

令和3年度

**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業務**

令和4年3月

国土交通省

目 次

1.本調査の目的	1
---------------------------	----------

2.利用体験プログラム等の作成及び利用体験の実証調査	2
---	----------

(1) 利用体験プログラム等の作成及び利用体験の実証調査	2
① プログラム構築の経緯	2
② 実施した試行プログラム	2
③ プログラム実施のための準備	3
④ 鉄道・利用体験プログラムの実施内容	6
⑤ バス・利用体験プログラムの実施内容	10
⑥ 鉄道・利用意見交換プログラムの実施内容	14
(2) アンケートによる参加者の評価から見た実証調査のまとめ	16
① 鉄道・バス利用体験プログラムの評価・課題のまとめ	16
② 鉄道利用意見交換プログラムの評価・課題のまとめ	23

3.利用体験実施マニュアル等の作成作業の実施	24
---	-----------

(1) 「利用体験実施マニュアル(案)」の作成にあたって	24
(2) 「利用体験実施マニュアル(案)」の作成	25

4.検討委員会の開催	33
-----------------------------	-----------

参考資料

参考資料－1：利用体験実証調査のアンケート調査結果	34
参考資料－2：第1回検討会資料	59
参考資料－3：第2回検討会資料	74

1.本調査の目的

知的・発達・精神障害の人（以下「知的・発達障害者等」という。）は、外出することに不安を感じたり、いつもと違う状況になるとパニックになってしまう傾向にあるため、外出に対する不安を軽減し、安心して公共交通で外出できる環境を整備することが重要である。このため、知的・発達障害者等及びその家族を対象に、鉄道やバスの利用体験をしてもらい、その結果を基に、効果的な利用体験プログラムを作成すると共に、プログラムを進める上での留意点等をまとめたマニュアルを作成し、公共交通事業者が自主的に「利用体験」を実施できる環境を整えることが重要である。

令和3年度においては、令和2年度で作成した「公共交通事業者向け利用体験実施マニュアル（案）」を元に利用体験プログラムを試行実施し、その上で、学識経験者や当事者団体、公共交通事業者等を委員とする有識者会議における検討結果を踏まえ、利用体験実施マニュアルを完成する。

2.利用体験プログラム等の作成及び利用体験の実証調査

(1) 利用体験プログラム等の作成及び利用体験の実証調査

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

■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

■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

■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

③ プログラム実施のための準備

a.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 (新木場)

集合場所: 新木場駅 (JR/メトロ/りんかい線)
駅出口(1 新南)から出て「新木場駅前交差点」前に係員が目印を持ってお待ちしています。会場までは徒歩バスで移動します。

集合場所「新木場駅前交差点」

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!

施設の見学もあります!
屋上から何が見える...!?
当日までのお楽しみ!

当日のプログラム(予定)

時間	内容	会場
13:00	新木場駅に集合 新木場駅から研修センターへバスで移動(10分)	新木場駅
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 全館
14:00~15:30	②研修施設の体験・体験タイム(90分) ・実際の駅と同じ設備を使うことができます。 ・いつも電車に乗るときに「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 新幹線
15:30~16:00	③屋上から夏景色!(30分) ・屋上設備(5階)に上がって景色を楽しもう!電車がたくさん見えるかも!	研修センター 屋上(5階)
16:00	研修センターから新木場駅までバスで移動(10分) 新木場駅で解散	新木場駅

プログラムに参加した後のお問い合わせ

・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ご回答をお願いします。(ご自宅でご回答いただき、メールや返信用封筒でお送りいただけます)

東京メトロ総合研修訓練センター

外観 全館 新幹線

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い合わせは、下記までご連絡ください。
(発祥事業者) 社システム株式会社 担当: 吉田・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）

※参加者の皆様には、毎日異なるアンケートにご回答いただきます。また、謝礼もお届けいたします。

集合場所：巣鴨駅（JR/都営）
 JR：改札を出て東へ徒歩3分 巣鴨駅南口付道（白山通り側）
 都営：「A1」出口付道
 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
 不安なこと

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！
 ふだんよく見えないところを
 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	会場
12:30	乗車前集合 乗車前から営業所まで移動（3分）	乗車前
13:00～ 13:30	①オリエンテーション（30分） ・当日の流れを説明します。	営業所内 会議室
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。（営業所内主走行） ・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 （庫外）
14:20～ 15:00	③バスの見学会！（40分） ・バスを体験してみよう！ふだんよく見えないところが じっくり見られるかも！	営業所のバス待機場 （庫外）
15:00～ 15:30	④おさらい（30分） ・今日体験したことをおさらいします。 ・聞きなれたことがあったら聞いてみよう。	営業所内 会議室
15:30	営業所から乗車前まで歩いて移動（3分） 乗車前で解散	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わせ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。（ご自分でご回答いただく、メールや返信用紙でお送りいただけます）
- 参加者の皆様には、謝礼（8,000円）と付添の方の交通費もごお支払いいたします。

都営バス巣鴨営業所

外観 会議室 トイレ

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「リニアフリー政策」が関係する「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：吉村・高尾 TEL：03-5791-1133

b.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
 不安なこと

バスの運転手さんに
 相談してみよう！

予定

時間	内容	会場
9:30	乗車前集合 東京メトロ総合研修センターにバスで移動（10分）	乗車前
9:30～ 10:00	①オリエンテーション（30分） 当日の流れを説明します。乗車体験時間についてもお知らせします。	研修センター内 研修室
10:00～ 11:20	②乗車体験タイム（90分） 実際の駅に乗り込んで乗車体験することが出来ます。 いつも電車に乗るときに「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。	研修センター内 乗車体験場
11:20～ 11:50	③乗車体験の見学会（15分） 乗車体験場から乗車前まで歩いて移動（10分）	研修センター内 乗車体験場
11:50	乗車前まで歩いて移動（10分） 乗車前で解散	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。
- 静かなところで休憩したいときは、別の部屋を準備しています。異動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。

場所① 乗車前 → 場所② 改札 → 場所③ ホーム → 場所④ 電車の中

場所① 乗車前

「このカードは
お金のチャージ
が出来ません」
「切符を買おう
が出来ません」

場所① 乗車前

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？

機能がたくさんあって
わからない！

切符の機械

場所② 改札

「カードが読み
取れません」

「切符が読み
取れません」

場所② 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！
- 最上に行きたくない人は、会場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、会場まで書いても、家に帰ってから書いてもどちらでも大丈夫です。
- 家で書いたら、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!**

日時: 2021年12月27日(月)
時間: 午後1:00 - 午後3:30
(最終的に12:30にまでくだけい)
場所: 都営バス 葛飾区役所

予定

時間	内容	場所
12:30	受付開始(12:30)	受付所
13:00	バス乗車体験(30分)	乗車場
13:30	バス乗車体験(30分)	乗車場
14:00	バス乗車体験(30分)	乗車場
14:30	バス乗車体験(30分)	乗車場
15:00	バス乗車体験(30分)	乗車場
15:30	バス乗車体験(30分)	乗車場
16:00	バス乗車体験(30分)	乗車場
16:30	バス乗車体験(30分)	乗車場
17:00	バス乗車体験(30分)	乗車場

乗車所ってどんなところ?

バスの乗車所は、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。

外の駐車場には、これから出発するバスがたくさんあります。

体験のときの約束

バスの乗車体験のときは、外の「体験スペース」に行きます。
「体験スペース」の近くで、バスが到着します。
外に出たら、「体験スペース」の早にいてください。

トイレや休憩について

トイレに行きたいときは、スタッフに書いてください。
静かなところで休憩したいときは、別の部屋に移動できます。
異音するものでスタッフに書いてください。

バスの乗車体験のやり方

- 駐車場で、バスに乗る体験をします。
- バスに乗るとき、不安なことがあったら、確認してみよう。

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…

- バス停のどこに
並べばいいの？
- バスが来たのに
前の人が降りない!

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!

「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 運転士さんに手帳を見せる
② カードをタッチ

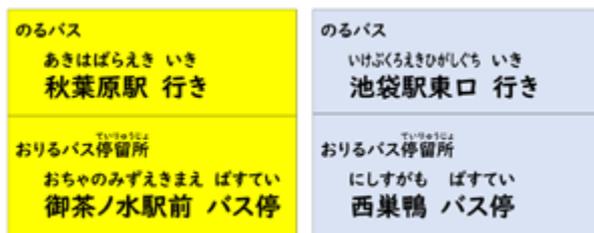
手帳がない人は、カードをタッチするだけ!

c. 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。

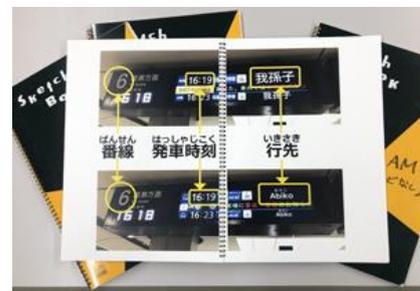
●名札（色分け）

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。

a. 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。

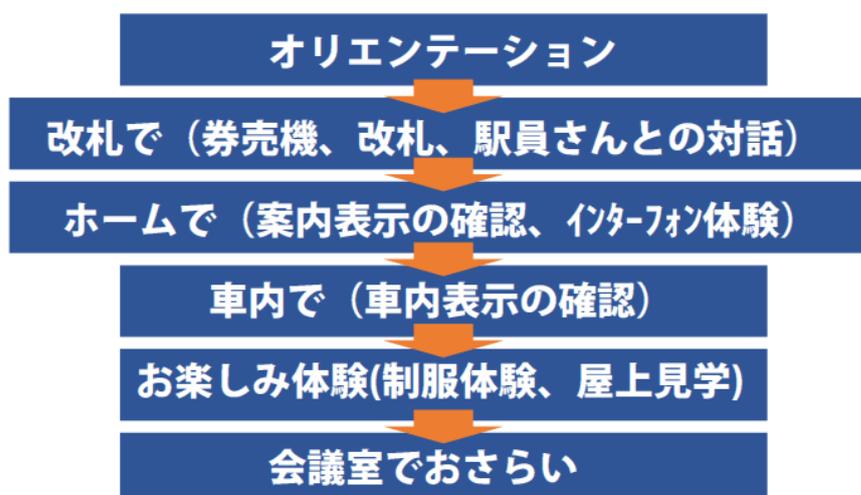
参加プログラム	年齢	性別	備考
9:30～11:30 発達障害の人を 対象としたプロ グラム	10代	男性	
	10代	男性	
	10代	男性	電車・バス通学
	20代	男性	
13:30～15:30	10代	男性	電車通勤
	20代	男性	外出は母同伴
	20代	男性	電車通勤

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

b.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。

a.参加者

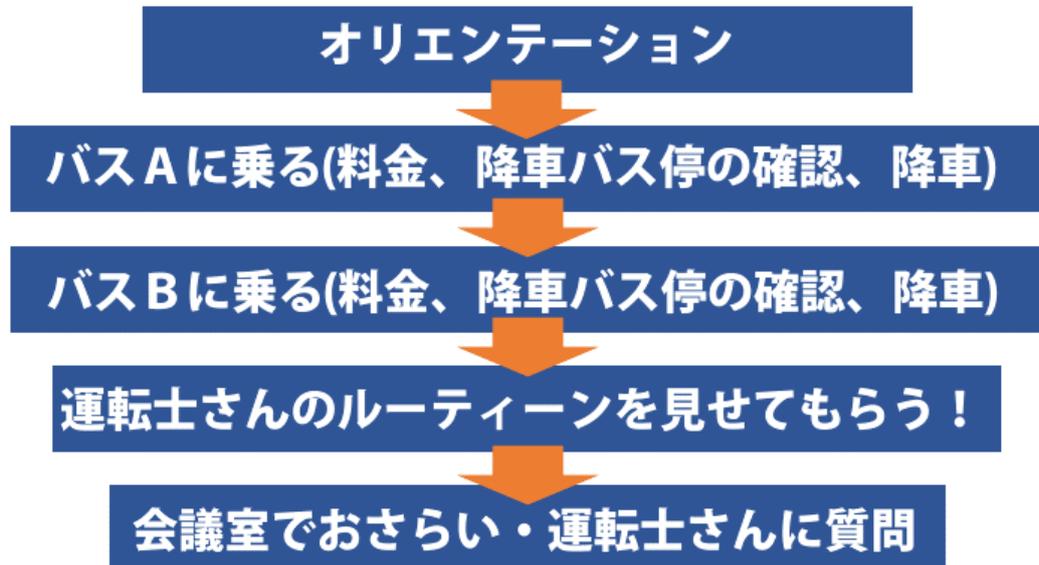
参加者は、下表のとおり、発達障害の人6名、知的障害の人6名が参加した。各自に家族が付添いとして同行した。

