

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



目 次

発刊によせて	2
Q1 券売機の前で大声をあげて騒いでいる	4
Q2 乗車証の提示なしに改札を通り抜けようとした ...	6
Q3 改札で同じ質問を繰り返し、通路を塞いでしまい ..	8
Q4 駅のホームの端をなにか独り言をいいながら	10
Q5 車内で他の女性客に触ろうと	12
Q6 降車の際、前に立っていたお客様を突き飛ばし ..	14
Q7 事故で遅れてダイヤが乱れて	16
Q8 すべての停留所で降車ボタンを押しつづけ	18
Q9 走行中、窓から手や顔を外に出すので	20
Q10 迷子になっているようだったので保護したところ ..	22

2005年3月

発刊によせて

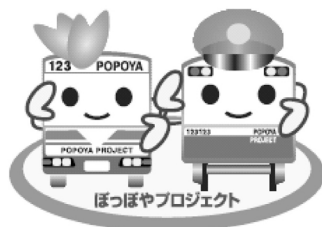
プロテクション・アンド・アドボカシー・大阪
代表理事 辻川圭乃

どこまでも続く線路、縦横無尽に走る道路、交通機関の発達には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ませんが。

⇒ 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。