一般財団法人　関西空港調査会
2020 年度　調査研究助成事業

認知症や発達障害など見えにくい障害者のスムースな移動の実現に関する問題点の明確化と解決策の検証（基礎的調査）

成果報告書

2021 年 7 月

中央大学研究開発機構
機構助教　丹羽菜生

共同研究者

中央大学研究開発機構　機構教授　秋山哲男
大阪大学 名誉教授　新田保次
東京大学 REDDY　丹羽 太一
大阪大学 講師　石塚 裕子
（公財）交通エコロジー・モビリティ財団 竹島 恵子

目次

【１】 はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1

１－１．研究の目的 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
１－２．研究の背景 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
１－３．既往の研究 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
１－４．用語の定義 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
１－５．調査内容の変更 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

【２】 障害者の空港・航空機利用に関わる法令の枠組みと取組み事例に関する文献調査・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9

２－１．障害者の航空機利用に関連する法律や指針 ・・・・・・・・・ 10
（１） 日本における規定
① ハード面に関わる規定 / ② ソフト面に関する規定
（２）国際的な取決め
（３）欧米の法的基準
２－２．障害者の空港・航空機利用に関する空港や航空会社の取組 ・・・17
（１） 空港施設事業者の取り組み
① 中部国際空港（中部空港）/ ② 東京国際空港国際線ターミナルビル（羽田空港）/ ③ 成田国際空港（成田空港）/ ④ 関西国際空港（関西空港）
（２） 航空事業者の取り組み
２－３．見えにくい障害に関わる取り組み事例 ・・・・・・・・・・・・ 29
（１） 日本の取り組み
（２） イギリスの Hidden Disability に対する取り組み

【３】 移動制約者の利用の為の関西国際空港施設の現状調査 ・ 35

３－１．調査の視点 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 36
３－２．調査日時と調査メンバー ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 38
３－３．調査方法 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 38
３－４．関西国際空港の基礎的情報・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 38
３－５．調査結果（関西空港ターミナルのユニバーサルデザイン評価）・ 42
３－６．関西国際空港事前調査のまとめ ・・・・・・・・・・・・・・・ 45
３－７．事前調査の報告とリノベーションの為の協議 ・・・・・・・・ 47

【４】 見えにくい障害当事者への公共交通機関の利用に関わるヒアリング調査 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 49

４－１．ヒアリング内容 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 50

４－２．ヒアリング対象者 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 52

４－３．ヒアリング調査結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 54

（１）公共交通機関の利用に関して

□ 外出時 / □ スマホや PC の利用 /WEB 情報について / □ 電車利用時 / □ バス利用時 / □ タクシー利用時 / □ 人的支援 /

（２）安心した公共交通機関利用のために

① 混乱する状況とそれを防ぐ方法 / ② 気持ちを落ち着かせることを目的とした専用の部屋について / ③ 必要な時に助けられる見守りを目的としたストラップについて

（３）安心した航空機利用のために－シーン毎の航空機利用

○ 飛行機の利用頻度（後天の場合は診断を受けてから）/ ○ 飛行機の利用方法 / ○ 空港まで行く方法 / ⓪ チケット購入 / ① 出発ロビーエリア / ② チェックイン時 / ③ 保安検査場（出国審査も含む）/ ④ 搭乗ゲートエリア / ⑤ 搭乗時 / ⑥ 飛行機の中 / ⑦ 降機時 / ⑧ 乗継ぎ時 / ⑨ 手荷物受取りエリア / ⑩ 到着ロビーエリア / ⑪ 鉄道・バス等の乗場 / ⑫ 他（自由記入）

４－４．ヒアリングのまとめ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 91

【５】 問題点の明確化と解決の為の障害当事者との意見交換 ・99

５－１．意見交換の目的 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 100

５－２．意見交換の日時、場所と参加者 ・・・・・・・・・・・・・・・ 100

５－３．意見交換の概要 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 101

【６】 まとめ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・105

謝辞 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 108

参考資料１：関西空港調査結果 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 109

参考資料２：移動制約者の利用の為の当事者調査の内容・・・・・・・・・・ 145

参考資料３：ヒアリング調査結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 151

【１】はじめに

１－１．研究の目的

本研究は、認知症や発達・知的障害者等の、外見からはわかりにくい「見えにくい障害」がある移動制約者に対する社会的障壁の解消を図るための設計プロセスや運営システムの実現の為に、航空機の利用に関する当事者の声からその問題点を総合的に捉え、何故それらが問題であるのか、その理由及びその解決の為にできる施設計画と人的支援のあり方を示すことを目的としたものである。

調査を通じ、見えにくい障害者各々の心身の特徴と社会環境の関係において生じる問題点の整理を行った上で、施設計画や運営面で問題となる障壁を専門的に捉え直し、それら環境側の理由で利用できない障壁を取り除く為の、所謂「社会モデル」に立脚した方策を示し、施設や運営の改善を図る。

当初は、関西国際空港旅客ターミナル（以下、関西空港）での当事者による実地調査から関西空港へ提言を行う予定であったが、Covid-19 の感染拡大から当事者への感染リスクを抑える為、今回は、航空機の利用に対する当事者へのヒアリングを中心に実施する基礎的調査へと変更した。

１－２．研究の背景

初めて訪れる様々な国籍の多様な人が利用し非日常的要素も多くある国際空港において、利用者が迷わず安全に連続した移動ができる空間を作ることは重要な課題である。特に 2025 年の大阪・関西万博開催を控えるなど、関西空港においてもあらゆる利用者の移動の円滑化の実現は喫緊の課題となる。人的支援も含めた移動制約者のスムースな移動の保障は、障害者の移動の権利の保障だけではなく、利用者の迷いを減少させ運航の円滑化に寄与するというメリットもある。更に、近年増加している甚大な災害発生時における障害者の避難という点にも貢献すると考えられる。

移動制約者の移動の円滑化を実現する為には、認知症や発達・知的・高次脳機能障害、聴覚障害やロービジョン等の見えにくい障害も包含した移動制約者の公共交通機関の利用という視点から捉えることは重要である。日本ではバリアは社会環境側にあるとしながらも、設計者や事業者側からの積極的な社会的障壁の解消[1]による多様性の包摂という取り組みはまだ手探りの状況である。

□ バリアフリー法における知的・発達・精神障害者への取組

1994 年に施行された高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律（以下、ハートビル法）や 2000 年に施行された高齢者、身体障害者等の公共交通機関 を利用した移動の円滑化の促進に関する法律（以下、交通バリ

1　社会的障壁の解消とは、社会モデルに基づいて環境側にある障害となる事柄を取除くこと

アフリー法）以後、バリアの解消は身体的な分かりやすい障害（車いす使用者、全盲等）を対象としたハード的対策が主眼とされていた。ハートビル法と交通バリアフリー法を元に2006年に高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（以下、バリアフリー法）が制定されて以降、建築物や公園、駐車場等、対象施設は拡大され、更に、その対象者に知的・精神・発達障害者も加えられた。

□ 障害者差別解消法と空港における当事者参加による施設計画

2013年に制定、2016年に施行された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下、障害者差別解消法」）は、差別的取り扱いの禁止、合理的配慮の提供をバリア解消に位置づけたことで、日本における障害者に対するソフト的な対応の提供の一つの転換点となった。

2017年に東京オリンピック・パラリンピック推進本部（内閣官房）により「ユニバーサルデザイン2020行動計画」が閣僚決定され、共生社会の実現に向けて2つの分科会である「ユニバーサルデザインの街づくり」と「心のバリアフリー」が取組として示される。また、障害者差別解消法の制定を背景に2018年に改正された改正バリアフリー法では、障害を社会モデルとして捉え、公共交通事業者等によるハード・ソフト一体的な取り組みの推進が示された。

以降、ユニバーサルデザイン（以下、UD）に関わる施策が活発に展開される。

これにより、私たちが2006年以降、東京国際空港国際線ターミナル（以下、羽田空港）で実践してきた障害当事者参加によるUDに加え、成田国際空港（以下、成田空港）においても「「世界トップレベル」の 水準」に対応すべく取組が始まる。成田空港は障害者、有識者、空港関係者などによって構成される「成田空港UD推進委員会」を設置し、「当事者参加による現場視察等を踏まえて課題を明確にして、UDに関する基本的な考え方や取り組みの方向性等」に関する検討を行った上で、更にこれら成田空港のUDに関する取り組みを推進するための指針となる「成田空港UD基本計画」を策定するなど、独自の手法で当事者参加による施設計画が進められてきている。

□ 当事者参加の取組と周縁化される問題

2000年に策定された移動等円滑化の促進に関する基本方針（以下、移動等円滑等化促進方針）において、高齢者、障害者の参画と意見の反映の促進が示され、2018年の改正バリアフリー法によって、移動等円滑等化促進方針への高齢者・障害者等の参加に関する規定が明確に示された ことで、様々な計画策定の場面で市民参加としての障害者の参加が行われてきているが、形式的な参加に留まっているのも現状である。特に認知症

2 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律24条6項

や発達・知的障害など脳の機能に関わる障害は多様であり、代弁者の声が中心となる等、当事者参加の機会は限られ、当事者本人の声は届きづらく、また異なる障害当事者間で相互に情報を交換する場も限られているため、問題が周縁化されやすく、その対応の理解はこれからとなる。

これらの認知症や発達・知的障害など脳の機能に関わる障害を中心とした見えにくい障害における課題を、障害の社会モデルの観点から捉えなおし、障害者の当事者参加とその困りごとを客観的に分析する方法を発展させる具体的な対応は今後一層必要となる。

□ 障害の社会モデルへの転換と障害横断的な分析の必要性

多様な人が安心して利用できる施設計画のあり方を示す為には、横断的に様々な障害者の施設利用の際の困難を捉え、生じる障害を施設側の問題として位置づけ、施設の利用形態に合わせた連続的な移動の全体像からより効果的な施設計画や人的支援の総合的な分析を行う必要がある。本研究では航空機の利用に焦点を当てるが、様々な利用者の利用形態から障害を建築環境の不備と捉え直す計画手法と、その上で必要となる運営上の合理的配慮が明確になれば、更に広範囲な公共交通機関の施設計画の一般化に繋げることにも貢献できる。

１－３．既往の研究

□ 発達障害者に対応した建築環境と認知症者の住環境における空間要素

2006 年のバリアフリー新法によって、高齢者や身体障害者だけでなく、対象者を知的・発達・精神障害者など多様な障害者とした様々な取組みが進められてきた。この頃から発達障害者等への建築的対応に関わる論考が見られるようになる。

自閉スペクトラム症を含む発達障害者の建築環境の捉え方に関しては、環境認知の困難に対する建築的支援のあり方や視覚的な情報整理、音環境といった視点等で研究がされている。

西島は「物理的環境情報を正しく認知することに困難がみられる」自閉症をはじめとする脳の機能障害に起因する認知障害について、具体的な事物で意味が理解できる建築環境に再構成する視覚的構造化の必要性を述べ、困難な状況とその困難さを取り除く為の建築的状況に関する分析から、環境情報の限定化や情報量の段階的構造化、行為領域の明示の必要性等、多様な建築的配慮に関する具体的な状況について述べている[3]。

また、松原・内藤らは、自閉症児に対する視覚情報について、「認識しやすく有効な情報伝達の手段」であるとしながらも、それ故に「思わぬ視覚情報に惑わされ、当人の円滑な利用を妨げること」があることをあげ、それを防ぐ為に、①情報の視覚的明瞭化、②情報を提示する位置、③情報の抑制・削除等が有効であるとし、「見通し」の重要性等、視覚的な情報整理に関する見解を述べている[4]。

更に、松井らは、日常生活における聴覚過敏と音環境の実態把握の為に、聴覚過敏症状のある発達障害者へのインターネットアンケートから、音環境の改善要望を明らかにしている。原因となる多岐に渡る音環境について、「一般的な騒音源に加えて、日常的な音声や生活音、公共空間のアナウンス、サイン音や機械音」だけでなく、更に「静かな場所でも音に悩まされ、音の不可避性と突発性に過敏に反応」するとし、「心理的な不安や体調が大きく影響」する為に、周囲の人々の配慮と共に、「音響設計上の配慮が不可欠」であると述べている[5]。

2008 年には国交省により知的・精神・発達障害者に対応したバリアフリー化施策に係る調査研究もまとめられる[6]。「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築

3　西島衛治「広汎性発達障害者の環境認知の困難に対する建築的支援のあり方に関する研究一高機能自閉症当事者による手記などを手がかりにしたバリアフリー（構造化）について一」日本建築学会大会学術譲演梗概集（関東）、2006 年 9 月

4　内藤拡也・鈴木毅・松原茂樹・奥俊信「知的・発達障害児者のための外出環境整備に関する研究」日本建築学会大会学術講演梗概集（東海）、2012 年 9 月

5　松井温子・佐久間哲哉「発達障害に伴う聴覚過敏と音環境に関する実態調査」日本建築学会技術報告集第 26 巻第 62 号，pp. 169-172，2020 年 2 月

6　知的障害者、精神障害者、発達障害者に対応した バリアフリー化施策に係る調査研究 報告書 平成 20 年 3 月，国土交通省

設計標準」では、知的・発達、精神障害者等は「動線・配置や施設運営がわかりやすくないと、不安を感じることがある」ため、こういった障害者の利用者を含むそれぞれの特性に対応する建築的対応の考え方として「わかりやすさの確保とともにハード及びソフト対応による配慮を十分に考える」ことが必要であると記される[7]。

一方、認知症者に関する研究は、建築計画学では自宅やグループホームなどの住環境に関する研究が主となる。老田らは、認知症高齢者の齢者居住施設における居住環境整備の研究において、徘徊や迷いを減らす空間要素の抽出と「視覚的空間的な仕掛け」の誘導手法の有効性について述べている。「その先に何かありそうと思わせる視覚的空間的な仕掛け」により、直感的に誘導することで、中度の認知症入居者であっても、居住施設内の「誘導に有効である」としている[8]。併せて、「行動・心理症状」への「空間的配慮」に関する研究等も試みられている[9]。他、認知症者の公共交通機関利用に関する研究としては、「認知症と交通」として自動車運転に関連する研究が中心となる。

こうした既往の研究の多くは障害者と建築環境の関係という視点から分析されているものの、発達障害者や認知症者といった障害別の分析、及び施設設備の各論的な対応策の分析に留まっている。

□ 障害者の当事者参加と当事者研究

当事者研究の一つ、インクルーシブリサーチについてJan Walmsleyは、知的障害者に関わる研究について、障害者権利条約以降の国際的な動きとして、知的障害者を調査対象とするのではなく、最初から障害当事者が調査に参加することが必要であることを述べている[10]。その為に、知的障害者にとって、平易な文章やイラストを使った分かりやすい情報の提供や現地でのインタビューを行うこと等が有効であり、最初からすべてできる訳ではないので、様々な場面に参加できるようにして、自信を持たせることが最も大切であるとしている。

また、自閉症スペクトラムなどの脳の機能障害については当事者研究として熊谷と自閉症スペクトラム当事者である綾屋らによって詳細な研究がされている。そこではコミュニケーション障害を個人の問題ではなく、情報保障の不十分として読み替え、「自閉スペクトラム症と診断される人々のインペアメントは異種混淆的なので，一人一人に合った情報保障の在り方も多様性がある」としている。

7 『高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準』令和3年国土交通省

8 老田智美・田中直人「認知症高齢者の徘徊および迷い行動から見た誘導手法の有効性-認知症高齢者居住施設におけるわかりやすさに関する研究」日本建築学会大会学術講演梗概集（東海）2012年9月

9 老田智美・田中直人「施設形態からみた入居者の居場所空間の利用状況　認知症高齢者居住施設におけるBPSDに配慮したデザイン手法に関する研究 その1/その2」日本建築学会大会学術講演梗概集(北陸)2019年9月，pp.855-856/ pp.857-858

10 Inclusive Research with People with Learning Disabilities: Past, Present and Futures (English Edition), Kelley Johnson, Jan Walmsley , Jessica Kingsley Publishers , 2003

現在日本で行われている障害当事者参加に関する既往研究の多くは、当事者参加のプロセスの調査や参加の効果、実際の建築計画への活用に対する問題点の提示等に留まっている。建築計画学においても Jan Walmsley の知的障害者に関する研究手法や熊谷や綾屋らによる当事者を中心とした手法はが必要になると考える。

本研究はこうした既往の研究を更に進展させ、知的・発達、精神障害者や認知症者等の脳の機能障害の航空機の利用に焦点をあて、それぞれの心身の特徴とその社会環境の関係において生じる問題点の整理という視点で取り組むものである。

そこから障害を施設側の問題として位置づけた上で、脳の機能障害としての分析から他の障害も横断的に捉え、施設の利用形態に合わせた連続的な移動の全体像という視点と、そうした認知特性がある人を含んだ全体的な施設計画や人的支援という総合的な分析を行うための基礎調査となる。

１－４．用語の定義

本研究で使用する「見えにくい障害」とは、熊谷 (2015) の言葉[11]にならい、外から見て直感的にわかりにくい障害である主に脳の機能障害からくる障害となる精神障害や発達障害などと合わせ、イギリスの Hidden Disability の定義の通り、ロービジョン者や聴覚障害者などを総称したものである。

１－５．調査内容の変更

当初本研究は、障害当事者による関西国際空港の現地調査から問題点の抽出などを行う予定であったが、新型コロナウイルス（COVID－19）の感染拡大という状況から現地調査の実施は見合わせ、① 障害者の空港・航空機利用に関わる法令の枠組みと取組み事例に関する文献調査、② 移動制約者の利用の為の関西国際空港施設調査、③ 見えにくい障害当事者への公共交通機関の利用に関わるヒアリング調査、④ 問題点の明確化と解決の為の障害当事者との議論の実施へと変更した。

11　熊谷晋一郎:当事者研究への招待–知識と技術のバリアフリーを目指して、生産研究 467 67 巻 5 号、p. 85-92、2015

これまでの一般的な当事者参加
発達 / 知的
肢体
視覚
聴覚
障害の社会モデル
本研究で考える当事者参加
肢体
色覚
視覚
聴覚
認知症
発達
知的
共通する
認知特性
(イメージ図)
総合的な
施設利用の
計画と運営
凡例
連続した移動
共通する困難
発生構造の解明

図 1　研究の概念図

【２】 障害者の空港・航空機利用に関わる法令の枠組みと取組み事例に関する文献調査

文献調査として、日本における障害者に関わる関連法令をハード面とソフト面からまとめ、国際的な取決めや欧米の法的基準との比較を行う。法令とは別に日本で行われている航空施設事業者や航空事業者の取り組みや、更に認知症者や発達障害者等の見えにくい障害者に対する日本の取り組みや先進事例であるイギリスの取り組み事例をあげる。

２−１　障害者の航空機利用に関連する法律や指針

（１）日本における規定

日本の航空施策については、航空法等において扱われている。但し、障害者等に関するハード面の取り決めは、航空法や航空法施行規則では空港施設と航空機の乗降口までの経路に関する事業者の報告義務のみとなり、障害者等が円滑に航空機利用ができるように定められているのは、バリアフリー法やその関連法となる移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備に関する基準を定める省令（以下、移動等円滑化基準）となる。

ソフト面に関する取決めについては、2021 年に移動等円滑化基準において定められた役務の提供が遵守基準となるが、連続した移動の為の人的支援という点からは障害者差別解消法に基づく指針において空港施設や航空事業者に対して定められた国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針（2015 年に策定、2017 年改正）（以下、国交省対応指針）となり、これはあくまでも業者の努力義務となる（図 2)。

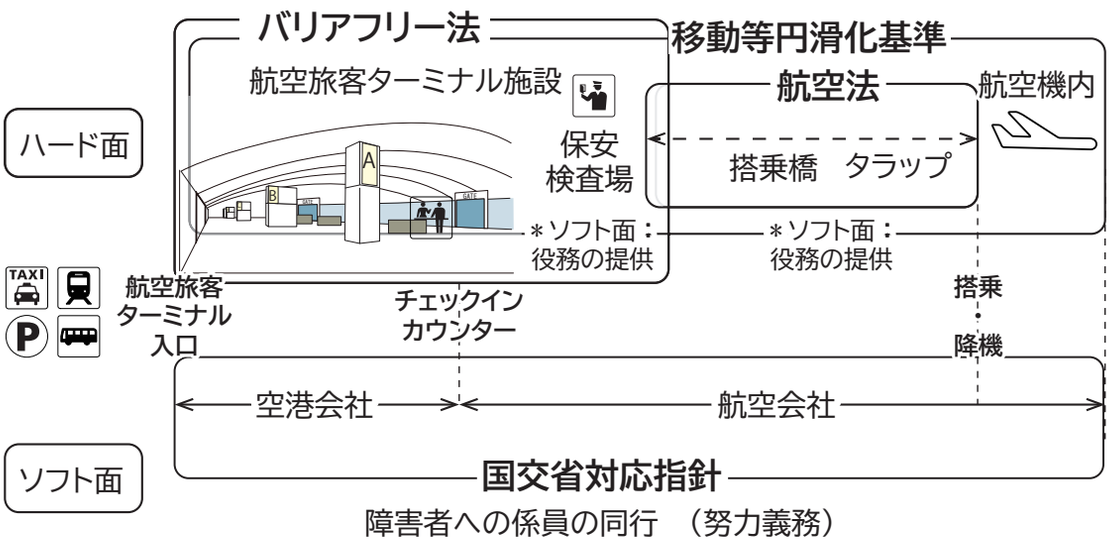


図 2　日本の航空機利用における障害者に関わる関連法令図

① ハード面に関わる規定：バリアフリー法、移動等円滑化基準、航空法

ハード面に関わる規定についてまとめると以下のようになる。

表１　航空機利用における障害者に関わるハード面の関連法令

法令	内容
バリアフリー法 及び施行令	2000 ㎡以上の空港旅客施設（特別特定建築物） 出入口や移動経路、トイレの設備、駐車場等の建築物特定施設に関する規定 ＊規模については自治体の福祉のまちづくり条例などで設定がある場合あり
移動等円滑化基準	航空機利用特有の施設基準として空港旅客施設や航空機に関する基準を定める省令 ○ 2020 年度末：3000 人以上 /1 日利用者数施設 ○ 2025 年度末：2000 人以上 /1 日利用者数施設 ＊ 38 空港　⇒　47 空港を対象へ ＊段差の解消（通路等、傾斜路、昇降施設、保安検査場の通路、搭乗改札口、旅客搭乗橋）/ 視覚障害者誘導案内設備 / 個別機能を備えた便房 / 案内設備（2021 年追加）
航空法	搭乗橋やタラップの設置に関する規定

また、一般的な建物を対象とした［高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準］や［公共交通機関の旅客施設・車両等に関するバリアフリー整備ガイドライン］とは別に、空港の特殊性から、［みんなが使いやすい空港旅客施設計画資料］が作成されている。

②　ソフト面に関する規定：障害者差別解消法、及び、国交省対応指針

2021 年に移動等円滑化基準においてソフト基準として、役務の提供が定められた。ここでのソフト基準とは、主にハード基準に基づき各設備が設けられた場合、障害当事者からの求めに応じて、設けられた設備を使用するなど円滑な利用に必要な役務を提供するという内容で、遵守基準となる[12]。

連続した移動という点からの人的支援などのソフト面の対応については、日本では航空法等の法令では定められてはいない。事業者の対応が差別的対応となる、も

12　ハード基準に基づき渡り板等や乗降用設備が設けられた場合は、当該渡り板等及び乗降用設備を使用して、車椅子使用者の円滑な乗降に必要な役務の提供を行うこと / 照明設備を用いて、適切な照度を確保すること / ハード基準に基づき設置された運行情報提供設備を使用して、運行情報を文字等及び音声により提供すること / ハード基準に基づき設置された設備を用いて、かごの昇降方向、戸の開閉等を音声により知らせること

しくは、合理的配慮[13]の提供をすべきであるといった対応については、国交省対応指針に記された具体例に基づく。但し、一般的な考え方としての事例が努力義務として挙げられているのみであり、具体的な対策は今後の事例の蓄積によるとされている（表 2）。

表 2　国交省対応指針における 4 分類

〇：遵守義務、●：努力義務、△：推奨基準、×：義務不相当

(1) 差別的取扱いの具体例	
〇	① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例
×	② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例
(2) 合理的配慮の提供	
●	① 多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例
△	② 過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例

2015 年に本指針が作成された時点では航空機利用に関する業者は「航空運送業関係（以下、航空事業者）」のみであった。2017 年に「航空旅客ターミナル施設事業関係（以下、空港事業者）」が追加された。この指針により、空港施設入口からチェックインカウンターまで、到着出口から施設内の任意の場所までを空港会社職員が、チェックインカウンターから搭乗・降機間は航空会社職員が同行するという役割分担が示された（表 3、図 2）。ソフト面においても障害者などの航空機利用時の連続した利用が一定程度確保されることとなったが、あくまでも努力義務であり、「過度な負担とならない場合､提供することが望ましい」場合という条件付きとなっている。

表 3　国交省対応指針「同行」に関する役割

年	役割	区間
2015	航空会社	チェックインカウンターから搭乗間、降機から到着ロビー間
2017	空港会社	空港施設内（入口や公共交通機関の結節点）からチェックインカウンター、到着ロビーから空港施設内希望場所まで

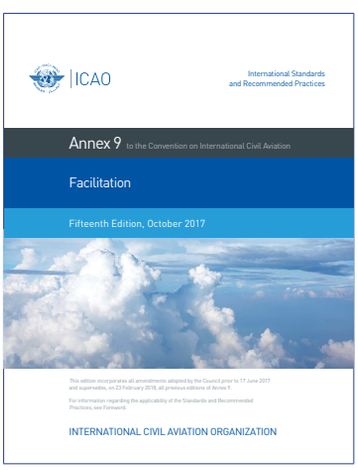
13　合理的配慮の提供とは、2013 年に成立した障害者差別解消法によって各事業者に努力義務として課せられたもの。

（２）国際的な取決め

航空施策の国際的な取り決めには、民間航空に関する基本条約であり、国際民間航空機関（以下、ICAO）の設立基盤であるシカゴ条約がある。日欧米を含むICAOの加盟国[14]では「国際民間航空が安全かつ整然と発達すること[15]」を目的としたこのシカゴ条約を元に航空機輸送が運営されている。

シカゴ条約では国際的な航空輸送に高い統一性を持った対応を求めており、その附属書の中で「国際標準（義務基準）及び勧告方式（推奨基準）」が定められている[16]。旅客が円滑に空港施設や航空機を利用できることで航空輸送の円滑化を図れるとして、附属書９［FACILITATION（以下、[円滑化]）］が記され[17]、附属書９の８章［特定の課題を補完する円滑化に向けた提供］のＨ節［障害者の移動の円滑化］において、特に高齢者や障害者等に関する取り決めを扱っている。

その構成は［Ⅰ．総則］、［Ⅱ．空港のアクセス］、［Ⅲ．航空サービスのアクセス］となり、施設や設備の整備といったハード面と人的な支援のソフト面に関する取り決めがなされている（表4）。



シカゴ条約附属書９ 表紙

14　日本はシカゴ条約に1953年に加盟、以降連続した理事会メンバーとなる等中心的存在である.
15　International Civil Aviation Convention, preamble, 1944.12　国際民間航空条約，前文，1944.12
16　附属書は18巻から校正されている.
17　1949年を第1版とし2017年の時点で15版となっている.

表 4 国際民間航空機関（ICAO） シカゴ条約附属書 9
8 章［特定の課題を補完する円滑化に向けた提供］-H 節［障害者の移動の円滑化］
Ⅰ. 総則 （1997 年に高齢者や障害者の節となった際に追加された項目） 8.22： 障害者が一般的なサービスを受けられるよう、個人の尊厳を尊重したスペシャルアシスタンスを提供すべきである. 8.23： 旅行中のすべての要素を障害者にアクセシブルなものとすべきである. 8.24： 障害者のためのサービスに関し最低限のアクセシビリティ標準を作成すべきである. 8.25： 障害者が必要とする情報を、知覚・感覚障害向けに提供すべきである. 8.26： 障害者を支援する職員のための研修プログラムを作成すべきである.
Ⅱ. 空港のアクセス （1990 年に［空港のアクセシビリティ］として一般旅客の追加項目として記載） 8.27： 高齢者や障害者のニーズに合わせた設備とサービスを確実に提供すること. 8.28： 飛行機の乗降に必要なリフトを用意すべきである. 8.29： 聴覚視覚障害者がフライトに関わる情報を確実に得られるべきである. 8.30： 障害者用乗降車場はターミナル出入り口になるべく近く配置、ターミナルへのルートはアクセシブルにすべきである. 8.31： アクセスができない場所では安い交通機関か特別な交通サービスを提供すべきである. 8.32： 障害者用駐車施設とターミナルとの移動は適度な距離にすべきである. 8.33： 障害者の乗り継ぎに支援が提供される際、接続便の時間に合わせてできるだけ効果的になされるべきである.
Ⅲ. 航空サービスのアクセス （1997 年に高齢者や障害者に対する［航空サービスのアクセシビリティ］という考え方が加わる） 8.34： 障害者でも航空サービスを平等に利用できるようにしていくこと. 8.35： 新しい機体がアクセシビリティの標準を満たすための規則を導入するべきである. 8.36： 補助具は機内にて、あるいは優先荷物として無償で運ぶ. 8.37： 身体障害者補助犬は規則の範囲で無償で搭乗に同行させるべきである. 8.38： バッテリーの積み込みを制限する国は情報公開のため ICAO に報告しなければならない. 8.39： 原則、障害者は医療的許可なしでも旅行できる. 航空事業者は安全と健康被害の懸念がある場合のみ医療的許可を求めることができるとすべきである. 8.40： 同行者の有無は障害者が自分で決定できるようにすべきである.

（３）欧米の法的基準

欧州には欧州民間航空協議会（以下、ECAC）があり、その方針声明計画書である ECAC Doc 30 PartI に、空港の円滑化に関する取り決めが記されている。これは、シカゴ条約附属書 9 に準じている。更に、障害者等に関する規則となる Regulation(EC)No1107/2006 があり、旅客の権利の保障として、空港管理者による障害者等へ支援の提供とその責任について記されている。

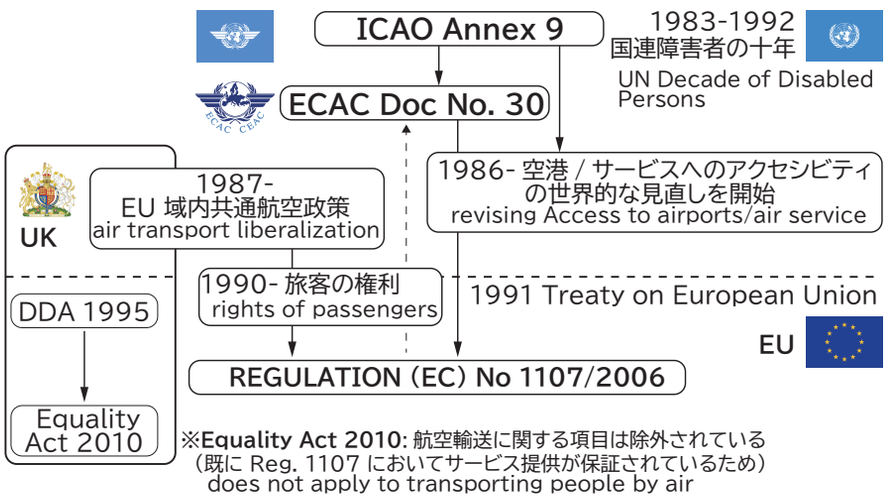


図 3 欧州の航空機利用における障害者に関する規則の変遷

また米国には、航空サービスにおける障害を理由とした差別を禁じた合衆国法典の一つ、米国航空アクセス法（[49 United States Code Sec. 41705]（通称 Air Carrier Access Act 1986、以下、ACAA 1986）が定められている。その実施規則となる ACAA 規則（14 the CFR Part 382）において障害のある旅行者の権利と航空事業者の支援義務に関する規定がされている。

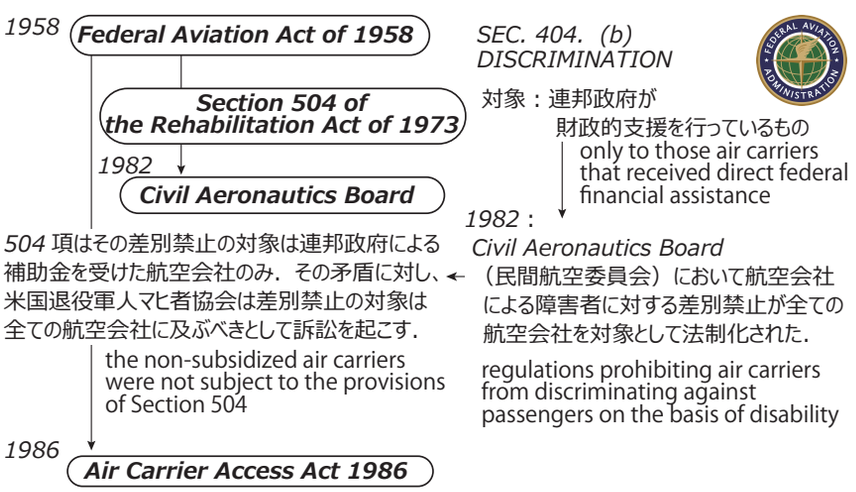


図 4 米国の航空機利用における障害者に関する規則の変遷

EU、米国共に、障害者等の平等な航空機の利用に関しては旅客の権利として定められており、これらは移動制約者が飛行機を利用する際に、一般の人と同じように空港や飛行機が利用できるように定めた規則で、障害者等の人的な支援についても法律で定められている。障害者や移動制約者であっても、一般の人が飛行機を利用して旅行するのと同じように、同等の権利で、同等の自由な選択ができ、同等に差別されないことを保証したものである。

上述の通り、日本では空港施設などのハード面においては様々な規定により、一定程度のバリアフリー化が進められてきた。その一方で、人的な支援となるソフト面での対応については、航空法等の法令では欧米の障害者の平等な航空機の利用に関して定められた規則のようなものは定められてはおらず、空港や航空事業者によるものとなっている[18]。

国際条約と日欧米の障害者等に関する航空施策と支援管理者については図の通り。

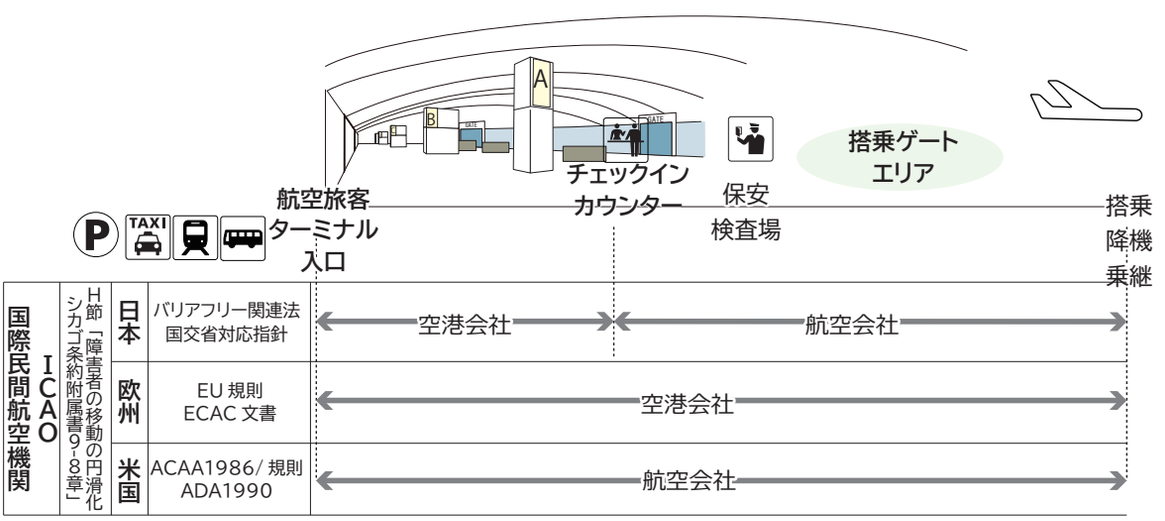


図 5 国際条約と日欧米の障害者等に関する航空施策と支援管理者

18　空港バリアフリー施策における制度的整備の比較研究　総合的な視点から見る日欧米の空港・航空施策，丹羽 菜生，丹羽 太一，秋山 哲男，日本建築学会計画系論文集 784，pp. 1641-1651，2021-06　＊図 4, 5 も含め

２−２．障害者の空港・航空機利用に関する空港や航空会社の取組

（１） 空港施設事業者の取り組み

日本の空港ターミナルにおいて車椅子使用者の利用について考えられたのは、国際障害者年の行動計画策定の要請により作成された 1983 年の「身体障害者の利用を配慮した航空旅客施設」からで、「空港ターミナルビル計画でのバリアフリー対応整備の実施、ディテールの統一を図る」ことを目的に作成された[19]。1990 年には新羽田空港、新千歳空港国際線ターミナルビル（以下、新千歳空港）の新築計画の為に「高齢者・障害者配慮の調査と空港施設設計ガイドライン」が作成された。1991 年に着工、1994 年に竣工した関西空港は車椅子使用者用トイレの設置やエレベータの設置等で、車椅子使用者であっても航空機の利用が可能となっている。1994 年制定のハートビル法においては、「多数の者が利用する居室」、「車いす使用者用便房」のある階へつながるエレベーターの設置が「一の経路上に存する敷地内の通路、出入口、廊下、昇降機等について」の整備として示されている。「利用できる」から「使いやすい」空港を目指した「みんなが使いやすい空港旅客施設新整備指針」が同年 1994 年に作成される[20]。障害者の利用を意見として最初に取り入れたのは 1997 年供用開始の仙台空港からである。更に、2004 年竣工 /2005 年開港の中部国際空港（以下、中部空港）では、空港として初めて計画段階から障害者が参加した設計が行われ、その後、羽田空港や新千歳空港の新築計画、成田空港の改修計画において中部空港以降の障害当事者参加が引き継がれてきた。各法令と空港整備の関係年、その関係については次頁の通り。

19　特集／まちづくりと公共交通，空港ターミナルビルのアクセシビリティ　―旅客ターミナルビルのハンディキャップト・ガイドラインと整備状況―，リハビリテーション研究，1994.06，第 80 号，梶原正樹

20　みんなが使いやすい空港旅客施設計画資料，国土交通省 航空局，平成 30 年 10 月

1983～1992　国連・障害者の10年

1983年 □ 公共交通ターミナルにおける身体障害者用施設整備ガイドライン

■ 身体障害者の利用を配慮した航空旅客施設ーハンディキャプト対策

1990年 ■ 沖合展開旅客地区環境整備調査

高齢者・障害者配慮の調査と空港施設設計ガイドライン…㋐

1992年 ✓ 新千歳空港ターミナル開港 ＊㋐を基本に障害者へ配慮整備

1993年 ✓ 新羽田空港ターミナル開港 ＊㋐を基本に障害者へ配慮整備

1994年 □ ハートビル法制定（＊2002改正2000㎡以上の特別特定建築物のバリアフリー義務化）

□ 公共交通ターミナルにおける高齢者・障害者等のための施設整備ガイドライン

■ みんなが使いやすい空港旅客施設新整備指針ー空港旅客施設バリアフリーガイドライン

✓ 関西国際空港開港

1997年 ✓ 仙台空港旅客ターミナル開港

ターミナルビル建設時に身体障害者等による現地点検実施
エレベーターやトイレの改良、段差の解消、また施設や案内の色遣いや形（弱視者への配慮）に配慮し整備を行う

2000年 □ 交通バリアフリー法制定/移動等円滑化基準施行

□ 移動円滑化整備ガイドライン（旅客施設/車両）

2002年 ■ みんなが使いやすい空港旅客施設計画資料

2005年 ✓ 中部国際空港開港：計画段階から障害者が参加した設計実施

2006年 □ バリアフリー法制定（＊ハートビル法と交通バリアフリー法の統合）

2007年 ■ 東京国際空港ユニバーサルデザイン・ガイドライン…㋑

□ 移動等円滑化整備ガイドライン（旅客施設/車両等）

2010年 ✓ 東京国際空港開港 ＊㋑を基本に障害者へ配慮整備：計画から当事者参加

✓ 新千歳空港（国際線）開港：計画段階から障害者が参加した設計実施

2013年 ◎ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律制定

□ バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編/車両等編）

2015年 ○ 国交省対応指針策定（2017年航空旅客ターミナル施設追加）

2017年 ○ 2020ユニバーサルデザイン行動計画

✓ 成田国際空港UD委員会設置：改修計画段階から多様な障害者が参加

2018年 □ 公共交通移動等円滑化基準改正

2019年 □ バリアフリー法改正　＊2020年改定

□ バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編/車両等編）

■ みんなが使いやすい空港旅客施設計画資料

2021年 □ バリアフリー法改正/公共交通移動等円滑化基準改正

□ バリアフリー整備ガイドライン（旅客施設編/車両等編/役務編）

□：国交省関連、■：航空旅客関連、◎内閣府関連、○国交省対応関連、✓空港関係

図 6 各法令と空港整備の関係年表

①　中部国際空港（中部空港）

2005 年に開港した中部空港では基本計画の提案期間に、段差の解消や案内サイン等に関する施設計画指針が掲げられていた。続く基本設計の技術提案時には多様な人々への配慮や目的地へ直感的に向かえる空間作りという提案と実証等による検討が盛り込まれ、基本計画時には UD を取り込むこととなっていた[21]。更に、バリアフリーコンサルティングを手がけてきた障害当事者団体が空港会社へ「障害当事者の参加による空港建設での UD の具現化」の申入れを行ったことにより、障害当事者が本格的に計画に関わりを持ち始める。これにより、当事者団体が事務局となり、障害当事者主導の UD 研究会が設置され、より詳細な課題設定から検討まで当事者が関わる、中部空港独自の当事者参加のスタイルが作られていくことになる。「動線」と「情報提供」を UD 研究会での 2 本柱として、車椅子使用者でもシームレスに移動ができるような動線計画と併せ、床のデザイン・照明等による誘導や注意喚起等デザインによる空間のわかりやすさまで踏み込んで検討された[22]。中部空港の**研究会構成メンバーの最終的な内訳や**扱われた課題は下記の通り[23]。

当事者主体による議題の設定

➡ 鉄道駅からターミナルへの経路、
建物内全てのシームレスな移動の検証
（空間的な問題意識）

➡ ユーティリティ（設備）だけでなく
情報提供・サイン・ソフト等も検証

➡ 人的支援 / コンシェルジュ方式の創出

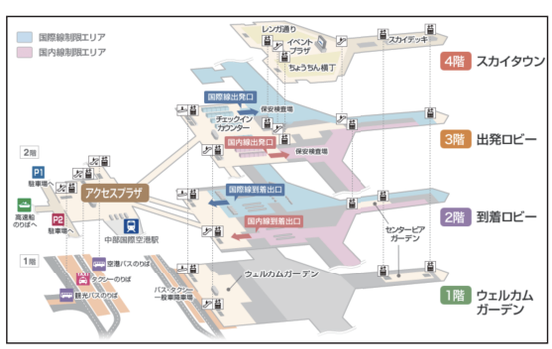


図 7　中部空港独自の当事者参加によるテーマ設定

21　中部国際空港のユニバーサルデザイン―プロセスからデザインの検証まで，谷口元，森崎康宣，原利明，磯部 友彦，中部国際空港（監修），中部国際空港会社，2007/7/1

22 「中部・東京国際・成田空港にみるインクルーシブデザインの取組の展開に関する研究」， 第 23 回福祉のまちづくり学会大会　丹羽菜生，丹羽太一，原利明，秋山哲男，2020 年

23 『中部国際空港旅客ターミナルビル基本設計に係わるユニバーサルデザイン研究会報告書』2000 年 8 月 31 日，中部国際空港株式会社 ユニバーサルデザイン研究会

表 5　研究会構成メンバーの最終的な内訳

所属	研究会・部会参加人数	事務局構成人数	小計	合計
障害当事者団体	23 人	3 人	26 人	48 人 ※実際には 1000 人を越す参加者あり
学識経験者	6 人	0 人	6 人	
一般企業	8 人	2 人	10 人	
その他	6 人	0 人	6 人	

中部空港のユニバーサルデザイン委員会で扱われた課題

※課題（大項目）は、筆者分類

① 空港アクセス	鉄道、駐車場、カーブサイド等
② 移動動線	動線計画、床・照明デザイン等
③ 施設・設備	トイレ（操作盤含む）、エレベータ（操作盤含む）、動く歩道、エスカレータ、カウンター高さ、誘導用ブロック等
④ 人的支援	コンシェルジュ、コミュニケーション支援 / 筆談ボード等
⑤ 情報	WEB、案内サイン、音情報等

基本設計段階（2000 年 6 月～ 2000 年 8 月）：研究会 2 回、部会 4 回

■基本計画における、改良・配慮事項及び今後の設計にあたっての留意事項を取りまとめる。

■空港側が作成する基本計画案を、多様な利用者からバリアフリーの視点で十分な内容であるかを検討し、必要な提言を行う。

↓

実施設計段階（2001 年 8 月～ 2001 年 12 月）：研究会 3 回、部会 7 回

■実施設計段階におけるユニバーサルデザインの導入を検討する。

■現段階において設計に盛り込むべきこと、施工中に検討すべきことなどを整理する。

↓

施工段階（2002 年 1 月～ 2005 年 2 月）：部会、研究会、個別分科会、検討会、検証、取材等 164 回

■これまでに検討してきた事項をモックアプや施工図等によって確認し、実際に建物に反映させる。

②　東京国際空港国際線ターミナルビル（羽田空港、TIAT）

羽田空港では設計計画当初、図面上の議論（助言型[24]）の当事者参加方式だった。UD 推進委員会委員長となった秋山は、この助言型では十分な障害当事者からの意見を得ることができないとして、中部空港の事例を踏まえ、協働型の当事者参加[25]を進めるために、まず、障害当事者が関わる仕組みを作ることからはじめた。国土交通省東京航空局により「東京国際空港（羽田国際空港）UD・ガイドライン」がまとめられ、これに沿って当事者参加による設計が進められることとなり、計画段階から車椅子使用者や視覚障害者・聴覚障害者等を参加させ、模型などを使った検証（協働型）が行われた。

更に、PFI（Private-Finance-Initiative）の要求水準書に継続的改善という考えが取り入れられ、現在でも当事者参加で UD 検討会が開催されているなど、高い UD を維持し続けている。その結果、2019、2020 年度のスカイトラックス社の PRM(Persons with Reduced Mobility）部門で連続第 1 位と高い評価を受け続けている。

同時期に竣工した新千歳空港においても同内容の障害当事者参加による取り組みが行われた。中部国際空港を引き継ぎ、更に個々の検証を発展させたという点で、羽田空港や新千歳空港の意味は大きい。

■　TIAT ユニバーサルデザイン推進委員会　実施体制
（TIAT 提供資料より作成）

ユニバーサルデザイン検討委員会

●実施期間：2006 年 9 月 ~2010 年 10 月（約 4 年）
●実施回数：10 回（設計期間 5 回、施工期間 5 回）
●参 加 者：有識者、障害者、大田区、国土交通省、
　　関連事業者（航空会社、鉄道事業者等）
●参加人数：約 30 名 / 回

議題の提示（中間報告書）　↓　　↑　報告

ユニバーサルデザイン・ワークショップ

●実施期間：2008 年 6 月 ~2010 年 9 月（約 2 年 3 ヶ月）
●実施回数：38 回
●参 加 者：有識者、障害者、設計者、施工者、メーカー 等
●参加人数：約 40 名 / 回

24　助言型の当事者参加とは、課題に対して当事者が意見を述べる場を設けたもの
25　協働型の当事者参加：課題に対して当事者と施設側・設計者側が協議を経て解決策を見出して作り出していくもの

■　TIAT ユニバーサルデザインワークショップ　風景

＜期間＞ 2008 年 6 月～ 2010 年 9 月 （38 回実施）

01: メーカー工場でのエレベーター検証

メーカー工場での
エレベーター検証
○操作ボタン
・地の色と文字の色
・文字の大きさ
・ボタンの高さ
○鏡：　高さ・位置・形

02: エスカレーター動く歩道の検証

エスカレーター
動く歩道の検証

○乗り口の音声案内
○固定手すりの位置

03: 内装（床材）の検証

内装（床材）の検証

○誘導ブロック
・コントラスト
・形状

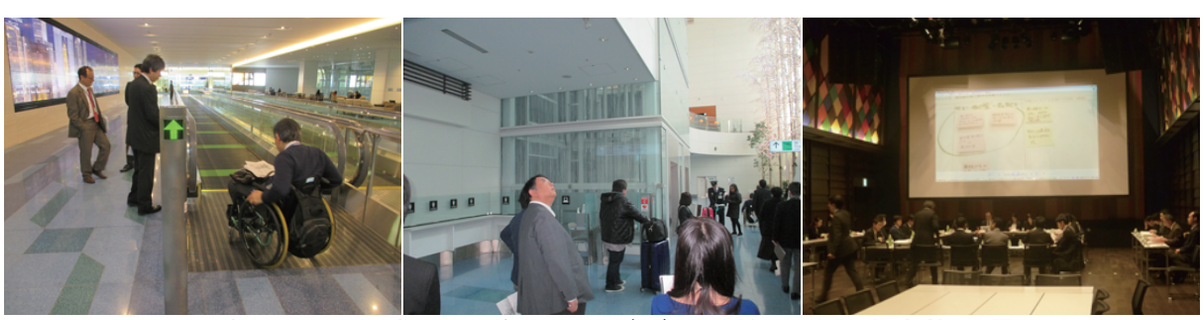


写真　2014 年度ユニバーサルデザイン検討委員会実施風景

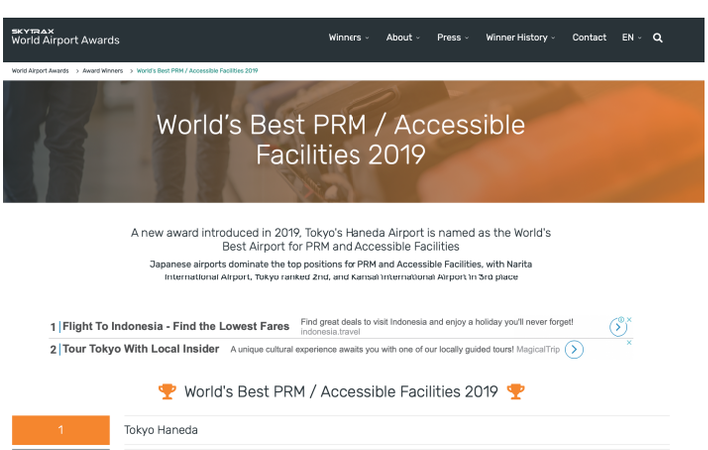


写真　World's Best PRM SKYTRAX（ＷＥＢより）

写真　SKYTRAX 表彰式

③　成田国際空港（成田空港）

成田空港では東京 2020 オリンピック・パラリンピック大会前に、既存の施設に対し、増加する国内外観光客等の受け入れ態勢を整えるための様々な改修整備が進められてきた。ユニバーサルデザイン 2020 行動計画では、公共交通分野のバリアフリー水準の底上げが掲げられたが、空港の旅客施設もその一つとなった。中部空港に始まった空港設計への障害当事者参加の手法は、羽田空港などへと続き、さらに、成田空港では「世界トップレベルの空港」を目指し、既存空港の改修において、初めての当事者参加による［基本計画］策定へと繋がる。

成田空港では、中部空港や羽田空港などで対象としてきた障害者に加え、発達・知的障害者の親の会など更に広義の障害当事者が多数参加する検討会において、円滑な移動におけるバリアの問題に関する議論が行われてきた。検討会委員には中部空港や羽田空港に関わってきたメンバーも多く、その知見も活かされている。

検討会委員からなる基本計画策定分科会では、当事者による空港視察を行った後に、2017 年よりまず最初に成田空港ユニバーサルデザイン基本計画の策定に関する考え方を議論した。更に、移動制約者となる人々の空港での移動の連続性を確保するための方針など、空港施設としての UD の理念が議論された。これらの議論は、「UD 基本計画」と併せて「建築デザイン事例集」や「建築デザインの共通ルール（以下、建築ルール)」の策定へと繋がる。

これまで、多機能トイレや昇降機、サインの視認性など単体での検討が行われてきたものに対して、建築空間全体を一連の対象とする当事者による設計段階からの議論や検討は、中部空港以降殆ど取られることはなかったことなどもあり、成田空港ではその議論を重視し、建築空間全体を通して適用される建築ルールが策定される。

成田空港における建築の専門性を持つ障害当事者を中心に作られた建築ルールは、これまで議論の中心となりにくかった空間デザインも建築環境という空間側にあるバリアになり得ると位置づけたものとなっている。例えば、認知症者や発達・知的障害者、ロービジョン者のような視覚的な空間認知機能が何らかの理由で衰えた人にとっては、視覚的な空間デザインによっては錯視や誤認などを誘発し、安全な移動を妨げるものになり、また危険を生じるものにもなる。こうした人たちにとっては、建築デザインの如何によって連続した移動が損なわれ、建築環境によっては社会的バリアにもなる。成田空港の議論では、見えにくい障害者の障壁も含め、これらを総合的に解決する手段として建築ルールを定めることで、設計のプロセスに、よりインクルーシブなアプローチを取り入れることになった。

現在においても、建築ルールを元に建築ワーキングのメンバーにおいて、床デザインや照明計画などの空間のデザインやサイン計画、移動経路等が検討されている。

① **基本計画策定分科会 / 2017 年 5 月～ 2017 年 11 月**

UD 推進委員会（3 回）・分科会（13 回）

✓ 基本計画を定めるまでの時期

② **取り組み別ミーティング / 2017 年 12 月～ 2019 年 12 月**

UD 推進委員会（1 回）・分科会・取組別ミーティング（22 回）

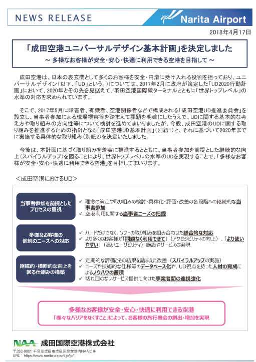
✓ 基本計画に沿って実施する個別施策についての仕様検討等した時期）

様々な取り組みの具体化 ➡ 成田空港 UD 基本計画策定（2018 年 4 月）

② **専門分科会・ワーキンググループ / 2020 年 1 月～**

UD 推進委員会（2 回）・専門分科会（3 回）・WG（3 回）

✓ 大枠の議論と専門的な議論を分科会と WG に分けた時期


NEWS RELEASE　Narita Airport

2018年4月17日

「成田空港ユニバーサルデザイン基本計画」を決定しました
～ 多様なお客様が安全・安心・快適に利用できる空港を目指して ～

成田空港は、日本の表玄関として多くのお客様を安全・円滑に受け入れる役割を担っており、ユニバーサルデザイン（以下、「UD」という。）については、2017年2月に政府が策定した「UD2020行動計画」において、2020年とその先を見据えて、羽田空港国際線ターミナルとともに「世界トップレベル」の水準の対応を求められています。

そこで、2017年5月に障害者、有識者、空港関係者などで構成される「成田空港UD推進委員会」を設立し、当事者参加による現場視察等を踏まえて課題を明確にしたうえで、UDに関する基本的な考え方や取り組みの方向性等について検討を進めてまいりましたが、今般、成田空港のUDに関する取り組みを推進するための指針となる「成田空港UD基本計画」（別紙1）と、それに基づいて2020年までに実施する具体的な取り組み（別紙2）を決定いたしました。

今後は、本計画に基づく取り組みを着実に推進するとともに、当事者参加を前提とした継続的な向上（スパイラルアップ）を図ることにより、世界トップレベルの水準のUDを実現することで、「多様なお客様が安全・安心・快適に利用できる空港」を目指してまいります。

＜成田空港におけるUD＞

当事者参加を前提としたプロセスの重視
✓ 理念の策定や取り組みの検討・具体化・評価・改善の各段階への継続的な当事者参加
✓ 空港利用に関する当事者ニーズの把握

多様なお客様の個別のニーズへの対応
✓ ハードだけでなく、ソフトの取り組みを組み合わせた総合的な対応
✓ より多くのお客様が「問題なく利用できて」（アクセシビリティの向上）、「より使いやすい」（高いユーザビリティ）施設やサービスの実現

継続的・横断的な向上を図る仕組みの構築
✓ 定期的な評価とその結果を踏まえた改善（スパイラルアップの実施）
✓ ニーズや技術的な仕様等のデータベース化や、UD視点を持った人材の育成によるノウハウの蓄積
✓ 切れ目のないサービス提供に向けた事業者間の連携強化

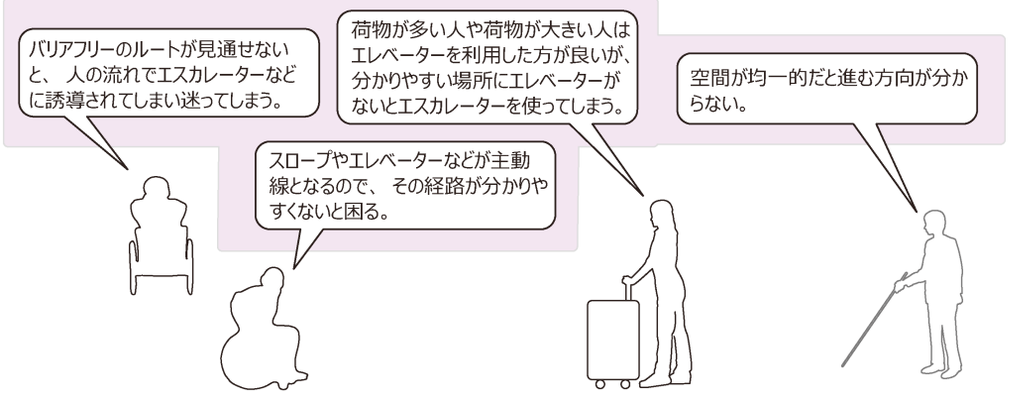
多様なお客様が安全・安心・快適に利用できる空港
「様々なバリアをなくすこと」によって、お客様の旅行機会の創出・増加を実現

NAA 成田国際空港株式会社
〒282-8601 千葉県成田市成田国際空港内NAAビル
URL：https://www.narita-airport.jp/jp/

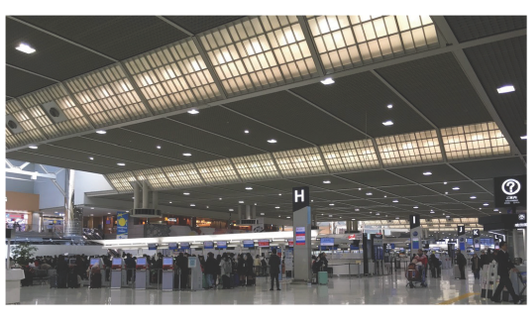
成田空港 UD 基本計画策定

https://www.naa.jp/jp/20180417-UniversalDesign.pdf

移動動線の分かりやすさ



空間の情報



空間の見通し

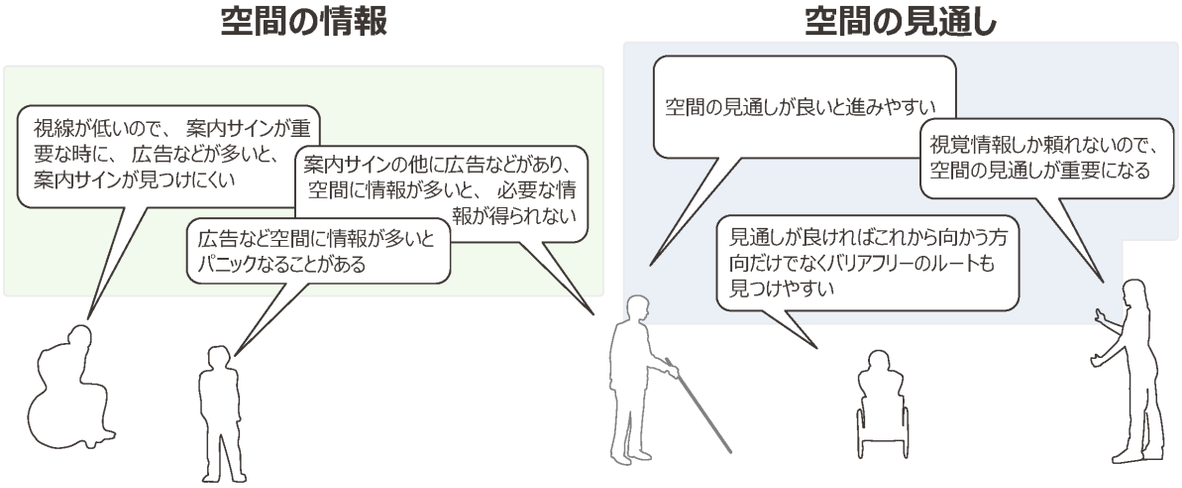
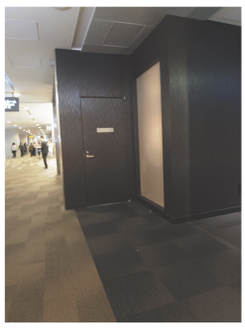
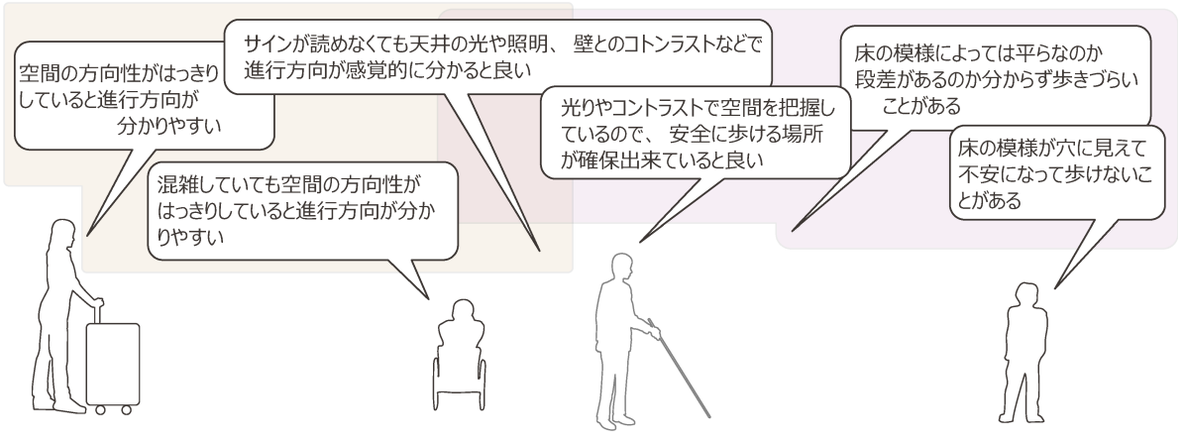


図 8　基本計画策定分科会の議論
上　移動動線のわかりやすさ
下　空間の情報、空間の見通し
次頁上　空間の方向性と床デザインなど

空間の方向性



壁と床のコントラスト、 床デザインなどの錯視



改修事例と検証事例

視空間認知が困難な人からの意見で、床や柱のコントラストなどを手がかりにデザインルールに従って、空間が捉えられるように改修された事例

改装前：
床や柱のデザインがバラバラで分岐方向や歩くスペースが分かりにくいＹ字路

改装後：
床と柱のデザインにより分岐が明確になり、視空間認知が困難な人でも安全に歩行できるようになったＹ字路

写真　床や柱のコントラスト改修例

④　関西国際空港（関西空港）

このような流れの中、関西空港では2021年6月から約5年に渡る大規模改修の為に、本調査を機に、関西国際空港第1ターミナルビルリノベーションに関わるバリアフリー検討会が2021年3月に創設され、当事者参加の元で議論が始まっている。本検討会設置には、かねてより国土交通省の移動等円滑化評議会[26]近畿分科会の障害者団体委員より空港のバリアフリー化の要望がなされていたこともその背景にある。本検討会は、関西エアポート会社が主催し、上記評価会議の近畿分科会委員、事務局（近畿運輸局、大阪航空局）が中心となって構成されている。

こうした空港に関わる一連の当事者参加の経験を元に、より多様な移動制約者の為のユニバーサルデザインの実現に向けた取り組みとして、調査から設計までの空間デザインと当事者参加のプロセスの継承が望まれる。

（２）　航空事業者の取り組み

障害者等が航空機を利用する際の空港施設内の移動や各種手続き時の対応について、国交省対応指針では各航空事業者の主体的な取組を期待するとしている。それに伴い、各航空事業者は、「航空機利用における合理的配慮の提供状況等」に関する取組方針を示している[27]。

但し、障害者差別解消法が制定される以前より高齢者や障害者が航空機を利用する時の空港施設内の移動や各種手続きにおけるソフト面の対応については各航空事業者に任せられており、日本航空株式会社（以下、JAL）も全日本空輸株式会社（以下、ANA）も障害者等への取り組みについては、バリアフリー法や移動等円滑化基準施行前から行うなど、独自の取組がなされてきた。

例えば、JALは、1969年には障害者割り引き運賃制度を開始している。更に、「国連国際障がい者の10年」（1983-1992年）を機に、「優しい旅の提供を目指し積極的な取り組みをスタート」させ、「サービス委員会」が設置された。1994年には日本で初めてプライオリティゲストセンターの運営開始、障害者の旅行のサポートを開始している。移動等円滑化基準に適合させるようなハード面の整備はもとより、「行きたいけど行けない」という、移動に制約がある人に対する旅の選択肢や旅の楽しみ方の提案なども実施、また、事前の手続きや空港利用に不安な人に向けた年に二回の空港見学会や、WEBを利用した旅の楽しみ方やユニバーサルツアーの楽しさに関する発信などの情報提供などソフト面の整備も進めるている。更に、教育訓練として

26　国土交通省では、移動等円滑化を促進するため、平成30年5月に交付された改正バリアフリー法に基づき、高齢者、障害者等、地方公共団体、施設設置管理者その他の関係者で構成する「移動等円滑化評価会議」を設置し、定期的に、移動等円滑化の進展の状況を把握・評価していくとしている.

