

アンケート結果概要

1. 調査概要

(1) アンケート実施対象

○利用者アンケート

実施対象：以下の団体より加盟団体および会員に調査票を配布

高齢者：全国老人クラブ連合会、主婦連合会

肢体不自由・車椅子使用者：日本身体障害者団体連合会、全国脊髄損傷者連合会、
DPI 日本会議（他の障害も含む）

視覚障害：日本盲人会連合

言語・聴覚障害：全日本ろうあ連盟

知的障害：全国手をつなぐ育成会連合会

発達障害：日本発達障害ネットワーク

精神障害：全国精神障害者団体連合会

内部障害：一般社団法人 日本難病・疾病団体協議会

補助犬ユーザー：日本補助犬協会、日本補助犬情報センター

妊産婦、ベビーカー使用者：特定非営利活動法人びーのびーの、
NPO 法人せたがや子育てネット

○事業者アンケート

実施対象：全国から偏りのないよう事業者を抽出し調査票を配布

鉄軌道（93社）、バス（57社）、タクシー（30社）、旅客船（77社）、
航空（9社）、空港ターミナル（12社）

○実施期間は利用者アンケート、事業者アンケートともに12月1日より順次～12月22日

(2) 回答状況

○利用者アンケート

対象	回答数
高齢者	101
肢体不自由・車椅子使用者 （介助犬使用者含む）	24
視覚障害者（盲導犬使用者含む）	131
聴覚障害者（聴導犬使用者含む）	73
発達・知的・精神障害者	18
内部障害者	1
ベビーカー使用者	12
重複障害など	36

○事業者アンケート

対象	回答数
鉄軌道	63
バス	19
タクシー	4
旅客船	29
航空	7
空港ターミナル	12

2. アンケート結果（主なご意見）

（1）鉄道

障害者：事業者の対応で良かったこと

1.予約、改札利用、切符購入
<ul style="list-style-type: none">・指定席を予約したとき、出入口そばで、トイレに近い座席を確保してくれた。（視覚障害者）・往復切符を購入時、口頭で確認しながら、行きと帰りを別々に手渡してくれる。（視覚障害者）・特急で個室のような席を案内してくれた。（発達・知的・精神障害者）・切符の払い戻しとか使用期間など購入後の説明を詳しくしてくれた。（視覚障害者）・こちらから筆談で聞くと、丁寧に対応してくれる人がある。マスクを外して対応してくれる。（聴覚障害者）・定期紛失の際、自分で利用路線の窓口に電話しなければならないが、代わりに電話してくれた。（聴覚障害者）・エレベーターがない改札から入ろうとしたら、もう一つの改札を利用すると良いと教えてもらった。（ベビーカー利用者）・視覚障害者の団体と協力して、券売機の使い方について講習会をしてくれたので勉強になった。（視覚障害者）
2.構内の移動
<ul style="list-style-type: none">・駅の改札が混雑している時に近場の誘導をお願いしづらく単独利用をすることが多いので、ホームでの駅員さんの声掛けはとても有難い（視覚障害者）・電車の遅延状況を教えてくれる。先発電車の位置を教えてくれる。（視覚障害者）・サポートをお願いすると、強制的にエレベーター利用にされてしまう事が多いが、係員の方が、階段・エスカレーター・エレベーターのどれを使いたいのか、そのつどこちらの希望を尋ねてくださった事があり、とてもありがたかった。（視覚障害者）
3.ホームの利用、乗降時
<ul style="list-style-type: none">・足を痛めてホームを歩くのが大変でしたので、車いすを使わせていただくようお願いしたら対応してくれてスムーズに乗車できました。（高齢者）・電車の遅延でホームが混雑しているときに、駅員さんが、「一台お待ちください。次の電車の一番初めにご乗車ください。私が案内します」と指示をしてくださった。普段とは全く違う状況なのでうれしかったし、何よりも安全に安心して電車や地下鉄に乗れた。（視覚障害者）・特別支援学校に入学した頃の頃、車掌さんが制服で降りる駅に気づいて声をかけて下さった。（発達・知的・精神障害者）
4.乗り換え時
<ul style="list-style-type: none">・他社線への乗換えを、かなり距離があったにもかかわらず、誘導してもらうことができた。（視覚障害者）・駅員にサポートをお願いし乗り換えた。複数の経路が考えられたが、こちらの負担が少なくなるよう、考慮していただいた。（視覚障害者）

