

前章では場面別や具体的な場所別にみて困ったこと、サポートが必要なこと等を整理した。本章ではさらに対象者別に整理を行い、それぞれの違い、ギャップなどを検討する。

1 サポート必要者の調査結果

まず、サポート必要者全体としての結果では、困った場面、具体的な場所としては、街なかの段差のある歩道を歩いているとき、また、商業施設で商品を探すときなどが多くなっている。

高齢者

商業施設の売り場で商品を探すとき、街なかの商店街や住宅街などで段差のある歩道を通るときなどである。配慮してほしいこととしては、いずれの回答も全体結果よりも低い割合であり、時間をかけなければ自分でできる状況にある人が多いことが推察される。

視覚障害者

困った場面、具体的な場所について、聴覚・言語障害者、肢体不自由者と並んで多くの指摘がなされている。売り場、バス乗り場、商店街・住宅街が困った場面として挙げられている。最も配慮してほしいと視覚障害者が求めているのは誘導の仕方であり、視覚障害者の意向を踏まえた具体的な誘導が求められている。

聴覚・言語障害者

視覚障害者等と同様、街なかでの困った場面を挙げている。また、中でもバス、電車といった公共交通機関で駅員とのコミュニケーションができず、具体的な誘導をしてほしいと思っている人が多い。

肢体不自由者

今回宿泊施設という場面を加えたこともあり、ホテルや旅館の風呂が困ったと回答した人が多い。配慮してほしいこととしては、適切な誘導に加えて本人の意向の尊重という回答が多い。

内部障害者

どの場所でもトイレで困った人が多く、また、障害があることがわからないため、座席に座れない、と回答した人が多い。

知的障害者

挙げられた場面・場所は比較的少ないものの、必要な事項を周囲にたずねられないで困っており、言葉の使い方、声のかけ方などで配慮してほしいと回答している。

精神障害者

商業施設の売り場で、店員とのコミュニケーションをとるときに困った人が多く、声のかけ方や言葉の使い方など配慮してほしい、と回答する人が多い。

妊娠中の 人

公共交通機関において、電車の中で座席に座れないで困った人、商業施設の売り場で商品を探すときに困った人が多い。配慮してほしいことは少ないが、座席を譲るなどの対応が求められる。

子ども連れの 人

全般的にどの場面でも困ったという回答が多く、その割合は全体として高齢者よりも高い。中でも公共交通機関や街なかでは、ホームに行ったり、トイレを利用するとき、また段差や狭い幅の歩道を通り、商業施設でもトイレを利用するときなど、屋外で困ったことに遭遇している。配慮してほしいことは、障害者と比較すると低い割合となっているが、声のかけ方などの配慮を求める人が多い。

図表 - 1 サポート必要者が配慮してほしいこと（サポート必要者／全体）

	困った場面	具体的な場所	困ったこと	配慮してほしいこと
駅や鉄道	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%）	階段（15.9%） 電車の中（14.7%） ホーム（12.7%）	垂直方向に移動できない（8.1%） 駅員にものをたずねられない（7.6%） 座席に座れない（7.1%）	誘導の仕方（10.1%） 意向の尊重（6.1%） 声のかけ方（5.6%）
バスや バス乗り場	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%）	バスの中（21.5%） バス乗り場（17.0%） バスの出入口（16.7%）	乗務員にものをたずねられない（7.8%） バスに乗れない（7.1%） 座席に座れない（7.1%）	意向の尊重（8.1%） 誘導の仕方（6.3%） 声のかけ方（4.6%）
街なか	段差のある歩道を通るとき（27.1%） 広い（狭い）幅の歩道を通るとき（18.7%） 障害物のある歩道を通るとき（18.5%）	商店街（26.3%） 住宅街（25.6%） 駅の周辺（14.9%）	障害物がある（19.0%） 段差を越えられない（13.2%） 目で見て安全を確認できない／耳で聞いて安全を確認できない（5.6%）	誘導の仕方（12.9%） 声のかけ方（6.3%） 意向の尊重（4.6%）
宿泊施設	トイレや浴室を利用するとき（19.7%） 館内の施設や設備を利用するとき（16.2%） 部屋を探したり予約するとき（7.3%）	風呂（15.2%） トイレ（10.9%） 客室（7.6%）	希望・苦情を伝えられない（9.1%） 現在地や目的地を確認できない（4.6%） 食事を運べない（バイキング形式）（4.3%）	意向の尊重（5.3%） 誘導の仕方（5.1%） 声のかけ方（3.0%）
商業施設	商品を探すとき（27.6%） トイレを利用するとき（18.0%） 店内の施設や設備を利用するとき（15.9%）	売り場（41.3%） トイレ（16.7%） レジ（11.9%）	目的の商品がある売り場がわからない（14.7%） 商品の内容や金額がわからない（10.6%） 商品を手に取れない（8.4%）	誘導の仕方（7.8%） 意向の尊重（7.1%） 声のかけ方（6.6%）
情報・ 各種製品	取扱説明書を読むとき（14.2%） 端末を操作するとき（10.4%） 相手の声を聞くとき（7.6%）	自宅（24.1%） 公共施設（4.1%） 駅、バス停（2.3%）	メールやサービスを利用するため機器を操作できない（9.9%） 相手の声が聞こえない（5.1%） 画面や文字を読めない（4.8%）	意向の尊重（4.6%） 話しかけるスピード（4.1%） 声の調子や大きさ（3.0%）
身の回りの 日用品	廃棄するとき（17.0%） 取扱説明書を読むとき（16.5%） 包装容器を開閉するとき（15.4%）	自宅（39.0%） 販売店（8.6%） ゴミ捨て場（7.3%）	捨てるための作業で困難がある（14.7%） 包装容器を開け閉めができない（10.6%） 取扱説明書を読めない（8.9%）	意向の尊重（8.1%） 同意の確認（3.8%） 誘導の仕方（3.5%）

