

項目62:生活支援(公共交通機関) ○:良かった事 ヒントNO①~③

NO	年齢	男女	手帳	分類	項目	ヒントNO	○●	コメント ヒントNO
								①:電車・バス・タクシー・船・飛行機 等の交通機関利用中 ②:駅構内・港・空港・バス停留所 等の利用手続きや待合の場 ③:運転手・駅員 等の従事者の対応
1	9	M	精2	21	62	1	○	JRなどはグリーン車に乗せるとおとなしい。自分の場所があるともものすごく静か。
2	10	F	0	21	62	1	○	飛行機の予約がぎりぎりだったので、家族がバラバラに座らなくてはいけない時、障害名を告げたら隣同士の席を用意してくれた。
3	12	M	0	20	62	1	○	電車好きなので、乗ると窓際で立ったままでも1~2時間くらいは平気でいられる。路線図が頭に入っているの、かなり遠くまででも一人で移動できる。スイカは便利
4	12	M	B2	22	62	1	○	飛行機の席を予約の時にお願いしたら、窓際でまとめて一緒に先に取ってくれた。息子に席の場所を説明できて助かった。
5	14	F	B2	22	62	1	○	通学時、パスモの金額不足だったとき、黙認してくれたようだった。(後で事務所に不足金額は払いに行った)
6	14	M	A1	23	62	1	○	「スイカ」が使えるようになって切符を買う時のもたつきがなくなって、本人も親もストレスが減った。
7	14	M	A1	23	62	1	○	飛行機では、本人にとって一番落ち着く端の一番前の席を用意してくれ、降りる際も早く出してくれた。
8	15	M	A2	23	62	1	○	新幹線は個室があり赤ちゃんの頃利用したが、回りを気遣うことがなくよかった。
9	15	M	B1	35	62	1	○	自力登校の練習をしている時、バスの運転手が、初めは何となく横暴な態度をしていたが、何回かやっているうちに「ちょっと待ってねー」とか声かけもやわらかくなり、中には、スイカをタッチするタイミングが早い時はタッチパネルをス〜っと手で押さえてくれるなど、対応がよくなってきた
10	16	M	B3	23	62	1	○	通学時、手帳提示を忘れたが養護の生徒だと運転手さんが気づきパスモで半額料金に
11	17	M	B2	35	62	1	○	帰省の際、療育手帳で交通費が割引になり有難い。
12	17	M	A2	35	62	1	○	駅などの表示が分かり易いと、一人で交通機関を利用してでかけることができる。
13	17	M	A2	35	62	1	○	電車の遅延などのトラブルのアナウンスを丁寧にしてもらえると、結構落ち着いて行動する事ができた。
14	21	F	精3	42	62	1	○	何回か電車が止まってしまう経験をしたので学習し、自分で処理することができるようになった
15	24	M	B2	51	62	1	○	バスは事故や渋滞でも窓から道が見えるので、動かなくなっても自分が歩いていこうと思うようだ。
16	34	M	B1	51	62	1	○	電車・バス・理解があり助かっています
17	35	M	B1	61	62	1	○	こたわりで通常の改札を通らなかったが、怒られなかった【居住:GH】
18	37	M	A1	51	62	1	○	電車のホームで発作の時に通りがかりの方に助けていただいた。家に連絡をしてくれた
1	20	M	B1	51	62	2	○	飛行機の優先搭乗は便利(本人の様子によって利用)
2	22	M	B3	62	62	2	○	鉄道の定期券は券売機で購入できる。画面の指示に従って手続きをすればいいので、分かりやすい
3	24	男	A1	51	62	2	○	自閉症の息子と2人で旅をする旨を伝えて新幹線のチケット予約に行ったら、障害者用のトイレがある車両の席をとってくれた。
4	28	M	A1	51	62	2	○	小さい時は同じ会社のバスでも車体の色が異なると乗らないときがあった。
5	34	M	A2	51	62	2	○	パスモのチャージが足りなくて困っていたらしく、知り合いのヘルパーさんがお金を貸してくれたり、駅員さんが見逃してくれたりした
6	37	男	A2	51	62	2	○	熱海や伊豆へと遠出します。改札を出なければお金がかからないことを学習して一日遊ばせて頂いています。不正乗車に当たるらしいのですがお目こぼしを願います。
1	10	男	A2	23	62	3	○	JRは年に一度支援学校対象に東海道線の車両を貸し切り、旅のプレゼントしてくれる。イベント会場への移動の際、様々のお楽しみの会を設けてある
2	12	M	0	20	62	3	○	駅員さんは子どもが聞けば丁寧に説明してくれるらしい。

