



ひとりで乗りたい♪

バス・鉄道による乗車実験をもとにした
通所自立支援マニュアル



ひとりで乗りたい♪

バス・鉄道による乗車実験をもとにした
通所自立支援マニュアル



目次

■はじめに	1
■背景と目的	2
■乗車の具体的な進め方	3
■支援の手順[準備]	
1. ペアをつくる	4
2. 交通移動アセスメントシート[事前評価シート]	6
3. 移動区間と交通機関を決める	8
4. 乗車に必要な情報収集	9
5. 運賃の支払い方法を決める	10
6. 乗車プランを作成する	11
乗車プラン	12
7. 記録シートをつくる	14
記録シート	16
■支援の手順[実施]	
① 出発前に	18
② 出発	19
③ バスを待つ	20
④ バスに乗り込む	21
⑤ 車内にて	22
⑥ 降車ボタンを押す	23
⑦ 運賃を支払う	24
⑧ 降車して歩道へ	25
⑨ 協力者へのねぎらいと確認	26
■乗車支援をしてわかったこと	27
■データから見えてきたこと	32
■「ひとり」でできる可能性	33
■記録データから考える	34

はじめに

バスや鉄道などの公共交通機関を利用して移動するといった、ごくあたりまえの生活行為が知的障がいのある人の場合、できにくい状況のまま見過ごされてきました。知的障がいがあるとひとりでバスに乗って移動することができないのでしょうか。

いいえ、それは、「障がいがある」からではなく、「必要な支援と乗車の機会がなかった」からできにくかったということが乗車実験により明らかになりました。

この冊子は、大分県内の18の施設や事業所に通う29名の利用者とその支援者のご協力により実施した「バス・鉄道による交通移動乗車実験」等の結果をもとに、これからバスや鉄道に「ひとりで乗りたい!」と考えている方や支援者のために作成された乗車のための手引きです。ぜひ、ご活用いただければ幸いです。



背景と目的

地域生活においては、買い物等はもとより福祉サービスを利用するにも移動は欠かせません。近隣なら徒歩や自転車でも行けますが、運転できない人々はバス等の公共交通の利用が必要です。

ところが、知的障がいのある人がひとりでバス等に乗車できるための支援をするという視点がなかったためか、運賃割引の制度はあるにしても乗車機会もほとんどなく、その支援は施設職員の運転による送迎という形が中心となっていました。

こうした送迎は、交通費の負担や利便性の点から利用も多く、個別の移動ニーズがある方には適した方法ですが、他方で地域住民との出会いを狭めることで地域の障害理解を遅らせ、送迎なしには外出できない環境が知的障がいのある人の暮らしの幅を狭めてしまうという問題が生じてきました。

また、支援者も送迎車の運転は行ってもバスや鉄道の乗車支援の機会がなかったことにより、公共交通移動支援の知識や技術が確立されず、支援ニーズに答えられない実態があります。

こうしたことから、徒歩（自転車）であればひとりで外出・帰宅できる知的障がいのある方が、一定の手順で支援者とともに乗車をくり返すことで、ひとりでバスや鉄道に乗ることができるようになることを目的として本マニュアルを作成しました。



乗車の具体的な進め方

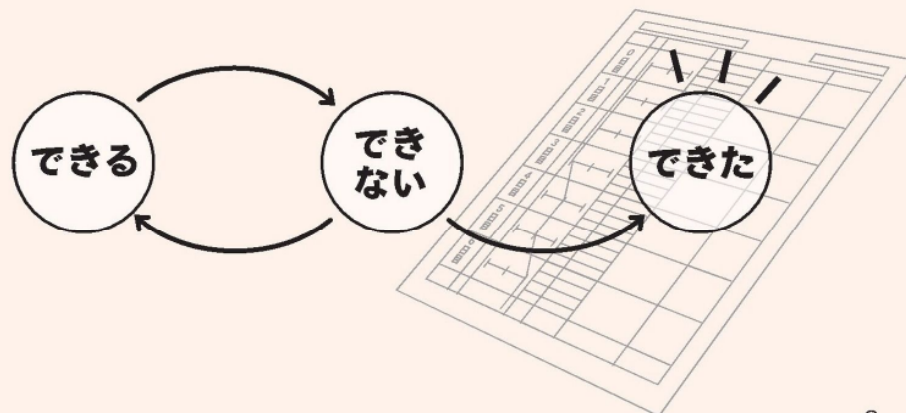
それでは、これから実際に乗車を開始していただくための手順等について説明してまいります。このマニュアルでは乗車を実施するにあたり、当初から細かくルール決めをしたり、制約をつけたりしていないことをあらかじめご了承ください。

それは、知的障がいのある方といっても、その障害特性はそれぞれ異なりますし、これまでの生育環境や社会経験も大きく違いますので、初めての乗車における動作や反応、不安や期待も一律ではないからです。

そこで、ここでは基本的な進め方を「マニュアル」に示しますが、ここに書かれていることにとらわれすぎず、実際に乗車する方の障害特性はもとより、興味・関心事なども理解した上で、その方の表情などに気遣いながら、その時点で最良だと思われる支援を心がけてくださるようお願いいたします。

また、一度やって「できない」ときでも数回くり返したり、思い切って方法を変えたりすると有効な場合もありますし、言葉や文字で伝えるよりも絵カードや写真、あるいは実物を見ることで理解できることも多く、模擬練習よりも「実際にやってみたら案外できた」という声も多く聞かれます。

大切なのは、最初に作成した交通移動支援プランにこだわらず、その時々状況に応じた支援を試行錯誤しながら、「乗りたい!」という気持ちを応援し信頼関係のもと、ともに乗車をくり返していくことです。そして、その一部始終の記録こそが貴重な支援マニュアルとなっていきます。



支援の手順 [準備]

1 ペアをつくる

まず、バスや鉄道を利用したいと思っている知的障がいのある方（以下「利用者」と、その方の交通移動を支援する方（以下「支援者」）が二人一組でペアを組みます。



利用者

支援者

利用者像：

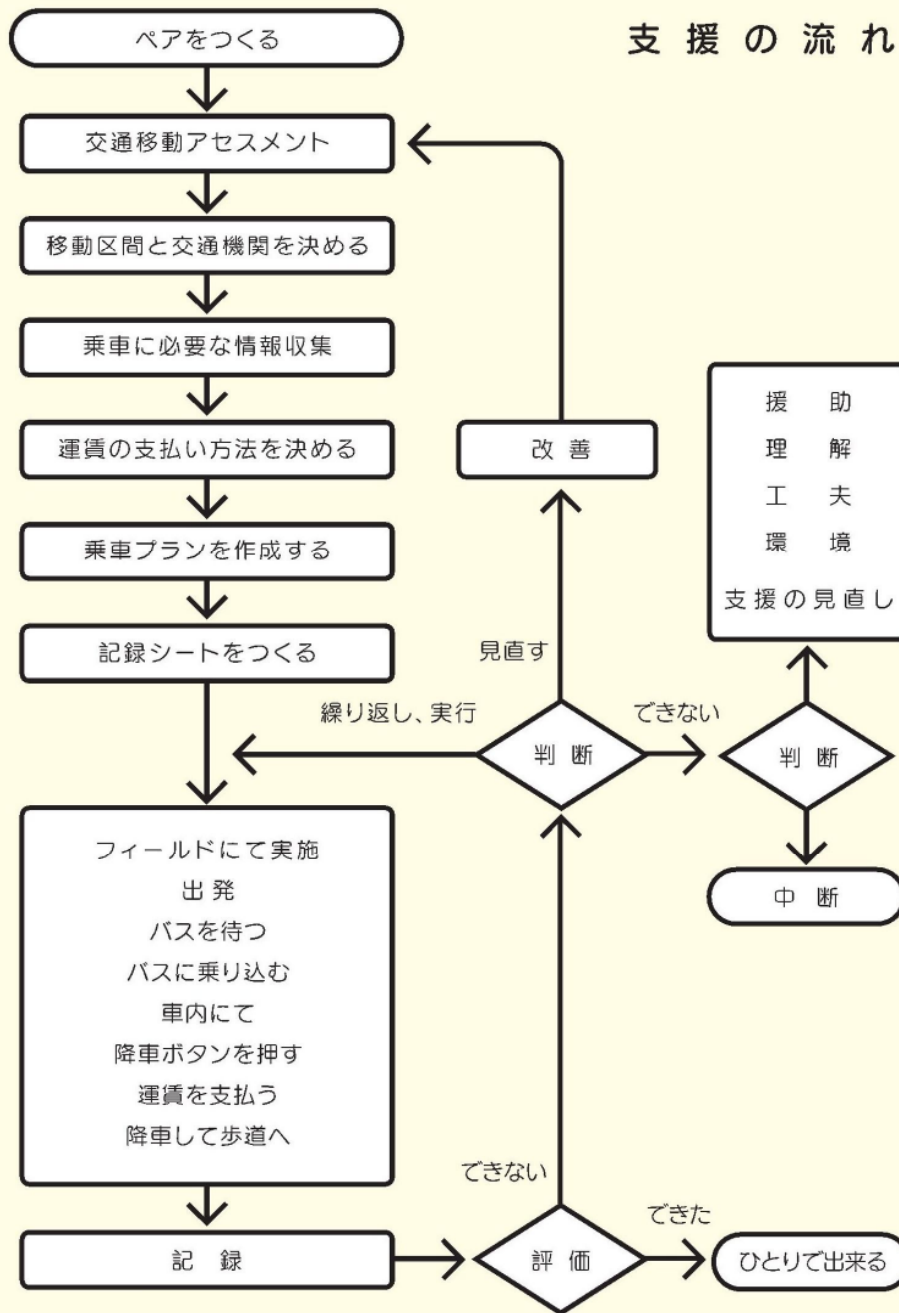
交通信号などの理解ができ、徒歩であれば単独で外出・帰宅できるなど、日常生活上ある程度の危険が認知できる知的障がいのある方。

