

公共交通事業者に向けた
接遇ガイドライン

令和 6 年 3 月

国土交通省

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	4
1．基本的な心構え	4
2．接遇の前提となる考え方等	4
3．「障害の社会モデル」の理解	5
II．接遇対象者の特性と基本的な接遇の方法	8
1．高齢者	11
2．肢体不自由者、車椅子使用者	13
3．視覚障害者	25
4．聴覚障害者・言語障害者	34
5．発達障害者、知的障害者、精神障害者	39
6．内部障害者	41
7．その他の公共交通機関を利用する際に困難がある人	43
III．交通モード別の対応について	50
1．鉄軌道	52
2．バス	78
3．タクシー	97
4．旅客船	113
5．航空	136
IV．緊急時・災害時の対応について	181
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	182

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

日本が世界に先がけて超高齢社会を迎えている現状、さらには高齢者、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に向け、様々な移動制約者のニーズにきめ細やかな対応を行うためには、旅客施設や車両等のハード面と、交通事業者職員によるソフト面の一体的な対応が必要となる。

現在、先進的な交通事業者の中には、障害者差別解消法等を踏まえた接遇に関するマニュアルを作成した上での職員への教育訓練を実施している事業者や、統一的な研修マニュアルを作成している業界もあるが、教育訓練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いるため、事業者ごとの接遇の方法や水準のばらつきがあり、一定水準の接遇のあり方を示すことが求められている。

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。）を踏まえ、接遇の基本的事項のほか、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) 位置づけ

本ガイドラインは、交通事業者各社が自社のマニュアルを作成・改訂する際に指針となるものであり、交通事業者が利用者の利便性・安全性の確保のために実施することが望ましい事項について具体的に示した目安である。義務付けられるものではないが、本ガイドラインの内容を、各社が実施している教育内容に取り込んでいくことが望まれるものである。

(3) 対象事業者

本ガイドラインの対象事業者は、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交通事業者を対象とする。

(4) 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
- ・ 身体障害者（肢体不自由者、車椅子使用者、視覚障害者（ロービジョン（弱視）者、色覚障害者を含む）、聴覚障害者（難聴者を含む）、言語障害者、内部障害者等）、発達障害者、知的障害者、精神障害者（高次脳機能障害者を含む）
※身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）を同伴した人を含む
- ・ その他の心身の機能障害、妊産婦、乳幼児連れの人（ベビーカー使用者含む）、けが人等

2. ガイドラインの基本構成

本接遇ガイドラインでは、前述の目的等を踏まえ、以下の構成で編集されている。

I 章では、接遇にあたっての基本的な心構えなど、接遇を実施するにあたって、身に付けるべき考え方を示している。

II 章では、接遇を行うにあたって理解すべき高齢者、障害者等の特性や基本的な接遇方法などの基本的な事項を示している。

III 章では、交通モード別に基本の接遇方法を場面ごとに示しており、参考として、配慮事項や好事例を示している。

IV 章では、緊急時・災害時における配慮事項を示している。

V 章では、接遇の教育内容をブラッシュアップしていくための PDCA を備えた体制の構築のあり方について示している。

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。
	位置づけ	
	対象事業者	
	接遇の対象となる者	
2.ガイドラインの基本構成		
Ⅰ.接遇の基本		
1.基本的な心構え		対応方法や接遇技術の前提として身に付けるべき心構えや考え方等を整理する。
2.接遇の前提となる考え方等		
3.「障害の社会モデル」の理解		
Ⅱ.基本の対応について		
1.接遇対象者の特性、困りごと等の理解	(1)高齢者	接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)肢体不自由者、車椅子使用者	
	(3)視覚障害者	
	(4)聴覚障害者、言語障害者	
	(5)発達障害者、知的障害者、精神障害者	
	(6)内部障害者	
	(7)その他	
2.基本的な接遇の方法	(1)高齢者	接遇の一般的な事項について、主な接遇対象者の別に整理する。
	(2)車椅子使用者	
	(3)視覚障害者	
	(4)聴覚障害者、言語障害者	
	(5)発達障害者、知的障害者、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、接遇対象者ごとの特性の別に、配慮のポイント、場面別接遇方法、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、障害者等にとって、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る。