27　Cited previously, MLIT(2020))

心のバリアフリーの全社教育を行うなど、接客の訓練なども行っている（表 7）。こうした取り組みは第 11 回国土交通省バリアフリー化推進功労者大臣表彰にも繋がっている。

表 6　障害者への取り組み事例（JAL）

年	内容
1969	障害者割り引き運賃制度開始
1983 ～ 1992	「国連国際障がい者の 10 年」を機に、優しい旅の提供を目指す.「サービス委員会」設置
1994	日本で初めてプライオリティゲストセンターの運営開始、障害者の旅行のサポートを開始
2006	障害者用のマニュアルとして、接遇接客、予約・空港・客室編を一つにまとめる
2010	サービス介助士資格を有する職員の全空港スタッフ教育を開始
2010	世界初となる非金属性の竹製車いすを開発
2018	第 11 回国土交通省バリアフリー化推進功労者大臣表彰
2020	認知症の人への対応マニュアルを作成（予定）

ANA も同様に、2016 年には SPECIAL ASSISTANCE エリアを設置する他、金属探知機に反応しない樹脂製（非金属）車椅子やフルリクライニング車椅子の開発、発達障害児の事前搭乗練習冊子やビデオの作成と搭乗体験ツアーの実施、障害情報事前登録システムの開始等、障害者等に対する様々な取り組みが積極的に行われている。2018 年には「ユニバーサルポリシー」が策定され、「2020 年東京五輪・パラリンピックに向け、年齢や障害の有無にかかわらず快適にサービスを利用できる」ことを目的にバリアフリー対応に相当額の投資を行うことを表明するなど更なる取り組みがなされている。

航空事業者は、国際障害者年を契機に独自に障害者に対する本格的な取り組みを行い、それぞれが影響を与えながら、人的支援の充実が図られている。

２−３．見えにくい障害に関わる取り組み事例

（１） 日本の取り組み

日本では、65 歳以上の認知症の人は 2020 年現在で 600 万人と推計され、65 歳以上の高齢者の 6 人に 1 人が認知症の人と見込まれている。更に、65 歳未満の若年性認知症患者は全国で 3 万 5700 人（推計）いるとされている。認知機能の低下によって社会参加のあり方に困難が生じてくるものの、今後さらなる増大が見込まれる社会にあって、認知症の人であってもなくても同じ社会でともに生きる「共生社会」をつくっていくことは重要となる。 認知症の症状の現れ方は多様であり、一般的には認知症であっても認知機能が一気に落ちることはなく、維持している機能によっては一人でもできることは多くある（接遇ガイドライン（認知症の人編）より） 。

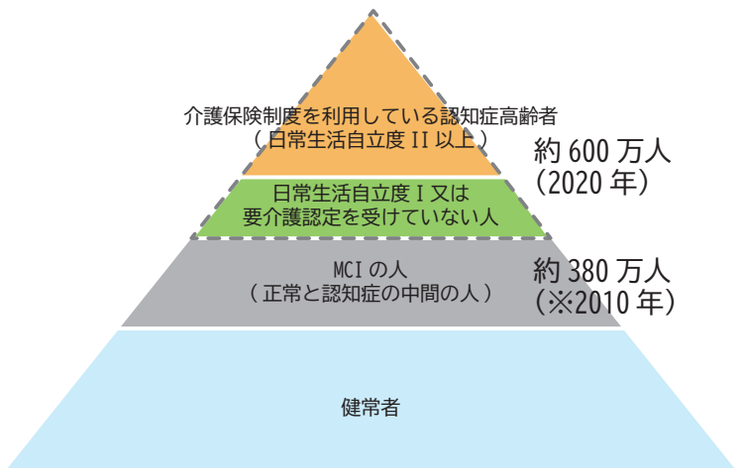


図 9 日本における認知症者の人数分布

※厚生労働省 2010（H22）年作成資料を基に厚生労働省 WEB を元に差替え
(https://www.mhlw.go.jp/kokoro/know/disease_recog.html)

例えば、認知症の人に対する取り組みとして、認知症に対する正しい知識と理解を持ち、地域で認知症の人やその家族に対してできる範囲で手助けする「認知症サポーター」が全国で養成され、「認知症高齢者等にやさしい地域づくり」などがある（公共交通事業者をはじめ各企業や学生などを対象に全国の自治体で実施）。

国土交通省接遇ガイドライン
（認知症の人編）2021 年より

認知症サポーターには認知症を支援する目印として、ブレスレット（オレンジリング）をつけてもらうこととしている。しかし、こうした取り組みは、まだまだ一般的に知られているものではなく、対応が遅れているのが現状である。

更に、気持ちを落ち着かせる為の部屋となるカームダウン・クールダウン BOX が

成田空港や羽田空港、カームダウン・クールダウン室が旭川空港等に取り入れられ始め（写真)、こうした部屋の必要性を説明する WEB サイトも掲載されている。

成田空港

羽田空港国内線（左：内部、右；外部）

旭川空港

写真　カームダウン・クールダウン設備

見えにくい障害（発達・知的障害者等）への対応の一つ
カームダウン・クールダウンに関する紹介 WEB サイト
Calm down, cool down
（公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団　WEB サイトより）

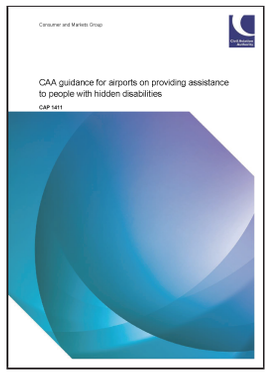
（２）イギリスの Hidden Disability に対する取り組み

イギリスでは航空機利用という一連の流れの中で見えにくい障害者（Hidden Disability）も包括した全ての移動制約者の連続した移動を確実にする為に、設備のアクセシビリティと併せ、人的支援の保障を含めた整備が進められている。

イギリスの民間航空局では、認知症や自閉症、学習障害、不安症、精神障害、視覚障害、聴覚障害などを含む「見えにくい障害」＝ Hidden Disabilities に対して、

主要空港に以下のような具体的な対応を求めている。

- 空港における人的支援
- 情報とコミュニケーションの方法
- 案内サインと空間の分かりやすさ、安心できる空間
  （クワイエットルート・ルーム・エリア）
- 障害者団体との連携
- 職員訓練
- それぞれの障害者の必要な支援に関する情報の収集
- 保安検査時の対応方法
- 認証制度　等



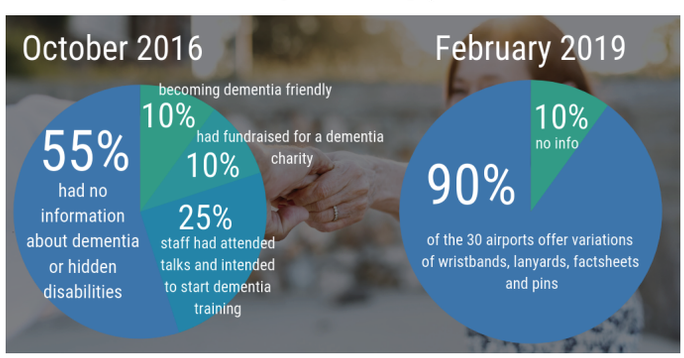
実際に、イギリスの主要空港では、[保安検査時の対応方法] として、以下が実施されている。

- 2014：Manchester　airport / 自閉症支援リストバンドを作成
- 2015：Gatwick airport　/ ひまわりのストラップ（首掛けパス）を導入
- 2016：Heathrow airport / 認知症患者を対象とした空港の取組を開始

また、ガトウィック空港では、感覚過敏を持つ発達障害児の為に、センサリールームを設置している。

Gatwick Airport sensory room to help kids with hidden disabilities- BBC

イギリスでは 2013 年から、社会的に排除されてきた多くの認知症患者への誤解と理解の欠如に取り組む為に、認知症協会　Dementia friends イニシアチブが開始され、2016 年にはヒースロー空港において認知症の人への取組が始まり、76,000 人のスタッフ全員が Dementia friends になっている。



https://www.airport-parking-shop.co.uk/blog/dementia-friendly-airports/ より

また、イギリスの Hidden Disabilities Sunflower Scheme Limited は、この見えにくい障害の為に、″Hidden Disabilities Sunflower″ というヒマワリの絵が描かれた首かけ（以下、ひまわりストラップ）を作成している。

きっかけとなったのが、2016 年、ガトウィック空港のアクセシビリティチームが、旅客の中には目に見えない障害を持つ人がいて、何らかのサポートや支援、あるいは単にもう少し時間が必要な場合があることを認識したことに始まる。そこで、この見えにくい障害があることを示すことを旅客が選択できるように、ひまわりのストラップがデザインされた。「自分の障害を公表することなく」、「必要なときにサポートや支援を受けられ」、「少しの時間を得ることができ、自信を持って自立した旅行ができるよう」にすることが目的である。

ここでは、″A hidden disability″ ＝見えにくい障害を、身体的なサインがなく、学習障害、精神障害、運動障害、言語障害、視覚障害、聴覚障害などを指し、更に、喘息、COPD などの肺疾患や、腎不全、糖尿病、睡眠障害などの慢性疾患が日常生活に大きな影響を与える場合も含むとしている。

障害が目に見える形で現れない限り、他者がその困難さを認識することは困難であり、理解が得られないことも少なくないとして、ひまわりストラップはその解決策としての一つのアイコンとなっている。

それ以来、ひまわりストラップは世界中の空港で採用され続けている。

https://www.heathrow.com より

写真　ひまわりストラップ

Australia
- Adelaide
- Brisbane
- Canberra*
- Melbourne
- Sydney

Canada
- Comox Valley Airport*
- Toronto
- Nanaimo Airport*

Crown Dependencies
- Isle of Man
- Guernsey
- Jersey

Carribean
- Curacao

Cyprus
- Larnaca*
- Paphos*

Denmark
- Aalborg
- Aarhus
- Billund
- Bornholm
- Copenhagen
- Esbjerg

Iceland
- Keflavik*

Ireland
- Cork
- City of Derry
- Donegal
- Knock

Italy
- Bologna
- Naples
- Trieste

Lithuania
- Vilnius

New Zealand
- Wellington

Poland
- Krakow

Tasmania
- Hobart

Turkey
- Istanbul

The Netherlands
- Eindhoven*
- Maastricht Aachen Airport
- Groningen Airport Eelde
- Rotterdam the Hague Airport
- Schiphol

UAE
- Dubai

UK
- Aberdeen
- Birmingham
- Bournemouth
- Bristol
- Cardiff
- East Midlands
- Edinburgh
- Exeter
- Gatwick
- Glasgow
- Heathrow
- Highlands and Islands
- Inverness
- Leeds Bradford
- London City
- Luton;
- Manchester
- Newcastle
- Norwich
- Southampton
- Stansted
- Stornaway

USA
- Albuquerque International Sunport*
- Bradley International*
- Columbus
- JFK Terminal 4
- Miami
- Minneapolis-St Paul
- Orlando
- San Jose
- Seattle
- Tulsa
- Houston
- Philadelphia*
- Cincinnati*
- Bloomington Airport*
- Denver*
- Sanford Airport (Orlando)*
- Charlotte Douglas*
- Memphis, Tennessee*
- New Orleans*
- General Mitchell International Airport*

世界 18 カ国、83 空港で採用、採用予定となっている。(*：採用予定)

【３】 移動制約者の利用の為の関西国際空港施設の現状調査

当事者調査をスムースに行う為に、まず識者メンバーにより、多様な利用者の航空機利用という視点から、関西空港のユニバーサルデザインに関する現状調査を行った。ここから、当事者が調査段階から参加して、実際の空港の問題点を指摘するところから始め、解決の為の具体的な提案まで、全てのプロセスに当事者が関わっていくことを目指す。

3－1．調査の視点

多様な利用者が使いやすい空港のためには、[設備のアクセシビリティ] だけでなく、[空港への公共交通機関のアクセス] や [連続した移動のための空間のアクセシビリティ]、[人的な支援の仕組みやその内容]、[WEB やコミュニケーションなどの情報]、[空港の取り組みや当事者参加に対する理念] など含めた空港施設のハードとソフトの両面からの総合的な視点が必要となる。各項目は表 7 のように整理できる。

表 7　航空機利用のアクセシビリティに関する調査項目

調査項目			調査の視点
①	**公共交通**	空港へのアクセス	・鉄道、バス、タクシーの BF 化の状況・駐車場の BF 化の状況
②	**移動空間**	連続した移動のための空間のアクセシビリティ	・空間構成の把握しやすさ、入口の分かりやすさ / 場所デザイン ・空間の見通し、歩行空間の移動しやすさ / 広さや滑りにくさ等 ・トイレ、EV 等の見つけやすさ
③	**設備**	設備のアクセシビリティ	・上下移動：階段、傾斜路、EV,ES、・施設設備：案内カウンター、トイレ、授乳室、待合所、・空港関連施設：チェックインカウンター、保安検査場、搭乗橋
④	**人的支援**	人的支援の仕組み・内容	・連続した支援の状況 / 二次交通から搭乗まで、引継ぎ部の状況、・見えにくい障害に対する対応
⑤	**情報**	WEB アクセシビリティ	・WEB アクセシビリティ、 ・WEB ページのユーザビリティ
⑥	**取組**	空港の取組	・当事者参加 に対する理念、・UD に関する計画の有無、・障害当事者の参加の実績と内容、・研修における障害理解の有無

本指標は 2018 年に実施した成田国際空港のユニバーサルデザイン調査の一環で欧米空港調査時にこれに基づいて調査を行った指標であるが、その後の地方空港のユニバーサルデザイン視察においても評価指標としている。

1-1 空港における多様な利用者の困りごとと、その対策

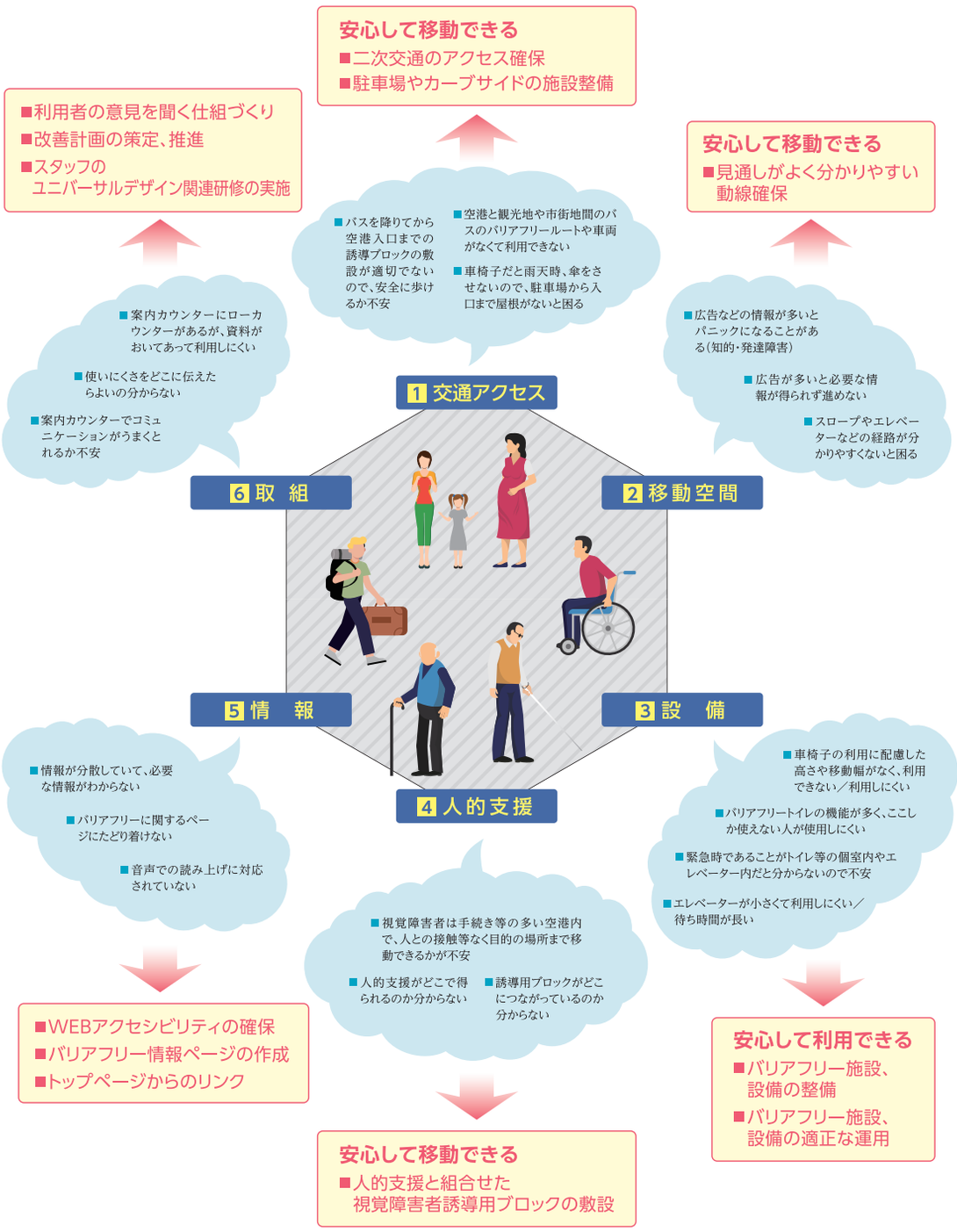


図 10 「空港のユニバーサルデザイン ー誰もが使いやすい空港をめざしてー」
中央大学研究開発機構、公益社団法人交通エコロジー・モビリティ財団他
2021 年 3 月　より

3－2．調査日時と調査メンバー

調査日時：

2020 年 7 月 27 日（月）10 時半～ 16 時

調査メンバー（敬称略）：

関西エアポート株式会社 3 名

調査メンバー：秋山、新田、石塚、丹羽

写真　挨拶・趣旨説明等風景

3－3．調査方法

前述、A ～ C の項目について、鉄道やバスとの結節点やカーブサイドから搭乗口まで、及び降機口から書く交通機関のチケットカウンターまで移動の連続性の確保という視点から、以下のスケジュールにて実際にメンバーが歩いて調査を行い、併せて空港事業者へのヒアリングを行った。

スケジュール：

10:30　挨拶　・概要説明 / 自己紹介 / 空港概要説明（関西空港運用部）
11:00　現地診断 / 一般エリア（駐車場、カーブサイド、(駅)、出発ロビー、カウンター等))
12:40　昼食
14:00　現地診断 / 制限エリア（出発コンコース、到着コンコース、保安区域等）
15:30　意見交換
16:00　終了

3－4．関西国際空港の基礎的情報

空港の基礎的情報は以下の通り。

各項目	詳細
ユニバーサルデザイン・バリアフリー施設対応部署	(ハード) 建築技術部関空建築グループ (ソフト) 関西空港運用部旅客サービスグループ (現場対応) 関西エアポートオペレーションサービス株式会社
竣工年 / 増改築年	□ T1　竣工：1994 年、増築：1998 年 /2000 年、改修：2010 年 /2015 年、　□ T2　竣工：2012 年、増築：2017 年

バリアフリー改修年		□ T1 ・ 一般トイレ / 多機能トイレ 改修：2008、2010、2015、2017 （→全ての個室へのフラッシュライトの設置） ・ エレベータ / エスカレータ・・改修：なし（1994 年のまま） ・ 視覚障害者誘導用ブロック　・・・ 全体改修：2010 年 □ T2：なし □ 補助犬用トイレの設置（多機能トイレへのステッカー＋屋外への設置)・ 多機能トイレで利用可とし、補助犬用トイレシールを敷設・ カーブサイド側の屋外（1 階）に設置
旅客ターミナル規模		□ 建築面積：54,752 ㎡、□ 延床面積：126,113 ㎡
ターミナル構成 / 滑走路		□ 国内線、国際線 /　□ 2 本
発着回数		□ 国内・国際合計：94,833(3 位)、□ 国内：23,234（10 位)、 □ 国際：71,599（2 位） (H30 年度　国土交通省 空港管理状況 https://www.mlit.go.jp/koku/15_bf_000185.html　より)
旅客数		□ 国内・国際合計：41,238,477 人、 □ 国内：7,305,301 人、 □ 国際:33,933,176 人（H30 年度国土交通省 空港管理状況より）
空港アクセス	**鉄道**	□ JR 関西空港線、阪和線：トイレ（車イス対応・ベビーベッド設置･オストメイト対応)、昇降設備（エレベータ･エスカレータ・スロープ）等の設置（JR おでかけネットにて各駅のバリアフリー情報の検索が可能) □ 南海線（空港線）/ 南海電鉄：・身障者用手摺り、車椅子用改札口、点字ブロックは全ての駅に設置 / 点字運賃表は、券売機を設置している全ての駅に設置 / トイレ（車椅子対応トイレ･オストメイト対応設備･ベビーベッド･介護用ベッド)、昇降設備等（エレベータ・エスカレータ・スロープ）の設置、点字案内板（音声）等は大半の駅で設置（南海線全駅のバリアフリー施設状況より）
	バス	□　リムジンバス：限定的にリフトバス運行
	タクシー	□　JAPAN Taxi の運行ナシ（関西国際空港タクシー運営協議会） □　リフト型タクシーは予約で利用可能（MK タクシー）

	汽船	□ 空港と汽船乗降場間のバスはスロープ式となっており車椅子使用者も乗車可能（南海バス、神戸フェリーバス） □ 車椅子使用者も乗船可：バリアフリー席（座席前スペースが広い）、車椅子固定スペース、車いすで使用できるトイレ等設置 船内やターミナルビル各所に UD を採り入れる。通路の広さやスロープ、トイレ、自販機などにも、配慮あり （https://www.kobe-access.jp/ship より）
駐車場		□ 駐車場総数 6600 台、身障者用駐車スペース 99 台（ガイドライン：68 台）/P1・P2・P5 P1：2,054 台（身障者用 47 台（3 階 20 台、4 階 27 台（内 9 台は予約区画内に設置））、ゆずりあい駐車区画 50 台）、 P2：2,047 台（身障者用 29 台（3 階 19 台、4 階 10 台））、P3：444 台（内 マイクロバス 23 台） P4：416 台、P5：1,639 台（内 身障者用 23 台）
身障者専用乗降場		□ タクシー乗降場に専用スペース有り、 □ 一般車乗降場に専用スペースあり （※ 呼び出し用インターフォンは利用しづらい）

人的支援関連	□ 人的支援を行う管理事事業者名：関西エアポートオペレーションサービス株式会社（業務委託契約） □ 業者と空港ターミナルとの連携状況連携：案内業務月報報告（毎月）／その他の相談・確認（都度） □ 車椅子使用者、視覚障害者等の移動支援方法等：申し出により車椅子の介助（手押し）や視覚障害者の方の手引き介助を実施 □ 聴覚障害者に対する情報保障の方法：カウンターに「かきぽん」を設置。カウンターでの FAX 送受信。 Face Touch Me（英語・中国語・韓国語のほか、日本語手話サービス）を搭載したタブレットを各カウンターに配備。 □ 知的・精神・発達障害者への対応の有無（カームダウン・クールダウン対応等）：ナシ □ その他：救護室の一時利用の提供（人工透析、要介助者の方の着替え等） □ サービス介助セミナーの実施（毎年 1 回 /2009 年～）心のバリアフリーを主に実践 概要:サービス介助士の資格を持つインストラクターを招き、お客様への介助技術・接し方を学ぶ 対象:島内従業員（航空会社スタッフ、CIQ、テナント、清掃、警備、アクセス等）案内スタッフについては、入社 1 ～ 2 年後にサービス介助士を取得（スタッフの 7 ～ 8 割が取得済）

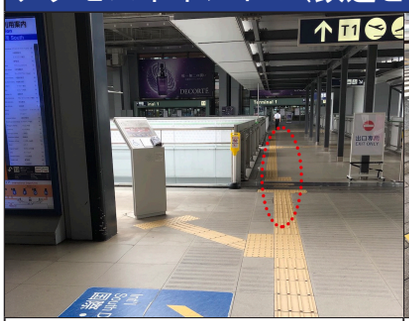
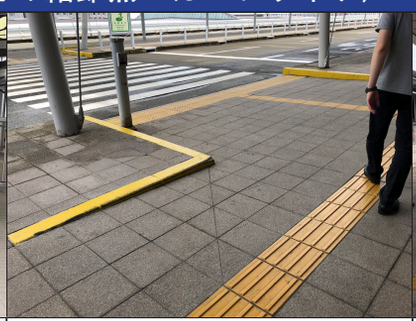
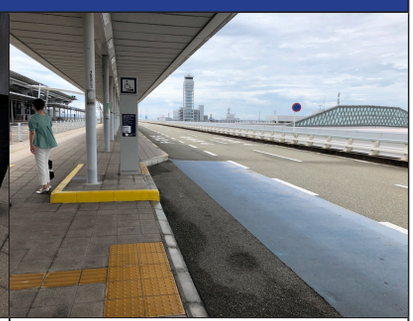
情報 **(WEB・コミュニケーション・緊急時)**	□ Web アクセシビリティへの対応状況 （JIS X 8341-3:2016 AA への準拠）基本的には A レベルを、一部（コントラスト、文字画像）において AA レベルを満たしている □ 施設・サービス・空港内の情報提供状況（web、館内等） ※障害者施設については WEB：オフィシャルサイト（ https://www.kansai-airport.or.jp/ ）館内：フロアガイド https://www.kansai-airport.or.jp/static/documents/map/floor_guide_jp.pdf □ 緊急時における障害者の避難方法： 特になし □ 緊急時における情報提供方法（非常放送）：・館内ディスプレイ（2020 年度内整備完了予定）・フラッシュライト（全ての個室）・非常用多言語拡声装置（メガスピーク、メガスピーク・ハンディ）
当事者参加の取組	□ 国際線ターミナル 2 供用開始前に地元の障害当事者団体に内覧会を開催（2017 年 1 月末）。可能な範囲で改修。 □ 補助犬トイレ設置時等、当事者への聞き取りあり □ 定期的な取組みはない

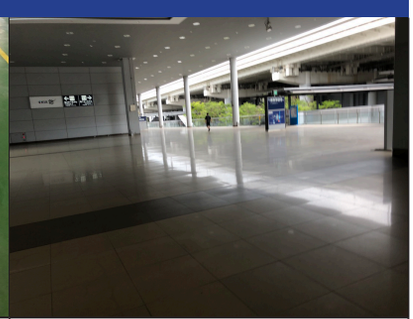
3−5．調査結果（関西空港ターミナルのユニバーサルデザイン評価 / 国内線・国際線）

（１） 多様な利用者の利用という視点からの各項目ごとの評価

評価項目		評価内容（文頭文字 〇：良い点、▲改善が必要な点）
①	空港への公共交通機関のアクセシビリティ	〇：鉄道アクセスが確保され、2 路線共に大半の駅がバリアフリー化されている 〇：神戸空港行き汽船経路も低床バス導入と併せ、車椅子使用者にも対応している 〇：身障者用駐車マスが十分確保され、パーキングパーミット制に対応している ▲：リムジンバスが車椅子使用者に対応しているものが限られている。 ▲：ユニバーサルデザインタクシーが少ない
②	連続した移動のための空間のアクセシビリティ	〇：国際線ターミナル入口から出国ゲートまでは、吹抜け上のブリッジを通っていく為、初めての利用者でも移動予測がたてやすい ▲：空間が均一的で休憩スペース、歩行スペース等それぞれのエリアが分かりづらい ▲：案内サインは国際線出発ロビーのみ、黒盤面に青文字と黄色文字となっており分かりづらい 〇：案内サインは国内線は、黒盤面に白文字となっており、大きく全体的に分かりやすい ▲：車椅子使用者用のエレベーターが 11 人乗りであったり、多機能トイレと一般トイレが離れている箇所あり、移動の連続性という視点から使いづらい箇所があり ▲：制限エリア内の吊りサインが重なって見えづらい箇所あり
③	設備のアクセシビリティ	〇：一般便房や授乳室、祈祷室等全ての個室にフラッシュライトが設置済み ▲：階段の手すり（太さ・段数・点字表示）や点状ブロックの敷設列数が不適合 ▲：多機能トイレの開閉ボタンが利用しづらい
④	人的支援	〇：基本的には、案内カウンターまでを空港会社、それ以降をエアラインが支援 〇:各カウンターに「かきぽん」や Face Touch Me を搭載したタブレットを設置。 ▲：知的・精神・発達障害に配慮した配慮や設備はない
⑤	情報（WEB・コミュニケーション・緊急時）	〇：非常時用に館内ディスプレイ、フラッシュライト , 非常用多言語拡声装置設置 ▲：WEB 上で「お体が不自由な方へ」のページがみつけにくい ▲：WEB 上の情報が少なく、どのような施設・支援があるのか事前に把握できない
⑥	空港の取組・当事者参加に対する理念	〇：年に一回サービス介助セミナーを開催。心のバリアフリーを主に実践している 〇：ターミナル 2 供用開始前に地元の障害者団体に意見を聞き可能な範囲で改善済 〇：補助犬トイレ設置時には補助犬団体会長にヒアリングを行う ▲：新築計画時に当事者参加はなし。継続的な参加などはない

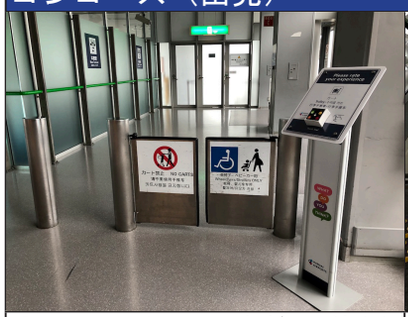
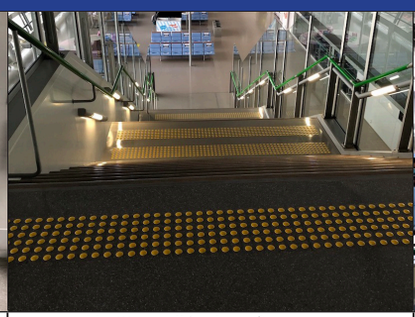
（２） 各地点の〇：良い点、▲改善が必要な点（抜粋 / 詳細は参考資料１を参照）

アクセスポイント：（鉄道との結節点・カーブサイド）		
		
▲：結節点の誘導用ブロックの敷設が連続していない	〇：緩やかな傾斜で車椅子使用者も利用しやすい	▲：一般車の車椅子使用者乗降場インターフォン利用に段あり

アクセスポイント：（駐車場）		
		
〇：身障者用駐車スペースが分かりやすい	〇：パーキングパーミット制に対応	▲：駐車場から出たところがどちらに進めば良いか分かりづらい

ロビー（出発）		
〇：出発ロビーの案内カウンターまで誘導用ブロック敷設、車椅子使用者用カウンター設置、手話・多言語通訳等あり	〇：FIS ボードが視線の高さにあり、近づいて見ることができる	▲：屋根形状で移動方向は分かるが、空間が均一的で分かりづらい

コンコース（出発）

		
○：シャトルに車椅子使用者等専用入り口あり	▲：階段の警告ブロックの敷設がガイドラインとは異なる	▲：吊りサインが重なる箇所あり 床が均一で並ぶ場所、歩く場所、待つ場所が分かりづらい

ロビー（到着）・手荷物受取場

○：多機能トイレに貼られた補助犬ステッカー	▲：開閉ボタンの位置が悪く使いづらい	▲：エレベーターのボタンが浮き出しボタンではない	▲：二段手摺りではなく高すぎる点字表示がない

3−6．関西国際空港事前調査のまとめ

空港全体として以下のようにまとめられる。移動の連続性から捉えた関西国際空港のユニバーサルデザインは図 11 の通り。

良い点
□ 鉄道からターミナルまでの動線は分かりやすい。また、乗入れている鉄道は大半の駅でバリアフリー化が進められ車椅子使用者でも安心して利用ができる。
□ 全ての個室にフラッシュライトが設置されるなど、聴覚障害者への対応が進められている。
□ 国内線や制限エリアの案内サインは濃紺の地に白ゴシックとなっており、また盤面も大きく分かりやすい。
□ 人的支援はコンシェルジュ方式を取り、支援により連続した移動が可能となっている。
□ 各カウンターに「かきぽん」や Face Touch Me 掲載タブレット（手話通訳、通訳が可能なタブレット）が設置されている。
□ 非常時に対応する館内ディスプレイ・フラッシュライト・多言語拡声装置等が設置されている。
□ こころのバリアフリー研修が年一回開催されている。

改善が望ましい点
□ 鉄道以外のアクセスとして、リフトバスは少なく、UD タクシーの乗り入れはない。
□ 国際線出発ロビーは屋根形状等によりターミナル入口から出国ゲート方向まで予測しやすいが、空間が均一的で「並ぶところ」、「休むところ」、「歩くところ」等が分かりづらい箇所がある。
□ EV が小さい為、混雑時は待つことが懸念される。
□ EV は、視覚障害者への浮き出し文字等の対応や聴覚障害者への緊急時対応がされていない。
□ 国際線出発ロビーの案内サインが、黒盤面に青文字 / 黄色文字で盤面と文字のコントラストが取れておらず、分かりづらい箇所がある。また、搭乗ゲートの一部で表示の重複部分がみられた。
□ WEB でどのような施設があるのか、どのような対応が可能なのか等、事前に情報を把握することができない。
□ 必要時には障害者団体へのヒアリングを行ってはいるものの、当事者による継続的な確認という取り組みなどはこれまではなかった。

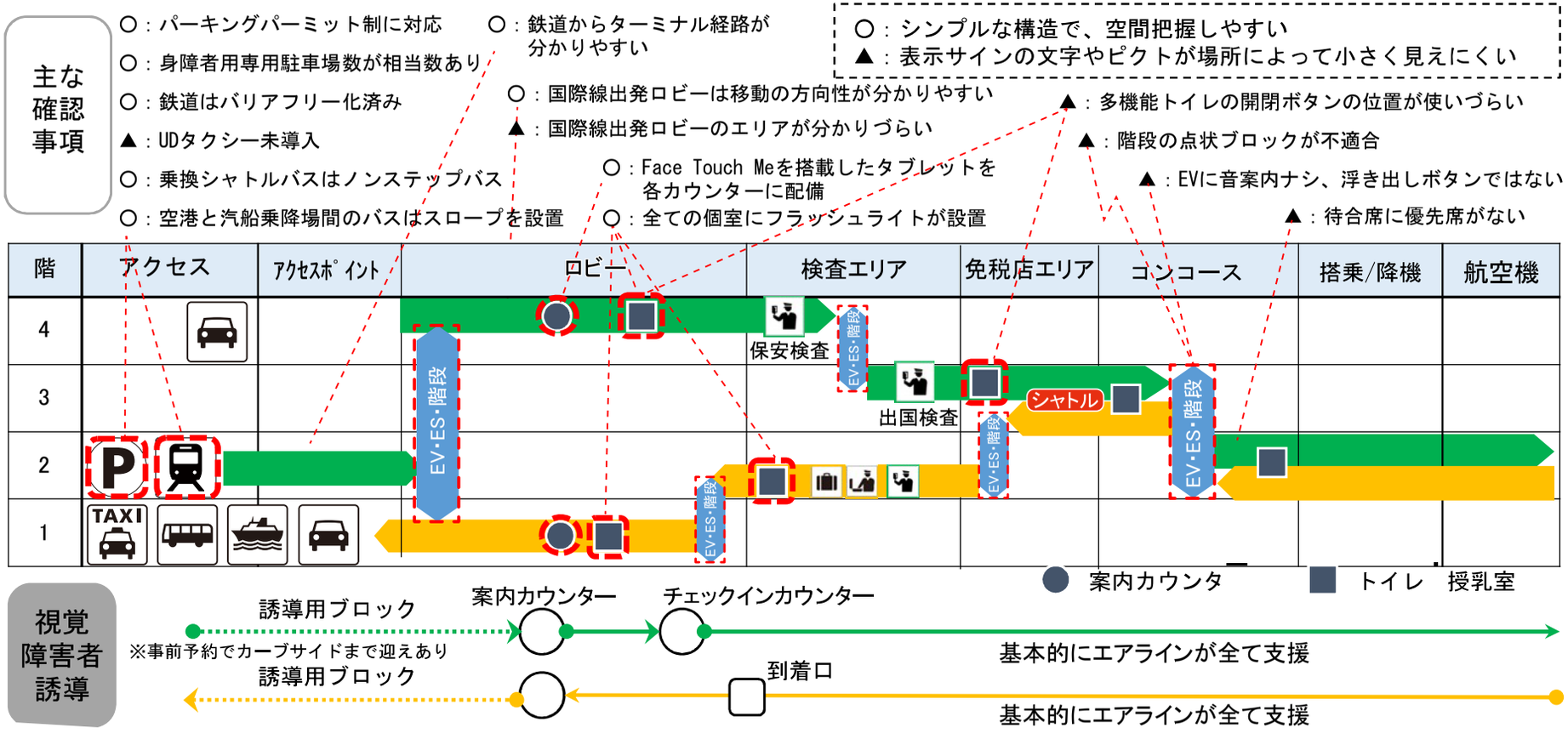


図11　移動の連続性から捉えた関西国際空港のユニバーサルデザイン

3−7．事前調査の報告とリノベーションの為の協議

事前調査について空港事業者への報告を行い、それを受け、空港事業者の要請により、調査メンバーと空港事業者によって、以下の通りリノベーションの為の協議が実施された。

実施日：2020 年 12 月 1 日
（1）参加者：中央大学研究開発機構
関西エアポート（株）
（T1リノベーション部 、関西空港運用部旅客サービスG ）
（2）議題

1．関西国際空港 T1 のリノベーションについて
・2021 年度より T1 リノベーション工事を予定
・取り入れ可能な意見を反映させ UD 対応していきたい

2．調査結果資料について質疑
・調査結果資料に記載の下記事項について具体内容質疑

No	質疑事項
1	カームダウン、クールダウン対応
2	ＥＶが小さい、視覚・聴覚障がい者の対応がされていない
3	多機能トイレの開閉ボタンが利用しづらい
4	ＥＶのボタンが浮き出しボタンではない

3．T1 リノベーション UD 対応の進め方について
・他空港での進め方、関連団体等の参画の仕方等について

前述の通り、かねてより出されていた移動等円滑化評価会議近畿分科会のメンバーからの空港のバリアフリー化への要望と合わせ、本調査を機に、関西国際空港第 1 ターミナルビルリノベーションに関わるバリアフリー検討会が 2021 年 3 月に創設され、当事者参加の元で議論が始まっている。

【４】 見えにくい障害当事者への公共交通機関の利用に関わるヒアリング調査

新型コロナウイルス（COVID－19）の感染拡大という状況から、本研究期間中に障害当事者による現地調査の実施について難しいと判断し、障害当事者へのヒアリングを中心に実施した。航空機を利用する際に「何が問題」で「何に困っているのか」、またそれを「どのようにしたら解決ができるか／できそうか」という当事者へのヒアリングから、安心した航空機利用に向けた施設、サービスの実現に繋げていく。

4－１．ヒアリング内容

本調査で対象とするエリアは、空港ターミナル施設全体（出発エリア、チェックインカウンター、保安検査場、搭乗エリア、手荷物受け取り所、到着エリア)、飛行機の中、空港と直結する電車やバス、タクシー等の乗り場など、飛行機の利用に関わる場所とした。航空機の利用に限らず、鉄道やバスなどの公共交通機関全体の利用に関する内容も併せてヒアリングを行った。ヒアリング内容は以下の通り。但し、ヒアリング内容は必ずしも同じではなく、対象者の状況に合わせ、適宜変更をした。

【1】 障害の状況等に関する質問

□　居住地、年齢、仕事・活動

□　診断を受けた頃の状況について

① 診断を受けた時期
② 現在の症状 / 病名
③ 診断を受けた当時の生活（仕事等）
④ 診断を受けた当時の外出方法（車の運転・公共交通機関の利用の有無等）
⑤ 診断を受けた当時の外出頻度

□　現在の状況について

① 介護保険サービスの利用の有無、
② 障害者手帳などの有無、
③ 日常生活のサポート状況、
④ 現在の外出頻度、
⑤ 外出の方法と外出時のサポート状況等
（○ 生活圏、○ 遠い場所や旅行など慣れないところ)、
⑥ 外出時の対策、工夫（利用する公共交通機関）

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□　安心した公共交通機関の利用に関する質問（質問項目例）

① 障害などの情報を事前に知らせることができるようなサポート窓口（依頼内容例）

② トイレや乗り換え路線経路など、施設に関して事前に確認できる WEB 情報の充実（必要な施設情報）

③ 安心して利用できるトイレの設置

④ 落ち着いて休める部屋やスペースの設置、

⑤ 乗り換え時の案内サポートなど、人的な支援の充実

⑥ 職員の障害理解と接遇教育

⑦ 安心して公共交通機関を利用できる為のヘルプマークの利用（ヘルプマークの理解）

⑧ 分かりやすい案内サインや案内マップの設置（設置場所と設置内容の分かりやすさ）

⑨ 分かりやすい案内パンフレットの設置

⑩ 見守るということを目的にしたストラップ等の設置

⑪ 路線や乗り場の変更や発車時刻の変更、緊急情報や避難情報などの予期していないような情報が文字化されるシステム

⑫ コミュニケーション支援ボードなどの設置

⑬ 手話での会話が可能な環境の整備

⑳ 他（自由記入）:

□　安心した公共交通機関の利用に繋がる職員からの対応について　（自由回答）

【3】飛行機利用時の困りごとや安心した利用の為の方法

○ 飛行機の利用頻度（診断を受けてから）

○ 飛行機の利用方法

○ 空港まで行く方法

⓪ チケット購入、① 出発ロビーエリア、② チェックイン時、③ 保安検査場、④ 搭乗ゲートエリア、⑤ 搭乗時、⑥ 飛行機の中、⑦ 降機時 、⑧ 乗継ぎ時、⑨ 手荷物受取りエリア、⑩ 到着ロビーエリア、⑪ 鉄道・バス等の乗場 、⑫ 他（自由記入）

４－２．ヒアリング対象者

上記ヒアリング内容を元に、22 名の方を対象にヒアリングを実施した。

障害特性により困りごとや対応方法等もあることから、表としては、脳機能に関わる障害を Group Ⅰとし、聴覚機能に関わる障害を Group Ⅱ、視覚障害機能に関わる障害で所謂ロービジョンとなる障害を Group Ⅲとして分類してまとめた（表 8)。

表 8　ヒアリング対象者一覧

Group		記号	障害名*1	診断時期 発症時期	外出 方法*2	飛行機の利用理由等
Ⅰ	1	a	AD	2013(39y)	①	講演で利用
		b	AD	2007(40s)	②	講演で利用
		c	AD	2005(50s)	②	講演で利用
		d	CBD	2014(50s)	②	働いていた時の海外出張が最後
		e	DLB	2010(50s)	②	講演で利用
		f	AD	2019(40s)	①	ー
		g	AD	2020(60s)	①	働いていた時の海外出張が最後
		h	AD	2019(40s)	①	毎年夏：海外へ、 年 3-4 回：国内
	2	i	ASD	先天性	①	利用予定
		j	ASD	先天性	①	仕事でのみ利用
	3	k	SZ	20s	②	ー
		l	SZ	ー	②	利用経験あり
		m	HBD	2010(50s)	③	年 1-2 回海外へ
		n	HBD	30s	①	ー
	4	o	MID	先天性	②	遊びに国内線利用
Ⅱ		p	ND	2010 (30s)	①	年に一回は国内、海外へ
		q	ND	先天性	①	国内：年 1-2 回、海外：2-3 年に 1 回程度
		r	ND/PD	先天性	①	頻繁に利用 (留学経験あり)
Ⅲ		s	LV	2000(30s)	①	利用する
		t	LV	2015(40s)	②	利用する
		u	LV	ー	②	毎年海外に行く
		v	LV	2010(40s)	②	仕事で利用

*1　障害名については、以下のように略す：アルツハイマー型認知症 (Alzheimer's disease;AD)、レビー小体型認知症 (Dementia with Lewy Bodies;DLB)、大脳皮質基底核変性症 (corticobasal degeneration;CBD)、自閉スペクトラム症　(Autism Spectrum Disorders;ASD)、統合失調症 (Schizophrenia;SZ)、高次脳機能障害 (Higher Brain Dysfunction;HBD)、知的障害 (Mild Intellectual Disability;MID)、感音性難聴 (Nerve Deafness;ND)、重度難聴 (Profoundly Deaf;PD)、ロービジョン (Low-Vision;LV)

*2　外出方法の分類については次の通り：[①１人でも公共交通機関の利用に不都合はない]、[②日常生活範囲であれば１人で出かけることは可能。知らない場所・遠方・病院に行く際は付添が必要なこともある]、[③日常生活範囲であっても１人で外出することはない]

ヒアリング対象者を分類すると表 9 のようになる。

表 9　ヒアリング対象者分類

年代		20 代 1 名、30 代 2 名、40 代 7 名、50 代 4 名、60 代 7 名、70 代 1 名
性別		男性 12 名、女性 10 名
地域		宮城県：1 名、茨城県：1 名、埼玉県：1 名、東京都：7 名、大阪府：7 名、京都府：：3 名、奈良県：1 名、鳥取県：1 名
仕事		障害当事者関連（自営や印刷業、コンサル、作業所等を含む)：17 名、会社員・公務員：2 名、研究職：3 名
診断名		Group Ⅰ：一般的に精神疾患として分類される、所謂、脳機能の障害となる 15 名 (若年性認知症 8 名､発達･自閉スペクトラム症:2 名､精神 2 名、高次脳機能：2 名、軽度知的：１名) Group Ⅱ：聴覚障害者 3 名 Group Ⅲ：視覚障害者 4 名
外出の方法と外出時のサポート状況等	**生活圏**	基本的に、生活圏であれば一人でも公共交通機関の利用に不都合はない：21 名 生活圏であっても地理的障害があるので一人では外出させない：1 名
	旅行時や普段行き慣れていないところ	遠距離も一人で外出：11 名 知らない場所・遠方・病院に行く際は同伴者が必要なこともある：10 名 同伴者が必ず必要である：１名

４－３．ヒアリング調査結果

（１）公共交通機関の利用に関して

□　外出時

(Group Ⅰ)

○ 工夫している点

・「若年性認知症です」カードを準備。他、緊急連絡先、病院名、最寄り駅名を書いたヘルプカードを準備している.
・IC カードのオートチャージへの切り替え。キャッスレスで使用出来るようにしている.
・家族や自分で、予め調べて外出する.
・回数券と障害者手帳を一緒にするなど混乱しないように準備している.

○ 困っている点、解決案等

・空間が把握為づらいので、ランドマーク的な大きな目印があると良い。駅でも色分けなどしてくれたら、もっと分かりやすくなる。
・トイレの水洗方法や鍵の掛けるかけ方が統一されていないので迷ってしまう。
・漢字だけだと読めないので振り仮名を振って欲しい
・脳が疲労を強く感じていると、頭が上手く動かなくなり、混乱することもあるので脳を休めるところがあるとよい.
・スーパーに買い物に出ていたとき、脳が疲れてしまいどうして良いか分からなくなり、また誰に聞いてよいか困ったので、視覚障害者に向けたヘルプボタンを押して定員さんに助けて貰ったことがあった．そういうものでもあると安心する.
・案内表示、案内サインが多く複雑で分かりづらい / 位置が高くて分かりづらい
・電車内の表示が分かりづらい
・案内表示（何番線、時間等）が主要駅になると沢山並びすぎていて、どれが自分がいる場所か、ホームの場所が分からない事がある。ぱっと見て判断できない。
・乗り換え時等、分かりやすい位置に案内サインや案内マップ設置してあることや、内容が分かりやすいことが重要になる（分からないと不安になり、体調に影響も出る。不要なストレスを減らしたい）
・表示が書いてあり、見えてはいるが、読み取ることができなくなる。分からないときは、職員さん、駅員さんに聞くようにしているが、案内をしてもらっても分からない。分かりやすいシンプルな表示があればいい。かつ、聞ける人がいると良い。沢山の情報があると混乱してしまう。
・自分が乗りいたい電車に乗れているのか、次の駅がどこかということが、分からないような時は不安になる。
・駅のターミナルや人の多い場所などでは疲れる。光の加減で駅の階段の滑り止めが突起物に見えるなど、見えづらいことがある。特に、下りでは手摺りが必要になる。

(Group Ⅱ)
・音声アナウンスだけで知らされるものがあれば可視化を依頼したい．スマホ等自身が持つ機器で文字化が見られるのならその案内がほしい． ・緊急時の情報把握の方法が SNS のみとなる。他の人のSNSを見て情報を把握する。SNS等が使えない人のために、電光表示があると非常に助かると思う． ・当事者からの発信ができるデバイスがあると良い． ・汽船の予約時に聞こえない旨を伝えて乗船した際、客室のテーブルに、「分からないことがありましたら、何なりとフロントまでお知らせください」と書かれたメモが置かれてあり安心できた．

(Group Ⅲ)

○ 建築空間

・床と柱が同色だと困る。鏡になっていたり、ガラス張り等も分かりづらい。
・空港などでは天井の照明を沿っていくと方向で見ると、先が続いていることを確認することもある。入口が明るくなっていると、どこから入れるかがわかりやすい。
・曲がり角がなかなか見つけられないこともあるので、光を頼りにして蛍光灯の流れを見ながら歩いたりする。
・待合スペース等で、歩行できるスペースと椅子などがある場所のコントラストがある方が発見できる。
・床の感触の違いなど素材が違うことも分かりやすくなると思う。

○ 案内サイン

・案内サインは、目の高さにある表示、見やすいフォント、太くてはっきりコントラストがある、素材がテカテカ（反射）しないなどが重要である.
・高いところのサインはアプリをかざして見るが、大体この辺りに付いているだろうと予測しながら探すので、目の高さにあるとよい。想像している位置より高い位置についていると気づかない。足下サインは近づいてアプリに読み込ませる事はできる。
・色が薄かったり、カラフルな案内サインは分からない。黒のコントラストがはっきりしているものであればよい.
・案内パンフレットなどは紙ではなく、スマホで何とかできたら良いと思っている。地図も拡大できる、また白黒反転も可能なので確認できる

○ トイレ

・トイレに近い車両に乗るので、WEB で予めトイレの場所が分かると良い.
・電車に乗った際、座席に座る前にトイレの場所を教えて貰い、座席からトイレまで自分の脚で何歩で行けるかを把握している.
・飛行機も新幹線もトイレで鍵や流すボタンが普通のトイレと違い見つけにくい。
・トイレは表示としてマークだけでなくて、枠ごと赤や青だと分かりやすい。
・トイレの場所が分からずトイレに行くことを諦めていることが多い。
・トイレの音声案内はあるとよいが、端的に言って欲しい。音声案内があっても、一般の人の迷惑にならないように近くまで行かないと鳴らないので遠くから探せない.または奥まった場所にあるので、近くにいかないと赤外線センサーが反応しないので分からない. 近寄ると音が高くなるようなものでもいいので、スマホ等で知らせてくれるとよいと思う。

□　スマホや PC の利用 /WEB 情報について

(Group Ⅰ)

・認知症の症状は増えてきているが、IT を使っていて困らない．Google Map や Line 、apple watch　など使っている．

・携帯は、電話やメール、LINE、ゲーム等で使用するが、乗換案内は使わない（使い慣れていないことと、地方なので乗換自体がないため）．

・行動的に動いている人はスマホを、今いる場所の検索やこれから行く場所の検索等で活用している人は多い．電車にのることが多い人は乗換案内アプリを使う．

・駅タンを使えるようになったのは、認知症になってから．一般の利用で有料で「大人の小学校」という NPO 法人で（5000 円 1 時間）で習っている．

・以前は、スマホに場所を打ち込んで自分で場所を探していたが、なくしたことが何回かあり、自信がなくなり面倒にもなって、持たないと決めて持たなくなった。

・マップ機能でも経路検索をする。助かっている。

・スマホでの検索も行うが、自分が乗っている電車を確認するのが難しい。

・トイレ位置情報や乗換情報（路線経路、ホーム番号）、改札に近い階段・エスカレーター情報等、事前に確認できる WEB 情報が充実していることは重要である。

(Group Ⅱ)

・アプリを使ってトイレや乗り換え路線経路など施設に関して調べるが、大体分かる。事故情報も出るので、振り替え情報もでるので、アプリで把握できるので問題ない。

・FAX番号やメール、チャットでの問い合せ方法（忘れ物の問い合せ）があると良い．

・スタッフとのコミュニケーション方法が分かると良い．手話が出来る人がいるか、スタッフがいない時に文字チャットなどで連絡がとれるか分かると良い．

・災害発生時の対応、情報提供の方法、避難経路について分かると良い．

(Group Ⅲ)

・PDF 画像を貼り付けただけの WEB 頁が多い。テキスト化されていれば予め調べて出かけられる。前もって分かっておくことが安心であるので、事前に知りたい。

・画像では位置関係がわからないので、文字の地図が必要である．

・初めて一人で出かけるようなところで、目的地の最寄駅が大きい場合は改札口が何カ所あるか、EV の有無等を WEB で調べる．駅員さんに分かって聞くのと、分からないで聞くのでは全然違う。

・駅のホームページ以外に目的地（病院等）のアクセス案内等を活用をしているが、アクセス案内などは、ざっくり過ぎて分からないことが多い。

・グーグルマップ（声で確認できる）で見ておく、行き先のアクセスマップ（音でわかるような）がないようであれば、音で鳴るものなどがないか予め把握してからいく。

・トイレに近い車両に乗るので、WEB で予めトイレの場所が分かると良い．

・お店の情報が全然分からないので、お店の情報なども WEB で分かると良い．

・案内図などがスマホ上にあると便利である。グーグルマップは主要駅などをマップで表示するようになった。空港などはマップで分かるようになるので期待している．

□　電車利用時

(Group Ⅰ)

・電車やバスは揺れると困る、俊敏な対応が難しい．視覚的に見えづらいことがあるので、段差や揺れなどへの対応が難しい．
・ヘルプカードを見えるようにしているが、身体的な不自由さが見えないので困っているようには見えないようだ．
・特急や各駅などがある路線などは、どの駅に止まるかと一目で分かるように掲示されていると安心である。
・次の電車がどこに止まるのかが分かるなど、確認しやすいものがあると良いと思う。
・電車に乗っている間もずっとどこに止まるのか心配になるので、車内でもどの駅に止まるか直ぐ分かるような表示だと良い。
・電車の中で紙の一覧表はあるが、自分が乗っている電車がどれに対応するのか自信がない。
・車内モニター等は良い。ただし、直近のものと先の物が分かれていると不安になる。
・電車は風圧がかかる方には乗れない。風圧が来ることによって、ドキドキする。
・通路側は人が人が通ることによって、落ち着かない。自分の中でパニックなる。
・何番線・何時にという表示が主要駅になると沢山並びすぎていて、どれが自分がいる場所か、ぱっと見て判断できない。
・案内の表示が高い位置にあるような気がして、分かりづらい。
・大きな駅にいると自分がいる階が分からなくなる。
・表示が書いてあるが、見えてはいるが、読み取ることができなくなる。分かりやすいシンプルな表示があればいい．
・休憩できるスペースがあると良い。体調が悪いときは一時的に横にならないと辛いので、その際は看護室を利用したい。
・混雑時など、人酔いが厳しくなる為、多目的室などの安心できるスペースが利用できると良い。優先席の利用を明確にして欲しい。体調が悪いときは座席で横になることもあることを知って欲しい。
・人酔いが厳しくなると電車は利用できないのでタクシー等で移動しないとならないこともあることを知って欲しい
・特急電車など座席に配慮して欲しい

(Group Ⅱ)

・電車は特に困ったことはない．伝えることもない．
・目的駅到着時の予定時刻、列車事故時の事故内容と振替輸送方法の詳細情報が分かると良い．

(Group Ⅲ)

・駅からの転落はある．ホームドアがなく、ホーム幅も狭い駅は、とても怖い．
・ホームドアとホームロープの混在については、ロープを触ったことがないが、白杖で歩くものとしては、壁に沿ってあるくので、ロープで歩けるのか分からない。

・駅によってはホームドアの設置によってコントラストが悪くなるのではないかと思っている。駅によって、色を変えるというのも必要ではないか。
・少しでも見える人にとっては、ホームドアが開いていることで勘違いをしてしまうのではないかという気がしている。ホームドアを電車の圧力と思ってしまうこともある。ホームドアで電車が来たように感じることもある。
・ホームドアが設置後も点字ブロックが残っている現状については、地下鉄でもホームドアがつきだして、ホームの縁端についた点字ブロックが緩衝しているが、扉の位置がが分かりづらいのでは。
・ホームドアがないときは電車が止まったときに、空気の音で分かったが、今は分かりづらい。せめてドアが開くところに点字ブロックを着けて欲しい。

□　バス利用時

(Group Ⅰ)

○ 工夫している点

・日常的に使っているので不自由さはない。バスの運転手とは知り合いが多いので、バス停できちんと止まってくれる。降車し忘れ時に声をかけてくれたこともある

○ 困っている点、解決案等

・バス停が分かりづらい。バス停やバス乗り場の名称等、大きく表示して欲しい。
  ・バスの乗り場が分からなくなるときがある
  ・バス停のマークが小さく、目立たないので印象として残らないことが困る。
  ・バス乗り場の時刻表などの表示が分かりづらく困った
  ・バス停が多く集まっている所などは全く分からない。どのバス停でどのバスが正しいのか分かりづらい。
・バスの中で行先があっているか不安になる。路線図や案内図を見やすくして欲しい。
  ・バスの中に路線図が細かくあるが、今どこなのかということが分からない。もっと分かりやすい表示方法があると良い。
  ・現在地と次のバス停がシンプルに分かると良い。どこまでいくのか、一覧で見られると良い。3 バス停先の表示では分かりづらい
・疲れても座れないことがあり困る。
  ・立っていると辛いことがあるので、若くても座ることもあることを理解して欲しい。乗客に対しても理解をして貰えるようにして欲しい。
  ・長く乗っていると疲れてしまうので座りたいときもあるがどうするか困る。ヘルプマークは偏見もあるので使いづらいこともある。バスの中だと薬を飲みづらい。
・乗車時に運転手に障害者手帳を見せると嫌な顔をされると不安になる。
・乗車時に障害者手帳と SUICA の 2 段階なのが困る。
・高速バスのトイレが小い。開け閉めも難しくパニックになりかけたことがある。

(Group Ⅱ)

―

(Group Ⅲ)

・バスの乗り場がわからないのが困る。
・リムジンバスバスは乗るところと降りる所が違う。乗るところは必ず人がいるが、降りる所は人がいないので、そこから案内をお願いすることが難しくなる。リムジンバスを利用しやすい工夫があると良い。点字ブロックをたどると案内カウンターにいきあたって依頼したりしているが、昨年関空は人がいなくて困った。
・長距離バスの利用ができていない。バスにトイレがあるバスを選んで利用するが、長距離になると休憩が入る。それに一人で行けない。行ったとしても戻ってこられないので、そういうときにサポートがあるとバスも利用できるのかなと思う。

□　タクシー利用時

(Group Ⅰ)

○ 工夫している点

・電車やバスよりもよく使用する。IC カードなどで精算ができるようにしておく。

○ 困っている点、解決案等

・言葉が詰まってしまうことがある。標識や目印、角を右折してというようなことを最初に伝える際に、言葉がでてこなくなることがあり、ハラハラドキドキしてしまう。外出時にいつも利用しているが、気を遣う場面が多くある。

・タクシーでの障害者割引制度がきちんと利用できるよう、体制を整備して欲しい
・タクシーで手帳を見せて嫌な思いをしたことがある。
・精神障害というのではなく、障害種別なく、情報をネットワークにして欲しい。
・ヘルプマークなどでやって欲しい。
・障害者手帳の利用をするのか、そのタイミングが分からない走行中に手帳の有無を伝えるのか。精算ボタンを先に押されると障害者割引ができない
・支払時に運転手から拒否をされ、障害者割引が使えないことがあった。障害者割引が使えるという体制を整えて欲しい。

(Group Ⅱ)

・タクシーは予めスマホに目的地を打ちこんで運転手にみせている。

(Group Ⅲ)

・タクシーの乗り場がわからないのが困る。

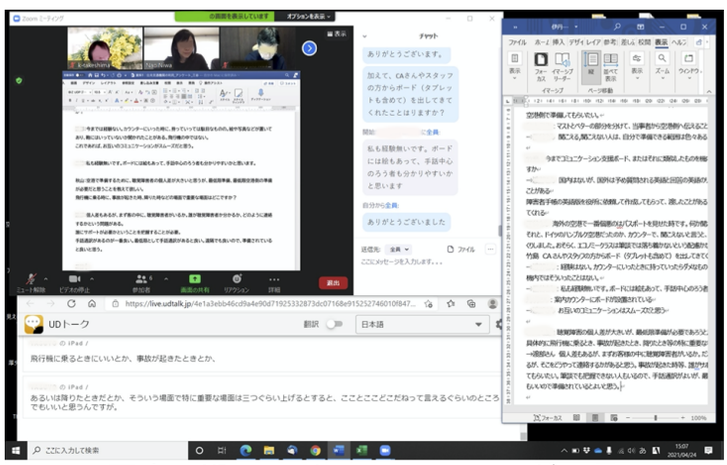
□　人的支援

(Group Ⅰ)

- 公共交通機関などで間違えたりすると不安になり、その為に外出する機会が減ってしまう。また、家族の方も外出するのを控えさせるという流れにもなる。もし公共交通機関のサポートがあれば、認知症になっても安心して外出でき、認知症になっても大丈夫という事になる社会が作れると良い。
- 混乱すると何も出来なくなる。混乱すると何を聞くのかも分からなくなり、考えられなくなることを知っていて欲しい.
- 分かりやすく文章に書いて、ゆっくり説明をして欲しい。地図等にマジックなどで道を分かりやすく説明して欲しい。
- 早口で教えられても分からない事がある。
- 「簡単に説明をしてくれればもっと分かるのに」というのは、様々な障害のある人の共通した事項ではないか。
- 係員が見えるところにいないと不安になる。
- 緊張しているなか、パニックになったりコントロール出来なくなることもある。人的な支援があると助かる。
- 今は障害などの情報を事前に知らせることについては特にないが、移動に緊張し。その場で急に不安になったりするので、当日でも受付カウンターで支援を依頼できると良い。
- 障害などの情報を事前に知らせ、乗り降り、乗換え等をサポートできる窓口があるのは良い。
- どこまで行くか、どこで降りるのかということを忘れてしまうことがあるので、教えて貰えると有難い
- 乗車時ホームでどちらのどの電車に乗れば良いのか分からない / 降車時ホームえどの階段があっているのか不安になる / 乗り換え時：ホーム間の移動が不安である等
- 乗り換え時の案内サポートなど、人的な支援の充実があると良い。
- 指定席の場合、間違えてしまうことがある。自分の座席までエスコーとしてくれると有難い。
- しんどいときはしんどいと言えるようなソフト・ハードの支援があると良い。
- 職員の障害理解と接遇教育があると良い。
- 障害者手帳を見せて嫌な思いをしたことがある。手帳提示でもきちんとした対応があると次に繋がるので良い。手帳をかざすだけで良いということになると良いと思う。
- JR は精神障害の手帳では割引の対象外である。日ごろ体調が良いときは問題ないが、介助者が同行する際に、介助者割引がないとおかしいのではないか。

（Group Ⅱ）

＊ヒアリング時に遠隔での手話通訳の手配ができず、UD トークでの実施となった。こちらで話したことを UD トークが文字に表し、誤変換を修正し、対象者がそれを理解して回答、同じ流れでヒアリング実施側が理解するまで大変時間がかかった。案内カウンターなどでの手話を望む理由が良く分かるヒアリングとなった。



写真：UD トークでのヒアリング風景

（Group Ⅲ）

- 声を頼りにして、それに向かって進んでいるので、少し声を出して貰えると見つけやすい。係員がいても静かに立っていると見つけにくい。近くに行くまで声をかけて貰えないことがあるので、見かけたら声をかけて欲しい。止まっていたら声をかけて欲しい。
- 職員の障害理解と接遇教育が必要である．支援する際に、どうしたら良いですか。と聞いてくれると有難い。「前歩いたら良いですか。」など。視覚障害の人はこうと決めつけられると怖いこともあるので、少しでも聞いてくれると良い。
- 飛行機はスムーズに対応してくれる．
- 電車やバスは駅員さんなどのマンパワーが見えているので予め連絡をすることはない。待たなければいけないときは不便と思うが、案内がある方がいいので我慢する。
- 特に JR とかは分かりにくいので、アテンドをお願いしたい。前もって伝えてスムーズに移動できるのであれば、楽になるかもしれない。
- 以前よりは駅員さんも慣れてきてくれている人が増えていると感じる．それぞれ障害が違うからやりにくいと思うが、慣れてアテンドの方法を知っていって欲しい。自分もこちらのアテンド内容などを伝えることで支援をする側への配慮を心がけている。
- 欧州のような共通したヘルプボタンなどがあると、どうにかなるかもしれない。あらかじめどこにあるのか分かっていると良い。
- 人的サポートが充実していると安心して乗換できる．
- ヘルプマークはもっていないが、持っていたい場面もある。
- 障害などの情報を事前に知らせることができるような窓口があると安心である．

（２）安心した公共交通機関利用のために

①　混乱する状況とそれを防ぐ方法

(Group Ⅰ)

・脳が疲れると混乱する。
  ・脳の疲労から判断力が鈍ってしまい自分がどのように動いてよいかわからなくなり、混乱することがある。
  ・他、色々と考えて凄く疲れていて、スマホで行きたい場所を入力しようとしてもスマホが上手く使えない時など、脳が疲労を強く感じていると、頭が上手く動かなくなり、混乱することもある。

・初めてのことを聞かれたり、初めてのこと、普段考えていないようなことに対応しようとすると、上手くいかないことがある。
  ・いつもあるスマホがないというだけでも不安になる。
  ・道が分からないというような状況でパニックになるかもしれない。

・「パニックになった時に聞けば良い」と言われるが、パニックになると何を聞くのかも分からなくなり、考えられなくなる。いつもすらすらしゃべっているが、想像もできないように動かなくなる。

・人によっては「誰にでも聞けば良い」という人もいるが、逆に誰にでも聞くということに恐怖がある。
→「気軽に声をかけて下さい」というような声かけをして貰えるだけでも心強い
→ 相談できると安心感からパニックにならないので、パニックを防ぐために、誰かと一緒に出かける工夫をしているが、気軽に職員に聞けるなど、公共交通機関のサポートがあれば、認知症になっても安心して外出できる。認知症になっても大丈夫という事になる社会が作れると良い。
→ ターミナル駅にクールダウンスポットがあると良い。

・最初はアイコンタクトだけでも良い。こちら側が困りそうな時に、言いたいことが言えるような雰囲気にして欲しい。

・辛いときはしんどいと言えるような支援があると良い.

