

# プログラムの実証計画(案)

資料 - 4

- 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ひとつのきっかけ
- 使い方がうまく理解できない・わからない・コミュニケーションがうまくいかない、行動を理解してもらえないなどの不安を抱えている知的・発達・精神障害者の不安の払しょくと満足度の向上につながる

- 不安の払しょくには「実感できる体験」が重要
- いつも利用する交通機関での体験が必要

## 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。

## 今回実証したいプログラム

- 実際の交通機関の「利用の流れ」を体験
- 特につまずきやすい、不安に思っているところを練習し、どうすれば不安とならないかを見いだせるきっかけとする
- 職員とのコミュニケーションにより、障害者にとってはコミュニケーションへの不安が取り除かれ、職員にとっては障害理解へとつながることが期待できる

## 基本プログラム (案)

※東京メトロ様、東京都交通局（都バス）様のご協力のもと実施予定

# 実証プログラム(案)

## 実証プログラムA

知的・発達障害等のある子ども(小中学生)に向けた  
鉄道/バスの乗り方体験プログラム

【設備や実車を使って「乗り方・使い方」を体験するプログラム】

### ①鉄道利用体験プログラム

場所：東京メトロ総合訓練研修センター(新木場)

参加者：知的・発達障害等のある小中学生12名程度

時間：2時間半程度

実施時期：11月or冬休み期間を予定

### ②バス利用体験プログラム

場所：都バス巣鴨車庫

参加者：知的・発達障害等のある小中学生12名程度

時間：2時間半程度

実施時期：冬休み期間を予定

## 実証プログラムB

精神障害等のある人の公共交通利用で困りごとや不安などに関する意見交換会

【設備や実車を使って「困りごとや不安」を発見し、職員とともに安全安心な利用のあり方を考えるプログラム】

### ○鉄道利用意見交換プログラム

場所：東京メトロ総合訓練研修センター(新木場)

参加者：精神障害等のある人8名程度

時間：1時間半程度

実施時期：11月or冬休み期間を予定

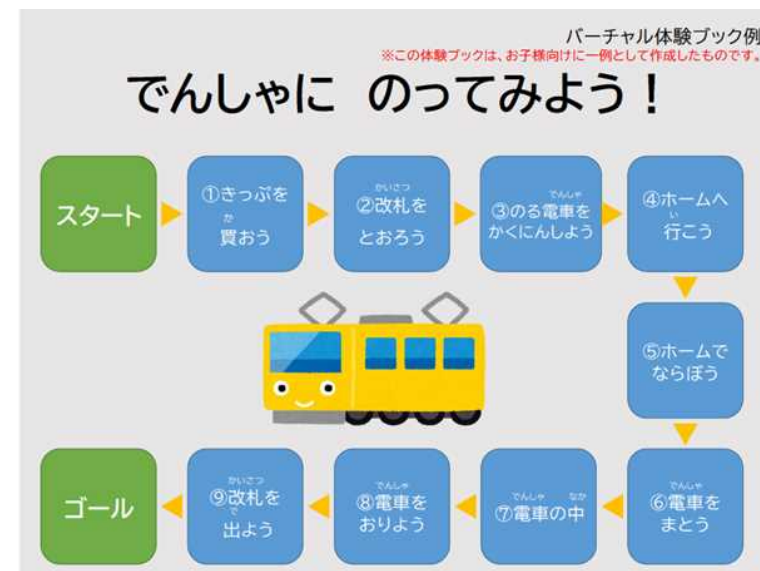
## 実証プログラムA – ① 鉄道利用体験プログラム【知的・発達障害等のある子ども向け】

プログラム	概要
①オリエンテーション (5分程度)	<p>■プログラムの流れの説明 (事務局)</p>
②まずは、電車のことを考えてみよう (25分程度)	<p>■「電車」について考えてみよう (5分) (事務局 &amp; メトロ職員)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○あなたの身近な電車は何ですか？ (利用したことのある、普段利用している東京の鉄道は何？ それはどんな役割を果たしているか)</li> <li>○職員の皆さんはどんなことをしている？ (電車を便利に、安全に使ってもらうためにしている仕事)</li> </ul> <p>■「電車に乗る」ときのことを考えてみよう (20分) (事務局 &amp; メトロ職員)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○電車に乗ってどこかに行くとき、どうしてますか？ (駅に行く～駅を出る流れを説明)             <ul style="list-style-type: none"> <li>①駅に入るとき (きっぷを買う(又はカードを使う)、改札を通る)</li> <li>②乗りたい電車をさがす (発車時刻案内板を見る、ホームへ行く)</li> <li>③電車に乗る (ホームで待つ、電車に乗り込む、電車の中で)</li> <li>④電車を降りる (電車から降りる、改札を通る)</li> </ul> </li> <li>※バーチャル体験ブックで説明</li> <li>○電車を利用するために守らなければならないルール (沢山の人が利用しているので皆がルールを守ることが重要)</li> </ul>
	<p>■休憩、移動 (10分) (事務局誘導)</p>

