**（知的・発達・精神障害のある方へ）**

このアンケートは、知的・発達・精神障害のある方を対象に、公共交通（鉄道・バス）の利用に関することを伺うことを目的に、国土交通省が実施するものです。ご協力をお願いいたします。

**１.まずは、あなたのことについてうかがいます。**

## 問１－１　このアンケートはどのようにご回答いただきますか。以下から一つ選んで「○」を記入ください。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | どれか一つを選んで ください |  | ※**左の質問で２または３を選んだ場合**は、記入された方とご本人との関係を以下から一つ選んで「○」を記入ください。また、「2.その他」の場合は具体的な関係を教えてください。（例：友人、介助者　等） | |
| １．本人がご自身で記入する |  |  | １．家族 |  |
| ２．本人の意思を「代筆」で記入する |  |  | ２．その他 |  |
| ３．家族や介助者等が本人の意向を汲み取って記入する |  |  | 具体的な関係： | |

## 問１－２　あなたの性別として当てはまるもの一つを選んで「○」を記入ください。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| １．男 | ２．女 | ３．答えたくない |
|  |  |  |

## 問１－３　あなたの年齢として当てはまるもの一つを選んで「○」を記入ください。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 9歳 以下 | 10～14歳 | 15～19歳 | 20～24歳 | 25～29歳 | 30～34歳 | 35～39歳 | 40～44歳 | 45～49歳 | 50～54歳 | 55～59歳 | 60～64歳 | 65～69歳 | 70歳 以上 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

## 問１－４　あなたが住んでいる都道府県を一つ選んで番号に「○」をしてください。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.北海道 | 2.青森県 | 3.岩手県 | 4.宮城県 | 5.秋田県 | 6.山形県 | 7.福島県 | 8.茨城県 | 9.栃木県 | 10.群馬県 |
| 11.埼玉県 | 12.千葉県 | 13.東京都 | 14.神奈川県 | 15.新潟県 | 16.富山県 | 17.石川県 | 18.福井県 | 19.山梨県 | 20.長野県 |
| 21.岐阜県 | 22.静岡県 | 23.愛知県 | 24.三重県 | 25.滋賀県 | 26.京都府 | 27.大阪府 | 28.兵庫県 | 29.奈良県 | 30.和歌山県 |
| 31.鳥取県 | 32.島根県 | 33.岡山県 | 34.広島県 | 35.山口県 | 36.徳島県 | 37.香川県 | 38.愛媛県 | 39.高知県 | 40.福岡県 |
| 41.佐賀県 | 42.長崎県 | 43.熊本県 | 44.大分県 | 45.宮崎県 | 46.鹿児島県 | 47.沖縄県 |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 問１－５　あなたの障害について、それぞれ当てはまるものを一つ選んで番号に「○」をしてください。 | | |  | 問１－6　あなたは療育手帳または精神障害者保健福祉手帳を持っていますか？　いずれか一つ選んで「○」を記入ください。 | |
|  | いずれか一つを選んで下さい | |  | いずれか一つを選んで下さい | |
| 知的障害がある。 | １．はい | ２．いいえ |  | １．持っている | ２．持っていない |
| 発達障害がある。 | １．はい | ２．いいえ |  |  |  |
| 精神障害がある。 | １．はい | ２．いいえ |  |  |  |

## 問１－7　外出をするときに家族や介助者等支援が必要ですか。当てはまるもの一つを選んで「○」を記入ください。

|  |  |
| --- | --- |
|  | どれか一つを選んでください |
| １．いつも支援が必要 |  |
| ２．慣れた場所には一人で行けるが、それ以外は支援が必要 |  |
| ３．調子が悪い場合は支援が必要 |  |
| ４．１～３には該当しないが、支援を必要とする場合がある |  |
| ５．支援の必要はない |  |

## 問１－8　日常の外出の際、公共交通（鉄道・バス）を利用しますか。鉄道とバスそれぞれについて、当てはまるもの一つを選んで「○」を記入ください。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | それぞれ、どれか一つを選んでください | |
|  | 鉄道 | バス |
| １．一人で利用する |  |  |
| ２．知っている場所ならば一人で利用できるが、知らない場所に行くときは誰かと一緒に利用する |  |  |
| ３．誰かと一緒であれば利用できる |  |  |
| ４．誰かと一緒でも心配なので利用しない |  |  |
| ５．以前は利用していたが、今は利用していない |  |  |
| ６．今までに利用したことがない（利用する機会がない） |  |  |

