

# 知的・発達障害者等に対する 公共交通機関の利用体験 実施マニュアル(案)

## 目次

- 1.知的・発達・精神障害のある人は、鉄道やバスの利用時に何に困っているのか？
- 2.利用体験プログラムを実施することの意義
- 3.利用体験プログラムメニューの提案
- 4.利用体験プログラムの実施マニュアル

# はじめに

知的・発達・精神障害のある人は、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パニックになってしまうことがあります。しかし、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、交通事業者の接遇の向上を図るとともに、障害当事者に利用体験を通して交通環境の理解を深めていただくことも重要です。

本書は、公共交通機関の職員の皆さまに、知的・発達・精神障害のある人が鉄道やバスを利用するにあたってどのような不安を感じているかを理解していただくとともに、利用者である障害当事者の皆さまに交通環境の理解を深めていただくための「利用体験プログラム」を提案し、プログラムを進めるにあたっての留意点をマニュアルとして整理しています。

## 1. 知的・発達・精神障害のある人は、鉄道やバスの利用時に何に困っているのか？

### ① 障害の理解

発達障害、知的障害、精神障害の原因は多様です。また、重複した障害がある人もいます。以下に「障害の特徴」として主なものを挙げました。ただし、障害の現れ方は人によって異なることに留意が必要です。

#### ■ 発達障害とは？

発達障害とは、自閉症スペクトラム、アスペルガー症候群などの広汎性発達障害（PDD）、学習障害（LD）、注意欠陥多動性障害（ADHD）、トゥレット症候群等のチック障害、吃音など、脳機能の障害であって、通常は低年齢において症状が発現する障害です。大人の方でも同様の障害がある方がいます。また、発達障害は重複することが特に多いという特徴があります。

##### 【主な特徴】

- こだわりが強く、突発的な出来事や予定の変更への対応が苦手な人もいます。（PDD など）
- 時間の感覚がわかりにくかったり、不快と感じる音を聞き流せない人もいます。（PDD など）
- 相手の話が理解できない、思っていることをうまく伝えられない人もいます。（LD など）
- 読み書きや計算が苦手な人もいます。（LD など）
- 興味のあるものをすぐに触ったり、手に取ったりせずにはいられない人もいます。（ADHD など）
- 目的もなく歩き回ったり、そわそわして休みなく動いている人もいます。（ADHD など）
- 自分の意思とは関係なく、身体が動いたり、声や言葉が急に出たりする人もいます。（トゥレット症候群等のチック障害など）

#### ■ 知的障害とは？

知的障害とは、概ね幼少期までに脳になんらかの障害を受けたために知的な発達が遅れ、複雑な判断や計算などに支援が必要な障害です。適切な支援を得ながら、社会で活躍されている方もいます。また特別な支援を必要としない方も大勢います。

### 【主な特徴】

- 話の内容を理解できなかつたり、自分の考えや気持ちを表現することが難しく、コミュニケーションを上手にとれないことがあります。
- 複雑な話や抽象的な概念の理解が不得手な人もいます。
- 判断したり、見通しをもって考えることが苦手な人もいます。
- 読み書きや計算が苦手な人もいます。
- 困ったことが起きても自分から助けを求めることができない人もいます。

## ■精神障害とは？

精神障害とは、統合失調症、気分障害（うつ病など）、てんかん等の様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱える障害です。適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば症状をコントロールできるため、大半の方は地域社会の中で生活しています。

### 【主な特徴】

- ストレスに弱く、緊張したり、疲れやすかつたりします。
- 人と対面することや対人関係、コミュニケーションが苦手な人もいます。
- 警戒心が強かつたり、自分に関係ないことでも自分に関係づけて考えたりすることがあります。若年期の発病や長期入院のために社会生活に慣れていない人もいます。
- 統合失調症には、幻覚や妄想の症状のある人もいます。
- てんかん発作には、一瞬足がピクンとしたり、短時間ぼんやりするだけの小さな発作から、全身けいれんまで、様々な症状があります。

※基本の対応については、「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」をご参照ください。

[https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei\\_barrierfree\\_tk\\_000005.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000005.html)

