

令和5年度 心のバリアフリー推進のためのモデル検討調査事業 成果報告会

社会福祉法人
ながよ光彩会

無人駅における利用者・住民同士の助け合い促進に向けた
接遇プログラムの作成

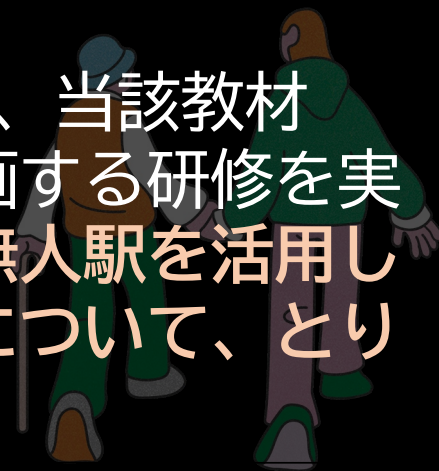
利用者や住民同士の助け合いが自然発生的に醸成されることを目的とし、地元住民や一般企業等を対象とした無人駅における障害当事者への接遇等に特化したプログラム（教材）を作成。

また、無人駅を活用した電車の乗降体験等を実証的に行うことで、より日常生活を想定した介助体験等も行う。



< 取組概要 >

- 地元住民や一般企業等を対象に、公共交通機関、特に無人の鉄道駅の利用といった日常の生活の場において、困っている障害当事者を見かけた際にどのようにお声がけをし、どのように介助したら良いかを学ぶことができ、利用者や住民同士の助け合いが自然発生的に醸成されることを目的とした教材（プログラム）を作成する。
- 午後からは駅係員が不在となるJR長与駅を拠点として、当該教材（プログラム）を活用し、障害当事者が講師として参画する研修を実施する。また、より日常生活を想定した体験として、無人駅を活用した電車の乗降体験等を実証的に行い、課題や留意点等について、とりまとめる。



ユニバーサル

アクション

プログラム

Entry class 入門編

開催日

2024年1月19日(金)

2月 2日(金)

2月16日(金)

3月 1日(金)

場所：長与駅コミュニティホール

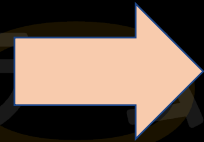
プログラムスケジュール

- 13:30 ごあいさつ
- 13:40 グループワーク
- 13:50 障害の社会モデル、合理的配慮について
- 14:05 さまざまな障害について考えよう
- 14:10 駅探索
- 14:25 ふりかえり
- 14:30 休憩（14:40までに2番ホームで待機）
- 14:40 ホーム、JR九州車両での実地研修
- 15:20 休憩（15:30コミュニティホール集合）
- 15:25 振り返り、講師との対話
- 15:55 まとめ
- 16:00 おわりに

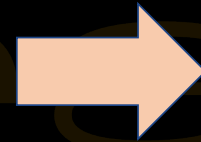


バリアに気づき、取り除こう

知る



対話



行動

どんな困りごとがあるのか
「知る」「気づく」

どんなことで困っているのか、何ができるか。
障害のある人や自分のまわりの人と話す

自分にできる具体的な行動を起こす

自己紹介

山本順子（やまもとよりこ）

鹿児島県出身 / 福岡県筑紫野市在住

2014年重症筋無力症と診断される

2019年OriHimeパイロットとなる

2021年障害平等研修登録ファシリテーター

2022年SmartHRにて就労開始

- 🍇 完全テレワークで働いています！
- 🍇 キャンプときゅうりが大好きです！！



自己紹介

落水 洋介（おちみずようすけ）

1982年福岡県生まれ。

7年前にPLS(原発性側索硬化症)を発症、全身少しづつ動かなくなり数年後には寝たきりになり話す事もできなくなる病気になる。2016年から講演活動を開始。難病になった私が今人生で一番幸せと思えるのはなぜか？電動車椅子で全国で伝えている。2021年には株式会社PLSを設立し、医療福祉の情報発信基地として、仲間と共に世の中のお困りごと解決へ活動開始中。

🍋 血液の半分はレモンサワーです。



長与駅について

- 1日に約1,500人が利用する駅
- 2022年3月からお昼12時以降、駅員が不在となる時間規制駅
- 2023年9月より長与駅構内のコミュニティホールにGOOD STATIONをオープンし、カフェスタッフが改集札・案内業務、清掃業務、乗降介助業務を担っています。



GOOD STATION

得意を伸ばして、いかしあう。

グッド

グループワーク

バリアを見つけよう！



駅舎の外から改札まで、移動しながらバリアを見つけよう

見つけたバリアをメモしよう

グループでまとめて、発表する人を決めよう

グループごとに発表しよう



教材 (B5サイズ20Pで制作)



ケースその①

くるまいす つか ひと 車椅子を使っている人

の視線で考えてみよう!

