

公共交通機関のバリアフリーで生活が変わる ～自身の体験を踏まえて～

公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団
松原 淳

1

目 次

0. 交通エコモ財団について
1. 交通とバリアフリー関連の法規と基準
2. 公共交通機関におけるバリアフリー化
3. 交通エコモ財団が取り組む交通事業者向けバリアフリー教育研修
4. バリアフリー教育研修を考える
5. これからの交通バリアフリーを考える
6. 項目別に見た課題
7. 高次脳機能障害と交通バリアフリーを考える
8. 外出するということ
9. 自身の体験から

2

0. 交通エコロジー・モビリティ財団について(1)

交通エコモ財団は、公共交通機関の移動円滑化(バリアフリー)と運輸部門の環境問題に取り組む公益法人で、設立19年になります。

事業所は東京のみですが、日本全国で調査や事業をおこなっており、海外の組織との情報交換もおこなっています。

■バリアフリー事業

交通のバリアフリー化に関する調査及び研究(ハード面からソフト面まで)、施設などの整備に関する助成制度を設けて活動しています。障害者団体や高齢者団体、地方公共団体、学識経験者と連携して活動しています。

■交通環境事業

運輸部門の排出ガスを抑制する目的で、環境に優しい運送事業者等に対して認証を行う「グリーン経営認証制度」をはじめ、環境改善に関する調査研究を行っています。

3

0. 交通エコロジー・モビリティ財団について(2)

- 1994. 9.30 運輸大臣より設立許可。『財団法人交通アメニティ推進機構』と称す。
同年 エレベーター・エスカレーター等の施設整備の支援を開始。
- 1995. 1.17 阪神・淡路大震災
- 1995. 3.22 震災復興とバリアフリーモデル事業として神戸港中突堤・阪急伊丹駅の両アメニティターミナル推進事業開始。
- 1997. 4.23 「運輸部門における地球環境問題の解決を推進するための事業」「地域における国際交流、地域住民の交通環境整備その他活力ある地域社会の創造を推進するための事業」を追加。(京都議定書の年)
- 1997.12.10 名称変更:『交通エコロジー・モビリティ財団』となる。
- 2000. 7.10 「鉄道駅移動円滑化施設整備事業(公共事業)」として、「鉄道駅におけるバリアフリー化に必要な施設を整備・保有し鉄道事業者に貸し付ける事業」を追加(2010年で終了)。
- 2003.10. 1 トラック運送業におけるグリーン経営(環境負荷の少ない事業運営)認証事業の開始。(現在はバス、タクシー、倉庫、船舶業にも展開)
- 2012.4.1 公益財団法人となる

4

震災復興バリアフリーモデル事業



神戸中突堤



阪急伊丹



1. 交通とバリアフリー関連の法規と基準

交通とバリアフリー関連の法規の歴史

・昭和24年(1949年)の「身体障害者福祉法」制定から
わが国の障害者に対する各種措置・対策が始まったと言われる
⇒戦傷病者の対策が起源と言われる
⇒せいぜい戦後からの対策

・わが国で初めての障害者対応の交通政策は昭和56年(1981年)の「交通弱者のための交通施設整備(運輸政策審議会)」と言われ、たかだか30年の歴史しかない。

・平成12年(2000年)の交通バリアフリー法(高齢者・身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律)の成立・施行により大きく前進

・ソフト的な課題については平成25年度(2013年度)に成立・公布した障害者差別解消法に期待されている(施行は2016年4月)

交通とバリアフリー関連の法規の歴史

年	出来事(障害者の交通に係わる項目)	出来事(障害者支援関連)
1949		身体障害者福祉法制定
1950	障害者に対する運賃割引方(国鉄)	
1951		WHOに日本が加盟
1951		UNESCOに日本が加盟
1952	「身体障害者旅客運賃割引規程」を国鉄公示	
1952	バスの身体障害者割引制度はじまる	
1959		デンマーク「1959年法」制定 ⇒ ノーマライゼーションの理念が基調になったもの
1960		第1回パラリンピック競技大会ローマで開催
1960	道路交通法改正により身体障害者の運転免許取得が認められる	
1961	郵便法の改正(点字郵便物の郵便料の減免)	
1964	東海道新幹線開業	
1968	身体障害者の車いす持込が無料となる(国鉄)	
1970		心身障害者対策基本法施行
1973	車いすでも乗車できることを表示したタクシーが走り出す	
1973	シルバーシートの設置(国鉄中央線)	
1973	車いすの単独乗車が認められる(国鉄)	
1974		自治体(町田市)で初めて「福祉のまちづくり整備指針」作成
1975	自動車の改造費助成制度が始まる	
1976	川崎市でバスの車いす乗車拒否(立てこもり)事件が起こる	
1978	身体障害者車両の駐車禁止除外が認められる	