支援者像：

障がい者施設や事業所などの職員、ヘルパー、家族など障害特性を理解しこれまで知的障がいのある方と接した経験のある方。1人で連続して支援できない場合は、他の支援者と連携して交替で行うことも可能ですが、個人情報の保護を図りつつ情報の共有化と信頼関係づくりが重要です。

※上記は、やがてひとりで乗車できることを目標としている方であり、常時、介助が必要な方の場合は、同伴乗車を行いながら、ご本人の得意であろう項目のエンパワメントを図りながら、10回以内の支援で終了するのではなく、日常的に同伴してバスや鉄道の利用を楽しめるように支援しましょう。

支援の流れ



2 交通移動 アセスメントシート〔事前評価シート〕

利用者や家族に乗車や守秘義務に関する説明を行い、信頼関係のもと乗車に必要な情報を収集しアセスメントシートを作成します。

ここでは、日常生活に関する情報だけでなく交通移動に関する障害特性や状況を把握します。たとえば、「バスの座席にこだわる」など、事前に情報を得ておくことでトラブルや危険回避ができます。また、健康面（車酔い・てんかんなど）、不安時の表現と対応方法、危険認知については共通理解を図ります。アセスメントは、利用者の状況やそれぞれの地域の交通事情や環境に合わせた情報収集が必要です。

共通項目（全員）		利用者名：	支援者名：			
分類	小項目	内 容	できる	支援が必要	できない	わからない
文字	漢字	乗車に必要な情報としての漢字の理解ができますか				
	カタカナ	乗車に必要な情報としてのカタカナの理解ができますか				
	ひらがな	乗車に必要な情報としてのひらがなの理解ができますか				
数	時計	時計を見ることができますか				
	時刻表	時刻表が理解ができますか				
車両	スクールバス利用	スクールバスの利用ができますか（できましたか）				
	送迎車利用	施設などの送迎車両の利用ができますか（できましたか）				
	路線バス利用	路線バスの利用ができますか（できましたか）				
	電車等利用	電車などの利用ができますか（できましたか）				
安全	信号機	信号機の理解ができますか				
	横断歩道	横断歩道を利用して道路を横断することができますか				
	危険認知	飛び出しなどせず、安全に留意することができますか				
対話力	会話	言葉で会話ができますか				
	携帯電話	携帯電話が使用できますか				
	緊急通報	困ったときなど他者等に知らせることができますか				
	指示・注意	乗車ルールを守り、注意に従うことができますか				
気がかり	こだわり	乗車を妨げる程のこだわりのセーブができますか				
	パニック	乗車を妨げるほどのパニックへのセーブができますか				
	行動停止	乗車を妨げるほどの行動停止へのセーブができますか				
	多動	乗車を妨げるほどの多動へのセーブができますか				
	他害・他傷	乗車を妨げるほどの他害・他傷へのセーブができますか				
健康	基礎疾患	乗車時に心配される基礎疾患がありますか	はい	いいえ		
	てんかん	てんかん発作が服薬等でコントロールされていますか	はい	いいえ		
	基礎疾患	乗車時に心配される基礎疾患がありますか	ある	ない		

交通移動アセスメントシート〔事前評価シート〕

バス項目（バスのみを利用する方）						
分類	小項目	内 容	できる	支援が必要	できない	わからない
文字	行き先	行き先（どこに行くか）の理解ができますか				
	文字の区別	行き先の文字を見分けられますか（読めなくても可）				
数	乗車時刻	乗り物に乗車する時刻がわかりますか				
	料金理解	お金をいくら払えばよいかわかりますか				
	料金用意	必要なお金を用意できますか				
	切符等の購入	バスのキップを買うことができますか				
安全	着席	席が空いていたら座ることができますか				
	立位乗車	つり革等を使用して立ったまま乗車できますか				
乗車・降車	最寄りバス停	乗車地点のバス停がわかりますか				
	車両選択	自分の乗るバスを見分けられますか				
	乗車	ドアが開いたら乗ることができますか				
	整理券	整理券を自分で取ることができますか				
	ICカード	乗り降りするときICカードをタッチできますか				
	降車ボタン	間違わずに降車ボタンを押すことができますか				
	降車地点	自分の降りるバス停がわかりますか				
	手帳提示	降りるとき運転手に療育手帳を見せることができますか				
	運賃支払	降りるとき運賃箱に料金を入れることができますか				
	定期券提示	降りるとき運転手に定期券を提示できますか				
	降車	自分の降りるバス停で降りることができますか				
	乗車マナー	マナー良く乗っていることができますか				

鉄道項目（鉄道のみを利用する方）						
分類	小項目	内 容	できる	支援が必要	できない	わからない
文字	行き先	行き先（どこに行くか）の理解ができますか				
	文字の区別	行き先の文字を見分けられますか（読めなくても可）				
数	乗車時刻	乗り物に乗車する時刻がわかりますか				
	料金理解	お金をいくら払えばよいかわかりますか				
	料金用意	必要なお金を用意できますか				
	切符等の購入	駅でキップを買うことができますか				
安全	着席	席が空いていたら座ることができますか				
	立位乗車	つり革等を使用して立ったまま乗車できますか				
乗車・降車	白（黄）線	ホームで白（黄）線より下がって待てますか				
	乗車駅	乗車地点の駅がわかりますか				
	乗車改札	決められた方法で改札を通ることができますか				
	乗車ホーム	ホームへ安全に行くことができますか				
	乗車位置	決められた乗車位置で安全に到着車両を待てますか				
	車両選択	自分が乗る車両を見分けて乗車できますか				
	乗車	ドアが開いたら順番を守って乗ることができますか				
	降車駅	自分の降りる駅がわかりますか				
	降車	ドアが開いたら安全に降りることができますか				
	改札口移動	降りたら決められた改札口へ行けますか				
	降車改札	決められた方法で改札を通ることができますか				
	乗車マナー	マナーよく乗っていることができますか				

