

■ 鉄道・バス利用体験プログラムの考え方

資料 - 4

① アンケート結果からの「困りごと」の整理

■ 障害当事者（知的・発達・精神障害のある人）アンケート

- アンケートは郵送及びWEBで実施
- 具体的な内容を回答できる「基本版」と回答しやすさを優先した「シンプル版」を自分で選んで回答
- 基本版・シンプル版を合わせて1,402人からの回答票を回収

| 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 |

■ 障害当事者（知的・発達・精神障害のある人）アンケート

- アンケートはメールで送付・回収して実施
- 鉄道事業者29（JR 3社、民鉄協大手民鉄16社、地下鉄協31社）、バス事業者40（バス協所属乗合バス事業者）の回答票を回収

上記のアンケート調査結果をもとに、以下から当事者と事業者の困りごととそのギャップを整理

1. 鉄道での困りごと

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】

- どの券売機を使えばよいか、わからない
- どの切符を買えばよいか、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する
- 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）
- 路線図の見方がわからない
- 後ろに人が並ぶと焦ってしまう

【鉄道事業者から見て】

- 現金の持ち合わせがないことがある
- 券売機を乱暴に扱われることがある
- 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
- 切符の買い方がわからない

障害別に見た困りごと

≪知的障害≫

【基本版回答】

- 【1位】手帳の割引の申請方法がわからない
- 【2位】どの券売機を使えばよいか、わからない
- 【3位】どの切符を買えばよいか、わからない
- 【4位】券売機の機能が多く混乱する
- 【5位】券売機の操作方法がわからない

【シンプル版回答】

- 手帳の割引の申請方法がわからない

≪発達障害≫

【基本版回答】

- 【1位】どの券売機を使えばよいか、わからない
- 【2位】手帳の割引の申請方法がわからない
- 【3位】どの切符を買えばよいか、わからない
- 【4位】券売機の機能が多く混乱する
- 【5位】券売機の操作方法がわからない

【シンプル版回答】

- 手帳の割引の申請方法がわからない

≪精神障害≫

【基本版回答】

- 【1位】手帳の割引の申請方法がわからない
- 【2位】券売機の機能が多く混乱する
- 【3位】どの券売機を使えばよいか、わからない
- 【4位】どの切符を買えばよいか、わからない
- 【5位】券売機の操作方法がわからない

【シンプル版回答】

- 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？

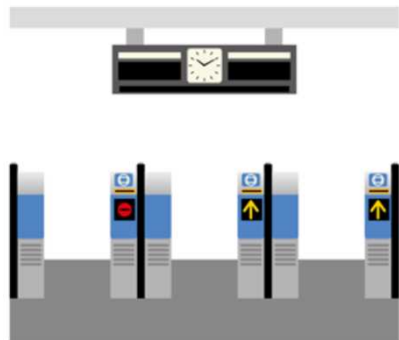
- 機械等の使い方について体験して学ぶ機会が必要
- 手帳の割引の申請方法について、周知することが必要

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】

- 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）
- 混雑していると、うまく乗り込めない・降りられない
- 乗り越し精算がわからない
- 切符をなくしたときどうしたらよいか、わからない
- 周りの流れにうまく乗れない、後ろの人が怖い
- ホームと列車の隙間が怖い

【鉄道事業者から見て】

- 無理やり突破されることがある
- 走って通ることがある
- 同じ改札機しか通れない人がいる
- 切符を取り忘れることがある
- 途中で立ち止まり、他のお客様の通行を遮ることがある
- 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
- 精算機がうまく使えないことがある

障害別に見た困りごと

≪知的障害≫

【基本版回答】

- 【1位】 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
- 【2位】 乗り越し精算がわからない
- 【3位】 切符をなくしたとき、どうしたらよいかわからない
- 【4位】 混雑していると、うまく降りられない
- 【5位】 混雑していると、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、どうしたらよいかわからない

≪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、どうしたらよいかわからない
- 【2位】 乗り越し精算がわからない
- 【2位】 切符をなくしたとき、どうしたらよいかわからない
- 【4位】 混雑していると、うまく乗り込めない
- 【5位】 混雑していると、うまく降りられない

【シンプル版回答】

- 切符をなくしたとき、どうしたらよいかわからない

≪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、どうしたらよいかわからない
- 【1位】 乗り越し精算がわからない
- 【3位】 切符をなくしたとき、どうしたらよいかわからない
- 【4位】 混雑していると、うまく降りられない
- 【4位】 どの改札機を通ればよいかわからない

【シンプル版回答】

- 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



【障害当事者から見て】

- どのホームに行けばよいか、わからない（乗換含む）
- どの電車に乗ればよいか、わからない
- 行先表示から目的の駅に行けるか、わからない
- ホーム上の移動が怖い
- うまく並べない（並ぶ場所や、前の人との適切な間隔など）

