

交通事業者向け

# バリアフリー サポート BOOK



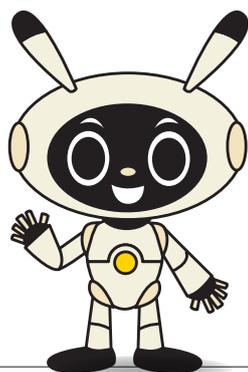
公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団  
公益財団法人 関西交通経済研究センター

# バリアフリーサポート BOOK

## C O N T E N T S

- 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、妊産婦・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。

優しくて機転の利くロボット。うさぎ耳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察知し、的確にナビゲート!

## ● はじめに

2025年に開催される大阪・関西万博は、「いのち輝く未来社会のデザイン」がメインテーマとして掲げられています。最近では、エンパワメント（人が持っているマイナス面に着目して援助するのではなく、長所、力、強さに着目して援助すること）、ダイバーシティ（多様な人材が存在する状態）、インクルージョン（互いの多様性を受容しながら、一体感のある活動を行う組織のあり方）などの言葉が使われるようになり、障害のある人たちを取り巻く環境も大きく変わりました。これらを実現するには人の多様性や公平性を理解し、社会参加や交流を絶やさないことが大切になります。

しかし、様々なバリアが理由で公共交通機関が使いにくい人にとっては外出の機会が減ってしまい、社会参加の機会が失われることもあります。そのため、公共交通機関におけるハード面のバリアフリー整備に接遇の環境も加えて整えていくことは公共交通機関では特に必要です。

私はこれまで「交通サポートマネージャー研修」にも関わってきましたが、障害は多様であること、そして多様であればあるほど各人求めるもの、必要とするものが違い画一的なものではないことに障害のある人との話の中で気づきました。公共交通機関のスタッフとして接遇の環境づくりに携わる時は、障害のある人たちとのコミュニケーションを円滑にしながら自分で気づくことを大切にしなければいけません。

現在、大阪・関西万博でも障害のある人たちが楽しめるよう、計画づくりやガイドラインの作成をはじめ各種の取り組みが行われています。開催されると国内・海外から沢山の多様な人たちが訪れることが期待されています。また、万博終了後もそのレガシーとしてこれらの取り組みを継承していくことも大事です。

今回は万博の開催をきっかけに、障害のある人たちが公共交通機関を利用する際に接遇・介助の一助となるサポートBOOKを作成しました。ここに書かれている内容は、障害のある人の協力で調査を行い、その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イラストを交えて分かりやすくまとめたものです。また、サポートBOOKでは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し、2年間かけて議論した結果をまとめた成果でもあります。さらに、本サポートBOOKを使う時には、本検討会の委員等から以下の意見もありました。

- ・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ことや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ので、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
- ・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
- ・できれば駅員だけでなく、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をしてほしい
- ・バリアフリーの施設は整ってきたとは思いますが、接遇は必要である

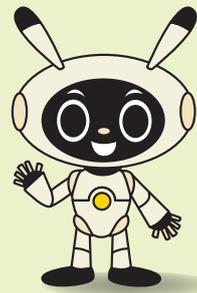
障害の有無に関わらず、多くの人々が公共交通機関を満足して、自信を持って使ってもらえる一助に本サポートBOOKが役立つことを期待しております。

北川 博巳

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長  
近畿大学総合社会学部准教授

# Good / No Good 事例紹介

サポートが必要な利用者への良い対応と悪い対応の事例を紹介します。  
利用者が嫌な思いをしたり尊厳を傷つけられたと感じる対応にならないよう、様々な心配りが大切です。



## Good 事例1

## タクシー降車後に利用者を目的地まで誘導



### 解説

- ・利用者が要望を言いやすいような雰囲気づくり、提案が重要である。
- ・初めて行く場所は視覚障害者にとっても不安であり、このような提案はとても効果的である。



### 利用者にとっては…

タクシーが目的地に着いた後、目的地までの案内を提案してくれました。  
私にとっては初めて行く場所で不安だったので、案内してくれて安心して行くことができました。

## 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してくれたことはよい対応だったと思います。

## 利用者の要望に合わせた情報の伝え方



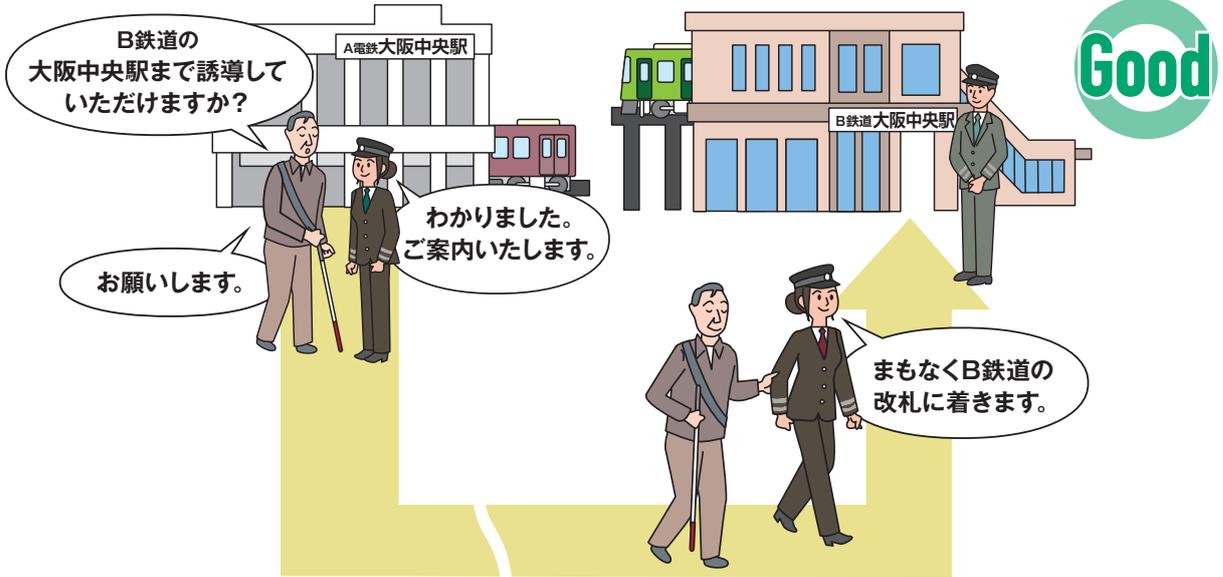
**解説** ・相手の状況に応じた伝え方、そして利用者への確認やさらなる情報提供（コミュニケーション）をすることは重要である。

**利用者にとっては…**

「聞こえにくい」と伝えただけで、声だけでなく筆談で到着後のバスの発車時間を確認してくれたことで安心出来ました。

Good 事例 4

# 可能な限り利用者の希望に応える姿勢と対応



- 解説**
- ・利用者から接遇・介助の要望を受けた時は、対応可能な範囲で案内する。
  - ・他社線への乗り継ぎサポートを求められた場合に備え、予め他社の駅員との連携方法を調整しておくことも重要である。

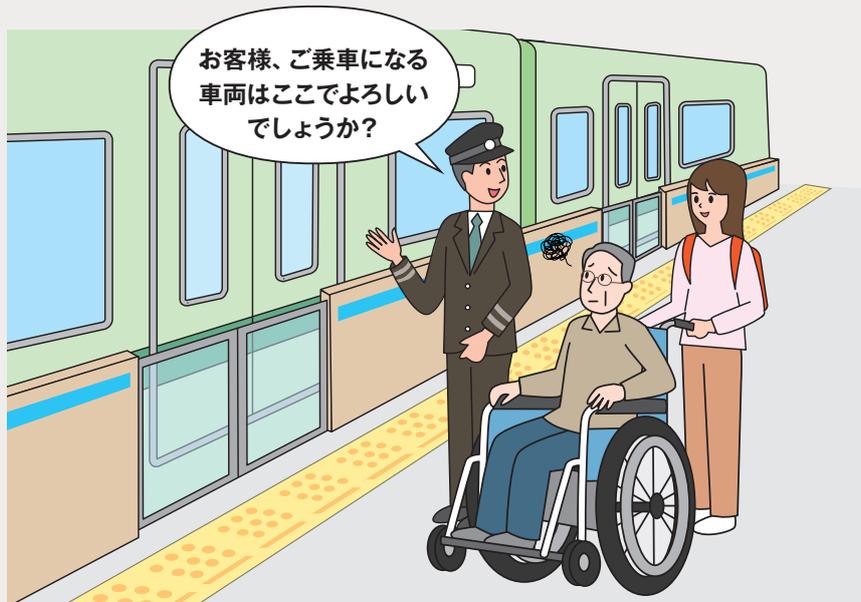


**利用者にとっては・・・**

他社線に乗り換える必要があったが、初めて来た駅なので順路に不安でした。駅員に声を掛けられたので事情を説明すると、快く他社線の駅まで案内してくれました。

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。

## No Good 事例 2

## 利用者の特性に配慮しない案内をすること



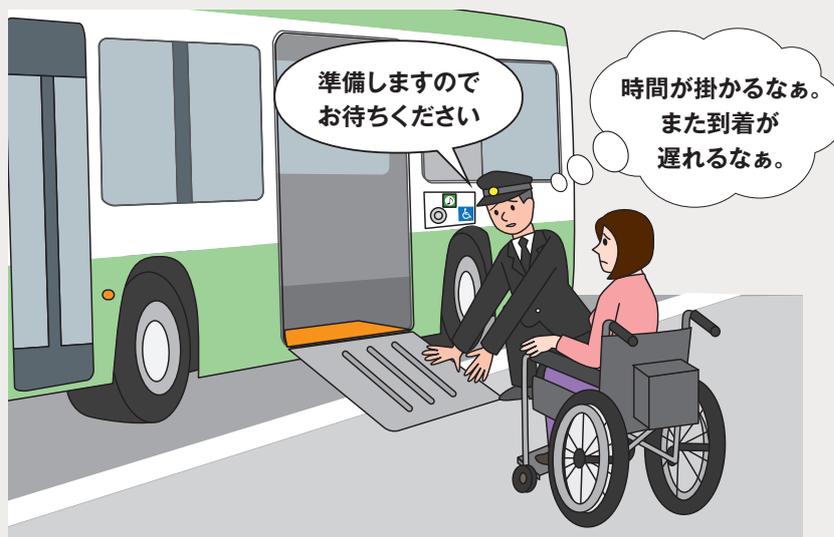
- 解説**
- ・白杖を持った視覚に障害のある方に気づいた時は、適切な案内をする。
  - ・「ご案内しましょうか」と相手に確認したうえで手引きをする。
  - ・事情により持ち場を離れられない場合は、利用者が分かりやすい具体的な方法を確認して伝える。