年	出来事（障害者の交通に係わる項目）	出来事（障害者支援関連）
1980	身体障害者の航空旅客運賃の割引実施	
1981		国際障害者年（完全参加と平等）
1981	「交通弱者のための交通施設整備（運輸政策審議会）」 ⇒わが国で初めての障害者対応の交通政策	
1983		国連障害者の10年
1983	公共交通ターミナルにおける身体障害者用施設整備ガイドライン策定（運輸省）	
1990	心身障害者・高齢者のための公共交通機関の車両モデルデザイン策定（運輸省）	
1985	建設省「視覚障害者誘導用ブロック設置指針について」を通知	
1986		長寿社会対策大綱
1990		障害をもつアメリカ人法(ADA)
1991	「21世紀を展望した90年代の交通政策の基本方向（高齢者・障害者のためのターミナルの改良）」（運輸省）	
1991	「鉄道駅におけるエスカレーター整備指針」を策定（運輸省）	
1991	JR等の運賃割引が知的障害者へ適用拡大	
1992		「国際障害者デー」宣言
1992		オーストラリア「DDA法（連邦障害者差別禁止法）」制定
1993	「鉄道駅におけるエレベーターの整備指針」を策定（運輸省）	
1993		障害者基本法改正
1993		障害者対策に関する新長期計画
1993		ESCAPアジア太平洋障害者の10年
1994	高齢者・身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律（ハートビル法）（建設省）	9

年	出来事（障害者の交通に係わる項目）	出来事（障害者支援関連）
1994	「みんなが使いやすい空港旅客施設新整備指針（計画ガイドライン）」を策定（運輸省）	
1995		障害者差別禁止法(DDA)米国 障害者プラン〜ノーマライゼーション7カ 年戦略〜
1997	ノンステップバス導入	
1999	「鉄道駅におけるエレベーター及びエスカレーターの整備指針」を策定（運輸省）	
2000	交通バリアフリー法（高齢者・身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律の成立・施行）	
2001	国土交通省「公共交通機関旅客施設の移動円滑化整備ガイドライン」を策定	
2002	標準案内用図記号104項目をJIS制定	
2002	国土交通省「道路の移動円滑化整備ガイドライン」を策定	
2002	国土交通省「旅客施設における音による移動支援方策ガイドライン」を策定	
2005	国土交通省「ユニバーサルデザイン政策大綱」公表	
2006	バリアフリー新法（高齢者・障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律）⇒交通バリアフリー法とハートビル法の統合・改正	
2006		障害者権利条約（国連で採択）
2011		改正障害者基本法が成立・公布・一部を除き施行
2013		障害者差別解消法成立・公布（施行は2016年4月）
2013	交通政策基本法が成立・公布・施行	10
2014		障害者権利条約（日本が批准）

バリアフリー新法制定の経緯

ハートビル法

高齢者・身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律

【平成6年6月29日公布、平成6年9月28日施行】

・デパートやスーパーマーケット、ホテルなど、不特定多数の者が利用する建築物を特定建築物とし、その建築主は、建物の出入口や階段、トイレなどに、高齢者や身体障害者などが円滑に利用できるような措置を講じるよう努めなければならないこととした。

ハートビル法改正

【平成14年7月12日公布、平成15年4月1日施行】

・不特定でなくとも多数の者が利用する学校や事務所、共同住宅などを特定建築物とした。

・特別特定建築物不特定多数の者又は主に高齢者や身体障害者等が利用する特定建築物の建築をする場合等に利用円滑化基準への適合が義務付けられた。

ユニバーサルデザイン政策大綱

【平成17年7月11日】

・社会資本整備、公共交通分野におけるユニバーサルデザインの考え方を踏まえた施策展開について「ユニバーサルデザイン政策大綱」をとりまとめ、この大綱において「バリアフリー施策を総合的に展開するため、ハートビル法と交通バリアフリー法の一体化に向けた法制度を構築する」との方針が出された。

バリアフリー新法

高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律

【平成18年6月21日公布、平成18年12月20日施行】

・一体的・総合的なバリアフリー施策を推進するために、ハートビル法と交通バリアフリー法を統合・拡充した。

移動等円滑化の促進に関する基本方針（バリアフリー新法第3条第1項）

【平成18年12月15日告示、平成18年12月20日施行】

・交通バリアフリー法に基づく「移動等円滑化の促進に関する基本方針」の目標を一部改正するとともに、建築物・都市公園・路外駐車場・福祉タクシーに対するバリアフリー化の目標を追加した。

