

利用体験プログラムの試行実施について

1.実施した試行プログラム

(1)プログラム構築の経緯

昨年度に整理したプログラムのうち、体験教室型プログラムとして、鉄道・バスの施設内で「実体験」する研修型のプログラムを実証するものとし、各障害者団体、実施協力事業者、専門家等との協議により、以下のプログラムを実施した。

○障害者団体等との協議

- ・プログラムシナリオ案、ツール案を作成の上、各団体との情報共有を行った上で、実施にあたっての必要事項、修正すべき事項等を確認した。
- ・参加する当事者の募集、調整について各団体に協力を仰ぎ、実施スケジュールの調整、参加者への連絡等を実施した。

○協力事業者との調整

- ・ご協力をいただいた東京地下鉄(株)、東京都交通局に実施プログラムのシナリオ案等の情報共有を行った上で、ご提供いただける環境・設備、人員等について確認し、シナリオの調整を行った。
- ・利用方法についての困りごとはないが、機能障害によって利用の不安を抱えている精神障害のある人に対するプログラムとしては、実際の困りごとを現場で確認しながら意見交換を行う「現場における利用意見交換プログラム」を実施することで調整した。

○上記関係者との調整によるプログラムの構築

- ・上記の調整で、障害当事者側のニーズや配慮点等への示唆を受け、また協力事業者側が提供できる環境及び人員を確認した上で、実施プログラムのシナリオを構築し、これを補完する配慮・工夫の準備を行った。

(2)実施した試行プログラム

① 鉄道利用体験プログラム【対象：知的障害・発達障害の人】

知的障害・発達障害の人を対象とした鉄道の「利用体験プログラム」として、以下を実施した。

ご協力事業者様	東京地下鉄株式会社	
実施場所	東京メトロ総合訓練研修センター	
実施プログラム	鉄道利用体験プログラム① 12月11日(土) 9:30~11:30	対象：発達障害の人 6名
	鉄道利用体験プログラム② 12月11日(土) 13:30~15:30	対象：知的障害の人 6名

② バス利用体験プログラム【対象：知的障害・発達障害の人】

知的障害・発達障害の人を対象としたバスの「利用体験プログラム」として、以下を実施した。

ご協力事業者様	東京都交通局	
実施場所	巣鴨営業所	
実施プログラム	バス利用体験プログラム 12月27日(月) 13:00~15:30	対象：知的障害の人 6名 発達障害の人 6名

③ 鉄道利用意見交換プログラム【対象：精神障害の人】

精神障害の人を対象とした鉄道の「意見交換プログラム」として、以下を実施した。

ご協力事業者様	東京地下鉄株式会社	
実施場所	東京メトロ総合訓練研修センター	
実施プログラム	鉄道利用・意見交換プログラム 12月11日(土) 15:30~16:00	対象：精神障害の人 7名

※プログラムの準備、実施内容については、参考資料-1を参照

(3)プログラム実施のための準備

① 参加者の募集

今回は、当検討会の委員が所属されている、全国手をつなぐ育成会連合会、(一社)日本発達障害ネットワーク、(公社)全国精神保健福祉会連合会を通じ、参加者の募集をしていただいた。募集にあたって、知的・発達障害の人に対しては、以下のようなチラシを作成し、視覚的にどのようなプログラムであるかを伝えるものとした。

東京メトロ総合研修訓練センター を貸し切り！
駅員さんに
**電車に乗るときの
困った！不安… を相談してみよう！**

日にち：2021年12月11日(土)
時間：13:30~16:00(集合時間 13:00)
会場：東京メトロ総合研修訓練センター(新水場)

集合場所：新水場駅(JR/メトロ/りんかい線)
駅出口(1階)から出て「新水場駅職員交番」前に係員が目印を持ってお待ちしています。集合までは逆方向で徒歩移動します。

新水場駅
新水場駅職員交番
駅出口

電車に乗るとき
困っていること
不安なこと

駅員さんに
相談してみよう！

施設の見学会もあります！
席上から何が見えるー!?
当日までのお楽しみが

当日のプログラム(予定)

時間	内容	会場
13:00	新水場駅に集合 新水場駅から研修センターへバスで移動(10分)	新水場駅
13:30~ 14:00	①オリエンテーション(30分) ・当日の流れを説明します。	研修センター内 会議室
14:00~ 15:30	②研修施設の体験・相談タイム(90分) ・実際の駅と同じ設備を使うことができます。 ・いつも発生しそうなときに「困っていること」や「不安なこと」を駅員さんに聞いてみよう。	研修センター内 新線施設
15:30~ 16:00	③席上から見学会！(30分) ・席上座席(5階)に上がって景色を楽しもう！電車が近く さん見えるかも！	研修センター 席上(5階)
16:00	研修センターから新水場駅までバスで移動(10分) 新水場駅で解散	新水場駅

プログラムに参加した後のお祝い
・参加者の皆様には、プログラムの開催を固めていただきたので、簡単なアンケートに回答をお願いします。(ご自宅でご回答いただき、メールや郵便物でお送りいたします)

東京メトロ総合研修訓練センター

新水場駅 会議室 新線施設

このプログラムについて
・このプログラムは、国土交通省総合政策局/バリアフリー政策課が主催する「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会」で検討された内容に基づいて実施しています。
・プログラムの内容に関するお問合せは、下記までご連絡ください。
(発注事業者) 株式会社システム株式会社 担当：吉岡・高尾 TEL:03-5791-1133

東京都交通局 都営バス巣鴨営業所 を訪問！

バスの運転手さんに
**バスに乗るときの
 困った！不安… を相談してみよう！**

日にち：2021年12月27日（月）
 時間：13:00～15:30（集合時間 12:30）
 会場：都営バス巣鴨営業所（巣鴨）

※参加者の行動には、各自責任をアンケートにて伺いたいと考えています。

集合場所：巣鴨駅（JR/都営バス）
 JR：丸の内線を出て東口で徒歩1分（白山通り側）
 都営バス：「A1」出口付近
 係員が目を待ってお待ちしています。
 会場までは歩いて3分程度です。

