

1.知的・発達障害者等の公共交通の利用支援 アンケート 集計結果

1. 鉄道利用体験プログラム

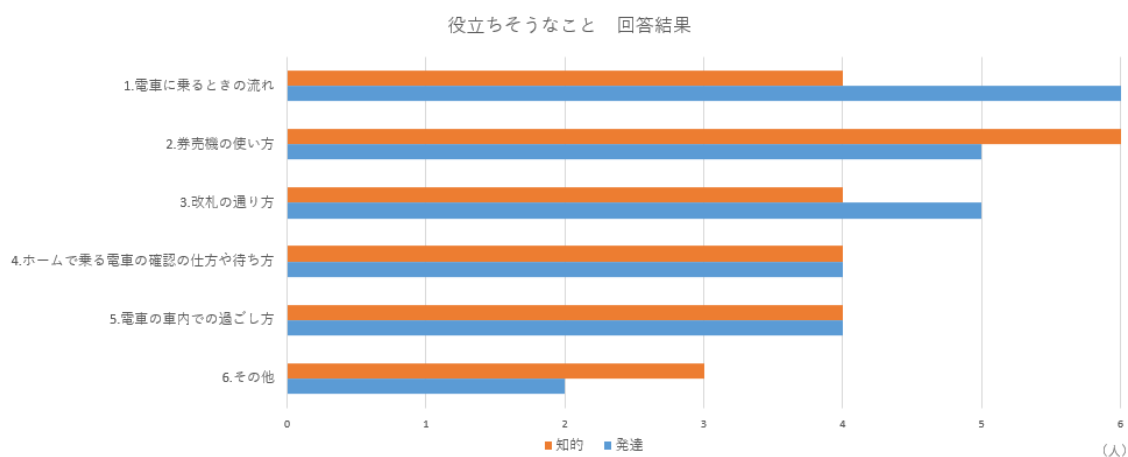
1. 1 参加者（知的障害・発達障害）

（1）基本属性等

参加プログラム	年齢	性別	備考
知的	10代	男性	電車通勤
知的	20代	男性	外出は母同伴
知的	20代	男性	電車通勤
知的	30代	男性	電車通勤
知的	30代	女性	電車通勤
知的	30代	男性	電車・バス通勤
発達	10代	男性	
発達	10代	男性	
発達	10代	男性	
発達	10代	男性	電車・バス通学
発達	20代	男性	

（2）アンケート回答結果

① 今回のプログラムで体験し、これから役に立ちそうなことを選択してください。（複数回答可）

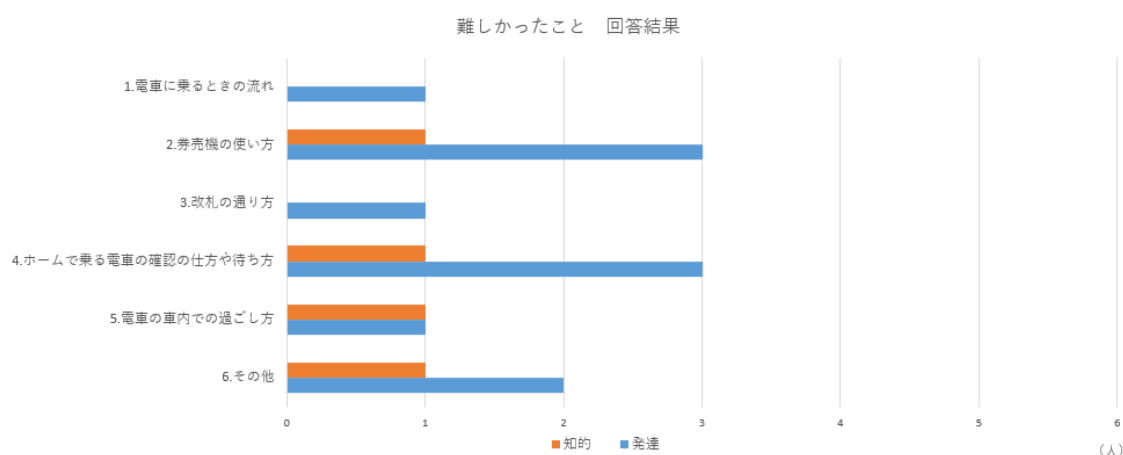


【その他の記述】

- ・（知的）車内案内表示モニターを見るのが良かった。
- ・（知的）駅員呼び出しボタンを押したり、非常用ボタンの設置場所の確認方法等、万が一の場合について。

- ・(知的) 色々なボタンの種類とその違い。【家族の記述】
- ・(発達) 通報ボタン(車内・ホーム)の使い方。ホーム設置の駅員呼び出しボタンを押す体験をしたことで、いざ本当に困ったことが発生した際に、助けを求めようという行動につながるかもと感じた。(実際には押して事情を説明するのはかなり勇気がいると思われ、難易度は高いと思うが。)【家族の記述】
- ・(発達) どのホームに行けばよいかの見方。

② 今回の体験で、わからなかったことや、難しかったことを選択してください。(複数回答可)



【その他の記述】

- ・(知的) 定期の買い方。
- ・(発達) 切符を買う体験について、今回は手順を追って声かけをして貰いながら無事買うことができたが、普段はPASMOやSuicaを使った乗車ばかりなため、いざ一人で切符を買うとなると、時間がかかったり、混乱したり、難しいと思う。【家族の記述】
- ・(発達) 非常ボタンの押し方。
- ・(発達) トイレの場所の探し方。

③ 知らないところに、一人で電車で行くときに、知っておきたいことをご回答ください。

(自由記述)

- ・(知的) 目的地の最寄り駅や鉄道、時間に間に合うように着くにはどうしたらよいか。
- ・(知的) わからなかったら駅員に相談すること、インターネットで行先(行き方)を調べ、時間、お得なことなど。
- ・(知的) 乗換駅等、及び料金。
- ・(知的) どこで乗り換えるか、どの電車が停まるか。【家族の記述】
- ・(知的) 新しくなった駅の姿の確認や自分が知らない駅などに行ってみたい。
- ・(発達) 一度でも誰かと一緒に行った経験があれば、次に一人で行くことは意外とできそ

うなのですが、「知らないところに」「一人で」というのは格段にハードルが上がる。目的地を「イメージ」できないことでまず不安感が大きく、一人で行く自信が持てないところでまず躓きそうである。また電車で目的地の駅のホームに降り立つことができても、改札口が複数個所ある駅、地上出口がいくつもある駅などでは、案内表示を見たとしても正しい場所へ到達できるか難しいと思われる。【家族の記述】

- ・(発達) スマホで行先案内図、乗換案内図で調べる。出かける前に乗車予定のすべてのものが運転見合わせ等していないか調べる。その他には運賃。【家族の記述】
- ・(発達) 行先を確認する。路線図を見て自分が乗る電車を確認する。
- ・(発達) 所要時間、ホームから改札への行き方。
- ・(発達) 電車の名前、どこの駅で乗ってどこの駅で降りるか、どこ行きの電車に乗るのか、何番ホーム何番線か、乗り換えは必要かなど。【家族の記述】

④ 体験プログラムの感想をご回答ください。(自由記述)

