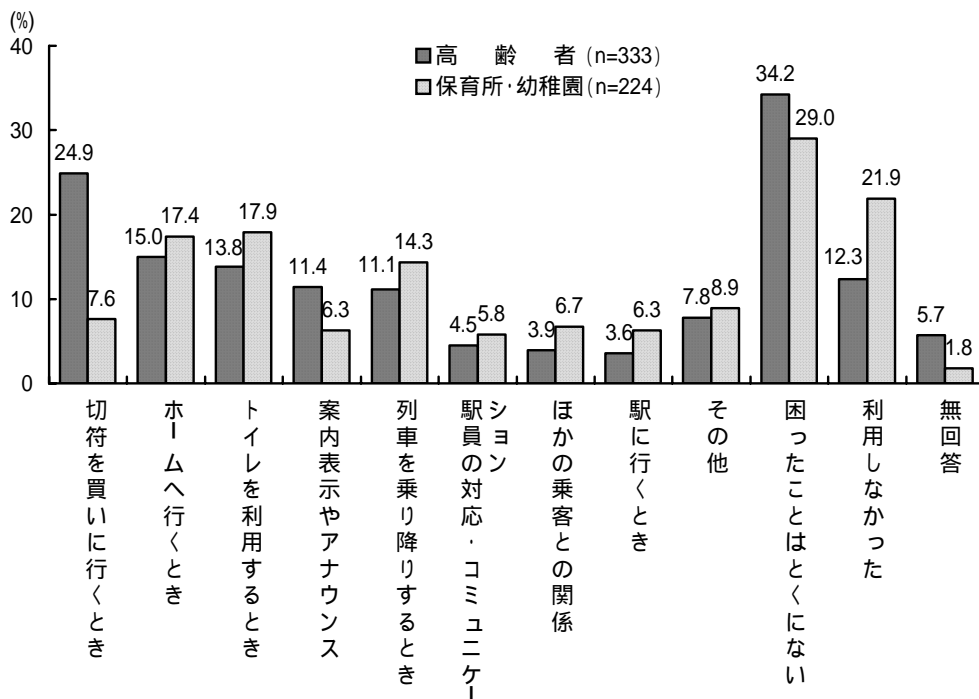


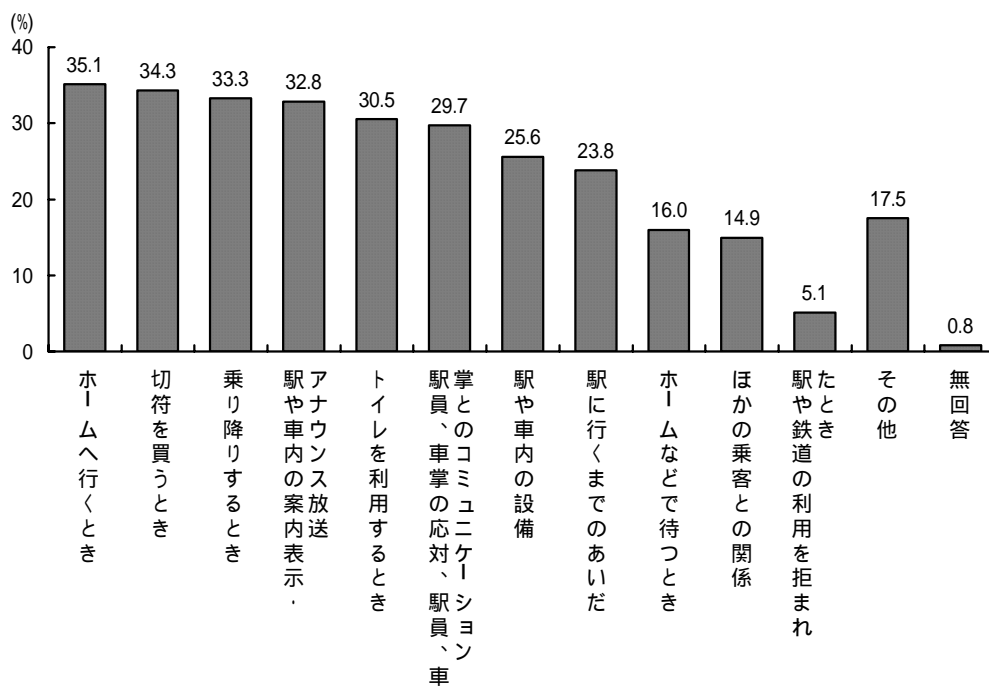
1 駅や鉄道を利用して（問1）

（1）昨年度調査結果のポイント

・『高齢者、保育所・幼稚園利用者調査』では、駅や鉄道で困った場面は「切符を買いに行くとき」、「ホームに行くとき」、「トイレを利用するとき」であるという回答が多い。「駅員の対応・コミュニケーション」は6位、「ほかの乗客との関係」は7位である。



・『障害者施策総合調査』では、困った場面として「ホームへ行くとき」、「切符を買うとき」、「乗り降りするとき」、「駅や車内の案内表示・アナウンス放送」、「トイレを利用するとき」が上位となっている。



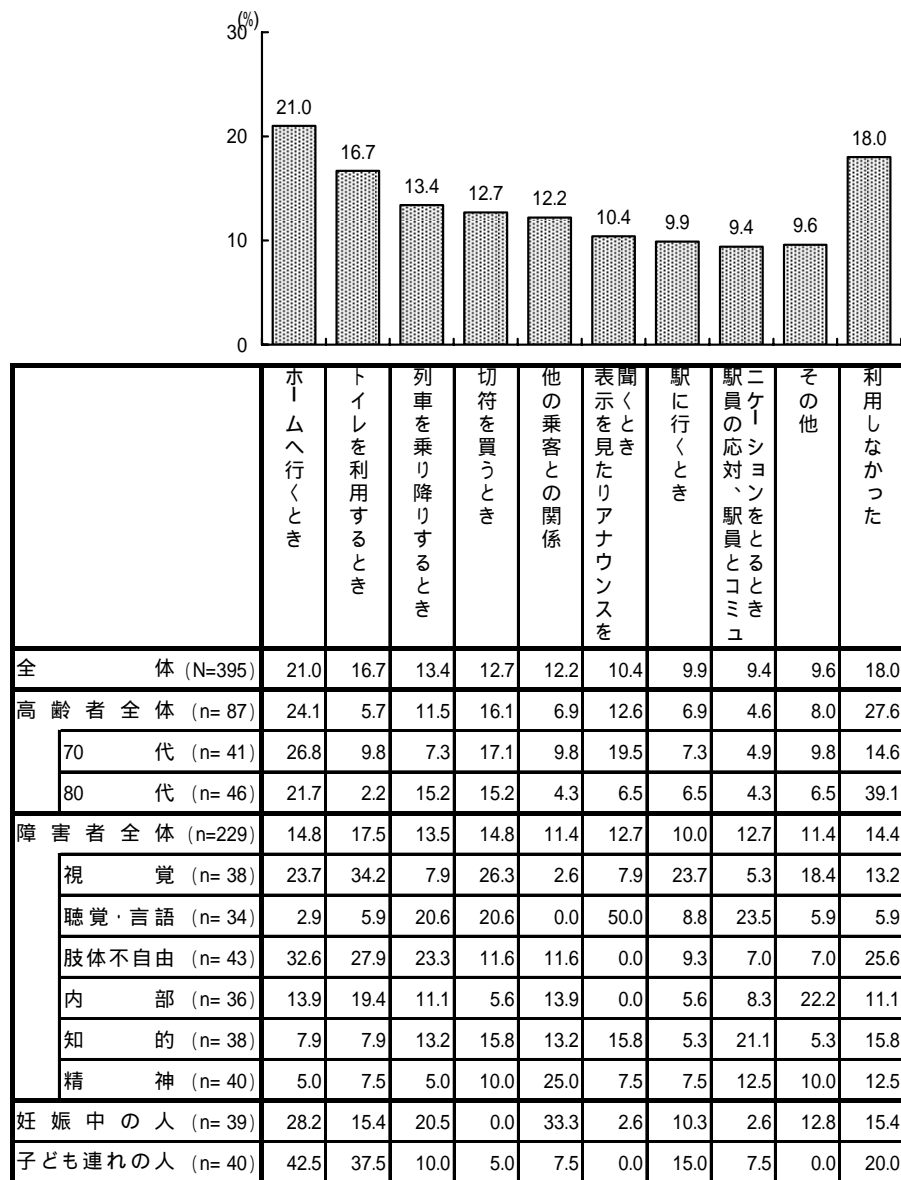
(2) 今回調査の傾向

		問1 駅や鉄道を利用して		
困ったことがあった場面		ホームへ行くとき (21.0%)	トイレを利用するとき (16.7%)	列車を乗り降りするとき (13.4%)
具体的場所		階段(15.9%) ホーム(12.7%) 券売機(10.4%) エレベータ(7.6%)	トイレの個室(10.4%) トイレの入口(3.0%) トイレの手洗い場 (2.3%)	電車の中(14.7%) 電車の出入口(7.1%)
サポート必要者が配慮してほしいこと【代表的意見】		<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者や肢体不自由者、視覚障害者、妊娠中の人からは、電車とホームの間が広いと怖いので、駅員の常駐や、声をかけて介助してほしいという意見があった。 ・肢体不自由者からは、電車とホームの段差に、他の乗客に気を使わないよう駅員の手を借りずに乗降したいという意見があった。 ・高齢者や視覚障害者はタッチパネル式券売機の操作が分からず、字が読めず料金もわからないので説明をしてくれる人を求めている。 ・障害者や妊娠中の方は身体の状況を理解してほしいと言う意見が多い。 ・精神障害者からは、じろじろ見られていやだ、香水やタバコの匂いのしない介助者がほしいという意見があった。 ・聴覚障害者は駅構内の職員は筆談や手話で対応できるようにしてほしいという意見が多い ・子ども連れの人からは荷物やバギーを持っているときは声をかけてほしいという意見があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの位置や車いすトイレの場所を教えてください、という意見が多い。 ・肢体不自由者からは、ズボンの上げ下ろしを手伝ってほしい、ベッドの設置など多様な障害に対応できるトイレをという意見があった。 ・視覚障害者は、便器の形や水洗の位置、種類を教えてください、誘導してほしいという意見が多い。 ・精神障害や内部障害とわからないので、使う際に変な目で見られるという意見があった。 ・子ども連れの方は、一緒に入るには個室が狭い、子ども用イスがない、バギーと一緒に入れないなどの意見が多い。 ・洋式便器を希望する意見は多かった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・席には黙って手をとって座らせてほしい。 ・高齢者、肢体不自由者、視覚障害者は、段差や隙間があるため手をかしてほしい、両脇を支えてほしいという意見が多い。 ・視覚障害者は突然腕をつかまないでほしい、車体との距離がわからないので肩をかしてほしいという意見が多い。 ・肢体不自由者からは、足があがらないので手助けしてほしいが頼みにくいという意見があった。 ・内部障害者からは、優先席で携帯電話使用は避けてほしい。連絡したのに駅員がいない、すぐに来ないなどの意見があった。 ・妊娠中の方からは、混んでいるとき、ドア脇のスペースをゆずってほしいという意見があった。 ・聴覚障害者からはアナウンスのタイミングを考えてほしいという意見があった。 ・駅員は改札だけでなく声のかけやすいところにいてほしい。ゆっくり分かりやすく大きな声で対応してほしいという意見が多い。
	健全者の経験(代表的意見)	<p>手伝ったこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ・改札口、EVまで同行した。混雑していたので説明し同行した。 ・声をかけてから案内した。支えるとき、声をかけた。 ・機械を操作し代わりに切符を購入した。荷物を取り出してあげた。 ・車いすが階段を下りるのを手伝った。階段を下りるのを手伝った。 ・希望の洋式トイレを一緒にさがした。・若者に高齢者に席を譲るように声をかけた。 <p>わからなかったこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ・声をかけるタイミング、仕方がわからない。 ・手伝う手順、やり方がわからない。 ・車いすの押し方がわからない。 ・異性の場合、戸惑う。サポートとは何か、わからない。 		