### ◆障害者手帳の種類

障害者手帳には、身体の機能に障害があると認められた方に交付される「身体障害者手帳」、精神の状態に障害があると認められた方に交付される「精神障害者保健福祉手帳」、知能の発達に障害があると認められた方に交付される「療育手帳」の3つがあります。療育手帳は、自治体によって「みどりの手帳」「愛の手帳」といった名称がつけられていたり、等級の付け方も異なります。ただし、障害者の方がすべてこの手帳を持っているわけではありませんので、この手帳の有無にかかわらず、配慮が必要です。

### ◆障害に対する理解の促進【参考】

障害者差別については、国民一人ひとりの障害に関する知識・理解の不足、意識の偏りに起因する面が大きいと考えられており、この認識を踏まえ、障害者差別解消法（平成 25 年法律第 65 号）では「国及び地方公共団体が、障害者差別の解消について必要な啓発活動を行う」とされています。（内閣府「平成 28 年版 障害者白書」第 1 章 第 1 節 2（4）国や地方公共団体による支援措置 ウ、啓発活動・情報収集等）

## ② 鉄道やバス利用での困りごと

本書の作成にあたり、知的・発達・精神障害のある人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、また交通事業者の皆さまにも70程の事業者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、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、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。

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

#### どんな体験が必要か？

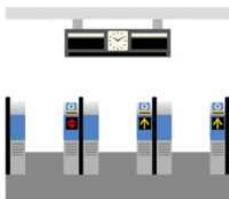
- 機械等の使い方について体験して学ぶ機会が必要
- 手帳の割引の申請方法について、周知することが必要

#### 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もっとも多かった回答、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>■ ホームと列車の間隔が怖い</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		
<p>「知的障害」</p> <p>【基本版回答】</p> <p>【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</p> <p>【2位】乗り越し精算がわからない</p> <p>【3位】切符をなくしたとき、どうしたらよいかわからない</p> <p>【4位】混雑していると、うまく降りられない</p> <p>【5位】混雑していると、うまく乗り込めない</p> <p>【シンプル版回答】</p> <p>■ 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</p>	<p>「発達障害」</p> <p>【基本版回答】</p> <p>【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</p> <p>【2位】乗り越し精算がわからない</p> <p>【2位】切符をなくしたとき、どうしたらよいかわからない</p> <p>【4位】混雑していると、うまく乗り込めない</p> <p>【5位】混雑していると、うまく降りられない</p> <p>【シンプル版回答】</p> <p>■ 切符をなくしたとき、どうしたらよいかわからない</p>	<p>「精神障害」</p> <p>【基本版回答】</p> <p>【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</p> <p>【1位】乗り越し精算がわからない</p> <p>【3位】切符をなくしたとき、どうしたらよいかわからない</p> <p>【4位】混雑していると、うまく降りられない</p> <p>【4位】どの改札機を通ればよいかわからない</p> <p>【シンプル版回答】</p> <p>■ 改札がどこかわからない</p>

#### 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もっとも多かった回答、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

## 2-①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、前の人が動かないと、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】 乗るバスが来ても、前の人が動かないと、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】

- 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、前の人が動かないと、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

## 2-②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？

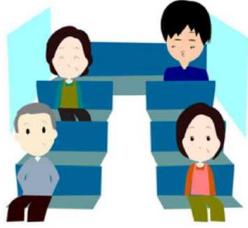
- 料金支払い(ICカードタッチ、両替機の使い方)や手帳提示などについて体験して学ぶ機会が必要
- ICカードのエラーについても体験して学ぶ機会が必要

### 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】車内アナウンスの理由がわからない
- 【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. 利用体験プログラムを実施することの意義

前項でご紹介した障害当事者が公共交通機関を利用する際に直面している困りごとや不安に感じていること、「使い方がうまく理解できない」「行く方向や乗る列車(バス)をどう選んだらよいかわからない」「周囲のお客様や係員との関係がうまくいかない」

「特徴的な行動が理解してもらえない」などは、コミュニケーションがうまくできない、自分ではコントロールができない事情があるなどの障害当事者の特性に、周囲の環境が対応しきれず、そのことが社会的障壁となっている状態、と捉えることができます。こうした外見ではわかりにくいものの、困難を抱えているお客様に対して、交通事業者の皆さまはこれまでも、見守り、声かけなどの配慮を実施してきていますが、前述のように、利用には困りごとや不安が残っているのが現状です。