3 移動区間と交通機関を決める

乗車にあたり、「移動区間」と利用する「交通機関」を決め、起点（自宅など）の最寄りのバス停（駅）などの位置を調べ、乗車に必要な情報を収集します。



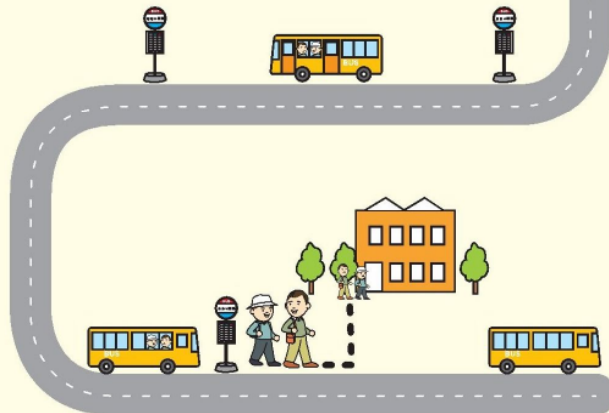
移動区間

住まい～事業所（学校・職場）など起点と終点を決めます。

- ◆二つ先のバス停まででも乗車の流れは同じですので、最初から構えずに身近な区間からはじめましょう。
- ◆往路だけ練習し、一連の流れを覚えてから復路を行うなど、実態に応じておこないます。

交通機関

バスや鉄道（電車・地下鉄・その他）など利用する乗り物を決めます。乗り換えが必要なときは、それぞれの接続や徒歩で移動する区間の状況にも留意しましょう。



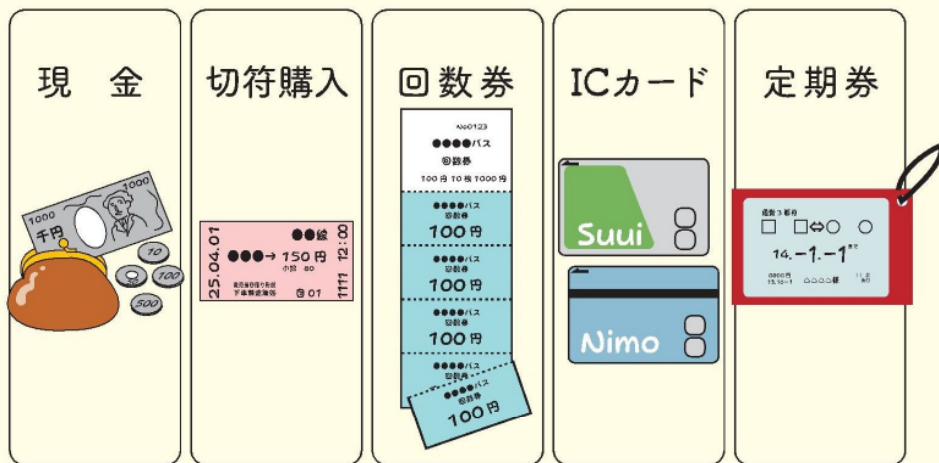
4 乗車に必要な情報収集

起点（自宅など）の最寄りのバス停（駅）の位置を調べ、乗車に必要な情報を収集します。この情報をもとに事前に写真を撮っておいたり、絵カードなど乗車支援ツールを工夫して作成したりすると、利用者の理解を助けるとともに、楽しみながら乗車トライができます。

情報収集項目	収集した情報
停留所（駅）名	
バス（鉄道）会社名	
路線・方面	
車両の特徴（色など）	
運賃	
運行時間	
乗車時刻	
乗車時間	
その他	

5 運賃の支払い方法を決める

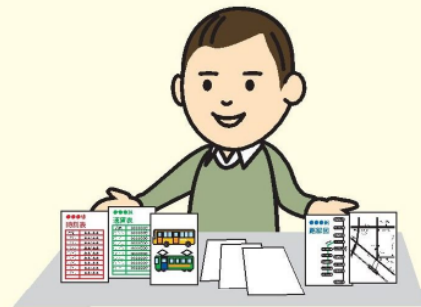
運賃の額を調べたら、アセスメントをもとに利用者が不安なくできそうな支払い方法を相談して、あらかじめ準備しておきます。たとえば交通系 IC カード：スイカ・ニモカなどの購入方法や障害者割引の方法なども事前に調べておきます。



初めてバス等に乗車するにあたり、利用者の負担を軽減するためには支払い準備が重要です。たとえば数字が苦手な利用者の場合は、あらかじめ1回分の料金だけを専用の財布に入れて所持する、金額を気にせず支払うことができる IC カードを使用するなど、利用者の表情や戸惑いに留意しながら自信のもてる方法で行うことが重要です。

特にバス料金の支払いでは、間違いがないよう支払いの動作を運転手さんが見つめるため、どの乗客でも最も緊張する場面です。ここで注意を受けたりすると乗車したい気持ちが失われますので、支払いに関しては万全の準備やサポートが大事です。

6 乗車プランを作成する

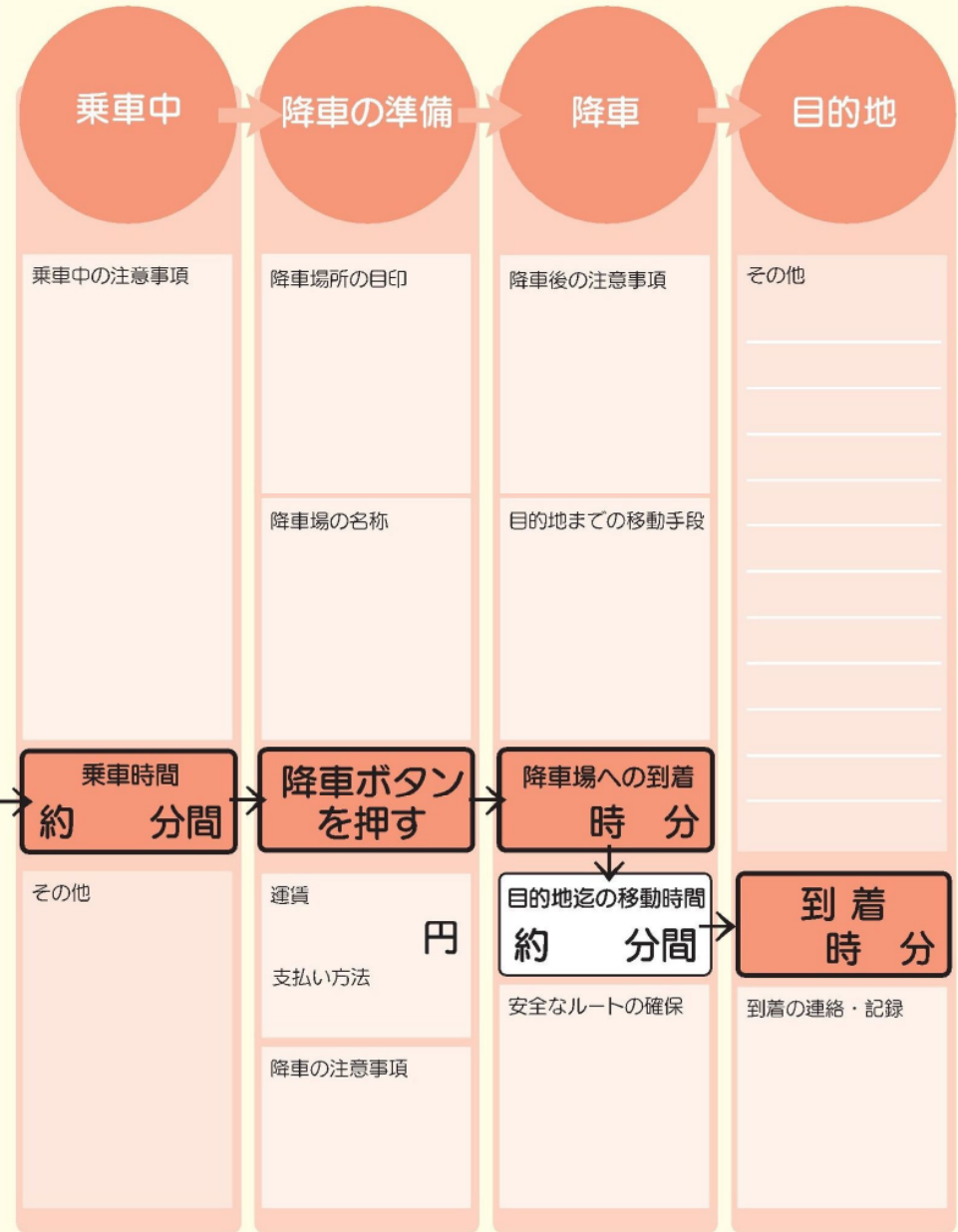


これまでの乗車実験では、週5回×2週間=10回以内の乗車で7~8割の方がひとりで乗車できるようになっています。できるだけ連続して乗車いただき、ほぼ2週間で終了できるようなプランを作ります。乗車の流れをイメージするために下記の確認が必要です。最初は、支援者が利用者の自宅などの起点に行くなどして、少しでもスタートの不安を減らしましょう。