(3) 今回調査の結果

困ったことがあった場面 (A)

図表 - 1 - 2 - 1 - 困ったことがあった場面 (サポート必要者 / 全体、サポートの対象種別)



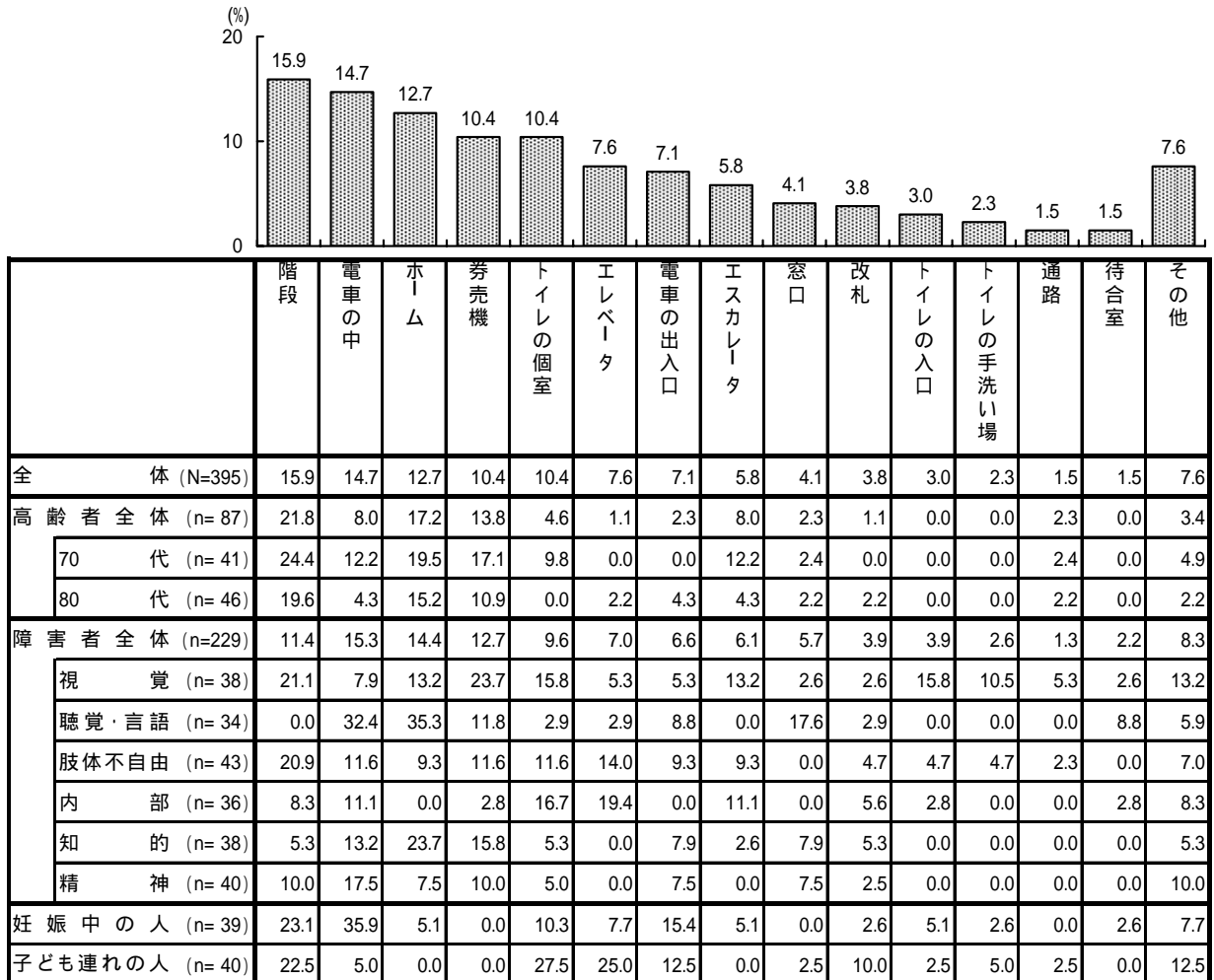
	ホームへ行くとき	トイレを利用するとき	列車を乗り降りするとき	切符を買うとき	他の乗客との関係	表示を見たりアナウンスを聞くとき	駅に行くとき	駅員の対応、駅員とコミュニケーションをとるとき	その他	利用しなかった
全体 (N=395)	21.0	16.7	13.4	12.7	12.2	10.4	9.9	9.4	9.6	18.0
高齢者全体 (n=87)	24.1	5.7	11.5	16.1	6.9	12.6	6.9	4.6	8.0	27.6
70代 (n=41)	26.8	9.8	7.3	17.1	9.8	19.5	7.3	4.9	9.8	14.6
80代 (n=46)	21.7	2.2	15.2	15.2	4.3	6.5	6.5	4.3	6.5	39.1
障害者全体 (n=229)	14.8	17.5	13.5	14.8	11.4	12.7	10.0	12.7	11.4	14.4
視覚 (n=38)	23.7	34.2	7.9	26.3	2.6	7.9	23.7	5.3	18.4	13.2
聴覚・言語 (n=34)	2.9	5.9	20.6	20.6	0.0	50.0	8.8	23.5	5.9	5.9
肢体不自由 (n=43)	32.6	27.9	23.3	11.6	11.6	0.0	9.3	7.0	7.0	25.6
内部 (n=36)	13.9	19.4	11.1	5.6	13.9	0.0	5.6	8.3	22.2	11.1
知的 (n=38)	7.9	7.9	13.2	15.8	13.2	15.8	5.3	21.1	5.3	15.8
精神 (n=40)	5.0	7.5	5.0	10.0	25.0	7.5	7.5	12.5	10.0	12.5
妊娠中の人 (n=39)	28.2	15.4	20.5	0.0	33.3	2.6	10.3	2.6	12.8	15.4
子ども連れの人 (n=40)	42.5	37.5	10.0	5.0	7.5	0.0	15.0	7.5	0.0	20.0

図表 - 1 - 2 - 1 - 困ったことがあった場面 (健常者 / 全体、サポートの対象種別)

	列車を乗り降りするとき	切符を買うとき	他の乗客との関係	駅に行くとき	ホームへ行くとき	表示を見たりアナウンスを聞くとき	トイレを利用するとき	駅員の対応、駅員とコミュニケーションをとるとき	その他	サポートしなかった (%)
全体 (N=91)	23.1	14.3	9.9	8.8	7.7	4.4	1.1	0.0	6.6	49.5
サポート経験あり (n=51)	25.5	17.6	11.8	13.7	11.8	3.9	2.0	0.0	3.9	35.3
サポート経験なし (n=40)	20.0	10.0	7.5	2.5	2.5	5.0	0.0	0.0	10.0	67.5

具体的な場所 (B - 1)

図表 - 1 - 2 - 2 - 具体的な場所 (サポート必要者 / 全体、サポートの対象種別)

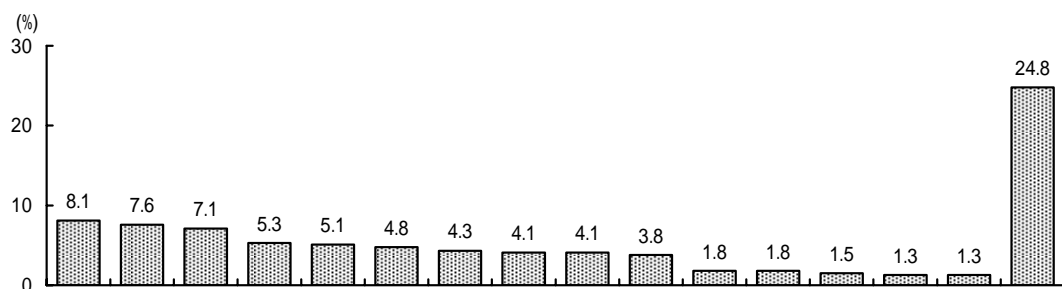


図表 - 1 - 2 - 2 - どうしたのか (健常者 / 全体、サポートの対象種別)

	目的地までの行き方を教えた	席を譲った	切符の買い方を説明した	切符を代わりに購入した	荷物を持ってあげた	電車に乗せた	水平方向に移動するのを手伝った	通路と一緒に歩いた	駅員を呼んだ	垂直方向に移動するのを手伝った	電車の出入口に案内した	伝った	荷物を棚に載せる・降ろすを手伝った	現在地を説明した	時刻を知らせた	トイレの個室に案内した	改札の使い方を説明した	待合室に案内した	トイレの入口に案内した	トイレの手洗い場に案内した	その他	
全 体 (N=91)	9.9	8.8	7.7	6.6	6.6	5.5	3.3	3.3	2.2	2.2	2.2	2.2	2.2	1.1	1.1	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8.8
サポ-ト経験あり (n=51)	11.8	5.9	5.9	11.8	7.8	5.9	3.9	5.9	3.9	3.9	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.8
サポ-ト経験なし (n=40)	7.5	12.5	10.0	0.0	5.0	5.0	2.5	0.0	0.0	0.0	2.5	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0

(ア) 最も困ったこと (B - 2)

図表 - 1 - 2 - 3 - 最も困ったこと (サポート必要者 / 全体、サポートの対象種別)



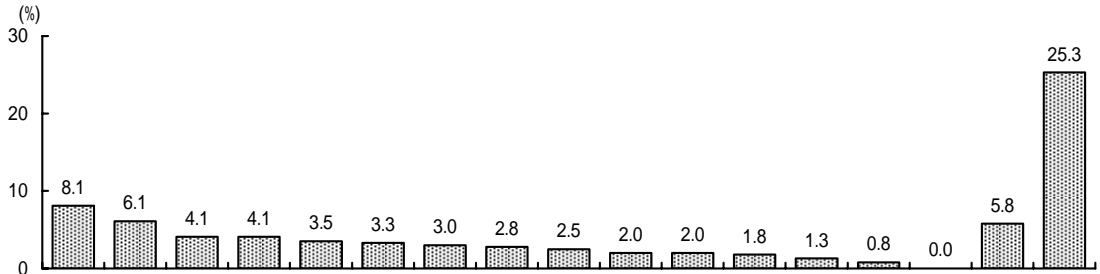
	垂直方向に移動できない	駅員にものをたずねられない	座席に座れない	駅員を呼べない	トイレに入れない	現在地や目的地を確認できない	電車に乗れない	切符を買えない	電車から降りられない	運賃を調べられない	改札を通れない	行き先を調べられない	手を洗えない	水平方向に移動できない	荷物を置けない・預けられない	その他
全 体 (N=395)	8.1	7.6	7.1	5.3	5.1	4.8	4.3	4.1	4.1	3.8	1.8	1.8	1.5	1.3	1.3	24.8
高 齢 者 全 体 (n=87)	8.0	4.6	2.3	5.7	1.1	6.9	2.3	2.3	0.0	8.0	1.1	0.0	0.0	0.0	1.1	24.1
70 代 (n=41)	9.8	2.4	2.4	7.3	2.4	9.8	0.0	4.9	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	29.3
80 代 (n=46)	6.5	6.5	2.2	4.3	0.0	4.3	4.3	0.0	0.0	13.0	2.2	0.0	0.0	0.0	2.2	19.6
障 害 者 全 体 (n=229)	5.7	10.5	4.8	6.1	5.7	5.7	6.1	6.1	6.1	3.5	1.3	3.1	2.2	1.3	0.4	22.7
視 覚 (n=38)	7.9	5.3	2.6	5.3	13.2	13.2	7.9	18.4	5.3	5.3	0.0	13.2	2.6	2.6	0.0	15.8
聴覚・言語 (n=34)	0.0	35.3	0.0	14.7	0.0	11.8	11.8	2.9	11.8	2.9	0.0	0.0	2.9	2.9	0.0	20.6
肢体不自由 (n=43)	18.6	2.3	4.7	4.7	2.3	2.3	7.0	0.0	9.3	2.3	0.0	0.0	2.3	2.3	2.3	23.3
内 部 (n=36)	2.8	2.8	13.9	2.8	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8	0.0	2.8	0.0	0.0	22.2
知 的 (n=38)	0.0	13.2	2.6	7.9	2.6	5.3	5.3	13.2	7.9	5.3	5.3	5.3	2.6	0.0	0.0	21.1
精 神 (n=40)	2.5	7.5	5.0	2.5	5.0	2.5	5.0	2.5	2.5	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	32.5
妊 娠 中 の 人 (n=39)	10.3	0.0	35.9	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	5.1	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6	2.6	28.2
子 ども 連 れ の 人 (n=40)	20.0	5.0	2.5	2.5	15.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	7.5	0.0	2.5	2.5	5.0	35.0