図表 - 1 - サポート必要者が配慮してほしいこと（高齢者）

	困った場面	具体的な場所	困ったこと	配慮してほしいこと
駅や鉄道	ホームへ行くとき (24.1 %) 切符を買うとき (16.1 %) 表示を見たりアナウンスを聞くとき (12.6 %)	階段 (21.8 %) ホーム (17.2 %) 券売機 (13.8 %)	垂直方向に移動できない (8.0 %) 運賃を調べられない (8.0 %) 現在地や目的地を確認できしない (6.9 %)	声の調子や大きさ (9.2 %) 誘導の仕方 (6.9 %) 声のかけ方 / 言葉の使い方 (4.6 %)
バスや バス乗り場	乗り降りするとき (24.1 %) バス停を探すとき・バス停に行くとき (10.3 %) 乗務員の対応・乗務員とコミュニケーションをとるとき (8.0 %)	バス乗り場 (21.8 %) バスの中 (17.2 %) バスの出入口 (12.6 %)	段差を越えられない (8.0 %) 乗務員にものをたずねられない (5.7 %) バスに乗れない / 座席に座れない / バスから降りられない (4.6 %)	誘導の仕方 (5.7 %) 意向の尊重 (4.6 %) 声のかけ方 (4.6 %)
街なか	段差のある歩道を通るとき (31.0 %) 広い(狭い)幅の歩道を通るとき (21.8 %) 障害物のある歩道を通るとき (12.6 %)	住宅街 (29.9 %) 商店街 (28.7 %) 駅の周辺 (12.6 %)	障害物がある (14.9 %) 段差を越えられない (9.2 %) 水平方向に移動できない (4.6 %)	誘導の仕方 (8.0 %) 声のかけ方 (5.7 %) 声の調子や大きさ (3.4 %)
宿泊施設	トイレや浴室を利用するとき (13.8 %) 館内の施設や設備を利用するとき (10.3 %) 部屋を探したり予約するとき (4.6 %)	風呂 (10.3 %) トイレ (5.7 %) 旅行代理店や観光案内所 (3.4 %)	希望・苦情を伝えられない (4.6 %) 現在地や目的地を確認できない (3.4 %) 食事を運べない(バイキング形式) (2.3 %)	声の調子や大きさ (4.6 %) 同意の確認 (3.4 %) 誘導の仕方 / 話しかけるスピード (2.3 %)
商業施設	商品を探すとき (33.3 %) 商品を買うとき (12.6 %) トイレを利用するとき / 店内の施設や設備を利用するとき (10.3 %)	売り場 (43.7 %) トイレ (8.0 %) レジ (5.7 %)	目的の商品がある売り場がわからない (19.5 %) 商品を手に取れない (9.2 %) 荷物を運べない (9.2 %)	誘導の仕方 (6.9 %) 声の調子や大きさ (6.9 %) 意向の尊重 (5.7 %)
情報・各種製品	端末を操作するとき (16.1 %) 相手の声を聞くとき (14.9 %) 取扱説明書を読むとき (9.2 %)	自宅 (37.9 %) 駅、バス停 (5.7 %) 公共施設 / 路上 (3.4 %)	メールやサービスを利用するため機器を操作できない (17.2 %) 相手の声が聞こえない (8.0 %) 電話をかけられない (8.0 %)	話しかけるスピード (9.2 %) プライバシーへの配慮 (6.9 %) 声の調子や大きさ (2.3 %)
身の回りの日用品	包装容器を開閉するとき (29.9 %) 廃棄するとき (20.7 %) 取扱説明書を読むとき (19.5 %)	自宅 (54.0 %) ゴミ捨て場 (10.3 %) 販売店 (2.3 %)	包装容器を開け閉めができない (21.8 %) 捨てるための作業で困難がある (18.4 %) 取扱説明書を読めない (10.3 %)	意向の尊重 (8.0 %) 同意の確認 / 誘導の仕方 / 声の調子や大きさ (3.4 %)

図表 - 1 - サポート必要者が配慮してほしいこと（視覚障害者）

	困った場面	具体的な場所	困ったこと	配慮してほしいこと
駅や鉄道	トイレを利用するとき(34.2%) 切符を買うとき(26.3%) ホームへ行くとき／駅に行くとき(23.7%)	券売機(23.7%) 階段(21.1%) トイレの個室／トイレの入口(15.8%)	切符を買えない(18.4%) トイレに入れない／現在地や目的地を確認できない／行き先を調べられない(13.2%)	誘導の仕方(34.2%) 意向の尊重／声の調子や大きさ(7.9%)
バスやバス乗り場	バス停を探すとき・バス停に行くとき(34.2%) 乗り降りするとき(23.7%) 乗務員の応対、乗務員とコミュニケーションをとるとき／案内表示を見たりアナウンスを聞くとき(18.4%)	バス乗り場(42.1%) バスの出入口(23.7%) バスの中(21.1%)	バスに乗れない(15.8%) 行き先を調べられない(13.2%) 座席に座れない(7.9%)	誘導の仕方(18.4%) 意向の尊重(10.5%) 声のかけ方(7.9%)
街なか	障害物のある歩道を通るとき(42.1%) 段差のある歩道を通過するとき(28.9%) 工事中の歩道や道路を通るとき(26.3%)	商店街(36.8%) 住宅街(31.6%) 駅の周辺(21.1%)	障害物がある(42.1%) 目で見て安全を確認できない(26.3%) 耳で聞いて安全を確認できない／手足や白状で触って安全を確認できない(15.8%)	誘導の仕方(34.2%) 声のかけ方(15.8%) 意向の尊重／同意の確認(2.6%)
宿泊施設	トイレや浴室を利用するとき／館内の施設や設備を利用するとき(36.8%) 部屋を探したり予約するとき(5.3%)	風呂(21.1%) トイレ(21.1%) 客室／食事をする場所(13.2%)	現在地や目的地を確認できない／設備機器を操作できない(15.8%) 食事を運べない(バイキング形式)(10.5%)	誘導の仕方(18.4%) 声のかけ方(13.2%) 意向の尊重／同意の確認／話しかけるスピード(2.6%)
商業施設	商品を探すとき(60.5%) 商品を買うとき(26.3%) トイレを利用するとき／店内の施設や設備を利用するとき(15.8%)	売り場(60.5%) トイレ(15.8%) レジ／出入口(5.3%)	商品の内容や金額がわからない(36.8%) 目的の商品がある売り場がわからない(26.3%) 商品を手に取れない(10.5%)	誘導の仕方(26.3%) 同意の確認(13.2%) 声のかけ方(10.5%)
情報・各種製品	取扱説明書を読むとき(44.7%) 端末を操作するとき(23.7%) 使い方を教わりたいとき(13.2%)	自宅(47.4%) 公共施設／路上(5.3%)	画面や文字を読めない(34.2%) メールやサービスを利用するため機器を操作できない(10.5%) 着信を確認できない(7.9%)	意向の尊重(7.9%) 声の調子や大きさ(7.9%) 話しかけるスピード／声のかけ方(5.3%)
身の回りの日用品	取扱説明書を読むとき(34.2%) 商品表示を見るとき(28.9%) 使うとき(21.1%)	自宅(47.4%) 販売店(23.7%) ショールーム(7.9%)	取扱説明書を読めない(26.3%) 購入する商品の情報を調べられない(23.7%) 機器を操作できない(13.2%)	話しかけるスピード(13.2%) 意向の尊重(7.9%) 同意の確認／誘導の仕方(5.3%)

