

交通事業者向け

接遇ガイドライン(案)

目 次

序．本ガイドラインの目的と構成	1
1. ガイドラインの目的等	1
2. ガイドラインの基本構成	2
I． 接遇の基本	3
1. 基本的な心構え	3
2. 接遇の前提となる考え方等	3
3. 「障害の社会モデル」の理解	4
II． 基本接遇方法について	7
1. 接遇対象者の特性、困りごと等の理解	7
2. 基本的な接遇の方法	14
III． 交通モード別の対応について	27
1. 鉄軌道	28
2. バス	59
3. タクシー	78
4. 旅客船	93
5. 航空	117
IV． 緊急時・災害時の対応について	162
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	163

接遇ガイドライン(案)

- ◆ 本ガイドラインは、公共交通事業者が高齢者、障害者等を対象に接遇を行う際のマニュアルとして利用できるものとする。
- ◆ 内容には、イラストや写真など挿入し、わかりやすく、活用しやすいマニュアルとしていくことを目指す。(内容について検討している段階であるため、現状ではイラストは入れていない)

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

高齢者、障害者等の来訪が多く見込まれる 2020 年東京オリンピック、パラリンピック競技大会やその後の超高齢社会に向け、様々な移動制約者のニーズにきめ細やかに対応するためには、旅客施設や車両等のハード面のバリアフリー化のみに依拠するのではなく、交通事業者職員によるソフト面の対応が必要不可欠である。

現在、交通事業者の中には、障害者等への接遇に関するマニュアルを作成し、職員教育を行っている者があるものの、職員教育の実施やその教育内容は個々の事業者の判断に委ねられており、その結果、事業者ごとの接遇の方法や水準のばらつきがある、また、移動制約者ごと、さらには個々の制約者ごとのニーズにあわせた接遇が求められるにも関わらず画一的な対応になっている場合がある等の指摘を受けているところであり、実際にソフト面の対応の強化が必要とされる事案も発生している状況にある。

このため、平成 29 年 2 月に決定された政府の「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」(以下「UD2020」という。)に基づき、接遇の基本的事項、交通モードごと、具体の場面ごとの接遇のあり方等を示すことで、交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保し、高齢者、障害者等の移動等円滑化を推進することをその目的とする。

(2) 対象事業者

本ガイドラインの対象事業者は、交通事業者であり、具体的には、鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空、旅客ターミナルを業として営む者を対象とする。

(3) 接遇の対象となる者

本ガイドラインによる接遇を受ける対象となる者(以下「接遇対象者」という。)は、以下のとおりとする。

- ・ 高齢者

- ・身体障害（肢体不自由、視覚障害、聴覚・言語障害、内部障害等）、知的障害、精神障害、発達障害等のある人（身体障害者補助犬（盲導犬、聴導犬、介助犬）を同伴した人を含む）
- ・妊産婦、けが人等

2. ガイドラインの基本構成

基本項目	細項目	概要
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	目的	ガイドラインの目的等を整理する。
	対象事業者	
	待遇の対象となる者	
2.ガイドラインの基本構成		
Ⅰ.待遇の基本		
1.基本的な心構え		応対方法や待遇技術の前提として身に付けるべき心構えや考え方を整理する。
2.待遇の前提となる考え方等		
3.「障害の社会モデル」の理解		
Ⅱ.基本の対応について		
1.待遇対象者の特性、困りごと等の理解	(1)高齢者	待遇対象者の理解のために、特性、困りごと等の基本について整理する。
	(2)肢体不自由、車椅子を使用している人	
	(3)視覚障害者	
	(4)聴覚障害、言語障害者	
	(5)発達、知的、精神障害者	
	(6)内部障害者	
	(7)その他	
2.基本的な待遇の方法	(1)高齢者	待遇の一般的な事項について、主な待遇対象者の別に整理する。
	(2)車椅子を使用している人	
	(3)視覚障害者	
	(4)聴覚障害、言語障害者	
	(5)発達、知的、精神障害者	
	(6)内部障害者	
	(7)その他	
Ⅲ.交通モード別の対応について		
1.鉄軌道		各交通モードの対応場面別、待遇対象者ごとの特性の別に、配慮のポイント、場面別待遇方法、対応の好事例を整理する。
2.バス		
3.タクシー		
4.旅客船		
5.航空		
Ⅳ.緊急時・災害時の対応について		
緊急時、災害時における対応の方法について整理する。		
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		
ガイドラインに基づく教育の内容をブラッシュアップできる体制の構築のあり方について整理する。		

I. 接遇の基本

1. 基本的な心構え

高齢者、障害者、また妊娠中の人、子ども連れの人、ケガをしている人などにとって、公共交通機関を利用する際には、移動や乗降などの際に困難を感じていることがあります。

バリアフリー法に基づき、設備や施設などいわゆるハードのバリアフリー化整備は進んでいるものの、こうしたハード面の対応と相まって、人的対応であるソフト対応を行っていくこと、すなわち、適切な接遇を行っていくことが必要になります。

適切な接遇をするためには、その前提となる考え方を理解し、そのうえで交通モードごと、場面ごとの具体的な接遇のあり方について知識を身に付けることが必要です。

高齢者、障害者等の接遇対象者も、交通事業者にとって利用者に他なりません。そのことをまず徹底する必要があります。そのうえで適切な接遇を行うためには、接遇対象者の移動等に際しての困りごとを理解し、彼らの移動等円滑化を図るために必要なことは何かを考えていくことが重要です。

その際、利用者の接遇という点からすれば当然のことではありますが、特に高齢者、障害者等の場合、それぞれに困りごとは異なりますし、さらに言えば、それぞれの中でも個人個人で困りごとは異なります。そのため、このガイドラインを基本にしつつ、個々のケースでは、接遇対象者とコミュニケーションをとることにより、どのように接するべきなのかを見極めることが重要です。

特に、障害者については、①障害種別ごと、さらに障害者個人にとっての移動上の制約、すなわちバリアと感ずることも多様であること、また、②障害を持っていない人からは、障害を持つ人が感ずているバリアはわかりづらいことがあることを理解し、③ガイドラインを基本にしつつ、目の前の利用者にとって何がバリアなのかに気づき、それを取り除く行動を起こす必要があるという考え方を常に持つておく必要があります。

2. 接遇の前提となる考え方等

①バリアフリー法の法目的、事業者の責務等

ア. 法目的

高齢者、障害者等の自立した日常生活及び社会生活を確保することの重要性にかんがみ、旅客施設及び車両等の構造及び設備を改善するための措置その他の措置を講ずることにより、高齢者、障害者等の移動上及び施設の利用上の利便性及び安全性の向上の促進を図ること。

イ. 事業者の責務等

- ・移動等円滑化のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
(その具体的な例として、職員に対し、移動等円滑化を図るために必要な教育訓練を行うよう努めなければならない。)

②UD2020における「心のバリアフリー」の考え方

「心のバリアフリー」とは、様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うことであるとし、心のバリアフリーを体現するためのポイントとして以下の3点が挙げられている。

- (1) 障害者への社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという「障害の社会モデル」を理解すること。
- (2) 障害者（及びその家族）への差別（不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供）を行わないよう徹底すること。
- (3) 自分とは異なる条件を持つ多様な他者とのコミュニケーションを取る力を養い、すべての人が抱える困難や痛みを想像し、共感する力を培うこと。

3. 「障害の社会モデル」の理解

障害者が日常・社会生活で受ける制限は、心身の機能の障害のみならず、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものという考え方を「障害の社会モデル」と言います。

この障害の社会モデルの考え方は、2006年に国連総会で採択された「障害者の権利に関する条約」において提示され、日本では、条約の締結に当たり2016年に施行された「障害者差別解消法」で明確にされているほか、UD2020行動計画でも、その考え方が明確に記されています。

障害がある人にとって社会にあるバリアは、事物、制度、慣行、観念を問わず様々であり、日常生活や社会生活において相当な制限を受ける状態をつくっており、社会の責務として、このバリアを取り除いていく必要がある。交通事業者やその職員は、この考え方を踏まえ、接遇に当たり、高齢者、障害者等の移動等円滑化を具体的に確保していくという姿勢で臨むことが重要です。

（参考1）障害者差別解消法

平成18年に「障害者権利条約」が国連で採択され、障害者が日常・社会生活で受ける制限は、心身の機能の障害のみならず、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものという「障害の社会モデル」の考え方が示されました。平成26年には日本もこの条約を批准し、障害の社会モデルに基づく、「障害者差別解消法」が平成28年4月に施行されました。この障害者差別解消法は、正式名称を「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」といい、障害がある人もない人も、互いに、その人らしさを認め合いながら、共に生きる社会をつくることを目指していくための法律です。国・地方公共団体・事業者に対して、不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供を求めています。

○不当な差別的取扱いの禁止

国・地方公共団体・事業者が、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として差別することを禁止しています。

障害者権利条約では、「障害に基づく差別」について、障害に基づくあらゆる区別・排除・制限、合理的配慮の否定を挙げています。

【正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると思われる事例】

- 鉄道において、障害があることのみをもって、車椅子使用者の案内を拒否した。
- 飛行機を利用する際に、車椅子使用者ということで、他の利用者と比べてかなり早い時間（離陸の3時間前）に空港に来るように言われた。
- 旅客船において、盲導犬と一緒に乗船をした際に、甲板にいるように言われ、客室や売店に入ることができなかった。
- タクシーにおいて、車椅子使用者や白杖使用者など外見で障害者と認識して止まることなく乗車を拒否した。または障害者と認識した時点で乗車を拒否した。

○合理的配慮の提供

国・地方公共団体・事業者に対して、障害者から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応すること（事業者に対しては、対応に努めること）を求めています。

対応ができない場合は、本人にその理由を説明する義務があります。コミュニケーションをとりながら、代替措置の選択も含め、適正な方法を探ることが重要です。

【合理的配慮の提供の具体例】

- 車椅子使用者や視覚に障害者への応対として、本人の希望があった場合には、鉄道事業者間で連絡し、乗換口までの案内誘導をしている。
- ノンステップバスの運行時刻について、インターネットを利用して情報提供サービスを実施している。
- タクシーでの送迎で、視覚障害者などに、本人の希望を確認した上で、鉄道の改札口まで視覚障害者の付添介助を実施している。
- 視覚障害者には、機内のドリンクメニューを読み上げて理解していただくようにしている。
- 車椅子使用者の旅客船の利用時には、本人の希望を確認した上で、出入口に近い場所などの利用しやすい席を確保するなどをしている。

(参考2) 障害者等への対応の際の配慮点

■ 障害特性、高齢者、障害者等に対する理解を高め、偏見を取り除く

高齢者、障害者等への接遇の前提として、高齢者、障害者等がどのようなバリアに困っているのか、それを取り除くために何をすべきか、障害特性の特徴について知り、これによって偏見を取り除くことが接遇の前提となります。

そのためには、本ガイドラインに基づく研修を実施し、障害特性による心身の特徴の多様さ、特徴などを理解し、「知らないことがつくるバリア」をなくしていくことが必要です。

■ まずは、コミュニケーションをとることにより、思い込みや不当な対応をなくす

障害特性は多様であり、また高齢者、障害者等のニーズはそれぞれ異なります。「車椅子使用者は、これを求めている」といった固定概念で接遇を行うと、必要な接遇とは異なったものとなり、その人が危険な状態になったり、不快な思いをすることになりかねません。

『まずは、コミュニケーションから何が必要なのかを知る』ことからはじめることが必要です。聞くことをためらって、不当な対応となってしまうことを避ける必要があります。

ただし、コミュニケーションの方法も、障害特性によってさまざまです。配慮が必要であるとともに、方法を身に付ける、ツール（筆談、コミュニケーション支援ボード等）を活用するなど、特性に合わせたコミュニケーションをとっていくことが重要です。

■ 尊厳を持った対応を

高齢者、障害者等とのコミュニケーションでは、理解と尊厳を持って接することが必要です。その人の意思を尊重し対応をすることが重要です。本人が必要としていない対応は適切な接遇とはいえません。

また、高齢者、障害者等と直接コミュニケーションをとることが基本です。例外的に同伴者に話しかける必要がある場合においては、必ず本人に確認をしてから行うことが重要です。

その際、高齢者、障害者等は、他の者と同様、保護の対象でないことに注意すべきです。他の利用者に接する場合と同様に、一人の利用者として適切な対応をしていくことが必要です。

■ 必要な接遇は多様であることを前提に

障害特性の程度は多様であり、それによって必要な接遇も多様です。何が必要なのかをコミュニケーションによって理解し、高齢者、障害者等の主体性を尊重して対応をすることが重要です。「大丈夫です」と言われた場合には、対応する必要はなく、見守ることで危険を回避することができるでしょう。

また、対応の方法がわからず、長時間待たせてしまったりすることは、拒否されていることと同じと捉えられます。待たせていることの説明が必要であるとともに、必要以上に待たせないためにも障害特性への理解、接遇を身に付けることが必要です。

Ⅱ.基本接遇方法について

1.接遇対象者の特性、困りごと等の理解

高齢者、障害者等の特性や困りごとを理解することは、接遇の前提として不可欠です。例えば、車椅子を使用している人は外見でわかりますが、聴覚障害者、内部障害者などは外見では判断ができにくく、それぞれ障害特性の程度も違い、支援において配慮すべきことが異なります。

そこで、以下では、接遇対象者の主な特性や困りごと、また、支援に当たって必要な配慮点を整理しています。

(1) 高齢者

高齢者は、個人差はありますが、加齢により、視力や聴力、運動能力や順応性の低下がみられます。

【こんな特徴があります】

- 視力・聴力・筋力などの身体機能や体力が低下する
- 移動やコミュニケーションに時間がかかる
- 足手まといにならないか、置いていかれないかなど不安になる人もいる
- 杖やシルバーカー、車椅子を使用する人もいる

【公共交通機関を利用する際に不便なこと】

- 長い距離を歩いたり、素早く行動することが難しい
- 転倒したり、つまづきやすくなる
- 時刻表などの小さな文字が見えにくい、アナウンスが聞こえにくい
- 階段の上り下りや車両への乗降が身体的負担となる
- 券売機など機械の操作が難しい

【コミュニケーションの基本】

- 何か困っている様子ときは、声をかけ、支援が必要かどうかを確認する。
- 移動やコミュニケーションに時間がかかる場合がありますが、急がせたりせず、利用者のペースに合わせて対応する。
- 支援の申し出があった場合には、速やかな対応を心掛ける。

(2) 肢体不自由、車椅子使用者

肢体不自由とは、四肢、体幹が病気やケガで損なわれ、長期にわたり歩行や筆記などの日常生活に困難をともなう状態のことをいいます。

【こんな特徴があります】

- 四肢、体幹が不自由なため、歩行や筆記などの日常生活に困難がある
- 障害の部位や程度に個人差がある
- 車椅子、杖、義足などを使用している（支援者が押している、自分で操作している）
- 肢体不自由の原因により、困難さが異なる（脳血管障害の場合、片麻痺の状態であることが多く片方の手足で車椅子をコントロールしているなど）
- 手足に障害のある人の日常生活動作を支援するように訓練された介助犬を使う人もいる
- 介助犬は、車椅子利用者や杖が必要な人のために、落としたモノを拾って渡す、手の届かないものを持ってくる、ドアを開閉するといった支援を行う

【公共交通機関を利用する際に不便なこと】

- 杖や義足などを使用している場合は、長い距離を歩いたり、素早く移動する、階段や段差の上り下り等が困難
- 車椅子を使用している場合は、階段や段差、溝を越えることができない
- 車椅子が移動する、また車椅子から移乗するスペースが確保されていない場合（多機能トイレ、障害者用駐車場、十分な通路幅がないなど）
- 手に麻痺などがある場合はモノを持つ、ドアノブを回すなどができない
- 口に麻痺がある場合、うまく会話ができない、思いを伝えられない
- 高いところに手が届かない、床に落としたものをとれない
- 介助犬を触る、見つめる、話しかけるなどの行為があると、仕事が中断されてしまう場合がある
- 歩行中や乗車中に介助犬と使用者の十分なスペースが必要

【コミュニケーションの基本】

- 何か困っている様子ときは、声をかけ、支援が必要かどうかを確認する。
- 車椅子使用者の目線は低い位置にあり、立ったままコミュニケーションをとると威圧感を感じるため、声をかけるときは目線を低くし、コミュニケーションをとる。
- 声かけをするのは、あくまで車椅子利用者などの本人である。
- 支援の申し出があった場合には、速やかな対応を心掛ける。
- エレベーターがあれば支援の必要がない人もいる。どのような支援が必要かを確認する。
- 障害の程度によっては、振動が伝わるだけで痛みを感じる人もいます。支援する場合には、どのようにしたらよいのかをよく確認する。
- 介助犬を連れている人を支援する際は、使用者に方法を確認する。介助犬に直接指示を与えたり、触れたりしない。

(3) 視覚障害者

視覚障害とは、生まれつきまたは後天的に視力や視野に障害があり、生活に支障をきたしている状態をいいます。

【こんな特徴があります】

- 光を感じない人、光を感じたりものの輪郭等を判別できる人、視野の一部が欠けている人、色の判別が困難な人など、見え方は様々である。
- 白杖という杖や、目の見えない人、見えにくい人が安全に歩けるよう支援するよう訓練された盲導犬を使用して歩く人もいるが、白杖や盲導犬を使用せずに歩く人もいる。
- 見え方や移動への慣れの度合いは人によって異なるので、「一人で歩いているから支援はいらないだろう」とか、逆に「白杖を持っているから一部始終支援しなければならない」といった断定は禁物。
- 盲導犬は、盲導犬使用者の指示した方向に進む、障害物を避ける、止まって曲がり角や段差を教えるといった支援を行う。盲導犬使用者は目的地までの道順を頭に描きながら盲導犬に指示を出して歩く。

【公共交通機関を利用する際に不便なこと】

- 公共交通利用の際は、ホームや階段からの転落、車や人・物との接触などの危険・不安を感じている
- 音声や音響による案内が必要
- 不慣れな場所や、慣れた場所であっても、工事等でいつもと違う環境となっている場合
- 近くに人がいるかどうか分からないため、困ったときに自ら助けを求めることが難しい
- 盲導犬を触る、見つめる、話しかけるなどの行為があると、仕事が中断されてしまう場合がある
- 歩行中や乗車中に盲導犬と盲導犬使用者の十分なスペースが必要
- 目的地までのルートや、信号が変わったかどうかは、盲導犬使用者が判断しなければならないため、歩行中に迷ってしまった場合などは支援が必要

【コミュニケーションの基本】

- 何か困っている様子ときは、声をかけ、支援が必要かどうかを確認する。
- いきなり身体や杖に触ったり、手を引いたりすると驚かせてしまうので、まずは声をかける。
- 誘導をする場合は、どのような支援が必要か確認する。
- 怪我や命にかかわるような緊急時には躊躇なく声をかける。
- 支援は必要ないと言われた場合でも、必要に応じて、可能な限り安全かどうかを見守る。

- 支援の申し出があった場合には、速やかな対応を心掛ける。
- 盲導犬を連れている人を支援する際は、盲導犬使用者に方法を確認する。盲導犬に直接指示を与えたり、触れたりしない。

(4) 聴覚障害、言語障害者

聴覚障害とは、音が聞こえない、または聞こえにくい状態をいいます。また、聞こえないことにより、言葉をうまく発音できない障害を伴うことがあります。

言語障害とは、唇、舌、のど、肺など声を出すための器官に障害がおこり正しい発音ができない状態、大脳にある言語領域に障害がおこったために言語を使うことができなくなる状態のことをいいます。

【こんな特徴があります】

- 外見からは気づきにくいいため、誤解されたり、障害を理解されないことがある
- 聞こえ方の程度には個人差があり、補聴器で会話が可能なの人もいるが、補聴器をつけてもうまく聞き取ることが出来ない人もいる
- 補聴器で会話が可能なのでも、周囲の雑音など、状況によってはうまく聞き取れないこともある
- 聞こえ方には個人差があるが、聴覚障害のある人のほとんどが、表情や身振り、口話、筆談、手話などの視覚情報をあわせて活用
- 相手の表情が見えないとコミュニケーションがとりにくい
- 話しても言葉をうまく聞き取ってもらえなかったり、話したいが言葉がなかなかでてこない場合がある
- 音が聞こえない人、聞こえにくい人に、必要な音を知らせるよう訓練された聴導犬を使用する人もいる
- 聴導犬は、玄関のチャイム、携帯の着信音、警報器の音など、生活の上で必要な音を、タッチをするなど色々な動作を使って知らせる
- 離れたところで音がした場合も、聴導犬使用者のところまで行き、音源まで誘導する

【公共交通機関を利用する際に不便なこと】

- 音声による情報が聞こえない、聞きとりにくい
- 音声による情報だけでは、特に緊急時などにすぐに情報を得ることが難しい
- 発車ベル、ドアの開閉音、車の接近音などが聞こえず、危険な思いをすることがある
- 窓口などで音声だけでコミュニケーションをとることが難しい
- 聴導犬を触る、見つめる、話しかけるなどの行為があると、仕事が中断されてしまう場合がある
- 歩行中や乗車中に聴導犬と使用者の十分なスペースが必要

【コミュニケーションの基本】

- 何か困っている様子ときは、声をかけ、支援が必要かどうかを確認する。
- 1対1で表情が見えるようにし、はっきりした口調で話しかける。
- 伝わりづらい場合は、身振り手振りや、短く簡潔な文章による筆談、簡単な手話などで対応する。
- 利用者の話がうまく聞き取れない場合は、あいまいにせず繰り返し確認する。
- 支援の申し出があった場合には、速やかな対応を心掛ける。
- 聴導犬を連れている人を支援する際は、聴導犬使用者に方法を確認する。聴導犬に直接指示を与えたり、触れたりしない。

（5）発達、知的、精神障害者

発達障害とは、自閉症スペクトラム、アスペルガー症候群、学習障害など、脳機能の障害であって、通常は低年齢において症状が発言する障害です。

知的障害とは、概ね幼少期までに脳に何らかの障害を受けたために知的な発達が遅れ、複雑な判断や計算などに支援が必要な障害です。

精神障害とは、統合失調症、気分障害（うつ病など）等の様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱える障害です。

【こんな特徴があります】

- 外見からは気づきにくいいため、誤解されたり、障害を理解されないことがある
- 話の内容を理解できなかつたり、自分の考えや気持ちを上手く伝えられない
- 利用上のルールや常識が理解しにくい
- 雰囲気を読み取ってコミュニケーションをとるのが苦手
- 自分ではコントロールできない動きや発声がある
- 強いこだわりがあったり、特定の音・光などが苦手
- ストレスに弱く、緊張したり、不安を感じやすく、疲れやすい

【公共交通機関を利用する際に不便なこと】

- 利用上のルールや常識が理解しにくい場合がある
- いつもと違う状況になると対応できずパニックになってしまう
- 困っていても自分から助けを求めることが難しく、気持ちを上手く伝えられない
- ひとりで外出することに不安を感じたり、体調不良になることがある

【コミュニケーションの基本】

- 声をかけるときは、笑顔でゆっくり、やさしい口調で話しかける。
- 説明するときには、簡潔な言葉を使い、ゆっくり、ていねいに、繰り返し対応する。
- 質問するときには、「はい」「いいえ」で答えられるような聞き方をする。

- パニック状態となったら、安全を確保しつつ見守り、静かで落ち着ける場所があれば誘導する。
- 支援の申し出があった場合には、速やかな対応を心掛ける。

(6) 内部障害者

内部障害とは、内蔵機能の障害で、心臓機能、腎臓機能、呼吸器機能、肝臓機能、膀胱・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウイルス（HIV）による免疫機能の7つの機能障害のことをいいます。内部障害は、外見からは分かりにくい障害ですが、ペースメーカーや人工呼吸器使用者、オストメイト、人工透析や服薬している人など、周囲の理解と配慮が必要な障害です。

