

**「新たな日常」を踏まえた公共交通事業者向け  
接遇研修モデルプログラム等のスパイラルアップ  
報告書**

**令和4年3月**

**国土交通省**



# 目 次

<b>1 調査の概要</b> .....	<b>1</b>
1.1 調査の目的.....	1
1.2 検討内容.....	2
<b>2 新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた「接遇ガイドライン」の見直し</b> .....	<b>3</b>
2.1 新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた接遇に関する調査.....	3
2.2 「接遇ガイドライン」への「新たな対応のあり方」の追加検討.....	14
<b>3 「接遇研修モデルプログラム」のスパイラルアップ</b> .....	<b>18</b>
3.1 「接遇研修モデルプログラム」の追加・更新事項の検討 .....	18
3.2 「接遇研修モデルプログラム」の改訂 .....	32
3.3 接遇ガイドラインに関するアンケート調査.....	34

## 参考資料

- 参考資料 1 検討会議事概要
- 参考資料 2 公共交通事業者に対するアンケート調査 調査票
- 参考資料 3 障害者団体に対するアンケート調査 調査票
- 参考資料 4 接遇ガイドライン（追補版）「新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた高齢者・障害者等に対する接遇のあり方について」
- 参考資料 5 接遇研修にかかるアンケート調査 調査票
- 参考資料 6 「接遇研修モデルプログラム」（鉄道編）改訂版



# 1 調査の概要

---

## 1.1 調査の目的

「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」においては、東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向け、公共交通事業者に向けた接遇ガイドラインを策定し、業界単位でこの接遇ガイドラインを展開し、公共交通事業者による実施を促進するとともに、公共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。

これを受け、国土交通省では、公共交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保するため、平成 29 年度に交通モードごとの特性や様々な障害の特性等に対応した「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を作成し、平成 30 年度には、研修のモデルとなるカリキュラム・研修教材となる「接遇研修モデルプログラム」を策定した。

さらに、令和元年 6 月 18 日に決定した「認知症施策推進大綱」において、認知症の人対応のための公共交通事業者向け接遇ガイドラインを作成・周知し、事業者による研修の充実及び適切な接遇の実施を推進することとされたことから、令和 3 年 2 月、「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の別冊（認知症編）を作成したところである。

一方、新型コロナウイルス感染症の拡大を防止するためには、飛沫感染や接触感染への対策をこれまで以上に取り入れた「新しい生活様式」を実践していくことが求められており、公共交通事業者において提供する接遇の場面ごとに具体的な感染予防対策を検討し、実践することが必要であるため、東京大会を見据え、コロナ禍を踏まえた「接遇ガイドライン」の見直しを図る必要がある。

また、交通モード別に作成している「接遇研修モデルプログラム」においても、コロナ禍を受け「新しい生活様式」を踏まえた接遇や研修のあり方の見直しや、「認知症ガイドライン」を踏まえた内容の検証・追記を行う必要があるほか、他の障害特性に関する内容についても実態を踏まえた再検証を行うなど、「接遇研修モデルプログラム」の内容を改訂する必要がある。

上記を踏まえ、本調査では、

- 新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の見直し
- 新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた接遇や研修のあり方、認知症の人対応及び他の障害特性に関して実態を踏まえた接遇研修モデルプログラムの改訂について検討を行う。

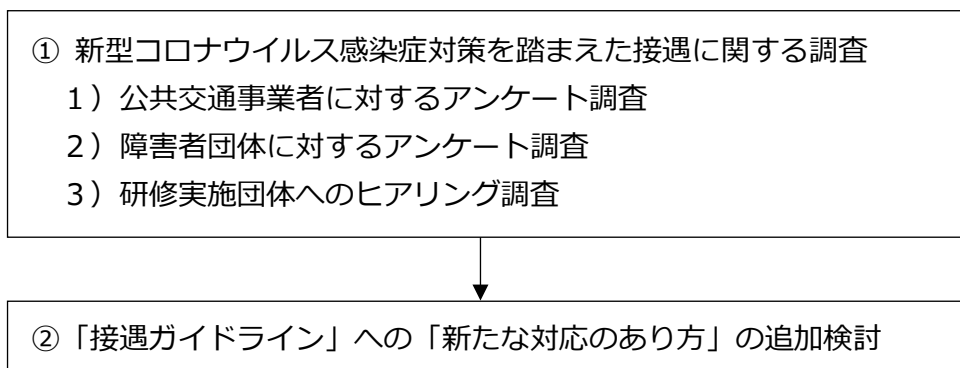
## 1.2 検討内容

### (1) 新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた「接遇ガイドライン」の見直し

新型コロナウイルス感染症対策を踏まえて実施している接遇の実態を把握するため、公共交通事業者および障害者団体に対しアンケート調査を実施する。また、研修実施団体に対しヒアリングを行い、コロナ禍における接遇研修教育の実態等についても把握する。

調査した内容を踏まえ、「接遇ガイドライン」への新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた「新たな対応のあり方」の追加を検討する。

<調査フロー>

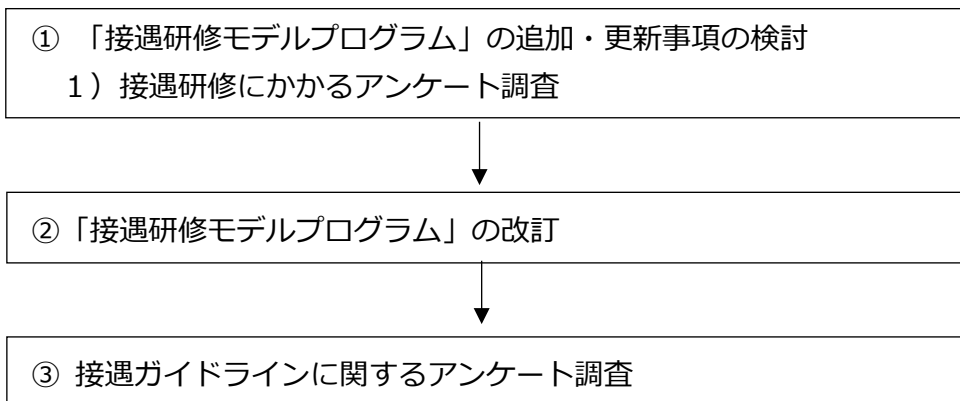


### (2) 「接遇研修モデルプログラム」のスパイラルアップ

令和3年2月に作成した「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の別冊（認知症の人の編）の内容と、(1)で検討を行った新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた「新たな対応のあり方」についての考え方を追加するとともに、接遇研修を実施している団体等に対してアンケート調査を行い、更新が必要な内容について検証し、平成30年度作成の「接遇研修モデルプログラム」の改訂を行う。

また、今後の「接遇ガイドライン」および「接遇研修モデルプログラム」のスパイラルアップに向け、ガイドラインの認知や接遇研修の有無等について、公共交通事業者へのアンケート調査を実施する。

<調査フロー>



## 2 新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた「接遇ガイドライン」の見直し

### 2.1 新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた接遇に関する調査

新型コロナウイルス感染症の拡大に収束がつかない状況において、公共交通機関では、各事業者団体が作成した「新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン」に基づき、職員に対する感染症対策の実施や、利用者に対する感染症対策への協力の呼びかけを実施している。

一方で、高齢者・障害者が公共交通機関を利用する際には、対人距離の確保や接触を避けるといった対策、マスクの着用やアクリル板の設置等によって新たな課題が生じている。

そこで、感染症対策を踏まえて実施されている接遇の実態や、感染症対策によって生じている困りごとを把握するため、公共交通事業者および障害者団体に対しアンケート調査を実施した。また、研修実施団体に対しヒアリングを行い、コロナ禍での接遇研修教育の実態等についても把握した。

#### (1) 公共交通事業者に対するアンケート調査

新型コロナウイルス感染症対策を踏まえて実施している接遇の実態を把握するため、公共交通事業者に対しアンケート調査を実施した。

##### ① 調査実施方法

調査方法：公共交通事業者（鉄道・バス・タクシー・旅客船・航空）に事業者団体を通じて調査票を配布し、メールで回収

調査期間：令和3年5月～6月に実施

##### ② アンケートの内容

アンケートの設問は以下の通りである。

問1. コロナ禍における高齢者、障害者等への接遇について、工夫している点を以下の観点からご記入ください。

- ①感染予防対策
- ②適切な情報提供

問2. コロナ禍における高齢者、障害者等への接遇について、対応に困ったことや、やむを得ず対応できなかったことがありましたらご記入ください。

問3. その他、コロナ禍における接遇や、接遇ガイドラインへのご意見等

### ③ アンケートの回収状況

アンケートの回収状況は以下の通りである。

モード	回収数	備考
鉄道	32件	
バス	168件	団体より1件、バス・タクシー事業者から4件
タクシー	5件	
旅客船	9件	
航空	28件	航空は1件（18社の意見を団体で取りまとめ） 空ビル27件
計	242件	

### ④ アンケート結果

#### 問1 コロナ禍における高齢者、障害者等への接遇について、工夫している点

##### ① 感染予防対策

※複数回答（件）

一般的な感染予防対策	アクリル板設置など飛沫防止対策	199
	施設や車両等の消毒	185
	施設や車両の換気	81
	利用者に向けた消毒液の設置	73
	一部の座席の利用停止、待機列の間隔確保	32
	係員の手指消毒・マスク着用	96
利用者への啓発	利用者への感染予防対策協力の呼びかけ	55
案内や介助を行うとき	利用者を案内する際の手指の消毒・マスク着用	26
	利用者に声を掛ける際の対策（正面から、距離をとる等）	23
	筆談ボードなどのツールや車椅子等貸出品の消毒	8

#### 具体的な意見

##### <一般的な感染予防対策>

- ・ 窓口等に飛沫飛散防止用のビニールシートやアクリルパネルを設置。
- ・ エスカレーターや階段の手すり、エレベーターボタン、券売機等、駅施設において定期消毒清掃を実施している。
- ・ 常に車内の換気をしている。
- ・ お年寄りや身体に障害をお持ちの方など座席を必要とする方がいることを考慮し、バスの左前の座席に限定して、利用を制限している。
- ・ 券売機・精算機への整列ライン(床面シート)を設置している。
- ・ 車椅子でもそのまま利用できる高さに消毒液を設置している。



- ・お客様対応時には必ずマスクを着用し、短時間での対応を心掛けている。

### <利用者への啓発>

- ・マスク着用のお願いや、会話を控え飲食はご遠慮いただくようバス車内の音声放送、ポスター、運賃表示用モニターを用いて、高齢者や障害者の方が情報を入手出来るようにしている。

### <案内や介助を行うとき>

- ・お客様の荷物に触れる際や介助サポート実施時は、手指消毒をしている。
- ・障害をお持ちのお客さまにお声かけをする際は、マスクを着用し、真正面を避けて、適切な距離からのお声かけするようにしている。
- ・介助などでお客さまのお身体に触れる際は、必ずお客さまの了承を得るようにしている。
- ・視覚障害のお客様の誘導をする際に、以前は職員の腕（制服）をつかんでいただいていたが、現在は、腕にはつかまらず、声での誘導を希望されるお客様もいて、どのようにご案内しましょうかとお客様の要望を聞く配慮をしている。
- ・ベビーカーや車椅子などの貸出品、筆談ボードなど接触頻度の高いものを重点的に消毒している。

## ②適切な情報提供

※複数回答（件）

運行情報やコロナ対策情報について、ホームページやアプリで情報提供している	171
運行情報やコロナ対策情報について、モニターや掲示物、音声等で情報提供している	151
利用者の声が聞き取りづらい場合は、近くに行く、マイクを活用する等の工夫を行っている	61

## 具体的な意見

### <運行情報やコロナ対策情報の提供>

- ・ゴールデンウィーク期間中に、平日ダイヤの一部列車の運休及び運転時刻の変更を実施した際、駅構内にポスター掲出、駅構内・車内での案内放送、ホームページでお客様への情報提供を図った。
- ・マスクの着用と会話は控えていただくこと等、車内・駅構内での案内放送やテロップ、駅窓口への掲示によりご案内している。
- ・減便についてホームページ及び各バス停で公表している。
- ・開放する窓にコロナ対策等のためとの理由表示
- ・視覚障害のお客様へは感染対策について（マスク着用など）や消毒液の設置場所を言葉でご案内している。
- ・ホームページ・アプリ・デジタルサイネージでの情報提供（運行情報・感染予防対策・駅の混雑状況等）
- ・列車内・駅構内の放送機器を活用した情報提供（列車内では「SoundUD」のアプリを使用して文字情報を配信）

- ・やむを得ない事情でマスクを着用出来ないお客様もいる旨の放送を行っている。
- ・弊社でおこなっている新型コロナウイルス感染症防止対策を1枚のポスターにまとめ、車両に掲出している。

#### <コミュニケーションの工夫>

- ・パーテーションの設置により高齢者の方は声が聞こえづらいと思い、声を張り、ゆっくりと話して対応している
- ・マスク着用やアクリルパネルでお客様に声が届きにくいいため、状況に応じて筆談や、マップ(徒歩ルートマップや沿線マップ等)を活用したご案内を行っている。
- ・聞き取りづらそうにしていたらメモなどを書いて見せている。(できるだけ大きめの文字で、色分けするなどして見やすいように心がけている)
- ・聴覚障害のお客様へは筆談ボード、コミュニケーションボードを使用しご案内している。(読唇術をご希望のお客様には口元がわかるようにフェイスシールドを着用する。)
- ・総合案内所において、マスク着用によりお客様、係員双方にとって声が聞き取りづらいためスピーカーとマイク設備を使っている。
- ・運転手のマスク着用や車内換気(車内の窓開けや換気扇使用)により、お客様が車内アナウンスを聞き取りづらい状況にあるので、マイク音量を少し大きめに設定している。

#### 問2. コロナ禍における高齢者、障害者等への接遇について、対応に困ったことや、やむを得ず対応できなかったこと

※複数回答(件)

マスク着用に関する困りごと	26
マスクやアクリル板を介したコミュニケーション	39
案内や介助を行う際の接触	34
情報提供の問題	1
その他	4

#### 具体的な意見

##### <マスク着用に関する困りごと>

- ・乗車時には全員マスク着用・静かにと張り紙や口頭で皆様をお願いしておりますが、知的障害者のお客様にマスク着用を何度お願いしても、拒否されて困った事がありました。
- ・マスクの着用が難しいお客様がマスクを着用していなかったため、別のお客様とトラブルになり、対応に困った。
- ・マスク着用をしていないお客様が感覚過敏等の特段の理由があるのか否かの判断がつかず、乗務員から積極的にマスク着用のお声がけができない。よって、マスク着用の啓発はバス車内での掲示や自動音声によるお願いに止まっている。

##### <マスクやアクリル板を介したコミュニケーション>

- ・(バス車内でも待合室でも) マスクやアクリル板がある為、お客様が聞きづらいようで大きな声で話さなければならず特に年配者対応時は、苦慮する事がある。
- ・フェイスシールドとマスクをしていることで、お客様に声が届いているか不安な場合が

ある。

#### **<案内や介助を行う際の接触>**

- ・乗車補助でむやみに触れたり出来ない点。
- ・車いすを押しながら乗車していただく際、どうしても顔がお客様に近づいてしまうため通常どおりの取り扱いをしたら不安そうな顔をされる
- ・お客様によって距離の感覚が異なるため、どこまで近づいて対応したらよいかわからない。
- ・視覚障害のお客様を乗船案内する際に、肩を貸して良いか戸惑いがあった。

#### **<情報提供>**

- ・ディスプレイを用いた感染予防策の周知は、視覚障害者には適用出来ない。

#### **<その他>**

- ・車内が満席の際、高齢者のお客様が立席しなくてはならない場面で、コロナ感染の観点から、手すりをつかんでいただけない。
- ・高齢者に席が空いていて着席のお願いをするも、密を避けるためになかなか相席をしていただけない。

### **問3. その他、コロナ禍における接遇や、接遇ガイドラインへのご意見等**

#### **具体的な意見**

##### **<コロナ禍における接遇に関して>**

- ・感覚過敏等の疾病により、マスクが着用できない方への理解を深めるポスターを作成してほしい。
- ・視覚障害者団体との意見交換の中で、コロナ禍であっても積極的な声かけをしてほしい、とのご要望を受けたため、マスクの着用、手指の消毒等の感染防止対策を実施した上で、声かけを行うこととした。
- ・障害者の方が介助者に対して、どのような介助方を望んでいるのかを知りたい

##### **<接遇ガイドラインに関して>**

- ・「心のバリアフリー」の目指す社会（共生社会）イメージの共有、心のバリアフリーの意義や、障害をはじめ多様な特性を理解するために詳しく解説した項目を作成していただければ幸いです。（UD2020の解説）
- ・乗務員が形態できるように、乗務員向けに小さな（ポケットサイズ）簡単でわかりやすいガイドラインがほしいです

## (2) 障害者団体に対するアンケート調査

コロナ禍における公共交通利用や接遇の実態を把握するため、障害者団体に対しアンケート調査を実施した。

### ① 調査実施方法

調査方法：本調査検討会委員である高齢者・障害者等団体に調査票を配布し、メールで回収  
調査期間：令和3年5月～6月に実施

### ② アンケートの内容

アンケートの設問は以下の通りである。

問1. ご所属

問2. ここ1年以内で、接遇（人的支援）を断られた事例がありますか？（ある/ない）

問2-1. 【問2で「ある」と回答した場合】それはコロナ（感染予防）対策による理由でしたか？（はい/いいえ/わからない）

問2-2. 【問2-1で「はい」と回答した場合】その状況を具体的に教えてください。

問3. 公共交通機関のコロナ対応に関して困ったこと、不都合なことが生じた事例があれば、ご自由にお書きください。

問4. 公共交通機関のコロナ対応に関する優良事例があれば、ご自由にお書きください。

問5. 公共交通機関に限らず、コロナによる変化などの事例があれば、ご自由にお書きください。

### ③ アンケートの回収状況

アンケートは13団体に配布し、10団体より回答を得られた。

### ④ アンケート結果

問2. ここ1年以内で、接遇（人的支援）を断られた事例がありますか？（ある/ない）

ある 1件

ない 9件

問2-1. 【問2で「ある」と回答した場合】それはコロナ（感染予防）対策による理由でしたか？（はい/いいえ/わからない）

はい 1件

問2-2. 【問2-1で「はい」と回答した場合】その状況を具体的に教えてください。

#### 具体的な意見

- ・マスク着用が困難なので、家族がそばにいてタオル等で飛沫拡散しないように気をつける

ことを事前に電話で説明したが、即断で利用を断られた。(発達障害)

- ・マスク着用が困難なので、マスク練習中と書いたヘルプマークを携帯し事情を交通機関職員に説明したが、地方に行くほどヘルプマークの存在が知られておらず、説明しても理解してもらえなかった。(発達障害)

### **問3. 公共交通機関のコロナ対応に関して困ったこと、不都合なことが生じた事例があれば、ご自由にお書きください。**

#### **具体的な意見**

##### **<支援に関して>**

- ・電動車椅子使用者は専有面積が大きいので、鉄道駅に限らず、エレベーターに並んでいると他の利用客から迷惑そうな目で見られることがある。コロナ禍で三密を気にする利用客が増えたため、その頻度が増えたように感じる。(車椅子使用者)
- ・コロナ対応の為に有人駅が無人になったことで、乗り換え駅の変更やスロープ対応がうまくいかなかった。(車椅子使用者)
- ・これまでインターホンなどを通して会話ができない聴覚障害者はわざわざ窓口で対面で話をするようにしていたが、コロナ禍で人を減らす、接触を減らす、ということからそれが難しくなってしまったと思います。(聴覚障害)

##### **<コミュニケーションに関して>**

- ・マスクを着用していると口の形がわからないため何を話されているか読み取れない。「耳が聞こえないので筆談対応を」とお願いしても対応してもらえず、マスク着用のまま話をされて困惑した。(聴覚障害)
- ・バスを利用する際に、ICカードにトラブルがあっても運転手とコミュニケーションが取れず、筆談対応をお願いするも、イライラした態度で「もういい」というような対応をされ、非常に不快に感じた。(聴覚障害)
- ・マスクをしている事で表情が読み取りにくく、声が小さい方などはよりききとりにくくなった。(精神障害)

##### **<感染症対策に関して>**

- ・窓口がアクリル板やカーテンで仕切られ、視覚が遮られることで、唇の読み取り、ジェスチャーなどが難しくなった。(聴覚障害)
- ・マスクをつける意味を何度説明しても忘れてしまう。マスクを嫌がるので公共交通機関が使えない。(認知症の人)
- ・障害特性により、本人がマスク装着の必要性が理解できず、外したり、よだれで濡れてしまい、装着し続けることが困難です。周囲の視線が気になり、多くの人が乗車するバスや電車に乗りづらいと感じています。(重症心身障害児・者)
- ・ソーシャルディスタンスのため、間隔を開けて並んでいるのが分からずに、並んでいる人と接触してしまうことがある。白杖を見て気づいてくれる方が大半だが、並んでいる状況もわからないので、その場所を歩いていく不安になることがある。(視覚障害)

- ・消毒位置、体温位置も分からない。体温は「大丈夫です」では、何度だったのかも分からない。(視覚障害)
- ・車椅子利用者の顔の位置が低いため、立って乗車している人の飛沫を浴びやすく感染を心配します。これを防ぐため、マスク、フェイスガード、帽子を着用しています。(車椅子使用者)
- ・人によりコロナに対する捉え方や予防策が違い距離の取り方や窓明けに戸惑う。(精神障害)
- ・こだわりがあって同じ席に座りたいが、その席が密を避ける理由で、前触れなく着座禁止となってしまう、パニックを起こした。(発達障害)

#### <情報提供に関して>

- ・緊急事態宣言中、市内のバスの運行時間の変更が停留所に紙が貼ってあるだけだったため、定刻にバスが来ないことで初めて疑問に感じ、通行人に聞くまで気づけなかった。(視覚障害)
- ・コロナで終電の時間を切り上げや間引き運転になっているが、駅に具体的な時間や運行本数等が掲示するなどの視覚的な情報がなく不便を感じる。(聴覚障害)

#### 問 4. 公共交通機関のコロナ対応に関する優良事例があれば、ご自由にお書きください。

##### 具体的な意見

- ・コロナ禍で筆談用具の共有や距離の近さ、手の接触等で筆談を嫌がる人が増加する中で、筆談拒否をせず快く筆談対応してもらえた。(聴覚障害)
- ・バスやタクシーのアルコール消毒、飛沫防止用シートなどの感染防止への配慮に感謝しています。地下鉄では、車内の感染防止対策を液晶モニターで放映しており、ウイルス除去や車内換気の様子を知ることによって、安心して乗車できると感じました。(重症心身障害児・者)
- ・空港用車椅子の利用中や機内での着席中などに、ブランケットやマクラを借りて体を固定したり褥瘡の防止のために使用している。コロナ禍で航空各社はブランケットやマクラの貸し出しを停止しているが、このような事情を理解し、コロナ禍でも引き続きブランケットやマクラを貸し出していただいた。(車椅子使用者)
- ・マスク着用が苦手な人がいることを、職員や周囲の乗客に周知したり、飛沫拡散防止のための実用的な「せんす」の配布は、心理的・物理的に助かる。(発達障害)

#### 問 5. 公共交通機関に限らず、コロナによる変化などの事例があれば、ご自由にお書きください。

##### 具体的な意見

- ・様々なサービスが有人から無人へ増加傾向にあるが、トラブルが生じた際のコミュニケーション方法が音声一択になることを懸念してる。(聴覚障害)

- ・コロナ禍で一般の方からの「声かけ」が減っている。同時に、補助犬ユーザーからも援助依頼がしづらい。(視覚障害)
- ・助けを求めにくい、人に近づきにくい。(精神障害)
- ・外出の機会が減って楽しみが少なくなり、笑顔がなくなってくる。(認知症の人)
- ・COVID-19の流行でサロンや教室が中止になり、外出、他者交流の機会が減ったことで下肢筋力低下や認知機能低下が進んだという相談が少なくなかったです。(認知症の人)
- ・オリパラの開催に向けて、「ユニバーサルデザイン2020行動計画」に基づきこれまで順調に進められてきた障害者のための施策について、現在最優先されている新型コロナウイルス感染防止対策によって、これらの施策展開が途切れ気味になっている感が否めず、行動計画実現に向けた気運が後退してしまうことが懸念される。コロナ収束後には、再び気運が高められることを期待している。

### (3) 研修実施団体へのヒアリング調査

コロナ禍を踏まえた接遇教育の実態や内容等を把握するため、公共交通事業者向けの接遇研修を実施している3団体に対しヒアリングを行った。

#### ① (公財) 交通エコロジー・モビリティ財団 (令和3年5月26日実施)

##### <コロナ対応を考慮した研修の実態について>

- ・注意事項として検温、消毒などを研修内容に入れ込んでいる。
- ・実技では、視覚障害者の誘導時において触れる際に手袋着用をして対応をする配慮を指導した。
- ・各業界紙でもコロナ対応を考慮した対策が出されており、それらも踏まえた対策をとっている。営業を止めているわけではないので、現場は先行して対応を実施しているという印象。

##### <コロナ禍で生じている接遇に関する困りごと等について>

- ・シールドにより聞き取りづらい、視覚障害者がマスクをしていると感覚が違うとを感じるなどコミュニケーションで不都合が生じている。
- ・障害特性によっては声をかけられないほうがいい、外出しないでよいなどの声もあるが、接触を減らすよう推奨されるのは困るという指摘がある。
- ・接遇をする事業者側に持病があり、利用者に近づいて会話したり接触するような対応をしたくないという事例も挙げられた。そのような場合の対応についてはどうすべきなのか。

##### <コロナ対応を考慮した接遇ガイドラインの内容について>

- ・基本的には「相手に確認する」ことを徹底することが重要である。声かけは変わらないが、その前に「確認する」というワンステップが増えるのではないか。
- ・アルコール消毒が多くなっているが、さまざまな種類があるため、視覚障害者などはわかりづらい。また、券売機に距離をとって並ぶよう足のマークをつけているところがあるが統一ではない(点字ブロック表示との関係ともかわる)など、「基本的なルール」もしくはは

「わかりやすい好事例」などを提供することが必要ではないか。

- ・ アクリル板越しの対応となっているため、丁寧になったという声もあるが、さらなる丁寧さが求められている。
- ・ 難聴の方はこれまで会話が何とか聞き取れていたところが、アクリル板が設置されてきこえなくなってしまったという例もある。ipad の設置などを図っていくことも必要か。
- ・ 車椅子の乗車対応に時間がかかっていることが、コロナ禍だから我慢して、という雰囲気がある。そういったことも伝えるべき。
- ・ マスクの問題など、「社会の目の怖さ」を障害者が感じている。着用が困難である人がいることへの理解を深めていくことが必要。多くの人が過敏になっている。「落ち着いてもらう、冷静になってもらう」ことが重要。

## ② 株式会社ミライロ（令和3年6月2日実施）

### <コロナ対応を考慮した研修の実態について>

- ・ コロナ禍を理由に事業者が集合研修を中止してしまっている。継続することが重要なので、オンライン等で実施していく必要があることを伝えるべき。

### <コロナ対応を考慮した研修の内容について>

- ・ 視覚障害者に対しては、声掛けの際にまずは「マスクを着用して、手指の消毒をしていること」を伝えることから始めることをお伝えしている。
- ・ 車いす使用者に対しては、サポート時に触ることが必要となるため、サポート前に自らがマスク・消毒をする必要がある。
- ・ 聴覚障害者に対しては、口話でコミュニケーションを希望される場合、口元が見える程度に距離を置く、間にボードを置く、筆談の準備をしておくなどの対応が必要。
- ・ レジなどでも共通するが、イラストボードで指差し確認ができるようにすることも重要。
- ・ 日本財団のマニュアルの監修をしている。（その内容：消毒液や検温機械の設置位置、自らがマスク着用と消毒をしておくこと）
- ・ マスク問題については、障害のある人であるとは限らないので、あえて取り立ててしまうのは差別となり得るのではないか。せめてやることのできるものは、マスク着用のアナウンスやポスターへのルビを振るなどではないか。

### <コロナ禍で生じている接遇に関する困りごと等について>

- ・ サービスやサポートをする側も、サポートされる側もどちらも遠慮している。お互いの遠慮によって距離が生まれていることが実態。したがって、お互いしっかりと対策をした上で必要なサポートを行うことしかない。事業者がどういうことに不安を持っていることを明確にして何をすればよいのかを整理すべき。



### ③ (公財) 日本ケアフィット教育機構 (令和3年6月4日実施)

#### <コロナ対応を考慮した研修の内容について>

- ・「サービス介助士における新型コロナウイルス感染症予防対策ガイドライン-感染しない・させない介助・接遇・施策」を策定し、障害種別ごとにコロナ禍での困りごととその対策について整理している。

#### <コロナ禍で生じている接遇に関する困りごと等について>

- ・視覚障害当事者は、コロナ禍になってから声かけが減っており、互いに距離感を感じているようである。
- ・会話が減ったことで、例えば金銭をトレーに載せて受け渡す際に、視覚障害者は声をかけてもらわないとわからないといったことがある。
- ・聴覚障害当事者は、マスクをしていると声をかけられているのか判断できないため、あれ？と思ったらコミュニケーションボードを示してみるなど、聞こえない人とのコミュニケーションについて積極的に取り組んでほしいと感じている。
- ・お店などに置いてある消毒液にもいろいろなタイプがあり、車椅子使用者は足で踏むタイプを使えないし、同時に検温するものは見えない人は使いづらい。
- ・ソーシャルディスタンスも、見えない人にどう伝えるのかという課題がある。
- ・無人化の流れもあり、現場で直接対応してくれる人が減っているのが現状である。

## 2.2 「接遇ガイドライン」への「新たな対応のあり方」の追加検討

2.1で調査した内容を踏まえ、「接遇ガイドライン」への新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた「新たな対応のあり方」の追加事項について検討する。

### (1) 新たな課題と必要な支援のポイントの整理

新型コロナウイルス感染症対策下において、公共交通機関を利用する高齢者・障害者等に生じている新たな課題と、必要な感染症対策を踏まえた上で、高齢者・障害者等が安全に公共交通機関を利用するために必要な支援について整理する。

#### ① 声かけや見守りについて

##### <新たな課題> 声かけや見守りなどの支援が受けにくい

三密を避けてソーシャルディスタンスをとる、会話を控えるなどの感染症対策をとっているために、声かけや見守りなどの支援が受けにくくなっている。

- お互いの距離をとる、コミュニケーションを控えることが求められているために、係員や乗客は「助けを求めている状況がわからない」、障害当事者は「助けを求めたいが声をかけにくい」などと感じており、障害当事者への声かけ・見守りがされにくい状況になっている。
- 声かけ・見守りがされにくいために、障害当事者から支援を求めにくく、危険な場面（事故、トラブル、犯罪被害等）に遭遇する危険性が増している。

##### <必要な支援のポイント> 変わらず「まず声かけ、そして必要な支援」を行うことが重要

コロナ禍においても、これまでと変わらず高齢者・障害者等が安全に公共交通機関を利用できるよう、感染対策を講じた上で、「声かけ」などの「コミュニケーション」を行っていくことが重要。

##### 基本的な声かけのポイント

- 感染症対策を講じていることを伝える
  - ・ 感染症対策をしていることを最初に伝えると安心してコミュニケーションをとることができる。
  - ・ 筆談具など設備や用具に触れる場合は、消毒済みであることを伝えると安心して使用することができる。
- なるべく相手の正面からの声かけを避ける
  - ・ 視覚障害者の場合は、声かけに気づかない場合があるため、斜め前または正面から声をかける。
- 支援の必要性の有無を確かめる
  - ・ 対策をしているので、直接触れての支援などに問題がないか？を確かめる。
  - ・ マスクを着用していると表情がわかりにくいいため、目線を合わせてコミュニケーションをとる。

## ② コミュニケーションや介助について

### <新たな課題> これまでのコミュニケーションや接遇が受けにくい

マスクの着用やアクリル板の設置、三密の回避や会話を控えるなどの対策によってコミュニケーションがとりにくくなっており、必要なことが伝わらない、必要な介助を受けられないといった状況が生じている。

- マスクやアクリル板などにより、「話すこと」が伝わらない・伝わりにくくなっている。
- 飛沫感染の恐れがあることから、接遇支援が必要な人の「正面に立って」コミュニケーションをとることを不安に感じてしまうことがある。
- 「触ること」が感染拡大につながるとされているために、介助したり、触れて誘導することに消極的になっている状況が見られる。
- 長い時間のコミュニケーションが「接触過多」になってしまうのではないかと消極的になっている状況が見られる。
- 手すりなどの設備に触れたり、混雑した座席への着席に対する不安で利用をためらっている状況が見られる。

### <必要な支援のポイント> コミュニケーションツールを準備する

マスクの着用などでこれまでのコミュニケーションや接遇が受けにくくなっているが、様々なツールや ICT などの手段を活用し、コミュニケーションがとれるような準備が必要である。

- コミュニケーションに役立つツールを活用する
  - ・聴覚障害のある人などには、口元が見えるマスク、フェイスシールドなど「話すことが見える」工夫が必要
  - ・話し言葉がわかりやすいよう、窓口等でのマイクの活用が必要
  - ・筆談具、コミュニケーションボードなど「話すことに代わる・補足するツール」の活用が必要（ツールを準備していることがわかるようマーク等を掲示することが望ましい）
- ICT の活用等の推進
  - ・オンライン対応など遠隔でのコミュニケーションに対応することも必要
  - ・手続きを効率化する ICT 技術の導入の推進
  - ・ICT の活用にあたっては、利用者が障害等の特性に応じて選択できるよう、多媒体での周知が必要
  - ・ICT 化にあたっては、操作体験などを実施して利用不安を払拭することも重要

## ③ 感染症対策設備の利用について

### <新たな課題> 感染症対策設備が利用しにくい

感染症対策として設置されている設備が、高齢者・障害者等の利用が想定されていない場合があり、利用できない・しにくい状況が生じている。

- 消毒液や検温設備などが設置されているかわからない、設置位置や高さによって、使用できない・しにくい場合がある。

- 新たな対応（ソーシャルディスタンスを保つための立ち位置表示など）について認識できない・しにくい場合がある。
- 新たな情報（運行ダイヤの変更やエレベーターの利用時間の変更など）の提供について、情報を伝える手段が限られる場合があり、情報を取得できない・しにくい状況になっている。

**＜必要な支援のポイント＞ 感染症対策設備の設置方法や変更事項等の伝え方に配慮する**

消毒液などの感染症対策設備は、設置位置を工夫したり、個別に対応するなどして、誰もが感染症対策設備を利用できるようにすることが必要である。

また、感染症対策による運行の変更等の情報は、音声、文字、イラストなどこれまでと同様に様々な手法で提供を行っていくことが必要である。

- 消毒液や検温設備などの感染症対策設備は、複数台を異なる高さで設置する、使い方を表示する、個別に消毒や検温に対応するなどの工夫をすることが必要
- 対策で生じる運行の変更などの情報については、文字やイラストで掲示する、音声アナウンスを流すなど、複数の手段により情報提供を行うことが必要
- 換気で窓を開けていることや、アクリル板等の設置によりアナウンスや声が聞き取りにくい状況があるため、聞き取りやすいようはっきりと、繰り返し伝えることが重要

**④ 感染症対策の理解・実施について**

**＜新たな課題＞ 感染症対策がしづらい、理解しにくい**

マスクの着用や会話を控えるなどの感染症対策が、障害等によってできない、必要性が理解できないなどの場合があり、「対策していない」と誤解される場合がある。

- マスクが着用できない、マスク着用の必要性が理解できないなどの場合があり、「対策していない」と誤解される場合がある。
- 大声で話すことが止められないなどの場合があり、周囲の人に「感染症を拡大させている」と誤解される場合がある。

**＜必要な支援のポイント＞ 感染症対策についての情報提供を行う**

感染症対策にかかるさまざまな情報を、高齢者・障害者等を含むすべての利用者に届けていくことが重要である。

- 利用者に対して、必要な感染症対策への協力の呼びかけを、視覚的な掲示（デジタルサイネージの活用など）、音声、Web アクセシビリティを確保したホームページ等での情報提供など、さまざまな方法で続けていくことが必要
- ※ マスク着用が難しい利用者に対しては、マスクができないことを周囲に理解してもらうための対策を呼び掛けていくことも一つの方法
- 高齢者・障害者等を含むすべての利用者に安心して利用してもらえるよう、事業者が実施している「感染症対策」への取組みについて、利用者への周知を続けていくことが必要

- すべての利用者に対して、「感染症対策がしづらい人がいて、工夫を行っていること」への理解を促していくことが重要
- 配置する人員を減らしている場合などについては、必要な支援要請などに適宜応じられるよう、職員呼び出しなどができるよう工夫が必要

#### ⑤ 新たに工夫が必要な点について

##### ＜新たな課題＞ 新たな工夫が求められている

直接対面し時間をかけてコミュニケーションを行う必要がある予約や各種手続きについて、感染症対策下においてもこれまでと同様に利用できるよう、非接触や短時間で行える工夫が求められている。

- 予約や障害者割引の申請など時間のかかる手続きなどは、非接触や短時間での接遇支援として新たな工夫が求められている。

##### ＜必要な支援のポイント＞

対面でコミュニケーションをとる必要があった予約や各種手続きについて、ICTの活用や短時間で行える工夫が必要である。

- チケットのオンライン購入や、アプリを使った割引手続きなど、ICT等を活用することも重要

## (2) 接遇ガイドライン（追補版）の作成

(1) で整理した内容を踏まえ、接遇ガイドライン（追補版）として、「新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた高齢者・障害者等に対する接遇のあり方について」を作成した。

(参考資料 4)

### 3 「**「接遇研修モデルプログラム」のスパイラルアップ**

#### 3.1 「**「接遇研修モデルプログラム」の追加・更新事項の検討**

平成30年度に作成した「接遇研修モデルプログラム」について、接遇研修を実施している団体等に対してアンケート調査を行い、更新が必要な事項について検討するとともに、令和3年2月に作成した「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の別冊（認知症編）の内容と、2章で検討した「新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた接遇のあり方」についての考え方を追加し、全体的な改訂を行った。

##### (1) **接遇研修にかかるアンケート調査**

「接遇研修モデルプログラム」の改訂にあたり、接遇研修モデルプログラムが目指すあり方に適合した接遇研修を実施している研修実施主体や障害当事者講師に対し、これまで実施した研修における課題等についてアンケート調査を行った。

###### ① **調査実施方法**

調査方法：本検討会構成員である障害者団体、支援団体、研修実施主体を通じて、研修を実施している者に調査票を配布し、メールで回収

調査期間：令和3年9月に実施

###### ② **アンケートの内容**

アンケートの設問は以下の通りである。

問1. 記入者の所属

問2. あなたは「高齢者・障害者等に対する接遇研修」にどのように関わっていますか？

問3. あなたがかかわっている研修において「障害当事者」は参画していますか？参画している場合、どのような役割を果たしていますか？

問4. これまで実施してきた研修は、どのような内容でしたか？

問5. (問4で「障害の社会モデルの理解」と回答したの方) 障害の社会モデルを受講者に伝えるにあたり、課題と感じていること、工夫していることなどをご記入ください。

問6. (問4で「接遇方法の実技実習」と回答したの方) 実技実習を行うにあたり、課題と感じていること、工夫していることなどをご記入ください。

問7. (問4で「障害の疑似体験」と回答したの方) 疑似体験を行うにあたり、課題と感じていること、工夫していることなどをご記入ください。

問8. 研修内容について、受講生が評価している点（普段の業務に活かしている点）として挙げられているのは何ですか？

問9. その他、研修を実施するにあたって、課題と感じていること、工夫していることなどをご記入ください。

### ③ アンケートの回収状況

アンケートの回収状況は以下の通りである。

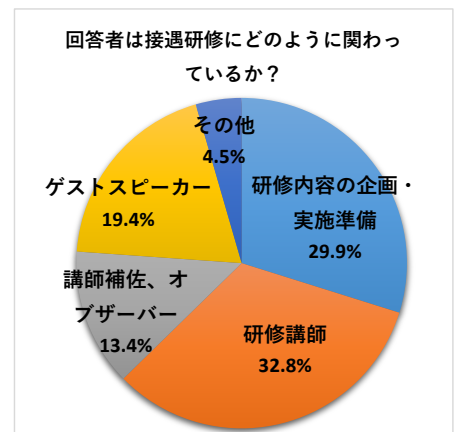
回答者の属性	回答数
障害者(講師)	15 件
障害者団体事務局	8 件
研修実施主体	1 件
計	24 件

### ④ アンケート結果

#### 問2. あなたは「高齢者・障害者等に対する接遇研修」にどのようにかかわっていますか？

##### ○回答者の接遇研修の実施実態

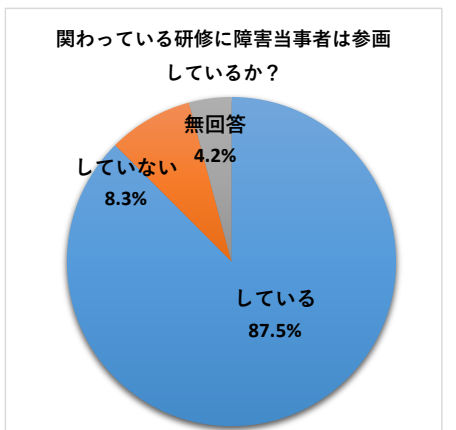
回答者の接遇研修への関わりとしては、「研修講師」が最も多く挙げられた。ただし、役割を複数果たしている者が多く、19名(82.6%)が研修講師と内容の企画・実施準備の双方にかかわっている。



#### 問3. あなたがかかわっている研修において「障害当事者」は参画していますか？参画している場合、どのような役割を果たしていますか？

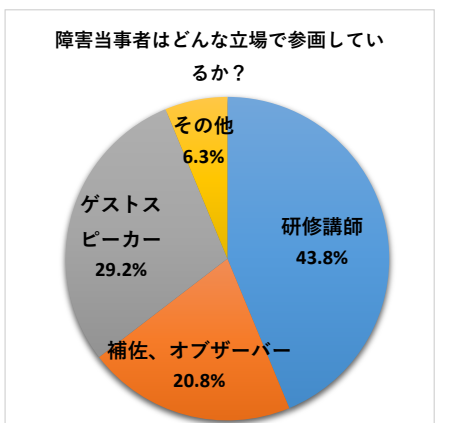
##### ○回答者の関わった研修における障害当事者の参画

回答者の関わった研修では、障害当事者が9割近く参画している。



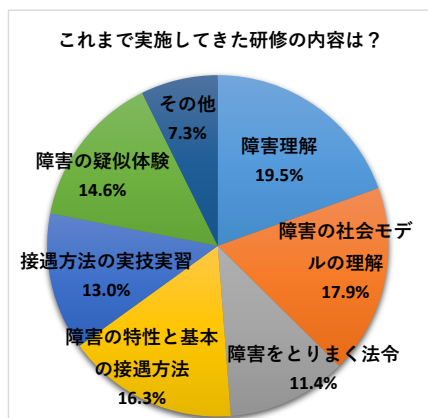
##### ○障害当事者の参画における立場

障害当事者が参画している研修では、研修講師として参画している場合が最も多く、次いでゲストスピーカー、補佐・オブザーバーとなっている。その他としてはグループディスカッションのファシリテーター、アドバイザー、企画・運営が挙げられた。



#### 問 4. これまで実施してきた研修は、どのような内容でしたか？

○実施している研修の内容としては、各項目ともに大きな差はないが、最も多かったのは「障害理解」であり、次いで「障害の社会モデルの理解」であった。また、その他として挙げられたのは、下表のとおりである。



その他の内容
解決困難事例への対応と短期、中長期的取組の方向性についてのディスカッション
手話実習
ガイドヘルパーの養成講師
補助犬ガイド士養成講座、補助犬と学ぶ心のバリアフリー研修等（4名が同様の回答）
街歩きやゲーム体験等のフィールドワークなどを含むワークショップ等
介助犬の理解、介助犬同伴の受け入れ方

#### 問 5. (問 4 で「障害の社会モデルの理解」と回答したの方) 障害の社会モデルを受講者に伝えるにあたり、課題と感じていること、工夫していることなどをご記入ください。

##### <回答の概要>

##### 【社会モデルの伝え方の課題】

- 「障害」の定義、障害者の全体像などの共通に認識が必要
- 多様な障害を理解することが前提である

##### 【理解を促すための課題・工夫点】

- 「社会モデル」という言葉では理解しにくい、具体例で説明することが重要
- 受講者が自分ごととして理解するには、職場での体験での具体的な取組み例とリンクさせることが必要
- 受講者が具体的な例を見出しにくい場合には、自分の体験で理解を促す
- 丁寧な説明（理念から具体例まで）が必要
- 障害者の視点で社会の変遷やその時々での体験談を話し、社会モデルの考え方のシフトチェンジしてきていることを伝えている
- 理解をその後のアクションに活かしていただくことが重要
- 導入として障害理解から入り、社会モデルへの理解へとつなげている
- 子どもの頃からの教育が重要

##### 【研修方法の課題・工夫点】

- 受講時間、回数、年齢、地域が異なることで理解にも差が出る
- 簡単なゲーム形式とすることで理解を促しやすくする
- 障害者への偏見や哀れみをなくすために、障害当事者講師の口調、表情、ジェスチャーなどで伝え方を工夫している（研修内容を適正に理解し、記憶に残してもらう）



## <回答内容>

<ul style="list-style-type: none"><li>・概念だと伝わりにくいので、具体例を通じた説明を心がけるが、ワンパターンになりがち。</li><li>・参加対象者が交通事業者のため、現在実際に取組まれている施設整備や接遇の例（事前的環境整備、合理的配慮）なども含めて、職場の実体験とリンクするように心がけている。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・「障害の社会モデルの理解」とした場合、そもそも障害とはなんなのかを共有することの難しさがある。「障害者」の定義はあっても、「障害」の定義は明確ではなく、まずは、「障害」について、少なくともその研修を開催する時に、共有しておく必要がある。</li><li>・また、おそらく視聴覚障害を含む身体障害・知的障害・発達障害を含む精神障害など、それぞれに障害の特性があり、必要な支援も共通のものと、固有のものがあるので、そのことにも留意しながら、障害の特性を知り、対応方法（ここでは基本的な接遇方法）を明確に説明していく必要がある。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・障害者の全体像を把握するために必要な情報が、WHOが推奨するICF（国際生活機能分類）のような分野横断的な共通の様式で共有/引き継がれていない。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・受講時間、回数、年齢、地域などによって、理解が得られたり、得られないこともある。</li><li>・例えば高齢者が多い過疎地域に「障害の社会モデル」に関するお話しを1回だけしても理解してもらおうのになかなか通じないことがあるので、苦悩することがある。</li><li>・方法として、「聞こえない」という疑似体験を通じて、聞こえないことの不便などを盛り込んで講話、併せて挨拶、自己紹介程度の手話を指導する方法を行っている。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・障壁をなくすための「社会的障壁の除去」「合理的配慮」は、「ただの配慮（バリアフリー）」「お世話」と誤解されやすい。ユニバーサルデザインとバリアフリーの理念の違いを丁寧に説明する必要がある。そこから誰でも暮らしやすい社会、それを阻むのが社会にある障壁（障害）というように気を付けて説明を行うよう心掛けている。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・機能の障害＝障壁ではないこと。</li><li>・障壁を作り出すのは、教育、社会、法律など、当事者を取り巻く環境であること。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・知的・発達障害の場合は外形的に障害状況が理解されにくいいため、そもそも社会的障壁がどこにあるのかを理解していただくことが必要である。そのため、参加者が自然と気付けるような体験プログラムを取り入れている。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・「社会モデル」という言葉を使うことによる難しさを感じる方もいるので、具体例を挙げることを意識しています。</li><li>・また、できるだけ生活の中で生まれるであろう出来事と結びつけるように受講者の年齢や仕事などから推察できるように考えたいと思っています。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・現代社会の在り方が個人モデルから障害の社会モデルをベースにした考え方にシフトチェンジしつつあることをお伝えしたいと思っています。社会モデルの考え方も大分浸透してきていますが、一方で個人モデルの考え方が根強く残っていることが課題と感じています。</li><li>・自分が障害者となってから約20年経ちますが、障害当事者としてその変遷を目の当たりにしてきたので、その体験談を話すことでより説得力が増すように思います。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・障害の社会モデルを自分事として考えるまではできても、その後のアクションに続かない。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・聾者なので、タイミングよく伝えたいことが伝えられていないように思う</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・多数は少数派の関係を、力の不均衡に紐づけて解説している。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・障害のある者を取り巻く社会の環境について具体例を入れる等、受講された方が自分のこととしてイメージできるよう工夫を心がけている。</li></ul>
<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・受講者がこれまでに培ってきた知識の中での偏った認識（偏見や誤解という言葉で表現するもの）の修正をどうしていくか</li><li>・当会で言えば、「認知症の人が中心で企画を運営することは困難である」「認知症の人が仕事や役割を持つことは困難である」「認知症の人の意思表示や意思決定は重度では困難である」という認識である。多くの人がこのような認識を持つことは、それはある意味、致し方ない</li></ul>