図表 - 1 - 2 - 3 - サポート理由 (健康者 / 全体、サポートの対象種別)

	機械を代わりに操作してほしい	現在地や目的地の方向を示してほしい	誘導してほしい	荷物を持ってほしい	段差を越えるのを手伝ってほしい	態度がよかった	席を譲ってほしい	まわりの乗客に声をかけて知らせ	安全・危険を知らせてほしい	駅員に聞いてほしい	運賃やおつりを数えて渡してほしい	荷物やおつりを載せる・降ろすを手伝ってほしい	案内表示を読み上げてほしい	通行時、道を譲って待っていてほしい	優先席や専用の設置設備機器の使用を控えてほしい	筆談や手話での会話に応じてほしい	その他
全 体 (N=91)	11.0	7.7	6.6	5.5	4.4	4.4	3.3	2.2	1.1	1.1	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	11.0	
サポ-ト経験あり (n=51)	13.7	11.8	11.8	7.8	3.9	3.9	3.9	3.9	0.0	2.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.8	
サポ-ト経験なし (n=40)	7.5	2.5	0.0	2.5	5.0	5.0	2.5	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	

(イ) 必要なサポート (B - 3)

図表 - 1 - 2 - 4 - 必要なサポート
(サポート必要者 / 全体、サポートの対象種別)



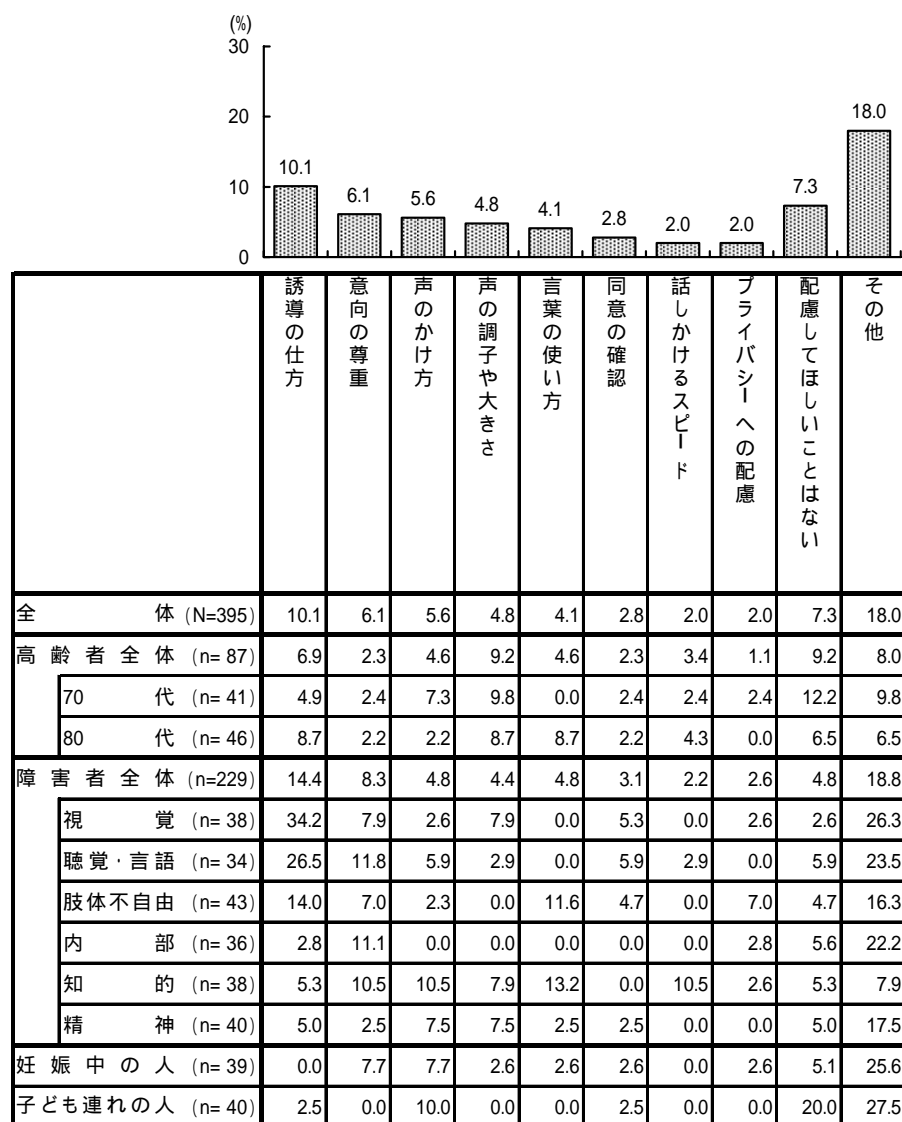
	誘導してほしかった	席を譲ってほしかった	代わりに駅員に聞いてほしかった	現在地や目的地の方向を示してほしかった	筆談や手話での会話に応じてほしかった	機械を代わりに操作してほしかった	専用設置された設備機器の使用を控えてほしかった	段差を越えるのを手伝ってほしかった	安全・危険を知らせてほしかった	通行時、道を譲って待っていてほしかった	荷物を持ってほしかった	案内表示を読み上げてほしかった	まわりの乗客に声をかけて知らせてほしかった	運賃やおつりを数えて渡してほしかった	荷物を柵に載せる・降ろすのを手伝ってほしかった	サポートは必要ない	その他
全体 (N=395)	8.1	6.1	4.1	4.1	3.5	3.3	3.0	2.8	2.5	2.0	2.0	1.8	1.3	0.8	-	5.8	25.3
高齢者全体 (n=87)	2.3	1.1	3.4	8.0	0.0	5.7	2.3	2.3	1.1	2.3	3.4	2.3	0.0	3.4	0.0	6.9	20.7
70代 (n=41)	2.4	0.0	7.3	2.4	0.0	2.4	4.9	0.0	2.4	2.4	2.4	4.9	0.0	2.4	0.0	2.4	34.1
80代 (n=46)	2.2	2.2	0.0	13.0	0.0	8.7	0.0	4.3	0.0	2.2	4.3	0.0	0.0	4.3	0.0	10.9	8.7
障害者全体 (n=229)	11.8	3.9	5.2	3.9	6.1	3.5	1.3	3.1	3.5	1.7	0.0	2.2	1.3	0.0	0.0	4.8	24.0
視覚 (n=38)	34.2	0.0	5.3	10.5	0.0	5.3	2.6	0.0	10.5	2.6	0.0	5.3	0.0	0.0	0.0	2.6	15.8
聴覚・言語 (n=34)	0.0	0.0	5.9	8.8	41.2	5.9	0.0	0.0	5.9	0.0	0.0	2.9	2.9	0.0	0.0	0.0	23.5
肢体不自由 (n=43)	18.6	4.7	4.7	0.0	0.0	0.0	2.3	11.6	4.7	2.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	30.2
内部 (n=36)	5.6	13.9	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8	0.0	0.0	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	19.4	11.1
知的 (n=38)	7.9	2.6	7.9	2.6	0.0	5.3	0.0	2.6	0.0	0.0	0.0	5.3	5.3	0.0	0.0	2.6	36.8
精神 (n=40)	2.5	2.5	7.5	2.5	0.0	5.0	0.0	2.5	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	25.0
妊娠中の人 (n=39)	2.6	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	5.1	0.0	2.6	5.1	5.1	0.0	2.6	0.0	0.0	7.7	30.8
子ども連れの人 (n=40)	5.0	2.5	2.5	0.0	0.0	0.0	12.5	5.0	0.0	0.0	7.5	0.0	2.5	0.0	0.0	7.5	37.5

図表 - 1 - 2 - 4 - 知っておきたいこと (健常者 / 全体、サポートの対象種別)

	声のかけ方	誘導の仕方	意向の尊重	声の調子や大きさ	言葉の使い方	プライバシーへの配慮	同意の確認	話しかけるスピード	知っておきたいことはない	その他
全体 (N=91)	15.4	11.0	7.7	2.2	2.2	2.2	2.2	0.0	9.9	3.3
サポート経験あり (n=51)	19.6	11.8	11.8	2.0	3.9	2.0	3.9	0.0	9.8	3.9
サポート経験なし (n=40)	10.0	10.0	2.5	2.5	0.0	2.5	0.0	0.0	10.0	2.5

(ウ) 配慮してほしいこと・わからなかったこと (B - 4)

図表 - 1 - 2 - 5 - 配慮してほしいこと・わからなかったこと
(サポート必要者/全体、サポートの対象種別)



図表 - 1 - 2 - 5 - 必要なこと (健常者/全体、サポートの対象種別)

	学校教育の推進におけるサポート	公共交通機関関係者の教育の推進	広報・啓発による周知徹底	学習・体験講座の推進	企業ボランティアの推進	介助サービスの拡充	法・制度の整備	啓発用冊子の作成	学生ボランティアの推進	社会福祉協議会活動の推進	NPO活動の支援	自治体の施策の充実	研修用冊子の作成	表彰制度の整備	ハードの整備
全 体 (N=91)	8.8	6.6	4.4	4.4	2.2	2.2	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	0.0	0.0	0.0	8.8
サポート経験あり (n=51)	9.8	7.8	5.9	5.9	3.9	3.9	2.0	2.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	9.8
サポート経験なし (n=40)	7.5	5.0	2.5	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	7.5

(4) 面接結果の整理

区分	具体的内容
高齢者	<p>< 券売機 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・券売機ではじめてカードを購入するとき、方法がわからず、女性の駅員や案内係がそばにいて教えてほしかった(70代・東京都) ・券売機の文字が小さくてわからなかったので字を大きくしてほしい。操作がわからずゆっくり大きな声で説明をしてほしいし、ついでに操作してほしい(80代・東京都、埼玉県) ・行き先までの金額を探すのに苦労する。年寄りで申し訳ないが気持ちよく教えてほしい(80代・埼玉県) <p>< 電車の出入口 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームと電車の段差や隙間があるため一人では乗れない。声をかけてほしいし介助がほしい(80代・東京都) <p>< 電車の中 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・車内で手すりがなく転びそうになる。乗客が手助けしてほしい(80代・東京都) ・アナウンスが聞き取りにくいのでアナウンサーのように話してほしい(80代・東京都) <p>< ホーム ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームに降りたとき、案内表示がわからない。大きくわかりやすくするか案内係がいてほしい(80代・東京都) ・アナウンスの内容が理解できない。認知症を知られること無く息子に迎えにきてほしい(70代・埼玉県) <p>< 階段 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・階段を下りるときは怖いし、エスカレータがほしい(70代・埼玉県) ・階段を下りるとき、動く速さが違うので若い人と接触し、落ちそうになった。高齢者は急げないことをわかってほしい(70代・埼玉県) ・階段に手すりがなく昇降がづらい。周囲がぶつかってきて不安(80代・東京都) <p>< トイレの個室 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレは和式が使えないので洋式を増やしてほしい(70代・神奈川県)
障害者	<p>視覚障害者</p> <p>< 券売機 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・行き先の料金や入れた金額がわからないので音声などで案内してほしい(東京都) ・無人駅ではタッチパネル式券売機は使えない。考慮してほしい(栃木県) ・切符や運賃がわからないので、点字や音声ガイダンスがほしい。気づいたら声をかけてほしい(埼玉県) <p>< 電車の出入口 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・電車とホームに高低差や隙間があり白杖がうまくおろせない。(東京都) ・自分と車体の位置関係がわからないので肩をかしてほしかった(東京都) ・ホームとの差が駅ごとで異なる。駅ごとに車内案内がほしい(栃木県) <p>< 電車の中 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地下鉄ではアナウンスが聞き取りにくいしドアの開閉時と重なるのでざわついて聞こえない。アナウンスする時間帯を考えてほしい(東京都) ・席へ誘導してほしいが、黙って手をとって座らせてほしい(東京都)

