参考資料２

抜粋版

接遇研修モデルプログラム

改訂版・バス編

令和６年３月

国土交通省

目　　次

Ⅰ.接遇研修モデルプログラム（改訂版・バス編）について……1

Ⅱ.接遇研修モデルプログラムの実施にあたって……3

1.基本的に必要な研修項目……3

2.研修の組み立て方……4

3.研修プログラムの実施ポイント……5

プログラム①　基本理念（障害の社会モデルについて知る）……5

プログラム２－①　障害の特性と基本の接遇方法……8

プログラム２－②　接遇ガイドラインに基づく接遇方法……10

プログラム２－③　接遇方法の実技実習……11

プログラム２－④　障害当事者の困難さ、配慮・支援の体験……13

4.研修の実施にあたって……15

(1)効果的な障害当事者参画を図るために……15

(2)障害当事者が参画している研修プログラム等のご紹介……17

参考：接遇研修モデルプログラム・教材例……35

（参考）研修に活用可能な映像教材など……83

Ⅰ.接遇研修モデルプログラム（改訂版・バス編）について

2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機として、様々な移動制約者のニーズにきめ細やかに対応するために、交通事業者職員によるソフト面の対応が求められ、国土交通省では「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画※1」（平成 29 年２月関係閣僚会議にて決定、以下ＵＤ2020 行動計画とする。）において策定が位置付けられた『交通事業者向け接遇ガイドライン※2』を平成 29 年度に策定するとともに、平成 30 年度には、このガイドラインの内容を業界単位で展開し、交通事業者による実施を促進するとともに、交通事業者の行う研修に、障害のある人が参加し、座学に加えて実習を行うためのモデルとなるカリキュラム・研修教材として『**接遇研修モデルプログラム**』を策定しました。

その後、令和元年に「認知症施策推進大綱」が政府関係閣僚会議でとりまとめられ、認知症バリアフリーの取組の推進が位置付けられました。一方で、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）が世界的に広がり感染症対策の徹底が求められています。こうした社会情勢の変化を受け、『交通事業者向け接遇ガイドライン』は、令和３年２月に「認知症の人編」を、令和３年７月には「追補版」をそれぞれ追加して策定いたしました。

また、平成 27 年に国連サミットにおいて全会一致で採択された持続可能な開発目標（SDGs）は、「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包括性のある社会の実現を掲げています。

こうした社会の動き、また接遇ガイドラインの改訂・追補の内容を反映するべく、『**接遇研修プログラム・改訂版**』を作成いたしました。このモデルプログラムは、バス事業に関わる全ての事業者を対象としており、各自の研修にご活用頂きたいと考えています。

皆さまには本モデルプログラムをご参照いただき、自社の接遇教育について検証をしていただき、不足点については本モデルプログラムを参考に取組んでいただけるよう、構成しております。

本研修プログラムが目指すもの

- ＵＤ2020 行動計画で示されている、『心のバリアフリーの基本的な考え方』を身に付ける。
- 接遇ガイドラインに示されている接遇の基本及び対応方法を身に付ける。
- 障害当事者が参画することにより、理解を深め、ともに考えることのできる場とする。

※１：ＵＤ2020 行動計画

UD2020 行動計画は、障害者等関係者からなる心のバリアフリー分科会及び街づくり分科会における議論を経て、平成 29 年 2 月 20 日、ユニバーサルデザイン 2020 関係閣僚会議において決定された。

この計画では、心のバリアフリーや交通事業者の接遇に関し、以下のように記されている。

■心のバリアフリーに関する基本的な考え方

UD2020 で取り組む「心のバリアフリー」とは、様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うことである。そのためには、一人一人が具体的な行動を起こし継続することが必要である。各人がこの「心のバリアフリー」を体現するためのポイントは以下の 3 点である。

(1) 障害者への社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという「障害の社会モデル」を理解すること。
(2) 障害者（及びその家族）への差別（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供）を行わないよう徹底すること。
(3) 自分とは異なる条件を持つ多様な他者とのコミュニケーションを取る力を養い、すべての人が抱える困難や痛みを想像し、共感する力を培うこと。

※２：公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン

UD2020 を踏まえ、接遇の基本的事項のほか、交通モードごと、具体の場面ごとの接遇のあり方等を示すことで、交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保し、高齢者、障害者等の移動等円滑化を推進することを目的としたガイドラインが、平成 30 年５月に策定された。以下が基本的な心構えとして挙げられている。

《接遇の基本　基本的な心構え》

高齢者、障害者等にとって、公共交通機関を利用する際には、移動や乗降などの際に困難を感じていることがある。

バリアフリー法に基づき、設備や施設などいわゆるハードのバリアフリー化整備は進んでいるものの、こうしたハード面の対応と相まって、人的対応であるソフト対応を行っていくこと、すなわち、適切な接遇を行っていくことが必要となっている。適切な接遇をするためには、その前提となる考え方を理解し、そのうえで交通モードごと、場面ごとの具体の接遇のあり方について統一された一定水準の知識を身に付けることが必要である。

高齢者、障害者等の接遇対象者も、交通事業者にとって利用者に他ならない。そのことをまず徹底する必要があり、待ち時間等について可能な限り他の利用者と同等の利便性を確保できるように配慮することが重要である。したがって、適切な接遇を行うためには、接遇対象者の移動等に際しての困りごとを理解し、移動等円滑化を図るために必要なことは何かを聞き、考えていくことが重要である。

特に高齢者、障害者等の場合、心身の特性の違いや個人差などによって困りごとは異なっており、さらには、個人の中でも状況によってニーズは変わってくる。そのため、本ガイドラインを基本にしつつ、個々のケースでは、接遇対象者とコミュニケーションをとることにより、どのように接するべきなのかを見極めることが重要である。

特に、障害者については、①障害種別ごと、さらに障害者個人にとっての移動上の制約すなわちバリアと感じることも多様であること、また、②障害のない人からは、障害のある人が感じているバリアは分かりづらいことがあることを理解し、③目の前の利用者にとって何がバリアなのかに気づき、それを取り除く行動を起こす必要があるという考え方を常に持っておく必要がある。

Ⅱ.接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

1.基本的に必要な研修項目

本研修プログラムが目指すものを実現していくために、障害当事者の参画により、心のバリアフリーの基本的な考え方の根幹である「障害の社会モデル」などを身につける『**「基本理念の理解」を学ぶプログラム**』と、接遇の基本や対応方法などを身につける『**「障害理解と接遇技術の基本」を学ぶプログラム**』を必要な研修項目とします。

「基本的に必要な研修項目(モデルプログラム)」

※可能な限り全社員に実施、時間は目安

1.「基本理念の理解」を学ぶプログラム

【座学/対話/ロールプレイ】

（目標：障害当事者参画により、社会モデルの理解、差別を行わない、コミュニケーション力を養う）

全社員

■障害(バリア)とは何かを考える — 1時間

社会において「障害」とは何か、どこにあるかを考える

■職場の実例から「障害の社会モデル」を理解する

職場の実例をもとに「障害の社会モデル」を理解する

■法令等の社会的背景からの必要性を知る

法令等の社会背景から、障害の社会モデルの理解、障害を取除く努力、コミュニケーションの必要性を認識する

※特に管理職は、法令の位置付けを具体的に知る必要がある

2.「障害理解と接遇技術の基本」を学ぶプログラム

【座学/対話/実習】

（目標：多様な障害への対応、接遇対応の技術の習得）

特に現場社員、管理職

① 障害の特性と基本の接遇方法【座学/自主学習】 — 1.5時間

- 障害の多様性の理解と声かけの必要性
- 障害の特性と基本の接遇方法（障害別）

特に現場社員、管理職(交通モード別)