- ・(発達) 初めての事柄に対する不安感・抵抗感が、定型発達の人に比べてとても大きいため、今回のプログラムのように色々な機械・設備などを体験させていただいたことは、今後、実際の公共交通機関を利用する際の助けになったと思う。何より駅員さんと話せた経験は「困ったときは話しかけて大丈夫」という認識につながり、とても有益だったと感じている。とてもあたたかく接していただき、ありがたかった。駅員の皆さんも、障害のある人と接するとき、困惑することがあるかと思うが(言っていることがよくわからなかったり、言葉を発するまで時間がかかったり)気長に耳を傾けていただけると嬉しく思う。仕事中は忙しいことと思うが、今後ともお願い申し上げます。【家族の記述】
- ・(発達) ホームでホームドアが扉と同時で開くのが楽しかった。券売機や切符で買うのがおとくなのは楽しかった。
- ・(発達) 良い勉強になった。
- ・(発達) 今回のプログラムは本当に貴重な体験ができたと思う。券売機の使い方は少し操作が難しく感じたが、実際一人でいったときに券売機を使うとなるとさらに難しいと思う。改札から出るときに Suica をタッチした音が鳴ったときに自分から駅員に言えるかどうか少し不安はあるが、自分で助けを求められるようにしたい。本物の東京メトロに乗れて、実際にホームドアが開いている動作も見られて楽しかった。駅員を呼ぶインターホン(呼び出しボタン)を使うことはあまりないと思うが、もし使うことがあれば自分で言えるようにしたい。最後に中から電車を見たり、本物の駅員の制服を着せてもらえてめったにできない経験だと感じた。自分は東京メトロが好きなので、一人で地下鉄の旅をしたいと思った。こういうプログラムを企画してくださり、感謝する。またこういう機会があればお願いしたい。
- ・(発達) 楽しく参加できた。
- ・(発達) 一人で公共の乗り物に乗ったことのない息子で、付き添って外出する時も落ち着

かなかったり独り言を言ったりあちこち触ってしまったりヒヤヒヤしながらで、公共の乗り物に乗る機会もめっきり減っていたところ、声をかけていただいた今回の企画であった。郵送いただいた資料はとても分かりやすく、予習しやすかった。スタッフ、参加者の名札もひらがなで、細やかな配慮を感じた。一人で利用されている方の目線での話も多数聞くことができ参考になった。【家族の記述】

- ・(発達) 身体は元気なため優先席の利用をためらうこともあったが、東京メトロの方の話のなかで、優先席はご利用ください、なにかの時には遠慮なく駅員にお声かけください、と話しがあり、安心と同時に心強く思った。安心して、利用する機会を増やしてみようと思った。【家族の記述】
- ・(発達) 手帳を持っているため本人、付き添い共に割引運賃で乗車しているが、PASMO 等で入場し、降りる駅で駅員のいる改札で割引処理をしてもらっている。慣れるまでは緊張した。改札が混んでいると時間がかかることも分かり、時間にも余裕を持って出かけるようにしている。【家族の記述】
- ・(発達) プログラム中、待ちきれずに声をあげたりしてしまう場面もあったが、普段触りたくてもじっくり触れられない券売機や呼び出しボタンでの会話など、経験でき感謝する。これからは駅のどの辺りになにが設置されているのか注視してみる。【家族の記述】
- ・(発達) 実際に切符を買って改札を通ったり、電車に乗ったり、電車を見たり、制服を着せていただいたり、本人も興味深く楽しそうに過ごしていた。【家族の記述】
- ・(発達) 関係する多くの方々に優しい言葉かけをいただくうち、緊張もほぐれたようであった。親子共々、貴重な体験の機会に感謝する。【家族の記述】

1. 2 参加者（精神障害）

（1）基本属性等

参加プログラム	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

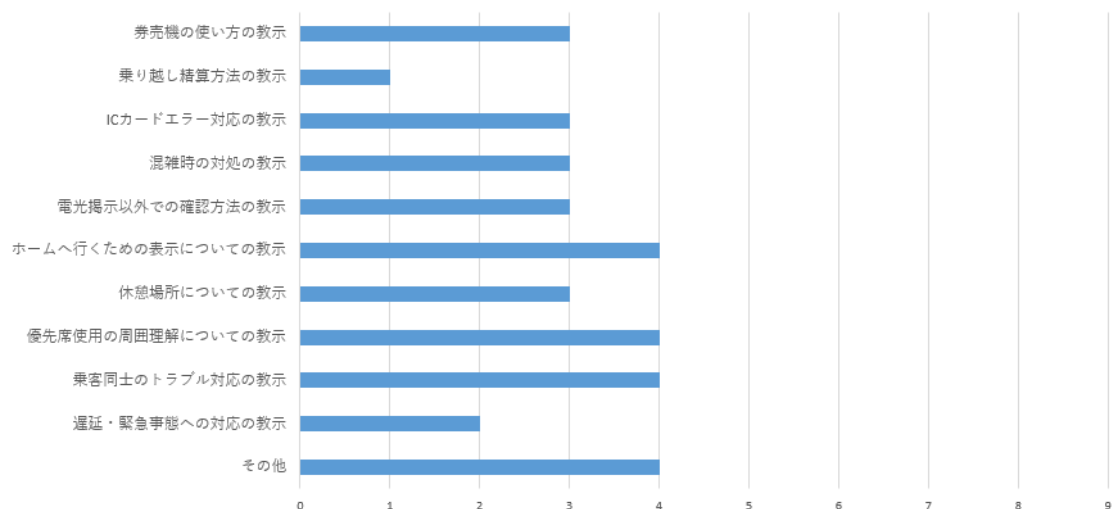
（2）アンケート回答結果

- ① 鉄道の快適な利用につなげるために、鉄道事業者の職員にどのような接遇（対応）をお願いしたいか選択してください。（複数回答可）

【選択肢】

- 1.券売機の表示がわからなくなるので、使い方を教えてほしい。
- 2.乗り越し精算機の使い方がわからなくなるので、使い方を教えてほしい。
- 3.IC カードで改札を通る際にエラーになってしまうと、パニックになってしまう。
エラーにならないための留意点やエラーになったときの対処方法を教えてほしい。
- 4.改札付近が混雑していると、どうしてよいかわからなくなってしまう。誰にどのように対応してもらったらよいか教えてほしい。
- 5.コンコースなどにある電光案内板の文字が読めなくなってしまう場合がある。誰に聞いたらよいか、電光掲示板以外で確認する方法を教えてほしい。
- 6.ホームへ行くのに、どの表示で確認すればよいのかわからないことがある。誰に聞いたらよいか、どこで確認すべきか教えてほしい。
- 7.通路やホームが混雑していて、ベンチが見当たらない場合、どこで休むべきかわからなくなる。誰に聞いたらよいか、どこに行ったらよいか教えてほしい。
- 8.優先席に座っていても、見た目ではわからない障害なので、席を譲ってほしいと言われることがある。どのように話すべきか、誰に助けを求めたらよいか教えてほしい。
- 9.ほかの乗客とトラブルになってしまったとき、誰に助けを求めたらよいか、誰に話せば落ちつける場所に連れて行ってもらえるかを教えてほしい。
- 10.電車が遅れたり、緊急事態が起きた時にパニックになってしまう。そのとき、誰に聞いたらよいか、どう聞いたらよいか教えてほしい。
- 11.その他