バスに乗るとき困っていること
 バスの運転手さんに相談してみよう！

バスの見学もあります！
 ふだんよく見えにくいところをじっくり観察してみよう！

当日のプログラム（予定）

時間	内容	場所
12:30	乗車前にお話し 乗車前からお話しを移動（3分）	乗車前
13:00～ 13:30	①バスの乗車体験（30分） ・当日の流れを説明します。	営業所内 全席席
13:30～ 14:20	②バスの乗車体験・体験タイム（50分） ・実際のバスに乗ることが出来ます。（営業所内と走行） ・いつもバスに乗るときに「困っていること」や「不安なこと」を運転手さんに聞いてみよう。	営業所のバス待機場 （屋外）
14:20～ 15:00	③バスの見学タイム（40分） ・バスを運転してみよう！ふだんよく見えにくいところがじっくり見られるかも！	営業所のバス待機場 （屋外）
15:00～ 15:30	④お楽しみ（30分） ・今日体験したことをお話しします。 ・困ったことがあったら聞いてみよう。	営業所内 全席席
15:30	営業所から乗車前まで歩いて移動（3分） 乗車前待機	乗車前

プログラムに参加した後のお願い

- 参加者の皆様には、プログラムの感想を伺っていただきたいので、簡単なアンケートに回答をお願いします。（ご自宅でご回答いただく、メールや返信用紙がおすすめです）
- 参加者の皆様には、謝礼（8,000円）と付添の方の交通費をお支払いいたします。

都営バス巣鴨営業所

このプログラムについて

- このプログラムは、国土交通省総合政策局「バリアフリー政策推進に関する「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会」で検討された内容に基づいて実施しています。
- プログラムの内容に関するお問い合わせは、下記までご連絡ください。
 （発行者）社会システム株式会社 担当：吉岡・高尾 TEL: 03-5791-1133

② 資料の事前送付（しおり）

知的・発達障害の人に対しては、当日の流れを事前に伝えるため、また当日わからなくなったときに活用いただけるよう、「体験のしおり」を参加応募者に事前に送付した。

鉄道プログラム用

電車に乗るときの
困った！不安… を相談してみよう！

日にち：2021年12月11日（土）
 時間：9:30～12:00（新木場駅に9:00集合）
 会場：東京メトロ総合研修訓練センター

バスに乗るとき困っていること
 バスの運転手さんに相談してみよう！

予定

時間	内容	場所
9:30	乗車前にお話し 乗車前からお話しを移動（10分）	乗車前
9:30～ 10:30	①バスの乗車体験（30分） ・当日の流れを説明します。	営業所内 全席席
10:30～ 11:20	②バスの乗車体験・体験タイム（50分） ・実際のバスに乗ることが出来ます。（営業所内と走行） ・いつもバスに乗るときに「困っていること」や「不安なこと」を運転手さんに聞いてみよう。	営業所のバス待機場 （屋外）
11:20～ 11:55	③バスの見学タイム（35分） ・バスを運転してみよう！ふだんよく見えにくいところがじっくり見られるかも！	営業所のバス待機場 （屋外）
11:55	④お楽しみ（30分） ・今日体験したことをお話しします。 ・困ったことがあったら聞いてみよう。	営業所内 全席席
	乗車前から乗車前まで歩いて移動（10分） 乗車前待機	乗車前

どんな施設？

「東京メトロ総合研修訓練センター」は、東京メトロで働く人が、仕事の練習をするための施設です。

施設の中には、実際の駅とそっくりで、駅が作られています。

トイレや休憩について

・トイレに行きたいときは、スタッフに声をかけてください。
 ・暑がなごうで休憩したいときは、別の部屋を準備しています。
 案内しますのでスタッフに声をかけてください。

乗車前 トイレ

施設の体験のやり方

- 電車に乗るときと同じ順番で、施設の中を体験します。
- それぞれの場所で、気になること、不安なこと、困ることなどを教えてください。

乗車前 → 乗車前 → 乗車前 → 乗車中

乗車前 乗車機

「乗車機」は、乗車券を購入するときに使います。

乗車前 乗車機

カードにお金をチャージするとき、切符を買うとき
 気になること、不安なこと、困ったことはありますか？

たとえば…

チャージのボタンはどれ？

割引運賃で乗るにはどうすればいい？

乗車機がたかさんあってわからない！

乗車前 改札

「乗車機」でお金をチャージする

「乗車機」がたかさんあってわからない！

乗車前 改札

改札を通るとき
 気になること、不安なこと、困ったことはありますか？

たとえば…

エラーになって通れなかった！

人がたくさんいて通るのが大変！

音が気になる

場所③ ホーム

ホームの看板
電車が来る時間
電車が去る時間

場所③ ホーム

ホームまで行くときや、電車を待っているとき
気になること、不安なこと、困ったことはありますか？

たとえば…

- どの電車に乗ればいいのか
わからなくなる
- 隣の電車に乗って
しまった！
- 乗換えがよく
わからない

場所④ 電車の中

電車の中の様子

場所④ 電車の中

電車に乗っているとき
気になること、不安なこと、困ったことはありますか？

たとえば…

- 降りたい駅で
降りられるか不安…
- アナウンスを
聞き通した！
- 電車の中で
具合が悪くなった

体験が終わったら…

- ・最上(5階)に行って景色を眺めてみましょう！
- ・最上に付きたくない人は、会議室で休憩してください。

さいごに、お願い

- ・体験の感想を聞きたいので、アンケートに答えてください。
- ・アンケートは、会議室で書いてる。駅に帰ってから書いても
どちらでも大丈夫です。
- ・駅で書いてもら、封筒に入れて、ポストに入れてください。

バスプログラム用

**バスに乗るときの
困った!不安…を相談してみよう!**

日にも: 2021年(12月27日(月))
時間: 午後 1:00 - 午後 3:30
【募集数】12(30名)までがベスト!
場所: 都営バス 葛飾区車両

予定

時刻	内容	所要	備考
12:30	葛飾区に到着 受付(15分)	15分	受付開始
13:00	バス乗車体験(30分)	30分	体験開始
13:30	バス乗車体験(30分)	30分	体験開始
14:00	バス乗車体験(30分)	30分	体験開始
14:30	バス乗車体験(30分)	30分	体験開始
15:00	バス乗車体験(30分)	30分	体験開始
15:30	バス乗車体験(30分)	30分	体験開始
16:00	バス乗車体験(30分)	30分	体験開始
16:30	バス乗車体験(30分)	30分	体験開始
17:00	バス乗車体験(30分)	30分	体験開始

体験所ってどんなところ?