【こんな特徴があります】

- 外見からはわかりにくく、障害についての理解が得にくい
- 体調が変化しやすい、骨折しやすい、風邪などの疾患がうつりやすいなどの不安がある
- 膀胱・直腸機能障害で人工肛門、人工膀胱を使用している人（オストメイト）もいる
- 呼吸器機能障害の場合、酸素ボンベや人工呼吸器を携帯している人もいる

【公共交通機関を利用する際に不便なこと】

- 長時間立っていることが難しい
- 長い距離を連続して歩いたり、階段の昇降が難しい
- 体調の変化があった場合、座って休める場所が必要
- 人工肛門、人工膀胱を使用している人の場合、オストメイトに対応したトイレが必要

【コミュニケーションの基本】

- 階段の利用や長い距離を歩く場合などで、困っている様子、体調が悪いような様子が見られたら、声をかける。
- 支援の申し出があった場合には、速やかな対応を心掛ける。

(7) その他（公共交通を利用する際に困難がある人）

上記の他にも、公共交通を利用する際に困難を感じている人がいます。

- ・ 妊娠中の人
- ・ 乳幼児を連れた人（ベビーカー使用者を含む）
- ・ けがをしている人
- ・ その他の障害を持つ人（高次脳機能障害など） など
（高次脳機能障害：けがや病気による脳の損傷によって生じる、言語能力や記憶能力、思考能力、空間認知能力などの認知機能や精神機能の障害）

【こんな特徴があります】

- 妊娠初期では、外見からは分からない場合がある
- 妊娠後期になりおなかが大きくなっていくにつれて、動くのが困難になる
- ベビーカーを使用したり、乳幼児を抱きかかえて移動する
- 松葉杖などを使って移動する
- 券売機など機器の操作が分からない、誘導案内表示が見つからない、間違った方向に向かってしまう

【公共交通機関を利用する際に不便なこと】

- 長時間立っていることが難しい
- 長い距離を連続して歩いたり、階段の昇降が難しい
- 妊娠中でお腹が大きくなると、足元が見えにくく階段を降りるのが困難
- 人ごみの中で移動しにくくなる

【コミュニケーションの基本】

- 階段の利用や長い距離を歩く場合などで困っている様子がみられたら、声をかける。
- 券売機などの操作に困っている、道に迷っているような様子がみられたら、声をかけ、説明するときは、ゆっくり、分かりやすく、具体的に話す。
- 支援の申し出があった場合には、速やかな対応を心掛ける。

参考：障害特性を理解するために

障害特性は個人個人で異なるために、ここまでの整理だけでは当てはまらない特徴や困りごとがあります。障害特性は画一的に理解するだけでなく、多様な障害者を抱えている地域の障害者団体との連携やコミュニケーションを深めることで、多様性についても理解でき、さらには相互理解の推進、バリアフリー化に対するアドバイスを得られるなどさまざまな効果が得られることができます。

2.基本的な接遇の方法

支援の要請を受けた場合、声かけをして支援が必要だと分かった場合、接遇対象者ごとの特性や困りごとに応じた支援が必要となります。基本的な支援の方法を以下に示します。

(1) 高齢者の支援方法

① 支援の際の確認事項

■ 体調が優れない様子、困っている様子であれば声をかける

体調がすぐれない様子のときや、困っている様子を見かけたら、「お手伝いが必要ですか？」と声をかけ、支援が必要かどうかを確認する。

■ 支援の申し出があった場合、望む方法で対応する

利用者から支援の申し出があった場合、利用者の望む方法で支援する。

② 移動時の案内

移動時の案内では、歩く距離を短くし、エレベーターやエスカレーターを使って移動できるようにする。急がせたりするとあせってしまうので、利用者のペースにあわせて案内する。

③ 案内等で時間を要するとき

案内や説明、待ち時間等で時間を要するときは、要望を確認のうえ、必要に応じてイスに座ってもらう等の対応を行う。

④ コミュニケーションのポイント

早口で説明したりすると、コミュニケーションがうまくいかず、精神的にも疲れてしまう。ゆっくりと、利用者のペースにあわせたコミュニケーションを心掛ける。

⑤ 乗り物への乗降

乗り物への乗降の際、段差や隙間がある場合は、手すりなどつかまるものがないと乗り降りが困難であり、必要に応じて声をかけ、体を支える、荷物を持つなどの支援を行う。

(2) 車椅子使用者の支援方法

① 支援の際の確認事項

■ 配慮が必要な事項などの確認

障害の部位や車椅子の種類は様々です。支援をする際には、どのようにすればよいか十分に確認してから支援する。

②車椅子の種類と扱い方 ※図で説明する。

■車椅子の種類と各部の名称

■基本のたたみ方

- (1) ブレーキをかけ、フットサポートを上げる
- (2) シート中央部を持ち上げる
- (3) 完全に折りたたむ

■基本の広げ方

- (1) ブレーキをかけ、アームサポートを持って少し開く
- (2) シートを手のひらで押し広げる

③車椅子の押し方、ブレーキのかけ方 ※図で説明する。

■押す前に確認

移動を始める前に、座り方を確認し、段差などでずり落ちることがないように配慮する。

■声をかけながら押す

動き出す前には、「動きます」「前に進みます」などと声をかける。後退する、曲がる、止まるときなど、新しい動きをするときは声をかけると心構えができて安心である。

■周囲に注意しながら進む

曲がり角などや混雑した場所では、前方を十分に確認しながら進む。フットサポートが人やものに当たらないよう注意する。

■ブレーキをかける

少しでも車椅子を離れる場合は、必ず両側のブレーキ（ストッパー）をかける。車椅子の背面から側面にかけて立ち、片手でハンドグリップを押さえながら、もう片方の手でブレーキをかける。

④段差の越え方 ※図で説明する。

段差は、上がるときは車椅子を前向き、下りるときは後ろ向きにして越えることが一般的ですが、利用者に「どちら向きで段差を越えるのがよいですか」と声をかけ、利用者の意向を確認します。

■段差を上げる

- (1) 声をかけて、キャスターを上げる
「段差がありますので前を少し持ち上げます」などと声をかける。ティッピングバーを踏み、同時にハンドグリップを押し下げる。膝と腰を軽く曲げてバランスをとる。
- (2) キャスターを段に乗せる
ゆっくりと前に進み、キャスターを段の上に乗せる。
- (3) 後輪をゆっくり押し上げる

さらに前に進み、後輪が段差に触れて止まったところで、ハンドグリップを上げて車体を持ち上げながら前に押し出す。

■段差を下りる

(1) 声をかけて、後ろ向きになる

「段差がありますので後ろ向きに下ります」などと声をかけ、後ろ向きになる。

(2) 後輪をゆっくりと下ろす

ハンドグリップを持ち上げるようにしてゆっくりと静かに後輪を下ろす。

(3) キャスターを上げ、後ろに引く

ティッピングバーを踏み、同時にハンドグリップを押し下げてキャスターを上げ、車椅子をゆっくりと後退させる。フットサポートとつま先が段差に当たらないように注意する。

(4) キャスターを下ろす

段差を完全に通過したら、利用者に衝撃を与えないように気をつけながらキャスターを下ろす。

⑤溝の越え方

キャスターを上げ、溝を通過したところで下ろします。そのまま前進し、後輪を浮かせ気味にしてみぞをこえます。前輪・後輪は衝撃を少なくするために浮かせるのであって、完全に浮かせる必要はありません。

⑥スロープの越え方 ※図で説明する。

■スロープを上げる

上りは身体を少し前傾させて押します。思った以上に大きな力が必要であるため、押し戻されないように注意する。

■スロープを下りる

緩やかな下りは前向きで、車椅子をやや引くようにして下りる。急な下りは、後ろ向きで車体を維持しながら慎重に下りる。

⑦エレベーターの利用 ※図で説明する。

床とエレベーターのかごの間溝にキャスターが落ちないように、溝に対して直角に出入りします。向きは、利用者の意向や混雑状況、エレベーターの大きさやエレベーター前のスペースの広さなどによって柔軟に対応するようにします。扉にフットペダルや足が当たらないよう注意します。

■エレベーターに乗る

原則として、後ろ向きになり、バックでまっすぐ乗り込む。

■エレベーターから降りる

原則として、入口と出口が同じで、エレベーター内で転回できるスペースがある場合には、転回して出口に向かって後ろ向きになり、バックで降りる。

⑧ エスカレーターの利用 ※図で説明する。

<車椅子対応エスカレーター（ステップが平らになる）>

安全性確保の観点から、ステップが平らになる車椅子対応型のエスカレーターを使用します。
※車椅子対応ではないエスカレーター（ステップが平らにならないもの）は、使用しない。

■ エスカレーターを上る

（１）エスカレーターを一旦停止し、平らにしたステップに車椅子を前向きに乗せてブレーキをかける。車止めと車椅子が動かないことを確認して、エスカレーターを始動させる。転落防止のため、下り側に付き添う。

（２）エスカレーターの停止後、ブレーキを解除し、前に進む。

■ エスカレーターを下りる

車椅子は前向きで、転落防止のため下り側に付き添う。乗り方、降り方はのぼりと同じ要領で行う。

⑨ 階段の利用 ※図で説明する。

階段での車椅子の支援は危険が多いので、階段以外に経路がない場合以外には行わないようにする。やむを得ず行うときは、利用者の意向を確認して対応する。

■ 注意点

手動車椅子の場合、少なくとも４人で対応します。車椅子により仕様が異なるので、利用者に持っても良い部分を必ず確認する。

４人で車椅子を持ち上げる場合は、前の２人はアームレストおよびフットレスト上部を持つ。後ろの２人はハンドグリップを持つ。いずれの部分も外れないことを確認してから持つようにする。支援者と車椅子使用者のコミュニケーションを十分にとり、ひとりがリーダーとなって声をかけ、４人が同時に水平に持ち上げる。

電動車椅子は、６人～８人で対応します。車椅子により仕様が異なるので、利用者に持っても良い部分を必ず確認する。

■ 階段を上る

車椅子は前向きにする。ブレーキをかけ、持ち上げても絶対に外れない部分に手を添える。息を合わせて持ち上げてから、一段一段確認しながら上る。

■ 階段を下りる

車椅子を後ろ向きにする。上るときと同じ要領であるが、支援者は下る方を向く。利用者によっては後ろ向きで下りることを好まない場合もあるので、意向を確認し、可能ならば前向きで下りる。

⑩車椅子から座席への移乗 ※図で説明する。

座席のどちら側からの移乗がよいのか身体の状態で違いがあるので、必ず移乗の方向を確認する。車椅子のブレーキをかけていても移乗途中で動いてしまうことがあるため、移乗する座席が固定されているか注意する。

⑪車椅子の固定 ※図で説明する。

車両内で車椅子用の固定装置が設置されている場合は、車椅子の固定可能な部分を利用者に確認しながら固定を行う。

⑫肢体不自由の人への支援 ※図で説明する。

■歩行補助具の種類

主な杖の種類、歩行器

■肢体不自由の人への支援

支援が必要な場面は人により異なる。支援が必要かどうか、どのようにすればよいかを十分に確認してから支援する。

⑬介助犬を連れている人への支援

■困っている様子であれば声をかける

介助犬を連れている人でも、困っている様子をみかけたら、「お手伝いが必要ですか？」と声をかけ、支援が必要かどうかを確認する。

■支援の申し出があった場合、望む方法で対応する

利用者から支援の申し出があった場合、利用者の望む方法で支援する。

■介助犬には触れてはいけない

介助犬に触る、声をかける、見つめる、餌をあげるなどの行為はせず、ハーネスにも触らない。

■補助犬を連れている人と補助犬に対し十分なスペースを確保する

歩行中や乗車中などは、介助犬を連れている人と介助犬に対し十分なスペースを確保する。他の利用者に尻尾を踏まれる、尻尾をドアに挟んでしまうなどの危険性があるため配慮する。

(3) 視覚障害者の支援方法

① 支援の際の確認事項

視覚障害者は、見え方やその程度に個人差があり、支援の方法も異なります。事前に何をすべきかを利用者本人に確認し、安全かつ快適な支援が必要です。

■いきなり触れたり、手を引いたりせず、何をすべきか確かめる

いきなり身体に触れたり、手や白杖を引いたりすると驚かせてしまうこととなり、危険。まずは声をかけ、何が必要なのか、必要であれば、何をすべきなのかを確かめる。

■ 配慮が必要な事項などの確認

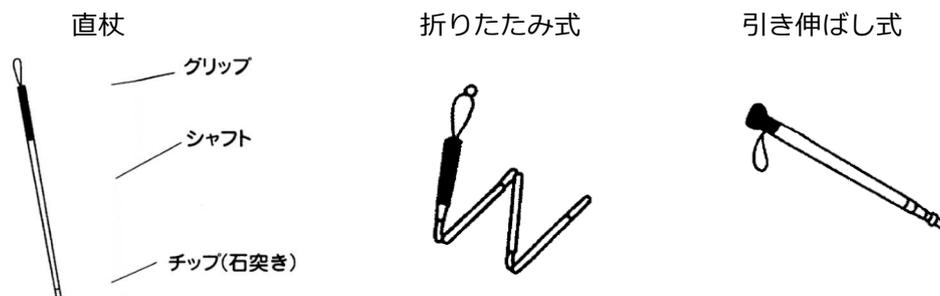
「ひとりで歩いているので、切符も買えるはず」、「見えないから終始お手伝いをしなければならぬ」など、思い込みやイメージで支援をするのは厳禁。利用者にとって何が必要かを確かめる。

■ 断られた場合でも安全確認が必要

「いつもの移動なので、手伝っていただく必要ありません」などと、支援を断る場合もあるが、安全確認が必要。見守って、危険がある際には声をかけ、安全なところまで誘導する。

* 白杖の基礎知識

白杖の種類には、直杖、折りたたみ式、引き伸ばし式があり、歩行時に路面や前方の状況を把握するとともに、白い杖を使用していることで、視覚障害者であることを、周囲の人に認識されることができ、道路交通法では、白色もしくは黄色を持つことが位置付けられています。



② 誘導の方法

全盲の人でも、慣れている経路であれば、「誘導の必要はありません」と支援を断る場合もあります。また、弱視の人で部分的には見ることもできても、空間全体を把握できず、歩行に支障がある場合もあります。まずは誘導が必要かどうかを確認し、つぎにどのようにしたらよいのかをうかがって、誘導をします。

■ どのような支援が必要かをたずねる

「私は、●●駅の駅員の△です。どちらに行かれますか？ なにかお手伝いが必要ですか？」とたずね、支援が必要な場合、「よろしければ、私の腕（又は肩）におつかまりください。どちら側がよろしいですか？」とかがう。

「●●までは、まっすぐ■mほど進み、そこから階段を下ります。・・・」などと、経路の概要を簡潔かつ具体的に説明する。

■ 方向がわかるように誘導する

肘などを視覚障害者の手をつかまっただけにし、利用者の背が低い場合には、肩につかまっただけなど、つかまりやすいようにする。

常に2人が平行になるように進み、視覚障害者に方向がわかるようにする。

曲がるときには、「ここで右に曲がります」とお知らせする。

■ 周囲に配慮して誘導する

狭い通路などでは、つかまってもらっている腕を後ろに回すなど、周囲にぶつかることのないよう配慮しながら、誘導する。人混みが多い場合などは、なるべく人の流れが途切れるまで待つようするなど、周囲の人とぶつかることを避けるようにする。障害物がある場合、「前方に柱があるので、右によけます」などと声をかける。

③ 方角やモノの位置の案内方法

目的地までの距離やモノの位置などについては、立っている位置を基準に、明確にわかる具体的な説明が必要です。

■ 目的地までの距離、方向を具体的に説明する

売店まで行きたいといった場合、利用者の立ち位置、向いている方角を基本に、「まっすぐ 50mほど進み、右に曲がってすぐの左側に売店があります」などと、具体的に説明する。「あちらの方に向かって・・・」などといったあいまいな表現では分からない。

* 位置関係を伝える「クロックポジション」

位置関係を示すには、時計の文字盤に見立て、その方向を示す方法があります。例えば、「3時の位置に改札があります」など、利用者の向いている方角を基本に、時計の文字のある場所で位置を説明することをクロックポジションといいます。

■ 目的地での案内

利用者が行きたい目的地までたどり着いたら、「売店の前にいます。店員さんも前にいます。」など、その場所の状況を具体的に伝えることが必要です。触れられるものには、触れて確認してもらうことも重要です。

* トイレへの案内

トイレに案内する場合であれば、トイレの前まで案内し、「入口は前方にあり、中に入ると、右には手洗い場、左には壁、前方奥の両側に個室がそれぞれ3つずつあります」などと具体的に配置を案内します。個室の中の配置についても伝えます。付添者がいない、同性ではない場合で中での案内が必要な場合には、周囲の人の協力を得ることも必要です。

■ 案内中にその場を離れるとき

案内中にその場を離れることがあれば、安全な場所へと誘導し、「今確認してきますので、ここでしばらくお待ちください」などと声をかける。

また、誘導を終えて、その場を離れる際には、「南口の改札を出たところです。ここでお待ち合わせですね？」など、ついた場所の状況も伝える。

④ 階段・段差での案内

階段や段差では、まずその手前で止まって、階段・段差があることをお伝えし、それからご案内します。

■ 階段・段差があることを伝える

階段・段差に近づいたら一旦止まり、階段・段差に直角に立って「ここから上りの階段です」などと階段・段差があることを伝える。手すりがあれば、手すり側に利用者に立っていただき、手すりの位置も確認していただく。

■ 一段先を歩く

十分に周囲の状況に注意を払い、段差を杖や足先などで確認していただいてから、ゆっくりと上り（下り）る。利用者の一段先を行くようにして、一定のリズムで進んでいくことが重要。階段・段差が終わったら、「終わりです」と伝えて、一旦止まる。利用者の歩行能力に合った誘導が必要。

⑤ エスカレーターでの案内

エスカレーターは慣れていない利用者もいます。その他の手段（階段、エレベーター）がある場合、どちらを利用するのがよいのか確認します。

■ エスカレーターがあることを伝える

エスカレーターに近づいたら一旦止まり、エスカレーターに直角に立って「ここから上りのエスカレーターです」などと伝える。手すりに利用者の手を置いていただき、足先や杖でステップを確認して、タイミングよくステップに乗ってもらう。

■ 一段後ろに乗る

利用者の一段後ろに乗って、安全であることを見守る。ただし、下りの場合、転落防止のために、利用者の一段前に乗る場合もある。どのようにしたらよいかは、エスカレーターに乗る前に確認する。

エスカレーターが終点に近づいたら、「まもなく終点です。ご注意ください」と注意を促す。

⑥ エレベーターでの案内

エレベーターは、乗る方向、降りる方向などを利用者に伝えるなど、方向がわからなくならないよう、配慮します。

■ エレベーターに乗ることを伝える

エレベーターに近づいたら一旦止まり、エレベーター前に直角に立って「ここからエレベーターに乗ります」などと伝える。必要に応じて、ボタンの位置も伝える。

■ 方向を伝える

エレベーターに乗って、180度転換するときは、「逆方向に向きます」などと、方向を伝え、入口と出口が違うエレベーターの場合には、「そのまま前方向に出口があります」と伝え、方向が分からなくならないよう、配慮する。

⑦ 盲導犬を連れてきている方への支援

■ 困っている様子であれば声をかける

盲導犬は、盲導犬を連れてきている人の指示によって歩いている。道に迷ったり、わからなくなったりする場合もあるため、困っている様子を見かけたら、声をかけて支援する。

■ 支援の申し出があった場合、望む方法で対応する

利用者から支援の申し出があった場合、利用者の望む方法で支援する。

支援する場合は、白杖を使用する方と同様に、盲導犬の歩く幅を配慮しつつ盲導犬とは反対側に立って支援する方法や、「ここを右です」などと言葉により誘導する方法がある。まずはどのようにすればよいか確認してから支援する。

■ 盲導犬には触れてはいけない

盲導犬に触る、声をかける、見つめる、餌をあげるなどの行為はせず、ハーネスにも触らない。

■ 補助犬を連れてきている人と補助犬に対し十分なスペースを確保する

歩行中や乗車中などは、盲導犬を連れてきている人と盲導犬に対し十分なスペースを確保する。他の利用者に尻尾を踏まれる、尻尾をドアに挟んでしまうなどの危険性がある。

(4) 聴覚、言語障害者の支援方法

① 支援の際の確認事項

■ 必要以上の大声や、幼児に話すような言い方はしない

大声で話すとかえって聞き取りにくいという人もいます。また、成人に対して、幼児に対して話すような言い方は失礼です。

② コミュニケーションのポイント

■ 利用者の正面に立つ

お互いの表情や口もと、身振り手振りが見えるよう、正面に立ってコミュニケーションを行う。逆光になったり、複数の人が同時に話しかけるような状況にならないよう注意する。

■ 理解しよう、伝えようという気持ちを持って接する

コミュニケーションに時間がかかることがあるが、伝えたいことを理解しよう、こちらが伝えたいことを伝えよう、という気持ちを持って接する。

■ はっきりと話しかけ、身振り手振りでも対応

普通の声の大きさで、口をはっきりと開けて話す。必要に応じて身振り手振りも加える。

■ 聞き取りにくいときは丁寧に繰り返し聞く

利用者の言っていることが聞き取りにくい場合は、わかったふりをせず、丁寧に聞き返して確認する。

■通じにくいようであれば、筆談などの工夫

聞き返しても分からない場合は、筆談に切り替える。その際は、口をはっきりと開けて、「筆談をお願いします」と伝える。

③口話のポイント

■普通の声の大きさと、はっきりと、少しゆっくり、文節を区切る

必要以上な大声や、極端にゆっくり話すとかえってわかりにくくなることもあるため、一気に離さずに、少しゆっくりと、言葉を区切りながら話す。

(良い話し方の例)

待ち時間はここから約 20 分待ちです。

(通じなければ、別の言い方で)

ここで待ちます。約 20 分です。

④筆談のポイント

■筆談をしてよいかどうか確かめる

聴覚や音声に障害のある人の中には、手話言語は習得していても、日本語文法や文字習得が十分でなく、筆談が難しい人もいます。そのため、筆談をしてよいか事前に確認する必要があります。

■簡潔に短い文章で伝える

筆談器やメモ用紙を使って筆談をする。短い文章で、横書きで書くと伝わりやすくなる。

■適切に漢字や図を使う

難しい言葉は避けるようにするが、ひらがなばかりでもかえって意味が分かりにくくなるため、理解しているか利用者の様子を見ながら適切に漢字を使用する。場所の案内などは、簡単に図解するとわかりやすくなる場合もある。

(良い書き方の例)

ここから約 20 分待ちです

⑤手話のポイント

■手話とは

手話は、聴覚障害の人たちの間で独自の言語として発展してきたコミュニケーション方法である。あいさつやよく使う単語を知っておくと、手話を活用される人とのコミュニケーションがとりやすくなる。

■ 中途失聴者の多くは手話言語を習得していない

聴覚障害の人はすべて手話ができると思われがちであるが、中途失聴者（後天的に聴力を低下させた人）や難聴者の多くは、聞くことに障害があるだけで、話すときには日本語を使っている。

⑥ 聴導犬を連れている人への支援

■ 困っている様子であれば声をかける

聴導犬を連れている人でも、困っている様子をみかけたら、「お手伝いが必要ですか？」と声をかけ、支援が必要かどうかを確認する。

■ 支援の申し出があった場合、望む方法で対応する

支援の申し出があった場合、利用者の望む方法で支援する。

■ 聴導犬には触れてはいけない

聴導犬に触る、声をかける、見つめる、餌をあげるなどの行為はせず、ハーネスにも触らない。

■ 補助犬を連れている人と補助犬に対し十分なスペースを確保する

歩行中や乗車中などは、聴導犬を連れている人と聴導犬に対し十分なスペースを確保する。他の乗客に尻尾を踏まれる、尻尾をドアに挟んでしまうなどの危険性がある。

(5) 発達、知的、精神障害者の支援方法

① 支援の際の確認事項

■ 困っていても自分から助けを求めることが難しい

困っていることを説明できず、また自分から声をかけられないためにモジモジしたり、ウロウロしてしまうことがある。このような様子をみかけたら、声をかけてみる。

■ 丁寧に、繰り返しの対応を心がける

話の内容やルールが理解できなかつたり、自分の考えや気持ちを上手く伝えることができないことがあるため、丁寧に、繰り返し対応してコミュニケーションをとるようにする。

② コミュニケーションのポイント

■ やさしい表情と言葉で話しかける

きつい表情や大きな声がストレスになったり、パニックの原因となってしまう。穏やかな態度で話しかけることが重要。

■ ゆっくり、丁寧に、繰り返し対応する

一度にたくさんのことを言われると混乱してしまう場合もある。ゆっくり、丁寧に、繰り返しの対応を心がける。

■ 具体的で簡潔に、肯定的な表現で話す

あれ、それ、といったあいまいな表現や、抽象的な言葉は使わず、具体的でわかりやすい言葉を使う。質問をするときは、「はい」「いいえ」で答えられるような工夫をすると答えやすくなる。