② 接遇ガイドラインに基づく接遇方法【座学/自主学習】 — 1時間

- 対応の際の配慮点
- 基本の接遇方法（障害別）

特に現場社員

③ 接遇方法の実技実習【障害当事者参画による実習】 — 1.5時間

- 介助技術の実習（車椅子の介助、視覚障害者の誘導など）

特に現場社員、管理職

④ 障害当事者の困難さ、配慮･支援の体験【障害当事者参画による実習】 — 1.5時間

- 障害当事者の困難さおよび配慮・支援の体験を通じてどのようなサポートが必要かに気づく

2.研修の組み立て方

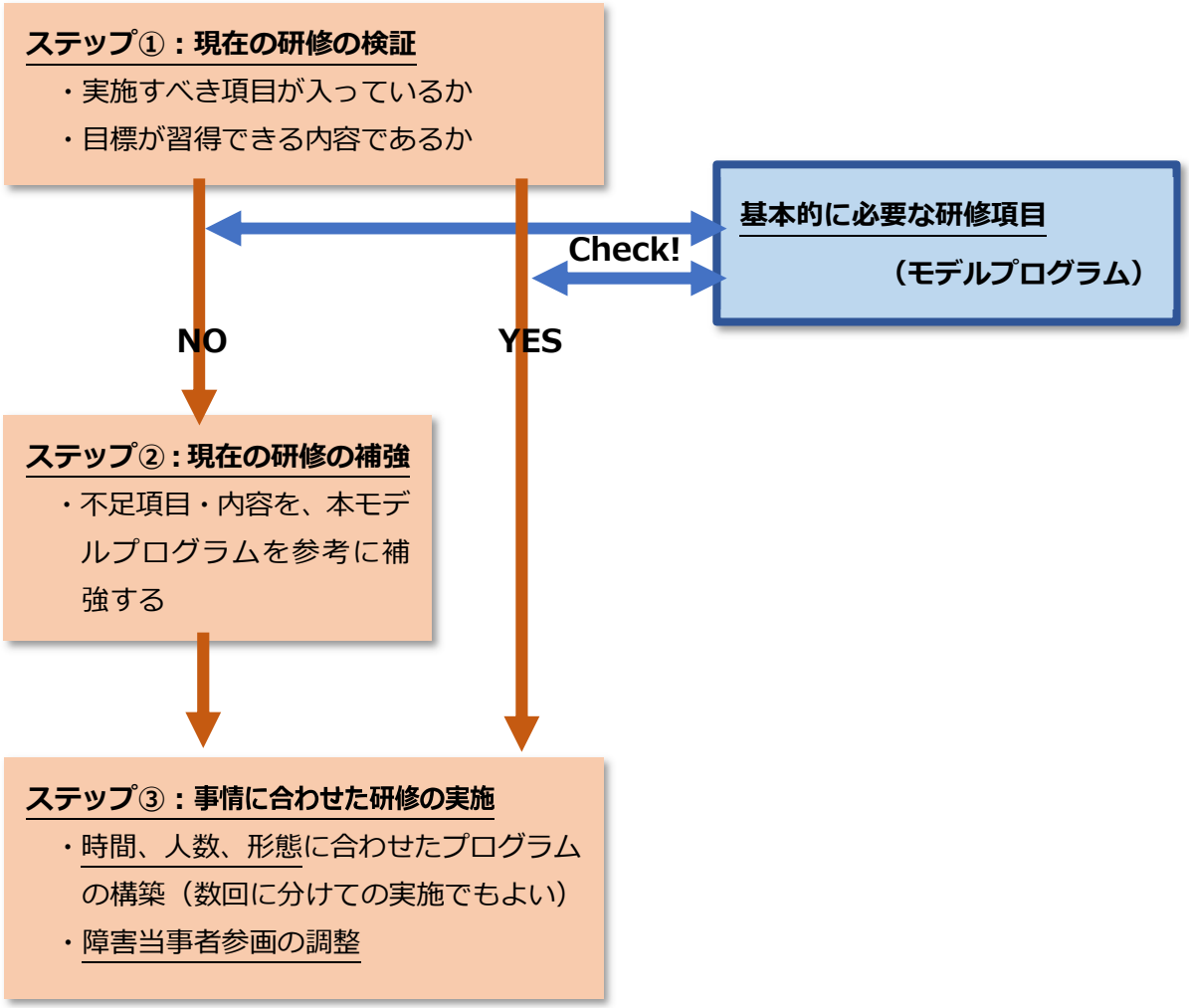
以下に示す「基本的に必要な研修項目(モデルプログラム)」に基づき、現在実施している研修をチェックして、必要研修項目を補ってください。

■現在の研修を検証していただくためのモデルプログラムです

各交通事業者が現在実施している研修を、ＵＤ2020 行動計画に示されている「心のバリアフリーの基本的な考え方」の理解を基本に、各交通事業の業務における接遇手法を身に付ける「基本的に必要な研修項目（モデルプログラム）」の内容が組み込まれているかを検証いただくためのモデルプログラムを示しています。

■「基本的に必要な研修項目」で、現在のプログラムをチェック！

現在実施している研修プログラムをチェックし、足りない部分はこの「基本的に必要な研修項目」をご覧いただき、研修項目を補強してください。



3.研修プログラムの実施ポイント

プログラム１：基本理念の理解（障害の社会モデルについて知る）

対　　象：**全社員**
目安時間：**１時間**
研修形態：**障害当事者参画による座学、対話、ロールプレイ**

【本プログラムのねらい】

〇法制度整備や社会的な動きから、高齢者・障害者等にとってのバリアに対する認識が変化していることに気づき、「障害の社会モデル」の考え方の理解を促す。
〇実際の場面を想定し、「障害の社会モデル」の理念に基づき、合理的配慮の提供や建設的対話の必要性の理解のもと、どのような接遇が必要かを考える。

ここがポイント！

接遇方法などを学ぶ前提として、相手（高齢者・障害者等）の「人格を尊重する」「差別をしない」「平等」などの基本姿勢を理解することからはじめることが重要です

〇障害者権利条約の目的にもあるように、「全ての障害者によるあらゆる人権及び基本的自由の完全かつ平等な享有を促進し、保護し、確保すること並びに障害者固有の尊厳の尊重を促進すること」が接遇における基本姿勢です。
〇障害のある人たちのことを考慮せずに「社会のあり方や仕組み」が構築されていることにより、障害のある人たちの日常生活または社会生活が制限・制約されている、と捉えることが重要です。例えば、車椅子の使用者が階段を利用できないのは、「立って歩けない」という心身機能の制限が障害と捉えられがちですが、「階段しかない施設」や「高いところに物を陳列していること」など、社会や環境のあり方・仕組みが障害を作り出しているのです。この障害の捉え方が「障害の社会モデル」という考え方です。
〇また、改正障害者差別解消法では、差別をしない、そして、国・地方公共団体・事業者に対し、負担が重すぎない範囲で必要かつ合理的な配慮を講ずることを義務付けています。以下のように、合理的配慮を求める側と求められる側の建設的な対話で合意形成を図っていくことが必要です。
　①配慮を求める側とサービスを提供する側のコミュニケーションで意思を確認
　：配慮を求める側は、どのようなことが障壁となっているので、どんな配慮をしてほしいと具体的に伝え、サービス提供側は、配慮を求める側ときちんと向き合い、コミュニケーションをとって意思を確認することが必要です。
　②サービスを提供する側は、できること／できないこと（均衡を失した又は過度の負担を課さないもの）を示し、建設的対話をする