<p>ことだと思う。受講者がこれまで関わってきた認知症の人の多くが意思の表出の困難性があり、多くの支援を必要とする人々だとすれば、そう考えても仕方ない。しかし、実際にはさまざまなステージにある認知症の人が存在する。早期発見・受診・支援がすすみ、意思表示ができたり、仕事など出来ることが多くある認知症の人が増えてきている。また意思表示は困難だと思いこまれていた人も支援方法次第（支援者のかかわりや認識など）で、意思を表明できることがわかってきた。そのようなことを受講者に理解していただく機会を多くもつようにしていくことを心がけている。</p> <p>【工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いろいろな場面で認知症の人に語っていただくことを増やし、認知症の人へのイメージを変換していく。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスク社会になってから日常会話もしづらい状況が増えた</li> <li>・特に身近に感じられるのはスーパーやコンビニでのレジ対応</li> <li>・スーパーの中では発声必要のない指差しボードの設置やレジ袋必要カードを取るとか工夫をしているところがある</li> </ul>
<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自分の職場などで、社会モデル・個人モデルの事例を見つけることが難しい。</li> </ul> <p>【工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自分自身の経験を話し、そのエピソードの中で、どの部分が社会モデル・個人モデルに相当するのか解説する。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「障害者」は特別な存在で、自分とは別の世界、という認識を「当たり前」に持っている人が多い。特に小学校などの教育現場で、教育者がまだ「障害者に何をしてあげられるか」的な指導をしていることが多く見受けられ、子どもたちの中にも「かわいそうな人に手を貸せる優しい人になろう」的な考えが刷り込まれていることがある。障害が一つの「違い」であること、すべての人に「違い」があること、それを認めあうことが大切だ、を、「障害者でない」と思っている自分や周りの人にもいろいろな違いがあることを思い浮かべられるように話している。正直、子どもたち、でなく、先生方にまず、障害の社会モデルについて学んでほしいと思う。</li> <li>・社会モデルについては、受講者の年齢や環境に応じて、自分たちの生活の場を想定して考えることができるように話をしている。そして、心身の医学的な「障害」を治すことはできなくても、社会モデルとしての「障害」をなくすことは誰にでもできる、ということ伝えていく。</li> <li>・大人になって、社会活動するにあたり、偏見や差別的な見方、扱いが生じてしまうのは、子どもの時からの刷り込みが大きいと思う。障害は個人にあるのではなく社会にある、その社会を作るのはあなただ、という考えを広げていきたいと考えている。</li> <li>・そうすることにより、接遇の現場において、障害者対応は「障害を持つ、（手間がかかる面倒な）お客」への接遇、ではなく、その人にとってバリアを作ってしまった社会（駅、施設…）の中の一員（駅員、スタッフ…）として、対応する、という意識につながるのではないか、と思っている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・全く素地のない人に、いきなり言葉で「障害の社会モデル」を伝えることは難しいので、まずは「障害」というものを身近に感じられるような話から入ります。補助犬の研修は、障害理解の入り口としてはポジティブなイメージにしてくれる良いきっかけになると感じています。</li> <li>・研修の中で、必ず簡単なゲームをします。それにより「障害」がバリアなのではなく、「社会に」バリアがあることに自発的に気づいてもらえるような創意工夫を試行錯誤しながら重ねています。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会では、障害当事者・非障害者共に、まだまだ、「社会モデル」は浸透しておらず、障害の「医療（個人）モデル」のみで、障害や障害者で自己や他者を定義し、接している人が多い印象を持つ。</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会モデルを研修受講者に効率的に伝えるための工夫としては、受講者の背景（業種や属性、これまでの社会経験等）に可能な限り寄り添い、受講者が自分事化しやすいように、受講者の日常生活や職業生活の場面に落とし込み説明したり、受講者全員に意味が正しく伝わるように、平易な表現や言葉への言い換え等を行っている。</li> <li>・また、研修時に知識のみを伝えるのではなく、障害者に対し適正に感情移入が行われるように、口調、表情、ジェスチャーなどの伝え方を工夫している。障害者への哀れみではなく、同じ人間同士として、障害者への共感を惹起する研修の方が、研修内容が受講者の記憶に残るため。また、障害当事者・非障害者双方からの質問に適切に回答するため、障害者と非障害者の両方の視点を持つように心がけている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・なかなか自分事として捉えてもらえないことや、健常者ばかりに「配慮して」って言われてもそれを受け取る側の障害者の意識を変えなければ難しいといった声が多い印象を受ける。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「障害は、社会が作り出したもの、壁を取り払うことにより障害でなくなる」と説明すると殆どの方が「そうなんだ」という表情。具体例を含めて話している。</li> </ul>

**問6.（問4で「遭遇方法の実技実習」と回答したの方）実技実習を行うにあたり、課題と感  
じていること、工夫していることなどをご記入ください。**

**<回答の概要>**

**【実施方法の課題と工夫点】**

- 公共交通の現場で実習すべきであるが、会場の確保が難しい
- 簡単で記憶に残りやすい手法
- 受講時間、回数、年齢、地域が異なることで理解にも差が出る
- 対応を身に着けるには反復練習が必要であるが、単発的となってしまう

**【実施内容の課題と工夫点】**

- 実際の職場での対応に基づいた研修を、実際に障害当事者と行うことで「気づき」が生まれる
- 障害者に声をかけた経験がない人が多いため、まずは日常の周囲とのフレンドリーな関係性を伝え、特別ではなく対等な関係であることを伝える。
- ネガティブな印象を与えないよう、ポジティブに楽しく進めている
- 障害者に対する一方的な思い込み（聴覚障害者＝手話が必要など）を具体的にどんな困りごとが生じているかを体験してもらい、そこからどんな配慮（どんな情報が必要かなど）を想像してもらうようにしている
- 困りごとは多様であることから、まずは声かけから始めてほしいと伝えている
- 介助が難しい方（関節の可動域に制限があるなど）に対する安全な介助の方法を伝えるのは難しいが、どう判断するか、どう対応するかを考えてもらうには実技実習は必要である
- この場には多様な人がいる「かもしれない」を常に持ってもらうよう促している
- 多様な特性と対応は動画を使用して理解を促す
- 障害者の生活における困難さについては、実例を示して理解を促す
- 体験を重く伝えるのではなく、ライトに楽しく体験してもらう中で、自然な気づきや体感を得られるような工夫をする

○支援側の対応だけでなく、互いに協力して進めることが必要であることを伝えている

### <回答内容>

<ul style="list-style-type: none"><li>・駅舎や車両などリアル場所を確保すること、会議施設においても通路、階段、エスカレーター、エレベーター、バリアフリートイレなど一通りの設備が整った会場を確保することが課題。より多くの参加者が来場しやすいように、実施場所の地域的偏りを解消したいが、色々な会場を試すうえで上記条件を満たす前提となると、場所探しは容易ではない。</li><li>・実技の実施においては、直接関係する障害当事者講師からのアドバイス、ダメ出し、利用時の気持ちを話して頂くことで研修がより立体的になる。また、事業所で教わったこと、思い込んでいたことが刷新されるのも実技体験時が多く、「気づき」がある研修内容になっている。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・発達障害のある方の理解と対応に関する研修を行うことが多い。その際、まずは、自閉スペクトラム症、注意欠如多動症、限局性学習症、発達性協調運動症など代表的な発達障害について説明を行い、一口に発達障害といってもさまざまな種類があることを理解してもらう。言動やまわりとの対応などについては動画を使って、書字・読字に関する課題のある方については、その方たちが実際に書いたものなどを提示するなどして、まずは、日常生活においてどのようなことが生じやすいのかを「知る」ことから始める。</li><li>・その後、その言動に対して、どのような対応をすることが、発達障害のある方に対してよりよいのかを、事例をあげて説明する。また可能であれば、動画などを使って説明する。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・複雑なことをしても、記憶に残らないと思われるので、簡単で、記憶に残りやすい物に限定して行っている。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・地域の企画（予算）状況により、1回だけの講座がある場合、問5と同様、受講対象者によって難しいこともある。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・きこえない人といっても多様で、一人ひとり対応方法が異なることを伝えたい。</li><li>・手話や筆談だけで対応出来るとは限らない。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・実際の現場でのリアルな実技にはなりにくい。どれだけ臨場感を持っていただけるかがカギ。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・視覚障害者なので、アイマスク歩行の実施を要求されますが、基本的にはアイマスク歩行体験（特に視覚障害当事者の体験）はしないようにしています。体験を重く伝えるのではなく、ライトに楽しく体験してもらう中で、自然な気づきや体感を得られるような工夫をしています。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・実技実習を行っても、身に付ける為にはその後の反復練習が必要ですが、体験的で単発になりがちなのが課題と感じています。</li><li>・「障害者」という言葉で全ての障害者が一括りに考えられがちですが、肢体不自由者も障害の内容は多種多様であり、接遇の仕方もそれによって非常に多岐にわたることを理解して頂き、障害当事者としてリアルに望む接遇方法をお伝えしています。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・体験と通し楽しんでいただいているようですが、日常生活での応用まではいかないように感じている。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・筆談や空書程度であればよいが、簡単な手話であったも研修に時間がかかりすぎる</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・健常者の支援する側の体験で終えず、互いに協力し合い進める体験を導入している</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・聞こえない人＝手話、という認識が広がりすぎて、手話ができないからコミュニケーションが取れない、手話を習得しなければならない、という考えが多くみられる。</li><li>・もちろんスキルとして手話ができることはプラスであり、ありがたいと思う人も多いと思うが、「スキル」の前に「気持ち」が大事であり、手話ができなくても、何とか伝えようと思えることが一番大事だということを伝えたいと思っている。</li><li>・また「聞こえない」ということ自体、外見上分からないため、とても軽んじられている面があるが、それは無意識にいろいろな音を聞いて生活している、という実感がないため、聞こえないことの不自由さ不便さを思い浮かべることも少ないからだと思われる。</li><li>・実技実習として、手話や筆談などの手法を教えるだけではなく、「聞こえない」とどんなことが</li></ul>

<p>不自由で、不便かを想像できるよう、自分の生活の中でいかにいろいろな音からの情報を得ているかを考えてもらうようにしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・そして、常に「この場には、(外見上は分からなくても)聞こえない人、日本語が分からない人、などいろいろな人がいるかもしれない」という「かもしれない」的視点を持ってもらうように伝えている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者に声をかけた経験がある人の方が少ないです。特に大人向けの研修は「失敗しては失礼だ!」と非常に緊張されます。ですので、障害講師を紹介する際に、私との対等な関係やフレンドリーな様子を伝えます。(研修時に、障害がある講師と、障害がない講師との対等なやり取りを見せること自体も、非常に重要に感じています。)まずは、障害当事者講師から「今日は遠慮せずなんでも聞いて下さい。」と伝えてもらい、さらに障害がない講師から「障害者にこんな事聞いたら失礼なんじゃないか?と思われる方が多くいらっしゃいますが、そんな風に思う方が失礼だし、多くの場合、皆さんが失礼と思うことは失礼ではない内容だったりします。せっかくの機会ですので、この機会に今更聞けないと思っている質問をどうぞ!」と盛り上げます。とにかく、研修はネガティブな印象を与えないよう、ポジティブに楽しく進めます。ここでの楽しかった!面白かった!という気持ちが後の業務にも生きてくると感じています。</li> <li>・実習に関しては、声をかけることすらしたことがない人が大半なので、まずは声のかけ方から伝えます。1度見たことがある、聞いたことがあるのとないのとでは大きな違いがあると感じています。可能なら全員、人数が多い場合は、代表に数人出てもらい、実技体験してもらいます。</li> <li>・最終的に大切なポイントとして伝えているのは「必要とするサポートの方法は人それぞれなので、必ず当事者本人に確認をしてください。= 接遇方法を 100%覚えよう! とする必要はなく、その人に『どのようにお手伝いいたしましょうか?』と聞けるようになってほしい」と伝えます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・車いすユーザーへの実技実習を担当していた。接遇の内容にもよるが、実際の場面において、は、おそらく介助が難しいのではと予想される人がいた。例えば、小柄で腕力が非力であるとか、持病や加齢等の理由によって関節の可動域に制限があるとか。そうした身体制限などの理由によって、安全な接遇介助が可能であるのか不安を感じる受講者に対し、いかに安全に介助接遇を行ってもらうか、毎回、伝え方に苦心した。ただ、実際の場面において、自分が介助を行えるかどうか、受講者本人に判断してもらうためにも、実技講習の意義はあると感じる。</li> <li>・また、私語が止まらないなど、講習中、ふざける受講者も一定数、存在した。基本的には講義・実技共に、身構えず、楽しみながら知識や技術を習得してもらいたいと願うが、あまりに度が過ぎる場合には、受講者への制御を行うこともある。例えば、ふざけ始めそうな受講者が多い回には、通常の講習よりも厳かな雰囲気を作り出し、真面目な空気感の中で粛々と実技講習を行うなど。講師が場の雰囲気を和らげたり、引き締めたりと、その場の舵取りできる機転は必要だと感じる。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常生活において普段なにも困っていない動作を、制限をかけた中で体験していただく。</li> <li>・手話は見る言葉であること。</li> </ul>

**問7. (問4で「障害の疑似体験」と回答したの方) 疑似体験を行うにあたり、課題と感じていること、工夫していることなどをご記入ください。**

#### <回答の概要>

##### 【実施方法の課題と工夫点】

- 助成を受けて疑似体験を行っているため、助成を受けられないと続けられなくなる
- 準備に時間がかかり、またヘッドホンなどの必要な用具の費用が高い

### 【実施内容の課題と工夫点】

- ただ疑似体験するのではなく、誘導する側、される側をロールプレイで行う（声かけのタイミングやどんなことを伝えるかを含めて体験）
- どんな情報が入力・出力しやすいのかを体験してもらい、そこから障害特性も含めて体験を広げてもらっている
- 疑似体験が難しい障害もあり（聴覚障害、知的・発達障害など）、生じている困りごとなどに気づいてもらうプログラムとしている
- 「障害を持つのは怖いことだ」という結論にならないよう、ゲーム性や偶発性を持たせるよう工夫している
- 疑似体験は半日～1日かけるのが望ましいが、時間や準備の都合上短時間となってしまうのが課題

### <回答内容>

<ul style="list-style-type: none"><li>・疑似体験については一過性のものになりがちで十分な体験の実施は難しいため、疑似体験といっても、実技を行う時に、例えば視覚障害者の誘導であれば誘導される側、誘導する側をロールプレイで行う程度です。</li><li>・ただし、誘導される側（視覚障害者の役）は声掛けのタイミング、伝達内容の適切さなど、安心して案内を受けられたかを終了後に相手に伝えるよう指導しており、単なる疑似体験「イベント」にならないよう配慮している。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・視覚情報もしくは聴覚情報をつかって、あるいは両方の情報を使って、どの情報が受講者にとって入力・出力しやすいのか、ゲーム感覚で体験してもらう。これらのゲームを通して、発達障害のある方、とりわけ自閉スペクトラム症の方の特徴の一つである情報の入力・出力の特徴について体験してもらう。など</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・受講者に対し、聞こえないことの不便さなど知ってもらうために『聞こえない』（ヘッドホンを装着して無音状態にして、場面設定してコミュニケーションを取ってみる）体験をさせている。しかし、行政からの補助がなく、民間等の助成を受けて疑似体験を行っている。助成落選になった場合、この体験研修が行えなくなる。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・聞こえないことはなかなか疑似体験しにくい。耳をふさいでも音は聞こえる、感じる。しかし、聞こえないということは、音が正しく伝わらない（脳・聴神経に正しい音声情報が伝わらない）ことであり、単に耳栓をすればよいものではない。聞こえないことの疑似体験ができるVRシステムがあるが、借りるまた買うのもまだ高額であり、購入を補助できるような制度が欲しいと思う。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・聞こえないことの疑似体験はやりにくい。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・音のない世界を物理的に感じるだけではなく、情報のない世界を体験してもらうようにしている。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・知的・発達障害は、厳密に言えば障害そのものの状態を再現することができない。そのため、特徴的な「見え方」や「困り方」を参加者に体験していただくとともに、社会の側が無意識のうちに行ってしまう障壁となる行為などに気づいていただくプログラムを取り入れている。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・疑似体験の内容には細心の注意を払っています、研修後その体験の結果、「障害を持つのは怖いことだ」という結論にならないようにすることを心掛けています。ゲーム性や偶発性を持たせるよう工夫しています。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・可能であれば、半日から1日位の長時間で障害の疑似体験をして頂くのが望ましく思いますが時間や準備の都合上、簡単な疑似体験になりがちなのが課題と感じています。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>・「車イス体験」を主に行っているが、車イスを利用して日常感じる困りごと（段差、スロ</li></ul>

ープ、階段) などを実際に体験してもらったり、簡単な介助の仕方をお伝えしています。
・時間の制約
・疑似体験に必要なヘッドホンなどが高価
・障害種別での体験は、準備や費用の負担が大きい
・コミュニケーション方法の選択肢が狭い

**問 8. 研修内容について、受講生が評価している点（普段の業務に活かしている点）として挙げられているのは何ですか？**

**<回答の概要>**

**【評価している点】**

- 障害当事者の生の声が聞けた点（直接対話することで得られる知識）
- さりげない配慮が見られたときにはほめており、それが自信につながっている
- 疑似体験や介助等の実技実習が評価されている
- 障害種別に特化せず、身近な困りごとから社会モデルの理解を促していることで理解を得ている
- グループワークでの議論が主題から外れないようファシリテーターとの事前打ち合わせや、進行表などを作成している。またグループワーク終了後に全体討論でグループワークから出た意見への討論をし、様々な主題での視点を考えるきっかけにし、終了後アンケートでも評価されている

**【普段の業務に活かせると感じた点】**

- わからないことも不安なことは障害当事者本人に確認すればよいことが重要であることがわかったという意見が多い
- 多くの事例、具体例を紹介することで理解ができていると思われる
- さまざまなコミュニケーション方法や活用できる機器について知ることができた
- 声かけをためらう気持ちが減ったと言われる
- 仕事上だけでなく、日常でも障害者に声をかけやすくなった、気づくようになった、障害者の問題等について考えるようになった
- すぐに実践できる内容であること

**<回答内容>**

・障害当事者の生の声を聞けたという点と実技などの画一的な指導によって得られた知識以外にも人によってさまざまな対応方法があり得ることを挙げる意見が多い。また、わからないこと、不安なことは利用者本人に確認すれば良いという点も重要とする意見が多い。
・おそらく、幼児期から成人期までの発達障害のある方への関わりがあるため、多くの事例を取り上げて研修を行うため、実際の発達障害のある方への理解や進みやすいものと思われる。
・自分が支援（配慮）するだけでなく、さりげなく支援（配慮）している点を見つけたら、気づいて褒める。そのことで、支援（配慮）に自信を持って一歩踏み出せる人を増やす。
・『聞こえない』体験、手話実習に対する高い評価がある。
・きこえないお客様や自社へのきこえない社員への対応について、いろいろなコミュニケーション方法や機器を知ることができた、またきこえない人への話しかけをためらう気持ちが減った

といわれる
<ul style="list-style-type: none"> <li>・受講生は、例えば行政の全部署の職員であるとしたら、それぞれの職場にきこえない人が来たときの対応方法を整備してもらおう</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・具体例を見聞することでの気づきができ、視点を学べる。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に障害理解や疑似体験の研修は、障害福祉サービス等の職員はもとより、市町村行政職員や民生委員児童委員、社会福祉協議会職員などの地域福祉関係者、警察消防などのライフライン関係者など幅広い地域住民が受講しており、日常業務で知的・発達障害者と接する際の対応に活かしている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修の結果、仕事上だけでなく普段も障害者に声をかけやすくなった、周りにいる障害者に気づくようになった、また他の障害者の問題や、自分自身が障害を負う可能性や高齢者になるということについて考えた。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・実際に街で困っている障害者を見かけた場合、躊躇して声をかけづらいものですが、「何かお手伝いできることはありますか？」と気軽にお声がけを頂くのが、障害当事者として一番ありがたいと思っているし、また多くの障害者の方からも同じ意見を伺います。</li> <li>・受講した方から、後日実際の場面でその様な場面に出会った時にお声がけしてみました、と感想を頂くことが多いです。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「声がけ」の範疇</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付周りの表示等</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害種別に特化せず、身近な「困りごと」をテーマに障害の社会モデルや合理的配慮について考える点が好評価に繋がっている</li> <li>・3種類の補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）についても学べる点が好評価に繋がっている</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護経験者の体験談は、体験をしたことのない人にとっては未知のことであり、想像以上のことであるため、有意義であると評価を得ている。また、介護経験がある人にとっては共感できる内容であり、同じように感じ体験している人がいることが心強くもあり、自分以上に大変な思いをしている人がいることで自分自身の経験を客観視することができる。</li> <li>・認知症の本人の体験談や思いの語りは、いままで想像しかできなかったことを本人の口から直接聞くことで、想像以上の困難や苦しみ、辛さ、悔しさを感じていること、認知機能障害による症状により、それらの思いをうまく言えなかったり、忘れてしまったり、うまく対応できなかったり、時には周囲との軋轢や誤解が生まれて苦しんだりという体験をしている実際を知ること、少しは認知症の人の立場に立った見方ができるようになるとして介護経験者と同じくらいあるいはそれ以上に評価をされている。</li> <li>・また、当会で企画する研修は、介護家族や専門職、地域住民などさまざまである。講義とともに、研修主題を深めるために、少人数でのグループワークを取り入れ成果を上げている。その際、介護経験者が多い研修の場合は、グループワークでの議論が主題から外れないようファシリテーターとの事前打ち合わせや、進行表などを作成している。またグループワーク終了後に全体討論でグループワークから出た意見への討論をし、様々な主題での視点を考えるきっかけにし、終了後アンケートでも評価されている。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・まずは聴こえない・聴こえづらいとは何か？知る姿勢をもち、障害は人ではなく環境にあるという考えを実際の現場でも活かしているのではと捉えています。実際に活かしているかどうかまでは把握していない。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・車いす操作方法、視覚障害者の手引き誘導方法等の技術面。</li> <li>・障害当事者と直接対話することで得られた知識。</li> <li>・障害当事者の手助けをする際、どのように手助けすればよいか分からなかった場合は、対話を通して手助けの内容や方法を聞けばよい、ということ。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分たちがいかに「音」を頼りにしているかを知ること。そして「伝える」手段はいろいろあるということに気付くことから、メモ、スマホ、などの活用を取り入れたり、まずは「伝える」ということの大切さを意識したりするようになる点。</li> <li>・補助犬の特性を知ること。いろいろな犬種がいることを知ること。（私のパートナーが一般の</li> </ul>



「働く犬」の想定外のトイブードルであることから。）
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害に対するイメージや捉え方が変わった</li> <li>・ 当事者の日常のリアルな話が聞いて良かった</li> <li>・ 当事者への声のかけ方がわかった。今後は「どのようにお手伝いしましょうか？」と聞けるようになりたい</li> <li>・ 今まで障害が社会側にあるという考え方はなかったので、新しい発見だった</li> <li>・ 今までには関係がない人達だと思っていたが、自分ゴト家族ゴトとして考えられるようになりたい</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 車いすで出掛ける際に苦労していること。</li> <li>・ 障害者を特別な存在と考えず、普通に接して欲しいこと。</li> <li>・ 困難なことは人それぞれなので、本人に介助の要望を確認して、可能な範囲で対応して欲しいこと。</li> <li>・ 補助犬使用者の受け入れ方</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事後アンケートを拝見すると、「研修受講により、障害に対する意識が変わった。」というお言葉をたくさん頂戴します。また、「受講前には、街中などの公共の場で気が付かなかった障害者に、受講後はよく気が付くようになった。」とか「職場の環境チェックをしたら、以前は気が付かなかった障害物に気が付けた。」という嬉しいお言葉もいただく。思うに、業務だけでなく、普段の日常生活の中でも、意識が変わったことにより、障害を見抜く目と感性が培われたのだと推測している。そうした点に、受講者からの評価を感じます。</li> <li>・ まずは、社会に存在する障害に気が付くことが社会的障壁をなくすためには必要不可欠のため、社会モデルをテーマとした研修は、今後も継続していく必要があると考えます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ すぐに実践できる内容であること。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ きこえない人と接するときは、お互いに顔を見て話すことがわかってきた。</li> </ul>

**問9. その他、研修を実施するにあたって、課題と感じていること、工夫していることなどをご記入ください。**

**<回答の概要>**

**【研修実施にあたっての課題・工夫すべき点】**

- 講師の育成がカギ、育成カリキュラムが必要
- 企画段階からの当事者参加
- 講師は自分の障害だけでなく、他の障害の知識も持つべき
- 当事者参加型研修が「標準的なもの」として定着する取り組みが必要
- 受講生の理解レベルに合わせたプログラムの準備が必要
- 研修実施に対する補助制度が必要
- 受講生の理解に応じて臨機応変にプログラムを変えて対応する
- 企業の講師に対する謝金が少なく、負担が大きい
- 参加者を増やすための研修タイトルはどのような表現がよいのか
- 終了後のアンケートの実施によるニーズの掘り起こし
- 障害のある人とない人が一緒に講師を務めることで、対等な関係性なども理解が進む

**【研修内容として取り入れるべき点】**

- 支援や配慮をやってみようという動機付けが必要

- 障害者への対応の画一化の払しょく
- 多様な障害者と少人数のグループで接してもらう機会とすべき
- 合理的配慮に対する理解と認識
- 真の理解につながるための研修テーマや内容の組み立て

【その他】

- コロナ禍で会場が使えず「体験」が行えない
- オンライン研修の難しさ（双方向の確認、情報保障など）
- 対応の正解が一つではないため、心構えの範囲にとどまってしまう
- 講師自身に対する情報保障が必要
- 業界全体で取組み、情報共有をしてほしい

<回答内容>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・当事者参加の研修を広げるにあたり、参加者とコミュニケーションを取り、要望だけでなく「どのようにしたら利用しやすくなるか」を一緒に考えることができる講師の育成がカギであり、課題である。障害者団体と障害当事者リーダー養成研修を共催する、講師同士の意見交換の場を毎年設けるなど、課題の共有と講師を増やす努力を継続している。</li> <li>・また、接遇ガイドラインなど、当事者参加に取り組むための情報が整ってきたが、国交省所管の様々な業界において、当事者参加型の研修が「標準的」なものとして定着するような取組が必要。その業界なら絶対受けることになっている研修に、障害当事者が参加した研修プログラムが組み込まれているようになることが理想。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・発達障害のある方の理解や対応についての研修会を開催すると、ビギナーからすでに基礎的なことは理解しておりより応用的実践的な研修を望む人とが混在する。そのため、受講者の理解や実践のレベルについて確認する必要がある。</li> <li>・研修メニューを設定するのに余裕があるのであれば、基礎・実践応用（中級・上級）レベル程度にわけていく必要がある。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・知識や対応方法と共に、支援や配慮を行ってみようという動機付けを高める内容にする。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急事態宣言により、会場が使えないため、「聞こえない体験」を行えず、コロナ禍によるマスク装着により、聞こえない人達が苦悩している。それを踏まえて研修を通じて理解を得ようと思っても、緊急事態宣言の理由により、会場が使えない。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修を実施するにあたり、講師や補助、ゲストスピーカーに聞こえない人を依頼する場合、手話通訳者が必要となる。また、先述したように疑似体験ができる機器を用意するのにもそれなりの費用が必要。それを補助する制度があつてこそ、研修の拡大推進を後押しできるのではないかと。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修講師、ゲストは聞こえない・みえない・車椅子といった単純なパターンではなく、様々なパターンを用意し、小人数グループで複数のゲストと接してもらうようにする。 例：聞こえない人だけでも手話を使う人（高齢者・若い人）、筆談を使う人、補聴器を使う人と、様々な人がいる。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別性の高いニーズに対するアプローチでもあり、臨機応変な対応を求めることになるため、対応の正解がひとつでない。そのため心構え的な範囲にとどまってしまう。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害当事者が、自分の障害だけでなく、他の障害についての知識を持って臨むべきだと考えます、また、すべての障害当事者が研修の講師として向いているとは限らないので、当事者の選別については当事者である、私自身も注意して依頼します。</li> <li>・研修内容としては、当然決まったものをやりますが、状況に応じて受講者が気になったことをかならず解決するような内容に切り替えることがあります、それにより、疑問を抱いたまま終わることの内容に工夫しています。</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・補助犬につきましては、全国での実働数が非常に少ない為、認知度が低く補助犬ユーザーの接遇方法はより普及していないのが実情です。</li> <li>・介助犬ユーザー及び介助犬の接遇は、実際に介助犬の様子を見てもらうことで理解が深まる様に感じます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・補助犬の知名度の低さ。接遇方法が限定的。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・講師自身の情報保障 <ul style="list-style-type: none"> <li>* 正確な情報収集 * タイムリーな情報収集 * 手話通訳や要約筆記に必要な経費</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修に掛かる労力に比べ企業等からの謝金が少なく、当協会の経済的負担が大きい (正当と考える研修費20～30万円を提示すると申し込みに至らないことが多い)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「障害の社会モデル」の理解と同じく、「合理的配慮」に対する理解・認識の課題</li> <li>・オンライン活用による研修(双方向での確認、情報保障等)の難しさの課題</li> </ul>
<p>【課題】</p> <p>①認知症の人と家族の思いの理解をして、地域の中での共生の在り方に繋げてもらえるよう努力しているが、地道に研修をするだけでは、理解が広がっていかないように思う。特に、地域の中では「認知症」というと高齢者の問題であるように捉えられ、研修なども老人会や町内会単位の高齢受講者が多い。実際には若年発症(65歳以下)の認知症が年々増えている。また、認知症の人の家族は全世代であり対応の難しさを抱えているが知識を持っている人は少ない。全世代で理解をしていく必要がある。子どもはヤングケアラーという問題もクローズアップされているが、小さいうちから認知症という病気について理解していく必要がある。成人・壮年期では、親や配偶者が認知症になる可能性があり、家族が認知症になった時の対応について、事前知っておくことは必要であることに加え、認知症予防は40-50代に対応しないと遅いと言われている。また、職域で対応するのは業務として認知症の人に対応する可能性のある交通事業を含む接客業はもちろん、職場の従業員が認知症になる可能性があり、認知症の人のほたらく支援をしていくことがこれからの社会の大きな課題となる。</p> <p>②当事者(認知症の本人と介護経験者)の理解を社会の中に浸透させるために必要なことを、どこから取り組んでいくか、真の理解につながるための研修テーマや内容の組み立て。参加者を増やすための研修タイトルはどのような表現がよいのかが課題。</p> <p>③当事者理解での潜在ニーズ掘り起し</p>
<p>【工夫】</p> <p>①研修内容の作成過程で、当事者(介護経験者と認知症の本人)参加の企画会議の実施。終了研修後アンケート内容を分析し、ニーズの拾い起こし。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・なんでもそうですが健聴者だけで話し合っていると、聴こえる当事者に合わせられた環境が多く、生きづらい人が取り残されてしまう。そのようなことがないように何かを始める時は必ず障害当事者を集めて色々な見方をもらってから、どのように進めるべきか考えるという流れが望ましいと考えています。</li> </ul>
<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者への対応方法をすべて同じだと考えてしまう。</li> </ul>
<p>【工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害当事者個人によって、ニーズも手助けの方法も異なることを伝えるために、様々なシチュエーションでのいろいろな方々の手助け方法を話す。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚障害者への接遇研修、という手話の実技に重きを置くことを求められることが多い。最低限のあいさつやアナウンス的なものを教えることは可能だが、研修で「手話で接遇できる」レベルを身につけることは困難だと思うので、聴覚障害者対応についての研修は「手話」が目的でなく「伝えること」の研修と考えてほしい。そのため、UDトークによる字幕やコミュニケーションボードの紹介なども取り入れている。(可能であれば、実際にスマホなどで体験してもらうようなことも取り入れていきたいと考えている。)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・理想は障害当事者講師と、障害がない講師がセットで実施することが望ましいと思っています。その二人の対等なやり取りを見てもらうこと自体も、非常に貴重な経験になると考えて</li> </ul>

<p>います。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・なかなか、現状の教育現場で障害当事者と当たり前にかかわる経験がないがために、ほとんどの大人がそれらの経験をせず、障害者＝特別な存在と感じて育ってきてしまっています。そのような凝り固まった方々の、自発的な気づきを生み出すための、様々な仕掛けを、これからは創意工夫しながらより良い研修を作っていくたいと思っております。また、研修の対象者によって、講師の資質の適性が大きく変わってくると思っているので、当事者講師の養成カリキュラムと企画の立案から運用に至るまでのノウハウの共有が急務です。</li> <li>・これらは、業界一丸となって取り組むことで、効率化を図ることができると考えています。すでに JAL さんと ANA さんが、障害者接遇の部分で情報共有したり、研修の共同開催をされているように、ぜひとも業界としての連携を加速させていただきたく思っております。特に災害時・非常時対応に関しては、共同開催できる部分も多くあると思います。</li> </ul>
<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・肢体不自由者には、内部疾患のある人が多いにもかかわらず、物理的な障害とされており、内部疾患（暴行障害、直腸障害など）が理解されていないこと。</li> <li>・介助犬の実動頭数が少なく、街で見かけることもなく、実感がないこと。</li> </ul> <p>【工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・分かりやすくするため及び関心を持ってもらうために、動画や写真を利用したり、介助犬のデモンストレーションを実施している。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・課題としては、障害の社会モデルを伝えるうえで、講師全体の知識や経験がまだまだ不足していると感じる点。障害の社会モデルを伝える講師の育成カリキュラムが必要かもしれない。また、</li> <li>・受講者から感じる課題としては、障害の社会モデルを理解できない、共感できない人の共通点は、人権教育の不備により、人権意識が不足、未成熟であるという点。障害の社会モデルを社会に浸透させるためには、その根底には他者を尊重するための人権教育が必須であると痛感している。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・きこえないというと、単なる音が聞こえないことと思っている人が多い。情報障害のあたりがなかなか理解しにくい。</li> </ul>

## 3.2 「接遇研修モデルプログラム」の改訂

### (1) 「接遇研修モデルプログラム」の改訂

3. 1で整理した内容を踏まえ、「接遇研修モデルプログラム」の改訂作業を行った。  
(参考資料6)

### (2) 今後検討が必要な事項

「接遇研修モデルプログラム」の改訂にあたり、「参考：接遇研修モデルプログラム・教材例」に抜粋して記載している「接遇ガイドライン」に関し、検討すべき事項等の意見が挙げられた。これらの意見については、今後「接遇ガイドライン」を改訂する際に検討を行うこととする。

## 「接遇ガイドライン」に関し今後検討すべき事項

### ■ 接遇対象者の特性、基本的な接遇の方法について

該当箇所	意見の概要
高齢者・認知症の人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高齢者と認知症の特性・対応について、少しステレオタイプな表現がある。</li> <li>・ 参考資料として国連原則も入れてはどうか。</li> </ul>
補助犬	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 補助犬のトイレの案内</li> <li>・ 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が、その場合はどのような場所がいいか聞き、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。</li> <li>・ 聞かれた時には指示された場所（多目的トイレなのか屋外等なのか）をご案内すればよいので、今回のプログラムに特筆する必要はないのではないか。</li> </ul>
補助犬	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 【修正案】 補助犬を「使用」を「同伴」に修正</li> <li>・ 【追加案】 補助犬（介助犬・盲導犬・聴導犬）を同伴していてもサポートが必要な時があります</li> <li>・ 【追加案】 ● 乗り換え時「犬にトイレをさせたい」という希望が寄せられる場合があります → 補助犬のトイレに関するご案内は、ユーザーにどのような場所が良いかお尋ね下さい。例えば、「多目的トイレ」等</li> <li>・ 【修正案】 混雑時は盲導犬のスペースを優先席付近や壁際などに確保する</li> </ul>

### ■ モード別の対応について

該当箇所	意見の概要
鉄道 車椅子使用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 鉄道の移動と乗降</li> </ul> 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
鉄道 視覚障害者	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。画面越しやインターホ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。
鉄道 視覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 予約・改札利用・切符購入</li> </ul> 切符の購入のところでオペレーターが画面越しで対応する場面でのことも触れる必要があると考える。実際に視覚障害者が対応したオペレーターより、切符の内容の確認を求められ、周囲に聞くわけにもいかず困ったという声が届いている。
バス 視覚障害者	乗車時に、交通系 IC カードをタッチする場所が会社や車両によって異なるため困っているという声がある。白杖や盲導犬利用の方を見かけた際は、声をかけることも盛り込んでもらいたい。
バス 視覚障害者	車両により、降車ボタンの位置が異なることで困っているという声がある。前乗りのバスであれば、マイク越しではなく、直接降車場所を確認する、あるいは乗客がいないようであれば、中央乗りや後乗りで乗車した視覚障害者でも確認することを盛り込んでもらいたい。直接声掛けして確認する理由として、昨今、マイクなどで他の乗客に降車駅を知られたことで、被害を受けている視覚障害女性もいるため、他の乗客に前もって知られない配慮をお願いしている。

### 3.3 接遇ガイドラインに関するアンケート調査

今後の「接遇ガイドライン」および「接遇研修モデルプログラム」のスパイラルアップに向け、ガイドラインの認知や接遇研修の有無等について、公共交通事業者へのアンケート調査を行った。

#### ① 調査実施方法

調査方法：公共交通事業者（鉄道・バス・タクシー・旅客船・航空）に事業者団体を通じて調査票を配布し、メールで回収

調査期間：令和3年2月に実施

#### ② アンケートの内容

アンケートの設問は以下の通りである。

- 質問1 接遇ガイドラインの認知度
- 質問2 接遇ガイドライン認知症の人編の認知度
- 質問3 接遇ガイドライン追補版の認知度
- 質問4 接遇研修の実施状況
- 質問5 質問4で「行っていない」と回答した場合の理由（自由記述）
- 質問6 質問4で「行っている」と回答した場合、接遇ガイドラインの内容を取れ入れているか
- 質問7 質問6で「取り入れていない」と回答した場合の理由（自由記述）
- 質問8 質問4で「行っている」と回答した場合、障害当事者の参加は？
- 質問9 質問8で「行っていない」と回答した理由（自由記述）
- 質問10 接遇研修を行うにあたっての課題や行政への意見・要望（自由記述）

#### ③ アンケートの回収状況

アンケートの回収状況は以下の通りである。

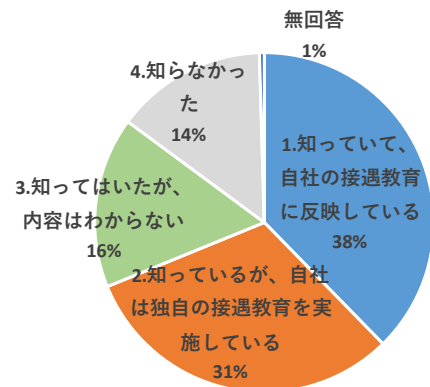
モード	回収数	備考
鉄道	27件	
バス	154件	団体より1件、バス・タクシー事業者から4件
タクシー	10件	
旅客船	13件	
航空	11件	航空は1件（18社の意見を団体で取りまとめ） 空ビル27件
計	215件	

#### ④ アンケート結果

##### 問1 接遇ガイドラインの認知度

##### 【質問1】 接遇G L の認知度

○回答した事業者の約69%が「接遇ガイドラインを知っている」と回答。38%は「自社の接遇教育に反映している」と回答している。



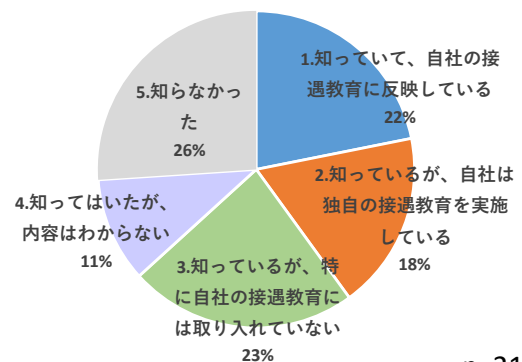
n=215

	全体	鉄軌道	バス	タクシー	旅客船	航空
1. 知っていて、自社の接遇教育に反映している	81	13	51	2	8	7
2. 知っているが、自社は独自の接遇教育を実施している	67	12	50	4	0	1
3. 知ってはいたが、内容はわからない	35	1	29	1	3	1
4. 知らなかった	31	1	23	3	2	2
無回答	1	0	1	0	0	0

##### 問2 接遇ガイドライン認知症の人編の認知度

##### 【質問2】 接遇G L 認知症の人編の認知度

○回答した事業者の約63%が「接遇ガイドライン（認知症の人編）を知っている」と回答。22%は「自社の接遇教育に反映している」と回答している。



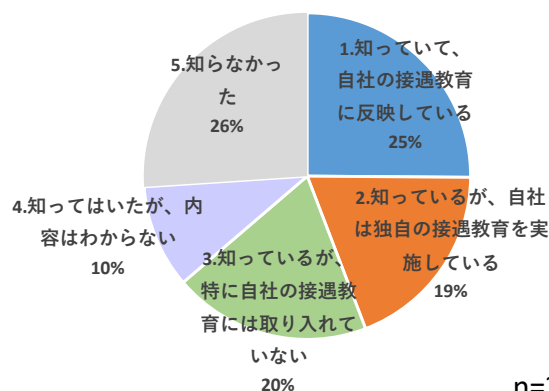
n=215

	全体	鉄軌道	バス	タクシー	旅客船	航空
1. 知っていて、自社の接遇教育に反映している	47	8	28	1	6	4
2. 知っているが、自社は独自の接遇教育を実施している	39	9	26	3	0	1
3. 知っているが、特に自社の接遇教育には取り入れていない	50	9	34	2	2	3
4. 知ってはいたが、内容はわからない	23	0	20	1	1	1
5. 知らなかった	56	1	46	3	4	2

### 問3 接客ガイドライン追補版の認知度

○回答した事業者の約64%が「接客ガイドライン（追補版）を知っている」と回答。25%は「自社の接客教育に反映している」と回答している。

【質問3】接客GL追補版の認知度



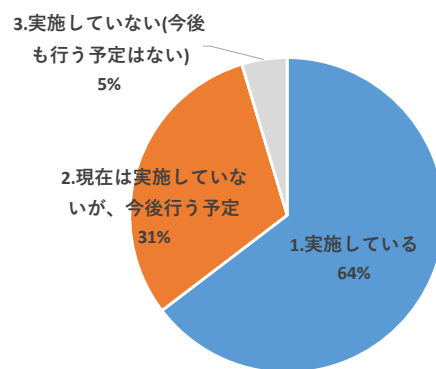
n=215

	全体	鉄軌道	バス	タクシー	旅客船	航空
1. 知っている、自社の接客教育に反映している	54	9	32	2	4	7
2. 知っているが、自社は独自の接客教育を実施している	41	10	29	2	0	0
3. 知っているが、特に自社の接客教育には取り入れていない	42	5	30	2	4	1
4. 知っているが、内容はわからない	22	1	18	1	1	1
5. 知らなかった	56	2	45	3	4	2

### 問4 接客研修の実施状況

○回答した事業者の約64%が「実施している」、約31%が「今後実施する予定」と回答。

【質問4】接客研修の実施状況



n=215

	全体	鉄軌道	バス	タクシー	旅客船	航空
1. 実施している	139	24	97	7	5	6
2. 現在は実施していないが、今後行う予定	66	3	50	2	7	4
3. 実施していない(今後行う予定はない)	10	0	7	1	1	1



## 問5 質問4で「行っていない」と回答した場合の理由（自由記述）

### 主な意見

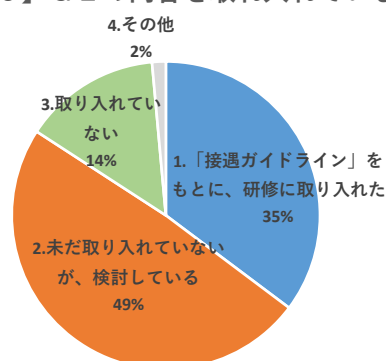
- ・状況に応じて実施したいが、内容が分からないため
- ・港(離島)及び船舶の数が多く、またそれぞれ最小限の人数で業務を行っているため、研修を行う時間の確保が難しい。

## 問6 質問4で「行っている」と回答した場合 接遇ガイドラインの内容を取れ入れているか

○接遇研修を行っているという回答した事業者のうち、約35%は「接遇ガイドラインの内容を取り入れた」と回答。約49%が「検討中である」と回答している。

※【質問4】で「1.実施している」と回答した事業者のみ

【質問6】GLの内容を取れ入れているか



	全体	鉄軌道	バス	タクシー	旅客船	航空
1.「接遇ガイドライン」をもとに、研修に取り入れた	49	9	34	1	1	4
2.未だ取り入れていないが、検討している	68	9	49	6	2	2
3.取り入れていない	20	5	13	0	2	0
4.その他	2	1	1	0	0	0

## 問7 質問6で「取り入れていない」と回答した場合の理由（自由記述）

### 主な意見

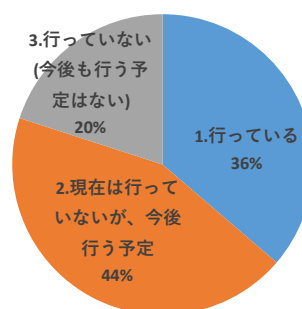
- ・内容を把握できておらず、対応できる講師がいないため
- ・バス車内でのお客さまへの対応は状況によって異なるため、ガイドラインについて参考資料として周知を行ったうえで、過去の事例などに重点をおき、営業所ごとに実務を交えた講習会（勉強会）を行っております。
- ・社で独自に作成したCSハンドブックを基に教育を実施している他、サービス介助士資格講座を受講し資格を取得することで教育の一環としている。
- ・接遇ガイドラインについては、資料として各管区駅に展開し全駅関係係員で共有しております。また、弊局の研修ではその時々接客技術を鑑みた内容を研修プログラムに取り入れ実施しており、スケジュールの関係上、別途研修を実施することが難しいことから取り入れておりません。

