

# ユニバーサルドライバー研修 講師養成講座

## 第1回～第10回受講生アンケート集計結果

2015年版



平成 27 年 8 月

一般財団法人 全国福祉輸送サービス協会

# ユニバーサルドライバー研修 講師養成講座 アンケート概要

## [講座開催年月 & 受講者数]

第01回：2012.05.24・25開催	受講者：27名	第06回：2014.02.04・05開催	受講者：23名
第02回：2012.08.23・24開催	受講者：25名	第07回：2014.05.27・28開催	受講者：28名
第03回：2013.02.19・20開催	受講者：24名	第08回：2014.08.27・28開催	受講者：24名
第04回：2013.05.29・30開催	受講者：26名	第09回：2015.03.02・03開催	受講者：24名
第05回：2013.08.27・28開催	受講者：33名	第10回：2015.06.15・16開催	受講者：24名

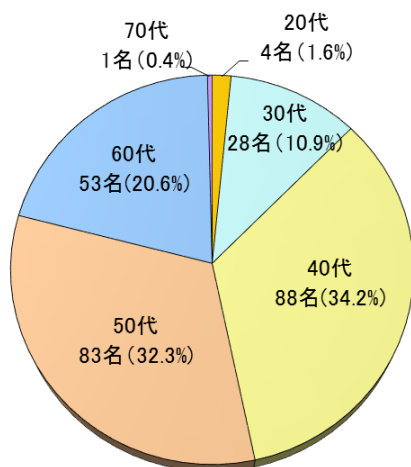
## [受講者数・アンケート回収分]

受講者数：257名（回収：258名、[注]うち1名の受講者は第5回養成講座と第7回講師養成講座を連続して受講したため、受講者=修了証発行者数は257名とした）

## [アンケート設問]

- Q.1 ユニバーサルドライバー研修講師養成講座（以下「講座」といいます）はどこで知りましたか。
- Q.2 講座を受講した動機はなんですか。
- Q.3 今回の講義は、今後あなたが研修講師をしていくうえで参考となるものでしたか。
- Q.4 特に参考になる・役立つと感じた項目をあげてください（3つまで）。
- Q.5 逆に参考にならなかった・役立たないと感じた項目があればあげてください。
- Q.6 今後、取り入れてほしい講義テーマがあればご記入ください。
- Q.7 講座内容については十分に理解できましたか。
- Q.8 受講時間についてお聞かせください。
- Q.9 会場についてお聞かせください。
- Q.10 今後、社内等のユニバーサル研修の講師として教壇に立たれるご予定はありますか。
- Q.11 今後、ユニバーサルドライバー研修をより推進し、定着化を図っていくためのアイデア等があればお聞かせください（略）。
- Q.12 今回の講義の感想、その他お気づきの点があればご記入ください（略）。

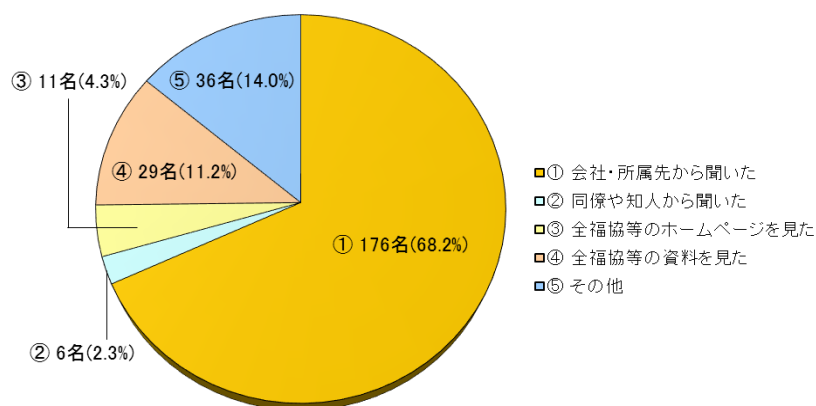
## [世代別受講者比率]