	確認項目	チェック欄
1	何時に支援者が利用者の自宅（起点）へ行くか	
2	どのルートで行くか	
3	どの乗り物を利用するか	
4	乗車地点はどこか	
5	起点の出発時刻は（何時に家を出るか）	
6	何時のバス（鉄道）に乗車するか	
7	乗車時間はどれくらいか	
8	運賃はいくらか	
9	準備物は	
10	運賃の支払い方法は	
11	どこで降車するか	
12	緊急時の連絡方法は	
13	緊急連絡先は	
14	その他	

〔乗車プラン一覧表〕

乗車プラン



7 記録シートをつくる

乗車の一連の流れと場面ごとに必要な動作を想定し、バス・鉄道の乗車に必要な一連の動作項目と、いずれに乗車しても必要な共通項目を時系列で一覧にします。その動作に対して何回、どのような支援を行ったかを記録し、「ひとりできる・(少しの)支援があればできる・多くの支援が必要」の3段階で評価して延べ10回の変化をグラフ化します。「0回目」はアセスメントの情報をもとに記入し、終了予定回数まで続け「ひとりできる」ようになった項目は記録を省略し、支援が必要な動作について記録を続けます。

評価基準	点	評価の観点
ひとりできる	0	支援がなくてもできる
支援があればできる	1	声かけ・モデルを示す・合図等の間接支援が必要
多くの支援が必要	2	代行・手を添える・一緒に行う等の直接支援が必要

■記入例

■ 共通項目 バス項目 鉄道項目

評価項目 **時刻(とけい)の理解** ←

利用者名 ()

実施日	月	日	曜日	項目/メモ	点
0	月	日	曜	開始 理解 工夫 解決	0
1	月	日	曜	開始 理解 工夫 解決	2
2	月	日	曜	開始 理解 工夫 解決	2
3	月	日	曜	開始 理解 工夫 解決	1
4	月	日	曜	開始 理解 工夫 解決	0
10	月	日	曜	開始 理解 工夫 解決	

1-評価 2-多くの実施回数 1-実施回数が多い 0-のりだけでできる (印刷シート)

■乗車に伴う一連の動作評価項目 (共通・バス・鉄道)

	評価項目	評価内容
共通項目	①行先	説明されたバスや鉄道等の「行先」が分かる (言えなくてもよい)
	②文字	国語力としての理解でなく、行き先の文字を見分けることができる
	③時刻	算数力としての理解でなく、何かを目安に自宅等の出発時刻が分かる
	④運賃	事前に説明し、乗車に必要な運賃額が「何円」が理解している
	⑤用意	必要な運賃額を自分で財布から取り出して用意できる
	⑥切符	乗車のために必要な切符の購入ができる (現金・カード使用者を除く)
	⑦ICカード	カードを機器にタッチして支払ができる (購入できなくても可)
	⑧マナー	他者への配慮やトラブル回避のための乗車マナーを守ることができる
	⑨着席	特定の席にこだわらず、空いている席に座ることができる
	⑩立位	空席がない、席を譲ったなどの際を経て乗車できる
バス項目	①バス停	起点から出発して、乗車するバス停へ行くことができる
	②車両	乗車するバスを何らかの方法 (色や形等) で見分けることができる
	③乗車	乗車するバスに自発的に乗り込むことができる
	④整理券	乗車時に整理券を手にとることができる (ICカードの場合はかざす)
	⑤押鈴	降車地点が近付いたら降車ボタンを押すことができる
	⑥降車地点	景色等で自分が降りるべき降車地点を理解している
	⑦手帳	運賃支払い時に療育手帳を提示できる
	⑧支払	現金・回数券・ICカードで運賃を支払うことができる
	⑨ICカード	運賃支払い時にICカードをかざして支払ができる
	⑩降車	所定の降車地点に着いたら自発的に降車できる
鉄道項目	①乗車駅	乗車する鉄道の駅まで行くことができる
	②改札	乗車する鉄道の改札口を所定の動作を行い通過できる
	③ホーム	乗車する車両が停車・発車するホームに行くことができる
	④乗車位置	乗車する車両に乗り込む位置を理解している
	⑤立ち位置	白線や黄線を意識して安全な位置で待つことができる
	⑥車両選択	乗車する車両を見分けることができる
	⑦乗車	乗車する車両のドアが開いたら自発的に乗り込むことができる
	⑧降車駅	降りる駅を理解できている
	⑨降車	降りる駅に到着し、ドアが開いたら自発的に降りることができる
	⑩移動	降車後、出札 (改札) 口まで安全にホーム等を移動できる
	⑪通過	所定の動作等を行い、出札口を通過できる

(評価項目)

共通項目 バス項目 鉄道項目

評価項目

利用者名 ()

実施日	評価	項目	項目別メモ	総評	
0日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			
1日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			
2日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			
3日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			
4日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			
5日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			
6日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			
7日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			
8日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			
9日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			
10日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			

1評価 2…多くの支援が必要 1…支援があればできる 0…ひとりできる

(記録シート)

共通項目 バス項目 鉄道項目

評価項目

利用者名 ()

実施日	評価	項目	項目別メモ	総評	
0日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			
1日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			
2日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			
3日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			
4日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			
5日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			
6日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			
7日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			
8日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			
9日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			
10日目	月 日 曜	2	1	0	
		援助			
		理解			
		工夫			

1評価 2…多くの支援が必要 1…支援があればできる 0…ひとりできる

(記録シート)

1 出発前に

支援者は、利用者の自宅（起点）を出発する前に利用者の体調や様子、緊急連絡先を再確認し、いつでも連絡が取れる状況を作ります。

■ 持ち物・着衣の確認

出発時にカバン・傘・帽子・上着など着衣や所持品を確認し、帰宅した際に忘れ物がないようにします。

■ 手を空けておく

乗降時に手に荷物を持っていると手すりをつかみにくかったり、料金支払い時に療育手帳を提示しにくかったりします。

■ 運賃・手帳所持の確認

運賃（現金・IC カード等）や療育手帳を取り出しやすいように所持しているかを確認します。はぐれた場合の約束ごと（携帯電話、連絡依頼カードを作成して困ったときに見せる等）を再確認し、万が一のときでも発見して下さった方が支援者もしくは家族に連絡がとれるように工夫します。



2 出発

準備ができたなら、最寄りのバス停（駅等）に向かいます。歩道の位置や信号機などを確認しながら、利用者にとって安全かつ分かりやすい経路を決めて通るようにします。

■ 出発時刻

ゆとりをもって到着できるよう目安時刻を決め、毎回定時に自宅を出るようします。時刻が理解できる場合は時計を使用しますが、そうでない場合は何か目安となるもの、たとえばテレビ番組やアラームなどで利用者自身が出発の判断がしやすいよう工夫をします。

■ あいさつ

自宅を出る際には、ともに家族にあいさつをして出かけます。また、バス停（駅）徒歩で向かう間に出会う人や商店等があれば、すれ違う際に支援者が先に「おはようございます」といったあいさつをします。そうすることで、利用者自身もあいさつのタイミングが分かりますし、地域の方と顔見知りになることで単独で通うようになった場合、異変に気づいてくれたり、困った時に連絡を頼んだりが期待できます。

