

平成23年度  
交通事業者向けバリアフリー教育訓練  
実施結果報告書

平成24年3月

交通エコロジー・モビリティ財団

# 目次

1. 開催概要	1
2. アンケート結果(6ヶ所のまとめ)	4
3. 首都圏開催	21
3 - 1 首都圏バス・第一回	22
3.1.1 バリアフリー研修会 アンケート結果(首都圏バス・第一回)	25
3.1.2 交通事業者向けバリアフリー教育訓練実施マニュアル (首都圏バス・第一回)	48
3 - 2 首都圏バス・第二回	62
3.2.1 バリアフリー研修会 アンケート結果(首都圏バス・第二回)	65
3.2.2 交通事業者向けバリアフリー教育訓練実施マニュアル (首都圏バス・第二回)	88
3 - 3 首都圏鉄道	102
3.3.1 バリアフリー研修会 アンケート結果(首都圏鉄道)	105
3.3.2 交通事業者向けバリアフリー教育訓練実施マニュアル (首都圏鉄道)	121
4. 関西開催	135
4 - 1 関西バス	136
4.1.1 バリアフリー研修会 アンケート結果(関西バス)	139
4.1.2 交通事業者向けバリアフリー教育訓練実施マニュアル (関西バス)	157
4 - 2 関西地下鉄	172
4.2.1 バリアフリー研修会 アンケート結果(関西地下鉄)	175
4.2.2 交通事業者向けバリアフリー教育訓練実施マニュアル (関西地下鉄)	192
4 - 3 関西鉄道	207
4.3.1 バリアフリー研修会 アンケート結果(関西鉄道)	210
4.3.2 交通事業者向けバリアフリー教育訓練実施マニュアル (関西鉄道)	228
5. BEST研修PR用パンフレットの作成	244
参考資料 研修概要(写真集)	247
参考資料 研修概要(写真集) ~ 首都圏開催編 ~	248
参考資料 研修概要(写真集) ~ 関西開催編 ~	275

# 1 . 開催概要

## 開催概要

### 【首都圏開催】

	バス（第一回）	バス（第二回）	鉄道
実施方針	集合研修	集合研修	集合研修
開催日	平成 23 年 9 月 28 日(水) 9 日(木)	平成 23 年 11 月 24 日(木) 25 日(金)	平成 24 年 1 月 19 日(木) 20 日(金)
会場	東京都交通局研修所 4F 視聴覚室	東京都交通局研修所 4F 視聴覚室	ウィリング横浜 9 階 研修室 901
参加者数	30 名	19 名	12 名
実施体制	【主催】交通エコロジーモ ビリティ財団 【後援】国土交通省 【協力】東京都交通局、(社) 公営交通事業協会、(社) 東京バス協会 【事務局】オリエンタルコ ンサルタンツ	【主催】交通エコロジーモ ビリティ財団 【後援】国土交通省 【協力】東京都交通局、(社) 公営交通事業協会、(社) 東京バス協会 【事務局】オリエンタルコ ンサルタンツ	【主催】交通エコロジーモ ビリティ財団 【後援】国土交通省 【協力】東京都交通局、(社) 公営交通事業協会、(社)日 本民営鉄道協会 【事務局】オリエンタルコ ンサルタンツ

### 【関西開催】

	バス	地下鉄（神戸市交）	鉄道
実施方針	集合研修	神戸市交職員向け	集合研修
開催日	平成 23 年 7 月 14 日(木) 15 日(金)	平成 23 年 10 月 26 日(水) 27 日(木)	平成 23 年 12 月 1 日(木) 2 日(金)
会場	兵庫県 福祉まちづくり研 究所内 2 階セミナー室	神戸市交通局 ハーバーラ ンド駅 会議室	国際障害者交流センター (ビッグ・アイ) 1 階大研修 室 2
参加者数	20 名	22 名	15 名
実施体制	【主催】交通エコロジーモ ビリティ財団 【共催】兵庫県立福祉のま ちづくり研究所 【後援】国土交通省 【協力】近畿バス団体協議 会、兵庫県立総合リハビリ テーションセンター、ユニ バーサル社会づくり兵庫推 進会議・公共交通事業者部 会 【事務局】(財)関西交通経 済研究センター	【主催】交通エコロジーモ ビリティ財団 【後援】国土交通省 【事務局】(財)関西交通経 済研究センター	【主催】交通エコロジーモ ビリティ財団 【後援】国土交通省 【協力】関西鉄道協会 【事務局】(財)関西交通経 済研究センター

# 募集チラシ

## BEST Barrier Free Education System for Transportation 交通事業者向け バリアフリー教育訓練プログラム

鉄道、バス事業者で業務に携わっている方を対象に、障害のある方、高齢の方等への配慮・介助の基本を研修者自身が経験と心得として習得するプログラムです。

**ねらい**

- 障害のあるお客様や高齢のお客様に対する基本知識の習得
- 障害のあるお客様や高齢のお客様に対するコミュニケーションの基本知識
- 障害当事者の講師となり、より深く障害を理解する
- 障害当事者と交通事業者が相互理解し、それぞれの立場の相互理解、共有を促す
- 異業種の連携・自己啓発を促すにつける

お客様へのニーズを感じ取る「気づき」の心を磨く

駅日からのお客様への声かけの練習が出来ます！

※終了者には「交通事業者向け教育訓練プログラム修了証」を交付します。(イメージは演出)

---

### 修了者の声

9割以上の方が、「実際の業務に役立つ」と感想を述べています！

- 様々な障害のある方から人間として当然のご意見、ご要望を聞き取ることが出来た。職場に持ち帰り、社員に伝える。ソフト面の充実を図る。
- 障害をお持ちの方から生の声を聞くことが出来たので、迷いながら行っていた行動を確認することができた。
- 乗降員研修を通じて広く乗降員に障害者からの意見を伝えていく事が、乗降、介助の手助けが出来れば。
- 座学、当事者の話、実地、ケーススタディが盛り込まれており、総合的に学ぶことが出来た。
- 他社の取り組み状況がわかった。実際の自部署の方に駅の現状を話す機会となった。

これまで京都府、関西を中心に、鉄道(地下鉄含む)、バス事業者の方が受講され180名を超える方が修了証の交付を受けました。関西では自社研修プログラムとしての採用例があります。

交通エコロジー・モビリティ財団

**特徴**

- 公共交通に従事する方を対象とし、実際の駅やバス停などでの研修・介助の場面を想定した内容です。
- 少人数のグループで研修当事者や乗降員が加わり、声のかけ方、乗降・介助の方法、配慮する点等を実習します。参加者からの質問にもその場で答えられます。
- 例：声のかけ方のようにどこまで手を貸すべきかの判断への判断は？など
- 参加者同士でディスカッションを行うことで、理解を深めるとともに、気づきが生まれます。
- 例：これまでの行事例・乗降業務の理解交換と生の声話、改善の考察 など