バスの乗降所は、バスの整備をしたり、バスの運転士さんが
準備や 休憩するための 施設です。

※ 都営バス以外の駐車場には、これから使用するバスが たくさんあります。

体験のときの約束

バスの乗降体験のときは、外の「体験スペース」に 行きます。
「体験スペース」の 近くで、バスが きます。
来たら、「体験スペース」の 前に いてください。

トイレや休憩について

・トイレに行きたいときは、スタッフに 言ってください。
・静かなところで 休みたいときは、別の 部屋に 移動できます。
・異音するまで スタッフに 言ってください。

バスの乗車体験のやり方

1. 駐車場の中で、バスに乗る 体験をします。
2. バスに乗るときに、不安なことがあったら、
確認してみましょう。

バスの乗車体験のやり方

乗るバスの「行き先」と「降りるバス停」を
書いた紙を わたします。
紙と同じ「行き先」のバスに 乗ってください。
紙と同じ「降りるバス停」で 降りてください。

体験① バス停に 並ぶ

バス停の近くに 並んで バスを待ちます。
並んでいる人がいたら うしろに 並びます。

体験① バス停に 並ぶ

バス停に 並ぶとき
気になること、不安なこと、困ったことは ありますか？

たとえば…

- バス停の どのに
乗ればいいのか
わからない?
- バスが 来たのに
乗れない人が
いない!

体験② バスを 待つ

「行き先」は、バスの前と バスの横に 書いてあります。

体験② バスを 待つ

バスを 待っているとき
気になること、不安なこと、困ったことは ありますか？

たとえば…

- どのバスに 乗るか
わからない!
- どのバスに
乗っちゃった!

体験③ カードで バスに乗る

- ① 運転士さんに 各種を 見せる
- ② カードを クッチ

各種が ない人は、
カードを クッチするだけ!

③ ツール等の準備

実施当日、説明を視覚的に補足できるよう、色や絵、写真などを用いた以下のツールを準備した。

●名札（色分け）

参加者、スタッフ、見学者が簡単に識別できるよう、名札を色分けして準備した。また、バスプログラムでは、この色とリンクした「指示カード」を準備し、自分が乗車するバスの行先、降車するバス停名を確認できるようにした。



●説明補完ツール

現場での説明時に、視覚的に理解していただくため、写真や絵による「視覚的補完ツール」を持ち歩きやすいスケッチブックで2冊ずつ準備し、説明などに用いた。



●その他

その他に、進行シナリオ、スタッフ配置スケジュールなどを作成するとともに、これに基づく実施事業者様との調整、各団体との調整等を行った。

(4) 鉄道・利用体験プログラムの実施内容

東京メトロ総合訓練研修センターで実施した、発達障害の人を対象としたプログラム（令和3年12月11日9:30～11:30）、知的障害の人を対象としたプログラム（同日13:30～15:30）については、以下の内容で実施した。

① 参加者

参加者は、下表のとおり、発達障害の人5名、知的障害の人6名が参加した。各自に家族が付添いとして同行した。

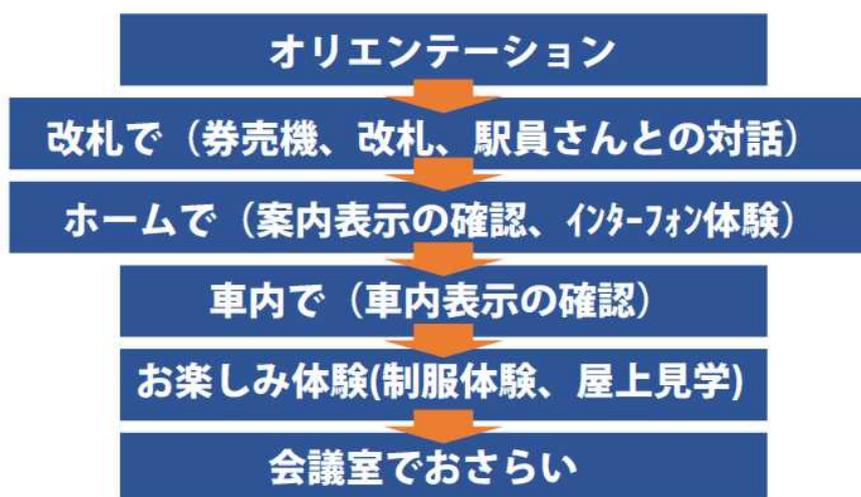
参加プログラム	年齢	性別	備考
9:30～11:30 発達障害の人を 対象としたプロ グラム	10代	男性	
	10代	男性	
	10代	男性	
	10代	男性	電車・バス通学
	20代	男性	
13:30～15:30	10代	男性	電車通勤
	20代	男性	外出は母同伴
	20代	男性	電車通勤

知的障害の人を 対象としたプロ グラム	30代	男性	電車通勤
	30代	女性	電車通勤
	30代	男性	電車・バス通勤

② プログラムの流れ

プログラムの実施にあたっては、現場での体験に先立ち、オリエンテーションを行った上で、各シーンでの体験を以下のような流れで実施し、また参加者が楽しめる体験も実施していただいた上で、最後に会議室に戻って体験のおさらいをした。

体験の流れ



●オリエンテーション

現場での体験の前に、体験の流れの確認、どんなことを見ていただきたいかなどについて説明した。参加者やスタッフなどの紹介も行った。



●改札で

○券売機で切符を買う体験

参加者には IC カードを準備していただき、カードを使って切符を買うなどの体験をじっくりとさせていただいた。参加者ひとりに、駅員さんひとりが対応し、気になる点を聞きながら体験を行った。じっくりと体験できたことが参加者に評価されている。



○改札を通る体験

参加者は普段 IC カードを使っている人であったため、改札を通ることに問題はなかった。しかし、エラーとなった場合に駅員さんに話してみるという体験もしていただき、駅員さんとのコミュニケーションをとれたことが安心感につながっていた。



●ホームで

○自分が乗車する電車について確認する

実際の駅ではないため、実感がわきにくいと考え、停車車両と同様の「千代田線」で乗車駅、行先、番線、時間などを確認する方法を視覚的補完ツールに写真を掲載して説明した。



○駅係員呼び出しインターフォンの体験

インターフォンで実際に駅係員の方に呼び出しに応じていただく体験を参加者全員が行った。実際はハードルが高いものの、本当に困った時には使った経験が生きるかもしれないという評価を得た。



