

## 「障害当事者及び交通事業者に対するアンケート」集計結果

### 1.知的・発達障害者等の公共交通の利用支援 当事者アンケート 集計結果

#### ■回答状況

単位：件	WEB	WEB 以外	合計	知的障害有	発達障害有	精神障害有
基本版	515	227	742	480	247	247
シンプル版	202	458	685	227	400	91
合計	717	685	1,402	707	647	338

※障害別の集計結果について・・・障害の種類に関する質問を複数選択可としたため、複数の障害を選択した回答者が存在する。そこで、障害別の集計では、全ての回答者（3種類のいずれの障害も「ある」と回答していない回答者を含む）、知的障害・発達障害・精神障害をそれぞれ「ある」と回答した回答者についての集計結果を示している。

1. 結果の概要 .....	1
(1) 基本版 .....	1
(2) シンプル版.....	4
2. 集計結果 .....	7
2. 1 基本属性等 .....	7
2. 2 鉄道利用時に困ること.....	18
(1) 基本版 .....	18
(2) シンプル版.....	22
2. 3 バス利用時に困ること.....	26
(1) 基本版 .....	26
(2) シンプル版.....	30

## 1. 結果の概要

### (1) 基本版

- ①回答方法：知的障害・発達障害では「本人の意向をくみ取って記入」が最も多くそれぞれ70%と63%。精神障害では「本人」が最も多く42%。
- ②性別：男女比は概ね6：4。
- ③障害の種類：全回答者の65%が知的障害、33%が発達障害、33%が精神障害を持つ。複数の障害を持つ回答者も多く、知的障害と発達障害の両方を持つ回答者が全回答者の22%を占める。3つの障害の有無の組み合わせで最も回答者が多かったのは「知的障害のみあり」で全回答者の38%。
- ④年齢：39歳以下が47%。発達障害ありは比較的若年層が多く29歳以下が52%、精神障害ありは比較的中高年層が多く40歳以上が70%。
- ⑤居住地：三大都市圏居住者の割合は、全回答者、知的発達あり、発達障害あり、精神障害ありの順に54%、63%、55%、43%。
- ⑥手帳の所持：9割前後が所持。知的障害で所持率が最も高い。
- ⑦外出時の支援の必要性：「いつも必要」は4割弱、「支援不要」は2割。知的障害では「いつも必要」の割合が高く5割強、精神障害では「支援不要」の割合が高く3割強。
- ⑧日常の外出の鉄道やバスの利用：知的障害、発達障害では「誰かと一緒なら利用」が多く、精神障害では「一人で利用」「利用しない」「現在は利用していない」「利用したことがない」が多い。
- ⑨利用体験プログラムに対する考え：肯定的な回答の割合は、全回答者で7割前後。発達障害では特に高く8割近い。精神障害では7割弱。

⑩鉄道利用時の困りごと：異常時や何かがうまくいかないときの不安が共通して強い。知的・発達障害では、手帳の割引の申出方法をはじめ「何か分からない」という不安が強く、精神障害では、困りごとの選択率が全体的に低く、具合が悪くなった時の不安が強いという特徴がある。

■「よく当てはまる」「ある程度当てはまる」の合計の選択率が高い困りごと上位5項目

障害の種類	具体的な困りごと	選択率
知的障害あり	異常時（電車の事故・運行トラブル等による運休・ダイヤ乱れ等）にどうしたらよいか分からない	75.1%
	交通系 IC カードをタッチしてエラーになった時、どうしたらよいか分からない	73.0%
	手帳の割引の申出方法がわからない	72.3%
	乗り越し精算をどのようにしたらよいか分からない	71.4%
	どの券売機で目的の切符を買えるのか分からない	70.0%
発達障害あり	異常時（電車の事故・運行トラブル等による運休・ダイヤ乱れ等）にどうしたらよいか分からない	67.0%
	交通系 IC カードをタッチしてエラーになった時、どうしたらよいか分からない	64.7%
	乗る列車を間違えた時、どうしたらよいか分からない	62.9%
	どの券売機で目的の切符を買えるのか分からない	62.1%
	手帳の割引の申出方法がわからない	61.6%
精神障害あり	どのホームへ行けば乗り換えられるか分からない	61.6%
	具合が悪くなった時やパニックを起こした時、どこで落ち着けばよいか分からない	48.3%
	どのホームへ行けば乗り換えられるか分からない	46.3%
	異常時（電車の事故・運行トラブル等による運休・ダイヤ乱れ等）にどうしたらよいか分からない	45.4%
	具合が悪くなった時やパニックを起こした時、誰に助けを求めたらよいか分からない	44.4%
	交通系 IC カードをタッチしてエラーになった時、どうしたらよいか分からない	43.9%
乗り越し精算をどのようにしたらよいか分からない	43.9%	

緑色：3つの障害に共通して上位 青色：知的・発達障害のみで上位 赤色：精神障害のみで上位

⑩バス利用時の困りごと：異常時や乗るバスを間違えた時の対応方法が分からない、具合が悪くなった時に誰に助けを求めればよいか分からないという回答が共通して多い。知的・発達障害では、ICカードのタッチがうまくいかないときの不安が強く、精神障害では、困りごとの選択率が全体的に低く、具合が悪くなった時の不安がより強いという特徴がある。

■「よく当てはまる」「ある程度当てはまる」の合計の選択率が高い困りごと上位5項目

障害の種類	具体的な困りごと	選択率
知的障害あり	異常時（バスの事故・運行トラブル等による運休・ダイヤ乱れ・遅延等）にどうしたらよいか分からない	71.5%
	乗るバスを間違えた時、どうしたらよいか分からない	69.6%
	バスを乗り過ごした時、どうしたらよいか分からない	66.8%
	交通系 IC カードをタッチしてエラーになった時、どうしてよいか分からない（IC カード利用の場合）	66.4%
	具合が悪くなった時やパニックを起こした時、誰に助けを求めたらよいか分からない	65.4%
	バスターミナル・バス停・車内の案内表示の意味が理解できない	65.4%
発達障害あり	乗るバスを間違えた時、どうしたらよいか分からない	63.1%
	異常時（バスの事故・運行トラブル等による運休・ダイヤ乱れ・遅延等）にどうしたらよいか分からない	62.6%
	具合が悪くなった時やパニックを起こした時、誰に助けを求めたらよいか分からない	61.7%
	具合が悪くなった時やパニックを起こした時、どこで落ち着けばよいか分からない	61.7%
	交通系 IC カードをタッチしてエラーになった時、どうしてよいか分からない（IC カード利用の場合）	60.4%
	バスを乗り過ごした時、どうしたらよいか分からない	60.4%
精神障害あり	具合が悪くなった時やパニックを起こした時、誰に助けを求めたらよいか分からない	45.9%
	具合が悪くなった時やパニックを起こした時、どこで落ち着けばよいか分からない	44.0%
	異常時（バスの事故・運行トラブル等による運休・ダイヤ乱れ・遅延等）にどうしたらよいか分からない	43.1%
	車内が混雑していると具合が悪くなる	40.2%
	乗るバスを間違えた時、どうしたらよいか分からない	39.7%

緑色：3つの障害に共通して上位 青色：知的・発達障害のみで上位 赤色：精神障害のみで上位

## (2) シンプル版

- ①回答方法：「本人」と「家族」がそれぞれ半数弱。精神障害では本人の割合が高く 6 割強。
- ②性別：男女比は概ね 2 : 1。
- ③障害の種類：全回答者の 34%が知的障害、61%が発達障害、14%が精神障害を持つ。3つの障害の有無の組み合わせで最も回答者が多かったのは「発達障害のみあり」で全回答者の 48%。
- ④年齢：39 歳以下が 50%。知的障害ありは 34 歳以下が 56%、発達障害ありは 39 歳以下が 52%、精神障害ありは 40 歳以上が 73%。
- ⑤居住地：三大都市圏居住者の割合は、全回答者、知的発達あり、発達障害あり、精神障害ありの順に 44%、41%、52%、29%。
- ⑥手帳の所持：9 割前後が所持。
- ⑦外出時の支援の必要性：「いつも必要」は 4 割弱、「支援不要」は 2 割強。精神障害では「支援不要」の割合が高く 5 割弱。
- ⑧日常の外出の鉄道やバスの利用：知的障害、発達障害では「誰かと一緒なら利用」が多く、精神障害では「一人で利用」「利用しない」「現在は利用していない」「利用したことがない」が多い。
- ⑨利用体験プログラムに対する考え：肯定的な回答の割合は、全回答者で 75%前後。知的障害では特に高く 8 割近い。精神障害では 6 割強。

⑩鉄道利用時の困りごと：各場面で最も選択率の高い困りごとは下表のとおりである。

■各場面で最も選択率の高い困りごと

場面	知的障害あり	発達障害あり	精神障害あり
改札前	手帳の割引の申出方法がわからない	同左	同左
改札	交通系 IC カードをタッチしてエラーになった時、どうしたらよいか分からない	交通系 IC カードをタッチしてエラーになった時、どうしたらよいか分からない	交通系 IC カードのタッチの仕方が分からない
改札後・ホーム	混雑しているとうまく乗り込めない	どのホームへ行けばよいか分からない 混雑しているとうまく乗り込めない	同左
乗車中	乗る列車を間違えたとき、どうすればよいか分からない 列車を乗り過ごしたとき、どうすればよいか分からない	同左	列車を乗り過ごしたとき、どうすればよいか分からない
降車後	乗換時、どのホームへ行けばよいか分からない	切符を無くした時、どうすればよいか分からない	乗換時、どのホームへ行けばよいか分からない
異常時・その他	異常時（電車の事故・運行トラブル等による運休・ダイヤ乱れ等）にどうしたらよいか分からない	同左	同左

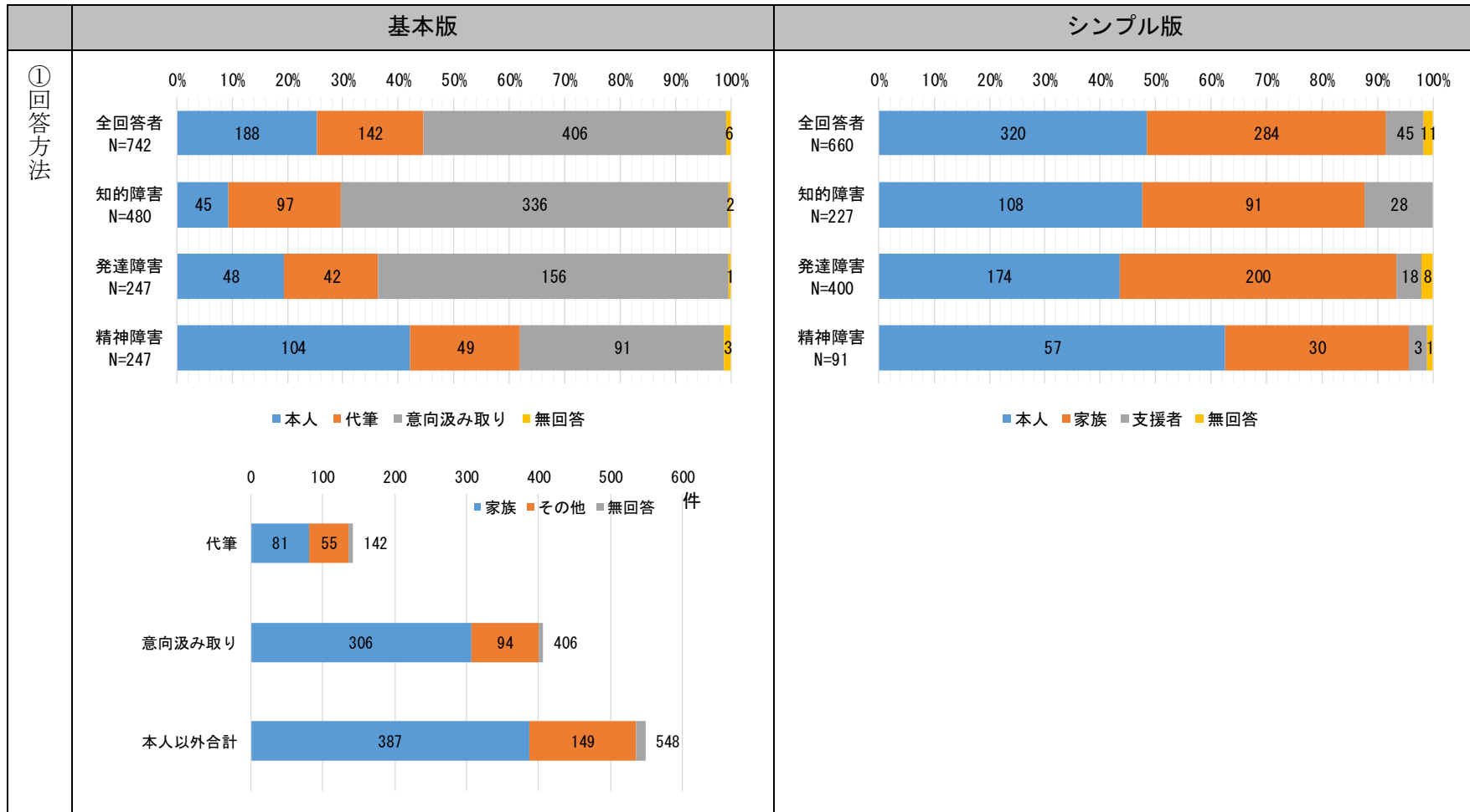
⑪バス利用時の困りごと：各場面で最も選択率の高い困りごとは下表のとおりである。

■各場面で最も選択率の高い困りごと

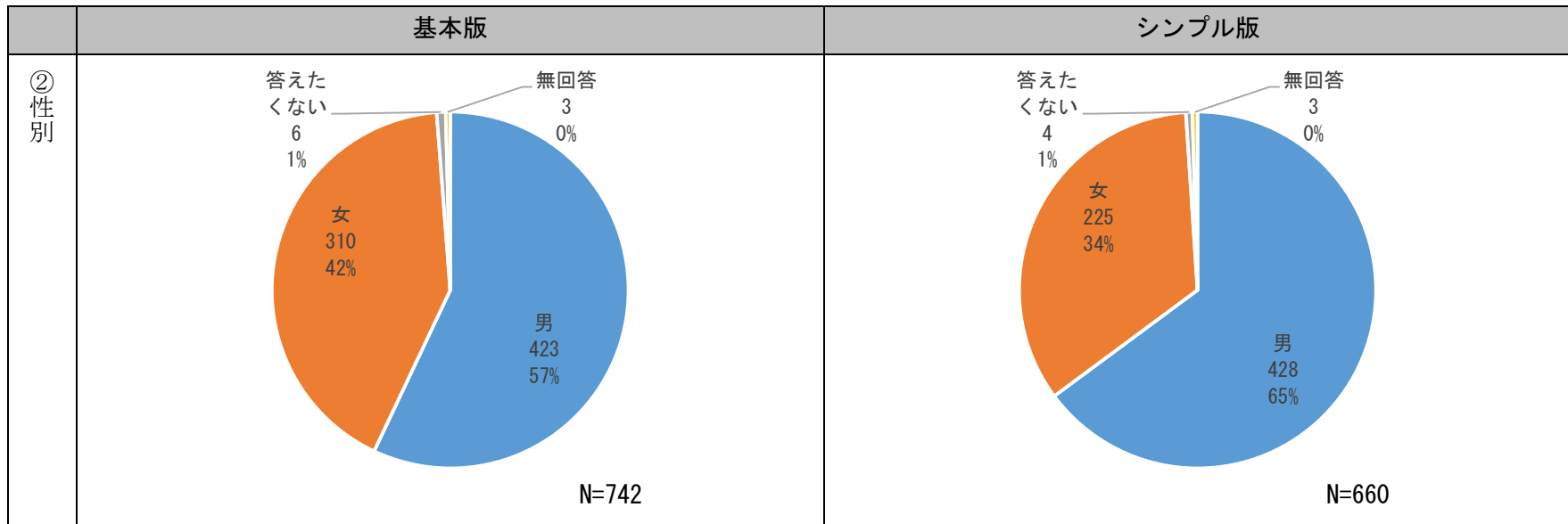
場面	知的障害あり	発達障害あり	精神障害あり
バスを待つ場面	バスの行き先表から自分の目的地に行けるか分からない	バスがいつ来るのか分からない	どのバスに乗ればよいか分からない バスの行き先表から自分の目的地に行けるか分からない
バスに乗り込む場面	交通系 IC カードをタッチしてエラーになった時、どうしたらよいか分からない	同左	同左
乗車中	バスを乗り過ごしたとき、どうしたらよいか分からない	同左	同左
バスを降りる場面	混雑しているとうまく降りられない	両替機（運賃箱）の使い方が分からない	運賃の払い方が分からない
異常時・その他	ダイヤ乱れや事故等によりバスが来ないとき、どうしたらよいか分からない	同左	同左

## 2. 集計結果

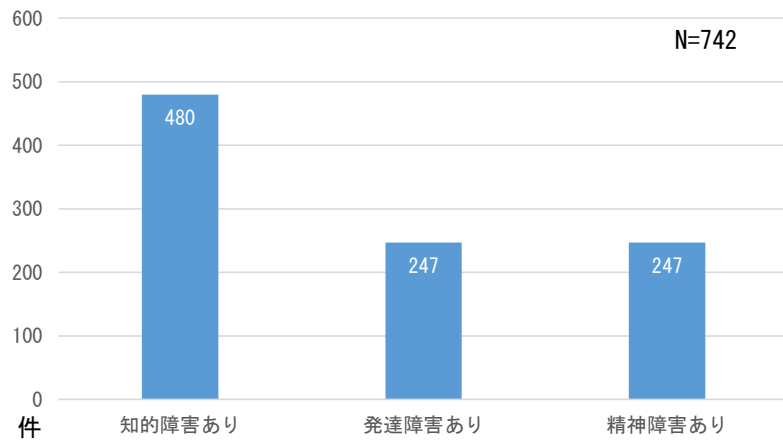
### 2. 1 基本属性等





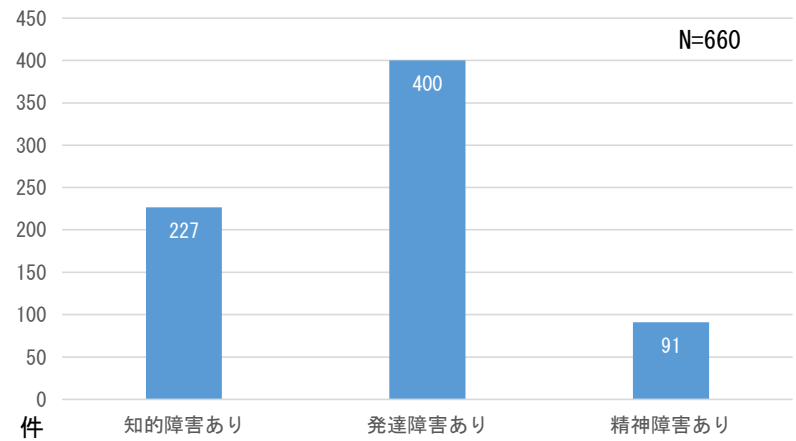


③ 障害の種類



※複数選択可

知的障害	発達障害	精神障害	件数	割合
ある	ある	ある	38	5.1%
ある	ある	ない	128	17.3%
ある	ない	ある	37	5.0%
ある	ない	ない	277	37.3%
ない	ある	ある	16	2.2%
ない	ある	ない	65	8.8%
ない	ない	ある	156	21.0%
ない	ない	ない	25	3.4%
480	247	247	742	100.0%
64.7%	33.3%	33.3%	100.0%	

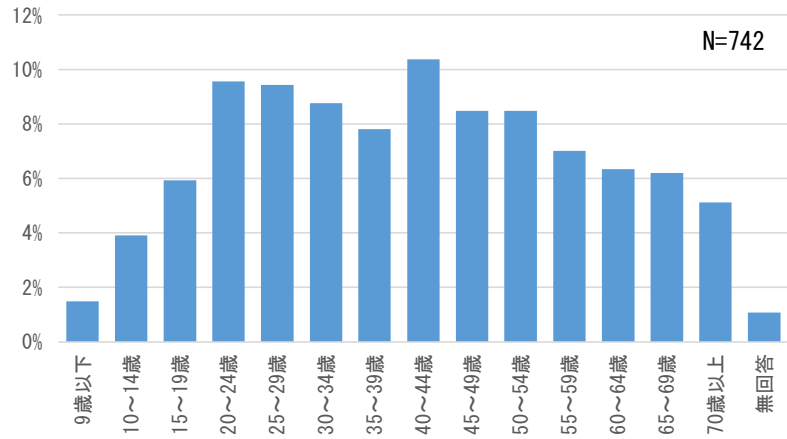


※複数選択可

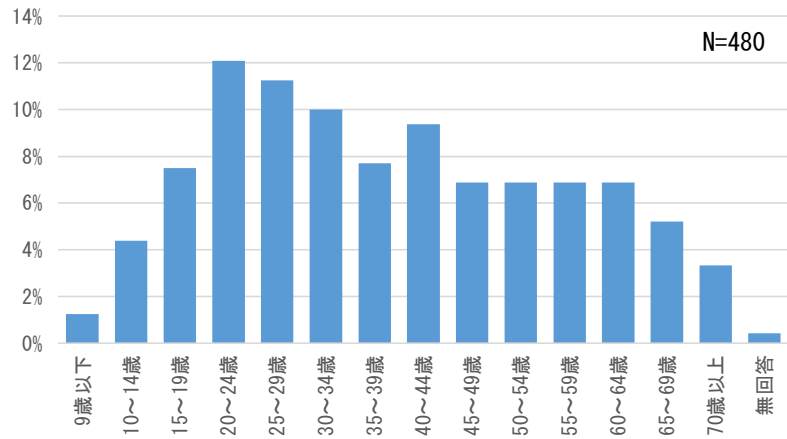
知的障害	発達障害	精神障害	件数	割合
ある	ある	ある	7	1.1%
ある	ある	ない	68	10.3%
ある	ない	ある	6	0.9%
ある	ない	ない	146	22.1%
ない	ある	ある	9	1.4%
ない	ある	ない	316	47.9%
ない	ない	ある	69	10.5%
ない	ない	ない	39	5.9%
227	400	91	660	100.0%
34.4%	60.6%	13.8%	100.0%	

