

## 研究・活動報告書

### ①研究・活動題目

どこでも・だれでも・気軽にサポートプロジェクト

### ②研究・活動成果

1. 交通機関（企業）と多様なニーズを持つ市民との対話の機会  
企業側の日程調整ができず、期間内の実施は、1社のみとなった。
2. 交通機関向け研修内アンケートによる対話型プログラムの有効性調査の結果

2017年度 14日実施 受講者 209名 アンケート有効数 208名

2018年度 12日実施 受講者 174名 アンケート有効数 171名

○あなたは障害のあるお客さまへの対応に自信がありますか？

2017年	受講前	受講後	2018年	受講前	受講後
あ る	4	26	あ る	2	28
少しある	51	138	少しある	29	109
あまりない	131	35	あまりない	111	31
な い	22	2	な い	23	0
無回答	0	7	無回答	6	3
合計	208	208	合計	171	171

○受講後の回答の動き

2017年	受講前	受講後に回答が変わった				
		あ る	少しある	あまりない	な い	無回答
あ る	4	3	1			
少しある	51	9	39	1		2
あまりない	131	13	86	26	1	5
な い	22	1	12	8	1	
無回答	0					
合計	208	26	138	35	2	7

2018年	受講前	受講後に回答が変わった				
		あ る	少しある	あまりない	な い	無回答
あ る	2	1	1			
少しある	29	11	16	2		
あまりない	111	12	75	22		2
な い	23	3	16	4		
無回答	6	1	1	3		1
合計	171	28	109	31	0	3

3. 交通機関利用における誰もが参加できるサポートマニュアルの作成（別紙1）

多様な障害によって求められるニーズが異なることから、2018年度は「視覚障害」にしぼり、  
【どこでも・だれでも・気軽にサポート book】を作成。手づくり絵本仕立て。