けがや病気で歩けなくなった人、長い距離を歩きづらい人など、様々な理由を持つ人が車椅子を利用しています。足だけでなく、上半身や心臓などの器官が原因で身体を動かしにくい人も利用することがあります。

STEP 1

お困りごとは……?

あなたがいる場所で起こっている、または起こりそうな障害を発見しよう

無人駅でのお困りごと

駅員不在時は、乗車のために予約が必要になる

改札などの通路が狭くて通れない

“この場所”でのお困りごとは…

STEP 2

お困りごとを持つ人は、本当はどう思っているのだろう?

どのような変え合いがあれば、「ともに生きる」ことができるようになるだろう?

実は、手助けがいらなくてもたくさんある!

車椅子を押してくれるときはゆっくり押して欲しい

みんな足が不自由なわけではなくて、立てる人もいる

全身がしんどいので、声を出すのが大変な人も

病気ではなくて、足の調子がわるいだけ



STEP 3

自分ができるようなことって、なんだろう?

気づいたことをメモしよう!

Blank lined area for writing notes.



駅舎、ホーム、車両の振り返り

1. グループワーク：グループで気づきをシェアしよう

【発表する人を決めよう】

2. シェアリング：グループの気づきを全体に発表しよう

(他チームの気づきはP7, P9, P11, P13にメモ)



ユニバーサル アクション プログラム

Entry class 入門編



会社や学校など、 日常の中でのできるアクションを考える

1. 個人ワーク：今日からできるアクションを記入しよう

2. グループワーク：グループでアイデアをシェアしよう
【発表する人を決めよう】

3. シェアリング：ユニバーサルアクションを全体に発表しよう

Entry class 入門編



教材



心のバリアフリーを、 実際にどう実践したらいいだろう？

まとめを
メモしよう！

自分が今日から
できそうなことは何だろう？

ここまで様々な障壁に触れてきましたが、実際は困ったと感じる物事やタイミングが人それぞれで、外見だけでは支えを求めているか分かりづらいものです。

「いま手助けしてほしい！」「いまお声がけした方がいいのかな？」という互いの状況を“見える化”できれば、もっとみんなが利用しやすい長与駅になるはずです。

そのためにも、研修のまとめとして「今日からできそうなこと」を考えてみましょう。身なりや行動に気を遣ってみたり、障壁について知識を深めてみたり、支え合いをサポートするサービスを使ってみたり。

自分ができることを見つけ、少しずつ実行しながら、一緒により良い長与駅をつくっていきましょう！



ユニバーサル アクション プログラム

Entry class 入門編

「手ぬぐい修了証」

サポーターの表現ツールとして、修了者には手ぬぐいを授与

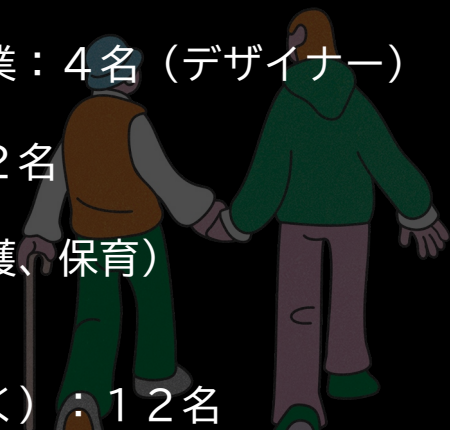
制作：GOOOD KAGAYAKI
(就労継続支援B型事業所)



参加者 人数、属性

- 定員：20名×4回 計80名
- 申込数：94名
- 修了者（参加者）数：83名

建設業：1名
製造業：2名
電気、ガス、熱供給、水道業：1名
情報通信業：7名
運輸業、郵便業：8名
金融業、保険業：3名
学術研究、専門・技術サービス業：4名（デザイナー）
宿泊業、飲食サービス業：2名
生活関連サービス業、娯楽業：2名
教育、学習支援業：6名
医療、福祉：16名（医療、介護、保育）
複合サービス業：1名
サービス業：4名
公務（他に分類されるものを除く）：12名
その他（大学生3名、高校生7名、主婦1名、無職2名）



アンケート

□回答者数：60名（アンケート回収率：72.2%）

■プログラムの満足度（4段階評価）N=60

1、プログラムの時間は適切でしたか：3.61

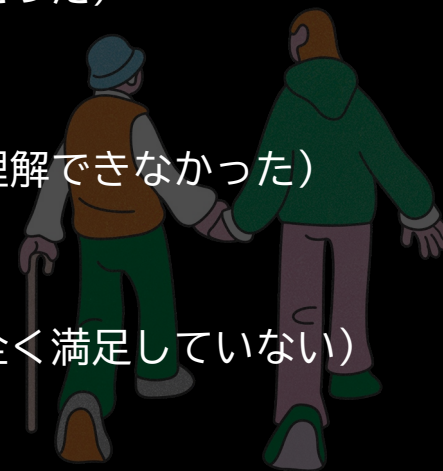
（4：とても適切だった、3：適切だった、2：不適切だった、1：とても不適切だった）