区分	具体的内容
視覚障害者	<p>< ホーム ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・乗換え時のホームがわからないので親切丁寧に誘導してほしい（東京都） ・ホームに降りたら一人で行動できるように階段方向に音声ガイドがほしい（埼玉県） <p>< 階段 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・階段がはっきりしないので色をつけてほしい。エレベータに誘導してほしい。スロープがいい（東京都） <p>< エスカレータ ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・エスカレータの上り下りや止まっているのがわからない、階段のふちがわからないのでふちを目立つ色にしてほしい。エスカレータは健常者のバリアフリーだ（埼玉県） <p>< トイレの個室 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・駅によってトイレ個室の中の様子が異なるので誘導なしでは移動は不可能。便器が和式か洋式か教えてほしい。水の出るレバーの位置や形が違うので教えてほしい。タイルがすべるので怖い（東京都） ・トイレの利用方法、水の流し方、トイレットペーパーの使い方など細かく音声で知らせてほしい（神奈川県） ・公共施設のトイレを統一してほしい（埼玉県） ・私鉄のトイレは機器が縦並びなのでわかりにくい、表示の位置（高さ）を点字で示してほしい（埼玉県） <p>< トイレの入口 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレの場所や女性トイレかわからないので音声案内してほしい。さりげなく誘導してほしい（東京都） <p>< 通路 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・誘導ブロックがエスカレータやエレベータにたどりつけない。エレベータの場所も音声案内してほしい（神奈川県） <p>< 全体 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・液晶表示の時刻表は見にくい。表示の位置を目の高さにほしい（栃木県） ・入口付近や券売機、階段に音声ガイドがほしい（埼玉県） ・駅員がないので困る。慣れない場所ではガイドヘルパーも駅員に聞きたいのでほしい（東京都） ・一人のときは近くの人に聞くが、突然腕をつかまないでほしい（東京都） ・中途失明なので点字が読めず、介助が必要である。他人の声かけがほしい（埼玉県） <p>< その他 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・駅がどこにあるかわからないので、表示してほしい（東京都） ・歩道を歩いて商品や自転車にぶつかる。点字案内をさまたげるものをおかないでほしい。時には誘導してほしい（東京都）
聴覚・言語障害者	<p>< 電車の中 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・車内放送ははっきり大きい声で言ってほしい。（神奈川県） ・電車が止まったとき、その理由を電車扉のところに電光掲示板を設置して止まった理由を流してほしい（東京都）

区分	具体的内容
聴覚・言語障害者	<p>< 窓口 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・時刻を調べたいと改札で聞いても口頭で指示するので、駅員全員が筆談や手話で対応できるようにしてほしい。伝わったかどうか確認してほしい（東京都） <p>< 全体 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・駅でのハプニングは聴覚障害者にも配慮してほしい（栃木県） ・事故で1時間近く電車が来ないときに駅員に尋ねようとしても逃げていく。近くの電車が発車してしまいホームに取り残された。いろいろな手段で乗換え方法を教えてほしい（東京都） ・ホームや電車のなかでの文字放送は、文字にルビをふってほしいし、ゆっくり流してほしい（神奈川県） ・駅構内の駅員は筆記用具をもってほしい、トラブル時の誘導方法を検討してほしい（埼玉県）
肢体不自由者	<p>< 券売機 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・料金が駅名で探せるとよいので駅員に常時いてほしい（神奈川県） <p>< 電車の出入口 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・電車乗降が困難なので連絡したのに駅員がいなかった（東京都） ・ホームと電車に段差があり、簡易スロープを利用したが時間がかかった。他の乗客のことを考えると、駅員の手をわずらわせないで昇降が可能であってほしい（東京都） ・電車とホームの間が広いので、常時駅員にいてほしい（神奈川県） <p>< 電車の中 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・列車の座席間通路を車いすで通れず、車いすが使えなくて怖かった。両脇をささえてほしかった（東京都） <p>< 階段 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・階段の段差が高いので足があがらない。手をかしてほしいが頼みにくい（群馬県） <p>< エレベータ ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・エレベータの位置がわからず予定の列車にのれなかった。わかりやすい案内・掲示がほしい（東京都） <p>< エスカレータ、エレベータ ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・エスカレータが一方向しかないので大変。どの駅にもエレベータとエスカレータがほしい（埼玉県） <p>< トイレの個室 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレ動作でベッドが必要なので多様な障害に対応できるトイレを設計時から計画してほしい（東京都） ・車いすで入れるトイレの位置がわからず困った。わかるようにしてほしい（群馬県） ・ズボンの上げ下ろしが大変なので手伝ってほしい（東京都） <p>< 通路 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・歩行が困難なので障害に気が付いてエレベータの位置を教えてほしかった。段差の色を変えてほしい（群馬県）

区分	具体的内容
<p>肢体不自由者</p> <p>内部障害者</p>	<p>< 全体 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅員に来てほしいのにすぐには来ない。横柄な人がいる（神奈川県） ・ ジロジロみられて緊張する。同じ人間という意識をもってほしい（埼玉県） <p>< 電車の中 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 優先席に座れない。ペースメーカーを使用しているので携帯電話を使用されると混雑時には逃げられない（神奈川県） ・ 具合の悪いとき、座りたいが外見から内部障害とわからない（神奈川県） <p>< 改札 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 内部障害の運賃はこども料金になるが、機械によっては対応していないところがある。統一してほしい（東京都） <p>< ホーム ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームなどで駅員を呼ぶ方法（ベルで呼ぶなど）を考えてほしい（東京都） <p>< エスカレータ、エレベータ ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通院先の駅にエスカレータ、エレベータがないので遠回りして通院している。設置してほしい（東京都） <p>< 全体 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ パーキンソン病のため立ち止まると足がすくんで動けない。あわてると前のめりになり転ぶので、待ってほしい。前のめりになったとき、手を支えてほしい（東京都） ・ エスカレータで上るとき、前の人が後ろから押されて倒れ犯人にされた。杖を持っていたため「障害者だから」という目で見られ差別や偏見を受けた。障害者を犯人扱いすることのないように公平に判断してほしい（東京都） ・ 内部障害と外見からわからないのでトイレを使う際、変な目で見られる（神奈川県）
<p>知的障害者</p> <p>精神障害者</p>	<p>< 券売機 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 後ろの人が急がせて買えないこともある。ゆっくり待ってほしい（埼玉県） <p>< 改札 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 乗換駅を間違えスイカの定期券が通らなかったが、駅員が忙しそうにしてどうしていいかわからなかった。大きな声で話さないでほしい（埼玉県） <p>< 全体 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 誰にどう聞いていいかわからない。気軽に話せる人がいてほしい（埼玉県） ・ どこにいるのかわからなくなったとき、わからない人が聞ける人がいるところがほしい。わかりやすく話してほしい（埼玉県） <p>< 券売機 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 何行かわからず自分の言葉が理解できないのでだれかに買ってほしい（東京都） <p>< 電車の中 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ アナウンスが聞き取りにくいので、ゆっくり話してほしい（東京都） ・ 満員電車で降りられなかった。駅員に誘導してほしい（群馬県） <p>< トイレの個室 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ トイレの使用時間がながいため次のひとに遅いと言われる。見た目は障害者とは見えないが時間がかかることを理解してほしい（埼玉県）

区分	具体的内容
精神障害者	<p>< 窓口 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・いくらの切符を買っていいかわからないので窓口で必ず聞いてほしい（東京都） <p>< 全体 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームや窓口でききたいのに駅員がいなかったり、たずねてもつっけんどんだったりするので、駅員をふやしやさしくサポートしてくれれば、やさしい国になると思う（埼玉県） ・薬をのんでいるので動作が遅い。せかせないでゆっくり待ってほしい（埼玉県） ・人の視線が気になるのでジロジロ見ないでほしい（埼玉県） <p>< その他 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・一人で出かけられないので介助者がつくが、香水やタバコのおいのしない介助者がほしい（埼玉県）
妊娠中の人	<p>< 電車の中 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・つわりなど具合の悪いときは、優先席を譲ってほしかった（東京都） ・優先席の 20～30 代の若い女性は特に知らん振りする。席を譲ってほしい（東京都） ・混んでいるときに押されてつらい。妊娠マーク（メダル）の認知を進めてほしい（東京都） ・車内が混み合っているときは、ドア脇のスペースを譲ってほしい。ベビーカーも固定しやすいし、手すりに低い位置でつかまれる（神奈川県） ・座ったまま変わりましょうかと聞かないでパッと席を譲ってほしい（神奈川県） <p>< ホーム ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ベンチのそばでタバコを吸う人がいる。タバコを吸う場所にベンチを置かないでほしい（東京都） <p>< 階段 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・階段を上の子どもがうろろろするので怖い。駅員にフォローしてほしい（東京都） ・駅員がベビーカーを持ってほしい（東京都） ・大きなお腹でベビーカーを抱えて上り下りは非常に大変。駅員は改札だけでなく声をかけやすいところにいてほしい（神奈川県） <p>< エレベータ、エスカレータ ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームが広いと怖い。妊娠して弱気になり、今まで平気なことも気になる。せかされると怖いので、エスカレータやエレベータがほしい（東京都） <p>< トイレの個室 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・駅のトイレを広くしてほしい。親子トイレを増やしてほしい（埼玉県） <p>< 待合室 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・お腹がはっているときに横になる場所がほしい。休憩室をつくってほしい（神奈川県） <p>< 全体 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・荷物を持っているとベビーカーがたためない。駅員に配慮してほしい（埼玉県）
子ども連れの人	<p>< 電車の中 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ベビーカーの人には席を譲るが、だっこの人への配慮が少ない。優先席の意識の再確認のため車内アナウンスをしてほしい（東京都） ・子どもを乗せたままバギーが固定できる車両があればよい（東京都）

区分	具体的内容
子ども連れの人	<ul style="list-style-type: none"> ・上の子がいてバギー、手荷物がある場合は座席がほしい。困っていることに気づいてほしい（神奈川県） <階段> ・エレベータがなくバギーと一緒に持ってほしい。抱えているときぐらい駅員に声をかけてほしい。特に雨の日はこわい（東京都） ・ベビーカーなので階段を上れず、荷物だけでも持ってほしい（埼玉県） <エレベータ> ・エレベータがあっても順番がこない。次を待つことが多い（神奈川県） <トイレの個室> ・子どもを安心して待たせられないので、トイレの個室に子ども用イスを増やしてほしい（東京都） ・子ども連れで荷物が多いとトイレに入れにくい。広いトイレがほしい（東京都） ・トイレブースに子どもが1～2人入れないので、だれか声をかけて見てくれてほしい（群馬県） ・ベビーカーのまま一緒に入れる個室トイレがほしい（神奈川県） ・おむつ交換の場所がなかったので、設備を充実してほしい（東京都） <トイレの入口> ・トイレの位置まで誘導する案内板を整備してほしい（東京都） <改札> ・車いす対応の改札口を利用しているが、駅員のいる前なので、他の乗客に対応していると通れない。終わったら通ってよいと声をかけてほしい（東京都） ・双子用の横型ベビーカーでは改札の幅が狭く通れない（神奈川県） <窓口> ・混雑時に、窓口で乗換えを聞くことができなかったので、駅員を増やすなどして迅速に対応してほしい（群馬県） <その他> ・歩道橋をベビーカーで渡れない。スロープがほしい（東京都）