③ パニックになったとき

■ パニックになったとき

万一パニック状態となったら、刺激せず、安全を確保しながら落ち着くまでしばらく見守る。近くに静かで落ち着ける場所があれば、そちらに誘導する。

(6) 内部障害者の支援方法

① 支援の際の確認事項

■ 体調が優れない様子、困っている様子であれば声をかける

座り込んでしまうなど体調がすぐれない様子のときや、たくさんの荷物を持って階段を上ろうとしているなど、困っている様子を見かけたら、「お手伝いが必要ですか？」と声をかけ、支援が必要かどうかを確認する。

■ 支援の申し出があった場合、望む方法で対応する

支援の申し出があった場合、利用者の望む方法で支援する。

② 構内での案内

構内を案内する場合は、歩く距離を短くし、エレベーターやエスカレーターを使って移動できるようにする。

③ 多機能トイレへの案内

多機能トイレへの案内を求められた場合は、外見では判断できないこともあるので、理由は聞かずに多機能トイレへ案内する。

④ 案内等で時間を要するとき

案内や説明、待ち時間等で時間を要するときは、要望を確認のうえ、必要に応じてイスに座ってもらう等の対応を行う。

(7) その他（公共交通を利用する際に困難がある人）の支援方法

① 支援の際の確認事項

■ 体調が優れない様子、困っている様子であれば声をかける

体調がすぐれない様子ときや、困っている様子を見かけたら、「お手伝いが必要ですか？」と声をかけ、支援が必要かどうかを確認する。

■ 支援の申し出があった場合、望む方法で対応する

支援の申し出があった場合、利用者の望む方法で支援する。

② 移動に支援が必要な人に対して

構内を案内する場合は、歩く距離を短くし、エレベーターやエスカレーターを使って移動できるようにする。案内や説明、待ち時間等で時間を要するときは、要望を確認のうえ、必要に応じてイスに座ってもらう等の対応を行う。

③ コミュニケーションに支援が必要な人に対して

質問や説明をするときは、ゆっくり、分かりやすく、具体的に話す。長い文章は避け、短い言葉を使うようにする。ジェスチャーやメモを利用し対応する。

※具体的な支援方法については、以下などに整理がされていますので、参考にしてください。

○交通バリアフリー介助マニュアル（公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団）

http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/result2000/2000_007.html

○アクセシビリティサポートガイド（東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会）

<https://tokyo2020.jp/jp/organising-committee/accessibility/>

Ⅲ.交通モード別の対応について

本項では、交通モード別に遭遇対象者の遭遇の方法について整理しています。

交通モードによって、遭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、遭遇方法、対応の事例について紹介します。

交通モード：対象の交通モード別に整理しています。

場面：利用の流れに沿った場面別に整理しています。

障害別：対象となる主な機能障害の別に整理しています。

鉄軌道

2. 構内の移動

視覚障害者

【基本の遭遇方法】

★視覚障害者は、見えない・見えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○階段の利用

- ・階段を利用する場合には、安全を確認し、支援（p.★参照）を行う。
- ・エレベーターやエスカレーターが点検等で利用できないとき、改札口等で視覚障害者を見かけた場合は、その旨を伝え、支援の要否を確認した上で、別のルートで支援を行う。

○通路の利用

- ・混雑時や、通路に視覚障害者誘導用ブロックが備えられていない等により、移動に困難な様子が見られる場合には、支援の要否を確認し、必要に応じて支援（p.★参照）する。

○便所等の設備の利用

- ・便所までの誘導の申し出があった場合には、どこまでの誘導が必要か等を確認の上、入口まで誘導するか、入口への方向・距離を具体的に示し、便所内の設備の配置を説明する。

【コミュニケーションの留意点】

- ・最終目的地まで支援ができない際に設備等の位置を尋ねられた場合には、具体的に説明する。（「あなたが向いている方向をまっすぐOmほど進むと、右側にあります」など）
- ・慣れた駅でも、天候、体調により方向を見失う場合もあるので、声かけをすることで安全を確かめる。

【事業者の事例】

- ・視覚障害者の方には、具体的な移動のイメージをご理解いただけるよう、誘導の際には、「ここから、下り階段です。1段の高さは20cmで程度です」といった、より具体的な案内を行っています。
- ・視覚障害者の方の誘導の際には、段差、左右に曲がるなどの場面ごとに、お声がけし、歩数・距離・幅などを具体的にお伝えしています。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：移動時の対応事例

□駅構内が工事中の時に、警備員さんや駅員さんが声をかけてくれたり、誘導してくれるのが、とてもありがたい。いつもと状況が違い、自力で安全に歩ききれないこともあるので、本当に助かる。

基本の遭遇方法

基本的に実施することが望ましい遭遇方法として、整理しています。高齢者、障害者等が公共交通機関で移動を円滑にするために対応が望まれる事項です。各社が実施されている遭遇事項と併せて、取り組まれることが望まれます。

コミュニケーションの留意点

基本の遭遇方法を補足し、遭遇の際に心に留めておくべき留意点を整理しています。併せて、具体のイメージをお伝えするために、実際に事業者や障害者等かに得た具体事例も紹介しています。

対応の好事例(参考)

遭遇方法として、基本の遭遇をさらに上回って実施している事例を紹介しています。参考にしてください。

1.鉄軌道

基本 の 心構え

<共生社会の実現>

年齢や障害の有無等の事情によって分け隔てられることなく共生する社会を実現するように努める。

<社会的障壁の除去>

高齢者、障害者等にとって日常生活・社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念等を除去するように努める。

基本事項

○接遇を実施するにあたっては、安全を最優先とすることが前提となる。

鉄軌道

高齢者

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・ 利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・ 対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・ 過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。
- ・ 説明時に、同じ話を何度もする、自分がいる場所がわからないなどの場合には、認知症の可能性があるので、連絡先を身に付けていないかを確認し、必要に応じて連絡を行う。

【基本の接遇方法】

★高齢者は、見えにくい、聞こえにくい、筋力が低下し歩きにくいなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・聞こえにくい方、遠慮等から聞き返されない方もいるため、理解しているかを確認しながら話すことが望まれる。

[事業者の事例]

- ・手配に時間を要す場合は、お客様に理由と所要時間をお伝えし、理解を図っています。
- ・券売機の「操作方法がわからない」「操作ボタンに届かない」など、お客様がお困りの様子であれば、支援するか有人窓口へご案内しています。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：切符購入時の対応事例

- 路線図が見えにくいとのことだったので、社員用のタブレットでご案内した。
- 「チャージ」などの専門用語は「入金」などの言葉に置き換えてご案内している。

例②：改札口・窓口での対応事例

- 窓口から目視等で日常的に気配りを行い、支援が必要な方がお困りでいらっしゃらないか確認を行っている。

【基本の接遇方法】

★高齢者は、見えにくい、聞こえにくい、筋力が低下し歩きにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・バランスを崩す、躓くなどして転倒する可能性があるため、安定した姿勢で支援する。

[事業者の事例]

- ・高齢者等が両手に荷物を持って移動に困っているような場合、エスカレーターなど転倒の危険がある場合には、係員が荷物を持って事故を防止しています。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：移動時の対応事例

○通路やホームでは、すべてのお客様に対して目配りをし、すれ違うお客様には挨拶をすることで声かけしやすく、親しみやすい雰囲気づくりをしている。

鉄軌道

3. ホームの利用、乗降時

高齢者

【基本の接遇方法】

★高齢者は、見えにくい、聞こえにくい、筋力が低下し歩きにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・混雑している場合、大きなターミナル駅等では、心理的に不安になり、混乱してしまう場合があるため、利用者の様子を伺い、必要に応じ落ち着かせることが重要。
- ・移動、コミュニケーションに時間を要することが多いので、余裕を持って支援する。

[事業者の事例]

- ・車両のドア付近に段差があるため乗降の際には特に注意を払っている。危険な状況が見られた場合には、乗降の際に係員が支援している。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：プラットホーム移動時の対応事例

○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。ホームを移動する際も、お客様の歩調に合わせてゆっくりと移動するよう努めた。

鉄軌道

4. 乗り換え時

高齢者

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：他社線への乗り換え時の対応事例

○他社線に乗継される利用者からの予約があった場合、相手係員と連携を図り、中継場所まで確実にお連れして引き継いでいる。

○乗換えの際に必要な情報があれば、列車無線により共有をする場合がある。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・ 利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・ 対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・ 過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。
- ・ 支援者ではなく利用者本人と、同じ目線でコミュニケーションを行う。

【基本の接遇方法】

★肢体不自由・車椅子使用者は、移動が困難な状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・ 特定席等の予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類、補助犬の利用など）、支援内容について確認を行う。

○改札の利用

- ・ 改札口の幅が狭いことや、混雑していることで、改札口の利用に困っている様子を見かけた場合には、通過が可能な有人改札口への案内や、改札口の通過の支援等を行う。
- ・ ホームへの移動に係る支援の要否を確認し、乗降にスロープ板が必要な場合には、関係駅への連絡を行った上で、ホームまで同行して乗降支援を行う。

○窓口の利用

- ・ 窓口への経路に段差がある場合や、カウンターの位置が高い、フットレストが入るスペースが十分でないなど、肢体不自由、車椅子使用者の円滑な利用に適した構造ではない場合は、必要に応じてカウンターの前に出るなどして対応する。

○切符の購入

- ・設置位置が高い、フットレストが入るスペースが十分でないなど、肢体不自由、車椅子使用者の円滑な利用に適した構造ではない場合は、支援の要否を確認の上、必要に応じて目的地までの乗車券購入等の支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・当該駅のみで支援を行う係員が手配できない場合には、事前連絡があれば他部署、他駅からの協力を依頼することが望ましく、また事前連絡がない場合は、他の乗客への協力を求める。

[事業者の事例]

- ・手配に時間がかかるような場合には、お客様に理由と所要時間をお伝えし、手配に要する時間への理解を図っています。
- ・券売機の「操作方法がわからない」「操作ボタンに届かない」など、お客様がお困りの様子であれば、支援するか有人窓口へご案内しています。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：予約時の対応事例

- 電話で支援依頼があれば、乗降駅・時間・区間をお伺いし、乗車駅が無人駅の場合は、希望時間に合わせて係員を派遣する旨を伝えている。指定席利用の場合は車椅子利用が可能な車両か確認し、座席を確保している。
- 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。

例②：改札口・窓口での対応事例

- 窓口から目視等で日常的に気配りを行い、支援が必要な方がお困りでいらっしゃらないか確認を行っている。

【基本の接遇方法】

★肢体不自由・車椅子使用者は、移動が困難な状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○エレベーターやエスカレーターの利用

- ・車椅子使用者の支援を行う場合は、エレベーターの利用（p.★参照）や車椅子対応エスカレーターの利用（p.★参照）の要領で支援を行う。

○階段の利用

- ・車椅子使用者で、エレベーターやエスカレーターが設置されておらず、やむを得ず階段を利用する必要がある場合は、利用者の意向を確認し、階段利用（p.★参照）の要領で支援を行う。

○通路の利用

- ・車椅子使用者で、通路に段差や溝、傾斜がある場合は、支援の要否を確認した上で、段差の越え方（p.★参照）、溝の越え方（p.★参照）、スロープの越え方（p.★参照）の要領で支援を行う。

○便所等の設備の利用

- ・障害者が使用可能な便所がない場合は、事情を説明の上、近隣商業施設等の使用可能な便所を案内する。

【コミュニケーションの留意点】

- ・肢体不自由の人等は、バランスを崩す、躓くなどして転倒する可能性があるため、安定した姿勢で支援する。
- ・車椅子使用者の顔の位置は立っている人の胸のあたりになるため、混雑している状況では、荷物や周りの設備に当たることのないよう、位置や向きに配慮が必要。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：移動時の対応事例

- 通路やホームでは、すべてのお客様に対して目配りをし、すれ違うお客様には挨拶をすることで声かけしやすく、親しみやすい雰囲気づくりをしている。

【基本の接遇方法】

★肢体不自由・車椅子使用者は、移動が困難な状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○ホームの移動・乗車待ち

- ・ホームドア又は可動式ホーム柵の設置有無にかかわらず、乗降時の安全が確保できる場所で支援を行う。
- ・ホームで移動の支援をする際は、できる限りホームの縁端から離れて移動する。
- ・車椅子使用者がホームで待機をする際は、横断勾配によるホームの傾斜を考慮し、車椅子の車輪を線路に対して平行にして停止し、列車の進来してくる方向に向けた上で、必ずブレーキをかける。
- ・車椅子の円滑な乗降のために特に配慮されたホームや車両の停車位置、車椅子使用者用乗降口がある場合は、利用者の要望を確認の上、その場所まで移動する。

○列車への乗降

- ・車椅子使用者の乗車の際は、ドアに対して直角に、段差越え、溝越え（p.★参照）の要領で乗車の支援を行う。降車の際は、後ろ向きで、段差越え、溝越え（p.★参照）の要領で降車の支援を行う。
- ・ホームの縁端と鉄道車両の隙間や段差が大きい場合は、スロープ板などの乗降補助具を適切に使用する。
- ・ホームの曲がり等により、段差や隙間が大きい場合は、可能であれば、他の乗降口に移動する。

○車両内への誘導

- ・車椅子使用者は、車椅子スペース又はドア付近の座席の横に寄せて、ブレーキをかける。

【コミュニケーションの留意点】

- ・介助犬を利用している場合、介助犬が乗車できる場所に配慮する。（周囲のお客様にも「介助犬が乗車しますので、ご協力ください。犬には触れないようお願いいたします」など）
- ・車椅子使用者の顔の位置は立っている人の胸のあたりになるため、混雑している状況では、荷物や周りの設備に当たることのないよう、位置や向きに配慮が必要。

- ・車内が混雑している場合は、他の利用者を配慮した上で、車椅子の乗車場所を空けてもらえるようにする。（「恐れ入りますが、場所を空けてください。お客様が乗車するまでお待ちください」など）
- ・車椅子使用者乗降の構内連絡の際には、車椅子使用者のプライバシーに配慮する。（「お客様のご乗車です」など、乗車場所や降車駅などが他の利用者に聞こえないように配慮する）
- ・車椅子使用者は、車内で車椅子の回転スペースが必要となるため、できる限り、車椅子用のスペースがある車両へと案内することが望ましい。

[事業者の事例]

- ・乗降の誘導時には、できる限り空いている車両へのご案内している。
- ・降車駅のエレベーターの位置などを考慮し、お客様の希望された車両のご案内している。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：列車への乗降時の対応事例

○無人駅においては、希望時間に合わせ事前に係員を派遣し、乗降補助の必要な方への支援を行っている。

例②：車両内での対応事例

□電車内のお手洗いへの移動が困るケースが多いので、乗ったときにどの車両にあるかを教えてもらえたときは、参考になった。

鉄軌道

4. 乗り換え時

肢体不自由、車椅子使用者

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

○乗り換えのとき

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：他社線への乗り換え時の対応事例

- 他社線に乗継される利用者からの予約があった場合、相手係員と連携を図り、中継場所まで確実に
お連れして引き継いでいる。
- 乗換えの際には、列車無線により情報の共有をしている。
- 他社線に乗り換えるときも、最終降車駅まで連絡してくれた。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。
- ・支援の必要はないと言われた場合においても、安全かどうかをできる限り見守る。
- ・声をかけるときには、正面から、「〇〇駅の□□と申します。お手伝いすることはありますか？」などと声かけを行う。
- ・いきなり身体を触ったり、白杖をつかんだりしないように気を付ける。(盲導犬を連れているときも同様)

【基本の接遇方法】

★視覚障害者は、見えない・見えにくいなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・特定席等、乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類、補助犬の利用など）、支援内容について確認を行う。

○改札の利用

- ・改札口への視覚障害者誘導用ブロックが備えられていない等により、改札口の利用に支援が必要な様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、必要に応じた支援（p.★参照）を行う。

○切符の購入

- ・券売機がタッチパネルのみであるなど、視覚障害者の円滑な利用に適した構造のものではない場合には、支援の要否を確認し、必要に応じて支援（p.★参照）を行う。その際には、目的地の確認、金銭の授受を正確に行い、割引がある場合にはその旨を伝える。

- ・視覚障害者が自分で切符を購入したいとの申し出があった場合は、利用者の要望を確認の上、券売機まで誘導し、画面の内容を説明する、テンキーなどに手を誘導する等の支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・問合せの電話、窓口等で説明をする際には、抽象的な説明ではなく、内容を具体的な表現を用いて説明する。(窓口からの経路説明の際に、「いまは、改札口の方向を向いています。左に向いてまっすぐOmほど進んで右に曲がるとすぐに左側に階段があります。」「〇〇駅は、この駅から〇つ目です。」など)
- ・窓口で列に並んでいる場合は、「次の方、どうぞ。」だけでは呼ばれているかがわからないため、「大きなバックを持って帽子をかぶられている方、どうぞ」などと具体的に伝えるか、カウンターを出て対応を行う。
- ・時間などを伝える場合には、状況に応じて、24時制、12時間制を使い分け、間違いのないよう確認する。

[事業者の事例]

- ・手配に時間がかかるような場合には、お客様に理由と所要時間をお伝えし、手配に要する時間への理解を図っています。
- ・視覚障害者の方でも、基本的にお金をお預かりしないようにしていますが、お預かりする場合には必ず金額の復唱を行います。

※対応の好事例 (○：事業者の事例、□：利用者の事例)

例①：切符購入時の対応事例

- 窓口で往復切符を購入した時、口頭で確認しながら、行きと帰りを別々に手渡してくれたので、間違えることがなくて安心した。
- 乗車券購入後、釣り銭を渡すときは、お客様が確認できるように金額を数えながらゆっくり手渡している。
- 鉄道事業者が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。

例③：改札口・窓口での対応事例

- 窓口から目視等で日常的に気配りを行い、支援が必要な方がお困りでいらっしゃらないか確認を行っている。

【基本の接遇方法】

★視覚障害者は、見えない・見えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○階段の利用

- ・階段を利用する場合には、安全を確認し、支援（p.★参照）を行う。
- ・エレベーターやエスカレーターが点検等で利用できないとき、改札口等で視覚障害者を見かけた場合は、その旨を伝え、支援の要否を確認した上で、別のルートで支援を行う。

○通路の利用

- ・混雑時や、通路に視覚障害者誘導用ブロックが備えられていない等により、移動に困難な様子が見られる場合には、支援の要否を確認し、必要に応じて支援（p.★参照）する。

○便所等の設備の利用

- ・便所までの誘導の申し出があった場合には、どこまでの誘導が必要か等を確認の上、入口まで誘導するか、入口への方向・距離を具体的に示し、便所内の設備の配置を説明する。

【コミュニケーションの留意点】

- ・最終目的地まで支援ができない際に設備等の位置を尋ねられた場合には、具体的に説明する。
（「あなたが向いている方向をまっすぐ〇mほど進むと、右側にあります」など）
- ・慣れた駅でも、天候、体調により方向を見失う場合もあるので、声かけをすることで安全を確かめる。

[事業者の事例]

- ・視覚障害者の方には、具体的な移動のイメージをご理解いただけるよう、誘導の際には、「ここから、下り階段です。1段の高さは20cmで程度です」といった、より具体的な案内を行っています。
- ・視覚障害者の方の誘導の際には、段差、左右に曲がるなどの場面ごとに、お声がけし、歩数・距離・幅などを具体的にお伝えしています。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：移動時の対応事例

- 駅構内が工事中の時に、警備員さんや駅員さんが声をかけてくれたり、誘導をしてくれるのが、とてもありがたい。いつもと状況が違い、自力で安全に歩ききれないこともあるので、本当に助かる。

○通路やホームでは、すべてのお客様に対して目配りをし、すれ違うお客様には挨拶をすることで声かけしやすく、親しみやすい雰囲気づくりをしている。

鉄軌道

3. ホームの利用、乗降時

視覚障害者

【基本の接遇方法】

★視覚障害者は、見えない・見えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○ホームの移動・乗車待ち

- ・ホームドア又は可動式ホーム柵の設置有無にかかわらず、乗降時の安全が確保できる場所で支援を行う。
- ・ホームで移動の支援をする際は、できる限りホームの縁端から離れて移動する。
- ・ホームドア又は可動式ホーム柵が設けられていない場合には、視覚障害者誘導用ブロックの内側を移動しているかどうか、混雑等で転落の危険がないか安全を確かめる。
- ・ホームからの転落の危険性があるなど緊急時の場合には、ただちに短く大きな声で、注意喚起する。（「白杖をお持ちのお客さま、止まってください」などと利用者が自分のことだとわかるように声をかける）
- ・支援する場合は、どこまで支援が必要か確認し、指定された場所まで支援（p.★参照）する。

○運行情報の取得

- ・車両等の運行に関する情報や、列車の接近を音声で提供する設備が設けられていない場合は、随時、説明や注意喚起を行う。

○列車への乗降

- ・乗降の際にドア開閉のボタン操作が必要な場合には、視覚障害者はボタンの位置がわからないため、乗車時に支援してボタンの位置を確認する、周囲の利用者への支援を求めるなどの支援を行う。

○車両内への誘導

- ・指定席がある場合は、必要に応じて座席まで支援する。普通列車の場合は、支援の要否を確認の上、空席への誘導、手すりや吊革の位置を知らせる。

【コミュニケーションの留意点】

- ・盲導犬を利用している場合、盲導犬が乗車できる場所に配慮する。(周囲のお客様に対し「盲導犬が乗車しますので、ご協力ください。犬には触れないようお願いいたします」など)
- ・乗車口までの誘導の申し出があった場合には、通勤・通学などでは乗車の位置が決まっている人が多いことから、「どこで乗車しますか？」と確認する。
- ・視覚障害者誘導用ブロックに他の乗客のカバンやスーツケースなどが置かれている場合は、視覚障害者の歩行の妨げになるため、注意する。
- ・視覚障害者の乗車誘導時には、降車駅をうかがい、降車駅の段差の状況などを伝えることが望ましい。
- ・車内で座席料が必要とわからず指定席に座ってしまうなどの状況があった場合には、具体的に説明を行い、支援する。

[事業者の事例]

- ・ホームで支援を行う際には、お客様を内側にして、線路側に立って誘導している。

※対応の好事例 (○：事業者の事例、□：利用者の事例)

例：ホーム移動時の対応事例

- 誘導時には、特に混雑している時など、周囲の状況を説明していただきながら歩くと心構えができて安心感が増す。
- 混雑していても、空いている席を探して座らせてもらった。(足腰は悪くないので立っていられるが、全盲の場合、自分の空間ができるので着席できると大変安心感がある)

鉄軌道

4. 乗り換え時

視覚障害者

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

○乗り換えのとき

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：他社線への乗り換え時の対応事例

- 他社線に乗継される利用者からの予約があった場合、相手係員と連携を図り、中継場所まで確実にお連れして引き継いでいる。
- 乗換えの際には、列車無線により情報の共有をしている。
- 駅からタクシー乗り場まで誘導案内していただき、目的地を確認して乗車させてくれた。
- 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、考慮して教えていただいた。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。
- ・聞こえない・聞こえにくい等で困っている様子を見かけた場合には、コミュニケーションをとる際に手を振って合図をするなどその人の視界に入り、口話がはっきりと見えるようにして（マスクをはずすなど）話をするよう留意する。
- ・方向や場所をわかりやすく説明するために、地図や絵、写真、筆談器などを用意しておくとうい。