そこで、本書で扱う「利用体験プログラム」は、障害当事者の皆さまの「体験」をサポートすることを通じ、**誰もが快適に公共交通を快適に利用できる** **接遇を含めた環境づくりの取組を進めるためのひとつのきっかけ**となります。「利用体験プログラム」の実施を通じて、障害当事者の皆さまにとっては、公共交通機関利用の「体験」により、事前にわからないことやうまくいかないことなどを理解し、困ったときにはどのように職員にコミュニケーションをとればよいかを知ることで、**公共交通利用時の不安の払拭と満足度の向上につながる**ことが期待できます。公共交通事業者の皆さまにとっては、**障害当事者の困りごとや不安とそれへの対応方法などを、より深く理解し、実践につなげていく**ことができます。

次項以降では、各事業者の事情に合わせ、地域の利用者のひとりである知的・発達・精神障害のある人が鉄道やバスを利用するための利用体験プログラムを提案し、その実施方法や留意点を整理しています。実情に合わせたプログラムを取り入れ、自社を利用される当事者の皆さまとともに、利用体験プログラムを実施ください。

### 3. 利用体験プログラムメニューの提案

利用体験は、実車や駅空間、バスターミナル空間などで実施することで、「実感できる体験」となりますが、実施においては安全確保の問題など難しい点もありますので、各社の事情や利用の実情に応じて、以下に提案するプログラムや、これらのプログラムに基づく独自のプログラムを展開し、当事者が不安や困難さを払拭できる「体験」のできるプログラムを取り入れることが重要です。

#### 現場で体験プログラム

##### P① 体験教室型プログラム

参加者が集合して教室や公共交通機関施設内で「実体験」する研修型のプログラム。

##### P② セルフ体験型プログラム

参加者がサポートガイドに基づき、公共交通機関施設内を「自分で体験」するプログラム。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を設けるなど仕組みを工夫する。

#### バーチャル体験プログラム

##### P③ ブック(絵カード)型プログラム

ガイドブックや絵カードなど「紙媒体」で現場をバーチャル体験するプログラム。

##### P④ 動画型プログラム

利用の一連の流れをユーザー目線の「動画」でバーチャル体験するプログラム。音も体験できる。

#### (参考) ICT によるリアルタイム体験

ICT を活用した利用ガイドは、アプリケーションの開発や VR、ゲームなどでも体験が可能であり、また Maas の導入なども含め、今後、様々な利用に対する ICT による利用支援を図っていく中で、こうした利用体験要素を入れていくことが望まれる。

## 4. 利用体験プログラムの実施マニュアル

前項で提案している利用体験プログラムメニューの具体的な進め方、留意事項などについて整理しました。しかし、実施にあたっては、各社の施設内容の違いや、独自の工夫点を考慮し、自社プログラムとしての「利用体験プログラム」を作り上げ、継続的に、地域の利用者とともに公共交通機関をより快適に利用できるよう実施していくことが重要です。

### ■各プログラムにおいて「理解していただく、知っていただく」べき不安要素や困りごと

前項1の②でご紹介したように、知的・発達・精神障害のある人は、鉄道やバスを利用する際に感じている不安要素や困りごとが生じている場合があります。

以下に、アンケート調査から、不安要素や困りごととして多く挙げられた事項を整理しています。これら「うまくいかない」「わからない」「理解してもらえない」ことの成功体験を『利用体験』してもらおうプログラムを実施していくことが必要です。

○「使い方の理解がうまくいかないこと」「行く方向や乗る列車(バス)をどう選んだらよいかわからないこと」の主なケース

	鉄道	バス
改札・支払 (機械を使う)	券売機(きっぷ購入、ICカードチャージ) 自動改札機(きっぷ挿入、ICカードタッチ) 精算機(きっぷ精算、ICカードチャージ)	運賃支払い(料金投入、ICカードタッチ/ チャージ、整理券、両替など)
情報を見る	発車案内表示(コンコース・ホームそれぞれの 情報内容の見方、列車の違い) 構内案内サイン(設備案内の見方)	バス停案内表示(時刻表、発車案内表示)
乗車/降車する	乗車番線に行く(情報を見て、ホーム、乗 車口まで行く) 乗車番線の確認 乗降位置の確認	バス乗り場で並ぶ 目的の路線に乗る(並び方、前・後乗りの 乗降方法) 降車方法(降車ボタンなど)
車内で	座席形態(普通電車、特急/新幹線など) 車内表示(車内案内表示の見方など)	座席形態 車内表示(運賃表示、バス停案内表示など)

