

# とよたおいでんバス乗務員を対象とした コミュニケーション研修の試行



～ 障がい当事者による研修実施とバス乗務員の意識の変化 ～

特定非営利活動法人豊田ハンディキャブの会 野下浩平 / 大同大学 樋口恵一 / 自立生活センター十彩 加藤章 / 公益財団法人豊田都市交通研究所 三村泰広

## 《とよたおいでんバスとは》

- 豊田市とバス運行事業者が共働で運行するコミュニティバス
- 廃止代替路線や現在の民間路線を含む基幹バスと、地域バスで構成

- ・豊田市人口 約425,000名
- ・ノンステップバス率 53台100%
- ・年間利用者数 234万名 (平成28年度実績)



- とよたおいでんバスにおける車いす利用者に対する指針
- バス乗車時には必ず車いすを固定すること**  
理由：車いす利用者と他の乗客の両方を怪我から守るため
- スロープは後ろ向きに降車すること**  
理由：バス乗務員の安全安心の確保のため

## 《バス車内の苦勞》

- 【バス乗務員】
  - ・車いすの形状の多様化、車いす固定装置の煩雑さ、車いす空間の狭さ
  - ・車いすの固定などにかかる車内安全の確保にかかる時間への不理解
- 【車いす利用者】
  - ・乗務員が車いす固定をがんばってくれるが、3点固定が緩むことへの不安
  - ・車いす利用者乗車時に必要な時間に対する他の乗客の視線の厳しさ

## 《コミュニケーション研修の目的》

『バス乗務員と車いす利用者のコミュニケーション不足』から生じる課題に焦点を絞り活動を行う。  
“バス乗務員1人1人と車いす利用者とのコミュニケーションの機会”を創出  
○実際のバス運行時での不安定の解消  
○福祉的な知識のない乗務員でも理解しやすく

豊田市、運行事業者、障がい当事者団体が共働でコミュニケーション研修を実施することで『お互いの理解』を目指す。

- ①障がい当事者と直接話す  
バス会社に車いす利用者と共に出向き、話し合う時間を作る。
- ②バス乗務員の1人1人に届ける  
最初から最後まで“バス”の中で研修を実施する。