【平成23年3月31日告示・施行】

・バリアフリー法に基づく「移動等円滑化の促進に関する基本方針」の一部改正、平成32年度末を期限として、より高い水準の新たなバリアフリー化の目標の設定。

高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー新法）

○対象者の拡充

・身体障害者のみならず、知的・精神・発達障害者等全ての障害者が対象

○対象施設の拡充

・建築物及び公共交通機関に加え、道路、路外駐車場、都市公園、福祉タクシーを新たに追加

旅客施設及び車両等

（福祉タクシーの基準を追加）



道路



路外駐車場



都市公園



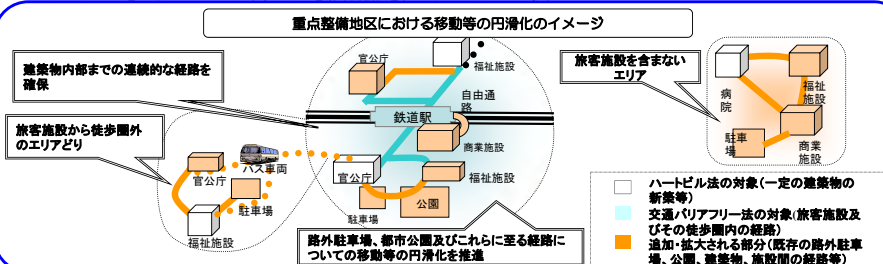
建築物

（既存建築物の基準適合努力義務を追加）



○基本構想の充実

・バリアフリー化を重点的に進める対象エリアを旅客施設を含まない地域にまで拡充



○基本構想策定の際の当事者参加

・協議会制度を法定化
・構想作成提案制度を創設

○ソフト施策の充実

スバイラルアップの導入

・関係者と協力して、バリアフリー施策の持続的かつ段階的な発展を目指す。
心のバリアフリーの促進

・国民の一人ひとりが、高齢者・障害者等の困難を自らの問題として認識

公共交通機関のバリアフリーについて

「高齢者・障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(バリアフリー新法)」における「公共交通機関」とは

旅客施設とは：

鉄道駅、軌道停留場、バスターミナル、旅客船ターミナル、航空旅客ターミナル施設

車両とは：

鉄道車両・軌道車両、バス車両、福祉タクシー車両、船舶、航空機

「バリアフリー新法」における「対象者」は、

- ・ 高齢者
- ・ 肢体不自由者（車いす使用者、車いす以外（杖や義足等）
- ・ 内部障害者
- ・ 聴覚・言語障害者
- ・ 精神障害者
- ・ 妊産婦
- ・ 外国人
- ・ その他（一時的なけが、病気、重い荷物を持っている人等）
- ・ 視覚障害者
- ・ 知的障害者
- ・ 発達障害者
- ・ 乳幼児連れ

旅客施設、車両等のバリアフリー化の整備目標

		バリアフリー化の目標	
		平成22年末	平成32年度末
鉄軌道	鉄軌道駅	利用者5,000人以上原則100%	○1日当たりの平均的な利用者3,000人以上を原則100% この場合、地域の要請及び支障の下、鉄軌道駅の構造等の制約条件を踏まえ可能な限りの整備を行う ○その他、地域の実情に鑑み、利用者数のみならず利用実態等を踏まえて可能な限りバリアフリー化
	ホームドア・可動式ホーム柵	目標なし	車椅子の統一等の技術的困難さ、停車時間の増大等のサービス低下、膨大な投資費用等の課題を総合的に勘案した上で、優先的に整備すべき駅を検討し、地域の支援の下、可能な限り設置を促進
	鉄軌道車両	総車両数の約50%	総車両数の約70%
バス	バスターミナル	利用者5,000人以上原則100%	○1日当たりの平均的な利用者3,000人以上を原則100% ○その他、地域の実情に鑑み、利用者数のみならず利用実態等を踏まえて可能な限りバリアフリー化
	低床バス	平成27年100%	項目を削除
	乗合バス ノンステップバス リフト付きバス等	総車両数の約50%	総車両数から適用除外認定車両を除いた約70% (ノンステップバスの目標については、対象から適用除外認定車両(リフト付きバス等)を除く) 適用除外認定車両数の約25%
船舶	旅客船ターミナル	利用者5,000人以上原則100%	○1日当たりの平均的な利用者3,000人以上を原則100% ○離島その他の航路等に利用する公共旅客船ターミナルについては地域の実情を踏まえて適次バリアフリー化 ○その他、地域の実情に鑑み、利用者数のみならず利用実態等を踏まえて可能な限りバリアフリー化
	旅客船	平成32年度末整備目標と同じ	○総隻数の約50% ○1日当たりの平均的な利用者5,000人以上のターミナルに就航する船舶は原則100% ○その他、利用実態等を踏まえて可能な限りバリアフリー化
航空	航空旅客ターミナル	利用者5,000人以上原則100%	○1日当たりの平均的な利用者3,000人以上を原則100% ○その他、地域の実情に鑑み、利用者数のみならず利用実態等を踏まえて可能な限りバリアフリー化
	航空機	総機の約65%	総機の約90%
タクシー	福祉タクシー	約18,000台	約28,000台
道路	重点整備地区の主要な生活関連経路を構成する道路	原則100%	原則100%
	移動等円滑化道路	約45%	約60%
都市公園	駐車場	約35%	約60%
	便所	約30%	約45%
路外駐車場	特定路外駐車場	約40%	約70%
	建築物	約50%	約60%
信号機等	主要な生活関連経路を構成する道路に設置されている信号機等	原則100%	原則100%