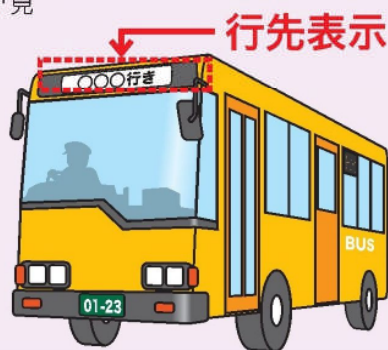
■ 鉄道の場合

最寄り駅に到着したら、キップや IC カードを用意して改札口を通ります。自動改札機はキップを挿入しますが、IC カードは挿入せずにタッチすることを伝えます。一連の動作を支援者がモデルで示した方が理解しやすいので、手順が利用者に見える形でゆっくり順を追って行います。キップの自動販売機も目で見て、次に声掛けしながら実際にやっていただくと効果的です。いずれも混雑時はさけて、慌てずに購入できる時間帯に行うことがポイントです。

3 バスを待つ

最寄りの停留所に到着したら、あらかじめ調べておいたバス会社名（〇〇バス）を確認し、バス停のどこに立（座）って待つのかを相談して決めてください。並んで待つ場合は、目の前をいきなり横切ったり、接近しすぎるとトラブルの原因になりますので、立ち位置や他の乗客との距離間を適切に保つよう留意します。

- 歩道の端ギリギリに立つと走行中の車の風圧などで危険です。
- バスによっては、車体の前方・中央・後方など乗車口が異なることがあるので、それぞれに合った乗車方法を伝えます。
- 運賃や療育手帳の所持を再確認したら、バスが来る方向に向けて近づいてくるバスの行き先の確認をします。文字が苦手と読めない方でも違いを「見分ける」ことができる方もいますので、国語力の観点だけで「できないと決めません。」
- 乗車するバスが来ても慌てて動かず確実に停車したことを確かめ、ドアが開き終わってから乗車動作をするよう伝えます。



■ 鉄道の場合

改札を通過したら、キップ等を降車時に取り出しやすく、かつ紛失しない場所（ファスナー付のポケットなど）へ保管し、ホームに移動します。線路への転落事故を防ぐためにホーム中央よりを通るようにして、人にぶつかったり押しついたりしないように気をつけながら、また線路に近いところ（白線や黄線）は、できるだけ通らないように伝えます。

4 バスに乗り込む

乗車ドアが開いたら、順番を守って段差に留意しながら乗り込みます。その際は、前の人を押しついたり近づきすぎて靴のかかとを踏んだりしないよう距離を保ちます。バスによっては IC カードが使用できるものもあり、整理券を取る必要がある場合とない場合があります。

- 初回は支援者が一連の乗車に関する動作を先にモデルとして示し、それと同じように模倣してもらう方法も有効です。たとえば「これから私の同じようにしてください。私が整理券をとったらあなたも同じようにまねをして取ってください」というような方法です。これは、次に自分が何をすればよいのかが分かるので不安も減り、次回もしくは次回からは先に動作をしてもらい、できないところを支援します。

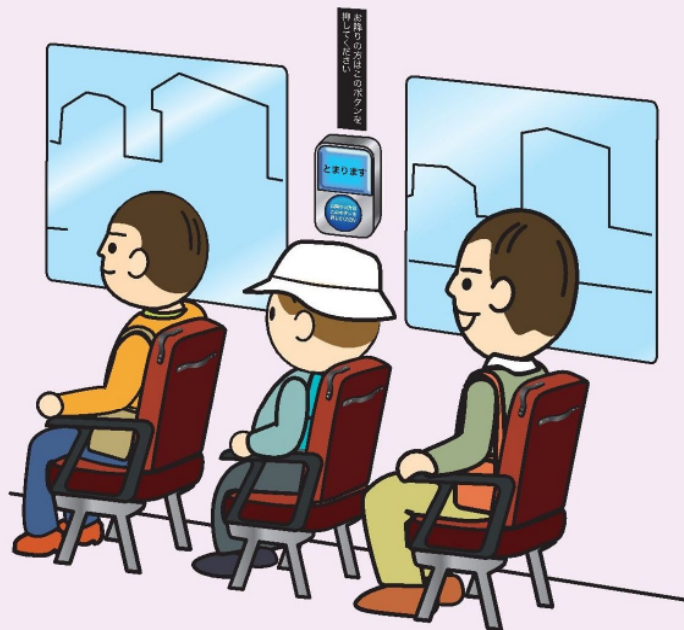


■ 鉄道の場合

所定の乗車位置に着いたら白線（黄線）より下がって車両が到着するのを待ち、他の乗客がいる場合には、列に並び順番を守って乗車するように伝えます。車両前方の行き先は速度の関係で見えにくいので、文字が理解できる方には横の表示や電光掲示板などで確認できるかどうかを確かめてください。車体の塗色で行き先を見分けることができる場合は活用してください。ただし乗り入れなどで異なる塗色の車両が混在している場合や、「普通」と「急行」が同色の場合もあるので確認が大切です。乗り込む際はホームと車両の間が大きく開いていることがありますし、大きなカバンやリュックを背負って乗り込んだ際にドアに挟まれることもありますので、ドア付近に立たないようにご注意ください。

5 車内にて

乗車後は、安全のため着席を心がけ、空いていない場合はつり皮等にしっかりとつかまるようにします。乗車中は、現在地点の情報や降車地点まで、あとどれくらいあるのかなどの情報提供を分かりやすく伝えます。乗車中のマナーについても理解の状況を把握し、大声で話さない・荷物は膝の上におくなど、必要な動作をやさしく伝えます。



■ 鉄道の場合

乗車後は、空いている座席に腰掛けるか、つり革につかまるようにしてください。車両が走り出したら通過駅名の確認をしながら、あとどれくらいで降車するのかなど、逐次情報をわかりやすく伝えます。車内では、他の乗客と一定の距離を保つことが重要です。混雑時などは、障がいのあるなしに関わらず、痴漢等に誤解されないよう乗車マナーを知らせることは重要です。

6 降車ボタンを押す

降車地点が近付いたら、どこ(あるいはどのタイミング)で降車ボタンを押すのが最適かを考えて利用者に伝えます。



- バスが停車するまでは席に着いたまま降車準備をします。
- 忘れ物がないように網棚などを目視で確かめます。
- 料金(現金・回数券・ICカード等)、整理券、療育手帳などを手元に準備します。初回は、支援者が先に払うなどして言葉かけだけでなく目で見て分かるように知らせるなど、個々に合った方法で料金の支払いや療育手帳の提示をします。

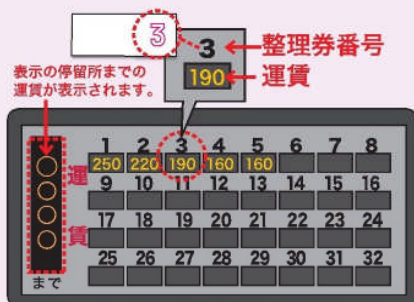
■ 鉄道の場合

忘れ物がないように早めに身支度をします。降車駅では、ホームと車両の隙間に注意することや、降りる際に他の乗客を押したり、自分が押されないようになど、降車時に自らの安全を守ることができるよう、到着までの時間を使って説明します。アナウンスがある場合は、説明を避けて静かに案内を聞くようにし、理解できているかどうか、さりげなく確認します。降車後は、安全に改札(出口)へ向かいます。階段やエスカレーターなどを利用するには、何号車に乗車すれば便利なのかを事前に確認するなど、安全かつ移動しやすい車両選択もポイントです。また、エスカレーターなどは片側に寄って、急ぐ人を先に通すマナーなども地域差がありますので留意下さい。

7 運賃を支払う

支払いの際、支援者はさりげなく「ありがとうございました」と運転手さんに声をかけます。業務とはいえ安全に目的地まで乗客を輸送してくれたことに対する謝意を表すとともに、今後、利用者が単独で乗車する際に、もしものときに一番頼りにしたい方でもあり、同じ地域に暮らす者同士のあいさつの意味があります。

