

鉄道駅を中心とした 地域サポートアシスタント スタートアップガイドブック

～駅で困っている人々を助ける市民を育てよう～

本書について

多様なお客様が利用する鉄道駅では、機能障害を持つ人、高齢者、妊産婦、ベビーカー利用者、外国人などの「移動困難者」が支援を求めている場合があることから、ひとつの取り組みとして、「鉄道駅ボランティア」と連携して、安全の範囲の中で、移動困難者の支援を市民がサポートする取り組みが広がりつつあります。

一方で、平成 29 年 2 月に関係官僚会議で決定された「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画（以下、UD2020 行動計画とする）」では、国民一人一人が「心のバリアフリー」を体現するために、具体的な行動を起こし、継続することが必要であるとされています。

こうしたことを背景として、「鉄道駅ボランティア」がこの心のバリアフリーの考え方を鉄道駅を拠点に展開し、すそ野を広げるきっかけとなるとともに、鉄道事業者、地域の自治体などが連携して取り組めるよう、このスタートアップガイドブックは、取り組みの方向性などをとりまとめていますので、ご活用ください。

目次

1. 地域における移動困難者をサポートする人たち	1
2. 地域サポートアシスタントの役割と活動の意義	3
3. 地域サポートアシスタントの導入事例	5
4. 地域の特性に応じた導入の方法.....	13

1. 地域における移動困難者をサポートする人たち

■ 駅ボランティアについて知っていますか？

「駅ボランティア」という言葉を聞いたことはありますか？

多様なお客様が利用する鉄道駅では、機能障害を持つ人、高齢者、妊産婦、ベビーカー利用者、外国人などの「移動困難者」が支援を求めている場合があります。

そのような人たち見守り、支援する方策の一つとして、「駅ボランティア」の取り組みが広がりつつあります。

駅利用の実情に合わせて、様々なスタイルで活躍中！

「駅ボランティア」には、決められた型はありません。

実施する駅や地域に合わせて、様々な方法で活動を始めることができます。

<活動内容の例>

- 普段の通勤時に困っている人を支援
- 活動可能な時間に改札付近で見守り活動

<参加者の募集の例>

- 近隣の大学と連携
- 一般市民から募集



現在実施されている駅ボランティアの取り組みでは、**移動困難者に対する「見守りの目」となること、実際に移動を支援する「案内サポート役」として活躍することが**主な役割として期待されています。

しかし、「駅ボランティア」の活動には、決められたものがあるわけではありません。取り組みを実施する事業者や自治体が、**工夫し、議論を重ねながら、それぞれの地域にあった活動**を行っています。

■ 「駅でのボランティア」から「地域でのサポート」へ

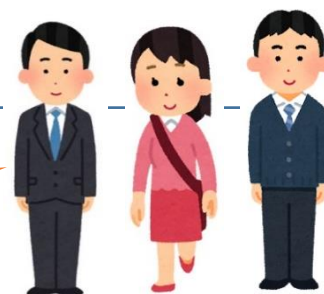
駅ボランティアの活動が今後さらに活発になれば、状況に応じて近くのデパートまで案内したり、観光情報を提供するなど、活動範囲は鉄道駅内に留まらず、鉄道駅を中心とした地域全体に広がっていくと期待されます。

そこで、本書では「駅ボランティア」ではなく「**地域サポートアシスタント**」と記載することにより、鉄道駅内だけでなく、鉄道駅を中心とした地域で活躍する人材を育成することを目指します。



- ・足腰が悪いので、階段を昇るときに荷物を持ってほしい
- ・視覚障害があるので、切符を買うのを手伝ってほしい
- ・バリアフリールートが知りたい
- ・目的地への行き方を教えてほしい

私たちがお手伝いします！！



地域サポートアシスタント

地域サポートアシスタントに決まった活動はありません。困っている人を見かけたら、進んでコミュニケーションをとり、一人ひとりにあったサポートをすることが重要です。そのためにも、地域サポートアシスタントとなる人には、「**心のバリアフリーの概念**」を理解しておくことが求められます。

