



20190317 日本福祉のまちづくり学会 勉強会
於 名古屋都市センター

とよたおいでんバスの コミュニケーション研修

障がい当事者によるバス乗務員への研修と
車いす固定装置の負担軽減に向けた取り組みにおける3年間の到達点

NPO法人豊田ハンディキャプの会
大同大学 工学部
自立生活センター十彩
(公財) 豊田都市交通研究所

○野下 浩平
樋口 恵一
加藤 章
三村 泰広



✓ 乗務員と車いす利用者の相互理解

- ・話しかけ方がわからない。
- ・どこまで何を聞いていいのかわからない。

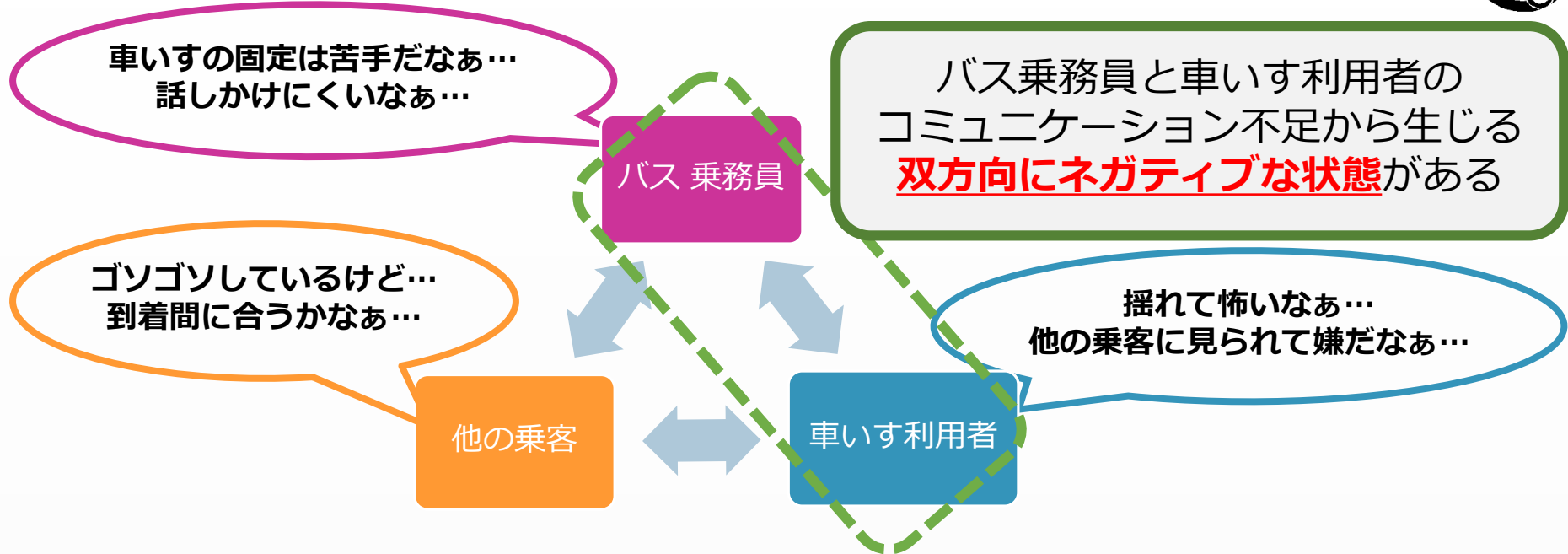
✓ 車いすの固定に関すること

- ・固定装置などが煩雑。
- ・フックを車いすのどこにかけていいのかわかりにくい。

✓ 乗降の環境によるもの

- ・乗降する場所に段差や勾配がある。
- ・道路、路側帯、歩道の幅が狭い。

**車いす利用者への接し方などの統一が
乗務員の対応しやすさにつながり、
“公共交通の乗りやすさ”になるのでは？**



⇒車いす利用者のバス利用環境を改善できないか？

	年度	1年目		2年目		3年目		4年目		5年目	
	月	2016 H28		2017 H29		2018 H30		2019 H31		2020 H32	
		4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
平成27年度 時点での計画		コミュ研の構築		試行・実地		フォローアップ		実装			
								豊田市からの委託 企業からの受講料			

バリアフリーって コミュニケーションって ．．． なに？

【苦勞した点】

これまで実施されてこなかった取り組みのため、
賛同が得られにくかった

いまでは【3年間の到達点】



【A社】
営業所として実施する。
(本社と調整済)

頻度 3~4回/年
対象者 120名程度

【B社】
《社の方針として》
・安全確保にもコストがかかる。
・どこまでも費用をかけられるわけではない。
・資料『固定フックをかける位置』をマニュアルに導入が決定

