

『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。

## いよいよ、オリンピック・パラリンピックイヤーとなりました！ 今年のサポマネ研修は、大会前の対応力アップに向け早期に開催致します。

### 研修の開催予定

#### ◆首都圏会場①

2020年4月23日(木)、24日(金)

#### ◆関西会場①

2020年6月4日(木)、5日(金)



▼研修HPはこちら



詳しくは研修HPをご確認ください

### 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 **1,600名** に達しました！

(旧BEST研修受講生を含む。2020年2月末時点)

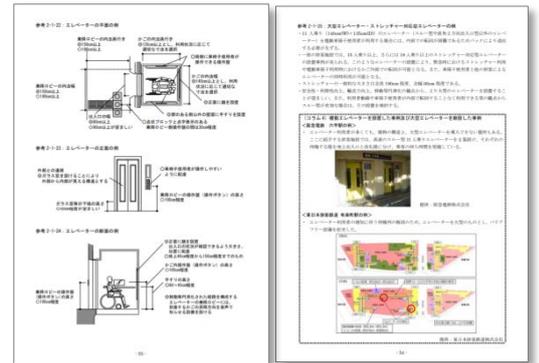
▶来年度以降も、“障害当事者参加型の研修”として  
継続的に開催していきます！

### バリアフリーに関する最新の動向⑦

#### 『バリアフリー整備ガイドライン(旅客施設編/車両等編)』 の事例集サイトを開設しました！

◇国土交通省並びに交通エコロジー・モビリティ財団では、公共交通事業者等が旅客施設および車両等を整備・導入する際のあり方を示した「バリアフリー整備ガイドライン(旅客施設編/車両等編)」の改訂版を公表しました(2019年4月)。

◇多様な利用者の多彩なニーズに対応する整備の検討にご活用いただくため、ガイドラインで「参考」に掲載している“整備事例”を紹介するサイトを開設しました。



ガイドラインの一例

今後は、新たに整備・導入された“最新事例”を集め、追加していく予定です。

交通エコモ財団HPよりご覧ください。

『バリアフリー整備ガイドライン』もダウンロードできます！

▼DLはこちらから



トップページ

\*ガイドラインの項目やキーワードから検索できます



検索画面



事例ページ

## 講師コラム

### 【講師】西田 えみ子 (DPI日本会議)

外見でわからない、難病・内部障害の当事者として参加しています。

一口に「難病」と言っても5000～6000もの種類があり、さまざまな症状や体調の波があります。私も元気な時は問題なく移動できますが、急に歩けなくなったり車内アナウンスが理解できなくなったり、対処が遅れたら倒れたりします。このため座席に座りたい、車いすを貸してほしい、行き先や料金をわかりやすく教えてほしいなど、体調次第でニーズも変わります。そういう時に外見で判断されたり障害者手帳の提示を求められたりするととても困るので、講義では「手帳があってもなくても、病名が違って、共通するニーズは

たくさんある」ということをお話ししています。

講義の後のグループワークでは事例をもとにBestな解決策を探ります。きっと普段から問題意識をおもちなのでしょう。「見た目で判断してはいけないけれど、他の乗客の前で体調を尋ねるのは失礼ではないか」、「積極的にコミュニケーションをとりたけれど怒られそう」と、すぐに率直な意見が交わされて、実際の経験談をもちよりながらアイデアを出し合います。

みなさまが多様なニーズに向き合い、お仕事の経験年数や地域の違いも乗り越えて、「何ができるか」真剣に話し合う姿にはいつも勇気づけ



られ、この研修が「誰も置き去りにしない社会」へ真っ直ぐ向かっていることを実感します。

交通機関に関わる多くの方が「サポマネ号」に乗車して、超特急で到着することを願っています。

## ご案内

### サポマネ研修のロゴマークができました！

- ◇このロゴマークは、本研修を受講・修了したことを、交通事業者の皆さまが発信する際に使用していただけるように作成したものです。
- ◇使用をご希望される場合には事務局までご連絡ください。
- ◇ロゴマークのデータとあわせて、カラー指定、サイズ、使用方法のイメージ等を整理した『使用ガイドライン』をお送りいたします。

### 《作成したロゴマーク》

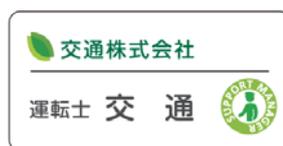


交通サポートマネージャー

### 《ご使用にあたってのお願い》

- ✓ 使用にあたっては、本研修HPで公開しているガイドラインをご参照ください。
- ✓ 名札等に掲載する場合には、研修を受講された方のみとしてください。
- ✓ ロゴマークの活用事例を事務局に共有頂けますと幸いです。

### 《使用イメージ》



名札



名刺

## 練習問題

### ～内部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。

内部障害とは心臓、腎臓、呼吸器、膀胱または直腸、小腸、ヒト免疫不全ウイルス (HIV) による免疫の機能障害を言います。普段は外見上 (A) 障害です。

(B) な不安を抱えているお客さまもいます。いすに座ってから話をはじめよう心がけましょう。また、対応する係員が風邪をひいている時は、(C) ように留意することも重要です。

⇒詳しくは、研修テキストの「4.5 内部障害のあるお客さま」「5.2.5 内部障害のあるお客さまをご覧ください！」

【回答】 A：わかりにくい、 B：体力的、 C：うつさない