**利用者にとっては…**

白杖を持っているので、目が不自由であることに気づいてほしい。  
問いかけに対して、「あっちです」「こっちです」「ここを真っ直ぐ」などと伝えられてもわからないため私の特性に応じた案内をしてほしい。

## No Good 事例 3

## 接遇・介助時の消極的な態度や表情



- 解説**
- ・利用者によっては乗降に時間が掛かったり、乗務員の介助が必要な場合がある。
  - ・利用者は乗降に時間がかかることで周囲の視線を感じて利用を躊躇する方もいる。
  - ・乗務員の態度や表情は相手に伝わっている。
  - ・健常者に対応する時と分け隔てなく、利用者の尊厳を大切に接する。

**利用者にとっては…**

快く対応いただくことが多いのですが、面倒だなという気持ちが態度や表情に表れている方がいます。業務が忙しいなどの事情はあるかと思いますが、他の利用者と障害者で態度や表情を変えることがないようにお願いしたい。

No Good 事例 4

# 利用者を子ども扱いすること



- 解説**
- ・発話が苦手だったり、ゆっくりだったり、あるいは、言われたり、書いてあることの理解が困難な方もいることを理解する。
  - ・利用者を子ども扱いせず、尊厳を大切に接する。

**利用者にとっては・・・**

ゆっくり丁寧に説明してもらえれば分かる。子どもに言うような声掛けは嫌な思いをするのでやめてほしい。

No Good 事例 5

# 利用者の障害者手帳を見て態度を変えること

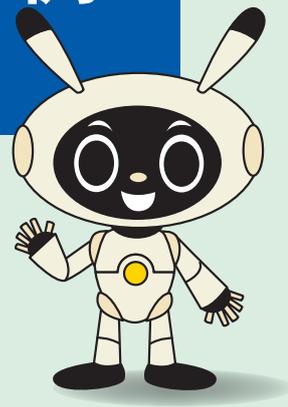


- 解説**
- ・割引手続きの際に障害者手帳を見せられた時は、快く対応する。
  - ・利用者の尊厳を大切に接する。

**利用者にとっては・・・**

障害者手帳を見せて態度を変えられると利用者として歓迎されていないようで、利用しにくくなってしまふ。

# 困りごと 事例と 対応例



ここでは、様々な  
シチュエーションで  
利用者がどんな対応を  
必要としているのか事例を通じて  
一緒に考えてみましょう！

---

## CONTENTS

---

- P 9 支払い・購入時
- P15 乗降時
- P20 車内・船内
- P25 コミュニケーション

# 操作しにくい券売機に困っている 車椅子を使用する利用者への対応

## CASE 1

- ・車椅子を使用する利用者が券売機で操作しようとしている。
- ・フットサポートが入るスペースが十分でないため券売機に手が届かない。



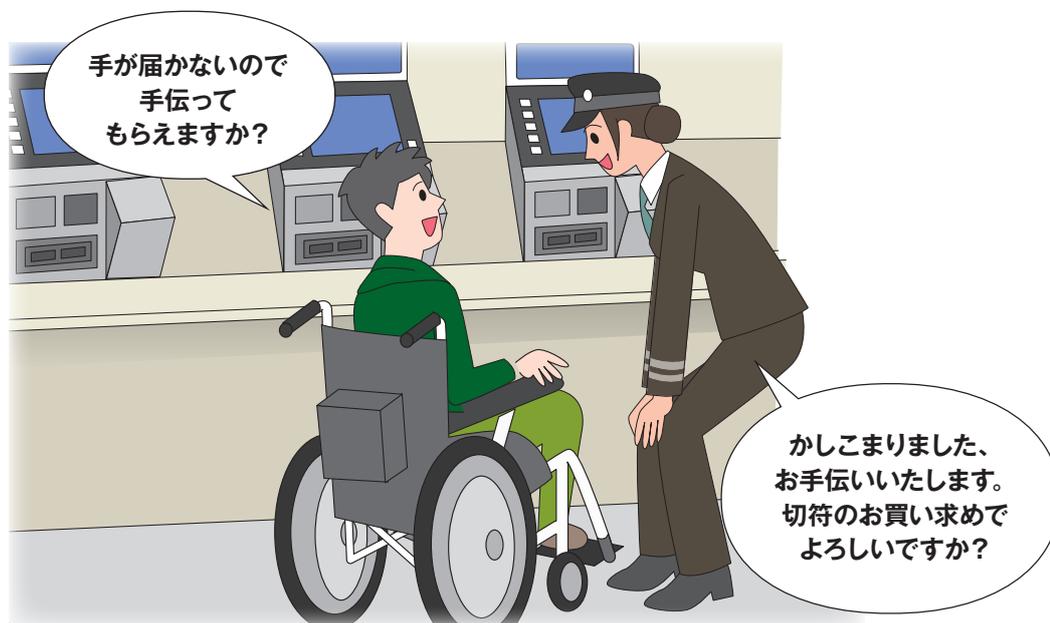
このような場合に、どのような対応が考えられるのでしょうか？  
答えはひとつではありません。対応について考えてみましょう。



## 利用者への対応例



- ・切符購入時は、目的地を確認、割引があるか確認のうえ運賃を伝える。
- ・購入方法（現金かカードか）について確認する。
- ・現金を預かる場合は必ず受け取った金額を伝える。お釣がある場合も同様に行う。
- ・小銭が取り出しにくい方、指先がうまく使えない方もいることを理解する。



### 参考資料

公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン（平成30年5月国土交通省）55頁  
公共交通機関の役務の提供に関する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役務編（令和4年3月国土交通省）35頁

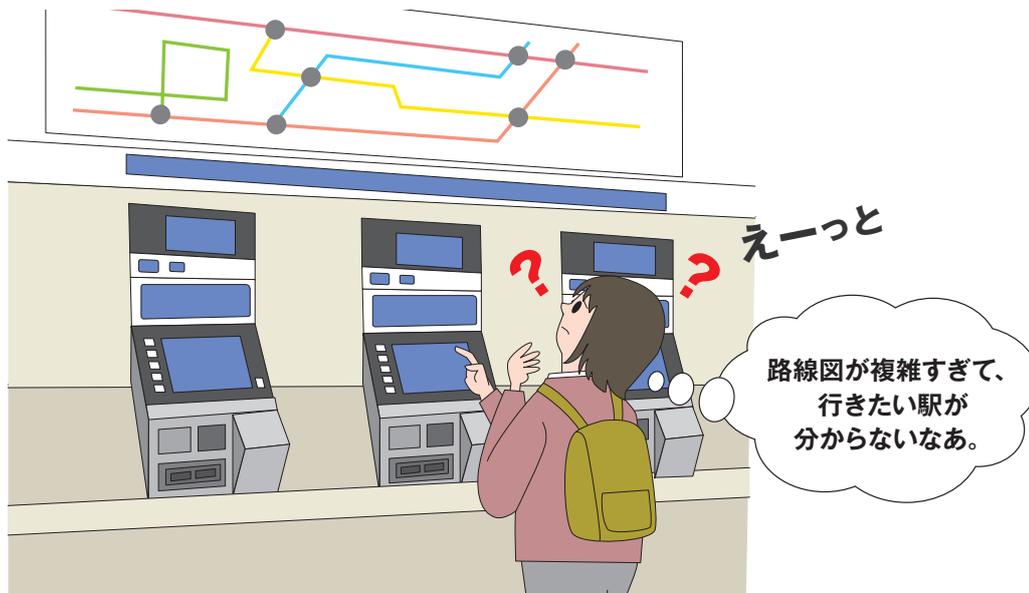
# わかりにくい運賃表や路線図に困っている利用者への対応

## 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。



## 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。



### 参考資料

公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン（平成30年5月国土交通省）68～69頁  
「知的障害、発達障害、精神障害のある方とのコミュニケーションハンドブック」（国土交通省）13頁

