

接遇ガイドライン・検討のたたき台(案)

序.本ガイドラインの目的と構成

1. ガイドラインの目的等

(1) 目的

(2) 対象事業者

(3) 接遇の対象となる者

2. ガイドラインの基本構成

I .接遇の基本

1 .基本的な心構え

2. 接遇の前提となる考え方等

3. 「障害の社会モデル」の理解

Ⅱ.基本の応対について

1.接遇対象者の特性、困りごと等の理解

2.基本的な接遇の方法

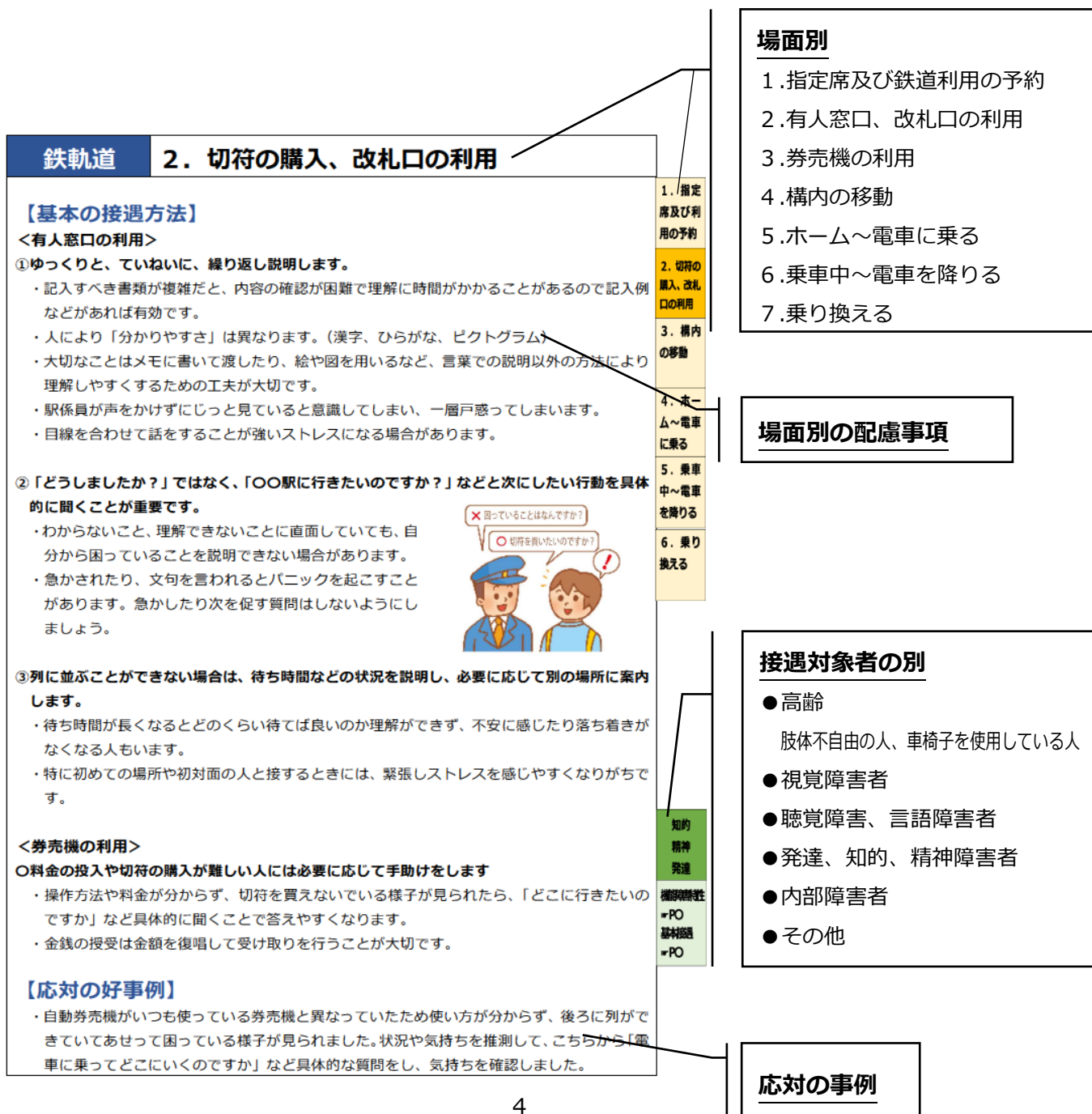
Ⅲ.交通モード別の対応について

前項では、待遇対象者ごとの特性や困りごとを踏まえた、基本的な対応について整理しましたが、本項では、交通モード別に待遇対象者の待遇の方法について整理しています。

交通モードによって、待遇を行うべき場面は異なります。各交通モードを利用する流れに沿って、待遇方法、対応の事例（優良事例の紹介、ICTの活用方法など）について紹介します。