○「周囲のお客様や係員との関係がうまくいかないこと」「特徴的な行動が理解してもらえないこと」の主なケース

	鉄道	バス
改札・支払 (機械を使う)	エラーになったとき(券売機、ICカード タッチ)	エラーになったとき(ICカードタッチ) 整理券をとらなかったとき
情報を見る	情報が複雑でわからないとき 遅延などの情報があるとき	遅延などの情報があるとき
乗車/降車する	混雑しているとき 具合が悪くなったとき 乗りたい電車が来ない時/発車しない時	混雑している時、座席が埋まっている時 具合が悪くなったとき 乗りたいバスが来ない時/発車しない時
車内で	混雑しているとき 具合が悪くなったとき 降車駅がわからなくなったとき	混雑しているとき 具合が悪くなったとき 降車バス停がわからなくなったとき

## ■プログラムの進め方と留意点

前項で提案した「利用体験プログラムメニュー」の進め方や留意点について整理しています。  
**実施する**各事業者の実情や利用者のニーズに合わせ、取り組みやすいメニューから始めることが重要です。

利用者は、事業者の取り組みをきっかけに、公共交通機関の利用に対する不安が取り除かれていくことで、さらに利用を広げていくことも期待でき、また本人の社会参加も広がっていくことが期待できます。

### 【現場で体験プログラム】① 体験教室型プログラム

#### ■プログラムの特徴

実際の設備や、車両、駅やバスターミナルなどの現場で、職員の方とともに体験をする（またはモックアップで臨場感を持たせることも可能）ことにより、臨場感のある体験の中で、理解し、知ることをリアルに体得できるプログラムです。交通事業者の職員の皆さまが講師となることで、職員の皆さまにとっても障害理解を深めることができ、対応方法を具体的に共有することができます。

#### ■プログラムの進め方

##### ① どんな開催方法とするか

利用者のニーズや営業の実情などから、「教室型」と言っても、さまざまな方法で取り組んでいくことができます。対象、開催場所などに応じて、まずは実施できる形から取り組みを始めてください。

	駅構内での体験教室	研修センター・車庫等での体験教室	出前教室
対象者や開催形式	地域の当事者団体、養護学校、当該駅利用者などを対象に、「 <b>実際の設備を利用する体験</b> 」とすることにより、リアルな体験で不安を取り除くことが期待できます。		地域の当事者団体や養護学校など、ニーズのある団体を対象に、 <b>出向いて行う出前型</b> の体験教室です。
開催場所	切符売り場、改札、コンコース、ホームなどで参加者の安全性の確保を行った上で実施のできる場所で「 <b>設備を実際に使って</b> 」体験することが重要です。	研修センターや車庫で活用可能な設備（ホーム、停留所、車内など）で参加者の安全性の確保を行った上で、「 <b>設備を実際に使って</b> 」体験することが重要。	出前型であるため、モックアップなど模擬設備を使った体験、またバス車両など実際の設備を使った体験とすることが重要です。
開催方法	職員が講師となることで、「利用時の関わり」から、コミュニケーションの取り方などもリアルに体験できます。一方で職員の皆さまにとっても障害理解を深めることが期待できます。		

#### 事例：札幌市交通局

乗務員等を養成する教習所において、知的障がい者等の方を対象とした利用マナー教室を開催し、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体験型教室を2014年度から年1回、実施している。

## ② 開催運営の進め方

参加者が「利用において不安に思っていることを取り除く」ことが開催の目的です。参加する知的・発達・精神障害のある人の利用時において不安に感じていることを理解した上で、自社に寄せられている当事者のニーズなどを踏まえ、利用者にとっても、事業者の障害理解や接遇対応にも有効な形式で開催することが重要です。

