

# 知的・精神・発達障害などの特性がある方の 公共交通機関（鉄道・バス）の利用支援と なる利用体験の手引き



令和8年3月

国土交通省



## 目 次

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| はじめに .....                           | 1  |
| 1.公共交通機関の利用体験がなぜ必要? .....            | 2  |
| (1) 障害当事者が抱えている公共交通機関利用時の不安とは? ..... | 2  |
| (2) 公共交通機関の利用体験を実施することの意義 .....      | 3  |
| 2.「利用体験」を実現していくには? .....             | 4  |
| (1) どんな準備が必要? .....                  | 4  |
| (2) どんな方法だと実施しやすい? .....             | 7  |
| 参考 – 1.利用体験計画書 (参考) .....            | 11 |
| 参考 – 2.公共交通機関の利用において感じている困りごと .....  | 13 |

## はじめに

本手引き書は、「障害当事者・支援団体・教育機関等」、「公共交通事業者」の皆さまを主な対象としています。両者が「利用体験」を一緒に作り上げていくための共通のガイドブックとして作成いたしました。

知的・精神・発達障害などの特性がある方は、外出することに不安を感じたり、いつもと違う状況になると混乱が生じたり、パニック等の反応が生じることがあります。こうした不安を払拭し、誰もが快適に利用できる公共交通機関としていくためには、障害当事者が「利用体験」により実際の環境で経験を積み、利用方法を理解し自信をつけていただくことが重要であり、専門性を持った人のもとでの利用体験の環境づくりが効果的であると考えます。

また、公共交通事業者においても「利用体験」により、障害当事者の多様なニーズに気づき、接遇の向上が図られるものと考えます。

そこで、知的・精神・発達障害にかかる専門的知識をお持ちの方と公共交通事業者の皆さまが手を携えてこうした取り組みを実施できるよう、『利用体験の手引き』を作成いたしました。

この手引きでは、「公共交通機関の利用で困りごとや不安などのある人がそれを解消するために練習や相談をしてみる」＝「利用体験すること」の実施と普及を目的に、関係者の役割、進め方のポイントをまとめています。※1

公共交通機関の利用において不安を抱えている障害当事者や障害者団体の皆さま、知的・精神・発達障害などの特性がある方の障害特性に対する理解を深めたいと考えている公共交通事業者の皆さまにこの手引きをご活用いただき、共生社会の実現のための取組促進の一助となればと考えております。

※1・・・後述において、以下のとおり、「障害当事者・支援団体・教育機関等」の皆さまに該当する記載についてはオレンジの枠で、「公共交通事業者」の皆さまに該当する記載については青色の枠で示しております。

障害当事者・支援団体・  
教育機関等

公共交通事業者

# 1.公共交通機関の利用体験がなぜ必要？

## (1) 障害当事者が抱えている公共交通機関利用時の不安とは？

知的・精神・発達障害などの特性がある方（以下、「障害当事者」という。）の中には、状況を理解したり、コミュニケーションをとったりすることが苦手な人がいます。そのために、設備の使い方がわからない時、困ったときなどに、駅係員やバス運転手に聞くことができない、聞きたい内容をうまく伝えられずに困っていることがあります。

### 【不安と感じていることの例】

※以下は一例であり、それ以外に不安を感じることもあります。



#### 知的障害の特性がある方

- 機械、駅ホームの設備、バス車両設備など、公共交通機関の**施設や設備の使い方**に不安を感じている。
- **駅係員やバス運転手とのコミュニケーション**が自分からはできない、駅係員やバス運転手が言っていることがわからないなどの場合がある。

#### 精神障害の特性がある方

- 駅やバスなどで具合が悪くなってしまうことに不安を抱いているが、駅係員やバス運転手に自分からは言うことができず、倒れてしまったり、うずくまったりしてしまう。



#### 発達障害の特性がある方

- 鉄道やバスの乗り方、使い方は比較的不安がないものの、**駅係員やバス運転手とのコミュニケーション**が自分からできない、駅係員やバス運転手が言っていることを理解できないなどの場合がある。

**不安に思う場所や設備の確認や、コミュニケーションの成功体験の蓄積など、「練習」することで不安を解消したい！**

## (2) 公共交通機関の利用体験を実施することの意義

公共交通機関の利用において、使い方を理解できない、駅係員やバス運転手とのコミュニケーションがうまくとれないことなどから、公共交通機関の利用に社会的な障壁を感じてしまい、困っている人がいます。

しかし、公共交通機関は誰にとっても生活行動に関わる重要な手段であり、「不安を取り除いて、安心して利用したい」を実現するためには、施設や車両の状況を確認したり、乗り方の練習をするなどの「利用体験」を必要としている人がいます。

また、障害当事者に必要なことは「予習」であり、事前的改善措置としての利用体験という予習や事前学習を通して心づもり、見通しが立てられる経験と積み重ねが、公共交通機関を安心して利用できることにつながります。

この「利用体験」は、誰もが公共交通機関を安心して利用できる環境をつくることの一環となり、障害当事者にとっては公共交通機関の利用方法を習得し、自信を深める機会となるとともに、公共交通事業者にとっては、適切な接遇や配慮のあり方を学び、障害からくる困難への理解を深める機会となります。



## 2. 「利用体験」を実現していくには？

公共交通機関を安心してご利用いただくための「利用体験」を実現していくには、まず、利用体験をしたい障害当事者やその支援者が、準備をして公共交通事業者にアプローチし、公共交通事業者は安全性などを検討した上で、体験に協力していくことで実現へと進みます。

こうした協力体制の構築で、障害当事者は、公共交通機関利用への不安が解消されるとともに、公共交通事業者にとっては、障害特性への理解促進や接遇向上が期待できます。

### 準備の前に確認したいポイント

障害当事者・支援団体・  
教育機関等

公共交通事業者

#### ① 一般的な利用方法を把握する、障害特性への理解を深める

障害当事者のニーズは、普段利用する駅やバスを「安心」して利用できるようにすることです。そのためには、障害当事者には普段利用する駅やバスの一般的な利用方法を事前に把握してもらうこと、公共交通事業者は障害の特性について理解を深めることが重要です。

