



『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。

## バリアフリーに関する最新の動向 ②

『すぐわかる！ 障害者差別解消法 ～社会の障壁をトリ除こう～』ができました！

◇交通エコロジー・モビリティ財団では、誰もが円滑に利用できる公共交通機関を目指して、交通事業者と利用者を対象とした『すぐわかる！ 障害者差別解消法～社会の障壁をトリ除こう～』をとりまとめました。

◇交通機関別に「困ったケースと解消のための対応」や「合理的配慮の好事例」等を紹介しています。「障害者差別解消法」を理解する第一歩として、是非ご覧ください。



「障害者差別解消法」って、結局なにが変わったんだろう？

「合理的配慮」って、具体的にどうすればいいのだろう？

公共交通機関での「不当な差別的取扱い」って、何のことだろう？

そんな時は・・・『すぐわかる！ 障害者差別解消法』をチェック！



### 【主な内容】

- 障害のあるお客様が、公共交通機関の利用で困ったこと
- 施設整備以外の「バリアフリー化」とは？
- 障害者差別解消法の概要
- 「障害を理由とする差別」の具体的な事例
- 「合理的配慮」とは？その対象は？
- 具体的な困ったケースと、解消のための対応例
- すでに実施されている合理的配慮の好事例
- 社内教育や情報提供の重要性
- 差別解消のための相談先と解決への流れ

など

### 【内容の一例】合理的配慮の好事例



#### バスでの事例 ～お客様の工夫をとり入れて～

車いす使用者のお客様がバスに乗る際に、バスの運転手に車いすの固定の仕方を説明するがなかなかうまく伝わらなかった。そこで、車いす使用者が車いすにベルトのフックを固定する場所をシールなどで明示するようになったところ、車いすの固定までの時間を短縮することができた。

毎回、固定の仕方がなかなか伝わらずに困っていましたが、シールを貼ることで、こちらとしても説明が楽になりました。



車いすは色々な種類があって、固定の仕方も難しいと思いますが、シールなどで明示していただくと分かりやすく助かります。



『すぐわかる！ 障害者差別解消法』の内容は、エコモ財団HPからダウンロードできます。

「エコモ すぐわかる差別解消法」で検索！ [http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/sabekai/sabekai\\_top.html](http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/sabekai/sabekai_top.html)

**講師コラム**

**【講師】藤原 勝也さん (メインストリーム協会)**

私は17年前から兵庫県西宮市で一人暮らしをしています。

そして12年前から自立生活センターメインストリーム協会では活動を始め、地元のバス会社の職員研修等に参加しました。

初めて研修に参加して感じたことは、交通事業者の職員の障害に対する認識がとても低かったということです。会社の研修等で障害のことも取り上げているはずですが、やはり障害者に接することが少ないため身につけていないと感じました。↗



サポマネ研修の様子 (神戸市交通局)

サポマネ研修には、5年前くらいから関わるようになりました。私が通院でよく利用していた神戸市営地下鉄の職員を対象とした接遇研修でした。

サポマネ研修には、1日の最後に事例検討等のグループワークがあります。私がこの研修で一番気に入っているところです。それは、普段障害を持つ乗客に接している駅員さんの意見を率直に聞くことが出来、さらにこちらの考えを伝え、建設的な対話出来るからです。自立生活センターの活動では、交通事業者等とバリアフリーや接遇の改善を求めて交渉等で要望することが多く、どちらかと言えば闘う場面が多いです。

しかし、接遇等の問題は駅員の障害者に対する理解不足で生じることが多くあります。↗



これを改善していくには、サポマネ研修のように障害当事者が講師となって自分たちの障害や、接遇で気を付けてほしい事などを繰り返ししっかりと伝えていくことが不可欠です。

地元の事業者の接遇等を向上させていくには、「普段からその事業者を利用している地元の障害当事者が活動することが重要」という考えを常に意識して、私は研修等に臨んでいます。

**練習問題**

**～視覚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。

視覚障害のある人の中でも、まったく何も見えない全盲の方は、全体のうちの (A) %程度で、光を感じたり物の輪郭等を判断できる (B) の方が多くいます。弱視※のお客さまは、色のコントラストがないと階段のステップや表示等を認識できない場合があります。また、文字表示は大きくはつきりと表示し、近づいて読めることが必要です。 ※弱視は、ロービジョンと呼ばれることが増えてきました。

視覚障害のあるお客さまを見かけたら、まず (C) をかけ、自身の立場 (駅係員・乗務員等) を明らかにしてから、介助が必要かどうかお客さまの意向を確かめます。(D) をつかんだり、背後から体に触れないようにしましょう。介助や誘導を希望された場合、どのような対応が良いか尋ねます。(介助者の肘や肩を持ってもらう、など)

介助を断られても、(E) があるときは積極的に声をかけ、状況を説明した上で安全なところまで案内します。転落や事故などの危険な状況を生み出さないために歩行を見守りましょう。



【誘導の基本姿勢】



身体の向きは並行にします。

⇒詳しくは、研修テキストの「5.2.3 介助方法の基本～視覚障害のあるお客さま～」をご覧ください！

【回答】 A:10、 B:弱視、 C:声、 D:白杖、 E:危険

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、2017年6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。