発達障害者を対象とする実際の旅行を通した環境整備の取組みに関する実践的研究
航空機を利用したツアーによる合理的配慮の検証

丹羽 菜生*1，丹羽 太一*2，秋山 哲男*3，竹島 恵子*4

1 非会員　中央大学助教　研究開発機構（〒 112-8551 東京都文京区区春日 1-13-27）
E-mail: n-niwa@tamacc.chuo-u.ac.jp
2 非会員　東京大学　経済学研究科（〒 113-0033 東京都文京区本郷 7-3-1 ）
E-mail: niwa-t@e.u-tokyo.ac.jp
3 会員　中央大学教授　研究開発機構（〒 112-8551 東京都文京区区春日 1-13-27）
E-mail: aki@k08.itscom.net
4 非会員　（公財）交通エコロジー・モビリティ財団
E-mail: k-honda@ecomo.or.jp

本研究は障害が外から見えにくい発達障害者を対象とした航空機を利用する旅行に焦点をあて、適切な配慮により障害があっても安心して旅行ができることを目的としたものである。発達障害当事者が環境に慣れることと合わせ、事業者側が当事者の困難を把握して障害特性を踏まえた配慮を提供できるようにするために、二回の事前搭乗体験会を含む実際の旅行ツアーを通した実践的な検証を行った。本検証を通して、発達障害のような障害があっても自信を持って主体的に旅行に参加できるという成功体験の獲得が可能であることが確認できた。併せて、発達障害者へのサポート方法に関する事業者の知見の蓄積と参加事業者の接遇面や心理面における行動変容や意識変容の向上がみられた。これによりニューロダイバーシティのユニバーサルツーリズムの促進の可能性が示唆された。

Key words : *Autism Spectrum Disorders, Neurodiversity, Social Exclusion, Reasonable accommodation, Universal Tourism*

1. はじめに

1-1. 研究の背景

(1) 障害の社会モデルと合理的配慮の流れ

2016 年に障害者差別解消法が制定されて以降、日本でも環境の整備は障害の社会モデルの観点から捉える必要があることと共に、個人の障害に対応する「合理的配慮の提供」という考え方が明確にされた。さらに、オリパラ開催に向け、2017 年にユニバーサルデザイン（以下、UD）2020 関係閣僚会議で決定された UD2020 行動計画の中では、心のバリアフリーの促進などが盛り込まれる。2018 年のバリアフリー法改正では、移動円滑化促進方針への高齢者・障害者等の参加に関する規定と合わせ、ハードとソフトの一体的な取組が明文化された。また、国土交通省は、「接遇ガイドライン[1)]」の作成や「公共交通機関の利用支援に関する検討会[2)]」の開催の他、2021 年には公共交通機関の役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドラインなどを作成するなど、施設の整備だけでなく、接遇などソフト面との一体的な取組の重要性が明確にされる。

(2) 発達障害者の空港や航空機利用に関わる課題

これまで筆者らは、アクセシビリティとインクルージョンについて、ニューロダイバーシティの観点から日本や欧米の空港をはじめとする施設のユニバーサルデザインに関わる調査を行ってきた[3)]。これらの調査から、日本の空港は車椅子使用者や視覚障害者などの外から見て分かりやすい障害者に対するバリアフリー整備は一定程度進んでいるものの、英国で行われている発達障害者など外から見えにくい障害者に特化した取組などと比較すると課題があるといえる[註1)]。また、こうした発達障害など外からは見えにくい障害がある場合、一般の利用者は殆ど気にならないであろう音や光、人混みという空港の環

境や、搭乗までの様々な検査時の環境、搭乗後の機内環境などの社会環境側の要因によって「不安やパニックに陥る可能性」があり、空港や航空機の利用を妨げる障壁になっていることが分かった[4]。そうした障害特性に対応できるよう、音や光、人混みなど感覚過敏などから不安になる人に対して、気持ちを落ち着かせることを目的としたカームダウン・クールダウン室の整備がいくつかの空港で始まっているが、その設置の認知度は低く、その効果の検証なども行われていない[註2)]。

また障害の特性上、「いつも支援が必要なわけではないが何かあった時には助けてもらえるという安心感」も重要であることが分かっている。そこで筆者らは、2022 年 3 月から英国の外から見えにくい障害者（Hidden Disability）に向けた取組となるひまわりをアイコンとしたストラップの実証実験を行っているが、参加空港は 5 空港に留まっている。

さらに旅行の一行程として航空機の利用を捉えた時、こうしたカームダウン・クールダウンスペースの整備やひまわりストラップが、全てを解決するわけではない。

発達障害の中でも特に自閉スペクトラム症の障害特性として、社会的交互作用（social interaction）、コミュニケーション（communication）、想像力（imagination ）の障害に基づいた心理的機能の側面があると言われている[5]。

併せて感覚の敏感さや鈍感さなどの感覚の偏りやその他の精神症状も合わせ持ちやすいこと等を原因として、依然として発達障害があると航空機を利用した旅行を諦めてしまうという現状がある。ハード面の環境の整備と併せて、ソフト面での合理的配慮の提供の充実を図ってきたが、実際の航空機を利用した旅行全体から捉えた時に、ニューロダイバーシティに対する合理的配慮は今後さらに重要な課題と考える。

(3) 課題の背景にある問題点

障害特性から航空機を利用した旅行を諦めるという背景には、①発達障害者が抱えている困りごとを社会環境側の障壁として捉える「障害の社会モデル」という考え方の理解が、施設管理者や旅行会社に及んでいないこと、② UD に関わる整備が、空港や航空機などの個々の整備であり、航空機を利用した旅行というような一連の行程の中で捉えた整備で行われていないこと、さらには③発達障害者に対する実際の旅行を通したハード・ソフト面における環境整備の取組の有用性に関する、具体的な問題点を明らかにする為の定性的な調査がなされていない、などの問題が考えられる。

1-2. 既往の研究

(1) ユニバーサルツーリズム

観光立国推進基本計画では、UD の考え方に基づく観光の促進が示され（2007 年）、幅広い関係者の協力のもと、高齢者や障害者が安心して参加できるユニバーサルツーリズム（以下、UT）を促進するための検討と普及に向けた取組がすすめられる（2011 年）。2008 年には観光の UD ガイドラインが示され、同年 10 月に観光庁が発足し、UT を「すべての人が楽しめるよう創られた旅行であり、高齢や障がい等の有無にかかわらず、誰もが気兼ねなく参加できる旅行[6]」を目指すとしている。

ユニバーサルツーリズムの現状や課題に関しては、秋山、大西（2013）らによって、成立過程の体系化、事業者の意識と実態、さらに参与観察から課題の明確化などが行われている[7]。また、高坂(2023)は、観光庁のデータから、これまでの UT 施策の問題点と対策を広く事例で示し、さらに UT 振興策などに着目している。世界的には UT を追求する動きが強まっているものの、日本では 10 年を超す取り組みにも関わらず UT の普及が遅々たる現状から、新たな推進力の必要性を唱えている[8]。いずれも特に関連事業者の積極的な関与を促すための対策の重要性を示している。

(2) 発達障害者、自閉症者のバス旅行と鉄道旅行

知的障害・発達障害者の旅行に関しては、松本ら(2015）による知的・発達障害者が旅行する際に必要な支援という観点から、① 旅行する際に必要な支援に関わる予備調査と、② その調査を元に適切だと思われる支援を取り入れた日帰りバス旅行と鉄道を利用した 2 つの旅行の企画と実施に関わる実践報告がある[9]。バス旅行、鉄道旅行いずれにおいても、調査に基づいた支援は有効ではあったものの、「物理的な「バリアフリー」にとどまらない支援」、「一人一人の思いに応え、その人にとって必要な支援」の提供が必要であるとしている。

これらの対象は車椅子使用者や視覚・聴覚障害者などが中心であり、発達障害者を対象とした取組は少なく、企画されてもイベント的な取組が主となり、持続的な取組には至っていないのが現状である。

(3) 自閉症者などを含む発達障害圏の航空機利用

発達障害者などの航空機の利用に関しては、市川ら（2014）による発達障害圏の患者が航空機に乗るために必要なスキルを学ぶ為の模擬搭乗体験プログ

ラムの開発の概要と、試験的に実施したプログラムの結果と考察に関する報告がある[10]。そこでは、発達障害という障害特性から、「発達障害者が不安になりそうな状況を予想して、その不安が軽減するようにすることをプログラムの中核的な要素」と位置づけ、①飛行機への搭乗、プログラム参加への動機付けや概念化のための DVD を用いた学習（必要な手続きとその意味の説明と「起こり得る出来事」の事前の説明）と、②飛行機に搭乗することを模擬的に体験するための幼児学童デイケア内に作成したモックアップを用いた学習が、プログラムとして組まれ、5 名を対象にプログラムが実施された。参加者すべてが「飛行機に乗る自信がついた」と回答し、「飛行機で旅行することや飛行機自体への興味関心」の増加と、実際に 1 ケースが無事に飛行機を利用することができたなど、プログラムの有用性が示唆されたとしている。これを機に、協同開発を行った大手航空会社 2 社は、航空機を安心して利用できるようにする為のパンフレットの作成や搭乗手続きから降機までの流れを体感できる出張型の疑似搭乗体験が実施されている。

アメリカのサンフランシスコ空港やイギリスのガトウィック空港などでは、空港職員の障害に対するアウェアネス（Awareness / 気づき）を目的として、こうした搭乗体験が行われている。

1-3. 研究の目的

こうした既往の研究を背景に、本研究は障害が外から見えにくい発達障害者を対象とした航空機を利用する旅行に焦点をあて、空港や航空機だけでなく、宿泊施設を含む旅行先などツアー全体を一連の行程として、その中で抱える問題を社会環境側の障壁として捉える。

その上で、発達障害などがあっても安心して航空機を利用した旅行ができるようにすることを目的とする。一般的に苦手とされる音や光、人混みなどがどの程度障壁となるのか、あるいは一般的な情報が分かりにくい障害特性に対してどのような支援が必要かなど、検証のためのツアーを企画し、一連の行程を通して、適切な環境の整備と合理的配慮について考える。

発達障害者などの外からは見えにくい障害者を包摂した、合理的配慮を含むハード・ソフト面からの社会的環境の整備について、障害特性を踏まえた配慮を継続的に提供できるようにする方策を探るための実践的な検証である。

具体的には、(1) ツアー計画策定時から関連事業者と共に障害当事者（今回は当事者の家族などのアドバイザー）が参加し、ツアーを行う際の当事者が抱える困難さの把握と事業者が取るべき合理的配慮の内容、当事者側が取るべき対応策の整理を行う。(2) 事前搭乗体験会から実際のツアーの実施まで、必要なポイントでアンケートやヒアリング、さらには参与監察などから今後の航空機を利用した旅行へ汎用するための必要な取組の分析と評価を行う。

これにより、障害があっても自信を持って主体的にツアーに参加できる成功体験を発達障害当事者が獲得することと併せて、発達障害者へのサポート方法に関する事業者の知見の蓄積のみならず、障害に関する新たな気づきや積極的な障壁の解消への関与の促進を目指し、ニューロダイバーシティの観光の可能性を広げる。

2. 研究の概要

2-1. 共同実施事業者

本検証企画では、2019 年以降、筆者らが実施している空港 UD 調査の対象空港の一つである山形空港に了承を得て、研究メンバー居住地である羽田空港発、山形空港着の旅程とした。さらに羽田空港から山形便を運航している日本空港株式会社（以下、J 社）に協力を仰ぎ、J 社関連事業者（J 本社、Jairline、JPAK）と空港 UD 視察のメンバーである（公財）交通エコロジー・モビリティ財団（以下、エコモ財団）、中央大学研究開発機構の 3 者を共同プロジェクトメンバーとする。特に企画会議では、山形空港株式会社と共に羽田空港株式会社などの空港事業者にも呼びかけを行うなど、可能な限り企画段階から関連する事業者の参加を図る（図 -1）。