・分からないと不安になり体調にも影響が出る．不要なストレスを減らしたい

②　気持ちを落ち着かせることを目的とした専用の部屋について

(Group Ⅰ)
・パニックになった時、交番が近くにあったので、自分の状況を伝えて休ませてもらったことがある。 ・視覚障害者用の呼出しボールで、ボタンを押すと店員さんが来てくれるというのを知っていたので、それを押して、定員さんに来て貰いお店で休ませて貰っていた。 ・息子が発達障害、今は高校 3 でパニックになることはないが、小学校の頃はパニックになると、小さい段ボールのようなものに入り心を落ち着かせることがあった。今も不安になると一人になりたがる。そういう部屋が必要。 ・認知症で脳の疲労の認識がある当事者などは、クールダウンできる場所は大切。一つの切り替えにもなる。 ・パニックになると何も出来なくなる。携帯を持っていて、家族に電話するということも忘れる。冷静になれる場所（喫茶店のようなところでもよい）で落ち着くということを考える。 ・疲れやすいので荷物を降ろして、寄りかかれるちょっと落ち着ける場所が必要。休める場所がないと困る。 ・ターミナル駅など大きな駅や人が多く集まる場所に休めるような場所があると安心して出かけられる。 ・分かりやすい場所に個室でなく椅子だけでも大丈夫。 ・音が多いところで音を判断しようとするが、色々な音を判断が出来ず、脳が混乱して不安になることがあるので、静かになれるところがあると有難い。 ・普段の空港では音があふれているので、「カームダウン・クールダウン室」という場所の整備が進められつつあるようだが、自分は不安が強いので、自分が乗る場所の近くや遮断が強いと乗り遅れるのではないかと怖くなっていしまうので、人になるべく見つけてもらいやすい場所を優先して待機する気がする。音遮断より、人に見つけてもらえる方が優先である。 ・駅に休憩スペースがあるとよい。体調が悪いときは一時的に横にならないと辛いので、その際は看護室を利用したい。

(Group Ⅱ)

- 補聴器で言葉のききとりは出来ないが、音を聞き取るために補聴器を付けている。周りがずっと騒がしい、反響音が大きいと耳が疲れてしまう。補聴器を切ってしまうと全く聞こえなくなったり、頭がぼうっとしたりするので、待っている部屋が騒がしい場合は静かな部屋が欲しい。
- 電車のホームが地下で発車するときの合図音が耳の奥から目まで響いたり、乗車中の音が大きく耳が疲れるため、電車に乗るときは補聴器の音を下げる。高架下のお店なども反響音があって補聴器を着けておくのが難しい。
- 飛行の中も音が大きいので補聴器は切っている。アメリカなどに行くときは長く補聴器を切っている状況なので、頭がぼうっとする。
- 自分が聞こえにくいという状況になった頃は、何時人に話しかけられられるか心配になった。強迫観念に近い状況になり、人混みの中には行きたくない気持ちになった。
- 最近はあまりないが、煩すぎると耳がつかれてくるので、ひとりになりたいと思うことがある。聴覚過敏の人もいるので静かな部屋があると良い。

(Group Ⅲ)

- 東京駅は障害者専用の待合室があり、時間になったら迎えに来て貰えるなど安心して待っていられる。連絡用の電話が付いていたりするので、困ったことがあると聞くこともできる。一般の椅子だとお願いしにくい。自分の場所に戻ることが難しい。いろんな方がいる場所に座っていると様々な会話を楽しむことができるので、それもありかとは思う。
- 外出したら、神経を張り巡らせるので疲れるので、そういう部屋があると安心する。
- 別の部屋になっているようりも、むしろその場で色々な情報が沢山簡単に入手できる方がよい。

③ 必要な時に助けられる見守りを目的としたストラップについて

(Group Ⅰ)

- 今現在、ストラップを常に付けてという必要性は日常生活の中ではないが、迷ったり、困りごとが出てきたという時に、一人で行動するときには、ストラップなどは便利である。そのストラップが周知され、困っている時に助けて貰えるということであれば、あると便利だと思う。
- 発達障害の息子も一人通学のときは、ランドセルに「自閉症です」という「何か困った時には、」見守り下さい」というのをランドセルに付けていた。周知されればという感じである。
- 「認知症カード」を見せた時、何かお手伝いすることがありますかと声をかけてもらえたり、助けてもらえた。
- 不安そうにしていたら助けて欲しいので、何かを付けるのは嫌ではない。声を掛けても良い人ですよという気持ちでマークを付けている。
- 「認知症の人に良い」となると皆同じように付けないといけなくなり、「皆、付けましょう」ということになると困る。 ストラップを作るのであれば、「付ける」・「付けない」の選択肢が必要である。例えば「赤のヘルプマーク」は、付けると席を譲られて返って困るので付けない。その為に、カードを持っていて、必要な時に見せるというものが良い。
- ヘルプマークを付けているが、マークの意味を理解してない人が多く、マークを付けていて良かったということはない。意味が分からないと行動してもらえないので、意味が分かって行動に移す人が必要である、海外では椅子を譲ってくれることがあった。買い物に行った時に、ヘルプマークを付けていたからか、親切に荷物などを移動してくれたことがある。
- ヘルプマークは知っているが、目立ちすぎる。声をかける方も躊躇してしまうのえはないか。ヒマワリのような優しいデザインだと有難い。
- ヘルプマークを付けると変な見方をされそうで不安で使用していない。個人的にもまだ付ける範囲でもない。
- ヘルプマークは身体も発達も含めたものとなるので、見守るということを目的にしたストラップ等、関係者だけが分かるようなのが良い。ヒマワリ良いと思った。
- 一人で電車に乗るときに「私は認知症です。疲れやすいので、席をお譲りいただければ感謝です」という、ストラップを首から提げて優先席の前に立つようにしている。人それぞれ作ったらよい。自分から困ったことは発信できるので、見守りを目的としたものは必要ないと思う。

(Group Ⅱ)

・ヒマワリストラップのような、ずっと表示することには抵抗があるかもしれない

・コミュニケーションへの配慮が必要なときに、困って耳マークを付ける。普段はあまりずっとは付けておこうとは思わない。わざわざ聞こえないことを表に出さないでも普段は困らない。ずっとバッチを付けている人もいるが人それぞれと思う。但し、災害が起こった際には、気付いて貰うための何かが必要だと思う。

※「災害時に簡単な手話でサポートをしてもらえると良いという」とのこと。一方で見た目で聴覚障害があるかどうかがわからない。聞こえにくい、聞こえないということをあらかじめ伝えておくことへの抵抗について

・　普段は付けていないが、耳マークのストラップをもっている。電車が止まったときなどに使おうかと思っている。聞こえにくいということがマイナスと思っていて、10年ぐらい言えなかった。

・　駅長室に耳マーク等を置いてもらうと、自分から言いやすいと思う。

※ 何か困った際の耳マークのストラップの使用の有無について

・以前、電車が止まって、どの改札列に並んだら振替輸送に行けるのかわからなかったときに、並んでいる人に耳マークを見せて助けてもらえばよかったが、人が多く聞く気力等もなくなって、そのまま家に帰ってしまった。

・耳マークを見せて、サポートして欲しいと伝える人もいる。耳マークではなく、スマホに入力して、お願いする人もいる。

(Group Ⅲ)

・白杖もっているので周りの見守りがあると思うが、白杖もっていない人には必要と思う。

※職員などからの声かけについて：止まったら声かけをしてもらいたい。

※困っているサイン（白杖を上にあげる）について：白杖を上げたことはない。白杖を上げるのは少し恥ずかしい。女性には不評かもしれない。

・ヘルプマークをつけている。白杖、ライト（夜や夕方が見えにくくなるので）等も持っている。以前、席譲ってもらったこともあるが、知らない人もいるんだろうと思う。

・白杖をたたんでいるときもあるので、ストラップがあるとよいかも。

・声をかけて頂く方なので、ヘルプマークに頼ることはない。話題にたまになることもある。

（３）安心した航空機利用のために－シーン毎の航空機利用に向けて

○ 飛行機の利用頻度（後天の場合は診断を受けてから）

Ⅰ	1	○ 講演などで日本中を飛び回っている。 ○ 診断されるまではほとんど利用したことがなかったが、認知症になってから、講演などで飛行機をとても良く使うようになった。 ・ 去年は15往復、３週間くらい続けて乗っていたときもある。 ○ 講演で１～２年に１回程度 / 九州、四国、北海度に行くときに飛行機に乗っていく（※今は疲れてしまうので、断っている）。 ○ 認知症と診断されてからは海外出張に行ったのが最後（上司のサポートあり）。 ○ 講演の為に使用。 ○ 年に１，２回海外旅行時に利用。 ○ コロナ前であれば、夏は国際線は毎年利用、熊本の姉、沖縄に行ったりというように、3－4回はあった。コロナが今は控えている。
	2	○ 仕事でのみ利用（時々ある）。
	3	―
	4	○ 仙台や宮崎に行く時に使った。伊丹空港を使用。
Ⅱ		○ 最近5年間くらいで飛行機を使う事が多かった。コロナ前は一年に一回は国内、国外に行っていた ○ 今はコロナ禍なので飛行機を利用することはないが、コロナ発生前は、国内を一年に１－２回は利用していた。国際線は2-3年に一回くらいの頻度で利用していた。 ○ 頻繁に利用（留学経験あり）
Ⅲ		○ 毎年、海外に行く。 ○ 仕事で利用（1年以上前）。

○ 飛行機の利用方法

Ⅰ	1	○ 基本的に１人。 ○ 最初は誰かと一緒でないと不安だった。家族や知人等と一緒に乗っていたが、段々慣れてきたら一人で飛行機に乗ることもできるようになった。 ・ ターミナルに着いてからチェックインして荷物を預ける迄一人で行う。 ○ 家族が付き添う。 ・ できる事とできない事を認識しているので、案内人を頼むというように、できない事は解決している。 ○ 同行者あり。 ○ 家族と一緒に利用。 ○ 海外は家族と、国内（熊本・沖縄）は一人で行った。
	2	○ 信頼できる人と一緒。
	3	ー
	4	○ 空港内は空港の会社の人に頼んだ。空港に着いてからチェックインカウンターに行くところで、メモを空港の人に見せて連れて行ってもらう。
Ⅱ		○ 一人で利用。
Ⅲ		○ 基本的に１人 ○ 小さな空港であれば、自分自身でチェックインカウンターまで行く。 ・ 大きな空港であれば空港の人に迎えに来て貰っている。迎えに来て貰う時間は事前にお願いする。 ・ （知っている空港に関しては）自分でバスを降りてから、カンターまで一人で行く。空港の予約時にお願いをしているのではなく、バスを降りてから途中でどなたかに声をかけてサポートをお願いしながらカウンターまで行っている。 ・ コロナ禍で人がいなく困った。点ブロ辿り、なんとなくエスカレーターを見つけて降りたら、人がいたので聞いてサポートしてもらった。電気もきえて人もいなく困った。 ・ 別のＩ空港では案内カンターには行かない。バスやタクシーなので、そのまま１階のチェックインカウンターに行く。点字ブロックや人のざわざわ感をたどるといつのまにかカウンターにたどりついている。あとは、トイレがしゃべってくれるとよい ・ 時間が余ったら買物もお願いする。これは当日お願いをする。 ○ 飛行機は視覚障害者同士も含めて、カウンターに事前に依頼して案内してもらう。 ○ 白杖を使用しだしてから、一人で飛行機を利用したことがない。仕事で飛行機を利用するので必ず同僚がいる。

○ 空港まで行く方法

Ⅰ	1	○ 基本的に１人。 ○ 空港まではタクシー、もしくは誰かの車で行く。 ※　家から空港までは車で 20-30 分程度。一方、バス利用の場合は、家から駅、駅から空港という方法はあるが、丁度良い時間帯の運行などはなく複雑になるので利用しない。 ※　最初の頃は、家族や知人と一緒に利用していた。 ・　今は、ターミナルに着いてからチェックインして荷物を預けるまで一人で問題無くできる。 ○ 家族（弟）と一緒に行く。 ○ 行けるところまで１人でいって、途中（東京駅や品川駅など）で同行者と待ち合わせる。 ○ 家族と一緒に利用。 ○ 最寄り駅からリムジンバスで一人で行く。
	2	○ 信頼できる人と一緒。
	3	○ 基本的に１人。
	4	○ 空港までは家族で行った。一人で行くときは、行き方をお母さんに書いて貰う（お母さんが書いたメモを人に見せて聞く）。
Ⅱ		○ 一人で利用。
Ⅲ		○ 基本的に１人。

⓪ チケット購入

Ⅰ	1	○ チケットを取るところから行っているが、間違えることは多くあるが、チケットを間違えても直ぐには変更はして貰えない。 →　障害者ということで間違えた時の対応をしてもらえると有難い。 ○ WEB 上からでは自分では購入ができないと思ったので、早めに空港に行きその場でチケットを買った。
	2	○ 恐怖症があるため、チケット手配だけで怖くなるので、事前準備は自分ではしないようにしている（新幹線のチケット等の手配は行っている）。
Ⅱ		○ ネットで購入するときは問題ない ○ チケット予約時に大手エアラインだと障害者手帳のコピーを渡しておくと情報が共有されている。一度コピーを渡しておくと、後日も共有されている。全ての航空会社がそうなっているとは限らない。 ・　日本の航空会社で共有されていてもアメリカの会社では、共有されていないこともある。アメリカは障害者手帳にあたるようなものがない為に、その都度、言うことなるのだと思う。

Ⅲ	○ 飛行機は旅行会社に電話で予約を取ることが多い。 ・ 飛行機のチケットを抑えてもらい、個人的にお身体の不自由なサポート窓口に電話をしてサポート依頼をする。依頼内容は、「サポートをお願いしたい箇所」、「座席までの案内」、「トイレの案内」、「スーツケースを取るサポート」など。 ○ チケットは旅行者に頼むか家族や友人に頼む。直で取ったときは、航空会社に電話をして予め障害を伝える。 ○ ダンデム自転車に乗りに行くために飛行機を使用するので、チケットはグループで取って貰う。 ・ チケットを自分で取ったのは一回ぐらい。１人の時でも、予約したときの紙を持って行ったらすべて案内してくれたので、何も困ることなかった。きちんと連携をしてくれていた。家族や友達と一緒の時は、案内などはいらない。 ○ 仕事でしか飛行機は利用しないので、人に依頼している。障害のことはその場（空港）で伝えている。

① 出発ロビーエリア

I	1	○ 使い慣れている最寄りの空港はターミナルの構造が分かりやすいので迷うことはない。 ・ 羽田空港も、A/B/C/D と大きな表示がある他、確認画面も多くあるので、帰りの便がどこから出るのか分かったら問題ない。 ・ 困っていそうだったら、自分は、声を掛けて欲しい。自分からは声を掛けにくいので（全ての認知症の人がそうかは分からない)。 ・ 見守りを目的としたストラップについては、空港ターミナルだけでなく、飛行機の中でもヘルプマークをずっと付けておければ、「サポートがいりますよ」という目印になるので良いと思う。 ・ 困っている時こそ、何に困っているのか言えないということを理解してくれることが重要である。 ○ トイレの出口が両側になると、どちらに出て良いのか分からず困る。 ・ 空港は広いので一人で行くことはない。同行者の後を着いていく。 ・ トイレの水を流す方法や鍵を掛ける方法が統一されていないので迷ってしまう（一般トイレ)。 ○ 移動の案内図を大きく表示してあると助かる。
	2	○ 車椅子の人と利用するので、車椅子ルートでしか動いたことがない。窓口や方法が違っていたり、アテンダントが付くなどもあり、普通の方法は知らない。その為、困ることは殆どない。 ・ 情報保障としては視覚情報（羽田、成田）はすごく充実していると思う。エンターテイメント性もあり、見て誘導されているという面では充実しているので困ったことはない。(聴覚障害の当事者などが参加しているからだろうか)。 ・ 反響音がだめなので、チェックインカウンター等のあるエリアでは音情報は何を言っているか分からないので、あまりあてにはしていない。お風呂場の中のような感じである。内容まではたどり着けない。 ・ 自分は不安が強く、自分が乗る場所の近くや遮断が強いと乗り遅れるのではないかと怖くなっていしまうので、「カームダウン・クールダウン室」よりも人になるべく見つけてもらいやすい場所を優先して待機する気がする。音遮断より、人に見つけてもらえる方が優先である。 ・ Wifi のレンタルコーナーと車椅子の窓口が全く逆になるので、歩くのは大変（自分が電動車椅子のスタップに乗って移動)。 ・ 端から端まで動くのは無理と思った。体力的に疲れやすいというのではなく、果てしない感じに弱い。一生付かないのではないかと思ってしまう。精神的に、途方もないところに恐怖感がある。 ・ スーツケースがキックボードになる、セグウェイ等があると楽かも。

	3	○ 色で分けて貰えると分かりやすい。言葉ではなく、ぱっと見た印象で判断ができると良い。文字で記されているよりも、ピクトサインの方が分かりやすくて良い。
	4	○ 空港は広いので迷ったことがある。
Ⅱ		○ エレベーターは、事故や緊急時等に急にとまってしまうことがある。その時に音声のみでしか対応されないと困る。 ・ トイレについては、特にないが、フラッシュライトがあるとよい。
Ⅲ		○ あまり困らないが、人がいるかどうかは声がしないと分からない。 ○ トイレの場所やコンビニの場所などが分からないので、カウンターの人に聞けば案内してくれるが、一人で行けるなら行きたい。 ・ トイレの音声案内は確認している。近くを歩いていて音声が聞こえるとトイレがあることを確認できる。近くにいくと、「男子トイレがあります・・・」トイレの位置が分かるので、赤いところを探すなどする。 ・ 洗浄ボタン、鍵のかけ方など統一して欲しい。 ○ 座っていたいのに席がわららない。 ○ 空港は広く、響くので音声案内があっても聞き取りにくいという印象がある。トイレやエスカレータなどの音声案内は近くに行かないと分からないのではないか。

② チェックイン時

Ⅰ	1	○ 荷物を預ける際に問題はない（刃物を荷物に入れてしまい没収になることがある)。 ○ 特になし （KIOSK でも必ず人がいるので人に聞く)。 ・ チケットが、英語で書いてあり、(ゲート番号や時間、座席番号など) 細かくて分かりづらい。 ○ チケットは、予め印刷してバーコードで読む E- チケットにしている。 ・ 乗るまでに色々なチケットが増え（搭乗用チケット、荷物を預けた際の引換チケット等)、なくすのではないかと思い不安になる。 → 出てきたものを全部入れられる透明なシートをもって、チケットも全てそこにいれるという工夫をしている。 ○ 航空券をスマホに入れる。E- チケット。それを空港で出してかざせばいける。
Ⅱ		○ カウンターチェックインの時、聞こえないと伝えても口頭だったこと。またジェスチャーもあったが、読話ができないため、把握できなかった。曖昧な回答はできないので、筆談となって時間がかかったこと。 → 筆談は簡単な言葉で進めて欲しい。予め､コミュニケーション支援ボードのようなものを準備して欲しい ・ 航空会社による機内持ち込み検査の際に、何か言われるが「聞こえないです」というとスルーされたり、強めに何か言われたことがある。 ○ 最初は聞こえない（なんらかの見えにくい障害か）のに気づかなかったのか､口頭説明だったが､聞こえないと伝えると､筆談してくれた。チケットをもらったが、機内食が付いているのか不安だった。 ○ チェックインの時は、受付では殆ど筆談をする準備があるので、特に困りごとはない。筆談の準備をしているのでコミュニケーションはきちんととれる。
Ⅲ		○ チェックイン窓口で白杖を盛っている人に声をかけて欲しい。 ○ チェックインカウンターについては、予め伝えて、支援があるので、困ったことなどはい。

③ 保安検査場（出国審査も含む）

Ⅰ	1	○ 普段、荷物が一つのなら良いが、二つになったときに不安になる。 →　サポート窓口で、荷物のカードに荷物①②と札に書いてもらい、荷物がもう一つあることが認識出来るようにして、取り忘れを防ぐ工夫をしてもらった。 ・　手荷物検査場で、検査機を通す荷物が複数になる時、自分の荷物の流れの間に他の人が混じっていて、困惑（頭の中にあったイメージと見ているものの違いで動揺）したことがあった。 →　ヘルプマークなどで気にかけてもらえる（荷物を渡してくれるなど）ようになると安心して利用ができる。 ○ 障害者手帳を見せて優先的に先に入る。 ○ チケットを探すのに時間がかかるので迷惑をかけると不安になる。 ※　ゆっくり自分のペースで行動ができるとまた使えるかもしれない。 ○ はじめて海外旅行した時に、出国ゲートの本人確認で年齢を答えることができず、家族が説明するという事態があった。 ○ 海外でも国内線でも手荷物検査は、全てかごに入れてレーンの先で受け取る方法だが、どこれが自分の荷物か分からなくなる。特に海外だと靴も脱がされる場合もある。診断された年に海外に行ったり、国内線を利用した際には「自分が忘れっぽいというのを分かっていたので、この5つは私のものなので忘れないように声をかけて下さい」とお願いした。
	2	○ 空港まで電車を乗り継いで行った上、飛行機でまた全てチェックされるなど時間がかかった印象がある。
Ⅱ		○ 指示が口頭だけで戸惑う。くぐり抜けた後に後ろから何か言われても分からないため、無視したように感じられてしまったのか強めに言われたことがある。 ○ 引っかかった時、口頭説明があったが、聞こえないと伝えると、職員はそこにあった掲示板（「持込禁止」ナイフ、はさみ、ペットボトル等）を指さし、次に身振りで「ペットボトル」を指さして、取り上げられた。 →　よく使う言葉は、コミュニケーションボードが良い ○ 保安検査場では、職員のカウンターがない。職員がエリアで立って動いている。聞こえないというと慌てて､身振りでコミュニケーションを取ってくれていた。マスクがない時は読み取れたが、今は読み取れないので、きちんと筆談の準備をして対応をして貰えるとよい。

Ⅲ	○ 白杖を取りあげられ、両手で案内されることがある（歩きにくい）。 ○ 保安検査場からは、支援してくれている人が入れないので、分かりにくいことがある。結構わさわさする。サポートはなかった。この区間はやることが必死で、気を遣われていないと感じる。 ○ 距離感をもって並ぶことが難しい。一人の時は職員がついてくれるが、友達や家族が一緒の時は職員などがつかないので、検査エリアのように途中一人になると並び方が分からず、行ったり来たりするなど困ることがある．優先レーンなどもあるのは知っているが見つけることが難しい。 ○ パスポートコントロールでも並ぶことが難しい。STOP もわからない。検査するところでどちらにいったらわからない。通過することよりも並ぶことが困る。通り過ぎた後どちらに向かえばよいのかも分からない。 ○ 検査場の人も慣れていないようで、白杖などを X 線に通すかを戸惑っていることが何度かあった．白杖だけ別に x 線を通して、杖を渡されてた．その杖で歩こうとしたらその杖もだめと言われた（アメリカ）。 ○ ゲートは触れてはいけないのかと思うが、歩くときには白杖等で触れて確認するので、杖を持たされて確認できないと意味がない。手を引いてゲートをくぐることになるのかもしれないが、決まったやり方で通してもらいたい。

④ 搭乗ゲートエリア

Ⅰ	1	○ 空港の搭乗ゲート番号が天井吊りサインのため分かりづらい → 目線より下（床などに書いてあるなど）だと分かりやすい ※ロービジョン者と同意見 。 ・ 同じような空間で分かりづらい → ゲート毎に色分けがされているなどしていると分かりやすい。 ・ 案内マップが英語が多くて分かりづらい。 ・ 空港は英語が多くて分かりづらい印象。 ・ 乗り遅れた時に、次の便に載せて貰えない。 → 障害者という証明などで載せて欲しい。 ※ 認知症だと間違えで乗り遅れる可能性が多い。 （理由） 時間の勘違い、ゲートに行くのに行き間違え。 → 次の便に乗っても良いということが有れば良い。 ※ 新幹線は乗り遅れても次の自由席などでも帰れる。 ○ 表示の大きな地図が高い所にあり自分の場所が把握できなかった。 ・ 案内表示は自分の高さの位置にあるともっと分かりやすいのではと思う。 ・ 高い場所の地図で自分が立っている位置が赤のマークで記されていたが、現在地と全体の地図を見ると、端にいた自分と全体図の把握ができなかった。 ・ 搭乗口に行くときに、U ターンの矢印があるがそれが分かりにくい。 ・ 空港だけでなく、最近はデザインがシンプルになっているが、シンプルさ故の空間把握ができなくなり分かりにくさを感じる。その場所の把握ができるような目印になるようなものがあると良い。
	2	○ トイレなど日本では困ることはない。アメリカではトイレの下が開いていて驚いた。安心して使用することができなかった。日本のトイレは綺麗で優れていると思う。 ・ 案内サインも分かりやすい。視覚的な誘導では困ったことはない。

Ⅱ	○ 搭乗がそろそろ始まりそうという時に、売店やお手洗いに行けるかどうか不安。 →　搭乗手前の搭乗エリアでいつ進むか分からないという状況で飲み物など買えるか悩み始める。アナウンスがあると思うが分からない。呼ばれても分からないという心配がある。 ・　優先座席に座って優先で乗り込む必要はないので、普通の席に座る。但し、搭乗口に背を向けた椅子しか空いていない時は状況を確認しにくい。 ○ 搭乗口の急な変更があると困ってしまう。幸い乗客が多い時は皆の流れがわかるので、変更があったという察しが付く。カウンターに行って、搭乗口変更の確認をするなど、自分から情報を取りに行く。最近はスマホの SMS や E メールが直接届くので知ることができる。メールが届くのは大変助かっている。 ・　搭乗口の情報として、非常時の情報も同じような設備があると良い。モニタで共有できる設備がシステムとして組み込まれていると良い。
Ⅲ	○ 一旦、搭乗ゲートエリアの椅子に座ると買物をしたいというようなことは頼みにくく、動きが取りにくい。セキュリティチェックサポート時にお願いをするようにしている。 ○ 頼んだら､案内してくれる。ここら辺で待ってくれていればというサポートがあるので困るほどでもない。但し、トイレやお店などの情報がないので良く分からない。一つ一つスタッフに聞いて教えてもらわないとならない。知りたいことや、やりたことは教えて貰えるが、他は選べない状況である。他のことまでは知ることはできないなど、情報が限られてしまっている。事前の情報の把握の方法が重要である。 ○ チェックイン済ませた後、どんな店があるのかわからない。案内（空港）の人が一緒だと困らないが。お店の情報や座っていられる場所がどこにあるのか分からない。チェックイン済ませた後に、行動をしようと思うときはやめておこうかと思うこともある。 ○ 出発ゲートで番号で並んでいるが、空港は広いのでトイレに行くと元の番号まで戻るのが大変。小さい音でもいいのでスマホの音声案内等があると良い。

⑤　搭乗時

Ⅰ	1	○ 認知症だと時間の勘違いやゲートへの行き間違えなどで乗り遅れる可能性が多い．障害者という証明などで次の便に乗っても良いということが有れば良い。 ○ 当初、搭乗までが不安だったので、知り合いに同行してもらう申請をして入ったが、搭乗が一番最後になり、逆に不安になった。 →　最初に搭乗するのが良いか、一番最後に搭乗するのが良いか、聞いてくれると不安がなく利用ができる。 →　今は、チケットの紙にゲート番号の表示もあるので、その方が安心するので一人で行っている。 ・　搭乗の際に特別に申告などをしなくても、「ストラップを掛けている人は一般の人とは違い、配慮が必要」、という対応をして欲しい。 ・　搭乗時に自ら「認知症である」と申告はしない。自ら申告をしにくい人が多いので、声を掛けたり、してくれた方が言いやすい。認知症の人自らが、何かを言うよりも言わなくても声を掛けてくれる方が安心する。 ○ 航空会社で違うので不安になる（記憶が薄れつつあるが)。
	2	○ 優先搭乗、もしくは最後の搭乗など選択できる配慮があると良い。
Ⅱ		○ 搭乗順をアナウンスしているが分からない。紙で掲示してくれても、人が多すぎて分からないことがある。(人をわけて前に出ると常識がないと思われそうで前に行けない) ○ 搭乗開始の放送が聞き取れない。ずっと案内板や周りの様子を見ていた。何時何分に改札口に並ぶとよいか分からなかった。電光案内板に「搭乗開始」だけでなく、「何時何分に搭乗開始」とか「あと何分で搭乗開始します」があると助かる。 ○ 飛行機に乗るときに、乗る順番の情報が分からない。「グループ〇〇」と言われたときに、「私もそうですかと？」言うと違う事がある。聞こえないことを予め伝えているが、情報が引き継がれていない様子。案内しますと言われていても案内がないこともある。
Ⅲ		○ 特にはない。優先搭乗している。 ○ 支援あり。 ○ 気付いて貰った時には、優先的に入れる。優先搭乗については、同僚と共に白杖をもっていたので、航空会社から案内された。

⑥　飛行機の中

Ⅰ	1	○ 席の番号を何回見ても忘れてしまうから不安になる。 ・　トイレ等に立つときは必ず座席の番号は持歩く（新幹線も同じ）。 ○ 空港ターミナルだけでなく、飛行機の中でもストラップをずっと付けておければ、「サポートがいりますよ」という目印になるので良いと思う。 ・　最初はアイコンタクトだけでも良い。こちら側が困りそうな時に、言いたいことが言えるような雰囲気にして欲しい。 ・　今はヘルプマークを持っていても、声を掛けられることはない。 ・　マークを付けている人に対しては、声かけなり、アイコンタクトをとるなど、しっかり見ていて欲しい。「大丈夫ですよ」というのがあると安心した利用ができる。 ・　トイレに今行っても良いのかよく分からず行けなくなるということもある。特に、認知症の人達など直ぐに行動ができない人は、少し余裕をもって「トイレ等行かれなくて良いですか」など声かけをしてくれると、じゃあ、行こうかということになるので良い。 ・　急な対応ができないということを理解しておいて欲しい。 ・　座席番号と席がずれていることがあるので、座席に着いた後に間違えているのではないかという不安もある。 ・　荷物を棚に収納する際、自分の席の上にあれば良いが、混雑時などは離れた場所に置かれるときがあるので（忘れないか・見つけられるか）不安になることがある。 ※　飛行機は短いのでトイレ等にはあまり行かないが、列車などの場合はトイレに立つときに、目印に服を掛けたりしておく。 ○ 安全シートベルトができない。やって貰えば締められる。 ・　トイレは場所も分からないので、同行者についていって貰う。 ○ 席が窓際や中央だとトイレ等で席を立つ時動きにくい。優先的に座席を選べると良い。 ・　トイレ介助があるので、飛行機の中も一緒に入れるとよい。 ○ 乗った時点でCAに「自分は認知症です」と伝えて、気にかけて貰うようにする。 ・　窓際で外が見られないと不安になる。優先的に取れると良い。

		○ 機内では一人で過ごすことができるので、子どもが一人で飛行機に乗るサービス（ジュニアパイロット）と同じようなサーボスがあると、遠方に住む親せきのところに行かせやすい。 ○ 食事が終わって暗くなると席が分かりづらくなるので、目印を置いて立つように心がけている。 ・ 認知症とは関係はないが、トイレで車椅子でも乗れる広いスペースの機体もあるが、まだ少ない。トイレを大きく取れないのであれば、カーテンなどプライバシーが守れるようなスペースを作り、介助ができるとよい。赤ちゃんのおむつ替えの時もそうであった。 ・ 扉をしめてしまうことでパニックなることがあるので、広いトイレは安心できる。
	2	○ 薬を飲む時にもトイレを使う。薬を飲む姿を人に見られたくない。 ○ 飛行機の中は長時間で辛いということはある。 ・ また、機内エンターテイメントの映像や映画などは、機内のゴーという音だけで映像の音は聞こえない。 ・ 字幕のあるのみしか見られず､｢字幕｣と書いているものしか見ないので、もう少し字幕がある映画などがあると助かる。 ・ 身体障害者の配慮がある人と一緒に動いているので、席も広めのところにして貰えることが多い。
	3	○ 座席に優先的な配慮が配慮があると良い。 ・ 多動の人がいることも理解して欲しい。 ・ ノイズキャンセルヘッドフォンなどの貸し出しなどがあると良い。 ○ トイレの場所が分からなかった。 ・ 精神安定剤を飲むときに、サポートしてくれるか不安になった。 ・ 「シートベルトを締めて下さい」などと言われても、ムズムズしていた。不安で落ち着けなかった。 ・ CA さんにいつでも聞けるというような状態だとよい。CA さんの近くに座れると良い。 ・ 空港での移動は疲れなかった。大丈夫だった。

Ⅱ	○ 飲み物を聞いてくれるときに聞こえない。搭乗時に、聞こえないのでよろしくお願いしますと座席を知らせたときは、他のお客様に行き渡ってから、飲み物の種類を書いた紙をくれる。順番がなかなか回ってこないとき、いつ聞いてくれるのか、忘れられているのか、迷惑をかけているような気になってしまう。 ※逆に、先に紙で飲み物を聞いてくださって、飲み物は他のお客様と同時にいただけることがある。平等に扱われていると感じられて嬉しい。 ・ 遅延時の情報や、到着地の天気や気温などを紙でくれる航空会社があるが、そうではない航空会社もある。 ○ 搭乗後、飛び立つ直前に滑走路手前で急停止があり、機内放送が聞き取れず不安に思ったが、事前に聞こえないことを把握していた客員乗務員からメモで「地震が発生しましたので、ただいま、滑走路のひび割れを点検中です」と書かれたものをいただいたので安心できた。 ・ 客員乗務員がドリンク等運び回っている時、それが有料なのかのか分からない。また、機内食でメニューを聞かれたとき口頭では分からない。メニューがあると助かる。 ○ 飲み物やメニューを配るが、メニューが用意されている飛行機とない飛行機があり、マスクをしていると分からなく慌てることがある。実施に見せてくれると助かる。
Ⅲ	○ トイレの使い方が困ることがある。事前にトイレ内部の情報を得られると良い。 ○ トイレ内の説明をお願いしたが、要領を得なかった。出入国カードの記入はきっとお願いすると思うが、いままで頼んだことはない。 ○ 白杖を上の棚に入れてくれと言われたのは困ったので、配慮いただきたい。白杖は折りたたんで座席前のポケットに入れておきたい。手元にないと困る。 ・ 同僚と座席が離れている時は、CA に座席まで案内してもらったりした。 ・ 荷物の上げ下ろしも。トイレは最初に場所を聞いた。座席に戻るのは、座席の数を数えてなんとなく戻ることができた。

⑦　降機時

Ⅰ	1	○ 荷物入れに入れた荷物の預け忘れの心配。 →　忘れてしまうので、荷物の個数を紙に書いて貼っておくようにする。 →　新幹線などは重要なものは首から提げて外さないようにしている。 ○ 以前、到着してから降機まで 1 時間近く待ったことがあった。通常と違う状態に、落ち着こうと、扇子で扇いだりしていた。パニックなり立ち上がりたくなることもある。 →　声を掛ける、状況の説明をしっかりするなど、機内でも直接声を掛けてくれると良い。
	2	ー
	3	○ 優先降機など選択できる配慮があると良い。
	4	ー
Ⅱ		○ 外国であったことだが、降りるときに、聞こえないと伝えていたら、車椅子を準備されていることがあった。歩けますといって断ったが、空港の職員は混乱をしていた様子。コミュニケーションで必要なサポート、いらないサポートがある。いらないサポートは断るようにしている。
Ⅲ		○ 基本的にサポートがあるので、困ったことはない。 ○ 気配りをしてもらえるので良い。お手洗い近くを取るようにしている。トイレなどは案内してくれるので、1 度行けば後は一人でも行ける。トイレの近い座席にしてくれたりしている。 ○ タラップの階段は二人で並んで降りられない。安定性が低い。 ・　タラップを降りた場合、空港のだだっ広い場所に下ろされると、どちらにいったらよいのか困る。 ・　バスではなく歩行の場合は支援をしてもらいたい。

⑧　乗継ぎ時

Ⅰ	1	ー
	2	ー
	3	ー
	4	ー
Ⅱ		○　１つ目の飛行機が遅延したとき、２つ目の飛行機に伝わっているか心配。 ○　空港内部で飛行機乗り換え待機中に、大雪に見舞われ、乗り換えるつもりの飛行機が飛び立てなくなったと分かると、どこで相談したら良いか分からなかった。 →　どのようなサービスがあればよいか？ ・　大雪で欠航になった。サービスとしては、欠航になった場合、代案を聞く場所を案内板で教えて欲しい。あの時は手続きカウンターが混雑していたので、時間のかかる筆談には気を遣う。まわりがイライラしているようで。 ○　外国で携帯で文字を打って、ここで会っているかときいた。ロスの空港だったと思う、ターミナルが複数あって、分かれている。到着して乗換で別のターミナルに行く方法が全く分からない事があった。調べていったが分からなかった為、聞いたら音声で回答されたことがあった。聞こえないと何度か伝えて漸く文字で答えて貰えたことがあった。
Ⅲ		○　基本的にサポートがあるので、困ったことはない。

⑨　手荷物受取りエリア

Ⅰ	1	○ 預けた荷物の取忘れ。荷物が一つだったのか二つだったのか忘れてしまう　→　予め、CA 等に言っておくということも必要。 ○ スーツケースは他の人と似たような感じなので不安になる。 →　自分のスーツケースは自分で分かるように、目印になるキャラクターなどを付け、区別が付くように工夫している。また、ピンク色にして目立つようにするなどの工夫をしている。 ○ 自分の荷物は分かるが、受け取り忘れがないか不安。 ※　荷物の撮り忘れが心配。 ○ 派手なハンカチやバンダナなどを付けて、自分で忘れない目印を付けている。受け取る際に、こまることはない。
	2	○ 発達障害専用のタグ。早くに出てくるなどの配慮があると安心出来る。 ・　ひとつのことに集中してしまうことがあるので、見ただけですぐ取れるような目印があると良い。 ○ 車椅子が中々でてこなくて、何十分も待つということもあるが、手荷物の受け取りエリアではあまり困ったことはない。一番最後の降機なので、自分達のしかない。人がいる中でピックアップという経験はない。 ・　荷物検査の時以外で人混みにあうことはない。
	3	ー
	4	ー
Ⅱ		○ 手荷物レーンの番号が分からないことがある。番号が分かってもレーンがどこか見回す必要があり、すぐに分からないことがある。
Ⅲ		○ 基本的にサポートがあるので、困ったことはない。 ○ 一人だと絶望的。

⑩　到着ロビーエリア

Ⅰ	1	○ 鳥取から羽田に到着した際に、当事者会の事務局の人が出口で待っているので、安心して移動出来る　→　待ち合わせ場所が分かることが重要。 ※　帰りも当事者会の事務局の人が搭乗口まで一緒に行くので安心して移動できる。 ○ 待ち合わせしやすい場所を大きく表示して貰えると助かる。 ○ 羽田空港のターミナル１で、熊本から姉が来る際に、案内の表示では手荷物を預けている人は５，６番と出ていたにも関わらず、他の場所から出てくるということがあった。 ・　待ち合わせの目印になるような分かりやすいものがあると良い。
Ⅱ		―
Ⅲ		○ 基本的にサポートがあるので、困ったことはない。

⑪　鉄道・バス等の乗場

Ⅰ	1	―
	2	―
	3	―
	4	―
Ⅱ		○ バス発車時刻が近づいているのに、チケット売り場とバス停留所が離れていることがあって困った。
Ⅲ		○ 到着してからは現地で荷物を取ってから、車や乗換の電車までなど繋げて貰うようにお願いをしている。 ○ ある程度、支援をして貰い、サービスが終わる際、うっかり次の行動を言い忘れると困るので、きちんと次の行動を電車やバスの時間などを調べておく必要があると感じている。

⑫　他（自由記入）

Ⅰ	1	○ エディンバラ空港：エディンバラは「認知症に優しい空港」として有名である（何が良かったかは覚えていない）。 →　ヨーロッパは、日本よりもイギリスは、認知症の人が自立出来る方法を考えている。 ・　案内サイン等の表示の方法が上手い、案内サインの設置場所が目線の高さで分かりやすい。また、絵で分かるようになっている。 ・　認知症の為ではなく、高齢者に優しい空港作りをするのが重要。 ・　高齢者は高い吊りサインよりも目線より下のサインの方が見やすい。 ・　チケットが英語で書いてあり、細かくて分かりづらいので分かりやすくする　等。 ○ とっさに言葉が出にくいので、ゆっくり話して、返事を待っていて欲しい。 ○ ソフト的な対応を交通事業者がやる必要性があるのか自分の努力でやるべきなのか、その点が明確になればよい。困りごとの責任が、社会が頑張って修正しなければならない領域はどこか。個人がやるべき課題はどこか。生活をする上の日常の困りごとを解決するアプリは社会が行うべきことのように感じた。 ・　当事者の視点として、公共交通機関などで間違えたりすると不安になるので、それに対して外出する機会が減ってしまう。家族が外出するのを控えさせるという流れがあるので、公共交通機関のサポートがあれば、認知症になっても安心して外出でき、認知症になっても大丈夫という事になる社会が作れると良い。

	2	○ しんどいときは「しんどい」と言えるようなソフト・ハードの支援があると良い。「気軽に声をかけて下さい」という声かけだけでも心強くなる。 ○ 手帳を提示をした（自分の障害を示した）人に対しても「有り難うございました」と言ってくれると次に繋がるので良い。 ○ 道をたずねた時、地図を提示しマジックなどで道を見える化して貰えると有難い。地図とマジックで案外簡単に解決できる。 ○ 一番始めの搭乗、最後の降機で、ルートも違うので精神的に楽である。 ・ 必ず、空港の人の案内の元で動いているので、人が誰かいて案内してくれているという面で安心である。 ・ その分、車椅子が中々でてこなくて、何十分も待つということもあるが。 ・ 精神的に不安な人も事前にエアラインに連絡をすると、身体障害の人と同じ支援が受けられるということについては、自分から言うことは思いつかなかった。人に誘導してもらうということが楽であるということを実感しているので、支援を受けられる資格があるのであれば、利用したい。人が少ないルート、時間で移動できることも助かる。
	3	○ 飛行機に乗れるか乗れないか、不安があることを分かって欲しい（拒否されることがある）。 ・ 立場を示す事で不利益を被ることがある。

Ⅱ	○ 電車はいつも乗るので使い慣れているということもある。一方で飛行機は、手荷物検査で引っかかったりするというような想定外の問題もある。また、空港という場所は災害が起きたときにどうしたらよいか全く分からない状況なので、そういう点でもっと情報が欲しいと思う。 ・ 聞こえないという障害者への対応については、出来る限り、空港側が準備をしてくれると良いと思う。 ・ 筆談とコミュニケーション支援ボードがあれば最低限何とかコミュニケーションをすることができるが、手話通訳があるのが一番良い。遠隔でも良いので、準備されていると良いと思う。各空港では、英語を勉強しているのと同じように手話も勉強して欲しい。 ・ 緊急の事態が発生した時の、連絡方法をはっきりと示して欲しい。 ・ コミュニケーション支援シートやネット上の問合せなど、分かりやすいようにして欲しい。 ○ 空港職員も客員乗務員もなんらかの見えにくい障害がある人には、最初は気づかないかもしれないが、障害のある人からの反応をみて、適切なコミュニケーションを確認してくれると助かる。（個人差もあるが例えば：声無しで手話だけで反応→絵付コミュニケーションボードで説明、声だけで反応→筆談や音声文字変換機能等で説明、声と手話で反応→日本語コミュニケーションボード，筆談や音声文字変換機能等で口の動きと共に説明） ○ 空港のチェックイン受付カウンターや搭乗口のカウンターなどでは直ぐに筆談などで対応してくれる。 ※ 航空会社聴覚障害者への支援については、様々幅がある。聴覚障害者の多様性について分かってもらうことが重要であると感じている。空港スタッフの研修があるのであれば、聴覚障害者のコミュニティ、手話をつかったり、使わなかったりするなど、様々な人がいることが分かるように､様々な人に対応できるようにして欲しい。手話ができない人に取っては手話は不要になるので、当事者としても難しい課題だと思っている。
Ⅲ	○ 行った先のサポートしてくれる人が、現地の情報を教えてくれるのは嬉しい。お土産情報や郷土料理、時期などの観光情報も含めて。 ○ 空港の人は慣れている印象がある。きちんと誘導してくれる。 ・ 違う飛行機会社でも一緒に案内をしてくれるなど､対応が良くて有難い。空港内スタッフは、カフェなどでも小さなことでも気を遣ってくれる。 ・ 情報が分かるような、大きめのテキストで描かれた大きなマップ（このエリアには○○があります）などがあれば､自分たちでもどこにどういった店舗やトイレがあるかなどの情報を知れる。これを見たらどういう案内があるかを教えてもらえてもらえるとよい（点字は読めない)。

Ⅲ	・ 空港は広すぎるので、一人では歩けないので、案内してもらえるとよい。ざくっと教えてもらえるとよい。こういうもの売っている。食べることもできるような全体的な案内があるとよい。全体的な情報が分からなく、知りたい情報である。実際に行ってみると自分が移動する空間でも分かるとよい。お店の順番などでも分かるとよい。 ・ コロナで関空で閉鎖していて、点字ブロック沿っていったら、ドアが閉まっているということもあった。その後人に聞けたりしたが。特に今は人がいないので困る。 ・ 工事期間中、使えない出入口情報、使えないトイレ情報など WEB で情報が分かると良い。 ・ リムジンバスで関空に行ったが、コロナの影響でバスの欠便情報も事前にわからなかったので、出しておいてもらいたい。乗入れに関する交通情報も必要。 ・ 時刻表はインターネットで調べている。大きくして見たりするが、臨時情報が入らない。 ○ 1 人で利用する際は、空港の入り口から降機後まで連携して案内して貰えるので、ほとんど困らない。 ・ 友人など同行者がいる場合は、声掛けがほとんどないので同行者に負担をかけていると感じる。 ・ 同行者がいても、手伝いが必要か声掛けが欲しい。 ・ 電車の場合は予め依頼の予約はできないと言われるので、予め依頼することを考えたことがない。 ○ 白杖を棚に入れるよう言われたのは困った。白杖を離されると困る。

４－４．ヒアリングのまとめ

特に脳の機能による障害があるような場合は、混乱が起こらないようにするために当事者自身が様々な工夫をした上で外出し、飛行機を利用していることが分かった（（２）安心した公共交通機関利用のために ①　混乱する状況とそれを防ぐ方法(p. 67) を参照)。混乱を生まないよう、ハード面の整備は重要な事項となる。

ロービジョン者の場合、ある程度は一人で公共交通機関を利用することも可能であるが、脳の機能による障害がある人とも同じように、「方向が分かりにくくなる」、「自分の位置が確認できなくなる」といった建築空間の作り方や案内サインや案内図の表示方法等に左右される。案内サイン、案内図の分かりやすさとは、①掲出される場所、②サイズやシンプルさといった内容、③フォントの種類や大きさ、コントラスト比等となる。介助を得られにくいトイレ内の鍵のかけ方やボタンなどは統一される等、分かりやすくなっていないと混乱を生む原因になる。障害者用に設けられた呼び出し用ボタン（ヘルプポイント）は、事前にどこにあるか分かる状態のものであればロービジョン者、脳の機能による障害者にとっても有効であると考えられる。特に脳の機能による障害がある人にとっては自分のペースで移動・利用ができることが重要であり、それは今後の自由な外出のしやすさにも繋がる。聴覚障害者の場合は一人で公共交通機関を利用することに不都合はないが、職員への問合せの方法や対応方法、非常時や避難時の情報の取得方法などについて問題があることが改めて分かった。これらは脳の機能による障害者やロービジョン者にとってもわかりやすいコミュニケーションという意味で同じような問題でもある。また、どんなに気をつけていても、こうした見えにくい障害者にとって、外出をすることは感覚を研ぎ澄ませることでもあり、脳の疲労がある為、そうした疲労を休ませる為の部屋や休憩場所を望む声は多くあった。

ハード整備の代表的な項目については、「取るべき方法」とその「理由」として以下のようにまとめられる。

（カッコ内はグループ番号を示す）

【ハード整備】	
取るべき方法	**理由**
□　建築の空間全体の作り方	
・ランドマークを設置する、もしくは空間全体を色で分けるなど自分の場所が確認できるようにする ・ 柱、床、壁のコントラストを付ける他、移動する場所と滞留空間の別が分かるような色分け等をする ・ 照明で誘導する、空間の広さを示す ・トイレはマークだけでなくて、入口枠ごと赤や青だと分かりやすい	・特に空港のような広いところで、同じような空間だと空間把握がしづらい（Ⅰ） ・同じような空間だと自分がどこにいるのか分からず不安になる（Ⅰ） ・空間のイメージができないと不安になる（Ⅰ） ・視野が狭いロービジョン者であっても色である程度判断できることがある（Ⅲ） ・コントラストがしっかりとついた空間であればロービジョン者でも認識ができる（Ⅲ）※色判別が不可能な場合もあり
□　案内サインや案内図の表示方法	
・高い位置だけでなく、目線や目線以下に案内サインや案内図を設置することも必要	・垂直の視野が狭いため、上方の案内サインなどには気付かない（空港などは高い所に案内サインがある場合が多い）（Ⅰ） ・上方の案内を見て、目線の高さに頭を下げた瞬間に、記憶が飛んでしまう（空港などは高い所に案内マップなどがある場合がある）（Ⅰ） ・高いところの案内サインは、「だいたいこの辺にあるだろう」という推測になる（Ⅲ）
・ 非常時や避難方法等を伝えるデジサイなどの設置	・ 空港のように広い所だと音情報が得られないことがある（Ⅰ） ・ 音情報を上手く得られないことがあるので様々な情報取得方法があると良い（Ⅰ） ・ 非常時の情報取得ができない（Ⅱ）
・分かりやすい位置への案内サインや案内マップの設置 ・案内サイン、案内図の内容を分かりやすくする ・分かりやすいシンプルな表示にする ・見やすいフォントで、太くてはっきりコントラストがあるようにする ・素材が反射しないものにする	・表示場所や表示内容が分からないと不安になり、体調に影響も出る。不要なストレスを減らしたい（Ⅰ） ・表示が書いてあることが、見えてはいるが、読み取ることができなくなる（Ⅰ） ・ロービジョン者であっても認識ができるようにする（Ⅲ）

□　トイレ内ボタンの統一した配置	
・洗浄ボタンなどはJIS規格を採用する	・トイレの水を流す方法や鍵のかけ方が統一されていないので迷ってしまう。（Ⅰ） ・予め設置してあることが分かれば便利だと思う（Ⅲ）

□　障害者用の呼出しボタンの設置	
・アテンドやヘルプを職員に知らせるようなことができる独立したポールなどの呼出しボタンの設置	・一定距離で障害者用の呼出しポールがあると助けを求められるので安心する（Ⅰ） ・予め設置場所が分かれば便利である（Ⅲ）

□　ゆっくりと移動できるレーン等の設置	
・優先・配慮レーンの設置	・チケットを探す等、行動に時間がかかる為に迷惑をかけると不安になる（Ⅰ） ・ゆっくり自分のペースで行動ができると、また空港を使えるかもしれない（Ⅰ）

□　気持ちを落ち着かせることを目的とした専用の部屋	
・大きな駅や人が多く集まる場所などにおいて、気持ちを落ち着かせる、脳疲労を取る、休むことができる、緊張を取ることを目的とした場所や部屋の設置	・脳の疲労がありクールダウンできる場所は頭の切り替えにもなり大切（Ⅰ） ・音が多いところでは色々な音の判断ができなくなり､脳が混乱して不安になる（Ⅰ） ・体調が悪い時には一時的に横にならないと辛く看護室等の利用が必要になる（Ⅰ） ・音を聞き取る為の補聴器は、周りがずっと煩かったり 反響がすごいと耳が疲れる（補聴器を切ると全く聞こえなくなり、頭がぼっとする）静かな部屋が欲しい（Ⅱ） ・外出したら、神経を張り巡らせるので疲れるので、そういう部屋があると安心する（Ⅲ）
	※不安が強い為、周囲から遮断されると返って不安になるので、一般の人と同じ場所に居る方がよい（Ⅰ） ※個室でなく椅子だけでも大丈夫（Ⅰ） ※別の部屋になっているようりも、むしろ色々な情報が沢山簡単に入手できる方がよい（Ⅲ）

また、いずれの障害がある場合でも、事前に施設情報や支援情報などを得て外出する場合が多い。(1) 事前に場所や行動のイメージができるような施設情報や、(2) 非常時・緊急時の情報の取得方法、(3) こちらからの連絡方法の明示など、WEB 情報の整備も必要になる。

【WEB 情報の整備】	
事前に場所や行動のイメージができるような情報	・ 慣れない場所の場合は予め場所事の写真などでイメージする（Ⅰ）. ・ 店舗情報や経路情報などは予め調べて行けると良い.知って聞くのと知らないで聞くのでは大きく違う（Ⅲ）. ・ トイレの場所やトイレ内部の情報などが予め分かると良い（Ⅲ）.
工事情報 **非常時、緊急時、避難時の情報**	・ 工事期間中、使えない出入口情報、使えないトイレ情報など WEB で情報が分かると良い（Ⅲ） ・リムジンバスで関空に行ったが、コロナの影響でバスの欠便情報も事前にわからなかったので、出しておいてもらいたい。乗入れに関する交通情報も必要（Ⅲ） ・ 非常時の情報把握をどのようにしたら良いか分からない. 臨時情報が入らない（Ⅱ，Ⅲ）
連絡方法などの情報	・ 非常時や緊急時、避難時の情報などをどのようにしたら得られるか. また、こちらから連絡する方法の情報等も必要である（Ⅱ）
テキスト情報	・ PDF の情報では分からない. テキスト情報や読み上げに対応するようにして欲しい（Ⅲ）.

こうしたハード整備やWEB情報等を整えた上で、更にソフト的配慮（人的支援）が必要になる。コミュニケーションの取り方がそのメインとなるが、①支援器機、筆談ボードの設置と共に手話への対応、②見守りや声かけ、③説明方法（ゆっくり、紙に書く等)、④非常時の対応、⑤ストラップの普及等が必要になる。特に飛行機を利用する場合に関する事項については以下の通りである。

【ソフト的配慮（人的支援)】	
障害の理解 （コミュニケーションの技術）	・多様な障害者がいること、同じように見える聴覚障害者、もしくは視覚障害者であってもコミュニケーション方法や支援方法などが違うことなどを理解してもらうことが重要である（Ⅰ，Ⅱ，Ⅲ). ・ 手話、筆談ボード等（Ⅱ） ・「前歩いたら良いですか」、「エレベーターを使いますか、エスカレーターを使いますか」「右斜め45度の方向にトイレがあります」等（Ⅲ）
安心感に繋がる支援 （安心できるコミュニケーションの取り方）	・ アイコンタクトだけでも良いので、いつも見守っているという安心感が得られるとよい（Ⅰ). ・ しんどいときは「しんどい」と言えるような支援があると良い。「気軽に声をかけて下さい」という声かけだけでも心強くなる（Ⅰ). ・ 障害者手帳を提示することで不利にならないように、またどんな障害であったとしても「有り難うございました」と言ってくれると次に繋がるので良い（Ⅰ). ・ 困っていそうだったら声をかけて欲しい ・ 自分から言うことが苦手なことがあるので（Ⅰ). ・支援できる人が近くにいても分からないので（Ⅲ).
説明時の対応方法	・ とっさに言葉が出にくいので、ゆっくり話して、返事を待っていて欲しい（Ⅰ). ・ 説明は併せて紙に書くことで分かりやすくなる（Ⅰ).
非常時の対応	・ 非常時、放送があっても理解できないことがあるので、個別に何があったかどうしたら良いか対応をしてくれると良い（Ⅰ). ・ 非常時の情報を文字で伝わるようにして欲しい（Ⅱ).
見守りを目的としたストラップについて	・ 一人で行動するときには、ストラップなどは便利である、あると良いかもしれない（Ⅰ，Ⅲ). ・ ストラップが周知され、困っている時に助けて貰えるのであれば、あると便利である．荷物への配慮等（Ⅰ).

搭乗・降機	・ 優先搭乗・降機、もしくは最終搭乗・降機など選択できる配慮があると不安にならないので良い（Ⅰ）.
機内トイレ	・ 介助者と一緒に入れるトイレがあるとよい（Ⅰ）. ・ スペースが無いときはカーテンなどでも可（Ⅰ）. ・ 着陸の案内よりも少し余裕をもって「トイレ等行かれなくて良いですか」など声かけをしてくれると良い（Ⅰ）. ・ トイレ内の説明(洗浄ボタンの場所やトイレットペーパーの場所等）をきちんとして貰えると良い（Ⅲ）.
感覚過敏な人への配慮	・ノイズキャンセルヘッドフォンなどの貸し出しなどがあると良い（Ⅰ）.

