

第2回 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 議事概要

日時：令和4年3月3日（木） 14：00～15：30

場所：合同庁舎3号館3階総合政策局 AB 会議室（WEB会議）

事務局より利用体験プログラムの試行実施の実施報告及び試行実施から見えた課題について説明を行い、それらの内容と併せて利用体験プログラムの作成方針等について意見交換を実施した。その内容は以下の通りである。

〈利用体験プログラムの試行実施の実施報告：事前準備等について〉

- 参加者の募集としてチラシを作成し、本検討会委員の所属する当事者団体（全国手をつなぐ育成会連合会、日本発達障害ネットワーク、全国精神保健福祉会連合会）を通じて参加者の募集を行った。
- 知的・発達障害者向けに当日の流れを視覚的に伝えるためにしおりを作成し事前送付した。
- 当日使うツールとして、視覚的にわかるように色分けした名札、（屋外で説明する際にPCやモニターを使用するのが困難であったため）説明補完用にスケッチブックに写真や絵を貼って視覚的に説明補完するツールを用意した。
- その他にはシナリオやスケジュールを作成し、調整を図り実施した。

〈利用体験プログラムの試行実施の実施報告：鉄道利用体験プログラムについて〉

- 鉄道利用体験プログラムは知的障害・発達障害の方に対して、東京メトロ総合訓練研修センターで時間を分けて実施した。
- 当日の流れとしては、オリエンテーションで説明をした上で改札・ホーム・車内でそれぞれの体験をし、お楽しみ体験の後に会議室でおさらいを行った。
- オリエンテーションでは体験の流れやどこに留意して見てほしいか等を動画で確認しながら説明した。
- まず券売機での困りごとを確認し、ファシリテーターの失敗談として説明を行った後、参加者一人に駅員一人が付く体制で参加者が実際の券売機の操作をしながら説明を受けた。その際、気になることなどを駅員に聞きながら体験することができた。
- 改札ではICカードをタッチして通過するという正常な場合を体験した後に、エラーになった場合にはどうすれば良いか等、困りごとが発生した際に駅員へ自ら話しかける体験をした。
- ホームではホームのどちら側に自分が乗りたい電車があるか等、案内表示の見方や乗り換え表示の見方についてルートを仮定し写真を見せながら説明した。
- 車内では電車が遅延しているときの表示を電光掲示していただき、落ち着いてアナウンスや表示を確認する等の対応の仕方を確認した。
- 楽しい体験があった方が参加者の「怖くない、楽しかった、また乗りたい！」という意識につなげやすくなるため、お楽しみ体験も実施した。参加者や付き添いの方からとても喜ばれた。
- 最後に会議室でおさらいとして利用体験プログラムの内容の振り返り等を行った。

〈利用体験プログラムの試行実施の実施報告：バス利用体験プログラムについて〉

- バス利用体験プログラムは知的障害・発達障害の方に対して、都営バスの巣鴨営業所で実施した。
- 当日の流れとしては、オリエンテーションで説明をした上で、2つのタスクを作りバス A・バス B に乗る体験をし、お楽しみ体験の後に会議室でおさらいを行った。
- オリエンテーションでは鉄道同様、体験の流れやどこに留意してほしいか等を説明した。
- 乗車待ちをする際は参加者がランダムで列に並び、配布した色別のカードでどこ行きのバスで何というバス停で降車するのかをバス A・バス B で分けて乗車体験をし、2回目はカードを交換し、1回目とは異なるバスで乗車体験をした。
- 乗車時には必要に応じて障害者手帳を提示し、IC カードのタッチをして乗車し、バスで車庫内を1周周回した。乗車中は座席に座るか、立っている場合はつり革や手すりにつかまる等の安全についての基本的な説明を行い、目的のバス停で降車できるようアナウンスを聞いて参加者が降車ボタンを押して降車した。
- 降車する際にも、左右の確認等安全についての基本的な説明を行った。
- 鉄道同様お楽しみ体験も実施し、バス車内で運転手へ様々な質問等、参加者・付き添いの方と運転手が話す機会を設け参加者や付き添いの方からとても喜ばれた。
- 鉄道同様、最後に会議室でおさらいとして利用体験プログラムの内容の振り返りや、追加の質問の確認等を行った。活発な質問タイムとなった。