④ 年齢

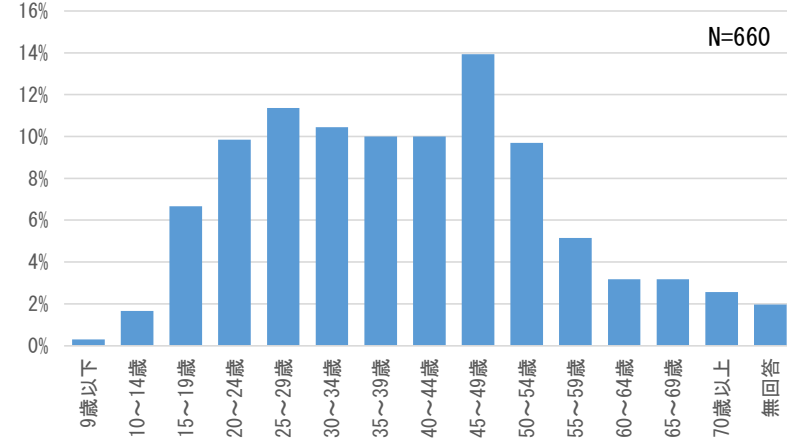
全回答者



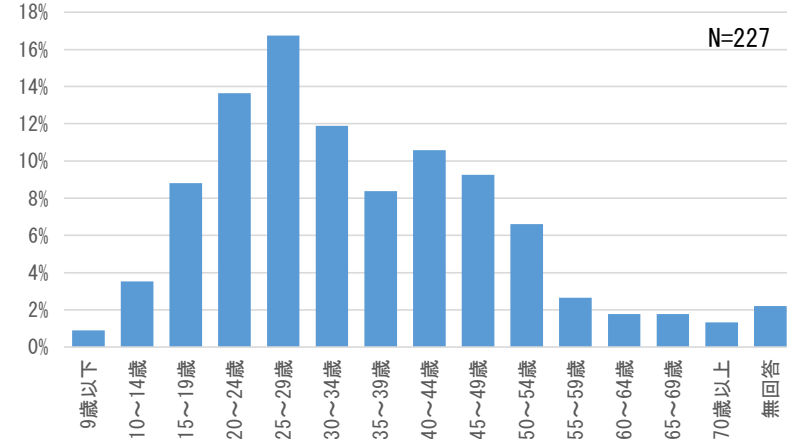
知的障害あり

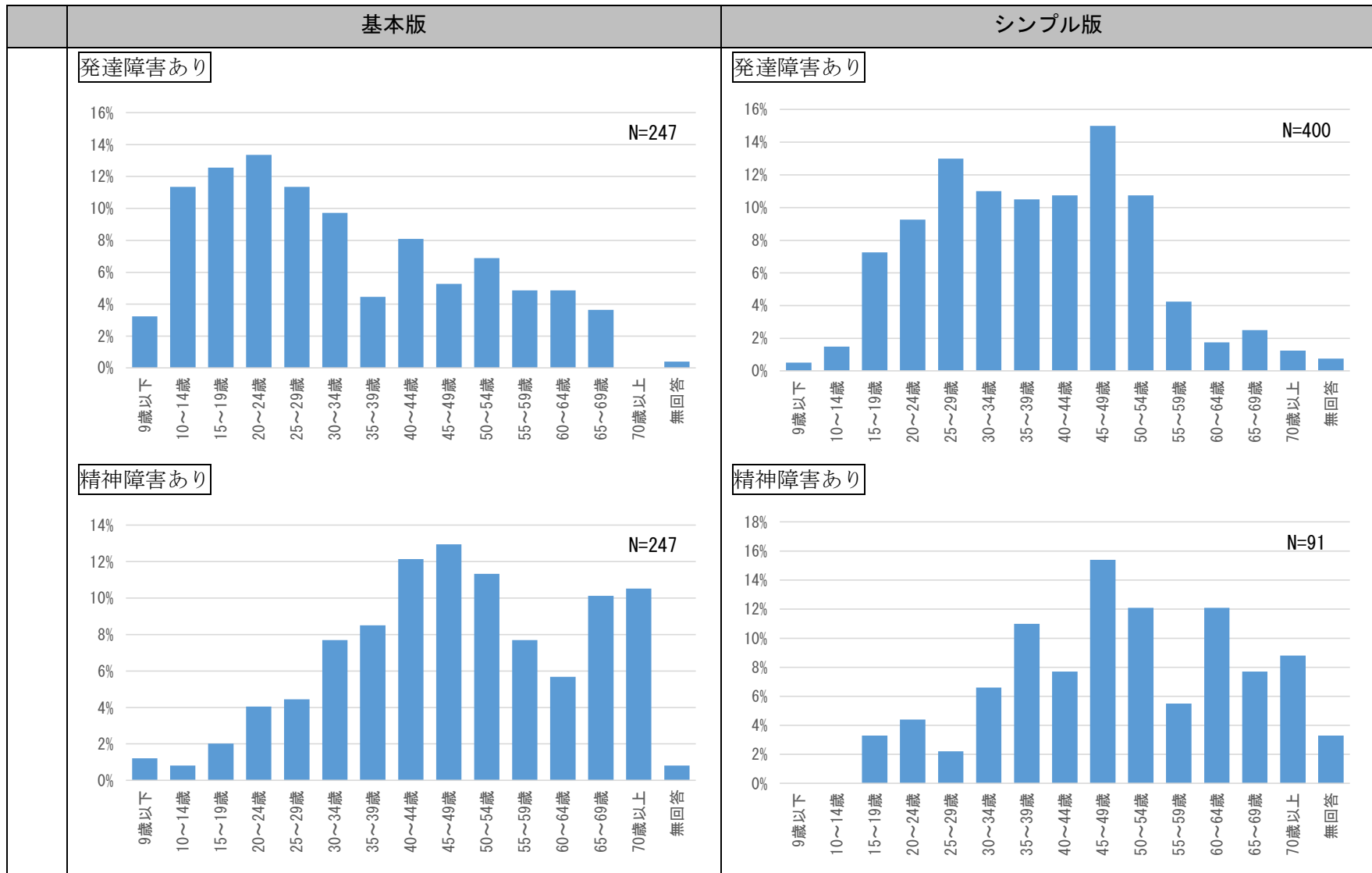


全回答者

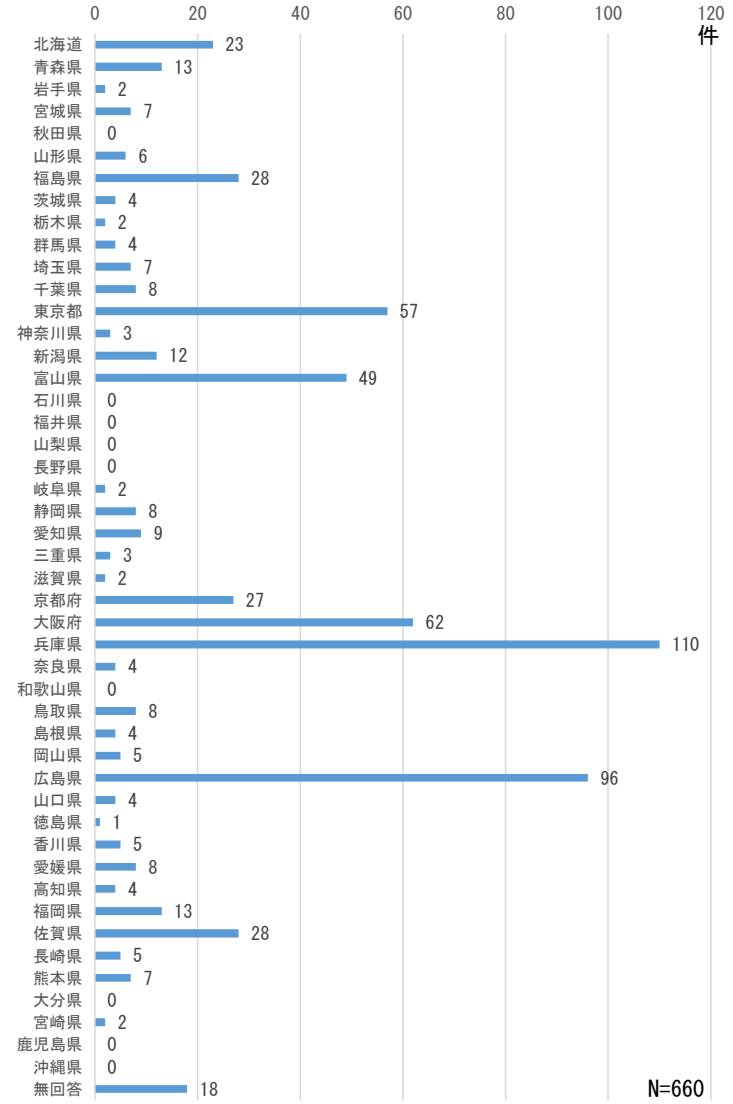
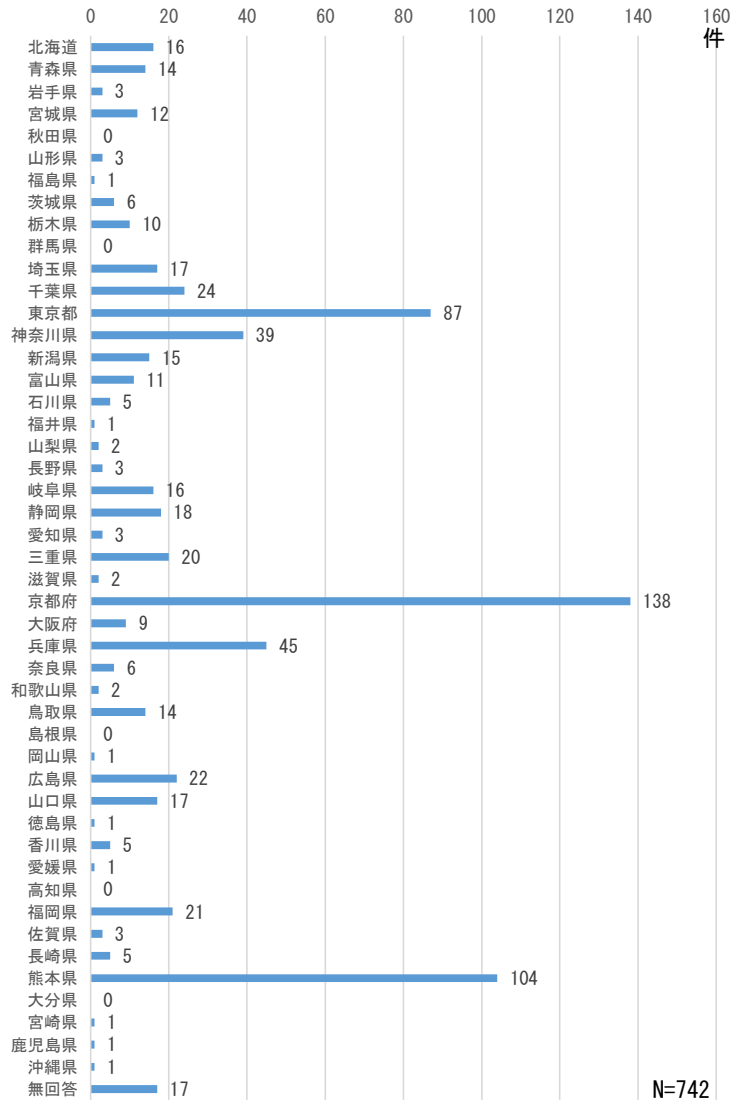


知的障害あり

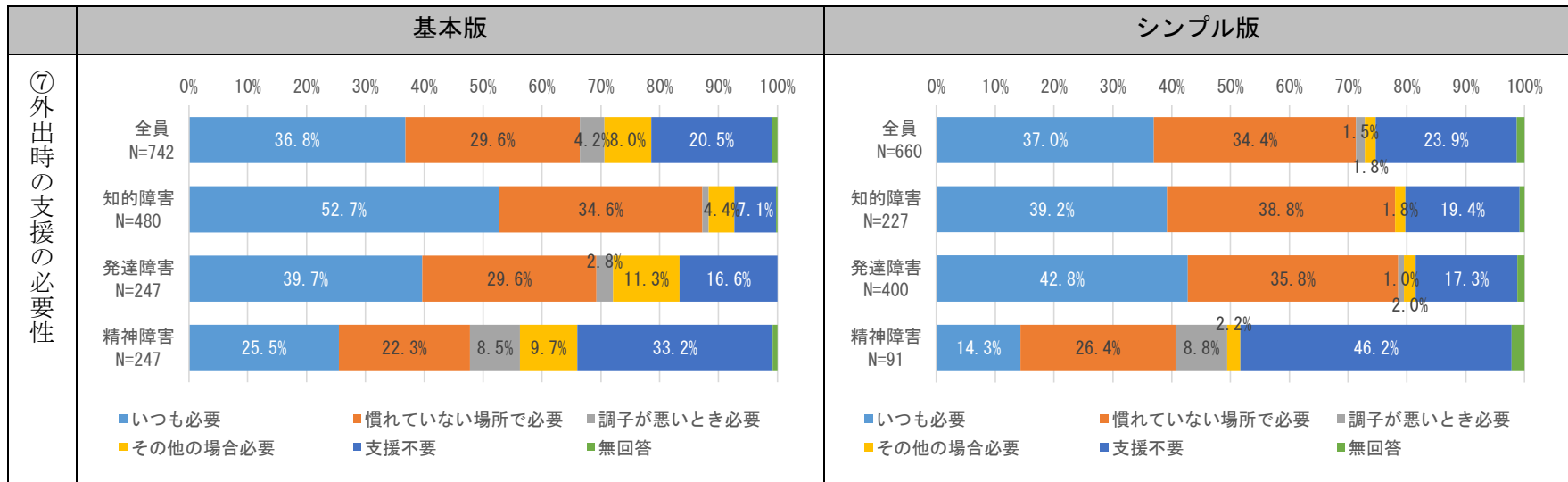




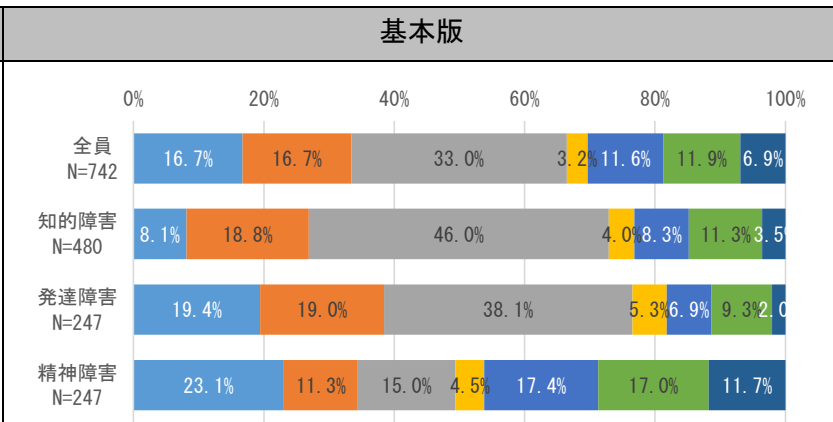
⑤ 居住地



	基本版				シンプル版																																													
		三大都市圏	三大都市圏外	無回答	合計		三大都市圏	三大都市圏外	無回答	合計																																								
	全回答者	404	321	17	742	全回答者	292	350	18	660																																								
	知的障害	302	167	11	480	知的障害	92	121	14	227																																								
	発達障害	137	104	6	247	発達障害	206	189	5	400																																								
	精神障害	106	138	3	247	精神障害	26	64	1	91																																								
	※「三大都市圏」：埼玉・千葉・東京・神奈川・岐阜・愛知・三重・京都・大阪・兵庫・奈良				※「三大都市圏」：埼玉・千葉・東京・神奈川・岐阜・愛知・三重・京都・大阪・兵庫・奈良																																													
⑥ 手帳の所持	<table border="1"> <caption>基本版 手帳の所持率</caption> <thead> <tr> <th>障害種別</th> <th>持っている</th> <th>持っていない</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全員 (N=742)</td> <td>88.5%</td> <td>9.6%</td> <td>1.9%</td> </tr> <tr> <td>知的障害 (N=480)</td> <td>95.4%</td> <td>3.1%</td> <td>1.5%</td> </tr> <tr> <td>発達障害 (N=247)</td> <td>87.4%</td> <td>12.1%</td> <td>0.5%</td> </tr> <tr> <td>精神障害 (N=247)</td> <td>91.9%</td> <td>7.3%</td> <td>0.8%</td> </tr> </tbody> </table>					障害種別	持っている	持っていない	無回答	全員 (N=742)	88.5%	9.6%	1.9%	知的障害 (N=480)	95.4%	3.1%	1.5%	発達障害 (N=247)	87.4%	12.1%	0.5%	精神障害 (N=247)	91.9%	7.3%	0.8%	<table border="1"> <caption>シンプル版 手帳の所持率</caption> <thead> <tr> <th>障害種別</th> <th>持っている</th> <th>持っていない</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全員 (N=660)</td> <td>95.0%</td> <td>3.5%</td> <td>1.5%</td> </tr> <tr> <td>知的障害 (N=227)</td> <td>96.5%</td> <td>2.6%</td> <td>0.9%</td> </tr> <tr> <td>発達障害 (N=400)</td> <td>97.5%</td> <td>2.3%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>精神障害 (N=91)</td> <td>89.0%</td> <td>8.8%</td> <td>2.2%</td> </tr> </tbody> </table>					障害種別	持っている	持っていない	無回答	全員 (N=660)	95.0%	3.5%	1.5%	知的障害 (N=227)	96.5%	2.6%	0.9%	発達障害 (N=400)	97.5%	2.3%	0.2%	精神障害 (N=91)	89.0%	8.8%	2.2%
	障害種別	持っている	持っていない	無回答																																														
全員 (N=742)	88.5%	9.6%	1.9%																																															
知的障害 (N=480)	95.4%	3.1%	1.5%																																															
発達障害 (N=247)	87.4%	12.1%	0.5%																																															
精神障害 (N=247)	91.9%	7.3%	0.8%																																															
障害種別	持っている	持っていない	無回答																																															
全員 (N=660)	95.0%	3.5%	1.5%																																															
知的障害 (N=227)	96.5%	2.6%	0.9%																																															
発達障害 (N=400)	97.5%	2.3%	0.2%																																															
精神障害 (N=91)	89.0%	8.8%	2.2%																																															

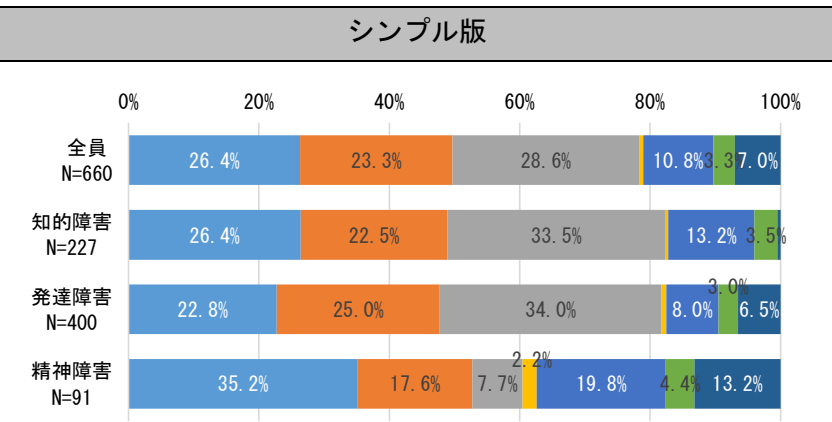


⑧ 日常の外出の公共交通の利用（鉄道）



■ 一人で利用  
■ 知っている場所なら利用  
■ 誰かと一緒なら利用  
■ 利用しない  
■ 現在は利用していない  
■ 利用したことがない  
■ 無回答

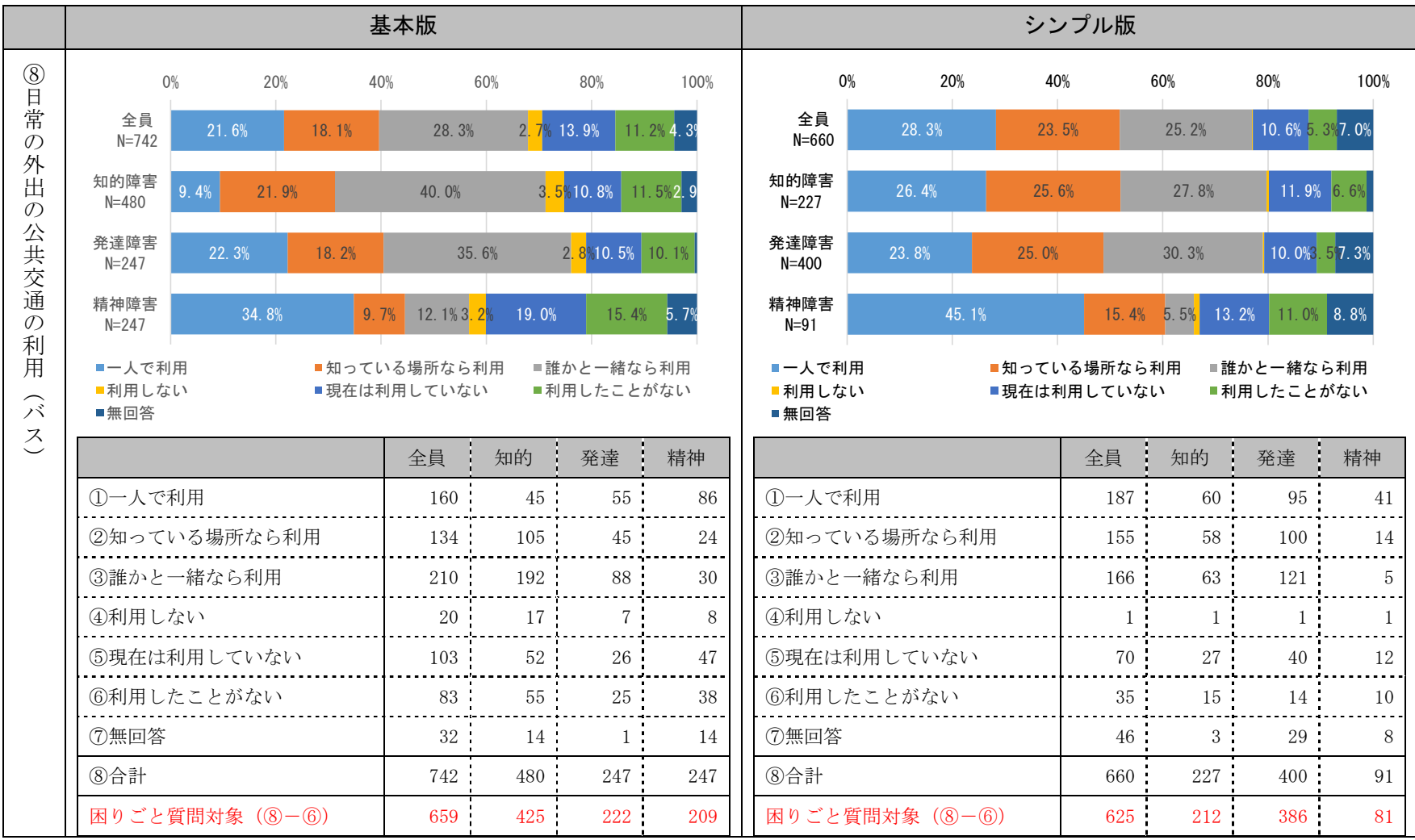
	全員	知的	発達	精神
①一人で利用	124	39	48	57
②知っている場所なら利用	124	90	47	28
③誰かと一緒なら利用	245	221	94	37
④利用しない	24	19	13	11
⑤現在は利用していない	86	40	17	43
⑥利用したことがない	88	54	23	42
⑦無回答	51	17	5	29
⑧合計	742	480	247	247
困りごと質問対象 (⑧-⑥)	654	426	224	205

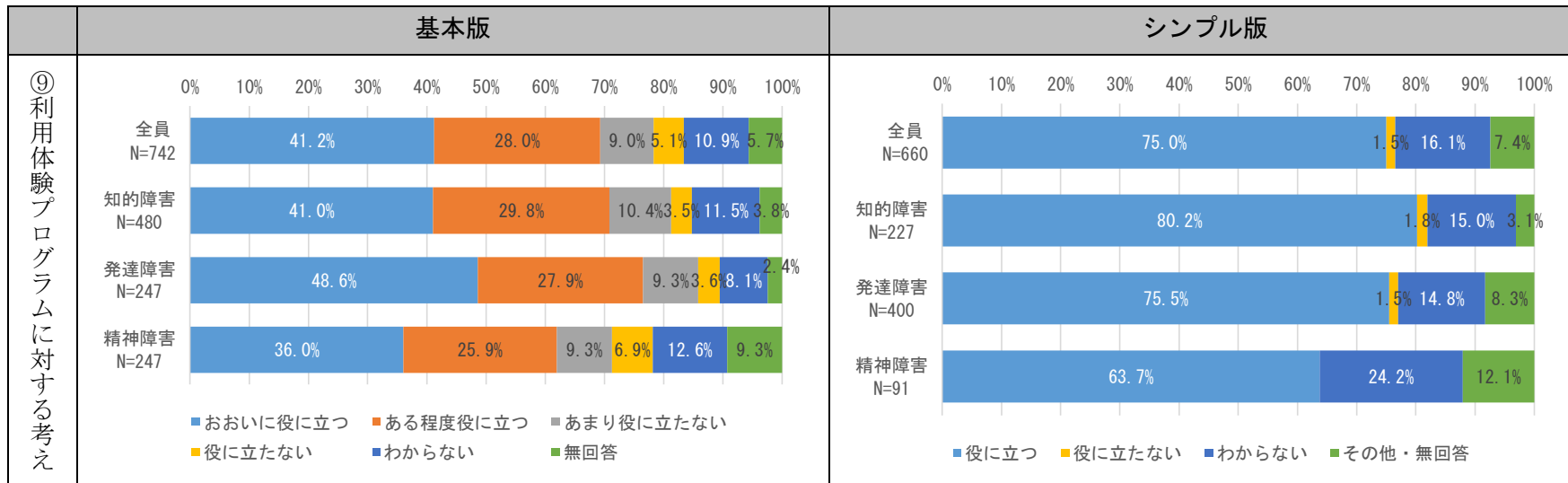


■ 一人で利用  
■ 知っている場所なら利用  
■ 誰かと一緒なら利用  
■ 利用しない  
■ 現在は利用していない  
■ 利用したことがない  
■ 無回答