図表 - 1 - サポート必要者が配慮してほしいこと（聴覚・言語障害者）

	困った場面	具体的な場所	困ったこと	配慮してほしいこと
駅や鉄道	表示を見たりアナウンスを聞くとき（50.0%） 駅員の応対、駅員とコミュニケーションをとるとき（23.5%） 列車を乗り降りするとき／切符を買うとき（20.6%）	ホーム（35.3%） 電車の中（32.4%） 窓口（17.6%）	駅員にものをたずねられない（35.3%） 駅員を呼べない（14.7%） 現在地や目的地を確認できない／電車に乗れない／電車から降りられない（11.8%）	誘導の仕方（26.5%） 意向の尊重（11.8%） 声のかけ方／同意の確認（5.9%）
バスやバス乗り場	乗務員の応対、乗務員とコミュニケーションをとるとき（29.4%） 案内表示を見たりアナウンスを聞くとき（23.5%） バス停を探すとき・バス停に行くとき（14.7%）	バスの中（47.1%） バスの出入口（17.6%） バス乗り場（14.7%）	乗務員にものをたずねられない（29.4%） 行き先を調べられない／運賃を調べられない（8.8%）	意向の尊重（17.6%） 誘導の仕方（5.9%） 同意の確認／プライバシーへの配慮（2.9%）
街なか	工事中の歩道や道路を通るとき（26.5%） 障害物のある歩道を通るとき（23.5%） 広い（狭い）幅の歩道を通るとき（14.7%）	商店街（26.5%） 住宅街（23.5%） 駅の周辺（14.7%）	耳で聞いて安全を確認できない（44.1%） 障害物がある（17.6%） 段差を越えられない（5.9%）	誘導の仕方（17.6%） 声のかけ方／意向の尊重／同意の確認／声の調子や大きさ（2.9%）
宿泊施設	フロントや従業員の対応、コミュニケーションをとるとき（32.4%） 館内の施設や設備を利用するとき（23.5%） 部屋を探したり予約するとき／案内表示を見たり呼び出しを聞くとき（14.7%）	フロント（26.5%） 客室（14.7%） 旅行代理店や観光案内所（11.8%）	希望・苦情を伝えられない（41.2%） 現在地や目的地を確認できない（11.8%） 障害物がある（2.9%）	誘導の仕方（17.6%） 意向の尊重（11.8%） 同意の確認／言葉の使い方／声の調子や大きさ（2.9%）
商業施設	商品を探すとき／店員の応対、店員とコミュニケーションをとるとき（32.4%） 案内表示を見たりアナウンスを聞くとき（23.5%）	売り場（47.1%） レジ（32.4%） エレベータ（8.8%）	商品の内容や金額がわからない（26.5%） 目的の商品がある売り場がわからない（20.6%） 障害物がある（5.9%）	誘導の仕方（11.8%） 意向の尊重／声の調子や大きさ（8.8%）
情報・各種製品	相手の声を聞くとき（17.6%） 取扱説明書を読むとき／音声案内サービスを利用するとき（11.8%）	自宅（17.6%） 公共施設（5.9%） 商業施設／学校、職場（2.9%）	相手の声が聞こえない（14.7%） 着信を確認できない（8.8%） メールやサービスを利用するため機械を操作できない／相手と話せない／電話を受けられない（5.9%）	意向の尊重（11.8%） 誘導の仕方（5.9%） 話しかけるスピード／声の調子や大きさ／言葉の使い方（2.9%）
身の回りの日用品	取扱説明書を読むとき（29.4%） 商品情報を得るとき（20.6%） 廃棄するとき／使うとき（8.8%）	自宅（29.4%） 販売店（14.7%） ゴミ捨て場（11.8%）	操作方法を覚えられない（17.6%） 取扱説明書を読めない（14.7%） 購入する商品の情報を調べられない／機器を操作できない（8.8%）	意向の尊重（14.7%） 誘導の仕方（8.8%） 同意の確認（5.9%）

