

自信をもって誰もが公共交通を利用できるように
～『交通事業者向けバリアフリーサポートBOOK』づくりを通して～

近畿大学 総合社会学部 准教授
北川 博巳

「大阪・関西万博」に向けて誰もが円滑に移動できる接遇・介助を考える
「交通事業者向けバリアフリーサポートBOOK」の活用！

2024. 9. 20



大阪・関西万博と ユニバーサルデザイン

- 施設整備に関するユニバーサルデザインガイドライン【改定版】(2022.6.)
 - 障がい当事者等の意見を聞き、「Tokyo2020アクセシビリティガイドライン」を含む東京2020オリンピック・パラリンピックのレガシーや「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」踏まえて改定
- 交通アクセスに関するユニバーサルデザインガイドライン(2023.6.)
 - 学識経験者、障がい当事者、関係事業者等のメンバーによる「交通アクセスユニバーサルデザイン検討会」で議論し、鉄道駅等の施設の新設・改良、車両等の調達・改良を行う際の参考指針として取りまとめ
- ユニバーサルサービスガイドライン(2023.7.)
 - 参加者の国や企業等へ博覧会会場の運営サービスに関する共通指標を示すため、「ユニバーサルサービス検討会」で学識者、当事者と議論を重ね、来場者にとって楽しめる万博運営を目的

大阪・関西万博 来場者輸送具体方針（アクションプラン） 第3版(2023.11.)

2025年日本国際博覧会来場者輸送対策協議会による試算

https://www.expo2025.or.jp/wp/wp-content/uploads/expo2025_raijyoushayusougutaihousin_03_honpen_231120.pdf

- 交通インフラを最大限活用し、国・地域、文化、人種、性別、世代、障がいの有無に関わらず、すべての人が安全で快適に移動できるような取組を進め、各アクセスルートの方針の取れた利用を図る
 - 来場者総数約2,820万人、国内来場者は約2,470万人（88%）、海外来場者が約350万人（12%）と想定
 - 国内来場者のうち、近畿圏内は約1,559万人（63%）、近畿圏外は約911万人（37%）と想定
- 鉄道・駅シャトルバス等・自家用車等の機関分担率は、各交通機関の輸送力、バスターミナルの処理能力、駐車場の収容能力等の限界から、日來場者数に応じて変わる
 - 一日の来場者数の増加に伴い鉄道の分担率は高くなり、おおむね20万人/日を超えたあたりから加速度的に増加
 - 一日の来場者数が、10万人程度までにおいては、駅シャトルバス等の輸送力及び万博P & R駐車場の収容能力に比較的余裕があることから、愛知万博ベースの機関分担率で輸送が行われると考えている
 - 一日の来場者数が、16万人に達すると、まず、駅シャトルバス等の輸送力が、夢洲交通ターミナルや各駅バスターミナルの受け入れ容量及び各バス事業者が運行できるバスの便数等から、限界に達する
 - 一日の来場者数が、18.6万人に達すると、万博P & R駐車場の自家用車が受け入れ限界に達し、22.7万人に達すると、団体バスも受け入れ限界に達する。
 - 一日の来場者数が20万人を超えたあたりから、輸送における鉄道の割合が加速度的に増加するため、それに備えた対策が必要
- 利用が想定される交通手段
 - 公共交通（鉄道・駅シャトルバス等） ア）3つの主要ルート：① Osaka Metro 中央線（鉄道） ② JR桜島線（鉄道+駅シャトルバス） ③ 淀川左岸線（2期）（新大阪駅、大阪駅等発の駅シャトルバス）
 - 主要鉄道駅バスターミナルからの予約制の駅シャトルバス 等
 - 空港ターミナルからの直行バス
 - 中距離直行バス・長距離直行バス