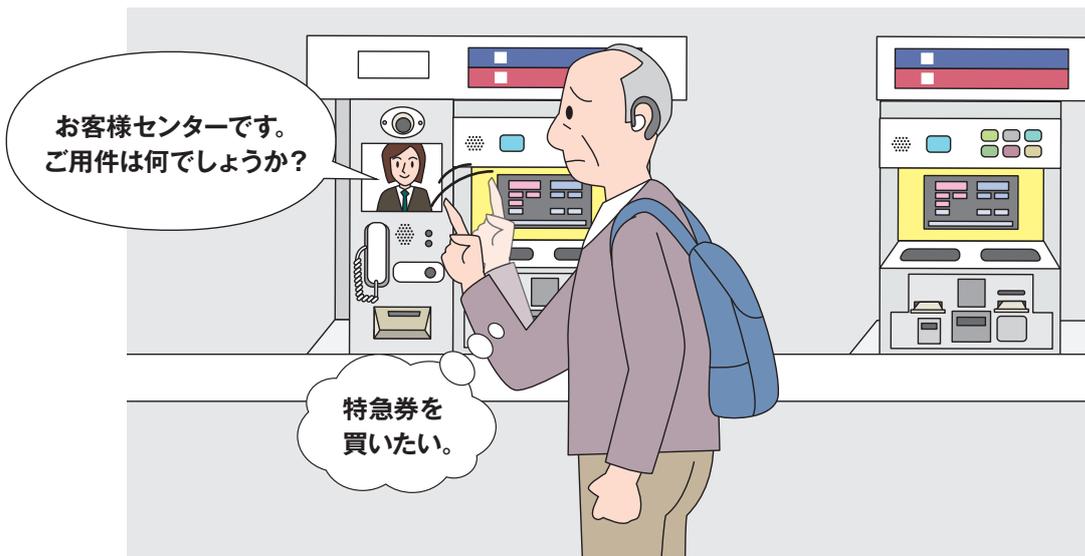
# 無人駅でのインターフォンやモニターを介した利用者への対応

## CASE 3

- ・聴覚に障害のある利用者が無人駅に来ている。
- ・券売機に備え付けのモニター付きインターフォンを使って、駅員と遠隔でやり取りをしようとしている。



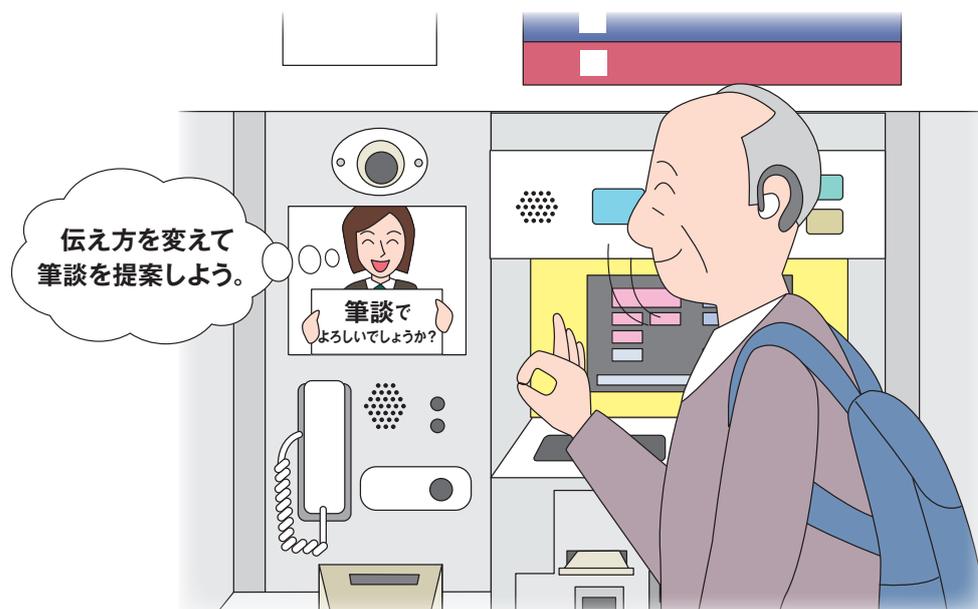
このような場合に、どのような対応が考えられるのでしょうか？  
答えはひとつではありません。対応について考えてみましょう。



## 利用者への対応例



- ・利用者の状況に合わせて、口話、身振り、筆談、手話などのコミュニケーション方法やいろいろな代替手段を提案できることが望ましい。
- ・しばしば問合せを受ける内容については、事前に案内できるよう用意する。



# ICカードの残高不足で自動改札機を通れなかった利用者への対応

## CASE 4

- ・視覚に障害のある利用者が自動改札機にICカードをかざして通ろうとしている。
- ・ICカードの残額不足で自動改札機のトビラが閉まり、利用者は困った様子だ。



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。



## 利用者への対応例



- ・窓口等から日常的に気を配り、支援が必要な方がいれば声をかける。
- ・窓口で対応するか、精算機の利用を希望するか確認する。
- ・利用者が精算機の操作代行を希望された場合は、代わりに操作する。



# 運賃を支払う利用者への対応①

## CASE 5

- ・聴覚に障害のある利用者が降車するため運賃箱の横に来ている。
- ・利用者が投入した運賃が違っていたため、運転士はそのことを伝えようとしている。



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。



## 利用者への対応例



- ・メモ帳や筆談ボード、「コミュニケーション支援ボード」等を積極的に活用して、すみやかに対応する。
- ・利用者の状況に合わせて口話、身振り、筆談、手話等コミュニケーション方法を選ぶ。
- ・障害者手帳の確認などを正確に行い、割引がある場合にはその旨を伝える。
- ・障害者手帳の提示を求める際などは、車内マイクを通さずやりとりするなど、プライバシーに配慮する。
- ・「コミュニケーション支援ボード」は、聴覚に障害のある方だけでなく、発話が苦手な方にも有効である。



# 運賃を支払う利用者への対応②

## CASE 6

- ・視覚に障害のある利用者が降車するため運賃箱の横に来ている。
- ・利用者は運賃を支払うため、お金の投入口の位置を確認しようとしている。



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。



## 利用者への対応例



- ・乗車地から降車地までの運賃を伝える。
- ・運賃支払い時には、利用者の意向を確認した上で、現金投入口、ICカードのタッチパネル等へ手を誘導する。
- ・降車地の確認、運賃の收受、障害者手帳の確認などを正確に行い、割引がある場合にはその旨を伝える。障害者手帳の提示を求める際などは、車内マイクを通さずやりとりするなど、プライバシーに配慮する。



# ホーム上で視覚に障害のある利用者を見かけた際の対応

## CASE 7

・ホーム上で視覚に障害のある利用者が白杖を使用して歩いているのに気づき、駅員が声掛けをしている。



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。



## 利用者への対応例



- ・ホームで移動の支援をする時は、できるだけホームの端から離れて移動する。
- ・移動するときは、周囲の状況を説明しながら歩くと安心感を与える。
- ・乗車口までの誘導の申し出があった場合、通勤・通学などでは乗車の位置が決まっていることから、「どの車両に乗車されますか？」と確認する。
- ・「大丈夫です」と接遇を断る方もいるが、その後の行動を見守るようになる。



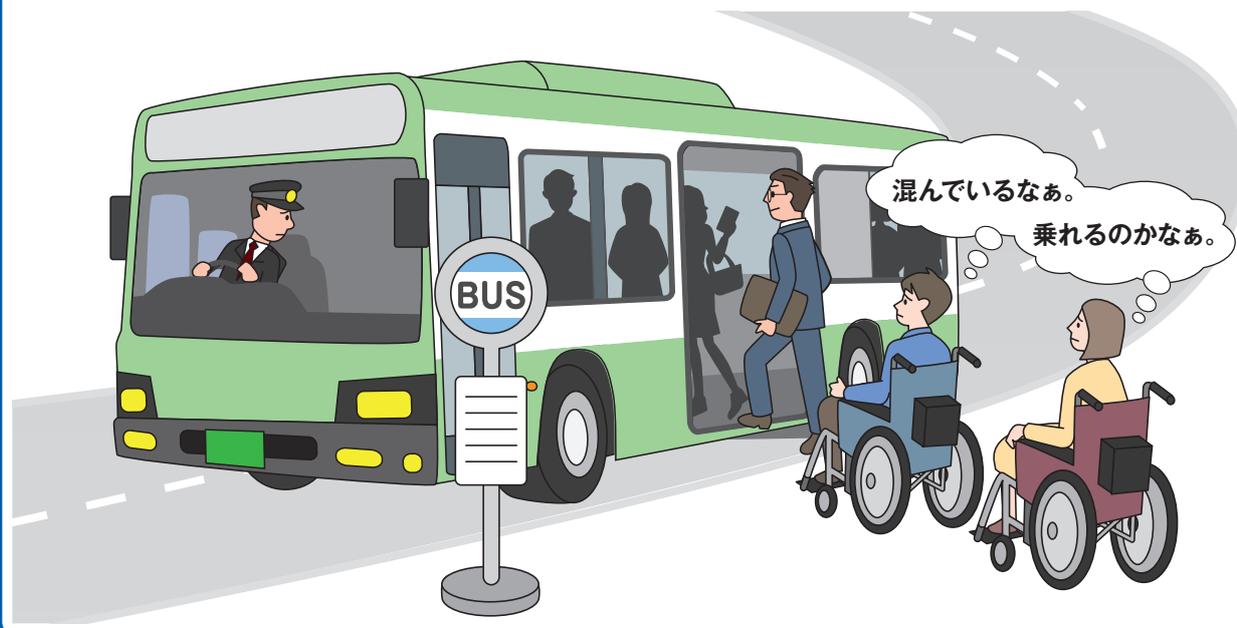
# 複数人の車椅子を使用する利用者への乗車対応

## CASE 8

- ・バス停に車椅子を使用する利用者が2名待っている。
- ・到着したバスは混雑しており、車椅子の固定スペースは1名分だけである。



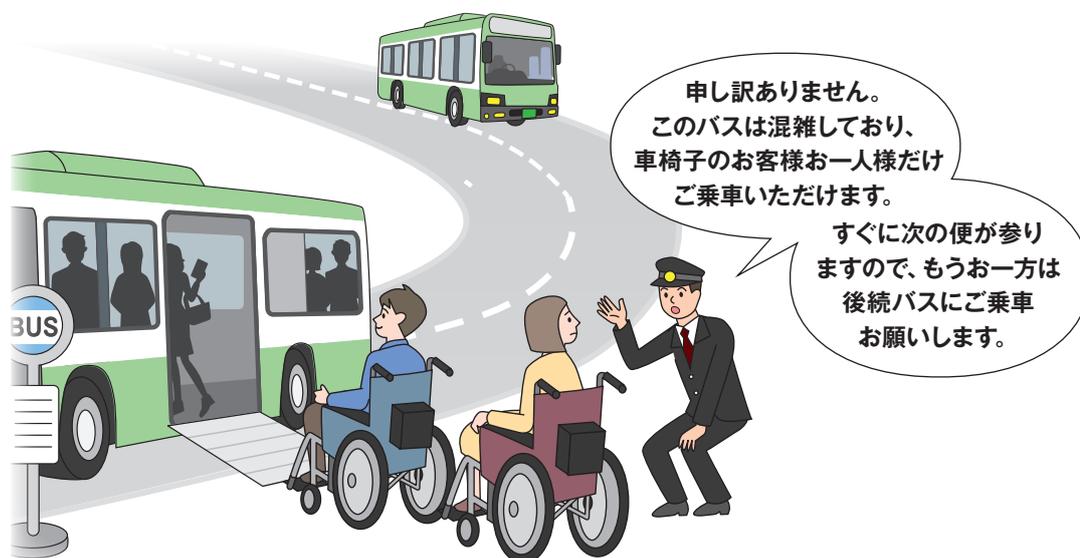
このような場合に、どのような対応が考えられるのでしょうか？  
答えはひとつではありません。対応について考えてみましょう。