- 料金箱に整理券を入れ、療育手帳を提示して、あらかじめ用意した金額（現金・回数券等）を料金箱に入れます。



- バスにより乗車時に前払いする場合がありますので実情に合わせて。
- 慣れるまでは、初回から車内両替機を使用せず、事前に必要額を用意します。

- IC カードで支払う場合は乗車時の動作と連動するため、あらかじめ支援者が一連の動作を習得し、戸惑わないようにモデル動作をします。
- 療育手帳の提示で半額になりますが、計算が難しいのであらかじめ調べて料金を用意しておきましょう。

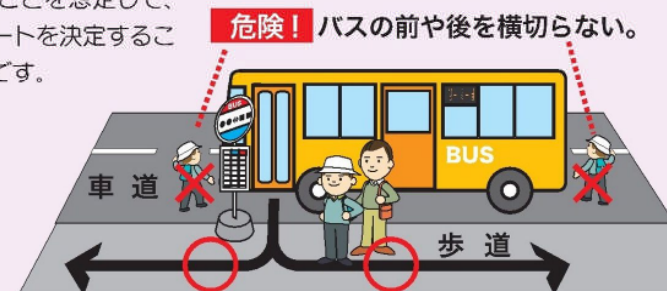
■ 鉄道の場合

改札口では、乗車時に使用したキップもしくは IC カードを用意し、所定の動作モデルを行って改札口を通ります。1回限りのキップは挿入したら出てこないことなども事前に伝えておく戸惑ったり、こだわったりして次の行動ができにくくなるのを防ぎやすくなります。

8 降車して歩道へ

降車の際は、あわてず落ち着いてステップを降ります。雨天時は滑りやすいので注意が必要です。コートのベルト、腰のファッション用チェーン、リュックのひもなど降車の際に車体の一部に引っ掛かったりして「引きずり事故」に合わないよう、着衣や携行品の安全チェックも大切です。

- バスから車外へ出る際には、自転車などが速度を上げてバスのすぐそばを走り抜ける場合もありますので、周囲の安全を確認めます。
- 降車後に、反対側車線の歩道へ横断をしなければならないときは、バスが走り去って前後の安全が見渡せる状況になるまで待ち、安全を確認してから横断します。
- 少々遠回りでも信号機付きの横断歩道のある経路を優先します。横断歩道が無い場合は左右の安全を確認、走っている車がないことを確かめて横断しますが、やがて単独で通ることを想定して、最初から安全なルートを決めることが何よりも重要です。



バスから降りたらバスから離れて歩道を歩きましょう。

■ 鉄道の場合

駅は、北口・南口・中央口など、改札の場所によっては全く反対の方角へ出てしまう恐れがありますので、事前にどの改札を通して出るのか、また、利用者が理解しているかどうかについても確かめましょう。特に、地下鉄利用の場合は、地上に出てからでは移動が大変な場合があるので留意ください。

9 協力者への ねぎらいと確認

乗車お疲れさまでした。このあとは、利用者が目的地（終点）へ到着することを最後まで確認して終了します。

- 初めての乗車で不安や気づかれもあつたと思われるので、乗車にチャレンジしたことへの頑張りを認め、明日以降も乗車を続けたいと思えるような声かけをします。
- 家族も同様に、大きな不安と期待があつたと思われるので、「できなかったこと」よりも、「できたこと」や支援を得て「頑張っていたこと」を電話など口頭で報告します。



バス・鉄道による乗車実験を通して支援者が気付いたこと

乗車支援をして わかったこと

この冊子を作成するにあたり、大分県下の28人の支援者の方々に実際に公共交通移動支援を行っていただきました。その際に気づいたことを文意そのままに短縮して以下に掲載しております。実際に経験した方ならではの気づきを参考にさせていただきます。

利用者さんのようす

- 当初、緊張して運賃箱に一枚ずつ硬貨を入れてらっしゃいました。
- 回数を重ねるごとに項目をすべてクリアできました。
- 電車に乗る時は待っている人の後ろに並び、電車から降りる人がいなくなってから、乗車していました。
- 降車する場所は分かっていたのですが、降車ボタンを押すかどうかで迷っていることが何度もあり声をかけることがありました。
- 乗り場が行きと帰りで違うことの理解のための支援が必要でした。
- 車両の選択は難しく、時間どおりに運行されず遅れている場合は、目の前に来たバスを自分の乗るバスと間違えることがありましたが、慣れると自分で確認して乗車していました。
- 他人に押されたくないという意識があるようで、ずっと手を降車ベルの場所に置き、アナウンス開始と同時にベルを押していました。
- バスの本数が少ないので乗り間違えることはありませんでした。

気づかされました

- 軽度の知的障がいのある方は自転車で移動することが多く、バスを利用できない方が多いと気づきました。
- 普段バスを使用することがなく、本人の金銭的な部分の能力を理解・把握する機会も少なかったため、あらためて本人の能力を確認することができました。
- ご本人がどの点をスムーズに理解され、どの面で理解が難しいのかが、サポートをすることで支援者側も把握できました。

- 利用者2名と一緒に乗車した場合は、互いにカバーしあう場面も多く見られたことから、利用者の方がペアやグループで行動することで不安などが解消されると思いました。
- 最初は、すべて声かけや支援が必要でしたが、2日目には機械的な操作等は理解しており、普段の生活の中でゲームの操作等、新しいものでもすぐに覚えて操作ができることと似ていると感じました。
- 電子マネー（ICカード）は、バス等の乗車には非常に便利ですが、コンビニ等でも利用できるように金銭の使い方や不要な物の購入など様々な問題が生じることもあるのではないかと思います。

これがよかった！

- 事前学習・事前練習は乗車初日に向け、大変有効でした！
- 券売機での切符購入は初めてだったので、事前に券売機の写真を見せながら練習。そのためか迷う素振りはみられましたがひとりで買うことができていました。
- ICカードは、お助けツールとして大活躍してくれました。運賃を考えたり、財布からお金を取り出したりという煩わしさから解放してもらえることが最大のメリットだと改めて気づかされました。
- 先に手本を示してから行ってもらおうと、緊張している様子でしたが改札口を通過できていました。
- 単にバス停を往復するだけでなく、ランチタイムも織り込んで実施したことで、最後までモチベーションを落とさず自信を深めて、最後まで楽しさを覚えた状態で終わることができました。
- たとえば10時のバスに乗る時は、何時に出発すればよいかなど、時間を差し引いて考えることが難しかったのですが、時間のスケジュールカードを作成し、繰り返し練習していくとカードと腕時計を見ながら行動できるようになりました。
- 何よりも楽しんで体験していただくことを一番にした結果、最終日には一人で往復してることができ、予想以上の成果でした。
- 職員がICカードの使い方、降車するときのボタンを押す行為などをモデリングして、利用者に見てもらったのが良かったです。
- 実際に乗車するまでは乗車方法は理解しているものの、体験したことが無いため問題に直面した時にどのように対応するか、誰に相談するかといった不安が強くありましたが、支援者が同行して手本を見せることにより行動を真似て習得することができ、自信につながりました。

- いつも見ているテレビ番組が終わったら家を出ることで極端に早く出ることはなくなりました。
- 利用者の行動を直にほめることで自信につながったようです。
- 現金の支払いは乗車時に整理券を取り、降車時に療育手帳の提示や、整理券・料金を運賃箱に入れるため、時間がかかりスムーズな乗降ができませんが、ICカードの障害者用では、ピッとかざすだけで療育手帳の提示も不要となる利点があり、乗車に大変便利です。
- ホームの立ち位置や歩く際に黄色の線より内側を歩くこと、動いている電車には絶対近づかないなど、毎回説明をして危険を認識してもらうよう配慮しました。
- 初日に運転手さんにあいさつをしたこともあり、乗り降りの際にも気にかけてくれている様子でした。
- ぜひ、こうした乗車支援が国の制度となることを期待します。