## 質問8 質問4で「行っている」と回答した場合、障害当事者の参加は？

○ 接遇研修を行っているという回答した事業者のうち、約36%が「研修に障害当事者が参加している」と回答。約44%が「検討中である」と回答している。

※【質問4】で「1.実施している」と回答した事業者のみ

### 【質問8】 障害当事者の参加は？



n=139

	全体	鉄軌道	バス	タクシー	旅客船	航空
1.行っている	49	13	33	1	0	2
2.現在は行っていないが、今後行う予定	59	8	40	5	2	4
3.行っていない(今後行う予定はない)	27	2	22	0	3	0

## 質問9 質問8で「行っていない」と回答した理由（自由記述）

### 主な意見

- ・ 研修参画の障害当事者の確保が困難なため
- ・ 自社での研修では行っていない。エコモ財団の交通サポートマネージャー研修等、社外研修で行えるようにしているので、今後も社内での研修では検討していない。
- ・ 現時点ではご要望・トラブル等がないため行っておりません。
- ・ 障害当事者の方は多数いらっしゃる、そのうちの誰を代表者として、意見の聴衆をすればいいのかが不明。
- ・ 障害当事者が参画し実施したことがないので、機会があれば実施を検討したいがどのような事を行うのか具体的なところがわからないため、実施計画ができない。
- ・ 弊社単独では困難で行政の協力が必要かと思われまます。

## 質問10 接遇研修を行うにあたっての課題や行政への意見・要望（自由記述）

### 主な意見

#### <ガイドラインに関して>

- ・ ガイドラインを従業員へ周知する際の資料として、簡易な資料を頂ければ活用しやすい。（活字が多いので、図解を増やすなどもっと見やすい簡易版がほしい。）

- ・1枚程度のリーフレットが利用しやすいです。
- ・車いすの扱い一つをとっても、先進型電動車いすの普及に国土交通省のマニュアルが追いついておらず乗車の可否を事業者が判断している。
- ・高速バスに特化したガイドラインが欲しい

#### <研修の内容、開催方法に関して>

- ・他社における研修の実施例を見たい。小規模事業者の実施例など。
- ・公共交通事業者だけでなく、他のサービス業で行っている対応方法なども知る機会があればよいと思います。
- ・色々な事業者における接遇トラブルと要因、またその具体的回避策や対応策など事例に基づくマニュアル的なものがあると現場に落とし込みしやすいです。
- ・見せる研修(DVD、ロールプレイング)の必要性を感じるが、そういった材料がない。
- ・現在は感染症対策として映像視聴を中心とした研修を実施しております。接遇ガイドラインに沿った映像の作成・公表をお願いします。
- ・他の事業者同士(航空会社、鉄道、バス等)との意見交換等を定期的で開催し接遇ガイドラインへの共通認識を図りたい。
- ・障害者参画研修を行う際の協力してくださる団体等の共有が各社で行えたり出来ると望ましい。
- ・規模が小さい会社では一度に人数を集められません。行政として、セミナーや集合研修を実施していただけるとありがたいし、参加しやすい。
- ・本社と現場では公休日も異なり、ましてや運転者の勤務はこれより不規則で、なかなか全員集合の研修ができない。数回に分けて研修をしているが、それでもなかなか思うようには前には進まない。
- ・職員の時間を拘束し、外部から研修のための講師を招くなど、経費が掛かる為、補助金などの制度を充実させて欲しい。

#### <乗客への啓発>

- ・お客様にも障害をお持ちの方に対する理解が不十分なものがあり、例えば子供用の車いすや、盲導犬とともにバスをご利用することが可能なことなどを、お客様に共通理解するための方法も併せて紹介していただけたらありがたいです。
- ・女性運転士による車椅子利用者の乗降補助に難がある事をはじめ、次世代型車イスの乗降対応(スロープ登坂に難あり)、車椅子利用者の乗車時に席の移動を拒む乗客とのトラブルなど、現場の運転士では対応が難しい場面が散見されています。大型ベビーカー対応も含め、お互いが気持ちよく暮らせる社会を目指し、行政機関等による活発な啓発活動の実施を望みます。
- ・乗務員の接遇に対し、ヘルプマークをお持ちのお客さまよりご意見を頂くことがあるが、障害者手帳と異なり乗車時の申告や提示がないため、乗車時での判断が難しく、公共機関利用時のサポートについて、限定的であることを啓発願いたい。
- ・バスの乗務員が様々なお客様からのご要望にお応えすることで時間が経過してしまった場合、基本的には「時刻通りに運行したい」という思いがあり、どうしても「運転にあせり」が生じてしまう。したがって同乗のお客様などを含め、まわりのサポートも重要であるほか、バスは時間通りに運行できない場合もあるなど、そうした啓蒙案内も行っていただけ

るとありがたいと存じます。

**<その他>**

- ・バリアフリー客室など、当事者団体様のお声を聞き、一緒に作り上げていくことは今後の業界にとって必要なことと存じます。行政には、積極的に取り組む企業（安全面・使いやすさ・楽しさ・等）を当事者団体様にご紹介するサービスなどがあれば、気兼ねなく楽しんでご利用いただけるかと思えます。

## 参考資料1 検討会議事概要

### 第1回 公共交通事業者等における接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3年7月8日（木）10:00～12:00

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) 検討会の設置について
  - (2) 本事業の概要及び進め方について
  - (3) 「新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた高齢者・障害者等に対する接遇のあり方について（案）」について
- 

議題（1）（2）について →意見なし

議題（3）について

○日本視覚障害者団体連合 三宅委員

ロービジョンの方などは消毒液のボトルが目立たず見つけられないことがある。非接触型の設備については、触れて情報を得ている視覚障害者に不安感を与えないような対策があれば紹介してほしい。また、窓を開けて走行しているとトンネルなどでは反響音でアナウンスが聞こえないことがよくある。

○全国手をつなぐ育成会連合会 小出委員

知的障害では、コロナ禍で自家用車での送迎が多くなるなど、公共交通の利用を控えている状況のため、公共交通機関に関する意見はなかった。

○日本身体障害者団体連合会 浅香委員

「感染症対策をしております。何かお手伝いすることがありますか」というのが基本である。札幌でも多くの方が外出を控えている状況であるが、必要な場合は個々で公共交通機関を利用して外出する場合もある。事故の防止を第一に、追補版のコロナ対策も含め、今後も基本的な対策を講じてほしい。

○全国精神保健福祉会連合会 小幡委員

ミライロ ID については、精神障害者はまだ交通運賃の割引対象適用外になっているため、誤解を与えないような記載を追記してほしい。困りごとが障害種別の特性に配慮することもあると思うが、基本的にはその人の困りごとがどこにあるのかという根本的なところの姿勢を事業者がこれまで通り意識して接遇を実施していくことが重要である。

○全日本ろうあ連盟 吉野委員

マスクでお互いに対応しづらいと思うが、筆談などできることで対応いただけるよう周知をお願いしたい。窓口の方などに透明マスクの着用義務があれば聞こえる方・聞こえない方平等に対応できる。課題1に筆談でペンを通して接触感染の恐れがある点を追記してほしい。課題2で、高齢の聴覚障害者は、例えば身体的距離などの言葉の意味合いがつかめない場合がある。手話動画等を用いてわかりやすく情報を伝える必要がある。

○日本発達障害ネットワーク 大塚委員

そもそも自分が困っていることを積極的に訴えて支援を求めることに困難を抱えており、さらにコロナ禍という環境の変化でなお混乱が生じているという点を理解いただきたい。課題1で見守りが減ったとあるが、これは付帯的なことなので、まずはメインの課題を書いていただきたい。課題2・3では「場合があ

る、生じている」など断定しない書き方で書いていただきたい。

○全国重症心身障害児（者）を守る会 長井委員

会員へのアンケート結果から、障害の特性により本人がマスクの必要性を理解できず、外したり、よだれで濡れてしまい装着し続けることができない、それによって周囲の視線が気になる、という課題を追記いただいた。課題は共通なので、車椅子使用者・肢体不自由者の欄に重症心身障害児者を追記いただけるとよい。好事例で「やむを得ない事情でマスクを着用できないお客さまもいる旨の放送を行っている」とあるが、このような放送等をしていただけると公共交通機関が大変利用しやすくなる。

○原認知症のひと家族の会 原委員

特に若年性認知症の方は外出を控えている方が多いので、公共交通を安心して利用し、今まで通り外出の機会を多くの方に作っていただけるようなニュアンスを入れていただきたい。また、研修プログラムで、見方、触れ方、話し方など認知症以外の人にも活用できる基本的なスキルについても記載できると、認知症の人も家族も安心安全に公共交通機関が利用できるようになる。

○DPI 日本会議 山崎委員

エレベーターの人数制限によって車椅子使用者が利用できない場合がある。普段利用している人を考慮して制限するべきで、教育の場でもどのような人に必要かを学べるようにする必要がある。また、車椅子使用者や視覚障害者の特に女性に対し、降車駅の確認アナウンスをもとにした嫌がらせや痴漢行為、つきまといがあった。アナウンスの理由が安全のためであれば、再度早急に協議する必要がある。

○日本補助犬協会 朴委員

補助犬からコロナウイルスに感染するのではという不安を抱かれる方がいるが、現時点では人から犬への感染は報告されていない。

○日本補助犬情報センター 橋爪委員

課題3に車内の文字掲示板やデジタルサイネージの活用を入れてはどうか。コロナ禍で今までになかったアナウンスが実施されており、文字情報をタイムリーに流すことは重要である。音声と文字情報をセットで考えるとよりユニバーサルな対応になる。課題4で、呼吸器疾患等内部障害のためにマスク着用が難しい方もいる点を追記いただきたい。

○主婦連合会 平野委員

マスクや消毒などの感染症対策は人によって基準が違うので、どの程度対策しているか具体的に示すべきではないか。また、コミュニケーションツールとしてAI搭載の接客ロボットの活用や、今後想定されるワクチンパスポートへの対応も考える必要がある。

○日本ユニバーサルマナー協会 垣内委員

ミライロ ID については、障害者団体の皆様並びに交通事業者の皆様のご理解、支援のもとで広がっており、今後、障害のある方々のチケットの購入や手続きがより簡素化されることは、この追補版によっても各事業者の理解が広がると思う。

○日本ケアフィット共育機構 高木委員

コロナ禍で今まで不便を感じていなかった人にも困りごとが発生するなど、障害は環境にあるということ意識した人が増えたのではないかと。事業者も一般の方もお手伝いしたいという気持ちをどう伝えるか、また距離の取り方がわからず困っていると思うので、この追補版をもとに事業者に動いていただき、一般

の方の見本・参考となるとよい。

○交通エコロジー・モビリティ財団 吉田委員

有識者あるいは障害当事者に対しコロナ禍での困りこと等について調査を行っており、その結果をホームページで公開しているのでぜひご覧いただきたい。

○東日本旅客鉄道株式会社 横尾委員

コロナ禍においても、感染防止対策をしっかりと行いながら、今後も積極的な声かけを行うとともに、「声かけ・サポート」運動を推進しお客様にもご協力をいただきつつ、今回のガイドラインを参考に安全安心に鉄道をご利用いただける環境を作っていくたい。

○東海旅客鉄道株式会社 前田委員

今回の追補版の内容に沿って今まで以上に教育訓練等を充実させていきたい。今までの接遇ガイドラインは交通モード別・障害特性別に分けた構成だと思うが、教育訓練は障害特性ごとに行っているため、次回以降は構成についても検討いただけるとありがたい。

○西日本旅客鉄道株式会社 櫻田委員

コロナ禍においてもお体の不自由なお客様に引き続き安心してご利用いただけるように努めていきたい。障害の特性により必要な対応が少しずつ異なり、一律に対応するのは難しい。こういう場合はこのような対応が望ましいといった場合分けで書いていただくと交通事業者としても対応しやすいかと思う。

○日本民営鉄道協会 滝澤委員

まずは接遇ガイドライン本体があり、コロナ禍における追補版があるという流れを明記したほうがよい。追補版ガイドラインの構成については、課題に対しどのような対応ができるのか、対比する形式の方が現場の方々は助かるのではないかと。また、必要／重要という書き方をしているが、「必要」は事業者としては義務と受け止めるので言葉を整理していただきたい。

○日本地下鉄協会 大熊委員

追補版については速やかに周知し、関係者・有識者の皆様にご意見を伺い、改善できるところはしていきたい。また、事業者が実際にガイドラインに対してフィードバックすることも必要になるので、その点もお伝えしつつより良いものにしていければと思う。

○日本バス協会 稲田委員

各事業者は協会で作成した感染予防対策ガイドラインに従って対応を行っている。バスの換気性能は非常に良く、協会のホームページに換気性能やガイドラインについて掲載している。この追補版については、事業者に速やかに周知させていただきたい。

○全国ハイヤー・タクシー連合会・全国福祉輸送サービス協会 熊谷委員

タクシーの車内の感染対策としては、空気清浄機やビニールカーテン・アクリル板の設置等を行っている。また、ミライロ ID についても全国の協会を通じて導入促進をしているところである。

○日本旅客船協会 岩瀬委員

ガイドラインに従ってコロナ対策を行ってきたが、資料をみると障害のある方々にご不便をおかけしているのかなと感じているところである。追補版については速やかに展開し、個々の事業者にできることを取り入れていただき、より良い環境にしていただきたい。

○日本外航客船協会 村山委員

クルーズ船は現在停止している状況で、今月下旬から徐々に動き出す予定である。その際、コロナに対する安全対策は当然のこと、今回うかがった障害者のための対策についても順次進め、皆様に以前と同じようなサービスを提供できるようにしたい。

○全国空港ビル事業者協会 高柴委員

本日のご意見で出た聴覚障害の方に対する視覚的にわかりやすい示し方について具体的に整理してほしい。笑顔を見せることも大変重要だが、マスクを外すことに拒否感がある方もおり非常に難しい。デジタルサイネージについては情報過多になると逆に見づらいため場所の案内など特定の目的で使用している。使い方についてはご意見を頂きたい。

○定期航空協会 古川委員

航空事業者においては、コロナ禍における接遇の対応方法やノウハウの共有を会社間で行う動きが出てきており、一部の空港ビル様とも勉強会等を実施している。接遇の対応レベルや各社の意識をこれまで以上に高めていけるよう、追補版の内容はしっかりと共有していく。

○東洋大学 川内委員

「まず声かけを」とあるが、外見上の障害がある方だけになってしまうので、どのような人に声をかけるべきかわかるようになることよい。正面から声かけをとあるが、他の記述やイラストと矛盾している。また、フェイスシールドのように隙間があるものを感染防止対策として入れているのはおかしい。むしろ文字の活用を追記すべきである。車内アナウンスによって女性障害者が被害にあったケースについては、アナウンスせず対応している会社もある。視覚障害者の方のアナウンスが聞こえないという問題については、滑舌やボリュームなどアナウンス技術のトレーニングが必要ではないか。特性別に分けるかについては、実際は外見からわからない場合もあり、その人にあったコミュニケーションを手探りで探す必要がある。これがまさに接遇の一番最初なのではないか。

○香川大学 坂井委員

ICTの活用については、困りごとを解決するためのICTと、最初から困らないようにするためのICTがあり、今後はアプリなどの情報もガイドラインに追加できるとよい。また、知的障害のある人については、いずれ保護者が車を運転できなくなるので、公共交通の利用をためらわないようにしてほしいし、そのためにもサービス提供側の環境が重要である。インクルーシブ教育に取り組む学校も増えているが、まだまだ困っている人に声をかけられない人がたくさんいる。サービス提供側でできるとすれば、積極的に声をかけることかと思う。ガイドラインの構成については、例えば文字が読めないというのは視覚障害の人、知的障害のある人、場合によっては外国人なども該当するので、将来的にはアクセシビリティの問題で困っているという切り口でまとめられるとよい。

○神戸海星女子学院大学 白井委員

コロナ禍でサービスカウンターに人を配置せず呼び出しボタンで対応するケースが多いが、視覚障害者の方が一人で行ってボタンを探すのは大変なので工夫が必要である。また、デジタルサイネージ、音声情報と文字情報を同時に使うことが必要である。インクルーシブ教育については、当大学では「席を譲ります」というマークを任意で学生に着けてもらっており、声かけしやすい状況が生まれている。

○認知症介護研究・研修東京センター 永田委員

コロナ禍でも家にこもりがちにならないよう、認知症のご本人が公共交通を使って郊外の人が少ないとこ



ろに出かけようという動きが活発になっている。コミュニケーションの基本的なポイントは認知症の対応と共通するので、マスクをしている今の時期だからこそ、この基本的な点を強化拡充してほしい。外出することの喜びとそのために公共交通事業者がどれほどかけがえのない機能を果たしているかという前向きなメッセージについても書き加えていただきたい。また、係員の方がご本人ではなく同行者に向けて説明され、ご本人が非常に傷ついているという体験が多く報告されている。基本的なことだが、マスクでコミュニケーションの取りにくい今こそ、一言補強していただけるとよい。

以上

## 第2回 公共交通事業者等における接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)「接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

### ○全日本ろうあ連盟 有山委員

資料3（接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で、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。

### ○慶応大学 中野座長

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。

### ○全国手をつなぐ育成会連合会 小出委員

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。

### ○日本発達障害ネットワーク 日詰委員

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。

### ○DPI日本会議 山崎委員

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。

### ○東洋大学 川内委員

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。

○香川大学 坂井委員

知的障害のある方の場合に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かわるのは難しいと思う。

○全国重症心身障害児（者）を守る会 長井委員

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。

○日本補助犬協会 朴委員

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。

○認知症の人と家族の会 原委員

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。

○日本補助犬情報センター 橋爪委員

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。

○日本視覚障害者団体連合 三宅委員

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。画面越しやインター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。

○交通エコロジー・モビリティ財団 吉田委員

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。

○全国脊髄損傷者連合会 小林委員

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

## 公共交通機関の「新たな日常」を踏まえた接遇に関するアンケート

貴社におかれましては、益々ご清祥のことと、お慶び申し上げます。

国土交通省では、公共交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保するため、平成29年度に交通モードごとの特性や様々な障害の特性等に対応した「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を作成し、令和3年2月には、認知症の人へ対応として、接遇ガイドラインの別冊（認知症の人編）を作成したところです。

一方、新型コロナウイルス感染症の拡大を防止するためには、飛沫感染や接触感染への対策をこれまで以上に取り入れた「新しい生活様式」を実践していくことが求められており、公共交通事業者において提供する接遇についても、具体的な感染予防対策を検討し、実践することが必要です。

これを受けて、国土交通省総合政策局バリアフリー政策課では、本年度、検討会を実施し、コロナ禍を踏まえた「接遇ガイドライン」の見直しを図ることとしております。

コロナ禍を踏まえた「接遇ガイドライン」の見直しをするにあたりましては、各交通事業者の皆さまの日ごろの取組みの内容を参考にさせていただき、とりまとめてまいりたいと考えております。

つきましては、皆さまご多用中のところ、大変恐縮ではございますが、コロナ禍の接遇に関しまして、アンケート調査にお答えいただきたく、お願いを申し上げます。

ガイドラインの見直しは、改訂作業の時間が限られている事情があり、大変タイトなスケジュールで実施しております。大変申し訳ございませんが、何卒、ご理解の上、アンケートのご回答をいただけましたら、幸甚です。

何卒、ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

**【回答期限】 6月7日（月）**

**【回答送付先】 survey@crp.co.jp**

<参考>

公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン

[https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree\\_tk\\_000143.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000143.html)

公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン別冊（認知症の人編）

[https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree\\_tk\\_000257.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000257.html)

事業主体：国土交通省総合政策局バリアフリー政策課

連絡先：社会システム(株)

『「新たな日常」を踏まえた公共交通事業者向け接遇研修モデルプログラム等のスパイラルアップ』事務局

電話番号：03-5791-1133      Mail：survey@crp.co.jp      吉田<sup>よしだ</sup>、宇津木<sup>うづき</sup>、高光<sup>たかみつ</sup>

次項からアンケート内容となります。

交通モード (いずれかに○)	鉄軌道 ・ バス ・ タクシー ・ 旅客船 ・ 航空
貴社名	
ご担当者ご芳名	

問1. コロナ禍における高齢者、障害者等への接遇について、工夫している点を以下の①、②の観点からご記入ください。

① 感染予防対策

- <例> ・ 窓口にビニールカーテンを設置する、案内を行う職員がフェイスシールドを着用する等、飛沫感染を防止するための対策を講じている。
- ・ 施設内の消毒を定期的に（1日数回）行っている。
  - ・ お客様に声をかける際は、正面からを避けるようにしている。
  - ・ 介助が必要なお客様を案内する際は、手指の消毒を行ってから案内している。
  - ・ マスクを着用できないお客様に対しては、代替品の着用等について案内している。

② 適切な情報提供

- <例> ・ 運行ダイヤの変更や、入場規制等がある場合は、ホームページやアプリで情報提供している。
- ・ マスクの着用等の感染対策について、接遇対象者の態様を踏まえた案内を行っている。
  - ・ 窓口において、お客様がマスクをしていて聞き取りづらいなどの場合には、近くまで行って対応している。

問2. コロナ禍における高齢者、障害者等への接遇について、対応に困ったことや、やむを得ず対応できなかったことがありましたらご記入ください。

- <例> ・ 視覚障害のあるお客様を案内する際、腕に触れたり、近づいて声掛けしてもよいかわからず、以前のような案内ができなかった。
- ・ 感覚過敏等でマスク着用が難しいお客様が別のお客様とトラブルになり、対応に困った。

問3. その他、コロナ禍における接遇や、接遇ガイドラインへのご意見等がございましたら、自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

## 公共交通機関の「新たな日常」を踏まえた接遇に関しまして

皆さまには平素より大変お世話になっております。

社会システム(株)は、国土交通省の「公共交通事業者等における接遇ガイドライン等改訂のための検討会」の事務局を担当することとなりました。

まずは第一回の検討会に向けて、接遇ガイドラインの改訂に向け、コロナ禍を受け「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」に「新たな日常」についての考え方を加える作業にとりかかっております。

つきましては、障害当事者等の皆さまがコロナ禍において、公共交通機関のコロナ対応で困ったこと、良いと思ったことなど、ご意見いただければ、幸いです。

本来であれば、団体所属の会員の皆さまにアンケート調査をさせていただくところでございますが、ガイドラインの改訂作業の時間が限られている事情があり、本検討会の委員にご就任いただいております方々に、団体に集まっているコロナ禍の実態を代表してご回答いただければと思っております。(本アンケートを会員の皆様に配布していただく必要はございません)

なにとぞご理解を賜り、ご協力をいただければ幸甚です。どうぞよろしくお願いいたします。なお、本結果を参考にヒアリングをさせていただく場合がございます。

**【締め切り：令和3年5月31日(月)】**

<参考>

公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン

[https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree\\_tk\\_000143.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000143.html)

公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン別冊（認知症の人編）

[https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree\\_tk\\_000257.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000257.html)

事業主体：国土交通省総合政策局バリアフリー政策課

連絡先：社会システム(株)

『「新たな日常」を踏まえた公共交通事業者向け接遇研修モデルプログラム等のスパイラルアップ』事務局

電話番号：03-5791-1133      Mail：survey@crp.co.jp      宇津木、吉田、高光

以下からアンケート内容となります。

問 1.所属について

団体名	
記入者氏名	

問 2. ここ1年以内で、接遇（人的支援）を断られた事例がありますか？

1.ある	2. ない
------	-------

↓

↓

問 2-1 へ 問 3 へ

問 2-1. それはコロナ（感染予防）対策による理由でしたか？

1. はい 2. いいえ 3. わからない

↓

↓

↓

問 2-2 へ

問 3 へ

問 3 へ

問 2-2. 「1. はい」と回答した場合は、その状況を具体的に教えてください。

問 3. 公共交通機関のコロナ対応に関して 困ったこと、不都合なことが生じた事例があれば、ご自由にお書きください。

問 4. 公共交通機関のコロナ対応に関する 優良事例があれば、ご自由にお書きください。

問 5. 公共交通機関に限らず、コロナによる変化などの事例があれば、ご自由にお書きください。

（例：コロナ禍で一般の方からの「声かけ」が減っている など）

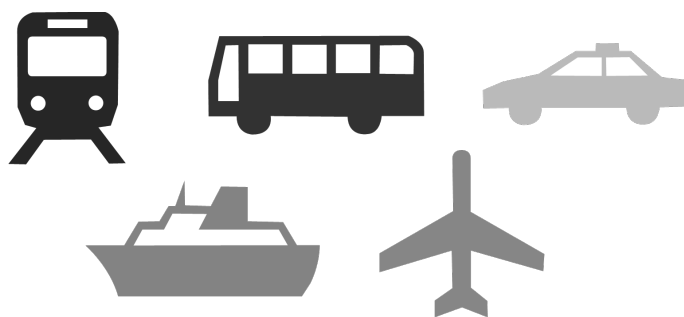
ご協力ありがとうございました。



公共交通事業者に向けた  
**接遇ガイドライン**

新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた  
高齢者・障害者等に対する接遇のあり方について

（追補版）



令和3年7月

**国土交通省**

## 目次

はじめに.....	1
1.新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた接遇の考え方.....	2
2.感染症対策下で生じている新たな課題.....	3
3.新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた上での接遇のポイント.....	9
参考 コロナ禍の公共交通利用時に生じている高齢者・障害者等の困りごとおよび事業者の対応の好事例.....	15

## はじめに

新型コロナウイルス感染症（COVID-19）は、世界的に広がり、我が国においても未だ収束には至っていません。しかし、人々の生活を支える公共交通機関においては、多くの人の利用における感染症対策を徹底していくことが求められており、公共交通機関の職員の皆さまは、日々、自身やその家族の感染のリスクの中、責任を果たしていることに尊敬の念と敬意を表したいと思います。

収束に向けた様々な努力がなされておりますが、未だ感染症対策の徹底を図っていくことの必要性には変わりがない状況にあります。

公共交通事業者の接遇については、平成30年に「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を作成していますが、今回、その追補版として、感染症対策を踏まえた上での接遇のあり方を示します。「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」とあわせて活用いただき、コロナ禍においても高齢者・障害者等が安心・安全に外出できるよう、そのためのかけがえのない公共交通サービスを提供していくことが望まれています。

なお、本追補版の作成にあたっては、障害当事者や公共交通事業者の皆さまにアンケート調査やヒアリング調査を実施しています。

## 1.新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた接遇の考え方

新型コロナウイルス感染症の拡大により、公共の場として多くの人が利用する公共交通機関における高齢者・障害者等への接遇場面では、感染症対策を踏まえた「新たな対応のあり方」が求められています。

未だ感染症の拡大に収束がつかない状況において、公共交通機関では、各事業者団体が作成した「新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン」に基づき、職員に対しては、対人距離の確保、マスクの着用、手洗いや消毒及び検温の励行、防護措置の徹底などの感染症対策が実施されています。また利用者に対しては、「マスクを着用し、会話を控えめにしていただく」など、感染症対策への協力を仰いでいます。

一方で、高齢者・障害者等から見ると、対人距離の確保や接触を避けるといった対策によって「接遇ガイドライン」に記載されているような接遇や、乗客からのサポートが受けにくい状況になっていたり、マスクの着用やアクリル板の設置等の対策によって今までのようなコミュニケーションがとりにくくなっているなど、コロナ禍での接遇において新たな課題が生じています。

とりわけ、「コミュニケーションにより必要な支援を伺う・伝える」ことが必要な高齢者・障害者等にとっては、コミュニケーションがとりにくい状況下で大きな支障が生じており、公共交通機関の安全な利用を図るには、感染症対策を講じた上で、必要な支援を、できるだけ簡潔なコミュニケーションによって行うことが必要です。

## 2. 感染症対策下で生じている新たな課題

感染症対策下では、公共交通機関を利用する高齢者・障害者等に新たな課題が生じています。

### 課題 1 .声かけや見守りなどの支援が受けにくい

三密を避けてソーシャルディスタンスをとる、会話を控えるなどの感染症対策をとっているために、声かけや見守りなどの支援が受けにくくなっています。

- お互いの距離をとる、コミュニケーションを控えることが求められているために、係員や乗客は「助けを求めている状況がわからない」、障害当事者は「助けを求めたいが声をかけにくい」などと感じており、障害当事者への声かけ・見守りがされにくい状況になっています。
- 声かけ・見守りがされにくいために、障害当事者から支援を求めにくく、危険な場面（事故、トラブル、犯罪被害等）に遭遇する危険性が増しています。



#### 特性ごとの具体的課題

特性	具体的課題
高齢者、認知症の人など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お互いの距離をとる、コミュニケーションを控えることが求められているため、係員や周囲の乗客に声をかけたり、支援を依頼することにためらいを感じている。</li> <li>・コミュニケーションを控えることが求められ、状況がわからず不安になったり落ち着かなくなったりする。</li> </ul>
車椅子使用者・肢体不自由者・重症心身障害児者 など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お互いの距離をとる、コミュニケーションを控えることが求められているため、係員や周囲の乗客に声をかけたり、支援を依頼することにためらいを感じている。</li> </ul>
視覚障害者 など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お互いの距離をとる、コミュニケーションを控えることが求められているため、係員や周囲の乗客に声をかけたり、手引きを依頼することにためらいを感じている。</li> <li>・まわりの乗客が視覚障害者に対し声をかけたり手引き誘導をすることについてためらいが生じており、公共交通機関を安全に利用しにくくなっている。</li> <li>・公共交通機関の利用者が少なくなったことで、乗客による見守りが減ったり、乗客に支援を求めることがしにくくなっている。</li> </ul>
発達・知的・精神障害者 など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公共交通機関の利用者が少なくなったことで、乗客による見守りが減ったり、乗客に支援を求めることがしにくくなっている場合がある。</li> </ul>

## 課題2.これまでのコミュニケーションや接遇が受けにくい

マスクの着用やアクリル板の設置、三密の回避や会話を控えるなどの対策によってコミュニケーションがとりにくくなっており、必要なことが伝わらない、必要な介助を受けられないなどが生じています。

- マスクやアクリル板などにより、「話すこと」が伝わらない・伝わりにくくなっています。
- 飛沫感染の恐れがあることから、接遇支援が必要な人の「正面に立って」コミュニケーションをとることを不安に感じてしまうことがあります。
- 「触ること」が感染拡大につながるとされているために、介助したり、触れて誘導することに消極的になっている状況が見られます。
- 長い時間のコミュニケーションが「接触過多」になってしまうのではないかと消極的になっている状況が見られます。
- 手すりなどの設備に触れたり、混雑した座席への着席に対する不安で利用をためらっている状況が見られます。



### 特性ごとの具体的課題

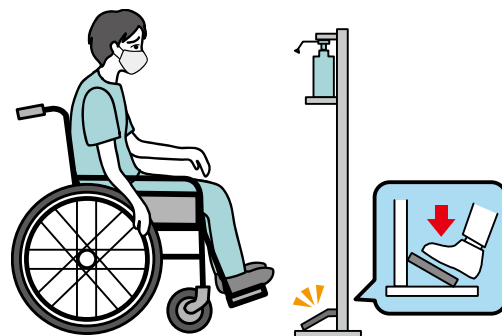
特性	具体的課題
高齢者 など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスクやアクリル板等があるために声が聞き取りにくい、また、話していることが伝わりにくい場合がある。</li> <li>・密になることや他の人が触れたものに触ることを避けたいため、座席への着席や手すりの使用を避けることで、転倒の危険性がある。</li> <li>・換気で窓を開けているために車内アナウンスが聞こえにくい場合がある。</li> </ul>
認知症の人 など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスクやアクリル板越しにコミュニケーションをとる状況が理解できず混乱したり、状況を認識できなかったりする。</li> <li>・マスクで話しかけられても気づかなかったり、驚いて落ち着かなくなることがある。</li> </ul>
車椅子使用者・ 肢体不自由者・重症 心身障害児者 など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・触ることに消極的になっているため、車椅子や身体に接触するような介助をお願いしにくい場合がある。</li> <li>・エレベーターの利用人数を制限するため足形などが設置されているが、車椅子使用者を優先するような記載がなく、車椅子での利用がしにくくなっている場合がある。</li> </ul>
視覚障害者 など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お互いの距離をとることが求められており近づくことがためられるため、自分に話しかけられているかどうかわからないなど、コミュニケーションがとりにくい場合がある。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスクやアクリル板越しの会話は、声が聞き取りにくい場合がある。</li> <li>・触ることに消極的になっているため、手引き誘導をお願いしにくい場合がある。</li> <li>・触れることで情報を得ている視覚障害者にとって、設備等に触れる前後で消毒するなどの感染防止をしているにも関わらず、不審な眼で見られる場合がある。</li> <li>・駅の改札などの有人窓口で援助を求めても、声だけで誘導するなど、窓口から出たの対応等をしなくなっている場合がある。</li> <li>・換気で窓を開けているために車内アナウンスが聞こえにくい場合がある。</li> </ul>
聴覚・言語障害者 など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスクで口の動きがわからないため、話かけられているのか、なんと言っているのかわからず、コミュニケーションがとれない場合がある。</li> <li>・係員とマスクをとってコミュニケーションをとりたいが、飛沫感染の恐れがあり依頼しにくい場合がある。</li> <li>・マスクやアクリル板等があるために声が聞き取りにくい、また、話していることが伝わりにくい場合がある。</li> <li>・筆談をお願いしたいが、筆談具などの用具を通しての感染の恐れがあり依頼しにくい。</li> </ul>
発達・知的・精神 障害者 など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスクやアクリル板等があるために声が聞き取りにくい、また、話していることが伝わりにくい場合があるため、相手の声がよく聞こえない場合でも、聞き返すことが難しい。</li> </ul>

### 課題3.感染症対策設備が利用しにくい

感染症対策として設置されている設備が、高齢者・障害者等の利用が想定されていない場合があり、利用できない・しにくい状況が生じています。

- 消毒液や検温設備などが設置されているかわからない、設置位置や高さによって、使用できない・しにくい場合があります。
- 新たな対応(ソーシャルディスタンスを保つための立ち位置表示など)について認識できない・しにくい場合があります。
- 新たな情報(運行ダイヤの変更やエレベーターの利用時間の変更など)の提供について、情報を伝える手段が限られる場合があり、情報を取得できない・しにくい状況になっています。



#### 特性ごとの具体的課題

特性	具体的課題
高齢者、認知症の人など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消毒液や検温設備などの種類が多く、使用方法がわからない場合がある。</li> <li>・適切な距離がわからず、ソーシャルディスタンスを保つことが難しい場合がある。</li> </ul>
車椅子使用者・肢体不自由者・重症心身障害児者 など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消毒液や検温設備が、車椅子使用者が利用できない高さに設置されている場合がある。</li> <li>・足踏み式の消毒液など、車椅子使用者が利用できない使用方法で設置されている場合がある。</li> </ul>
視覚障害者 など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消毒液や検温設備などがどこに設置されているか、また使用方法がわからない場合がある。足踏み式は、ペダルを見つけることが困難。</li> <li>・施設内に設置されている消毒液ボトルが目立たず見つけにくいいため、容易に探すことができない場合がある。</li> <li>・立ち位置表示が認識できず、また人との距離もわからないためにソーシャルディスタンスを保つことができない場合がある。</li> <li>・新たな情報の提供方法がポスターの掲示など視覚的な表示のみで、音声情報で提供されていない場合がある。</li> </ul>
聴覚・言語障害者 など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな情報の提供方法が音声案内のみで、ポスターの掲示など視覚的に表示されていない場合がある。</li> </ul>
発達・知的・精神障害者 など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消毒液や検温設備などの種類が多く、使用方法がわからない場合がある。</li> <li>・適切な距離がわからず、ソーシャルディスタンスを保つことが難しい場合がある。</li> </ul>



## 課題4.感染症対策がしづらい、理解しにくい

マスクの着用や会話を控えるなどの感染症対策が、障害等によってできない、必要性が理解できないなどの場合があり、「対策していない」と誤解される場合があります。

- マスクが着用できない、マスク着用の必要性が理解できないなどの場合があり、「対策していない」と誤解される場合があります。
- 大声で話すことが止められないなどの場合があり、周囲の人に「感染症を拡大させている」と誤解される場合があります。



### 特性ごとの具体的課題

特性	具体的課題
認知症の人 など	<ul style="list-style-type: none"><li>・マスク着用の必要性を忘れてしまい、外してしまっている場合があり、周囲の人に理解されずトラブルになる場合がある。</li><li>・マスクの着用や会話を控えることの必要性など、生活様式が変わったことを理解できないこともある。</li></ul>
視覚障害者 など	<ul style="list-style-type: none"><li>・ホームページに掲載されている感染症対策情報等に画像情報があるため音声による読み上げができないことがある。</li></ul>
聴覚障害者 など	<ul style="list-style-type: none"><li>・高齢の聴覚障害者の中には、感染症対策やソーシャルディスタンスなどの言葉の意味合いが理解しづらい場合がある。</li></ul>
発達・知的・精神障害者 など	<ul style="list-style-type: none"><li>・いつも座っていた座席が密を避けるために使用不可になってしまったり、マスクの着用や会話を控えることの必要性など、生活様式が変わったことを理解出来ないこともある。</li><li>・感覚過敏によりマスクを着用できない場合がある。</li><li>・大声で話すことが止められないなどの場合があり、感染症を拡大させていると周囲の人に誤解される場合がある。</li></ul>
重症心身障害児者 など	<ul style="list-style-type: none"><li>・障害特性により本人がマスク装着の必要性を理解できず、外したり、よだれで濡れてしまい装着し続けることができないこともある。そのため、周囲の視線が気になる。</li></ul>
内部障害者 など	<ul style="list-style-type: none"><li>・呼吸器疾患などで、マスクの着用が難しい場合がある。</li></ul>

## 課題5.新たな工夫が求められている

直接対面し時間をかけてコミュニケーションを行う必要がある予約や各種手続きについて、感染症対策下においてもこれまでと同様に利用できるよう、非接触や短時間でできる工夫が求められています。

- 予約や障害者割引の申請など時間のかかる手続きなどは、非接触や短時間での接遇支援として新たな工夫が求められています。

### <参考>

(公財)交通エコロジー・モビリティ財団でもコロナ禍における障害者への調査を実施しています。生活や活動についての新型コロナウイルス感染症による影響についてインタビュー調査結果概要  
[http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/report/data/2020\\_12\\_corona.pdf](http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/report/data/2020_12_corona.pdf)

### 3.新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた上での接遇のポイント

必要な感染症対策を踏まえた上で、高齢者・障害者等が安全に公共交通機関を利用するための接遇のポイントを整理します。

#### ポイント1.変わらず「まず声かけ、そして必要な支援」を行うことが重要

新型コロナウイルス感染症対策を実行しているために、声かけや見守りなどの支援が受けにくい、これまでのコミュニケーションや接遇が受けにくいなどが生じていますが、これまでと変わらず高齢者・障害者等が安全に公共交通機関を利用できることが重要です。

そのためには、接遇の最も重要なポイントである「コミュニケーションをとること」で、安全を確認する、必要な支援を行う上で変わらず必要です。感染対策を講じた上で、「声かけ」などのコミュニケーションを行っていくことが重要です。

##### 基本的な声かけのポイント

###### ●感染症対策を講じていることを伝える

- ・感染症対策をしていることを最初に伝えると安心してコミュニケーションをとることができる。
- ・筆談具など設備や用具に触れる場合は、消毒済みであることを伝えると安心して使用することができる。

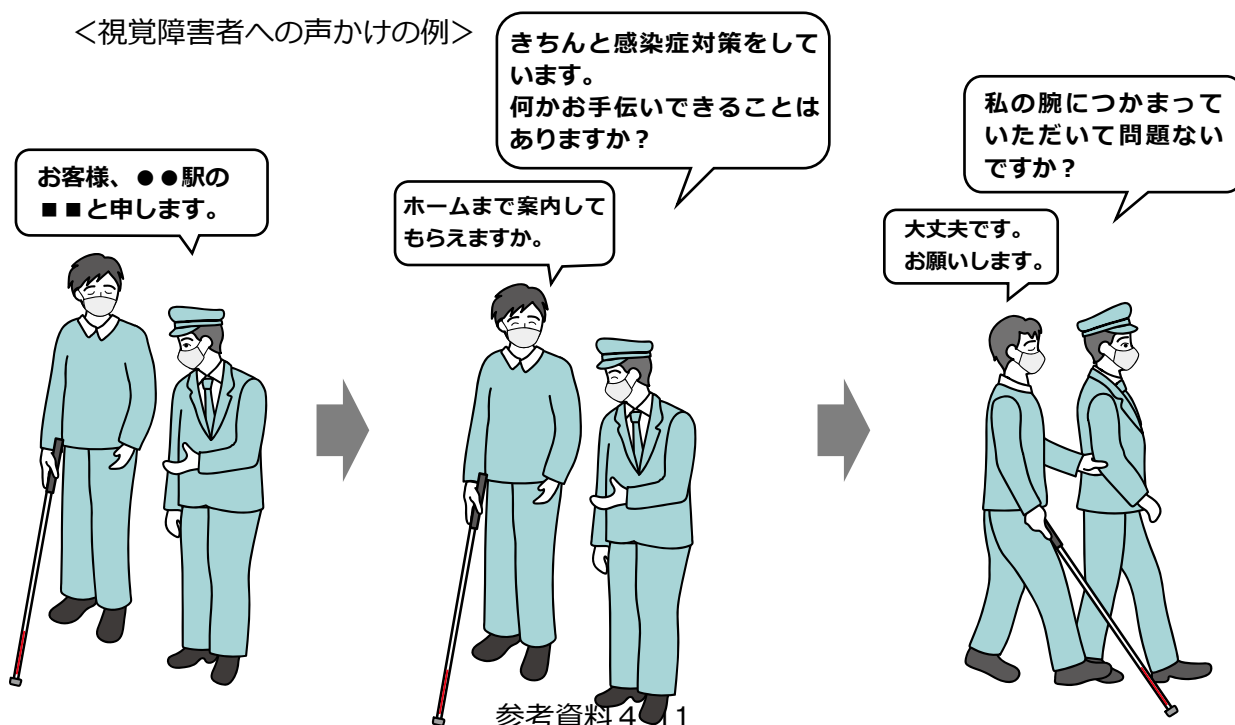
###### ●なるべく相手の正面からの声かけを避ける

- ・視覚障害者の場合は、声かけに気づかない場合があるため、斜め前または正面から声をかける。

###### ●支援の必要性の有無を確かめる

- ・対策をしているので、直接触れての支援などに問題がないか？を確かめる。
- ・マスクを着用していると表情がわかりにくいいため、目線を合わせてコミュニケーションをとる。

<視覚障害者への声かけの例>



### 【対応の好事例】

- ・障害をお持ちのお客さまにお声かけをする際は、マスクを着用し、真正面を避けて、適切な距離からのお声かけをするようにしている。
- ・介助などでお客さまのお身体に触れる際は、必ずお客さまの了承を得るようにしている。
- ・視覚障害のお客様の誘導をする際、職員の腕（制服）を掴む方法を希望したり、腕にはつかまらず声での誘導を希望するお客さまもいるので、「どのようにご案内しましょうか？」とお客様の要望を聞く配慮をしている。

## ポイント2.コミュニケーションツールを準備する

マスクの着用などでコミュニケーションがとりにくくなっているなど、これまでのコミュニケーションや接遇が受けにくくなっていますが、様々なツールやICTなど他の手段などを活用して、コミュニケーションがとれるよう準備が必要です。

### ◆ コミュニケーションに役立つツールを活用する

- ・聴覚障害のある人などには、口元が見えるマスク、フェイスシールドなど「話すことが見える」工夫が必要
- ・話し言葉がわかりやすいよう、窓口等でのマイクの活用が必要
- ・筆談具、コミュニケーションボードなど「話すことに代わる・補足するツール」の活用が必要（ツールを準備していることがわかるようマーク等を掲示することが望ましい）



コミュニケーション支援ボード  
(公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団)

### ◆ ICTの活用等の推進

- ・オンライン対応など遠隔でのコミュニケーションに対応することも必要
- ・手続きを効率化するICT技術の導入の推進
- ・ICTの活用にあたっては、利用者が障害等の特性に応じて選択できるよう、多媒体での周知が必要
- ・ICT化にあたっては、操作体験などを実施して利用不安を払拭することも重要

### 【対応の好事例】

- ・マスク着用やアクリル板等でお客さまに声が届きにくい場合、状況に応じて筆談や、マップ(徒歩ルートマップや沿線マップ等)を活用したご案内を行っている。
- ・聞き取りづらそうにしていたらメモなどを書いて見せている。(できるだけ大きめの文字で、色分けするなどして見やすいように心がけている)
- ・聴覚障害のお客さまへは筆談ボード、コミュニケーションボードを使用しご案内している。(口話をご希望のお客さまには口元がわかるようにフェイスシールドを着用する。)
- ・総合案内所において、マスク着用によりお客さま、係員双方にとって声が聞き取りづらいためスピーカーとマイク設備を使っている。

### ポイント3.感染症対策設備の設置方法や変更事項等の伝え方に配慮する

消毒液などの感染症対策設備が、高齢者・障害者等の利用を想定せず設置されているために利用できない・しにくい状況が生じる場合がありますが、設置位置を工夫したり、個別に対応するなどして、誰もが感染症対策設備を利用できるようにすることが必要です。

また、感染症対策による運行の変更や、必要な対策が生じた場合の情報などが、多様な手段で伝えられていないために、情報を入手できにくくなっていますが、音声、文字、イラストなどこれまでと同様に様々な手法で提供を行っていくことが必要です。

- ◆ 消毒液や検温設備などの感染症対策設備は、複数台を異なる高さで設置する、使い方を表示する、個別に消毒や検温に対応するなどの工夫をすることが必要です。
- ◆ 対策で生じる運行の変更などの情報については、文字やイラストで掲示する、音声アナウンスを流すなど、複数の手段により情報提供を行うことが必要です。
- ◆ 換気で窓を開けていることや、アクリル板等の設置によりアナウンスや声が聞き取りにくい状況があるため、聞き取りやすいようはっきりと、繰り返し伝えることが重要です。

#### 【対応の好事例】

- ・車椅子でもそのまま利用できる高さに消毒液を設置している。
- ・視覚障害のお客様へは、感染対策について（マスク着用など）や消毒液の設置場所を言葉でご案内している。
- ・ゴールデンウィーク期間中に、平日ダイヤの一部列車の運休及び運転時刻の変更を実施した際、駅構内にポスター掲出、駅構内・車内での案内放送、ホームページでお客様への情報提供を図った。
- ・ホームページ・アプリ・デジタルサイネージでの情報提供（運行情報・感染予防対策・駅の混雑状況等）
- ・列車内・駅構内の放送機器を活用した情報提供（列車内では「SoundUD」のアプリを使用して文字情報を配信）