## [概要]

- ・講師養成講座ということもあって、受講者は40～50代がそれぞれ1/3以上を占め計66.5%（171名）。ここに60代を加えると40～60代で87.1%（224名）と9割弱に達する結果となった。
- ・このほか30代が10.9%（28名）と約1割を占めた。特筆すべきは70代の受講者が1名、20代の受講者が4名存在したことである。研修意欲を持った70代の受講者には敬意を表したい。

## Q.1 ユニバーサルドライバー研修講師養成講座(以下「講座」)はどこで知りましたか。



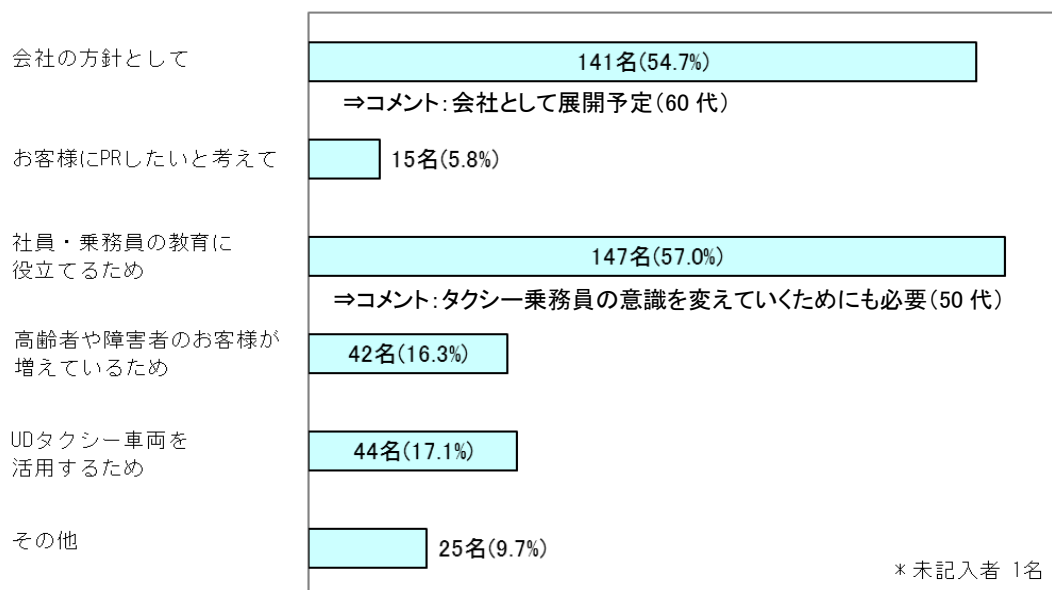
### 【その他：回答】 \*一部複数回答あり。

- ・タクシー協会を通じて (30代：4名、40代：8名、50代：7名、60代：4名)
- ・(一社)全国個人タクシー協会より (50代：1名、60代：3名)
- ・業界新聞を見て (40代：4名、50代：1名、60代：2名)
- ・全国ケア輸送士会の理事会 (60代：1名)
- ・自社や知人社長に勧められて (20代：1名、40代：2名)
- ・神奈川ラジオタクシーさんの紹介 (40代：1名)
- ・東京タクシーセンターでのUD研修時に講師の方から聞いて (50代：1名)

## 【概要】

- ・本講座を受講するきっかけについては、「会社・所属先から聞いた」の回答が最も多く68.2% (176名)を占めた。次いで「全福協等の資料を見た」が11.2% (29名)、「タクシー協会を通じて」「その他回答」より抜粋集計)が8.9% (23名)と続いた。
- ・講座も回を重ねるごとに、「各地区タクシー協会や知人等に勧められて」「業界紙等を見て」といった回答が増えてきており、本講師養成講座が各所で注目されていることがうかがえる。

