

令和3年度近畿運輸局バリアフリー化推進功労者表彰

優秀賞

山陽電気鉄道 株式会社

(兵庫県神戸市長田区御屋敷通3丁目1番1号)

受賞者の取り組み

障害者の乗車時における課題に関する現場の駅係員及び乗務員へのアンケート結果を基にして、障害者家族会を通じて行った知的障害の疑似体験や、障害者乗車時の接遇法や障害者の行動理解に関するDVDの作成など、社員教育を充実させるとともに、障害者団体の協力を得てポスターによる啓発活動を展開している。

同ポスターは、知的障害への配慮を取り上げるという点でこれまであまり例のないものとなっており、乗客間の相互理解が重要なポイントであることを分かりやすく示している。

加えて、エレベーター設置、多機能トイレ整備などのハード施策を実施。

社員教育資料 (DVD・アンケート結果)

対応例一部紹介(DVD収録) ①大声で騒いでいる。(周囲のお客さまの迷惑となっている)

どうされましたか。お静かをお願いします。5の声の大きさなので1 (orゼロ) の大きさをお願いします。手の幅で大きい・小さいでデスマーシナながら、声が大きいですので(耳が痛くなります) 小さくして下さい。



おおごえ
不安ゆえ、聴覚が過敏になって
耳をささいに
自分の声で落ち着こう
としていることもあります。

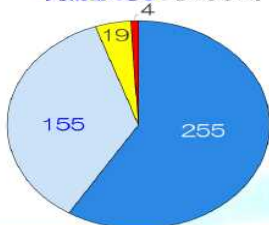


啓発ポスター「私のことを知ってください」



活動の結果・成果 今回の学びを経て係員へ再アンケートを実施した

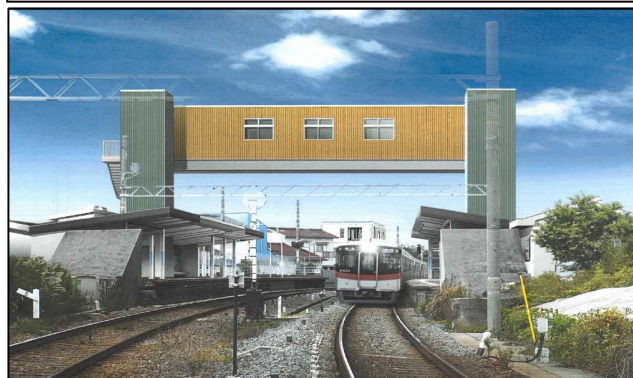
④ 知的障害・精神障害がある人への対応は難しい面もあるが、周囲の迷惑になっている際のお声かけは勿論、そうでない場合も高議して見守るといったことも行動の一つです。これらも含め、今後行動できると思いますか。



知的障害からくる行動についての理解度が向上したことはもとより障害がある人への対応について教習以前の対応する38%から95%へ上昇したことからわかるように多くの係員に対し前向きに行動しようという意識付けに繋がった。

※現場係員433名が回答

(BF整備) 林崎松江海岸駅 (抜粋)



講評

ハード・ソフト両面でいろいろな取組を行ってきている中で、社員教育だけにとどまらず、特に乗客に対し、今まで対応が十分ではなかった知的障害への配慮の必要性を理解してもらうための啓発活動として製作したポスターについて高く評価。他の交通事業者に向けた一つのモデルになると期待。