

第2回 公共交通事業者等における待遇ガイドライン等改訂のための検討会 議事概要

日時：令和4年1月28日（金）14:00～16:00

会場：Web 会議(事務局：中央合同庁舎3号館3階総合政策局局議室)

議題

(1)「待遇研修モデルプログラム」の改定案について

議題（1）について

- 資料3（待遇研修モデルプログラム）の「3. 研修プログラムの実施ポイント」について、聴覚障害、言語障害についての記述を加えてほしい。特に、P.22の疑似体験のところ、聞こえないとはどのような状況なのか、聞こえない方を呼ぶ方法、必要なことを簡潔に書くといった具体的な筆談の方法、簡単な手話などの体験をしていただきたい。手話マーク、筆談マークについても記載があるとよい。また、P.16の研修プログラムの紹介で、全日本ろうあ連盟の加盟団体と連携して手話教室などを開いていただくことも可能である。

- 疑似体験については、ろうあ連盟の中で具体的な文言や具体例を含めてご提案いただけるとありがたい。なお、疑似体験という表現が不適切ではないかという意見もでている。例えばヘッドホンをして聞こえないことを体験するといったことはかえって誤解を与えるのではないかというご意見もある。聞こえ方を体験するのではなく、筆談や声かけの方法を体験するなど、単に障害の疑似体験ではないということがわかるような記載が必要である。社会的障壁やその解消方法を共感的に理解するための取り組みとして紹介した方がよいと思う。

- 資料3のP.5の基本理念の理解について、当事者や保護者の方も含めて合理的配慮について正しく理解している人が少ないのが現状で、公共交通事業者にもどこまで理解されるかが課題である。合理的配慮は、配慮を求める人と配慮をする側が互いに協議することが重要で、研修の中ではそういった基本的なところの確認が必要ではないか。

- ①当事者参画の実習について、当事者団体との丁寧な情報交換、準備をすること、②研修について協力できる団体の情報欄に、JDD ネットを追記することを要望する。

- 研修に当事者が入っていることの重要性、また具体的な研修事例が記載されているのは良い。鉄道の移動と乗降について、支援方法は詳細に書かれているが、それに伴うプライバシーの確保について記載されていない。特に利用駅についてのプライバシーは事業者がしっかり守る必要があるので追記してほしい。また、当事者を入れた研修を行っているのはバス事業者が多く、鉄道事業者は管理職向けの場合が多いと思う。実際に当事者と関

わっている現場の方にぜひ研修を受けていただきたい。

- 合理的配慮は、配慮を求める側とコミュニケーションをとって意思を確認する、サービス提供側ができること/できないことを示して建設的対話をする、それから合意形成をする、という三つの段階があり、この点をきちんと示してほしい。

プログラムには障害別の支援方法について記載されているが、それ以前にその人が人権、尊厳、人格を持った人間であり、権利条約で言う他者との平等の扱いを考えなければならないということ、つまり、障害ではなく障害のある人間としての存在に焦点を当てることがまず基本にある。この点が最初に理解されていないと、ただテクニカルなことをやればよいという理解になり、応用が利かずにマニュアル通りのことしかできないといった事態が起こる。

障害の社会モデルとは、相手の人格を尊重する姿勢、他の者との平等という価値観を基本に据えて社会的な障壁を取り除くということである。この点を理解できるような表現としていただきたい。

- 知的障害のある方の場合は自分のことを上手に説明できない場合も多いので、まずは知的障害のある方のことを知ってもらうことに重きを置くのが有効ではないか。研修プログラムに入るかは別であるが、例えば近隣の特別支援学校に訪問するとか、ボランティアに参加するなど、少しでも触れ合いや知る機会を設けないと、突然研修プログラムでかわるのは難しいと思う。

- 第1回で検討した接遇ガイドラインの追補版では、重症心身障害児者の課題や対応策を記載いただいた。今回の研修プログラムにも特性別の記載があるので、ぜひ追記いただきたい。

- 補助犬のユーザーの方から、乗り換えの際などに補助犬にトイレをさせる場所がないか聞かれる場合がある。その場合はどのような場所がいいか聞いていただき、多機能トイレや屋外でトイレが可能な場所に案内するよう記載してほしい。また、盲導犬を同伴していてもサポートが必要な場合があるので、必要なときは声かけをするよう記載してほしい。

- 資料3のP.16の窓口の紹介について、認知症サポーター養成講座は認知症のご本人やご家族が講師となっているものもあるので検討いただきたい。また、認知症の当事者団体や家族が講師を派遣しているところもあるので、ぜひ加えていただきたい。

障害特性の部分は、高齢者や認知症の部分で少しステレオタイプな表現があり、訂正案を出させていただいたので検討いただきたい。

- 研修プログラムは改定して終わりではなく、広く活用・継続いただけるようなサポート体制作りが必要である。このプログラムを活用して研修が実施されたグッドプラクティスや、改善点などを今後ぜひ情報共有していただきたい。
- 最近では人員削減等によって対面で接遇を受ける場面が少なくなっている。画面越しやスマートフォン越しの対応が多くなっているため、そういった中での接遇についても盛り込んでいただきたい。また、コロナ禍で集まった研修が中止になることが多々あるが、研修が全く行われなくなってしまうのは非常に困る。例えば動画で撮影したものを確認できるようにするなど、対面での研修ができるまでの補助的な対策を盛り込めるとよい。
- 資料3のP.82に、認知症に優しい公共交通お出かけサポートカード、公共交通機関における認知症者の対応の現状報告書について紹介されている。サポートカードはホームページからダウンロードできるのでぜひ現場でご活用いただきたい。P.82には団体名を記載いただきたい。
- 現状はなかなか対面での研修ができない状況だと思うが、コロナ禍が終わったら、ぜひ多くの公共事業者さんに現場の方たちの研修をやっていただくよう、国土交通省をはじめ皆さんのお力添えをお願いしたい。

以上