	全員	知的	発達	精神
①一人で利用	174	60	91	32
②知っている場所なら利用	154	51	100	16
③誰かと一緒なら利用	189	76	136	7
④利用しない	4	1	3	2
⑤現在は利用していない	71	30	32	18
⑥利用したことがない	22	8	12	4
⑦無回答	46	1	26	12
⑧合計	660	227	400	91
困りごと質問対象 (⑧-⑥)	638	219	388	87



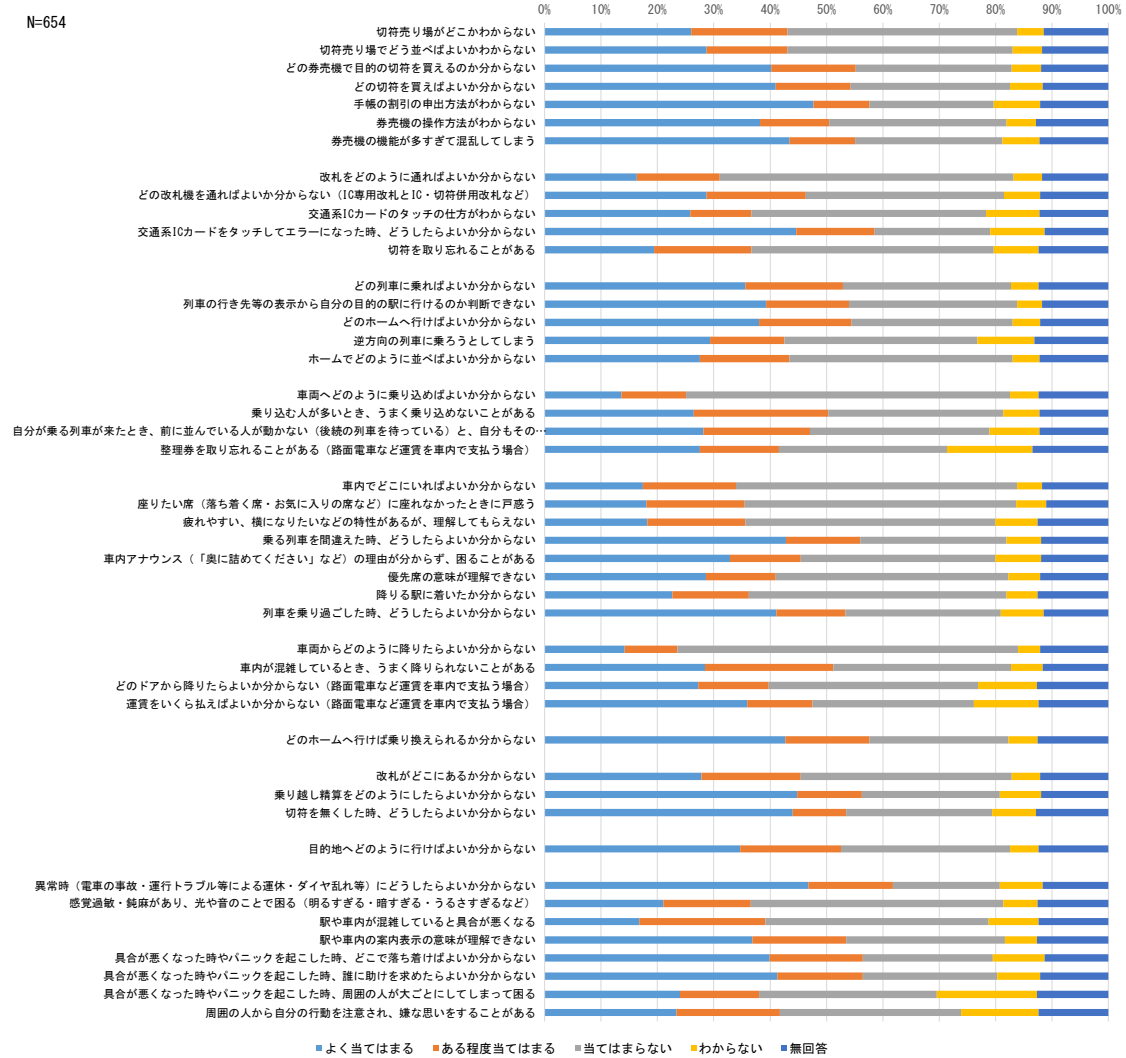




## 2. 2 鉄道利用時に困ること

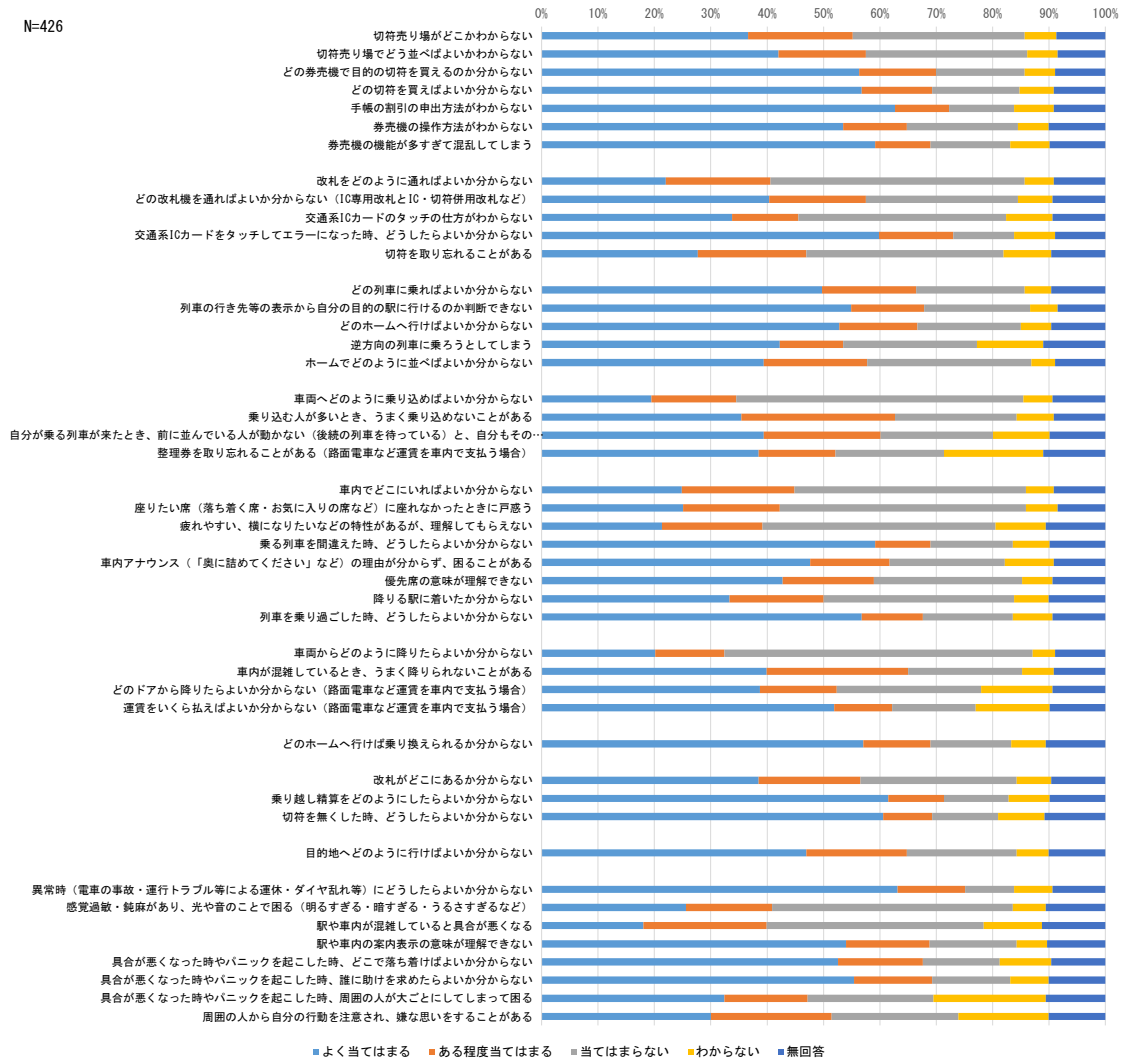
### (1) 基本版

#### ①全回答者



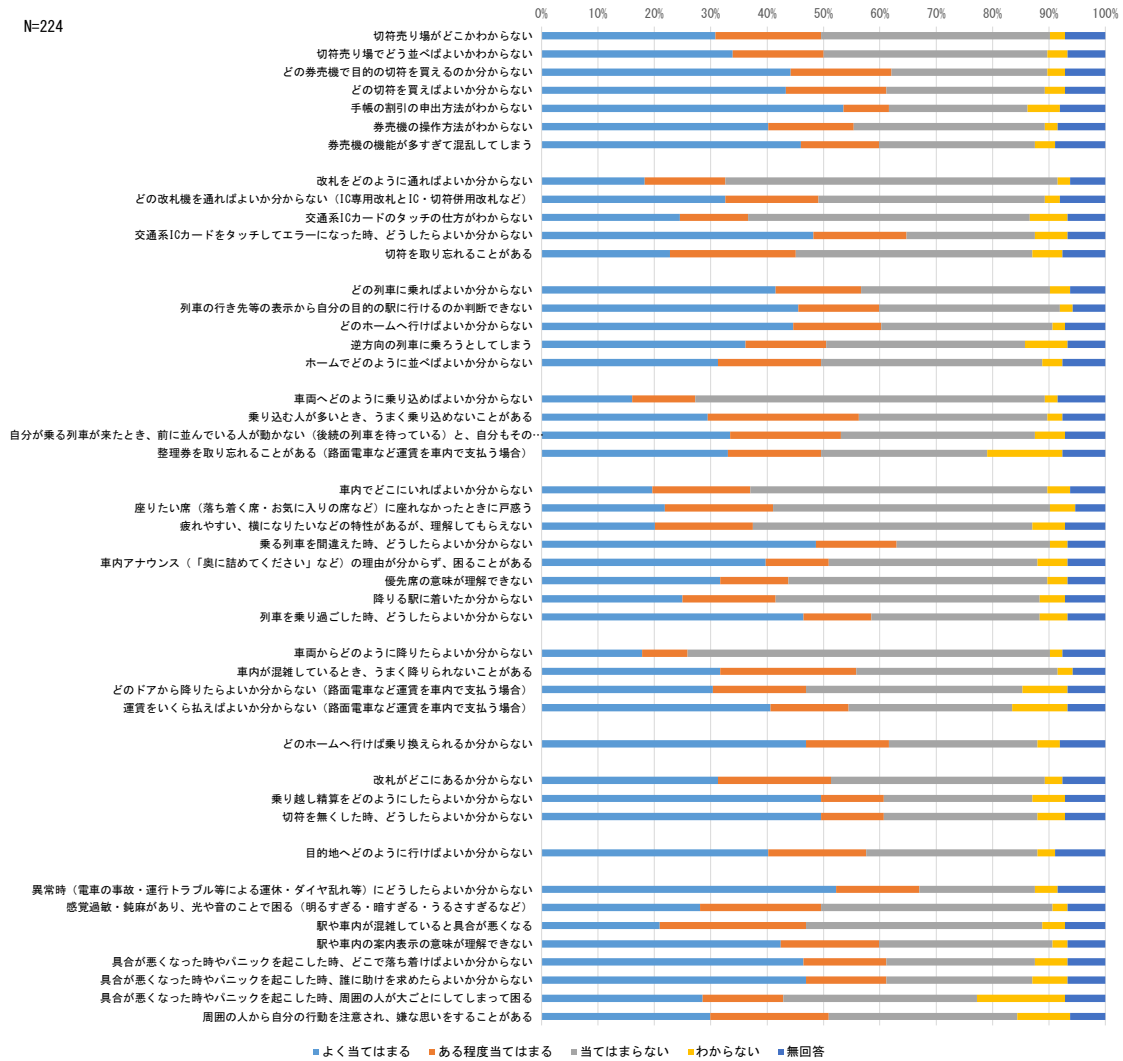
## ②知的障害

N=426



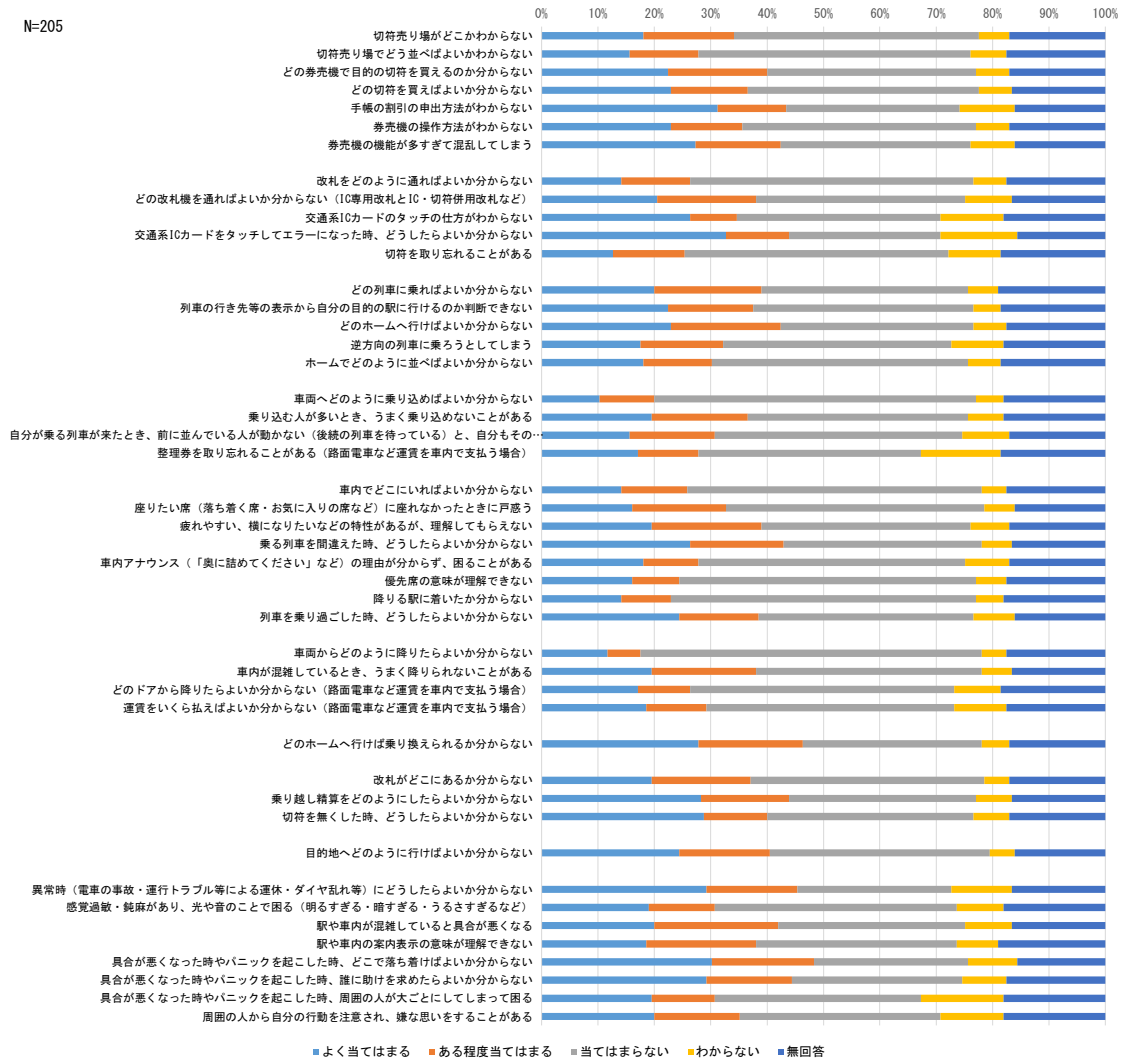
### ③ 発達障害

N=224



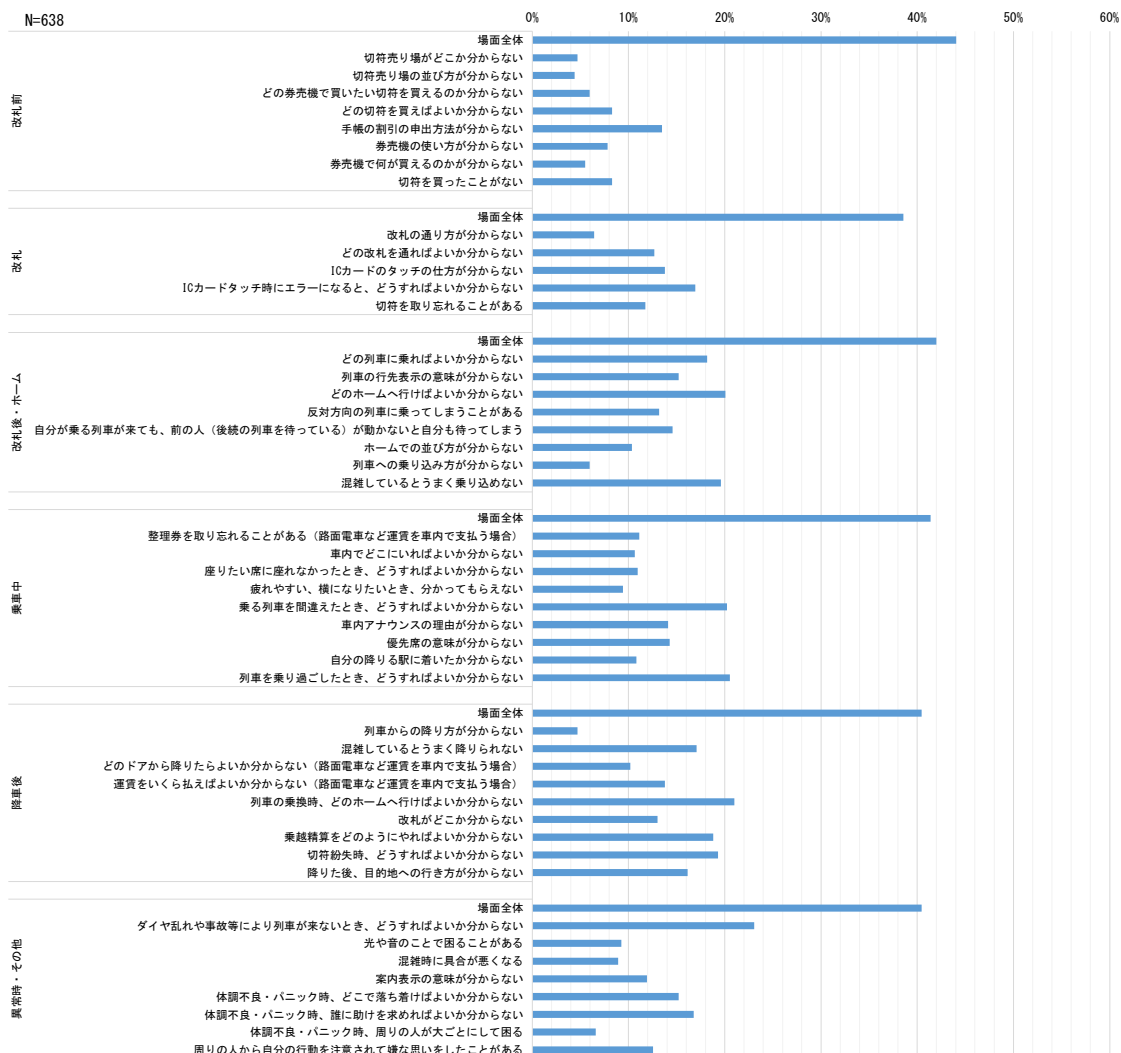
#### ④精神障害

N=205



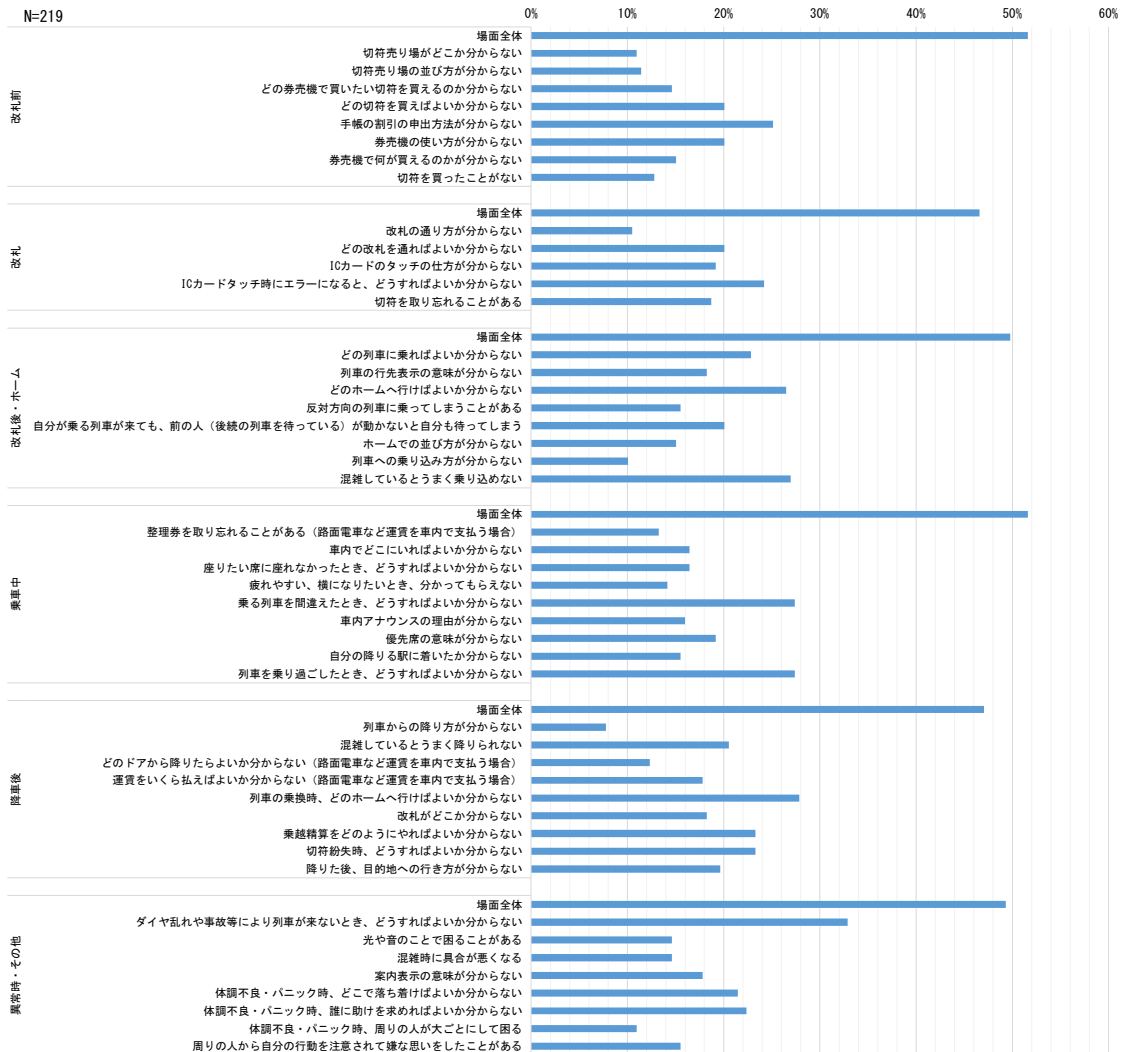
## (2) シンプル版

### ①全回答者



※シンプル版では、各場面に対し、当該場面で困ることがあるかを最初に尋ね、「困ることがある」と回答した人だけが各場面の具体的な困りごとに対して当てはまるものを全て選択する方式とした。グラフでは選択した回答者の割合を青色で示している。各場面において、具体的な困りごとの選択率は常に場面全体の選択率よりも低い結果となる。

