3月

国土交通省総合政策局安心生活政策課

目 次

1 調査概要	1
1.1 調査目的	1
1.2 調査フロー	2
2 接遇研修プログラムを作成する上での調査研究	3
2.1 調査概要	3
2.2 接遇研修プログラムを作成する上での実態調査.....	6
2.3 優良事例の収集.....	24
2.4 実態調査のまとめ.....	31
3 接遇研修プログラムの作成	33
3.1 研修プログラムの検討方針	33
3.2 研修プログラムに盛り込むメニューの洗い出しと項目の整理	34
3.3 研修プログラムの枠組みの考え方の整理	35
3.4 各枠組みの項目の検討	38
3.5 理解を得られる内容構成の検討.....	43
3.6 交通モード毎の特別な留意点についての検討	46
3.7 HP 掲載のための体裁整理	50
4. 検討会議の開催	51
4.1 検討会議の設置	51
4.2 検討会議の実施.....	53
参考資料 検討会議議事概要	参考-1

1 調査概要

1.1 調査目的

多くの障害者や高齢者等の来訪が見込まれる 2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会やその後の超高齢社会に向けて、様々な移動制約者のニーズにきめ細やかに対応するために、交通事業者職員によるソフト面の対応が必要不可欠である。事業者ごとの接遇の方法や水準のばらつきを解消すべく、全国共通の接遇マニュアルを策定し、接遇教育研修を通じた普及を行うことで、統一された一定水準の接遇を全国で実現することが求められている。

現在、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（以下、バリアフリー法）では、交通事業者による移動等円滑化に必要な研修を実施することは努力義務としており、各事業者等が障害者等への接遇に関するマニュアルを作成し、職員教育を行っているが、個々のニーズにあわせた接遇ではなく、画一的な対応になっている等の指摘を受けており、職員教育の内容を一層充実させることが必要とされている。

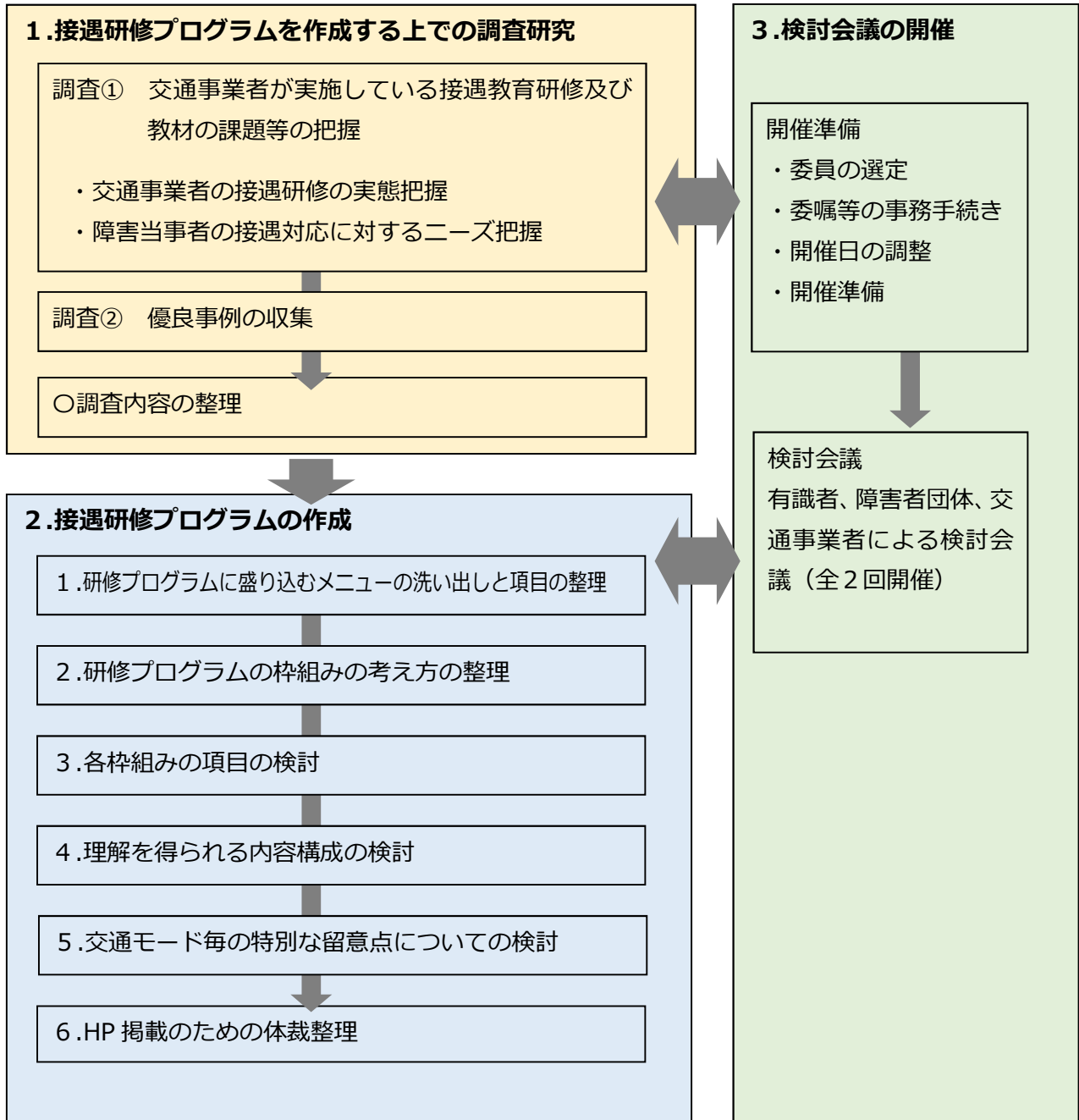
このような中、「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」においては、平成 29 年に交通事業者向け接遇ガイドラインを策定し、平成 30 年度以降、業界単位で接遇ガイドラインを展開し、交通事業者による実施を促進するとともに、交通事業者の行う研修について、障害のある人が参加し、座学に加えて実習を行うカリキュラム・研修教材となるようにする等の充実を図ることとされている。

上記のような状況を受け、今年度はこの接遇ガイドラインの普及を図るとともに、接遇ガイドラインに則った適切な対応を交通事業者が行うことができるよう、国がモデルとなる研修プログラムを示し、各事業者に対し、接遇ガイドラインに沿った職員向け研修マニュアルの作成を促すことが必要である。

本業務では、業界単位で接遇ガイドラインの展開を図り、交通事業者等による実施を促進するとともに、交通事業者が現に実施している接遇教育研修の優良事例を把握した上で、有識者、障害者団体、事業者等の意見を踏まえ、モデルとなる研修プログラムを作成することを目的とする。なお、研修プログラムの作成にあたっては、接遇ガイドラインの内容を踏まえるものとする。

1.2 調査フロー

本事業は以下の調査フローのとおり実施した。モデルとなる接遇研修プログラム作成にあたっては、学識経験者、高齢者、障害者等関係団体、交通事業者団体等の参画のもと、検討会議による検討・検証を行った。



2 接遇研修プログラムを作成する上での調査研究

2.1 調査概要

(1) 調査実施方針

研修プログラムを作成するための事前調査として、①交通事業者に対する接遇教育研修の実態調査、②障害当事者に対する接遇研修に対するニーズ調査を実施した。

調査にあたっては、以下の視点によってとりまとめを行った。

- 既往研修等で効果を上げている研修内容や研修の実施方法等を抽出する。
- UD2020 行動計画^{※1}、接遇ガイドライン等^{※2}の視点から、研修内容、実施方法の過不足を精査する。
- 障害当事者ニーズの視点から、研修内容や研修の実施方法等について精査する。

※1 ユニバーサルデザイン 2020 行動計画（以下、「UD2020 行動計画」とする）

UD2020 行動計画は、障害者等関係者からなる心のバリアフリー分科会及び街づくり分科会における議論を経て、平成 29 年 2 月 20 日、ユニバーサルデザイン 2020 関係閣僚会議において決定された。

この計画では、心のバリアフリーや交通事業者の接遇に関し、以下のように記されている。

■心のバリアフリーに関する基本的な考え方

UD2020 行動計画で取り組む「心のバリアフリー」とは、様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うことである。そのためには、一人一人が具体的な行動を起こし継続することが必要である。各人がこの「心のバリアフリー」を体現するためのポイントは以下の 3 点である。

- (1) 障害者への社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという「障害の社会モデル」を理解すること。
- (2) 障害者（及びその家族）への差別（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供）を行わないよう徹底すること。
- (3) 自分とは異なる条件を持つ多様な他者とのコミュニケーションを取る力を養い、すべての人が抱える困難や痛みを想像し、共感する力を培うこと。

※ 2 接遇ガイドライン

UD2020 行動計画を踏まえ、接遇の基本的事項のほか、交通モードごと、具体の場面ごとの接遇のあり方等を示すことで、交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保し、高齢者、障害者等の移動等円滑化を推進することをその目的とした「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」が、平成 30 年 5 月に策定された。以下が基本的な心構えとして挙げられている。

《接遇の基本 基本的な心構え》

高齢者、障害者等にとって、公共交通機関を利用する際には、移動や乗降などの際に困難を感じていることがある。バリアフリー法に基づき、設備や施設などいわゆるハードのバリアフリー化整備は進んでいるものの、こうしたハード面の対応と相まって、人的対応であるソフト対応を行っていくこと、すなわち、適切な接遇を行っていくことが必要となっている。適切な接遇をするためには、その前提となる考え方を理解し、そのうえで交通モードごと、場面ごとの具体の接遇のあり方について統一された一定水準の知識を身に付けることが必要である。

高齢者、障害者等の接遇対象者も、交通事業者にとって利用者に他ならない。そのことをまず徹底する必要がある、待ち時間等について可能な限り他の利用者と同等の利便性を確保できるように配慮することが重要である。したがって、適切な接遇を行うためには、接遇対象者の移動等に際しての困りごとを理解し、移動等円滑化を図るために必要なことは何かを聞き、考えていくことが重要である。

特に高齢者、障害者等の場合、心身の特性の違いや個人差などによって困りごとは異なっており、さらには、個人の中でも状況によってニーズは変わってくる。そのため、本ガイドラインを基本にしつつ、個々のケースでは、接遇対象者とコミュニケーションをとることにより、どのように接するべきなのかを見極めることが重要である。

特に、障害者については、①障害種別ごと、さらに障害者個人にとっての移動上の制約すなわちバリアと感ずることも多様であること、また、②障害のない人からは、障害のある人が感じているバリアは分かりづらいことがあることを理解し、③目の前の利用者にとって何がバリアなのかに気づき、それを取り除く行動を起こす必要があるという考え方を常に持つ必要がある。

(2) 調査対象及び把握内容

接遇研修プログラムを作成する上での実態調査の対象及び内容は以下の通りである。

対象	把握内容
調査①-1 交通事業者に対する接遇教育研修の実態調査	
交通事業者 ・鉄軌道 ・バス ・タクシー ・旅客船 ・航空	○研修カリキュラム（対象者別カリキュラム） ・実施体制（対象者、頻度、委託の有無、当事者講師の招聘の有無など） ・実施カリキュラムの概要・工夫点 ・研修実施時の課題 ・研修教材 ・研修実施における課題 ・研修受講者の評価、現場での活用事例など ・研修実施担当者が望む研修形態の在り方（対象、時間、実施形態（座学/実習）、委託の有無、頻度等）
調査①-2 ②障害当事者に対する接遇研修に対するニーズ調査	
障害当事者団体	・接遇対応の必要な場面 ・接遇教育が評価できると考える交通事業者 ・事業者が行う接遇研修に望むこと ・接遇研修における障害当事者参画について
調査② 優良事例の収集	
交通事業者	①で整理した交通事業者の接遇研修から、 ・効果を上げている研修や取組の抽出・整理

2.2 接遇研修プログラムを作成する上での実態調査

(1) 公共交通事業者の接遇研修の実態

公共交通事業者（鉄軌道、バス、タクシー、航空、空港ビル、旅客船）において、研修の実施状況を把握するため、アンケート調査により実態を把握した。

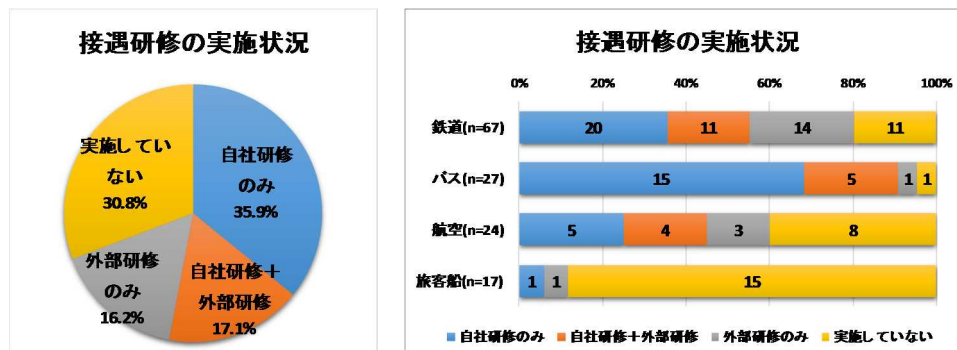
アンケート手法	メール又はファックスによるアンケート用紙の配布・回収 (各モードの協会等を通じ、ご協力を呼び掛けていただいた)
回答状況	各交通モードの回答数は以下のとおり。 鉄軌道 56 社、バス 22 社、タクシー 2 社、航空 8 社、 空港ビル 17 社、旅客船 17 社

公共交通事業者の接遇研修の実態まとめ

- 自社の新人研修、外部研修で実施している社が多くみられる。
- 自社研修では接遇介助の方法や実技演習が主となっている。
- 一方、外部研修では多様な内容を取り入れて実施している。
- 障害当事者の参画は外部委託研修の方が多くはなっているが、参画していない研修が 5 割を占めており、未だ障害当事者参画が進んでいない実態にある。

① 接客研修の実施状況

- 鉄道、バス、航空事業者は8割以上が接客研修を実施しており、自社研修や自社研修と外部研修で実施している社が多い。
- 旅客船は殆どが研修を実施しておらず、また空港ビルにおいても実施していない社が5割となっている。

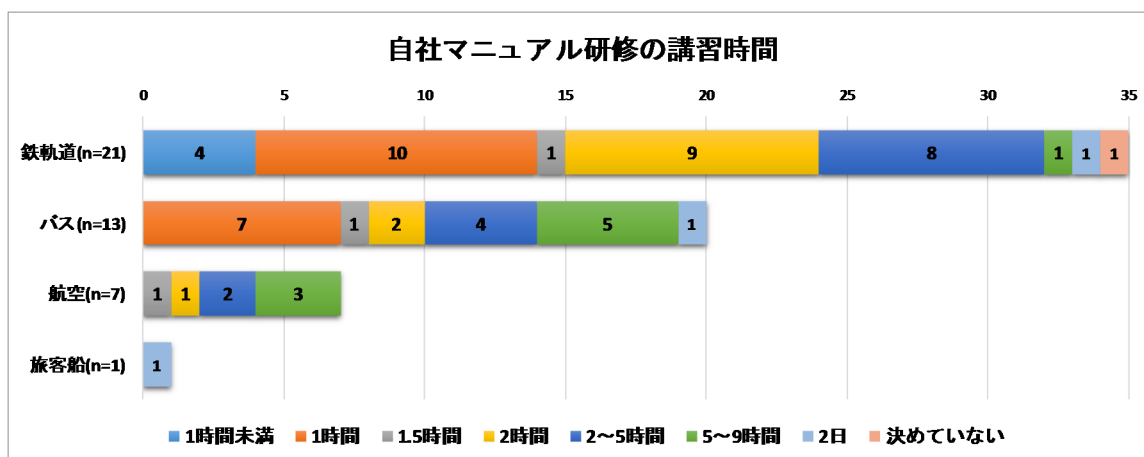
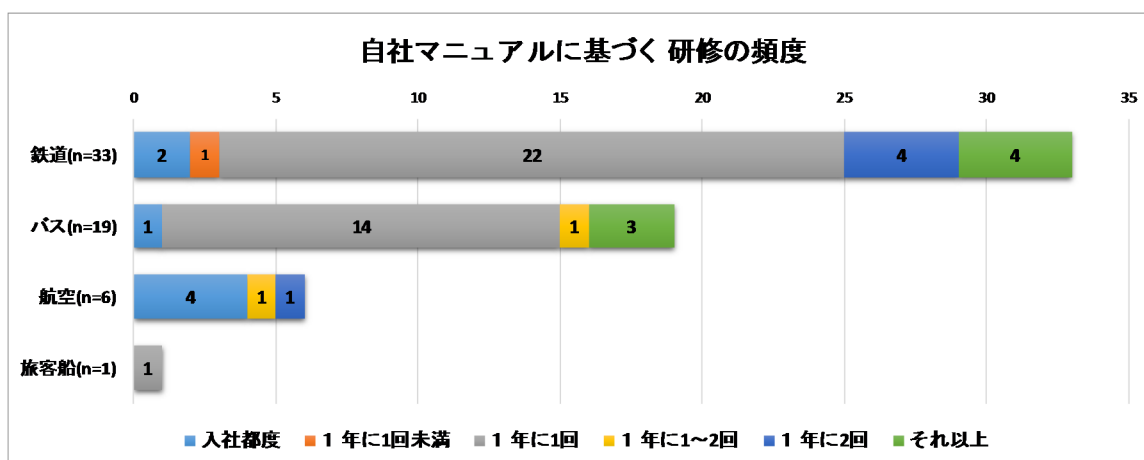
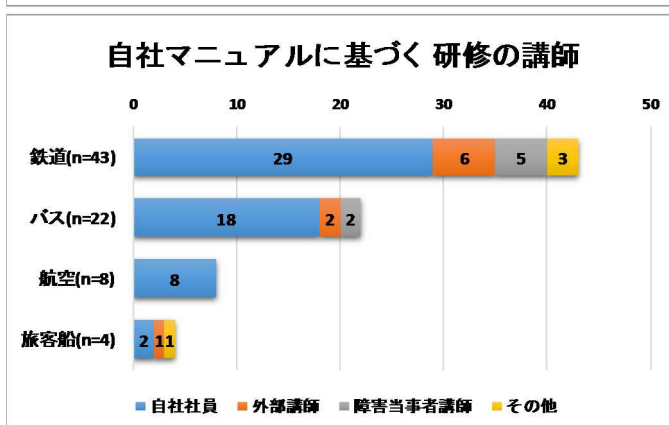
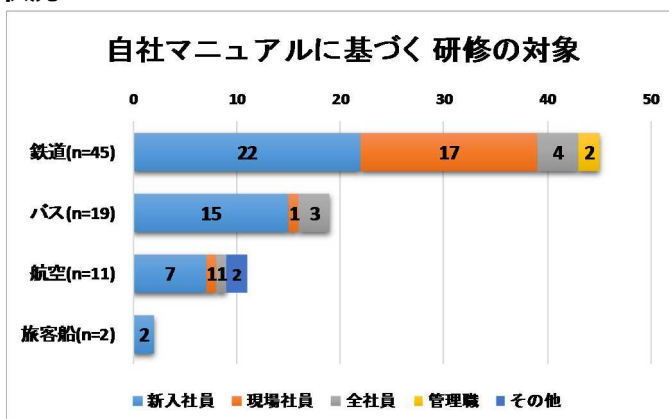


接客研修を実施していない理由

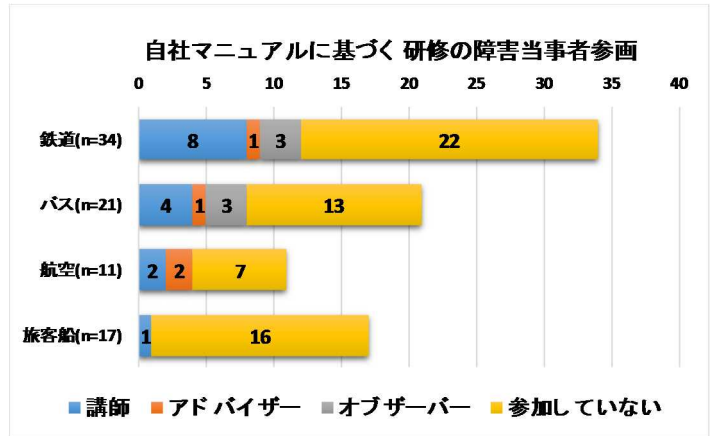
- 【鉄軌道】
 - ・ 人員不足のため時間がとれない。
 - ・ 高齢者、障害者対応に特化した研修は素材が不十分でできていない。
 - ・ 随時指導している。
 - ・ 勤務体系上、集合研修が難しい。
 - ・ 一部サービス介助士を取得させており、今後自社社員による研修を計画している。
 - ・ やり方がわからない、費用がない、人的余裕がない。
- 【バス】
 - ・ 高齢者、障害者対応に特化した研修できていないが、一般研修を応用している。
- 【航空】
 - ・ 客室乗務員は乗務員養成訓練で高齢者・障害者対応について学んでいるため。
 - ・ 各航空会社での対応が多いため。
 - ・ 業務を委託しているため。
 - ・ どのような研修がよいかを検討中である。
- 【旅客船】
 - ・ 一般的な接客研修を実施しているため。一般的な接客研修がまずは必要。
 - ・ スタッフ不足
 - ・ 高齢者や障害者に特化した接客研修があることを知らなかった。
 - ・ 接客研修を受講する機会がなかった。また提供されている機関等の情報を持っていない。
- 【タクシー】
 - ・ お客様ひとりひとりに合った対応が必要。健常者と障害者を分けず全体の接客を考えている。車椅子の乗降については別途実施している。