## ポイント4.感染症対策についての情報提供を行う

公共交通機関の職員と同様、公共交通機関を利用する高齢者・障害者等を含むすべての利用者自身にも感染症対策が求められていますが、感染症対策にかかるさまざまな情報を、高齢者・障害者等を含むすべての利用者に向けていくことが重要です。

- ◆ 利用者に対して、必要な感染症対策への協力の呼びかけを、視覚的な掲示（デジタルサイネージの活用など）、音声、Web アクセシビリティを確保したホームページ等での情報提供など、さまざまな方法で続けていくことが必要です。

※マスク着用が難しい利用者に対しては、マスクができないことを周囲に理解してもらうための対策を呼び掛けていくことも一つの方法です。



マスク着用が難しいことを示すマークのイメージ

- ◆ 高齢者・障害者等を含むすべての利用者に安心して利用してもらえるよう、事業者が実施している「感染症対策」への取組みについて、利用者への周知を続けていくことが必要です。
- ◆ すべての利用者に対して、「感染症対策がしづらい人がいて、工夫を行っていること」への理解を促していくことが重要です。
- ◆ 配置する人員を減らしている場合などについては、必要な支援要請などに適宜応じられるよう、職員呼び出しなどができるよう工夫が必要です。

### 【対応の好事例】

- ・マスク着用のお願いと、会話は控えていただくこと等、車内・駅構内での案内放送やテロップ、駅窓口への掲示によりご案内している。
- ・事業者として行っている新型コロナウイルス感染症防止対策を1枚のポスターにまとめ、車両に掲出している。
- ・やむを得ない事情でマスクを着用出来ないお客様もいる旨の放送を行っている。
- ・マスク未着用のお客様がいた場合、理由をお伺いし、着用出来ない場合はフェイスシールド等の代用品着用のご案内をする。

## ポイント5.感染症対策下における新たな工夫

対面でコミュニケーションをとる必要があった予約や各種手続きについて、感染症対策下においてもこれまでと同様に利用できるよう、ICTの活用や短時間で行える工夫が求められています。

- ◆ チケットのオンライン購入や、アプリを使った割引手続きなど、ICT等を活用することも重要です。

### コラム：ICTを活用した取組

ICTを活用し、手続等を簡易にする、非接触とするなどの取組が実施されています。こうした取組は感染症対策だけでなく、円滑な公共交通機関の利用に役立っています。

(ICT活用例)

- ・ミライロID<sup>※</sup>：障害者手帳を管理するスマホアプリ（障害者割引価格のチケット、使用できる電子クーポン等、適用者に対するサービスをスマホで提供するアプリ）
- ・障害者割引がSuicaやPASMOで利用できるサービスが2022年度に開始予定
- ・JR西日本では、石川県の視覚障害者団体と「みどりの発券機プラス」勉強会を実施し、操作方法の理解と利用に対する不安の払しょくを行う取組がなされた。



ミライロIDアプリ(株)ミライロ)

※精神障害者保健福祉手帳は、事業者によっては割引制度が適用されていない場合があります。



## 【参考】コロナ禍の公共交通利用時に生じている高齢者・障害者等の困りごと および事業者の対応の好事例（障害者団体へのアンケート結果より抜粋）

### 【コロナ禍の公共交通利用時に生じている困りごと】

- ・マスクをしていることで「何を話してもらっているのか」がわからない、聞こえにくい。
- ・時間がかかることをお願いしにくい（筆談、手引き誘導など）。
- ・職員数が減っていることで対応をお願いしづらくなった（乗車介助、乗換誘導など）。
- ・運行の間引きなどの情報がわからなかった。
- ・マスクを着用できない、着用し続けられないことで周囲とトラブルになる、周囲の目が気になる。
- ・大型の車いすでエレベーターに乗ることで、他の乗客とソーシャルディスタンスがとれず、他の乗客の迷惑そうな目が気になる。
- ・こだわりのある席に座りたいが、密を避けるため着席禁止となりパニックを起こした。

### 【事業者の対応で良かったこと】

- ・特急等のチケットのオンライン購入が可能となった。
- ・消毒や飛沫防止シート等の設置などには感謝している。また、安全対策の内容についての広報も安心できると感じた。
- ・手すりやつり革の抗菌・抗ウイルスコーティングの取組や駅係員のマスク等の着用について車内アナウンスで伝えている。
- ・航空機利用の際に体の固定のためにブランケットを借りていたが、感染拡大防止のために貸し出しを停止している中、事情を理解して貸し出してくれた。
- ・マスク着用ができない、苦手な人のために飛沫防止の「扇子」の配布は心理的・物理的にありがたかった。
- ・マスク着用によるコミュニケーションツールとして設置されている「コミュニケーションボード」を活用している。
- ・これまで電車のドア開閉がドア横のボタンを自分で押すというもので視覚障害者には位置がわからなかったが、コロナ対応で自動開閉となり助かっている。

### コラム：コロナ禍での接遇研修

新型コロナウイルス感染症対策により、集合・対面しての研修が行いにくい状況になっていますが、利用者が安心して公共交通を利用できるよう、引き続き一定水準の接遇を提供できるようにすることが重要です。感染症対策を踏まえた接遇として、動画配信、e-ラーニングやオンラインによる研修が実施されています。

（動画配信やオンライン研修の例）

- ・ユニバーサルマナー検定
- ・サービス介助士
- ・交通エコロジー・モビリティ財団



交通サポートマネージャー研修の動画配信  
(交通エコロジー・モビリティ財団)

# 公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン

新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた  
高齢者・障害者等に対する接遇のあり方について

(追補版)

令和3年7月：発行

国土交通省総合政策局バリアフリー政策課  
〒100-8918 東京都千代田区霞が関 2-1-3  
電話 03-5253-8111

## 『接遇研修モデルプログラム』の改訂にかかるアンケート調査

国土交通省総合政策局バリアフリー政策課では、公共交通事業者の高齢者・障害者等に対する接遇のあり方について、以下の検討・策定を行ってきました。

○平成 30 年 5 月 「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」

○平成 31 年 3 月 「接遇研修モデルプログラム」(接遇ガイドラインを広く展開していくための研修のモデルプログラム)

○令和 3 年 2 月 「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン・認知症の人編」

○令和 3 年 7 月 「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン・新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた高齢者・障害者等に対する接遇のあり方について・追補版」

上記のように、「接遇ガイドライン」は、認知症の人への対応、新型コロナウイルス感染症対策への対応等の追加がされたことから、ガイドラインを広く展開していくための「接遇研修モデルプログラム」についても、今年度改訂を行うこととなりました。

この接遇研修モデルプログラムは、平成 29 年に関係閣僚会議で決定された「ユニバーサルデザイン 2020 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(障害の社会モデル等)を身に着け、接遇ガイドラインで示された対応方法を学ぶため、障害当事者が参画する研修となっています。

つきましては、高齢者・障害者等に対する接遇研修を実施している障害当事者講師の皆さま、研修実施主体の皆さまに、これまで実施されてこられた研修における課題等についてお伺いし、お願いを申し上げます。

なにとぞ、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。【回答期限：令和 3 年 9 月 10 日】

事業主体：国土交通省総合政策局バリアフリー政策課

調査にかかる連絡先：社会システム(株)(公共交通事業者等における接遇ガイドライン等改訂のための検討会事務局) 電話 03-5791-1133

Mail : survey@crp.co.jp 担当：宇津木、吉田、高光

以下からが、アンケートとなります。

### 問 1.ご記入者の所属につきまして

団体・企業名	
ご記入者氏名 (障害当事者の場合、恐縮ですが障害内容をご記入ください)	

### 問 2.あなたは、「高齢者・障害者等に対する接遇研修」にどのように関わっていますか？(複数回答可)

- 研修内容の企画・実施準備など
- 研修講師
- 研修講師の補佐、オブザーバー

- ゲストスピーカー
- その他 ( )

問3.あなたが関わっている研修において「障害当事者」は参画していますか？参画している場合、どのような役割を果たしていますか？

- 参画していない
- 参画している

↳障害当事者はどんな立場で参画していますか？（複数回答可）

- 研修講師
- 研修講師の補佐、オブザーバー
- ゲストスピーカー
- その他 ( )

問4.これまで実施してきた研修は、どのような内容でしたか？（複数回答可）

- 障害理解
- 障害の社会モデルの理解（バリアはどこにあるのか）
- 障害をとりまく法令
- 障害の特性と基本の接遇方法
- 接遇方法の実技実習
- 障害の疑似体験
- その他 ( )

問5.問4で「障害の社会モデルの理解」とお答えの方に伺います。障害の社会モデルを受講者に伝えるにあたり、課題と感じていること、工夫していることなどをご記入ください。

問6.問4で「接遇方法の実技実習」とお答えの方に伺います。実技実習を行うにあたり、課題と感じていること、工夫していることなどをご記入ください。

問7.問4で「障害の疑似体験」とお答えの方に伺います。疑似体験を行うにあたり、課題と感じていること、工夫していることなどをご記入ください。

問8.研修内容について、受講生が評価している点（普段の業務に活かしている点）として挙げられているのは何ですか？

問9.その他、研修を実施するにあたって、課題と感じていること、工夫していることなどをご記入ください。

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

# 接遇研修モデルプログラム

改訂版・鉄軌道編



令和4年3月

国土交通省

## 目 次

<b>I . 接遇研修モデルプログラム（改訂版・鉄軌道編）について</b> .....	<b>1</b>
<b>II . 接遇研修モデルプログラムの実施にあたって</b> .....	<b>3</b>
1 . 基本的に必要な研修項目 .....	3
2 . 研修の組み立て方 .....	4
3 . 研修プログラムの実施ポイント .....	5
プログラム① 基本理念（障害の社会モデルについて知る） .....	5
プログラム 2 - ① 障害の特性と基本の接遇方法 .....	8
プログラム 2 - ② 接遇ガイドラインに基づく接遇方法 .....	10
プログラム 2 - ③ 接遇方法の実技実習 .....	11
プログラム 2 - ④ 障害当事者の困難さ、配慮・支援の体験 .....	13
4 . 研修の実施にあたって .....	15
(1) 効果的な障害当事者参画を図るために .....	15
(2) 障害当事者が参画している研修プログラム等のご紹介 .....	17
<b>参考：接遇研修モデルプログラム・教材例</b> .....	<b>35</b>
(参考) 研修に活用可能な映像教材など .....	87

## I. 接遇研修モデルプログラム（改訂版・鉄軌道編）について

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機として、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求められ、国土交通省では「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画<sup>※1</sup>」（平成 29 年 2 月関係閣僚会議にて決定、以下UD 2020 行動計画とする。）において策定が位置付けられた『交通事業者向け接遇ガイドライン<sup>※2</sup>』を平成 29 年度に策定するとともに、平成 30 年度には、このガイドラインの内容を業界単位で展開し、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、障害のある人が参加し、座学に加えて実習を行うためのモデルとなるカリキュラム・研修教材として『接遇研修モデルプログラム』を策定しました。

その後、令和元年に「認知症施策推進大綱」が政府関係閣僚会議でとりまとめられ、認知症バリアフリーの取組の推進が位置付けられました。一方で、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）が世界的に広がり感染症対策の徹底が求められています。こうした社会情勢の変化を受け、『交通事業者向け接遇ガイドライン』は、令和 3 年 2 月に「認知症の人編」を、令和 3 年 7 月には「追補版」をそれぞれ追加して策定いたしました。

また、平成 27 年に国連サミットにおいて全会一致で採択された持続可能な開発目標（SDGs）は、「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包括性のある社会の実現を掲げています。

こうした社会の動き、また接遇ガイドラインの改訂・追補の内容を反映するべく、『接遇研修プログラム・改訂版』を作成いたしました。このモデルプログラムは、鉄軌道事業に関わる全ての事業者を対象としており、各自の研修にご活用頂きたいと考えています。

皆さまには本モデルプログラムをご参照いただき、自社の接遇教育について検証をしていただき、不足点については本モデルプログラムを参考に取組んでいただけるよう、構成しております。

### 本研修プログラムが目指すもの

- UD 2020 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。
- 障害当事者が参画することにより、理解を深め、ともに考えることのできる場とする。

#### ※ 1 : UD 2020 行動計画

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 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。

## I. 接遇研修モデルプログラム（改訂版・鉄軌道編）について

- (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 : 公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン

UD2020 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目的としたガイドラインが、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ておく必要がある。



## Ⅱ. 接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

### 1. 基本的に必要な研修項目

本研修プログラムが目指すものを実現していくために、障害当事者の参画により、心のバリアフリーの基本的な考え方の根幹である「障害の社会モデル」などを身につける『**「基本理念の理解」を学ぶプログラム**』と、接遇の基本や対応方法などを身につける『**「障害理解と接遇技術の基本」を学ぶプログラム**』を必要な研修項目とします。

### 「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、時間は目安

#### 1. 「基本理念の理解」を学ぶプログラム

【座学/対話/ロールプレイ】

(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

##### ■ 障害(バリア)とは何かを考える

1 時間

社会において「障害」とは何か、どこにあるかを考える

##### ■ 職場の実例から「障害の社会モデル」を理解する

職場の実例をもとに「障害の社会モデル」を理解する

##### ■ 法令等の社会的背景からの必要性を知る

法令等の社会背景から、障害の社会モデルの理解、障害を取除く努力、コミュニケーションの必要性を認識する

※特に管理職は、法令の位置付けを具体的に知る必要がある

#### 2. 「障害理解と接遇技術の基本」を学ぶプログラム

【座学/対話/実習】

(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

##### ① 障害の特性と基本の接遇方法【座学/自主学习】

1.5 時間

- 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  
(交通モード別)

##### ② 接遇ガイドラインに基づく接遇方法【座学/自主学习】

1 時間

- 対応の際の配慮点
- 基本の接遇方法 (障害別)

特に現場社員

##### ③ 接遇方法の実技実習【障害当事者参画による実習】

1.5 時間

- 介助技術の実習 (車椅子の介助、視覚障害者の誘導など)

特に現場社員、  
管理職

##### ④ 障害当事者の困難さ、配慮・支援の体験【障害当事者参画による実習】

1.5 時間

- 障害当事者の困難さおよび配慮・支援の体験を通じてどのようなサポートが必要かに気づく

## 2. 研修の組み立て方

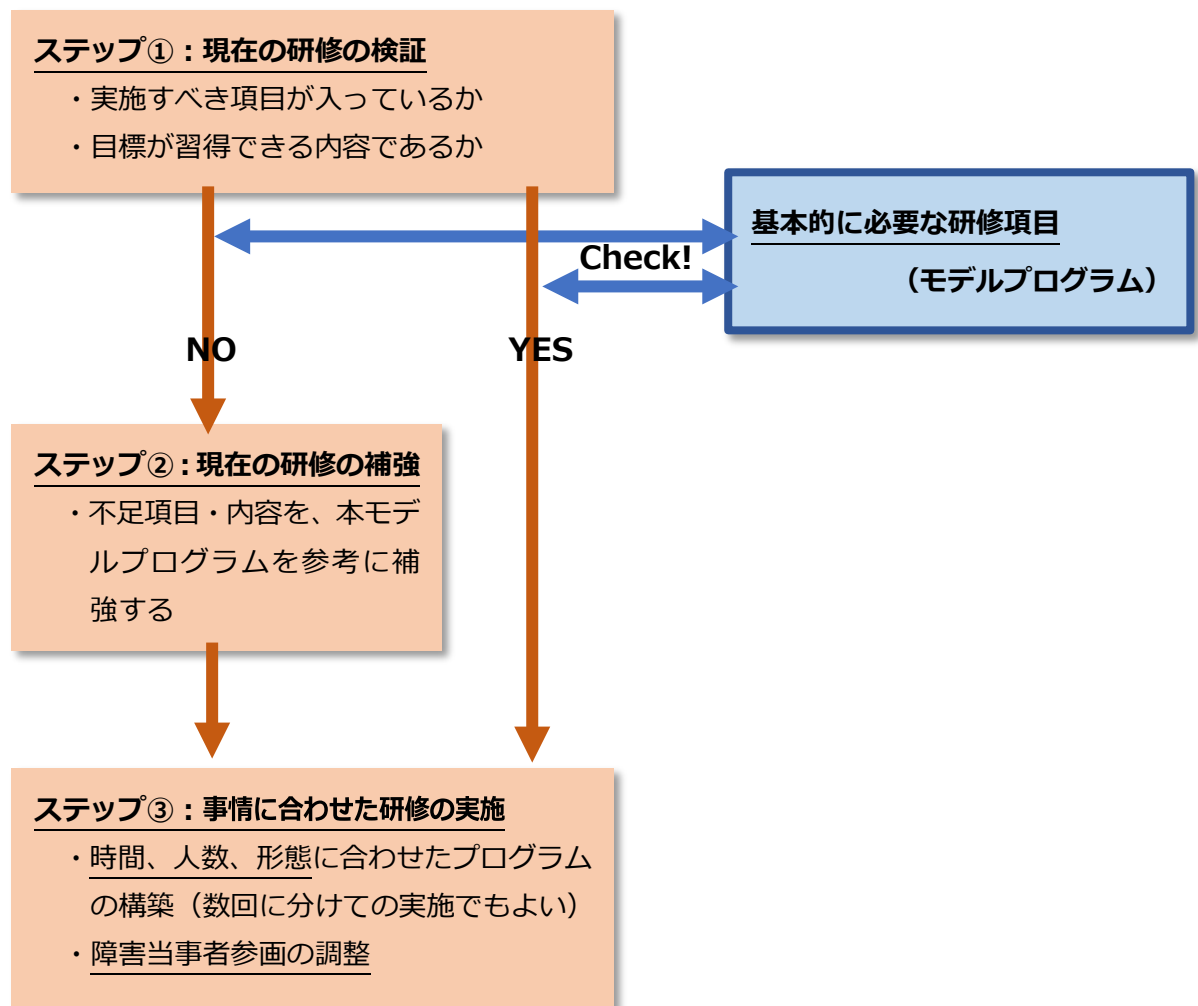
以下に示す「基本的に必要な研修項目(モデルプログラム)」に基づき、現在実施している研修をチェックして、必要研修項目を補ってください。

### ■ 現在の研修を検証していただくためのモデルプログラムです

各交通事業者が現在実施している研修を、UD2020 行動計画に示されている「心のバリアフリーの基本的な考え方」の理解を基本に、各交通事業の業務における接遇手法を身に付ける「基本的に必要な研修項目 (モデルプログラム)」の内容が組み込まれているかを検証いただくためのモデルプログラムを示しています。

### ■ 「基本的に必要な研修項目」で、現在のプログラムをチェック！

現在実施している研修プログラムをチェックし、足りない部分はこの「基本的に必要な研修項目」をご覧ください、研修項目を補強してください。



### 3. 研修プログラムの実施ポイント

## プログラム 1 : 基本理念の理解 (障害の社会モデルについて知る)

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、対話、ロールプレイ

#### 【本プログラムのねらい】

- 法制度整備や社会的な動きから、高齢者・障害者等にとってのバリアに対する認識が変化していることに気づき、「障害の社会モデル」の考え方の理解を促す。
- 実際の場面を想定し、「障害の社会モデル」の理念に基づき、合理的配慮の提供や建設的対話の必要性の理解のもと、どのような接遇が必要かを考える。

#### ここがポイント！

**接遇方法などを学ぶ前提として、相手（高齢者・障害者等）の「人格を尊重する」「差別をしない」「平等」などの基本姿勢を理解することからはじめることが重要です**

- 障害者権利条約の目的にもあるように、「全ての障害者によるあらゆる人権及び基本的自由の完全かつ平等な享有を促進し、保護し、確保すること並びに障害者固有の尊厳の尊重を促進すること」が接遇における基本姿勢です。
- 障害のある人たちのことを考慮せずに「社会のあり方や仕組み」が構築されていることにより、障害のある人たちの日常生活または社会生活が制限・制約されている、と捉えることが重要です。例えば、車椅子の利用者が階段を利用できないのは、「立って歩けない」という心身機能の制限が障害と捉えられがちですが、「階段しかない施設」や「高いところに物を陳列していること」など、社会や環境のあり方・仕組みが障害を作り出しているのです。この障害の捉え方が「障害の社会モデル」という考え方です。
- また、障害者差別解消法では、差別をしない、そして、「合理的配慮」による必要かつ適当な変更及び調整が求められています。以下のように、合理的配慮を求める側と求められる側の建設的な対話で合意形成を図っていくことが必要です。
  - ①配慮を求める側とサービスを提供する側のコミュニケーションで意思を確認  
 : 配慮を求める側は、どのようなことが障壁となっているので、どんな配慮をしてほしいと具体的に伝え、サービス提供側は、配慮を求める側ときちんと向き合い、コミュニケーションをとって意思を確認することが必要です。
  - ②サービスを提供する側は、できること／できないこと（均衡を失した又は過度の負担を課さないもの）を示し、建設的対話をする  
 : 双方の建設的な対話により、解決策を導き出します。物理的・費用面などで対応が困難な場合には代替案を提示します。

③合意形成を図る

：対話により導き出された解決策について双方の合意を図ります。

④継続的なサービスについては、経過を精査し、必要に応じて変更や改善をしながら合理的配慮の提供を続ける

【研修の進め方のイメージ】

○理念に基づく気づきから、実際の場面を想定した理解（体得）へと促す工夫が必要。

○障害当事者が講師等で参加することにより、実体験、実場面をもとに、ともに考え、理解を深める「対話」を中心としたプログラムとしていくことが重要。

プログラム	ねらいと実施すべき内容
<p>①障害(バリア)とは何かを考える【気づき】</p>	<p>●ねらい 高齢者や障害者にとって何がバリアとなっているかを、障害当事者講師の実体験、当事者との「対話」から気づく。</p> <p>●実施すべき内容 ○高齢者や障害者等にとって、日常の移動において何が「バリア」となっているかを考える。 ○障害当事者が実際に直面している「バリア」に気づき、知る。</p>
<p>②職場の実例から「障害の社会モデル」を理解する【認識】</p>	<p>●ねらい 職場（公共交通サービス）での「バリア」を考えることで、より身近に、自分ごととしてバリアについて捉え、「バリアは社会環境の中にあること」を認識し、合理的配慮の提供や建設的な対話が必要であるなどの『障害の社会モデル』の理念について理解する。</p> <p>●実施すべき内容 ○受講生の職場での「バリア」について皆で考える。 ○社会的な背景や実例を通して、「バリアは社会環境にあること」を認識する。 ○バリアが社会環境にあり、公平・公正な利用環境をつくるためには、合理的配慮の提供、建設的な対話によりバリアを取除くことが必要であるという「障害の社会モデル」の考え方を理解する。</p>
<p>③法令等の社会的背景からの必要性を知る【理解】</p>	<p>●ねらい 障害者権利条約の批准から、日本の障害にかかる法制度の整備が進み、権利条約の理念でもある「障害の社会モデル」に基づく社会のあり方が法的に求められていることを理解する。</p> <p>●実施すべき内容 ○なぜ「バリア」を解消していくための接遇対応が必要なのか、差別をなくし、合理的配慮を提供するユニバーサル社会へと大きく変化している今のあり方を学ぶ。 ○障害者権利条約の締結やオリパラの開催などを契機に、日本は「誰もがいきいきと人生を享受できる共生社会」の実現を目指してい</p>

	<p>るからであり、そのための法整備も着々と実行されていることを認識する。</p> <p>○しかし、<u>実際、どんな接遇が必要なのかは、多様であり、その人に合わせた接遇には「対話」から始めることが必要であること</u>の理解を促す。</p>
--	---

**【教材・副教材】**

○研修時に活用いただける教材スライド（講師用シナリオ）は、p.38～

○座学研修や自主学習に活用いただける副教材は、p.45～

※上記のデータは、国土交通省総合政策局のホームページ（以下）にも掲載しています。

[https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree\\_tk\\_000176.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000176.html)

## プログラム2 – ①：障害の特性と基本の接遇方法

対 象：特に現場社員、管理職

目安時間：1.5 時間

研修形態：座学、自主学習

### 【本プログラムのねらい】

○接遇を行うにあたって、まずは対象となる高齢者・障害者等の特性を理解し、どのようなニーズがあるのかを把握しておくことが重要。

○接遇にあたっての基本的なポイント等について学び、障害の理解を深める。

### 【研修の進め方のイメージ】

○障害特性は多様であり、また見た目ではわからない障害もあることから、「コミュニケーションの方法」を学ぶことが重要であることを認識する。

※障害の別に基本特性、基本的な接遇方法を解説する内容を整理しておくことで、自主学習の場合にも、テキスト等を活用し取り組む工夫を行うことができます。

※自主学習で実施する場合には、理解しているかの検証を行うため、小テストやチェックリスト等で検証することが必要です。

プログラム	ねらいと実施すべき内容
①障害の多様性の理解と声かけの必要性【基本理解】	<p>●ねらい</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>●実施すべき内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○見た目ではわからない障害も含め、困りごとは多様であることを理解する。</li> <li>○困っている様子の場合、「まずは声をかけてみる」ことが必要で、声かけによって、異なるコミュニケーションが必要な場合が生じることも認識する。</li> <li>○コミュニケーションから始めることが接遇における第一歩であることを学ぶ。</li> </ul>
②障害別の特性と基本の接遇方法【具体的な理解】	<p>●ねらい</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。</p> <p>●実施すべき内容</p>

	<p>○障害の別の特性、困りごとについて学び、個々に応じた多様な配慮が必要であることを知る。</p> <p>○障害に応じた基本の接遇方法を学ぶとともに、障害特性は多様なため、基本の接遇方法を踏まえて、コミュニケーションにより「どんな支援が必要か、否か」を確認することの重要性を学ぶ。</p>
--	---

**【教材・副教材】**

○研修時に活用いただける教材スライド（講師用シナリオ）は、p.47～

○座学研修や自主学習に活用いただける副教材は、p.57～

※上記のデータは、国土交通省総合政策局のホームページ（以下）にも掲載しています。

[https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree\\_tk\\_000176.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000176.html)

## プログラム2 – ② : 接遇ガイドラインに基づく接遇方法

対 象 : 全社員(特に現場社員、管理職)

目安時間 : 1 時間

研修形態 : 座学、自主学習

### 【本プログラムのねらい】

○日常の業務において、高齢者・障害者等に対してどのような接遇対応が必要であるかを、対象別、場面別に具体的に示している「接遇ガイドライン」の内容を学ぶ。

### 【研修の進め方のイメージ】

○接遇ガイドラインに整理されている対象別、場面別の接遇方法を学ぶとともに、ニーズに応じたコミュニケーションが必要であることを認識する。

※障害の別に基本特性、基本的な接遇方法を解説する内容を整理しておくことで、自主学習の場合にも、テキスト等を活用し取り組む工夫を行うことができます。

※自主学習で実施する場合には、理解しているかの検証を行うため、小テストやチェックリスト等で検証することが必要です。

プログラム	ねらいと実施すべき内容
①対応の際の配慮点【基本理解】	<p>●ねらい 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>●実施すべき内容 ○公共交通事業者向けの「接遇ガイドライン」によって、公共交通事業者が取り組むべき「接遇の基本」が示されていることを認識する。 ○具体的な接遇方法を学ぶ前提として、高齢者・障害者等を含む誰もが、当たり前前に公共交通を利用できる「権利」を法的に保障されていることを理解した上で、基本的な配慮点を学ぶ。</p>
②基本の接遇方法【具体的な理解】	<p>●ねらい 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。</p> <p>●実施すべき内容 ○障害の別の特性によってどのような接遇対応が必要であるかを知る。 ○利用の各場面において、どのような接遇、配慮が必要であるかを学ぶ。</p>

### 【教材・副教材】

○研修時に活用いただける教材スライド（講師用シナリオ）は、p.68～

○座学研修や自主学習に活用いただける副教材は、p.78～

※上記のデータは、国土交通省総合政策局のホームページ（以下）にも掲載しています。

[https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree\\_tk\\_000176.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000176.html)



## プログラム2 – ③ : 接遇方法の実技実習

対 象 : 全社員(特に現場社員、管理職)  
 目安時間 : 1.5 時間(参加人数による)  
 研修形態 : **障害当事者参画**による実技実習

### 【本プログラムのねらい】

- 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。
- 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。

### 【研修の進め方のイメージ】

- 障害当事者を接遇する際のポイントを踏まえた上で、実際に実車を使って、「障害当事者を乗降させる」ことを実際にやってみる。
- 実習時には、参画する障害者当事者は「対話」を通じて、接遇時のポイントや心構えなどを伝えることが重要です。

プログラム	ねらいと実施すべき内容
<b>例 1</b> 車椅子使用への理解	<b>①車椅子使用への理解</b> ○車椅子の構造の理解 (さまざまな形状があることへの理解を含む) ○操作のポイント (どこを持ってよいのか、いけないのか) ○車椅子使用に対する理解 (障害に合わせた車椅子製作の特徴など) <b>②実車による乗降介助実習</b> ○乗降介助の実習 ○シートなどの移乗介助 ○固定の場合の留意点 ○介助におけるコミュニケーションの重要性 など ※プログラムを進めるうえでの留意点 ・使用者の障害の程度によって車椅子の構造が異なり、介助時の配慮点も異なることを学ぶ。 ・ <b>実際に障害当事者を乗降させることを実車で体験することにより、問題点が明確となり、コミュニケーションの必要性が実感できる。</b>
<b>例 2</b> 視覚障害者の支援	<b>①視覚障害者に対する気づき</b> ○視覚障害者に対する気づきのポイント ○声かけの留意点 ○コミュニケーション時の留意点 <b>②実車による乗降介助実習</b>

Ⅱ. 接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

	<p>○手引きをする場合のポイント</p> <p>○乗降時の誘導、座席への手引きの留意点</p> <p>○情報提供の方法 など</p> <p>※プログラムを進めるうえでの留意点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・音声情報がなければさまざまなことに気づけないことを理解し、乗車時の困難さや気づきのポイントを学ぶ。</li> <li>・<b>実際に障害当事者を乗降させることを実車で体験することにより、問題点が明確となり、コミュニケーションの必要性が実感できる。</b></li> </ul>
<p><b>例 3</b></p> <p><b>聴覚障害者の支援</b></p>	<p>①聴覚障害者に対する気づき</p> <p>○外見ではわからない聴覚障害者に対する気づきのポイント</p> <p>○コミュニケーション時の留意点</p> <p>②実車による乗降介助実習</p> <p>○コミュニケーション実習（口話、筆談、携帯電話の活用等）</p> <p>○説明時の留意点</p> <p>○情報提供の方法 など</p> <p>※プログラムを進めるうえでの留意点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外見ではわからないため「無視している」と誤解されやすいことに気づき、音声情報がわからないことによる乗車時の困難さや気づきのポイントを学ぶ。</li> <li>・<b>実際に障害当事者を乗降させることを実車で体験することにより、問題点が明確となり、コミュニケーションの必要性が実感できる。</b></li> </ul>

## プログラム2 – ④ : 障害当事者の困難さ、配慮・支援の体験

**対 象 : 全社員(特に現場社員、管理職)**  
**目安時間 : 1.5 時間(参加人数による)**  
**研修形態 : 障害当事者参画による実技実習**

**【本プログラムのねらい】**

- 障害当事者がどのようなことに困難さを感じているか、また、その困難さを解消するためにどのような配慮や支援が求められているかを共感的に理解するためのプログラムです。
- ただし、実技実習にあたっては、**障害当事者の参画を図り**、見えない、聞こえないといった単なる状況を体験するのではなく、対話を通じて「困難さがどこにあるのか」「どのようなサポートが必要なのか」に気づく体験とすることが重要です。

**【研修の進め方のイメージ】**

- 障害当事者の目線に立つことにより、困難さがどこにあるか、どのようなサポートが必要なのか気づいていただきたいということが目的であることを伝えることが重要です。
- 実習時には、参画する障害者当事者との「対話」により実例などを挙げながら、接遇の際のポイントを想起できるような体験とすることが必要です。

プログラム	ねらいと実施すべき内容
<p><b>例 1</b> 車椅子使用者の困難さ、配慮・支援体験</p>	<p><b>①車椅子使用者の困難さの理解</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○車椅子の構造の理解</li> <li>○車椅子の操作のポイント</li> <li>○車椅子を使用して移動する時の困難さの理解</li> </ul> <p><b>②車椅子使用体験</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○自走体験（段差、狭い道、スロープなどを単独で体験する等）</li> <li>○移動体験（スロープ、段差などで介助してもらう体験等）</li> <li>○介助体験（車椅子からシートへの移乗介助をってもらう体験等）</li> </ul> <p>※プログラムを進めるうえでの留意点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・車椅子使用者の目線から、公共交通利用時にどのようなことに困難さを生じるか、どこに不安を感じるかなどを体験し、そのためのサポート技術やコミュニケーションの必要性について障害当事者との対話で学ぶことが重要。</li> </ul>
<p><b>例 2</b> 視覚障害者の困難さ、配慮・支援体験</p>	<p><b>①視覚障害のある人の困難さの理解</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○全盲、ロービジョンなど様々な見え方とそれによる困難さの理解</li> <li>○音声情報の重要性、どのような情報を必要としているかの理解</li> <li>○視覚以外の感覚をどう活用しているかの理解（方向の重要性等）</li> </ul>

Ⅱ. 接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

	<p>○コミュニケーション時の留意点</p> <p><b>②歩行体験</b></p> <p>○視覚障害者誘導用ブロックと白杖による歩行体験</p> <p>○手すりをを用いた歩行体験</p> <p>○手引きによる歩行体験（コミュニケーションの取り方も含めて）</p> <p>※プログラムを進めるうえでの留意点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・音声情報がなければさまざまなことに気づけないことを理解し、どのような内容で情報を伝えればよいかを学ぶ。</li> <li>・視覚障害者の目線から、公共交通利用時にどんな困難さを生じているか、どこに不安を感じるかなどを体験し、サポート技術やコミュニケーションの必要性について障害当事者との対話で学ぶことが重要。</li> </ul>
<p><b>例 3</b></p> <p><b>聴覚障害者の困難さ、配慮・支援体験</b></p>	<p><b>①聴覚障害者の困難さの理解</b></p> <p>○聴覚障害、言語障害者が置かれている状況や、コミュニケーションをとる際の困難さの理解</p> <p>○音声や音響のみの情報提供に対する困難さの理解</p> <p>○コミュニケーション時の留意点</p> <p><b>②コミュニケーション体験</b></p> <p>○聞こえない状況、コミュニケーションがとれない状況の体験</p> <p>○聞こえない人に声をかける体験（手を振って合図をする、視界に入るなど）</p> <p>○筆談等の体験（伝わりやすい筆談方法、手のひら書きなど）</p> <p>○手話体験（簡単な挨拶、身振り手振りや口話をあわせた伝え方）</p> <p>※プログラムを進めるうえでの留意点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚障害者の目線から、公共交通利用時にどんな困難さを生じているか、どこに不安を感じるかなどを体験し、コミュニケーションの方法について障害当事者との対話で学ぶことが重要。</li> </ul>
<p><b>例 4</b></p> <p><b>高齢者の困難さ、配慮・支援体験</b></p>	<p><b>①高齢者の困難さの理解</b></p> <p>○感覚の鈍化、筋力や視力の低下などによる困難さの理解</p> <p>○コミュニケーション時の留意点</p> <p><b>②歩行体験</b></p> <p>○段差体験（乗降を想定した困難さの体験）</p> <p>○料金支払い体験（指先の感覚の鈍化や視力の低下などの体験）</p> <p>※プログラムを進めるうえでの留意点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・感覚の鈍化、筋力や視力の低下などにより、公共交通利用時にどんな困難さを生じているか、どこに不安を感じるかなどを体験し、乗降時等におけるゆとりや見守りの必要性に気づくことが重要。</li> </ul>

## 4. 研修の実施にあたって

### (1) 効果的な障害当事者参画を図るために

#### ■ 障害当事者の参画の意義

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す。これにより理解を深め、ともに考えることができます。

障害当事者の研修への参画については「UD2020行動計画」においても位置づけられています。研修に参画する障害当事者は、社会モデルを体得している、どのようなサポートが必要かを伝えられるなどのスキルが必要であり、スキルに応じて**講師、アドバイザー、サポートスタッフ**などの役割で参画いただけます。



特に、障害の社会モデルの理解を促す『「基本理念の理解」を学ぶプログラム』では、障害当事者により具体的な事例を含めて理解を促すことにより、受講者は「自分事」として理解し、障害当事者との対話の必要性を感じることができる効果が期待できます。

#### ○ **講師として研修を任せる場合は、**

**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は、**

**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は、**

**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は、**

**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。

## ■ 障害当事者の参画の方法

### 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

心のバリアフリーの周知に向けて、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が増えてきています。次項で紹介窓口や研修を実施している団体や企業について紹介していますので、参考にしてください。

### 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ります。

## (2) 障害当事者が参画している研修プログラム等のご紹介

下表は、障害当事者が参画している研修プログラムの実施主体や、障害当事者講師の派遣を行っている窓口などのリストです。接遇研修プログラムの計画・実施にあたってご活用ください。

また、リストに挙げられている研修プログラムのうち、★印がついている研修については、具体的な実施内容、実施主体の思い、障害当事者の参画方法、その効果などについてリストの後に掲載しておりますので、ぜひ、参考としてください。

※接遇研修プログラムへの障害当事者の参画は、研修の計画段階から当事者の意見を反映していくことが有効です。

### 【障害当事者講師の紹介窓口・研修実施団体/企業リスト】

※令和4年3月現在 (種別ごとに窓口名50音順で記載)

種別	研修名 (★詳細あり)	内容	窓口
総合研修	★障害の社会モデルの視点から考える「心のバリアフリー研修」	障害当事者の視点で制作した動画を見ながら、障害の社会モデルの考え方を学び、行動へと結びつけるプログラム。依頼側の事情に合わせてプログラムの構築が可能。 ※費用：研修実施場所と規模により要相談(コーディネート費、講師謝礼、交通費等)	(一財)国土技術研究センター及び(公財)交通エコロジー・モビリティ財団 E-mail : kokorobf@jice.or.jp
総合研修	★サービス介助士/その他個別研修	①サービス介助士:高齢者・障害者との良好なコミュニケーションを築くためのおもてなしの心と正しい介助技術を身に付ける資格取得研修 ※費用:41,800 円/人 ※講師:認定サービス介助士インストラクター+サービス介助士アドバイザー(障害当事者講師) <a href="https://www.carefit.org/carefit/">https://www.carefit.org/carefit/</a> P.23 にて詳細記載  ②障害当事者による社会モデルワークショップ :ワークショップを通して心のバリアフリーの実践を目指す対話式研修 ※費用:60 分 80,000 円～+実費相談 ※ワークショップ形式のため90 分~/60 人まで程度が望ましい ※講師:認定サービス介助士インストラクター+サービス介助士アドバイザー(障害当事者講師) ※オンライン/対面どちらも可能  ③映像を利用した心のバリアフリー実践講座 :障害の社会モデルの理解、多様な他者とのコミュニケーション能力の養成など UD2020 行動計画において位置付けられている心のバリアフリー実践に重要な事項を体系だてて学ぶプログラム。 監修東京大学大学院教育学研究科附属バリアフリー教育開発センター	公益財団法人日本ケアフィット共育機構 電話 : 0120-0610-64 E-mail : toiawase@carefit.org 東京事務所 : 東京都千代田区神田三崎町 2-2-6 大阪事務所 : 大阪府大阪市中央区東心斎橋 1-7-30 21 心斎橋 5F

II. 接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

種別	研修名 (★詳細あり)	内容	窓口
		※費用:60 分 80,000 円～+実費相談 ※ワークショップ形式のため90 分~/60 人まで程度が望ましい ※講師:認定サービス介助士インストラクター+サービス介助士アドバイザー(障害当事者講師) ※オンライン/対面どちらも可能	
総合研修	★ユニバーサルマナー検定	3級では基本的な向き合い方等を、2級では実践的なサポート方法を学ぶ ※費用:3級 5,000 円/人、2級 15,000 円/人	日本ユニバーサルマナー協会 電話:06-6195-4466 <a href="http://www.universal-manners.jp/">http://www.universal-manners.jp/</a>
総合研修・補助犬ユーザー	★障害理解・接遇研修	当事者講師を基本にオーダーメイドで研修内容を構築。要望に応じてワークショップを実施している。 ①障害理解研修 ②接遇体験研修 ③2030SDGs ワークショップ&障害理解研修 ※費用:研修実施場所と規模により要相談(コーディネート費、講師謝礼、交通費等) ※開催場所に近い全国の訓練事業者やユーザーの会の紹介も可能	特定非営利活動法人日本補助犬情報センター 電話:045-275-7770 <a href="https://www.jsdrc.jp/">https://www.jsdrc.jp/</a>
総合研修・講師養成	★交通サポートマナージャー研修	交通事業者職員向け、接遇・介助技術の習得と気付きの心を磨く2日間の研修プログラム。講師養成の上級は1日のプログラム。 ※費用:20,000 円(上級 10,000 円)	(公財)交通エコロジー・モビリティ財団バリアフリー推進部 電話:03-3221-6673 E-mail: <a href="mailto:best-sapomane@ecomoto.or.jp">best-sapomane@ecomoto.or.jp</a>
総合研修・講師養成	★障害平等研修、講師養成研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会の様々な障害(障壁)を見抜き、それを改善していく具体的な解決行動を考える研修。</li> <li>・基本はワークショップ型(1-3時間)だがオンデマンド学習版(個別学習、動画教材:50分)もある。</li> <li>・障害者がファシリテーター(対話の進行役)を務め、発見型学習の方法で進める。障害の社会モデルに根ざした内容。</li> <li>・費用:ワークショップ型(4,000-6,000 円/人:内容と時間による)、オンデマンド型(2,000 円/人)</li> <li>・講師は、80時間の養成研修を受講し「障害の社会モデル」の知識と発見型学習ファシリテーションを獲得している障害者。</li> </ul>	特定非営利活動法人 障害平等研修フォーラム 電話:070-5363-6443 Email: info@detforum.com HP: www.detforum.org
総合研修・講師養成	★講師派遣、出前講座、バリアフリー障害当事者リーダー養成研修	障害当事者講師と障害の社会モデルの考え方を学び、行動へと結びつけるプログラム。依頼側の事情に合わせてプログラムの構築が可能。 ※毎年交通エコロジー・モビリティ財団からの助成金で「バリアフリー障害当事者リーダー養成研修」を実施し、毎年約25名を輩出。各地域への講師を派遣。	特定非営利活動法人 DPI 日本会議 担当:山崎涼子 E-mail: <a href="mailto:cilkodaira3@hotmail.com">cilkodaira3@hotmail.com</a>



Ⅱ. 接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

種別	研修名 (★詳細あり)	内容	窓口
		※費用：研修実施場所と規模により要相談(コーディネート費、講師謝礼、交通費等)	
認知症	認知症サポーター養成講座	認知症についての基礎知識と対応の基本を学ぶ(90分以上)。講師(キャラバン・メイト)は所定の研修を修了した医療・福祉・介護の専門職や介護経験者等がボランティアで務めるが、認知症のご本人が講師として参加する講座もある。 ※費用：受講料は無料。教材代 105 円/人、別途送料。詳細は全国キャラバン・メイト連絡協議会まで 電話：03-3266-0551 <a href="https://www.caravanmate.com/">https://www.caravanmate.com/</a>	自治体(市町村・都道府県)の高齢福祉担当課 (全国キャラバン・メイト連絡協議会 HP 一覧 <a href="https://www.caravanmate.com/office/">https://www.caravanmate.com/office/</a> ) ※企業が実施主体となりキャラバン・メイト、認知症サポーターを養成し、業務に即した対応法を盛り込んだ講座を行うことも可能。
認知症	交通事業者対象 認知症接遇ガイドライン対応研修	交通事業者を対象とした、接遇ガイドライン(認知症の人編)に対応した内容の認知症接遇研修。 ※費用：120 分、6,600 円/人 ※1 社のみでの専用開催も可能(人数応相談) ※認知症当事者の家族が現地または動画で参加 ※オンライン/対面どちらも可	公益財団法人日本ケアフィット共育機構 電話：0120-0610-64 E-mail： <a href="mailto:toiawase@carefit.org">toiawase@carefit.org</a> 東京事務所：東京都千代田区神田三崎町 2-2-6 大阪事務所：大阪府大阪市中央区東心斎橋 1-7-30 21 心斎橋 5F <a href="https://www.carefit.org/dementia/business/setsugu_training.php">https://www.carefit.org/dementia/business/setsugu_training.php</a>
認知症	講師派遣相談	認知症の人と家族の当事者による全国組織。全都道府県に支部があり、依頼があれば認知症の人や家族等の講師を派遣する。	(公社)認知症の人と家族の会 <a href="https://www.alzheimer.or.jp/">https://www.alzheimer.or.jp/</a>
視覚障害	講師派遣相談	外部窓口となる団体事務局を紹介し、依頼事項を確認の上、講師派遣の相談に応じます。 ※費用：交通費実費、謝金(要相談)	(社福)日本視覚障害者団体連合組織部団体事務局 電話：03-3200-0011 E-mail： <a href="mailto:jim@jfb.jp">jim@jfb.jp</a>
聴覚障害	手話教室	交通事業者職員向け、聴覚障害に対する理解を図るため全 10 回のコースを年 2 回開催。 ※費用：6,000 円(別途テキスト代実費)	(公財)交通エコロジー・モビリティ財団バリアフリー推進部 電話：03-3221-6673 E-mail： <a href="mailto:t-takahashi@ecomoto.or.jp">t-takahashi@ecomoto.or.jp</a>
聴覚障害	講師派遣相談	全日本ろうあ連盟の加盟団体と連携して手話教室等に講師を派遣	(一財)全日本ろうあ連盟 <a href="https://www.jfd.or.jp/">https://www.jfd.or.jp/</a>
身体障害	当事者参画	研修への障害当事者参画への協力 ※費用：交通費実費、謝金(要相談)	(社福)日本身体障害者団体連合会 電話：03-3565-3399 <a href="http://www.nissinren.or.jp/">http://www.nissinren.or.jp/</a>
知的障害 発達障害	人権研修等	学校、行政、企業に対する人権研修、地域団体主催のイベント等での実演。開催場所に近い団体を派遣。 ※費用：交通費、謝金(要相談)	全国手をつなぐ育成会連合会 「知的・発達障害啓発キャラバン隊」 電話：077-536-5297 E-mail：

Ⅱ. 接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

種別	研修名 (★詳細あり)	内容	窓口
			ikuseikai- bunshitsu@wonder.ocn.ne.jp
精神障害	障害理解・接 遇対応研修	家族学習会としてアドバイザー（講師）を派遣。 全国の事務局が窓口となって派遣要請に応えて いる。 ※費用：交通費実費、諸経費（要相談）	みんなねっと（(公社)全国精 神保健福祉会） <a href="https://seishinhoken.jp/events">https://seishinhoken.jp/ev ents</a>
発達障害	講師派遣相 談	講師（家族、支援者）派遣の相談に応じます。	日本発達障害ネットワーク E-Mail: office@jddnet.jp TEL. 03 - 6721 - 7817 FAX. 03 - 6721 - 7818
発達障害	心のバリアリ ー研修(出前研 修)	講師、ファシリテーターとして、以下の研修な どを実施。 ①交通事業者向け「発達障害を手掛かりとした 心のバリアリ-研修」 ②企業人事担当向け「発達障害を理解すると進 むバリアフリー」 ※費用：講師料、別途交通費	発達障害を手掛かりとした UD コンサルタント 橋口亜希子個人事務所 E-mail : ahinfo@hashiguchi- akiko.com
補助犬ユ ーザー	心のバリアリ ー研修	①心のバリアフリー検定：90分、5,000円/人、 障害当事者講師（補助犬ユーザー）の派遣 ②補助犬受入接遇セミナー：60分～、20万円 ～(参加者数により変動)、障害当事者講師(補 助犬ユーザー)の派遣 ③企業・団体主催の「心のバリアリ-研修」、「補助 犬受入接遇セミナー」：障害当事者講師(補助 犬ユーザー)の派遣	(公財)日本補助犬協会 電話：045-951-9221 <a href="https://www.hojyoken.or.jp/">https://www.hojyoken.or.j p/</a>