1.鉄軌道

予約から、乗車、降車まで、各場面で必要な対応があります。以下に待遇対象者の別に待遇方法とその配慮事項について整理しています。



<鉄軌道における発達・知的・精神障害者への接遇方法の整理・記載イメージ>
 ※他の接遇対象者についても、今後、内容を整理・記載する。

鉄軌道	1. 指定席及び鉄道利用の予約	
【基本の接遇方法】 ①具体的にわかりやすく、必要な情報を事前に提供できるようにします。 ・当事者が特に初めての場所に行く際には、事前に事業者のホームページなどで乗り降りする駅の情報の確認を行うことが多いため、ホームページに掲載する情報は、必要な情報を、具体的に、わかりやすくすることが重要です。 ・知的・精神・発達障害者は活字情報を理解することが難しいとされていますが、単に漢字にふりがなを振ったり、文字を大きくするだけではわかりやすい情報とはいえません。表記は簡潔に、わかりやすい言葉を使うことが必要です。 ・写真やイラスト、絵記号（ピクトグラム）などを効果的に組み合わせたり、必要に応じて利用の仕方などを動画で説明することで、理解がしやすくなります。 ②問い合わせの電話がかかってきたときは、ゆっくり、はっきり、短く、具体的に話し、相手が内容を理解できているか確認します。 ・意を決して電話して問い合わせを行いたいののに、緊張して話が出なかったり、言葉、用語、表現があいまいで、思っていることをうまく伝えられない人がいます。 ・一度に複数のことを言われるとわからなくなってしまう人がいます。 ・言ったことを反復する「オウム返し」の行動をとる人もいたり、内容がわからなくても、反射的に「はい」と返事をしてしまう人もいるため、本人に手順を説明してもらうなどの確認が大切です。 ・断片的な言葉からでも相手の状況や気持ちを察して理解するよう努めることが大切です。 【応対の好事例】 ・難しい言葉（漢字が4つ以上連なる言葉や、なじみの薄いカタカナ語など）は避けましょう。一文は一つの内容にし、30字以内を目安にする、文章は時系列に沿って展開する、主語は省かないなど、簡単で具体的な表現にします。 ・文字の大きさは12ポイント以上のサイズを目安とし、情報のまとまりを意識して改行します。不適切なルビは読みやすさを損なう原因にもなるため、漢字との間隔に注意してください。		1. 指定席及び利用の予約 2. 切符の購入、改札口の利用 3. 構内の移動 4. ホーム～電車に乗る 5. 乗車中～電車を降りる 6. 乗り換える
		知的 精神 発達 障害性 PO 基本接遇 PO

【基本の接遇方法】

<有人窓口の利用>

① ゆっくりと、ていねいに、繰り返し説明します。

- ・記入すべき書類が複雑だと、内容の確認が困難で理解に時間がかかることがあるので記入例などがあれば有効です。
- ・人により「分かりやすさ」は異なります。(漢字、ひらがな、ピクトグラム)
- ・大切なことはメモに書いて渡したり、絵や図を用いるなど、言葉での説明以外の方法により理解しやすくするための工夫が大切です。
- ・駅係員が声をかけずにじっと見ていると意識してしまい、一層戸惑ってしまいます。
- ・目線を合わせて話をすることが強いストレスになる場合があります。

② 「どうしましたか？」ではなく、「切符を買いたいのですか？」などと次にしたい行動を具体的に聞くことが重要です。

- ・わからないこと、理解できないことに直面していても、自分から困っていることを説明できない場合があります。
 - ・急かされたり、文句を言われるとパニックを起こすことがあります。
- 急かしたり次を促す質問はしないようにしましょう。



③ 列に並ぶことができない場合は、待ち時間などの状況を説明し、必要に応じて別の場所に案内します。

- ・待ち時間が長くなるとどのくらい待てば良いのか理解ができず、不安に感じたり落ち着きがなくなる人もいます。
- ・初めての場所や初対面の人と接するときには、緊張しストレスを感じやすくなります。