鉄道事業者職員に求める接遇 回答結果

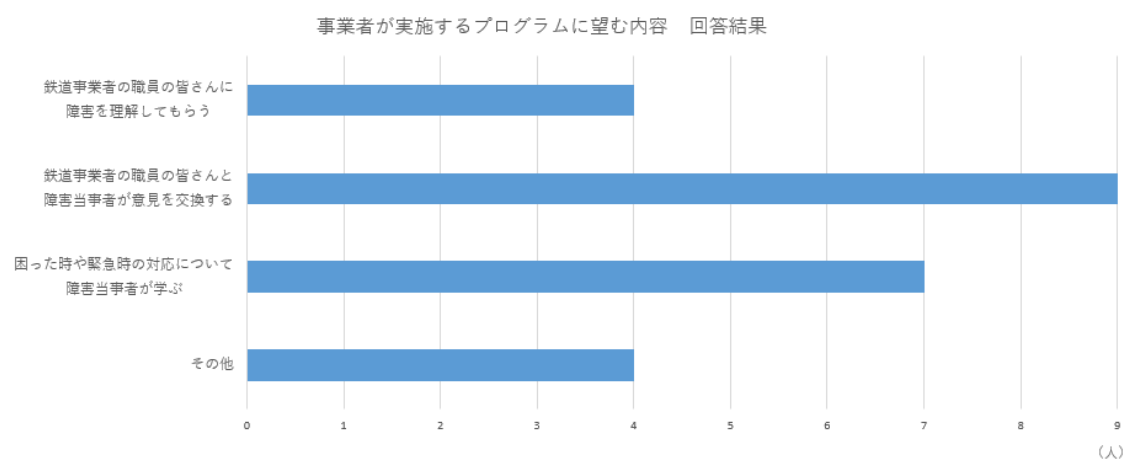


(人)

【その他の記述】

- ・車内やホームなどでセクハラや暴力に近い行為を受けた時は事情が許すならばすぐに伝えたいと思う。受け皿を用意してほしい。
- ・具合の悪い人すなわち体の具合が悪い人と早とちりせず、メンタル疾患かもと頭の隅に置いておいてくれたら助かる。
- ・できないことはできないと言ってよいので、あからさまに嫌な顔をせずに対応してほしい。
- ・席で横になっていても大事にしないでほしい。

② 今後、鉄道事業者が今日のようなプログラムを実施する場合、どのような内容を含んでいると良いか選択してください。(複数回答可)



【その他の記述】

- ・車内やホームで具合が悪い人を発見した際、乗客が助け、乗務員に通報、119 するなどのロールプレイングをするとよい。声かけの練習、コツを当事者に聞き取りする。
- ・一方的な要望であれば、このようなアンケート形式でもある程度提出できるので、ぜひ事業者さんのお話を伺いたい。鉄道の話はやはり、鉄道の人に聞きたい。
- ・DET (障害平等研修)
- ・意見を交換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が当事者に役立つことが多いと思う。

③ 鉄道を利用するときの「困りごと」について、今日言い足りなかったことがあれば、「その時、どんな助けが必要だったか」も併せてご回答ください。(自由記述)

- ・今後、無人駅が増えるという話を聞いたことがあるが、困ったことが起きた時にどうすればよいかわからないため、案内掲示等わかりやすくしてほしい。
- ・つり革につかまって立っている人がいくらでも場所があるのに好んで自分の前に立つことがよくある。優先席に座っているときにもそういうことがある。いつそのこと全部ボツ

クス席にしてそういうことがないようにしてほしいと思うことがある。

- ・ヘルプマークをしていてもなかなか座れない。むしろ、杖をついた高齢者に席をかわったりすることが多い。元気な方は弱者にやさしくしてほしい。
- ・女性専用車両を終日してほしい。男性の目が気になる。
- ・乗り換えを調べたい、知りたいとき、この電車で合っているかを尋ねたいとき、ホームではどこに行けば駅員さんに会えるのか教えてほしい。後ろにお客さんがいるときなど有人改札で質問をするのはよいかなど、「暗黙の了解」をはっきり教えてもらう機会があると安心できる。
- ・優先席の問題と同様だが、人目が苦手ななるべく車内の端の方の席に座る。もちろん、優先席であれば問題ないが、やはり優先席だと見た目にはわからない障害なため、トラブルになったことはなくても、気にしてしまう。もっと障害に対する社会的認知やステッカー等の認知が広がればよいと思う。
- ・表示が足りない・わかりにくいことと、逆に情報が多すぎてわからないものがある。情報が多いもので言うと路線図と料金の一緒になったもの。路線や乗り入れが増えているので仕方がないがわからない。また、色覚の観点でたまに疑問に思う表示がある。

④質問4 鉄道を利用したとき、「職員のこんな対応で、快適に利用できた！」という良い事例があればご回答ください。(自由記述)

- ・券売機(特に特急券)の買い方が苦手なため、分かりやすく案内してもらったときは助かった。
- ・以前、名古屋か京都駅から東京行きの新幹線に乗ったときに(一人だった)、JRの駅員に座席まで付き添ってもらったことがあるが、それによって車内で嫌な思いをしないようだ。都内の鉄道ではセクハラを避けるために同乗してほしいと思うこともある。
- ・車内で倒れた時、車掌室で休ませてくれて、やさしい言葉をかけてくれて、疲れた心身が癒された。
- ・切符の買い間違い、乗り間違いに嫌な顔をせず、対応してもらえると落ち着いて行動できて助かる。「頑張ってるね」等、子どもに一声かけてもらえるのもうれしそうにしている。
- ・トイレが改札内にある場合に、一旦改札を出たときでも使用させてもらったことがある。
- ・改札の係員に道を聞くことがよくあるが、皆親切で助かる。一度、メトロ敷地内で確認したのを最後に行方不明にした荷物を落とし物として問い合わせセンターに連絡した時、念のため乗っていなくても JR に電話してくださいと番号も教えてくれ、その後 JR で警察には？と聞かれそこで発見された。親切に感謝している。

⑤ その他(自由記述)

- ・3障害平等にするために、精神障害者への半額割引の実施をしてほしい。地方の第三セク

ターの小さな路線で、精神の割引がある。

- ヘルプマークの周知徹底をしてほしい。優先席にステッカーを貼る、車内アナウンスで流す等はされているが、殆どの乗客はイヤホンをしてスマホしか見ていないため、まずヘルプマークに気づかない。障害者から「譲ってください」とも言いにくい。薬の副作用で体力的にきつかったり、人込みがストレスで疲れやすいため席に座らせてほしい。
- ネットでの周知、LINE、YouTube、など、スマホの画面の広告にヘルプマークの注意喚起の内容を流す等してほしい。
- 電車は車の運転ができない私には、非常に身近で頼りにしている移動手段であるが、密室で密になる、特別な空間でもある。緊張するし、知らない「常識」も多い。今回は、助けを求める側として話をしたが、私も手助けする側に回る機会もあり、〇〇障害には△△といったマニュアル的な対応と合わせて、今この分断のタイミングで「前提としての乗客の心構え」をみんなで考えていけるとよいと思う。

1. 3 見学交通事業者（知的障害・発達障害）

（1）基本属性等

回答鉄道事業者1社（3名）

（2）アンケート回答結果

① 本プログラムの各場面で、効果的だった点と、改善の余地がある点についてご回答ください。

場面	効果的だった点	改善の余地がある点
オリエンテーション	<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図りながら和やかな雰囲気を作成していた。 ・静かで広い空間（会議室等）が確保されていたことにより、参加者も落ち着いて説明を聞くことができていた（ように見受けられた）。 	—
流れの確認	<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図りながら丁寧に説明していた。 ・資料作成も当事者目線に立ち、資料の漢字にふりがなを付けながら、分かりやすい言葉を使い説明した。 ・利用体験の順序（ルート）について動画を用いてわかりやすく説明していた。 	—
利用体験	<ul style="list-style-type: none"> ・駅・ホーム・車両を用いて、静かで落ち着いた環境の中で、参加者が気になる点を繰り返して実施することができた（券売機操作等）。 ・保護者が終始付添い、当事者が安心感をもって体験できた。 	—

