

**知的・発達・精神障害の人に対する  
公共交通機関の利用支援に関する検討業務  
報告書**

**令和3年2月**

**国土交通省**

# 目次

|                                              |            |
|----------------------------------------------|------------|
| <b>1. 本業務の概要</b> .....                       | <b>1</b>   |
| 1.1 本業務の趣旨 .....                             | 1          |
| 1.2 検討会の設置 .....                             | 1          |
| <b>2. 利用体験実施マニュアル(案)を作成する上での調査研究</b> .....   | <b>3</b>   |
| 2.1 既往の利用体験プログラムの実態及び内容調査 .....              | 3          |
| 2.1.1 公共交通事業者に対するアンケート調査 .....               | 3          |
| 2.1.2 既にプログラムを実施している航空会社へのヒアリング調査 .....      | 8          |
| 2.2 利用体験に係るニーズ調査 .....                       | 14         |
| 2.2.1 知的・発達・精神障害者に対するアンケート調査.....            | 14         |
| (1) 結果の概要 .....                              | 15         |
| (2) 集計結果.....                                | 22         |
| 1) 基本属性等 .....                               | 22         |
| 2) 鉄道利用時に困ること - 基本版 - .....                  | 34         |
| 3) 鉄道利用時に困ること - シンプル版 - .....                | 38         |
| 4) バス利用時に困ること - 基本版 - .....                  | 42         |
| 5) バス利用時に困ること - シンプル版 - .....                | 46         |
| 6) 自由意見 .....                                | 50         |
| 2.2.2 公共交通事業者に対するアンケート調査 .....               | 72         |
| (1) 結果の概要 .....                              | 72         |
| (2) 集計結果.....                                | 74         |
| <b>3. 海外における知的・発達障害者等に対する交通事業者等の取組</b> ..... | <b>80</b>  |
| <b>4. 利用体験プログラム(案)等の作成</b> .....             | <b>82</b>  |
| 4.1 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 .....       | 82         |
| 4.2 鉄道・バス利用体験プログラムの考え方.....                  | 83         |
| <b>5. 利用体験実施マニュアル(案)作成作業の実施</b> .....        | <b>93</b>  |
| <b>6. 検討会の開催</b> .....                       | <b>113</b> |
| 6.1 第1回検討会 .....                             | 113        |
| 6.2 第2回検討会 .....                             | 117        |
| <b>7. 本業務のまとめと今後の課題</b> .....                | <b>123</b> |
| 7.1 利用体験プログラムの実施に関する課題 .....                 | 123        |
| 7.2 教材の作成に関する課題 .....                        | 124        |
| 7.3 中野座長のまとめ .....                           | 124        |
| <b>参考：利用体験教材のイメージ等</b> .....                 | <b>126</b> |
| 1. セルフ体験型プログラム・ガイドブック例.....                  | 126        |
| 2. バーチャル体験ブック例 .....                         | 132        |
| 3. 公共交通事業者向け接遇向上に役立つ困りごと事例集 .....            | 143        |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 4. 当事者に対するヒアリング調査 ..... | 155 |
| 5. アンケート調査票 .....       | 157 |

# 1. 本業務の概要

---

## 1.1 本業務の趣旨

知的・発達・精神障害者（以下、「知的・発達障害者等」という）の支援要請者の数は近年増加傾向にあり、今後も増加することが見込まれていることから、身体障害者のみならず、知的・発達障害者等に対応する施策を講じていくことが必要である。

知的・発達障害者等は、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傾向にあるため、外出に対する不安を軽減し、安心して公共交通で外出できる環境を整備することが重要である。

障害者団体からは、知的・発達障害者等の公共交通の利用に対する安心感を醸成するため、障害者が日常生活において利用する頻度が高いバスや鉄道の利用体験の実施を求める声強いが、外見から障害があることが分かりにくい障害の人を対象とした利用体験の実施方法等についてノウハウが無い公共交通事業者が多いことに加え、その必要性が公共交通事業者側に十分浸透していないことから、利用体験の実施が進んでいない。

公共交通事業者向けの知的・発達障害者等を対象とした利用体験実施マニュアルを作成し、公共交通事業者による自主的な利用体験の実施を促していく必要がある。

### ○利用体験実施マニュアル（案）の作成

令和2年度においては、知的・発達障害者等及びその家族や公共交通事業者へのアンケート・ヒアリング等による利用体験の実態調査とニーズ調査を行い、その結果を踏まえ、学識経験者や当事者団体、公共交通事業者等を委員とする有識者会議において、利用体験プログラム（案）と利用体験実施マニュアル（案）を作成した。

## 1.2 検討会の設置

知的・発達障害者等に対応するための「公共交通機関の利用体験実施マニュアル」の作成に向けて、知的・発達障害者等への対応の取組事例を収集・分析し、学識経験者や当事者団体、公共交通事業者等を委員とする有識者会議において対応の留意点等を検討するため、「知的・発達障害者等に対する公共交通機関の利用支援に関する検討会」を設置した。

検討会は、学識経験者、障害者団体、公共交通事業者等、行政機関等の実務者により構成し、事務局は、国土交通省総合政策局安心生活政策課、社会システム(株)が行った。

なお、本業務は有識者、障害者団体、交通事業者等の意見を聴取するため、2回の検討委員会を開催し検討を行った。以下、検討会の開催日および検討委員の名簿を掲載する。

### ●検討会の開催

- ・第1回 令和2年7月29日(水) 16:00～18:00
- ・第2回 令和3年2月4日(木) 14:00～16:00



知的・発達障害者等に対する公共交通機関の利用支援に関する検討会 委員名簿

|        |                                      |
|--------|--------------------------------------|
| 中野 泰志  | 慶應義塾大学経済学部 教授                        |
| 熊谷 晋一郎 | 東京大学先端科学技術研究センター 准教授                 |
| 坂井 聡   | 香川大学教育学部特別支援教育領域 教授                  |
| 丹羽 菜生  | 中央大学研究開発機構 機構助教                      |
| 市川 宏伸  | 一般社団法人 日本発達障害ネットワーク 理事長              |
| 小幡 恭弘  | 公益社団法人 全国精神保健福祉会連合会 事務局長             |
| 久保 厚子  | 全国手をつなぐ育成会連合会 会長                     |
| 橋口 亜希子 | 発達障害を手がかりとした UD コンサルタント              |
| 吉田 哲朗  | 公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団 理事兼バリアフリー推進部長 |
| 阿部 真臣  | 東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革部次長       |
| 榊原 篤   | 東海旅客鉄道株式会社 営業本部 副本部長                 |
| 長谷川 勝洋 | 西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 CS 推進部長             |
| 滝澤 広明  | 一般社団法人 日本民営鉄道協会 運輸調整部長               |
| 石島 徹   | 一般社団法人 日本地下鉄協会 業務部長                  |
| 稲田 浩二  | 公益社団法人 日本バス協会 業務部長                   |
| 真鍋 英樹  | 国土交通省 総合政策局 安心生活政策課長                 |
| 森高 龍平  | 国土交通省 鉄道局 総務課 鉄道サービス政策室長             |
| 早船 文久  | 国土交通省 自動車局 旅客課長                      |

## 2. 利用体験実施マニュアル(案)を作成する上での調査研究

### 2.1 既往の利用体験プログラムの実態及び内容調査

研修実施団体や公共交通事業者が実施している知的・発達障害者等のための利用体験研修教育プログラム及び教材の実態や実施体制について、アンケート及びヒアリング調査により把握した。ヒアリング対象と内容は以下の通り示す。

#### ●研修実施団体が実施しているプログラムにかかるアンケート/ヒアリング調査

|    |                                        |
|----|----------------------------------------|
| 対象 | 知的・発達障害者等のための利用体験研修を実施主体に対するヒアリング調査の実施 |
| 内容 | プログラムの内容、研修教材、効果及び対象者の評価、工夫点、実施体制      |

#### ●公共交通事業者に対するアンケート調査

|    |                                                                                                                        |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 対象 | J R、大手民鉄、地下鉄、バス協会に属するバス事業者                                                                                             |
| 内容 | ・知的・発達障害者等を対象とした利用体験研修の実施の有無<br>・実施している場合の内容、使用教材、実施体制<br>・知的・発達障害者等の対応にあたって困難となっていること、対応に工夫していること<br>・利用体験が必要と考えられる場面 |

#### 2.1.1 公共交通事業者に対するアンケート調査

##### ① 身体障害者を対象とした社内研修の実施有無

(設問：御社では、障害者の公共交通利用への対応に関する職員研修を実施していますか)

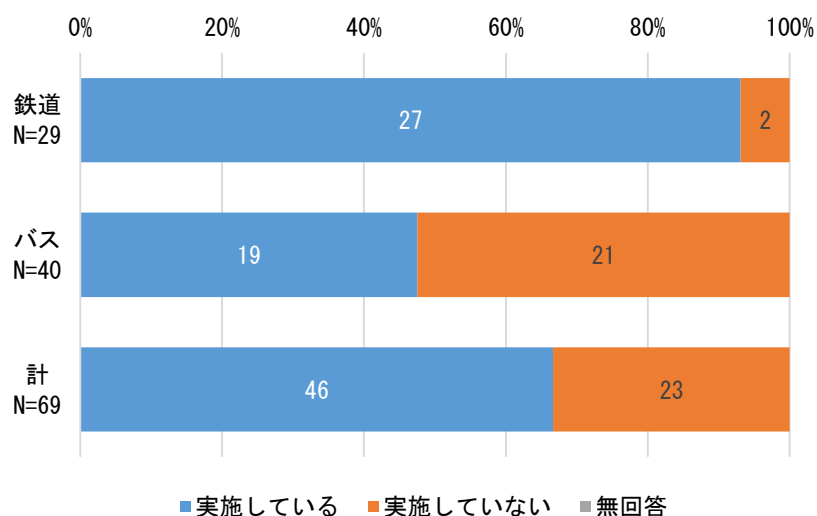


図 障害者を対象とした社内研修の実施有無

## ② 知的・発達・精神障害者を対象とした社内研修の実施有無

（設問：御社では、知的・発達・精神障害をお持ちの方の公共交通利用への対応に関する職員研修を実施していますか。）

※知的・発達・精神障害をお持ちの方に特化した研修をしていなくても、障害者への対応に関する研修の中で知的・発達・精神障害をお持ちの方の特性や対応の考え方等を扱っていれば、「実施している」としてください。

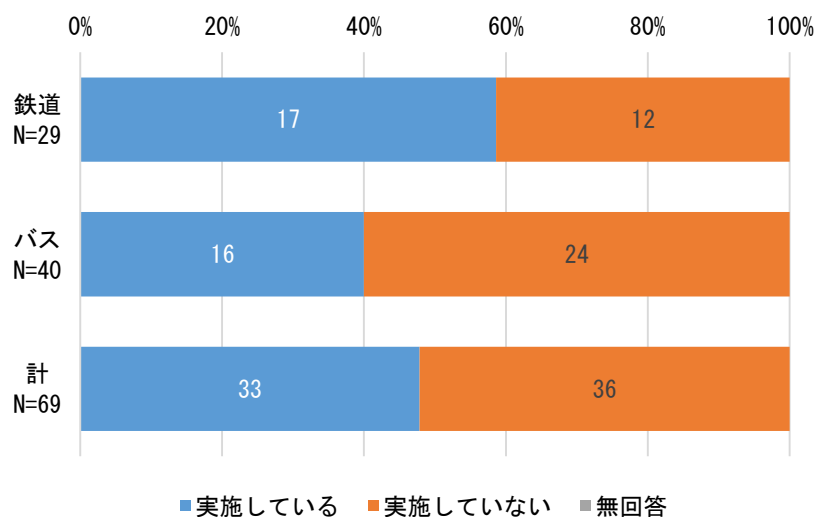


図 知的・発達・精神障害者を対象とした社内研修の実施有無

## ③ 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

（設問：職員研修用の教材はありますか。）

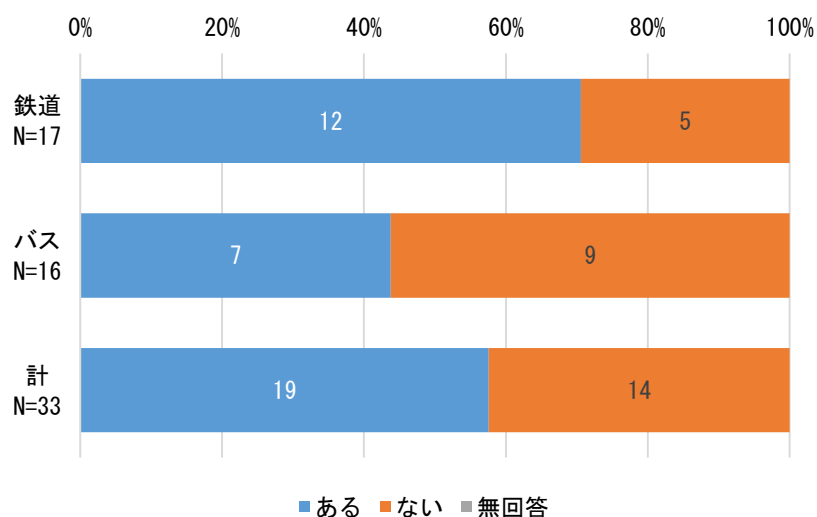


図 知的・発達・精神障害者を対象とした社内研修の研修資料の有無

④ 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  
 (設問：資料がある場合、資料として教材をご提供いただくことは可能でしょうか。)

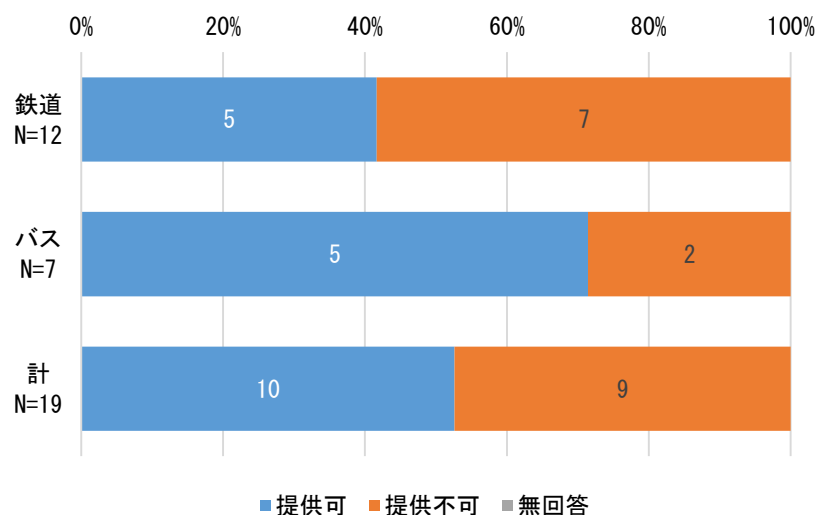


図 知的・発達・精神障害者を対象とした社内研修の研修資料の提供可否

⑤ 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  
 (設問：御社では、知的・発達・精神障害をお持ちの方を対象とした公共交通の利用体験会を実施したことがありますか。)

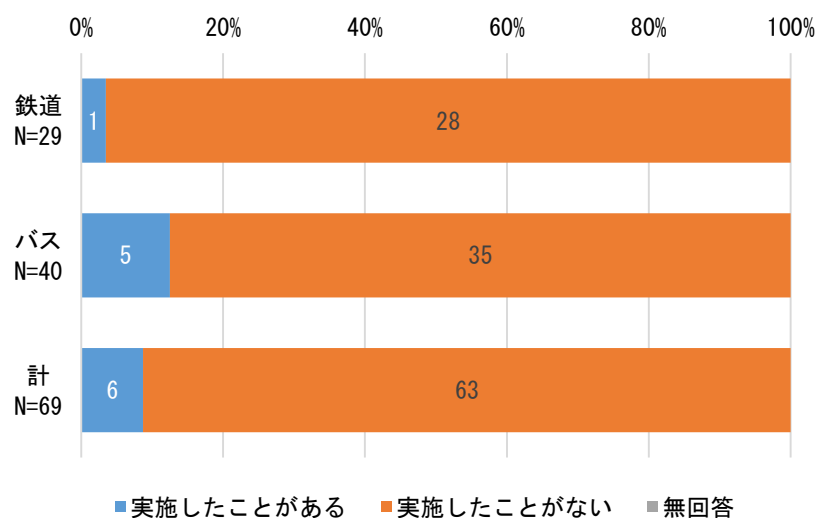


図 知的・発達・精神障害者を対象とした利用体験会の実施の有無

⑥ 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＞

表 利用体験会の研修内容 (1/2)

| 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                                       |
|------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| A 社  | 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。                     |
| B 社  | 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                                                                                               |                                                                                                                      |                                            |
| C 社  | ①福祉に関するイベント（ヨコハマヒューマン&テクノランド等）に毎年、出展している。<br>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。<br>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） |

表 利用体験会の研修内容 (2/2)

| 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              |
|------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------|
| D 社  | バスの乗り方教室。<br>実際にバスを持ち込み、利用体験会を実施。                  | 特別支援学校の生徒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。 | 佐賀市バス路線マップ・時刻表など                      | 総務課・業務課           |
| E 社  | 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<br>自動車部乗合課 |
| F 社  | 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。       |
| G 社  | 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。  |

※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

## 2.1.2 既にプログラムを実施している航空会社へのヒアリング調査

### (1) ヒアリング結果

日時：2020年7月7日（火）16：30～17：40

参加者：全日本空輸 CE マネジメント室 小島担当部長、門元様、根本様、千葉様

国土交通省 安心生活政策課 平野室長、川口補佐

社会システム 高光、宇津木、牧村

#### 1. 第1回検討会議（7月29日）での全日空様による講義について

- ・20分程度のご講義を国交省が依頼し、小島様に応諾いただいた。当日は、京都への移動日のため、移動途中でオンラインでの参加となる。細かい時間帯については今後調整。内容は、特別支援学校への出前講座（そらばす教室）についてであるが、特にどんなことを話してほしいかを事前に小島様に伝える。

#### 2. 特別支援学校向けの搭乗支援授業「そらばす教室」について

（※以下、発言者について特に記載のない場合はANA）

- ・ANAでは飛行機利用に向けた事前学習のツールとして「そらばすブック」「そらばすビデオ」「そらばす教室」の3つを用意している。「ブック」と「ビデオ」は公式サイトで公開している。
- ・「そらばす教室」は特別支援学校の修学旅行の予行演習のような位置づけである。生徒にとって修学旅行での飛行機利用は、非日常の交通機関に、しかも保護者の同伴がない中で臨むということ。これに対し、国交省の今回の事業は鉄道とバスが対象ということで、日常の交通になるが、この取組を真に役立つものとするためにも、何を目的に行うのかの整理があった方がよい。「そらばす教室」のようなもののニーズは、鉄道やバスにおいてはどの程度あるか把握することが大切である。
- ・広く一般向けに提供しているのではなく、ANA便での修学旅行を検討している支援学校に対象を限定している。
- ・まず首都圏の学校を対象に始め、その後、首都圏以外の主要空港（伊丹等）の周辺の学校にまで拡大した。
- ・発達障害児向けと肢体不自由児向けのプログラムがある。
- ・飛行機での旅行は諦めていたが、この教室を通じて可能性を感じたり自信がついたりして、「旅行してみよう」となり、潜在的な需要喚起に繋がっていくと考えている。この取組が旅客の増加のような目に見える効果をすぐに生むとは思えないが、生徒本人だけでなく、家族や関係者にANAのファンを増やし、長い目で見て旅客の獲得（将来的に利用してくれる可能性のある人）にも繋がることを期待している。

- ・事業者が ANA 様のように自主的に取り組むきっかけとなるような知見等を取りまとめたいと考えている。(国交省)
  - ・鉄道やバスは、確かに飛行機に比べると日常的な乗り物である。ただ実際に利用しようとすると、切符の買い方などで困る、改札タッチ時のエラー、電車が止まるというようなアクシデントなどにより混乱し、トラウマが残る、といった経験をお持ちの方もいるとのことで、それらへの対処法を学べるようなものが作れないかと考えている。(社会システム)
- 鉄道等においても、異常時など場面によっては体験のニーズがあるのかもしれない。(ANA)
- ・「そらばす教室」は月に 2 回程度の実施を想定して申し込みを受け付けており、コロナ前までは概ねそれと同等程度の申し込みがあった。
  - ・企画は CE マネジメント室が行っているが、教室当日の運営は空港（例えば学校所在地が京都であれば伊丹空港）のフロントラインスタッフに応援を頼む。実際に応援に入るスタッフの選抜は現場に任されているが、インストラクターになりうるようなスキル・意識の高いスタッフが選ばれてくる。そのこともあって、教室ではハイレベルな接遇（のデモ）を提供でき、応援スタッフも普段の現場と異なり一人一人にじっくり向き合うことで多くの学びを現場に持ち帰っている。
  - ・鉄道やバス事業者が実施する上で、どういう部署がどのような位置づけで進めていくのが重要である。
  - ・群馬県の特別支援学校を訪問した際、公共交通の乗り方を習得してから社会に送り出したいという思いから、修学旅行では様々な公共交通機関をルートに取り入れた、という話を聞いたことが印象に残っている。
  - ・「そらばす教室」のような取り組みを始める場合、社内の機運醸成が重要である。ANA の場合はこれまでに様々な UD 教育に取り組んできて、経営層にもその重要性を浸透させ、社内の意識も高まってきたところに、各地の空港で働く部門にも協力をお願いして実施にこぎつけた。
  - ・イベント化せず、継続していくことが重要である。
  - ・現在、大人向けの教室の実施は考えていない。
  - ・成田空港での体験搭乗プログラムは、通常営業し一般の旅客もいる中で行うものであるため、実施のハードルは非常に高いが、成田空港会社の全面的な協力があって実現できた。参加者は日本発達障害ネットワーク（JDDNet）を通じて募集したが、プログラムに参加すれば飛行機が利用できるようになりそうな障害程度の人が参加者に選ばれていたのが実情である。
  - ・近々首都圏で発達障害児に向けた教室が開かれる際に、見学させていただくことは可能か。(国交省)
- ANA としては問題ないが、学校の OK をもらわないといけなない。(ANA)



## (2) 資料（そらばす教室について）



### そらばす教室（搭乗支援教室）について



CEマネジメント室  
CS推進部

## ユニバーサルなサービス ハード



## ユニバーサルなサービス ハート♡



## ～そらばすの取り組み～

そらばす：そらのたびへのばすぽーと

### そらばす

航空機のご利用が不慣れなお子様などが、空港での手続き・保安検査・機内での過ごしかなど、搭乗から降機までの流れを学習するのが目的。

### そらばすブック

搭乗前の事前準備や搭乗当日の様子を写真付きで解説したガイドブック。



### そらばすビデオ

そらばすブックの内容を、よりリアルにイメージできるビデオ。



### そらばす教室

ANAグループ社員が特別支援学校に出向いて、空港や機内での過ごし方について体験体感型で学ぶ授業





## そらばす教室（搭乗支援教室）

### 取り組み内容

修学旅行等でANA便のご利用(予定)の特別支援学校に向けて、搭乗前の不安を解消し、安心してご搭乗いただくための特別授業。



### 対象

特別支援学校※の中学部および高等部のうち、「肢体不自由」または「知的障がい・発達障がい」のある生徒が在籍する学校

※2019年6月～首都圏、2020.5月～札幌地区、関西地区、福岡地区)

### 授業内容

- ①車いすの方向けプログラム
- ②発達障がい(知的障がい)の方向けプログラム

### 開催日程と申し込み

2回程度/月(会社が指定した日)。2月と8月に半期分毎(4月～9月・10月～3月)に申し込み。応募多数の場合は抽選



4

## そらばす教室「知的障がい・発達障がいプログラム」の概要

そらばす教室（1回 60分）を通して、ご旅行の前にお困りごとや不安を払しょくし、安心・快適に飛行機をご利用いただけるようになることを目指しています。



飛行機ははじめて。家族としか乗ったことがない。

とっても不安。空を飛ぶって こわい。

→安全への取り組み紹介(プレゼン)



乗るまでの手続きが複雑で不安！

次に何をしたらいいの？

→搭乗までの流れ紹介(プレゼン&動画)



保安検査で“からだ”をさわられるのは、なぜ？

手荷物検査は、なにを検査しているの？

荷物が、なくなったりしないの？

→保安検査模擬体験



シートベルト、ひとりでできるか心配

→着脱模擬体験

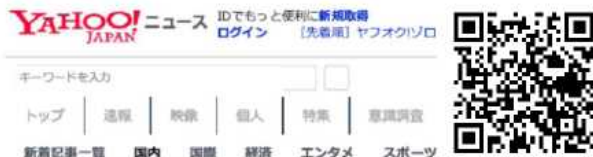
5

## そらばす教室（搭乗支援教室）の様子

### 【車いすプログラム】

筑波大学附属桐が丘特別支援学校

<https://news.yahoo.co.jp/byline/toriumikotaro/20190722-00135196/>



ANA、中高生の障害者が不安なく飛行機で修学旅行に行ける為の出張型事前教室を開始。その授業の中身は？

島崎 太朗 | 航空・旅行アナリスト 東京大学非常勤講師  
7/22 (月) 12:10

ツイート シェア B! フォクマワ



### 【車いすプログラム】福岡県今津特別支援学校

<https://headlines.yahoo.co.jp/hl?a=20200130-13624307-kbcv-i40>



### 【発達障がいプログラム】群馬県伊勢崎高等特別支援学校

<https://www.youtube.com/watch?v=QSPvVPWwDwU>



## 2.2 利用体験に係るニーズ調査

### 2.2.1 知的・発達・精神障害者に対するアンケート調査

知的・発達・精神障害のある人を対象に紙媒体及び WEB でアンケートを実施した。その結果、基本版アンケートでは、742 名、シンプル版アンケートでは 685 名から回答を得た。なお、シンプル版アンケートとは、基本版アンケートを簡易的にしたアンケートである。（参考 5（p.158）参照）

表 調査方法等

|      |                                                     |
|------|-----------------------------------------------------|
| 調査方法 | 紙媒体、WEB アンケート                                       |
| 対象者  | 知的障害、発達障害、精神障害のある人<br>※当事者が回答することが難しい場合、家族や支援者等が代筆可 |
| 調査期間 | 2020 年 9 月 23 日～2020 年 10 月 30 日                    |

表 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

### ■基本版

基本版アンケート結果の概要を以下に示す。

- 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「何かが分からない」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。

表 「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% |
|        | どのホームへ行けば乗り換えられるか分からない                        | 61.6% |
| 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、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% |

●：3つの障害に共通して上位 ▲：知的・発達障害のみで上位 ■：精神障害のみで上位



⑪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。

表 「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% |

●：3つの障害に共通して上位 ▲：知的・発達障害のみで上位 ■：精神障害のみで上位

## ■ シンプル版

シンプル版アンケート結果の概要を以下に示す。

- 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。

表 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のか分からない<br>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<br>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                        |

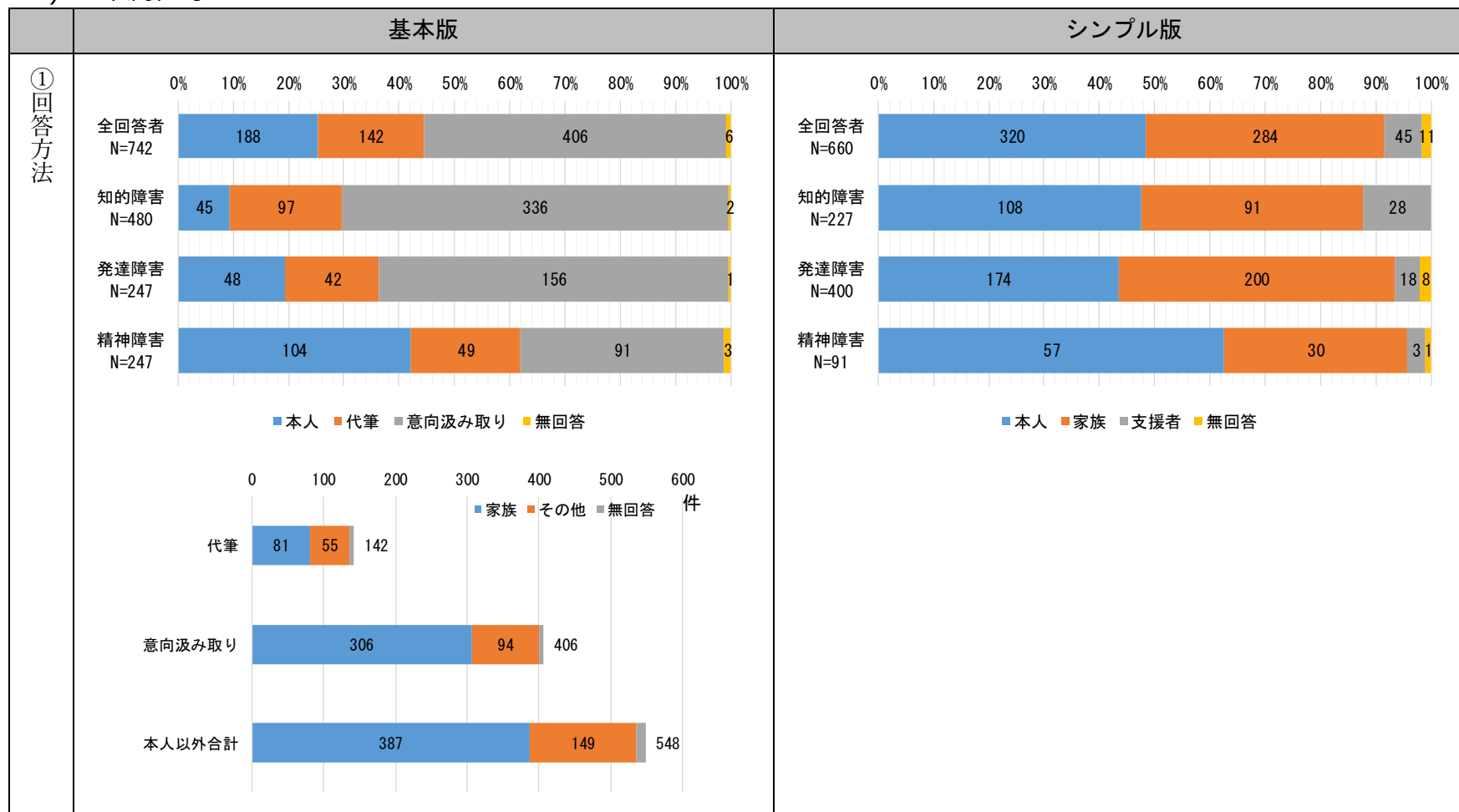
⑪バス利用時の困りごと：各場面で最も選択率の高い困りごとは下表のとおりである。

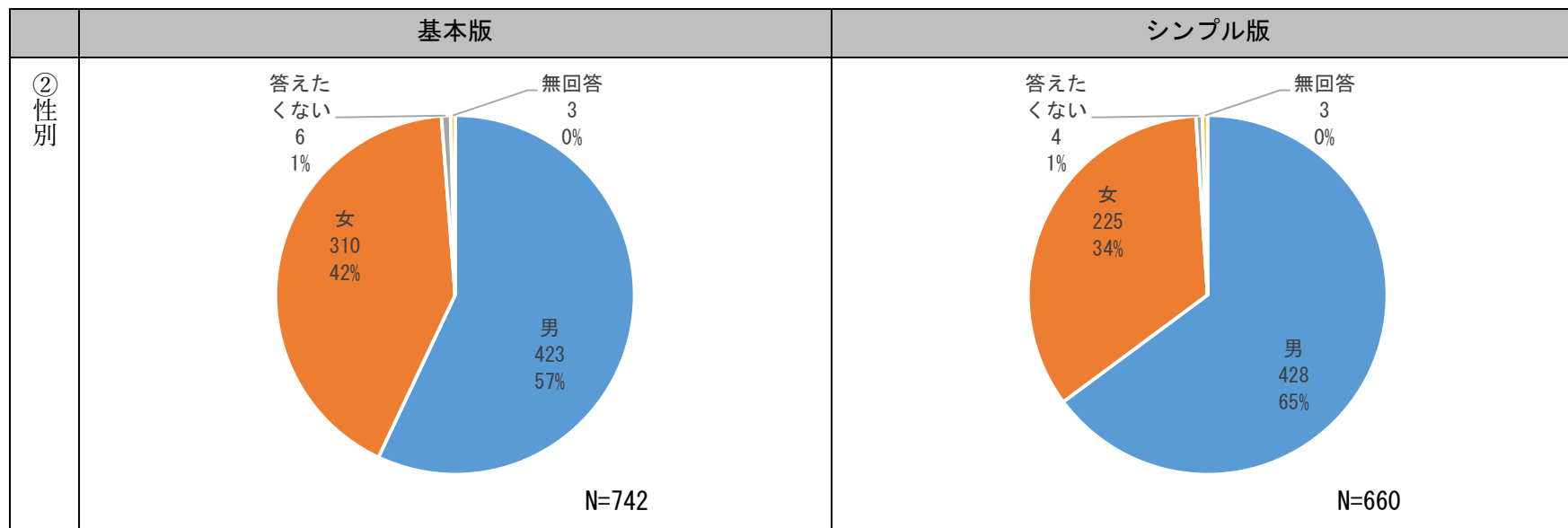
表 各場面で最も選択率の高い困りごと

| 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<br>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                                            |