※問1-8の鉄道で「6」に○をつけた方は、**問２－２，３，４（p.11～17）**をご回答ください。（問２－１（ｐ.4～10）は回答不要です。）

※問1-8のバスで「６」に○をつけた方は、**問２－１，３，４（p.4～10、p.17）**をご回答ください。（問２－２（p.11～16）は回答不要です。）

※問1-8の鉄道・バスどちらにも「６」に○をつけた方は、**問３，４（p.17）**をご回答ください。（問２－１，２－２（p.4～16）は回答不要です。）

**２.あなたが鉄道やバスを利用するときについてうかがいます。**

## 問２－１　鉄道を利用するとき　　**※【問１－８で鉄道の利用について「６．今までに利用したことがない」と回答した方は回答不要です】**

鉄道を利用する際の、①～⑩の各場面を挙げました。あなたがその場面にいることを思い浮かべながら、質問Ａ、Ｂにお答えください。

|  |
| --- |
| **質問Ａ**：各場面で考えられる具体的な困りごとを挙げました。それぞれの困りごとについて、あなた自身によく当てはまる場合は「１」、ある程度当てはまる場合は「２」、当てはまらない場合は「３」、わからない場合は「４」の**どれか一つを選び、「○」をつけてください**。 |
| **質問Ｂ**：可能であれば、この場面であなたは**具体的にどのように困るのかお答えください**。質問Ａにある困りごとを詳しく書いていただいても、質問Ａにない困りごとを挙げていただいても、どちらでもけっこうです。 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **質問Ａ**：1～４のどれか一つを選んでください。 | | | | | **質問Ｂ**：この場面であなたは具体的にどのように困るのかお答えください。（質問Ａにある困りごとを詳しく書いても、質問Ａにない困りごとを挙げても可） |
|  | １　よく当てはまる  目安： 70%以上 | ２　ある程度当てはまる  目安： 69～30% | ３　当てはまらない  目安： 30%未満 | ４　わからない |
| ①駅で切符を買う場面 |  |  |  |  |  |
| 切符売り場がどこか分からない |  |  |  |  |  |
| 切符売り場でどう並べばよいか分からない |  |  |  |  |
| どの券売機で目的の切符を買えるのか分からない |  |  |  |  |
| どの切符を買えばよいか分からない |  |  |  |  |
| 手帳の割引の申出方法が分からない |  |  |  |  |
| 券売機の操作方法が分からない |  |  |  |  |
| 券売機の機能が多すぎて混乱してしまう |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **質問Ａ**：1～４のどれか一つを選んでください。 | | | | | **質問Ｂ**：この場面であなたは具体的にどのように困るのかお答えください。（質問Ａにある困りごとを詳しく書いても、質問Ａにない困りごとを挙げても可） |
|  | １　よく当てはまる  目安： 70%以上 | ２　ある程度当てはまる  目安： 69～30% | ３　当てはまらない  目安： 30%未満 | ４　わからない |
| ②改札を通る場面 |  |  |  |  |  |
| 改札をどのように通ればよいか分からない |  |  |  |  |  |
| どの改札機を通ればよいか分からない（IC専用改札とIC・切符併用改札など） |  |  |  |  |
| 交通系ICカードのタッチの仕方が分からない |  |  |  |  |
| 交通系ICカードをタッチしてエラーになった時、どうしたらよいか分からない |  |  |  |  |
| 切符を取り忘れることがある |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **質問Ａ**：1～４のどれか一つを選んでください。 | | | | | **質問Ｂ**：この場面であなたは具体的にどのように困るのかお答えください。（質問Ａにある困りごとを詳しく書いても、質問Ａにない困りごとを挙げても可） |
|  | １　よく当てはまる  目安： 70%以上 | ２　ある程度当てはまる  目安： 69～30% | ３　当てはまらない  目安： 30%未満 | ４　わからない |
| ③ホームへ移動し、列車を待つ場面 |  |  |  |  |  |
| どの列車に乗ればよいか分からない |  |  |  |  |  |
| 列車の行き先等の表示から自分の目的の駅に行けるのか判断できない |  |  |  |  |
| どのホームへ行けばよいか分からない |  |  |  |  |
| 逆方向の列車に乗ろうとしてしまう |  |  |  |  |
| ホームでどのように並べばよいか分からない |  |  |  |  |
| ④車両に乗り込む場面 |  |  |  |  |  |
| 車両へどのように乗り込めばよいか分からない |  |  |  |  |  |
| 乗り込む人が多いとき、うまく乗り込めないことがある |  |  |  |  |
| 自分が乗る列車が来たとき、前に並んでいる人が動かない（後続の列車を待っている）と、自分もそのまま待ってしまう |  |  |  |  |
| 整理券を取り忘れることがある（路面電車など運賃を車内で支払う場合） |  |  |  |  |