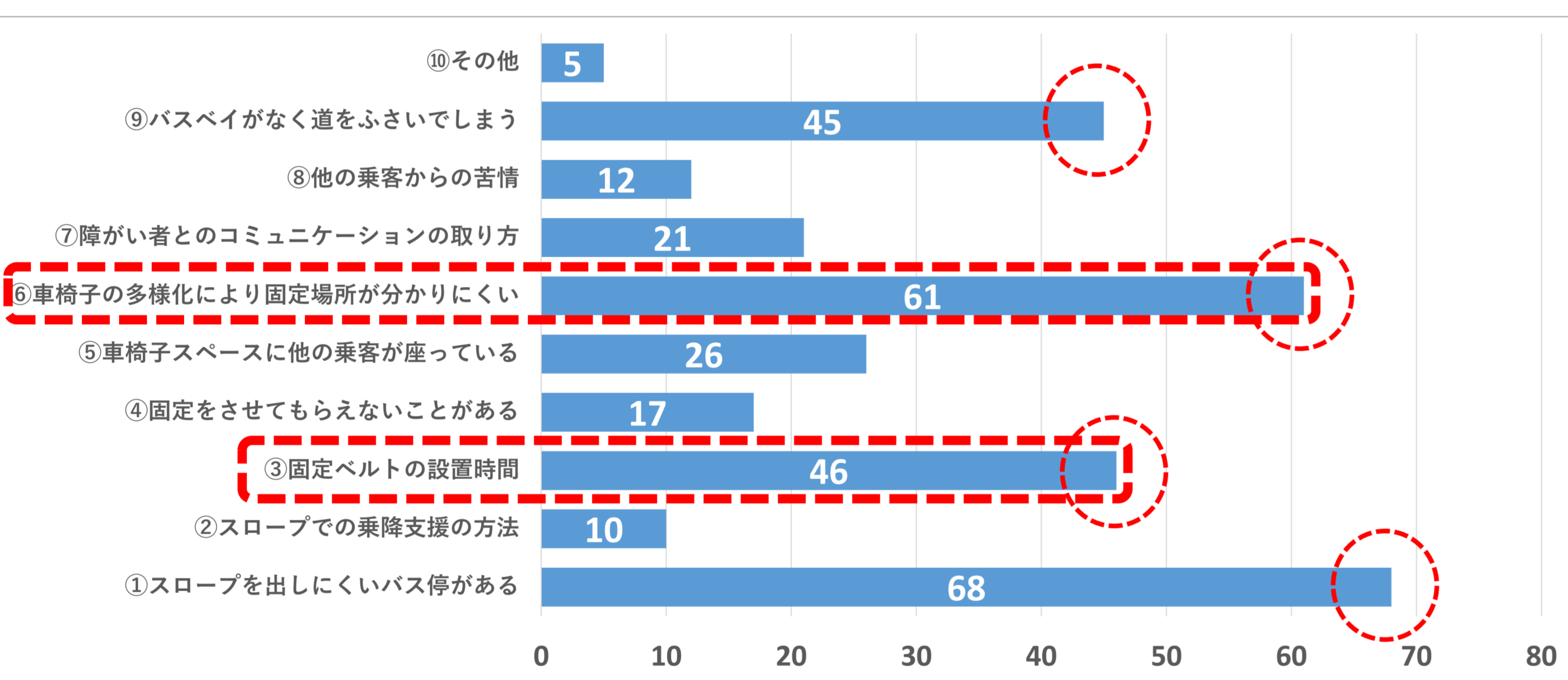
## 《コミュニケーション研修の内容と事業所別スケジュール》

事業所A	研修内容	事業所B-1	事業所B-2	事業所C
約5分	趣旨説明		約10分	
約5分	障がい者の講話		約10分	
約15分	固定の声かけ《実地》		約30分	
約5分	アンケート		約10分	
5分～	質疑応答	お互いの都合にあわせて		
6回	実施回数	4回	1回	2回