## 利用者への対応例



- ・乗ることができない利用者には丁寧に理由を説明する。
- ・次の便が来ることを確認の上、次のバスへの乗車をお願いする。
- ・乗車の際は、他の利用者に対して「場所を空けるのにご協力ください。お客様が乗車されるまでお待ちください。」と協力をお願いする。
- ・乗車後、他の利用者に「ご協力ありがとうございました。」とアナウンスをする。



# バスに乗るのか否か判断できない利用者への対応

## CASE 9

- ・白杖を使用している方がバス停から少し離れた場所に立っている。
- ・バス停に停車後、ドアを開けたが乗る気配がない。



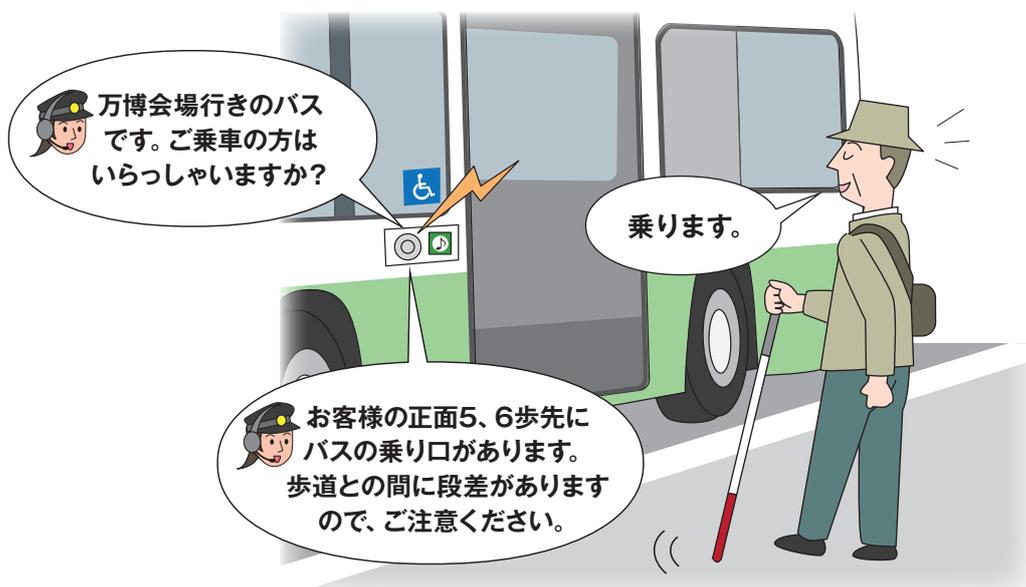
このような場合に、どのような対応が考えられるのでしょうか？  
答えはひとつではありません。対応について考えてみましょう。



## 利用者への対応例



- ・バス停に停車するたびに、待っている利用者の状況に目を配る。
- ・白杖を使用している方、盲導犬を連れた方を停留所で見かけた場合は、行き先、経由地、先払いか後払いか、均一運賃の場合は運賃等を車外スピーカーで伝える。
- ・運転士が直接ご案内可能な場合は、バスから降りて案内する。
- ・着席を希望される場合は、着座まで案内する。



# 利用者がタクシーを降りた後のご案内

## CASE 10

・視覚に障害のある利用者に乗せ目的地に着いたが、降車後利用者は方角がわからず困っている。



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。



## 利用者への対応例



- ・サポートが必要か否か、困りごとの内容を確認し、スムーズに移動できる経路の説明などの支援を行う。
- ・誘導ブロックの位置までの案内だけでも助かる場合がある。
- ・車から離れられない場合は、停車位置から行き先の方向や、誘導ブロックの位置までの経路を知らせるなどできる限りの対応をする。



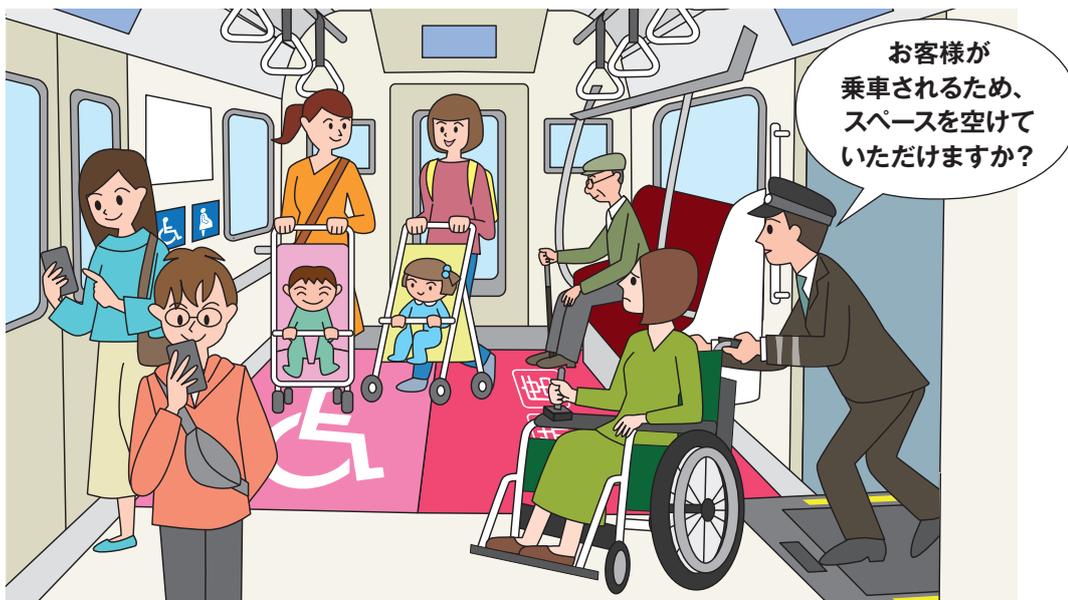
# 混雑している車内へ車椅子を使用する利用者を案内する場合の対応

## CASE 11

- ・車内の車椅子スペースにベビーカーの親子がいる。
- ・途中の駅から車椅子を使用する利用者が乗車してきた。
- ・先客であるベビーカーの親子がいるため、車椅子スペースに入ることが出来ない。



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。



## 利用者への対応例



- ・駅員は先に乗車している利用者へ、車椅子を使用する利用者が新たに乗車される旨を説明し、車椅子スペースを空けていただけるよう協力を依頼する。
- ・先に乗車している利用者には行先を確認し、降車順の適切な位置取りをお願いする。



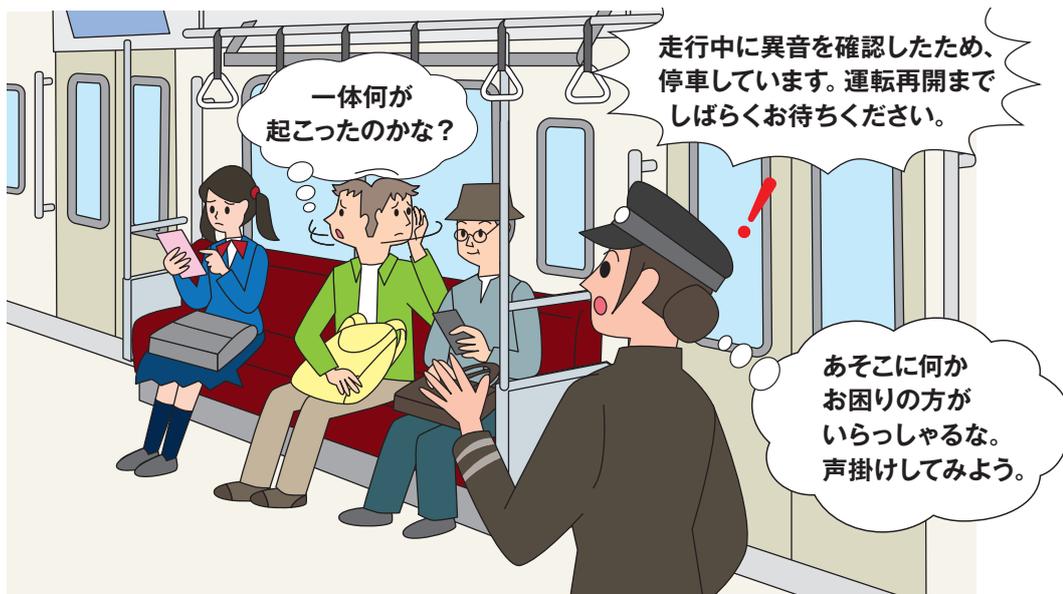
# 列車が緊急停車した際に 情報入手しにくい利用者への対応

## CASE 12

- ・走行中の列車が緊急停車したが、運転再開まで時間がかかっている。
- ・再開の見込みが立たず、車掌が車内を巡回している。
- ・車内には何が起こったのか事態を把握できない様子の乗客がいる。



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。



## 利用者への対応例



- ・車内でホワイトボード、タブレット等を使った視覚情報を提供しながら巡回するのが望ましい。
- ・音声情報が取得できず困っている方がいないかを確認し、筆談や口話等で伝える。
- ・利用者によっては、具体的にゆっくりと情報を伝えると理解を得られる場合がある。
- ・伝える内容は、わかりやすさを心がけて情報を伝える。