※修了者による社内研修 乗降員研修会での研修(トピア)実施 グループでの実践研修の成果

---

### 基本プログラムの概

日付	時間	内 容	形態
1日目	午前	① オープニングセッション	講義
		② バリアフリー新法と乗降・介助の必要性(90分)	
		③ 障害の理解とコミュニケーションの基本(90分)	
	午後	④ 障害のあるお客様の日常生活と行動①(100分) 【知見、精神、発達、内部障害・難病、聴覚障害】	障害当事者による講義、質疑応答
		⑤ 乗降・介助方法の研修・実技講習①(90分) 【聴覚障害】私的な手話学習(ハートマン・ローフ方法)	他内定や当事者等の指導による実技
		⑥ 午後のレクリエーション(30分)	グループディスカッション
2日目	午前	⑦ 障害のあるお客様の日常生活と行動②(100分) 【車いす、聴覚障害】	障害当事者による講義、質疑応答
		⑧ 乗降・介助方法の研修・実技講習②(90分) 【聴覚障害】点字、視覚等を利用し、誤解をなくされる乗降の実験	他内定や当事者等の指導による実技
	午後	⑨ 乗降・介助方法の研修・実技講習③(90分) 【車いす】点字、盲導等を利用し、手動で乗降、される乗降の実験(時間がある場合は実際の公共交通機関を利用した実技講習)	他内定や当事者等の指導による実技
		⑩ 午後のレクリエーション(90分)	グループディスカッション
	今後、乗降・介助のニーズはさらに高まります！ 奮ってご参加ください！		

お問い合わせ、受講のご相談は 交通エコロジー・モビリティ財団まで  
TEL: 03-3221-6673 / FAX: 03-3221-6674 (札幌、丹波)  
関西地区は関西交通経済研究センターまで TEL: 06-6543-6291

# 開催要項

募集要項(バス)

交通事業者向けバリアフリー教育訓練  
(BEST: Barrier-free Education System for Transportation)  
研修会開催要項

交通エコロジー・モビリティ財団では、高齢者・障害者等の安全で円滑な公共交通機関の利用を実現し、障害者等の移動弱者への理解を促す目的で、交通事業者等に配慮・介助の知識と技術を伝える「交通事業者向けバリアフリー教育訓練(略称: BEST)」を実施しております。この研修は、企画及び実施段階に研修者が参加することで、受講者と相互の理解を深めることができる点が特徴です。

バリアフリー新法でも交通事業者の職員への適切な教育訓練の努力義務が定められており、障害者の社会参加、高齢社会への対応を見据えた必要の高い研修プログラムとなっております。このたびは京都府のバス事業者を対象とした特別研修会を下記の通り開催いたします。ぜひこの機会に、貴社(局)職員のご参加をご検討いただきますようお願いいたします。

期 間

**第 一 期** 2011年9月29日(木)、29日(木)【2日間】  
(内容は各社の基本プログラムの例をご参照下さい)

**時 間** 1日目 9:30 受付開始 9:45~17:00  
2日目 9:30 受付開始 9:00~16:30

**会 場** 京都府交通経済研究センター 第2会議室(京都市北区東山町1丁目2番31号(地図参照))

**参加費** 1名につき10,000円

**定 員** 1名 参加費、定員を超えた場合はお断りすることがございます。

**申し込み方法** 銀行振り込み 研修料です。ご自分の所属に研修費をお送りください。

**お申し込み先** 〒604-8581 京都市北区東山町1丁目2番31号(京都市北区)にお申し込み下さい。

**主 催** 交通エコロジー・モビリティ財団

**後 援** 国土交通省

**協 賛** (一社)交通事業者協会、(社)京阪バス協会、京阪交通局

※乗降員研修会が実施される場合は受講料の一部減額が受けられます。

<ご案内>

- 研修会場には案内もありますので動きやすい服装でご参加下さい(スーツ、ネクタイは不要です)
- 筆記用具をご持参ください
- 送迎は各自で用意下さい(乗車は利用できます。定食500円程度、会場正室にコンビニがあります)

**お問い合わせ** 交通エコロジー・モビリティ財団 研修会事務局 京府  
電話 03-3221-6673 ファクス 03-3221-6674 メール best@ecolomof.com

**申し込み先** 〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1 交通エコロジー・モビリティ財団 事務局 京府  
電話 03-6111-7918 ファクス 03-6111-8021 メール best@ecolomof.com

募集要項(バス)

交通事業者向けバリアフリー教育訓練 (BEST) 参加申込書

**事業者(局)名称:** \_\_\_\_\_

参加者氏名	所属・役職	勤続年数	生年月日
フリガナ			年
フリガナ			年
フリガナ			年
フリガナ			年
フリガナ			年

※記入欄が足りない場合はコピーしてお使い下さい。  
※当日の保険加入のため、生年月日を記入ください。

**研修写真撮影のお願い:**  
受講者には顔写真入り用の修了証を発行するため、研修期間中に受講者の顔写真をデジタルカメラにて撮影させていただきます。ご理解ご協力をお願いいたします。

ご担当者名	
ご所属部署名	
ご連絡先	電話番号: FAX 番号: 電子メール: 住所:
ご連絡送付先	宛名: 住所: 上記と同じ場合記載不要
連絡欄	

※メールでお申し込みの場合は以下と同様の必要事項を記載して下さい。

お申し込み先 best@ecolomof.com  
FAX 03-6111-8027

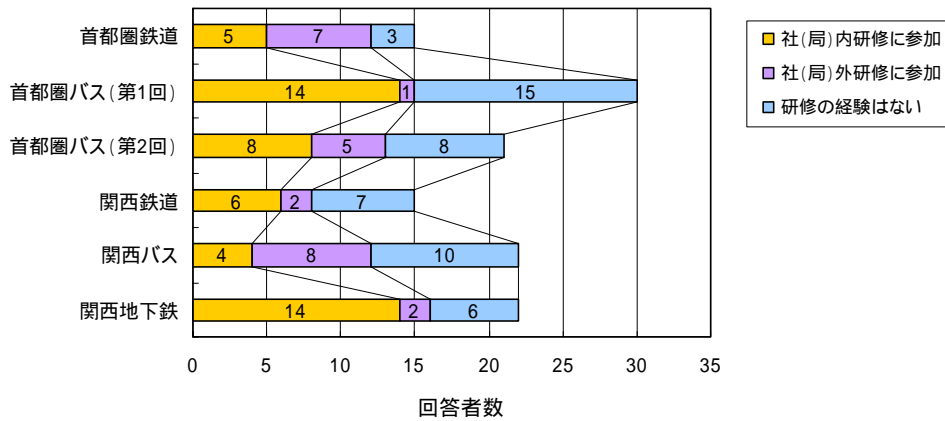
## 2. アンケート結果（6ヶ所のまとめ）

各研修地ごとのアンケートは、それぞれの章に記載

## アンケート結果(本年度実施 6 回のまとめ)

接遇・介護研修の参加経験(複数回答可)