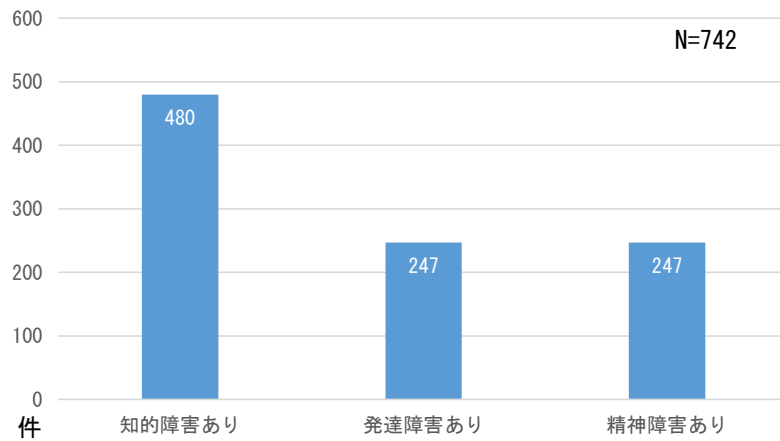
## (2) 集計結果

### 1) 基本属性等



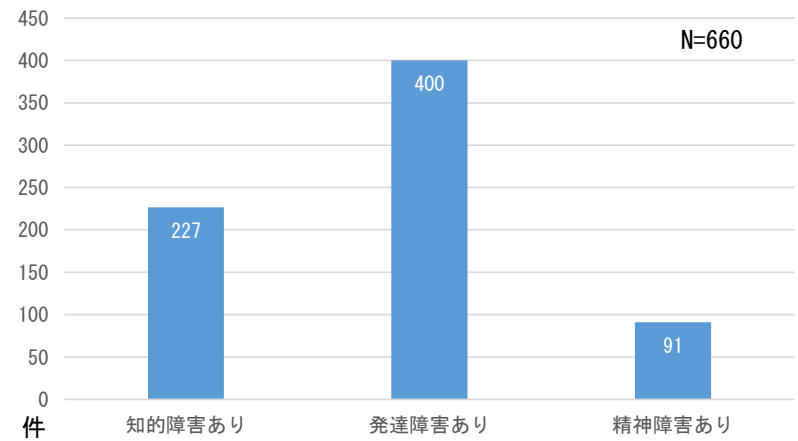


③ 障害の種類



※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% |        |



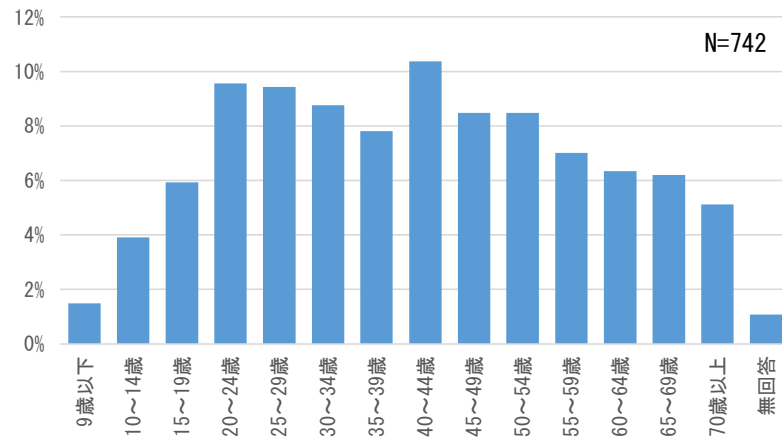
※複数選択可

| 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% |        |



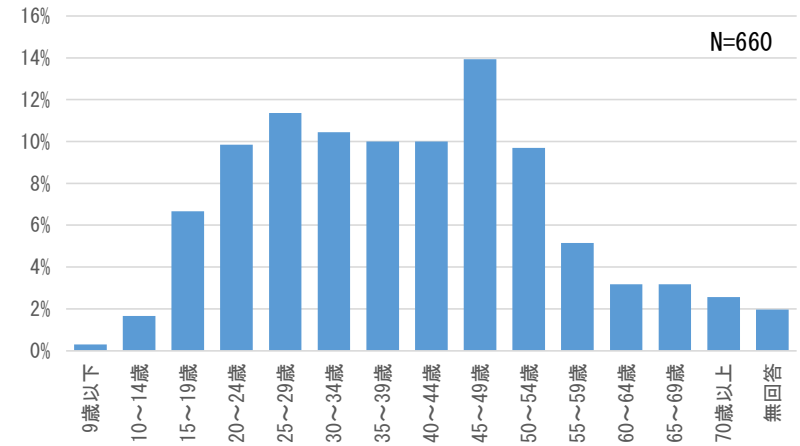
④ 年齢

全回答者

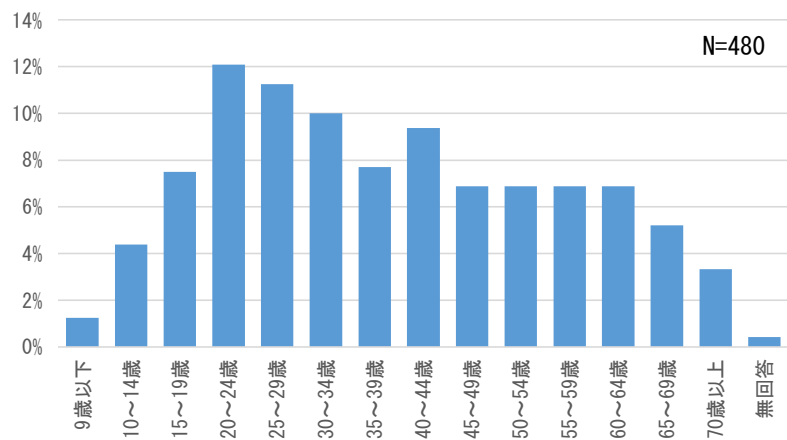


知的障害あり

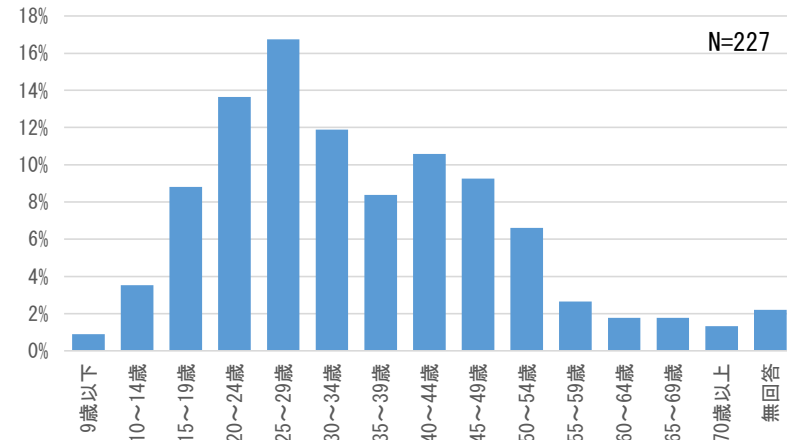
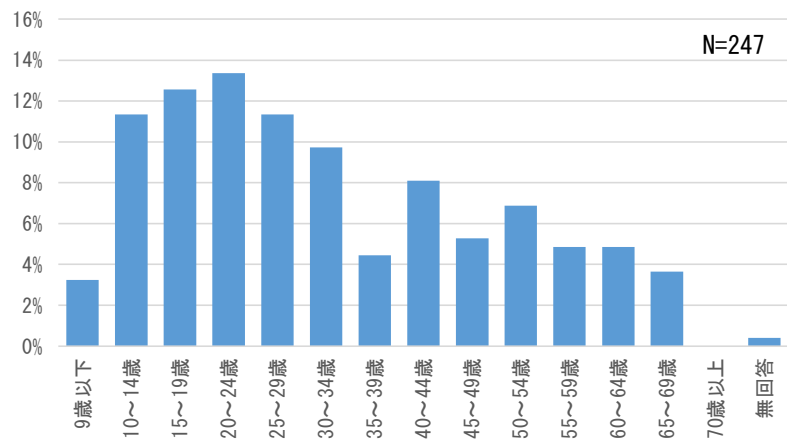
全回答者



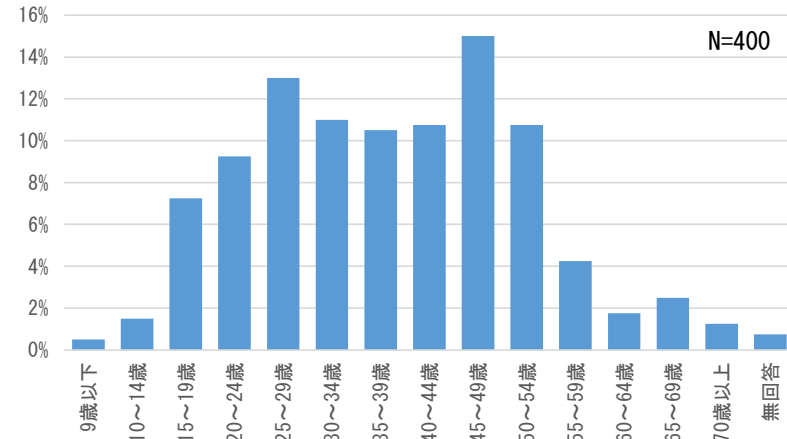
知的障害あり

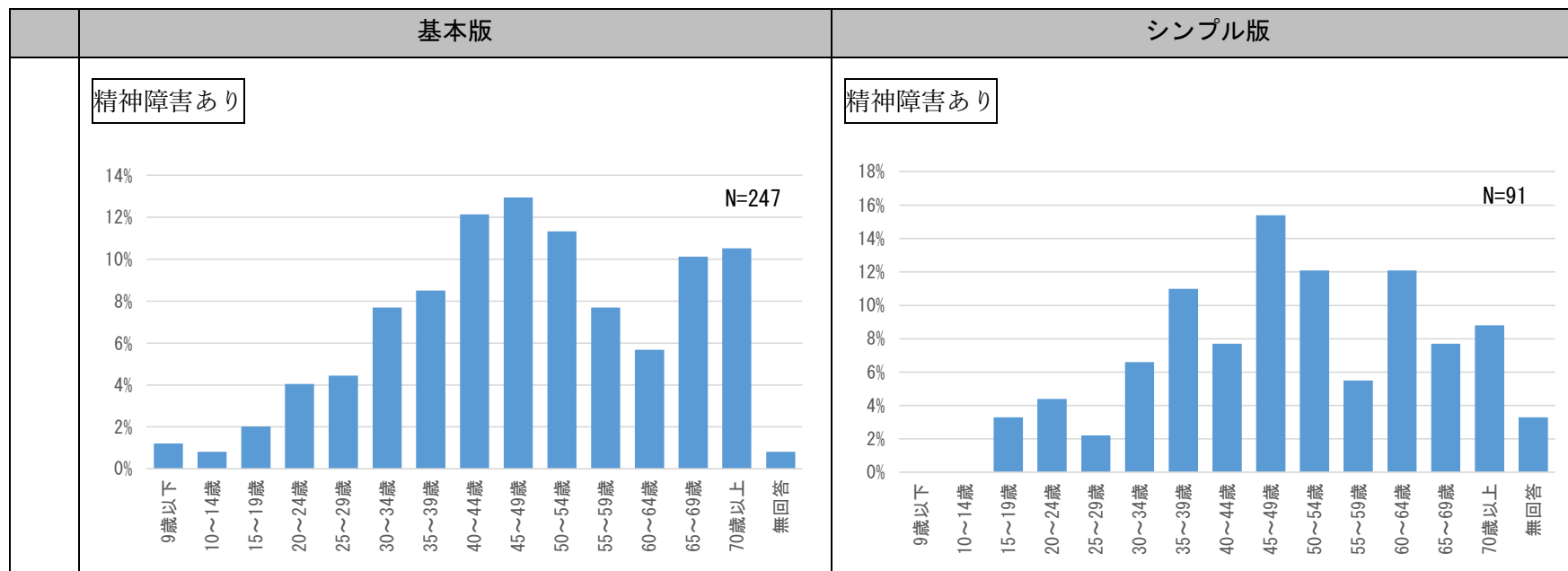


発達障害あり

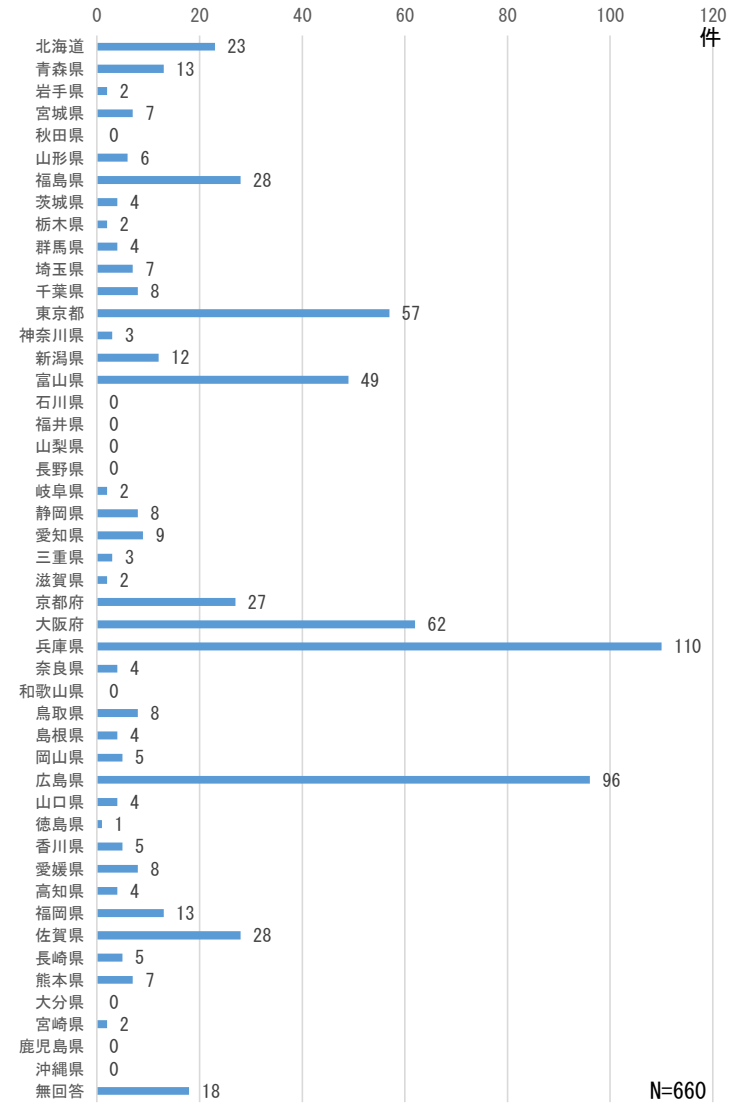
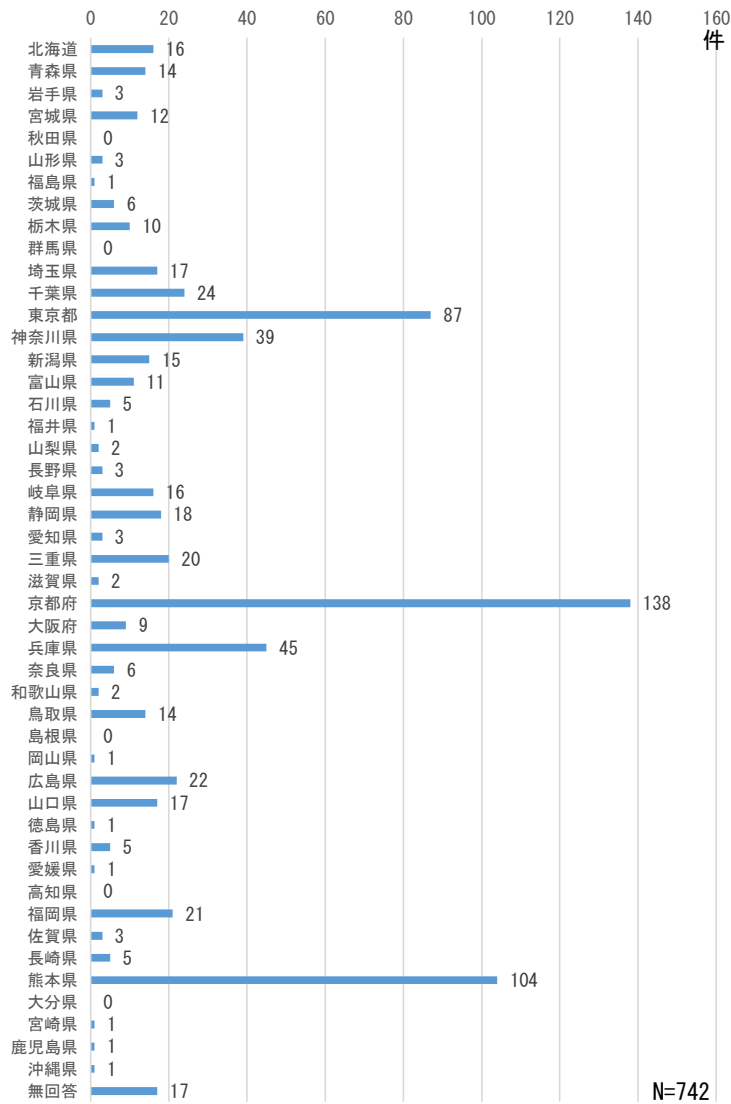