区分	具体的内容
健常者	<p>【サポート経験あり】</p> <ul style="list-style-type: none"> <券売機> ・手の不自由な方が券売機にお金を入れられなかったので、お手伝いしましょうかと声をかけて代わりに切符を購入してあげた（東京都） ・JRのスイカの購入方法がわからないので機械を操作してほしいと言われ、サポートした。サポートする駅員やボランティアがいるとよい。駅員の見回りがあるとよい（東京都） ・買い方がわからず、代わりにしてくれる人を探している様子だったので手伝った（神奈川県） ・背が低く品物に手が届かないようだったので、代わりに買って購入した。背の低い高齢者や子どもでも買える高さの設計をしてほしい（埼玉県）

区分	具体的内容
健常者	<ul style="list-style-type: none"> ・料金がわからず機械の操作がわからないようだったので、代わりに操作して切符をかった。声は大きくゆっくりのほうがよい（埼玉県） <ホーム> <ul style="list-style-type: none"> ・列車から降りて階段がわからないようだったので、同行した（埼玉県） ・ホームが混雑して誘導ブロックが探せずに困っていたので、改札口まで同行した（東京都） ・周囲が混雑していたので説明し、同行した。状況に応じて誰でもサポートできるような声のかけ方に工夫が必要（神奈川県） <電車の出入口> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームと電車の間が広がったため、一步踏み出すのが怖いようだった。サポートが必要かどうか聞いて、同意を得て手を差し伸べた。だれでも安心して電車の乗り降りができるように整備してほしい（東京都） ・目の不自由な方がホームと出入口とズレて立っていたので、たっている場所がどうしていけないかを説明し、乗る旨を聞いて誘導した（東京都） <電車の中> <ul style="list-style-type: none"> ・若者に高齢者に席を譲るように声をかけた。気分を害さずに受け取ってもらえる方法があればよい（東京都） ・子ども連れの妊婦に席を譲った。声をかけるタイミングが難しい。妊婦、高齢者、障害者等への優先の徹底化が望まれる（神奈川県） <階段> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもを抱っこしてベビーカーを下げていたのをみかけて、ベビーカーをもってあげた。エレベータやエスカレータがあればよい（東京都） ・車いすの人が階段を降りようとしていたが人数が足りないようだったので手をかした。手伝う手順、複数の人が手伝うやり方など小さいときからサポートすることになれてほしいと思った（神奈川県） <エスカレータ> <ul style="list-style-type: none"> ・階段で、ベビーカーを押していた人や高齢者が困っていたので下りにエスカレータがあるところに同行した。表示をわかりやすくしてほしい（埼玉県） <トイレの入口> <ul style="list-style-type: none"> ・希望する洋式を探すのが大変そうだったので一緒にさがした。案内表示板をわかりやすいところに設置してほしい（神奈川県） <全体> <ul style="list-style-type: none"> ・車いすの後ろのバックから必要なものを取り出そうして手が届いてなかったので、失礼のないように取り出した（東京都） ・本人に聞いてから手伝った（神奈川県） ・高齢で無理そうにみえたので手伝った。自然に見かけてわかるようになれば一番よい（東京都） 【サポート経験なし】 <電車の中> <ul style="list-style-type: none"> ・電車の中でシルバーシートに高齢者を座らせた。普通のいすでも譲り合うという習慣、年長者には譲るという気持をもってほしい（東京都）

区分	具体的内容
健常者	<ul style="list-style-type: none"> ・杖をついて乗車した男性の状態をみて、自分の席を譲り、座らせ、隣の席の人に代わって自分が支えになるように座席を替わり、降りるとき、前の座席の女性2人と一緒に身体を支えて電車をおりた。支えるときは声をかけて同意を得た。咄嗟のことだった（栃木県） < 階段 > ・目が悪い人を、階段を降りるところまでつきあった（東京都） < 全体 > ・目の不自由な男性がホームから階下に降りようとしていたので「手伝いしましょうか」と声をかけ、手を引いて案内した。相手が異性の場合戸惑うこともある。サポートとは何か、正しいサポートの知識がほしい。幼い頃から障害のある人ない人がバリアのない環境で学び育つことの大切さを痛感している。「皆違って皆いい」ということは障害者一人ひとりについても言えなければならない。その先に「皆一緒」であることがわかるはずだから、そこまで享有できる社会を創造していきたい（栃木県） ・介助者がいなくて、電動車いすで段差を超えられそうに見えなかったので押した。どの向きに押せばいいのかわからなかったので、教育をうけていればよかったと思った（東京都） ・車いす体験講座などの推進（東京都）

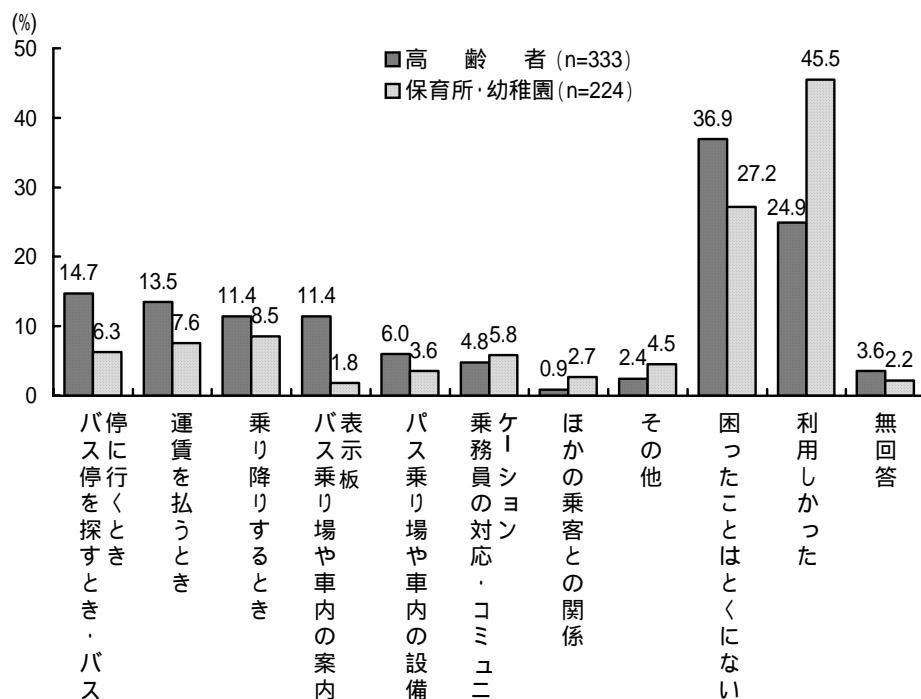


2 バスやバス乗り場を利用して（問2）

（1）昨年度調査結果のポイント

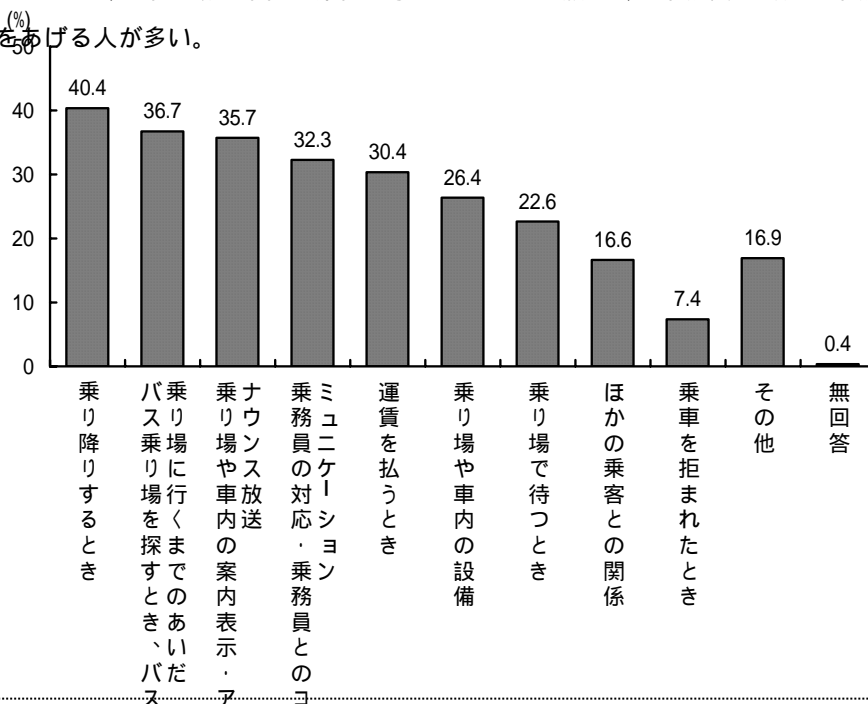
・『高齢者、保育所・幼稚園利用者調査』では、バスやバス乗り場では、「バス停を探するとき、バス停に行くとき」

「運賃を払うとき」に困っている人が多い。「困ったことは特にない」、「利用しなかった」人も多い。



・『障害者施策総合調査』では、困った場面として「乗り降りするとき」、「バス乗り場を探するとき、バス乗り場に行くまでのあいだ」

「乗り場や車内の案内表示・アナウンス放送」、「乗務員の対応・乗務員とのコミュニケーション」をあげることが多い。



(2) 今回調査の傾向

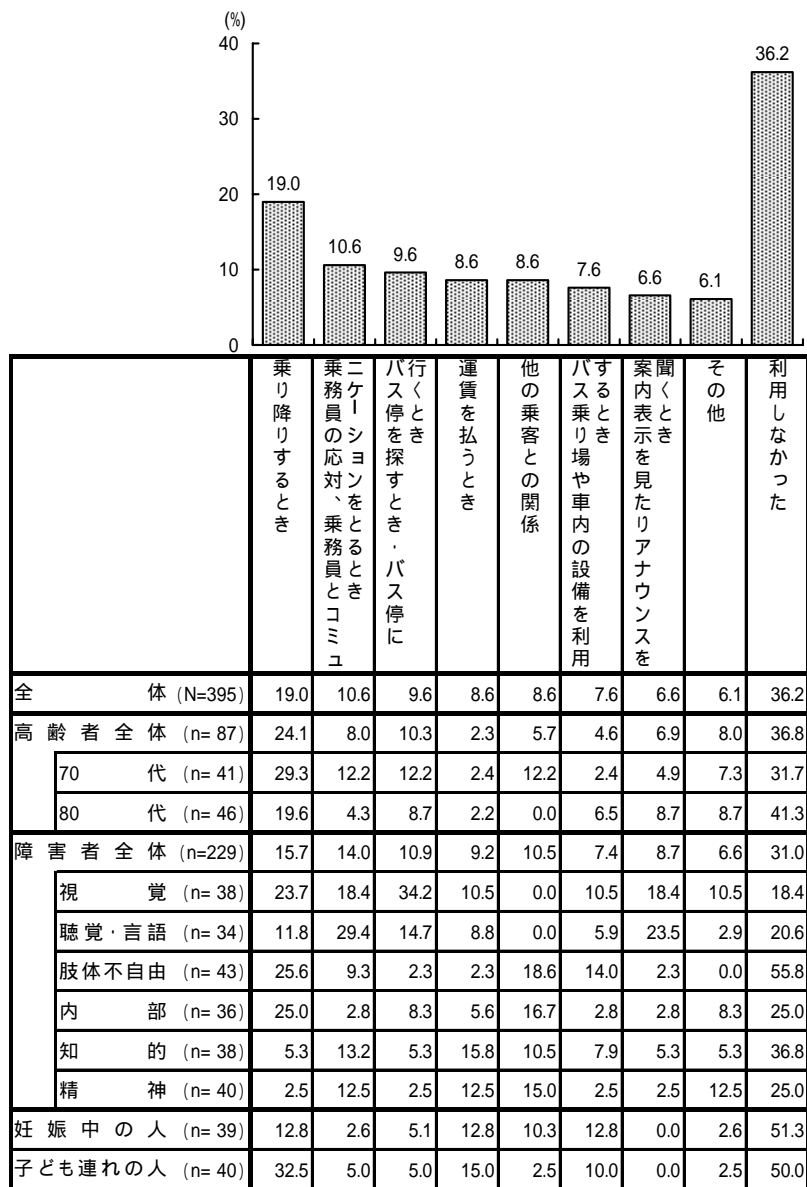
問2 バスやバス乗り場を利用して			
困ったことがあった場面	乗り降りするとき (19.0%)	乗務員の対応、乗務員とコミュニケーションをとるとき (10.6%)	バス停を探すとき ・バス停に行くとき (9.6%)
具体的場所	バス乗り場(17.0%) バスの出入口(16.7%) 階段(3.3%)	バスの中(21.5%) 階段(3.3%)	バス乗り場(17.0%)
サポート必要者が配慮してほしいこと【代表的意見】	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者はバスとの段差が大きいので手を貸してほしい、押してほしい、下から支えてほしい、荷物があるときは手伝ってほしい、という意見が多い。 ・視覚障害者は段数や幅を知らせてほしい、停止位置や誘導の仕方に注意や配慮がほしい、挨拶やお礼をいっても返ってくるのは3割程度。返事があれば気持がよい、前か後ろか乗り方がわからない、乗務員に気づいてほしいという意見が多い。 ・肢体不自由者からは、車いすを無視して乗せないバスもいるという意見があった。 ・精神障害者からは、手帳やカードを見せると説明が必要な人とわかるような仕組みがあればよいという意見があった。 ・子ども連れの人には子どもや荷物、ベビーカーを持っているときは手伝ってほしいという意見が多い。 ・妊娠中の人からは、冬、コートを着ると妊婦と気づいてくれないので席を譲ってもらえない、せかさないでほしい。「ごゆっくり」とアナウンスがあるとよいという意見があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者が普通の席に座ったらシルバーシートに座れと言われた。 ・高齢者や視覚障害者が乗るとき、経路をはっきり言ってほしい、もう一人乗務員がほしい、降りるところが分からなくなる。目的地に近いところを教えてほしい、案内がテープだけだった。プラスの説明がほしい、着席をせかされるが、急げない、認知症と知られたくないなどの意見があった。 ・肢体不自由者から乗務員が車いすの固定の仕方がわからなかったという意見があった。 ・視覚障害者からは、席についてから払いたい、ありがとうぐらい手話表現してほしい、空席状況を知らせしてほしいという意見が多い。 ・知的障害者からは、料金不足を怒鳴られた、怒ったように言わないでほしいという意見があった。 ・内部障害者は、身体的に辛いことを理解してほしい。ペースメーカーに荷物があたらないよう配慮してほしい。 ・子ども連れの人からは、ベビーカーが乗るとき、声を掛け合って詰めてほしい、子どもが座る前に発車したという意見があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・わかりやすく言ってほしい。 ・高齢者からは、行き先が探せない。教えてほしいという意見があった。 ・肢体不自由者からは、じろじろ見られる。声をかけるか、完全に無視してほしいという意見があった。 ・視覚障害者からは、工事場の場所は事前に知らせるか、案内人を置いてほしいという意見が多い。規模の大きいバス停では朝人を配置してほしい、健常者に見えるため、質問してもそんなものがわからないのかという顔をされた。わからないから聞いているという意見があった。