場面	効果的だった点	改善の余地がある点
振り返り	・各場面で適宜振り返りを行うことで、直ちに疑問点を抽出できた。	・普段から鉄道を利用している参加者が多かったことも影響しているのか、利用体験以外（電車見学・制服着用等）の感想が多く見受けられた。
その他	—	—

② 今回の利用体験プログラムに、交通事業者が自主的に取り組むにあたり、留意すべき点や、課題と思われる点についてご回答ください。

場面	留意すべき点、課題
企画立案	・プログラムの企画立案には障害者に対する深い知見が必要であり、自社だけでの取り組みでは限界があるため、今回のような専門知識を持つ外部会社との連携（委託等）も検討せざるを得ないところ、時間面・費用面での課題がある。
実施体制の構築	・参加者の安全面を考慮すると、相応の要員体制を整える必要があり、企画部門社員のみならず現場社員の手配が不可欠となることから、前広なスケジュール調整が必要である。
参加者の募集	・幅広く意見や困りごとの集約するために募集にあたっては公平性も求められるところ、応募者の障害の程度等を自社だけで正確に把握することは難しい。
プログラムの具体化	・プログラムの策定には障害者に対する深い知見が必要であり、自社だけでの取り組みでは限界があるため、今回のような専門知識を持つ外部会社との連携（委託等）も検討せざるを得ないところ、時間面・費用面での課題がある。
教材の準備	・駅・ホーム・車両環境を一体で再現した環境・設備がないため、資料（机上）での説明が中心となり、プログラムの趣旨や当事者のニーズと一致しない可能性がある。
会場の手配・確保	・駅・ホーム・車両環境を一体で再現した環境・設備がないため、仮に利用体験を行う場合は実際の駅等を使用することになるが、周囲のお客さまや様々な音等により、落ち着いた環境を提供することに課題がある。また、各種機器等についてはいずれも実物であることから、使用については制約が生じることをご理解いただきたい。

場面	留意すべき点、課題
当日の進行	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者を相手とするプログラム進行には障害者に対する深い知見が必要であり、自社だけでの取組みでは限界があるため、今回のような専門知識を持つ外部会社との連携（委託等）も検討せざるを得ないところ、時間面・費用面での課題がある。
その他	—

③ その他、意見や感想等

- ・ 共生社会の実現のため、個々の障害別の体験会も重要である一方、鉄道利用時のみならず、それ以外の場面でも一般の方からのご協力が必要であり、垣根を超えた所管省庁のご支援も必要不可欠であり、すべての人が参画できるプログラムが望ましい。

1. 4 見学交通事業者（精神障害）

(1) 基本属性等

回答鉄道事業者2社（4名）

(2) アンケート回答結果

- ① 本プログラムの各場面で、効果的だった点と、改善の余地がある点についてご回答ください。

効果的だった点	改善の余地がある点
<ul style="list-style-type: none"> ・ 実環境に近い状態でヒアリングができたこと（当事者が状況を想起しやすい）。 ・ 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図りながら和やかな雰囲気醸成し、丁寧に説明していた。 ・ 静かで広い空間（会議室等）が確保されていたことにより、参加者も落ち着いて説明を聞くことができていた（ように見受けられた）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会場となった事業者に対する意見がしやすい。 ・ 発言内容が聞き取りにくい。 ・ 利用体験がなく、意見交換会がメインであったため、ご利用場面での状況を把握できなかった。

- ② 今回の利用体験プログラムに、交通事業者が自主的に取り組むにあたり、留意すべき点や、課題と思われる点についてご回答ください。

場面	留意すべき点、課題
企画立案	—
実施体制の構築	—
参加者の募集	・ 呼びかけ方。特定団体の協力を得ると意見が限られてしまうのではないか、という懸念もあるが、団体の協力なしでは広く呼びかけることが難しい。（当事者に募集告知が届くか、という懸念あり）
プログラムの具体化	・ 参加者の負担にならないプログラムの策定方等に指針があると望ましい。
教材の準備	—
会場の手配・確保	・ 今回のような訓練研修設備がない場合、実環境に近い状態でのヒアリングが困難だが、実際の駅等で実施すると安全確保に懸念。
当日の進行	—
その他	・ 障害とは直接関係しないと思われる意見・要望が多く見受けられたので、精査が必要であると感じた。

1. 5 実施事業者

(1) 基本属性等

東京地下鉄株式会社、プログラム参加 24 名

(2) アンケート回答結果

- ① 公共交通事業者が、今回のようなプログラムを自主的に取り組むにあたり、留意すべき点や、課題と思われる点についてご回答ください。

回答者の職種	留意すべき点、課題
本社勤務	<ul style="list-style-type: none"> ・企画立案、実施体制の構築、参加者の募集、プログラムの詳細の策定、教材等の準備、会場の確保等各種手配、当日の進行など全て。障害者に対する注意点や配慮すべきことがあること、また、そもそも困っていることや知りたいことがどのようなことなのか、についても、障害や個人により違いがあるため、事業者として自主的に取り組み運営することへのハードルは高いと感じている。 ・利用体験の意義は理解しているが、少人数を対象としたプログラムによる方法は効率的ではなく、双方の負担も大きいと感じる。 ・体験会の中では、駅務機器の使い方よりも、雑踏や混雑した環境への不安を訴える方もいたため、(難しいが) 研修施設よりも実際の駅や乗車による体験も重要ではないかと思う。
本社勤務	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者は、事業者目線のプログラムになってしまい、参加者からは歯痒い展開になる可能性が予想される。 ・事業者としては、知的障害、発達障害、精神障害の線引きが難しく、画一的なプログラム提供となる可能性が予想される。 ・教材については、最新のものが求められると思われるが、情報やニーズ、要望について変化に対応することが法的に縛られるもの以外は難しい場面やケースが想定できる。 ・実際の駅では、一般客が利用中のため対応が難しい一方で今回利用した研修訓練センターも定例となると正式に年間予定に組み入れたり、車両運用や利用設備の面から対応できないケース、可能性も高い。