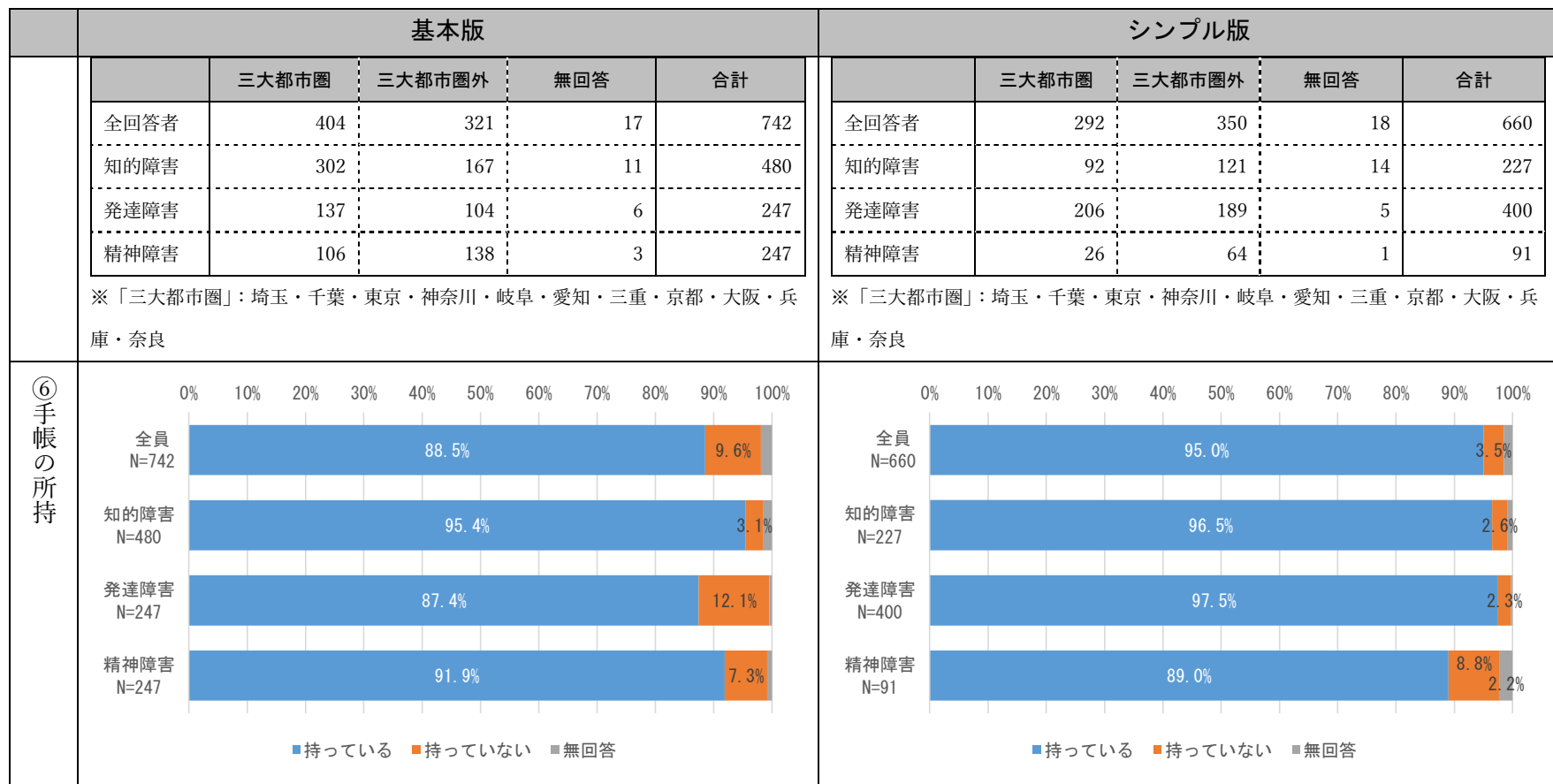
発達障害あり

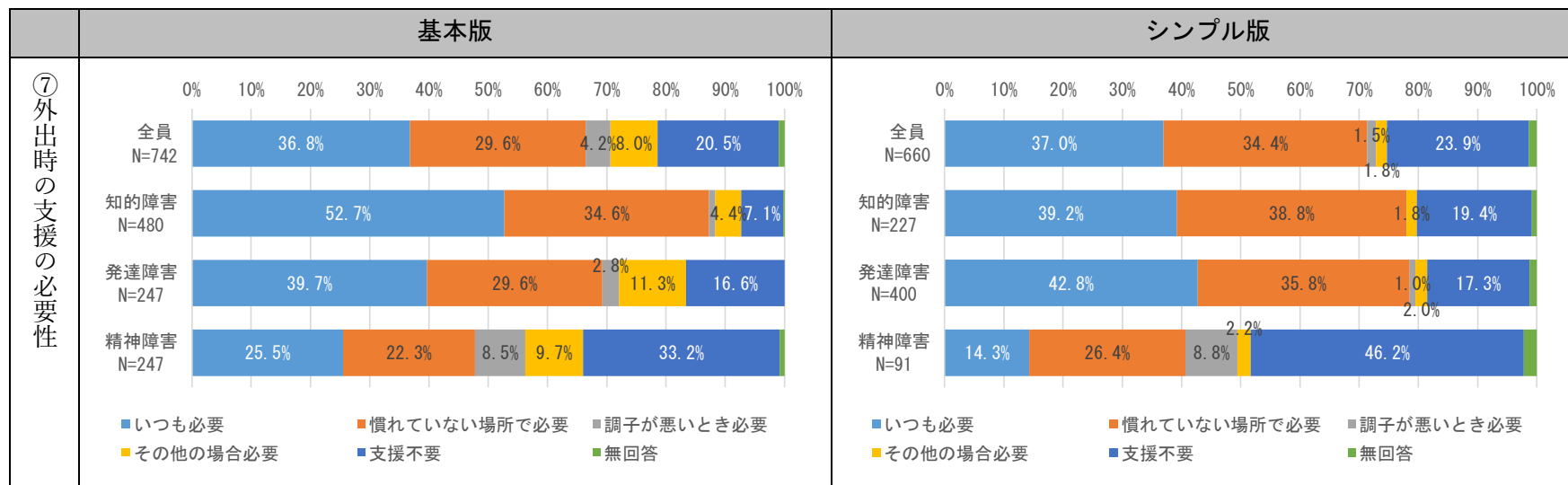


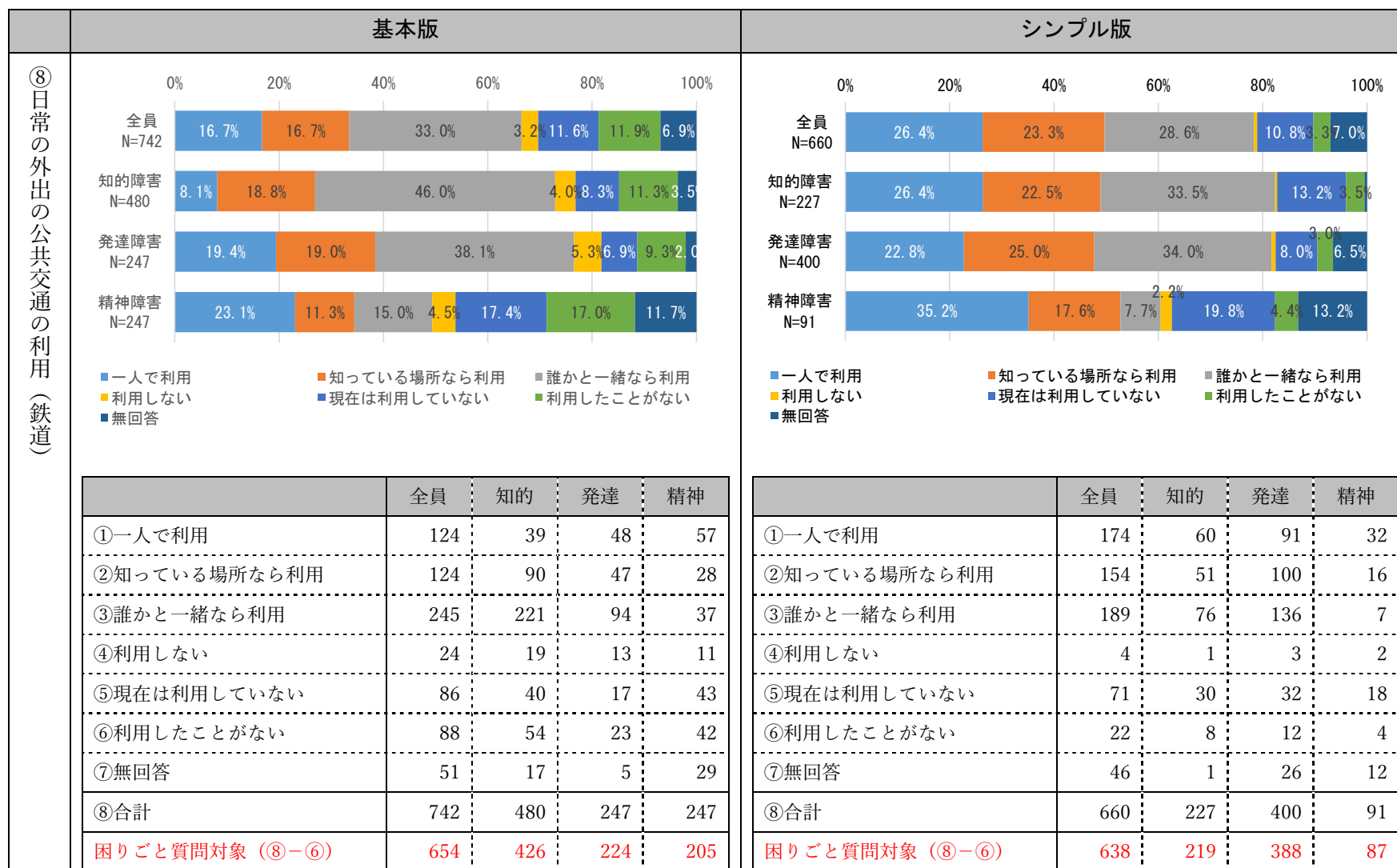


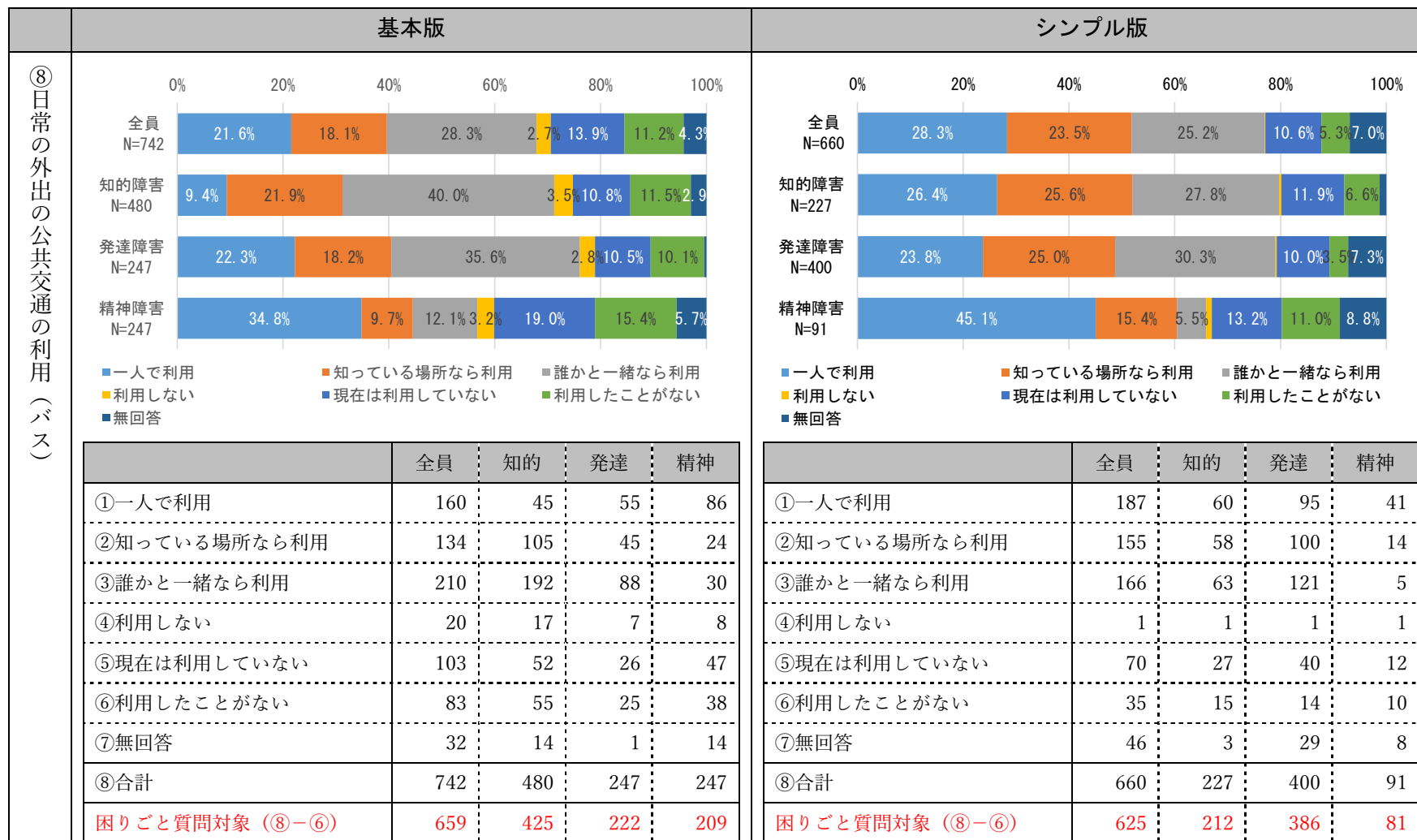
⑤居住地



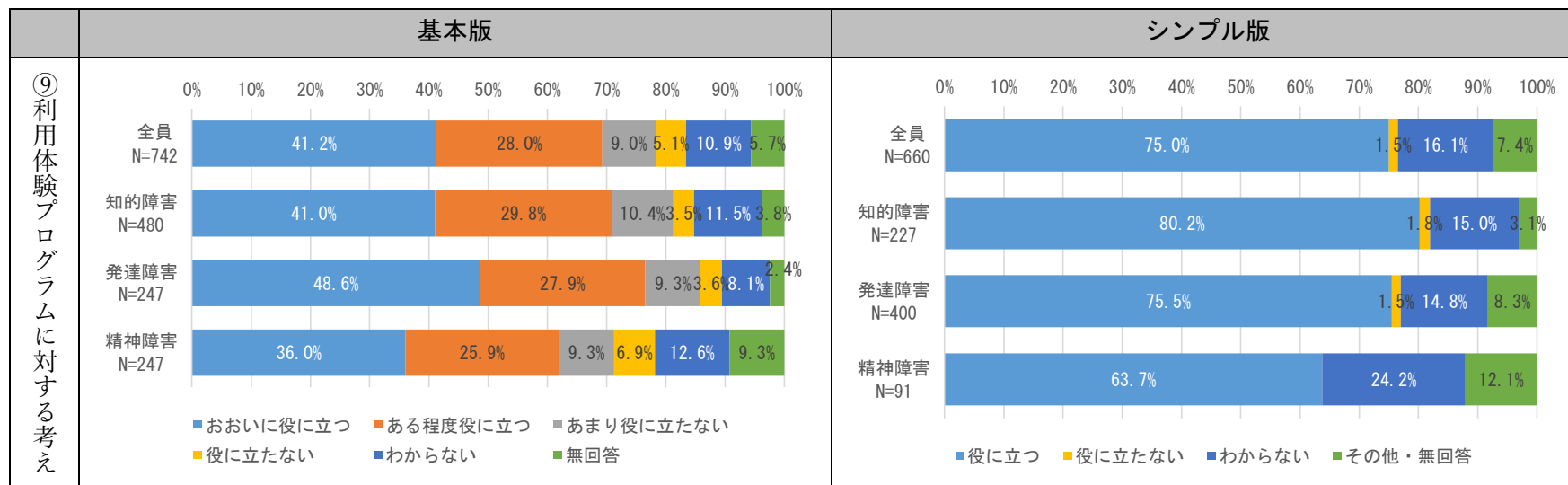






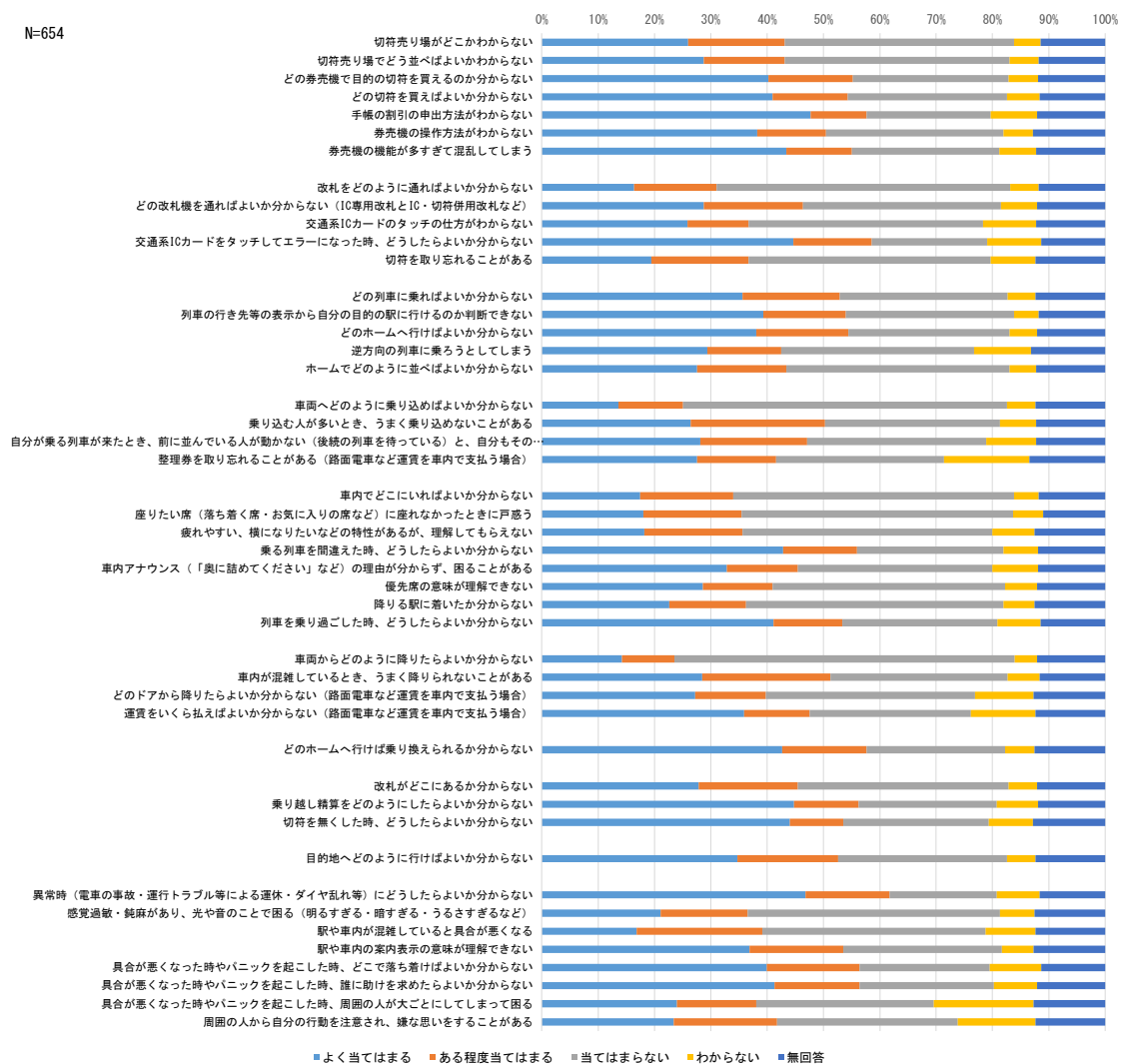




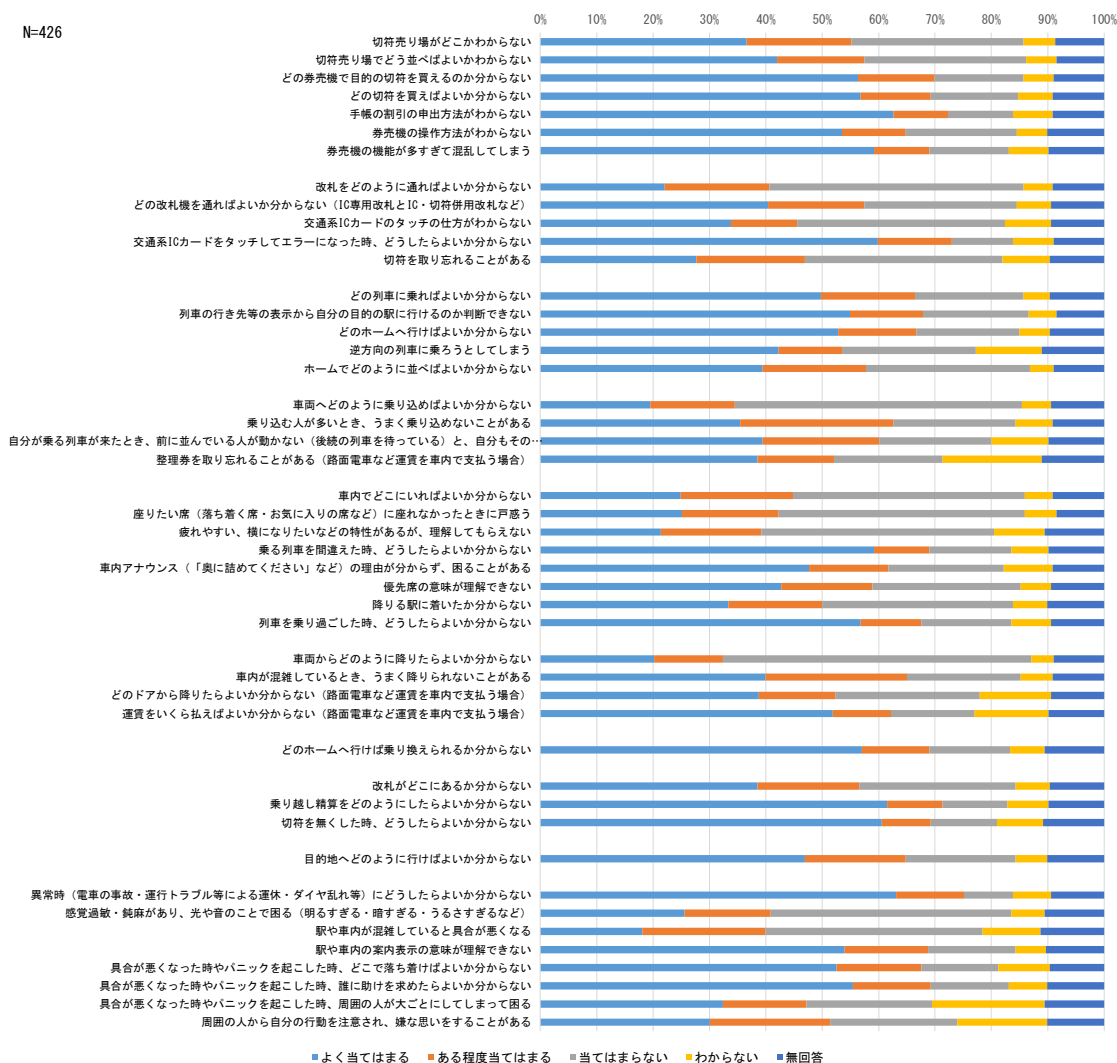


## 2) 鉄道利用時に困ること ―基本版―

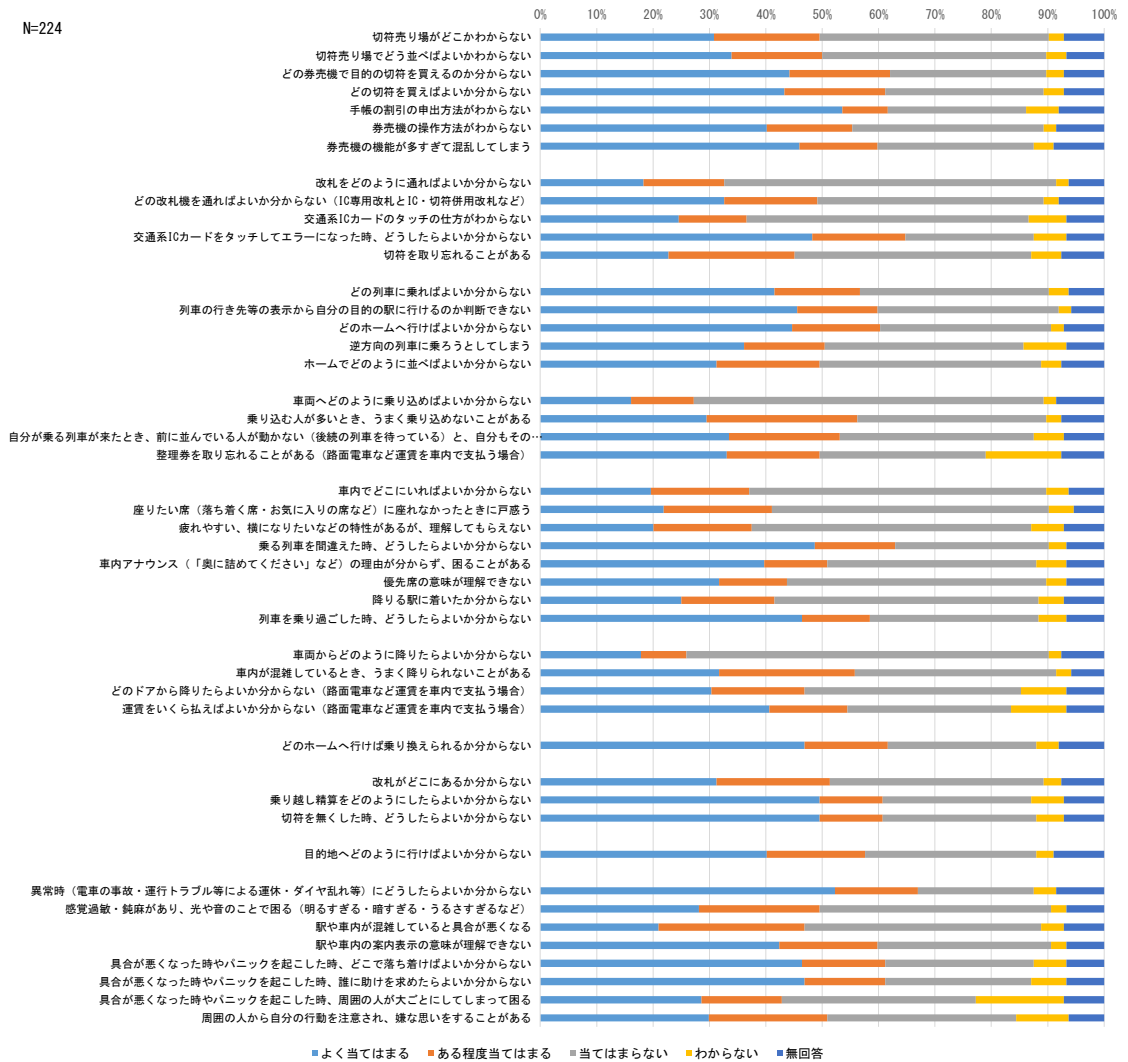
### ①全回答者



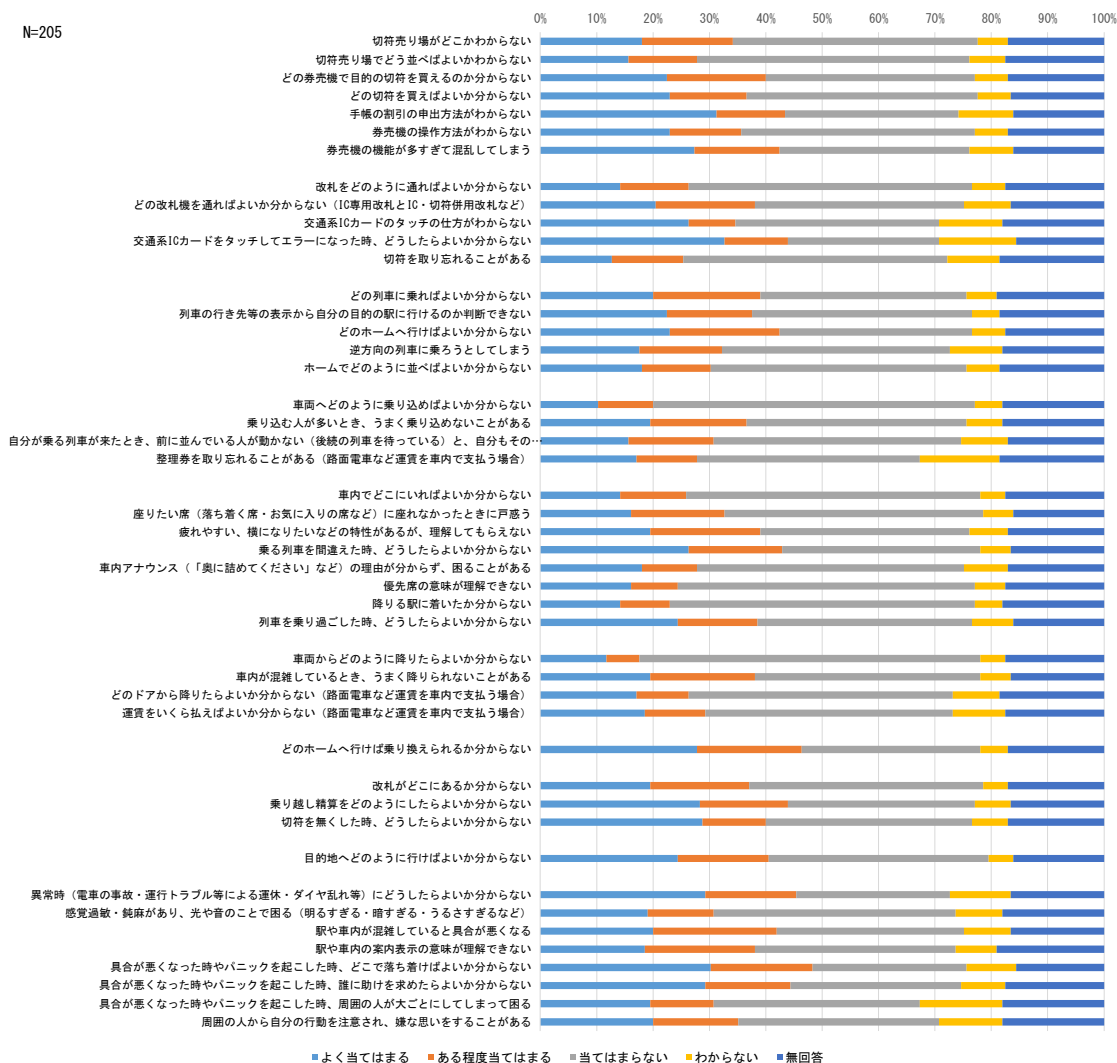
## ②知的障害



### ③発達障害

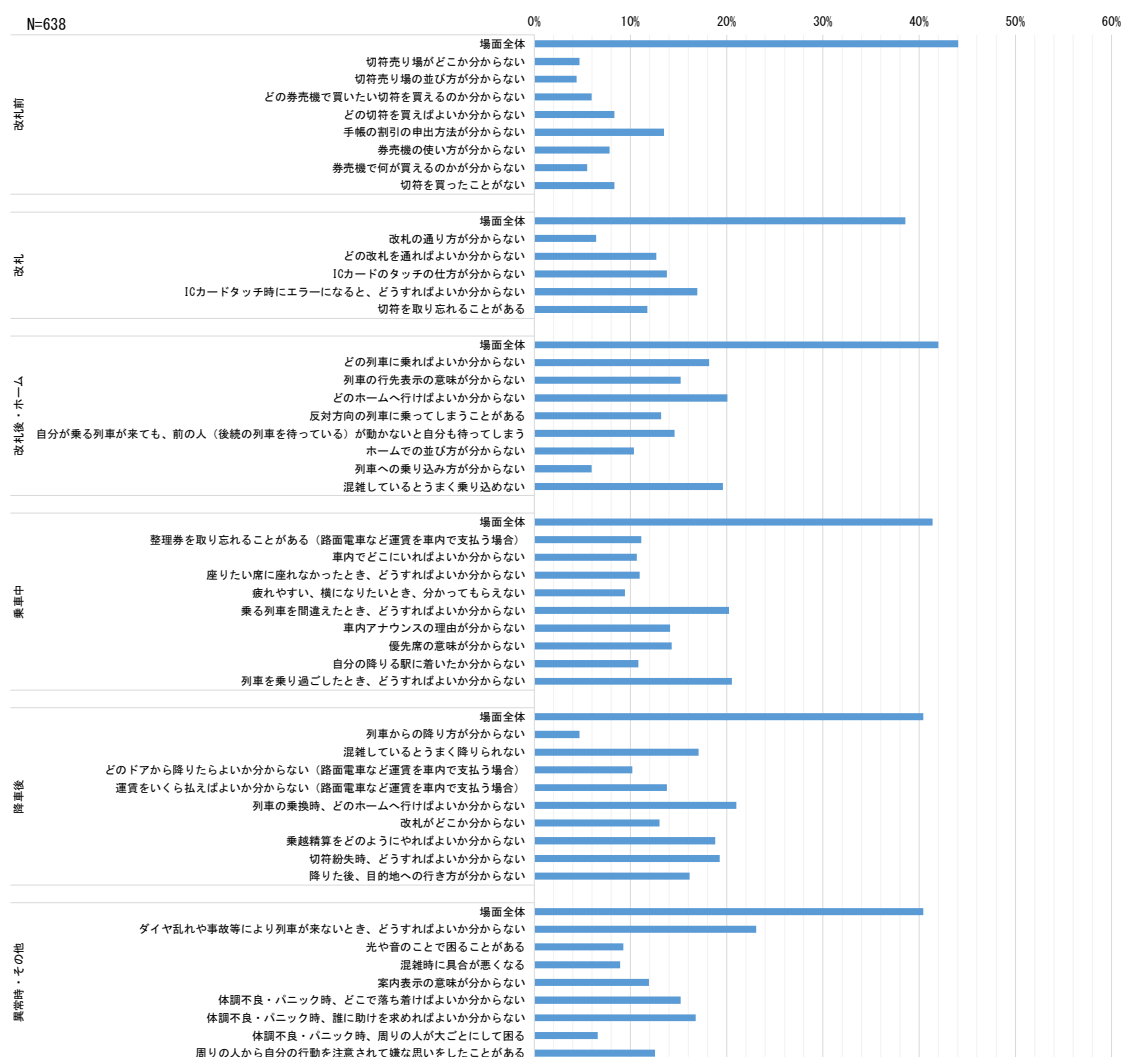


## ④精神障害



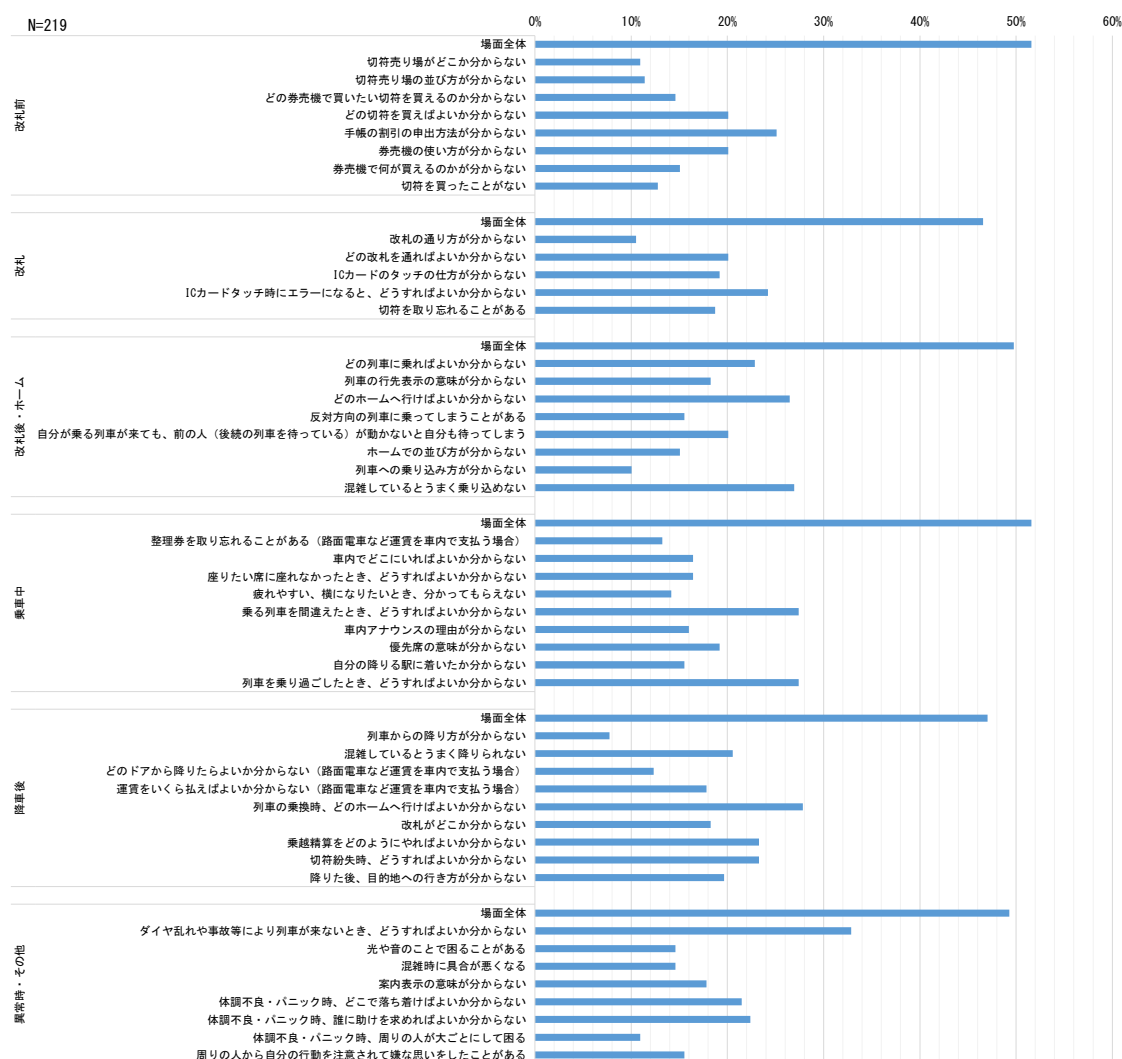
### 3) 鉄道利用時に困ること – シンプル版 –

#### ①全回答者



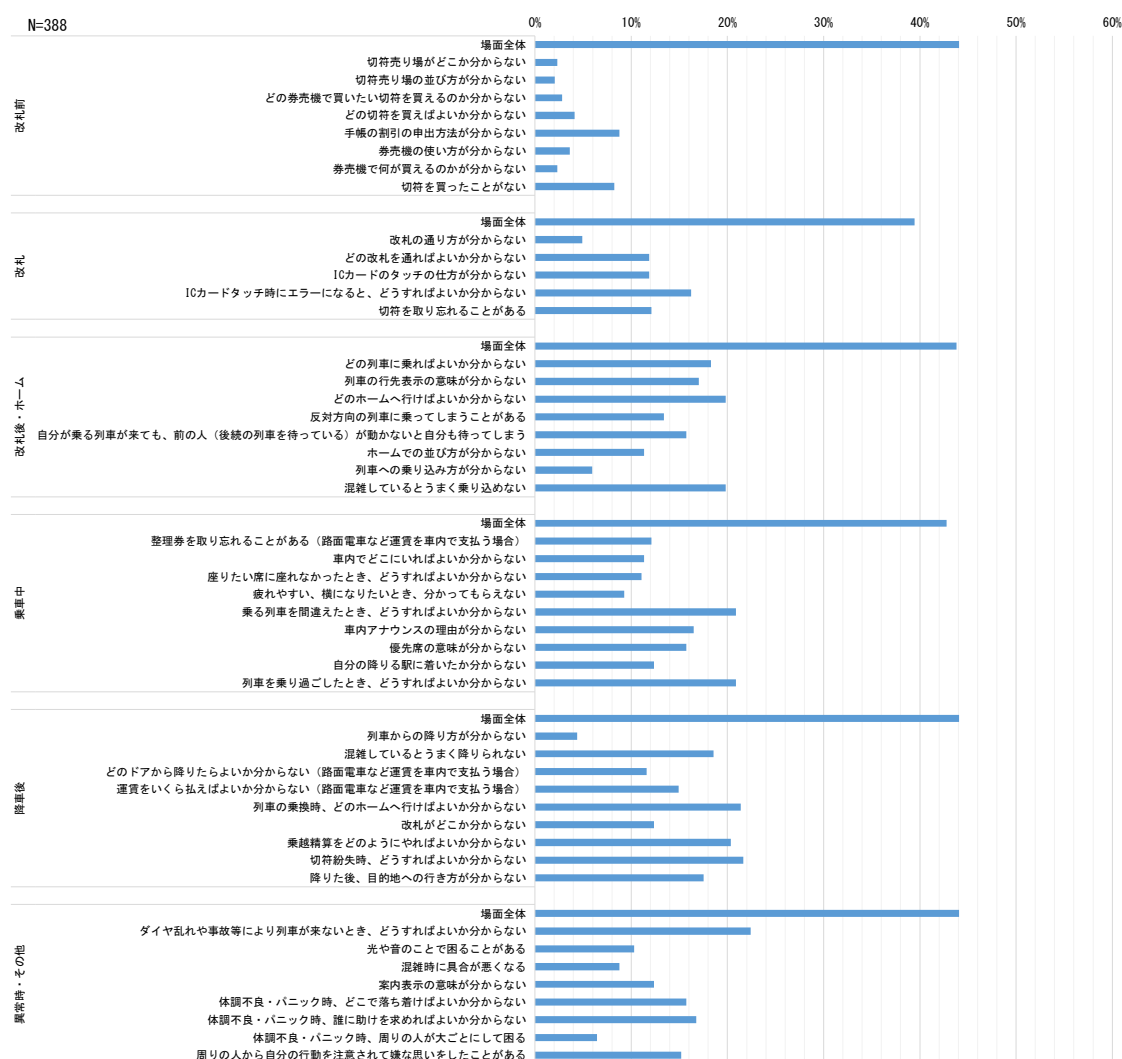
※シンプル版では、各場面に対し、当該場面で困ることがあるかを最初に尋ね、「困ることがある」と回答した人だけが各場面の具体的な困りごとに対して当てはまるものを全て選択する方式とした。グラフでは選択した回答者の割合を青色で示している。各場面において、具体的な困りごとの選択率は常に場面全体の選択率よりも低い結果となる。

## 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。

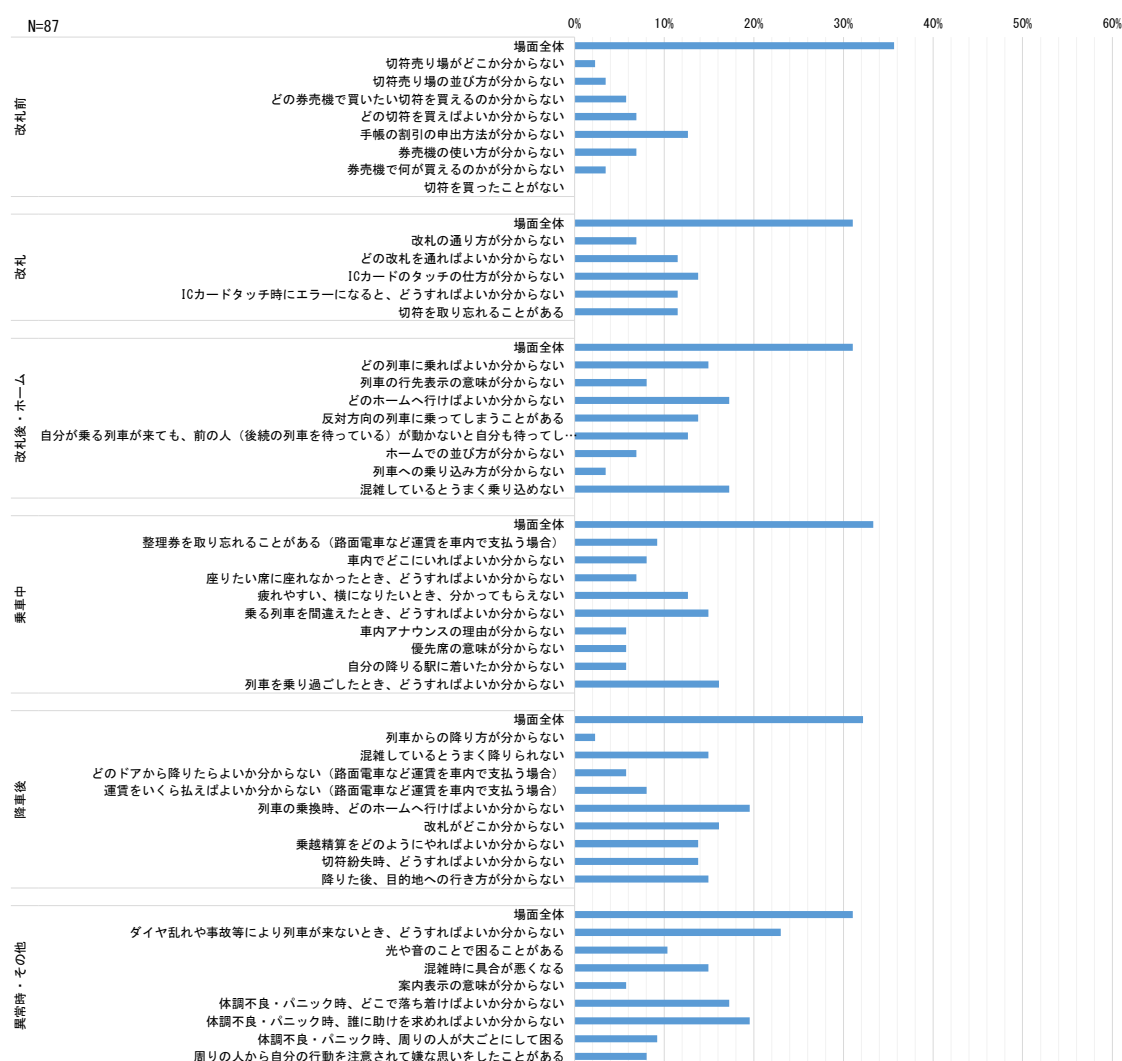
### ③発達障害



※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。



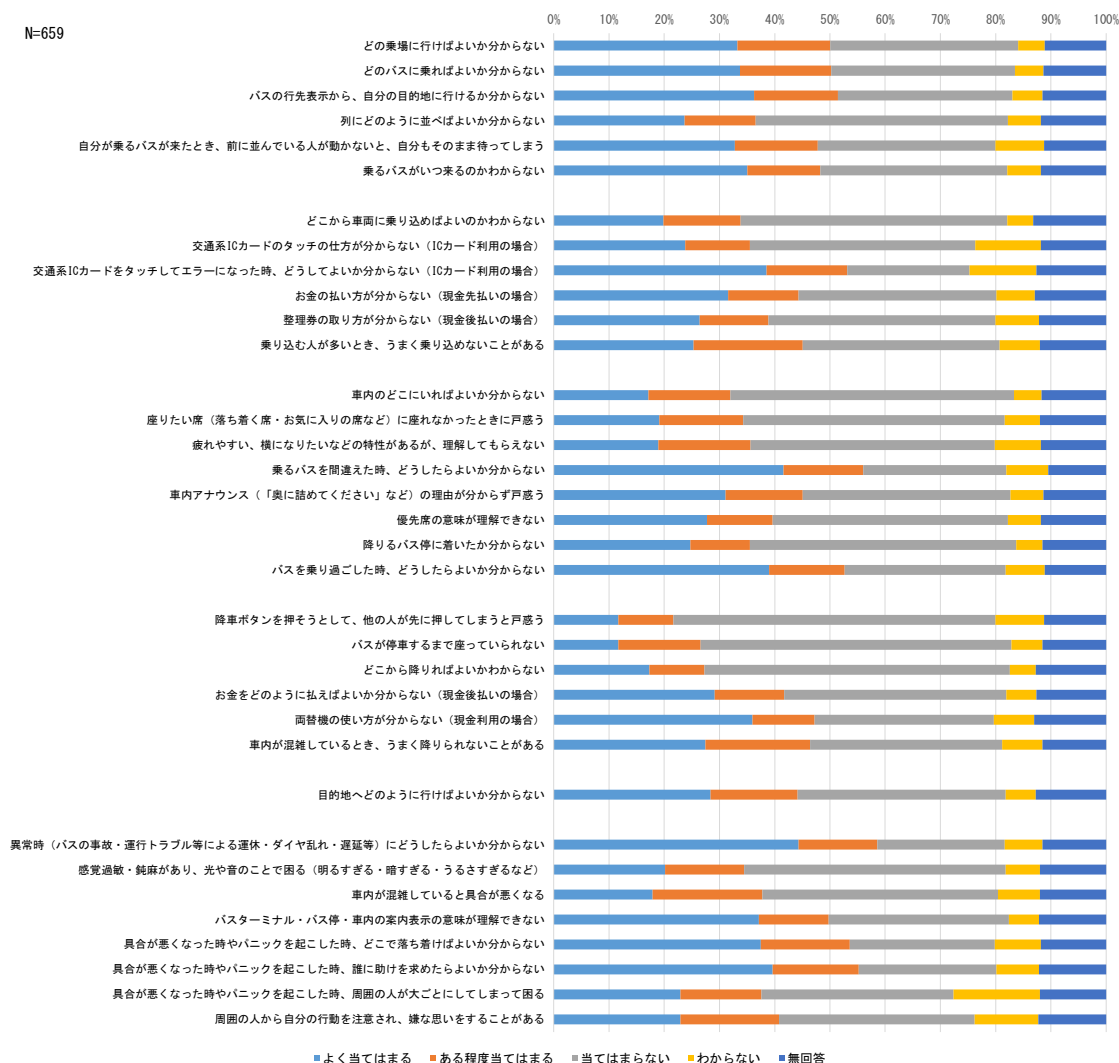
## ④精神障害



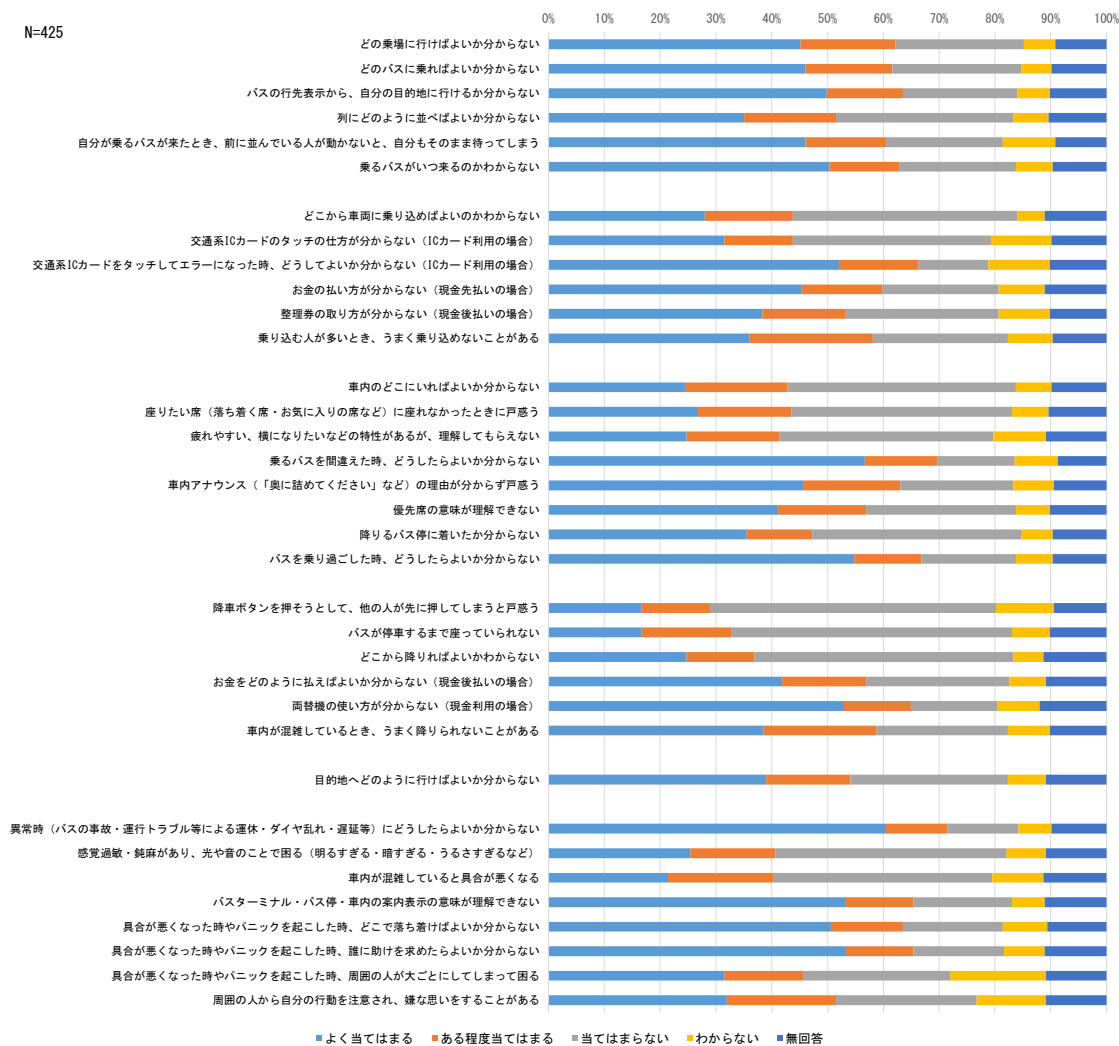
※シンプル版では、各場面に対し、当該場面で困ることがあるかを最初に尋ね、「困ることがある」と回答した人だけが各場面の具体的な困りごとに対して当てはまるものを全て選択する方式とした。グラフでは選択した回答者の割合を青色で示している。各場面において、具体的な困りごとの選択率は常に場面全体の選択率よりも低い結果となる。