●車内で

○案内表示について確認する

車内の案内モニターの見方について、実際のモニターに加え、千代田線での実際の表示を視覚的補完ツールに写真を掲載し、これも使用しながら説明を行った。



○非常用ボタンについての説明

質問があったため、非常用ボタンについても説明を行った。車内で事件が起こったなどしたらどうしたらよいかという質問も出た。しかし、このボタンを押してしまうことがないかという心配の声もあった。



●お楽しみ体験

体験だけでなく、鉄道に愛着を持っていただき、楽しく利用ができるよう、楽しい体験も準備していただいた。センター屋上から車庫を見学、駅員さんの制服を着るなどの体験は好評であった。



●おさらい

駅員の方への質問タイムや、全体の感想などをもらって体験を終了した。全体を通して、駅員の方とのコミュニケーションがとれたことが、今後の安心につながるという評価があった。



(5)バス・利用体験プログラムの実施内容

都バス巣鴨営業所で実施した、知的・発達障害の人を対象としたプログラム（令和3年12月27日13:00～15:30）については、以下の内容で実施した。

① 参加者

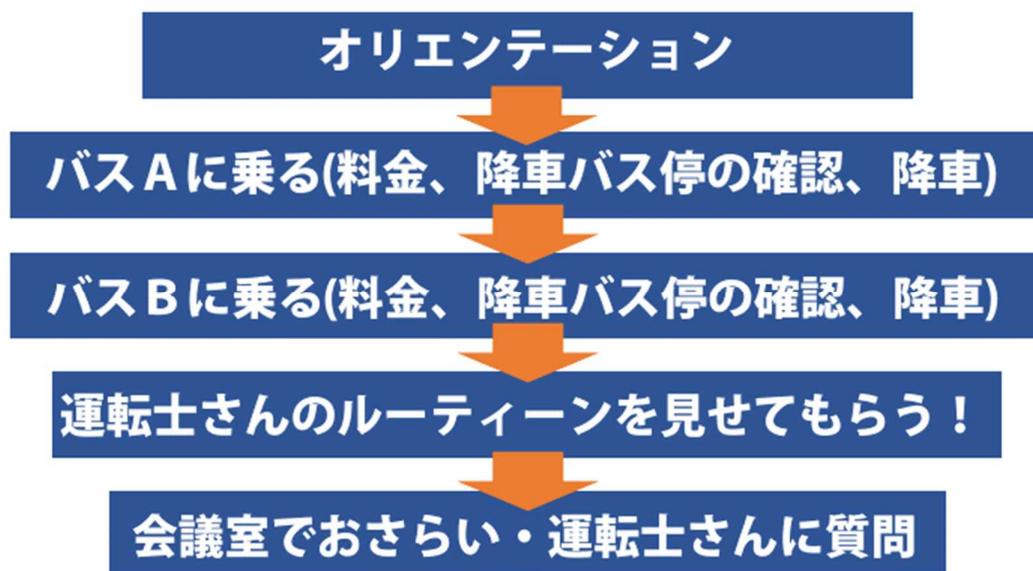
参加者は、下表のとおり、発達障害の人6名、知的障害の人6名が参加した。各自に家族が付添いとして同行した。

障害	年齢	性別	備考
知的	10歳未満	男性	
知的	10代	男性	日常的に電車・バス利用
知的	10代	男性	過去にバス通学
知的	10代	女性	日常的にバス利用
知的	10代	女性	ヘルパー同伴で電車利用
知的	10代	男性	日常的に電車・バス利用
発達	10歳未満	男性	
発達	10代	男性	電車・バス通学
発達	30代	男性	

② プログラムの流れ

プログラムの実施にあたっては、現場での体験に先立ち、オリエンテーションを行った上で、行先・降車バス停の違う2つのバスに乗車体験し、運転士の方への質問タイムなどを織り交ぜ、参加者が楽しめる体験も実施していただいた上で、最後に会議室に戻って質問やおさらいを行った。

体験の流れ



●オリエンテーション

現場での体験の前に、体験の流れの確認、どんなことを見ていただきたいかなどについて説明した。参加者、運転士、スタッフなどの紹介も行った。

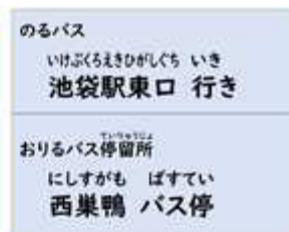
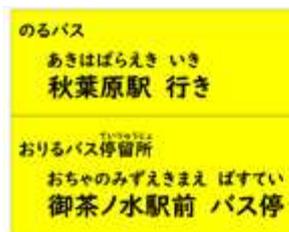


●バスに乗る (ルートA・B)

バス2台に分かれ、乗車体験を行った。ルートAは「秋葉原駅行き」に乗車し、「御茶ノ水駅前バス停」で降りるタスク、ルートBは「池袋駅東口行き」に乗車し、「西巣鴨バス停」で降りるタスクとした。準備した指示カードを各者に配布し自分の乗車するバスを確認してもらった。

○バス停に並ぶ

バス停を設置し、参加者はランダムに並んでバスが来るのを待ち、自分が指示されている路線に乗車した。



○料金の支払い

参加者に配った IC カードで料金を支払う体験を行った。障害者手帳を持っている人については、障害者手帳を見せることもしてもらった。



○座席に座る

座席には、参加者の付添い者、見学者にあらかじめ座っていただき（特に子どもなどが座りたがる席には予め座っていただいた）、空いている席に座るよう促した。



○指示されたバス停で降りる

指示しておいた降車バス停のアナウンスがあったら、降車ボタンを押し、降りるまでの体験を実施した。降りた際には、バスの前後から自転車や車が出てくる可能性があるので、危険なこと、安全な歩道から出ないことなどの注意点を説明した。



○もうひとつのルートで再度体験

渡していた指示カードを、違うカードを持っている人と交換し、別のルートも同様の体験を行った。2つのバスに乗車したことについては評価が得られた。

●運転手さんへの質問タイム

バスの仕組みやバスに乗るときに不安なことなど運転席にいる運転士の方と対話をしながらバスについて知る時間となった。直接の対話により、大きな安心感へとつながったとの評価があった。



●お楽しみ体験

バスの乗務が終わった後のルーティーンを、実際にバスに乗りながら見せてもらうという体験をした。給油→洗車→料金収集→アルコールチェック→点呼までを実際に見せてもらい、参加者は楽しんだとともに、バス利用への親しみが醸成されたことと期待できた。



