

交通機関で働くみなさまへ

知的な障害がある人の
サポーターになってください！

Q & A



2005年3月

発刊によせて

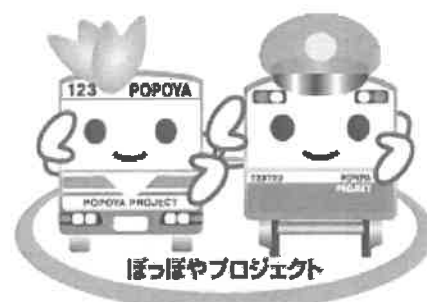
プロテクション・アンド・アドボカシー・大阪
代表理事 辻川圭乃

どこまでも続く線路、縦横無尽に走る道路、交通機関の発達を私たちがいろいろなところに連れて行ってくれます。駅にはエレベーターやエスカレーターが完備され、点字ブロックも整備されるようになりました。共生社会の実現を目指して、すべての人が安心して快適に交通機関を利用できるように工夫されてきています。しかし、知的な障害がある人たちにとってはまだまだ十分とはいえないのが実情です。

ダイヤの乱れで普通電車に乗るつもりが急行に乗ってしまい、いつも降りる駅まで線路伝いに歩いて戻ろうとして事故にあった人がいます。先頭車両の右側の一番前の席に座りたくて、他の乗客とトラブルになった人もいます。障害者割引の使い方がわからなくて改札口で立往生していた人もいます。他方、帰る方向がわからなくて困っていたら、駅員の方に乗車位置まで案内してもらい、無事に帰宅できた人がいます。バスの降り口でうまくカードを入れられなくて焦っていたら、乗務員の方にゆっくりで良いですよと声をかけられ、落ち着いて利用できた人もいます。

知的障害のことをもっと知ってください。知的な障害がある人々にとって、周りの人々の理解こそがバリアフリーなのです。

そこで、交通機関で働く方々に知的な障害がある人々のことを理解してもらうためのプロジェクトをはじめました。名付けて「ぽっぽやプロジェクト」です。



ぽっぽやプロジェクトでは、まず、日本財団の助成を受けて、交通機関で働く方たちに利用してもらえるようにとパンフレットやコミュニケーションボードを作成することにしました。そして、その参考のために、全日本手をつなぐ育成会や日本自閉症協会、並びに大阪市交通局や京阪電鉄株式会社のご協力を得て、交通機関を利用する知的な障害のある人たちと、交通機関で働く方々を対象に、アンケート調査を実施しました。その結果、たくさんのご回答をいただき、様々な事例があることがわかりました。

本書は、アンケート調査の中の事例をもとに、交通機関で働く方たちが知的障害について日頃疑問に思っておられることや困っておられることとその解決方法を具体的にまとめたものです。

アンケートにお答えいただいた双方の立場から、生の声を収録しています。

ひとりでも多くの交通機関で働く方々が本書を利用され、知的な障害がある人のことを理解してくださることを、そしてひとりでも多くの知的な障害のある人が少しでも安全に自由に、楽しく交通機関を利用していただけるようになることを願ってやみません。

