

当事者の公共交通機関利用に関する困りごとの収集について

1. 調査対象及び調査方法について

① 調査対象者

- 認知症当事者（一人で外出している認知症の人（軽度～中等度、MCI、高齢者/若年者））
- ※ 認知症の人の家族等の関係者の回答も可とする。

② 調査方法

ステップ①：アンケート調査

- ・ 団体を通じて当事者及び家族等の関係者に対して実施
- ・ 最適なアプローチ方法の選定（インターネット、紙面（郵送）、その他）

ステップ②：ヒアリング調査

- ・ 困りごとの具体的な内容を収集
- ・ グループディスカッションによる意見収集

2. アンケート調査票について

調査票の設計にあたっては、以下への配慮が必要である。

① 必要な調査内容

- 公共交通の利用実態
- 公共交通利用時の困りごと（モード別、場面別）
- 公共交通事業者の対応で良かったこと、または公共交通事業者の対応に望むこと

② 調査票設計の工夫

当事者及び家族等が対象者となるが、精緻な回答を得ていくには工夫が必要である。

	構成案	メリット・デメリット
案A	交通モード別、場面別の困りごとをうかがう	各交通モードの困りごとを収集することができるが、設問が膨大となり、精緻な回答を得ることが難しい。
案B	最もよく利用するモードの場面別の困りごとをうかがう	紙面調査の場合アンケート構造を理解できない恐れがある。また、回答に偏り(モード)が出るのが予測される。
案C	場面の困りごとをうかがう	設問数は少ないが、モード間の違いの実態をつかむことが難しい。

問A.鉄道に乗るとき、よくわからなかった、困ったことがあった事項に○をつけてください

▼ あてはまるものがあれば、この欄に○をつけてください

予約や問合せをするとき	<input type="checkbox"/>	切符予約の窓口の場所がわかりにくい
	<input type="checkbox"/>	予約したい列車の調べ方がわからなかった
	<input type="checkbox"/>	窓口で予約するとき、係員の言うことがわかりにくかった
	<input type="checkbox"/>	インターネットでの予約はどこにアクセスしてよいかわからなかった
	<input type="checkbox"/>	インターネットでの予約を試みたがうまくいかなかった
	<input type="checkbox"/>	その他、予約について困ったことがあった ()
	<input type="checkbox"/>	切符の予約に困ったことはない
切符を買うとき	<input type="checkbox"/>	目的の切符はどの券売機で買えるのかわからなかった
	<input type="checkbox"/>	ICカードのチャージはどの券売機でできるのかわからなかった
	<input type="checkbox"/>	切符を買うのに、どこを押せばよいのかわからなかった
	<input type="checkbox"/>	ICカードのチャージは、どこを押して、どのようにお金を入れるかわからなかった
	<input type="checkbox"/>	その他、切符を買う時に困ったことがあった ()
	<input type="checkbox"/>	切符の購入やチャージに困ったことはない
改札に入るとき	<input type="checkbox"/>	ICカードをうまくタッチできず通れないことが多い
	<input type="checkbox"/>	切符を入れるところがわかりにくい
	<input type="checkbox"/>	切符を入れたが取るのを忘れたことがあった
	<input type="checkbox"/>	その他、改札に入る時困ったことがあった ()
	<input type="checkbox"/>	改札を入るときに困ったことはない
ホームまでの移動	<input type="checkbox"/>	目的の駅に行く電車をどう探したらよいかわからなかった
	<input type="checkbox"/>	電光掲示板の行先表示の見方がわからなかった
	<input type="checkbox"/>	電光掲示板を見たが、どの番線に行ったらよいのかわからなかった
	<input type="checkbox"/>	エレベーターを利用したいが、どこにあるかわからなかった
	<input type="checkbox"/>	エスカレーターを利用したいが、どこにあるかわからなかった
	<input type="checkbox"/>	トイレがどこにあるか分からず困った
	<input type="checkbox"/>	その他、ホームまでの移動で困ったことがあった ()
	<input type="checkbox"/>	ホームまでの移動で困ったことはない
ホームで電車に乗るとき	<input type="checkbox"/>	乗りたい電車はどこに並べばよいかわからなかった
	<input type="checkbox"/>	混雑していて危険を感じて動けなくなった
	<input type="checkbox"/>	電車に乗るときに転倒しそうで怖かった
	<input type="checkbox"/>	どの電車に乗ったら良いのかわからなくなってしまった