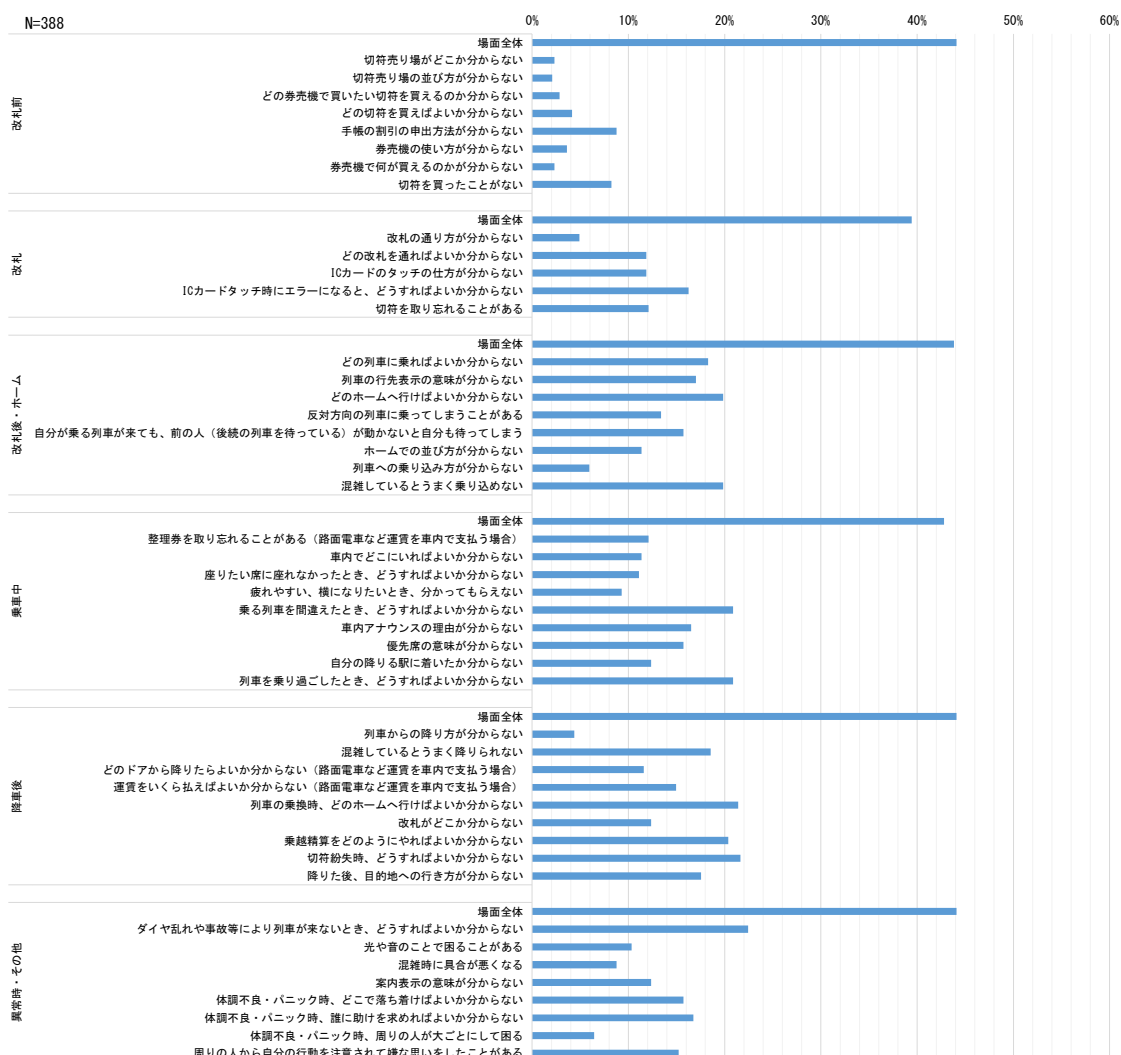
## ②知的障害



※シンプル版では、各場面に対し、当該場面で困ることがあるかを最初に尋ね、「困ることがある」と回答した人だけが各場面の具体的な困りごとに対して当てはまるものを全て選択する方式とした。グラフでは選択した回答者の割合を青色で示している。各場面において、具体的な困りごとの選択率は常に場面全体の選択率よりも低い結果となる。

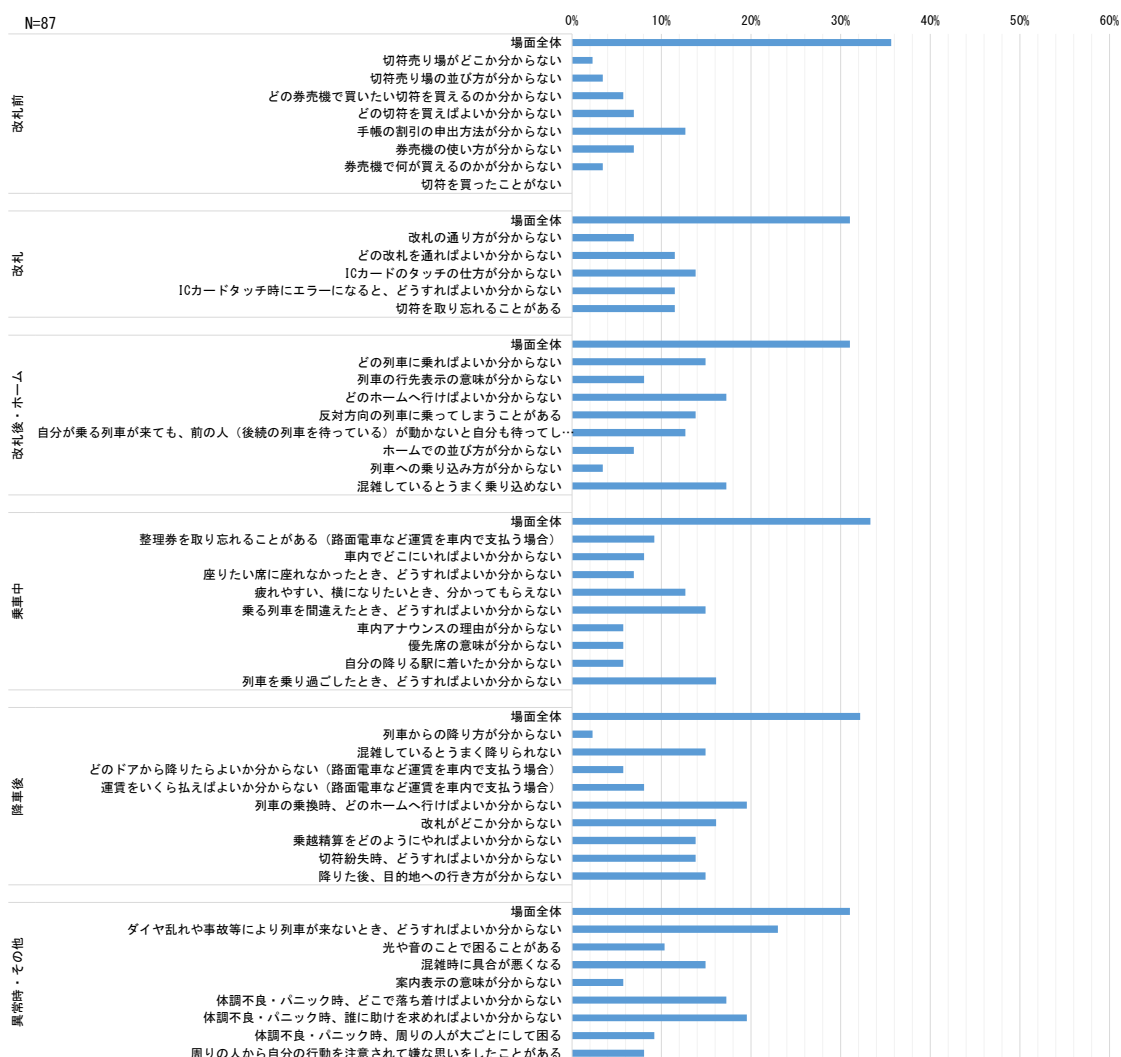


### ③ 発達障害



※シンプル版では、各場面に対し、当該場面で困ることがあるかを最初に尋ね、「困ることがある」と回答した人だけが各場面の具体的な困りごとに対して当てはまるものを全て選択する方式とした。グラフでは選択した回答者の割合を青色で示している。各場面において、具体的な困りごとの選択率は常に場面全体の選択率よりも低い結果となる。

#### ④精神障害

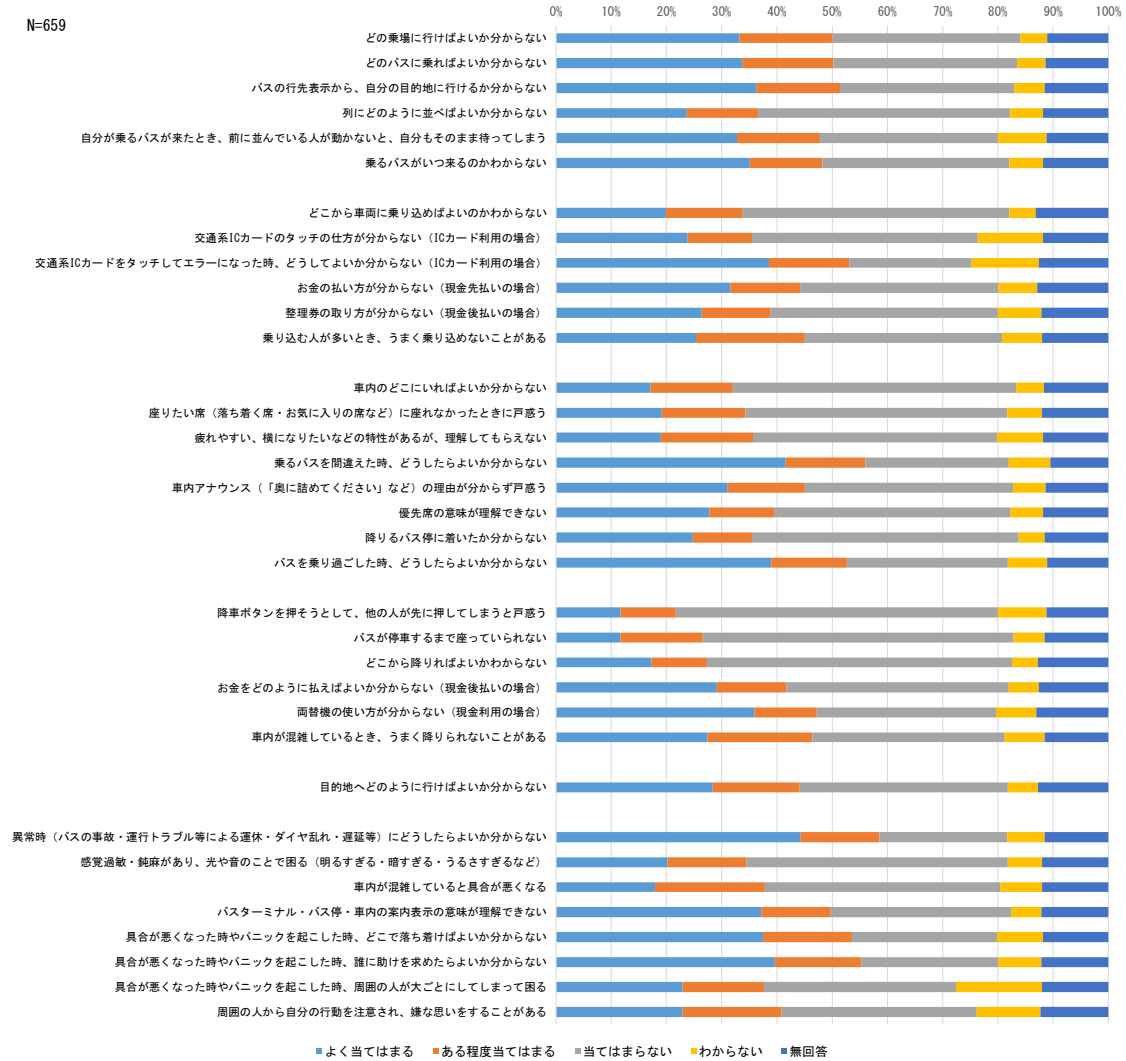


※シンプル版では、各場面に対し、当該場面で困ることがあるかを最初に尋ね、「困ることがある」と回答した人だけが各場面の具体的な困りごとに対して当てはまるものを全て選択する方式とした。グラフでは選択した回答者の割合を青色で示している。各場面において、具体的な困りごとの選択率は常に場面全体の選択率よりも低い結果となる。