## Q.2 講座を受講した動機はなんですか。



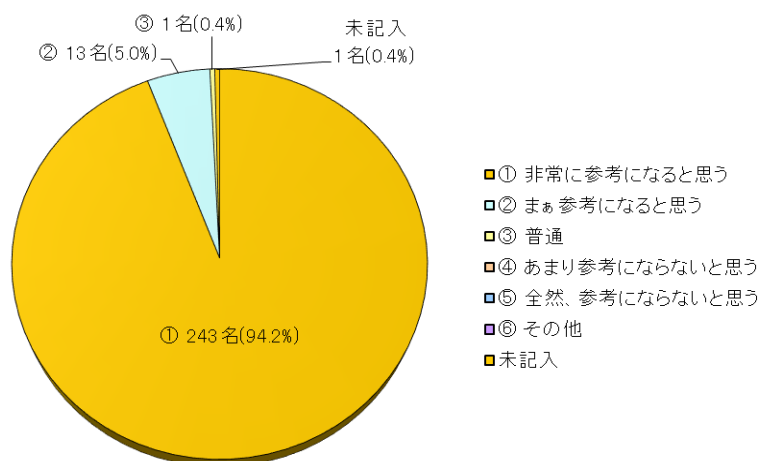
### 【その他：回答】

- ・協会主催によるUD研修を実施するため(40代:2名、50代:2名、60代:4名)
- ・自社乗務員の教育のため(40代)
- ・タクシー運転手に福祉の意識を向上させるため(40代:1名)
- ・UDドライバー養成・ユニバーサルドライバーを増やすため(40代:1名、60代:1名)
- ・苦情処理も行っており、参考になる(40代)
- ・自分自身のスキルアップと、お客様に安心していただくために。会社ではまだUDに対する教育が進んでいないので、自分で受けたいと思いました(50代)
- ・自身のスキルアップのため(50代:2名、60代:1名)
- ・“講師のあるべき姿”、動き、心がけなどを学ぶため(20代)
- ・妻が介護士であり、身内で高齢者や障害のある人が多く、興味があった(40代)
- ・家族(娘)の障害への理解(60代)

### 【概要】

- ・講座の受講動機としては、半数以上の受講者が「社員・乗務員の教育に役立てるため」(57.0%、147名)、「会社の方針として」(54.7%、141名)と回答。  
続いて、「高齢者や障害者のお客様が増えているため」(16.3%、42名)、「UDタクシー車両を活用するため」(17.1%、44名)がそれぞれ2割弱を占めた。
- ・その他回答としては、「協会主催によるUD研修を実施するため」「自分のスキルアップのため」「家族(娘)の障害への理解」などが目立った。
- ・回答結果を見る限り、半数以上の受講者は「会社の方針として」「社員・乗務員の教育に役立てる」といった“明確な目的を持って参加している”と推測される。今後とも、地域のオピニオンリーダーとしてUD研修を継続して行っていただきたいと願う。

### Q.3 今回の講義は、今後あなたが研修講師をしていくうえで参考となるものでしたか。



[非常に参考になると思う：コメント]・話し方など勉強になります (50代)

#### [概要]

- ・本研修の内容について、実に94.2% (258名中243名)の受講者が「非常に参考になると思う」と回答を寄せた。残りの15名の内訳は、「まあ参考になる」が5.0% (13名)、「普通」「未記入」が0.4% (各1名ずつ)であった。
- ・以上の結果から、「非常に参考になる」「まあ参考になる」と応じた受講者は99.2%という驚異的なものとなった。受講者のほぼ全員が「参考になった」「満足できる講義内容であった」との回答結果は、この種の講座としては異例の結果といってよい。

#### Q.4 特に参考になる・役立つと感じた項目をあげてください（3つまで）。

回答1	9名(3.5%)	① 国土交通省の講義
回答2	89名(34.5%)	② 「UD 研修テキスト」の序章～第2章「お客様とのコミュニケーション」の講義
回答3	171名(66.3%)	③ 「UD 研修テキスト」の第3章「お客様の理解と接遇・介助」の講義
回答4	47名(18.2%)	④ 「UD 研修テキスト」の第4章「車いすの取り扱い方と乗車、降車」の講義・実技
回答5	136名(52.7%)	⑤ 特別講義「研修講師としての心構え」NPO 法人 日本スピーチ・話し方協会 大橋照子氏
回答6	96名(37.2%)	⑥ 「障害者が語るタクシー乗務員への期待-①」社会福祉法人 日本盲人会連合スタッフ
回答7	99名(38.4%)	⑦ 「障害者が語るタクシー乗務員への期待-②」東京ハンディキャブ連絡会代表 荻野陽一氏
回答8	25名(9.7%)	⑧ 「UD 研修講師となって」講師養成講座の修了 OB・OG
回答9	2名(0.8%)	⑨ MM 式疑似体験トレーニング
回答10	36名(14.0%)	⑩ グループディスカッション
回答11	74名(28.7%)	⑪ 講義演習 受講生によるデモンストレーション
回答12	22名(8.5%)	⑫ その他