 一日当たり数万人単位で半年にわたって移動の際に困難のある人たちが公共交通を使用する

バリアフリー法と教育訓練・教育啓発

- **公共交通事業者等の職員**に対し移動等円滑化のための**必要な教育訓練**を行うよう努めなければならない
 - 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、2000）
- 基準適合義務の中で**公共交通事業者および道路管理者**に対して**教育訓練**を行うよう努めなければならない
 - 改正バリアフリー法（高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律、2006）
- バリアフリー基本構想が作成されたときに市町村等が基本構想に即した「**教育啓発特定事業計画**」を作成し、当該教育啓発特定事業を実施するものとする
 - 2020年改正法第三十六条
 - 交通事業者や道路管理者を対象とした研修
 - 市町村が学校と協力して、バリアフリー教室、まち歩き、各種のイベント、広報や啓発活動をプログラム化

障害のある人に対する ダイバーシティ & インクルージョンの流れ

- ノーマライゼーション
 - 障害の有無に関わらずノーマルな暮らしができることを希求する
- メインストリーム
 - 社会の本流の中で暮らしてゆける
- バリアフリー、ユニバーサルデザイン、インクルーシブデザイン
 - これらを実現するための環境を構築する
- 障害の社会モデル
 - 障害を作っているのは環境の側にある
- 実現の手法
 - ダイアログ、気づき、当事者参加・参画、コミュニケーション
- DE&I（ダイバーシティ・エクイティ & インクルージョン）へ
 - スタートから多様性・公平性・包摂性を考える（明確な答えはないが探求する）



交通事業者向け教育訓練の実践



- 交通事業者バリアフリー教育訓練(H20-)
 - BEST: Barrier free Education System for Transportation
 - 交通事業者（鉄道、バス）を対象とする、高齢者・障害者への接遇・介助水準の向上のための研修
 - 障害をもったユーザーが講師（協働の体制）
 - 単なるノウハウの習得ではなく、障害への理解、コミュニケーションの取り方、ニーズに対する気づきの感覚を磨くことを重視
 - 日常生活と移動について当事者から語ってもらう
 - 気づきのワークショップ



バリアフリー法改正で交通事業者に求められるソフト面の強化に対応したプログラム

研修を修了した方は、『交通サポートマネージャー』として認定します

		プログラム例	
1 日 目	午 前	セッション1 オリエンテーション	2日間の研修内容やスケジュールを説明します。
		セッション2 バリアフリー法と接遇・介助の必要性 (30分)	バリアフリーに関する法制度や取り組みの最新事例、接遇・介助の必要性や心構えを学びます。
		セッション3 グループディスカッション (40分)	グループごとにディスカッションを行い、障害当事者講師とのコミュニケーションを図ります。
		セッション4 障害の理解とコミュニケーションの基本 (60分)	障害の全般について理解を深めるとともに、コミュニケーションの基本について学びます。
	午 後	セッション5 障害のあるお客さまの日常生活と移動① (40分) 【車いす、肢体不自由など】	車いす使用の当事者が講師となり、日常生活の困難な点や移動・介助のニーズについて学びます。
		セッション6 接遇・介助方法の修得・実技演習① (60分) 【車いす】通路、段差等を利用し、介助する側・される側の体験	実際の場面を想定した実習を通して、車いす使用のお客さまに対する接遇・介助方法の基本を学びます。 ※時間があれば、実際の公共交通機関を利用した実技演習を行います。
		セッション7 障害のあるお客さまの日常生活と移動② (60分) 【聴覚障害】基本的な手話や筆談といったコミュニケーション方法	聴覚障害者の日常生活の困難な点や移動・介助のニーズを学び、コミュニケーション手段としての手話などを体験します。
2 日 目	午 前	セッション8 グループディスカッション (40分)	グループごとにディスカッションを行い、障害当事者講師とのコミュニケーションを図ります。
		セッション9 障害のあるお客さまの日常生活と移動③ (60分) 【知的障害、精神障害、発達障害、内部障害、難病、高齢者など】	さまざまな障害のある当事者が講師となり、日常生活の困難な点や移動・介助のニーズについて学びます。
	午 後	セッション10 障害のあるお客さまの日常生活と移動④ (30分) 【視覚障害】	視覚障害の当事者が講師となり、日常生活の困難な点や移動・介助のニーズについて学びます。
		セッション11 接遇・介助方法の修得・実技演習② (70分) 【視覚障害】通路、階段等を利用し、誘導する側・される側の体験	実際の場面を想定した実習を通して、視覚障害のお客さまに対する接遇・介助方法の基本を学びます。 ※時間があれば、実際の公共交通機関を利用した実技演習を行います。
		セッション12 気づきのトレーニング (120分)	グループディスカッションを通して、受講者と障害当事者、さらに受講者どうしで意見交換をすることで、2日間の研修内容を深めます。