図表 - 1 - サポート必要者が配慮してほしいこと（肢体不自由者）

	困った場面	具体的な場所	困ったこと	配慮してほしいこと
駅や鉄道	ホームへ行くとき (32.6 %) トイレを利用するとき (27.9 %) 列車を乗り降りするとき (23.3 %)	階段 (20.9 %) エレベーター (14.0 %) 電車の中 / 券売機 / トイレの個室 (11.6 %)	直方向に移動できない (18.6 %) 電車から降りられない (9.3 %) 電車に乗れない (7.0 %)	誘導の仕方 (14.0 %) 言葉の使い方 (11.6 %) 意向の尊重 / プライバシーへの配慮 (7.0 %)
バスや バス乗り場	乗り降りするとき (25.6 %) 他の客との関係 (18.6 %) バス乗り場や車内の設備を利用するとき (14.0 %)	バスの中 (27.9 %) バスの出入口 (23.3 %) バス乗り場 (11.6 %)	段差を越えられない (9.3 %) 乗務員にものをたずねられない / 座席に座れない (7.0 %)	意向の尊重 (14.0 %) 誘導の仕方 (14.0 %) 同意の確認 (7.0 %)
街なか	段差のある歩道を通過するとき (53.5 %) 障害物のある段差を通過するとき (37.2 %) 広い(狭い)幅の歩道を通過するとき (16.3 %)	住宅街 (39.5 %) 商店街 (30.2 %) 駅の周辺 (20.9 %)	障害物がある (34.9 %) 段差を越えられない (30.2 %) 水平方向に移動できない (9.3 %)	誘導の仕方 (30.2 %) 意向の尊重 (18.6 %) 同意の確認 (9.3 %)
宿泊施設	トイレや浴室を利用するとき (39.5 %) 館内の施設や設備を利用するとき (30.2 %) 部屋を探したり予約するとき (11.6 %)	風呂 (32.6 %) トイレ (20.9 %) 客室 / フロント / 食事をする場所 (11.6 %)	段差を越えられない (14.0 %) 希望・苦情を伝えられない / 食事を運べない(バイキング形式) (11.6 %)	意向の尊重 (14.0 %) 誘導の仕方 (11.6 %) 話しかけるスピード / 声の調子や大きさ / プライバシーへの配慮 (4.7 %)
商業施設	トイレを利用するとき (32.6 %) 店内の施設や設備を利用するとき (25.6 %) 商品を探すとき (23.3 %)	売り場 (51.2 %) トイレ (32.6 %) レジ (11.6 %)	商品を手に取れない (25.6 %) 荷物を運べない / 人ごみを避けられない (9.3 %)	意向の尊重 (16.3 %) 同意の確認 (11.6 %) 誘導の仕方 (9.3 %)
情報・ 各種製品	取扱説明書を読むとき / 相手の声を聞くとき (14.0 %) 端末を操作するとき (11.6 %) 使い方を教わりたいとき (7.0 %)	自宅 (27.9 %) 公共施設 (9.3 %) 商業施設 / 電車やバスの中 (2.3 %)	メールやサービスを利用するため機器を操作できない (11.6 %) 相手の声が聞こえない / 相手と話せない / 着信を確認できない / 電話を受けられない (4.7 %)	意向の尊重 (9.3 %) 同意の確認 (7.0 %) 話しかけるスピード / 声の調子や大きさ / プライバシーへの配慮 / 誘導の仕方 / 声のかけ方 (2.3 %)
身の回りの 日用品	包装容器を開閉するとき (30.2 %) 使うとき (16.3 %) 取扱説明書を読むとき (14.0 %)	自宅 (44.2 %) 販売店 (14.0 %) ゴミ捨て場 (4.7 %)	包装容器を開け閉めできない (18.6 %) 捨てるための作業で困難がある (11.6 %) 購入する商品の情報を調べられない / 機器を操作できない (9.3 %)	意向の尊重 (18.6 %) 同意の確認 (9.3 %) 話しかけるスピード / 言葉の使い方 (7.0 %)

図表 - 1 - サポート必要者が配慮してほしいこと（内部障害者）

	困った場面	具体的な場所	困ったこと	配慮してほしいこと
駅や鉄道	トイレを利用するとき（19.4%） ホームへ行くとき／他の乗客との関係（13.9%）	エレベータ（19.4%） トイレの個室（16.7%） 電車の中／エスカレーター（11.1%）	座席に座れない（13.9%） トイレに入れない（11.1%） 垂直に移動できない／駅員にものをたずねられない／駅員を呼べない／改札を通れない／手を洗えない（2.8%）	意向の尊重（11.1%） 誘導の仕方／プライバシーへの配慮（2.8%）
バスやバス乗り場	乗り降りするとき（25.0%） 他の客との関係（16.7%） バス停を探すとき・バス停に行くとき（8.3%）	バスの中（19.4%） バスの出入口（16.7%） バス乗り場（8.3%）	座席に座れない（13.9%） バスに乗れない／段差を越えられない（11.1%）	意向の尊重（16.7%） 同意の確認（5.6%） 誘導の仕方／言葉の使い方／プライバシーへの配慮（2.8%）
街なか	段差のある歩道を通過するとき（25.0%） 広い（狭い）幅の歩道を通過するとき／障害物のある歩道を通過するとき（13.9%）	商店街（19.4%） 住宅街／駅の周辺／繁華街／バス乗り場の周辺（8.3%）	障害物がある（11.1%） 段差を越えられない（11.1%） 目で見て安全を確認できない／水平方向に移動できない（2.8%）	意向の尊重（13.9%） 誘導の仕方（5.6%） 同意の確認／言葉の使い方／話しかけるスピード（2.8%）
宿泊施設	トイレや浴室を利用するとき（38.9%） 館内の施設や設備を利用するとき（16.7%） 部屋を探したり予約するとき／フロントや従業員の対応、コミュニケーションをとるとき／ほかの客との関係（2.8%）	トイレ（33.3%） 風呂（30.6%） フロント／食事をする場所／エスカレーター／階段／エレベーター（2.8%）	水平方向に移動できない（5.6%） 希望・苦情が伝えられない／食事を運べない（バイキング形式）／障害物がある／垂直方向に移動できない（2.8%）	意向の尊重（19.4%） 同意の確認（8.3%） 声のかけ方（5.6%）
商業施設	トイレを利用するとき（25.0%） 店内の施設や設備を利用するとき（16.7%） 商品を探すとき／店員の対応、店員とコミュニケーションをとるとき／案内表示を見たりアナウンスを聞くとき（5.6%）	トイレ（25.0%） 売り場（13.9%） エレベータ／エスカレータ（5.6%）	商品を手に取れない（5.6%） 荷物を運べない（5.6%） 人ごみを避けられない（5.6%）	意向の尊重（16.7%） 言葉の使い方／同意の確認（5.6%）
情報・各種製品	取扱説明書を読むとき／端末を操作するとき（8.3%） 使い方を教わりたいとき（5.6%）	自宅（11.1%） 公共施設／学校、職場（2.8%）	メールやサービスを利用するため機器を操作できない／画面や文字を読めない（5.6%） 相手の声が聞こえない（2.8%）	意向の尊重（11.1%） 声の調子や大きさ／プライバシーへの配慮／同意の確認（2.8%）
身の回りの日用品	廃棄するとき／包装容器を開閉するとき（16.7%） 取扱説明書を読むとき（8.3%）	自宅（25.0%） 販売店（5.6%） ゴミ捨て場（2.8%）	捨てるための作業で困難がある（19.4%） 包装容器を開け閉めができない（13.9%） 取扱説明書を読めない（8.3%）	意向の尊重（13.9%） 同意の確認（8.3%） 声のかけ方／プライバシーへの配慮（2.8%）