#### 【その他:回答】

- ・松村先生のデモンストレーションへの講評（60代）
- ・松村講師の目線・話術がよかった（50代）

#### 【概要】

- ・特に「参考になる・役立つと感じた項目（複数回答）」のトップ5を挙げると、次のようになる。
  - 1位 「UD 研修テキスト 第3章：お客様の理解と接遇・介助方法」（66.3%、171名）
  - 2位 「特別講義 研修講師としての心構え」大橋照子氏（52.7%、136名）
  - 3位 「障害者が語るタクシー乗務員への期待-②」荻野陽一氏（38.4%、99名）
  - 4位 「障害者が語るタクシー乗務員への期待-①」日本盲人会連合スタッフ（37.2%、96名）
  - 5位 「UD 研修テキスト 序章～第2章」の講義（34.5%、89名）
- いずれも 1/3 以上の賛同を得ており、当講座の人気講義である。なお、講師陣は不動のメンバーを前提としているが、日本盲人連合会のスタッフのみは交代制とさせていただいている。
- ・役立つ項目の6番目として、「講義演習/受講生によるデモンストレーション」（28.7%、74名）が挙げられた。これは一人5分間の持ち時間で与えられた課題を講義演習するもので、現時点での自らの講師としての力量を知っていただくというもの。講師役・聴講者一体となって“同じ釜の飯”を食した仲間意識に芽生え、互いを励まし合う貴重な時間帯といえ、ポイントが高かった。

## Q.5 逆に参考にならなかった・役立たないと感じた項目があればあげてください。

### [参考にならなかった項目]

回答者:40名(回答率:15.5%)

- 特別講義「タクシー行政の展望と課題」(30代:5名、40代:5名など計30名)
  - ・他の講習会で何度も聞いているので。
  - ・情報は網羅されているが、タクシー乗務員に対し説明がしづらい。
- グループディスカッション(40代:1名、50代:1名)
  - ・乗務経験のない方や他業種の方々は分からない事例なので。
- 「UD研修講師となって」(30代:3名、50代:1名)
  - ・大変興味深い内容でしたが、実体験(研修の苦労などの話)がなかった。
  - ・講義としての経験が少なからずある人たちが集まっているので…。
- 2.序章～第2章⇒常にいろいろな場所で聞く話なので、再確認程度でもよいのでは(30代)
- 新しい情報がもう少し欲しかったと思います(50代)

### [概要]

- ・「参考にならなかった・役立たない」項目を挙げた受講者は、わずか40名(15.5%)に過ぎなかった(上記[参考にならなかった項目]を参照)。挙げられた項目の多くは、特別講義「タクシー行政の展望と課題」に集中した。  
理由は、「他の講習会で何度も聞いている」「すでに3回も聞いている」「情報は網羅されているが、タクシー乗務員に対し説明がしづらい」などであった。
- ・このほかに複数回答があったのは、講師養成講座の修了者(OB・OG)による「UD研修講師となって」やパネルディスカッションなどであった。  
前者に関しては、「大変興味深い内容でしたが、実体験(研修の苦労などの話)がなかった」「講義としての経験が少なからずある人たちが集まっているので…」といった意見が寄せられ、後者にはグループとして組んだメンバーが「乗務経験のない方や他業種の方々は分からない事例なので」といったものであった。
- ・また、1名の受講者から「序章～第2章は、常にいろいろな場所で聞く話なので、再確認程度でもよいのでは」との意見が寄せられた。おっしゃるとおりだが、講師がまず「高齢者や障がい者をはじめ、すべてのお客様に対して的確な対応(接遇)ができるよう」に自ら実践、理解し、その思いをタクシー乗務員に“熱く伝えていただく”ために、初心に戻って真摯に取り組んでいただきたいと望む。

## Q.6 今後、取り入れてほしい講義テーマがあればご記入ください。

[今後、取り入れてほしい講義テーマ] 回答者:61名(回答率:23.6%)