#### ② 利用体験中の安全を確保する

営業中の公共交通機関で利用体験を行う場合、運行の妨げになったり、他の乗客が利用しづらくなるような状況を避けなければなりません。利用体験側は介助やサポートを行う人を十分に配置するなど安全確保の体制をつくり、公共交通事業者は安全が確保できるエリアを定めて示すなどして、双方で安全に進める方法を考えることが重要です。

#### ③ 事前の調整・対話により内容を検討する

公共交通事業者は、業務を実施しながら利用体験を受け入れることになるため、通常業務とは別に、限られた要員の中で駅係員やバス運転手などを調整して対応にあたることになります。このため、利用体験側はまずはどんな理由で何を体験したいかを明確に伝える必要がありますが、現場の状況などにより希望する内容が必ず実施できるわけではありません。利用体験側・公共交通事業者側が互いに過度な負担がない範囲で実施できるよう、建設的な対話をもって実施内容を調整していくことが重要です。

## (1) どんな準備が必要？

障害当事者・支援団体・  
教育機関等

利用体験は、障害当事者が普段利用する駅やバスなどで練習することが「安心して利用できる練習」につながりますが、公共交通機関における車両や駅空間は「安全の確保」が第一となるため、下記の点を考慮し、工夫して公共交通事業者にアプローチしていくことが重要です。

### 準備① 何を、どこで体験したいかを整理する

困りごとを抱えている障害当事者にとって実現したいことを整理し、優先順位をつけて段階的に計画することで、対応する公共交通事業者にとっても利用体験の「目的」が明確になります。

- 利用体験の際に「こんなことが不安」「ここを練習したい」などのニーズの整理
- 体験したいことを絞って、比較的容易に短時間で体験できる内容に
- どこで体験したいかの整理

#### 【ポイント解説】

##### ■ 「何を体験したいか」

公共交通機関の利用においては、券売機の操作方法や割引の申請方法がわからない、ICカードのタッチでエラーとなってしまったときにどうすればよいか、どのホームで乗り換えられるのか、やむを得ず乗り越してしまったときや運行トラブル時などにどうしたらよいか…など、障害当事者にとっての利用時の不安は様々ですが、「問題が生じたときに駅係員やバス運転手に聞きにくい」「どう聞いたら良いかわからない」などコミュニケーションに不安を感じている人が多くいます。そこで、例えば、「何を体験したいか」については、**多くの事象に共通する「駅係員やバス運転手とのコミュニケーション」と整理し、「ICカードでエラーになってしまったときの駅係員やバス運転手とのコミュニケーションのとり方」などを体験項目とすると**、ほかの事象の不安も解消することが期待できます。

また、体験の目的が明確になっていれば、施設や要員の事情で希望通りの体験ができない場合でも、公共交通事業者が代替案を検討しやすくなります。

##### ■ 「どこで体験したいか」

障害当事者にとっては、いつもの駅でいつもの駅係員やバス運転手と体験することが重要ですが、実施が難しい場合には、「いつもの駅係員やバス運転手」とのコミュニケーションを優先させた出前授業とするなど、**体験場所を柔軟に考えていくことで実現性が高まります。**

### 準備② 実施しやすい利用体験の機会のあり方を考える

多くのお客さまが利用する公共交通機関での体験を実現していくには、公共交通事業者が実施しやすい方法を提案することがポイントです。

- 同じニーズを持つ「小規模」なグループで
- 安全を確保するための体制をつくる
- 出前授業なども実施しやすい方法

#### 【ポイント解説】

##### ■ 「小規模」な体験とすれば実現しやすい

駅の構造などによるものの、体験者が少人数であれば、ラッシュ時を避ければ比較的体験しやすいと考えられますが、大人数の場合、駅や車両等で体験の機会を設けるのは比較的实现が難しいため、「出前授業」などの他の手段を検討することも必要です。

##### ■ 安全を見守る同伴者・引率者の体制をつくる

公共交通事業者も要員確保が課題となっている中、体験中の安全を確保するには、体験者側で安全を見守る体制を作っておくことが実現のポイントです。引率の職員や保護者などで体制をつくりましょう。

##### ■ 小規模・短時間でも効果的な体験を

障害の専門家やコーディネーターなどと連携し、小規模・短時間の体験であっても、ニーズに対応した効果的な体験内容を検討していくことが重要です。

駅ホームなどは特に安全の確保に配慮する必要があることから、ホーム上での体験よりも駅係員とのコミュニケーション、改札機及び券売機の体験などが重要な場合には、その体験に絞ることで実現もしやすくなります。

### 準備③ 安全な実施方法を整理し、公共交通事業者にアプローチする

公共交通機関での体験には「安全」を確保していくことも重要です。実施内容や実施方法に加え、安全面の確保体制についても含めた要望をまとめ、公共交通事業者側が十分な準備期間が得られるようなスケジュールで利用体験のアプローチを行います。

- 安全を確保できる体制を検討し公共交通事業者に伝える
- 障害当事者（及び支援者）からスケジュールの余裕をもった実施のアプローチ

#### 【ポイント解説】

##### ■ 安全に実施できる体制づくりをアピールする

体験者が安全に、安心して体験ができるよう、支援団体、教育機関、コーディネーター等の支援体制をつくり、実施のポイントとして公共交通事業者に伝えることが重要です。

##### ■ 公共交通事業者へのアプローチは「計画書」で簡潔に伝える

利用体験の内容や方法をわかりやすく整理し、公共交通事業者へ伝えることで、公共交通事業者との連携がスムーズになります。巻末の計画書\*を参考にしてください。

また、利用体験を実施する場合、公共交通事業者は要員の調整などの準備が必要となりますので、余裕をもったスケジュールで計画してください。

\*公共交通事業者への「利用体験計画書」を参考として p.11・12 につけております。ご活用ください。

## (2) どんな方法だと実施しやすい？

障害当事者・支援団体・  
教育機関等

公共交通事業者

利用体験の実施にあたっては、公共交通事業者が障害当事者の障害特性を理解し、また地域の関係者が連携していくことで、地域における共生社会の実現を推進することができます。なお、実施にあたっては、実施体制や実施方法を協力して工夫していくことが重要です。