また、企画段階からの障害当事者参加の必要性に関する議論を行った結果、初めての試みであるという理由から、今回は当事者の困難さの理解が深いと考えられる、発達障害に関わる当事者の親でもあるコンサルタントや精神科医師などがアドバイザーとして参加する[註 3)]（企画会議 1 回目で決定、ツアー実施まで）。

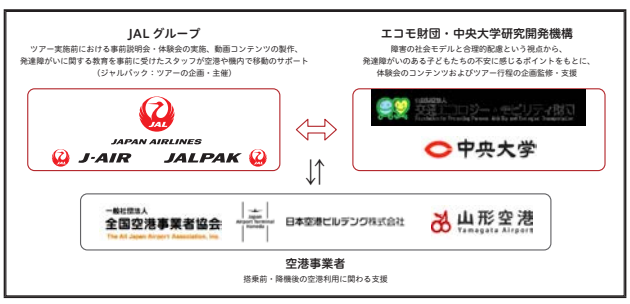


図 -1　実施事業者関係図

2-2. 検証企画の流れと本稿の構成

検証のためのツアー企画は以下の流れで行う。

(1) 企画会議と下見

本検証企画では、関係事業者全体で発達障害者のためのツアーにむけた企画会議を行う。また、開催のために利用する会場や宿泊施設、ツアーで組む観光地などについては事前に下見をして環境を把握する。さらに体験会やツアー後には関係事業者と共に振り返りを行うことで解決案や課題を共有する。

(2) ツアーまでの手順

当事者らが環境に慣れることと併せて、事業者側が当事者の困難さを把握することを目的として、まず、 ①訓練施設での事前搭乗体験会を行い、次に、②実際の空港での事前搭乗体験会を行う。その上で、③ツアーを行うという構成とする。ツアーへの参加条件として、2 回の事前搭乗体験会への参加を必須とする。

(3) アンケートとヒアリング

体験会を通したツアーが当事者やその家族、事業者にとってどのような変化を及ぼしたかを知るために、〔1〕参加申込み時（搭乗体験会前）、〔2〕第一回事前搭乗体験会後、〔3〕第二回事前搭乗体験会後にアンケートを、〔4〕本ツアー後に当事者アンケートやヒアリングと専門家へのヒアリングを、さらに〔4〕それぞれの企画後には事業者アンケートを行う。

J 社への相談や関係事業者への声掛けなどは 2022 年 12 月から行うが、本検証企画の対象期間は、2022 年 5 月の企画会議からツアー後の当事者や関係者へのアンケート、専門家へのヒアリングまでの 2023 年 1 月までとする。全体で企画会議 13 回、下見 3 回、振り返り 6 回、専門家へのヒアリングは 3 名から行う。それぞれの時期については図 -2 に示す通り。

なお、応募要項において、研究調査の為のアンケートやヒアリング、参与観察などを行う旨を表記し、第一回搭乗体験時に同意書を交わす。

(4) 本稿の構成

当事者が抱える困難さの把握と事業者が取るべき合理的配慮の内容、当事者側が取るべき対応策の整理のために、本稿では 3 章において［企画実施の内容と結果］として、企画会議で議論された内容や振り返り内容などを含め、それぞれの実施を一つのフェーズとして、〔1〕参加申込み時（搭乗体験会前）、〔2〕第一回事前搭乗体験会、〔3〕第二回事前搭乗体験会、〔4〕本ツアー、ごとに参加当事者のアンケートやヒアリング結果を示す。さらに 4 章で［事業者に与える本検証の効果］を示し、それに基づいて 5 章においてフェーズごとの考察と事業者がとるべき必要な合理的配慮のための全体的な考察を行い、6 章をまとめとする。

本稿では各検証期間を亀甲括弧（〔〕）、アンケート項目をカクカッコ（［］）、アンケートやヒアリングの回答をカギカッコ（「」）で囲い表記する。また、本稿では「航空機」として記載するが、当事者アンケートでは「飛行機」としている。

2-3. 募集対象者と募集方法、募集人数

募集対象者の年齢については、対象者に制限を設けずに搭乗体験への参加者を募る。、参加条件としては、障害を理解している家族などの同伴者を参加の基本条件とするが、日常的に一人で行動している当事者に対しては単独での参加も可とする。募集方法は、J 社の広報と併せ、新宿区社会福祉協議会、東京都発達障害者支援センターの他、新宿区、調布市、川口市、北区などの自治体を通した障害者団体など、発達障害の当事者団体や支援学級などに募る。

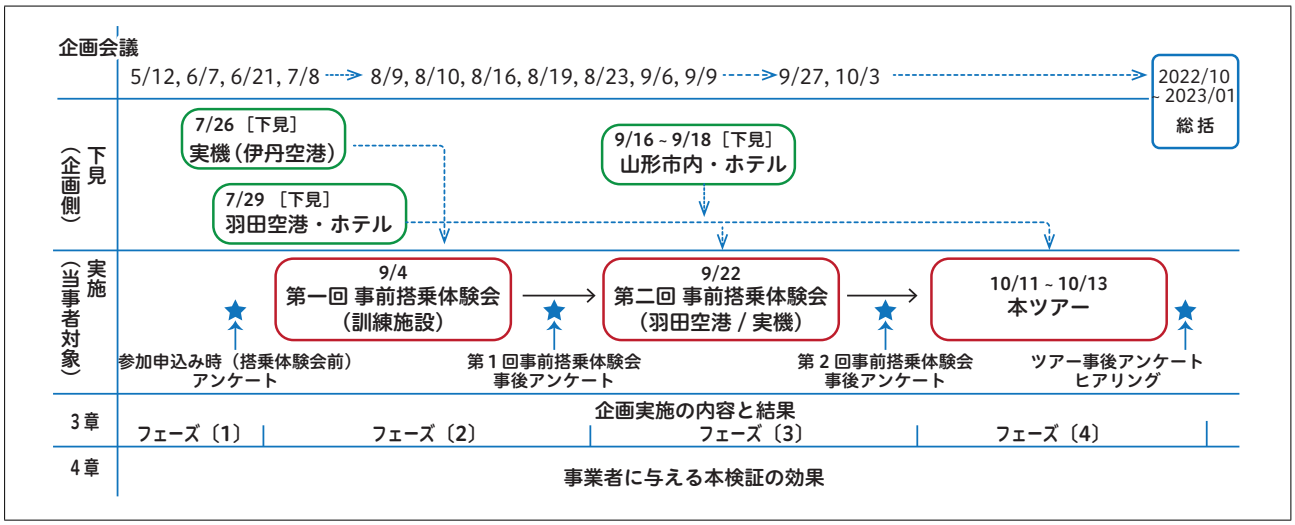


図 -2　ツアーの流れ

募集人数は事前搭乗体験会を 20 名とし、ツアーは、初めての企画ということもあり 5 名と限定する。

3. 企画実施の内容と参加当事者のアンケート結果

〔1〕参加当事者の特性とそのための配慮の把握

〔1-1〕事前情報の提供、選択肢の提示

前述の通り、自閉スペクトラム症などの発達障害の特性として、社会的交互作用、コミュニケーション、想像力の障害に基づいた心理的機能の側面があると言われ、また感覚の敏感さや鈍感さなどの感覚の偏りや、様々な精神症状も併せ持ちやすいとされていること、障害特性から予測ができないことが不安に繋がることがある。こうした障害特性を踏まえ、ここでは、搭乗体験会や本ツアーなどの企画を進めて行くにあたり、事前情報の提供と様々な障害特性に対応するために選択肢を増やすことを企画会議で共通認識とした。

〔1-2〕 具体的な配慮のためのアンケート

ただし、こうしたことに関しては事業者側として認識の共有はするものの、必要な事前情報と配慮しうる選択肢など、その具体的な内容は依然明らかになっていないとして、全体を通してそれら詳細を明らかにするとした。

そのため最初に、参加申込み者には、①当事者の障害特性や対応方法、と合わせて、②宿泊を伴う公共交通機関を利用する旅行形態や移動手段、③旅行を行う際の様々な段階での不安や負担感、④旅行や観光の魅力や目的、⑤事前情報の重要性や必要な情報の内容、⑥旅行日程や予算、⑦他、などをアンケートから明らかにする（表 -1）。

〔1-3〕 応募者属性と応募者の障害特性

第一回事前搭乗体験会は当事者 20 名の枠に対して、当日参加した応募者は当事者 16 名（家族含め 39 名）となる。内訳は 10 歳未満が 4 名、10 歳～ 20 歳未満が 6 名、20 歳以上が 6 名、男性 13 名、女性 3 名、これまで航空機への搭乗経験が一度もない、もしくは 1 回程度しかないという割合が 6 割となる。

表 -1　参加申込み時：発達障害があるお子様とそのご家族の旅行やレジャーに関するアンケート内容（概要）

【1-1】発達障害のある方の特性について （1）障害特性、（2）必要なご対応方法 **【1-2】発達障害のある方の以下の状態について、普段のようすについて（保護者への質問）** (1-1) 家庭内での言葉の指示の理解度、(1-2)　集団場面での言葉の指示の理解度、(2-1) 視覚的な情報の必要性、(2-2) 予定（スケジュール）を伝える方法、 (3-1) 助けを求める方法の有無、(4) 困ったときやイライラした時のサイン、(5) 場面での言動や理解力の差の有無とその具体的な方法、(6) 多動や落ち着きの傾向、(7) 活動の切り替え、終わりのスムーズ度とその具体的な対応、(8) 多動の状況やその危険度とその具体的な対応、(9) 交通ルールの理解度ととその具体的な対応、(11) トイレに行きたいという意思表示の有無とその具体的な対応、(12) 感覚過敏の有無とその具体的な対応、(13) パニックの有無とその状況ときっかけ、具体的な対応	**【2】宿泊を伴う公共交通機関を利用した旅行の方法や回数など** 1. 発達障害がある方が宿泊を伴う公共交通機関を利用した旅行の有無、2. 同行者、3. 時期、4. 頻度、5. 旅行形態、6. 主な移動手段 **【3】宿泊を伴う公共交通機関を利用した旅行を行う際の不安や負担感** 1. 旅行の不安や負担感（５段階評価），その理由と回避の方法 **【4】旅行や観光の魅力、目的などについて** 1. 旅行や観光の魅力を感じる点、旅行先の情報の入手方法 **【5】旅行するための事前情報の重要性と具体的な内容** **【6】旅行内容** 1. 旅行の日程、2. 旅行総額の予算、3. 宿泊費の予算 **【7】その他、ご意見**