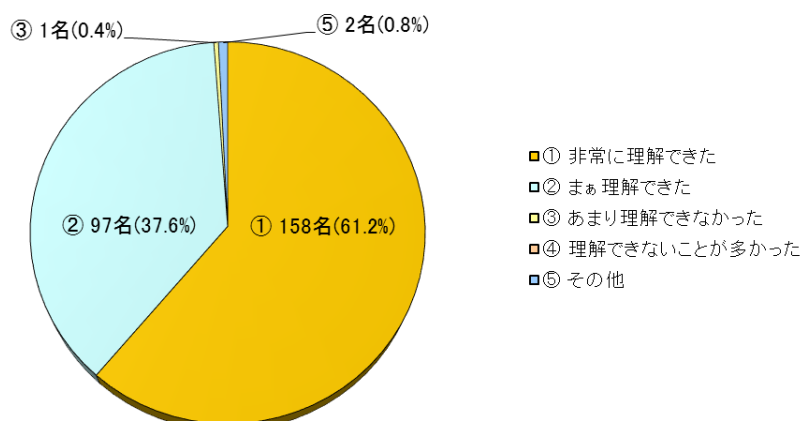
- UD車両(実車)を使用した講義およびUD乗務員の体験談…12名
- 障がい者によるタクシーへの期待や不満…10名
- 高齢者・障がい者・妊婦・子どもなどに対する講義…12名
- 運営や開催に対する具体例と講義用ツールの充実…5名
- 話し方教室の拡充…3名
- 実習・実技の導入および実例の紹介事例…6名
- その他…13名

### [概要]

- ・今後取り入れてほしい講義テーマについて伺った結果、61名(回答率23.6%)の受講者から回答を得た。回答内容は、上記のように概要7項目に大別された。
- ・うち複数の回答があったのが、「UD車両を用いての実演」「UDドライバーの体験談を聞きたい」といった意見をはじめ、「障がい者の方が何を感じ、何を考えているのか大変参考になった。もっといろいろな方の話を聞きたい」「障がい者の方への介助法の実技」などを求める声があった。
- ・また、少数意見ながら「講習・講師に対するレクチャーは理解できたが、運営方法・場所・料金など講習を開催するにあたっての内容をもっと具体的に講義してほしい」「講義の組み立て方、how-to、know-howについて」「講師用機械(PowerPointなど)の使い方」などの意見も見受けられた。
- ・さらに、「講師養成講座を終えてからのアフターフォロー(例:電話相談とか)」「ユニバーサルドライバー研修をされている会社のその後の状況について」求める声も散見された。  
今後はこうした皆さんの声を生かし、さらに本講座のレベルアップに努め、スタッフ一同UD研修推進の一翼を担っていく所存である。



## Q.7 講座内容については十分に理解できましたか。



### [まあ理解できた]

- ・私のスキル不足のため（50代）
- ・予備知識不足のため、勉強します（40代）
- ・これだけの講義は2日間では足りないぐらいです（60代）

### [あまり理解できなかった]

- ・進行が速い（50代）

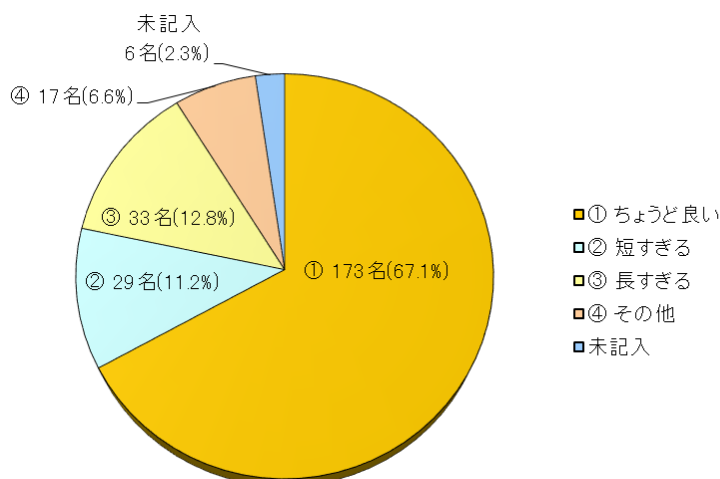
### [その他]