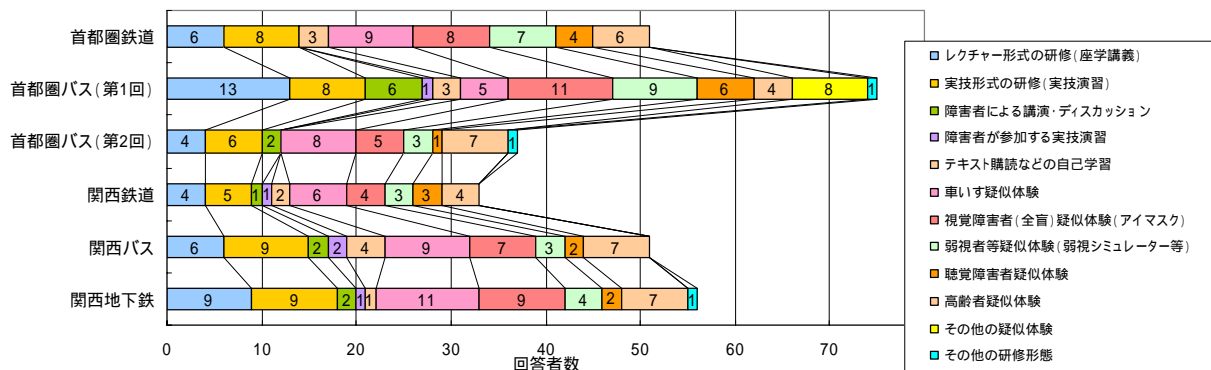
首都圏バス(第1回、第2回)、関西鉄道、関西バスでは、社(局)内外で研修の受講経験がない受講生の割合が高い。また、首都圏鉄道、関西バスでは社(局)外の研修に参加した割合が高く、関西地下鉄では社(局)内の研修に参加した割合が高い。



-1 これまでに受講した接遇・介助研修等の内容(複数回答可)

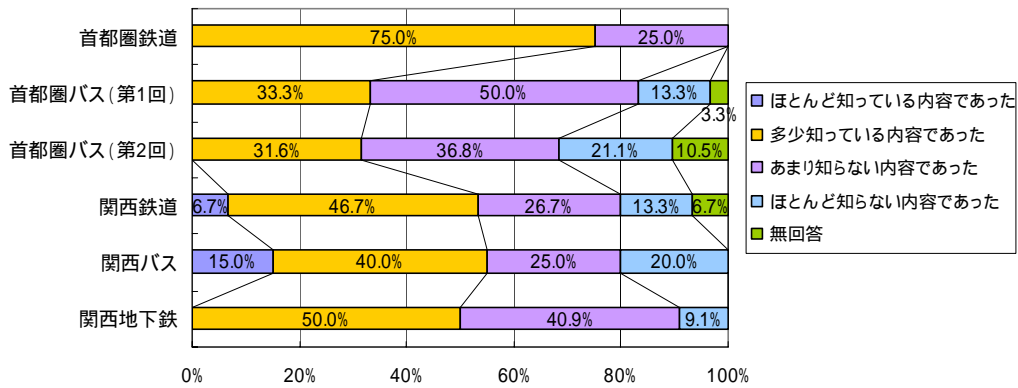
【 で「1. 社内の研修に参加」「2. 社外の研修に参加」と回答した方のみ回答】

どの研修地においても、レクチャー形式(座学講義)や実技または疑似体験などさまざまな研修への参加経験が見られるが、全ての研修地において「障害者による講義・ディスカッション」「障害者が参加する実技演習」といった障害者参加型の研修を受講した経験者は少ない。



### 研修内容に対する知識

首都圏鉄道は、他の研修地よりも本研修の内容を既知していたという回答が多くなっている。一方で、他の研修地では研修の内容を「あまり知らない内容だった」、「ほとんど知らない内容だった」という回答が約半数となっている。特に、首都圏バス（第2回）及び関西バス研修では「ほとんど知らない内容だった」という回答が20%を越えている。



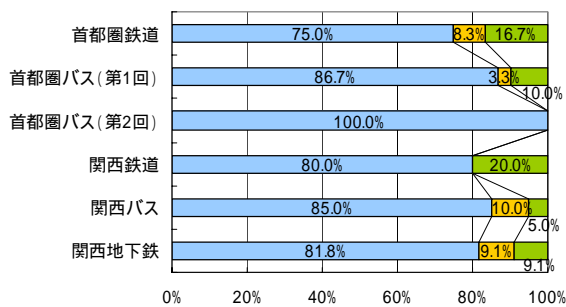


## 研修内容への興味と理解

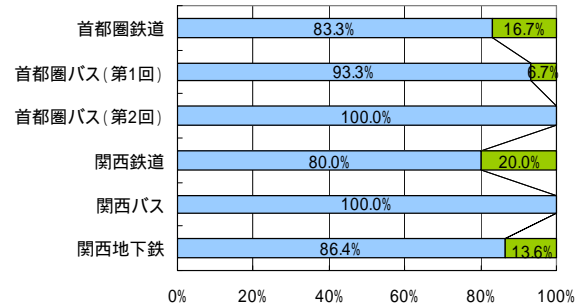
### <興味>

どのセッションの内容に対しても多くの受講者が「興味を持てた」という回答となっているが、「バリアフリー新法と接遇・介助の必要性」及び「グループディスカッション」の内容に対しては「興味を持てなかった」という回答があった。

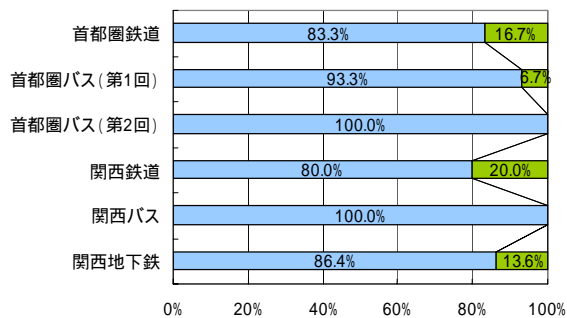
<興味>バリアフリー新法と接遇・介助の必要性



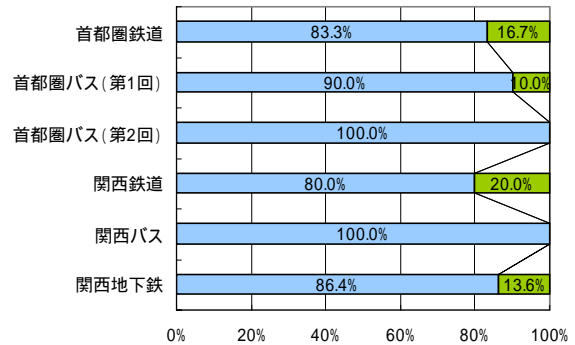
<興味>障害の理解とコミュニケーションの基本



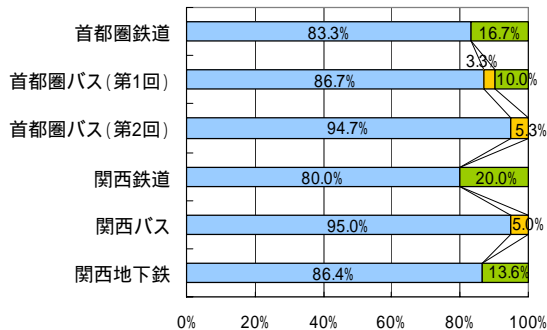
<興味>障害のあるお客さまの日常生活と移動



<興味>接遇・介助方法の修得と実技演習



<興味>グループディスカッション(気づきのトレーニング)