<券売機の利用>

○料金の投入や切符の購入が難しい人には必要に応じて手助けをします

- ・券売機の前で戸惑っている様子が見られたら、「切符を買われるのですか?」「どこに行きたいのですか?」など具体的に聞くことで答えやすくなります。
- ・金銭の授受は金額を復唱して受け取りを行うことが大切です。

【応対の好事例】

- ・自動券売機がいつも使っている券売機と異なっていたため使い方が分からず、後ろに列ができていてあせって困っている様子が見られました。落ち着いてもらえるようまずはやさしい口調で声をかけ、「どこに行きますか?」「○○駅に行きますか?」と聞き方を変えるなどの工夫をしながら具体的な質問をしました。

1. 指定席及び利用の予約

2. 切符の購入、改札口の利用

3. 構内の移動

4. ホーム～電車に乗る

5. 乗車中～電車を降りる

6. 乗り換える

知的
精神
発達障害性
PO
基本接遇
PO

【基本の接遇方法】

①困っている様子が見られたら、「どうしましたか？」ではなく、「〇〇行きの電車に乗りたいのですか？」などと次にしたい行動を具体的に聞くことが重要です。

- ・複数の出入口や改札、経路があるとどこへ行ったらよいかわからないことがあります。通路で立ち止まっていたり、声をかけられずに困っている場合があります。
- ・情報が混在（LED、液晶などの案内看板、音声アナウンス、周囲の雑音）していると理解できないことがあります。
- ・急かされたり、文句を言われるとパニックを起こすことがあります。急かしたり次を促す質問はしないようにしましょう。

②急がせたりすると混乱し、思わぬ事故につながります。慌てさせないことが重要です。

- ・自分ではコントロールできない動きや声がある人がいて、周囲から奇異な目で見られてつらい思いをしています。
- ・特に初めての場所や混雑している箇所など、非常に緊張したり不安になったりなどストレスを感じやすくなります
- ・疲れやすく、薬を服用していると気分が悪くなったり眠くなったりすることがあります。
- ・普段と異なる対応を強いられたり、思うようにいかないことがあるとパニックを起こすことがあります。
- ・パニックになったとき、しばらく休めば落ち着く場合もありますので、安心して休養ができるように必要に応じて休憩スペースや救護室に案内します。

【対応の好事例】

- ・周囲の他のお客様や持ち物（メガネ、アクセサリなど）に触れたがる方がいて、周囲のお客様が怖がっていました。声かけをして、やってはいけないことをゆっくりと説明しました。笑顔でやさしく、安心できるように「相手の方が嫌なことですよ」と声をかけ、落ち着いて対応したところ、迷惑行為をやめました。



1. 指定席及び利用の予約

2. 切符の購入、改札口の利用

3. 構内の移動

4. ホーム～電車に乗る

5. 乗車中～電車を降りる

6. 乗り換える

知的
精神
発達障害性
PO
基本接遇
PO

【基本の接遇方法】

- ①ホームをうろうろする、その場から動けない、独り言を言うなど、戸惑っている様子がみられたら、「どこに行きますか？」など具体的な聞き方で、ゆっくり、やさしい口調で声をかけましょう。

- ・誘導サインを見つけられない、サインの内容が理解できない、初めて利用する駅である、工事等でいつもと状況が違う、などの理由から、目的のホームまでたどり着けず困っていたり、あっているかどうか確信が持てず不安になっている場合があります。
- ・困っていても自分から話しかけられない方、言いたいことが上手く伝えられない方、緊張してしまう方がいるので、ゆっくり、やさしい口調でこちらから声をかけましょう。
- ・何に困っているかわかったら、どうすればよいか行動を具体的にご案内しましょう。



- ②ホームの上を走るなどの危険な行動をしている場合には、「歩きましょう」など肯定的な言葉でやさしく声をかけます。

- ・自分ではコントロールできない動きをしてしまう方や、走っていると安心する方もいます。
- ・強い言葉や否定的な言葉で注意すると、不安になったりパニックになることがあります。

- ③乗車するのをためらったり、独り言を言うなど、戸惑っている様子がみられたら、ゆっくり、やさしい口調で声をかけましょう。

- ・アナウンスが聞き取れない、サインや掲示を見つけられない、内容が理解できない、いつもと状況が違う、などの理由から、目的の電車かどうか分からず困っていたり、あっているかどうか確信が持てず不安になっている場合があります。
- ・ラッシュ時などの混雑や人の流れに戸惑っている場合があります。