※ここでいう「旅行」とは、「宿泊を伴う公共交通機関を利用した旅行」と定義する

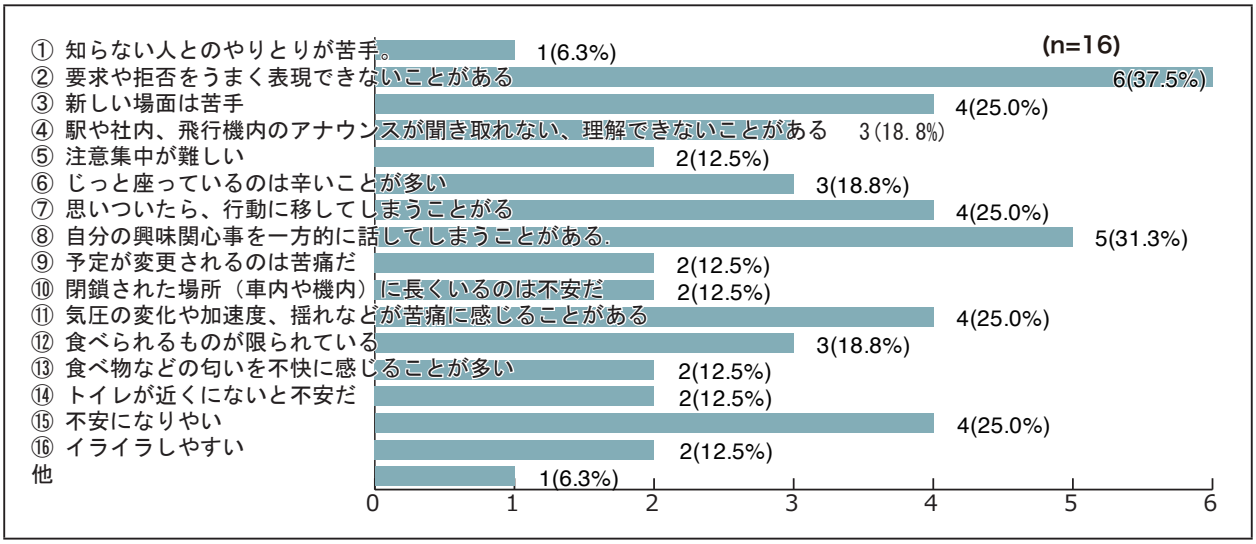


図 -3　参加当事者の障害特性

障害特性に関わる回答については、集団場面での指示について 5 割が仮定の指示（もし、雨がふったら、予定を変えます）が理解でき、3 割が 2 段階の指示（手を洗ってから、おやつです）が理解できる、また視覚的な情報の必要性については、約 6 割が絵カードやジェスチャーがあったほうが分かりやすい、3 割が文字による指示があった方が伝わりやすいとし、普段から多動の傾向があるというものが約 4 割、慣れない場面では約 3 割、状況によっては活動の切り替えが難しいが約 7 割、パニックのようになることががあるというものが約 6 割、約 9 割が音に過敏であるというような障害特性となる（図 -3）。

〔1-4〕 旅行に関わるアンケート結果

宿泊を伴う公共交通機関を利用した旅行を行う際の不安や負担感に関わる 5 段階評価における質問では、航空機（飛行機）を利用する旅行が最も高いことが分かる（図 -4）。新幹線や特急列車などの鉄道利用が約 3 割程度であるのに対して、航空機の利用は約 7 割が不安 / 負担であるという回答となる。

その理由について、「電車やバスなら、何かあったときに降りることができるが、飛行機は自分の都合で降りられないこと、乗る行程や待ち時間が多く、移動の選択肢に入ることはなかった」となる。さらに、航空機に乗るということだけでなく、「広い空港において迷うことの不安」、「空港のアナウンスの聞き逃しがよくあるため、飛行機に乗ることよりも、乗る前のほうが緊張」というように、空港を利用することの不安もあることが分かる。他にも「漠然とした不安」などもあり、不安の原因を明らかにすることも一つの課題になる。

観光や旅行に対する魅力や目的については、鉄道やバスなどの乗り物が 9 割弱、海やビーチ、山や高原、森などが約 5 割となっている（図 -5）。

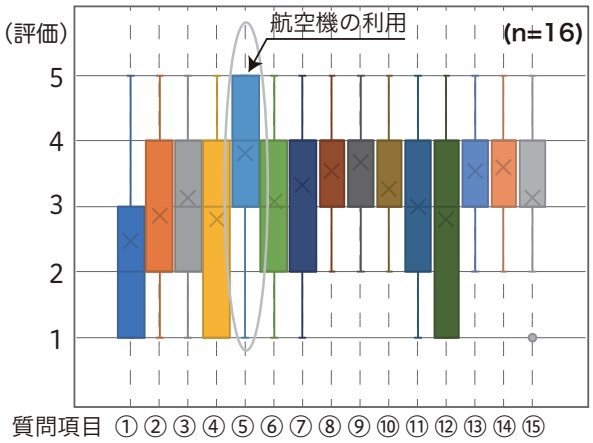
〔2〕 第一回事前搭乗体験会

〔2-1〕 第一回事前搭乗体験会の参加者

第一回事前搭乗体験会は、16 名（家族含め 39 名）がグループごとに分かれて、①座学学習（お仕事教室）と②体験学習に参加する。

〔2-2〕 第一回事前搭乗体験会のプログラム構成

今回の事前搭乗体験会の内容は、前述の 2014 年に精神科の医師らによって作成されたた模擬体験プログラムを参考にするが、この模擬体験プログラムが実施されたのが DVD や病院内のモックアップでの実施であったのに対して、本企画では、より現実に近い羽田空港横の J 社訓練施設を使用する。同日に、



質問項目内容
① 旅行に行くと決めるまで / ② 旅行の全体的な計画を立てること / ③ 新幹線や飛行機などの指定席の予約 / ④ 宿泊施設の予約 / ⑤ 飛行機の利用 / ⑥ 新幹線や列車などの利用 / ⑦ 宿泊施設の利用 / ⑧ 現地の交通機関（在来線やバス）の利用 / ⑨ 遊園地やテーマパーク、体験施設などでの観光 / ⑩ 飲食店の利用 / ⑪ お土産屋などの買物 / ⑫ トイレ全般 / ⑬ 旅行先での他者との人の対応 / ⑭ 合理的配慮の求めるための事業者などへの説明 / ⑮ 新しい環境に慣れにくいという状況

図 -4 旅行全般のの不安や負担感の大きさ

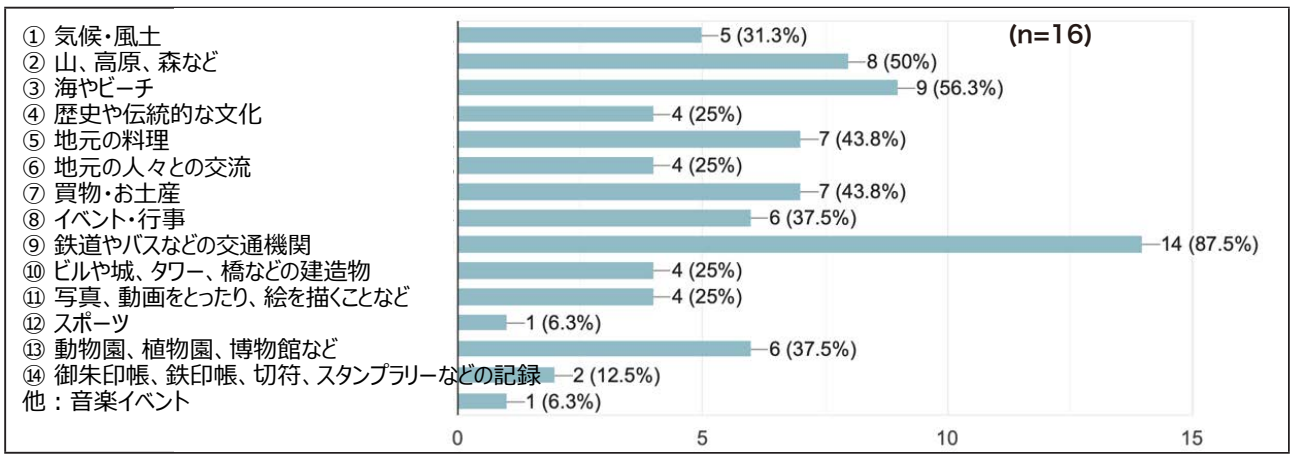


図 -5 旅行および観光について魅力を感じる点

パイロットやキャビンアテンダント、保安検査職員などの実際の職員による①座学学習（お仕事教室）と②体験学習の２つの学習方法で実施する（表 -2）。

訓練施設という場所の特性上、当日使用する会場が上下階に分かれてしまうことで参加者が混乱してしまうのではないかという課題が会場下見時にあがったが、企画側のしっかりとしたフォローによりクリアできるとした。最終的な会場の確認、パニックになってしまう、もしくはパニックを未然に防ぎたいという当事者のための簡易的な静かになれる場所の設置、当事者のグループ分けなどはアドバイザーが行う。

事前資料として、視覚的に分かりやすいように写真を使った会場までの地図と会場内の地図、当日のスケジュールなどが準備された。

障害特性によっては、手荷物を預けるという行為が、「荷物が取られてしまったと不安になる場合がある」ということ、また失敗したということが負の経験となり不安になる場合があるという。こうしたことから、シーンごとに、実際に業務についている検査員やグランドスタッフらにより、「何故それを行うのか」が伝えられ、利用方法の見本を示し、それを参考に実際に当事者が一人ひとり通ってみるという実演デモの方法がとられた（図 -6）。

こうした方法をとることにより、荷物を預けても必ず戻ってくるということや、万が一上手くできなくても、もう一度やり直せば問題ないということを学べるようにした。

〔2-3〕第一回事前搭乗体験会の事後評価

第一回事前搭乗体験会のアンケートの内容は表 -3 の通り（5 段階評価）。

a）空港での手続きから搭乗までの流れ

［空港での手続きから搭乗の流れを学ぶ］に関する質問では、9 割が「分かりやすかった」と回答している。その理由として「実際の訓練施設を使用して、その場に立ったことで理解できたことは良かった」、「実際の搭乗の流れを体験でき良かった」、「検査場のゲートなど機器を使うところを見て、何をすべきかという説明は子どもたちにとって有難いと思った」などとなる。

他、体験型の学習について、8 割以上が分かりやすかったという回答であった。

b）座学学習の理解

座学学習では、「理解するのが難しい子どもにとっては少し長く、資料も難しかった」という意見があった。「理解が難しい子どもには量の少ないスライドか、短い動画などの方が見やすいと思う」、「文字が

表 -2　第一回事前体験会の概略

学習項目	目的と実施内容
①座学学習	○テキストと絵を用いて、飛行機に乗ることやプログラムに参加するための動機付けや概念化を目的とした社会的ルールの学習（ソーシャルストーリーズ TM）. ✓空港コンシェルジュ、空港会社職員による空港を利用する際の学習 ✓パイロット、キャビンアテンダント、飛行機整備士などによる飛行機の仕組みなどに関わる学習
②体験学習	○空港についてから搭乗するまの間で、普段利用することのない検査の流れや機内での過ごし方を学ぶことを目的とする. ✓ (a) チェックインカウンター、(b) セキュリティーゲート（保安検査場）、(c) 搭乗カウンター、(d) 機内体験：(a) 〜 (c)：搭乗するまでの過程の学習、(d)：機内の過ごし方の学習 / 訓練施設内のセットを用いて体験形式で行う. ✓実際に業務についている検査員やグランドスタッフらによる実演デモで、シーンごとに「何故それを行うのか」という理由を伝え、利用方法の見本を示し、それを参考に、実際に当事者が一人ひとり体験するという方法を取る



図 -6 保安検査体験

表 -3　第一回搭乗体験会事後アンケート内容（概要）（5 段階評価）

① 参加により移動手段として飛行機を利用したいと感じたか（理由（要望））、 ② 参加により「発達障害があっても旅行に積極的に参加できそう」と感じたか（理由（要望））、 ③〜⑦ 各座学学習、体験学習の理解度（分かりやすさ /（理由（要望））、 ⑧ イベントを他の人へ勧めたいか、 ⑨ 参加を望むイベント、 ⑩ 他