知的な障害がある人のサポーターになってくださいませんか。どうかご協力をお願いいたします。

Q1 券売機の前で**大声**をあげて騒いでいる人がいます。

A まず相手に落ち着いてもらいましょう。

はじめから大きな声で対応しないで、なぜ騒いでいるのか、ゆっくりといねいに聞いてください。

騒いでいるには理由があるはずです。

● 切符の買い方がわからないのかもしれないかもしれません。

⇒ 「切符を買いたいのですか？」

⇒ 「どこに行きたいのですか？」

具体的に質問してください。

● 行き先がわからないのかもしれないかもしれません。

⇒ 言葉だけで説明するのではなく、路線図などを使ってゆっくりといねいに教えてあげてください。

駅員の声

- ◇ 大声に対して、怒ったり無視したりしないで、やさしく声をかけ、落ち着かせて安心してもらった。
- ◇ 路線図に赤ペンで記入して案内するとわかってくれた。



利用者の声

- ◇ 障害者割引について知らない職員がいる。
- ◇ 切符を買うのに時間がかかったとき、早くするようにと怒られた。

Q2 乗車証の提示なしに改札を通り抜けようとしたので、呼び止めて提示をお願いしたら、怒りだしました。

A 自分のしたいことを急に止められると、怒り出す人もいます。

● なぜ呼び止められたのか、わからないのかもしれないかもしれません。

⇒ 「切符をもっていますか？」
と声をかけてみてください。

⇒ 電車に乗るときには切符が必要なことを
ゆっくりといねいに伝えてください。

コミュニケーションボードを使うとわかりやすく伝えられます。

駅員の声

◇ 自動改札投入が必要なカード類での乗車時、代わりに
行うことで、スムーズな乗車ができた。



利用者の声

- ◇ 改札の通り方がわからない。
- ◇ 手帳を見せ、カードを入れ、支払うのを見守ってくれた。

Q3 改札で同じ質問を繰り返し、通路を塞いでしまい、他の乗客が通れません。

A こだわりが強くて同じ質問を繰り返す場合があります。「少し動きましょうか」と通路から離れてもらいましょう。こんなケースが考えられます。

● 行き先の乗り場がわからないのかもしれませんが。

⇒ ホームの案内図を示して、行き方を教えてください。

● 駅員さんの答えがわからないのかもしれませんが。

⇒ コミュニケーションボードを使って説明してみてください。

● 駅員さんと話をしたいのかもしれませんが。

⇒ 一通り答えてから、「たくさんお客さんがいます。今は話をすることができません」と伝えてください。

駅員の声

- ◇ 身振り手振りで説明した。
- ◇ 時間をかけゆっくり説明し、その場所まで連れて行った。



利用者の声

- ◇ ホームまで案内してくれてうれしかった。
- ◇ 駅員さんがゆっくり話を聞いてくれた。
- ◇ 笑顔であいさつをしてくれた。

Q4 駅のホームの端をなにか独り言をいいながら歩いていて、**電車に接触**しそうです。

A 危険であることがわからない場合があります。

- 急に大声で注意したり、手を引っ張ったりしないでください。
- 驚かせないように、静かな声で危ないことを伝えてください。

「 電車がくるから危ないですよ」

「 線よりこっちにいてください」

と具体的に動作で示してください。

駅員の声

- ◇ 落ち着いて対応したら大丈夫だった。
- ◇ 静かな口調で話しかけ、言葉が通じにくいときは、手で表現したりして、危険な場所から遠ざけた。
- ◇ 決まった時間に利用されるので注意している。



利用者の声

- ◇ 駅のホームに常時駅員を配置してほしい。
- ◇ ホームに安全柵をつけてほしい。

Q5 車内で他の女性客に触ろうとしました。

A 女性に興味があるのではなく、身につけている物が気になって、触りたいと思っている場合があります。

- 服やかばんのファスナーが開いているのを閉めたいのかもしれない。
- きらきら光るアクセサリーやめがねに触ってみたいのかもしれない。

⇒すぐに痴漢行為と決めつけしないで、してはいけないということをきっぱりと伝えてください。

駅員の声

◇ 不審な行動の内容を、他の乗客に対して説明できた。



家族の声

- ◇ 好ましくない行動をしたときやマナーに反する行動をしたときは、本人を叱ってほしい。

Q6 降車の際、前に立っていたお客様を突き飛ばして降りようとしたり、いつも一番前の決まった席に**他の乗客**を押しつけてでも、すわろうとして**トラブル**になりました。