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	

b.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。

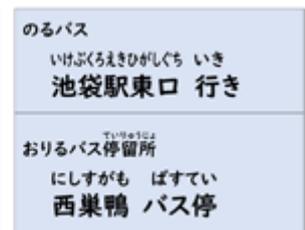
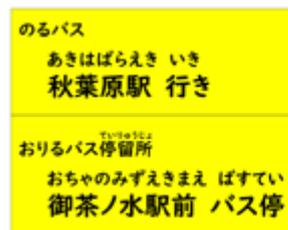


●バスに乗る（ルートA・B）

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。

a.参加者

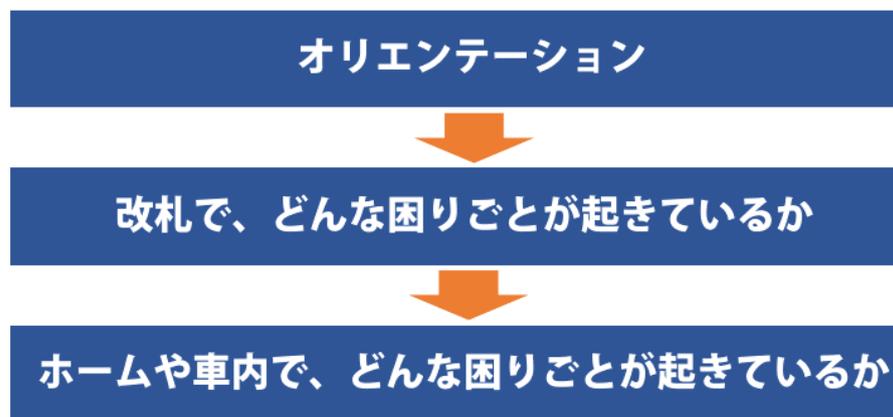
参加者は、下表のとおり、発達障害の人6名、知的障害の人6名が参加した。各自に家族が付添いとして同行した。

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

b.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。



(2) アンケートによる参加者の評価から見た実証調査のまとめ

上記までの実証調査では、参加者、見学者、交通事業者、実施交通事業者にアンケートにより実証調査についての評価点及び課題について収集した。アンケート調査結果については、巻末参考資料－1に整理しているが、ここではアンケートによる参加者の評価から、交通事業者が主体となって進めていくにあたっての課題点として調査の結果をとりまとめた。

① 鉄道・バス利用体験プログラムの評価・課題のまとめ

「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な。 ・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 	<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のできない。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。

- ・動画が伝わりにくかった（事前にもらったしおりに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。
- ・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。

- ・事業者目線、画一的なプログラムとなってしまう懸念がある。
- ・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。
- ・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最前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

a. 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 は見るができなかっ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。

b.バス（於：都バス巣鴨営業所）

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評価・課題のまとめ

「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しが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。

3.利用体験実施マニュアル等の作成作業の実施

(1) 「利用体験実施マニュアル(案)」の作成にあたって

前項に整理したように、利用体験プログラムの実証で整理された参加の各立場の意見から、プログラムを実現にあたっての課題として、以下に再整理した。

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【特別支援学校、障害者団体等】

- 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。

上記のように、実現可能であり、持続的にこのプログラムを実施していくには、交通事業者側が大きな負担を持つのではなく、知的・発達・精神障害者の関係者（特別支援学校、障害者団体、学識経験者等）との『共催』としていくことが、実現性が高いと考えられる。また、一方で共催していくには、運輸局などの第三者のコーディネートの必要性も示唆された。

この『共催』、すなわち、『障害者と交通事業者が対等な関係でプログラムを共同開発すること』は、ある意味非対称な関係である両者が、同じ目的で共同作業をすることとなり、この取組みが広がっていくこと自体が差別を無くしていく取組みとなることが期待される。

そこで、「利用体験実施マニュアル」の作成にあたっては、この視点に基づき、障害当事者と交通事業者がともに考えるプログラムとして、共済を実施していく仕組みのあり方、開催するプログラムの開発のプロセス、プログラム実施にあたっての留意点（準備やニーズの捉え方など）を紹介するものとして作成した。

(2) 「利用体験実施マニュアル(案)」の作成

上記の方針に基づき、利用体験実施マニュアル(案)を作成した。

知的・発達障害者等の公共交通機関の利用支援となる

利用体験プログラムの実施マニュアル(案)



令和4年3月

国土交通省

はじめに

知的・発達・精神障害のある人は、外出することに不安を感じたり、いつもと違う状況になるとパニックになってしまうことがあります。こうした不安を払拭し、誰もが快適に利用できる公共交通機関としていくためには、交通事業者の接遇の向上を図るとともに、障害当事者に利用体験を通して交通環境の理解を深めていただくことが重要です。

しかし、こうした「利用体験」を実現していくにあたって、交通事業者にとっては、多様な特性を持つ知的・発達・精神障害のある人のニーズがわかりにくく、一方で障害当事者にとっては専門性を持った人のもとの利用体験の環境づくりが必要となっています。

そこで、公共交通事業者の皆さまと知的・発達・精神障害にかかる専門的知識をお持ちの方が手を携えてこうした取組みを実施できるよう、両者を対象に『公共交通の利用体験プログラムの実施マニュアル』を作成いたしました。

本書では、両者が互いに連携し合い、利用体験プログラムを共催で実施していくための連携の仕組みのあり方、プログラムの開発プロセスのあり方、プログラム実施にあたっての留意点をまとめました。

公共交通事業者の皆さまと知的・発達・精神障害にかかる専門的知識をお持ちの皆さまが協働でプログラムを実現することは、両者が同じ目的で協働の作業をしていくことです。

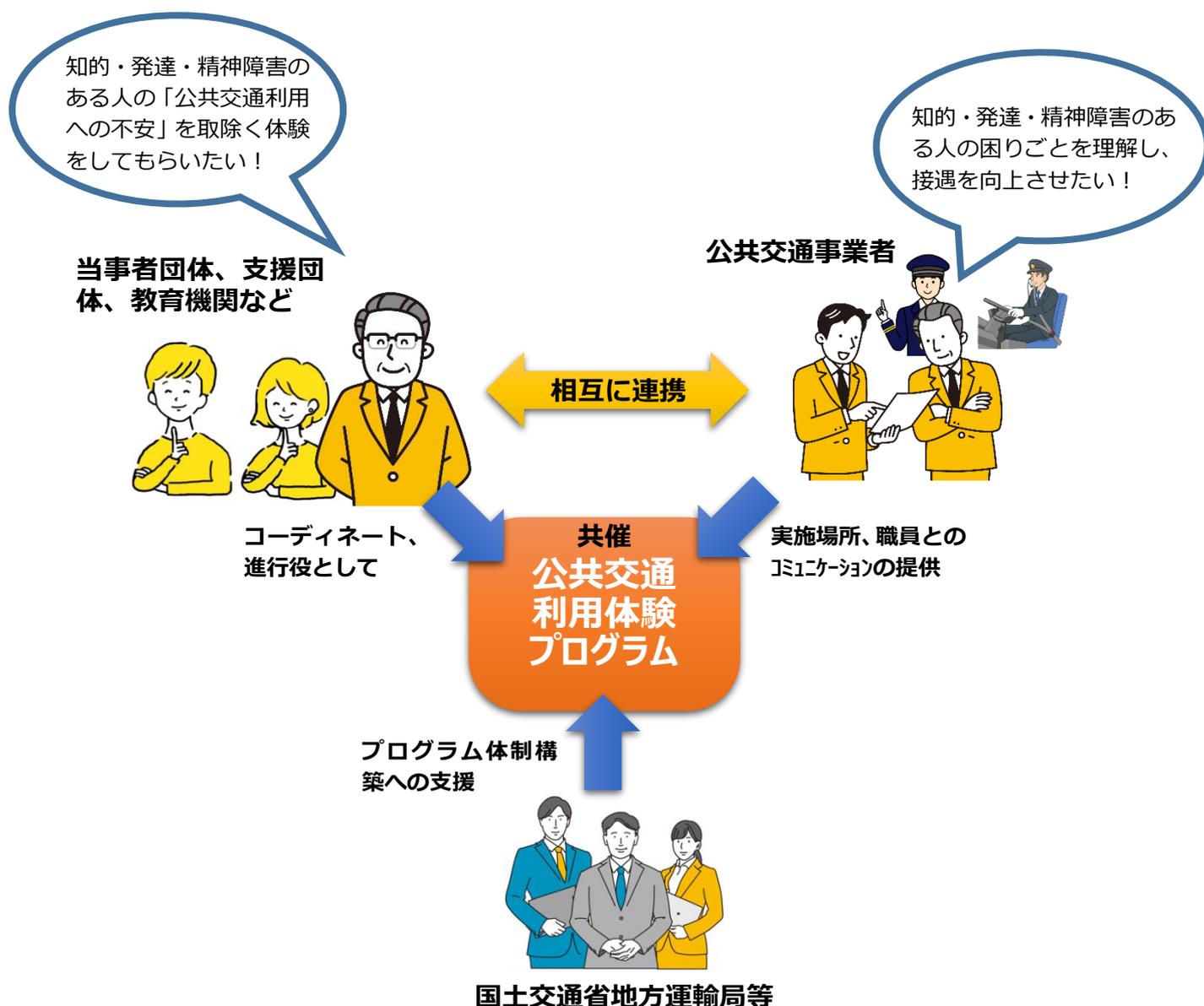
この取組みが広がっていくこと自体が差別を無くし、共生社会を実現していくための大きな一歩となります。取組みを広げていくために、ぜひ本書をご活用ください。

1. 「利用体験プログラム」を進めていくにあたって

交通利用体験プログラムは、障害当事者にとっては「公共交通機関の利用の際に直面している困りごとや不安を解消する」機会であり、公共交通事業者にとっては、「障害者の困りごとなどについて理解し、対応などの実践につなげ接遇を向上する」機会となります。

しかし、「はじめに」で述べたように、利用体験を実現していくにあたって、交通事業者にとっては、多様な特性を持つ知的・発達・精神障害のある人のニーズがわかりにくく、一方で障害当事者にとっては専門性を持った人のもとでの利用体験の環境づくりが必要となっています。

そこで、双方が持つ知識や経験、特性を活かし、どのようなプログラムがよいか、その実施方法などを相互に「連携」して考え、共催による実施体制を作っていきます。



2.プログラムを共催して実施するための「連携体制」をつくる

知的・発達・精神障害のある人の公共交通利用の不安を取り除く「利用体験プログラム」を開催したいとなったら、地域の公的機関（国土交通省地方運輸局等）に相談して、「連携体制」をつくることから始めます。

① 地域でお互いに連携し合うパートナーを見つける

「利用体験プログラム」は、知的・発達・精神障害のある人の特性や配慮点をよく知る当事者団体、支援団体、教育機関等のコーディネーターとしての役割と、体験に必要な環境・設備を持つ交通事業者のプログラム実施の場・対応の提供で開催できます。



障害者、事業者が「プログラムを実施したい！」となれば、地域の障害の専門家や交通事業者にコンタクトをとって、互いに連携し合うパートナーとしてプログラム実施を持ちかけてみましょう。