事業者：対応の好事例

1.予約、改札利用、切符購入
<ul style="list-style-type: none">・窓口から目視等で日常的に気配りを行い、介助が必要な方がお困りでいらっしゃらないか確認を行う。・1ヶ月で複数回利用されるお客様は、月初めにFAXで利用される日を事前にお送りいただくことにより、お客様の手間（連絡）を省くことができた。・指定席が満席だったが、乗り換えが便利な自由席を案内した。（高齢者）・路線図を見せながら伝える。紙や筆談によってコミュニケーション（聴覚障害者）・お客様と一緒に、券売機を操作しながら切符を購入する。（視覚障害者）
2.構内の移動
<ul style="list-style-type: none">・点字ブロックを頼りに券売機に向かっているお客さまの動線上に荷物があったので持ち主に荷物をどけていただくようお願いした。（視覚障害者）・高齢者などが両手に荷物を持っている場合、エスカレータでは駅員が荷物を持ち転倒事故を防止する。（高齢者、視覚障害者）・施設改修に伴い、約1ヶ月間の通勤の誘導介助を実施した。（視覚障害者）
3.ホームの利用、乗降時
<ul style="list-style-type: none">・お手伝い不要であっても乗車まで見守り、ホームからの転落を防止した（視覚障害者）・手押し車をご利用のお年を召したお客様を拝見し、安全に安心してご乗車いただくために、スロープを手配した。（高齢者）・駅構内の移動方法および乗車される列車について、いくつかの選択肢をご案内し、乗車まで付き添った。・混雑している時など、周囲の状況を説明しながら歩く。（視覚障害者）・事前申告の無い車椅子使用者の乗車に気づいた駅係員が降車駅まで同乗し介助対応ができた（車椅子使用者）・車椅子のお客様から申し出があった場合、無人駅へも駅員の介助要員手配を行っている。（車椅子使用者）・ご両親より乗車の際戸惑うので声をかけてほしいという依頼があり、車掌が声をかけることとした。（知的障害者）・気分を悪くされているときはベンチなどに誘導する。（妊娠中の方など）・お客さまには座席に座られるか立ったままの方がよいかお伺いするようにしている。
4.乗り換え時
<ul style="list-style-type: none">・下車された後、バスやタクシー乗り場まで介助のご希望がある場合は、鉄道用地内を基本に可能な限りご要望にお応えします。・跨線橋を渡らずに利用できるよう、先の駅で折り返して再度ご乗車する経路を案内した。（車椅子使用者）・他社線への乗換えの場合は、他社線窓口までご案内し、利用される社局の駅係員に引継ぎます。・他社線との乗り継ぎ駅で列車が遅延し、乗り継ぎ時間が僅少になった時、連携を図り乗車できるように手配を行った。

困りごと・課題点（利用者）

- ・券売機などの操作がわからない。（高齢者）
- ・聞きたいとき、手伝ってほしいときに駅員が見つからない。（高齢者、乳幼児連れ）
- ・改札が通れない。降車時に駅員がおらず降車できなかった。（肢体不自由、車椅子使用者）
- ・誘導の方法や乗車位置などで柔軟な対応をしてもらいたい。別の会社の路線に乗り換える際の誘導が連携していない。（視覚障害者）
- ・番線の変更など音声放送のみの情報がわからない。（聴覚障害者）
- ・ダイヤが乱れたときに対応できなかった。（発達・知的・精神障害者）

応対に困ったこと・課題点（事業者）

- ・人員が少なく対応できない。お客様対応中で声かけや介助ができなかった。
- ・事前連絡があっても当日駅に来ないケース。車内で移動したり、途中駅で降りてしまったケース。トイレの介助を依頼された場合。（車椅子使用者）
- ・お手伝いが不要だというお客様もおり、見極めが必要。（視覚障害者）
- ・他社線までの介助を希望された場合。他のお客様への対応もあり、ご希望に添えないことがある。（車椅子使用者、視覚障害者）
- ・一見して障害をお持ちかどうか分からない方への声かけに苦慮している。