●おさらい・運転士さんへの質問タイム

体験全体の振り返りとともに、バスに乗る際の困りごとや不安などについて運転士の方への質問を行い、多くの質問が出た。付添いの方からの質問も出たが、運転士の方の対応に大きな安心感とともに拍手が起こった。



(6)鉄道・利用意見交換プログラムの実施内容

東京メトロ総合訓練研修センターで実施した、精神障害の人を対象としたプログラム（令和3年12月11日15:30～16:00）については、以下の内容で実施した。

① 参加者

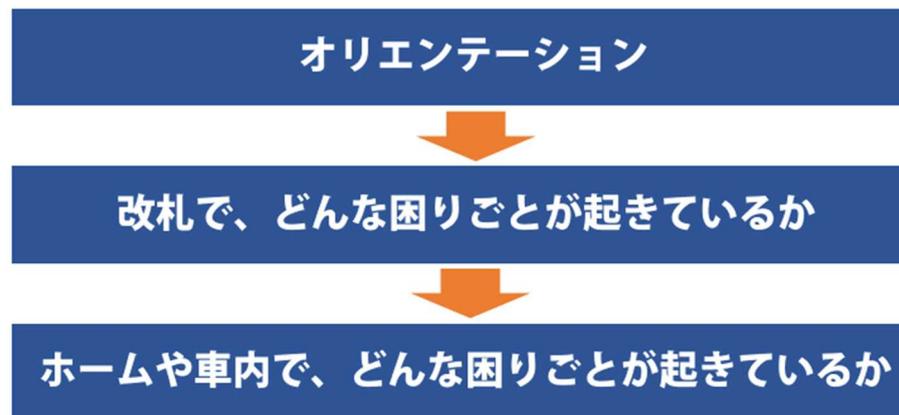
参加者は、下表のとおり、発達障害の人6名、知的障害の人6名が参加した。各自に家族が付添いとして同行した。

障害	年齢	性別	備考
精神	30代	女性	双極性障害
精神	40代	男性	統合失調症
精神	40代	男性	統合失調症
精神	40代	女性	双極性障害
精神	40代	女性	双極性障害・ADHD
精神	50代	女性	統合失調症
精神	60代	女性	統合失調症

② プログラムの流れ

プログラムの実施にあたっては、オリエンテーションを行った上で、改札・ホームや車内の2つのシーンでどんな困りごとが起きているかなどに基づく意見交換を行った。

体験の流れ



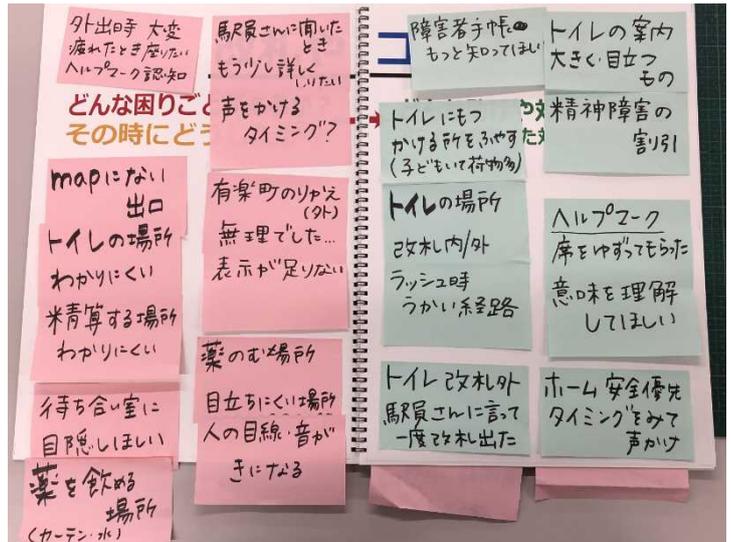
●オリエンテーション

意見交換に入る前に、意見交換の趣旨や流れなどについて説明を行った。時間を効率的に運用できるよう、改札に椅子を並べてスタートした。



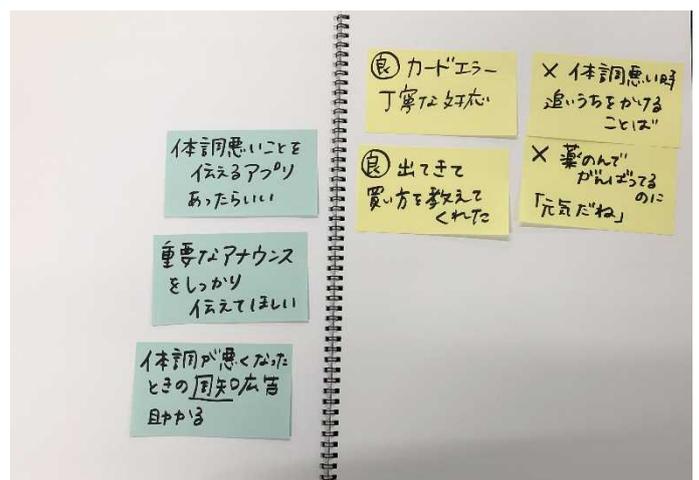
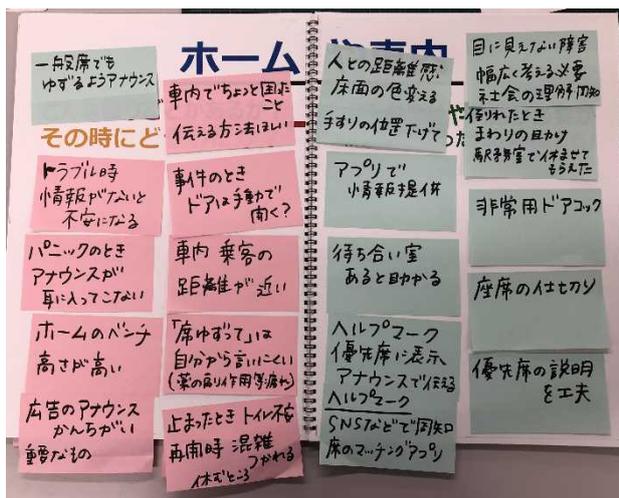
●改札で

困りごとや良かった対応などの意見が出され、「駅員さんに声をかけにくい」などコミュニケーションが苦手な障害としての困りごとに対して、「安全優先の対応をしているが、近くに来て頂ければ、こちらから声をかけますよ」と対応があった。その他に、人の目線や音が気になる、薬を飲む場所が必要ななどの意見が出された。



