

交通サポートマネージャー研修について



バリアフリー推進部

この研修は、交通事業者（鉄道・バス）を対象に、高齢の方や障害のある方への接遇・介助の基本を習得する研修プログラムです。研修では障害当事者が講師として参加し、座学、実技、グループワークを通じて、単なるノウハウの習得ではなく、障害への理解、コミュニケーションの取り方、ニーズに対する気づきの感覚を磨くことを重視しています。

※プログラム作成段階から障害当事者、有識者、交通事業者、国土交通省が参画

【特徴】 障害者が講師として参加している研修

⇒公共交通機関を必要としている実際の利用者

【ねらい】

- ・高齢者や障害者の多様なニーズ、特性を理解する基本知識の習得
- ・具体的な接遇・介助技術を身につける
- ・障害当事者と交通事業者が意見交換し、それぞれの立場の相互理解、共有化を図る
- ・円滑なコミュニケーション方法の取得⇒どのようなことが必要か直接本人の意思を確認する

相互理解 → 現場の対応での余裕を生む

2009年度から本格実施

首都圏と関西を鉄道・バスを中心に1600名以上が修了

【基本プログラム】（首都圏会場の例：会場や回ごとに若干異なります）

- ・ 2日間で実施
- ・ 定員は40名
- ・ ディスカッションの時間を重視

1日目	午前	オリエンテーション
		接遇・介助の必要性 [20分]
		バリアフリー法と取り組みの状況 [25分]
		グループディスカッション【自己紹介・インタビュー】 [40分]
		障害の理解とコミュニケーションの基本 [60分]
	午後	障害のあるお客さまの日常生活と移動①【車いす・肢体不自由】 [40分]
		接遇・介助方法の修得①—実技演習【車いす】 [70分] 研修会場にて介助の基本の演習、敷地内にてバス乗降の介助の演習
		ベビーカーをご利用のお客さまへの対応と理解 [20分]
		障害のあるお客さまの日常生活と移動②【聴覚障害】 [30分]
		接遇・介助方法の修得—実技演習【聴覚障害】 [30分] コミュニケーションの方法（手話、筆談等）
2日目	午前	オリエンテーション
		グループディスカッション [45分]
		障害のあるお客さまの日常生活と移動③【精神障害】 [30分]
		障害のあるお客さまの日常生活と移動④【内部障害・難病】 [30分]
		高齢のお客さまへの対応と理解 [25分]
	午後	障害のあるお客さまの日常生活と移動⑤【視覚障害】 [30分]
		接遇・介助方法の修得②—実技演習【視覚障害】 [70分] 研修会場にて誘導の基本の演習、敷地内にて階段・バス車両での誘導の演習
		グループディスカッション 気づきのトレーニング（ケーススタディ） [120分]

【研修の様子】



障害のあるお客さまの日常生活と移動（座学）



接遇・介助方法の習得・実技演習（車いす）



接遇・介助方法の習得・実技演習（視覚障害）



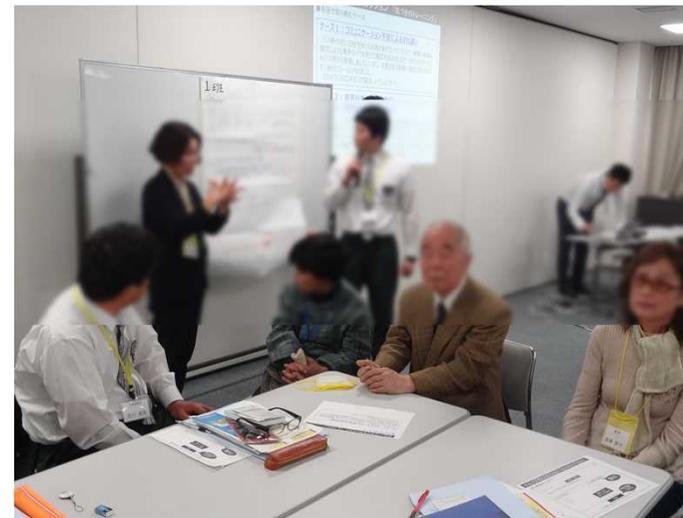
気づきのトレーニング（グループワーク）

【グループディスカッションとケーススタディ】

ケースX：車いすとベビーカーのお客さまが同時乗車

車いす使用のお客さまが1名乗車している状況で、ベビーカーを使用しているお客さまが2人同時に乗車してきました。車内の車いすスペースとなる座席には高齢者のお客さまが座っている状況です。