3	13	M	A2	23	62	3	○	タクシーで気を使ってくれて、停車する場所も配慮してくれた
4	15	M	B1	23	62	3	○	バスが好きで、事情を説明し、繰り返し乗ったら、運転手さんが料金は一回分でいいと言ってくれた。
5	20	M	A2	52	62	3	○	療育手帳を持ってから、見せるだけで配慮してもらえる
6	21	M	A1	51	62	3	○	一人で電車に乗ってしまい、駅で保護されたが、親切にしてくれたようだ
7	22	M	A1	51	62	3	○	何度か特急に乗ってしまい、終点から折り返してまた行きすぎることがあった。コールセンターで全駅に連絡してくれた
8	23	M	A1	51	62	3	○	駅員が二人係りで抱え込みおろしてくれた
9	24	M	A2	51	62	3	○	事故で電車が不通になった時、本人が駅員に助けを求めると、携帯をかわってくれ、待ち合わせ場所まで案内してくれたので、30分後に無事に会うことができた。
10	24	男	A1	51	62	3	○	息子はいつも両手に1ペアの物(例えば歯ブラシとか)を持っていることが多く、修学旅行先の電車の乗り換えの時、線路に持っていた1ペアの物を落としたそうです。その時、駅員さんが気持ちよく、それを拾ってくれて、息子がパニックにならずに済んだそうです。
11	24	男	A1	51	62	3	○	駅員さんや運転手さん(バスやタクシーの)に、国土交通省が発行しているコミュニケーションハンドブックの周知を広めてほしい。
12	45	男	精2	61	62	3	○	タクシーで障害者割引があり、利用したら、親切に対応してもらえた。

項目62:生活支援(公共交通機関)