多く理解が難しかった」、「着席の時間が長かった」、「静画やイラストだと理解が難しい」など、障害特性によっては、座った状態で話しを聞くという状況やスライドの内容によっては理解が難しいという場合もみられた。

c）会場の環境

また、訓練施設は通常は職員訓練のために使用される会場であったため、広い会場であるのと高い天井であることなどから、話している人の声が、他の人の声や音と混じってしまい聞こえづらなど、音環境の整理が不十分な会場となっていた。対象者には、音の感覚過敏という障害特性がある人も多く参加することを考えると、事前に施設の下見をした際、もしくは当日の動きの確認をした際に、多くの人が集まり、同じエリアで複数の学習場面があることを想定して会場の準備をすべきであるといった課題が残った。

「一つ会場で複数のグループが活動するような状況となる場合、講師の立ち位置をパーテーションとは反対側の壁にするなど、音が混ざらないような構成や、文字通訳やスライド資料の一部配布などの情報保証がほしい」というように、音感覚過敏がある人に対する配慮は重要になることが分かった。

d）会場の雰囲気

「事業者側が心がけてゆっくりと話していたことでしっかりと伝わった」、「クイズ形式だったので一緒に参加しているという雰囲気であった」、「乗務員がずっと笑顔で優しく対応していたので子どもたちも落ち着いていられた」、「シートベルトの着脱やシートの倒し方など時間をしっかりとって教えてもらえてよかった」、「楽しみながら経験できたので良かった」など、障害特性に合わせた雰囲気作りはこうした障害特性がある参加者にとって有効であることが分かる。

e）情報の提示方法とスライド学習の方法

前述の通り、「静画やイラストだと理解が難しい」という感想があった。また、音感覚過敏から色々な音がある中、必要な話者の声を聞き取るのが難しい、もしくは、イヤーマフを付けて参加することなどがあることから、音環境の整備と併せてスライド資料を準備して手元で確認できるようにすることも大切になる。さらにスライドを用いた説明を行う際には、話者が離れたところから「あれは」「それは」という説明をするのではなく、スライド前に立ち「この○○は」というような一体となる説明が重要というアドバイザーからのアドバイスがあった。実際、午後の座学学習でその方法を取り入れて以降、集中して参加する参加者の姿が見られた。

f）体験会全体を通して

体験学習全体を通した質問［参加したことによって航空機を利用したいと感じたか］に対して、全ての参加者が「利用したい」という回答を得た。［今

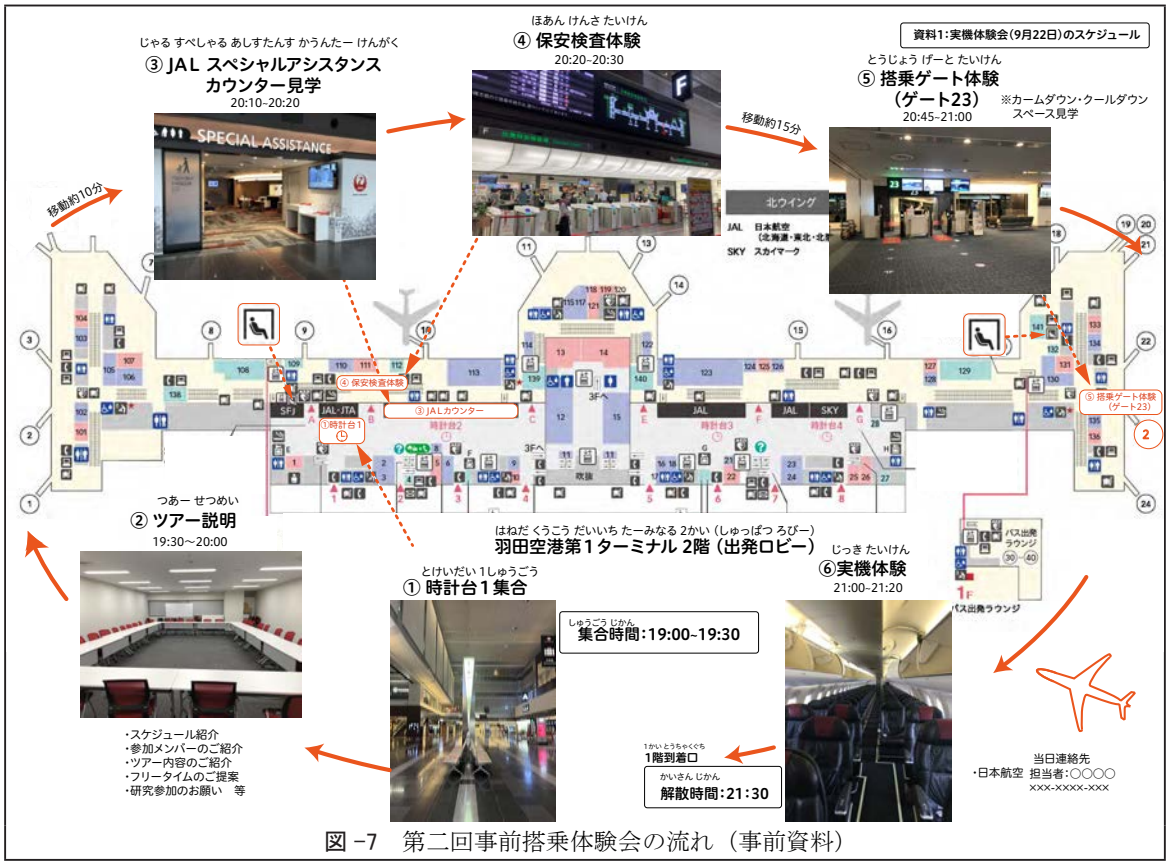


図 -7　第二回事前搭乗体験会の流れ（事前資料）

回体験会に参加したことで、障害があっても旅行に積極的に参加できると感じたか］という質問に対しても 6 割以上が「積極的にできると感じた」という回答であった。さらに、［今回のイベントを他の人に勧めたいか］という質問に対しては 9 割が「勧めたい」という回答であった。このように第一回事前搭乗体験会は、プログラムの全体構成として評価できるものであったことが分かる。

「実際に見て、何をすべきかわかりやすい機会は子どもたちにとって有難いなと思った」というように、そこで何をすべきかということを事前の訓練で学習することは有効であり、「細かい手順を理解するのは難しかったと思うが、親の補助があれば問題ないレベルにはこなせそうと本人も自信がついた、不安はなかったと思う」というように、「流れを知ること」＝「自信に繋がる」ということが明らかになった。

g）開催日の配慮

企画者側のスケジュール状況から事前搭乗体験会の開催が日曜日となったが、「普段とは違う場所に行くということで興奮する場合があるので、次の日が休みの日であると参加しやすい」という声も聞かれた。障害特性上、開催日の配慮も必要となることが分かった。

〔3〕第二回事前搭乗体験会

〔3-1〕第二回事前搭乗体験会の参加者

第一回事前搭乗体験会は、11 名（家族含め 27 名）が羽田空港第一ターミナルの実機体験会に参加する。

〔3-2〕第二回事前搭乗体験会のプログラム構成

a）体験会の流れ

第一回事前搭乗体験会で行った学習を実際の空港で行うことで、復習と併せより現実的な体験となるように目指すことを目的として、第二回事前搭乗体験会を実際の空港を利用して実施する。

当日は、実際に空港に来てから飛行機に搭乗するまでの行程となる、(a) スペシャルアシスタンスカウンター、(b) 保安検査場、(c) 空港 / 搭乗エリア、(d) 実機搭乗、(e) カームダウン・クールダウンスペース、(f) 手荷物受取所の主に 6 項目の体験を、当日配布された仮チケットを用いて、空港に到着してから飛行機の座席に着くまでの地図で自分がどこにいるか確認しながら行われる（図 -7）。

b）遅い時間帯の開催に関して

フライトの運行上、実機の中に入れる時間が最後のフライトが終わった 20 時半ごろからとなり、見

表 -4：第二回事前搭乗体験会内容

時間	内容
19:30	プログラムの流れを説明
19:35	ツアー概要説明
19:45	ツアー説明
19:55	同意書関連説明
20:05	SpecialAssistantCounter 見学
20:20	保安検査場通過
20:30	搭乗ゲートへ移動
20:45	実機体験 （搭乗口）・機内での流れをまとめた紙を配布（座席番号つき） （機内）座席を探す・シートベルト装着体験・テーブルを使う、座席を倒す
21:15	カームダウンスペース見学
21:30	手荷物受け取り場を見学



図 -8 空港に着いてから飛行機の座席に着くまでの流れの地図

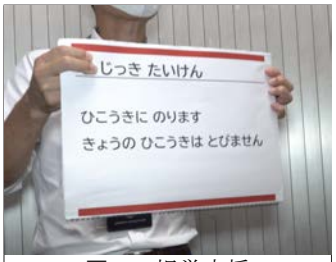


図 -9 視覚支援



図 -10 保安検査場前風景



図 -11 制限エリア内風景



図 -12 搭乗エリア風景



図 -13 実機入口風景



図 -14 実機内部風景



図 -15 実機座席風景

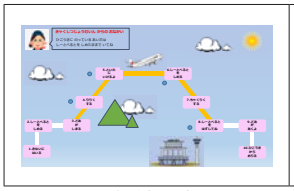


図 -16 飛行機に搭乗してから離陸、降機までの流れの地図

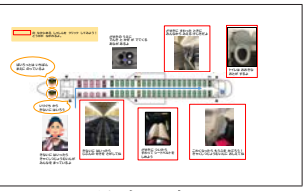


図 -17 機内の音の地図

学が終了するのが 21 時過ぎとなってしまうことから、発達障害がある当事者を対象とした企画にふさわしいかという議論を企画会議において繰り返し行う。議論の結果、時間的問題はあるものの、実際に乗る航空機を見てもらうことが、「障害当事者の航空機利用への理解に最も繋がると考える」という理由から遅い時間での実機体験会は実施することとする（表 -4）。その旨、事前に参加者には説明を行い、そうした時間帯でも参加できるという 11 組（家族含め 25 名）が参加する。

c）視覚的構造化

第 1 回目と同じように、参加することの不安を解消するため、視覚的に分かりやすいよう、写真を使った当日のスケジュール資料を事前資料として準備した（図 -8）。さらに、空港内の地図や航空機が空港から飛び立って目的地に到着するまでの簡単な地図、機内の音の地図などが準備され、航空機に搭乗する前に学習できるようにし、当日も自身で自分がどこにいるか確認しながら移動するという形態が取れる。

「視覚的構造化」を図るため、「この場所で何を行うのか」を大きい文字と写真で記したスケッチブックが準備された。今回の参加者も視覚的な情報が優位であるという障害特性がある参加者が多かったように、これらは発達障害がある参加者には、知らないことを行う、知らない場所へ行くことに対する不安を解消する重要な要素となる（図 -9）。開催時刻が遅い時間帯であったこともあり、空港内はそれほど混雑していない環境であった（図 -10, 11, 12）。

機内に入ってからは準備された仮チケットを用いて、自身の座席を探して座るという、実際の搭乗と同じ体験をした（図 -13, 14, 15）。併せて機内の地図や音の地図などを事前資料として準備することで、飛行機に乗る前に学習できるようにした（図 -16, 17）。