\*やさしい日本語の一例

「遅延」→「遅れる」

「運転見合せ」→「止まっています」

「運転を再開します」→「まもなく電車が動きます」

\*ホワイトボードやタブレットなどを使って案内する。

# 車内で利用者が大声を出すなど パニックになった場合の対応

## CASE 13

・車内で利用者が大声を出して走り回ったり頭をドアに打ちつけたりとパニックになっている。



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。



## 利用者への対応例



- ・ウロウロする、大声をあげて走りまわる、パニックになっているなど、支援が必要な様子を見かけた場合には、ゆっくり丁寧に話しかけ落ち着かせるようにする。
- ・他の乗客の安全を確認する。
- ・車内の安全を確保するため、停車駅の駅員と連携して対応する。
- ・下車を促し、救護室等に案内して本人が安心出来る場所を提供する。



# バス車内での車椅子の固定

## CASE 14

- ・車内に車椅子を使用する利用者が乗ってきた。
- ・車椅子の固定の必要性を伝えられ、戸惑っているようである。



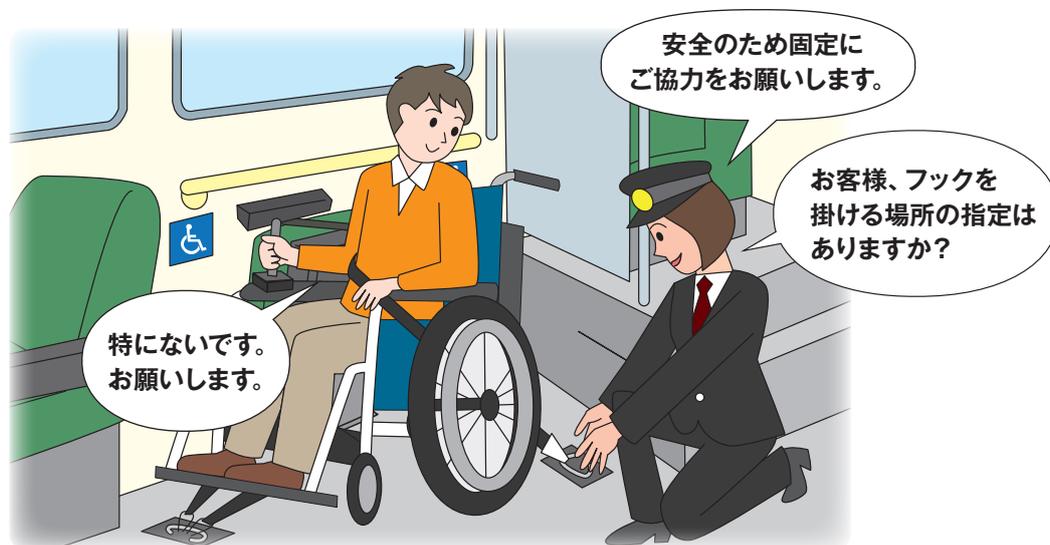
このような場合に、どのような対応が考えられるのでしょうか？  
答えはひとつではありません。対応について考えてみましょう。



## 利用者への対応例



- ・利用者に車椅子の固定の必要性を説明し協力を得る。
- ・フックを掛ける位置を確認し、備え付けの固定装置を確実に装着する。
- ・車椅子から座席に移る場合は、座席への移乗を支援する。
- ・固定できない場合は、横転防止ベルト等を装置し、手すりにつかまるなど安全確保の声かけをする。



### 参考資料

公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン(平成30年5月国土交通省)82頁  
公共交通機関の役務に関する移動円滑化整備ガイドライン パリアフリー整備ガイドライン役務編(令和4年3月国土交通省) 63頁

# 着席せずに車内を歩き回る利用者への対応

## CASE 15

・車内アナウンスで着席を促しても、大声で叫んで歩き回っている利用者がある。



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。



## 利用者への対応例



- ・ウロウロする、大声をあげて走りまわる、パニックになっているなど、支援が必要な様子を見かけた場合には、ゆっくり丁寧に、肯定的な声かけをし、落ち着いてもらうようにする。
- ・少し様子を見て、落ち着いたことを確認できた場合は具体的な支援内容を伺う。
- ・困っている利用者が答えやすい具体的な質問を心掛ける。（「お手伝いしましょうか？」など）



# 船内で迷っている 車椅子を使用する利用者への対応

## CASE 16

・船内で迷っている車椅子を使用する利用者がある。



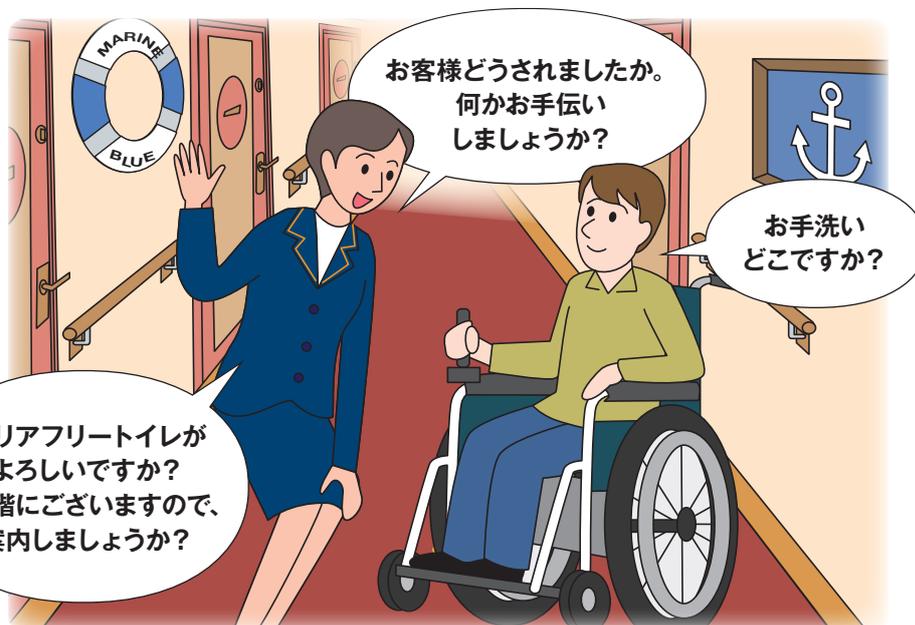
このような場合に、どのような対応が考えられるのでしょうか？  
答えはひとつではありません。対応について考えてみましょう。



## 利用者への対応例



- ・立位がとれる利用者の場合は一般トイレの使用が可能な方もいるので、どのようなトイレを希望されるか確認する。
- ・車椅子を使用する利用者が必ずしもバリアフリートイレを希望されているとは限らない。



# 利用者が乗車を希望する列車をご案内できない場合の対応

## CASE 17

- ・車椅子を使用する利用者が駅の窓口に来て、目的地と乗車を希望する列車を駅員に伝えている。
- ・駅員は乗降介助の手配をする必要がある。



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。



## 利用者への対応例



- ・利用者が希望する列車に案内することが望ましい。
- ・駅員数が少なく、すぐに乗車いただけない場合は、理由、乗車時間などを利用者に丁寧に説明する。
- ・車椅子を使用する利用者に対応する際は、腰をかがめるなどして、利用者の目線の高さに合わせる。



# 高速バスへの乗車を希望する 車椅子を使用する利用者への対応

## CASE 18

・車椅子を使用する利用者が高速バスに乗るためチケットカウンターに来ている。



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。



## 利用者への対応例



- ・移乗できる場合があるので、対応車両がないからと言って断らず、どのような対応が必要かを確認する。
- ・移乗支援は利用者の体に触れるため、どのような方法がよいかを確認する。
- ・座席のどちら側からの移乗がよいのか、身体の状態で違いがあるので必ず移乗の方向を確認する。
- ・車椅子のトランクへの収納方法についても確認する（たたみ方、倒してよいか等）。



# スマートフォン等をコミュニケーションツールとして使用する利用者への対応①

## CASE 19

- ・車内に白杖を使用している視覚に障害のある利用者が座っている。
- ・利用者は手にスマートフォンを持って操作している。
- ・スマートフォンからは大きな音声が出ている。



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。



## 利用者への対応例



- ・スマートフォンやタブレットなど様々なツールが使用されていることを理解する。
- ・視覚に障害のある利用者の使用ツールは音声で確認しているため、音が外に洩れる場合があるので、イヤホンなどの装着をお願いする。



# スマートフォン等をコミュニケーションツールとして使用する利用者への対応②

## CASE 20

・利用者が駅の窓口で無言でスマートフォンを駅員に見せている。



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。



## 利用者への対応例



- ・コミュニケーション手段として、スマートフォン、タブレットなどの様々なツールが使用されていることを理解する。
- ・例えば、聴覚に障害のある利用者の使用ツールは、音声の文字変換機能や文字入力での案内や対応ができる場合がある。
- ・案内に使用するツールはいつでも使えるように準備し、使用方法を理解しておく。