## 2. 3 バス利用時に困ること

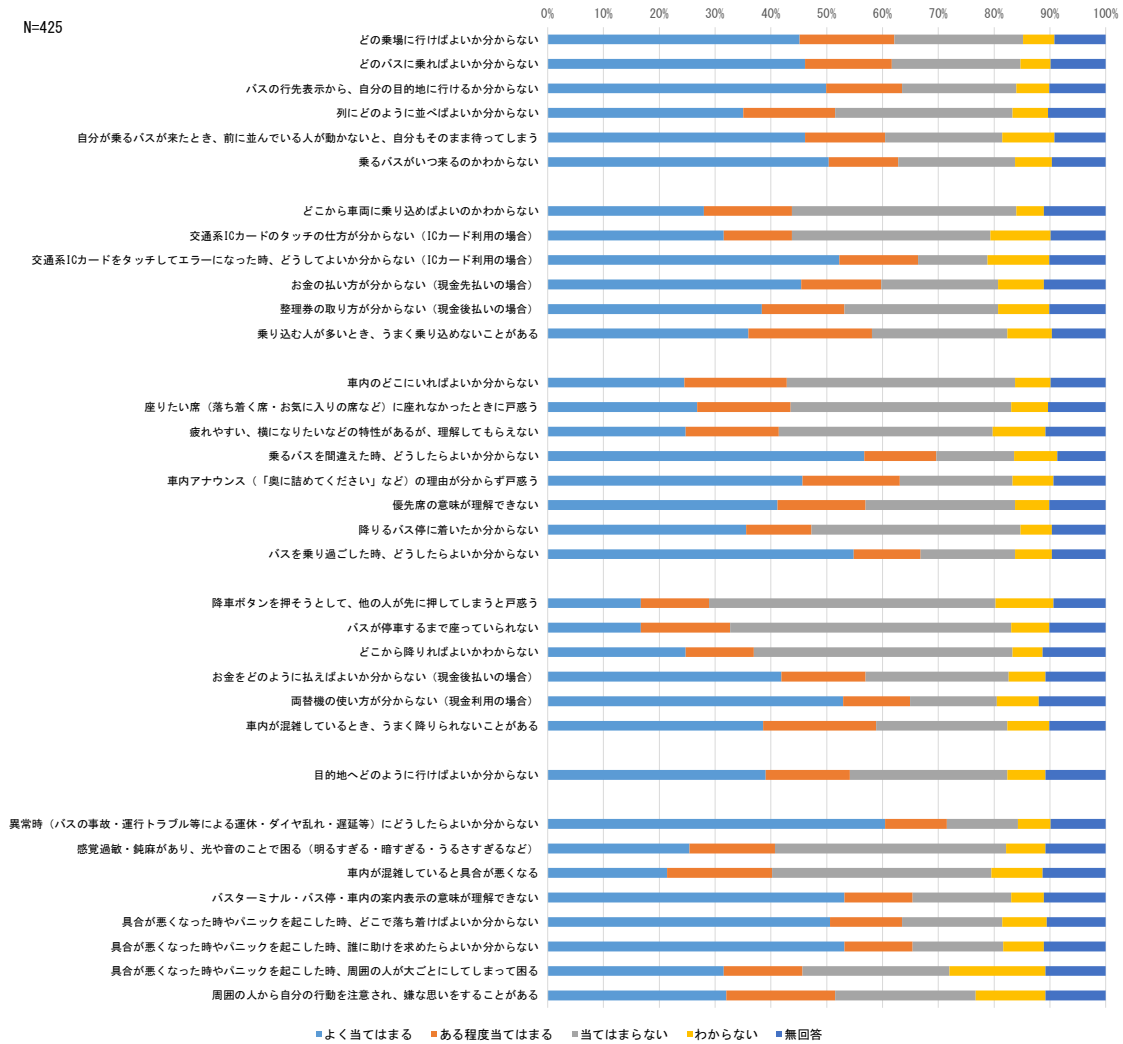
### (1) 基本版

#### ①全回答者



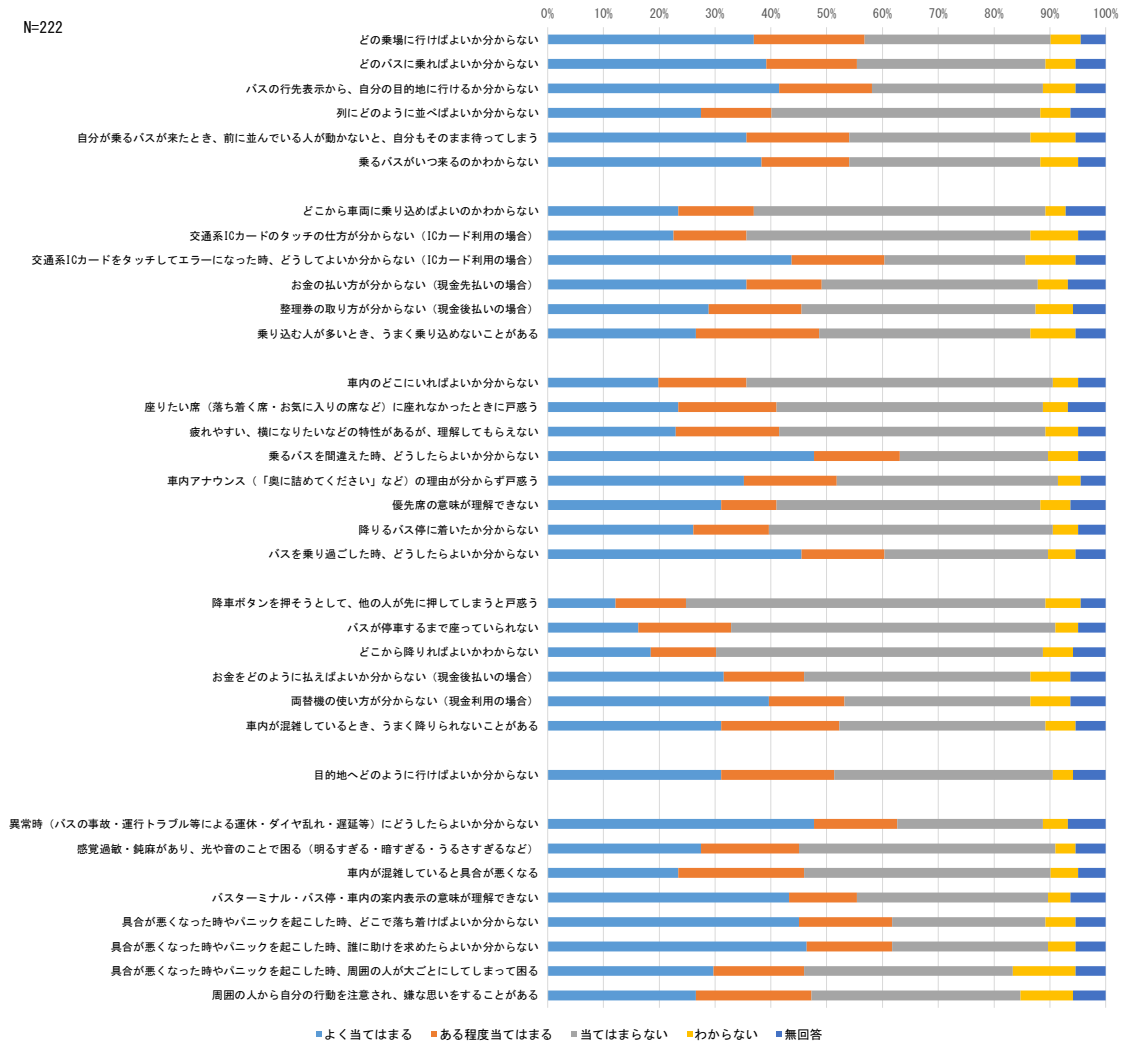
## ②知的障害

N=425



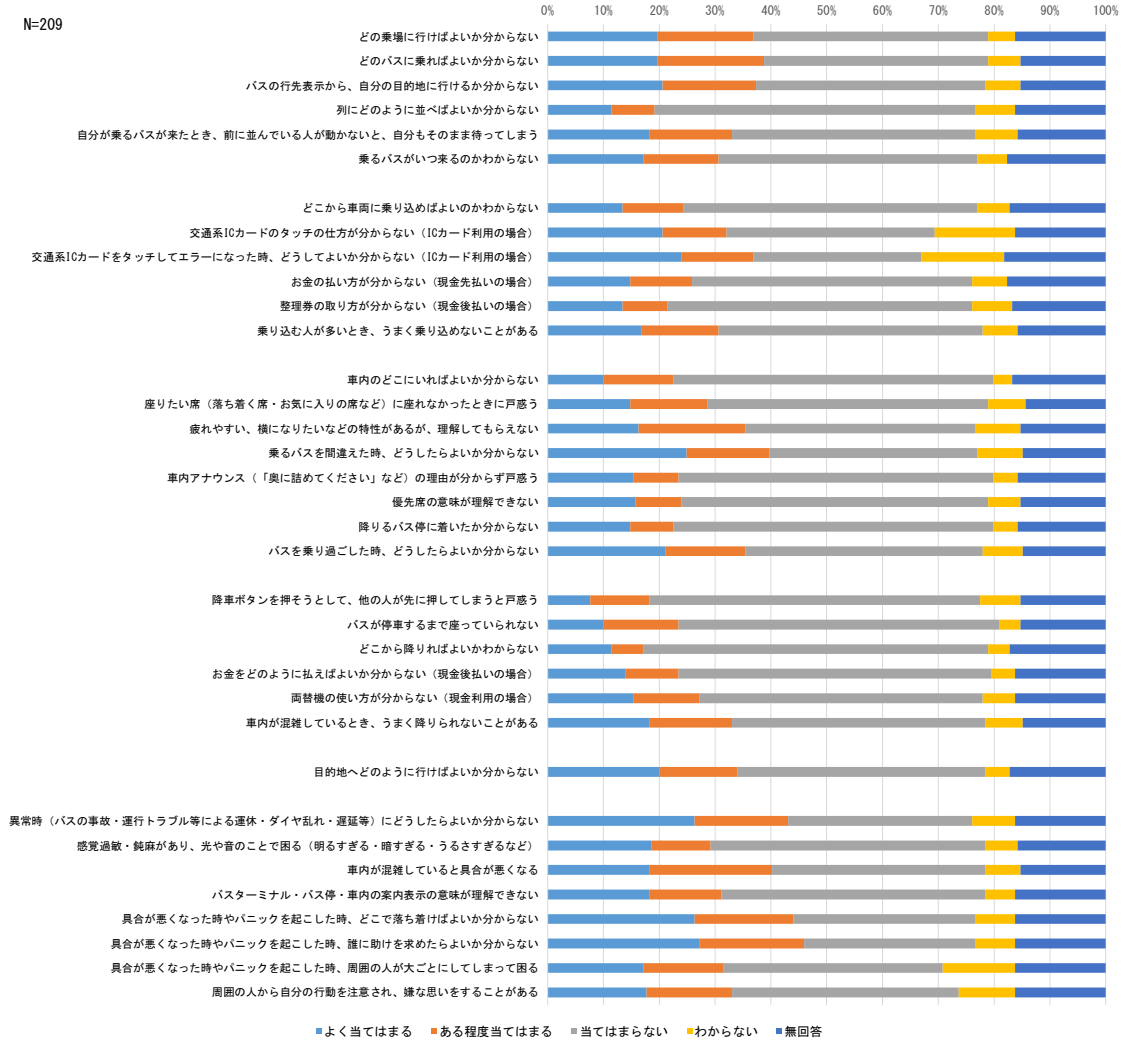
### ③ 発達障害

N=222



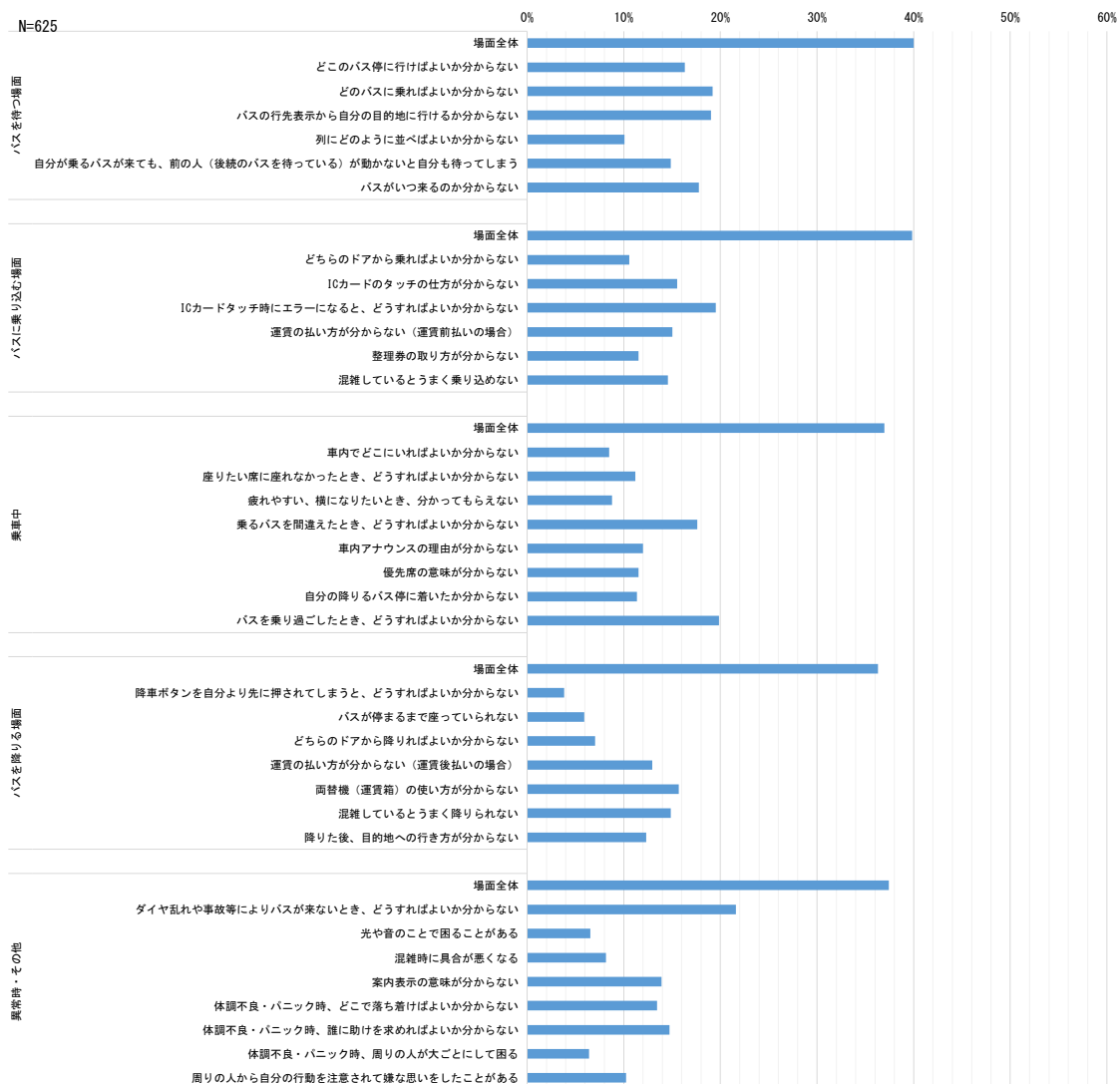
#### ④精神障害

N=209



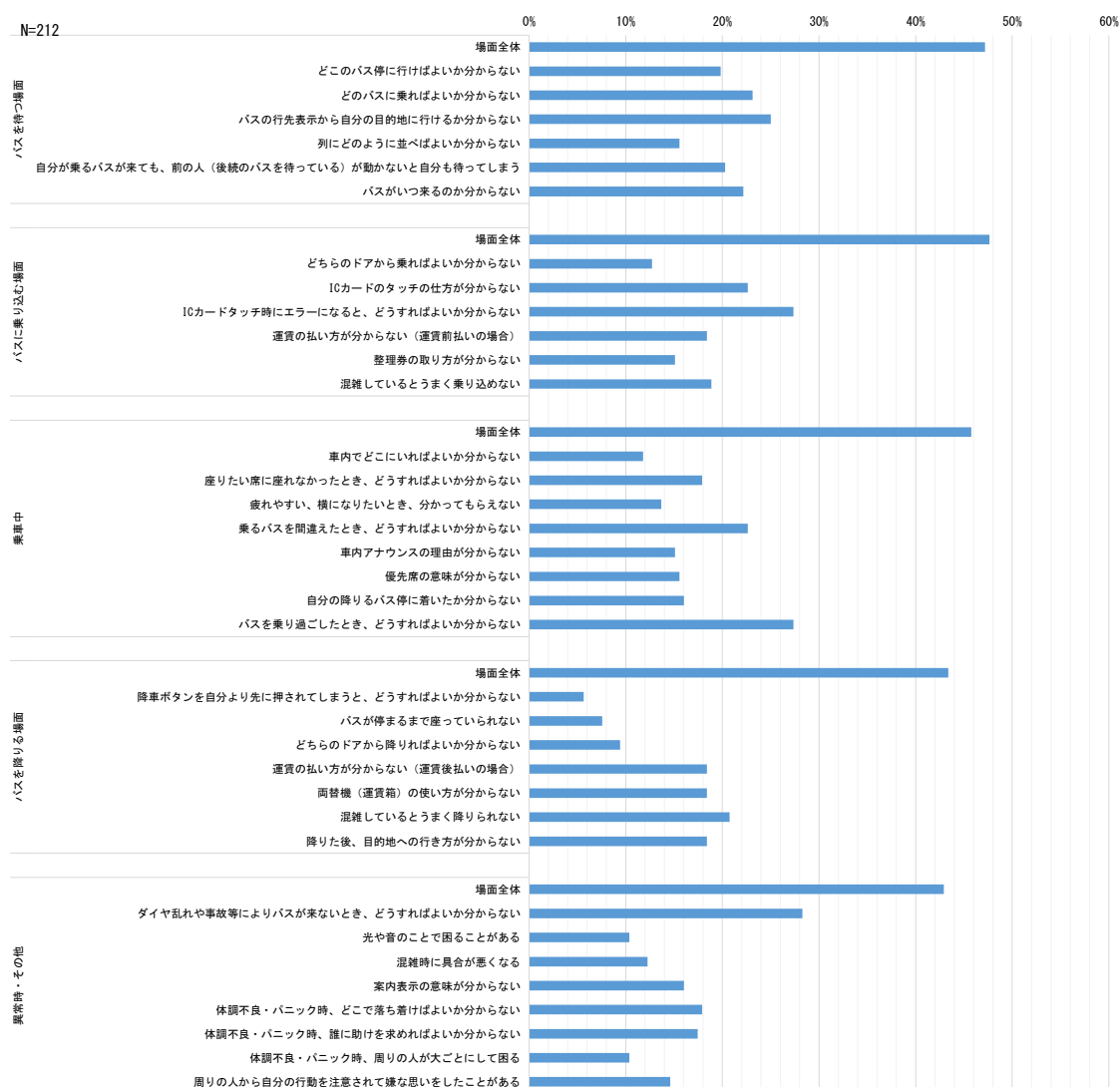
## (2) シンプル版

### ①全回答者



※シンプル版では、各場面に対し、当該場面で困ることがあるかを最初に尋ね、「困ることがある」と回答した人だけが各場面の具体的な困りごとに対して当てはまるものを全て選択する方式とした。グラフでは選択した回答者の割合を青色で示している。各場面において、具体的な困りごとの選択率は常に場面全体の選択率よりも低い結果となる。

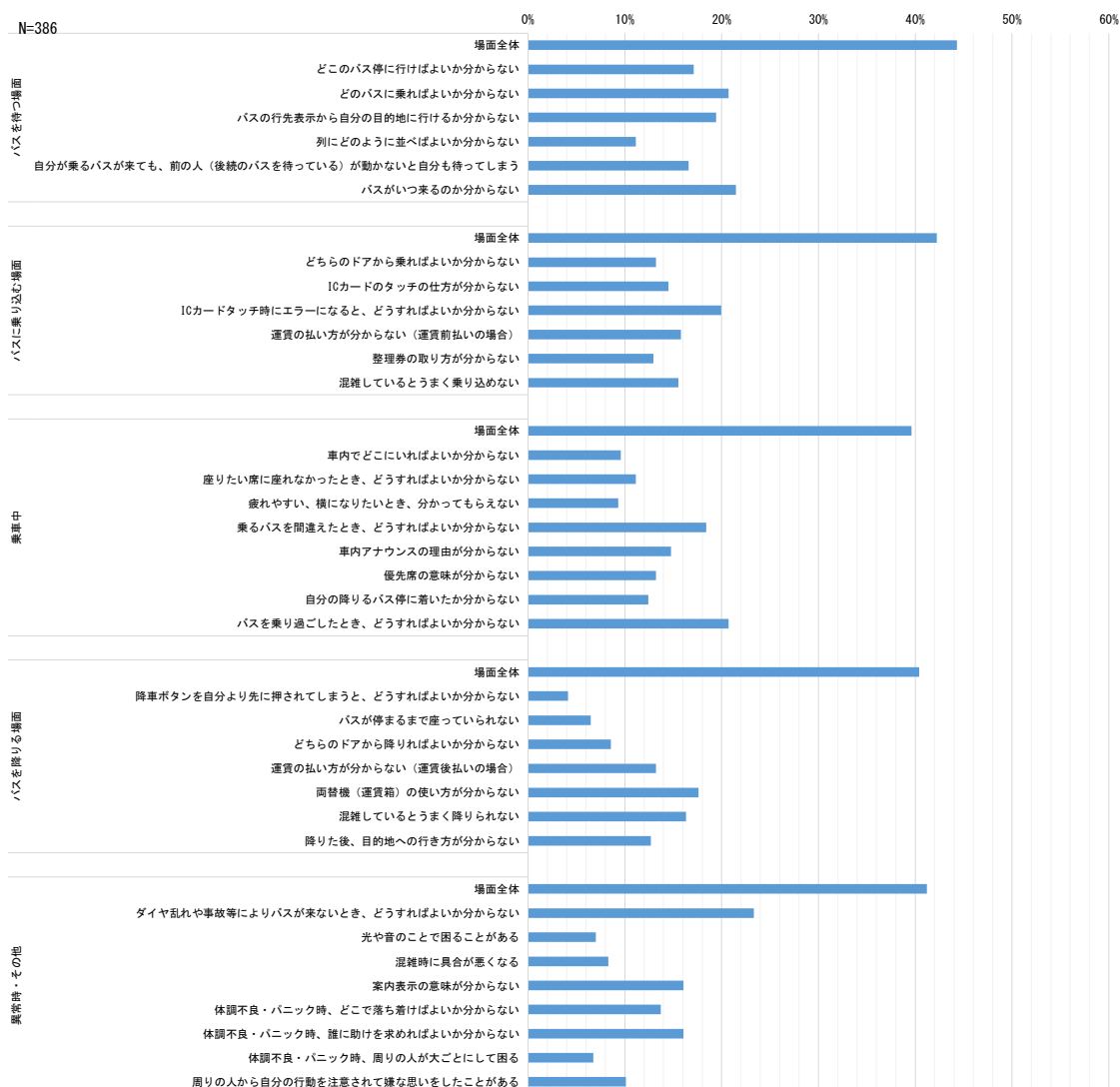
## ②知的障害



※シンプル版では、各場面に対し、当該場面で困ることがあるかを最初に尋ね、「困ることがある」と回答した人だけが各場面の具体的な困りごとに対して当てはまるものを全て選択する方式とした。グラフでは選択した回答者の割合を青色で示している。各場面において、具体的な困りごとの選択率は常に場面全体の選択率よりも低い結果となる。

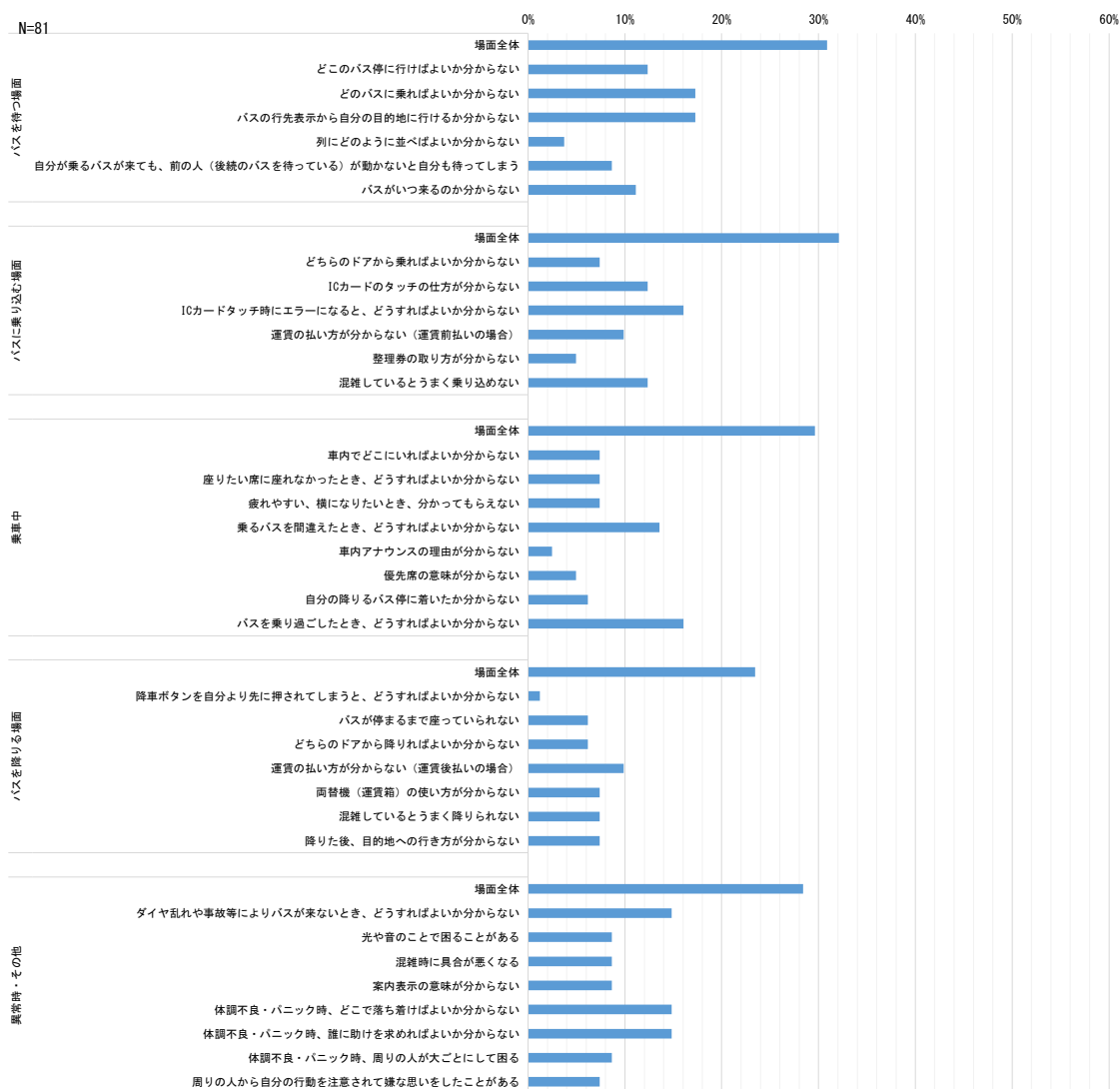


### ③ 発達障害



※シンプル版では、各場面に対し、当該場面で困ることがあるかを最初に尋ね、「困ることがある」と回答した人だけが各場面の具体的な困りごとに対して当てはまるものを全て選択する方式とした。グラフでは選択した回答者の割合を青色で示している。各場面において、具体的な困りごとの選択率は常に場面全体の選択率よりも低い結果となる。

#### ④精神障害



※シンプル版では、各場面に対し、当該場面で困ることがあるかを最初に尋ね、「困ることがある」と回答した人だけが各場面の具体的な困りごとに対して当てはまるものを全て選択する方式とした。グラフでは選択した回答者の割合を青色で示している。各場面において、具体的な困りごとの選択率は常に場面全体の選択率よりも低い結果となる。

## 2.知的・発達障害者等の公共交通利用支援 当事者アンケート 自由意見

1. 公共交通利用時の困りごと	34
(1) 鉄道	34
① 駅で切符を買う場面	34
② 改札を通る場面	36
③ ホームへ移動し、列車を待つ場面	38
④ 車両に乗り込む場面	39
⑤ 車両に乗っている場面	40
⑥ 車両から降りる場面	41
⑦ 列車を乗り換える場面	42
⑧ ホームから改札へ向かい改札を出る場面	42
⑨ 改札を出た後	43
⑩ 異常時・その他	43
(2) バス	45
① バス停でバスを待つ場面	45
② 車両に乗り込む場面	46
③ バスに乗っている場面	46
④ 車両から降りる場面	47
⑤ バスから降りた後	48
⑥ 異常時・その他	48
◆ その他の意見	50
2. 周りの人（係員・乗客）からしてもらい助かったこと・ありがたかったこと	51
(1) 鉄道	51
(2) バス	52
3. 公共交通利用時、運行会社に配慮してほしいこと	55

※実際に書かれていた欄に関わらず、書かれていた内容によって整理している。

## 1. 公共交通利用時の困りごと

### (1) 鉄道

#### ■項目別の記入件数

基本版		シンプル版	
場面	件数	場面	件数
①駅で切符を買う場面	259	①改札を通る前	91
②改札を通る場面	199	②改札を通るとき	77
③ホームへ移動し、列車を待つ場面	196	③改札を通った後	85
④車両に乗り込む場面	157	④車両に乗っているとき	66
⑤車両に乗っている場面	179	⑤車両を降りた後	55
⑥車両から降りる場面	153	⑥異常時・その他	49
⑦列車を乗り換える場面	130		
⑧ホームから改札を出る場面	130		
⑨改札を出た後	119		
⑩異常時・その他	161		

※基本版とシンプル版で場面の区切り方が異なるため、別々に整理している

#### ①駅で切符を買う場面

##### 【買う切符が分からない】

- ・路線図で目的地の駅を探すのが大変。
- ・切符を買う時、半額料金が割り切れない数字である時の判断に困る。
- ・連絡切符を買おうとして券売機で目的駅まで買えない時はどこまで買えばいいのか分からない。

##### 【券売機の使い方が難しい】

- ・乗り継ぎがあると経由駅や路線の選択が難しい。
- ・券売機にお札を入れるのが難しい。
- ・ジュースの自販機のように、自分の欲しいものが目の前に陳列されていて、お金を入れて好きなもののボタンを押せば出てくるなら買える。銀行ATMのように、行き先はどこですか？割引を希望しますか？など、ひとつずつ聞いてほしい。
- ・自閉症スペクトラム障害で、文字が読めず、文字から場所を思い浮かべることが困難。駅近くの建造物等の絵や写真があると分かりやすい。例：二条城前駅に二条城の絵や写真があれば、その絵や写真を使いスケジュールや切符購入の手順書を作成できるため、購入しやすくなる。案内板も同様、絵や写真があると分かりやすい。

- ・切符売り場に並ぶ目安として地面にテープや丸で印がついていると並びやすい。
- ・券売機で、事業者や路線のマークやロゴが表示されると分かりやすい。
- ・漢字が読めないのでルビがあるとよい。
- ・字が細かいし、情報が沢山ありすぎる。
- ・視覚過敏で、たくさん書かれている表示のどこを見たらいいかわからない。
- ・券売機の画面が明るすぎる。
- ・全ての鉄道会社の操作画面表示が統一されていたらと思う。
- ・障害者マークの付いた券売機が少なく混みやすい。
- ・車いすだと販売機で切符を買うのが難しい。
- ・たくさんの人がいること自体が苦痛。電話ボックスのような少し区切られた場所で切符が買えると助かる。
- ・介護者が付き添ってチャージを行うが、お金の出し入れに時間がかかり、後ろに人が並ぶと、焦ったり、お金を落としたりしてしまう。
- ・手帳による割引の方法は一人では分からないが、割引を使わずに IC カードで改札を通過して電車に乗る事はできる。ただし、チャージを一人ではできない。

#### 【障害者割引】

- ・障害者割引用の IC カードを発売してほしい。
- ・障害者の介助をしながら切符を買い割引の手続をするのが大変なので、障害者介助者用の IC カードがほしい。
- ・障害者割引を受けるのに、券売機の「呼出」ボタンを押して待つのに時間がかかって困る。
- ・障害者割引の適用手続きが鉄道会社によって異なる（買う前に手帳を見せる場合と、子ども料金で二人分買ってから、改札口で手帳を見せる場合など）ため、覚えづらい。
- ・駅により障害者割引の切符の買い方が表示されていない。また、割引自体が効く交通機関か明示されていない。
- ・障害者割引切符を券売機で買えるようにしてほしい。
- ・障害者割引がもっと簡単に使えれば。
- ・障害者割引のために、券売機で小児用の切符を買うように言われる。大人なのに小児用の切符を買うのは抵抗がある。
- ・係員に「半額の子ども用の切符を買えばいいです」と言う方とそうでない方がいて定まっていない。

#### 【その他】

- ・気になるものが多すぎて、切符を購入できない。
- ・改札は係員のいる所で並んで障害者手帳を見せて入るがとても時間がかかる。小児料金を押して買ってくださいと言われますが、係員の中に、障害者割引を知らないのか、手帳を

見せても怪訝な顔をされたり、聞かれたりすることがある。

- ・切符を買う事ができないので、交通系カードの使える区間でないと利用できない。
- ・駅が改修され、切符売場やシステムがかわっていると思うので不安になり、利用をしなくなった。
- ・気分次第でムラがあるため、答えはひとつではない。
- ・改札のない駅で切符を買い忘れてしまうことがたまにある。
- ・紛失の可能性を考えると高額チャージもどうしたものか、と思う。
- ・定期券の買い方がわからない。
- ・乗車券のみであれば何とか購入できるが、途中新幹線や特急券を使用する場合はできず、途中で駅員を呼ぶ。

## ②改札を通る場面

### 【改札機の通り方】

- ・新幹線など長距離乗る場合、切符を重ねるとか1枚だけ出てくるとか、種類によって係員の検札が必要など、障害の有無に関わらず分かりにくい。
- ・ICカードを鞆から取り出すのに時間がかかり、後ろの人に文句を言われたり、舌打ちされたり、怖くてたまらない。
- ・ICカードの残高の表示が読み取れない。
- ・ICカードの残高が足りるのか判断が難しいので常に親が補充する必要あり。
- ・手帳の割引のため、有人改札を通る時に、よく待たされて困る。
- ・なぜ窓口の駅員を呼び、手帳を見せて窓口の改札から出入りしなければならないのか。障害者に手間と困難を強いらなくて欲しい。
- ・切符を入れて改札を通ることが分からず、切符を入れずに改札を通ってしまう。
- ・ラッシュ時は、改札の反対側から人が来ると困る。
- ・切符を入れる場所やタッチの場所がわからない。
- ・改札機に切符を入れることが出来ない。
- ・切符用の改札が少ないので、探すのが大変。
- ・入る時は切符を取らないといけませんが、出る時は切符を取らなくても良い、ということが理解できず、取り忘れや、切符が出てくるのを待つてしまう事がある。
- ・人の流れに入れず、人がどう通るのか確かめて最後に改札を通る。
- ・機械の右を通るのか、左を通るのかが分からず、他の人の流れを見て真似る。
- ・「IC」と書いてある改札機がSuicaをタッチする改札だと判断できない。
- ・荷物がひっかかったりして改札をうまく通れない。
- ・車椅子を使用しているので、介助者と一緒に通れず戸惑った。
- ・地面に印があれば分かりやすくなるのかもしれない。介助者も説明がしやすい。

- ・切符のみの改札機が、時間帯により場所が変わる（9～17 時とそれ以外）ので、とまどう。
- ・機械が相手ではどう接して良いか理解できない。
- ・システムがどんどん変わるのについていけない。

#### 【エラー時】

- ・エラーになっても、何が起きたのか理解ができず、そのまま強硬突破してしまいそう。説明や質問内容が理解できないので、不審者、犯罪者ととらえられそうで心配。
- ・IC カードのエラー時に、「係員が駆けつけるまでお待ちください」等のアナウンスが流れたら分かりやすい。
- ・エラーになり改札が急に閉まった経験をし、怖くてしばらく改札を通れなくなった。
- ・改札機のバーが、身体に当たったり、通り抜ける前に閉まったりしそうで怖い。
- ・子供料金で切符を買うので、自動改札機を通る時に、音が鳴るので、周りの目が気になる。障害者割引の場合は音が鳴らないようにしてほしい。
- ・改札を通るときに鳴る音が気になる。耳を塞ぎたいが、手がふさがっていて片耳しかふさげない。
- ・車椅子使用だと視点が低いので扉が怖い。
- ・IC カードを複数所持しており、どのカードでタッチして入ったのかを急いでいる時など、はっきり覚えていない時などに、状況をうまく駅員等に伝えられない。

