

- 調査研究の目的：
  - 高次脳機能障害・失語症者への交通バリアフリーの促進
- 調査研究の目標：
  - 「主に公共交通機関の利用時に困難を抱えた場面」を調査
  - 絵記号から構成されるコミュニケーション支援ボードを検証 ⇒ ご意見をお伺い
- 実施項目：
  - グループインタビュー／ヒアリング調査
  - (ケース観察)

# 【1st.ヒアリング調査の質問項目】

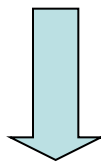
- ①公共交通機関を利用する際の困った場面(コミュニケーション関係を含む)
- ②コミュニケーション支援ボードの認知度と利用経験
  - エコモ財団のコミュニケーション支援ボード
  - 同デジタル版
  - 横浜市コミュニケーションボード(鉄道駅用)
  - ひろしましコミュニケーション支援ボード
  - 明治安田こころの健康財団コミュニケーション支援ボード
  - コミュニケーション・アシスト・ネットワーク(CAN)「絵文字によるコミュニケーション」
- ③コミュニケーション支援ボードの利用の可否, 利用場面, 使用感
- ④携帯電話, スマートフォン, タブレットの使用経験

- 日本脳外傷友の会, 日本失語症協議会, 東京高次脳機能障害協議会へ協力を依頼 →【快諾】
  - 6つの高次脳機能障害・失語症者の当事者・家族会にて内容説明を行い, 意見を聴取
  - 個別に当事者や家族等から意見を収集
  - 高次脳機能障害・失語症の当事者ならびに家族7名を対象とした詳細ヒアリング調査も実施
  - 作業療法士・言語聴覚士等からの意見を聴取
  - 高次脳機能障害ならびに家族・支援者を対象とした講演会(江戸川区高次脳機能障害者支援事業講演会, 平成28年12月4日(日))の展示ブースにてコミュニケーション支援ボードを展示 → 意見聴取

- 聴取した公共交通機関を利用する際の困った場面、コミュニケーション支援ボードに対する意見や要望の一部を記載：
  - 駅員に声をかけようと思ったが駅員がどこにいるか分からなかった
  - 車内放送が聞きづらい
  - 広い駅や大きい駅は位置関係が分からない
  - ちゃんと対応できない. どう対処すべきか分からなくなる
  - 記憶にとどめる時には紙に書いたものがあった方がいいと言えます. 数分で消える記憶ですから今何を聞かれているかを思い続けるためにボードがあった方がいいです. ボードは記憶をとどめるために使いたいです
  - 文字のみより絵もあった方が多くの方が使いやすい
  - 半側空間無視や注意障害があると長い文を読むのは難しい

- バス乗車時にチャージする時, 巧緻性が低いので1,000円札を器械に入れるのがうまくいかない
- 自分から「手伝って下さい」と言うように娘には伝えているが大きな声で言えない
- そんな時に運転手さんにご自分から手を出して手伝ってほしい
- 以前は地図を見なくても車の運転ができていたのに今は駅構内に入ると方向が分からなくなってしまいパニック状態になる
- その状況で道具を使って人に助けを求めるのは難しい
- 今のままだと助けを求める場面では使えないし日常のコミュニケーションには不十分
- 今のもの(デジタル版)は英語やハングルなど文字が多くて見づらい

- 新宿の駅構内で自分が今どこにしているのかが分からなくなってしまい武蔵小金井を目指していたが高崎線の小金井と間違えてしまった
- 家族が電話を受けたが駅構内が広すぎて自分がどこにいるのか説明ができなかった
- 事故で乗り換えの指示など緊急の連絡を目で見てわかるようにしてほしい。
- 駅員が見当たらないときに掲示板のところで案内を見られるようにしてほしい
- 駅員に行先を聞いた際、「あっち」だとか「こっち」だとか言われても分からない、間違える



「数多くの高次脳機能障害者や失語症者が公共交通機関の利用時に困難を抱えていることが伺える結果となった。」

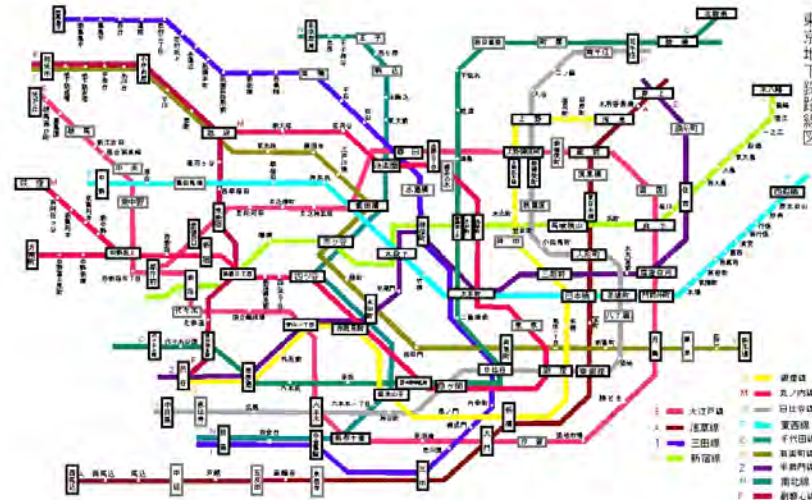
# コミュニケーション支援ボードの認知度

- 高次脳機能障害者・失語症者ならびに家族におけるコミュニケーション支援ボードの認知度はかなり低い
  - 多くは例示した支援ボードの存在も知らない当事者・家族がほとんど
    - コミュニケーション・アシスト・ネットワーク(CAN)「絵文字によるコミュニケーション」・・・主に失語症者を対象を挙げた方が2名
  - 失語症者のために開発・市販化されたコミュニケーション支援ボードを挙げる当事者・家族・支援者が居た
    - 次ページのリソース手帳(NPO法人和音)など

# 挙げられたコミュニケーション支援ボードの例:

<http://www.p-yuzu.com/syouhin/resource/resource-index.html>

- リソース手帳, NPO法人和音(販売: パソコン工房ゆずりは)






# 音声データを対象にしたテキスト分析

(IBM SPSS Text Analytics for Surveyによる分析)

