

『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。

開催報告

上級サポートマネージャー研修をハイブリット形式で開催しました！

サポマネ研修の修了者を対象にした「上級交通サポートマネージャー研修」を開催しました。この研修は、知識や理解をさらに深めていただくとともに、社内のバリアフリー対応強化に向けて障害当事者参加型の取組を推進する役割を担う人材を育成することを目指しています。コロナ禍はオンラインでの開催でしたが、5年ぶりに対面参加での研修(オンライン併用)開催となりました。

- 開催日 2024年9月5日(木)
- 参加者 16名(対面:12名、オンライン:4名)

テーマ	プログラム	内容
知識や理解を深める	交通バリアフリーの最新トピックスを学ぶ	・障害者差別解消法と、令和6年4月に義務化された「合理的配慮の提供」のポイントを学ぶ講義を行いました。
	見た目で見えにくい障害を学ぶ	・発達障害を切り口にして、見た目で見えにくい障害に関する知識や理解を深める講義を行いました。
	障害の社会モデルの考え方を理解する	・体験型のプログラムを通じて、バリアフリー対応の基盤となる「障害の社会モデル」の考え方に対する理解を深めました。
実践に向けた検討	障害当事者参加型の取組を知る	・交通事業者と連携した研修などを実践している講師から、実事例をもとに、取組のきっかけやポイント、効果などを解説していただきました。
	自社局に必要な取組を考える	・研修で学んだことや講師からの助言を通じて、自社局の課題解消や接遇向上のための障害当事者参加型の取組アイデアを検討し、意見交換を行いました。



講師からの障害当事者参加型の取組事例の紹介



受講生と講師との意見交換

取組アイデアの検討例

- ・地域の障害当事者団体との意見交換会
- ・新人研修への障害当事者参加型プログラムの導入
- ・接遇の基本をまとめた短編動画の作成と、営業所等での上映による啓発

受講した方の感想

- ・交通事業者が障害当事者のことを理解し、社会課題の解決に向けた取組を行うことは責務だと思いました。
- ・発達障害のある方の特性についてより理解することができました。サポマネ研修を受講したときよりも社会課題に対する考えが深まり、自分自身のステップアップにつながったと感じました。
- ・自社のバリアフリー研修の企画について障害当事者講師と意見交換を行い、改善に向けたアドバイスをいただけたことが大変参考になりました。今後は、障害のあるお客様等がより安心して公共交通をご利用いただけるよう、本研修で検討した取組アイデアの実現に向けて社内で行動していきたいと思ひます。

サポマネ研修を受講してさらに知識や理解を深めたい方、社内の教育担当や企画担当の方などにおすすめの研修です。

来年度も開催しますので、是非参加をご検討ください！

講師コラム

【講師】犬島 朋子(首都圏講師)

2011年に突然難病ギラン・バレー症候群に罹り、その後遺症で車いすユーザーになりました。身体の障害によってできなくなったことは沢山ありますが、全世界に張り巡らされた公共交通網により、旅行だけは病気前から引き続き楽しむことができます。2024年の年末年始は長年の夢だったアフリカでのサファリ旅行を実現させました。

障害者になってよかったことの一つは、駅員さんやバスの運転手さんたちと交流の機会があることです。健常者だったころは何かトラブルのときしか関わらなかった皆さんと、今では時に世間話もできるほどの関係になり、車いすユーザーの醍醐味だといつもほっこりしています。

交通事業者の皆さまの扱いは、ここ5年で劇的によくなったと感じています。都内で利用時に嫌な思いをすることはほとんどなくなりました。でも、その変化を知らず、過去のやりとりで公共交通に悪印象を持ち続けている障害者もいます。障害者対応における困難の一つは、これが原因かもしれません。

公共交通の皆さまにはいつも感謝しています。私の社会参加は皆さまの日々のお仕事によって支えられています。ありがとうございます。



受講者の声

京王電鉄バス株式会社/京王バス株式会社

安全技術部 安全推進・サービス向上担当 西森課長補佐

■ サポマネ研修の位置づけやねらい

当社では、サポマネ研修を継続的に受講しています。近年は現場の職員に加え、指導乗務員や運行管理者などの受講を計画的に進めています。運行管理者の中には、現場の業務経験がなく、障害のあるお客様と接したことがない職員もいるため、サポマネ研修は貴重な経験の場になっています。

■ サポマネ研修参加によって感じる効果

現在は乗務員のサービス向上に関する取組などを担当しており、その中で、サポマネ研修で学んだことを活かしています。研修では単純な知識だけでなく対応が必要になる背景やコミュニケーションのポイントなどを学ぶことができるため、社内マニュアルを用いて教育を行う際に、「なぜその対応が必要なのか」を考えるための情報を研修で得た知識や考え方を使得肉付けするなど、理解がより深まるよう努めています。サポマネ研修を受講する前は障害のあるお客様の対応に苦手意識を持っていましたが、「困ったらご本人に聞けばよい」ことなどが分かり、障害のあるお客様に対して抱いていた壁がなくなったと感じています。

そして、私自身がさらにスキルアップすることを目指して、上級サポマネ研修も受講しました。上級研修では、自社の課題解決に向けた対応策を実際に考えて講師や他の受講生と意見交換を行ったことで、視野が広がり、柔軟な考えを持つことができるようになったと感じています。

■ 自社で実施している取組の紹介

年々高齢のお客様の利用が増加しており、それに伴い車内での転倒事故も増加しています。当社では、事故防止のための新たな取組として、乗務員以外の職員がバス停で出発を待っているバスに乗り込み、手作りのパネルを持って「走行中はつり革や手すりにつかまること」や「走行中の車内移動はしないこと」などの案内や声かけを行っています。

文字の掲示や自動音声によるアナウンスは慣れてしまいがちであるため、注意喚起効果の持続が難しいですが、職員が直接伝えることで、お客様はもちろん乗務員にも良い意識づけにつながると期待しています。



パネルを持って案内をしている様子