旅客施設の基準(公共交通移動等円滑化基準の概要)

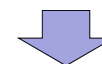
- 1) 駅の出入口からプラットホームへ通ずる経路について、原則としてエレベーター又はスロープにより、高低差を解消すること(移動等円滑化された経路)。
- 2) 車いすが通るための幅を確保すること。
 - ・ 出入口の幅は、車いすが通過できる80 cm以上とすること。
 - ・ 1以上の通路の幅は、車いすが転回できる140 cm以上とすること。
- 3) プラットホームと鉄軌道車両の床面とは、できる限り平らにすること。また、プラットホームと鉄軌道車両の床面との隙間は、できる限り小さくすること
- 4) プラットホームにホームドア、可動式ホームさく、点字ブロックその他視覚障害者の転落を防止するための設備を設けること。
- 5) 通路、プラットホーム等に照明設備を設けること。
- 6) エレベーター、エスカレーター、トイレ、券売機等について、高齢者、障害者等の円滑な利用に適した構造とすること。エレベーターは車いすが中で転回できる140 × 135 cm以上の大きさとする。
- 7) その他、視覚障害者誘導用ブロック、視覚情報及び聴覚情報を提供する設備を備えること。
- 8) エレベーター、便所等主要な設備の付近には、JIS規格に適合する図記号による標識を設置すること。
- 9) 乗車券等販売所、案内所に筆談用具を設け、筆談用具があることを表示すること。
- 10) 階段の両側に手すりを設置すること。

バリアフリーの状況

・2000年からの交通バリアフリー法により移動円滑化には一定の効果はあった。

- ・しかし、基準を守ることが目的(アウトカム)になってしまい、「移動円滑化」が目標、目的になっているか？
- ・特に、車いす、点字ブロックの対応をすれば満足してしまう誤解が蔓延？
- ・基本構想に当事者の意見がなかなか反映されていない
⇒委員会に車いす使用者と視覚障害者が参加さえしていればいい？
- ・基本構想を策定すれば終わりの反省
⇒事業計画が策定されない、策定しても実行されたか検証がない

バリアフリー施策が進むと、受身から能動的な活動に変わり、近年多くの高齢者、障害者、ベビーカーなどが外出するようになって、新たな課題が発生



一方ではニーズの高度化

当初の交通バリアフリー法では、鉄道駅の対象となる駅は一日あたりの利用者が5000人以上であった。

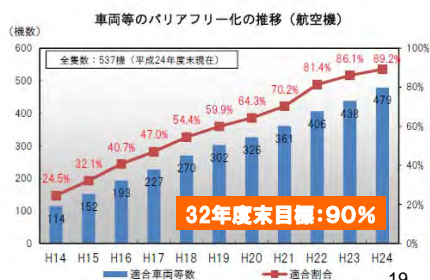
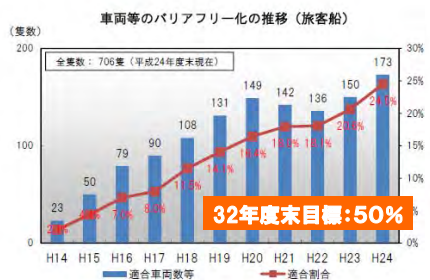
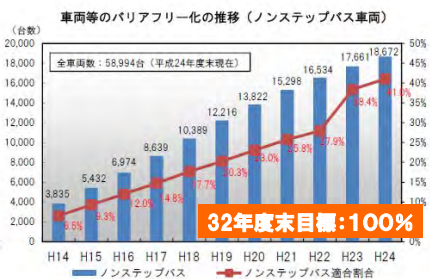
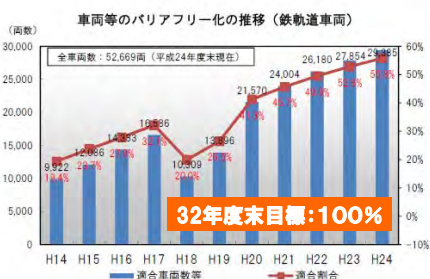
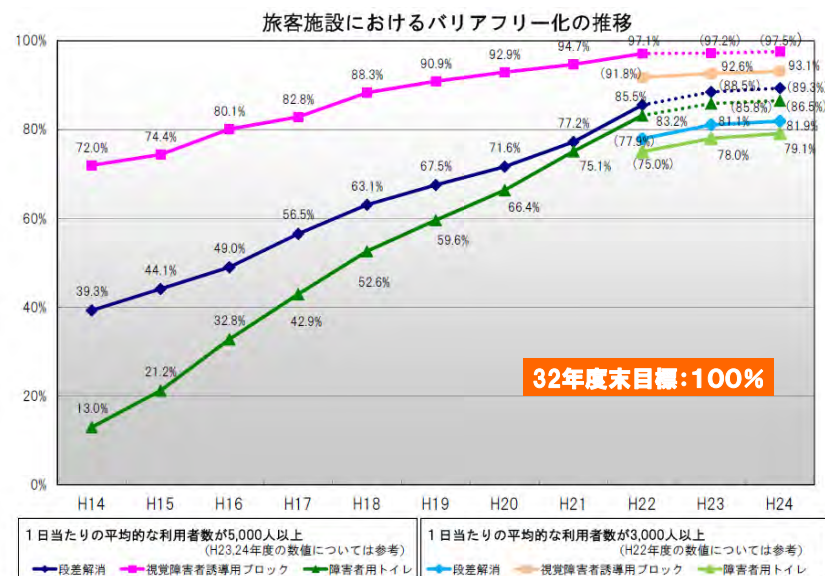
⇒バリアフリー新法になって対象が3000人以上に変わった。