②自社マニュアルに基づく接遇研修の実施状況

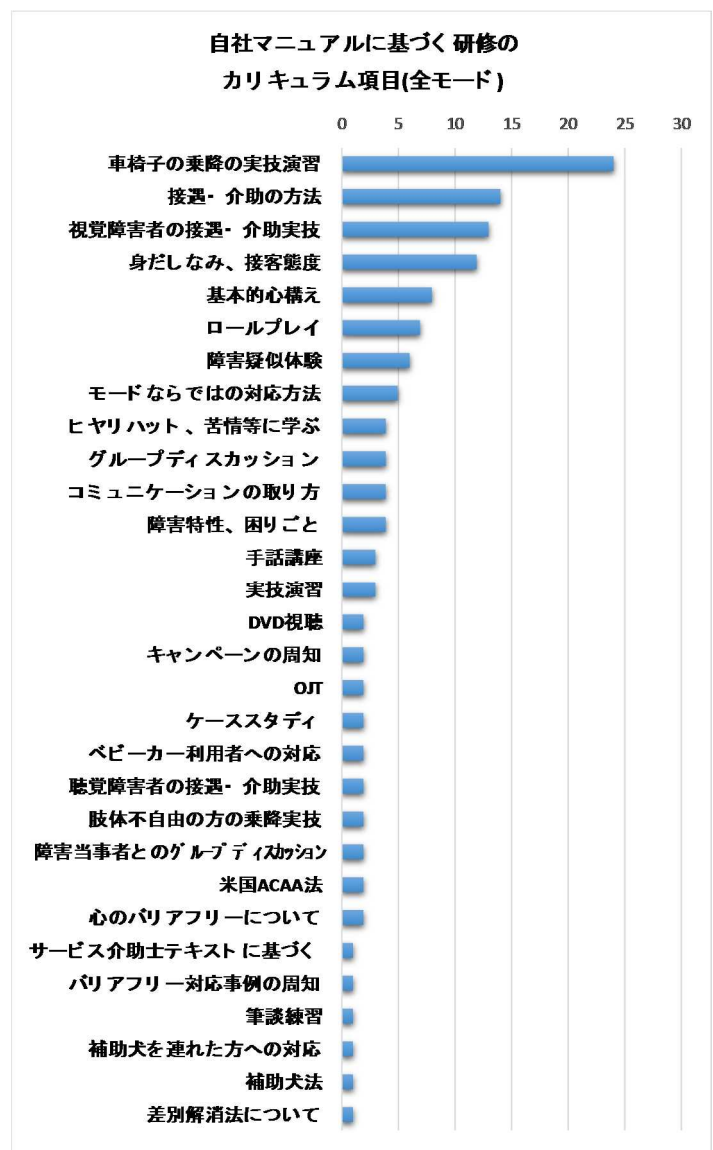
- 鉄道、バス、航空事業者は自社マニュアルに基づく研修を実施している社が多いが、その対象は新入社員が多くなっている。
- 講師としては、自社社員がいずれのモードでも多い。
- 頻度は1年に1回が多く、鉄道では1年に数回という社も見られた。
- 講習時間は、鉄道・バスは1時間が多くっており、また鉄道では次いで2時間が多くになっている。2日の研修が見られたのは、鉄道、旅客船のそれぞれ1社である。



- 障害の当事者参画としては、各モードとも「参加していない」が最も多く、鉄道では次いで「講師」での参画が見られた。



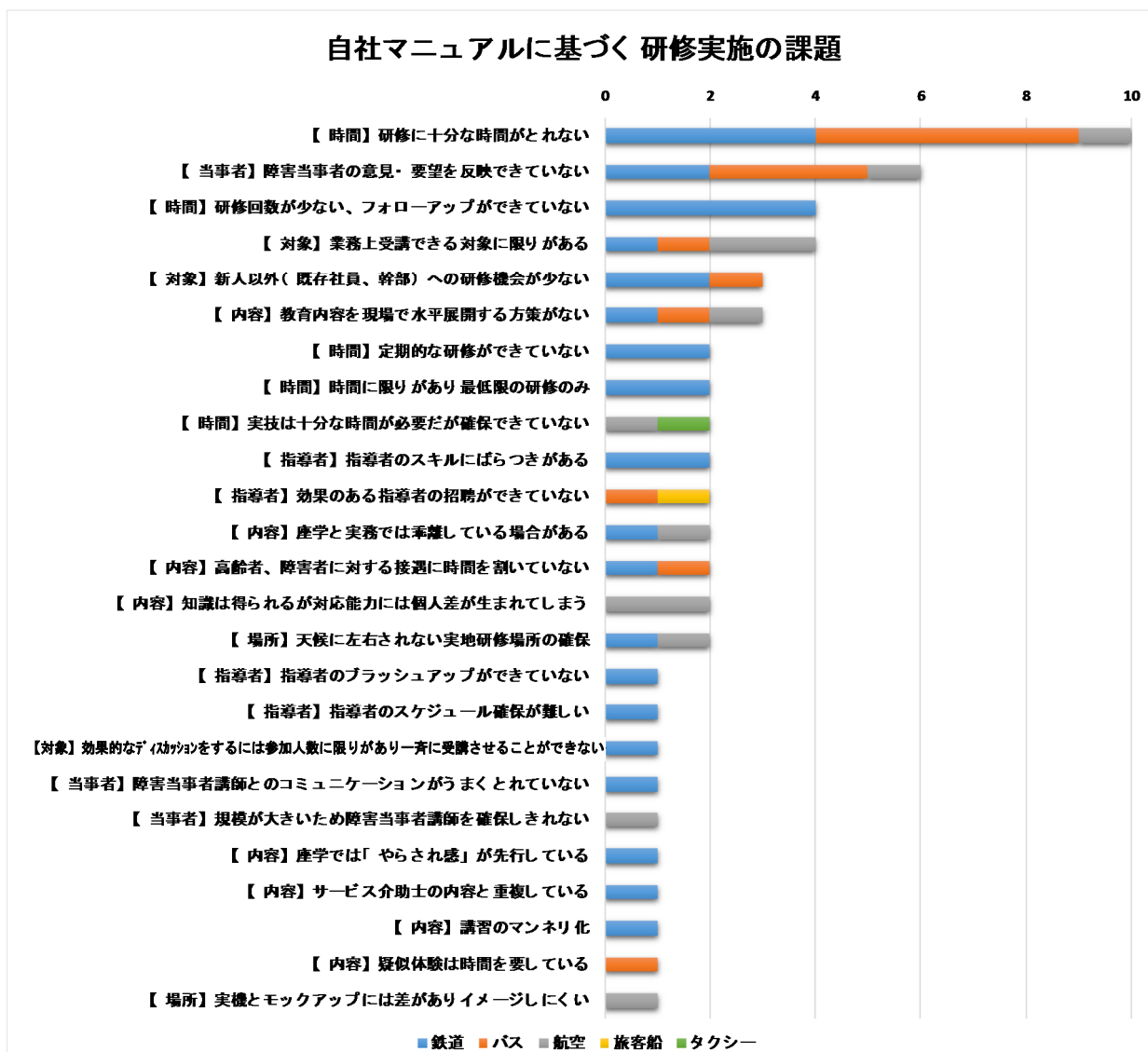
- カリキュラムの内容としては、車椅子の乗降実技演習を取り入れている社が最も多く、次いで接遇・介助の方法、視覚障害者に対する接遇・介助の実技演習が挙げられた。また、一方で身だしなみや接客態度について接遇研修のカリキュラム項目として挙げている社も見られた。



業態ならではの研修内容の工夫

- 【鉄軌道】
 - ・実際に駅構内や列車を使って研修をしている。
 - ・鉄道事業ならではの不当な差別取扱い、合理的配慮について研修している。
 - ・駅ホームにおける安全対策についてロールプレイなどで研修している。
 - ・体験談や失敗談などを活用している。
 - ・視覚障害者のホームからの転落事故などに学んでいる。
 - ・鉄道をよく利用する障害当事者の話を聞いている。
 - ・駅特性（EVの有無、駅により異なる動線等）に応じたカリキュラム作成
 - ・ディスカッションの内容を現場に反映している。
 - ・車椅子のお客様の乗降対応について
 - ・ワンマン運行での対応について
 - ・乗り換え時に対応について
- 【バス】
 - ・バス車両を使用した研修。
 - ・目配り、気配り、心配りが大切であること、洞察力を養うことを、ルールをお客さまに分かっていただくことなどを認識させている。
 - ・実際の体験などを共有している。ドラレコ画像などで対応を共有している。
 - ・疑似体験により、バスの発車・停止の実体験をさせている。
 - ・車椅子取扱いについてドライビングコンテストを実施し、技術向上を図っている。
- 【航空】
 - ・機内用車椅子の取扱いについて。
 - ・機内という特殊な空間における介助について具体的にわかりやすく伝えている。
 - ・ロールプレイにより実際の場面を想定した研修を実施している。
 - ・他社で発生した罰金対象事例なども含め、航空会社としてどのような対応が好ましくないかを学び、接客のヒントとしている。
 - ・「印象」が大きい業種であるため、印象の差でどのような違いが出るかを学んでいる。
 - ・階層移動が多いため、エレベーター、エスカレーター等の利用時の介助方法を学んでいる。
- 【旅客船】
 - ・クレーム対応の事例を研修の材料としている。
- 【タクシー】
 - ・車両を使った車椅子乗降の手順を実際に行ってみている。

- 研修実施の課題としては、十分に時間がとれないことが最も多く挙げられ、次いで障害当事者の意見・要望を反映できていないことが挙げられている。



課題解決方策

- 【鉄軌道】
- ・【内容】法改正・指針等の新たに身に付けるべき知識は事務連絡で共有している
 - ・【内容】サービス介助士をまず取得させ知識・技能を習得させている。
 - ・【内容】他社での取組みなども紹介し新たな気づきを得させている。
 - ・【内容】職員参加型の研修を実施し、意識が浸透しやすいようにしている。
 - ・【内容】うまくいった/いかない経験を共有しさまざまな場面の対応方法を学んでいる
 - ・【指導者】指導者に外部の研修を受講させブラッシュアップを図っている。
 - ・【指導者】外部講師を招き、内容のマンネリ化を防いでいる
 - ・【時間】部署を限定せずに研修を行う機会を設定している。
 - ・【時間】研修の受講機会を増やしている。
 - ・【当事者】地元の障害者団体等と協働の研修を実施している。
 - ・【当事者】障害当事者との意見交換会を開催している
 - ・【対象】新入社員以外への定期的な研修の実施
- 【バス】
- ・【内容】研修後の運転状況を見て始動を継続的に行っている。
 - ・【内容】実地体験のシミュレーションとしてロールプレイを実施している。
 - ・【対象】少人数でも研修を実施している。

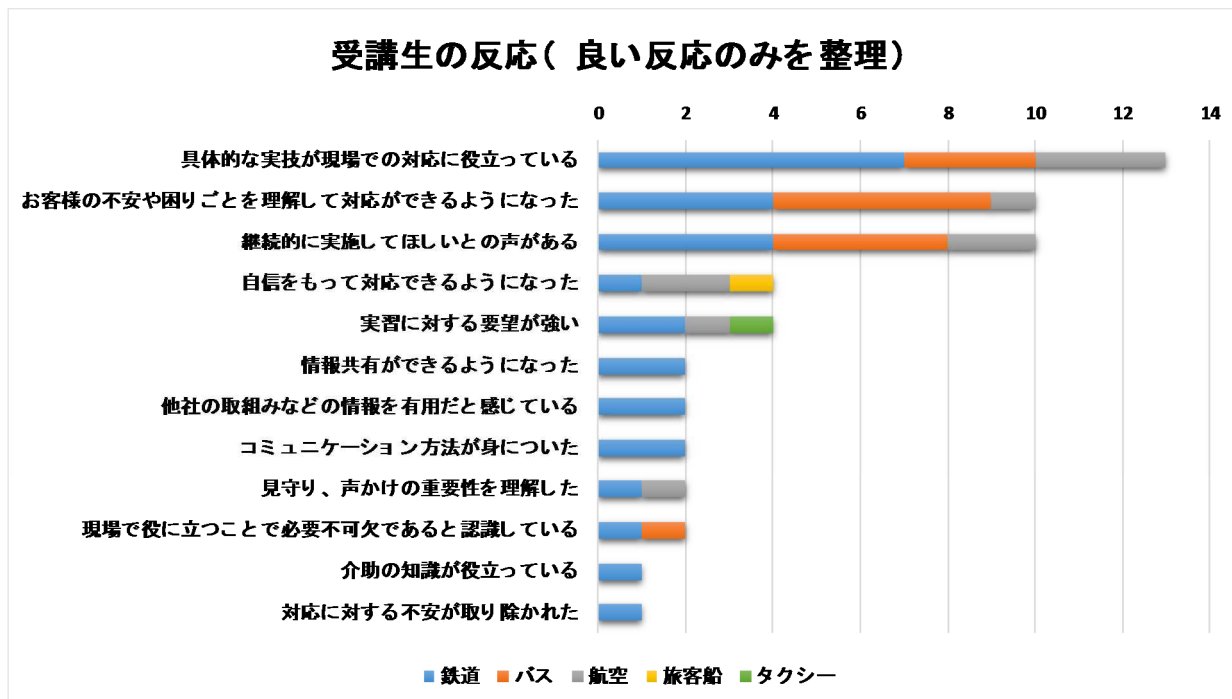
課題解決策 つづき

- 【バス】
 - ・【時間】複数回に分けて実施している。
 - ・【時間】効率よく実施するために班分けなどの工夫をしている。
 - ・【時間】班会議などでもケーススタディを学べる工夫をしている。
 - ・【内容】アドバイザーの意見を聞いて早期の集約に努めている。

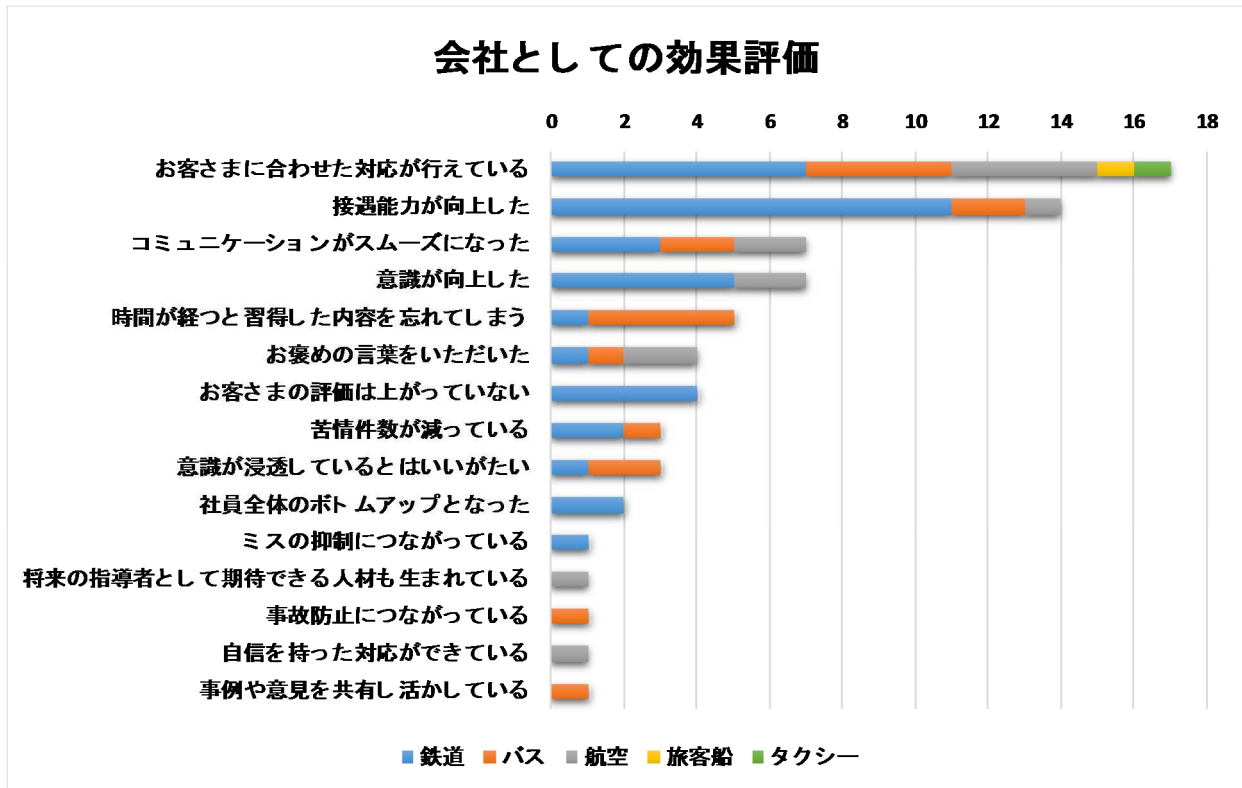
- 【航空】
 - ・【内容】サービス介助士をまず取得させ知識・技能を習得させている。
 - ・【内容】教育の見直し、新たな教材の制作。写真や事例で想像を促す。
 - ・【内容】意識強化を目的マニュアル動画の作成を準備している。
 - ・【指導者】指導者に外部の研修を受講させブラッシュアップを図っている。
 - ・【当事者】当事者の困りごとや要望を動画にして回覧予定。
 - ・【時間】研修のフォローアップの受講機会を増やしている。
 - ・【内容】効率的に進めるために資料を事前に一読させている。
 - ・【内容】日頃対応が難しいと感じている場所や操作を実習に取り入れている。

- 【旅客船】
 - ・【内容】受講者全員が共通して想定できる場面の解決策を考えさせている。

- 受講生の反応としては（グラフは良い反応のみを整理）、「具体的な実技が現場での対応に役立っている」という意見が多いが、反面、「研修を活かしていない社員もいる」も挙がっていた。



- 会社としての効果評価としては「お客さまに合わせた対応が行えている」「接客能力が向上した」などの意見が多いが、反面、「時間が経つと習得した内容を忘れてしまう」「お客さまの評価は上がっていない」なども挙がっていた。

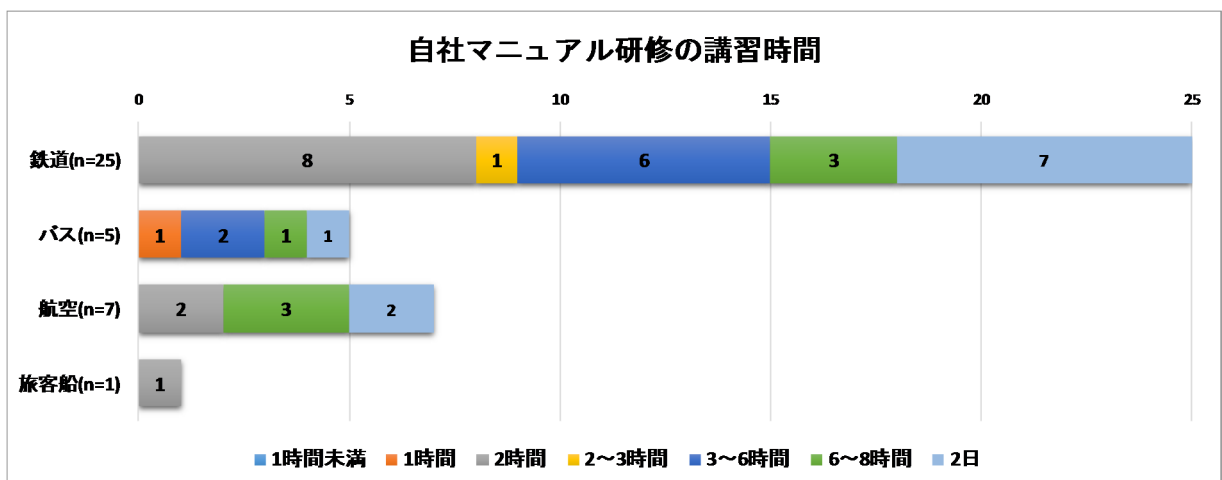
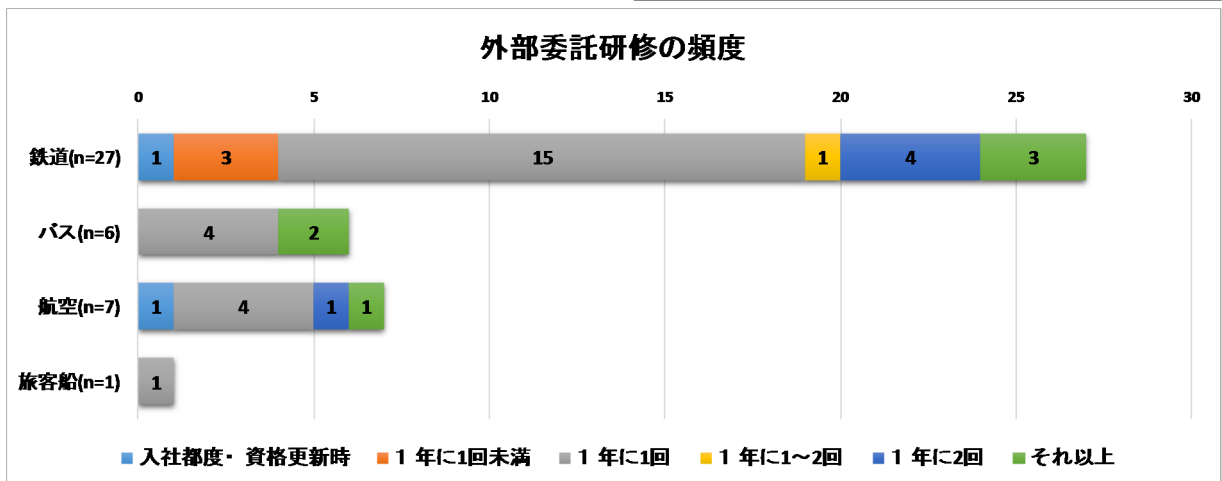
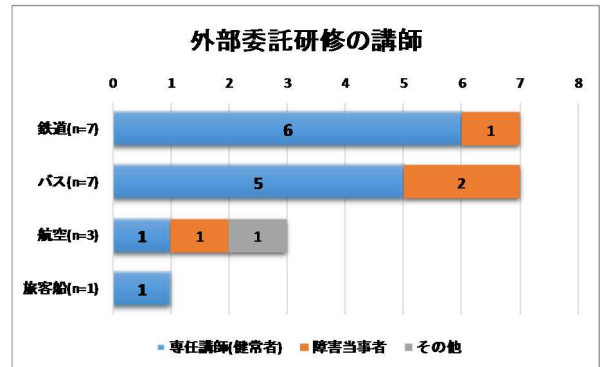
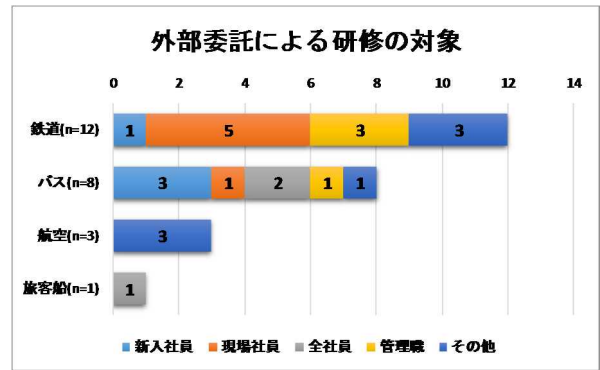


