

『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、研修の開催情報など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。

これまでの開催実績

交通サポートマネージャー研修の修了者は、
首都圏・関西合計で

2,000名を超えました！

※2023年7月時点(BEST研修を含む)

鉄道事業者の方、バス事業者の方、
それぞれ約1,000名の方々が研修を修了し、
公共交通の現場で活躍されています。



今後の開催予定

首都圏2回目

【日程】2023年9月27日(水)、28日(木)
【会場】東京都交通局研修所 4階 視聴覚室
(東京都江東区東雲2-7-41)

首都圏3回目

【日程】2023年12月6日(水)、7日(木)
【会場】東京シティエターミナル 1階 T-CATホール
(東京都中央区日本橋箱崎町42-1)

※関西合同研修(2回目)の開催日程は、
2024年1~2月を予定しています。



最新情報はWebサイトをご確認ください

講師コラム

【講師】加藤 拓 (首都圏講師)

私は今夏で40歳になりますが、子どもの頃は両親に抱き抱えられて電車に乗っていました。当時、バリアフリーは考慮されていなかったため、私の体が大きくなってからの遠出は、父や祖父の運転する車に変わり、公共交通機関は縁遠いものになってしまいました。

私が大学生になった2000年代以降、駅へのエレベーター設置やノンステップバスの普及が加速し、公共交通機関を活用する機会が増えました。当初は、渡り板の使い方がわからない駅員や、あからさまに面倒そうに対応するバスの乗務員もいましたが、現在ではそのようなことはかなり減ったように思います。今では仕事でもプライベートでも、私の生活を支えてくれる大切な存在です。そのような環境をどう守り、より良いものにしていくのかということは、事業者の方と障害当事者が互いを知り、協力して話し合うべきだと思っています。

サポマネ研修の中で受講者の方が「車いすユーザーの方が来ると緊張する」とおっしゃっていて、驚くと同時に、どうすれば過度に緊張せずに対応できるかをともに考えることが重要なのだと感じました。多くの対話や実習を取り入れたサポマネ研修は、お互いの考えを知るととても良い機会だと感じます。私も引き続き関わっていきたいと思っています。



受講者の声

国際興業株式会社 赤羽営業所 堀内所長、金子指導運転士
運輸管理部 石巻主査、林教官
広報室 野本課長 運輸事業部 原副主任

■本研修の位置づけや受講の狙い

国際興業株式会社赤羽営業所は、ナショナルトレーニングセンター※1を通る路線を運行しているため、パラアスリートにストレスなく乗車して欲しいという思いから、乗務員の接遇向上を目指してサポマネ研修の受講を2018年にスタートしました。

教官や指導運転士から優先的にサポマネ研修を受講しており、7月の研修時点で63名が研修を修了しました。全教官と半数以上の指導運転士が受講済みであり、研修で学んだ内容を各営業所での指導に役立てています。



インタビューの様子
 (左側:赤羽営業所のみなさま)

■お手伝いが必要な方の利用状況

赤羽営業所の路線は、高齢のお客様や障害のあるお客様の利用が多く、1日平均20名の車いす使用のお客様に乗車していただいています。日常的にバスを利用される車いす使用のお客様は乗務員と顔見知りのお客様が多く、車いすの固定方法を理解しているため、スムーズに乗降していただいています。固定方法がわかりにくい車いすを使用しているお客様が乗車された際は、乗務員が固定場所を確認すると、お客様から「ここにフックをかけてほしい」と指示をしていただけるため、対応に困ることはあまりありません。また、初めて利用される障害のあるお客様が乗車された場合には、終業時の点呼の際に、営業所内で情報共有を図るようにしています。



車内の安全を守る
 運転士(左)と安全案内係(右)

バスをよく利用されている周りのお客様は協力的な方が多く、車いす固定箇所の座席を空けて利用されたり、車いす使用のお客様が乗車した際は、乗務員がお願いをする前に座席を移動していただけます。乗務員が日ごろから落ち着いて対応している姿を見て、理解が広まっているのかもしれない。

最近では、高齢のお客様の車内事故が課題となっており、その対策として、高齢のお客様の利用が多い路線に「安全案内係」を配置しています。この「安全案内係」は、腕章やビブスを付けて運転士と一緒にバスに乗車し、高齢のお客様が走行中に席を立たないように声かけをしたり、高齢のお客様や障害のあるお客様、ベビーカーを使用されているお客様などが乗車される際に、乗降のサポートをしています。

■サポマネ研修受講の効果

サポマネ研修を修了した教官や指導運転士が、社内の教育や研修の機会に、サポマネ研修で学んだことや印象に残ったことを伝えています。研修の中で障害当事者講師がお話されていた、「必要な対応は本人に聞いてほしい」という言葉が特に印象に残っており、対応方法がわからない場合はわからないまま進めず、お客様にどのようなサポートが必要かを聞くように指導しています。コミュニケーションを重視するように指導していることが、お客様への接遇向上につながっていると感じています。その結果として、近年はクレームがあまりなく、お褒めの声をいただく機会が増えています。

サポマネ研修は障害当事者が講師として参加していて、本当に必要なことや障害の理解に繋がること、基本的な介助方法などを学び、習得できることが魅力です。お客様と自然にコミュニケーションを取り、良い関係を築くことができるようになることが、サポマネ研修受講の効果だと考えています。

※1 JOC及びJOC加盟競技団体に所属する選手・スタッフが専用で利用する日本初のトップレベル競技者用トレーニング施設（東京都北区）