○地域の当事者団体・支援団体・教育機関等を見つける

地域で活動している障害当事者団体・支援団体や、地域の教育機関などを通じて、プログラム実施に必要な知識を持っている人を紹介いただけます。

○地域の事業者にもコンタクトをとる

プログラム参加者を想定して、普段の利用交通機関での体験が最も有効となります。地域の事業者へのコンタクトをとってみましょう。

②プログラムの共催実施を後押しする地域の公的機関に相談する

連携し合うパートナーとともに、プログラム実施にあたっての役割や進め方を決めていくにあたっては、実施を後押しする国土交通省地方運輸局など公的機関の支援を仰いでいくことで、互いに連携して作り上げる後押しとなります。

パートナーとのコンタクトをどうとったらいいかわからないといった場合にも、公的機関にまず相談してみましょう。

③ 互いの役割を確認し有効な連携体制をつくる

連携体制をつくるにあたっては、互いがどのような役割を担うのかを明確にし、有効な体制をつくっていくことが重要です。

障害当事者団体、支援団体、教育機関など	<ul style="list-style-type: none"> ●知的・発達・精神障害のある人のニーズを理解していることから、プログラムをつくる過程において、どんな体験が有効かを判断できます。 ●地域の障害者とのつながりを活かして、プログラム参加を望んでいる障害者を集めることができます。 ●プログラム進行にあたって必要な配慮点を事前に事業者伝え、理解を促すことができます。 ●障害者の特性に配慮したプログラムを進行する知識を持っているためファシリテーターとしての役割を担うことができます。
公共交通事業者	<ul style="list-style-type: none"> ●体験に必要な環境や設備を提供することができます。安全上の配慮を優先した上での体験方法を提案できます。 ●知的・発達・精神障害のある人が大きな不安を感じている「コミュニケーション」を体験するための「実際の職員との交流」を提供できます。

3.連携体制による「協働でのプログラムづくり」

連携体制ができれば、協働でプログラムをつくっていきます。プログラムは、それぞれの役割を踏まえ、有効かつ実施しやすいものとしていくことが重要です。

① 互いが「効果を実感できるプログラム」を協働でつくる

障害当事者にとっては、公共交通の利用にあたっての不安を少しでも取り除けることを目標に、また公共交通事業者にとっては、障害当事者が抱える不安の理解向上を目標に、ともに効果を実感できるプログラムとしていくために、双方の課題点を出し合いながら、プログラム開発を進めていくことが重要です。



② 「実体験×コミュニケーション」のプログラムをつくる

利用の不安を取り除いていくためには、実利用に近い体験としていくことが重要です。安全上、駅施設や実車でのプログラム実施が難しい場合には、動画や写真なども取り入れ、部分的な現場での体験、模擬体験など「実体験」をシミュレーションできるよう工夫が必要です。

また、知的・発達・精神障害のある人にとって大きな不安である「コミュニケーション」を再現できるよう、実際の職員の方との交流を体験に織り込むことが重要です。

こうした「実体験×コミュニケーション」のプログラムとすることで効果が期待できます。

③ ゆっくり、じっくり体験できるプログラムとする

多くの人が行き交う公共交通機関であるために、知的・発達・精神障害のある人が不安を感じてしまっています。「利用体験」は、実際の場面をシミュレーションするものの、「ゆっくり、じっくり」と体験ができることで、参加者は不安を取り除いた体験ができ、この成功体験が、実際の利用に活かせることが期待できます。

※例えば、普段は他の利用客が並んでいるためにカードのチャージの方法がよくわからなくなっているなどがあり、体験の場でゆっくりと使って疑問に思っていることがわかれば、実利用に活かすことができます。



■実施プログラム例（東京都内鉄道/バス事業者×知的・発達障害者での試行実施例）

オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> ○どんな体験をするのかを説明（どんなことを、どんな順番でするのかという不安を取り除く） ○自己紹介（関わる人が誰なのか、どんな仕事をするのかを明確に） ○動画やしおりで確認（視覚的な資料で体験内容を理解する）
現場体験	<ul style="list-style-type: none"> ○券売機をじっくり体験（券売機をじっくりと触って、使って、不安やわからなかったことを駅員さんに聞きながら成功体験としていく） ○ホームや電車の案内表示を確認（実際にどこで乗って、どこに行くというシミュレーションをしながら案内表示を見てみる） ○バス乗車体験（行先、降車バス停のタスクを持って、バスに乗ってみる） など
親近感を感じさせるコンテンツ	<ul style="list-style-type: none"> ○制服着用体験、電車車庫の見学 ○バス運転手さんのルーティーン見学 など ➡交通機関をより身近に感じることができ、職員の方とのコミュニケーションで安心感が広がる
質問コーナー	<ul style="list-style-type: none"> ○普段不安に思っていることを聞いてみる（体験後、コミュニケーションの不安が少なくなったところで、職員の方に普段不安に思っていることを聞くことで、さらに不安が解消される）

4.プログラムを有効とするための実施にあたっての配慮点

知的・発達・精神障害のある人に対するプログラムとして、連携し合ったプログラム実施者は、事前に障害の特性や配慮点などを理解しておくことが重要です。

プログラムが参加者にとって有効な内容となるよう、十分な準備と配慮した進行をしていくことが必要です。

① 「障害者にとってのバリア」の理解

連携し合ったプログラム実施者は、知的・発達・精神障害のある人が、どんなことに困っているのか、またどのような配慮が必要なのかを事前に把握し、理解するとともに、配慮点を身につけておくことが必要です。

国土交通省では、知的・発達・精神障害のある人とのコミュニケーションハンドブックを作成しています。どんなことに困っているのか、理解すべき特性、配慮点などについて整理されていますので、参考にしてください。



https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000005.html

② 参加者がわかりやすい「視覚的なツール」の準備

参加者への説明などに際しては、わかりやすいよう視覚的なツールを用い、話す言葉もシンプルに、またゆっくり・はっきりとした進行説明などの配慮が必要です。ツールは、簡潔に、またイラストや写真を多用し、各場面で使用できるものを作成しておくことが有効です。

■「事前配布のしおり」の作成例（東京都内鉄道/バス事業者×知的・発達障害者での試行実施時の作成例）

- 体験の順番、体験の内容、注意することなどを写真やイラストを交えて整理し、参加への不安を軽減した。
- 体験後に「振り返り」として活用することもでき、実際の利用の際に、不安な点を見返して確認することができる。



■「現場での説明ツール」の作成例（東京都内鉄道/バス事業者×知的・発達障害者での試行実施時の作成例）

- 体験の内容をより具体的に理解していただくため、写真やイラストを用いた「補完ツール」を作成した。
- 場面、場面で使えるよう、携帯できるツールを作成した。



■「色分けツール」の作成例（東京都内鉄道/バス事業者×知的・発達障害者での試行実施時の作成例）

- 自分が次になにを体験するのか、困ったことがあれば誰に聞いたらよいのかなどが視覚的にわかるよう、色別に名札やゼッケンなどを準備した。



参加者・参加同行者は黄色、スタッフはピンク、見学者は白の名札で識別した。

③ 実際の利用に有用な体験環境をつくる

利用体験は、実際の施設や実車で体験することが望ましいものの、一般利用客との混在や安全上の問題から、体験できる場は限られます。しかし、有用な体験としていくためには、可能な限り、工夫して実体験に近い環境での実施をしていくことが重要です。

実体験プログラム	参加者が集合して、公共交通機関の施設内で実際に体験する研修型のプログラム。参加者にとって実体験となり、また職員とのコミュニケーションの機会も作ることができる。
セルフ体験型プログラム	「サポートガイド」を作成して、これを見ながら参加者が「自分で体験」するプログラム。途中、職員とのコミュニケーションの体験ポイントなどを設ける仕組みなどの工夫を行うことで、実感できるプログラムとなることが期待できる。
	アプリを活用して、アプリの指示に従い、「自分で体験」するプログラム。アプリの指示は事前に十分に確認することができ、これを繰り返し体験することで成功体験が積み重なり不安の解消となることが期待できる。
バーチャル体験プログラム	動画や絵カードなどで「利用の一連の流れ」を視覚的に体験するプログラム。家や学校に居ながら交通利用体験をバーチャルにできる。動画であれば音なども体験できる。VR とすることでよりリアルな体験も可能となる。実感するプログラムとするためには、体験者が使う交通の内容とし、実利用と比較して確認することが必要である。

① 安心してプログラムに参加していただくための工夫

利用体験を「成功体験の場」として、その後の実利用に活かしていただくために、参加者が不安になったりパニックとなった場合に備えておくことが重要です。

不安やパニックとなった場合には、個別に安心して話のできる場所（カームダウン・クールダウンのできる場所）の準備が必要です。しかし、場所を確保することが難しい場合には、部屋の隅につい立て仕切った空間を確保するだけでも対応できます。

■カームダウン・クールダウンができる場所の準備

知的・発達・精神障害のある人は、パニックや混乱が起きた時に、落ち着くことのできる仕切られた空間、「カームダウン・クールダウン」のできる場所を準備しておくことが必要です。場所の確保が難しい場合には、つい立などで仕切った空間を準備しておくだけでも対応できます。

つい立てなどで仕切ったゆっくりできる空間を準備しておく。



4. 検討委員会の開催

(1) 第1回検討会

- 実施日時：令和3年9月6日（月）14:00～16:00
- 場 所：Web 開催、事務局及び座長は合同庁舎3号館3階総合政策局局議室
- 議 事
 - ①検討会の設置について
 - ②本年度事業について
 - ③利用体験プログラムの試行について
- 出席者：巻末の参考資料－2の検討会資料を参照
- 資 料： ”
- 議事録： ”

(2) 第2回検討会

- 実施日時：令和4年3月3日（木）14:00～15:30
- 場 所：Web 開催、事務局及び座長は合同庁舎3号館3階総合政策局 AB 会議室
- 議 事
 - ①利用体験プログラムの試行実施の実施報告、試行実施から見えた課題
 - ②利用体験プログラムの作成方針
- 出席者：巻末の参考資料－3の検討会資料を参照
- 資 料： ”
- 議事録： ”

参考資料

参考資料－ 1：利用体験実証調査のアンケート調査結果

1. 鉄道利用体験プログラム

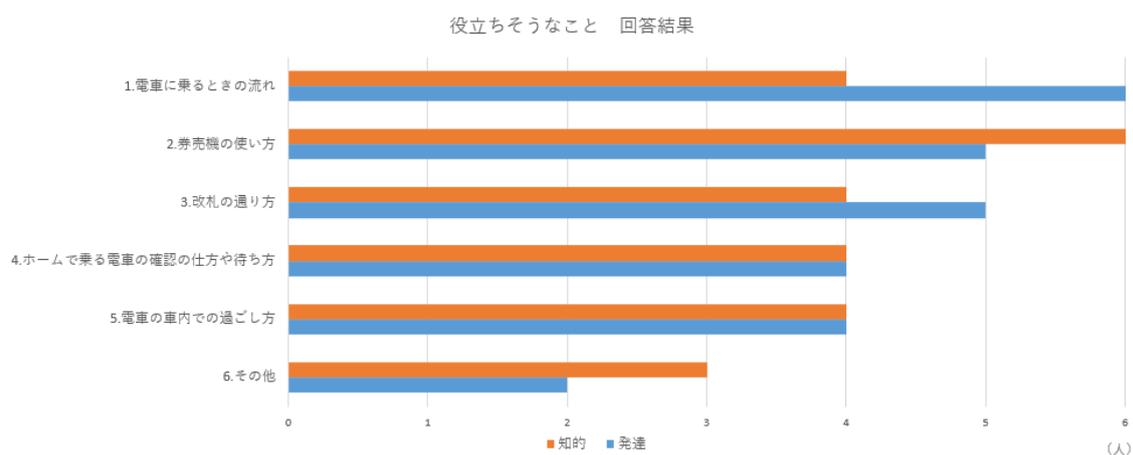
1. 1 参加者（知的障害・発達障害）

（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）

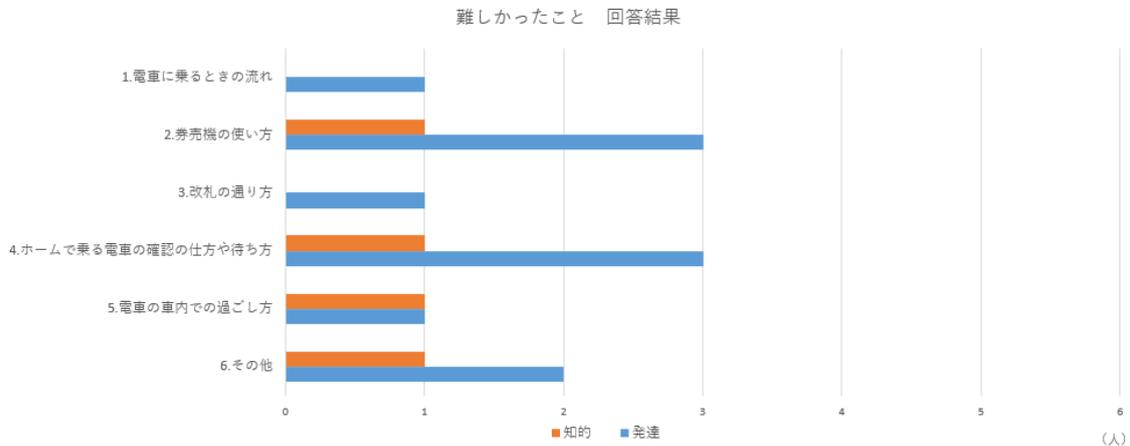


【その他の記述】

- ・(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、改札口が複数箇所ある駅、地上出口がいくつもあある駅などでは、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る。【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、実際一人で行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