このプログラムは一例であり、実際の研修時には各コマの配分時間が変わる場合があります



基礎的な介助方法の実技
(視覚障害)



基礎的な介助方法の実技
(車いす)



手話の実技



当事者とのディスカッション

- 障害の理解
- 体験ベースの介助や声掛け
- 気づきのワークショップ
- コミュニケーションをとりながら理解を深める
- 障害当事者が講師

交通エコロジー・モビリティ財団
サポートマネージャー研修

https://www.ecomo.or.jp/barrierfree/best/data/guide_manager.pdf

『交通事業者向けバリアフリーサポートBOOK』 <http://kankouken.org/barihuriBook.pdf>

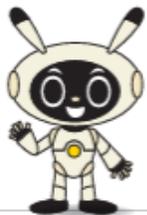
交通事業者向け

バリアフリーサポートBOOK

CONTENTS

PAGE	
● 2	はじめに
● 3	Good / NoGood 事例紹介
● 3	・ Good 事例
● 5	・ NoGood 事例
● 8	困りごと事例と対応例
● 9	・ 支払い・購入時 (CASE 1-6)
● 15	・ 乗降時 (CASE 7-11)
● 20	・ 車内・船内 (CASE 12-16)
● 25	・ コミュニケーション (CASE 17-24)
● 33	知っていますか? LGBTQ+ と SOGIESC
● 37	移動時の困りごと
● 38	・ 車椅子使用者、肢体不自由者、視覚障害者
● 39	・ 聴覚障害者、発達障害者、知的障害者、精神障害者、内部障害者
● 40	・ 高齢者、妊娠婦・乳幼児連れ、慢性疾患や難病のある人、けが人など
● 41	・ 認知症者、身体障害者補助犬ユーザー
● 42	利用者が用いるマーク
● 43	交通サポートマネージャー研修のご案内
● 45	大阪・関西万博に係る交通事業者のバリアフリーソフト対策検討会 委員等名簿