公共交通利用時の困りごとは、障害の種類によって一定の傾向はあるものの、個人ごとに多様です。そこで、参加者の特性と体験プログラムに対するニーズを把握し、それを踏まえた内容とするため、当事者側（地域の当事者団体等）と連携してプログラムを企画立案することが望ましいでしょう。

1. 企画立案	プログラムの開催場所や対象者（参加者）といった基本的な事項を企画立案します。 参加者は公募なども考えられますが、以下のように関係団体等を通じて募ることが有効と考えられます。 ○地域の学校や当事者団体を通じた募集 各駅に体験のニーズを持った対象となる利用者がいると思われそうですが、沿線の学校や当事者団体を通じた参加募集を行うことで、参加者の特性と体験プログラムに対するニーズを事前に把握することが可能となります。また、持続的にこの取組みを実施していく上でも有効です。
2. 開催形式を決める	参加者のニーズや開催場所等の事情を踏まえ、どのような形式で体験プログラムを実施するかを決めます。以下のような開催方法例があります。 ○プチ現場体験プログラム（部分的な体験） 利用全体の流れを「体験」することが難しい（安全確保上、開催運営上等）場合には、部分的（例えば券売機や改札付近、車内など）な「プチ体験」から始めてみることも可能。利用者からの質問が多い場所、トラブルなどが生じやすい場所などから始めてみるのがよいでしょう。 ○利用の流れ体験プログラム（一連の利用の流れを体験） 利用者にとっては、「一連の流れ」を体験することが重要です。安全確保を図った上で、切符を買う→目的駅で降りる、バスに乗る→目的バス停で降りるまでの一連の流れを「なるべく現場で」体験できる『利用の流れ体験プログラム』は、利用者にとって大きな効果を得ることが期待できます。
3. プログラムの具体化、教材の準備	開催方針が決まったところで、プログラムを具体化し、必要な教材を準備します。 ○参加者の特性とニーズの把握 公共交通利用時の困りごとが個人ごとに多様であることを踏まえ、参加者の特性とプログラムに対するニーズを把握し、それを踏まえた内容を検討していくことが重要です。 ○職員が講師となる 普段お客様に接している職員の方など、自社の職員の方が講師となって、鉄道・バスの利用について、参加者の利用者の方々にお伝えすることが重要です。併せて利用者の皆さんの安全のためにどんな工夫をしているのかもお伝えすることで、公共交通機関に対する関心と安心の両方を得られる体験となります。 ○不安に感じていることを中心に「利用体験」をする p.3～に整理しているように、鉄道・バス利用の各場面で、うまくいかない、わからないなどの困りごとが生じています。「なぜうまくいかないのか」「なぜわからなくなってしまうのか」など、不安に感じていることを中心

に利用の方法を「体験」し、「困ったことが起きても、混乱してしまっても、こうすれば問題ない」ことへとつなげ、不安なく利用できる！につなげていくことが重要です。

※カリキュラム案【鉄道／プチ現場体験＋一連の流れ体験のプログラム：2時間程度】

- ① オリエンテーション：鉄道の仕組み、便利さ、楽しさ、利用の流れなど鉄道を利用することについて伝える。
- ② ○○に行こう！：○○に行くとき、どんな流れで、どんなことに注意しながら鉄道を利用するのかを伝える。
- ③ 改札を通ってみよう！：実際に自動改札機を利用する体験をする。ICカードでエラーが起きた時についても体験して、駅員とのやりとりについても体験することで、不安要素を成功体験に変える。
- ④ 自分で計画してみる：最後に、目的地を設定し、「行き方メモ」を作ってみる。メモには自分が不安に感じていることを書き、そこに「こうすれば不安はないですよ」というアドバイスを職員が書き込む。

○確認のできる教材などを準備する

リアルな体験が重要ですが、おさらいできる教材もあれば、確認し、さらに安心感が広がります。（【参考資料2バーチャル体験ブック例】参照）

## ■開催における留意点

### 留意点1：利用方法だけ伝えればよいのではない

知的・発達・精神障害のある人が鉄道・バスを利用するにあたっては、利用方法が分からない場合もあるものの、利用方法の内容に不安があることに問題の要因があります。例えば、「自動改札機はここにICカードをタッチして通ります。」ではなく、「自動改札機を通るときには、ICカード全体をこのようにタッチさせます。タッチができていないときや料金が足りない場合には改札が開かずこのような音が鳴ります。その場合は、もう一度、タッチをしてみても開かない場合には、近くにいる係員の人に“カードをタッチしましたが改札が開きません”と話してみてもらいましょう。」・・・というように、挙げられている不安要因についてなぜ起こるのか、どうすればよいかを具体的に理解して、体験してもらうことが重要です。