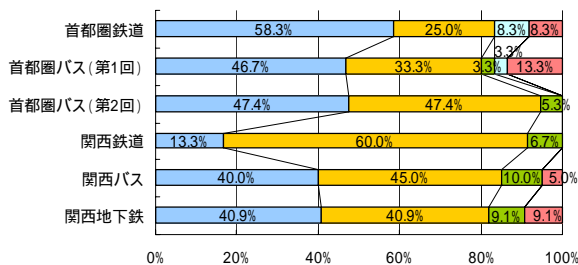


□ 興味を持てた □ 興味を持てなかった □ 無回答

## <理解>

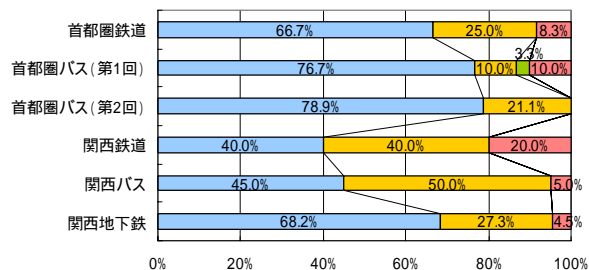
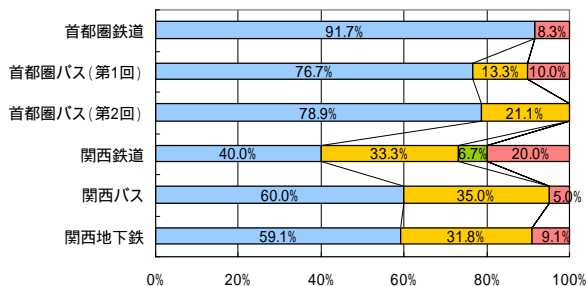
講習内容の理解については、セッションごとに意見にばらつきがあるが、どのセッションの内容に対しても「理解が深まった」「やや理解が深まった」という意見が多くなっている。また、研修内容への興味と同様に、「バリアフリー新法と接遇・介助の必要性」及び「グループディスカッション」に対しては「あまり理解できなかった」という回答があった。

<理解が深まった>バリアフリー新法と接遇・介助の必要性

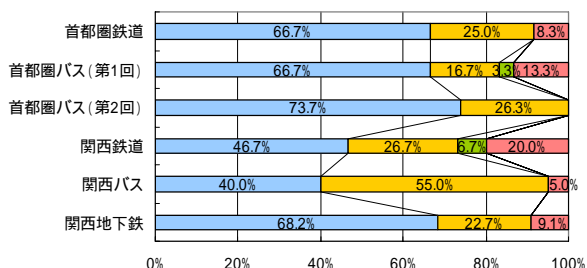


<理解が深まった>障害の理解とコミュニケーションの基本

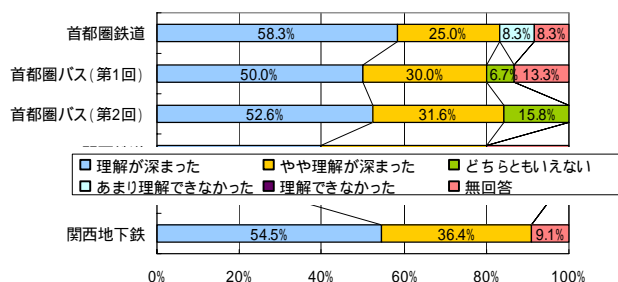
<理解が深まった>障害のあるお客さまの日常生活と移動



<理解が深まった>接遇・介助方法の修得と実技演習



<理解が深まった>グループディスカッション(気づきのトレーニング)

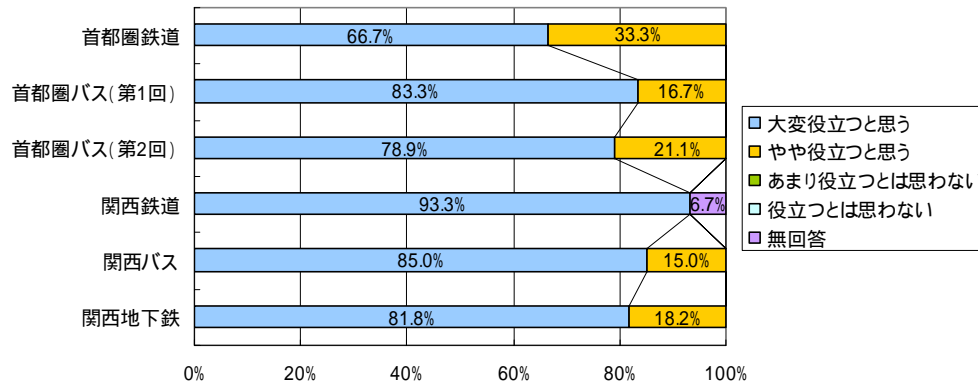


## グループディスカッションを理解できない理由

- ・ せっかく各鉄道会社や当事者の方を含めて、色々な意見等出て盛り上がっていたのに、時間が足りなくて残念。(首都圏鉄道)

## 実際の業務への役立ち度

全ての研修地において、受講者の全員が本研修が実際の業務に「大変役立つ」または「やや役立つ」と回答している。



### - 1 実際の業務への役立つと感じた理由(自由記述)

#### 障害の理解

- ・ 色々な障害者のお客様が居るという事で、今後対応する際の余裕ができたように感じます。(首都圏鉄道)
- ・ 内部障害者の対応等について、見た目でわからない障害者の対応。(首都圏鉄道)
- ・ 実際、障害を持たれている方の意見要望を冷静に聞けることでそのニーズをより多く知り得た。(首都圏バス・第一回)
- ・ 障害を持つ人の生の声が聞け、よかったですと思います。乗車、乗降のとき、声をかけたものの、どのようにしたらよいか、迷いながら行っていた行動が解決できました。(首都圏バス・第一回)
- ・ 動きの遅い人がいても、見えない障害があるかもしれないと考えられる。(首都圏バス・第一回)
- ・ 障害の種類、種別、車いすの取り扱い方法も多種多様であることがわかった。(首都圏バス・第二回)
- ・ 障害を”知る”事が出来ました。今まで”発達・知的・精神”障害を教科書の上だけしか知らず、本当に困っている事、生活を初めて知りました。(関西バス)
- ・ 視覚障害者の方や車いすの方が、いろんな車両に乗車したい事。(関西地下鉄)

#### 接遇・介助

- ・ 鉄道会社でまちまちな対応をしていた。(首都圏鉄道)
- ・ 親の介護に活かせると思います。(首都圏鉄道)
- ・ 一人一人の障害が違うので対応もそれぞれ変える必要があり、聞くことの大切さを感じた。(首都圏バス・第一回)
- ・ 今まで車いすの対応で間違った対応をしていたことがわかった。(首都圏バス・第一回)
- ・ 視覚障害者の誘導のしかた 車いすの種類之多さと乗降方法。(首都圏バス・第一回)

- ・ 一つの基本としてコミュニケーションの重要性に改めて気づかされました。「声を掛けてもらうだけで不安がやわらぎます。」というお言葉がありました。今後はどのお客様に対してもコミュニケーションを大事にしていきたいと思います。(首都圏バス・第二回)
- ・ 車いすで持っている所、悪い所があるのが分かった。(関西鉄道)
- ・ こちら側の意見や介助を押し付けるのではなく、相手側の気持ちを考える。(関西地下鉄)