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となっている。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、場面ごとの具体の接遇のあり方について統一された一定水準の知識を身に付けることが必要である。

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らない。そのことをまず徹底する必要がある、待ち時間等について可能な限り他の利用者と同等の利便性を確保できるように配慮することが重要である。したがって、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、移動等円滑化を図るために必要なことは何かを聞き、考えていくことが重要である。

特に高齢者、障害者等の場合、心身の特性の違いや個人差などによって困りごとは異なっており、さらには、個人の中でも状況によってニーズは変わってくる。そのため、本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ある。

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障害のない人からは、障害のある人が感じているバリアは分かりづらいことがあることを理解し、③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る。

2. 接遇の前提となる考え方等

①高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）

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。

また、第 196 回国会で成立した「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の一部を改正する法律」（平成 30 年 5 月 25 日法律第 32 号）では、基本理念として、『高齢者、障害者等にとって日常生活又は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、観念その他一切のものの除去に資すること及びすべての国民が年齢、障害の有無その他の事情によって分け隔てられることなく共生する社会の実現に資することを旨として行わなければならない』としているほか、公共交通事業者等による取組の強化として、『公共交通事業者等は、高齢者、障害者等に対し、これらの者が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援を適切に行うよう努めなければならない』としている。

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、社会における様々な障壁と相對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」と言う。

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2011年に改正された「障害者基本法」で明確化され、2013年に制定された「障害者差別解消法」で具体化されているほか、UD2020行動計画でも、その考え方が明確に記されている。障害者にとって社会にある障壁は、事物、制度、慣行、観念等の様々なものがあり、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、この障壁を取り除いていく必要がある。交通事業者やその職員は、自らが行う接遇やコミュニケーションが利用者にどう受け止められるかを、利用者の立場に立って意識した上で、社会的障壁を取り除いていくことを重視し、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ある。

（参考）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對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、障害の社会モデルの考え方に基づく、「障害者差別解消法」が平成 28 年 4 月に施行された。

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ある。令和 6 年 4 月に「改正障害者差別解消法」が施行され、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、負担が重すぎない範囲で必要かつ合理的な配慮を講ずることを義務付けている。

○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、障害のみを理由として差別することを禁止している。

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る。

【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された。
- 飛行機を利用する際に、車椅子使用者ということで、その必要もないのに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されて止まることなく乗車を拒否された。または障害者と認識した時点で乗車を拒否された。

○合理的配慮の提供の義務

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必要かつ合理的な配慮を講ずることを義務付けている。

事業者は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明して理解を得よう努めることが望ましく、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ある。

【合理的配慮の提供の具体例】

- 乗換駅で車椅子使用者や視覚障害者への対応として、本人の希望があった場合には、鉄道事業者間で連絡し、乗換改札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。
- タクシーで車椅子等の大きな荷物のトランクへの収納の手助けをしている。
- 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。