なお、規定ではベビーカーを開いたまま乗車する場合、固定が必要と定められています。



ケースX：外見ではわからない障害のお客さまへの対応

高齢のお客さまが乗車されたので、若い女性のお客さまに車内アナウンスで優先席を譲っていただくように依頼したところ、渋々席を譲っていただけました。しかし、そのお客さまは外見ではわかりませんが、内部障害のお客さまだったので、後日クレームとなりました。

【受講者アンケート結果】

①事前アンケート

■バリアフリーに関する現状

○研修受講前に感じている不安や課題として、障害に対する理解、お客さまとのコミュニケーション方法、介助を断られてしまった際の対応方法等を挙げる意見が多くあった。

◇理解・コミュニケーション上の不安

《主な意見》 ※一部抜粋

- ・目の不自由な方がバスに乗車する際に、手を貸すべきか迷ってしまう。
- ・車いすのお客様の乗車をお手伝いしようとしたら、断られた。
- ・支援を求めている方と、求めていない方がいて、見極めが難しい。
- ・バリアフリー対応を意識するあまり、身構えてしまい、バリアを作ってしまった用に感じている。
- ・障害のある児童がいつも降りるバス停を過ぎ、パニックになった。

◇接遇・介助の不安

- ・障害のあるお客様への対応に自信がない。
- ・営業所内で、車いすのお客様の転倒事故が発生し、不安を感じている。
- ・車いす固定に時間がかかるため、固定を拒む方がいる。
- ・車いすのお客様が複数名同時に乗車する場合の対応方法がわからない。
- ・目の不自由な方から運賃をいただく際、席に案内する際に、身体のどの部分に触れてよいか迷ったことがある。