【鉄道事業者から見て】

- 異性に近づいたり、話しかけたりすることがある
- 急に走り出すことがある
- 大きな声を上げることがある
- 車体や扉をたたくことがある



障害別に見た困りごと

≪知的障害≫

- 【基本版回答】
- 【1位】 どのホームで乗換えられるか、わからない
 - 【2位】 行先表示から目的の駅に行けるか、わからない
 - 【3位】 どのホームに行けばよいか、わからない
 - 【4位】 どの電車に乗ればよいか、わからない
 - 【5位】 ホームにどのように並べばよいか、わからない

- 【シンプル版回答】
- どのホームで乗換えられるか、わからない

≪発達障害≫

- 【基本版回答】
- 【1位】 どのホームで乗換えられるか、わからない
 - 【2位】 どのホームに行けばよいか、わからない
 - 【3位】 行先表示から目的の駅に行けるか、わからない
 - 【4位】 どの電車に乗ればよいか、わからない
 - 【5位】 逆方向の電車に乗ろうとしてしまう

- 【シンプル版回答】
- どのホームで乗換えられるか、わからない

≪精神障害≫

- 【基本版回答】
- 【1位】 どのホームで乗換えられるか、わからない
 - 【2位】 どのホームに行けばよいか、わからない
 - 【3位】 どの電車に乗ればよいか、わからない
 - 【4位】 行先表示から目的の駅に行けるか、わからない
 - 【5位】 逆方向の電車に乗ろうとしてしまう

- 【シンプル版回答】
- どのホームで乗換えられるか、わからない

どんな体験が必要か？

- 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

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。

1-④車内（乗車中）での困りごと



【障害当事者から見て】

- 乗る電車を間違えたとき、どうしたらよいかわからない
- 乗り過ごしたとき、どうしたらよいかわからない
- 降りる駅に着いたかわからず、不安になる
- 立ち位置が他の乗客の邪魔になっていても気づかない
- 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）

【鉄道事業者から見て】

- 車内でさわぐなどの行為がみられることがある
- 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
- 独り言や奇声を発することがある
- マスクをせずに大声で話すことがある
- 車両や座席をたたくことがある
- 車内で飛び跳ねて頭を打ってけがをしたことがある
- 強引に座席に座ることがある

障害別に見た困りごと

≪知的障害≫

【基本版回答】

- 【1位】 乗る電車を間違えたとき、どうしたらよいかわからない
- 【2位】 乗り過ごしたとき、どうしたらよいかわからない
- 【3位】 車内アナウンスが理解できず困る
- 【4位】 優先席の意味が理解できない
- 【5位】 降りる駅に着いたかわからない

【シンプル版回答】

- 乗る電車を間違えたとき、どうしたらよいかわからない
- 乗り過ごしたとき、どうしたらよいかわからない

≪発達障害≫

【基本版回答】

- 【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
- 【2位】 乗り過ごしたとき、どうしたらよいかわからない
- 【3位】 車内アナウンスが理解できず困る
- 【4位】 優先席の意味が理解できない
- 【5位】 降りる駅に着いたかわからない

【シンプル版回答】

- 乗る電車を間違えたとき、どうしたらよいかわからない
- 乗り過ごしたとき、どうしたらよいかわからない

≪精神障害≫

【基本版回答】

- 【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
- 【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
- 【3位】 乗り過ごしたとき、どうしたらよいかわからない
- 【4位】 座りたい席に座れなかったとき戸惑う
- 【5位】 車内でどこにいればよいかわからない

【シンプル版回答】

- 乗り過ごしたとき、どうしたらよいかわからない

どんな体験が必要か？

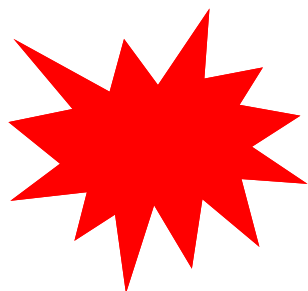
- 車内での過ごし方について体験して学ぶ機会が必要

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

1-⑤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、横入りをすることがある
- 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≫

【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】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
- 【3位】案内表示等の意味がわからない
- 【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
- 【5位】目的地へどのように行けばよいかわからない

【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】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
- 【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
- 【4位】案内表示等の意味がわからない
- 【5位】目的地へどのように行けばよいかわからない

【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】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
- 【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
- 【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
- 【4位】混雑していると、具合が悪くなる
- 【5位】目的地にどのように行けばよいかわからない

【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

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.バスでの困りごと

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】 乗るバスが来ても、前の人動かないと、そのまま待つてしまう