	その他、ホームで電車に乗るときに困ったことがあった ()
	ホームで電車に乗るときに困ったことはない
乗り換えのとき	乗り換えるにはどこに行ったらよいかわからなかった
	乗り換え案内の表示の見方がわからなかった
	その他、乗換の時に困ったことがあった ()
	乗り換えの時に困ったことはない

問B.バスに乗るとき、よくわからなかった、困ったことがあった事項に○をつけてください

↓あてはまるものがあれば、この欄に○をつけてください

予約や問合せをするとき	チケット予約の窓口の場所がわかりにくい
	予約したいバス路線の調べ方がわからなかった
	窓口で予約するとき、係員の言うことがわかりにくかった
	インターネットでの予約はどこにアクセスしてよいかわからなかった
	インターネットでの予約を試みたがうまくいかなかった
	電話で問い合わせたが、係員の言うことがわかりにくかった
	その他、予約や問合せで困ったことがあった ()
	予約や問い合わせをするときに困ったことはない
バスに乗るとき	目的地に行くバスは「どこ行き」のバスなのかわからなかった
	料金、料金の支払いがよくわからなかった
	料金をどこに入れるのかわからなかった
	ICカードをうまくタッチできないことが多い
	ICカードのチャージは、どのようにすればよいかわからなかった
	その他、バスに乗るときに困ったことがあった ()
	バスに乗るときに困ったことはない
	バス車内で
混雑していて危険を感じて動けなくなった	
バスに乗るときに転倒しそうで怖かった	
降りるバス停の名前がわからず困ったことがあった	
案内表示の見方がわからず、降りるバス停を過ぎてしまった	
降車ボタンの位置が分からず、降りるバス停を過ぎてしまった	
その他、バスの車内にいるときに困ったことがあった ()	
バス車内にいるときに困ったことはない	
乗り換えのとき	他のバスや電車乗り換えるにはどこに行ったらよいかわからなかった

	乗り換え案内の表示の見方がわからなかった
	その他、乗換の時に困ったことがあった ()
	乗り換えの時に困ったことはない

問C.タクシーに乗るとき、よくわからなかった、困ったことがあった事項に○をつけてください

↓あてはまるものがあれば、この欄に○をつけてください

配車などの問い合わせをするとき	電話で問い合わせたが、係員の言うことがわかりにくかった
	迎えに来てもらう自宅の場所、行先をうまく説明できなかった
	その他、問合せで困ったことがあった ()
	問い合わせをするときに困ったことはない
タクシーに乗るとき	行先を伝えたが、運転士に伝わらなかった
	行先を説明しようとしたがうまく説明できなかった
	行先を忘れてしまった
	運転士が話していることがわかりにくかった
	その他、乗るときに困ったことがあった ()
	乗車するときに困ったことはない
タクシーを降りるとき	いくらを払うべきかわからなかった
	目的地かどうか判断できなかった
	降りた場所がどこなのかわからなかったことがある
	その他、降りるときに困ったことがあった ()
	降りるときに困ったことはない

問D.旅客船に乗るとき、よくわからなかった、困ったことがあった事項に○をつけてください

↓あてはまるものがあれば、この欄に○をつけてください

予約や問い合わせをするとき	電話で問い合わせたが、係員の言うことがわかりにくかった
	どの船に乗ればよいか、調べ方がわからなかった
	インターネットでの予約はどこにアクセスしてよいかわからなかった
	インターネットでの予約を試みたがうまくいかなかった
	係員に、予約の内容がうまく説明できなかった
	その他、予約や問い合わせで困ったことがあった ()