(2) バス

障害者：事業者の対応で良かったこと

1. 事前問合わせ、チケット購入
<ul style="list-style-type: none">・「どこに行く」と行ったら、どこ行きのバスが、何番バス停から何時に出ると、聞きたいことを全部説明してもらえた。(高齢者)・空いたカウンターが分からずにいた時、「どうぞ」と声をかけてくれる方がいてとても助かる。(視覚障害者)・バスの営業所に行って紙に「私は聴覚障害者です。すみませんが、代わりに電話して予約してくださいませんか」とお願いしたら対応してくれた。(聴覚障害者)
2. 乗降時、運賃の支払い、車内
<ul style="list-style-type: none">・いつも同じバスに乗っているので運転手の方も対応(例えば、空席は前から何番目の右)がうまい。盲導犬が空席に近づくと「そこです」と適格にアナウンスで教えて下さる(視覚障害者)・パニック気味でバスに乗るのに躊躇しているとき、運転手さんがせかすことなく待っていて下さった。(発達・知的・精神障害者)・ベビーカー利用時に運転手さんが「ベビーカーで乗車中のため、しばらくお待ちください」と車内アナウンスをしてくれ、焦らず乗降できた。(ベビーカー使用者)・料金を料金箱に入れようとしたとき、または IC カードを機会にかざそうとしていたときに運転手さんがお金を受け取ってくれたり、カードをかざしてくれたこと。(視覚障害者)・運転手が降り際に、バス停からどちらにどれくらいずれているか、歩道と隙間がある、足下が滑る、自転車が来ているなどの情報を一言教えてくれたこと。行き先が異なる複数のバスが止まった際に、行き先放送を大きくしてくれたり、声で案内してくれたこと(視覚障害者)・あらかじめ降りるバス停を伝えたとこ、サインを出してくれた。(聴覚障害者)
3. 乗り換え時
<ul style="list-style-type: none">・高齢者など、移動が困難な方については、乗務員が見かければ、各乗り場まで案内する。(共通)

事業者：対応の好事例

1. 事前問合わせ、チケット購入
<ul style="list-style-type: none">・電話予約の際、できうる限りスロープ付き車両に変更している。できない場合は希望時間に近いスロープバスの運行時間をお知らせする(車椅子使用者)・カウンターにいるスタッフは「いらっしゃいませ、こちらへどうぞ」と声を出して、窓口の位置と、空いていることがわかるよう声で知らせる(視覚障害者)・問合わせで、時間がかかる場合は、折り返し連絡し待たせない。(共通)
2. 乗降時、運賃の支払い、車内
<ul style="list-style-type: none">・乗って良いバスか判らずにいるお客様へ、直接声をかける(高齢者)・常連であっても勝手に案内を始めず、誘導が必要かどうか本人の意思を確認する。「それぞれ本人のやり方があるので、勝手に手を出さないように」と指導している。(視覚障害者、車椅子使用者)・白杖を持っている乗客の前にドアを合わせる。また乗車時は空いてる座席をご案内する。(視覚障害者)

- ・バス停から少し離れていても、車いすでのご乗車できる位置に停車させる時があります。（車椅子使用者）
- ・車椅子使用者の乗車を断る場合は、理由を告げ、誠意ある対応を心掛ける（車椅子使用者）
- ・専用の運賃箱を設置、またはカード等をお預かりし、お客様から見えるように処理を行う。（車椅子使用者）
- ・運賃を伝え、手先を運賃投入口へ誘導（視覚障害者）
- ・お金を頂戴する時やおつりをお返しする時は、たとえば「100円を2枚、千円札を1枚で、合計1200円頂戴いたします（お返しいたします）」など、金種を声に出す。（視覚障害者）
- ・指さしでもやりとりできるように、時刻や運賃が一覧できるシートを常備している。金額は、口で言うだけでなく電卓に打って数字を見せている。（高齢者、聴覚障害者）
- ・迷惑をかけてはいけないという気持ちから早々に立ち上がろうとする方がいるので、事故防止の意味も兼ねて、「ドアが開いてからお立ち下さい」とお声かけする。（高齢者）
- ・自転車の通過を確認してから、お客様の降車を案内する。（視覚障害者）
- ・バスターミナルでは、乗務員から無線等で連絡を入れることで、降車フロア係員が到着口のドアまでお客さまをお迎えし、高齢者や妊婦や障害者の補助を行っている。（共通）