〈利用体験プログラムの試行実施の実施報告：利用意見交換プログラムについて〉

- 精神障害者を対象にした利用意見交換プログラムの実施については、利用方法についての困りごとはないが、機能障害により利用についての不安を抱えている精神障害者に対して、実際の現場で困りごとを確認しながら意見交換を行うプログラムとして鉄道の利用体験会の際に東京メトロ総合訓練研修センターで実施した。
- オリエンテーションの後、改札及びホーム、車内で意見交換を実施した。
- 障害特性による困りごとや、駅員への声かけ、ヘルプマーク等について意見を伺った。

〈利用体験プログラムの試行実施から見えた課題について〉

- プログラム実施の準備をする上での課題としては、対象者の考え方の精査、専門家などによるコーディネート必要性、有用な体験とするための実施環境の準備、視覚的な資料の準備、体験の振り返りのできるツールの準備、クールダウンルームなど必要な環境の準備、障害に対する理解促進、という点が挙げられる。
- プログラム内容の検討を行う上での課題としては、駅員やバス運転手等現場の職員を軸とした体制づくりが必要、普段じっくりとできないことを体験する、現場の職員の方とのコミュニケーションの時間をとる、できる限り「普段利用している(する予定)流れを確認する」ことが重要、参加者が楽しめるプログラムを入れることも重要、という点が挙げられる。
- プログラムの運用を行う上での課題としては、専門家のコーディネートによる進行が必要、ゆったりとしたプログラム進行、今どのプログラムを進行しているかを伝えることが重要、現場社員とのコミュニケーションを中心としたプログラム進行、という点が挙げられる。
- 利用意見交換プログラムの課題としては、利用体験よりも、障害の特性による「困りごと」を理解及び

対応にニーズがある、事業者との交流の場が必要、場づくりには監督官庁や第三者の進行が必要、という点が挙げられる。

○気づきのある試行であり、障害当事者の困りごとや不安を理解するきっかけになる貴重な経験であった。座学だけでなく訓練施設の使用、現業社員の手配、専門知識を持つコーディネーターとの調整、参加者への配慮等、準備する期間などは事業者にとって負担があり、また一度に多くの方に機会が提供できないと感じた。プログラム内容としては次の日から役立つ、不安解消となる内容が望ましいが、他の利用客がない等、実際とのギャップを感じた部分もあった。今後検討をする際には、困ったときにどうすべきか、など不安の原因となっていることを絞り込むことも大切ではないか。今回の気づきで何ができるか事業者としても考えていきたい。

○参加者が楽しそうで生き生きとしていたことが印象的であり、楽しみながら体験できることが実際の乗車につなげるためにも大切だと感じた。アンケートの結果等から、じっくり体験する機会が重要とのことで、良い機会だったのではないかと思う。質問タイムのやり取りで活発に質問していただき、事業者としても気づきがあった。利用体験プログラムの今後の実施については、通常業務のバス運行をしながらの体験会の実施となるため、乗務の合間に乗務員が対応する必要がある点や営業所のスペースの確保や時間的制限がある点において、難しさを感じた。準備の段階も含め、事業者が取り組みやすいプログラムにしていただき、民間のバス会社やバス業界全体で取り組めることが望ましいと考える。