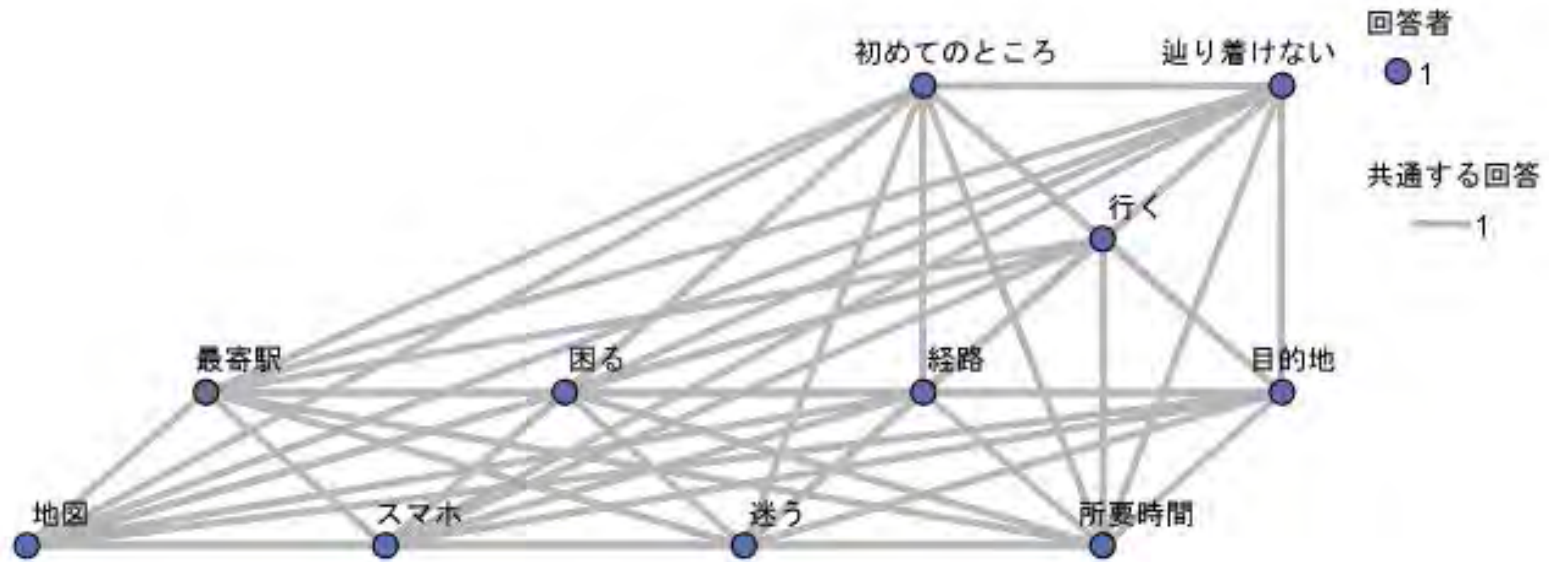


図 駅に着くまでの問題（家から最寄り駅）

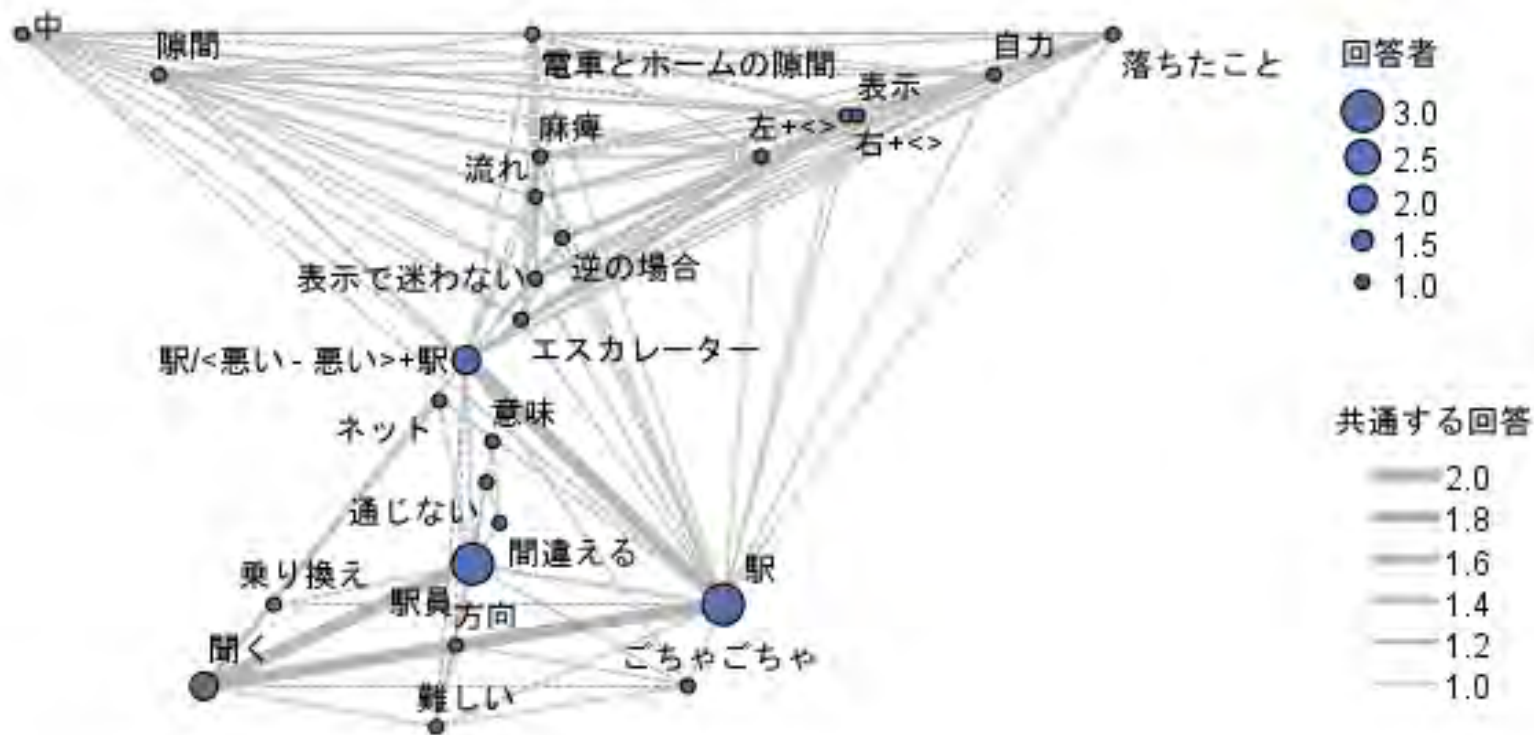


図 電車の利用時に困ったこと  
 (電車に乗るまでの問題-改札口からプラットホームまで)

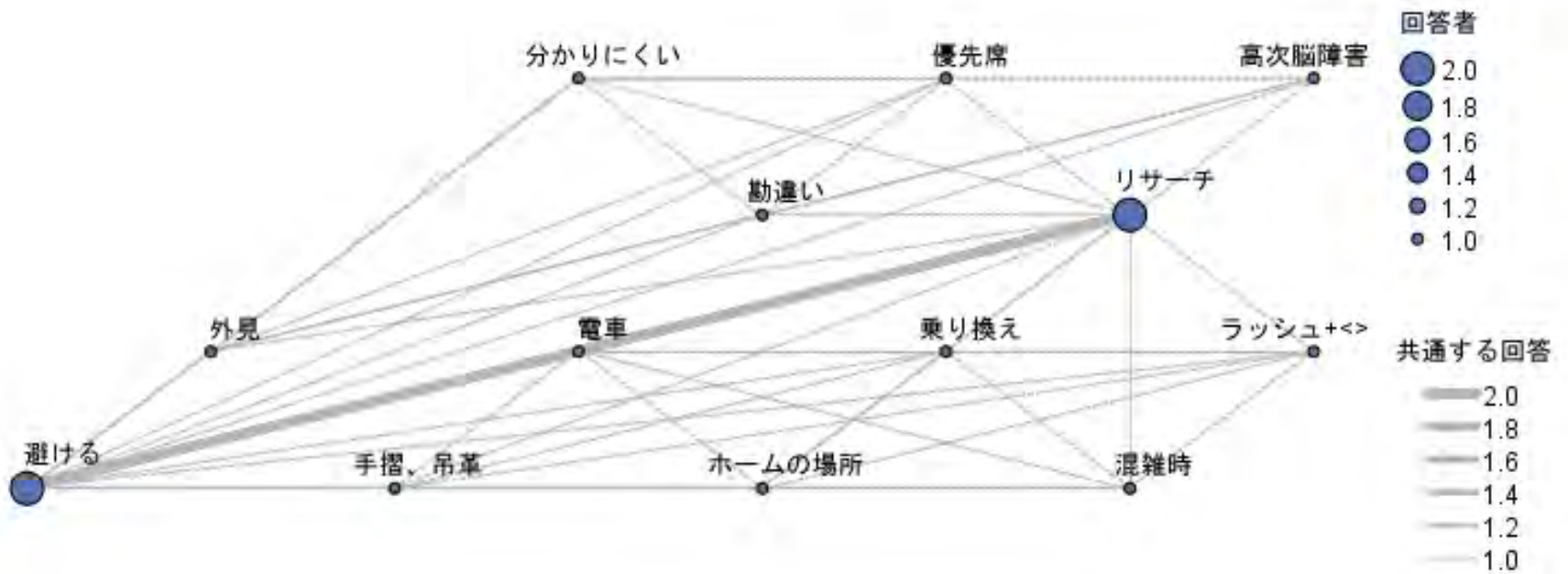


図 電車の利用時に困ったこと  
(電車に乗っている間の問題)