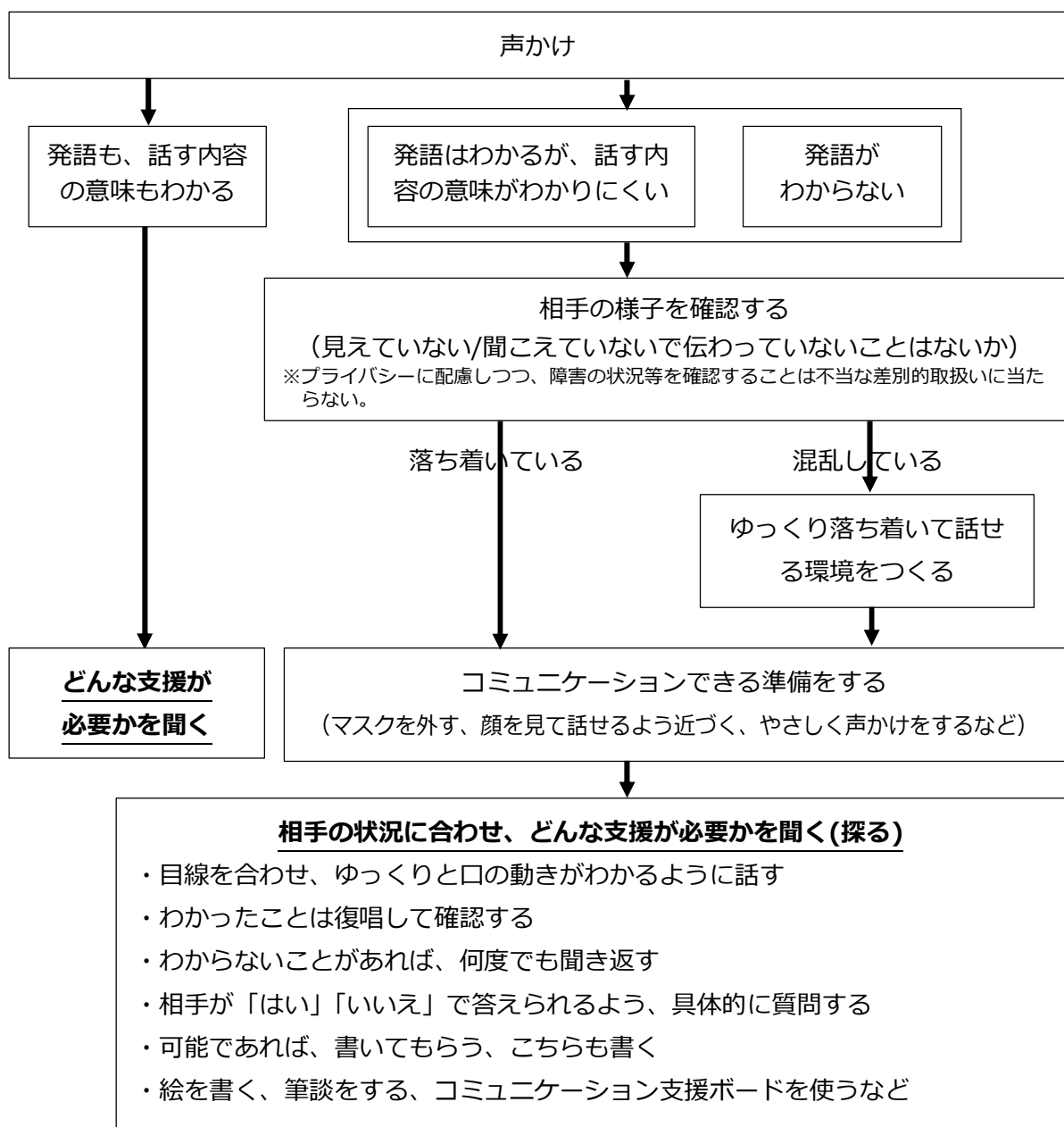
※事例出典：「2016 年版すぐわかる！障害者差別解消法（公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団）」、「合理的配慮等具体例データ集（内閣府）」

Ⅱ. 接遇対象者の特性と基本的な接遇の方法

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ある。しかし、車椅子使用者や白杖使用者は外見でわかりやすいが、聴覚障害者、内部障害者などは外見ではわかりにくく、どのようなコミュニケーションをとるべきかをとっさに判断することは難しい。

困っている様子に気づいた際など、対応が必要と思われる場合には、まずは声をかけることにより特徴をつかんで、どのような対応をすべきかを判断することからはじめることが重要である。

【「見た目では障害の内容がわからない人」への対応が必要なときの、声かけによる支援内容の判断チャート例】



(参考) 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る。

そのためには、本ガイドラインの内容を参考に研修を実施し、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ある。