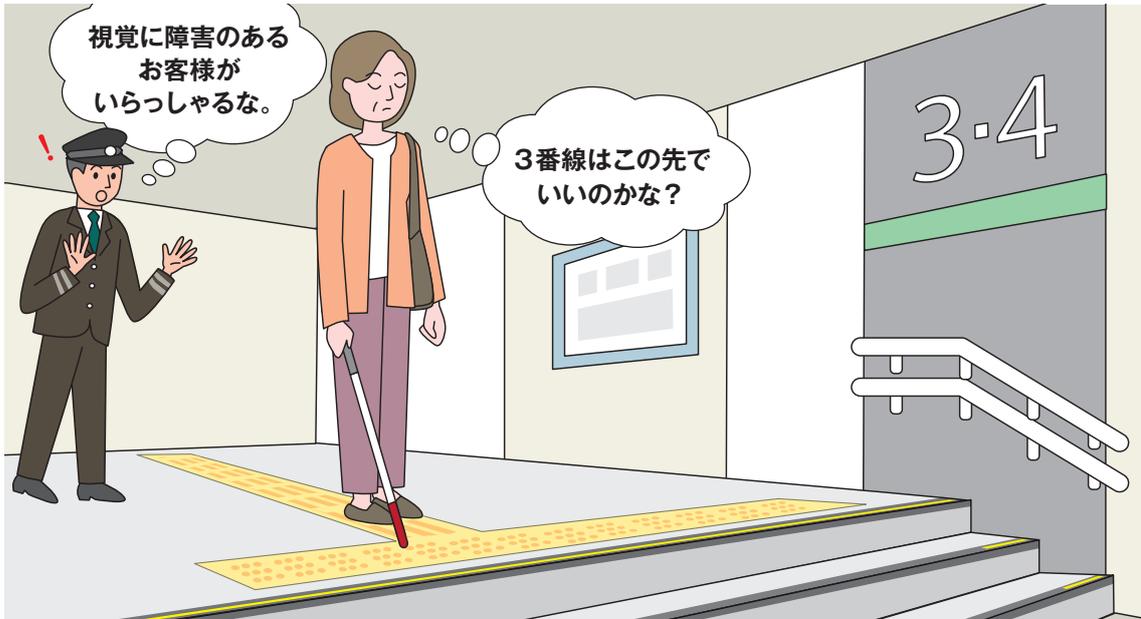
# 「大丈夫ですか？」で終わらせない声かけの大切さ

## CASE 21

・駅構内を一人で歩いている視覚に障害のある利用者に駅員が気づいた。



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。



## 利用者への対応例



- ・「大丈夫ですか？」と声掛けすると、利用者は「大丈夫です」と答えてしまいやすいので、具体的な介助、支援内容を提案する。
- ・介助や支援を断られた場合、状況に応じて直接的な対応をしなくても、見守ることが危険を回避するために重要である。



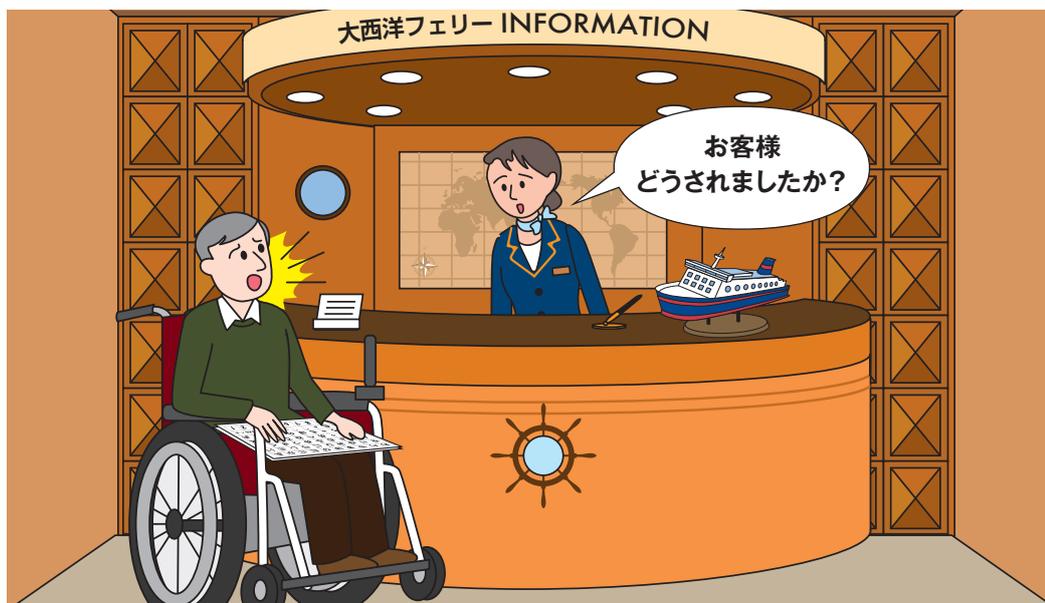
# 発話に障害のある利用者への対応

## CASE 22

・発話に障害のある利用者が船内のフロントに来て船員に何かを伝えようとしている。



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。



## 利用者への対応例



- ・対応に時間がかかることがあるが、聞き取ろう、理解しようという気持ちをもって接する。
- ・利用者の正面に立ち、相手の口の動きや視線、身振り手振りにも気を配りながら聞き取る。聞き取りにくい時は、丁寧に聞き返し確認する。
- ・こちらが話す内容を利用者は理解しているので、子ども扱いをするような話し方はしない。



# 乗り継ぎをされる利用者への対応

## CASE 23

・視覚に障害のある利用者が、他社線への乗り継ぎを希望した。



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。



## 利用者への対応例



- ・乗り継ぎ先の事業者と連携して目的地に案内することが望ましい。
- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。
- ・乗換についての支援の申し出があった場合、具体的に乗換経路について案内し、必要に応じてできる限りの支援を行う。
- ・乗換駅では、日ごろから事業者間で連携し、双方でどのような対応をするか取り決めをしておく。



# 利用者から要望のあった接遇・介助が できない場合の対応

## CASE 24

- ・スロープやエレベーターがない駅に車椅子を使用する利用者が来た。
- ・駅員は一人しかおらず、すぐにホームへ安全に案内できない。



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。



## 利用者への対応例



- ・重すぎる負担を求められた場合でも、利用者に対してなぜ負担が重すぎるのか理由を説明し、別の方法を提案することも含めて、話し合い、理解を得るよう努める必要がある。
- ・お待ちいただく場合は、具体的に見通しを伝えることが重要である。
- ・必ず最後に「ご理解いただきありがとうございます。」などの感謝の言葉を伝える。





# 知っていますか？ 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。レズビアン（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？

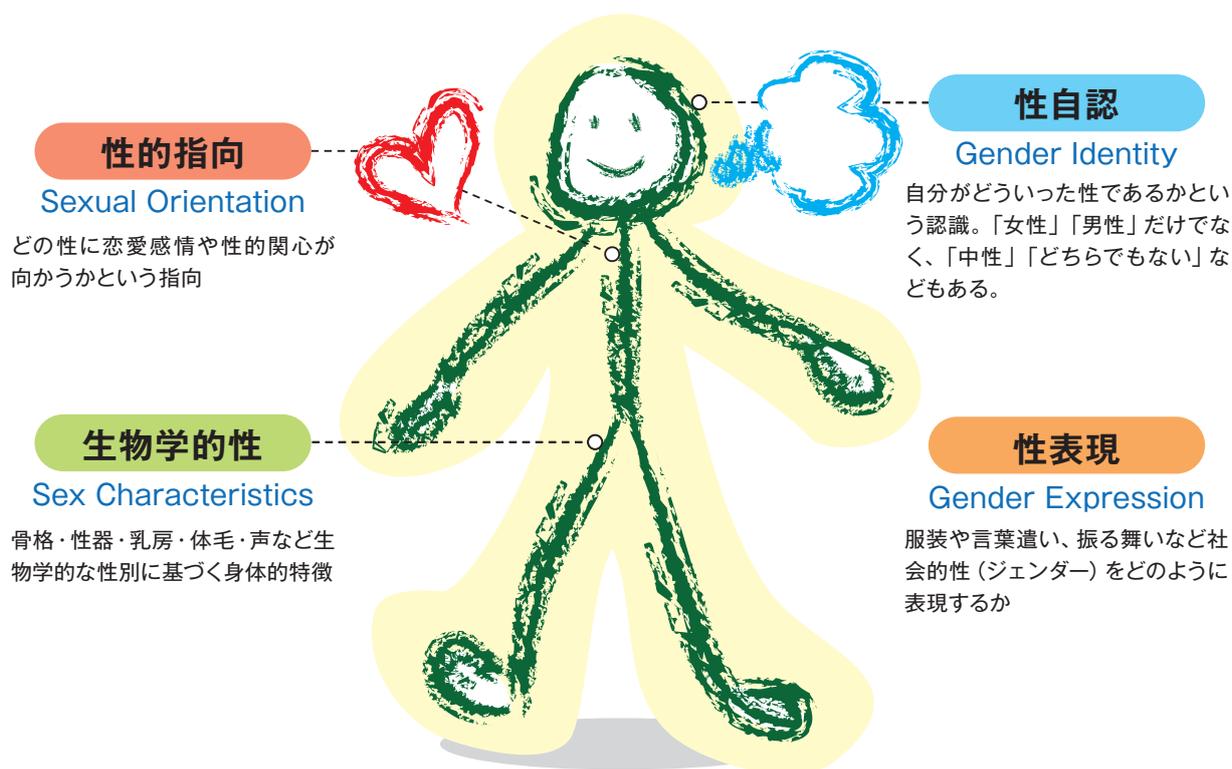
ソジェスク

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。

### ● 性の4つの概念 ●



（図は「新設Cチーム企画」が作成）

# LGBTQ+ の困りごと

ここではLGBTQ+当事者団体が実施したアンケートを中心に公共交通機関での困りごとに関する事例を紹介します。そして、公共交通機関従事者の方に接遇において望むことと、公共交通機関全体がどのように改善されればLGBTQ+当事者が使いやすいかという意見をまとめました。ハード面・システム面など個人では解決が困難な点もありますが、まずはどのような困りごとや要望があるのかを知り、それぞれの現場でどのような対応が出来るか考えて頂ければ幸いです。



困りごと

## 1 LGBTQ+であるために 不快な思いをしたり不安を感じる

### 偏見の視線に晒される

●見た目の性別があいまいであったり、声が見た目の性別と違っていると、ジッと見られたり、指を指してヒソヒソ話をされたりして不快。混みあったバスや電車で「降ります」と言えずに乗り過ごしてしまうことがある。

●同性パートナーと手をつないで座っていたら笑われて非常に屈辱的だった。その後は距離感や振る舞いには気をつけ、他の利用客に恋人同士だと思われないように常に周囲を警戒してしまっている。

