



●BEST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「サポマネ通信」と題し、これから定期的にお届けします！

※「サポマネ」とは、今年度よりBEST研修の修了資格の名称として使用する、「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① ～差別解消法の施行について～

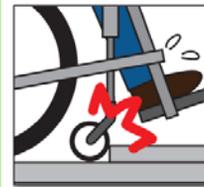
◇すべての国民が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現につなげることを目的とした「障害者差別解消法」が、平成28年4月1日から施行されます。

◇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**を行うことが求められます。

社会的障壁とは・・・

障害のある方にとって、日常生活や社会生活を送る上で障壁となる以下のようなものを指します。

- ① **社会における事物** (通りにくい道路、使いにくい施設や設備など)
- ② **制度** (利用しにくい制度など)
- ③ **慣行** (障害のある方の存在を意識していない慣習や文化など)
- ④ **観念** (障害のある方への偏見など)



例 街なかの段差
3センチ程度の段差で車椅子は進めなくなります。



例 ホームページ
すべて画像だと読み上げソフトが機能しません。

交通事業者に求められる対応

- ① 障害のある方の移動等に対する“不当な差別的扱い”が**禁止**され、
- ② 障害のある方に対して、“**合理的配慮**”を行う努力義務が課せられます。

合理的配慮とは・・・

筆談での対応や、印刷物等の読み上げなど、障害のある方へのちょっとした配慮のことです。



※詳しくは、内閣府のホームページをご確認ください。

研修の開催報告

平成26年度は、合計で**106名**がBEST研修受講し、基礎スキルを習得しました！



バス車両を用いた実技演習



グループディスカッション

【平成26年度の開催実績】

開催地	受講人数
首都圏BEST研修 (計3回)	52名
関西BEST研修 (計2回)	29名
神戸市交通局※1	25名

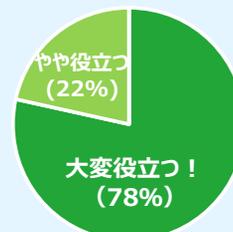
※1：神戸市交通局では、自社研修の一環として、BEST研修を社内で定期開催しています。

今年度、研修を受講された皆さまが、本研修は「今後の業務に役立つ」、**「障害当事者の参加が効果的だった」と回答しています！**

【受講者へのアンケート結果】

◆研修の役立ち度

◆障害当事者参加の効果



【受講者の皆さまのご意見】

- 障害のあるお客さまの生の声や、実体験を直接聞くことができてよかった。(首都圏・バス事業者)
- グループディスカッションが盛り上がり、もっと障害がある方と話す時間がほしいと思った。(首都圏・鉄道事業者)
- これまで障害がある方は特別な人だと思っていたが、研修を受けて障害がある方に対する思いが変わった。(関西・バス事業者)

平成27年度も、首都圏・関西において「BEST研修」を開催します。

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

【お問合せ】 公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団 バリアフリー推進部 松原・澤田

《TEL》 03-3221-6673 《FAX》 03-3221-6674 《メール》 best-sapomane@ecomoto.or.jp

コラム

BEST研修を通じて 【講師】山崎涼子さん (CIL小平)

BEST研修の講師をする機会を得て、生活の中で乗降するだけでは知り得なかったバス乗務員の方々、鉄道係員の方々のご苦労に気付くことができました。『やらなかったのではない、知らなかったのです。』との受講生の言葉に衝撃を受けながらも、知らなかったことの原因を受講生と一緒に考えることができ、そこから事業者さんとのつながりができました。

実際の事例を元に行うグループワークは、受講生も経験した事例であり皆さんの目は真剣そのものです。各グループに入っている当事者の講師に乗務中に起きたことを尋ね、「どこが悪かったのか、どうすればよかったのか、別の事業者さんはどう対応しているのか」等と、とことん意見交換ができました。

休憩時間でさえも答えを見つけ出そうと声を掛けてくださるそのお姿に、当事者としてできることは何か？と考えさせられる研修でした。

BEST研修は受講生だけが努力する場ではないと思っています。当事者の講師として常に公共交通を利用しさまざまな経験を持つことで、受講生の努力と当事者の体験が重なり、始めて研修が成り立ち、その後結びついていることを実感させられます。



↑講師としてご活躍いただいています！

先日もバスを利用した時のことでした。いつものバス停で待っていましたが、運行が遅れているのか、なかなかバスが来ませんでした。まもなく到着したバスから乗務員さん降りてきて『皆様、遅れて申し訳ありません。順にご案内させていただきます。』と並んでいたお客さまにお詫言をしたあと、すぐにスロープを出し、『ただ今ご案内します。お手伝いはどういたしましょうか。』と尋ねてくれました。

満員で遅れているにもかかわらずさわやかな対応で、車いすの私だけでなく、他の乗客への気遣いも忘れなかった乗務員さんに、バスの雰囲気もとても良かったです。

この乗務員さんは、BEST研修を受講されていたそうです。

練習問題

～車いす使用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、「車いす使用のお客さま」への接遇・介助に関する以下の空欄を埋めてみましょう。

車いす使用のお客さまは、ちょっとした（ **A** ）や（ **B** ）でも移動の大きな妨げとなり、大きな（ **A** ）や垂直移動を伴う経路では、移動が不可能となります。



介助の前には車いすの（ **C** ）や取り外せる部分がないか確認し、介助時に外れる事がないように気をつけます。介助の仕方によっては、お客さまが痛みを感じたり、（ **D** ）が崩れて危険な場合もあるので、事前に介助の方法を確認します。

段差・溝を越える時や（ **E** ）の上り下りの時は、介助する側の想像以上に傾くことがあるため、お客さまが恐怖を感じないように（ **F** ）を確認することが重要です。

⇒詳しくは、研修テキストの「5.2-1 介助方法の基本～車いす使用のお客さま」をご覧ください！

【回答】A：段差、B：坂道、C：可動部分、D：姿勢、E：スロープ、F：進行方向

- 今後も、BEST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、BEST研修事務局より『サポマネ通信』を発行していきます。（次号は、2015年9月頃を予定しております）
- 『サポマネ通信』で、今後取り上げてほしい情報や、ご意見・ご感想をお寄せください。
- BEST研修に関するご質問等がありましたら、是非、お気軽にBEST事務局までお問合せください。