### ポイント① 関係者がそれぞれの役割を果たし、建設的な対話により調整する

障害当事者（及び支援者）から利用体験の要望があれば、公共交通事業者は対応が可能かどうか検討を行ってください。対応が難しいことがある場合は代替案を提案し、障害当事者側もそれを受けて再度プランを検討するなど、互いに過度な負担がない範囲で調整を行う必要があります。

“障害当事者が公共交通機関を安心して利用できるようにすること”を目指し、それぞれが果たすべき「役割」において、建設的な対話によって調整していくことが重要です。

#### ■ 障害当事者（及び支援者）・支援団体・教育機関などの役割

- 利用体験に対するニーズの整理
- 利用体験の実施プランの作成
- 公共交通事業者へのアプローチ



#### ■ 公共交通事業者の役割

- アプローチへの対応
- 利用体験実施プランの調整
- 実施協力
- 障害に対する理解の促進



#### 【ポイント解説】

##### ■ 「建設的な対話」による調整のポイント

###### ○障害当事者側

どのような理由・目的で利用体験を行いたいのか明確に伝える。

例1：進学や就職に向けて、○○駅と△△駅で一連の利用の流れをひとつお確認しておきたい。

例2：困っていることを伝えるのが苦手なので、△△駅で駅係員に券売機の操作方法を尋ねる練習がしたい。

###### ○公共交通事業者側

対応可能か検討し、対応できないことがある場合はなぜできないかを説明する。

例1：○○駅はホームが狭隘でホーム上の安全確保が難しいため、ホーム以外の部分で体験をお願いしたい。

例2：△△駅は会議室など練習に使えるスペースがないので、学校で出前授業を行い、そこで駅係員とコミュニケーションを取る時間を設けてはどうか。

## ポイント② 教育機関や専門家のコーディネートでより効果的な実施体制をつくる

体験者が、公共交通機関を様々な生活のシーンにおいてこれから利用すると考えられる子どもたちの場合、より効果的な利用体験を行うため、教育機関や障害者団体などの専門家や支援者が「コーディネーター」の役割を果たしていくことが考えられます。

障害の特性を理解していることから、必要な体験の絞り込み、実施のあり方や安全な実施体制の構築などを的確に進めることが可能です。従来から学校単位で利用体験に取り組まれている事例などもありますので、参考にしてプランを検討してみましょう。

### 【事例：特別支援学校で実施している利用体験】

特別支援学校では、電車で出かける体験、電車の乗り方・マナー体験、ICカードのタッチ利用体験など、生活体験学習や校外学習などで実施している事例があります。

お金を入れる、券を受け取るなど時間のかかる体験については、モックアップの設備を制作して教室での模擬体験を行っている事例もあります。こうした体験を通して、子どもたちが公共交通の乗り方や設備の使い方、駅係員とのコミュニケーションのとり方などを学んでいます。

### 【事例：駅見学・利用体験の実施例(JR 東日本)】

特別支援学校からの依頼を受け、駅の仕事見学ときっぷ購入から改札に入るまでの体験を実施しました。身体障害のある生徒もいるため、体験内容や設備（階段やトイレ等）については事前に先生と確認を行っています。

また、駅について写真や動画で予習していただけるよう、事前の環境整備も行いました。駅係員は、「当事者と直接かかわることができ、また先生がどのように声がけしているのかも見ることで学べるが多かった。今後は他の職員にも対応を体験してもらい気づきを広げていきたい。」と話しています。

### 【事例：駅見学の実施例(JR 東日本)】

特別支援学校や放課後等デイサービスからの見学希望を受け、駅見学を実施しました。見学の実施にあたり、事前に準備している見学コースを基に内容を調整し、安全なプログラムとなるよう設定しました。

見学当日からは引率する保護者及び教員にも同行していただき、安全を確保したうえで実施しています。

電車を見ることを楽しみにしている子どもたちには特に好評であり、2023 年度は特別支援学校や放課後等デイサービスの他、周辺の小学校などの駅見学体験も実施しました。

駅係員は、「やりがいがあるので、今後も継続して実施していきたい。」と話しています。

### 【事例：乗車体験の実施例(福島交通株式会社)】

特別支援学校や生活介護事業所などの依頼を受け、バス乗車体験を実施しました。バスの乗車時の注意点などに関する座学及び実際のバスへの乗車体験を実施しています。体験者側からは教員等の引率者に同席いただき、引率者を中心に安全に配慮して実施をしています。2024 年度は特別支援学校や生活介護事業所の他、周辺の小学校などの乗車体験も実施しました。

社員は、「より多くのお客様にご利用いただくために実施している。準備等も踏まえ、基本的には2~3週間前に提案いただければ実施できるかと思う。」と話しています。

### 【例：当日のスケジュール】

- ①改札前にて待ち合わせ・概要説明
- ②券売機で入場券購入
- ③入場券を使用して自動改札を通る
- ④社員用出入口から入って、駅長室で記念撮影
- ⑤団体通路から会議室へ移動
- ⑥会議室にて、起床装置体験・線路内落し物拾得体験、写真撮影
- ⑦終了・解散

| 時間                      | 項目  |
|-------------------------|---|
| 10:00～10:15             | 【1クラス目】改札待ち合わせ・概要説明<br>①入場券を購入してもらい改札入場<br>○きっぷ購入は1号機、2号機にて対応<br>○駅長室外扉から中へ・・・入際に入場券回収<br>②駅長室見学・写真撮影 |
| 10:15                   | 【1クラス目】団体通路より会議室へ移動。<br>マジックハンド持参。体験を始める。   |
| 10:15～10:30             | 【2クラス目】改札待ち合わせ・概要説明<br>1クラス目と同じ動きで、会議室へ移動。  |
| 10:30～11:15<br>(11:05～) | 終了時間まで、体験をおこなう。<br>会議室にて写真撮影。   |
| 11:15～                  | 片付け。回収した入場券は無効化して記念にお渡し。  |