### 留意点2：具体的な必要行動を目で見て、体験して理解してもらう

どうすれば快適に鉄道・バスを利用できるかを習得して日常利用に活かしていただくためには、利用にあたって具体的に必要な行動を目で見て、実際に体験してみることが、ひとつの成功体験となり、不安解消の後押しとなります。

### 留意点3：講師など体験に関わる職員とのコミュニケーションが大切

公共交通機関の利用で不安に感じていることのひとつが、コミュニケーションが不得意な障害であるために、うまくいかない、わからないなどの場合に「聞くことができない」ことです。しかし、こうした体験会で実際に制服を着た職員の方々と触れ合い、コミュニケーションをとったことで、これも成功体験となり、職員の方へのコミュニケーションへのハードルが下がることが期待できます。また、職員の方々にとっても、どのような対応で理解がし

やすくなるかなど、知的・発達・精神障害のある人に対する接遇のあり方を具体的かつ実践的に学べる場となります。

#### **持続的な取組みとするためには「ステップを踏んで」**

こうした取組みは、一度開催しただけでは効果を生んでいくことは難しく、持続的に行っていくことが必要です。しかし、定期的に大きな規模で開催していくことも負担となることから、現場での体験プログラムだけでなく、その他のプログラム（p.5）も取り入れる、また現場の体験も小規模から取り入れるなど、ステップを踏んだ取組みとすることで、利用者側にとっても、段階的な理解が得られるなどの効果が持続的に期待できます。

（例）ステップ①：まずはバーチャルで体験（ガイドブックに基づき鉄道・バスの利用方法について学ぶ）

ステップ②：どうしても気になる（不安な）点について「プチ現場体験プログラム」でリアルに体験し、不安を取り除く

ステップ③：「利用の流れを現場で体験プログラム」で、リアルに乗車から降車までを体験し、一連の利用の流れについて理解し、不安を解消する

## **【現場で体験プログラム】② セルフ体験型プログラム**

### **■プログラムの特徴**

日常営業の中で、「ガイドブック」に基づき利用者がセルフで体験することで、理解し、知るところをリアルに体得できるプログラムです。利用者の不安を自分で確かめながら解消していくことができます。一方で、職員とのコミュニケーション体験が重要ですので、ガイドブックにタスクとして職員とのやりとりを入れ込むことで、職員と体験を共有することが可能です。

ただし、バスはワンマン運行であるため、実車におけるセルフ体験は安全上難しいと考えられ、バスターミナルなどでの導入であれば可能であると考えられます。

### **■プログラムの進め方**

日常営業の中で実施するプログラムであるため、安全確保のためには、「ガイドブック」に沿った内容としていただくことが重要です。

#### **① ガイドブック（利用体験パスポート）の作成**

利用の流れの一連を構内で体験できるよう、各場面をタスク化して、体験していく流れをつくり、タスクを消化していくことで「利用の流れ」を体験できる仕組みとします。

##### ○ガイドブックの位置付け

日常営業の中で、希望者がセルフ体験できるよう、利用体験パスポートとして位置付けていくことで、さまざまな利用者の体験が可能となります。ただし、安全管理が必要であり、体験者がいる時には構内の職員への周知が必要です。

##### ○ガイドブックの作成のあり方

利用の流れをタスクにし、タスクの中には、職員とのコミュニケーションが必要な工夫を入れ込むことが重要です。また、楽しんでタスクを行う工夫が重要です。

#### **【参考資料 1 セルフ体験型プログラム・ガイドブック例】**

## ② セルフ体験型プログラムの周知

本プログラムは、知的・発達・精神障害のある人に限らず、さまざまな人の利用が考えられます。「鉄道の利用の流れを体験できるプログラムです」など、周知を図り、利用を促していくことが必要です。