今後は、聴覚障害・下肢障害・知的、発達、精神障害・災害★緊急時など障害別、シーン別のサポート book をシリーズ化したいと考えている。

また、2019年度は、サポート book を活用した講座に当事者講師と一緒に出張し、声のかけ方について、正しい知識と障害の理解を啓発する予定。

4. 当事者ニーズの調査結果

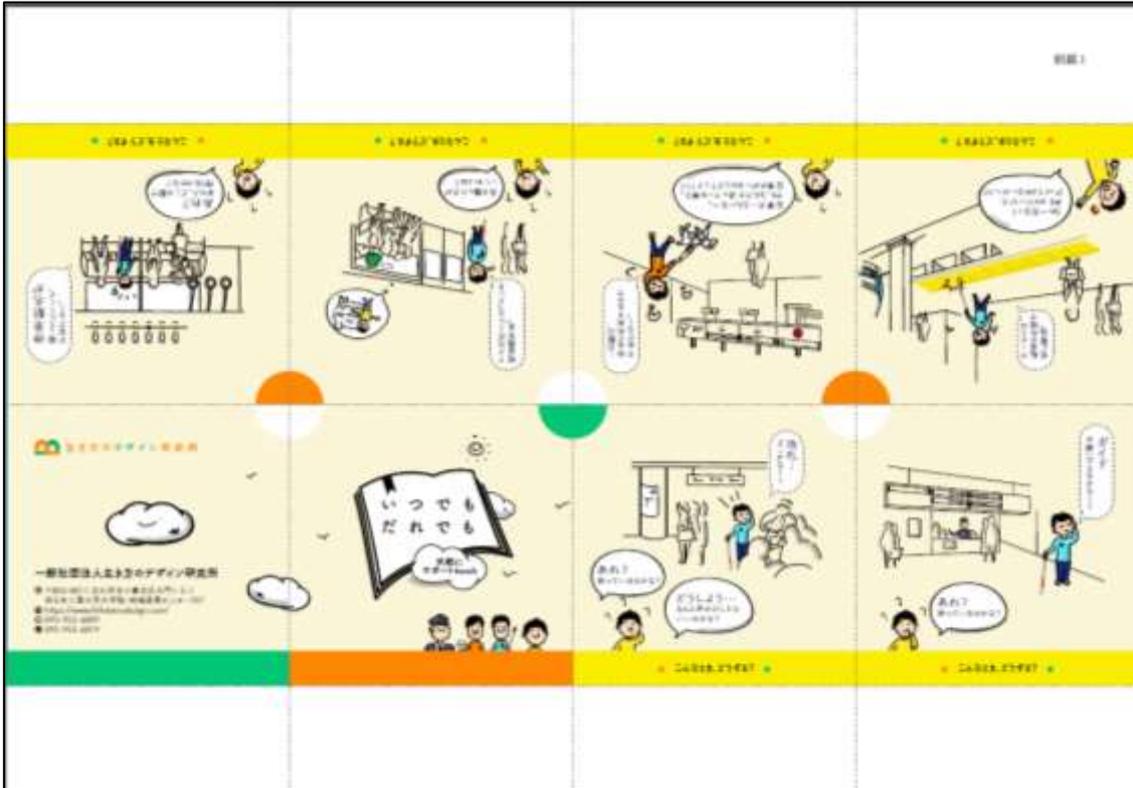
2018年7月31日

車いすユーザー 17名 (別紙2)

2019年1月22日 2019年2月5日

視覚障害者 13名 (別紙3-1~3-4)

(別紙1)



どこでも・だれでも・気懸サポートプロジェクト事前調査 (車いすユーザー編)

別紙2

NO	ニックネーム	年	障害の状態	交通機関利用中に、困ったことが起きたとき、交通機関の社員以外に周囲のお客さまにしたいこと、してほしくないことがありますか？
1	アトム	62	脳性小児麻痺(アトニー型)言語障害有り。車いす必須	してほしいことは、誰でもいいので手伝ってほしい、してほしくないことはいない、
2	カトウ	29	脳性まひ ※手足が不自由で外では容易電動車いすを使っています。	してほしくないことは、文句を言わないでほしい。
3	ちようこう	69	両下肢対麻痺により車いす使用 上肢に障害なし	可能な限りの支援をしてほしい。
4	ブルース・リー	50	身体障害者 脳性まひ・アトニー型	障害者も同じ人として見てほしい。
5	まさみ	28	痙固型の脳性マヒ 両上下肢体幹機能障害 電動車いす使用。	してほしい事...落としたり物を拾ってもらう。 スロープを駅員さんが持ってきて来た場合は乗り降りを手伝ってもらう。 してほしくない事...後ろから声を掛けるとびつくりする。 電動のコンパクトカーのレバー部分を持たないでほしい。
6	雄平さん	46	進行性脊髄性筋萎縮症 全身の筋力が極端に弱い。	してほしいこと：勝手にサポートせず、私が言うサポート方法を落ちついて聞いてほしい。 してほしくないこと：勝手にサポートすること。
7	ひょうすけ	46	頸椎損傷。受傷約30年。電動車いす使用。	特にありません。
8	りんご	30	四肢機能障害・車椅子使用 自宅では、手動車いす使用。 外出時は、電動車椅子使用	して欲しい事は、声をかけてどのように介助したらいいか聞いてほしい。 して欲しくない事は、介助方法を聞かずに自分の考えだけで、介助しないでほしい。
9	ルーク	17	自分の意思とは関係なく手足が動く 初対面の人は何を言っているのか聞き取りづらいほど唇舌が悪い 車いすに長時間座っていると左足の股関節が痛む。	周囲の方にしてほしいこと。 バニツクになった時に(携帯している)写真のように頭を前傾させてもらいたい。
10	宮岡	54	頸椎損傷 上下肢麻痺 常時自走車いす使用	意思表示し気を落ち着かせていただき、介助方法を伝える。
11	なおみさん	60	脳性マヒ 手動車いす使用 全介助 以前は電動車いすを使用して自分で移動出来ていたが、 頸椎症により障害が更に重症化した。	駅員が何かの理由で、スロープを持って来ない時があるが、 そんな時には介助者と一緒に車いすを抱えて、ホームに降りてくれたら嬉しい。
12	Tom	53	頸椎損傷 四肢麻痺	ある場合は自ら乗るので、してほしくないことはいない。
13	えいちゃん	54	頸椎損傷。受傷約35年。手動車いす使用	ある場合は自ら乗るので、してほしくないことはいない。
14	ゆうちゃん	65	身体障害者 脳性まひ・アトニー型	常時介助者同伴のため とくにない
15	富士道	48	高次脳機能障害 頭部外傷による体幹機能障害	頼みたくない
16	gogo	40	頸椎損傷 四肢麻痺 常時電動車いす使用	まずは交通機関社員が対応すべき。安全第一の責任の所在をあいまいにしないでほしい。