・旧法ではJR東日本においては東逗子、南栗橋、栃木、亀田、片倉・・・などが5000人のボーダーライン
⇒武蔵五日市、一ノ関、東金、弘前、八戸などは対象外であった

・バリアフリー新法になって対象駅が拡大され、銚子、花巻、下館、岡谷などが対象となった

⇒新幹線駅でも対象に満たない駅もある(事業者が独自に対策を実施することを阻むものではない)

⇒対象に無人駅もある。今後、無人化することが問題になっている地区もある。



公共交通機関における基準の状況

●当財団では2000年(平成12年)の交通バリアフリー法施行に基づきガイドラインを策定

旅客施設

・昭和58年に「公共交通ターミナルにおける身体障害者用施設整備ガイドライン」策定
・以降、平成6年、平成13年、平成19年と3回の改訂を行って来ており、平成25年6月に4回目の改訂

車両

・「公共交通機関の車両等の移動等円滑化整備ガイドライン」(バリアフリー整備ガイドライン車両等編)は平成2年に策定された「心身障害者・高齢者のための公共交通機関の車両構造に関するモデルデザイン」が始まり
・以降、平成13年、平成19年の改訂を行い、平成25年6月に3回目の改訂



旧版

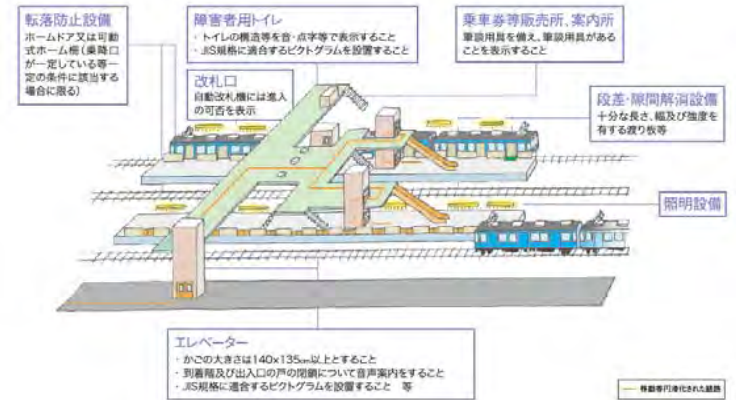


新版

2. 公共交通機関におけるバリアフリー化

ハード的整備

エレベーターの設置
視覚障害者誘導用ブロックの敷設
多機能トイレの設置 等



多機能トイレ 簡易多機能便房



音声・音響による案内



拡幅改札口／対面式



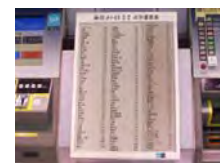
誘導用ブロック



待合室



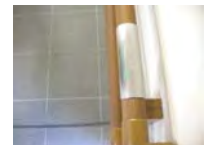
高低差のあるベンチ



点字運賃表



テンキー付き券売機



階段手すり



床面と視覚障害者誘導用ブロックをわかりやすくするため、脇にラインを入れている



階段段鼻



各社ICカードの相互利用

ホーム縁端警告ブロック (内方線:どちらが線路側かを確認することができる)

携帯版触知図

選べる空間



案内表示



エレベーター



福岡市交HPより

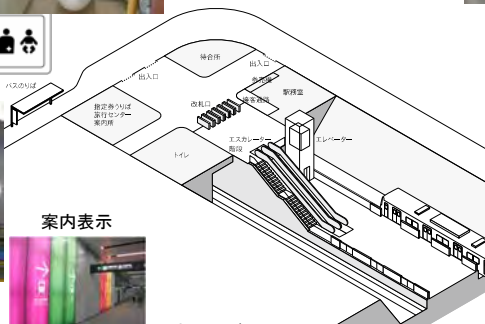
ホームドア



可動式ホーム柵



福岡市交HPより



優先席



JR西日本HPより

多機能トイレ (特急他)