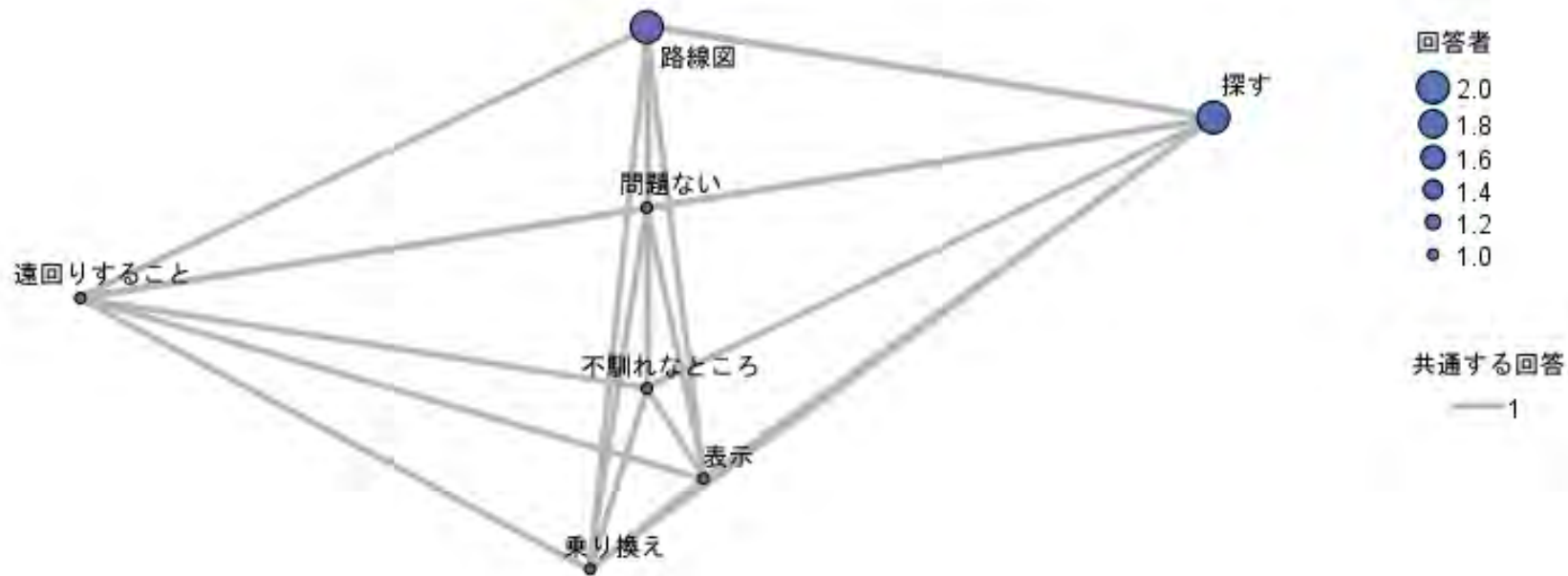


図 不慣れあるいは初めての場所に行く場合

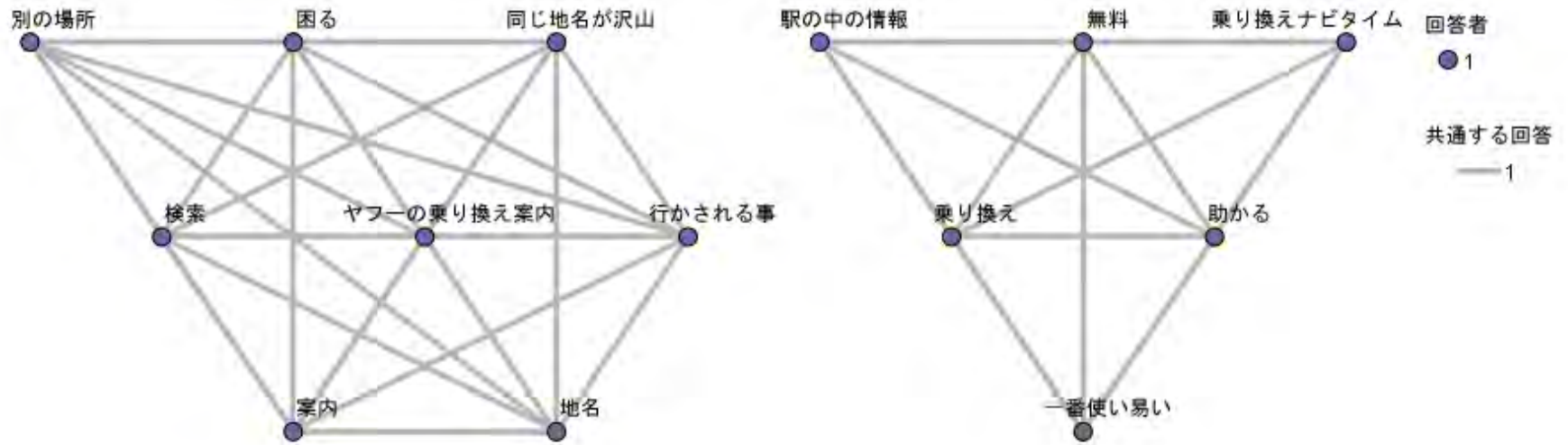


図 路線案内に使っているアプリについて

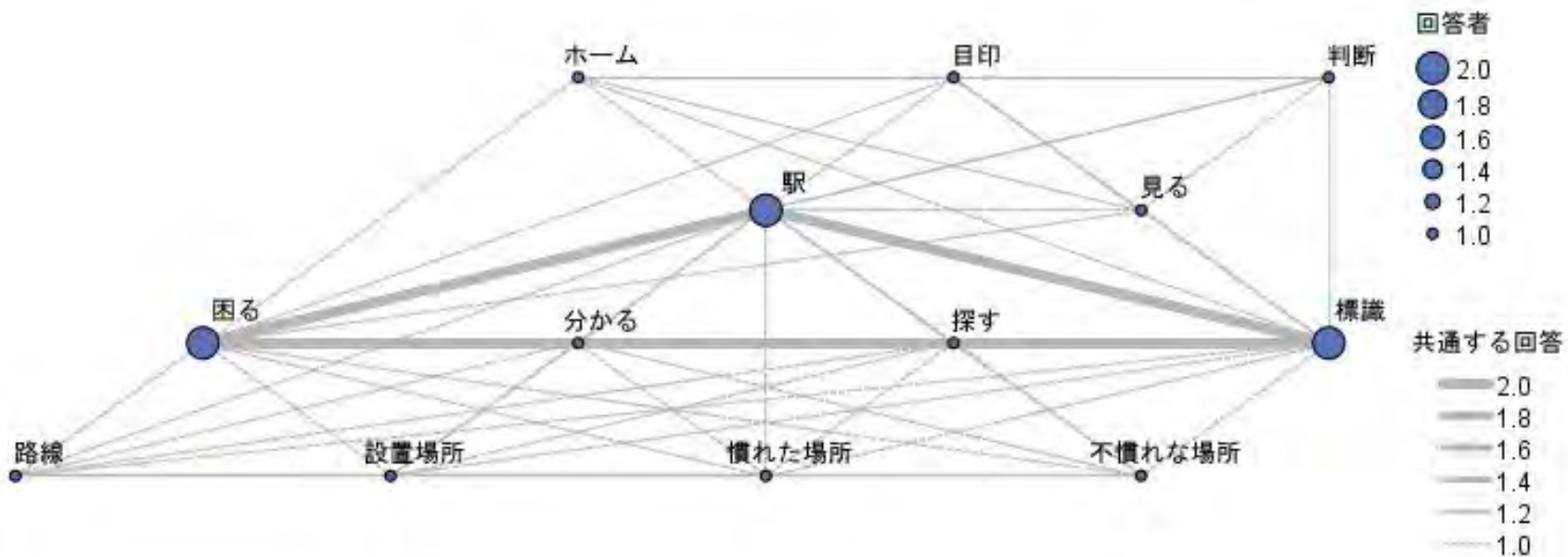


図 標識を使うかー問題点など

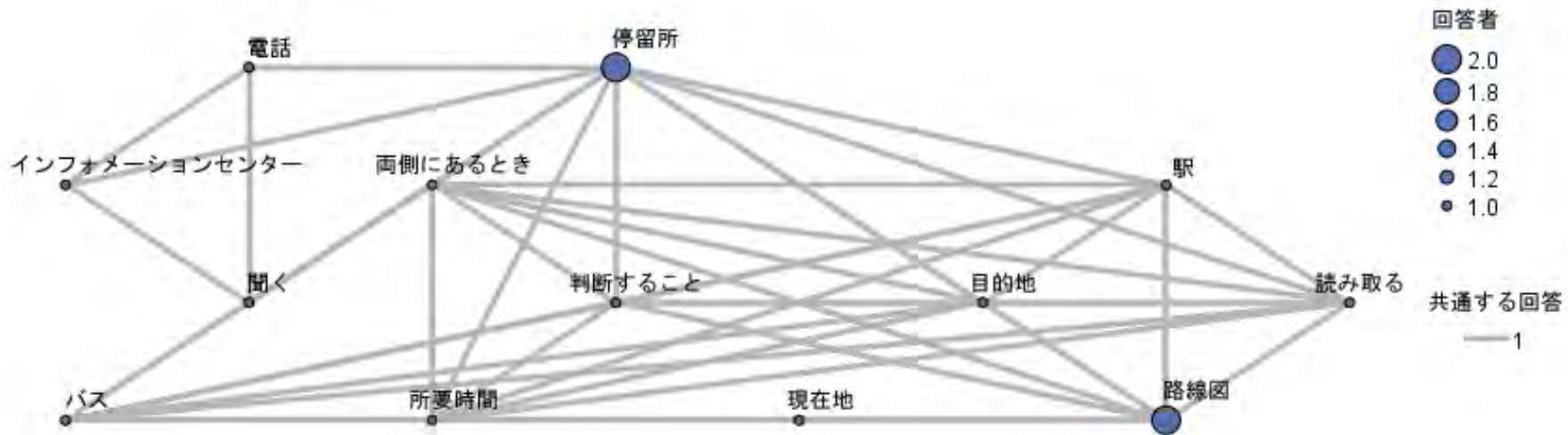


図 バスの停留所の見つけ方の問題

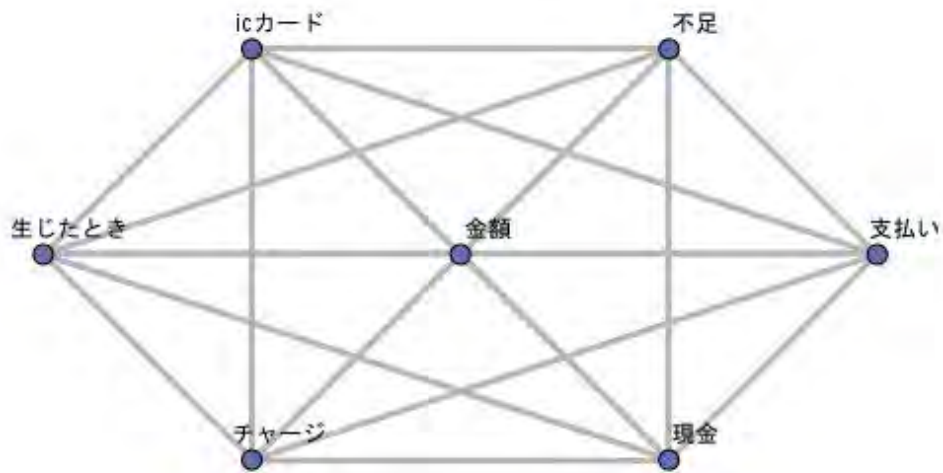


図 バスの料金支払いの問題



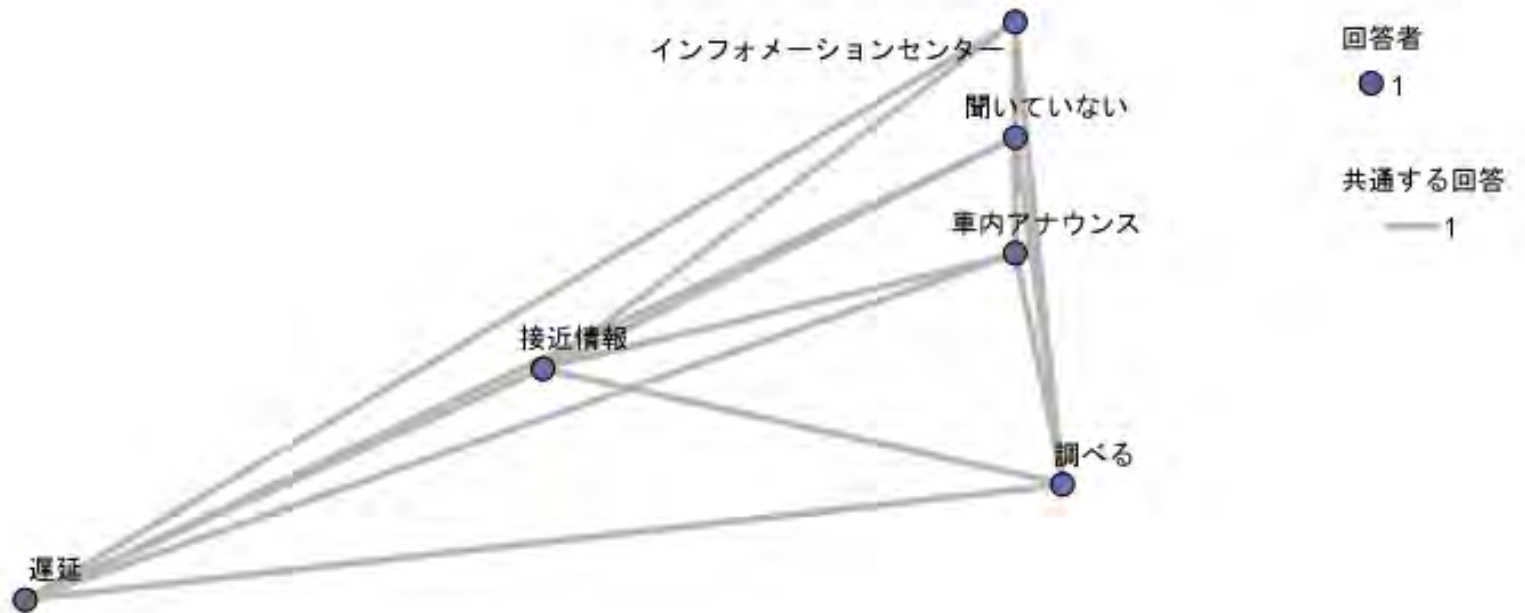


図 バスの車内アナウンス, 遅延での問題

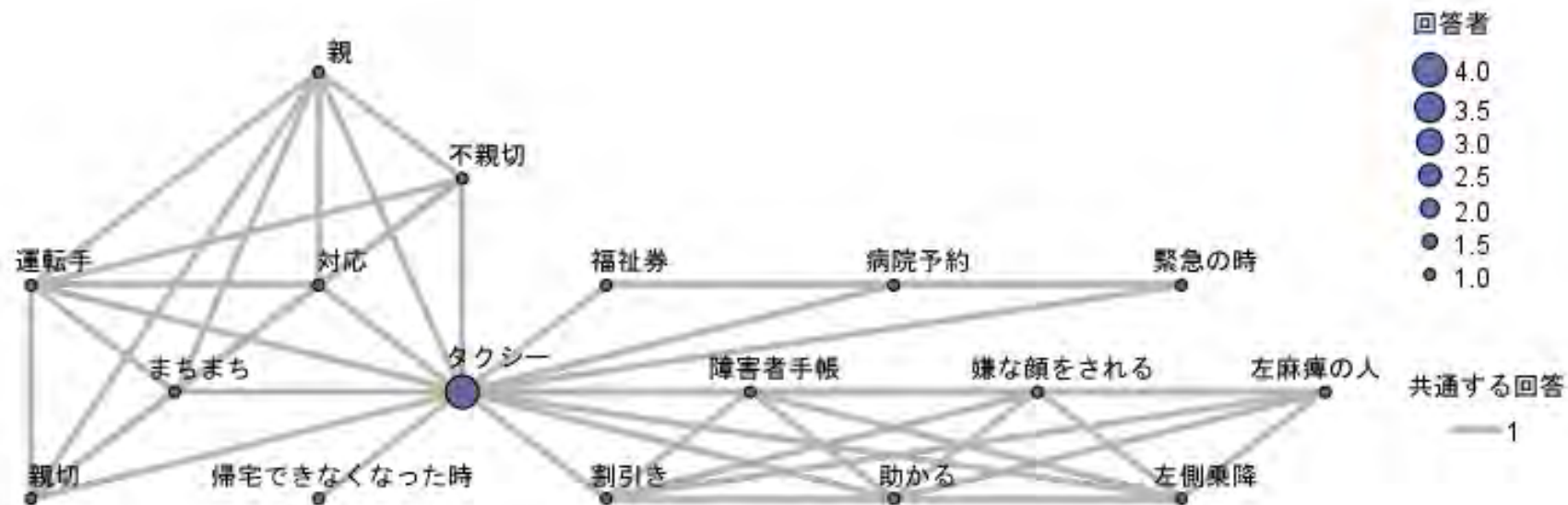


図 タクシーについて一困ったことなどの経験