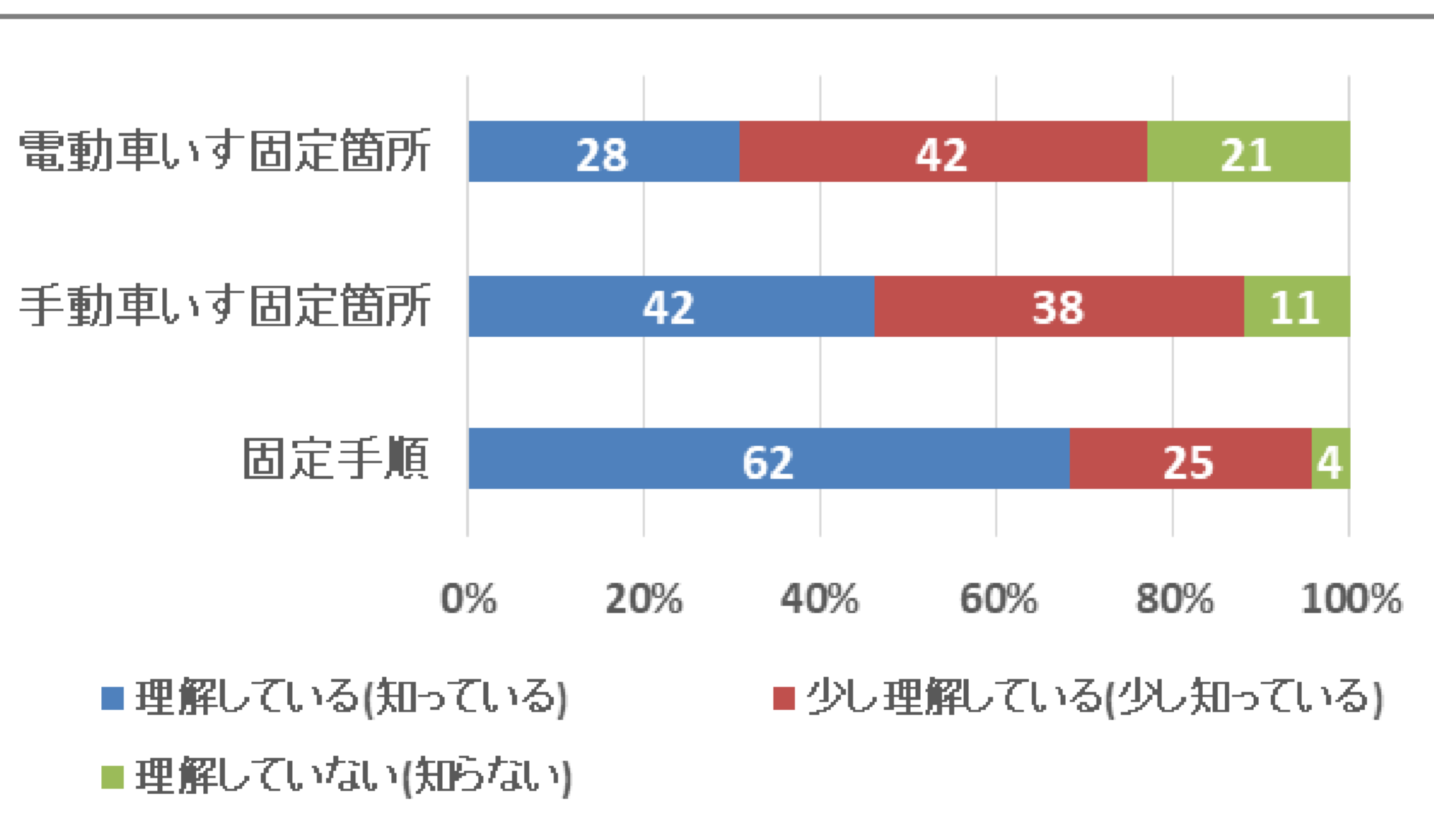
## 《研修の効果》

【アンケート調査の実施】  
調査対象：コミュニケーション研修を受けたバス乗務員(96名) / 調査方法：アンケート(事前事後、計2回) / 調査期間：平成29年9月から平成30年3月の13回