#### 4) バス利用時に困ること　－基本版－

##### ①全回答者

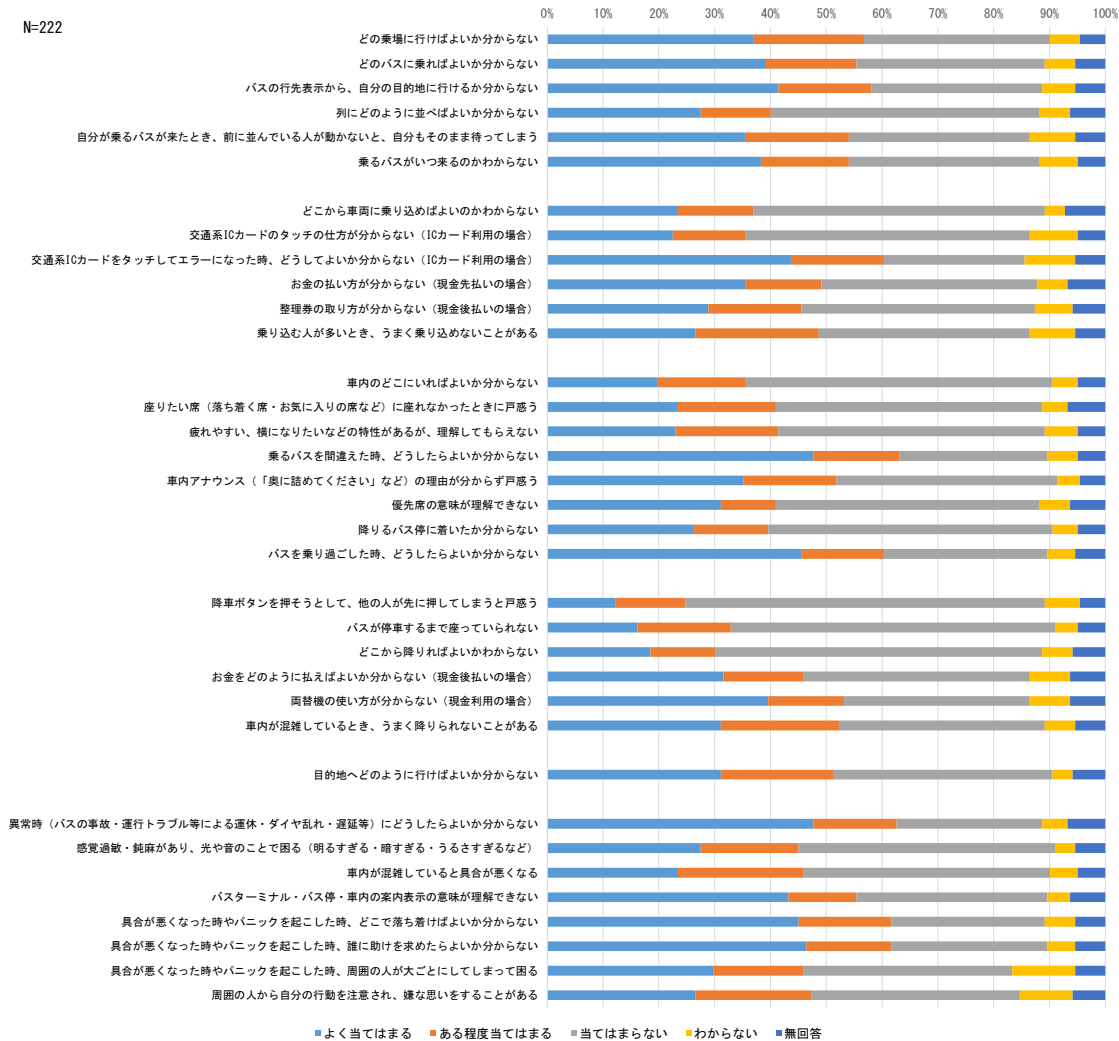


## ②知的障害



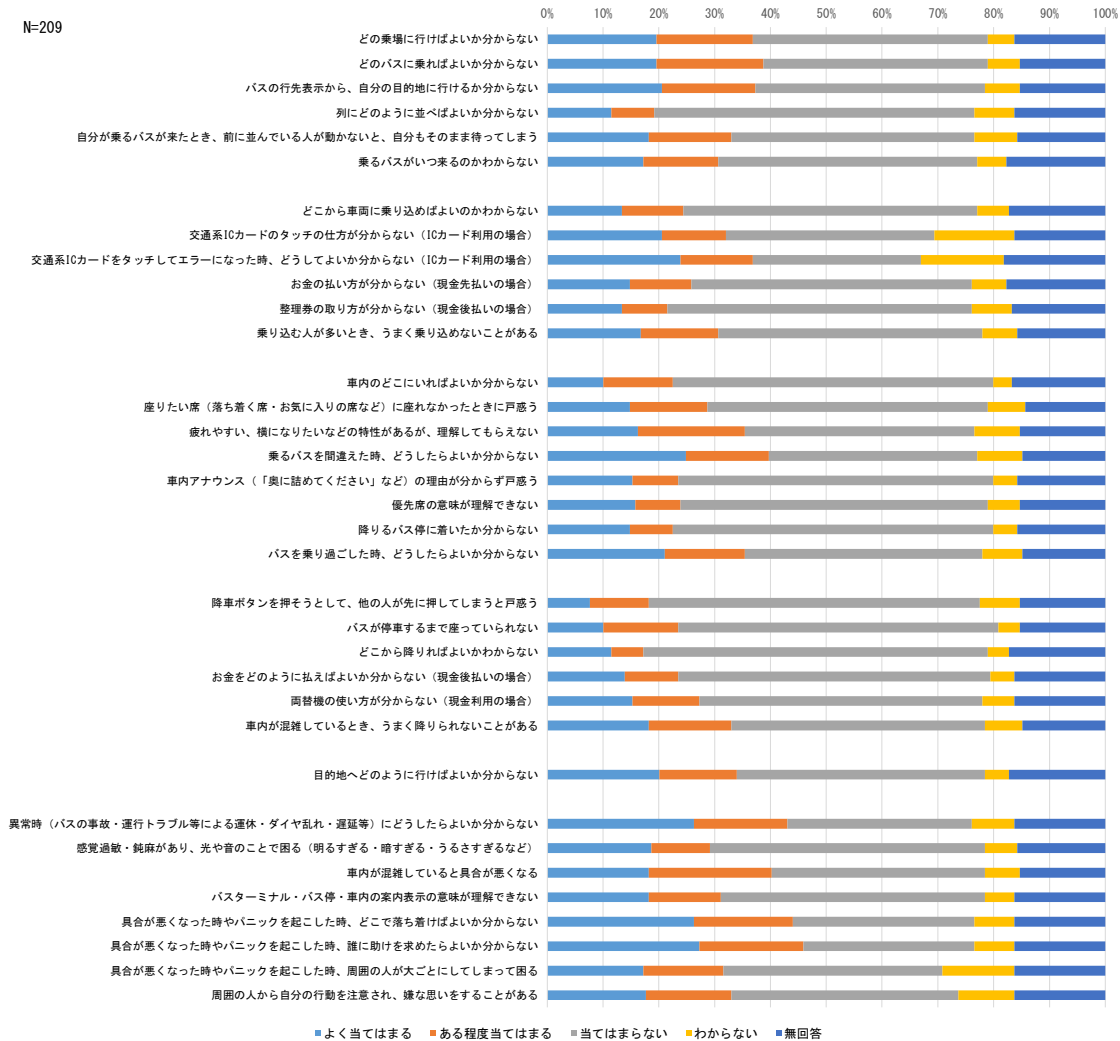
### ③発達障害

N=222



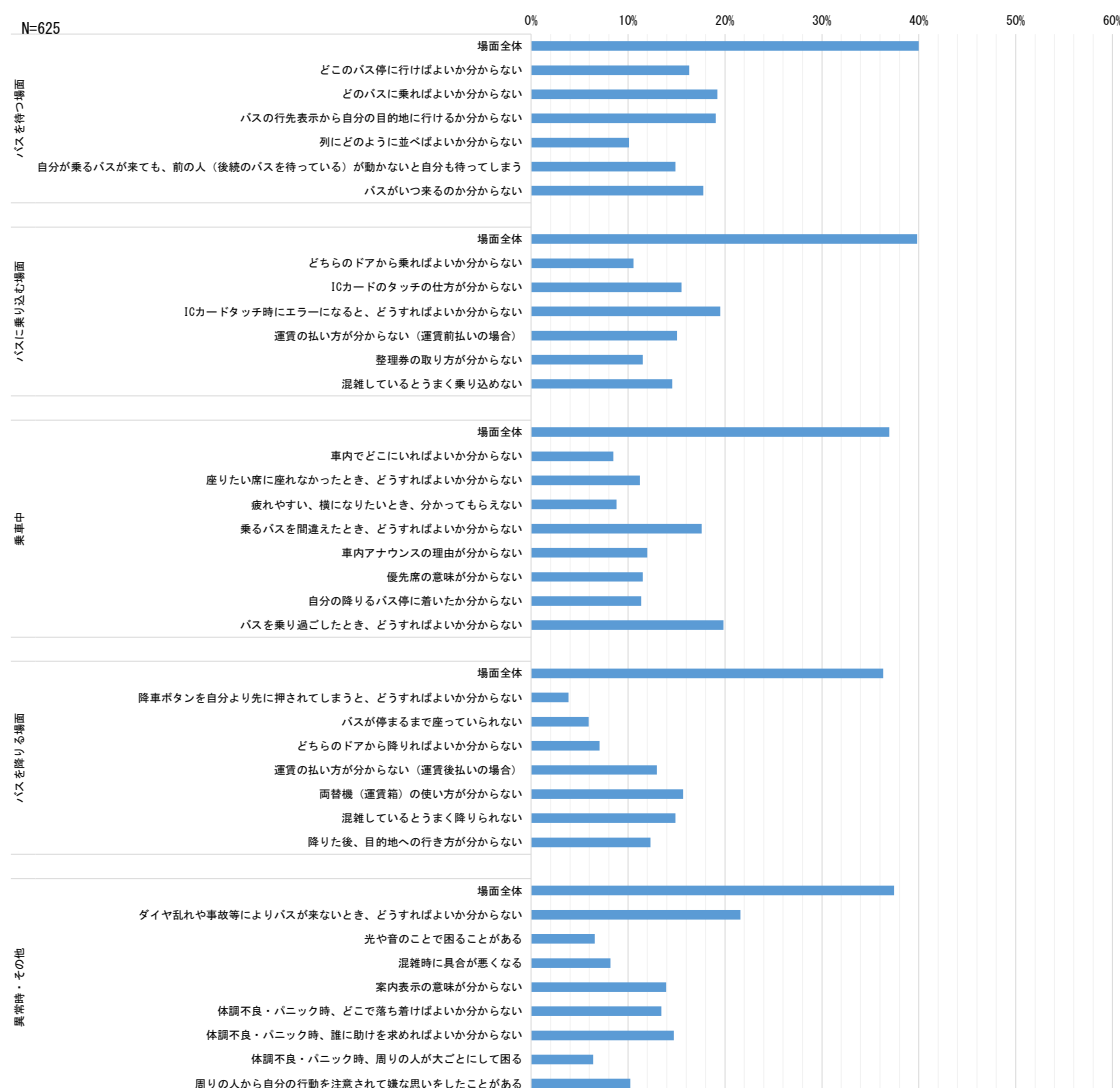
## ④精神障害

N=209



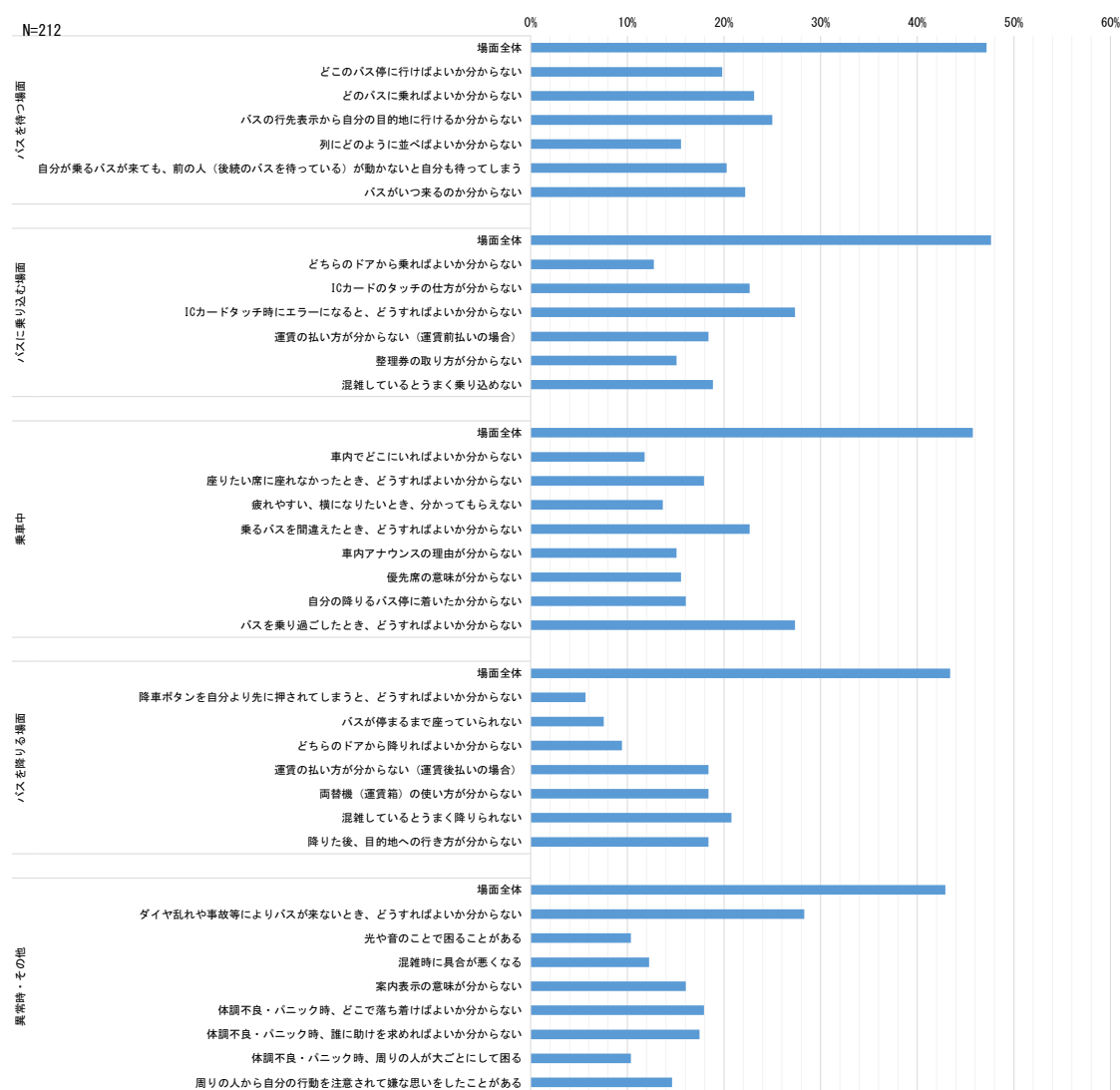
## 5) バス利用時に困ること – シンプル版 –

### ①全回答者



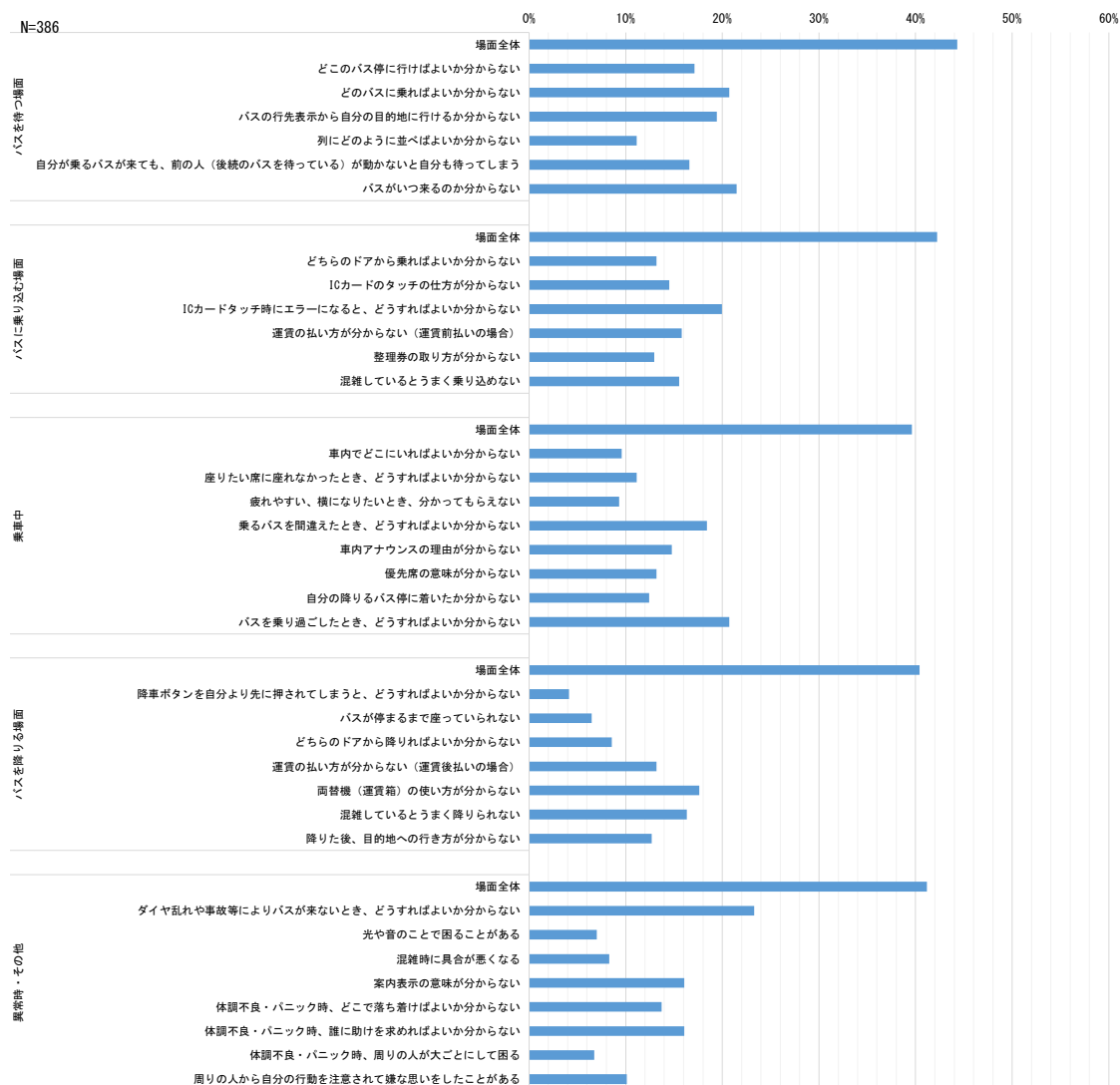
※シンプル版では、各場面に対し、当該場面で困ることがあるかを最初に尋ね、「困ることがある」と回答した人だけが各場面の具体的な困りごとに対して当てはまるものを全て選択する方式とした。グラフでは選択した回答者の割合を青色で示している。各場面において、具体的な困りごとの選択率は常に場面全体の選択率よりも低い結果となる。

## 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。

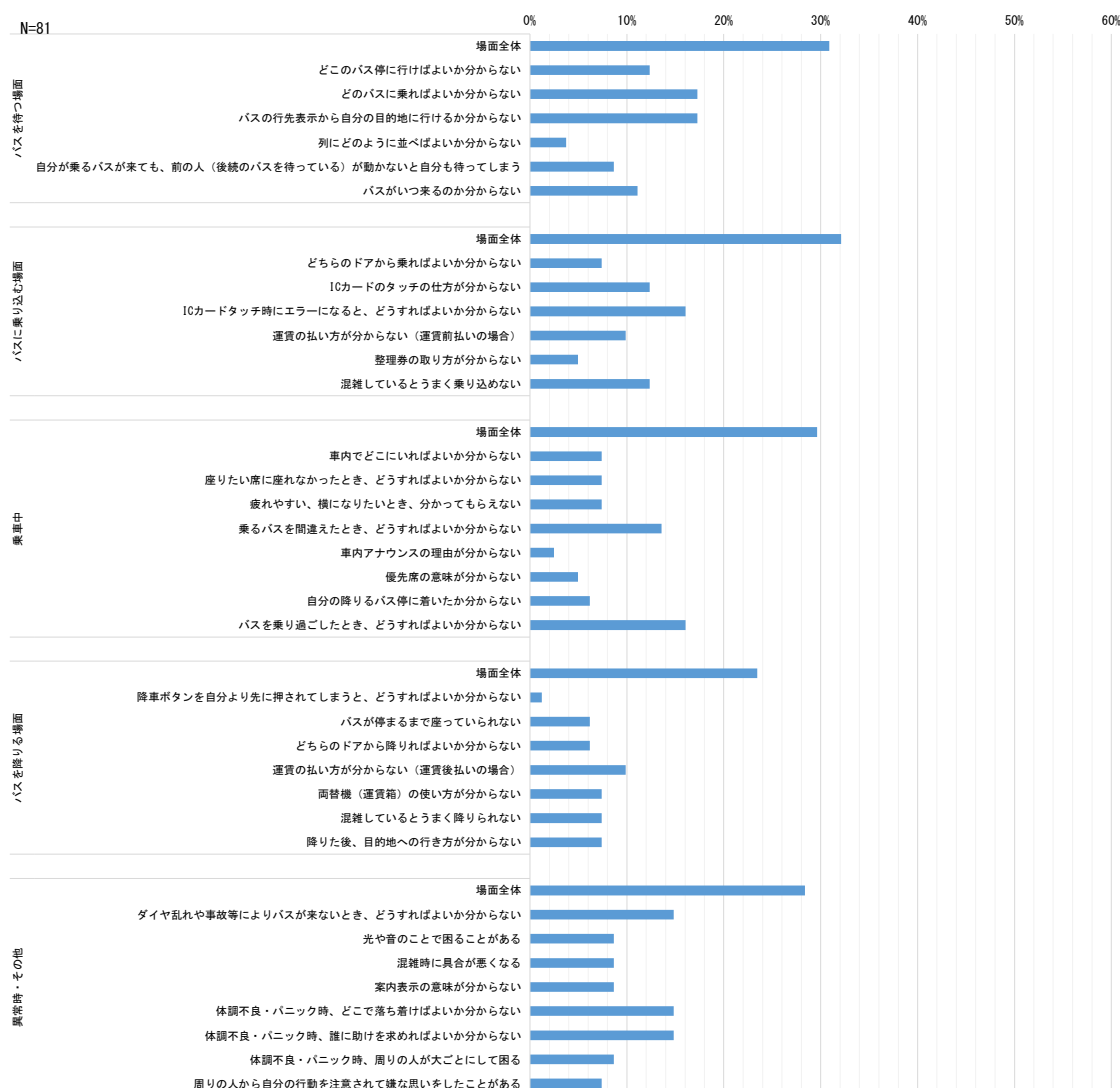
### ③発達障害



※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。

## 6) 自由意見

### 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 |              |    |

※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。

※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  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 路線図で目的地の駅を探すのが大変。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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わからない</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 券売機の使い方が難しい | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 乗り継ぎがあると経路駅や路線の選択が難しい。</li> <li>・ 券売機にお札を入れるのが難しい。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 漢字が読めないのでルビがあるとよい。</li> </ul> |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・字が細かいし、情報が沢山ありすぎる。</li> <li>・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。</li> <li>・券売機の画面が明るすぎる。</li> <li>・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。</li> <li>・障害者マークの付いた券売機が少なく混みやすい。</li> <li>・車いすだと販売機で切符を買うのが難しい。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>                                                                   |
| 障害者割引 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者割引用の IC カードを発売してほしい。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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が明示されていない。</li> <li>・障害者割引切符を券売機で買えるようにしてほしい。</li> <li>・障害者割引がもっと簡単に使えれば。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> |
| その他   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・気になるものが多すぎて、切符を購入できない。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・気分次第でムラがあるため、答えはひとつではない。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                 |

|  |                                                                                                                                                                                                              |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・定期券の買い方がわからない。</li> <li>・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。</li> </ul> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| ②改札を通る場面 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 改札機の通り方  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・IC カードの残高の表示が読み取れない。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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いで欲しい。</li> <li>・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。</li> <li>・ラッシュ時は、改札の反対側から人が来ると困る。</li> <li>・切符を入れる場所やタッチの場所がわからない。</li> <li>・改札機に切符を入れることが出来ない。</li> <li>・切符用の改札が少ないので、探すのが大変。</li> <li>・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ってしまう事がある。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・「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。</li> <li>・荷物がひっかかったりして改札をうまく通れない。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・機械が相手ではどう接して良いか理解できない。</li> <li>・システムがどんどん変わるのについていけない。</li> </ul> |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| エラー時 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、犯罪者にとらえられそうで心配。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・車椅子使用だと視点が低いので扉が怖い。</li> <li>・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。</li> </ul>                                                                                             |
| その他  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・帰りの時間を必ず聞かれることに困惑する。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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）。</li> <li>・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。</li> <li>・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癇癪を起こさないか心配。</li> <li>・切符を破ってしまうことがある。</li> <li>・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。</li> </ul> |

### 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付きづらい。
- ・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に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、何が起ころうと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くていや。
- ・ICカードを普段使っているのに、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ったりとローカル電車は特に苦手。
- ・前の人の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。

#### ④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：指定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と、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、痴漢に間違われぬか不安。女性のとな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、迷子と思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、その後に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列車を乗り替える場面

- ・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欲しい。
- ・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改札を出た後場面

- ・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くることがあった。
- ・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「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いといけない。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。

- ・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ブ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つ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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・車外アナウンスが聞き取りにくい。</li> <li>・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。</li> <li>・運転手によって対応が違う。</li> <li>・ドライバーのアナウンスは、ほぼ聞いていない。</li> </ul> |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・色々行き先が書いてあって、よくわからない。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 過ごし方 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・妄想とか幻聴で集中できず、降りられないことがある。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・乗るとすぐ一番前でずっと立っている。</li> <li>・手すりやつり革を上手く持てずに、不安定になる。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> |

| ④バス車両から降りる場面 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 降り方          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・降車ボタンを押せず、降りられないこともある。</li> <li>・降車ボタンを押し忘れることがある。</li> <li>・降りる時にボタンを押す事を、理解出来ない。</li> <li>・降車ボタンを適切なタイミングで押すのが難しい。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> |

|     |                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 手帳を見せなければならないので、降りる時に手間取る。</li> <li>・ 後部座席が好きなので、座る位置によっては降りるときに時間がかかってしまう。</li> </ul>                                           |
| 支払い | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現金後払いの金額が分からない。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 料金表の見方がわからない。</li> </ul>                                                                                             |
| 案内  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「次は～です」のアナウンスが聞こえにくいし、表示は一番前にしかないので見にくい。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。</li> <li>・ 次の停留所の案内アナウンスが早口なのが困っている。</li> <li>・ バスの中のボタンの位置、アナウンス、掲示板が不親切。</li> </ul> |
| その他 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 車内での転倒、降りる時の転倒がある。</li> <li>・ 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。</li> </ul>                                                                                                  |

#### ⑤バスから降りた後の場面

- ・ 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来るまで待つしかなく、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 × (バスマーク)、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もので、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。



### ③ 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   |

#### ◆ 鉄道

- ・ 席を譲ってくれた。(多数)
- ・ 係員の人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くださり、車椅子のお子さんが涙ぐんでいた。電車に乗ってみ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に通うようになった。
- ・ 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、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、保護者へ電話をしにくるが、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掛けてくれた。
- ・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。

#### ◆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。
- ・バスを乗り間違えてど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」と声を掛けてくれた。
- ・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、急かされ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にあって周りの人に押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。

#### ④ 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

| ◆ 公共交通利用時、運行会社に配慮してほしいこと |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 案内・情報提供                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・画面表示や支払い(不足分精算含み)方法の統一＆画一化。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・変更の際には、分かりやすく提示して欲しい。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・台風の時に、バスが動いているか、早めに知りたい。</li> <li>・市電の運賃表をみやすくしてほしい。</li> <li>・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。</li> <li>・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ほしい。</li> </ul> |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・駅名のアナウンスを分かりやすくしてほしい。</li> <li>・ものごとをはっきりとアナウンスをしてほしい。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>           待遇         </p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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疑似体験などの機会を設けてほしい。</li> <li>・「速くしてほしい」という雰囲気係員が出さないで欲しい。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・困った状況にいて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みてほしい。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。</li> <li>・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。</li> <li>・外見に臆さず、声を掛けてほしい。</li> <li>・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。</li> <li>・乗車場所に案内してくれたり、乗車券を一緒に購入してほしい。</li> <li>・誰かに連絡をしたいかを、聞いてほしい。</li> <li>・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。</li> </ul> |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・ヘルプマークのことを乗っている人にわかってほしい。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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してほしい。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。</li> <li>・各駅に支援者を配置してほしい。</li> </ul> |
| 施設整備等 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・安全のために全ての駅にホームドアをつけて欲しい。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・気分が悪くなった時に、休める場所があるといい。</li> <li>・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。</li> </ul>                                                                                                                                   |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| IC カード等 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・介助者（特に親）も分りにくいと感じることがあり、回数券についても買い方が分からない時がある。I Cカードの利用を主とするならば、楽になる。</li> <li>・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。</li> <li>・障害者用の交通 IC カードを作ってほしい。</li> <li>・バスで障害者手帳を見せたくないで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。</li> <li>・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。</li> </ul>                                                                                                                            |
| 割引      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・収入が障害年金だけなので無料にして欲しい。</li> <li>・J R も障害者割引をしてほしい。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・割引の使い方を統一して欲しい。</li> </ul>                                                                                                                                        |
| その他     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・電車とバスが連結できるように、時間を調整してほしい。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> |

## 2.2.2 公共交通事業者に対するアンケート調査

表 調査方法等

|      |                                  |
|------|----------------------------------|
| 調査方法 | 紙媒体（メール、FAX 等）、WEB アンケート         |
| 対象者  | 鉄道事業者、バス事業者                      |
| 調査期間 | 2020 年 9 月 23 日～2020 年 10 月 14 日 |

### ■回答件数

| 事業者   | 回答件数 | 依頼社局数                                                                      |
|-------|------|----------------------------------------------------------------------------|
| 鉄道事業者 | 29 件 | 36 社局<br>JR3 社、民鉄協「大手民鉄」16 社、地下鉄協会会員 31 社局<br>（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<br>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

・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>                                                                                                                |
| 電車を待つ   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・色々移動され、降車駅等関係箇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</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>                                                                                                                                                                                           |

| 場面       | 生じている事象                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 対応の工夫等                                                                                                                                                        |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p>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</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |
| 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>             |
| 車両から降りる  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・他の方を押しつ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>                                                                       |

| 場面                | 生じている事象                                                                                                                                                                                                                                                                | 対応の工夫等                                                                                                                                                                                |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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> |
| 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>      |

| 場面  | 生じている事象                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 対応の工夫等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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> <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がある。</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> <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な不安だった 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>                                                                                                                                                               |
| 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>                                                                                     |

| 場面       | 生じている事象                                                                                                                                                    | 対応の工夫等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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> <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. 海外における知的・発達障害者等に対する交通事業者等の取組

表 海外事例一覧表 (1/2)

|   | 国                | 運営会社                    | プログラム内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 参考文献                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | アメリカ (ニューヨーク)    | ニューヨーク市、MTA NYC Transit | <p>障害者に無料で旅行トレーニングを実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●旅行の計画：スケジュール、標識、電話、情報サービス、およびランドマークの使用。</li> <li>●指示を覚えて従う。</li> <li>●常に安全に旅行する。</li> <li>●正しいバス停、バス、地下鉄の駅、または地下鉄を特定する。</li> <li>●サービスの中断、遅延、および緊急事態への対処。</li> <li>●松葉杖、歩行器、車椅子、スクーターなどの移動補助器具を正しく使用する。</li> <li>●適切な情報源からの情報/ヘルプの要求。</li> </ul>                                                                                                                     | <a href="https://translate.google.com/translate?hl=ja&amp;sl=en&amp;u=https://new.mta.info/accessibility/travel/travel-training&amp;prev=search&amp;pto=aue">https://translate.google.com/translate?hl=ja&amp;sl=en&amp;u=https://new.mta.info/accessibility/travel/travel-training&amp;prev=search&amp;pto=aue</a><br><a href="https://new.mta.info/accessibility">https://new.mta.info/accessibility</a> |
| 2 | アメリカ (サンフランシスコ)  | SFMTA                   | <p>トランジットスキルを向上させたい、またはMuniシステムを使用してより多くの経験を積みたいと考えている高齢者や障害を持つ人々の個人またはグループを対象に無料で旅行トレーニングを実施。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <a href="https://www.sfmta.com/getting-around/accessibility/travel-training">https://www.sfmta.com/getting-around/accessibility/travel-training</a><br><a href="https://www.sfmta.com/muni">https://www.sfmta.com/muni</a>                                                                                                                                                                                 |
| 3 | イギリス (パリ)        | RATP                    | <p>「モビリティワークショップ」を伴うパリにも存在します。RATPの輸送システムは、読んで理解しやすい言語でガイドを公開しています。</p> <p>知的障害のある人の中には、簡略化されているれば地図を使用できる人もいます。多くの都市には、主要な場所の写真を含む地図があります。この地図には安心感があり、目的地に到着したときに目的地を簡単に認識できます。ロンドン交通局 カラー、白黒、大活字、オーディオなど、さまざまな形式のマップの大規模なコレクションを提供します。</p>                                                                                                                                                                                               | <a href="https://www.ratp.fr/groupe-ratp/pour-nos-voyageurs/la-pedagogie-de-la-mobilite">https://www.ratp.fr/groupe-ratp/pour-nos-voyageurs/la-pedagogie-de-la-mobilite</a>                                                                                                                                                                                                                                |
| 4 | メキシコ(メキシコシティ)    | Mexico City Metro       | <p>各駅を識別するためのアイコンがあります。これらのグラフィック要素は、名前の代わりに、知的障害のある乗客や読むことができない乗客が経路探索を容易にします。</p> <p>都市空間ではまだ開発が進んでいないため、舗装のマーキングは、すべての一般の人々の経路探索に大きな可能性を秘めています。なおリパブルでは、主要なバス停の場所は、バス番号を組み込んだフットプリントで示され、カラーコードで区別されます。</p>                                                                                                                                                                                                                              | <a href="https://translate.google.com/translate?hl=ja&amp;sl=en&amp;u=https://www.inclusivecitymaker.com/transport-accessibility-intellectual-disability/&amp;prev=search&amp;pto=aue">https://translate.google.com/translate?hl=ja&amp;sl=en&amp;u=https://www.inclusivecitymaker.com/transport-accessibility-intellectual-disability/&amp;prev=search&amp;pto=aue</a>                                    |
| 5 | オーストラリア (シドニー)   |                         | <p>知的障害のある人々によるモバイルテクノロジーの使用と、その社会的包摂を改善する能力について学際的な研究を行っています。タブレットやスマートフォンのアプリは、日常生活で買い物をしたり、通貨を数えたり、スケジュールを整理したり、もちろん公共交通機関で旅行したりするのに役立ちます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <a href="https://translate.google.com/translate?hl=ja&amp;sl=en&amp;u=https://www.inclusivecitymaker.com/transport-accessibility-intellectual-disability/&amp;prev=search&amp;pto=aue">https://translate.google.com/translate?hl=ja&amp;sl=en&amp;u=https://www.inclusivecitymaker.com/transport-accessibility-intellectual-disability/&amp;prev=search&amp;pto=aue</a>                                    |
|   | オーストラリア (ビクトリア州) | ビクトリア州                  | <p>The Travel Education Framework (TEF)により、専門学校が公共交通機関で学校に自立的に旅行するための知識、スキル、自信を与えるプログラムです。TEFは、小学校高学年から12年生までの生徒を対象にしており、プログラムの進行状況は、各生徒の成長率によって異なります。TEFでは、適切な身体的、認知的、感情的能力を備えた学生のみが高度な旅行教育に進み、独立した旅行者になれる。</p> <p>【学習トピック】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●旅行教育に参加する学生の選択</li> <li>●教室の計画と、旅の計画、移動、適切な行動、安全の維持に関する実践的なレッスン</li> <li>●リスクの特定と軽減。</li> <li>●テンプレートの招待状</li> <li>●旅行契約</li> <li>●プログラムについての両親へのアドバイス。</li> </ul> | <a href="https://translate.google.com/translate?hl=ja&amp;sl=en&amp;u=https://www.education.vic.gov.au/school/teachers/learningneeds/Pages/traveleducationframework.aspx&amp;prev=search&amp;pto=aue">https://translate.google.com/translate?hl=ja&amp;sl=en&amp;u=https://www.education.vic.gov.au/school/teachers/learningneeds/Pages/traveleducationframework.aspx&amp;prev=search&amp;pto=aue</a>      |