□　コロナ禍のような非常時や工事中の対応など	
非常時や工事中、安全に歩ける場所や誘導方法等の明確化	・電気が消えているので空いているのかわからない（Ⅲ） ・ 誘導用ブロックを辿ったところの自動扉が閉まっていた（Ⅲ） ・ 工事を避ける為の誘導用ブロックが使えないような敷設となっていた（Ⅲ）

【５】 問題点の明確化と解決の為の障害当事者との意見交換

これまでより、より多くの方の安全で安心な空港・航空機の利用の実現に繋げていくために、認知症や発達・知的障害者などのなんらかの見えにくい障害がある人の利用において「何が問題で何に困っているのか」、またそれを「どのようにしたら解決ができるか / できそうか」ということを、当事者の方々との議論の中から明らかにし、多様な人々の安全かつスムースな移動を実現する方策を探る。

５－１．意見交換の日時、場所と参加者

写真　会場の様子

日時：2021 年 6 月 17 日（木）　13：30 ～ 16:30

場所：東京国際空港ターミナル

参加者：以下の当事者４名

- 若年性認知症（レビー小体型認知症）
- 若年性認知症（アルツハイマー型）
- 自閉スペクトラム症
- 感音性難聴　重度難聴

５－２．意見交換の概要

当日の流れは以下の通りである。

はじめに

① 公共交通機関におけるバリアフリー施策の最近の動き
/ 国土交通省総合政策局バリアフリー政策課課長 真鍋英樹

② インクルーシブデザインの意味 / 中央大学研究開発機構 機構教授 秋山哲男

第一部　空港の取り組み

コーディネーター　中央大学研究開発機構 機構教授 秋山哲男

① 関西空港の当事者参加の取り組み / 大阪大学名誉教授 新田保次

② 発達障害者等への施設整備 / 橋口亜希子個人事務所代表 橋口亜希子

第二部：［座談会］何らかの障害がある当事者による声

コーディネーター　中央大学研究開発機構 機構助教 丹羽菜生

① 当事者からの声

② 質疑応答　　司会：石塚裕子 / コメンテーター：竹島恵子、丹羽太一

③ まとめ

５－３．意見交換のまとめ

第一部において、最初に国土交通省総合政策局バリアフリー政策課課長より公共交通機関におけるバリアフリー施策の最近の動きについて、障害者者用の IC カードの導入、新幹線の車いす用フリースペースの導入、Web での障害者鉄道予約、地方での面的なバリアフリーの取組の他、心のバリアフリーや情報提供などソフトの対策の取り組みが紹介された。障害がある人に向けた航空機利用に関しては、空港アクセスバスへのリフト付きバスの導入やユニバーサルデザインタクシーの増車など車椅子使用者への対応と併せ、視覚障害者や聴覚障害者、発達・知的障害者等も含めた障害者等への利用に関わるバリアフリー化も進めるために、接遇ガイドラインの作成等に取り組んでいることが紹介された。

また、共同研究者の秋山からは、高齢者・障害者・外国人など多様な人々を、調査・計画・デザインを考える最初の段階から巻き込む、障害者あるいは専門家が参画するインクルーシブデザインの重要性が述べられた。同じく共同研究者である新田からは、現在進められている関西空港リノベーションの当事者参加の取り組みとして、これまでの検討会、現地見学会や、今後の視覚、聴覚、知的・発達障害、精神障害、認知症などの見えにくい障害のある人への取組みについて、また発達障害を手掛かりとして「ユニバーサルデザイン社会」を実現することを目的に活動し自らの子供が発達障害者であるユニバーサルデザインコンサルタントの橋口氏からは、発達障害者の代弁者として、成田国際空港で行われた事例から発達障害の方の困りごとの解決のポイントを挙げ、障害者側の知見に対価をきちんと支払うという仕組みや企画段階から意見を取り入れながらソフト面の運用を進めていく必要性が述べられた。

第一部の見えにくい障害者を含んだ障害者への取り組みに関する紹介を踏まえ、第二部では当事者による発表を中心に、本研究でのヒアリング調査のまとめの紹介や参加者の意見交換が行われた。聴覚障害、認知症、発達障害の当事者から、それぞれの空港・航空機利用について、実際に困った事例や良かったという事例などを当事者からの声として挙げてもらった。

自閉症スペクトラム者からは、一般の人では起こらない不安や混乱が何故自分には生じるかということについて、これまで行ってきた研究を元にして、他の人とは違ったアルファベット文字の見え方や落ち葉の見え方など事例を交えた発表があった。空港は人が多く広い為に、果てしなさを感じることによる疲労や同じ空間が続くことによる不安、空港特有の手続きの煩雑さからくる混乱、反響音による音情報の不明瞭さからくる苦痛等があげられた。その一方で、聴覚情報としては得にくい

ものの、視覚的な情報が整っているので、例えば羽田空港では「見て誘導されているという面では充実しているので困ったことはない」という意見や、複数の情報が同時に提示されることでわかりやすくなるという話しもあった。

また若年性認知症当事者からは、普通の人と変わりなく過ごしているように見えるものの、思考部分で困難があるため、それを補う工夫とそれでも難しいことなどの話しがあった。高い所にある案内サインが理解できない理由として、上の方に設けられた案内図を見て自分の場所の確認をした後、頭を（目線の高さに）下げた瞬間に記憶が飛んでしまう、その理由からも目線の高さにある案内図が重要であるという。また、広い空港で迷わない為に、予め写真などでイメージ（シミュレーション）をしておいて、早めに空港に向かい、目的の場所に行くまで場所事の目印を目指して進むなど、空間の使い方に関する話しがあった。

いずれの発表も、これまで一般的に家族の会や介助者等が代弁していた現象について、その根拠の一つとして明確に理解することができた。

他、自閉スペクトラム症の当事者からは、空港や機内で情報が視覚的に得られる、または円滑なコミュニケーションができることの必要性に関する意見などがあった。

更に、職員の対応による円滑なコミュニケーションの必要性、案内サインの分かりやすさや見やすさ、ランドマークやヘルプポイント、休憩場所や静かな場所の設置、保安検査場でのコミュニケーションや支援、搭乗口変更などの案内の電光掲示やメールでの表示など、困っていることや必要な対応等、様々な共通点も浮かび上がった。

これらをセミナー形式にすることで、単独に実施したヒアリングでは得られなかった多くの示唆に富んだ意見を得られた。それだけでなく、「当事者からの意見を実際に聞くこと、日常生活でのいろいろなものの見え方、感覚などの説明によって、障害のある方の意見を実際に聞くことで、困りごとを理解が深まった」など、今後の当事者参加に活用し、様々な機会に多くの研究者、事業者と情報を共有することが可能となり、見えにくい障害者も取り残されない、今後のより緻密な社会モデルに基づく当事者参加に繋がる貴重な機会を得ることができた。

障害当事者が困らないように、周辺の環境及び他の人の理解をできるだけ大きくしないといけない、当事者の方々と一緒に共生社会をつくっていくプロセスを歩まないといけないことを改めて確認する機会となった。

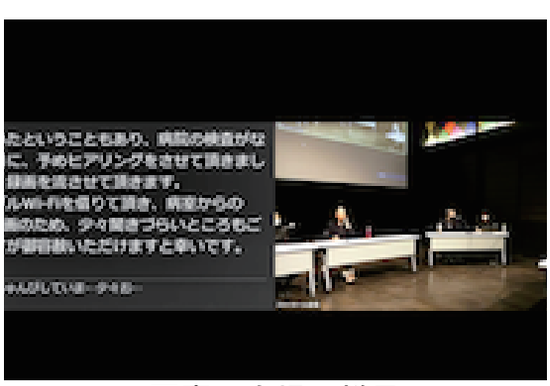


写真　会場の様子

【６】 まとめ

本研究の当初の目的は、関西空港における当事者調査から関西空港への提言を行うことであったが、Covid-19 の感染拡大から当事者への感染リスクを抑える為、今回、航空機の利用に対する当事者の声からその問題点を総合的に捉え、何故それらが問題であるのか、その理由及びその解決の為にできる施設計画と人的支援のあり方を示すことを目的とした基礎的調査へと変更とした。

本調査では 22 名の障害当事者の方へのヒアリング調査と、当事者同士での意見交換を行った。その中でも特に、若年性認知症の方や発達障害、精神障害等、脳の機能の障害は、その障害の理解の難しさなどから対応が遅れ、これまでヒアリングの対象になりにくかったが、本調査から、家族などの代弁者の意見と併せ、その具体的な障壁の内容を本人の声により聞くことで、より実態に迫る方策を見出すことが可能になるという示唆を得た。また、公共交通機関の利用や空港、航空機の利用について、今まで障害横断的にまとめられたものはなかったが、本調査からは、どのようなところで困り、どのようなことが安心した利用に繋がるのか、それがどのような状態になるのか、また、他の障害がある人との共通性などを一部ではあるが垣間見ることができた。

脳の機能障害がある場合、慣れない場所で迷わないように気を張ることで、「脳の疲れ」や「記憶やイメージとの相異」から「混乱」や「不安」、「迷い」が生じることがあることが分かった。それを防ぐ為に、「自分の場所の確認」ができ、また「移動する場所と滞留空間の別」が分かるような色分けをする等の「空間の分かりやすさ」があることで、ウェイファインディングを「自分のペース」でできるようになる。一つの事に集中できるよう、目の高さの分かりやすい案内表示や、「混乱」や混乱に繋がる「疲れ」を抑える為の「落ち着かせる為の場所」も重要になる。但し、「落ち着かせる為の場所」は、周りから閉ざされた静かな個室であったり、椅子だけでも良い場合や、人の目がある方が安心するという場合もあり、多様なスペースのヴァリエーションが必要となる。

常にアテンド（人的支援）が必要という訳ではないが、外出することへの不安があるため、困った時にはいつでも声をかけられるような運営体制も必要となる。

特に脳の機能障害となる当事者 Group Ⅰは、外出時には混乱が生じないよう、それぞれが自らの障害と対峙して、自身で考えられる対応策をとっていることが分かった。それでも混乱が生じたり不安になることもあり、その時生じた出来事が要因で、不安から外出ができなくなることもあるという。これらの不安は Group Ⅰだけの問題ではなく、Group Ⅱ、Group Ⅲにも繋がる問題でもあり、それを防ぐ為に、社会ができる案の一つとして本調査の結果などで見えてくるバリアを総合的に検討し、専

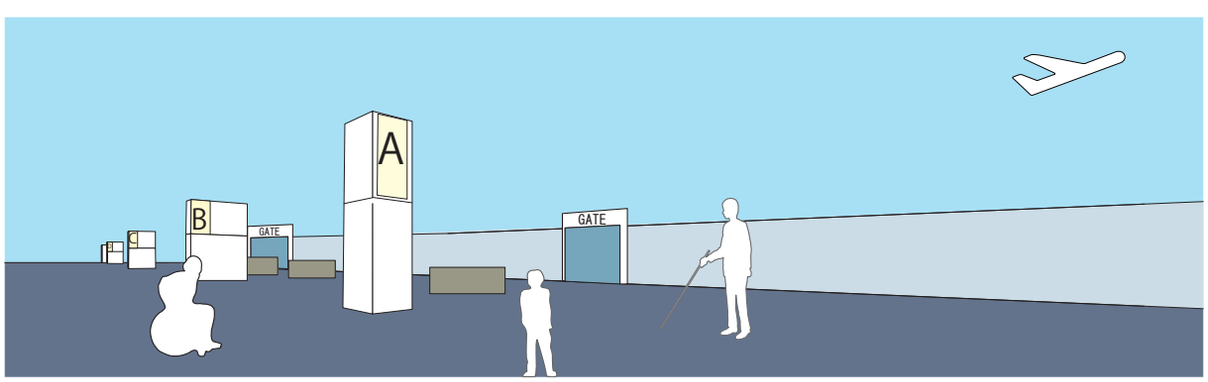
門的に考える設備、施設の整備と人的支援を検討することは重要になる。

更に、設計や改修の際には実際に空港を利用した現地調査による、これらの対策の有効性を検証することも、今後必要になってくるであろう。全ての障害で言えることであるが、特に脳の機能障害は異種混淆的（熊谷 , 2017）なものであり、それぞれが直面する障害に対して更に多様な対応が必要になるものと考えられる。その為には、今後も更に様々な障害当事者が相互にこれらの情報を交換し、異なる障害間の共通事項として包括的にまとめ、効果的に設計や運営に活用することが必要となる。

認知症当事者から、「ソフト的な対応を交通事業者がやる必要性があるのか自分の努力でやるべきなのか、困りごとの責任として社会が頑張って修正しなければならない領域はどこか。個人がやるべき課題はどこか。その点を明確にする必要がある」という指摘があった。障害の社会モデルという考え方からは、できる限り困りごとをなくすための社会環境を整備することが必要であり、問題解決のためには、当事者が具体的に持っている障壁に対応するためのノウハウを、その整備に活かすことが欠かせない。

当事者が困りごとを安心して発信することができ、それを社会が自分たちの問題として受け止め、社会全体でその解決策を考えることができる環境づくりも、心のバリアフリー実現のために重要なポイントである。意見交換では、マイノリティのためのデザインはマジョリティと言われる人にとっても便利なものになることもこの調査を通じて感じられたという発言もあったように、それは障害者に限った話ではないことが分かる。誰もが様々な場面でちょっとした困りごとを抱えているはずであり、それを解決することができる社会はレジリエントでサスティナブルな共生社会に必須な条件であろう。

周辺の環境の整備と共に、私たち一人一人が更に多様な障害の状況についてきちんと理解し、共生社会の実現に向けたプロセスを進めて行かなくてはならない。



謝辞

本調査にあたり、お忙しい中御協力下さいました当事者の皆様には深く感謝申し上げます。皆様のご期待に添えるよう、引き続き進めて参りたいと存じます。また、調査のフィールドとしてご協力頂きました関西エアポート株式会社の関西空港運用部旅客サービスグループ、伊丹空港運用部管理グループの皆様にも深く感謝を申し上げます。フィールドとしての御提供案を頂いたにも関わらず実際の検証には至ることはありませんでしたが引き続き多方面からご教示いただけますと幸甚でございます。また、本助成申請のきっかっけをつくってくださいました中央大学研究開発機構客員研究員の南先生にもこの場を借りて感謝申し上げます。

参考資料１：関西国際空港　調査結果（現地写真）

アクセスポイント（鉄道との結節点 / ターミナル 2 階）

写真 1　鉄道との結節点（鉄道方向を見る）
誘導用ブロックの敷設が複雑である

写真 2　鉄道との結節点(ターミナル方向を見る）国際線の案内サインなど大きくて分かりやすい．触知案内図が設置されている

写真 3　触知案内図アップ

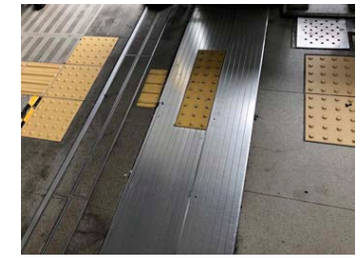
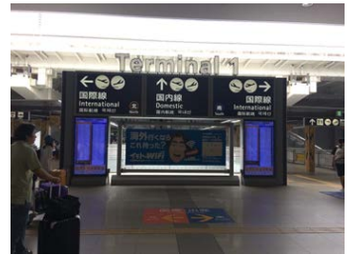


写真 4　鉄道部分とターミナルへ繋がる部分のエキスパンションジョイント上の誘導用ブロックが中途半端な敷設あり



補足 01　鉄道からの動線上の案内サイン(2018 年 8 月撮影）

補足 02　鉄道改札口出たところに設置されたターミナル 1, 2 の案内サイン（2018 年 8 月撮影）

補足 03　ターミナル側から鉄道側を望む

アクセスポイント（駐車場 3 階 / ターミナル 2 階）

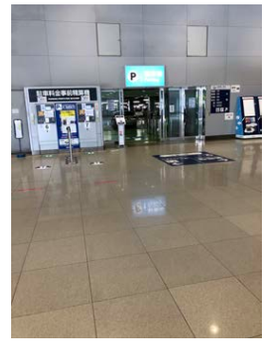


写真 5　駐車場入口（P1）

写真 6　身障者専用駐車場入口に設置されたカメラ（障害者手帳をカメラじかざす）

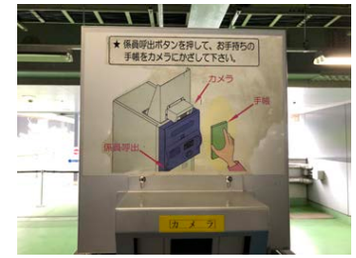


写真 7　説明の絵

写真 8　利用方法説明立て看板
「関西国際空港駐車場
P1 身体障害者スペース御利用方法」

写真 9　身障者用専用駐車場入口

写真 10　フロントガラスに置かれた禁止除外証明書「駐車場禁止除外指定者　除外対象者使用中」

写真 11　身障者用駐車場エリアは青に、スペースはブルーに色分けされている

写真 12　駐車場からの動線上のスロープ

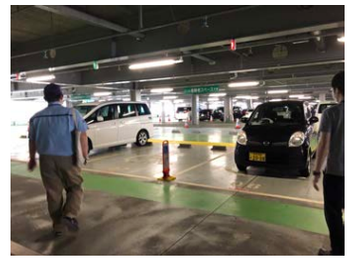


写真 13　身障者用専用駐車場の横のゆずりあい駐車区間エリア

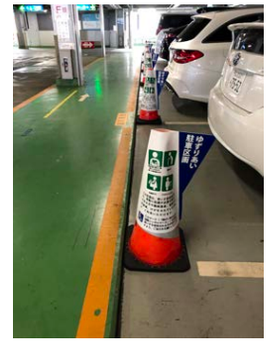


写真 14　ゆずりあい終車区間（コーン）

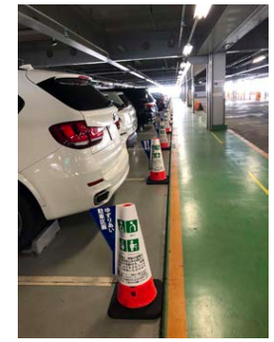


写真 15　ゆずりあい終車区間（コーン）

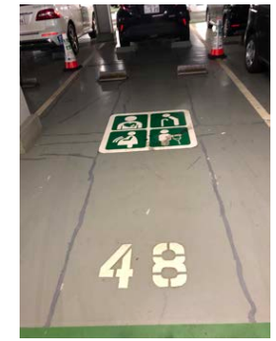


写真 16　ゆずりあい終車エリアはグレーに色分けされており、ピクトが貼られている

写真 17　身障者用専用駐車場からターミナル方向を見る

写真 18　左：身障者用専用駐車場、右：ゆずりあい終車区間（予約）、一般車出口

写真 19　左：身障者用専用駐車場角に設置された身障者スペースの説明看板

写真 21　身障者用専用駐車場

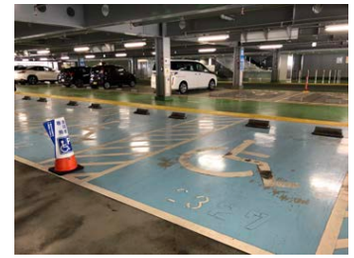


写真 22　身障者用専用駐車場

写真 23　身障者用専用駐車場

写真 24　身障者用専用スペース表示（A1 ～ 10）

写真 25　P1 終車場　マップ

写真 26 「大阪府障がい者等用駐車区間利用証制度」案内

写真 27　駐車場からターミナル方向（右側）を見る

カーブサイド（4 階）

写真 33　4 階カーブサイド：縁端警告ブロック等の敷設がない（2018 年 8 月撮影）

写真 34　4 階カーブサイド：タクシー / 車椅子使用者用降車場

写真 35　4 階カーブサイドからターミナル入口を見る（右側にタクシーの車椅子使用者用降車場）

写真 36　4 階カーブサイド：タクシーの車椅子使用者用降車場 /JAPAN タクシーと UD タクシーに対応可能　※呼出し用インターフォンは車椅子使用者には利用不可

写真 37　4 階カーブサイド：タクシーの車椅子使用者用降車場 / 呼出し用インターフォンは車椅子使用者には利用不可

写真 38　4 階カーブサイド：ターミナル入口

写真 39　4 階カーブサイド：ターミナル入口横に設置された触知案内図（音案内無し）

出発ロビー（4 階国際線ターミナル）

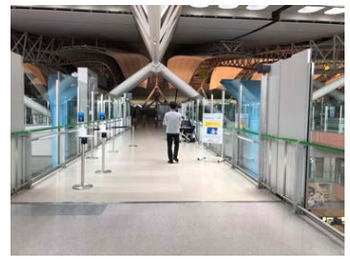


写真 41　4 階国際線出発フロア：入り口辺り

写真 42　4 階国際線出発フロア：入り口付近に設置された車椅子使用者等専用エレベーター

写真 43　4 階国際線出発フロア：入り口付近に設置された車椅子使用者等専用エレベーター前ピクト

写真 44　4 階国際線出発フロア：入り口方向を見る / 右側に車椅子使用者用等専用エレベーター

写真 45　4 階国際線出発フロア：FIS ボード

写真 46　4 階国際線出発フロア：案内カウンターまで敷設された誘導用ブロック

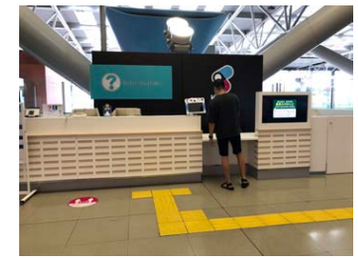


写真 47　4 階国際線出発フロア：案内カウンター前 / 誘導用ブロック敷設、車椅子使用者用カウンターあり

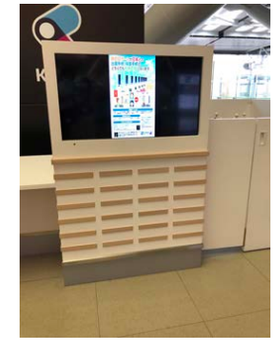


写真 48　4 階国際線出発フロア：案内カウンター横デジサイ

写真 49　4 階国際線出発フロア：車椅子置き場

写真 50　4 階国際線出発フロア：自動販売機 / ゴミ箱エリア

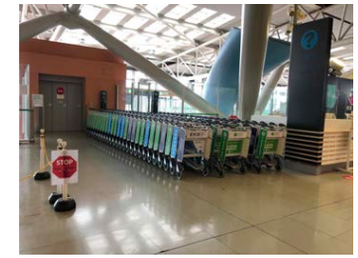


写真 51　4 階国際線出発フロア：カート置き場

写真 52　4 階国際線出発フロア：車椅子置き場

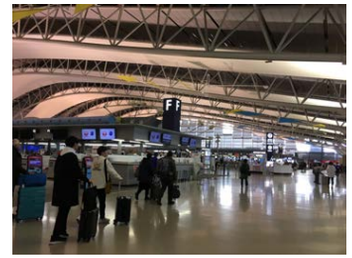
写真 53　4 階国際線出発フロア：FIS ボード

写真 54　4 階国際線出発フロア：KIOSK

写真 55　4 階国際線出発フロア：スタンション

写真 56　4 階国際線出発フロア：3 階レストラン・ショップエリアへの入口

補足 04　4 階国際線出発ロビー / 屋根形状がそのまま移動動線となる（2018 年 8 月撮影）



補足 05　4 階国際線出発ロビー / 屋根形状がそのまま移動動線となる（2019 年 1 月撮影）

補足 06　4 階国際線出発ロビー / 混雑時には動線が交差する（2018 年 8 月撮影）

補足 07　4 階国際線出発ロビー / 混雑時には動線が交差する（2018 年 8 月撮影）

4 階国際線 出発ロビー / トイレ・授乳室

写真 57　4 階国際線出発フロア：新しく設置されたトイレ（一般トイレ・車椅子使用者用 V トイレ・ベビールーム）

写真 58　4 階国際線出発フロア：車椅子使用者用等トイレ・ベビールーム入口前

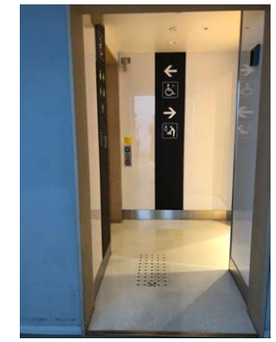


写真 59　4 階国際線出発フロア：車椅子使用者用等トイレ・ベビールーム入口

写真 60　4 階国際線出発フロア：車椅子使用者用等トイレ入口

写真 61　4 階国際線出発フロア：車椅子使用者用等トイレ入口前 PICT

写真 62　4 階国際線出発フロア：車椅子使用者用等トイレ入口前 PICT

写真 63　4 階国際線出発フロア：車椅子使用者用等トイレ入口前 PICT

写真 64　4 階国際線出発フロア：車椅子使用者用等トイレ内部

写真 65　4 階国際線出発フロア：車椅子使用者用等トイレ内部

写真 66　4 階国際線出発フロア：車椅子使用者用等トイレ内部

写真 67　4 階国際線出発フロア：ベビールーム内部

写真 68　4 階国際線出発フロア：ベビールーム内部

写真 69　4 階国際線出発フロア：ベビールーム / 個室内上部フラッシュライト

写真 70　4 階国際線出発フロア：ベビールーム / 個室内

写真 71　4 階国際線出発フロア：ベビールーム

写真 72　4 階国際線出発フロア：ベビールーム

写真 73　4 階国際線出発フロア：一般トイレ前 PICT

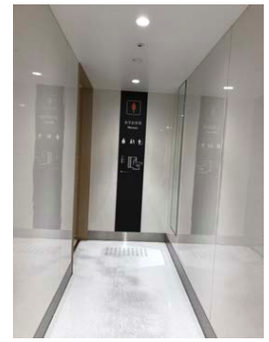


写真 74　4 階国際線出発フロア：女子トイレ前

写真 75　4 階国際線出発フロア：女子トイレ前 PICT

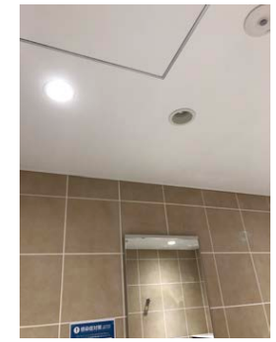


写真 76　4 階国際線出発フロア：女子トイレ内フラッシュライト

写真 77　4 階国際線出発フロア：女子トイレ内　和式トイレ

写真 78　4 階国際線出発フロア：女子トイレ内　洋式トイレ

写真 79　4 階国際線出発フロア：女子トイレ内　洋式トイレ＋オストメイト

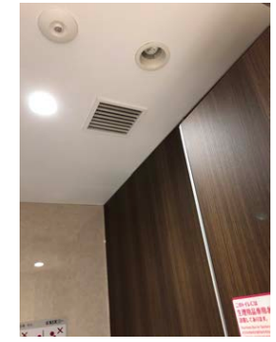


写真 80　4 階国際線出発フロア：女子トイレ内　個室内フラッシュライト

写真 81　2 階国内線出発・到着フロア：車椅子使用者等トイレ前

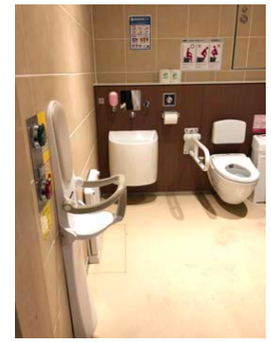


写真 82　2 階国内線出発・到着フロア：車椅子使用者等トイレ内（開閉ボタンがベビーチェアの横にある）

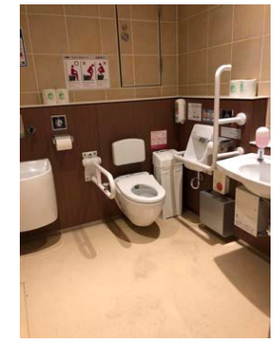


写真 83　2 階国内線出発・到着フロア：車椅子使用者等トイレ内

写真 85　2 階国内線出発・到着フロア：ベビールーム内

写真 86　2 階国内線出発・到着フロア：ベビールーム個室内

写真 87　2 階国内線出発・到着フロア：女子トイレ前触知案内図

写真 88　2 階国内線出発・到着フロア：男子トイレ前触知案内図

2 階国内線到着出口前・一般エレベーター等

写真 89　2 階国内線出発・到着フロア

写真 90　2 階国内線出発・到着フロア：到着出口前

写真 91　2 階国内線出発・到着フロア：到着出口の触知案内図

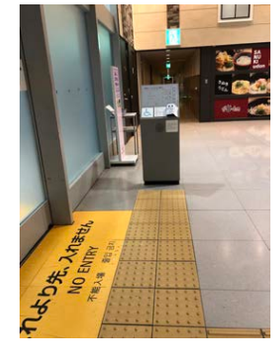


写真 92　2 階国内線出発・到着フロア：到着出口前の触知案内図

写真 93　一般エレベーター(1 階⇔ 4 階)
浮き出し文字ではない、手摺りがない

補足 08　1 階到着ロビー / カーブサイド案内サイン（2018 年 3 月撮影）

補足 09　2 階ロビー /1 階階国際線到着ロビー行きエスカレーター案内サイン（2018 年 3 月撮影）

制限エリア（3 階国際線）/ トイレ

写真 97　国際線制限エリア
内：トイレ前 PICT

写真 98　国際線制限エリア
内:トイレ方向を見る(45m 先)

写真 99　国際線制限エリア
内：トイレ前突き出しサイン

写真 100　国際線制限エリア
内：ベビールーム前

写真 101　国際線制限エリア
内：ベビールームサイン

写真 102　国際線制限エリア
内：ベビールーム触知案内図

写真 103　国際線制限エリア
内：ベビールーム内

写真 104　国際線制限エリア
内：ベビールーム内

写真 105　国際線制限エリア内：ベビールーム内個室

写真 106　国際線制限エリア内：ベビールーム内個室内ベビーベッド

写真 107　国際線制限エリア内：案内フォン

写真 108　国際線制限エリア内：ベビールーム内フラッシュライト

写真 109　国際線制限エリア内：男子トイレ触知案内図

写真 110　国際線制限エリア内：車椅子使用者等トイレ触知案内図

写真 111　国際線制限エリア内：車椅子使用者等トイレ内フラッシュライト

写真 113　国際線制限エリア内:車椅子使用者等トイレ (1) PICT

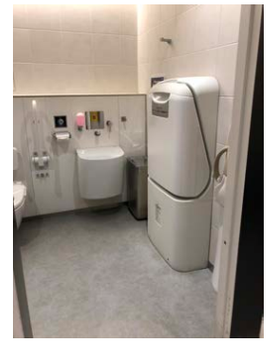


写真 114　国際線制限エリア内:車椅子使用者等トイレ (1) 内部

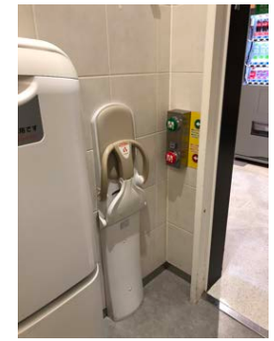


写真 115　国際線制限エリア内:車椅子使用者等トイレ (1) 内部（開閉ボタンが奥まっている）

写真 116　国際線制限エリア内:車椅子使用者等トイレ (1) 内部

写真 117　国際線制限エリア内:車椅子使用者等トイレ (2) 外部

写真 118　国際線制限エリア内:車椅子使用者等トイレ (2) 内部（開閉ボタンが奥まっている）

写真 119　国際線制限エリア内:車椅子使用者等トイレ (2) 内部

写真 120　国際線制限エリア内:車椅子使用者等トイレ (2) 内部

写真 121　国際線制限エリア内:車椅子使用者等トイレ (2) PICT

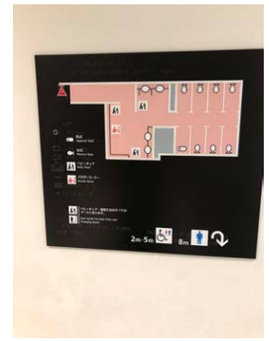


写真 122　国際線制限エリア内：女子トイレ触知案内図

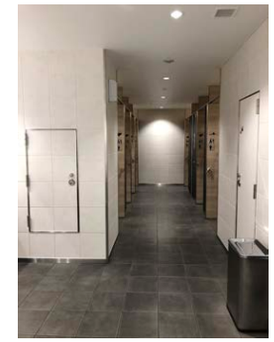


写真 123　国際線制限エリア内：女子トイレ内部

写真 124　国際線制限エリア内：女子トイレ内部

写真 125　国際線制限エリア内：女子トイレ内部

制限エリア（3 階国際線）/ シャトル前・他トイレ

写真 129　国際線制限エリア内：ウィングシャトル入口

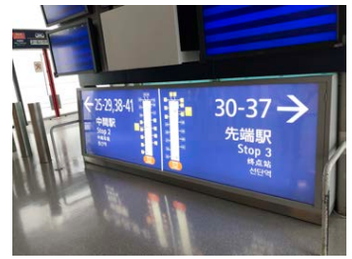


写真 130　国際線制限エリア内：ウィングシャトル前案内サイン

写真 131　国際線制限エリア内：案内マップ

写真 132　国際線制限エリア内：案内マップ

制限エリア（3 階国際線）/ 南側トイレ

写真 137　国際線制限エリア内：車椅子使用者等トイレ前 PICT（補助犬マークあり）

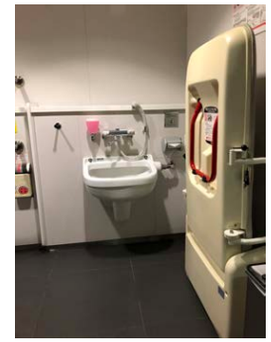


写真 138　国際線制限エリア内：車椅子使用者等トイレ内部

写真 139　国際線制限エリア内：車椅子使用者等トイレ内部 / 開閉ボタン前にゴミ箱

写真 140　国際線制限エリア内：車椅子使用者等トイレ内部 / 開閉ボタン前のゴミ箱を移動

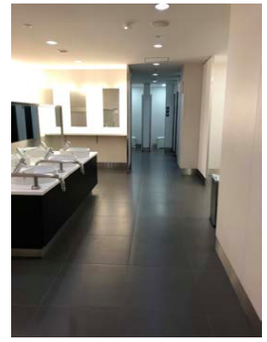


写真 141　国際線制限エリア内：一般女子トイレ内部

写真 142　国際線制限エリア内：一般女子トイレ内部

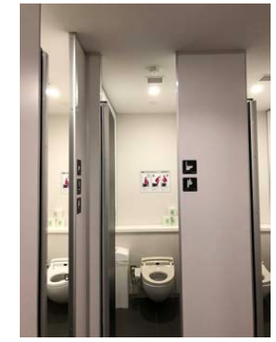


写真 143　国際線制限エリア内：一般女子トイレ内部

写真 144　国際線制限エリア内：一般女子トイレ内部

写真 145　国際線制限エリア
内：一般女子トイレ内部

写真 146　国際線制限エリア
内：一般女子トイレ内部

写真 147　国際線制限エリア
内：一般女子トイレ内部

写真 148　国際線制限エリア
内：一般女子トイレ内部

写真 149　国際線制限エリア
内：一般男子トイレ＋車椅子
使用者用等トイレ PICT

写真 150　国際線制限エリア
内：一般女子トイレ＋車椅子
使用者用等トイレ PICT

写真 151　国際線制限エリア
内：一般女子トイレ内フラッ
シュライト

写真 152　国際線制限エリア
内：一般女子トイレ便房内フ
ラッシュライト

制限エリア（3 階国際線）/ ゲートまでの徒歩経路

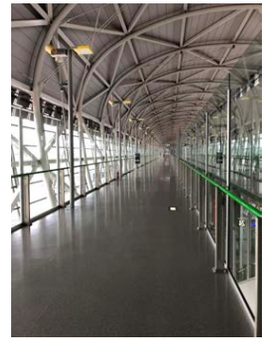


写真 153　国際線制限エリア内：ゲートまでの徒歩通路

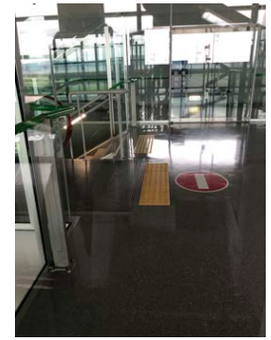


写真 154　国際線制限エリア内：ゲートまでの徒歩通路 / エスカレーター、階段方向を見る

写真 155　国際線制限エリア内：ゲートまでの徒歩通路 / エスカレーター、階段方向を見る

写真 156　国際線制限エリア内：ゲートまでの徒歩通路 / エスカレーター、階段方向を見る

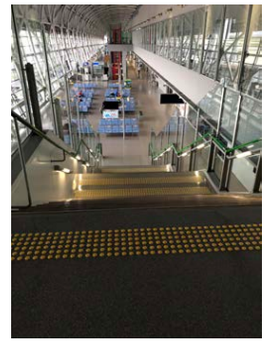


写真 157　国際線制限エリア内：ゲートまでの徒歩通路 / 階段

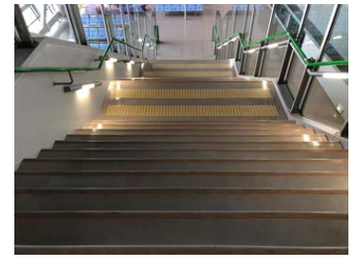


写真 158　国際線制限エリア内：ゲートまでの徒歩通路 / 階段踊り場

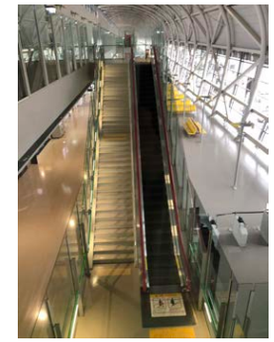


写真 157　国際線制限エリア内：ゲートまでの徒歩通路 / 階段・エスカレーターを見る（反対側）

制限エリア（2 階国際線）/ 搭乗ゲートフロア

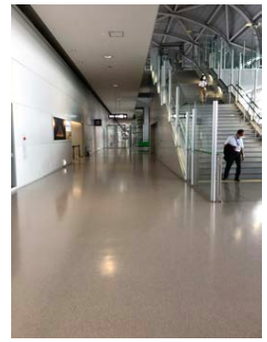


写真 161　国際線制限エリア内：搭乗ゲートフロア（2 階）/ 階段を降りた側から祈祷室方向を見る

写真 162　国際線制限エリア内：搭乗ゲートフロア（2 階）/ 祈祷室前

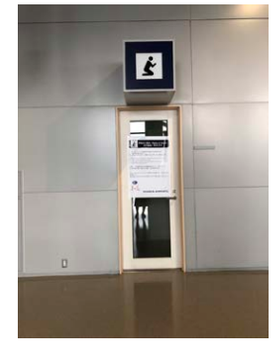


写真 163　国際線制限エリア内：搭乗ゲートフロア（2 階）/ 祈祷室前（コロナウィルス拡大による清掃員削減で閉鎖）

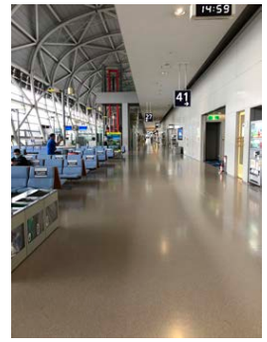


写真 165　国際線制限エリア内：搭乗ゲートフロア（2 階）/ 搭乗ゲート前

写真 166　国際線制限エリア内：搭乗ゲートフロア（2 階）/ 搭乗ゲート番号サイン

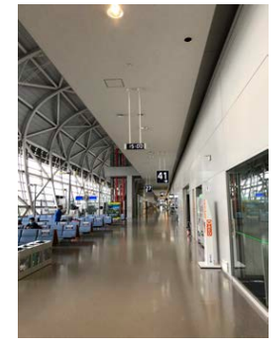


写真 167　国際線制限エリア内：搭乗ゲートフロア（2 階）

写真 169　国際線制限エリア内：搭乗ゲートフロア（2 階）/ ベビールーム（コロナウィルス　拡大による清掃員削減で閉鎖）

写真 170　国際線制限エリア内：搭乗ゲートフロア（2 階）/ 車椅子使用者等トイレ

写真 171　国際線制限エリア内：搭乗ゲートフロア（2 階）/ 女子トイレ前

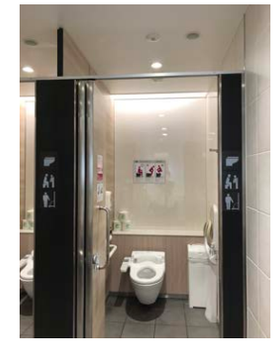


写真 172　国際線制限エリア内：搭乗ゲートフロア（2 階）/ 女子トイレ内　フラッシュライト設置

写真 173　国際線制限エリア内：搭乗ゲートフロア（2 階）/ 女子トイレ内部

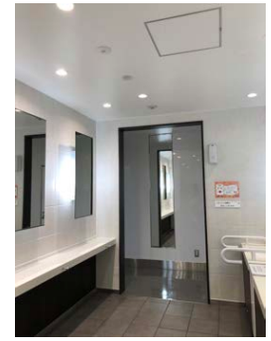


写真 174　国際線制限エリア内：搭乗ゲートフロア（2 階）/ 女子トイレ内部

写真 175　国際線制限エリア内：搭乗ゲートフロア（2 階）/ 男子トイレ前

写真 176　国際線制限エリア内：搭乗ゲートフロア（2 階）/ 男子トイレ触知案内図

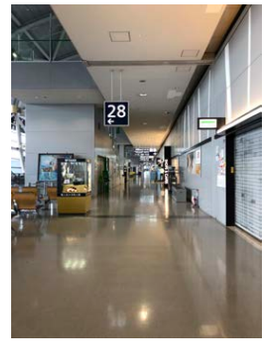


写真 177　国際線制限エリア内：ゲートラウンジ前 / ゲート番号

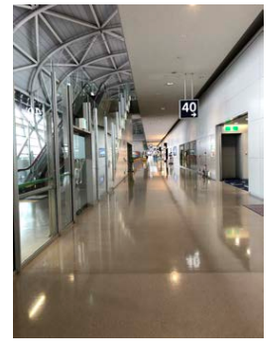


写真 178　国際線制限エリア内：ゲート番号

写真 179　国際線制限エリア内：シャトル案内サイン / 案内サインとゲート番号の吊り下げ案内サインが重なっている

写真 180　国際線制限エリア内：検索システム

写真 181　国際線制限エリア内：ゲート案内

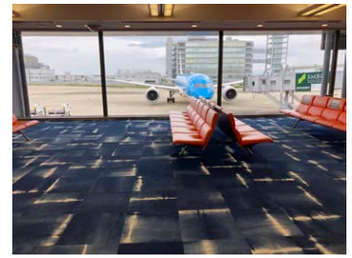


写真 182　国際線制限エリア内：ゲートラウンジ

写真 183　国際線制限エリア内：ゲートラウンジ

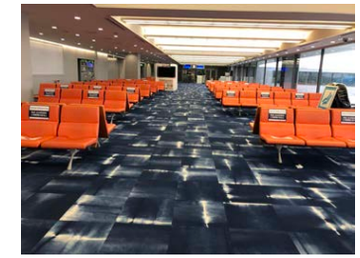


写真 184　国際線制限エリア内：ゲートラウンジ

写真 185　国際線制限エリア内：ゲートラウンジ

写真 186　国際線制限エリア内：エアラインラウンジ前

写真 187　国際線制限エリア内：避難場所案内表示

写真 188　国際線制限エリア内：シャトル案内

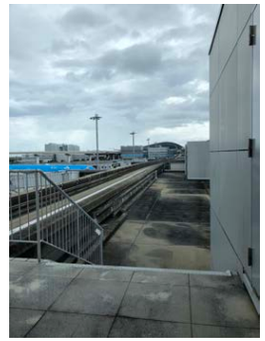


写真 189　国際線制限エリア内：シャトル線路

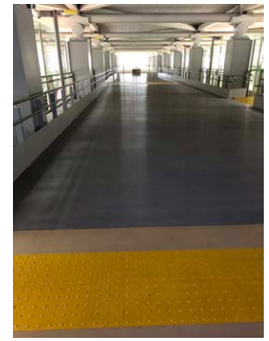


写真 190　国際線制限エリア内：傾斜路（傾斜路上、踊り場等に警告ブロック 60 ㎝あり）

制限エリア（3 階国際線）/ ゲートからの徒歩経路

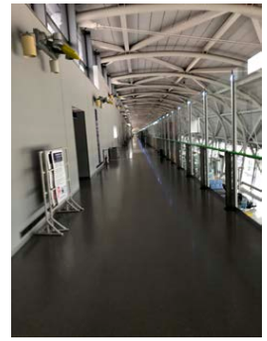


写真 193　国際線制限エリア
内：ゲートから徒歩経路

写真 194　国際線制限エリア
内：シャトル、徒歩経路と搭乗ゲート間エレベーター

写真 195　国際線制限エリア
内：シャトル、徒歩経路と搭乗ゲート間エレベーター
扉幅：0.79

写真 196　国際線制限エリア
内：シャトル、徒歩経路と搭乗ゲート間エレベーター
手摺り高さ:0.8、ボタン高さ:1.03

写真 197　国際線制限エリア
内：シャトル、徒歩経路と搭乗ゲート間エレベーター
手摺り高さ:0.8、ボタン高さ:1.03

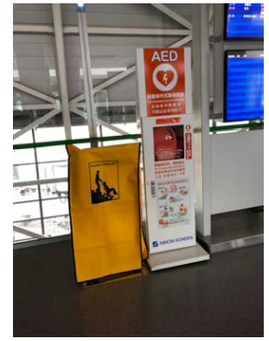


写真 198　国際線制限エリア
内：徒歩経路途中の車椅子用避難装置、AED

写真 199　国際線制限エリア
内：徒歩経路途中の FIS ボード

写真 200　国際線制限エリア
内：徒歩経路途中の避難経路

写真 201　国際線制限エリア内：徒歩経路途中のトイレ

写真 202　国際線制限エリア内：徒歩経路途中のトイレ触知案内図

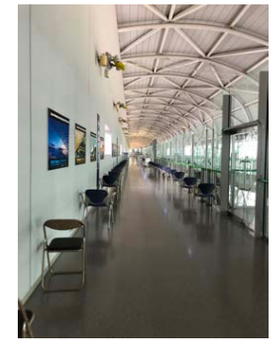


写真 203　国際線制限エリア内：徒歩経路（コロナウィルス検査待合場）

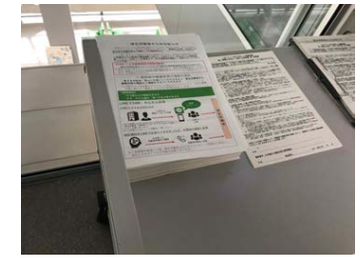


写真 204　国際線制限エリア内：徒歩経路（コロナウィルス検査説明書）

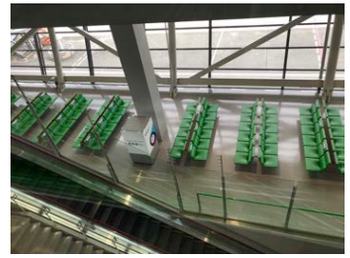


写真 205　国際線制限エリア内:徒歩経路（3 階）からゲートラウンジを見下ろす（3 階）

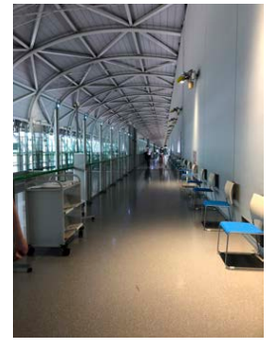


写真 206　国際線制限エリア内：徒歩経路（3 階）（※照明は落としてある）

制限エリア　到着動線 / 検査エリアトイレ

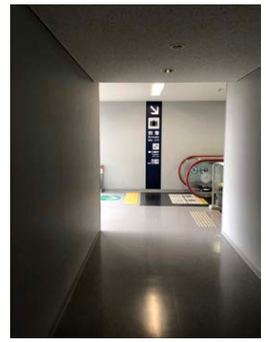


写真 209　国際線制限エリア内：徒歩経路（3 階）から、手荷物受け取り所経路へ（PICT）

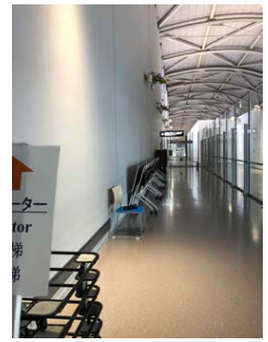


写真 210　国際線制限エリア内：徒歩経路（3 階）（※照明は落としてある）

写真 211　国際線制限エリア内：徒歩経路（3 階）から、手荷物受け取り所経路へのエレベーター案内看板

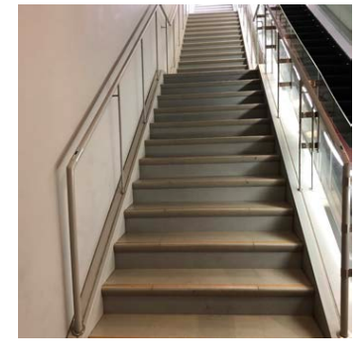


写真 212　国際線制限エリア内：徒歩経路（3 階）から、手荷物受け取り所階段
手摺り高さ：0.92　※ 1 段、水平箇所なし

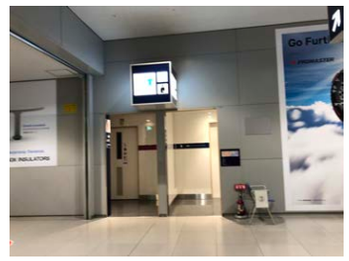


写真 213　検査エリアトイレ

写真 214　検査エリアトイレ（車椅子使用者等トイレ）

写真 215　検査エリアー般トイレ

写真 216　検査エリアー般トイレ内便房

1 階　国際線到着ロビー

写真 217　到着出口出たところに設置された触知案内図（北口）

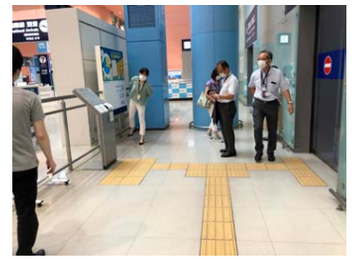


写真 218　到着出口出たところに設置された触知案内図（北口）

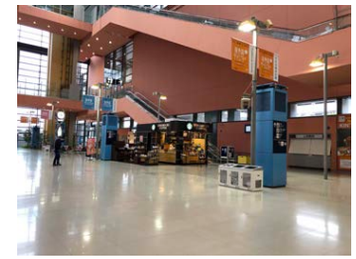


写真 219　到着出口出たところから見上げる

写真 221　到着出口出た箇所から一番近い車椅子使用者等トイレ（一般トイレが見えない）

写真 222　到着出口出た箇所から一番近い車椅子使用者等トイレ（一般トイレが見えないため、手作りの PICT が貼られている）

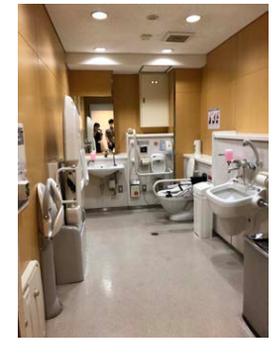


写真 223　到着出口出た箇所から一番近い車椅子使用者等トイレ内

写真 224　到着出口出た箇所から一番近い車椅子使用者等トイレ内開閉ボタン

写真 225　到着出口出た箇所から一番近い一般女子トイレ

写真 226　到着出口出た箇所から一番近い一般トイレ PICT

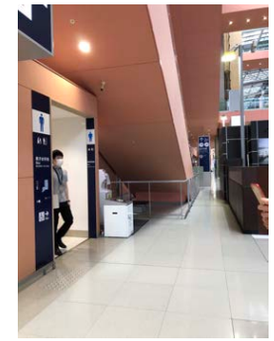


写真 227　到着出口出た箇所から一番近い一般男子トイレ

写真 228　到着出口ロビー端からトイレ方向を見る（一般トイレのみしか見えない）

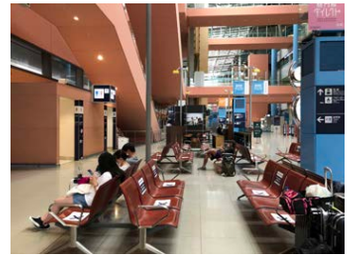


写真 229　到着出口ロビー端からトイレ方向を見る（一般トイレのみしか見えない）

写真 230　到着出口ロビー：乗り換えの為の案内サイン

写真 231　北側到着出口から南側にある案内カウンターまで敷設された誘導用ブロック

写真 232　南側にある案内カウンターまで敷設された誘導用ブロック

写真 233　南側到着出口には触知案内図や誘導用ブロックの敷設などはない

写真 234　南側到着出口から見上げる

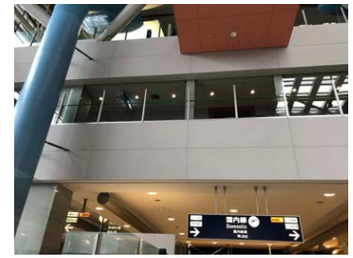


写真 235　2 階祈祷室方向を見上げる

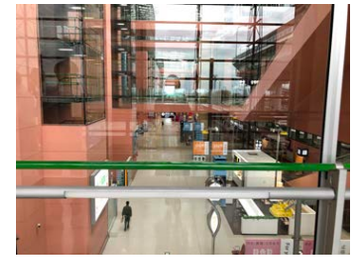


写真 236　歩道橋からみおろす

1 階　カーブサイド

写真 237　1 階カーブサイドの端に設置された補助犬用トイレ

写真 238　1 階カーブサイドの端に設置された補助犬用トイレ

写真 239　1 階カーブサイドの端に設置された補助犬用トイレ

補足 08　1 階カーブサイドを 2 階からみおろす（2018 年 3 月撮影）

補足 09　1 階カーブサイドリムジンバス(2018 年 3 月撮影）

補足 10　1 階カーブサイド案内マップ（2018 年 3 月撮影）

補足 11　1 階カーブサイド（2018 年 3 月撮影）

補足 12　ターミナル 2 への連絡バス / バリアフリー（2018 年 3 月撮影）

神戸空港

補足 13　1 階カーブサイド / 神戸空港直行　高速船航までの専用シャトルバス（2018 年 3 月撮影）

補足 14　神戸空港直行　高速船航（2018 年 3 月撮影）

補足 15　神戸空港直行　高速船航 内部（2018 年 3 月撮影）

補足 16　神戸空港直行　高速船航 内部（2018 年 3 月撮影）

参考資料２：移動制約者の利用の為の当事者調査の内容

※ 新型コロナウイルス（COVID－19）の感染拡大という状況から、現地調査の実施は見合わせたが、予定していた調査目的・調査方法などを記録として記す。

移動制約者の利用の為の当事者調査

事前調査の結果を踏まえ、実際に当事者参加による現状調査と問題点の抽出は以下のように進める。

■　調査目的

認知症や発達・知的障害者などのなんらかの見えにくい障害の障害当事者が実際の空港施設の連続した移動という視点から検証を行い問題点を明確化し、その当事者評価に基づいて安全かつスムースな移動を保証する施設計画と人的支援のあり方を示すことを目的とする。最寄りの空港アクセス(鉄道駅)から空港ターミナル内(一般エリア、保安エリア）までの出発動線、到着動線の現場確認と課題の抽出を行い、連続した移動を妨げるハード面とソフト面の問題点を明確化を行う。

■　調査対象者

障害種別によらず、何らかの障害を持つ障害当事者を当事者団体等から募って実施。同行者の簡単な介助があれば自律的な行動が可能な人を対象とする。

■　調査時に用いる装置、装具の重さ・大きさ等

今回はなし。但し、記録のための、写真・ビデオ撮影等を予定。

■　被験者へのリスクと対応

① 人が多いことによる混乱、② 視覚や聴覚の刺激による混乱、③ 非日常空間から発生する混乱など、場合により不安に感じることや混乱が発生することなども考えられるため、混乱が発生しないよう、また混乱が発生した場合でも落ち着ける方法（一定時間毎の休憩と静かに落ち着ける場所）を準備する。個々の注意事項などについては、予め調査対象者から情報を得て、緊急時に備えられるようにする。対応指示書などがあれば事前に取得する。

調査実施中には、研究従事者がそばについて同行する。調子に異変を感じた場合には、すぐに駆け付け、何か問題があった場合にはすぐに調査を中止することが可能な体制を取るようにする。

■　調査の手続き

① 中央大学研究開発機構会議室（31218 号室）あるいは、WEB 会議システム上、または、研究協力者が指定する場所において、対象者と代諾者に説明と同意を得た上で、実施内容を対象者に実施する。説明には 1 時間を予定。

② 実施日には、対象とする空港において、ゾーン毎に、開始位置に誘導し、研究協力者および対照者に対してスタート地点からゴール地点まで移動することを教示する。最大で休憩を挟んで 3 時間を予定とする。

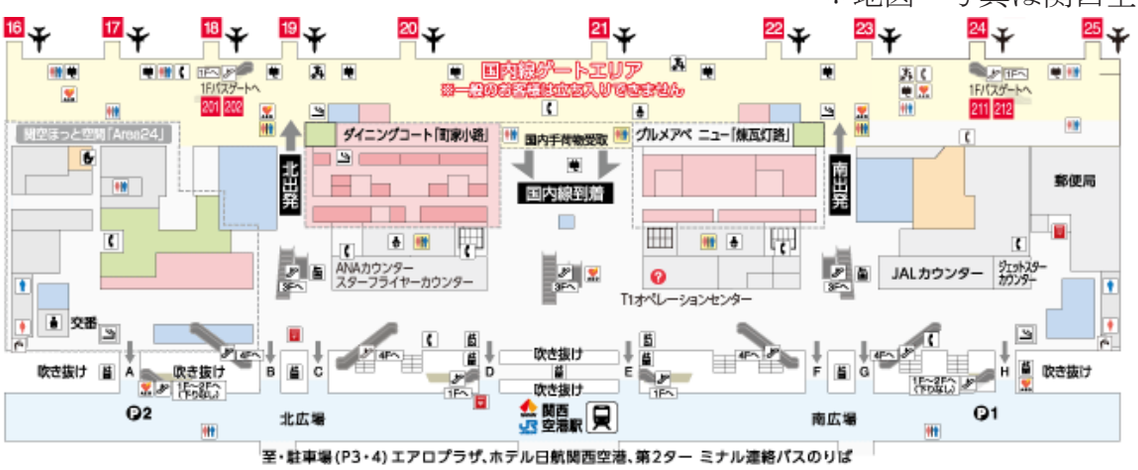
■ 調査実施範囲：調査は以下、Ａ～Ｃの３つのゾーンに分けて実施

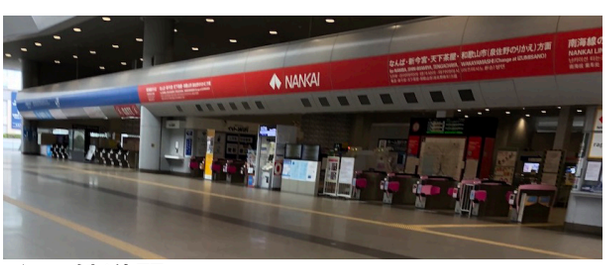
＜Ａゾーン＞

・ 空港へアクセスして空港出発ロビー案内カウンターまで
（鉄道駅からの経路、駐車場からの経路、バス停留所からの経路、タクシー・車からの経路、他、汽船などからの経路）

※ 途中、フライトインフォメーション・トイレ、案内カウンターなども確認

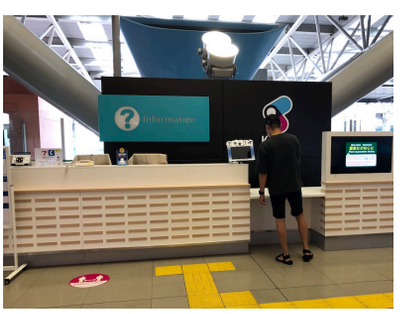
＊地図・写真は関西空港





↑ 鉄道駅

カーブサイド（降車場）→



出発ロビー案内カウンター

フライトインフォメーション

＜Ｂゾーン＞・ 空港出発ロビー案内カウンター付近からチェックインカウンター、保安検査場入口まで。　　※　途中、トイレや買物なども含める

チェックインカウンター前

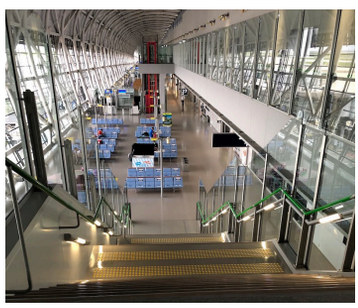
フライトインフォメーション

＜Ｃゾーン＞

・　保安検査場から搭乗口まで（保安エリア内）

※　途中、フライトインフォメーション・トイレ、免税店なども確認

保安エリア内　→



■　現場確認の方法

・鉄道、バス、駐車場などから空港にアクセスすることを想定し、連続した移動の中で、課題（困り事）を抽出.

・　障害当事者が単独で空港を利用することも想定し、バス降車場や駅からひとりで移動。途中コンビニとトイレを探して立ち寄る、といった想定で検討．介助者との移動も可とする.

・　予め依頼をしている航空会社カウンターにて、実際のチェックインと同じ手順でチェックインを行い、問題点を抽出.

・　検査エリアは通常とは別ルートとなるが、その際も検査員の対応やコミュニケーション支援ボードなどに関して利用の確認を実施.

・　検査エリアから搭乗ゲートまでのルートを検証．その際の、移動を妨げるもの（経路の分かりづらさや案内サインの分かりづらさ）などの課題出し.

・　到着ルートにおいても搭乗ゲートから公共交通機関までの経路で同様に実施.

・　１度目は一人で、２度目に再度確認をしながら移動をする.