地域サポートアシスタントとは…

鉄道駅周辺で、移動などに困っている人に対して、心のバリアフリーの理念を理解した上で、安全な範囲のサポートをボランティア的に行う人（有償・無償問わず）

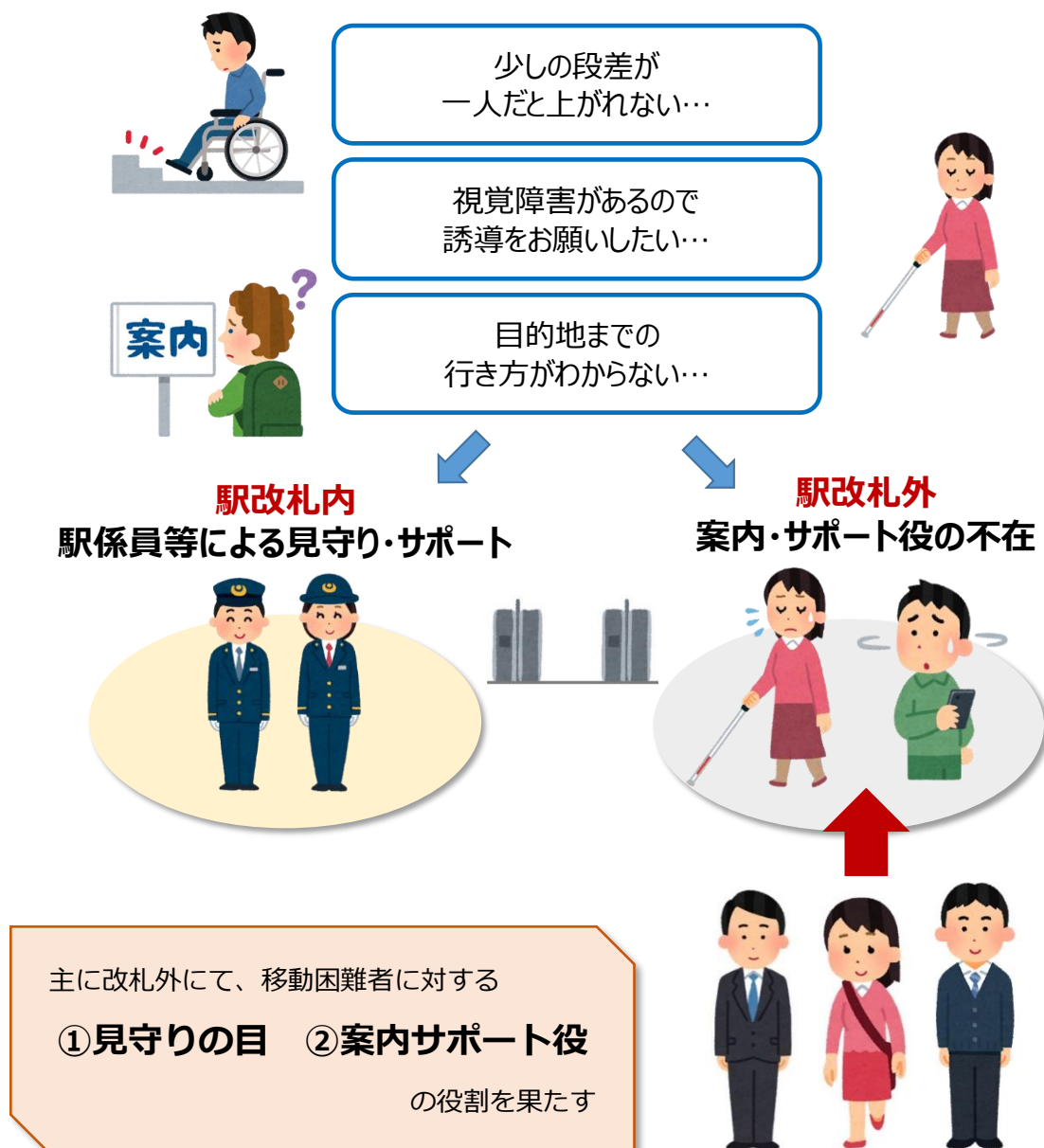
2. 地域サポートアシスタントの役割と活動の意義

■ 求められる役割

移動困難者はどのような場面で困っているのでしょうか。

一般的に、鉄道駅の改札内では、駅係員や警備員によって、事故が起きないように見守られていたり、困っているときにサポートできる体制が確保されています。

一方、改札外には支援や情報案内が不十分なエリアが多くあります。地域サポートアシスタントは、こうした場所で移動困難者をサポートする役割を担います。



■ 活動の意義

地域サポートアシスタントは、既存の「福祉ボランティア」の役割に捉われず、駅周辺で困っている人のサポートをすることが期待されています。

移動困難者にとっては、「**地域で見守ってくれる人がいる**」という**安心感**から、積極的な地域での活動につながり、活動をする地域（自治体）・事業者にとっては、こうした**地域貢献の取り組みがイメージアップ**につながることを期待されます。

さらに、身近なところで地域サポートアシスタントが活動することにより、一般利用者の見守りの目・ボランティア意識を持つきっかけとなる場を増やし、**バリアフリー社会の実現**を目指します。

移動困難者



- 見守りの目があることで安心できる
- 地域の中で積極的に出かけたり、活動することができる

自治体・鉄道事業者



- ボランティア活動を実施する拠点が
増える
- 地域貢献活動に取り組むことによる
イメージアップが期待される

アシスタント・一般利用者



- 活動以外の日常生活でも見守り
の目が身につく
- ボランティア意識が芽生える

3. 地域サポートアシスタントの導入事例

地域サポートアシスタントを育成し、活発な活動を継続するには、鉄道事業者だけで取り組むのではなく、自治体、学校、地域企業、ボランティアセンター等と連携することが有効です。ここでは、鉄道事業者と各主体が連携しながら地域サポートアシスタントを活用している事例を紹介します。

