

乗り合いバス乗務員へのコミュニケーション研修の試行 ～ バス乗務員と車いす利用者の相互理解を目指して ～

野下浩平¹・加藤章²・樋口恵一³・三村泰広⁴

Kouhei Noshita¹・Akira kato²・Keiichi Higuchi³・Yasuhiro Mimura⁴

豊田市の基幹バスであるとよたおいでんバスは、障がい当事者や高齢者などの移動困難者にとって重要な移動手段の1つである。日常的に乗務員が車いす利用者との接遇について不安を感じていること、他の乗客への対応も苦慮している現状があることを運行事業者へのヒアリングで把握した。当事者とのコミュニケーション研修を提供することで乗務員と車いす利用者との相互理解を図った。その結果、このような研修が乗務員の自信向上につながり、スムーズな運行への一助になることが明らかになった。

キーワード：コミュニケーション研修、当事者参加、相互理解、移動の権利

Keyword：Communication training , participating , Mutual understanding ,
Right to move

1. はじめに

平成28年4月1日に障がい者差別解消法（「障がいを理由とする差別の解消の推進に関する法律」）が施行された。

この法律は、国連の「障がい者の権利に関する条約」の締結に向けた国内法制度の一環であり、全ての国民が障がいの有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会を実現すること、また障がいを理由とする差別の解消を推進することを目的としている¹⁾。

これまで、交通バリアフリー法などにより、特定旅客施設や鉄道駅周辺のバリアフリー化は進められてきている。

他方で、障がい当事者が地域で安心して継続的に暮らしていくために必要なエンパワメントの獲得、2025年問題などを見据えた要介護者の活動の維持、要支援者の予防、介護保険基本チェックリスト該当者のための移動手段の確保のため、特定旅客施設以外のバリアフリー化も必要である。

本研究では、身体障がい当事者が地域で暮らしていくために必要な『移動手段』の中で、特有の課題がある乗り合いバスに着目し、利便性の向上に向けた対策として、バス乗務員と身体障がい当事者とのコミュニケーション研修を企画・検討し、愛知県豊田市で運行されるとよたおいでんバス運行事業者への実証を通じて、当該研修の検証を行う。

¹（特非）豊田ハンディキャプの会・〒471-0871 愛知県豊田市元宮町 6-19・0565-31-5772

² 自立生活センター十彩・〒471-0871 愛知県豊田市元宮町 6-19・0565-31-1117

³ 大同大学・〒457-8532 愛知県名古屋市南区白水 40・052-612-5571

⁴（公財）豊田都市交通研究所・〒471-0024 愛知県豊田市元城町 3-17・0565-31-7543

2. 乗り合いバスの現状の課題

2-1 バス車内外の課題

乗り合いバスは、身体障がい者が利用する公共交通の中で鉄道について多くの利用がある。しかし、車いす利用者が乗り合いバスを利用する際の課題は多く、既往研究²⁾³⁾⁴⁾や運行管理者へのヒアリングによると、表1に示すような車外課題と車内課題がある。

表1 乗り合いバスの車内外の課題

車内課題	スロープでの乗降支援の方法
	車いす固定ベルトの設置時間
	車いすの固定をさせてもらえないことがある
	車いすスペースに他の乗客が座っている
	車いすの形状の多様化により、固定箇所がわかりづらい
	障がい者とのコミュニケーションの取り方
	他の乗客からの苦情
車外課題	スロープの出しにくいバス停がある
課題	バスベイがなく道をふさいでしまう

車外の課題は、用地確保や造成など、費用と時間を要する対策が必要であるため、長期的な改善項目である。一方で車内での課題は、車いすの固定方法や車いす利用者に対する声かけの方法など、ソフト面での対策を行うことで短期的に改善することができると考えられる。

2-2 車いす利用者への接遇

(1) 当事者参加

とよたおいでんバスは3社の運行事業者が豊田市との協定に基づき共働運行をしている。乗務員に対する社内研修には障がい当事者は入っておらず、乗務員同士で行う。車いす利用者と接するような機会は、新人研修や定期的な研修でも設けられていない。

(2) 乗降に関するマニュアル

とよたおいでんバスで統一されたものではなく、各社の物を使用しており、同会社別営業所でも研修の仕方が異なる。

(3) 車いすの固定

運行事業者の研修では、手動車いすのみを使用しており、電動車いす・簡易電動車いす・

バギー型車いすに触れる機会はない。(表2)