■ 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る。「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ない。また障害者が全て介助が必要とは限らず、過度な支援が移動の円滑を妨げる場合もある。

『まずは、コミュニケーションから何が必要なのかを知る』ことから始めることが必要である。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る。

ただし、重すぎる負担を求められた場合でも、障害者に対してなぜ負担が重すぎるのか理由を説明し、別の方法を提案することも含めて、話し合い、理解を得るよう努めることが必要である。

■ コミュニケーションにおいては、必要な情報保障を

まずはコミュニケーションからはじめることが重要であるが、障害特性によってコミュニケーションの方法もさまざまである。そのことを踏まえて、多様なコミュニケーション方法を身に付ける、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ある。

■ 敬意を持った対応を

高齢者、障害者等とのコミュニケーションでは、尊厳を尊重する態度で、その人の意思を尊重し対応することが重要である。本人が必要としていない対応は適切な接遇ではない。

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ある。介助者や同伴者がいる場合においても、話をする際には、まずは本人に話しかけることが基本である。

その際、プライバシーには十分配慮するとともに、高齢者、障害者等に対して、保護の対象として接するのではなく、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ある。

■ 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ある。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することが重要

である。「大丈夫です」と言われた場合には、直接的な対応をしなくとも、見守ることが危険を回避するために重要である。

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る。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ある。

一方で、接遇の前提となる高齢者、障害者等の特性を理解すること、また基本的な接遇の方法について理解し、身に付けることが重要であり、以下では、接遇対象者の主な特性や困りごと、また支援にあたっての基本的な接遇の方法について整理する。

1. 高齢者

(1) 高齢者の特性と困りごと

高齢者は、個人差はあるものの、加齢によって視力や聴力、運動能力や順応性の低下がみられ、困難を抱えている人がいる。こうした加齢に伴う障害がある人に対しては、支援や配慮が必要である。

【こんな特性があります】

- 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の困りごと】

- 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。
- 階段の利用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。
- 物を触った時の熱い、冷たいという感覚が鈍くなる。



【コミュニケーションの基本】

- 何か困っている様子のときは、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るが、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。
- 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。



(2) 基本的な接遇の方法

① 支援の際の確認事項

■ 体調がすぐれない様子、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、困っている様子をみかけたら、「何かお手伝いできることはありますか？」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、原則として利用者の望む方法で支援する。

② 誘導の方法

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。

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 乗り物への乗降方法

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. 肢体不自由者、車椅子使用者

(1) 肢体不自由者、車椅子使用者の特性と困りごと

肢体不自由とは、四肢、体幹が先天的に又は病気やケガで損なわれ、歩行や筆記などの日常生活に困難を伴う状態のことをいう。身体状況に応じて車椅子を使用する人もいます。

【こんな特性があります】

- 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（介助者が押している、自分で操作している）、杖、義足などを使用している。
- 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。脳性麻痺の場合、言語にも障害があるなど）。
- 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利用する人もいます。
- 介助犬は、車椅子使用者や杖が必要な人のために、落とした物を拾って渡す、手の届かない物を持ってくる、エレベーターのボタンを押すといった支援を行う。

【公共交通機関を利用する際の困りごと】

- 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、隙間や段差、溝を越えることはできない。
- 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（車椅子使用者用便房、障害者用駐車場、十分な通路幅がないなど）、移動が困難。
- 手に麻痺などがある場合は物を持つ、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、床に落とした物をとれない。
- 介助犬を触る、見つめる、話しかけるなどの行為があると、介助犬の仕事が阻害される場合がある。
- 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のときは、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できるだけ合わせてコミュニケーションをとる。
- 声かけをするのは、あくまで車椅子使用者本人である。
- 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。

- 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。
- 介助犬を使用し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。