※各取り組みでは「駅ボランティア」の呼称を使用しています。

事業者
×
地域

コミュニティが支える活発な活動

東京地下鉄+ボランティアセンター/東京地下鉄+大学

事業者
×
自治体

幅広い市民の協力で広がる「見守りの目」

西武鉄道+所沢市/京王電鉄+多摩市

事業者
×
民間

最新技術でニーズを捉えたサポートの提供

JR 西日本+DNP+ミライロ

事業者
×
地域

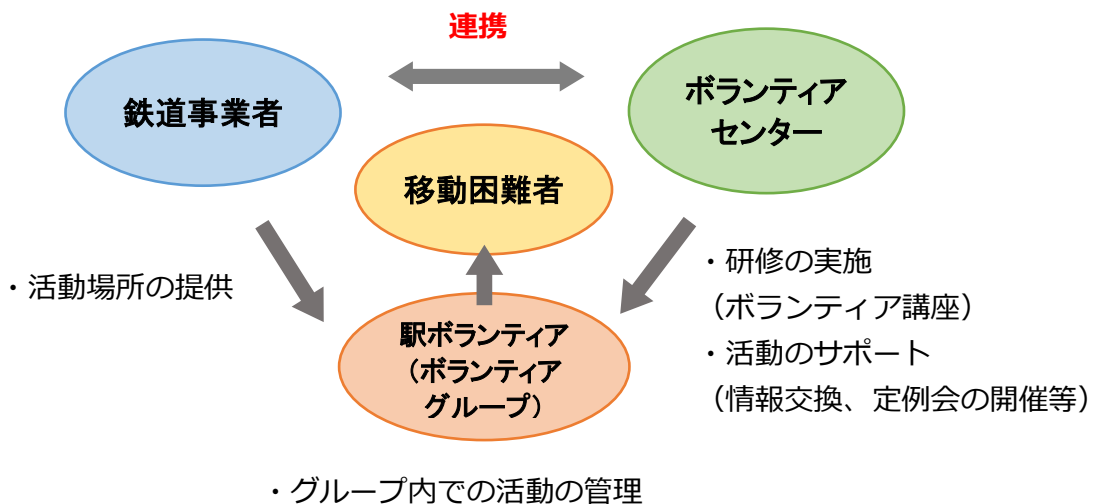
東京地下鉄+ボランティアセンター

おもてなしの心で駅ボランティア

- ◇ 自治体のボランティアセンターと連携した取り組み
- ◇ 駅を含めたボランティア意識を持ったグループによる活動
- ◇ ボランティアセンターはサポート役として積極的な活動に寄与

▶活動概要

ボランティアセンターに所属するグループが主体となって活動を実施。ボランティアセンターは、他自治体との情報交換、定例会の開催支援等を通じて、グループの活動をサポートしています。



▶「おもてなしの心」×「駅ボランティア」

駅ボランティアを実施しているグループは、「サービス介助士の資格（技術）取得とおもてなしの心の育成」を目的とした講座の修了生から構成されており、駅ボランティアだけを目的として集まったグループではありません。“サービス介助士の技術を用いて、人の役に立ちたい”という思いから、駅ボランティアに取り組むことになりました。



▶ ボランティアセンターによるサポート

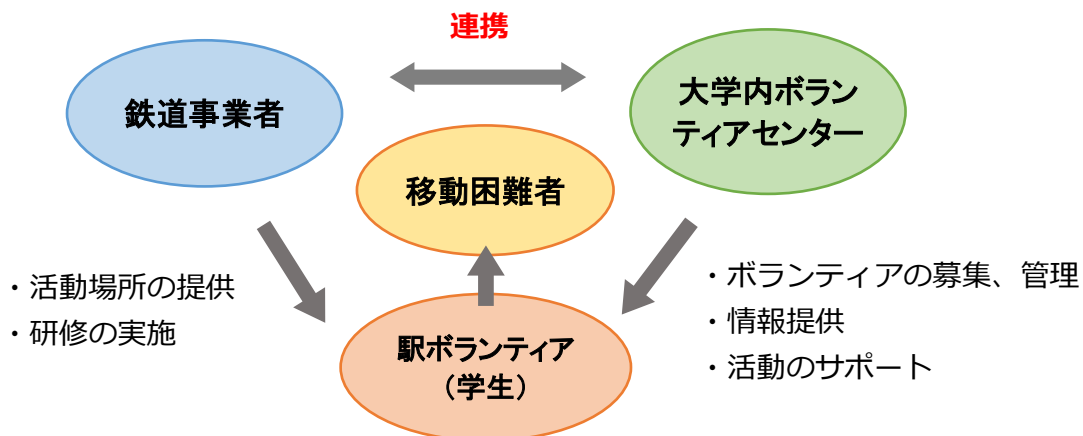
ボランティアセンターには、“ボランティアの方が安全に楽しく活動するための環境づくり”という役割もあり、ボランティアグループをサポートする仕組みが整っています。また、他自治体ボランティアセンター、センター内の他のグループ（英会話グループなど）との情報交換を通じて、多様な活動への発展が構想されているところです。このように、**ボランティアセンターが基盤になっているグループだからこそ、積極的な活動**につながっています。

事業者 × 大学	東京地下鉄+大学 学生のコミュニティによる創意工夫
----------------	-------------------------------------

- ◇ 大学のボランティアセンターと連携した取り組み
- ◇ ボランティアセンターは学内ネットワークを用いて学生の募集・管理
- ◇ 参加学生同士のコミュニティが主体となって活動が発展

▶ 活動概要

大学内のボランティアセンターを通じて、学内のメーリングリストや掲示板を活用することにより、ボランティアを募集。年度ごとに実施する**募集・管理はボランティアセンターが主体となる一方、研修等は鉄道事業者が主体**となって実施しています。