### 【コーディネーターとしての民間主体の役割】

利用体験の場をつくる場合には、障害者団体や教育機関、放課後等デイサービス等の障害の専門家がコーディネートすれば、より安全面を考慮した利用体験のあり方を検討することが可能ですが、こうした専門家が入れない場合においても、障害に係る研修を実施している主体（障害の社会モデルや心のバリアフリー、障害者の接遇等に係る研修を実施している主体）などはコーディネーターとしての役割となることも考えられます。地域のこうした障害に係る専門的な民間主体にコーディネートをお願いしていくこともひとつの選択肢です。

## ポイント③ 外見からは分かりづらく、多様な特性を持つ障害を理解する機会とする

知的・精神・発達障害は、外見からは分かりづらい障害であるとともに、その特性が多様であることから、正しい理解や適切な対応が得られずに障害当事者が困ることがあります。

この利用体験を障害理解の機会と捉え、障害当事者と建設的な対話を重ねていくことで心のバリアフリーの推進にもつながります。

施設や要員の関係で利用体験が難しい場合でも、障害者団体や障害当事者本人から障害特性や対応について教えてもらう対話の機会を設けるなど、互いの理解が進むような工夫を検討していくことが重要です。

### ■ 障害特性の理解を深めるには

知的・精神・発達障害は、特性が多様であるために、柔軟な対応が求められますが、「ゆっくり」「ていねいに」「くりかえし」「簡潔に」が基本の対応として挙げられます。

国土交通省では、障害当事者に見られる代表的なケースとその場合の対応をまとめたハンドブックを作成しています。この内容などを参考に、公共交通事業者や障害当事者を支援する方々は、障害の理解を深めておくことが重要です。

※発達障害、知的障害、精神障害のある方との  
コミュニケーションハンドブック

<https://www.mlit.go.jp/common/001130223.pdf>





参考〈利用体験計画書\_バス事業者様宛〉

〇〇バス株式会社 御中

| 知的・精神・発達障害などの特性がある方の公共交通機関の利用体験計画書   |
|--|
| <p>1.利用体験計画の趣旨</p> <p>■バス利用において、何を体験したいか<br/>                     (対象者が感じている困りごと、それに基づきどんなことを体験したいか(体験したい内容は絞り込んで整理))</p> <p>○体験したい内容(絞り込んで)</p> <p><input type="checkbox"/>バス停表示の見方      <input type="checkbox"/>バス運転手とのコミュニケーション</p> <p><input type="checkbox"/>料金支払いの方法      <input type="checkbox"/>障害者手帳の見せ方</p> <p><input type="checkbox"/>降車するときの注意点   <input type="checkbox"/>座席に座っているときのマナー</p> <p><input type="checkbox"/>その他( )</p> <p>○希望日時(事業者側の対応可能な日時を確認する)</p> <p>■どこで体験したいか</p> <p><input type="checkbox"/> _____ 路線について体験したい</p> <p><input type="checkbox"/> 出前授業をしてほしい(学校名等: _____)</p> |
| <p>2.体験希望者について</p> <p>(学校名等、学年、人数、体験者の特性など)</p> <p>(安全責任者(氏名・連絡先)と体制)</p>  |
| <p>3.バス事業者にご協力いただきたいこと</p> <p>■事前に必要な確認事項</p> <p><input type="checkbox"/> 事前学習のためにバス車内の写真を撮影させてもらいたい</p> <p><input type="checkbox"/> 営業所内で体験の際に、体験者がパニックとなった場合を想定し、カームダウンスペースを作ってほしい(ちょっとした隔離スペース(つい立て仕切るなどでよい))</p> <p><input type="checkbox"/> その他( )</p> <p>■当日配慮いただきたい事項</p>   |
| <p>4.その他</p> <p>(その他のお願い事項について)</p>  |

## 参考 – 2.公共交通機関の利用において感じている困りごと

この手引きの作成にあたり、令和2年度に知的・精神・発達障害などの特性がある方に対するアンケート、公共交通事業者（鉄道・バス事業者）に対するアンケートを実施しました。障害当事者の皆さまには、1,400人を超える方々に、また公共交通事業者の70社程の皆さまにご回答をいただきました。アンケート結果から、障害当事者がどんな場面で、どのような不安や困りごとに直面しているか、公共交通事業者の皆さまがどんな場面で対応に苦慮されているかを以下にまとめています。（知的・発達・精神障害の人に対する公共交通機関の利用支援に関する検討業務報告書 令和3年2月より）

### 1-①切符を買うとき（改札前）の困りごと



| 【障害当事者から見て】  | 【鉄道事業者から見て】   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ どの券売機を使えばよいか、わからない</li> <li>■ どの切符を買えばよいか、わからない</li> <li>■ 券売機の操作方法がわからない</li> <li>■ 券売機の機能が多すぎて混乱する</li> <li>■ 障害割引の申請方法がわからない（事業者によって異なるので難しい）</li> <li>■ 路線図の見方がわからない</li> <li>■ 後ろに人が並ぶと焦ってしまう</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 現金の持ち合わせがないことがある</li> <li>■ 券売機を乱暴に扱われることがある</li> <li>■ 普段利用している定期券を忘れパニックになっていることがある</li> <li>■ 切符の買い方がわからない</li> </ul> |

#### 障害別に見た困りごと

| 「知的障害」  | 「発達障害」  | 「精神障害」  |
|---|---|---|
| <b>【基本版回答】</b><br>【1位】手帳の割引の申請方法がわからない<br>【2位】どの券売機を使えばよいか、わからない<br>【3位】どの切符を買えばよいか、わからない<br>【4位】券売機の機能が多く混乱する<br>【5位】券売機の操作方法がわからない<br><b>【シンプル版回答】</b><br>■手帳の割引の申請方法がわからない | <b>【基本版回答】</b><br>【1位】どの券売機を使えばよいか、わからない<br>【2位】手帳の割引の申請方法がわからない<br>【3位】どの切符を買えばよいか、わからない<br>【4位】券売機の機能が多く混乱する<br>【5位】券売機の操作方法がわからない<br><b>【シンプル版回答】</b><br>■手帳の割引の申請方法がわからない | <b>【基本版回答】</b><br>【1位】手帳の割引の申請方法がわからない<br>【2位】券売機の機能が多く混乱する<br>【3位】どの券売機を使えばよいか、わからない<br>【4位】どの切符を買えばよいか、わからない<br>【5位】券売機の操作方法がわからない<br><b>【シンプル版回答】</b><br>■手帳の割引の申請方法がわからない |