■　困りごとなどの抽出方法

・　移動している中で気になった点を、その都度発言、その内容を記録．もしくは、同行者が被験者に場所毎に確認を行い、記録する，

参考資料３：ヒアリング調査結果

【1】 障害の状況等に関する質問

□ **障害の状況/主な診断名：**アルツハイマー型認知症

（診断を受けた時期： 2013 年 30 代)

※ 診断を受けた当時の生活（仕事等）： 営業

※ 診断を受けた当時の外出方法： 車運転、公共交通機関

※ 診断を受けた当時の外出頻度：ほぼ毎日

※ 飛行機の利用頻度：講演の際に利用

□ **障害区分：**―

□ **受けている支援内容：**―

□ **外出の方法とその頻度**

・ 一人で外出

※ 通勤：バス→地下鉄→電車→徒歩 （1 時間半～2 時間程度） （単独）

（車であれば 20-30 分程度だが、今は免許がないため公共交通機関を利用）

他、講演なども一人で移動。

※ 外出の方法と外出時のサポート状況等：

○ **生活圏：**一人で行動

○ **遠い場所や旅行など慣れないところ：**一人で行動

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□ **<u>安心した公共交通機関を利用</u>のために**

・ パニックになるとふだん一人でできていることがスムーズにできなくなる。

・ 「私は若年性アルツハイマー本人ですご協力下さい」ですというカードを持っていて、迷った時や不安になった時に、そのカードを見せて対応してもらう。

・ 自分の病気を隠さなければ皆優しく教えてくれる。
（30 代で発症したため、普通の人に聞いても理解して貰えないので、自分の病気をオープンにして貰うために自分で作成）

・ 認知症ということが大分浸透しているので、そんなに問題はないが、診断直後から重度になるまで何年もあるよということを知ってもらうことが重要。

・ 殆ど一人で出来るが、時々パニックになることがある。そういう時にきちんと助けて欲しい

・ 日本では、認知症の人が一人で出かけるということがあり得ないと思う人がまだまだいる。
→ 家族から「道に迷うと困るので出かけないで」といわれる人がいる。

・

・ 一人で出かけることが大切で、それを可能とするような、社会の理解が必要だと思う

・ 自分は失敗もいろいろしているが、工夫をして進めるようになっている

・ 日本は必要以上に助けようとして自立を奪っているのではないか。
・ 助けて貰いたいときに、助けて欲しい。

□ **在来線や新幹線などの特急列車等、列車利用時の困りごとや安心した利用の為の方法**

・ 駅などでも普段見慣れている景色でなくなった瞬間に分からなくなる。ポスターが変わっただけで分からなくなることもある。
・ 電車やバスでは大体パスモなどで問題ない。
・ 券売機で買う時は、「若年性認知症」だから助けて下さいというと、助けてくれる。
「何番線だっけ？」「○○番線だよ！」と教えてくれる。人に聞ければ何とかなる。
→ 話せるならば困らない。それを知っている当事者がまだまだ少ない。

□ **混乱する状況とそれを防ぐための工夫について、状況とその対応：**

・ 混乱すると、できていたことができなくなることもある。
・ 携帯を持っていて、家族に電話するということも忘れることもある。
・ 冷静になれる場所（喫茶店のようなところでも可）で、まず、落ち着くということを考える。
・ ちょっと落ち着ける場所というのが必要になる。

□ **気持ちを落ち着かせることを目的とした専用の部屋について：**

・ 。
・ イギリスには駅や空港などに教会があり、認知症の人が迷った時はそこで落ち着かせる。
・ ヨーロッパには「ここまで来られたのだから、落ち着けば一人で帰れる」という考え方がある。
・ その為に、落ち着かせるという考え方がある。
・日本でも、パニックになった認知症者を保護したら、まずは本人を落ち着かせてほしい。家族等を呼ぶという対応はそのあとではないか、と思う。
・ 特別な部屋というよりも、落ち着いてゆっくりと出来る場所が必要

□ **必要な時に助けられる見守りを目的としたストラップについて：**

・ 「認知症の人に良い」となると皆同じように付けないといけなくなり、「皆、付けましょう」ということになると困る。
・ ストラップを作るのであれば、「付ける」・「付けない」の選択肢が必要
→ 本人が選んで、付けたい人は付ける、付けたくないと付けないということが必要
・ 例えば「赤のヘルプマーク」は、付けると席を譲られて返って困るので付けない。
・ その為に、カードを持っていて、必要な時に見せるというものが良い。

□ **携帯電話・スマホの利用について：**

・ 認知症の症状は増えてきているが、IT を使っていて困らない
Google Map や Line 、apple watch など

・ 認知症になる前から使っておくことが重要
・
・ 認知症であっても自立させる、一人で出かけさせる、財布を持たせて出かけさせることは重要である。

※ 空港作りについて

● エディンバラ空港：
・エディンバラは「認知症に優しい空港」として有名である（何が良かったかは覚えていない）
→ イギリスは、認知症の人が自立出来る方法を考えている
・ 案内サイン等の表示の方法が上手い。
・ 案内サインの設置場所が目線の高さで分かりやすい。また、絵で分かるようになっている。

● 認知症の為ではなく、高齢者に優しい空港作りをするのが重要
・ 高齢者は腰が曲がっている。高い吊りサインよりも目線より下のサインの方が見やすい。
・ チケットが英語で書いてあり、細かくて分かりづらいので分かりやすくする　等

【3】飛行機利用時の困りごとや安心した利用の為の方法

○ **診断を受けてから飛行機を利用する頻度**：講演などで日本中を飛び回っている

○ **飛行機を利用する方法：** 基本的に１人

○ **空港まで行く方法：** 基本的に１人

飛行機の利用（場面毎）

⓪ チケット購入時

・ チケットを取るところから行っているが、間違えることは多くある。

・ 間違えてチケットを取ってしまった場合でも直ぐには変更はして貰えない。

→ 障害者ということで間違えた時の対応をしてもらえると有難い

① チェックイン時：

・ 荷物を預ける時は職員が対応してくれるので問題ない。

・ 無人化されていることも多いが人がいれば問題ない

※ チケット：

・ チケットが英語で書いてあり、細かくて分かりづらい。

・ チケットのゲート番号や時間、座席番号など分かりづらい

② 出発ロビーエリア

④ 搭乗ゲートエリア

・ 上の方（天井からの吊りサイン）にあって、同じような空間で分かりづらい

→ 目線より下（床などに書いてあるなど）だと分かりやすい （※ロービジョン者と同意見）

・ 案内マップが英語が多くて分かりづらい。空港は英語が多くて分かりづらい印象。

・ ゲートもそれぞれ色分けなどしていたら分かりやすくて楽になる。

③ 保安検査場（手荷物検査・ボディスキャン）

・ 刃物などを間違えて荷物に入れてしまうこと → 没収ということが多い

・ 海外などでも、同行者が予め「彼は病気を持っているので」と説明をしてくれる

・ スキャンなども問題ない

⑤ 搭乗時

・ 乗り遅れた時に、次の便に載せて貰えない（障害者という証明などで載せて欲しい）

・ 認知症だと間違えで乗り遅れる可能性が多い

（理由） 時間の勘違い、ゲートに行くのに行き間違え

→ そういう時に、次のに乗っても良いということが有れば良いが飛行機は無理

→ 新幹線は指定席取って乗れなかった時には次の自由席などでも帰れる

⑥ 飛行機の中

- 席の番号を何回見ても忘れてしまうから、不安になる。
- トイレ等に立つときは必ず座席の番号は持ち歩く
  - 新幹線も同じ

⑦ 降機時

- 荷物入れに入れた荷物を忘れてしまうので、荷物の個数を紙に書いて貼っておくようにする

※ 新幹線などは重要なものは首から提げて外さないようにしている。

⑧ 乗換時

⑨ 手荷物受取りエリア ：

- 荷物が一つだったのか二つだったのか忘れてしまう（当事者の中で話しがあった）

→ 予め、CA 等に言っておくということも必要

⑩ 到着ロビーエリア

⑪ 鉄道・バス等の乗場/チケット売り場

飛行機の利用時の困りごととその内容

場所	内容
○ 飛行機の利用頻度 （診断を受けてから）	・ 講演などで日本中を飛び回っている
○ 飛行機の利用方法	○ 飛行機を利用する方法： 基本的に１人 ○ 空港まで行く方法： 基本的に１人
□ ⓪ チケット購入	・チケットを取るところから行っているが、間違えることは多くある。 ・ チケットを間違えても直ぐには変更はして貰えない。 → 障害者ということで間違えた時の対応をしてもらえると有難い ・ チケットが、英語で書いてあり、細かくて分かりづらい。 （ゲート番号や時間、座席番号など）
□ ① 出発ロビーエリア	・荷物を預ける際に問題はない ・刃物を荷物に入れてしまい没収になることがある
□ ② チェックイン時	特になし （KIOSK でも必ず人がいるので人に聞く）
□ ③ 保安検査場	特になし
□ ④ 搭乗ゲートエリア	・天井吊りサインのため分かりづらい → 目線より下（床などに書いてあるなど）だと分かりやすい （※ロービジョン者と同意見） ・同じような空間で分かりづらい → ゲート毎に色分けがされているなどしていると分かりやすい ・案内マップが英語が多くて分かりづらい。 空港は英語が多くて分かりづらい印象。 ・乗り遅れた時に、次の便に載せて貰えない → 障害者という証明などで載せて欲しい） ・ 認知症だと間違えて乗り遅れる可能性が多い （理由） 時間の勘違い、ゲートに行くのに行き間違え → 次の便に乗っても良いということが有れば良い ※ 新幹線は乗り遅れても次の自由席などでも帰れる
□ ⑤ 搭乗時	特になし
□ ⑥ 飛行機の中	・席の番号を何回見ても忘れてしまうから、不安になる。 ・トイレ等に立つときは必ず座席の番号は持ち歩く（新幹線も同じ）
□ ⑦ 降機時	・荷物入れに入れた荷物の預け忘れの心配 → 忘れてしまうので、荷物の個数を紙に書いて貼っておくようにする → 新幹線などは重要なものは首から提げて外さないようにしている
□ ⑧ 乗継ぎ時	―
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	・預けた荷物の取り忘れ

	荷物を一つだったのか二つだったのか忘れてしまう → 予め、CA 等に言っておくということも必要
□ ⑩ 到着ロビーエリア	
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	
□ ⑫ 他（自由記入）	● エディンバラ空港：エディンバラは「認知症に優しい空港」として有名である（何が良かったかは覚えていない） → イギリスは、認知症の人が自立出来る方法を考えている ・ 案内サイン等の表示の方法が上手い。 ・ 案内サインの設置場所が目線の高さで分かりやすい。また、絵で分かるようになっている。 ● 認知症の為ではなく、高齢者に優しい空港作りをするのが重要 ・ 高齢者は腰が曲がっている。高い吊りサインよりも目線より下のサインの方が見やすい。 ・ チケットが英語で書いてあり、細かくて分かりづらいので分かりやすくする 等

【1】 障害の状況等に関する質問

□ **障害の状況/主な診断名：**アルツハイマー型認知症

□ **所属する会・職業等**

- 当事者会（代表理事）
- 地元地域での本人相談員
- 当事者として、認知症になっても暮らしやすい地域を作るための活動。
- 認知症本人によるぴあカウンセリングを行っている。認知症になってからの暮らしについてなどを語り合う。不安の中、どのように暮らしてこうかという話していくところ。
- 地域の公民館で、地域のひとたちといっしょに認知症になってからも自分らしく暮らすサロンを開いている。

□ **診断を受けた頃の状況について**

① **診断を受けた時期**：2007 年頃

② **現在の症状/病名**：アルツハイマー病

③ **診断を受けた当時の生活（仕事等）**：

- 看護師としてパートで働いていた。また、家での普段の生活（子育て）をしていた。

④ **診断を受けた当時の外出方法（車の運転・公共交通機関の利用の有無等）：**

- 自分で車の運転をしていた

⑤ **診断を受けた当時の外出頻度**： _____、**飛行機の利用頻度**：_____

□ **現在の状況について**

① **介護保険サービスの利用の有無**：ナシ

② **障害者手帳などの有無**：アリ

③ **日常生活のサポート状況**：家の中の必要なことは家族を頼ることもある

④ **現在の外出頻度**：遠くに行くのは週に１回程度、近くの買物は週に１-２回程度

⑤ **外出の方法と外出時のサポート状況等**：

○ **生活圏**

- 基本的にヘルプマークを持って一人で外出する。
- 特に地域内は一人で問題無い。普段の買物は、近くの場合は歩いて一人でいく。

○ **遠い場所や旅行など慣れないところ**

- 遠出や知らない町に行くときは友人・仲間と外出するようにしている。
- 遠くに行く場合は誰かの車に乗せて貰う
- 市内の病院に行くのはバスを利用している。
- 家からバス停までは２－３分程度、バスに乗って病院までは１０分程度

※ 鳥取は車移動がメインであるので、元気な時も今も車での移動が殆どである。

- 免許返納後はバスを使うことがあるが、バスは充実していないので、使い勝手が悪い。

・ バスを利用するのは、どうしても必要な場合のみである。目的がないとバスでの外出はしない。
・ バスについて：バス乗り場が近くに２カ所あるが、一番近いところを利用している。

⑥ 外出時の対策、工夫：

○ **電車利用時の工夫点：**（電車は使用せず）

○ **バス利用時の工夫点：**

・ 回数券を障害者手帳の中に入れておいて、手帳を出す際に精算する
・ 病院は終点なので、行きの降車では迷うことはない
・ 帰りの降車するバス停名が覚えられず、風景で判断をしてボタンを押して降りている。最初の頃は覚えられず緊張して乗っていた。

※ 運転手さんには特に認知症であることなどは告げたりはしない。
理由 → バスを利用する人には、障害があるような方、高齢者、ヘルプマークを付けている人が多いので、いちいち運転手さんに頼んだりはしない。

○ **携帯電話・スマホの利用について**：

・ 電話やメール、LINE、ゲーム等で携帯を使用する。
・ 乗換案内は使わない（使い慣れていないことと、地方なので乗換というようなこともそんなにない）
・ 行動的に動いている人はスマホを活用している人は多い。自分の場所を検索したり、自分がこれから行くところを検索したりする。何かあったときに家族などに電話を掛けられるように首からぶら下げて持っている人もいる。（※スマホの電源が入っていないことに気づかないことも）
・ 東京などの電車にのることが多い人は乗換案内アプリを使う（鈴木）

⑦ 電車やバスの利用で困ること、何があれば安心して利用できるか等

○ **電車の困りごと：**（使用せず）

○ **バスの困りごと：**

・ バス停のマークが小さく、目立たないことが困る。もう少し大きな表示で、バス乗り場の名称も大きく出ていると、バス乗り場として記憶に印象として残るが、今のバス停では印象として残らない。
・ 鳥取駅からは色々な方面に行くバスがあり、自分が乗れるバスと乗れないバスがある。
・ 同じバス乗り場から幾つかの行き先のバスが出ている。バスに乗って、本当に降りたいバス停に止まるか不安だったので、慣れるまでは、乗るときに確認をしていた。
・ バス乗り場には番号があり、番号のバス乗り場で待って、時刻表を見て自分が乗るバスか判断をするが、簡略な文字で書いているので、慣れるまでは正しいのか分からず、おりたい場所の名称を運転手に聞いてから乗っていた。
・ マークが付いているところのバス停、もしくは、路線が色などで分けられていると良い

・ 間違えた時に、知らないところで降りなくてはならなくなり、そこからどうすれば良いのか、恐怖である。降りた先で近くで何か建物があればそこに避難するなど、どうしたら良いか、もしもの時のためにシミュレーションをしている。

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□ **安心した公共交通機関を利用のために**

○ **自身の状況とその対応**

・ 混乱するのが嫌なので、いつも誰かと一緒に行動することを心がけている。
・ 道が分からないというような状況で混乱することがあるかもしれない。
・ 他にも色々と考えて凄く疲れていて、スマホで行きたい場所を入力しようとしてもスマホが上手く使えない時など、そういった時に脳が疲労を強く感じていると、頭が上手く動かなくなり、混乱することもある。
・ 例えば、今のように、初めてのことを聞かれたり、初めてのこと、普段考えていないようなことに対応しようとすると、上手くいかないことがある。

→ こうした時に、相談できたりすると安心感から混乱しないので、混乱するのを防ぐために、誰かと一緒に出かける工夫をしている。

○ **困った時に積極的に他の人に聞いて解決できるか等：**

※ 「混乱した時に聞けば良い」と言われるが、混乱すると何を聞くのかも分からなくなり、考えられなくなる。いつもすらすらしゃべっているが、想像もできないように動かなくなる。
・ 人によっては「誰にでも聞けば良い」という人もいるが、逆に誰にでも聞くということに恐怖がある。
・ （特に女性は）人に聞くことが怖い。
・ 「誰にでも聞く」というのは個人で違う、知った人がそばにいてくれるのが一番安心である。
・ 出かける前に失敗しないようにあれこれ考える。失敗が「学び」だったり、「新たな知恵」に繋がることは良いとは分かっているが、失敗しても良いと思って行動できない人もいる。

□ **気持ちを落ち着かせることを目的とした専用の部屋について：**

・ 普段から混乱しないような工夫を心掛けている。
・ 自分が利用する公共交通機関ではこうした部屋をみかけないが、あったらいいなと思う。

□ **必要な時に助けられる見守りを目的としたストラップについて：**

・ ヘルプマークを付けているが、マークの意味を理解してない人が多い。マークを付けていて良かったということはない。マークの意味を回りの人が理解することが必要である。
・ このマークを見て、外国の方が椅子を譲ってくれたことがあった。
・ 買い物に行った時に、ヘルプマークを付けていたからか、親切に荷物などを移動してくれたこと

がある。

- 意味が分からないと行動してもらえないので、意味が分かって行動に移す人が必要
- 不安そうにしていたら助けて欲しいので、何かを付けるのは嫌ではない。
- 声を掛けても良い人ですよという気持ちでマークを付けている

【3】飛行機利用時の困りごとや安心した利用の為の方法

○ **診断を受けてから飛行機を利用する頻度**：

- 診断されるまではほとんど利用したことがなかったが、認知症になってから、講演などで飛行機をとても良く使うようになった。
- 去年は 15 往復はしている。3 週間くらい続けて乗っていたときもある。

○ **飛行機を利用する方法（一人で利用/誰かと一緒に利用）**：

- 最初は誰かと一緒でないと不安だったので、娘・知人・講演に行く人と一緒に乗っていた。
- 段々、慣れてきたら一人で飛行機に乗ることもできるようになった。
- 今は、ターミナルに着いてからチェックインして荷物を預けるまで一人で行う。

○ **空港まで行く方法**（手段、一人で利用/誰かと一緒に利用）：

- 鳥取空港までは Taxi、もしくは夫や友人など誰かと一緒に行く。
- 鳥取空港までは車ならば家から 20-30 分程度で簡単。但し、バスも駅から出ているが、駅迄出ているバスが時間帯にない。バスを使うとなると複雑になる。

○ **飛行機を利用する際の不安だったこと、工夫していること**：

- チケットは、予め印刷してバーコードで読む E-チケットにしている。
- 乗るまでに様々なチケットが増え（搭乗用チケット、荷物を預けた際の引換チケット等）、なくすのではないかと思い不安になる。

→ 出てきたものを全部入れられる透明なシートをもって、チケットも全てそこにいれるという工夫をしている。

- 普段、荷物が 2 つになったときに不安になる

→ サポートする人の窓口で、荷物のカードに荷物①②と札に書いてもらい、荷物がもう一つあることが認識出来るようにして、取り忘れを防ぐ工夫をしてもらった。

- スーツケースは他の人と似たような感じなので不安になる。

→ 自分のスーツケースは自分で分かるように、目印になるキャラクターなどを付け、区別が付くように工夫している。また、ピンク色にして目立つようにするなどの工夫をしている。

○ **飛行機を利用する際に安心していること**：

- 鳥取空港はターミナルの構造が分かりやすいので迷うことはない。
- 羽田空港第２ターミナルならば一人で利用するのも大丈夫。
- 羽田空港は、A/B/C/D と大きな表示がある他、確認画面も多くあるので、鳥取便がどこから出るのか分かったら問題ない。

○ **手荷物検査等**：

・ 手荷物検査場での出来事で、検査機を通す荷物が複数（手荷物の他、冬はコートなどの上着も・・）になる時、自分の荷物の流れの間に他の人が混じっていて、「**困惑**＝頭の中にあったイメージと見ているものの違いで動揺」したことがあった。

→ ヘルプマークなどで気に掛けてもらえるようになると安心して利用ができる

○ **到着してから：**

・ 鳥取から羽田に到着した際に、当事者会の事務局の人が出口で待っているので、安心して移動出来る。

・ 帰りも当事者会の事務局の人が搭乗口まで一緒に行くので安心して移動できる。

○ **空港でのサポートについて**：

・ 最初、一人で行動するようになった時、制限エリア内に入った時にどういう行動ができるか不安だったので、当事者会の事務局の人に一緒に搭乗ゲートまで来て貰った。

・「アルツハイマー病です。中にはいってから不安なので、一緒に入る人がいます」という申請書を提出する。

・ その手続きをすると、搭乗が一番最後になり、他の人が搭乗している間、ずっと待たされるために、逆に不安になった。

→ 最初に搭乗するのが良いか、一番最後に搭乗するのが良いか、いつ搭乗するか聞いてくれると不安がなく利用ができる。

→ 今は、チケットの紙にゲート番号の表示もあるので、その方が安心するので一人で行っている。

○ **エアラインのサポートについて：**

・ 以前、乗換時に ANA のスペシャルアシスタンスで飛行機降りるときに、一緒に降りて乗換先まで一緒に行くサポートを利用したことがある（羽田空港）。

○ **飛行機内の不安なこと、工夫していることなどについて：**

・ 座席の番号は搭乗チケットに「9A」などと書いてあり分かるのだが、座席番号と席がずれていることがあるので、座席に着いた後に、間違えているのではないかという不安もある

→ 間違えていたら言われるので、言われたら変わる。逆に言ったこともある。

・ 荷物を棚に収納する際、自分の席の上にあれば良いが、混雑時などは、離れた場所に置かれるときがあるので（忘れないか・見つけられるか）不安になることがある。

※ 飛行機は短いのでトイレ等にはあまり行かないが、列車などの場合はトイレに立つときに、目印に服を掛けたりしておく。

○ **ヘルプマークなどの利用について：**

- 空港ターミナルだけでなく、飛行機の中でもヘルプマークをずっと付けておければ、「サポートがいりますよ」という目印になるので良いと思う。
- ヘルプマークを鞄に付けていたとしても、CA さんによっては、声を掛けてくれる場合と、全くないということがある（ヘルプマークは鞄に付けていたので見えなかったのかも）。
- どんなマークであっても、マークの意味が周知されることが重要である。そのマークを見た人がきちんと対応をしてくれないと意味が無い。
- できれば、「デザインが素敵だから掛けている」というようになると良い

□ **空港やエアライン／交通機関のなどの現場で旅客に対応する職員等に理解して欲しいこと**

- （全ての認知症の人がそうかは分からないが）、自分は、声を掛けて欲しい。自分からは声を掛けにくいので。
- 最初はアイコンタクトだけでも良い。こちら側が困りそうな時に、言いたいことが言えるような雰囲気にして欲しい。
- 今はヘルプマークを持っていても、声を掛けられることはない。
- マークを付けている人に対しては、声かけなり、アイコンタクトをしっかり見ていて欲しい。「大丈夫ですよ」というのがあると安心した利用ができる。

- 以前、到着してから降機まで 1 時間近く待ったことがあった。通常と違う状態に、落ち着こうと、扇子で扇いだりしていた。パニックなり立ち上がりたくなることもある。

→ 声を掛ける、状況の説明をしっかりするなど、機内でも直接声を掛けてくれると良い。

- 搭乗の際に特別に申告などをしなくても、「ヘルプマークを掛けている人は一般の人とは違い、配慮が必要」、という対応をして欲しい。
- 搭乗時に自ら「認知症である」と申告はしない。自ら申告をしにくい人が多いので、声を掛けたり、してくれた方が言いやすい。認知症の人自らが、何かを言うよりも言わなくても声を掛けてくれる方が安心する。
- 困っている時こそ、何に困っているのか言えないということを理解してくれることが重要である。
- 例えば、飛行機のトイレなども、今行って良いかどうかということもよく分からず、行けなくなということもある。特に、認知症の人達など、直ぐに行動ができない人は、少し余裕をもって「トイレ等行かれなくて良いですか」など声かけをしてくれると、じゃあ、行こうかということになるので、良い。
- 急な対応ができないということを理解しておいて欲しい。

■ 飛行機利用に関して

場所等	内容
○ 飛行機の利用頻度 （診断を受けてから）	・ 講演などで頻繁に利用 ・ 去年は 15 往復以上。3 週間位、連続利用もあり。
○ 飛行機の利用方法	・ 最初は誰かと一緒でないと不安だったので、娘・知人・講演に行く人と一緒に乗っていた。 ・ 段々、慣れてきたら一人で飛行機に乗ることもできるようになった。 ・ 今は、ターミナルに着いてからチェックインして荷物を預けるまで一人で行う。
○ 空港まで行く方法	・ 空港まではタクシー、もしくは誰かの車で行く。 ※ 家から空港までは車で 20-30 分程度。一方、バス利用の場合は、家から駅、駅から空港という方法はあるが、丁度良い時間帯の運行などはなく複雑になるので利用しない。 ・ 最初の頃は、家族や知人と一緒に利用していた。 ・ 今は、ターミナルに着いてからチェックインして荷物を預けるまで一人で問題無くできる。
□ ⓪ チケット購入/ チケット等	・チケットは、予め印刷してバーコードで読む E-チケットにしている。 ・ 乗るまでに色々なチケットが増え（搭乗用チケット、荷物を預けた際の引換チケット等）、なくすのではないかと思い不安になる。 → 出てきたものを全部入れられる透明なシートをもって、チケットも全てそこにいれるという工夫をしている。
□ ① 出発ロビーエリア	・ 慣れている空港（鳥取空港）はターミナルの構造が分かりやすいので迷うことはない。 ・ 羽田空港も、A/B/C/D と大きな表示がある他、確認画面も多くあるので、帰りの便がどこから出るのか分かったら問題ない。 ・ 自分は、声を掛けて欲しい。自分からは声を掛けにくいので（全ての認知症の人がそうかは分からない）。 ・ 空港ターミナルだけでなく、飛行機の中でもストラップをずっと付けておければ、「サポートがいりますよ」という目印になるので良いと思う。
□ ② チェックイン時	・ 普段、荷物が一つのなら良いが、二つになったときに不安になる → サポート窓口で、荷物のカードに荷物①②と札に書いてもらい、荷物がもう一つあることが認識出来るようにして、取り忘れを防ぐ工夫をしてもらった。
□ ③ 保安検査場	手荷物検査場で、検査機を通す荷物が複数になる時、自分の荷物の流れの間に他の人が混じっていて、困惑（頭の中にあったイメージと見

	ているものの違いで動揺）したことがあった。 → ストラップなどで気に掛けてもらえる（荷物を渡してくれるなど）ようになると安心して利用ができる
□ ④ 搭乗ゲートエリア	―
□ ⑤ 搭乗時	・当初、搭乗までが不安だったので、知り合いに同行してもらう申請をして入ったが、搭乗が一番最後になり、逆に不安になった。 → 最初に搭乗するのが良いか、一番最後に搭乗するのが良いか、聞いてくれると不安がなく利用ができる。 → 今は、チケットの紙にゲート番号の表示もあるので、その方が安心するので一人で行っている。 ・ 搭乗の際に特別に申告などをしなくても、「ストラップを掛けている人は一般の人とは違い、配慮が必要」、という対応をして欲しい。 ・ 搭乗時に自ら「認知症である」と申告はしない。自ら申告をしにくい人が多いので、声を掛けたり、してくれた方が言いやすい。認知症の人自らが、何かを言うよりも言わなくても声を掛けてくれる方が安心する。
□ ⑥ 飛行機の中	・ 空港ターミナルだけでなく、飛行機の中でもストラップをずっと付けておければ、「サポートがいりますよ」という目印になるので良いと思う。 ・ 最初はアイコンタクトだけでも良い。こちら側が困りそうな時に、言いたいことが言えるような雰囲気にして欲しい。 ・ 今はヘルプマークを持っていても、声を掛けられることはない。 ・ マークを付けている人に対しては、声かけなり、アイコンタクトをとるなどしっかり見ていて欲しい。「大丈夫ですよ」というのがあると安心した利用ができる。 ・ 困っている時こそ、何に困っているのか言えないということを理解してくれることが重要である。 ・ 例えば、飛行機のトイレなども、今行って良いかどうかということもよく分からず、行けなくなということもある。特に、認知症の人達など、直ぐに行動ができない人は、少し余裕をもって「トイレ等行かれなくて良いですか」など声かけをしてくれると、じゃあ、行こうかということになるので、良い。 ・ 急な対応ができないということを理解しておいて欲しい。 ・ 座席の番号は搭乗チケットに「9A」などと書いてあり分かるのだが、座席番号と席がずれていることがあるので、座席に着いた後に、間違えているのではないかという不安もある →間違えていたら言われるので言われたら変わる。逆に言ったこともある。

	・ 荷物を棚に収納する際、自分の席の上にあれば良いが、混雑時などは、離れた場所に置かれるときがあるので（忘れないか・見つけられるか）不安になることがある。 ※ 飛行機は短いのでトイレ等にはあまり行かないが、列車などの場合はトイレに立つときに、目印に服を掛けたりしておく。
□ ⑦ 降機時	・ 以前、到着してから降機まで 1 時間近く待ったことがあった。通常と違う状態に、落ち着こうと、扇子で扇いだりしていた。パニックなり立ち上がりたくなることもある。 → 声を掛ける、状況の説明をしっかりするなど、機内でも直接声を掛けてくれると良い。
□ ⑧ 乗継ぎ時	
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	
□ ⑩ 到着ロビーエリア	
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	
□ ⑫ 他（自由記入）	

【1】 障害の状況等に関する質問

□ **診断を受けた頃の状況について**

① **診断を受けた時期**： 2005 年 10 月

② **現在の症状/病名：** アルツハイマー型認知症・道に迷う、文字がかけない、音がうるさい等

③ **診断を受けた当時の生活（仕事等）：** 配送係、配送の仕事、その五年前に発注業務時に字が書けなくなった。

④ **診断を受けた当時の外出方法（車の運転・公共交通機関の利用の有無等）：** 電車で通勤

⑤ **診断を受けた当時の外出頻度：** 毎日　　/ 飛行機の利用頻度： 北海道に旅行に行かれた

□ **現在の状況について**

① **介護保険サービスの利用の有無**： 介護保険サービスは要介護 1

※ ケアハウス在住：部屋の掃除週 2 回、食事とお風呂の準備をお願いしている。他は 1 人でやっている。週に一回外食、レクレーション月 2 回マッサージにも行っている。月に 2 回アートセラピーで臨床、バスで出かけている（一人で外出）。家族（弟）は同じ市内でバスで 30 分

② **障害者手帳などの有無：**有（福祉手帳）

③ **日常生活のサポート状況：** へやの掃除、週に一回外食、月に 2 回アートセラピーで臨床

④ **現在の外出頻度：** 週 1 回、バスで出かけている（一人で外出）

⑤ **外出の方法と外出時のサポート状況等：**

○ **生活圏：**一人

○ **遠い場所や旅行など慣れないところ：**サポーター（毎回違う）
近くてタクシーが使えないような場所は困る。100m 先を行くというのは歩いて行くのは無理。

⑥ **外出時の対策、工夫：**

○ **電車・バス利用時の工夫点：**乗換案内アプリ、駅探を使って調べて行っている（タブレット・スマホで検索）

○ **携帯電話・スマホの利用について：**出先からも検索をする

⑦ **電車やバスの利用で困ること、何があれば安心して利用できるか等**

○ **電車の困りごととその対策：**

・ 初めて行くところは駅探で調べて、目的地と最寄り駅のリストを作っている。
・ 都市部の当事者会は公共交通機関で移動する。
・ 会場の最寄りの駅まで行く間の電車に乗っている時に、どこで降りたらよいか分からず困るので、駅探で降りる駅と駅に着く時間を調べてタイマーで設定して、タイマーが鳴ったところで降りるようにして、降り忘れを防いでいる。
・ 電車が遅れたりしたら間違える。間違えた時は、深呼吸を 10 回して駅員さんにどこに行きたいが、どこに行けば良いか聞く。

○ **バスの困りごと：**終点から終点まで乗っているので降りるバス停では心配はない
最寄りの駅まではいけるが、そこから先になるとサポーターの方を同行する。

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□ **安心した公共交通機関を利用のために**

○ **自身の状況とその対応**

- 携帯を忘れると不安になるので、取りに戻る。
- 途中でどこに行くのか分からなくなることが一瞬あるが、直ぐに思い出す。

○ **困った時に積極的に他の人に聞いて解決できるか等**

- 自分で解決する

□ **気持ちを落ち着かせることを目的とした専用の部屋について**

- 休憩できる場所があると良い。疲れてしまうので。わかりやすい場所にあるとよい。
- 椅子があるような場所。大きな駅や人が多く集まる場所では休憩場所があるとよい。
- 今まで、探してベンチに座っている。個室になっていなくてもベンチで大丈夫。

□ **必要な時に助けられる見守りを目的としたストラップについて**

- 「私は認知症です。疲れやすいので、席をお譲りいただければ感謝です」という、ストラップを一人で電車に乗るときに首から提げている。優先席の前に立つ。
- 人それぞれ作ったらよい。
- 自分から困ったことは発信できるので、見守りを目的としたものは必要ない。

□ **携帯電話・スマホの利用について：**

- 乗換案内アプリ、駅探を使って調べて行っている（外出先からもタブレット・スマホで検索）
- 駅探を使えるようになったのは、認知症になってから。人に教えて貰って使えるようになった。
- 一般の利用で有料で「大人の小学校」という NPO 法人で（5000 円 1 時間）で習っている。

【3】飛行機利用時の困りごとや安心した利用の為の方法

○ **診断を受けてから飛行機を利用する頻度**： 1～2 年に 1 回程度
講演（九州、四国、北海道など）をする際に飛行機を利用する。
（※今は疲れてしまうので、断っている）

○ **飛行機を利用する方法（一人で利用/誰かと一緒に利用）：**家族が同行

・ できる事とできない事を認識しているので、案内人を頼むというように、できない事は解決している。

○ **空港まで行く方法（手段、一人で利用/誰かと一緒に利用）：**家族が同行

飛行機の利用（場面毎）

⓪ チケット購入時

① チェックイン時 航空券をスマホに入れる（E-チケット）

② 出発ロビーエリア

④ 搭乗ゲートエリア （出発ロビーエリアと兼ねる）

・ 場所も分からないので、トイレは弟についていって貰う。
・ トイレの出口が両側になると、どちらに出て良いのか分からず困る。
・ 空港は広いので一人で行くことはない。同行者の後を着いていく。
・ トイレの水を流す方法や鍵を掛ける方法が統一されていないので迷ってしまう。（一般トイレ）

③ 保安検査場（手荷物検査・ボディスキャン）

・ スマホの E-チケットを空港で出してかざす。障害者手帳を見せて優先的に先に入る。

⑤ 搭乗時

⑥ 飛行機の中：安全シートベルトができない。やって貰えば締められる。トイレは家族が同行。

⑦ 降機時

⑧ 乗換時

⑨ 手荷物受取りエリア

⑩ 到着ロビーエリア

⑪ 鉄道・バス等の乗場/チケット売り場

□ **空港やエアライン／交通機関のなどの現場で旅客に対応する職員等に理解して欲しいこと**

・ できる事とできない事を認識しているので、案内人を頼むというように、できない事は解決している。

飛行機の利用時の困りごととその内容

場所	内容
○ 飛行機の利用頻度 （診断を受けてから）	・ 講演で 1～2 年に 1 回程度 / 九州、四国、北海度に行くときに飛行機に乗っていく（※今は疲れてしまうので、断っている）
○ 飛行機の利用方法	・ 家族（弟）が付き添う ・ できる事とできない事を認識しているので、案内人を頼むというように、できない事は解決している。
○ 空港まで行く方法	・ 家族（弟）と一緒に行く
□ ⓪ チケット購入/ チケット等	—
□ ① 出発ロビーエリア	・ トイレの出口が両側になると、どちらに出て良いのか分からず困る。 ・ 空港は広いので一人で行くことはない。同行者の後を着いていく。 ・ トイレの水を流す方法や鍵を掛ける方法が統一されていないので迷ってしまう。（一般トイレ）
□ ② チェックイン時	・ 航空券をスマホに入れる。E-チケット。それを空港で出してかざせばいける。 ・ 障害者手帳を見せて優先的に先に入る。
□ ③ 保安検査場	—
□ ④ 搭乗ゲートエリア	—
□ ⑤ 搭乗時	—
□ ⑥ 飛行機の中	・ 安全シートベルトができない。やって貰えば締められる。 ・ トイレは場所も分からないので、同行者についていって貰う。
□ ⑦ 降機時	—
□ ⑧ 乗継ぎ時	—
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	
□ ⑩ 到着ロビーエリア	
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	
□ ⑫ 他（自由記入）	

【1】 障害の状況等に関する質問

□ **診断を受けた頃の状況について**

① **診断を受けた時期**： 2014 年（50 才代）

② **現在の症状/病名：** 大脳皮質基底核変性症

③ **診断を受けた当時の生活（仕事等）：** 大手企業

④ **診断を受けた当時の外出方法（車の運転・公共交通機関の利用の有無等）：**
車、バイク等使っていたが、処分したため利用しなくなった。
電車、バスで通勤していた

⑤ **診断を受けた当時の外出頻度：** 通勤 / 飛行機の利用頻度： 年に 1,2 度海外へ（学会開催時）３ヶ月に１， ２度国内

□ **現在の状況について**

① **介護保険サービスの利用の有無**： 無

② **障害者手帳などの有無：**有

③ **日常生活のサポート状況：** 家族（着替え、服薬、外出時のトイレ）

④ **現在の外出頻度：** 週に 2,3 回は外出（通院や当事者会等含む）

⑤ **外出の方法と外出時のサポート状況等：**

○ **生活圏：** 1 人、もしくは 2 人、近くは 1 人、もしくは 2 人

・ 通院：2 人（片道 1 時間）

○ **遠い場所や旅行など慣れないところ**

・ 今年 1 月以来、遠いところ、旅行、慣れないところには出かけていない

・コロナ前は講演に行ったり、県外までスポーツ大会に行ったりしていた。

・ 昨年 12 月までは掃除の仕事をしていた。電車の乗り換えでは、改札を出てから別路線の改札までは屋外で距離が長く、雨がふると乗り換え時に交通系 IC カードと傘の準備をするため、移動は大変だった。 今年 1 月に遠方に住む家族が亡くなったショックの後、コロナ禍の影響や年齢のこともあって、退職した。

⑥ **外出時の対策、工夫：**

○ **電車・バス利用時の工夫点：**

・ コロナ禍になってからは、独りで電車に乗って遠くへ行くような移動はない

・ 交通系 IC カードが出しにくいので紐づけしている

・ 通院の帰り道 駅の改札でチケットを乗せたままになったことがあり、その後サポートを付ける

・ コロナで外出が少なくなって、外出に自信がなくなったという面もある。

○ **携帯電話・スマホの利用について：**

・ なくすと困るのでだんだんと使わなくなったり、使い方を忘れつつあり利用できなくなった。

・ 会社を辞めてからあまり使っていなかった。

・ 以前は、事前に場所を打ち込んで、自分で場所を探していた。
・ なくしたことが何回かあり、自信がなくなり、面倒にもなって、持たないと決め、持たなくなった。

⑦ 電車やバスの利用で困ること、何があれば安心して利用できるか等

※ 家の鍵の管理ができなくなって、外出を避けるようになった

○ **電車の困りごと：**

・ 改札の上にホームが上にあるような駅では、階段の上り下り手摺りを使うのがコロナで不安である。

○ **バスの困りごと：**

・ バスの乗り場が分からなくなるときがあり、家族（妻）のサポートを受ける
・ 乗車時や降車時のパスモの利用は問題無い。
・ バスの乗り場が分かりにくい。
・ 最寄り駅にはバス乗り場が多くあるので、乗り場が分かりづらい
・ 「○○駅というアナウンス」と風景で降りるバス停が分かる。
・ 他の人がいるので、自分がどうしたら良いか考えてやっている
・ 座りたいけど、ヘルプマークも付けているのに、朝混んでいる時に、座れないこともある。

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□ **安心した公共交通機関を利用のために**

○ **自身の状況とその対応**

・ 電車やバスは揺れると困る、俊敏な対応が難しい
※ 視覚的に見えづらいことがあるので、段差や揺れなどに対応するのが難しい
・ ヘルプカードを見えるようにしているが、身体的な不自由さが見えないのでこまっているようには見えないようだ

○ **困った時に積極的に他の人に聞いて解決できるか等**

・ 忙しく歩いている人に尋ねにくい
※ 人に聞くのは苦手、自分で解決方法は探すようにしている。できる事があるので。

□ **気持ちを落ち着かせることを目的とした専用の部屋について**

・ ゆっくりとお茶などを飲める部屋があると助かる
※ 電車の改札口などで、ゆっくりとできるスペース（机など）があると良い。

□ **必要な時に助けられる見守りを目的としたストラップについて**

・ ヘルプカードで代用できないか？使い分けは大変だから
・ ウィッシュカードなどがあれば助かる

※ 首から提げるのでも良いが、使い慣れているヘルプマークものの方が良い。

※ ヘルプマークについては、認知症と限定するような障害というカテゴリーではなく、困った時には助けて欲しいというようにするのが良い

【3】飛行機利用時の困りごとや安心した利用の為の方法

○ **診断を受けてから飛行機を利用する頻度：**

※ 認知症と診断されてからは海外出張に行ったのが最後（上司のサポートあり）。

飛行機の利用

⓪ チケット購入時

① チェックイン時

・ チケットを探すのに時間がかかるので迷惑をかけると不安になる

※ ゆっくり自分のペースで行動ができるとまた使えるかもしれない。

② 出発ロビーエリア・④ 搭乗ゲートエリア

・ 移動の案内図を大きく表示してあると助かる

③ 保安検査場（手荷物検査・ボディスキャン）

⑤ 搭乗時 記憶が薄れつつあるが、航空会社で違うので不安になる

⑥ 飛行機の中・ 席が窓際や中央だとトイレ等で席を立つ時動きにくい

※ 優先的に座席を選べると良い。

※ トイレを使うのは不安。

※ トイレ介助があるので、飛行機の中も一緒に入れるとよい。

⑦ 降機時

⑧ 乗換時

⑨ 手荷物受取りエリア

・ 自分の荷物は分かるが、受け取り忘れがないか不安

※ 荷物の取り忘れが心配。

⑩ 到着ロビーエリア

・ 待ち合わせしやすい場所を大きく表示して貰えると助かる

⑪ 鉄道・バス等の乗場/チケット売り場

□ **空港やエアライン／交通機関のなどの現場で旅客に対応する職員等に理解して欲しいこと**

・ とっさに言葉が出にくいので、ゆっくり話して、返事を待っていて欲しい

飛行機の利用時の困りごととその内容

場所	内容
○ 飛行機の利用頻度（診断を受けてから）	・ 認知症と診断されてからは海外出張に行ったのが最後（上司のサポートあり）。
○ 飛行機の利用方法	―
□ ⓪ チケット購入	―
□ ① 出発ロビーエリア	・ 移動の案内図を大きく表示してあると助かる
□ ② チェックイン時	・ チケットを探すのに時間がかかるので迷惑をかけると不安になる ※ ゆっくり自分のペースで行動ができるとまた使えるかもしれない。
□ ③ 保安検査場	―
□ ④ 搭乗ゲートエリア	―
□ ⑤ 搭乗時	・ 航空会社で違うので不安になる（記憶が薄れつつあるが）
□ ⑥ 飛行機の中	・ 席が窓際や中央だとトイレ等で席を立つ時動きにくい ※ 優先的に座席を選べると良い。 ※ トイレを使うのは不安。 ※ トイレ介助があるので、飛行機の中も一緒に入れるとよい。
□ ⑦ 降機時	―
□ ⑧ 乗継ぎ時	―
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	・ 自分の荷物は分かるが、受け取り忘れがないか不安 ※ 荷物の撮り忘れが心配。
□ ⑩ 到着ロビーエリア	・ 待ち合わせしやすい場所を大きく表示して貰えると助かる
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	
□ ⑫ 他（自由記入）	・ とっさに言葉が出にくいので、ゆっくり話して、返事を待っていて欲しい

【1】 障害の状況等に関する質問

□ **診断を受けた頃の状況について**

① **診断を受けた時期：** 10 年程前（50 代の頃）

② **現在の症状/病名：**若年性認知症（レビー症型）

③ **診断を受けた当時の生活（仕事等）：** 近所でパートをしていた

④ **診断を受けた当時の外出方法（車の運転・公共交通機関の利用の有無等）：** 車

⑤ **診断を受けた当時の外出頻度：**ほぼ毎日　/ 飛行機の利用頻度：

□ **現在の状況について**

① **介護保険サービスの利用の有無：** 介護サービスは手摺り付けただけ

② **障害者手帳などの有無：**

③ **日常生活のサポート状況：** なし（主に家族（息子））

④ **現在の外出頻度：**

⑤ **外出の方法と外出時のサポート状況等：**

○ **生活圏：** 特にサポートはない。

○ **遠い場所や旅行など慣れないところ：**息子が運転。
電車を利用するときは、東京駅や品川駅など行けるところまで一人で行って、同行者と待ち合わせをしていく。

⑥ **外出時の対策、工夫：**

○ **電車・バス利用時の工夫点：**車がメインだったので、電車に乗るのが最初は怖かった。
今は、息子に何時に何番ホームか書き出してもらって、ヘルプカードを持って行く。
スーパーのレジなどでも、ヘルプカードを早めに出しておく。
活動している地元のまちや近隣市では、ヘルプカードを広める活動をしている。

※ **人にヘルプを求めるとき：**
相手の顔を見て、助けてくれる人を選ぶようにしている。忙しそうな人は避けるようにしている。

※ **ヘルプカードを出しても駄目なときはないか？：**特にない。皆、心がある。

※ **電車での困りごと：**
電車では右側は風圧がかかってだめなので、進行方向に向かって左側に乗るようにしている。
特急券を買うときに、自分で「左側」にして下さいと言うようにしている。
風圧が来ることによって、ドキドキする。朝早く出て仮眠を取りたいということもあるのでゆったりした左側の窓際がベストである。
駅員さんにそれを伝えたのだが、指定席が違っていて、席の変更の時に意図が伝わらなくて手

間取ったことがある。
通路側は人が通ることによって、落ち着かない。自分の中でパニックになる。
レビーの人は波があり、浮き沈みがあると感じている。
幻視や幻聴などで 24 時間気を遣っている。自分に負担がないように、できるだけ自分で防御するようにする。

人が多いとぶつかってしまう。悩んでいる間に立ち止まらないといけないという自分がいて、止まってしまう。いつもどこか待っている自分がいると感じている。

駅のターミナルや人の多い場所などでは、疲れるので、光の加減で駅の階段の滑り止めが突起物に見えたりすることもある。そういうのが見えづらいことがある。下りに手摺りが必要。
一方で、みんなが歩いているので行けるところもある。
休む場所がないと困る。ベンチまでが遠いと困る。荷物を降ろして、寄りかかりたい。

良い駅員さんも多い。ヘルプカードを見せたとき、何かお手伝いすることがありますかと言って貰ったりもする。
また、皆がエスカレーターを使っていたので、別のエスカレーターを使って迷っていたら助けてくれたり、パンを買いに行きたいといったら、「一緒に行きましょうか？」と言ってくれたこともあった。

※ 認知症になってもやっていること：
息子に迷惑をかけたくないから、脳のマッサージ、顔のマッサージ、1 時間散歩して、ストレッチを行って、家事をできるだけこなして、洗濯は 365 日毎日行うなどしている。
病気には勝てなくても自分には負けたくない。

⑦ 電車やバスの利用で困ること、何があれば安心して利用できるか等

○ **電車の困りごと：**

○ **バスの困りごと：**

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□ **安心した公共交通機関を利用のために**

○ **自身の状況とその対応**

○ **困った時に積極的に他の人に聞いて解決できるか等**

□ **気持ちを落ち着かせることを目的とした専用の部屋について**

□ **必要な時に助けられる見守りを目的としたストラップについて**

【3】飛行機利用時の困りごとや安心した利用の為の方法

○ **診断を受けてから飛行機を利用する頻度：**講演などで使用

○ **飛行機を利用する方法（一人で利用/誰かと一緒に利用）：**同行者あり

○ **空港まで行く方法（手段、一人で利用/誰かと一緒に利用）：**
東京駅や品川駅等で同行者と待ち合わせ

○ **飛行機を利用する際の不安なこと、工夫していること：**
乗った時点で CA に「自分は認知症です」と伝えて、気にかけて貰うようにする

飛行機の利用

⓪ チケット購入時：窓際を取れないことがある（外を見られないと不安になる）

① チェックイン時

② 出発ロビーエリア・④ 搭乗ゲートエリア

③ 保安検査場（手荷物検査・ボディスキャン）

⑤ 搭乗時

⑥ 飛行機の中

⑦ 降機時

⑧ 乗換時

⑨ 手荷物受取りエリア

⑩ 到着ロビーエリア

⑪ 鉄道・バス等の乗場/チケット売り場

（6） 空港やエアライン／交通機関のなどの現場で旅客に対応する職員等に理解して欲しいこと

※ 普段の仕事について

当事者会：家族の会、本人の会があり、
家族の会では伝達役、本人の会では、みんなで食事を作ったり、どのようにしたら良いかなどの相談役のようなことをしている。

本人は家族と離れると、皆愚痴をこぼすことも多い。家族には言えない悩みを相談してくる。
愚痴を話すことで、本人も保てるという。

※ 障害で大変なことは？

幻視、幻聴、パニック障害、自律神経失調症、スーパーで人とぶつかる、真っ直ぐ歩けない、汗が出る、動機息切れ、30 分歩くだけでヘトヘトになる。
レム睡眠行動障害があるので、夜中に部屋の中で無意識に体を動かして、アザができることがある。
朝、ご飯を食べて職場に行く前に 5 分休む。
数字が分からなくなる。1 と 10 の違いも分からなくなる。

※ 認知症と診断された頃について

当時は認知症というのは誰にも言えなかった。どうしようとなった。戦いだった。
言葉の一言が出ずにどもってしまって、夫から聞いている方が疲れてしまうと言われて、どうして良いか分からないこともあった
「どもってしまう」と言っても、「今は話せてるから大丈夫」と言われ伝わらなかった。
夕方以降は疲れてしまって立っていられなくなるので仕事は辞めた。
仕事を辞めてからは時間をおいて夕飯を作るようにしている。
（二品一度に作ると調味料が分からなくなるので一品ずつ作るようにしている。）
お金を払うのがむずかしくなった（カードを使えばお金を払うことができた）。

数字がわからない、言葉がでない、誰にも助けを求められないという状態が続いた。
スーパーは文字のオンパレードなので、とにかく困った。
すいている時間に行って、ちいさな声で声を出しながら買物をした。
家計簿もつけるようにした。うまくしゃべれるよう、歌を歌った。最初はゆっくりな曲から、段々とテンポよく、歯切れのよい曲に変えていった。
元々、涙流さないタイプだが、泣きたくなった。誰も助けてくれないと思った。

血流が悪く、右の脳が少し残っている程度で、血流が戻らないといわれたが、残っているのだったら、そこを使えば良いのでは、と夫に言われた。
息子がお母さんならば絶対できると言われた。

※ 講演活動を始めるきっかけ：

現在地元でいっしょに活動する仲間に出会って、皆に助けられた。講演活動をするように言われ、皆の前で話しをすることを始め、全国各地へ行くようになった

※ 現状を維持させる為の工夫：

治らないけど、維持はしたいと思い色々と工夫した。
例えば、洗濯物を全てまとめて取り込んでしまうと、どうして良いか分からなくなるので。ハンガーに掛かっている状態から、一つ一つ畳んでからしまうようにした

どのようにしたらクリアできるのかヒントを作っていく。

レビー症の人に対しては、ごちゃごちゃと物を置かないほうがよいと思う。

幻視で、そこにないものが見える状態になることがある。それを受け入れていく努力をした。受け入れるのは、自分の気持ちの持ちようであり、自分の性格を変えなくても良い。考え方を少し変えて行く。見方を少し変える。

飛行機の利用時の困りごととその内容

場所	内容
○ 飛行機の利用頻度（診断を受けてから）	・講演の為に使用
○ 飛行機の利用方法	・同行者あり
○ 空港まで行く方法	・行けるところまで１人でいって、途中（東京駅や品川駅など）で同行者と待ち合わせる
□ ⓪ チケット購入	・窓際で外が見られないと不安になるが、取れない時がある。優先的に取れると良い。
□ ① 出発ロビーエリア	―
□ ② チェックイン時	―
□ ③ 保安検査場	―
□ ④ 搭乗ゲートエリア	―
□ ⑤ 搭乗時	―
□ ⑥ 飛行機の中	・乗った時点で CA に「自分は認知症です」と伝えて、気にかけて貰うようにする ・窓際で外が見られないと不安になるが、取れない時がある。優先的に取れると良い。
□ ⑦ 降機時	―
□ ⑧ 乗継ぎ時	―
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	―
□ ⑩ 到着ロビーエリア	
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	
□ ⑫ 他（自由記入）	

【1】 障害の状況等に関する質問

□ **診断を受けた頃の状況について**

① **診断を受けた時期：** 2019 年（40 代）

② **現在の症状/病名：** 若年性アルツハイマー型認知症

③ **診断を受けた当時の生活（仕事等）：**

④ **診断を受けた当時の外出方法（車の運転・公共交通機関の利用の有無等）：**

⑤ **診断を受けた当時の外出頻度：**

□ **現在の状況について**

① **介護保険サービスの利用の有無：**

② **障害者手帳などの有無：**

③ **日常生活のサポート状況：**ナシ

④ **現在の外出頻度：**5-6 回/週　程度

⑤ **外出の方法と外出時のサポート状況等：**

○ **生活圏：**

○ **遠い場所や旅行など慣れないところ：**

⑥ **外出時の対策、工夫：**

■ ① 列車　（■ 在来列車、　□ 新幹線等特急列車）

■ ② バス　（■ 路線バス、　■ 遠距離バス・リムジンバス等）

■ ③ タクシー　（■ 一般タクシー）

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□ **<u>安心した公共交通機関を利用</u>のために**

① **障害などの情報を事前に知らせることができるようなサポート窓口**

依頼内容例： どこまで行くか、どこで降りるのかということを忘れてしまうことがあるので、教えて貰えると有難い。乗り降り、乗換え。

② **トイレや乗り換え路線経路など、施設に関して事前に確認できる WEB 情報の充実**

※ 難しいので確認することはあまりない。

④ **落ち着いて休める部屋やスペースの設置**

・ 混乱したような場合、そういうスペースがあると有難い。そういうスペースがあるということが分かっていると安心して外出が出来る。

⑤ **乗り換え時の案内サポートなど、人的な支援の充実**

⑥ **職員の障害理解と接遇教育**

⑦ **安心して公共交通機関を利用できる為のヘルプマークの利用（ヘルプマークの理解）**

⑧ **分かりやすい案内サインや案内マップの設置（設置場所と設置内容の分かりやすさ）**

⑨ **分かりやすい案内パンフレットの設置**

⑩ 見守るということを目的にしたストラップ等の設置

・ ヘルプマークがあるというのは知っているが、目立ちすぎるので、声をかける方も躊躇してしまうのではないか。ヒマワリのような優しいデザインだと有難い。

□ **安心した公共交通機関の利用に繋がる職員からどのような対応について**

・ 特にない。バスなどに乗っていて、違うバスに乗って、降りてから違うバスに乗っていたことに気付くので、直接職員に助けてもらうことはない。
・ いつも乗る路線バスが、乗ってから分からなくなってしまうことがある。
・ 運転手後ろに路線図が細かくあるが、実際、それを見るまで、今どこなのかということが分からないので、もっと分かりやすい表示方法があると良い。

※ バスの行き先表示と分かりづらい表示について

・ 今いる場所、現在地と次のバス停がシンプルに分かると良い。どこまでいくのか、一覧で見られると良い。居住地の市バスは 3 つくらい先の表示までしかなく、分かりづらい

※ 居住地で利用できる精神障害手帳での障害者割引。他地域で使用できないことも多い、それで困ったことは？

・ 居住地では当たり前に使えるが、JR は精神障害の手帳では割引の対象外である。
・ 日ごろ体調が良いときは問題ないが、介助者が同行する際に、介助者割引がないとおかしいのではないかという発言が良くある。

※ 公共交通機関の人的支援と支援アプリについて

・ ソフト的な対応を交通事業者がやる必要性があるのか自分の努力でやるべきなのか、その点が明確になればよい。困りごとの責任が、社会が頑張って修正しなければならない領域はどこか。個人がやるべき課題はどこか。生活をする上の日常の困りごとを解決するアプリは社会が行うべきことのように感じた。
・ 当事者の視点として、公共交通機関などで間違えたりすると不安になるので、それに対して外出する機会が減ってしまう。家族が外出するのを控えさせるという流れがあるので、公共交通機関のサポートがあれば、認知症になっても安心して外出でき、認知症になっても大丈夫という事になる社会が作れると良い。

※ スマホなどの使用について

・ Iphone のマップ機能でも経路検索をする。助かっている。

□ **在来線や新幹線などの特急列車等、列車利用時の困りごとや安心した利用の為の方法**

・ 居住地域以外に行った時に、どこで電車を待てば良いのか分からないことがある。
・ ホームの場所が分からない事がある。

- バスと同じように、自分が乗りいたい電車に乗れているのか、次の駅がどこかということが、分からないような時は不安になる。（車両によっては分かりやすい場合もあるが）
- 聞きたいときに簡単に聞けるようになっていると良い
- ターミナル駅など人が多いところに休めるような場所があると安心して出かけられる。
- 音が多いところ、音を判断しようとするが、色々な音を判断が出来ず、脳が混乱して不安になることがあるので、静かになれるところがあると有難い。

□ **困りごとなどの解決方法**

- 自分で解決するよう、なるべく人の少ないところに行くことを心がける。暫く、落ち着くまで過ごす。

□ **路線バスや遠距離バス・リムジンバス等、バス利用時の困りごとや安心した利用の為の方法**

- バス停がどこにあるのか分かりづらいことがある。
- 居住地の場合は市バス、市営地下鉄は手帳で無料になるが、たまに態度が違う事があり、悲しいと言うこともなくはない。
- 乗っているバスがどこに行くのか、不安になる。
- どこで降りたら良いのか分からないことがある。
- バス停もバスの中にも分かりやすい表示があると良い。

□ **タクシー利用時の困りごとや安心した利用の為の方法**

- よっぽどでないとタクシーは利用しない。困ったことは今まではない。

【3】飛行機利用時の困りごとや安心した利用の為の方法

- ○ **診断を受けてから飛行機を利用する頻度：**
- ○ **飛行機を利用する方法（一人で利用/誰かと一緒に利用）：**
- ○ **空港まで行く方法（手段、一人で利用/誰かと一緒に利用）：**
- ○ **飛行機を利用する際の不安だったこと、工夫していること：**

飛行機の利用

- **⓪ チケット購入時**
- **① チェックイン時**
- **② 出発ロビーエリア・④ 搭乗ゲートエリア**
- **③ 保安検査場（手荷物検査・ボディスキャン）**
- **⑤ 搭乗時**
- **⑥ 飛行機の中**
- **⑦ 降機時**
- **⑧ 乗換時**
- **⑨ 手荷物受取りエリア**
- **⑩ 到着ロビーエリア**
- **⑪ 鉄道・バス等の乗場/チケット売り場**

□ **空港やエアライン／交通機関のなどの現場で旅客に対応する職員等に理解して欲しいこと**

飛行機の利用時の困りごととその内容

場所	内容
○ 飛行機の利用頻度（診断を受けてから）	―
○ 飛行機の利用方法	―
○ 空港まで行く方法	
□ ⓪ チケット購入	―
□ ① 出発ロビーエリア	―
□ ② チェックイン時	―
□ ③ 保安検査場	―
□ ④ 搭乗ゲートエリア	―
□ ⑤ 搭乗時	―
□ ⑥ 飛行機の中	―
□ ⑦ 降機時	―
□ ⑧ 乗継ぎ時	―
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	―
□ ⑩ 到着ロビーエリア	
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	
□ ⑫ 他（自由記入）	・ ソフト的な対応を交通事業者がやる必要性があるのか自分の努力でやるべきなのか、その点が明確になればよい。困りごとの責任が、社会が頑張って修正しなければならない領域はどこか。個人がやるべき課題はどこか。生活をする上の日常の困りごとを解決するアプリは社会が行うべきことのように感じた。 ・ 当事者の視点として、公共交通機関などで間違えたりすると不安になるので、それに対して外出する機会が減ってしまう。家族が外出するのを控えさせるという流れがあるので、公共交通機関のサポートがあれば、認知症になっても安心して外出でき、認知症になっても大丈夫という事になる社会が作れると良い。

（１） 診断を受けた頃の状況について

① **診断を受けた時期：** 半年位前（2020 年 7 月）

② **現在の症状/病名：**若年性アルツハイマー型認知症

※ もの忘れ、指示が上手く伝わらない、漢字が書けなくなって、名前や住所が直ぐに書けなくなった。１年くらい前から何となく始まっていた。

③ **診断を受けた当時の生活（仕事等）**： 営業。コロナの影響で自宅待機の時期であった。

④ **診断を受けた当時の外出方法（車の運転・公共交通機関の利用の有無等）：**

電車通勤（新宿）、休みの日など車で運転していた

⑤ **診断を受けた当時の外出頻度：**

・ 自粛期間中なので外出は近所をウォーキングする程度であったが、コロナ前はほぼ毎日

飛行機の利用頻度/国内線：

・ 頻繁に使用していた。１-２ヶ月に１回は乗っていた。

飛行機の利用頻度/国際線：

・ 海外出張は、アメリカ・ヨーロッパに行くなどあった。

（２） 現在の状況について

① **介護保険サービスの利用の有無：** 有（サービスを利用して事業所に通っている）

② **障害者手帳などの有無：**申請中、２， ３月に取る予定

③ **日常生活のサポート状況：**薬の管理（妻）

※ 外出時をした際、外出時に持ち物の確認は必ずする。

④ **現在の外出頻度：** 週に 4 回くらいは出ている。

・ 作業所など、電車に乗るとことが多い。

⑤ **外出の方法と外出時のサポート状況等：**

○ **生活圏：**一人

○ **遠い場所や旅行など慣れないところ：**県をまたいで近隣に行く。

・ 電車に乗ることが目的。電車に乗って景色を見たりするだけでなく、電車に乗ってその先を見に行くのが好き。

※ 認知症の診断を受ける前から少しやっていた。今はコロナで行けないことも多い。

⑥ **外出時の対策、工夫：**

○ **電車・バス利用時の工夫点：**

・ オートチャージのパスモを持つようにしている。切符を買うということが難しい。また、自分でチャージをすることも難しいので、オートチャージに変更した。

・ ヘルプカードなどは持っていない。

困った時の対応：困ってどうしようも無くなるということはないので、特に持っていない。

○ **携帯電話・スマホの利用について：**頻度は少ないが使用している。電話やラインがメイン

⑦ 電車やバスの利用で困ること、何があれば安心して利用できるか等

○ **電車の困りごと：**

- 表示（○○時○○分）というのが分かりにくいことがあった。
- ホームに次の電車という表示をぱっと見ただけでは分かりにくい。
- 一年ぐらい前（会社に通っていた頃）、帰る際に乗換を間違えた。乗換をしようと思って降りたが、違う方向に乗ってしまった。別方向に行ってしまい、途中で景色が違うのできづいて、戻ったが、やはり分からなく、もう一度、同じ別の方に行ってしまった。その時、最近の電車は表示が分かりにくいと、話していた。

