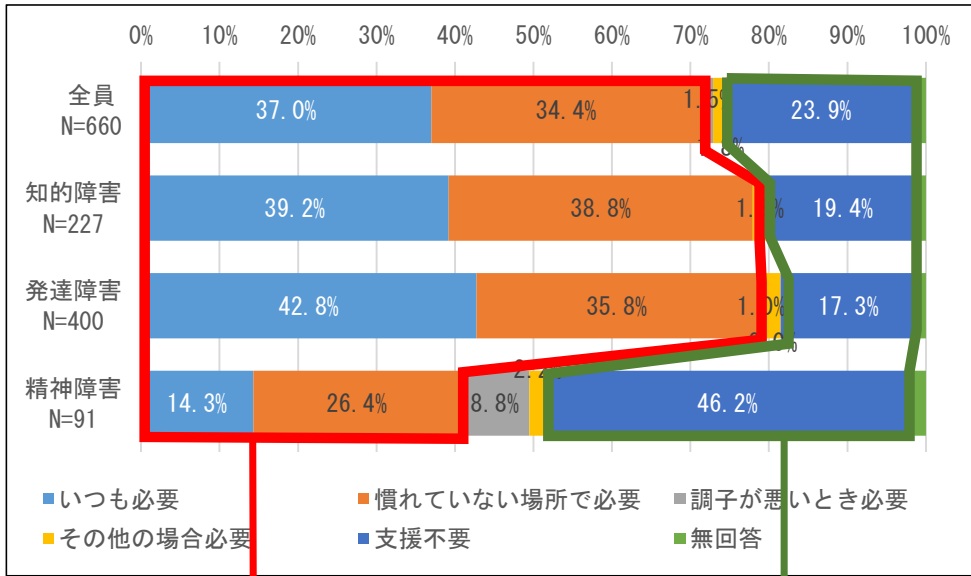
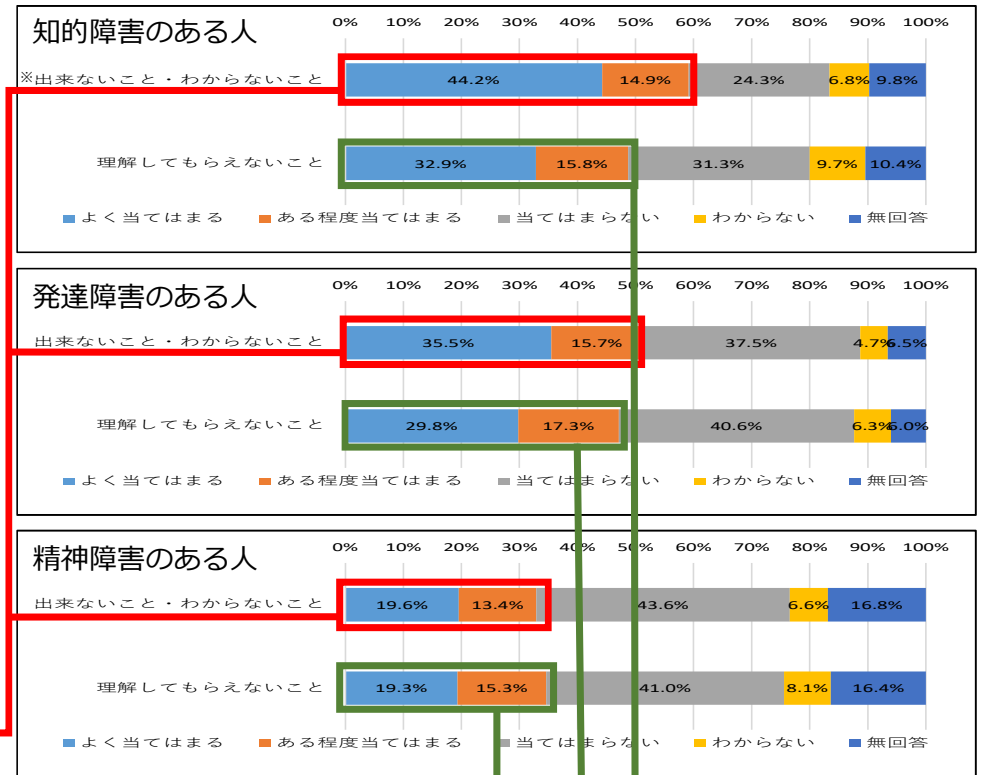


知的・発達障害者等に対する公共交通機関の利用支援の考え方

一人での外出に不安がないか（外出時の支援の必要性）



できない、わからないなどがある
一人で利用することに不安を感じる、できない



理解してもらえないことがある
利用はできるが、利用のしにくさを感じている

※出来ないこと・わからないことの詳細は3ページ目へ

利用の困りごとの実感（当てはまるか、はまらないか）

できない、わからないなどがある
一人で利用することに不安を感じる、できない

理解してもらえないことがある
利用はできるが、利用のしにくさを感じている

当事者が自ら体験等を通して
利用の不安を取り除く

一般市民
の理解
(課題)