図表 - 1 - サポート必要者が配慮してほしいこと（知的障害者）

	困った場面	具体的な場所	困ったこと	配慮してほしいこと
駅や鉄道	駅員の応対、駅員とコミュニケーションをとるとき（21.1%）切符を買うとき／表示を見たりアナウンスを聞くとき（15.8%）	ホーム（23.7%）券売機（15.8%）電車の中（13.2%）	駅員にものをたずねられない／切符を買えない（13.2%）駅員を呼べない／電車から降りられない（7.9%）	言葉の使い方（13.2%）意向の尊重／声のかけ方／話かけるスピード（10.5%）
バスやバス乗り場	運賃を払うとき（15.8%）乗務員の応対、乗務員とコミュニケーションをとるとき（13.2%）他の客との関係（10.5%）	バスの出入口（15.8%）バスの中／バス乗り場（13.2%）	乗務員にものをたずねられない（18.4%）行き先を調べられない（7.9%）バスに乗れない／運賃を払えない／運賃を調べられない（5.3%）	声のかけ方／言葉の使い方（7.9%）意向の尊重／誘導の仕方／声の調子や大きさ／話しかけるスピード（2.6%）
街なか	横断歩道を渡るとき（13.2%）広い（狭い）幅の歩道を通るとき／工事中の歩道や道路を通るとき（10.5%）	商店街（15.8%）繁華街（13.2%）駅の周辺（10.5%）	障害物がある（7.9%）水平方向に移動できない（5.3%）段差を越えられない／目で見て安全を確認できない／手足や白杖で触って安全を確認できない（2.6%）	声のかけ方（10.5%）誘導の仕方／声の調子や大きさ（5.3%）
宿泊施設	部屋を探したり予約するとき（15.8%）トイレや浴室を利用するとき（10.5%）館内の施設や設備を利用するとき／他の客との関係（7.9%）	風呂（15.8%）客室（10.5%）フロント（7.9%）	希望・苦情を伝えられない（10.5%）現在地や目的地を確認できない／食事を運べない（バイキング形式）／設備機器を操作できない／障害物がある（5.3%）	声のかけ方／話しかけるスピード／言葉の使い方（7.9%）
商業施設	商品を探すとき（18.4%）トイレを利用するとき（15.8%）商品を買うとき（10.5%）	売り場（34.2%）トイレ（15.8%）レジ（10.5%）	目的の商品がある売り場がわからない（18.4%）商品の内容や金額がわからない（7.9%）荷物を運べない／人ごみを避けられない（5.3%）	言葉の使い方（10.5%）誘導の仕方／声の調子や大きさ／話しかけるスピード（5.3%）
情報・各種製品	取扱説明書を読むとき（15.8%）端末を操作するとき／使い方を教わりたいとき（5.3%）	自宅（18.4%）駅、バス停／商業施設（2.6%）	メールやサービスを利用するため機器を操作できない（10.5%）相手の声が聞こえない（2.6%）	言葉の使い方（13.2%）話しかけるスピード（7.9%）意向の尊重／プライバシーへの配慮／誘導の仕方（2.6%）
身の回りの日用品	廃棄するとき／使うとき（15.8%）商品表示を見るとき（7.9%）	自宅（26.3%）ショールーム（5.3%）販売店／ゴミ捨て場（2.6%）	捨てるための作業で困難がある（13.2%）取扱説明書を読みない（7.9%）包装容器を開け閉めできない／操作方法を覚えられない／表示を見て機器の作動を確認できない（5.3%）	言葉の使い方（10.5%）声の調子や大きさ（7.9%）誘導の仕方／話しかけるスピード／声のかけ方（5.3%）