●:困った事

ヒントNO①~③

N O	年 齢	男 女	手 帳	分 類	項 目	ヒ ント NO	○ ●	コメント ヒントNO ①:電車・バス・タクシー・船・飛行機 等の交通機関利用中
1	7	女	B3	21	62	1	●	長時間、車や電車に乗っているのが嫌らしく、遠出ができない
2	7	M	A2	23	62	1	●	突然のトラブルなどを考えると、公共交通機関は使いにくい
3	8	F	B1	22	62	1	●	3才時、初めての飛行機で待つ間が大変だった。
4	9	男	B2	21	62	1	●	長時間、車や電車に乗っているのが嫌らしく、遠出ができない。
5	9	M	精2	21	62	1	●	座りたくて、座っている人に対して嫌なことを言う。人の多さに弱い。とにかく満員電車だとつらいらしく、興奮してくる。
6	12	M	0	20	62	1	●	小さい頃はこだわりが強く、気に入った型式の電車にしか乗ってくれずにホームで何十分も待つことがあった。電車好きなのでホームや踏切が好きで、行くと帰りにぐずって困った。
7	12	M		21	62	1	●	電車好きなので、電車に乗ると独り言が止まらないので、なるべく一番前の車両の運転手の後ろにいるようにする
8	12	男	0	22	62	1	●	たまに怖いバスの運転手や、タクシーの運転手がいる
9	12	M	B2	22	62	1	●	幼児の時、指定席なのにもかかわらず、「子供の声が迷惑だからデッキに出ろ」と言われ、4時間も立ちっぱなしだった。
10	12	M	B2	22	62	1	●	電車の遅延や運休情報を駅の電光掲示板などで見ると、自分の乗る電車でもなくても不安定になり、ひとりごとが多くなる。
11	13	M	A2	23	62	1	●	都内の大学病院の予約に合わせるため、通勤ラッシュの電車に乗り、子どもと立ったまま待つふざれそうになった。見た目の障害は判らないので、「なぜ、こんな時間帯に乗っているのか邪魔だ」という視線で見られた。座っている人は寝たフリ。
12	13	M	A2	23	62	1	●	混んでいる電車の中で大笑いして困ります
13	14	M	0	21	62	1	●	満員電車は苦手で吐いてしまう。
14	15	M	B1	22	62	1	●	保育園児のころ、じっと座っていられないため、新幹線グリーン車の個室を利用した。金銭的にとても負担が大きかった。
15	15	M	0	22	62	1	●	小さいうちは声の大きさなどで周囲に迷惑をかけていたようで、長時間を皆様と一緒に空間で過ごすのは無理なんだ……と当時感じた。
16	15	M	B1	35	62	1	●	自力登校の練習をしている時、バスの運転手が、初めは何となく横暴な態度をしていたが、何回かやっているうちに「ちょっと待ってねー」とか声かけもやわらかくなり、中には、スイッチをタッチするタイミングが早い時はタッチパネルをス〜と手で押さえてくれるなど、対応がよくなってきた
17	16	M	A1	35	62	1	●	(幼児をさせて乗車しているが)同じ車両にいた幼児の声でパニックを起こし、暴れたまま下車。通報されホームで駅員さんに囲まれ、更に人が集まりますますパニックになった。
18	17	M	B2	23	62	1	●	バスで、定期を見せてくださいと言われるのがいやです。(本人)バスの定期の見せ方が悪かった時に、運転手から「よく見えません」「水平で見えませんが裏側です」などと言って嫌がらせのように何度も提示を要求されたことがありました。私が見たのは1度だけですが、一緒に乗車された方の話ではこのようなことが何度かあるようです。
19	17	M	A2	23	62	1	●	地下鉄などでは、育割、護割の切符がなく、子供料金を購入し、手帳を見せて改札を通らなくてはいけないので不便。
20	17	M	A1	35	62	1	●	電車やバスの中でも、体を動かしている為、周りの人に接触してしまい、嫌な顔をされた事があり、混雑時は利用を控えてしまう。
21	18	M	A1	35	62	1	●	車内が静かだと、その静けさに反応してしまうのか大きな声をだす
22	18	M	B1	51	62	1	●	席にすぐに座りたがり、周りをよく見ずにバックなど人にぶつけてしまい注意された。
23	18	F	B1		62	1	●	(バスで)筋力が弱くバス乗車中に立っていることが困難。高齢者・障害者優先の席しか空いていないことも多く、障害者に見られないこともあるので、座らせるのを躊躇する。
24	19	M	B2	51	62	1	●	バスで一人で下車するとき手帳をみしてくれないので肩をたたいたら(軽く)、運転手が殴られたと言い、警察に通報すると言われた。その後その路線バスには一人で乗車できなくなった