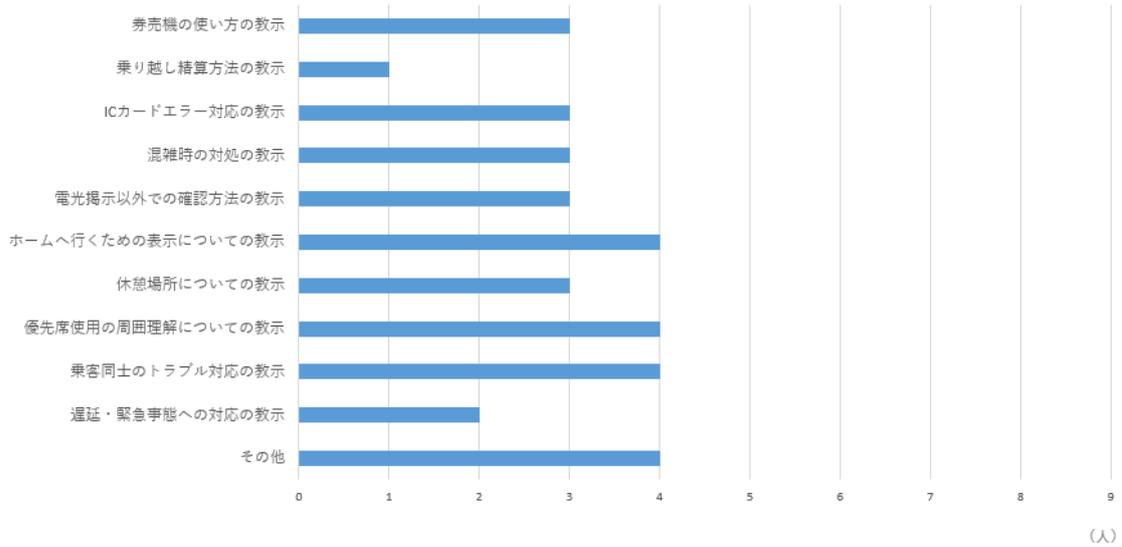
（2）アンケート回答結果

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か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

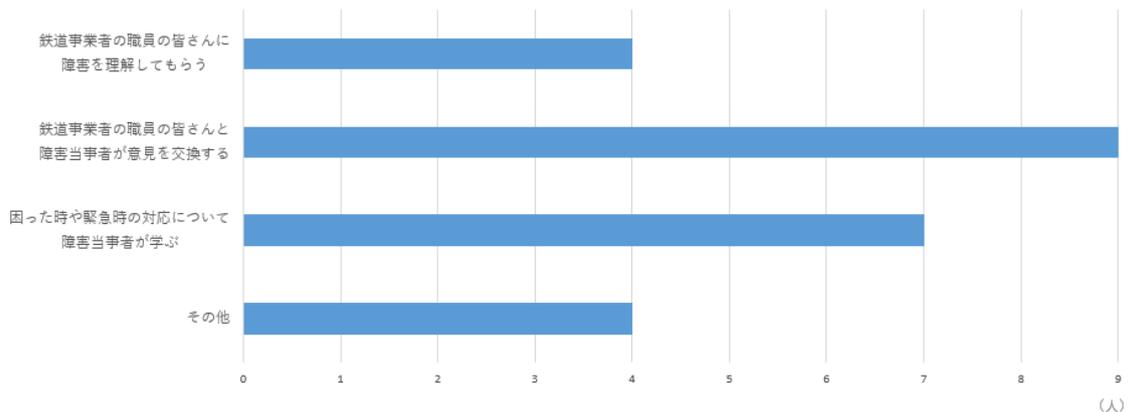


【その他の記述】

- ・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)

事業者が実施するプログラムに望む内容 回答結果



【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。いっそのこと全部ボッ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にしてほしい。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。「頑張って待ったね」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醸成していた。 ・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。 	—
振り返り	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
当日の進行	・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。
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、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。
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。

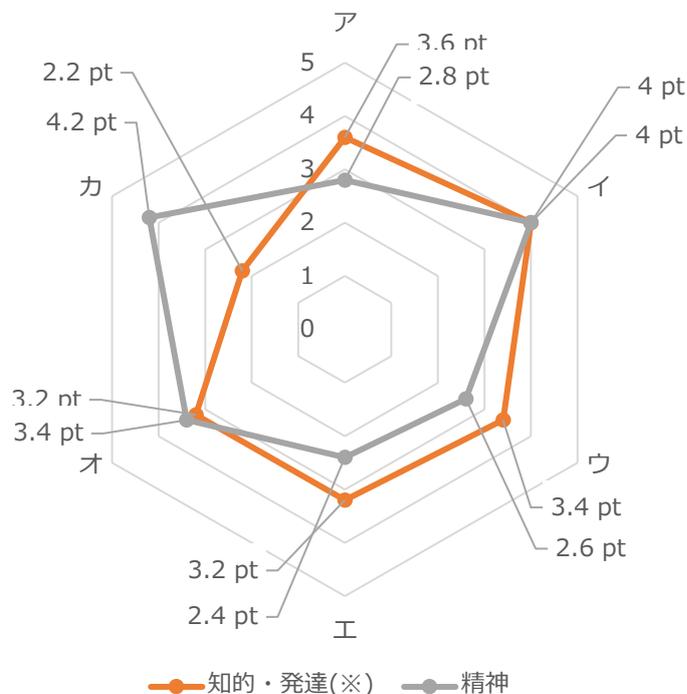
回答者の職種	留意すべき点、課題
現業職 (駅係員等)	<ul style="list-style-type: none"> ・当日の進行については、急遽変更がないように段取り(打ち合わせ)をしてほしい。 ・事業者への要望を伝える場所になる進行は避けなければ相互理解は難しい。 ・普段から鉄道利用している(通勤・通学)方が来られても趣旨に沿った展開にはならないこともあるので、これから利用する方や利用している上で不安のある方にきていただく方が良いと思われる。
現業職 (駅係員等)	<ul style="list-style-type: none"> ・障害のある方を実際に対応するのと社員同士で担当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け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	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	2人	1人	1人	0人	1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
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

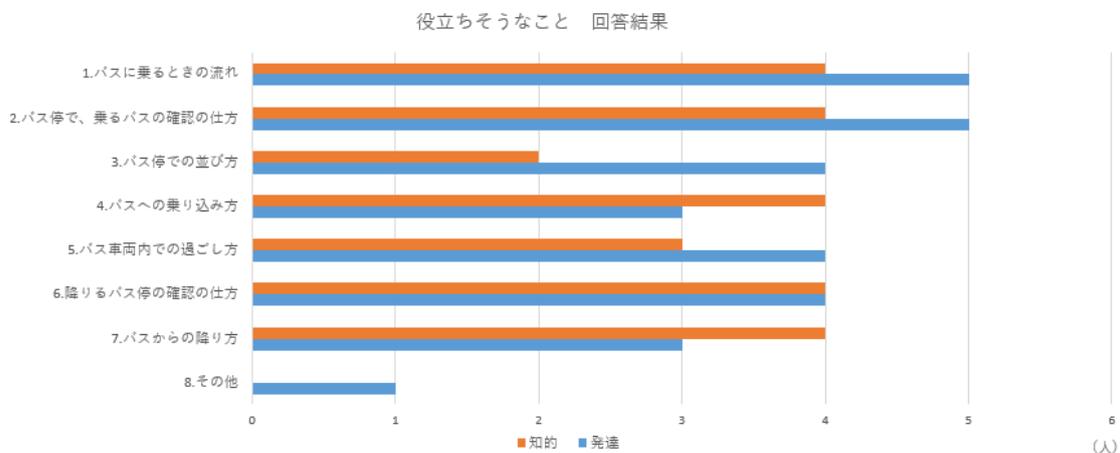
2. 1 参加者（知的障害・発達障害）

(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	電車・バス通学
発達	30代	男性	

(2) アンケート回答結果

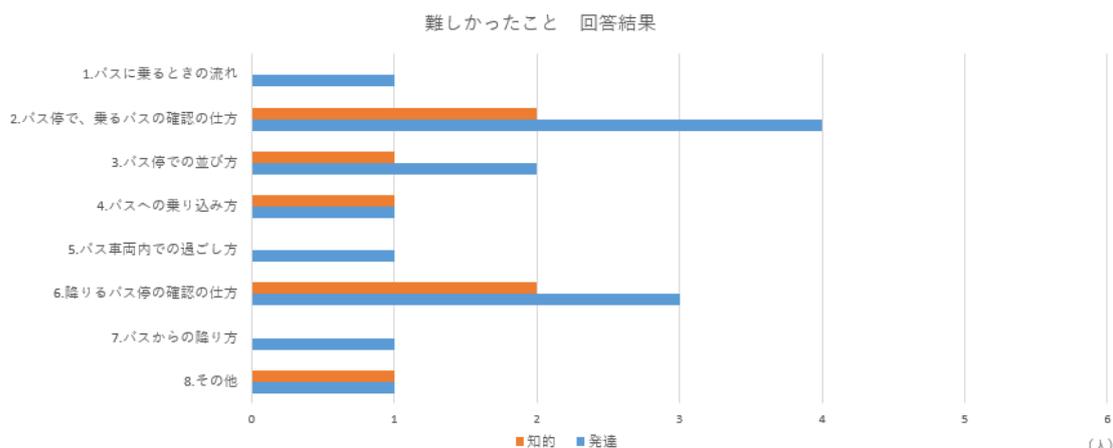
① 今回のプログラムで体験し、これから役に立ちそうなことを選択してください。(複数回答可)



【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) バスの現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。何停留目で降車等。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し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ップサービス(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、何とか降車かわかると、(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、今ほ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。
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、今ほ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
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。運転手さんと話しができた。 ・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。
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」とう子どもが多くて、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、ややエコーリア的なのか、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提示など）などを用いて、自発的な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
------------	---	---

場面	効果的だった点	改善の余地がある点
		<p>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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
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。

回答者	意見、感想
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。
5	<ul style="list-style-type: none"> ・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。