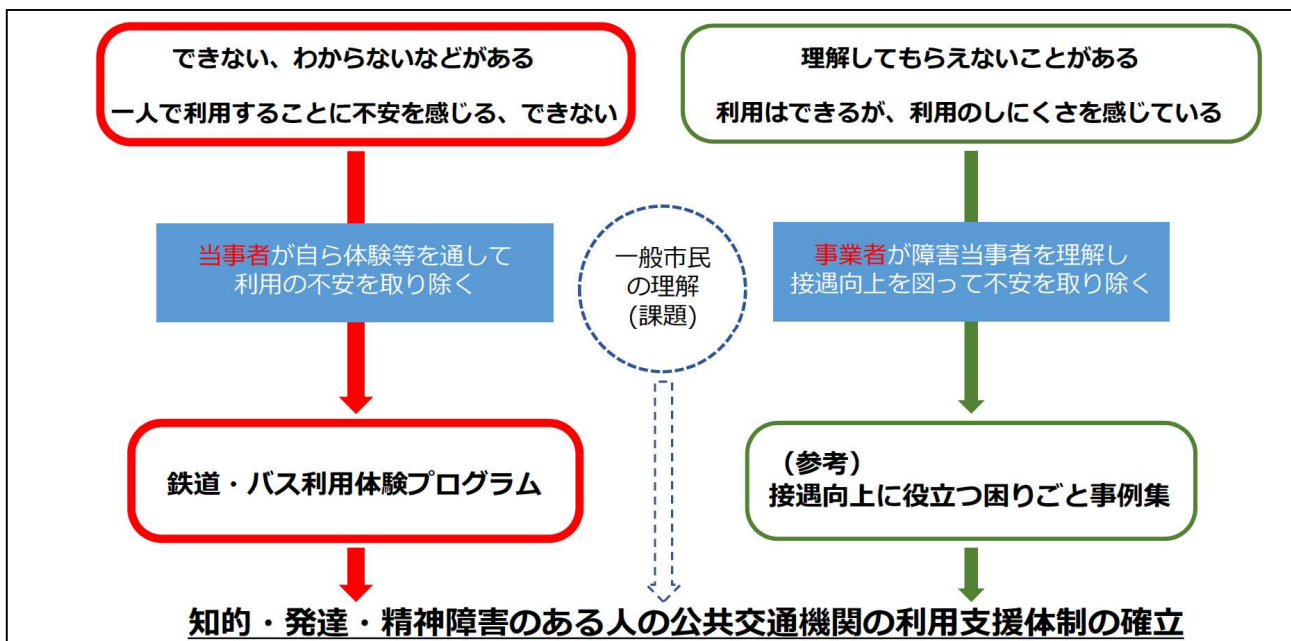
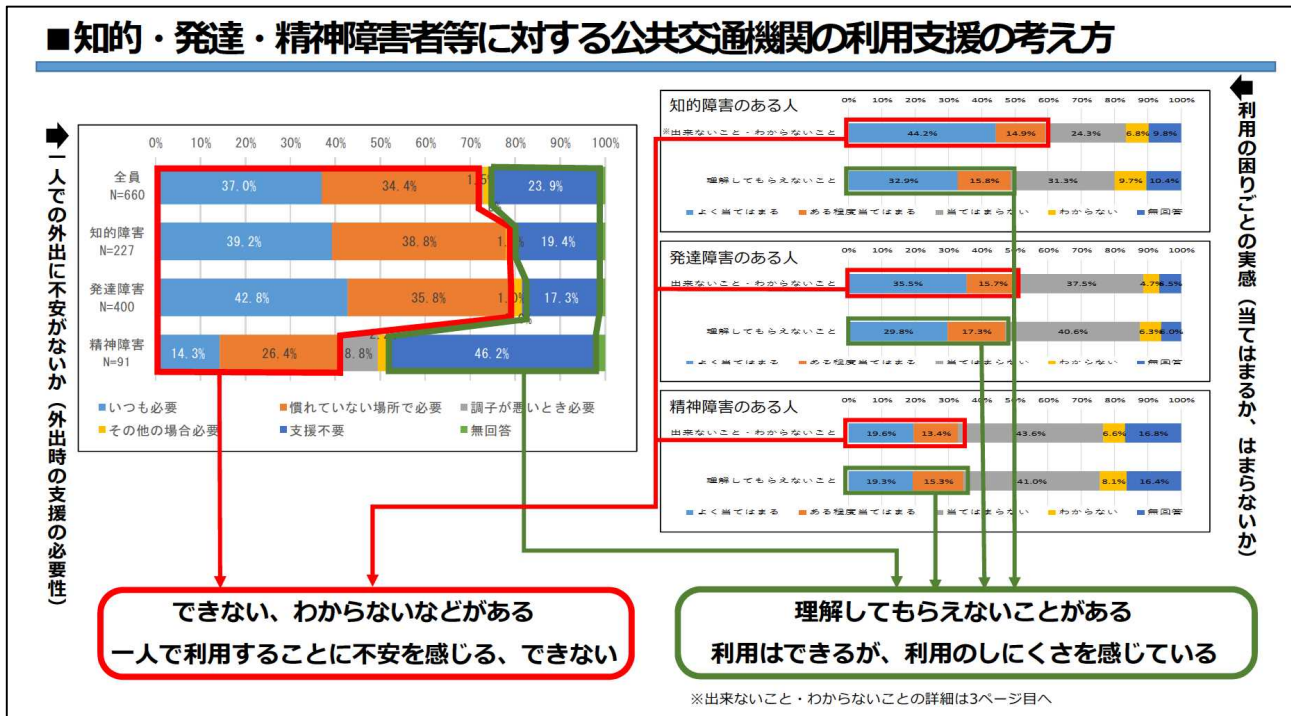
表 海外事例一覧表（2/2）

|    | 国                 | 運営会社                                | プログラム内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 参考文献                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | アメリカ（コネチカット州）     | ケネディセンター<br>（コネチカット州運輸局から助成金を受けている） | コネチカット州全体でローカルバスと鉄道システムを1対1で適切かつ安全に使用方法を障害者と高齢者に教える無料の旅行トレーニング。トレーニングプロセスは、安全性に全体的に重点を置いて、個人のニーズに合わせて個別化されており、資格のあるモビリティインストラクターが、都合の良いときにご希望の場所にご案内します。あなたが一人で旅行する準備ができるまで、インストラクターはあなたと一緒にいて、安全な旅行のためのテクニックを教えます。バス/電車に乗るのに必要なスキルを教えることに加えて、ケネディセンター旅行トレーニングプログラムは次のような問題に対処します。<br>●交差点<br>●見知らぬ人との交流<br>●予期せぬ事態に備える<br>●紛失した場合の対処方法<br>●適切な車椅子の固定<br>●自己擁護 | <a href="https://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&amp;hl=ja&amp;prev=search&amp;pto=aue&amp;rurl=translate.google.com&amp;sl=en&amp;sp=nmt4&amp;u=https://www.thekennedycenterinc.org/what-we-do/programs-services/mobility-services/travel-training.html&amp;usg=ALkJrhV0McCx7iOQ3gjj_MPKvVxD41MFA">https://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&amp;hl=ja&amp;prev=search&amp;pto=aue&amp;rurl=translate.google.com&amp;sl=en&amp;sp=nmt4&amp;u=https://www.thekennedycenterinc.org/what-we-do/programs-services/mobility-services/travel-training.html&amp;usg=ALkJrhV0McCx7iOQ3gjj_MPKvVxD41MFA</a> |
| 7  | 韓国                |                                     | 【地下鉄】 ボランティア等による移動制約者の誘導 視覚障害者誘導など移動制約者配慮の「ワンストップケアサービス」を 2008 年から実施し、有人改札で申し出を受けて、職員やボランティア（学生、老人協会の派遣者）のいずれかが対応する。このサービスの利用実績は 4.4 人／日／駅（2011 年 1～6 月）。職員やボランティア向けの障害者接遇に関するエチケット講習は年2回実施している。<br>【車両】 ソウル都市鉄道公社では、車両妻側の優先席（1 編成 8 両あたり 24 ヶ所）のほかに、妊産婦などを配慮し、各車両に交通弱者配慮席（高齢者の表示なし）を 7 席設置した。優先席には高齢者が主に座るため、障害者や妊産婦などが座りにくいため新たに導入した。                        | アジア諸国等のバリアフリーに関する 情報収集と調査                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8  | 台湾                |                                     | 【地下鉄】 ①駅ボランティア等による案内：主要な駅には案内を行うボランティアが配置されている。②わかりやすい案内標識（サイン）：エレベーター、トイレまでの距離等の案内標識の文字やピクトグラムは大きく、わかりやすい。また、移動制約者のエレベーターの優先利用の表示がある。                                                                                                                                                                                                                         | アジア諸国等のバリアフリーに関する 情報収集と調査                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 9  | 香港                |                                     | 【地下鉄】 路線相互の乗り換えは、同一ホームでスムーズ 地下鉄（MTR）では、主な乗換駅において同じ方向の路線へ島式ホームで乗換られる。                                                                                                                                                                                                                                                                                           | アジア諸国等のバリアフリーに関する 情報収集と調査                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 10 | ドイツ連邦共和国（ノルトホルン市） | ノルトホルン市                             | 路線バス通学指導 “MogLi”が行われている。ドイツ連邦共和国ノルトホルン市では、国や自治体、大学がともに学校の障害児童生徒の通学練習、交通教育を支援するプログラムを作り、バス事業者と連携して路線バスによる通学を実践している。                                                                                                                                                                                                                                             | 知的障害生徒の通学支援 海外先進事例<br>ドイツ・ノルトホルン市における、路線通学指導の取り組み                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 11 | ブラジル連邦共和国（クリチバ市）  | クリチバ市                               | 送迎バスシステム“SITES”が利用されている。ブラジル連邦共和国クリチバ市では、乗継ターミナルで学校別のバスに乗り換えをする独特のシステムを導入している。学校別のバスが市内を巡回するよりも、短い所要時間で通学することを可能にした。                                                                                                                                                                                                                                           | 知的障害生徒の通学支援 海外先進事例                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 12 | 日本（大分県）           | 社会福祉法人シンフォニー                        | バス・鉄道による乗車実験をもとにした通所自立支援マニュアル「ひとりで乗りたい♪」を作成。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 大分県「バス・鉄道による乗車実験をもとにした通所自立支援マニュアル」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## 4. 利用体験プログラム(案)等の作成

### 4.1 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

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について、以下の通り整理した。



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)については、以下の通りとする。

## 【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わからない                                 |
|            | どの切符を買えばよいかわからない                                       |
|            | 手帳の割引の申出方法がわからない                                       |
|            | 券売機の操作がわからない                                           |
| 改札入場       | 券売機の機能が多すぎて混乱してしまう                                     |
|            | 改札をどのように通ればよいかわからない                                    |
|            | どの改札機を通ればよいかわからない(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、どうしたらよいかわからない                   |
|            | 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わからない                                       |
|            | 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わからない                                      |
|            | 逆方向の列車に乗ろうとしてしまう                                       |
| 乗車         | ホームでどのように並べばよいかわからない                                   |
|            | 乗車へどのように乗り込めばよいかわからない                                  |
|            | 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 |
| 車内         | 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わからない                                      |
|            | 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、機になりに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、どうしたらよいかわからない                               |
|            | 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                 |
| 降車         | 優先席の意味が理解できない                                          |
|            | 降りる駅に着いたかわからない                                         |
|            | 列車を乗り過ごした時、どうしたらよいかわからない                               |
|            | 車両からどのように降りたらよいかわからない                                  |
| 乗換         | 車内でどこに降りたらよいかわからない                                     |
|            | どのドアから降りたらよいかわからない(路面電車など運賃を車内で支払う場合)                  |
| 改札出場       | 運賃をいくら払えばよいかわからない(路面電車など運賃を車内で支払う場合)                   |
|            | 改札がどこにあるかわからない                                         |
| 駅外         | 改札がどこにあるかわからない                                         |
|            | 乗り越し精算をどのようにしたらよいかわからない                                |
| 異常時<br>その他 | 切符を無くした時、どうしたらよいかわからない                                 |
|            | 目的地へどのように行けばよいかわからない                                   |
|            | 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わからない           |
|            | 感覚過敏・純音が有り、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                                    |
| 異常時<br>その他 | 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わからない                  |
|            | 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わからない                 |
|            | 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ている                 |
|            | 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わからない                                |
|            | どのバスに乗ればよいかわからない                                |
|            | バスの行先表示から、自分の目的地に行けるかわからない                      |
|            | 列にどのように並べばよいかわからない                              |
| 乗車         | 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かわからない                                 |
|            | 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)               |
| 乗車         | 交通系ICカードをタッチしてエラーになった時、どうしてよいかわからない(ICカード利用の場合) |
|            | お金の払い方がわからない(現金先払いの場合)                          |
|            | 整理券の取り方がわからない(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わからない                               |
|            | 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、機になりに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、どうしたらよいかわからない                        |
| 降車         | 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わからない                                |
|            | バスを乗り過ごした時、どうしたらよいかわからない                        |
| 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わからない(現金後払いの場合)                   |
| 降車         | 両替機のない方がわからない(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                      |
| 異常時<br>その他 | 目的地へどのように行けばよいかわからない                            |
|            | 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わからない |
|            | 感覚過敏・純音が有り、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                               |
| 異常時<br>その他 | 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わからない           |
|            | 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わからない          |
|            | 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ている          |
| 異常時<br>その他 | 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
- 特に乗り付けていない

## 4.2 鉄道・バス利用体験プログラムの考え方

鉄道・バス利用体験プログラムの考え方について、当事者アンケート及び、公共交通事業者アンケートより、当事者側と事業者側の視点から場面別に困りごとを整理し、利用体験プログラム（案）を作成した。

利用体験プログラム教材のイメージは参考1，2を参照。

### ■ 鉄道・バス利用体験プログラムの考え方

#### 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（JR3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？

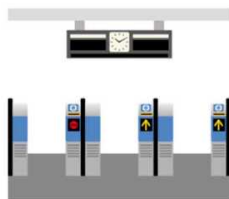
- 機械等の使い方について体験して学ぶ機会が必要
- 手帳の割引の申請方法について、周知することが必要

### 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】

- 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」の回答率が上がった上位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。

## 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

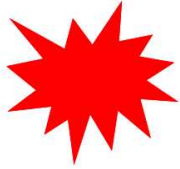
### 参考：どんな環境づくりが必要か？

- 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」の回答率が上がった上位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。



## 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ない際に、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
- 【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カードを作してほしい
- 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、ぶ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

##### 【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、タイヤ乱れ等)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わからない、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、タイヤ乱れ等)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、タイヤ乱れ等)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、タイヤ乱れ等)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、タイヤ乱れ等)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、タイヤ乱れ等)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、タイヤ乱れ等)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わからない、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 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」
- 「どうしても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

- ・ 次に行う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ことができるので、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。

## 5. 利用体験実施マニュアル(案)作成作業の実施

---

既往の公共交通事業者向け接遇に関する文書、当事者及び交通事業者アンケート結果、事業者ヒアリング、有識者の意見等を踏まえ、公共交通事業者向けに利用体験マニュアル（案）を作成した。

また、別途、「知的・発達・精神障害のある人に対する接遇向上に役立つ困りごと事例集（案）」も作成した。【参考 3 を参照】

# 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、声や言葉が急にい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ったり、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、疲れやすかったりします。
- 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。
- 警戒心が強かったり、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】

- 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？

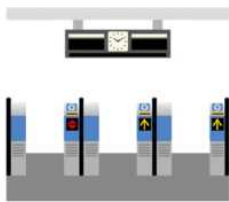
- 機械等の使い方について体験して学ぶ機会が必要
- 手帳の割引の申請方法について、周知することが必要

#### 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
- 【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、並び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。

## 1-④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】

- 車内でさぐ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。



## 1-⑤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」

##### 【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

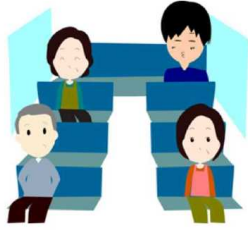
### 参考：どんな環境づくりが必要か？

- 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
- 【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ておらず、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一つのきっかけ**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、**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、独自の工夫点などを考慮し、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<br>(機械を使う) | 券売機(きっぷ購入、ICカードチャージ)<br>自動改札機(きっぷ挿入、ICカードタッチ)<br>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/<br>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<br>情報内容の見方、列車の違い)<br>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<br>車口まで行く)<br>乗車番線の確認<br>乗降位置の確認                  | バス乗り場で並ぶ<br>目的の路線に乗る(並び方、前・後乗りの<br>乗降方法)<br>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)<br>車内表示(車内案内表示の見方など)                              | 座席形態<br>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<br>(機械を使う) | エラーになったとき(券売機、ICカード<br>タッチ)                  | エラーになったとき(ICカードタッチ)<br>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<br>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<br>具合が悪くなったとき<br>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<br>具合が悪くなったとき<br>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<br>具合が悪くなったとき<br>降車駅がわからなくなったとき     | 混雑しているとき<br>具合が悪くなったとき<br>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。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、「 <u>実際の設備を利用する体験</u> 」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、 <u>出向いて行う出前型</u> 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「設備を実際に使って」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、「設備を実際に使って」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            | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>○地域の学校や当事者団体を通じた募集</p> <p>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、持続的にこの取り組みを実施していく上でも有効です。</p>                                                                                                                                                                  |
| 2. 開催形式を決める        | <p>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。</p> <p>○プチ現場体験プログラム（部分的な体験）</p> <p>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。</p> <p>○利用の流れ体験プログラム（一連の利用の流れを体験）</p> <p>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。</p>               |
| 3. プログラムの具体化、教材の準備 | <p>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。</p> <p>○参加者の特性とニーズの把握</p> <p>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。</p> <p>○職員が講師となる</p> <p>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つて、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。</p> <p>○不安に感じていることを中心に「利用体験」をする</p> <p>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</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>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。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 10px;"> <p>※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】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> </div> <p>○確認のできる教材などを準備する</p> <p>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2バーチャル体験ブック例】参照）</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## ■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、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。

#### **持続的な取り組みとするためには「ステップを踏んで」**

こうした取り組みは、一度開催しただけでは効果を生んでいくことは難しく、持続的にや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り組みとすることで、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、知ること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 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 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、タッチをしてみて、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、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、タッチをしてみて、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：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、タッチをしてみて、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：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が、「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。



## 6. 検討会の開催

本業務は、検討会の設置・開催により検討を行った。検討委員は2ページに示す通りであり、2回の開催を行った。

### 6.1 第1回検討会

#### ① 開催日時等

令和2年7月29日（水）16:00～18:00

WEB会議（事務局：合同庁舎3号館4F総合政策局AB会議室）

#### ② 出席者名簿（★は座長）

| 氏 名            | 所属団体役職等                        | 出欠          |
|----------------|--------------------------------|-------------|
| 中野 泰志★         | 慶應義塾大学経済学部 教授                  | 会場          |
| 丹羽 菜生          | 中央大学研究開発機構 助教                  | Web         |
| 坂井 聡           | 香川大学教育学部特別支援教育領域 教授            | Web         |
| 熊谷 晋一郎         | 東京大学先端科学技術研究センター 特任講師          | Web         |
| 久保 厚子          | 全国手をつなぐ育成会連合会 会長               | Web         |
| 市川 宏伸          | 一般社団法人 日本発達障害ネットワーク 理事長        | Web         |
| 小幡 恭弘          | 公益社団法人 全国精神保健福祉会連合会 事務局長       | Web         |
| 橋口 亜希子         | 発達障害を手がかりとしたUDコンサルタント          | Web         |
| 澤田 大輔<br>竹島 恵子 | 公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団         | Web<br>(代理) |
| 阿部 真臣          | 東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革部次長 | Web         |
| 榊原 篤           | 東海旅客鉄道株式会社 営業本部 副本部長           | Web         |
| 長谷川 勝洋         | 西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 CS推進部長        | Web         |
| 滝澤 広明          | 一般社団法人 日本民営鉄道協会 運輸調整部長         | Web         |
| 石島 徹           | 一般社団法人 日本地下鉄協会 業務部長            | Web         |
| 稲田 浩二          | 公益社団法人 日本バス協会 業務部長             | Web         |
| 真鍋 英樹          | 国土交通省 総合政策局 安心生活政策課長           | 会場          |
| 土平 峰久          | 国土交通省 鉄道局 総務課 鉄道サービス政策室 課長補佐   | 会場<br>(代理)  |
| 本間 浩           | 国土交通省 自動車局 旅客課 課長補佐            | 会場<br>(代理)  |

- ・安心生活政策課 交通バリアフリー政策室長 平野 洋喜
- ・安心生活政策課 交通事故被害者支援企画調整官 阪場 進一
- ・安心生活政策課 課長補佐 川口 禎昭

### ③ 議題

- i. 検討会の設置について
- ii. 本事業の概要及び進め方について
- iii. 当事者及び公共交通事業者に対するアンケート調査の実施方針について
- iv. 既往の利用体験プログラムの実態調査について
- v. 利用体験プログラム（案）の検討方針について

### ④ 議事概要

事務局より本検討会の設置、本検討事業の概要、当事者及び交通事業者へのアンケート調査の実施方針、既往の利用体験プログラムの実態調査、利用体験プログラムの検討方針について説明を行い、意見交換を実施した。その内容は以下の通りである。

#### 〈知的・発達障害者等に対する公共交通機関の利用支援に関する検討事業の概要について〉

○当事者用のプログラムではあるが、交通事業者側の理解・啓発のためのプログラムを入れるべきではないか。

→当事者が利用体験するプログラムとはなっているが、当事者と接することで対応する交通事業者側も“気づき”があるようなプログラムにしていきたいと考えている。また、心のバリアフリーとして、接遇ガイドラインや接遇研修プログラムで整理しており、過去には交通事業者向けに“コミュニケーションハンドブック”を作成している。それらとリンクさせて活用する。

○本検討会のタイトルが「知的・発達障害者等に対する公共交通機関の利用支援に関する検討会」となっているが、ここに精神障害者は含まれないのか。

→含まれる。

○全国精神保健福祉会連合会委員はこのタイトルで納得しているのか。

→アンケートを拝見しても、知的・発達障害者の方にスポットが当たった内容だと感じる。交通事業者にアンケートをする際、“等”に対する補足的な説明をする必要がある。

○本検討会及び業務に障害当事者にも参加していただいたほうがよいのではないか。

→団体を通じて、当事者にアンケートを実施した上でヒアリングを実施し、意見を反映する。

→アンケートだけではなく、企画・検討段階からオブザーバー的な立場で参加できるとよい。

○知的障害、発達障害、精神障害は横並びにはならない。今回の検討会は知的・発達障害者を中心に話を進めていくという理解である。また、知的・発達障害者でも精神障害者と同じ症状の方もいるので、特に障害にこだわる必要はないのではないか。

○このプログラムでは誰のどんなニーズに答えるのか。当事者からこのようなプログラムが必要であるといった意見が挙がってきたのか、それとも当事者家族からなのか、交通事業者からなのか。

→障害者団体からも公共交通の利用が難しいという声があり、交通事業者からも知的・発達障害者等の方にどのように接したらよいのか分からないといった声もあるので、両者を補うようなプログラムを作成していく。

→当事者の声と言っていたが、当事者の家族の声をまとめた結果なのか、本当に当事者の声なのか。今回のプログラムが家族や事業者のニーズに答える形での公共交通機関利用トレーニングプログラム(医学プログラム)になってしまうことを懸念している。練習する機会があってもよいが、当事者の自由の領域を拡大するために、社会側が変化する必要がある。当事者と家族のニーズも切り離しつつ、両者の声が尊重されるプログラムにして欲しい。

→当事者性を大切にしていきつつ、皆様からご意見をいただきながら今後の調査を進めていく。

### 〈障害当事者（知的・発達障害者等）及びその家族に対する公共交通利用支援に関するアンケート（案）について〉

○バスの項目で乗降時に利用する IC カードについての設問を設ける。

○移動というのは場面の連続であり、本アンケートでは場面ごとの設問設定になっており、答えやすいと感じた。具体的にどのような場面での困りごとが多いのかが分かると、交通事業者側にも具体的な対応方法を伝えることができる。

○放送が騒々しい、車内が暑すぎるなどの“感覚過敏”についての設問を設ける。

○異常時について、もっと丹念に聞き出したほうが今後、役に立つのではないかと。

○駅で切符を買う場面において例として4つ挙げられているが、困りごとについて、より具体的に知りたい場合、この回答方式では何に困っているのか分からないのではないかと。具体的に書く欄に記述しない人がいた場合、絞り込みが難しいと感じる。

→回答方式については、再検討する。

○障害の種類において、発達障害だけ手帳の有無を聞いていない理由は何があるのか。障害の有無を聞き、別途、手帳の有無を聞くほうがシンプルでよいのではないかと。

→再度、整理する。

○当事者は問題意識なく行動しているが、周囲からすると問題行動であるというような例が挙げられているが、この表現で当事者は回答できるのか。(「必要以上に車内をうろついてしまう」など)

○事業者からすると他の乗客との関係性についての困りごとなど、ストレス要因に転じてしまうような特性の無理解にどのように対応するかについてまでは、関心が及ばないのではないかと。もう少し、周りの乗客との関係性についての設問があってもよいのではないかと。

→現アンケートでは、当事者視点と家族や周囲の視点が混在しており、当事者と家族を分けて考える。表現方法については、皆様にご相談させていただく。

### 〈知的・発達障害者等の公共交通の利用に関する交通事業者向けアンケート（案）について〉

○事業者の障害者への対応方法だけでなく、事業者が困っていることが書ける欄を設けてほしい。  
→調査を進める上で、事業者には細かな部分に関しても聞いていく。

○知的・発達・精神障害者別に社員研修をしているかを聞いているが、障害別に研修をしているもののなか。

→障害別に聞いている意図としては、このアンケートを回答する事業者が「知的障害者用の研修は内容が薄かったな」など、気づいていただけたらいいと思う、このような構成とした。ただし、知的・発達・精神障害者をまとめても問題はないと思うので検討する。

### 〈ANA そらばす教室（搭乗支援教室）について〉

○日常生活においてバスや電車のほうが密着しているので、バスや電車の体験プログラムが実施できたらよい。

### 〈VR を活用した障害理解の可能性について〉

○利用者の体験プログラムとサービスを提供する側の障害理解体験プログラムがセットになって出来上がっていくことが意義のあることである。

### 〈利用体験プログラム（案）の検討方針について〉

○事業者職員がどこまで障害者の特性を理解しているのか心配しているところである。

→体験プログラムを実施する上で、事業者職員には障害者の方について理解していただく必要があり、そういったことも考慮したプログラムとする。

○プログラム案についてモデルプランが2つ挙げられているが、どちらかではなく、当事者が選択できるとよい。もしくは、ステップを踏んでいけるような仕組みだとよい。当事者の状態や要望を鑑みて選択できるプログラムがよい。

○「マニュアル（案）の運用体制のあり方の検討」とあるが、このマニュアルを作成した後、どのように展開・活用していくのか。これについて具体的に追記したほうがよい。

→具体的に事業者がプログラムを考えるに当たっての検討方法や運用・活用方法、他に関連するプログラム等の活用の仕方については記述する予定だが、皆様にもご意見をいただきながら進めていく。

○バス・鉄道を飛行機と同じようなプログラムの考え方・方法でよいのか。アンケートを使って方法を探ってみてはどうか。

→ANA のプログラムをそのまま持ってくるのではなく、バス・鉄道の利用という観点でプログラムの検討を進めていく。

## 6.2 第2回検討会

### ① 開催日時等

令和3年2月4日（木）14:00～16:00

WEB会議（事務局：合同庁舎3号館8F特別会議室）

### ② 出席者名簿（★は座長）

| 氏名     | 所属団体役職等                        | 出欠          |
|--------|--------------------------------|-------------|
| 中野 泰志★ | 慶應義塾大学経済学部 教授                  | 会場          |
| 熊谷 晋一郎 | 東京大学先端科学技術研究センター 准教授           | Web         |
| 坂井 聡   | 香川大学教育学部特別支援教育領域 教授            | Web         |
| 丹羽 菜生  | 中央大学研究開発機構 機構助教                | Web         |
| 市川 宏伸  | 一般社団法人 日本発達障害ネットワーク 理事長        | Web         |
| 小幡 恭弘  | 公益社団法人 全国精神保健福祉会連合会 事務局長       | Web         |
| 久保 厚子  | 全国手をつなぐ育成会連合会 会長               | Web         |
| 橋口 亜希子 | 発達障害を手がかりとしたUDコンサルタント          | Web         |
| 吉田 哲朗  | 公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団         | Web         |
| 阿部 真臣  | 東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革部次長 | Web         |
| 前田 英一郎 | 東海旅客鉄道株式会社 営業本部 担当課長           | Web<br>(代理) |
| 福家 央樹  | 西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 CS推進部 課長      | Web<br>(代理) |
| 滝澤 広明  | 一般社団法人 日本民営鉄道協会 運輸調整部長         | Web         |
| 石島 徹   | 一般社団法人 日本地下鉄協会 業務部長            | Web         |
| 稲田 浩二  | 公益社団法人 日本バス協会 業務部長             | Web         |
| 真鍋 英樹  | 国土交通省 総合政策局 安心生活政策課長           | 会場          |
| 土平 峰久  | 国土交通省 鉄道局 総務課 鉄道サービス政策室 課長補佐   | Web<br>(代理) |
| 本間 浩   | 国土交通省 自動車局 旅客課 課長補佐            | Web<br>(代理) |

- ・ 安心生活政策課 交通バリアフリー政策室長 平野 洋喜
- ・ 安心生活政策課 障害者政策企画調整官 阪場 進一
- ・ 安心生活政策課 課長補佐 川口 禎昭

### ③ 議題

- i. 当事者及び公共交通事業者に対するアンケート調査の結果について
- ii. 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）について

### ④ 議事概要

事務局より「当事者及び公共交通事業者に対するアンケート調査の結果について」、「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）について」の説明を行い、意見交換を実施した。その内容は以下の通りである。

#### 〈当事者及び公共交通事業者に対するアンケート調査の結果について〉

○事業者アンケートの結果からも、双方向の理解を深める場としても事前学習の場というのはとても大切である。例えば、IC カードのタッチがうまく出来なかった場合など、どうしたらよいかを事前学習しておくことで、ある程度解消できることもある。

○個人差が色々であり、また同じ障害であっても軽い症状、重い症状の人もおり、一概にこれだけで上手いくかということ、そうとも言い切れない。これに関しては、今回の参考資料（セルフ体験型プログラム・ガイドブック例、バーチャル体験ブック例）を基に、実際に体験していただくと、改善点などが見つかるのではないかと。工夫していただくことを念頭に置き、実施していただければ良いのではないかと。

○分類としてはこのような形となることは仕方がないことだと思うが、一人一人を見ると、実際は資料のようにクリアには分かれにくい。ただ、まとめて考えていけば、意味のあるデータになるのではないかと。是非、このデータを基に体験プログラムに繋げていただきたい。

→障害の種別を強制選択で調査しているため、当然ながらきれいに分かれる訳ではないという指摘は重要である。その点については、最後のまとめの部分で補足する。

○知的・発達・精神というくくりではあるが、アンケート結果で精神障害だけ特異性が出ていた回答もあったかと思う。精神障害特有のことをプログラムの中に反映したほうがよいのか、それとも共通項をどのように吟味して、プログラム化していくのか。後半の議論に期待したい。

#### 〈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）について〉

○場面ごとに分類されており、当事者側と事業者側の意見を対応付けてうまく整理されており、資料としても貴重である。事業者や周囲の人は行動でしか観察できないので、その行動の背景にある内面まで思いが及ばないため、困った人だなと言ってしまいがちである。それを場面ごとに通訳してくれる教材が出来上がるのは素晴らしいことである。障害を持った人に対する心の理論、その人の気持ちを推測することができない健常者をサポートするという基礎資料になる。

○公共交通事業者の職員が講師になるということだが、可能な条件が揃っていれば、当事者と職員がペアになって会話しながら、やり取りする様子を見てもらうことが重要ではないか。それによって、当

事者団体や当事者を知っている人がこのプログラムをつくることへの理解促進に繋がる。また、その他の提案として、ゲームを使って色々なことを学ぶ方法もあるのではないかな。

○今回の事業の中で当事者と事業者の困りごとをマッチングさせ、解決させていくという考え方がとてもよいなと感じた。また、障害の社会モデルというのが謳われている中で、どんな環境づくりが必要かというところまで踏み込んで書いており、この方法であれば個人の困りごとを100%解決は出来なくても総合的に60%くらいは解決できるのではないかなと思っている。利用体験も個別と大人数の二ーズに合わせて対応できるようになっている。また、今後について、マニュアルを作った後は試行が大切だと思っており、今回のアンケート結果の中で、回答者数の多い京都や兵庫などの関係者団体と組んで試行していただくと、より良いものになるのではないかな。

→来年度はこのマニュアル(案)を基に事業者と一緒にマニュアルに沿って実施し、不足箇所を追加し、ブラッシュアップしていき、より良いマニュアルを作成していきたいと思っており、当然、試行する予定である。また、アンケートにご協力いただいた当事者関係団体とも連携を取り、進めていきたいと思っている。

→協働作業で作り上げていくことで、グッドプラクティス事業になるのではないかな。

○今回作成していただいたスライドをモニターに映し、当事者に見てもらい、ここの場面は理解できるかなどと聞いてみるのも良いなと感じた。来年度、試行する際、ぜひ協力させていただければと思う。家族や支援者を必要とするならば、そういった体制を組むようにする。

○教材として、支援学校の中等部・高等部で十分活用できるのではないかなと思う。是非、学校をターゲットに試行していただきたい。また、これに加えていくつか提案させていただくと、

提案1：体験プログラムを駅で実施する場合、決まった区間だけ利用できる体験プログラム用の無料ICカードが発行されるとよい。そうすると、在学中に何度も練習できるようになる。

提案2：カラーユニバーサルデザインの考えを意識して、作成していただきたい。

提案3：プログラムを動画で作る場合、360度カメラを使って、周囲の状況も分かるような教材ができるとよい。

提案4：障害者の方が満員電車をどのように感じるのか、音がどのように聞こえてくるのか、何がパニックの原因となりそうかな等を紹介する動画を英国の自閉症協会が作成しており、障害の理解啓発に使われている。職員研修プログラムにおいて、職員に当事者が大変だと感じていることが理解してもらえよう、こうしたものも活用していただくとよい。

○実施マニュアル案が成果物となった場合、アンケート結果は掲載しないのか。また、場面ごとに困りごとを整理したスライドが鉄道しかなくバスの困りごとでも載せたほうがよいのではないかな。

→アンケートも報告書で公表する予定ではあるが、アンケート結果が膨大な量であるため、参考3の困りごと事例集には上位5位までを場面ごとの困りごとを整理している。体験だけでは全てを理解することは難しいと思うので、職員が簡単に見ていただけるような資料として作成しており、接遇向上のポイントも記載した。実施マニュアル案においては、バスの困りごとが抜けているので、追記する。

→アンケート結果は貴重な資料であるため入れていただき、報告書の内容については、事務局内で議論していただく。

○VR を使った体験は進化してきており、この辺りをうまく利用していただきたい。また、当事者と事業者を対象にしているが、一般の方にもアピールしていただければ、ありがたい。

○プログラムの実施が展開されていく場において、例えば支援学校等では有効性があると思うが、精神障害の人は発症年齢が比較的高いため、支援学校等以外ではプログラムを受けるにはどういった機会があるのか。また、情報発信の場の設定等をマッチングしていかないと活かされない部分があるのではないかと。各自治体等含めた連携を取れるとよい。アンケート中の障害特性において、精神障害者は混雑している環境で不安を感じることが多いと見受けられる。VR 体験で疑似体験的に内容を見られたほうが体験しやすい方もいると思う。来年度ブラッシュアップしていく中で、そういった点を反映させていければよいのではないかと。

→今回のプログラム（案）作成においても、精神障害者の様々な課題をどのように組み込んでいくかを事務局内でも議論したところであり、今回、知的・発達障害者の子どもたちを例として挙げているが、精神障害者の場合は、大人になってから発症するというケースも多いため、その辺りを今後どのように展開していくかは、大きな課題だと思っている。来年度の実施に向けて、引き続きご意見をいただきながら進めていきたい。

#### 〈各委員からのご意見・ご感想について〉

○弊社でも交通事業者を対象に接遇の研修事業を実施している。そういった中で、精神・知的・発達障害の分野の研修要素が足りなかった部分があったので、今回の調査研究が私ども研修事業にとっても非常に参考になる要素がたくさんあった。次年度以降も研修事業を続けていく中で、今回の報告から取り入れていくことができる部分を検討していきたい。

○弊社では、特別支援学校と連携して実施している駅も一部ある。引き続き、ご提示していただいたものを参考に実態に合わせて、どのような対応ができるのか検討していきたい。

○実施にあたり、特性も様々だと思うので、参加される方のニーズに沿って、対応していきたい。また、参考資料（セルフ体験型プログラム・ガイドブック例、バーチャル体験ブック例）において、お子様に向けてのガイドブックと説明があり、その参考資料の上にも※印でその旨の記載があるが、平易な書き方をしたバージョンも作成してほしい。お子様には良いが、そうでない方にはそのまま使うのは難しいのではないかと。

→素材としては使えるようにしていきたいと思っている。来年度もご意見をいただきながら、より使いやすいものにブラッシュアップしていきたいと考えている。

○障害者の方がどういった部分で困っているか理解することができ、勉強になった。今後、我々が協力できることがあれば、検討させていただきたい。



○知的・発達障害者等に関することは、これまであまり踏み込んで議論がされなかった分野だったと思うので、今回のマニュアルを機に、双方にとって良い方向に活用できればと思っている。

○次年度、実際に適用し当事者からの意見、事業者からの意見を一表に平行にして、双方でブラッシュアップを図っていくということに関して、来年度も力を入れていただきたいと思っている。