図表 - 1 - サポート必要者が配慮してほしいこと（精神障害者）

	困った場面	具体的な場所	困ったこと	配慮してほしいこと
駅や鉄道	他の乗客との関係（25.0%） 駅員の応対、駅員とコミュニケーションをとるとき（12.5%） 切符を買うとき（10.0%）	電車の中（17.5%） 階段／券売機（10.0%）	駅員にものをたずねられない（7.5%） 座席に座れない／トイレに入れない／電車に乗れない／運賃を調べられない（5.0%）	声のかけ方／声の調子や大きさ（7.5%） 誘導の仕方（5.0%）
バスやバス乗り場	他の客との関係（15.0%） 乗務員の応対、乗務員とコミュニケーションをとるとき／運賃を払うとき（12.5%）	バスの中（25.0%） バス乗り場（12.5%） バスの出入口（2.5%）	運賃を払えない（10.0%） 乗務員にものをたずねられない（7.5%） バスに乗れない／座席に座れない／段差を越えられない／運賃を調べられない／荷物を置けない・預けられない（2.5%）	声のかけ方（5.0%） 言葉の使い方（5.0%） 声の調子や大きさ（5.0%）
街なか	広い（狭い）幅の歩道を通るとき（20.0%） 工事中の歩道や道路を通るとき／歩道橋を渡るとき（15.0%）	商店街／住宅街（22.5%） 駅の周辺（10.0%）	垂直方向に移動できない（12.5%） 障害物がある（10.0%） 目で見て安全を確認できない（5.0%）	誘導の仕方（10.0%） 声のかけ方（7.5%） 声の調子や大きさ／言葉の使い方（5.0%）
宿泊施設	トイレや浴室を利用するとき（15.0%） 館内の施設や設備を利用するとき（12.5%） フロントや従業員の応対、コミュニケーションをとるとき（7.5%）	風呂／トイレ／食事をする場所（7.5%）	希望・苦情を伝えられない（12.5%） 現在地や目的地を確認できない／食事を運べない（バイキング形式）／設備機器を操作できない（2.5%）	言葉の使い方（7.5%） 同意の確認／話しかけるスピード（5.0%）
商業施設	店員の応対、店員とコミュニケーションをとるとき（37.5%） 商品を探すとき（25.0%） 商品を買うとき（10.0%）	売り場（40.0%） レジ（22.5%） トイレ（7.5%）	目的の商品がある売り場がわからない（15.0%） 商品の内容や金額がわからない（10.0%） 商品を手に取れない（5.0%）	声のかけ方（17.5%） 言葉の使い方（12.5%） 誘導の仕方／声の調子や大きさ／同意の確認（5.0%）
情報・各種製品	取扱説明書を読むとき（22.5%） 使い方を教わりたいとき（20.0%） 端末を操作するとき（12.5%）	自宅（32.5%） 公共施設／商業施設（5.0%）	メールやサービスを利用するため機器を操作できない（17.5%） 相手と話せない（7.5%） 相手の声が聞こえない／画面や文字が読めない／電話をかけられない（5.0%）	声の調子や大きさ／言葉の使い方（10.0%） 意向の尊重／話しかけるスピード／プライバシーへの配慮（2.5%）
身の回りの日用品	取扱説明書を読むとき（25.0%） 廃棄するとき／使うとき（17.5%）	自宅（35.0%） 販売店（12.5%） ゴミ捨て場（10.0%）	捨てるための作業で困難がある／機器を操作できない（12.5%） 包装容器を開け閉めができない／購入する商品の情報を調べられない／操作方法を覚えられない（5.0%）	言葉の使い方（7.5%） 声のかけ方／プライバシーへの配慮（5.0%）

図表 - 1 - サポート必要者が配慮してほしいこと（妊娠中の人の）

	困った場面	具体的な場所	困ったこと	配慮してほしいこと
駅や鉄道	他の乗客との関係（33.3%） ホームへ行くとき（28.2%） 列車を乗り降りするとき（20.5%）	電車の中（35.9%） 階段（23.1%） 電車の出入口（15.4%）	座席に座れない（35.9%） 垂直方向に移動できない（10.3%） 電車から降りられない（5.1%）	声のかけ方／意向の尊重（7.7%） 声の調子や大きさ／言葉の使い方／同意の確認／プライバシーへの配慮（2.6%）
バスやバス乗り場	乗り降りするとき／運賃を払うとき／バス乗り場や車内の設備を利用するとき（12.8%）	バスの出入口（23.1%） バス乗り場（17.9%） バスの中（12.8%）	座席に座れない（17.9%） バスに乗れない／運賃を払えない／行き先を調べられない（5.1%）	声のかけ方（7.7%） 意向の尊重／誘導の仕方（2.6%）
街なか	広い（狭い）幅の歩道を通るとき（30.8%） 段差のある歩道を通るとき（25.6%） 工事中の歩道や道路を通るとき（15.4%）	商店街（28.2%） 住宅街（25.6%） 駅の周辺（23.1%）	障害物がある（17.9%） 水平方向に移動できない（10.3%） 段差を越えられない（7.7%）	誘導の仕方／声のかけ方（10.3%）
宿泊施設	トイレや浴室を利用するとき（17.9%） 館内の施設や設備を利用するとき（5.1%） 部屋を探したり予約するとき／フロントや従業員の対応、コミュニケーションをとるとき／精算や支払いをするとき（2.6%）	風呂（12.8%） トイレ（7.7%） 客室（5.1%）	希望・苦情を伝えられない／垂直方向に移動できない（2.6%）	
商業施設	商品を探すとき（28.2%） トイレを利用するとき／店内の施設や設備を利用するとき（23.1%）	売り場（35.9%） トイレ（23.1%） レジ（12.8%）	荷物を運べない（12.8%） 目的の商品がある売り場がわからない（10.3%） 商品を手に取れない（7.7%）	声のかけ方（7.7%） 誘導の仕方／意向の尊重／声の調子や大きさ／同意の確認／話しかけるスピード（2.6%）
情報・各種製品	取扱説明書を読むとき（5.1%） 端末を操作するとき（2.6%）	自宅（5.1%） 公共施設（5.1%） 駅、バス停（2.6%）	電話をかけられない（2.6%）	プライバシーへの配慮（2.6%）
身の回りの日用品	廃棄するとき（25.6%） 包装容器を開閉するとき（17.9%） 取扱説明書を読むとき／使うとき（7.7%）	自宅（41.0%） ゴミ捨て場（12.8%） 販売店（10.3%）	捨てるための作業で困難がある（20.5%） 包装容器を開け閉めができない（10.3%） 購入する商品の情報を調べられない（5.1%）	意向の尊重（7.7%） 誘導の仕方／言葉の使い方／声のかけ方（2.6%）