#### 研修の内容

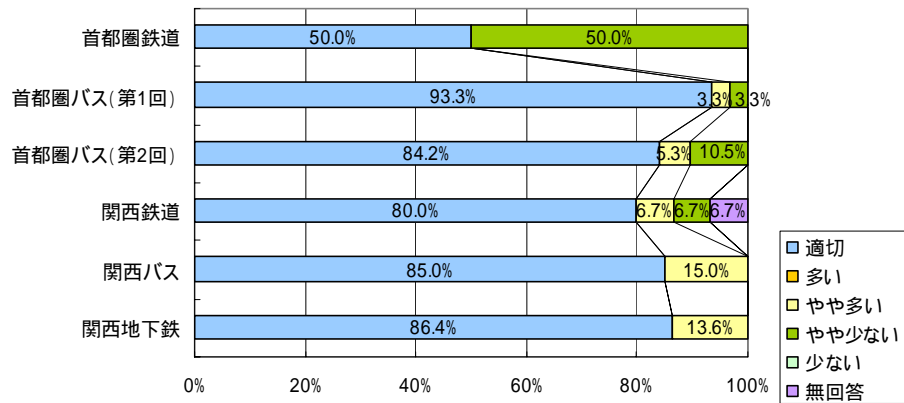
- ・ まず、障害の種類多様性を知ることが出来た。それ以外にも、全てが無駄の無いカリキュラムとなっていて、大いに役立つ。(首都圏鉄道)
- ・ 実際に障害者の方と話をし、どんな事をしてほしいのか、又、私達の話も聞いていただいた事が良い。(首都圏バス・第二回)
- ・ 障害者を外面から見て判断するのではなく、一個人として、又、他の一般の乗客と同じ様な対応に心掛ける事、又、障害者との会話もあり、楽しい時間であった。(関西バス)
- ・ CS 向上への教育の一つとして全てのお客様に喜んでいただくために必要な内容である。(関西鉄道)
- ・ 声掛けをするタイミングや遠慮は深く考えずに健常の人同様にすれば良い、という気付きのきっかけになりました。(関西鉄道)

#### 社員への周知

- ・ 現在のマニュアルを改正するにあたり、参考になることが多数あったので検討していきたい。(首都圏バス・第一回)
- ・ 私は事務職なので実際に乗務での接遇・介助につきましては機会が少ないと思いますが、教育をしていくのに今回の研修内容を伝えていきたいと思います。(首都圏バス・第二回)
- ・ 障害のある方の実体験談と、どのような事に困っているのか、どのような対応をしたらよいのか、後輩に指導していきたい。(関西バス)

### 研修の受講人数

最も受講人数が少ない首都圏鉄道では「やや少ない」という回答が半数あった。その他の研修地では意見にばらつきはあるものの、80%以上が受講人数は「適切」と回答しており、約20人～30人程度が適切な受講人数だと想定される。

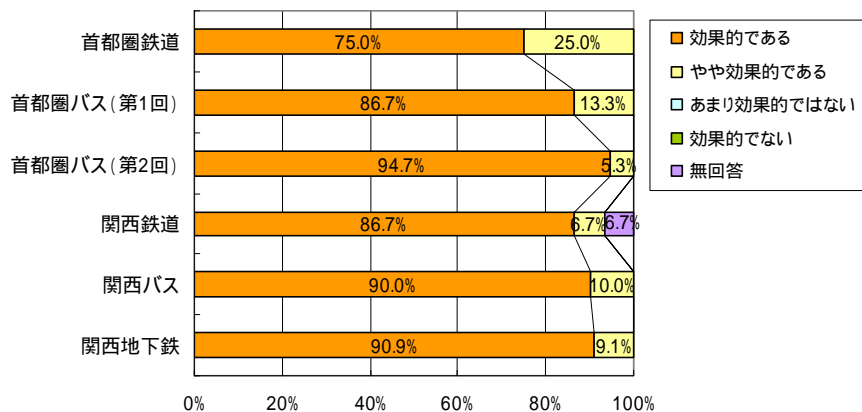


### 各研修地の受講者数

首都圏鉄道：12名、首都圏バス（第1回）：30名、首都圏バス（第2回）：19名、  
 関西鉄道：15名、関西バス：20名、関西地下鉄：22名

### 研修への障害者の参加

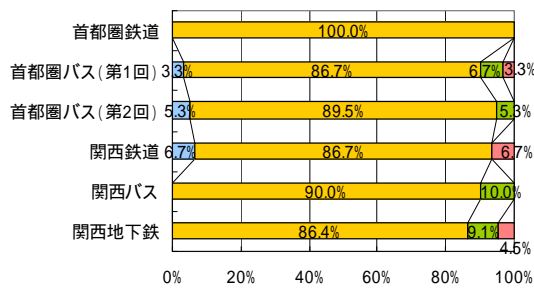
研修への障害者の参加について、全ての研修地において9割以上または受講者全員が「効果的である」「やや効果的である」と回答しており、高い評価を得ている。



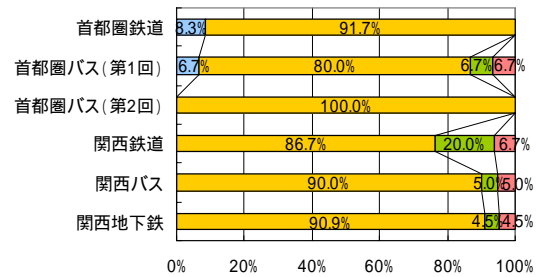
## 研修内容の過不足

各セッションの内容について、全ての研修地において「ちょうどよい」という回答が大部分を占めているが、首都圏バス、関西鉄道、関西バスでは「接遇・介助方法の習得と実技演習」、「グループディスカッション」に対して、「不十分であった」という回答が20%以上となっており、実技による習得や障害当事者、他事業者との意見交換の時間を求めていることが想定される。