事業者が障害当事者を理解し
接遇向上を図って不安を取り除く

鉄道・バス利用体験プログラム

(参考)
接遇向上に役立つ困りごと事例集

知的・発達・精神障害のある人の公共交通機関の利用支援体制の確立

利用の困りごとの実感における「出来ないこと・わからないこと」、「理解してもらえないこと」の詳細（質問項目の振り分け）は以下の通り。

【鉄道】

場面	質問項目
切符購入	切符売り場がどこかわからない
	切符売り場でどう並べばよいかわからない
	どの券売機で目的の切符を買えるのか分からない
	どの切符を買えばよいか分からない
	手帳の割引の申出方法がわからない
	券売機の操作方法がわからない
	券売機の機能が多すぎて混乱してしまう
改札入場	改札をどのように通ればよいか分からない
	どの改札機を通ればよいか分からない（IC専用改札とIC・切符併用改札など）
	交通系ICカードのタッチの仕方がわからない
	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 切符を取り忘れることがある
ホーム	どの列車に乗ればよいか分からない
	列車の行き先等の表示から自分の目的の駅に行けるのか判断できない
	どのホームへ行けばよいか分からない
	逆方向の列車に乗ろうとしてしまう ホームでどのように並べばよいか分からない
乗車	車両へどのように乗り込めばよいか分からない
	乗り込む人が多いとき、うまく乗り込めないことがある 自分が乗る列車が来たとき、前に並んでいる人が動かない（後続の列車を待っている）と、自分もそのまま待ってしまう 整理券を取り忘れることがある（路面電車など運賃を車内で支払う場合）
	車内でどこにいればよいか分からない
車内	座りたい席（落ち着く席・お気に入りの席など）に座れなかったときに戸惑う 疲れやすい、横になりたいなどの特性があるが、理解してもらえない
	乗る列車を間違えた時、どうしたらよいか分からない
	車内アナウンス（「奥に詰めてください」など）の理由が分からず、困ることがある 優先席の意味が理解できない
	降りる駅に着いたか分からない
	列車を乗り過ごした時、どうしたらよいか分からない
降車	車両からどのように降りたらよいか分からない
	車内が混雑しているとき、うまく降りられないことがある どのドアから降りたらよいか分からない（路面電車など運賃を車内で支払う場合） 運賃をいくら払えばよいか分からない（路面電車など運賃を車内で支払う場合）
乗換	どのホームへ行けば乗り換えられるか分からない
改札出場	改札がどこにあるか分からない
	乗り越し精算をどのようにしたらよいか分からない 切符を無くした時、どうしたらよいか分からない
駅外	目的地へどのように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
	感覚過敏・鈍麻があり、光や音のことで困る（明るすぎる・暗すぎる・うるさすぎるなど）
	駅や車内が混雑していると具合が悪くなる
	駅や車内の案内表示の意味が理解できない
	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
	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 具合が悪くなった時やパニックを起こした時、周囲の人が大ごとにしてしまっ困る 周囲の人から自分の行動を注意され、嫌な思いをすることがある

【バス】

場面	質問項目
バス停	どの乗場に行けばよいか分からない
	どのバスに乗ればよいか分からない
	バスの行先表示から、自分の目的地に行けるか分からない
	列にどのように並べばよいか分からない 自分が乗るバスが来たとき、前に並んでいる人が動かないと、自分もそのまま待ってしまう 乗るバスがいつ来るのかわからない
乗車	どこから車両に乗り込めばよいかわからない
	交通系ICカードのタッチの仕方がわからない（ICカード利用の場合）
	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）
	お金の払い方が分からない（現金先払いの場合） 整理券の取り方が分からない（現金後払いの場合） 乗り込む人が多いとき、うまく乗り込めないことがある
車内	車内のどこにいればよいか分からない
	座りたい席（落ち着く席・お気に入りの席など）に座れなかったときに戸惑う 疲れやすい、横になりたいなどの特性があるが、理解してもらえない
	乗るバスを間違えた時、どうしたらよいか分からない
	車内アナウンス（「奥に詰めてください」など）の理由が分からず戸惑う 優先席の意味が理解できない
	降りるバス停に着いたか分からない バスを乗り過ごした時、どうしたらよいか分からない
降車	降車ボタンを押そうとして、他の人が先に押してしまうと戸惑う バスが停車するまで座っていられない どこから降りればよいかわからない
	お金をどのように払えばよいか分からない（現金後払いの場合）
	両替機の使い方が分からない（現金利用の場合） 車内が混雑しているとき、うまく降りられないことがある
車外	目的地へどのように行けばよいか分からない
異常時 その他	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
	感覚過敏・鈍麻があり、光や音のことで困る（明るすぎる・暗すぎる・うるさすぎるなど）
	車内が混雑していると具合が悪くなる
	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
	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 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 具合が悪くなった時やパニックを起こした時、周囲の人が大ごとにしてしまっ困る 周囲の人から自分の行動を注意され、嫌な思いをすることがある

	: 出来ないこと・わからないこと
	: 理解してもらえないこと
	: 特に振り分けていない