【基本の接遇方法】

★聴覚・言語障害者は、聞こえない・聞こえにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・特定席等、乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類、補助犬の利用など）、支援内容について確認を行う。

○切符の購入

- ・券売機の呼び出しで相手からの返答がない場合には、聴覚障害者である可能性もあるため、券売機前まで出て確認を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・案内窓口へ何らかの支援の申し出があった場合、困っている様子が見られた場合等には、表情がわかるようできるだけ近づいて対応を行う。

[利用者の事例]

・私は、聴覚障害を持っていますが、こちらから筆談で聞くと、丁寧に対応してくれる人がいます。手話でありがとうと表わしてくれる人もいます。

※対応の好事例 (○：事業者の事例、□：利用者の事例)

例：改札口・窓口での対応事例

○毎月、簡単な手話研修を行っており、拙いながらも、運賃やお礼を手話でコミュニケーションをとると、すごく喜んでいただけている。

鉄軌道

2. 構内の移動

聴覚・言語障害者

【基本の接遇方法】

★聴覚・言語障害者は、聞こえない・聞こえにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○エレベーターの利用

・エレベーターの緊急停止や係員呼び出しボタンが押された際に、呼びかけても返事がない場合には、聴覚・言語障害者の人が何らかの異常を知らせている可能性があるとして理解し、かご外からできる確認方法でコミュニケーション（手話、口話、筆談など）をとる。

鉄軌道

3. ホームの利用、乗降時

聴覚・言語障害者

【基本の接遇方法】

★聴覚・言語障害者は、聞こえない・聞こえにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○運行情報の取得

・運行に関する情報が文字などで表示されていない場合で、運行についての質問があった場合や、困っている様子を見かけた場合には、筆談等で情報を伝える (p.★参照)。

- ・車内において、運行に関する情報が表示されない、または緊急時などの場合には、支援や避難誘導等を行う際に、筆談器等で情報を伝える。

○列車への乗降

- ・特急列車などにおいて、聴覚障害者から降車駅に近づいたときの支援の申し出があった場合に、車掌などによる支援、または周囲の利用者への協力の依頼を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・聴導犬を利用している場合、聴導犬が乗車できる場所に配慮する。(周囲の利用者に対し「聴導犬が乗車しますので、ご協力ください。犬には触れないようお願いします」など)

[利用者の事例]

聴導犬同伴時、私が聞こえないことに気づいて筆談で話しかけてくれた。

※対応の好事例 (○：事業者の事例、□：利用者の事例)

例：列車への乗降時の対応事例

○車椅子使用者、聴覚障害者には駅係員、乗務員が支援している。

鉄軌道

4. 乗り換え時

聴覚・言語障害者

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、筆談等で、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

○乗り換えのとき

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路を筆談等で説明するなどの支援を行う。

※対応の好事例 (○：事業者の事例、□：利用者の事例)

例：他社線への乗り換え時の対応事例

○他社線に乗継される利用者からの予約があった場合、相手係員と連携を図り、中継場所まで確実にお連れして引き継いでいる。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。
- ・説明をする際には、ゆっくり、やさしく、具体的に、繰り返し説明する。また、目線を合わせたり、じっと見つめると戸惑ってしまう場合があるので留意する。

【基本の接遇方法】

★発達・知的・精神障害者は、理解できない・理解しにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・特定席等、乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類など）、支援内容について確認を行う。

○改札の利用、窓口の利用、切符の購入

- ・困ってその場でウロウロしているなど、支援が必要な様子を見かけた場合には、支援の要否を確認（「どうされましたか？」とゆっくり、やさしく声をかける）し、必要に応じて支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・説明をする際には、抽象的な説明ではなく、内容を具体的に説明する。
- ・質問する場合には、「どこまでの切符を買うのですか？」など具体的に、ゆっくりやさしく声をかけるようにする。
- ・十分に理解していない、緊張しているなどの様子が見られる場合には、ゆっくり、はっきりと具体的に話し、理解しているかを確認することが望ましい。

[事業者の事例]

- ・手配に時間がかかるような場合には、お客様に理由と所要時間をお伝えし、手配に要する時間への理解を図っています。
- ・券売機の「操作方法がわからない」「操作ボタンに届かない」など、お客様がお困りの様子であれば、支援するか有人窓口へご案内しています。
- ・基本的にお金をお預かりしないようにしていますが、お預かりする場合には必ず金額の復唱を行います。

※対応の好事例 (○：事業者の事例、□：利用者の事例)

例：改札口・窓口での対応事例

- 窓口から目視等で日常的に気配りを行い、支援が必要な方がお困りでいらっしゃらないか確認を行っている。
- 終電が終わっていたが、改札口をウロウロしている方がいたので、「どうしましたか？」と声をかけたが返事がなく、連絡先カードを見せていただき、保護者の方に連絡し、迎えに来ていただいた。

鉄軌道

2. 構内の移動

発達・知的・
精神障害者

【基本の接遇方法】

★発達・知的・精神障害者は、理解できない・理解しにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○エレベーターの利用

- ・エレベーターの緊急停止や係員呼び出しボタンが押された際に、コミュニケーションがうまくできない場合には、ゆっくり、やさしく声をかけ、具体的に、繰り返し説明する等でコミュニケーションをとる。

○通路の利用

- ・どこに行っても良いのかわからず困っている等の様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、具体的な支援（「○○行きの電車に乗るのですか？」などとゆっくり、やさしく声をかけ、「○○行きの電車は、この階段を昇った右側に来ます」などと具体的に答える）を行う。

○便所等の設備の利用

- ・説明が理解しにくい等の場合には、便所の案内等にはピクトグラムを用いるなど、わかりやすくかつ具体的に場所を説明する。

鉄軌道

3. ホームの利用、乗降時

発達・知的・
精神障害者

【基本の接遇方法】

★発達・知的・精神障害者は、理解できない・理解しにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○プラットホームの移動・乗車待ち

- ・ホームドア又は可動式ホーム柵の設置有無にかかわらず、乗降時の安全が確保できる場所で支援を行う。
- ・ホームで移動の支援をする際は、できる限りホームの縁端から離れて移動する。
- ・ホーム上をウロウロする、大声をあげて走りまわるなどパニックになっているなど、支援が必要な様子を見かけた場合には、やさしくゆっくりと声をかけ、支援の要否を確認し、具体的な支援（安全を確認した上で「次の〇〇行に乗りますか？」などと具体的にたずね、案内する）を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・混雑している場合、大きなターミナル駅等では、心理的に不安になり、混乱してしまう場合があるため、利用者の様子を伺い、必要に応じ落ち着かせることが重要。
- ・車内で座席料が必要とわからず指定席に座ってしまうなどの状況があった場合には、やさしく、ゆっくり、具体的に説明をし、席の移動を促す。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：ホーム移動時の対応事例

- 混雑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、複数の係員が見守る中で、まず一人が近づいて安心させ、安全な場所へと誘導しました。走って逃げださないか不安だった。
- 「追われている」といいながら、大声を出して走り回っている方がいたので、「今、つらいですね。大丈夫ですよ」と諭すと安心し、自分のことを話し出した。パニックに同調せず、冷静に対応したのがよかったようだ。

○電車の遅延を理解できずにホームをウロウロしている方がいたので、ゆっくりと近づき、「どうしましたか？」とたずねたところ、「いつもの電車が来ない」と困っていた。「どこまで乗りますか？」と聞き、「その電車は5分遅れています。あと2分で到着するので乗ってください」と案内し、理解していただいた。

鉄軌道

4. 乗り換え時

発達・知的・
精神障害者

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

○乗り換えのとき

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：他社線への乗り換え時の対応事例

- 他社線に乗継される利用者からの予約があった場合、相手係員と連携を図り、中継場所まで確実にお連れして引き継いでいる。
- 乗換えの際には、列車無線により情報の共有をしている。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。

【基本の接遇方法】

★内部障害者は、移動が困難、外見では理解されないなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・特定席等、乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類など）、支援内容について確認を行う。

○窓口の利用

- ・対応に時間を要する、具合が悪い様子等の場合には、要望を確認の上、必要に応じて椅子に座ってもらう、安全な場所に移っていただく等の対応を行う。

【コミュニケーションの留意点】

○予約時や事前の問合せのとき

- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。

[事業者の事例]

手配に時間がかかるような場合には、お客様に理由と所要時間をお伝えし、手配に要する時間への理解を図っています。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：改札口・窓口での対応事例

○窓口から目視等で日常的に気配りを行い、支援が必要な方がお困りでいらっしゃらないか確認を行っている。

鉄軌道

2. 構内の移動

内部障害者

【基本の接遇方法】

★内部障害者は、移動が困難、外見では理解されないなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○構内の移動

・疲れや具合が悪いなどで休みたいとの申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、必要に応じてベンチや待合所などに誘導する（声をかけて、「どんなお手伝いが必要ですか？」とつかがい、急かすことをせず、医務室で休ませるなど）等の支援を行う。

○便所等の設備の利用

・使用可能な便所がない、必要な設備がない場合は、事情を説明の上、近隣商業施設等の使用可能な便所を案内する。

【コミュニケーションの留意点】

・多機能便所への案内の申し出があった場合には、外見上では判断できないこともあるため、理由は聞かずに、多機能便所へ案内する。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：移動時の対応事例

○通路やホームでは、すべてのお客様に対して目配りをし、すれ違うお客様には挨拶をすることで声かけしやすく、親しみやすい雰囲気づくりをしている。

【基本の接遇方法】

★内部障害者は、移動が困難、外見では理解されないなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○ホームの移動・乗車待ち

- ・ホームドア又は可動式ホーム柵の設置有無にかかわらず、乗降時の安全が確保できる場所で支援を行う。
- ・ホームで移動の支援をする際は、できる限りホームの縁端から離れて移動する。
- ・ホーム上などにおいて身体の具合が悪いとの申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合、困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、状態を確認し、ベンチや待合所に誘導する、医務室で休ませる等の支援を行う。

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

○乗り換えのとき

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：他社線への乗り換え時の対応事例

- 他社線に乗継される利用者からの予約があった場合、相手係員と連携を図り、中継場所まで確実にお連れして引き継いでいる。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。

【基本の接遇方法】

★妊産婦やベビーカー使用者、けが人、その他の障害などで移動やコミュニケーションが困難な人が困っている様子的場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・特定席等、乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類など）、支援内容について確認を行う。

【コミュニケーションの留意点】

○予約時や事前の問合せのとき

- ・説明をする際には、抽象的な説明ではなく、内容を具体的に説明する。
- ・質問をする際には、「どこまでの切符を買うのですか？」など具体的に、ゆっくりやさしく声をかけるようにする。

[事業者の事例]

- ・手配に時間がかかるような場合には、お客様に理由と所要時間をお伝えし、手配に要する時間への理解を図っています。
- ・券売機の「操作方法がわからない」「操作ボタンに届かない」など、お客様がお困りの様子であれば、支援するか有人窓口へご案内しています。
- ・基本的にお金をお預かりしないようにしていますが、お預かりする場合には必ず金額の復唱を行います。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：改札口・窓口での対応事例

○窓口から目視等で日常的に気配りを行い、支援が必要な方がお困りでいらっしゃらないか確認を行っている。

鉄軌道

2. 構内の移動

その他

【基本の接遇方法】

★妊産婦やベビーカー使用者、けが人、その他の障害などで移動やコミュニケーションが困難な人が困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○階段の利用

- ・ベビーカー使用者の支援を行う際は、お子様ではなく荷物やベビーカーを持って支援する。ベビーカーを持つ場合は、持ってもよい部分を確認する。

○構内の移動

- ・疲れや具合が悪いなどで休みたいとの申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、必要に応じてベンチや待合所などに誘導する（声をかけて、「どんなお手伝いが必要ですか？」とかがい、急かすことをせず、医務室で休ませるなど）等の支援を行う。
- ・どこに行っても良いのかわからず困っている等の様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、具体的な支援（「○番線の電車に乗るのですか？」などとゆっくり、やさしく声をかけ、「この階段を昇れば○番線です」などと具体的に答える）を行う。
- ・混雑時のベビーカーでの移動では、人の流れに逆らわないよう誘導し、人の波が途切れてから歩き出すようにする。

○便所等の設備の利用

- ・障害者が使用可能な便所がない、必要な設備がない場合は、事情を説明の上、近隣商業施設等の使用可能な便所を案内する。
- ・説明が理解しにくい等の場合には、便所の案内等にはピクトグラムを用いるなど、わかりやすくかつ具体的に場所を説明する。

【コミュニケーションの留意点】

- ・妊産婦やけが人等は、バランスを崩す、躓くなどして転倒する可能性があるため、安定した姿勢で支援する。
- ・多機能便所がない場合で、乳幼児連れの人などに多機能便所への案内を求められた場合には、利用者に説明し、授乳室、おむつ替えのできる場所を探している場合には、利用者の要望を伺い、可能であれば代替えとなる場所（個室や扉などで閉鎖できるところ）を案内する。その際は、人が出入りできないよう配慮する。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：移動時の対応事例

○通路やホームでは、すべてのお客様に対して目配りをし、すれ違うお客様には挨拶をすることで声かけしやすく、親しみやすい雰囲気づくりをしている。

鉄軌道

3. ホームの利用、乗降時

その他

【基本の接遇方法】

★妊産婦やベビーカー使用者、けが人、その他の障害などで移動やコミュニケーションが困難な人が困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○ホームの移動・乗車待ち

- ・ホームドア又は可動式ホーム柵の設置有無にかかわらず、乗降時の安全が確保できる場所で支援を行う。
- ・ホームで移動の支援をする際は、できる限りホームの縁端から離れて移動する。
- ・ホーム上などにおいて身体の具合が悪いとの申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合、困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、状態を確認し、ベンチや待合所に誘導する、医務室で休ませる等の支援を行う。
- ・ホーム上をウロウロするなど支援が必要な様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、具体的な支援（安全を確認した上で「次の〇〇行に乗りますか？」などと具体的にたずね、案内する）を行う。

○列車への乗降

- ・ベビーカー使用者の支援を行う際は、お子様ではなく荷物やベビーカーを持って支援する。ベビーカーを持つ場合は、持ってもよい部分を確認する。

【コミュニケーションの留意点】

- ・混雑している場合、大きなターミナル駅等では、心理的に不安になり、混乱してしまう場合があるため、利用者の様子を伺い、必要に応じ落ち着かせることが重要。
- ・ホーム上で困っている様子が見られる場合には、「どうしましたか？」などと声をかけ支援の要否を確認し、「次の○○行きに乗りますか？」などと具体的に、またやさしくゆっくりと声をかける。
- ・車内が混雑している場合には、他の利用者を配慮した上で、ベビーカーの乗車場所を空けてもらえるよう声をかける。（「恐れ入りますが、場所を空けてください。お客様が乗車するまでお待ちください」など）
- ・車内で座席料が必要とわからず指定席に座ってしまうなどの状況があった場合には、やさしく、ゆっくり、具体的に説明をし、席の移動を促す。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：ホーム移動時の対応事例

○混雑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、複数の係員が見守る中で、まず一人が近づいて安心させ、安全な場所へと誘導しました。走って逃げださないか不安だった。

○電車の遅延を理解できずにホームをウロウロしている方がいたので、ゆっくりと近づき、「どうしましたか？」とたずねたところ、「いつもの電車が来ない」と困っていた。「どこまで乗りますか？」と聞き、「その電車は5分遅れています。あと2分で到着するので乗ってください」と案内し、理解していただいた。

鉄軌道

4. 乗り換え時

その他

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

○乗り換えのとき

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：他社線への乗り換え時の対応事例

- 他社線に乗継される利用者からの予約があった場合、相手係員と連携を図り、中継場所まで確実にお連れして引き継いでいる。
- 乗換えの際には、列車無線により情報の共有をしている。

2.バス

基本 の 心構え

<共生社会の実現>

年齢や障害の有無等の事情によって分け隔てられることなく共生する社会を実現するように努める。

<社会的障壁の除去>

高齢者、障害者等にとって日常生活・社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念等を除去するように努める。

基本事項

○接遇を実施するにあたっては、安全を最優先とすることが前提となる。

バス

高齢者

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。
- ・説明時に、同じ話を何度もする、自分がいる場所がわからないなどの場合には、認知症の可能性があるので、連絡先を身に付けていないかを確認し、必要に応じて連絡を行う。

バス

1. 事前問合わせ、チケット購入

高齢者

【基本の接遇方法】

★高齢者は、見えにくい、聞こえにくい、筋力が低下し歩きにくいなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・聞こえにくい方、遠慮等から聞き返されない方もいるため、理解しているかを確認しながら話すことが望まれる。

[利用者の事例]

- ・行きたい施設を伝えたら、バスの行先と降車バス停、バスの乗り場や時刻など、聞きたいことを全部説明してもらえたので安心した。

※対応の好事例 (○：事業者の事例、□：利用者の事例)

例：事前問合わせでの対応事例

- 電話問合せの際、回答に時間がかかる場合は、折り返し連絡する旨を伝え、長時間の保留で待たせないようにしている。

バス

2. 乗降時・運賃の支払い・車内

高齢者

【基本の接遇方法】

★高齢者は、見えにくい、聞こえにくい、筋力が低下し歩きにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・バランスを崩す、躓くなどして転倒する可能性があるため、安定した姿勢で支援する。
- ・バスへの乗降や車内の移動、運賃の支払い、コミュニケーションに時間を要することが多いので、余裕を持って支援する。

[事業者の事例]

- ・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、車内事故防止のため、「ドアが開いてからお立ち下さい」とお声かけするようにしたところ、安心して降車できるようになったと言われた。
- ・常連であっても勝手に案内を始めず、誘導などが必要かどうか、必ず本人の意思を確認している。それぞれ本人のやり方があるので、勝手に手を出さない。

※対応の好事例 (○：事業者の事例、□：利用者の事例)

例：乗車時の対応事例

- 車内外スピーカーを活用し、バスの系統・行先を運転士がアナウンスすることにより、迷わず乗車できるとお声を頂いている。

【基本の接遇方法】

- 乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：他社線への乗り換え時の対応事例

- 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。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・ 利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・ 対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・ 過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。
- ・ 支援者ではなく利用者本人と、同じ目線でコミュニケーションを行う。

【基本の接遇方法】

★肢体不自由・車椅子使用者は、移動が困難な状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・ 特定席等の予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類、補助犬の利用など）、支援内容について確認を行う。

○窓口の利用

- ・ 窓口への経路に段差がある場合や、カウンターの位置が高い、フットレストが入るスペースが十分でないなど、肢体不自由、車椅子使用者の円滑な利用に適した構造ではない場合は、必要に応じてカウンターの前に出るなどして対応する。

○チケットの購入

- ・ 券売機の設置位置が高い、フットレストが入るスペースが十分でないなど、肢体不自由、車椅子使用者の円滑な利用に適した構造ではない場合は、支援の要否を確認の上、必要に応じて目的地までのチケット購入等の支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・ノンステップバス等についての問合せの電話などで説明をする際には、当該バス運行スケジュールなどの情報を提供する。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：事前問合わせ時の対応事例

- 車椅子使用者から事前に電話等で乗車時間の連絡があった場合は、低床車両等の優先配車を行っている。

バス

2. 乗降時・運賃の支払い・車内

肢体不自由、車椅子使用者

【基本の接遇方法】

★肢体不自由・車椅子使用者は、移動が困難な状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○スロープを利用した乗降

- ・車椅子使用者がスロープ板を利用して乗車・降車する場合には、スロープの利用（p.★参照）の要領で支援を行う。乗降の際は、利用者の要望を伺い、乗車時は前向き、降車時は後ろ向きで乗降する。
- ・歩道にスロープ板を降ろせない場合には、段差越え（p.★参照）の要領で車道面へと降りた上で、乗降を行う。

○リフトを利用した乗降

- ・リフト付き車両の場合は、使用法に合わせて乗降を支援します。

○スロープ・リフトがないバスの乗降

- ・車椅子使用者が、リフトやスロープが設置されていないバスを利用する場合は、利用者の意向を確認し、階段の利用（p.★参照）の要領で支援を行う。乗降の際は、足元に十分注意し、車椅子の持ってよい部分を確認してから、周囲の乗客などの協力を得て、最低3人以上で支援する。

○運賃の支払い

- ・車椅子使用者の目的地の確認、運賃の授受、手帳の確認などは、乗車支援時など車椅子使用者の乗車位置で行う。

○車内

- ・車椅子使用者は、車いすスペース又は一般座席横の指定位置に移動してブレーキをかけ、車椅子の固定（p.★参照）を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗降の際には、他のお客様に対して、「恐れ入りますが、場所を空けてください。お客様が乗車するまでお待ちください」などと留意を促す。
- ・停車時には車内に目を配り、車椅子がきちんと固定されているか、着席又は手すり等につかまっているかなど、安全を確かめる。

[事業者の事例]

- ・車内混雑で車椅子のスペースが確保できない場合は、利用者に丁寧に理由を説明し、次の便への乗車を依頼している。誠意ある対応を心掛けている。
- ・交通系 IC カードを預かる場合は、利用者から見えるように処理を行っている。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：乗降時の対応事例

- 運転手がバスを通常より少し前に止めてくれ、バス停の椅子のすぐ隣から乗車できるように配慮してくれた。

例②：運賃支払い時の対応事例

- 車いす利用者の目線の高さに合わせた専用の運賃箱を設置

バス

3. 乗り換え時

肢体不自由、車椅子利用者

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：他社線への乗り換え時の対応事例

- 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。
- 足が不自由なお客さまから事前に連絡があり、車椅子で降車口までお迎えにあがり乗車口までお連れし喜ばれている。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。
- ・支援の必要はないと言われた場合においても、安全かどうかを可能な限り見守る。
- ・声をかけるときには、正面から、「〇〇バスの□□と申します。お手伝いすることはありますか？」などと声かけを行う。
- ・いきなり身体を触ったり、白杖をつかんだりしないように気を付ける。(盲導犬を連れているときも同様)

【基本の接遇方法】

★視覚障害者は、見えない・見えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・特定席等、乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類、補助犬の利用など）、支援内容について確認を行う。

○チケットの購入

- ・券売機がタッチパネルのみであるなど、視覚障害者の円滑な利用に適した構造のものではない場合には、支援の要否を確認し、必要に応じて支援（p.★参照）を行う。その際には、目的地の確認、金銭の授受を正確に行い、割引がある場合にはその旨を伝える。
- ・視覚障害者が自分でチケットを購入したいとの申し出があった場合は、利用者の要望を確認の上、券売機まで誘導し、画面の内容を説明する、テンキーなどに手を誘導する等の支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・問合せの電話、窓口等で説明をする際には、抽象的な説明ではなく、内容を具体的な表現を用いて説明する。(窓口からの経路を説明する際に、「いまは、〇〇の方向を向いています。左に向いてまっすぐ〇mほど進んで右に曲がるとすぐに左側にバス停があります。」など)
- ・窓口で列に並んでいる場合は、「次の方、どうぞ。」だけでは呼ばれているかがわからないため、「大きなバックを持って帽子をかぶられている方、どうぞ」などと具体的に伝えるか、カウンターを出て対応を行う。
- ・時間などを伝える場合には、状況に応じて、24 時制、12 時間制を使い分け、間違いのないよう確認する。

[事業者の事例]

- ・金銭の授受の際は、「100 円を 2 枚、千円札を 1 枚で、合計 1,200 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。

[利用者の事例]

- ・チケット購入のため列に並んでいる際、空いたカウンターが分からずにいた時、「どうぞ」と店員の方が声をかけてくれたので助かった。

※対応の好事例 (○：事業者の事例、□：利用者の事例)

