

『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、交通サポートマネージャー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。

2022年度も、“障害当事者参加型の研修”として、新型コロナウイルス感染症対策を実施しながら、継続的に研修を開催していきます！

研修の開催実績

研修の受講者は、
東京、関西合計で

1,850名 を越えました！

※旧BEST研修受講生を含む。
2022年7月末時点

研修の開催予定

◆首都圏会場②

2022年9月28日(水)、29日(木)
会場：東京都交通局研修所404.405教室

◆首都圏会場③

2022年12月14日(水)、15日(木)
会場：東京シティエアターミナル 1階 T-CAT ホール

※新型コロナウイルス感染症の状況や、政府、関係諸機関の動向等により中止となる場合があります。

詳しくはWebサイトをご確認ください



新たなプログラムのご紹介 —利用者の多様性の理解と気づき—

○昨年度の首都圏の研修から、「利用者の多様性の理解と気づき」と題した新たなプログラムを実施しています。このプログラムは**バスと鉄道の日常的な場面**を切り取った映像をもとに「**どのようなお客様が**」、「**どのような利用しにくさ**」を感じているか、それが「**なぜ生じているか**」を一緒に考えるものです。

○当事者講師との意見交換を通じて、**利用者の多様性への理解や気づきの広がりを目指したプログラム**として、今後実施を拡大する予定です。



▲動画の解説(抜粋)

受講者の声

流鉄株式会社

執行役員 鉄道部長 北原 幸治
鉄道部 次長 小谷野 勝成

■流鉄株式会社における本研修の位置づけ・評判

流鉄株式会社(通称 流鉄)は、千葉県の馬橋駅(JR常磐線/松戸市)から流山駅(流山市)までの6駅、5.7kmを運行する大都市近郊鉄道として営業しています。

交通サポートマネージャー研修は、2015年から継続的に乗務員・駅員を受講させており、現在までに20名が修了しています。

若手を中心に希望する職員が順にサポマネ研修を受講しています。障害当事者との対話や他社とのディスカッションは良い学びの場になっています。また、受講後の若手職員が社内の介助研修の講師役を務めており、普段は教わる立場の若手がベテラン職員に指導することは、研修の企画やサポマネテキストを活用した資料の準備を含め、学んだ内容の振り返りにも一役かっています。



(社内の研修の様子)

■バリアフリーの取り組みについての課題

流鉄は敷地の制約によりエレベーター設置が難しいなど設備面の課題があるため、人的対応でカバーする必要があります。人員に限られるため、事前の情報提供や設備スタッフも含めたサポート体制を工夫しながら対応しています。

地域密着の路線のため、顔見知りの利用者も多いのですが、高齢のお客様が増えていることから、今後はより一層、お客様に寄り添った対応が求められると感じています。これからも、気づきと対話を心掛けてサービス提供をしていきます。



(流鉄の車両と優先席)

講師コラム

【講師】石毛 正幸（東京頸髄損傷者連絡会）

私が障害を負って車いすで生活するようになり、約20年前から公共交通を使い始めました。当時はバスやタクシーの乗車時に嫌な思いをすることがしばしばありました。その頃の私は「乗りたいだけで、なんでこんなに嫌われなきゃならないんだろう？自分が何をしたって言うんだ！」という思いしか感じられませんでした。

約7年程前にサポマネ研修を見学したときに、障害者が公共交通を使う上での困りごとや良かったことを伝える障害当事者講師の話真剣に聞く受講者の姿や、グループワークで障害当事者講師やアドバイザーの話真剣に聞きながら一緒に考えている受講者の姿を見て「事業者も嫌がってるわけではなく自分たちと同じく、困っていたり不安がある」のだと感じました。同時に私自身の交通事業者に対する意識も変わりました。

サポマネ研修に参加して多くの事業者の皆さんと接していくなかで、駅員さんや乗務員さんの大変さや障害者への対応に対する不安を感じている方が多くいることを知り、私たちのことを分かっただけではなく、私自身も事業者のことを知っていく必要があると思いました。今後も公共交通を多く利用して、困りごとや良かったことなどを事業者の皆さんと共有しながらお互いにとってより良い公共交通を創っていきたくです。



バリアフリーに関する最新の動向

地域が教育啓発特定事業に取り組む際に、交通事業者に連携を求めることがあります。（その際、本ガイドラインをご活用ください）

●教育啓発特定事業の実施に関するガイドライン（令和4年3月／国土交通省）

- 令和2年のバリアフリー法改正により、バリアフリー基本構想に基づき市町村や施設設置管理者等が実施する「心のバリアフリー」に関する事業として“教育啓発特定事業”が創設されました。
- 本ガイドラインは、教育啓発特定事業の継続的・計画的かつ円滑な実施を促進するため、**標準的な手法や望ましい実施方法等が示されています。**

代表的な4つの取組について、**進め方、企画のポイントと留意事項**、具体的な実施方法、フィードバックのやり方等について、**実施事例等も紹介**されています。

➔ 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96ページ）

事例目次 / はじめに

1. 教育啓発特定事業について
※心のバリアフリーと障害の社会モデル
2. 実施マニュアル
(バリアフリー教室編)
3. 実施マニュアル
(まち歩き点検等編)
4. 実施マニュアル
(シンポジウム・セミナー編)
5. 実施マニュアル
(適正利用等の広報啓発編)

サポマネ講師の育成も担う
バリアフリー障害当事者リーダー養成研修も紹介！

バリアフリー障害当事者リーダー養成研修

<NPO法人 DPI 日本会議>

バリアフリーリーダー養成研修は、法制度はもとより、自身の障害だけでなく、様々な障害も含めた広い視点を持ち、行政主催の委員会等で問題提起や具体的提案のできる、バリアフリーに精通した障害当事者の人材発掘、育成を目的としています。

2007年からDPI日本会議バリアフリー部会が主催（交通エコロジー・モビリティ財団が助成）して毎年開催しています。都市部だけでなく地方でも開催しており、開催地の地元障害者団体が事務局を担い、その地域の問題も含め、前前後期で合わせて3日間のプログラムを行っています。

2018年のバリアフリー法改正で、障害当事者による評価の仕組みが盛り込まれたこともあり、行政や事業者の研修も障害当事者が講師となるニーズが高まっています。このような機会を最大限に活かし、的確に伝えることができるようになるために、多方面で活動しているリーダーの障害当事者や専門家を招き、講義やグループワークを通じて、変化していく法制度や、これまで気づけなかった多くの事柄を学びます。

自分の経験や意見を伝えることはとても重要ですが、それだけではなく、他の障害に関する課題も理解し、総合的な視点で提案していくことが、よりよいバリアフリー化を進めていくために重要になります。

受講生は、交通エコロジー・モビリティ財団主催の交通事業者向け研修「交通サポートマネージャー研修」をはじめとした様々な研修会の講師やアドバイザーとして活躍しています。