#### 【その他】

- ・帰りの時間を必ず聞かれることに困惑する。
- ・改札機を通る時、中に通さなければならないタイプの定期だと、その定期をとるときにいつも立ち止まってしまう。
- ・障害者割引による対応が会社や駅によって違うので分かりにくく、大きな駅では入場と退場の人が入り乱れとても待たされる。そのため予定が分かっている時は、前もって割引切符を窓口で購入しておく、改札を利用してもあまり戸惑うことがないが、通常利用している改札は窓口がないのでとても不便。
- ・きっぷを無くして改札を通れず、改札前で1時間以上じっと立っていた。
- ・利用していた駅の改札が無人化されてから電車利用をやめた（他の改札口に駅員がいるようだが、来てもらうのを待てない）。
- ・手帳を駅員に見せようとして、窓口には駅員がいないとき、どうしたらいいか困る。
- ・多動のため勝手に改札を抜けようとしてしまい、係員の問いにも答えられず、本人は行きたい場所へ行けず癩癩を起ささないか心配。
- ・切符を破ってしまうことがある。
- ・駅の工事で改札が移動すると介助者もまごまごする（でもその工事はバリアフリーの良い改善なのでありがたいです） わかりやすい表示をお願いします。

### ③ホームへ移動し、列車を待つ場面

- ・利用する地下鉄では、ホーム行きの階段に貼ってある行き先の路線図とホームの位置が合っていて、どちらのホームか分かりやすい。他社線で知らない駅だととっさにホームの上り下りの判断がつきづらい。
- ・普段行かない駅での独特のルールがわからない。例えば 4 列ぐらいに並んでいるとどれが先発なのか分かりにくい。
- ・鉄道会社によっては一つのホームにいろいろな路線の電車が止まるのでわかりづらい。
- ・最寄駅には急行が停まらない。スマホをかざすとその電車は乗ってよいかどうか判断できるシステムがあるとよい。
- ・快速か急行かを慎重になりすぎ、乗っても大丈夫なのになかなか乗らないことがある。
- ・優先席がある車両の所に並びたいが、よくわからない。
- ・混んでいて乗れないとか、トラブルでいつもの時間の電車の発車ホームが変わったなどには対応できない可能性がある。
- ・地元の駅はホームが少ないからわかるが、到着駅が大きい駅だとわからない。帰りの乗車が不安。
- ・単線だと上りか下りか判断できない。
- ・ホームでの多方向からの情報量を理解するのは難しいと感じる（音声・文字）。
- ・最初に来た列車に乗ってしまう。
- ・初めての場所が苦手なので、パニックになったり、気持ちを落ち着かすために動きまわったり、意味不明な言葉を発し続けたりして、まわりの人に迷惑をかける。
- ・電車の遅延情報などが理解できないので、何が起こってもいつまでもその場で電車を待ち続けてしまう。
- ・パニックをおこしたりしないようできれば椅子に座っていたいが椅子が少ない。
- ・ホームでじっと待つことができず。ウロウロ歩いてしまう。
- ・ホームで待っている間に、周囲の雑音が気になる。電車が遅延して予定通りにいかないと、いらだって物にあたってしまう。
- ・カメラが好きでやたら撮影してしまう。ホームや人混み内では撮影しないように注意している。
- ・ホームで、電車がくるまでしゃがみこんでいる。
- ・ホームで声が出て「うるさい！」と言われ、その場からものすごい勢いで走って逃げて危なかった。
- ・外国人の方がたくさん来る地域なので、大きな荷物や大声や香水の匂いなどで、ホームに長時間いられない。敏感な方向けに 1 両目などのホームはサイレントコーナーなどにしてほしい。
- ・ホームの端にガードが無く、通過する列車の風圧で落ちそうという怖さを感じているようで、ホーム内の移動を怖がる。



- ・ホームで騒いで、傘を線路に落とした。
- ・並んでいる人の後に並ぼうとするので、先に並んでいる人がいないと並べない。
- ・先に並んでいる人の後ろにつくことが苦手で、割り込みのような行動を取ってしまうことがある。
- ・前の人に接近して立ってしまう。
- ・周りよりも距離を開けて並んだりしてしまい、気がきかないと思われてしまう。
- ・ホームに並ぶのに、足型があればいい。

#### ④車両に乗り込む場面

- ・電車が到着してドアが開く前に、後ろの人が近づいてきたり押してきたりするのが怖い。
- ・IC カードを普段使っているので、旅行先や初めて行った先で整理券を取らなくてはいけない時には困る。どこから乗ったか尋ねられても覚えていなくて困った。
- ・ホームと列車の間の隙間が怖い。
- ・混雑した車両では、上手に奥に入れられないことがある。
- ・自分で困らないように、早めにホームで待っている。乗り込む時に焦らないよう、一番前で待っていて乗っている。ある意味こだわりではあるが、用意周到で自分が困らないよう工夫している。
- ・列を乱したり割り込みをされたりすると足が竦んでしまう。
- ・旅行中、電車の発車時刻までまだ時間がある場合でも、乗り遅れるのを恐れて頑なに駅のホームから動こうとせず、観光を諦めたことがあった。
- ・整理券の取り忘れが多い。ワンマン電車は未だに乗り方が分からない、冬は扉を閉めたり、空く所と開かないところがあつたりとローカル電車は特に苦手。
- ・前の人動きに合わせてしまうので、自分が乗らない列車なのに、前の人につられて乗ってしまう可能性があるし、逆もある。
- ・車両へのこだわりが強い。好きな車両が列車の後ろ側についていたら、前方で待っていてもホームをダッシュして後ろに行って乗る。
- ・満員電車に乗り込む時押されると、パニックになり周りに当たり散らしてしまう。
- ・車椅子で特急に乗った際、通路を通れず指定席に到達できず、乗降口で到着まで動けなかったケースがある。
- ・開扉ボタンを押す必要がある車両には、乗り込むことも、降りることもできない。
- ・たまに普段と違う時間帯になるとワンマンカーになり、駅によって前方のドアからしか乗り降りできない時もあるので、とまどう。

### ⑤車両に乗っている場面

- ・注意欠陥があり、他に気がいくと降りるタイミングを逃す。
- ・車内放送はこもった声は電車の騒音もあり聞き取りづらい。
- ・乗り過ごしや間違いなど失敗したことを気にしすぎてカバーする行為に切り替えできない可能性がある。
- ・自分の座る席のことや降りる駅のことを集中して考えているため、周囲への配慮ができないことが多い。
- ・立ち位置が、他のひとの邪魔になっていても気づかないことがある。
- ・ルールを守りたくないわけではなく、ルールが分かりにくいことが多く、そのルールを守らないことで責められて嫌な思いをするのはつらい。
- ・トイレに行って戻るとき、元いた席でなくても空いていたらどこでも座るかも。(注：指席利用時のことかと思われる)
- ・優先座席に座っていると、じろじろ見られることが多い。障害がある事が分かったら、付近から避けて居なくなる。また、優先座席に座って障害があることを示しても、隣に座った健常者に嫌な顔をされる。
- ・トイレに手すりなどが少なく、揺れて転倒しそうになる。
- ・空席に無理矢理座ろうとして、他の乗客に迷惑をかけてしまう。
- ・外を見たいためにドア付近に立ち、乗り降りの邪魔になってしまう。
- ・座っているとき、外を見ようとして横を向き、スマホを覗かれていると思われるなど隣の人に不快な思いをさせてしまう。
- ・ゆれると転んでしまうので座りたいが、座れないこともある。荷物の扱いが難しい。
- ・人と人の間に座る時、幅や距離感がわからず、隣の人にぶつかってしまう。
- ・アレルギーで、ズボンや鞆からティッシュ等を取り出す時等、痴漢に間違われたいか不安。女性のとりに座らないようにしている。女性車両の様に余裕のある車両があればと思う。
- ・ヘルプマークをつけていたが、「あなた若い人なのに席に座って恥ずかしくないの」と言われた事があり、みんながそう感じていると考えてしまう。
- ・降りる駅が終点でないとき、降りるまで緊張し過ぎて席に座れず、出入り口ドア付近で座り込んでしまった。もう終点で降車するときしか利用していない。
- ・つり革が好きで、触りたくて仕方がない。ただ吊り革を掴むためだけに、通過待ちで止まっている電車に乗り込んだりしてしまう。
- ・優先席に知的障害者が座れない。見た目ではわからないことがあるから。
- ・混んでいる時は優先席の前まで行くのも大変だが、席をゆずってもらうのはなかなか勇気がいる。
- ・混雑時に人が密着するのを我慢できない。周囲の雑音にもいらだってしまう。空いている時間帯なら利用できるが、混んでいる時間帯は、グリーン席を確保できなければ、短時間

短距離の利用しかできない。

- ・子どもの泣き声が怖くてパニックになる。最近やっと別車両に移動できるようになった。
- ・突然の体調不良でも「席を譲ってください」と言えない。
- ・周りの人の話し声が気になり、自分の事を言われているような気がする。
- ・個室のような落ち着く環境があればいい。
- ・ボックスシートは、他の人と向かい合わせだと視線が気になるので、座れない。
- ・ボックスシートで、他の人と向かい合わせのとき、視線をどこに送れば自然なのか分からず悩む。
- ・座っても良いかわからない。
- ・電車のなかで痴漢にあったことがある。
- ・大声が出たり、マスクをつけられないが、障害があると見た目ではわからないので、嫌な顔をされる。
- ・電車で立っている事が好きなのでどうしても出入口にいる事がある。周りの人が席を譲ろうとしても上手に断れない。
- ・優先席の意味がわからないのは一般の方の方だ。
- ・実家への帰省で乗った満員電車の車内で、バネ式のフットレストがあり本人が遊んでしまい前の乗客の方から叱られた。その時、子どもだけで座らせていて親がすぐに対応できず、本人はニヤニヤしているため、乗客はなおさら怒ってしまった。そこで、障害があること、叱られるとニヤニヤしてしまうこと、大変申し訳なかったことをメモに書いてお渡ししたところ、その方が降りるときにごめんなさいね、と一言があり、少しわかっていただけたかなと思った。
- ・隣の人の新聞やゲームをのぞき込んで注意をされる。また、電車が空いているのに、他人にくっついて座ったり、ソーシャルディスタンスをとるのが分からない。

## ⑥車両から降りる場面

- ・車両が停止してから立ち上がっても降りられるか心配。
- ・ドア上などに到着駅の表示がないと、窓から外を見てもとっさにどこの駅か分からず、降りるのを間違えることがある。
- ・降りる駅でないのに、降車する人混みに押されて本人だけがホームに降り、そのまま取り残されたことがある。本人は駅員に何も言えないので、迷子と違ってないので検索が困難だった。
- ・人がたくさんいて、乗り降りが激しいと中々前に進めず、言葉も出ず、躊躇してしまうので、早目に出口付近で待つようにしている。
- ・混雑している車両が駅に着き降りる人が多いと一緒に降りるのは良いのだが、その後一駅ごとにホームの最後列に並び、そのうちに乗りはぐり、目的の駅までダイレクトに着け

なかったことがある。

- ・降りる人に押されても、道をあけるなどの気遣いができずその場に立ちつくしてしまう。
- ・降りる際に持ち物を線路に落としてしまい、どうしたらよいか分からず困った。
- ・場面の切り替えが苦手なので、降りるずっと前から、次に降りることを何回も伝えていないと、なかなか動けず、降りられないこともある。
- ・車内支払い方式の運賃表で、運賃が数字で表示されているため分かり難い。絵や写真があれば良いかも。(例：210 円の場合、100 円の画像が 2 つ、10 円の画像が 1 つ表示される等)
- ・ドア上のディスプレイの色が多すぎて、重要なポイントがわからない。文字が小さく、光りすぎてわからない。
- ・乗りすぎた場合は、あわてず電車を降りて改札へ行き、自分が降りる駅を云って乗りすぎたのでどうすればよいか聞き、ホームと家に電話するように教えている。
- ・1 両目のドアしか開かない列車であることを知らずに乗ってしまい、降りる時にドアが開かず焦ってしまったことがある。
- ・前のドアから降りなければならないのに、近くのドアから降りてしまう事がある。
- ・乗るドアと降りるドアが違っていることがわからないことがあるので、絵やマークがあるとよい。
- ・どちら側のドアが開くのか分からない。

#### ⑦列車を乗り換える場面

- ・前もって視覚的に事細かにガイドでもなければ不可能。
- ・車内放送で乗り換え案内をされてもよく聞き取れない。ディスプレイなどで見て分かるようにしてほしい。
- ・乗り換えの間の時間がぎりぎりだと、焦って考えがまとまらない。
- ・エレベータに乗るため、人の通らない通路を遠回りし、車椅子用スロープへの遠回りを重ねてホームへたどり着く感じで、車椅子を押す支援者家族はくたくたである。

#### ⑧ホームから改札へ向かい改札を出る場面

- ・広い駅ほど、改札と出口を間違えると大変なので、分かりやすい地図や表示が欲しい。
- ・定期券を利用し、精算機で精算したときに、定期券を取り忘れたことがある。
- ・IC カードを落とした場合は、駅員に相談すれば良いことはわかるが、駅員がどこに居るかわからない。改札の場所がわかれば聞けるかもしれない。
- ・改札を出たあと方向を考えていたら「どけ」と怒られた。
- ・切符をなくしても口頭で訴えができない。PECS の使用も不十分であるためヘルプが十分に伝えられない。

- ・無人改札に出てしまい、使い方がわからず、出られなくて遠回りして有人改札をさがし疲れた。
- ・窓口で口ごもっている時、強い態度を取られると、落ち込む。
- ・駅によっては駅員さんのいる改札口が見つからずに困る。

### ⑨改札を出た後

- ・改札を出てすぐに周辺地図がないと困る。地図があっても、地図内の方向が実際の改札後のどちらの方向か分かりにくいことがある。色などでわかりやすく方向を提示して欲しい。
- ・下調べをするが、ホームページにも載っていない工事や変更があったら戸惑う。
- ・落とし物をしたときに、どうすれば良いのかわからない。落とし物が気になり、改札内に戻るのがダメだということが理解できていない。
- ・駅の構造によるが、出口が多数、降車場所を間違えた等があると出口が解らなくなる。

### ⑩異常時・その他

- ・人より疲れやすいが、見た目が普通でわかってもらいにくい。
- ・パニックになった時、親にひどく罵声を浴びせたり責め立てたり泣いたりする。親はずっと人の目に晒されて耐えるのみ…辛い。
- ・鉄道が大好きで、嬉しくなってしまう、声が大きくなったり、落ち着きがなくなってしまう、そのことを注意された。
- ・てんかん発作を起こすと、しばらく動けないし、周りの目が冷たい。
- ・何かあった時に、じろじろ見られるとか、ことを大きくされると、大きなストレスがかかって、より混乱してしまう。
- ・混雑しすぎていたり、知らない人には奇異に見える行動をとっているときに、知らない人から悪者にされ、責められたり叱られたりするのが怖い。
- ・緊急時、なぜ止まったのかわからず暴れてしまう可能性がある。
- ・電車が止まってしまうと、漏らしてしまうかもしれない。トイレのある車両に乗ったとしても、どう使えばいいのか。そこまでたどり着けるのか不安。
- ・電車の中で具合が悪くなった時やパニックになった時は、そっとしておいてほしい。
- ・非常事態が起こった場合、周りの雰囲気も感じやすくパニックを起こしやすい。安心するように、分かりやすく説明があるといいが、パニックを起こすと落ち着ける場所が必要。
- ・事故などで列車が止まり、代替バスの乗り場などがわからず困って親に電話してることがあった。
- ・異常時にそのまま乗車していればいいのか、一旦降りたほうがいいのか、臨機応変に考え

ることが難しい状況があるので、車内放送をわかりやすく、早口ではなく、こまめに放送してほしい。

- ・事故等で電車が途中で止まった時、駅員さんがちゃんとヘルプマークを見つけて誘導してくれるか心配。
- ・遅延や運休時のアナウンスの内容が聞き取れなくて困る。運転再開しても、どれに乗ったら良いかわからない。再開直後はとても混んでいて、乗れないときがある。
- ・有料特急列車に乗っていたとき、近くの席の子どもが騒ぎ、体調が悪くなったので、車掌さんに言うと「席を変えますか？」と言われ、他の車両に席を変えてもらったが、今度は通路向かいの席に座っていた人の赤ちゃんが泣きだした。降りる頃には目眩でフラフラになり、必死で駅員さんに話して救護室で休ませてもらった。
- ・手をたたく癖があり、車内で音をたててしまうことがあり、周りの目が気になる。
- ・一時的に下車して、パニックを鎮められるような、介助者と一緒にクールダウンできる避難場所が欲しい。
- ・不便なところでもいいので1両だけでも「サイレント車両」を作って欲しい。
- ・本人が周囲の目を気にして自分は他の人とは違うということが理解できているようで、敏感に周囲の空気を感じている。居心地が悪いと思ってしまい、外出ができなくなっている。
- ・電車の中で雷が鳴る、黒い雨雲が見えるともものすごく緊張する。
- ・車内でタバコ、香水、アルコールなどの臭いがつらい。
- ・トイレに行きたくなくなることがあるが、目的の駅まで行かず、次の駅で降りてトイレに行くなどの臨機応変ができない。
- ・トイレに行きたくなくなったとき、途中で降り、その駅のトイレを使って、また電車に乗っても良いということが理解できず、何度か失敗した。
- ・今の思い（ヘルプ）を周りに伝える術（手段・方法）を身につける必要がある。
- ・付き添い人の具合が悪くなった時、トイレ車両から離れていて、行くに行けず困ったので、なるべくトイレの近くの席に座るようにしている。
- ・電車で移動する場合、コロナ感染に気をつけなければならないが、例えば咳をしている人がいたらその場を離れる、なるべく風通しの良い席を選ぶなど、常に変化する周囲の状況に注意を払っていなければならない。しかし注意を持続するのが難しいので今は通学でも電車などを使わないようにしている。親が運転する自家用車または自転車で片道20キロの距離を通学している。電車に乗るのが趣味なので、今はそれができずストレスがたまると。
- ・切符を買うために両手を空けようとしてお土産を置いたらそこに置き忘れてきた。荷物はできるだけ一つにまとめて背中に背負って移動するよう親から指導された。
- ・解決法を聞いても耳からの情報処理が困難なので、大変困る。
- ・本人が成人男性であるためか困っても助けてもらえない。駅員が減っており、こちらから改札や駅長室へ出向かねば、問題がおきていることが発見されない。構内カメラで駅員は

常に監視をお願いしたい。

- ・混雑を避けて、落ちつくのを待っていただけだったが、床に横になっていたせいで担架を持ってこられた。
- ・すれ違う人に接触したときビジネスバッグで殴られた。別の人に助けてもらったが、後日現場を通る時思い出してパニックになってしまった。周りに人が集まってしまったが、駅員さんが来てくれて追い払ってくれ、駅長室で休ませてもらった。
- ・事業者側の問題ではないが、自分がやりたいことや、気になることが生じると、電車が来ても乗せられない。
- ・障害者トイレがたくさん駅の駅に設置されることを望む。

## (2) バス

### ■項目別の記入件数

基本版		シンプル版	
場面	件数	場面	件数
①バス停でバスを待つ場面	156	①バス停でバスを待っているとき	69
②車両に乗り込む場面	137	②バスに乗るとき	64
③バスに乗っている場面	115	③バスに乗っているとき	37
④車両から降りる場面	122	④バスから降りるとき	49
⑤バスから降りた後	80	⑤異常時・その他	35
⑥異常時・その他	119		

※基本版とシンプル版で場面の区切り方が異なるため、別々に整理している

#### ①バス停でバスを待つ場面

- ・電車に乗る以上に、バスに乗ること自体難易度が高い。
- ・時刻表の見方が難しい。時刻表通りに走っていないことが多いので、いつまで待てば良いのか分からない。
- ・バスの停車の多いバス停は、むずかしい。
- ・時計を読むのが苦手、時間の把握ができない。
- ・バスの路線図が理解できない。
- ・バス自体に学校名の入ったプラカード的なものが掲げてあるか、もしくはバス停留所自体の名前を学校名の停留所にして頂けると、降りる停留所も分かってよい。
- ・時刻表の変更が不定期なので、親が時々チェックしないとならない。登録したら、LINE等でダイヤ改正等の連絡がもらえるようにしてほしい。

- ・順番を守っていなかったりした人を見ると、注意をするのに相手によって仕方がわからずかえって他の人にいやな思いさせてしまう。
- ・ベンチがほとんどない。座らせると安全である。
- ・自分の好きな席が空いていない場合、次のバスを待つ。長い時間待つことがある。
- ・バス停でバスを待つ時、先にいた1人がバス停から少し離れて立っていて、こちらはバス停で待ってバスが来た時乗ろうとしたら、先にいた人が先だろうと怒鳴られた。

## ②車両に乗り込む場面

- ・ICカードの他に手帳を見せなくてはならず煩わしい。カードに手帳の内容を反映させて、カードだけで済むようにしてほしい。
- ・障害者用ICカードを作してほしい。
- ・推しのつよい人は苦手のため、乗るのが後ろになる事がある。
- ・ステップの段差が高いバスは、乗り降りが大変。
- ・階段があったり、席に座るまでに動き出して揺れて、転倒する。座席の間が狭く、荷物の扱いや、自分の体をうまく動かせない。
- ・現金払いは難しい。(特にお釣りが必要な場合)
- ・普段乗っているバスは、障害者用の無料カードを持って乗っている。
- ・文字ではなくマークがあれば、繰り返し練習することで、乗り込みが出来る可能性はある。
- ・料金表の見方がわからない。整理券を取り忘れる。どこから乗ったかわからず運転手に伝えられない。
- ・乗り込む人が多い時でも、待てずに無理やり乗り込んでしまう。
- ・人混みでは遠慮しがちで、最後に乗ろうとする。
- ・エラーの音が出ると悪いことのように感じてしまう。
- ・支援者の立場から無料パス、手帳、自分のICカードを準備しながら上り下りの介助をしなければいけないのが大変である。
- ・ICカードを作る場所がわからない。電子マネーだけになったら困る。現金払いがなくなったら使い方がわからなくなるので不安。
- ・駅周辺が工事中で親でもバス停がわからず、随分探した。
- ・先に運賃を支払う系統と、整理券をとる系統が、同じバス停に来ることがあり、混乱しやすい。

## ③バスに乗っている場面

### 【案内】

- ・車外アナウンスが聞き取りにくい。



・音声だけのアナウンスでは理解できない。文字表示と同時に絵や写真をモニター表示してくれるとありがたい。

- ・運転手によって対応が違う。
- ・ドライバーのアナウンスは、ほぼ聞いていない。
- ・色々行き先が書いてあって、よくわからない。
- ・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にくい。
- ・コロナウイルス対策で並ぶ際に黄色い線に従って並ぶように注意をされたのが分からなかった。
- ・アナウンスがずれている時がある。アナウンスに従ってボタンを押したら、降りたかったバス停を過ぎていた。

#### 【過ごし方】

- ・二人席の通路側に座っていても、隣の人が降りようとしても席から動こうとせず、トラブルになる。通路で邪魔になっていても、詰めたりよけたりすることができない。
- ・電車よりバスの方が狭い空間のため、じろじろ見られたり、移動しづらかったり、困惑することがある。
- ・妄想とか幻聴で集中できず、降りられないことがある。
- ・車内で立って過ごすこともできるが、足元が弱く、ふらつくことがよくある。
- ・車酔いしやすいので、後ろよりも前に座りたい。バス独特の匂いが苦手。
- ・乗るとすぐ一番前でずっと立っている。
- ・手すりやつり革を上手く持てずに、不安定になる。
- ・相席はできない。横の人に迷惑をかけてしまうのを恐れる。
- ・車内の床がフラットでないので、歩き難く、運転手に聞きにいけない。
- ・優先席に一度座ると、席を譲るべき人が来ても自分からは譲れない。

#### ④車両から降りる場面

##### 【降り方】

- ・奥の席に座ってしまうと、人をかき分けて降りることが難しい。
- ・確実に降車できるように、降りるひとつ前のバス停で席を立ち、運転席の近くに立つようにしている。しかし、それが危険であり、マナー違反だと言われる。でも、そうしないと降りられず、困ってしまう。降りられずに困っても、その時に助けてはもらえない。
- ・動作が遅いので、降りきる前にバスが動き始めて困ったことがある。
- ・降車ボタンを押せず、降りられないこともある。
- ・降車ボタンを押し忘れることがある。
- ・降りる時にボタンを押す事を、理解出来ない。
- ・降車ボタンを適切なタイミングで押すのが難しい。

- ・ 沢山降りる人がいるとき、待たせてはいけないと思って焦る。
- ・ バスが混んでいると降りられない不安があるので、混雑時を避けて乗車している。
- ・ 障害者手帳を見せる時、周囲の視線を感じてしまうので、手帳ではなくカード式にして欲しい。
- ・ 障害者手帳を提示して、小銭を用意して支払い（2人分）、子供の乗降も介助して、と、バスでは少し大変。
- ・ 手帳を見せなければならぬので、降りる時に手間取る。
- ・ 後部座席が好きなので、座る位置によっては降りる時に時間がかかってしまう。