〔3-2-1〕第二回事前搭乗体験会の各箇所の事後評価

(a) スペシャルアシスタントカウンター体験

スペシャルアシスタンスカウンターでは荷物を預ける体験を行う。［実際の旅行の際にスペシャルアシスタントカウンターを利用したいか］という質問に対して、約 9 割から「利用したい」という回答を得る（図 -18）。その理由として、「ここで伝えたことが、客室乗務員のにも伝わり、考慮されると聞いて安心した」、「子供が気に入っていた。親としても子供を長時間待たせて泣かれたりする心配がなくなり心強い」というように、不安解消に繋がるという意見がある。一方、スペシャルアシスタンスカウンターがない地方空港との連携についても参加者から意見があがる。

(b) 保安検査場（セキュリティゲート）体験

さらに最も不安が大きいとされる保安検査では、第一回事前搭乗体験会で実施したように、「荷物を預ける」、「ゲートを通る」、「荷物を受け取る」、場合によっては「ペットボトルの飲み物を一口飲む」、「同行者を待つ」ということを実際の保安検査場で体験する。第一回目の訓練施設における全ての参加者がスムースにできたものの、第二回目の実際の空港での保安検査体験では、1 名がゲートを通る際に家族と離れることに、また別の 1 名が列に待つという状態が負担になり泣き出すという場面がみられたが、他の参加者は練習した通り、スムースに進むことができた。

事後アンケートでは、約 8 割が「実際の飛行機の利用時には、きちんと利用できると感じた」と回答する。ハードルが高いと思われる保安検査場であっても事前の体験学習で、予想ができ、安心した利用に繋がることが示された（図 -19）。

(c) 空港 / 搭乗エリア体験

比較的空いている環境ということもあったせいか、ゲートまでの移動や搭乗エリア、手荷物受取所エリアでは大きな混乱もなく体験できる。

降機から手荷物受取所へ移動する際に 1 名が興奮

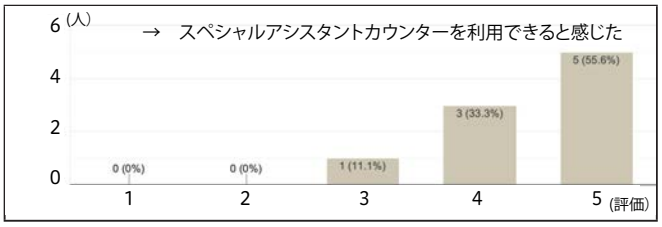


図 -18 スペシャルアシスタントカウンターに関する回答

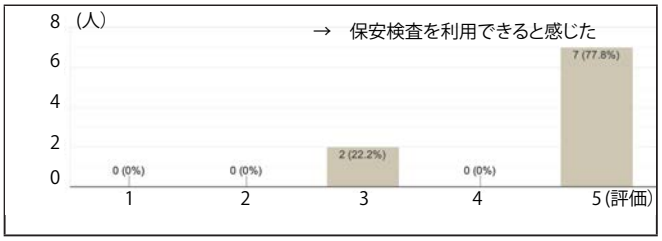


図 -19 保安検査に関する回答

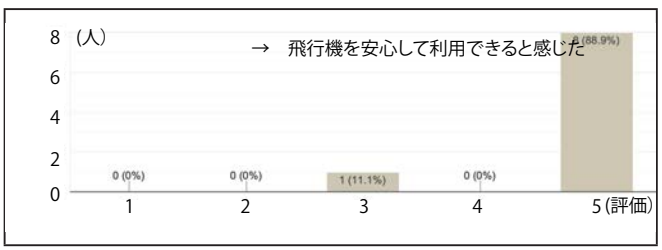


図 -20 実機体験に関する回答

からか走り出してしまうという状況もみられたが、他参加者はスムースに終了を迎えることができた。

(d) 実機搭乗（機内）体験

航空機への搭乗体験時には多動の傾向がある 1 名が、実機入口付近で機長がいる方に行ってみたり、非常用出口のレバーに触ろうとするなど想定外の行動もある。当事者には、そうした行為は危険であり実際に搭乗する際には行ってはならないことを伝え、客室乗務員もそういう行為が行われる可能性があることを改めて確認する。

事後アンケートでは、約 9 割が「実機を体験することによって飛行機を安心して利用できると感じた」と回答する（図 -20）。

「経験を積むことで、飛行機に乗るときはこういうことをするんだ、とわかってくれると思う」「改めて説明をきくと大人も再確認できた」、「口頭でいくら説明しても難しいので実際の場所で実機体験ができ本当に良かった」というように、実際の体験は、航空機への搭乗に関するイメージ形成に繋がることが示される。

一方で、「離着陸の揺れや耳抜きできないことがイメージできなかったと」という課題もみえた。

(e) カームダウン・クールダウンスペース体験

多くの旅客がいる広い空港でパニックになることも想定して設置されたカームダウンクールダウン室を紹介するも、必要とする家族は今回の参加者にはいなかった。

事後アンケートでは、カームダウン・クールダウンスペースの設置について、約 4 割が「安心に繋がる」、約 4 割が「どちらでもない」という回答となる。安心に繋がるという理由として、「パニックを起こした時に周りの目を避ける事にも利用できそうで良いと思う」という意見があった。どちらでもないという理由には、「散歩している方が気が紛れて落ち着く傾向がある」、「逆に暗いところや狭いところが苦手な人もいるので個人によると思う」などの意見があった。「パニックになったら移動が難しいかもしれない」としながらも「そういったスペースがあるというのが親の精神的な余裕につながると思う」、「発達児のこの懸念にアクションを起こしたことが大きな評価と思う。健常な人には大したことではないが、彼らにとってこの場所があるかないかで航空会社を選ぶ決め手になる人はいる」、「あるという安心感は飛行機に乗るきっかけになると思う」などの意見がある。

施設として周知されていないことの他、設置に関する課題もあることが今回の体験会から明らかになった。

〔3-2-2〕第二回事前搭乗体験会の全体の事後評価

事後アンケートの、[第二回事前搭乗体験会に参加したことによって航空機を利用したいと感じたか] と言う質問に対して、全ての参加者が「利用したい」とし、[参加したことで障害があっても旅行に積極的に参加できると感じたか] という質問に対しては、9 割以上が「積極的にできると感じた」という回答となる。さらに、[今回のイベントを他の人に勧めたいか] という質問に対しては全ての回答者が「勧めたい」という回答であった。想定外の行動も見られたが、第一回目と同様に第二回目においてもプログラムの全体構成として評価できるものであったことが分かる。

特に二回目の体験会は、一回目の体験会後のアンケートと比較すると、航空機の利用に関しても、また旅行への積極的な参加に関しても高い評価の割合

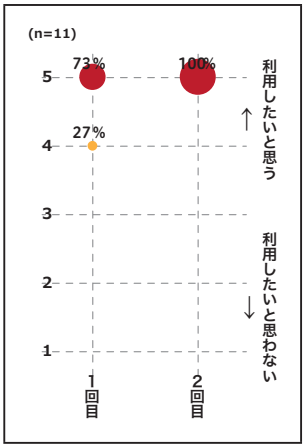


図 -21 「事前搭乗体験会に参加して飛行機を利用したいと感じましたか」変化

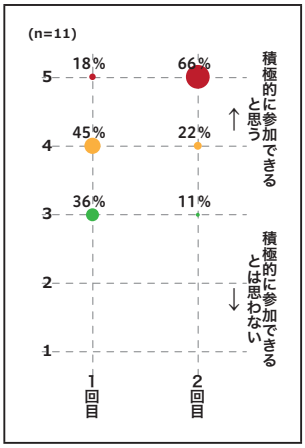


図 -22 「「障害があっても旅行に積極的に参加できそう」と感じましたか」変化

表 -5 ツアー行程の概略

月日	内容
1 日目 10/11	15:00 ～ 17:00：JAL 会議室： シートベルト装着練習、JALcity 羽田 東京宿泊
2 日目 10/12	6:00：ホテルから空港へ 7:15：山形（JAL175）へ出発 9:00：空港にて搭乗してきた飛行機のお見送り、 10:00：大型バスにてリンゴ狩りへ 11:00：大型バスにて道の駅天童温泉（昼食）へ 13:30：大型バスにて市内へ移動（市内案内） 14:30：ホテル到着・自由行動
3 日目 10/13	フリータイム：(A ～ C 斑）に分かれて観光 A 斑（2 組）：ラスク工場、道の駅の観光 → 霞城セントラルタワーで昼食 → 霞城公園 B 斑（1 組）：山寺の観光 → 山寺駅近くにて昼食 → 霞城公園 C 斑（1 組）：山形市内の観光（文翔館等）→ 天童将棋駒 → 霞城公園 等 16:45：山形駅から空港行きバスで山形空港へ 17:30：山形空港到着（各自夜ご飯等） 19:10：羽田空港（JAL178 便）へ出発 20:15：羽田空港到着、解散

が上がる（図 -21, 22）。さらに、こうした体験は「動いている飛行機に乗りたいとステップアップに繋がった」というように、航空機を利用することの動機付けにもなることが分かる。

「本人にとっては体験できることで安心感が得られる。同行者にとっても利用の際に周囲へ迷惑をかける程度やシーンがイメージでき、結果によっては利用への心理的ハードルが下げられる」というように、全体を通してこうした体験会は利用のイメージに繋がり、安心にもより繋がることが分かる。

〔4〕本ツアー

〔4-1〕ツアーのプログラム構成

ツアーは、羽田空港からの山形空港への往路便が、7 時 15 分発と早いことから、羽田空港に近い場所に前泊（一泊目）をする行程とする。そのため、1 日目は羽田空港で顔合わせを行い、自己紹介とツアー内容の確認、フリータイムの過ごし方の確認などを行うところから始まる。2 日目となる翌朝は、ホテルロビーで集合してシャトルバスを利用して羽田空港へ向かう。それでも起床が早いということもあり、山形空港に到着して直ぐに空港から出るのではなく、空港で一定時間、過ごす余裕を持った行程とする。山形空港では、今回のツアーのために到着出口でた一般エリアに気持ちを落ち着かせられる部屋を特別に準備する。これにより、早朝の出発の疲れや、機内での揺れなどで興奮していた当事者たちも落ち着くことができた。その部屋でしばらく休んだ後、空港屋上へ移動して搭乗してきた飛行機を見送る時間を設けるなど、体と気持ちを休ませてから移動とする。果物狩り、道の駅での昼食をした後、ホテルへ移動し、以降 3 日目も含め自由行動として空港集合という行程とする（表 -5）

なお、山形空港は昭和 59 年に竣工された空港ということもあり、エレベーターが後から増築されるなど、小規模な空港ではあるが分かりにくい面もあるとして、空港ターミナルビル担当者から山形空港内の地図が事前に準備され、これらを参考に空港を利用する（図 -23）。

本ツアーの参加者は 4 名（ⅰ～ⅳ）で、障害特性は表 -6 に示す通りで様々である。また、これまで旅行には行ってはいたものの、3 名（ⅱ～ⅳ）は航空機を利用した旅行は始めての参加者となる。

〔4-2-1〕事前搭乗体験会を通したツアー後の各箇所の評価

(a) スペシャルアシスタントカウンター

「普通のカウンターより、丁寧に、こちらの障害



図 -23　山形空港から事前に準備された空港内地図

表 -6　ツアー参加者の障害特性

参加者※1)	ii	iii	iv
年齢性別	17 歳 / 男性	14 歳 / 男性	11 歳 / 女性
障害	ASD，知的	ASD，知的	ADHD
障害特性※2)	⑨	⑥	②③④⑤⑦⑧⑩⑪⑫⑬⑭⑮⑯
敏感な感覚はありますか	①②③	②	①②③④⑤⑥
	① 音；② 光；③ 匂い；④ 味覚；⑤ 加速度；⑥ 天候や気圧		
パニックになることは？	② ある	② ある	② ある
どのようなパニックですか	泣きます。	大きな声を出して、モノを叩いたりする。	泣いて喚く．外ではまだない．
きっかけはどんなことですか？	苦手な音を聞いたとき。注意された時。	外ではほぼない。欲求が満たされない時、時々なる。	不安が募りすぎ恐怖でいられなくなった時
どういう方法が落ち着くために効果的ですか？	そのままにします。	少し時間をおいてほっておく。その後ガリバー※3) を行う。	気持ちを聞いて静まるのをまったり抱きしめたりします。