#### どんな体験が必要か？

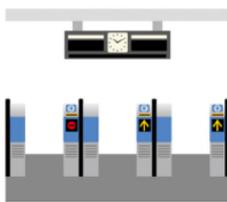
- 機械等の使い方について体験して学ぶ機会が必要
- 手帳の割引の申請方法について、周知することが必要

#### 参考：どんな環境づくりが必要か？

- わからなくなったとき、緊張せず（パニックにならずに）誰かに聞ける環境づくりが重要

\*当事者意見は、基本版の「よく当てはまる+ある程度当てはまる」の回答率が高かった上位5つ、シンプル版は各場面で最も多かった回答。その他に自由意見、ヒアリング結果を整理した。

### 1-②改札（乗車・降車）での困りごと



| 【障害当事者から見て】  | 【鉄道事業者から見て】  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ICカードのタッチでエラーになったとき、どうしたらよいかわからない（固まってしまう、無理やり突破してしまう）</li> <li>■ 混雑していると、うまく乗り込めない・降りられない</li> <li>■ 乗り越し精算がわからない</li> <li>■ 切符をなくしたときどうしたらよいか、わからない</li> <li>■ 周りの流れにうまく乗れない、後ろの人が怖い</li> <li>■ ホームと列車の隙間が怖い</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 無理やり突破されることがある</li> <li>■ 走って通ることがある</li> <li>■ 同じ改札機しか通れない人がいる</li> <li>■ 切符を取り忘れることがある</li> <li>■ 途中で立ち止まり、他のお客様の通行を遮ることがある</li> <li>■ 順番を守らず降車客を押しつけて無理に乗車することがある</li> <li>■ 精算機がうまく使えないことがある</li> </ul> |

#### 障害別に見た困りごと

| 「知的障害」   | 「発達障害」   | 「精神障害」  |
|--|--|---|
| <b>【基本版回答】</b><br>【1位】ICカードのタッチでエラーになったとき、どうしたらよいかわからない<br>【2位】乗り越し精算がわからない<br>【3位】切符をなくしたとき、どうしたらよいかわからない<br>【4位】混雑していると、うまく降りられない<br>【5位】混雑していると、うまく乗り込めない<br><b>【シンプル版回答】</b><br>■ICカードのタッチでエラーになったとき、どうしたらよいかわからない | <b>【基本版回答】</b><br>【1位】ICカードのタッチでエラーになったとき、どうしたらよいかわからない<br>【2位】乗り越し精算がわからない<br>【3位】切符をなくしたとき、どうしたらよいかわからない<br>【4位】混雑していると、うまく降りられない<br>【5位】混雑していると、うまく乗り込めない<br><b>【シンプル版回答】</b><br>■切符をなくしたとき、どうしたらよいかわからない | <b>【基本版回答】</b><br>【1位】ICカードのタッチでエラーになったとき、どうしたらよいかわからない<br>【3位】乗り越し精算がわからない<br>【4位】混雑していると、うまく降りられない<br>【4位】どの改札機を通ればよいかわからない<br><b>【シンプル版回答】</b><br>■改札がどこかわからない |

#### どんな体験が必要か？

- 改札機の通り方、エラーになった場合、混雑時の乗降などを体験して学ぶ機会が必要

#### 参考：どんな環境づくりが必要か？

- わからなくなったとき、緊張せず（パニックにならずに）誰かに聞ける環境づくりが重要

\*当事者意見は、基本版の「よく当てはまる+ある程度当てはまる」の回答率が高かった上位5つ、シンプル版は各場面で最も多かった回答。その他に自由意見、ヒアリング結果を整理した。

## 1-③ホーム（改札内・乗換時）での困りごと



|   |   |
|---|---|
| <p><b>【障害当事者から見て】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ どのホームに行けばよいか、わからない（乗換含む）</li> <li>■ どの電車に乗ればよいか、わからない</li> <li>■ 行先表示から目的の駅に行けるか、わからない</li> <li>■ ホーム上の移動が怖い</li> <li>■ うまく並べない（並ぶ場所や、前の人との適切な間隔など）</li> </ul> | <p><b>【鉄道事業者から見て】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 異性に近づいたり、話しかけたりすることがある</li> <li>■ 急に走り出すことがある</li> <li>■ 大きな声を上げることがある</li> <li>■ 車体や扉をたたくことがある</li> </ul> |
|---|---|

### 障害別に見た困りごと

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <p><b>「知的障害」</b></p> <p>【基本版回答】</p> <p>【1位】 どのホームで乗換えられるか、わからない</p> <p>【2位】 行先表示から目的の駅に行けるか、わからない</p> <p>【3位】 どのホームに行けばよいか、わからない</p> <p>【4位】 どの電車に乗ればよいか、わからない</p> <p>【5位】 ホームにどのように並べばよいか、わからない</p> <p>【シンプル版回答】</p> <p>■ どのホームで乗換えられるか、わからない</p> | <p><b>「発達障害」</b></p> <p>【基本版回答】</p> <p>【1位】 どのホームで乗換えられるか、わからない</p> <p>【2位】 どのホームに行けばよいか、わからない</p> <p>【3位】 行先表示から目的の駅に行けるか、わからない</p> <p>【4位】 どの電車に乗ればよいか、わからない</p> <p>【5位】 逆方向の電車に乗ろうとしてしまう</p> <p>【シンプル版回答】</p> <p>■ どのホームで乗換えられるか、わからない</p> | <p><b>「精神障害」</b></p> <p>【基本版回答】</p> <p>【1位】 どのホームで乗換えられるか、わからない</p> <p>【2位】 どのホームに行けばよいか、わからない</p> <p>【3位】 どの電車に乗ればよいか、わからない</p> <p>【4位】 行先表示から目的の駅に行けるか、わからない</p> <p>【5位】 逆方向の電車に乗ろうとしてしまう</p> <p>【シンプル版回答】</p> <p>■ どのホームで乗換えられるか、わからない</p> | <p><b>どんな体験が必要か？</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ホームでの並び方、並ぶ際の順番などについて体験しておく機会が必要</li> </ul> <p><b>参考：どんな環境づくりが必要か？</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● わからなくなったときに、緊張せず（パニックにならずに）誰かに聞ける環境づくりが重要</li> <li>● 周囲のお客様の理解と見守りを周知していくことも重要</li> </ul> |
|--|---|---|---|