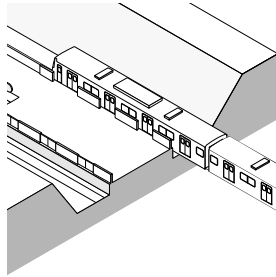


特急列車の車いす対応トイレ(特急かもめ)
JR九州HPより

ホームと車両との段差解消



飯沼神戸線・三宮駅での簡易スロープ板による乗降



車いすスペース



福岡市交HPより



品川駅発着のトリスライプの車いすスペース

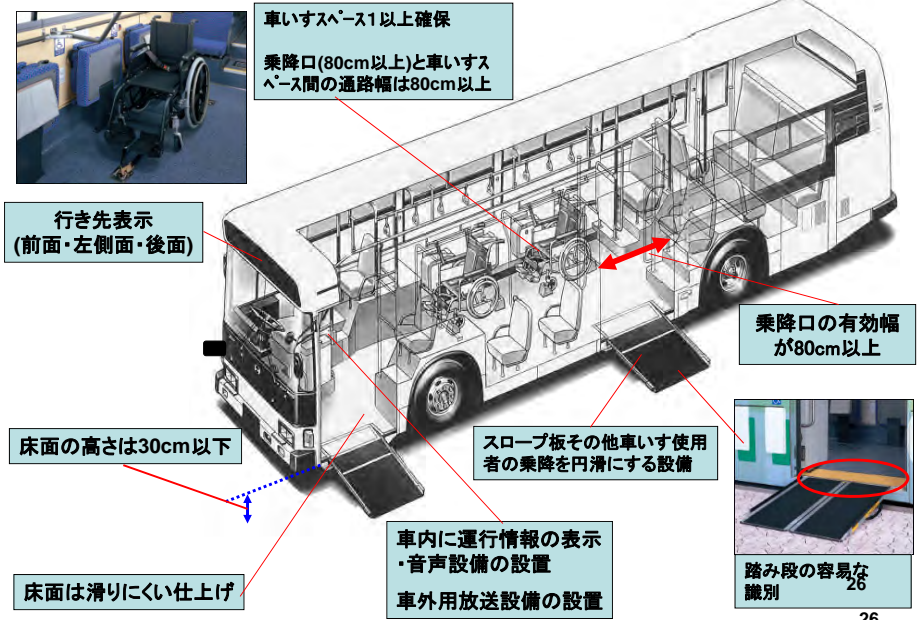
案内表示



JR西日本HPより

福岡市交HPより

ノンステップバスの例

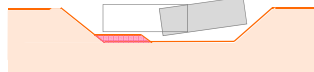


バス停

- ・ 屋根付き、ベンチ付きが理想
- ・ 広告収入で設置、管理が流行りであるが広告部分が通行に支障となる課題もあり



- ・ バスの正着が課題でありバス停構造の試行錯誤が行われている



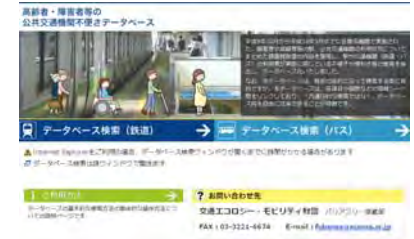
情報

WEB等での情報提供

らくらくおでかけネット



公共交通機関不便さデータベース



標準案内用図記号

標準案内用図記号 125種類ができました!