例：窓口利用時の対応事例

○カウンターにいる係員は「いらっしゃいませ、窓口は右側にあります。こちらへどうぞ」と声を出して誘導し、位置と空いていることがわかるよう声で知らせている。

バス

2. 乗降時・運賃の支払い・車内

視覚障害者

【基本の接遇方法】

★視覚障害者は、見えない・見えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○バスの乗降

- ・白杖使用者、盲導犬利用者を停留所で見かけた場合は、行き先、経由地などを車外スピーカーで伝える。
- ・発車や停止などの状況をアナウンスで伝える。
- ・車や自転車等との接触の危険性があるなど緊急の場合には、ただちに短く大きな声で注意喚起する。(「白杖をお持ちのお客さま、止まってください」などと利用者が自分のことだとわかるように声をかける)

○運賃の支払い

- ・目的地の確認、運賃の収受、手帳の確認などを正確に行い、割引がある場合にはその旨を伝える。
- ・賃支払い時には、支援の要否を確認した上で、必要に応じて、現金投入口、ICカードタッチパネル等へ手を誘導する。

○車内

- ・視覚障害者が着席又は手すりにつかまっていることを確認する。必要に応じて、座席や手すりの位置を知らせる。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗務員席からマイクで支援する場合には、具体的な距離、段差及び段差数、相手から見た方向、その他の情報を伝える。

[利用者の事例]

- ・同じバス停でも行き先が違ったり、ルートが違うときがあるので乗る時に戸惑ってしまうが、運転手が「このバスは〇〇行きです」と大きな音でアナウンスしてくれるので、とてもありがたい。
- ・バスに乗車したとき「空席は前から〇番目の右です」などと具体的に教えてくれたり、盲導犬が空席に近づくと「そこです」と適確にアナウンスしてくれる。
- ・料金を料金箱に入れるときや交通系 IC カードを読み取り部にかざそうとするときに運転手が声をかけてくれ、お金を受け取ってくれたり、カードをかざしてくれた。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：乗降時の対応事例

- バス停に白杖を持った利用者などがいる場合は、安全を確保しできるだけ乗車口を合わせるようにしている。
- 降りた先の情報を細かく伝えてくれる運転手がいてとてもありがたい。バス停からどの方向にどの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周囲の状況を一言教えてくれたり、工事などで周辺が危険なときは一緒に降りてくれて工事現場の誘導員に引き継いでくれた。

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：他社線への乗り換え時の対応事例

- 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。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者に確認しながら支援を行う。
- ・聞こえない・聞こえにくい等で困っている様子を見かけた場合には、コミュニケーションをとる際に手を振って合図をするなどその人の視界に入り、口話がはっきりと見えるようにして（マスクをはずすなど）話をするよう留意する。
- ・方向や場所をわかりやすく説明するために、地図や絵、写真、筆談器などを用意しておくとうい。

【基本の接遇方法】

★聴覚・言語障害者は、聞こえない・聞こえにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・特定席等、乗車の予約時においては必要事項（補装具の種類、補助犬の利用など）、支援の内容について確認を行う。

○チケットの購入

- ・券売機の呼び出しで相手からの返答がない場合には、聴覚障害者である可能性もあるため、券売機前まで出て確認を行う。

【基本の接遇方法】

★聴覚・言語障害者は、聞こえない・聞こえにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○運行情報の取得

・事故や遅れなどの情報が文字情報で表示されていない場合で、運行についての質問があった場合や、困っている様子を見かけた場合には、筆談等で情報を伝える（p.★参照）。

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、筆談等で、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路を筆談等で説明するなどの支援を行う。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。
- ・説明をする際には、ゆっくり、やさしく、具体的に、繰り返し説明する。また、目線を合わせたり、じっと見つめると戸惑ってしまう場合があるので留意する。

【基本の接遇方法】

★発達・知的・精神障害者は、理解できない・理解しにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・特定席等、乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類など）、支援内容について確認を行う。

○事前問合わせ、チケットの購入

- ・問合わせで内容を理解するのに困っている、チケット購入時に困ってその場でウロウロしているなど、支援が必要な様子を見かけた場合には、支援の要否を確認（「どうされましたか？」とゆっくり、やさしく声をかける）し、必要に応じて支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・説明をする際には、抽象的な説明ではなく、内容を具体的に説明する。
- ・質問する場合には、「どこまでのチケットを買うのですか？」など具体的に、ゆっくりやさしく声をかけるようにする。
- ・十分に理解していない、緊張しているなどの様子が見られる場合には、ゆっくり、はっきりと具体的に話し、理解しているかを確認することが望ましい。

【基本の接遇方法】

★発達・知的・精神障害者は、理解できない・理解しにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○運賃の支払い

- ・運賃の支払いや手帳の提示などがわからず困っている様子の場合は、支援の要否を確認し、具体的な支援（「〇〇バス停から△△バス停までのご利用ですね。運賃は□円です。」「ここに運賃を入れてください。」などとゆっくり、はっきりと伝える）を行う。

○乗降時、車内

- ・乗車するか迷っている、車内をウロウロする、大声をあげて走りまわるなどパニックになっているなど、支援が必要な様子を見かけた場合には、やさしくゆっくりと声をかけ、支援の要否を確認し、具体的な支援（安全を確認した上で「この座席に座りましょう」などと落ち着かせるなど）を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・混雑している場合、いつもと違う状況では、心理的に不安になり、混乱してしまう場合があるため、利用者の様子を伺い、必要に応じ落ち着かせることが重要。
- ・近くの人のものを触ったりするなどしてトラブルになっている場合、無理に押さえつけようとして、大きな声で叱責すると余計にパニックになることがある。まずはゆっくりと話しかけ、落ち着かせる。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：乗降時・運賃の支払い・車内での対応事例

- 終点について伝えても、わからない様子の方がいたので、「どこに行くところですか？」とたずねたがわからない様子だった。「学校に行くんですか？どこの学校ですか？」と確認すると、学校名が分かり、バス停も確認できたため、復路のバスで「このバス停ですよ」と声をかけた。
- 乗務員が顔見知り福祉パスを見せずに乗車することが増えた方がいたため、提示をお願いしますと説明したが、わかっていただけなかった。しかし、マイクではなく、小さな声で「バスをお願いします」というようにしたら、提示してくれるようになった。

○自分が座りたい席が決まっている方がいて、その席が埋まっていた時に座席を蹴りだした。やめてくださいとマイクで言ったがやめてくれなかったが、席まで行って、やさしく声をかけ、「あちらの席がいいですよ」と言ったらその席に着席してくれた。

バス

3. 乗り換え時

発達・知的・
精神障害者

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・ 利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・ 対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・ 過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。

【基本の接遇方法】

★内部障害者は、移動が困難、外見では理解されないなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・ 特定席等、乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類など）、支援内容について確認を行う。

○チケットの購入

- ・ 対応に時間を要する、具合が悪い様子等の場合には、要望を確認の上、必要に応じて椅子に座ってもらう、安全な場所に移っていただく等の対応を行う。

【基本の接遇方法】

★内部障害者は、移動が困難、外見では理解されないなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○車内

- ・疲れや具合が悪いなどで支援の申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、必要に応じて座席に誘導する等の支援を行う（声をかけて、「どんなお手伝いが必要ですか？」とうかがう）。

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。

【基本の接遇方法】

★妊産婦やベビーカー使用者やけが人、その他の障害などで移動やコミュニケーションが困難な人が困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・特定席等、乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類など）、支援内容について確認を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・説明をする際には、抽象的な説明ではなく、内容を具体的に説明する。
- ・質問をする際には、「どこまでの切符を買うのですか？」など具体的に、ゆっくりやさしく声をかけるようにする。

【基本の接遇方法】

★妊産婦やベビーカー使用者やけが人、その他の障害などで移動やコミュニケーションが困難な人が困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○乗降時・車内

- ・車内で疲れや具合が悪いなどで支援の申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、必要に応じて座席に誘導する等の支援を行う（声をかけて、「どんなお手伝いが必要ですか？」とかがう）。
- ・車内をウロウロするなど支援が必要な様子を見かけた場合には、支援の要否を確認（「どうしましたか？」などとゆっくり、やさしく声をかける）し、必要に応じた支援を行う。
- ・ベビーカー使用者の支援を行う際は、子供ではなく荷物やベビーカーを持って支援する。ベビーカーを持つ場合は、持ってもよい部分を確認する。
- ・車内では、ベビーカー用のスペースが利用できる場合は、ブレーキをかけ、ベルトで固定してもらう。ベビーカー用のスペースが利用できない場合は、折りたたんで利用してもらう。

【コミュニケーションの留意点】

- ・妊産婦やけが人等は、バランスを崩す、躓くなどして転倒する可能性があるため、安定した姿勢で支援する。

[利用者の事例]

- ・ベビーカー利用時に、運転手が「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たので、焦らず乗降できた。

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

3.タクシー

基本 の 心構え	<共生社会の実現> 年齢や障害の有無等の事情によって分け隔てられることなく共生する社会を実現するように努める。
	<社会的障壁の除去> 高齢者、障害者等にとって日常生活・社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念等を除去するように努める。
	基本事項 ○接遇を実施するにあたっては、安全を最優先とすることが前提となる。

タクシー	高齢者
共通事項	
【コミュニケーションの留意点】 <ul style="list-style-type: none">・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。・説明時に、同じ話を何度もする、自分がいる場所がわからないなどの場合には、認知症の可能性があるので、連絡先を身に付けていないかを確認し、必要に応じて連絡を行う。	

タクシー	1. 予約、事前問合わせ	高齢者
【基本の接遇方法】 ★高齢者は、見えにくい、聞こえにくい、筋力が低下し歩きにくいなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。		
【コミュニケーションの留意点】 <ul style="list-style-type: none">・聞こえにくい方、遠慮等から聞き返されない方もいるため、理解しているかを確認しながら話すことが望まれる。		

[事業者の事例]

- ・迎車の場合は、場所だけでなく付近の目標物などを同時に聞き出して、間違いがないよう確認している。

タクシー

2. 乗降時・運賃の支払い・車内

高齢者

【基本の接遇方法】

★高齢者は、見えにくい、聞こえにくい、筋力が低下し歩きにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・タクシーへの乗降や運賃の支払い、コミュニケーションに時間を要することが多いので、余裕を持って支援する。
- ・乗降の安全を確認し、危険な状況があれば注意喚起の声かけを行う。
- ・停車時には車内に目を配り、身体が傾いていないかなど、安全を確かめる。
- ・運賃は、メーターを示して、ゆっくり、はっきりと運賃を伝える。

[事業者の事例]

- ・周囲の安全に配慮した上で、歩道のガードレールの切れ目など乗降しやすい位置や場所に停車するよう気を配っている。
- ・支払い時には、運賃を読み上げ、つり銭は金額ごとに読み上げ確認してお渡ししている。

[利用者の事例]

- ・お金の出し入れに時間がかかってしまったが、「ゆっくりでいいですよ」と笑顔でやさしい言葉をかけてくれた。
- ・安全そうなところに停まってくれた。

タクシー

3. 乗り換え時

高齢者

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・ 利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・ 対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・ 過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。
- ・ 支援者ではなく利用者本人と、同じ目線でコミュニケーションを行う。

【基本の接遇方法】

★肢体不自由・車椅子使用者は、移動が困難な状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・ 予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類、補助犬の利用など）、支援内容について確認を行う。
- ・ UD タクシー車両を有する場合、設備の内容等について説明し、UD タクシーを有しない場合には、車椅子使用者に対する支援の内容について説明する。

【基本の接遇方法】

★肢体不自由・車椅子使用者は、移動が困難な状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○タクシーへの乗降

- ・車椅子使用者が乗降する場合には、支援の必要性の要否を確認し、必要に応じて、移乗の支援（p.★参照）を行い、車椅子をトランクに収納する。
- ・肢体不自由の人が乗降する場合には、支援の必要性の要否を確認し、必要に応じて乗降支援（p.★参照）を行う。

○福祉タクシーへの乗降

- ・車椅子使用者が福祉タクシーに乗降する場合には、スロープ又はリフト等を準備し、車椅子使用者の乗降支援（p.★参照）を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・片麻痺がある人の場合には、麻痺の無い側から乗降できるようにする。
- ・停車時には車内に目を配り、身体が傾いていないかなど、安全を確かめる。

[利用者の事例]

- ・「ほじょ犬マーク」が掲示されていると安心して利用できる。足下にマットを敷いて補助犬を座らせようとしたら、「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。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：乗降時の対応事例

- 利用が多い目的施設の段差やスロープの有無を予め把握しておき、乗降場所の確認を行っている。

タクシー

3. 乗り換え時

肢体不自由、車椅子使用者

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。
- ・支援の必要はないと言われた場合においても、安全かどうかを可能な限り見守る。
- ・声をかけるときには、正面から、「〇〇タクシーの□□と申します。お手伝いすることはありますか？」などと声かけを行う。
- ・いきなり身体を触ったり、白杖をつかんだりしないように気を付ける。(盲導犬を連れているときも同様)

【基本の接遇方法】

★視覚障害者は、見えない・見えにくいなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類、補助犬の利用など）、支援内容について確認を行う。
- ・迎車予約時には、乗降時の支援の要否を確認し、具体的な乗車位置等を確認して円滑に乗降ができるようにする。

【コミュニケーションの留意点】

- ・問合わせの電話等で説明をする際には、「あのあたりで」などの曖昧な説明ではなく、「〇〇交差点を△△方向に向かって右の手前側」など具体的に説明する。
- ・時間などを伝える場合には、状況に応じて、24 時制、12 時制を使い分け、間違いのないよう確認する。
- ・迎車の場合は、場所だけでなく付近の目標物などを同時に聞き出して、間違いがないよう確認する。

【基本の接遇方法】

★視覚障害者は、見えない・見えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○タクシーの乗降

- ・白杖使用者、盲導犬利用者をタクシー乗り場で見かけた場合は、降車して積極的に声をかける。
- ・乗降時の支援を行う際には、座席の位置を確認するため、屋根、ドア、シートの位置を触れるよう手を誘導（p.★参照）する。
- ・車や自転車などとの接触の危険性があるなど緊急の場合には、ただちに短く大きな声で注意喚起する。（「白杖をお持ちのお客様、止まってください」などと利用者が自分のことだとわかるように声をかける）

○目的地の確認

- ・目的地は、利用者の希望する場所に正確に到着できるよう、細かい情報を確認する。
- ・目的地に到着した際には、場所の詳細情報を伝える。（「〇〇交差点を□□方向に向いて左側手前に降ります」など）

○車内

- ・シートベルトの装着を確認し、必要に応じて、発車や停止、カーブなどの状況を伝える。

○運賃の支払い

- ・運賃はメーターを読み上げ、正確な金銭授受を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・釣銭を渡すときには、金種ごとに確認して手渡しする。（150 円の場合、「150 円のお釣りで。まずは、100 円が1 枚です。次に 50 円が1 枚です。」などと確認して渡す）
- ・降車時には、足元の場所、段差の状況などを伝え、安全に乗降できるよう見守る。

[利用者の事例]

- ・乗降時にドアに頭などがぶつからないように声をかけてくれたり、車から降りてきてガードをしてくれた。
- ・道路の混雑状況や今どこを走っているのかなどを話しながら運転してくれる。
- ・降りた場所の周辺の状況を詳細も説明してくれてありがたかった。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：乗降時の対応事例

- 降車後、建物の入り口がわからなくて困っていたら、運転手が「玄関まで一緒に行きましょうか」と声をかけてくれ、私ができる場所まで誘導してくれた。
- 便利の良い降車場所を聞いてくれ、点状ブロックのところまで誘導してくれた。

タクシー

3. 乗り換え時

視覚障害者

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：他社線への乗り換え時の対応事例

- 降りた場所がいつもと違っていると慣れた場所でも迷ってしまう。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。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者に確認しながら支援を行う。
- ・聞こえない・聞こえにくい等で困っている様子を見かけた場合には、コミュニケーションをとる際に手を振って合図をするなどその人の視界に入り、口話がはっきりと見えるようにして（マスクをはずすなど）話をするよう留意する。
- ・方向や場所をわかりやすく説明するために、地図や絵、写真、筆談器などを用意しておくとうい。

【基本の接遇方法】

★聴覚・言語障害者は、聞こえない・聞こえにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類、補助犬の利用など）、支援内容について確認を行う。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：予約での対応事例

- 予約手段が電話だけでなく、FAXやWEBでも対応している。

【基本の接遇方法】

★聴覚・言語障害者は、聞こえない・聞こえにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○目的地の確認

- ・目的地の確認は、その人の視界に入り、口話がはっきりと見えるようにして話をするか、筆談等で対応する。

○運賃の支払い

- ・運賃はメーターを示し、必要に応じて筆談等で伝える。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗務員の問いかけがわからずに困っている場合には、その人の視界に入り、目を見て「どこに行かれますか？」などと声をかけ、聞こえないとわかった場合には、口話や身振り手振り、筆談などで情報を伝える。

[利用者の事例]

- ・後部席にしっかりと体を向けて、表情が見えるように対応してくれる。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：目的地の確認での対応事例

- 筆談ボードを用意してくれていたため、目的地の説明がスムーズにできた。

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、筆談等で、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路を筆談等で説明するなどの支援を行う。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者に確認しながら支援を行う。
- ・説明をする際には、ゆっくり、やさしく、具体的に、繰り返し説明する。また、目線を合わせたり、じっと見つめると戸惑ってしまう場合があるので留意する。

【基本の接遇方法】

★発達・知的・精神障害者は、理解できない・理解しにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類など）、支援内容について確認を行う。

○事前問合わせ、チケットの購入

- ・予約や問合わせで、内容を理解するのに困っているなど、支援が必要な様子を見かけた場合には、必要に応じて、ゆっくり、はっきりと具体的に話し（「タクシーをご利用ですか？出発するのはどこですか？」などとゆっくり、やさしく声をかける）、理解しているかを確認する。

【コミュニケーションの留意点】

- ・説明をする際には、抽象的な説明ではなく、内容を具体的に説明する。
- ・質問する場合には、「目的地はどこですか？」「お迎えに行くのは〇〇の前ですか？」など具体的に、ゆっくりやさしく声をかけるようにする。
- ・十分に理解していない、緊張しているなどの様子が見られる場合には、ゆっくり、はっきりと具体的に話し、理解しているかを確認することが望ましい。

【基本の接遇方法】

★発達・知的・精神障害者は、理解できない・理解しにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○目的地の確認

- ・目的地の確認で、内容を理解するのに困っているなど、支援が必要な様子を見かけた場合には、必要に応じて、ゆっくり、はっきりと具体的に話し（「どこまでタクシーに乗られますか？」などとゆっくり、やさしく声をかける）、理解しているかを確認する。

○運賃の支払い

- ・運賃はメーターを示して読み上げ、正確な金銭授受を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・急に大声を上げる、パニックになるなどの様子が見られた場合は、ゆっくりと停車し、やさしく話しかけ、落ち着かせることが重要である。無理に押さえつけようとしたり、大きな声で叱責すると余計にパニックになることがある。
- ・釣銭を渡すときには、金種ごとに確認して手渡す。（150 円の場合、「150 円のお釣りで。まずは、100 円が 1 枚です。次に 50 円が 1 枚です。」などと確認して渡す）

[利用者の事例]

- ・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

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者に確認しながら支援を行う。

【基本の接遇方法】

★内部障害者は、移動が困難、外見では理解されないなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類など）、支援内容について確認を行う。

【基本の接遇方法】

★内部障害者は、移動が困難、外見では理解されないなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○車内

- ・疲れや具合が悪いなどの申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合には、支援の要否と支援内容を確認し、必要に応じて停車して支援を行う。

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・ 利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・ 対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・ 過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。

【基本の接遇方法】

★妊産婦やベビーカー使用者、けが人、その他の障害などで移動やコミュニケーションが困難な人が困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・ 乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類など）、支援内容について確認を行う。

【コミュニケーションの留意点】

○予約時や事前の問合わせのとき

- ・ 説明をする際には、抽象的な説明ではなく、内容を具体的に説明する。
- ・ 質問をする際には、「目的地はどこですか?」「お迎えに行くのは〇〇の前ですか?」など具体的に、ゆっくりやさしく声をかけるようにする。

【基本の接遇方法】

★妊産婦やベビーカー使用者、けが人、その他の障害などで移動やコミュニケーションが困難な人が困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○乗降時・車内

- ・疲れや具合が悪いなどの申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合には、支援の要否・支援内容を確認し、必要に応じて停車して支援を行う。
- ・ベビーカー使用者の支援を行う際は、お子様ではなく荷物やベビーカーを持って支援する。ベビーカーを持つ場合は、持ってもよい部分を確認する。

○目的地の確認

- ・目的地の確認で、内容を理解するのに困っているなど、支援が必要な様子を見かけた場合には、必要に応じて、ゆっくり、はっきりと具体的に話し（「どこまでタクシーに乗られますか？」などとゆっくり、やさしく声をかける）、理解しているかを確認する。

○運賃の支払い

- ・運賃はメーターを示して読み上げ、正確な金銭授受を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・妊産婦やけが人等は、バランスを崩す、躓くなどして転倒する可能性があるため、安定した姿勢で支援する。

[利用者の事例]

- ・ベビーカー利用時、運転手が車から降りてくれ進んでトランクへ荷物を運んでくれたり、揺れないよう丁寧に運転してくれた。

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

4.旅客船

基本 の 心構え

<共生社会の実現>

年齢や障害の有無等の事情によって分け隔てられることなく共生する社会を実現するように努める。

<社会的障壁の除去>

高齢者、障害者等にとって日常生活・社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念等を除去するように努める。

基本事項

○接遇を実施するにあたっては、安全を最優先とすることが前提となる。

旅客船

高齢者

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。
- ・説明時に、同じ話を何度もする、自分がいる場所がわからないなどの場合には、認知症の可能性があるので、連絡先を身に付けていないかを確認し、必要に応じて連絡を行う。

旅客船

1. 予約、事前問合わせ、チケット購入

高齢者

【基本の接遇方法】

★高齢者は、見えにくい、聞こえにくい、筋力が低下し歩きにくいなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・聞こえにくい方、遠慮等から聞き返されない方もいるため、理解しているかを確かめながら話すことが望まれる。

[事業者の事例]

- ・手配に時間を要す場合は、お客様に理由と所要時間をお伝えし、理解を図っています。
- ・障害の内容、支援の希望などを予約時に詳細に情報収集しています。
- ・券売機の「操作方法がわからない」「操作ボタンに届かない」など、お客様がお困りの様子であれば、支援するか有人窓口へご案内しています。

※対応の好事例 (○：事業者の事例、□：利用者の事例)

例①：切符購入時の対応事例

- 高齢者がトイレ無しの部屋を予約した際には、トイレの近くの部屋を案内するものとした。
- 各設備のバリアフリーへの対応・非対応をホームページで情報公開している。

旅客船

2. ターミナルでの待合・移動

高齢者

【基本の接遇方法】

★高齢者は、見えにくい、聞こえにくい、筋力が低下し歩きにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・バランスを崩す、躓くなどして転倒する可能性があるため、安定した姿勢で支援する。

旅客船

3. 乗下船、船内

高齢者

【基本の接遇方法】

★高齢者は、見えにくい、聞こえにくい、筋力が低下し歩きにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・移動、コミュニケーションに時間を要することが多いので、余裕を持って支援する。
- ・乗船・下船時の安全を確認し、危険な状況があれば注意喚起の声かけを行う。

[事業者の事例]

- ・乗船口付近に段差があるため乗下船の際には特に注意を払っている。危険な状況が見られた場合には、乗下船の際に係員が支援している。

※対応の好事例 (○：事業者の事例、□：利用者の事例)

例：乗下船時の対応事例

- 希望があれば車椅子を貸し出している。

旅客船

4. 乗り換え時

高齢者

【基本の接遇方法】

- 乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・ 利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・ 対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・ 過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。
- ・ 支援者ではなく利用者本人と、同じ目線でコミュニケーションを行う。

【基本の接遇方法】

★肢体不自由・車椅子使用者は、移動が困難な状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・ 予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類、補助犬の利用など）、支援内容について確認を行う。

○窓口の利用

- ・ 窓口への経路に段差がある場合や、カウンターの位置が高い、フットレストが入るスペースが十分でないなど、肢体不自由、車椅子使用者の円滑な利用に適した構造ではない場合は、必要に応じてカウンターの前に入るなどして対応する。