		問2 バスやバス乗り場を利用して
健常者の経験（代表的意見）	手伝ったこと	<ul style="list-style-type: none"> ・杖歩行の高齢者がステップを上がるのを手伝った。ステップが高いので手すりを譲った。 ・車いすの補助を手伝った。 ・乗務員が離れたところにいたので代わりに聞きにいった。 ・アナウンスの内容をゆっくり繰り返した。 ・行き先まで運行するバスを探し、行き先まで介助した。 ・段差が大きく大変そうだったので押してあげた。 ・よろよろしていたので場所を空けて座ってもらった。
	わからなかったこと	<ul style="list-style-type: none"> ・手伝ったが反応がわからず、手伝ってよかったかわからない。

(3) 今回調査の結果

困ったことがあった利用の場面 (A)

図表 - 2 - 1 - 1 - 困ったことがあった場面 (サポート必要者 / 全体、サポートの対象種別)

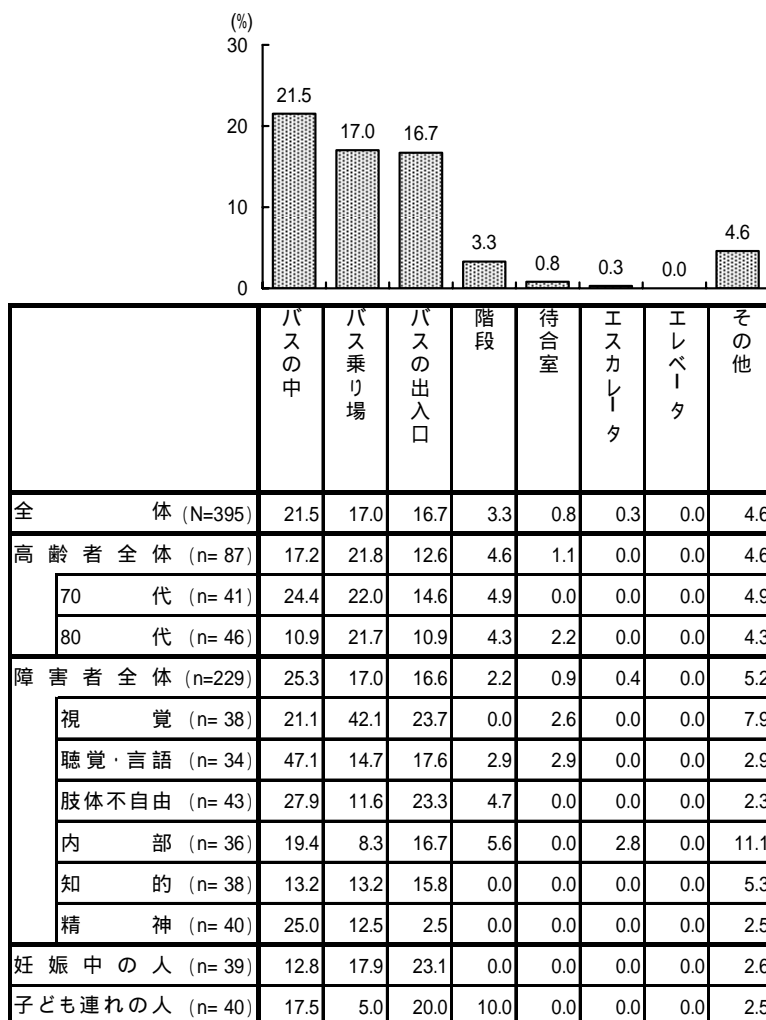


図表 - 2 - 1 - 1 - 困ったことがあった場面 (健常者 / 全体、サポートの対象種別)

対象種別	乗り降りするとき	バス停を探すとき・バス停に	行くとき バス乗場や車内の設備を	利用するとき	運賃を払うとき	案内表示を見たりアナウ	スを聞くととき	他の乗客との関係	乗務員の対応、乗務員とコ	ミューケーションをとるとき	その他	サポートしなかった (%)
全 体 (N=91)	9.9	6.6	4.4	2.2	2.2	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	80.2
サポ-ト経験あり (n=51)	11.8	5.9	3.9	3.9	3.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	76.5
サポ-ト経験なし (n=40)	7.5	7.5	5.0	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	85.0

具体的な場所（B - 1）

図表 - 2 - 1 - 2 - 具体的な場所（サポート必要者 / 全体、サポートの対象種別）

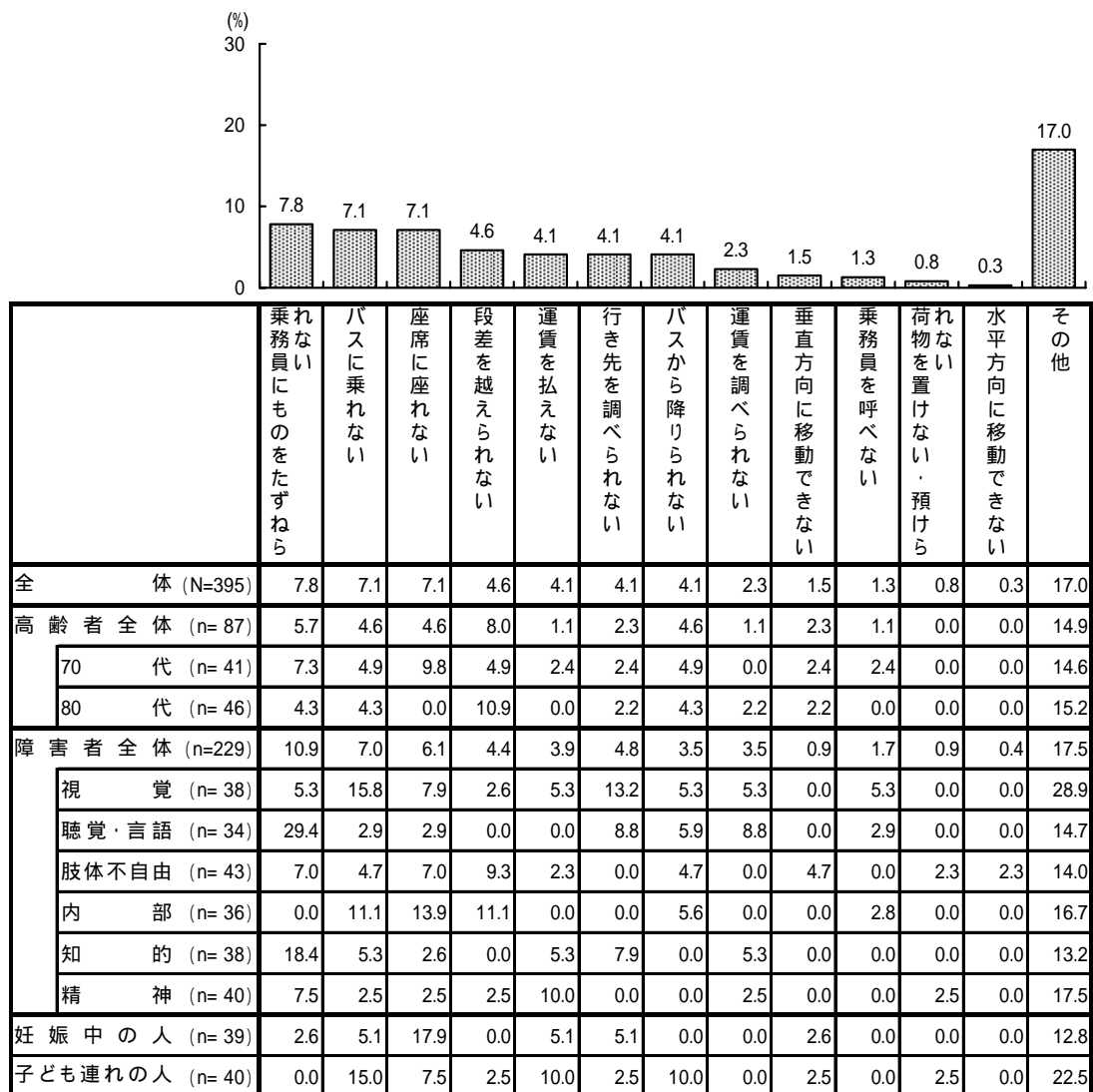


図表 - 2 - 1 - 2 - どうしたのか（健常者 / 全体、サポートの対象種別）

	行き先を調べて説明した	バスから降りるのを手伝った	代わりに運賃を払ってあげた	乗務員を呼んだ	垂直方向に移動するのを手	伝った	水平方向に移動するのを手	伝った	段差を越えるのを手伝った	バスに乗せた	座席に座らせた	時刻を知らせた	乗務員にものをたずねた	運賃を調べて知らせた	荷物を置く・預けるのを助け	申し出を断られた	その他
全 体 (N=91)	5.5	3.3	2.2	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	3.3
サポ-ト経験あり (n=51)	5.9	3.9	3.9	2.0	2.0	0.0	2.0	2.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.9
サポ-ト経験なし (n=40)	5.0	2.5	0.0	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	2.5	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5

(ア) 最も困ったこと (B - 2)

図表 - 2 - 1 - 3 - 最も困ったこと (サポート必要者 / 全体、サポートの対象種別)