- ・3章部分について「専門的内容である、個別具体的内容である」。我々が毎日対応の生じる経験もないことから、本養成講座において習熟度を深めないと難しいと感じました。講義の中でもお話がありましたが、B資格部分の講義を行うためには、場数を踏むことが必要ではないかと思えます（50代）
- ・自分の勉強不足もあり、理解できないところもあった。今後いろいろな方法で勉強が必要（40代）

## [概要]

- ・講座内容に対する理解度に関しては、258名中158名が「非常に理解できた（61.2%）」、97名が「まあ理解できた（37.6%）」と回答。実に98.8%の方が「理解できた」としている。
- ・残り1.2%（3名）の方は「あまり理解できなかった」（1名）、「その他」（2名）で、「あまり理解できなかった」方は、「全体の進行が速いためにあまり理解できなかった」と記述されている。
- ・また、その他意見の「B資格部分の講義を行うためには、場数を踏むことが必要ではないか」「自分の勉強不足もあり、理解できないところもあった。今後いろいろな方法で勉強が必要」というのが、受講者の方々の総意ではなかろうか。皆さんの今後の活躍に期待したい。

## Q.8 受講時間についてお聞かせください。



### [ちょうど良い：回答]

- ・適切な時間だと思います（50代）

### [短すぎる理由]

- ・一つひとつの講義の時間を長くし、3日間くらいで行ってほしい（50代）
- ・少し短い（30代）

### [長すぎる理由]

- ・すべて1時間くらいで休憩を入れたほうがいいのか？（30代）
- ・長く感じるが、理解するためにはもっと必要（50代）

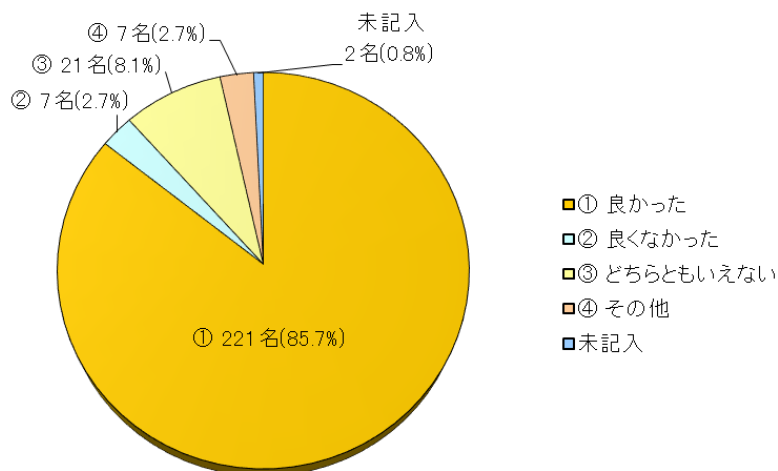
### [その他]

- ・詳しく理解するために、2日間以上講習を受けられたらと思う（40代）
- ・集中力を高めるには1時間に1回休みを（40代・50代：各1名）
- ・研修開催地を各地に増やす（40代）

## [概要]

- ・受講時間については、意見が分かれた。「ちょうど良い」が67.1%（173名）と7割弱を占めたが、「短すぎる」（11.2%、29名）と「長すぎる」（12.8%、33名）の意見は、ほぼ均衡状態となった。
- ・それぞれの代表的な意見（記述式）は上述のとおりだが、複数意見として「休憩時間が全体的に確保されておらず、1回が5分くらいとカツカツである。長時間なのでゆとりを持ってやってほしい、その方が成果は上がると思います」と、1時間に一回の休憩を求める声が挙げられた。同様に、4名の受講生から「3日間の研修」を望む声があった。
- ・結果として、「内容を充実させるともっと長くなるように感じたので、ちょうど良いのかもしれない」という意見が、受講者の総意といえそうだ。

