

バスにおけるバリアフリーの取り組み状況について

一般社団法人 沖縄県バス協会

1. 低床バス車両への補助の実施

ノンステップバスやスロープ付きワンステップバスなどの低床バス車両の購入に際して、一台につき新車で30万円、中古車で10万円の補助を実施しております。令和2年度は、4事業者の26台の車両購入に対して260万円の補助を実施しました。

2. 接遇改善の取り組み

お客様への接遇改善の取り組みとして、令和2年11月12日と令和3年3月10日の2回にわたって「知的障害・発達障害に関する研修会」を開催いたしました。新型コロナウイルス感染症対策として人数を絞りながらの開催ではありましたが、併せて39名の参加を得て開催いたしました。

11月12日開催の研修会では、沖縄県発達障害者支援センターの天久 親紀主任が講師を務め、発達障害者の特徴と接遇における注意点などについて講演を行いました。

3月10日開催の研修会では公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団の竹島調査役を講師に迎えて、コミュニケーションボードの使用方法や認知症患者の接遇について講演を行いました。

第2回の研修会に先立って、令和2年12月9日には、公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団より、コミュニケーション支援ボードを路線バスの全車両分贈呈を受けました。現在、コミュニケーション支援ボードは路線バスの全車両に配置しております。

年度が明けてからの取り組みとなりますが、国連の提唱する世界自閉症啓発デーに合わせて、令和3年4月2日に、「知的障害・発達障害のある人のためのバス乗車体験」を開催いたしました。新型コロナウイルス感染症対策の困難はありましたが、発達障害者支援センターや発達障害者協会の協力もあり、30組ほどの参加者を得て開催いたしました。

乗車体験をとおして、安全安心なバス利用に向け、相互理解を深めることができましたと思います。

11/13 タイムス

障がい者接遇学ぶ 県バス協会 要望受け研修

今年5月、那覇バス運転手が知的障がいがある乗客に「早く降りろ」などと暴言を吐いたことを受けて、県バス協会は12日、那覇市内で研修会を行い、知的障



知的障がい・発達障がいがある乗客への対応について研修を受ける参加者ら＝12日、那覇市西、県男女共同参画センターにいる

がい者・発達障がいがある乗客への適切な対応を学んだ。県自閉症協会の玉那覇仰会長から「障がい者への理解を深めてほしい」との要望を受けて実施した。

県内路線バスの乗務員、運行管理者21人が参加。県発達障がい支援センター「がじゅまー」の天久親紀主任が講師を務めた。具体的な対話の方法として「ゆっくり、丁寧に、繰り返し伝える」「はい、いいえ、で答えられる質問をする」などと助言。それでも対話が難しい場合は、「具合が悪い」「行き方が分からない」などの状況を図示したボードの使用も提案した。

那覇バスの運行管理者、中本和樹さん(40)は「言葉で説明を受けて理解が深まった。現場に生かしたい」と話した。

11/14 新報

障がい理解し、接遇向上 県バス協会、那覇で研修会

県バス協会(小川吾吉会長)は12日、知的障がいや発達障がいのある人への理解を深め、利用者への接遇を向上させることを目的にした研修会を那覇市の県男女共同参画センターで開いた。本島のバス主要4社から乗務員や運行管理者など21人が参加した。

県内では5月、バス運転手の乗客とその母親が支払い手が知的障がいがある10代に手間取った際「早くしろ



県バス協会が主催した研修会で知的障がいや発達障がいのある人への対応方法などを説明する天久親紀さん＝12日、那覇市の県男女共同参画センターにいる

ときつく言っなど不適切な対応をして問題になった。県バス協会は障がい関連団体から要請を受けて研修企画画。障がい特化した接遇研修は初めてで全国でも例がないという。研修では県発達障がい者支援センター「がじゅまー」の天久親紀さんが講師を務めた。問題は天久さん自身、問題が生じるのは本人の特性が理由ではなく、本人に不便を生じさせる社会環境にあるとする「障害の社会モデル」を説明。「周囲のちよつとした配慮や手助けがあれば地域で暮らせる人がたくさんいる。関わり方といったソフト面はコストもかけず、すぐにできる」と意識変革を呼び掛けた。

参加者は、抽象的な言葉が理解しにくいといった発達障がいの特性を知るために「『少しだけ』を絵に描いてみる」といった体験もした。天久さんは「生まれつきこのような特性の人もいると分かるだけで、料金の支払い方や道順を聞かれた時の対応も変わるのではないかと話した。視覚的に説明する、短く具体的に言葉で説明する、といったコミュニケーションのこつを紹介した。

11/14 タイムス

バス協会へ支援ボード贈る



県バス協会の小川吾吉会長(左)へ「コミュニケーション支援ボード」を贈る交通エコロジー・モビリティ財団の大久保仁理事長(右)＝12日、那覇市、県男女共同参画センターにいる

交通エコロジー・モビリティ財団は9日、県内路線バスの知的障がい、発達障がいがある乗客へのサービス向上を図ってもらうと「コミュニケーション支援ボード」800部を県バス協会に贈った。那覇市の県男女共同参画センターで贈呈式があった。