○マニュアルが完成したら、各事業者に展開していきたいと思っている。障害の特性が個人でそれぞれ異なるという点は、事業者にとってプレッシャーとなるところであるとは思いますが、頑張っていきたい。

○日常生活に密接な電車やバスで困っている人や子どもを見かける。また、親から困っているという声も実際、聞いている。国土交通省が発達・知的・精神障害者の利用体験の必要性について言及し、考え、マニュアル・プログラム案を作成してくださったこと、また、来年度は事業者と一緒に試行を考えているということに、感謝している。これまではどちらかという、当事者側からの一方的な声だったと思う。今回の取り組みは双方向で成り立っており、そのため協力していただいた事業者にもフィードバックされると良い。

○弊社は知的・発達障害の疑似体験というツールを持っており、事業者の方にも体験していただければ、なぜそんな行動をとってしまうのかという説明もできるので、この体験とセットでやっていただけると、このマニュアルに載っていないことでも対応ができるようになるのではないかな。

○来年度に向けて事業者も含めて協力し合い、この事業を実りあるものにしていきたい。また、各事業者で展開されているプログラムのブラッシュアップに繋がるものにしていけたら、素晴らしいものになるのではないかな。

○一人一人の支援内容が異なる、外見だけで障害があるかどうか判断が出来ない方が大勢いる。そのことが支援の遅れていた一番の要因ではないかな。また、この分野を行政で一番取り組んでいただいているのは国交省ではないかな。これらの障害がある方は全体の 10%に収まらない数がいると思うが、今まで支援が遅れていたと思うので、この調査をしていただき感謝している。

○バス運転手は、人を乗せて安全運転しなくてはならないというプレッシャーの上で、こうした配慮もお願いするというのは大変なことだと思っている。今回の事業では、両者の視点から作り上げられたという点では意味も大きく、素晴らしいことなのではないかなと思っている。今回は交通事業者を対象としているが、今後、デパートや飲食店、一般の人へと広がっていけたら理想的だと感じた。

○この事業に事業者が入って考えてくれたことは重要なことだったと思う。親が鉄道やバスの運転士をしているという話を聞くこともあり、各事業者の職員の中にも公共交通に乗るのに困っている家族などをお持ちの人がいるのではないかな。今回の取り組みというのは各事業者や我々にとっても有意義なものだったのではないかな。

○周囲から見ると、困った人だと思われる行動の背景に困り感というものがある。ただし、その対応関係が周囲の人にも本人にも伝わりづらい・分かりづらいというのが、こういった見えにくい障害のアプローチの難しさを構成しているのではないかと。今回の対応関係、場面ごとに外からの観測と本人からの報告というものを対応付けたというのは成果物の素晴らしさだけでなく、方法の素晴らしさもある。あらゆる公的なサービスを設計するときの一つのベストプラクティスの模範となるアプローチだったのではないかと。また、今回の事業は障害の範囲を超えているなと感じた。例えば、高齢者や海外から来ている方など、障害の種類とは関係なく困りごとというのは、それほど変わらないのではないかと。海外から来た方のように、文化的なバックグラウンドが違えば、困りごとを抱えることはあると思う。そういう意味でサービスの底上げを示唆するような成果物になったのではないかと。最後にこのプログラムの効果検証、導入した結果、本当にサービスが向上したのか、今後、検証していき、さらに良くしていくような循環が生まれるとよい。

## 7. 本業務のまとめと今後の課題

---

本年度の業務においては、知的・発達障害者等及びその家族や公共交通事業者へのアンケート・ヒアリング等による利用体験の実態調査とニーズ調査を行い、その結果を踏まえ、学識経験者や当事者団体、公共交通事業者等を委員とする有識者会議において、利用体験プログラム（案）と利用体験実施マニュアル（案）を作成した。

この利用体験プログラム（案）と利用体験実施マニュアル（案）に示した方向性を基に、今後、交通事業者と共同で利用体験プログラムの試行実施、それにより抽出された課題等を基に利用体験実施マニュアルの再構成を行うにあたっての検討会で出された意見等を踏まえた課題を以下に記す。

### 7.1 利用体験プログラムの実施に関する課題

利用体験プログラムの実施にあたっては、以下の点に留意する必要がある。

- 利用体験プログラムを実施するにあたり、全国または地域の当事者団体や特別支援学校と連携してプログラムの企画立案や参加者募集を行うことが有効としている。しかし、当事者団体等との繋がりを持っていない障害当事者も相当数いるものと考えられる。また、高年齢（大人になってから等）で発症する人もおり、特別支援学校が当事者と繋がる有効なチャンネルとは必ずしもならない場合もあると想定される。そのため、交通事業者が沿線地域に居住する障害当事者と連携を図る有効な方法について、引き続き検討することが必要である。
- 体験教室型プログラムについては、事業者側の障害理解をより深めるために有効なアイデアとして、例えば障害当事者と職員がペアになってやり取りする様子を参加者が見るといような、障害当事者と職員の両方が講師になる方式等も検討する必要がある。
- 現場で体験する方式であるセルフ体験プログラムについては、公共交通にとって最も重要である安全を確保しつつ実施するため、プログラム実施可能な場所（駅・バスターミナルなど）や時間帯、係員の対応体制等を検討する必要がある。また、プログラムへの参加を促す実施サポート策として無料乗車券の発行等が考えられるため、検討する必要がある。

## 7.2 教材の作成に関する課題

利用体験プログラムの実施にあたって必要となる教材については、本年度、アンケート結果や検討会での議論等を踏まえながらイメージを作成した（参考 1, 2 を参照）。来年度以降の試行における教材作成に当たっては、以下の点に留意する必要がある。

- セルフ体験プログラムは、現場で何かを見たり聞いたりして答えながら体験する方式であるが、視覚障害や聴覚障害のある人の存在を踏まえ、「問題」については複数のパターンを用意することが必要。
- 多様な色覚特性のある人の存在を考慮し、カラーユニバーサルデザインへの配慮が必要。
- 動画を活用した教材においては、360 度カメラによる映像や、近年急速に進化している VR（Virtual Reality：仮想現実）の活用等による、リアルな体験が可能な教材の開発も検討することが望ましい。
- バスの乗降方式、券売機・改札機・運賃箱等の機械、電光掲示板や標識等での案内、サイン音等は、交通事業者によって採用しているものが異なる。また、安全な利用や困ったときの対応について、どのように案内するか考え方は、各交通事業者によって異なる部分がある。知的・発達障害者等は、上記の違いに柔軟に対応することが難しいという特性のある人もいるため、それに配慮したものを交通事業者ごとに作成する必要がある。

## 7.3 中野座長のまとめ

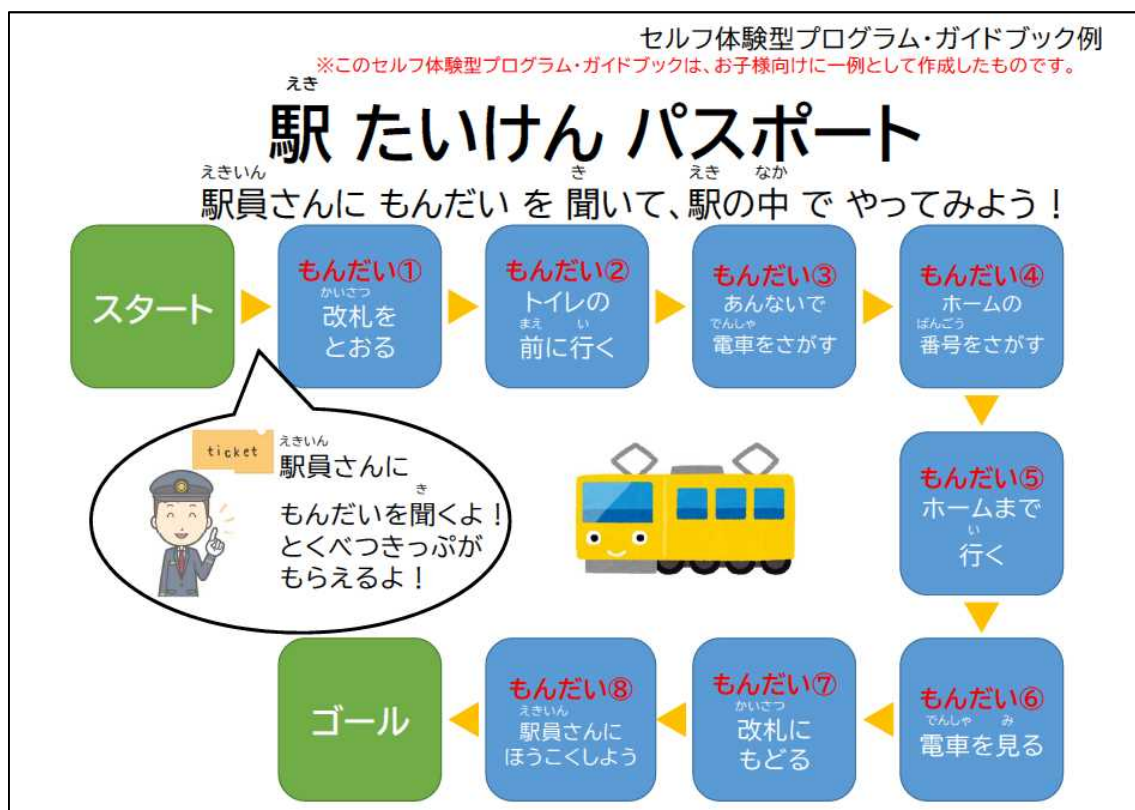
- これまでの日本のバリアフリー施策では、身体障害が注目される傾向が強く、知的・発達・精神の障害のある人達が遭遇している日常生活・社会生活上の困難、困りごとは、あまり注目されてこなかったように思う。
- 注目されてこなかった最大の理由は、外見上、障害があることがわかりにくく、困難さが適切に理解されていなかったからだと思う。また、困っていることがわかって、なぜ、困っているのか、また、その理由はなぜかが適切に理解されていなかったからだと思う。例えば、パニックを例に考えると、パニックを起こすのは、知的・発達・精神の障害がある人が予想しなかった事態に対応できないことが原因だと考えられてきた。そして、知的・発達・精神の障害がある人が、社会参加をするためには、不測の事態に対応できるように練習をするしかないと考えられてきた。しかし、パニックは、うるさい環境、使い方が複雑な券売機等の機械、わかりにくい説明、対応してくれる人の言葉遣い、急がしてしまう態度などの人の対応を含めた環境によって引き起こされていることが多い。つまり、不測の事態に対応できないという個人の問題だけでなく、人の対応を含めた環境が、知的・発達・精神の障害がある人の困難を作り出す原因になっていることがあり得るのである。
- 今回、作成した利用体験実施マニュアル（案）は、知的・発達・精神の障害がある人が環境に適応できる力を身につけるためのツールに思えるかもしれない。しかし、実は、知的・発達・精神の障害がある人達も安心して、安全に行動できるような環境、人の対応を含めた環

境を創り上げていくために、障害のある当事者と事業者が協力していくという仕組みになっている。

- このプログラムをきっかけとして、人の対応を含めた環境が、知的・発達・精神の障害がある人に困難を作り出していないかどうかを考え、それぞれの人が、それぞれの立場でアクションを起こしていただけるような活動が展開できると良いと思う。今回の取り組みが、知的・発達・精神の障害がある人をインクルードできる共生社会づくりの第一歩になることを願う。

## 参考：利用体験教材のイメージ等

### 1. セルフ体験型プログラム・ガイドブック例



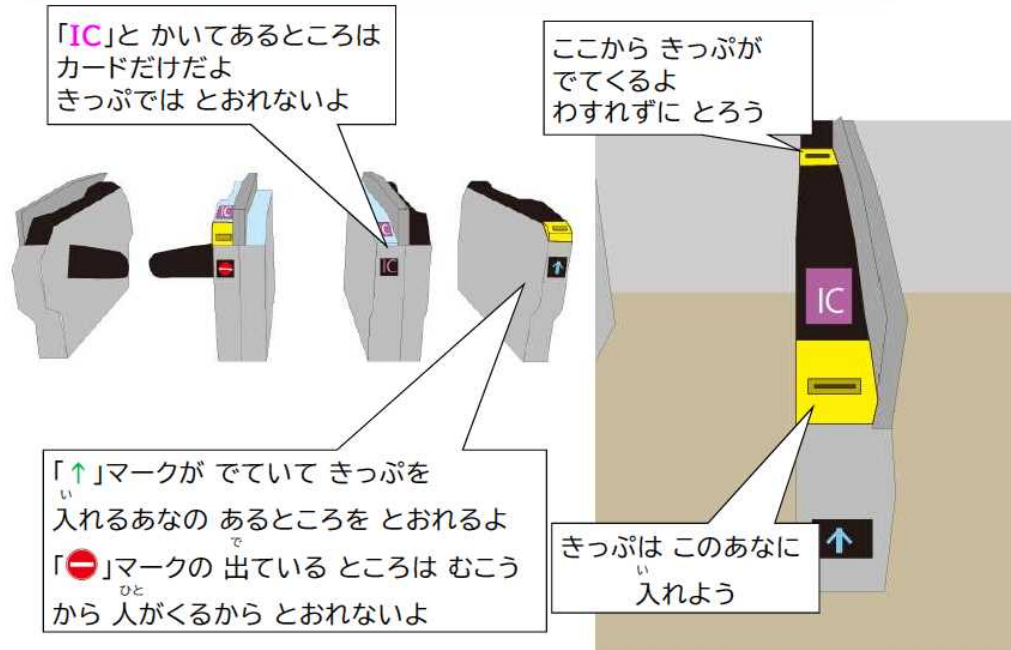
えきいん  
駅員さんに、きっぷ は もらったね！

えき  
この駅で、  
きみが やらなければ ならない「もんだい」は  
つぎの **8つ**だ！

#### もんだい

- ①もらった きっぷで、かいさつ 改札を とる
- ②改札を 入ると トイレが あるよ！  
トイレのまえでは、どんな「音」が なっているかな？どんな音が 聞いてほしい
- ③この駅に どんな 電車が くるのか、あんないばんが あるよ  
●▲ふんはつ、■■行きの 電車の あんないを 見つけよう
- ④見つけた 電車は、なんばんせん ホームに くるのかな？ばんごうを さがそう！
- ⑤見つけた ばんごうの ホームに 行こう！
- ⑥●▲ふんはつ、■■行きの 電車を まってみよう。それはどんな電車かな？
- ⑦もんだいの 答えを 駅員さんに つたえるために 改札に もどろう！
- ⑧駅員さんに 答えを ほうこくしよう！

かいさつ  
もんだい① もらった きっぷで、改札を とおる



かいさつ はい  
もんだい② 改札を入ると トイレがあるよ！  
まへ おと  
トイレの 前では、どんな「音」がなっているかな？  
おと き  
どんな音が 聞いてほしい





えき でんしゃ  
 もんだい③ この駅に どんな電車がくるのか、  
 あんないばん があるよ。  
 ●じ▲ふんはつ、■行きの 電車の  
 あんないを 見つけよう。

| のりば                       | 種 別                    | 行 先 | 時 分   |
|---------------------------|------------------------|-----|-------|
| 3<br>●●●▲▲方面<br>for ●●●▲▲ | 3 準 急<br>急車駅 途中とまりません。 | ● ● | 12:17 |
|                           | 停車駅 ××駅                |     |       |
| 3                         | 各 停                    | ● ● | 12:19 |

この あんないばんを 見つけよう！  
 ●じ▲ふんはつ、■行き を  
 見つけてね。

み でんしゃ  
 もんだい④ 見つけた 電車は、なんばんせん ホームに  
 くるのかな？  
 ばんごうを さがそう！

これが、  
 でんしゃ  
 電車がくる  
 ホームばんごう  
 だよ！

| のりば | 種 別 | 行 先     | 時 分  |
|-----|-----|---------|------|
| 3   | 各 停 | ● ● ● 駅 | 9:18 |
| 5   | 急 行 | ■ ■ ■ 駅 | 9:20 |
| 2   | 各 停 | ▲ ▲ ▲ 駅 | 9:24 |
| 3   | 準 急 | ● ● ● 駅 | 9:27 |
| 特   | 特 急 | × × × 駅 | 9:30 |

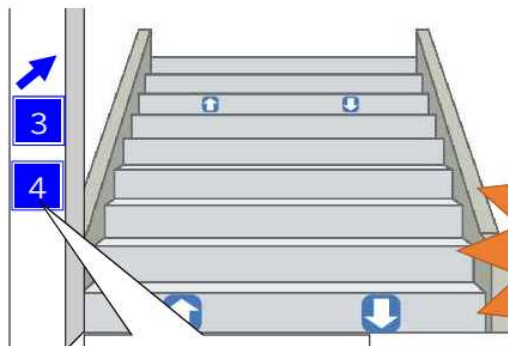
でんしゃ  
 電車のしゅべつ

でんしゃ いきさき  
 電車の行先

でんしゃ じかん  
 電車がでる時間



もんだい⑤ <sup>み</sup>見つけた <sup>い</sup>ばんごうの ホームに 行こう！



ホームの ばんごうを  
かくにん しよう

えき なか はし  
駅の中では 走らないでね！  
はし  
走ると まわりの人などに  
ぶつかって あぶないよ。

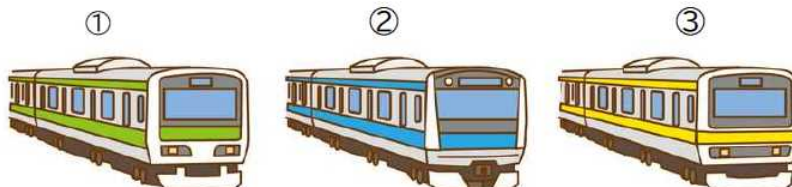
ホームの ばんごうを  
かくにん しよう

もんだい⑥ <sup>い</sup>●じ▲ふんはつ、<sup>でんしゃ</sup>■行きの 電車を  
まってみよう。

<sup>でんしゃ</sup>その電車は ①～③どれだったかな？

| 4 ■●・◎◎・★★方面 for ■●&◎◎&★★ |    |       |     |     | for ○○&▲▲ ○○・▲▲ 方面 3 |    |       |     |     |
|---------------------------|----|-------|-----|-----|----------------------|----|-------|-----|-----|
| 種別                        | 行先 | 時分    | 両   | ドア  | 種別                   | 行先 | 時分    | 両   | ドア  |
| 急行                        | ■● | 12:17 | 10両 | 4ドア | 各停                   | ○○ | 12:12 | 8両  | 4ドア |
| 準急                        | ◎◎ | 12:20 | 10両 | 4ドア | 準急                   | ▲▲ | 12:17 | 10両 | 4ドア |

ホームでも ばんごうを  
かくにん しよう



もんだい⑦ もんだいの答えを 駅員さんに  
つたえるため、改札に もどろう！



もんだい⑧ 駅員さんに ほうこくしよう！



もんだいの 答えのほうこく

- トイレでは どんな 音が 聞こえたかな？
- さがした電車 は なんばんせん に きたかな？
- さがした電車 は ①～③ どれだったかな？

①



②



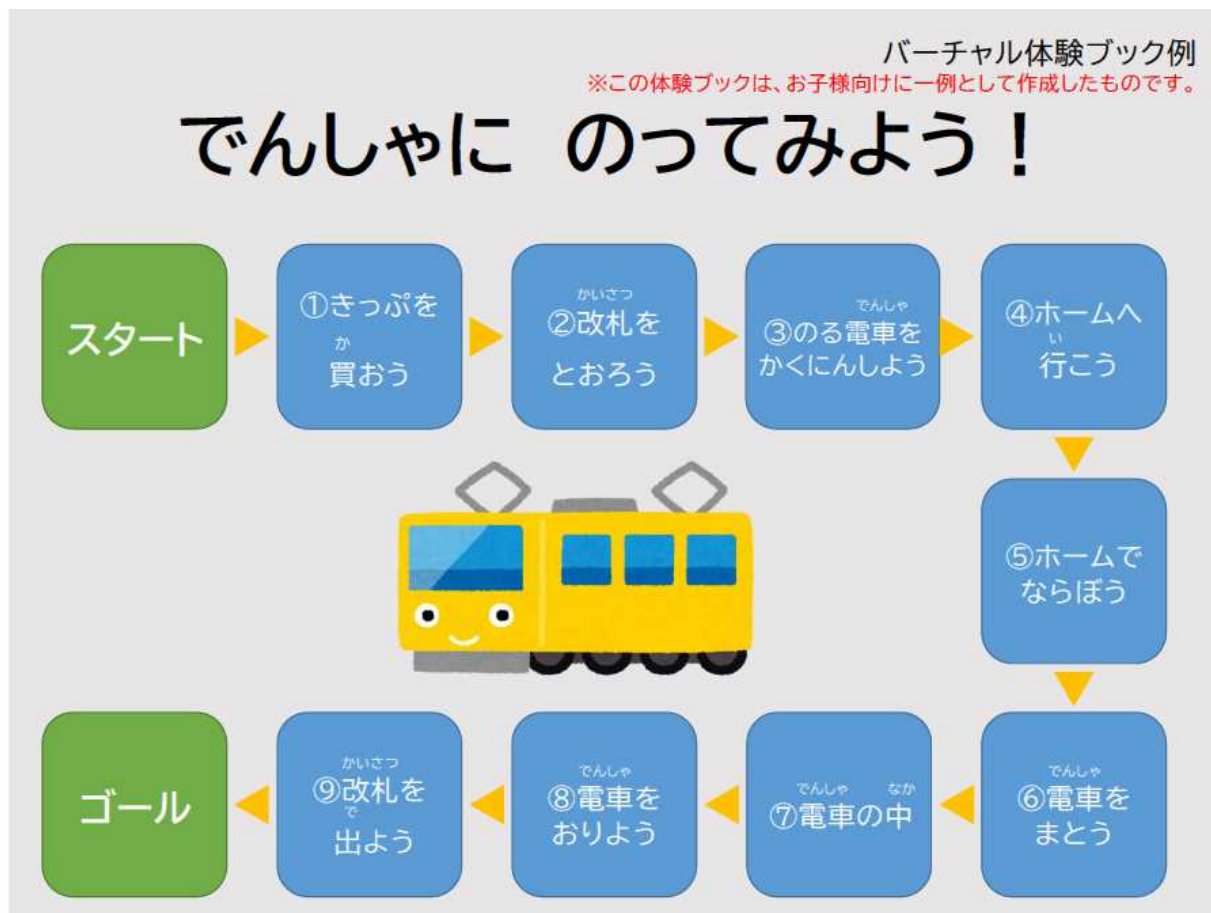
③



でんしゃ ちゅうい  
電車に のるときに 注意することを  
えきいん き  
駅員さんに 聞いてみよう！



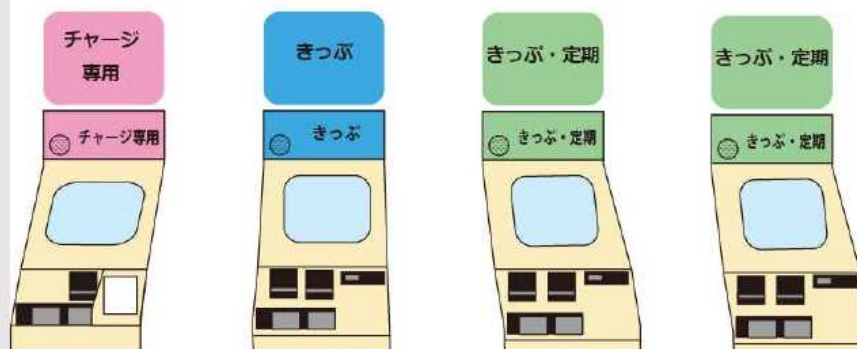
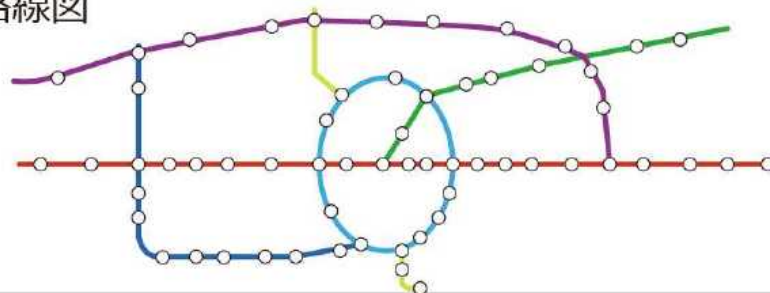
## 2. バーチャル体験ブック例



### ①きっぷを <sup>か</sup> 買おう

きっぷを <sup>か</sup> 買える きかいと ICカードの チャージが できる きかいがあるよ。  
きかいの <sup>うえ</sup> 上には ろせんずがあるよ。

#### 路線図

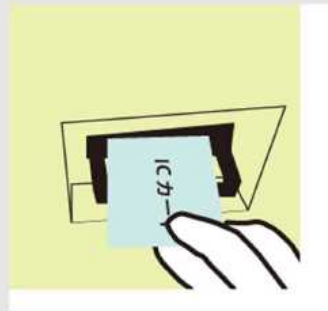




## ◎チャージのしかた



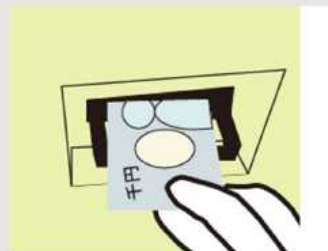
①「チャージ」ボタンをおしてね



②カードを <sup>い</sup>入れてね



③チャージしたい <sup>か</sup>きんがくを <sup>かた</sup>えらんでね

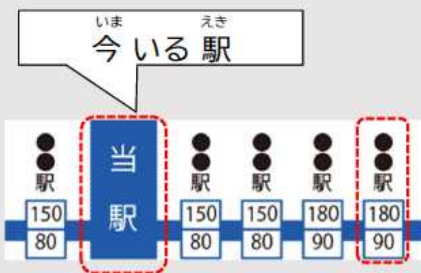


④お金 <sup>かね</sup>を <sup>い</sup>入れてね

カードと おつりが でてくるよ。わすれずに もらってね

⑤カードと おつりが でてくるよ。  
わすれずに もらってね

## ◎きっぷの <sup>か</sup> <sup>かた</sup>買い方



この <sup>ばあい</sup> 場合は <sup>おとな</sup> 180円 <sup>こども</sup> 90円



②「きっぷ」ボタンをおしてね



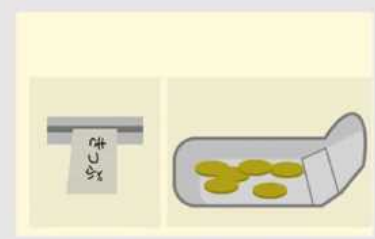
③小学生までの <sup>しょうがくせい</sup> 人は <sup>ひと</sup> 「こども」ボタンをおしてね



④行先までの <sup>いきさき</sup> ねだんの <sup>かいてある</sup> ボタンをおしてね

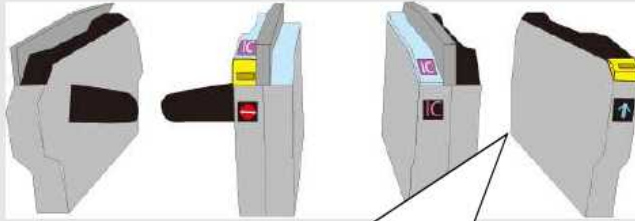


⑤お金 <sup>かね</sup>を <sup>い</sup>入れてね



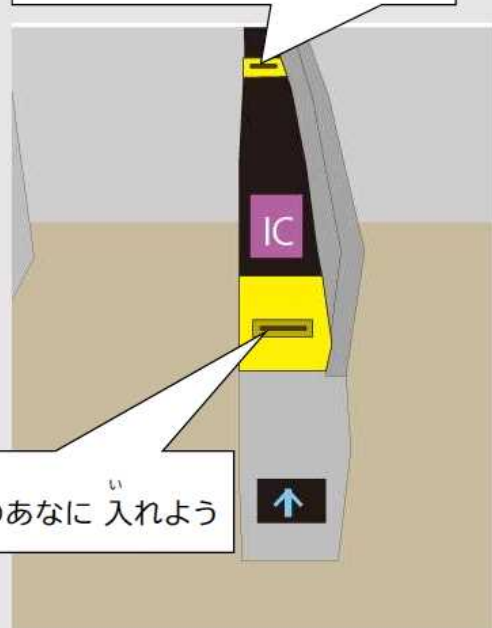
⑥きっぷと おつりが でてくるよ。  
わすれずに もらってね

かいさつ  
②改札を とおろう【きっぷの とき】



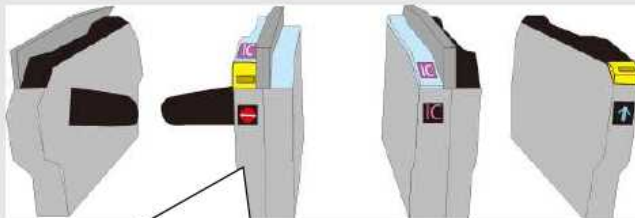
「↑」マークが 出<sup>で</sup>ていて きっぷを  
い<sup>い</sup>れる あな<sup>い</sup>の あるところを とおれるよ  
「」マークの 出<sup>で</sup>ている ところは むこう  
か<sup>ひと</sup>ら 人<sup>く</sup>が 来るから とおれないよ

ここから きっぷが でてくるよ。  
わすれずに とろう



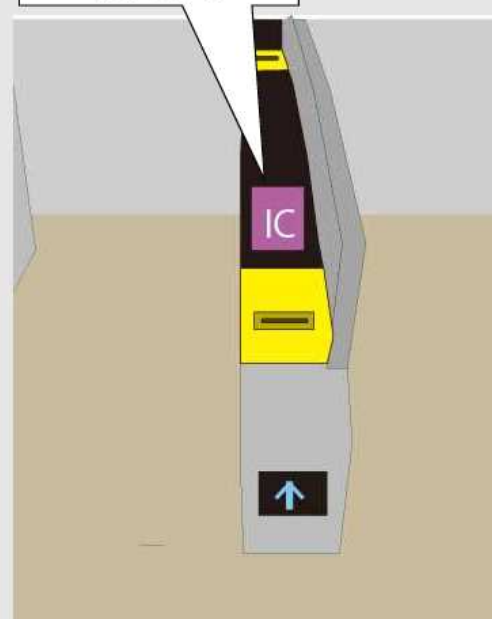
きっぷは このあな<sup>い</sup>に 入れよう

かいさつ  
②改札を とおろう【ICカードの とき】



「IC」マークが 出<sup>で</sup>ている ところを とおれるよ  
「」マークの 出<sup>で</sup>ている ところは むこうか<sup>ひと</sup>  
ら 人<sup>く</sup>が くるから とおれないよ

ICマークのところ  
をタッチ！



かいさつ し  
◎もし改札で「ピンポン」となってドアが開いたら どうしよう!?



だいじょうぶ!

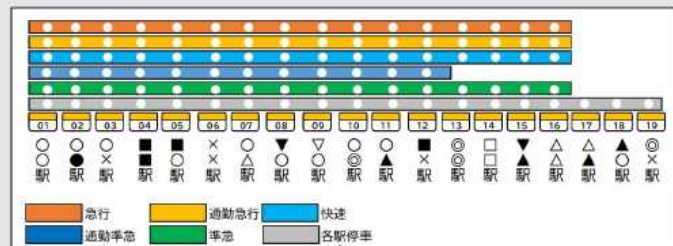
カードのときは もう一回 タッチして みよう。

こまったときは 改札の 駅員さんに たずねよう。



でんしゃ  
③のる 電車を かくにんしよう  
でんこうけいじばんを みよう。

でんしゃ  
電車のしゅべつ



| のりば | 種 別 | 行 先     | 時 分  |
|-----|-----|---------|------|
| 3   | 各 停 | ● ● ● 駅 | 9:18 |
| 5   | 急 行 | ■ ■ ■ 駅 | 9:20 |
| 2   | 各 停 | ▲ ▲ ▲ 駅 | 9:24 |
| 3   | 準 急 | ● ● ● 駅 | 9:27 |
| 特   | 特 急 | × × × 駅 | 9:30 |

でんしゃ  
電車の しゅべつによって  
と 停まる 駅が ちがうよ。  
行きたい 駅に 停まる 電車は  
どれか かくにんしよう

でんしゃ で  
電車が 出る ホーム

でんしゃ いきさき  
電車の 行先

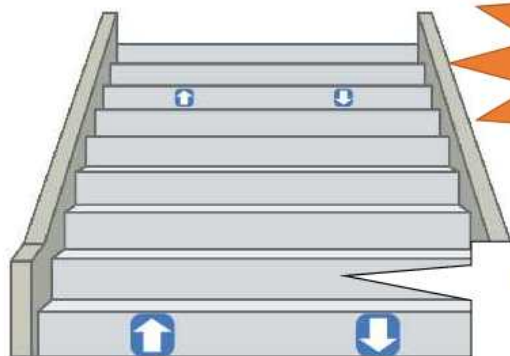
でんしゃ で  
電車が 出る 時間



#### ④ホームへ 行こう

のる 電車がくる ホームへ 行こう

ホームの 番号を  
かくにんしよう



駅の中では 走らないでね！  
走ると まわりの 人などに  
ぶつかって あぶないよ。

階段や 通路 などでは  
進む向きを まもろう

#### ⑤ホームで ならぼう



黄色いせんの むこうに だと  
電車に ぶつかったり ホームから  
おちてしまうかもしれないよ！  
黄色いせんの 手前で まとう。

目印の ところで ならぼう



4ドア車  
乗車位置6



でんしゃ  
⑥電車に のろう

でんしゃ つぎの 電車は のりたい 電車かな？  
でんしゃ こんこうけいじばんで かくにんしよう。

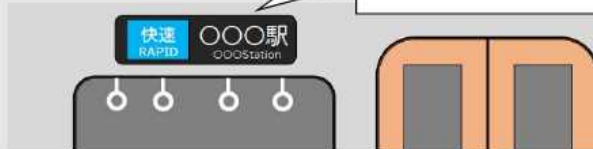
| for ○○&▲▲ ○○・▲▲ 方面 3 |     |       |     |     |
|----------------------|-----|-------|-----|-----|
| 種 別                  | 行 先 | 時 分   | 両   | ド ア |
| 各 停                  | ○○  | 12:12 | 8両  | 4ドア |
| 終点まで先着します            |     |       |     |     |
| 準 急                  | ▲▲  | 12:17 | 10両 | 4ドア |

でんしゃ  
つぎにくる 電車の こと

でんしゃ いきさき  
電車の しょうめんに 行先が  
かいて あるよ

でんしゃ  
そのつぎにくる 電車の こと

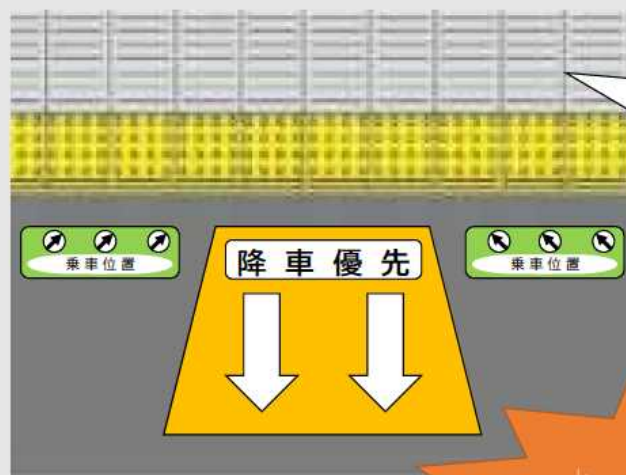
でんしゃ うえ  
電車の まどの上に  
いきさき  
行先が かいてあるよ



でんしゃ  
⑥電車に のろう

じゅんばん  
順番を まもって のろう。あわてなくて だいじょうぶだよ。

ひと でんしゃ  
おりる 人が おりてから 電車に  
のろう。  
ひと  
おりる 人に ぶつからないように  
ドアの わき(よこ)へ よけて まとう



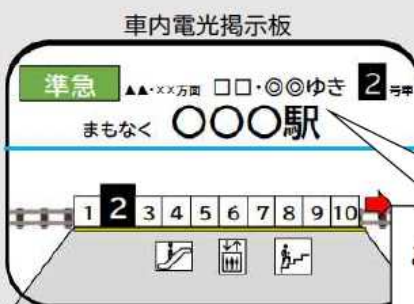
し  
閉まりかけた ドアに かけこむのは  
とても あぶないから やめよう！  
でんしゃ  
つぎの 電車に のろう

あ まえ ひと でんしゃ  
◎ドアが 開いたのに 前の人が 電車に のろうと しない・・・？



おな いきさき と えき  
同じ ホームでも 行先や 停まる 駅が ちがう  
でんしゃ  
電車が くることも よくあるんだ。  
まえ ひと でんしゃ  
前の人は つぎの 電車に のるつもりなので、  
おいこして でんしゃ  
おいこして 電車に のっても だいじょうぶだよ。

でんしゃ  
⑦電車の なか  
でんしゃ なか  
電車の中では しずかに すごそう。



せき すわ  
席が あいたら 座ろう

えき  
おるる駅に ついたか  
かくにんしよう

ゆうせんせき  
優先席

- ・おとしより
- ・けがや びょうきをした人
- ・おなかに 赤ちゃんがいる人
- ・小さいこどもをつれた人
- ・体のちょうしが わるい人
- などが すわれるよ

でんしゃ  
⑧電車を おりよう

じゅんぽん  
順番を まもって おりよう。あわてなくて だいじょうぶだよ。

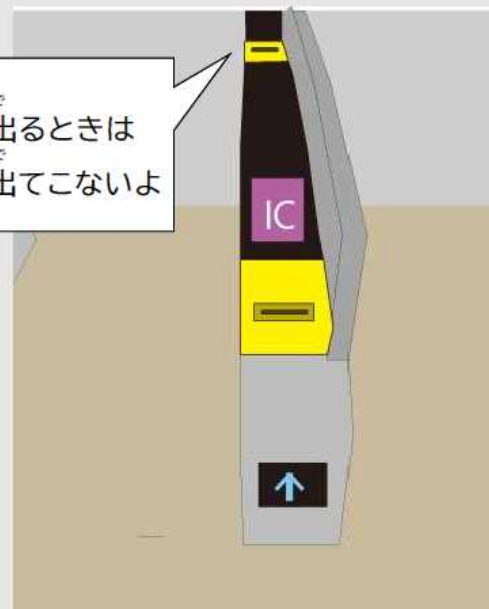


ひと  
人が たくさん いる ときは  
「おります」と 言って、  
とおるところを あけてもらおう

でんしゃ  
電車から おりたら はなれて  
でんしゃ  
電車に さわらないでね！  
でんしゃ うご だ  
電車が 動き出したとき  
とても あぶないよ。

かいさつ で  
⑨改札を 出よう

かいさつ で  
改札を 出るときは  
で  
きっぷは 出てこないよ



あんないを たよりに  
かいさつ  
改札へ むかおう





こま えき  
■困ったときは？【駅に いるとき】

だいじょうぶ！ 駅員さんや まわりの 人が たすけて くれるよ。

でんしゃ  
電車の うんてんしさんや しゃしょうさんは でんしゃを うんてんしたり お客さんの  
あんぜん はな  
安全を かくにんしたり しているから 話しかけないでね。

えきいん み き  
【おとしものを した！】

駅員さんを見つけて 聞こう。  
もし、せんろに おとしものを しても  
ぜったいに せんろに おりないでね！  
えきいん い  
駅員さんに 言えば ひろって もらえるよ



【きもちが わるくなった！】

いすや しずかなところで 休もう。  
まわりの 人につれていって もらおう



【わからないことが あるときは？】

でんしゃ  
【電車に のりおくれた！】

つぎの 電車を かくにんして のろう



えきいん  
駅員さんを  
み き  
見つけて 聞こう!!