：双方の建設的な対話により、解決策を導き出します。物理的・費用面などで対応が困難な場合には代替案を提示します。

③合意形成を図る

：対話により導き出された解決策について双方の合意を図ります。

④継続的なサービスについては、経過を精査し、必要に応じて変更や改善をしながら合理的配慮の提供を続ける

【研修の進め方のイメージ】

〇理念に基づく気づきから、実際の場面を想定した理解（体得）へと促す工夫が必要。

〇障害当事者が講師等で参加することにより、実体験、実場面をもとに、ともに考え、理解を深める「対話」を中心としたプログラムとしていくことが重要。

プログラム	ねらいと実施すべき内容
①障害(バリア)とは何かを考える【気づき】	**●ねらい** 高齢者や障害者にとって何がバリアとなっているかを、障害当事者講師の実体験、当事者との「対話」から気づく。 **●実施すべき内容** 〇高齢者や障害者等にとって、日常の移動において何が「バリア」となっているかを考える。 〇障害当事者が実際に直面している「バリア」に気づき、知る。
②職場の実例から「障害の社会モデル」を理解する【認識】	**●ねらい** 職場（公共交通サービス）での「バリア」を考えることで、より身近に、自分ごととしてバリアについて捉え、「バリアは社会環境の中にあること」を認識し、合理的配慮の提供や建設的な対話が必要であるなどの『障害の社会モデル』の理念について理解する。 **●実施すべき内容** 〇受講生の職場での「バリア」について皆で考える。 〇社会的な背景や実例を通して、「バリアは社会環境にあること」を認識する。 〇バリアが社会環境にあり、公平・公正な利用環境をつくるためには、合理的配慮の提供、建設的な対話によりバリアを取除くことが必要であるという「障害の社会モデル」の考え方を理解する。
③法令等の社会的背景からの必要性を知る【理解】	**●ねらい** 障害者権利条約の批准から、日本の障害にかかる法制度の整備が進み、権利条約の理念でもある「障害の社会モデル」に基づく社会のあり方が法的に求められていることを理解する。 **●実施すべき内容** 〇なぜ「バリア」を解消していくための接遇対応が必要なのか、差別をなくし、合理的配慮を提供するユニバーサル社会へと大きく変化している今のあり方を学ぶ。

	○障害者権利条約の締結やオリパラの開催などを契機に、日本は「誰もがいきいきと人生を享受できる共生社会」の実現を目指しているからであり、そのための法整備も着々と実行されていることを認識する。 ○しかし、**実際、どんな接遇が必要なのかは、多様であり、その人に合わせた接遇には「対話」から始めることが必要であること**の理解を促す。

【教材・副教材】

○研修時に活用いただける教材スライド（講師用シナリオ）は、p.38～

○座学研修や自主学習に活用いただける副教材は、p.45～

※上記のデータは、国土交通省総合政策局のホームページ（以下）にも掲載しています。

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000176.html

プログラム２－③：接遇方法の実技実習

対　　象：**全社員(特に現場社員、管理職)**
目安時間：**1.5 時間(参加人数による)**
研修形態：**障害当事者参画による実技実習**

【本プログラムのねらい】

○具体的な接遇技術は、実際に体験する、研鑽することで技術が身につくこととなるため、車椅子使用者の支援、視覚障害者の手引きなどを中心として、実技実習によって習得させていくプログラムです。

○ただし、実技実習にあたっては、**障害当事者の参画を図る**ことで、接遇実技の問題点、配慮点が明確となります。

【研修の進め方のイメージ】

○障害当事者を接遇する際のポイントを踏まえた上で、実際に実車を使って、「障害当事者を乗降させる」ことを実際にやってみる。

○実習時には、参画する障害者当事者は「対話」を通じて、接遇時のポイントや心構えなどを伝えることが重要です。

プログラム	ねらいと実施すべき内容
例１ **車椅子使用への理解**	**①車椅子使用への理解** ○車椅子の構造の理解（さまざまな形状があることの理解を含む） ○操作のポイント（どこを持ってよいのか、いけないのか） ○車椅子使用に対する理解（障害に合わせた車椅子製作の特徴など） **②実車による乗降介助実習** ○乗降介助の実習 ○シートなどの移乗介助 ○固定の場合の留意点 ○介助におけるコミュニケーションの重要性　など ※プログラムを進めるうえでの留意点 ・使用者の障害の程度によって車椅子の構造が異なり、介助時の配慮点も異なることを学ぶ。 ・**実際に障害当事者を乗降させることを実車で体験**することにより、問題点が明確となり、**コミュニケーションの必要性が実感できる。**
例２ **視覚障害者の支援**	**①視覚障害者に対する気づき** ○視覚障害者に対する気付きのポイント ○声かけの留意点 ○コミュニケーション時の留意点 **②実車による乗降介助実習**

	○手引きをする場合のポイント ○乗降時の誘導、座席への手引きの留意点 ○情報提供の方法　など ※プログラムを進めるうえでの留意点 ・音声情報がなければさまざまなことに気づけないことを理解し、乗車時の困難さや気づきのポイントを学ぶ。 **・実際に障害当事者を乗降させることを実車で体験**することにより、問題点が明確となり、**コミュニケーションの必要性が実感できる。**
例３ **聴覚障害者の支援**	**①聴覚障害者に対する気づき** ○外見ではわからない聴覚障害者に対する気付きのポイント ○コミュニケーション時の留意点 **②実車による乗降介助実習** ○コミュニケーション実習（口話、筆談、携帯電話の活用等） ○説明時の留意点 ○情報提供の方法　など ※プログラムを進めるうえでの留意点 ・外見ではわからないため「無視している」と誤解されやすいことに気づき、音声情報がわからないことによる乗車時の困難さや気づきのポイントを学ぶ。 **・実際に障害当事者を乗降させることを実車で体験**することにより、問題点が明確となり、**コミュニケーションの必要性が実感できる。**

プログラム２－④：障害当事者の困難さ、配慮･支援の体験

対　　象：**全社員(特に現場社員、管理職)**
目安時間：**1.5 時間(参加人数による)**
研修形態：**障害当事者参画による実技実習**

【本プログラムのねらい】

〇障害当事者がどのようなことに困難さを感じているか、また、その困難さを解消するためにどのような配慮や支援が求められているかを共感的に理解するためのプログラムです。

〇ただし、実技実習にあたっては、**障害当事者の参画を図り**、見えない、聞こえないといった単なる状況を体験するのではなく、対話を通じて「困難さがどこにあるのか」「どのようなサポートが必要なのか」に気づく体験とすることが重要です。

【研修の進め方のイメージ】

〇障害当事者の目線に立つことにより、困難さがどこにあるか、どのようなサポートが必要なのか気づいていただきたいということが目的であることを伝えることが重要です。

〇実習時には、参画する障害者当事者との「対話」により実例などを挙げながら、接遇の際のポイントを想起できるような体験とすることが必要です。

プログラム	ねらいと実施すべき内容
例１ **車椅子使用者の困難さ、配慮・支援体験**	**①車椅子使用者の困難さの理解** 〇車椅子の構造の理解 〇車椅子の操作のポイント 〇車椅子を使用して移動する時の困難さの理解 **②車椅子使用体験** 〇自走体験（段差、狭い道、スロープなどを単独で体験する等） 〇移動体験（スロープ、段差などで介助してもらう体験等） 〇介助体験（車椅子からシートへの移乗介助をしてもらう体験等） ※プログラムを進めるうえでの留意点 ・車椅子使用者の目線から、公共交通利用時にどのようなことに困難さを生じるか、どこに不安を感じるかなどを体験し、そのためのサポート技術やコミュニケーションの必要性について障害当事者との対話で学ぶことが重要。
例２ **視覚障害者の困難さ、配慮・支援体験**	**①視覚障害のある人の困難さの理解** 〇全盲、ロービジョンなど様々な見え方とそれによる困難さの理解 〇音声情報の重要性、どのような情報を必要としているかの理解 〇視覚以外の感覚をどう活用しているかの理解（方向の重要性等）

	○コミュニケーション時の留意点 **②歩行体験** ○視覚障害者誘導用ブロックと白杖による歩行体験 ○手すりを用いた歩行体験 ○手引きによる歩行体験（コミュニケーションの取り方も含めて） ※プログラムを進めるうえでの留意点 ・音声情報がなければさまざまなことに気づけないことを理解し、どのような内容で情報を伝えればよいかを学ぶ。 ・視覚障害者の目線から、公共交通利用時にどんな困難さを生じているか、どこに不安を感じるかなどを体験し、サポート技術やコミュニケーションの必要性について障害当事者との対話で学ぶことが重要。
例３ **聴覚障害者の困難さ、配慮・支援体験**	**①聴覚障害者の困難さの理解** ○聴覚障害、言語障害者が置かれている状況や、コミュニケーションをとる際の困難さの理解 ○音声や音響のみの情報提供に対する困難さの理解 ○コミュニケーション時の留意点 **②コミュニケーション体験** ○聞こえない状況、コミュニケーションがとれない状況の体験 ○聞こえない人に声をかける体験（手を振って合図をする、視界に入るなど） ○筆談等の体験（伝わりやすい筆談方法、手のひら書きなど） ○手話体験（簡単な挨拶、身振り手振りや口話をあわせた伝え方） ※プログラムを進めるうえでの留意点 ・聴覚障害者の目線から、公共交通利用時にどんな困難さを生じているか、どこに不安を感じるかなどを体験し、コミュニケーションの方法について障害当事者との対話で学ぶことが重要。
例４ **高齢者の困難さ、配慮・支援体験**	**①高齢者の困難さの理解** ○感覚の鈍化、筋力や視力の低下などによる困難さの理解 ○コミュニケーション時の留意点 **②歩行体験** ○段差体験（乗降を想定した困難さの体験） ○料金支払い体験（指先の感覚の鈍化や視力の低下などの体験） ※プログラムを進めるうえでの留意点 ・感覚の鈍化、筋力や視力の低下などにより、公共交通利用時にどんな困難さを生じているか、どこに不安を感じるかなどを体験し、乗降時等におけるゆとりや見守りの必要性に気づくことが重要。