※ 漢字が読みづらいようだが、漢字やローマ字というのが問題なのか？

→ 平仮名だとより、使いやすくなるかと思う。

※ （同席者）本人は平仮名だと分かりやすいと言っているが、平仮名だけが並んでいても分かりやすいということでもないかもしれない。

○ **バスの困りごと：**

- 大雨のときは、バスに乗って帰ることはある。バスでの困りごとは、雨のときは人が多く、降りるときも人が多いため降りづらいので、余り乗りたくない。
- 仕事に出ていても歩くということをしていないので、なるべく歩いて帰りたい。

（３） 安心した公共交通機関利用のために

① 混乱する状況とそれを防ぐための工夫について：

- 混乱したことはないが、駅の表示を見たときに、どこに行くのか分からず、迷ったりすることもある。
- 方向はこのようなもので大丈夫だろうとざっくりとして外出ができている。

※ 迷うということは？：

- 電車が好きなので、電車に乗ることに対して分からなくなったことは殆ど無いが、電車に乗って行こうとした際に、その電車の行き先が二つ表示されていて、分からなくなってしまったということがあった。

○ **自身の状況とその対応**

・ 何かあれば適切な人にサポートしてもらえると安心だと思う（今は必要はない）。

② 気持ちを落ち着かせることを目的とした専用の部屋について：

・ あまりピントこないが、電車に乗れば運転手と車掌がいる。何かあって、そういった人に合図を送ってなんとかして欲しいというようなことがあるかもしれない。何かあったら、合図をすることでサポートをして貰えると安心である。
・ 疲れて休みたいということや煩くて休みたいということは今まではない。
・ 混雑している時間は電車に乗らないようにしているので、必要性は今のところは感じいていない。

③ 必要な時に助けられる見守りを目的としたストラップについて：

・ 今は必要性はかんじいていいない。今後はあった方が安心かもしれない。

（４） 飛行機の利用について/飛行機利用における「工夫」と「困りごと」等

○ **診断を受けてから飛行機を利用する頻度：** なし

- 飛行機自体は、海外も含めて飛び回り、現地との打合せをするということをしていた。
- 敢えていうとすると、海外の乗換えの時に、サポーターが途中までついてくれて、その先は一人で行ってくれというようなことはあり、不安になったことはあったが、無事、現地に入り、現地できちんと人に会えたので、問題は発生しなかった。
- 今の自分を考えると少し自信がないかなという感じもする。
- 最近は飛行機には乗っておらず、飛行場での新たな経験ということはしていないので、昔と違うような状況の確認ができていないが、そういうこともしておいた方が良いようにも感じる。
- コロナが落ち着いたら、妻と旅行をしたいと思っている。

（５） 空港やエアライン／交通機関のなどの現場で旅客に対応する職員等に理解して欲しいこと

- 特に今のところはない。

○進行時の不安とこれからも旅行を続けられる為に（同席者から）

- 空港の中での階段、段差について、分かりづらい人もいる。認知症と診断され、空間認知機能が低下している人もいて、段差が良く分からないという人もいる。エスカレーターも含め、段差が分かる仕組みがあると良い。

- 今から 4 年程前に京都で、ADI の国際会議があった。全ての階段に白いテープを貼って段差を分かりやすくした。当事者はもとより、他の一般参加者にとってもわかりやすいということがあった。段差の分かりやすさは重要。

- 認知症と診断されたので、大好きな旅行ができなくなったという人もいると思うが、社会の偏見によってそれが奪われることがないよう、普通に暮らしたいという思いを強く持っているので、話しをしたことが、形になって、いつまでも安心して外出していけるようなものになると嬉しい。

- 当事者が好きな時に好きな場所にいけるようになるとよい。

飛行機の利用時の困りごととその内容

場所	内容
○ 飛行機の利用頻度（診断を受けてから）	―
○ 飛行機の利用方法	―
○ 空港まで行く方法	
□ ⓪ チケット購入	―
□ ① 出発ロビーエリア	・ 空港の中での階段、段差について、分かりづらい人もいる。認知症と診断され、空間認知機能が低下している人もいて、段差が良く分からないという人もいる。エスカレーターも含め、段差が分かる仕組みがあると良い。 ・ 今から 4 年程前に京都で、ADI の国際会議があった。全ての階段に白いテープを貼って段差を分かりやすくした。当事者はもとより、他の一般参加者にとってもわかりやすいということがあった。段差の分かりやすさは重要。（※同席者）
□ ② チェックイン時	―
□ ③ 保安検査場	―
□ ④ 搭乗ゲートエリア	―
□ ⑤ 搭乗時	―
□ ⑥ 飛行機の中	―
□ ⑦ 降機時	―
□ ⑧ 乗継ぎ時	―
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	―
□ ⑩ 到着ロビーエリア	
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	
□ ⑫ 他（自由記入）	

（１） 診断を受けた頃の状況について

① **診断を受けた時期：** 2019 年（40 代）

② **現在の症状/病名：**若年性アルツハイマー型認知症

③ **診断を受けた当時の生活（仕事等）**：障害児のデイサービス、週２-３回。

④ **診断を受けた当時の外出方法（車の運転・公共交通機関の利用の有無等）：**

・ 車運転、公共交通機関

⑤ **診断を受けた当時の外出頻度：**ほぼ毎日

飛行機の利用頻度/国内線：年１回利用

飛行機の利用頻度/国際線：年数回利用

（２） 現在の状況について

① **介護保険サービスの利用の有無：**

② **障害者手帳などの有無：** ２級

③ **日常生活のサポート状況：** 自立支援（生活支援、訪問看護）

※ 日常生活のサポート状況： コロナ前は週に１度、ヘルパーに入って貰って、掃除や家事を手伝って貰ったりしていたが、今はコロナ禍で人を家にいれることに抵抗があり、ヘルパーはお休み。訪問看護は月に一回来て貰い、他は電話で対応してもらっている。

④ **現在の外出頻度：** 一人で外出する　 7 回/週程度

※ 一人で外出/週３回（月水金）出勤．休みの日は近所の父の家に行ったり、買物に出かけたりしている。勤務先へは一人で出勤．電車で１本、駅から歩いて 15～20 分程度

⑤ **外出の方法と外出時のサポート状況等：**

○ **生活圏：**一人で行動

○ **遠い場所や旅行など慣れないところ：**一人で行動

・ 診断受けた年に、遠方の行った。WEB からチケットの取得方法が分からなかったので、そのまま空港に行って、チケットを取っていった。

・ スポーツ観戦にも自身で調べて行った。

⑥ **外出時の対策、工夫：**

○ **電車・バス利用時の工夫点：**

・ suica にチャージをオートチャージに切り替えて、キャッスレスもそれで使用出来るようにしている

・ 鞄に「若年性認知症です」としてつけている。

・ 代謝疾患も持っているので、その時の緊急連絡先、病院名、最寄り駅名を書いたヘルプカードを鞄の中に入れている、

○ **携帯電話・スマホの利用について**

・ 使用している。マップを利用。乗換案内。PC もスマホも使用する。Zoom 利用が増えている。

⑦ **電車やバスの利用で困ること、何があれば安心して利用できるか等**

○ **電車の困りごと：**

- 何番線・何時にという表示が主要駅になると沢山並びすぎていて、どれが自分がいる場所か、ぱっと見て判断できない。
- 表示の表示が高い位置にあるような気がして、分かりづらい。
- 大きな駅にいると自分がいる階が分からなくなる。
- 特に、東京駅が以前知っていた駅と比べて綺麗に変わっており、また、とても複雑になっていた。フロア案内を見ても視覚的に理解しづらく、自分の場所を掴むのが難しかった。
- 急ぎ足で歩く人に声をかけにくい．改札周辺には駅員はいるが、近くに駅員がいなかった為、少し混乱状態になったことがあった。

○ **バスでの困りごと：**

○ **タクシーでの困りごと：**（バスよりもタクシーの方がよく乗る）

- 言葉が詰まってしまうことがある。標識や目印、建物を右折してというような最初のアナウンスをする際に、言葉がでてこないなど緊張してしまう。
- 支払い時に IC カードが使えると良いが、使えないと手元が暗いので小銭が使えずお札となるので申し訳なく思う。
- 外出時には、利用しながらも、気を遣い、ハラハラとしてしまう場面が多くある。

（３） 安心した公共交通機関利用のために

① 混乱する状況とそれを防ぐための工夫について：

- 脳が疲労したり、疲れて具合が悪くなった時に迷ってプチパニックになったりする。
- 駅や道に迷ったりした時に、解決ができないと自分で感じて焦りを感じた時など、また、人に SOS に出しても対応して貰えなっかったりした時など。

→ プールに入った時に「ゴワゴワゴワ」と、耳の周りが閉ざされた時のような感覚になる。

- 勤務先から帰るときに事業所所長さんに連絡をしてということはある（家族は連絡がつかないことがあるため）。

- 脳の疲労から判断力が鈍ってしまい、自分がどのように動いてよいかわからなくなり、パニックになって、どうして良いか分からなくなってしまい、交番が近くにあったので、自分の状況を伝えて休ませてもらったことがある。

- 訪問看護師さんが夕方来て、その後、近所のスーパーに買い物に行ったが、買物のメモを家に忘れてしまい、思い出しながら買物をしていた。リストがなかったため、「買い置きをしておかないと」と思いながら買物をしていた。その為、脳が疲れてしまった。定員さんに声をかけようと思ったが、コロナ禍でもあるので、声をかけて良いものか戸惑ってしまった。視覚障害者

用にポールのボタンを押すと店員さんが来てくれるというのを知っていたので、それを押して、定員さんに来て貰い、お店で休ませて貰った。

※ 脳が疲れる頻度は？

- ゆったりと 1 日家にいるときは起こらないこともあるが、脳が疲れるのはほぼ毎日である。
- 仕事や行事があったりすると、午後、夕方の時間帯に起こることがある。脳が疲労するということを自分の中で分かってきているので、気をつけているが、それでも頻繁に起こる。
- 脳の中が渋滞している感じである。
- そういう時は、休憩室で横になっていると、頭の中の疲労が取れる。

※ 視覚障害者用のポールを使ってお店の人に SOS を出したとのこと、そいうったものは安心に繋がる？

- 安心である。
- 夏に家族旅行で行った観光地に、冬に思い立って一人で行った。二度目であったが、空港では不安が大きく、中々、空港から出られなかった。認知症に限らず、そういったものがあると便利だと思う。

② 気持ちを落ち着かせることを目的とした専用の部屋について：

- そういう部屋があると知っていると利用する機会があると思う。
- クールダウンできる部屋があるというのは大切である。
- 認知症で脳の疲労の認識がある当事者などは、そこでクールダウンすることが大切で一つの切り替えにもなると思う。

③ 必要な時に助けられる見守りを目的としたストラップについて：

- 今現在、ストラップを常に付けてという必要性は日常生活の中ではないが、迷ったり、困りごとが出てきたという時に、一人で行動するときには、ストラップなどは便利である。そのストラップが周知され、困っている時に助けて貰えるということであれば、あると便利だと思う。
- 周知されればという感じである。

（４） 飛行機の利用について/飛行機利用における「工夫」と「困りごと」等

○ **診断を受けてから飛行機を利用する頻度：**

・ コロナ前であれば、夏は国際線は毎年利用していた。国内線も 3−4 回は利用していた。コロナで今は控えている。

○ **飛行機を利用する方法（一人で利用/誰かと一緒に利用）：**

・ 海外は家族と国内旅行は一人で行った。

○ **空港まで行く方法（手段、一人で利用/誰かと一緒に利用）：**

・ 空港まで行く手段として、リムジンバスを使用すれば一人でも迷わない。他の方法は迷うので利用しない。

○ **飛行機を利用する際の不安なこと、工夫していること：**

・ チケット：チケットは携帯のチケットレスもあるが、逆に不安になるので、敢えて、紙を発行してもらっている。予約時に余裕がある時は、Priority サービスに連絡をして紙で大きく書かれたものを送って貰えるので、それをお願いすることがある。

・ LCC で行った際、初めての航空会社で分からないことだらけだったので、係員に聞きながらいった。

・ 搭乗場所が端で分からなかったので質問をした際、「何番ゲートですそこから入って下さい」といわれ、そこから入ったが分からず、もう一度、同じ人に尋ねた。それでもあまりきちんとした回答ではなかったので、カードと障害者手帳をみせながら、「分かりにくいので、教えてください」と伝えた。それにより、きちんとその場所まで付き添ってくれた。

○ **周りの人に聞く、周囲の人に助けを求めるということへの抵抗の有無：**

・ 自分が認知症の当事者になってみると、周りの人は、「認知症＝高齢者」というイメージが強いようで、40 代で認知症です助けてくださいというのは最初は抵抗があった。

・ カードを作る前は、障害者手帳を見せていた。他の当事者から「私は若年性認知症当事者です」というカードの存在を聞いたので、自分も作った。助けて貰いたいから声をかけるが、その後には疲れる。

→ 皆さんがヘルプを求める人が増えると、疲れなくなる社会がでるのではないか。他の人の経験が他の当事者の方の役に立つのではと聞いていて感じた。

【3】飛行機利用時の困りごとや安心した利用の為の方法

- ○ **診断を受けてから飛行機を利用する頻度：**
- ○ **飛行機を利用する方法（一人で利用/誰かと一緒に利用）：**
- ○ **空港まで行く方法（手段、一人で利用/誰かと一緒に利用）：**
- ○ **飛行機を利用する際の不安だったこと、工夫していること：**

飛行機の利用

⓪ チケット購入時

- ・ WEB 上からでは購入ができないと思ったので、早めに空港に行きその場でチケットを買った。

① チェックイン時

② 出発ロビーエリア

③ 保安検査場（手荷物検査・ボディスキャン）

- ・ 海外でも国内線でも手荷物検査は、全てかごに入れてレーンの先で受け取る方法だが、どれが自分の荷物か分からなくなる。特に海外だと靴も脱がされる場合もある。診断された年に国際線や国内線を利用した際、自分が忘れっぽいというのを分かっていたので、この 5 つは私のものなので、忘れないように声をかけてくださいとお願いした。

④ 搭乗ゲートエリア

- ・ 表示の大きな地図が高い所にあり自分の場所が把握できなかった。自分の高さの位置にあるともっと分かりやすいのではと思う。
- ・ 高い場所の地図で自分が立っている位置が赤のマークで記されていたが、現在地と全体の地図を見ると、端にいた自分と全体図の把握ができなかった。
- ・ 搭乗口に行くときに、U ターンの矢印があるが、それが分かりにくい。
- ・ 空港だけでなく、最近はデザインがシンプルになっているが、シンプルさ故の空間把握ができなくなり、分かりにくさを感じる。その場所の把握ができるような目印になるようなものがあると良い。

⑤ 搭乗時

⑥ 飛行機の中

- ・ 食事が終わって暗くなると席が分かりづらくなるので、目印を置いて立つように心がけている。
- ・ 認知症とは関係はないが、トイレで車椅子でも乗れる広いスペースの機体もあるが、まだ少ない。トイレを大きく取れないのであれば、カーテンなどプライバシーが守れるようなスペースを作り、介助ができるとよい。赤ちゃんのおむつ替えの時もそうであった。
- ・ 扉をしめてしまうことでパニックなることがあるので、広いトイレは安心できる。

⑦ 降機時

⑧ 乗換時

⑨ 手荷物受取りエリア

- ・ 派手なハンカチやバンダナなどを付けて、自分で忘れない目印を付けている。受け取る際に、こまることはない。

⑩ 到着ロビーエリア

- 羽田空港のターミナル 1 で知人と待ち合わせをした際、案内の表示では手荷物を預けている人は 5，6 番と出ていたにも関わらず、他の場所から出てくるということがあった。
- 待ち合わせの目印になるような分かりやすいものがあると良い。

⑪ 鉄道・バス等の乗場/チケット売り場

※ 事前に空港などに登録をしておいて、困った時に対応をしてくれることについて：

- 初期認知症と診断を受けてから数年経つ。困る前の備えということをさかんに行っている。
- 今はアテンドは必要ないので、「いらないです」と言ってしまうと、進行してしまったときに、理解できず受け入れられないということがあるかもしれないので、理解ができる内に、そういったシステムを使えるようにするということも必要であると思う。
- 症状が進めば進むほど、困ることが増えてくる。軽度の内からそういうものを使いこなしておけば、進んでも同じように使えるのではないかと思う。
- 本人によっては、監視されているようで嫌がる人もいる。動ける内はまだまだ色々なところに行きたいので、そういうものを使って助けてもらえるとよい。

□ 空港やエアライン／交通機関のなどの現場で旅客に対応する職員等に理解して欲しいこと：

- バスや電車などで発達障害の子供が奇声を上げたときに、周りの人が冷ややかな視線や心ないことをいうこともあるが、バスの運転手さんの一言で安心をできる雰囲気が作られていた。そういった配慮があると安心したバス等の利用ができる。

※ 進行時の不安とこれからも旅行を続けられる為に（何があったら、今までの旅の姿勢がそがれることなく、保つことができると期待できるか）：

（旅が好きで、旅をしたいという喜びも見えた。移動上の制約について、色々と話しがあり、「自立した移動」と「サポートを受けての移動」ということがみえた。進行したときの不安とサポートなり、どういうことがあったら、今までの旅の姿勢もそがれることなく、保つことができると期待できるか。周りの人の問題も併せて教えて欲しい）

- 今は、SNS 等を通して、地方の支援者の方々と繋がっている。コロナになる前までは、2020 年を「そういう人たちに会いに行く年にしたい！」と思っていたが、コロナになってしまったので、Zoom で繋がっている。自分で上手く行動できないとなったとしても、そういう方々の支援の元で旅をし続けていたいと思う。移動過程の制約によって、そがれないようにしたい。

○ **案内サイン・マップについて**

・ 高い位置にあると見えにくい。自分の高さの位置にあるともっと分かりやすいのではと思う。

○ **静かに休める場所について**

・ シェルター的な場所があるというのは重要なものであると思うので、増やして欲しい。

○ **自分の場所を把握すると言うことについて**

・ 最近は建物内のデザインがシンプルなので、シンプルすぎて分かりにくく不安になったりする。シンプルで素敵なデザインの中にも分かりやすさがあると良いと思った。

○ **行政からのサービスではどのようなサービスを希望している？**

・ 若年性当事者の方々のつながりを求めていたが、在住の市は若年性だけでなく、高齢の方の認知症、当事者の集いというのがない。介護サービスを申請してデーサービスを申請しても、現在、利用しているような、活動的で若年性認知症の人達がやりたいことをして地域に繋げていくようなところはない（他自治体）

飛行機の利用時の困りごととその内容

場所	内容
○ 飛行機の利用頻度（診断を受けてから）	・ コロナ前であれば、夏は国際線は毎年利用、国内線も年に 3−4 回はあった。コロナが今は控えている。
○ 飛行機の利用方法	・ 海外は家族と、国内は一人で行った。
○ 空港まで行く方法	・ 最寄り駅からリムジンバスで一人で行く。
□ ⓪ チケット購入	・ WEB 上からでは自分では購入ができないと思ったので、早めに空港に行きその場でチケットを買った。
□ ① 出発ロビーエリア	—
□ ② チェックイン時	—
□ ③ 保安検査場	・ 海外でも国内線でも手荷物検査は、全てかごに入れてレーンの先で受け取る方法だが、どこれが自分の荷物か分からなくなる。特に海外だと靴も脱がされる場合もある。診断された年に海外に行ったり、国内線を利用した時に、自分が忘れっぽいというのを分かっていたので、この 5 つは私のものなので、忘れないように声をかけてくださいとお願いした。
□ ④ 搭乗ゲートエリア	・ 表示の大きな地図が高い所にあり自分の場所が把握できなかった。自分の高さの位置にあるともっと分かりやすいのではと思う。 ・ 高い場所の地図で自分が立っている位置が赤のマークで記されていたが、現在地と全体の地図を見ると、端にいた自分と全体図の把握ができなかった。 ・ 搭乗口に行くときに、U ターンの矢印があるが、それが分かりにくい。 ・ 空港だけでなく、最近はデザインがシンプルになっているが、シンプルさ故の空間把握ができなくなり、分かりにくさを感じる。その場所の把握ができるような目印になるようなものがあると良い。
□ ⑤ 搭乗時	—
□ ⑥ 飛行機の中	・ 食事が終わって暗くなると席が分かりづらくなるので、目印を置いて立つように心がけている。 ・ 認知症とは関係はないが、トイレで車椅子でも乗れる広いスペースの機体もあるが、まだ少ない。トイレを大きく取れないのであれば、カーテンなどプライバシーが守れるようなスペースを作り、介助ができるとよい。赤ちゃんのおむつ替えの時もそうであった。 ・ 扉をしめてしまうことでパニックなることがあるので、広いトイレは安心できる。
□ ⑦ 降機時	—
□ ⑧ 乗継ぎ時	—
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	・ 派手なハンカチやバンダナなどを付けて、自分で忘れない目印を付

	けている。受け取る際に、こまることはない。
□ ⑩ 到着ロビーエリア	・ 羽田空港のターミナル 1 で、知人と待ち合わせをする際に、案内の表示では手荷物を預けている人は 5，6 番と出ていたにも関わらず、他の場所から出てくるということがあった。 ・ 待ち合わせの目印になるような分かりやすいものがあると良い。
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	
□ ⑫ 他（自由記入）	

【1】 障害の状況等に関する質問

□ **診断を受けた頃の状況について**

① **診断を受けた時期**：―

② **現在の症状/病名**：自閉症スペクトラム障害、精神疾患適応障害（区分 3、精神福祉手帳）

③ **診断を受けた当時の生活（仕事等）**：

④ **診断を受けた当時の外出方法（車の運転・公共交通機関の利用の有無等）：**

⑤ **診断を受けた当時の外出頻度**： _____、**飛行機の利用頻度**：_____

□ **現在の状況について**

① **介護保険サービスの利用の有無**：ナシ

② **障害者手帳などの有無**：区分 3、精神福祉手帳

③ **日常生活のサポート状況**：

④ **現在の外出頻度**：

⑤ **外出の方法と外出時のサポート状況等**：

○ **生活圏：**一人で外出する

○ **遠い場所や旅行など慣れないところ：**一人で外出する

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□ **安心した公共交通機関を利用のために**

- ① **障害などの情報を事前に知らせることができるようなサポート窓口**
  - ※ 依頼内容例：特にないが、当日でも受付カウンターで言えると良い。その場で急に不安になったりするので。移動に緊張するので。
- ② **トイレや乗り換え路線経路など、施設に関して事前に確認できるWEB情報の充実**
  - 必要な施設情報：乗換情報、同じホームか別のホームか、発車する何番線か。階段やエスカレータの出入口の近い場所。直ぐに出られて、改札にいけるということを確認して出かける。
- ③ **介助者も一緒に入れるトイレなど、安心して利用できるトイレの設置**
- ④ **落ち着いて休める部屋やスペースの設置**
  - 待合室に座っていることはあるが、薬を飲む姿をみられたくもない。パニックになったり、そわそわした時に飲むような場所があると良い。インスリンなども共通なのでは？
  - 発達障害への配慮の中身が抽象的すぎてよく分からなかった。手帳によりラウンジが使えるのであれば、優先的にラウンジが使えると有難い。
- ⑤ **乗り換え時の案内サポートなど、人的な支援の充実**
  - 新大阪などはまだ良いが、東京駅などは繁雑であり、鉄道駅など分からないような駅は必要である。
- ⑥ **職員の障害理解と接遇教育**

- **⑧ 分かりやすい案内サインや案内マップの設置（設置場所と設置内容の分かりやすさ）**
  - チカチカしていないようなのが良いのでは
- **⑩ 見守るということを目的にしたストラップ等の設置**
  - ヘルプマークは身体も発達も含めたものとなるので、関係者だけが分かるようなのが良い
  - ヒマワリ良いと思った
- **⑪ 他（自由記入）：**
  - 指定席の場合、周りの視野が狂いがちになるので、指定された座席に座っていない、間違えてしまうことがある。自分の座席までエスコートしてくれると有難い。緊張しているなか、パニックになったり、コントロール出来なくなることがあるかもしれないので、そういう支援があると助かる。

※ 安心した公共交通機関の利用に繋がる職員からどのような対応について

一生懸命勇気を振り絞って依頼をしたのに、長く待たされるとそれで駄目になる。

職員研修を一般的＋専門的があると良い。より深い人がいると １：４ の割合ででもいると良い。

※ 公共交通機関の利用時に困りごとについて

タクシー、バス、手帳の理解が足りないような気がする

□ 在来線や新幹線などの特急列車等、列車利用時の困りごとや安心した利用の為の方法

- ターミナル駅のクールダウンスポットがあると良い。
- バス電車タクシーについて、発達障害の職員研修があると良い・ガマンするか薬を飲んで対応するしかない。
- 船・飛行機・タクシーは割引が適用されるが。電車は割引が使えない。飛行機は今、精神発達障害はそうだが、30%off で利用できる（30 日前と同じ料金）。一部、市内在中ではあるが、JR 大手私鉄は駄目。100 ㎞以内は割引ない。
- 急な対応でも人的支援の可能だと有難い。
- 新幹線：多目的室が用意されているが、妊婦も使われるため、もう一両付けてくれると良い。
- 自由席から遠すぎる。遠くて使えない。①～⑧号車のどこかと、⑨～⑯号車のどこか
- パニックになって、駅員とやりとりして切れることはない。予め念入りに確認してから行くので。
- 事前に切符を入手するのが難しい人がいるのではないか。出向くまでの心理的負担、対面での負担、対面する人の怖さ等。
- 事前予約は個人で行うが、ネットが使えない人は困る。電話予約もなくなった。券売機かネット与薬の 2 択になる。弱者の予約がしにくくなってきている。

□ 路線バスや遠距離バス・リムジンバス等、バス利用時の困りごとや安心した利用の為の方法

- 日常的に使っているので、不自由さはないが、長い時間乗っていると疲れてしまうので、座りたいときもあるがどうすれば良いか困ることがある。ヘルプマークは偏見もあるので、使いづらいこともある。
- 路線バスの中だと薬を飲みづらい。
- 高速バスは使うが、トイレが小さすぎる。
- トイレの開け閉めが難しく。トイレから出られずにパニックになりかけたことがある。開け閉めをシンプルに考えて欲しい。10 分閉じ込められたことがある。
- 薬を飲む時にもトイレを使う。薬を飲む姿を人に見られたくない。
- 困りごとを解決出来ないときは薬（セルフコントロール）を飲む。
- しんどいときは「しんどい」と言えるようなソフト・ハードの支援があると良い。「気軽に声をかけて下さい」という声かけだけでも心強くなる。
- 手帳を提示をした人に対しても「有り難うございました」と言ってくれると次に繋がるので良い。
- 道をたずねた時、地図を提示しマジックなどで道を見える化して貰えると有難い。地図とマジックで案外簡単に解決できる。

□ **タクシー利用時の困りごとや安心した利用の為の方法**

- 障害者手帳の理解がない。

【3】飛行機利用時の困りごとや安心した利用の為の方法

- ○ **診断を受けてから飛行機を利用する頻度**：
- ○ **飛行機を利用する方法（一人で利用/誰かと一緒に利用）**：
- ○ **空港まで行く方法（手段、一人で利用/誰かと一緒に利用）：**
- ○ **飛行機を利用する際の不安だったこと、工夫していること**：

飛行機の利用

⓪ チケット購入時：

① チェックイン時

② 出発ロビーエリア・④ 搭乗ゲートエリア

③ 保安検査場（手荷物検査・ボディスキャン）

⑤ 搭乗時

⑥ 飛行機の中

⑦ 降機時

⑧ 乗換時

⑨ 手荷物受取りエリア

- ・ 発達障害専用のタグ。早くに出てくるなどの配慮があると安心出来る。ひとつのことに集中してしまうことがあるので、見ただけですぐ取れるような目印があると良い。

⑩ 到着ロビーエリア

⑪ 鉄道・バス等の乗場/チケット売り場

□ **空港やエアライン／交通機関のなどの現場で旅客に対応する職員等に理解して欲しいこと**

飛行機の利用時の困りごととその内容

場所	内容
○ 飛行機の利用頻度 （診断を受けてから）	―
○ 飛行機の利用方法	―
□ ⓪ チケット購入	―
□ ① 出発ロビーエリア	―
□ ② チェックイン時	―
□ ③ 保安検査場	―
□ ④ 搭乗ゲートエリア	―
□ ⑤ 搭乗時	―
□ ⑥ 飛行機の中	―
□ ⑦ 降機時	―
□ ⑧ 乗継ぎ時	―
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	・ 発達障害専用のタグ。早くに出てくるなどの配慮があると安心出来る。ひとつのことに集中してしまうことがあるので、見ただけですぐ取れるような目印があると良い。
□ ⑩ 到着ロビーエリア	―
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	―
□ ⑫ 他（自由記入）	・ しんどいときは「しんどい」と言えるようなソフト・ハードの支援があると良い。「気軽に声をかけて下さい」という声かけだけでも心強くなる。

【1】 障害の状況等に関する質問

□ **診断を受けた頃の状況について**

① **診断を受けた時期：** 2016 年
② **現在の症状/病名：** 自閉スペクトラム症
③ **診断を受けた当時の生活（仕事等）：**専業主婦
④ **診断を受けた当時の外出方法（車の運転･公共交通機関の利用の有無等）：** ―
⑤ **診断を受けた当時の外出頻度：** ―

□ **現在の状況について**

① **介護保険サービスの利用の有無：** 無
② **障害者手帳などの有無：** 有
③ **日常生活のサポート状況：** ナシ
④ **現在の外出頻度：** 一人で外出する 7 回/週程度
⑤ **外出の方法と外出時のサポート状況等：**一人でも公共交通機関の利用に不都合はない

・ 一人で外出 仕事内容によるのでほとんど在宅、買い物で毎日外出、散歩は家族で毎日外出

○ **生活圏：**
○ **遠い場所や旅行など慣れないところ：**

※ 飛行機は恐怖症で殆ど乗っていないが、出張で乗っていた時期もあった
※ 電車（新幹線はコロナ禍前）、時々バス（遠距離は×（何十年前に使用））、飛行機は恐怖症があるが、海外も含めて 3 年ほど前に出張で利用、船は子どもの時以来ない

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□ **安心した公共交通機関を利用のために**

・ ほぼ、近くの路線で足りる生活をしている。
・ どの駅にどの電車がどう止まるのか分からないので、郊外への路線に乗るのが怖い。一番困るのが早さのランクの名称が各社異なっていること。
・ 急行と快速のどちらが早いのか、直感的に判断できないので怖いと思っている。
・ どれが早く帰れるのか、どこに止まるのか不安である。
・ 途中で分岐しているので、どこに行くのか、目的地に着けるのか分からず怖い。
・ 近くであれば、それほど混乱しないが、分岐するようなラインは緊張する。
・ どうしても乗車しなければいけない時は、なんとか一人でいくが、とても疲れる。
・ 事前に調べて行くが、先日は、ダイヤ改正がネット（Google）上にアップされておらず、遅れてしまった。
・ 自力で駅の時刻表を見て、目的地に最も早く辿りつく電車を確認せねばならず、とても緊

張した。2 - 3 回相手に迷惑をかけた。
- 緊張しすぎて泣きそうになった。
- 用事が終わった後に、駅前のショッピングモールで休憩して、エネルギーを蓄えて帰るという感じだった。

□ **安心した公共交通機関の利用に繋がる職員からの対応について**
- 駅員さんに、どの電車に乗ったら良いかたずねて、乗った。
- どの駅に止まるのかが表示されているような掲示だと安心である。
- 次にくる電車がどこに止まるのかがわかるなど、確認しやすいものがあると良いと思う。
- 乗っている間もずっと目的の駅に止まるのか心配だった。電車が目的の駅に止まるかどうかを車内で確認し続けられる表示があるタイプだとホッとする
- 電車の中には電車の早さ（急行・各停など）と止まる駅名が対応している紙の一覧表があるが、自分が乗っている電車がどの早さなのか、その表が本当に対応しているのか、自信がなくて不安である。
- 止まる駅が車内モニターで表される場合は、自分の乗っている電車が止まる駅だけを一覧表にしているので安心。ただし、自分が終点近くで降りる場合、直近の駅と終点近くの駅の表示が分割されていると、自分の降車駅までの流れを確認しづらいので不安になる。
- スマホでの検索も行うが、自分が乗っている電車を確認するのが難しい。（先の情報がでてきてしまう）
- バスはわかっているものを利用するのみ。初めてのバスは目的地に到着するかどうかがとても怖い。
- バスは前乗りか後乗りか、前払いか後払いかなど混乱するが、そこまでバスは利用していない。
- タクシーもほとんど利用しない。

※ 「特急」や「快速」「急行」などの名前の付け方は、日常で利用する人に向けた案内であるので、普段使用していない人にとってはかなり難しいのは一般の利用客も同じである

【3】飛行機利用時の困りごとや安心した利用の為の方法

場所	内容
○ 飛行機の利用頻度（診断を受けてから）	・ 仕事でのみ利用（時々ある）
○ 飛行機の利用方法	・ 信頼できる人と一緒
○ 空港まで行く方法	・ 信頼できる人と一緒
□ ⓪ チケット購入	・ 恐怖症があるため、チケット手配だけで怖くなるので、事前準備は自分ではしないようにしている（新幹線のチケット等の手配は行っている）。
□ ① 出発ロビーエリア	・ 車椅子の人と利用するので、車椅子ルートでしか動いたことがない。窓口や方法が一般客と違っていたり、アテンダントが付いたりするため、普通の方法は知らない。その為、困ることは殆どない。 ・ 情報保障としては、視覚情報（羽田、成田）はすごく充実していると思う。エンターテイメント性もあり、見て誘導されているという面では充実しているので困ったことはない。（聴覚障害の当事者などが参加しているからだろうか） ・ 反響音がだめなので、チェックインカウンター等のある天井が高いエリアの音情報は、何を言っているか分からないので、あまりあてにしていない。お風呂場の中のような感じで聞こえるため内容にたどり着けない。 ・ 普段の空港には音があふれているので、「カームダウン・クールダウン室」という場所の整備が進められつつあるようだが、自分は不安が強いので、自分が乗る場所の近くでなかったり、外部との遮断が強かったりすると、乗り遅れるのではないかと怖くなってしまうので、係員になるべく見つけてもらいやすい場所で待機する気がする。音の遮断も大切だが、係員に見つけてもらえる方が優先される。 ・ Wifi のレンタルコーナーと車椅子の窓口が全く逆になるので、歩くのが大変（自分が電動車椅子のスタッフに乗って移動）。 ・ 端から端まで動くのは無理と思った。体力的に疲れやすいというのではなく、果てしない感じに弱い。一生たどり着かないのではないかと思ってしまう。「辿りつかないかもしれないのに頑張りたくない」という恐怖感がある。「永遠に終わらないのではないか」と途方にくれてしまうような場所に対する恐怖感がある。 ・ スーツケースがキックボードになるようなものや、セグウェイなどがあると楽かも。
□ ② チェックイン時	―

□ ③ 保安検査場	・ 荷物のチェックの所が一番緊張し、パニックになる。緊張して毎回泣きそうになる。 ・ 自分の荷物の中から取り出す。靴を脱ぐ。後ろの人もいる → とても負担である。 ・ きちんとやったつもりでも上手くいかずに混乱する。 ・ 同行者の分も手伝うときは二人分を行うということもあり不安になる。 ・ 海外では言葉も分からず何故止められたのかという不安も生じる。不安の連続である。海外に出るときは毎回、何かしらに引っかかって怒られる。
□ ④ 搭乗ゲートエリア	・ トイレなど日本では困ることはない。アメリカではトイレの下が広く開いていて驚いた。日本は綺麗で優れていると思う。 ・ 案内サインも分かりやすい。視覚的な誘導では困ったことはない。
□ ⑤ 搭乗時	—
□ ⑥ 飛行機の中	・ 飛行機の中は長時間で辛いということはある。 ・ また、機内エンターテイメントの映像や映画などは、機内のゴーという音がうるさく、映像の音は聞こえない。 ・ 字幕のある作品のみしか見られず、「字幕」と書いているものしか見ないので、もう少し字幕がある作品があると助かる。 ・ 身体障害者の配慮がある人と一緒に動いているので、席も広めのところにして貰えることが多いので助かる。
□ ⑦ 降機時	—
□ ⑧ 乗継ぎ時	—
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	・ 車椅子が中々でてこなくて、何十分も待つということもあるが、手荷物の受け取りエリアではあまり困ったことはない。一番最後の降機なので、自分達の荷物しかない。人がいる中でピックアップという経験はないので助かっている。 ・ 荷物検査の時以外で人混みにあうことはないので助かっている。
□ ⑩ 到着ロビーエリア	
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	
□ ⑫ 他（自由記入）	・ 車いすユーザーは一番始めの搭乗、最後の降機であり、一般客とルートも違うので精神的に楽である(u) ・ 必ず、空港の人の案内の元で動いているので、人が誰かいて案内してくれているという面で安心である(u) ・ その分、車椅子が中々でてこなくて、何十分も待つということもある(u) ・ 精神的に不安な人も事前にエアラインに連絡をすると、身体障害の

	人と同じ支援が受けられるということについては知らなかったし、自分のニーズを伝えることも思いつかなかった。人に誘導してもらうということが楽であると実感しているので、支援を受けられる資格があるのであれば利用したい。車いすユーザーと一緒に人が少ないルート・時間帯で移動できて、とても助かっている。

- **飛行機に乗ることがだめになった理由**
- **心理面：**小学生の頃、JAL御巣鷹山の事故が連日報道され、それが目に焼き付いた。また当時、墜落事故が続いた印象がある。以来、墜落が怖くなり、乗らないことにした。
- **体質面：**飛行機内は常に気圧が変動しており、身体全体に受け続ける圧力の変化や、変わり続ける耳の中の平衡感覚の変化に対する調整が追いつかず、ひどく酔ってしまう。
  特に到着のために下降する時に、かなりの激痛が耳に起こることが分かった。
  心理的なものを排除して頑張ってみたが身体的にも苦しい。
  仕事で海外に行くのは、パートナーと一緒に行く時のみである。信頼できる人としか一緒に行かない。
  信頼できる人と一緒に行く理由は、①離陸、着陸、揺れた、などで不安になった時に、相手にしがみついたり手を握ったりできること、②「いざという事態が起きても一緒に死ねる」と思うことで、なんとか搭乗する覚悟ができること、③恐怖、痛み、酔いに対処するために薬を持っていくが、パートナーが医療関係者なので、薬を飲むタイミングや、具合がわるいときの対処方法を自分以上に分かっていること、などがある。これらのことがパニックになる部分を大分軽減している。パニックになることで症状が悪化するので、少しでも不安を減らすことが重要。

※ 精神的に不安な人も事前にエアラインに連絡をすると、同じ支援が受けられるということについて

- 支援について知らなかったし、自分のニーズを伝える、ということも思いつかなかった。人に誘導してもらうということが楽であると実感しているので、支援を受けられる資格があるのであれば利用したい。車いすユーザーと一緒に人が少ないルート・時間帯で移動できて、とても助かっている。

※ 海外での空港を利用した際のことについて

- アメリカ、イギリス、韓国にいったことがあるが、海外でも車いすユーザーのためのアテンダントが来る。
- やりとりにドキドキするが、放り出されるよりはありがたい。
- 直前まで搭乗ゲートがわからない。変更されることがよくあると聞いていたが、その放送に注意を傾け続けねばならない時は緊張した。
- アテンダントが「何時に迎えに来る」と言ってくれるのだが、遅れる、来ないということも、かなりあった。きちんとくるだろうか、と不安だった。また、なかなかアテンダントが来ないので自力で搭乗ゲートまで行ってみたら、「待ち合わせ場所に車いすユーザーが来ていない」とアテンダン

トからスタッフに連絡が入って混乱し、飛行機の出発が遅れたこともあった。意思の疎通が信用できず緊張した。

- 海外に行くと、必ず！　車椅子の部品が壊れるので困る。日本は扱いが丁寧で優れている。
- どこも大変だった記憶がある。
- イギリスはブリュッセル経由だったので、アテンダントとやりとりする際、「英語は話せますか？それともフランス語？」と聞かれた。フランス語の選択肢など自分にはありえないのでカルチャーショックを受けた。普通ではないルートだからこその指示するやりとりが発生することの大変さを感じている。

※ コロナ禍での外出について

- コロナ禍前よりも電車が空いていた時期があり、その頃は乗りやすくなっていた。利用する路線の 1~2 駅であれば、電車に乗らずに地道で歩くことが増えた。
- 最近は人が戻ってきていて驚いている。こんなに人がいたら感染も広がるだろうなと感じる。
- 通勤で使用する路線は、混雑とは逆方向なので満員電車ではないが、それでも人が多くて驚いた。
- 大声で話す人がほとんどいないのは、文化的なもの（同調圧力）なのかなと思っている。

- 飛行機が自宅上空を飛ぶようになって視覚的、音的にも耐えられないと感じている。身内は慣れたというので、自分（と姪）だけが気になっているのは聴覚過敏のせいだろうか？と思う。今までの静かな生活を奪われ、脅かされていると感じている。

※ 音を防ぐ対策、カクテルパーティ効果が上手くいかない状態の対策について

- こまめに耳栓を使用している。但し、ずっと耳栓を入れっぱなしにもできない。
- 耳栓を使用するデメリットは、①自分の話し声や拍動音など、耳の中で聞こえる音が大きくなりすぎるため、うるさくて困ること、②反響音で空間を把握しているため（エコーロケーション）、ずっと耳栓をしていると平衡感覚を失い、ぶつかりやすくなったり、歩く一歩一歩が怖くなったりすること、が挙げられる。よって、うるさいときだけ指で耳を塞ぐのが一番の助けになっている。
- 意識してコントロールできる時は、なるべく感覚情報に対するフォーカスの度合いをあげるのをやめようとしているが、「あんな物があったよね」と振り返りをした時に相手と話が合わないことで、無意識のうちにフォーカスしていたことに、事後的に気づくこともある。

【1】 障害の状況等に関する質問

□ **障害の状況/主な診断名：**統合失調症

□ **障害区分：**区分2

□ **受けている支援内容：**移動支援、居宅介護（通院介助）

□ **外出の方法とその頻度**

- 一人で外出（3 回/週程度）
- 家族と一緒に外出（1-2 回/週程度）

□ **日常生活の外出時の公共交通機関利用について**

- 一人でも公共交通機関の利用に不都合はない、

□ **利用する公共交通機関：**

■ ① 列車	（■ 在来列車、	■ 新幹線等特急列車）
■ ② バス	（■ 路線バス ）	
■ ③ タクシー	（■ 一般タクシー ）	
■ ④ 飛行機	（■ 国内線、	■ 国際線）

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□ **安心した公共交通機関を利用のために**

- ② トイレや乗り換え路線経路など、施設に関して事前に確認できる WEB 情報の充実
  必要な施設情報：乗り換え経路案内など
- ⑥ 職員の障害理解と接遇教育
- ⑧ 分かりやすい案内サインや案内マップの設置（設置場所と設置内容の分かりやすさ）
- ⑨ 分かりやすい案内パンフレットの設置

□ **在来線や新幹線などの特急列車等、列車利用時の困りごとや安心した利用の為の方法**

- 新幹線：混雑時など、人酔いが厳しくなる為、多目的室などの安心できるスペースが利用できると良い。
- 在来線： ・混み合う時間帯など、人酔いが厳しくなる為、使えない。
- 優先席の利用を明確にして欲しい。体調が悪いときは座席で横になることもあることを知って欲しい。
- 駅に休憩スペースがあるとよい。体調が悪いときは一時的に横にならないと辛いので、その際は看護室を利用したい。

□ **路線バスや遠距離バス・リムジンバス等、バス利用時の困りごとや安心した利用の為の方法**

- 路線バス等で運転手に障害者手帳を見せると嫌な顔をする。手帳を見せたときに温かな対応が次の安心した利用に繋がる。
- 立っているのが辛いことがあるので、若くて元気に見えても座ることを理解して欲しい。乗客に

対しても理解をして貰えるようにして欲しい。

□ **タクシー利用時の困りごとや安心した利用の為の方法**

- 運転手から拒否をされ、障害者割引が使えないことがあった。障害者割引が使えるという体制を整えて欲しい。

□ **飛行機利用時の困りごとや安心した利用の為の方法**

- 飛行機に乗れるか乗れないか、不安があることを分かって欲しい（拒否されることがある）。
- 立場を示す事で不利益を被ることがある。
- 座席に優先的な配慮が配慮があると良い。（窓側・廊下側など安心出来る場所が個人で違う）
- 多動の人がいることも理解して欲しい。
- ノイズキャンセルヘッドフォンなどの貸し出しなどがあると良い。
- 飛行機への優先搭乗や優先降機、など選択できる配慮があると良い

飛行機の利用時の困りごととその内容

場所	内容
○ 飛行機の利用頻度（診断を受けてから）	
○ 飛行機の利用方法	
□ ⓪ チケット購入	―
□ ① 出発ロビーエリア	―
□ ② チェックイン時	―
□ ③ 保安検査場	―
□ ④ 搭乗ゲートエリア	―
□ ⑤ 搭乗時	・ 優先搭乗、もしくは最後の搭乗など選択できる配慮があると良い
□ ⑥ 飛行機の中	・ 座席に優先的な配慮が配慮があると良い。 ・ 多動の人がいることも理解して欲しい。 ・ ノイズキャンセルヘッドフォンなどの貸し出しなどがあると良い。
□ ⑦ 降機時	・ 優先降機など選択できる配慮があると良い
□ ⑧ 乗継ぎ時	―
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	
□ ⑩ 到着ロビーエリア	
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	
□ ⑫ 他（自由記入）	・ 飛行機に乗れるか乗れないか、不安があることを分かって欲しい（拒否されることがある）。 ・ 立場を示す事で不利益を被ることがある。

【1】 障害の状況等に関する質問

□ **診断を受けた頃の状況について**

① **診断を受けた時期：** －

② **現在の症状/病名：** 精神障害、統合失調症二級

③ **診断を受けた当時の生活（仕事等）：**

④ **診断を受けた当時の外出方法（車の運転・公共交通機関の利用の有無等）：**

⑤ **診断を受けた当時の外出頻度：**

□ **現在の状況について**

① **介護保険サービスの利用の有無：** －

② **障害者手帳などの有無：**精神福祉手帳 2 級

③ **日常生活のサポート状況：**訪問看護、お薬管理

④ **現在の外出頻度：**4 回/週 程度

⑤ **外出の方法と外出時のサポート状況等：**

○ **生活圏：** 一人でも公共交通機関の利用に不都合はない

○ **遠い場所や旅行など慣れないところ：**

⑥ **外出時の対策、工夫：**

■ ① 列車	（■ 在来列車）
■ ② バス	（■ 路線バス）
■ ③ タクシー	（■ 一般タクシー）
■④ 飛行機	（■ 国内線

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□ **安心した公共交通機関を利用のために**

④ **落ち着いて休める部屋やスペースの設置**

・ 本屋に行くことがあるが、乗換が多い。今は失敗するといけないと心配になり、怖くてあまり出ない。

⑥ **職員の障害理解と接遇教育**

・ バスで障害者手帳を見せたときに、障害者等と言われて嫌な思いをした。

⑦ **安心して公共交通機関を利用できる為のヘルプマークの利用（ヘルプマークの理解）**

・ ヘルプマークは使用していない。持っている人には席を譲っている。

⑩ **見守るということを目的にしたストラップ等の設置**

・ ヘルプマークも併せ、使い方によっては理解してもらうため、あった方が良いと思う。

・ 手伝いをしてもらえると良い。

※ 安心した公共交通機関の利用に繋がる職員からどのような対応について

- 杖をついていたとき、バスで席を譲ってもらったことがあり、それはよっかった。
- バス停で椅子がないので、地べたに座っていた。椅子などがあると良い。
- 薬を飲んでいることもあり、疲れやすい。5 種類飲んでいる。

※ 公共交通機関の利用時の困りごとについて

- バス停の構造に問題がある。雨に濡れてしまう。椅子も欲しい。
- 作業所を休んでしまうことがあるが、身体が疲れてしまって起きれないことがある。
- 鬱になってしまう事がある。
- 駅や空港などの移動中に身体が辛くなった時には、ヘルプマークがあれば大分楽になると思う。
- 今は、誰かにしんどいと言って休ませてもらう。意識がある内に、作業所に電話をして休ませてもらう。
- 集中が切れた時点で、駄目になる。

※ 公共交通機関の利用時に困らないようにする工夫等

- バス停でしゃがんで待っていることがあるが、早めに待っているから疲れて座って待っていることがある。
- 乗り遅れを防ぐために、早めに行くようにしている。
- 何時何分というような時間を頭に入れておき、障害者手帳など忘れないように注意している。注意力が大切。
- 都市部など複雑なところは分からない。
- 普段使い慣れていない遠いところは、人と一緒に移動する。

- 表示が書いてあるが、見えてはいるが、読み取ることができなくなる。
- 分からないときは、職員さん、駅員さんに聞くようにしているが、案内をしてもらっても分からない。
- 分かりやすいシンプルな表示があればいい。かつ、聞ける人がいると良い。
- 沢山の情報があると混乱してしまう。

※ スマホも PC 等を使うことはないので、駅員さんなどに聞いて教えてもらう。

- メモをしてもらっても分かりにくい。
- ランドマーク的な大きな目印があると良い。
- 京都駅でも色分けなどしてくれたらもっと分かりやすくなる。

※ 困った時に、駅員さんに声をかけて助けて貰う時、声をかけやすい人、かけにくい人について

- 高圧的な人がいると嫌になる。
- 観光地に行ったときは、同行者がいたので問題なかったが、個人では行かないと思う。

※ 精神障害の手帳について

- 手帳をみせたとき、「たった一駅か。障害者が」と。言われたことがあり。嫌な思いをしたことがある。
- 「きちがい」といわれて嫌な思いをしている。
- タクシーで、手帳を見せて嫌な思いをしたこともある。
- 手帳をかざすことでいけると、そういう嫌な思いをしないでよいので、良いと思う。
- 精神障害というのではなく、障害種別なく、情報をネットワークにして欲しい。
- ヘルプマークなどでやって欲しい。
- カードで日本国中、沖縄から北海道まで、医療、非常時の際の情報なども含めて欲しい。
- 手帳などは使わなくて良いようにして欲しい。

※ ［スルッと関西］（IC カード）は、1 度登録すれば一年間使える事になっている。
※ 地元は精神障害医療の発症の地であり、地元から理解されているという良い面もある。

※ 同席者より：

- 今までは、作業所との往復が外出の唯一の場所であった。電車に乗って良い景色を見に行くとか、美味しいものを食べていくというような機会はこれまで無かった。
- 今は畑をやっており、手伝ってくれる戦力でもあり、期待をしている。
- 子供の施設、児童館の子供達にサツマイモを焼いて上げるなど、今は楽しい時間を過ごしている。
- 今後、もっと外に出かけるということを、IC カードなどの情報を届けていくが必要だと感じた。

【3】飛行機利用時の困りごとや安心した利用の為の方法

- ○ **診断を受けてから飛行機を利用する頻度**：
- ○ **飛行機を利用する方法（一人で利用/誰かと一緒に利用）**：
- ○ **空港まで行く方法（手段、一人で利用/誰かと一緒に利用）：**
- ○ **飛行機を利用する際の不安だったこと、工夫していること**：

飛行機の利用

⓪ チケット購入時

① チェックイン時

② 出発ロビーエリア・④ 搭乗ゲートエリア

- 色で分けて貰えると分かりやすい。言葉ではなく、ぱっと見た印象で判断ができると良い。文字で記されているよりも、ピクトサインの方が分かりやすくて良い。

③ 保安検査場（手荷物検査・ボディスキャン）

- 空港まで電車を乗り継いでいった上、更に飛行機で全部 Check されて、時間がかかった印象がある。

⑤ 搭乗時

⑥ 飛行機の中

- トイレの場所が分からなかった。精神安定剤を飲むときに、サポートしてくれるか不安になった。
- 「シートベルトを締めて下さい」などと言われても、ムズムズしていた。不安で落ち着けなかった。
- CA さんにいつでも聞けるというような状態だとよい。CA さんの近くに座れると良い。
- 空港での移動は疲れなかった。大丈夫だった。

⑦ 降機時

⑧ 乗換時

⑨ 手荷物受取りエリア

⑩ 到着ロビーエリア

⑪ 鉄道・バス等の乗場/チケット売り場

□ **⑩ 到着ロビーエリア**

□ **⑪ 鉄道・バス等の乗場/チケット売り場**

Q□ **空港やエアライン／交通機関のなどの現場で旅客に対応する職員等に理解して欲しいこと**

飛行機の利用時の困りごととその内容

場所	内容
○ 飛行機の利用頻度（診断を受けてから）	―
○ 飛行機の利用方法	―
□ ⓪ チケット購入	―
□ ① 出発ロビーエリア	・ 色で分けて貰えると分かりやすい。言葉ではなく、ぱっと見た印象で判断ができると良い。文字で記されているよりも、ピクトサインの方が分かりやすくて良い。
□ ② チェックイン時	―
□ ③ 保安検査場	・ 空港まで電車を乗り継いで行った上、飛行機でまた全てチェックされるなど時間がかかった印象がある。
□ ④ 搭乗ゲートエリア	―
□ ⑤ 搭乗時	―
□ ⑥ 飛行機の中	・ トイレの場所が分からなかった。 ・ 精神安定剤を飲むときに、サポートしてくれるか不安になった。 ・ 「シートベルトを締めて下さい」などと言われても、ムズムズしていた。不安で落ち着けなかった。 ・ CA さんにいつでも聞けるというような状態だとよい。CA さんの近くに座れると良い。 ・ 空港での移動は疲れなかった。大丈夫だった。
□ ⑦ 降機時	―
□ ⑧ 乗継ぎ時	―
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	―
□ ⑩ 到着ロビーエリア	―
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	―
□ ⑫ 他（自由記入）	―

【1】 障害の状況等に関する質問

□ **障害の状況/主な診断名：**高次脳機能障害（交通事故）

- 社会的行動障害、記憶障害、方向感覚障害
- 体調によって疲れる。脳疲労がある。

□ **障害区分：**

□ **受けている支援内容：** 相談支援、会社に支援員あり。

□ **外出の方法とその頻度 ：**一人で外出（6-7 回/週程度）

□ **日常生活の外出時の公共交通機関利用について：** 一人でも公共交通機関利用に不都合はない、

□ **利用する公共交通機関：**

■ ① 列車 （■ 在来列車）
■ ② バス （■ 路線バス、■ 遠距離バス・リムジンバス等）
■ ③ タクシー （■ 一般タクシー）

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□ **<u>安心した公共交通機関を利用</u>のために**

- ② トイレや乗り換え路線経路など、施設に関して事前に確認できる WEB 情報の充実
- ④ 落ち着いて休める部屋やスペースの設置
- ⑤ 乗り換え時の案内サポートなど、人的な支援の充実
- ⑥ 職員の障害理解と接遇教育
- ⑦ 安心して公共交通機関を利用できる為のヘルプマークの利用（ヘルプマークの理解）
- ⑧ 分かりやすい案内サインや案内マップの設置（設置場所と設置内容の分かりやすさ）
- ⑨ 分かりやすい案内パンフレットの設置

□ **<u>職員などからの対応について</u>**

- 「心」社会的行動障害から来る見解

□ **在来線や新幹線などの特急列車等、列車利用時の困りごとや安心した利用の為の方法**

- 乗車時ホーム：どっちのどの電車に乗れば良いのか分からない
- 降車時ホーム：どの階段があっているのか不安
- 乗換時：ホーム間の移動
- 基本的に駅員は見える場所に居ない事。
- 基本、気持ちの良い対応を受けた事はないです。それが 1 日を左右する為、自分で解決するしかないと思っている。

□ **路線バスや遠距離バス・リムジンバス等、バス利用時の困りごとや安心した利用の為の方法**

- バスは本当に分かりづらいです。バス停が集まっている所などはまったくわかりません。更に同じバス停に違うバスが来たりする為
- バス停・バス乗降：どのバス停でどのバスが正しいのかわかりづらい
- 乗車時：障害者手帳と SUIKA の二段階
- バス停に関しては職員はいないですから

□ **タクシー利用時の困りごとや安心した利用の為の方法**

- 手帳の利用をするのか。そのタイミングは？
- タクシーの中：走行中に手帳の有無を伝えるのか。
- 精算ボタンを先に押されると手帳割引ができない
- ナビの利用は助かります。自分のミスとしてしっかり後処理まで責任持ってくれました（会計時）

飛行機の利用時の困りごととその内容

場所	内容
○ 飛行機の利用頻度 （診断を受けてから）	―
○ 飛行機の利用方法	―
○ 空港まで行く方法	
□ ⓪ チケット購入	―
□ ① 出発ロビーエリア	―
□ ② チェックイン時	―
□ ③ 保安検査場	―
□ ④ 搭乗ゲートエリア	―
□ ⑤ 搭乗時	―
□ ⑥ 飛行機の中	―
□ ⑦ 降機時	―
□ ⑧ 乗継ぎ時	―
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	―
□ ⑩ 到着ロビーエリア	
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	
□ ⑫ 他（自由記入）	

【1】 障害の状況等に関する質問

□ **診断を受けた頃の状況について**

① **診断を受けた時期：** ２０１０年頃 （ 50 代）

② **現在の症状/病名：**高次脳機能障害（くも膜下出血の後遺症）、短期記憶障害、地理的障害

③ **診断を受けた当時の生活（仕事等）：**

④ **診断を受けた当時の外出方法（車の運転・公共交通機関の利用の有無等）：**

⑤ **診断を受けた当時の外出頻度：**

□ **現在の状況について**

① **介護保険サービスの利用の有無：**

② **障害者手帳などの有無：**歩行障害で所持

③ **日常生活のサポート状況：** 平日は朝から夕方までデイサービスに通う。送迎あり。
発症前に行っていた地域活動（点字サークル、ボランティアによるミニデイサービス）に今も参加している（もちろん主体的な活動ができるわけでないのだが）。

④ **現在の外出頻度：** 毎日

⑤ **外出の方法と外出時のサポート状況等：**徒歩、公共交通機関

○ **生活圏：** 一人での外出はない。（デイサービスの送迎、友人、知人の送迎もしくは家族の同行）
発症前の記憶は残っているので、文字を書くこと、料理をすることなどはできる。ただし地理的障害があるので、住み慣れた環境でも一人で外出すると、どこに自分がいるかわからなくなるので、外出させることはできない。

○ **遠い場所や旅行など慣れないところ：** 家族の同行

⑥ **外出時の対策、工夫：**

〇 鉄道、バス利用時
特になし（降りる駅は認識しているが、駅から自宅までの道順は判断できない）

〇 携帯電話・スマホの利用について
GPS機能を利用（過去に2度ほど迷子になったことがある）

利用する公共交通機関：

■ ① 列車 （□ 在来列車、 □ 新幹線等特急列車）、
■ ② バス （□ 路線バス、 □ 遠距離バス・リムジンバス等）、
□ ③ タクシー （□ 一般タクシー、 □ 福祉移送タクシーなど）、

□ ④ 飛行機　（□ 国内線、　□ 国際線）、
□ ⑤ 汽船　（□ 在来船、　□ クルーズ船等）

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□ **安心した公共交通機関を利用のために**

（必要だと思われる箇所に✓とその理由を教えて下さい）

□ **① 障害などの情報を事前に知らせることができるようなサポート窓口**
依頼内容例：

□ **② トイレや乗り換え路線経路など、施設に関して事前に確認できる WEB 情報の充実**
必要な施設情報：

□ **③ 介助者も一緒に入れるトイレなど、安心して利用できるトイレの設置**
理由等：

□ **④ 落ち着いて休める部屋やスペースの設置**
安全エリアがあると良い
理由等：

□ **⑤ 乗り換え時の案内サポートなど、人的な支援の充実**
理由等：

□ **⑥ 職員の障害理解と接遇教育**
理由等：

□ **⑦ 安心して公共交通機関を利用できる為のヘルプマークの利用（ヘルプマークの理解）**
理由等：

□ **⑧ 分かりやすい案内サインや案内マップの設置（設置場所と設置内容の分かりやすさ）**
理由等：

□ **⑨ 分かりやすい案内パンフレットの設置**
理由等：

□ **⑩ 見守るということを目的にしたストラップ等の設置**
ストラップ良い

□ **⑪ 他（自由記入）：**
利用した際に困っていることが分からないということが正直なところ。
引きつづき、言語化出来ない困りごとを一つ一つ確認させて頂けたらと思う。

以下、教えて下さい

□ **安心した公共交通機関の利用に繋がる職員からどのような対応があると良いと思いますか**

□ **在来線や新幹線などの特急列車等、列車利用時の困りごとや安心した利用の為の方法**

□ **困りごとなどの解決方法**

□ **路線バスや遠距離バス・リムジンバス等、バス利用時の困りごとや安心した利用の為の方法**

□ **タクシー利用時の困りごとや安心した利用の為の方法**

【3】飛行機利用時の困りごとや安心した利用の為の方法

○ **診断を受けてから飛行機を利用する頻度**：年に１，２回海外旅行時に利用（台湾、エストニア）

○ **飛行機を利用する方法（一人で利用/誰かと一緒に利用）**：家族と一緒に利用

○ **空港まで行く方法（手段、一人で利用/誰かと一緒に利用）：**家族と一緒に利用

○ **飛行機を利用する際の不安だったこと、工夫していること**：

飛行機の利用

⓪ チケット購入時

① チェックイン時

② 出発ロビーエリア・④ 搭乗ゲートエリア

③ 保安検査場（手荷物検査・ボディスキャン）：診断後、はじめて海外旅行した時に、出国ゲートの本人確認で年齢を答えることができず、家族が説明するという事態があった

⑤ 搭乗時

⑥ 飛行機の中

⑦ 降機時

⑧ 乗換時

⑨ 手荷物受取りエリア

⑩ 到着ロビーエリア

⑪ 鉄道・バス等の乗場/チケット売り場

□ **空港やエアライン／交通機関のなどの現場で旅客に対応する職員等に理解して欲しいこと**

機内では一人で過ごすことができるので、子どもが一人で飛行機に乗るサービス（ジュニアパイロット）と同じようなサーボスがあると、遠方に住む親せきのところに行かせやすい

飛行機の利用時の困りごととその内容

場所	内容
○ 飛行機の利用頻度（診断を受けてから）	―
○ 飛行機の利用方法	―
○ 空港まで行く方法	
□ ⓪ チケット購入	―
□ ① 出発ロビーエリア	―
□ ② チェックイン時	―
□ ③ 保安検査場	・ 診断後、はじめて海外旅行した時に、出国ゲートの本人確認で年齢を答えることができず、家族が説明するという事態があった
□ ④ 搭乗ゲートエリア	―
□ ⑤ 搭乗時	―
□ ⑥ 飛行機の中	―
□ ⑦ 降機時	―
□ ⑧ 乗継ぎ時	―
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	―
□ ⑩ 到着ロビーエリア	
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	
□ ⑫ 他（自由記入）	・ 機内では一人で過ごすことができるので、子どもが一人で飛行機に乗るサービス（ジュニアパイロット）と同じようなサーボスがあると、遠方に住む親せきのところに行かせやすい。