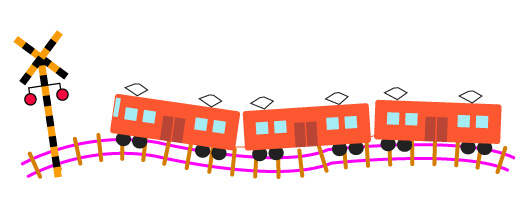
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **質問Ａ**：1～４のどれか一つを選んでください。 | | | | | **質問Ｂ**：この場面であなたは具体的にどのように困るのかお答えください。（質問Ａにある困りごとを詳しく書いても、質問Ａにない困りごとを挙げても可） |
|  | １　よく当てはまる  目安： 70%以上 | ２　ある程度当てはまる  目安： 69～30% | ３　当てはまらない  目安： 30%未満 | ４　わからない |
| ⑤車両に乗っている場面 |  |  |  |  |  |
| 車内でどこにいればよいか分からない |  |  |  |  |  |
| 座りたい席（落ち着く席・お気に入りの席など）に座れなかったときに戸惑う |  |  |  |  |
| 疲れやすい、横になりたいなどの特性があるが、理解してもらえない |  |  |  |  |
| 乗る列車を間違えた時、どうしたらよいか分からない |  |  |  |  |
| 車内アナウンス（「奥に詰めてください」など）の理由が分からず、困ることがある |  |  |  |  |
| 優先席の意味が理解できない |  |  |  |  |
| 降りる駅に着いたか分からない |  |  |  |  |
| 列車を乗り過ごした時、どうしたらよいか分からない |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **質問Ａ**：1～４のどれか一つを選んでください。 | | | | | **質問Ｂ**：この場面であなたは具体的にどのように困るのかお答えください。（質問Ａにある困りごとを詳しく書いても、質問Ａにない困りごとを挙げても可） |
|  | １　よく当てはまる  目安： 70%以上 | ２　ある程度当てはまる  目安： 69～30% | ３　当てはまらない  目安： 30%未満 | ４　わからない |
| ⑥車両から降りる場面 |  |  |  |  |  |
| 車両からどのように降りたらよいか分からない |  |  |  |  |  |
| 車内が混雑しているとき、うまく降りられないことがある |  |  |  |  |
| どのドアから降りたらよいか分からない（路面電車など運賃を車内で支払う場合） |  |  |  |  |
| 運賃をいくら払えばよいか分からない（路面電車など運賃を車内で支払う場合） |  |  |  |  |
| ⑦列車を乗り換える場面 |  |  |  |  |  |
| どのホームへ行けば乗り換えられるか分からない |  |  |  |  |  |
| ⑧ホームから改札へ向かい改札を出る場面 |  |  |  |  |  |
| 改札がどこにあるか分からない |  |  |  |  |  |
| 乗り越し精算をどのようにしたらよいか分からない |  |  |  |  |
| 切符を無くした時、どうしたらよいか分からない |  |  |  |  |
| ⑨改札を出た後 |  |  |  |  |  |
| 目的地へどのように行けばよいか分からない |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **質問Ａ**：1～４のどれか一つを選んでください。 | | | | | **質問Ｂ**：この場面であなたは具体的にどのように困るのかお答えください。（質問Ａにある困りごとを詳しく書いても、質問Ａにない困りごとを挙げても可） |
|  | １　よく当てはまる  目安： 70%以上 | ２　ある程度当てはまる  目安： 69～30% | ３　当てはまらない  目安： 30%未満 | ４　わからない |
| ⑩異常時・その他 |  |  |  |  |  |
| 異常時（電車の事故・運行トラブル等による運休・ダイヤ乱れ等）にどうしたらよいか分からない |  |  |  |  |  |
| 感覚過敏・鈍麻があり、光や音のことで困る（明るすぎる・暗すぎる・うるさすぎるなど） |  |  |  |  |
| 駅や車内が混雑していると具合が悪くなる |  |  |  |  |
| 駅や車内の案内表示の意味が理解できない |  |  |  |  |
| 具合が悪くなった時やパニックを起こした時、どこで落ち着けばよいか分からない |  |  |  |  |
| 具合が悪くなった時やパニックを起こした時、誰に助けを求めたらよいか分からない |  |  |  |  |
| 具合が悪くなった時やパニックを起こした時、周囲の人が大ごとにしてしまって困る |  |  |  |  |
| 周囲の人から自分の行動を注意され、嫌な思いをすることがある |  |  |  |  |