4.研修の実施にあたって

(1) 効果的な障害当事者参画を図るために

■障害当事者の参画の意義

障害の社会モデルを理解するためには、障害の社会モデルを理解した障害当事者（又はその家族等の支援者）が研修に参画することが重要です。これにより理解を深め、ともに考えることができます。

障害当事者の研修への参画については「UD２０２０行動計画」においても位置づけられています。研修に参画する障害当事者は、社会モデルを体得している、どのようなサポートが必要かを伝えられるなどのスキルが必要であり、スキルに応じて**講師、アドバイザー、サポートスタッフなど**の役割で参画いただけます。

特に、障害の社会モデルの理解を促す『「基本理念の理解」を学ぶプログラム』では、障害当事者により具体的な事例を含めて理解を促すことにより、受講者は「自分事」として理解し、障害当事者との対話の必要性を感じることができる効果が期待できます。

○講師として研修を任せる場合は、

社会モデルを体得しており、効果的に研修を運用できるスキルが必要

自分以外の障害にも精通し、障害の社会モデルについて理解を促すことができ、また研修実施の時間配分や受講生の理解に気を配ることのできるスキルが必要。

○ファシリテーターとともに研修を運営する場合は、

社会モデルを体得しており、ファシリテーターをサポートするスキルが必要

基本的な研修の運営はファシリテーターに任せ、障害者の視点（自分以外の障害にも精通し、障害の社会モデルについて理解を促すことができる）を研修に活かすことのできるスキルが必要。

○研修内容に対するアドバイザーとして参画する場合は、

社会モデルを体得しており、効果的に研修を運用できるスキルが必要

自分以外の障害にも精通し、障害の社会モデルについて理解を促すことができ、また研修実施内容のバランスを確認、アドバイスできるスキルが必要。

○サポートスタッフとして参画する場合は、

どのようなサポートが必要かを伝えられることが重要

自分自身の困りごとだけを話すのではなく、困りごとに対してどのようなサポートをすることが必要であるか、どのように解決すべきかを伝えられることが重要。

■障害当事者の参画の方法

①障害当事者（又はその家族などの支援者）を活用した研修や講師派遣を利用する

心のバリアフリーの周知に向けて、障害当事者（又はその家族などの支援者）が講師などとして活躍する研修が増えてきています。次項に紹介窓口や研修を実施している団体や企業について紹介していますので、参考にしてください。

②自社の障害当事者の参画を得る

自社内の障害当事者は自社のサービスに熟知していることに加えて、障害当事者の目線を持つ貴重な存在です。こうした人材の中から、研修への参画を希望する者を募り、障害当事者参画による研修を実施することで、各社の事情に応じたプログラムの構築もしやすくなります。

(2) 障害当事者が参画している研修プログラム等のご紹介

下表は、障害当事者が参画している研修プログラムの実施主体や、障害当事者講師の派遣を行っている窓口などのリストです。接遇研修プログラムの計画・実施にあたってご活用ください。

また、リストに挙げられている研修プログラムのうち、★印がついている研修については、具体的な実施内容、実施主体の思い、障害当事者の参画方法、その効果などについてリストの後に掲載しておりますので、ぜひ、参考としてください。

※接遇研修プログラムへの障害当事者の参画は、研修の計画段階から当事者の意見を反映していくことが有効です。

【障害当事者講師の紹介窓口・研修実施団体/企業リスト】

※令和４年３月現在　（種別ごとに窓口名 50 音順で記載）

種別	研修名 (★詳細あり)	内容	窓口
総合研修	★障害の社会モデルの視点から考える「心のﾊﾞﾘｱﾌﾘｰ研修」	障害当事者の視点で制作した動画を見ながら、障害の社会モデルの考え方を学び、行動へと結びつけるプログラム。依頼側の事情に合わせてプログラムの構築が可能。 ※費用：研修実施場所と規模により要相談(コーディネート費、講師謝礼、交通費等)	(一財)国土技術研究センター及び(公財)交通エコロジー・モビリティ財団 E-mail：kokorobf@jice.or.jp
総合研修	★サービス介助士/その他個別研修	①サービス介助士:高齢者・障害者との良好なｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝを築くためのおもてなしの心と正しい介助技術を身に付ける資格取得研修 ※費用:41,800 円/人 ※講師:認定サービス介助士インストラクター+サービス介助士アドバイザー(障害当事者講師) https://www.carefit.org/carefit/ P.23 にて詳細記載 ②障害当事者による社会モデルワークショップ:ワークショップを通して心のﾊﾞﾘｱﾌﾘｰの実践を目指す対話式研修 ※費用:60 分 80,000 円～＋実費相談 ※ワークショップ形式のため90 分～/60 人まで程度が望ましい ※講師:認定サービス介助士インストラクター+サービス介助士アドバイザー(障害当事者講師) ※オンライン/対面どちらも可能 ③映像を利用した心のﾊﾞﾘｱﾌﾘｰ実践講座:障害の社会モデルの理解、多様な他者とのコミュニケーション能力の養成など UD2020 行動計画において位置付けられている心のﾊﾞﾘｱﾌﾘｰ実践に重要な事項を体系だって学ぶプログラム。 監修東京大学大学院教育学研究科付属バリアフリー教育開発センター	公益財団法人日本ケアフィット共育機構 電話：0120-0610-64 E-mail：toiawase@carefit.org 東京事務所：東京都千代田区神田三崎町 2-2-6 大阪事務所：大阪府大阪市中央区東心斎橋 1-7-30 21 心斎橋 5F

種別	研修名 (★詳細あり)	内容	窓口
		※費用:60 分 80,000 円～＋実費相談 ※ワークショップ形式のため90 分～/60 人まで程度が望ましい ※講師:認定サービス介助士インストラクター＋サービス介助士アドバイザー(障害当事者講師) ※オンライン/対面どちらも可能	
総合研修	★ユニバーサルマナー検定	３級では基本的な向き合い方等を、２級では実践的なサポート方法を学ぶ ※費用：３級 5,000 円/人、２級 15,000 円/人	日本ユニバーサルマナー協会 電話：06-6195-4466 http://www.universal-manners.jp/
総合研修・補助犬ユーザー	★障害理解・接遇研修	当事者講師を基本にオーダーメイドで研修内容を構築。要望に応じてワークショップを実施している。 ①障害理解研修 ②接遇体験研修 ③2030SDGs ワークショップ＆障害理解研修 ※費用:研修実施場所と規模により要相談(コーディネート費、講師謝礼、交通費等) ※開催場所に近い全国の訓練事業者やユーザーの会の紹介も可能	特定非営利活動法人日本補助犬情報センター 電話：045-275-7770 https://www.jsdrc.jp/
総合研修・講師養成	★交通サポートマネージャー研修	交通事業者職員向け、接遇・介助技術の習得と気付きの心を磨く２日間の研修プログラム。講師養成の上級は１日のプログラム。 ※費用：20,000 円(上級 10,000 円)	(公財)交通エコロジー・モビリティ財団バリアフリー推進部 電話：03-3221-6673 E-mail： best-sapomane@ecomo.or.jp
総合研修・講師養成	★障害平等研修、講師養成研修	・社会の様々な障害（障壁）を見抜き、それを改善していく具体的な解決行動を考える研修。 ・基本はワークショップ型（1－3 時間）だがオンデマンド学習版（個別学習、動画教材：50 分）もある。 ・障害者がファシリテーター（対話の進行役）を務め、発見型学習の方法で進める。障害の社会モデルに根ざした内容。 ・費用：ワークショップ型（4,000-6,000 円/人：内容と時間による）、オンデマンド型（2,000 円/人） ・講師は、80 時間の養成研修を受講し「障害の社会モデル」の知識と発見型学習ファシリテーションを獲得している障害者。	特定非営利活動法人　障害平等研修フォーラム 電話：070-5363-6443 Email: info@detforum.com HP：www.detforum.org
総合研修・講師養成	★講師派遣、出前講座、バリアフリー障害当事者リーダー養成研修	障害当事者講師と障害の社会モデルの考え方を学び、行動へと結びつけるプログラム。依頼側の事情に合わせてプログラムの構築が可能。 ※毎年交通エコロジー・モビリティ財団からの助成金で「バリアフリー障害当事者リーダー養成研修」を実施し、毎年約 25 名を輩出。各地域への講師を派遣。	特定非営利活動法人 DPI 日本会議 担当：山嵜涼子 E-mail： cilkodaira3@hotmail.com