○画期的な取り組み。乗車体験というよりも、参加者募集チラシの「相談してみよう」という表現のとおり交通事業者と障害当事者達とのかけ橋の機会となったことが、最大のメリットであったと思われる。発達障害の当事者は、言いたいことを覚えておくことやまとめて話すのが苦手な特性があるため、体験をしながらその場ですぐ相談や質問ができるプログラムであったので良かった。交通事業者の方も、障害当事者やそのご家族からの声を聴き、普段の市中で疑問に思っていることや不安も晴れたのではないかと思う。少ない人数での実施でも、個々の特性に沿った準備が必要なのと、大人数の場を苦手としている参加者もいたため、今回の参加者の人数は適正であったと思われる。事前準備の不足を補うためには、専門家の参加が必要であり、今回は参加者へのフォローができる専門的な知識のある中野先生がいて心強く、安心した。

○今回のプログラムは障害当事者と事業者が直接コミュニケーションをとれる機会であり、非常に有意義であった。精神疾患については重い症状を特性として接遇課題として挙げられることが多いが、一般的なテキストの内容だけで描くイメージと障害当事者と直接接したことで得られたイメージの違いが事業者にも伝わったと思われる。今回の取り組みが多くの人に広まり、発展的に制約等に合わせた様々な形に継承されることが望ましい。障害当事者や関係者とのやり取りの際は丁寧に説明することが必要であり、当事者団体として障害当事者・関係者・事業者への説明をし尽くすことが重要だと感じた。事業者と共に当事者団体も、よりコミュニケーションを豊かにするための建設的なプログラムであった。

○緻密なプログラムの計画の元、コロナ禍で感染状況が落ち着いている時期に無事開催できて良かった。

障害当事者、保護者にとってもとても良い体験ができたと思う。今後の取り組みの方向性として、都市部だけでなく地方への展開、民間事業者への展開について、当事者団体としても一緒に考えて行きたい。障害のある子供が1人で電車やバスに乗れるようになるまでには、保護者が1ヶ月ほどサポートして繰り返しの訓練が必要であり、そういったことを理解していただけると有難い。知的・発達障害者と接する機会がありイメージが持てている方と、全く接する機会がない方もいるため、事業者への障害特性の伝え方等、当事者団体として考えていきたい。また、精神障害者向けに開催された利用意見交換会で出た意見は、高齢者や地方在住で慣れない都会の電車に乗る方も同様ではないかと思う。

○事業者の細かな対応等、この先につながるものであったと思われる。利用意見交換プログラムについて、精神障害当事者と事業者の相互理解が深まり有意義であったと思われる。

○事前に視覚的資料の用意があり、発達障害の障害特性として事前に視覚的資料で学習できることはとても重要であり良かった。また、オリエンテーションでの動画の説明も良かった。ANAのそらばすビデオのようにホームページに掲載されると良いと思う。自分の失敗経験は恥ずかしく感じて言えない参加者もいるため、プログラムの中でファシリテーターが自身の失敗談として困りごとを紹介してくれたことがとても良かった。参加者が楽しめるプログラムを取り入れ、子供たちの知って喜ぶ姿を見て事業者の方も喜んでくださり、双方向でコミュニケーションがとれ、楽しみながら困りごとを解消できる画期的なプログラムであったと思う。今後の課題としては取り組みコストより、企業の付加価値が大きくないと持続しないと思われ、将来的な理想は事業者主導での実施ではあるが、そのためには国や様々な人の主導での継続的な実施のプロセスを経ることが大事だと思われる。

○今回のプログラム実施を契機に継続的に続けていくことが必要だと感じた。今後の展開としての課題点は、事務局の手厚い準備が、事業者には入念な準備が必要で自分たちだけで実施するには負担が大きいと感じたようであり、実施のためのノウハウを整理し様々な事業者が取り組みやすくすることが望ましい。各協会のイベント等の機会に多様な人が一緒に参加する体験会ができれば良いと感じた。