研修では**サービス介助基礎研修**（※）を受講することで、基本的なボランティアの知識を身に付けられるようにしています。

※公益財団法人日本ケアフィット共育機構が実施するセミナー。車いす操作や視覚障害体験などを通して、高齢者や障害のある人とのコミュニケーションやサービス介助の基礎を学ぶ。この事例では、研修に係る費用は鉄道事業者が負担している。

▶ 学生の創意工夫による活動の活性化

活動は、ラッシュ時を除いた10～16時の間、ボランティア個人が活動可能な時間で実施しています。当初は、一人だと活動しにくいと思ったり、時間を確保することができず、実際に活動に参加しているメンバーは多くない状況でした。しかし、**メンバー同士の自発的なコミュニティ**が構築され、情報を共有したり、参加しやすい雰囲気をつくる等の様々な工夫により、活動の活性化につながっています。

コミュニティ内での取り組み例

- ▶ LINEグループを用い、活動時の気づきや課題を全員に共有、改善策を提案
- ▶ 日程調整をして活動するタイミングを合わせるなど、声をかけあって活動しやすいように工夫
- ▶ 活動内容について発信する新聞の作成 など



メンバーに積極的に情報共有・声かけすることで、改善につなげることができた！



学生が作成したボランティア新聞
(東京地下鉄)

事業者
×
自治体

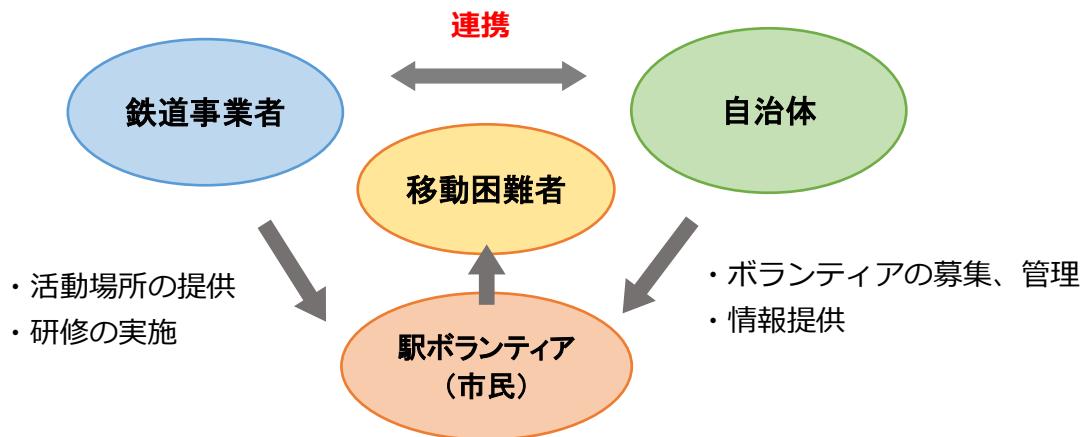
西武鉄道 + 所沢市 / 京王電鉄 + 多摩市

市民の力で広がる「見守りの目」

- ◇ 鉄道事業者と自治体が連携した取り組み
- ◇ 障害当事者を含めた研修による理解の促進
- ◇ 日常生活での活動で広がる「見守りの目」

▶活動概要

自治体と連携し、市広報誌や駅構内のポスターを通じて、大学生・夫婦・高齢の方など幅広い世代がボランティアとして参加しています。



▶当事者参加型の講習による障害への理解

事前の講習では、障害当事者の講演や駅構内を用いた障害者体験により、「**移動困難者が何に困っているのか**」を**実感**できるプログラムを実施しています。こうした研修では、実際に「障害を持っている方へ支援をしたいけど、何をしたらよいかわからない」という方に対して**活動を始めのきっかけ**となっています。

ボランティア募集のポスター
(西武鉄道 + 所沢市)



▶ 駅ボランティアをきっかけとして広がる「見守りの目」

活動は、通勤・通学等の普段の生活において、困っている方を見かけたらサポートを行うという仕組みで実施しています。日常生活で活動を行うにより、「困っている人がいたら声をかけてみよう」という「見守りの目」が醸成されるとともに、駅ボランティアの活動を通じて一般の利用者にもボランティアの意識が芽生えるきっかけとなることが期待されています。



