

**BEST** Barrier Free Education  
System  
for Transportation

交通事業者向け・バリアフリー教育プログラム

# 交通サポートマネージャー研修

交通事業者には、

日常利用の  
お客様への対応

障害等のあるお客様の  
接遇・介助

観光・観戦の  
お客様への対応

外国人のお客様  
への案内

など…

多様なニーズへの対応が求められています

さらに、

## 障害者差別解消法

障害を理由とする「差別の禁止」  
「合理的配慮の提供」が求められます

## バリアフリー法改正

「ハード・ソフト取組計画の作成」  
「取組状況等の報告」が求められます

## 公共交通事業者に向けた 接遇ガイドライン

「高齢者や障害者等の移動円滑化の推進」  
が求められます

ハード・ソフト一体的な取組の推進が必要です！

### ハード面（設備面）

◎ 車両、ターミナル等の  
バリアフリー化 など

これまでハード面を中心に拡充

### ソフト面（人的対応等）

◎ 接遇・介助 ◎ 情報発信  
など

さらなる強化が求められます



交通事業者に求められている  
ソフト面の対応強化が図られる！

## 交通サポートマネージャー研修

- 交通事業者職員を対象とした、  
障害当事者参加型の研修
- 「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」  
に準拠した内容
- バリアフリーの基礎知識、接遇、介助方法、  
円滑なコミュニケーションスキルが身につく



当事者参加



バス車両を用いた  
実技演習



バス車内実技（視覚障害）



ワークの発表



交通エコロジー・モビリティ財団  
Foundation for Promoting Personal Mobility and Ecological Transportation

## 交通サポートマネージャー研修(中級)

直接お客様に接するバス運転士や駅係員の方、さらに現場職員をまとめる立場の方に、バリアフリー対応における“基礎的な接遇・介助技術”の習得と“気づきの心”を磨いて頂く研修です。

講義形式：座学、実技、グループワーク  
 対象者：交通事業者職員  
※ タクシー、貸切・送迎バス等のドライバー、  
 交通ターミナル職員等も受講可

講義時間：2日間  
 費用：20,000円  
 テキスト：研修テキスト、講師資料  
 開催地・頻度：首都圏 年3回 / 関西 年2回

✓ バリアフリー法改正で交通事業者に求められる、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。



## 上級交通サポートマネージャー研修

知識の更なる深度化と自社内で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て、自ら研修等を企画し、講師も担えるスキルを習得する研修です。

対象者：中級研修の修了者  
 開催地・頻度：首都圏 年1回(予定)  
※受講希望者の状況により催行を  
 確定します。

✓ 当財団賛助会員企業には、自社研修等の企画のご相談を無料で承ります



## 交通サポートマネージャー研修(中級)の基本プログラム

座学、実技、グループワークを通じて、障害の理解と接遇・介助の基本を学ぶプログラムです

- ◎ バリアフリー法で定められた「交通事業者の職員への適切な教育訓練(努力義務)」に対応した内容です
- ◎ 障害者差別解消法に示されている「合理的配慮の提供」にあたる、接遇面の向上につながるプログラムです

### プログラム例

		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。
		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。
	午 後	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。
		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。
2 日 目	午 前	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。
		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。
	午 後	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。
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。	



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

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

# サポマネ研修の魅力

## 1. ポイント

研修を通して、『障害の社会モデル<sup>(※1)</sup>』の考え方の理解や『公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン』等<sup>(※2)</sup>で交通事業者に求められている接遇の向上が図られます。

- 声のかけ方、接遇・介助の方法、配慮する点などについて、座学と実技、ディスカッションを通じて総合的に学ぶことができる
- 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、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



※1 「バリアは、個人の心身機能に起因するのではなく、社会が作り出している」という考え

※2 ① 『ユニバーサルデザイン2020行動計画(平成29年2月)』

② 『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)』

③ 『交通事業者向け接遇研修モデルプログラム(令和4年6月)』

[https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020\\_suishin\\_honbu/ud2020kkkaigi/pdf/2020\\_keikaku.pdf](https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020_suishin_honbu/ud2020kkkaigi/pdf/2020_keikaku.pdf)

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

[https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree\\_tk\\_000317.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000317.html)



## 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講師が参加します
- ▲ 講師が、日常的に公共交通機関を利用する際に感じていることなど、実体験を通じた生の声を講義します
- ▲ 受講生と講師のグループワークを通じて障害者等のニーズと事業者が抱える課題などについて相互理解が深まります