頻度 2~3回/年
対象者 50名程度

【C社】
定期的に開催したい。

頻度 2回/年
対象者 10名程度

営業所

運行管理者

コムユ研がいい物だ
という事はわかっている

乗務員

半年から1年に1回は
このような研修をやりたい

当事者団体

豊田ハンディキャブの会
十彩、ユートピア若宮

研究機関

大同大学
豊田都市交通研究所

行政

豊田市交通政策課

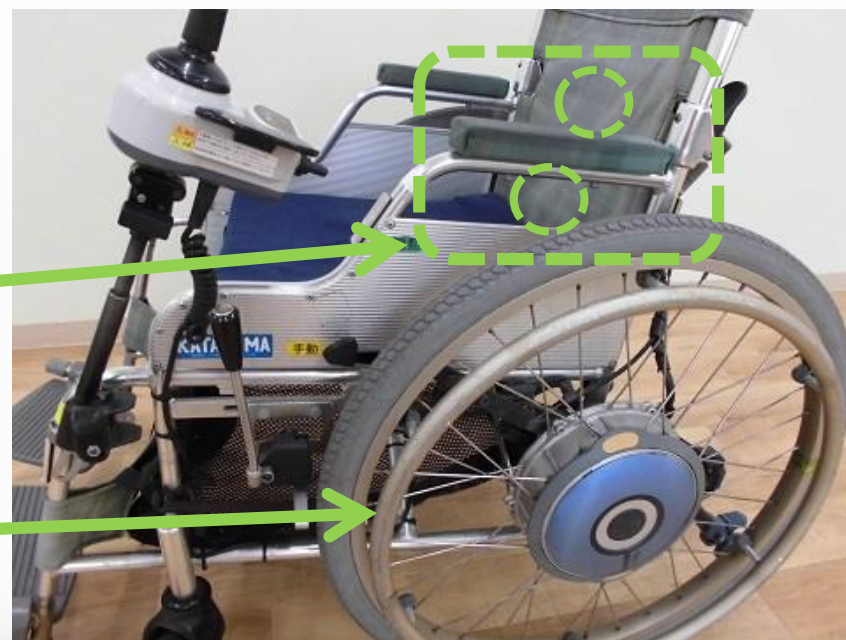
コミュ研の様子



2019/3/17

平成30年度コミュ研 乗務員さんからのご意見【日々の疑問・課題】

- ・ 車いすの種類が多いため、パッと見ではフックをかける位置を見つけにくい。フックをかける場所の判断が難しい。
- ・ **フックをかける位置を車いすを作る時に明示するようにできないか？**
- ・ 固定の際に女性に触れてしまいそうになることもあるがどうしたらよいか？
- ・ 女性のお客様の足元に入るのはどうしても気が引けてしまう。
- ・ 固定フックを2ヶ所にかけると届かないので現場で何とか対応するしかない。
(前後とも同事例有)
- ・ シートベルトは、ひじ掛け(アームレスト)の下を通すのか？上を通すのか？
- ・ ブレーキのない車いすへの対応はどうしたらよいか？
- ・ 横転防止ベルト(青ベルト)をかける場所。ハンドリムを指定する方がいるが、耐久性は大丈夫なのか？



⇒**質問の内容が1年目と比べかなり具体的になってきている**

3年間の成果 《リトラクターの導入》

課題を共有して改善施策として導入した事例

新型固定装置 “リトラクター”とは

- ・ 15認定車両では標準装備の固定装置。車両にあらかじめ据え付けられている。
- ・ 現行固定装置のアンカーを使用するタイプの物を4個使用した。
- ・ 赤いレバーを押している時のみ伸長し、何も力を加えない時は縮もうとする(①)
- ・ 増し締めをしたい時は、本体外側にあるダイヤルを回す(②)



3年間の成果 《リトラクターの体験の様子》



2019/3/17

3年間の成果《リトラクターの導入》



【課題】 車いすの固定に時間がかかる

【理由】 固定装置の煩雑さ、固定フックをかける位置がパッと見でわかりにくい

【新規調査】 現行固定装置とリトラクターの計測比較

【調査方法】 車外からスロープで乗車、車内の固定位置まで誘導、
車いすの固定・シートベルト着用の一連の流れを計測した。

	現行固定装置	リトラクター	差
①	0:04:30	0:01:54	0:02:36
②	0:06:06	0:02:25	0:03:41
③	0:04:10	0:02:25	0:01:45
④	0:03:30	0:02:50	0:00:40
⑤	0:07:10	0:02:48	0:04:22
⑥	0:03:30	0:02:18	0:01:12
平均	5:05	2:28	2:37

※⑥は雨天のため、スロープの乗車を省いた

リトラクターは現行固定装置の半分程度の時間で乗車することができる

⇒**車いす利用者の多い路線から順次導入を検討**

現在地 《平成27年度の申請時当初予定との比較》



	年度	1年目 2016 H28	2年目 2017 H29	3年目 2018 H30	4年目 2019 H31	5年目 2020 H32
	月	4	3 4	3 4	4 3 4	3 4
平成27年度 時点での計画		コミュ研の構築	試行・実地	フォローアップ	実装 豊田市からの委託 企業からの受講料	
実際の工程		コミュ研の構築	試行・実地	10月 試行・実地	実地 聞き取り 9月	実装・委託
コミュ研			修了者：130名/180名中			
新型固定装置体験 (リトラクター)			体験者：50名/180名中			実装・委託
			助成金を探し中		導入後フォロー	

コミュ研の
目指す姿

- ・ “コミュ研の根付き”と“乗務員と車いす利用者の相互理解”が、障がい当事者の活躍の場になる。
- ・ バス乗務員、運行事業者が効果的であると思える研修の提供を目指す。