**質問Ｃ**：鉄道の利用について、周りの人（係員・乗客）からしてもらって**助かったこと・ありがたかったこと**があれば、教えてください。

|  |
| --- |
|  |

お疲れ様です！アンケートはここまでで半分です。次のページからは、バスについての質問があります。どうか、ご協力ください！

## 問２－２　バスを利用するとき　**※【問１－８でバスの利用について「６．今までに利用したことがない」と回答した方は回答不要です】**

バスを利用する際の、①～⑥の各場面を挙げました。あなたがその場面にいることを思い浮かべながら、質問Ａ、Ｂにお答えください。

|  |
| --- |
| **質問Ａ**：各場面で考えられる具体的な困りごとを挙げました。それぞれの困りごとについて、あなた自身によく当てはまる場合は「１」、ある程度当てはまる場合は「２」、当てはまらない場合は「３」、わからない場合は「４」の**どれか一つを選び、「○」をつけてください**。 |
| **質問Ｂ**：可能であれば、この場面で**あなたは具体的にどのように困るのかお答えください**。質問Ａにある困りごとを詳しく書いていただいても、質問Ａにない困りごとを挙げていただいても、どちらでもけっこうです。 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **質問Ａ**：1～４のどれか一つを選んでください。 | | | | | **質問Ｂ**：この場面であなたは具体的にどのように困るのかお答えください。（質問Ａにある困りごとを詳しく書いても、質問Ａにない困りごとを挙げても可） |
|  | １　よく当てはまる  目安： 70%以上 | ２　ある程度当てはまる  目安： 70～30% | ３　当てはまらない  目安： 30%未満 | ４　わからない |
| ①バス停でバスを待つ場面 |  |  |  |  |  |
| どの乗場に行けばよいか分からない |  |  |  |  |  |
| どのバスに乗ればよいか分からない |  |  |  |  |
| バスの行先表示から、自分の目的地に行けるか分からない |  |  |  |  |
| 列にどのように並べばよいか分からない |  |  |  |  |
| 複数の系統のバスが発着するバス停で、自分が乗るバスが来たとき、前に並んでいる人（別のバスを待っている）が動かないと、自分もそのまま待ってしまう |  |  |  |  |
| 乗るバスがいつ来るのかわからない |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **質問Ａ**：1～４のどれか一つを選んでください。 | | | | | **質問Ｂ**：この場面であなたは具体的にどのように困るのかお答えください。（質問Ａにある困りごとを詳しく書いても、質問Ａにない困りごとを挙げても可） |
|  | １　よく当てはまる  目安： 70%以上 | ２　ある程度当てはまる  目安： 70～30% | ３　当てはまらない  目安： 30%未満 | ４　わからない |
| ②車両に乗り込む場面 |  |  |  |  |  |
| どこから車両に乗り込めばよいのかわからない |  |  |  |  |  |
| 交通系ICカードのタッチの仕方が分からない（ICカード利用の場合） |  |  |  |  |
| 交通系ICカードをタッチしてエラーになった時、どうしてよいか分からない（ICカード利用の場合） |  |  |  |  |
| お金の払い方が分からない（現金先払いの場合） |  |  |  |  |
| 整理券の取り方が分からない（現金後払いの場合） |  |  |  |  |
| 乗り込む人が多いとき、うまく乗り込めないことがある |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **質問Ａ**：1～４のどれか一つを選んでください。 | | | | | **質問Ｂ**：この場面であなたは具体的にどのように困るのかお答えください。（質問Ａにある困りごとを詳しく書いても、質問Ａにない困りごとを挙げても可） |
|  | １　よく当てはまる  目安： 70%以上 | ２　ある程度当てはまる  目安： 70～30% | ３　当てはまらない  目安： 30%未満 | ４　わからない |
| ③バスに乗っている場面 |  |  |  |  |  |
| 車内のどこにいればよいか分からない |  |  |  |  |  |
| 座りたい席（落ち着く席・お気に入りの席など）に座れなかったときに戸惑う |  |  |  |  |
| 疲れやすい、横になりたいなどの特性があるが、理解してもらえない |  |  |  |  |