2、プログラムの内容は理解できましたか：3.87

（4：とてもよく理解できた、3：理解できた、2：理解できなかった、1：全く理解できなかった）

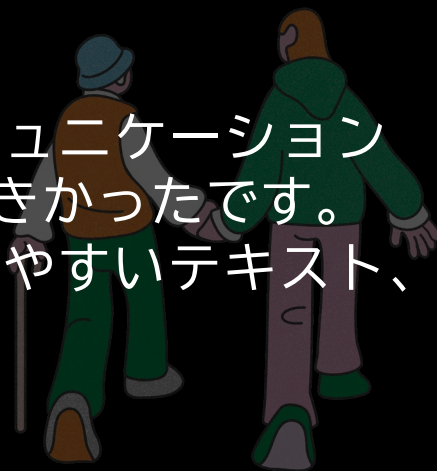
3、全体の満足度：3.88

（4：非常に満足している、3：満足している、2：あまり満足していない、1：全く満足していない）



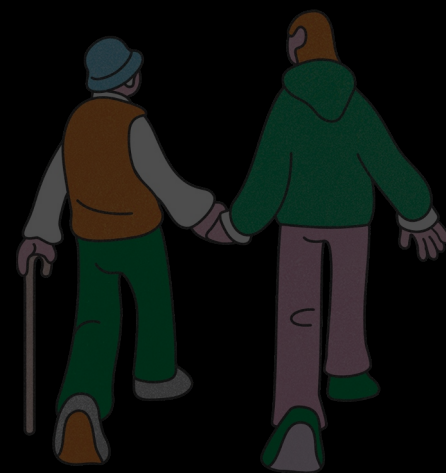
アンケート

- 一般的に「障がい者」と枠組みされる人を講師とし、参加者全員が「バリア」とは何かについて考えるための時間とその要素を組み込むプログラム内容で、満足しております。
- 障害がある当事者の方からお話を聞くことで、障害の個人モデルと社会モデルの話がより響きました。
- 電車自体に配慮があるのは、素晴らしいなと思いました。
- 今回参加したことで、的確な対応も必要だけど、さらに、コミュニケーションを取ることや楽しむことが大切だと気がつけたことが、とても大きかったです。
- マイノリティを持つ方の話、JR車両を実際に使った演習、使いやすいテキスト、とても大満足です。
- 自ら考えて行動する飽きさせないプログラムと感じた。



無人駅を活用した電車の乗降体験等による 課題や留意点等について

- 1、気づきの誘導
- 2、情報保障
- 3、ファシリテーターの育成



今後の展開について

- 知る、対話、行動をユニバーサルアクションのスタップとして、小学4年生が理解できる内容
- 長与駅のみならず、学校や企業でも活用可能な教材を編成
- 学校教育や企業研修への展開

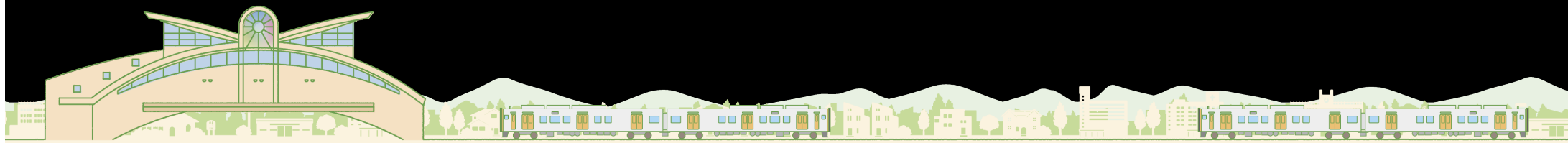


ユニバーサル アクション プログラム

Entry class 入門編

メディア掲載実績

- 長崎新聞（2024年1月21日）
障害者への配慮「心のバリアフリー」学ぶ JR長与駅で研修
- 読売新聞（2024年1月24日）
「合理的配慮」民間義務化へ 障害者視点で考える 長与の法人が研修 駅で「障壁」体験
- 朝日新聞（2024年2月21日）
障がってなに？ 駅舎使って当事者と考えるプログラム
- 西日本新聞（2024年3月6日）
障害者と「共に生きる」実践研修 駅で車椅子に乗り、白杖持ち、介助…
- NIB 長崎国際テレビ
（特集）4月施行 改正障害者差別解消法 教材で研修”心のバリアフリー” 実現へ



ユニバーサル アクション プログラム

Entry class 入門編

社会福祉法人ながよ光彩会

本プログラムは株式会社サンビームの支援を受けて実施しております。