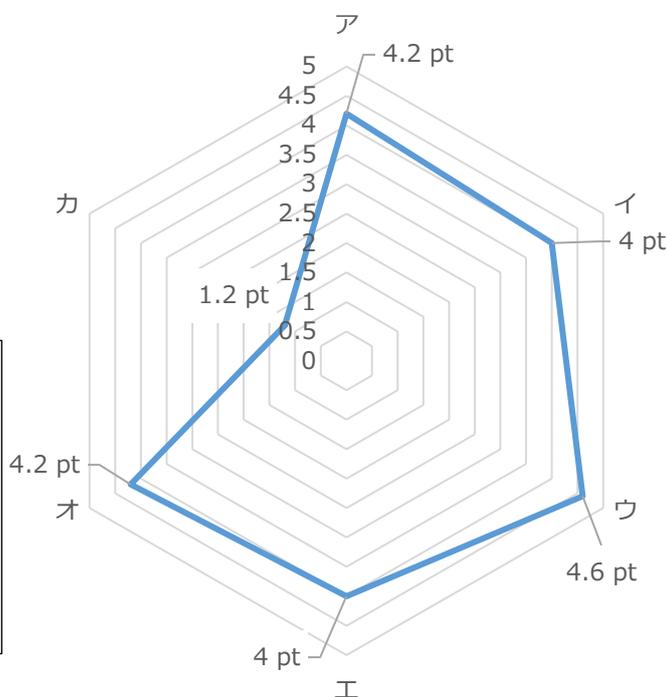
回答者の職種	留意すべき点、課題
現業職(運転士等)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的に取り組むことができるようにすること(時期や回数)。 ・ 画像も用いた資料での実施。
現業職(運転士等)	<ul style="list-style-type: none"> ・ もう少し手際よく実践に近い方がよいと思う。 ・ もう少し質問を受ける時間があつた方がよいと思う。
営業所事務系職種(運行管理等)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 準備段階でもう少し営業所に説明が欲しかった。事前に打ち合わせが行われ、実車や停留所を置いて撮影し、ある程度の段取りが分かったが、その後、どのような話か来なかった。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、交通事業者に対しての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つたほうが良いと思う。
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、その団体の方を最優先していると捉えら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う場になった
- 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う場になった
- オ. 障害のある方の困りごとと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	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
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	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
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	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った場になった

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 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
4人	1人	0人	0人	0人

参考資料－２：第１回検討会

■資料

資料１ 委員名簿

資料２ 「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」の設置について（案）

資料３ 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事業の概要

資料４ プログラム実証計画（案）

参考資料１ 令和２年度「知的・発達障害者等に対する公共交通機関の利用体験実施マニュアル(案)」

参考資料２ 令和２年度「利用体験教材のイメージ等」

■資料－１：委員名簿

資料－１

委員名簿

中野 泰志	慶應義塾大学経済学部 教授
熊谷 晋一郎	東京大学先端科学技術研究センター 准教授
坂井 聡	香川大学教育学部特別支援教育領域 教授
丹羽 菜生	中央大学研究開発機構 機構助教
市川 宏伸	一般社団法人 日本発達障害ネットワーク 理事長
小幡 恭弘	公益社団法人 全国精神保健福祉会 事務局長
小島 幸子	全国手をつなぐ育成会連合会 副会長
橋口 亜希子	発達障害を手がかりとしたUDコンサルタント
吉田 哲朗	公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団 理事兼バリアフリー推進部長
横尾 武士	東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部 サービス品質改革部次長
宮川 信太郎	東海旅客鉄道株式会社 営業本部 副本部長
富澤 五月	西日本旅客鉄道株式会社 鉄道本部 CS推進部長
西尾 佳章	一般社団法人 日本民営鉄道協会 運輸調整部長
大熊 昭	一般社団法人 日本地下鉄協会 業務部長
稲田 浩二	公益社団法人 日本バス協会 常務理事
真鍋 英樹	国土交通省 総合政策局 バリアフリー政策課長
山口 博史	国土交通省 鉄道局 総務課 鉄道サービス政策室長
大辻 統	国土交通省 自動車局 旅客課長

「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」の設置について(案)

令和3年9月6日

1. 趣旨

知的・発達障害者等の支援要請者の数は近年増加傾向にあり、今後も増加することが見込まれていることから、身体障害者のみならず、知的・発達障害者等に対応する施策を講じていくことが必要である。

知的・発達障害者等は、外出することに不安を感じたり、いつもと違う状況になるとパニックになってしまったりする傾向にあるため、当事者団体からは、知的・発達障害者等が日常生活で利用する公共交通機関について、その利用に慣れ、又は習得するための「利用体験」を学ぶ機会を求める声が強くなり、こうした当事者が外出に対する不安を軽減し、安心して公共交通で外出できる環境の整備が求められています。

このため、国土交通省では、これまで一部事業者において先進的に取り組まれている「利用体験」について、今後、様々な交通モードにおいて、全国的な幅広い取組へ展開していくことができるよう、昨年度より、学識経験者や当事者団体、公共交通事業者等関係者からなる「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」を設置し、公共交通機関の「利用体験」を実施するための具体的な手法やノウハウの確立等に向けた検討を進めているところです。

○利用体験実施マニュアルの作成

令和3年度においては、令和2年度に作成した「公共交通事業者向け利用体験実施マニュアル(案)」を基に交通事業者の協力の下、実際に知的・発達障害等のある当事者の方々が参画する「利用体験プログラム」を試行し、そのフィードバックを行う等、これまでの検討内容の更なる深度化を進め、公共交通事業者向けの利用体験実施マニュアルをとりまとめる。

2. 検討会の設置

知的・発達障害者等に対応するための「公共交通機関の利用体験実施マニュアル」の完成に向けて、「公共交通事業者向け利用体験実施マニュアル(案)」を基に利用体験プログラムを試行実施し、学識経験者や当事者団体、公共交通事業者等を委員とする有識者会議において結果の分析・評価等を議論するため、「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(仮称)」を設置する。検討事項等は次のとおり。

(1) 調査事項

- ①「公共交通事業者向け利用体験実施マニュアル(案)」を基に利用体験プログラムの試行実施
- ②利用体験プログラム、利用体験実施マニュアルの作成

(2) 検討事項

- ①障害の特性を踏まえ、各枠組みの項目の検討
- ②理解を得られる内容構成の検討

(3) 検討方法、スケジュール

検討会を下記のとおり開催・検討する。

- ・ 第1回検討会 令和3年9月頃
- ・ 第2回検討会 令和4年2月頃

3. 構成員等

検討会は、学識経験者、障害者団体、公共交通事業者等、行政機関等の実務者により構成する。
事務局は、国土交通省総合政策局バリアフリー政策課、社会システム(株)

1. 本検討の目的

知的・発達・精神障害の人（以下「知的・発達障害者等」という。）は、外出することに不安を感じたり、いつもと違う状況になるとパニックになってしまう傾向にあるため、外出に対する不安を軽減し、安心して公共交通で外出できる環境を整備することが重要である。このため、知的・発達障害者等及びその家族を対象に、鉄道やバスの利用体験をしてもらい、その結果を基に、効果的な利用体験プログラムを作成すると共に、プログラムを進める上での留意点等をまとめたマニュアルを作成し、公共交通事業者が自主的に「利用体験」を実施できる環境を整えることが重要である。

令和3年度においては、令和2年度で作成した「公共交通事業者向け利用体験実施マニュアル（案）」を元に利用体験プログラムを試行実施し、その上で、学識経験者や当事者団体、公共交通事業者等を委員とする有識者会議における検討結果を踏まえ、利用体験実施マニュアルを完成する。

2. 本検討の内容

本業務は、以下の内容で実施を行うものとする。

(1) 利用体験プログラム等の作成及び利用体験の実証調査

① 利用体験プログラム等の作成及び利用体験の実証調査

令和2年度に作成した「公共交通事業者向け利用体験実施マニュアル(案)」に記載されている障害者が利用するための切符の買い方や旅客施設の利用方法等の具体的なメニューをもって、鉄道及びバスの公共交通事業者と連携・調整し、障害当事者の参画による利用体験の実証調査を行い、利用体験プログラム、利用体験実施マニュアル等を作成する。

■調査の準備

○実証プログラムの検討・整理

令和2年度に作成した「公共交通事業者向け利用体験実施マニュアル(案)」に基づき、公共交通事業者で実証するプログラムを検討する。検討にあたっては、検討委員会による精査を行い、効果検証のポイントも併せて整理しておく。

○公共交通事業者との連携・調整

実証調査への協力をいただく公共交通事業者（鉄道事業者1社、バス事業者1社）と調査を実施するにあたって、実証プログラム、実施体制、実施に向けての準備、会場設営等について調整を図るとともに、実施に向けて必要な教材等の作成内容についても協議を行う。

○被験者の募集

【被験者の条件】※被験者は障害者団体を通じて募集を行う

- ・実施プログラムに応じて障害、年齢を設定する
- ・会場まで公共交通でアクセスが可能である者とする などを検討して設定

○プログラム実証に必要なコンテンツの作成

実証するプログラムに応じて副教材等の必要なコンテンツを検討し、作成する。

■実証調査の実施

前項の準備に基づき、鉄道事業者1社、バス事業者1社の協力のもと、各1回、計2回の実証調査を実施する。実施にあたっては、事項のヒアリング・アンケート調査を実施し、実証の効果、課題を明らかにする。

② ヒアリング及びアンケートの実施

①の実証調査においては、効果検証を行うとともに、プログラムへの課題を整理するため、ヒアリング及びアンケート調査を実施する。

○公共交通事業者へのヒアリング調査

実証調査に協力をいただく公共交通事業者に対して、実施計画段階、実施段階、実施後においてプログラムに対する評価・課題を検証するヒアリング（又はアンケート）調査を行う。