○普段は鉄道やバスをゆっくり利用することができないために、様々な不安を感じているという障害当事者を対象に、安心できる環境でゆっくりじっくり説明を聞きながら利用し、成功体験を積むことで不安を解消し、安心して利用できるようにするための試行プログラムであった。本検討会は試行プログラムに基づき最終的にプログラム案を作成することが目的である。試行プログラムは様々な方から高い評価を得たが、全国展開するには課題が見えてきた。

○素晴らしい試行ができたとのことで良かったと思う。本検討会で作成するプログラム案は公共交通機関の事業者の理解に重きを置くのか、障害当事者の公共交通機関の利用促進に重きを置くのか、試行では両立していたが、どちらに重きを置くか分けた方が良いと考える。アシストガイドアプリ等のツールを作成し用いる方法を提案する。障害当事者が実際に乗車する電車やバス（その地域）で実施した方がより良いと感じた。

→プログラム案のメインはあくまで障害当事者の利用促進であるが、事業者の理解啓発との両立も一方

で目指したい。ただし事業者の理解促進は接遇のプログラムや研修等の材料をそろえており、また、障害当事者とのコミュニケーションの機会がないという課題は認識している。

○国土交通省や事業者としてできることとは別に、支援ツールの紹介は当事者団体や特別支援学校等で行っていただけると良いかと思う。その際、事業者等も協力しながら多角的に利用促進するのが良いのではないか。

○利用体験プログラムの試行を実際に見学し、障害当事者の利用促進と事業者の理解啓発の両輪として、体験会が有効であったと実感した。事業者にも障害当事者のヘルパーやサポーターがいることを当事者や家族が認識することが利用促進につながると思うので、そういう機会として良いプログラムだと思う。事業者の理解啓発という副産物もあったが、十分に障害当事者の利用促進のプログラムになっていたと現場にいて感じた。

○利用体験プログラムの試行を実際に見学し、事業者の現場の職員がプログラムを通して理解を深めてくれたと感じた。事業者の方が当事者団体の方に様々な質問をしたり、プログラムを通して実際にご自身で何ができるか、どんなことが改善できるか等を考えてくれたりしていた。障害当事者の利用促進にとってもなっていたが、併せて事業者の理解も深まったと感じている。

〈利用体験プログラム及び実施マニュアルの作成方針について〉

○本検討会ではプログラムの試行をし、それを経てプログラム案を作成することを目的としているが、実際に試行したところ様々な課題があることがわかった。その上で、事務局内でいきなりプログラム案を作成するのは拙速ではないかと議論し、今後はプログラムを立案するにあたりどのような考えで作成すればよいか等、この場で委員の皆様からご意見をいただき、最終的なプログラム案を作成するというのが本議題の趣旨である。

○利用体験プログラムを実現していく上でどのようにすればよいかを切り口に検討した。

○参加当事者・障害者団体・専門家から見て、参加者の障害特性情報の共有、理解を促す進行・適切な配慮、情報の視覚的な提供、事業者でなければ提供できない環境での体験及び交流、という点が課題として挙げられる。

○鉄道・バス事業者から見て、専門家等によるコーディネートや進行が必要、安全上、駅施設等の一般客の利用との混在は厳しい、障害当事者への配慮事項の習得が必要、という点が課題として挙げられる。

○試行を行った事務局から見て、専門家等による参加者と事業者の調整が必要、対象層の精査が必要、実施する各者の役割の確認と障害特性による配慮点の確認、実施を重ねることにより準備や体制のブラッシュアップ(PDCA)が必要、という点が課題として挙げられる。

○学識経験者・障害者団体・養護学校等のいわゆる専門家はコーディネートや進行ができ、障害当事者に対する適切な配慮や必要な情報提供ができる。一方で公共交通事業者は体験に必要な「環境・設備」と体験で重要な「実際の職員との交流」が提供できる。それぞれの特性を生かした、共催による開催が実現性の高いプログラムの実施になるのではないかと考える。