エンパワメント

- 知的障がいのある方は一つのことを覚えると、すごい力を発揮できると感じました。
- 今回の乗車実験により、交通移動をするための能力や理解力、行動力の促進が見られました。
- 支援者が行き先の情報提供や金額等を伝えていけば、ひとりで長距離の移動も可能であると最終日には感じました。10日間の中で本人も力をつけたということを実感していたようです。
- 初めての経験でしたが、多くの面で予想以上にスムーズに覚えていただき、体験を積み重ねるたびに理解の定着につながりました。
- 全般的に思った以上に上達したと感じられました。日頃よりバスを利用することで少しずつ行動範囲も広がるように思われました。
- 「バス利用してよかった？」の問いに「よかったよ。おもしろかった」と感想が聞かれ、当初の心配が嘘のように感じられました。
- 「今度は〇〇駅まで行ってみたいと発言するなど、本人も意欲的に電車を活用していきたいと考えているようでした。
- 自宅周辺（自転車で移動）での生活から、バスで移動できることで様々な経験が可能になりました。最終回には乗車目標としていた「成人祝賀会にひとりでバスに乗って行く」ことも達成でき、その後も各種の集まりにバスで往復できるようになりました。

- 乗車が可能になることで利用者の余暇の面がとても充実し、一般就労に向けた取り組みが一步進んだことを嬉しく思います。

不安をこえて

- 5日目くらいから母親の心配もなくなり、乗車体験のことを本人が色々と話してくれたことや良い体験ができて良かったそうです。
- 練習を重ねて自力通所が可能でも家族が心配で実現できないケースもあるので、家族が安心して送り出せる環境作りが必要です。家族の気持ちも理解できますが、「親なきあと」を考えると自立通所でできることも増え地域とのかかわりも増えることは結果的に本人にも家族にも良いことだと伝えつつ、家族が前向きになれるよう支援を行いました。そんな中、母親より「少しはひとりで行かせてみようと思う」という一言が聞かれました。
- 知的障がい者が公共交通機関を利用できるようになるための取り組みの成否は、ご本人の意欲と保護者の理解が必要不可欠です。

あったらいいな

- 半額の運賃を運賃表に掲示すれば支払い金額がわかるため、不安なくバスを利用でき行動範囲も広がるのではないのでしょうか。
- 利用したい人が利用しやすいところにバス停があると障がいのある方の利用も可能になると思います。
- コミュニティバスも割引があると金銭面で利用しやすいです。
- 鉄道車両内に各停車駅名が表示されておらず、「〇〇行き」と書かれているだけでは、日ごろ利用しない人も不安になるので、誰もが分かりやすい表示があったら利用客が増加するのではないのでしょうか。
- 行き慣れた場所でもバス停の名前がわからず困ることがあります。バス停に路線の図と各停留所名があるとありがたいです。
- 駅の電光掲示板の表示が日本語から英語に切り替わるのが早くて読み終わらないうちに変わり支援者も不便さを感じました。しっかり読める速度の表示があると助かります。
- 電光掲示板の字が小さく、「のりば」の表示も分かりづらいので、日ごろ電車を利用する機会の少ない人や高齢者にも分かる表示があるとよいと思いました。

- バス停が上り・下りの一方だけ無いバス停もあり、バスの看板もないので知的障がいのある方にわかりやすい工夫があるとよいですね。
- ひらがななら読める方もいるのでバス停・時刻表・行き先にひらがなのルビがあると助かります。
- 外観がどのバスも同じなので、方面毎に何か分かりやすい表示や色分け等があると今以上に分かりやすくなると思われます。バス上部の「〇〇行き」の行き先案内板を方面毎に色分けするなど。
- 学校を卒業と同時にこのような支援プログラムを受けることが有効と思われます。
- 一定区間のバス利用であれば繰り返し利用するサポートで修得が可能となる知的障がい者がまだまだ存在すると思います。今回のように10回を限度として短期集中でガイドヘルプを受け、通勤やサービス事業所に1人で通うことができるよう、ぜひ、こうした知的障がい者通所自立支援が国の制度となることを期待します。

これからも

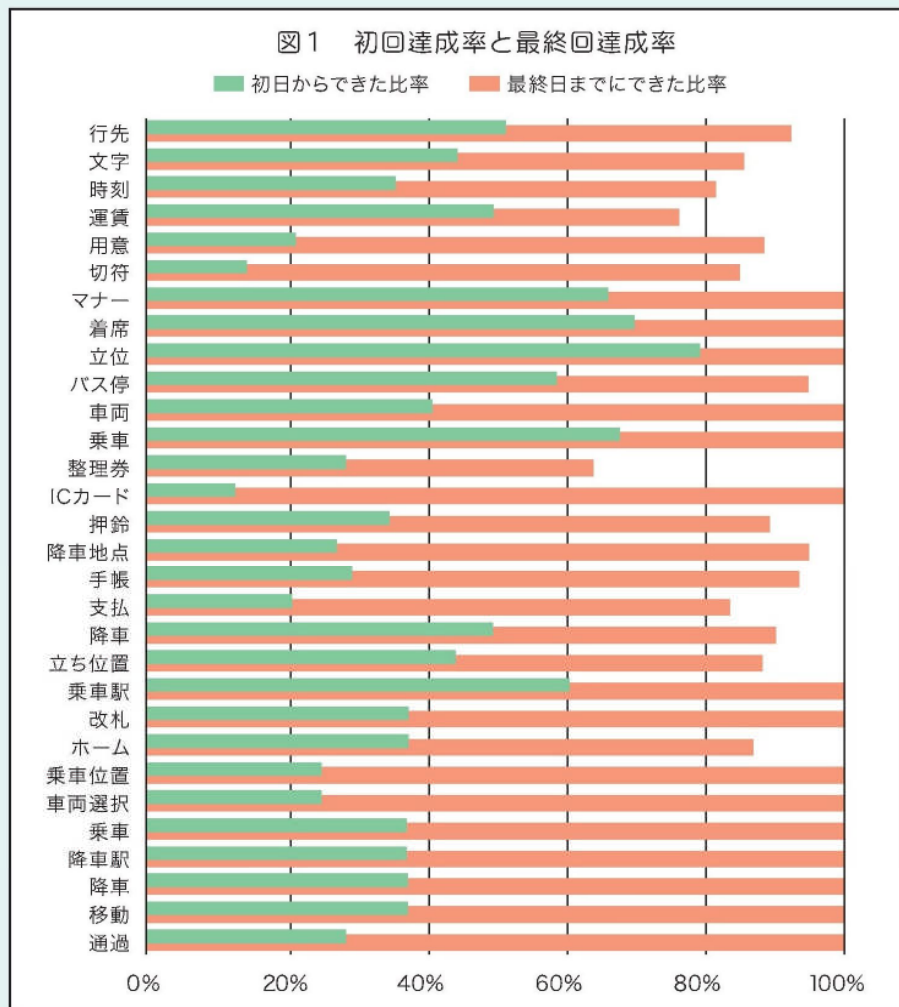
- 今は利用しなくても、公共交通機関を利用することがあるかもしれないので、こういった支援はしていく必要があると思いました。
- 適切な支援があれば乗車が可能になるとされるため、今後も支援会議の中でも協議をし、段階的に交通移動の自立をめざしたいです。
- 今後、本人・家族とも話し合い、施設独自で自立通所の支援を継続していくことになりました。