## ③ プログラムの運用

日常営業の中での運用を図っていくためには、安全管理が重要です。時間や立ち入り場所の制限、職員による確認など、運用についての検討が必要です。【参考資料 1 を参照】

### ■開催における留意点

#### 留意点 1：利用方法だけ伝えればよいのではない

知的・発達・精神障害のある人が鉄道・バスを利用するにあたっては、利用方法が分からない場合もあるものの、利用方法の内容に不安があることに問題の要因があります。例えば、「自動改札機はここに IC カードをタッチして通ります。」ではなく、「自動改札機を通るときには、IC カード全体をこのようにタッチさせます。タッチができていないときや料金が足りない場合には改札が開かずこのような音が鳴ります。その場合は、もう一度、タッチを試みて、それでも開かない場合には、近くにいる係員の人に“カードをタッチしましたが改札が開きません”と話してみてもらいましょう。」・・・というように、挙げられている不安要因についてなぜ起こるのか、どうすればよいかを具体的に理解して、体験してもらうことが重要です。

#### 留意点 2：具体的な必要行動を目で見て、体験して理解してもらう

どうすれば快適に鉄道・バスを利用できるかを習得して日常利用に活かしていただくためには、利用にあたって具体的に必要な行動を目で見て、実際に体験してみることが、ひとつの成功体験となり、不安解消の後押しとなります。

#### 留意点 3：講師など体験に関わる職員とのコミュニケーションが大切

公共交通機関の利用で不安に感じていることのひとつが、コミュニケーションが不得意な障害であるために、うまくいかない、わからないなどの場合に「聞くことができない」ことです。しかし、こうした体験会で実際に制服を着た職員の方々と触れ合い、コミュニケーションをとったことで、これも成功体験となり、職員の方へのコミュニケーションへのハードルが下がることが期待できます。また、職員の方々にとっても、どのような対応で理解がしやすくなるかなど、知的・発達・精神障害のある人に対する接遇のあり方を具体的かつ実践的に学べる場となります。そこで、ガイドブックには、職員の方とのコミュニケーションをひとつのタスクとして導入する工夫が必要です。

## 【バーチャル体験プログラム】③ ブック(絵カード)型体験プログラム

### ■プログラムの特徴

鉄道・バスの利用を紙面上（ブック型、絵カード型等）でバーチャル（疑似）体験できるプログラムです。利用の流れを絵や写真などで確認しながら、理解し、知ることができます。現場で体験プログラムに対して、リアルな体験はできないものの、利用者のペースで事前に確認することができ、現場に持っていくことにより、実体験においても確認の材料となります。

### ■プログラムの進め方

プログラム用のブックや絵カードは、各駅に設置する、自社ホームページに掲載するなど展開を図っていくことができます。

#### ① バーチャル体験ブック（絵カード）の作成

利用の流れの一連がわかるよう、各場面の利用の具体的な内容や、エラーが起きた場合やまちがった場合の対応方法などを、写真や絵を用いて整理し、紙面上で疑似体験が可能なものを作成します。【参考資料2バーチャル体験ブック例】

#### ② バーチャル体験ブック（絵カード）の周知

本プログラムは、知的・発達・精神障害のある人に限らず、さまざまな人の利用が考えられます。「鉄道の利用の流れを確認できるバーチャル体験ブック（絵カード）です」など、周知を図り、利用を促していくことが必要です。

ブックレットとして制作して必要な方への配布を行っていく、自社ホームページに掲載する、地域の当事者団体や学校等に配布するなど、必要な方に届けていくことが重要です。

### ■運用における留意点

#### 留意点1：利用方法だけ伝えればよいのではない

知的・発達・精神障害のある人が鉄道・バスを利用するにあたっては、利用方法が分からない場合もあるものの、利用方法の内容に不安があることに問題の要因があります。例えば、「自動改札機はここにICカードをタッチして通ります。」ではなく、「自動改札機を通るときには、ICカード全体をこのようにタッチさせます。タッチができていないときや料金が足りない場合には改札が開かずこのような音が鳴ります。その場合は、もう一度、タッチを試みて、それでも開かない場合には、近くにいる係員の人に“カードをタッチしましたが改札が開きません”と話してもらいましょう。」・・・というように、挙げられている不安要因についてなぜ起こるのか、どうすればよいかを具体的に理解して、体験してもらうことが重要です。

