



『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 ⑥

### 『公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン』が作成されました！

- ◇ 国土交通省において、高齢者や障害者等に対する交通事業者の接遇のあり方を示した『交通事業者向け接遇ガイドライン（平成30年5月）』が作成されました。
- ◇ 交通モード毎の特性や様々な障害の特性等に対応した接遇の方法が示されています。

▼DLはこちらから



➡ **ガイドラインは、国土交通省HPからダウンロードできます！**



冊子版の表紙

### ● ガイドラインの目的等

#### 「目的」

- 平成29年2月に決定された「ユニバーサルデザイン2020行動計画」を踏まえ、接遇の基本的事項のほか、交通モードごと、具体的な場面ごとの接遇のあり方等を示す。
- 交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保し、高齢者、障害者等の移動等円滑化を推進する。

#### 「対象事業者」

- 鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空、旅客ターミナルを業として営む交通事業者

#### 「接遇の対象となる者」

- 高齢者
- 身体障害者（肢体不自由者、車椅子使用者、視覚障害者（ロービジョン（弱視）者、色覚障害者を含む）、聴覚障害者（難聴者を含む）、言語障害者、内部障害者等）、発達障害者、知的障害者、精神障害者（高次脳機能障害者を含む）  
※ 身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）を同伴した人を含む
- その他の心身の機能障害、妊産婦、乳幼児連れの人（ベビーカー使用者含む）、けが人等

### ● ガイドラインの構成

#### 序. 接遇ガイドラインの目的と構成

- I. 接遇の基本
- II. 接遇対象者の特性と基本的な接遇の方法
- III. 交通モード別（鉄軌道/バス/タクシー/旅客船/航空）の対応について
- IV. 緊急時・災害時の対応について
- V. 教育内容をブラッシュアップできるPDCAを備えた体制の構築について

#### II. 基本の対応

接遇対象者ごとに特性・困りごと等について整理するとともに、基本的な接遇方法を記載。



①キャストを上げる → ②キャストを側に集める → ③後輪をゆっくり押し上げる

#### 【内容の一例】

III. 交通モード別の対応

・交通モード別に接遇対象者に対する具体的な接遇方法を整理

- ①交通モード別（鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空）に整理
- ②特性格（高齢者、肢体不自由者・車椅子使用者、視覚障害者、聴覚障害者、発達・知的・精神障害者、内部障害者等（ベビーカー使用者を含む））に整理
- ③場面別（予約、改札、構内移動、乗降、車内、乗り換え等）に整理

・基本的に実施することが望ましい接遇方法を整理

・接遇の際に心に留めておくべき留意点を整理

・基本の接遇方法を上回って実施している好事例を紹介

#### IV. 緊急時・災害時の対応

・緊急時等における配慮事項と具体的な対応について記載

#### V. PDCAを備えた体制の構築

・ガイドラインに基づく教育内容を検証・見直しするための体制構築のあり方を記載



講師コラム

【講師】森 登美江 (視覚障害者労働問題協議会)

森登美江です。視覚障害です。私は何年前から、関東のサポートマネージャー研修に参加し、受講生の皆様と一緒に学び、公共交通機関を利用する際の私の体験や思いをお話しさせていただいています。

バリアフリー法ができたことによって、特に大都市の方が進んでいるとはおもいますが、最近、移動が便利になってきました。そして、障害者差別解消法の施行によって、ハード面のさらなる強化が進められているように思われます。

ただ、その状況に、いわゆるソフト面 = 人の意識 = ところが、同じスピードで付いてきていないのではないのでしょうか？

その遅れがちなソフト面を引き上げるための求心力になっているのがこの研修だと感じます。それを盛り上げていくのは、主催者と私たち障害者は勿論のこと、この研修をすでに受講された方々の力が不可欠です。

研修で学んだこと、感じたことなどを職場のみんなに伝えてもらえたらいいなと思います。

そして、それぞれの地域の障害者や市民を巻き込んで行う電車やバスの研修が、あちらこちらで開催されるようになったらすごいな！なんて思ったりしています。

乗っていて楽しい車内づくりをみんなで実現したいです！



研修の際の実技の様子

研修の開催予定

◆関西会場②

2019年1月22日(火)、23日(水)

会場：大阪国際交流センター

※詳細および申込は、Webサイトをご確認ください。



申込受付中！

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 **1,200名** に達しました！

(旧BEST研修受講生を含む。2018年10月末時点)

▶来年度以降も、“障害当事者参加型の研修”として継続的に開催していきます！

練習問題

～知的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。

知的障害は一見したところ (A) わかりにくい障害です。他の人の態度や言葉づかいに (B) で、相手の言動がとても気になる場合があります。日常使っている交通施設については問題ありませんが、初めて使う施設の場合は (C) することがあり、同じ場所にずっと立っていたり、うろろろしている場合があります。

何か困っている様子の時は、まず、お客様に笑顔で声をかけ、「どこに行かれるのですか？」というように、ゆっくり、目線を合わせて、わかりやすく、明瞭に、次に何をしたいのかを (D) に聞きます。

(E) になったとき、お客さま自身はどうして良いかわからない状態です。しばらく休めば治る場合もありますので、安心して休養ができるように必要に応じて救護室に案内します。



社会的なルールや常識が理解しにくいことがあり、車内で知らない人に話しかけてしまったりし、他の利用者から誤解を招く恐れのある方がいます。

⇒詳しくは、研修テキストの「5.2.6 介助方法の基本～知的障害のあるお客さま～」をご覧ください！

【回答】 A：外見からは、 B：敏感、 C：混乱、 D：直接的、 E：パニック

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、2019年夏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。