3. 乗り換え時

- ・乗務員が見かければ、各乗り場まで案内する（高齢者等）

困りごと・課題点（利用者）

- ・車外放送がない、聞き取れない場合に行き先がわからない。（視覚障害者）
- ・ベビーカーや車椅子使用者が乗車する際、運転手が一言アナウンスしてくれるとよい。（ベビーカー使用者、車椅子使用者）
- ・空いている席、運賃箱やICカードの読み取り機の位置がわからない。（視覚障害者）
- ・運賃を支払う際時間がかかるので迷惑にならないか気になってしまう。（高齢者、視覚障害者）
- ・バス停から外れた場所で停車したため降りた後で迷った。降りてすぐ電柱や側溝などがある場所で停車したため危険を感じた。（視覚障害者）
- ・イベントのためその日だけコースが変わり、降りることができなかった。（発達・知的・精神障害者）

応対に困ったこと・課題点（事業者）

- ・介護者（協力者）がない場合、介助を乗務員が一人で行うため、時間がかかった（車椅子使用者）
- ・スロープを出すのに十分な道幅が無いバス停の利用希望があった。（車椅子使用者）
- ・障害者手帳を見せることに抵抗があるお客様。（共通）
- ・車内でほかのお客様にむやみに話しかける、大声を出す、うろつくなどの行為があった場合、制止してもいいのか、他のお客様からクレームが来た場合どう対応したらいいのか判断が難しい。（発達・知的・精神障害者）

(3) タクシー

障害者：事業者の対応で良かったこと

1. 予約、事前問合わせ
<ul style="list-style-type: none">・最近、ネット予約ができるタクシーが増えている。早朝や緊急時は無理だが、事前にファクスで予約も可能な会社がある。（聴覚障害者）
2. 乗降時、運賃の支払い、車内
<ul style="list-style-type: none">・乗る際にドアに顔などがぶつからないように声かけやガードをしていただいととてもありがたい。（視覚障害者）・ベビーカーだとわかるとすぐに降りて運んでくれた。（ベビーカー使用者）・足下にマットを敷いて聴導犬を座らせるとマットはなくても大丈夫ですよと笑ってくれ、気負いが軽減できた。（聴覚障害者）・ゆっくりと代金を言い直してくれる人がいる。「レシートいる？」を、レシート実物を掲げて表情で聞いてくれた。（聴覚障害者）・車内で少し大声が出てしまったときも、嫌な顔をせず「大丈夫ですよ」といつてくれた。（発達・知的・精神障害者）・安全そうな所に止まって、ゆっくりと声をかけてくれたり、荷物をエントランスまで運んでくれた。（高齢者）・降りた場所の詳細を説明してくれて有難かった。入り口がわからなくて、運転手さんが私ができる場所まで手引きしてくださって助かった。（視覚障害者）・「玄関まで一緒に行きましょうか？」や「駅の場合「改札口まで行きましょうか？」などと親切な声掛けをしていただき、誘導もしていただいたことがある。（視覚障害者）
3. 乗り換え時
<ul style="list-style-type: none">・停車位置から行先の方向を教えてもらったり、駅の場合は誘導ブロックまで案内してもらってとても助かった。（視覚障害者）