※紹介窓口については、国土交通省のホームページで随時更新していきます。

【当事者参加・当事者との対話・障害の社会モデル】

## 障害の社会モデルの視点から考える「心のバリアフリー研修」

(一財)国土技術研究センター・(公財)交通エコロジー・モビリティ財団  
E-mail : kokorobf@jice.or.jp

身近な場面の「動画」を用いた研修です。

障害者が感じている社会の壁について具体的な気づきを得ることができます。

- ◆「障害の社会モデル」という概念的で捉えにくいことを、動画を見て、考えていただくことで、具体的に自分の中でイメージができ、自ら気づきを得ることができる研修です。
- ◆さまざまな経験、多くの研修等の実績のある「障害当事者講師」が受講生の方と対話する研修ですので説得力があります。

障害者権利条約で示されている「障害の社会モデル」の概念をどのように捉え、どう実践に結び付けていったらよいか、障害当事者の視点で作成した動画を見ながら、グループ討議などを通じて受講者に理解を促す研修です。「障害は個人にあるのではなく環境にある」という「障害の社会モデル」的な視点を身につけることが「心のバリアフリー」の具体化につながります。

### ●基本のプログラム

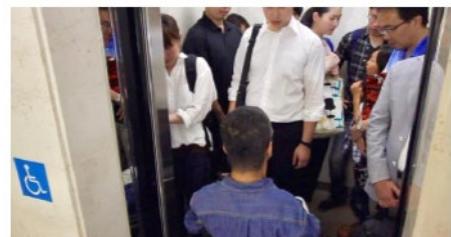
講義形式	○対面によるグループワーク形式 ○web による対話形式 などニーズに応じた形式で実施しています
費用	研修実施場所と規模により要相談（会場をご提供いただける場合には、講師謝金、交通費実費、コーディネート費、消耗品費をいただきます）
講師	車椅子使用者、聴覚障害者、精神障害者など、多くの研修実績のある障害当事者が講師を務めます。
開催のご相談	研修の開催をご希望される方は、下記事務所にご連絡ください。他所で実施している研修の見学も希望に応じます。 (一財)国土技術研究センター 都市・住宅・地域政策グループ 担当：沼尻 TEL 03-4519-5003 <a href="http://www.jice.or.jp/">http://www.jice.or.jp/</a> (公財)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 TEL 03-3221-6673 <a href="http://www.ecomo.or.jp/">http://www.ecomo.or.jp/</a>

### ※プログラム構成（車椅子使用者が講師のプログラム例）

導入 動画上映・説明 (2分)	・研修の狙い(=エレベーターに乗れないという課題を一緒に考えよう)を伝える。 ・研修の流れ(ステップ1~3)を理解する。
ステップ1 講師の体験談 講師との対話 (5分)	・動画コンテンツにより、このような問題が起きていることが現実にあることを実感し、理解する。 ・講師が現実に遭遇している生々しい現状を語ることで、どれだけ不利益(不当な差別)を受けている現実があるかを理解する。
ステップ2 グループ討議 要因の分析 (15分)	・いろいろな要因によって、問題が発生しているという多角的な視点を獲得する。 ・要因の分析において、自分や周囲の人という「人」の対応に帰属する問題だけでなく、「施設」や「制度」、「教育」といった社会の様々なことにも要因があること(=社会モデルの視点)を理解する。
ステップ3 要因グループに対する 解決策の検討(8分)、 発表、講評 (25分)	・要因ごとの解決策を考えることで、やさしさだけで解決できない、解決すべき問題ではないことを理解する。 ・社会や環境への働きかけが重要であること、社会として考えていくべき課題であることを認識する。(=社会モデルをベースとした解決策の理解)その上で自らの行動を見出す。
まとめ 補強、結びと閉会 (5分)	・社会モデルをベースとした行動イメージ(共生社会の実現方法)を具体的な動画で補強する。



ワークショップの様子



いくら待っても車椅子使用者がエレベーターに乗れない(動画の一コマ)

●実施主体が力を入れている研修の特徴

身近にいる「多様な人」とのコミュニケーションを向上させていきませんか？

①リアリティのある動画を活用し、障害者講師との対話により理解を深める！

- 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する。
- 障害当事者との対話を通じ、障害者が遭遇している問題について、理解を深める。

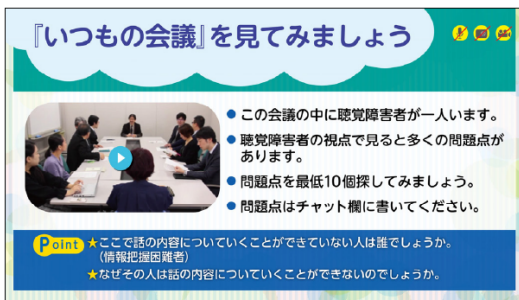
②自ら考える（発見型）で、「障害の社会モデル」の考え方を学び、行動へと結びつける！

- 問題の発生要因と解決策について、自らの作業、グループ討議を通じ、発見型で考える。

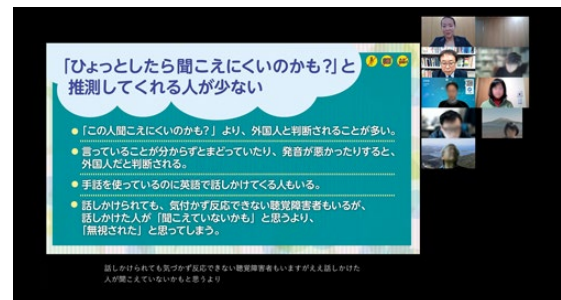
③既存の研修プログラムにプラスして実施が可能です！

- 既存のボランティア研修や企業内研修にプラスして実施が可能です。これまで障害のある人と接したことがない方でも、「障害の社会モデル」を自分ごととして学べます。

研修時に用いている教材・Web研修の様子（聴覚障害者が講師の事例）



現実に近い状況を再現した動画で考えていきます



WEB研修も充実しており効率的に受講できます

●受講生の声

- 「動画を見せて、考えさせる」という流れで、具体的でわかりやすく、気づきを得ることができました。またこんな研修を受けたいと思いました。
- 自分の経験を話されていたので、非常に説得力があり、日常的にどんなことに困っているかがわかりやすく伝わった。
- 講師の日常の一端が伝わったことで、色々な疑問がわいてきて、「仲良くなりたい」という気持ちを持ちました。
- 障害者の方が講師であることで、理想論や綺麗ごとではないと受け取りました。
- オンラインで遠方でも受講できました。チャットで意見を言ったり、他の方の意見を見ることができて参考になりました。

●当事者講師の声

聴覚障害者講師 柴田留理さん

- 受講生との対話の中で、障害当事者にとっても新たな気づきが生まれているのは、研修を実施してうれしい効果です。
- 受講生にとって、私が「初めて出会う障害当事者」であるということは多くありますが、その初めて出会う障害者の印象が、「聴覚障害者はこういう人」と決めつけてしまう恐れもあります。聴覚障害者と言っても様々な人がいます。また、他の障害のある人もいるので、先入観を持たせるような「出会い」にはならないよう配慮しています。
- 受講生の反応やニーズに合わせた研修ができるよう、事前準備に力を入れていますので、ぜひ、皆さんと出会って、ともに考える研修をしていきたいです。



## サービス介助士資格取得講座

当事者参加・当事者との対話・接遇実技

(公財)日本ケアフィット共育機構

電話：東京 03-6261-2333 大阪 06-6251-6101

ホームページ：http://www.carefit.org

『サービス介助士』は、サービス介助士とは高齢者や障害者など多様な人が暮らす社会で、年齢や障害の有無に関わらずに誰もが社会参加できるように必要なことをその人、その場にあったやり方でできる（＝ケアをフィットする）人になるための資格です。

社会の高齢化や障害者差別解消法などへの企業の対応の他、高齢者や障害者が利用しやすいサービスや商品の設計、障害者スポーツでのボランティア活動などの場で、加齢や障害を自分事としてとらえて、相手の立場にたった行動ができるよう、知識・対話・実践で学んでいくプログラムです。

### ●研修のステップ

「サービス介助士」は、自宅学習＋オンライン講座・対面での実技実習で取得する資格です。自宅学習のみの「准サービス介助士」、座学と実技の2時間講座の「サービス介助基礎研修」、オンライン研修のみの「サービス介助知識入門」もあります。就業や個々人のライフスタイルに合わせた学びが可能です。

### ●「サービス介助士資格取得講座」のプログラム

加齢や障害についてテキストやインストラクターの講義から体系的に学ぶだけでなく、実技教習での演習やディスカッションによって学びをすぐに仕事や日常で活かすことができます。“介助する/される”両方の立場を演習で実践することで相手の立場に立ったコミュニケーションを身につけることができます。

講義形式	テキストでの自宅学習→課題提出→実技実習（オンライン講座(6～7時間相当)、対面形式の実技実習1日)→検定試験
費用	41,800円（研修テキスト、提出課題、検定試験）
開催地・頻度	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人申し込みの場合は近くの会場と都合の合う日程から実技教習を受講していただきます。（詳しくはホームページをご覧ください）</li> <li>法人の場合には、会社・事業所単位の申し込みで任意の会場で専用の実技実習を開催することができる場合があります。</li> </ul>

#### ※プログラム構成

自宅学習	テキストによる基礎的知識の学び
オンライン講座	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス介助士の基本理念</li> <li>心のバリアフリー（障害者差別解消法、障害の社会モデル）</li> <li>障害の理解（高齢者・障害者の理解と接遇、具体的な接遇方法など）</li> <li>ジェロントロジー（創齡学）の理解</li> <li>障害当事者（サービス介助士アドバイザー）との対話</li> <li>ユニバーサルデザインの原則 など</li> </ul>
対面講座	<ul style="list-style-type: none"> <li>※ワークシートを用いた自らが考える講座</li> <li>高齢者・障害者への接遇実践（高齢疑似体験、車椅子使用者の介助、視覚障害者の手引きなど）</li> <li>感染リスクを避ける接遇</li> <li>障害当事者（サービス介助士アドバイザー）との対話</li> <li>ロールプレイ（職場の実際の場面における接遇と合理的配慮の見出し）</li> <li>検定試験</li> </ul>

●実施主体が力を入れている研修の特徴

①講義と演習による実践的な学び

加齢や障害についてテキストやインストラクターの講義から体系的に学ぶだけでなく、実技教習での演習やディスカッションによって学びをすぐに仕事や日常で活かすことができます。“介助する/される”両方の立場を演習で実践することで相手の立場に立ったコミュニケーションを身につけます。

②障害当事者講師（サービス介助士アドバイザー）との対話から障害と接遇を深める。

なかなか馴染みのない“障害”について、車いすユーザーや視覚障害者などの障害当事者との対話を通じて、エピソードを交えながら分かりやすく理解します。日常で障害者が出会うバリアとその原因を一緒に考えて、サービス介助士としてどのように対応するかを実践します。

③国土交通省の接遇ガイドラインに準拠し、サービス現場に即したカリキュラム

国土交通省 交通事業者向け接遇ガイドライン作成検討委員会を中心とした有識者の監修により、事業者と生活者のニーズに寄り添った内容です。常に社会で求められていることを学びに取り入れています。

④“齢（よわい）を創る”という考えの創齡学（ジェロントロジー）を核とした学び

ジェロントロジーとは加齢に関する体系的な学問で一般的に「老年学/老人学」と訳されています。ジェロントロジーを通して高齢者が生きがいある生活を送っていくために、そして一人ひとりが生まれてから死ぬまでの人生を健康に過ごし、より生活の質を高め、齢をきれいに創りあげていくために、ノーマライゼーションの考え方も含めてサービス介助士の学びで発信しています。



障害当事者講師との対話の様子

⑤障害の社会モデルの考えを基礎としたおもてなし・接遇の体得

“障害のある方は心身に障害があってかわいそうだから手伝う”と考える人もいます。しかし、高齢者・障害者が困っている原因は環境や事業者の仕組みが生み出している、という考えをもとにすれば、その人へのおもてなしや接遇の心構えも変わってくるでしょう。“社会の仕組みが障害を生み出している”という考え方の“障害の社会モデル”を身に付けていきます。

⑥感染しない・させない接遇

感染予防のための各種ガイドラインが発行されていますが、サービス介助士の講義では、さらに踏み込んで高齢者・障害者など多様な人への接遇を、“感染しない・させない”接遇の観点からお伝えし、With / After コロナ時代におけるユニバーサルな接遇を考えていきます。

●障害当事者講師（サービス介助士アドバイザー）の声

受講者の方と話してみると、思っていた以上に障害当事者と関わった経験がない人が多いことを実感しています。メディアではパラアスリートなど超人的な人が取り上げられがちなので、自分自身の日常での体験のこをを通して、受講者の皆さんと変わらない生活をしていることをお伝えしています。また、話をする際は、視覚障害者は全員がこうだ、と思われたいよう、あくまで自分の意見であることを伝えるよう心掛けています。差別の要因の一つは“知らないこと”であると思うので、ぜひ障害当事者と対話をしていただきたいと思います。

## ユニバーサルマナー検定

当事者参加・当事者との対話・接遇実技

株式会社ミライロ

E-mail : info@mirairo.co.jp

ホームページ : <https://universal-manners.jp/>

◆ユニバーサルマナーの実践に必要な「マインド」と「アクション」を体系的に学び、身につけるための検定です。適切な声かけやコミュニケーションを行うために、まずは多様な人々の特徴や心理状況を知ることから始めます。その上で、日常生活や接客時における適切なサポート方法を学ぶことができます。

各カリキュラムの詳細は下記 URL より参照ください

<https://universal-manners.jp/curriculum>

ユニバーサルマナー検定は、3級から1級まであり、ステップアップして受講されている方が多くいらっしゃいます。

### ●ユニバーサルマナー検定3級

#### 【概要】

高齢者や障害者への基本的な向き合い方やお声かけ方法を学ぶ、ユニバーサルマナーの入門講座です。障害のある当事者による講義と演習問題を通して、“違い”と向きあい、一步を踏み出せる人を目指します。

【費用】 5,500 円/人（税込）

#### 【内容】

ユニバーサルマナーとは、高齢者や障害者への向き合い方、どんな人がどんなことに困るのか、各種マークの名称と意味、困った時のお声かけ方法等を学びます。

#### 【実施形式】

対面研修形式、オンライン配信形式、eラーニング形式があります。



### ●ユニバーサルマナー検定2級

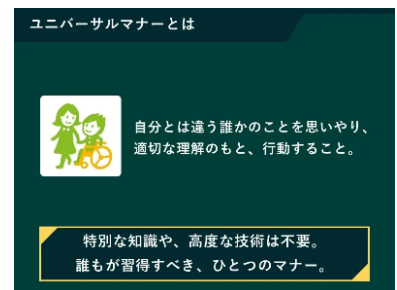
#### 【概要】

車いすの操作方法や視覚障害者の誘導方法など、実践的なサポート方法と、より詳しい知識を学ぶ講座です。多様な方々への適切なサポートができる人を目指します。

【費用】 16,500 円/人（税込）

#### 【内容】

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、内部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）、車いすの利用者への実践



## II. 接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

的なサポート方法、視覚障害者への実践的なサポート方法、聴覚障害者への実践的なサポート方法、高齢者への実践的なサポート方法等を学びます。

【実施形式】 対面研修形式



### ●ユニバーサルマナー検定 1 級

【概要】

ユニバーサルマナー検定 1 級は、オンラインで受講可能な選択式のカリキュラムと、当事者のリアルとふれる体験を通して、自身の価値観や世界観をひろげる講座です。カリキュラムの受講と体験を実施後、認定のためにレポートを提出いただきます。"違い"を包含し、人生の幅を広げる人を目指します。

【費用】 21,450 円/人 (税込)

※カリキュラムの受講費+レポート試験受講

【内容】

LGBT 対応マナー研修、ユニバーサルワーク研修 (精神・発達障害者への配慮)、ユニバーサルコミュニケーション研修 (聴覚障害者への配慮)、認知症対応マナー研修、つながる UM (障害のある当事者と対話を行うオンライン研修) 等について学び、体験します。

【実施形式】 対面研修形式、オンライン配信形式、eラーニング形式



### ●導入事業者 (一部抜粋)

大阪市高速電気軌道株式会社、住友林業株式会社、ダイハツ工業株式会社、株式会社三井住友銀行、大同生命保険株式会社 他

### ●障害当事者講師の声

障害者や高齢者など多様な方を街中などで見かけることはあっても、なかなか声をかけることができないというお話を伺うことが多いです。「どのようにお声掛けすればよいか分からない」「サポートの方法が分からない」というような理由で 1 歩踏み出せないという方が多いのではないかと感じています。講義や実技を通じて、障害のある当事者が自身の体験なども交えお話をすることで、受講いただいた方に多様な方に向き合うハードルを少しでも下げていただきたいという思いでお伝えしています。



障害理解・接遇体験研修

特定非営利活動法人日本補助犬情報センター  
<https://www.jsdrc.jp/>

障害への理解を障害の社会モデルの視点で深めていく研修を補助犬使用者である障害当事者が講師となった研修を実施しています。研修の対象者は一般の市民から、補助犬使用者の受入を理解いただくための事業者の皆さまなど幅広く、対象のニーズに合わせた研修をオーダーメイドで構築します。

●基本のプログラム

障害当事者のファシリテーターが各グループに配置され、ワークショップ形式で進めていく研修です。

講義形式	対面研修、オンデマンド研修などニーズに応じた形式で実施しています
費用	○費用は研修の実施場所と規模により要相談（コーディネート費、講師謝礼、交通費など） ○開催場所に近い全国の訓練事業者やユーザーの会の紹介も可能です。

※プログラム例（商業ビル事業者及びテナント従業員に対するバリアフリー研修）

前半 60 分	講義形式 ・本研修の目的 ・障害の社会モデルについて（事例を交えて） ・身体障害者補助犬とは？ ・身体障害者補助犬法・障害者差別解消法について ・当事者の体験談（ショッピング・観光地での接遇について）
後半 60 分	グループワーク （1）車いす避難誘導体験 （2）聴覚障害があるお客様接遇体験 （3）視覚障害があるお客様接遇体験 （4）視覚障害があるお客様誘導体験 （5）肢体不自由があるお客様接遇&介助犬デモンストレーション

※研修体制：NPO 法人日本補助犬情報センター、補助犬ユーザー（盲導犬ユーザー、介助犬ユーザー、聴導犬ユーザー）、訓練事業者等、必要に応じてコーディネート。

■研修導入の経緯

- 日本補助犬情報センターと事業者がバリアフリーに係る「アドバイザリー契約」を結んでいたことから、接遇のレベルアップを図るため、接遇研修の実施を依頼した。（オリパラ開催にあたり実施する予定であったが、2021年に実現した）
- 障害者に対する知識のない従業員に対して、理解を深め、接遇のクオリティを高めることとなればと期待し、研修実施に至った。
- 障害当事者が講師となる研修であるため、直接話を伺うことができ、障害のある人への接客の不安やハードルがなくなることを期待した。

■受講生の評価

- 前半の講義は軽快なトークと分かりやすい表現でとても面白かったです。後半の障害者との関わりでは、初めて当事者と深く会話をしたこともあり、どのような思いでショッピングセンターに来ているのか、何を望んでいるのかがよくわかりました。

## II. 接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

○和気あいあいと楽しく研修が進む中で、普段なかなか考えたり聞いたりする機会のない、障害の考え方（個人モデル/社会モデル）や、「平等と公平」といったお話を聞くことができ、障害の考え方や接し方、そして補助犬に対する意識が変わったと感じました。

○今まで単純に親切にしてあげたいなと思うことはあったのですが、心のどこかで「彼らはかわいそうだから」という気持ちがあったのかもしれませんが。一人ひとり性格が違いうように、ひとつの個性の違いと捉え、万人が楽しめるような接客ができるように期待したいです。

○それぞれ持っている障害も求めている補助も違うということ、「どのようにお手伝いすればよろしいですか？」とまずは声をかけるとよいということが分かり、障害者への接客に対するハードルが下がったと思います。障害の有無にかかわらず、どのようなお客様へも積極的にお声がけをし、それぞれにあった最適な接客ができるようになるのではと期待しています。



### ■ 研修主体の実施ポイント

○障害当事者とのコミュニケーションの機会をつくる

- ・ 障害を取り巻く問題が他人事ではなく、「ジブンゴト」となるよう理解を促す
- ・ 障害当事者との距離が近くなり、コミュニケーションが実際にできるようになる

○障害の社会モデルを体感する

- ・ グループワークを通じて、実際の事例で「障害の社会モデル」を体感する

○「障害当事者とのコミュニケーション」を見てもらう

- ・ 研修主体講師と障害当事者講師のやりとりを受講生に見ていただくことで、互いがリスペクトしあう関係性が当たり前であることを理解し、安心して障害当事者とのコミュニケーションができることにつながる

### ■ 障害当事者講師の役割

- ・ 自身の障害状況を分かりやすく伝える
- ・ 同じ障害の中でも様々違いがあり、自分の意見が全てではないと伝える
- ・ 困った事例とともに、嬉しかった事例も伝える
- ・ 今すぐ簡単にできるお願いや、過度にならない程度の合理的配慮のリクエストをする
- ・ 柔和な雰囲気でお話していただき、ファンを増やす

### ● 障害当事者講師が期待する効果・評価

どうしても、まだまだ障害者＝かわいそうな人、何もできない人というイメージが強く、自分たちとは違う世界の人のように扱われることが多々あります。上記研修のような、直接コミュニケーションをとったり、アテンドしたり、近い距離で接する研修は、何より「当事者の生の声」を伝えられるチャンスですので、このような機会が増えることを望んでいます。また、逆に、接遇のお仕事をされている方々の生の声を聞ける、我々にとってのチャンスでもあると思っているので、「どういったところが不安なのか？」「どんな情報があれば、当たり前前に受け入れられるか？」などを聞き、少しでも不安を払拭いただける機会になれば、と思います。全国の、障害当事者の仲間たちが、様々な形で、当事者講師として活躍できる機会が増えることを、心より願っております。

## 交通サポートマネージャー研修

当事者講師・当事者との対話・接遇実技

(公財)交通エコロジー・モビリティ財団 バリアフリー推進部

電話：03-3221-6673 E-mail：best-sapomane@ecomor.jp

『交通サポートマネージャー研修』は、公共交通事業者の職員の方を対象にも高齢者・障害者等への接遇・介助の基本を習得する研修プログラムです。

研修には、**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。

### ●研修のステップ

基本のプログラムである交通サポートマネージャー研修（中級）を受講後、ステップアップを目指して、「上級交通サポートマネージャー研修」として、知識の深度化と自社内の障害当事者参加型の取組みを推進するためのリーダー育成を目的とした研修があります。

### ●交通サポートマネージャー研修（中級）の基本プログラム

バリアフリー法改正等で交通事業者に求められている「ソフト面」の強化に対応したプログラム。研修を修了した方は、「交通サポートマネージャー」として認定します。

講義形式	座学、実技、グループワークによる2日間のプログラム
対象者	公共交通事業者職員（鉄道・バス・タクシーなど）
費用	20,000円（研修テキスト、講師資料の配布）
開催地・頻度	首都圏3回/年、関西2回/年

### ※プログラム例



基礎的な介助方法の実技  
(視覚障害)



基礎的な介助方法の実技  
(車いす)



手話の実技



当事者とのディスカッション

		プログラム例	
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。
	午後	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。
		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。
2 日 目	午前	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。
	午後	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。
		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。
2 日 目	午前	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。
		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。
	午後	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。

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

●実施主体が力を入れている研修の特徴

① 接遇ガイドラインなどで求められている接遇のポイントを学ぶ

- ・声のかけ方、接遇・介助の方法、配慮する点などについて、座学、実技、ディスカッションを通じて総合的な学ぶことができる。
- ・少人数のグループごとに障害当事者や専門家が加わり、ディスカッション、参加者からの質問にもその場で回答。
- ・バス車両や駅施設などを用いた実技と、専門家や障害当事者講師からの具体例を交えた講義により、実態に近い研修内容となっている。



グループディスカッションの様子

② 多様な障害当事者講師陣

研修の全日程に、多様な障害当事者が講師として参加し、実体験を生々の声で伝えます。また、受講生と講師がともに考え、話し合うグループワークは、障害者のニーズと事業者の抱える課題をお互い出し合うことで相互理解が深まります。



視覚障害者のアテンド実習の様子

③ 修了生・事業者への充実したサポート体制

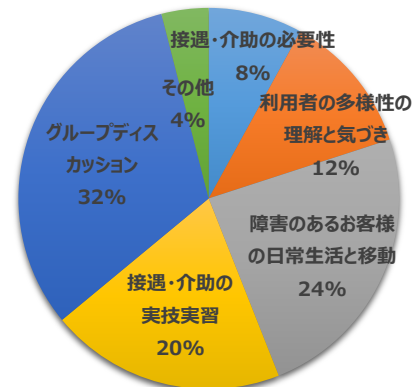
- ・自社の研修プログラムの相談や障害当事者講師の紹介など、自主研修を支援します。
- ・サポマネ通信を配信し、最新のバリアフリー動向や講師のコラムなどの情報を提供します。

●受講生の声

○研修項目で最も参考になった項目としては、「グループディスカッション」が多く挙げられています。(R3.11 研修のアンケート結果より) 障害当事者講師との対話を中心とした気づきのプログラムが受講生に好評を得ています。

○その他にも、当事者の声が届くプログラムであることから、受講生にさまざまな気づきをもたらし、普段の生活に取り入れたいとの声をいただいています。

- ・当事者は「声掛けを待っている」、「声掛けされると嬉しい」という話を聞いてこれからの業務に大変役立つと思った。
- ・実際に当事者の方々と意見を交わす場であることが大変良かった。机上のマニュアルではわからないことを学ぶことが出来た。
- ・口頭や机上の研修だけでなく、実際に対応が出来る研修だったため今後にとっても役立つ研修となった。
- ・普段何げに仕事している中で考えさせられることが研修の中で発見出来たので良かった。



研修で最も参考になった項目

●障害当事者講師の声

首都圏 山崎 涼子さん  
CIL 小平

研修を通じて普段乗降するだけでは知り得なかった交通事業者のご苦労に気付くことができました。  
当事者講師として常に公共交通を利用し様々な経験を持つことで、受講生の努力と重なり、始めて研修が成り立ち、実を結ぶことを実感させられます。

首都圏 森 登美江さん  
視覚障害者労働問題協議会

法整備によってハード面の強化が進み、移動が便利になりました。しかし、ソフト面が追いついていないのではと感じます。それを引き上げるための求心力がこの研修だと感じます。  
乗っていて楽しい車内づくりをみんなで作って実現したいです！

関西 鈴木 千春さん  
自立生活センターある

この研修を通して、多くのことを学ばせていただいております。  
他事業者の状況や努力されている点などを聞き合うこと、機能障害における障害とは何なのか？事業者の中にある障害とは何なのか？何ができるのか？一緒に考えていきたいと思います。

当事者参加・当事者との対話・障害の社会モデル

障害平等研修

特定非営利活動法人障害平等研修フォーラム  
E-mail : info@detforum.com

障害平等研修(DET)は障害者差別解消法を推進するための研修です。障害者の社会参加や多様性に基づいた共生社会を創ることを目的として、障害者自身がファシリテーターとなって進めるワークショップ型の研修です。対話を通じた「発見」を積み重ねていくなかで、差別や排除など、社会のなかにある様々な「障害」を見抜く力を獲得し、それらを解決していくための行動を形成します。

●基本のプログラム

障害当事者のファシリテーターが各グループに配置され、ワークショップ形式で進めていく研修です。

講義形式	○教室型研修（基本研修(3時間)、短縮版、簡易版、オンライン版) ○オンデマンド型研修（録画動画教材による個別学習、研修） などニーズに応じた形式で実施しています
費用	○対面型研修：企業・行政・教育機関等 6,000 円/人、非営利団体等 4,000 円/人 ➔オンラインでの実施の場合は基本的に対面型の料金に準じるが、実施時間の短縮などの場合協議の上料金を設定しています。 ○オンデマンド型研修：2,000 円/人（ただし、視聴規模によって減額の場合有） ※料金は基本上記を提示していますが、当法人は社会貢献を目的としていますので、料金の点が実施の支障となる場合には、減額・無料での実施に対しても積極的に対応しています。（ただし、その場合にはサブファシリテーターの配置数を減らすなどご相談をさせていただいています） ※デモンストレーション体験なども無料で実施しています。

※基本のプログラム

■教室型研修

前半 90 分	「社会の障壁としての障害を見抜く視点の獲得（内容：演習を通じた「障害の社会モデル」の視点の獲得）」
後半 90 分	「多様性を基礎にした共生社会の形成のための私の行動形成（内容：参加者が所属する会社や自治体・団体を社会モデルの視点から分析し課題を抽出し参加者一人一人が実践可能な具体的な解決行動を形成）」



※参加人数：4～300名まで対応可能（通常は20～30名を基本としています）

※メインファシリテーター1名、グループファシリテーター（通常、参加者4～6名を1グループとして各グループに配置されます）を配置して行います。

■教室型研修の短縮版、簡易版、オンライン（ライブ）版

教室型研修での前後半実施が基本パッケージとなります。他方、ご依頼主様の目的に沿って内容と方法・時間などを変更して実施していることも多いです。例えば、上記の内容の「前半」部分を45分版に短縮し、実施形態もメインファシリテーターのみでグループファシリテーターが配置されない形なども可能です。また、対面実施が基本ではありますが、オンライン(ライブ)での実施も可能です。



### ■ オンデマンド型研修

障害平等研修では「対面型」での研修を基本としていますが、全国の社員向けに実施したいなどといったご希望に応える方法としてオンデマンド型研修（録画動画教材をオンラインで視聴：25分X2[前後半]）も準備しております。（実施例：自治体職員向けなどで実施有り）

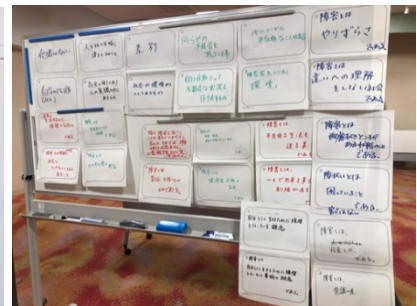
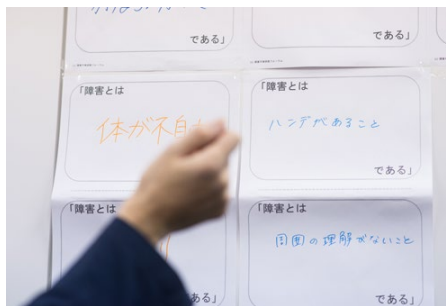
### ● プログラムの特徴

- 障害は社会の側にあることを学ぶ  
「障害とは何か？」について考えるグループワークから、社会の障壁としての障害を見抜く視点を持ち、「障害は社会の側にある」という意識を獲得します。
- 障害当事者が進行役となります  
ワークショップ形式の発見型学習で進めていきますが、障害当事者が進行役となります。当事者の声を聞きながら考え、議論していくことでテーマが際立ち、理解が深まります。
- 養成講座や現場経験を積んだファシリテーター  
障害平等研修フォーラムではファシリテーター養成講座に力を入れ、現場経験を積んで養成指導にあたるチューターも増えています。全国の地域ごとに障害平等研修フォーラムの組織があり独自に研修活動を進めています。



### ● 受講生の評価

- 「障害」について研修冒頭では殆どの受講生が「困難なこと、不自由なこと」と記入しているが、研修の最後には「社会側の偏見・差別」に変わっている。



### ● 障害当事者ファシリテーターの意識

- 障害平等研修を環境イベントのスタッフに行うことによって、イベントにおけるユニバーサルデザイン環境を実現した例や、自治体への研修実施により自治体の差別解消を推進する研修へと発展した例など、各地で障害への理解が広がっている。
- 障害平等研修の最終的な目標は「多様性のある共生社会をつくること」です。そのために、差別や排除の解消を進めていくのに自分たちができることは何か、社会を変えるのは「自分」であると認識する人がもっと増えれば社会は確実に変わっていくはずであることを信じて障害平等研修を広めています。



【当事者参加・当事者との対話・障害の社会モデル】

## 接遇研修のための当事者講師の派遣

特定非営利活動法人 DPI 日本会議 担当：山崎涼子  
E-mail：cilkodaira3@hotmail.com

- ◆障害当事者講師とともに、「障害の社会モデル」の考え方を学び、ご自身の行動へと結び付けるプログラムを提供しています。
- ◆ご依頼のニーズに合わせた研修として、実践研修なども取り入れた研修プログラムを組み立てます。ご依頼企業の実情に合わせた研修としていくためにも、ぜひ研修内容の組み立てからご相談ください。

### ●基本のプログラム

障害当事者が講師となり、障害当事者の視点で作成した動画に基づき、研修を進めていきます。グループ討議には当事者も入り、対話の中で「障害の社会モデル」を習得していきます。

講義形式	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対面によるグループワーク形式</li> <li>・web による対話形式 などニーズに応じた形式で実施しています</li> </ul>
費用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修実施場所と規模により要相談（会場をご提供いただける場合には、講師謝金、交通費実費、コーディネート費、消耗品費をいただきます）</li> </ul>
講師	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車椅子使用者をはじめとした、多くの研修実績のある障害当事者が講師を務めます。</li> <li>・毎年交通エコロジー・モビリティ財団からの助成金で「バリアフリー障害当事者リーダー養成研修」を実施し、25名/年で講師を輩出しています。</li> </ul>
開催のご相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修の目的、対象に合わせて、プログラムをコーディネートいたします。</li> <li>・実践研修は、日頃障害当事者のお客様との間に生じている問題などを踏まえ、必要な研修項目をご提案します。</li> </ul>

### ※プログラム例

（しずてつジャストライン(株)様でバス乗務員を受講生に実施したプログラム例 2時間半）



導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害当事者講師の自己紹介、アイスブレイク</li> <li>・障害当事者講師との対話</li> </ul>
障害とは何か	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「障害」とは何か、身近な例から考える</li> <li>・「障害」をとりまく社会の変化について（社会的背景、法整備の状況など）</li> <li>・「障害の社会モデルの考え方、対話の必要性</li> </ul>
さまざまな障害について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多様な障害の特性と対応のポイント</li> <li>・さまざまな種類の車椅子、車椅子の特徴と使用の実態など</li> </ul>
実車研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ロールプレイによる実践場面での対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>➡当事者が直面した実際の場面を想定したロールプレイ</li> </ul> </li> <li>●車いすの固定 <ul style="list-style-type: none"> <li>➡数種類の車椅子使用者を対象に実際に固定・解除を行う</li> </ul> </li> </ul>
まとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害当事者との対話（普段の乗務で疑問に感じていることや、障害当事者に聞いてみたいことなどを対話で引き出す）</li> <li>・障害の社会モデルの考え方、対話の必要性、心のバリアフリーの理念など、持ち帰っていただく内容の復習、まとめ</li> </ul>

### ■ 実施例（しずてつジャストライン様）

令和元年度から5年計画で、運行管理者、乗務員の方々を対象に、障害者等に対する接遇研修を担当させていただいています。乗務員の方に対する研修では、車椅子使用者が実際にバス乗車時に経験した事例をもとにしたロールプレイ研修や、種類の違う車椅子の固定を障害当事者講師が乗客役となって実施しています。実車研修は、障害当事者講師と話しながら進めていくことで、受講生である乗務員の方からは多くの質問が飛び出し、自らの乗務に活かすことができるとの評価をいただきました。また、受講した乗務員の話聞いて、未だ受講していない乗務員の方が「受講したい」とおっしゃっていただけたとのこと、とても嬉しい効果でした。

### ■ 受講生の声

- 障害者は何を考えているのかわかりづらいところがあったが、対話をする事でわかることが多く、コミュニケーションの大切さを感じた。
- 障害者に対しては「手助けが必要な人」という認識だったが、最も大切なことはやさしさではなく、コミュニケーションを持つということを知った。今後の乗務に活かしていきたい。
- わかりやすく、より実践に近い研修だった。障害者の方たちとのコミュニケーションがいかに不足していたかがわかった。
- 障害当事者が講師であることで、間接的な内容ではなく、直接生の声が聞けたことが良かった。
- 実際に体験していること交えた話だったのでとても参考になった。

### ● 当事者講師の声

山崎 涼子（特定非営利活動法人 DPI 日本会議、自立生活センター小平）

研修に参加する機会がある場合には、必ず情報交換を大事にしています。例えば、車いすは障害者によって違います。そのためにバス、電車、タクシー等利用の際は車いすの固定等についてこれまで様々な問題がありました。それはこれからも続きます。利用者の「ここは絶対だめ」事業者側の「それでは絶対だめ」にお互いが対応できるようにお互いの苦勞を知る場でもあるのです。当事者が参加をするとそれを知る機会になり、お互いが「そうだったのか！」に変わる重要な場面となります。講師として普段から公共交通機関をただ利用するだけでなく、周囲に意識し、車いす使用者に起きている問題に伝えられるよう努力していきます。



望月 亜矢子（自立生活センター富士）

講師として受講生との距離感を縮め「対話」をすることを心がけ、接遇研修に参加しています。講義や実車研修の時だけでなく、休憩中や会場への移動中も受講生の皆さんと直接話しています。普段公共交通を利用する時は、職員の方と話す時間は限られています。その限られた時間の中でお互いに気持ちよく交通を利用するには、車いすの固定技術などだけではなく、障害の社会モデルや対話の大切さを知り、実践で行動に移すことが大事だと感じています。研修を通して、一般のお客様の無理解も受講生の皆さんの悩み事であることを知り、私達障害当事者はこれからも怯むことなく声をあげ伝え続け、一般市民の理解そして地域社会が変わっていくことを目標に活動を続けていきたいと思えます。

和田彩起子（自立生活センター富士）

当事者講師として一番大切にしていることは「コミュニケーション」です。車椅子体験や白杖体験等は誰もが一度は経験していることだと思います。ただそれだけでは「障害者は大変で可愛そう」という気持ちで終わってしまいます。私達は優しさや哀れみを求めているのではなく、一人の人間としてあたりまえに公共交通機関や公共施設が利用できる社会を求めています。接遇研修では『障害の社会モデル』や『合理的配慮』について、私達当事者の実体験も入れながら受講生と対話をしていくことで、障害理解に繋がっていることが受講生の反応からも読み取れます。障害の有無に関わらず一人一人と対話をする事で、お互いが心地よく安全な運行に繋がると感じています。



## 参考：接遇研修モデルプログラム・教材例

### 「基本的に必要な研修項目(モデルプログラム)」(再掲)

※可能な限り全社員に実施、時間は目安

#### 1. 「基本理念の理解」を学ぶプログラム

【座学/対話/ロールプレイ】

(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

##### ■ 障害(バリア)とは何かを考える

社会において「障害」とは何か、どこにあるかを考える

1 時間

##### ■ 職場の実例から「障害の社会モデル」を理解する

職場の実例をもとに「障害の社会モデル」を理解する

##### ■ 法令等の社会的背景からの必要性を知る

法令等の社会背景から、障害の社会モデルの理解、障害を取除く努力、コミュニケーションの必要性を認識する

※特に管理職は、法令の位置付けを具体的に知る必要がある

#### 2. 「障害理解と接遇技術の基本」を学ぶプログラム

【座学/対話/実習】

(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

##### ① 障害の特性と基本の接遇方法【座学/自主学习】

- 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)

1.5 時間

特に現場社員、  
管理職  
(交通モード別)

##### ② 接遇ガイドラインに基づく接遇方法【座学/自主学习】

- 対応の際の配慮点
- 基本の接遇方法 (障害別)

1 時間

特に現場社員

##### ③ 接遇方法の実技実習【障害当事者参画による実習】

- 介助技術の実習 (車椅子の介助、視覚障害者の誘導など)

1.5 時間

特に現場社員、  
管理職

##### ④ 障害当事者の困難さ、配慮・支援の体験【障害当事者参画による実習】

- 障害当事者の困難さおよび配慮・支援の体験を通じて  
どのようなサポートが必要かに気づく

1.5 時間

## ■受講者の事情に合わせた組み立てを

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くことが望ましいですが、その他の社員の皆さんにも、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くことが必要です。

各社の研修時間確保の事情に合わせて、分割して研修を実施するなど、工夫して組み立ててください。

### 例：新人研修 プラン1

- ①基本理念の理解【1時間】
  - ②・③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【自主学習2時間】
  - ④接遇方法の実技実習【1.5時間】
- 合計 4.5時間（うち2時間は自主学習）**

### 例：新人研修 プラン2

- ①接遇の心構え【30時間】
  - ②障害の特性と基本の接遇方法【1.5時間】
- 1回目 2.0時間**
- ④・⑤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【自主学習2時間】
- 2回目 2.0時間（自主学習）**

### 例：新人研修 プラン3

- ①・⑤接遇の心構え、困難さ・配慮・支援の体験【1.5時間】
  - ②・③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【自主学習2時間】
- 3.0時間（うち2時間は自主学習）**

※①の①-①を⑤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基本理念の理解【1時間】
- 1回目 1時間**
- ②・③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【自主学習2時間】
- 2回目 2.0時間（自主学習）**
- ⑥困難さ・配慮・支援の体験【1.5時間】
- 3回目 1.5時間**

### 例：一般社員の定期的な研修 （長期スパンの定期研修）

- ①接遇の心構え【1時間】
- 1回目 1時間**
- ②・③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【自主学習2時間】
- 2回目 2.0時間（自主学習）**
- ④・⑤接遇方法の実技実習、困難さ・配慮・支援の体験【2時間】
- 3回目 2時間**

※④と⑤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基本理念の理解【1時間】
- 1回目 1時間**
- ②・③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【自主学習】
- 2回目 2.0時間（自主学習）**
- ④・⑤接遇方法の実技実習、困難さ・配慮・支援の体験【2時間】
- 3回目 2時間**

※④と⑤を一緒に実施することで効率化して時間を短縮する。

## ■モデルプログラムの教材をご活用ください

「基本的に必要な研修項目」のモデルプログラムについて、研修で活用できる教材、副教材を次頁以降から示しています。内容を確認し、各社の事情に合わせてアレンジして活用してください。

### ○教材（スライド及びシナリオ）：

研修時にご利用いただけるよう、教材のスライドを作成しています。講師用のシナリオもつけています。

### ○副教材（受講者配布資料）：




研修における配布資料や自主学習にご活用ください。


以上のデータは、国土交通省総合政策局のホームページに掲載しています。


また、接遇ガイドラインに示されている内容を基本としているため、接遇ガイドラインの理解を進めることができます。

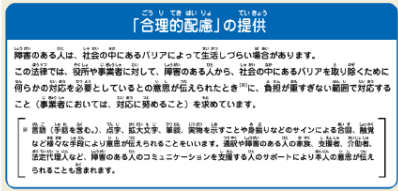
# プログラム1：基本理念の理解（障害の社会モデルについて知る）

## ●研修スライド（講師用シナリオ）

スライド	シナリオと解説
<p><b>接遇研修・基本のモデルプログラム</b></p> <p>プログラム① 基本理念の理解 (障害の社会モデルについて知る)</p> 	<p>①講師の自己紹介とアイスブレイク(障害当事者講師とした場合)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講師の自己紹介</li> <li>講師の鉄軌道利用などについての話をしなが、受講生との対話をつくるアイスブレイク</li> </ul>
<p>① 「バリア」はどこに？（職場のバリアを考える）</p> 	<p>①バリアはどこに？（障害当事者との対話）</p> <p>この研修は、今どんどん増加している高齢の方、障害のある人などに対する「接遇」について考えていく研修です。</p> <p>さて、具体的な接遇の方法について考える前に、鉄道の利用者とはどのような人たちかを考えてみてください。</p> <p>健康で、どこでも自由に動き回れる人もいれば、車椅子使用者の方、視覚障害の方、聴覚障害の方、認知症の方など、様々な人がいることを皆さん知っているはずですよ。</p> <p>こうした様々な人にとって、皆さんが働いている鉄道の駅や、そこで行われているサービス・・・の中には、どんなバリア、つまり障害があるでしょうか？</p> <p>ここで、皆さんが思う「誰かにとってのバリア」を考えてみましょう。</p>
<p><b>「バリア」になっている設備やサービスについて挙げてみる（ハード面/ソフト面）</b></p>  <p>皆さんのご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> <li>●</li> <li>●</li> <li>●</li> <li>●</li> </ul>	<p>「誰か」を思い浮かべて、考えてみましょう。</p> <p>高齢者、車椅子を使っている人、視覚障害のある人、聴覚障害のある人、見た目ではわからない障害を抱えている人、ベビーカーを使っている人・・・などを思い浮かべてみましょう。</p> <p>次に、その人にとって「ハード面」、つまり、設備の面でバリアとなっていることはないか、考えてみましょう。</p> <p>そして次に、「ソフト面」、つまり、サービスや対応の面でバリアとなっていることはないか、考えてみましょう。</p> <p>○指名しながら意見出しを行う場合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>手を挙げて意見をもらう、講師が指名していってもらい・・・などをしながらどんなバリアがあるかを挙げていく。</li> <li>出された意見は、書きだしたり、講師が繰り返して言いながら「皆で共有していく」。</li> </ul> <p>○グループワークで進める方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>受講人数に応じたグループ編成を行い、各グループで問題を話し合ってあげさせる。</li> </ul>

	<p>・付箋などに書き込んで整理してもらい、各グループの代表者に発表してもらう。</p>
<p><b>② 職場に起きうる実例で考えてみましょう！</b></p> <hr/> <p><b>実例の再現をしてみます。</b> 問題と思ったところをメモしておいてください！</p>	<p><b>②実際の場面で考える（ロールプレイ）</b> 問題の場면을再現してさらに深堀していきましょう。ロールプレイという方法です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害当事者と研修担当（駅員役）</li> <li>・障害当事者の経験例をロールプレイにするのがよい⇒分析においてその時の状況などを深堀できる</li> </ul> <p>【ロールプレイ】 方法①：障害当事者と事務局サイドが登場人物となり、受講者にロールプレイを見せる 方法②：よくある場面の映像や写真を使って実際の場면을再現する</p> <p>【場面例】 例①：乗車の案内で連絡が取れず、何も説明せずに長時間待たせてしまったケース 例②：白杖使用者に誘導をお願いされたが、どこを通るかを聞かずにエレベーターへと誘導したケース</p> <p>【議論による分析⇒何が要因だったのか】 ※問題場面は、どこが悪かったのか、何が要因なのかを受講者、障害当事者双方に聞きながら深堀していく。 ※分析すると、双方の誤解があったなどが見えてくる。 ※双方の誤解は「話をすれば」わかってくる</p>
	<p>【対話、分析】 <b>ロールプレイに関する感想を聞く。</b> (感想を分析して) 駅員さんには「こういうサービスが必要なはず」という思いがあった、しかし障害当事者は「実は別のお手伝いが必要だった」。。。つまり、良かれと思って行ったサービスが、実際には必要のないもの、的外れなものになってしまっていたようです。 しかし、「どうしたらよいですか？」と聞けば、コミュニケーションができれば思い違いも、誤解も取り払うことができるのではないのでしょうか。 このように、良かれと思って行ったことで失敗した経験はありますか？（受講者への語り掛け、その内容についても当事者と対話により解決策を見出す）</p>
	<p>さて、ここまで、色々な問題が出されました。設備面の問題、接遇対応の問題など。しかし、問題は、どこにあるんでしょうか？ <b>「バリア」とは、障害のあること自体なのか。</b></p>