○チケットの購入

- ・ 設置位置が高い、フットレストが入るスペースが十分でないなど、肢体不自由、車椅子使用者の円滑な利用に適した構造ではない場合は、支援の要否を確認の上、必要に応じてチケット購入の支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・当該施設のみで支援を行う係員が手配できない場合には、事前連絡があれば他部署等からの協力を依頼することが望ましく、また事前連絡がない場合は、他の乗客への協力を求める。

[事業者の事例]

- ・安心して利用していただけるよう、障害の内容、支援の希望などを予約時に詳細に情報収集しています。
- ・手配に時間がかかるような場合には、お客様に理由と所要時間をお伝えし、手配に要する時間への理解を図っています。
- ・券売機の「操作方法がわからない」「操作ボタンに届かない」など、お客様がお困りの様子であれば、支援するか有人窓口へご案内しています。

※対応の好事例 (○：事業者の事例、□：利用者の事例)

例①：予約時の対応事例

- ホームページに各部屋のドア幅を記載し、車椅子の利用ができるかを確認できるようにした。
- 各設備のバリアフリーへの対応・非対応をホームページで情報公開している。

旅客船

2. ターミナルでの待合、移動

肢体不自由、車椅子使用者

【基本の接遇方法】

★肢体不自由・車椅子使用者は、移動が困難な状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

○エレベーターやエスカレーターの利用

- ・車椅子使用者の支援を行う場合は、エレベーターの利用 (p.★参照) や車椅子対応エスカレーターの利用 (p.★参照) の要領で支援を行う。

○階段の利用

- ・車椅子使用者で、エレベーターやエスカレーターが設置されておらず、やむを得ず階段を利用する必要がある場合は、利用者の意向を確認し、階段利用 (p.★参照) の要領で支援を行う。

○通路の利用

- ・車椅子使用者で、通路に段差や溝、傾斜がある場合は、支援の要否を確認した上で、段差の越え方 (p.★参照)、溝の越え方 (p.★参照)、スロープの越え方 (p.★参照) の要領で支援を行う。

○便所等の設備の利用

- ・障害者が使用可能な便所がない場合は、事情を説明の上、近隣商業施設等の使用可能な便所を案内する。

【コミュニケーションの留意点】

- ・肢体不自由の人等は、バランスを崩す、躓くなどして転倒する可能性があるため、安定した姿勢で支援する。
- ・車椅子使用者の顔の位置は立っている人の胸のあたりになるため、混雑している状況では、荷物や周りの設備に当たることのないよう、位置や向きに配慮が必要。

旅客船

3. 乗下船、船内

肢体不自由、車椅子使用者

【基本の接遇方法】

★肢体不自由・車椅子使用者は、移動が困難な状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

○乗船、下船

- ・乗船、下船時の支援の要否を確認し、必要に応じて、移動の支援（p.★参照）を行う。
- ・出入口及び通路にスロープ板や昇降機などが整備されておらず、移動が困難な場合には、利用者の意向を確認した上で、安全に十分留意し、階段や段差における支援（p.★参照）を行う。

○船内

- ・車椅子スペースがある場合は、ブレーキをかけ、車椅子の固定（p.★参照）を行う。
- ・客席に車椅子スペースがない場合には、座席への移乗を支援（p.★参照）する。

○便所等の設備の利用

- ・使用可能な便所がない場合には、事情を説明の上、事前にターミナル等での便所の使用を案内する。

【コミュニケーションの留意点】

- ・介助犬を利用している場合、介助犬が乗船できる場所に配慮する。（周囲のお客様にも「介助犬が乗船しますので、ご協力ください。犬には触れないようお願いいたします」など）

- ・船内が混雑している場合は、他の利用者を配慮した上で、車椅子の乗船場所を空けてもらえるようにする。（「恐れ入りますが、場所を空けてください。お客様が乗車するまでお待ちください」など）

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：乗下船時の対応事例

- 車椅子使用者（高齢者、歩行困難者）については、優先乗船を実施している。

旅客船

4. 乗り換え時

肢体不自由、車椅子使用者

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：他社線への乗り換え時の対応事例

- 下船後、待合室やタクシー乗り場まで誘導してくれた。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・ 利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・ 対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・ 過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。
- ・ 支援の必要はないと言われた場合においても、安全かどうかを可能な限り見守る。
- ・ 声をかけるときには、正面から、「係員の□□と申します。お手伝いすることはありますか？」などと声かけを行う。
- ・ いきなり身体を触ったり、白杖をつかんだりしないように気を付ける。(盲導犬を連れているときも同様)

【基本の接遇方法】

★視覚障害者は、見えない・見えにくいなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・ 予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類、補助犬の利用など）、支援内容について確認を行う。

○チケットの購入

- ・ 券売機がタッチパネルのみであるなど、視覚障害者の円滑な利用に適した構造のものではない場合には、支援の要否を確認し、必要に応じて支援（p.★参照）を行う。その際には、目的地の確認、金銭の授受を正確に行い、割引がある場合にはその旨を伝える。
- ・ 視覚障害者が自分で切符を購入したいとの申し出があった場合は、利用者の要望を確認の上、券売機まで誘導し、画面の内容を説明する、テンキーなどに手を誘導する等の支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・問合せの電話、窓口等で説明をする際には、抽象的な説明ではなく、内容を具体的な表現を用いて説明する。(窓口からの経路を説明する際に、「乗船いただく〇〇港は、□□駅から△△方向に向かってまっすぐ〇mくらい歩き・・・」など)
- ・窓口で列に並んでいる場合は、「次の方、どうぞ。」だけでは呼ばれているかがわからないため、「大きなバックを持って帽子をかぶられている方、どうぞ」などと具体的に伝えるか、カウンターを出て対応を行う。
- ・時間などを伝える場合には、状況に応じて、24 時制、12 時間制を使い分け、間違いのないよう確認する。

[事業者の事例]

- ・手配に時間がかかるような場合には、お客様に理由と所要時間をお伝えし、手配に要する時間への理解を図っています。
- ・視覚障害者の方でも、基本的にお金をお預かりしないようにしていますが、お預かりする場合には必ず金額の復唱を行います。

旅客船

2. ターミナルでの待合・移動

視覚障害者

【基本の接遇方法】

★視覚障害者は、見えない・見えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

○階段の利用

- ・階段を利用する場合には、安全を確認し、支援 (p.★参照) を行う。
- ・エレベーターやエスカレーターが点検等で利用できないとき、改札口等で視覚障害者を見かけた場合は、その旨を伝え、支援の要否を確認した上で、別のルートで支援を行う。

○通路の利用

- ・混雑時や、通路に視覚障害者誘導用ブロックが備えられていない等により、移動に困難な様子が見られる場合には、支援の要否を確認し、必要に応じて支援 (p.★参照) する。

○便所等の設備の利用

- ・便所までの誘導の申し出があった場合には、どこまでの誘導が必要か等を確認の上、入口まで誘導するか、入口への方向・距離を具体的に示し、便所内の設備の配置を説明する。

【コミュニケーションの留意点】

- ・最終目的地まで支援できない際に設備等の位置を尋ねられた場合には、具体的に説明する。(「あなたが向いている方向をまっすぐ〇mほど進むと、右側にあります」など)

- ・視覚障害者誘導用ブロックに他の乗客のカバンやスーツケースなどが置かれている場合は、視覚障害者の歩行の妨げになるため、注意する。

[事業者の事例]

- ・視覚障害者の方には、具体的な移動のイメージをご理解いただけるよう、誘導の際には、「ここから、下り階段です。1段の高さは20cmで程度です」といった、より具体的な案内を行っています。
- ・視覚障害者の方の誘導の際には、段差、左右に曲がるなどの場面ごとに、お声がけし、歩数・距離・幅などを具体的にお伝えしています。

[利用者の事例]

- ・声をかけてくれ、こちらの要望を聞いてから待合室から船内まで誘導してくれた。

旅客船

3. 乗下船、船内

視覚障害者

【基本の接遇方法】

★視覚障害者は、見えない・見えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

○乗船、下船

- ・乗船、下船時の支援の要否を確認し、必要に応じて、移動の支援（p.★参照）を行う。

○船内

- ・船内の設備配置について説明（又は触地図の提示）する。
- ・甲板を歩行する際には、誘導の要否を確認した上で、必要に応じて支援（p.★参照）を行う。
- ・転落の危険性があるなど緊急時の場合には、直ちに短く大きな声で注意喚起する。（「白杖をお持ちのお客様、止まってください」などと利用者が自分のことだとわかるよう声をかける）

○便所等の設備の利用

- ・便所までの誘導の申し出があった場合には、どこまでの誘導が必要か等を確認の上、入口まで誘導するか、入口への方向・距離を具体的に示し、便所内の設備の配置を説明する。

○運行情報の取得

- ・船の運行に関する情報を音声で提供する設備が設けられていない場合は、随時、説明や注意喚起を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・盲導犬を利用している場合、盲導犬が乗船できる場所に配慮する。(周囲のお客様に対し「盲導犬が乗船しますので、ご協力ください。犬には触れないようお願いいたします」など)

[利用者の事例]

- ・乗下船時に足元の状況を詳細に説明してくれたり、階段やタラップ等に丁寧に誘導してくれた。

旅客船

4. 乗り換え時

視覚障害者

【基本の接遇方法】

- 乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で、できる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者に確認しながら支援を行う。
- ・聞こえない・聞こえにくい等で困っている様子を見かけた場合には、コミュニケーションをとる際に手を振って合図をするなどその人の視界に入り、口話がはっきりと見えるようにして（マスクをはずすなど）話をするよう留意する。
- ・方向や場所をわかりやすく説明するために、地図や絵、写真、筆談器などを用意しておくとうい。

【基本の接遇方法】

★聴覚・言語障害者は、聞こえない・聞こえにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・特定席等、乗船の予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類、補助犬の利用など）、支援内容について確認を行う。
- ・予約や予約確認は、インターネット、ファックスなど、文書やメールでの確認を行うことにより、円滑にする。

○チケットの購入

- ・券売機の呼び出しで相手からの返答がない場合には、聴覚障害者である可能性もあるため、券売機前まで出て確認を行う。

【コミュニケーションの留意点】

[事業者の事例]

- ・聴覚障害者専用サイトを設置した。

[利用者の事例]

- ・悪天候のため予約便の乗船地の変更があったが、FAXで連絡をしてもらえたので助かった。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：改札口・窓口での対応事例

- 問合せ時にメールで分かりやすく説明してくれたり、窓口では、筆談ボードを用意してくれていた
のでスムーズな利用ができた。

旅客船

2. ターミナルでの待合・移動

聴覚・言語障害者

【基本の接遇方法】

★聴覚・言語障害者は、聞こえない・聞こえにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

○エレベーターの利用

- ・エレベーターの緊急停止や係員呼び出しボタンが押された際に、呼びかけても返事がない場合には、聴覚・言語障害者の人が何らかの異常を知らせている可能性があるとして理解し、かご外からできる確認方法でコミュニケーション（手話、口話、筆談など）をとる。

【基本の接遇方法】

★聴覚・言語障害者は、聞こえない・聞こえにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

○運行情報の取得

- ・船の運航に関する情報が文字などで表示されていない場合で、運航についての質問があった場合や、困っている様子を見かけた場合には、筆談等で情報を伝える（p.★参照）。

【コミュニケーションの留意点】

- ・聴導犬を利用している場合、聴導犬が乗船できる場所に配慮する。（周囲のお客様に対し「聴導犬が乗船しますので、ご協力ください。犬には触れないようお願いします」など）

[事業者の事例]

- ・筆談具や、コミュニケーションボードを船内に設置している。

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で、できる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路を筆談等で説明するなどの支援を行う。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。
- ・説明をする際には、ゆっくり、やさしく、具体的に、繰り返し説明する。また、目線を合わせたり、じっと見つめると戸惑ってしまう場合があるので留意する。

【基本の接遇方法】

★発達・知的・精神障害者は、理解できない・理解しにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類など）、支援内容について確認を行う。

○予約、問合わせ、チケットの購入

- ・予約や問合わせで内容を理解するのに困っている、チケット購入時に困ってその場でウロウロしているなど、支援が必要な様子を見かけた場合には、支援の要否を確認（「どうしましたか？」とゆっくり、やさしく声をかける）し、必要に応じて支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・説明をする際には、抽象的な説明ではなく、内容を具体的に説明する。
- ・質問する場合には、「どこ行きの船をご利用ですか？」など具体的に、ゆっくりやさしく声をかけるようにする。
- ・十分に理解していない、緊張しているなどの様子が見られる場合には、ゆっくり、はっきりと具体的に話し、理解しているかを確認することが望ましい。

[事業者の事例]

- ・手配に時間がかかるような場合には、お客様に理由と所要時間をお伝えし、手配に要する時間への理解を図っています。
- ・券売機の「操作方法がわからない」「操作ボタンに届かない」など、お客様がお困りの様子であれば、支援するか有人窓口へご案内しています。
- ・基本的にお金をお預かりしないようにしていますが、お預かりする場合には必ず金額の復唱を行います。

旅客船

2. ターミナルでの待合・移動

発達・知的・
精神障害者

【基本の接遇方法】

★発達・知的・精神障害者は、理解できない・理解しにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

○エレベーターの利用

- ・エレベーターの緊急停止や係員呼び出しボタンが押された際に、コミュニケーションがうまくできない場合には、ゆっくり、やさしく声をかけ、具体的に、繰り返し説明する等でコミュニケーションをとる。

○通路の利用

- ・どこに行っても良いのかわからず困っている等の様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、具体的な支援（「〇時発の船に乗るのですか？」などとゆっくり、やさしく声をかけ、「乗船までまだ時間がありますので、このベンチでお待ちください」などと具体的に答える）を行う。

○便所等の設備の利用

- ・説明が理解しにくい等の場合には、便所の案内等にはピクトグラムを用いるなど、わかりやすくかつ具体的に場所を説明する。

【コミュニケーションの留意点】

- ・混雑している場合、大きなターミナル等では、心理的に不安になり、混乱してしまう場合があるため、利用者の様子を伺い、ベンチに誘導したりなど必要に応じ落ち着かせることが重要。

【基本の接遇方法】

★発達・知的・精神障害者は、理解できない・理解しにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

○船内

- ・船内をウロウロする、大声をあげて走りまわるなどパニックになっているなど、支援が必要な様子を見かけた場合には、必要に応じて、ゆっくり、はっきりと具体的に話し（「どうしましたか？あちらで休みましょうか」などとゆっくり、やさしく声をかける）、説明を理解しているかを確認する。

○便所等の設備の利用

- ・説明が理解しにくい等の場合には、便所の案内等にはピクトグラムを用いるなど、わかりやすくかつ具体的に場所を説明する。

【コミュニケーションの留意点】

- ・いつもと違う状況では、心理的に不安になり、混乱してしまう場合があるため、利用者の様子を伺い、必要に応じ落ち着かせることが重要。

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・ 利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・ 対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・ 過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。

【基本の接遇方法】

★内部障害者は、移動が困難、外見では理解されないなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・ 予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類など）、支援内容について確認を行う。

○窓口の利用

- ・ 対応に時間を要する等の場合には、要望を確認の上、必要に応じて椅子に座ってもらう、安全な場所に移っていただく等の対応を行う。

【基本の接遇方法】

★内部障害者は、移動が困難、外見では理解されないなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

○ターミナルでの待合・移動

- ・疲れや具合が悪いなどで休みたいとの申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、必要に応じてベンチや待合所などに誘導する（声をかけて、「どんなお手伝いが必要ですか？」とつかがい、急かすことをせず、医務室で休ませるなど）等の支援を行う。

○便所等の設備の利用

- ・使用可能な便所がない、必要な設備がない場合は、事情を説明の上、近隣商業施設等の使用可能な便所を案内する。

【コミュニケーションの留意点】

- ・多機能便所への案内の申し出があった場合には、外見上では判断できないこともあるため、理由は聞かずに、多機能便所へ案内する。

【基本の接遇方法】

★内部障害者は、移動が困難、外見では理解されないなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

○船内

- ・疲れや具合が悪いなどで休みたいとの申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、必要に応じてベンチや待合所などに誘導する（声をかけて、「どんなお手伝いが必要ですか？」とつかがい、急かすことをせず、医務室で休ませるなど）等の支援を行う。

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・ 利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・ 対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・ 過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。

【基本の接遇方法】

★妊産婦やベビーカー使用者、けが人、その他の障害などで移動やコミュニケーションが困難な人が困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・ 特定席等、乗船の予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類など）、支援内容について確認を行う。

【コミュニケーションの留意点】

○予約時や事前の問合せのとき

- ・ 説明をする際には、抽象的な説明ではなく、内容を具体的に説明する。
- ・ 質問をする際には、「船をご利用ですか？」など具体的に、ゆっくりやさしく声をかけるようにする。

【基本の接遇方法】

★妊産婦やベビーカー使用者、けが人、その他の障害などで移動やコミュニケーションが困難な人が困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

○階段の利用

- ・ベビーカー使用者の支援を行う際は、お子様ではなく荷物やベビーカーを持って支援する。ベビーカーを持つ場合は、持ってもよい部分を確認する。

○ターミナルでの待合・移動

- ・疲れや具合が悪いなどで休みたいとの申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、必要に応じてベンチや待合所などに誘導する（声をかけて、「どんなお手伝いが必要ですか？」とかがい、急かすことをせず、医務室で休ませるなど）等の支援を行う。
- ・どこに行っても良いのかわからず困っている等の様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、具体的な支援（「〇時発の船に乗るのですか？」などとゆっくり、やさしく声をかけ、「乗船までまだ時間がありますので、このベンチでお待ちください」などと具体的に答える）を行う。
- ・混雑時のベビーカーでの移動では、人の流れに逆らわないよう誘導し、人の波が途切れてから歩き出すようにする。

○便所等の設備の利用

- ・使用可能な便所がない、必要な設備がない場合は、事情を説明の上、近隣商業施設等の使用可能な便所を案内する。
- ・説明が理解しにくい等の場合には、便所の案内等にはピクトグラムを用いるなど、わかりやすくかつ具体的に場所を説明する。

【コミュニケーションの留意点】

- ・妊産婦やけが人等は、バランスを崩す、躓くなどして転倒する可能性があるため、安定した姿勢で支援する。
- ・多機能便所がない場合で、乳幼児連れの人などに多機能便所への案内を求められた場合には、利用者に説明し、授乳室、おむつ替えのできる場所を探している場合には、利用者の要望を伺い、可能であれば代替えとなる場所（個室や扉などで閉鎖できる場所）を案内する。その際は、人が出入りできないよう配慮する。

【基本の接遇方法】

★妊産婦やベビーカー使用者、けが人、その他の障害などで移動やコミュニケーションが困難な人が困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

○乗船、下船、船内

- ・疲れや具合が悪いなどで休みたいとの申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、必要に応じて座席や医務室などに誘導する（声をかけて、「どんなお手伝いが必要ですか？」とうかがい、急かすことをせず、医務室で休ませるなど）等の支援を行う。
- ・どこに行っても良いのかわからず困っている等の様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、具体的な支援（「お席はどこですか？」などとゆっくり、やさしく声をかけ、「この席にお座りください」などと具体的に答える）を行う。
- ・混雑時のベビーカーでの移動では、人の流れに逆らわないよう誘導し、人の波が途切れてから歩き出すようにする。
- ・ベビーカー使用者の支援を行う際は、お子様ではなく荷物やベビーカーを持って支援する。ベビーカーを持つ場合は、持ってもよい部分を確認する。

○便所等の設備の利用

- ・障害者が使用可能な便所がない、必要な設備がない場合は、事情を説明の上、事前にターミナル等での便所の使用を案内する。
- ・説明が理解しにくい等の場合には、便所の案内等にはピクトグラムを用いるなど、わかりやすくかつ具体的に場所を説明する。

【コミュニケーションの留意点】

- ・混雑している場合、いつもと違う状況では、心理的に不安になり、混乱してしまう場合があるため、利用者の様子を伺い、必要に応じ落ち着かせることが重要。
- ・困っている様子が見られる場合には、「何かお困りですか？」などと声をかけ支援の要否を確認し、「座席に座った方がよろしいですか？」などと具体的に、またやさしくゆっくりと声をかける。

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じてできる限りの支援や誘導を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

5.航空

基本 の 心構え

<共生社会の実現>

年齢や障害の有無等の事情によって分け隔てられることなく共生する社会を実現するように努める。

<社会的障壁の除去>

高齢者、障害者等にとって日常生活・社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念等を除去するように努める。

基本事項

○接遇を実施するにあたっては、安全を最優先とすることが前提となる。

航空

高齢者

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。
- ・説明時に、同じ話を何度もする、自分がいる場所がわからないなどの場合には、認知症の可能性があるため、連絡先を身に付けていないかを確認し、必要に応じて連絡を行う。
- ・ハンドル形車椅子は、取って等がないために支援が難しい。安全な移動ルートをあらかじめ決めておき、案内することが必要。

航空及び空港ターミナル

1. 予約、チェックイン

高齢者

【基本の接遇方法】

★高齢者は、見えにくい、聞こえにくい、筋力が低下し歩きにくいなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・聞こえにくい方、遠慮等から聞き返されない方もいるため、理解しているかを確かめながら話すことが望まれる。

- ・機内での便所利用等に配慮し、搭乗時間、シートベルトサイン消灯時間等の目安をチェックイン時に可能な限り伝えることが望ましい。

[事業者の事例]

- ・病気のために頻繁に便所利用の可能性があるとの申し出に対して、便所近くの通路側の座席を確保した。
- ・ターミナルは動線が難しく複雑になっているため、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。

※対応の好事例 (○：事業者の事例、□：利用者の事例)

例①：予約時の対応事例

- 基本情報の他にも、お客様に対する支援内容等を細かくヒヤリングを行っている。

例②：チェックイン時の対応事例

- 支援が必要なお客様には、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。
- お客様の状況に合わせた車いすを用意している。

例③：チェックイン機利用時の対応事例

- 簡潔で、具体的な言葉で自動チェックイン機の操作説明を行っている。

航空

2. ターミナルでの待合、移動

高齢者

【基本の接遇方法】

★高齢者は、見えにくい、聞こえにくい、筋力が低下し歩きにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

○移動に関する配慮事項

- ・コミュニケーションに時間を要することが多いので、余裕をもって支援を行う。
- ・バランスを崩す、躓くなどして転倒する可能性があるため、安定した姿勢で支援する。

[事業者の事例]

- ・ターミナルは導線が難しく複雑になっているため、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。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：ターミナル移動時の対応事例

○ターミナル間の乗り継ぎなど航空事業者とターミナル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。

航空

3. 保安検査場

高齢者

【基本の接遇方法】

★高齢者は、見えにくい、聞こえにくい、筋力が低下し歩きにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

・保安検査の手順などを伝える際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

[事業者の事例]

- ・支援が必要なお客様には、優先レーンの利用をご案内している。
- ・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は、代替の通路を積極的に案内している。
- ・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。

航空

4. 搭乗口、搭乗

高齢者

【基本の接遇方法】

★高齢者は、見えにくい、聞こえにくい、筋力が低下し歩きにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・ 運航等の情報を伝える際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

[事業者の事例]

- ・ 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。
- ・ 座席までの案内方法をご本人に伺い（支えが必要か、手荷物のケアのみか等）対応している。

航空

5. 機内

高齢者

【基本の接遇方法】

★高齢者は、見えにくい、聞こえにくい、筋力が低下し歩きにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・ 移動の準備などに時間を要することに配慮して、余裕をもって支援を行う。
- ・ 運航情報等を説明する際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。
- ・ シートベルトの着用にとまどっているなどの様子が見られた場合には、ゆっくり丁寧にシートベルト着用の必要性について説明し、シートベルト着用を促す。

[事業者の事例]

- ・ 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している。

航空

6. 降機

高齢者

【基本の接遇方法】

★高齢者は、見えにくい、聞こえにくい、筋力が低下し歩きにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換等の情報を伝える際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