#### 留意点2：写真や絵を用いて、具体的にイメージできるようにする

プログラム用ブック（絵カード）を作成するにあたっては、具体的なイメージができ、不安要因についても具体的に理解できるよう、写真や絵を用いて、当事者目線で理解できるものを作成することが重要です。

#### 留意点3：職員とのコミュニケーションの方法についても具体的にわかるようにする

公共交通機関の利用で不安に感じていることのひとつが、コミュニケーションが不得意な障害であるために、うまくいかない、わからないなどの場合に「聞くことができない」こと

です。紙面上では実践にはなりません、「この制服の人に、こんな風に聞いてみてください」など、具体的なコミュニケーションの方法を書き入れ、また、このブックレットを持っている利用者が困っている様子の場合には、配慮して話しかけるなどの対応が必要です。これによって得た体験は成功体験となり、職員の方へのコミュニケーションへのハードルが下がることが期待できます。また、職員の方々にとっても、どのような対応で理解がしやすくなるかなど、知的・発達・精神障害のある人に対する接遇のあり方を具体的かつ実践的に学ぶ機会となります。

## 【バーチャル体験プログラム】④ 動画型プログラム

### ■プログラムの特徴

鉄道・バスの利用を動画でバーチャル（疑似）体験できるプログラムです。利用の流れを絵や写真などで確認しながら、理解し、知ることができます。現場で体験プログラムに対して、リアルな体験はできないものの、利用者のペースで事前に確認することができ、動画とすることにより臨場感が伝わります。

### ■プログラムの進め方

プログラム用動画は、自社ホームページに掲載するなど展開を図っていくことができます。

#### ① バーチャル体験動画の作成

利用の流れの一連がわかるよう、各場面の利用の具体的な内容や、エラーが起きた場合やまちがった場合の対応方法などを、当事者目線の動画として作成します。

#### ② バーチャル体験動画の周知

本プログラムは、知的・発達・精神障害のある人に限らず、さまざまな人の利用が考えられます。「鉄道の利用の流れを確認できるバーチャル体験動画です」など、周知を図り、利用を促していくことが必要です。

動画は、必要な方への周知を図っていくため、自社ホームページに掲載するだけでなく、地域の当事者団体や学校等に周知を図るなど、必要な方に届けていくことが重要です。

### ■運用における留意点

#### 留意点1：利用方法だけ伝えればよいのではない

知的・発達・精神障害のある人が鉄道・バスを利用するにあたっては、利用方法が分からない場合もあるものの、利用方法の内容に不安があることに問題の要因があります。例えば、「自動改札機はここにICカードをタッチして通ります。」ではなく、「自動改札機を通るときには、ICカード全体をこのようにタッチさせます。タッチができていないときや料金が足りない場合には改札が開かずこのような音が鳴ります。その場合は、もう一度、タッチを試みて、それでも開かない場合には、近くにいる係員の人に“カードをタッチしましたが改札が開きません”と話してみてくださいませう。」・・・というように、挙げられている不安要因に

ついてなぜ起こるのか、どうすればよいかを具体的に理解して、体験してもらうことが重要です。

**留意点2：写真や絵を用いて、具体的にイメージできるようにする**

プログラム用動画の作成にあたっては、具体的なイメージができ、不安要因についても具体的に理解できるよう、当事者目線で理解できるものを作成することが重要です。

**留意点3：職員とのコミュニケーションの方法についても具体的にわかるようにする**

公共交通機関の利用で不安に感じていることのひとつが、コミュニケーションが不得意な障害であるために、うまくいかない、わからないなどの場合に「聞くことができない」ことです。動画上では実践にはなりません、「この制服の人に、こんな風に聞いてみてください」など、具体的なコミュニケーションの方法を入れておくことが有効です。これによって得た体験は成功体験となり、職員の方へのコミュニケーションへのハードルが下がることが期待できます。

また、動画として整理する「配慮して話しかけるなどの対応」は、職員の方々にとっても、どのような対応で理解がしやすくなるかなど、知的・発達・精神障害のある人に対する接遇のあり方を具体的かつ実践的に学ぶ機会となります。