

『サポマネ※通信』では、サポマネ研修事務局からの情報発信として、バリアフリーに関する最新の動向や、日常業務に役立つ接遇・介助に関する演習問題を定期的にお届けします！

※「サポマネ」は、平成27年度よりBEST研修の修了者に対して認定する「交通サポートマネージャー」の略称です。

## 障害当事者参加型の取組紹介

### ●公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン 追補版（令和3年7月／国土交通省）

- 新型コロナウイルス感染症の収束が未だみえない状況の中で、公共交通事業者向けに、**コロナ禍における感染症対策を踏まえた接遇のあり方を示したガイドライン**が公表されました。
- このガイドラインは、平成30年に作成された「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」の追補版です。
- ガイドラインには、高齢者・障害者等が安心・安全に外出できるよう、かけがえのない公共サービスを提供していくための**新たな課題**や、感染症対策を踏まえた**接遇のポイント**などが示されています。
- 障害当事者や公共交通事業者へのアンケートに基づく、生の意見が掲載されており、今後の対応の参考になる内容です。接遇ガイドラインと合わせて、是非、ご活用下さい。

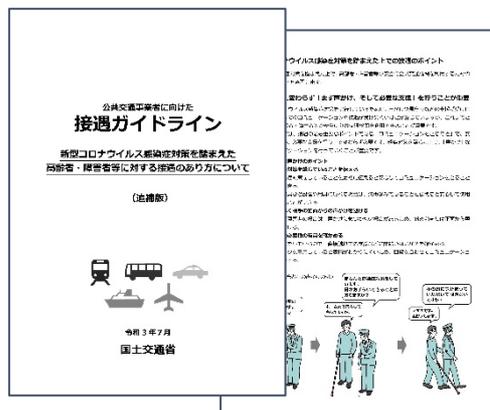
### 公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン

#### 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

→ このガイドラインは、  
国土交通省HPに公開されています。  
（QRコードからアクセスしてください）



### ■目次・内容（全15ページ）

はじめに

※詳しい内容は、ガイドラインをご確認ください。

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. 感染症対策下で生じている新たな課題

- 課題1 声かけや見守りなどの支援が受けにくい
- 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
- 課題3 感染症対策設備が利用しにくい
- 課題4 感染症対策がしづらい、理解しにくい
- 課題5 新たな工夫が求められている

※課題1～課題4には、  
特性ごとの具体的な  
課題が示されています



### 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

- 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
- ポイント2 コミュニケーションツールを準備する
- 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
- ポイント4 感染症対策についての情報提供を行う
- ポイント5 感染症対策下における新たな工夫

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

## 研修の開催実績

交通サポートマネージャー研修の受講者は、東京、関西合計で **1,700名** を超えました！

（旧BEST研修受講生を含む。2021年8月末時点）

○2020年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、東京と関西で開催予定だった研修が一部『中止』となり、申し込みをいただいていた事業者の皆さまには、大変ご迷惑をおかけしました。

○まだ新型コロナウイルスの収束には至っていませんが、講師の皆さま、受講生の皆さまのご協力のもと、受講者数の制限をしながら、感染症対策を徹底し、2021年6月に大阪と東京において、サポマネ研修を開催することができました。



○今後も、感染症対策を強化して安全性を確保しながら、『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”を磨いていただく研修』として、サポマネ研修を開催していきます。是非、今後も継続的なご参加をお願いいたします！

※今後の開催時期は、新型コロナウイルスの拡大状況や緊急事態宣言などの動向を踏まえて決定いたします。

## 講師コラム

### 【講師】土屋 峰和（自立生活センターSTEPえどがわ）

私はバイク事故により首に損傷を受け、そこから下がマヒをするという障害です。普段は簡易型電動車椅子というタイプの車椅子を常時使用し、仕事やプライベートで割と頻繁に出かけています。お出かけ大好きです。お酒も割と好きで、飲みに出かけることも。でも、ここ最近は昨今の状況により出かけることができなくなってしまっていますが・・・。



（2020年1月に沖縄旅行した時に撮影）

外出には、バスや電車、そして最近増えてきているUDタクシーも利用しています。私にとって外出は楽しみであり楽しいものです。しかし時として乗務員さんの対応により、その思いが少し害されてしまうこともあります。

私たちのことを知っていただきたいのはもちろんですが、それ以上に事業者さんの思いも聞きたいとも思っています。どういうことに困っているのか、何に不安を感じるのかを、私たちに聞かせて下さい。例えば、良く聞かれることのひとつが車椅子の固定です。私は簡易型電動車椅子ユーザーですが、簡易型電動車椅子と言っても多くの種類があります。簡易型に限らず車椅子全体でみると、とても数えきれないほどの種類になります。同じような車椅子に見えても、固定方法や固定するためのコツが違うかもしれません。

この研修には、私以外にも車椅子ユーザーが講師やアドバイザーとして参加しており、実際に数種類の車椅子を見ながらやってみることもできます。皆さんの不安を是非私たちに聞かせて下さい。