こまっている ことを  
つた  
どのように 伝え  
れば いいかな？

こま でんしゃ  
■困ったときは？【電車に のって いるとき】

だいじょうぶ！ まわりの 人が 助けて くれるよ。

でんしゃ  
電車の うんてんしさんや しゃしょうさんは でんしゃを うんてんしたり お客さんの  
あんぜん はな  
安全を かくにんしたり しているから 話しかけないでね。

でんしゃ  
【ちがう 電車に のっちゃった！】

えき  
【おりたい 駅を すぎちゃった！】

えき えきいん き  
つぎの 駅で おりて 駅員さんに 聞こう



えき でんしゃ  
【駅でもないのに 電車が とまっちゃった！】

でんしゃ こ じこ  
電車が 混んでいたり 事故が あったりすると  
でんしゃ  
電車が とまること があるんだ。

しゃしょうさんの アナウンスを 聞いたり、  
まわりの 人 に どうしたのか 聞いてみよう

えき  
【きもちが わるくなった！】

いすに すわるか、つぎの 駅で 電車を  
えき やす  
おりて 駅で 休もう

【わからないことが あるときは？】

まわりの 人 に 聞か 電車を おりて  
えきいん き  
から、駅員さんに 聞こう

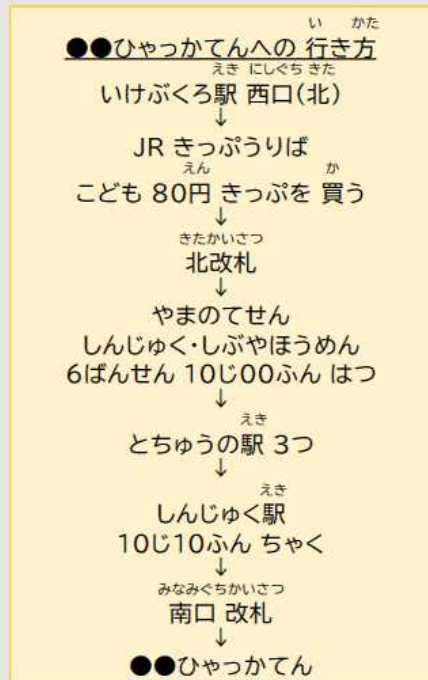


こま  
困っている ことを どのように  
つた  
伝えれば いいかな？

こま  
■困らないように するためには

おでかけの前に どんな じゅんびが できるかな？

い かた  
行き方を メモしよう  
こうすれば わすれても だいじょうぶ！



こま ひと き  
困ったときに まわりの人に 気づいて  
もらうものを もとう。

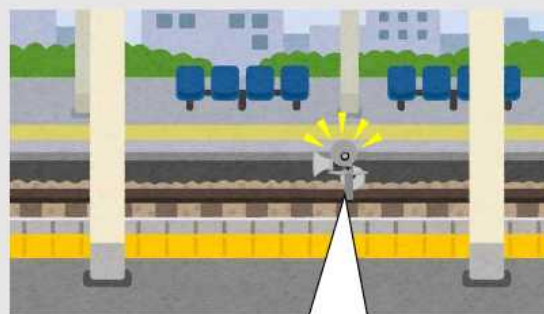
こま ひと み  
困ったときは、まわりの人に 見せよう



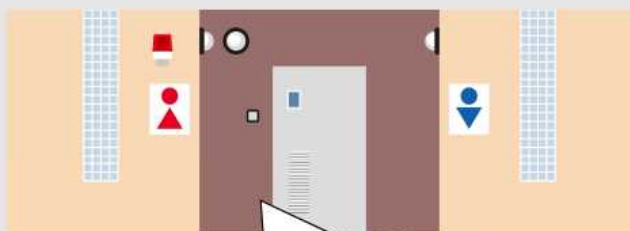
ヘルプマーク

■いろんな おとについて

め み ひと  
目の 見えない 人の ためや みんなに  
き  
気をつけて もらう ために 音がするよ。  
おと  
どんな音が するのかな？



カンカンカン  
でんしゃ  
まもなく 電車が まいります



ピンポーン  
ここはトイレです

## 学習内容【鉄道利用時】

### ※体験会プログラム・冊子の内容

#### ■場面ごとの練習・体験

切符を買う  
改札を入れる  
ホームへ行く  
列車を待つ  
列車に乗り込む  
車内で過ごす  
列車から降りる  
改札を出る  
駅を出る

券売機・ICチャージ機・精算機の使い方  
障害者割引の申し出方法  
路線図の見方・運賃の確認方法  
改札機エラーへの対処方法  
乗る電車の決め方  
行くホームの決め方

#### ■困った時

分からないことがある  
乗り遅れ・乗り間違い・乗り過ごし  
落とし物(切符・ICカード・持ち物)  
体調不良・パニック

「困っている」ということを、係員や周りの乗客に気づいてもらう方法

#### ■周りの人との関係で注意すべきポイント

券売機やホームでの並び方  
混雑した列車でのスムーズな乗り込み方・降り方  
注意したい行動

#### ■その他

係員への尋ね方  
情報の入手方法  
安全・安心のための心構え  
自分でできる工夫  
様々な警告音について

### 3. 公共交通事業者向け接遇向上に役立つ困りごと事例集



# 知的・発達・精神障害のある人に対する 接遇向上に役立つ困りごと事例集(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.接遇向上のポイント

※本来であれば「知的・発達・精神障害のある人に対する鉄道・バス利用時の困りごとについてのアンケート結果」を掲載すべきだが、本報告書ではすでに前ページで掲載しているため、ここでは割愛する。

# 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、障害のある人の困りごとを理解し、接遇の向上を図っていくことが重要です。

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、接遇向上に向けたポイントを整理しています。

## 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ったり、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、疲れやすかったりします。
- 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。
- 警戒心が強かったり、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。

#### ◆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

せないので、この手帳の有無にかかわらず、配慮が必要です。

※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)

## 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。（アンケート結果については、3 で詳細にご紹介しています）

以下に、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をまとめています。

※「基本版回答」は、ご意見を具体的にうかがったアンケート調査であるのに対して、「シンプル版回答」は、答えやすいよう内容を簡単に構成したアンケート調査です。回答者が自分の答えやすい調査票を選んで回答しています。

### ■ 鉄道利用での困りごと

#### (1) 切符を買うとき（改札前）

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

#### (2) 改札を通るとき（乗降車時）

| 知的障害                                                                                                                                     | 発達障害                                                                                                                                     | 精神障害                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>【基本版回答】</b><br>【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<br>【2 位】乗り越し精算がわからない<br>【3 位】切符をなくしたとき、どうしたらよいかわからない<br>【4 位】混雑していると、うまく降りられない | <b>【基本版回答】</b><br>【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<br>【2 位】乗り越し精算がわからない<br>【2 位】切符をなくしたとき、どうしたらよいかわからない<br>【4 位】混雑していると、うまく乗り込めない | <b>【基本版回答】</b><br>【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<br>【1 位】乗り越し精算がわからない<br>【3 位】切符をなくしたとき、どうしたらよいかわからない<br>【4 位】混雑していると、うまく降りられない |

|                                                                                         |                                                                               |                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <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>【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>【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> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|

### (3) ホームで（改札内・乗り換え時）

| 知的障害                                                                                                                                                                                                                    | 発達障害                                                                                                                                                                                                               | 精神障害                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>【基本版回答】</p> <p>【1位】どのホームで乗換えられるか、わからない</p> <p>【2位】行先表示から目的の駅に行けるか、わからない</p> <p>【3位】どのホームに行けばよいか、わからない</p> <p>【4位】どの電車に乗ればよいか、わからない</p> <p>【5位】ホームにどのように並べばよいか、わからない</p> <p>【シンプル版回答】</p> <p>■どのホームで乗換えられるか、わからない</p> | <p>【基本版回答】</p> <p>【1位】どのホームで乗換えられるか、わからない</p> <p>【2位】どのホームに行けばよいか、わからない</p> <p>【3位】行先表示から目的の駅に行けるか、わからない</p> <p>【4位】どの電車に乗ればよいか、わからない</p> <p>【5位】逆方向の電車に乗ろうとしてしまう</p> <p>【シンプル版回答】</p> <p>■どのホームで乗換えられるか、わからない</p> | <p>【基本版回答】</p> <p>【1位】どのホームで乗換えられるか、わからない</p> <p>【2位】どのホームに行けばよいか、わからない</p> <p>【3位】どの電車に乗ればよいか、わからない</p> <p>【4位】行先表示から目的の駅に行けるか、わからない</p> <p>【5位】逆方向の電車に乗ろうとしてしまう</p> <p>【シンプル版回答】</p> <p>■どのホームで乗換えられるか、わからない</p> |

### (4) 車内で（乗車中）

| 知的障害                                                                                                                                                                                                                                                  | 発達障害                                                                                                                                                                                                                                                  | 精神障害                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>【基本版回答】</p> <p>【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</p> <p>【2位】乗り過ごしたとき、どうしたらよいかわからない</p> <p>【3位】車内アナウンスが理解できず困る</p> <p>【4位】優先席の意味が理解できない</p> <p>【5位】降りる駅に着いたかわからない</p> <p>【シンプル版回答】</p> <p>■乗る電車を間違えたとき、どうしたらよいかわからない</p> <p>■乗り過ごしたとき、どうしたらよいかわからない</p> | <p>【基本版回答】</p> <p>【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</p> <p>【2位】乗り過ごしたとき、どうしたらよいかわからない</p> <p>【3位】車内アナウンスが理解できず困る</p> <p>【4位】優先席の意味が理解できない</p> <p>【5位】降りる駅に着いたかわからない</p> <p>【シンプル版回答】</p> <p>■乗る電車を間違えたとき、どうしたらよいかわからない</p> <p>■乗り過ごしたとき、どうしたらよいかわからない</p> | <p>【基本版回答】</p> <p>【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</p> <p>【2位】疲れやすい、横になりたいなどの<u>特性を理解してもらえない</u></p> <p>【3位】乗り過ごしたとき、どうしたらよいかわからない</p> <p>【4位】座りたい席に座れなかったとき戸惑う</p> <p>【5位】車内でどこにいればよいかわからない</p> <p>【シンプル版回答】</p> <p>■乗り過ごしたとき、どうしたらよいかわからない</p> |

## (5) 異常時

| 知的障害                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 発達障害                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 精神障害                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>【基本版回答】</b><br><b>【1位】</b> 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<br><b>【2位】</b> 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<br><b>【3位】</b> 案内表示等の意味がわからない<br><b>【4位】</b> 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<br><b>【5位】</b> 目的地へどのように行けばよいかわからない<br><b>【シンプル版回答】</b><br><b>■</b> 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 | <b>【基本版回答】</b><br><b>【1位】</b> 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<br><b>【2位】</b> 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<br><b>【3位】</b> 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<br><b>【4位】</b> 案内表示等の意味がわからない<br><b>【5位】</b> 目的地へどのように行けばよいかわからない<br><b>【シンプル版回答】</b><br><b>■</b> 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 | <b>【基本版回答】</b><br><b>【1位】</b> 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<br><b>【2位】</b> 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<br><b>【3位】</b> 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<br><b>【4位】</b> 混雑していると、 <u>具合が悪くなる</u><br><b>【5位】</b> 目的地にどのように行けばよいかわからない<br><b>【シンプル版回答】</b><br><b>■</b> 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 |

## ■バス利用での困りごと

### (1) バス乗り場で（バス停）

| 知的障害                                                                                                                                                                                                                                                      | 発達障害                                                                                                                                                                                                                                             | 精神障害                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>【基本版回答】</b><br><b>【1位】</b> 行先表示から目的のバス停に行けるか、わからない<br><b>【2位】</b> バスがいつ来るのか、わからない<br><b>【3位】</b> どの乗場に行けばよいかわからない<br><b>【4位】</b> どのバスに乗ればよいかわからない<br><b>【5位】</b> 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<br><b>【シンプル版回答】</b><br><b>■</b> 行先表示から目的のバス停に行けるか、わからない | <b>【基本版回答】</b><br><b>【1位】</b> 行先表示から目的のバス停に行けるか、わからない<br><b>【2位】</b> どの乗場に行けばよいかわからない<br><b>【3位】</b> どのバスに乗ればよいかわからない<br><b>【4位】</b> 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<br><b>【4位】</b> バスがいつ来るのか、わからない<br><b>【シンプル版回答】</b><br><b>■</b> バスがいつ来るのかわからない | <b>【基本版回答】</b><br><b>【1位】</b> どのバスに乗ればよいかわからない<br><b>【2位】</b> 行先表示から目的のバス停に行けるか、わからない<br><b>【3位】</b> どの乗場に行けばよいかわからない<br><b>【4位】</b> 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<br><b>【5位】</b> バスがいつ来るのか、わからない<br><b>【シンプル版回答】</b><br><b>■</b> どのバスに乗ればよいか、わからない<br><b>■</b> 行先表示から目的のバス停に行けるか、わからない |

## (2) 乗降のとき

| 知的障害                                                                                                                                                                                                  | 発達障害                                                                                                                                                                                                  | 精神障害                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>【基本版回答】</b><br>【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<br>【2位】両替機の使い方がわからない<br>【3位】お金の払い方がわからない<br>【4位】人が多いと、うまく降りられない<br>【5位】人が多いと、うまく乗り込めない<br><b>【シンプル版回答】</b><br>■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 | <b>【基本版回答】</b><br>【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<br>【2位】両替機の使い方がわからない<br>【3位】人が多いと、うまく降りられない<br>【4位】お金の払い方がわからない<br>【5位】人が多いと、うまく乗り込めない<br><b>【シンプル版回答】</b><br>■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 | <b>【基本版回答】</b><br>【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<br>【2位】人が多いと、うまく降りられない<br>【3位】ICカードのタッチの仕方がわからない<br>【4位】人が多いと、うまく乗り込めない<br>【5位】両替機の使い方がわからない<br><b>【シンプル版回答】</b><br>■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 |

## (3) 車中で（乗車中）

| 知的障害                                                                                                                                                                                           | 発達障害                                                                                                                                                                                                          | 精神障害                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>【基本版回答】</b><br>【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<br>【2位】乗り過ごしたとき、どうしてよいかわからない<br>【3位】車内アナウンスの理由がわからない<br>【4位】優先席の意味が理解できない<br>【5位】降りるバス停に着いたかわからない<br><b>【シンプル版回答】</b><br>■乗り過ごしたとき、どうしてよいかわからない | <b>【基本版回答】</b><br>【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<br>【2位】乗り過ごしたとき、どうしてよいかわからない<br>【3位】車内アナウンスの理由がわからない<br>【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<br>【5位】座りたい席に座れなかったとき戸惑う<br><b>【シンプル版回答】</b><br>■乗り過ごしたとき、どうしてよいかわからない | <b>【基本版回答】</b><br>【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<br>【2位】乗り過ごしたとき、どうしてよいかわからない<br>【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<br>【4位】座りたい席に座れなかったとき、戸惑う<br>【5位】優先席の意味が理解できない<br><b>【シンプル版回答】</b><br>■乗り過ごしたとき、どうしてよいかわからない |



#### (4) 異常時

| 知的障害                                                                                                                                                                                                                                                                          | 発達障害                                                                                                                                                                                                                                                                           | 精神障害                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>【基本版回答】</b></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】案内表示等の意味がわからない</p> <p>【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</p> <p>【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</p> <p>【5位】目的地への行き方がわからない</p> <p><b>【シンプル版回答】</b></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><b>【基本版回答】</b></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】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</p> <p>【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</p> <p>【4位】案内表示等の意味がわからない</p> <p>【5位】目的地への行き方がわからない</p> <p><b>【シンプル版回答】</b></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><b>【基本版回答】</b></p> <p>【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</p> <p>【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</p> <p>【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</p> <p>【4位】車内が混雑していると具合が悪くなる</p> <p>【5位】目的地への行き方がわからない</p> <p><b>【シンプル版回答】</b></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>■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</p> |

## 2. 接遇向上のポイント

前項でご紹介したように、知的・発達・精神障害のある人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、「使い方の理解がうまくいかない」「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の特性などから生まれています。

交通事業者の皆さまは、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、既に、見守り、声かけなどの配慮を実施していることでしょう。

ここでは、接遇向上のポイントについて整理していますので、さらなる接遇向上のためにご確認ください。

なお、場面別の詳細な接遇の配慮事項については、『公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン』に示してありますので、併せてご確認ください。

### ① 「利用方法を十分に理解できていない／できない」ことに対する配慮

切符購入や運賃支払い、ICカードチャージの具体的な方法、券売機や運賃箱、自動改札機等の「利用方法」を十分に理解できていない／できないことによって、機械をうまく使えない、料金の支払いができない、切符を取り忘れる、無理に改札機を通してしまう・・・などになってしまう場合があります。

「理解できていないことが要因しているのではないか？」という様子であれば、いきなり「それはダメですよ!」と言ってしまうことで混乱してしまったり、鉄道やバスの利用に不安を感じてしまう事となります。

これをすれぱうまくいきますよという説明で、不安は解消され、理解も進むこととなります。

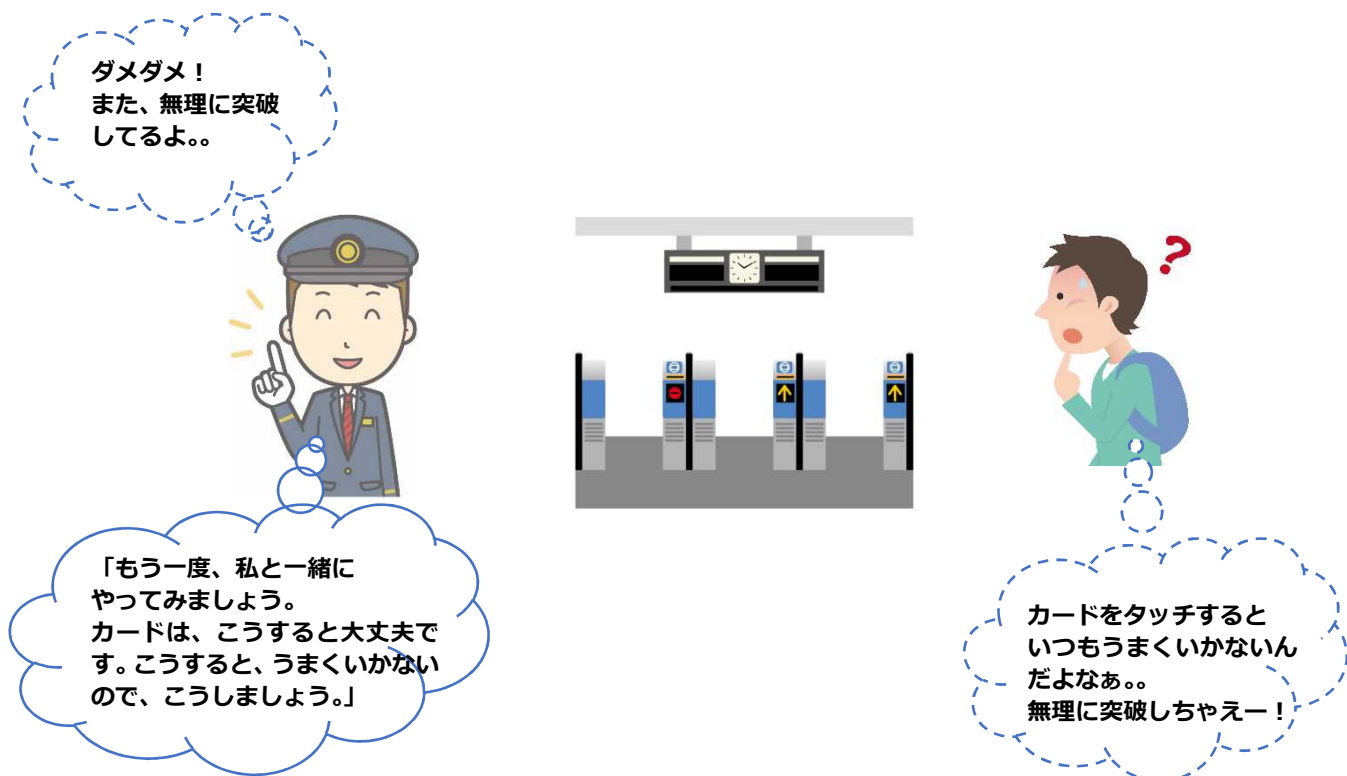


## ② 「うまくいかないこと」 ことに対する配慮

ICカードのタッチの仕方、ホームやバス停で整然と並ぶことができない、係員に聞きたいことをうまく聞けないなど、「うまくできないこと」があることによって、混乱してしまう、周囲のお客さまとのトラブルになってしまうなどの場合があります。

どんなことが苦手であるかなどを理解することで、トラブルを大きくしてしまうことを避けることができます。

「こうするとうまくいく！ことがわかっていないのではないか？」という様子であれば、この方法でやってみるとうまくいきますよという説明や、係員とコミュニケーションをとる簡単な方法（例えば、「話しかけたい時は、ポンポンと軽く肩をたたいてくださいね」というなど）を説明するなど**具体的な説明**で、不安は解消され、成功体験が増えていくことが期待できます。



### ③ 「理解がされていない特性」に対する配慮

他のお客さまが座っている席に座りたがる、具合が悪いが外見ではそう見えない、大きな声を上げている、他のお客さまに近づいたりするといった、自分ではコントロールができない行動が、「理解がされない」ことがあります。

しかし、当事者は理解されないことに困っていたり、周囲のお客さまとのトラブルとなって不安を助長させ、公共交通を利用できなくなってしまうなどの場合があります。

広く市民への理解を得ていくことが重要ですが、こうした特性を理解しておくことで、トラブルを大きくしてしまうことを避けることができます。

「このお客さまは具合が悪くお辛いようです」などとアシストする、「こちらでゆっくりと落ち着いてみましょう」などとカームダウンを促すなどをするすることで、周囲の理解を得ることができ、また、当事者の不安も解消されることが期待できます。



## 4. 当事者に対するヒアリング調査

(発達障害等の子どもを持つ保護者に対するヒアリング)

日時：2020年10月19日(月) 10:00~11:50

場所：川崎市生涯学習プラザ

出席者：発達障害をてがかりとしたUDコンサルタント 橋口様

発達障害の子どもを持つ川崎市および近隣にお住まいの保護者 8名

社会システム 高光、宇津木、牧村

### 1. 日常的な公共交通(鉄道・バス)の利用時に困ったことの具体的なエピソードと、そのエピソードに対して「こうだったらいいのにな」と思うこと

- ・ヘルプを出しにくい特性がある、遅延の時に駅員に状況を聞くのが難しい、路線図の見方が分からない、乗換が分からない、帰りの電車賃が無いことに気づき困った・・・といった経験がある。そこで、困ったときに誰に相談すればよいか分かることと、気軽に相談できることが重要。コンシェルジュのような人がいることが望ましい。
- ・機械の警告音などがきつく恥ずかしいため、一度うまくいかないと「もうやりたくない」となってしまう。失敗しても恥ずかしくないようにできないか。
- ・券売機に並ぶとき、慣れてない人向けのレーンがあるといいのでは。
- ・初めての鉄道利用経路はイメージトレーニングが必須。写真入りのしおりなど、イメトレ用ツールを自作することもしばしば。ネットに上がっている動画や写真を活用することもあるが、カスタマイズしたものを作るために自分で撮影に行くことも。また例えば案内用の音サインや警告音が怖い人もいるが、必要があって出していることも理解できるので、それを予め理解できるようにするとよい。そこで、イメトレを支援するツールがあると助かる。動画や、駅に「めくりカード」があるのもよい。体験乗車の前の予習にも活用できるかもしれない。
- ・飛行機利用の前に映画「ハッピーフライト」をみたら効果抜群だった。多くの人が協力して飛行機を動かしていることが理解できたこともよかったようだ。
- ・精算機が新しくなった時や窓口の形態が変わったとき(ガラス張りのスペース導入)、どうすればよいか分からなくなった。どのように変わったのか分かるようにしてほしい。
- ・交通事業者は実は利用者のことを考えて様々な工夫や情報発信をしている。ただしそれを利用者側が知らない場合も多々ある。それを知る機会を作ることが重要。情報発信であればどんな形でどのような情報を発信しているのかを教えてほしい。
- ・情報がちらばっており、トップページから目的のページにとてもたどり着けない(キーワードを知っていないと行けない)ウェブサイトも見られる。見る側の立場に立って情報を整理してほしい。
- ・情報(例えば「●●コンビニのある角を曲がる」など)は古くなるのでメンテナンスが必要。使う側もただ一つの情報だけに頼らないようにする。ただ情報が多すぎると取舍選択が大変という問題もある。

- ・感覚過敏があり公共交通の利用が難しい。電車の車両内にカームダウンエリアがあれば、そのような人でも公共交通を利用できる。
- ・助けたい人がスマートに意思表示できるようになるとよい。「おもてなしコミュニケーションチャーム」（ピープルデザイン研究所）のように「おしゃれ」「カッコイイ」に繋げて広げていく発想が重要。（南海電鉄アプリ「席ゆずりあいアシスト機能」のような仕組みもある）

## 2. 公共交通の体験利用の意義やアイデア

- ・障害の有無にかかわらず、リアルな体験の機会が減ってきていると感じるので、貴重だと思う。
- ・ステップを踏んで体験を積んでいけるようになっていけるとよい。
- ・障害や年齢の違いに対応できることが望ましい。
- ・学校にキャラバン隊が来て模型で利用体験ができるとよいのでは。障害が明らかにわかっている子どもは保護者がトレーニングしたりするが、このような機会により支援が必要なグレーの子どもが見つかるかも。
- ・画像と動画、VR やゲーム機の活用が考えられるのでは。
- ・例えば券売機での後ろの人からの圧力が怖い。スーパーの「研修中」バッジのように、周りの人にも知ってもらおう仕組みがあれば。
- ・交通事業者の頑張っている職員にスポットを当てるような内容もよい。

# 5. アンケート調査票

## (1) 当事者アンケート -基本版-

### 公共交通の利用に関するアンケート（知的・発達・精神障害をお持ちの方へ）

このアンケートは、知的・発達・精神障害をお持ちの方を対象に、公共交通（鉄道・バス）の利用に関することを伺うことを目的に、国土交通省が実施するものです。ご協力をお願いいたします。

#### 1. まずは、あなたのことについてうかがいます。

問1-1 このアンケートはどのようにご回答いただけますか。以下から一つ選んで「○」を記入ください。

|                            | どれか一つを選んでください |                                                                                                  |
|----------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 本人がご自身で記入する             |               | ※左の質問で2または3を選んだ場合は、記入された方とご本人との関係を以下から一つ選んで「○」を記入ください。また、「2. その他」の場合は具体的な関係を教えてください。（例：友人、介助者 等） |
| 2. 本人の意思を「代筆」で記入する         |               |                                                                                                  |
| 3. 家族や介助者等が本人の意向を汲み取って記入する |               |                                                                                                  |
|                            |               | 1. 家族                                                                                            |
|                            |               | 2. その他                                                                                           |
|                            |               | ↓ 具体的な関係：                                                                                        |

問1-2 あなたの性別として当てはまるもの一つを選んで「○」を記入ください。

| 1. 男 | 2. 女 | 3. 答えたくない |
|------|------|-----------|
|      |      |           |

1

問1-3 あなたの年齢として当てはまるもの一つを選んで「○」を記入ください。

| 9歳以下 | 10～14歳 | 15～19歳 | 20～24歳 | 25～29歳 | 30～34歳 | 35～39歳 | 40～44歳 | 45～49歳 | 50～54歳 | 55～59歳 | 60～64歳 | 65～69歳 | 70歳以上 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
|      |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |

問1-4 あなたが住んでいる都道府県を一つ選んで番号に「○」をしてください。

|        |        |        |         |        |         |        |        |        |         |
|--------|--------|--------|---------|--------|---------|--------|--------|--------|---------|
| 1.北海道  | 2.青森県  | 3.岩手県  | 4.宮城県   | 5.秋田県  | 6.山形県   | 7.福島県  | 8.茨城県  | 9.栃木県  | 10.群馬県  |
| 11.埼玉県 | 12.千葉県 | 13.東京都 | 14.神奈川県 | 15.新潟県 | 16.富山県  | 17.石川県 | 18.福井県 | 19.山梨県 | 20.長野県  |
| 21.岐阜県 | 22.静岡県 | 23.愛知県 | 24.三重県  | 25.滋賀県 | 26.京都府  | 27.大阪府 | 28.兵庫県 | 29.奈良県 | 30.和歌山県 |
| 31.鳥取県 | 32.島根県 | 33.岡山県 | 34.広島県  | 35.山口県 | 36.徳島県  | 37.香川県 | 38.愛媛県 | 39.高知県 | 40.福岡県  |
| 41.佐賀県 | 42.長崎県 | 43.熊本県 | 44.大分県  | 45.宮崎県 | 46.鹿児島県 | 47.沖縄県 |        |        |         |

問1-5 あなたの障害について、それぞれ当てはまるもの一つ選んで番号に「○」をしてください。

|          | いずれか一つを選んで下さい |        |
|----------|---------------|--------|
| 知的障害がある。 | 1. はい         | 2. いいえ |
| 発達障害がある。 | 1. はい         | 2. いいえ |
| 精神障害がある。 | 1. はい         | 2. いいえ |

問1-6 あなたは療育手帳または精神障害者保健福祉手帳を持っていますか？ いずれか一つ選んで「○」を記入ください。

| いずれか一つを選んで下さい |           |
|---------------|-----------|
| 1. 持っている      | 2. 持っていない |

2



問 1-7 外出をするときに家族や介護者等支援が必要です。当てはまるもの一つを選んで「○」を記入ください。

|                              | どれか一つを選んでください |
|------------------------------|---------------|
| 1. いつも支援が必要                  |               |
| 2. 慣れた場所には一人でできるが、それ以外は支援が必要 |               |
| 3. 調子が悪い場合は支援が必要             |               |
| 4. 1～3には該当しないが、支援を必要とする場合がある |               |
| 5. 支援の必要はない                  |               |

問 1-8 日常の外出の際、公共交通（鉄道・バス）を利用しますか。鉄道とバスそれぞれについて、当てはまるもの一つを選んで「○」を記入ください。

|                                               | それぞれ、どれか一つを選んでください |    |
|-----------------------------------------------|--------------------|----|
|                                               | 鉄道                 | バス |
| 1. 一人で利用する                                    |                    |    |
| 2. 知っている場所ならば一人で利用できるが、知らない場所に行くときは誰かと一緒に利用する |                    |    |
| 3. 誰かと一緒にあれば利用できる                             |                    |    |
| 4. 誰かと一緒でも心配なので利用しない                          |                    |    |
| 5. 以前は利用していたが、今は利用していない                       |                    |    |
| 6. 今までに利用したことがない（利用する機会がない）                   |                    |    |

※問 1-8 の鉄道で「6」に○をつけた方は、問 2-2, 3, 4 (p.11～17) をご回答ください。（問 2-1 (p.4～10) は回答不要です。）

※問 1-8 のバスで「6」に○をつけた方は、問 2-1, 3, 4 (p.4～10, p.17) をご回答ください。（問 2-2 (p.11～16) は回答不要です。）

※問 1-8 の鉄道・バスどちらにも「6」に○をつけた方は、問 3, 4 (p.17) をご回答ください。（問 2-1, 2-2 (p.4～16) は回答不要です。）

3

## 2. あなたが鉄道やバスを利用するときについてうかがいます。

問 2-1 鉄道を利用するとき ※ 問 1-8 で鉄道の利用について 6. 今までに利用したことがない と回答した方は回答不要です！

鉄道を利用する際の、①～⑤の各場面を挙げました。あなたがその場面にいることを思い浮かべながら、質問 A、B にお答えください。

|                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>質問 A</b> ：各場面で考えられる具体的な困りごとを挙げました。それぞれの困りごとについて、あなた自身によく当てはまる場合は「1」、ある程度当てはまる場合は「2」、当てはまらない場合は「3」、わからない場合は「4」のどれか一つを選び、「○」をつけてください。 |
| <b>質問 B</b> ：可能であれば、この場面では具体的にどのように困るのかも教えてください。質問 A にある困りごとを詳しく書いていただいても、質問 A にない困りごとを挙げていただいても、どちらでも構いません。                           |

| 質問 A：1～4 のどれか一つを選んでください。 | 1 よく当てはまる<br>目安：<br>70%以上 | 2 ある程度当てはまる<br>目安：<br>69～30% | 3 当てはまらない<br>目安：<br>30%未満 | 4 わからない | 質問 B：この場面では具体的にどのように困るのかも教えてください。（質問 A にある困りごとを詳しく書いても、質問 A にない困りごとを挙げて可） |
|--------------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------|
| ①駅で切符を買う場面               |                           |                              |                           |         |                                                                           |
| 切符売り場がどこか分からない           |                           |                              |                           |         |                                                                           |
| 切符売り場でどう並べばよい分からない       |                           |                              |                           |         |                                                                           |
| どの券売機で目的の切符を買うのか分からない    |                           |                              |                           |         |                                                                           |
| どの切符を買えばよい分からない          |                           |                              |                           |         |                                                                           |
| 手帳の割引の申出方法が分からない         |                           |                              |                           |         |                                                                           |
| 券売機の方法が分からない             |                           |                              |                           |         |                                                                           |
| 券売機の機能が多すぎて混乱してしまう       |                           |                              |                           |         |                                                                           |