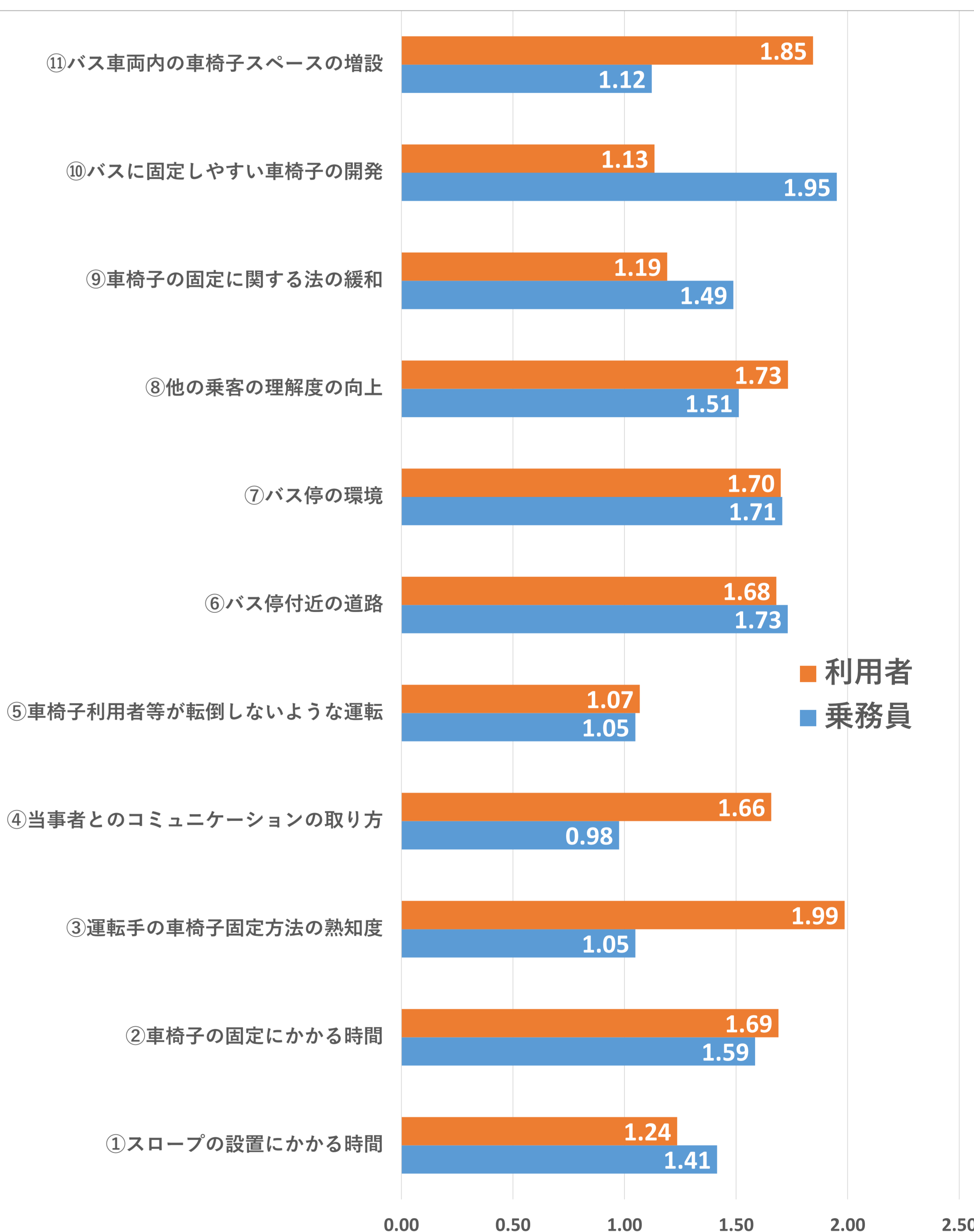
### 【乗務員が大変だと感じている事例(単位:名)】



### 【固定方法の理解状況(単位:名)】



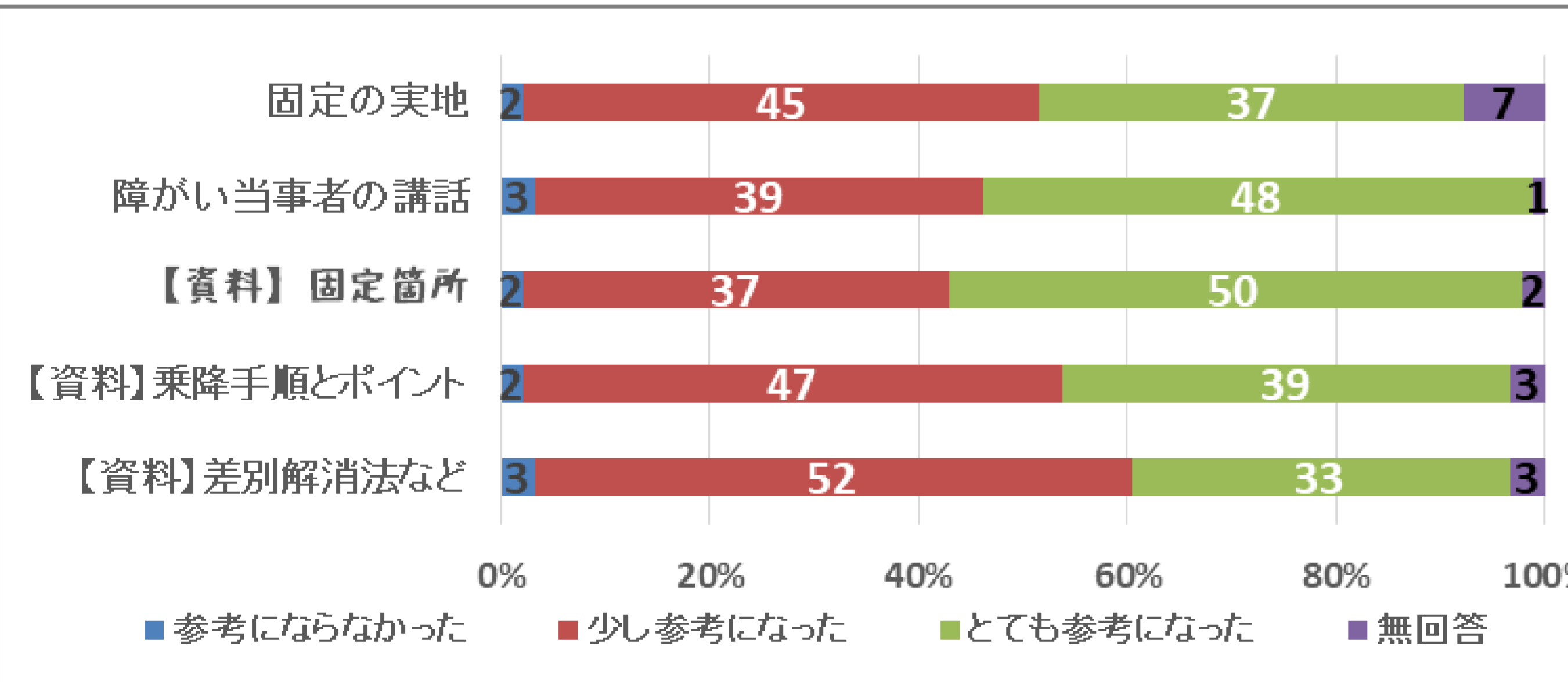