表2 おいでんバス運行事業者研修内容

運行事業者	研修種類	開催人数	開催頻度	内容
事業者 A	新人研修	15名程度	入社時に随時(1回/年程度)	独自のマニュアルはない
				手動の車いすを使い相互に乗せあう
事業者 B	約3ヶ月間	20名程度/6班	班集会5月(上期)、と2月(下期)	マニュアルを使用
				手動車いすを使用
				「人の重み(重量)を体感する」 車いす固定装置の取り扱いも含む
事業者 C-1	約3ヶ月間	随時個別に対応	随時個別に対応	マニュアルを使用
		新人研修(その他随時個別に対応)		手動車いすを使用
				重点①ベルトや装置は全て使用する 重点②後ろ向きで降りること
事業者 C-2	約3ヶ月間	随時個別に対応	随時個別に対応	マニュアルは使わない
		随時個別に対応		手動車いすを使用
				先輩が口頭で1対1でやってみせる

3. コミュニケーション研修の概要

バス車内での課題は、車いす利用者とコミュニケーションをとることで改善や軽減ができると考えられる。

そこで、豊田市の乗り合いバスである“とよたおいでんバス”を運行している事業者とNPO法人豊田ハンディキャブの会が連携し、障がい当事者が事業所に出向いて乗務員へ研修を行う『コミュニケーション研修』を企画した。

コミュニケーション研修では、障がい当事者とバス乗務員の相互理解を深め、実地研修を行うことで、車いす固定ベルトを取り付ける位置や、車いす利用者との接し方を理解し、ソフト面での課題の軽減を図ることを目的としている。具体的内容を表3に示す。

表3 コミュニケーション研修内容

資料説明	差別解消法
	声かけ方法の解説
	車いすの固定箇所
講話	障がい当事者の講話
実地	固定の声かけの実地
質疑応答	
その他	振り返り、乗務中の不安の解消
	資料の詳細説明
	車いす利用者との座談会 など



写真1 研修の様子 (左:固定実地、右:解説等)

本研究では、コミュニケーション研修が短期的な利便性向上策（改善策）になり得るか、①固定方法の理解度、②研修意義の確認をバス乗務員のアンケート結果から明らかにする。調査対象は、おいでんバス運行事業者3社（4営業所）、調査概要・調査項目を表4に示す。

表4 調査概要・調査項目

項目	内容
調査対象	コミュニケーション研修参加の乗務員(96名)
調査方法	アンケート(研修前、研修後 計2回)
調査回数	全13回
	平成29年 9月19日、10月3日、4日、12日 11月6日、10日、12月12日
	平成30年 1月19日、29日、2月13日、15日 3月13日、26日
調査項目	課題の解明、改善点の重要度 研修での課題解決の可能性 研修の重要性、運転歴 など

4. コミュニケーション研修の理解度の確認

(1) 固定方法の理解度

コミュニケーション研修前の事前調査では、車いすの固定手順は理解しているが、電動車いすの固定箇所の理解度が最も低い(図1)。

そこで固定方法の理解状況を研修後の事後調査で確認する。

図2で示す研修の参考度合いでは「【資料】固定箇所」の「とても参考になった」と回答した割合が他の項目に比べて高い。さらに、研修内容を実践できるかという問いに対して、96%の乗務員が「実践できる」と回答していることから、実践で役に立つ固定方法の理解が得られたと考えられる。

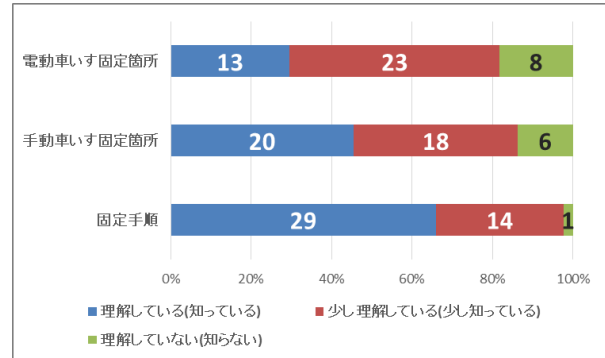


図1 固定方法の理解状況 (事前調査)

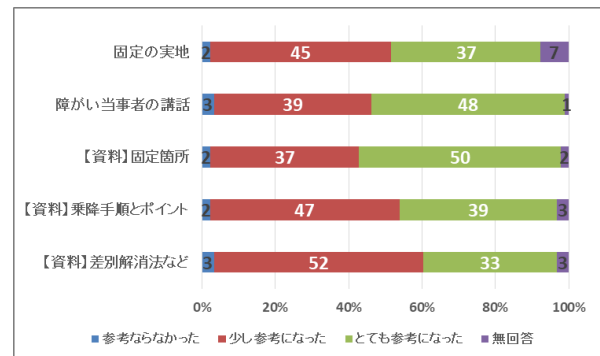


図2 研修の参考度合いの検証 (事後調査)

(2) 研修意義の確認

まず乗務員と車いす利用者の課題意識の差を確認する。車いす利用者の意識は既往研究⁴⁾のデータを用い、乗務員の意識は本研究で収集したデータを用いる。確認方法は表5に示す①から⑩の改善意向の度合いを得点化し、平均点の差の検定を行う。