25	19	M	A2	51	62	1	●	バスは精算時上手く手帳を提示しないと運転手が割引してくれずね何度も嫌な思いをした
26	19	F	A1	51	62	1	●	タクシーの中で嫌がって大声を出し、目的地に着くまでずっとさわぎっぱなしで運転手さんに悪いと思いました。
27	20	M	B1	51	62	1	●	バスの雨の日利用は、遅れることが多く、パニックの原因になる
28	20	M	B1	51	62	1	●	一人利用可能だが、準備も必要。バスは1番前の左。空くまですぐ隣に立って待つ。親や運転手の言うことを聞かず、車両ナンバーや時刻にこだわりあり。
29	21	F	精3	42	62	1	●	バスの料金を払うシステムが変わったとき失敗をする
30	23	F	A2	51	62	1	●	電車の中で、ペットボトルを持っている人の所に行ってもらって飲んだ。(あげないでほしかった)
31	24	M	A2	51	62	1	●	電車の遅れや、止まってしまう時に混乱するので困る。携帯で本人に知らせても助けようがない。
32	24	男	A1	51	62	1	●	電車に乗ろうとホームに出たら、行き先の勘違いからパニックになり、ホームから線路に落ちそうになり、必死に息子の手を引っ張り「助けてください」と大声で叫んでも、周囲に多くの人が出たが、皆びっくりするだけで、誰も助けてくれなかった。そのうち駅員が建物の中から出てきて、「どうしましたか？」と声をかけてくれましたが、非常に危険だったにも関わらず、まさか自ら線路に落ちようとする子どもと、座り込んで止めようとする母親の状況を理解できなかったらしく、ただ傍に立って見下ろすばかり。「いっしょに引っ張って安全な場所に。2番線まで連れて行ってください。」と頼んだら、その通りにやってくれました。
33	24	男	A1	51	62	1	●	大きくなった息子連れの旅の時、新幹線では障害者用トイレは1車両しかついていない。もう少し増やしてもらいたい。
34	24	F	A1	51	62	1	●	大声を出したり、突然泣いたりするので、公共交通機関は使えない。タクシーでも、少し気がひける
35	24	M	B2	51	62	1	●	電車は事故や災害で急に止まってしまうことがあり、本人がパニックになるので、携帯を持たせた。が、携帯からの電話が頻繁になり親は仕事どころではなくなってしまった。そのうち車内放送を聞くことや、待つ時間を少しずつ延ばす事ができ先の見通しがついてきたようだ。
36	25	M	A1	51	62	1	●	大声での独り言を電車の中で言う本人を気持ち悪そうに見られる
37	27	M	B1	52	62	1	●	高校通学時に、電車内で気になった人の顔を凝視したり髪を触ろうとして通報され、その路線に1人で乗せないよう言われた。【居住:入所】
38	28	M	A1	51	62	1	●	声を出すと周囲からじろじろ見られた
39	34	F	A1	51	62	1	●	割引があることを知らない駅員さんがいて、ほかの方に聞いてみてくださいと伝えたところ、やっとしぶしぶ行きました
40	35	M	A1	51	62	1	●	電車、バスで無賃乗車ができる。改札口でとめられたことがない。
41	35	M	A1	51	62	1	●	京急の電車、病院に行くのにいつも快速に乗って行っていたら急行・各駅に乗らなくなってしまい困った(現在はクリアしている)
42	35	M	A1	51	62	1	●	タクシーで乗車拒否された
43	37	男	A2	51	62	1	●	JRは障害者割引を一人では使えません。(介助者と本人とで1人前)
44	38	F	A2	51	62	1	●	電車が遅れなかなか来ないので大声をだした
45	38	M	A2	51	62	1	●	切符に障害者料金がなく購入も煩雑【居住:GH】
46	49	M	B2	51	62	1	●	バスを降りる際、手帳を見せても(料金割引が)判らないと言われたので、通常料金でよいと言ったら、料金不足と言われた。以降は通常料金を払っている。