種別	研修名 (★詳細あり)	内容	窓口
		※費用：研修実施場所と規模により要相談(コーディネート費、講師謝礼、交通費等)	
認知症	認知症サポーター養成講座	認知症についての基礎知識と対応の基本を学ぶ（90 分以上）。講師（キャラバン・メイト）は所定の研修を修了した医療・福祉・介護の専門職や介護経験者等がボランティアで務めるが、認知症のご本人が講師として参加する講座もある。 ※費用:受講料は無料。教材代 105 円/人、別途送料。詳細は全国キャラバン・メイト連絡協議会まで 電話：03-3266-0551 https://www.caravanmate.com/	自治体（市町村・都道府県）の高齢福祉担当課 （全国キャラバン・メイト連絡協議会 HP 一覧 https://www.caravanmate.com/office/） ※企業が実施主体となりキャラバン・メイト、認知症サポーターを養成し、業務に即した対応法を盛り込んだ講座を行うことも可能。
認知症	交通事業者対象 認知症接遇ガイドライン対応研修	交通事業者を対象とした、接遇ガイドライン（認知症の人編）に対応した内容の認知症接遇研修。 ※費用：120 分、6,600 円/人 ※1 社のみでの専用開催も可能(人数応相談) ※認知症当事者の家族が現地または動画で参加 ※オンライン/対面どちらも可	公益財団法人日本ケアフィット共育機構 電話：0120-0610-64 E-mail： toiawase@carefit.org 東京事務所：東京都千代田区神田三崎町 2-2-6 大阪事務所：大阪府大阪市中央区東心斎橋 1-7-30 21 心斎橋 5F https://www.carefit.org/dementia/business/setsugu_training.php
認知症	講師派遣相談	認知症の人と家族の当事者による全国組織。全都道府県に支部があり、依頼があれば認知症の人や家族等の講師を派遣する。	(公社)認知症の人と家族の会 https://www.alzheimer.or.jp/
視覚障害	講師派遣相談	外部窓口となる団体事務局を紹介し、依頼事項を確認の上、講師派遣の相談に応じます。 ※費用：交通費実費、謝金（要相談）	(社福) 日本視覚障害者団体連合組織部団体事務局 電話：03-3200-0011 E-mail：jim@jfb.jp
聴覚障害	手話教室	交通事業者職員向け、聴覚障害に対する理解を図るため全 10 回のコースを年 2 回開催。 ※費用：6,000 円(別途テキスト代実費)	(公財)交通エコロジー・モビリティ財団バリアフリー推進部 電話：03-3221-6673 E-mail： t-takahashi@ecomo.or.jp
聴覚障害	講師派遣相談	全日本ろうあ連盟の加盟団体と連携して手話教室等に講師を派遣	(一財)全日本ろうあ連盟 https://www.jfd.or.jp/
身体障害	当事者参画	研修への障害当事者参画への協力 ※費用：交通費実費、謝金（要相談）	(社福)日本身体障害者団体連合会 電話：03-3565-3399 http://www.nissinren.or.jp/
知的障害 発達障害	人権研修等	学校、行政、企業に対する人権研修、地域団体主催のイベント等での実演。開催場所に近い団体を派遣。 ※費用：交通費、謝金（要相談）	全国手をつなぐ育成会連合会 「知的・発達障害啓発キャラバン隊」 電話：077-536-5297 E-mail：

種別	研修名 (★詳細あり)	内容	窓口
			ikuseikai-bunshitsu@wonder.ocn.ne.jp
精神障害	障害理解・接遇対応研修	家族学習会としてアドバイザー（講師）を派遣。全国の事務局が窓口となって派遣要請に応えている。 ※費用：交通費実費、諸経費（要相談）	みんなねっと（(公社)全国精神保健福祉会連合会） https://seishinhoken.jp/events
発達障害	講師派遣相談	講師（家族、支援者）派遣の相談に応じます。	日本発達障害ネットワーク E-Mail: office@jddnet.jp TEL. 03－6721－7817 FAX. 03－6721－7818
発達障害	心のﾊﾞﾘｱﾌﾘｰ研修(出前研修)	講師、ファシリテーターとして、以下の研修などを実施。 ①交通事業者向け「発達障害を手掛かりとした心のﾊﾞﾘｱﾌﾘｰ研修」 ②企業人事担当向け「発達障害を理解すると進むバリアフリー」 ※費用：講師料、別途交通費	発達障害を手掛かりとしたUDコンサルタント 橋口亜希子個人事務所 E-mail： ahinfo@hashiguchi-akiko.com
補助犬ユーザー	心のﾊﾞﾘｱﾌﾘｰ研修	①心のバリアフリー検定：90分、5,000円/人、障害当事者講師（補助犬ユーザー）の派遣 ②補助犬受入接遇セミナー：60分～、20万円～（参加者数により変動）、障害当事者講師（補助犬ユーザー）の派遣 ③企業・団体主催の「心のﾊﾞﾘｱﾌﾘｰ研修」、「補助犬受入接遇セミナー」：障害当事者講師（補助犬ユーザー）の派遣	(公財)日本補助犬協会 電話：045-951-9221 https://www.hojyoken.or.jp/

※紹介窓口については、国土交通省のホームページで随時更新していきます。

【当事者参加･当事者との対話･障害の社会モデル】

接遇研修のための当事者講師の派遣

特定非営利活動法人 DPI 日本会議　担当：山嵜涼子
E-mail：cilkodaira3@hotmail.com

◆**障害当事者講師とともに、「障害の社会モデル」の考え方を学び**、ご自身の行動へと結び付けるプログラムを提供しています。

◆ご依頼のニーズに合わせた研修として、**実践研修なども取り入れた研修プログラムを組み立て**ます。ご依頼企業の実情に合わせた研修としていくためにも、ぜひ研修内容の組み立てからご相談ください。

●基本のプログラム

障害当事者が講師となり、障害当事者の視点で作成した動画に基づき、研修を進めていきます。グループ討議には当事者も入り、対話の中で「障害の社会モデル」を習得していきます。

講義形式	・対面によるグループワーク形式 ・web による対話形式　　などニーズに応じた形式で実施しています
費用	・研修実施場所と規模により要相談（会場をご提供いただける場合には、講師謝金、交通費実費、コーディネート費、消耗品費をいただきます）
講師	・車椅子使用者をはじめとした、多くの研修実績のある障害当事者が講師を務めます。 ・毎年交通エコロジー・モビリティ財団からの助成金で「バリアフリー障害当事者リーダー養成研修」を実施し、25 名/年で講師を輩出しています。
開催のご相談	・研修の目的、対象に合わせて、プログラムをコーディネートいたします。 ・実践研修は、日頃障害当事者のお客様との間に生じている問題などを踏まえ、必要な研修項目をご提案します。