【対応の好事例】

- ・ラッシュ時に走り回っている方がいたので、パニックにならないよう、複数の係員で見守った上で、まずは一人で「大丈夫ですよ」と声をかけながら近づいて安心させ、安全な場所へと誘導しました。

1. 指定
席及び利
用の予約2. 切符の
購入、改札
口の利用3. 構内
の移動4. ホー
ム～電車
に乗る5. 乗車
中～電車
を降りる6. 乗り
換える知的
精神
発達障害性
PO
基本接遇
PO

【基本の接遇方法】

- ①車内で落ち着かない様子だったり、まわりの乗客にやたらに話しかけるなどの行為をみかけたら、「ここに座りましょう」「話しかけるのは終わりにしましょう」など肯定的な言葉でやさしく注意します。

- ・自分ではコントロールできない動きや言動がある方もいます。まわりの乗客にも理解を得られるように説明しましょう。
- ・強い言葉や否定的な言葉で注意すると、不安になったりパニックになることがあります。

- ②電車から降りた後、ホームや改札付近をうろうろする、その場から動けない、独り言を言うなど、乗り過ごしたり、戸惑っている様子がみられたら、「どこに行きますか？」など具体的な聞き方で、ゆっくり、やさしい口調で声をかけましょう。

- ・アナウンスを聞き逃したり、他のことに集中していて乗り過ごしてしまうことがあります。
- ・ラッシュ時などの混雑や人の流れに戸惑っている場合があります。
- ・困っていても自分から話しかけられない方、言いたいことが上手く伝えられない方、緊張してしまう方がいるので、ゆっくり、やさしい口調でこちらから声をかけましょう。
- ・何に困っているかわかったら、どうすればよいか行動を具体的にご案内しましょう。

【対応の好事例】

1. 指定席及び利用の予約

2. 切符の購入、改札口の利用

3. 構内の移動

4. ホーム～電車に乗る

5. 乗車中～電車を降りる

6. 乗り換える

知的
精神
発達障害特性
PO
基本接遇
PO

【基本の接遇方法】

① 駅前広場などをうろうろする、その場から動けない、独り言を言うなど、乗り過ごしたり、戸惑っている様子がみられたら、「どこに行きますか？」など具体的な聞き方で、ゆっくり、やさしい口調で声をかけましょう。

- ・誘導サインを見つけれない、サインの内容が理解できない、初めて利用する駅である、工事等でいつもと状況が違う、などの理由から、乗り換えができず困っていたり、あっているかどうか確信が持てず不安になっている場合があります。
- ・困っていても自分から話しかけられない方、言いたいことが上手く伝えられない方、緊張してしまう方がいるので、ゆっくり、やさしい口調でこちらから声をかけましょう。
- ・何に困っているかわかったら、どうすればよいか行動を具体的にご案内しましょう。

【対応の好事例】

- ・改札を出たところでうろうろと迷っている方がいました。
「どこに行きますか？」と声をかけたのですが返事がなかったもので、連絡先カードを見せていただき、保護者の方に連絡しました。



1. 指定席及び利用の予約

2. 切符の購入、改札口の利用

3. 構内の移動

4. ホーム～電車に乗る

5. 乗車中～電車を降りる

6. 乗り換える

知的
精神
発達障害特性
PO
基本接遇
PO

※以下について、前述 14 ページから 19 ページと同様に
接遇対象者ごとに、今後、内容を整理・記載する。

- | | | | |
|---|---|--|--|
| バ | ス | 1. 情報検索時
2. チケットの購入
3. バスに乗る
4. バス車内で、料金を支払う
5. バスを降りる
6. ターミナルで乗り換える | |
| タ | ク | シー | 1. 情報検索時
2. タクシーを止める
3. 車に乗る
4. 車内で、料金を支払う
5. 車を降りる
6. ターミナルで乗り換える |
| 旅 | 客 | 船 | 1. 予約時、情報検索時
2. チケットの購入
3. 待合室旅客船ターミナルの待合、移動
4. 乗船のとき
5. 船内で
6. 下船のとき
7. 旅客船ターミナルで乗り換える |
| 航 | 空 | | 1. 予約時、情報検索時
2. チェックイン時、荷物を預ける
3. 空港ターミナルでの待合、移動
4. 搭乗のとき
5. 機内で
6. 降機のとき
7. 空港ターミナルで乗り換える |

IV.緊急時・災害時の対応について

V.教育内容をブラッシュアップできる PDCA を備えた体制の構築について