事業者：対応の好事例

1. 予約、事前問合わせ
<ul style="list-style-type: none">・介助の要否、車いすのありなし等の確認を行い、ドライバーに必要な指示を予め出す。（共通）・お迎えについて、場所だけでなく付近の目標物を同時に聞き出すなどして、間違いが無いよう確実に行う。（高齢者、視覚障害者）・利用状況によっては、UD車両の推薦をする。（共通）・車椅子等利用の場合は荷物の量の確認を行い、乗務員に対しては車椅子利用のための準備をするように指示をする。（車椅子使用者）
2. 乗降時、運賃の支払い、車内
<ul style="list-style-type: none">・歩道につけ、ガードレールの切れ目等安全な位置で停車する。（共通）・後部席にしっかりと体を向けて対応する（聴覚障害者）・運賃を読み上げ、お釣りは金額ごとに確認してお渡しをする。（高齢者、視覚障害者）・「足元に0cmの段差がございます」等、具体的な数値で情報をお伝えし、方向や場所が分か

らなくて困っていらっしゃるようであれば、状況に応じて施設や建物の入口までご案内する。
(視覚障害者)

- ・降車に十分な時間の余裕を持つ事 (高齢者、肢体不自由者、視覚障害者)

3. 乗り換え時

- ・荷物の積み下ろしの手伝い。(共通)

困りごと・課題点 (利用者)

- ・路上で白状を持つ手を高く挙げてアピールしてもなかなか停まって止まってもらえず困った。(視覚障害者)
- ・行き先や道順を運転手さんにきちんと説明できない。(発達・知的・精神障害者)
- ・振り向いてもらえないと口型がよみとりにくい。何を話しているか分からない。(聴覚障害者)
- ・車の停車位置が指定した建物などからずれていると、降りた場所がどこなのかわからず困る。(視覚障害者)

対応に困ったこと・課題点 (事業者)

- ・歩道と車道の段差など、乗降時の道路状況の判断が必要となる。(高齢者、肢体不自由者、視覚障害者)
- ・大きな段差など降車場所が整備されていないとき。(高齢者、肢体不自由者、視覚障害者)
- ・料金の受け渡しスムーズに行えない場合やお金を落とされたとき。(高齢者、肢体不自由者)
- ・座席から立ち上がる際に十分な力が無いお客様。(高齢者、肢体不自由者)

(4) 旅客船

障害者：事業者の対応で良かったこと

1. 予約、事前問合わせ、チケット購入
<ul style="list-style-type: none">・筆談やメールで対応してくれる。(聴覚障害者)・悪天候のときファクスで予約船の乗船地の変更連絡をしてもらえた(聴覚障害者)
2. ターミナルでの待合・移動
<ul style="list-style-type: none">・待合室から船内まで誘導してくれた。足元の状況を細かく説明してくれた。(視覚障害者)・身ぶりで教えてくれた。(聴覚障害者)
3. 乗下船、船内
<ul style="list-style-type: none">・桟橋から船に移るときに手を添えてくれた。(視覚障害者)・遊覧船で観光したが、私たちの希望を優先して船首に乗せてくれた。「危ない」とか「安全の理由」などは一切言わず、私たちを見て判断してくれたことがとてもうれしかった。(視覚障害者)・下船の時、船が揺れて危険なため船員さんお二人で桟橋におろしていただき安心して降りることができました。(視覚障害者)
4. 乗り換え時
<ul style="list-style-type: none">・待合室やタクシーまで誘導してくれる。(視覚障害者)

事業者：対応の好事例

1. 予約、事前問合わせ、チケット購入
<ul style="list-style-type: none">・電話、FAX、メールの複数の予約対応(共通)・電話での問合せができない場合、メールやFAXで対応(聴覚障害者)・筆談で確認し乗船券を発行している。(聴覚障害者)・ホームページ上の各部屋の案内にはドア幅を記載し、車椅子が入るかを顧客自身が確認できるようにした。(車椅子使用者)・ホームページに、バリアフリー対応船、非対応船を明記。またバリアフリー対応客室、多目的トレイの設置について記載。・高齢者がトイレ無しの部屋を予約された場合は、トイレに近い部屋を予約する。(高齢者)
2. ターミナルでの待合・移動
<ul style="list-style-type: none">・利用者からの申し出により、車椅子の貸出や、乗船口まで社員がエスコートしている(高齢者、肢体不自由者、視覚障害者)・状況を見て、車椅子の貸出し。移動の手伝い。(共通)
3. 乗下船、船内
<ul style="list-style-type: none">・車椅子を利用するお客様については、優先乗船をしている。(車椅子使用者)・手荷物等の船内までの介助及び乗船介助(共通)・歩行補助や可能な限りでの広い席への移動(高齢者、肢体不自由、車椅子使用者)・介助についてはどこまでが必要なのかを確認する。(共通)