※プログラム例
（しずてつジャストライン㈱様でバス乗務員を受講生に実施したプログラム例　２時間半）

導入	・障害当事者講師の自己紹介、アイスブレイク ・障害当事者講師との対話
障害とは何か	・「障害」とは何か、身近な例から考える ・「障害」をとりまく社会の変化について（社会的背景、法整備の状況など） ・「障害の社会モデルの考え方、対話の必要性
さまざまな障害について	・多様な障害の特性と対応のポイント ・さまざまな種類の車椅子、車椅子の特徴と使用の実態など
実車研修	●ロールプレイによる実践場面での対応 ➡当事者が直面した実際の場面を想定したロールプレイ ●車いすの固定 ➡数種類の車椅子使用者を対象に実際に固定・解除を行う
まとめ	・障害当事者との対話（普段の乗務で疑問に感じていることや、障害当事者に聞いてみたいことなどを対話で引き出す） ・障害の社会モデルの考え方、対話の必要性、心のバリアフリーの理念など、持ち帰っていただく内容の復習、まとめ

■実施例（しずてつジャストライン㈱様）

令和元年度から５年計画で、運行管理者、乗務員の方々を対象に、障害者等に対する接遇研修を担当させていただいています。乗務員の方に対する研修では、車椅子使用者が実際にバス乗車時に経験した事例をもとにしたロールプレイ研修や、種類の違う車椅子の固定を障害当事者講師が乗客役となって実施しています。実車研修は、障害当事者講師と話しながら進めていくことで、受講生である乗務員の方からは多くの質問が飛び出し、自らの乗務に活かすことができるとの評価をいただきました。また、受講した乗務員の話を聞いて、未だ受講していない乗務員の方が「受講したい」とおっしゃっていただけたとのことが、とても嬉しい効果でした。

■受講生の声

〇障害者は何を考えているのかわかりづらいところがあったが、対話をすることでわかることが多く、コミュニケーションの大切さを感じた。
〇障害者に対しては「手助けが必要な人」という認識だったが、最も大切なことはやさしさではなく、コミュニケーションを持つということを思い知った。今後の乗務に活かしていきたい。
〇わかりやすく、より実践に近い研修だった。障害者の方たちとのコミュニケーションがいかに不足していたかがわかった。
〇障害当事者が講師であることで、間接的な内容ではなく、直接生の声が聞けたことが良かった。
〇実際に体験していること交えた話だったのでとても参考になった。

●当事者講師の声

山嵜 涼子（特定非営利活動法人 DPI 日本会議、自立生活センター小平）

研修に参加する機会がある場合には、必ず情報交換を大事にしています。例えば、車いすは障害者によって違います。そのためにバス、電車、タクシー等利用の際は車いすの固定等についてこれまで様々な問題がありました。それはこれからも続きます。利用者の「ここは絶対だめ」事業者側の「それでは絶対だめ」にお互いが対応できるようにお互いの苦労を知る場でもあるのです。当事者が参加をするとそれを知る機会になり、お互いが「そうだったのか！」に変わる重要な場面となります。講師として普段から公共交通機関をただ利用するだけでなく、周囲に意識し、車いす使用者に起きている問題に応えられるよう努力していきます。

望月 亜矢子（自立生活センター富士）

講師として受講生との距離感を縮め「対話」をすることを心がけ、接遇研修に参加しています。講義や実車研修の時だけでなく、休憩中や会場への移動中も受講生の皆さんと直接話しています。普段公共交通を利用する時は、職員の方と話す時間は限られています。その限られた時間の中でお互いに気持ちよく交通を利用するには、車いすの固定技術などだけではなく、障害の社会モデルや対話の大切さを知り、実践で行動に移すことが大事だと感じています。研修を通して、一般のお客様の無理解も受講生の皆さんの悩み事であることを知り、私達障害当事者はこれからも怯むことなく声をあげ伝え続け、一般市民の理解そして地域社会が変わっていくことを目標に活動を続けていきたいと思います。

和田彩起子（自立生活センター富士）

当事者講師として一番大切にしていることは「コミュニケーション」です。車椅子体験や白状体験等は誰もが一度は経験していることと思います。ただそれだけでは「障害者は大変で可愛そう」という気持ちで終わってしまいます。私達は優しさや哀れみを求めているのではなく、一人の人間としてあたりまえに公共交通機関や公共施設が利用できる社会を求めています。接遇研修では『障害の社会モデル』や『合理的配慮』について、私達当事者の実体験も入れながら受講生と対話をしていくことで、障害理解に繋がっていることが受講生の反応からも読み取れます。障害の有無に関わらず一人一人と対話をすることで、お互いが心地よく安全な運行に繋がると感じています。

■受講者の事情に合わせた組み立てを

新入社員研修、現場社員や管理職に対しては、優先的にモデルプログラムの内容についての研修を実施していくことが望ましいですが、その他の社員の皆さんにも、定期的な研修などで心のバリアフリーの理念や接遇の基本について身に付けていただくことが必要です。

各社の研修時間確保の事情に合わせて、分割して研修を実施するなど、工夫して組み立ててください。

例：新人研修　プラン１

①基本理念の理解【１時間】
②・③障害の特性と基本の接遇方法、接遇ガイドラインに基づく接遇方法【自主学習２時間】
④接遇方法の実技実習【1.5 時間】

合計　4.5 時間（うち２時間は自主学習）

例：新人研修　プラン２

①接遇の心構え【30 時間】
②障害の特性と基本の接遇方法【1.5 時間】

１回目　2.0 時間

④・⑤障害の特性と基本の接遇方法、接遇ガイドラインに基づく接遇方法【自主学習２時間】

２回目　2.0 時間（自主学習）

例：新人研修　プラン３

①・⑤接遇の心構え、困難さ・配慮・支援の体験【1.5 時間】
②・③障害の特性と基本の接遇方法、接遇ガイドラインに基づく接遇方法【自主学習２時間】

3.0 時間（うち２時間は自主学習）

※①のﾛｰﾙﾌﾟﾚｲを⑤と組合せて実施することで効率化して時間を短縮する。

例：現場社員研修

①基本理念の理解【１時間】

１回目　1 時間

②・③障害の特性と基本の接遇方法、接遇ガイドラインに基づく接遇方法【自主学習】

２回目　2.0 時間（自主学習）

④・⑤接遇方法の実技実習、困難さ・配慮・支援の体験【２時間】

３回目　2 時間

※④と⑤を一緒に実施することで効率化して時間を短縮する。

例：管理職研修

①基本理念の理解【１時間】

１回目　1 時間

②・③障害の特性と基本の接遇方法、接遇ガイドラインに基づく接遇方法【自主学習２時間】

２回目　2.0 時間（自主学習）

⑥困難さ・配慮・支援の体験【1.5 時間】

３回目　1.5 時間

例：一般社員の定期的な研修
（長期スパンの定期研修）

①接遇の心構え【１時間】

１回目　1 時間

②・③障害の特性と基本の接遇方法、接遇ガイドラインに基づく接遇方法【自主学習２時間】

２回目　2.0 時間（自主学習）

④・⑤接遇方法の実技実習、困難さ・配慮・支援の体験【２時間】

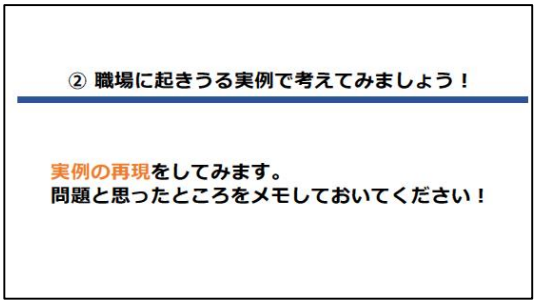
３回目　2 時間

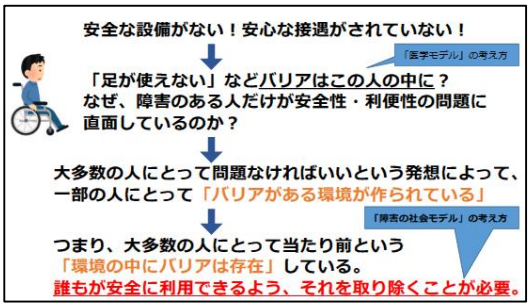
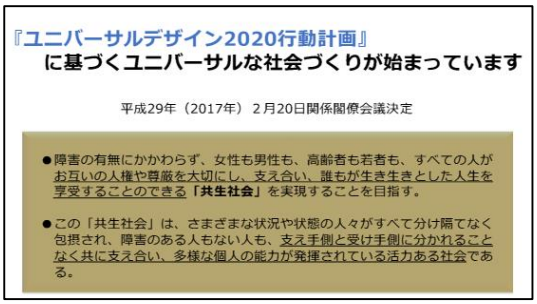
※④と⑤を一緒に実施することで効率化して時間を短縮する。