プログラム	時間
③実際に、電車に乗ってみよう (40分程度)	<p>■ <b>研修設備に移動して体験 (40分)</b></p> <p>①改札入場体験 (体験 1 .エラー体験(エラーの時はどうしたらいいんだっけ?)、 体験 2 .成功体験)</p> <p>②ホームに行く (1 番線に来る電車に乗ってみよう! (1 番線に行く、並ぶ) )</p> <p>③電車に乗る (電車内には人がいて、降りてくる…)</p> <p>④電車から降りる</p> <p>※スタッフ1人が被験者2名を見守り、同行を調査。エラーしてしまったことを記録しておく。</p>
④振り返ってみよう	<p>■ <b>休憩、移動 (10分)</b> (事務局誘導)</p> <p>■ <b>困ったことはあった? どうしたらよかったかな? (30分)</b></p> <p>振り返り、エラーが多かったところをどうしたらよかったかももう一度考える (③の記録をもとに)</p> <p>○困ったときはどうしたらよいかの例を説明 (改札で音が鳴っていた! 改札で通れない、路線図や案内板の見方がわからない、ホームでの並び方がわからない、乗り過ごしちゃったらどうしよう? 混んでいるときはどうしたらいい? …などをもう一度説明、確認。)</p>
⑤見学会	<p>■ <b>車両基地の見学会 (30分)</b></p> <p>○安全に利用するために作られている設備を見てみよう! ホームドア、スケルトンエレベーターなど➡どんな設備か? 利用するときの注意点など</p> <p>○基地を見てみよう!</p>

## ■ 説明などに使う教材：「バーチャル体験ブック」

令和2年度事業で作成したバーチャル体験ブック（右）をベースに、今回の使用設備の写真を入れ込んで作成して使用。



## ■ 東京メトロ総合訓練研修センター(新木場)



[https://travel.watch.impress.co.jp/docs/news/750126.html#083\\_s.png](https://travel.watch.impress.co.jp/docs/news/750126.html#083_s.png)

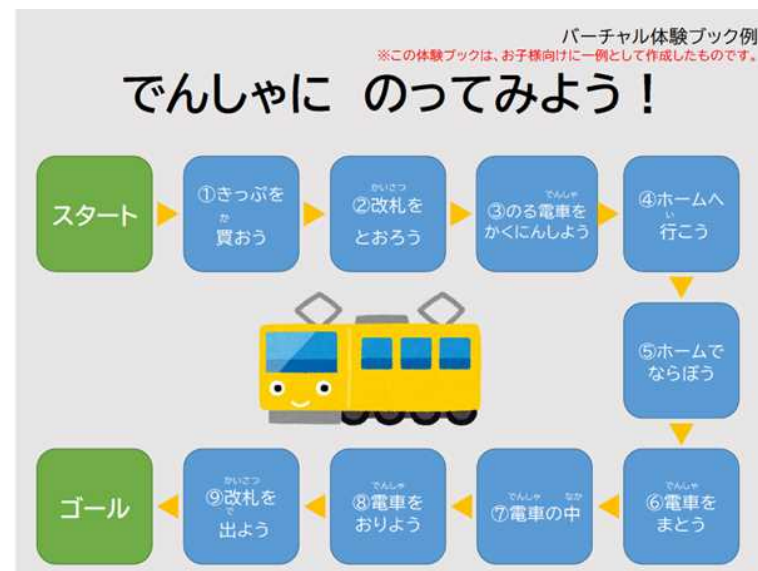
## 実証プログラムA – ② バス利用体験プログラム【知的・発達障害等のある子ども向け】

プログラム	概要
①オリエンテーション (5分程度)	<p>■プログラムの流れの説明 (事務局)</p>
②まずは、バスのことを考えてみよう (25分程度)	<p>■「バス」について考えてみよう (5分) (事務局 &amp; 都バス職員)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○あなたの身近なバスはどんなバスですか？ (利用したことのある、普段利用しているバスはどんなバス？ それはどんな役割を果たしているか)</li> <li>○運転手さんはどんなことをしている？ (便利に、安全に使ってもらうためにしている仕事)</li> </ul> <p>■「バスに乗る」ときのことを考えてみよう (20分) (事務局 &amp; 都バス職員)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○バスに乗ってどこかに行くとき、どうしてますか？ (バス停に行く～バスを降りる流れを説明)             <ul style="list-style-type: none"> <li>①バス停で待つとき (自分の乗るバスが来る？ 並んで待つ)</li> <li>②バスに乗るとき (料金を払う(又はカードを使う))</li> <li>③座席に座る (空いている席に座る、混んでいるとき、動いているとき)</li> <li>④バスを降りる (降車ブザーを押す、バス停についたとき)</li> <li>⑤バスを降りたら (車の前後に出ない、周りに車がないか確認する)</li> </ul> </li> <li>※バーチャル体験ブックで説明</li> <li>○バスを利用するために守らなければならないルール (沢山の人が利用しているので皆がルールを守ることが重要)</li> </ul>
	<p>■休憩、移動 (10分) (事務局誘導)</p>

