



『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。

講師コラム

【講師】 岩切玄太さん
(自立生活センター自立の魂)



私のような言語障害の当事者は、伝えたい思いはあるのに何らかの理由でそれを言葉として相手にスムーズに伝えることができないというコミュニケーションの不自由さを抱えています。しかし、コミュニケーションの問題は同時に交通事業者にとっても大きな問題です。「乗客のニーズを把握できないことによってトラブルが起きてしまう」、「それ以前に言葉を聞き取れないということが心苦しい」という声が研修に参加する度に多くの受講者のみなさんの口から聞こえてきます。

限られた時間の中で相手のニーズを把握することは大変難しいア

ことです。ですが、コミュニケーションというのは何も言葉だけで成立しているものではありません。表情や視線の向き、手足などを使ったボディランゲージ。相手の思いをおしはかるための手掛かりは相手の体全部から発信されています。

大切なのは、言葉だけではなく、その向こうにある乗客ひとりひとりの表情や状態にどれだけ目と耳を傾けているかということです。「この乗務員さんは私のことをちゃんと理解しようとしてくれている」という思いがこちらに一度芽生えると、たとえスムーズにコミュニケーションがア

できなかったとしても、ちっともいらだちは覚えず、こちらとしても根気強くしっかり伝えなければ！という前向きな気持ちになります。

本研修の終了後、柔らかく大きな声で挨拶をしてくださる受講者のみなさん。まさにそのような何気ないやり取りが確実に乗客の心に染み渡り、やがて信頼感として実を結ぶのです。

公共交通に関する当事者アンケート

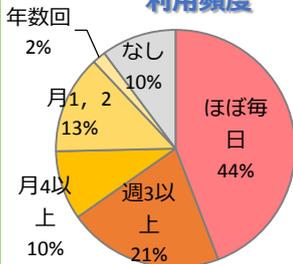
岩切さんご所属の「自立の魂」で実施された、公共交通に関する当事者アンケート結果の一部をご紹介します。

回答者：294名

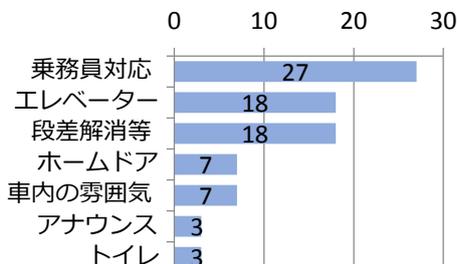
肢体不自由、視覚障害、聴覚障害、知的障害、内部障害、精神障害等

実施場所：横浜市内の障害者スポーツ施設、福祉施設、自立生活センター等

●公共交通機関の利用頻度



●改善してほしい点



車両や設備の不満

- 背が低く満員電車に乗ると電光掲示板が見えない
- 駅名が縦文字で読みにくい
- 客が降りる前からドアを閉めようとしてブザーが鳴る。急かされている感じ

改善してほしい点、嫌な体験

- 乗車券を見せる度に運転手に無視された
- 料金割引額について運転手により差が生じている
- バスの運転手に後ろから足蹴りされて怖かった
- まだまだバスに乗るときかなり勇気が必要
もっと気軽に乗れる雰囲気があればいい

嬉しいこと

- 最近よく運転手さんがバス停の案内を喋ってくれる
- 明らかに乗務員さんの接遇がよくなってきている
- 乗務員がとても親切で出かけるときに勇気が出る

研修の開催予定

東京会場 2017年9月27日(水)～9月28日(木)
会場：東京シティターミナル1階 T-CATホール

今後は、**東京会場**で11月頃に、**関西会場**で1月頃に開催予定です。

申込受付中！

※詳細および申込は、Webサイトをご確認ください。





バリアフリーに関する最新の動向 ④

～障害者差別解消法について～

◇内閣府では、障害者差別解消法のパンフレット作成や、事例の収集・蓄積、情報提供を進めています。障害者差別解消法の概要や事例について、詳しくは内閣府HP「合理的配慮サーチ」をご覧ください。
⇒<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/index.html>

「合理的配慮」の提供等事例

◆バスでの事例

- 運転手が車いすの固定方法を知らなかったため、「車いすのブレーキで対応してください」と言われてしまった。バスが大きく揺れるたびに、転倒するかもしれないとヒヤヒヤした。(車いす)

車いすの固定方法などの研修について、定期的に全ての運転手を対象として行うこととした。

- パニック障害があるため、必ず介助者の隣に座りたい。(発達障害)

ほぼ満席になっており隣り合った空席がなかったが、他の乗客のご了解を得て座席を変更し、隣り合って座れるよう調整した。

◆鉄道での事例

- 電車の駅で、降車予定駅の駅員と連絡が取れるまで乗車させてもらえない。それにより到着している電車を見送ることになる場合もある。(車いす)

駅員に連絡したり携帯スロープを架けたりしなくとも、いつでも車いすに乗ったまま自力で乗降できるように、各駅を改修してホームと電車の間がバリアフリーとなる乗降スロープを設置した。

障害者差別解消法についてわかりやすく解説した『すぐわかる！障害者差別解消法』の内容は、エコモ財団HPからダウンロードできます。

「エコモ すぐわかる差別解消法」で検索！

http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/sabekai/sabekai_top.html



練習問題

～妊娠中・乳幼児連れ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、以下の空欄を埋めてみましょう。

妊娠中のお客さまは、(A)には外見上わからない場合があります。また、おなかが大きくなるほど、長時間立ち続けることや歩行が負担となります。

妊娠中または子育て中は、外出時の荷物が多く(B)は必需品です。公共交通機関において(B)を折りたたまずに使用できることが基本※とされており、バス乗車時には(C)により座席にしっかり固定することとなっています。

公共交通機関等における(B)の安全な使用、利用への理解・配慮を普及するため、事業者も、①駅や車内などでのポスターの掲示やチラシの配布、②車両等への(D)の掲出、③HPやアナウンスなどによる取組みの周知等を継続的に実施することが求められます。

※車内への持ち込み可能なサイズを超える場合、バス車両の構造上折りたたまずに持ち込むことが困難な場合、走行環境が厳しい区間を走行するバスの場合などを除く



ベビーカーマーク



ベビーカー利用への理解・配慮のお願い(チラシ)

⇒詳しくは、研修テキストの「5.2.9 介助方法の基本～妊娠中・乳幼児連れのお客さま～」をご覧ください！

【回答】 A: 妊娠初期、 B: ベビーカー、 C: 固定ベルト、 D: ベビーカーマーク

サポマネ事務局

- 今後も、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、『サポマネ通信』を発行していきます。今後取り上げてほしい情報、ご意見・ご感想をお寄せください。(次号は、2017年10月頃を予定しております)
- サポマネ研修に関するご質問等がありましたら、是非、お気軽にサポマネ事務局までお問合せください。