4

| 質問 A：1～4 のどれか一つを選んでください。                    |                               |                                  |                               |             | 質問 B：この場面であなは具体的にどのよう<br>に困るのかお答えください。（質問 A にある<br>困りごとを詳しく書いても、質問 A にない困り<br>ごとを挙げてても可） |
|---------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | 1 よく当て<br>はまる<br>目安：<br>70%以上 | 2 ある程<br>度当てはまる<br>目安：<br>69～30% | 3 当てはま<br>らない<br>目安：<br>30%未満 | 4 わからな<br>い |                                                                                          |
| ②改札を通る場面                                    |                               |                                  |                               |             |                                                                                          |
| 改札をどのように通ればよいかわからない                         |                               |                                  |                               |             |                                                                                          |
| どの改札機を通ればよいかわからない（IC 専<br>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<br>時、どうしたらよいかわからない  |                               |                                  |                               |             |                                                                                          |
| 切符を取り忘れることがある                               |                               |                                  |                               |             |                                                                                          |

5

| 質問 A：1～4 のどれか一つを選んでください。                                       |                                  |                               |             |  | 質問 B：この場面であなは具体的にどのよう<br>に困るのかお答えください。（質問 A にある<br>困りごとを詳しく書いても、質問 A にない困り<br>ごとを挙げてても可） |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 よく当て<br>はまる<br>目安：<br>70%以上                                  | 2 ある程<br>度当てはまる<br>目安：<br>69～30% | 3 当てはま<br>らない<br>目安：<br>30%未満 | 4 わからな<br>い |  |                                                                                          |
| ③ホームへ移動し、列車を待つ場面                                               |                                  |                               |             |  |                                                                                          |
| どの列車に乗ればよいかわからない                                               |                                  |                               |             |  |                                                                                          |
| 列車の行き先等の表示から自分の目的の駅<br>に行けるのか判断できない                            |                                  |                               |             |  |                                                                                          |
| どのホームへ行けばよいかわからない                                              |                                  |                               |             |  |                                                                                          |
| 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わからない                                           |                                  |                               |             |  |                                                                                          |
| ④車両に乗り込む場面                                                     |                                  |                               |             |  |                                                                                          |
| 車両へどのように乗り込めばよいかわからない                                          |                                  |                               |             |  |                                                                                          |
| 乗り込む人が多いとき、うまく乗り込めないこと<br>がある                                  |                                  |                               |             |  |                                                                                          |
| 自分が乗る列車が来たとき、前に並んでいる<br>人が動かない（後続の列車を待っている）<br>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<br>ど運賃を車内で支払う場合）                          |                                  |                               |             |  |                                                                                          |

6

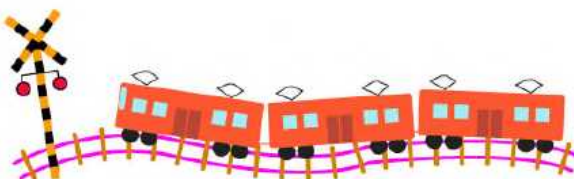
| 質問 A：1～4 のどれか一つを選んでください。               |                           |                              |                           |         | 質問 B：この場面であなとは具体的にどのようなに困るのかお答えください。（質問 A にある困りごとを詳しく書いても、質問 A にない困りごとを挙げてても可） |
|----------------------------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | 1 よく当てはまる<br>目安：<br>70%以上 | 2 ある程度当てはまる<br>目安：<br>69～30% | 3 当てはまらない<br>目安：<br>30%未満 | 4 わからない |                                                                                |
| ⑤車両に乗っている場面                            |                           |                              |                           |         |                                                                                |
| 車内でどこにいればよいかわからない                      |                           |                              |                           |         |                                                                                |
| 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        |                           |                              |                           |         |                                                                                |
| 乗る列車を間違えた時、どうしたらよいかわからない               |                           |                              |                           |         |                                                                                |
| 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わからない                         |                           |                              |                           |         |                                                                                |
| 列車を乗り過ごした時、どうしたらよいかわからない               |                           |                              |                           |         |                                                                                |

| 質問 A：1～4 のどれか一つを選んでください。              |                              |                           |         |  | 質問 B：この場面であなとは具体的にどのようなに困るのかお答えください。（質問 A にある困りごとを詳しく書いても、質問 A がない困りごとを挙げて也可） |
|---------------------------------------|------------------------------|---------------------------|---------|--|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1 よく当てはまる<br>目安：<br>70%以上             | 2 ある程度当てはまる<br>目安：<br>69～30% | 3 当てはまらない<br>目安：<br>30%未満 | 4 わからない |  |                                                                               |
|                                       |                              |                           |         |  |                                                                               |
| ⑥車両から降りる場面                            |                              |                           |         |  |                                                                               |
| 車両からどのように降りたらよいかわからない                 |                              |                           |         |  |                                                                               |
| 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わからない（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わからない（路面電車など運賃を車内で支払う場合）  |                              |                           |         |  |                                                                               |
| ⑦列車を乗り換える場面                           |                              |                           |         |  |                                                                               |
| どのホームへ行けば乗り換えられるかわからない                |                              |                           |         |  |                                                                               |
| ⑧ホームから改札へ向かい改札を出る場面                   |                              |                           |         |  |                                                                               |
| 改札がどこにあるかわからない                        |                              |                           |         |  |                                                                               |
| 乗り越し精算をどのようにしたらよいかわからない               |                              |                           |         |  |                                                                               |
| 切符を無くした時、どうしたらよいかわからない                |                              |                           |         |  |                                                                               |
| ⑨改札を出た後                               |                              |                           |         |  |                                                                               |
| 目的地へどのように行けばよいかわからない                  |                              |                           |         |  |                                                                               |

| 質問 A：1～4 のどれか一つを選んでください。                             |                               |                                  |                               |             | 質問 B：この場面ではあなたは具体的にどのよう<br>に困るのかお答えください。（質問 A にある<br>困りごとを詳しく書いても、質問 A にない困り<br>ごとを挙げて可） |
|------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      | 1 よく当て<br>はまる<br>目安：<br>70%以上 | 2 ある程<br>度当てはまる<br>目安：<br>69～30% | 3 当てはま<br>らない<br>目安：<br>30%未満 | 4 わから<br>ない |                                                                                          |
| ⑩異常時・その他                                             |                               |                                  |                               |             |                                                                                          |
| 異常時（電車の事故・運行トラブル等による<br>運休・ダイヤ乱れ等）にどうしたらよいか分から<br>ない |                               |                                  |                               |             |                                                                                          |
| 感覚過敏・鈍麻があり、光や音のことで困る<br>（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<br>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、<br>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、<br>周囲の人が大ごとにしてしまっている           |                               |                                  |                               |             |                                                                                          |
| 周囲の人から自分の行動を注意され、嫌な<br>思いをすることがある                    |                               |                                  |                               |             |                                                                                          |

質問 C：鉄道の利用について、周りの人（係員・乗客）からしてもらって助かったこと、ありがたかったことがあれば、教えてください。

お疲れ様です！アンケートはここまでで半分です。次のページからは、バスについての質問があります。どうか、ご協力ください！



問 2-2 バスを利用するとき ※ 問 1-8 でバスの利用について 6、今までに利用したことがないと回答した方は回答不要です

バスを利用する際の、①～⑥の各場面を挙げました。あなたがその場面にいることを思い浮かべながら、質問 A、B にお答えください。

**質問 A**：各場面で考えられる具体的な困りごとを挙げました。それぞれの困りごとについて、あなた自身によく当てはまる場合は「1」、ある程度当てはまる場合は「2」、当てはまらない場合は「3」、わからない場合は「4」のどれか一つを選び、「□」をつけてください。

**質問 B**：可能であれば、この場面であなたは具体的にどのように困るのかをお答えください。質問 A にある困りごとを詳しく書いていただいても、質問 A にない困りごとを挙げていただいても、どちらでも構いません。

| 質問 A：1～4 のどれか一つを選んでください。                                                |                           |                              |                           |         | 質問 B：この場面であなたは具体的にどのように困るのかをお答えください。（質問 A にある困りごとを詳しく書いても、質問 A にない困りごとを挙げて可） |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                         | 1 よく当てはまる<br>目安：<br>70%以上 | 2 ある程度当てはまる<br>目安：<br>70～30% | 3 当てはまらない<br>目安：<br>30%未満 | 4 わからない |                                                                              |
| <b>①バス停でバスを待つ場面</b>                                                     |                           |                              |                           |         |                                                                              |
| 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                                                        |                           |                              |                           |         |                                                                              |
| バスの行先表示から、自分の目的地に行けるかわからない                                              |                           |                              |                           |         |                                                                              |
| 列にどのように並べばよいかわからない                                                      |                           |                              |                           |         |                                                                              |
| 複数の系統のバスが発着するバス停で、自分が乗るバスが来たとき、前に並んでいる人（別のバスを待っている）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                                                        |                           |                              |                           |         |                                                                              |

11

| 質問 A：1～4 のどれか一つを選んでください。                           |                           |                              |                           |         | 質問 B：この場面であなたは具体的にどのように困るのかをお答えください。（質問 A にある困りごとを詳しく書いても、質問 A にない困りごとを挙げて可） |
|----------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------|
|                                                    | 1 よく当てはまる<br>目安：<br>70%以上 | 2 ある程度当てはまる<br>目安：<br>70～30% | 3 当てはまらない<br>目安：<br>30%未満 | 4 わからない |                                                                              |
| <b>②車両に乗り込む場面</b>                                  |                           |                              |                           |         |                                                                              |
| 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、どうしてよいかわからない（IC カード利用の場合） |                           |                              |                           |         |                                                                              |
| お金の払い方がわからない（現金先払いの場合）                             |                           |                              |                           |         |                                                                              |
| 整理券の取り方がわからない（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                          |                           |                              |                           |         |                                                                              |

12

| 質問 A : 1～4 のどれか一つを選んでください。                      |                            |                         |         |  | 質問 B : この場面であなとは具体的にどのように困るのかお答えください。(質問 A にある困りごとを詳しく書いても、質問 A にない困りごとを挙げて可) |
|-------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------|---------|--|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1 よく当てはまる<br>目安 : 70%以上                         | 2 ある程度当てはまる<br>目安 : 70～30% | 3 当てはまらない<br>目安 : 30%未満 | 4 わからない |  |                                                                               |
| ⑥ 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わからない |                            |                         |         |  |                                                                               |
| 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）       |                            |                         |         |  |                                                                               |
| 車内に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わからない           |                            |                         |         |  |                                                                               |
| 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わからない          |                            |                         |         |  |                                                                               |
| 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ている          |                            |                         |         |  |                                                                               |
| 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                   |                            |                         |         |  |                                                                               |

15

質問 C : バスの利用について、周りの人（係員・乗客）からしてもらって助かったこと、ありがたかったことがあれば、教えてください。

もう少しで終わりです。ご協力お願いいたします！



16



## (2) 当事者アンケート -シンプル版-

### 電車やバスを使うときのことにに関するアンケート

このアンケートは、あなたが電車(鉄道)やバスを使うときに困ったことがあるかを聞くものです。ぜひ、協力してください。  
あなたがこたえることが難しい場合は、家族や施設のひとに聞いてください。  
わからないところや、こたえられないところは何も書かなくてよいです。

問1 このアンケートを書いているのはだれですか？  
あてはまる番号 ひとつに ○を つけてください。

|   |                       |
|---|-----------------------|
| 1 | 障害を持っている本人が 答える (あなた) |
| 2 | ご家族                   |
| 3 | 支援者                   |
| 4 | その他 ( )               |

問2 あなたについて 聞きます。

- ① 性別は？ 1. 男 2. 女 3. 回答したくない
- ② 年齢は？ 歳
- ③ 住んでいる 都道府県は？ 都・道・府・県
- ④ あなたの 障害は？ (いくつでも○)  
1. 発達障害 2. 知的障害 3. 精神障害
- ⑤ 療育手帳か、精神障害者保健福祉手帳を持っていますか？  
1. 持っている 2. 持っていない



※自治体によって 手帳の デザインは ちがいます

⑥ 出かけるときは、だれと 一緒に 出かけますか？  
あてはまる番号 ひとつに ○を つけてください。

|   |                                                          |
|---|----------------------------------------------------------|
| 1 | いつも だれかと 出かける                                            |
| 2 | 知っている 場所は、ひとりで 出かけられるが、知らない 場所には ひとりでは 出かけない (だれかと 出かける) |
| 3 | 調子が 悪いときは、だれかと 出かける                                      |
| 4 | 上に 書いてある 1～3 には あてはまらないが、出かけた ときに 助けを 必要とする              |
| 5 | ひとりで 出かけることが できる                                         |

⑦ 出かけるときに 電車や バスに 乗りますか？  
電車と バス それぞれに あてはまるもの ひとつに ○を つけて ください。

|                                                    | 電車 | バス |
|----------------------------------------------------|----|----|
| ひとりで 乗れる                                           |    |    |
| 知っている場所に 行くときは、ひとりで 乗れるが、知らない場所に 行くときは だれかと 一緒に 乗る |    |    |
| どこへ 行くときも、だれかと 一緒に 乗る                              |    |    |
| だれかと 一緒でも パニックを 起こすなどの 心配 や 不安があるので、乗らない           |    |    |
| 乗ったことはあるが、今は 使っていない                                |    |    |
| 今までに 乗ったことがない (乗る機会が ない)                           |    |    |

p.8 問 10 から 答えてください (問 3～9 は 答えなくてよいです)

p.2 問 3～9 と p.13 問 16,17 に 答えてください (問 10～15 は 答えなくてよいです)

電車とバス どちらにも 乗ったことがない ひと は p.13 問 16, 17 を 答えて下さい

1

### 電車を 使うとき・使っていたときの ことについて

※ p.1 の 問 2-⑦で 鉄道 (電車) に「今までに乗ったことがない」ひと は 答えなくてよいです

問3 改札を通るまえに 困ったことは ありますか？

1. ある / 2. ない

下の問題へ

p.3 の 問 4 へ

問 3-1 あてはまる番号に ○を いくつでも つけてください

|   |                           |
|---|---------------------------|
| 1 | きっぷ売り場※1が どこか わからない       |
| 2 | どのように 並べばよいかわからない         |
| 3 | 買いたい きっぷが どこで 買えるのか わからない |
| 4 | どの きっぷを 買えばよいかわからない       |
| 5 | 手帳の 割引の 申出方法が わからない       |
| 6 | 券売機※2の つかい方が わからない        |
| 7 | 券売機で何を 買えるのか よくわからない      |
| 8 | きっぷを 買ったことが ない            |

<自由記入欄> ほかに 困りごとがあれば、自由に 書いてください。

### <参考写真>



※1 きっぷ売り場



※2 券売機

2



問4 改札を通るときに、困ったことは ありますか？

1. ある / 2. ない

下の問題へ

p.4 の 問 5 へ

問 4-1 あてはまる番号に ○を いくつか つけてください

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1 | 改札※3の 通りがたが わからない                |
| 2 | どの改札を 通ればよいか、わからない               |
| 3 | アイシー ICカード※4の タッチの やりかたが わからない   |
| 4 | アイシー ICカードを タッチして、エラー※5になったとき、困る |
| 5 | きっぷを 取り忘れることが ある                 |

<自由記入欄> ほかに 困りごとがあれば、自由に 書いてください。

<参考写真>



※3 改札



※4 ICカード など



※5 改札機の エラー

3

問5 改札を通ったあと（ホームで 待っているとき）、困ったことは ありますか？

1. ある / 2. ない

下の問題へ

p.5 の 問 6 へ

問 5-1 あてはまる番号に ○を いくつか つけてください

|   |                                             |
|---|---------------------------------------------|
| 1 | どの電車に 乗ればよいか、わからない                          |
| 2 | 電車などの 行先表示※6の 意味が わからない                     |
| 3 | 何番の ホーム※7へ 行けばよいか、わからない                     |
| 4 | 行きたい駅とは 反対の電車に 乗ってしまうことがある                  |
| 5 | あなたが 乗る電車が 来ても、前のひとが 動かないと、あなたも そのまま 待つてしまう |
| 6 | ホームで どのように 並べばよいか、わからない※8                   |
| 7 | 電車に どうやって 乗ればよいか わからない                      |
| 8 | 乗るときに ひとが多いと、うまく 乗れないことが ある                 |

<自由記入欄> ほかに 困りごとがあれば、自由に 書いてください。

<参考写真>



※6 電車などの 行先表示



※7 駅の ホーム



※8 ホームでの 並び方

4

問6 電車に乗っているとき、困ったことはありますか？

1. ある / 2. ない

下の問題へ

p.6の問7へ

問6-1 あてはまる番号に ○を いくつでも つけてください

|   |                                                     |
|---|-----------------------------------------------------|
| 1 | 整理券を取り忘れることがある<br>(路面電車など 運賃を 車内で 支払う場合)            |
| 2 | 電車内で どこに いればよいかわからない                                |
| 3 | 座りたい席 (落着く席・お気に入りの席 など) に<br>座れなかったとき、どうしたらよいかわからない |
| 4 | 疲れやすい、横になりたいとき、わかってもらえない<br>(注意される、いやな顔をされる)        |
| 5 | 乗る電車を間違えたとき、どうしたらよいかわからない                           |
| 6 | 車内アナウンス (「奥に 詰めてください」など) の 理由が わからない                |
| 7 | 優先席※9の 意味が わからない                                    |
| 8 | じぶんの 降りる駅に 着いたかわからない                                |
| 9 | 降りる予定の駅で 降りられなかったとき、どうしたらよいかわからない                   |

<自由記入欄> ほかに 困りごとがあれば、自由に 書いてください。

<参考写真>



※9 優先席

5

問7 電車を降りたあと、困ったことはありますか？

1. ある / 2. ない

下の問題へ

となりの 問8へ

問7-1 あてはまる番号に ○を いくつでも つけてください

|   |                                                      |
|---|------------------------------------------------------|
| 1 | 電車から どうやって 降りたらよいかわからない                              |
| 2 | 電車の中が 混んでいるとき、うまく 降りられないことがある                        |
| 3 | どのドアから 降りたらよいかわからない<br>(路面電車など 運賃を 車内で 支払う場合)        |
| 4 | 運賃を いくら 払えば よいか わからない<br>(路面電車など 運賃を 車内で 支払う場合)      |
| 5 | どのホームへ 行けば、ほかの電車で 乗り換えられるのか わからない                    |
| 6 | 改札が どこにあるのか わからない                                    |
| 7 | 降りる予定の駅で 降りられず、違う駅で 降りたとき<br>どのように おかねを 払ったらよいかわからない |
| 8 | きつづを なくしたとき、どうしたらよいかわからない                            |
| 9 | あなたが 降りたあと、行きたい場所に どのように<br>行けばよいかわからなくなる            |

<自由記入欄> ほかに 困りごとがあれば、自由に 書いてください。

問8 電車が 来なかったり、パニックを 起こすなど、  
いつもとは 違う状況で 困ったことはありますか？

1. ある / 2. ない

下の問題へ

p.7の問9へ

問8-1 あてはまる番号に ○を いくつでも つけてください

|   |                                                    |
|---|----------------------------------------------------|
| 1 | 事故などで、電車が 来なかった場合、どうしたらよいかわからない                    |
| 2 | 光や 音のことで 困ることが ある<br>(明るすぎる・暗すぎる・うるさすぎる など)        |
| 3 | 駅や 電車内が 混んでいると 具合が 悪くなる                            |
| 4 | 駅や 電車内の 案内表示※10の 意味が わからない                         |
| 5 | 具合が 悪くなったときや パニックを 起こしたとき、<br>どこで 落ち着けばよいかわからない    |
| 6 | 具合が 悪くなったときや パニックを 起こしたとき、<br>だれに 助けを 求めたらよいかわからない |
| 7 | 具合が 悪くなったときや パニックを 起こしたとき、<br>周りのひとが 大ごとにして 困る     |
| 8 | 周りのひとから あなたの 行動を 注意され、いやな思いを し<br>たことがある           |

つぎ (した) の ページに つづく

6

問 8-1 の つづき

＜自由記入欄＞ ほかに 困りごとがあれば、自由に 書いてください。

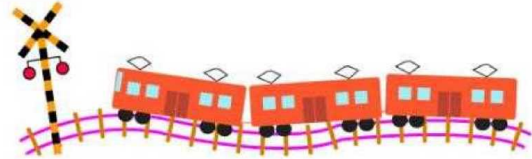
＜参考写真＞



※10 駅や 電車内の案内表示

問 9 電車を 使っているとき、周りのひと（駅の係員・ほかに 乗っているひと）から されて、助かったこと・うれしかったことが あれば、教えてください。

おつかれさまです！アンケートは ここまで、 半分です。  
つぎの ページから バスについての 質問が あります。  
どうか、ご協力ください！



7

バスを 使うとき・使っていたとき ことについて

※ p.1 の 問 2-④で バスを「今までに乗ったことがない」ひとは 答えなくて よいです

問10 バス停で バスを 待っているときに 困ったことは ありますか？

1. ある / 2. ない

下の問題へ

p.9 の 問 11 へ

問 10-1 あてはまる番号に O を いくつでも つけてください

|   |                                                                   |
|---|-------------------------------------------------------------------|
| 1 | どこのバス停※11に 行けばよいかわからない                                            |
| 2 | どのバスに 乗ればよいかわからない                                                 |
| 3 | バスの行先表示※12から じぶんの 行きたい バス停に 行けるかわからない                             |
| 4 | 並んでいる列に どのように 並べばよいかわからない                                         |
| 5 | あなたが 乗る バスが 来ても、前に並んでいる (別の バスを 待っている) ひとが 動かないと、あなたも そのまま 待ってしまう |
| 6 | 乗るバスが いつ 来るのか わからない                                               |

＜自由記入欄＞ ほかに 困りごとがあれば、自由に 書いてください。

＜参考写真＞



※11 バス停



※12 バスの行先表示

8



問11 バスに 乗るときに 困ったことは ありますか？

1. ある / 2. ない

下の問題へ

p.10 の 問 12 へ

問 11-1 あてはまる番号に O を いくつでも つけてください

|   |                                            |
|---|--------------------------------------------|
| 1 | 前と後ろ どちらのドア ※13 から 乗ればよいのか、わからない           |
| 2 | ICカード ※14 の タッチの仕方が わからない                  |
| 3 | ICカードをタッチして エラーになったとき、どうしたらよいかわからない        |
| 4 | おかねの払い方が わからない<br>(乗るときに おかねを はらう場合)       |
| 5 | 整理券 ※15 のとり方が わからない<br>(降りるときに おかねを はらう場合) |
| 6 | 乗るひとが多いとき、うまく乗れないことがある                     |

<自由記入欄> ほかに 困りごとがあれば、自由に書いてください。

<参考写真>



※13 ドア



※14 ICカード



※15 整理券

9

問12 バスに 乗っているときに 困ったことは ありますか？

1. ある / 2. ない

下の問題へ

p.11 の 問 13 へ

問 12-1 あてはまる番号に O を いくつでも つけてください

|   |                                              |
|---|----------------------------------------------|
| 1 | バスの中で どこに いればよいかわからない                        |
| 2 | 座りたい席 (落着く席・お気に入りの席など) に座れなかったとき 困る          |
| 3 | 疲れやすい、横になりたいとき、わかってもらえない<br>(注意される、いやな顔をされる) |
| 4 | 乗るバスを間違えたとき、どうしたらよいかわからない                    |
| 5 | 車内アナウンス (「奥に 詰めてください」など) の理由が わからない          |
| 6 | 優先席 ※16 の 意味が わからない                          |
| 7 | じぶんの 降るバス停に 着いたか、わからない                       |
| 8 | 降る予定のバス停で 降りられなかったとき、どうしたらよいかわからない           |

<自由記入欄> ほかに 困りごとがあれば、自由に書いてください。

<参考写真>



※16 優先席

10

問13 バスから降りるときや降りたあとに、困ったことはありますか？

1. ある / 2. ない

下の問題へ

p.12の問14へ

問13-1 あてはまる番号に○をいくつかつけてください

|   |                                           |
|---|-------------------------------------------|
| 1 | 他のひとが降車ボタン※17を先に押してしまうとどうしたらよいか わからない     |
| 2 | バスが停まるまで座って いられない                         |
| 3 | 前と後ろ どちらのドアから降りればよいか、わからない                |
| 4 | おかねをどのように払えばよいか、わからない<br>(降りるときにおかねを払う場合) |
| 5 | 両替機(運賃箱)※18の使い方がわからない<br>(おかねで払う場合)       |
| 6 | バスの中が混んでいるとき、うまく降りられないことがある               |
| 7 | 降りたあと、あなたが行きたい場所へどのように行けばよいか、わからなくなる      |

<自由記入欄> ほかに困りごとがあれば、自由に書いてください。

<参考写真>



※17 降車ボタン



※18 両替機(運賃箱)

11

問14 バスが来なかったり、パニックを起こすなど、いつもとは違う状況で困ったことはありますか？

1. ある / 2. ない

下の問題へ

p.13の問15へ

問14-1 あてはまる番号に○をいくつかつけてください

|   |                                             |
|---|---------------------------------------------|
| 1 | 事故などでバスが来なかった場合、どうしたらよいか、わからない              |
| 2 | 光や音のことで困る<br>(明るすぎる・暗すぎる・うるさすぎるなど)          |
| 3 | バスの中が混んでいると具合が悪くなる                          |
| 4 | バスターミナルや、バス停、バス車内の案内表示※19の意味がわからない          |
| 5 | 具合が悪くなったときや、パニックを起こしたとき、どこで落ち着けばよいか わからない   |
| 6 | 具合が悪くなったときや、パニックを起こしたとき、だれに助けを求めたらよいか わからない |
| 7 | 具合が悪くなったときや、パニックを起こしたとき、周りのひとがおおごとにして困る     |
| 8 | 周りのひとからあなたの行動を注意され、いやな思いをすることがある            |

<自由記入欄> ほかに困りごとがあれば、自由に書いてください。

<参考写真>



※19 バスターミナルやバス停の案内表示



※19 バス車内の案内表示

12

問 15 バスを 使っているとき、周りのひと（バスの係員・ほかに乗っているひと）から されて、助かったこと・うれしかったことが あれば、教えてください。

もう少しで終わりです。さいごまで ご 協 力 お願いいたします。



## 電車や バスに 乗る体験を することについて

※すべての ひとが 答えてください

問 16 電車や バスに 乗る体験を することで  
これからの あなたの 人生に 役に立つと 思いますか？

あてはまる番号に ひとつ ○を つけてください

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| 1 | 役に立つと 思う                    |
| 2 | 役に立たないと 思う                  |
| 3 | わからない                       |
| 4 | その他（                      ） |

問 17 鉄道会社や バス会社に あなたが 困ったときに  
お願いしたいことがあれば、自由に 書いてください

アンケートは以上です。ご 協 力 ありがとうございます。



### (3) 公共交通事業者向けアンケート

#### ①鉄道事業者向け

## 知的・発達・精神障害をお持ちの方の公共交通の利用に関する 鉄道事業者様向けアンケート

### 【アンケートの提出方法】

提出方法：WEB アンケートページでの回答入力 または、アンケート用紙の記入済み  
ファイル（word 形式/PDF 形式/手書き記入のスキャンデータ）を電子メールにてご送  
付をお願いいたします。

○送付先電子メールアドレス：bf2@crp.co.jp

提出期限：令和2年10月14日（水）

### 【アンケートへの回答に関する問い合わせ先】

（業務委託先）

社会システム株式会社

知的・発達・精神障害者に対する公共交通利用支援に関する調査事務局

担 当：牧村、宇津木、高光

メール：bf2@crp.co.jp

電 話：03-5791-1133（受付時間：月～金（祝日除く）、10時～17時）

■記入いただくご担当者様についてご記入ください。

|         |  |
|---------|--|
| 事業者名    |  |
| 部署名     |  |
| お名前     |  |
| 電話番号    |  |
| メールアドレス |  |



**1. 知的・発達・精神障害をお持ちの方の公共交通利用時の職員の対応について伺います。**

問1 御社が運行する公共交通（鉄道）を知的・発達・精神障害をお持ちの方が利用する各場面等について、御社の職員の対応が必要となったこと、職員がどのように対応すればよいか困ったこと、職員の対応時に工夫していることをお答えください。

| 場面等                 | 御社の職員の対応が必要となったこと、職員がどのように対応すればよいか困ったこと、職員の対応時に工夫していること |
|---------------------|---------------------------------------------------------|
| ①駅で切符を買う場面          |                                                         |
| ②改札を通る場面            |                                                         |
| ③ホームへ移動し、電車を待つ場面    |                                                         |
| ④車両に乗り込む場面          |                                                         |
| ⑤電車に乗っている場面         |                                                         |
| ⑥車両から降りる場面          |                                                         |
| ⑦電車を乗り換える場面         |                                                         |
| ⑧ホームから改札へ向かい改札を出る場面 |                                                         |
| ⑨改札を出た後             |                                                         |
| ⑩駅・車内等の利用案内表示に対して   |                                                         |
| ⑪異常時（運休やダイヤ乱れ等）     |                                                         |
| ⑫その他                |                                                         |

## 2. 知的・発達・精神障害をお持ちの方の公共交通利用に関する職員研修について伺います。

問2-1 御社では、障害者の公共交通利用への対応に関する職員研修を実施していますか。

| どちらかを<br>選んでください | 実施している | 実施していない |
|------------------|--------|---------|
|                  |        |         |

問2-2 御社では、知的・発達・精神障害をお持ちの方の公共交通利用への対応に関する職員研修を実施していますか。

※知的・発達・精神障害をお持ちの方に特化した研修をしていなくても、障害者への対応に関する研修の中で知的・発達・精神障害をお持ちの方の特性や対応の考え方等を扱っていれば、「実施している」としてください。

| どちらかを<br>選んでください | 実施している | 実施していない |
|------------------|--------|---------|
|                  |        |         |

※「実施している」を選択した場合は、以下の問2-3、問2-4についてもご回答をお願いいたします。

問2-3 職員研修の内容（学習項目）をお答えください。

|  |
|--|
|  |
|--|

問2-4 職員研修用の教材はありますか。ある場合、資料として教材をご提供いただくことは可能でしょうか。

| どちらかを<br>選んでください      | ある  | ない   |
|-----------------------|-----|------|
|                       |     |      |
| ある場合、どちらかを<br>選んでください | 提供可 | 提供不可 |
|                       |     |      |

### 3. 知的・発達・精神障害をお持ちの方向けの公共交通利用体験会について伺います。

問3 御社では、知的・発達・精神障害をお持ちの方を対象とした公共交通の利用体験会を実施したことがありますか。

| どちらかを<br>選んでください | 実施したことがある | 実施したことがない |
|------------------|-----------|-----------|
|                  |           |           |

※利用体験会を「実施したことがある」を選択した場合は、以下の項目についてもご回答をお願い致します。

|                   |
|-------------------|
| 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（社内で担当している部署） |

問4 御社が運行する公共交通（鉄道）を知的・発達・精神障害をお持ちの方が利用するに当たり、利用体験が必要または効果的と考えられるのはどのような場面でしょうか。

|  |
|--|
|  |
|--|

アンケートは以上です。ご協力誠にありがとうございました。

## ②バス事業者向け

### 知的・発達・精神障害をお持ちの方の公共交通の利用に関する バス事業者様向けアンケート

#### 【アンケートの提出方法】

提出方法：WEB アンケートページでの回答入力 または、アンケート用紙の記入済み  
ファイル（word 形式/PDF 形式/手書き記入のスキャンデータ）を電子メールにてご送  
付をお願いいたします。

○送付先電子メールアドレス：bf2@crp.co.jp

提出期限：令和 2 年 10 月 14 日（水）

#### 【アンケートへの回答に関する問い合わせ先】

（業務委託先）

社会システム株式会社

知的・発達・精神障害者に対する公共交通利用支援に関する調査事務局

担 当：牧村、宇津木、高光

メール：bf2@crp.co.jp

電 話：03-5791-1133（受付時間：月～金（祝日除く）、10 時～17 時）

■記入いただくご担当者様についてご記入ください。

|         |  |
|---------|--|
| 事業者名    |  |
| 部署名     |  |
| お名前     |  |
| 電話番号    |  |
| メールアドレス |  |

**1. 知的・発達・精神障害をお持ちの方の公共交通利用時の職員の対応について伺います。**

問1 御社が運行する公共交通（バス）を知的・発達・精神障害をお持ちの方が利用する各場面等について、御社の職員の対応が必要となったこと、職員がどのように対応すればよいか困ったこと、職員の対応時に工夫していることをお答えください。

| 場面等                 | 御社の職員の対応が必要となったこと、職員がどのように対応すればよいか困ったこと、職員の対応時に工夫していること |
|---------------------|---------------------------------------------------------|
| ①バス停でバスを待つ場面        |                                                         |
| ②バスに乗り込む場面          |                                                         |
| ③バスに乗っている場面         |                                                         |
| ④バスから降りる場面          |                                                         |
| ⑤バスから降りた後           |                                                         |
| ⑥バス停・車内等の利用案内表示に対して |                                                         |
| ⑦その他                |                                                         |

## 2. 知的・発達・精神障害をお持ちの方の公共交通利用に関する職員研修について伺います。

問2-1 御社では、障害者の公共交通利用への対応に関する職員研修を実施していますか。

| どちらかを<br>選んでください | 実施している | 実施していない |
|------------------|--------|---------|
|                  |        |         |

問2-2 御社では、知的・発達・精神障害をお持ちの方の公共交通利用への対応に関する職員研修を実施していますか。

※知的・発達・精神障害をお持ちの方に特化した研修をしていなくても、障害者への対応に関する研修の中で知的・発達・精神障害をお持ちの方の特性や対応の考え方等を扱っていれば、「実施している」としてください。

| どちらかを<br>選んでください | 実施している | 実施していない |
|------------------|--------|---------|
|                  |        |         |

※「実施している」を選択した場合は、以下の問2-3、問2-4についてもご回答をお願いいたします。

問2-3 職員研修の内容（学習項目）をお答えください。

|  |
|--|
|  |
|--|

問2-4 職員研修用の教材はありますか。ある場合、資料として教材をご提供いただくことは可能でしょうか。

| どちらかを<br>選んでください      | ある  | ない   |
|-----------------------|-----|------|
|                       |     |      |
| ある場合、どちらかを<br>選んでください | 提供可 | 提供不可 |
|                       |     |      |

### 3. 知的・発達・精神障害をお持ちの方向けの公共交通利用体験会について伺います。

問3 御社では、知的・発達・精神障害をお持ちの方を対象とした公共交通の利用体験会を実施したことがありますか。

| どちらかを<br>選んでください | 実施したことがある | 実施したことがない |
|------------------|-----------|-----------|
|                  |           |           |

※利用体験会を「実施したことがある」を選択した場合は、以下の項目についてもご回答をお願い致します。

|                   |
|-------------------|
| 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（社内で担当している部署） |

問4 御社が運行する公共交通（バス）を知的・発達・精神障害をお持ちの方が利用するに当たり、利用体験が必要または効果的と考えられるのはどのような場面でしょうか。

|  |
|--|
|  |
|--|

アンケートは以上です。ご協力誠にありがとうございました。