○特別支援学校は協力を募れば協力してくれると思う。特別支援学校と協力し、現場の先生の意見等を聞きながらブラッシュアップしていくという方法があると思う。

→特別支援学校は全国各地にあるため実践ができると心強い。

○保護者や特別支援学校の先生は、障害当事者が電車やバスに乗る最初の段階に立ち会うことが多いため、そういった方にご協力いただくのはとても良いと思われる。専門家の役割として、事業者に対して障害特性の説明を行い、当日の障害当事者の不安な様子等に気づいてサポートをし、(中野先生がなさっていたように)上手に対応している事業者職員を褒める(事業者の対応モチベーションを高める役割)という点を追加したらよいと思う。事業者職員が自信を持ってこれから関わられるようにするのが望ましい。

○事業者がどういう内容であれば、どうすれば、実施可能か聴いていくことが大事だと思う。事業者の負担や不安、抵抗感を減らさないと持続しない。既存のよい点を発見していくことや、事業主側の現場職員等の生の声を聴くことが大事である。また当事者側として、特別支援学校や親の会等の生の声を聴くことも大事である。また、こういったプログラムや取り組みは都会で開かれることが多いため、地方での実施も視野に、地方を巻き込みプログラム案を作成していくのが良いのではないか。

○実現可能なものにしていくために専門家と事業者が一緒になって実現できるものを作っていくことが重要であるというご意見をいただいた。また、都会でプログラムを作って都会のモデルでマニュアルが作られることが多いがそれでは全国各地には広がっていかないということで、今回作るマニュアルはプログラムの内容そのものを決めてしまうのではなく、どうやってプログラムを作っていくのがよいか、どう共催していくのがよいかをポイントとしてまとめていくのが大切だと思った。

○特別支援学校の生徒が体験するのが方法として良いと思う。事前学習や体験会の重要性を実感している。共催ということであれば育成会も全国に本人部会があるため協力ができればと思う。事業者側の負担を鑑みるとやはり少人数での実施が望ましいと思う。

○少人数での実施という点においては、プログラムの留意点に入れると良いと思われる。

○障害当事者への差別や偏見を取り除く上で、サービス提供者とサービス利用者というある意味では非対称な人間関係だけでは取り除けないということが一般的に指摘されていて、対等な関係で共通のプログラムを共同開発する、同じ目的を持って共同作業をするというプロセス自体がサービス提供者の差別や偏見を取り除くという先行研究が数多くある。その意味でこのプログラムは色々な射程を含んでおり、このプログラムを普及・実装させていくこと自体が、そして全国各地で障害当事者・当事者家族、事業者が対等な立場で、共同でいいプログラムを作るというアクティビティが広がること自体が差別を無くしていく大きな取り組みになっていくのではないかという、凄く可能性を感じさせる報告であった。

○共同作業をするプロセスを大事にすることの重要性と、当事者団体・特別支援学校、事業者は全国各地にあるため、そこで様々な共同の作業が展開されていくと差別を無くすアクティビティが全国に広がっていくということを改めて感じた。本業務で作成するマニュアルはそのようなまとめ方で、固定のプログラム内容を書いたマニュアルではなく、共同作業とそのプロセスを大事にするという点を記載したマニュアルにしていくのがよいと思われる。

○研修施設がない事業者も多く、また初めて実施する場合は事業者ノウハウもないため、プログラムに基づいて共同で実施するというのであれば、事業者や専門家任せでなく、まずは運輸局コーディネートの元に進めて欲しい。

○マニュアルに意見として記載し、今後実際にどのように進めていくかについては更なる取り組みが必要になると思われる。

○事務局は今日いただいた様々な意見に基づき、最終的な取りまとめに向けて資料の修正やプログラム案を作成すること。

○検討会の開催は今回で最後となるため、プログラム案についてはまとまった段階で委員の皆様にご確認・ご意見をいただき、最終的な成果物としてまとめるため、引き続きご協力をお願いします。

以上