4.乗り換え時

- ・下船口からターミナルの乗換口まで、社員がエスコートしている（高齢者、肢体不自由者、視覚障害者）

困りごと・課題点（利用者）

- ・船の場合場所名がよくわからず困った。（高齢者）
- ・白杖をついていたが、足が悪いのかと思われた。船員へも周知が必要。（視覚障害者）
- ・予約や質問をしたい時、電話しかない。急な変更連絡などが電話ではできない。（聴覚障害者）
- ・乗船開始等アナウンスが聞こえない、文字表示がない。（聴覚障害者）

応対に困ったこと・課題点（事業者）

- ・荒天時のイレギュラー運行の説明に時間を要したり、その説明のニュアンスを伝えにくい。（視覚障害者、聴覚障害者）
- ・混雑時に職員が対応できない場合がある。（共通）
- ・車いす利用者が多い場合、乗り降りに時間がかかるため、公共棧橋の規定時間を大幅にオーバーしてしまう。（車椅子使用者）
- ・階段や狭い通路での移動が困難。（車椅子使用者）

(5) 航空

障害者：事業者の対応で良かったこと

1.予約、チェックイン
<ul style="list-style-type: none">・優先的に足元が広い席をとってもらえた。(盲導犬使用者)・筆談だけではなく予め用意したイラスト付きの説明の紙を出して説明(聴覚障害者)・聴障者だとわかると、まず助けが必要なのか聞いてくれるので安心感をもてる(聴覚障害者)・弱視の私たちのために、搭乗券の搭乗ゲート番号の部分マジックで見やすく囲んでくださり、番号を大きくマジックで書いてわたしてくださった。これはとても助かった。(視覚障害者)・搭乗率が高い時、知的な障がいのある方が、通路に挟まれたエリアに座ることになってしまい不安になってしまったが、窓がある空席エリアに移してくれた。(発達・知的・精神障害者)・羽田空港で荷物を預けると、子連れの人は並ばず別カウンターで預ける手続きができた。(ベビーカー使用者)
2.ターミナルでの待合・移動
<ul style="list-style-type: none">・旅行中、空港内で参加者の一人が突然歩行困難になりました。航空会社のカウンターに事情を話したところ、車椅子にのせてくれ、搭乗させてくれ、降りた後もタクシー乗り場までとどけてくれました。(高齢者)・出発口ビー周囲の環境について説明していただいたため、自力でトイレや喫煙所などを探すごとができた。(視覚障害者)・チェックイン後の移動時に、地上係員がお土産屋さん立ち寄って商品と一緒に選んでくださった。(視覚障害者)
3.保安検査場
<ul style="list-style-type: none">・補聴器をつけていたので、荷物検査、身体検査の時に手招きしてOKと言ってくれた。(聴覚障害者)
4.搭乗口、搭乗
<ul style="list-style-type: none">・先に乗せてくれるのでゆっくりとしか歩けなくてもあせらないでよい(高齢者)・優先順位が設けてあり、ゆっくり座席まで移動することができる(肢体不自由・車椅子使用者)・タラップでの搭乗の際、こちらが「タラップや階段は大丈夫です」と告げたら、それを信用して下さり、私のペースで搭乗させてくださった。(視覚障害者)・事前にろう者と伝えと、客室乗務員が前もってメモで情報を伝えてくれる(聴覚障害者)
5.機内
<ul style="list-style-type: none">・優先搭乗を利用して、こちらからお願いして、客室乗務員の方にトイレの場所や水洗ボタン、非常ボタンを案内していただいた。搭乗中気兼ねなく安心してトイレを利用することができた。(視覚障害者)・筆談で「何かあれば呼んで下さい」と書いてくれる。(聴覚障害者)・知的な障がいがあり、人との距離感が近いのを嫌う方と搭乗した時、一般客が近くに座るため嫌がった。空席が多い便であったため、事情を説明すると空間が多いエリアに移してくれた。・パニックを起こした時、後ろのスペースへと誘導してくれた。(発達・知的・精神障害者)
6.降機