●ホーム・車内で

車内で体調が悪くなくても、席を譲ってもらいにくい、パニックのときアナウンスが耳に入ってこないなどの意見が出され、またヘルプマークの周知やヘルプマークを持っていない人でも、外見ではわからない障害の人が困っていることを周知してほしいとの意見が出された。



2. 試行実施から見えた課題

(1) 鉄道・バス利用体験プログラムの課題

「鉄道・バス利用体験プログラム」は、知的障害・発達障害の人を対象に実施した。

今回の試行は、本検討会事務局が進行を行い、駅係員の方や運転士の方にご説明をいただきながら実施した。実施後の参加当事者、見学者（障害者団体、学識等）、公共交通事業者（実施事業者を含む）を対象としたアンケート調査結果から、今後、公共交通事業者が主体となって進めていくにあたり検討すべき課題を以下に整理した。

■ 準備として何が必要か

今回の試行では、準備として以下を行った。

- 参加者の募集：募集チラシを作成し、**育成会、JDDnet**を通じて声かけを行っていただいた。
- 事前配布ツールの作成：**募集チラシ、体験会のしおり**を作成し、応募者に**事前送付**。
- 当日ツールの作成：体験当日に参加者への説明に使用するため、**説明スライド、動画、視覚的案内ツール（スケッチブック）**を作成した。

以下は、参加者、見学者、交通事業者、実施交通事業者へのアンケートから整理された評価点と課題である。

当事者目線で見えた評価点と課題	事業者目線で見えた評価点と課題
<ul style="list-style-type: none">・事前に送付した「チラシ」「しおり」はわかりやすかった。（わかりやすい写真掲載等）・名札は平仮名でわかりやすかった。・名札の色分けで区別ができた。・名札の色分けはゼッケンのほうがわかりやすかったのではないか。・スケッチブックに書かれた文字による視覚的案内は非常に有用だと思った。・障害に対する事前の情報収集（個々のコミュニケーション方法、苦手な感覚など）と個別的な配慮の準備が必要では。・今回のような一般客とは一緒ではない環境が望ましい。・事前にスケジュールや場所などのイメージを伝える。・サポーター役となる専門家を招いておくことが必要・動画が伝わりにくかった（事前にもらったしおりで説明したらよかったのでは？）・募集～実施までをマニュアル化するとよい。	<ul style="list-style-type: none">・プログラムの策定には専門知識が必要であり、外部の会社への委託をせざるを得ない。ただし、時間や費用の面で難しい。・実際の利用環境を一体で再現した施設がないため、机上での説明が中心となり、当事者のニーズと一致しない可能性がある。・実際の駅で実施する場合には、他のお客様や音などがあり、落ち着いた環境はつくることができない。また、各種機器の体験には制限が生じてしまう。・共生社会の実現のため重要なプログラムである一方、鉄道利用時のみならず一般の方からのご協力も必要であり、すべての人が参画できるプログラムが望ましい。・所管省庁のご支援も必要不可欠。・少人数を対象としたプログラムは効率的ではなく双方の負担も大きい。・事業者目線、画一的なプログラムとなってしまふ懸念がある。・教材の作成にあたっては、最新の情報やニーズなどへの対応が難しい。

- ・当事者とのコミュニケーションがとれる職員を軸に体験会を実施することで、他の職員の研修の場にもなるのではないか。
- ・体験過程の中での「学習ブック」があるとよい。
- ・すでに理解していた人と、理解は難しかった人に分かれた（鉄道を普段利用している人にとっては問題ないという内容もあった）
- ・これから鉄道を使う人が対象か・一人でバスに乗ってみてくださいと言われて不安になったが、部屋に戻ってリラックスしたら途中から参加できてうれしかった。

- ・画像を用いた資料の作成が必要
- ・実施者と事業者の密な連携が必要
- ・参加者の選定は、特定の団体に声をかけると臆しているのではと捉えられてしまう問題がある。



プログラム実施の準備をする上での課題

○対象者の考え方の精査

- ➡鉄道のプログラムでは普段利用している人も多くいて、体験全体を通してわからないことがあまり見受けられなかった。一方、普段利用していない人、普段利用していない路線などで体験した人には体験が有効であったことから、これから**鉄道・バスの利用が必要となる人（小学生～中学生が中心か）が成功体験を積む場として有効である**と考えられるなど、有効な対象の精査が必要である。

○専門家などによるコーディネートの必要性

- ➡プログラム策定、参加者の募集（地域で公平に募集ができる工夫が必要）と配慮の準備、当事者ニーズの把握などについて参加やアドバイスのできる専門家のコーディネートが望まれる（対象を小学生～中学生と設定すると、特別支援学校などとのタイアップで実施していくことも考えられる）

○有用な体験とするための実施環境の準備

- ➡安全の確保が優先であるが、写真や動画などの補足的なツールも用いて実際の環境に近い体験を作り出す工夫が必要である

○視覚的な資料の準備

- ➡事前に体験の流れがわかる資料、当日に使う視覚的資料、進行をわかりやすくするための補足的ツール（名札など）の準備が必要である

○体験の振り返りのできるツールの準備

- ➡体験過程における「学習ブック」、体験時の動画など、持ち帰って体験の振り返りのできるツールの準備が望まれる

○クールダウンルームなど必要な環境の準備

- ➡実際、体験に途中で参加ができなくなってしまった参加者が落ち着ける環境の部屋でリラックスして体験に再参加ができた。こうした必要環境の準備が必要である。

○障害に対する理解促進

- ➡対応する職員の障害に対する情報収集を事前に行い・把握し、参加者に対する理解を深めておくことが重要（研修済みの職員を軸に体制をとることも有効）である

■プログラム内容として何が必要か

①鉄道（於：メトロ研修所）

今回の試行では、以下をプログラムとして実施した。

- オリエンテーション：プログラムの流れの説明
- 券売機での切符購入体験、改札機を通る
- ホームで案内板などを見ている
- 電車の中の表示を見ている（呼び出しインターフォンの体験）
- 屋上から車庫を見ている（AM は見るができなかつたため駅員さんの制服試着体験）
- 振り返り、質問タイム