		予約や問い合わせをするときに困ったことはない
切符を買うとき		窓口で切符を買うとき、係員の言うことがわかりにくかった
		券売機の場所がわからなかった
		目的地までの切符は、どこを押せば購入できるかがわからなかった
		I Cカードのチャージはどの券売機でできるかわからなかった
		I Cカードをうまくタッチできないことが多い
		I Cカードのチャージは、どのようにすればよいかわからなかった
		その他、切符を買うときに困ったことがあった ()
		切符を買うときに困ったことはない
待合所		自分の乗る船が何時にどこから出航するのかわからず不安だった
		トイレがどこにあるか分からず困った
		待合所から船までどう行ったら良いかがわからなかった
		その他、待合所で困ったことがあった ()
		待合所では困ったことはない
乗船、船内		どこが乗船口かわからなかった
		船内のどこにいたらよいかかわからなかった
		座席はどこに座ってよいかわからなかった
		その他、乗船、船内で困ったことがあった ()
		乗船、船内では困ったことはない
下船のとき		下船口がわからなかった
		下船したあと、どこに行ったら良いかがわからなかった
		電車やバスへの乗り換えがわからなかった
		その他、下船の時に困ったことがあった ()
		下船の時に困ったことはない

問 E .飛行機に乗るとき、よくわからなかった、困ったことがあった事項に○をつけてください

↓あてはまるものがあれば、この欄に○をつけてください

予約やチェックインのとき		電話で問い合わせたが、係員の言うことがわかりにくかった
		どの飛行機に乗ればよいか、調べ方がわからなかった
		インターネットでの予約はどこにアクセスしてよいかわからなかった
		インターネットでの予約を試みたがうまくいかなかった
		係員に、予約の内容をうまく説明できなかった
		チェックインの方法がわからなかった
		自動チェックイン機の使い方がわからなかった
		荷物を預ける方法がわからなかった

	窓口の係員の言うことがわかりにくかった
	チェックインのあと、どこに行ったら良いのかわからなかった
	搭乗する飛行機は、どこに何時までに行けばよいのかわからなかった
	その他、予約やチェックインで困ったことがあった ()
	予約やチェックインをするときに困ったことはない
ターミナルでの待合や移動のとき	搭乗口までの行き方がわからなかった
	自分の搭乗する飛行機の情報はどこにあるのかわからなかった
	誰に搭乗口について聞いたら良いかわからなかった
	搭乗口までの通路が長く、途中でわからなくなってしまった
	飛行機に搭乗するまで何をしたらよいのかわからなかった
	トイレがどこにあるか分からず困った
	その他、ターミナルで困ったことがあった ()
	ターミナルでの待合や移動に困ったことはない
保安検査場	保安検査場がどこにあるのかわからなかった
	保安検査場に何時までに行けばよいかが分からず、遅れてしまった
	保安検査場で金属探知機が鳴ってしまい、困った
	保安検査場で係員に何をさせるのかわからなかった
	その他、保安検査場で困ったことがあった ()
	保安検査場で困ったことはない
搭乗口	自分の搭乗する飛行機がどの搭乗口から出発するかわからなかった
	搭乗口で、見せるチケットがどれかわからず困った
	搭乗口でチケットのタッチができず困った
	搭乗口の係員の言うことがわかりにくかった
	搭乗口から飛行機までの行き方がわからないことがあった
	その他、搭乗口で困ったことがあった ()
	搭乗口で困ったことはない
搭乗、機内	自分の座席がわからず困った
	非常用設備に関する説明がよくわからなかった
	トイレに行きたかったが、シートベルト着用サインが点灯して行けずに困った
	シートベルトの締め方、はずし方がわからなかった
	係員をどう呼んだらよいのかわからなかった
	離陸、着陸のときに気分が悪くなったが誰にも言えずに困った
	その他、搭乗や機内で困ったこと ()

		搭乗や機内で困ったことはない
飛行機を降りるとき		どの通路を行けば出口に行けるのかわからなかった
		預けた荷物の、情報がどこにあるかわからなかった
		出口を出てから、バスや鉄道に乗り換えるにはどの通路を行けばよいかわからなかった
		その他、飛行機を降りてから困ったこと ()
		飛行機を降りてから困ったことはない