発行されるボランティア証（京王電鉄）



事前講習会の様子（京王電鉄+多摩市）



事業者
×
民間

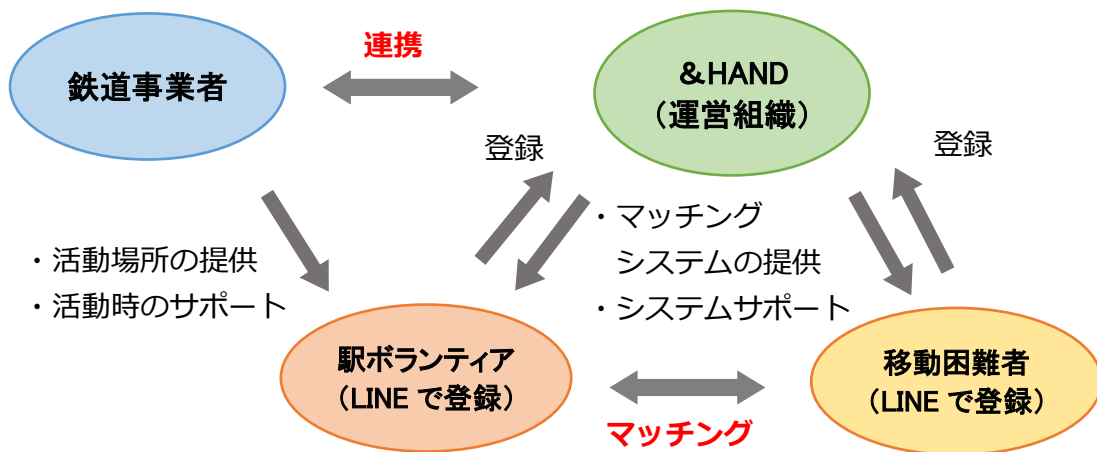
JR 西日本+DNP+ミライロ

SNS で気軽にサポート

- ◇ LINE を用いた「スマホで手助け」の社会実験
- ◇ タスクの明確化によるニーズとサポートのマッチ
- ◇ スマホの活用によって声かけハードルは低下

▶活動概要

DNP、ミライロが実施している「手助けサポートサービス」とJR 西日本が連携。
「手助けサポートサービス」は東京都や福岡県でも実施されています。



▶LINE への登録で誰でも参加可能

あらかじめ LINE で登録しておけば、参加が完了。実験エリア内でサポートしてほしい人とサポートできる人がいれば、**お互いのスマホを通じて**通知されるようになっています。タスクは4つ（道案内、乗換施設の案内、段差の補助、バリアフリールート案内）に絞って設定されており、「困っていること」に対して自分のスキルの範囲でマッチできる仕組みとなっています。



「スマホで手助け」HP より



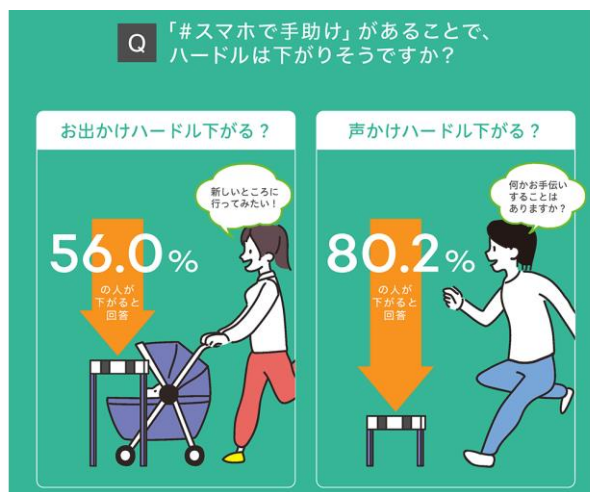
「スマホで手助け」@大阪実験エリア

※ &HANDでは同様の社会実験を全国で実施

- ・「LINEで席譲り」：東京地下鉄
- ・「スマホで手助け」：新宿駅西口エリア

▶ スマホによるコミュニケーションで下がる心理的ハードル

実証実験結果によると、「スマホで手助け」があることにより、**移動困難者の“お出かけハードル”**、**サポートする人の“声かけハードル”**が下がることがわかりました。気軽にサポート要請・対応できる仕組みがあると、助けを求めやすい・声かけしやすい雰囲気が出ていくと考えられます。