#### 【支払い】

- ・ 現金後払いの金額が分からない。
- ・ 両替機の場所を増やせないか。混雑していると降りるまでの両替が難しい。
- ・ 料金表の見方がわからない。

#### 【案内】

- ・ 「次は～です」のアナウンスが聞こえにくいし、表示が一番前にしかないの見にくい。初めて乗るバスでは、どの停留所が目的地に近いのか分かりにくいことがある。グーグルマップなどで、停留所名を表記していただきたい。
- ・ 次の停留所の案内アナウンスが早口なのが困っている。
- ・ バスの中のボタンの位置、アナウンス、掲示板が不親切。

#### 【その他】

- ・ 車内での転倒、降りる時の転倒がある。
- ・ バスに乗る時、自分のやり方があるため、周りの人と席をゆずり合うことや、先にボタンを押されることが苦手。

#### ⑤バスから降りた後

- ・ 降車後、すぐに発進するので、危険を感じている。
- ・ 停留所によっては案内板がなく、道に迷ってしまう。
- ・ 乗り越してしまって戻ろうとしたとき、反対側のバス停がわからない。

#### ⑥異常時・その他

- ・ 電車以上にバスに乗ることはハードルが高い（難易度が高い）ので、予期せぬことがあると、どうしようもできない。
- ・ 具合が悪くなった時やパニックになった時は、バスをさりげなく降ろして頂いて落ち着ける場所へ移動して頂けるか、またはそっとしてほしい。

- ・非常時は、落ち着くまで時間がかかる。分かりやすく端的に説明して頂くと、少しは落ち着くかもしれないが、**落ち着ける場所も提供してほしい。**
- ・台風などでバスが遅延すると、電車と違ってアナウンスがあるわけでもないのだから待つしかなく、パニックになる。アプリや停留所の電光掲示板などで、バスが今どこを走っているかわかるとよい。
- ・パニックになった時は、電車以上に狭い場所なので困る。駅のように途中下車もしにくい（バス停だけで休める施設がない）ので戸惑う。
- ・トラブルなどは説明を受けても理解ができない。また、危機感もわからず、その場にいつまでも居続けてしまう。
- ・あまり周りが騒いでほしくない。
- ・「トラブルがあったため、あと数時間、この路線のバスは来ません」という場合でも気づかず待つと思う。言葉でアナウンスする以外に、手書きでもいいので、張り紙があると分かりやすい。**耳から聞くよりも、目で字を見る方が理解しやすい。**書く例「○系統●●行き 運休 ×（バツマーク）、今日は走っていません。お休み」など。
- ・鉄道では遅れや事故等アナウンスや表示で知らせてくれるが、バスにはそういう機能がないので、困る。
- ・乗り継ぎが苦手なので、高速バスで目的地まで安心して移動出来るのが助かっている。精神手帳では、高速バスの割引がなく、移動手段として、世の中の人が多く利用されている高速バスを、年間利用回数を制限しても良いので、割引にして欲しい。収入が少なく、生活しているので、切に願う。
- ・パニックになって、バスから降ろされたことがある。
- ・ベンチのあるバス停が少ない。
- ・バスが1分遅刻したあたりから、時計を見て焦り出す。
- ・異常時は、基本的に弱者・高齢者・女性等から優先的に解放する（守る）べきであると思うが、いざとなったらみんな自分の事を優先してしまう。マスメディア等を利用して日頃から弱者優先を訴えて欲しい。
- ・運転手が状況をアナウンスで伝えてくれると不安が解消される。
- ・時刻表が変わるとわからなくなり不安になる。
- ・具合が悪くなった時は、目立たない席でゆっくりしたい。
- ・精神も知的の人のように半額にしていただければ、もっとひきこもらないで、出掛けられると思う。
- ・マスクをつけられないので、嫌な顔をされる。
- ・ひとりごとや手をたたく等の行動が注意されるが、自分でやめられない。（バスの中での不安解消のためなので。）
- ・車内で眠ってしまい、乗り過ごしてしまうことがあった。
- ・バスが遅れた場合、どの程度待つかの判断が難しい。駅等と違ってバス停（地方の）は無

人なので、いつまでも待ち続けることになる。

◆その他の意見

- ・交通カードの使用期限がある事を知らず何度も戸惑った事がある。運転手さんは期限切れの事を教えてくれなかった。
- ・皆様に迷惑がかからないように、本人も家族もがんばって生きている。このような人がいることを知って理解してほしい。
- ・今の社会では、公共の交通機関を精神障害者が使うような環境に置かれているのか。家族が若いときは、病院に長く入院させられていて、社会で生きてなかったのが、55歳過ぎくらいから一人での行動ができなくなった。
- ・意思疎通がとれないのと、大勢の中が苦手なので、なるべく移動は家族の車を利用している。感覚過敏でマスクもつけられないものもある。

## 2. 周りの人（係員・乗客）からしてもらい助かったこと・ありがたかったこと

### ■書き込み件数

	基本版	シンプル版
鉄道利用時	166	159
バス利用時	136	129

#### (1) 鉄道

- ・席を譲ってくれた。(多数)
- ・係員の方が丁寧に対応してくれた。(多数)
- ・本人が理解できるまで何度も説明をしてくれる駅員さんはありがたい。笑顔で大きな声で、ゆっくり話し、意味が通じない時は別の言い方で言い直してくれたら嬉しい。
- ・遅延アナウンスの「ご利用のお客様には大変ご迷惑をおかけいたしまして申し訳ございません」という内容に「遅延してちゃんと謝ってくれた」と本人は安心していた。そういう言葉ひとつにも安心するのか、と思い、ありがたく感じた。
- ・事前に駅へ連絡をしておいたら、乗り降りの際に各駅の駅員さんが数名で段差解消用の道具を持って来てくれた。改札を出るまで、付き添って構内を案内してくださった。
- ・車両とホームの間が広くて降りられず、ヘルパーも抱えることができず困っているとき、周りの人が抱えて下ろしてくれた。
- ・無人駅で降りたとき、隣の駅から到着駅に駅員さんが待機していただき、車椅子のお子さんが涙ぐんでいた。電車に乗って見たかったけど怖くて乗れなかった人が、経験を積んで、ヘルパーさんと学校に電車で通うようになった。
- ・時間がかかっても待っていてくれた。
- ・ひとりごとを言っているとき、空気を読めずに自由に座ったり乗ったりしていても、責められず、優しく見守ってくれた。
- ・隣の人が、身体を少々ゆらしても嫌な顔をせず、付添の家族にも労いのことばを掛けてくれた。
- ・本人の特性を察し、電車の前や外の景色がみえる窓際の場所を譲ってくれた。
- ・救護室で休ませてもらった。
- ・パニックの時に、気を逸らすものをいただいた時には涙が出た。
- ・吐いてしまったとき、周りの人がティッシュをくれた。
- ・貧血で倒れた時、周りの人が駅員さんと呼んでくれ、気が付いたら駅の救護室にいた。
- ・忘れ物を事務室へ届けてくれた。
- ・トイレが分からずホームで漏らしてしまった時、清掃用の水を買ってきてくれた。
- ・トイレで先に入れていただいた。

- ・一緒に乗り場まで同伴して頂いた。
- ・停まる駅を乗客に教えてもらった。
- ・乗るホームの位置を教えてもらった。
- ・話しかけてもらえることが有難い。自分から発信する事が出来ないが、話しかけられると自分が困っていることを話す事ができるきっかけになるようだ。
- ・ヘルプマークを付けていると声を掛けてくれる。
- ・スロープをお願いした時、業務用のエレベーターでホームまで連れて行ってくれた。
- ・本人が対応できないトラブルの時、保護者へ電話をしてくるが、その際、駅員さんに携帯電話を代わってもらって事情を話し、処理してもらうことが時折あり、感謝している。
- ・通学ルート上の駅の駅員さんや店員さんが気にかけてくれていた。
- ・通勤経路上の駅で、普段と違う時間帯に改札を通った本人に気が付いた駅員さんが、家族に電話してくれた。改札でいつも声をかけてくださり、本人は安心して利用していた。
- ・介助のスタッフが自分を覚えていて声をかけてくれた。
- ・期限が切れている回数券を出してしまったが本人に注意するとパニックになりそうだったため、後で駅員さんが家族にこのようなことがありましたと報告してくれた。
- ・車椅子が通りやすいように周りの人を手で押さえてくれた。
- ・ICカードの残高不足で改札に入れなかった時に見知らぬ方が切符を買うお金をくれた。
- ・隣の人の新聞をのぞき見して怒られた時、障害者に理解のあるらしい人が助け舟を出してくれその場を収めてくれた。
- ・多動のため飛び込み乗車をしてしまい、ドアにはさまれたのを助けてもらった。
- ・新幹線で、子どもたちに新幹線の絵がついた線引きをいただいた。
- ・電車が不通になったとき、詳細は不明だがどなたかが声をかけて振替輸送バスを教えてくださいましたようで、感謝した。
- ・見知らぬ駅で困っていたところ、家に連絡いただき最寄り駅まで送り届けていただいた。
- ・軽度の手帳を持っていて100キロに少し満たない切符を買うとき、100キロを超える先の駅まで買って目的の駅で降りても大丈夫と声をかけてくれる窓口の方がいた。
- ・周囲の配慮（こういう障害のある方なんだな）と理解があると乗車しやすい。

## (2) バス

- ・席を譲ってもらえた。
- ・ひとりで通学途中、バス車内でてんかん発作を起こしたとき、運転手がすぐに気づき救急車を呼んでくれた。バスの運行にも他の乗客の皆さんにも迷惑をかけたにもかかわらず、運転手と営業所から応援に駆けつけた職員の方がとても親切に対応してくれた。感謝の思いでいっぱいです。その時、カバンにつけていた「ヘルプカード」を見て、すぐに親に連絡をしてくれたとのこと。「ヘルプカード」の存在をもっと広めていただき、緊急時に

役立てていただけたらと思う。

- 手帳を忘れても、その日は障害者割引で乗車をさせてくれた。
- バスを乗り間違っただうして良いか戸惑っていた時、周りの方から助けてもらった。
- 運転手に「チッ」と言われた時に後ろの女性が「ゆっくりでええんよ」と声をかけてくれた。
- 目的地のバス停に止まるか聞いてから乗りこむようにしている。親切な運転手は、次ですよと教えてくれる時があり、助かる。
- 困っていた時に、ちゃんと車内マイクを切ってから対応してくれた事が嬉しかった。以前にマイクそのまま車内に声が聞こえていて、丁寧に対応してもらっているのに他のお客さんを待たせているのが申し訳なく思い、いたたまれない気持ちになった事があった。
- 料金支払い時に、急かさずゆっくり支払うことができたこと。
- バスから下りるまで時間がかかるので、ゆっくり待ってくれる運転手（多分、乗る時に障害があるなど感じてくれている…）には本当にありがたく感じる。
- 私がどのバスに乗ればいいのか困って声をかけたら、親切な人が教えてくれて助かった。
- 降りたい場所でボタンが上の方であって周りの人に押ししてもらって助かった。
- 乗客が「あなたの子供さんが、いつものバス停で降りられなかったですよ」と電話をくれた時はとてもありがたかった。
- どの方面へ行くバスか教えてもらった。
- いつも使っているバスの路線で、運転手が自分の顔を覚えていてくれて、荷物をいっぱい持っていて、療育手帳が出しにくい時に、療育手帳を見せなくても、障害者割引にしてくれた。
- 乗り降りがゆっくりしていても見守ってもらえた時。
- 降車ボタンを押したがバスが止まらず困っていた時に、ほかの人が運転手に言ってくれた。
- バスが遅れている時、いらいらしていると、「あと何分ぐらいで来るよ」と教えてもらった。
- バスを降りる時に IC カードのお金が足りなかったとき、運転手が「いいよ。」と言ってくれた。
- バスがパンクした時、あわてず、ゆっくり説明をしてくれた。かわりのバスが来るまで、バスの中で待っていることができた。
- バスの運賃表を動かしてもらった事。
- 先にバスをおろしてくれたり、お金を入れるとき、てまどっても、不満もたれない時。
- 移動中に、よく声をかけていただける。「がんばってね」とか「一人で移動えらいね」等。今後の励みになる。
- 学校帰り、家の近くの最寄りのバス停に着いて降りる時、隣の人が気を遣って席を立てて道を開けてくれた。

- 間違えて乗車して困っていた時バスの運転手が自宅まで電話をしてくれた。
- 自分の行きたい場所を地図などと一緒に案内していただいた。
- 降りる所を教えてもらった。



### 3. 公共交通利用時、運行会社に配慮してほしいこと

記入件数：基本版 323 件、シンプル版 194 件

#### 【案内・情報提供】

- ・発達障害者向けのしおりの的なもの、例えば乗り換える時の表示の画像などが分かりやすく入ったものなど、ツールの的なものがあつたら、本人に持たせて安心して目的地まで行けるかもしれない。
- ・画面表示や支払い(不足分精算含み)方法の統一&画一化。
- ・席が必ず確保され乗れるか知りたい。バスの現在地と残りの待ち時間が視覚的にわかるようにしてほしい。
- ・バスに乗るときに、特別なカードを見せるなどすると、そのバスが自分の乗るべきバスかを運転手が教えてくれると助かる。バスを降りるときに、バス停についたら声をかけて降ろしてほしい。それだけで、ひとりで乗れることができるようになる。
- ・表示やマークなどを使い、わかりやすく表示をして欲しい。障がいのある人へのあたたかく見守って欲しい。
- ・次のバス停の振り仮名を振って欲しい。アナウンスが聞こえにくいので他の方法でも知りたい。
- ・アナウンスが一度で聞き取れないことがあるので、二度繰り返しアナウンスして欲しい。
- ・変更の際には、分かりやすく提示して欲しい。
- ・運行トラブル時、止まってしまった鉄道・バスが動かない事を簡単な言葉で具体的に伝えてもらいたい。できれば、聴く力が弱くて見る力があるので、口頭だけでなく紙などに書いて伝えてほしい。その時に「17:00まで動きません」とか「2時間以上動きません」とか、「駅まで歩いてください」とか「他の鉄道やバスに乗って行ってください」など数字を入れてくれると、より見通しが持てて安心できると思う。
- ・遅延や運休の時は、出来るだけ文字でも伝えてほしい。予想できない話しことばを理解するのは難しい。無理なら、誰に聞いたらいいかわかるようにしてほしい。
- ・台風の時に、バスが動いているか、早めに知りたい。
- ・市電の運賃表をみやすくしてほしい。
- ・障害者がひとりで乗り下りできるように、乗るバス、乗る電車、下りるバス、電車でスマホをかざすと、判断してくれるアプリなどの開発を取り入れてほしい。
- ・電車の全てのドアが停車駅で開くわけではないので、開かないドアの前で立っている時に、わからなくなつて乗りすごしたことがあつた。自分でボタンを押すドアはもっとわかりやすくして欲しい。
- ・電車やバスを乗り間違えた際は分かるように説明を充分して欲しい。もしそれでも分からないようであれば家族に連絡する等して確認してもらえれば非常に助かると思う。
- ・なるべくホームや改札前など、対応に迷いそうな場所に人員配置していただけると安心。

無人駅は本人が困ったときに万事休すですが、例えば、スマホをかざすと最寄り駅の駅員さんなどにつながって対応してもらえるような仕組みが駅やバス停、車内にあれば、安心感がかなり違うと思う。外国人の方から乗り換えの間違いについて聞かれた時も、つたない説明で通じたか不安なことがありましたが、その場合にも役立つと思う。

- ・ 駅名のアナウンスを分かりやすくしてほしい。
- ・ ものごとをはっきりとアナウンスをしてほしい。

#### 【接遇】

- ・ 障害のある人のことを、正しく理解してほしい。運転手の中にも教育が必要な人もいる。
- ・ 知的障害、発達障害、精神障害を知っていただくために社員の方に擬似体験などの機会を設けてほしい。
- ・ 「速くしてほしい」という雰囲気を係員が出さないで欲しい。
- ・ バスの料金を払う時、電車の切符を買う時、わからなくて困っていたら優しく教えてほしい。せかされると怖い。
- ・ 分かりやすい説明とゆっくり見守って頂けるとうれしい。同伴者と一緒に何度も成功体験しながら、徐々に一人で利用出来るといい。何より自信を持たせるのも大事。
- ・ スムーズに乗り降りや支払いが出来なくても暖かく見守って欲しい。
- ・ 本人が多少困っていても、暖かく見守り手助けをしていただけると安心できる。
- ・ 困った状況にいることにも気づかないので、場合により落ち着いて問題なくみえるが、ヘルプマークなどが見えるところに携帯されていた場合、書かれているメッセージを読んでほしい。たとえば我が子の場合は、「彼が一人きりでいたら連絡ください」のメッセージと、保護者の携帯番号が書かれている。
- ・ 鉄道、バスのスタッフは皆、多様な特性をある程度知っておいて頂けると助かる。OBのボランティアでも良いからコンシェルジュがいると安心。
- ・ 外見に臆さず、声を掛けてほしい。
- ・ 本人は言葉が話せないので毎日出来るだけ同じように親の方が気をつける様に心がけている。駅員さんも知的障害者の事を研修していただけたら良い。
- ・ 乗車場所に案内してくれたり、乗車券と一緒に購入してほしい。
- ・ 誰かに連絡をしたいかを、聞いてほしい。
- ・ 利用しているのは私なのに、支援者の方しか見ていない。私を見て話してほしい。
- ・ バスに乗ろうとした際、「時間がないので（車イスの方は）乗せられません！」と乗車を断られたことがあった。
- ・ 知的障害者の方を理解した支援者を、駅構内に配置してほしい。
- ・ ヘルプマークのことを乗っている人にわかってほしい。
- ・ 短い言葉で指示してくれると助かる。パニックになった際、人があまりいない場所に移動させてくれると助かる。

- ・丁寧に優しく話しかけてから、持ち物（お財布や手帳や携帯など）を見せてくださいと言って、息子と一緒にみてほしい。自宅や施設等の連絡先が必ずわかるので、連絡をお願いいたします。
- ・本人だと、あまり面識のない人には、パニックになったりうまく伝えられなかったりする可能性がある。そういう時は保護者、支援者など落ち着いて話を聞き取れる人に連絡を取っていただいて、通訳させて欲しい。
- ・知的障害者は、一見して障害者に見えない人がいる。他の乗客とトラブルになった時、誤解されてしまう場合があると思う。ヘルプマークを着けるべきか悩んでいる（かえって悪い人につけこまれる恐れがあるため）。新幹線では最近、防犯カメラや防犯担当員を導入しているようだが、一般の鉄道でそこまでは無理だと思うがトラブルが起きたら至急に対処できる体制を作ってほしい。知的障害者は、言葉で表現できない人が多く、状況が客観的にとらえにくい。お互いに加害者、被害者にならないための知恵を出して気持ち良く乗車したいと思う。
- ・各駅に支援者を配置してほしい。

#### 【施設整備等】

- ・バスの乗り降りの停留所が狭すぎる。ほぼ道端。必ず低床で乗れるバスが来るとは限らない。全てのバスを低床にして欲しい。
- ・バリアフリー券売機、バリアフリー改札などゆっくり操作していても急かさなくて、補助してくれるような見守りの方がいてくれたらと思う。
- ・安全のために全ての駅にホームドアをつけて欲しい。
- ・鉄道の場合、全てを把握している訳では無いが、都内在住地周辺の駅には休憩室(医務室)と呼ばれる場所は無く、大概が駅長室。後から出来た大江戸線の駅もイスだけで横になれず、かかりつけの駅員は殆どいない。回復に十分な配慮があると助かる。
- ・ICカードのタッチの仕方や、券売機で購入する時、バスの車内で支払う時など、例え混んでいても素早くできないことが多いが、自分のペースでできるようにしてほしい。優先席があるように、大きな駅などでは優先改札があってもいいと思う。
- ・静かな車両を一つ作ってほしい。掲示物、アナウンスの音量など、刺激の少ない車両。
- ・気分が悪くなった時に、休める場所があるといい。
- ・上り下りが苦手なので、階段やエスカレーターだけでなく、スロープを導入してほしい。
- ・切符をもっと買いやすくして欲しい。障害者用切符が買える券売機が少ない。
- ・助けてほしい時、車内にヘルプボタンがあり、乗務員の支援がいただければありがたい。
- ・困った時に車掌や運転手にボタンで知らせる機械を導入してほしい。

#### 【ICカード等】

- ・介助者（特に親）も分りにくいと感ずることがあり、回数券についても買い方が分からない

時がある。ICカードの利用を主とするならば、楽になる。

- ・私が利用しているバス会社はバスカードをスーパーなどで買えるようになっているが、近く本格的に導入されるICカードに現金をチャージできる場所を多く作ってほしい。
- ・障害者用の交通ICカードを作ってほしい。
- ・バスで障害者手帳を見せたくないのでも普通料金で乗っている。カードに情報を入れて、降りるときに見せるのをやめてもらいたい。
- ・特別割引用ICカードの継続の時、本人を連れて駅まで行くのがとても大変。

#### 【割引】

- ・介助者は乗車券なしにして、気楽にサポートしてもらえるとありがたい。
- ・収入が障害年金だけなので無料にして欲しい。
- ・JRも障害者割引をしてほしい。
- ・いつも行く場所であれば、鉄道もバスも何度か練習して利用できるようになる。練習の時の保護者やヘルパーなどの運賃を免除していただけるとありがたい。
- ・障害があっても、色々な所へ行きたい。工賃は1万円にもならないので、学生定期が使いたい。障害者割引で半額になるが、大人は、通勤定期になる。通勤手当もない障害者には大変な高額。
- ・割引の使い方を統一して欲しい。

#### 【その他】

- ・人が多い所や騒がしい所が苦手なので、静かな環境なら利用できる可能性がある。
- ・本人と介助者の精神的、身体的な安全面を考えると、どうしても混雑している時間は避けての利用しかできない。ホームドアの設置を早急をお願いしたい。エレベーターの設置やそれらの場所の案内をわかりやすくしてほしい。優先席以外の席でも、体調が悪くなった時に席を譲ってもらうことに応じてもらえるような呼びかけをしてほしい。
- ・電車とバスが連結できるように、時間を調整してほしい。
- ・エスカレーターやエレベーターが苦手。多くの人数で乗るのが苦手。
- ・マスクができない。必ずマスク着用ではなくできる限り着用とアナウンスしてもらえると利用しやすい。
- ・優先座席に若く元気な人が座っていて知らん顔していたり、スマホに夢中になっていたり寝ていたり…前に立っても知らんふりされることがある。アナウンス等で席をゆずってほしい。

以上

### 3.知的・発達障害者等の公共交通利用支援 交通事業者アンケート結果

#### ■回答件数

	回答件数	依頼社局数
鉄道事業者	29 件	36 社局 JR3 社、民鉄協「大手民鉄」16 社、地下鉄協会会員 31 社局 (大阪港トランスポートシステム除く) 重複除き 36 社局
バス事業者	40 件	62 社局 バス協会所属の乗合バス会社から対象を抽出
合計	69 件	

1. 結果の概要 .....	59
2. 集計結果 .....	61
(1) 知的・発達・精神障害者への対応が必要となったことや対応の工夫等 (鉄道) .....	61
(2) 知的・発達・精神障害者への対応が必要となったことや対応の工夫等 (バス) .....	66
(3) 障害者を対象とした社内研修の実施有無.....	69
(4) 知的・発達・精神障害者を対象とした社内研修の実施有無.....	69
(5) 知的・発達・精神障害者を対象とした社内研修の研修資料の有無.....	70
(6) 知的・発達・精神障害者を対象とした社内研修の研修資料の提供可否.....	70
(7) 知的・発達・精神障害者を対象とした利用体験会の実施の有無.....	71
(8) 利用体験会を「実施したことがある」と回答した事業者の回答内容.....	72

## 1. 結果の概要

- ・鉄道やバスの利用時に係員等の対応が必要となったこととしては、以下のような回答があった。
  - 切符の買い方や精算機等の使い方が分からない
  - 改札を無理やり突破
  - 他の乗客に影響のある行為（改札機付近での立ち止まり、独り言や大声、無理やり席に座る、異性に近づく、いつも座っている席に他人が座っていると威嚇する等）
  - 危険行為（機械を乱暴に扱う、突然走り出す、車体や扉を叩く、運転士の視界を遮る等）
  - パニック状態となり説明を理解してもらえない
  - 手帳をきちんと提示しない 等
  