➡プログラムに対する評価すべき点、改善点、プログラムに反映すべき好事例等についてなど

○被験者へのアンケート調査

実証調査時に被験者に対するアンケート（又はヒアリング）調査を実施し、実証プログラムに対する効果・課題点を検証する。

➡プログラムで理解できた点、評価すべき点、改善を望む点、プログラムに反映すべき好事例など

③ 利用体験の実証調査のまとめ

実証調査結果として得られたデータについてとりまとめを行う。

④ ヒアリング・アンケート結果の分析・とりまとめ・報告書の作成

実証調査結果のデータ、ヒアリング・アンケート結果について整理を行い、プログラム(案)に対する評価点、課題点を分析整理する。

(2) 利用体験実施マニュアル等作成作業の実施

(1)の結果分析を踏まえ、令和2年度に作成した「公共交通事業者向け利用体験実施マニュアル(案)」をベースに利用体験実施マニュアルを作成する。

○各枠組み項目の検討

効果検証における課題点などを踏まえ、公共交通事業者が理解しやすく、取り組みやすい枠組みを整理する。

○内容構成の検討

障害当事者の理解を考慮した内容構成であるかを検証・検討する。

○実施メニューの作成

実証プログラムの検証を反映し、知的・発達障害者等が公共交通の利用支援となるメニューの検証・作成を行う。

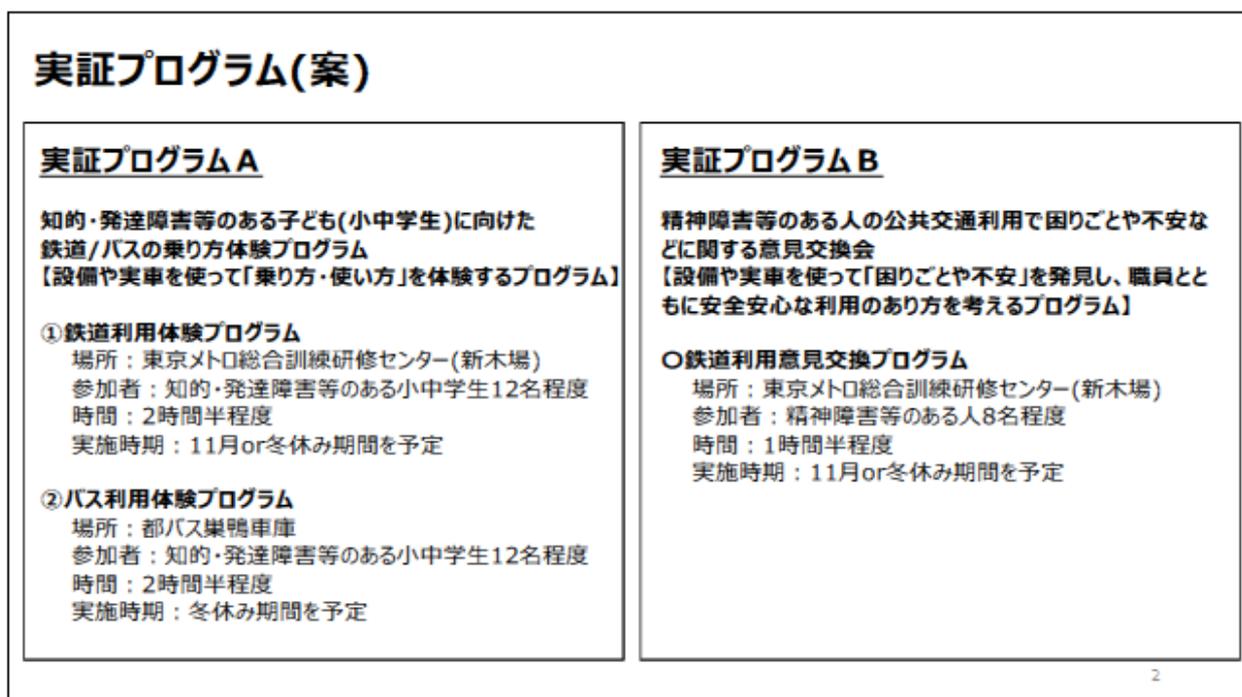
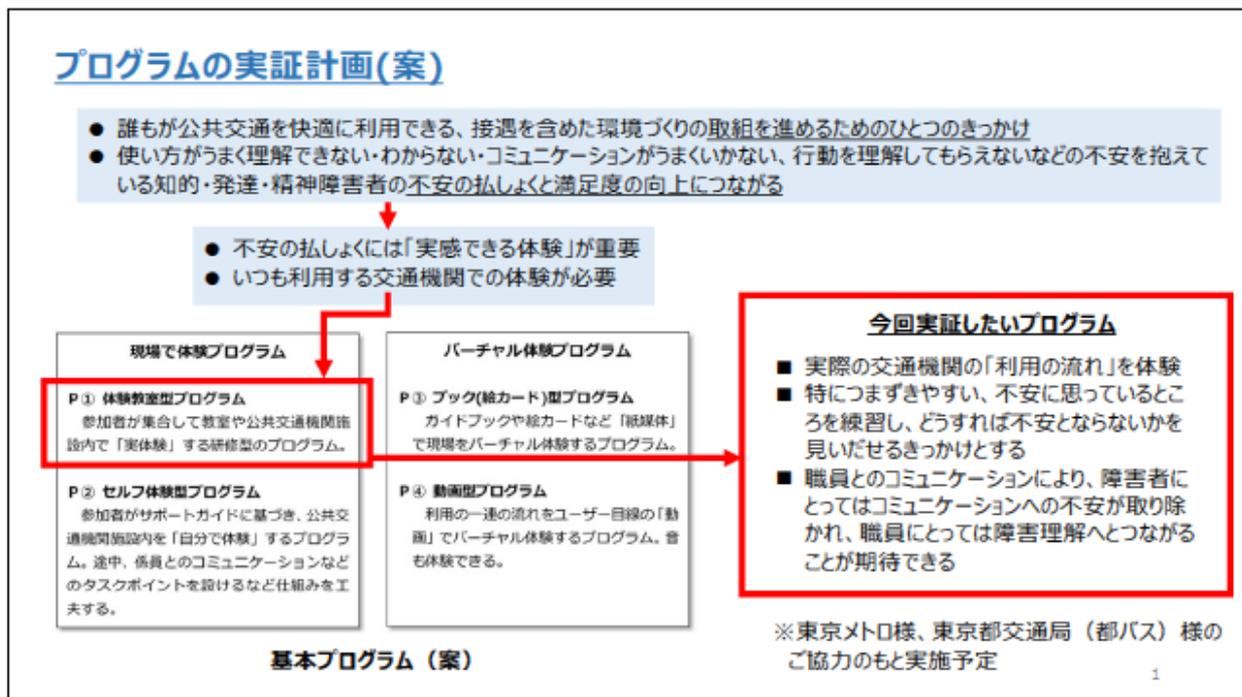
○マニュアルの運用体制のあり方の検討

利用体験プログラムの実施にあたっての運用体制のあり方について PDCA 体制等のあり方の検討を行う。

(3) 検討委員会等の開催

実証実験の実施、マニュアルの作成においては、検討委員会を設置し、検討・検証を行う検討委員会は下記の2回を開催する。

第1回検討会 R3.9.6	実証実験計画の検討、マニュアル作成に向けた方針 など
第2回検討会 R4.2 末～3 頭を 予定	実証実験結果の報告、マニュアル(案)の提示・検討 など



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)	■プログラムの流れの説明(事務局)
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&メトロ職員)</p> <p>○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)</p> <p>○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)</p> <p>■「電車に乗る」ときのことを考えてみよう(20分)(事務局&メトロ職員)</p> <p>○電車に乗ってどこかに行くとき、どうしますか？(駅に行く～駅を出る流れを説明)</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>③電車に乗る(ホームで待つ、電車に乗り込む、電車の中で)</p> <p>④電車を降りる(電車から降りる、改札を通る)</p> <p>※バーチャル体験ブックで説明</p> <p>○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)</p>
	■休憩、移動(10分)(事務局誘導)

3

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>■研修設備に移動して体験(40分)</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>
	■休憩、移動(10分)(事務局誘導)
④振り返ってみよう	<p>■困ったことはあった？どうしたらよかったかな？(30分)</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>■車両基地の見学会(30分)</p> <p>○安全に利用するために作られている設備を見よう！</p> <p>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>○基地を見よう！</p>

4

■ 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

5

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)	■プログラムの流れの説明 (事務局)
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 & 都バス職員)</p> <p>○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)</p> <p>○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)</p> <p>■「バスに乗る」ときのことを考えてみよう (20分) (事務局 & 都バス職員)</p> <p>○バスに乗ってどこかに行くとき、どうしますか？ (バス停に行く～バスを降りる流れを説明)</p> <p>①バス停で待つとき (自分の乗るバスが来る？ 並んで待つ)</p> <p>②バスに乗るとき (料金を払う(又はカードを使う))</p> <p>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)</p> <p>④バスを降りる (降車ブザーを押す、バス停についたとき)</p> <p>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)</p> <p>※バーチャル体験ブックで説明</p> <p>○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)</p>
	■休憩、移動 (10分) (事務局誘導)

6

プログラム	時間
③実際に、バスに乗ってみよう (40分程度)	■車庫に移動して体験(40分) ①バス停で待つ(方向幕の確認、並び方など) 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) ③車内へ(座るとき)※運転手後ろの席には予めスタッフが座っておく 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) ⑤バスから降りる(安全確認) ※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。
	■休憩、移動(10分)(事務局誘導)
④振り返ってみよう	■困ったことはあった?どうしたらよかったかな?(30分) 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う一度考える(③の記録をもとに) ○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!料金が支払えない、運転手さんに何が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。)
⑤見学会	■車庫の見学会(30分) ○バスの仕組みを見てみよう! 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!)

7

■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



8

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)	<ul style="list-style-type: none"> ■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 ・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。 ・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。 ○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
②各エリアを見ながらの意見交換 (60分程度)	<ul style="list-style-type: none"> ■改札付近で（15分） 【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 【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 【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） 【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 ■ホームで（15分） 例：具合が悪くなってしまい動けなくなったとき ■車内で（15分） 例：運行トラブルが起きて、電車が止まってしまったとき
③まとめ (20分程度)	<ul style="list-style-type: none"> ■意見交換のまとめ（事務局） ■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） ■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）

9

■ 議事概要

第1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3年9月6日（月） 14:00～16:00

場所：合同庁舎3号館4F 総合政策局AB会議室（WEB会議）

事務局より本検討会の設置、本検討事業の概要、利用体験プログラムの内容について説明を行い、意見交換を実施した。その内容は以下の通りである。

〈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の設置について〉

- 身近な公共交通の利用体験を通して、障害の特性に応じて学習したり慣れたりすることで知的・発達障害者等の方が感じるバリアを解消していく取り組みである。
- 委員の構成及び座長の選任について、異議なし。
- 検討会では当事者と交通事業者が協力して共生社会を実現していくために、具体的な実証プログラムを作成することを目的とする。
- 検討会は全2回を予定しており、第2回は来年2月から3月の予定である。

〈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事業の概要について〉

- 昨年度作成したマニュアルに基づいて具体的な実証プログラムを作成し施行する。

〈利用体験プログラムの施行について：プログラム実証計画（案）〉

（日本発達障害ネットワーク 日詰委員）

○振り返りの時間を長くとりよりも、不安に思うことや困りごとについて、具体的に時間をかけて事業者と共に解消するという体験ができることが望ましい。

（発達障害を手がかりとした UD コンサルタント 橋口委員）

○困っていることを伝えられないという困りごとを事業者と共有できるような利用体験プログラムになると良い。

○見学会では学びだけでなく鉄道やバスのそれぞれの魅力や豆知識などを伝えて、興味を持つきっかけに繋げることが望ましい。

○安心・安全を守るために、できないことやしてはいけないことがあるということを理由と併せて伝えて欲しい。

→利用体験プログラムの中で、困ったことの解消と併せて伝えたい。

○利用体験プログラムの参加のために事前学習用にしおりや絵カードのような資料を作成し、いつ、誰と、どこで、どのくらいの時間、何をするか等について写真を交えて事前に伝えて欲しい。

〈利用体験プログラムの施行について：実証プログラムA ①鉄道利用体験プログラム〉

（全国手をつなぐ育成会連合会 小島委員）

○利用体験の対象者について、実証プログラムAについては「知的・発達障害等のある子ども（小中学生）」とされているが、小中学生は電車やバスを利用する際、保護者やヘルパーと同乗することが多いため、対象者は通勤者や特別支援学級の高等部に一人で通学する方など日常的に一人で乗車する方にした方が良いのではないかと考える。

→便宜上、「知的障害者向け」は「どうすれば上手くいくか」に重きを置き、「発達障害者向け」は「困ったときにどうすれば良いか」に重きを置いた利用体験プログラムをそれぞれ作成し、参加者の募集時にはその内容を案内した上で、障害の内容や年齢に限らず募集し、時間をずらして利用体験プログラムの実施をすることとする。

（香川大学 坂井委員）

○実証プログラムAについて、知的障害者向けと発達障害者向けで利用体験プログラムを分け、知的障害者向けのプログラムでは成功体験をしてもらえるようにし、失敗をして対処させるようなシナリオは避けた方が良い。

○発達障害者は自身で非常停止ボタンを押す必要がある場合があるため体験しても良いと思うが、知的障害者は今回の利用体験プログラムで非常停止ボタンを押す体験はさせなくて良いと思われる。

○ICTの活用が望まれる。

→酒井先生のアドバイスを取り入れ、利用体験プログラムの参加者が紙ベースの媒体と選べるようにするのが望ましい。

→動画撮影も考えているため併せて活用したい。

(慶應義塾大学 中野委員)

○利用体験プログラムの内容や資料は生活年齢に合わせて小学生向けと大人向け等で作成することが望まれる。ただし、どちらを対象にした資料にもルビは必要である。

(香川大学 坂井委員)

○カームダウンスペース等について、困ったときの対応として本実施マニュアルに記載すべきである。
→カームダウンスペースの意義等を事業者に伝え、本実施マニュアルには「落ち着ける場所にご案内下さい」等の旨を記載し、利用体験プログラムにおいてはカームダウンスペース等がない場合にどうい
う場所であれば比較的落ち着くことができるか等、事業者と確認できると良い。

→エコモ財団のホームページにカームダウンスペースの設置例がある。衝立と椅子があるだけでも対応可能である。

〈利用体験プログラムの施行について：実証プログラムA ②バス利用体験プログラム〉

(日本発達障害ネットワーク 日詰委員)

○困りごとがあった際に運転手に話しかけて良いか、降車後に誰も周囲に人がいない状況で困ってしまった場合にどうすれば良いか等の対応案が必要である。また障害当事者が困っているとみられるがバスを降りようとしている場合に、バスを降りさせて1人にさせて良いか事業者(運転手)も悩むのではないかと思われる。事業者(運転手)から自治体や学校への連絡体制等が整うことが望まれるため、意見交換ができると良い。