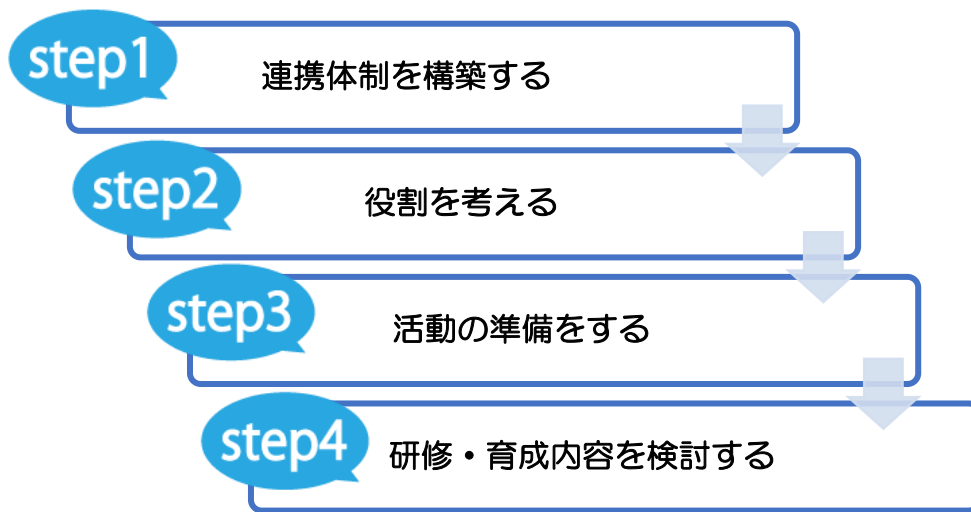


「スマホで手助け」HP より

4. 地域の特性に応じた導入の方法

■ 地域サポートアシスタント 導入のステップ

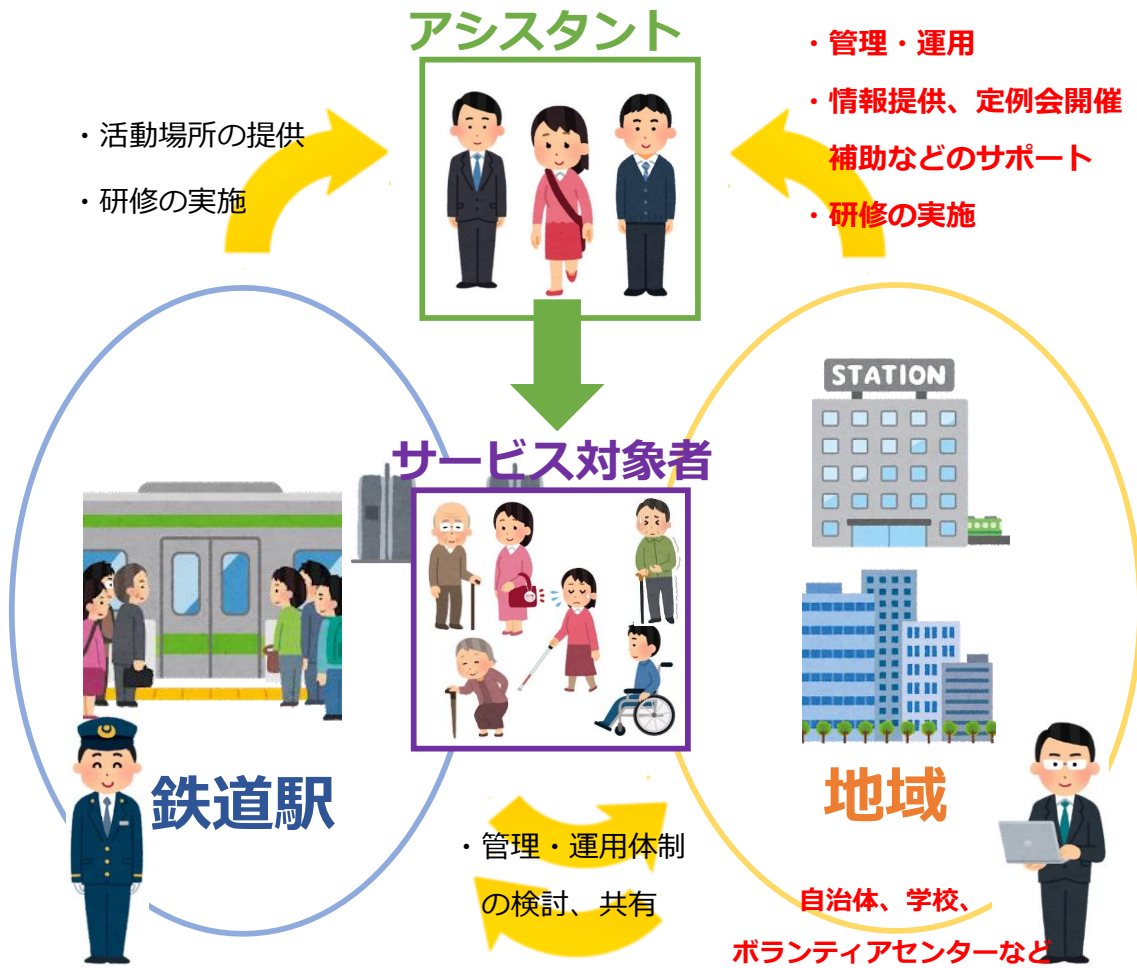
地域サポートアシスタントを導入のステップとして、以下の項目を検討していきましょう。



step1

連携体制を構築する

事例で見たように、地域サポートアシスタントを育成し、活発な活動を促すために、鉄道事業者だけでなく**地域（自治体、学校、地域企業、ボランティアセンター等）**との連携が有効です。



ボランティアの管理・運営のノウハウや、関係団体とのネットワークがある**地域の団体**がサポートすることで、より自由な活動が促せる

step2

役割を考える

参加者が活動にやりがいを感じ、移動困難者のニーズに応えた活動をするためには、**地域サポートアシスタントの役割を明確**にする必要があります。

地域サポートアシスタントの役割としては、大きく以下の2つが挙げられます。

- 地域の「見守りの目」を広げ、バリアフリー意識を醸成する
- 移動困難者の要請に対して、**的確なサポート体制**として稼働する

役割の設定にあたっては、「活動時間」「支援スキル」「有償か無償か」の視点を持ちながら、**活動を実施する事業者、導入を考えている駅での状況**に応じた役割を検討することが重要です。



