

利用体験プログラムの作成方針

1. プログラムを実現していくための実施の方向性

参加の各立場から見た「利用体験プログラムを実現していく上での課題」から、実施の方向性について整理した。

プログラムの実現にあたっての課題		
参加当事者・障害者団体・専門家から見て	鉄道・バス事業者から見て	試行を行った事務局から見て
<p>○参加者の障害特性情報の共有 : 集合研修参加の配慮点、鉄道・バス利用にあたっての不安要素などの情報が進行に関わる各者に共有されていることが重要</p> <p>○理解を促す進行・適切な配慮 : 参加者の理解にあたっての配慮点を考慮した上での進行、コミュニケーションが重要</p> <p>○情報の視覚的な提供 : 口頭での説明もシンプルにした上で、情報は写真や絵などの視覚的な形で提供していくことが必要</p> <p>○事業者でなければ提供できない環境での体験及び交流 : 現場や現場に近い環境での体験、実際の職員との交流(コミュニケーション)など、事業者でなければ提供できない環境での体験であることが重要</p>	<p>○専門家等によるコーディネートや進行が必要 : 企画、準備、進行にあたっては、参加当事者への配慮点に対する知見を持つ専門家等が入らなければ実現は難しい</p> <p>○安全上、駅施設等の一般客の利用との混在は厳しい : 実際の駅施設や運航しているバスなどでは一般利用客がいるために安全上プログラムの実施は難しい</p> <p>○障害当事者への配慮事項の習得が必要 : 進行や交流を行うにおいては、障害者の特性を把握し、配慮点を習得しておくことが必要</p>	<p>○専門家等による参加者と事業者の調整が必要 : 企画、準備、進行にあたっては、専門家等の知見が必要であるとともに、実施場所となる事業者との調整も行う「コーディネーター」が重要となる</p> <p>○対象層の精査が必要 : 体験は鉄道・バスをこれから利用する層への効果が高いとみられ、また自分が利用する路線(地域)で実施されることが望ましい</p> <p>○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 : 実施にあたっては、安全配慮のためにも実施側の役割確認、実施側の障害特性による配慮点の確認などのリハーサルが重要</p> <p>○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 : 対象層や実施内容によって必要な準備事項、実施体制などを随時見直し、効果的な利用体験のできるプログラムとしていくことが必要</p>

専門家【学識経験者・障害者団体・養護学校等】

- 専門家等としてコーディネートや進行ができる
- 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

公共交通事業者【鉄軌道・バス】

- 体験に必要な「環境・設備」が提供できる
- 体験で重要な「実際の職員との交流」が提供できる

共催による開催が
実現性の高い
プログラム実施
となるか？

※専門的知識を持った研修主体やコンサルタントも同様の役割を果たすことが可能か。

2.プログラムの作成方針

(1)利用体験プログラム

「利用体験プログラム」は、昨年度に整理した実施マニュアル(案)における利用体験プログラムを実施することの意義に示したように、

- 障害当事者にとって、公共交通機関の「利用体験」をすることで、公共交通利用時の不安の払しょくと満足度の向上につながる
- 公共交通事業者にとって、障害当事者のニーズ・困りごと・不安などへの対応方法や理解を深め実践につなげる

ことが期待されるプログラムを目指すこととします。

したがって、ここでは「利用体験プログラム」を利用の仕方に不安を感じている人の「体験の場」となるものとします。

方針① 参加対象者の考え方

- ファーストステップとして、「これから公共交通機関を利用する（したい）人」「利用方法に不安があり、事前体験をしたい人」に成功体験の場としていただくことが有効です。
- 体験の場となることから、「コミュニケーションが苦手で、実際の利用では不安によって利用を断念してしまうことがある人」を対象の中心【低年齢の、知的・発達・精神障害の人】とします。
- このプログラムが根付いた次の展開としては、「公共交通機関をいつも利用している人」「公共交通機関の利用方法に不安や問題を抱えているすべての人（高齢者、身体障害者など）」にもニーズに応じた展開を図っていくことも期待されます。

方針② 障害を理解した準備を行う

■参加対象者の障害特性の理解

不安を払しょくするためのプログラムであることから、実施にあたる職員等は、参加対象者の障害特性（どんな配慮が必要か、どんなことを不安と感じるかなど）を事前に理解しておくことが重要です。