125 Public Information Symbols have been determined!

- 1 鉄道
- 2 交通機関
- 3 乗車設備
- 4 視覚・文盲・スポーツ設備
- 5 点字
- 6 点字
- 7 点字
- 8 点字

1 標準案内用図記号ガイドラインについて
2 点字マークの設置について
3 点字マークの設置について
4 点字マークの設置について
5 点字マークの設置について

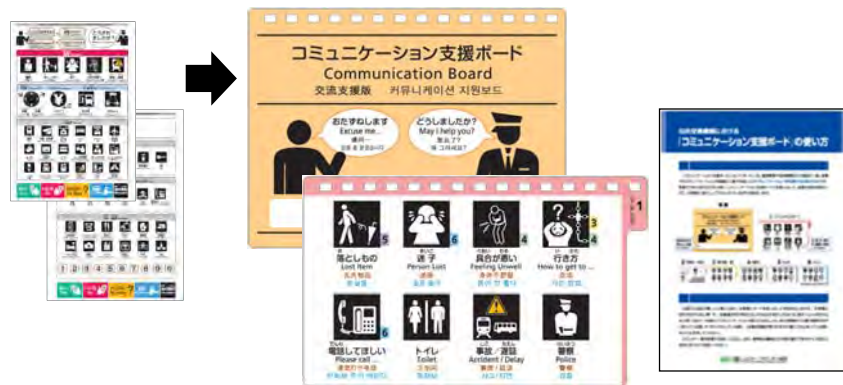
目黒区 目黒区役所 目黒区健康福祉課 目黒区健康福祉課

みんなで考えるバリアフリー



コミュニケーション支援ボード

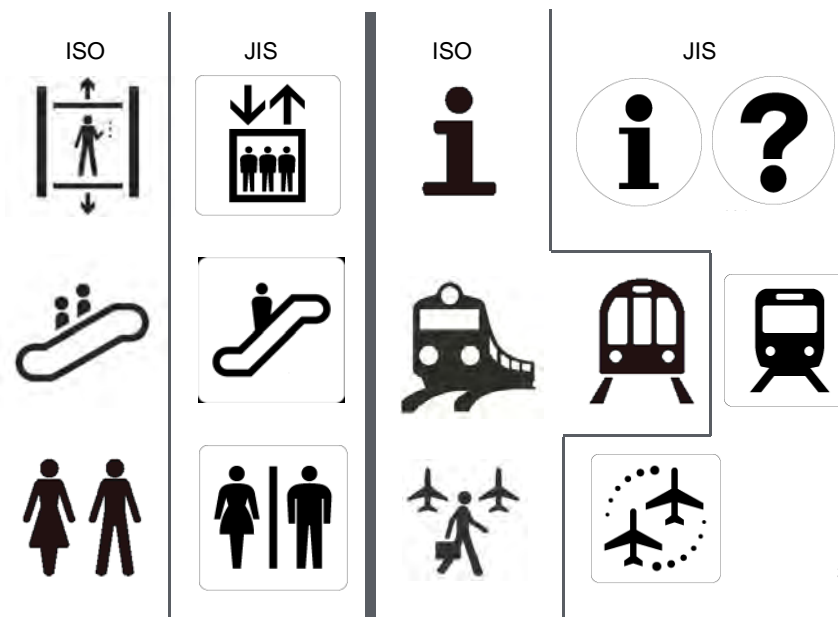
交通機関でよく使う言葉を、あらかじめピクトグラムと多言語でシートに用意しておき、指を指すことでコミュニケーションをとる



A6版、B5版（携帯用）、使い方

4カ国語併記：日本語、英語、韓国語、中国語（簡体字）

ISO7000「Information Symbol」とJISZ8210「案内用図記号」との違い



標準案内用図記号 125項目 (2001.3)



ソフト的整備

- ICカードの普及、相互利用
 - バリアフリー教室や交通ボランティアの実施
 - 知的障害、発達障害、精神障害のある方への対応ハンドブックの作成 等
 - ※ここでは高次脳機能障害の記述はない
- ⇒ 一般利用者、市民への啓発、教育プログラムがない……



3. 交通エコモ財団が取り組む 交通事業者向けバリアフリー教育研修



33

3 交通エコモ財団が取り組む交通事業者向けバリアフリー教育研修

交通事業者職員向けの接遇・介助の教育プログラム:

Barrier Free Education System for Transportation(BEST)を実施

・公共交通機関を利用して会社や学校に行く、旅行に出かける、友人に会いに行く、買い物に行く、病院に行く等、その目的は様々ですが、安全で快適に移動したいと思う気持ちは高齢の方や障害のある方も同じ！

・安全で快適に公共交通機関を利用してもらうためには、高齢者・障害者等移動が困難なお客さまの心理的・身体的な特性を理解し、公共交通機関を利用する場合のニーズを的確に把握して対応すること

・公共交通機関の職員の方々が、障害のあるお客さまや高齢のお客さまに対する理解を深め、コミュニケーションの基本を学び、具体的な接遇・介助技術を身につけるとともに、お客さまのニーズに気づく「気づき」を磨くことを目的とする。

・障害者当事者が参加し、企画、講義、プログラム更新、リーダーとして関わることを想定したもの。

34

3-1 教育訓練の法的位置づけ

バリアフリー法第8条の5

公共交通事業者等は、その職員に対し、移動等円滑化を図るために必要な教育訓練を行うよう努めなければならない。

新法の基本方針

- 二 移動等円滑化のために施設設置管理者が講ずべき措置に関する基本的な事項
- 三 職員等関係者に対する適切な教育訓練

移動等円滑化を図るためには、施設及び車両等についてのハード面の整備のみならず、職員等関係者による適切な対応が必要であることに鑑み、施設設置管理者は、その職員等関係者が高齢者、障害者等の多様なニーズ及び特性を理解した上で、正当な理由なくこれらの者による施設及び車両等の利用を拒むことなく、円滑なコミュニケーションを確保する等適切な対応を行うよう継続的な教育訓練を実施する必要がある。