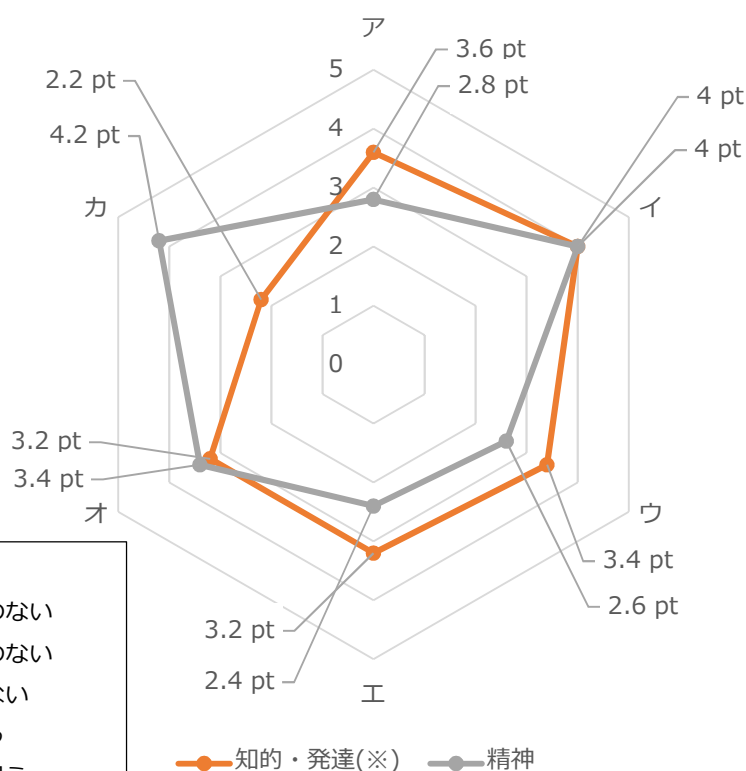
回答者の職種	留意すべき点、課題
本社勤務	<ul style="list-style-type: none"> ・研修施設であるため開催が休日になることから、運営スタッフ、アテンドスタッフをすべて当該事業者で賄うとかなりの人数となり、休日対応等の勤務調整も含めて厳しい面を実感した。 ・今回開催されたプログラムが参加者にとって実用的であったかの検証が必要。 ・楽しかったというより、「明日からの鉄道利用の際に困る部分の解決策が見つかった・見つかる手がかりを得られた」という位置づけの会にしなければ実施効果がない。 ・ホーム上にて、各種ボタンの取り扱いを説明している時に同行していた保護者の方々が「このようにボタンの取り扱いを楽しく教えてもらおうと、やたらと押ししてしまいそうで逆に心配になる」と話していたのがとても気になった。どこまで何を伝えるか十分に検討する必要を感じた。
現業職 (駅係員等)	<ul style="list-style-type: none"> ・当日の進行については、急遽変更がないように段取り（打ち合わせ）をしてほしい。 ・事業者への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。 ・普段から鉄道利用している（通勤・通学）方が来られても趣旨に沿った展開にはならないこともあるので、これから利用する方や利用している上で不安のある方にきていただく方が良いと思われる。
現業職 (駅係員等)	<ul style="list-style-type: none"> ・障害のある方を実際に対応するのと社員同士で担当を分けるのでは緊張感などが違うと感じる為、実際に障害の方を今回のように招いて行うのは難しいと感じる。 ・券売機の案内は通常業務でも多く案内する為、コンコースやホームを想定した案内を中心に行っていれば自分自身の成長につながるのではと感じた。

- ② 3つの試行のうち、ご自身が関わられたものについて、以下の点についてのお考えを5段階で評価してください。

【質問項目】

- ア. 障害のある方の印象が変わった、接するハードルが下がった
- イ. 障害のある方に対する理解が促進された
- ウ. 障害のある方が難しいと感じていることを体験・練習してもらい、不安を軽減してもらった
- エ. 障害のある方の困りごとに対して、交通事業者の取組を当事者に理解してもらった
- オ. 障害のある方の困りごとによりどのように対応すべきか、交通事業者と当事者が共に考える場になった
- カ. 障害のある方の困りごとを交通事業者がただ聞く場になってしまった

実施事業者回答結果（平均値）



【選択肢】

1. 全くそう思わない
2. ややそう思わない
3. どちらでもない
4. ややそう思う
5. とてもそう思う

※各プログラム別に質問したが、結果として「知的」「発達」の回答・平均値が同じであった。

各設問に対する回答は以下の通り。

ア. 障害のある方の印象が変わった、接するハードルが下がった

	1 全く そう思わない	2 やや そう思わない	3 どちらでも ない	4 やや そう思う	5 とても そう思う
知的	0人	0人	3人	1人	1人
発達	0人	0人	3人	1人	1人
精神	1人	1人	1人	2人	0人

イ. 障害のある方に対する理解が促進された

	1 全く そう思わない	2 やや そう思わない	3 どちらでも ない	4 やや そう思う	5 とても そう思う
知的	0人	0人	1人	3人	1人
発達	0人	0人	1人	3人	1人
精神	0人	1人	0人	2人	2人

ウ. 障害のある方が難しいと感じていることを体験・練習してもらい、不安を軽減してもらった

	1 全く そう思わない	2 やや そう思わない	3 どちらでも ない	4 やや そう思う	5 とても そう思う
知的	0人	2人	1人	0人	2人
発達	0人	2人	1人	0人	2人
精神	2人	1人	0人	1人	1人

エ. 障害のある方の困りごとに対して、交通事業者の取組を当事者に理解してもらった

	1 全く そう思わない	2 やや そう思わない	3 どちらでも ない	4 やや そう思う	5 とても そう思う
知的	0人	2人	1人	1人	1人
発達	0人	2人	1人	1人	1人
精神	2人	1人	1人	0人	1人

オ. 障害のある方の困りごとにどのように対応すべきか、交通事業者と当事者が共に考える場になった

	1 全く そう思わない	2 やや そう思わない	3 どちらでも ない	4 やや そう思う	5 とても そう思う
知的	0人	2人	1人	1人	1人
発達	0人	2人	1人	1人	1人
精神	0人	2人	0人	2人	1人

カ. 障害のある方の困りごとを交通事業者がただ聞く場になってしまった

	1 全く そう思わない	2 やや そう思わない	3 どちらでも ない	4 やや そう思う	5 とても そう思う
知的	2人	1人	1人	1人	0人
発達	2人	1人	1人	1人	0人
精神	0人	0人	0人	4人	1人

2. バス利用体験プログラム

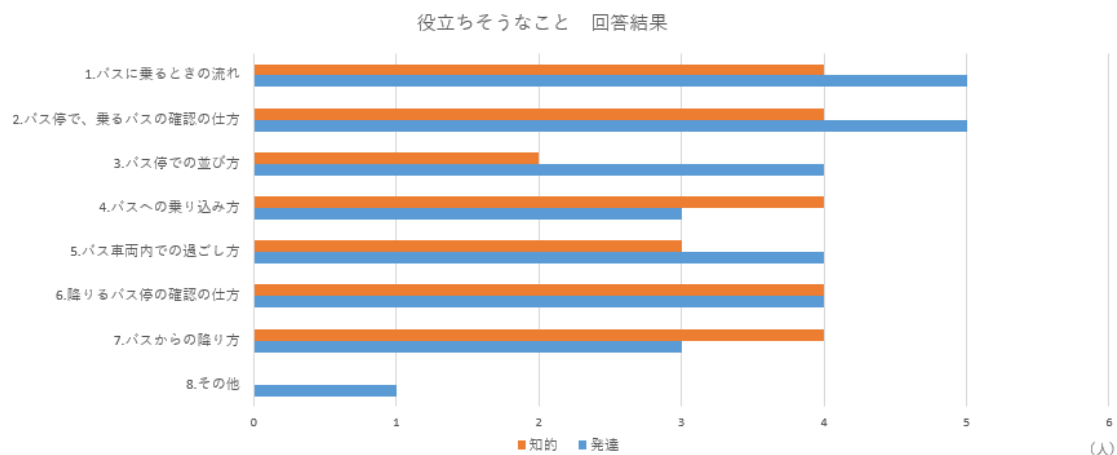
2. 1 参加者（知的障害・発達障害）

(1) 基本属性等

参加プログラム	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	
発達	10代	男性	
発達	10代	男性	
発達	10代	男性	電車・バス通学
発達	30代	男性	