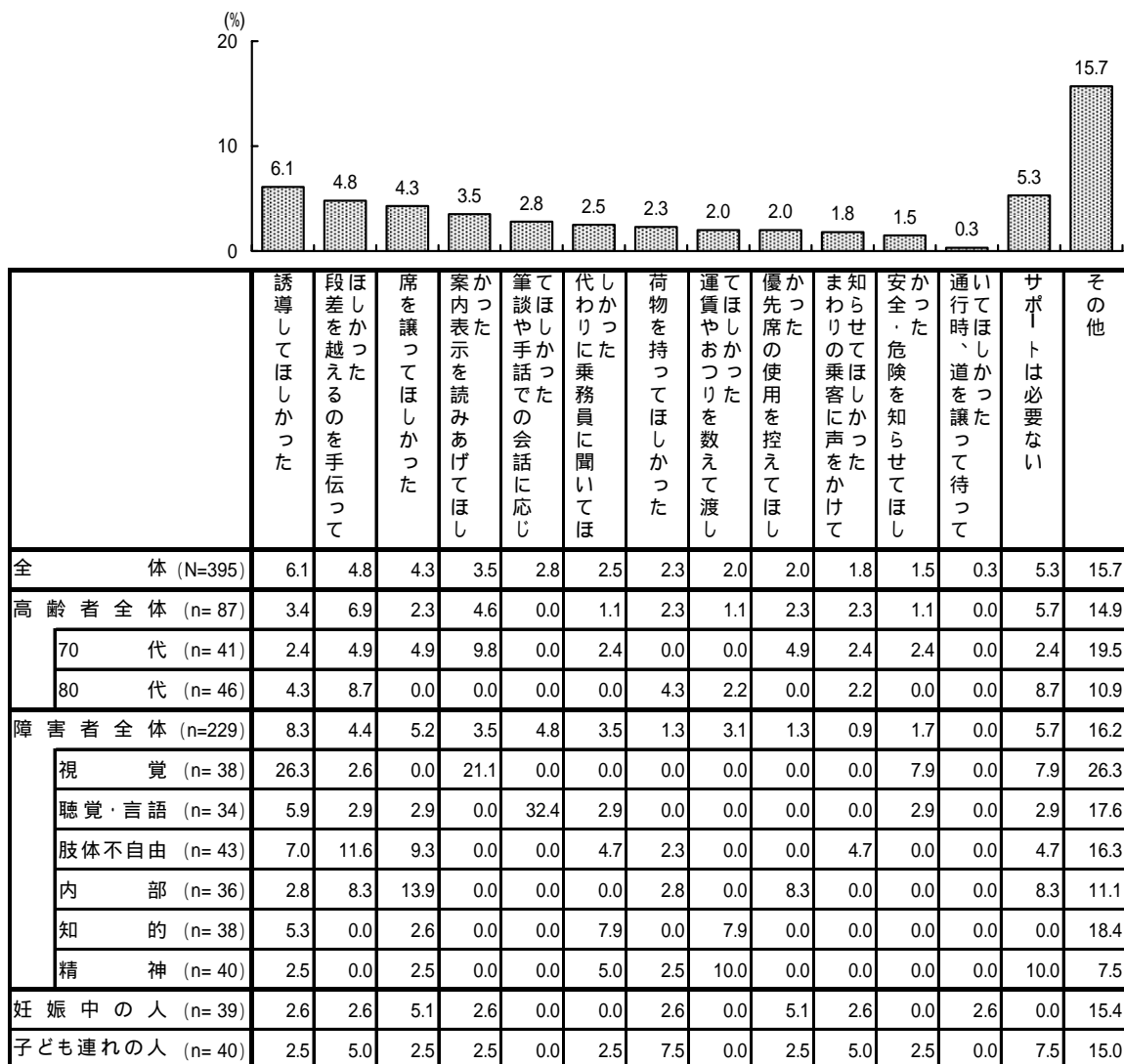


図表 - 2 - 1 - 3 - サポート理由 (健常者 / 全体、支援の対象種別)

サポート理由	割合 (%)
行き先を調べてほしいそうだった	5.5
運賃を払ってほしいそうだった	2.2
乗務員に聞いてほしいそうだった	1.1
運賃を調べてほしいそうだった	1.1
段差を越えるのに手をかしてほしい	1.1
そうだった	1.1
バスに乗せてほしいそうだった	1.1
座席に座らせてほしいそうだった	1.1
乗務員を呼んでほしい態度だった	0.0
垂直方向に移動させてほしいそう	0.0
だった	0.0
水平方向に移動させてほしいそう	0.0
だった	0.0
バスから降りてほしいそうだった	0.0
荷物を置いてほしいそうだった	0.0
荷物を下ろしてほしいそうだった	0.0
座席をゆずってほしいそうだった	0.0
荷物を持ってほしいそうだった	0.0
その他	5.5
全 体 (N=91)	5.5
サポート経験あり (n=51)	5.9
サポート経験なし (n=40)	5.0

(イ) 必要なサポート (B - 3)

図表 - 2 - 1 - 4 - 必要なサポート (サポート必要者 / 全体、サポートの対象種別)

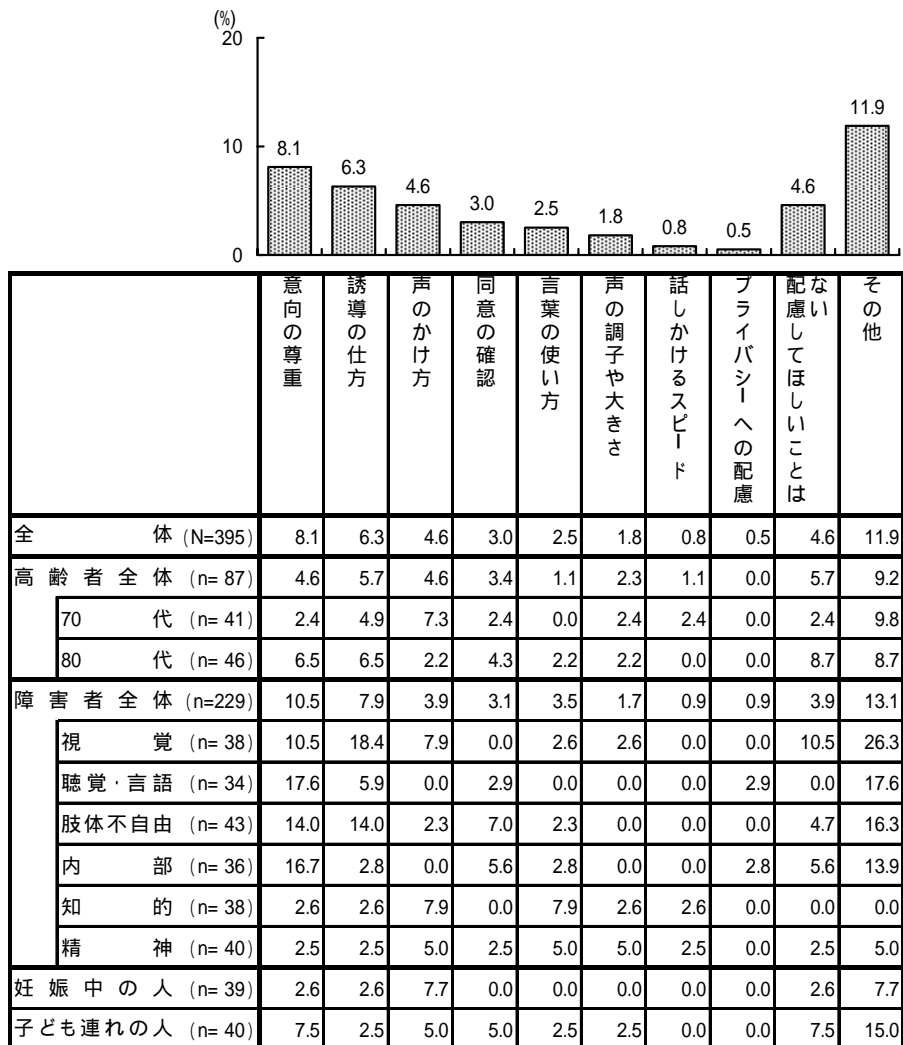


図表 - 2 - 1 - 4 - 知っておきたいこと (健常者 / 全体、サポートの対象種別)

	誘導の仕方	声のかけ方	話しかけるスピード	意向の尊重	声の調子や大きさ	言葉の使い方	プライバシーへの配慮	同意の確認	知っておきたいことはない	その他
全体 (N=91)	5.5	2.2	2.2	2.2	1.1	1.1	0.0	0.0	1.1	2.2
サポート経験あり (n=51)	7.8	3.9	3.9	3.9	2.0	2.0	0.0	0.0	0.0	3.9
サポート経験なし (n=40)	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	0.0

(ウ) 配慮してほしいかったこと・わからなかったこと (B - 4)

図表 - 2 - 1 - 5 - 配慮してほしいかったこと・わからなかったこと
(サポート必要者/全体、サポートの対象種別)



図表 - 2 - 1 - 5 - 必要なこと (健常者/全体、サポートの対象種別)

	公共交通機関関係者の教育	学校教育におけるサポート	広報・啓発による周知徹底	法・制度の整備	学習・体験講座の推進	介助サービスの拡充	自治体の施策の充実	啓発用冊子の作成	研修用冊子の作成	企業ボランティアの推進	学生ボランティアの推進	社会福祉協議会活動の推進	NPO活動の支援	表彰制度の整備	ハードの整備
全 体 (N=91)	3.3	2.2	2.2	1.1	1.1	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.4
サポート経験あり (n=51)	3.9	3.9	2.0	2.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.9
サポート経験なし (n=40)	2.5	0.0	2.5	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0

(4) 面接結果の整理

区分	具体的内容
高齢者	<p><バスの中></p> <ul style="list-style-type: none"> ・バス中の案内がテープだけではじめてのところでは心配になった。プラスの説明がほしい(70代・東京都) ・降りるバス停の声が聞こえない。テープだけでなく大きな声で知らせてほしい(80代・東京都) ・補助車を乗せてくれない。荷物が多いときは手助けしてほしい。運転手は手助けしてくれない(80代・東京都) ・普通の席に座ったら、シルバーシートに座れと言われた。思いやりがほしい(70代・東京都) ・着席をせかされる。動作がゆっくりなので、バスが止まってから移動をと言われても、他の乗客に気がつかう。ゆっくりでも周りが気をつかわないでほしい(80代・埼玉県) ・行き先を探せない。慣れていない場所は時間がたつとわからなくなるので周りの人に教えてほしい(70代・東京都) ・同じ行き先でも目的地を通らないバスに乗ってしまった。乗るときに経由をはっきり言ってほしい。行き先を聞いてほしい(70代・埼玉県) ・乗ってから違うバスであることがすぐわかったので騒いでいたが、乗務員に無視され終点まで行ってしまった。乗務員から声をかけてほしい。もう一人乗務員がいてほしい(70代・埼玉県) ・降りるところがわからなくなる。目的地に近いところを教えてほしい。認知症を知られたくない(70代・埼玉県) ・停車案内の電光掲示板が見えにくい。掲示物の字を大きくしてほしい(80代・東京都) ・病院に行くバス停がわからず遅れてしまった。ゆっくりわかりやすく教えてほしい(70代・埼玉県) <p><バス乗り場></p> <ul style="list-style-type: none"> ・バス乗り場が一方しかないので反対方向もあればよい(70代・東京都) ・観光地で降車のとき、ブロックにつまずいた。停止位置や誘導の仕方に注意や配慮がほしい(80代・東京都) ・バスを待つ間ベンチに座れない。ベンチを増やしてほしい(80代・東京都) ・腰が曲がっているので立っているのはつらい。イスがほしい(80代・栃木県) ・始発のバスを待つのは寒い。屋根つきのバス停がほしい。車内で待っていたい(80代・神奈川県) ・バス乗り場に高齢者用・障害者用いすがほしい(80代・埼玉県) <p><バスの出入口></p> <ul style="list-style-type: none"> ・バスとの段差が高いので乗り降りが大変。段差をなくしてほしい。低床バスを増やしてほしい。手をかしてほしい(70代・東京都) ・乗り場と道路に段差がある。手を引っ張ってほしい(70代・神奈川県) ・バスのステップが高いので台がほしい(80代・栃木県) ・あわてて降りて足をくじいた。下から持って助けてほしい(80代・埼玉県)