| 乗るバスを間違えた時、どうしたらよいか分からない |  |  |  |  |
| 車内アナウンス（「奥に詰めてください」など）の理由が分からず戸惑う |  |  |  |  |
| 優先席の意味が理解できない |  |  |  |  |
| 降りるバス停に着いたか分からない |  |  |  |  |
| バスを乗り過ごした時、どうしたらよいか分からない |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **質問Ａ**：1～４のどれか一つを選んでください。 | | | | | **質問Ｂ**：この場面であなたは具体的にどのように困るのかお答えください。（質問Ａにある困りごとを詳しく書いても、質問Ａにない困りごとを挙げても可） |
|  | １　よく当てはまる  目安： 70%以上 | ２　ある程度当てはまる  目安： 70～30% | ３　当てはまらない  目安： 30%未満 | ４　わからない |
| ④車両から降りる場面 |  |  |  |  |  |
| 降車ボタンを押そうとして、他の人が先に押してしまうと戸惑う |  |  |  |  |  |
| バスが停車するまで座っていられない |  |  |  |  |
| どこから降りればよいかわからない |  |  |  |  |
| お金をどのように払えばよいか分からない（現金後払いの場合） |  |  |  |  |
| 両替機の使い方が分からない（現金利用の場合） |  |  |  |  |
| 車内が混雑しているとき、うまく降りられないことがある |  |  |  |  |
| ⑤バスから降りた後 |  |  |  |  |  |
| 目的地へどのように行けばよいか分からない |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **質問Ａ**：1～４のどれか一つを選んでください。 | | | | | **質問Ｂ**：この場面であなたは具体的にどのように困るのかお答えください。（質問Ａにある困りごとを詳しく書いても、質問Ａにない困りごとを挙げても可） |
|  | １　よく当てはまる  目安： 70%以上 | ２　ある程度当てはまる  目安： 70～30% | ３　当てはまらない  目安： 30%未満 | ４　わからない |
| ⑥異常時・その他 |  |  |  |  |  |
| 異常時（バスの事故・運行トラブル等による運休・ダイヤ乱れ・遅延等）にどうしたらよいか分からない |  |  |  |  |  |
| 感覚過敏・鈍麻があり、光や音のことで困る（明るすぎる・暗すぎる・うるさすぎるなど） |  |  |  |  |
| 車内が混雑していると具合が悪くなる |  |  |  |  |
| バスターミナル・バス停・車内の案内表示の意味が理解できない |  |  |  |  |
| 具合が悪くなった時やパニックを起こした時、どこで落ち着けばよいか分からない |  |  |  |  |
| 具合が悪くなった時やパニックを起こした時、誰に助けを求めたらよいか分からない |  |  |  |  |
| 具合が悪くなった時やパニックを起こした時、周囲の人が大ごとにしてしまって困る |  |  |  |  |
| 周囲の人から自分の行動を注意され、嫌な思いをすることがある |  |  |  |  |

**質問Ｃ**：バスの利用について、周りの人（係員・乗客）からしてもらって**助かったこと・ありがたかったこと**があれば、教えてください。

|  |
| --- |
|  |

もう少しで終わりです。ご協力お願いいたします！

**３.公共交通の利用を体験する機会などについてうかがいます。【全員お答えください】**

問3　公共交通（鉄道・バス）の利用を体験する機会があったら、あなたの役に立つと思いますか。以下の**１～５から一つ選び「○」をつけてください**。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| どれか一つに○をつけてください | | | | |
| １.おおいに役に立つと思う  目安：70%以上 | ２.ある程度役に立つと思う  目安：69～40% | ３.あまり役に立たないと思う  目安：39～10% | ４.役に立たないと思う  目安：10%未満 | ５.分からない |
|  |  |  |  |  |

問4　あなたが公共交通（鉄道・バス）を利用するとき、**運行する会社にどのようなことを配慮してほしいですか**。自由にお答えください。

|  |
| --- |
|  |

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。