●LGBTQ+の話をしていたらジロジロ見られるので、会話に気を遣う。誰が聞いているかわからないので、自分がLGBTQ+だとバレるような内容は話すことができない。



### 接遇において望むこと

●どのような外見・声でも他の利用客と同じように接し、人として尊厳のある扱いをしてほしい。犯罪者や不審者のように扱わないでほしい。

●LGBTQ+を笑い者のように扱わないでほしい。様々な性の人やカップルがいることを前提とした対応をしてほしい。



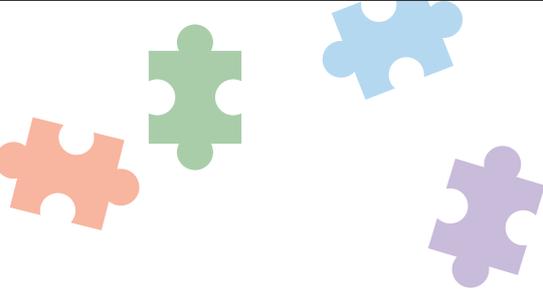
## 思い込みや決めつけで 対応される

- (バス・タクシー) 運転手によっては、利用客を「お姉さん／お兄さん」とよく呼ぶので、自分はどちらで呼ばれるのかと緊張する。
- (タクシー) 1対1の空間なので、直接いろいろ話しかけられるかもしれないという不安がある。見た目や性別のことなどを聞かれたり、それに答える／答えないことによって嫌な対応（蔑まれたり、邪険に扱われたり、わざと遠回りをされるなど）をされるのではないかと億劫に感じる。
- (タクシー) レインボーパレード会場に行こうとしたら、「ああいう人たち理解できないよね」と同意を求められ返答に困った。



## 社会の一員として 想定されていない疎外感

- (緊急時) 事故があった時などに、同性パートナーが家族として扱われなかったり、差別的な対応をされるのではないかと、不安を感じる。
- ポスターや掲示物にLGBTQ+が登場しない。カップルは男女のみが想定されていて、同性カップルが見当たらない。家族は「男女の親と子ども」という想定しかしていないイラストや宣伝内容ばかりで、母二人、父二人という家族が出てこない。いないことにされていて疎外感がある。
- 女は女らしく、男は男らしくといった価値観がイラストや登場人物の服装、体型に反映されているように感じる。
- (船) 船内の宿泊施設の男女別がわからず不安。何も利用できず不便かもしれないので敷居が高い。



### 接遇において望むこと

- 性別で分ける呼び方（おねえさん、おにいさん等）や異性愛前提の呼称（奥さん、旦那さん等）を使わず、「お客様」「お連れ様」などを使う。複数の中から特定する際は、性別を表すものではなく、持ち物や服の色などで形容するようにしてほしい。
- マイノリティ当事者にとっては、車内の力関係において運転手は抗いがたい強者であることを自覚し、様々な立場の利用客がいることを考慮してほしい。
- 異性間か同性間かにかかわらずセクシュアル・ハラスメントに該当する会話、性的指向の決めつけを一方的にしないでほしい。



### 接遇において望むこと

- 事故など、利用客が家族などの助けが必要になった時などのために、様々な家族の在り方があることを知っておいてほしい。





困りごと

## 2 性別が一致しない事を理由に不正を疑われないか不安

●交通系ICカード・定期券・乗船名簿等は性別の記入や表示があるため、外見と登録上の性別が一致しないということで不正や犯罪扱いされるのではないかと心配。

●(バス) 予約制バスの性別登録が不安。高速バスなどのネット予約では氏名の他に性別が必要なためハードルが高い。自分はトランスジェンダー女性だが、女性の隣に座ることで、痴漢と疑われるのではないかと不安。



### 接遇において望むこと

●自認する性別・見た目の性別・身体構造的性別・法的性別が一致している人だけではないと認識してほしい。

●性別が一致しないことを理由に態度を変えずに他の利用客と同様に接遇してほしい。

●書面等に記載されている性別と見た目の性別が一致していないことを大声で指摘するなど、性別の不一致が他の利用客に知られるような対応をしないでほしい。

●本人確認が必要な場合は、その理由を説明し、性別にこだわらず、生年月日、顔写真などで確認し、利用客が不快にならないよう配慮してほしい。



困りごと

## 3 トイレが使いにくい

●性別があいまいなので、男女に分かれたトイレには入りづらいが、バリアフリートイレは使用中であることが多い。数が足りていないので不便を感じている。

●生まれも自認も女性なのに、男に間違われて注意されたり、出ていけと言われたりして困る。

●「健常者」に見えるため、なぜバリアフリートイレを使うのか、という目で見られるのが辛い。

●トランスジェンダーで車いすユーザーでもあったので、以前は男女別以外のところにバリアフリートイレがあり入りやすかったが、男女別にバリアフリートイレが設置されるようになり、困った。

### 接遇において望むこと

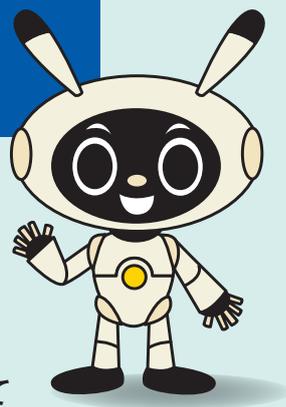
●トイレの使用はそれぞれの性自認を尊重してほしい。

●見た目の性別が曖昧／異なって見える人やトランスジェンダーなどのトイレ使用について、他の利用者とトラブルがあった場合は、職員は複数人で対応し、双方の話を個別に聞いてほしい。

●その際できるだけ双方を離して話を聞き、不審者扱いせず、公平に対応してほしい。



# 移動時の 困りごと



ここでは、様々な障害がある人の困りごとを紹介します。

利用者がどういうことに困っているのか、理解を深めましょう。

(なお、移動時の困りごとは一人ひとり異なります。  
ここでの記載内容は困りごとの一例です。)

---

## CONTENTS

---

- P38 車椅子使用者、肢体不自由者、視覚障害者の困りごと
- P39 聴覚障害者、発達障害者、知的障害者、精神障害者、内部障害者の困りごと
- P40 高齢者、妊産婦・乳幼児連れ、慢性疾患や難病のある人、けが人などの困りごと
- P41 認知症者、身体障害者補助犬ユーザーの困りごと

## 車椅子使用者、肢体不自由者の困りごと※1

- ・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。



## 視覚障害者の困りごと※1

- ・公共交通機関を利用する際は、ホームや階段からの転落、車や人・物との接触などの危険・不安を感じている。
- ・視覚的な案内看板のみで音声や音響による案内がない場合、情報を得にくい。
- ・視覚障害者誘導用ブロック上に自転車等の物が置かれていると歩行が妨げられる。
- ・不慣れな場所や、慣れた場所であっても、工事等でいつもと違う環境となっている場合、乗降が困難なことがある。
- ・近くに人がいるかどうか分からないため、困ったときに自ら助けを求めることが難しい。
- ・目的地までのルートや、信号が変わったかどうかの判断が難しいため、歩行中に迷ってしまった場合などは支援を必要とする。
- ・色による表示や誘導がわからない場合がある。
- ・たくさんの音があると歩行中に方向を見失う場合がある。



## 聴覚障害者の困りごと※1

- 音声や音響が聞こえない、聞き取りにくいことがあり、必要な情報を得られないことがある。
- 特に緊急時などは、すぐに状況を理解することが難しい。
- 発車ベル、ドアの開閉音、車の接近音などが聞こえず、危険な思いをすることがある。
- 窓口などで音声での案内を受けることが難しい。



## 発達障害者、知的障害者、精神障害者の困りごと※1

- 利用上のルールや常識が理解しにくい場合がある。
- いつもと違う状況になると対応できずパニックになってしまうこともある。
- 困っていても自分から助けを求めることが難しく、気持ちを上手く伝えられないことがある。
- ひとりで外出することに不安を感じたり、体調不良になることがある。
- 切符の購入方法などが理解できない、理解しづらいなどの場合がある。
- 光、音、臭いなどへの感覚が過敏であったり、鈍麻なことがある。



## 内部障害者の困りごと※1

- 長時間立っていることが難しい場合がある。
- 長い距離を連続して歩いたり、階段の昇降が難しい。
- 体調の変化があった場合、座って休める場所を必要とする。
- 人工肛門、人工膀胱を使用している人の場合、オストメイトに対応したトイレを必要とする。
- 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。



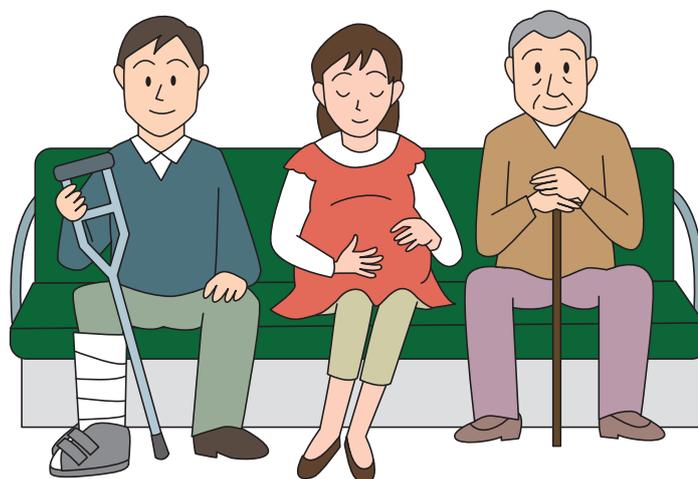
## 高齢者の困りごと ※1

- 長い距離を歩いたり、素早く行動することが難しい。
- 転倒したり、つまづきやすくなる。
- 時刻表などの小さな文字が見えにくい、アナウンスが聞こえにくい場合がある。
- 階段の利用や車両への乗降が身体的負担となる。
- 券売機など機械の操作が難しい。
- 物を触った時の熱い、冷たいという感覚が鈍くなる。



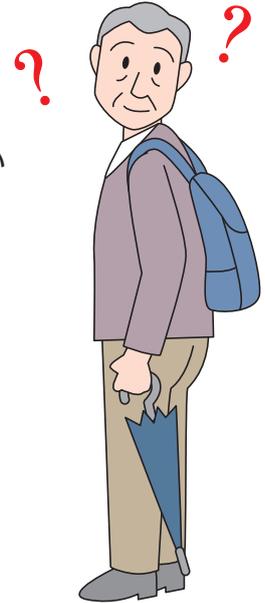
## 妊産婦・乳幼児連れ（ベビーカー使用者を含む）・慢性疾患や難病のある人・けが人などの困りごと ※1