ナビゲーター紹介

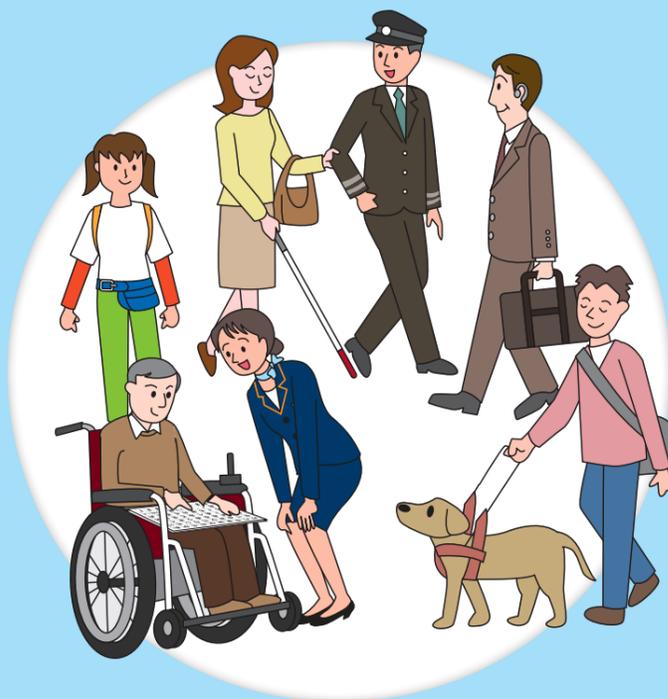


はじめまして!
『バリアフリーサポートBOOK』のナビゲーターです。
本冊子では、様々な配慮を必要とする利用者への対応例や
利用者の困りごとなどを紹介しています。
交通機関における多様な利用者のバリア（障壁）を少しでも減らし
安心して利用していただけるよう、『バリアフリー』について
さらに理解を深めていきましょう。

復して機転の利くロボット。うさぎのようなアンテナを張り巡らして様々な情報や困りごとを感知し、的確にナビゲート!

交通事業者向け

バリアフリー サポートBOOK



公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団
公益財団法人 関西交通経済研究センター

- 2022年度から2年間をかけて作成
- 障害のある人の協力のもとで調査活動を展開
- 事例をもとに良かった事例、悪かった事例、接遇時のポイントについて障害当事者に委員会に参加してもらい取りまとめた
- コンセプトはイラストを交えて分かりやすいものにする
- 議論を展開してゆくうちに障害別や交通モード別という分け方をせず、多様な利用者が来た時の対応として望ましいと考えられるものを整理
- 最後はこれまでのサポートマネージャー研修の知見を駆使してとりまとめた

悪い事例と良い事例

No Good 事例1

利用者ではなく介助者にたずねること



- 解説
- ・利用者本人にお声掛けすることが重要である。
 - ・言語障害があるなど、お尋ねしてもわからない場合は、ご本人に了承を得たうえで介助者に伺う場合もある。

利用者にとっては…

介助者と共に利用しているが、確認や伝達事項がある場合はまずは利用者である私に向かって対応してほしい。

良いことと悪いことをタイトルに

なぜいいのか悪いのか

Good 事例2

可能な限り利用者の予定に応える姿勢と対応



- 解説
- ・利用者の利便を常に考慮して対応する。

利用者にとっては…

ホームに着いて自分の乗車する列車を待っていたが、一本でも早い列車に乗れるよう調整をしてくれたことはよい対応だったと思います。

利用者はどう感じているのか？

具体的なことばや求められる姿勢や態度

わかりにくい運賃表や路線図に困っている利用者への対応

CASE 2

- ・利用者が券売機で切符を買おうとしている。
- ・何度も路線図を見上げたり、券売機の操作に迷ったりしているようだ。



このような場合に、どのような対応が考えられるのでしょうか？
答えはひとつではありません。対応について考えてみましょう。



どのような対応が考えられるのかを色々と予測する
(答えは一つではない)



利用者への対応例



- ・「どうしましたか？」と声をかけるよりも、「切符を買われるのですか？」など、次に何をしたいのかを、具体的に聞く。
- ・十分に話が伝わっていない、緊張しているなどの様子が見られる場合には、ゆっくり、はっきりと具体的に話し、理解しているかを確認することが望ましい。
- ・会話の中で、利用者が割引対象者の可能性があると感じた時は、障害者手帳などの有無を確認する。

困りごと事例と対応例



具体的に対応をする (〇〇してみよう)

知っておいて欲しいこと

車椅子使用者、肢体不自由者の困りごと※1

利用者が用いるマーク

移動に困難を抱える方々は、下記のシンボルマークを身につけている場合があります。駅や車内、船内などの公共交通機関などの現場において身につけている利用者に気づいた時には、積極的に声掛けをし、利用者のニーズに合った対応を行いましょう。



● 耳マーク ●



聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人、聞こえにくい人への配慮を表すマーク

● 手話マーク / 筆談マーク ●



「手話で対応できる」「筆談で対応できる」というコミュニケーション手段が誰にでも一目でわかるよう策定されたマーク

● ヘルプマーク ●



外見からわからなくても援助や配慮を必要としている人が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることができるマーク

● ハート・プラスマーク ●



身体内部(心臓、呼吸機能、じん臓、膀胱、直腸、小腸、肝臓、免疫機能)に障害のある方を表すマーク

● マタニティマーク ●



妊産婦が交通機関等を利用する際に身につけ、周囲が妊産婦への配慮を示しやすくなるためのマーク

● ひまわり支援マーク ●



外見から判断できない多様なお客さまが空港を利用する際、安心してご利用いただくために空港施設で配布されているマーク

- ・杖や義足などを使用している場合、長い距離を歩いたり、素早く移動したり、階段や段差の上り下り等が困難なことがある。
- ・車椅子を使用している場合、隙間や段差、溝を越えることができない人もいる。
- ・車椅子が移動する、また車椅子から移乗するスペースが確保されていない場合(バリアフリートイレ、障害者用駐車場、十分な通路幅がないなど)、移動が困難なことがある。
- ・手に麻痺などがある場合、物を持つ、ドアノブを回すことができないことがある。
- ・口に麻痺がある場合、うまく会話ができない、思いを伝えられないことがある。
- ・高いところや遠くに手が届かない、床に落とした物をとれないことがある。



知っています LGBTQ+と SOGIESC

LGBTQ+とは?

セクシュアル・マイノリティ(性的少数者)の中でも代表的なセクシュアリティ(性のあり方)の頭文字を並べたものです。レスビアン(女性同性愛者)、ゲイ(男性同性愛者)、バイセクシュアル(両性愛者)、トランスジェンダー(生まれた時に割り当てられた性別と、自身の認識する性別が一致していない人)、クエスチョニング(自分自身のセクシュアリティを決められない、分からない、または決めない人)を指します。この他にも多様な性があるので最後に「+」がついています。このように「性はグラデーション」だと言われています。日本では人口の約8%はLGBTQ+という統計があり、公共交通機関の利用客にも当然LGBTQ+当事者はいます。

SOGIESCとは? ソジェスク

性のあり方は複数の要素で構成されています。SOGIESCは4つの性の構成要素の頭文字を並べたものです。性的指向・性自認・性表現・性的特徴があります。「男/女」というような、はっきりふたつに分かれるものではなくグラデーションであると考えられています。

また、この他に法律上の性別という要素もあります。「性別」と一言で言っても複数の要素があり、それらが一致しない人もいます。

サポートBookを使う時の意見

- バリアフリーの施設は整ってきたとは思いますが、接遇は必要
- プロとしての態度や表情を大切にして、接遇をしてほしい
- 複合的な障害のある人もいるので、この障害の人はこうであると決めつけない
- 過度な親切でもなくおもてなしの心でその人の持つ要望を引き出しながら接遇に努めてほしい
- 利用者としては必要な答えがすぐ欲しいのに、スマートになっていない時もあるが、画一的な対応だと雑な扱いに受け取れることもある
- 自社の情報だけでなく他社の情報も共有して、利用者の要望があれば柔軟な対応も求められる
- 駅員だけでなく、ボランティア・職員・募集中の運転手など関係する人たちに参考にしてもらいたい
- 混雑や悪天候など困りごとの多い場面では臨機応変な対応が必要となるため、日常的に意識しながら対応してほしい

作成を通じた気づき

- いい事例も存在する／非常に悪い事例もある
- コミュニケーションとは？（案内・意思伝達・会話・手段）
- 当事者はヘルプマークを付けたいと思っているのか？
- 利用する側が自信をもって使える公共交通
- 事業者が自信をもって提供できる公共交通の接遇



双方が経験と自信を積むことでよりよい公共交通ができる
大阪・関西万博を楽しむことができる
そのレガシーを残すことができる
考える力・察する力・慮(おもんぱか)る力