分析の結果、③④⑩⑪の4項目に有意な差がみられた。平均点が高いほど改善してほしいという意向の度合いが強いことを意味するが、「③乗務員の車いす固定方法の熟知度」「④障がい当事者とのコミュニケーションの取り方」はバス乗務員の改善意向の度合いが低い。

この差は利用環境の悪化につながっている可能性があり、今回のコミュニケーション研修でこの差が埋められると考える。

図2に示すように、研修内容全てで「参考になった(とても+少し)」と回答した割合が高い。

さらにコミュニケーション研修の継続意向では、研修に参加した乗務員の96%(無回答2%)

がコミュニケーション研修を継続して行うべきとの意向であった。

乗務員が「今後も継続するべき」と感じられたコミュニケーション研修の意義は高い。

図3のように各営業所別にバス乗務員の継続意向を見てみると、営業所により差があり、特に車いす利用者の定期利用が少ない営業所の乗務員は、“開催回数を少なく”“開催間隔を長く”したいということがわかった。

定期利用路線がある、またはあった営業所は、バス乗務員の20%程度の方が、3ヶ月に1回と、密な研修頻度を望んでいる。

表5 利用者と乗務員の改善意向の度合い

	利用者 (平均点)	乗務員 (平均点)	t検定に おけるp値
①スロープの設置にかかる時間	1.24	1.41	0.765775
②車いすの固定にかかる時間	1.69	1.59	0.828525
③乗務員の車いす固定方法の熟知度	1.99	1.05	p< 0.001
④障がい当事者とのコミュニケーションの取り方	1.66	0.98	0.0034
⑤車いす利用者などが転倒しないような運転	1.07	1.05	0.6896
⑥バス停付近の道路	1.68	1.73	0.9462
⑦バス停の環境	1.70	1.71	0.7469
⑧他の乗客の理解度の向上	1.73	1.51	0.6087
⑨車いすの固定に関する法の緩和	1.19	1.49	0.1466
⑩バスに固定しやすい車いすの開発	1.13	1.95	p< 0.001
⑪バス車内の車いすスペースの増設	1.85	1.12	0.0102

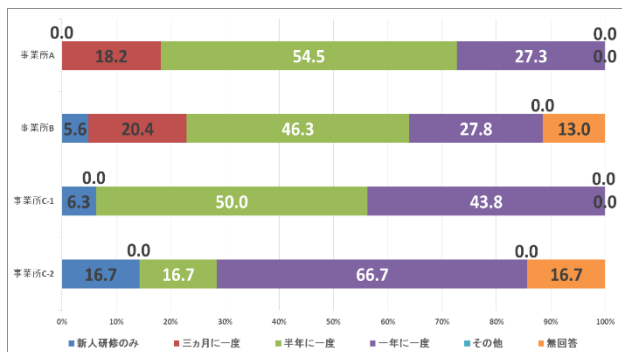


図3 営業所別 継続意向頻度 (事後調査)

5. まとめ

本研究では、乗り合いバスの利便性向上に向け、ソフト面の課題軽減のため、即効性の高さが期待されるコミュニケーション研修を実施し、その効果を検証した。

その結果、このような研修は「車いす固定方

法の理解の向上」「1年に1回以上の頻度での研修の継続意向」が確認でき、車いす利用者の利便性の向上につながる有益なものとなることがわかった。

今後は、さらなる利便性の向上のため、バス車外課題の改善も含め、車いす利用者、バス乗務員対しても、新たな負担軽減に取り組み、バス車内環境の改善につなげていく。

謝辞

調査にあたり、豊田市交通政策課、名鉄バス株式会社、豊栄交通株式会社、株式会社オーワの皆様には多大なるご協力をいただきました。アンケート作成・集計などで大同大学4年清水 拓夢氏には多大なるご協力をいただきました。

本研究は豊田市民活動促進補助金新規チャレンジ部門の助成を受けて実施しました。

ここに記し感謝の意を表します。

参考文献

- 1)内閣府：障害を理由とする差別の解消の推進 <http://www.8caogo.jp/shougai/suishin/sabekai.html>
- 2)三村泰広、他5名:車いす利用者による乗合バス利用時の心理的バリアの実態、第18回日本福祉のまちづくり学会 全国大会 概要集
- 3)樋口恵一、他4名:車イス利用者の乗合バス乗降・乗車中の心理的バリアに関する実態調査、第19回日本福祉のまちづくり学会 全国大会 概要集
- 4)三浦可菜、他3名:車イス使用者の乗合バス利用時におけるバリアに関する調査分析、第19回日本福祉のまちづくり学会 全国大会 概要集