[事業者の事例]

- ・降機の混雑を避けるため、他のお客様が降機後にご案内を実施している。
- ・最後降機で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」のないよう留意している。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：搭乗時の対応事例

- 確実にお客様の支援を地上係員に引き継げるよう、一人一人に担当乗務員を割り当てている。

航空

7. 乗り換え時

高齢者

【基本の接遇方法】

- 乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

※対応の好事例

例：他社線への乗り換え時の対応事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

- 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。
- 不慣れな方に対するお出迎えの方や乗継ぎ先への案内を行っている。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・ 利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・ 対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・ 過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。
- ・ 支援者ではなく利用者本人と、同じ目線でコミュニケーションを行う。

【基本の接遇方法】

★肢体不自由・車椅子使用者は、移動が困難な状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・ 予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類、補助犬の利用など）、支援内容について確認を行う。

○チェックイン窓口、チェックイン機の利用

- ・ 窓口カウンターやチェックイン機の設置位置が高い、フットレストが入るスペースが十分でないなど、肢体不自由、車椅子使用者の円滑な利用に適した構造ではない場合は、支援の要否を確認の上、必要に応じた支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

○予約時

[事業者の事例]

- ・ 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している。
- ・ 補助犬利用のお客様には、足元の広い席を確保し、可能な限り隣席を空けるよう調整している。

○チェックインやチェックイン機利用のとき

[事業者の事例]

- ・ターミナルは導線が難しく複雑になっているため、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。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：予約時の対応事例

- 基本情報の他にも、お客様に対する支援内容等を細かくヒヤリングを行っている。

例②：チェックイン時の対応事例

- 障害を持つお客様の専用窓口を開設している。○往路搭乗手続き時、車椅子使用者のケア状況等を復路手続き時に詳細が確認できるよう引継ぎを残したため、事前に座席指定を提案することができた。
- 身体障害者補助犬を伴っている方の隣席にお座りの方へ、搭乗前までにその旨をご案内しておく。（動物が苦手な方もいる為）
- 支援が必要なお客様には、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。
- ローカウンターの設置とサービス介助士の資格者の配置している。
- お客様の状況に合わせた車いすを用意している。

航空

2. ターミナルでの待合、移動

肢体不自由、車椅子使用者

【基本の接遇方法】

★肢体不自由・車椅子使用者は、移動が困難な状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○エレベーターやエスカレーターの利用

- ・車椅子使用者の支援を行う場合は、エレベーターの利用（p.★参照）や車椅子対応エスカレーターの利用（p.★参照）の要領で支援を行う。

○階段の利用

- ・車椅子使用者で、エレベーターやエスカレーターが設置されておらず、やむを得ず階段を利用する必要がある場合は、利用者の意向を確認し、階段利用（p.★参照）の要領で支援を行う。

○通路の利用

- ・車椅子使用者で、通路に段差や溝、傾斜がある場合は、支援の要否を確認した上で、段差の越え方（p.★参照）、溝の越え方（p.★参照）、スロープの越え方（p.★参照）の要領で支援を行う。

○便所等の設備の利用

- ・障害者が使用可能な便所がない場合は、事情を説明の上、近隣商業施設等の使用可能な便所を案内する。

【コミュニケーションの留意点】

- ・肢体不自由の人等は、バランスを崩す、躓くなどして転倒する可能性があるため、安定した姿勢で支援する。
- ・車椅子使用者の顔の位置は立っている人の胸のあたりになるため、混雑している状況では、荷物や周りの設備に当たることのないよう、位置や向きに配慮が必要。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：ターミナル移動時の対応事例

- ターミナル間の乗り継ぎなど航空事業者とターミナル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。

航空

3. 保安検査場

肢体不自由、車椅子使用者

【基本の接遇方法】

★肢体不自由・車椅子使用者は、移動が困難な状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○保安検査場内での移動

- ・優先レーンの利用を促し、保安検査を円滑に行うよう支援する。
- ・接触検査を行う際には、触れて行うにあたって必要な配慮事項を確認する。

【コミュニケーションの留意点】

- ・金属探知機で検査する際には、検査を円滑にする車椅子を用いて案内することが望ましい。

[事業者の事例]

- ・支援が必要なお客様には、優先レーンの利用をご案内している。
- ・保安検査をスムーズにするために、木製の車椅子を貸し出している。

航空

4. 搭乗口、搭乗

肢体不自由、車椅子使用者

【基本の接遇方法】

★肢体不自由・車椅子使用者は、移動が困難な状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○搭乗時

- ・車椅子使用者など、座席への移乗の支援が必要な場合には、安全に留意して移乗の支援（p.★参照）を行う。
- ・搭乗橋がなくやむを得ず階段で搭乗する場合には、安全を確認して支援（p.★参照）を行う。

【コミュニケーションの留意点】

○搭乗口で

- ・支援を断られた場合においても、危険がないかなど、必要に応じて安全を確かめ、見守る。

[事業者の事例]

- ・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。
- ・座席までの案内方法をご本人に伺い（支えが必要か、手荷物のケアのみか等）対応している。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：搭乗時の対応事例

○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テンドしている。

○車椅子使用者のお客様が多い場合は飛行機のドアを2か所解放し、搭乗方法を工夫することで少しでも身体の負担を軽減している。

【基本の接遇方法】

★肢体不自由・車椅子利用者は、移動が困難な状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○機内での移動や便所等の設備利用

- ・車椅子利用者の便所利用等の機内での移動時には、支援の要否を確認し、車椅子を使用する場合には通路の段差等に配慮し、移乗の支援（p.★参照）を行った上で、移動の支援を行う。
- ・車椅子利用者に配慮した便所が備えられていない場合には、支援の要否の確認、留意内容を確認した上で、プライバシー等の十分な配慮をした上で、便所への移動の支援を行う。
- ・便所の利用に配慮し、到着までの時間、シートベルトサイン消灯目安時間などを出発前に伝える。

【コミュニケーションの留意点】**○着席時**

- ・座位を保つことができないなどの場合には、固定の要否、固定にあたっての留意点を確認した上で、補助ベルトで固定するなどの支援を行う。

[事業者の事例]

- ・サポートベルトを配置し、自力で着席が困難なお客様の座位を保つために使用している。

○機内での移動、設備利用時

- ・移動の支援を断られた場合においても、危険がないか等、必要に応じて安全を確かめ、見守る。
- ・移動の準備などに時間を要することに配慮して、余裕をもって支援を行う。
- ・車椅子利用者に配慮した便所が備えられていない場合の便所利用の支援の際には、プライバシーを十分に配慮した対応を行うことを心掛ける。

[事業者の事例]

- ・トイレまで案内する際に、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。
- ・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している。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：搭乗時の対応事例

○機内用車椅子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。

航空

6. 降機

肢体不自由、車椅子使用者

【基本の接遇方法】

★肢体不自由・車椅子使用者は、移動が困難な状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○降機

- ・車椅子使用者など、車椅子への移乗の支援が必要な場合には、安全に留意して移乗の支援（p.★参照）を行う。
- ・搭乗橋がなくやむを得ず階段で降機する場合には、安全を確認して支援（p.★参照）を行う。

【コミュニケーションの留意点】

○降機するとき

- ・乗換等の情報を伝える際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。
- ・支援を断られた場合においても、危険がないかなど、必要に応じて安全を確かめ、見守る。

[事業者の事例]

- ・降機の混雑を避けるため、他のお客様が降機後にご案内を実施している。
- ・最後降機で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」のないよう留意している。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：搭乗時の対応事例

- お客様の支援を確実に地上係員に引き継げるよう、担当乗務員を割り当てている。
- 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。

- 車椅子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。
- 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。

航空

7. 乗り換え時

肢体不自由、車椅子使用者

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：他社線への乗り換え時の対応事例

- 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。
- 不慣れな方に対するお出迎えの方や乗継ぎ先への案内を行っている。
- 到着口では案内所のスタッフが車椅子を準備して待機している。航空会社や空港ターミナル会社など複数の会社間の連携を図っている。
- 空港ターミナル会社が車椅子を用意するため会社間の車椅子の乗り換えが不要。地上交通機関から機内までストレス無い移動を実現させている。
- どこまで車椅子での移動が必要か必ず確認を取るようになっている。

例②：他モードへの乗り換え時の対応事例

- 駅やバス停までケアをし、時刻等の確認をお手伝いしている。
- お客さまのご要望に合わせて駅や駐車場へご案内している。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。
- ・支援の必要はないと言われた場合においても、安全かどうかをできる限り見守る。
- ・声をかけるときには、正面から、「〇〇航空の□□と申します。お手伝いすることはありますか？」などと声かけを行う。
- ・いきなり身体を触ったり、白杖をつかんだりしないように気を付ける。(盲導犬を連れているときも同様)

【基本の接遇方法】

★視覚障害者は、見えない・見えにくいなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限りの支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類、補助犬の利用など）、支援内容について確認を行う。

○チェックイン窓口、チェックイン機の利用

- ・チェックインの内容がわからない、理解しづらいなどの様子が見られた場合には、目的地、搭乗機、搭乗口、座席番号の確認などは、ゆっくりと声に出して行う。
- ・混雑している、視覚障害者誘導用ブロックが備えられていない等により、チェックインカウンターの利用に困っている様子が見られた場合は、支援の要否を確認し、必要に応じて支援（p.★参照）する。

【コミュニケーションの留意点】

○予約時や事前の問合せのとき

- ・問合せ時において、聞き取りにくい状況、理解が難しい状況などが見られる場合には、ゆっくりと話し、理解しているかを確認することが望まれる。

[事業者の事例]

- ・チャット/FAXにて事前にお客様より申請いただき、その情報をもとにこちらから電話を行うことで、口頭でのやり取りの回数ならびに時間がかからないようにしている。
- ・補助犬利用のお客様には、足元の広い席を確保し、可能な限り隣席を空けるよう調整している。

○チェックインやチェックイン機利用のとき

- ・機内での便所利用等に配慮し、搭乗時間、シートベルトサイン消灯時間等の目安をチェックイン時に可能な限り伝えることが望ましい。
- ・視覚障害者に搭乗口などの説明する際には、具体的な表現（「いまは、カウンターの方向を向いています。左に向いてまっすぐOmほど進んで右に曲がるとすぐに左側に階段があります。」など）で案内するか、空港内設備配置の触地図などを用いる。（p.★参照）

[事業者の事例]

- ・障害を持つお客様の専用窓口を開設している。

[利用者の事例]

- ・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だり、番号を大きく書いて渡してくれる。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：予約時の対応事例

- 基本情報の他にも、お客様に対する支援内容等を細かくヒヤリングを行っている。

例②：チェックイン時の対応事例

- 身体障害者補助犬を伴っている方の隣席にお座りの方へ、搭乗前までにその旨をご案内しておく。
（動物が苦手な方もいる為）
- 支援が必要なお客様には、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。
- カウンターで「アテンドは必要ないが、到着地で荷物のピックアップだけを手伝ってほしい」と申告したところ、「私どもの業務効率化にご協力くださり、感謝申し上げます」と言われ、手荷物を優先扱いにしてくれた。私たちにも便利で、職員の方々の業務効率化も考えたとても素晴らしい対応だった。

【基本の接遇方法】

★視覚障害者は、見えない・見えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○階段の利用

- ・階段を利用する場合には、安全を確認し、支援（p.★参照）を行う。

○通路の利用

- ・混雑時や、通路に視覚障害者誘導用ブロックが備えられていない等により、移動に困難な様子が見られる場合には、支援の要否を確認し、必要に応じて支援（p.★参照）する。

○便所等の設備の利用

- ・便所までの支援の申し出があった場合には、どこまでの支援が必要か等を確認の上、入口まで支援するか、入口への方向・距離を具体的に示し、便所内の設備の配置を説明する。

【コミュニケーションの留意点】

- ・最終目的地まで支援できない際に、便所などの設備の位置を尋ねられた場合には、「あなたが向いている方向をまっすぐ〇mほど進むと、右側にあります」等と具体的に説明する。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：ターミナル移動時の対応事例

- ターミナル間の乗り継ぎなど航空事業者とターミナル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。
- 出発ロビー周囲の環境について具体的に説明してくれたので、自分でトイレや喫煙所などを探すことができた。

【基本の接遇方法】

★視覚障害者は、見えない・見えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○保安検査場での移動

- ・優先レーンの利用を促し、保安検査を円滑に行うよう支援する。
- ・接触検査を行う際には、触れて行うにあたって必要な配慮事項を確認する。

【コミュニケーションの留意点】

○保安検査を待っているとき

- ・門型金属探知機まで支援し、門の位置、移動する方向を伝え、円滑な検査を促す。

[事業者の事例]

- ・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は、代替の通路を積極的に案内している。
- ・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けないように柔軟に対応している。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：保安検査時の対応事例

○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、障害の多様性や特性を理解し、積極的にコミュニケーションをとる。

航空

4. 搭乗口、搭乗

視覚障害者

【基本の接遇方法】

★視覚障害者は、見えない・見えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○搭乗時間などの情報の取得

- ・搭乗時間や搭乗に係る情報がわからない様子、または情報提供の申し出があった場合には、ゆっくりと具体的に口頭で伝える。

○搭乗時

- ・搭乗橋がなくやむを得ず階段で搭乗する場合には、安全を確認して支援（p.★参照）を行う。

- ・搭乗橋がなく階段で搭乗する場合には、階段の位置を案内し、必要に応じて支援（p.★参照）を行う。

【コミュニケーションの留意点】

[事業者の事例]

- ・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。
- ・座席までの案内方法をご本人に伺い（支えが必要か、手荷物のケアのみか等）対応している。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：搭乗時の対応事例

- 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テンドしている。
- 事前改札搭乗サービスを利用し、焦らずゆっくり座席まで移動することができる。
- 搭乗の際、支援は不要と告げたらそれを信用してくれ、自分のペースで搭乗することができた。

航空

5. 機内

視覚障害者

【基本の接遇方法】

★視覚障害者は、見えない・見えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○情報案内時

- ・非常用設備に関する説明映像等が見えない・見えにくい、また情報が聞こえにくい等様子を見かけた場合や支援の申し出があった場合は、個別に情報を具体的に伝える、点字版資料を用いるなどのコミュニケーション（p.★参照）により、支援を行う。

○機内での移動や便所等の設備の利用

- ・視覚障害者の便所利用等の機内での移動時には、支援の要否を確認し、通路幅や設備の位置等を説明した上で、支援を行う。

- ・便所の利用に配慮し、到着までの時間、シートベルトサイン消灯目安時間などを出発前に伝える。

【コミュニケーションの留意点】

○運航情報等の説明時

- ・運航情報等を説明する際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

[事業者の事例]

- ・機内案内等の情報は、点字パンフレットを準備し、適宜案内している。

航空

6. 降機

視覚障害者

【基本の接遇方法】

★視覚障害者は、見えない・見えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○降機

- ・搭乗橋がなく階段で降機する場合には、階段の位置を案内し、必要に応じて支援（p.★参照）を行う。

○乗換情報提供時

- ・乗換搭乗機の時刻や乗換に係る情報が分からない様子、または情報提供の申し出があった場合には、ゆっくりと具体的に口頭で伝える。

【コミュニケーションの留意点】

○降機するとき

- ・乗換等の情報を伝える際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

[事業者の事例]

- ・降機の混雑を避けるため、他のお客様が降機後にご案内を実施している。
- ・最後降機で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」のないよう留意している。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：搭乗時の対応事例

- お客様の支援を確実に地上係員に引き継げるよう、担当乗務員を割り当てている。
- 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。
- 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。

航空

7. 乗り換え時

視覚障害者

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：他社線への乗り換え時の対応事例

- 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。
- 不慣れな方に対するお出迎えの方や乗継ぎ先への案内を行っている。

例②：他モードへの乗り換え時の対応事例

- 駅やバス停までケアをし、時刻等の確認をお手伝いしている。
- お客さまのご要望に合わせて駅や駐車場へご案内している。
- 案内を申し出たところ、駅改札口から空港カウンターまで誘導してもらえた。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者に確認しながら支援を行う。
- ・聞こえない・聞こえにくい等で困っている様子を見かけた場合には、コミュニケーションをとる際に手を振って合図をするなどその人の視界に入り、口話がはっきりと見えるようにして（マスクをはずすなど）話をするよう留意する。
- ・方向や場所をわかりやすく説明するために、地図や絵、写真、筆談器等を用意しておくといよい。

【基本の接遇方法】

★聴覚・言語障害者は、聞こえない・聞こえにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類、補助犬の利用など）、支援内容について確認を行う。

○チェックイン窓口、チェックイン機の利用

- ・チェックインの内容がわからない、理解しづらいなどの様子が見られた場合には、目的地、搭乗機、搭乗口、座席番号の確認などは、筆談等で行う。

【コミュニケーションの留意点】

○予約時や事前の問合せのとき

[事業者の事例]

- ・チャット/FAXにて事前にお客様より申請いただいている。
- ・補助犬利用のお客様には、足元の広い席を確保し、可能な限り隣席を空けるよう調整している。

○チェックインやチェックイン機利用のとき

- ・機内での便所利用等に配慮し、搭乗時間、シートベルトサイン消灯時間等の目安をチェックイン時に可能な限り伝えることが望ましい。

[事業者の事例]

- ・ターミナルは導線が難しく複雑になっているため、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。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：チェックイン時の対応事例

- 障害を持つお客様の専用窓口を開設している。
- 筆談だけでなく予め用意したイラスト付きの説明書で説明してくれたので理解しやすかった。
- 身体障害者補助犬を伴っている方の隣席にお座りの方へ、搭乗前までにその旨をご案内しておく。
（動物が苦手な方もいる為）
- 支援が必要なお客様には、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。

航空

2. ターミナルでの待合、移動

聴覚・言語障害者

【基本の接遇方法】

★聴覚・言語障害者は、聞こえない・聞こえにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○エレベーターの利用

- ・エレベーターの緊急停止や係員呼び出しボタンが押された際に、呼びかけても返事がない場合には、聴覚・言語障害者の人が何らかの異常を知らせている可能性があるとして理解し、かご外からできる確認方法でコミュニケーション（手話、口話、筆談など）をとる。

【基本の接遇方法】

★聴覚・言語障害者は、聞こえない・聞こえにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、必要に応じて支援を行う。

○保安検査場での移動

- ・聴覚障害者に説明を行う際には、口話、筆談等で情報を伝える（p.★参照）。

【コミュニケーションの留意点】**[事業者の事例]**

- ・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は、代替の通路を積極的に案内している。
- ・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。

[利用者の事例]

- ・保安検査場で順番を待っていたら、補聴器をつけていたので、手招きなどのジェスチャーをしながら「どうぞ」と言ってくれた。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：保安検査時の対応事例

- 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、障害の多様性や特性を理解し、積極的にコミュニケーションをとる

【基本の接遇方法】

★聴覚・言語障害者は、聞こえない・聞こえにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○情報案内時

- ・搭乗時間や搭乗に係る情報がわからない様子、または情報提供の申し出があった場合には、口話、筆談等で伝える。

【コミュニケーションの留意点】

[事業者の事例]

- ・筆談により、コミュニケーションの正確性・迅速性が向上している。

【基本の接遇方法】

★聴覚・言語障害者は、聞こえない・聞こえにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○情報案内時

- ・非常用設備に関する説明、運航等に係る音声情報が聞こえない、聞こえにくい等様子を見かけた場合や支援の申し出があった場合は、口話、身振り、筆談、手話等を用いたコミュニケーション (p.★参照) により、支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

[事業者の事例]

- ・専用のカードを使用した説明を実施するため分かりやすくご説明できる。

[利用者の事例]

- ・事前にろう者と伝えていたので、予め用意していたメモで情報を伝えてくれた。

※対応の好事例 (○：事業者の事例、□：利用者の事例)

例：搭乗時の対応事例

- 運航情報（通過地点や揺れの情報）を記入したポストカードを渡す、機内アナウンスの内容を随時メモして知らせるなどをしている。
- 筆談や側に寄って会話をするなど、機内で不快な思いを与えないように対応している。

航空

6. 降機

聴覚・言語障害者

【基本の接遇方法】

★聴覚・言語障害者は、聞こえない・聞こえにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○乗換情報案内時

- ・乗換搭乗機の時刻や乗換に係る情報が分からない様子、または情報提供の申し出があった場合には、筆談等で伝える。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換等の情報を伝える際には、筆談等で丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

航空

7. 乗り換え時

聴覚・言語障害者

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、筆談等で、具体的に乗換経路について案内し、必要に応じて可能な限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路を筆談等で説明するなどの支援を行う。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：他社線への乗り換え時の対応事例

- 次便に関する情報を筆談等でより丁寧に伝えることで、乗換えに関する不安の軽減に努める。
- 不慣れな方に対するお出迎えの方や乗継ぎ先への案内を行っている。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。
- ・説明をする際には、ゆっくり、やさしく、具体的に、繰り返し説明する。また、目線を合わせたり、じっと見つめると戸惑ってしまう場合があるので留意する。

【基本の接遇方法】

★発達・知的・精神障害者は、理解できない・理解しにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・予約時においては、支援にあたっての必要事項、支援内容について確認を行う。

○チェックイン窓口、チェックイン機の利用

- ・チェックインの内容がわからない、理解しづらいなどの様子が見られた場合には、目的地、搭乗機、搭乗口、座席番号の確認などは、ゆっくりと声に出して行う。
- ・チェックインや荷物を預ける際に、困ってウロウロしているなど、支援が必要な様子を見かけた場合、支援の要否を確認（「どうしましたか？」とゆっくり、やさしく声をかける）し、必要に応じて支援する。

【コミュニケーションの留意点】

○予約時や事前の問合せのとき

- ・問合せ時において、理解が難しい状況などが見られる場合には、ゆっくりと話し、理解しているかを確認めることが望まれる。
- ・問合せの電話等で説明をする際には、抽象的な説明ではなく、内容を具体的に説明する。

○チェックインやチェックイン機利用のとき

- ・機内での便所利用等に配慮し、搭乗時間、シートベルトサイン消灯時間等の目安をチェックイン時に可能な限り伝えることが望ましい。
- ・チェックインにおける確認等において、内容を理解するのに困っている、緊張しているなどの様子がわかった場合には、必要に応じて、ゆっくり、はっきりと具体的に話し、理解しているかを確認することが望まれる。

[事業者の事例]

- ・障害を持つお客様の専用窓口を開設している。
- ・ターミナルは導線が難しく複雑になっているため、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。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：予約時の対応事例

- 基本情報の他にも、お客様に対する支援内容等を細かくヒヤリングを行っている。

例②：チェックイン時の対応事例

- 支援が必要なお客様には、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。

例③：チェックイン機利用時の対応事例

- 簡潔で、具体的な言葉で自動チェックイン機の操作説明を行っている。

航空

2. ターミナルでの待合、移動

発達・知的・
精神障害者

【基本の接遇方法】

★発達・知的・精神障害者は、理解できない・理解しにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○エレベーターの利用

- ・エレベーターの緊急停止や係員呼び出しボタンが押された際に、コミュニケーションがうまくできない場合には、ゆっくり、やさしく声をかけ、具体的に、繰り返し説明する等でコミュニケーションをとる。

○通路の利用

- ・どこに行っても良いのかわからず困っている等の様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、具体的な支援（「〇〇空港行きの飛行機に乗るのですか？」などとゆっくり、やさしく声をかけ、「この階段を昇って右前に搭乗口があります。まずはそこで検査があります。」などと具体的に答える）を行う。

○便所等の設備の利用

- ・説明が理解しにくい等の場合には、便所の案内等にはピクトグラムを用いるなど、わかりやすくかつ具体的に場所を説明する。

【コミュニケーションの留意点】

○移動に関する配慮事項

- ・コミュニケーションに時間を要することが多いので、余裕をもって支援を行う。
- ・パニックなどになっている様子を見かけたら、ゆっくりと近づいてやさしく声をかけ、「待合室に行きましょう」などと声をかけて案内し、落ち着かせる。

[事業者の事例]