<p>安全な設備がない！安心な接遇がされていない！</p> <p>「足が使えない」などバリアはこの人の中に？ なぜ、障害のある人だけが安全性・利便性の問題に直面しているのか？</p> <p>↓</p> <p>「医学モデル」の考え方</p> <p>↓</p> <p>大多数の人にとって問題なければいいという発想によって、一部の人にとって「バリアがある環境が作られている」</p> <p>↓</p> <p>「障害の社会モデル」の考え方</p> <p>つまり、大多数の人にとって当たり前という「環境の中にバリアは存在」している。 <b>誰もが安全に利用できるよう、それを取り除くことが必要。</b></p>	<p>そうではないですね。皆さんは、車椅子を使用している人にとって「エレベーターがないこと」「階段しかないこと」がバリアだという答えを出していましたね。</p> <p>つまり、障害というのは、この人が「足が使えない」ということにあるわけではないですね。</p> <p>しかし、階段があれば・・・と大多数の人にとって問題がなければいいという発想から、バリアが作られてしまった。つまり、バリアは環境の中に存在しています。</p> <p>しかし、誰もが使える駅、鉄道を目指していくには、「誰もが安全に利用できるよう、バリアを取除くことが必要」なんです。</p> <p>障害はその人にある・・・という考え方が20年くらい前まではありました。これを医学モデルといいます。今は、誰もがいきいきと暮らせる社会をつくっていくことを世界が目指しています。</p> <p>このように、「誰もが安全に利用できるよう、バリアを取除くことが必要」・・・バリアは環境の中にあって、その環境をつくった人が取り除くべきという考え方に世界が変わってきています。これは「<u>障害の社会モデル</u>」という考え方です。</p>
<p>③ 法令等の社会的背景から必要性を知る</p> 	<p>③法令等の社会的背景から必要性を知る</p> <p>さて、世界の考え方が変わってきた・・・という話をさせていただきます。</p> <p>ユニバーサル社会、共生社会などの言葉は聞いたことがあるでしょうか。</p>
<p>『ユニバーサルデザイン2020行動計画』に基づくユニバーサルな社会づくりが始まっています</p> <p>平成29年（2017年）2月20日関係閣僚会議決定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●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し、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。</li> <li>●この「共生社会」は、さまざま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。</li> </ul>	<p>2021年に開催された東京オリンピック・パラリンピック競技大会のために、平成29年2月に、2020年を目標に「ユニバーサルデザイン2020行動計画」がつくられ、これを基本に日本社会全体で「ユニバーサルな社会をつくる」ことが明言されています。</p> <p>ユニバーサルな社会というのは具体的にはどんな社会なのでしょう？この行動計画では、このように示しています。</p> <p>【読み上げる】</p>
<p>2000年 「交通バリアフリー法」の施行</p> <p>2006年 ハートビル法と交通バリアフリー法を一体化させた「バリアフリー法」を施行 「障害者権利条約」が国連で採択</p> <p>2011年 「障害者基本法」が改正</p> <p>2014年 「障害者権利条約」を日本が締結</p> <p>2016年 「障害者差別解消法」を施行</p> <p>2018年 「バリアフリー法」を改正</p>	<p>ユニバーサルな社会を作るといっても、もう日本は成熟した社会が作られているのでは？と思われる方がいるのではないのでしょうか。</p> <p>しかし、これまでは健常者と言われる大多数の人を基本に社会を作ってきたために、「多様な個人の能力が発揮される活力ある社会をつくる」と言っても、障害者などの少数派の人々は力を発揮できる環境が構築されていませんでした。少数派のことが考えられていない社会が作られていたわけです。</p>


	<p>そこで、障害者を取りまく法制度の整備が進展してきているのです。これについては、既にご存知かと思えます。</p> <p>公共交通事業者に関わる「交通バリアフリー法」が2000年に施行され、2006年にこの交通バリアフリー法は建築物に対する法律であるハートビル法と一体化され、「バリアフリー法」となります。また一方で、同年2006年には、世界的な動きとして、「障害者権利条約」が国連で採択され、これを受けて日本では、2011年に「障害者基本法」を改正し、2014年には権利条約を日本も条約締結しました。この締結から、2016年には交通事業にも大きく関わる「障害者差別解消法」を施行、そして「バリアフリー法」も2018年に改正されています。</p> <p>こうした流れの軸となっているのは、この2006年の障害者権利条約の国連採択です。障害のある人が全世界から参加し、「私たちのことを、私たち抜きで決めないで」と障害当事者の視点から作られた条約です。</p> <p>ここには、障害者の権利が当たり前を守られることとともに、障害は、障害のある人の中にあるのではなく、社会が作り出しているという『障害の社会モデル』の考え方が入れ込まれています。つまり、社会が障害を取り除いて、障害のある人が当たり前で暮らせる社会をつくられるべきであることが示されています。</p>
<p><b>障害者差別解消法（平成28年4月1日施行）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— 不当な差別的取扱いの禁止</li> <li>— 合理的配慮の提供</li> </ul> 	<p>法律制定の流れの中で、事業者に関わる法律、「障害者差別解消法」について見てみましょう。障害者差別解消法では大きく2つのことを求めています。</p> <p>ひとつは、「不当な差別的取扱いの禁止」であり、役所、事業者などに対して、障害を理由として、差別することを禁止しています。</p> <p>もうひとつが「合理的配慮の提供」です。合理的配慮とは何でしょう？障害のある人が、役所や事業者に対して、バリアを取り除くために何らかの対応を必要としていますという意思が伝えられた時、負担が重すぎない範囲で対応することが求められるということです。</p> <p>鉄道事業で考えてみましょう。例えば、聴覚障害のお客さまが乗車して、「聞こえないので、筆談で話をしたい」という申し出があった場合、メモや筆記用具を準備して対応することが必要である・・・といったことです。これは簡単に応じられる申し出ですよ。 「負担が重すぎない範囲」ということを考えるまでもない例ですね。ここは、申し出をされる障害のある人と対話をしながら、「こういう形で要望に応えたい」と解決策を一緒に考えていただくことが望ましいでしょう。</p>
	<p>合理的配慮については、さまざまな事業者にとって重要な法律となります。障害者差別解消法では、民間事業者については、「するように努力する」という努力義務になって</p>

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)

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。

障害者差別解消法と  
都条例とのちがいを  
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 取り扱い	×：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 ならない	△：するよう に努力する	○：しなければ ならない



いますが、東京都では「しなければならない」ということが条例で規定されています。

このしなければならない「合理的配慮」は、多様な人々に対するものであるため、対応もさまざまです。どのように対応すべきかは、自社の「対応方針」を定めておくことも重要ですが、代替案も含めて、障害当事者のお客さまとともに考え、対応策を導き出していくことが、多様な解決のあり方に対応できるのではないのでしょうか？

ユニバーサル社会を支える事業者として、法令を遵守していくことで、社会で多くの評価を得ていくことは間違いないでしょう。必要なコンプライアンスなのです。

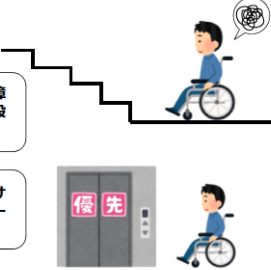
ま と め



さて、皆さんの職場にあるバリアを考えるとところから始めて、そのバリアは、環境の中にあり、これは環境をつくった自治体や事業者などが責任をもって取除かなければならないこと、「障害の社会モデル」を理解していただけたかと思えます。

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



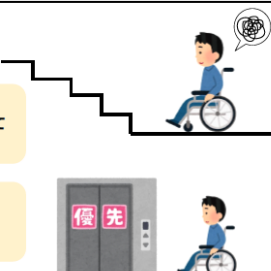
もう一度、考えてみましょう。

これまでの日本社会では「障害」ということについては、障害のあることが「要因」で、この人は階段を使えない。リハビリをして階段を使えるようになることが、障害をなくすこと。・・・という捉え方、「医学モデル」といいますが、こうした捉え方がされてきました。

障害の社会モデル

エレベーターがないことが、この人やその他の人にとって「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



しかし、日本においても障害者権利条約を締結し、「障害の社会モデル」の考え方が取り入れられました。つまり、この人に配慮した環境が作られていないために、階段のような障害（バリア）が生じている。バリアを作ってしまった地域や事業者は、これを取り除いていく責任があるのです。

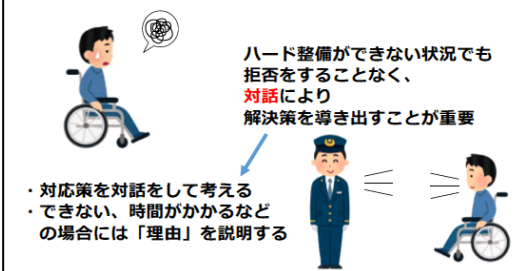

今では、階段、エレベーター、エスカレーターなど様々な設備が作られるようになりました。しかし一方で、エレベーターがあれば障害のある人に十分に配慮されていると思いませんか？

例えば、エレベーターでしか上の階に行けない車椅子使用者は、もしエレベーターが奥にあったり、エレベーター以外を使える人によって混雑して乗れないなどがあれば、時間がかかってしまいます。障害のない人と同じように配慮されているとは言えませんよね。こうした配慮が必要です。

つまり、誰が、どんな風に使うのか・・・をその人の身になって考えなければ、その人にとっての利便性は確保されません。

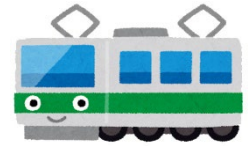
誰もが同じように、安全で使いやすい環境を作るには、



	<p>こうした知らず知らずに作られてきた不平等に気づかなければなりません。大多数の人にとって問題がなければいいという発想がバリアを作り出してきたのです。</p>
 <p>ハード整備ができない状況でも拒否をすることなく、<b>対話</b>により解決策を導き出すことが重要</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対応策を対話をして考える</li> <li>・できない、時間がかかるなどの場合には「理由」を説明する</li> </ul>	<p>バリアフリー整備が進み、ハード面のユニバーサルな対応がされてきてはいますが、ハード整備がままならない状況もまだあるでしょう。</p> <p>しかし、解決策はひとつではありません。</p> <p>「今は設備はこうした理由で整備がされていないが、どのようにしたらよいですか？」・・・と対応できない理由を説明した上で、障害当事者ととも、どうしたらよいかを考えることができます。つまり、「聞く」「対話をする」ことで解決策を導き出すことができるのです。</p> <p>設備が対応していないので無理・・・などと利用を拒否するのは、その理由によっては、合理的配慮の不提供または不当な差別的取扱いとなる恐れがあります。お客様と対話をしてできることを導き出す、また、どうしても対応ができない、遅れるなどの場合には、その理由を説明するといったお客様の立場に立って「対話」をすることで、解決ができることが多くあります。</p> <p>乗車にあたってのニーズや必要なこと、困っていることなどは、それぞれ異なります。車椅子の方だからといって同じでもなく、また障害はさまざまで見かけではわからない場合などもあります。話をしてみなければわからないということであり、最もよい対応の方法は「おうかがいをする」ことです。これが事業者が遵守すべき「合理的配慮の提供」をしていくための極意とも言えるでしょう。</p>
 <p>接遇支援を必要としている人はさまざま</p> <p>何かお手伝いすることはありますか？</p> <p>まずは「<b>対話</b>」してみる</p> <p>そして、「<b>接遇技術</b>」を身に付ける</p>	<p>繰り返しお伝えしてきた「障害の社会モデル」、設備整備などはとてもお金がかかることなので、お客様にとってまだまだバリアが生じていることは否めません。</p> <p>しかし、「対話」つまり、その人に合わせたコミュニケーションを探して、困っていることがあるかをまず確認して聞くことです。「どのようにお手伝いしたらいいですか？」と聞くこと、話すことで半分は解決できるのではないのでしょうか。</p> <p>障害のある人といっても、さまざまです。乗降にあたってどうして欲しいかはさまざまなのです。つまり、お客様に「どうすればいいかを聞いてしまう」ことが一番最初にして欲しいことなのです</p> <p>※これまでに挙げられた問題などの中でどんなことが要因だったか、それはコミュニケーションでどう解決できるのかを話す。</p>

	<p>そして、どんなことに困っているのか、どんなお手伝い即ち「接遇技術」が必要なのかということも習得していただければ、安心して鉄軌道を利用できます。</p> <p>分からないことは支援を必要としている当事者に尋ね、一緒に考えることができれば、既に存在してしまっているバリアを少しでも取り除き、誰にとっても快適なサービスを提供する「交通」に近づいていくのではないのでしょうか。</p>
--	---

●副教材



プログラム①

基本理念の理解（障害の社会モデルについて知る）

■『ユニバーサルデザイン 2020 行動計画』（2017年2月20日関係閣僚会議決定）  
に基づくユニバーサルな社会づくりが進んでいます

- 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し、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。

■障害者を取りまく法整備の流れ

- 2000年 「交通バリアフリー法」の施行（公共交通事業者に関わる法令）
- 2006年 「バリアフリー法」の施行（ハートビル法と交通バリアフリー法の一体化）  
「障害者権利条約」が国連で採択（障害の社会モデルの考え方）
- 2011年 「障害者基本法」が改正
- 2014年 「障害者権利条約」を日本が締結
- 2016年 「障害者差別解消法」を施行（不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供）

ごうりてきはいりょ ていきょう  
「合理的配慮」の提供

障害のある人は、社会の中にあるバリアによって生活しづらい場合があります。

この法律では、役所や事業者に対して、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とき<sup>(※)</sup>に、負担が重すぎない範囲で対応すること（事業者においては、対応に努めること）を求めています。

※ 言語（手話を含む。）、点字、拡大文字、筆談、実物を示すことや身振りなどのサインによる合図、触覚など様々な手段により意思が伝えられることをいいます。通訳や障害のある人の家族、支援者、介助者、法定代理人など、障害のある人のコミュニケーションを支援する人のサポートにより本人の意思が伝えられることも含まれます。

- 2018年 「バリアフリー法」を改正  
「障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例」（東京都）

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。



障害者差別解消法と  
都条例とのちがいは

● 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

## ■ 『障害の社会モデル』による合理的配慮の提供

障害のある人に配慮した環境が作られていないために、障害のある人にとってのバリア（障害）が生じている。しかし、バリアを作った地域や事業者はこれを取り除いていく責任がある。これを『**障害の社会モデル**』という。



### 【障害の社会モデルの考え方の例】

例えば、建物の4階に行こうとしたとき、**障害のない人には、階段、エレベーター、エスカレーターなど様々な設備が作られ、配慮がされていて、当たり前**に安全や利便性が提供されています。

一方、障害のある人に対しては、どうでしょう？エレベーターがあれば障害のある人に十分に配慮されていると思いませんか？

しかし、例えば、エレベーターでしか上の階に行けない車椅子使用者は、もしエレベーターが奥にあたり、エレベーター以外を使える人によって混雑して乗れないなどがあれば、時間がかかってしまいます。障害のない人と同じように配慮されているとは言えません。

**誰もが同じように、安全で使いやすい環境を作るには、こうした知らず知らずに作られてきた不平等に気づく必要があります。大多数の人にとって問題がなければいいという発想がバリアを作り出してきたのです。このような社会モデルの考え方を身に付け、接遇の方法が変わってくれば、バリアを取り除くことにつながっていくのです。**

鉄軌道では、バリアフリー整備が進み、ハード面でのユニバーサルな対応ができてきていますが、ハード面がままならない状況もまだある。しかし、こうしたバリアがある状況でも、**対話によって解決策を導き出すことが重要**。

## ■ 『心のバリアフリーの考え方』（ユニバーサルデザイン2020行動計画より）

- ① **「障害の社会モデル」**を理解すること
- ② 障害のある人（及びその家族）への**差別を行わない**
- 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とる力**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



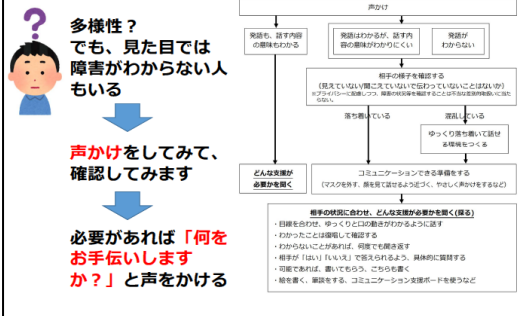





**相手の立場に立って「対話」をすることで、ともにユニバーサルな社会を作っていく**






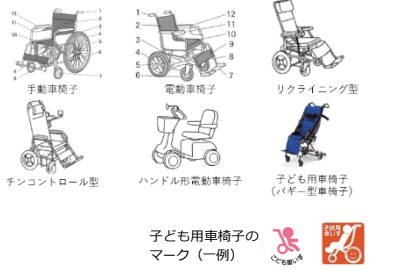







# プログラム2 - ①：障害の特性と基本の接遇方法

## ●研修スライド（講師用シナリオ）

スライド	シナリオと解説
<p style="text-align: center;"><b>接遇研修・基本のモデルプログラム</b></p> <p style="text-align: center;">プログラム2 - ① 障害の特性と基本の接遇方法</p> 	<p>【座学の場合】</p> <p>①講師の自己紹介とアイスブレイク</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講師の自己紹介</li> <li>身近な障害などから、受講生との対話をつくるアイスブレイク</li> </ul>
<p style="text-align: center;">接遇支援を必要としている高齢者、障害者などはさまざま</p>  <p style="text-align: center;">多様性を理解し、どんな支援が必要かを見極めることが重要</p>	<p>① 障害の多様性の理解と声かけの必要性</p> <p>このプログラムでは、「<b>障害の理解</b>」と「<b>接遇技術の基本</b>」を学んでいきますが、<b>そもそも、声かけが必要な人というのはどんな人がいるのでしょうか？</b></p> <p>【問いかけ】</p> <p>肢体が不自由である、視覚が不自由である・・・さまざまな部位に障害があるということもありますが、その障害が重複している、また高齢になった場合にもさまざまな身体の機能の衰えが起きてくる・・・。</p> <p>本当に多様で、誰もが声かけを必要とする人になりえるということがわかりますね。</p> <p>こうした<b>多様性を理解し</b>、それぞれ困っていることは違ったりしますから、それぞれの人に<b>どんな支援が必要かを見極めて接遇対応をしていくことが重要</b>です。</p>
	<p>多様な障害があることはわかりますが、では、その人が目の前にいた場合、どこまでわかるのでしょうか？</p> <p>例えば聴覚障害のある人は、<b>見た目ではわからない場合</b>が多いです。その他にも、発達障害、精神障害なども外見ではわからない場合が多いですよ。</p> <p>外見でもわからない人がいる、そして<b>外見でわかったとしてもどんなことに困っているかは多様</b>です。ですから、接遇対応をしていくにあたって、その人が<b>どんな障害のある人</b>で<b>どんな支援をすべきか</b>はこちらの思い込みでしてしまうと、必要な支援ができなくなる・・・かも知れませんね。</p> <p><b>まずは、「声をかけて確認してみる」ということが必要</b>です。<b>声をかけて、こちらの話すことを理解し、話していただくこともこちらが理解できれば、あとはどんな支援が必要かを聞くだけ</b>です。</p> <p>しかし、こちらの話すことは理解しているが、話していただけない、またこちらの話すことを理解してもらえていない</p>

	<p>場合もあります。そうした場合には、その方が落ち着いていればゆっくりと顔を見てコミュニケーションをしましょう。聴覚障害の方であれば、マスクをしては伝わりませんよ。</p> <p>また、その方が混乱しているようであれば、こちらのお話しすることを理解していただくために、落ち着く環境をつくり、やさしく声をかけてみましょう。声で伝わらなければ、書いたり、コミュニケーションツールを使ったりしてみます。そして、「何をお手伝いしますか？」と伝えましょう。これが、接遇対応の第一歩です。</p>
<p><b>1. 高齢者</b></p>  <p><b>【特性】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 視力・聴力・筋力など身体機能が低下</li> <li>● 移動やコミュニケーションに時間がかかる</li> <li>● 杖やシルバーカー、車椅子を利用している人もいる</li> <li>● 認知症の症状のある人もいる</li> </ul>	<p><b>② 障害の特性と基本の接遇方法</b></p> <p>第一歩を踏み出し、どんな対応をすればよいかはコミュニケーションで引き出しますが、接遇対応を行っていくにあたっては、基本的な知識として、障害の特性や基本の接遇方法を身に付けておくことが重要です。この基本的な知識をベースとして、多様なニーズに応じていくこととなります。では、主な障害について、その特性と基本の接遇方法を学んでいきましょう。</p> <p>まずは、<b>高齢者</b>です。高齢者は障害というくくりにはコトバとしてはなりません、<b>加齢により、さまざまな機能の衰えがでてきます。</b></p> <p>個人差はもちろんありますが、さまざまな機能が衰えていくために、移動やコミュニケーションに時間がかかってしまうようになります。</p> <p>杖やシルバーカー、車椅子が必要となる場合もあります。</p> <p>また、認知症の症状のある人もいて、自分の行先がわからなくなるなどの場合もあります。</p>
 <p><b>【困りごと】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 長く歩けない</li> <li>● 素早く行動できない</li> <li>● つまづきやすい、転倒しやすい</li> <li>● 小さな字が見えにくい</li> <li>● 階段や車両への乗降が負担になる</li> <li>● 機械の操作が苦手</li> <li>● 温度感覚が鈍る</li> </ul>	<p>こうした<b>身体機能の衰えにより、行動が鈍化し、つまづきや転倒がしやすくなります。</b></p> <p>また、老眼が進んで見えづらくなり、機械の操作などの煩雑なことが苦手になります。</p>
 <p><b>基本の接遇方法</b></p> <p><b>【コミュニケーションの基本】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 時間がかかる場合は急かさない</li> <li>● ペースを合わせたコミュニケーションを</li> </ul> <p><b>【接遇のポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 誘導する場合はゆっくりペースを合わせて</li> <li>● 乗り降りが困難な様子の場合は、身体を支える、荷物を持つ</li> </ul>	<p>高齢者に対しては、「<b>時間がかかってしまう</b>」ようになったことを責めてしまうことにもなるために、急かさなくて、その人のペースに合わせたコミュニケーションをとることが必要です。</p> <p>乗り降りなどが困難な様子の場合には、身体を支えたり、荷物を持つなどの支援が必要です。</p>

<p><b>2. 認知症の人</b></p>  <p><b>【特性】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 症状はさまざまであり、主に認知機能（理解する力や判断する力）などが低下する</li> <li>● 保たれている機能もあるので、一律のイメージで対応してはいけない</li> <li>● 高齢者に多いが、若年性や軽度認知症の人もある</li> </ul>	<p>次に、認知症の人です。</p> <p>認知症は何らかの病気によって、脳の神経細胞に支障が出たり、壊れたりするためにおこる症状によって、社会生活や日常生活に支障がでる状態をいいます。症状は、原因疾患によってさまざまであり、主に理解する力、判断する力など、認知機能が低下します。</p> <p>65 歳以上の高齢者の 7 人に 1 人が認知症の人と見込まれています。しかし、若年性認知症や軽度認知障害などもあります。</p>
<p><b>【困りごと】</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>● 目的地などを忘れてしまう</li> <li>● 行先はわかって、乗り場がわからない</li> <li>● トイレや出口の場所がわからない</li> <li>● 早口、いくつものことを一度に話すなどの場合、理解できないことがある</li> <li>● 同じことを何度も聞くなど、うまくコミュニケーションがとれない</li> <li>● 機械の操作や時刻表の理解などが難しいなど</li> </ul>	<p>こうした認知機能の衰えにより、目的地などを忘れてしまったり、乗り場がわからなくなってしまうことがあります。</p> <p>また、早口で話したり、いくつものことを一度に話したりすると、理解できないことがあります。</p> <p>また、不安から、何度も同じことを聞いたりするなど、うまくコミュニケーションができないことがあります。</p>
<p><b>基本の接遇方法</b></p>  <ol style="list-style-type: none"> <li>① 特別視をせず、対応には「一呼吸」において</li> <li>② まずは見守り、余裕をもって対応する</li> <li>③ 声をかけても不安な様子の場合には、まずは落ち着いた対応を</li> <li>④ 本人の視野に入り、目線を合わせて</li> <li>⑤ ゆっくり、簡潔に、はっきりとした話し方で</li> <li>⑥ 相手の言葉に耳を傾けて、ゆっくり対応する</li> </ol>	<p>基本の接遇のポイントは、この 6 つです。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 特別視をせず、対応には「一呼吸」において</li> <li>② まずは見守り、余裕をもって対応する</li> <li>③ 声をかけても不安な様子の場合には、まずは落ち着いた対応を</li> <li>④ 本人の視野に入り、目線を合わせて</li> <li>⑤ ゆっくり、簡潔に、はっきりとした話し方で</li> <li>⑥ 相手の言葉に耳を傾けて、ゆっくり対応する</li> </ol> <p>パニックやトラブルになったときには、利用者の安全確保が第一ですが、大きな声で叱ったり、驚かせたり、大ごとにしてしまうと、ますますパニックになってしまう場合があるので、注意してください。</p>
<p><b>3. 肢体不自由者・車椅子使用者・重症心身障害児者</b></p>  <p><b>【特性】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 四肢、体幹が不自由で歩行や筆記が困難</li> <li>● 障害の部位は個人差がある</li> <li>● 車椅子、杖、義足などを使用</li> <li>● 原因（脳血管障害、脳性麻痺等）により困難さが異なる</li> <li>● 重度の肢体不自由と重度の知的障害を併せ持った人（子ども・成人）もいる</li> <li>● 介助犬を使用する人もいる</li> </ul>	<p>次は、肢体不自由の人、車椅子を使用している人です。</p> <p>四肢や体幹に障害があるために歩行が困難となり、杖や義足、車椅子を使用する人がいます。</p> <p>障害の程度や態様によってその困難さには個人差があります。重度の肢体不自由と重度の知的障害を併せ持った人（子ども・成人）もいます。移動をサポートする介助犬を使用している人もいます。</p>
<p><b>【困りごと】</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>● 杖、義足などを使用している人は素早く移動する、階段・段差の上り下りが困難</li> <li>● 車椅子を使用している人は隙間、段差、溝を越えるのが困難</li> <li>● 手に麻痺がある場合は物を持つことが困難</li> <li>● 口に麻痺がある場合はうまく会話できない</li> <li>● 高いところに手が届かない</li> <li>● 床に落としたものがとれない</li> <li>● 車椅子での移動、車椅子からの移乗にはスペースが必要</li> <li>● 子ども用車椅子を使用していると、ベビーカーと誤認される</li> </ul>	<p>肢体不自由者、車椅子使用者、重症心身障害児者は、<b>特に上下の移動が困難</b>です。杖などを使用している人は素早い移動は難しいですね。また、車椅子使用者は<b>隙間や段差、溝などを越えるのが困難</b>です。<b>手や口に麻痺がある人もいて、物をもったり、会話がうまくできない</b>ことがあります。また、車椅子使用者は、<b>高いところや床に落としたものに手が届きません</b>。また、車椅子での移動には車椅子が通る幅が必要です。また、移乗をしたりする場合にはスペースが必要です。</p>

 <p><b>基本の接遇方法①</b></p> <p>【コミュニケーションの基本】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 車椅子使用者の目線に合わせる</li> <li>● 声かけをするのはあくまで車椅子使用者本人に</li> <li>● 障害の程度によっては振動が伝わるだけで痛みを感じる人もいるため、「どのようでしたらよいか」をよく確認する</li> </ul>	<p>コミュニケーションをする場合の基本としては、車椅子使用者とのコミュニケーションの場合、<b>目線を合わせる</b>ことが重要です。立ったままですと、見下ろしてしまうことになってしまいます。</p> <p>また、介助者や同行者がいる場合もありますが、声かけをするときには、その人本人の意思をうかがうのですから、<b>あくまで、本人に声をかけなくてはなりません</b>。障害の程度はさまざまですから、「どうしたらよいか？」をよく確認しましょう。</p>
 <p><b>基本の接遇方法②</b></p> <p>【接遇のポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● さまざまな車椅子があることを理解する</li> </ul>  <p>子ども用車椅子のマーク（一例）</p>	<p>次に接遇のポイントを見ていきましょう。車椅子といってもさまざまなタイプがあります。ここにはおおまかなカテゴリを示しましたが、その中でも大きいもの、小さいものなど種類は多様です。</p> <p>このうち、姿勢を保てないなどの子どもが、背もたれの角度を変えられたり、姿勢を固定できたりする「バギー型」の子ども用車椅子を利用することがあります。車体を折りたたむことは容易ではなく、ベビーカーと間違っ必要な介助を行わないことのないよう、注意することが重要です。</p> <p>（子ども用車椅子のマークもあります。示しているのは一例です。）</p>
 <p><b>■ 車椅子の移動介助</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 押す、動作の際には、声をかける</li> <li>● 周囲に注意しながら進む</li> <li>● 少しでも車椅子から離れる場合にはブレーキをかける</li> <li>● 車椅子の基本的な取扱い方法を身に付ける</li> </ul>	<p>車椅子の<b>移動介助の基本</b>を見てみましょう。介助において、押したり、何か動作をするときには必ず声をかけ、注意しながら進みます。少しでも離れる場合にはブレーキをかけましょう。基本的な取扱いを身に付けておくことも重要ですので、次から見ていきましょう。</p>
 <p><b>◆ 基本のたたみ方</b></p>  <p><b>◆ 基本の広げ方</b></p> 	<p>基本のたたみ方、広げ方です。ブレーキをかけて作業をすることとなります。フットサポートを上げ、中央を持ち上げて閉じたり、開いたりします。車椅子によって異なることもありますので、分からない場合は、使用者に聞きましょう。</p>
 <p><b>◆ 段差を上がる（車椅子前向き）</b></p>  <p><b>◆ 段差を下りる（車椅子後向き）</b></p> 	<p>段差の上り下りです。段差はキャスターを浮かせて上り下りします。上がる場合は車椅子を前向きに、降りる場合は車椅子を後ろ向きにします。</p>

イラスト出典：交通エコロジー・モビリティ財団「交通サポートマネージャー研修テキスト」



◆溝を越える（車椅子前向き）

①わきを上げる → ②溝を通過したらわきを下ろす → ③後輪を浮かせきみにして溝を越える

◆溝を越える（車椅子後向き）

①後輪を浮かせきみにして溝を越える → ②そのまま後退し → ③わきが溝にきたら上げて通過する

溝を越える場合も、段差越えと同様です。

◆スロープを上げる

◆スロープを下りる

- 緩やかな下りの場合
- 急な下りの場合

スロープの上り下りも同じですが、危険のないよう、腰から力を入れて、支えましょう。

■エレベーター・エスカレーターの移動介助

- エレベーターへ誘導する場合は、床とエレベーターかごの間の溝に落ちないように、扉にフットペダルなどが当たらないよう注意する
- エスカレーターは基本誘導しない
- 車椅子対応エスカレーターの場合は安全に固定して利用する

◆車椅子対応エスカレーターの利用

上り ・平にしたステップに車椅子使用者を乗せる  
・タイヤを車止めの位置にあわせブレーキをかける  
・下り側に待ぼう

下り ・車椅子は上り側向きで、上りと同じ要領で行う

次に、エレベーター、エスカレーターの移動介助について見ていきます。車いす使用者の方は、基本的にはエレベーターを利用することとなりますね。溝などに気を付けて誘導しましょう。

エスカレーターは基本的に利用できませんが、車椅子対応のエスカレーターの場合には、安全を確かめてから動作させることが必要です。タイヤが車止めについているかを確認してから、ブレーキをかけ、車椅子使用者の下側に立って支えましょう。

■階段の移動介助

- やむを得ず階段を使う際には、利用者の意向をまず確認する

◆車椅子を持ち上げて階段を利用する場合

持ち上げる

- ・4人以上で対応することが望ましい
- ・前2人はアームサポートとフットサポートの上部を持つ
- ・後2人はフレーム下部とハンドグリップを持つ
- ・「いち・に・さん」で持ち上げる（せーのはNG）
- ・水平を維持し、前が低くならないようにする
- ・ブレーキをかけ、一段一段確認しながら上る
- ・車椅子は上り側向きで、上りと同じ要領で行う

階段を上る

下る

やむを得ず階段を使う場合もあるでしょう。

しかし、車椅子を持ち上げるということは、車椅子利用者にとっても不安です。利用者の意向をまずおうかがいしましょう。

持ち上げる場合は、4人以上で持ち上げましょう。どこをを持ったらいののかは、利用者に伺った方がよいでしょう。上り下りの際には、前が低くならないよう、細心の注意を払いましょう。

■車椅子からの移乗

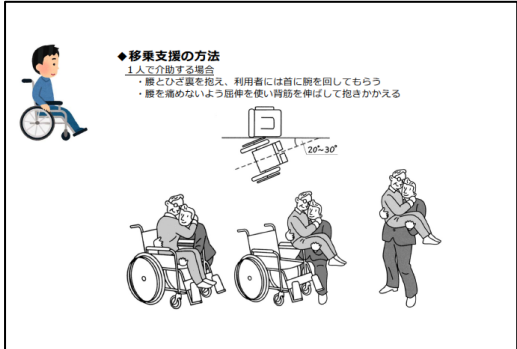
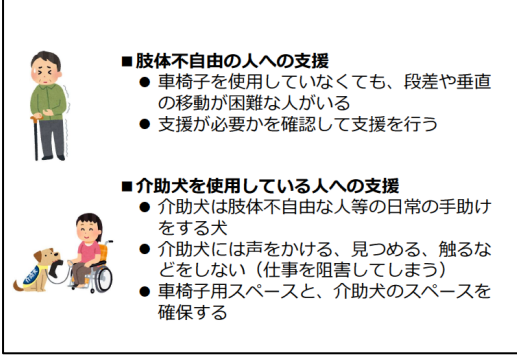
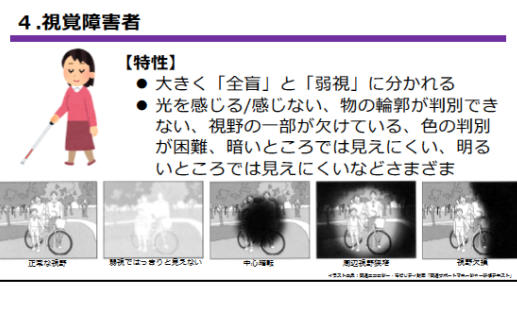
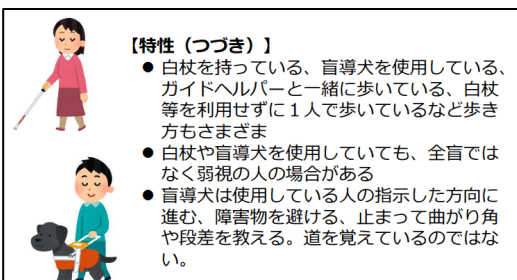
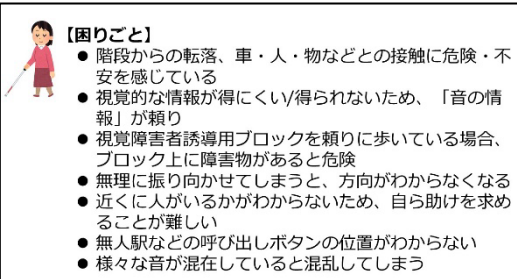
- 身体に触れることについて必ず了解を得る
- 移乗の方向を確認する（障害の部位により異なる）

◆移乗支援の方法

2人で介助する場合

- ・ブレーキをかけ、フットサポートを上げる
- ・後方介助者は両足を間さきみにし、利用者の背後から脚を抱え込む
- ・前方介助者は両腕を抱える
- ・「いち・に・さん」で抱え上げ、腰を痛めないよう屈伸を使い、背筋を伸ばす
- ・ゆっくりと移乗の床面に降ろす

車椅子からの移乗が必要な際には、支援の必要性有無を確認してから、必要な場合、体に触れることのできることを得て、移乗の方向を確認します。2人で介助できればよいですが、1人の場合には、腰を痛めて力が抜けてしまわないよう、注意して持ち上げます。






 <p>◆ 移乗支援の方法 1人で介助する場合 ・腰とひざ裏を抱え、利用者には首に腕を回してもらおう ・腰を曲めないよう屈伸を使い両脇を伸ばして抱さかかえる</p>	
 <p>■ 肢体不自由の人への支援 ・車椅子を使用していないくても、段差や垂直の移動が困難な人がいる ・支援が必要かを確認して支援を行う</p> <p>■ 介助犬を使用している人への支援 ・介助犬は肢体不自由な人等の日常の手助けをする犬 ・介助犬には声をかける、見つめる、触るなどをしない（仕事を阻害してしまう） ・車椅子用スペースと、介助犬のスペースを確保する</p>	<p>高齢者を含め、杖を使用しているなどの<b>肢体不自由</b>の方も、段差や垂直の移動が困難な人がいます。支援の確認をし、どんな支援をしたらよいかおうちがいきましょう。</p> <p>また、<b>介助犬を使用している</b>人もいます。介助犬は肢体不自由を助けていますが、仕事をしていますので、犬に声をかけたり、触ったりしてはいけません。犬のスペースの確保も必要です。</p>
<p><b>4. 視覚障害者</b></p>  <p>【特性】 ・大きく「全盲」と「弱視」に分かれる ・光を感じる/感じない、物の輪郭が判別できない、視野の一部が欠けている、色の判別が困難、暗いところでは見えにくい、明るいところでは見えにくいなどさまざま</p>	<p>次は見えない、見えにくいなどの<b>視覚障害のある人</b>です。大きくは<b>全く見えない「全盲」と見えにくい「弱視」に分かれます</b>。また、先天的な障害か、後天的かによってその困難さが異なることもあります。一方、色の判別がしにくい、暗いところでは見えにくい、明るいところでは見えにくいなどの特徴を持っている方もいます。</p> <p>白杖を持っている、盲導犬を使用している、ガイドヘルパーと一緒に歩いている、1人で歩いているなどさまざまです。</p>
 <p>【特性（つづき）】 ・白杖を持っている、盲導犬を使用している、ガイドヘルパーと一緒に歩いている、白杖等を利用せずに1人で歩いているなど歩き方もさまざま ・白杖や盲導犬を使用しているても、全盲ではなく弱視の人の場合がある ・盲導犬は使用している人の指示した方向に進む、障害物を避ける、止まって曲がり角や段差を教える。道を覚えているのではない。</p>	<p>しかし、白杖を持っているから全盲、1人で歩いているから全盲ではないとは断定できません。</p> <p>また、盲導犬は使用している人の指示した方向に進んだり、障害物を避けたり、曲がり角や段差を教えたりしますが、道を覚えてナビゲーションをしているわけではありません。</p>
 <p>【困りごと】 ・階段からの転落、車・人・物などとの接触に危険・不安を感じている ・視覚的な情報が得にくい/得られないため、「音の情報」が頼り ・視覚障害者誘導用ブロックを頼りに歩いている場合、ブロック上に障害物があると危険 ・無理に振り向かせてしまうと、方向がわからなくなる ・近くに人がいるかわからないため、自ら助けを求めることが難しい ・無人駅などの呼び出しボタンの位置がわからない ・様々な音が混在していると混乱してしまう</p>	<p>困りごととしては、<b>見えない、見えにくいために、接触したりすると危険や不安を感じます</b>。また、視覚的な情報が得られない、得にくいので、<b>音の情報（あなたの声掛けやアナウンスなど）が頼り</b>です。視覚障害者誘導用ブロックを使用している人もいます。ですから、ブロックの上に何か置いてあつたりすると、歩行を妨げてしまいます。</p> <p>また、方向を確認しながら歩行していますので、後ろから話しかけて無理に振り向かせたりすると、方向がわからなくなってしまう。</p> <p>また、音の情報が頼りであるため、様々な音が混在すると混乱してしまいます。</p>









イラスト出典：交通エコロジー・モビリティ財団「交通サポートマネージャー研修テキスト」

 <p><b>基本の接遇方法①</b></p> <p>【コミュニケーションの基本】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 困った様子のときには、声をかけ、支援が必要かを確認する</li> <li>● 誘導する場合には、「どうしたらよいですか?」とどんな支援が必要かを確認する</li> <li>● 危険な場合には躊躇なく声をかける</li> <li>● 「1人で歩いているから支援はいらないだろう」、「白杖を持っているから一部始終支援が必要だろう」などの断定は禁物</li> </ul>	<p>コミュニケーションにあたっては、「<b>声掛け</b>」が重要です。近くに人がいるかがわからない場合もあるため、困った様子を見かけた際には、声をかけ、<b>支援が必要かを</b>確認します。</p> <p>誘導が必要な場合には「<b>どのようにお手伝いしたらよいですか?</b>」とお伺いし、どのように誘導すべきか確認します。<b>危険な場合には、躊躇なく「止まれ!」などと声をかけましょう。</b></p>
 <p><b>基本の接遇方法②</b></p> <p>【接遇のポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● いきなり触れたり、手を引いたりせず、何をすべきかを確かめる</li> <li>● 支援してほしいことはさまざま。どんな支援が必要かを確認する</li> <li>● 支援を断られた場合でも、安全を確認するために見守る</li> </ul>	<p><b>誘導をする際には</b>、いきなり触れたり、手を引いてはいけません。支援をしてほしいことはさまざまですので、確認しましょう。</p> <p>声かけをしても、なれている場合は「大丈夫です!」と断られる場合もあります。しかし、視覚障害の方が危険な状態に気づいていない場合もあります。安全を確認し、見守ることも重要です。</p>
 <p><b>■ 誘導の方法</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 声かけをして誘導を希望された場合には、どのようにしたらよいかを確認して誘導する</li> </ul> <p>◆ 誘導の方法を確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「私の腕の位置はここです。ここにつかまっていたらよければよろしいですか?」など誘導の方法を確認する</li> </ul> <p>◆ 情報をお伝えしながら誘導</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ここからまっすぐ進みます」「10cmくらいの段差があります」「ここで右に曲がります」など、方向や状況などの情報を都度お伝えしながら誘導する</li> </ul> <p>◆ 周囲への配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・周囲に人やものがある場合には、ぶつからないよう配慮し、避ける場合、「前方に柱があるので右に避けます」などと声をかける</li> </ul> <p>🕒 <b>🕒 クロックポジション</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>位置関係を伝えるために、時計の文字盤に見立て、「3時の方向に改札があります」などと説明する。</li> </ul> 	<p>誘導では、まず方法を確認します。肘につかまりたいですというご要望があった場合、「私の腕の位置はここで、ここにつかまっていたらよければよろしいですか?」と利用者の手を誘導しましょう。</p> <p>誘導する際には、情報をお伝えします。進んでいる方向、距離、曲がる、段差があるなどの情報を都度お伝えします。また、周囲に障害物がないかも、確認しながら誘導しましょう。</p> <p>位置をお伝える際には、時計の文字盤に見立てて方向をお伝えする「<b>クロックポジション</b>」という方法があります。</p>
 <p><b>■ 盲導犬を使用している人への支援</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 盲導犬は視覚障害者の移動等を助けている</li> <li>● 盲導犬には声をかける、見つめる、触るなどをしない(仕事を阻害してしまう)</li> <li>● 盲導犬のスペースを優先席付近や壁際などに確保する</li> </ul>	<p><b>盲導犬を使用している人もいます。</b>盲導犬は移動を助ける仕事をしています。</p> <p>ですから、声をかけたり、触ったりしてはいけません。犬のスペースを確保することも重要です。</p>
<p><b>5. 聴覚障害者・言語障害者</b></p>  <p>【特性】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 外見では気づきにくい</li> <li>● 聞こえ方には個人差がある</li> <li>● 補聴器を使用して会話が可能な人もいますが、うまく聞き取れない人もいます</li> <li>● すべての人が手話を使えるわけではない</li> <li>● 表情や身振り手振り、口話、筆談、手話などの視覚情報が頼り</li> <li>● 聴導犬を使用している人もいます</li> </ul>	<p>続いて、<b>聴覚障害、言語障害の方</b>の特性です。外見では、わかりやすいですね。ですから、障害のあることに気付かれないことが多くあります。</p> <p><b>聞こえ方は障害の程度によって個人差があります。</b>補聴器で会話が可能な人もいますが、うまく聞き取れないこともあります。</p> <p><b>障害が先天性の場合、言語障害を伴うこともあります。</b></p> <p>また、<b>すべての人が手話ができるわけではありません。</b><u>口話や筆談などのコミュニケーションの方法</u>もあります。聴導犬を使用している人もいます。</p>

イラスト出典：交通エコロジー・モビリティ財団「交通サポートマネージャー研修テキスト」

 <p><b>【困りごと】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 外見ではわからないため、誤解や障害を理解されないことがある</li> <li>● 補聴器を使用しているも、周囲の雑音などで聞き取れない場合がある</li> <li>● 相手の表情や口元が見えないとコミュニケーションがとりにくい</li> <li>● 声や音声情報だけでは、伝わらず、緊急時などは状況を理解できない場合がある</li> </ul>	<p>外見では気付かないことから、こちらが話しているのに無視したなどと誤解を受けることもあります。</p> <p>口元が見えていることで、話している内容を理解できる人もいますが、マスクをしていたりしてはわかりませんね。音の情報だけでは、緊急時などは困ることがあります。</p>
 <p><b>基本の接客方法①</b></p> <p><b>【コミュニケーションの基本】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 困った様子のときには、声をかけ、支援が必要かを確認する</li> <li>● コミュニケーションの際には、表情が見えるよう正面に立ち、はっきりとした口の動きを見せる</li> <li>● 身振り手振り、筆談（簡潔な文章）、簡単な手話で対応する</li> <li>● 聞き取れない場合は、あいまいにせず確認する</li> </ul>	<p>困っている様子をみかけたら、声をかけ、声で分からない様子の場合は、その人の正面に立って表情が見えるようにして口の動きを見ていただきます。聞き取れていない様子の場合は、筆談や身振り手振りで伝えましょう。</p> <p>伝えるべきことはあいまいにせず、コミュニケーション方法を確認してお伝えしましょう。</p>
 <p><b>■筆談の方法</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 筆談が苦手という人もいるため、筆談でよいかを確認する</li> <li>● 簡潔に短い文章で伝える（キーワードだけでもよい）</li> <li>● 文字が見えるようにして書く</li> <li>● 図なども適切に使う</li> </ul> 	<p><b>口話</b>は、口の動きで話している内容を理解する方法です。ですから、口の動きがよくわかるよう、正面に立ち、はっきり、ゆっくり、文節を切って話しましょう。</p>
 <p><b>基本の接客方法②</b></p> <p><b>【接遇のポイント】</b></p> <p><b>■口話の方法</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者の視界に入る（正面がよい）</li> <li>● 普通の声の大きさと</li> <li>● はっきり、少しゆっくり、文節を区切る</li> <li>● わかるまで丁寧につかろう</li> </ul> 	<p><b>筆談</b>は、文字で書いて伝える方法ですが、筆談が苦手という人もいるので、確認します。すべての内容を書くのではなく、キーワードを書くなど、簡潔に伝えることが重要です。書く時には利用者に見えるようにし、文字だけでなく、図などで伝えることもわかりやすいでしょう。</p>
 <p><b>■手話の方法</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● すべての聴覚障害者が手話を使えるわけではない（中途失聴者の多く習得していない）</li> <li>● カンタンな手話を習得し、身振り手振りや口話と合わせて伝える</li> </ul>  <p>「よろしくお願ひします」 手の平を顔に向けて。</p> <p>右手を顔の中央から少し下で下しながら、おしやる。</p> <p>【お辞儀下さい】 右手の平を顔に当てて。</p> <p>右手を顔の中央から少し下で下しながら、おしやる。</p>	<p><b>手話</b>は、すべての聴覚・言語障害の人が使えるわけではありません。しかし、あいさつや確認などの簡単な手話は覚えておけば、身振り手振りや口話と合わせて使えますね。</p>