<ul style="list-style-type: none"> ・一番最後に降りるので、あわてなくてよい。荷物をとってくれたり、ロビーまで誘導してくれる。（視覚障害者）
7.乗り換え時
<ul style="list-style-type: none"> ・モノレールやバスまで誘導してくれる。（視覚障害者） ・飛行機を降りた先で目的のバスが満員だったり飛行機の遅延で利用できなかった際に、バス乗り場から JR の駅へと目的地を変更して案内して下さった。（視覚障害者）

事業者：対応の好事例

1.予約、チェックイン
<ul style="list-style-type: none"> ・お体の不自由なお客さま専門の窓口を設置している。（共通） ・FAX やメールでの問い合わせ窓口を設けている。（聴覚障害者） ・必ずカウンターチェックインを実施し、お客様と対話をして必要なお手伝いなどを確認している。（共通） ・電動車椅子は所定のフォームを用意して、事前承認を取ることで、当日の搭乗手続きをスムーズにする（車椅子使用者） ・申告があるお客様のみでなく高齢者に対し、積極的に杖や車椅子利用有無、お手伝いの有無確認を行う（高齢者） ・手続き時、基本的に筆談ボードを有効に利用しているが、お客様を見て、読話される方なのか等を判断し適宜対応を変えている（聴覚障害者） ・簡単な言葉で自動チェックイン機の操作説明を行う（高齢者） ・補助犬を伴っている場合には、足元の広い最前列（窓側）に指定している。（補助犬使用者）
2.ターミナルでの待合・移動
<ul style="list-style-type: none"> ・ターミナルは導線が難しく複雑になっているため、お客様へはカウンターにて地図を提示し、ご自身で移動が可能か係員によるご案内が必要かどうかを必ず確認している。（共通） ・ターミナル間の乗り継ぎなど航空事業者との連携の強化によって、繁忙時もお待たせせずスムーズにご案内できる点が、評価されています。（共通） ・お客様の状況に合わせた車いすの用意（肢体不自由、車椅子使用者）
3.保安検査場
<ul style="list-style-type: none"> ・それぞれのお客さまに合ったサービスを提供できるよう、積極的にコミュニケーションをとる。（共通） ・医療機器使用者など、門型金属探知機を通過することが困難なお客様に対して、代替の通路を積極的に案内する。 ・金属探知機に反応しない木製車いすの活用（高齢者、肢体不自由、車椅子使用者） ・優先レーンでの保安検査（共通） ・保安検査機に抵抗がある場合は接触検査に変えるなど身体に負担をかからないよう柔軟に対応している。（共通）
4.搭乗口、搭乗

- ・座席までの案内方法を本人に伺い対応。（支えが必要か、手荷物のケアのみか等）（共通）
- ・お手伝いや優先搭乗の申告が無い方へも搭乗口付近で対象の方へ個別でご案内を行っている（高齢者、肢体不自由者）
- ・階段を使用しての搭乗が多いため、お客様としっかりコミュニケーションを取って案内が伝わっているか確認をとりながらアattendしている。（視覚障害者）
- ・車いすのお客様が多い場合は飛行機のドアを2か所を解放し、搭乗方法を工夫することで少しでも身体の負担を軽減できている。（車椅子使用者）
- ・筆談により、コミュニケーションの正確性・迅速性を向上（聴覚障害者）