障害当事者からの講義



障害当事者とのグループワーク

## 3. 修了生・事業者への充実したサポート体制

- ▲ 研修プログラムの相談、障害当事者講師の紹介等、事業者の自主研修を支援するしくみもあります
- ▲ 『サポマネ通信』でバリアフリーに関する最新の動向、講師コラム、練習問題等を配信しています

## 上級交通サポートマネージャー研修の基本プログラム

自社のバリアフリー対応の振り返り、課題解決に向けた取組のアイデアを習得するプログラムです

- 現在のバリアフリー対応の課題に対して、障害当事者講師や専門家から直接アドバイスします
- 障害当事者と一緒にバリアフリー対応の強化に取組むためのヒントを学べます
- 障害当事者講師や専門家とやりとりしながら、自社の新たな取組みのアイデアを得られます



自社の取組の振り返り



講師との昼食



グループ内での発表・意見交換

プログラム例	
項目	内容
午前	<p><b>オリエンテーション</b> 講師・アドバイザーの紹介</p> <p>研修内容やスケジュールの説明と、講師紹介を行います。</p>
	<p><b>障害のあるお客様の対応の現状と自社の取組の振り返り</b> (60分)</p> <p>グループごとに専門家や当事者講師と一緒に、中級研修受講後の変化や効果、自社の取組の振り返りと現状の課題を整理します。</p>
	<p><b>障害のあるお客様の日常生活と移動</b> (90分) ※認知症、知的障害、発達障害など</p> <p>中級研修では取り上げていない障害などについて知識を広げ、障害についての理解を深めます。</p>
	<p><b>障害当事者と協働の取組</b>(40分)</p> <p>当事者講師から、交通事業者と当事者のつながりの作り方、協働の取組事例や成果、今後の方向性について紹介頂きます。</p>
午後	<p><b>障害当事者参加型の取組の企画方法</b> (30分)</p> <p>取組を企画する際に必要な要素や考え方のポイントの解説と企画から講師の調整、運営までの流れを紹介いたします。</p>
	<p><b>障害当事者参加型の取組の検討、グループディスカッション</b> (120分)</p> <p>講義を踏まえ、自社の課題解決に向けた今後の取組のアイデアの検討を行います。</p>

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

# これまでの開催実績

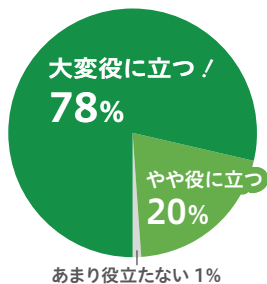
## 首都圏、関西を中心に、2,000名以上が受講しました！

- 本研修を継続的に受講しており、修了者が100名以上となった事業者もあります。
- 神戸市交通局(地下鉄)、京都市交通局(地下鉄・バス)では、当研修を職員研修の一環として位置づけています。

### 受講修了者の声

## 9割以上の方が「実際の業務に役立つ」と述べています！

今後の業務への役立ち度



障害のある方から生の声を聞くことができたので、迷いながら行っていた行動を確認することができました。

座学、障害当事者の話、実技、ケーススタディが含まれており、総合的に学ぶことができました。

他社の取り組み状況が分かりました。実際の介助者の方に駅の現状を話す機会となりました。

障害のある方と意見交換をしたことで、初めて気づかされることが多くありました。当事者参加型研修という視点がこれまでの研修では抜けていたことに気づきました。

## 主な講師のご紹介

首都圏

山崎 涼子さん

CIL 小平

研修を通じて普段利用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、初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、ソフト面が追い付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

この研修を通じて、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？一緒に考えていきませんか。

## サポマネに関する最新情報

研修開催予定などの最新情報は、公式ホームページをご覧ください

### コンテンツ

- ➔ 研修の開催予定・申込み
- ➔ 交通サポートマネージャーの概要
- ➔ 上級交通サポートマネージャーの概要
- ➔ 研修・受講の効果について
- ➔ バス車内における車いすの固定方法の解説動画
- ➔ 受講者をつなぐ情報誌『サポマネ通信』(最新号、バックナンバー)
- ➔ これまでの受講者数



交通サポートマネージャー

<https://www.ecomo.or.jp/barrierfree/best/>



お問い合わせ  
受講のご相談は

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、吉田)  
〒112-0004 東京都文京区後楽1丁目4番14号 後楽森ビル10階

TEL 03-5844-6265 FAX: 03-5844-6294 E-mail: best-sapomane@ecomor.jp

関西地区の方は「関西交通経済研究センター」までお問い合わせください >> TEL: 06-6543-6291

<https://www.ecomo.or.jp/barrierfree/best/>