研修成果の現場での活用事例

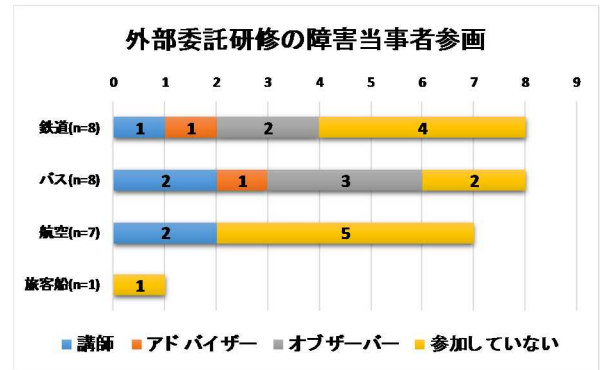
- 【鉄道】
 - ・自らお手伝いが必要なお客様はいないか？と確認する意識付けができた。
 - ・すすんでお声がけができるようになった。
 - ・車椅子介助がスムーズにできるようになった。
 - ・視覚障害者の方の誘導がスムーズにできるようになった。
 - ・対応事例が現場で行かされている。
 - ・他の社員への指導ができるようになった。
 - ・お客さまの目線で対応できるようになった。
 - ・資料を携帯し、役立てている。
- 【バス】
 - ・障害当事者ご本人とコミュニケーションができるようになった。
 - ・接客行動の改善
 - ・情報共有による事案の風化防止
 - ・実際の事例対応が現場で生かされている。
 - ・車椅子介助がスムーズにできるようになった。
 - ・気配り及び安全確保
- 【航空】
 - ・介助方法のばらつきが解消された
 - ・お客さまの状態に合わせて、柔軟な対応ができるようになった。
 - ・お客さまの尊厳を尊重する心がけができています。
- 【空港ビル】
 - ・接客がスムーズにできるようになった。
 - ・的確なご案内ができた。
- 【旅客船】
 - ・お客さまの目線で対応ができるようになった。聞き上手になった。
- 【タクシー】
 - ・車椅子介助がスムーズにできるようになった。

③外部委託による接遇研修の実施状況

- 外部委託による接遇研修の対象者は、鉄道では現場社員が多く、バスでは新入社員が多くなっているなど業態により異なっている。
- 講師としては、専任講師（健常者）が多く、障害当事者の例は少ない。
- 受講の頻度としては、1年に1回がどの業態も多く、鉄道では次いで1年に2回が多くなっている。
- 研修時間を見ると、2時間が多くなっており、また鉄道では2日も多くなっている。



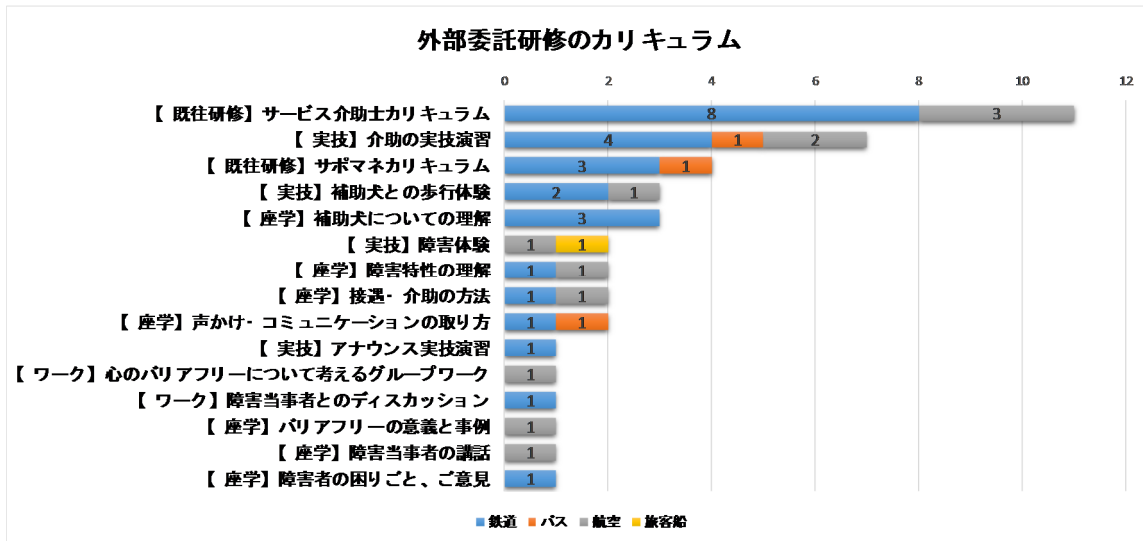
- 障害の当事者参画としては、各モードとも「参加していない」が最も多く、鉄道、バス、航空では講師、オブザーバーの参画も見られた。



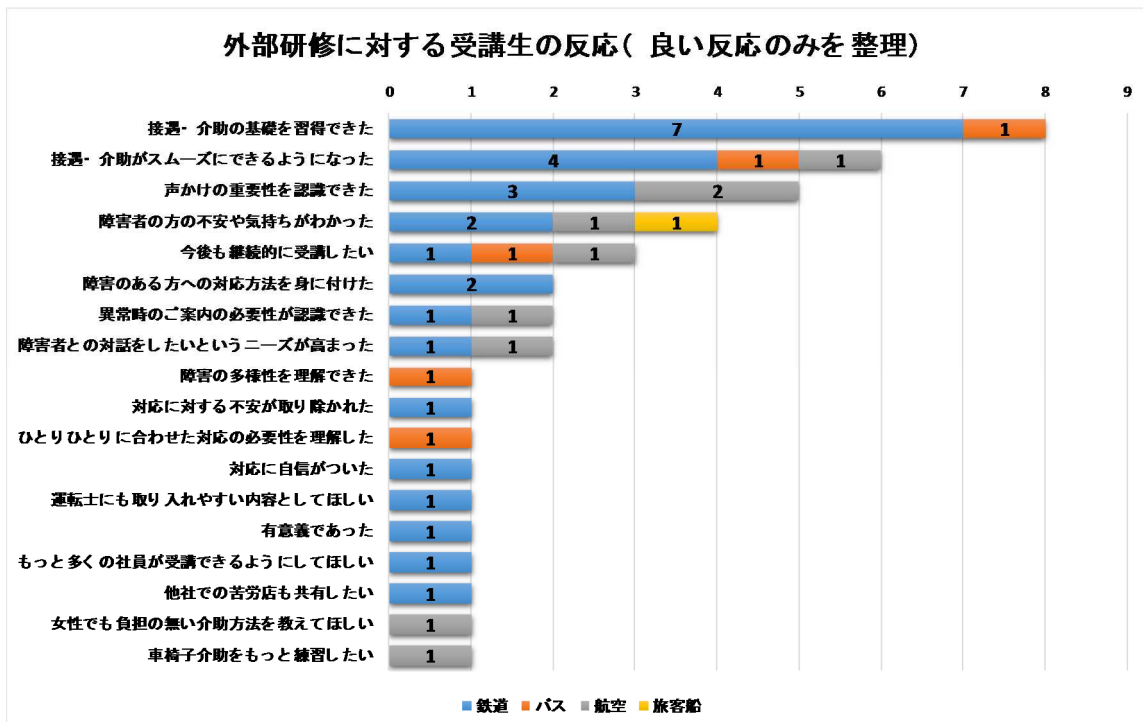
外部委託研修に会社として求めていること

【鉄道】	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の立場に立って行動できる力をつける ・障害者の不安の取り除き方 ・アナウンス研修 ・快適なサービスの提供 ・視覚障害者に対する声かけ・見守り ・介助、案内の実践力をつける ・高齢者に関することにも触れてほしい ・法改正や時代に合わせた研修内容 ・サービス介助士の取得 ・日常の疑問や不安に関する質疑の時間を確保する ・客観的な意見や情報を入手できる場 	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的な介助の方法 ・接遇のスキルアップ ・障害理解 ・業務内容に合わせた内容 ・障害体験 ・接遇・介助の体験 ・第三者からの意見・指摘 ・意識改革 ・新たな取組みの紹介
【バス】	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者に関することにも触れてほしい ・接遇サービス ・当事者目線としてどんな意見・ニーズがあるか 	<ul style="list-style-type: none"> ・接遇の基本としてマナーや言葉遣い等 ・実践的なロールプレイ
【航空】	<ul style="list-style-type: none"> ・より実践的な研修 ・当事者目線としてどんな意見・ニーズがあるか ・自社の方針に合わせたカスタマイズ ・事例を使ったロールプレイ 	<ul style="list-style-type: none"> ・第三者からの意見・指摘 ・ロールプレイを取り入れた実践型の研修 ・お客さまとの信頼関係の築き方
【旅客船】	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者体験 	

- 外部委託研修のカリキュラムとしては、「サービス介助士」「交通サポートマネージャー研修（サポマネ）」を利用している社が多いが、その他の研修においても、「介助の実技演習」が多くなっている。



- 外部委託研修に対する受講生の反応（グラフは、良い反応のみを整理）としては、「接遇・介助の技基礎を習得できた」「接遇・介助がスムーズになった」が多く挙げられ、その他には「声かけの重要性」や「障害者の気持ちを理解できた」なども挙げられた。

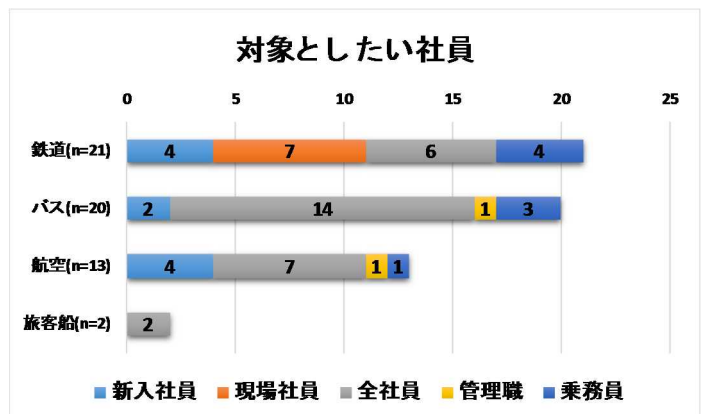


外部研修成果の現場での活用事例

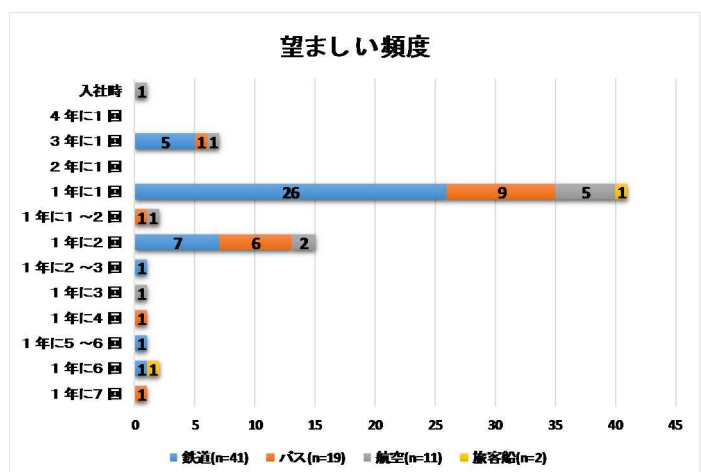
【鉄道】	<ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害者のご案内がスムーズにできた ・お声がけ・介助ができた ・お客様の目線になるなどができている ・積極的な声かけができるようになった ・コミュニケーションでニーズを引き出せるようになった ・外見ではわかりにくい障害があることが参考となった ・補助犬についての理解が深まった ・研修担当者として登用した 	<ul style="list-style-type: none"> ・車椅子の方の介助がスムーズにできた ・お客様に対する表情に変化が見られる ・対応方法を社内で情報共有、実践できている ・心のバリアフリーについて理解できた
【バス】	<ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害者の誘導のポイントがわかった 	<ul style="list-style-type: none"> ・車椅子の方の介助がスムーズにできた
【航空】	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者の困りごとを理解し業務に活かしている ・声かけ、気づきができるようになった ・災害時対応への活用 	<ul style="list-style-type: none"> ・自身を持って対応ができるようになった ・接遇・介助技術の向上

④ 研修実施担当者等が望む研修形態のあり方

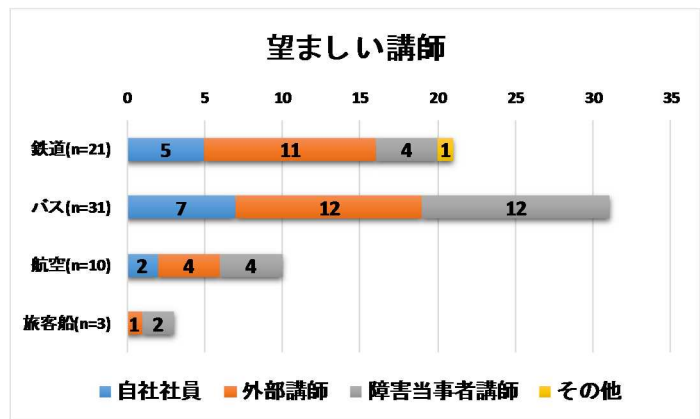
- 対象としたい社員としては、すべてのモードで「全社員」が多く挙げられている。



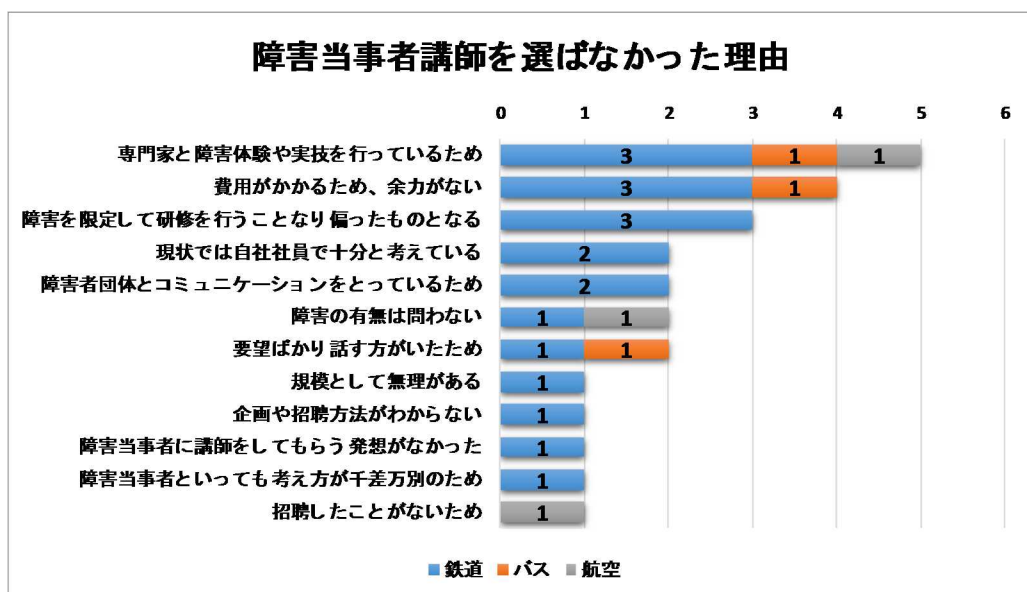
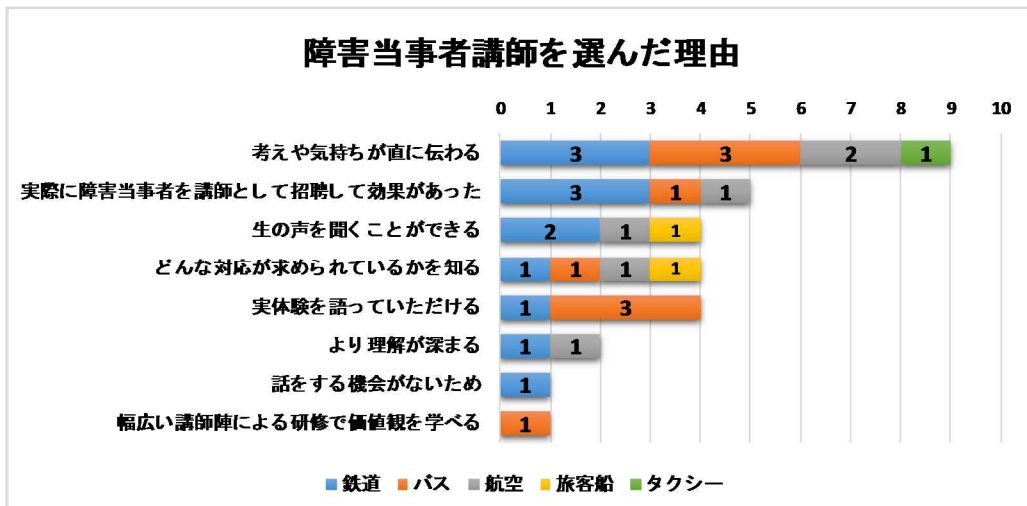
- 望ましい頻度としては、「1年に1回」が最も多く、次いで「1年に2回」が挙げられている。



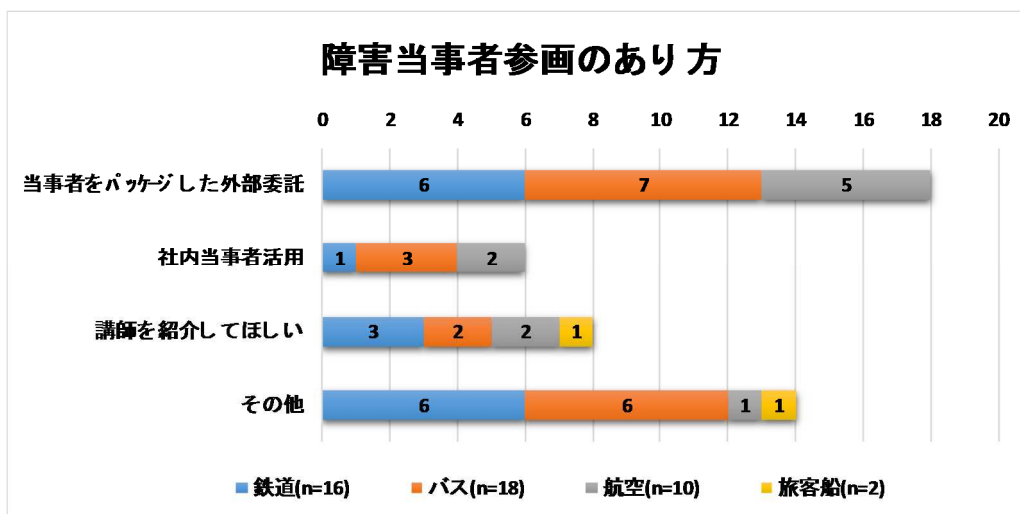
- 望ましい講師としては、各モードともに「外部講師」を挙げているが、バスでは同率で「障害当事者講師」を挙げている。