(2) アンケート回答結果

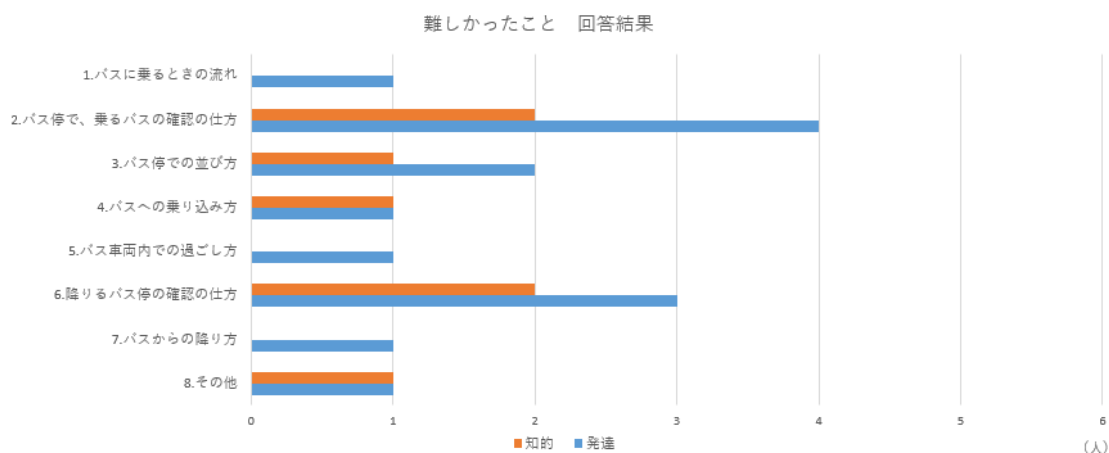
① 今回のプログラムで体験し、これから役に立ちそうなことを選択してください。（複数回答可）



【その他の記述】

- ・（発達）次の停留所で乗り換えできる電車の路線が、モニターに表示されるのはとても役立つ情報だと思った。新型車両はモニターが前と後ろに2台あるのが良いと思った。【家族の記述】

② 今回の体験で、わからなかったことや、難しかったことを選択してください。(複数回答可)



【その他の記述】

- ・(知的) 手帳を出すタイミング。
- ・(発達) 手帳を使った乗り方、料金の払い方、料金のシステム(一律同額と知らなかった)など、都営バスに初めて乗ったため、丁寧に教えてもらえてよかった。【家族の記述】

③ 知らないところに、一人でバスで行くときに、知っておきたいことをご回答ください。

(自由記述)

- ・(知的) 乗るバスは何行なのか、降りるバス停の名前。
- ・(知的) 乗車時間、到着予定時刻。
- ・(知的) 誰に聞けば助けてもらえるのか。
- ・(知的) バスの路線番号、時刻表、バス停の場所、降りるバス停の名前。
- ・(知的) バスの所在地が確認できるアプリの使い方。【家族の記述】
- ・(発達) 降りるバス停の手前で何か目安になる建物がないか。【家族の記述】
- ・(発達) 行先と、ちゃんとそこで降りられるか。【家族の記述】
- ・(発達) バスの行先と路線。何停目で降車等。自宅で「みんくるガイド」を確認する。
- ・(発達) 困ったときどうしたら良いか。
- ・(発達) 行先を確認する。運賃や所要時間を調べる。バスが何時に来るか時刻表で見る。

④ 体験プログラムの感想をご回答ください。(自由記述)

- ・(知的) 普段は見られないことが見られてよかった。色々な質問ができてよかった。
- ・(知的) バスの仕事が終わった後のルーティーンを見られて面白かった。
- ・(知的) 楽しかった。とても楽しかった。バスのことをたくさん知れた。
- ・(知的) 2チームに分かれて乗車体験をしたが、具体的にどのようなことをするのがわ

かりづらかった。子ども達もよくわかってなかったようであった。給油の様子や運転手さんとお話する機会はなかなかないので、良い体験になった。【家族の記述】

- ・(知的) 洗車の水がすごくてビックリした。ガソリンの入れ方が面白かった。運転者の飲酒チェックをやってみたかった。
- ・とても楽しい体験だった(親も)。社会科見学として多くの子にやってもらいたい内容だと思った。都営バスにも東急のようなエキズサービス(電車は乗車、降車。バスは乗車をメールで通知)があるとよいなと思った。PASMOと連動しているため、バスは乗車しかわからないので、何とか降車がわかると、(親が)ありがたい。【家族の記述】
- ・(発達) 普段は見られない運転席の様子や、バスの洗浄、ガソリンの入れ方を見せてもらい親子で楽しめた。対応してくださった運転手がとても優しい印象で、このような運転手がいると思うと、子供一人でバスに乗車させる不安が一つ減った。【家族の記述】
- ・(発達) とても丁寧に対応していただいた。どの方に聞いても優しくかった。また、特に運転手に親切に説明を受けて、4年生の息子がとても喜んでいて、バスに乗るのが楽しみになったそうだ。本当に可愛がってもらい、親の私も胸にぐっとくるものがあった。子ども目線でプログラムを組んでいただき、理解が深まった。【家族の記述】
- ・(発達) バス運転手への要望になるが、イレギュラーな状況が苦手な乗り間違えてしまった場合、いっぱいいっぱいになってしまい、運転手の都合も考えずに話しかけてしまうかもしれない。寛容な気持ちで対応していただきたい。とてもわかりやすいプログラムだった。
- ・(発達) 楽しかった。また行きたい。
- ・(発達) 貴重な体験ができ感謝する。本人もバスの中を見たり、運転士と話しができたりとてもよろこんでいた。【家族の記述】
- ・(発達) 自分は都営バスに乗ったことがなかったので、都営バスの車内がとてもよくて、給油をしているところを見られたり、実際に乗って洗車しているところも見られて、うれしかった。でも最初の説明で「一人でバスに乗ってみてください」と言われたときには、本当は少し不安になって乗れなかった部分があった。でも部屋に戻って、少しリラックスしたら、途中からでも親と一緒に乗ることができてうれしかった。実際にバスが動いているときもすごく楽しかった。人数も多くて少し心配だった部分もあったが、気持ちを切り替えて落ち着いて参加できてうれしかった。自分の伝えたいことが伝わるかどうかかわからないが、でもこういう経験ができてとてもよかったと思う。

2. 2 見学者（知的障害・発達障害）

（1）基本属性等

回答者7名（当事者団体等4団体）

（2）アンケート回答結果

① 本プログラムの各場面で、効果的だった点と、改善の余地がある点についてご回答ください。

場面	効果的だった点	改善の余地がある点
オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> ・担当運転士等の紹介があったこと。時間的にもちょうどよかった。 ・障害のある人にとってもわかりやすい内容だった。 ・資料が工夫されていた。大きな表示もよかった。 ・チラシ、しおりへのわかりやすい写真掲載。 ・スタッフ名札と参加者が異なる色で区別。 	<ul style="list-style-type: none"> ・動画がわかりにくかった。事務局のスライド資料で説明する方がよかった。 ・説明者の声が会場後方には聞き取りにくかった。 ・障害者には情報量が多かったかも。 ・子どもたちが理解しやすいように紙資料を配ったほうがよいのではないか。 ・個々に合わせたスケジュールの伝え方、交通事業所職員とのコミュニケーション方法については、事前に丁寧な準備が必要といったコメントがあった。撮影をされていた方のフラッシュライトを現場で中止していただいたが、まぶしい光が感覚過敏さを刺激したり、てんかん発作の引き金になることがあるため、知的/発達障害者のイベント注意が必要である。 ・ページ数字を入れる、全体の流れを○/●と伝えるなど、体験会全体の中で、今はどの部分のスケジュールを体験しているのか確認できるようにした方が良い。