※1) 航空機利用のない 3 名（ⅱ～ⅳ）のみ記載
※2) 障害特性：② 要求や拒否をうまく表現できないことがある；③ 新しい場面は苦手；④ 駅や社内、飛行機内のアナウンスが聞き取れない、理解できないことがある；⑤ 注意集中が難しい；⑥ じっと座っているのは辛いことが多い；⑦ 思いついたら、行動に移してしまうことがある；⑧ 自分の興味関心事を一方的に話してしまうことがある；⑨ 予定が変更されるのは苦痛だ；⑩ 閉鎖された場所（車内や機内）に長くいるのは不安だ；⑪ 気圧の変化や加速度、揺れなどが苦痛に感じることがある；⑫ 食べられるものが限られている；⑬ 食べ物などの匂いを不快に感じることが多い；⑭ トイレが近くにないと不安だ；⑮ 不安になりやい；⑯ イライラしやすい
※3) 数を数えるなどして興奮を静める方法。

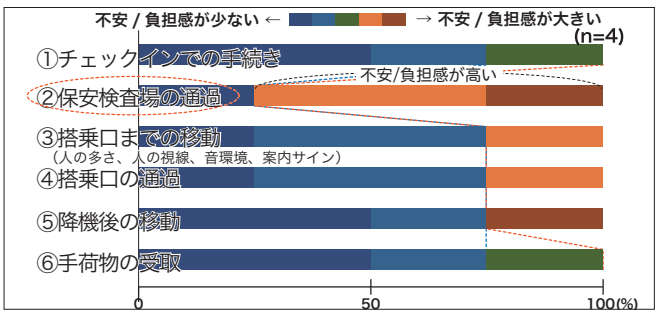


図 -24　空港で感じた不安 / 負担感の度合い

などのことを気遣って対応してくれるから。ここを利用するお客さんは、何かを抱えている方だと思うので、多少手間取ったりしてもお互い譲り合えると思う」などの意見があった。ツアー参加者全てが第一回体験会の練習、第二回体験会のスペシャルアシスタントカウンターの見学は必要であり、実際の利用時に参考にし、こうしたカウンターの設置は利用の安心に繋がることが分かる。

(b) 保安検査場（セキュリティゲート）

実際の保安検査場の通過は、初めて航空機を利用する 3 名にとって、やはり不安や負担感が大きいという回答となる。ただし、「電車やバスにはない、飛行機ならではの検査であり、子どもも初めてのこと。自分も毎回緊張するので、事前にこういうところを通る学習することは大切である」など、いずれの参加者も第一回、第二回の事前搭乗体験での練習は大切であるとして、実際の保安検査場では体験を参考にしてスムースな利用に繋がったとしている。3 名とも 2 回の体験会の参加によって保安検査の体験は必要であるという回答する（図 -24）。

その上で、「チェックインと同じく、時間の急ぐ人、早い人、時間のかかる人で場所を分けるほうがいいと思います。急ぐ人から苦情が来て焦って失敗がおきます」などの意見のように、さらに周囲の理解やスローレーンを望む声もあった。

山形空港での保安検査については、「空港がすいていたので、あっという間に検査が終わった。１つしかレーンがないため、混雑があり、事前や後に荷物を整える場所がなかった」という意見がある。

(c) 空港 / 搭乗エリア体験

（省略）

(d) 実機搭乗 / 機内

初めて航空機を利用したツアーに参加するという 3 名の参加者は、大きな音や、新しい場面が苦手など、障害特性から航空機の利用に不安がある中での出発となる。

座席に着き、シートベルトを着けることなどは、体験会で練習をしていたので問題はなかった。

一方で、羽田空港の場合、席に着いてから離陸までの滑走路での移動時間が長く、「今、自分がどこにいるのか、後どのくらいで離陸するのか予測ができず」不安になる当事者もいた。

また、当日の飛行中に突然の大きな揺れがあった。懸念されていたことではあるが、揺れることは事前搭乗体験会では伝えていなかったこともあり、2 名の当事者は驚きと怖さから泣いてしまうという場面も見られた。突然の揺れの不安度は高い（図 -25）。

揺れが激しい場合、キャビンアテンダントも座席に着いていないといけないため個別対応などできない。そのため、2 名とも揺れの怖さを克服するため、自身が持ってきた上着を頭から被る、座席前にあった雑誌を抱えてみるなど、同行した家族や当事者自身で色々と試し、克服を試みていた。

帰路では搭乗する前に怖さを思い出して不安な様子をみせる場面も見られたが、同行した家族が行きの飛行機の窓から外の風景をスマホで録画したものを見せたり、じゃんけんをするなどして気を紛らわせたり、さらに事前に、キャビンアテンダントから枕や毛布を準備され、揺れに備えて胸に抱いて不安を克服するなどの方法が取られていた。

企画時に気を紛らわすためのグッズの準備を望む声もあったが、参加者からは「当事者の不安や、不安を和らげる対応は家族が一番分かっているので、当事者側で準備すべき」という意見があるなど、グッズの準備がなかったことは問題にはならなかった。

(e) カームダウン・クールダウンスペース

今回のツアー参加者は、カームダウン・クールダウンスペースの使用を望むことはなかった。

山形空港では、本ツアーに先立って制限エリア内搭乗ゲート前スペースに、カームダウン・クールダウンスペースが設置された。

帰路時に搭乗ゲート前で待機する際、設置されたカームダウン・クールダウンスペースの確認がツアー参加者らによって行われた。設置されたカームダウン・クールダウンスペースが搭乗待ちをしている人たちの正面に位置していたことから、「落ち着

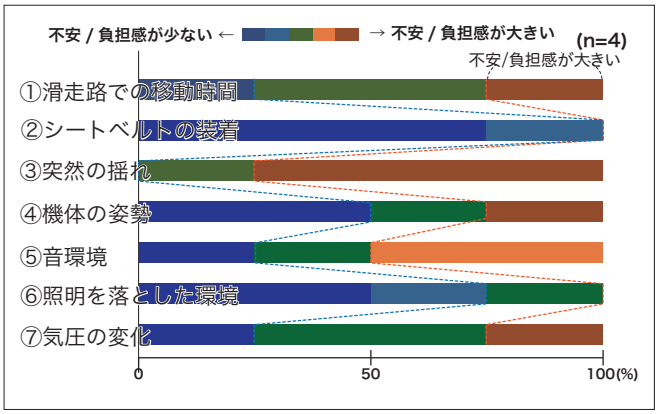


図 -25 機内での不安 / 負担感の度合い



図 -26 搭乗ゲートエリアの前方に設置された山形空港のカームダウン・クールダウンスペース

くことを目的とした利用としては、他人の目が気になって使用できない」という意見があがった。設置場所は下見で確認をしていたものの、今回のような実際に利用するという当事者からの声は重要になることが分かる（図 -26）。

(f) 宿泊施設

今回の参加者は、バリアフリールームなどは必要はないが、音や匂いなど、感覚の過敏などの障害特性などがあることから、宿泊施設にも配慮が必要になる。

宿泊先に関するアンケートでは、「駅やバス停から近いこと」や「客室の清潔さ」、「隣に音が聞こえないような部屋である」などが最も重要度が高い項目となっている他、「浴室のお湯が定位置で止まる機能で安心した」というように安全面も重要な項目となることが分かる。

支援学校の遠足などでは全ての客室の備品撤去を行うこともあり、企画時には全て撤去というアドバイザーからの意見もあったが、今回の参加者は事前ヒアリングにより撤去不要であった。

(g) 現地

一日目の空港での顔合わせについて、全てが安心感に繋がったと回答している。ツアーとして組んでいたのは二日目の山形空港で滞在や果樹園でのリンゴ狩りまでとなり、以降は自由行動としたが、事前に情報を提供することで、一定程度安定したツアーとすることが可能であると言える。

また、夕食は個別で取るプランとした。参加者同士で交流を深めるという点で、全員での食事の機会もあったら良かったという意見があったものの、本人のペースもあることから結果的には自由に食事ができて良かったという意見もあった。食事に関しては、企画時にはアドバイザーからファストフードが近くにあることに重点が置かれていたが、今回の参加者についてはファストフードなどを重要とする参加者は低かった。また「ファストフードなどではない食べ物が食べられるようにする教育が最近の傾向である。食事内容も家族の責任である」という意見もあった。アンケートからは、宿泊施設近くで旅先の郷土料理や名物などが重要度が高い項目となっていた（図 -27）。

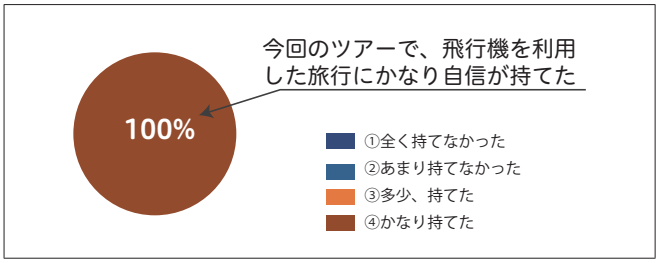


図 -28　ツアー後の航空機を利用する旅行の自信について

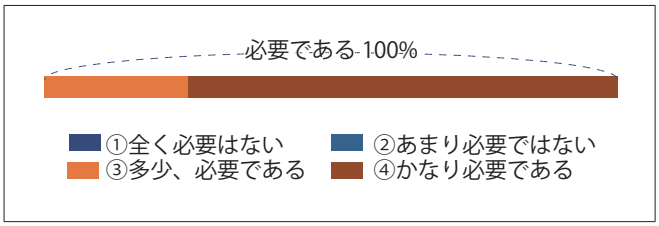


図 -29　航空機利用における不安や負担軽減のための事前搭乗体験会の必要性

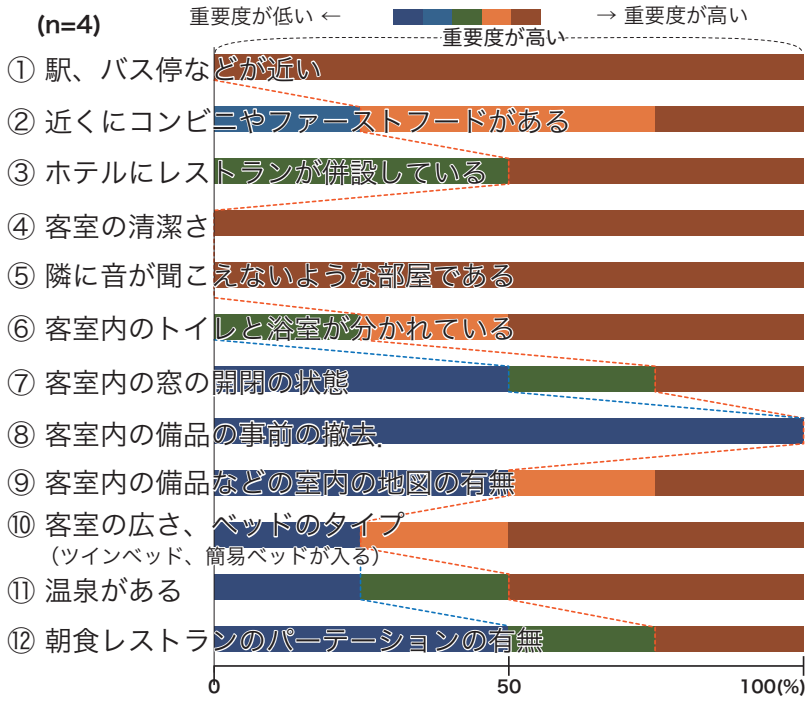


図 -27　宿泊施設を決める際に重視すること



図 -30　シートベルトの着脱の練習風景



図 -31　スペシャルアシスタントカウンター利用の練習風景

〔4-2-2〕事前搭乗体験会を通したツアー後の全体の評価

全ての参加者から航空機を利用する旅行についてツアー参加を通して「かなり自信を持てた」という回答を得た（図 -28）。

事後ヒアリングからは、「飛行機に乗れる自信がついた。「色々な方が関わっていることに気づかされ、飛行機を使った旅行をこれからもしていきたいと思った」、「事前準備をしっかりしていただいて不安が少なくなった」という感想があった。事前搭乗体験の参加で不安がなくなったと、ツアー参加者すべてから回答を得た（図 -29）。