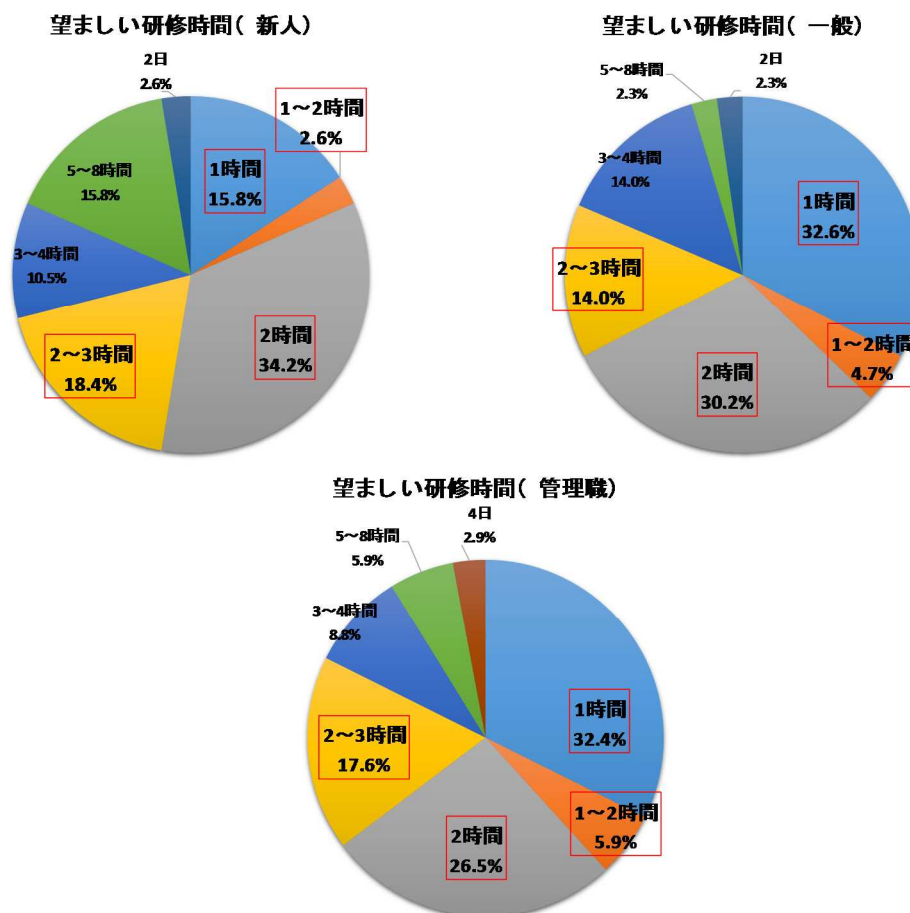
- 望ましい講師として、「障害当事者講師」を選んだ／選ばなかった理由としては、以下が挙げられた。
- 選んだ理由としては、「考えや気持ちが直に伝わる」「実際に招聘して効果があった」などが挙げられ、一方選ばなかった理由としては、「専門家と体験や実技を行っているため」や「費用がかかる、余力がない」などが挙げられた。



- 障害当事者の参画のあり方については、「当事者をパッケージした外部委託」が最もニーズが高い。その他として挙げられたのは、整理ができていない、費用がかかる、イメージができていない、まずは研修の開催頻度を上げることが先決、会社の考え方を理解してもらえないのではないか、事業者単体では規模に限界があるなどが挙げられている。



- 望ましい研修時間については、新人/一般社員/管理職ともに、1時間～3時間程度が望まれている。



カリキュラムに望むこと

【座学】

- ・意識の醸成、心のバリアフリーの理解
- ・最新の考え方や NG ワードなどの事例
- ・障害別の特性
- ・介助のスキル向上に結び付く内容
- ・当事者の立場から見るサポートが必要な場面
- ・具体的なサポートの方法
- ・苦情の対応方法
- ・接遇ガイドラインの理解
- ・少人数で講師と受講者が向き合う研修であること
- ・グループワークによる活発な発言
- ・映像を活用した研修
- ・一方的に話す座学とはして欲しくない
- ・ベースとなるテキストがあれば実態に沿って講習ができる
- ・接遇用 DVD による統一した研修の実施
- ・心構え
- ・障害の種類
- ・交通利用の不便さ、困難さの場面
- ・お客様からの暴力を防ぐには
- ・当事者の実体験に基づく内容
- ・望まれる対応
- ・障害者差別解消法の解説
- ・飽きさせない身につく内容
- ・受講者の気づきにつながる研修
- ・回数を重ね、段階を経た教育が必要
- ・他社のマニュアル等も参考に研修を組みたい
- ・最新の情報がメールマガジンなどで得られるといい

【実習】

- ・何がバリアとなっているのか？
- ・トラブル事例の対応方法
- ・実例を用いた実習
- ・日常の業務の実態を講師に見ていただき指導をして欲しい
- ・車輛を使った実践形式の研修
- ・実習に関する最新の情報が得られるといい
- ・障害特性に応じた介助の方法
- ・業務に沿った実習内容
- ・ロールプレイなどの具体的な場面を用いた実習
- ・障害の疑似体験
- ・お手本⇒実習⇒アドバイスの流れで体得できる流れ

業態ならではの必要項目

【鉄軌道】

- ・事故発生時、運転見合わせ時の対応
- ・鉄道利用時に困ったこと
- ・ワンマン運転時の対応
- ・コミュニケーションの取り方、お声のかけ方
- ・駅構内、車内での案内
- ・ホームからの転落など危険が迫っている場合の対応
- ・駅構内のバリアの場所の確認

【バス】

- ・車内事故防止に関する意見交換
- ・安全確保の方法
- ・実車を利用したロールプレイ
- ・マイクアナウンス、車内への案内の方法
- ・乗降時のサポート方法
- ・マニュアル作成のための情報が欲しい

【航空】

- ・場面にあった介助方法や配慮の内容
- ・LGBT に対する知識
- ・業務中の事例における対応のあり方
- ・合理的配慮の知識

【タクシー】

- ・高齢ドライバーの乗降サポートの方法

(2) 障害当事者の意識及びニーズの実態調査

接遇対象者である高齢者・障害者等が、交通事業者の対応に対して感じている意識・ニーズについて把握するため、アンケート調査を実施し実態を把握した。

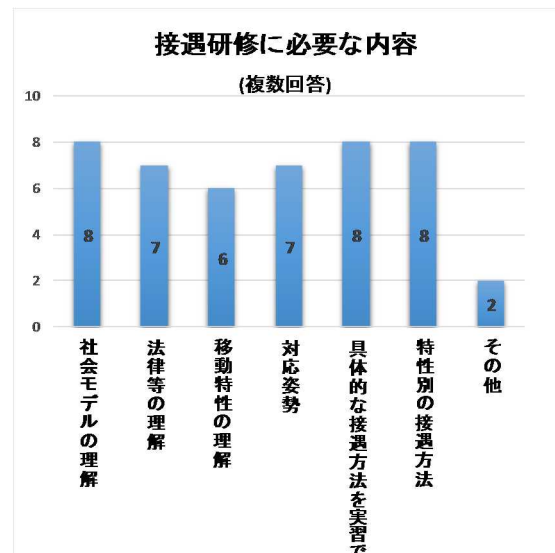
アンケート手法	メール又は FAX によるアンケート用紙の配布・回収 (本検討会議の委員である団体を対象とした)
回答状況	8 団体から回答を得た。

①接遇研修に必要な内容

- 接遇研修に必要な内容としては、「社会モデルの理解」「具体的な接遇方法の実習」「特性別の接遇方法」が多く挙げられた。
- また、その他にカリキュラムとして取り入れるべきこととしては、障害疑似体験、障害者権利条約（他の者との平等）、臨機応変さを身に付ける、障害当事者の参画などが挙げられた。

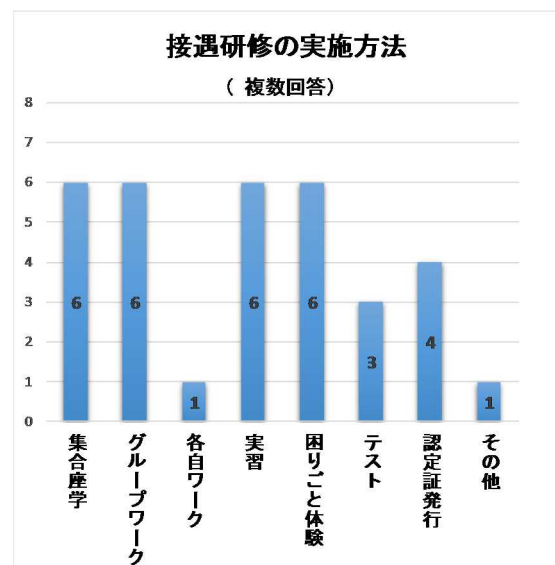
その他にカリキュラムに取り入れるべきこと

- ・ 尊厳の気持ちを忘れないこと
- ・ マニュアル通りではなく、臨機応変に対応できる柔軟さを身に付ける
- ・ 障害の疑似体験を組み込んでいただくのが必須
- ・ 障害当事者が講師やアドバイザー役となり研修を進めること
- ・ 補助犬についての基礎的知識
- ・ 補助犬法の理解、補助犬の認定証・表示の理解
- ・ 障害者権利条約（他の者との平等）



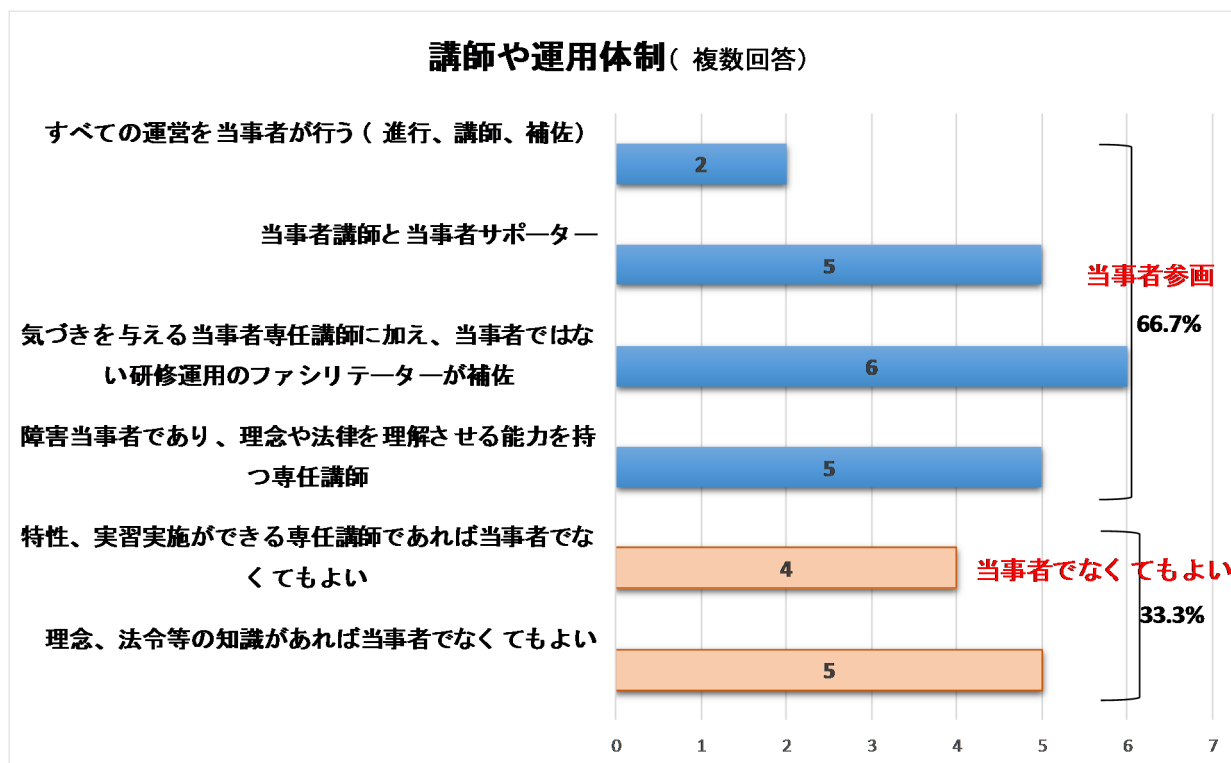
②接遇研修の実施方法

- 接遇研修の実施方法としては、座学、グループワーク、実習、困りごと体験などが挙げられた。
- その他として、「グループワークには当事者が入り、対話に慣れてもらう」が挙げられた。



③講師や運用の体制

- 接遇研修の障害当事者参画のあり方、講師のスキル、運用体制等については、「気づきを与える当事者専任講師に加え、研修運用のファシリテーター（当事者ではない）が補佐をして行う」が最も多く挙げられた。



当事者参画の課題

- ・ひとつの機能障害に偏ることなく、選定にはさまざまな方を選んでほしい。
- ・個人の価値観は異なるため、講師を務める者は、障害の特性を幅広く説明できる必要がある。
- ・講師は、自身の機能障害に加え、他の機能障害の知識を持つことが必要。
- ・講師は、個人の経験や感想にとどまらず、マクロ的視点を持って説明できることが必要。
- ・社会モデルや法規を熟知し、理解させられることのできる障害当事者は少ない。当事者でなくてもこのような解説、理解をさせることはできる。ただし、経験談については当事者がすべき。単なる経験談ではなく、受講者とともに考えていくことが重要。
- ・当事者講師の育成が必要。重度の肢体不自由への接遇ほど学ぶべき点が多いが、この当事者は体力的にも移動的にも負担が大きく講師として確保するのは難しい。

④各モードで取り入れるべき内容

- 各モードの研修に取り入れるべき内容として挙げられた（視覚障害、聴覚障害、車椅子使用者のご意見）のは、情報伝達や案内方法、介助方法等についてであった。

鉄軌道	<ul style="list-style-type: none">・ 駅施設・鉄道車内における情報伝達について。・ 緊急時のアナウンスや誘導について。・ 駅ホームや電車乗降での誘導の実地研修（例：車いすの誘導、被誘導を体験する）・ 補助犬がいる場合の誘導方法。
バス	<ul style="list-style-type: none">・ 遅延・迂回などの情報伝達。・ 車いすの乗降には、スロープとリフトがあるので、それぞれの手順や補助犬の扱いを、誘導者・被誘導者の両方の立場で実地研修。
タクシー	<ul style="list-style-type: none">・ ドライバーと乗客の意思疎通について。・ 障害者のタクシー・車いす間の移乗方法を実地研修。・ 「補助犬は、シートではなく足下に待機すること」などの説明。
航空、空港ビル	<ul style="list-style-type: none">・ 機内アナウンス、緊急時の誘導、搭乗時の案内について・ 「車いす・機内専用車いす間」「機内専用車いす・シート間」の移乗方法の実地研修。
旅客船	<ul style="list-style-type: none">・ 船内アナウンス、緊急時の誘導・ バリアフリーでない箇所が多いと思うので、「車いすごと運ぶこと」や「運ぶ際に離れた補助犬の扱い」について実地研修して欲しい。
共通	<ul style="list-style-type: none">・ 視覚障害者であれば「誘導方法」「声かけ」「情報提供の方法」を行っていただきたい。

⑤接遇研修が活かされていると感じた事例

接遇研修が活かされている事例

- ・ 小田急バスでは、障害者、妊婦、ベビーカー利用者への声がけを自然体でこなしているのは、研修の成果だと感じた。
- ・ J R新宿駅で車椅子や白杖利用者への対応が丁寧になされていた。
- ・ サポマネ研修では、素晴らしい対応を行った係員を称賛している。これにより、さらに研鑽を積む意識となっている。
- ・ 聴導犬を連れて航空機を利用した際、アナウンスの内容を記載した手紙をいただいた。「知らなくても困らないこと」かもしれないが、聞こえない者にとっては、同じ情報を共有できることがうれしかった。
- ・ 介助犬同行のことをJ R窓口で伝えた際、笑顔で対応していただいた。小学生の際に自分の講習を聞いてくれた方であった。こうした触れ合いや学びがあったことで、優しく受け入れる気持ちができていたことがうれしかった。

2.3 優良事例の収集

交通事業者が取り入れている主な研修プログラムの内容や取組について整理した。

- UD2020 行動計画で位置付けられている「障害のある人が参加し、座学に加えて実習を行うカリキュラム」を実施している研修
- 実態では欠けている「障害の社会モデルの理解など、理念的な理解を促すカリキュラム」を実施している研修

交通サポートマネージャー研修	
対 象	交通事業者（主にバス、鉄軌道）
研修実績	受講者数：1,300人（H.30.11末現在） 平成30年度年9回×定員40人
障害当事者参画	有（講師）
実施主体	（公財）交通エコロジーモビリティ財団
<p>【実施内容の特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●障害当事者とのコミュニケーションを基本とした研修 <ul style="list-style-type: none"> ・障害当事者とのコミュニケーションにより、障害者目線を確認しながら、グループディスカッションなどを進行する。 ●障害当事者講師による障害の理解と実技に重きを置いた研修 <ul style="list-style-type: none"> ・障害の社会モデルを事例により学ぶ。（直接的に障害の社会モデルの定義を習得するのではなく、日常業務を事例にして「障害は障害者にあるのではなく、環境の中に作り出されてしまっている」ことを学ぶ） ・車椅子使用者、視覚障害者が講師となり、障害の特性、日常の移動における困りごとなどを学ぶ。 ・その他の障害（肢体不自由、聴覚障害、知的・精神・発達障害、内部障害、難病、高齢者など）についても、障害の特性や日常の移動における困りごとなどを具体的に学ぶ。 ●実技演習による接遇・介助方法の習得 <ul style="list-style-type: none"> ・車椅子、視覚障害については、<u>実技演習を行い、具体的な接遇・介助の方法を学ぶ。</u> ●気づきのトレーニング <ul style="list-style-type: none"> ・研修の最後に、ディスカッションを行い、2日間で習得した内容の振り返り、内容の深掘りを行い、<u>自分のものとして習得させる。</u> <p>※直接的に「障害の社会モデル」についての解説はしていないが、交通事業者が遭遇する場面における社会モデル的思考方を理解させている。</p>	
<p>【実施体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害当事者、専門家（歩行訓練士等）、事務局で実施している。 ・障害当事者は、講師、サポーター（ディスカッション時に参画）の6人～10人/回程度。 	
<p>【カリキュラム】2日間</p> <ol style="list-style-type: none"> ①オリエンテーション ②バリアフリー法と接遇・介助の必要性（30分） ③グループディスカッション（合計80分） 	

- ④障害の理解とコミュニケーションの基本（60分）
- ⑤障害のあるお客さまの日常生活と移動（車椅子、肢体不自由、視覚障害、聴覚障害、知的・精神・発達障害、内部障害、難病、高齢者など）（合計 190分）
- ⑥接遇・介助方法の習得・実技演習（車椅子、視覚障害）（合計 130分）
- ⑦気づきのトレーニング（120分）

【その他】

- ・基本的なカリキュラム骨子を事務局で作成しており、これに障害当事者講師が肉付けをして研修プログラムを作っている。事務局との打合せを重ね、定期的に研修内容をブラッシュアップしている。
- ・企業内等で接遇研修の人材育成や普及啓発の取組み等を自らが企画・開催する人材を育成するための「上級交通サポートマネージャー研修」は、交通サポートマネージャー研修終了後受講することができる。（1日）研修終了後も上級受講者に対しては、自社研修の企画等に対してエコモがバックアップをしている。

ユニバーサルマナー検定	
対 象	交通事業者、接客業事業者（百貨店等）など
研修実績	3級取得者数：60,000人（うち、約15,000人が個人受講） 導入企業の業種：サービス業（約27%）、教育機関（約13%）、金融（約10%）
障害当事者参画	有（講師）
実施主体	日本ユニバーサルマナー協会
<p>【実施内容の特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●障害当事者講師による研修 <ul style="list-style-type: none"> ・障害当事者講師が講習全体を進行し、都度障害者の目線での理解を促す。 ●気づきのグループワークを要所に取り入れたカリキュラム <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションの方法、障害者の困りごと、対応方法などを学ぶにあたり、要所に気づきにグループワークを取り入れ、<u>自分で考えるプログラムとなっている。</u> ●シーン別のケーススタディ <ul style="list-style-type: none"> ・設定したシーンをもとに自分で考えるグループワークを行っている。 ●実践的なサポート方法の習得 <ul style="list-style-type: none"> ・<u>主な障害のある人（車椅子使用者、視覚障害者、聴覚障害者、高齢者）に対するサポート方法を実技により習得する。</u> 	
<p>【実施体制】 ・障害当事者講師、サポートスタッフで実施している。</p>	
<p>【カリキュラム】 5時間（講義 70分、実技研修 150分、検定試験 30分(休憩 50分)）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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） ○実践的なサポート方法（車椅子使用者、視覚障害者、聴覚障害者、高齢者） ○検定試験（100点満点中70点で合格） 	

障害当事者講師と考える「心のバリアフリー」研修	
対 象	企業、学校、自治体など
研修実績	日本福祉のまちづくり学会でのデモンストレーション、内閣官房心のバリアフリー事務局、神奈川県バリアフリーフェスタ等での実施
障害当事者参画	有（講師）
実施主体	（公財）交通エコロジーモビリティ財団、（一財）国土技術研究センター
<p>【実施内容の特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●障害当事者講師による研修 <ul style="list-style-type: none"> ・障害当事者講師が講習全体を進行し、都度障害者の目線での理解を促す。 ●リアリティのある動画を活用した気づきのプログラム <ul style="list-style-type: none"> ・動画コンテンツを活用することで、現実に近い状況を再現し、<u>障害当事者との対話を通じて障害者が遭遇している問題について理解を深める。</u> ●発見型の研修で「社会モデル」を習得し、自らの行動に結び付ける <ul style="list-style-type: none"> ・問題の発生要因と解決策についてグループワークで考え、社会モデルとの関係性を学び、自らの行動に結び付ける。 ●社会モデルの習得が主であり、自社のプログラムにプラスして活用できる <ul style="list-style-type: none"> ・社会モデルの習得が主であるため、<u>心のバリアフリーの理念が体现できるとともに、自社のプログラムに付け加えて活用できる。</u> 	
<p>【実施体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害当事者講師、サポートスタッフで実施している。 	
<p>【カリキュラム】 60～120 分</p> <ul style="list-style-type: none"> ○導入（動画上映、説明） ○講師の体験談、講師との対話 ○グループワーク①（要因の分析） ○グループワーク②（解決先の検討、発表、講評） ○まとめ（社会モデルをベースとした行動イメージを具体的な動画で補強する） 	