5.機内

- ・気圧の変化等の影響により、お客様の体調が変化しやすくなることに留意する。（共通）
- ・座位が安定しない方へ補助ベルトの貸し出しを実施している（肢体不自由、車椅子使用者）
- ・トイレまで案内する際を使用する車いすは準備に時間を要するため、ご希望の際は早めにお声掛けをいただくようご案内している。（高齢者、肢体不自由、車椅子使用者）
- ・機内用車いすは通路の幅に合わせて作られているので、大柄なお客さまの場合不安定なケースがある。操作には細心の注意を払い、機内の段差や動かす方法など、声掛けを多くするなどしてご案内をしている。（高齢者、肢体不自由、車椅子使用者）
- ・狭い機内の通路の移動中に足や腕等が周囲の座席に当たらないよう注視。（高齢者、肢体不自由、車椅子使用者）
- ・狭い機内の通路を通過する際は、多めに声掛けを実施し、通路の様子や座席までの距離を具体的に案内。（視覚障害者）
- ・機内点字パンフレットを配備し適宜案内。（視覚障害者）
- ・フライト情報（通過地点や揺れの情報）を記入したポストカード手交や機内アナウンスの内容を随時メモして知らせる。筆談ボードにて対応。（聴覚障害者）

6.降機

- ・混雑を避け、他のお客様が降機後にご案内を実施（高齢者、肢体不自由、車椅子使用者、視覚障害者）
- ・お手伝いが必要なお客さまはほとんどの場合が最後降機となるため、お待たせしている間、お手荷物の準備などをゆっくりしながら「待たされ感」のないよう留意する。（共通）
- ・お手伝いの必要な旅客に関しては、確実に地上係員に引き継げるよう、一人一人に担当乗務員をアサインしている。（共通）
- ・ご搭乗便に対して、オープンスポットを避けるとともに、移動距離の少ないスポットを調整する。（肢体不自由、車椅子使用者）
- ・車イスの準備が出来ましたらご案内致しますとお伝えしておくことで安心して頂ける。（車椅子使用者）
- ・雨天時など、階段を使用しての降機が危険と判断した場合は、リフト車に切り替える等事故がないように臨機応変に対応している。（車椅子使用者）

7.乗り換え時

- ・次便に関する情報をより丁寧に伝えるなど、適宜お声掛けを実施することで、乗換えに関する不安の軽減に努める。（共通）

- ・不慣れな方に対するお出迎えの方や乗継ぎ先への案内（共通）
- ・到着口で案内所スタッフが車椅子を準備して待機。航空会社との連携が大切。（車椅子使用者）
- ・どこまで車いす移動が必要か必ず確認を取るようにしている（車椅子使用者）
- ・お客さまのご要望に合わせて駅や駐車場へご案内（共通）
- ・駅やバス停までケアをし、時刻等の確認をお手伝いする（共通）

困りごと・課題点（利用者）

- ・搭乗口までかなり歩く場合があり、時間に余裕が必要。（高齢者）
- ・チェックイン時と保安検査で同様の検査をしなければならないのは負担（車椅子使用者）
- ・最後の降機となるが、ガイドがいる場合や、急いでいるときは通常の順番で降ろしてほしい。（視覚障害者）
- ・保安検査の検査員が口頭で何か言っているかわからない。（聴覚障害者）
- ・急な変更などのアナウンスなどが分からない。（聴覚障害者）
- ・知的な障がいがあり、列に並ぶのが困難な方が、混雑時には待つことができない。（発達・知的・精神障害者）

応対に困ったこと・課題点（事業者）

- ・お客様によりお手伝いしてほしい内容が異なるため、個々のニーズをどのように把握すればよいのか、失礼にならない確認の仕方。（共通）
- ・複数の便で複数のお客様が集中した場合、対応のためお待ちいただくことがある。（共通）
- ・大柄なおお客様の移動を支援できるスタッフの確保（肢体不自由、車椅子使用者）
- ・事前連絡や申請がなく対応に時間がかかってしまう場合。（車椅子使用者、医療機器使用者）
- ・搭乗時間が少し早まったが、アナウンスが聞こえず所在の把握に苦慮した。機内アナウンスの内容をタイムリーに伝えることができない。（聴覚障害者）
- ・コミュニケーションが難しいお客様のご要望の把握（発達・知的・精神障害者）