また、今回、企業側から様々な資料や情報などが、負担軽減のために事前に準備されたが、それらが実際に航空機を利用したツアーにおいて役に立ったかという質問に対して、「シートベルトの練習」、「映像での説明」、「（準備された）資料すべてが安心に繋がった」という回答があった。「特に、実施前のツアー企画担当者からの個別の電話による障害特性からの不安に関わる問い合わせは安心に繋がった」というように、合理的配慮を行うための個別の対応というのは重要になることが分かる（図 -30, 31）。

表 -7 第一回事前搭乗体験会 事業者の振り返り意見

- 当事者の方の様子や雰囲気を知ることができた.
- 様々な障害の状況を実体験できたこと．障害特性の理解を深めることができた.
- 保護者の方の不安を直接聞くことができた.
- 自分の勝手な思い込みをしないで接することを学べた.
- 多様性と特徴を少しでも体感する事ができた事は非常に有意義であった.
- ミーティングで話していたこと（障害の理解と対応）について理解できた.
- これまでの対応において、足りなかったことなどを知り、今後のフライトに必要な事項を得られた.

表 -8 第二回事前搭乗体験会 事業者の振り返り意見

事業者　意見（9 月 27 日振り返りより抜粋）
・1 回目の搭乗体験会があったので今回すごくスムーズだったという印象. ・訓練施設の経験が活きたと感じた ・実際に飛行機に乗っていただくことで、飛行機というものを伝えることができてとてもよかった ・訓練施設の機体と実際の機体の大きさが違っていたがその点はあまり問題にはならなかったと感じた. ・参加者が飛行機に「怖くない」「好きになった」というようなポジティブな感情で搭乗していたと感じた. ・受付から、楽しそうに歩いてくる姿が印象的だった. ・概ねの練習をすることで、当該者の方がお乗りいただくための安心感というのはできたといったところは立証できたという感想を持っている. 客室乗務員やツアー企画者にとっても「飛行機の利用や旅行に関する発達障害者への障害理解に最も繋がる」といった意見があった。ここからも当事者を交えた体験は職員訓練にも繋がることが分かる。

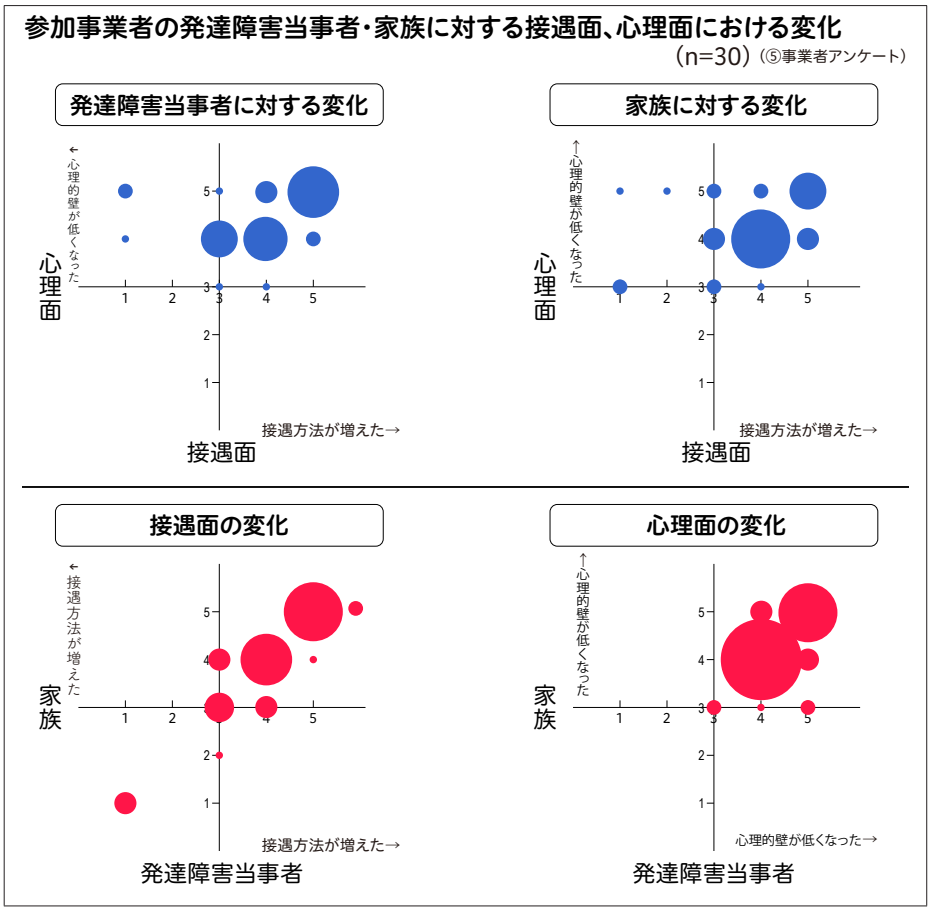


図 -32 事業者の接遇面、心理面に関わる変化

4. 事業者に与える本検証の効果

第一回、第二回ともに事前搭乗体験会後の事業者へのアンケートの回答者全てから「事前搭乗体験会は、障害特性を理解して具体的な対応の方法を知る一つのきっかけとなった」という回答を得た。実際に発達障害がある当事者や親などと接することで、障害の理解が深まったという意見があり（表 -7, 8）、特に第二回目は、第一回の体験が活きた体験会となったとして成功であったという意見が占めた。

発達障害当事者や家族に対する接遇面、心理面に関する変化について、回答者全体の約 9 割が当事者や家族に対して接遇面や心理面で変化したしたとしている。1 割が「接遇方法に変化はなかった」と回答しているが、その理由は、「サービス介助士資格を有しており、変える必要がなかった」、「（近しい人に発達障害がある方がいることもあり）発達障が

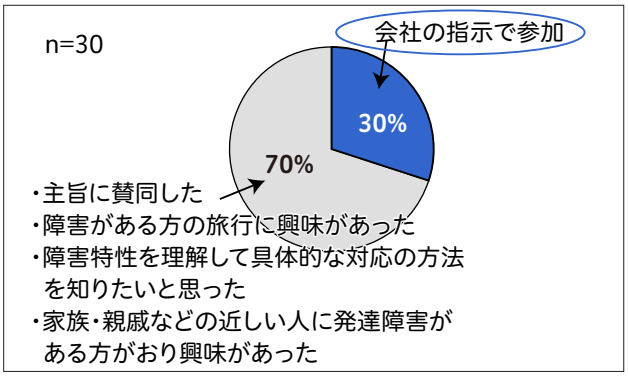


図 -33 事業者の参加動機

表 -9　結果についての詳細な考察

■ 事前情報

- 事前情報は不安を解消する配慮の一つになる．特に、ツアー行程に沿った丁寧な情報と合わせ、当事者も読めるルビを振った資料などにより、障害当事者がツアーに行くという気持ちの準備と共に安心にも繋がる．
- 空港のトイレは案内サインも分かりやすく、また分かりやすい場所にあることから、特別に事前情報として提示する必要はないが、和式トイレのみの場合や特別な設備が備わったバリアフリートイレを必要とする参加者などがいるような場合は、事前に情報が必要になる場合もあるので提示できるようにしておく．
- カームダウン・クールダウンスペースは、「知らなかったが、あると安心した利用に繋がるかもしれない」というように、設置されているのであれば事前情報での認知が必要になる．
- 航空機内の地図などは、安心した利用に繋がると言う意見が多かった．今後は参加者が容易に見られるようにすることの検討が必要になる．

■ 事前搭乗体験

- 特に「保安検査」や「搭乗ゲート」、「機内」などの訓練施設と実際の場所での事前の搭乗体験会は、航空機利用の安心に繋がる重要な過程となる．
- 座学教室については、「会場の環境」、「時間」、「情報の出し方」などの点で考慮する必要はあるが、航空機の理解という点で重要となる．
- 実際に職業についている人からの話しは興味深く参加できる．また、一方的に話しをするのではなく、クイズを入れるなど双方向の形式にすると、理解が難しい当事者も飽きることなく参加できる可能性が高くなる．
- 障害特性によっては集団での授業はストレスになる場合がある．また、知的レベルによっては、スライドや動画を短くするなどの配慮も必要となる．
- こうした体験会は、空港や航空機の安心した利用に繋がるだけではなく、同じような障害の人たちと一緒に過ごすことでツアー参加への安心にも繋がる．
- 体験会のみを目的とした参加者もおり、「有料でも体験会に参加したい」という声もあるように、企業側の負担にならない程度の参加費設定を行い、ツアーと合わせ、定期的に開催することが望まれる．

■ ツアー全体

- 旅行費用はツアー選択の重要な要素となるが、今回のような発達障害を対象としたツアーは、安心と安全、得られる経験、楽しさが重要となり、それに「見合う費用」であれば、参加者したいという回答を参加者全てから得た．
- 発達障害当事者の多くは、シートベルトを締めて乗るようなバスは日常的に利用している交通手段であること、家族の個人旅行ではなくツアーであることなどから、旅行先での主な移動手段を大型バスとしてよいと考えられる．
- 発達障害者の障害特性から、宿泊施設は音が外に伝わらない、外からの音が気にならないような部屋が望ましいが、旅行先によっては、選択肢の一つとして、旅館なども宿泊先の対象となる．
- 客室内の備品については、備品を撤去する必要があるような事例を知った上で、ヒアリングなどで確認してから対応する．
- 自由行動の時間も、参加者が安全に楽しめるような旅のプランの提案やアドバイスなどを行い、安心できるツアーにすることが大切になる．
- ツアーの日程は、親の仕事や学校などと調整しやすい週末や休日、夏休み、冬休みのような休みの日と組み合わせた日程設定を作ることで、より多くの発達障害者者とその家族の参加がしやすくなる．

※下見のポイントなどについては省略

■ 今後に向けて

- 事前搭乗体験会は、企業側の負担にならない程度の参加費設定を行い、ツアーを組み、合わせ定期的に開催することが望まれる．
- 旅行費用については、発達障害という障害特性がある子供が安心して参加できるのであれば、費用よりもより充実した体験の方を重要視される場合もある．
- 障害特性を知った上で、ヒアリングなどで事前に当事者の不安や必要な対応などを確認することが重要になる．
- 家族同伴ということを踏まえ、これまで対象とされてこなかった領域と考えると、いかに障害特性を捉えた魅力あるツアーを組むかということは、今後継続していく上で重要になる．