\*当事者意見は、基本版の「よく当てはまる+ある程度当てはまる」の回答率が高かった上位5つ、シンプル版は各場面でも多かった回答。その他に自由意見、ヒアリング結果を整理した。

## 1-④車内（乗車中）での困りごと



|   |  |
|---|--|
| <p><b>【障害当事者から見て】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 乗る電車を間違えたとき、どうしたらよいかわからない</li> <li>■ 乗り過ごしたとき、どうしたらよいかわからない</li> <li>■ 降りる駅に着いたかわからず、不安になる</li> <li>■ 立ち位置が他の乗客の邪魔になっても気づかない</li> <li>■ 視線のやり方がわからない（外を見ようとして横を向き、隣の人に嫌がられる、ボックスシート使用時など）</li> </ul> | <p><b>【鉄道事業者から見て】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 車内でさわぐなどの行為がみられることがある</li> <li>■ 車内を歩き回る、床に座るなどの行動がみられる場合がある</li> <li>■ 独り言や奇声を発することがある</li> <li>■ マスクをせずに大声で話すことがある</li> <li>■ 車両や座席をたたくことがある</li> <li>■ 車内で飛び跳ねて頭を打ってけがをしたことがある</li> <li>■ 強引に座席に座ることがある</li> </ul> |
|---|--|

### 障害別に見た困りごと

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <p><b>「知的障害」</b></p> <p>【基本版回答】</p> <p>【1位】 乗る電車を間違えたとき、どうしたらよいかわからない</p> <p>【2位】 乗り過ごしたとき、どうしたらよいかわからない</p> <p>【3位】 車内アナウンスが理解できず困る</p> <p>【4位】 優先席の意味が理解できない</p> <p>【5位】 降りる駅に着いたかわからない</p> <p>【シンプル版回答】</p> <p>■ 乗る電車を間違えたとき、どうしたらよいかわからない</p> <p>■ 乗り過ごしたとき、どうしたらよいかわからない</p> | <p><b>「発達障害」</b></p> <p>【基本版回答】</p> <p>【1位】 乗る電車を間違えたとき、どうしたらよいかわからない</p> <p>【2位】 乗り過ごしたとき、どうしたらよいかわからない</p> <p>【3位】 車内アナウンスが理解できず困る</p> <p>【4位】 優先席の意味が理解できない</p> <p>【5位】 降りる駅に着いたかわからない</p> <p>【シンプル版回答】</p> <p>■ 乗る電車を間違えたとき、どうしたらよいかわからない</p> <p>■ 乗り過ごしたとき、どうしたらよいかわからない</p> | <p><b>「精神障害」</b></p> <p>【基本版回答】</p> <p>【1位】 乗る電車を間違えたとき、どうしたらよいかわからない</p> <p>【2位】 疲れやすい、横になりたいなどの特性を理解してもらえない</p> <p>【3位】 乗り過ごしたとき、どうしたらよいかわからない</p> <p>【4位】 座りたい席に座れなかったとき戸惑う</p> <p>【5位】 車内でどこにいればよいかわからない</p> <p>【シンプル版回答】</p> <p>■ 乗り過ごしたとき、どうしたらよいかわからない</p> | <p><b>どんな体験が必要か？</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 車内での過ごし方について体験して学ぶ機会が必要</li> </ul> <p><b>参考：どんな環境づくりが必要か？</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● わからなくなったときに、緊張せず（パニックにならずに）誰かに聞ける環境づくりが重要</li> <li>● 周囲のお客様の理解と見守りを周知していくことも重要</li> </ul> |
|---|---|---|--|

\*当事者意見は、基本版の「よく当てはまる+ある程度当てはまる」の回答率が高かった上位5つ、シンプル版は各場面でも多かった回答。その他に自由意見、ヒアリング結果を整理した。

# 1-⑤異常時などでの困りごと



**【障害当事者から見て】**

- 異常時(事故、運行トラブル、ダイヤ乱れ等)に、どうしたらよいか、わからない
- 体調不良やパニック時、どこで落ち着けばよいか、誰に助けを求めればよいか、わからない
- 案内表示等の意味がわからない
- 目的地にどのように行けばよいか、わからない
- 奇異に見える行動をとり、周りからじろじろ見られたり叱られたりすると、さらにパニックになる

**【鉄道事業者から見て】**

- 場合によってはパニック状態となり、状況や振替輸送を説明しても理解や納得をしてもらえないことがある
- 窓口に行列ができていいる際に、横入りをするところがある
- 異常時を認識してもらうのに時間がかかり、認識しても理解してもらえないことがある
- トラブルに対応した係員や周囲のお客様とトラブルになることがある

## 障害別に見た困りごと

| 「知的障害」   | 「発達障害」   | 「精神障害」   |
|--|--|--|
| <p>【基本版回答】</p> <p>[1位] 異常時(事故、運行トラブル、ダイヤ乱れ等)にどうしたらよいか、わからない</p> <p>[2位] 具合が悪くなったり、パニックになったとき、誰に助けを求めればよいか、わからない</p> <p>[3位] 案内表示等の意味がわからない</p> <p>[4位] 具合が悪くなったり、パニックになったとき、どこで落ち着けばよいか、わからない</p> <p>[5位] 目的地へどのように行けばよいかわからない</p> <p>【シンプル版回答】</p> <p>■異常時(事故、運行トラブル、ダイヤ乱れ等)にどうしたらよいか、わからない</p> | <p>【基本版回答】</p> <p>[1位] 異常時(事故、運行トラブル、ダイヤ乱れ等)にどうしたらよいか、わからない</p> <p>[2位] 具合が悪くなったり、パニックになったとき、誰に助けを求めればよいか、わからない</p> <p>[2位] 具合が悪くなったり、パニックになったとき、どこで落ち着けばよいか、わからない</p> <p>[4位] 案内表示等の意味がわからない</p> <p>[5位] 目的地へどのように行けばよいかわからない</p> <p>【シンプル版回答】</p> <p>■異常時(事故、運行トラブル、ダイヤ乱れ等)にどうしたらよいか、わからない</p> | <p>【基本版回答】</p> <p>[1位] 具合が悪くなったり、パニックになったとき、どこで落ち着けばよいかわからない</p> <p>[2位] 異常時(事故、運行トラブル、ダイヤ乱れ等)にどうしたらよいか、わからない</p> <p>[3位] 具合が悪くなったり、パニックになったとき、誰に助けを求めればよいか、わからない</p> <p>[4位] 混雑していると、具合が悪くなる</p> <p>[5位] 目的地にどのように行けばよいかわからない</p> <p>【シンプル版回答】</p> <p>■異常時(事故、運行トラブル、ダイヤ乱れ等)にどうしたらよいか、わからない</p> |