以下は、参加者、見学者、交通事業者、実施交通事業者（メトロ）へのアンケートから整理された評価点と課題である。

当事者目線で見たと評価点と課題	事業者目線で見たと評価点と課題
<ul style="list-style-type: none"> ・自分が実際に使う(予定)路線の体験でなければ具体的なイメージができない ・駅員とのやりとりが体験できることが重要（実際に困った場面でも、話しかけることができることが期待される） 	<ul style="list-style-type: none"> ・進行には専門知識が必要であり、自社だけでは限界があり、外部の会社への委託をせざるを得ない。ただし、時間や費用の面で難しい。 ・混雑等による不安を訴えている方もいたため、研修施設ではなく実際の駅での体験も重要ではないか。 ・体験内容が参加者にとって有用であったか？明日からの鉄道利用の際に困る部分の解決策が見つかった、見つかる手がかりを得られたという位置付けでなければならない。 ・事業者に要望を伝える場所になる進行は避けなければ相互理解は難しい。
<p>○プログラムに対する具体的意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「知らないところに一人で」はハードルが高い。目的地をイメージできないことで不安となる。 ・機械の体験は今後の利用に大きな助けとなった。 ・駅員さんとの交流が、「困った時には話しかけて大丈夫なんだ」という認識につながった。（多数意見あり） ・ひとりで地下鉄の旅なんかしたいなあと思った。 	
<p>○体験内容に対する具体的意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・非常用ボタンはいざという時の行動につながるかもと感じた。 	<p>○体験内容に対する具体的意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボタンの体験については、「やたら通してしまいそうで不安」との声が気になった。

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・普段はICカードを使っているのに、切符を買う体験については、いざとなった時に時間がかかったり、混乱したりするのではないか(今回は丁寧に教えてもらって無事できた) ・案内表示を見たとしても正しい場所へ到達できるかは難しい。 ・券売機の使い方は、難しかった。 ・ふだんゆっくりと触れない券売機、呼び出しボタンなどを体験したことはよかった。 ・所要時間 ・ホーム改札への行き方 ・自分が乗る電車の確認 ・電車の名前 ・乗車駅、降車駅 ・乗り換え ・乗車ホーム ・料金 | <ul style="list-style-type: none"> ・どこまで、何を伝えるかを十分に検討することが必要。 ・コンコースやホームを想定した案内を中心に歩いていけば、自分自身の成長にもつながると感じた。 |
|--|--|



プログラム内容の検討を行う上での課題【鉄道】

○駅職員を軸とした体制づくりが必要

- ➡ 駅職員とのやりとりができたことが大きく評価されているが、一方で駅職員を体制に入れることが事業者にとっては調整が難しい。駅職員の参加を軸とし、その他の体制は外部委託をするなどの工夫も視野に入れた体制の構築が必要である。

○ふだんじっくりとできないことを体験する

- ➡ 券売機で参加者一人一人に駅職員の方が一人ずつついて、ゆっくりと体験できたことが、難しいと感じた人もいたが、役に立つという評価があった。職員が一人ずつつくことが難しい場合であっても、「体験の時間をゆっくりととること」が重要である。

○駅職員の方とのコミュニケーションの時間をとる

- ➡ コミュニケーションが困難な障害のある方たちにとって、困った時に話しかけられることの体験としてコミュニケーションをとった時間があったことが評価を集めた。駅職員の方の参加とともに、コミュニケーションの時間をとることが必要である。

○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

- ➡ 参加者に有用な体験となるよう、利用している(利用の予定がある)路線で、自分の利用形態(ICカードを使うのか、どこで乗降する予定かなど)を確認できる体験とし、合わせて、イレギュラーなことが生じた場合について体験するといった流れが望ましい。

○参加者が楽しめるプログラムを入れることも重要

- ➡ 今回、車庫を屋上から見る、駅員の方の制服を着せていただくなどの楽しいイベントも付け加えていただいたことで、より鉄道を身近に感じ、ハードルを下げる効果があったことから、こうした参加者が楽しめるプログラムを入れることは重要である。

②バス（於：都バス巢鴨営業所）

今回の試行では、以下をプログラムとして実施した。

- オリエンテーション：プログラムの流れの説明
- バス停に並ぶ（行先・降車バス停を2通り準備し、2チームに1通りずつ、2回体験してもらった）
- カードのタッチ（手帳を持っている人は手帳を見せる）
- 席につく（見学者などがすでに席に座っている）
- 指定の降車バス停のアナウンスが流れたら降車ボタンを押す
- バスを降りる（降車時に危険なことを伝える）
- バス運転士さんのルーティーン体験（給油、洗車、点呼、飲酒チェックなど）
- 振り返り、質問タイム

以下は、参加者、見学者、交通事業者、実施交通事業者（東京都交通局）へのアンケートから整理された評価点と課題である。

当事者目線で見たと評価点と課題	事業者目線で見たと評価点と課題
<p>○プログラムに対する具体的意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実践的な内容でよかった ・利用の流れを伝えることが重要。その上でルールやマナーを伝える。 ・人数が適当でよかった ・見学者なども乗車でき情報を共有できた ・見学者などを一般客に見立てたことがよかった ・時間にゆとりがありよかった ・説明+現場の流れがよかった ・車を乗り換えたのはよかった。2つを比較できた。 ・体験内容が参加者に伝わっておらず、何をするのかよくわかっていなかった。 ・とても丁寧に説明していただけ ・普段見られないことが見られてよかった。（給油、船社などの見学） ・運転士さんと話げできたことをとても喜んでた。 ・担当運転士の紹介があったことは良かった。 ・帰庫後の一連の行動体験は社会的知識の拡大にもつながった。 ・実車の走行時間がもう少し長距離で、実際の道路などにも出る機会などがあるとさらによい。 ・質問タイムは打ち解けて実施できていた。（大人からも質問できるとよかった） ・重度の知的障害者には難しいか 	<p>○プログラムに対する具体的意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的に取り組むことができるようにすること（時期や回数） ・もう少し実践に近い体験とすべきでは。 ・質問を受ける時間をもう少しとってよい。

<ul style="list-style-type: none"> ・イレギュラーな状況でいっぱいになったとき寛容な気持ちで対応いただけたらありがたい。 	
<p>○体験内容に対する具体的意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者には情報量が多かったか ・仮想のバス停ではわかりにくかったか。できれば普段利用しているところで体験できるとよい。(4月などに体験があるとよい) ・停車ボタンはひとりひとりできればよかった ・乗るバスは何行きか ・降りバス停の名前 ・乗車時間、到着予定時間 ・誰に助けてもらえばよいか ・路線番号 ・時刻表 ・バスの現在地が確認できるアプリの使い方 ・降りるバス停の目安(建物など) ・運賃 ・他の障害者等に席を譲るときのルールやマナー、困った時、何か聞きたいことがある場合なども発展版としてできるとよい。 ・ラッシュ時や雨の日などのバリエーションがあってもよい 	