### 【バスを利用する上での改善点の改善度合いの違い】



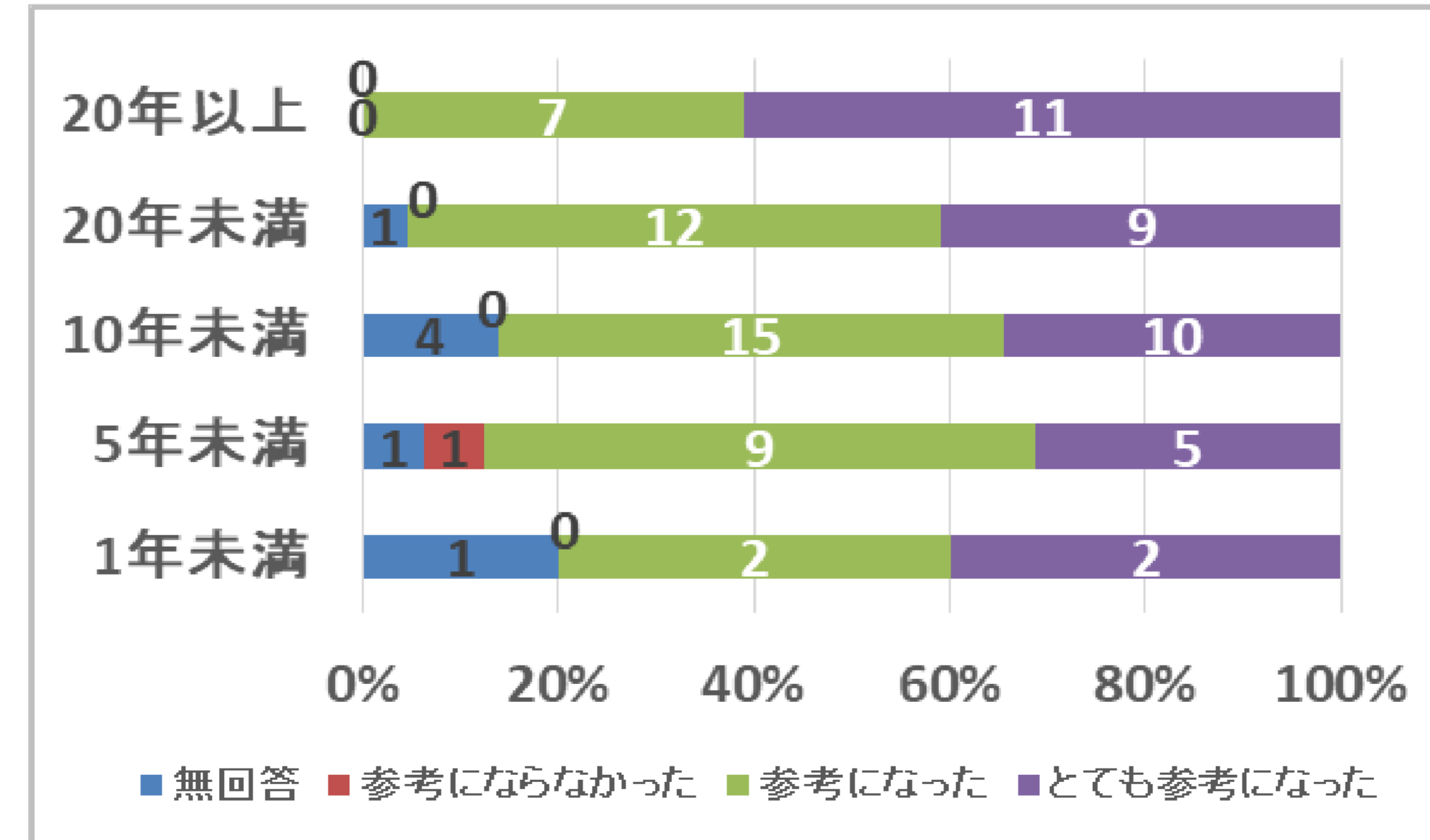
③固定ベルトの設置時間  
⑥車いすの多様化による固定場所がわかりにくい  
⇒これらはコミュニケーション研修で解決できる。