みなさんの支えがあってこそ

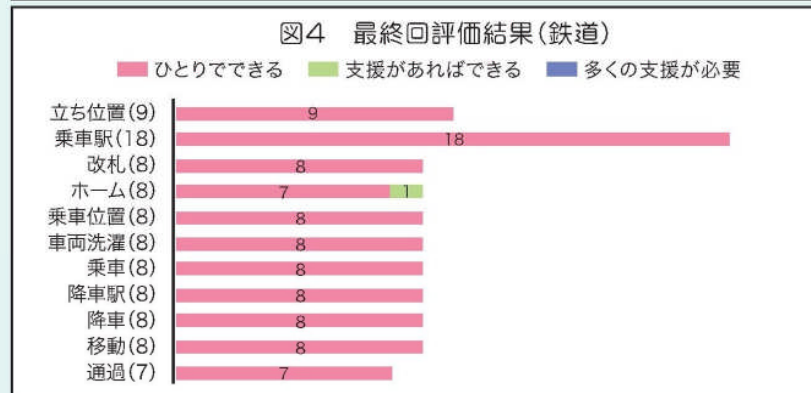
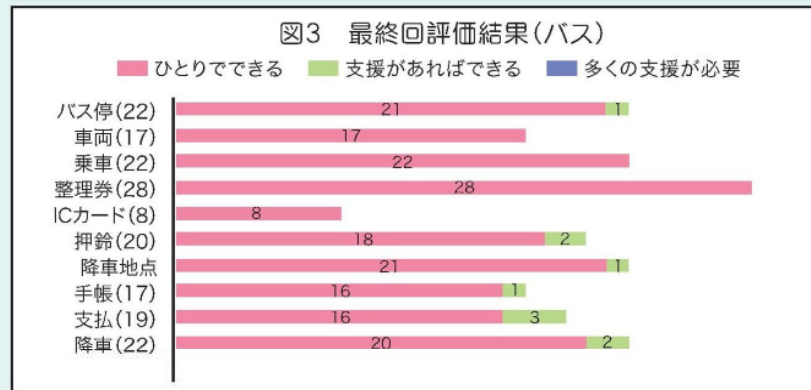
- 起点の駅と終点の駅の駅員さんが連絡を取り合い、〇〇駅改札⇄電車⇄□□駅改札間を駅員さんが誘導してくれるようになりました。
- コミュニティバスは押鈴がなく行き先は運転手に直接伝えなくてはなりません。人前で話すことが苦手な方だったため、カードを用意し乗車時に運転手に提示するように首から下げたりと様々な工夫をしましたが自ら見せることはないままでした。ところが、最終回に運転手から「今後も利用するのでしたら事前に乗降する場所を知らせてもらえれば、朝礼などで他の運転手にも知らせることができると連絡ください」と声をかけてもらい本当に嬉しい一言でした。

データから見えてきたこと

■図1では、乗車実験を行った29人の知的障がい者のうち、「ひとりでできた」人の比率が、初回と比べ最終回に大きな伸びを見せています。これにより適切な支援のもと10回程度の乗車を繰り返せば、知的障がいのある人もバスや鉄道の利用が可能になることが明らかになりました。また、図2～3は項目別の最終結果を表していますが、文字や数字など全てができるようにならずとも、乗車経験を積み重ねれば乗車が可能になっている人も多く見られました。



「ひとり」でできる可能性



記録データから考える

こうしたグラフ等を作成した場合には、「できた・できない」の比率だけを見るのではなく、支援に活かしていくことが重要です。

■記録やグラフを見て支援者で話し合ってみましょう

① 原因について：なぜできなかったのだろう？

- 例◆「できない」のは、本当に利用者さんの力不足なのか？
- ◆言葉だけで説明してはいないか？
 - ◆何か他のことが気になってできないのでは？

② 他の方法はなかったのだろうか？

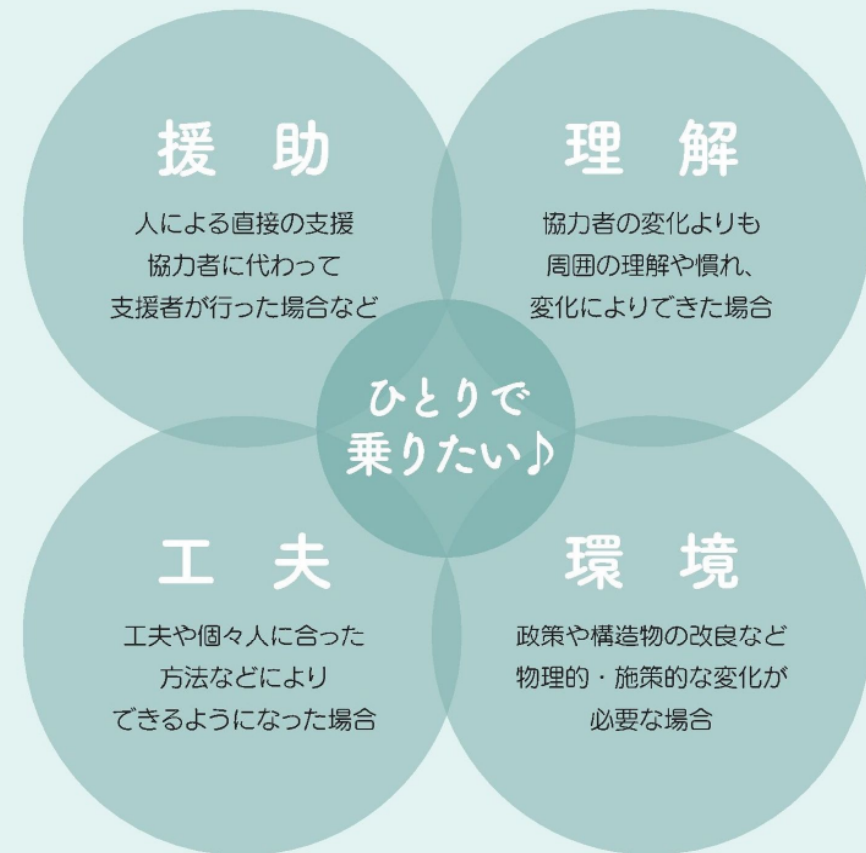
- 例◆口頭説明→絵カードや写真を使って説明する
- ◆できなくても、何回かくり返して試してみる
 - ◆自分だけで考えずに家族や他の職員に相談してみる

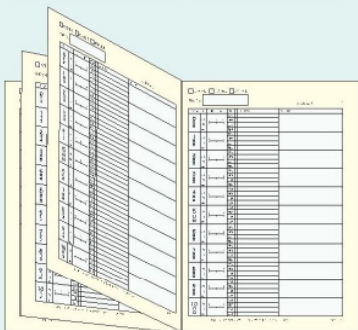
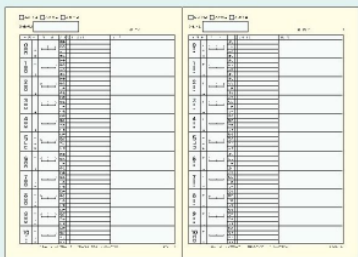
③ 支援や思考パターンの傾向は？

- 例◆いつもこまめに声掛け支援を行っている
→声をかけないと行動しない環境を知らずにつくっては…
- ◆説明の言葉に難しい単語を使っている
「料金」・「運賃」 or 「バス代」・「お金」
 - ◆待てずに支援者が先にしてしまう
 - ◆「できるはずだ」より先に「無理かもしれない」と考える
 - ◆「できる方法」より「できない理由」の方を沢山思いつく

公共交通移動支援の知識と技術の向上には、一番身近にいらっしゃる支援者の方々のご理解と支援が不可欠です。これまでほとんど目が向けられなかった公共交通移動支援技術の確立を切に望みます。

支援の内容





ホームページから『交通移動アセスメントシート』や『記録シート』をダウンロードして記録紙を製作できます。

ホームページアドレス

<http://www.pref.oita.jp/soshiki/12500/noruzo.html>

ホームページタイトル

ひとりて乗りたい♪(知的障がい者通所自立支援マニュアル)

公共交通の利用は、単なる移動の手段としての利便性だけで終わりません。それは、地域の人々と顔を合わせたり、目的の場所へ出かけたりなど、出会いや移動の自由も得ることができるからです。そして、この公共交通移動の力が知的障がいのある人々の暮らしを広げ、社会のさらなる理解を創り出すのです。だからこそ、知的障がいのある人がバスや鉄道で移動することの可能性に大きく期待しているのです。



発行：大分県

調査研究：社会福祉法人シンフォニー

参考文献：『知的障害者の公共交通移動の可能性に関する研究
－バス・鉄道による乗車実験－』(2013: 村上和子)