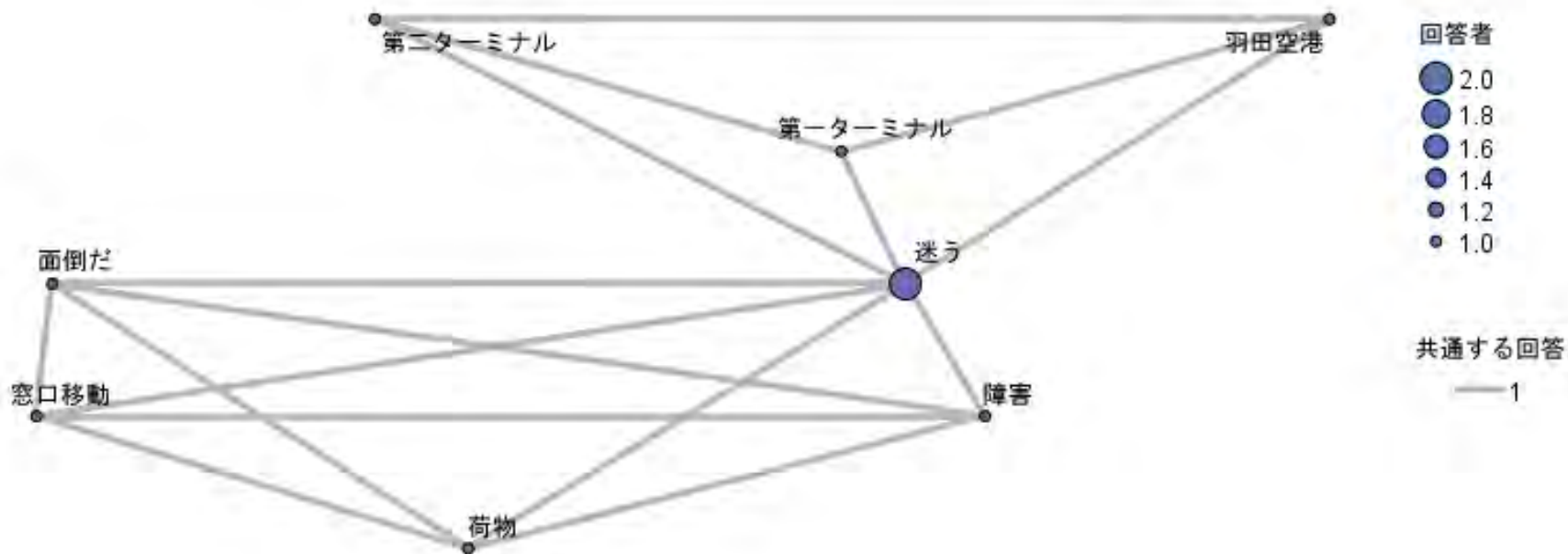


図 飛行機について一困ったことなどの経験

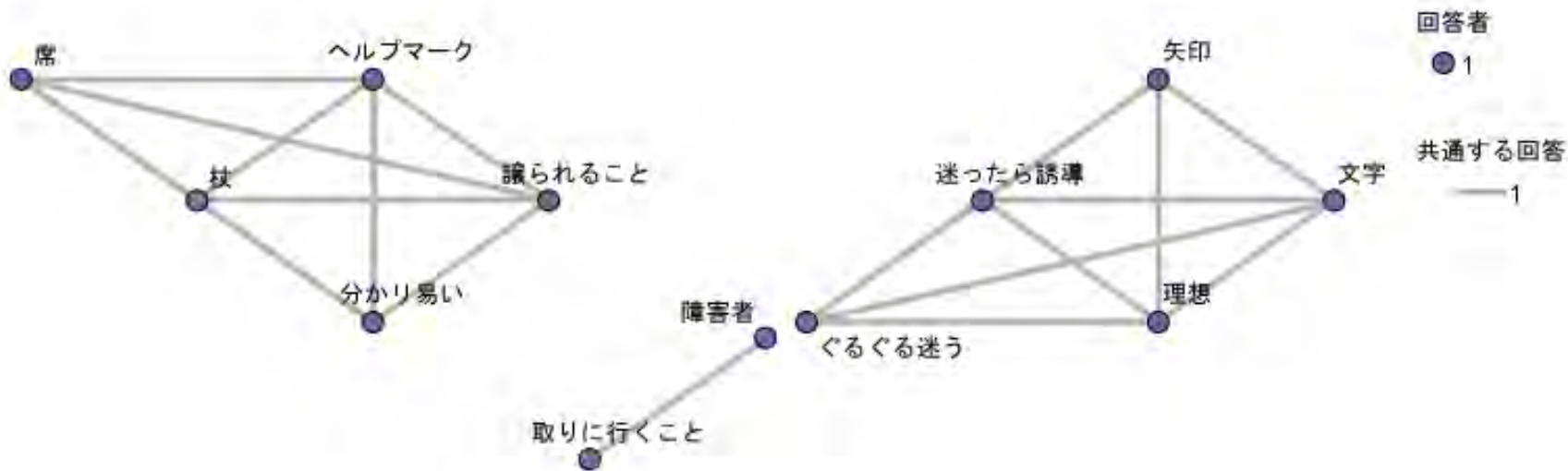


図 交通機関全体一困ったことなどの経験

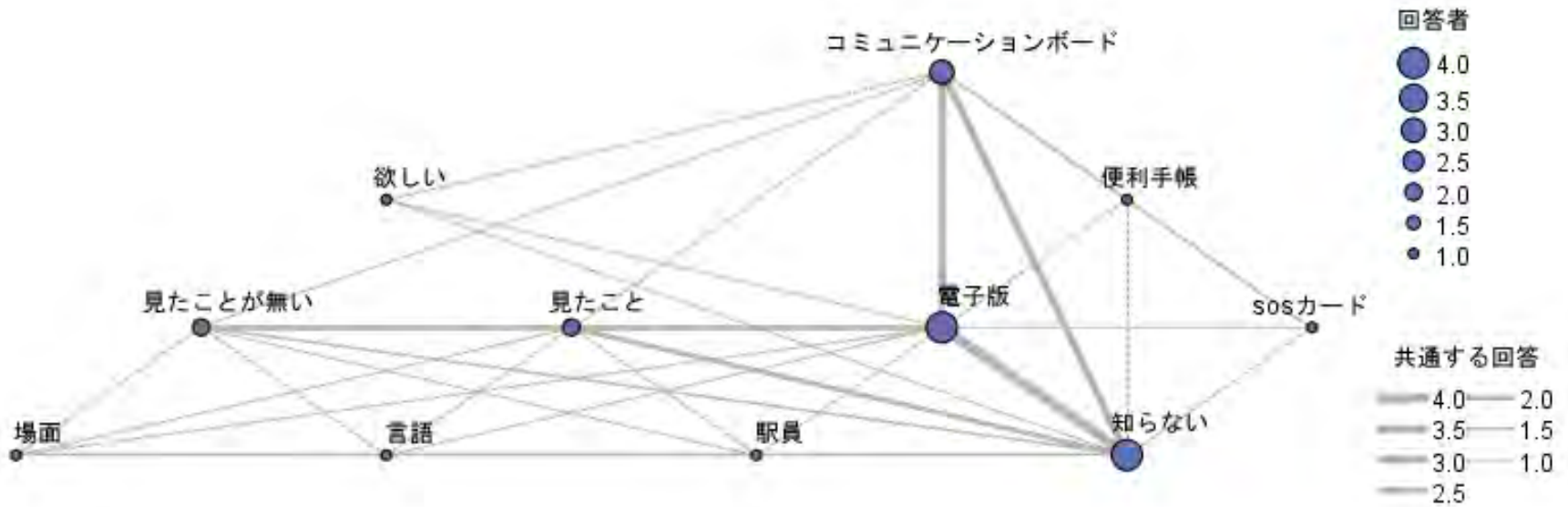


図 コミュニケーションボード(電子版も)  
-認知度と利用経験

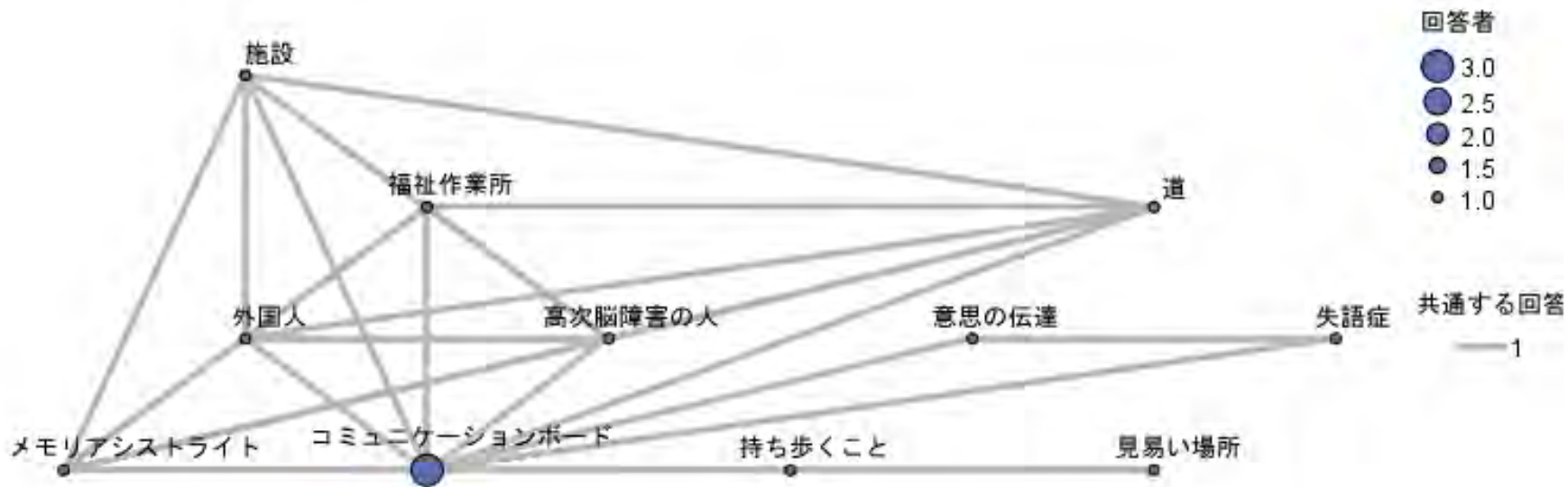


図 コミュニケーションボード  
-利用の可否, 利用場面, 使用感

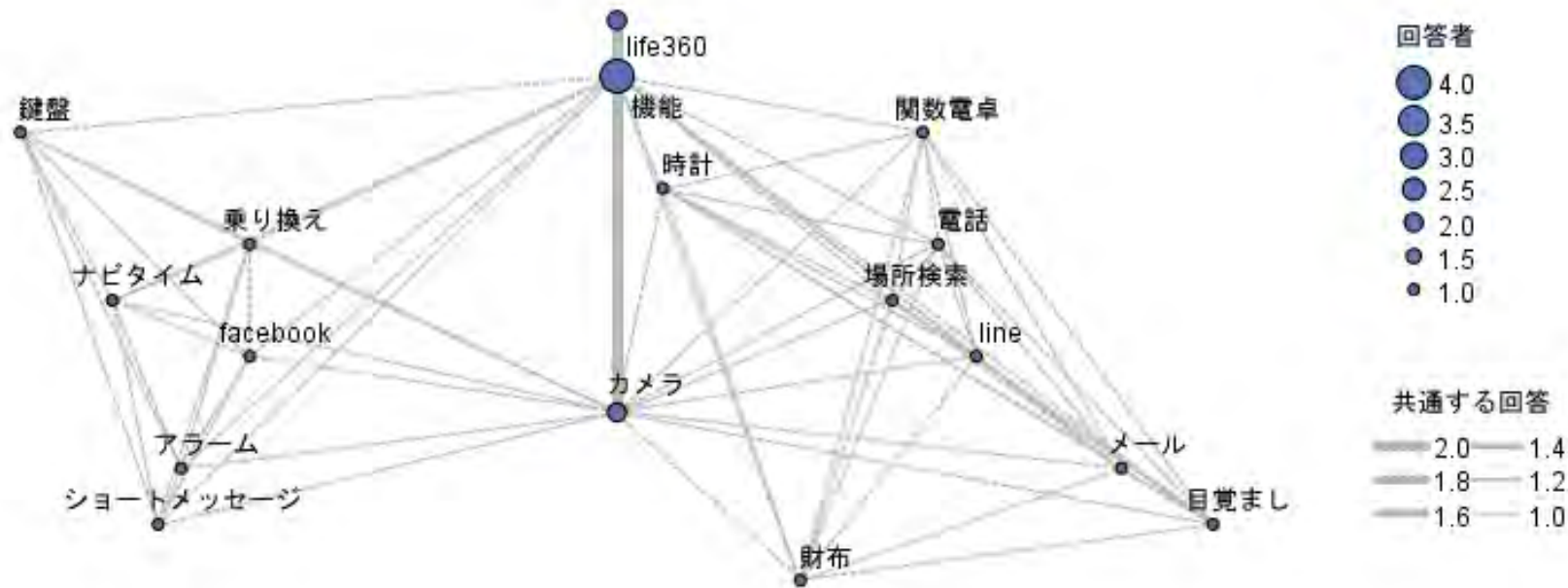


図 使っているスマホの機能

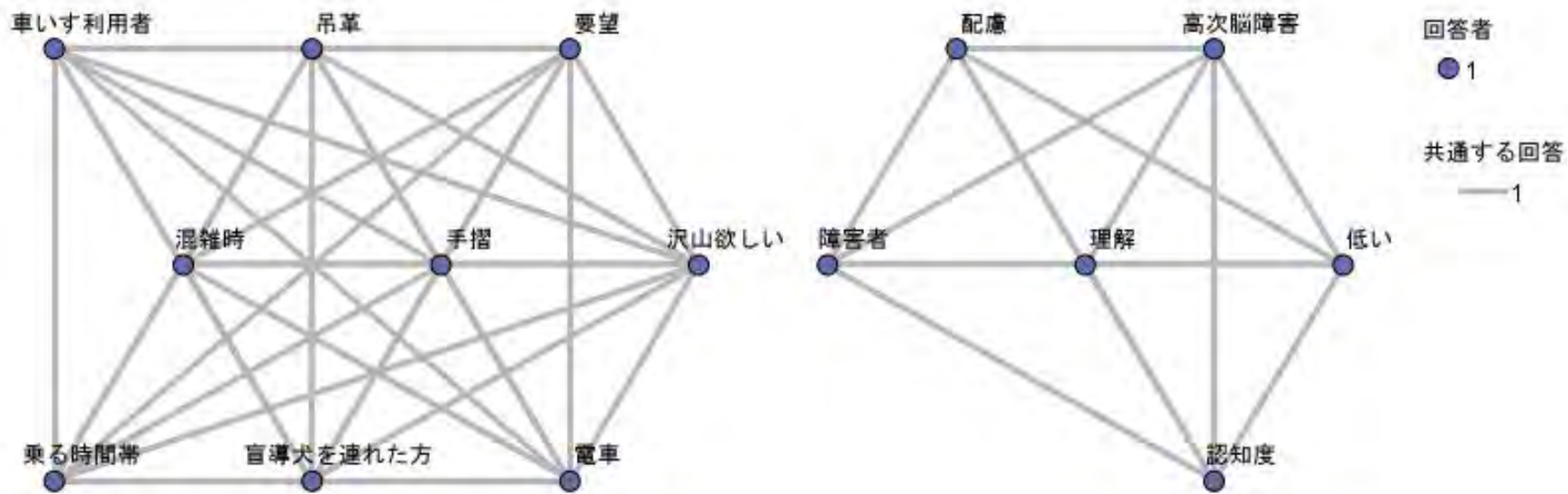


図 全体的な要望など



# ケース観察①

- 協力者1: 高次脳機能障害者(失語症も併発), 男性, 50歳代