図表 - 1 - サポート必要者が配慮してほしいこと（子ども連れの人）

	困った場面	具体的な場所	困ったこと	配慮してほしいこと
駅や鉄道	ホームへ行くとき (42.5 %) トイレを利用するとき (37.5 %) 駅に行くとき (15.0 %)	トイレの個室 (27.5 %) エレベータ (25.0 %) 階段 (22.5 %)	垂直方向に移動できない (20.0 %) トイレに入れない (15.0 %) 改札を通れない (7.5 %)	声のかけ方 (10.0 %) 誘導の仕方 / 同意の確認 (2.5 %)
バスや バス乗り場	乗り降りするとき (32.5 %) 運賃を払うとき (15.0 %) バス乗り場や車内の設備を利用するとき (10.0 %)	バスの出入口 (20.0 %) バスの中 (17.5 %) 階段 (10.0 %)	バスに乗れない (15.0 %) 運賃を払えない / バスから降りられない (10.0 %)	意向の尊重 (7.5 %) 声のかけ方 / 同意の確認 (5.0 %)
街なか	段差のある歩道を通るとき (45.0 %) 広い(狭い)幅の歩道を通るとき (32.5 %) 障害物のある歩道を通るとき (17.5 %)	住宅街 (32.5 %) 商店街 (25.0 %) 駅の周辺 (15.0 %)	段差を越えられない (40.0 %) 障害物がある (17.5 %) 水平方向に移動できない (5.0 %)	声のかけ方 / 同意の確認 (5.0 %) 意向の尊重 / 声の調子や大きさ (2.5 %)
宿泊施設	トイレや浴室を利用するとき / 館内の施設や設備を利用するとき (10.0 %) 部屋を探したり予約するとき (7.5 %)	フロント / 食事をする場所 (10.0 %) 風呂 / 客室 (7.5 %)	食事を運べない (バイキング形式) (5.0 %) 希望・苦情を伝えられない / 利用を拒否された (2.5 %)	意向の尊重 / 声のかけ方 / 言葉の使い方 (2.5 %)
商業施設	トイレを利用するとき (37.5 %) 店内の施設や設備を利用するとき (27.5 %) 商品を買うとき (17.5 %)	売り場 (40.0 %) トイレ (30.0 %) レジ (12.5 %)	目的の商品がある売り場がわからない (10.0 %) 荷物を運べない (7.5 %) 商品の内容や金額がわからない / 人ごみをよけられない (5.0 %)	声のかけ方 (10.0 %) 誘導の仕方 / 言葉の使い方 (5.0 %)
情報・ 各種製品	取扱説明書を読むとき (2.5 %) 発信・着信を確認するとき (2.5 %)	路上 (2.5 %)	電話をかけられない (5.0 %)	
身の回りの 日用品	廃棄するとき (20.0 %) 使うとき (7.5 %) 包装容器を開閉するとき (5.0 %)	自宅 (27.5 %) ゴミ捨て場 (5.0 %)	捨てるための作業で困難がある (15.0 %) 包装容器を開け閉めできない / 操作方法を覚えられない (2.5 %)	誘導の仕方 / プライバシーへの配慮 (2.5 %)

図表 - 1 - 健常者が知りたいこと（健常者全体）

	困った場面	手助けしたこと	知りたいこと
駅や鉄道	列車を乗り降りするとき（23.1%） 切符を買うとき（14.3%） 他の乗客との関係（9.9%）	目的地までの行き方を教えた（9.9%） 席を譲った（8.8%） 切符の買い方を説明した（7.7%）	声のかけ方（15.4%） 誘導の仕方（11.0%） 意向の尊重（7.7%）
バスや バス乗り場	乗り降りするとき（9.9%） バス停を探すとき・バス停に行くとき（6.6%） バス乗り場や車内の設備を利用するとき（4.4%）	行き方を調べて説明した（5.5%） バスから降りるのを手伝った（3.3%） 替わりに運賃を払ってあげた（2.2%）	誘導の仕方（5.5%） 声のかけ方／話かけるスピード／意向の尊重（2.2%）
街なか	障害物のある歩道を通るとき（8.8%） 横断歩道を渡るとき（7.7%） 広い（狭い）幅の歩道を通るとき（5.5%）	障害物を取り除いた（7.7%） 水平方向に移動するのを手伝った（4.4%） 視覚で安全を確認して説明した（3.3%）	誘導の仕方（8.8%） 意向の尊重（4.4%） 声のかけ方（3.3%）
宿泊施設	館内の施設や設備を利用するとき（5.5%） トイレや浴室を利用するとき（4.4%） 他の客との関係（3.3%）	希望・苦情を伝えた（3.3%） 食事を運ぶ（バイキング形式）のを手伝った／荷物を運ぶのを手伝った（2.2%）	意向の尊重（4.4%） 声のかけ方（3.3%） 言葉の使い方／プライバシーへの配慮（2.2%）
商業施設	店内の施設や設備を利用するとき／商品を探すとき（11.0%） 商品を買うとき（6.6%）	商品の内容や金額について説明した（7.7%） 目的の商品がある売り場を聞くのを手助けした（5.5%） 商品を手に取らせた（4.4%）	声のかけ方／意向の尊重（5.5%） 話しかけるスピード（4.4%）
情報・ 各種製品	端末を操作するとき（7.7%） 使い方を教わりたいとき（6.6%） 発信・着信を確認するとき（2.2%）	操作をわかりやすく説明した（7.7%） 代わりにダイヤルした／メールやサービスを利用するため代わりに機器を操作した（4.4%）	プライバシーへの配慮（4.4%） 声の調子や大きさ（3.3%） 同意の確認（2.2%）
身の回りの 日用品	使うとき（17.6%） 包装容器を開閉するとき（14.3%） 廃棄するとき（11.0%）	包装容器を代わりに開ける・閉めた（15.4%） 商品の情報をわかりやすく説明した（9.9%） 操作方法を丁寧に教えた／廃棄時の分別を手伝った（7.7%）	意向の尊重（12.1%） 話しかけるスピード／プライバシーへの配慮／同意の確認（5.5%）