そのため、施設設置管理者は、高齢者、障害者等の意見を反映した対応マニュアルの整備及び計画的な研修の実施等をPDCAサイクルとして実施することにより、職員等関係者の教育訓練を更に充実させるよう努めるべきである。なお、その過程において、高齢者、障害者等の参画を得ることが望ましい。

35

3-1 教育訓練の法的位置づけ

- カリキュラム、テキスト内容について検討を重ね、2008年から研修会を実施
- 鉄道とバス事業者用のプログラムで全国に展開中(現在修了者は500名超という段階)
 - 障害や高齢者に対する基礎知識の習得、法制度、実技体験、グループディスカッションから構成される
 - 障害当事者が検討段階から参加し、研修の講師としても参加
 - 受講者からは障害者の生の声が聞ける点が高く評価されている



36

3-2 研修の基本要素

Barrier Free Education System for Transportation

■講義(障害当事者、有識者、行政、事務局)

- ・教育訓練の必要性と意義、法制度の位置づけ
- ・障害者とのコミュニケーションの基本知識
- ・各障害についての基本知識

■実技体験

- ・基本知識+介助方法のレクチャーを生かした実技
- ・ロールプレイで全員体験(出来ればリアルな空間要)

■グループディスカッション

- ・知識と体験を振り返る(疑問点、理解が深まった点)
- ・「気づき」のトレーニング
- ・講師、同僚、同業他者との意見交換

37

3-3 BESTの内容

§ 1 オリエンテーション

§ 2 バリアフリー新法と接遇・介助の必要性

§ 3 利用者の日常生活

§ 4 障害の理解とコミュニケーションの基本

§ 5 接遇・介助方法の修得・実技演習

§ 6 グループディスカッションー気づきのトレーニング

38

3-4 想定する対象

- (1)車いす使用のお客さま
- (2)肢体不自由のお客さま
- (3)視覚障害のあるお客さま
- (4)聴覚・言語障害のあるお客さま
- (5)内部障害のあるお客さま
- (6)知的障害のあるお客さま
- (7)精神障害のあるお客さま
- (8)発達障害のあるお客さま
- (9)妊娠中・乳幼児連れ(ベビーカーを持った方など)のお客さま
- (10)高齢のお客さま
- (11)外国人 +まだまだ……



39

テキスト内容の一例

3. 障害のあるお客さまの日常生活と移動

【この章の目標】

ここでは、障害のあるお客さまからお話を伺います。以下の2点をポイントとして、理解を深めましょう。

- 障害のあるお客さま・高齢のお客さまとのディスカッションを通じて、お客さまの日常生活や移動環境を理解しましょう。
- 障害のあるお客さま・高齢のお客さまが、公共交通機関を利用する際に、どのようなことに困り、どのような配慮が必要となるか意見交換しましょう。

■お話を伺うにあたって■

障害のある人のライフヒストリー、日常生活・外出における公共交通機関の重要性、公共交通機関を利用できるようになってからの生活の変化、公共交通機関を利用する際のニーズを理解しましょう。

- 障害のあるお客さまの生活の全体像
- 日常生活を送る上での公共交通機関の重要性
(公共交通機関を利用することで生活がどのように変わったか)
- 公共交通機関を利用する上でのニーズ
- お客さまがどのような場面でどのように声をかけてほしいか

現場で接する場面以外に、その人の全体像を知ろうとすること
⇒ 日常生活の理解

特性からどのようなニーズが生じてくるか想定できること

40

2. ニーズに合わせた接遇・介助方法

①横断勾配・他のお客さまに注意した移動

- ・他のお客さまとの接触に注意します。とくに、フットサポートが他のお客さまに接触したり、他のお客さまのハンドバッグなどがあたったりすることがあります。



傾斜で車いすが動き出さないように注意!

②安全な乗車待ち

- ・待機する際は、ホームが傾斜していることがあるため、線路に対して車いすを平行にし、必ずブレーキをかけます。
- ・電車が接近中は、特に注意します。

③可変情報の確認

- ・聴覚に障害のあるお客さまは、車内の案内放送を聞き取ることができない場合があります。事故などで車両が止まっても、車内放送だけでは何が起ったのかすぐに情報が得られません。

- ・アナウンス装置の押し忘れ等のために、停留所名の表記が間違っている場合があります。聴覚に障害のあるお客さまにとって、文字情報は非常に重要となるため、注意が必要です。



41

運輸局の講義



発達障害についての講義



聴覚障害についての講義



1日目のグループディスカッション



42

視覚障害者の誘導実技



鉄道駅での視覚障害者、車いす介助の実技



バス車両を用いた車いす介助の実技



43

グループディスカッション 「気づき」のトレーニング



まとめた意見を発表



44