アンケート票【C案】

1.あなたのこと（認知症の人のこと）についてうかがいます

A・B案と同様

2.あなたが公共交通機関*を利用することについてうかがいます

*公共交通機関：鉄道、バス、タクシー、旅客船、航空

① 以下のようなときに、困ったことがありましたか？該当するものに○をつけてください。

乗車する交通について、家で調べたり予約するとき 例：鉄道の券売機、バスの料金支払機、船の券売機、航空のチェックイン機など イメージしやすいように事例写真をつけるなど工夫する		インターネットでの問い合わせや予約は、どこにアクセスしたらよいかわからなかった
		インターネットで予約やチケットの購入方法がわからず、断念した
		インターネットでの問い合わせ方法がわからなかった
		電話で予約やチケットの購入ができなかった
		電話で問い合わせたが、係員の言うことがわかりにくかった
		その他、乗車する交通について調べたり予約するときに困ったこと ()
		家で、乗車する交通について調べたり、予約するときに困ったことはない
切符やチケットを買うとき 例：鉄道の券売機、バスの料金支払機、船の券売機、航空のチェックイン機など		色々な機械があるため、どれを使うべきかわからない
		機械に何が表示されているかわからない
		どのボタンを押したらよいかかわからない
		目的地や料金をどう探せばよいかかわからない
		タッチパネルの操作方法がわからない
		機械の操作方法について係員に聞いたが、よくわからなかった
		その他、機械を使う時に困ったことがあった ()
	機械を使うときに困ったことはない	
乗り口・降り口まで行くとき 例：電光表示板・案内板・情報板を見ると、乗り口を探すとき		乗り口・降り口の場所がわからない
		乗り口・降り口までどうやって行けばよいかかわからない
		たくさん表示があるので、どれを見ればよいかかわからない
		自分に必要な情報がどこに掲示されているか探せない
	乗り場までの案内表示が見つけれず、乗り場まで行けないことがある	

	表示されている内容が、理解できないことがある
	その他、乗り口・降り口まで行くときに困ったことがあった()
	乗り口・降り口まで行くときに困ったことはない
乗り降りするとき 例：電車、バス、タクシー、船、飛行機に乗るとき、降りるとき	電車やバスにはたくさんの路線があり、自分が乗りたいものがどれかわからない
	機械に切符を入れるときや、ICカードやチケットをタッチしたときうまくいかないことが多い
	料金の支払い方がわからなかった
	どこで降りればよいかわからなかった
	アナウンスが聞こえず降りたい駅やバス停を過ぎてしまった
	車内の表示がわからず降りたい駅やバス停を過ぎてしまった
	運転士や係員に、行先がうまく伝わらなかった
	その他、乗り降りするときに困ったことがあった()
	乗り降りするときに困ったことはない
乗り物の中で 例：電車、バス、タクシー、船、飛行機の中	予約した座席がわからず困った
	トイレがどこにあるか分からず困った
	車内設備などの使い方がわからず困った
	混雑していて危険を感じて動けなくなった
	車内で転倒しそうで怖かった
	その他、乗り物の中で困ったことがあった()
	乗り物の中で困ったことはない
係員に聞くとき 例：案内所係員、駅員、バス運転手、タクシー運転手、空港係員、キャビンアテンダント、旅客船係員など	係員がどこにいるのかわからなかった
	困っていることをうまく伝えられなかった
	係員が言っていることがよくわからなかった
	説明をしようとしたがうまくいかなかった
	係員をどう呼んだらよいのかわからなかった
	体調不良や困ったことがあったが誰にも言えず困った
	その他、係員と接するときに困ったことがあった()
	係員と接するときに困ったことはない

② その他に、公共交通機関を利用するときに困ったこと、不安に思ったことなどがあれば、お書きください。

どの交通で（○をつけください）	困ったこと、不安に思ったことを具体的に
鉄道・バス・タクシー・旅客船・航空	
鉄道・バス・タクシー・旅客船・航空	
鉄道・バス・タクシー・旅客船・航空	

③ また、公共交通機関を利用するときに、係員の対応が良かった、わかりやすい表示や機械で使いやすかったなどの例がありましたら、お書きください。

どの交通で（○をつけください）	係員の対応が良かった、わかりやすい表示や機械で使いやすかった例
鉄道・バス・タクシー・旅客船・航空	
鉄道・バス・タクシー・旅客船・航空	
鉄道・バス・タクシー・旅客船・航空	

ご協力、ありがとうございました。

3.ヒアリング調査について

アンケート調査では、回答者が答えやすいよう、「選択式」としているものの、困りごとの具体的な内容が把握できないことから、併せて、当事者ヒアリングを実施する。

- 公共交通を利用する際に、どんなお困りごと体験があったか（たまに起こってしまった出来事、最近公共交通を利用した時に起きた出来事など）
- 困ったことの内容
- どんな対応が必要だったか