→運転手は一人で業務をしており、連絡体制を整えることは困難である。

→障害当事者が学校や家に連絡できるように練習することが望ましい。マニュアルへもその記載で良いかと思われる。

→マニュアルに記載する対応については、障害当事者が困っているとみられる場合に事業者(運転手)が障害当事者にどこに連絡すべきかわかるかを確認する等、電車とは異なる状況のなかでできることについて議論し、決めていく必要がある。

(発達障害を手がかりとしたUDコンサルタント 橋口委員)

○バスターミナルにあるバス停の場所を示すマップの見方を学べる機会になると良い。

○バスアプリの活用など、困りごとの解決策の案を教える場にして欲しい。

(香川大学 坂井委員)

○バスが時間通りにバス停に来ないことや目的地に遅れて到着することがあるが、その場合に「バスが遅れることもございますが、必ず来ますから到着まで待ちましょう。」や「道路の混雑状況によっては時間通りに到着しないことがあります。必ずバス停には付きますので安心してください。」等の安心させる言葉を記載して欲しい。

○共生社会の実現として事業者から他の乗客に向けて「このバスは共生社会の実現を目指しておりますので、困っている人が居たら助け合いをお願いいたします」等の車内アナウンスをするなど声掛け運動(接遇等のキャンペーン)をしてもらえると良い。

(日本発達障害ネットワーク 日詰委員)

○以前電車内において自閉症の方への対応として「特別支援学校の先生はいませんか」という車内アナウンスがされたことがあった。運転手が対応できなくても誰かに頼れることは重要であり、事業者がそれを促すということがあっても良いと思われる。

(慶應義塾大学 中野委員)

○実証プログラムA②についても実証プログラムA①同様、知的障害者向けと発達障害者向けで利用体験プログラムを分ける。

〈利用体験プログラムの施行について 実証プログラムB 鉄道利用意見交換プログラム〉

(全国精神保健福祉会連合会 小幡委員)

○精神障害等のある成人については、困りごとがあった際に事業者に声をかけることはできるが、乗客からの誤解やトラブル等が困りごとにつながる場合もあり、一般の乗客のいない東京メトロ総合訓練研修センターでの困りごとの抽出はしづらいのではないかと。

→東京メトロ総合訓練研修センターでの開催にこだわらず、参加者3名程度と事業者で実際の運行中の電車で1駅区間程度乗車し、その後会議室に集まって意見交換をするというのも良いかもしれない。

→模擬体験の必要性が低いようなので実証プログラムBは東京メトロ総合訓練研修センターでの開催にこだわらず座学メインで行うこととする。

(発達障害を手がかりとしたUDコンサルタント 橋口委員)

○ヘルプマークを付けていることで他の乗客に差別をされる場合があるため、ヘルプマークの周知や理解の徹底をしてもらえるよう働きかけていただきたい。

(丹羽委員)

○精神障害についてはマニュアルの普及によって、事業者の理解が深まることが望ましい。

○実証プログラムBの参加者についてはどのような想定をしているか。

→委員の小幡様に相談し、委員の皆様へ報告しつつ進めていく。参加者はあくまでも「精神障害者の代表者」としてとらえるのではなく、一例として認識する。

→実証プログラムBについては東京メトロ総合訓練研修センターを使用せず、当初の想定8人より多くの方の意見を聞くのが良いかもしれない。

〈利用体験プログラムの施行について：全体について〉

(全国手をつなぐ育成会連合会 小島委員)

○実証プログラムAについて、①と②で同じ方が参加しても良いか。

→できれば多くの方に参加していただきたいため別の方の参加が望まれるが、人数が集まらない場合はその限りではない。

○知的障害で自閉傾向がある方もいるので、そういった点も理解した上で利用体験プログラムを実施していただきたい。

(交通エコロジー・モビリティ財団 吉田委員)

○可視化しにくい障害である知的・発達・精神の障害について、今後、事業者向けの研修等を実施する場合に動画型プログラムが多くなるのではないかと考えられる。その際に、例えば感覚過敏の方が光や音をどのように感じるのか等を交通事業者に知ってもらえる映像教材ができていくと良い。

(発達障害を手がかりとした UD コンサルタント 橋口委員)

○実証プログラムAについて、利用体験参加のために事前学習用にしおりのような資料を作成して欲しい。いつ、誰と、どこで、どのくらいの時間、何をするかを明確にして参加者の募集案内をした上で、より具体化したもので事前学習できることが望ましい。

参考資料－3：第2回検討会

■資料

資料1 委員名簿

資料2 利用体験プログラムの試行実施について

※利用体験プログラム実施の動画（検討会限りで上映）

資料3 利用体験プログラムの作成方針

参考資料 利用体験プログラム試行にかかるアンケート調査結果

上記資料のうち、資料－1については第1回と同様であり、また参考資料については前述参考資料－1として掲載しているため、割愛する。

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。

時間	内容	会場
13:00	新木場駅に集合 新木場駅から研修センターにバスで移動(10分)	新木場駅
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 全機室
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。 ・いつも電車に乗るときに「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 新練馬線
15:30~16:00	③厚上から夏景色!(30分) ・厚上線南(5両)に乗って景色を楽しもう!電車がたくさん見えるかも!	研修センター 厚上(5両)
16:00	研修センターから新木場駅までバスで移動(10分) 新木場駅で解散	新木場駅

プログラムに参加した後のお願い
・参加者の皆様には、プログラムの会場を貸し切らせていただいたので、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、メールや返信用封筒でお送りいただけます)

東京メトロ総合研修訓練センター

このプログラムについて
・このプログラムは、国土交通省総合交通バリアフリー政策が推進する「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。
(発祥事業者) 社会システム株式会社 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）

※参加者の皆様には、毎日異なるアンケートにご回答いただきます。また、謝礼もお届けいたします。

集合場所：巣鴨駅（JR/都営）
 JR：改札を出て東へ徒歩3分、JR有明線（白山寄り側）
 都営：「A1」出口付近
 係員が目を付け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！
 ふだんよく見えないところを
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	会場
12:30	乗車前集合 乗車前から営業所まで移動（3分）	乗車前
13:00～ 13:30	①オリエンテーション（30分） ・当日の流れを説明します。	営業所内 会議室
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。（営業所内を走行） ・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 （厚外）
14:20～ 15:00	③バスの見学会！（40分） ・バスを体験してみよう！ふだんよく見えないところが じっくり見られるかも！	営業所のバス待機場 （厚外）
15:00～ 15:30	④お楽しみ（30分） ・今日体験したことをお楽しみします。 ・聞きなれたことがあったら聞いてみよう。	営業所内 会議室
15:30	営業所から乗車前まで歩いて移動（3分） 乗車前で解散	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わせ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。（ご自分でご回答いただく、メールや返信用紙でお送りいただけます）
- 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・リニアフリー政策課が関係する「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：吉村・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	会場
9:30	乗車前集合 東京メトロ総合研修センターにバスで移動（10分）	乗車前
9:30～ 10:00	①オリエンテーション（30分） 当日の流れを説明します。乗車体験時間や体験プログラムについて	研修センター内 研修室
10:00～ 11:20	②乗車体験タイム（90分） 実際の駅に乗り込んで乗車体験することが出来ます。 いつも電車に乗るときに「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。	研修センター内 乗車体験場
11:20～ 11:50	③電車の見学会！（15分） 設備や設備から電車の見学会も実施します！	研修センター内 研修室
11:50	乗車前集合から乗車前までバスで移動（10分） 乗車前で解散	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、駅が再現されています。

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。
- 静かなところで休憩したいときは、別の部屋を準備しています。異動しますのでスタッフに声をかけてください。

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。

場所① 乗車機 → 場所② 改札 → 場所③ ホーム → 場所④ 電車の中

場所① 乗車機

「このカードは
お金のチャージ
が出来ません」
「切符を買おう
が出来ません」

場所① 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？

機能がたくさんあって
わからない！

切符の機械

場所② 改札

「カード」をかざす
する

「切符」が買える

場所② 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
電車が去る方向

場所③ ホーム

ホームまで行くとときや、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！
- 最上に行きたくない人は、合衆車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、合衆車で書いても、家に帰ってから書いても
どちらでも大丈夫です。
- 家で書いたら、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

**バスに乗るよきの
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

(昼休みに 12:30に までください)

場所: 都営バス 葛飾区本郷

予定

時刻	体験① 乗車 体験② 乗車 体験③ 乗車	所要 時間	備考
12:20	乗車体験① 乗車 体験② 乗車 体験③ 乗車	15分	乗車体験①
12:35	乗車体験① 乗車 体験② 乗車 体験③ 乗車	15分	乗車体験②
12:50	乗車体験① 乗車 体験② 乗車 体験③ 乗車	15分	乗車体験③
13:05	乗車体験① 乗車 体験② 乗車 体験③ 乗車	15分	乗車体験④
13:20	乗車体験① 乗車 体験② 乗車 体験③ 乗車	15分	乗車体験⑤
13:35	乗車体験① 乗車 体験② 乗車 体験③ 乗車	15分	乗車体験⑥
13:50	乗車体験① 乗車 体験② 乗車 体験③ 乗車	15分	乗車体験⑦
14:05	乗車体験① 乗車 体験② 乗車 体験③ 乗車	15分	乗車体験⑧
14:20	乗車体験① 乗車 体験② 乗車 体験③ 乗車	15分	乗車体験⑨
14:35	乗車体験① 乗車 体験② 乗車 体験③ 乗車	15分	乗車体験⑩
14:50	乗車体験① 乗車 体験② 乗車 体験③ 乗車	15分	乗車体験⑪
15:05	乗車体験① 乗車 体験② 乗車 体験③ 乗車	15分	乗車体験⑫

乗車所ってどんなところ?

バスの乗車所は、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。

外の駐車場には、これから出発するバスが たくさんあります。

体験のよきの約束

バスの乗車体験のよき約束は、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 到着します。
外に出たら、「体験スペース」の 中に 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 書いてください。
静かなところで 休憩したいときは、別の 部屋に 移動できます。
異音するもので スタッフに 書いてください。

バスの乗車体験のやり方

- 駐車場で、バスに乗る 体験をします。
- バスに乗るときに、不安なことがあったら、
確認してみよう。

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 後ろに 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 近くに
乗ればいいのか?
- バスが 来たのに
降りる人が いない!

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!

「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

- 運転士さんに 手帳を 見せる
- カードを クッチ

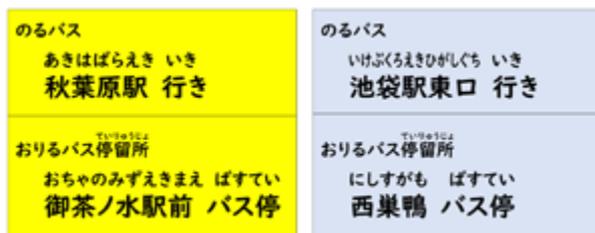
手帳が ない人は、
カードを クッチするだけ!