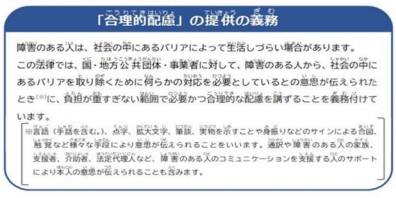
プログラム１：基本理念の理解（障害の社会モデルについて知る）

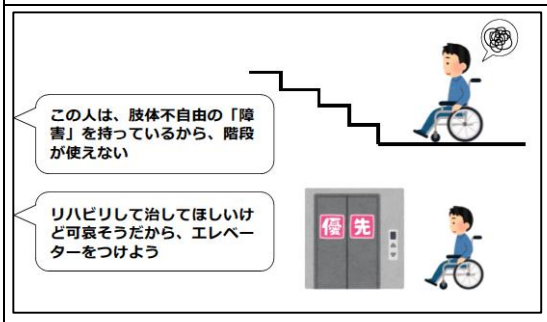
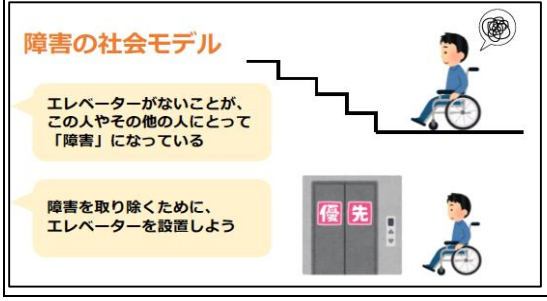
●研修スライド（講師用シナリオ）

スライド	シナリオと解説
	⓪講師の自己紹介とアイスブレイク（障害当事者講師とした場合） ・講師の自己紹介 ・バス利用などについての話をしながら、受講生との対話をつくるアイスブレイク
	①バリアはどこに？（障害当事者との対話） この研修は、今どんどん増加している高齢の方、障害のある人などに対する「接遇」について考えていく研修です。 さて、具体的な接遇の方法について考える前に、バスを利用する人とは、どのような人たちかを考えてみてください。 健康で、どこでも自由に動き回れる人もいれば、車椅子使用者の方、視覚障害の方、聴覚障害の方、認知症の方など、様々な人がいることを皆さん知っているはずです。 こうした様々な人にとって、皆さんが運行しているバスや、運行サービス・・の中には、どんなバリア、つまり障害があるでしょうか？ ここで、皆さんが思う「誰かにとってのバリア」を考えてみましょう。
	「誰か」を思い浮かべて、考えてみましょう。 高齢者、車椅子を使っている人、視覚障害のある人、聴覚障害のある人、見た目ではわからない障害を抱えている人、ベビーカーを使っている人・・・などを思い浮かべてみましょう。 次に、その人にとって「ハード面」、つまり、設備の面でバリアとなっていることはないか、考えてみましょう。 そして次に、「ソフト面」、つまり、サービスや対応の面でバリアとなっていることはないか、考えてみましょう。 〇指名しながら意見出しを行う場合 ・手を挙げて意見をもらう、講師が指名していってもらう…などをしながらどんなバリアがあるかを挙げていく。 ・出された意見は、書きだしたり、講師が繰り返して言いながら「皆で共有していく」。 〇グループワークで進める方法

	・受講人数に応じたグループ編成を行い、各グループで問題を話し合ってあげさせる。 ・付箋などに書き込んで整理してもらい、各グループの代表者に発表してもらう。
	**②実際の場面で考える（ロールプレイ）** 問題の場面を再現してさらに深堀していきましょう。ロールプレイという方法です。 ・障害当事者と研修担当（乗務員役） ・障害当事者の経験例をロールプレイにするのがよい⇒分析においてその時の状況などを深堀できる 【ロールプレイ】 方法①：障害当事者と事務局サイドが登場人物となり、受講者にロールプレイを見せる 方法②：よくある場面の映像や写真を使って実際の場面を再現する 【場面例】 例①：スロープの出し方がわからず、次のバスにしてくださいと拒否してしまったケース 例②：白杖を持っているが視覚障害者と認識されず声を出して応対しないケース 【議論による分析➡何が要因だったのか】 ※問題場面は、どこが悪かったのか、何が要因なのかを受講者、障害当事者双方に聞きながら深堀していく。 ※分析すると、双方の誤解があったなどが見えてくる。 ※双方の誤解は「話をすれば」わかってくる
	【対話、分析】 **ロールプレイに関する感想を聞く。** （感想を分析して） バス運行に関わる皆さんには「こういうサービスが必要なはず」という思いがあった、しかし障害当事者は「実は別のお手伝いが必要だった」 つまり、良かれと思って行ったサービスが、実際には必要のないもの、的外れなものになってしまっていたようです。 しかし、**「どうしたらよいですか？」と聞けば、コミュニケーションができれば**思い違いも、 誤解も取り払うことができるのではないでしょうか。 このように、良かれと思って行ったことで失敗した経験はありますか？（受講者への語り掛け、その内容についても**当事者と対話により解決策を見出す**）
	さて、ここまで、色々な問題が出されました。設備面の問題、接遇対応の問題など。しかし、問題は、どこにあるんでしょうか？ **「バリア」とは、障害のあること自体なのか。**

<table>
<tr>
<td> 
</td>
<td>そうではないですね。皆さんは、車椅子を使用している人にとって「スロープがないこと」「階段しかないこと」がバリアだという答えを出していましたね。
つまり、障害というのは、この人が「足が使えない」ということにあるわけではないですね。
しかし、階段があれば・・・と大多数の人にとって問題がなければいいという発想から、バリアが作られてしまった。
つまり、バリアは環境の中に存在しています。
しかし、誰もが使えるバス運行を目指していくには、「誰もが安全に利用できるよう、バリアを取除くことが必要」なんです。
障害はその人にある・・・という考え方が 20 年くらい前まではありました。これを医学モデルといいますが、今は、誰もがいきいきと暮らせる社会をつくっていくことを世界が目指しています。
このように、「誰もが安全に利用できるよう、バリアを取除くことが必要」・・・バリアは環境の中にあって、その環境をつくった人が取り除くべき
という考え方に世界が変わってきています。これは「障害の社会モデル」という考え方です。</td>
</tr>
<tr>
<td>
</td>
<td>③法令等の社会的拝啓から必要性を知る
さて、世界の考え方が変わってきた・・・という話をさせていただきました。
ユニバーサル社会、共生社会などの言葉は聞いたことがあるでしょうか。</td>
</tr>
<tr>
<td> 
</td>
<td>2021 年に開催された東京オリンピック・パラリンピック競技大会のために、平成 29 年２月に、2020 年を目標に「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」がつくられ、これを基本に日本社会全体で「ユニバーサルな社会をつくる」ことが明言されています。
ユニバーサルな社会というのは具体的にはどんな社会なのでしょうか？この行動計画では、このように示しています。
【読み上げる】</td>
</tr>
</table>