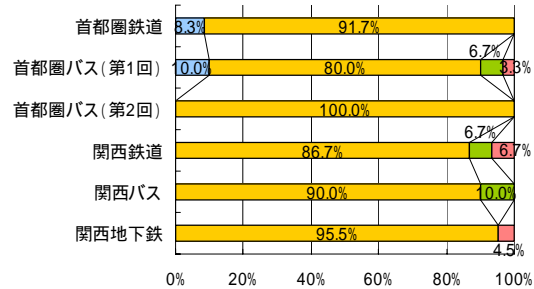
バリアフリー新法と接遇・介助の必要性



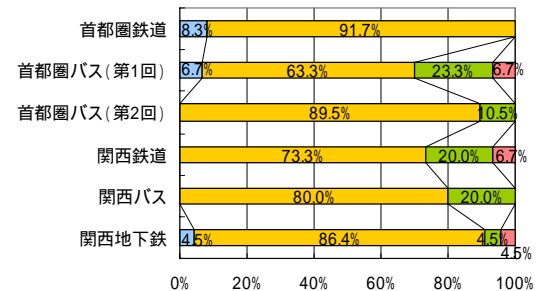
障害の理解とコミュニケーションの基本



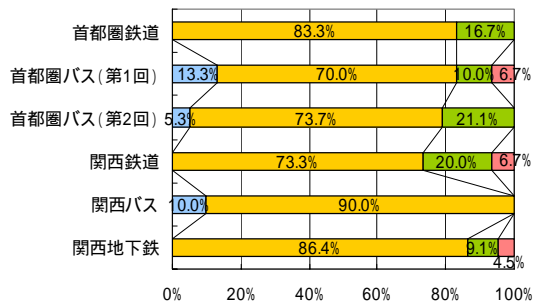
障害のあるお客さまの日常生活と移動



接遇・介助方法の修得と実技演習



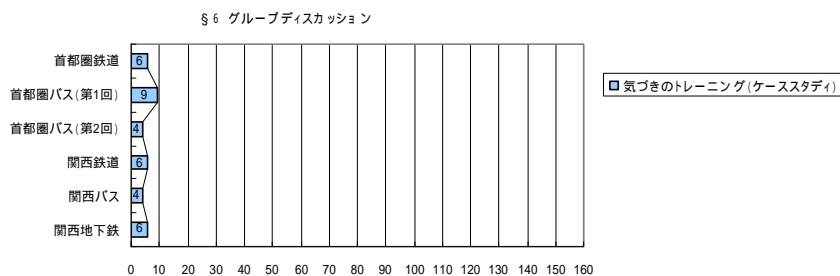
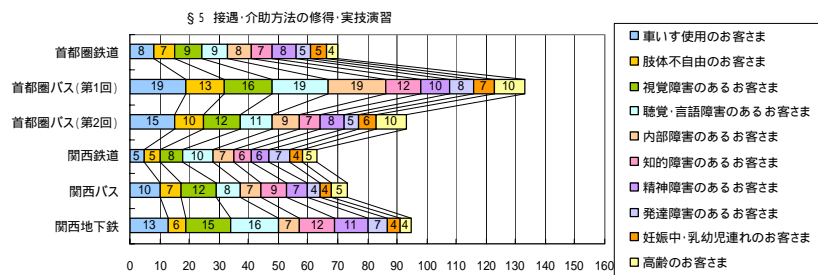
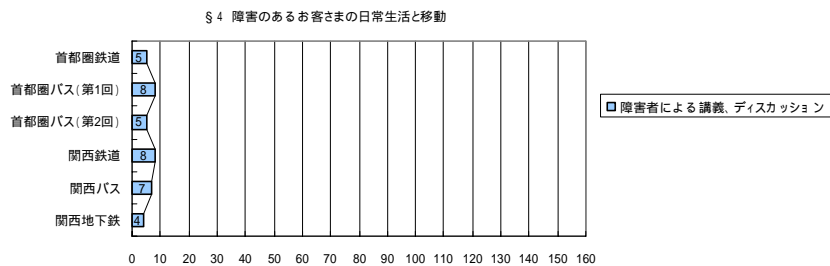
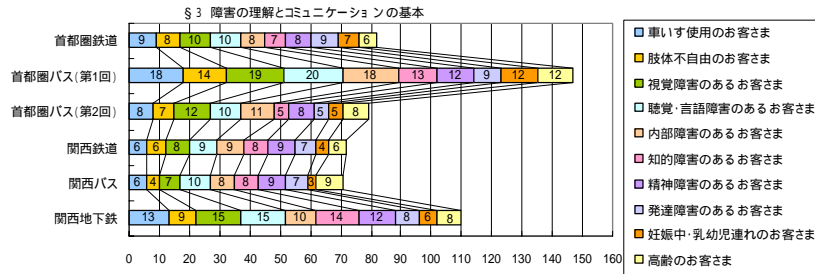
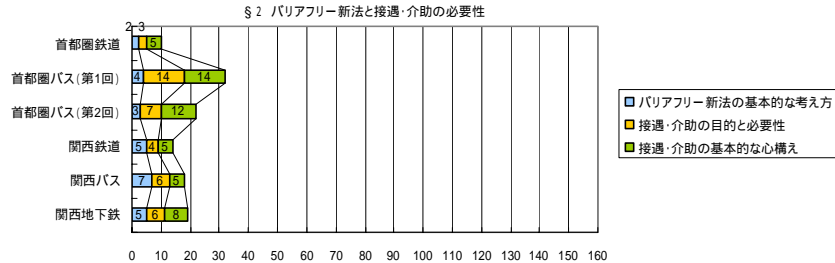
グループディスカッション(気づきのトレーニング)



■ 多過ぎる ■ ちょうどよい ■ 不十分であった ■ 無回答

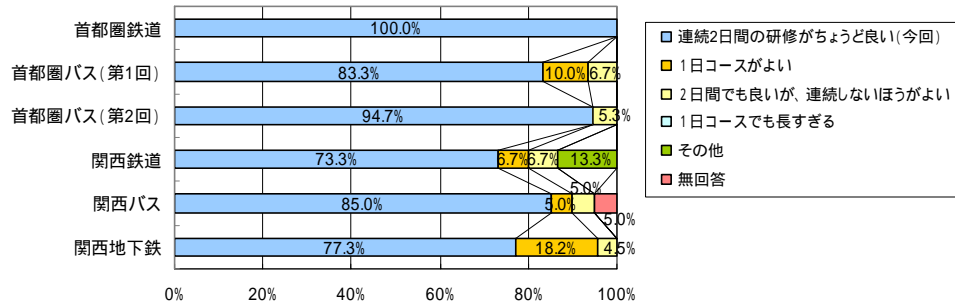
より理解を深めたい項目(複数回答可)

どの研修地においても、より理解を深めたい項目として、「3章 障害の理解とコミュニケーションの基本」と「5章 接遇・介助方法の修得・実技演習」という回答が多く、個別の障害ではなくさまざまな障害について理解を深めたいと考えている。



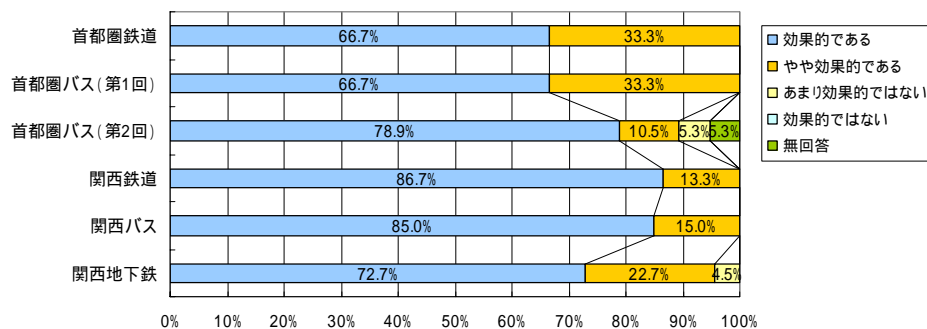
## 研修の日数

研修の日数について、全ての研修地で連続した2日間を希望する意見が最も多く、首都圏鉄道研修では受講者全員が連続した2日間と回答している。一方で、関西地下鉄では「1日コース」を希望する意見が18.2%あり、研修参加の調整がしやすい簡易な研修を望む意見となっている。