場面	効果的だった点	改善の余地がある点
流れの確認	<ul style="list-style-type: none"> ・説明+現場で対応されていたのが良かった。 ・写真を入れたスライドがわかりやすかった。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・知的が重い人には難しかったかもしれない。 ・ページ数字を入れる、全体の流れを○/●と伝えるなど、体験会全体の中で、今はどの部分のスケジュールを体験しているのか確認できるようにした方が良い。
利用体験	<ul style="list-style-type: none"> ・実践的でよかった。 ・育成会とJDDnetで分かれたので、人数が適当でよかった。保護者と分かれて体験している人も多くみられ良かった。たくさんの見学者も参加されて情報を共有できてよかった。 ・車を乗り換えたのは良かった。2つを比較できた。運転手さんと話げできた。 ・給油や船社など日ごろ見ることができない場面も体験できてよかったと思う。 ・説明者が固定しているので、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。 ・余計な言葉を省いたシンプルな説明。 	<ul style="list-style-type: none"> ・もう少し長距離、実際の道路などで試行できる機会があるとさらに良い。 ・育成会とJDDnetで障害の状態がかぶっていると感じた。(知的障害プラス自閉症)チームの色分けがネームプレートだとわかりにくく感じた。色別のゼッケンとかがわかりやすいのではないか。それぞれのチームの担当がいて、その人がその色のジャンパーを着るとか。 ・バス停は仮想であったが、本人たちには意味がよくわからなかったかもしれない。 ・一人一人が停車ボタンを押す機会があったほうがよかったのではないか。親(付添人)から子供たちがもっと自立体験できるようにした方がよい。ラッシュや雨の日(傘)などのバリエーションがあってもよい。 ・同行している家族に説明が伝わらずに不安になっていることがあった。家族へのサポート役を役割分担で決めておくのが良い。

場面	効果的だった点	改善の余地がある点
振り返り	<ul style="list-style-type: none"> ・ 終了後の質問タイムは打ち解けて実施できていた。 ・ 障害のある人、一人一人にマイクを向けたのがよかった。 ・ よく質問が出ていた。 ・ 説明者が固定しているので、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。 ・ 余計な言葉を省いたシンプルな説明。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大人からも聞きたいことが多かったと思われる。 ・ 「楽しかったです」という表現の奥底にあることを知りたいと思った。 ・ 質問のしかたについて、「どうでしたか？」と全体に向けて尋ねると「楽しかった」という反応しか出ない場合が多いので、「○○は？」「分かった～分からなかった」、「□□は？」「できた～できなかった」など個別面接の形で確認した方が良い。 ・ 上記のやりとりを踏まえて、不安の払拭につながる「分からなかった」「できなかった」ことへのフォローの機会があっても良い。

<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・帰庫後の一連の行動などの体験は、職業や社会的知識の拡大につながり、とてもよかった。 ・予定より早く終了して本人たちの負担も少なかった。 ・人数的には良かった。付き添いを一般乗客に見立てたこと。 ・交通事業者と障害者/家族の接点を持つという点では有意義であり、説明内容の評言（シンプル、視覚化）など一定の工夫があった。 ・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う。 ・ゆったりした時間の設定。 	<ul style="list-style-type: none"> ・12:30 の集合は昼食の関係で少し難しいのではと感じた。 ・エンジンルームを見せてもよかったかも。 ・全体の予定（生じる順番と場所）を視覚的スケジュールでもう少し詳しく事前に提示されたほうがわかりやすかったと思う。参加者の特性により、文字、絵、写真などを用いて視覚的スケジュールを使う。事例により、その子の認知レベルにあったスケジュールを使用する例えば、私には、2 台のバスに乗ること、給油、洗車などの予定はわからず、直前に音声を中心に案内されたように感じた。 ・振り返りでは「楽しかった」と子どもが多くて、それはよかったが、本当に自発的なコミュニケーションなのか、ややエコラリア的なのか、判然としない子どももいるように感じた。リマインダーや視覚的スケール（とても楽しかった、楽しかった、まあまあなどの文字や絵を用いたリッカード提示など）などを用いて、自発的コミュニケーションを促すような方法も考えられたかもしれない。一般に、参加者の能力をみると「感想は？」と聞くのはちょっとハードルが高いと思うレベルの参加者もいた。 ・中に一人パニックになりかけた子どもがいて、母が対応していたが、そのような場合、誰がアシストするのか役割が私には不明だった。介入しようかと思ったが、見学者
------------	---	---

場面	効果的だった点	改善の余地がある点
		<p>という立場で介入したほうが良いのかどうか迷った。また、子どもの特性がまったく我々にはわからないため、介入のしようがないこともあった。このあたり、プライバシーの問題もあると思う。本人と家族からは、最初は想定外のことがあり、パニックになりそうだったが、その後は、個別対応をしてもらってよかったと伺った。本来は、パニックにならないように慎重に計画を立案しなければならない。主催者の方が子どもの特性を把握して、それに合わせて、考えられる事態（パニックや拒否、不安など）にどのような対応をするのかというプランの有無なども知りたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バスの中での拡声器を用いた説明は、音が割れていて、一部の自閉症の子どもには苦痛のように感じた。 ・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、それに合わせた個別的な配慮の準備が必要であった。

② 今回の利用体験プログラムに、交通事業者が自主的に取り組むにあたり、留意すべき点や、課題と思われる点についてご回答ください。

回答者	留意すべき点、課題
1	<p>・事前募集(どこに声かけ、どうPRするか等)、当日の案内、安全管理など、それなりに人員がいるので、具体的プログラム、用意するもの、人数などのセットでマニュアルを示せると役に立つのではないかと。利用者本人としっかりコミュニケーションをとれる係員(研修済み?)を軸に、体験会を実施することで他の職員の研修の場になることを強調するのもよい。</p>

回答者	留意すべき点、課題
2	<ul style="list-style-type: none"> ・知的・発達障害の人たちは、動作がゆっくりの人も多いためあたたかく見守ってほしい。また急なスケジュール変更にも弱い。(到着時間の遅れや渋滞でバスが停車しているとか)の際は、わかりやすいアナウンスを工夫してほしい。当事者の親は、子供たちが少しでも自立して社会参加してほしいと願っている。トラブル発生の際は、事業者の方と一緒に考えていきたい。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・知的障害や自閉症の場合、仮想した条件では身につけにくい。(今回であれば、料金払いなどは有効だった)普段利用しているところでやれるとよい。特に4月など新しいルート(バス利用)になるときに、個別に数日の利用体験が仕組めると有益かもしれない。
4	<ul style="list-style-type: none"> ・最初にバスを利用する流れを伝えることが必要だと思う。その上で利用するためのルールやマナーをしっかりと伝える。本人や親(付添人)が日ごろ路線バスを利用するのに困っていること、不安に思っていることを共通認識として共有したほうがよい。
5	<ul style="list-style-type: none"> ・一般の利用者と一緒ではない空間や時間の確保(今回のような環境設定)。 ・事前のスケジュールや場所のイメージを伝えておくこと。 ・事前に参加者の障害特性を確認するための情報収集、個々の特性に合わせた情報提供(あるいは家族や普段の支援者への協力要請)。