(2) 基本的な接遇の方法

基本的な接遇の方法としては、ここでは車椅子使用者に対する接遇の方法を中心に紹介する。

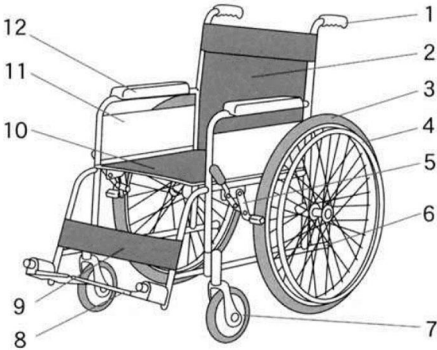
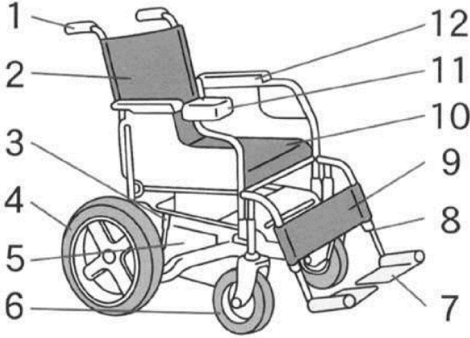
①支援の際の確認事項

■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あり、支援が必要な場合には、どのような支援が必要であるか等を確認して、支援を行う。

* 車椅子の各部の名称

基本の形として以下の車椅子を例に説明する。色々なタイプの車椅子があるため、使い方がわからない場合は、必ず本人に確かめてから操作をすることが重要である。

手動車椅子	電動車椅子
	
1. ハンドグリップ：介助者用握り 2. バックサポート：背もたれ 3. 大車輪(後輪)	1. ハンドグリップ：介助者用握り 2. バックサポート：背もたれ(ヘッドサポート付きもあります) 3. クラッチレバー：電動、手動の切替を行う
4. ハンドリム：車輪を回すハンドル 5. ブレーキ(両側についています) 6. ティッピングレバー：介助者がキャスター上げする時に足で踏み込んで使う	4. 駆動輪(後輪) 5. バッテリー 6. 自在輪(前輪)
7. キャスター(前輪) 8. フットサポート：足を乗せる部分 9. レッグサポート：足が後ろに落ちないように支える	7. フットサポート：足を乗せる部分 8. レッグパイプ 9. レッグサポート：足が後ろに落ちないように支える
10. シート：クッションを乗せて使うことが多い 11. スカートガード(がわあて)：衣服が外に出ないようにする 12. アームサポート(ひじかけ)：取り外しできるものがある	10. シート：クッションをのせて使うことが多い 11. 操作制御ボックス 12. アームサポート(ひじかけ)：外れるものに注意
重量はおよそ 15Kg 前後ですが、新素材で軽量化が進んでいます。スポーツタイプはおよそ 10Kg です。	屋外ではおよそ 6km/h の速度で走行可能です。重量はおよそ 40kg～60kg 前後です(バッテリー含む)。最近では、車輪にモーターを組み込んだ軽量タイプも普及しています。

* 車椅子の種類と扱い方

○車椅子の種類

車椅子は使用者の身体機能等に応じた利用に合わせ、以下の大きく3種類に分けられている。

- ・自走用車椅子は、介助者がいなくても本人が自分で大車輪についているハンドリムを操作する。
- ・介助用車椅子は、介助者が必要で、後ろから操作してもらう。
- ・電動車椅子は、バッテリーを積み、本人がジョイスティック（レバー）を操作する。主に筋力が弱い人などが使用する。

自走用（手動）車いす	標準型	(別掲)	電動車いす	標準型	(別掲)
	スポーツ型	低重心で機動性に富む。持つ部分がない（少ない）。 		リクライニング型	リクライニング時の全長が長い。姿勢を変える必要のある人が使う。 
介助用車いす	標準型	車輪が小さく、介助者のブレーキ操作可能。 	チンコントロール型	あごを利用して操作する。 	