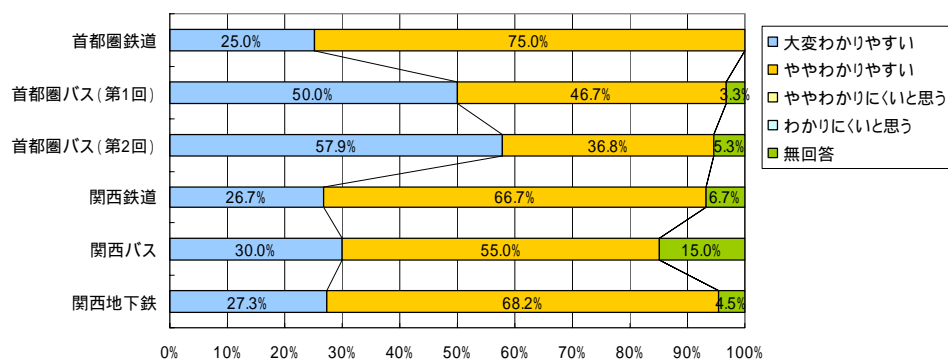
## 実技演習を取り入れた効果

実技演習を取り入れた効果について、全ての研修地において「効果的である」または「やや効果的である」という回答がおおむね80%以上と高い評価を得ている。



## テキストの内容

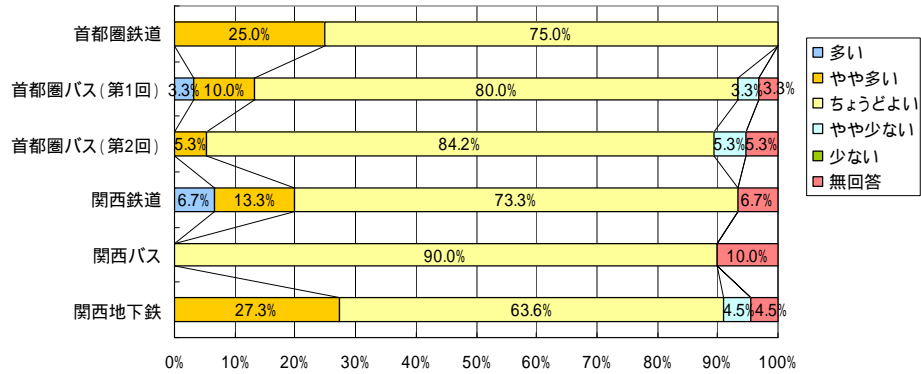
テキストの内容について、全ての研修地において回答した受講者全員が「大変わかりやすい」または「ややわかりやすい」と回答している。特に首都圏バス研修では半数以上が「大変わかりやすい」と回答している。





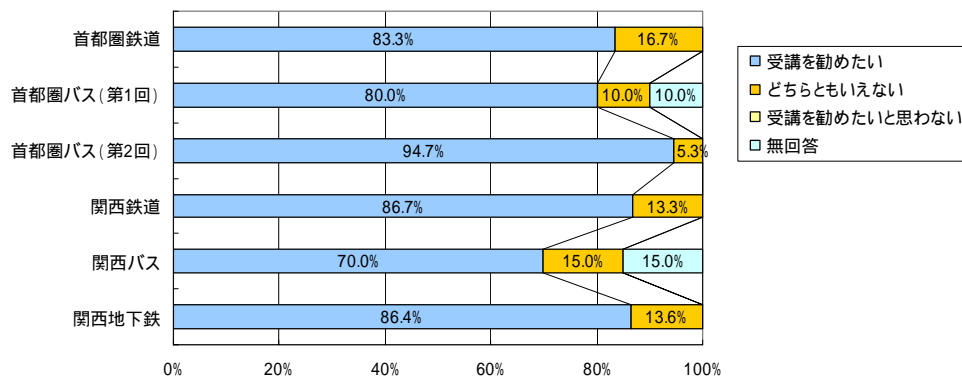
### テキストのイラストの量

イラストの量について、全ての研修地において受講者の大部分が「ちょうどよい」と回答している。一方で、イラストが多いという意見が首都圏鉄道、関西鉄道、関西地下鉄で20%以上、イラストが少ないという意見が首都圏バス、関西地下鉄で少数あった。



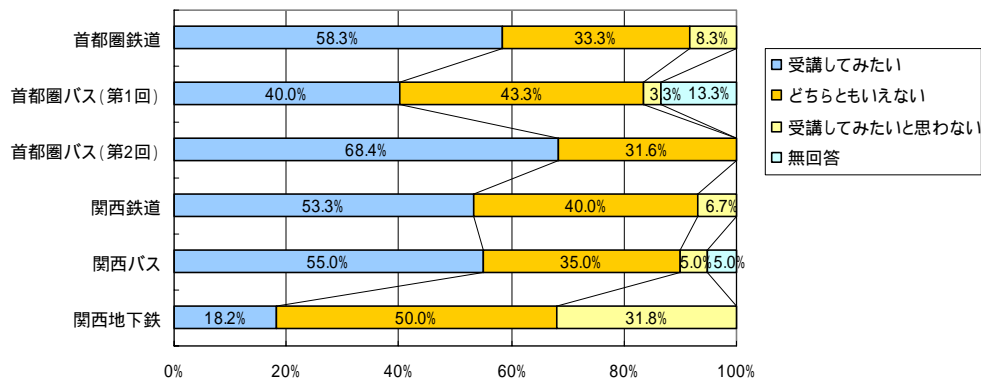
### 他の職員に受講を勧めたいか

全ての研修地において、7割以上の受講者が他の職員にも「受講を勧めたい」と回答しており、特に首都圏バス(第2回)では最も多い受講者の94.7%が「受講を勧めたい」と回答している。



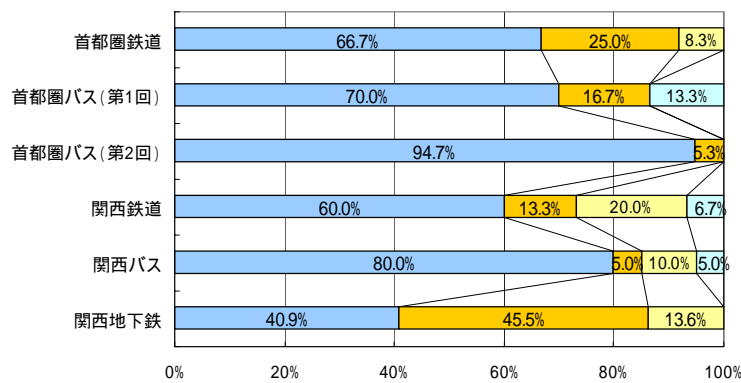
## リーダー養成講座の受講

リーダー養成講座の受講について、首都圏鉄道、首都圏バス（第2回）、関西鉄道、関西バスにおいて「受講してみたい」という意見が半数以上となっており、特に首都圏バス（第2回）では約70%と受講に積極的な意見となった。一方で、関西地下鉄では「受講してみたいとは思わない」という意見が30%を超えるなど他の研修地と比較して慎重な意見が多くなっている。



## 指導する側になった場合のテキストの必要性

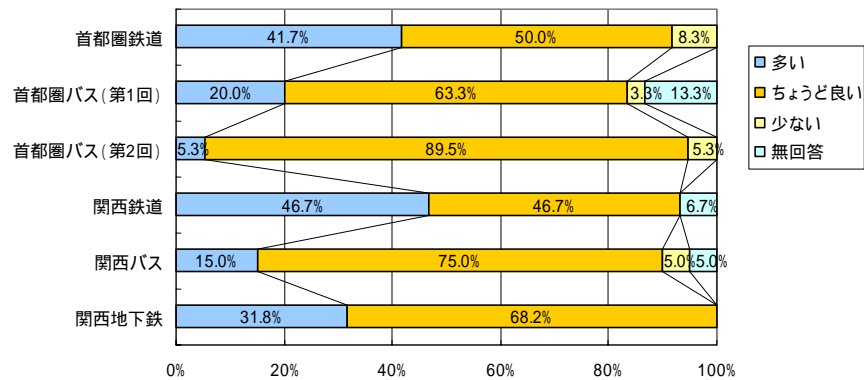
指導する側になった場合のテキストの必要性について、「必要」という回答が多くなっており、特に首都圏バス（第2回）では受講者の94.7%が「必要」と回答している。一方で、関西地区においては「改善を要するが必要」または「必要ない」という回答が多くなっている。