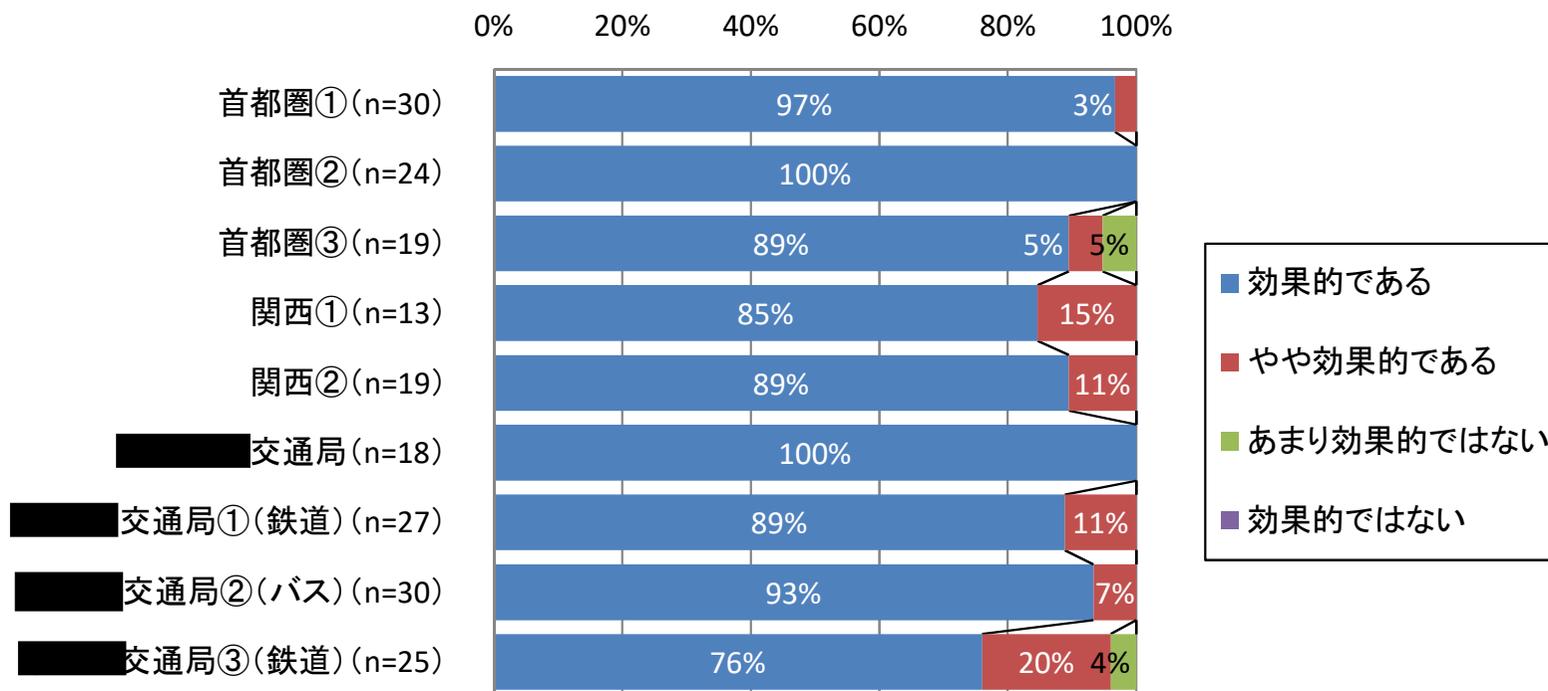
◇設備面の不安

- ・バス停の歩道に、車いす使用者にとって不便なところがある。
- ・車いすで乗車できない高速リムジンバスの利用を希望された場合の対応。

② 終了後アンケート結果

■ 障害当事者が参加する効果

○ 全ての開催回において、受講者の90%以上が障害当事者の参加について「効果的である」または「やや効果的である」と回答しており、当事者参加の効果が高いことを示している。



② 終了後アンケート結果 ■ 交通サポートマネージャー研修に対する全般的な感想（※一部抜粋）

◇ 障害の理解

- ・声かけやコミュニケーションの重要性が理解できた。
- ・気づくこと、聞いてコミュニケーションを取ることが大切だと感じた。
- ・対応方法に正解があるわけではなく、コミュニケーションを取りながらニーズを把握することの大切さがわかった。
- ・障害のある方を避けている部分があることに気づいた。緊張せず自然に接していけるよう心の壁を取り除いていきたい。
- ・受講前の固定概念がなくなり、明日からの対応を見直すきっかけになった。
- ・障害のある方への考え方が変わった。
- ・誤解や思い込みに気づくことが出来た。明日からの業務で実践したい。

◇ 当事者参加型の重要性

- ・障害のある方から生の意見を聞くことができ、大変勉強になった。
- ・障害のある方と長く話した経験がなかったので、良い機会になった。
- ・講義を聞いて、今後の対応の自信につながった。
- ・サービス介助士と異なり、障害のある方と実際に接することができ、有意義な研修だった。
- ・講師と相互に理解を深めることができる良い研修だった。
- ・お客様に聞きにくいことを研修の中で聞くことができてよかった。

◇ 研修内容

- ・実施に体験することで、お客様が求めていることを感じる事ができた。
- ・2日間の短い時間の中で多くの学びがあった。自社の研修に活かしていきたい。
- ・交通事業者が、お客様への接遇を学ばなければならない理由がわかった。

【受講者数】

2009年から首都圏、関西圏で70回の研修を実施

バス 928名
鉄道 750名
計 1,678名が修了
(2020年7月現在)



★100名以上の修了者がいるバス事業者
東急バス、京王バスグループ

★50名以上の修了者がいるバス事業者
東京都交通局、京都市交通局

※今後も交通事業者、業界団体の協力を得て進める
予定です。