ユニバーサルデザイン対話型体験研修	
対 象	自治体など
研修実績	東京都職員研修（昨年度 200 人、今年度 200 人）、東京都障害者差別解消法シンポジウム（200 人）、千代田区都税事務所、東京都差別解消法事業者説明会等での実施
障害当事者参画	有（講師）
実施主体	特定非営利活動法人東京ユニバーサルデザイン・コミュニケーターズ 他
<p>【実施内容の特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●障害者差別解消法の主旨を踏まえた障害理解を深める 	

- ・権利条約をはじめ、各種の国内法、障害者差別解消法について学び、その主旨を踏まえた障害理解へと促す。
- コミュニケーションの重要性を学ぶ
 - ・障害の社会モデルについて学ぶとともに、障害を取り除くためには「コミュニケーション」が重要であることを理解する。下線
- 寸劇による気づきのプログラム
 - ・寸劇を交えて実際の場面を体感することで、障害を作り出していることに対する気づきを得る。
 - ・ロールプレイにより、実際の対応のあり方について学ぶ

【実施体制】

- ・障害当事者講師、サポートスタッフで実施している。

【カリキュラム】 120 分

- 研修の主旨説明
- 社会モデル、現在の障害感など
- 権利条約、各種の国内法、合理的配慮について
- 接遇の基本（コミュニケーションの重要性）
- 実質的な平等の必要性
- 場面設定の寸劇（ワークシートに感想、理解、疑問等を整理）
- 対応のロールプレイ
- 当事者講師によるまとめ

江東区ユニバーサルデザイン研修	
対 象	学生（小学生、中学生）など
研修実績	区内小・中学校での実施（希望校）
障害当事者参画	有（講師、サポートスタッフ）
実施主体	江東区
<p>【実施内容の特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●各種障害の当事者参画により、多様な障害があることを知る <ul style="list-style-type: none"> ・車椅子使用者、聴覚障害者、視覚障害者などさまざまな障害当事者が講師、サポートスタッフとして参画することで、「多様な人がいる」ことを知る。 ●ゲームによって障害者の困りごとを体感する <ul style="list-style-type: none"> ・ゲームを通じて、各種の障害者がどんな困りごとを抱えているのかを体感し、気づき、理解することができる。 ●寸劇による気づきのプログラム <ul style="list-style-type: none"> ・寸劇を交えて実際の場面を体感することで、障害を作り出していることに対する気づきを得る。 	
<p>【実施体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害当事者講師・スタッフ、サポートスタッフで実施している。 	

【カリキュラム】 120 分

- ユニバーサルデザインについて
- 多様な人がいるということ
- どんな場面で困るのか
- コミュニケーションのとりかた
- ゲーム（聞こえないのはだれ？、口話で何を言っているでしょう？、何が入っている？（障害者にとっての工夫を知る）、EV・ES・階段それぞれ使いたいものはどれ？など）
- 当事者からのメッセージ
- 声かけの必要性

サービス介助士	
対 象	交通事業者、接客事業者など
研修実績	取得者数:150 万人(平成 30 年までの累計)うち交通事業者の割合は約 47%
障害当事者参画	無（団体受講の場合、要望に応じて、当事者のインタビュー映像を交えた社会モデルの理解に関する映像教材（30 分程度）を視聴）
実施主体	（公財）日本ケアフィット共育機構
【実施内容の特徴】 <ul style="list-style-type: none">●実技を中心とした「体験」により接遇・介助方法を学ぶ<ul style="list-style-type: none">・接遇・介助方法は実技（<u>車椅子、視覚障害</u>）を中心とすることで「体感」ができ、具体的な方法を学ぶことができる。●事前に障害について学習することで、知見を活かして受講できる<ul style="list-style-type: none">・受講に先立ち、テキストによる事前学習、テストを行うことで、事前に知見を得ることができ、これを活かした受講が可能となる。●ロールプレイによる気づきのプログラム<ul style="list-style-type: none">・実際の場면을想定したロールプレイにより、具体的な対応方法や課題を認識できる。●検定筆記試験により、理解を確認できる<ul style="list-style-type: none">・事前学習時にもテストが導入されているが、受講後には検定筆記試験があり、70 点以上で合格となる。・公共交通事業者が多く受講しており、広く知られる資格となっている。 <p>※障害の社会モデルの理解を促す「心のバリアフリー教材」として映像教材を制作。一般受講では用いていないが、カスタマイズできるようにしている。本教材の受講実績は約 200 名。アンケートにより効果が実証されている。</p>	
【実施体制】 専門講師による実施	
【カリキュラム】 2 日間 <ul style="list-style-type: none">①オリエンテーション②ディスカッション（高齢者ってどんな人？）③高齢者疑似体験④ディスカッション（体験の感想など）	

- ⑤ジェロントロジー（創齡学）とは
- ⑥ホスピタリティー・マインド・接遇訓練
- ⑦車いす操作方法・演習・移乗訓練
- ⑧聴覚障がいの方への介助
- ⑨歩行が不自由な方への介助
- ⑩視覚障がいの方への介助・演習
- ⑪盲導犬・聴導犬・介助犬
- ⑫ユニバーサルデザイン・共用品
- ⑬車いす操作と手引きの実技チェック
- ⑭総合ロールプレイ
- ⑮まとめ
- ⑯検定筆記試験（50問、合格は70点以上、試験時間50分）

ユニバーサルドライバー研修、及び講師育成講座	
対 象	タクシー乗務員、個人タクシー事業者、運行管理者等職員
研修実績	<ul style="list-style-type: none"> ・14,352人が受講（H30年）。Japan Taxi導入後は受講者が増加している。 ・受講率は、全国で約19.4%程度。都道府県別では、東京（6,342人）、愛知（1,848人）、大阪（1,237人）、北海道（1,231）、神奈川（803人）の順に多い。 ・東京、大阪では新たにタクシー乗務員となる場合の必須研修（公益財団法人東京タクシーセンターが実施する新規講習）と位置付けられているため、受講者数は増え続ける見通し。
障害当事者参画	無
実施主体	一財全国福祉輸送サービス協会、一社全国ハイヤー・タクシー連合会 ※講師養成講座を受講した者のいる事業者は自社で実施している場合あり。
【実施内容の特徴】	
<ul style="list-style-type: none"> ●障害の特性と障害別の接遇・介助の留意点に重点を置いた研修 <ul style="list-style-type: none"> ・機能障害の特徴、接し方のポイントなどについての理解 ・各機能障害の別に接遇・介助の際の声かけの内容、介助の方法を具体的に提示 ●研修で得た知識を振り返るディスカッション <ul style="list-style-type: none"> ・具体的な場面を想定したグループディスカッションで、配慮や対応について自ら考える場をつくる。（場面例：酸素ボンベを引いて、鼻にチューブを入れている70代くらいの男性が「〇〇病院までお願いします」と乗車した。しばらくすると胸を押さえている。息をすするたびに肩が上下している。どんな配慮、対応が必要か？） ●車椅子の取扱いの演習 <ul style="list-style-type: none"> ・車椅子の取扱いと、乗車・降車にサポート方法について実習体験を行う。 	
【実施体制】	
<ul style="list-style-type: none"> ・タクシー事業者およびタクシー関連団体などが「研修実施機関」となって、「バリアフリー研修推進実行委員会」（全福協、全タク連）の認証を得たうえで実施。 	

【カリキュラム】

- ①オリエンテーション
- ②タクシーが支えるこれからのバリアフリー（DVD 視聴含む）
- ③お客様とのコミュニケーションの留意点
- ④お客様の理解と接遇・介助の留意点
（高齢者、認知症者、肢体不自由者、視覚障害者、聴覚・言語障害者、内部障害者、知的障害者、妊婦・子ども、その他）
- ⑤グループディスカッション（討議、発表）
- ⑥車椅子の取扱い方と乗車、降車（DVD 視聴、実習）

【その他】

- ・ UD 講師養成講座を実施しており、全福協から資格認定を受け登録された者が講師となる。
- ・ 講師資格は養成講座受講者の他、A 資格（役員・運行管理者等職員、講師経験者等）、B 資格（看護師、介護士等）の保有者（ただし養成講座の受講を推奨）
- ・ 講師登録者は H29 年度 418 人に対し、H30 年度 673 人（+255 人増）
- ・ 受講希望者の増加により、今年度は開催回数、受講定員を増加した上で開催している。

2.4 実態調査のまとめ

前項までに把握した内容について、前述した UD2020 行動計画、及び接遇ガイドラインを踏まえ、以下の視点から整理を行った。

検証の視点	内容
既往研修等で視점에合致して取り入れるべき素材	<ul style="list-style-type: none"> ・獲得すべき研修内容 ・効果的な研修方法 ・効果的な研修教材
上記以外で研修項目として取り入れるべき内容	<ul style="list-style-type: none"> ・視点から抜けている項目（社会モデルの獲得等） ・研修受講者、障害当事者が望む事項

① カリキュラム内容について

○カリキュラム内容については、事業者が実施しているカリキュラムは乗降の実習や接遇・介助の方法が中心であったり、障害の社会モデルの理解等の理念理解は不足している。

○一方で、当事者は理念、実習、接遇方法等網羅的な内容を必要としている。

○UD2020 行動計画では、障害の社会モデルの獲得を「心のバリアフリーの考え方」の身に付けるべきポイントとして挙げているが、障害の社会モデルについてのカリキュラム内容は事業者の実態の中には挙げられていなかった。

○接遇ガイドラインでは、見た目ではわからない障害を持つ人への声かけの方法、支援の内容が示されているが、研修の実態としては車椅子使用者、視覚障害者への接遇・介助方法が主となっている。

※下表は、実施されているカリキュラム内容及び必要な内容（**太字下線**は不足項目）

カリキュラム	内 容 項 目	課題点
座学 心のバリアフリーの 基本理念	<ul style="list-style-type: none"> ・ 共生社会を目指す社会のあり方 ・ 法令や施策などに見る必要性 ・ 障害の社会モデルの理解 ・ 接遇の心構え（対応の際の配慮点） 	<ul style="list-style-type: none"> ・法令等を除き、殆ど未だ取り入れられていない。
接遇の心構え	<ul style="list-style-type: none"> ・ 接遇におけるコミュニケーションの重要性 ・ 多様な利用者に対するコミュニケーションのポイント 	<ul style="list-style-type: none"> ・①、②等の接遇ガイドラインに示されている「コミュニケーションの重要性」については未だ取り入れられてない。
機能障害の特性と基本的な接遇方法	<ul style="list-style-type: none"> ・機能障害の多様性 ・各機能障害の特性 ・各機能障害の方に対する基本的な接遇の方法 	
各モード別・場面別の接遇の方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各場面における接遇の方法（モード別） 	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的な場面のロールプレイ等は実施されているが接遇ガイドラインの内容を網羅しているところは少ない。

カリキュラム		内 容 項 目	課題点
実習	サポート方法演習	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>サポート要請時のコミュニケーションのポイント</u> ・ 各機能障害の特性に応じたサポート方法 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者のニーズが高い項目。また障害当事者による研修実施も望まれている。
	当事者体験	機能障害の困りごとを実体験する	<ul style="list-style-type: none"> ・ 疑似体験には器具等の準備が必要であるため実施できる場所は限られる。
	ディスカッション	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対応場面における、配慮すべきこと、考えられる対応を自ら考える。(ロールプレイング、グループディスカッション、個人ワーク) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>ファシリテーションの手法等</u>がなければ効果的な実施は難しい。
まとめ		<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>獲得した理念、知識、技術を振り返り、これをどう生かしていくかを考える。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修でそれぞれが獲得した内容を活かしていくためのまとめが必要。

② 実施方法

- 障害当事者が参画した研修が望まれているものの、実態としては障害当事者の参画は少ない。しかし、実際に当事者を講師として招聘して効果があった、考えや気持ちが直に伝わるなどの効果も挙げられている。
- UD2020 行動計画では、「交通事業者の行う研修について障害のある人が参画し、座学に加えて実習を行うカリキュラム、研修教材となるようにする等の充実を図る」を位置付けているが、未だ障害当事者の参画は進んでいない状況にある。

3 接遇研修プログラムの作成

前項までに整理した交通事業者・障害当事者のニーズ調査結果及び、UD2020 行動計画及び接遇ガイドラインの考え方を踏まえ、研修プログラムを作成した。

研修の作成にあたっては、検討会議（4.で後述）において、研修試行を行い検証すべきとの意見が挙げられたため、試行を実施した上でとりまとめを行った。試行の実施内容については、3.5で後述する。

3.1 研修プログラムの検討方針

接遇研修プログラムの目的と構成について、以下のように設定した。

(1) 接遇研修プログラムが目指すもの

① 接遇研修プログラム作成の目的

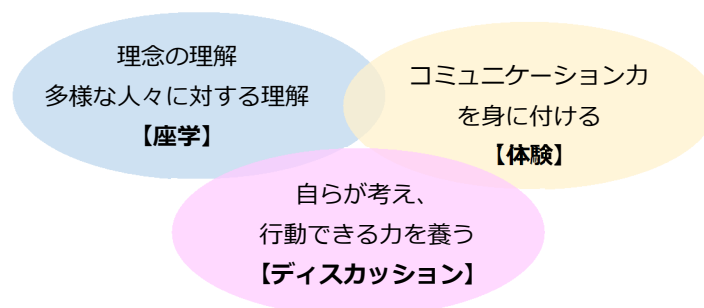
「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の内容を展開すべく、モデルとなる研修プログラムのあり方を示す。

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、『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

3.2 研修プログラムに盛り込むメニューの洗い出しと項目の整理

交通事業者・障害当事者のニーズ調査結果から、研修プログラムに盛り込むべきメニューの洗い出しを行い、基本的に必要な研修項目（モデルプログラム）として整理した。モデルプログラムの具体的な項目については、3.4 で後述する。

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

【講師】
障害当事者
補佐となる講師

【当事者参画】

「基本的に必要な研修項目(モデルプログラム)」

※可能な限り、全社員に実施

カテゴリ1：基本理念の理解
(目標：障害当事者参画により、社会モデルの理解、差別を行わない、コミュニケーション力を養う)

全社員 <small>交通モード別プログラム</small>	<p>①職場のバリアから考える接遇の心構え（座学/ロールプレイ/対話） 1時間</p> <ul style="list-style-type: none"> ● バリアはどこに？（対話） ● 実際の場面で考える（ロールプレイ） ● 多様な障害への対応の必要性（理念と社会的背景の理解）
特に管理職 <small>共通プログラム</small>	<p>②法令や社会的背景から学ぶ「心のバリアフリー」の基本（座学/対話） 30分</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 障害をとりまく法令制定の流れ ● 障害の社会モデルとは？ ● 「心のバリアフリーの理念」の理解

カテゴリ2：障害理解と接遇技術の基本
(目標：多様な障害への対応、接遇対応の技術の習得)

特に現場社員、 管理職 <small>共通プログラム</small>	<p>③障害の特性と基本の接遇方法 (座学/自主学習) 1.5時間</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 障害の多様性の理解と声かけの必要性 ● 障害の特性と基本の接遇方法（障害別）
特に現場社員、 管理職 <small>交通モード別プログラム</small>	<p>④接遇ガイドラインに基づく接遇方法 (座学/自主学習) 1時間</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 対応の際の配慮点 ● 基本の接遇方法（障害別）
特に現場社員 <small>交通モード別プログラム</small>	<p>⑤接遇方法の実技実習 (障害当事者参画) 1.5時間</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 介助技術の実習（車椅子の介助、視覚障害者の誘導等）
特に現場社員、 管理職 <small>共通プログラム</small>	<p>⑥障害の疑似体験（障害当事者参画） 1.5時間</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 障害の疑似体験を通じてどのようなサポートが必要かに気づく

※時間は目安

望まれる講習の内容

【座学】
基本的な心構え
心のバリアフリー、社会モデルの理解
障害特性
具体的の支援の方法
合理的配慮の知識

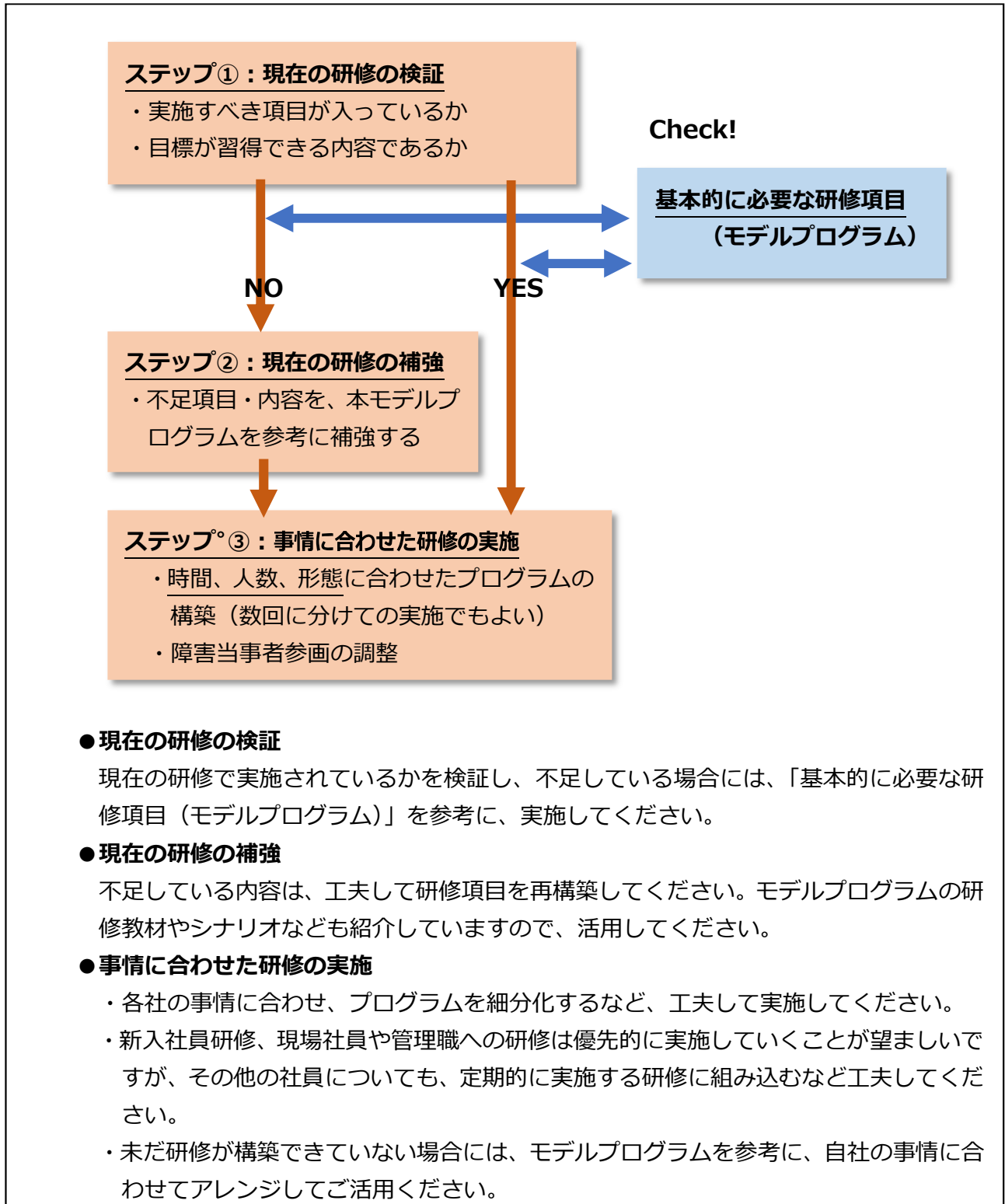
【実習】
実例を用いた実践的な対応方法（業態ならではの対応等）
障害の疑似体験、特性別の接遇方法

【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

3.3 研修プログラムの枠組みの考え方の整理

(1) 現在実施している研修内容と本研修プログラムの内容の検証

研修実施にあたっては、既に交通事業者で実施している研修内容に、本研修プログラムで示している内容が組み込まれているかを検証し、不足する部分については、研修プログラムを参考に補強ができるよう、各社の事情に合わせて活用できるように以下の通り整理した。



(2) 研修プランの提示

本研修プログラムの内容を踏まえた研修の実施は、全社員を対象に実施することが望ましいが、一律の時間確保が難しいことも想定されることから、各社の事情に合わせて分割して研修を実施するなど、柔軟に実施ができるよう研修の実施例を複数パターン提示することとした、

新入社員研修、現場社員や管理職に対しては、優先的にモデルプログラムの内容についての研修を実施していただき、それ以外の社員にも定期的な研修などで心のバリアフリーの理念や接遇の基本について身に付けていただけるよう工夫した。

例：新人研修 プラン1

- ①職場のバリアから考える接遇の心構え【1時間】
- ③・④障害の特性と基本の接遇方法、接遇ガイドラインに基づく接遇方法【自主学习2時間】
- ⑤接遇方法の実技実習【1.5時間】

合計 **4.5時間** (うち2時間は自主学习)