区分	具体的内容
障害者 視覚障 害者	<p><バスの中></p> <ul style="list-style-type: none"> ・払うのに時間がかかる。席についてから払いたい（東京都） ・周りの音が大きくて聞こえない。音のガイダンスが必要。運転手の適切な指示がほしい（東京都） ・席があいているかどうか分からない。声をかけてから腕をとって誘導してほしい（神奈川県） ・車内の音声案内が一駅違ったのに気がつかなかった。きちんとアナウンスしてほしい（神奈川県） ・乗降ボタンの位置を統一してほしい。乗った時点で行き先を聞いてほしい（埼玉県） <p><バス乗り場></p> <ul style="list-style-type: none"> ・バス停がわからない、料金が調べられない。空席等の状況を知らせてほしい。声かけ・引接はていねいにしてほしい（東京都） ・いくつもバス停があると場所が正確にわからない。目印になるものがほしい。若い人はよく声をかけてくれる（東京都） ・バスターミナルでは行き先を音声にしてほしい。白杖を持っている人に配慮してほしい（東京都） ・乗るつもりになっているのに発車する。気づいてほしい。車内では運転手が頻繁にアナウンスしてくれるので席に誘導してくれる（東京都） ・バス停までに障害物が置かれたり工事中だったりすると危険だ。事前に知らせてくれるか、案内人を置いて危険を知らせてほしい（東京都） ・電信柱や街灯を停留所と間違えた。場所を知らせるアナウンスがほしい（埼玉県） ・同じバス停に行き先の異なるバスが発着するので、行き先をアナウンスしてほしい（埼玉県） ・バスが横列に並ぶと乗るバスがわからなくなる。大きなバス停では朝、人を配置してほしい。循環バスはバス停を別にしてほしい（埼玉県） ・バス乗り場で手で触ってバスを確認するので、車体を触れば情報が流れる音声ガイドがあればよい（埼玉県） ・標識の字が小さくて見づらいので、見やすいようにしてほしい（埼玉県） <p><バスの出入口></p> <ul style="list-style-type: none"> ・段の幅がせまくゆっくり止まれない。誘導がなければ歩けないので停車時間を余分にほしい。ステップの数や道路までの幅を知らせてほしい（東京都） ・前乗り後ろ乗りが判らないので、運転手に気づいてほしい。音声案内してほしい（埼玉県） <p><全体></p> <ul style="list-style-type: none"> ・挨拶や礼をいっても返ってくるのは3割程。返事があると気持がよい（東京都） ・健常者に見えるため、そんなものもわからないのかという顔をされた。判らないから聞いているので親切に答えてほしい（埼玉県） <p><その他></p> <ul style="list-style-type: none"> ・公共の建築物には、スポット的に50cm四方の点字ブロックを目印においてほしい（埼玉県）

区分	具体的内容
聴覚・言語障害者	<p><バスの中></p> <ul style="list-style-type: none"> ・車内で、耳が不自由なのでこの道でよいのでしょうかと乗務員に尋ねても、手話・口話がわからないと言う。手話ができる乗務員がいてほしい（東京都） ・最近のバスは電光掲示板があるので助かるが、正しく早めに次の駐車場を出してほしい。電光掲示板がないバスは早く設置してほしい（東京都） ・運賃の支払いはバスがあるので都バスは困らないが、私バスのときはわからない。わかるように表示してほしい（東京都） ・どこで降りるかアナウンスが聞こえないので、ボタンを押すタイミングがむずかしい。文字を大きくして見やすい色にしてほしい（栃木県） ・手話講習会に通って手話を学んでほしい。せめて「ありがとう」くらい手話表現してほしい（栃木県） ・後ろの方は見えないので、前の優先席に座りたい（埼玉県）
肢体不自由者	<p><バスの中></p> <ul style="list-style-type: none"> ・移動できないので床に荷物を置かないでほしい（東京都） ・車内で運転手が車いすの固定の仕方がわからず、4～5人の運転手に聞き、本人にも聞いた。知っていてほしい（神奈川県） ・バスに乗るとき、時間をかければ乗れるので待つしてほしい（東京都） <p><バス乗り場></p> <ul style="list-style-type: none"> ・バスの行き先の表示がわかりにくい。車内やバス停にルートを詳しく表示してほしい（神奈川県） ・車いすが乗り降りしやすいように、歩道と車体を近づけるか、車いすが入る分あけてほしい（東京都） <p><バスの出入口></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ステップが高く後ろから押してほしい。体調にあった誘導をしてほしい（東京都） <p><全体></p> <ul style="list-style-type: none"> ・スロープ付きのバスなのに出すのを嫌がり、乗務員が車いすを持ち上げようとして落ちた。リフトバスにしてほしい（神奈川県） ・車いすの対応中、他の乗客はまたされる。車いすでは途中下車できないと思い、駅から乗るようにしている（神奈川県） ・車いすとわかると、止まらないで無視していつてしまう。駅まで40分自力で移動する（神奈川県） ・車いすなので、ノンステップバスが来るまで乗れなかった。ノンステップバスを増やしてほしい（東京都） ・やさしく対応してほしい。障害に気づいて声かけてほしい（東京都・群馬県） ・ジロジロみられたりいやそうな顔をされる。動作が遅くとも理解して待っていてほしい。大変ですねと声をかけるか完全に無視してほしい（埼玉県）
内部障害者	<p><バスの中></p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者手帳を出しても無視されたり、怒られたりする。筋肉障害など一般の人とかわらないが、障害者や難病者の理解を深めてほしい。転びやすいので席に座りたい（東京都） ・背が低いので、他の人の荷物がペースメーカー機器に当たりそうになるので、周

		困に気遣った行動をしてほしい(神奈川県)
区分	具体的内容	
内部障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・運賃を払うとき、時間がかかり、運転手も乗客もいやな顔をする。障害者手帳を運転手に見せるのに時間がかかるので、早く読み取れる装置を入れてほしい。ドアが閉まるとカードが入らなくなるので、動作の遅い障害者にもできるシステムにしてほしい(東京都) ・外からみて他の人は理解できないので、ペースメーカー使用の人はシルバーシートは使いづらい(神奈川県) ・混雑時に席に座れない。席を譲ってほしかった(埼玉県) ・外見的には障害者とわからないので、よい表示方法を考えてほしい(東京都) ・すくみ足になったとき、乗れなくなるので、大丈夫ですかと言って手を助けてほしい(東京都) <全体> ・身体的に辛いことをわかってもらえない。理解してもらおう啓蒙が必要(東京都) ・ステップの高いバスは乗り降りが危険だ。乗客同士、運転手とのコミュニケーションが必要だ(東京都) <その他> ・都の高齢者パスを利用しているが、障害者割引を使いやすくしてほしい(東京都) 	
知的障害者	<ul style="list-style-type: none"> <バスの中> ・言われていることがわからない。わかりやすく言ってほしい(埼玉県) ・じろじろ見る。人が自分のことを言っているように思う。わかりやすい表示があるとよい(埼玉県) ・回数券が買えない。乗務員に話かけられない。ゆっくり話してほしい(埼玉県) ・お金が不足しているとき怒られて、びっくりして混乱した。怒ったように言わないでほしい(埼玉県) <バス乗り場> ・乗り場がわからないが何と言えればわからないので、教えてくれる場所がほしい(埼玉県) 	
精神障害者	<ul style="list-style-type: none"> <バスの中> ・話しかけられるといやなので、席の距離をあけてほしい(群馬県) ・判らないときに話しやすい対応を乗務員にしてほしい(群馬県) ・運賃の規定ルールがわからないので、手帳やカードを見せると説明が必要な人だと伝わる仕組みがあればよい(埼玉県) ・運転手の不愉快そうな態度に感情が爆発しそうだった。身体障害の様に外から見えないが動きづらいことを理解してほしい(埼玉県) ・手がふるえるので財布からとってほしい。先回りしないでほしい(埼玉県) ・視線が気になる。優しく丁寧に対応してほしい(埼玉県) <バス乗り場> ・沢山あってどれに乗ればいいのかわからないので、優しく教えてほしい(東京都) 	
妊娠中の人	<ul style="list-style-type: none"> <バスの中> ・おつりか両替かわからないでお金を出したら、運転手にはじかれてしまいお金を落とし、とりにいかねばならなかった。丁寧に对应してほしい(東京都) ・ステップの高いバスはゆっくり降りたいが他の人を待たせるとおもうとあせる。 	

	乗り降りするとき「ごゆっくり」というアナウンスがあるとよい(東京都)
区分	具体的内容
妊娠中の人	<ul style="list-style-type: none"> ・冬コートを着るとお腹がめだたない。気づいてほしい(東京都) ・時間通りの運行ができず、時間がかかるときは座れたらよい(埼玉県) <その他> ・普段使わないバスルートを使用するとき、バス停の案内所が近くにあればよい(東京都)
子ども連れの人	<ul style="list-style-type: none"> <バスの中> ・車内で3歳の子どもが座る前に発車した。中の様子を良く見て安全運転してほしい。優先席を譲ってほしい(東京都) ・ベビーカーを乗せるとき、幅の広いところから乗せてもらっているが混雑時は乗れないので、周りの住客が声をかけあって少し詰めてほしい(東京都) ・案内を大きくして見やすくわかりやすくしてほしい。こちらが聞きたいことを聞いてサポートしてほしい。乗務員が説明できるようにしてほしい(東京都) ・バスによって先払いと後払いがあるので、用意できないときがある。統一してほしい(神奈川県) ・幼児づれでは優先席は狭い。子どもと荷物では乗り降り口がせまい(神奈川県) ・乗り降りをせかさなideほしい(埼玉県) <バス乗り場> ・バス停に安心して待っていただけるスペースがほしい(東京都) <バスの出入口> ・支払い時に子どもを手放せないで、入口付近に一時子どもを座らせる席がほしい(東京都) ・出入口の高低差が大変。時々手伝いましょうかと声をかけて助けてくれるのでとてもありがたい(東京都) <全体> ・ベビーカーと子どもを抱えて乗り降りするのは大変だ。手伝ってほしい。ステップバスにしてほしい(神奈川県) ・双子用ベビーカーはそのままではバスにのれない(神奈川県)

区分	具体的内容
健常者	<p>【サポート経験あり】</p> <ul style="list-style-type: none"> <バスの中> ・高齢の上、乗務員が離れた場所にいたので代わりに聞きにいった(神奈川県) ・アナウンスの内容を、確認のためもう一度聞きたい様子だったので、わかりやすく、ゆっくり繰り返した(神奈川県) <バス乗り場> ・バスに乗りたいのわかるが、表示が理解しづらいようだったので声をかけて行きたい場所を聞いて案内した。小さいころからの教育が必要だ(神奈川県) <バスの出入口> ・ステップが高いので手すりを譲った。ステップの低い車がほしい(東京都) ・危ないとおもったので杖をついた老人がステップを上がるのを手伝った。男性だったが反応がわからず。手伝ってよかったかどうかわからない。バスによっては

	「気をつけて」と声かけする場面もある（埼玉県）
--	-------------------------

区分	具体的内容
健常者	<p><全体></p> <ul style="list-style-type: none"> ・都バスの運転手の動きをみて、車いすの補助をサポートした（神奈川県） ・バス停までの距離があるため、歩くのも手伝った（埼玉県） <p><その他></p> <ul style="list-style-type: none"> ・行き先まで運行するバスを探し、行き先まで付き添った。誰でも使える無料の介助サービスがあるとよい（東京都）
	<p>【サポート経験なし】</p> <p><バスの中></p> <ul style="list-style-type: none"> ・よろよろしているので座らせようとして、盲導犬をリードして場所をあけた。譲る指導を家庭などで習慣づけるのがよい（東京都） <p><バスの出入口></p> <ul style="list-style-type: none"> ・段差が大きく大変そうだったので、お婆さんを後ろから押してあげた。低床バスがほしい（東京都）