【1】 障害の状況等に関する質問

□ 診断を受けた頃の状況について

① 診断を受けた時期： 先天性

② 現在の症状/病名： 知的障害あり

③ 診断を受けた当時の生活（仕事等）： 先天性

④ 診断を受けた当時の外出方法（車の運転・公共交通機関の利用の有無等）： ―

⑤ 診断を受けた当時の外出頻度： ―

□ 現在の状況について

① 介護保険サービスの利用の有無： ―

② 障害者手帳などの有無：療育手帳、身体障害者手帳

③ 日常生活のサポート状況：

④ 現在の外出頻度：

⑤ 外出の方法と外出時のサポート状況等：

○ **生活圏：**

- 普段の行動は大体一人で行ける。スーパーまで電車やバスを使って行く。
- 自分の買物をするときなどいつも行くところは一人で行ける。

○ **遠い場所や旅行など慣れないところ：**

- お母さんに書いて貰う内容は、何時何分迄にどこどこに行くというような内容
  → 時間と行かないといけない場所のメモ
- その時間に間に合うように駅に着くようにする。
- それまでに着けるように電車やバスの時間を調べておく。
- その場所までの行き方と時間はインターネットで検索をする

・ 現在の仕事の状況：

- 研究所の一員（リサーチャー）という肩書で活動をしている。
- 福祉事業所で働いていたが、腰痛のため、それ以降、それまでの仕事ができず、何か研究をしたいと思い、大学の准教授に相談をした。

※ 同席者（インクルーシブリサーチを行っている教授）から：

- 数年前から調査を行う活動を行っている。
- 助成事業で一昨年から去年にかけて行った調査報告書がある。
- インクルーシブリサーチは最初から当事者が参加するものである。
- 共同研究者として名前を連ねて助成事業として申請
- **申請先の助成事業団体が良かった点：**申請後、採択確定時の面接では、共同研究者である当事者にも面接の時点から参加を促すなど、最初からインクルーシブな状態で行え

る環境ができた（主担当者は別大学の研究者）
- 准教授自身は、元々、地元の福祉事業所で働いていた。その後、大学院で研究をして現在は大学の准教授。福祉の分野で行っている。
- 福祉事業所でインクルーシブデザインに出会ったところがインクルーシブリサーチのきっかけ。
- 発想を変えて当事者と一緒に研究を行う。当事者と行うことで、発想を新しくするということがある。
- 最終的に作ったのが、書き込み式のフォーマットや、カードゲームを作るなどの結果に繋がるなど、プロセスの中で発想の転換をしていけたらと思っている。

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□ **安心した公共交通機関を利用のために　（公共交通機関：鉄道・バス・タクシー・飛行機など）**

※　飛行機の利用について、　飛行機の利用における問題について
- 飛行機は使ったことがある。地方に行く時に使った（前の職場のスタッフが働いていた）。
- 成田国際空港の東京事務所で空港でのユニバーサル化の取り組みについて話を聞かせてもらった。
- 助成事業の面接は新幹線を利用した。
- 空港までは家族でいった。
- 空港内は空港の会社の人に頼んだ。
- 行き方はお母さんに書いて貰う。
- 初めての所に行く時は、お母さんが書いたメモを人に見せて聞く
- 空港に行くまでのバスや電車の乗り換えには不便はない。
- 空港に着いてからチェックインカウンターに行くところで、メモを空港の人に見せて連れて行ってもらう。

※　空港で不便と思った記憶については不明

※　出口など、次に行くのは分かっているけど見つからないというときの対応について
- 警備員などに聞く。
- 准教授：彼は割と人によく聞く。バスの運転手さんとは顔見知りだったりする。

※　漢字が読めないことについて（知らないところに行く方法など）
- その時は人に聞く。
- 駅員さんや人に聞く。特に制服着ている人や観光案内の人などに聞くようにする。
- ネット検索は PC もスマホも問題無く使える。（※ネット検索は出来るが、漢字は読めない）
- 人に尋ねて困ったことはない。

□ **安心した公共交通機関の利用に繋がる職員からの対応について**

- 分かりやすく文章に書いて、ゆっくり分かりやすく教えて欲しい。そうすればもっと簡単に理解が出来る。
- 早口で教えられても分からない事がある。でもそれは、次々とお客さんが来るから、そういう対応しかできないのはしょうがないと思う。
- 「簡単に説明をしてくれればもっと分かるのに」というのは、自分だけではなく、車椅子の人であっても耳の聞こえない人であっても認知症の人にも同じではないか。

※ コロナ禍における外出について（制限されていることなど）

- 今は殆ど家が多い。外出は日常的なもののみとなる。
- 外出頻度： 今月は 5 回程度 / 水曜日：福祉事業所＋買物に行く
- 居住地から福祉事業所までは 1 時間くらいかかる
- 外出先は福祉事業所と買物程度。映画~~や美術館など~~は元々余り行かない。美術館は、コロナ前は行っていたが、コロナになってからは行ってない。
- 今、旅行は椎間板ヘルニアで一人での遠出は控えている。
  （イギリスに行くのは椎間板ヘルニアで諦めた）
- 家族とよく旅行にいく。おとうさんが車の運転が好きで、近場から遠出まで行く
- 研究で遠出はした。
- 2 月の名古屋の研究は行けたが、3 月に東京に研究の活動で行く予定はキャンセルしてそのまま。
- コロナウィルス対策は手を洗うといこと。

※ 同席者から、知的障害者への空港サポートサービスについて：

- イギリスから知的障害者（足の障害があり）が、日本に着いた際にとても良い対応をしてくれたと言って好評だった。
- チェックインしてからずっと気に掛けてくれた人がいた。

※ 知的障害者にとって電車で不便なこと（「以前に実施したリサーチ活動」より）

- 駅名の表示が漢字・ローマ字があるが平仮名がない
- 路線図が漢字だけしかない
- 今はイコカがあるのでそこまでは必要ではない
- 不測の事態にアナウンスなどの案内はあるが、意味が分からずどうして良いか分からず困った

※ 鉄道やバスの不便や困りごとについて

- IC カードが使えないこともあるので問題があることもある
- 緑の窓口に行けば迷うことなく切符を買って乗れる
- 新幹線は一人ではないが、特急列車ではよく使う

・ 電車に普通に乗っていて困ることは殆どない。
・ 降りるのを間違えることはよくあるが、また乗り換えるので問題はない。

・ バスの運転手とは知り合いが多いので、バス停できちんと止まってくれる
・ 知り合いが入れ違いにバスに乗っていたら、事業所近くのバス停でここで降りるのではといって降ろしてくれた

※ 飛行機の不便や困りごとについて

・ 検査が多いが問題はなかったか（不明）
・ 手荷物預けも受け取りも一人で行った。っこの時は、飛行機は一人で乗った。空港で担当の人がついてくれて、手荷物預けや受け取りも一緒にやってくれた。
＊担当の人についてもらうことを、誰がどのようにお願いしたかは、忘れた。
・ 空港は広いので迷ったことがある。
・ 近くの空港は慣れている。最初に飛行場の人にどこまで行ったら良いか聞いた。
・ 大きい空港に遊びに行った時に、空港が大きくて分かりづらかった。

飛行機の利用時の困りごととその内容

場所	内容
○ 飛行機の利用頻度 （後天の場合は診断を受けてから）	・ 知人の所に遊びに行く時に使った。近くの空港を使用。
○ 飛行機の利用方法	・ 空港内は空港の会社の人に頼んだ。 ・ 空港に着いてからチェックインカウンターに行くところで、メモを空港の人に見せて連れて行ってもらう。
○ 空港まで行く方法	・ 空港までは家族でいった。 ・ 一人で行くときは、行き方をお母さんに書いて貰う（お母さんが書いたメモを人に見せて聞く）。 ・ 空港に行くまでのバスや電車の乗り換えには不便はない。
□ ⓪ チケット購入	―
□ ① 出発ロビーエリア	広い空港では迷ったことがある
□ ② チェックイン時	―
□ ③ 保安検査場	―
□ ④ 搭乗ゲートエリア	―
□ ⑤ 搭乗時	―
□ ⑥ 飛行機の中	―
□ ⑦ 降機時	―
□ ⑧ 乗継ぎ時	―
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	
□ ⑩ 到着ロビーエリア	
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	
□ ⑫ 他（自由記入）	

【1】 障害の状況等に関する質問

□ **診断を受けた頃の状況について**

① **診断を受けた時期：** 後天性：中学生の頃に進行性難聴と診断を受けた

② **現在の症状/病名：**感音性難聴（両耳） 2級1種

③ **診断を受けた当時の生活（仕事等）：** ―

④ **診断を受けた当時の外出方法（車の運転・公共交通機関の利用の有無等）：―**

⑤ **診断を受けた当時の外出頻度：** ―

□ **現在の状況について**

① **介護保険サービスの利用の有無： ―**

② **障害者手帳などの有無： ―有（聴覚）**

③ **日常生活のサポート状況：** 手話通訳、文字支援

④ **現在の外出頻度：** 6-7回/週 程度

⑤ **外出の方法と外出時のサポート状況等：** 一人でも公共交通機関の利用に不都合はない

○ **生活圏：** 一人

○ **遠い場所や旅行など慣れないところ：** 一人

・ 一人でも公共交通機関の利用に不都合はないが、運休や遅延が発生した時に不都合がある

⑥ **外出時の対策、工夫：**

■ ① 列車	（■ 在来列車、	■ 新幹線等特急列車）
■ ② バス	（■ 路線バス、	■ 遠距離バス・リムジンバス等）
■ ③ タクシー	（■ 一般タクシー）	
■ ④ 飛行機	（■ 国内線、	■ 国際線）、
■ ⑤ 汽船	（■ 在来船、	■ クルーズ船等）

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□ **公共交通機関を安心して利用するために**

① **障害などの情報を事前に知らせることができるようなサポート窓口**

・ 長距離バス：トイレ休憩などのタイミング、待機時間をメモで教えてほしい

・ アナウンスを文字化したものを貰えるか知りたい（観光バスやクルーズ船等、サービス要素の中にアナウンスが含まれているものについて）

・ 他、音声アナウンスだけで知らされるものがあれば可視化を依頼したい。
（スマホ等自身が持つ機器で文字化が見られるのならその案内がほしい）

② **トイレや乗り換え路線経路など、施設に関して事前に確認できる WEB 情報の充実**

・ ＦＡＸ番号やメール、チャットでの問い合せ方法。（忘れ物の問い合せ）

・ スタッフとのコミュニケーション方法。手話が出来る人がいるか、スタッフがいない時に文字チャ

ットなどで連絡がとれるか。
- 災害発生時の対応、情報提供の方法、避難経路について。
- 当事者からの発信ができるデバイスがあること

④ 落ち着いて休める部屋やスペースの設置（騒音の場合）
- 補聴器で言葉のききとりは出来ないが、音を聞き取るために補聴器を付けている。周りがずっと騒がしい、反響音が大きいと耳が疲れてしまう。補聴器を切ってしまうと全く聞こえなくなったり、頭がぼうっとしたりするので、待っている部屋が騒がしい場合は静かな部屋が欲しい。
- 電車のホームが地下で発車するときの合図音が耳の奥から目まで響いたり、乗車中の音が大きく耳が疲れるため、電車に乗るときは補聴器の音を下げる。高架下のお店なども反響音があって補聴器を着けておくのが難しい。
- 飛行の中も音が大きいので補聴器は切っている。アメリカなどに行くときは長く補聴器を切っている状況なので、頭がぼうっとする。
- 自分が聞こえにくいという状況になった頃は、何時人に話しかけられられるか心配になった。強迫観念に近い状況になり、人混みの中には行きたくない気持ちになった。
- 最近はあまりないが、煩すぎると耳がつかれてくるので、ひとりになりたいと思うことがある。聴覚過敏の人もいるので静かな部屋があると良い。

⑤ 乗り換え時の案内サポートなど、人的な支援の充実（非常時・高齢難聴者で非スマホ）

⑥ 職員の障害理解と接遇教育

⑦ 安心して公共交通機関を利用できる為のヘルプマークの利用（ヘルプマークの理解）

⑧ 分かりやすい案内サインや案内マップの設置（設置場所と設置内容の分かりやすさ）

⑨ 分かりやすい案内パンフレットの設置
- 分かれば聞かなくてもいいので情報があると助かります。

⑪ 路線や乗り場の変更や発車時刻の変更、緊急情報や避難情報などの予期していないような情報が文字化されるシステム

⑫ コミュニケーション支援ボードなどの設置

⑬ 手話での会話が可能な環境の整備：駅員さん車掌さんなどには簡単な手話を覚えて欲しい。非常時などに簡単な手話をそれぞれが覚えてくれるとよい。安心できる。
遠隔手話通訳も取り入れられていて大変助かるが、画面の大きさによる手話表現の制限や、指さしなどが使えず、スムーズな通訳に限界があると感じる。

□ **公共交通機関利用時の安心に繋がる職員からの対応について**

① 「この電車は何番線ですか」と聞いた時に、指で「２」として口頭で「２番線です」と答えてくれたこと。聞こえにくくなったとき、コミュニケーションに悩み苦しんでいたので、口話とジェスチャーで簡潔に答えてくれたので、大変助かった。

② 空港利用時、台風で飛行機が遅延するかどうかの時、航空会社のスタッフがわざわざカフェまで探しに来てくれて、遅延情報を教えてくれたこと。ただ、事前にカウンターで聞こえないことを伝えていたこと、また人が少なかったので探し当ててくれましたが、人が多いと難しかっただろうと思う。

③ 長距離バスで、トイレ休憩のとき「聞こえないのですが何分に出ますか」と聞いたらジェスチャーで教えてくれたこと。

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□ **安心した公共交通機関を利用のために**

① 公共交通機関利用時の工夫について

② 気持ちを落ち着かせることを目的とした専用の部屋について

- 補聴器で言葉のききとりは出来ないが、音を聞き取るために補聴器を付けている。周りがずっと騒がしい、反響音が大きいと耳が疲れてしまう。補聴器を切ってしまうと全く聞こえなくなったり、頭がぼうっとしたりするので、待っている部屋が騒がしい場合は静かな部屋が欲しい。
- 電車のホームが地下で発車するときの合図音が耳の奥から目まで響いたり、乗車中の音が大きく耳が疲れるため、電車に乗るときは補聴器の音を下げる。高架下のお店なども反響音があって補聴器を着けておくのが難しい。
- 飛行の中も音が大きいので補聴器は切っている。アメリカなどに行くときは長く補聴器を切っている状況なので、頭がぼうっとする。
- 自分が聞こえにくいという状況になった頃は、何時人に話しかけられられるか心配になった。強迫観念に近い状況になり、人混みの中には行きたくない気持ちになった。
- 最近はあまりないが、煩すぎると耳がつかれてくるので、ひとりになりたいと思うことがある。聴覚過敏の人もいるので静かな部屋があると良い。

③ 必要な時に助けられる見守りを目的としたストラップについて

※ ヒマワリストラップについて

- ヒマワリストラップのような、ずっと表示することには抵抗があるかもしれない。

※ マークについて

- コミュニケーションへの配慮が必要なときに、困って耳マークを付ける。普段はあまりずっとは付けておこうとは思わない。わざわざ聞こえないことを表に出さないでも普段は困らない。ずっとバッチを付けている人もいるが人それぞれと思う。但し、災害が起こった際には、気付いて貰うための何かが必要だと思う。

※「災害時に簡単な手話でサポートをしてもらえると良いという」とのこと。一方で見た目で聴覚障害があるかどうかがわからない。聞こえにくい、聞こえないということをあらかじめ伝えておくことへの抵抗について

- 普段は付けていないが、耳マークのストラップをもっている。電車が止まったときなどに使おうかと思っている。聞こえにくいということがマイナスと思っていて、10 年ぐらい言えなかった。
- 駅長室に耳マーク等を置いてもらうと、自分から言いやすいと思う。

※ 何か困った際の耳マークのストラップの使用の有無について

- 以前、電車が止まって、どの改札列に並んだら振替輸送に行けるのかわからなかったときに、並んでいる人に耳マークを見せて助けてもらえばよかったが、人が多く聞く気力等もなくなって、そのまま家に帰ってしまった。
- 耳マークを見せて、サポートして欲しいと伝える人もいる。耳マークではなく、スマホに入力して、お願いする人もいる。

※ 耳マークについて

- 耳マークを使ってる人もいない人もいる。耳マークは、耳に音を入れる図式になっており、聾の人の中にはあわないという人もいる。統一したマークになりにくい。聴覚障害の国際マークがあるが、今は使われていないと言われている状況なので、聴覚障害の国際マークが今はないという状況。

※ 10 年位前の人に言えないという時期について、「知られることの損失」について

- 当時は自分が聞こえにくくなったということにショックが大きく、知られたくなかった。損失ということよりも自分で受け止められることができなかった。
- レジで言われても、聞こえないというマイナス面を知らせることに抵抗があった。伝えても理解してくれなかったというのもある。聞こえにくいと伝えても、口頭ではわからないということを理解してくれなかった。相手は邪険になって、無口になって、何も話さなくなってレジを終わらされたりした。それまで自然にできていたことが、相手にゆっくりはっきりと話してもらわないといけなくなり、人にお願いする必要がでてきたことが負担になったというのもある。言いたくないなというのが 10 年間あった。

※ コロナの為に設置された透明のカーテンについて / タクシーで現在のような透明なカーテンがある場合について

- 殆どタクシーはつかわない。今、タクシーをつかおうと思ったら、行先をスマホで入力して見て貰う。運転手が目的地の場所が分からないというときは、スマホの地図を見せる。スーパーなどもシートで私の声が伝わったか分からないことも多いので、ジェスチャーなどでしている。何とかコミュニケーションをしているという状況。

※ 自宅で郵便屋さんなどで書き留めの印鑑が必要な時の工夫

- 荷物の印鑑については、余り困っていない。マンションのインターホンの音が出るところに、音センサーというのを貼っていて、音を受信して、ピカピカとフラッシュする福祉機器を持っている。
  また、ベッドのところにもフラッシュとバイブが連動して、寝ていても来訪が分かる。
  来訪が分かれば、インターホンのモニターで宅急便が来たことを確認して、鍵を開ける。

【3】飛行機利用時の困りごとや安心して利用する為の方法

○ **診断を受けてから飛行機を利用する頻度**：

・ 最近 5 年間くらいで飛行機を使う事が多かった。コロナ前は一年に一回は国内、国外に行っていた。

○ **飛行機を利用する方法（一人で利用/誰かと一緒に利用）**：一人で利用

○ **空港まで行く方法（手段、一人で利用/誰かと一緒に利用）：**一人で利用

○ **飛行機を利用する際の不安だったこと、工夫していること**：

・ 電車はいつも乗るので使い慣れているということもある。一方で飛行機は、手荷物検査で引っかかったりするというような想定外の問題もある。また、空港という場所は災害が起きたときにどうしたらよいか全く分からない状況なので、そういう点でもっと情報が欲しいと思う。

飛行機の利用

⓪ チケット購入時： ネットで購入するときは問題ない

※ 聞こえないという障害をエアラインに伝えるタイミング

・ ネットで購入するときは伝える方法がないので、当日カウンターで聞こえないということを伝える。メールもできると思うが、問合せではなく、伝えることなのでメールで伝えることはしていない。

・ 特別なサポートはいらないので、何か起こった時のみにサポートが必要なので、ネットで購入する際や空港に行く前に伝えることはしていない。

※事前に障害を伝えると引き継がれるが予め伝えることをしていない理由

・ LCC ばかり使用しているので、そういうサービスがあることを知らなかった。

① チェックイン時

・ カウンターチェックインの時、聞こえないと伝えても口頭だったこと。またジェスチャーもあったが、読話ができないため、把握できなかった。曖昧な回答はできないので、筆談となって時間がかかったこと。

→ 筆談は簡単な言葉で進めて欲しい。予め、コミュニケーション支援ボードのようなものを準備して欲しい。

・ 航空会社による機内持ち込み検査の際に、何か言われるが「聞こえないです」というとスルーされたり、強めに何か言われたことがある。

② 出発ロビーエリア

③ 保安検査場（手荷物検査・ボディスキャン）

・ 指示が口頭だけで戸惑う。くぐり抜けた後に後ろから何か言われても分からないため、無視したように感じられてしまったのか強めに言われたことがある。

④ 搭乗ゲートエリア

・ 搭乗がそろそろ始まりそうという時に、売店やお手洗いに行けるかどうか、不安。

→ 搭乗手前の搭乗エリアでいつ進むか分からないという状況で飲み物など買えるか悩み始める。アナウンスがあると思うが分からない。よばれても分からないという心配がある。

・ 優先座席に座って優先で乗り込む必要はないので、普通の席に座る。但し、搭乗口に背を向けた椅子しか空いていない時は状況を確認しにくい。

⑤ 搭乗時

・ 搭乗順をアナウンスしているが分からない。紙で掲示してくれても、人が多すぎて分からないことがある。（人をわけて前に出ると常識がないと思われそうで前に行けない）

⑥ 飛行機の中

・ 飲み物を聞いてくれるときに聞こえない。搭乗時に、聞こえないのでよろしくお願いしますと座席を知らせたときは、他のお客様に行き渡ってから、飲み物の種類を書いた紙をくれる。順番がなかなか回ってこないとき、いつ聞いてくれるのか、忘れられているのか、迷惑をかけているような気になってしまう。※逆に、先に紙で飲み物を聞いてくださって、飲み物は他のお客様と同時にいただけることがある。平等に扱われていると感じられて嬉しい。

・ 遅延時の情報や、到着地の天気や気温などを紙でくれる航空会社があるが、そうではない航空会社もある。

⑦ 降機時

⑧ 乗換時

・ １つ目の飛行機が遅延したとき、２つ目の飛行機に伝わっているか心配。

⑨ 手荷物受取りエリア

・ 手荷物レーンの番号が分からないことがある。番号が分かってもレーンがどこか見回す必要があり、すぐに分からないことがある。

⑩ 到着ロビーエリア

⑪ 鉄道・バス等の乗場/チケット売り場

・ バス発車時刻が近づいているのに、チケット売り場とバス停留所が離れていることがあって困った。

□ 空港やエアライン／交通機関のなどの現場で旅客に対応する職員等に理解して欲しいこと

※ 障害がある人への対応ではないが、ネットをつかった航空機の予約で個人のメールアドレス登録で、飛行機遅延や変更の連絡が入ってくるサービスが一般的にあることについて

・ 登録していると思うが、今まで案内を貰った記憶が無い。

※ 国内線も国際線もあるが、通知を受け取るか受け取らないかという設定がある。
LCC にあるかは不明。

※ 空港や航空側が準備することと当事者側で準備することという考え方について：

・ 当事者側でも準備は必要だが、空港側も準備をしてくれると良いと思う。（スマホを使用できない高齢者もいる）

※ コミュニケーション支援ボードや類似するものを国内外含め、空港ビル内での使用の有無について

- 国内はない。国外；入国審査で、予め質問される内容と回答のリスト（英語）の紙を作ってパスポートと一緒にわたしたことがある。障害者手帳の英語版を役所からもらい、入国審査でわたしたことがある。
- 自分が聞こえないですという手話をすると何も聞かれず入国審査を通ったことがある。

※ CAさんやスタッフの方からタブレットも含めたボードの使用について

- 今までは経験ない。カウンターにいった時に、飛行機内に持っていっては駄目なものの絵や写真などが印刷された紙が置いてあり、その紙をさして、鞄にはいっていないか聞かれたことがある。このようなものがあれば、お互いのコミュニケーションがスムーズだと思う。飛行機の中ではない。

※ 空港で準備するために、聴覚障害者の個人差が大きいと思うが、最低限準備、最低限空港側の準備が必要だと思うこと。また、飛行機に乗る時に、事故が起きた時、降りた時などの場面で重要な場面について：

- 個人差もあるが、まず客の中に、聴覚障害者がいるか、誰が聴覚障害者と分かるか、どのようにサポートが必要なことを連絡するかという問題がある。誰にサポートが必要かということを把握することが必要。
- 筆談とコミュニケーション支援ボードがあれば最低限何とかコミュニケーションをすることができるが、手話通訳があるのが一番良い。遠隔でも良いので、準備されていると良いと思う。各空港では、英語を勉強しているのと同じように手話も勉強して欲しい。

※ 空港では職員が手話を習い始めているが、飛行機の中でCAと手話でコミュニケーションをしたことの有無：

- 乗る時に聞こえないと伝えていたが、降りるときに手話で有り難うございました。と言われたことがあり、旅客として嬉しい。

※ 他

- インターネットで飛行機の席を取るときに困ったのは、緊急事態が起こった際にサポートができる人しか座れない席があり、そこしか空いていなかったため、その便に乗れなかったこと。何か起こった時に、サポートできないのではないかと遠慮して取らないこともあると思う。私は自分が聞こえないことで遠慮してしまった。

※ 空港で聴覚障害者として配慮して欲しいこと

・緊急の事態が発生した時の、連絡方法をはっきりと示して欲しい。
・コミュニケーション支援シートやネット上の問合せなど、分かりやすいようにして欲しい。

飛行機の利用時の困りごととその内容

場所	内容
○ 飛行機の利用頻度 （診断を受けてから）	・ 最近 5 年間くらいで飛行機を使う事が多かった。コロナ前は一年に一回は国内、国外に行っていた。
○ 飛行機の利用方法	一人で利用
○ 空港まで行く方法	一人で利用
□ ⓪ チケット購入	ネットで取るので問題ない
□ ① 出発ロビーエリア	—
□ ② チェックイン時	・ カウンターチェックインの時、聞こえないと伝えても口頭だったこと。またジェスチャーもあったが、読話ができないため、把握できなかった。曖昧な回答はできないので、筆談となって時間がかかったこと。 → 筆談は簡単な言葉で進めて欲しい。予め、コミュニケーション支援ボードのようなものを準備して欲しい。 航空会社による機内持ち込み検査？の際に、何か言われるが「聞こえないです」というとスルーされたり、強めに何か言われたことがある。
□ ③ 保安検査場	・ 指示が口頭だけで戸惑う。くぐり抜けた後に後ろから何か言われても分からないため、無視したように感じられてしまったのか強めに言われたことがある。
□ ④ 搭乗ゲートエリア	・ 搭乗がそろそろ始まりそうという時に、売店やお手洗いに行けるかどうか、不安。 → 搭乗手前の搭乗エリアでいつ進むか分からないという状況で飲み物など買えるか悩み始める。アナウンスがあると思うが分からない。よばれても分からないという心配がある。 ・ 優先座席に座って優先で乗り込む必要はないので、普通の席に座る。が、搭乗口に背を向けた椅子しか空いていない時は状況を確認しにくい。
□ ⑤ 搭乗時	・ 搭乗順をアナウンスしているが分からない。紙で掲示してくれても、人が多すぎて分からないことがある。（人をわけて前に出ると常識がないと思われそうで前に行けない）
□ ⑥ 飛行機の中	・ 飲み物を聞いてくれるときに聞こえない。搭乗時に、聞こえないのでよろしくお願いしますと座席を知らせたときは、他のお客様に行き渡ってから、飲み物の種類を書いた紙をくれる。順番がなかなか回ってこないとき、いつ聞いてくれるのか、忘れられているのか、迷惑をかけているような気になってしまう。※逆に、先に紙で飲み物を聞いてくださって、飲み物は他のお客様と同時にいただけることがある。平等に扱われていると感じられて嬉しい。

	・ 遅延時の情報や、到着地の天気や気温などを紙でくれる航空会社があるが、そうではない航空会社もある。
□ ⑦ 降機時	―
□ ⑧ 乗継ぎ時	・ １つ目の飛行機が遅延したとき、２つ目の飛行機に伝わっているか心配。
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	・ 手荷物レーンの番号が分からないことがある。番号が分かってもレーンがどこか見回す必要があり、すぐに分からないことがある。
□ ⑩ 到着ロビーエリア	
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	・ バス発車時刻が近づいているのに、チケット売り場とバス停留所が離れていることがあって困った。
□ ⑫ 他（自由記入）	・ 電車はいつも乗るので使い慣れているということもある。一方で飛行機は、手荷物検査で引っかかったりするというような想定外の問題もある。また、空港という場所は災害が起きたときにどうしたらよいか全く分からない状況なので、そういう点でもっと情報が欲しいと思う。 ・ 聞こえないという障害者への対応については、出来る限り、空港側が準備をしてくれると良いと思う。 ・ 筆談とコミュニケーション支援ボードがあれば最低限何とかコミュニケーションをすることができるが、手話通訳があるのが一番良い。遠隔でも良いので、準備されていると良いと思う。各空港では、英語を勉強しているのと同じように手話も勉強して欲しい。 ・ 緊急の事態が発生した時の、連絡方法をはっきりと示して欲しい。 ・ コミュニケーション支援シートやネット上の問合せなど、分かりやすいようにして欲しい。

【1】 障害の状況等に関する質問

□ **診断を受けた頃の状況について**

① **診断を受けた時期：** −1 歳時

② **現在の症状/病名：** 両耳感音系難聴

③ **診断を受けた当時の生活（仕事等）：** ―

④ **診断を受けた当時の外出方法（車の運転･公共交通機関の利用の有無等）：** ―

⑤ **診断を受けた当時の外出頻度：** ―

□ **現在の状況について**

① **介護保険サービスの利用の有無：** 受けていない、使っていない

② **障害者手帳などの有無：あり**

③ **日常生活のサポート状況：** 補聴器利用

④ **現在の外出頻度：** 毎日

⑤ **外出の方法と外出時のサポート状況等：**

○ **生活圏：**一人でも公共交通機関の利用に不都合はない

○ **遠い場所や旅行など慣れないところ：**一人でも公共交通機関の利用に不都合はない

⑥ **外出時の対策、工夫：―**

■ ① 列車 （■ 在来列車、 ■ 新幹線等特急列車）

■ ② バス （■ 路線バス、 ■ 遠距離バス･リムジンバス等）

■ ③ タクシー （■ 一般タクシー）

■ ④ 飛行機 （■ 国内線、 ■ 国際線）、

■ ⑤ 汽船 （■ 在来船、 ■ クルーズ船等）

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□ **安心した公共交通機関を利用のために**

② **トイレや乗り換え路線経路など、施設に関して事前に確認できる WEB 情報の充実**

・ 目的駅到着時の予定時刻、列車事故時の事故内容と振替輸送方法の詳細情報

⑥ **職員の障害理解と接遇教育**

⑧ **分かりやすい案内サインや案内マップの設置（設置場所と設置内容の分かりやすさ）**

⑪ **路線や乗り場の変更や発車時刻の変更、緊急情報や避難情報などの予期していないような情報が文字化されるシステム**

⑫ **コミュニケーション支援ボードなどの設置**

⑬ **手話での会話が可能な環境の整備**

⑳ **他：**筆談器具や音声文字変換機器の設置

□ **安心した公共交通機関の利用に繋がる職員からの対応について**

・ 汽船で、予約時、聞こえない旨を伝えて乗船した際、客室（２人部屋）のテーブルに、

「分からないことがありましたら、何なりとフロントまでお知らせください」と書かれたメモが置かれてあり、安心できた。

□ **気持ちを落ち着かせることを目的とした専用の部屋について：**

□ **必要な時に助けられる見守りを目的としたストラップについて：**

- いつもストラップなどをつけたいとは思わない。殆どの人は私が聞こえないと言うことには気付かないと思う。私から、何か話しかけた時に、初めて相手の人が聞こえないと言うことを認識することが多い。

※ 耳マークについて

- 災害時は耳が聞こえませんというゼッケンを首に蒔くのを持っている。用意はしている。耳元をみれば補聴器を付けているので、耳がきこえないということが分かる人もいるかもしれないが、殆どの人は日常的には分からないと想う。
- 前もって言っておくこともある。住んでいるマンションの総会等に参加する場合は、前もって耳が聞こえないことを伝えて配慮を求める事はあるが、それ以外ではない。

※ コロナの為に設置された透明のカーテンについて / タクシーで現在のような透明なカーテンがある場合について

- タクシーは予めスマホに目的地を打ちこんでカーテン越しで運転手にみせている。運転手とは「そこを右に曲がってください」とかこちらから一方的に話す位で、運転手の顔と口が見えない限りは、世間話の会話は、聞こえないのでやらず、カーテンそのものが特にバリアだとは思っていない。

※ 自宅で郵便屋さんなどで書き留めの印鑑が必要なような場合の工夫

- インターホンは、音センサーを使用して光に変えている。以前は犬がいたので、犬がインターホンの音を聞いて、吠えて教えてくれるということがあった。一歳で耳が聞こえなくなっている。補聴器で音の聞き分けがある程度出来る。インターホンの音もある程度判別出来る。ただ、配達員が言っていることが分からない時は筆談ボードを差し出して書いてもらっている。

【3】飛行機利用時の困りごとや安心した利用の為の方法　（主に大阪空港）

○ **飛行機を利用する頻度**：

・ 今はコロナ禍なので飛行機を利用することはないが、コロナ発生前は、国内を一年に 1−2 回は利用していた。国際線は 2-3 年に一回くらいの頻度で利用していた。

○ **飛行機を利用する方法（一人で利用/誰かと一緒に利用）**：　一人

○ **空港まで行く方法（手段、一人で利用/誰かと一緒に利用）**：　一人

○ **飛行機を利用する際の不安なこと、困ること、工夫していること**：

・ 空港で一番困ることは、アナウンスもそうだが、特に乗り継ぎである。

・ 飛行機を乗り継ぐ際、それがスムーズに乗り継げれば良いが、たまたま乗り継ぎ便が雪の為に飛ばないと言うことがあった。そこで大変困って慌てた。やっと質問できるところを見つけてホテルを用意してもらったことがあった。そのやり取りも大変だった。

飛行機の利用

⓪ チケット購入時：ネットで取得

※ 聞こえないという障害をエアラインに伝えるタイミング

・ 耳が聞こえないことは伝えていない。当時は受付カウンターで伝えるしか手段がなかった

① チェックイン時

・ 最初は聞こえない（なんらかの見えにくい障害か）のに気づかなかったのか、口頭説明だったが、聞こえないと伝えると、筆談してくれた。チケットをもらったが、機内食が付いているのか不安だった。

② 出発ロビーエリア

③ 保安検査場（手荷物検査・ボディスキャン）

・ 引っかかった時、口頭説明があったが、聞こえないと伝えると、職員はそこにあった掲示板（「持込禁止」ナイフ、はさみ、ペットボトル等）を指さし、次に身振りで「ペットボトル」を指さして、取り上げられた。→　よく使う言葉は、コミュニケーションボードが良い。

④ 搭乗ゲートエリア

・ 国際線では、出国手続きで、係官が何を言っているのか分からない（大阪空港は関西空港開港まで、国際線もあった）

※ 海外の空港での対処方

・ 国際線で、ニューヨークからロスで乗り換えの時、ニューヨークの大雪で、日本へ飛ぶ飛行機が先にロスからたってしまった。英語が必要で、困った。今だったら、iPhone で文字変換して聞ける。

⑤ 搭乗時

・ 搭乗開始の放送が聞き取れない。ずっと案内板や周りの様子を見ていた。

※ どのようなサービスがあればよい？

・ 何時何分に改札口に並ぶとよいか分からなかった。電光案内板に「搭乗開始」だけでなく、「何時何分に搭乗開始」とか「あと何分で搭乗開始します」があると助かります。

⑥ 飛行機の中

・ 搭乗後、飛び立つ直前に滑走路手前で急停止があり、機内放送が聞き取れず不安に思ったが、事前に聞こえないことを把握していた客員乗務員からメモで「地震が発生しましたので、ただいま、滑走路のひび割れを点検中です」と書かれたものをいただいたので安心できた。

→ 乗る飛行機（エアライン）によって、サービスの違いはあるか？

・ LCC からのサービスは無かったが、もしかして、必要時は紙に書いてくれるかもしれない。あまり乗らないので、違いを比較したことはまだない。

・ 客員乗務員がドリンク等運び回っている時、それが有料なのかのか分からない。また、機内食でメニューを聞かれたとき口頭では分からない。メニューがあると助かる。

⑦ 降機時

⑧ 乗換時

・ 空港内部で飛行機乗り換え待機中に、大雪に見舞われ、乗り換えるつもりの飛行機が飛び立てなくなったと分かると、どこで相談したら良いか分からなかった。

→ どのようなサービスがあればよいか？

・ 青森空港で、大阪へ帰ろうとしたら、大雪で欠航になった。サービスとしては、欠航になった場合、代案を聞く場所を案内板で教えて欲しい。あの時は手続きカウンターが混雑していたので、時間のかかる筆談には気を遣う。まわりがイライラしているようで。

⑨ 手荷物受取りエリア

⑩ 到着ロビーエリア

・ 国際線では、入国手続きや税関検査で、係官が何を言っているのか分からない （大阪空港は関西空港開港まで、国際線もあった）

⑪ 鉄道・バス等の乗場/チケット売り場

□ **空港やエアライン／交通機関のなどの現場で旅客に対応する職員等に理解して欲しいこと**

・ 空港職員も客員乗務員もなんらかの見えにくい障害がある人には、最初は気づかないかもしれないが、障害のある人からの反応をみて、適切なコミュニケーションを確認してくれると助かる。（個人差もあるが例えば：声無しで手話だけで反応→絵付コミュニケーションボードで説明、声だけで反応→筆談や音声文字変換機能等で説明、声と手話で反応→日本語コミュニケーションボード,筆談や音声文字変換機能等で口の動きと共に説明）

※ 飛行機利用時の伝え方

・ 最近はインターネットで予約するが、チェックを入れる所がある「聴覚障害者」、空港の受付カウンターで手帳を見せてということはある。チケットの予約の印刷した紙を受付カウンターに手帳と一緒に見せることはある。名前をいって、事前情報として聞こえないことがわかっているようだ。空港では受付の人が聞こえないことはわからないと思うが、ネットでチケットをとるときには聞こえないというところをチェックし、身体障害者割引で購入するためには、カウンターに見せにいかなければいけない。

※ 便の変更や非常時の情報取得方法：

- スマホ（航空会社サイトやツイッター等）で情報収集して解決することが多い

※ 障害がある人への対応ではないが、ネットを遣った航空機の予約で個人のメールアドレス登録で、飛行機遅延や変更の連絡が入ってくるサービスが一般的にあることについて

- 知らなかった。
- 耳が聞こえないと言うことが、情報の取得と言う面で弱者である。こういったところで皆さんの話を聞くという点で良い。

※ 建築士である聴覚障害当事者設計時に気を遣うこと：

・ 空港玄関に着いてから飛行機に乗るまで、周りに聞かなくても分かるような動線を作っておくこと。

※ 分かりやすい動線の為の具体的な方法：

・ 床に流れが分かるような模様や色ををつけるとか、天井か壁のあちこちに案内板を立てるなどして、自力で玄関から飛行機まで行けるように。

※ 空港や航空側が準備することと当事者側で準備することという考え方について：

・ 聞こえる、聞こえない人は、自分で準備できる範囲は色々あります。

※ コミュニケーション支援ボードや類似するものを国内外含め、空港ビル内での使用の有無について

・ 海外の空港で、一番困るのは、パスポートを見せたとき。何か聞かれる。

・ もう一つ、ドイツのハンブルク空港だったのか、カウンターで、聞こえないと言うと、ファーストクラスの受付へ案内されて もーえびっくりしました。おそらく、エコノミークラスは筆談では落ち着かないという配慮かなと思いました。

※ CAさんやスタッフの方からタブレットも含めたボードの使用について

・ 経験は無い。ボードには絵もあって、手話中心のろう者も分かりやすいかと思います。

※ 空港で準備するために、聴覚障害者の個人差が大きいと思うが、最低限準備、最低限空港側の準備が必要だと思うこと。また、飛行機に乗る時に、事故が起きた時、降りた時などの場面で重要な場面について：

・ 重要な場面で手話通訳を必要とする方は、タブレットで遠隔手話通訳等を利用する方法もある。手話の分からない方や日本語でも分かる人は、筆談ボードももしくは、音声文字変換機能を持った機器（タブレット等）を利用する。

※ 空港では職員が手話を習い始めているが、飛行機の中でCAと手話でコミュニケーションをしたことの有無：

・ 特にない。

→ 心配しているのは、機内で非常時にコミュニケーションが取れない時であるが、この辺りは航空会社に確かめて見たいと思った。

※ 機内で一番苦労したこと：

・ 機内で一番苦労したことは CA が配る物。和食か、洋食かとか分からない。何か話しかけている様子だが。

大阪空港ビルでは

- 中央ブロックの真ん中に便所が無く、既存便所が少し遠いのでは。
- エントランスに入るとき、日本航空または全日空搭乗カウンターが南・北ターミナルどっちのビルかがすぐには分かりにくい。
- 案内板があちこちあって、聞こえない・聞こえにくい人でも分かりやすいが、ビル火災時うまく避難できるか。
- 展望デッキへのエレベーター位置が分かりにくい、非常停止時、羽田空港のような聴覚専用呼び出しボタンがあれば良い。
- 1，2 階ロビーが狭いのか、座るベンチが少ない

※ 関空で聴覚障害者として配慮しいて欲しいこと

- 搭乗もしくは到着時、周りに聞かなくても分かるような空間を作ることが目標ですので、その面も検討が欲しいです。

飛行機の利用時の困りごととその内容

場所	内容
○ 飛行機の利用頻度 （診断を受けてから）	・ 今はコロナなので飛行機を利用することはないが、コロナ前は、国内を一年に 1−2 回は利用していた。国際線は 2-3 年に一回くらいは頻度で利用していた。（先天性両耳感音系難聴）
○ 飛行機の利用方法	一人
○ 空港まで行く方法	一人
□ ⓪ チケット購入	ネットで取得 **※聞こえないという障害をどのようにエアラインに伝えているか？** ・ 耳が聞こえないことは伝えていない。当時は受付カウンターで伝えるしか手段がなかった
□ ① 出発ロビーエリア	—
□ ② チェックイン時	・ 最初は聞こえない（なんらかの見えにくい障害か）のに気づかなかったのか、口頭説明だったが、聞こえないと伝えると、筆談してくれた。チケットをもらったが、機内食が付いているのか不安だった。
□ ③ 保安検査場	・ 引っかかった時、口頭説明があったが、聞こえないと伝えると、職員はそこにあった掲示板（「持込禁止」ナイフ、はさみ、ペットボトル等）を指さし、次に身振りで「ペットボトル」を指さして、取り上げられた。→ よく使う言葉は、コミュニケーションボードが良い。 ・ 国際線では、入国手続きや税関検査で、係官が何を言っているのか分からない（o）
□ ④ 搭乗ゲートエリア	・ 国際線では、出国手続きで、係官が何を言っているのか分からない（大阪空港は関西空港開港まで、国際線もあった）
□ ⑤ 搭乗時	・ 搭乗開始の放送が聞き取れない。ずっと案内板や周りの様子を見ていた。
□ ⑥ 飛行機の中	・ 日本航空７４７に搭乗後、飛び立つ直前に滑走路手前で急停止があり、機内放送が聞き取れず不安に思ったが、事前に聞こえないことを把握していた客員乗務員からメモで「地震が発生しましたので、ただいま、滑走路のひび割れを点検中です」と書かれたものをいただいたので安心できた。 → 乗る飛行機（エアライン）によって、サービスの違いはあるか？ ・ LCC からのサービスは無かったが、もしかして、必要時は紙に書いてくれるかもしれない。あまり乗らないので、違いを比較したことはまだない。 ・ 客員乗務員がドリンク等運び回っている時、それが有料なのかのか分からない。また、機内食でメニューを聞かれたとき口頭では分からない。

□ ⑦ 降機時	―
□ ⑧ 乗継ぎ時	・ 空港内部で飛行機乗り換え待機中に、大雪に見舞われ、乗り換えるつもりの飛行機が飛び立てなくなったと分かると、どこで相談したら良いか分からなかった。 → どのようなサービスがあればよいか？ ・ 青森空港で、大阪へ帰ろうとしたら、大雪で欠航になりました。サービスとしては、欠航になった場合、代案を聞く場所を案内板で教えて欲しい。あの時は手続きカウンターが混雑していたので、時間のかかる筆談には気を遣う。まわりがイライラしているようで。
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	―
□ ⑩ 到着ロビーエリア	―
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	
□ ⑫ 他（自由記入）	**（空港やエアライン／交通機関のなどの現場で旅客に対応する職員等に理解して欲しいこと ）** ・ 空港職員も客員乗務員もなんらかの見えにくい障害がある人には、最初は気づかないかもしれないが、障害のある人からの反応をみて、適切なコミュニケーションを確認してくれると助かる。（個人差もあるが例えば：声無しで手話だけで反応→絵付コミュニケーションボードで説明、声だけで反応→筆談や音声文字変換機能等で説明、声と手話で反応→日本語コミュニケーションボード,筆談や音声文字変換機能等で口の動きと共に説明）

※ 飛行機利用時の伝え方

・ 最近はインターネットで予約するが、チェックを入れる所がある「聴覚障害者」、空港の受付カウンターで手帳を見せてということはある。チケットの予約の印刷した紙を受付カウンターに手帳と一緒に見せることはある。名前をいって、事前情報として聞こえないことがわかっているようだ。空港では受付の人が聞こえないことはわからないと思うが、ネットでチケットをとるときには聞こえないというところをチェックし、身体障害者割引で購入するためには、カウンターに見せにいかなければいけない。

※ 機内で一番苦労したこと：

・ 機内で一番苦労したことは CA が配る物。和食か、洋食かとか分からない。何か話しかけている様子だが。

【1】 障害の状況等に関する質問

□ **診断を受けた頃の状況について**

① **診断を受けた時期：** 先天性

② **現在の症状/病名：** 感音性難聴 重度難聴 （聴覚障害）

③ **診断を受けた当時の生活（仕事等）：** ―

④ **診断を受けた当時の外出方法（車の運転・公共交通機関の利用の有無等）： ―**

⑤ **診断を受けた当時の外出頻度：** ―

□ **現在の状況について**

① **介護保険サービスの利用の有無： ―**

② **障害者手帳などの有無： 有**

③ **日常生活のサポート状況：** 手話通訳、文字支援

④ **現在の外出頻度：** 6-7 回/週 程度

⑤ **外出の方法と外出時のサポート状況等：** 一人でも公共交通機関の利用に不都合はない

○ **生活圏：** 一人

○ **遠い場所や旅行など慣れないところ：** 一人

⑥ **外出時の対策、工夫：**

■ ① 列車 （■ 在来列車、 ■ 新幹線等特急列車）

■ ② バス （■ 路線バス、 ■ 遠距離バス・リムジンバス等）

■ ③ タクシー （■ 一般タクシー）

■ ④ 飛行機 （■ 国内線、 ■ 国際線）、

■ ⑤ 汽船 （■ 在来船、 ■ クルーズ船等）

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□ **安心した公共交通機関を利用のために**

① 障害などの情報を事前に知らせることができるようなサポート窓口

- 飛行機：一番困ることが、搭乗口の変更の音声での案内が分からない。聞こえないことを前もって伝えておけば支援して貰える。筆談など視覚的な方法で情報を伝えて貰っている。
- バス：乗るときに障害者手帳を見せることで割引を受けられる。それで障害があることが分かって貰える。タクシー：聞こえませんと伝えて、スマホに入力して行先を伝え、聾であることを分かって貰える。
- 電車は特に困ったことはない。伝えることもない。

※ トイレや乗り換え路線経路など、施設に関して事前に確認できる WEB 情報の充実

- 通常、アプリを使って調べるが、大体分かる。事故情報も出るので、振り替え情報もでるので、アプリで把握できるので問題ない。

⑥ 職員の障害理解と接遇教育

- 例えば、口話で耳が聞こえないと相手に話すことがある。書いて貰うようにお願いするので、聞こえる人と思われる。何度か言ってやっと通じて、筆談で対応して貰えると言うことがある。

⑧ 分かりやすい案内サインや案内マップの設置（設置場所と設置内容の分かりやすさ）

⑨ 分かりやすい案内パンフレットの設置

⑪ 路線や乗り場の変更や発車時刻の変更、緊急情報や避難情報などの予期していないような情報が文字化されるシステム

- 急に電車が止まったしまった時に、情報を把握するのが Twitter のみとなる。他の人が事故で止まったと出てくるのを見て情報を把握する。高齢者や子供になるとスマホもなくＳＮＳでは使えないので、どのように把握しているのだろうと思う。電光表示があると非常に助かると思う。

⑫ コミュニケーション支援ボードなどの設置

- 筆談ボードやスマホで文字を打って貰い対応してもらうのでも良い

⑬ 手話での会話が可能な環境の整備

- 手話で直接やり取りできるのが一番良い。
- 比較的空港内で手話ができる人が多いことに驚いている。鉄道は駅が多いので難しいのではと思う。
- 海外の方が、手話を使える人が多い。アメリカに留学中、日本とアメリカ間の行き来が多かったが、アメリカの空港では簡単な手話ができる人をよく見かけた。空港の職員、機内の CA

など手話が使える人がいた。チェックイン時のカウンター、搭乗口のカウンターなどでも聞こえませんというと、手話で対応してくれた人もいる。

- 羽田空港を利用した時に、売店に手話ができる人がいた。補聴器、もしくは話す声を聞いて、あちらから手話で話しかけてくれたことがあった。松森さんが教えている方だと思われる。
- 手話ができる職員がいる場所は安心して利用できる。ペンやスマホやスマホなどを出す必要などなく、すぐに会話ができる。

⑳ 他：

- 聴者（耳が聞こえる人）と一緒にいると、私が質問した内容を駅員や職員の人が聴者に答えることがある。話しかけられた聴者が「私でなくて、彼女を見て話して下さい」と駅員または職員に言い、自分に向かって話してもらうと言うことがあった。

□ **安心した公共交通機関の利用に繋がる職員からの対応について**

- 例えば、飛行機関係で言えば、搭乗口が急に変更になった場合、音声でのアナウンスが聞こえない。他の乗客が別の場所にいってしまい、理由が分からないという状況が起きた。そんなときにショートメール(SMS)で連絡がきて、搭乗口の変更があったと知り、助かった。耳が聞こえない人のためではなく、全ての利用者のためにあるサービスだと思うが、このサービスがあって良かった。

※ 筆記具について（駅員や職員などは準備をしているが、一般の人で持っていない時の対応）

- 一般の人に聞く際に、音声認識のアプリを使って「これに向かって話して下さい」と言って、コミュニケーションをとることがある。

※ UDトークを使う際の伝達方法

- 口話でアプリに向かって話しかけてくださいと伝える。または、スマホに「スマホに向かって話して下さい」と打って UD トークに話しかけてもらう。

※ 何か事故があった際に使用するアプリについて

- Twitter で情報を確認する。次いで、一般の乗換案内のアプリに記載されている事故情報で確認をする。

【3】飛行機利用時の困りごとや安心した利用の為の方法

飛行機の利用時の困りごととその内容

場所	内容
○ 飛行機の利用頻度 （後天の場合は診断を受けてから）	・ 頻繁に利用
○ 飛行機の利用方法	・ 一人
○ 空港まで行く方法	・ 一人
□ ⓪ チケット購入	・ チェックインの時は、受付では殆ど筆談をする準備があるので、特に困りごとはない。筆談の準備をしているのでコミュニケーションはきちんととれる。 ※ 聞こえないという障害をエアラインに伝えるタイミング ・ チケット予約時に大手エアラインだと障害者手帳のコピーを渡しておくと情報が共有される。一度障害について登録しておくと、後日も共有されている。だが、全ての航空会社がそうなっているとは限らない。 ・ 日本の航空会社で上記のように共有されているが、アメリカの会社を利用する際は、どのようなサポートが必要かフライト予約の度に伝えている。聾者なので視覚的情報の提供をお願いしますとその都度伝える。アメリカは障害者手帳にあたるようなものがない為、毎回言うことになるのだと思う。
□ ① 出発ロビーエリア	・ エレベーターは、事故発生時や緊急時など急にとまってしまうことがある。その時に音声のみの対応だと困ってしまう。 ・ トイレについては、フラッシュライトがあるとよい。
□ ② チェックイン時	—
□ ③ 保安検査場	・ 保安検査場では、職員のカウンターがなく、筆談器も準備されていないようだった。聞こえないというと慌てて、身振りでコミュニケーションを取ってくれた。コロナ禍の前、マスクをしていない時は口の形が読み取れたが、今では難しい。筆談の準備をして対応をして貰えると助かる。
□ ④ 搭乗ゲートエリア	・ 搭乗口の急な変更があると困ってしまう。幸い乗客が多い時は、人の動きを見て、変更があったという察しが付く。カウンターに行って、搭乗口変更の確認をするなど、自分から情報を取りに行く。最近はスマホに SMS や E メールが直接届くので、情報を視覚的に得ることができる。変更点についてメールが届くサービスは、大変助かっている。 ・ 搭乗口でも、非常時の文字情報をモニタなどで共有するなど、システムとして組み込まれていると良い。
□ ⑤ 搭乗時	・ 飛行機に乗るときに、乗る順番の情報が分からない。「グループ○○」と言われたときに、確認しに行っている。聞こえないことを予め伝え

	ているが、情報が引き継がれていない様子。案内しますと言われていても案内がないこともある。
□ ⑥ 飛行機の中	・ 飲み物や機内食の配膳時、メニューが用意されているフライトとそうではないフライトがある。口頭でのメニューの内容の説明がわからない。マスクをしていると益々分からないため、慌てることがある。メニューがない場合は、筆談、または蓋を開けて機内食の中身を見せてくれると助かる。
□ ⑦ 降機時	・ 外国であったことだが、降りるときに、聴覚障害だと伝えていても、車椅子を準備されたことがあった。歩けますといって断ったが、空港の職員は混乱していた。コミュニケーションを取る際のサポートは必要だが、こういった過剰、または不要なサポートは断るようにしている。
□ ⑧ 乗継ぎ時	・ 外国ではスマホに文字を打って、ここで合っているかと職員に聞いたことがある。ロスの空港だったと思う。ロスではターミナルが複数に分かれている。到着して乗換のため別のターミナルに行く方法が全く分からなかった。調べていったが複雑で分からなかった為、スマホに打って聞いたところ音声で回答された。聞こえないと何度か伝えて、しばらくして文字で答えて貰えたことがあった。
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	―
□ ⑩ 到着ロビーエリア	
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	
□ ⑫ 他（自由記入）	・ 空港のチェックイン受付カウンターや搭乗口のカウンターなどでは直ぐに筆談などで対応してくれる。 ※ 航空会社の聴覚障害者への支援については、様々で、差が大きい。聴覚障害者の多様性について分かってもらうことが重要であると感じている。空港スタッフの研修があるのであれば、聴覚障害者のコミュニティには、手話話者、補聴器や人工内耳を活用する人など様々な人がいることを知って頂き、それぞれの聴覚障害者に合った対応をお願いしたい。手話ができない人にとっては、手話は不要になる。手話か筆談か口話か、コミュニケーションの方法については、直接ご本人に聞いてほしい。

□ **空港やエアライン／交通機関のなどの現場で旅客に対応する職員等に理解して欲しいこと**

・ 口話で話すと、慌てているときは、相手もつい音声で話すということが起きる。「耳が聞こえません」と伝えているが、相手は声で答えてしまう。敢えて声を出さず、スマホに文字を打って伝えても、音声で答えられてしまうことがある。どうしたら理解をしてもらえるのか、悩みどころ。

・ そういうことが多く起きるので、直ぐ筆談で対応をして貰えた時は嬉しい。もし可能であれば、

音声アプリを準備していただけると、書く手間が省けて職員に負担がかからないと思う。

- 空港のチェックイン受付カウンターや搭乗口のカウンターなどでは、直ぐ筆談で対応してくれる。
- 鉄道の改札口からパスモで出る際にエラーが出て、駅員さんに直ぐに筆談で対応してもらったことがある。駅員さんが筆談器を準備していた。新幹線の窓口で切符を買うときにも筆談をしてくれる。
- 駅の会社によってというより、職員によって対応にばらつきがある。同じ駅でも駅員さんによって差があると感じる。

※ 音声案内の文字化について

- 音声案内の内容は聴こえないので、どのような内容が流れているか把握していないが、例えば、他の搭乗口の情報も全て文字化されるとなると情報過多になってしまう気がする。個人的には、乗るフライトについて分かれば有難い。緊急時の情報は、勿論、漏れなく文字化して提供することが必要だと感じる。

※ 聾者ということとは関係ないかもしれないが、サンフランシスコ空港に、ヨガができるスペースがあった。ラウンジメンバーでなくても誰でも入れるという場所だった。飛行機の中でずっと体が縮こまっているので、降りたときまたは乗り換えの際に身体をストレッチできるスペースがあって嬉しかった。一人旅が多いので、隣の椅子との間隔が空いている椅子に好んで座る。一人で広く使える椅子があると居心地が良い。

※ 入国や出国時のパスポートチェックでコミュニケーションが上手くいかなかったことの有無

- 2017 年にトランプ大統領が中東の国からの入国禁止という大統領令を出した時、ハワイに渡航した。1 月 31 日にハワイ着だったのだが、アジア人が自分を含めて 3 人入国できなかった。入国審査の際に、別室に連れて行かれ、たくさん質問をされた。アメリカ手話通訳者をお願いしたが断られた。長時間にわたり、英語での筆談を強要された。
- アメリカは ADA という法律があるが、場所によっては、手話通訳を依頼しても断られることがある。この事件は全米のニュースで取り上げられた。ACLU というアメリカの人権団体の支援を受け、ホノルル国際空港（現：ダニエル・K・イノウエ国際空港）に正式に抗議をした。

※ 入国審査のパスポートチェックの際の口頭での確認方法

- スマホで聾者ですという文章をあらかじめ作成しておいて、窓口でそれを見せて対応をして貰う。

※ コロナ禍において、以前と比べ空港、鉄道やバスなどの利用の変化

- コロナ以降はまだ飛行機を利用していないので、お答えできないが、駅の場合はコロナ対策でアクリル板が設置され、マスクもしている。口の形が読み取れないため、スマホの音声認識アプリを使うことが増えた。アクリル板またはプラスチックののれんのような物が設置されている

為、聞こえる人でも声が明瞭に聴こえず、やり取りが難しいと聞いた。

※ 航空会社の事前障害登録について、聴覚障害者への支援内容について

- 支援内容は多様である。聴覚障害者の多様性について分かってもらうことが重要であると感じている。可能であれば、空港スタッフや機内 CA への研修で、聴覚障害者のコミュニティには手話話者である人やそうではない人、補聴器や人工内耳を装着している人やそうではない人など様々な人がいることを知ってもらい、様々な人への対応について理解してほしい。コミュニケーション方法（手話か筆談か口話か）については、聴覚障害者ご本人に直接確認して頂けたらと思う。

※ 日米で聴覚障害者への支援サービスの差について

- 職員で手話を使える人はアメリカの方が圧倒的に多い。ヨーロッパで空港を利用したのはイギリス、フランス、イタリアだけだが、フランスでは障害者が搭乗口で優先されるようになっている。電車のチケットを買うときも優先で並ばずに直ぐに買うことができる。
- アメリカでは搭乗口だけは、聾者が優先して案内される。保安検査場での荷物チェックやチェックイン時は他の乗客と同様、並んでいた。

※ トイレやエレベーター等で聴覚障害者にとって困ること

- エレベーターは、事故発生時や緊急時など急にとまってしまうことがある。エレベーター内のボタンは、音声のみの対応で、救援を求める際にコミュニケーションが取れない。困ってしまう。電波があれば、スマホで助けを求める。
- トイレについては、緊急事態であることを知らせるフラッシュライトがあると助かる。
- 搭乗口でも、非常時を知らせるフラッシュライトがあると良い。また、非常時の状況を文字化してモニタで共有してもらえると視覚的に情報を確認できる。

【1】 障害の状況等に関する質問

□ **診断を受けた頃の状況について**

① **発症の時期：** 発症は６歳、手帳は 30 歳過ぎから。10 年ぐらい前までは目を使って生活。

・ この 10 年は目をあまり使っていない。ライト（明かり）、昼夜がわかる程度。文字は拡大読書器でも読むことはできない。天井の照明の流れを見て歩行している。

② **現在の症状/病名：**網膜色素変性症（現在はロービジョン程度）

③ **診断を受けた当時の生活（仕事等）：**

④ **診断を受けた当時の外出方法（車の運転・公共交通機関の利用の有無等）：**

⑤ **診断を受けた当時の外出頻度：**

□ **現在の状況について**

① **介護保険サービスの利用の有無：**

② **障害者手帳などの有無：** 手帳 1 種 1 級

③ **日常生活のサポート状況：**

・ 同行支援は月 60 時間あるが、年に 1 回。ホームヘルパーは週 1 回 2 時間。掃除や届いたものの仕分けなど。文字情報がわからないものは点字をつける作業を一緒にしている。

④ **現在の外出頻度：**

⑤ **外出の方法と外出時のサポート状況等：** 一人で外出する 7 回/週 程度

○ **生活圏：** 一人で

○ **遠い場所や旅行など慣れないところ：** 一人でも公共交通機関の利用に不都合はない

⑥ **外出時の対策、工夫：**

・ ほぼ毎日外出。単独歩行、ヘルパーは年に 1 回あるかないか。家族と出かける時は家族が手引き。

・ 手帳 1 種一級、同行支援はあるが、使わないことが多い。

■ ① 列車 （■ 在来列車、 ■ 新幹線等特急列車）

■ ② バス （■ 路線バス、 ■ 遠距離バス・リムジンバス等）

■ ③ タクシー （■ 一般タクシー）

■ ④ 飛行機 （■ 国内線、 ■ 国際線）、

■ ⑤ 汽船 （■ 在来船、 ■ クルーズ船等）

・ 電車をよく利用。タクシーはほとんど利用しない（駅に近いので）。

・ 飛行機年に 1 回はのる（来月予定）海外も時々、家族一緒。

・ 国内線は友人と利用が多い。あまり一人では利用しない。一緒に友達も視覚障害者。4 名で利用。カウンターで待ち合わせる。

・ 初めてや慣れていない駅は駅員に依頼する

・ 以前はあらかじめできたが、今は当日言ってくれという私鉄が多いので、少し早めにいく。

・ 駅によって対応が異なる。

・ 駅によっては待たされることもある。毎日予約を入れている車椅子の方が予約しているらしいので、待たされるので。鉄道によっては事前に受け付けない。また鉄道によってはかなり早い時間に来てくれと言われるので、朝早い場合は当日いく。視覚障害者の女性の会で毎年視覚障害者で旅行に行くが、10 人いても当日でないと対応してもらえない（事前はダメ）。

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□ **安心した公共交通機関を利用のために**

① 障害などの情報を事前に知らせることができるようなサポート窓口

・ 事前に知らせることができると安心である。
・ 自分でしてもらいたいことをお願いできるが、そうでない人もいる。新幹線はトイレの近くにチケットを手配してもらっている。新幹線の車内販売の音が静かで気づかないので、声かけをお願いしたりしている。他の人は我慢しているのかなと思う。
・ 新幹線の改札からホームまで案内する駅員さんにお願いしている。お土産やお弁当を駅で買うのもサポートして貰っている。在来線のサポートであっても同じように、これとこれを買いたいと言って移動の途中のサポート中にお願い出来る。こちらも時間をとらずと申し訳ないので、ネットで事前に調べて、伝えるが、お店の人がおすすめを教えてくれたりする。