■ 環境について

- 音環境、外部の風景など環境の整備は重要になる．例えば、同じフロアで複数のグループが活動せざるを得ないような場合は、講師の立ち位置をパーテーションとは反対側の壁にするなど、音が混ざらないような構成や、文字通訳やスライド資料の一部配布などの情報保証を行う．体験会などでは他のことに気を取られないような工夫も必要となる．
- 障害特性に合わせた環境作りという点でも重要になる．例えば、「ゆっくりと話す」ことで、相手にしっかりと伝える、体験会などでは一緒に参加するという雰囲気作り、安心させる雰囲気を作ることで落ち着ける環境をつくる．時間をしっかりととることなどがあげられる．

いを理解していて、日頃から対応している」などとなっており、充分な接遇方法を備えた上での参加であることが分かる。一方、[心理的な変化]については、いずれも「自分の気持ちに対する余裕が生まれた。予測できない行動をされたとしても許容できるのでは、と思える」、「発達障害は自分の不得手の延長と考えられたから」として、「心理的な壁が低くなった」としている。特に、今回のような企画では、発達障害者や家族に対して、接遇面以上に、心理面での影響が大きいことが分かる（図 -32)。

また、本企画への参加動機が［会社の指示で参加した］という回答が 3 割あった（図 -33）が、いずれも「参加は障害特性を理解して具体的な対応の方法を知る一つのきっかけとなった」と回答、その内、約 5 割が障害当事者や家族への接遇面で変化が、約 7 割が心理面での変化があったと回答している。

事業者アンケートでは全ての回答者から、今回、搭乗体験会や本ツアー、企画会議などに参加したことについて、「障害特性を理解して具体的な対応の方法を知る一つのきっかけとなった」という回答を得た。こうした事業者と当事者が協働で進める企画は、障害の理解に繋がることが分かる。

5. 考察

(1) 結果についての個別内容の考察

これらの結果から、個々の取り組み内容の考察については表 -9 に示す。

(2) 必要な合理的配慮の為の考察

ここでは、①ツアー計画策定時から関連事業者と共に障害当事者（今回は当事者の家族ら）が参加し、ツアーを行う際の当事者が抱える困難さの把握と事業者が取るべき合理的配慮の内容、当事者側が取るべき対応策の整理と、②事前搭乗体験会から実際のツアーの実施まで、必要なポイントでアンケートやヒアリング、さらには参与監察などから今後の航空機を利用した旅行へ汎用するために、3 章、4 章の結果を分析して必要な取組を示す。

(1) 事業者と参加障害当事者との関係

事業者と参加障害当事者の関係を捉えることは重要になる。本検証結果から事業者と参加障害当事者の関係は図 -34 のようにまとめられる。

特に、事業者による情報提供や特別な対応は障害特性から生じる困難を解消するもの、と位置づけることは、今後、継続的に取り組んでいく上で重要になる。これは事業者は障害者への配慮は行うが特別扱いはしないということを意味し、今回の実践的検証を通して、合理的配慮の再認識を得たという意味で大きな成果となる。

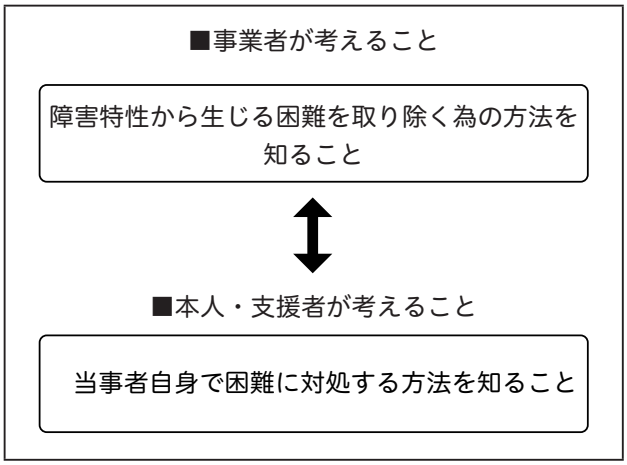


図 -34 事業者と参加障害当事者との関係

具体的には、事業者が合理的配慮として行うべきこととして、パニックや不安になるという障害特性に対して情緒的安定が保てるための配慮を行うことであり、一般の人が旅行する際に得られるような情報の提供や必要以上の特別な対応までは行わないということである。

例えば、大型ベッド付きのトイレやオストメイト設置のトイレなど、障害のために必要な設備でパンフレットなどに掲載されていない、もしくはパンフレットなどから探すことが困難な場合や、和式トイレのみというような場合は予め事前情報として提示できるようにすることは望ましい。それに対して、一般的なトイレや喫煙所の場所など、施設パンフレット等で確認できるものなどは、パンフレットを提示することとして、それらを一つ一つ取り上げて事前情報として提示することは合理的配慮という点からは不要となる。

また、機内で不安になりそうな状況とその不安を回避するための対策案（イヤーマフやグッズの準備など）は、事業者側で全てを新たに揃えるのではなく、事前に情報として提示することで、当事者の障害特性に見合った物を当事者側で準備できるようにするということを合理的配慮とする。それぞれ対策の準備は各当事者側の責任とする。

(2) 継続的実現に向けた方策

この関係を踏まえた上で、本検証結果から、発達障害者などの外からは見えにくい障害者を包摂した社会的障壁の除去について、障害特性を踏まえた配慮を継続的に提供できるようにする方策について、全体を通した重要な事項として以下のようにまとめられる。

a) 見通しをつけるために事前情報を提示する

発達障害の障害特性の一つに、次に起こることを想像することが難しく、自分なりに見通しを持つことが出来ない、目に見えない物（イメージ）の共有は苦手なことが多いなどがある。一方で、そこに具体的な実物、写真、絵、文字などの情報が見える形であると、イメージを他者と共有しやすくなるということが本検証結果からも示された。

こうした障害特性を踏まえ、「これから何が行われるのか」、「自分は何を行うのか」、また「どのような場所なのか」、「どのような施設なのか」、「どのようなスケジュールか」、「どこに行くのか」といったことなどを予め事前情報として提供する。

b) こだわりや困難さを克服するために選択肢を増やす

他者と相互的な交流を行うことが困難なことがあるとされる社会的交互作用に関わる障害特性やこだわり、感覚の偏りといった障害特性があることを踏まえ、様々な障害に対応できるよう選択肢を増やす。

c) 体験会を通して個々の障害特性の丁寧な把握を行う

参加者当事者は、初めてのことを知るための体験会であり失敗しても問題ないこと、失敗から学ぶということを知ることが重要になる。一方、事業者も個々の参加者の障害特性を丁寧に把握することが重要になる。体験会の申込み時のそれぞれの障害に関わる確認と併せ、ツアー実施前の旅行会社の職員による個別の電話でのヒアリングなどで、それぞれ参加者にどのような特性があり、「難しい点」と「できること」、「不安と感じること」などを事前に把握することは重要となる。

6. まとめ

(1) 発達障害者の成功体験の獲得

今回の発達障害者の航空機を利用した検証ツアーでは、訓練施設や実際の航空機での事前搭乗体験において、丁寧な説明や不安解消の対策を適用することによって、発達障害があっても自信を持って主体的に旅行に参加できるという成功体験の獲得が可能であることが確認できた。

(2) 事業者の行動変容や意識変容

事業者への効果に関しては、発達障害者へのサポート方法に関する知見の蓄積のみならず、障害に関する新たな気づきや積極的な解消への関与の促進など、行動変容や意識変容などが確認できた。

(3) ニューロダイバーシティのためのユニバーサルツーリズム

これまで行われてきたユニバーサルツーリズムは、車椅子使用者や視覚障害者など比較的外から見て分かりやすい障害を対象として、環境の整備によって旅行しやすさを高めること、外出の機会を増やすことに貢献してきた。一方、発達障害など外から見て分かりにくい障害があると航空機を利用する旅行を諦めてしまう場合があるということは見逃されてきた。

本検証結果から、こうした発達障害者をはじめとするこれまで焦点が当てられず旅行を諦めていた人たちであっても、適切な合理的配慮があれば安心した旅行が楽しめることが示された。

政府が掲げるユニバーサルツーリズムを、真の「すべての人が楽しめるよう創られた旅行」とするためには、ニューロダイバーシティを積極的に意識し、合理的配慮について理解を深めることで、より多様な障害者のニーズを取り入れることが必要になるのではないだろうか。

謝辞

本企画実施にあたり、御協力下さいました障害当事者の皆様、関係事業者のには深く感謝申し上げます。貴重な機会を有り難うございました。

補注

註 1）イギリスの民間航空局は、主要空港に対して、認知症や自閉症、学習障害、不安症、精神障害、視覚障害、聴覚障害などを含む外からは見えにくい障害者（invisible disabilities）への具体的な対応を求め、イギリスの民間団体によって当事者団体と共に作成された"Hidden Disabilities Sunflower"ストラップは現在までに世界 20 カ国 98 空港で採用されている

註 2）感覚にはたらきかけてリラックスさせ不安を解消させる［センサリールーム］の設置という取組など行われているが、日本の空港では、まだ本格的な取組の実施には至っていない

註 2）アドバイザーとして、橋口亜希子氏や精神科の医師である三浦勇太氏などが加わった

参考文献

1) MLIT Japan: SETSUGUU GUIDELINE (Guidelines for public transport operators on how to treat people), 2018 (in Japanese)
国土交通省：公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン，2018

2) MLIT Japan: KOUKYOUKOUTSUUKIKAN NO RIYOUSHIEN NI TAISURU KENTOUKAI (Study group on supporting the use of public transport), https://www.mlit.go.jp/report/press/sogo09_hh_000245.html (in Japanese)
国土交通省：知的・発達障害者等に対する公共交

通機関の利用支援に関する検討会，https://www.mlit.go.jp/report/press/sogo09_hh_000245.html (accessed 2022-01-25)
3) 丹羽 菜生，丹羽 太一，秋山 哲男，竹島 恵子：認知症者や自閉スペクトラム症者などの外見から見えにくい障害がある人を含んだ円滑な移動の為の施設計画と人的支援の課題に関する基礎研究，日本建築学会計画系論文集 87 (802)，pp.2396-2407，2022-12-01
4) 前掲、丹羽 (2022)
5) 翻訳 自閉症に関する考え方の歴史 ローナ・ウィング現代福祉研究 = The bulletin of the Faculty of Social Policy and Administration : reviewing research and practice for human and social well-being 1 pp.73-85，2001-03-31
6) 観光庁 https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/manyuaru.html#:~:text=ユニバーサルツーリズムとは、すべて，旅行を目指しています%E3%80%82
7) 秋山 哲男，大西 康弘，佐藤 貴行：観光困難階層にとってのユニバーサルツーリズム，首都大学東京，観光科学研究，6，2013
8) 高坂晶子：ユニバーサルツーリズムの普及・定着に向けて，JRI レビュー Vol.4，No.107，pp.93-119，2023 年 04 月 19 日
9) 松本 和久，山内 達仁： 知的障害・発達障害のある人が旅行する際に必要な支援，中部大学現代教育学部 ，現代教育学部紀要，7，pp.73-83，2015
10) 宮崎 健祐，藤原 里美，市川 宏伸，他：発達障害圏の子達が安心して飛行機へ乗れるようにする取り組み―模擬搭乗体験プログラムの開発と試験的な実施の結果について，精神医学 = Clinical psychiatry 56 (4)，pp.309-317，2014-04