例：新人研修 プラン2

- ①職場のバリアから考える接遇の心構え【1時間】
- ②法令や社会的背景から学ぶ「心のバリアフリー」の基本【0.5時間】

1回目 1.5時間

- ③・④障害の特性と基本の接遇方法、接遇ガイドラインに基づく接遇方法【自主学习2時間】

2回目 2.0時間 (自主学习)

- ⑤接遇方法の実技実習【1.5時間】

3回目 1.5時間

例：新人研修 プラン3

- ①・⑥職場のバリアから考える接遇の心構え、障害の疑似体験【1.5時間】
- ③・④障害の特性と基本の接遇方法、接遇ガイドラインに基づく接遇方法【自主学习2時間】

3.0時間 (うち2時間は自主学习)

※①のルールを⑥と組合せて実施することで効率化して時間を短縮する。

例：管理職研修

- ①・②職場のバリアから考える接遇の心構え、法令や社会的背景から学ぶ「心のバリアフリー」の基本【1時間】

1回目 1時間

- ③・④障害の特性と基本の接遇方法、接遇ガイドラインに基づく接遇方法【自主学习2時間】

2回目 2.0時間 (自主学习)

- ⑥障害の疑似体験【1.5時間】

3回目 1.5時間

※①と②を一緒に実施することで効率化して時間を短縮する。

例：一般社員の定期的な研修

(長期スパンの定期研修)

- ①職場のバリアから考える接遇の心構え【1時間】

1回目 1時間

- ③・④障害の特性と基本の接遇方法、接遇ガイドラインに基づく接遇方法【自主学习2時間】

2回目 2.0時間 (自主学习)

- ⑤・⑥接遇方法の実技実習、障害の疑似体験【2時間】

3回目 2時間

※⑤と⑥を一緒に実施することで効率化して時間を短縮する。

例：現場社員研修

- ①職場のバリアから考える接遇の心構え【1時間】

1回目 1時間

- ③・④障害の特性と基本の接遇方法、接遇ガイドラインに基づく接遇方法【自主学习】

2回目 2.0時間 (自主学习)

- ⑤・⑥接遇方法の実技実習、障害の疑似体験【2時間】

3回目 2時間

※⑤と⑥を一緒に実施することで効率化して時間を短縮する。

(3) 障害当事者参画の意義

障害の社会モデルを理解するためには、障害の社会モデルを理解した障害当事者（又はその家族等の支援者）が研修に参画することが重要である。これにより理解を深め、ともに考えることができる。

障害当事者の研修への参画については「UD 2 0 2 0 行動計画」においても位置づけられていることから、障害当事者の役割とその役割に応じた必要なスキルを整理するとともに参画方法についても整理した。

① 研修に参画する障害当事者の役割と必要なスキル

講師として研修を任せる場合	社会モデルを体得しており、効果的に研修を運用できるスキルが必要 自分以外の障害にも精通し、障害の社会モデルについて理解を促すことができ、また研修実施の時間配分や受講生の理解に気を配ることのできるスキルが必要。
ファシリテーターとともに研修を運営する場合	社会モデルを体得しており、ファシリテーターをサポートするスキルが必要 基本的な研修の運営はファシリテーターに任せ、障害者の視点（自分以外の障害にも精通し、障害の社会モデルについて理解を促すことができる）を研修に活かすことのできるスキルが必要。
研修内容に対するアドバイザーとして参画する場合	社会モデルを体得しており、効果的に研修を運用できるスキルが必要 自分以外の障害にも精通し、障害の社会モデルについて理解を促すことができ、また研修実施内容のバランスを確認、アドバイスできるスキルが必要。
サポートスタッフとして参画する場合	どのようなサポートが必要かを伝えられることが重要 自分自身の困りごとだけを話すのではなく、困りごとに対してどのようなサポートをすることが必要であるか、どのように解決すべきかを伝えられることが重要。

② 障害当事者の参画方法

1) 障害当事者（又はその家族などの支援者）を活用した研修や講師派遣を利用する

各障害当事者団体や関係機関が実施している心のバリアフリーの周知に向けた障害当事者（又はその家族などの支援者）が講師などとして活躍する研修を交通事業者に向けて周知し、より活用しやすくなるよう、研修の紹介窓口や研修を実施している団体や企業のリストを掲載することとした。（具体的な内容については別冊の接遇研修プログラムを参照。）

なお、このリストは国交省総合政策局のホームページ上で随時更新していくものとした。

2) 自社の障害当事者の参画を得る

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、障害当事者の目線を持つ貴重な存在であることから、こうした人材の中から研修への参画を希望する者を募り、障害当事者参画による研修を実施することで、各社の事情に応じたプログラムの構築もしやすくなる。

3.4 各枠組みの項目の検討

(1) 各プログラムの項目と獲得目標

各プログラム項目と目標について、以下の通り整理した。

カテゴリ1では、基本理念の理解により、接遇対応の基本姿勢を学ぶ、以下の目標を掲げたプログラム①、②を提示した。

カテゴリ1：基本理念の理解（障害当事者の参画）	
	プログラム① 職場のバリアから考える接遇の心構え プログラム② 法令や社会的背景から学ぶ「心のバリアフリー」の基本
目標	接遇にあたっての基本的理念、コミュニケーションの重要性を学ぶ <ul style="list-style-type: none">● 接遇にあたっての基本理念を身に付けることで、受講者自身が多様なお客さまへの対応がしやすくなるだけでなく、対応がスムーズとなることで、会社としての社会評価もあがることが期待できます● 接遇における問題解決のためには、世の中の動き（障害の社会モデルの理解、障害を取り巻く法整備の流れなど）からの必然であることを理解します● 接遇の基本は、技術習得の前に『お客さまとの「対話」』が重要であり、コミュニケーション力、共感力を養うことが重要であることを学びます 障害当事者との対話が理解を深めるポイント（プログラム実施の必要事項） <ul style="list-style-type: none">● 受講者自身が、自分の業務において接遇対応をどうすべきかを想像し、自分のものとするために、実際に障害当事者と対話する形での研修が効果的です。● 障害当事者の講師やオブザーバーとの「対話」で、職場における気づかないバリアや解決の方法をともに考えることができ、障害を持つ人に対する接遇にあたっての理解が深まります。

カテゴリ2では、多様な障害について、その特性を学ぶとともに、各場面における接遇方法や、その具体的な技術について学び、また、障害を理解し、基本理念を達成するために、障害を持つ人の立場に立つために障害の疑似体験などのプログラム③～⑥を提示した。

カテゴリ2：障害理解と接遇技術の基本	
	プログラム③ 障害の特性と基本の接遇方法 プログラム④ 接遇ガイドラインに基づく接遇方法 プログラム⑤ 接遇・介助の実技実習 プログラム⑥ 障害の疑似体験
目標	障害の多様な特性、具体的な接遇技術を学ぶ <ul style="list-style-type: none">● 多様な障害の理解（各障害の特性や困りごとを知る）● 自分の職場で想定される場面における基本の接遇方法を習得する● 障害の疑似体験から、基本理念（障害の社会モデルの理解、コミュニケーション力、共感力を養うこと）を達成するための意識を醸成する
	自主学习による効率的な研修 <ul style="list-style-type: none">● 多様な障害についての理解、多様な場面を考慮した接遇方法の習得は研修時間を要することとなる。● 座学による研修実施が望ましいが、時間を要するため、自主学习（タブレット等を活用したEラーニングの活用等）で効率的に研修を実施していくことも考えられる。● 自主学习で理解したことを活かしていくためにも、他のプログラムの受講の「事前学習」として位置付けることで、理解が深まることが期待できる。

(2) 各プログラムの具体的な項目と進め方

各プログラムの具体的な項目と進め方のイメージについて、以下の通り整理した。

① カテゴリ 1

項目	カリキュラムと進め方のイメージ
<p>プログラム1： 職場のバリアから考える接遇の心構え 交通モード別プログラム</p> <p>対象：全社員 目安時間：1時間 研修形態：障害当事者参画による座学、ロールプレイ、対話</p>	<p>このプログラムは、職場でのバリアを感じている問題や実際の場面を考えた上で、障害当事者との認識のギャップに気づき、社会モデルの考え方や社会的背景等から「なぜ接遇対応が必要か」を理解、認識する流れが重要になっています。</p> <p>プログラムを分ける場合には、気づき⇒理解・認識の流れを鑑み、①と③、②と③の組合せで実施していくことが望ましいです。</p> <p>①バリアはどこに？（障害当事者との対話） 自分の職場に、高齢者や障害者にとって何がバリアとなっているかを考え、障害当事者が実際体験しているバリアと比較して、対話を深めます。</p> <p>②実際の場面で考える（ロールプレイ） 実際の問題場面をロールプレイ等で再現し、どこに問題があるかを議論します。</p> <p>③多様な障害への対応の必要性（座学） 自分の対応とニーズのギャップを認識した上で、「なぜ接遇対応が必要なのか」を社会的背景等から理解を促します</p>
<p>プログラム2： 法令や社会的背景から学ぶ「心のバリアフリー」の基本 共通プログラム</p> <p>対象：全社員（管理職） 目安時間：30分 研修形態：障害当事者参画による座学、対話</p>	<p>このプログラムは、ユニバーサル社会の実現に向けた法的整備の流れなどの社会の変化を学んだ上で、障害の考え方「障害の社会モデル」を理解し、この理解を体現していくためのUD2020 行動計画で位置付けられている心のバリアフリーの理念を理解するという流れとなっています。</p> <p>①ユニバーサル社会の実現に向けた社会の変化と事業者の使命 ユニバーサル社会の実現に向けた社会の変化の理解として、UD2020 行動計画の位置付け、法制度の整備の流れなどについて学びます。</p> <p>②障害の社会モデルの理解 ユニバーサル社会の実現のために必要な「障害の社会モデル」の考え方について学びます。</p> <p>③心のバリアフリーの理念を理解する ①、②で学んだユニバーサル社会を実現するにあたっての背景や考え方を確認し、実践するために身に付けるべき心のバリアフリーの理念について学びます。</p>

② カテゴリ2

項目	カリキュラムと進め方のイメージ
<p>プログラム3： 障害理解と接遇 技術の基本 共通プログラム</p> <p>対象： 全社員（特に現 場職員、管理職）</p> <p>目安時間： 1.5 時間</p> <p>研修形態： 座学、自主学習</p>	<p>このプログラムは、見た目などではわからない多様な障害者に対するコミュニケーション方法を学んだ上で、障害者の多様な特性、対応の基本的なあり方を学ぶプログラムです。</p> <p>○自主学習の場合には、②の障害の特性と基本の接遇方法については、各障害の別に学べるものとなっているので、各障害に分けて、毎日取り組んでいく方法もあります。</p> <p>○自主学習の学びは、理解しているかを検証するため、小テストやチェックリストで検証することが必要です。</p> <p>①障害の多様性の理解と声かけの必要性</p> <p>さまざまな特性を持った、多様な人が接遇を求めている。しかし、見た目ではわからない障害もあることから、「まずは声かけ」をして、どんな支援が必要か、必要ではないかを確認することが重要であることを理解する。</p> <p>②障害の特性と基本の接遇方法</p> <p>公共交通機関利用時、移動時においてどんなことに困っているのか、また困りごとを解消するための基本的なコミュニケーションの方法について学びます。</p> <p>障害特性を理解した上で、基本的な支援の方法について学びます。（障害ごとに分割して取り組むことも可能）</p>
<p>プログラム4： 接遇ガイドラインに基づく接遇 方法 交通モード別プログラム</p> <p>対象： 全社員（特に現 場職員、管理職）</p> <p>目安時間： 1 時間</p> <p>研修形態： 座学、自主学習</p>	<p>このプログラムは、日常の業務において接遇を行う際の配慮点を理解した上で、場面別に基本の接遇方法を身に付けていただくプログラムです。内容は接遇ガイドラインに基づいています。</p> <p>○自主学習の場合は、②の基本の接遇方法については、接遇対象の別に学べるものとなっているので、各障害に分けて、毎日取り組んでいく方法もあります。</p> <p>○自主学習の学びは、理解しているかを検証するため、小テストやチェックリストで検証することが必要です。</p> <p>①対応の際の配慮点</p> <p>接遇対応を行う前提として、対応の際に身に付けておくべき配慮点について学びます。</p> <p>②基本の接遇方法</p> <p>接遇対象別（主な障害の別）に、業務の各場面においてどのような接遇が必要かを学びます。（障害ごとに分割して取り組むことも可能）</p>

項目	カリキュラムと進め方のイメージ
<p>プログラム5： 接遇方法の実技 実習</p> <p>交通モード別プログラム</p> <p>対象： 全社員(特に 現場社員、管 理職)</p> <p>目安時間： 1.5時間(参加 人数による)</p> <p>研修形態： 障害当事者参 画による実技 実習</p>	<p>具体的な接遇技術は、実際に体験する、研鑽することで技術が身につくこ ととなるため、車椅子使用者の支援、視覚障害者の手引きなどを中心として、 実技実習によって習得させていくプログラムです。</p> <p>ただし、実技実習にあたっては、障害当事者の参画を図ることで、接遇実技 の問題点、配慮点が明確となります。</p> <p>○実技例：車椅子使用者の支援 視覚障害者の支援 聴覚障害者の支援</p>
<p>プログラム6： 障害の疑似体験 共通プログラム</p> <p>対象： 全社員(特に現 場社員)</p> <p>目安時間：1.5時 間(参加人数に よる)</p> <p>研修形態： 障害当事者参画 による実技実習</p>	<p>障害等の疑似体験を行うことにより、どのようなサポートが求められてい るかに気づき、障害当事者との相互理解を促進するプログラムです。障害当 事者が参画することで、対話を通じて、サポートのあり方などについて学び を深めることができます。</p> <p>○実技例：車椅子操作体験 全盲体験 高齢者体験</p>

3.5 理解を得られる内容構成の検討

(1) 理解を得ていくための検討ステップ

以上の枠組みを基本として、具体的な内容を検討したが、本ガイドラインを利用する事業者、また接遇対象者である障害者の理解を得ていくため、検討委員及び関係事業者等を対象に、以下のようなステップで検討を行った。

表 理解を得ていくための検討ステップの実施内容

①「たたき台」に対する意見収集 (第1回検討会での「たたき台」 提示後(～H30.12.9))	・事業の進め方、アンケートによる実態調査の整理内容、接遇研修プログラムの構成について、メール審議した。 ⇒収集した意見に基づき「修正案」を作成
「修正案」について試行実施	・研修プログラム(案)の内容を検証するため、修正案の試行を実施した。※詳細については(2)を参照 ⇒試行研修における評価をもとにブラッシュアップを行い、「修正案2」を作成
②「修正案2」に対する意見収集 (第2回検討会での「修正案2」 提示後(～H31.3.12))	・各内容についての具体的な修文箇所、修文案についてのメールでの意見収集を行った。
②で収集した意見に基づく「修正案2」を作成	
③「修正案2」に対する確認(～ H30.3.20)	・研修プログラムの構造、各内容について再度確認。 ・障害当事者が参画している研修や講師派遣についての窓口リスト、研修で活用できる映像教材について照会。メールで意見確認を行った。

上記の意見収集・検証・確認により理解を得て、最終案として、「接遇研修プログラム」を作成した。最終案については、別冊の「接遇研修プログラム」を参照のこと。

(2) 試行の実施

① 試行の概要

研修プログラム(案)の内容を検証するため、以下の内容でプログラム(案)の試行を実施した。

研修内容	第1回検討会で提示した基本のモデルプログラムの「職場のバリアチェックによる社会モデルの理解」「実例で接遇方法を学ぶ体験ロールプレイ」「実技実習プログラム」を実施【2時間】
研修対象	タクシー事業者 境交通(株)のドライバー/運行管理者(40~70代)の10名
講師	障害当事者講師：山崎涼子氏(車椅子使用者) サポート講師：森登美江氏(視覚障害者)、土屋峰和氏(車椅子使用者) ※山崎氏、森氏は交通サポートマネージャー研修講師
日時	平成31年1月30日(於：三鷹市貸会議室(ThreeEightNineMITAKA))

② 受講者アンケート結果

研修の実施後、受講生に対して実施したアンケートの内容は以下のとおり。

質問① あなたが今日の研修で「最も重要だ」と感じたことは？	<ul style="list-style-type: none"> ● 高齢者が多い社会でUDタクシーの需要が改めて大事ということを感じた。 ● お客さまとの「話」が必要だと感じた。 ● お客さまとのコミュニケーションをとり、お客さまの立場を考える。 ● UDタクシーについて当事者に聞いてみたかったのでよい機会だった。 ● 障害当事者の気持ちや考えを聞くことは重要であると感じた。 ● お客さまとの話し合い、声かけが大事だと思う。 ● お客様との対話、何をして欲しいかを聞き、対応する。 ● 障害当事者の考え方、ドライバー側の感じ方に違いがあることを理解することが重要だと感じた。 ● ドライバーと障害当事者の皆さんのコミュニケーションの場を設けることが一番大事。 ● 話をすることが大事。お互い分からないことを確認できた。
質問② 障害当事者が講師であったことについての感想	<ul style="list-style-type: none"> ● UDタクシーの車椅子の乗降の練習は、今まで関係者の中だけで行っていたため、実際、障害当事者の立場から意見をうかがえたことが一番であった。 ● 障害者の方にはもっと気楽にタクシーをご利用いただきたいと思った。 ● 障害当事者講師の研修ははじめて。意見や考えを聞くことができ貴重な研修だった。 ● 直接話が聞いて良かった。 ● 実際に障害当事者の方と話のできたので、今後どのような対応すべきかを考えたいと思う。 ● 双方の考え方の違いなどがよくわかり、色々な意見を聞いて良かった。 ● 生の声を聞くことができ勉強になった。 ● 健常者より説得力があった。

<p>質問③ この研修に対するあなたの評価は？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● こうした講習は非常に必要。続けていただきたい。 ● よかった。ためになった。 ● もっと障害者に対して理解が必要だと思った。 ● 業務に非常に役立った。定期的にこのような研修があればよい。 ● 利用者との関わり方が大事だと思った。なかなか当事者の意見を聞ける機会がないので、よかったと思う。 ● この研修がたくさん営業所で開催されることを祈っている。最高のパフォーマンスだった。 ● 東京の全タクシーの乗務員を対象に研修したほうがよい。
---------------------------------	--

3.6 交通モード毎の特別な留意点についての検討

接遇ガイドラインと同様に交通モード別に研修プログラムを作成するため、交通モード毎の特性を踏まえた内容の検討を行った。具体的には、プログラム①、④、⑤について、接遇ガイドラインで示している交通モード毎の接遇場面を踏まえ整理を行った。

	交通モード別に整理した項目	
プログラム①： 職場のバリア から考える接 遇の心構え	職場でバリアとなっている設備やサービスについての提示例 (昨年度調査や今年度調査で把握した障害当事者の意識及びニーズの実態調査をもとに記載)	
	1. 鉄軌道	
	車椅子 使用者	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口で乗車をお願いしたが、長時間待たされていることに対する説明がなかった ・乗換のバリアフリールートを知っていたが、遠回りの道しかわからないと言われた ・エレベーターの設置位置が改札口から遠い位置にあり時間がかかってしまった
	視覚 障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・券売機のテンキーには手を誘導していただいたが、数字の並びや画面の説明がなかった ・白杖を持って窓口に並んでいたが、「こちらへどうぞ」と言われどちらに行きよいかかわからなかった ・ホームドアが未整備なため、ホーム端を歩くことが危険であった
	聴覚 障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・遅延情報がわからず、車内で困っていた ・運行情報の視覚的な情報が提供されず困っていた
	発達/知 的/精神	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームで勝手に大きな声が出てしまったが、「静かにして」と言われパニックになった。 ・具合が悪くなりベンチで横たわっていたが、酔っ払いと間違えられたのか、「迷惑になるので横にならないで」と言われ、どうしてよいかわからなくなってしまった。
	2. バス	
	車椅子 使用者	<ul style="list-style-type: none"> ・混雑していて、乗車できなかった ・「車椅子の方を乗車させたことがないので乗せられません」と拒否された ・時間がかかると拒否されたり嫌な顔をされた ・ノンステップでなく、リフトもついていないために乗車が困難であると言われた
	視覚 障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・白杖を持っていても声を出して対応してくれないので、どうしてよいかわからなかった。
	聴覚 障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・聞こえないことがわからず、料金チャージの方法がわからなかった。 ・遅延情報がアナウンスのみであったため、情報がわからなかった
	発達/知 的/精神	<ul style="list-style-type: none"> ・どこで降りてよいかわからず、終点まで行ってしまい降りてよいか迷っていたが、「降りてください」と言われ、降りてしまい、迷子になった。 ・車内で勝手に大きな声が出てしまい、「降りてください」と言われた。
	3. タクシー	
	車椅子 使用者	<ul style="list-style-type: none"> ・乗車拒否された（車椅子と見て通り過ぎてしまう、乗せたことがないので無理、降車場所の状況がわからない） ・時間がかかると拒否されたり嫌な顔をされた ・UDタクシーはスロープの出し入れに時間がかかってしまうので困ると言われた
	視覚 障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・白杖を持っていても声を出して対応してくれないので、どうしてよいかわからなかった。
	聴覚	<ul style="list-style-type: none"> ・聞こえないことがわからず、降りてくれと言われた。