○その他の車椅子

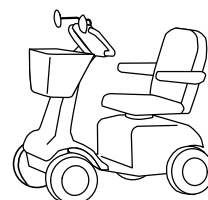
その他にも、四肢麻痺用車椅子や、バギー型車椅子など、利用者の特性にあわせた車椅子がある。

・ハンドル形電動車椅子

ハンドルによって向きを変えることのできる電動車椅子及びこれと同様の構造を持つ電動車椅子。平成30年4月1日より鉄道を利用する際の利用要件が緩和された。

（国土交通省プレスリリース

http://www.mlit.go.jp/report/press/sogo09_hh_000175.html)



・バギー型車椅子（子供用車椅子）

姿勢を保てないなどの子供が、背もたれの角度を変えられたり、姿勢を固定できたりする「バギー型」の車椅子を利用することがある。ベビーカーと間違えられ、必要な介助が受けられない場合があるため、配慮することが重要である。



③車椅子の取扱い方法

■押す前に確認

移動を始める前に、まずは目線をあわせて「これからお手伝いいたします」などと声をかけて、コミュニケーションをとる。利用者の座り方やフットサポートに足が乗っているかを確認し、段差などでずり落ちることがないように配慮する。

■基本のたたみ方

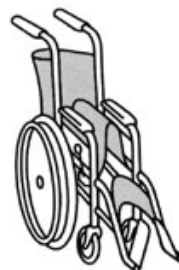
- (1) ブレーキをかけ、フットサポートを上げる
- (2) シート中央部を持ち上げる
- (3) アームサポートまたはハンドグリップを使って完全に折りたたむ



両側のブレーキをかけ、フットサポートを上げます。



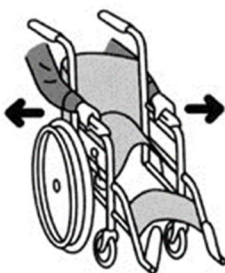
シートの中央を持ち上げます（上に引き上げればいすは閉じます）



完全に折りたたみます

■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) 手のひらを使ってシートを左右に押し広げる（ロックがかかり安定するまで）
- (3) フットサポートは、人が座ってから広げる



両側のブレーキをかけ、アームサポートを持って少し外側に開きます。



手のひらでシートの両側を押し広げます（上から押していけば開きます）。
このとき指を挟まれないように注意！



人が座ってからフットサポートを下ろします。座る前に足を乗せるといすが跳ね上がり危険です。

■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、動作をする度に声をかけると心構えができて安心である。また、押す速度は、適当な速度となるよう留意する。

■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物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。特に駅のホームなどで傾斜がある場合は、傾斜に対して平行に車椅子を停止させブレーキをかける。ブレーキをかける時は、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。ブレーキを外す場合は、勢いをつけると振動が伝わってしまうため、丁寧に行う。



ハンドグリップから手を離さずにブレーキをかける。

④段差の越え方

段差を上がるときは、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する。利用者が段差の下り方向を向く場合には、前のめりになって車椅子から転落しないよう、利用者の姿勢に注意する。下りるときは安全のため後ろ向きにして越えることが一般的である。

■段差を上げる

（１）声をかけて、キャストターを上げる

「段差がありますので少し後ろに傾きます」などと声をかける。利用者目線で、身体がどのようになるかを伝える。てこの原理で、ティッピングレバーを踏み、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）キャストターを段に乗せる

ゆっくりと前に進み、キャスト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。足を使いながら、ゆっくり持ち上げる。この時、膝が当たらないよう注意する。