- 長時間立っていることが難しい場合がある。
- 長い距離を連続して歩いたり、階段の昇降が難しい。
- 妊娠中でお腹が大きくなると、足元が見えにくく階段や段差の昇降が困難である。
- 人ごみの中で移動しにくくなる。
- 体調の急変が生じやすい。



## 認知症者の困りごと※2

- ・今いるところや行先がわからない。
- ・券売機の操作や時刻表などの理解が難しい。
- ・早口であったり、いくつものことを一度に話したりすると、理解できない場合がある。
- ・同じことを何度も聞くなどうまくコミュニケーションがとりづらい。
- ・忘れ物をしたり、荷物の取り違いをしたりする。
- ・料金の支払いが事業者や車両によりまちまちで、戸惑うことがある。  
(金額がわからない、払い方がわからない等)
- ・階段の段差や床の模様を誤認して、転落、転倒の危険がある。
- ・不安を感じると、パニックになってしまうことがある。
- ・トイレの使い方がわからない場合がある。



## 身体障害者補助犬ユーザーの困りごと※1,3

- ・補助犬を触る、見つめる、話しかけるなどの行為があると、補助犬の仕事が阻害されてしまう場合がある。
- ・歩行中や乗車中に補助犬と使用者の十分なスペースが必要である。
- ・目的地までのルートや信号が変わったかどうかは、盲導犬使用者が判断しなければならないため、歩行中に迷ってしまった場合などは支援が必要である。
- ・聴導犬は大型犬から小型犬まで犬種が様々なので、ペットと誤解されてしまう場合がある。

### 【補助犬について】

身体障害者補助犬は、盲導犬、介助犬、聴導犬の総称で、身体障害者の自立と社会参加に資するものとして、「身体障害者補助犬法」に基づき訓練・認定された犬のことを言う。2002年に施行された同法により、公共施設・公共交通機関・飲食店・病院・ホテルなどの不特定多数の方が利用する民間施設で、補助犬の受け入れが義務化されている。使用者には、補助犬であることを示す表示と健康管理手帳の携帯が義務付けられており、不明な場合は、表示を確認したり、認定証の提示を求めることは失礼にはあたらない。

2016年4月から施行された障害者差別解消法の中でも、「補助犬同伴拒否=差別的取扱い」であるとされている。厚生労働省や育成団体などでは積極的な補助犬の受け入れを示すステッカー表示などで周知を図っている。



※1公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン(平成30年5月国土交通省)

※2公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン(認知症の人編)(令和3年2月国土交通省)

※3交通サポートマネージャートレーニングブック 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団(令和4年5月)

## 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 ●



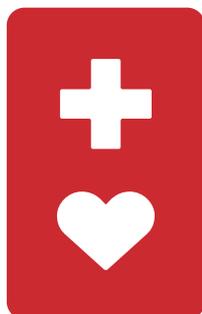
聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人、聞こえにくい人への配慮を表すマーク

### ● 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するためのマーク

### ● 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

# 交通サポートマネージャー研修のご案内

交通サポートマネージャー研修(サポマネ研修)とは、交通事業者(鉄道・バス)を対象に、高齢の方や障害のある方への接遇・介助の基本を習得する研修プログラムです。研修では、障害当事者が講師として参加し、座学、実技、ディスカッションを通じて、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しています。



日常利用の  
お客様への対応

障害等のある  
お客様の  
接遇・介助

観光・観戦の  
お客様への対応

外国人の  
お客様への案内

など… 交通事業者には、**多様なニーズへの対応**が求められています

## 研修の魅力

研修を通して、「障害の社会モデル」の考え方の理解や「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」等で交通事業者に求められている接遇の向上が図られます。



## イチ押しポイント

- 声のかけ方、接遇・介助の方法、配慮する点などについて、座学と実技、ディスカッションを通じて総合的に学ぶことができる
- 少人数のグループごとに障害当事者や専門家が加わりディスカッション、参加者からの質問にもその場で回答
- バス車両や駅施設などを用いた実技と、専門家、障害当事者講師からの具体例を交えた講義により、実態に近い研修内容

## 多様な障害当事者講師陣

- ◆ 研修の全日程に多様な障害当事者講師が参加します
- ◆ 講師が、日常的に公共交通機関を利用する際に感じていることなど、実体験を通じた生の声を講義します
- ◆ 受講生と講師のディスカッションを通じて障害者等のニーズと事業者が抱える課題などについて相互理解が深まります



障害当事者  
からの講義



障害当事者とのディスカッション

## 修了生・事業者への充実したサポート体制

- ◆ 研修プログラムの相談、障害当事者講師の紹介等、事業者の自主研修を支援するしくみもあります
- ◆ 『サポマネ通信』でバリアフリーに関する最新の動向、講師コラム、練習問題等を配信しています



交通事業者に求められている  
**ソフト面**の対応強化が図られる!

## 交通サポートマネージャー研修の基本プログラム



座学、実技、ディスカッションを通じて、障害の理解と接遇・介助の基本を学ぶ

- ▶ バリアフリー法で定められた「交通事業者の職員への適切な教育訓練(努力義務)」に対応した内容です
- ▶ 障害者差別解消法に示されている「合理的配慮の提供」にあたる、接遇面の向上につながるプログラムです



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



障害当事者とのディスカッション

1 日 目	午前	セッション1 オリエンテーション	研修内容やスケジュールの説明
		セッション2 バリアフリー法と接遇・介助の必要性	法制度や最新事例、接遇・介助の必要性、心構え等を学ぶ
		セッション3 グループディスカッション	グループ毎に障害当事者講師とコミュニケーション
		セッション4 障害の理解とコミュニケーションの基本	障害全般、コミュニケーションの基本を学ぶ
	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 【車いす、肢体不自由など】	車いす使用の当事者の日常生活の困難な点や移動・介助のニーズを学ぶ
		セッション6 接遇・介助方法の修得・実技演習① 【車いす】通路、段差等を利用し、介助する側・される側の体験	車いす使用のお客様に対する接遇・介助の基本を学ぶ
		セッション7 障害のあるお客さまの日常生活と移動② 【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
2 日 目	午前	セッション8 グループディスカッション	グループ毎に障害当事者講師とコミュニケーション
		セッション9 障害のあるお客さまの日常生活と移動③ 【知的障害、精神障害、発達障害、内部障害、難病、高齢者など】	様々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・介助のニーズを学ぶ
		セッション10 障害のあるお客さまの日常生活と移動④ 【視覚障害】	視覚障害者の日常生活の困難な点や移動・介助のニーズを学ぶ
	午後	セッション11 接遇・介助方法の修得・実技演習② 【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	視覚障害のお客様に対する接遇・介助の基本を学ぶ
		セッション12 気づきのトレーニング	受講者と障害当事者、さらに受講者どうして意見交換をすることで、2日間の研修内容を深める

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

お問い合わせ・受講のご相談は

交通エコロジー・モビリティ財団 バリアフリー推進部

〒112-0004 東京都文京区後楽1丁目4番14号 後楽森ビル10階

TEL 03-5844-6265 FAX:03-5844-6294 E-mail:best-sapomane@ecomor.jp

関西地区の方は「関西交通経済研究センター」までお問い合わせください >> TEL : 06-6543-6291

<https://www.ecomor.jp/barrierfree/best/>

交通サポートマネージャー



---

---

# 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

委員長	北川博巳	近畿大学 総合社会学部 准教授
委員	美濃伸之	兵庫県立大学大学院 緑環境景観マネジメント研究科 教授
委員	尾上浩二	NPO 法人 DPI 日本会議 副議長
委員	喜多田誠子	自立生活センター・いこらー
委員	中井美代子	一般財団法人大阪府視覚障害者福祉協会 理事
委員	竹田幸代	ぎんぎビジョンサポート 代表
委員	佐藤信廣	高槻市視覚障害者福祉協会 会長
委員	大竹浩司	公益社団法人大阪聴力障害者協会 会長
委員	渡部安世	NPO 法人兵庫県難聴者福祉協会 バリアフリー部長
委員	妹尾美紀	自立支援センターばあとなあ
委員	吉川ひとみ	アクセス関西ネットワーク
委員	植木智	新設Cチーム企画
委員	河内崇典	特定非営利活動法人み・らいず 2 代表理事
委員	南條正幸	関西鉄道協会 専務理事
委員	田内文雄	近畿バス団体協議会（一般社団法人大阪バス協会 常務理事） <前任者：藤本 和往>
委員	黒田唯雄	近畿ハイヤータクシー協議会 理事
委員	明渡茂樹	近畿旅客船協会 事務局長
委員	野村育代	国土交通省近畿運輸局 交通政策部 バリアフリー推進課長 <前任者：清良井 利之>
委員	澤田大輔	公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 バリアフリー推進部次長
シニアアドバイザー	三星昭宏	近畿大学 名誉教授
オブザーバー	六條友聡	社会福祉法人ぼぼんがぼん
オブザーバー	鈴木千春	障害者の自立と完全参加を目指す大阪連絡会議 運営委員
オブザーバー	大阪府・大阪市万博推進局 整備調整部	
オブザーバー	公益社団法人2025年日本国際博覧会協会	

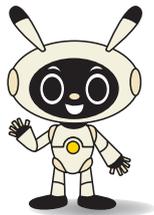
---

---

<順不同・敬称略>（ご所属、肩書等は令和5年度当時）

本書は上記の皆様のご協力を得て作成されました。

改めて感謝致します。



## 交通事業者向けバリアフリーサポートBOOK

---

2024年3月発行

監 修／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

発行所／公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団

〒112-0004 東京都文京区後楽1丁目4番14号 後楽森ビル10階  
03-5844-6265

URL： <https://www.ecomo.or.jp/>

公益財団法人 関西交通経済研究センター

〒550-0005 大阪市西区西本町1-7-2 ウエストスクエアビル9階  
06-6543-6291

URL： <http://www.kankouken.org/>