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。

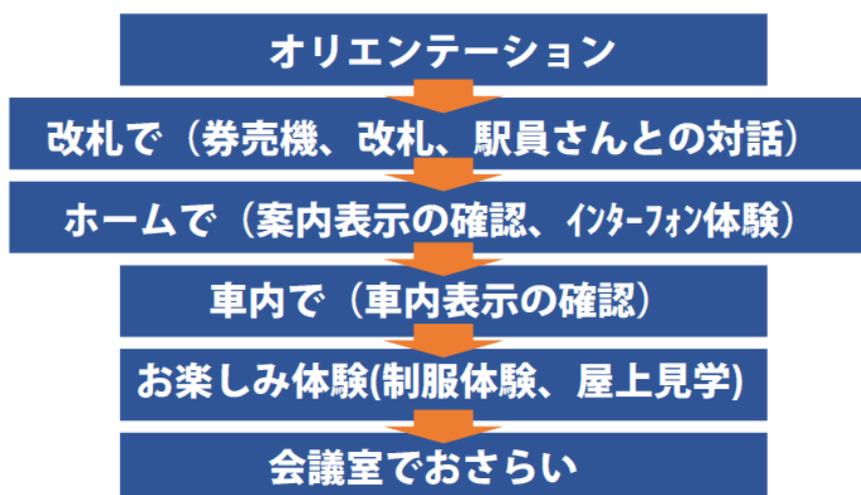
参加プログラム	年齢	性別	備考
9:30～11:30 発達障害の人を 対象としたプロ グラム	10代	男性	
	10代	男性	
	10代	男性	
	10代	男性	電車・バス通学
	20代	男性	
13:30～15:30	10代	男性	電車通勤
	20代	男性	外出は母同伴
	20代	男性	電車通勤

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

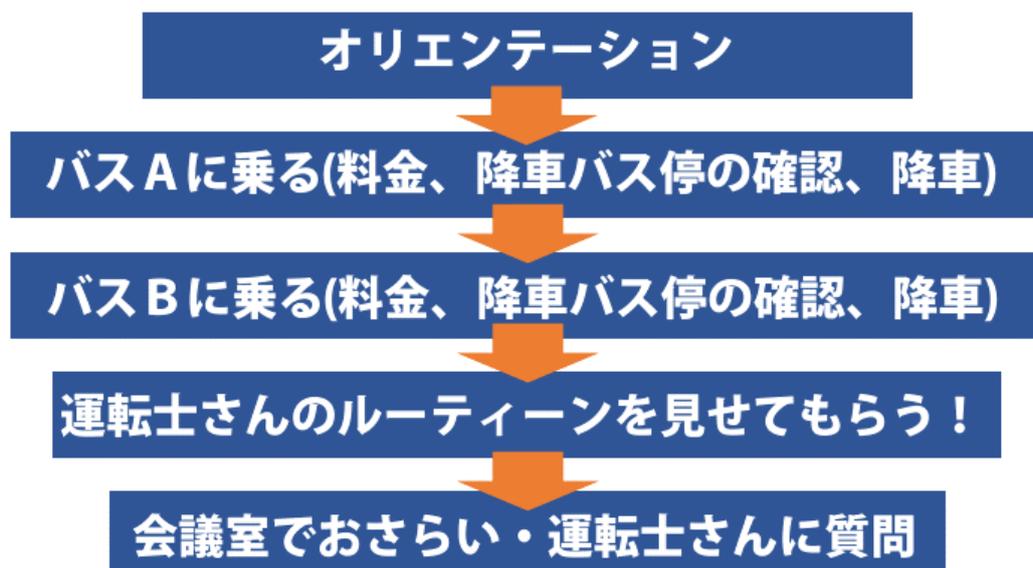
参加者は、下表のとおり、発達障害の人6名、知的障害の人6名が参加した。各自に家族が付添いとして同行した。

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。

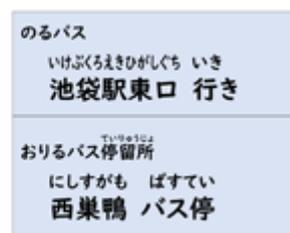
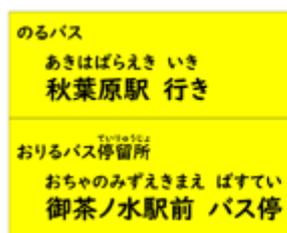


●バスに乗る（ルートA・B）

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

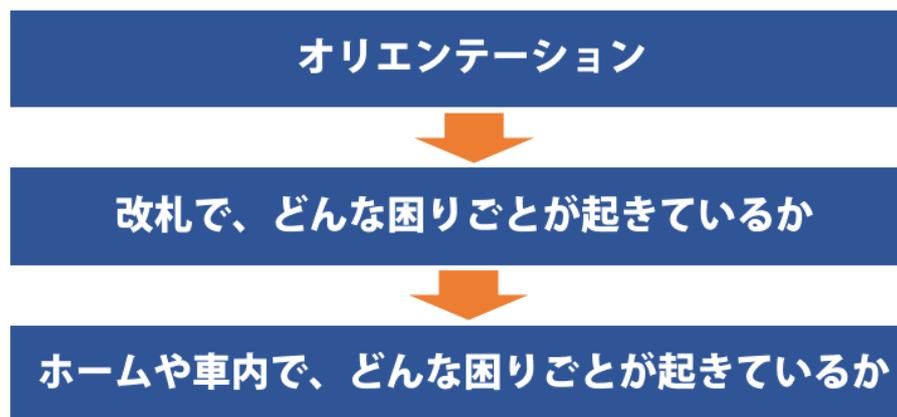
参加者は、下表のとおり、発達障害の人6名、知的障害の人6名が参加した。各自に家族が付添いとして同行した。

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



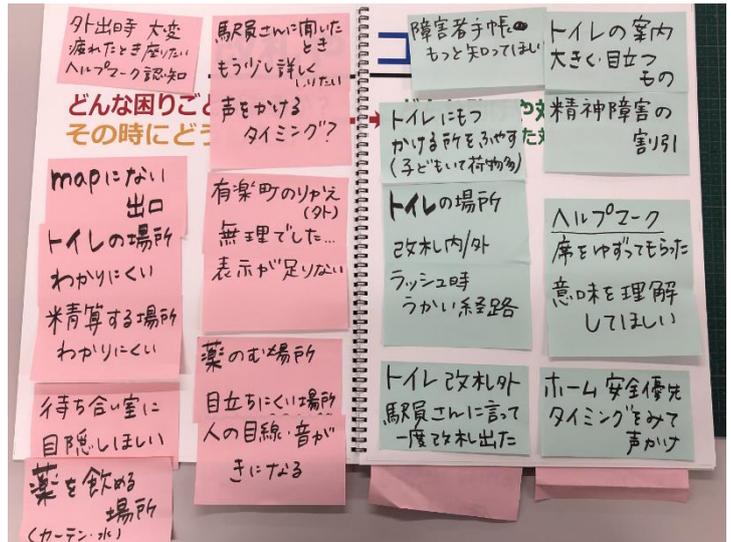
●オリエンテーション

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。



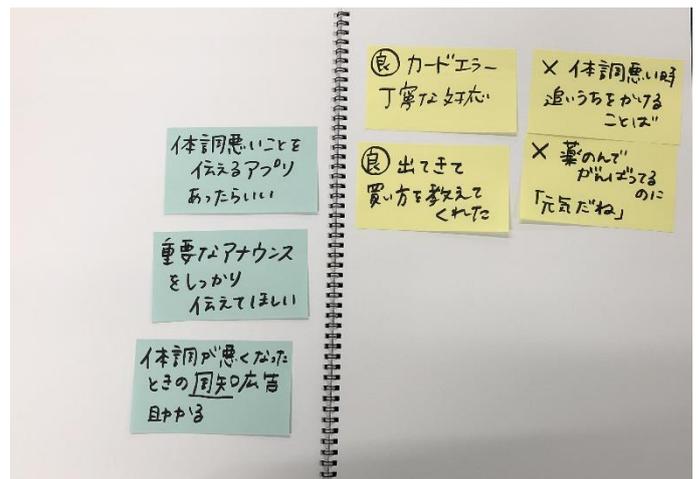
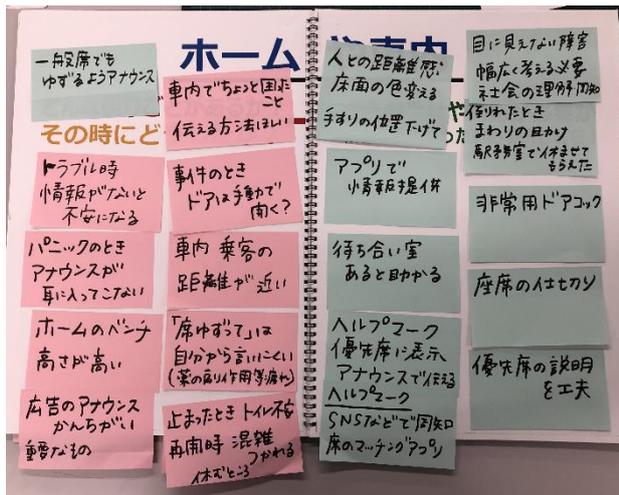
●改札で

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。

当事者目線で見た評価点と課題	事業者目線で見た評価点と課題
<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 は見るができなかったため駅員さんの制服試着体験）
- 振返り、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と(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。



<p>プログラムの課題</p> <p>○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</p> <ul style="list-style-type: none"> ➡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待遇対応のあり方の検討の枠となるか？ <p>○事業者との交流の場が必要</p> <ul style="list-style-type: none"> ➡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。 <p>○場づくりには監督官庁や第三者の進行が必要</p> <ul style="list-style-type: none"> ➡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。
--

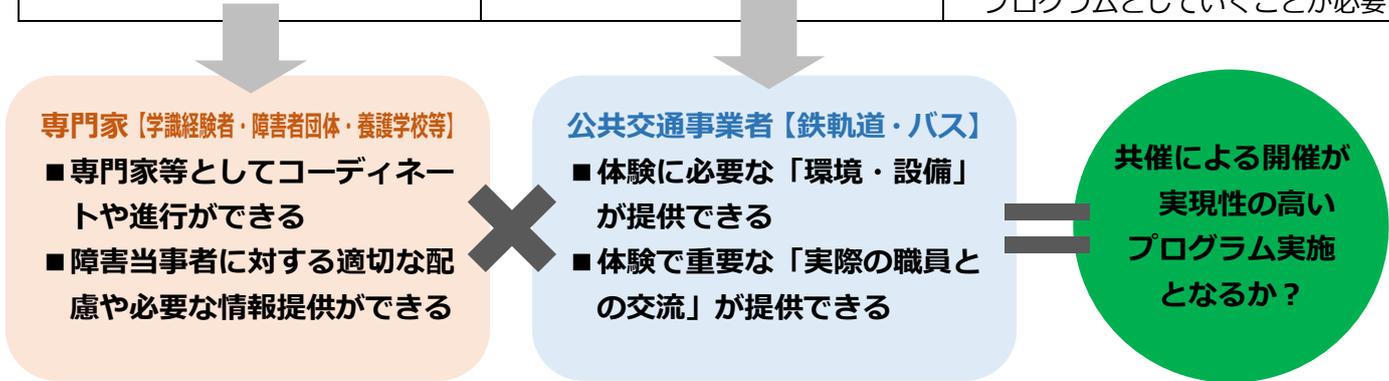
■資料 03 : 利用体験プログラムの作成方針

資料 - 3

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。

■ 議事概要

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）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。

(協力事業者：東京地下鉄 宗利様)

○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、他の利用客がいない等、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。

(協力事業者：東京都交通局 与田様)

○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。

(日本発達障害ネットワーク 日詰委員)

○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。

(全国精神保健福祉会 小幡委員)

○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。

(全国手をつなぐ育成会連合会 小島委員)

○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いきたい。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くと有難い。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。

(中央大学 丹羽委員)

○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。

(発達障害を手がかりとしたUDコンサルタント 橋口委員)

○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。

(交通エコロジー・モビリティ財団 澤田委員)

○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かったようであり、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。

(慶應義塾大学 中野委員)

○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。

(香川大学 坂井委員)

○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。

(慶應義塾大学 中野委員)

○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。

(日本発達障害ネットワーク 日詰委員)

○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。

(発達障害を手がかりとした UD コンサルタント 橋口委員)

○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〉

(慶應義塾大学 中野委員)

○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。

(香川大学 坂井委員)

- 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。

(日本発達障害ネットワーク 日詰委員)

- 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なるのが望ましい。

(発達障害を手がかりとした UD コンサルタント 橋口委員)

- 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と。

(慶應義塾大学 中野委員)

- 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。

(全国手をつなぐ育成会連合会 小島委員)

○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。

(慶應義塾大学 中野委員)

○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。

(東京大学 熊谷委員)

○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。

(慶應義塾大学 中野委員)

○共同作業をするプロセスを大事にすることの重要性和、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。

(日本民営鉄道協会 西尾委員)

○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。

(慶應義塾大学 中野委員)

○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する。