## どんな体験が必要か？

- 異常時が発生することの理解、発生したときの必要な行動について、事前に体験して学んでおく機会が必要

## 参考：どんな環境づくりが必要か？

- わからなくなったときに、緊張せず(パニックにならずに)誰かに聞ける環境づくりが重要
- 周囲のお客様の理解と見守りを周知していくことも重要

\*当事者意見は、基本版の「よく当てはまる+ある程度当てはまる」の回答率が高かった上位5つ、シンプル版は各場面でも多かった回答、その他に自由意見、ヒアリング結果を整理した

## 2-①バス乗り場（バス停）での困りごと



### 【障害当事者から見て】

- どの乗場に行けばよいか、わからない
- どのバスに乗ればよいか、わからない
- 行先表示から行きたいバス停に行けるのか、わからない
- 時刻表を見るのが苦手、時間の把握ができない
- バスの路線図を理解できない
- 時刻表の変更に対応できない

### 【バス事業者から見て】

- バス停ギリギリまで出ているので、危険なことがある
- 飛び出してこないかと不安になる
- 突然奇声を発することがある
- 他のお客様とトラブルになることがある

### 障害別に見た困りごと

#### 「知的障害」

##### 【基本版回答】

- 【1位】行先表示から目的のバス停に行けるか、わからない
- 【2位】バスがいつ来るのか、わからない
- 【3位】どの乗場に行けばよいかわからない
- 【4位】どのバスに乗ればよいかわからない
- 【5位】乗るバスが来てても、前の人が進まない、そのまま待ってしまう

##### 【シンプル版回答】

- 行先表示から目的のバス停に行けるか、わからない

#### 「発達障害」

##### 【基本版回答】

- 【1位】行先表示から目的のバス停に行けるか、わからない
- 【2位】どの乗場に行けばよいかわからない
- 【3位】どのバスに乗ればよいかわからない
- 【4位】乗るバスが来てても、前の人が進まない、そのまま待ってしまう
- 【4位】バスがいつ来るのか、わからない

##### 【シンプル版回答】

- バスがいつ来るのかわからない

#### 「精神障害」

##### 【基本版回答】

- 【1位】どのバスに乗ればよいかわからない
- 【2位】行先表示から目的のバス停に行けるか、わからない
- 【3位】どの乗場に行けばよいかわからない
- 【4位】乗るバスが来てても、前の人が進まない、そのまま待ってしまう
- 【5位】バスがいつ来るのか、わからない

##### 【シンプル版回答】

- どのバスに乗ればよいか、わからない
- 行先表示から目的のバス停に行けるか、わからない

### どんな体験が必要か？

- バス路線やバスの乗り方、並び方などについて体験して学ぶ機会が必要

### 参考：どんな環境づくりが必要か？

- わからなくなったときに、緊張せず（パニックにならない）誰かに聞ける環境づくりが重要
- 周囲のお客様の理解と見守りを周知していくことも重要

\*当事者意見は、基本版の「よく当てはまる+ある程度当てはまる」の回答率が高かった上位5つ、シンプル版は各場面でも多かった回答。その他に自由意見、ヒアリング結果を整理した

## 2-②乗降での困りごと



### 【障害当事者から見て】

- ICカードがエラーになったとき、どうしてよいかわからない
- 無料バス・ICカード・手帳を準備しながら乗降するのは大変なので、障害者用ICカードを作ってほしい
- ステップの段差が高いバスは乗降が大変である（自分の体をうまく動かせない・バランスが悪い）
- 降車ボタンを押すタイミングがわからない
- 降りる人がいるとき、待たせてはいけないと思って焦る

### 【バス事業者から見て】

- 急に割り込むことがある
- 乗り降りを繰り返すことがある
- 整理券を何枚もとったりする
- 手帳をきちんと提示してもらえないことがある
- 降車後、バスの直前を横断する
- 発車後、追走してくる

### 障害別に見た困りごと

#### 「知的障害」

##### 【基本版回答】

- 【1位】ICカードのタッチでエラーになったとき、どうしてよいかわからない
- 【2位】両替機の使い方がわからない
- 【3位】お金の払い方がわからない
- 【4位】人が多いと、うまく降りられない
- 【5位】人が多いと、うまく乗り込めない

##### 【シンプル版回答】

- ICカードのタッチでエラーになったとき、どうしてよいかわからない

#### 「発達障害」

##### 【基本版回答】

- 【1位】ICカードのタッチでエラーになったとき、どうしてよいかわからない
- 【2位】両替機の使い方がわからない
- 【3位】人が多いと、うまく降りられない
- 【4位】お金の払い方がわからない
- 【5位】人が多いと、うまく乗り込めない

##### 【シンプル版回答】

- ICカードのタッチでエラーになったとき、どうしてよいかわからない

#### 「精神障害」

##### 【基本版回答】

- 【1位】ICカードのタッチでエラーになったとき、どうしてよいかわからない
- 【2位】人が多いと、うまく降りられない
- 【3位】ICカードのタッチの仕方がわからない
- 【4位】人が多いと、うまく乗り込めない
- 【5位】両替機の使い方がわからない