③ その他、意見や感想等

回答者	意見、感想
1	<ul style="list-style-type: none"> ・次の段階になると思うが、車椅子、ベビーカー、高齢者等と乗り合わせた時に席を譲る場合があること(ルール、マナー等)、困ったとき、何か聞きたいことがある場合の対応方法など発展版もできるとよい。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・大人も地元から離れたところでバスに似ると乗り方がわからず、ドキドキする。また、交通ICカードを使えないところも多く、料金もよく見えない場合もある。知的・発達障害の人にとって、利用しやすいバスは誰にでも利用しやすいバスだと思う。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・皆が十分に準備されていたことがよく分かった。感謝する。
4	<ul style="list-style-type: none"> ・このような体験会は本人たちにとって、とても意義があると思う。ただし、「楽しかった」だけの感想で終わりにするのではなく、日ごろの日常生活で路線バスを使えるように結び付けることが重要だと思う。またその過程の中で利用できる学習ブックがあるとよい。

回答者	意見、感想
5	・ 交通事業者の方に、障害者やそのご家族が感じている困りごとや心配に丁寧に答えて頂くことは、体験会の場で疑問が解決するということだけではなく、普段から「困ったときには助けを求めて良い」のだと言うことを理解できる良い機会になっていると感じた。

2. 3 実施事業者

(1) 基本属性等

東京都交通局、プログラム参加6名

(2) アンケート回答結果

- ① 公共交通事業者が、今回のようなプログラムを自主的に取り組むにあたり、留意すべき点や、課題と思われる点についてご回答ください。

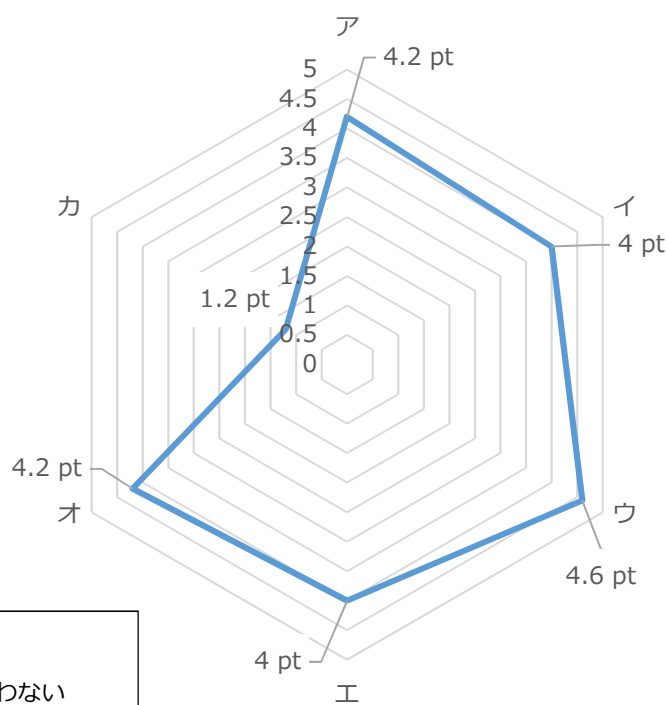
回答者の職種	留意すべき点、課題
現業職(運転士等)	<ul style="list-style-type: none"> 定期的に取り組むことができるようにすること(時期や回数)。 画像も用いた資料での実施。
現業職(運転士等)	<ul style="list-style-type: none"> もう少し手際よく実践に近い方がよいと思う。 もう少し質問を受ける時間があった方がよいと思う。
営業所事務系職種(運行管理等)	<ul style="list-style-type: none"> 準備段階でもう少し営業所に説明が欲しかった。事前に打ち合わせが行われ、実車や停留所を置いて撮影し、ある程度の段取りが分かったが、その後、どのようになったかの話が来なかった。結局は、本局のいろいろな担当が面倒を見てくれたが、最終的に、営業所は何をどこまでやるのかの説明が無かった。
営業所事務系職種(運行管理等)	<ul style="list-style-type: none"> 乗務員は、日々の運行で知的・発達障害のある方と接しているため、交通事業者に対する利用体験プログラムは特段必要ないと思う。 プログラム実施にあたり、事前打ち合わせ等をもう少し綿密に行ったほうがよいと思う。
営業所事務系職種(運行管理等)	<ul style="list-style-type: none"> 参加者の気持ちを尊重し、何を求めているのか事前準備が大切かと思う。今回は、色々なプロが終結しうまくいったのではないかと思う。
本局勤務	<ul style="list-style-type: none"> 実施体制の構築ができたと仮定しても参加者の募集や、教材等の準備を行うのは事業者のノウハウのみでは難しいため、今回のプログラムは大変勉強になった。(特に、参加者の選定について、特定の団体の方に声掛けをすると、その団体の方を臆していると思われてしまうといった問題もある。) また、本局の事務方は、日頃から障害当事者の方と関わる機会が少なく、運転手も乗務中の短い時間しか接することがない者がほとんどかと思うので、座学中の適切な指導の仕方(言い回しや、伝える順番等)について、大変参考になった。

② 本試行に対し、以下の点についてのお考えを5段階で評価してください。

【質問項目】

- ア. 障害のある方の印象が変わった、接するハードルが下がった
- イ. 障害のある方に対する理解が促進された
- ウ. 障害のある方が難しいと感じていることを体験・練習してもらい、不安を軽減してもらった場になった
- エ. 障害のある方の困りごとに対して、交通事業者の取組を当事者に理解してもらった場になった
- オ. 障害のある方の困りごとによりどのように対応すべきか、交通事業者と当事者が共に考える場になった
- カ. 障害のある方の困りごとを交通事業者がただ聞く場になってしまった

実施事業者回答結果（平均値）



【選択肢】

- 1. 全くそう思わない
- 2. ややそう思わない
- 3. どちらでもない
- 4. ややそう思う
- 5. とてもそう思う

ア. 障害のある方の印象が変わった、接するハードルが下がった

1 全く そう思わない	2 やや そう思わない	3 どちらでも ない	4 やや そう思う	5 とても そう思う
0人	0人	1人	2人	2人

イ. 障害のある方に対する理解が促進された

1 全く そう思わない	2 やや そう思わない	3 どちらでも ない	4 やや そう思う	5 とても そう思う
0人	0人	2人	1人	2人

ウ. 障害のある方が難しいと感じていることを体験・練習してもらい、不安を軽減してもらった

1 全く そう思わない	2 やや そう思わない	3 どちらでも ない	4 やや そう思う	5 とても そう思う
0人	0人	0人	2人	3人

エ. 障害のある方の困りごとに対して、交通事業者の取組を当事者に理解してもらう場になった

1 全く そう思わない	2 やや そう思わない	3 どちらでも ない	4 やや そう思う	5 とても そう思う
0人	0人	2人	1人	2人

オ. 障害のある方の困りごとによりどのように対応すべきか、交通事業者と当事者が共に考える場になった

1 全く そう思わない	2 やや そう思わない	3 どちらでも ない	4 やや そう思う	5 とても そう思う
0人	0人	1人	2人	2人

カ. 障害のある方の困りごとを交通事業者がただ聞く場になってしまった

1	2	3	4	5
全く そう思わない	やや そう思わない	どちらでも ない	やや そう思う	とても そう思う
4人	1人	0人	0人	0人