2000年　「交通バリアフリー法」の施行 2006年　ハートビル法と交通バリアフリー法を一体化させた「バリアフリー法」を施行 「障害者権利条約」が国連で採択 2011年　「障害者基本法」が改正 2014年　「障害者権利条約」を日本が締結 2016年　「障害者差別解消法」を施行 2018年　「バリアフリー法」を改正 2024年　改正「障害者差別解消法」を施行	ユニバーサルな社会を作るといっても、もう日本は成熟した社会が作られているのでは？と思われる方がいるのではないでしょうか。 しかし、これまでは健常者と言われる大多数の人を基本に社会を作ってきたために、「多様な個人の能力が発揮される活力ある社会をつくる」と言っても、障害者などの少数派の人々は力を発揮できる環境が構築されていませんでした。少数派のことが考えられていない社会が作られていたわけです。 そこで、障害者をとりまく法制度の整備が進展してきているのです。これについては、既にご存知かと思います。 公共交通事業者に関わる「交通バリアフリー法」が 2000 年に施行され、2006 年にこの交通バリアフリー法は建築物に対する法律であるハートビル法と一体化され、「バリアフリー法」となります。また一方で、同年 2006 年には、世界的な動きとして、「障害者権利条約」が国連で採択され、これを受けて日本では、2011 年に「障害者基本法」を改正し、2014 年には権利条約を日本も条約締結しました。この締結から、2016 年には交通事業にも大きく関わる「障害者差別解消法」を施行、そして「バリアフリー法」も 2018 年に改正されています。 なお、2024 年に「改正障害者差別解消法」が施行され、合理的配慮の提供が義務化されています。 こうした流れの軸となっているのは、この 2006 年の障害者権利条約の国連採択です。障害のある人が全世界から参加し、「私たちのことを、私たち抜きで決めないで」と障害当事者の視点から作られた条約です。 ここには、障害者の権利が当たり前に守られることとともに、障害は、障害のある人の中にあるのではなく、社会が作り出しているという『障害の社会モデル』の考え方が入れ込まれています。つまり、社会が障害を取り除いて、障害のある人が当たり前に暮らせる社会をつくられるべきであることが示されています。
改正障害者差別解消法（令和6年4月1日施行） → 不当な差別的取扱いの禁止 → 合理的配慮の提供の義務  「合理的配慮」の提供の義務 障害のある人は、社会の中にあるバリアによって生活しづらい場合があります。 この法律では、国・地方公共団体・事業者に対して、障害のある人から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたとき[注]に、負担が重すぎない範囲で必要かつ合理的な配慮を講ずることを義務付けています。 ※言語（手話を含む）、点字、拡大文字、筆談、実物を示すことや身振りなどのサインによる合図、触覚など様々な手段により意思が伝えられることをいいます。通訳や障害のある人の家族、支援者、介助者、法定代理人など、障害のある人のコミュニケーションを支援する人のサポートにより本人の意思が伝えられることも含みます。	法律制定の流れの中で、事業者に関わる法律、「障害者差別解消法」について見てみましょう。改正障害者差別解消法では大きく２つのことを求めています。 ひとつは、「不当な差別的取扱いの禁止」であり、国・地方公共団体・事業者などに対して、障害を理由として、差別することを禁止しています。 もうひとつが「合理的配慮の提供」です。合理的配慮とは何でしょう？障害のある人が、国・地方公共団体・事業者に対して、バリアを取り除くために何らかの対応を必要としていますという意思が伝えられた時、負担が重すぎない範囲で必要かつ合理的な配慮を講ずることを義務付けています。

	バス事業で考えてみましょう。例えば、聴覚障害のお客さまが乗車して、「聞こえないので、筆談で話をしたい」という申し出があった場合、メモや筆記用具を準備して対応することが必要である・・・・といったことです。これは簡単に応じられる申し出ですよね。「負担が重すぎない範囲」ということを考えるまでもない例ですね。 ここは、申し出をされる障害のある人と対話をしながら、「こういう形で要望に応えたい」と解決策を一緒に考えていただくことが望ましいでしょう。
	合理的配慮については、さまざまな事業者にとって重要な法律となります。改正障害者差別解消法では、国・地方公共団体・事業者について、負担が重すぎない範囲で必要かつ合理的な配慮を講ずることを義務付けています。 「合理的配慮」は、多様な人々に対するものであるため、対応もさまざまです。どのように対応すべきかは、自社の「対応方針」を定めておくことも重要ですが、代替え案も含めて、障害当事者のお客さまとともに考え、対応策を導き出していくことが、多様な解決のあり方に対応できるのではないでしょうか？ ユニバーサル社会を支える事業者として、法令を遵守していくことで、社会で多くの評価を得ていくことは間違いないでしょう。必要なコンプライアンスなのです。
	さて、皆さんの職場にあるバリアを考えるところから始めて、そのバリアは、環境の中にあり、これは環境をつくった自治体や事業者などが責任をもって取除かなければならないこと、「障害の社会モデル」を理解していただけたかと思います。
	もう一度、考えてみましょう。 これまでの日本社会では「障害」ということについては、障害のあることが「要因」で、この人は階段を使えない。リハビリをして階段を使えるようになることが、障害をなくすこと。・・・という捉え方、「医学モデル」といいますが、こうした捉え方がされてきました。
	しかし、日本においても障害者権利条約を締結し、「障害の社会モデル」の考え方が取り入れられました。つまり、この人に配慮した環境が作られていないために、階段のような障害（バリア）が生じている。バリアを作ってしまった地域や事業者は、これを取り除いていく責任があるのです。 今では、階段、エレベーター、エスカレーターなど様々な設備が作られるようになりました。しかし一方で、エレベ

	ーターがあれば障害のある人に十分に配慮されていると思っていませんか？ 例えば、エレベーターでしか上の階に行けない車椅子使用者は、もしエレベーターが奥にあったり、エレベーター以外を使える人によって混雑して乗れないなどがあれば、時間がかかってしまいます。障害のない人と同じように配慮されているとは言えませんよね。こうした配慮が必要です。 つまり、誰が、どんな風に使うのか・・・をその人の身になって考えなければ、その人にとっての利便性は確保されません。 誰もが同じように、安全で使いやすい環境を作るには、 こうした知らず知らずに作られてきた不平等に気づかなければなりません。大多数の人にとって問題がなければいいという発想がバリアを作り出してきたのです。
	バリアフリー整備が進み、ハード面のユニバーサルな対応がされてきてはいますが、ハード整備がままならない状況もまだあるでしょう。 しかし、解決策はひとつではありません。 「今は設備はこうした理由で整備がされていないが、どのようにしたらよいですか？」・・・と対応できない理由を説明した上で、障害当事者とともに、どうしたらよいかを考えることができます。つまり、「聞く」「対話をする」ことで解決策を導き出すことができるのです。 設備が対応していないので無理・・・などと利用を拒否するのでは、その理由によっては、合理的配慮の不提供または不当な差別的取扱いとなる恐れがあります。お客様と対話をしてできることを導き出す、また、どうしても対応ができない、遅れるなどの場合には、その理由を説明するといったお客様の立場に立って「対話」をすることで、解決ができることが多くあります。 乗車にあたってのニーズや必要なこと、困っていることなどは、それぞれ異なります。車椅子の方だからといって同じでもなく、また障害はさまざまで見かけではわからない場合などもあります。話をしてみなければわからないということであり、最もよい対応の方法は「おうかがいをする」ことです。これが事業者が遵守すべき「合理的配慮の提供」をしていくための極意とも言えるでしょう。
	繰り返しお伝えしてきた「障害の社会モデル」、設備整備などはとてもお金がかかることなので、 お客様にとってまだまだバリアが生じていることは否めません。 しかし、「対話」つまり、その人に合わせたコミュニケーションを探して、困っていることがあるかをまず確認してみることです。「どのようにお手伝いしたらいいですか？」と

	聞くこと、話すことで半分は解決できるのではないでしょうか。 　障害のある人といっても、さまざまです。乗降にあたってどうして欲しいかはさまざまなのです。つまり、お客様に「どうすればいいかを聞いてしまう」ことが一番最初にして欲しいことなのです 　※これまでに挙げられた問題などの中でどんなことが要因だったか、それはコミュニケーションでどう解決できるのかを話す。 　そして、どんなことに困っているのか、どんなお手伝い即ち「接遇技術」が必要なのかということも習得していただければ、安心してバスを利用できます。 　分からないことは支援を必要としている当事者に尋ね、一緒に考えることができれば、既に存在してしまっているバリアを少しでも取り除き、誰にとっても快適なサービスを提供する「交通」に近づいていくのではないでしょうか。