車いすの固定手順は理解しているが、  
固定箇所の理解が不足している。

### 【研修内容の参考度合い(単位:名)】



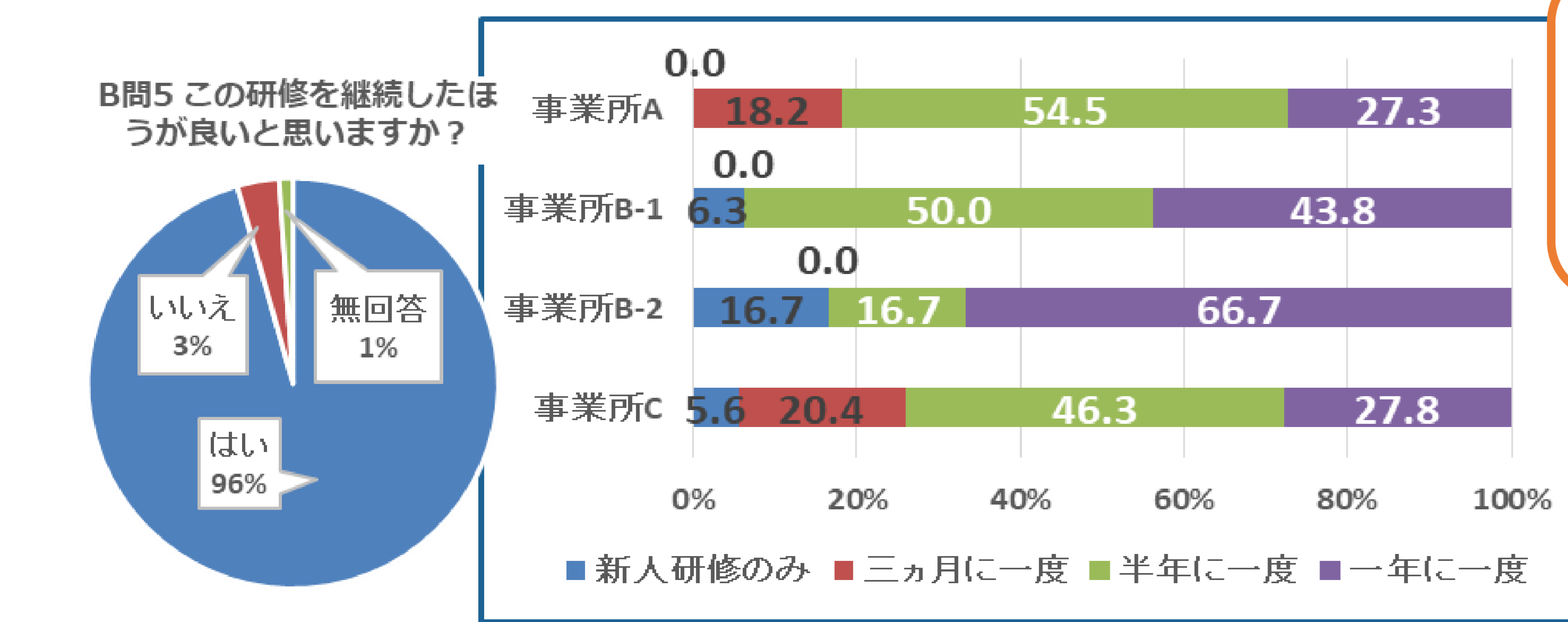
### 【研修内容の参考度合い(単位:名)】



固定箇所の資料の参考度合いが最も高い

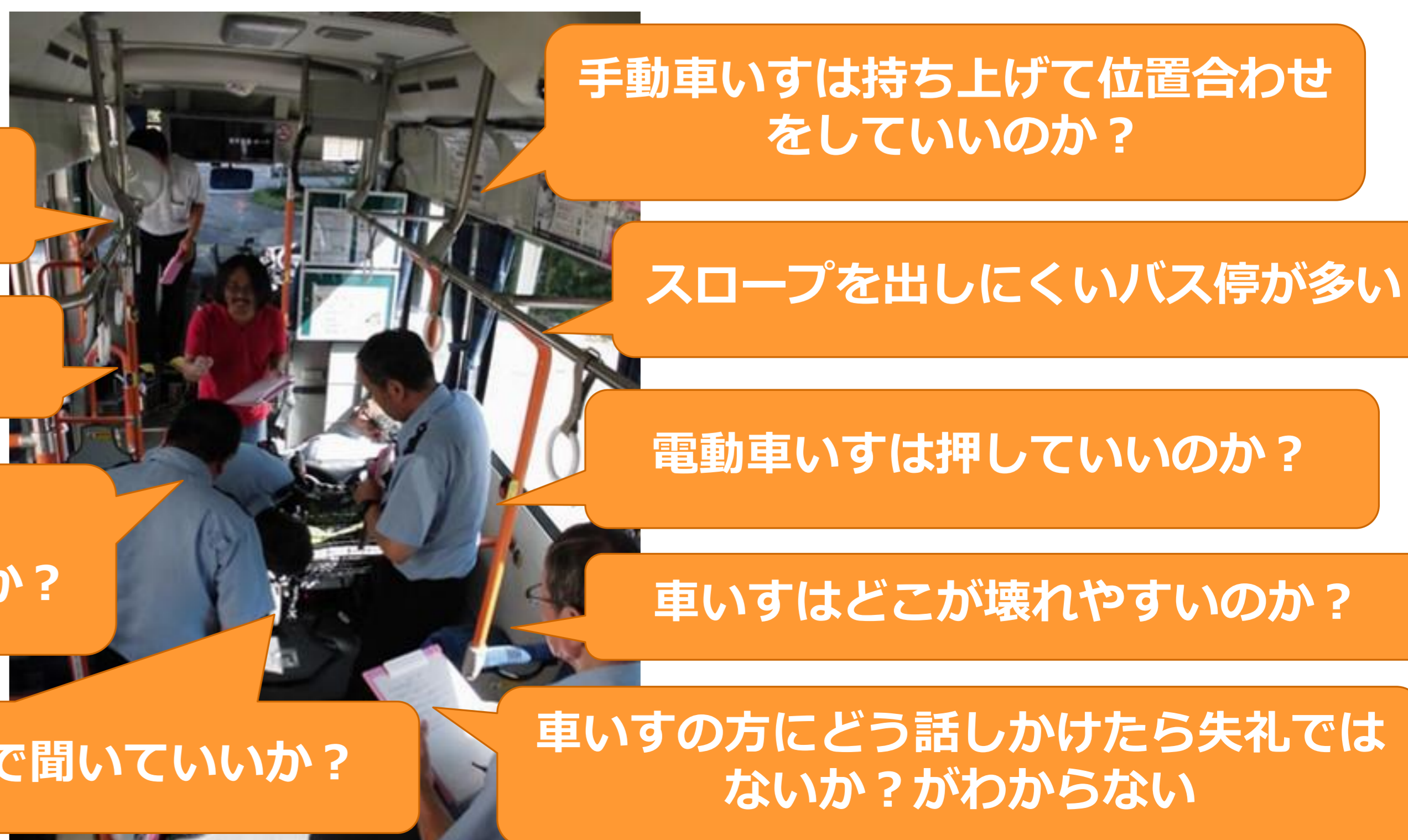
乗務歴の長い方が参考度合いが高い。

### 【継続性と開催頻度(単位:%)】



日頃から車いす利用者が乗車する路線がある営業所では、  
3ヶ月から半年に1回程度と密な研修期間を望んでいる。

車いす利用者とバス乗務員の改善点の意識に開きがある。  
③車いすの固定方法④コミュニケーションの取り方は、当該研修で差を縮めることができる。  
その他、外的要因で乗車しにくい状況もある。



- ・“コミュニケーション研修の根付き”  
継続的に研修を実施することで、車いす利用者とバス乗務員の相互理解を促進し、お互いの心理的負担の軽減を目指す。
- ・障がい当事者が継続して活躍できる場に

- 車いすは何種類くらいあるのか？
- 車いすスペースを広くできないか？
- 電動車いすは手で動かすようにできるのか？
- 障がいについてどこまで聞いていいか？
- 手動車いすは持ち上げて位置合わせをしていいの？
- スロープを出しにくいバス停が多い
- 電動車いすは押していいの？
- 車いすはどこが壊れやすいの？
- 車いすの方にどう話しかけたら失礼ではないか？がわからない