A 順番を守ったり、ルールを理解するのが苦手な場合があります。

本人に、順番を守って降りる、他の人が座っているところには座れないということを、わかりやすく伝えてください。

他の乗客に、本人は社会的な常識やルールを理解するのが苦手なことを伝えてください。

駅員の声

- ◇ 他の乗客に迷惑になるような行為があったとき、
『お騒がせしました』とアナウンスして、理解してもらえました。



利用者の声

- ◇ 混んでいるときに窓側へ行きたかった。
- ◇ いつもの席に座ると安心します。

Q7 事故で遅れて**ダイヤ**が乱れています。

A 普段と違うことが起こると、どうしたらいいかわからない人がいます。

こうしたときに迷子になることもあるので、障害のある人には特に目を配ってください。

アナウンスを理解することは難しいです。

● どの電車にも乗れずにホームに立っている人がいます。

⇒ 「どこの駅でおりますか？」と聞いて、乗り方をゆっくりといねいに説明してください。

● 状況を理解できずにパニック状態になっている人がいます。

⇒ 電車が事故で遅れていることをわかりやすく説明してください。

駅員の声

- ◇ 紙に書いて説明しました。
- ◇ 手を引いて電車にのってもらった。



利用者の声

- ◇ ホームで駅員さんが声をかけてくれば、安心する。
- ◇ アナウンスが聞き取りにくい。

Q8 始発から終点まで、すべての停留所で**降車ボタン**を押しつつけるので、車内アナウンスで注意したが、いっこうに聞く様子もありません。

A いつも乗る方であれば、気にかけてあげてください。

● 降りる場所がわからなくて押している場合があります。どこで降りるか聞いてください。

⇒ 目的地を聞いて、到着したら教えることを伝えてください。

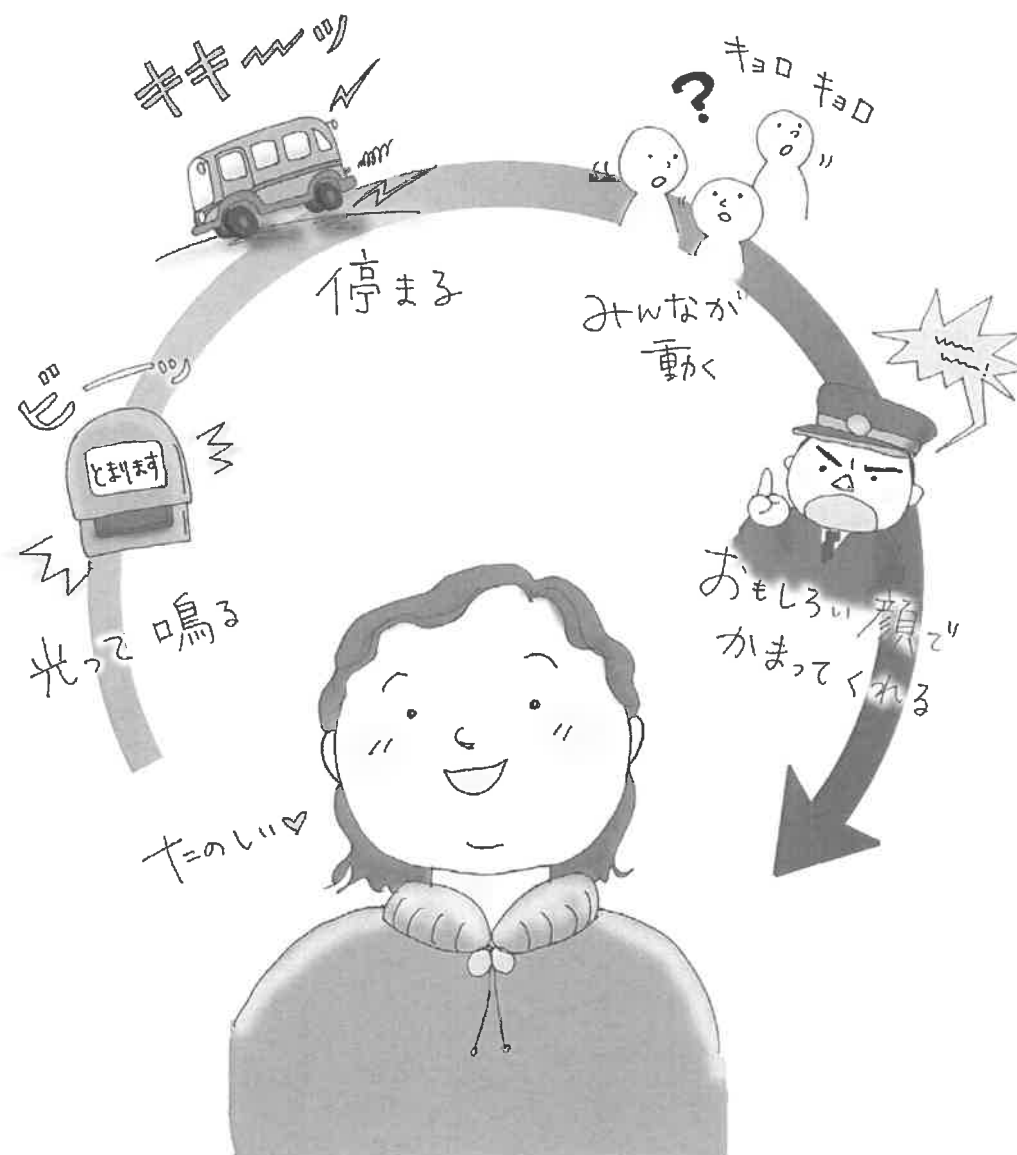
再度、降りる場所についたら、教えてあげてください。

● 降車ボタンを押したときの反応を楽しんでいる場合があります。

⇒ 『降りるときだけ、ボタンを押してください』と注意してください。

乗務員の声

◇ 乗るときに、降りる場所が書かれたメモを示してくれた。



利用者の声

- ◇ 全部のバス停の降車ボタンを押し、乗客全員から注意された。
- ◇ バス停の名前がむずかしい。
- ◇ 一人で乗ったとき、行き先がわからなくなった。



ぽっぽやプロジェクト
P&A 大阪