項目62:生活支援(公共交通機関) ●:困った事 ヒントNO②~③

N O	年 齢	男 女	手 帳	分 類	項 目	ヒ ン ト NO	○ ●	コメント ヒントNO ②: 駅構内・港・空港・バス停留所 等の利用手続きや待合の場 ③: 運転手・駅員 等の従事者の対応
1	16	M	A1	35	62	2	●	(幼児をさけて乗車しているが)同じ車両にいた幼児の声でパニックを起こし、暴れたまま下車。通報されホームで駅員さんに囲まれ、更に人が集まりますますパニックになった。
2	17	M	B2	23	62	2	●	駅が混んでいるのがいやです。(本人)
3	19	男	A2	51	62	2	●	本人の社会参加の訓練と自立的な行動をとるためにと電車もバスもPASMOカードを利用。乗車運賃は、障害者割引を使わず支払っている。
4	20	M	B1	51	62	2	●	乗車時の列がわかりにくく、混乱してしまうので一人で乗れない
5	28	M	B3	51	62	2	●	混雑していると、手帳を出して手続きしにくい。本人自身では、更に利用しにくい。
6	30	M	B1	51	62	2	●	電車やバスの写真を撮りたいため、さっさとあちこちに行ってしまう。
1	16	M	A1	35	62	3	●	(幼児をさけて乗車しているが)同じ車両にいた幼児の声でパニックを起こし、暴れたまま下車。通報されホームで駅員さんに囲まれ、更に人が集まりますますパニックになった。
2	17	M	A2	35	62	3	●	少し混んでいるバスに乗ってしまい、ちょっと声を出してしまったら運転手に「静かにしてください!」とマイクで言われてしまった
3	18	F	B1	61	62	3	●	バスで障害者割引をしてもらおう際、スイカをタッチするタイミングが難しく、運転士から叱られた。また混雑時などは、うまくいかない他乗客の視線も厳しい。それ以来、介助者がいない時はバスを利用しなくなった。
4	18	F	B1		62	3	●	(バスで)降車時、運賃支払い方法を間違えて運転士に大声で注意され、ショックが大きく数年たった今でも1人で乗れない。
5	19	M	B2	51	62	3	●	バスで一人で下車するとき手帳をみてくれないので肩をたたいたら(軽く)、運転手が殴られたと言ひ、警察に通報すると言われた。その後その路線バスには一人で乗車できなくなった
6	21	M	A1	51	62	3	●	電車に乗るのが好きなので、親子で新幹線で往復したが、駅の外に出ないで引き返すことを不審に思われ、呼び止められてあれこれ聞かれてしまった
7	23	M	A1	51	62	1	●	電車の乗り換えで移動することができず困った
8	37	男	A2	51	62	3	●	拾った切符を駅員さんに放り投げたり、乗り越しくつぷ入れに入れたりします。駅員さんによって切符入れに汚れた切符は入れないでくれと言ったり、黙ってゴミ箱を差し出してくれたりといろいろです。