知的障がいがある乗客に「早く降りろ」などと暴言を吐いたことを受け、同協会が11月、知的障がい者・発達障がいがある乗客への適切な対応を学ぶ研修会を実施。研修内で講師の県発達障がい支援センター「がじゅまー」の天久親紀主任が支援ボードの使用を提案し、今回の贈呈につながった。同財団の大久保理事長は「バス利用者の一助となつてほしい」と期待。贈呈を受けた同協会の小川吾吉会長は「バリアフリー対策を強化していきたい」と話した。

バス乗車の流れ学ぶ

障がい者対象に体験ツアー

那 覇

毎年4月2日は、国連が定める「世界自閉症啓発デー」。県バス協会や県自閉症協会、県発達障がい者支援センターは同日、知的・発達障がい者を対象にしたバス乗車体験ツアーを那覇市おもろまの那覇第2地方合同庁舎駐車場で開いた。当事者やその家族ら約20人が参加し、バスの乗り方や運賃の支払い方法などを学んだ。

主催者側は写真を示しながらバスの乗り方や、IC乗車券「OKICA（オキカ）」を使った運賃の支払い方などを説明した。その後、参加者は停車した状態のバスに乗り着席し、降車ボタンを押してバスを降り、一連の流れを体験した。

乗務員の帽子や手袋を身につけ、運転席に座る撮影会も

主催者側は写真を示しながらバスの乗り方や、IC乗車券「OKICA（オキカ）」を使った運賃の支払い方などを説明した。その後、参加者は停車した状態のバスに乗り着席し、降車ボタンを押してバスを降り、一連の流れを体験した。乗務員の帽子や手袋を身につけ、運転席に座る撮影会も



乗務員の帽子をかぶり、運転席に座る参加者＝2日、那覇市おもろまの那覇第2地方合同庁舎駐車場

利用者の理解を深めるいい機会となった。今後も継続して取り組んでいきたい。全ての利用者に丁寧な話し

く、ゆつくりとした説明を心掛けることが重要だ」と語った。



運転手になりきる参加者と操作方法を教える乗務員＝2日、那覇第2地方合同庁舎

バス利用で交流会

障がいある子招く

4/3 9:45

県バス協会は2日、那覇市おもろまの那覇第2地方合同庁舎駐車場で、知的障がいや発達障がいのある人を対象に、バス利用を体験する交流会を開いた。小学生や中学生など約15人が参加。那覇、東陽、沖繩の各バス会社の乗務員らから、乗り降りの方法や運賃の払い方などを学んだ。交流会では、困りごとを

図示する「コミュニケーション支援ボード」を取り入れて、参加者が行き先や要望をうまく伝えられない場合には、指さして伝えられるようにした。参加者が運転手席で車内アナウンスをすると「かっこいい」と歓声が上がった。

島袋林由さん(10)は「楽しかった。1人でバスに乗れるように頑張る」と笑顔

を浮かべた。

交流会は、昨年5月に那覇バス運転手が知的障がいのある乗客に「早く降りろ」となど暴言を吐いたことを受けたもの。小川吾吉会長は「実際に交流をして、理解を深めることが重要。今後も継続したい」と話した。

コミュニケーション支援ボード Communication Board

交流支援版 커뮤니케이션 지원보드




おたずねします
Excuse me...
请问...
말씀 좀 하겠습니다




どうしましたか?
May I help you?
怎么了?
왜 그러세요?


1 1
2 時間/お金
3 乗り物/駅
4 場所
5 もの
6 ひと




お
落としもの
Lost Item
丢失物品
분실물




まいご
迷子
Person Lost
迷路
길을 잃다




ぐあい わる
具合が悪い
Feeling Unwell
身体不适
몸이 안 좋다




いかた
行き方
How to get to ...
走法
가는 방법




でんわ
電話してほしい
Please call ...
请您打个电话
전화해 주시기 바랍니다



トイレ
Toilet
卫生间
화장실



じこ ちえん
事故/遅延
Accident / Delay
事故/ 지연
사고/지연



けいさつ
警察
Police
경찰
경찰

はい
Yes
是 예


いいえ
No
不 아니오

わからない?
No Idea
听不懂 모르겠다


ひつだん
筆談
By Writing
笔谈 필담

ほか いろいろ
他の質問
Other Questions
其他问题 다른 질문

1 1
2 時間/お金
3 乗り物/駅
4 場所
5 もの
6 ひと




なんじ
何時?
What time? How long?
几点?多长时间?
몇시? 어느 정도?



い さき
行き先
Destination
去向
가는 곳

時間/お金

いくら?
How much?
多少钱?
얼마?



えん 円
Yen
日元
엔

場所

はい
Yes
是 예

いいえ
No
不 아니오

わからない?
No Idea
听不懂 모르겠다

ひつだん
筆談
By Writing
笔谈 필담

ほか いろいろ
他の質問
Other Questions
其他问题 다른 질문

2 時間/お金
3 乗り物/駅
4 場所
5 もの
6 ひと