【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】 乗るバスが来ても、前の人動かないと、そのまま待つてしまう
- 【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】 乗るバスが来ても、前の人動かないと、そのまま待つてしまう
- 【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

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
- 無料パス・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うると思って焦る

【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？

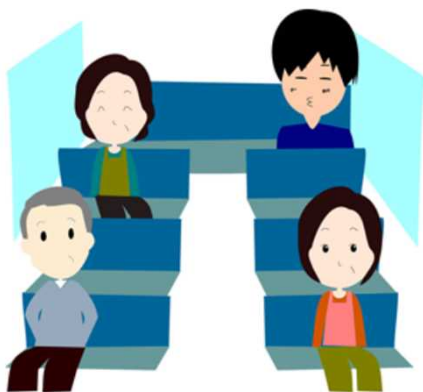
- 料金支払い(ICカードタッチ、両替機の使い方)や手帳提示などについて体験して学ぶ機会が必要
- ICカードのエラーについても体験して学ぶ機会が必要

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

2-③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
- 【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

≪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？

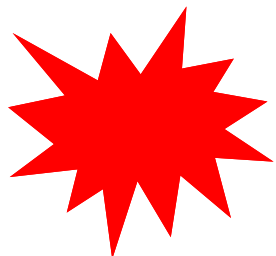
- バス車内ではどのような行動が必要か体験して学ぶ機会が必要

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

② 鉄道・バス利用時の課題（困りごと）と対応の考え方

課題（困りごと）

- ・ **分からないこと、うまくいかないこと**
ダイヤ乱れ等の異常時、どう対応すれば？ ICカードタッチでエラーが出たらどうする？ どの切符を買えばいい？ 障害者割引の手続方法は？ どこへ行けばいい？ どの列車・バスに乗ればいい？（券売機などを）どのように使えばいい？ など
- ・ **周囲の人との関係での困難**
うまく並べない、適切な距離を取れない
混雑時、車両の乗降が困難（周りに押される）
周囲に迷惑となる言動
急かされるとダメ
- ・ **突発的な行動（危険）**
- ・ **体調を崩しやすい**
- ・ **案内表示等の理解が難しい**
- ・ **困った時、助けを求められない**
- ・ **怖い（混雑、音、光、視線、ホーム、失敗経験）**
- ・ **外見で障害が分かりにくく、理解してもらえない**

相反する意見も…（特性の個人差に起因か）

「●●が表示されると分かりやすい」 vs 「情報が多すぎて分からない」

「警告音が嫌」 vs 「精算機に定期券を忘れた」（→警告音が有効）

対応の考え方

当事者

事前学習・練習・利用体験等を通じ、不安を払拭し、できることを増やす

事業者

接遇レベルの向上
より**分かりやすい案内等**

周囲の利用者

知的・発達・精神障害を持つ人の**特性や対応方法等を理解する**

ICTのさらなる活用

スムーズな運賃支払い
利用者にカスタマイズされた情報提供 など

③ 当事者向け利用体験プログラムの考え方

挙げられた(体験して不安を払拭すべき)困りごと

- 「(機械などの)使い方がわからない」
- 「(構内などで)どこに行けばよいか、(列車、路線の)どれに乗ればよいかわからない」
- 「どうしてよいかわからないなど、困ったとき」
- 「助けを求めたいとき」

【プログラムを検討する上での基本方針】

当事者の視点から

- ・ 自立した社会参加が円滑にできるようさまざまな場面の不安を取り除くことを目標にする
- ・ 事業者の理解、周囲の理解を得ていくためのプログラムが望ましい
- ・ 利用体験することは鉄道やバスの利用に役立つ

事業者の視点から

- ・ 各事業者の実情に合わせた持続可能なプログラムが望ましい
- ・ 保護者や介助者とともに体験をして、乗車への不安を取り除いてほしい
- ・ 事業者側も対応方法を理解したい
- ・ あわせて周囲のお客様の理解をいただきたいことを周知すべき

何が必要か？

行動体験：使ってみる、行動してみるなど実際にやってみる（成功体験をつくる）

確認・認識：どこを確認すればよいか、何を目印にすればよいかを認識する、確認する

方法体験：困ったとき、係員や周囲の人にどのようなアプローチをすればよいかやってみる

行動体験、確認・認識、方法体験

現場で体験

案①：体験教室型プログラム

参加者が集合し、教室や公共交通施設内で「実体験」により公共交通の利用を研修型で体験する。

案②：セルフ体験型プログラム

参加者が利用サポートガイドに基づき、公共交通施設を利用しながら「実体験」をする。途中、係員とのコミュニケーションなどのタスクポイントなどを設けるなどの仕組みを工夫する。