	<table border="1"> <tr> <td>障害者</td> <td></td> </tr> <tr> <td>発達/知的/精神</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> うまく目的地が伝えられず、「わからない」と拒否された。 車内の色々な表示が気になり、降車に時間がかかったが「早く降りて」と急かされた。 </td> </tr> </table>	障害者		発達/知的/精神	<ul style="list-style-type: none"> うまく目的地が伝えられず、「わからない」と拒否された。 車内の色々な表示が気になり、降車に時間がかかったが「早く降りて」と急かされた。 																						
障害者																											
発達/知的/精神	<ul style="list-style-type: none"> うまく目的地が伝えられず、「わからない」と拒否された。 車内の色々な表示が気になり、降車に時間がかかったが「早く降りて」と急かされた。 																										
	<p>4. 旅客船</p> <table border="1"> <tr> <td>車椅子使用者</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> バリアフリー対応でなく、客室に入るには階段がある旅客船の場合、外の座席のみの使用となること 車椅子の乗換が大変 </td> </tr> <tr> <td>視覚障害者</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 乗り場が多いときはわかりにくい 車でフェリーに乗る時、運転手以外は車から降りて乗船しないといけませんが、1人になると移動できない。付添い者が運転する時は、視覚障害者も運転者と一緒に車に乗ったまま乗船させてほしい。 </td> </tr> <tr> <td>聴覚障害者</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 急な予約変更や質問したい時は、FAXやメールで対応出来る様にしてほしい。 アナウンスだけでなく、文字で情報がほしい。 船酔い時に、うまくコミュニケーションがとれない </td> </tr> <tr> <td>発達/知的/精神</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 狭い船室でパニックになり、走りまわってしまったたり、大きな声が出てしまったりしたときに、「静かにしてください」と腕をつかまれ、さらにパニックになった。 </td> </tr> </table> <p>5. 航空</p> <table border="1"> <tr> <td>車椅子使用者</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 予約時に車椅子情報を伝えたにも関わらず、チェックインで再度車椅子の確認をされた。 ボーディングブリッジが整備されておらず、車椅子でのアプローチが困難であると言われた。 </td> </tr> <tr> <td>視覚障害者</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 急いでいるのに安全のためエレベータの案内を優先されたり、同行者がいるにも関わらず、最後に降りるよう言われるので、待ち時間がかかることがある。 保安検査場では白杖を検査機に通すため歩行が不安。 </td> </tr> <tr> <td>聴覚障害者</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 口頭説明や機内のアナウンスに気づかない。 緊急時にうまく対応がなされるのか不安。 遅延や搭乗口変更などが発生した際に、タイムリーに情報を入手できない。 </td> </tr> <tr> <td>発達/知的/精神</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 順番に並んでいるときにじっと待つことができずパニックになってしまった。 空港に初めて来たので、とても不安になってしまった。 </td> </tr> </table>	車椅子使用者	<ul style="list-style-type: none"> バリアフリー対応でなく、客室に入るには階段がある旅客船の場合、外の座席のみの使用となること 車椅子の乗換が大変 	視覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> 乗り場が多いときはわかりにくい 車でフェリーに乗る時、運転手以外は車から降りて乗船しないといけませんが、1人になると移動できない。付添い者が運転する時は、視覚障害者も運転者と一緒に車に乗ったまま乗船させてほしい。 	聴覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> 急な予約変更や質問したい時は、FAXやメールで対応出来る様にしてほしい。 アナウンスだけでなく、文字で情報がほしい。 船酔い時に、うまくコミュニケーションがとれない 	発達/知的/精神	<ul style="list-style-type: none"> 狭い船室でパニックになり、走りまわってしまったたり、大きな声が出てしまったりしたときに、「静かにしてください」と腕をつかまれ、さらにパニックになった。 	車椅子使用者	<ul style="list-style-type: none"> 予約時に車椅子情報を伝えたにも関わらず、チェックインで再度車椅子の確認をされた。 ボーディングブリッジが整備されておらず、車椅子でのアプローチが困難であると言われた。 	視覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> 急いでいるのに安全のためエレベータの案内を優先されたり、同行者がいるにも関わらず、最後に降りるよう言われるので、待ち時間がかかることがある。 保安検査場では白杖を検査機に通すため歩行が不安。 	聴覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> 口頭説明や機内のアナウンスに気づかない。 緊急時にうまく対応がなされるのか不安。 遅延や搭乗口変更などが発生した際に、タイムリーに情報を入手できない。 	発達/知的/精神	<ul style="list-style-type: none"> 順番に並んでいるときにじっと待つことができずパニックになってしまった。 空港に初めて来たので、とても不安になってしまった。 										
車椅子使用者	<ul style="list-style-type: none"> バリアフリー対応でなく、客室に入るには階段がある旅客船の場合、外の座席のみの使用となること 車椅子の乗換が大変 																										
視覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> 乗り場が多いときはわかりにくい 車でフェリーに乗る時、運転手以外は車から降りて乗船しないといけませんが、1人になると移動できない。付添い者が運転する時は、視覚障害者も運転者と一緒に車に乗ったまま乗船させてほしい。 																										
聴覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> 急な予約変更や質問したい時は、FAXやメールで対応出来る様にしてほしい。 アナウンスだけでなく、文字で情報がほしい。 船酔い時に、うまくコミュニケーションがとれない 																										
発達/知的/精神	<ul style="list-style-type: none"> 狭い船室でパニックになり、走りまわってしまったたり、大きな声が出てしまったりしたときに、「静かにしてください」と腕をつかまれ、さらにパニックになった。 																										
車椅子使用者	<ul style="list-style-type: none"> 予約時に車椅子情報を伝えたにも関わらず、チェックインで再度車椅子の確認をされた。 ボーディングブリッジが整備されておらず、車椅子でのアプローチが困難であると言われた。 																										
視覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> 急いでいるのに安全のためエレベータの案内を優先されたり、同行者がいるにも関わらず、最後に降りるよう言われるので、待ち時間がかかることがある。 保安検査場では白杖を検査機に通すため歩行が不安。 																										
聴覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> 口頭説明や機内のアナウンスに気づかない。 緊急時にうまく対応がなされるのか不安。 遅延や搭乗口変更などが発生した際に、タイムリーに情報を入手できない。 																										
発達/知的/精神	<ul style="list-style-type: none"> 順番に並んでいるときにじっと待つことができずパニックになってしまった。 空港に初めて来たので、とても不安になってしまった。 																										
プログラム④： 遭遇ガイドラインに基づく 遭遇方法	<p>交通モード別場面別遭遇対象別（主な障害の別）の基本の遭遇方法 （遭遇ガイドライン「Ⅲ章 交通モード別の対応について」に沿って記載）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>交通モード</th> <th>場面</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">1.鉄軌道</td> <td>0.共通事項</td> </tr> <tr> <td>1.予約、改札利用、切符購入</td> </tr> <tr> <td>2.構内の移動</td> </tr> <tr> <td>3.ホームの利用、乗降時、車内</td> </tr> <tr> <td>4.乗り換え時</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2.バス</td> <td>0.共通事項</td> </tr> <tr> <td>1.事前問合せ、チケット購入</td> </tr> <tr> <td>2.乗降時・運賃の支払い・車内</td> </tr> <tr> <td>3.乗り換え時</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">3.タクシー</td> <td>0.共通事項</td> </tr> <tr> <td>1.予約、事前問合せ</td> </tr> <tr> <td>2.乗降時・運賃の支払い・車内</td> </tr> <tr> <td>3.乗り換え時</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">4.旅客船</td> <td>0.共通事項</td> </tr> <tr> <td>1.予約、事前問合せ、チケット購入</td> </tr> <tr> <td>2.ターミナルでの待合・移動</td> </tr> <tr> <td>3.乗下船、船内</td> </tr> <tr> <td>4.乗り換え時</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0.共通事項</td> </tr> </tbody> </table>	交通モード	場面	1.鉄軌道	0.共通事項	1.予約、改札利用、切符購入	2.構内の移動	3.ホームの利用、乗降時、車内	4.乗り換え時	2.バス	0.共通事項	1.事前問合せ、チケット購入	2.乗降時・運賃の支払い・車内	3.乗り換え時	3.タクシー	0.共通事項	1.予約、事前問合せ	2.乗降時・運賃の支払い・車内	3.乗り換え時	4.旅客船	0.共通事項	1.予約、事前問合せ、チケット購入	2.ターミナルでの待合・移動	3.乗下船、船内	4.乗り換え時		0.共通事項
交通モード	場面																										
1.鉄軌道	0.共通事項																										
	1.予約、改札利用、切符購入																										
	2.構内の移動																										
	3.ホームの利用、乗降時、車内																										
	4.乗り換え時																										
2.バス	0.共通事項																										
	1.事前問合せ、チケット購入																										
	2.乗降時・運賃の支払い・車内																										
	3.乗り換え時																										
3.タクシー	0.共通事項																										
	1.予約、事前問合せ																										
	2.乗降時・運賃の支払い・車内																										
	3.乗り換え時																										
4.旅客船	0.共通事項																										
	1.予約、事前問合せ、チケット購入																										
	2.ターミナルでの待合・移動																										
	3.乗下船、船内																										
	4.乗り換え時																										
	0.共通事項																										

	5.航空	1.予約、チェックイン 2.ターミナルでの待合・移動 3.保安検査場 4.搭乗口、搭乗 5.機内 6.降機 7.乗り換え時	
プログラム⑤： 接遇方法の実 技実習	職場でバリアとなっている設備やサービスについての提示例 (昨年度調査や今年度調査で把握した障害当事者の意識及びニーズの実態調査をもとに記載)		
	1. 鉄軌道		
	車椅子使用者の支援	実車（又はロールプレイ）による車椅子使用者の乗降介助 <ul style="list-style-type: none"> ・鉄軌道車両への乗降（スロープの使用等） ・シートなどへの移乗介助 ・重心移動で立たせるための介助 	
	視覚障害者の支援	実車（又はロールプレイ）による視覚障害者の介助 <ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害者の手引きのポイント ・ホームや車両乗降での誘導、座席への誘導のための手引き ・乗車時における情報提供の方法 	
	聴覚障害者の支援	実車（又はロールプレイ）による視覚障害者の介助 <ul style="list-style-type: none"> ・説明時の留意点（筆談、スマートフォンなどの活用） ・混雑時、災害時などの情報伝達方法 	
	2. バス		
	車椅子使用者の支援	実車（又はロールプレイ）による車椅子使用者の乗降介助 <ul style="list-style-type: none"> ・バス車両への乗降（スロープ、リフトの使用等） ・シートなどへの移乗介助 ・重心移動で立たせるための介助 	
	視覚障害者の支援	実車（又はロールプレイ）による視覚障害者の介助 <ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害者の手引きのポイント ・バス車両への乗降、座席への誘導のための手引き ・乗車時における情報提供の方法 	
	聴覚障害者の支援	実車（又はロールプレイ）による視覚障害者の介助 <ul style="list-style-type: none"> ・説明時の留意点（筆談、スマートフォンなどの活用） ・混雑時、災害時などの情報伝達方法 	
	3. タクシー		
	車椅子使用者の支援	実車（又はロールプレイ）による車椅子使用者の乗降介助 <ul style="list-style-type: none"> ・タクシー車両への乗降（UDタクシー等） ・シートなどへの移乗介助（普通タクシーの場合等） ・重心移動で立たせるための介助 	
	視覚障害者の支援	実車（又はロールプレイ）による視覚障害者の介助 <ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害者の手引きのポイント ・タクシー車両への乗降のための手引き ・シートなどへの誘導 ・乗車時における情報提供の方法 	
	聴覚障害者の支援	実車（又はロールプレイ）による視覚障害者の介助 <ul style="list-style-type: none"> ・目的地をうかがう（筆談、スマートフォンなどの活用） ・運行ルートの確認方法 ・混雑時、災害時などの情報伝達方法 	

4. 旅客船

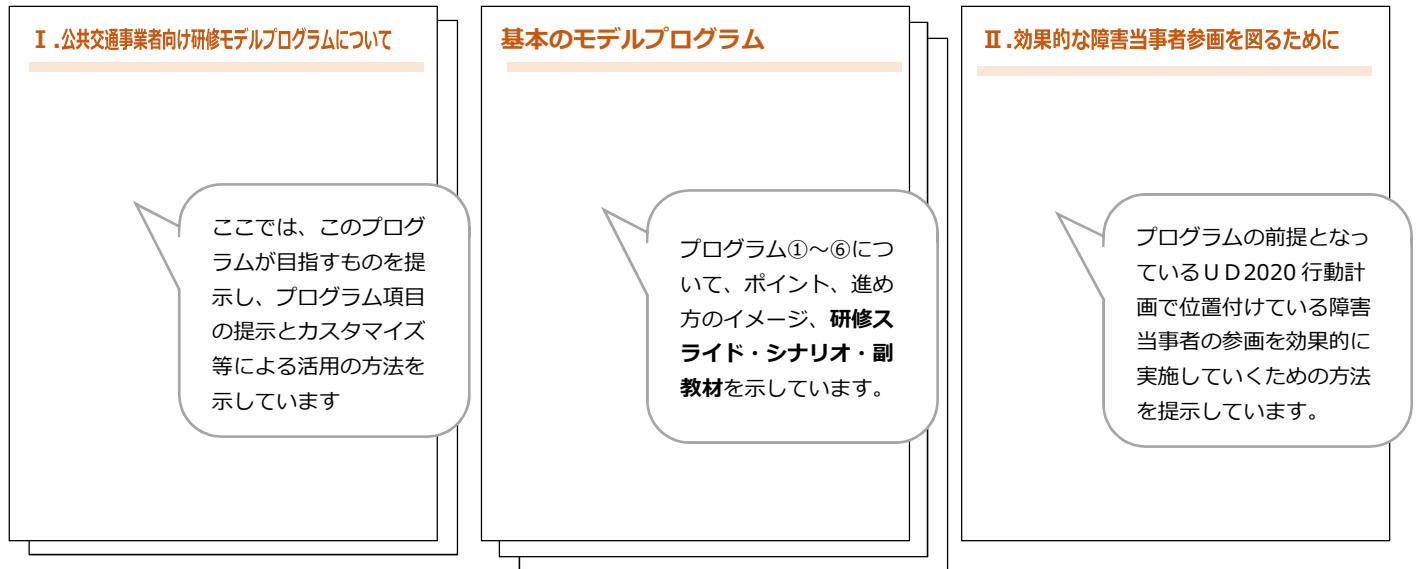
車椅子使用者の支援	実車（又はロールプレイ）による車椅子使用者の乗降介助 <ul style="list-style-type: none">・旅客船への乗降（スロープの使用等）・座席や船内で使用する車椅子への移乗介助・重心移動で立たせるための介助
視覚障害者の支援	実車（又はロールプレイ）による視覚障害者の介助 <ul style="list-style-type: none">・視覚障害者の手引きのポイント・乗下船時や船内での誘導、座席への誘導のための手引き・運航情報提供の方法
聴覚障害者の支援	実車（又はロールプレイ）による視覚障害者の介助 <ul style="list-style-type: none">・説明時の留意点（筆談、スマートフォンなどの活用）・混雑時、災害時などの情報伝達方法

5. 航空

車椅子使用者の支援	実車（又はロールプレイ）による車椅子使用者の乗降介助 <ul style="list-style-type: none">・航空機への乗降（スロープの使用等）・座席や機内で使用する車椅子への移乗介助・重心移動で立たせるための介助
視覚障害者の支援	実車（又はロールプレイ）による視覚障害者の介助 <ul style="list-style-type: none">・視覚障害者の手引きのポイント・搭乗時、降機時や機内での誘導、座席への誘導のための手引き・運航情報提供の方法
聴覚障害者の支援	実車（又はロールプレイ）による視覚障害者の介助 <ul style="list-style-type: none">・説明時の留意点（筆談、スマートフォンなどの活用）・混雑時、災害時などの情報伝達方法

3.7 HP 掲載のための体裁整理

作成した接客研修プログラムについては、各交通モード別に以下のような構成とし、国土交通省総合政策局のホームページで公表する。なお、周知にあたっては、テキスト版などを用意し、誰もが読めるように配慮した。



各交通モード別に冊子を作成



国交省ホームページへの掲載

- 上記冊子のデータ (PDF)
- 研修スライドデータ (PPT) ※note にシナリオを掲載
- 副教材データ WORD)

※すべて交通モード別に掲載

4. 検討会議の開催

4.1 検討会議の設置

以下の構成員をメンバーとし、「交通事業者向け接遇研修プログラム作成等のための検討会議」を設置し、2回の検討会を実施した。

表 交通事業者向け接遇研修プログラム作成等のための検討会議 委員名簿

ご氏名	ご所属等
中野 泰志	慶應義塾大学 経済学部 教授
川内 美彦	東洋大学ライフデザイン学部人間環境デザイン学科 教授
丹羽 菜生	中央大学研究開発機構 助教
星加 良司	東京大学大学院教育学研究科付属バリアフリー教育開発研究センター准教授
小西 慶一	社会福祉法人 日本身体障害者団体連合会 副会長
伊藤 和男	社会福祉法人 日本盲人会連合 副会長
唯藤 節子	一般財団法人 全日本ろうあ連盟 理事
玉木 一成	公益社団法人 全国脊髄損傷者連合会 理事
山崎 涼子	特定非営利活動法人 DPI日本会議
平野 祐子	主婦連合会 副会長
小泉 いと子	全国手をつなぐ育成会連合会 正会員 社会福祉法人 大阪市手をつなぐ育成会理事長
市川 宏伸	一般社団法人 日本発達障害ネットワーク 理事長
谷野 香	公益財団法人 全国老人クラブ連合会 事務局長
小幡 恭弘	公益社団法人 全国精神保健福祉会連合会 事務局長
吉田 哲朗	公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団 理事兼バリアフリー推進部長
岸田 ひろ実	日本ユニバーサルマナー協会 理事
白井 昭彦	株式会社ANA総合研究所 主席研究員
橋爪 智子	特定非営利活動法人 日本補助犬情報センター 専務理事兼事務局長
朴 善子	公益財団法人 日本補助犬協会 代表理事
阿部 真臣	東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革部次長
榊原 篤	東海旅客鉄道株式会社 営業本部次長
長谷川 勝洋	西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 CS推進部部长
滝澤 広明	一般社団法人 日本民営鉄道協会 運輸調整部長
稲田 浩二	公益社団法人 日本バス協会 業務部長
熊谷 敦夫	一般社団法人 全国ハイヤー・タクシー連合会 業務部長
佐藤 宏幸	一般財団法人 全国福祉輸送サービス協会 専務理事
岩瀬 恵一郎	一般社団法人 日本旅客船協会 労海務部長
村山 公崇	一般社団法人 日本外航客船協会 法務保険委員会委員
高柴 和積	一般社団法人 全国空港ビル事業者協会 常務理事
大我 荘一	定期航空協会 部長

《国土交通省》

氏名	所属等
奈良 裕信	総合政策局安心生活政策課長
上手 研治	鉄道局鉄道サービス政策室長
金指 和彦	自動車局旅客課長
谷口 礼史	自動車局総務課企画室長
飯塚 秋成	海事局内航課長
長井 総和	海事局外航課長
魚住 聡	港湾局産業港湾課長
大野 達	航空局航空ネットワーク企画課航空ネットワーク企画課長
岡野 まさ子	航空局航空ネットワーク部航空事業課長

4.2 検討会議の実施

検討会議では、以下を議題として会議を実施した。議事概要については、巻末参考に示す。

表 各検討会議における議題

	議題
第1回 平成30年 12月12日	(1) 本事業の概要及び進め方について (2) 接遇研修の実態と障害者等のニーズについて (3) 研修プログラムの検討方針について
第2回 平成31年 3月5日	(1) 接遇研修プログラム(案)の試行報告 (2) 接遇研修プログラム(案)について (3) 意見交換

第1回 交通事業者向け接遇研修プログラム作成等のための検討会議 議事要旨

1. 本事業の概要と及び進め方について（資料2）

- ・ 研修プログラム作成後、いかに展開をしていくか、またプログラム自体のPDCAを検討すること。
⇒展開の仕方について、できた段階で各事業者に配布したり、国土交通省でも法改正の説明会など、事業者が集まる機会等を活用し、周知・徹底を図っていきたい。来年度以降のフォローアップの仕方については引き続き検討する。
- ・ イギリスロンドンの交通局（TFF）が作成した、交通事業者を対象とした研修プログラムの「Eラーニング」は障害者団体とともに作り上げた好事例である。参考にしてほしい。
- ・ 心のバリアフリーというのは優しさなどではなく、社会構造の変換を目指すものである。ヨーロッパやアメリカのように、優しさではなく権利として使えるようなものを作り上げてほしい。
- ・ 今後一部Eラーニング化も検討してほしい。
- ・ 障害者団体だけでなく、事業者と対話しながら一緒に作り上げることが一番重要。
- ・ まだ基本的に接遇者の思いやりや優しさ、現場で多様なニーズに応えられる柔軟性が欠けている。
⇒別の問題からシステム全体の問題としてこれを考えるべき
⇒当事者が直面している課題に対し、それぞれが役割分担をして各事業者の中でできることや事業者同士が協力して解決するという問題の解き方を考えていく必要がある。

2. 接遇研修の実態と障害者等のニーズについて（資料3）

●データの整理

- ・ （資料3）P1の棒グラフ「研修の対象」について、新入社員を選択した場合は各項目に混ざっているのか。また、（資料3）P3の右下の円グラフ「望ましい講師」について、外部講師に障害当事者が含まれているのではないかと。
⇒回答パターンごとに集計を行っているため、重複している。また、外部講師には障害当事者は含まない。
- ・ グラフの色使いが見にくいので配慮をお願いしたい。