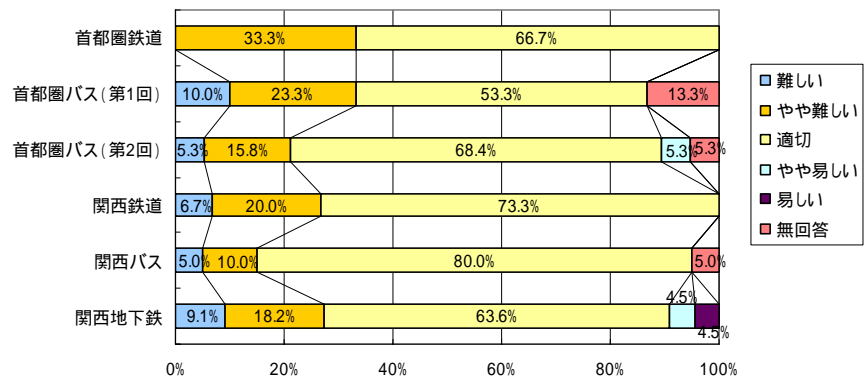
### 指導する側になった場合のテキストのボリュームとレベル

テキストのボリュームに関しては、研修地によってばらつきはあるがおおむね「ちょうどよい」という回答が多くなっている。テキストのレベルに関しては、「適切」という意見が最も多い一方で、どの研修地においてもテキストの内容が難しいという意見が20%～30%あった。

#### < ボリューム >



#### < レベル >



## 研修の全般的な感想(自由記述)

### 当事者の参加

- ・ 障害をお持ちの方の意見を直接聞いて大変良い経験が出来ました。(首都圏鉄道)
- ・ 当事者参加が効果的であった。(首都圏バス・第一回)
- ・ 障害者の本音や体験談を聞き、実際職場では障害者本人から今回のような本音はまず聞く事はないので非常に役に立った。(関西バス)
- ・ 障害を持っている方と直接お話しすることが出来て良かったです。ですが、本当に望んでいることだとか、どこが不満だったとか、接遇で至らない点をもっと気付けるタイミングが欲しかったです。(関西鉄道)
- ・ 今回のベスト研修のような障害当事者との一体的な研修は今後も必要と思われます。(関西地下鉄)
- ・ 実技演習はとても良かった。講師を交えてのディスカッションも良かった。(関西地下鉄)

### 障害の理解

- ・ 様々な障害をお持ちの方の日常の話が聞けた事が大変参考になり、今まで以上に接しやすくなると感じました。(首都圏鉄道)
- ・ 外見では判断できない多くの障害者が利用されている事を知り、今後、この研修を生かし、安心して利用できる公共交通として努めたい。(首都圏バス・第一回)
- ・ 障害を持った方に対し、特別な接し方をするより一般の人と同じように接すれば良いのかなと思いました。(首都圏バス・第二回)
- ・ 今回、この研修に参加させていただき、障害者の方々の話を聞き、障害者の方々の前向きさを感じました。私たちも前向きな気持ちで接していかなければならないと感じました。(関西鉄道)

### 研修の内容

- ・ 今後の業務に活かしたい。楽しかった。(首都圏鉄道)
- ・ 参加して、初めて習得した内容(内部障害や車いすの種類)が多く、今後もこの研修の必要性、持続性は高いと思います。単体ではなく、他の研修とコラボレーションしてもよいかと思います。(首都圏バス・第一回)
- ・ 障害者の方と直接話せて大変勉強になった。各障害についてもっと想定されるケースについての実技をやりたいかった。クレームになったケースについてディスカッションも障害者の方としてみたかった。(首都圏バス・第一回)
- ・ 2日間内容が濃く、今後の参考になりました。講師の方の話がとてもリアリティがあり、自分の考えを改めるところもありました。(首都圏バス・第一回)
- ・ 今まで車いすや高齢者のお客様に対する研修は多かったのですが、視覚、聴覚、内部障害をお持ちのお客様のお話を聞く機会がなかったので、とても役に立ちました。(首都圏バス・第二回)
- ・ 実技演習と講義の時間のバランスもよくディスカッションもあったので、非常に自分自身も勉強になり、今後の業務に活用できるものも少なくなかった。(関西鉄道)

### 事業者としての対応

- ・ 相手の気持ちになることがいかに大切で大変か。自分の仕事の位置付けが再確認できた。(首都圏鉄道)
- ・ 今後も、このような研修の場を増やして、より多くの交通事業者理解を深めて頂きたいと思います。(首都圏バス・第二回)
- ・ 会社単位で行いたいと思いました。(首都圏バス・第二回)
- ・ 普段高速バスでは障害者の方と接する機会が無いので知識も皆無でしたが、今後は、障害者の方に対する意識も接し方も大きく変わると思います。また今後高速バスにどのようにバリアフリーを取り入れていくべきか考えさせられました。(首都圏バス・第二回)
- ・ バス対応のスキルの難しさを認識した。事業者としてどうすべきかよく考えたい。(関西バス)
- ・ 思いやりと優しさですべてが変わる。(関西地下鉄)

#### 今後改善すべき点(自由記述)

- ・ もう少し他社の様子を知りたかったので、「自分たちはこうしている」といった情報を交換する時間があるといいと思う。(首都圏鉄道)
- ・ 妊婦の人の実際の説明や話も、アクセントとしてあった方が良かったかもしれません。(首都圏鉄道)
- ・ 2日目の方が、時間が短く感じました。1日目を全てが座学だと、ちょっとキツイかもしれません。(首都圏鉄道)
- ・ すばらしい研修であるものの、業界に広く周知する機会が不足。(首都圏バス・第一回)
- ・ 行政や関係協会に働きかけ、まずは経営者、管理者レベルから受講する(させる)仕組みが必要。(首都圏バス・第一回)
- ・ もっと多くの方がこの研修を受けるべきだと思うが、講習料が19,000円なので収入が減っている現状では無理だと思う。講習料を安くして、もっと気軽に受けられれば良いと思う。(首都圏バス・第一回)
- ・ コミュニケーションが大事なのは分かったが、実際に障害者の方と会話する時間を一時間くらい欲しかった。(首都圏バス・第一回)
- ・ 研修のタイムテーブルどおり進んでいないため、内容の見直し(時間等)が必要かと思います。(首都圏バス・第一回)
- ・ 実技講習の時間を少し増やしてほしい。(首都圏バス・第一回)
- ・ 量が多かったのもう少し、一つ一つに時間をかけて欲しかった。(首都圏バス・第一回)
- ・ 高齢者社会の問題もあるので、研修に是非取り入れて欲しいです。(関西バス)
- ・ 車いす固定等の国交省からの説明が欲しい。(関西バス)
- ・ 車両までの介助が必要になるので、やはり実車を使った訓練があるとよいと感じた。(関西鉄道)
- ・ 障害者(当事者)からの話について、もう少し時間を長くしていただきたい。駅や電車に関しての要望などを聞きたい。(関西鉄道)
- ・ テキスト記入欄がありますが、書き方記入例とか気付きのヒント(視点を変えて見る方法とか)を書いて下さっても良いかもしれません。(関西鉄道)
- ・ 講師の方々にこの研修前に交通局の地下鉄を利用して頂き、感想を言って欲しかった。いつも利用している方に言われた方がいいかな?とも思った。(関西地下鉄)
- ・ 本が立派すぎる。プリントでよい。(関西地下鉄)
- ・ ゲーム形式の講義を少し増やして、もう少し楽しくやれたらもっといいと思う。(関西地下鉄)