

『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、「交通サポートマネージャー研修」(旧BEST研修)の略称です。

## 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、**1,800名**を超えました！

(旧BEST研修受講生を含む。2022年2月末時点)

- 令和3年度は、新型コロナウイルス感染症対策を実施しながら、東京・関西を中心に計6回の研修を開催し、136名の方が本研修を修了しました。
- 研修の開催にあたっては、飛沫防止パネルの設置や定期的な換気などの新型コロナウイルス感染症防止対策を実施したほか、参加者の皆様にもマスク着用の徹底や定期的な手指消毒の実施、実技時の手袋の着用などにご協力をいただきながら、安全・安心な研修運営に努めています。



※飛沫防止パネルの設置

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！

## 受講者の声

大島旅客自動車株式会社

統括運行管理者  
指導乗務員

岡田 康史さん  
里見 直規さん

### ■大島旅客自動車株式会社における本研修の位置づけ・評判

大島旅客自動車株式会社(通称 大島バス)は、車両数18両(路線13両)、乗務員20名が在籍する、東京の離島、大島を運行する小さなバス事業者です。

交通サポートマネージャー研修は、平成28年より毎年乗務員を受講させ、現在までに8名が受講いたしました。私自身は、令和3年度に受講し、これまで自分なりに良かれと思って行っていた事でお客様にお叱りを受ける事もありましたので、改善につなげたいと臨みました。本研修では、当事者の方々が講師となり「コミュニケーション」の大切さや、お互いの立場からの「気づき」を学ばせて頂きました。他の受講した乗務員からも、日々の業務に直結して活かしていると好評です。

受講者が講師として社内講習にて教育展開も行っております。今後は、運行管理者からも受講したいとの声が上がっておりますので、乗務員のみならず従業員全員に受講させていただきます。

### ■バリアフリーの取り組みについての課題

大島では、マイカー移動が主流であり、島民による路線バスの利用は少ない傾向にあります。しかし近年、高齢化が進み四肢に不自由が生じた方や認知機能の低下がみられる方、運転免許を返納された方等にバスをご利用いただく事が増えております。

多様な皆様に安心してご利用いただけるよう、平成26年より、バリアフリー対応車両への代替を進め、路線車両のうち43%の対応が完了いたしました。引き続き急ピッチで代替を進めていくことが課題の1つです。また、島内の停留所は、前扉からの乗降しか出来ないところが数多く残っており、車椅子やベビーカーユーザーの方がどの停留所からでも安全に乗降できるよう、歩道整備の働きかけも行っていく必要があります。

こうしたハード面の超えられていない課題に対して、如何にソフト面でカバーしていくのか、全ての方に安全に安心してご利用いただくために、私たちに今できる事を会社全体で考え実践していくことが必要であり、公共交通機関の責任であると感じております。



▲大型ノンステップバス  
(令和元年度導入)



▲ベビーカー固定ベルト  
(令和3年度導入)

## 講師コラム 【講師】下林 慶史(日本自立生活センター)

私は生まれつき脳性麻痺という障害があり手足が不自由で、電動車いすで生活しています。幼い頃は親と一緒に車移動が多かったのですが、今では地域で自立生活をし、もっぱら移動は一人で市バスや地下鉄を毎日利用しています。

京都にある日本自立生活センターに所属し、活動の一環として京都市交通局の職員研修で講師を務めています。交通サポートマネージャー研修では、受講生の方とのディスカッションの時間が多くとられていることがとても印象的です。こちらの意見や要望を伝えるだけでなく、受講生の方の視点や思いについても話を聞くことができ、その上で「お互いにとってどうすれば改善・解決できるか」を一緒に模索できる貴重な機会です。

この研修を通して、お互いが安心・安全に公共交通機関を利用するためにはどうしたら良いかという視点が、講師にも受講生にも備わると感じています。実際に研修が始まってから、職員・乗務員・運転士の方の対応が改善された部分が多く、これは私たちも京都市交通局の方々も強く実感しています。これからも、より良くしていくために、1人の乗客として車いす使用者の視点を伝え続けていくこと、いろいろな人と一緒に考えていくことを大切にしていきたいと思っています。



▲下林さん自画像

## 練習問題 ～発達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。

- ・発達障害とは、広汎性発達障害(自閉症、アスペルガー症候群)、注意欠陥多動性障害、学習障害、その他これに類する( **A** ) の障害です。外見で判断することが難しいため、周囲からの誤解を受けやすい障害です。
- ・「( **B** )」、「多動性」、「衝動性」といった行動特徴があり、座席に座り続けることが難しいお客様もいます。他のお客様から急かされたり、普段と異なる対応を求められたり、思うようにいかないことがあると( **C** )を起こすことがあります。困っている様子を見かけたら、優しくゆっくり話しかけましょう。
- ・言葉だけのコミュニケーションが難しい場合や、電光掲示の流れる文字情報の取得が難しい場合があります。難しい単語を使わず、理解しやすい言葉に変換したり、( **D** )によるコミュニケーションボードを用いて説明するなど、情報伝達の工夫を心がけましょう。



⇒ 研修テキストの「4.8発達障害のあるお客さま」、「5.2.8発達障害のあるお客さま」をもとに構成。

【回答】 A:脳機能、 B:不注意、 C:パニック、 D:絵記号

### 【新しい設備を知る！】

カムダウン・クールダウン(室)とは:「パニック、が生じた時に冷静になるためのスペースあるいはルーム」、「パニック、を未然に防ぐため静かなところに行きたくなったら過ごす場所」です。空港など一部の旅客施設に設置され始めています。

<http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/calmdown-cooldown/>

▼リンクはこちら