プログラム	時間
③実際に、バスに乗ってみよう (40分程度)	<p>■<b>車庫に移動して体験（40分）</b></p> <p>①バス停で待つ（方向幕の確認、並び方など）</p> <p>②料金を支払う（体験1.エラー体験(エラーの時はどうしたらいいんだっけ？)、体験2.成功体験）</p> <p>③車内へ（座るとき）※運転士後ろの席には予めスタッフが座っておく</p> <p>④降りるとき（降車ボタンを押す、着くまでは座席から動かない）</p> <p>⑤バスから降りる（安全確認）</p> <p>※スタッフ1人が被験者2名を見守り、同行を調査。エラーしてしまったことを記録しておく。</p>
	<p>■<b>休憩、移動（10分）</b>（事務局誘導）</p>
④振り返ってみよう	<p>■<b>困ったことはあった？ どうしたらよかったかな？（30分）</b></p> <p>振り返り、エラーが多かったところをどうしたらよかったかももう一度考える（③の記録をもとに）</p> <p>○困ったときはどうしたらよいかの例を説明（乗るべきバスが行ってしまった！ 料金が支払えない、運転手さんに何か言われたけれどわからない！ 座りたい席に人が座っている、混んでいるときはどうしたらいい？、乗り過ごしちゃったらどうしよう？ ……などをもう一度説明、確認。）</p>
⑤見学会	<p>■<b>車庫の見学会（30分）</b></p> <p>○バスの仕組みを見てみよう！</p> <p>方向幕、車内案内表示、運転手さんの動き・視界など ➡どんな設備か？ 利用するときの注意点など（○いろんなバスを見てみよう！）</p>

## ■ 説明などに使う教材：「バーチャル体験ブック」

令和2年度事業で作成したバーチャル体験ブック（右）をベースに、バスVerを作成、今回の使用設備の写真を入れ込む。



## ■ 東京都交通局 巣鴨自動車営業所





## 実証プログラム B 鉄道利用意見交換プログラム【精神障害等のある人向け】

プログラム	概要
①オリエンテーション (5分程度)	<p>■意見交換プログラムの目的、進め方などの説明（事務局）2分</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・精神障害のある人が鉄道などを利用する際に、具合が悪くなってしまった際にどうしたらよいかわからない、パニックになってしまう、ヘルプの出し方がわからない、理解が得られないと感じる状況に陥ってしまうなどの困りごとが生じているが、「どのように助けを求めるとよいか？」「どのように助けるべきか？」は、障害者・事業者職員の双方の課題になっている。</li> <li>・そこでこの意見交換プログラムでは、双方の課題点を解決する方法を一緒に模索し、精神障害のある人が安心して鉄道等を利用するためにはどのような点に配慮すべきかを考えるプログラムとして実施する。</li> </ul> <p>○事業者職員（職責、精神障害のあるお客様に対して聞いてみたいこと）、事務局自己紹介 3分</p>
②各エリアを見ながらの意見交換 (60分程度)	<p>■改札付近で（15分）</p> <p>【事務局・場面提示】 例：券売機で切符を買おうとするが、機能が多く混乱してどうしたらよいかわからない</p> <p>【障害当事者・意見】 同様の不安を持っている人➡その時どうしたか 違う不安を持っている人➡その時どうしたか</p> <p>【事業者職員・意見】 どんな対応が可能か、職員にどうアプローチしてほしいか（どうヘルプを出してほしいか）</p> <p>【意見交換】 「安心して利用するため」に、障害当事者、事業者職員に知っておいてほしいこと</p> <p>■ホームで（15分）</p> <p>例：具合が悪くなってしまい動けなくなったとき</p> <p>■車内で（15分）</p> <p>例：運行トラブルが起きて、電車が止まってしまったとき</p>
③まとめ (20分程度)	<p>■意見交換のまとめ（事務局）</p> <p>■参加者の感想（気づいた不安点、安全に利用するために自分ができそうなこと、職員に配慮してほしいこと など）</p> <p>■事業者の感想（気づいた不安点、配慮すべきと感じたこと など）</p>