##### 【シンプル版回答】

- ICカードのタッチでエラーになったとき、どうしてよいかわからない

### どんな体験が必要か？

- 料金支払い(ICカードタッチ、両替機の使い方)や手帳提示などについて体験して学ぶ機会が必要
- ICカードのエラーについても体験して学ぶ機会が必要

### 参考：どんな環境づくりが必要か？

- 周囲のお客様の理解と見守りを周知していくことも重要

\*当事者意見は、基本版の「よく当てはまる+ある程度当てはまる」の回答率が高かった上位5つ、シンプル版は各場面でも多かった回答。その他に自由意見、ヒアリング結果を整理した

## 2-③車内（乗車中）での困りごと



### 【障害当事者から見て】

- 乗るバスを間違えたとき、どうしてよいかわからない
- バスを乗り過ごしたとき、どうしてよいかわからない
- 音声だけのアナウンスでは理解できない。聴覚過敏なので、いろいろな音があると車内アナウンスは聞き取りにくい
- 足元が弱く、ふらつくことがよくある

### 【バス事業者から見て】

- いつも座っている席に他人が座っていると威嚇することがある
- 奇声を発することがある
- 異性につきまとうことがある
- 運転士の横に張り付くことがある
- 走行中に立ち歩くことがある
- 運転士の視界を妨げることがある

### 障害別に見た困りごと

#### 「知的障害」

##### 【基本版回答】

- 【1位】乗るバスを間違えたとき、どうしてよいかわからない
- 【2位】乗り過ごしたとき、どうしてよいかわからない
- 【3位】車内アナウンスの理由がわからない
- 【4位】優先席の意味が理解できない
- 【5位】降りるバス停に着いたかわからない

##### 【シンプル版回答】

- 乗り過ごしたとき、どうしてよいかわからない

#### 「発達障害」

##### 【基本版回答】

- 【1位】乗るバスを間違えたとき、どうしてよいかわからない
- 【2位】乗り過ごしたとき、どうしてよいかわからない
- 【3位】車内アナウンスが理由がわからない
- 【4位】疲れやすい、横になりたいなどの特性を理解してもらえない
- 【5位】座りたい席に座れなかったとき戸惑う

##### 【シンプル版回答】

- 乗り過ごしたとき、どうしてよいかわからない

#### 「精神障害」

##### 【基本版回答】

- 【1位】乗るバスを間違えたとき、どうしてよいかわからない
- 【2位】乗り過ごしたとき、どうしてよいかわからない
- 【2位】疲れやすい、横になりたいなどの特性を理解してもらえない
- 【4位】座りたい席に座れなかったとき、戸惑う
- 【5位】優先席の意味が理解できない

##### 【シンプル版回答】

- 乗り過ごしたとき、どうしてよいかわからない

### どんな体験が必要か？

- バス車内ではどのような行動が必要か体験して学ぶ機会が必要

### 参考：どんな環境づくりが必要か？

- 周囲のお客様の理解と見守りを周知していくことも重要
- アナウンスだけでは、理解できないため、視覚情報（文字表示と同時に絵や写真をモニター表示等）が望ましい

\*当事者意見は、基本版の「よく当てはまる+ある程度当てはまる」の回答率が高かった上位5つ、シンプル版は各場面で最も多かった回答、その他に自由意見、ヒアリング結果を整理した

## 2-④異常時などでの困りごと



### 【障害当事者から見て】

- 異常時(事故、運行トラブル、ダイヤ乱れ等)にどうしたらよいか、わからない
- 案内表示等の意味が理解できない
- 体調不良やパニック時、どこで落ち着けばよいか、誰に助けを求めればよいかわからない

### 【バス事業者から見て】

- 事故などの異常時の対応は不安
- (異常時)停車したときにバスから降りようとしたことがある

### 障害別に見た困りごと

#### 「知的障害」

##### 【基本版回答】

- 【1位】異常時(事故、運行トラブル、ダイヤ乱れ等)にどうしたらよいかわからない
- 【2位】案内表示等の意味がわからない
- 【2位】体調不良やパニック時、誰に助けを求めればよいかわからない
- 【4位】体調不良やパニック時、どこで落ち着けばよいか、わからない
- 【5位】目的地への行き方がわからない

##### 【シンプル版回答】

- 異常時(事故、運行トラブル、ダイヤ乱れ等)にどうしたらよいか、わからない

#### 「発達障害」

##### 【基本版回答】

- 【1位】異常時(事故、運行トラブル、ダイヤ乱れ等)にどうしたらよいかわからない
- 【2位】体調不良やパニック時、誰に助けを求めればよいか、わからない
- 【2位】体調不良やパニック時、どこで落ち着けばよいか、わからない
- 【4位】案内表示等の意味がわからない
- 【5位】目的地への行き方がわからない

##### 【シンプル版回答】

- 異常時(事故、運行トラブル、ダイヤ乱れ等)にどうしたらよいか、わからない

#### 「精神障害」

##### 【基本版回答】

- 【1位】体調不良やパニック時、誰に助けを求めればよいか、わからない
- 【2位】体調不良やパニック時、どこで落ち着けばよいか、わからない
- 【3位】異常時(事故、運行トラブル、ダイヤ乱れ等)にどうしたらよいかわからない
- 【4位】車内が混雑していると具合が悪くなる
- 【5位】目的地への行き方がわからない

##### 【シンプル版回答】

- 異常時(事故、運行トラブル、ダイヤ乱れ等)にどうしたらよいか、わからない
- 体調不良やパニック時、どこで落ち着けばよいか、誰に助けを求めればよいか、わからない

### どんな体験が必要か？

- 事故や遅延などの異常時が生じた場合の行動について、体験して学んでおくことが必要

### 参考：どんな環境づくりが必要か？

- 遅延が発生した場合、電光掲示板やアプリなどで早めに知らせることで、安心して行動できる。なお、アナウンスよりも視覚情報の方が頭に入りやすい
- パニックを起こした場合、休める場所（静かな場所）があることで、パニックを鎮めることができる

\*当事者意見は、基本版の「よく当てはまる+ある程度当てはまる」の回答率が高かった上位5つ、シンプル版は各場面で最も多かった回答、その他に自由意見、ヒアリング結果を整理した