<p>プログラム内容の検討を行う上での課題【バス】</p> <p>○運転士を軸とした体制づくりが必要</p> <p>➡ 運転士の方とのコミュニケーションが大きく評価されているが、一方で業務を持ちながら体制をつくることは事業者にとって調整が難しい。運転士の参加を軸とし、その他の体制は外部委託(準備や参加者募集も含め)をする等の工夫も視野に入れた体制の構築が必要である。</p> <p>○ふだんじっくりとできないことを体験する</p> <p>➡ ICカードのタッチや、降車ボタンを押すなどについては、もっと一人一人の体験があってもよかったとの意見もあり、こうした普段はじっくりとできないことを体験することは重要である。</p> <p>○できる限り「普段利用している(する予定)の流れを確認する」ことが重要</p> <p>➡ 仮想のバス停などがわかりにくいとの指摘があったが、参加者にとって有用な体験となるよう、利用している(する予定)の路線で、自分の利用形態(手帳を見せるのか、どこで乗降する予定かなど)を確認できる体験とし、合わせてイレギュラーなことが生じた場合の体験をするといった流れが望ましい。</p> <p>○運転士との方とのコミュニケーションの時間をとる</p> <p>➡ 質問タイムは打ち解けていた、もっと時間をとるとよいなど、双方にとって有効な時間であったことから、じっくりとわからないことを運転士の方に確認できる時間を組み込むことが重要である。</p>
--

■プログラムの実施運営はどのように行うべきか

今回の試行では、各者の役割を以下として進行した。

- 進行：事務局ファシリテーター
- 説明、質問への応答：駅職員等、運転士等
- 安全確認、環境づくり：事業者職員
- 進行補助：事務局

以下は、参加者、見学者、交通事業者、実施交通事業者へのアンケートから整理された評価点と課題である。

当事者目線で見たと評価点と課題	事業者目線で見たと評価点と課題
<ul style="list-style-type: none"> ・余計な言葉を省いたシンプルな説明 ・スケッチブックを利用した視覚的サポート ・説明者の固定は、注目を向けやすい ・全員が体験できるような目配り、サポート ・ゆったりとした時間の設定 ・全体の流れを数字を用いて説明し、今はどの部分をやっているかがわかるようにすべき。 ・同行の家族や介助者への説明も必要 ・質問を具体的にすべき（どうでしたか？ではわからない。何がわかって、何がわからなかったかなど個別に聞くべき） ・わからなかったことに対するフォローの機会があるべき 	<ul style="list-style-type: none"> ・経験と専門知識を有する進行役が参加者とコミュニケーションをとりながら和やかな雰囲気醸成していたが、自社で実施するには、専門知識を有する外部の会社への委託をせざるを得ない。ただし、時間や費用の面で難しい。 ・参加者の安全面を考えると、人員が必要であり体制の構築が必要。また現場社員の参加が不可欠なことからスケジュール調整が課題。



プログラムの運用を行う上での課題

○専門家のコーディネートによる進行が必要

➡ファシリテーターや参加する現場職員への指導など（ファシリテーターを専門家へ委託する方法もある）により、参加者とのコミュニケーションや雰囲気づくりをしていくことが必要

○ゆったりとしたプログラム進行

➡シンプルな説明とともに、ゆっくり、流れを確認しながら、参加者や同行者への配慮、わからなかった場合のフォローなどをして、進行していくことが重要

○いま、どのプログラムを進行しているかを伝えることが重要

➡全体としてどのようなプログラムなのか、また進行中、今どの部分を説明しているのか・・・などがわかるよう、プログラム進行を参加者に伝えることが重要。

○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

➡駅職員の方や運転士の方とのコミュニケーションが、その後の利用に大きな安心感を生み出す効果が期待できることから、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を行っていくことが望ましい。

(2) 鉄道利用意見交換プログラムの課題

「鉄道利用・意見交換プログラム」は、精神障害の人を対象に実施した。

今回の試行は、各利用場面の場所で、本検討会事務局が進行を行い、駅係員等の方にご対応をいただきながら意見交換を実施した。実施後の参加当事者、公共交通事業者（実施事業者を含む）を対象としたアンケート調査結果から、今後、公共交通事業者が主体となって進めていくにあたり検討すべき課題を以下に整理した。

当事者目線で見えた評価点と課題	事業者目線で見えた評価点と課題
<ul style="list-style-type: none"> ・一方的な要望であれば、アンケート形式でもよいが、ぜひ事業者さんのお話を伺いたい。鉄道のことは鉄道の人に聞きたい。 ・意見交換をしてみないと理解にもつながらないと思うし、逆に職員さんのお話当事者に役立つことが多いと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用体験がなく、意見交換がメインであり、ご利用場面での状況が把握できなかった。 ・会場となった事業者への要望に集中してしまう。また事業者がファシリテーターとなっても同様。第三者の進行が望ましい。 ・事業者が個別に取り組むのではなく、運輸局主催のような形とした取組であれば、体力のない事業者も参加でき、参加者も身近な事業者に対する意見が出せる。 ・障害とは直接関係ない意見・要望が多かったように見受けられた。精査が必要である。 ・障害の理解が進んだ、困りごとを聞く場となってしまったとの評価が多かった。 ・一方で障害のある方の困りごとに対する事業者の取組を理解してもらおう場とは言えなかったとの評価であった。



プログラムの課題

○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

- ➡疲れやすい、複雑な案内などを理解しにくいなど、精神障害の特性による困りごとは、未だ社会的な理解が進んでいないことから、この「困りごと」を理解してもらうことがまず必要となっている
- ➡「利用体験」の枠では収まらない課題となっている（利用方法がわからないということではない） ➡バリアフリー整備や接遇対応のあり方の検討の枠となるか？

○事業者との交流の場が必要

- ➡相互理解を深めていくには、交流の場としてのこうした意見交換会は望まれており、「建設的な対話の場」とするなど、**双方にとって有効な場（当事者にとってはどう困りごとを解消するか、事業者にとってはどのような対応が有効かを考える場）をつくる**ことが必要である。

○場づくりには監督官庁や第三者の進行が必要

- ➡事業者が参画しやすく、当事者と事業者の交流の場をつくるためには、運輸局や第三者が場をつくり、進行していくことが重要である。