



『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・介助の演習問題を定期的にお届けします！

バリアフリーに関する最新の動向 ②

～差別解消法の施行について～

◇「障害者差別解消法」が、平成28年4月1日から施行されました。
この法律ではあらゆる場面において **障害を理由とする差別が禁止**されるとともに、社会的障壁を取り除くために **必要な合理的配慮を行う**ことが努力義務になります。

↳ 物理的環境への配慮、意思疎通の配慮、ルール・慣行の柔軟な変更等

「差別的取扱い」にあたる事例とは？

◆バスでの事例（電動車いす）

バスに乗車する際、スペース調整や配慮をせずに、「無理」「危険」と決めつけ、車いす使用者の乗車を拒否した。



⇒車いすであることが理由であってはなりません。他の乗客や介助者に対して協力をお願いし、乗車できるように努力する必要があります。

◆鉄道での事例（聴覚障害）

駅の窓口で筆談をお願いしたのに、筆談を無視して、そのまま口頭で話をされた。



⇒障害の状況に応じた、適切なコミュニケーション手段をとらないことは差別にあたります。筆談・タブレット・コミュニケーションボードの活用等、配慮が必要です。

⇒内閣府では、差別解消法のパンフレット作成や、事例の収集・蓄積、情報提供を進めています。

※内閣府作成の合理的配慮等具体例データ集「合理的配慮サーチ」もご確認ください。

(<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/index.html>)

講師コラム

【講師】 鷲原 由佳さん（DPI日本会議）

精神障害者と交通バリアフリー。両者は一見遠いように感じるかもしれませんが、実は交通バリアフリーを考えるにあたって、精神障害への正しい理解は非常に大切です。誰もが安心して利用できる交通機関、というとき「誰もが」には当然、精神障害者も含まれるからです。

「精神障害」について交通機関を担う方々に身近に知ってもらうために、サポマネ研修で機会を得て話をさせていただいています。



↑ヘルプマーク

精神障害について知らないからどうしたらいいかわからない、わからないから避けてしまう。避けてしまうから精神障害者がますます孤立する。そんな悪循環があるのです。

しかし、それは逆を言えば、交通機関に携わる方々の意識が変われば、着実に社会はいい方向へ変わっていくはずだという確信にも繋がっています。サポマネ研修に来られる交通事業者の皆さんは、いつも懸命に耳を傾けてくれるので、私は精一杯伝えます、皆さん一人ひとりが社会を変える原動力の持ち主です、と。

ある時、研修以前に地元で私を見たことのあるというバスの運転手の研修生がいらっしゃいました。その方は、「ヘルプマーク」をつ



けた私がバスに乗ったときに気になって、「そのマークは何ですか？」と話しかけてくれました。偶然とはいえ、喜ばしい再会でした。「今日の研修でヘルプマークの意味がよくわかったよ。営業所に持ち帰って広めるから！」。その方はそう言ってくれました。

日々、安全な交通機関の提供に尽力くださっている皆さんが、サポマネ研修で新たな学びを得たならば、それはまさに鬼に金棒、本当に心強いことです。

交通事業者向けバリアフリー研修の新しい研修体系

ご自身のレベルに合わせて選択し、スキルアップできるようになりました！

受講希望者 接遇・対応の基本スキルを習得したい！

入門レベル：ユニバーサルマナー公共交通プログラム

人の移動に関わる際の心構えを3時間の講義で習得！ **集合研修3時間・定期開催**

力試し Web版

いつでも気軽にWeb受講！基礎知識を力試し！

無料で随時、受験可能！

<http://www.universal-manners.jp/transport/>

主催：日本ユニバーサルマナー協会

力試し、入門レベル、
中級レベルの
どこからでも
スタートできます！

中級の交通サポートマネージャーから **スキルアップ**
お申込みいただく事も可能です。

中級レベル：交通サポートマネージャー 旧：BEST研修（基礎編）

人の移動に関わる際の基礎スキルを習得！さらに自身の気づきの心を磨く！
平成27年度末までに、全国で約800名が受講しました！ **集合研修2日・定期開催**

▼ 今後の研修日程はこちら！

- ・ 首都圏： 7月14日（木）～15日（金） ※申込受付中
9月15日（木）～16日（金） ※申込受付中
【予定】2016年10月～11月頃
- ・ 関西： 7月28日（木）～29日（金） ※申込受付中
【予定】2017年2月頃

※中級レベルを取得いただいた方も、フォローアップとして入門レベルを受講いただくことができます。

スキルアップ

上級レベル：上級交通サポートマネージャー 旧：BESTトレーナー研修

研修等の人材育成の活動を企画運営し、講師を担うことができるスキルを取得！

集合研修1日・定期開催



練習問題 ～高齢者のお客さまへの対応～

◇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。

平成26年には、国民の（A）人に1人が65歳以上の高齢者となる、本格的な高齢社会が到来しました。鉄道やバスなどの公共交通機関は、高齢のお客さまにとって、大切な移動手段です。

高齢のお客さまは、（B）や聴力、筋力などの、からだの各機能が低下し、長い距離を歩いたり、素早く行動することが困難になります。また、路線図などの小さい文字が読みにくくなったり、新しい券売機の操作がわかりにくくなったりします。

心理面では、体力全体が低下していることで精神的負担も大きく、人混みや大規模な旅客施設、普段利用しない場所では（C）を感じていることがあります。



⇒詳しくは、研修テキストの「5.2.10 介助方法の基本～高齢のお客さま～」をご覧ください！

【回答】 A：4、 B：視力、 C：不安

サポマネ
事務局
より

- 今後も、研修を修了された皆さま、これから受講を検討されている皆さまに向けた情報発信として、『サポマネ通信』を発行していきます。今後取り上げてほしい情報、ご意見・ご感想をお寄せください。（次号は、2016年9月頃を予定しております）
- サポマネ研修に関するご質問等がありましたら、是非、お気軽にサポマネ事務局までお問合せください。