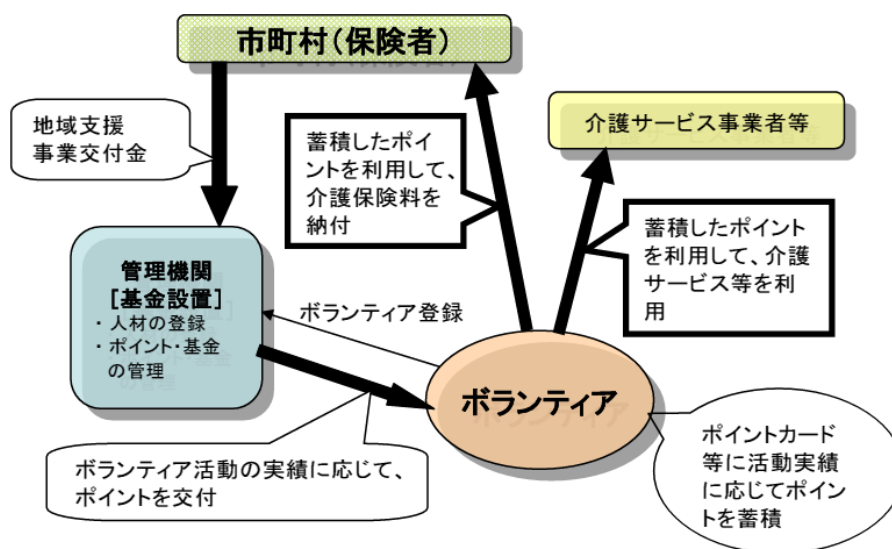
<有償ボランティアについて（厚生労働省資料より）>

- ボランティアについて明確な定義を行うことは難しいが、一般的には「自発的な意志に基づき他人や社会に貢献する行為」を指してボランティア活動と言われており、活動の性格として、「自主性（主体性）」、「社会性（連帯性）」、「無償性（無給性）」等があげられる。
- ボランティア活動を行い、実費や交通費、さらにはそれ以上の金銭を得る活動を「有償ボランティア」と呼ぶ例もある。

◆ ボランティアの報酬について ◆

介護支援や、高齢者の社会参加に係る活動では、**ボランティアポイント制度**が導入されている自治体もあります。例えばボランティア活動を1回参加するごとに自治体から付与されるもので、貯めたポイントは換金したり、サービスを受けたりすることができます。一回の活動で入手できるポイントはごく少額ですが、活動に対する対価が得られることで、ボランティアに参加する人たちの励みとなっています。

【実施スキームの一例】



※ 上記の場合、結果的にボランティアの保険料負担が軽減されることとなるが、保険料賦課自体を減額又は免除するものではない。

厚生労働省資料より

<例：富士見市介護支援ボランティアポイント事業>

65歳以上のかたが介護施設等でボランティアとして活躍されることで、高齢者の社会参加と介護予防を進め、いきいきとした地域社会をつくることを目的とした介護支援ボランティアポイント事業が平成28年10月から始まりました。

- 市内在住の65歳以上で要支援/要介護の認定を受けていない人が申し込みできる。
- 活動内容は、施設でのレク指導・補助、配膳等の補助、移動介助の補助、話し相手等
- ボランティア終了後手帳にスタンプをもらい、貯めたスタンプに応じた評価ポイントをもらう。
- 評価ポイントで交付金（換金）の申し出ができ、数に応じて振り込みがされる（上限額は5千円/年度）

step3

活動の準備をする

STEP 2 で設定した役割を果たすために、関係者との連携や活動内容について、しっかりと準備しておく必要があります。

① 活動内容の設定

・「見守りの目」「案内サポート役」の役割を果たすために、**安全の範囲内**で有効な活動ができるようにすることが重要です。

- 移動の支援（誘導、段差補助）
- 荷物の運搬補助
- 切符の購入補助
- 移動経路、乗換経路の案内（バリアフリールートを含む）
- 買い物の支援

視覚障害者、小さなお子さん連れの方など、駅ナカや駅チカでの買い物が思うようにできない方もいます。必要に応じた買い物のサポートも、活動の範囲としてよいでしょう。

など



改札内・ホーム上での誘導、車いす利用者の階段の乗降補助、列車への乗降補助など、特別なスキルを必要とする場合は、無理せず**駅係員に引き渡す**ことを基本とします。



改札内やホーム上のサポート
は、無理せず駅係員へ！

② 「駅と地域をつなぐ役割」としての仕組みづくり

- **駅係員との連携方法**

改札内への誘導やスキルが必要な支援の際、駅係員に案内を引き継ぎます。各駅の事情に合わせ、スムーズに連携が取れる仕組みを検討しましょう。

- **近隣の商業施設等との連携方法**

駅ナカや駅直結施設への誘導も重要な役割となります。サポートが途切れてしまうことのないよう、近隣商業施設等とも事前に話あっておきましょう。



③ 活動形態の検討

アシスタントの活動形態は、実施する駅の実情や、求める役割によって異なります。目的に応じた活動の仕方を検討しましょう。

活動形態としては、以下のような方法が考えられます。

「できる時間に、目印をつけて、ある程度時間をとって」活動

できる時間に

アシスタントの日常生活の中で
活動できる時間を利用することで、
無理なく継続することができます。



今日は早く帰れるから
活動してみようかな。

ある程度時間を取って

例えば 30 分間など、**一定時間でも**
「見守りの目」があることで、移動困難者
の安心感につながり、活躍の幅が広がります。
さらに、アシスタント同士で連携することによ
って一日を通して継続した活動をするこ
も可能であると考えられます。



私は 13 時から
30 分間活動できます

それなら、13 時 30 分
から交代しましょう



目印をつけて

移動困難者がアシスタントと認識できることが重要です。**一目でわかる目印（ユニフォーム、バッジなど）**を付けて活動しましょう。

視覚障害者の方に対しては、**構内放送などによる案内**が有効です。



東京地下鉄では黄色のビブスを着用
(東京地下鉄)