  - 一人で(とあるリハビリ施設)からの帰路, 電車を間違えて, (とある駅)に行ってしまった
  - その際, 駅員とコミュニケーションを図るが上手くいかなかった
  - 改札の駅員さんに連絡したが, その後「自宅へ戻る」を質問できなかった
  - 家族と直接話すように携帯を駅員さんに渡した

# ケース観察②

- 協力者2: 高次脳機能障害者(失語症も併発), 女性, 40歳代
  - とある駅舎内で迷ってしまつて場所が分からなくなり, 駅員に行先を聞いた
  - 駅員からの説明で矢印の方向へ行くように教えられた  
(※行きたい場所を駅員に伝えられなかったか?)
  - しかし, 当事者は方向が分からなくなり, 結局, 違う方向へ行つてしまった

## 【寄せられた要望・意見】

- ボードの運用では, 当事者は自分で質問しにくいです
- 窓口を多く設ける, 気楽に話せる雰囲気などが大事
- 当事者は最初の一声が出ない
- 常に大きな勇気が要ると思う

# ボード，絵記号への意見，要望①



【失語症者から】  
ひらがなだけだと  
読めない  
※漢字交じりの方  
が有難い

# ボード、絵記号への意見、要望②

- ・ 分からない／分かりづらいという意見が多かった絵記号



まいご  
迷子

6



いかた  
行き方

3

4



けいさつ  
警察



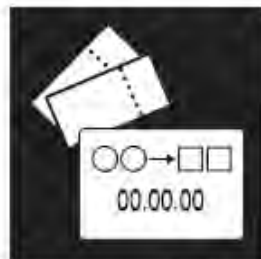
じこ ちえん  
事故／遅延



きっぷうりば



でぐち  
出口



ていきけん  
きっぷ／定期券



コインロッカー



じゅうしょ  
住所



かぞく  
家族

# ボード，絵記号への意見，要望③

- ・ 分からない／分かりづらいという意見が多かった絵記号の続き



わたし



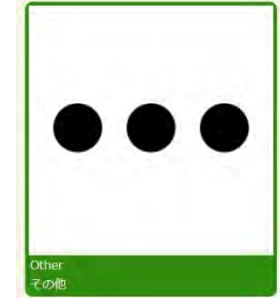
あなた



なまえ  
名前



博物館／美術館



その他

- ・ 意外なところでは・・・少数意見では



さいふ  
財布

本人が使っている  
財布の形状と異なる



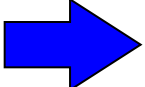
いんしょくてん  
飲食店

飲食店とイメージが  
結びつかなかった

・・・食器の販売？

# 4. まとめ

- コミュニケーション支援ボードの紹介
  - 特に(財)エコモ財団の紙版, デジタル版, デジタル個人版
- 高次脳機能障害／失語症者の交通機関利用時の困難さとコミュニケーション支援ボードに関する調査を実施
  - 公共交通機関の利用時に困難を抱える当事者は多数
  - コミュニケーション支援ボードの認知度はかなり低そう
    - 失語症者の支援に開発された絵記号の方が認知度高そう
  - 当事者が支援ボードをいきなり活用するのは難しそう
    - 当事者は自分で質問しにくい, 最初の一声が出ない
  - 当事者にとって分かりづらい記載, 絵記号
    - 例: ひらがなだけの表記