N O	年 齢	男 女	手 帳	分 類	項 目	20	ヒ ン ト N O	コメント ヒントNO ①:電車・バス・タクシー・船・飛行機 等の交通機関利用中 ②:駅構内・港・空港・バス停留所 等の利用手続きや待合の場 ③:運転手・駅員 等の従事者の対応
1	7	女	B3	21	62	20	1	B2の手帳では1円も手当がもらえないため、せめてJRを含む短距離も半額や減額をしてほしい
2	12	M	B2 精3	22	62	20	1	公共の交通機関、駅員さん等の障害理解もさることながら、同じ乗客としての一般客とのトラブルのほうが大変だと考えます。広く障害理解を求めます。
3	14	M	0	21	62	20	1	女性専用車のように福祉車両があればよい。
4	15	M	B1	22	62	20	1	手帳の等級で割引に差があるが、自閉症の困難さ、困り具合は、知的な重さ軽さとは、比例しない。とくに、幼いころは、公共交通機関を利用する際に、とても気をつかう。等級による割引の区別などがなくなり、付添者の割引が必ず受けられると助かる。
5	16	M	A1	35	62	20	1	障がい者割引Suicaがあると自力で改札を通り電車に乗れて助かります。(券売機操作は難しい)
6	16	M	B1	35	62	20	1	神奈中バスは障害者の割引があるが、提示するのが難しくで利用しにくい。
7	19	M	A2	51	62	20	1	半額で乗れるバスは障害者専用のパスモを作してほしい
8	20	M	B2	51	62	20	1	事故で電車が止まった時は、家に電話して待機の指示を得て安定した。連絡が取れない時が心配である。
9	28	M	B3	51	62	20	1	近距離施設に通う場合、私鉄は割引がないので、バスと同様、割引にして欲しい(小田急線)。
10	35	M	A1	51	62	20	1	優先席はいろいろな障害を持つ人が使いやすいように告知表示を。
1	16	M	A1	35	62	20	2	パニックを起こした時の一時退避場所(クールダウンできる場所)があると助かります
2	23	F	A2	51	62	20	2	声を出すことで迷惑をかけるので、防音の個室がほしい。
3	23	M	A1	51	62	20	2	最近電車での切符購入は手帳提示し券売機でもシステム簡単に買えるといいが。団体で移動すると時間がかかる
1	12	M	B1	22	62	20	3	妊婦証明のように表示できるものを身につけていれば公共交通機関の人だけにもわかるようになると一人で利用できるかもしれない。
2	12	M	B2	22	62	20	3	何か困っている素振りがあったら声掛けして助けてほしい。いきなり注意するのではなく、「どうしました」「大丈夫ですか」から入ってほしい。
3	15	M	A1	23	62	20	3	職員研修などで、障害への理解や適切な対応を学んでほしい。事故や災害で遅れ等がある場合、ハンディのある人が安心できる見通しを提示してほしい。
4	15	F	B2	35	62	20	3	バスや電車は乗るルートが決まっているので本人を覚えてもらって困ったら助けてほしい。
5	17	F	A2	35	62	20	3	コミュニケーションの取り方に違和感を感じたとき、強い口調で注意するのではなく、分かりやすい言葉で又はジェスチャーなどで接してほしい
6	18	M	B1	51	62	20	3	困っている様子ある時は声をかけて欲しい。
7	21	F	精3	42	62	20	3	障害を持つ人を集める放送などをし、やるべきことを教えてあげるような手段をとってほしい
8	22	M	A1	51	62	20	3	緊急の時などに適切に誘導してほしい。どこにどのように行けばよいのか
9	28	M	A1	51	62	20	3	支援の必要のある人にはすぐ対応できるよう駅員さんの配備をしてほしい
10	35	M	B1	61	62	20	3	障害を理解して対応してほしい【居住:GH】
11	35	M	A2	62	62	20	3	判らない事は駅員に聞くよう親は教える。関係者には、是非障害を理解するための社内教育をお願いしたい。
12	37	男	A2	51	62	20	3	障害のある息子は問題ある乗客だと思いますが慣れていただきたい。

NO	年齢	男女	手帳	分類	項目	30	ヒントNO	コメント ヒントNO
								①:電車・バス・タクシー・船・飛行機 等の交通機関利用中 ②:駅構内・港・空港・バス停留所 等の利用手続きや待合の場 ③:運転手・駅員 等の従事者の対応
1	13	M	A2	23	62	30	1	女性専用車両ができたように、障害者(妊婦、老人等も含む)専用車両を希望。
2	18	F	B1	61	62	30	1	割引方法を簡単にしてほしい。言葉や相手の状況によらない方法を考えて欲しい。一番お願いしたいのは、障害者用のスイカです。
3	38	男	A1	51	62	30	1	一人での行動は無理なので、現在は特にありません。
1	15	M	A1	23	62	30	2	コミュニケーションボードの利用 視覚支援
2	18	M	B1	51	62	30	2	視覚的にわかりやすいマークがあると助かります。
3	19	男	A2	51	62	30	2	コミュニケーションが、苦手なのでコミュニケーションボードを活用してください。
4	19	男	A2	51	62	30	2	コミュニケーションボードを活用して、やり取りをする。
5	28	M	B3	51	62	30	2	公共交通機関でのサービスがあるが、本人自身では利用しにくい。事前に証明書が必要となると、更に利用しにくい。
1	19	男	A2	51	62	30	3	行動に困り感がある人を見かけたら穏やかに声をかける。
2	19	男	A2	51	62	30	3	本人のサポートブックがあれば、参考にする。
3	22	M	A1	51	62	30	3	啓発
4	28	M	A1	51	62	30	3	駅構内には必ず駅員さんがいて見守っていてほしい
5	35	M	B1	61	62	30	3	障害を理解してやりとりの際本人の能力に合わせる(せかさない、具体的に説明するなど)【居住:GH】
6	35	M	A2	62	62	30	3	従業員への障害理解の社内教育の実施やその働きかけ。