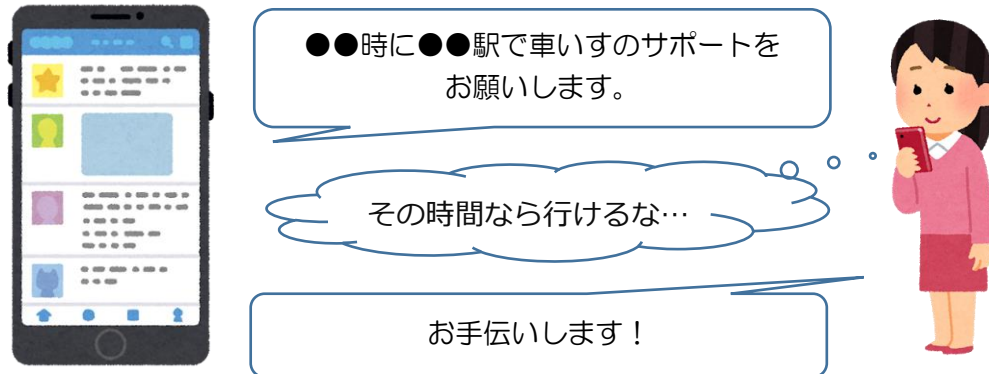


ロンドンではオレンジ色のビブスを着た
アシスタントサービスが活躍

SNS、アプリ等を用いたリアルタイムなサポート

SNS やアプリ等を用いて情報共有を行うグループを作成し、「サポートを必要としている人」をリアルタイム、または事前に把握して、「サポート可能な人」が応える仕組みが考えられます。

グループやアプリの権限を調整することによって、研修を受講した人のみグループに加入させる等、様々な工夫が考えられます。



「スマホで手助け」サービスではLINEを通じてサポート要請・応答を行っている
「スマホで手助け」HPより

その他にも、活動する駅の実態、ICT 機器の活用、新たなシステム・サービスの開発により、様々な活動形態が広がることが期待されます。

step4

研修・育成内容を検討する

地域サポートアシスタントの重要な役割として、駅を拠点とした地域の「見守りの目」となることがあります。そのためには、

- **バリアフリーの基本的な考え方（心のバリアフリーの理念）**
- **最低限の移動支援スキル**

を身に付ける研修を実施することが必要です。

いずれの研修においても、アシスタントが自信を持って活動を継続していくためには、**定期的なフォローアップ研修**が有効です。

心のバリアフリーの理念を身に付ける研修

- ・地域サポートアシスタントを実施するにあたって、心のバリアフリーの理念を身に付けて、移動困難者のニーズにあった声かけのできる人材を育成することが重要です。ユニバーサルデザイン 2020 行動計画の「心のバリアフリーの考え方」に基づく研修を実施しましょう。

移動支援を行うためのスキルを身に付ける研修

- ・移動困難者への支援を行うにあたって、改札内のバリアフリールートや移動困難者のサポート方法などの、最低限の知識を身に付けることが必要です。
- ・スキルの習得にあたっては、障害当事者の参画による研修が効果的です。実体験を通して、支援すべきこと、身に付けるべきスキルを学ぶことができます。

★基本的な支援スキルについては、本書別冊もご活用ください。



講習会の様子（京王電鉄＋多摩市）

心のバリアフリー教育については、内閣官房ホームページにアニメーション教材や、研修プログラム教材が公開されています。



https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020_suishin_honbu/udsuisin/program.html

■活動を継続させるために

● ボランティア保険等への加入

アシスタントが安心して活動に取り組めるよう、ボランティア保険への加入を促すことが大切です。

● 移動困難者、駅利用者に対する周知

サポートを受ける移動困難者が、**アシスタントの存在、役割、活動内容を認識**することで、有意義にアシスタントを利用することができます。

また、一般の駅利用者にも周知を図ることで、活動に対する理解、ボランティア意識への高まりが期待できます。

周知されていないと…

話しかけられたけど、誰？
本当にボランティアの人？



周知されていれば

●●駅にはアシスタントがいるんだ。困ったときには頼れるな。話しかけてくれるかもしれないな。



周知の方法としては、関係者が持つ媒体（広報誌、HP など）、ポスター・チラシの他、障害者団体等への案内も重要です。

視覚障害者に対する周知の方法としては、点字チラシの作成や、HP での音声案内などの工夫が必要です。駅構内で「アシスタントが改札付近でサポート活動を行っています」などの案内放送を実施することも有効です。

効果的な周知の方法

誰に：移動困難者（障害者団体等）、
一般の駅利用者

何を：アシスタントの活動時間、
場所、目印、支援内容 など

どのように：広報誌、HP、ポスター・
チラシ（点字付き）、構内
放送 など



東京地下鉄（株）+大学の周知ポスター

● 情報交換の場となる定例会の開催

アシスタント同士が情報交換ができる場を定期的に設けることで、活動の内容の改善や活動意欲を高めることが期待できます。

定例会には、地域の移動困難者にも参画してもらい、実際の移動困難者のニーズを的確に把握していくことで、活動のブラッシュアップを図ることができます。



定例会の開催による効果

- ・ サポート時の課題の共有
- ・ 活動時間の調整
- ・ 支援スキルの意見交換
- ・ 交流によるモチベーションアップ

- **イベント等を活用した実践的な研修**

バリアフリーや福祉に関するイベントが近隣で開催されるなど、移動困難者が多く訪れると考えられる際には、アシスタントのニーズが集中すると想定されます。このようなイベント時には、**アシスタントの積極的な活動を促すことで、移動困難者との対話を増やし、サポートの経験を増やす場として活用**することが期待されます。

