#スマホで手助け

HELP

OK!

“移動時に困っている人”と“手助けできる人”がスマホでつながる

実証結果を見てみよう！

実証実験について

段差で前に進みにくい車いす利用者・ベビーカー利用者や、目的地までの行き方や駅構造がわからない国内外観光客などが移動時に困っている人と“手助けできるサポーター”をLINEでつなげ、共助を後押しする取り組みです。
2018年8月31日～8月31日、JR大阪駅で実施しました。

移動時に困っている人の現状

Q 行きたい場所に行くのを諦めたことがありますか？

“ある”または“たまにある”と回答

82.3%

バリアフリールートや車椅子に適切でサポートがない

段差や、狭い通路などが原因で、行きたいところへ行けない

自転車レーンやエスカレーターなどバリアフリー多い・不多い

人が多いことで他の公共交通を利用するのが難しい

車いす利用（電動／手動）

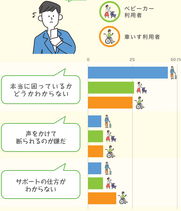
ベビーカー利用

視覚障がい（全盲）

サポーターの現状

Q 駅で困っている人を見かけてサポートしたい時、何を思いますか？

（国内観光客、ベビーカー利用者、車いす利用者）



「#スマホで手助け」を使って解決されたの？

Q 「#スマホで手助け」があることで、ハードルは下がりそうですか？

お出かけハードルが下がる？

56.0%

声かけハードルが下がる？

80.2%

POINT

移動で困った時「誰に声をかければいいだろう…」「声かけて断られたらどうしよう…」と思ったり、一方サポーター側は「自分から声がけるのは恥ずかしい」「おせっかいだと思われないかな…」という心理的ハードルがあるのが現状です。#スマホで手助けのアプリがあることで、「難民から誰かの役に立たたい」「大阪駅を良くしたい」という気持ちを後押しすることができることが わかりました。そんなサポーターが増えることで、みんながもっと安心して移動できる街や社会に、一歩近づくことができたのではないでしょうか。

結果から見えた今後の課題は？

実証実験結果

LINEベース SLINEプラクシー
友だち登録数
9,621人
（「友達追加」または「参加」）

サポートが必要な人登録者 **235人**

登録

サポーター登録者 **4,277人**

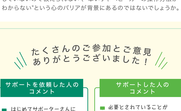
スタンプがOK! **3,075回**

HELP! **337回**

OK! **64回**

マッチング率 **19.0%**

困りごと別に見るマッチング率



実証実験結果から見えてきた今後の課題

サポーターが実証実験スエリア、3075回もサポートの待機をしてくれたことは、困っている人がお出かけするときの“安心感”につながったと思います。
しかし、19.0%のサポーターしか手助けに向かうことができませんでした。これは、ほとんどのサポーターが出の用事で急いでいてスマホに届いたHELPに気づけなかったからかもしれません。
また「段差がないルートを教えて」「段差を乗り越える補助をして」のマッチング率が低いことは、現段からバリアフリールートを意識してないなかで教えられない、「乗いすやベビーカーの操作方法が わからない」というのバリアが背景にあるのではないでしょうか。

たくさんのご参加とご意見ありがとうございました！

サポートを改修したいのコメント

- はじめてサポーターさんに会えた時はとかちゃんりがとうと言った。
- 主要駅はもいろいろが 私いけてきのはずりいる。実際にあるとネ会に助かります。
- 10回程度終わしたら一度もサポートに応じてもらえなかった。
- 「どんな人」かとなるとサポートしたいと思うが、「そもしなる事に同伴されちゃうもしなる」などの不安はあります。

サポートした人のコメント

- 必要としてれいることがわかれば、声かけはすいぶん楽になると思う。
- 「困ってる人」ということを看板にしると参加しやすくなった。
- 仕事以外でのありがとう」がとてもるに嬉いた
- 嬉っていろんと知りうことが できるんの出逢う時会になり、お会いしたかと思ったりしたる。
- バリアフリー設備を要設置して有展駅を要っているなのもの、サポートがやるにできるかった。
- 現地に伝段がサポーターなしなりたっもの、何っも特に知ってサポートの仕組ガなく、ロボ者 知りてきるのかった。
- その情報。

DNP https://dnp.co.jp/ 大日本印刷株式会社 ディスプレイ事業部 TEL 03-5225-8000 〒162-0825 東京都新宿区神楽坂1-3