NO	ニッポネーム	年	障害の状況	交通機関利用中に困ったことが起きたとき、交通機関の社員以外に周囲のお客さまに対してほしいこと、してほしくないことがありますか？
1	あいちゃん	70	左：失明 右：0.2か0.3くらい、杖歩行、見えがけないと歩行は不安、外出時はカーブを使っている。	声かけ、誘導してほしい。急に声に聞かれたり、手を引いたり、手首をつかんだりするのは驚くので諦めてほしい。
2	えいこ	60	全盲、盲導犬ユーザー	「どうしようか？」という声掛けをしてほしい、むやみに引く張ったり、視線が気配がけはそれだけで不安になります。盲導犬に列しても不機嫌な対応（引く張る、指が当たるような動きなど）はやめてほしい。
3	ジュンター	67	全盲	一番して欲しいことは、今、居る場所がひとまず安全か或いは安全な危険が迫っているかなどについての情報提供、してほしくないことは、むやみに引く張るとか、いきなり道連れさせようといった行為。
4	すみれ	54	徐々に視力が低下して、現在は全盲です。	してほしいことは、情報提供、移動しなげなければならない場合は誘導してもらいたいです。視覚障害があることは、見てわかると思えますので、緊急事態や通常と異なる場合など、気がついたら周囲の方から声をかけていただきたいです。わからない事など、質問がけられたら対応してほしいです。トイレに行きたくなった場合など、その場所まで案内してもらえると助かります。してほしくないことは、助産と並ぶことになりませんが、無理な声かけたり、別座敷いされると困りますし、整いいます。また熱く引く張られたり、必要以上に言葉とかわたりすると、逃げることもできませんので困ります。
5	とまこちゃん	80	右：0.05 左：0.00	「ある」ちょっと声を貸して欲しい。「何かお手伝いしますか？」「何か必要なのはありますか？」と声をかけてくれると精神的に安心する。また、「手伝っててもらえますか」とこちらから声掛けした際に対応してほしい。
6	ななさん	43	全盲、盲導犬ユーザー	盲導犬に触ったり、いたずらしようとしている人がいれば、注意するか、ユーザーに教示してほしいです。してもらいたくないことは、知らない人から袋や物を無理やり押し付けられることです。お断りしても、さっさとどこかへ行ってしまうと、返しようもなく、責めるの不安になるのではお気持ちばかりですが、やめてほしいです。
7	みらいちゃん	60	全盲、基本的に一人歩きをしています。全国どこへも行きませんが、その原由はオンラインゲームやYouTubeなど利用することが多い、全盲でいくことも多いがその合間をぬって好きなところへ遊びに行きます。	声掛けをしてもらい、現状がどのようなになっているか、情報の提供をしてほしいと思います。長時間になった時などはトイレの介助もお願いでできると助かります。
8	レンコウ	57	上肢障害及び、視覚障害（ロービジョン）全般は、両眼がなく両方から数本の指が出ています。左目は失明していて、右目で見ています。現在白内障が進み、以前少し見えていた人の顔も黒の色も認識が難しくなっていて、かろうじてシルエットが認識できる程度です。	公共交通機関で歩いている際を周りの方にお尋ねした時、もし聞いていられればその席へ誘導してほしいです。もし聞いていられれば、せめて手すりの側に誘導してほしいです。そうすると、手すりに寄りかかり足でバランスを取らなければならないことが多くなります。
9	としのぶ	60	右：0 左：0.05前後 眼球しんどう症 白内障	なにが困ったことかはわかりませんが声をかけていただくのが助かる。
10	ひとみ	67	全盲	してほしいことは、私が何を必要としているかを声をかけてくれて、手を貸してくれること
11	あつきー	60	視覚障害者 第二種 5級	私ではなく、一人では行動が難しい方へのサポート
12	たつき	51	全盲	トイレ誘導をお願いしたい。
13	とくめい	50	左：光認知程度 右：1%の視野（視野狭窄）	とくになし。しいて言うなら、足音を聞かせてほしい、ありがたいことですが、足音がないと歩道近くで声をかけられるとびっくらしてしまふ。