2 サポート必要者と健常者の調査結果の比較

(1) 健常者とサポート必要者の違い

調査結果からは、サポート必要者が困った場面において、健常者との間でギャップがあり、それらは3つのタイプに分かれている。

まず、駅や鉄道、商業施設では、サポート必要者は「誘導の仕方を配慮してほしい」と回答した人が多いのに対して、健常者は「声のかけ方を知りたい」と回答する人が多い。サポート必要者が“具体的な誘導”を求めているのにもかかわらず、健常者が声をかけられず、具体的なコミュニケーションが取れないことがうかがえる。

つぎに、街なかでは、サポート必要者も「誘導の仕方を配慮してほしい」、健常者も「誘導の仕方を知りたい」と回答した人が多く、心のバリアを取り除く具体的な解決方法を求める意見が多い。

また、宿泊施設では、サポート必要者も「意向を尊重してほしい」、健常者も「意向を尊重したい」と考える人が比較的多く、サポート必要者の意向をきちんと聞くための技術が求められている。

(2) 健常者のサポート経験有無での違い

今回は健常者の調査区分として、ボランティア等のサポート経験がある人とない人との調査を実施したが、普段の日常生活でのサポート経験の有無によって、手助けしたこと、知っておきたいことなどの結果には違いがあることがわかった。

サポート経験がある人ほど、7つの大きな場面のそれぞれにおいて、手助けしたことのある人が多く、また知っておきたいことなどへの回答が多くなっている。

サポート必要者とのギャップを埋めていくためには、日頃からより多くの健常者がサポート経験を持つようにすることが必要であると考えられる。

図表 - 2 サポート必要者と健常者の意識の違い

		困っていること・手助けしたこと	配慮してほしいこと・知っておきたいこと
駅や鉄道	サポート必要者	垂直方向に移動できない(8.1%) 駅員にものをたずねられない(7.6%)	誘導の仕方(10.1%) 意向の尊重(6.1%)
	健常者	サポート経験あり 目的地までの行き方を教えた(11.8%) 切符を替わりに購入した(11.8%)	声のかけ方(19.6%) 誘導の仕方(11.8%) 意向の尊重(11.8%)
	サポート経験なし	席を譲った(12.5%) 切符の買い方を説明した(10.0%)	声のかけ方(10.0%) 誘導の仕方(10.0%)
バスやバス乗り場	サポート必要者	乗務員にものをたずねられない(7.8%) バスに乗れない(7.1%) 座席に座れない(7.1%)	意向の尊重(8.1%) 誘導の仕方(6.3%)
	健常者	サポート経験あり 行き先を調べて説明した(5.9%) バスから降りるのを手伝った(3.9%) 替わりに運賃を払ってあげた(3.9%)	誘導の仕方(7.8%) 声のかけ方(3.9%) 話しかけるスピード(3.9%) 意向の尊重(3.9%)
	サポート経験なし	行き先を調べて説明した(5.0%)	誘導の仕方(2.5%)
街なか	サポート必要者	障害物がある(19.0%) 段差を越えられない(13.2%)	誘導の仕方(12.9%) 声のかけ方(6.3%)
	健常者	サポート経験あり 障害物を取り除いた(11.8%) 水平方向に移動するのを手伝った(5.9%)	誘導の仕方(11.8%) 意向の尊重(7.8%)
	サポート経験なし	現在地や目的地を確認し説明した(5.0%)	誘導の仕方(5.0%)
宿泊施設	サポート必要者	希望・苦情を伝えられない(9.1%) 現在地や目的地を確認できない(4.6%)	意向の尊重(5.3%) 誘導の仕方(5.1%)
	健常者	サポート経験あり 希望・苦情を伝えた(3.9%) 食事を運ぶ(バイキング形式)のを手伝った(3.9%) 荷物を運ぶのを手伝った(3.9%)	意向の尊重(7.8%) 声のかけ方(5.9%)
	サポート経験なし	希望・苦情を伝えた(2.5%)	
商業施設	サポート必要者	目的の商品がある売り場がわからない(14.7%) 商品の内容や金額がわからない(10.6%)	誘導の仕方(7.8%) 意向の尊重(7.1%)
	健常者	サポート経験あり 商品の内容や金額について説明した(11.8%) 目的の商品がある売り場を聞くのを手助けした(5.9%)	意向の尊重(9.8%) 声のかけ方(7.8%) 話しかけるスピード(7.8%)
	サポート経験なし	目的の商品がある売り場を聞くのを手助けした(5.0%) 商品を手に取らせた(5.0%)	誘導の仕方(5.0%) 声のかけ方(2.5%)
情報・各種製品	サポート必要者	メールやサービスを利用するためには機器を操作できない(9.9%) 相手の声が聞こえない(5.1%)	以降の尊重(4.6%) 話しかけるスピード(4.1%)
	健常者	サポート経験あり 操作をわかりやすく説明した(7.8%) メールやサービスを利用するためには代わりに機器を操作した(7.8%)	プライバシーへの配慮(7.8%) 声の調子や大きさ(3.9%)
	サポート経験なし	操作をわかりやすく説明した(7.5%)	声の調子や大きさ(2.5%) 同意の確認(2.5%)

		困っていること・ 手助けしたこと	配慮してほしいこと・ 知っておきたいこと
身の回りの日用品	サポート必要者	捨てるための作業で困難がある (14.7 %) 包装容器を開け閉めができない (10.6 %)	意向の尊重 (8.1 %) 同意の確認 (3.8 %)
	健常者	サポート経験あり	意向の尊重 (19.6 %) 話しかけるスピード (9.8 %) プライバシーへの配慮 (9.8 %)
		サポート経験なし	同意の確認 (7.5 %)
		包装容器を代わりに開ける・閉めた (7.5 %) 操作方法を丁寧に教えた (7.5 %)	