バーチャル体験

案③：ブック（絵カード）型プログラム

主要駅、主要バスターミナルなどをベースに一連の乗降の流れ、困ったときの対処方法などをわかりやすく解説したガイドブックで疑似体験する。

案④：動画型プログラム

案③の動画バージョン。よりリアルで具体的な流れや方法がわかり、「疑似体験」となる。

(参考)ICTによるリアルタイム体験

参考案：利用アプリの開発

ICTを活用した利用ガイドをアプリとして開発する。「体験」で不安感を払しょくするために、アプリ内に疑似体験要素を入れることも重要。

(参考) ICTによるリアルタイム体験(利用アプリの開発など)

ICTを活用した利用ガイドをアプリとして開発する。「体験」で不安感を払しょくするために、アプリ内に疑似体験要素を入れることも重要。

【事例：支援アプリ「アシストガイド」】

ソフトバンク株式会社（以下「ソフトバンク」）は、“ソフトバンク”の新たなサービスとして、困りごとを抱える子どもの日常生活や社会活動を支援するアプリ「アシストガイド」の提供を、2020年10月27日に開始します。「アシストガイド」は、保護者や支援者および子ども自身が、子どもの「やること」とその「やりかた」を視覚的に登録することができるアプリです。子どもはアプリに登録された情報を確認することで、自ら行動しやすくなります。

知的障がいや発達障がいがある子どもを例として、困りごとを抱える子どもはそれぞれ異なる症状を抱えていますが、ICT（情報通信技術）による支援によって、日常生活におけるさまざまな不都合を改善できる場合が多くあります。特に「やること」とその「やりかた」を視覚的に分かりやすく提示すれば、一人ではできなかったことができるようになる可能性があるため、保護者や支援者が「やること」や「やりかた」を写真やイラストなどを用いて手作りで作成するケースも多いです。「アシストガイド」では、保護者や支援者がアプリを活用して、「やること」と「やりかた」を簡単に視覚的に作成することができるため、保護者や支援者の負担を低減するとともに、きめ細やかな支援が可能になります。

国立大学法人 香川大学（以下「香川大学」）との共同研究により、2020年9月から10月にかけて実施した事前の実証実験でも期待通りの効果が得られたことを確認しました。ソフトバンクは「アシストガイド」の提供を通して、困りごとを抱える子どもが本来の能力を発揮できる社会を目指します。



「アシストガイド」の概要

1. 内容

困りごとを抱える子どもの日常生活や社会活動を支援するアプリです。保護者や支援者は、子どもの「やること」「やりかた」を「アシストガイド」に簡単に登録することができます。子どもは「アシストガイド」で、その日に「やること」を一つずつ順番に確認することができます。実行方法が分からない場合には、その「やりかた」「行きかた」「持ちもの」を「アシストガイド」で視覚的に確認することができます。

主な機能

- (1) 予定の作成・確認：一日の「やること」を順序立てて登録することができます。毎日、毎週繰り返す予定も登録できます。
- (2) おたすけメモの作成・確認：「やりかた」「行きかた」「持ちもの」などを、視覚的に分かりやすい絵カード形式で登録できます。

2. 利用方法・料金

「アシストガイド」アプリをダウンロードすることでご利用いただけます。お申し込みは不要です。無料。

3. 対応機種

iOS 12 以上のiPhoneとiPad、Android™ 9.0以上のスマートフォンとタブレット

【香川大学との共同研究で、これまでに寄せられた利用者の声】

子ども

- ・ 次にすることが分かりやすいので助かります。初めての場所でも確認してポストに手紙を入れるお手伝いことができました。
- ・ 持ち物ボタンでチェックすると、忘れ物をせずに授業へ行くことができました。
- ・ 終わった内容と次の内容が区別されていて、分かりやすいです。

保護者

- ・ 完了した予定をさかのぼって見るできるので、振り返りができて、会話の話題になるのも良いと思います。
- ・ いろいろな使い方を試して、子どもができることを増やしていけば、将来の生活に役立つと感じました。子どもが、このアプリを使って達成できたときの表情が良かったです。
- ・ 子どもの希望に応じて項目を追加できるので、子どもごとに異なるニーズに合わせることができます。
- ・ できたことが二重三重に積み重なり、子どもは達成感を味わうことができていました。

支援者（学校の教員など）

- ・ カレンダーでの振り返りや、先の予定が確認できることで、コミュニケーションの話題を共有でき、話が弾みます。保護者とも確認でき、共通理解を図ることができるのも良いと思います。
- ・ 子どもごとの予定表を作成でき、楽しく確認することができました。
- ・ 入力が分かりやすく、簡単に手順表を作ることができました。活動が終わった後に、できたことが表示されるので、使っている子どもも達成感があるようでした。