NO	ニックネーム	年	内容
1	あいちゃん	70	外出時に知らない人から声をかけられるとしたら、具体的にどんな言葉や対応をのぞきますか？ また、どんな言葉や態度の時は、嫌な気持ちになったり、介助を断りますか？
2	えいこ	60	「おなかの手伝いしようか？」「何かお困りですか？」と声をかけてほしい。 乱暴な言葉かけ、乱暴な対応、してあげようか？といった押しつがましい声かけは好みません。
3	ジュンター	67	望むとしたら、「何かお手伝いが必要ですか？」かたい言葉は避け。 声を掛けてくれること自体、親切心からだと思うので基本的に嫌な気持ちになることはない。 既婚者だった状況でもない限り、迷惑を掛けずやることにはならないのが希望です。意外その点が断るかどうかを左右しているようだ。
4	すみれ	54	「何かお困りではないですか？」や「何かお手伝いすることはありますか？」などのようにこちらの意向を尋ねてきた言葉だと感じやすいですし、必要なサポートを行っていただけると嬉しいです。 サポートが必要でない場合もありますので、「ありがとうございます、大丈夫です。」と言いますと、それを快く受け止めていただくような対応です。 私に声をかけているということがわかるような話しかけや、その人の状況がわかると安心です。 いやな気持ちになることは、知らない人、かわいそうな人だから手伝ってあげようかな子共抱いた言い方、特別扱いされる対応です。 良かれと思ってされていることでも、思い込みで私に補助せずに勝手に案内しようとする場合。結果案内された場所が私がかからなく困ることにちなります。勝手に補われて進んで行かれることや、周囲の人が振り向くような大きな自立つ対応をされる場合などです。
5	とまとちゃん	80	「失礼ですが…」など一言声を掛けて「何か困ったことがありますか？」と声をかけてくれると安心して対応できる。基本的に声掛けして頂ければ断らず、一旦受け入れるようにしています。
6	ななさん	43	「何かお困りですか？」とこちらの意思を尋ねてくれるような言葉と「では〇〇しますか？」という対応を望みます。 「大はためです。」のいつとんぼりだったり、強引に食器のすみに傾けられたりした時にいやな気持ちになりました。雑談歩道で、もうすぐ赤になりそうなのに、「赤ですよ！遅れますよ！」とせきたてられるような行動はお断りしたいです。
7	みらいちゃん	60	わからない。
8	リンゴン	57	私はVXの利用が多いので、行き先案内の履歴が放送と決められたVX停への停車をお願いしたいです。 また、2台・3台と線列停車をしてもその非乗車通過するVX停ではきちんと停車してほしいです。 今後札幌市にも運転VXが導入されるのですが、VX停の整備のバリアフリー化も考えてほしいです。
9	とじむろ	60	困ったことはいないかと声をかけていただけると助かる。
10	ひとみ	67	わからない。
11	あつきー	60	わからない。
12	たちち	51	望む言葉は「どこまで行くの？」「手伝いしようか？」「番号が〇〇色です」。断る時は、歩行訓練中やいつも歩き回っている道。 足音を聞かせてほしい。
13	とくめい	50	足音が聞きたいことですが、足音がないと歩道近くで声をかけられるとびっくりしてしまふ。

