

●「サポマネ※通信」とは、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するものです。

※「サポマネ」とは、今年度より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。

研修の開催報告

平成27年度（9月現在）は、**72名**が研修を受講しました！

平成27年度 現時点の開催実績

開催地	受講人数
東京会場 (2015.7.13-14)	46名
関西会場 (2015.6.30-7.1)	26名



実技演習（視覚障害）



グループディスカッション

今後の開催予定： 東京会場 2015.10.26(月)、27(火)、 関西会場 2015.10～11月頃

※詳しくは、サポマネ研修のHPをご確認ください。⇒http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/best/best_top.html

受講者の声

京王電鉄バスグループ 安全技術部 安全推進・サービス向上担当 柏木 洋祐さん

京王電鉄バスグループでは、本研修を職員教育の一環と位置付け、毎回多数、受講頂いております。ご自身も本研修を修了され、現在では参加者の調整や、研修後の当事者と連携した取組みを進められています。

京王電鉄バスグループにおける本研修の位置づけ、評判は？

京王電鉄バスグループは車両数約850両、乗務員は約1,800名が在籍し、東京23区西部～多摩地区を運行するバス事業者です。交通サポートマネージャーの受講は平成22年以降、乗務員・運行管理者を毎年受講させていただいており、現在までに43名が受講しています。

私自身も現在の部署に異動した際に受講しましたが、当事者の方々が講師を務めておられ、正直に言えば日頃のお叱りをいただくのではないかと思っていました。ところが、いざ講習を受けてみると、講師も受講者もみな前向きで、お互いの立場でわからなかったことが研修を通じて理解できるようになりました。他の受講した社員からも同様の感想をもらっています。ここ数年は受講者を人選する際に、営業所からも積極的に受講したいと声が高くなるようになり、毎回5～10名程度を受講させています。

何より大切なことはお客様としっかりと「コミュニケーションを取る」ことだと痛感しました。そのことは社内で展開する教育等にも生かしています。

バリアフリーの取組みについての課題

先般、当事者講師のご厚意で電動車いすを譲り受けることができました。社内教育で活用させていただいており、大変ありがたく思っております。

バリアフリー教育にますます力を入れていかななくてはならない一方で、乗務員に対する教育は、交通事故の防止という大きな永遠のテーマがあり、昨今のバス乗務員の不足傾向のなかで、乗務員自身の健康管理なども社会的な要請が大きくなりつつあります。それらに加え接遇教育、バリアフリー教育とバランスよく教育を行わなくてはならないことに苦慮しているのが現状です。受講者が交通サポートマネージャーで学んだことをどのように社内で広めていくかが引き続きの課題です。



今年度の新車



今年度車両より導入した『リトラクター式固定ベルト※』

※リトラクター式固定ベルト
自動で固定ベルトを巻きとり、ロックされるため、簡単かつスムーズな車いす固定が可能となります。



講師コラム

【講師】鈴木千春さん (自立生活センター・ある)

サポマネ研修 (旧BESTの鉄道バス事業者の職員研修) に関わる中で、多くのことを学ばせていただいています。

私には機能障害があり、車いすを利用していますので、研修の中では、日常に出会う障害についてもお伝えしています。例えば、「私が同行者と電車の改札やバスの運転手さんに目的地など伝えても、私を飛び越えて同行者に話しかけられることがあります。移動している主体は私ですので、私に話しかけてください」と言うと、研修に参加されているみなさんから「そんなつもりではなかったけれど、そんな視点は無かった。初めて気が付きました」と言われたりします。私にとっては当たり前だと思っていることが、相手にとっては当たり前ではないことがあるのだということを見ました。

なぜ、そんなことになってしまうのか。それは、対話の不足によるものでもあると思います。また、「同行者から話しかけてくる場合もあるが、どう接遇するのが正しいのか?」と正しい答えを求められることもあります。その状況に私は立ち会っていないので、その時の正しい接遇をお答えすることはできません。そこで大事なのは、移動する主体が誰なのかを、聞き手がきちんと理解して、接遇にあたる姿勢を持っていけるかどうかであると考えます。そう、機能障害を持つ人が移動の主体であるということ認識しているかどうかです。

この研修には、できるだけ多くの機能障害当事者に講師となっていたできるようにしていますが、それは、コミュニケーションをとる、本人に聞くということが重要だと考えているからです。機能障害当事者との対話から学んでいただけることが多くあるからです。

この研修では、講義や疑似体験、グループワークを通じて、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や、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?を一緒に考えて、実際の接遇に活かすヒントとして持ち帰っていただき、改善や実行へとつなげていただくことが目的だと感じています。



↑講師としてご活躍いただいています!

ぜひ、一緒に考えていきませんか?



練習問題

～精神障害のあるお客さまへの対応～

◇研修内容や実際の業務経験を思い出しながら、

以下の空欄を埋めてみましょう。

精神障害の症状については、病気の種類、(A) の服用状況によって表れ方が異なります。(B) に弱く、疲れやすく、頭痛のある方、幻聴・幻覚の表れる方もいます。

ひとり旅をするときや、新しいことを経験する時は、非常に (C) し、不安を感じやすい傾向にあります。ごく一部に、「不注意」「多動性」「衝動性」の行動特徴があり、車内で座席にずっと座っていることができない方もいます。以前に、駅係員や乗務員に不快な対応をされたことにより、公共交通の利用が (D) なる方もいます。

同じ質問を繰り返されても、いやな顔をせず、ゆっくり、やさしく、(E) を持つてお客様の要件を聞く姿勢が大切です。

苦しそうにしているお客様を見かけた時は、近くにあるいすに座らせて休ませたり、必要に応じて (F) 等で休ませたりします。

⇒詳しくは、研修テキストの

「5.2.7 介助方法の基本～精神障害のあるお客さま～」をご覧ください!

【回答】A：薬、B：ストレス、C：緊張、D：怖く、E：心のゆとり、F：救護室

交通サポートマネージャーの
姉妹プログラム

ユニバーサルマナー 公共交通プログラム

主催 日本ユニバーサルマナー協会

【プログラム内容】

- ユニバーサルマナーの基礎講義
- 実技講習 (車いす、高齢者)
- ユニバーサルマナーの実践講義
- 演習問題
- グループワーク

合計 5 時間



※詳細はwebサイトへ!
“ユニバーサルマナー 交通”で検索