- ・行っている対応や工夫していることとしては、以下のような回答があった。
  - できる限り見守りを行う
  - 抽象的な言葉や比喩的な表現は避け、具体的に説明
  - 焦らせずに時間をかけてコミュニケーションをとる
  - 特異行動を見かけた際は監視カメラで動向を注視
  - 必要に応じ、保護者等に連絡し、対応を依頼・協議
  - 注意深く観察し安全確保する
  - 運転士のみでは対応できずに他の社員を同乗させて注意を行ったことがある 等
  
- ・障害者を対象とした社内研修は、鉄道事業者の9割強、バス事業者の5割弱が「実施している」と回答。
- ・知的・発達・精神障害者を対象とした社内研修は、鉄道事業者の6割弱、バス事業者の4割が「実施している」と回答。
- ・知的・発達・精神障害者を対象とした社内研修の研修資料については、鉄道事業者の7割、バス事業者の4割が「ある」と回答。
- ・知的・発達・精神障害者を対象とした利用体験会を「実施している」と回答した事業者は、鉄道事業者ではほとんどなく、バス事業者では1割程度であった。
  
- ・知的・発達・精神障害者を対象とした利用体験が有効と考えられる場面としては、以下のような回答があった。
  - 障害者本人とコミュニケーションをとる場面
  - 通常と異なる場面（輸送障害や災害発生時、忘れ物やトラブルに巻き込まれた等）
  - 切符の購入

- ホーム上での安全確保
  - 乗る列車の判断
  - 乗降時
  - 他の乗客との譲り合い、マナー
  - ワンマン列車やバスでの運賃支払い 等
- ・利用体験に対する意見としては、以下のような回答があった。
- 障害者がどのような困りごとを感じているか理解する機会が少ないことなどからも利用体験等の必要性がある
  - 知的・発達・精神障害を持つ方を他の乗客が実際に目にすることで、ノーマライゼーションの理解が深まり効果的である
  - 難しい、怖いという先入観等をいかに排除し、慣れてもらうかが大きい
  - 障害者が困っていることに係員が気付けるような仕組みや方法を、検討会にて検討・提示してほしい
  - 共生社会の実現に向け、事業者だけでなく周囲の乗客の支援も必要不可欠
  - 利用体験は、ひとつの方法ではあるものの、利用者側、事業者側ともに携われる人数等が限定的になるため、他の方法も含めて双方のメリットがより大きくなる方法の検討が必要
  - 単独乗車時と家族等と一緒にいる時で行動が大きく違う場合が見られる。家族等の現状の理解が必要 等

## 2. 集計結果

### (1) 知的・発達・精神障害者への対応が必要となったことや対応の工夫等（鉄道）

場面	生じている事象	対応の工夫等
切符を買う	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現金の持ち合わせがない、券売機を乱暴に扱われる、普段利用しているパスや定期券を忘れた際にパニックになった、切符の買い方が分からないなど</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行先についての確認、代わりに乗車券を購入しても良いかの判断（尋ねても返答がない場合）</li> <li>・窓口や券売機等で個別の対応を行う。</li> <li>・発達障害者、精神障害者から運賃割引の申請を受けた際には、手帳の「旅客運賃減額欄」を確認したうえで割引制度が無いことを説明している。</li> <li>・券売機まで案内をして、購入を見守っている。</li> <li>・ICカードを利用しているため切符購入に係る対応は殆どない。</li> </ul>
改札を通る	<ul style="list-style-type: none"> <li>・無理やり突破されてしまう、乗車券を係員に提示しない、走って通る、同じ改札機しか通れない、改札機に切符を入れることができない、自動改札機できっぷを取り忘れる、自動改札機の付近や中で立ち止まり、他のお客さまの通行を遮られるなど</li> <li>・係員からの注意や乗車券の提示を求めても言うことを聞いてくれないことがある。</li> <li>・駅員無配置駅ではチャージ機への誘導や操作方法を遠隔から上手く伝えられないことがある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・誤ったホームに行かないよう、できる限り見守りを行う。</li> <li>・焦らせずに、しっかりと時間をかけてコミュニケーションを図り、目的地を伺う。本人の動向をしっかりと注視し、必要に応じて声かけ、案内を実施する。</li> </ul>



場面	生じている事象	対応の工夫等
電車を待つ	<ul style="list-style-type: none"> <li>色々移動され、降車駅等関係個所への乗車場所等の連絡が遅れる、異性に近づいたり話しかけたりする、急に走り出したり、大きな声を上げられたりする など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームで移動の手伝いをする際は、できる限りホームの縁端から離れて移動する。</li> <li>軌道側に近づかないように職員が軌道側で案内する。</li> </ul>
車両に乗り込む	<ul style="list-style-type: none"> <li>順番を守らず、降車客を押しつけて無理に乗車する、列車の車体や扉を叩く、車椅子使用のお客様をご案内するため、他の乗る方に待ってもらおうとしたが、降りる方よりも先に乗り込もうとして困ったことがある など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホーム上で手伝いをする際は、乗降時の安全が確保できる場所で行う。</li> </ul>
電車に乗っている	<ul style="list-style-type: none"> <li>車内で騒ぐ、列車内の徘徊、床に座る、独り言や奇声を発する、マスクをせず大きな声で歌う、車両や座席を叩く、車内で飛び跳ねて頭を打って怪我をした、強引に座席に座る など</li> <li>パニックになり非常通報ボタンを押して列車を停止させてしまい、状況により降車駅まで添乗等を行うことがある。</li> <li>車内で大声を出している乗客がいるとの申告を駅職員が受け、対応に向かい、声をかけたところ、突然殴られるという事象があり、のちに発達障害（自閉症）のお客さまであったことが分かった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>状況により、途中駅において列車の運転を見合わせ、対応を要することがある。</li> <li>車内の状況を車掌が確認する。</li> <li>お名前を尋ねると落ち着かせられることがある。</li> </ul>

場面	生じている事象	対応の工夫等
車両から降りる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他の方を押しのけて降車しようとする、混雑時でも周囲を気にせず無理やり降車してしまう、列車の車体や扉を叩かれる など</li> <li>・降り遅れがないか不安になることがある、降車した人が電車に乗っている仲間にホーム柵を超えて手を振り、出発する電車が緊急停止する など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・朝間ラッシュ帯はホーム監視係員を増員する。</li> <li>・ホーム上で手伝いを行う場合は、乗降時の安全が確保できる場所で行う。</li> <li>・乗降に時間がかかることが想定される場合は扉操作を慎重に行う。</li> </ul>
乗り換える	<ul style="list-style-type: none"> <li>・普段利用する路線や駅でない場合、自分自身で判断できなくなり、周辺に助けを求められる人がいない場合、パニックになることがある。</li> <li>・乗換案内で意思疎通に苦慮する場面もある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自社線内の乗換や降車が不安と判断した場合、降車駅に情報連携を行っている。</li> </ul>
ホームから改札へ向かい、改札を出る	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改札で特別乗車証（ICカード）とIC定期券と間違える、タッチ未了の発生、改札を走って通る。</li> <li>・動線を理解してもらえず、他のお客様との衝突等によりトラブルとなることがある。</li> <li>・用事もないのに、一方的に世間話をして、改札業務ができなくなる。</li> <li>・精算機等に破った磁気券を投入されることがある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・世間話は、いったん話を聞いたうえで、やんわりと目的地に向かうよう促す。</li> <li>・改札機の前で立ち止まったり迷っていたりしている場合は、案内所から職員が出て対応している。</li> </ul>
改札を出た後	<ul style="list-style-type: none"> <li>・出場なのか乗換えなのか迷い、行き先が分からなくなりパニックになる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目的地までの最寄の出口や、タクシー乗り場などまでご案内することもある。</li> <li>・駅構外に通行量の多い道路がある場合、見守りが必要である。</li> <li>・家族や施設の連絡先の記載があるカードを持参されている利用者については、迅速に連携が図れる。</li> </ul>

場面	生じている事象	対応の工夫等
案内表示		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅の案内表示器ではひらがな表記の行先表示もされている。</li> <li>・ 乗り場を聞かれたときは、声だけでなく指で示すようにしている</li> <li>・ トイレ等の設備の案内にはピクトグラムを用いるなど、わかりやすくかつ具体的に場所を説明している。</li> </ul>
異常時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ダイヤ乱れ等でも列車が運行している場合は問題ないが、運休の場合はなかなか理解してもらえない</li> <li>・ パニック状態になり、状況や振替輸送を説明しても理解もらえないことがある。</li> <li>・ 窓口の行列に横入りすることがある。</li> <li>・ 異常時は目が行き届かず対応しきれない場合がある。</li> <li>・ 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様子であることがある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ パニックになるケースが多々見受けられるため、見かけた際には駅係員から積極的に声かけするよう心掛けている。</li> <li>・ 乗り換えの少ない簡単な列車を案内する。</li> <li>・ 最初に大まかな状況を伝え、本人の反応を見ながら事由等を説明する。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ トラブルに対応した係員が噛まれたりする事例がある。</li> <li>・ 配布しているチラシやポケット時刻表等を、大量に持ち去ってしまう。</li> <li>・ トラブルを注意したお客様とのトラブルに発展してしまう。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 困っている状況を見かけた場合または案内の申し出があった場合は、適宜声かけ、案内をしている。</li> <li>・ 単独利用の際、明らかに他の乗客に迷惑になる行為が見られる場合は、声かけを行うなどできる限りの対応はする。</li> <li>・ アイコンタクトと相槌で、安心感を与えるように接する。</li> <li>・ 大きな声をかけると取り乱してしまうことがあるため、できるだけ優しい口調で対応している。</li> </ul>

場面	生じている事象	対応の工夫等
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 大声を出すことにより付近の乗客に対して迷惑であるというご意見が多い。</li> <li>・ 話が成立しないことが多く対応に苦慮している。</li> <li>・ 介助者の同伴があっても手に負えない時もある。</li> <li>・ エレベーターの緊急停止や係員呼び出しボタンが押される。</li> <li>・ 不審な動きをされることがあり、周囲の旅客に理解が必要。</li> <li>・ 外見で健常者と見分けがつかないため、声かけが難しい。</li> <li>・ 同じ内容の質問を繰り返されることもある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 抽象的な言葉や比喩的な表現は避け、具体的な言葉で、ゆっくりと、分かりやすい言葉で話す。</li> <li>・ 特異行動を見かけた際は、監視カメラで動向を注視する。</li> <li>・ 必要に応じ通所施設責任者、保護者等に連絡し、対応を依頼、協議することがある。</li> <li>・ 意思疎通が出来ない場合は、警察に保護を依頼する。</li> <li>・ こちらの対応がストレスとならないように、丁寧に対応する。</li> </ul>

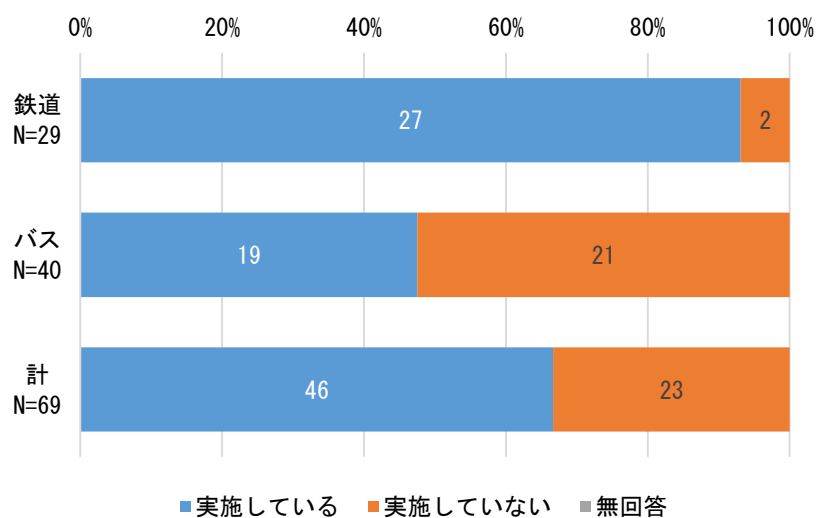
(2) 知的・発達・精神障害者への対応が必要となったことや対応の工夫等（バス）

場面	生じている事象	対応の工夫等
バスを待つ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バス停でギリギリ前まで出ているので危険、列に並べない、落ち着きがない人は飛び出してくるのではないかと不安だった など</li> <li>・説明時に困った（券売機の購入方法の説明が難しかった、数字が分からず時刻の説明ができなかった など）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも利用しているダイヤが決まっているので多少遅れても調整して待つことができる。</li> <li>・行先が分からずバス停で迷っている場合、積極的に声をかけて案内している。</li> <li>・乗り場係員が寄り添い対応している。</li> </ul>
バスに乗り込む	<ul style="list-style-type: none"> <li>・急に割り込むことがある、乗り降りを繰り返す、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、手帳を忘れる、行先案内音声ガイドが理解できずに立ちすくんでいる など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乗車に時間がかかる場合には、声をかけてゆっくりと乗車してもらう。</li> <li>・乗車扉まで行って乗車の手伝いをする。</li> <li>・行先を必ずアナウンスしている。</li> <li>・降車バス停が分からない場合には、終点まで乗ってもらい、警察の保護依頼などを行っている。</li> <li>・列に並ばない人に整列するよう声をかけるが怖がって逃げってしまうので対応に困っている。</li> </ul>
バスに乗っている	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも座っている席に他人が座っていると威嚇する、窓をたたいたりする、運転席の横に張り付く、暴れる、走行中に立ち歩く、他のお客様に話しかける、運転士の視界を妨げる、友達同士でケンカをする など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運転士のみでは対応できずに他の社員を同乗させて注意を行ったことがある。</li> </ul>

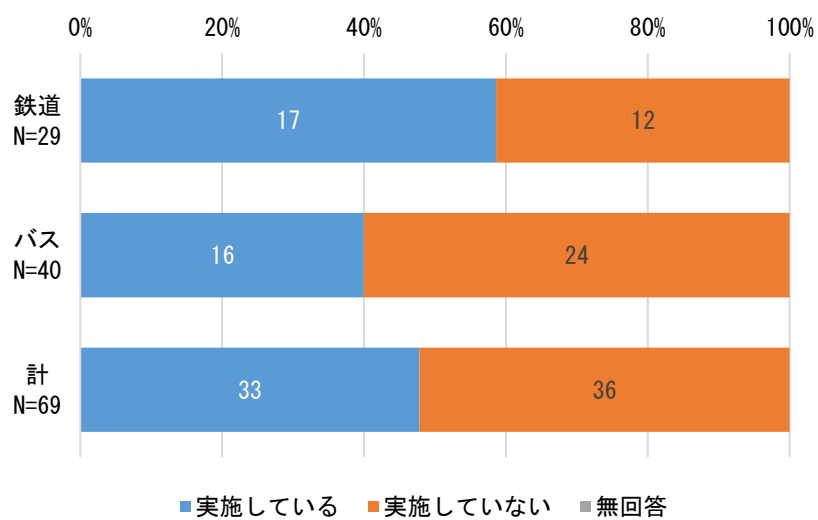
場面	生じている事象	対応の工夫等
バスから降りる	<ul style="list-style-type: none"> <li>降車ボタンを何度も押す、停車前に立ち上がる、ジャンプしながら降りる、前の人を押したりする、両替に時間がかかる、支払いせずに降車してしまう、財布を探すのに時間がかかった、数字が理解できず運賃がわからない、お金を待ち合せていない場合がある、目的地が合っているのか不安、手帳を提示しなかった事を伝えると家族から苦情が入った など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>誤払いや誤徴収がないよう、金額や乗車地を確認する。</li> <li>目的地で降車しない時は乗務員がマイク案内もしくは利用者の所まで向かい降車を促している。</li> <li>乗務員や乗り場係員による見守りを行う。</li> </ul>
バスから降りた後	<ul style="list-style-type: none"> <li>バスの直前を横断する、発車後追走してくる など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>バスの直前を横断したりしないか注意深く観察し安全確保出来てから発進する。</li> </ul>
案内表示	<ul style="list-style-type: none"> <li>案内掲示類が理解されているか不安</li> <li>コロナ禍に関する表示（マスク着用や咳エチケット等）や注意喚起の車内放送があっても理解していない（気にしていない）と思われる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>文字の大きさ、色使いなどを工夫している。</li> <li>時刻表に案内の電話番号を記入している。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>他のお客様とのトラブル、突然奇声を発する、異性に付きまとう、ハンドルを持たれる など</li> <li>異常時の対応が不安、事故や車両故障などでバスが停車した時にパニックになりバスから降りようとした など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>迷惑行動がある場合には、やんわりと注意する</li> <li>十分にコミュニケーションをとり、何を望んでいるのかをよく確認する。</li> <li>丁寧にやさしい口調で、わかりやすい言葉でご対応するように心がけている。</li> <li>定期的に利用される方については、ご家族もしくは施設の方が同乗し、バス乗車に慣れるまで練習をされている。</li> </ul>

場面	生じている事象	対応の工夫等
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ヘルプマークを身に着けている方がいれば、お手伝いが必要かどうか声掛けをしている。必要ならできる範囲で必要なサポートをし、サポート不要であれば見守るようにしている。</li> <li>• すべてのお客様に対して親切かつ丁寧な対応を行っており、知的・発達・精神障害のあるお客様への特別な対応は行っていない。</li> </ul>

(3) 障害者を対象とした社内研修の実施有無

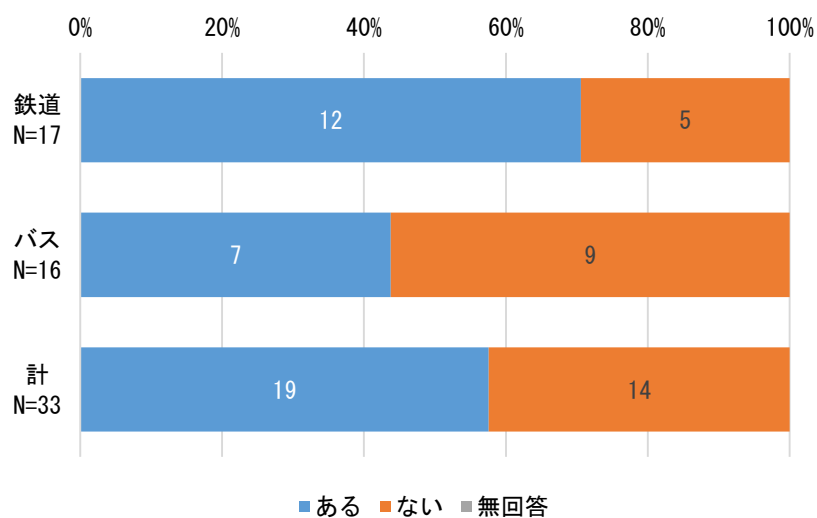


(4) 知的・発達・精神障害者を対象とした社内研修の実施有無

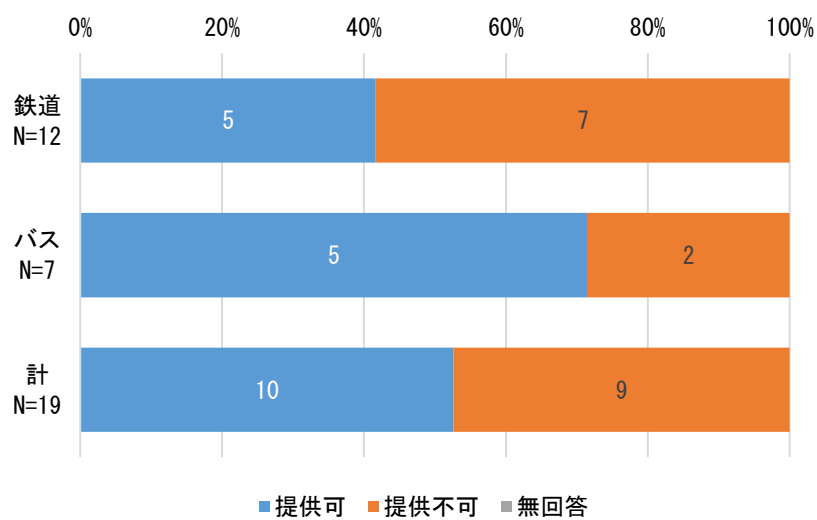




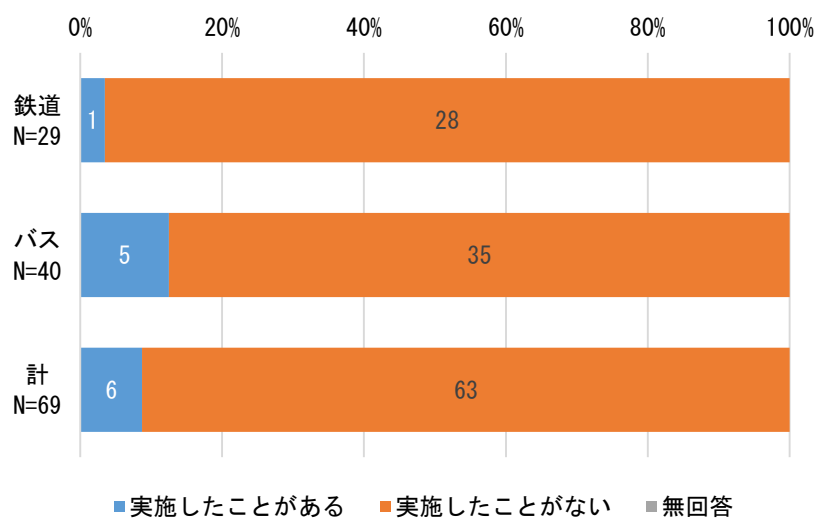
(5) 知的・発達・精神障害者を対象とした社内研修の研修資料の有無



(6) 知的・発達・精神障害者を対象とした社内研修の研修資料の提供可否



(7) 知的・発達・精神障害者を対象とした利用体験会の実施の有無



(8) 利用体験会を「実施したことがある」と回答した事業者の回答内容

<鉄道 2 社、バス 5 社> ※他の回答欄に利用体験会について記載のあった札幌市交通局の回答を含む

事業者名	研修内容	対象者とその募集方法	使用している教材	実施体制
JR 東日本	利用体験会ではないが、近隣の特別支援学校にて、駅係員が駅業務の説明を行っている事例がある。	個別に対応		事例においては駅の取組みとして実施している。
札幌市交通局	乗務員等を養成する教習所にて、可動式ホーム柵と車両ドアの連動状況や乗車マナー等について、机上と模擬車両を使用しながら学ぶ。	知的障害者等		
横浜市交通局	①福祉に関するイベント(ヨコハマヒューマン&テクノロジーランド等)に毎年、出展している。 ②養護学校や障害をお持ちの方が働く施設でのバスの乗り方教室の開催。	①は、基本的に主催者から参加依頼があったものに出展している。 ②は、学校や施設から依頼があれば出向いて実施している。依頼に応じて教室のプログラムも柔軟に対応している。毎年実施している施設が多い。	特定の教材は使用していない。座学より、実際のバスを用いて乗降の練習を中心に実施している。バスの特性や運賃の支払い方、参加者1人1人に実践形式で繰り返し伝えている。研修終了後は、実際に運行しているバスに乗車する練習もしている。	イベントやバスの乗り方教室開催地の最寄のバス営業所(営業所)自動車本部運輸課(本庁)
佐賀市交	バスの乗り方教室。	特別支援学校の生徒	佐賀市バス路線	総務課・業

事業者名	研修内容	対象者とその募集方法	使用している教材	実施体制
通局	実際にバスを持ち込み、利用体験会を実施。	や盲学校の生徒などを対象として実施。佐賀市職員出前講座の一環として市内在住または市内に通勤・通学している方を対象に HP 等で募集。	マップ・時刻表など	務課
大分バス	バスの乗り方・バス時刻表の見方	こころとカラダ相談支援センター、衛藤病院（いずれも精神障がい者が対象）。大分県障害福祉課より大分県バス協会を経て大分バスへ依頼		バス営業本部 自動車部乗合課
西日本鉄道	施設・学校等から、「乗車体験」を依頼され、区間を定め実施。	障害を持つ方で、施設・学校等から依頼がある	特にはないが、ICカードの使い方、現金での支払い等を体験してもらっている。	各自動車営業所で実施。
京成バス	乗車時のルールや車内外の安全に対する意識。交通ルールなど、所轄警察による安全講話。バスの乗り方体験。	特別支援学校からの依頼。施設で開催されるイベントへの参加。	バス、信号機、標識、横断歩道シート。パワーポイントや事故映像。	営業所の管理者が主体となり実施。