どこでも・だれでも・気軽サポートプロジェクト事前調査（視覚障害者編）

別紙3-3

NO	ニックネーム	年	国土交通省が2017年5月24日から7月下旬までの約2か月間、駅ホームでの声かけ・見守り促進キャンペーンを実施。全国の鉄道各社70社以上が参加協力しました。この取り組みは、2016年8月の東京メトロ銀座線・青山1丁目駅における視覚障害者の方の転落死亡事故を受けて「駅ホームにおける安全性向上のための検討会が設置され、ハード・ソフト両面における対策の一つとして取りまとめられたものです。まとめには、旅客による声かけや誘導案内の促進、いわゆる歩き又水等の迷惑行為を行わないようにするための啓発活動を行うっていくことが盛り込まれています。キャンペーン期間終了後も、駅構内などでは「声かけ・見守り」を啓発するポスターや標識が掲示されていますが、みなさんは、この取り組みをご存知でしたか？知っていた方は、この取り組みをどのように感じますか？
1	あいちゃん	70	知らなかった。いいことだと思います。
2	えいこ	60	知っている。啓発は構わない。意識があればよい。駅員が少なかったため、お客にさせているようにも思える。可動棚があれば転落を防ぐことができるため、設置を進めて欲しい。駅員を減らす、なくす。根本的な解決になり、お客さんの意識を高めるには良いが
3	ジューピター	67	常々関心があることでもあり駅員による声掛け運動は知っていたけれど、一般旅客への協力というあたりは、あまり意識になかった。教えてその点を聞かれると、会社側の業務を放棄というのではないまでも、駅の無人化なども思い合わせどこかそうした経営合理化のための布石でもあるようだ
4	すみれ	54	知っていました。できる人ができることを行って協力しあって、助け合うことは良いことだと思います。ただ、理解して対応してもらいたいと思います。してやる人、してもらう人という壁をつくらないようにしてほしいです。特別あつかいではなく、自然な対応、配慮してもらえようになると良いと思います。基本、駅職員の無人化はやめてほしいです。駅職員がおられても、周囲の方のサポートも進むと良いと思います。
5	とまとちゃん	80	知らなかった
6	ななさん	43	知っていた。声かけや見守りが人として当然のことになるように定着してほしいなと思います。声かけについては、誰に声をかけているかわからないので、肩を叩いてから声をかけるとか、正面から声をかけてもらうとかわかりやすいと思います。ただ、せっかく声をかけたのに、相手がびっくりにしてホームから落ちてしまったりはともちもないので、おどかさないように注意していただきたいです。
7	みらいちゃん	60	知っています。改札口でも駅員さんの声掛けが多かったですが、ホーム上で乗客の方の声掛けが多かったのが安心しました。
8	レンコン	57	この取り組みは、私が通っている【生き方のデザイン研究所】が行なっている「R職員研修の時知りました。」Rの職員が人員削減される中、電車を待つ乗客に見守りかパーしてもらうというのは、本来転倒のような気がしてなりません。
9	としひろ	60	知らなかった
10	ひとみ	67	知らなかった
11	あつきー	60	知っていた。小さな事が必要 期間を設けず通年でしてほしい。
12	たちち	51	全く知らなかった。取り組みはいいと思います。
13	とくめい	50	視覚障害者向けではなく一般的な注意喚起だと認知