② トイレや乗り換え路線経路など、施設に関して事前に確認できる WEB 情報の充実

・ 長距離になると在来線でもトイレが必要なので、駅に電話をして聞いている。それを踏まえて、駅の乗換時に近い所に載せて貰っている。
・ トイレがある車両かどうかは、当日の運行状況により変わってくる。
・ 飛行機もそうだが、お店情報が全然分からない。
・ ANA や JAL などカウンターまで行くと乗り降りする手伝いは問題なく安心してお願いをしているが、待ち時間の間に食べて時間を過ごそうといっても、お店情報はでていて 2 階、3 階は分かっても地図上は PDF なので詳細は分からない。言葉の情報があれば、自分で検索できる。職員に手を患わせたくないのでお店の場所も自分で把握して決められたら良い。
・ 最近はサポート体制が整っているので、交通機関の乗り降りは困らないが、乗降以外のことについてはまだまだこれからだと思う。

③安心して利用できるトイレの設置

・ 安心して一人で使えるため、流水ボタンなどが場所によってまちまちなのでわかりにくいため、形状や設置位置などの統一化を希望している。
・ 飛行機にしても新幹線も鍵の場所や流すボタンが普通のトイレと違ってとても見つけにくい。
・ 多目的トイレに入ったが、開くと閉じるのボタンがあるが、ボタンを押して締めたのに、外から開いた。
・ レバーの鍵をもう一つ締めないといけないのは想定外だった。鍵の閉め方の音声案内があれ

ば良い。

- 乗った際、座席に入る前にトイレの場所を教えて貰う。座席からトイレまで自分の脚で何歩ということが分かる。トイレの場所を教えて貰えるように、新大阪などの始発を選ぶようにしている。
- トイレにはそれでいけるが、自分の座席がどこか分からないので、シュシュを自分の背もたれに着けている。そうすることでそれを見つけられる。また、周りの人も声をかけてくれる。何に困っているか分からない人も多いと思うが、シュシュを着けることで困っていることがわかるのではないか。

④ 落ち着いて休める部屋やスペースの設置

- 東京駅は障害者専用の待合室があり、時間になったら迎えに来て貰えるなど安心して待っていられる。連絡用の電話が付いていたりするので、困ったことがあると聞くこともできる。一般の椅子だとお願いしにくい。自分の場所に戻ることが難しい。いろんな方がいる場所に座っていると様々な会話を楽しむことができるので、それもありかとは思う。

⑤ 乗り換え時の案内サポートなど、人的な支援の充実

- 安心して乗換できるので、人的サポートが充実していると安心している。サポート方法を研修していると思うが、以前、知らない駅で急に階段を降りられるというような怖い思いをした。慣れていると予測ができるが、慣れていない鉄道だと階段が上りか下りかも想像できないので怖いので、白状で確認はしている。あまり慣れていない人は怪我することもあるかもしれないと思う。かなりスピードが速い駅（三宮駅）もある。サポートだけでなく、サポートの接遇教育も必要

⑥ 職員の障害理解と接遇教育

⑦ 安心して公共交通機関を利用できる為のヘルプマークの利用（ヘルプマークの理解）

- ヘルプマークはもっていないが、もっていたい場面もある。

⑳ 他：

- リムジンバスバスは乗るところと降りる所が違う。乗るところは必ず人がいるが、降りる所は人がいないので、そこから案内をお願いすることが難しくなる。リムジンバスを利用しやすい工夫があると良い。点字ブロックをたどると案内カウンターにいきあたって依頼したりしているが、昨年関空は人がいなくて困った。
- また声を頼りにして、それに向かって進んでいるので、少し声を出して貰えると見つけやすい。係員がいても静かに立っていると見つけにくい。近くに行くまで声をかけて貰えないことがあるので、見かけたら声をかけて欲しい。止まっていたら声をかけて欲しい。

※ 見守ることを求めるストラップについて

・ 白杖もっているので周りの見守りがあると思うが、白杖もっていない人には必要と思う。

※ 職員などからの声かけについて

・ 止まったら声かけをしてもらいたい。

※ 困っているサイン（白杖を上にあげる）について

・ 白杖を上げたことはない。白杖を上げるのは少し恥ずかしい。女性には不評かもしれない。

□ 安心した公共交通機関の利用に繋がる職員からの対応について

・ 自長距離バスの利用ができていない。バスにトイレがあるバスを選んで利用するが、長距離になると休憩が入る。それに一人で行けない。いったとしても戻ってこられないので、そういうときにサポートがあるとバスも利用できるのかなと思う。

※ 鉄道駅からの転落した経験など

・ 駅からの転落はある。背中から落下して骨を 4 本折った。看板を確認するのに少し下がった。ホーム番号を捜していた。二番の看板の後ろに一番が書いてあるかなと思い、近づきすぎると見えないので後ろに下がっていたら落ちてしまった。

※ 危ない目に遭った経験など

・ 交通事故は自動車が足の上を通り過ぎたことはあるが、ブレーキをかけなかったので、怪我にはならなかった。また、横断歩道を青信号で渡っていたのに、自動車が空気を感じるくらいに左折していったっことがある。車歩交代式の信号で斜めから自転車が来て白杖をおられたということがあった。

※ 外出を躊躇したことについて

・ しばらくは線路を見ると震えていた。震えていた。他の人への影響もあるので、長い間みんなに内緒にしておいたことはある。

※ 公共交通機関毎日使用で、コロナ禍で一番大きく変わったことについて

・ 電車の窓があいて、耳からの景色を楽しめるようになった。
・ 外の様子がとても伝わってきた。幼稚園があったり。窓が開いて、車内のアナウンスが聞こえなくて困ったというよりも、耳から景色が入ってくる。

※ コロナ禍で人が一次減った時期、駅員さんの対応の変化などの有無について

・ 声をよくかけて下さる。駅員さんだけでなく、世の中の人も声をかけてくれることが増えた。

※ ホームドアとホームロープの混在について

- ロープを触ったことがないが、白杖で歩くものとしては、壁に沿ってあるくので、ロープで歩けるのか分からない。色の意識はされていないのか。
- ホームドアの設置は駅によってはコントラストが悪くなるのではないかと思っている。駅によって、色を変えるというのも必要ではないか。
- 少しでも見える人にとっては、ホームドアが開いていることで勘違いをしてしまうのではないかという気がしている。ホームドアを電車の圧力と思ってしまうこともある。ホームドアで電車が来たように感じることもある。

※ ホームドアが設置後も点字ブロックが残っている現状について

- 地下鉄でもホームドアがつきだして、ホームの縁端についた点字ブロックが緩衝しているが、扉の位置がが分かりづらいのでは。
- ホームドアがないときは電車が止まったときに、空気の音で分かったが、今は分かりづらい。せめてドアが開くところに点字ブロックを着けて欲しい。

【3】飛行機利用時の困りごとや安心した利用の為の方法

○ **診断を受けてから飛行機を利用する頻度**：

○ **飛行機を利用する方法（一人で利用/誰かと一緒に利用）**：

○ **空港まで行く方法（手段、一人で利用/誰かと一緒に利用）：**

- 関空に関しては、自分でバスを降りてからはカンターまでは一人で行っている。
- 途中でどなたかに声をかけてサポートをお願いしながらいっている。
- 空港の予約時にお願いをしているのではない。
- 到着してからは現地で荷物を取ってから、車や乗換の電車までなど繋げて貰うようにお願いをしている。
- 小さな空港であれば、自分自身でチェックインカウンターまでいくが、大きな空港であれば空港の人に迎えに来て貰っている。
- 時間が余ったら、買物もお願いをしている。
- これらは当日お願いをしている。
- 迎えに来て貰う時間は事前にお願いする。
- 迎えに来て貰う場所は重要であるが、ホテルの人などと連携をしてくれるなどあり。

○ **飛行機を利用する際の不安だったこと、工夫していること**：

⓪ チケット購入時

- 飛行機は旅行会社に電話で予約を取ることが多い。
- 飛行機のチケットを抑えてもらい、個人的にお身体の不自由なサポート窓口に電話をして座席をトイレ近くにお願いしている。
- 依頼内容は、「サポートをお願いしたい箇所」、「座席までの案内」、「トイレの案内」、「スーツケースを取るサポート」など。

① チェックイン時

- あまり困らないが、人がいるかどうかは声がしないと分からない。
- チェックイン窓口で白杖を盛っている人に声をかけて欲しい。

② 出発ロビーエリア

③ 保安検査場（手荷物検査・ボディスキャン）

- 白杖を取りあげられ、両手で案内されることがある（歩きにくい）。その際、職員の鍵等で引っかかることがある。
- 誘導の仕方は研修してもらいたい。

④ 搭乗ゲートエリア

- 一旦、搭乗ゲートエリアの椅子に座ると買物をしたいというようなことは頼みにくく、動きが取りにくい。セキュリティチェックサポート時にお願いをするようにしている。

⑤ 搭乗時

- 特にはない。優先搭乗している

⑥ 飛行機の中

・ トイレの使い方が困ることがある。事前にトイレ内部の情報を得られると良い。

⑦ 降機時

・ 基本サポートがあるので、困ったことはない

□**⑧ 乗換時**

・ 基本サポートがあるので、困ったことはない

⑨ 手荷物受取りエリア

・ 基本サポートがあるので、困ったことはない

⑩ 到着ロビーエリア

・ 基本サポートがあるので、困ったことはない

⑪ 鉄道・バス等の乗場/チケット売り場

□ **空港やエアライン／交通機関のなどの現場で旅客に対応する職員等に理解して欲しいこと**

・ 行った先のサポートしてくれる人が、現地の情報を教えてくれるのは嬉しい。お土産情報や郷土料理、時期などの観光情報も含めて。

※ ヒアリングから、活動的なので移動のノウハウがあると感じた。他の当事者の方との情報共有について

・ 女性の会を担当しているので、情報交換はしているが、改めて講演等はない。
・ 駅によって対応が異なるとかは貴重な情報だと思うが、変化する情報を共有が難しい所もあるが、智恵袋的にためていけるといいなと思う。

※ 伊丹空港を使う際に最初行く場所について

・ 案内カンターには行かない。バスで着くのでそのままチェックインカウンターに行く。
・ バスやタクシーなので、そのまま 1 階のチェックインカウンターに行く。点字ブロックや人のざわざわ感をたどるといつのまにかカウンターにたどりついている。トイレがしゃべってくれるとよい。

※ 関空の場合、バスで4階に着いてから国内線に乗る方法について

・ 昨年宮古言ったとき、コロナで人がいない、点ブロたどったら、なんとなくエスカレーターを見つけて降りたら、人がいたので、聞いてサポートしてもらった。電気もきえて人もいなく困った。

※ 伊丹空港のように誘導用ブロックが多くある場合、逆に柱にぶつかって危険を感じることなどは

・ 伊丹空港では危険ということはなかった。阪急池田駅で狭いところで、駅員から「早く離れてください」と言われて、柱にぶつかったことがあった。

飛行機の利用時の困りごととその内容

場所	内容
○ 飛行機の利用頻度 （診断を受けてから）	―
○ 飛行機の利用方法	・ 小さな空港であれば、自分自身でチェックインカウンターまで行く。 ・ 大きな空港であれば空港の人に迎えに来て貰っている。迎えに来て貰う時間は事前にお願いする。 ・ （関西空港に関しては）自分でバスを降りてから、カンターまで一人で行く。空港の予約時にお願いをしているのではなく、バスを降りてから途中でどなたかに声をかけてサポートをお願いしながらカウンターまで行っている。 ・ コロナ禍で人がいなく困った。点ブロ辿り、なんとなくエスカレーターを見つけて降りたら、人がいたので聞いてサポートしてもらった。電気もきえて人もいなく困った。 ・ （伊丹空港では）案内カンターには行かない。バスやタクシーなので、そのまま 1 階のチェックインカウンターに行く。点字ブロックや人のざわざわ感をたどるといつのまにかカウンターにたどりついている。あとは、トイレがしゃべってくれるとよい。 ・ 時間が余ったら買物もお願いする。これは当日お願いをする。
○ 空港まで行く方法	・ 基本的に一人
□ ⓪ チケット購入	・ 飛行機は旅行会社に電話で予約を取ることが多い。 ・ 飛行機のチケットを抑えてもらい、個人的にお身体の不自由なサポート窓口に電話をして座席をトイレ近くにお願いしている。 ・ 依頼内容は、「サポートをお願いしたい箇所」、「座席までの案内」、「トイレの案内」、「スーツケースを取るサポート」など
□ ① 出発ロビーエリア	・ あまり困らないが、人がいるかどうかは声がしないと分からない。
□ ② チェックイン時	・ チェックイン窓口で白杖を盛っている人に声をかけて欲しい。
□ ③ 保安検査場	・ 白杖を取りあげられ、両手で案内されることがある（歩きにくい）。その際、職員の鍵等で引っかかることがある。誘導の仕方は研修してもらいたい。
□ ④ 搭乗ゲートエリア	・ 一旦、搭乗ゲートエリアの椅子に座ると買物をしたいというようなことは頼みにくく、動きが取りにくい。セキュリティチェックサポート時にお願いをするようにしている。
□ ⑤ 搭乗時	・ 特にはない。優先搭乗している。
□ ⑥ 飛行機の中	・ トイレの使い方が困ることがある。事前にトイレ内部の情報を得られると良い。
□ ⑦ 降機時	・ 基本的にサポートがあるので、困ったことはない。

□ ⑧ 乗継ぎ時	・ 基本的にサポートがあるので、困ったことはない。
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	・ 基本的にサポートがあるので、困ったことはない。
□ ⑩ 到着ロビーエリア	・ 基本的にサポートがあるので、困ったことはない。
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	・ 到着してからは現地で荷物を取ってから、車や乗換の電車までなど繋げて貰うようにお願いをしている
□ ⑫ 他（自由記入）	・ 行った先のサポートしてくれる人が、現地の情報を教えてくれるのは嬉しい。お土産情報や郷土料理、時期などの観光情報も含めて

【1】 障害の状況等に関する質問

□ **診断を受けた頃の状況について**

① **診断を受けた時期：** 2015 年（5~6 年程前、40 代の頃）

② **現在の症状/病名：** 視野障害、視力障害（緑内障）

・ 中心の視力が残っておりぼやっと見えている状況。中心は視力 0.03 片目、調子よければ 0.04 ぐらい

③ **診断を受けた当時の生活（仕事等）：**

④ **診断を受けた当時の外出方法（車の運転・公共交通機関の利用の有無等）：**

⑤ **診断を受けた当時の外出頻度：**

□ **現在の状況について**

① **介護保険サービスの利用の有無：**

② **障害者手帳などの有無：** 病気等の重複障害、手帳は 1 級

③ **日常生活のサポート状況：** ルーペや白杖を遣っているが、ヘルパーさんの利用はない

④ **現在の外出頻度：**

⑤ **外出の方法と外出時のサポート状況等：** 一人で外出。6-7 回/週（徒歩）/2～3 回/月（通院）

○ **生活圏：**

・ 近所は一人で行ける（徒歩で 5-6 分程度の範囲）（買い物も一人、ルーペを使用）。

○ **遠い場所や旅行など慣れないところ：**

・ 知らないところには誰かにつれてってもらうか、同行をお願いする。自分で地形がわかっている所は一人でいける。

・ 電車は２，３回／月 病院は一人で行ける。よく利用している駅は一人で行ける。

⑥ **外出時の対策、工夫：**

・ 家族とは車を利用している。電車しかいけないところだけ電車で出かけている。

・ 遠い所は友達や視覚障害者同士、家族と一緒に出かけている

・ 視覚障害者同士で力を合わせて外出している。気を遣わず、自分達のペースで歩ける。

・ 新幹線で一人で行ったときは駅員に案内をお願いした

・ 船は観光地とかで乗ったりするが、手帳をチケット売り場（神戸や淡路島）で手帳を見せたら案内してくれた。

・ 飛行機は視覚障害者同士も含めて、カウンターに事前に依頼して案内してもらう。

※ 遠距離バスは最近の利用はなし

■ ① 列車 （■ 在来列車、 ■ 新幹線等特急列車）

■ ② バス （■ 路線バス、 ■ 遠距離バス・リムジンバス等）

■ ③ タクシー （■ 一般タクシー）

■ ④ 飛行機 （■ 国内線、 ■ 国際線）、

■ ⑤ 汽船 （■ 在来船）

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□ **安心した公共交通機関を利用のために**

① 障害などの情報を事前に知らせることができるようなサポート窓口

- 飛行機は頼むことが多いので、お互いスムーズだと思うが、電車やバスは駅員さんなどのマンパワーが見えているので予め連絡をすることはない。待たなければいけないときは不便と思うが、案内がある方がいいので我慢する。
- 特に JR とかはわかりにくいので、お願いしたい。手順とかがわからないので、使えていないところもあるかなと思う。前もって伝えてスムーズに移動できるのであれば、楽になるかもしれない。

② トイレや乗り換え路線経路など、施設に関して事前に確認できる WEB 情報の充実

- WEB でわからないのも多いので、降りたときに周りの人か駅員に聞いている。
- 分かり易い情報のページは見ている。PDF が多い。テキスト化されていれば予め調べて出かけられる。前もって分かっておくことが安心であるので、本当であれば事前にしりたい。

④ 落ち着いて休める部屋やスペースの設置

- 外出したら、神経を張り巡らせるので疲れるので、そういう部屋があると安心する。

⑤ 乗り換え時の案内サポートなど、人的な支援の充実

- JR は頼むときはあるが、同じようにお願いしている人がいて、待たされることが何回かあたので、そこが充実してもらえるとよい。そこで間違えるとたどり着かなくなるため。どこにいっているかわからなくなることが一番多いので、

⑥ 職員の障害理解と接遇教育

- 前よりは駅員さんも慣れてきてくれている人が増えていると感じるそれぞれ障害が違うからやりにくいと思うが、慣れていってしっていって欲しい。こちらのことを伝えることで支援をする側への配慮を心がけている。

⑦ 安心して公共交通機関を利用できる為のヘルプマークの利用（ヘルプマークの理解）

- ヘルプマークをつけている。白杖、ライト(夜や夕方が見えにくくなるので)等も持っている。以前、席譲ってもらったこともあるが、知らない人もいるんだろうと思う。

⑧ 分かりやすい案内サインや案内マップの設置（設置場所と設置内容の分かりやすさ）

- 案内サインは、近づいて目の前にして見る。上の方の案内サインがあることが分かれば、スマホのカメラで大きくして何番線か把握をする。大きく高いところにあるだけでなく、近づいて確認できるものが必要である。コントラストがはっきりとして、太い方が見やすい。

⑨ 分かりやすい案内パンフレットの設置

- 紙のパンフレットはめったに見ない。必要なモノは読んでもらっている。

⑩ 見守るということを目的にしたストラップ等の設置

- 白杖をたたんでいるときもあるので、ストラップが。あるとよいかも

⑳ 他：

- 電車やバスについて、知らないところで一人で行けそうなところは、なるべく事前に調べていくようにはしているが、案内が駅によってバラバラ。案内があるかないかを探すところからはじめるので、そういうのが揃っていくといいのかなと思う。信号ならば押しボタンがあるかもしれないとみるが。統一した方法があると良い。改札から出て、どこに案内があるかなど分かると良い。改札の東西もいろんな書き方しているので、わかりづらい。
- 改札口が複数あると、逆に出たら大変なので、電車に乗ったときから方角を考えたりしている。

□ **安心した公共交通機関の利用に繋がる職員からの対応について**

- 支援する際に、どうしたら良いですか。と聞いてくれると有難い。「前歩いたら良いですか。」など。視覚障害の人はこうと決めつけられると怖いこともあるので、少しでも聞いてくれると良い。

※ イギリスになどのヘルプホタンについて（日本でも大型商業施設にはあるが、そういう支援を依頼できるようなインターホンのようなものについて ※ロービジョン者にとってはどこにあるかはわからないという意見もある）

- 欧州のような共通したヘルプボタンなどがあると、どうにかなるかもしれない。あらかじめ分かっていると良い。

※ 視覚障害者用誘導用ブロックの使用について（ブロックの色（黄色）、交差点の2㎝の段差等）

- ロービジョン者なので、ブロックを見つけて歩いている。沿って歩いている。点字ブロックの場合、黄色が良い。白杖を遣っていても点字ぶろっくを見つけて歩くようにしている。
- 見えなくてもそこに行けば分かるが、視力が悪いので、あの辺あると分かるので、黄色がよい。ぶろっくの上を歩く。
- 交差点に 2 センチほどの小さな段差は分かるので有効である。

※ ホームドアがない駅での転落や危険な経験について

- ある駅ではホームドアがない。ホーム幅も狭い。すごい怖かった。

※ 地下街について

- 別の駅の地下街では知っているルートしか歩かない。病院へと百貨店ぐらい。なるべく壁に沿って端の方を歩いて自分の居場所が分かるようにしている。

※ 視覚障害誘導用ブロックについて、阪急デパート等ではステンレス等で不連続という点について

- 鋲タイプは見えないのでそれは使わない

※ 空港の利用について

- Ｉ空港は余り遣っていない。
- Ｋ 空港は半年前に使った。コロナになって国際線もしまっており、人もいないので、係りの人が連れて行ってくれたのが、誰もいないので、困った。聞く人もいないし、声をかけて貰えず、困った。たまたま人が通ったのが分かったので、航空会社のカウンターへの説明と案内をして貰えたのでたどり着いた。バスでいって、点字パネルに沿って建物の中に入れると思っていたが、あてが外れた。

※ 日常生活でのコロナ禍の困りごとについて

- アルコールについては、全然分からず、行く先々で、教えて貰い覚えた。
- レジの足跡マークは分からないので、聞くようにしている。
- 透明シートが分からないので、あたることがある。近くで見ないと分からないが、持ってはいけないかなと思い、困った。
- コロナ前はお店の人に連れて行ってもらっていたが、今はそれもできなくった。

※ WEB情報について（事前情報を把握するためのWEB情報について、使いづらい点、事前情報として役に立ったもの、困っていることなど）

- 病院などで初めて病院に一人で行かないといけないときに、目的地の最寄駅が大きい場合、改札が何カ所か、EV の有無がネットで調べたがわからなかった。駅員さんに分かって聞くのと、分からないで聞くのでは全然違う。家の人がいて知っていればよいが、そうでない場合は、分かる方が良い。

※ 情報検索について（駅のホームページ以外に目的地（病院等）のアクセス案内の活用など）

- 情報を探すときに、駅の WEB ページ以外は、病院のアクセス案内などは、ざっくり過ぎて分からないことが多い。
- ざっくり過ぎてわからない場合は、家族に聞いて憶えて、携帯にメモして聞きながら向かった。そうすることでいくことができた。わからなくなったら人に聞く。友達がいったことがあれば、その人に聞いて教えてもらったりもしている。
- 画像では位置関係がわからないので、文字の地図が必要。

※ 建築の空間として困ることについて

- 床と柱が同色だと困る。鏡になっている、ガラス張りとかもわかりにくい。空港などでは天井の照明を沿っていくと方向で見ると、先がつづていることを確認することもある。入口が明るくなっていると、どこから入れるかがわかりやすい。
- 待合スペース等で、歩行できるスペースと椅子などのコントラストがある方が発見できる。
- 床の感触の違いがるほうが、靴を替えると感覚がわらりにくい事もあるので、素材が違うこともわかりやすくなると思う。

※ 階段、エスカレーター、エレベーターなど

- 点字ブロックが大きく貼ってあると確認できる。下りは踏み外しそうになったことがある。最後の一段は気を付けないといけないと思う。白杖もっている時は手すりは使わないが、なるべく端っこと思う所を歩いている。
- エスカレーターはだいぶ慣れた。エスカレーターにいきなり乗るのではなく、ベルトをもって、タイミングを憶えて乗っている。上りの方が楽。
- エレベーターは誰かがのっていたらお願いする。一人の時は、数字が見えたら推している。関係無いところも推していることもある。話してくれないエレベーターもある。それぞれのエレベーターで違うので困る。浮き出し文字ボタン、ボタンのコントラストは重要である。

【3】飛行機利用時の困りごとや安心した利用の為の方法

○ **診断を受けてから飛行機を利用する頻度**：

○ **飛行機を利用する方法（一人で利用/誰かと一緒に利用）**：

○ **空港まで行く方法（手段、一人で利用/誰かと一緒に利用）：**

○ **飛行機を利用する際の不安だったこと、工夫していること**：

・ 飛行機は視覚障害者同士も含めて、カウンターに事前に依頼して案内してもらう。

飛行機の利用

⓪ チケット購入時

・ チケットは旅行者に頼むか家族や友人に頼む。直で取ったときは、航空会社に電話をして予め障害を伝える。

① チェックイン時

・ チェックインカウンターについては、予め伝えて、支援があるので、困ったことなどはい。

② 出発ロビーエリア

・ トイレの場所やコンビニの場所などが分からないので、カウンターの人に聞けば案内してくれるが、一人で行けるなら行きたい。

③ 保安検査場（手荷物検査・ボディスキャン）

・ チェックインカウンターから支援してくれている人が入れないので、分かりにくいことがある。わさわさする。サポートはなかった。この区間はやることが必死で、気を遣われていないと感じる。

④ 搭乗ゲートエリア

・ 頼んだら、案内してくれる。ここら辺で待ってくれていればというサポートがあるので困るほどでもない。但し、トイレやお店などの情報がないので良く分からない。一つ一つスタッフに聞いて教えてもらわないとならない。知りたいことや、やりたことは教えて貰えるが、他は選べない状況である。他のことまでは知ることはできないなど、情報が限られてしまっている。事前の情報の把握の方法が重要である。

⑤ 搭乗時

・ 支援あり。

⑥ 飛行機の中

・ 気配りをしてもらえるので良い。お手洗い近くを取るようにしている。トイレなどは案内してくれるので、1 度行けば後は一人でも行ける。トイレの近い座席にしてくれたりしている。

⑦ 降機時

⑧ 乗換時

⑨ 手荷物受取りエリア

⑩ 到着ロビーエリア

⑪ 鉄道・バス等の乗場/チケット売り場

・ ある程度、支援をして貰い、サービスが終わる際、うっかり次の行動を言い忘れると困るので、きちんと次の行動を電車やバスの時間などを調べておく必要があると感じている。

□ **空港やエアライン／交通機関のなどの現場で旅客に対応する職員等に理解して欲しいこと**

- **空港の人は割と慣れているような感じがある。気がついて誘導をきちんとしてくれる。**
    - 違う飛行機会社でもきちんと案内をしてくれて一緒に航空会社のカウンターまで誘導してくれるなど、対応が良くて有難い。空港内スタッフは、スタバなどでも小さなことでも気を遣ってくれる。

※ 搭乗ゲート等で待っている間のトイレや店舗等へのスタッフからの案内について、点字マップや大きめ地図などについて

- 情報が分かるような、大きめのテキストで描かれた大きなマップ（このエリアには○○があります）などがあれば、自分たちでもどこにどういった店舗やトイレがあるかなどの情報を知れるのではないかと思う。これを見たらどういう案内があるかを教えてもらえてもらえるとよい（点字は読めない）。

※ 空港では買物が一つの楽しみだと思うが、大きな空港だと頼めば買物の案内もしてもらえるが、買い物は案内してもらいたいか？

- 空港は広すぎるので、一人では歩けないので、案内してもらえるとよい。ざくっと教えてもらえるとよい。こういうもの売っている。食べることもできるような全体的な案内があるとよい。全体的な情報が分からなく、知りたい情報である。実際に行ってみると自分が移動する空間でも分かるとよい。お店の順番などでも分かるとよい。

※ 到着出口を出た後の案内に、インフォメーションなどについて

- コロナで色々と閉鎖していることがある。点字ブロック沿っていったら、ドアが閉まっているということもあった。その後人に聞けたりしたが。特に今は人がいないので困る。

※ 工事期間中の経路の変更、使える場所、使えない場所等、WEB情報で必要な情報について

- 工事期間中、使えない出入口情報、使えないトイレ情報等 WEB で情報が分かると良い。
- リムジンバスで空港に行ったが、コロナの影響でバスの欠便情報も事前にわからなかったので、出しておいてもらいたい。乗入れに関する交通情報も必要。

※ 時刻表について

- 時刻表はインターネットで調べている。大きくして見たりするが、臨時情報が入らない。

※ トイレの音声案内やトイレの利用について

- トイレの音声案内は確認している。近くを歩いていて音声が聞こえるとトイレがあることを確認できる。近くにいくと、「男子トイレがあります・・・」トイレの位置が分かるので、赤いところを探すなどする。
- 洗浄ボタン、鍵のかけ方など統一して欲しい。

飛行機の利用時の困りごととその内容

場所	内容
○ 飛行機の利用頻度 （診断を受けてから）	
○ 飛行機の利用方法	・ 飛行機は視覚障害者同士も含めて、カウンターに事前に依頼して案内してもらう。
○ 空港まで行く方法	
□ ⓪ チケット購入	・ チケットは旅行者に頼むか家族や友人に頼む。直で取ったときは、航空会社に電話をして予め障害を伝える。
□ ① 出発ロビーエリア	・ トイレの場所やコンビニの場所などが分からないので、カウンターの人に聞けば案内してくれるが、一人で行けるなら行きたい。 ・ トイレの音声案内は確認している。近くを歩いていて音声が聞こえるとトイレがあることを確認できる。近くにいくと、「男子トイレがあります・・・」トイレの位置が分かるので、赤いところを探すなどする。 ・ 洗浄ボタン、鍵のかけ方など統一して欲しい。
□ ② チェックイン時	・ チェックインカウンターについては、予め伝えて、支援があるので、困ったことなどはい。
□ ③ 保安検査場	・ チェックインカウンターから支援してくれている人が入れないので、分かりにくいことがある。結構わさわさする。サポートはなかった。この区間はやることが必死で、気を遣われていないと感じる。
□ ④ 搭乗ゲートエリア	・ 頼んだら、案内してくれる。ここら辺で待ってくれていればというサポートがあるので困るほどでもない。但し、トイレやお店などの情報がないので良く分からない。一つ一つスタッフに聞いて教えてもらわないとならない。知りたいことや、やりたことは教えて貰えるが、他は選べない状況である。他のことまでは知ることはできないなど、情報が限られてしまっている。事前の情報の把握の方法が重要である。
□ ⑤ 搭乗時	・ 支援あり
□ ⑥ 飛行機の中	・ 気配りをしてもらえるので良い。お手洗い近くを取るようにしている。トイレなどは案内してくれるので、1 度行けば後は一人でも行ける。トイレの近い座席にしてくれたりしている。
□ ⑦ 降機時	―
□ ⑧ 乗継ぎ時	―
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	―
□ ⑩ 到着ロビーエリア	―
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	・ ある程度、支援をして貰い、サービスが終わる際、うっかり次の行動を言い忘れると困るので、きちんと次の行動を電車やバスの時間などを調べておく必要があると感じている。

□ ⑫ 他（自由記入）	・ 空港の人は割と慣れているような感じがある。気がついて誘導をきちんとしてくれる。 ・ 違う飛行機会社でもきちんと案内をしてくれて一緒に航空会社のカウンターまで誘導してくれるなど、対応が良くて有難い。空港内スタッフは、スタバなどでも小さなことでも気を遣ってくれる。 ・ 情報が分かるような、大きめのテキストで描かれた大きなマップ（このエリアには○○があります）などがあれば、自分たちでもどこにどういった店舗やトイレがあるかなどの情報を知れるのではないかと思う。これを見たらどういう案内があるかを教えてもらえてもらえるとよい（点字は読めない）。 ・ 空港は広すぎるので、一人では歩けないので、案内してもらえるとよい。ざくっと教えてもらえるとよい。こういうもの売っている。食べることもできるような全体的な案内があるとよい。全体的な情報が分からなく、知りたい情報である。実際に行ってみると自分が移動する空間でも分かるとよい。お店の順番などでも分かるとよい。 ・ コロナで色々とで閉鎖していて、点字ブロック沿っていったら、ドアが閉まっているということもあった。その後人に聞けたりしたが。特に今は人がいないので困る。 ・ 工事期間中、使えない出入口情報、使えないトイレ情報などWEB で情報が分かると良い。 ・ リムジンバスで空港に行ったが、コロナの影響でバスの欠便情報も事前にわからなかったので、出しておいてもらいたい。乗入れに関する交通情報も必要。 ・ 時刻表はインターネットで調べている。大きくして見たりするが、臨時情報が入らない。

【1】 障害の状況等に関する質問

□ **診断を受けた頃の状況について**

① **診断を受けた時期：** 年程前（ 代の頃）

② **現在の症状/病名：** 視野障害（ロービジョン者） 網膜色素変形症

③ **診断を受けた当時の生活（仕事等）：**

④ **診断を受けた当時の外出方法（車の運転・公共交通機関の利用の有無等）：**

⑤ **診断を受けた当時の外出頻度：**

□ **現在の状況について**

① **介護保険サービスの利用の有無：** ―

② **障害者手帳などの有無：**同行援護 （月 2 回程度）

③ **日常生活のサポート状況：**

④ **現在の外出頻度：**

⑤ **外出の方法と外出時のサポート状況等：**一人でも公共交通機関の利用に不都合はない

・ 主に一人で外出（4 回/週程度）、時々ヘルパーと外出（0.5 回/週程度）

○ **生活圏：**

○ **遠い場所や旅行など慣れないところ：**

⑥ **外出時の対策、工夫：**

■ ① 列車 （■ 在来列車、 ■ 新幹線等特急列車）

■ ② バス （■ 路線バス、 ■ 遠距離バス・リムジンバス等）

■ ③ タクシー （■ 一般タクシー）

■ ④ 飛行機 （■ 国内線、 ■ 国際線）、

■ ⑤ 汽船 （■ 在来船）

※ **現在の症状**

・ 例えば、Zoom の画面上では人が変わったことは分かるが、男か女かは分からない。

・ 視野が狭く、iPhone の画面のアイコンが一つ入る程度の視野。

・ 歩いたりするのは苦手。曲がり角が中々見つけられない。

・ 光を頼りにして蛍光灯の流れを見ながら歩いたりする。

・ 視野が狭く、一つの縦の棒として見えにくいこともあり、流れにそって歩いたり、床面が広がっている方を目印に歩いたりする。

・ そのため、床面が急に変わったりするとあれ？っと思ったりする。

・ 遠視だったが、白内障の手術して近眼が強くなった。40～50 ㎝程度。

・ サインとしては、空港内には床面サインがあるイメージがないが、道だと点ブロに沿ってあるんだなとか、壁と床の色の違いを目安に歩いたりする。焦点距離からは少し遠いが、はっきりしていれば見えるかもしれない。

・ 目的地に行くためには床面の案内サインなどは見ないが、知らないところは、ビデオ電話で聞いたり、アプリで調べたりしている。
・ ブラインドスクエア、知らない所に行くときは行き方を調べる
・ グーグルマップ（声で確認できる）で見ておく、行き先のアクセスマップ（音でわかるような）がないようであれば、音で鳴るものなどがないか予め把握してからいく。

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□ **安心した公共交通機関を利用のために**

① 障害などの情報を事前に知らせることができるようなサポート窓口

・ サポート窓口は必要ない。一人でできて当たり前と思っている

② トイレや乗り換え路線経路など、施設に関して事前に確認できる WEB 情報の充実

・ 乗り換えの場合、出口が沢山あるところは気になる。トイレは確認しない。改札の数は聞くこともあるし、調べる。
・ ボランティア団体でイベントがあって、待ち合わせ場所を設定したりするときに確認をしておく。改札口が 1 つと思い込むと思うので、数は知りたい

⑤ 乗り換え時の案内サポートなど、人的な支援の充実

・ 使わないことの方が多いが、ないと困ることもある。
・ 乗るときの改札口で依頼する。京橋から三宮に行くとき、大坂駅の乗り換えを依頼する感じ。
・ 待たされることはあるが、来ないことは今まではない。乗車時に待たせられることもある。

⑥ 職員の障害理解と接遇教育

・ 公共交通機関、電車などの駅員さんの案内は上手である。
・ 飛行機に乗ったりすると、トイレの中の説明ができないアテンダントがいて驚く事がある。
・ 混んでいる駅を歩いている時に、人混みを避けて歩いたりするのはむずかしいのだろうと感じる。
・ 他の施設で案内をされていて、柱にぶつかることもある。
・ 電鉄関係はとてもいい。

⑦ 安心して公共交通機関を利用できる為のヘルプマークの利用（ヘルプマークの理解）

・ 声をかけて頂く方なので、ヘルプマークに頼ることはない。話題にたまになることもある。

⑧ 分かりやすい案内サインや案内マップの設置（設置場所と設置内容の分かりやすさ）

・ トイレの入口が枠ごと赤だったらいいのに。聞いたときに見えている人でもわからないことがある。

- 表示としてマークだけでなくて、枠ごと赤だったり、青だったりしていたらわかりやすいかなと思う。
- 目の高さにある表示。見やすいフォント、太くてはっきりコントラストがある。素材がテカテカ（反射）しない。
- 高いところのサインはアプリをかざして見ることがあるが、大体この辺りに付いているだろうと予測しながら探すので、目の高さにあるとよい。
- 想像している位置より高い位置についていると気づかない。
- 足下サインは近づいてアプリに読み込ませる事はできる。
- トイレの音声案内あるとよいが、端的に言って欲しい。わかりにくいものがある。
  起点（標準）がわからない所からの距離を離されてもわかりづらい。困っていると人が助けてくれるが。
- 改札口のピンポーンはわかりやすい。
- 図になると読み込ませてもわからない。アプリはアンビジョンかシーイングアイ。OCR で読み込ませている。最近紙もののが少ないように感じる。
- ことばの道案内、音でなくてもいいが、改札出て右に●mいってというような説明があると便利。
- マップを直ぐ出せるように準備をしておき、人にみせる

⑳ **他：**

- 柱と床のコントラストがとれていないとぶつかる。床と壁のコントラスト、
- 慎重に歩いているときは床面の照り返しや照明の流れなどを見ながら歩いているが、ぼーっとしているとぶつかったりしている

□ **安心した公共交通機関の利用に繋がる職員からの対応について**

- 困っているか眺めているより先に「お手伝いしましょうか」の声掛けをして欲しい。
- 駅員がいないのかとおもったら、隣にいる人が駅員だったときがあった

※ 音の案内（大阪の人が開発したもの）について（音の案内の評価が分かれていることについて）

- 重宝しいている。駅には付いていると思っている。駅で降りて耳を澄まして階段の方を捜したりする。
- 付け方によっては、真下に来ないと分からないというものもあり、意味がないときもあるが、あると助かる。

※ トイレの入り口の色訳について（枠ごと赤、青だと分かりやすいということについて/壁面全体が赤や青に塗っているものと、入り口から入って直ぐに男性女性のマークが大きくあることについて）

- 大きなマークと色がセットになっていると分かる。大きくなりすぎていると見にくいということもある。

→ メトロは壁面のマークは大きいが色は付いていない。JR は壁面もあり色も付いている。

※ 乗換が大変な駅でのアテンド依頼について

- 普段は人には頼まないが、乗換が不安というよりも急いでいる時には人に頼む。
- 大坂駅を経由してどこかにいくと頼むこともある。中央改札通る、下の乗り換えが苦手なので。上のん乗り換えは苦手。
- 新幹線も人に頼まない。
- 新幹線のホームでは駅員についてきてもらったことはあったが。
- 空港ではあまり覚えていないが案内してもらえると思う。時間をつぶしたいと伝えたら喫茶店に案内されて、飛行機の時間を聞かれて、迎えに来てもらったと思う。

※ 大阪メトロの床面乗換のサインについて

- 気付いているが、使う必要はないので見ていない。
- 知らない所だった見るかもしれないが、知っているから見ることはない。

飛行機の利用時の困りごととその内容

場所	内容
○ 飛行機の利用頻度（診断を受けてから）	・ 毎年、海外に行くので国際空港は使用する。国内線空港は長いこと使用していない。
○ 飛行機の利用方法	
○ 空港まで行く方法	
□ ⓪ チケット購入	・ ダンデム自転車に乗りに行くために飛行機を使用するので、チケットはグループで取って貰う。 ・ チケットを自分で取ったのは一回ぐらい。１人の時でも、予約したときの紙を持って行ったらすべて案内してくれたので、何も困ることなかった。きちんと連携をしてくれていた。家族や友達と一緒の時は、案内などはいらない
□ ① 出発ロビーエリア	・ 座っていたいのに席がわららない。
□ ② チェックイン時	
□ ③ 保安検査場	・ 距離感をもって並ぶことが難しい。全く一人で行ったときは職員がついてくれているが、友達とか家族が一緒だと一人で何かしなくていけないときは並び方で行ったり来たりすることがあったりして、困ることがある。優先もあるのは知っているが、見つけることが難しい。 ・ 最初から最後まで一人だと困らないが、途中一人になると困ることがある。 ・ パスポートコントロールでも並ぶことが難しい。STOP もわからない。検査するところでどちらにいったらわからない。通過することよりも並ぶことが困る。通り過ぎた後どちらに向かえばよいのか分からない。
□ ④ 搭乗ゲートエリア	・ チェックイン済ませた後、どんな店があるのかわからない。案内（空港）の人が一緒だと困らないが。お店の情報や座っていられる場所がどこにあるのか分からない。チェックイン済ませた後に、行動をしようと思うときはやめておこうかと思うこともある
□ ⑤ 搭乗時	―
□ ⑥ 飛行機の中	・ トイレ内の説明をお願いしたが、要領を得なかった。出入国カードの記入はきっとお願いすると思うが、いままで頼んだことはない。
□ ⑦ 降機時	―
□ ⑧ 乗継ぎ時	―
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	―
□ ⑩ 到着ロビーエリア	
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	
□ ⑫ 他（自由記入）	・ １ 人で利用する際は、空港の入り口から降機後まで連携して案内して貰えるので、ほとんど困らない。

	・ 友人など同行者がいる場合は、声掛けがほとんどないので同行者に負担をかけていると感じる。 ・ 同行者がいても、手伝いが必要か声掛けが欲しい。 ・ 電車の場合は予め依頼の予約はできないと言われるので、予め依頼することを考えたことがない。

【3】飛行機利用時の困りごとや安心した利用の為の方法

○ **診断を受けてから飛行機を利用する頻度**：

・ 毎年、海外に行くので国際空港は使用する。国内線空港は長いこと使用していない。

○ **飛行機を利用する方法（一人で利用/誰かと一緒に利用）**：

○ **空港まで行く方法（手段、一人で利用/誰かと一緒に利用）：**

○ **飛行機を利用する際の不安だったこと、工夫していること**：

飛行機の利用

⓪ チケット購入時

・ ダンデム自転車に乗りに行くために飛行機を使用するので、チケットはグループで取って貰う。

・ チケットを自分で取ったのは一回ぐらい。１人の時でも、予約したときの紙を持って行ったらすべて案内してくれたので、何も困ることなかった。きちんと連携をしてくれていた。家族や友達と一緒の時は、案内などはいらない。

① チェックイン時

② 出発ロビーエリア

・ 座っていたいのに席がわららない。

③ 保安検査場（手荷物検査・ボディスキャン）

・ 距離感をもって並ぶことが難しい。全く一人で行ったときは職員がついてくれているが、友達とか家族が一緒だと一人で何かしなくていけないときは並び方で行ったり来たりすることがあったりして、困ることがある。優先もあるのは知っているが、見つけることが難しい。

・ 最初から最後まで一人だと困らないが、途中一人になると困ることがある。

・ パスポートコントロールでも並ぶことが難しい。STOP もわからない。検査するところでどちらにいったらわからない。通過することよりも並ぶことが困る。通り過ぎた後どちらに向かえばよいのか分からない。

④ 搭乗ゲートエリア

・ チェックイン済ませた後、どんな店があるのかわからない。案内（空港）の人が一緒だと困らないが。お店の情報や座っていられる場所がどこにあるのか分からない。チェックイン済ませた後に、行動をしようと思うときはやめておこうかと思うこともある。

⑤ 搭乗

⑥ 飛行機の中

・ トイレ内の説明をお願いしたが、要領を得なかった。出入国カードの記入はきっとお願いすると思うが、いままで頼んだことはない。

⑦ 降機時

⑧ 乗換時

⑨ 手荷物受取りエリア

⑩ 到着ロビーエリア

⑪ 鉄道・バス等の乗場/チケット売り場

□ **空港やエアライン／交通機関のなどの現場で旅客に対応する職員等に理解して欲しいこと**

- 1 人で利用する際は、空港の入り口から降機後まで連携して案内して貰えるので、ほとんど困らない。
- 友人など同行者がいる場合は、声掛けがほとんどないので同行者に負担をかけていると感じる。
- 同行者がいても、手伝いが必要か声掛けが欲しい。
- 電車の場合は予め依頼の予約はできないと言われるので、予め依頼することを考えたことがない。

※ 外出時に一番困ること、「こういう風になったら良い」と思うことについて

- 最近、駅の改札で人がいないことがあるので、困ることがある。また、時間によっても人がいないことがある。

※ 近くに職員などがいない時、スマホのアプリで人を呼ぶようなことがあると助かるか

- 誰も来ずに 1 人で困っていることを考えると、アプリがあると良い。
- 最近、駅など色々なところで職員が減っており、遠隔サービスになっていることがある。遠隔サービスの場所を見つけられないというのが問題である。
- 緑の窓口も減って、券売機で障害者手帳をかざしてということもわかりにくい。

※ コロナの影響が昨年から出始めている中で困っていることについて（支援者を頼めない、支援者がいないという理由で外出できないなど）

- これまで通りの声かけはある。声かけが減ったと言うことはない。一般の人が減った時期にいつもより駅員さんが親切になった。

※ 国際空港での待ち合わせ場所について

- 空港の駅で集合している。改札出たとこで待ち合わせ。
- 困ることはカートがないこと。白杖もって、キャリーケースもって、手引きをしている人の手を掴むというのはむずかしい。
- 空港の受付まで一人で行ったことはない。家族と言ったときは一人で au カウンターに行かないといけない時はあったが、その時は人に聞きながらという感じ。
- 空港の案内カウンターまで一人出行くというのは今まで経験したことはない。家族と一緒の時は、一人でＡＵカウンターまでいったことはある。
- バスで空港までいくことがある。

※ バスで空港まで行った場合、国際線のある4階に着くことについて

- 一人でいったらややこしいかもしれないが、同じような方向の人が一緒だったので、バスの場

合も困ったことはない。

※ K空港での誘導用ブロックの使用について

・ 使った記憶はない。人が大体一緒で、通路が広いので、点ブロをたどらなくても歩ける。

※ I空港での誘導用ブロックの使用について

・ 使った記憶はない。どこに点ブロがあったか記憶にない。

※ 普段のでの誘導用ブロックの使用について

・ あれば使うが、空港みたいに広いとどうなのかと思う。道の端を歩かされると思うので。

※ 誘導用ブロックの色・黄色について

・ 黄色い方が良いということでもない。白い床面に黄色ではコントラストが取れない。
・ コントラストのある点ブロであることが大切。錨タイプでも見つけられたらと思うが。
・ ナビレンス、コード化点字ブロックがひろがるといい

※ ナビレンス、コード化点字ブロック：塗ってある場所によって場所を特定する（金沢工業大学の松井先生）25 のますをコードのマスにしている。それがコードの代わりになる。

※ 空港にある、支援者の呼び出し用インターホンについて

・ インターフォンの案内がないと使えない。京阪電車にはこの音声の下に「インターフォンがあるので、呼び出し下さい」など音案内がある

※ アクリル板に問題は？

・ アクリル板での問題はそんなにない。食事している時に頭をぶつける程度

【1】 障害の状況等に関する質問

□ **診断を受けた頃の状況について**

① **診断を受けた時期：** 白杖は 10 年ぐらい前から使用（ 40 代の頃）

② **現在の症状/病名：**網膜色素変性（視野が殆どなく、まん中 0.03 色も殆ど分からない）

③ **診断を受けた当時の生活（仕事等）：** 研究職

④ **診断を受けた当時の外出方法（車の運転・公共交通機関の利用の有無等）：**

⑤ **診断を受けた当時の外出頻度：**

- 白杖は 10 年ぐらい前から使用。
- 照明は非常に情報。特に夜間は照明だけが頼りである。街頭の列を見て歩いている。
- 光がないと真っ暗、光があると真っ白になるという状況なので、間接照明的な方がよい。
- 目の前の方向から光りが入ってくると散乱してキリの中に入ってくるようなかんじで困る。
- 上からの光は帽子で遮るので何とかなる（羞明。白内障と同じ）
- PC、携帯は音声で確認
- 点字ブロックはたどるように歩行している。上は狭いところは歩いている。
- 壁や柱のデジタルサイネージ、内照式の看板が林立している場所は迷惑。まぶしくて見えなくなる。羞明の人は困っていると思う。
- 昼間は柱と床のコントラストはあると助かる。

□ **現在の状況について**

① **介護保険サービスの利用の有無：**

② **障害者手帳などの有無：** 障害者手帳 1 級

③ **日常生活のサポート状況：** 家事援助、同行援助

④ **現在の外出頻度：**

⑤ **外出の方法と外出時のサポート状況等：**

○ **生活圏：**

- 会社の近くに単身赴任。白杖使用で徒歩で出勤も可能。
- 梅田あたりまでは、電車で単独外出もしている。

○ **遠い場所や旅行など慣れないところ：**

- 上記よりも遠い場合は同行支援や友人と待ち合わせしたりしている。

⑥ **外出時の対策、工夫：**

■ ① 列車 （■ 在来列車、 ■ 新幹線等特急列車）
■ ② バス （■ 路線バス、 ■ 遠距離バス・リムジンバス等）
■ ③ タクシー （■ 一般タクシー）
■ ④ 飛行機 （■ 国内線、 ■ 国際線）、

・ 電車は駅員にお願い出来るので困らない
・ 乗換など、駅と駅、駅とバスの間の案内をして貰えたりして貰えないときもあるので困る
・ バス・タクシーの乗り場がわからないのが困る。
・ 最初から駅員さんに頼んでおけば問題ないが、つい一人で行動をしてしまうので、その結果困るという事態に陥る。
・ 最終的には周りにいる人に聞く、もしくは何とか駅迄戻って駅員さんに聞く。
・ 周りの人は親切に教えて貰えることが多い。
・ バスやタクシーは乗り場までたどり着けるかどうか不安になる。特に知らない場所では。

【2】公共交通機関の利用に関する質問

□ **安心した公共交通機関を利用のために**

① 障害などの情報を事前に知らせることができるようなサポート窓口

・ 事前に行動を決めることはしないタイプなので、事前に知らせることは苦手である。できたら自分で何とかしたいと思っている。

② トイレや乗り換え路線経路など、施設に関して事前に確認できる WEB 情報の充実

・ あまり確認はせずに外出する。自分の現状に慣れていないのかもしれない。

③ 介助者も一緒に入れるトイレなど、安心して利用できるトイレの設置

・ トイレの入り口まで連れて行ってもらえば問題ないので困らない。

④ 落ち着いて休める部屋やスペースの設置

・ むしろその場で色々な情報が沢山簡単に入手できる方がよい。

⑤ 乗り換え時の案内サポートなど、人的な支援の充実

・ 人が多い時に忙しいそうだと頼みにくい。駅員さんが 1 人しかいないと頼みにくい。
・ 充実がどういう形になるかは難しいが、人が多い時に頼むことを躊躇する必要な無いような状態だといい。
・ 交通機関によってはアルバイトを雇っているようだが、案内専門の人がいると安心できる。

⑥ 職員の障害理解と接遇教育

・ 最近は大分進んでいると感じる。
・ 電車の利用機会が多い。最近は良く分かっている駅員さんが多い気がする。
・ 一般の人よりも分かっているのでは。この 5 年くらいで良くなったような気がする。

⑦ 安心して公共交通機関を利用できる為のヘルプマークの利用（ヘルプマークの理解）

- できたら自分で何とかしたいと思っているのでつけていない。

⑧ 分かりやすい案内サインや案内マップの設置（設置場所と設置内容の分かりやすさ）

- デザインにより近寄れば認識できるかもしれないが、そういうものがあるかどうかわからないので、探したこともない。
- 色が薄かったり、カラフルなのはわからない。
- 白黒のコントラストがはっきりしているものであればよい

⑨ 分かりやすい案内パンフレットの設置

- 紙に書いてあるものは頼ろうとは思っていない
- スマホで何とかできたら良いと思っている。地図も拡大できる、また白黒反転も可能なので
- 今は特に使用はしていないが、そういうツールの用意があった方がよい。

⑪ 他（自由記入）：

- 突然、トイレに行きたくなってもトイレの位置が分からず諦めている所が多い。
- 音声があっても、迷惑にならないように近くまで行かないと鳴らないので遠くから探せず、それも困る。
- 奥まった場所にあって、赤外線センサー等で流れていないと近くにいかないとならないので、困る。
- スマホ等で知らせてくれるとよいと思う。近寄ると音が高くなるでもいいので。
- 一旦自分で探そうと思って、迷うと聞くという感じなので、困る。

□ 安心した公共交通機関の利用に繋がる職員からの対応について

- 最近は対応が良くなってきたのでそんなに不満はない。
- 無条件でエレベーターに連れて行ってもらうのはどうかと思う。アテンドがあれば階段やエスカレーターの使用も問題ないが、無条件でエレベーターに連れて行かれる。
- エレベーターは時間がかかるし、車椅子利用者などエレベータを必要としている人を優先して欲しい。
- どこに行くか、階段かエレベータか何を使用うするか本人に連れて行って貰えるとよい。
- 一人の時は、階段よりエレベーターの方が難しい。ボタンが分からない。何階なのか。非接触式など更に難しい。階段の方が楽で良い。
- エスカレーターも上り下りの案内があるので、基本的に問題はない。

※ 駅員への依頼について（障害の進行具合と考えて今後どうするか。ロービジョンから全盲に移ろう中で、どのタイミングで支援に切り替えるか）

- 性格的に自分で開拓しないと気が済まない。乗換もどんだけ行きにくいのか、気が済まない

性格。

・ いつまでもそうはできないとは感じている。

※ 駅などの空間の構造把握は単独行動へ繋がるかなどについて（鉄道の駅は多くが前か後ろが駅である。乗換の場所は一本道であることが多い。人の流れがある。そういう部分を掴んでいるかなど）

・ 人の流れを頼りにしている。人の流れの中で進んでいる内に、どこかから音声が流れてこないかと思いながら歩いている。
・ 電車は長細いのでそういう感じで進んでいる。何となくという情報で進んでいる。
・ 方角を教えて貰えば、何となくたどり着く。

※ 初めて行く場所でも自分で行く方法を開拓するということについて（開拓された経路は2回目以降は問題なく移動ができるのか？梅田まで出かけられるということであるが、梅田の地下街は晴眼者でもかなり覚えるのが大変な空間であるが、どのように移動しているのかなど）

・ 昔見えていた記憶もあり、何となく方角を記憶した中で感で移動しているが、徐々に悪化しているので、昔見えていた看板（文字は見えないが看板）を目印にしていたがそれを見えなくなってきたり、リノベーションで以前と大きく変わってきてしまったので、たどり着ける所が少なくなってきている。
・ 2回目以降でも少しのリノベーションでも分からなくなる。

※ 工事中の情報として必要な内容について

・ 工事で点字ブロックを仮設敷設されている時に、ここで元のルートに戻ってきたことがわかるようになるとよい。
・ それまであった点字ブロックが右へ曲がり下さい。となると分からなくなる。
・ 点字ブロックを工事を避けて付け替えてくれていたが、どこからが元の状態は分からない。
・ 迂回して曲がって曲がって曲がってとなると、自分がどこにいるのか分からなくなる。

※ 普段の歩行の際の誘導用ブロックの使用方法について

・ 点字ブロックがあるところはかなり使っている。白杖を辿る感じ。狭いときは上を歩く。

※ スマホの地図で使っているマップについて（案内図などがスマホの上にあると便利という話しがあった。グーグルマップは主要駅などをマップで表示するようになった。空港などはマップで分かるようになる）

・ あるが余り使っていない
・ 1 度、挑戦をしかけたが諦めた。音声にも対応しているらしいが、今ひとつ使い切れていない。
・ 他の人かはグーグルマップを音声で使用しているときいた。室内も使えるのであれば使ってみたい。

※ **空港内での人的支援の方法について**

- 右へ左へよりも、方角を教えて欲しい。「右斜め 45 度の方向にトイレがあります」という方が必要。
- 最初にどちらの方向というのを教えて欲しい。コンパスと組み合わせてどうにかならないか。

※ **コロナ禍における困りごとについて**

- レジで間隔を空けて待つというのが困る。消毒液がそこら辺にあるのも分からない。飲食店でカウンター横のアクリル板がほんとうに見えずに困る。影も見えない。

【3】飛行機利用時の困りごとや安心した利用の為の方法

○ **診断を受けてから飛行機を利用する頻度**：仕事で利用（1 年以上前）

○ **飛行機を利用する方法（一人で利用/誰かと一緒に利用）**：

- 白杖を使用しだしてから、一人で飛行機を利用したことがない。仕事で飛行機を利用するので必ず同僚がいる

○ **空港まで行く方法（手段、一人で利用/誰かと一緒に利用）：**

○ **飛行機を利用する際の不安だったこと、工夫していること**：

飛行機の利用

⓪ チケット：

- 仕事でしか利用しないので、人に依頼している（1 年以上前）
- 障害のことはその場で伝えている。

① チェックイン時：

② 出発ロビーエリア：

③ 保安検査場：

- 検査場の人も慣れていない感じで、何を X 線に通すかを戸惑っていることが何度かあった。
- 白杖は x 線を通すように言われ、別の杖を係員に渡されたにも関わらず、それで歩こうとしたらその杖もだめと言われた（アメリカ）。
- ゲートは触れてはいけないのかと思うが、白杖等で触れて確認するので、杖を持たされて確認できないと意味がない。なので、手を引いてゲートをくぐることになるのかもしれない。
- 決まったやり方で通してもらいたい。

④ 搭乗ゲートエリア：

- 出発ゲートで番号で並んでいるが、空港は広いのでトイレに行くと元の番号まで戻るのが大変。
- 小さい音でもいいのでスマホの音声案内等があると良い。

（話しは脱線するが、目の前の信号が青か赤かをスマホで教えて欲しい）

⑤ 搭乗時：

- 気付いて貰った時には、優先的に入れる
- 優先搭乗については、同僚と共に白杖をもっていたので、航空会社から案内された。

⑥ 飛行機の中：

- 白杖を上の棚に入れてくれと言われたのは困ったので、配慮いただきたい。白杖は折りたたんで座席前のポケットに入れておきたい。手元にないと困る。
- 同僚と座席が離れている時は、CA に座席まで案内してもらったりした。
- 荷物の上げ下ろしも。トイレは最初に場所を聞いた。座席に戻るのは、座席の数を数えてなんとなく戻ることができた。

⑦ 降機時：

- タラップの階段は二人で並んで降りられない。安定性が低い。
- タラップを降りた場合、空港のだだっ広い場所に下ろされると、どちらにいったらよいのか困る。
- バスではなく歩行の場合は支援をしてもらいたい。

⑧ 乗換時：

⑨ 手荷物受取りエリア： 一人だと絶望的

⑩ 到着ロビーエリア:

⑪ 鉄道・バス等の乗場/チケット売り場

□ **空港やエアライン／交通機関のなどの現場で旅客に対応する職員等に理解して欲しいこと**

- 白杖を棚に入れるよう言われたのは困った。白杖を離されると困る。

※ 空港やトイレ、エスカレーターでの音声案内について / 空港には色々な館内放送があり、情報が多いが、あのような音に関して何か感じられたことについて

- 空港は広く、響くので音声案内があっても聞き取りにくいという印象がある。
- トイレやエスカレータなどの音声案内は近くに行かないと分からないのではないか。

※ スルッとKANSAI で障害者の割引制度の利用について

- 関西の IC カードで自動割引が適用しているようだが、同行援護用のカードを登録して利用している。（2 枚保持）

飛行機の利用時の困りごととその内容

場所	内容
○ 飛行機の利用頻度（診断を受けてから）	・ 仕事で利用（1 年以上前）
○ 飛行機の利用方法	・ 白杖を使用しだしてから、一人で飛行機を利用したことがない。仕事で飛行機を利用するので必ず同僚がいる。
○ 空港まで行く方法	
□ ⓪ チケット購入	・ 仕事でしか飛行機は利用しないので、人に依頼している。 ・ 障害のことはその場（空港）で伝えている。
□ ① 出発ロビーエリア	・ 空港は広く、響くので音声案内があっても聞き取りにくいという印象がある。トイレやエスカレータなどの音声案内は近くに行かないと分からないのではないか。
□ ② チェックイン時	―
□ ③ 保安検査場	・ 検査場の人も慣れていない感じで、何を X 線に通すかを戸惑っていることが何度かあった。 ・ 白杖は x 線を通して、杖を渡されて、歩こうとしたらその杖もだめと言われた（アメリカ）。 ・ ゲートは触れてはいけないのかと思うが、白杖等で触れて確認するので、杖を持たされて確認できないと意味がない。なので、手を引いてゲートをくぐることになるのかもしれない。 ・ 決まったやり方で通してもらいたい
□ ④ 搭乗ゲートエリア	・ 出発ゲートで番号で並んでいるが、空港は広いのでトイレに行くと元の番号まで戻るのが大変。 ・ 小さい音でもいいのでスマホの音声案内等があると良い。
□ ⑤ 搭乗時	・ 気付いて貰った時には、優先的に入れる ・ 優先搭乗については、同僚と共に白杖をもっていたので、航空会社から案内された。
□ ⑥ 飛行機の中	・ 白杖を上の棚に入れてくれと言われたのは困ったので、配慮いただきたい。白杖は折りたたんで座席前のポケットに入れておきたい。手元にないと困る。 ・ 同僚と座席が離れている時は、CA に座席まで案内してもらったりした。 ・ 荷物の上げ下ろしも。トイレは最初に場所を聞いた。座席に戻るのは、座席の数を数えてなんとなく戻ることができた。
□ ⑦ 降機時	・ タラップの階段は二人で並んで降りられない。安定性が低い。 ・ タラップを降りた場合、空港のだだっ広い場所に下ろされると、どちらにいったらよいのか困る。

	・ バスではなく歩行の場合は支援をしてもらいたい。
□ ⑧ 乗継ぎ時	―
□ ⑨ 手荷物受取りエリア	・ 一人だと絶望的
□ ⑩ 到着ロビーエリア	
□ ⑪ 鉄道・バス等の乗場	
□ ⑫ 他（自由記入）	・ 白杖を棚に入れるよう言われたのは困った。白杖を離されると困る

一般財団法人　関西空港調査会

2020 年度　調査研究助成事業

認知症や発達障害など見えにくい障害者のスムースな移動の実現に関する問題点の明確化と解決策の検証（基礎的調査）

成果報告書 / 2021 年 7 月

中央大学研究開発機構　機構助教　丹羽菜生

中央大学研究開発機構　機構教授　秋山哲男

大阪大学 名誉教授　新田保次

東京大学 REDDY　丹羽 太一

大阪大学 講師　石塚 裕子

（公財）交通エコロジー・モビリティ財団 竹島 恵子