 <p>■<b>聴導犬を使用している人への支援</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 聴導犬は聴覚障害者が聞こえない情報（後ろから来る車等の音、玄関チャイム、携帯電話の着信音、警報機の音など）を知らせている。</li> <li>● 聴導犬には声をかける、見つめる、触るなどをしない（仕事を阻害してしまう）</li> <li>● 聴導犬のスペースを優先席付近や壁際などに確保する</li> </ul>	<p><b>聴導犬</b>は、聴覚に障害のある人が「聞こえない情報」を伝えることを仕事にしています。</p> <p>聴導犬は小型犬が多いためペットと間違えられることがありますが、聴導犬である表示をつけています。</p> <p>犬は仕事をしていますので、声をかけたり、触ったりしてはいけません。犬のスペースを確保することも重要です。</p>
<p><b>6.発達障害者・知的障害者・精神障害者</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>発達障害（脳機能の障害）</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 広汎性発達障害（自閉症、アスペルガー症候群）</li> <li>● 注意欠陥多動性障害</li> <li>● トウレット症等のチック など</li> </ul> </li> <li>■ <b>知的障害</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 概ね幼少期までに何らかの知的機能障害が生じた</li> <li>● 複雑な判断や計算などに支援が必要</li> </ul> </li> <li>■ <b>精神障害（精神疾患）</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 統合失調症、気分障害（うつ病など）</li> <li>● 脳の損傷による高次脳機能障害 など</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>発達障害</b>は脳機能の障害で、自閉症スペクトラム、アスペルガー症候群などの広汎性発達障害、注意欠陥多動性障害、トゥレット症などのチックや吃音症などがあります。</p> <p><b>知的障害</b>は概ね幼少期までに脳になんらかの障害を受けたために、知的な発達が遅れています。</p> <p><b>精神障害</b>は、統合失調症、うつ病などの気分障害、てんかんなどのさまざまな精神疾患です。また、脳の損傷によって起こる、高次脳機能障害もあります。</p>
<p><b>【特性】</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>● 外見では気づきにくい</li> <li>● 話の内容を理解できない人がいる</li> <li>● 自分の考えや気持ちをうまく伝えられない人がいる</li> <li>● 常識やルールを理解しにくい人がいる</li> <li>● 身体が勝手に動く、声や言葉が急に出来る、変わったクセがあるなどの場合がある</li> <li>● 強いこだわりがある人がいる</li> <li>● 音や光が苦手な人がいる</li> <li>● ストレスに弱く、疲れやすい など</li> </ul>	<p>これらの障害のある人は、外見からでは気づきにくく、その症状や特性、反応はさまざまです。人とのかかわりあいや<b>コミュニケーションが苦手な傾向にある</b>ということが大きな特徴と言えます。</p>
 <p><b>【困りごと】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● コミュニケーションが苦手な傾向にある</li> <li>● 困っていても自分から助けを求められない場合がある</li> <li>● 勝手に動きや声が出ることがコントロールできない場合がある</li> <li>● 不安を感じると体調不良となる場合がある</li> <li>● いつもとは違った状況になるとパニックを引き起こす場合がある</li> <li>● 料金体系や機械の利用などが理解できない、しづらいなどの場合がある</li> </ul>	<p><b>コミュニケーションが苦手な傾向にある</b>ために、困っていても自分から助けを求められないなどの困りごとがあります。</p> <p><b>動きや声をコントロールできない</b>、また、いつもとは違った状態になると不安になり、パニックを起こすこともあります。</p>
 <p><b>基本の接遇方法【接遇のポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>コミュニケーションの方法</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● やさしい表情とコトバで話しかける</li> <li>● ゆっくり、丁寧に、繰り返し対応する</li> <li>● 具体的に、簡潔に</li> <li>● 肯定的な表現で話す</li> <li>● 難しい単語や、言い回しは避ける</li> <li>● 視覚的な伝達手段の利用（イラストやピクトグラム）</li> </ul> </li> <li>■ <b>パニックになったときの対応方法</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 刺激をしない</li> <li>● 不必要に注目を集めることをしない</li> <li>● 安全を確保しながら、落ち着くまで見守る</li> <li>● 近くに静かな場所があれば、そちらに誘導する</li> </ul> </li> </ul>	<p>コミュニケーションにあたっては、やさしい表情とコトバで、ゆっくり丁寧に話しかけます。具体的かつ、簡潔に、理解していただければ繰り返し説明します。</p> <p>伝わりにくいようであれば、イラストやピクトグラムなどの視覚的な伝達手段を利用しましょう。</p> <p><b>パニックとなってしまう様子の場合</b>には、刺激せず、安全を確保しながら落ち着くまで見守りましょう。</p> <p>混雑していたり、音が大きい等の場所であれば、静かな場所に誘導し落ち着いてもらうようにします。</p>

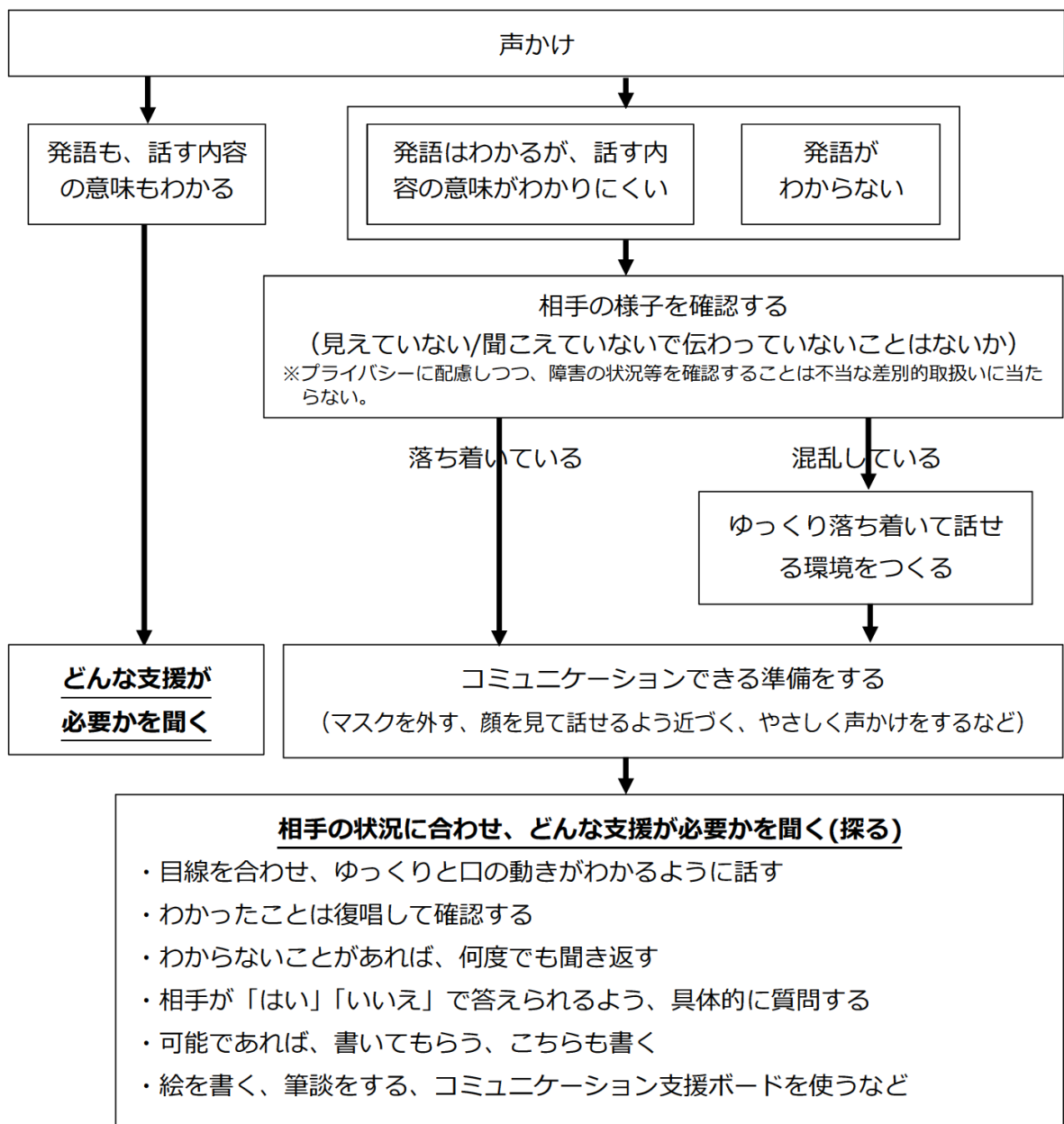
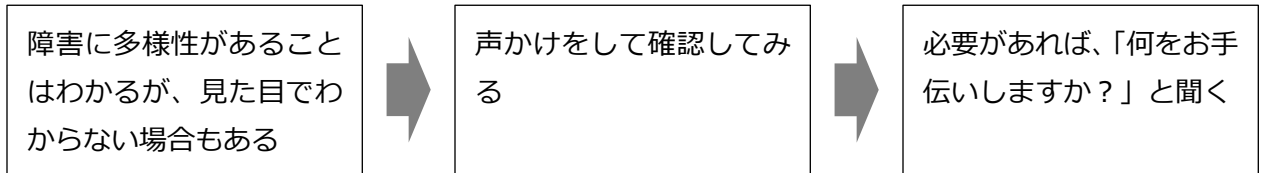
 <p><b>■チックを抱える人への対応方法</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 音声チックや運動チックなどの症状に対して、不必要に注目が集まらないよう配慮する</li> <li>● 他のお客様とのトラブル時には、周囲の方への理解を求める声かけをする</li> <li>● 苦痛を訴えるなど、本人から支援を求められた際は、静かなところでの休憩を促す</li> </ul> <p><b>■緊急連絡先を把握できる場合には</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ヘルプマークなど、緊急連絡先が記載されているものを携行している場合がある</li> <li>● 確認の上連絡し、状態を伝えて対応方法を把握する</li> </ul>	<p><b>トウレット症の方は、チックと言われる症状が出ることもあります。</b>言葉を繰り返したり、叫び声をあげたりする音声チックやまばたきや顔をしかめるなどの運動チックがあります。不必要に注目を集めたりしないよう配慮が必要です。他のお客様とのトラブルがあった場合には、周囲の方への理解を求める声かけをしましょう。また、身体的あるいは精神的苦痛を訴えるなど、本人から支援を求められた場合には、静かなところでの休憩を促します。</p> <p><b>ヘルプマークなど緊急の連絡先を携行している場合</b>もあります。パニックが収まらないなどの場合には、確認の上連絡して対応方法を確認します。</p>
<p><b>7.内部障害者</b></p>  <p><b>【特性】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 外見では気づきにくい</li> <li>● 体調が変化しやすい、骨折しやすい、風邪などがうつりやすい</li> <li>● 人工肛門、人工膀胱を使用している人（オストメイト）がいる</li> <li>● 酸素ボンベや人工呼吸器を携行している人がある</li> <li>● ヘルプマークを持っている人がいる（外見では障害がわからないため）</li> </ul>  <p>ヘルプマーク</p>	<p><b>内部障害とは、内蔵機能の障害で、</b>心臓機能、腎臓機能、呼吸器機能、肝臓機能、膀胱・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能の障害、また糖尿病などの膵臓機能障害などが挙げられます。</p> <p>外見では気づきにくいですが、<b>体調が変化しやすい</b>人がいます。</p> <p>人工肛門や膀胱を使用しているオストメイトや酸素ボンベ、人工呼吸器を携行している人もいます。</p> <p>外見ではわからないために「<b>ヘルプマーク・カード</b>」を持っている人がいます。</p>
 <p><b>【困りごと】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 疲れやすく、長時間立ってられない場合がある</li> <li>● 長い距離を歩く、階段の上り下りなどが困難</li> <li>● オストメイトに対応したトイレが必要</li> </ul>  <p>オストメイトやオストメイト設備を表すマーク</p>	<p>疲れやすいために、長時間立ってられない、階段の上り下りがつらいなどの困りごとがあります。</p> <p>また、オストメイトの方には、対応のトイレが必要です。</p>
 <p><b>基本の接客方法</b></p> <p><b>【接遇のポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 体調がすぐれない様子があれば、声をかけ、休める場所などに誘導する</li> <li>● 医療器具の携行に配慮する（必要な支援をうかがう）</li> <li>● エスカレーターやエレベーターの位置を案内する</li> <li>● トイレの機能を把握しておき、適切な場所に案内する</li> <li>● ヘルプカードには対応方法や緊急連絡先が記載されている</li> </ul>  <p>ヘルプカード</p>	<p>体調がすぐれないなどの様子を見かけた場合には、支援が必要かどうかを確認し、休める場所に誘導します。</p> <p>人工呼吸器など携行している医療器具があるかを確認し、どんな配慮が必要かをうかがいます。オストメイトトイレがどこにあるかなども確認しておきましょう。</p> <p>ヘルプカードを持っている場合、そこに対応方法や緊急連絡先が記載されています。</p>
<p><b>8.その他</b></p> <p>その他にも、<b>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</b>などに配慮が必要</p> 	<p><b>その他の心身機能障害や、妊産婦、ベビーカー使用者を含む乳幼児連れ、けが人など、公共交通を利用するにあたって配慮が必要な人がいます。</b></p> <p>それぞれの特性や困りごととはさまざまですので、まずは、支援が必要かを確認し、さらにどんなことを支援すればよいかを確認します。</p>

●副教材

プログラム2-①  
障害の特性と基本の接遇方法



■多様性を理解し、どんな支援が必要かを見極めることが重要



## ■ 高齢者

### 【特性】

- 視力・聴力・筋力など身体機能が低下
- 移動やコミュニケーションに時間がかかる
- 杖やシルバーカー、車椅子を利用している人もいる
- 認知症の症状のある人もいる

### 【困りごと】

- 長く歩けない
- 素早く行動できない
- つまづきやすい、転倒しやすい
- 小さな字が見えにくい
- 階段や車両への乗降が負担になる
- 機械の操作が苦手
- 温度感覚が鈍る

### 【コミュニケーションの基本】

- 時間がかかる場合は急かさない
- ペースを合わせたコミュニケーション

### 【接遇のポイント】

- 誘導する場合はゆっくりペースを合わせて
- 乗り降りが困難な様子の場合は、身体を支える、荷物を持つ



## ■ 認知症の人

### 【特性】

- 症状はさまざまであり、主に認知機能（理解する力や判断する力）などが低下する
- 保たれている機能もあるので、一律のイメージで対応してはいけない
- 高齢者に多いが、若年性や軽度認知症の人もいる

### 【困りごと】

- 目的地などを忘れてしまう
- 行先はわかっても、乗り場がわからない
- トイレや出口の場所がわからない
- 早口、いくつものことを一度に話すなどの場合、理解できないことがある
- 同じことを何度も聞くなど、うまくコミュニケーションがとれない
- 機械の操作や時刻表の理解などが難しい など

### 【接遇のポイント】

- ① 特別視をせず、対応には「一呼吸」において
- ② まずは見守り、余裕をもって対応する
- ③ 声をかけても不安な様子の場合には、まずは落ち着いた対応を
- ④ 本人の視野に入り、目線を合わせて
- ⑤ ゆっくり、簡潔に、はっきりとした話し方で
- ⑥ 相手の言葉に耳を傾けて、ゆっくり対応する





## ■ 肢体不自由者・車椅子使用者・重症心身障害児者

### 【特性】

- 四肢、体幹が不自由で歩行や筆記が困難
- 障害の部位は個人差がある
- 車椅子、杖、義足などを使用
- 原因（脳血管障害、脳性麻痺等）により困難さが異なる
- 重度の肢体不自由と重度の知的障害を併せ持った人（子ども・成人）もいる
- 介助犬を使用する人もいる



### 【困りごと】

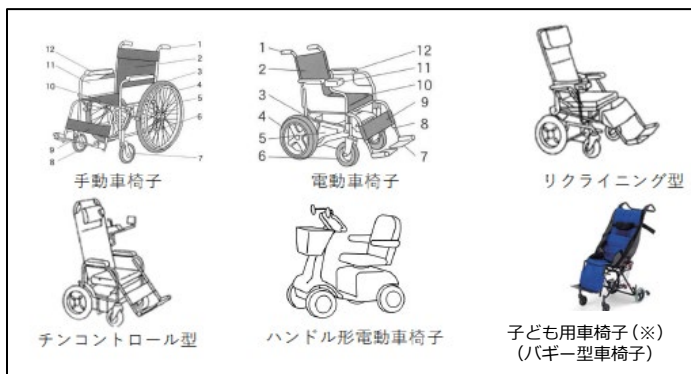
- 杖、義足などを使用している人は素早く移動する、階段・段差の上り下りが困難
- 車椅子を使用している人は隙間、段差、溝を越えるのが困難
- 手に麻痺がある場合は物を持つことが困難
- 口に麻痺がある場合はうまく会話できない
- 高いところに手が届かない
- 床に落としたものがとれない
- 車椅子での移動、車椅子からの移乗にはスペースが必要
- 子ども用車椅子を使用していると、ベビーカーと誤認される

### 【コミュニケーションの基本】

- 車椅子使用者の目線に合わせる
- 声かけをするのはあくまで車椅子使用者本人に
- 障害の程度によっては振動が伝わるだけで痛みを感じる人もいるため、「どのようにしたらよいか」をよく確認する

### 【接遇のポイント】

- さまざまな車椅子があることを理解する



(※)  
姿勢を保てないなどの子どもが、背もたれの角度を変えられたり、姿勢を固定できたりする「バギー型」の子ども用車椅子を利用することがあります。車体を折りたたむことは容易ではなく、ベビーカーと間違っ、必要な介助を行わないことのないよう、注意することが重要です。（子ども用車椅子のマークもあります。以下は一例です。）



イラスト出典：交通エコロジー・モビリティ財団「交通サポートマネージャー研修テキスト」

## ■ 車椅子の移動介助

- 押す、動作の際には、声をかける
- 周囲に注意しながら進む
- 少しでも車椅子から離れる場合にはブレーキをかける
- 車椅子の基本的な取扱い方法を身に付ける

◆基本のたたみ方



両側のブレーキをかけ、フットサポートを上げます。  
シートの中央を持ち上げます（上に引き上げればいすは閉じます）  
完全に折りたたみます

◆基本の広げ方



両側のブレーキをかけ、アームサポートを持って少し外側に開きます。  
手のひらでシートの両側を押し広げます（上から押してはいけません）。このとき指を挟まれないように注意！  
人が座ってからフットサポートを下ろします。座る前に乗せるといすが跳ね上がり危険です。

◆段差を上げる（車椅子前向き）



①キャストアーを上げる → ②キャストアーを段に乗せる → ③後輪をゆっくり押し上げる

◆段差を下りる（車椅子後向き）



①後輪を下ろす → ②キャストアーを少し浮かせ、後ろに引く → ③キャストアーを下ろす（やや押し気味にするとゆっくり下ろせます）

◆溝を越える（車椅子前向き）



①わがわを上げる → ②溝を通過したらわがわを下ろす → ③後輪を浮かせきみにして溝を越える

◆溝を越える（車椅子後向き）

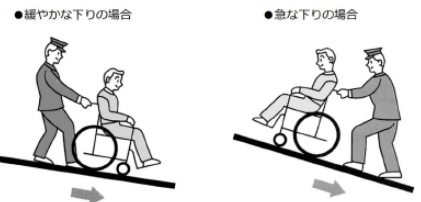


①後輪を浮かせきみにして溝を越える→②そのまま後退し→③わがわが溝にきたら上げて通過する

◆スロープを上げる



◆スロープを下りる



●緩やかな下りの場合

●急な下りの場合

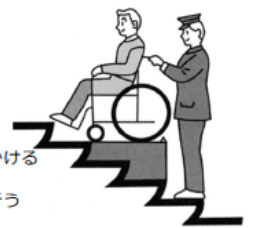
■エレベーター・エスカレーターの移動介助

- エレベーターへ誘導する場合は、床とエレベーターかごの間の溝に落ちないように、扉にフットペダルなどが当たらないよう注意する
- エスカレーターは基本誘導しない
- 車椅子対応エスカレーターの場合は安全に固定して利用する

固定して利用する

◆車椅子対応エスカレーターの利用

- 上り
  - ・平にしたステップに車椅子使用者を乗せる
  - ・タイヤを車止めの位置にあわせブレーキをかける
  - ・下り側に付添う
- 下り
  - ・車椅子は上り側向きで、上りと同じ要領で行う



■階段の移動介助

- やむを得ず階段を使う際には、利用者の意向をまず確認する

◆車椅子を持ち上げて階段を利用する場合

- 持ち上げる
  - ・4人以上で対応することが望ましい
  - ・前2人はアームサポートとフットサポートの上部を持つ
  - ・後2人はフレーム下部とハンドグリップを持つ
  - ・「いち・に・さん」で持ち上げる（せーのはNG）
  - ・水平を維持し、前が低くならないようにする
- 階段を上る
  - ・ブレーキをかけ、一段一段確認しながら上る
- 下る
  - ・車椅子は上り側向きで、上りと同じ要領で行う



## ■ 車椅子からの移乗

- 身体に触れることについて必ず了解を得る
- 移乗の方向を確認する（障害の部位により異なる）

### ◆ 移乗支援の方法

#### 2人で介助する場合

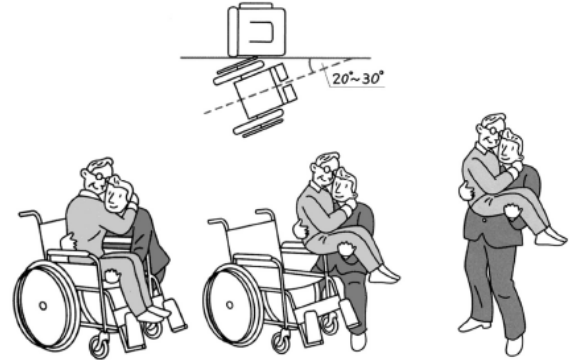
- ・ブレーキをかけ、フットサポートを上げる
- ・後方介助者は両脚を開きぎみにし、利用者の背後から腕を抱え込む
- ・前方介助者は両膝を抱える
- ・「いち・に・さん」で抱え上げ、腰を痛めないよう屈伸を使い、背筋を伸ばす
- ・ゆっくりと移乗の座席に降ろす



### ◆ 移乗支援の方法

#### 1人で介助する場合

- ・腰とひざ裏を抱え、利用者には首に腕を回してもらい
- ・腰を痛めないよう屈伸を使い背筋を伸ばして抱きかかえる



イラスト出典：交通エコロジー・モビリティ財団「交通サポートマネージャー研修テキスト」

## ■ 肢体不自由の人への支援

- 車椅子を使用していなくても、段差や垂直の移動が困難な人がいる
- 支援が必要かを確認して支援を行う

## ■ 介助犬を使用している人への支援

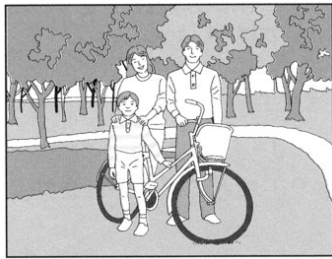
- 介助犬は肢体不自由な人等の日常の手助けをする犬
- 介助犬には声をかける、見つめる、触るなどをしない（仕事を阻害してしまう）
- 車椅子用スペースと、介助犬のスペースを確保する



## ■ 視覚障害者

### 【特性】

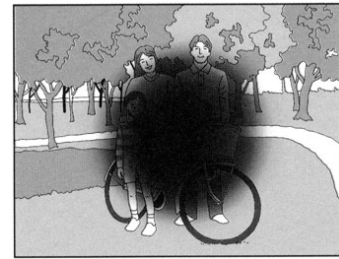
- 大きく「全盲」と「弱視」に分かれる
- 光を感じる/感じない、物の輪郭が判別できない、視野の一部が欠けている、色の判別が困難、暗いところでは見えにくい、明るいところでは見えにくいなどさまざま
- 白杖を持っている、盲導犬を使用している、ガイドヘルパーと一緒に歩いている、白杖等を利用せずに1人で歩いているなど歩き方もさまざま
- 白杖や盲導犬を使用している、全盲ではなく弱視の人の場合がある
- 盲導犬は使用している人の指示した方向に進む、障害物を避ける、止まって曲がり角や段差を教える。道を覚えているのではない。



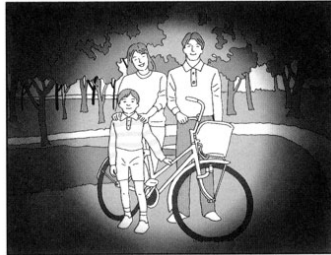
正常な視野



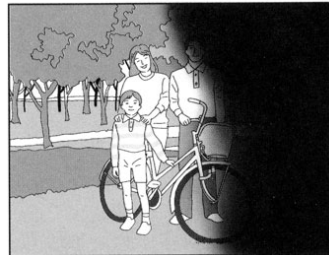
弱視ではっきりと見えない



中心暗転



周辺視野狭窄



視野欠損

イラスト出典：交通エコロジー・モビリティ財団「交通サポートマネージャー研修テキスト」

### 【困りごと】

- 階段からの転落、車・人・物などとの接触に危険・不安を感じている
- 視覚的な情報が得にくい/得られないため、「音の情報」が頼り
- 視覚障害者誘導用ブロックを頼りに歩いている場合、ブロック上に障害物があると危険
- 無理に振り向かせてしまうと、方向がわからなくなる
- 近くに人がいるかがわからないため、自ら助けを求めることが難しい



### 【コミュニケーションの基本】

- 困った様子有的时候には、声をかけ、支援が必要かを確認する
- 誘導する場合には、「どうしたらよいですか？」とどんな支援が必要かを確認する
- 危険な場合には躊躇なく声をかける
- 「1人で歩いているから支援はいらないだろう」、「白杖を持っているから一部始終支援が必要だろう」などの断定は禁物

### 【接遇のポイント】

- いきなり触れたり、手を引いたりせず、何をすべきかを確認する
- 支援してほしいことはさまざま。どんな支援が必要かを確認する
- 支援を断られた場合でも、安全を確認するために見守る

### ■ 誘導の方法

声かけをして誘導を希望された場合には、どのようにしたらよいかを確認して誘導する

- 誘導の方法を確認
  - ・「私の腕の位置はここです。ここにつかまっただけでよろしいですか？」など誘導の方法を確認する
- 情報をお伝えしながら誘導
  - ・「ここからまっすぐ進みます」「10cm くらいの段差があります」「ここで右に

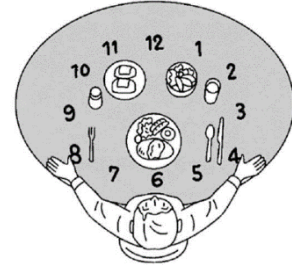
曲がります」など、方向や状況などの情報を都度お伝えしながら誘導する

● 周囲への配慮

- ・ 周囲に人やものがある場合には、ぶつからないよう配慮し、避ける場合、「前方に柱があるので右に避けます」などと声をかける

**クロックポジション**

位置関係を伝えるために、時計の文字盤に見立て、「3時の方向に改札があります」などと説明する。



イラスト出典：交通エコロジー・モビリティ財団「交通サポートマネージャー研修テキスト」

■ 盲導犬を使用している人への支援

- 盲導犬は視覚障害者の移動等を助けている
- 盲導犬には声をかける、見つめる、触るなどをしない（仕事を阻害してしまう）
- 盲導犬のスペースを優先席付近や壁際などに確保する



■ 聴覚障害者・言語障害者

【特性】

- 外見では気づきにくい
- 聞こえ方には個人差がある
- 補聴器を使用して会話が可能な人もいるが、うまく聞き取れない人もいる
- すべての人が手話を使えるわけではない
- 表情や身振り手振り、口話、筆談、手話などの視覚情報が頼り
- 聴導犬を使用している人もいる

【困りごと】

- 外見ではわからないため、誤解や障害を理解されないことがある
- 補聴器を使用している場合でも、周囲の雑音などで聞き取れない場合がある
- 相手の表情や口元が見えないとコミュニケーションがとりにくい
- 声や音声情報だけでは、伝わらず、緊急時などは状況を理解できない場合がある

【コミュニケーションの基本】

- 困った様子ときには、声をかけ、支援が必要かを確認する
- コミュニケーションの際には、表情が見えるよう正面に立ち、はっきりとした口の動きを見せる
- 身振り手振り、筆談（簡潔な文章）、簡単な手話で対応する
- 聞き取れない場合は、あいまいにせず確認する

【接遇のポイント】

■ 口話の方法

- 利用者の視界に入る（正面がよい）
- 普通の声の大きさと
- はっきり、少しゆっくり、文節を区切る
- わかるまで丁寧にかがう



■ 筆談の方法

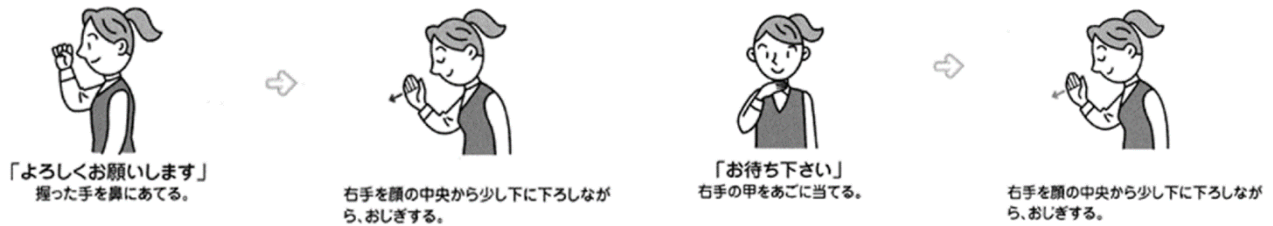
- 筆談が苦手という人もいるため、筆談でよいかを確認する
- 簡潔に短い文章で伝える（キーワードだけでもよい）
- 文字が見えるようにして書く
- 図なども適切に使う



イラスト出典：交通エコロジー・モビリティ財団「交通サポートマネージャー研修テキスト」

■ 手話の方法

- すべての聴覚障害者が手話を使えるわけではない（中途失聴者の多くは習得していない）
- カンタンな手話を習得し、身振り手振りや口話と合わせて伝える



イラスト出典：交通エコロジー・モビリティ財団「交通サポートマネージャー研修テキスト」

■ 聴導犬を使用している人への支援

- 聴導犬は聴覚障害者が聞こえない情報（後ろから来る車等の音、玄関チャイム、携帯電話の着信音、警報機の音など）を知らせている。
- 聴導犬には声をかける、見つめる、触るなどをしない（仕事を阻害してしまう）
- 聴導犬のスペースを優先席付近や壁際などに確保する



■ 発達障害者・知的障害者・精神障害者

■ 発達障害（脳機能の障害）

- 広汎性発達障害（自閉症、アスペルガー症候群）
- 注意欠陥多動性障害
- トウレット症等のチック など

■ 知的障害

- 概ね幼少期までに何らかの知的機能障害が生じた
- 複雑な判断や計算などに支援が必要



## ■精神障害（精神疾患）

- 統合失調症、気分障害（うつ病など）
- 脳の損傷による高次脳機能障害 など

### 【特性】

#### 「コミュニケーションが苦手な傾向にある」

- 外見では気づきにくい
- 話の内容を理解できない人がいる
- 自分の考えや気持ちをうまく伝えられない人がいる
- 常識やルールを理解しにくい人がいる
- 身体が勝手に動く、声や言葉が急に出る、変わったクセがあるなどの場合がある
- 強いこだわりがある人がいる
- 音や光が苦手な人がいる
- ストレスに弱く、疲れやすい など

### 【困りごと】

- コミュニケーションが苦手な傾向にある
- 困っていても自分から助けを求められない場合がある
- 勝手に動きや声が出ることがコントロールできない場合がある
- 不安を感じると体調不良となることがある
- いつもとは違った状況になるとパニックを引き起こすことがある
- 料金体系や機械の利用などが理解できない、しづらいなどの場合がある

### 【接遇のポイント】

#### ■コミュニケーションの方法

- やさしい表情とコトバで話しかける
- ゆっくり、丁寧に、繰り返し対応する
- 具体的で、簡潔に
- 肯定的な表現で話す
- 難しい単語や、言い回しは避ける
- 視覚的な伝達手段の利用（イラストやピクトグラム）

#### ■パニックになったときの対応方法

- 刺激をしない
- 不必要に注目を集めることをしない
- 安全を確保しながら、落ち着くまで見守る
- 近くに静かな場所があれば、そちらに誘導する

#### ■チック症状が出ている人への対応方法

- 音声チックや運動チックなどの症状に対して、不必要に注目が集まらないよう配慮する
- 他のお客様とのトラブル時には、周囲の方への理解を求める声かけをする
- 苦痛を訴えるなど、本人から支援を求められた際は、静かなところでの休憩を促す

#### ■緊急連絡先を把握できる場合には

- ヘルプマークなど、緊急連絡先が記載されているものを携行している場合がある
- 確認の上連絡し、状態を伝えて対応方法を把握する

## ■ 内部障害者

### 【特性】

- 外見では気づきにくい
- 体調が変化しやすい、骨折しやすい、風邪などがうつりやすい
- 人工肛門、人工膀胱を使用している人（オストメイト）がいる
- 酸素ボンベや人工呼吸器を携行している人がいる
- ヘルプマークを持っている人がいる（外見では障害がわからないため）



ヘルプマーク

### 【困りごと】

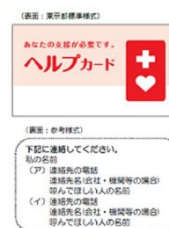
- 疲れやすく、長時間立ってられない場合がある
- 長い距離を歩く、階段の上り下りなどが困難
- オストメイトに対応したトイレが必要



オストメイトやオストメイト設備を表すマーク

### 【接遇のポイント】

- 体調がすぐれない様子があれば、声をかけ、休める場所などに誘導する
- 医療器具の携行に配慮する（必要な支援をうかがう）
- エスカレーターやエレベーターの位置を案内する
- トイレの機能を把握しておき、適切な場所に案内する
- ヘルプカードには対応方法や緊急連絡先が記載されている



ヘルプカード

## ■ その他（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）

### 【特性】

- 慢性疾患は、生活習慣病やリウマチなど徐々に発病し、治療に長期間を要する疾患で、疲れやすい、移動しにくいなどの症状
- 難病は、治療が難しく慢性の経過をたどる疾病で、症状は多様
- 妊娠初期は急な体調の変化があり、外見からはわかりにくい
- 妊娠後期は動くのが困難
- ベビーカーを使用したり、乳幼児を抱きかかえていると移動が困難であり、子供が騒がないか周囲を気にする
- 松葉杖などを使って移動する人がいる

### 【困りごと】

- 疲れやすく、長時間立ってられない場合がある
- 長い距離を歩く、階段の上り下りなどが困難
- おなかの大きい妊婦は足元が見えにくく階段や段差が困難
- 体調が急変しやすい

### 【接遇のポイント】

- 体調がすぐれない様子があれば、声をかけ、休める場所などに誘導する






- 待ち時間がある場合などは配慮が必要
- ヘルプカードには対応方法や緊急連絡先が記載されている



# プログラム2 - ②：接遇ガイドラインに基づく接遇方法

## ●研修スライド（講師用シナリオ）


スライド	シナリオと解説
<p><b>接遇研修・基本のモデルプログラム</b></p> <p>プログラム2 - ② 接遇ガイドラインに基づく接遇方法</p> 	<p>①講師の自己紹介とアイスブレイク</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講師の自己紹介</li> <li>鉄軌道における接遇の場面などの話をしながら、受講生との対話をつくるアイスブレイク</li> </ul>
 <p>高齢者、障害者等に対する接遇の基本を学ぶ</p>	<p>急激に増加している高齢者、また、障害のある人が問題なく移動できるよう、身近な公共交通手段である鉄軌道には、接遇対応が求められています。</p> <p>国土交通省では、公共交通事業者向けの「<b>接遇ガイドライン</b>」が策定され、高齢者や障害のある人に対する「<b>接遇の基本</b>」が示されています。</p> <p>ここでは、接遇ガイドラインを基本に、鉄軌道事業の各場面でどのような配慮が必要かを学んでいきます。</p>
<p>① 対応の際の配慮点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>障害特性、高齢者、障害者等に対する理解を高め、偏見を取り除く</li> <li>まずはコミュニケーションをとることにより、思い込みや不当な対応をなくす</li> <li>コミュニケーションにおいては、必要な情報保証を</li> <li>敬意を持った対応を</li> <li>必要な接遇は多様であることを前提に</li> <li>高齢や障害を理由に乗車を拒否してはならない</li> </ul> 	<p>①対応の際の配慮点</p> <p>具体的な業務の場面での接遇方法に入っていく前に、身に付けるべき対応の配慮点を見てみましょう。</p> <p>これは、障害者権利条約に基づき、障害のある人が<b>当たり前</b>に公共交通の利用など、<b>生活を送ることが</b>できる「<b>権利</b>」を法的に保障されているということが裏付けにありますが、差別をせず、合理的な配慮をすることを整理したものです。</p> <p><b>【内容の読み上げ】</b></p>
<p>② 基本の接遇方法</p>	<p>②基本の接遇方法</p> <p>では、接遇対象別、業務の場面別に接遇方法を見ていきましょう。</p>
<p><b>1. 高齢者</b></p>  <p>特性に配慮し、困っている様子のときは、支援が必要かを確認した上で接遇対応をします。</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;"> <p>■ 高齢者の特性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 視力・聴力・筋力など身体機能が低下</li> <li>● 移動やコミュニケーションに時間がかかる</li> <li>● 杖やシルバーカー、車椅子を利用している人もいる</li> <li>● 認知症の症状のある人もいる</li> </ul> </div>	<p>まずは、<b>高齢者</b>ですが、高齢者は文字情報や周囲の様子が見えにくい、乗務員の声が聞こえにくい、筋力が低下し歩きにくい、認知症の症状のある人もいるなどの特性があります。</p> <p>困っている様子の場合には、支援が必要かを確認して対応しましょう。</p>

	<p><b>予約、改札利用、切符購入</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 聴こえている、理解しているかを確認</li> </ul>
	<p><b>構内の移動</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● バランスを崩す、躓きやすいため、安全を確認</li> <li>● 時間に余裕を持った支援</li> </ul>
	<p><b>ホームの利用、乗降時、車内</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 混雑時には不安になりやすいので、困っている様子があれば支援</li> <li>● 時間に余裕を持った支援</li> </ul>
	<p><b>乗り換え時</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内</li> </ul>

**予約、改札利用、切符購入時**における対応などでは、聞こえているか、理解しているかを確認することが重要です。

また、**構内の移動などの時**には、バランスを崩したり、躓きやすいため安全を確認し、相手のペースに合わせ、ゆっくりと対応しましょう。急かせてしまって、転んだりしないよう、注意喚起が必要です。


支援の申し出があれば、**乗換**の経路を具体的にご案内します。

<b>2. 認知症の人</b>	
	<p>特性に配慮し、困っている様子のときは、<b>支援が必要かを確認した上で接遇対応</b>をします。</p>
	<p>■ 認知症の人の特性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 症状はさまざまであり、主に認知機能（理解する力や判断する力）などが低下する</li> <li>● 保たれている機能もあるので、一律のイメージで対応してはいけません</li> <li>● 高齢者に多いが、若年性や軽度認知症の人もある</li> </ul>

次に、認知症の人ですが、主に認知機能が低下していますが、症状はさまざまです。

保たれている機能もあるので、一律のイメージで対応するのはさげましょう。



困っている様子の場合には、支援が必要かを確認して対応しましょう。

	<p>■ <b>認知症を自己開示している方に対して</b> (認知症であることを告げた、ヘルプマーク等により認知症の人であることがわかった場合)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➡ 何に困っているか、どのような支援が必要か確認</li> <li>➡ 落ち着ける環境のもと、余裕を持った支援を</li> </ul>
	<p>■ <b>認知症を自己開示していない方に対して</b> (外見からはわからないが困っている様子の場合)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➡ 「認知症の人かもしれない」ことを選択肢のひとつと考える</li> <li>➡ 相手の状況に合わせ、必要な支援を伺い、対応（話しかけてみて状態をうかがう）</li> </ul>

認知症の人は、自分が認知症であることを開示している人、そうでない人がいます。

ヘルプマークを掲示したり、自分が認知症であることを告げたりして支援を求める人がいます。落ち着ける環境のもと、どんな支援が必要かを伺い、ゆっくり、余裕を持った支援を行うことが重要です。

認知症と自己開示していない人もいますが、障害のある人への対応と同様、困っている様子の場合には、認知症の人かもしれないことを選択肢のひとつと捉え、相手の状況に合わせた対応を行います。さっき聞いたことや話を忘れてしまう、今日が何日か、ここがどこかがわからなくなる、会話についていけないことがあるなどの典型的な症状が見られれば、認知症の人かもしれません。

	<p><b>予約、改札利用、切符購入</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>説明時の支援</b>（電話や窓口で） <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 理解しているかを簡潔な言葉で確認</li> <li>・ 自己開示している人には、同伴者の有無、支援の要否を確認</li> </ul> </li> <li>● <b>切符購入、改札入場時の支援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機械の操作などがわからない場合には、何に困っているかを確認し支援</li> </ul> </li> </ul>
	<p><b>構内の移動</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>行先がわからなくなっている時の支援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ たちすくむ、行ったり来たりしている、座り込んでいる場合、どこに行けばよいかわからなくなっている可能性がある</li> <li>・ ゆっくりと落ち着かせて支援</li> </ul> </li> </ul>





**予約、改札利用、切符購入時**などにおいては、





まず説明するときに理解していない様子ときには、簡潔な言葉で理解しているかを確認しながら説明をすることが重要です。






もし、認知症の人であることを開示している場合には、同伴者の有無や支援の要否を確認します。また、切符購入や自動改札機などの機械の使い方がわからない様子の場合には、何に困っているかを確認して支援をします。

また、**構内**で、たちすくむ、行ったり来たりしている、座り込んでいるなどの場合は、どこに行けばよいかわからなくなっている可能性があります。どうしたいのかを確認します。わからない場合には、ゆっくりと、落ち着いていただいた上で再度確認し、必要に応じて家族などの連絡先がないか確認します。


行先などを確認する場合には、

	<p>①落ち着ける場所でゆっくりとヒントを示しながら記憶を引き出します。</p> <p>②行先が書かれたもの、家族の連絡先が書かれたものがないか確認します</p> <p>③行先がわからない場合には、警察や地域の支援者との連携により解決する方法もあります。</p> <p>いずれも、くり返して確認すること、メモによる内容確認が重要です。</p>
 <p><b>構内の移動 (つづき)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>案内表示について説明を求められたとき             <ul style="list-style-type: none"> <li>案内表示の内容が理解できない、眼に入っていない場合がある</li> <li>落ち着かせ、どこにいきたいか、どうしたいのかを確認して支援</li> </ul> </li> <li>立ち入り禁止エリアに入ろうとしているとき             <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の安全の確保を第一に対応。</li> <li>その後は急き立てたり、責めたりせず静かな場所に誘導。落ち着くまで待つ。</li> </ul> </li> <li>緊急時における対応             <ul style="list-style-type: none"> <li>支援や避難誘導を行う際には、理解していない様子、不安な様子の場合には「大丈夫ですよ」と声をかけ、ゆっくり、簡潔に説明する。</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>構内の移動のつづきです。</b></p> <p>案内表示について説明を求められたときには、内容が理解できない、目に入っていないなどの場合があります。落ち着かせて、どこにいきたいのか、どうしたいのかを確認して支援しましょう。立ち入ってはいけない場所に間違っとうとうとする場合があるかもしれません。その場合は、その方の安全の確保を第一とし、その後は、急き立てたり、責めたりするとパニックになってしまう場合もあるので、静かな場所に誘導し、落ち着くまで待ちましょう。</p> <p>緊急時の支援時には、理解ができていない、不安の様子の場合には、まずは「大丈夫ですよ」と声をかけ、ゆっくり、簡潔に説明することが重要です。</p>
 <p><b>ホームの利用、乗降時、車内</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行先がわからなくなっている時の支援             <ul style="list-style-type: none"> <li>どの列車に乗ればよいかわからない、混雑して歩いていけなくなったなどの場合がある</li> <li>落ち着かせ、わからないこと、どうしたいのかを確認して支援</li> </ul> </li> <li>列車案内、行先表示について説明を求められたとき             <ul style="list-style-type: none"> <li>案内表示の内容が理解できない、眼に入っていない場合がある</li> <li>落ち着かせ、どこにいきたいか、どうしたいのかを確認して支援</li> </ul> </li> <li>危険な場合の対応             <ul style="list-style-type: none"> <li>ホームをのぞき込むなど危険な行動をしている場合、利用者の安全の確保を第一に対応。</li> <li>その後は急き立てたり、責めたりせず静かな場所に誘導。落ち着くまで待つ。</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>ホームの利用、乗降時、車内での支援</b>についてです。</p> <p>どの列車に乗ればよいかわからないなど、行先がわからなくなっている様子の場合には、落ち着かせ、わからないこと、どうしたいのかを確認して支援します。</p> <p>また、列車の案内表示などがわからない様子の場合には、やはりまずは落ち着いていただき、どこに行きたいのか、どうしたいのかを確認して支援します。</p> <p>ホームをのぞき込むなどの危険な行動をしている場合には、まずはその方の安全の確保が第一です。その後は、その後は、急き立てたり、責めたりするとパニックになってしまう場合もありますので、落ち着くまで待ちましょう。</p>
 <p><b>ホームの利用、乗降時、車内 (つづき)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>緊急時における対応             <ul style="list-style-type: none"> <li>支援や避難誘導を行う際には、理解していない様子、不安な様子の場合には「大丈夫ですよ」と声をかけ、ゆっくり、簡潔に説明する。</li> </ul> </li> </ul> <p><b>乗り換え時</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>乗換がわからずに困っている場合             <ul style="list-style-type: none"> <li>乗り換えにはどこに行けばよいかわからない、混雑して歩いていけなくなったなどの場合がある</li> <li>ゆっくりと落ち着かせて支援</li> </ul> </li> </ul>	<p>緊急時の支援時には、理解ができていない、不安の様子の場合には、まずは「大丈夫ですよ」と声をかけ、ゆっくり、簡潔に説明することが重要です。</p> <p><b>乗り換え時</b>に、わからずに困っている様子の場合には、ゆっくりと落ち着かせ、どこに行くのかなどを確認して支援します。</p>
<p><b>3. 肢体不自由者・車椅子使用者・重症心身障害児者</b></p> <p>特性に配慮し、困っている様子ときは、支援が必要かを確認した上で<b>接客対応</b>をします。</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>肢体不自由者・車椅子使用者の特性             <ul style="list-style-type: none"> <li>四肢、体幹が不自由で歩行や筆記が困難</li> <li>障害の部位は個人差がある</li> <li>車椅子、杖、義足などを使用</li> <li>原因（脳血管障害、脳性麻痺等）により困難さが異なる</li> <li>重度の肢体不自由と重度の知的障害を併せ持った人（子ども・成人）もいる</li> <li>介助犬を使用する人もいる</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>肢体不自由者、車椅子使用者、重症心身障害児者</b>は、移動や設備の利用に困難な状況があります。</p> <p>困っている様子の場合には、支援が必要かを確認して対応しましょう。</p>