 まずは認知度のUPが必要ではないか？

- 当事者, 家族, 支援者側: コミュニケーション支援ボードの存在
- 公共交通機関側: 高次脳機能障害者／失語症者のこと

# 謝辞

調査研究の一部は(公財)交通エコロジー・モビリティ財団のECOMO交通バリアフリー研究助成を受け、当センターの倫理審査委員会と利益相反委員会の承認のもと、調査への協力者に十分な説明を行った後、同意を得て調査を実施しました。

調査にご協力頂いた日本脳外傷友の会、東京高次脳機能障害協議会(TKK)、日本失語症協議会、杜のハーモニー♪、いちごえ会、りんく、未来の会などの高次脳機能障害者／失語症者や家族の会、ご協力頂いた関係の皆様へ深く感謝します。

共同研究：中島八十一氏、深津玲子氏、今橋久美子氏

研究協力：世古三菜子氏、清野佳代子氏、木下崇史氏、久保田沙紀氏、本多寛生氏、森川和真氏、橋本莉江氏、横山雅哉氏、百武理子氏、山下真理氏、永野博子氏、堀敦子氏、松尾美里氏、山口純氏、菅ヶ谷信子氏、井上大輝氏、近藤智子氏、その他多数

**【関係の皆様のご理解とご協力に感謝します】**

# (5. 参考資料：国際的な動き)

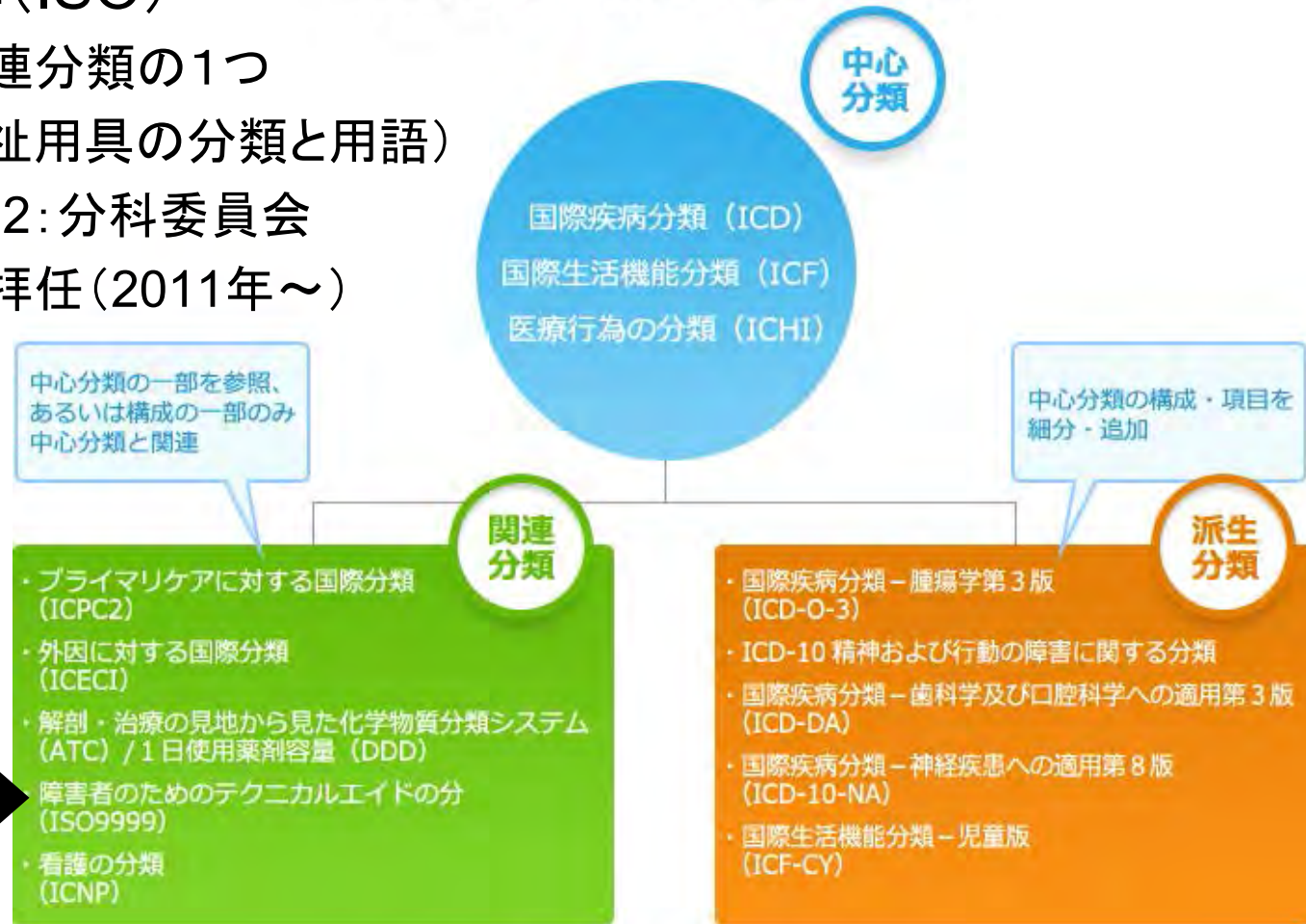
WHO国際統計分類 (WHO-FIC)

- 国際標準化機構 (ISO)
  - WHO-FICの関連分類の1つ
  - ISO 9999 (福祉用具の分類と用語)
    - TC 173/SC 2:分科委員会
    - 国際幹事を拝任(2011年～)

TC 173: 専門委員会  
に「認知機能の障害者の  
支援機器の導入ガイ  
ドライン」作業部会  
(仮訳)が発足



高次脳機能障害者  
や失語症者は？



(出典：WHOウェブサイトより。国際分類情報管理室で翻訳)

引用 WHO国際統計分類協力センター：<http://www.who-fic-japan.jp/about.html>



# ISO TC 173 (Assistive products) の構造

Reference	Title	Type
ISO/TC 173/CAG 1	Chairperson's Advisory Group	Working group
ISO/TC 173/WG 1	Assistive products for walking	Working group
ISO/TC 173/WG 9	Assistive products for personal hygiene	Working group
<u>ISO/TC 173/WG 10</u>	<u>Assistive products for cognitive disabilities</u>	Working group
ISO/TC 173/WG 11	Assistive products for tissue integrity	Working group
ISO/TC 173/WG 12	General requirement	Working group
ISO/TC 173/WG 13	Hoists for transfer of persons	Working group
ISO/TC 173/SC 1	Wheelchairs	Sub committee
ISO/TC 173/SC 2	Classification and terminology	Sub committee
ISO/TC 173/SC 3	Aids for ostomy and incontinence	Sub committee
ISO/TC 173/SC 7	Assistive products for persons with impaired sensory functions	Sub committee