## Q.9 会場についてお聞かせください。



### 【良くなかった理由】

- ・窮屈でした（40代）

### 【どちらともいえない】

- ・空調が若干暑かったです（30代）

### 【その他】

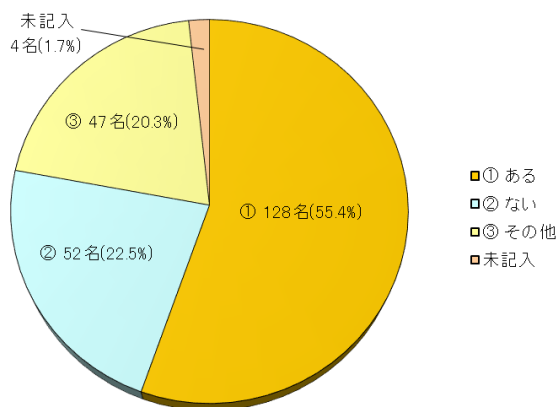
- ・もう少し広い（前後が）ほうが良いと思う（50代：3名、60代：2名）
- ・狭い教室のために長時間の研修は苦痛。もう少し広い教室が確保できればありがたい（60代）

## 【概要】

- ・会場の設備（広さなど）については、85.7%（221名）が「ちょうど良い」と回答。その一方で、「良くなかった」2.7%（7名）、「どちらともいえない（8.1%、21名）」と10.8%（28名）の受講者が不満を述べている。  
「空調が若干暑かった」といった意見を含めたこれら「不満」は、第1回～第4回講座（受講者：計102名）の会場が市ヶ谷・自動車会館「小会議室」で開催されたことによる。
- ・ちなみに、第5回以降の講師養成講座は自動車会館の「大会議室」で行われ、「良くなかった」「どちらともいえない」の不満はゼロである。
- ・第4回までの受講者は上述のように計102名、うち10.8%（28名）の受講者が「良くなかった」「どちらともいえない」と回答しているので、不満率は実に27.5%にも達する。当時の受講者の皆さんには申し訳なかったと改めて陳謝するしだいである。

## Q.10 今後、社内等のユニバーサル研修の講師として教壇に立たれるご予定はありますか。

[注] 本設問は、第1回（受講者27名）アンケートには含まれておらず、2回目以降の講座から実施。よって総計は258名ではなく、231名となります。また、選択肢「①ある」については「研修内容」と「決意表明」に分けて回答いただいています。



### 【ある】の回答者コメント

#### 《研修担当領域》

・全般：21名、第1～第2章：8名、第3～第4章：5名、その他：4名、未定：19名

#### 《決意表明》

- ・UD研修を通じてUDドライバーの意義について理解を深めさせ、社会福祉の一助を担いたい（40代）
- ・会社方針として、これからの新入社員に関してはUD研修を必須とするので、その教育研修を実践していく（30代）
- ・グループ全社員がUD研修を理解し、当たり前のように接遇ができるようにしたい（50代）
- ・これまでのタクシー乗務員の固定観念を払拭し、高齢化社会に対応できる乗務員を育成したい（60代）

## 【概要】

- ・今後、UD研修の「講師として教壇に立たれる」予定の受講者は55.4%（128名）と半数を超えた。一方「講師予定のない方」は22.5%（52名）、「その他」20.3%（47名）、未記入者は4名であった。
- ・「講師として教壇に立たれる」受講者128名のうち、自由回答の「研修担当領域」「決意表明」に答えてくださった方は約半数で、それによると第1～第2章のみ担当者が8名、第3～第4章のみが5名、全般を担当と回答された方が20名という結果であった。タクシー協会主催などの場合は複数講師が、自社研修の場合は専任講師として孤軍奮闘する講師像が浮かびあがってきそうだ。
- ・また、ある受講者の決意表明「自社の乗務員全員を対象に研修を行う予定で、高齢者・障がい者だけでなくすべてのお客様に安心して乗っていただける会社を目指す」といった言葉に代表されるように、本UD研修を社内活性化の起爆剤に活用しようといった積極的な動きが感じられる。
- ・さらに、「ない」と回答された受講者の中からも「当面、UD研修は予定されていないが他研修の中に取り入れていきたい」「今後はUD研修が必須になっていく！」「自分ができることからUDの必要性を広めていきたい」といった活発な声が寄せられた。皆さんの活躍に期待したい。