■専門家などのプログラム参画を図る

プログラムの企画、準備、実施にあたり、専門家、障害者団体などに、コーディネーターや助言、実際の運営補助等として参画を図ることが有効です。

■実際の利用に有用な環境づくりの工夫

利用体験のニーズの高い機器類などは実際の駅などで体験環境をつくるのは難しいものの、何に不安を感じているかを理解した上で、動画や写真なども活用して「実際の利用に有用な環境」のもと、体験プログラムを実施することが有効です。

■理解を促す視覚的なツールなどの準備

参加対象は、理解には視覚的なツール、シンプル・ゆっくり・はっきりとした説明、プログラム進行の説明などが有効であり、ツールや台本などの準備が必要です。

■楽しくプログラムに参加していただくための工夫

公共交通機関の利用は楽しいものとして「成功体験」の場としていただくために、不安が生じた場合の対応環境づくり（カームダウン・クールダウンの環境）、参加者が楽しめるプログラム（見学や楽しい体験等）の導入などの工夫が有効です。

方針③ 「実体験×コミュニケーション」のプログラム

■ 「体験しておきたいこと」「じっくりと」を体感するプログラム

実際の利用では不安に感じている「体験しておきたいこと」を、自分のペースで「じっくりと」体感できるプログラムとすることで、有効な「利用体験」となることが期待できます。

■ 「コミュニケーションによって成功体験となる」ことを実感できるプログラム

参加対象は、コミュニケーションが苦手ですが、「駅員の方や運転士の方などとのコミュニケーションに応じてもらえる」ことが利用の後押しとなります。コミュニケーションによる成功体験の場をつくることが重要です。駅係員の方や運転士の方のプログラム参加が参加対象にとって「大きな安心」につながります。

■ 参加対象は、地域の利用者を（普段利用することを想定する）

機器の違い、表示の違いなどが利用するときの混乱の要因となってしまうため、「ファーストステップの利用体験」としては、地域の利用者が参加対象となることが重要です。地域の障害者団体や支援団体などとの連携により、参加者募集を行っていくことが望まれます。

(2)利用に対する意見交換プログラム

「利用に対する意見交換プログラム」は、利用に不安を感じているものの、利用の仕方については理解している方々（主に大人の精神障害の人）に対して、利用の不安に対する「意見交換の場」をつくることで、不安の払しょくと満足度の向上を図っていくことが期待されるプログラムです。

したがって、ここでは「利用に対する意見交換プログラム」を**安心して公共交通を利用するための意見交換の場（建設的対話の場）**とします。

※本検討業務における目的である「利用体験」に基づくプログラムとは少し違い、「接遇やバリアフリー整備のあり方」に端を発する障害当事者が感じている不安を取り除くための意見交換の場となる。今後、接遇ガイドライン等での対応も必要と考えられます。

方針① 相互理解を深める場であることが前提

■障害のある人・事業者がともに「安心・快適な利用」を考える場とする

参加対象者が普段直面している「困りごとがあるが伝わらずに利用に不安を感じている」ことを、利用の各場面の体験により、**障害のある人は「どうすれば職員の方や周囲の人に伝わるか」を、事業者は「どう配慮すれば障害のある人が不安なく利用できるか」を双方に考える場**となることが前提です。

※UD2020 行動計画では、心のバリアフリーを体現するために、障害の社会モデルを理解し、障害者への差別を行わないよう徹底した上で、自分とは異なる条件を持つ多様な他者とのコミュニケーションをとる力を養い、すべての人が抱える困難や痛みを創造し、共感する力を養うこととある。「共感する力」はすべての人にとってあるべきであり、この場合の「相互理解」につながるものと考えます。

方針② 参加対象者の考え方

- 「公共交通機関を利用する際に、不安を感じている人」「不安を感じているが、どうすれば職員の方や周囲の人に伝えられるかに困っている人」【大人の発達・精神障害の人が中心】にご参加いただくことが有効です。
- 建設的な対話の場とすることで、相互理解を深めることが期待できるため、大人や公共交通の利用経験のある人が中心となることが有効です。

方針③ 意見交換しやすい環境づくり

■障害当事者及び事業者双方が参加しやすい場づくり

双方が「共感」して、「体現できる」よう、不安を払しょくできる方法をともに考える場をつくるには、障害当事者、事業者の双方が参加しやすい場づくりが必要です。多数の事業者の参画や第三者の進行など、双方の意見の出しやすさ、理解の深めやすさを考えた環境での意見交換としていくことが有効です。

■参加対象者の障害特性の理解

不安を払しょくするためのプログラムであることから、参加する事業者の方々は、参加対象者の障害特性（どんな配慮が必要か、どんなことを不安と感じるかなど）を事前に理解しておくことが重要です。