- ・ターミナルは導線が難しく複雑になっているため、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。

航空

3. 保安検査場

発達・知的・
精神障害者

【基本の接遇方法】

★発達・知的・精神障害者は、理解できない・理解しにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○保安検査場内での移動

- ・保安検査に係る事項（航空券の提示、危険物の持ち込みの禁止、金属探知機による検査など）について理解が難しい様子が見られる場合には、ゆっくり、丁寧かつ具体的に説明を行う。
- ・検査場をウロウロする、大声をあげて走りまわるなど支援が必要な様子を見かけた場合、支援の要否を確認し、具体的な支援（安全を確認した上で「飛行機に乗る前に必要な検査をしています。」などと具体的に説明し、「一番奥の検査場は静かです。そちらに行きましょう」等と支援し、落ち着かせる）を行う。

【コミュニケーションの留意点】

○保安検査を待っているとき

- ・並んでいるときに、近くの人のものを触ったりしてトラブルになっている場合、無理に押さえつけようとしたり、大きな声で叱責すると余計にパニックになることがあり、まずゆっくりと話しかけ、落ち着かせる。
- ・パニックなどになっている様子を見かけたら、ゆっくりと近づいてやさしく声をかけ、「こちらに行きましょう」などと声をかけて案内し、落ち着かせる。

[事業者の事例]

- ・支援が必要なお客様には、優先レーンの利用をご案内している。

○保安検査のとき

- ・保安検査の手順などを伝える際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

[事業者の事例]

- ・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は、代替の通路を積極的に案内している。
- ・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。

※対応の好事例 (○：事業者の事例、□：利用者の事例)

例：保安検査時の対応事例

- 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、障害の多様性や特性を理解し、積極的にコミュニケーションをとる。

航空

4. 搭乗口、搭乗

発達・知的・
精神障害者

【基本の接遇方法】

- ★発達・知的・精神障害者は、理解できない・理解しにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○情報案内時

- ・搭乗時間や搭乗に係る情報がわからない様子、または情報提供の申し出があった場合にはゆっくりと具体的に伝える。

○搭乗

- ・搭乗口や搭乗橋でウロウロする、大声をあげて走りまわるなど支援が必要な様子を見かけた場合、支援の要否を確認し、具体的な支援（安全を確認した上で「少しここで休んでから飛行機に乗りましょう。ここに座りましょう。」などと落ち着かせてから案内するなど）を行う。

【コミュニケーションの留意点】

○搭乗口で

- ・運航等の情報を伝える際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。
- ・並んでいるときに、近くの人のものを触ったりしてトラブルになっている場合、無理に押さえつけようとしたり、大きな声で叱責すると余計にパニックになることがあり、まずゆっくりと話しかけ、落ち着かせる。

[事業者の事例]

- ・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。

○搭乗のとき

- ・パニックなどになっている様子を見かけたら、ゆっくりと近づいてやさしく声をかけ、「あらで座りましょう」などと声をかけて案内し、落ち着かせる。

航空

5. 機内

発達・知的・
精神障害者

【基本の接遇方法】

★発達・知的・精神障害者は、理解できない・理解しにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○情報案内時

- ・非常用設備に関する説明、運航等に係る音声情報を理解しにくい様子を見かけた場合や支援の申し出があった場合は、ゆっくり、具体的に情報を伝える。

○機内での移動や便所等の設備の利用

- ・便所の利用に配慮し、到着までの時間、シートベルトサイン消灯目安時間などを出発前に伝える。

○機内

- ・機内をウロウロする、大声をあげて走りまわるなど支援が必要な様子を見かけた場合、支援の要否を確認し、具体的な支援（安全を確認した上で「こちらの座席に座りましょう」などと落ち着くことのできる座席への誘導をするなど）を行う。

【コミュニケーションの留意点】

○着席時

- ・シートベルトの着用にとまどっている、じっと着席してられないなどの様子が見られた場合には、ゆっくり丁寧かつ具体的にシートベルト着用の必要性について説明し、やさしくシートベルト着用を促す。
- ・近くの人のものを触ったりしてトラブルになっている場合、無理に押さえつけようとしたり、大きな声で叱責すると余計にパニックになることがあり、まずゆっくりと話しかけ、落ち着かせる。
- ・パニックなどになっている様子を見かけたら、ゆっくりと近づいてやさしく声をかけ、「あちらで座りましょう」などと声をかけて案内し、落ち着かせる。

[事業者の事例]

- ・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している。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：搭乗時の対応事例

- 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、声をかけてくれて窓がある空席エリアに移してくれた。

航空

6. 降機

発達・知的・
精神障害者

【基本の接遇方法】

★発達・知的・精神障害者は、理解できない・理解しにくい・伝えられない・伝えにくいなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○降機

- ・出口や搭乗橋でウロウロする、大声をあげて走りまわるなど支援が必要な様子を見かけた場合、支援の要否を確認し、具体的な支援（安全を確認した上で「あのベンチで座りましょう。」などと落ち着かせてから案内するなど）を行う。

○乗換情報案内時

- ・乗換搭乗機の時刻や乗換に係る情報が分からない様子、または情報提供の申し出があった場合には、具体的にゆっくりと情報を提供する。

【コミュニケーションの留意点】

○降機するとき

- ・乗換等の情報を伝える際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。
- ・支援を断られた場合においても、危険がないかなど、必要に応じて安全を確かめ、見守る。
- ・並んでいるときに、近くの人のもので触ったりしてトラブルになっている場合、無理に押さえつけようとしたり、大きな声で叱責すると余計にパニックになることがあり、まずゆっくりと話しかけ、落ち着かせる。

[事業者の事例]

- ・降機の混雑を避けるため、他のお客様が降機後にご案内を実施している。
- ・最後降機で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」のないよう留意している。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：搭乗時の対応事例

○確実にお客様の支援を地上係員に引き継げるよう、一人一人に担当乗務員を割り当てている。

航空

7. 乗り換え時

発達・知的・
精神障害者

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：他社線への乗り換え時の対応事例

- 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。
- 不慣れな方に対するお出迎えの方や乗継ぎ先への案内を行っている。

例②：他モードへの乗り換え時の対応事例

- 駅やバス停までケアをし、時刻等の確認をお手伝いしている。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。

【基本の接遇方法】

★内部障害者は、移動が困難、外見では理解されないなどの状況があるため、困っている様子の場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・予約時においては、支援にあたっての必要事項（補装具の種類など）、支援内容について確認を行う。

○チェックイン窓口、チェックイン機の利用

- ・対応に時間を要する、具合が悪い様子等の場合には、要望を確認の上、必要に応じて椅子に座ってもらう、安全な場所に移っていただく等の対応を行う。

【コミュニケーションの留意点】

○予約時や事前の問合せのとき

[事業者の事例]

- ・病気のために頻繁に便所利用の可能性があるとの申し出に対して、便所近くの通路側の座席を確保した。

○チェックインやチェックイン機利用のとき

- ・機内での便所利用等に配慮し、搭乗時間、シートベルトサイン消灯時間等の目安をチェックイン時に可能な限り伝えることが望ましい。

[事業者の事例]

・ターミナルは導線が難しく複雑になっているため、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。

航空

2. ターミナルでの待合、移動

内部障害者

【基本の接遇方法】

★内部障害者は、移動が困難、外見では理解されないなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○ターミナルの移動

- ・疲れや具合が悪いなどで休みたいとの申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、必要に応じてベンチや待合所などに誘導する（声をかけて、「どんなお手伝いが必要ですか？」とかがい、急かすことをせず、医務室で休ませるなど）等の支援を行う。

○便所等の設備の利用

- ・使用可能な便所がない、必要な設備がない場合は、事情を説明の上、近隣の使用可能な便所を案内する。

【コミュニケーションの留意点】

- ・多機能便所への案内を求められた場合には、外見上では判断できないこともあるため、理由は聞かずに、多機能便所へ案内する。多機能便所がない場合は、利用者に説明し、代替えとなる便所等に案内する。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：ターミナル移動時の対応事例

- ターミナル間の乗り継ぎなど航空事業者とターミナル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。

【基本の接遇方法】

★内部障害者は、移動が困難、外見では理解されないなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○保安検査場での移動

- ・ペースメーカー使用者など、門型金属探知機を通過することができない人には、意向を確認した上で、接触検査に変えるなどの支援を行う。

※**対応の好事例**（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：保安検査時の対応事例

- 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、障害の多様性や特性を理解し、積極的にコミュニケーションをとる。

【基本の接遇方法】

★内部障害者は、移動が困難、外見では理解されないなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○搭乗時

- ・搭乗橋がなくやむを得ず階段で搭乗する場合には、支援の要否を確認し、安全を確認して支援（p.★参照）を行う。

【基本の接遇方法】

★内部障害者は、移動が困難、外見では理解されないなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○機内での移動や便所等の設備の利用

- ・便所の利用に配慮し、到着までの時間、シートベルトサイン消灯目安時間などを出発前に伝える。

○機内で

- ・身体が不調である様子を見かけたら、声をかけて、支援の要否を確認した上で、「どんなお手伝いが必要ですか？」とかがい、必要に応じて応急処置やリラックスできる座席へと移動するなどの支援を行う。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：搭乗時の対応事例

- 機内は酸素量や気圧が地上と異なるため、在宅医療の方など必要な方に酸素ボンベを用意している。（予約制）

【基本の接遇方法】

★内部障害者は、移動が困難、外見では理解されないなどの状況があるため、困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○降機

- ・搭乗橋がなくやむを得ず階段で降機する場合には、支援の要否を確認し、安全を確認して支援（p.★参照）を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換等の情報を伝える際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

[事業者の事例]

- ・降機の混雑を避けるため、他のお客様が降機後にご案内を実施している。
- ・最後降機で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」のないよう留意している。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：搭乗時の対応事例

- 確実にお客様の支援を地上係員に引き継げるよう、一人一人に担当乗務員を割り当てている。

航空

7. 乗り換え時

内部障害者

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：他社線への乗り換え時の対応事例

- 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。
- 不慣れな方に対するお出迎えの方や乗継ぎ先への案内を行っている。
- どこまで車椅子での移動が必要か必ず確認を取るようになっている。

例②：他モードへの乗り換え時の対応事例

- 駅やバス停までケアをし、時刻等の確認をお手伝いしている。
- お客さまのご要望に合わせて駅や駐車場へご案内している。

共通事項

【コミュニケーションの留意点】

- ・利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく聞き出すことが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- ・対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- ・過度なお手伝いは利用者の自尊心を傷つけてしまうことがある為、利用者を確認しながら支援を行う。

【基本の接遇方法】

★妊産婦やベビーカー使用者、けが人、その他の障害などで移動やコミュニケーションが困難な人が困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○予約時の支援内容の確認

- ・予約時においては必要事項（補装具の種類など）、支援の内容について確認を行う。

○チェックイン窓口、チェックイン機の利用

- ・チェックインの内容がわからない、理解しづらいなどの様子が見られた場合には、目的地、搭乗機、搭乗口、座席番号の確認などは、ゆっくりと声に出して伝える。
- ・チェックインや荷物を預ける際に、困ってウロウロしているなど、支援が必要な様子を見かけた場合、支援の要否を確認（「どうしましたか？」とゆっくり、やさしく声をかける）し、必要に応じて支援する。

【コミュニケーションの留意点】

○予約時や事前の問合せのとき

- ・説明をする際には、抽象的な説明ではなく、内容を口頭で具体的に説明する。
- ・質問をする際には、「どこまでの切符を買うのですか？」など具体的に、ゆっくりやさしく声をかけるようにする。

○チェックインやチェックイン機利用のとき

- ・機内での便所利用等に配慮し、搭乗時間、シートベルトサイン消灯時間等の目安をチェックイン時に可能な限り伝えることが望ましい。
- ・説明をする際には、ゆっくり、やさしく、具体的に、繰り返し説明する。・チェックインに困っている場合には、「ご予約は、あなたのお名前ですか？お名前は何と言いますか？」など具体的に、ゆっくりと声をかけるよう留意する。

[事業者の事例]

- ・ターミナルは導線が難しく複雑になっているため、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。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：予約時の対応事例

- 基本情報の他にも、お客様に対する支援内容等を細かくヒヤリングを行っている。

例②：チェックイン時の対応事例

- 障害を持つお客様の専用窓口を開設している。
- 支援が必要なお客様には、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。
- ローカウンターの設置とサービス介助士の資格者の配置している。

例③：チェックイン機利用時の対応事例

- 簡潔で、具体的な言葉で自動チェックイン機の操作説明を行っている。

航空

2. ターミナルでの待合、移動

その他

【基本の接遇方法】

★妊産婦やベビーカー使用者、けが人、その他の障害などで移動やコミュニケーションが困難な人が困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○階段の利用

- ・ベビーカー使用者の支援を行う際は、子供ではなく荷物やベビーカーを持って支援する。ベビーカーを持つ場合は、持ってもよい部分を確認する。

○構内の移動

- ・疲れや具合が悪いなどで休みたいとの申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、必要に応じてベンチや待合所などに誘導する（声をかけて、「どんなお手伝いが必要ですか？」とうかがい、急かすことをせず、医務室で休ませるなど）等の支援を行う。
- ・どこに行って良いのかわからず困っている等の様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、具体的な支援（どの空港行きの飛行機に乗るのですか？」などとゆっくり、やさしく声をかけ、「飛行機に乗るには、〇番搭乗口に行きましょう。」などと具体的に答える）を行う。
- ・混雑時のベビーカーでの移動では、人の流れに逆らわないよう支援し、人の波が途切れてから歩き出すようにする。

○便所等の設備の利用

- ・使用可能な便所がない、必要な設備がない場合は、事情を説明の上、近隣商業施設等の使用可能な便所を案内する。
- ・説明が理解しにくい等の場合には、便所の案内等にはピクトグラムを用いるなど、わかりやすくかつ具体的に場所を説明する。

【コミュニケーションの留意点】

○移動に関する配慮事項

- ・コミュニケーションに時間を要することが多い場合には、余裕をもって支援を行う。
- ・説明を理解しにくい等の様子が見られる場合には、ゆっくり、やさしく、具体的に、繰り返し説明する。・パニックなどになっている様子を見かけたら、ゆっくりと近づいてやさしく声をかけ、「待合室に行きましょう」などと声をかけて案内し、落ち着かせる。

[事業者の事例]

- ・ターミナルは導線が難しく複雑になっているため、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。

○便所等の設備を利用するとき

- ・子供連れの人などに多機能便所への案内を求められた場合には、多機能便所へ案内する。多機能便所がない場合は、利用者に説明し、授乳室、おむつ替えのできる場所を探している可能性があるため、利用者の要望を伺う。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：ターミナル移動時の対応事例

- ターミナル間の乗り継ぎなど航空事業者とターミナル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。

【基本の接遇方法】

★妊産婦やベビーカー使用者、けが人、その他の障害などで移動やコミュニケーションが困難な人が困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○保安検査場での移動

- ・保安検査に係る事項（航空券の提示、危険物の持ち込みの禁止、金属探知機による検査など）について理解が難しい様子が見られる場合には、ゆっくり、丁寧かつ具体的に説明を行う。
- ・検査場をウロウロするなど支援が必要な様子を見かけた場合、支援の要否を確認し、具体的な支援（安全を確認した上で「飛行機に乗る前に必要な検査をしています。」などと具体的に説明し、「一番奥の検査場は静かです。そちらに行きましょう」等と誘導し、落ち着かせる）を行う。

【コミュニケーションの留意点】

○保安検査を待っているとき

- ・パニックなどになっている様子を見かけたら、ゆっくりと近づいてやさしく声をかけ、「こちらに行きましょう」などと声をかけて案内し、落ち着かせる。
- ・妊婦の人が重い荷物を持ち、他にも子供と歩いている、ケガをしていて歩行が困難な様子などを見かけたら、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援する。

[事業者の事例]

- ・支援が必要なお客様には、優先レーンの利用をご案内している。

○保安検査のとき

- ・保安検査の手順などを伝える際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

[事業者の事例]

- ・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は、代替の通路を積極的に案内している。
- ・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。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：保安検査時の対応事例

○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、障害の多様性や特性を理解し、積極的にコミュニケーションをとる。

【基本の接遇方法】

★妊産婦やベビーカー使用者、けが人、その他の障害などで移動やコミュニケーションが困難な人が困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○情報案内時

- ・搭乗時間や搭乗に係る情報がわからない様子、または情報提供の申し出があった場合には、ゆっくりと具体的に情報を提供する。

○搭乗

- ・搭乗口や搭乗橋でウロウロするなど支援が必要な様子を見かけた場合、支援の要否を確認（「どうしましたか？」とゆっくり、やさしく声をかける）し、必要に応じて支援する。

【コミュニケーションの留意点】**○搭乗口で**

- ・搭乗口の利用や搭乗方法がわからない等で困っている様子を見かけた場合には、支援の要否を確認した上で、支援を行う。
- ・運航等の情報を伝える際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

[事業者の事例]

- ・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。

○搭乗のとき

- ・パニックなどになっている様子を見かけたら、ゆっくりと近づいてやさしく声をかけ、「あちらで座りましょう」などと声をかけて案内し、落ち着かせる。
- ・身体が不調である様子を見かけたら、声をかけて、支援の要否を確認した上で、「飛行機には乗りますか？どんなお手伝いが必要ですか？」とつかがい、必要に応じて医務室などで休んでいただくなどの支援をする。

【基本の接遇方法】

★妊産婦やベビーカー使用者、けが人、その他の障害などで移動やコミュニケーションが困難な人が困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○情報案内時

- ・非常用設備に関する説明、運航等に係る音声情報を理解しにくい様子を見かけた場合や支援の申し出があった場合は、ゆっくり、具体的に情報を伝える。

○機内での移動や便所等の設備の利用

- ・便所の利用に配慮し、到着までの時間、シートベルトサイン消灯目安時間などを出発前に伝える。

○機内

- ・身体が不調であるとの申し出を受けた場合、支援の要否を確認し、必要に応じて応急処置やリラックスできる座席への移動などを行う。
- ・機内をウロウロするなど支援が必要な様子を見かけた場合、支援の要否を確認し、具体的な支援（安全を確認した上で「こちらの座席に座りましょう」などと落ち着くことのできる座席への誘導をするなど）を行う。

【コミュニケーションの留意点】**○運航情報等の説明時**

- ・運航情報等を説明する際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

○着席時

- ・シートベルトの着用にとまどっている、じっと着席してられないなどの様子が見られた場合には、ゆっくり丁寧かつ具体的にシートベルト着用の必要性について説明し、やさしくシートベルト着用を促す。
- ・パニックなどになっている様子を見かけたら、ゆっくりと近づいてやさしく声をかけ、「こちらで座りましょう」などと声をかけて案内し、落ち着かせる。

[事業者の事例]

- ・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している。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：搭乗時の対応事例

- 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、声をかけてくれて窓がある空席エリアに移してくれた。

航空

6. 降機

その他

【基本の接遇方法】

★妊産婦やベビーカー使用者、けが人、その他の障害などで移動やコミュニケーションが困難な人が困っている様子を見かけた場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

○降機

- ・ 出口や搭乗橋でウロウロするなど支援が必要な様子を見かけた場合、支援の要否を確認（「どうしましたか？」とゆっくり、やさしく声をかける）し、必要に応じて支援する。

○乗換情報案内時

- ・ 乗換搭乗機の時刻や乗換に係る情報が分からない様子、または情報提供の申し出があった場合には情報を提供する。

【コミュニケーションの留意点】

○降機するとき

- ・ 乗換等の情報を伝える際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

[事業者の事例]

- ・ 降機の混雑を避けるため、他のお客様が降機後にご案内を実施している。
- ・ 最後降機で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」のないよう留意している。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：搭乗時の対応事例

- お客様の支援を確実に地上係員に引き継げるよう、担当乗務員を割り当てている。

【基本の接遇方法】

○乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じてできる限りの支援を行う。

【コミュニケーションの留意点】

- ・乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

※対応の好事例（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：他社線への乗り換え時の対応事例

- 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。
- 不慣れな方に対するお出迎えの方や乗継ぎ先への案内を行っている。

例②：他モードへの乗り換え時の対応事例

- 駅やバス停までケアをし、時刻等の確認をお手伝いしている。
- お客さまのご要望に合わせて駅や駐車場へご案内している。

IV.緊急時・災害時の対応について

移動が困難な人、情報を得ることが難しい人、コミュニケーションが困難な人など障害者にとって、緊急時や災害時には特に配慮が必要です。安全な移動ルートの確保、多様な手段による情報の提供、的確なコミュニケーションによる安全の確保など、様子を確認した上での確かつスピーディーな対応を行うことが重要です。

【緊急時・災害時の基本的な配慮事項】

○遅延・運転の見合わせなどの時には、必要な情報を乗客が得やすい手段で伝えることに努める。

- ・視覚障害者等の見えない、見えづらい人に対しては、音声情報（アナウンス、音声機能を使えるホームページやツイッター等のインターネット情報等）で繰り返し伝える。
- ・聴覚障害等の聞こえない、聞こえづらい人に対しては、文字情報（掲示物、異常時情報ディスプレイ、デジタルサイネージ等）をわかりやすい場所に表示する。車内においては、可能な場合には巡回して音声情報が取得できず困っている人がいないかを確認し、ジャスチャーや口話等で伝える。
- ・発達・知的・精神障害者等の理解できない、理解しづらい人に対しては、具体的にゆっくりと情報を伝える。

○地震、火災などの災害時には、乗客の安全を確認し、障害者が安全に避難できるよう誘導、介助を行う。ただし、人が足りない場合には、一般の乗客にも誘導・介助の協力を求める。

- ・肢体不自由、けが人などの移動が困難な人に対しては、車椅子の備えがあれば、車椅子を移動手段として活用することが望ましい。
- ・発達・知的・精神障害者がパニックを起こした場合には、ゆっくりと声をかけ、落ち着かせてから避難誘導を行う。

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

障害特性は多様であるため、その対応方法も交通モード、場面、対応内容によってことなつてきます。そのため、マニュアルの範囲には収まらない場面も生じることが予測されますが、マニュアル外の対応をした場合の安全性の確保の問題などから、対応にあたって二の足を踏んでしまい、対応を受けたい障害者などが困ってしまう場面が出てくるのが懸念されます。

こうしたことから、接遇マニュアルに基づく教育内容を、継続的に検証・ブラッシュアップしていく体制をつくる必要があります。

検証ブラッシュアップにおいては、接遇に対する意見を継続的に収集する、現場で接している従業員からの問題提起を促進する、また、これらを元に、障害者の視点を入れつつ接遇方針の見直しの意思決定を行うことが重要です。こうした仕組みをつくり、PDCA を備えた体制を構築していく必要があります。

※参考：接遇の PDCA を備えた体制づくりの好事例

○接遇マニュアルのブラッシュアップ

- ・現場からの意見が挙がるたびに、見直しを図っている。
- ・お客様からの意見を参考に、必要に応じて改訂している。
- ・定期的に情報共有のための連絡会を開催。懸案事項があれば改善提案を実施している。

○接遇ブラッシュアップ体制

- ・各研修における知悉度の確認や職場での OJT 教育の振返り、障害者団体等との意見交換により接遇レベルの確認と向上を図っている。
- ・接遇優秀社員表彰制度をつくっている。
- ・係長級以上の職員による添乗調査を行っている。

○意見や問題、改善案等の抽出方法

- ・意見箱の設置等によるお客様の意見の収集。
- ・社内提案制度により、改善策の提起を促している。
- ・係員が投稿出来る、「業務改善提案制度」を導入している。
- ・現場係員は現場代表者に問題点等を伝え、1 回/月行われる代表者会議の中で議論する。
- ・意見交換会を開催している。
- ・ヒヤリハット事例として事例を収集している。
- ・「アイデアシート」という改善提案シートにより問、題提起や課題改善提案が行えるようになっている。
- ・職員の日報で情報共有している。

○接遇に関わる問題点等の情報共有の方法

- ・全社員が閲覧可能なシステムや社内メールで共有。
- ・定例会議や点呼時における共有。
- ・配慮が必要なお客様に特化したものではなく、お客様の声を社内 HP で共有している。