 <p><b>予約、改札利用、切符購入</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>支援内容の確認</b>（車椅子等の補助具や介助犬の使用等について）             <ul style="list-style-type: none"> <li>● 割引適用は合理的な方法で確認</li> </ul> </li> <li>● <b>改札口や窓口の利用では、必要に応じて支援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 車椅子使用者等に配慮したカウンターではない場合</li> <li>・ 改札口の幅が狭い、混雑しているなど</li> </ul> </li> <li>● <b>車椅子の乗降の案内は速やかに</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 関係駅への連絡を行った上で、ホームまで動かし、スロープ板などを使用して乗降支援を行う</li> <li>・ 関係駅との連絡がつかないなどで利用者を待たせる場合は、その旨を説明する</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>予約、改札利用、切符購入時</b>においては、補装具や介助犬を使用しているのかなどを確認する必要があります。</p> <p>割引運賃を適用する際の本人確認については、利用者の負担にならないよう、合理的な方法での確認を行います。</p> <p>また、改札口や窓口等の利用では、車椅子使用者等に配慮したカウンターではない場合、改札口の幅が狭い、混雑しているなどの場合には必要に応じて支援を行うことが必要です。乗降の案内においては、関係駅への連絡を行った上でホームまで同行し乗降支援を行います。</p> <p>関係駅との連絡などの状況でお待たせする場合には、「なぜお待たせしているのか」を説明することが重要です。</p>
 <p><b>構内の移動</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>エレベーター/エスカレーターの支援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 支援の要否を確認し、乗降を支援</li> </ul> </li> <li>● <b>車椅子使用者の階段利用の支援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 設備がないことを説明</li> <li>・ 利用者の意向を確認</li> <li>・ 同意が得られれば、階段の要領で4人以上で支援</li> <li>・ 支援必要人数が得られない場合は、別の方法（他駅の利用等）などを提案し、話し合い、理解を得られるようにする</li> </ul> </li> <li>● <b>通路利用の支援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 支援の要否を確認</li> <li>・ 段差、溝、傾斜に配慮し利用支援</li> </ul> </li> <li>● <b>多機能トイレ利用の支援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 多機能トイレの案内</li> <li>・ 多機能トイレがない場合は、事情を説明し、近隣のトイレを案内</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>エレベーター、エスカレーターの乗車支援</b>は、支援の要否を確認して支援を行います。また、<b>車椅子対応エスカレーター</b>の場合は、安全に注意して固定を確認した上で操作を行います。</p> <p>また、<b>エレベーター等の設備がない場合</b>には、車椅子使用者にはその旨を説明し、利用者の意向を確認した上で、同意が得られれば階段でホームまで支援します。4人以上で支援を行うことが必要ですが、人数がいない場合には、別の方法の提案など、利用にあたってどのような方法がよいかを利用者の方と話し合います。</p> <p>トイレは、<b>車椅子使用者の場合、多機能トイレ</b>などスペースやその他設備の整ったトイレへの案内を求められた場合、施設の案内をします。多機能トイレがない場合には、近隣の商業施設などにある多機能トイレを案内します。</p>
 <p><b>ホームの利用、乗降時、車内</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ホームの移動、乗車待ちの支援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 安全な場所での支援（ホーム線端部から離れる）</li> <li>・ 車椅子は、横断勾配に配慮し、線路に平行に止め、必ずブレーキをかける</li> </ul> </li> <li>● <b>車椅子使用者の乗降の支援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ドアに対して直角に</li> <li>・ 乗車は前向き、降車は後向きで</li> <li>・ 必要に応じてスロープ板を使用</li> <li>・ 利用者の意向を確認した上で、段差や隙間が大きい場合は乗降位置を移動</li> </ul> </li> <li>● <b>車両内への誘導支援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 誘導支援をする場合には、希望の場所又は車椅子スペース、ドア付近の座席横、優先席などに誘導（位置は誘導前に確認）</li> <li>・ 車椅子の向きは進行方向と直角が望ましいが利用者の意向を確認</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>ホームの利用、乗降時、車内における支援</b>です。</p> <p>ホームの移動や乗車待ちのときには、ホームの縁端部から可能な限り離れた安全な場所で行います。</p> <p>ホームには横断勾配がありますので、車椅子は線路に対して平行に止め、ブレーキをかけることが必要です。</p> <p><b>車椅子使用者の乗車支援の場合</b>には、必要に応じてスロープ板を使用し、乗車は前向き、降車は後向きで車両に直角に支援します。</p> <p><b>車両内への誘導時</b>には、利用者希望があればその場所に、希望がなければ車椅子スペースやドア付近の座席横に誘導しましょう。</p> <p>杖使用者などは優先席に誘導します。</p> <p>位置は、誘導前に確認しておくといでしょう。</p>
 <p><b>乗り換え時</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内</b></li> </ul>	<p>支援の申し出があれば、乗換の経路を具体的にご案内します。</p>

<p><b>4. 視覚障害者</b></p>  <p>特性に配慮し、困っている様子のときは、<b>支援が必要かを確認した上で接客対応</b>をします。</p> <p>■ 視覚障害者の特性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>大きく「全盲」と「弱視」に分かれる</li> <li>光を感じる/感じない、物の輪郭が判別できない、視野の一部が欠けている、色の判別が困難、暗いところでは見えにくい、明るいところでは見えにくいなどさまざま</li> <li>白杖を持っている、盲導犬を使用している、ガイドヘルパーと一緒に歩いている、白杖等を利用せずに1人で歩いているなど歩き方もさまざま</li> <li>白杖や盲導犬を使用している、全盲ではなく弱視の場合がある</li> <li>盲導犬は使用している人の指示した方向に進む、障害物を避ける、止まって曲がり角や段差を教える。道を覚えていたのではない。</li> </ul>	<p><b>視覚障害者</b>は、文字情報や周囲の様子が見えない、見えにくいなどの状況があります。</p> <p>困っている様子の場合には、支援が必要かを確認して対応しましょう。</p>
 <p><b>予約、改札利用、切符購入</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>支援内容の確認</b>（盲導犬の使用等について）</li> <li>● <b>改札利用の支援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 困った様子場合には支援の要否を確認</li> <li>・ 支援を希望しない場合でも可能な限り見守る</li> </ul> </li> <li>● <b>切符購入の支援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 困った様子場合には支援の要否を確認</li> <li>・ 目的地を確認し、金銭の授受を正確に行う</li> <li>・ 誘導支援を希望される場合は、画面の内容を説明し、テンキーなどに手を誘導する</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>予約、改札利用、切符購入</b>には、盲導犬を使用しているのかなどを確認する必要があります。</p> <p>また、<b>改札利用や切符購入に困っている様子</b>の場合には、支援の要否をまず確認し、支援します。</p> <p><b>券売機</b>では、目的地の確認、金銭の授受を正確に行います。お客さまが自分で購入するために誘導を希望された場合には、画面の内容を説明し、テンキーなどに手を誘導します。</p>
 <p><b>構内の移動</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>移動の支援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用ルートの希望をうかがう</li> <li>・ エレベーターやエスカレーターを希望し、その設備が使用できない場合にはその旨を説明し別ルートで支援する</li> </ul> </li> <li>● <b>トイレ利用の支援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 誘導の希望があった場合、どこまでの誘導が必要かを確認して支援</li> </ul> </li> </ul> <p><b>ホームの利用、乗降時、車内</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ホームの移動、乗車待ちの支援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 安全な場所での支援（ホーム緑端部から離れる）</li> <li>・ ホームドア等がない場合、視覚障害者誘導用ブロックの外側を歩いているか確かめる</li> <li>・ 転落の危険性がある場合は「白杖の人止まれ！」などとたたちに声をかける</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>構内の移動</b>における支援です。移動支援を希望された場合には、階段、エレベーターなど何を使うのかなど<b>ルートを確認</b>し、エレベーター等の設備が利用できない場合には、その旨を説明し、別ルートで誘導します。</p> <p><b>トイレまでの誘導</b>を希望された場合、トイレ内までの誘導が必要かなどを確認して支援します。</p> <p><b>ホームの利用、乗降時、車内利用における支援</b>です。ホームの移動や乗車待ちでは、ホーム緑端部から可能な限り離れた<b>安全な場所で支援</b>します。また、ホームドアや可動式ホーム柵がない場合には、視覚障害者誘導用ブロックの外側を歩かれていないかを確認し、安全な場所で誘導します。</p> <p>もしも<b>転落の危険性を感じた場合には、ただちに「白杖の人止まれ！」</b>などと大きな声で注意喚起しましょう。</p>
 <p><b>ホームの利用、乗降時、車内（つづき）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>運行情報の提供</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 音声情報がない場合には、随時、説明や注意喚起を行う</li> </ul> </li> <li>● <b>色別表示などの情報に対する支援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 色別情報表示でわからない様子場合には、情報を提供する。</li> </ul> </li> <li>● <b>乗降の支援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ドア開閉ボタン操作が必要な場合には位置の確認などの支援をし、周囲の利用者にも支援を求める</li> </ul> </li> <li>● <b>車両内への誘導</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 指定席の場合は必要に応じて席まで誘導し、車内設備の説明を行う</li> <li>・ 降車時の支援は可能な限り行う、又は周囲の利用者に協力を依頼する</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>視覚障害者は音声情報が頼り</b>です。<b>運行に係る情報について音声情報がない場合</b>には、随時説明や注意喚起が必要です。</p> <p><b>色覚に異常がある人</b>もいます。色別で情報表示をしていてわからないなどの支援を求められた場合には、情報を提供しましょう。</p> <p>また、<b>ドア開閉ボタン操作が必要な車両の場合</b>には、ボタンの位置をご案内し、降車時の利用のときにご協力いただけるよう、周囲の利用者にも支援を求めます。</p>
 <p><b>乗り換え時</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内</b></li> </ul>	<p>支援の申し出があれば、乗換の経路を具体的にご案内します。</p>

**5.聴覚障害者・言語障害者**




特性に配慮し、困っている様子のときは、**支援が必要かを確認した上で接遇対応**をします。

- 聴覚障害者・言語障害者の特性
  - 外見では気づきにくい
  - 聞こえ方には個人差がある
  - 補聴器を使用して会話が可能なのもいるが、うまく聞き取れない人もいます
  - すべての人が手話を使えるわけではない
  - 表情や身振り手振り、口話、筆談、手話などの視覚情報が頼り
  - 聴導犬を使用している人もいます

**聴覚障害者、言語障害者**は、乗務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などの状況があります。

困っている様子の場合には、支援が必要かを確認して対応しましょう。



**予約、改札利用、切符購入**


- 支援内容の確認（聴導犬の使用等について）
- 切符購入の支援
  - ・券売機の呼び出しで応答がない場合には、聞こえない可能性がある
  - ・料金などは電卓や筆談で表示

**構内の移動**

- エレベーター利用時の支援
  - ・緊急停止や呼び出しの際に応答がない場合には聞こえない可能性がある

**予約、改札利用、切符購入時**などにおいては、聴導犬を使用しているのかなどを確認する必要があります。ただし、音声では伝わらないため、予約時にはファックスやインターネット、窓口では筆談等による対応ができるようにしておくことが重要です。

また、**構内のエレベーター**で、緊急停止や呼び出しの際に応答がない場合には、聴覚障害の方が乗っている可能性があります。配慮が必要です。



**ホームの利用、乗降時、車内**

- 運行情報の提供
  - ・駅や車内で文字情報がない場合には、随時、筆談等によって説明や注意喚起を行う
  - ・降車駅への到着等の情報提供の希望であれば、可能な限り行う、又は周囲の利用者に協力を依頼する


**乗り換え時**

- 支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内

駅や車内においては、**運行に係る情報を文字で伝えられない場合には、筆談などで随時説明**することが必要です。

支援の申し出があれば、**乗換**の経路を具体的にご案内します。

**6.発達障害者・知的障害者・精神障害者**




特性に配慮し、困っている様子のときは、**支援が必要かを確認した上で接遇対応**をします。

- 発達障害者・知的障害者・精神障害者の特性 **コミュニケーションが苦手な傾向にある**
  - 外見では気づきにくい
  - 話の内容を理解できない人がいる
  - 自分の考えや気持ちをうまく伝えられない人がいる
  - 常識やルールを理解しにくい人がいる
  - 身体が勝手に動く、声や言葉が急に出る、変わったクセがあるなどの場合がある
  - 強いこだわりがある人がいる
  - 音や光が苦手な人がいる
  - ストレスに弱く、疲れやすい など

**発達障害者、知的障害者、精神障害者**は、コミュニケーションが苦手な傾向にあります。

困っている様子の場合には、支援が必要かを確認して対応しましょう。



**予約、改札利用、切符購入**

- 支援内容の確認
- 問い合わせに対してはゆっくり、はっきり、具体的に対応し、理解を確認

**構内の移動**







- 構内移動の支援
  - ・ウロウロする、大声を上げる、パニックとなっている様子の場合には、ゆっくり、やさしく声をかけ、落ち着かせた上で、支援の要否を確認
  - ・具体的に「●●の電車に乗るのですか」などゆっくり、やさしく声をかける
- エレベーター利用の支援
  - ・緊急停止や呼び出しボタンでうまくコミュニケーションができない場合には、ゆっくりやさしく声をかける
  - ・具体的に、繰り返し説明する

**予約、改札利用、切符購入時**などにおいては、説明がわからない様子の場合には、ゆっくり、はっきり、具体的に対応し、理解しているかを確認します。


また、**構内でウロウロする、大声を上げる、また、パニックなどを起こしてしまう場合**もあります。その場合にはやさしく話しかけ、落ち着かせることが重要です。具体的に「●●●●の電車に乗りますか？」などと声をかけましょう。

**緊急連絡先が書かれているヘルプマーク**などを携行している場合がありますので、対応方法について連絡先に問い合わせるのもよいでしょう。

**エレベーターの緊急停止時の呼び出しなどでうまくコミュニケーションができない場合**には、ゆっくり、やさしく声をかけ、具体的かつ繰り返し、どうしたらよいかを説明することが重要です。

 <p><b>構内の移動（つづき）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● トイレなど設備利用の支援             <ul style="list-style-type: none"> <li>・位置案内等が理解しにくい様子の場合、図やピクトグラムでわかりやすく、具体的に</li> </ul> </li> </ul> <p><b>ホームの利用、乗降時、車内</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 具体的かつ落ち着いていただく支援を             <ul style="list-style-type: none"> <li>・困っている様子の場合、安全な場所に誘導支援</li> <li>・ウロウロする、大声を上げる、パニックとなっている様子の場合にはゆっくり、やさしく声をかけ、落ち着かせることが重要</li> <li>・他のお客様とのトラブル時には、周囲の方に理解を求め、声かけをする</li> <li>・緊急時などの避難誘導ではゆっくりやさしく話し、パニックにならないよう配慮する</li> <li>・必要以上に注目を集めない</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>トイレなどの設備の位置の案内の説明がわからない様子</b>の場合には、図やピクトグラムなどを用いてわかりやすく説明しましょう。</p> <p><b>ホームや車内などで困っている様子、ウロウロしている、パニックの様子を見かけた場合</b>には、ゆっくりやさしく声をかけ、落ち着いていただくことが重要です。</p> <p>また、<b>他のお客様とのトラブルが生じてしまった場合</b>には、<b>周囲のお客様に理解を求める声かけ</b>をしましょう。</p> <p>ただし、<b>必要以上に注目を集めないようにも配慮</b>も必要です。</p>
 <p><b>乗り換え時</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内</li> </ul>	<p>支援の申し出があれば、乗換の経路を具体的にご案内します。</p>
<p><b>7.内部障害者</b></p>  <p>特性に配慮し、困っている様子のときは、<b>支援が必要かを確認</b>した上で<b>接客対応</b>をします。</p> <p>■内部障害者の特性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 外見では気づきにくい</li> <li>● 体調が変化しやすい、骨折しやすい、風邪などがうつりやすい</li> <li>● 人工肛門、人工膀胱を使用している人（オストメイト）がいる</li> <li>● 酸素ボンベや人工呼吸器を携行している人がいる</li> <li>● ヘルプマークを持っている人がいる（外見では障害がわからないため）</li> </ul>	<p><b>内部障害者</b>は、外見ではわからない場合が多いですが、体調が変化しやすいなどの状況があります。</p> <p>困っている様子の場合には、<b>支援が必要かを確認</b>して対応しましょう。</p>
 <p><b>予約、改札利用、切符購入</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 支援内容の確認</li> <li>● 具合が悪い等の申し出があった場合、             <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援が必要を確認</li> <li>・どのような支援が必要かを聞く</li> </ul> </li> </ul> <p><b>構内の移動</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 具合が悪い等の申し出があった場合、             <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援が必要を確認</li> <li>・どのような支援が必要かを聞く</li> </ul> </li> <li>● <b>トイレ利用の支援</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オストメイト等の多機能トイレがない場合には、近隣のトイレを案内</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>予約、改札利用、切符購入時</b>などにおいては、必要な支援事項があれば確認します。</p> <p><b>改札、構内などで具合が悪くなった</b>などの申し出があれば、支援が必要かを確認し、どんな支援をすべきかを聞いて対応します。</p> <p>また、<b>オストメイト等の多機能トイレの案内</b>を希望され、設備がない場合には、その旨を説明し、近隣の商業施設等のトイレを案内します。</p>
 <p><b>ホームの利用、乗降時、車内</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 具合が悪い等の申し出があった場合、             <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援が必要を確認</li> <li>・どのような支援が必要かを聞く</li> </ul> </li> </ul> <p><b>乗り換え時</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内</li> </ul>	<p><b>ホームや車内等でも、具合が悪くなった</b>などの申し出があれば、支援が必要かを確認し、どんな支援をすべきかを聞いて対応します。</p> <p>支援の申し出があれば、<b>乗換</b>の経路を具体的にご案内します。</p>
<p><b>8.その他</b></p> <p>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</p> 	<p><b>その他</b>にも、これまで紹介した障害のほかにも心身の障害は多様にあります。</p> <p>また、妊産婦、ベビーカー使用者を含む乳幼児連れ、けが人などにも配慮が必要です。</p> <p>困っている様子の場合には、<b>支援が必要かを確認</b>して対応しましょう。</p>






**予約、改札利用、切符購入**

- 支援内容の確認

**構内の移動**

- 具合が悪い等の申し出があった場合、支援が必要かを確認し、どのような支援が必要かを聞く
- 妊婦やけが人はバランスを崩しやすいため、相手の状況に応じて支援する



予約、改札利用、切符購入時などにおいては、必要な支援事項があれば確認します。

構内やホームなどで、乗降時に具合が悪くなったなどの申し出があれば、支援が必要かを確認し、どんな支援をすべきかを聞いて対応します。

**妊産婦、けが人**などはバランスを崩しやすいため、相手の状況や支援の申し出などを受け、乗降の支援などを行います。



**ホームの利用、乗降時、車内**



※ベビーカーでホーム（改札口）で乗降して利用する場合は乗降支援を実施しています。

- 安全な場所での支援
- 具合が悪い等の申し出があった場合、支援が必要かを確認し、どのような支援が必要かを聞く
- ベビーカーの乗降支援
  - ・ 支援を望まれた場合は方法を確認
  - ・ 安全に留意して支援
- ベビーカー使用者には、ベビーカー用スペースなどでブレーキをかけていただく。

**乗り換え時**

- 支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内

また、ベビーカーの乗降支援の依頼があった場合には、方法を確認し、支援します。

**ベビーカー使用者**には、ベビーカー用スペースなどでブレーキをかけていただきます。スペースがない場合には、周囲のお客様にご協力をいただけるよう声かけなどをします。


支援の申し出があれば、乗換の経路を具体的にご案内します。

**9. 新型コロナウイルス完成症対策を踏まえた接遇のポイント**

**ポイント1.**  
変わらず「まずは声かけ、そして必要な支援」を行うことが重要

**【声かけのポイント】**

- 感染症対策を講じていることを伝える
- なるべく相手の正面からの声かけを避ける
- 支援の必要性の有無を確かめる



さらには、新型コロナウイルス感染症の拡大により、感染症対策を踏まえた「新たな対応のあり方」が求められています。

接遇にあたっては、対人距離の確保、マスクの着用、手洗いや消毒、検温の励行などの対策が徹底されてします。しかし、高齢者・障害者等から見ると、距離の確保やマスクの着用などから、サポートが受けにくい、コミュニケーションがしにくいなどの新たな課題が生じています。

特に、「コミュニケーションにより必要な支援をうかがう・伝える」ことが必要な高齢者・障害者等にとっては大きな支障が生じています。

安全な利用を図っていくには、感染症対策を講じた上で、できるだけ簡潔なコミュニケーションによって支援を行っていくことが必要です。

ポイントのひとつとしては、変わらず「まずは声かけ、そして必要な支援」を行うことが重要であることです。

例えば、視覚障害者への声かけにあたっては、

○まずは障害当事者の横から、対応する職員が名乗り、感染症対策を講じていることを伝えます


○必要な支援があるか確かめ

○必要であれば、どうすればよいかを伺い、支援を行います

**ポイント2. コミュニケーションツールを準備する**

**【対応のポイント】**




- コミュニケーションに役立つツールを活用する
  - ・ 話すことが見えるようなマスクを使う
  - ・ 話し言葉が伝わるようマイクなどを活用する
  - ・ 筆談具やコミュニケーションボードなどのツールを活用する
- ICTの活用を推進する
  - ・ オンラインの活用
  - ・ ICTによる手続きの効率化
  - ・ 活用にあたっては多媒体とし、利用体験などにより不安を払しょくする

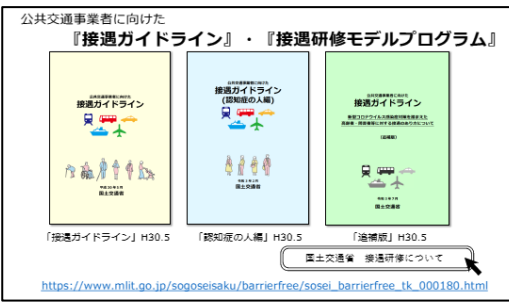


コミュニケーション支援ボード  
(公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団)

ポイントのふたつめは、コミュニケーションツールを準備することです。

音声情報が得られない人に対しては、口が見えるようなマスクや、筆談具、コミュニケーションボードなどを準備します。視覚情報が得られない人に対しては、伝わりにくくなっている情報が聞き取りやすいよう、マイクなどを活用します。

	<p>また、オンラインなど ICT を活用し、対面の手続きなどを効率化していくことも重要です。ただし、活用にあたっては多様な媒体を準備し、利用体験などを行って利用者の不安を払しょくすることも重要です。</p>
<p><b>ポイント3.</b> 感染症対策設備の設置方法や変更事項などの伝え方に配慮する</p> <p><b>【対応のポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 感染症対策設備（消毒液や検温設備など）の設置方法             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 複数台を異なる高さで設置する</li> <li>・ 使い方を表示する</li> <li>・ 使えない場合の個別対応も必要 などの工夫が必要</li> </ul> </li> <li>● 運行の変更などの情報の提供方法             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 文字やイラストで掲示する</li> <li>・ 音声アナウンスを流す など複数の手段による提供が必要</li> </ul> </li> <li>● 情報提供の工夫             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 様々な対策でアナウンスや声が聞き取りにくいいため、聞き取りやすいようはっきりと、繰り返し伝えることが重要</li> </ul> </li> </ul>	<p>ポイントの3つ目は、感染症対策設備の設置方法や変更事項などの伝え方に配慮することです。</p> <p>消毒液や検温設備などは、人によって高さや場所などで使にくい場合があります。複数台を異なる高さで設置することが必要であるとともに、使い方を表示することが重要です。また、設置設備が使えない場合には、個別の対応も必要です。</p> <p>また、運行情報などは、文字やイラスト、音声などで提供することが重要です。しかし、感染症対策によって音声聞き取りにくいなどがあるため、はっきりとしたアナウンスが必要であるとともに、繰り返し伝えることが重要です。</p>
<p><b>ポイント4.</b> 感染症対策についての情報提供を行う</p> <p><b>【対応のポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 対策の協力のお願いは「多様な媒体」で             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 視覚的掲示（デジタルサイネージ等）、音声、webアクセシビリティを確保したホームページなどでの提供</li> </ul> </li> <li>● 事業者の取組みの紹介             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 感染症対策の取組みについて、利用者への周知を続ける</li> <li>・ 配置人員の削減等についての周知や必要な支援要請などに適宜応じられる体制等の工夫の周知</li> </ul> </li> <li>● 感染症対策がしづらい人がいて工夫していることの周知             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ マスク着用が難しい人などへの理解</li> </ul> </li> </ul>  <p>マスクをつけるれない事情があります マスク着用が難しいことを示すマークのイメージ</p>	<p>ポイントの4つ目は、感染症対策についての情報提供を行うことです。</p> <p>利用者への対策の協力のお願いについては、視覚情報、音声情報などの多様な媒体での提供が必要です。事業者の対策の取組などは、引き続き周知を続けていくことが重要であるとともに、配置人員を削減している場合などは必要な支援をどのような体制の工夫で応じていくかを検討していくことが必要です。</p> <p>また、感染症対策がしづらい人がいて、工夫していることについても、周囲の理解を得ていくために周知していくことが重要です。</p>
<p><b>ポイント5.</b> 感染症対策下における新たな工夫</p> <p><b>【対応のポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ICTの活用による対面対応の低減</li> <li>● 対応の効率化による対面の短時間化</li> <li>● 接客研修のオンライン化 など</li> </ul>  <p>※ICTを活用した取組み例 乗客手帳を管理するスマホアプリの導入など、手帳を簡易にする取組が進んでいる。</p>  <p>※接客研修のオンライン化 感染症対策を踏まえた接客研修として、動画配信、e-ラーニングやオンライン研修等での展開が進んでいる。</p>	<p>最後のポイントは、感染症対策下における新たな工夫が必要であることです。</p> <p>ICT を活用して対面対応を低減させていくこと、対応の効率化により対面の対応を短時間にしていくこと、こうした感染症対策などを踏まえた接客研修をオンラインとしていくことなどが挙げられます。</p> <p>感染症対策下においても、支援を必要としている人がいます。工夫した対応を行っていくことが重要です。</p>
<p><b>10. 緊急時・災害時の対応について</b></p> <p><b>配慮事項</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 遅延・運転の見合わせなどの時には、必要な情報を乗客が得やすい手段で伝えることに努める</li> <li>● 高齢者・障害者等が緊急事態に陥った時には、迅速かつ適切な対応を図ることに努める</li> <li>● 地震、火災などの災害時には、乗客の安全を確認し、高齢者・障害者等が安全に避難できるよう誘導・介助を行う。適宜一般の乗客にも誘導・介助の協力を求める</li> </ul>	<p>最後に、<b>緊急時・災害時の対応</b>についてですが、既に安全規定管理などによる対応をしていると思います。</p> <p>ここでは、高齢者や障害者等に対する<b>基本的な配慮事項</b>についてお伝えします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ まず、遅延や運転の見合わせなどの時には、特に視覚障害や聴覚障害の方などは情報を得にくい状況にあります。<b>必要な情報を、乗客が得やすい手段で伝える</b>ことに努めましょう。</li> <li>・ 緊急事態に陥った際には、<b>迅速かつ適切な対応</b>が求められます。</li> </ul>

	<p>・地震、火災などの災害時には、皆さまが<u>安全に避難できるよう誘導・介助</u>を行います。また、<u>適宜、一般の乗客の方にも誘導・介助の協力を求めましょう。</u></p>
<p>公共交通事業者に向けた 『<u>接遇ガイドライン</u>』・『<u>接遇研修モデルプログラム</u>』</p>  <p>「接遇ガイドライン」H30.5 「認知症の人へ」H30.5 「進捗版」H30.5</p> <p><a href="https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000180.html">https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000180.html</a></p>	<p>「接遇ガイドライン」では、さらに詳細に対応の留意点などが掲載されています。</p> <p>国土交通省のホームページにありますので、読んでみてください。</p>

## ●副教材

### プログラム 2-②

#### 接遇ガイドラインに基づく接遇方法



## 1. 対応の際の配慮点

- 障害特性、高齢者、障害者等に対する理解を高め、偏見を取り除く
- まずはコミュニケーションをとることにより、思い込みや不当な対応をなくす
- コミュニケーションにおいては、必要な情報保証を
- 敬意を持った対応を
- 必要な接遇は多様であることを前提に
- 高齢や障害を理由に乗車を拒否してはならない

## 2. 基本の接遇方法

### ■ 高齢者

特性に配慮し、困っている様子ときは、**支援が必要かを確認**した上で**接遇対応**をします。

#### 高齢者の特性

- 視力・聴力・筋力など身体機能が低下
- 移動やコミュニケーションに時間がかかる
- 杖やシルバーカー、車椅子を利用している人もいる
- 認知症の症状のある人もいる



#### 予約、改札利用、 切符購入

- 聞こえている、理解しているかを確認

#### 構内の移動

- バランスを崩す、躓きやすいため、安全を確認
- 時間に余裕を持った支援

#### ホームの利用、乗降 時、車内

- 混雑時には不安になりやすいので、困っている様子があれば支援
- 時間に余裕を持った支援

#### 乗り換え時

- 支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内

## ■ 認知症の人

特性に配慮し、困っている様子ときは、**支援が必要かを確認**した上で**接遇対応**をします。

### 認知症の人の特性

- 症状はさまざまであり、主に認知機能（理解する力や判断する力）などが低下する
- 保たれている機能もあるので、一律のイメージで対応してはいけない
- 高齢者に多いが、若年性や軽度認知症の人もある

### 予約、改札利用、切符購入

- 理解しているかを、簡潔な言葉で確認
- 自己開示している人には、同伴者の有無、支援の要否を確認
- 機械の操作がわからない場合には、何に困っているかを確認して支援

### 構内の移動

- たちすくむ、行ったり来たりしている、座り込んでいる場合、どこに行けばよいかわからなくなっている可能性があるため、ゆっくりと落ち着かせて支援
- 案内表示の内容が理解できない、眼に入っていない場合があるため、落ち着かせ、どこにいきたいのか、どうしたいのかを確認して支援
- 立ち入り禁止エリアに入ろうとしている場合には、利用者の安全の確保を第一に対応。その後は急き立てたり、責めたりせずに、静かな場所に誘導して落ち着くまで待つ。

### ホームの利用、乗降時、車内

- 行先がわからなくなっている場合、落ち着かせ、わからないこと、どうしたいのかを確認して支援
- 案内表示が理解できない。目に入っていない場合があるため、落ち着かせ、どこにいきたいのか、どうしたいのかを確認して支援
- ホームをのぞき込むなど危険な行動をしている場合、利用者の安全の確保を第一に対応。その後は急き立てたり、責めたりせずに、静かな場所に誘導して落ち着くまで待つ。
- 緊急時に支援や避難誘導を行う場合は、理解していない様子、不安な様子の場合には「大丈夫ですよ」と声をかけ、ゆっくり、簡潔に説明

### 乗り換え時

- **支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内**

## ■ 肢体不自由者・車椅子使用者・重症心身障害児者

特性に配慮し、困っている様子のおときは、**支援が必要かを確認**した上で**接遇対応**をします。

### 肢体不自由者・車椅子使用者・重症心身障害児者の特性

- 四肢、体幹が不自由で歩行や筆記が困難
- 障害の部位は個人差がある
- 車椅子、杖、義足などを使用
- 原因（脳血管障害、脳性麻痺等）により困難さが異なる
- 重度の肢体不自由と重度の知的障害を併せ持った人（子ども・成人）もいる
- 介助犬を使用する人もいる



### 予約、改札利用、 切符購入

- **支援内容の確認**（車椅子等の補助具や介助犬の使用等について）
- 割引適用は合理的な方法で確認
- **改札口や窓口の利用では、必要に応じて支援**
  - ・ 車椅子使用者等に配慮したカウンターではない場合
  - ・ 改札口の幅が狭い、混雑しているなど
- **車椅子使用者の乗降の案内は速やかに**
  - ・ 関係駅への連絡を行った上で、ホームまで動向し、スロープ板などを使用して乗降支援を行う
  - ・ 関係駅との連絡がつかないなどで利用者を待たせる場合

### 構内の移動

- **エレベーター/エスカレーターの支援**
  - ・ 支援の要否を確認し、乗降を支援
- **車椅子使用者の階段利用の支援**
  - ・ 設備がないことを説明
  - ・ 利用者の意向を確認
  - ・ 同意が得られれば、階段の要領で4人以上で支援
  - ・ 支援必要人数が得られない場合は、別の方法（他駅の利用等）などを提案し、話し合い、理解を得られるようにする
- **通路利用の支援**
  - ・ 支援の要否を確認
  - ・ 段差、溝、傾斜に配慮し利用支援
- **トイレ利用の支援**
  - ・ 多機能トイレの案内
  - ・ 多機能トイレがない場合は、事情を説明し、近隣のトイレを案内

**ホームの利用、乗降時、車内**

- **ホームの移動、乗車待ちの支援**
  - ・安全な場所での支援（ホーム縁端部から離れる）
  - ・車椅子は、横断勾配に配慮し、線路に対して平行に止め、必ずブレーキをかける
- **車椅子使用者の乗降の支援**
  - ・ドアに対して直角に
  - ・乗車は前向き、降車は後向きで
  - ・必要に応じてスロープ板を使用
  - ・利用者の意向を確認した上で、段差や隙間が大きい場合は乗降位置を移動
- **車両内への誘導支援**
  - ・誘導支援をする場合には、希望の場所又は車椅子スペース、ドア付近の座席横、優先席などに誘導（位置は誘導前に確認）
  - ・向きは進行方向と直角が望ましいが利用者の意向を確認

**乗り換え時**

- **支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内**

■ **視覚障害者**

特性に配慮し、困っている様子のおときは、**支援が必要かを確認**した上で**接遇対応**をします。



**視覚障害者の特性**

- 大きく「全盲」と「弱視」に分かれる
- 光を感じる/感じない、物の輪郭が判別できない、視野の一部が欠けている、色の判別が困難、暗いところでは見えにくい、明るいところでは見えにくいなどさまざま
- 白杖を持っている、盲導犬を使用している、ガイドヘルパーと一緒に歩いている、白杖等を利用せずに1人で歩いているなど歩き方もさまざま
- 白杖や盲導犬を使用しているも、全盲ではなく弱視の人の場合がある
- 盲導犬は使用している人の指示した方向に進む、障害物を避ける、止まって曲がり角や段差を教える。道を覚えているのではない。

**予約、改札利用、切符購入**

- **支援内容の確認**（盲導犬の使用等について）
- **改札利用の支援**
  - ・困った様子の場合には支援の要否を確認
  - ・支援を希望しない場合でも可能な限り見守る
- **切符購入の支援**
  - ・困った様子の場合には支援の要否を確認
  - ・目的地を確認し、金銭の授受を正確に行う
  - ・誘導支援を希望される場合は、画面の内容を説明し、テンキーなどに手を誘導する

### 構内の移動

- **移動の支援**
  - ・利用ルート希望をうかがう
  - ・エレベーターやエスカレーターを希望し、その設備が使用できない場合にはその旨を説明し別ルートで支援する
- **トイレ利用の支援**
  - ・誘導の希望があった場合、どこまでの誘導が必要かを確認して支援

### ホームの利用、乗降時、車内

- **ホームの移動、乗車待ちの支援**
  - ・安全な場所での支援（ホーム縁端部から離れる）
  - ・ホームドア等がない場合、視覚障害者誘導用ブロックの外側を歩いていないか確かめる
  - ・転落の危険性がある場合は「白杖の人止まれ！」などとただちに声をかける
- **運行情報の提供**
  - ・音声情報がない場合には、随時、説明や注意喚起を行う
- **色別表示などの情報に対する支援**
  - ・色別情報表示でわからない様子の場合には、情報を提供する
- **乗降の支援**
  - ・ドア開閉ボタン操作が必要な場合には位置の確認などの支援をし、周囲の利用者にも支援を求める
- **車両内への誘導**
  - ・指定席の場合は必要に応じて席まで誘導し、車内設備の説明を行う
  - ・降車時の支援は可能な限り行う、又は周囲の利用者に協力を依頼する

### 乗り換え時

- **支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内**

## ■ 聴覚障害者・言語障害者

特性に配慮し、困っている様子ときは、**支援が必要かを確認**した上で**接遇対応**をします。



### 聴覚障害者・言語障害者の特性

- 外見では気づきにくい
- 聞こえ方には個人差がある
- 補聴器を使用して会話が可能なのもいるが、うまく聞き取れない人もいる
- すべての人が手話を使えるわけではない
- 表情や身振り手振り、口話、筆談、手話などの視覚情報が頼り
- 聴導犬を使用している人もいる



<p>予約、改札利用、切符購入</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 支援内容の確認（聴導犬の使用等について）</li> <li>● 切符購入の支援             <ul style="list-style-type: none"> <li>・券売機の呼び出しで応答がない場合には、聞こえない可能性がある</li> <li>・料金などは電卓や筆談で表示</li> </ul> </li> </ul>
<p>構内の移動</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● エレベーター利用時の支援             <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急停止や呼び出しの際に応答がない場合には聞こえない可能性がある</li> </ul> </li> </ul>
<p>ホームの利用、乗降時、車内</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 運行情報の提供             <ul style="list-style-type: none"> <li>・駅や車内で文字情報がない場合には、随時、筆談等によって説明や注意喚起を行う</li> <li>・降車駅への到着等の情報提供の希望であれば、可能な限り行う、又は周囲の利用者に協力を依頼する</li> </ul> </li> </ul>
<p>乗り換え時</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内</li> </ul>

## ■ 発達障害者・知的障害者・精神障害者

特性に配慮し、困っている様子ときは、**支援が必要かを確認**した上で**接遇対応**をします。



### 発達障害者・知的障害者・精神障害者の特性

#### コミュニケーションが苦手な傾向にある

- 外見では気づきにくい
- 話の内容を理解できない人がいる
- 自分の考えや気持ちをうまく伝えられない人がいる
- 常識やルールを理解しにくい人がいる
- 身体が勝手に動く、声や言葉が急に出る、変わったクセがあるなどの場合がある
- 強いこだわりがある人がいる
- 音や光が苦手な人がいる、ストレスに弱く、疲れやすい など

<p>予約、改札利用、切符購入</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 支援内容の確認</li> <li>● 問い合わせに対してはゆっくり、はっきり、具体的に対応し、理解を確認</li> </ul>
---------------------	--

### 構内の移動

- **構内移動の支援**
  - ・ウロウロする、大声を上げる、パニックとなっている様子の場合には、ゆっくり、やさしく声をかけ、落ち着かせた上で、支援の要否を確認
  - ・具体的に「●●行の電車に乗るのですか？」などゆっくり、やさしく声をかける
- **エレベーター利用の支援**
  - ・緊急停止や呼び出しボタンでうまくコミュニケーションができない場合には、ゆっくりやさしく声をかける
  - ・具体的に、繰り返し説明する
- **トイレなど設備利用の支援**
  - ・位置案内等が理解しにくい様子の場合、図やピクトグラムでわかりやすく、具体的に

### ホームの利用、乗降時、車内

- **具体的かつ落ち着いていただく支援を**
  - ・困っている様子の場合、安全な場所に誘導支援
  - ・ウロウロする、大声を上げる、パニックとなっている様子の場合にはゆっくり、やさしく声をかけ、落ち着かせることが重要
  - ・他のお客様とのトラブル時には、周囲の方に理解を求め、声かけをする
  - ・緊急時などの避難誘導ではゆっくりやさしく話し、パニックにならないよう配慮する
  - ・必要以上に注目を集めない

### 乗り換え時

- **支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内**

## ■ 内部障害者

特性に配慮し、困っている様子のおときは、**支援が必要かを確認**した上で**接遇対応**をします。



#### 発達障害者・知的障害者・精神障害者の特性

- 外見では気づきにくい
- 体調が変化しやすい、骨折しやすい、風邪などがうつりやすい
- 人工肛門、人工膀胱を使用している人（オストメイト）がいる
- 酸素ボンベや人工呼吸器を携行している人がいる
- ヘルプマークを持っている人がいる（外見では障害がわからないため）

予約、改札利用、  
切符購入

- 支援内容の確認
- 具合が悪い等の申し出があった場合、
  - ・ 支援が必要かを確認
  - ・ どのような支援が必要かを聞く

構内の移動

- 具合が悪い等の申し出があった場合、
  - ・ 支援が必要かを確認
  - ・ どのような支援が必要かを聞く
- トイレ利用の支援
  - ・ オストメイト等の多機能トイレがない場合には、近隣のトイレを案内

ホームの利用、乗降  
時、車内

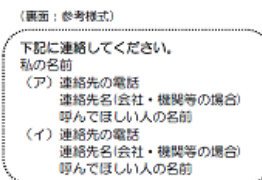
- 具合が悪い等の申し出があった場合、
  - ・ 支援が必要かを確認
  - ・ どのような支援が必要かを聞く

乗り換え時

- 支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内



ヘルプマーク



ヘルプカード



オストメイトや  
オストメイト設備  
を表すマーク

■ 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、けが人などに対して、**支援が必要かを確認**した上で**接遇対応**をします。

予約、改札利用、  
切符購入

- 支援内容の確認

構内の移動	<ul style="list-style-type: none"><li>● 具合が悪い等の申し出があった場合、支援が必要かを確認し、どのような支援が必要かを聞く</li><li>● 妊婦やけが人はバランスを崩しやすいため、相手の状況に応じて支援する</li></ul>
ホームの利用、乗降時、車内	<ul style="list-style-type: none"><li>● 安全な場所での支援</li><li>● 具合が悪い等の申し出があった場合、支援が必要かを確認し、どのような支援が必要かを聞く</li><li>● ベビーカーの乗降支援<ul style="list-style-type: none"><li>・ 支援を望まれた場合は方法を確認</li><li>・ 安全に留意して支援</li></ul></li><li>● ベビーカー使用者には、ベビーカー用スペースなどでブレーキをかけていただく。</li></ul>
乗り換え時	<ul style="list-style-type: none"><li>● 支援の申し出があれば乗換経路を具体的に案内</li></ul>



※ベビーカーマーク（ベビーカーで安心して利用できる場所や設備を表している）

## ■ 緊急時・災害時の対応について

既に安全規定管理などによる対応をしていると思いますが、高齢者や障害者等に対する基本的な配慮事項としては、以下が必要です。

- 遅延・運転の見合わせなどの時には、必要な情報を乗客が得やすい手段で伝えることに努める
- 高齢者・障害者等が緊急事態に陥った時には、迅速かつ適切な対応を図ることに努める
- 地震、火災などの災害時には、乗客の安全を確認し、高齢者・障害者等が安全に避難できるよう誘導・介助を行う。適宜一般の乗客にも誘導・介助の協力を求める

※公共交通事業者に向けた『接遇ガイドライン』（平成 30 年 5 月 国土交通省）

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

## (参考) 研修に活用可能な映像教材など

研修の実施に活用可能な映像教材を以下に整理していますので、研修の内容に応じて、活用してください。

※令和4年3月現在

種別	内容
心のバリアフリー研修 アニメーション教材 【内閣官房】	内閣官房 「心のバリアフリー」を学ぶアニメーション教材 共生社会のイメージの共有、心のバリアフリーの意義、障害をはじめ多様な特性を理解する際のポイント等、教材で伝えたいメッセージをまとめた「メッセージ編（10分程度）」と「バリアとは何だろう？（2分程度×6本）」で構成されています。 <a href="https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020_suishin_honbu/udsuisin/program.html">https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020_suishin_honbu/udsuisin/program.html</a>
「心のバリアフリー検定」プロモーション動画 【(公財)日本補助犬協会】	補助犬ユーザーによる心のバリアフリーの理解を促す動画研修プログラム（疑似体験）。自主学习などに活用が可能。 <a href="https://www.hojyoken.or.jp/bf/">https://www.hojyoken.or.jp/bf/</a>
DVD 【NPO 法人日本補助犬情報センター】	①DVD「補助犬使用者の受け入れ方」「まずは受け入れてみませんか？～補助犬使用者の受け入れ方」（事業者用） <a href="https://www.jsdrc.jp/jsdrc_goods/dvd_ukeire/">https://www.jsdrc.jp/jsdrc_goods/dvd_ukeire/</a> ②DVD「補助犬ができること、あなたにできること」 <a href="https://www.jsdrc.jp/jsdrc_goods/dvd_foredu/">https://www.jsdrc.jp/jsdrc_goods/dvd_foredu/</a> ③DVD「補助犬ってなあに？」 <a href="https://www.jsdrc.jp/jsdrc_goods/dvd_forkids/">https://www.jsdrc.jp/jsdrc_goods/dvd_forkids/</a>

上記のような映像資料のほか、以下のような資料もあります。研修の内容に応じて、活用してください。

認知症者にやさしい公共交通 ・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 【(公財)交通エコロジー・モビリティ財団】	支援依頼時に活用できるサポートカードや、困っている人への声かけ・見守り方法についてのリーフレットや副読本を作成。また、公共交通機関における認知症者の利用実態把握と対応方法に関するアンケート調査結果を公表しています。 <a href="http://www.ecomou.or.jp/barrierfree/ninchi/ninchii_top.html">http://www.ecomou.or.jp/barrierfree/ninchi/ninchii_top.html</a>
「視覚障害者にとって差別ってどんなこと？」差別事例集 【日本視覚障害者団体連合】	視覚障害者が感じている困りごととその解決方法について整理されています。 <a href="http://nichimou.org/case-studies/">http://nichimou.org/case-studies/</a>
・「見えづらい・見えにくい人のくらし」弱視に関する懇談会報告書 ・弱視者の困り事 資料集 【日本視覚障害者団体連合】	・弱視の方の困りごととその解決方法について整理されています。 <a href="http://nichimou.org/all/news/secretariat-news/190122-jimu/">http://nichimou.org/all/news/secretariat-news/190122-jimu/</a> ・弱視者から寄せられた困りごとがテーマ別に整理されています。 <a href="http://nichimou.org/all/news/secretariat-news/201201-jimu-2/">http://nichimou.org/all/news/secretariat-news/201201-jimu-2/</a>

# 接遇研修モデルプログラム 鉄軌道編

令和4年3月

発行：国土交通省 総合政策局 バリアフリー政策課

〒100-8918 東京都千代田区霞が関 2-1-3 電話 03-5253-8111

作業協力：社会システム 株式会社