●研修の対象について

- ・ 障害者への接遇は駅員だけではなく、緊急時も想定し、全般的に研修をする必要がある。
- ・ 社員だけでなく、現場アルバイト等まで伝わるということが大事。
⇒アンケートでは全社員に受けさせるべきだというのが多くの意見であった。
- ・ 研修で受講したことが現場で有益であった事例があれば知りたい。知識で学んでいることと目の前に起きていることというのはかなりギャップがある。知識がテクニカルなこととしてある

だけではなくて自分自身が色々な発想やアイデアを持つための基礎に結び付く研修になってほしい。

⇒受講生の反応として、具体的な実技が現場での対応に役に立っている・継続的に実施してほしいとの声がある。お客様の不安や困りごとを理解して対応ができるようになったというのが一番多い意見であった。

●主な研修プログラム例

- ・ユニバーサルドライバー研修について、資料の訂正をお願いしたい。福祉輸送サービス協会やハイヤー・タクシー連合会は「推進団体」である。基本はタクシー事業者もしくはタクシー協会等が実施をしている。また、カリキュラムの作成にあたっては、障害者団体から2名委員として参画していただいている。研修受講者はまだ2割弱であるため、これを早急に広げる必要があると考えている。

●その他

- ・交通事業者と自治体との連携も必要。例えば、国土交通省は基本構想マスタープランを推奨している。その中での関連性・連携というのはどのように考えて進めていくのか。
⇒内閣官房と連携し、共生社会ホストタウンにおいて、マスタープラン・基本構想を作成・改正するという働きかけを強く行っている。ハード面とソフト面両方やる計画のモデルケースとして一緒に作るような形も検討していきたい。他にも自治体や交通事業者向けのバリアフリー教室についても今後考えていく。
- ・ユニバーサルデザインタクシーの車椅子障害者の乗車拒否が依然としてなくなるという現実がある。接遇の問題がほとんど実際の現場のドライバーに行き渡っていない。
⇒タクシーの車椅子利用者の乗車拒否について、ジャパンタクシーは車椅子の方が乗車するのに時間がかかり、乗務員が慣れていないと難しく謝らざるをえない乗務員が多いのは事実。ユニバーサルドライバー研修とは別に、乗務員の習熟研修を考えている。またメーカーと協力して車椅子でも乗りやすい車の検討を進めている。

3. 研修プログラムの検討方針について（資料4）

●研修プログラムが目指すもの

- ・障害者は常にサポートを必要としている、常に困っているという方向にミスリードされつつある。障害者は社会生活を営む力はあるが、社会環境との摩擦でサポートがいる部分もあるという理解が重要。障害者をサポートしましょうという研修ではない。
- ・個人によって求めているニーズは異なる。テクニカルな面を基礎として教えることは必要だが、現場では全てが応用であり、どうフレキシブルに考えていくかが求められている。研修を受けた方が誤解を受けないように、テクニカルなことを学べばそれでいいとならないように押さえておくべき。
- ・記載する障害者への対応はあくまでも基本であり、この研修を受けて個別の課題をそれぞれの現場で解決できるようになることが到達目標であることを確認してほしい。

●当事者参画

- ・ 当事者参画が進まない理由を考えるべき。リーダーシップをとって研修の中でファシリテーションできるような方を育成することも基礎を作るという意味で必要。
⇒当事者講師の派遣について、検討会議の障害者団体を相談窓口として記載したい。また、講師の育成は、国土交通省でバリアフリーのプロモーター制度をより活用し、障害当事者や自治体でその分野に詳しい方をプロモーターに任命して積極的に派遣するなど積極的にやっていきたい。
- ・ 認知症の当事者団体への協力を仰ぎ、項目に入れてほしい。

●モデルプログラム案

- ・ 今回示された研修プログラム自体の特徴や、ユニークポイント、これだけは落としてほしくない項目などの説明が必要。
- ・ まず実際の障害を持っている人と同じような体験を何パターンか現場でやってみてから座学に入った方が良い。
- ・ 実際現場でまとまった時間を確保することが難しい場合、何を要素として残し、短い時間の中でどう展開するのかという部分の要点を押さえておかないと、結局割愛したり、肝心なことを押さえられずに項目だけあるという風になりかねない。
- ・ 実際に現場の中で考え方や接遇を浸透させていくため、短い中での繰り返しが大事。15分、30分、2時間など、バリエーションが必要。
⇒事業者ヒアリングを実施し、実現可能性の高いプログラムにするにはどうしたらいいか考えるべき。
- ・ 次回の会議では実際にプログラム案を試行してみて、その結果を持ち寄ってPDCAに載せるための流れを作る必要がある。

第2回 交通事業者向け接遇研修プログラム作成等のための検討会議 議事要旨

1. 接遇研修プログラム（案）の試行報告について（資料2）

- ・今回の試行では視覚障害者と車椅子使用者が講師を担当したが、同様の方法で別の障害当事者が研修をすることは想定しているのか。

⇒今回のモデルプログラムは各交通事業者の現場のニーズに応じてカスタマイズしていただくことを想定している。そのため色々な障害種別の方を講師として迎えたり、一緒に研修に参画してもらうことが望ましいと考えている。

- ・当事者参画の研修を、数年に1回実施する特別な研修にするのではなく、企業で実施している研修の中にどのように組み込むのかを考える必要がある。座学だけよりも実際に当事者の声を聞いた方がより納得のできる研修になる。

- ・タクシー業界で実施している研修について、1日7時間かけて高齢者、障害者に対する接遇研修を実施している。受講後のアンケートでは、95%が「大変参考になった」という結果になっているが、障害当事者の利用にあたって有効であったかの確認まではできていない。

⇒各事業者が実施してきた研修に敬意を払った上で、その内容をより効果的に実施するために、今回のような研修のあり方を取り込めるかどうかを検討していきたい。研修の頻度については、数年に1回といった特別な研修としてではなく、例えば新人研修といった企業で定期的に実施している研修の中に組み込んで頂きたいと考えており、そのため、研修に取れる時間は2～3時間というアンケート調査で見えてきた実態も踏まえ、2.5時間のモデル案を提示している。

2. 接遇研修プログラム（案）について（資料3）

●プログラムの構成について

- ・P4に例として新人研修について記述されているが、全社員向けの⑥が外れていて、現場社員向けの⑤が含まれている構成になっているが、これには何か意図があるのか。仮に⑤が極めて重要なプログラムならば、全社員向けのプログラムと位置付けた方が構造としてすっきりする。

⇒ご指摘のとおり。再考する。

- ・ある程度構成を示すことは必要だとは思いますが、事業者ごとにニーズは異なるので、柔軟な対応ができるという一言を添えてもらえれば、少し課題はクリアできるかと思う。

- ・内容の組み立てに関しては、映像の教材があると非常にわかりやすい。新たに作るのではなく、色々な団体が既に映像教材を作成しているので、参考にできるようにこの資料に付録としてつけても良い。

- ・各地では色々な当事者団体が企業や学校などと多くの活動を重ねてきている。その方々にとってこの研修プログラムが活動の後押しになるのは嬉しいが、一方で、資格がないと講師になれないのかといった誤解を招く恐れがある。そのため、今までの活動をさらに充実させるためにこのプログラムは必要だ、ということを書き添えてほしい。

⇒今回のプログラムは、あくまでひな形として提示しているものである。資料3のP3にも「現

在のプログラム等にカスタマイズして活用できます」と書いているが、もう少し分かりやすく書きたい。今まで事業者や各地域の団体様で取り組んでいただいた内容に敬意を払い、さらにそれを充実させていくためにこういうものを提示したという趣旨を明確にしたい。

- ・ 誰が講師をしてどういった対象にどのような規模でやるのかが分かりにくい。私共が実際に研修を実施していても、特に交通事業者から人を集めるのもそれなりに苦労している。勤務外で拘束することは今の交通事業者にとって非常に厳しい。そのため、理念やこれは本当に必要なことだということを国土交通省からしっかり伝えてもらいたい。

- ・ ⑥障害者当事者体験をやって「障害者の困りごと」に気づいたつもりになっても、真に理解することはできずかえって誤解を生むので、実施する意義をあまり感じない。もし障害当事者体験をやるならば、どのようなサポートがあれば困りごとが軽減されるのか、どう解決していくのかを勉強してもらうことこそが重要なのであって、困りごとに気づくことが目的ではない。
⇒当事者不在の当事者体験は誤解を生む可能性が非常に高く色々なところから批判が出ている。再度ご検討いただきたい。

- ・ 新人研修で示している③の機能障害の特性と基本の接遇方法は個人的には重要でない。お客様がどういう機能障害を持っているかを判断するのは職員の役目ではないし、重複障害や個人差もある。機能障害の特性と基本の接遇方法を学んだところで、実際には全部応用で、相手とどうやってきちんとコミュニケーションをとるかである。つまり①の「職場のバリアから考える接遇の心構え」の記述を強化して、コミュニケーションをとってまず相手に聞くということを教えることが重要。あとは接客のプロとしての自覚をもって、面倒だからスルーするということがないようにしてほしい。どんなお客様でも人として尊重して接するというのを①しっかり学べば、③を入れるのは重要だとは思わない。そして資料3のA3の一覧表の③の2点目にある「障害の多様性の理解と声かけの必要性」の方が重要だと私は思う。

- ・ これらの研修を行うことは障害について考えるきっかけになる。①の「バリアはどこに」で、障害の社会モデルと医学モデルについて簡単にでも当事者の方から説明してもらうことが重要。また、最後のスライドの「まずは対話から」とあるが、ここに具体的な説明が必要である。例えばP28の「対応の際の配慮点」は共通した対応事例なので加えてほしい。

⇒社会モデルの説明については現場の方にばつと伝わるかなと思い、今回あまり細かいことは入れていなかった。検討していきたい。

- ・ このプログラムにおける社会モデルの位置づけがかなり弱い。明示的に社会モデルや合理的配慮が項目にあるのは②のみである。しかもこれは管理職向けで時間が30分しかない。社会モデルの考え方を伝えるにはそれなりの工夫が必要。30分で伝えることができるのかは疑問。
- ・ 今回はコミュニケーション、対話、あるいは接遇方法の部分に力点が置かれているというのは、今回の建付け上理解するところではあるが、それにしてもそれぞれの考え方の中に社会モデル的な視点というものをどう組み込むかという観点は非常に重要。①でバリアを見つける・発見するという内容が含まれているにも関わらず、社会モデル的な意味での社会的障壁の理解に繋

がるコンテンツになっていない。バリアの問題がコミュニケーションギャップの問題に還元されてしまっている。ハード面も含めて、本来交通事業者というのは公共的に移動サービスを提供しているはずであるにも関わらず、実は特定の人には運べるが、そうでない人は運べないというサービスをこれまでもやってきたし今もやっているかもしれない。そういう社会的障壁にいかん気づいてもらうかというのが社会モデル的な意味でのバリアの気づきだと思う。

●自主学習の取扱いについて

- ・当事者と直接対話ができれば理解は進むかもしれないが、自主学習ではそれは難しい。そのような視点で、一つひとつの表現についても改めて確認をしてほしい。
- ・そのため自主学習で各事業者が自社の研修に盛り込んでいく場合の、理解度の検証方法を含めた取扱いイメージがあればご紹介いただきたい。

⇒自主学習の効果の確認方法については、望ましいのは事前に予習してきてもらい、研修の場で理解度を小テストのようなものでチェックする等のやり方があるのではと思っている。

⇒⇒事業者で現在行っている研修では、研修後にチェックリストという形で、この場面はどう対応するかという質問を投げかけている。何もしないと研修を受けただけになってしまうが、職員の拘束時間の問題もある中で、どうにか行っている状態。

⇒⇒⇒限られた時間で効果的に研修を実施するため、あるいは自主学習が実施できない場合も想定し、エッセンスだけでも基本の 2.5 時間の中に入れる工夫をしてほしい。

●接遇研修プログラム（案）の内容等について

○認知症について

- ・高齢者の接遇方法について P50 に具体的に説明があるが、「認知症高齢者が来た場合」についても記載してほしい。認知症高齢者の行方不明者が増えているので、交通機関で食い止められるように認知症者を見かけたら警察に通報するといったことを、囲みでも構わないので入れた方がいいのではないか。
- ・認知症について、エコモ財団では交通事業者が現場における認知症への対応方法についての報告書を平成 29 年 4 月に公表している。冊子やお出かけサポートカードを作成し WEB 上にアップしているが、交通事業者には認知が行き渡っていないと思うので、是非活用してほしい。

⇒認知症については、政府全体でも閣僚会議を立ち上げ今夏に大綱策定に向けて動いている。私共もここに入れるのがいいのか、施策大綱の中で骨太的に位置づけるのがいいのか検討したい。

○各障害特性について

- ・P48 の精神障害や発達障害のスライドで、「コミュニケーションが苦手」「話の内容を理解できない人がいる」という記載があった。今回のプログラムでは、当事者との対話がキーワードであるのにこれらの記述を見ってしまうと、対話そのものが成立しないというミスリードにつながると思う。例えばここを、「理解できないことがある」、「場面がある」という表現にも変えていくなど工夫する必要がある。
- ・発達・知的・精神の障害特性については多様性があるのでなかなか書きぶりが難しいが、ここには発達障害のことが中心に書いてあるため、精神障害の方から見ると若干そうではないと思うことがあると感じた。

・発達障害も感覚が非常に敏感で特に聴覚過敏の方が多い。海外ではサイレントデーを設けている事例もある。これを交通機関でできるかはわからないが、検討いただければと思う。

・全体を通して非常時のことに触れていなかったのが、少しでも触れてもらえるとよい。

⇒非常時の対応はここにどう書くかとても悩ましい。この研修の中で捉えるのか、もしくは各事業者が行う緊急時の対応のための訓練の中でそういう視点を入れてもらうことの方が実践的なのかという気もしている。その辺の考え等事業者からあればお伺いしたい。

⇒⇒事業者からはなかなか答えにくいところもあると思うので、個別に事務局からヒアリングを行うことにしたい。少なくとも非常時に何らかの対応が必要であり、例えば消防庁などの資料を参照するなど、リンクさせながらの対応をどこかで言及してほしい。

○高次脳機能障害について

・医療技術の発展で高次機能障害という障害の方も増えているというのを何度か申し上げている。発達障害などと、コミュニケーションの中の障害としては似ていると思っているが、高次機能障害という言葉だけでも入れてもらえるとありがたい。

⇒高次機能障害は、③の P25 ページに細かい説明を入れている。

・高次機能障害については、原因は違うが表現が非常に似ているということで、厚労省の方でも発達障害に含むと一時表現していた。そのような格好で是非高次機能障害の方も考慮してほしい。

・全盲体験だけでなく弱視（ロービジョン）の見え方についても、例えば写真やイラスト等で見え方パターンを入れてほしい。

・無人改札についても視覚障害者は非常に混乱するので書き加えてほしい。

・最近、駅等で音が氾濫しており、耳で動く視覚障害者は混乱する。特に一人歩きの場合には危険なため、検討してほしい。

・電車のドアの開閉ボタンについて、車両内はわかるので、求められたときに教えるという形で書いたほうがいい。ただし外からは全くわからない。これはハードの問題なのでここで言うことではないが、最近この件に関する視覚障害者の問題提起が非常に多い。

・③「障害の理解と接遇技術の基本」の盲導犬のスペースを確保するところで、盲導犬と聴導犬と介助犬では必要なスペースの場所が違うので、具体的に追記していただきたい。

●当事者講師の育成、紹介窓口について

・当事者講師の供給の問題解決のためには、まずはどのくらいの当事者講師や研修に関われる当事者が必要なのかという大きなボリューム感や概数のイメージを共有することが必要。そのあたりのグランドデザインを国交省でも示しながら、事業者にもそれを実現してもらい、当事者団体も含めて供給側の取り組みもお願いしていくようなスキームが必要であると感じた。

・精神障害・発達障害・知的障害については、当事者講師はなかなか難しく、親や支援者が講師として研修を実施している。難しい対応が必要になることも多いので、自主学习では理解が進

まないのではないか。

- ・当事者参画は重要であるが、発達・知的・精神については、家族や保護者もしくは介護者をつけるくらいしないと、典型的な当事者が出られないし、表現できない、理解できないというのがある。当事者が出られないという状況がある。そこを考慮してほしい。

⇒障害当事者講師や研修実施団体の紹介窓口のリストへの掲載をご協力いただきたい。障害者参画の研修実施には講師の確保が課題となるため、このリストを充実させていくことが非常に重要と考えている。

- ・当事者講師を企業が招く際、見た目でわかる障害の方に集中してしまうのでは。見た目ではわからない障害とのバランスをとって研修をやるためには、何か義務のように「これとこれは必要」という項目が必要なのではないか。

⇒講師がどの障害種別の方になるかは供給側の事情や、事業者側の現場ニーズの判断にもよると思う。研修テキストで各障害特性や接遇方法を整理しているので、理解度チェック等もして、基本的に全ての障害特性について満遍なく知ってもらいたいと思っている。

⇒P38の当事者講師の紹介窓口リストに掲載できる講師を各団体で用意してもらえると、そこから招聘される可能性が高まると思う。

- ・障害当事者講師の育成が重要。特に各モードの交通の仕組みを理解し、障害のある方にどう困りごとが発生し、どう解決していくのか、きちんと交通事業者に伝えることも含めた育成を仕組みとして考えていかないと、多くのところで研修をやろうと思っても講師が足りないと思う。

- ・当事者団体は障害者理解を本当に深めていきたいと当事者が思っているので、依頼を受けたら応えていきたい。検討会の委員団体は積極的に参加するという方ばかりだと思うので照会窓口でアプローチしていただきたい。

- ・ろう者のように見た目ではわかりづらい障害については、簡単な手話、例えば「こんにちは」「何かお困りですか」のような一言が出るような研修にすることも必要。エコモ財団では手話教室をやっているの、窓口リストの中にその辺も紹介していただきたい。

●その他

- ・UD タクシーについて、スロープは大型の電動車椅子に耐えられる評価をしたうえで導入を進めているのか。このようにハード整備がないがしろにされたままであれば、接遇プログラムで現場に過剰な負担がかかってしまうのを懸念している。

⇒今の話は、別の「公共交通事業者向けハード・ソフト取組計画検討委員会」で議論を進めていく。今あるハードの中でどのように接遇を行うのか、各事業者がすでに行っている接遇をさらに良いものにしていくためにどうすればいいかという観点で議論をしたい。

- ・2020 オリパラの開催に向けてだけでなく、今後もこれが当たり前になるようにしてほしい。都心の大規模駅にはコンシェルジュの配置があるが、障害のある方に不都合があったときに的確に対応できるスーパーバイザーのような方を配置してもらえるようなシステムを作ってほ

しい。

3. 接遇研修プログラムの周知・普及について

・今回作ったプログラムをどのようにスパイラルアップしていくかということはどこで議論をしていくのか。議論することを考えているのか。

⇒今回はモデルプログラムを実践してもらえるように普及をしていくのが1番大事だと思っている。そのために、3~4月にかけて地方や本省で事業者を招いての説明会で周知をまずは図っていきたい。今回の改正バリアフリー法でハードソフト計画という新しい制度が4月1日から施行になるが、計画作成対象事業者においては職員教育訓練に関する計画と実施内容を毎年報告してもらい、国土交通省のホームページで公表するという制度もできる。こういった制度も活用しながら、国交省としてもしっかりと周知して働きかけを継続的にやっていきたい。

⇒さらに優れたバリアフリーの取り組みを表彰する大臣表彰制度を活用も考えており、来年度からは募集の方法を変えて、自薦や他薦等、国交省のホームページから直接応募できるように変える予定である。優れた研修の取り組みを積極的に表彰して横展開を図ることもやっていきたい。

⇒来年度すぐ結果が出てくるものではないし、改正バリアフリー法の見直しのタイミングも5年後になる。そのタイミングで今回新しく改正した制度の効果とも合わせて検証したいと考えている。

⇒⇒ハードソフト計画でチェックをしても、結局それは事業者の計画が出てくるだけなので、特に当事者による評価をきちんと入れていく必要がある。

・この研修が果たしてどれだけ継続して実施されるかは疑問。私共も地元の交通事業者と相当なやり取りを重ねてきた。物理的な問題以外にも課題はあると思う。プログラムの周知をするのも大事だが、これまで実施されなかった理由とこれから実施されるかどうかというのもきちんと検証して問題を解決してからでないと、せっかくのプログラムの意味がない。これを含めて各地に周知に回ってもらいたい。実施が進まない原因に当事者団体と交通事業者との間で埋まらない溝があるならば国交省が間に立つことも必要ではないか。

⇒モデルプログラムは作りっぱなしでは意味がないと認識している。そのため、この趣旨に沿った取り組みを全国的に広めていきたいが、モデルプログラムに沿った研修を実施していなければ即ち悪いと国が評価するのは非常に社会的な影響も大きいため慎重にすべきと考えている。実施できていない原因の分析や解決策を考えていくのを国でも検証した上でないと評価はできない。当事者参画が進まない原因の一つとして、今回見えてきたのは研修講師の供給が足りないことである。講師を確保できない場合には、自社で雇用している障害者を講師として、あるいはサポートスタッフとして参画してもらい、実技研修を一緒にやる等の工夫の仕方も考えられる。そういう現実面に即した研修のあり方というのも今後考えていきたい。ハードソフト計画で事業者に対する勧告と勧告を行った旨を公表するという制度もあるため、必要に応じてこれらの活用も考えながら検討していきたい。ただ、悪いところばかりを断じるのではなく、まずはいい取り組みをしているところを国として評価しているというメッセージを発していくことが必要であると考えていて、その意味で表彰制度の活用も考えている。