●段差を上げる（車椅子前向き）



①キャストターを上げる → ②キャストターを段に乗せる → ③後輪をゆっくり押し上げる

■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

ティッピングレバーを踏み、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。

●段差を下りる（車椅子後向き）

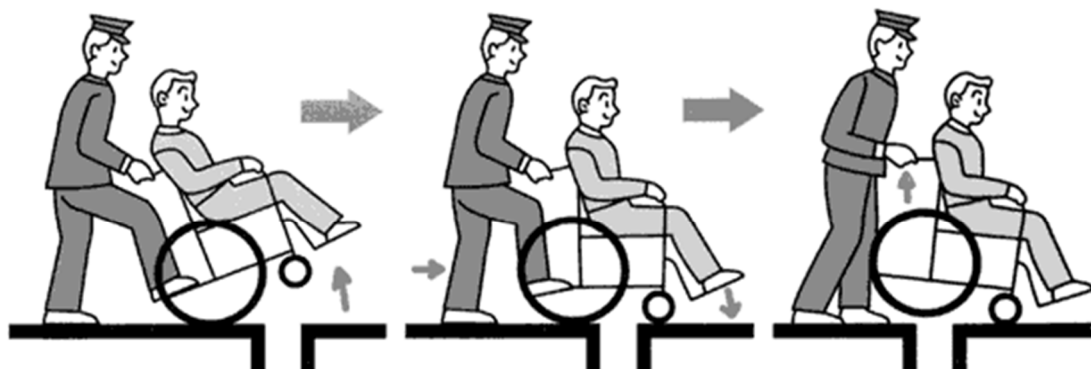


①後輪を下ろす → ②キャスターを少し浮かせ、後ろに引く → ③キャスターを下ろす
(やや押し気味にするとゆっくり下ろせます)

⑤溝の越え方

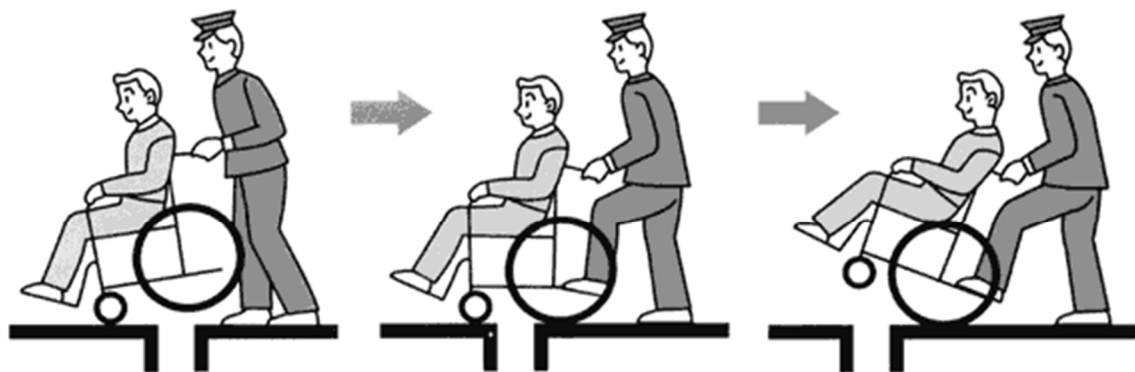
溝を越える場合は、キャスターを上げ、溝を通過したところで下ろす。そのまま前進し、後輪を浮かせ気味にして溝を越える。前輪・後輪は衝撃を少なくするために浮かせるのであって、完全に浮かせる必要はない。

●溝を超える（車椅子前向き）



①キャスターを上げる → ②溝を通過したらキャスターを下ろす → ③後輪を浮かせ気味にして溝を越える

●溝を超える（車椅子後向き）

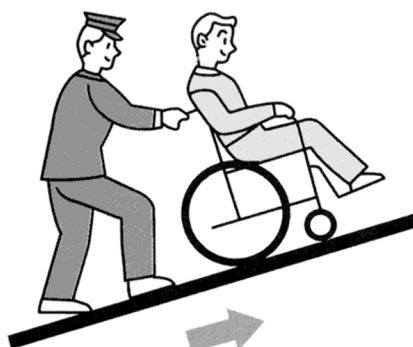


①後輪を浮かせぎみにして溝を越える→②そのまま後退し→③キャスターが溝にきたら上げて通過する

⑥スロープの越え方

■スロープを上げる

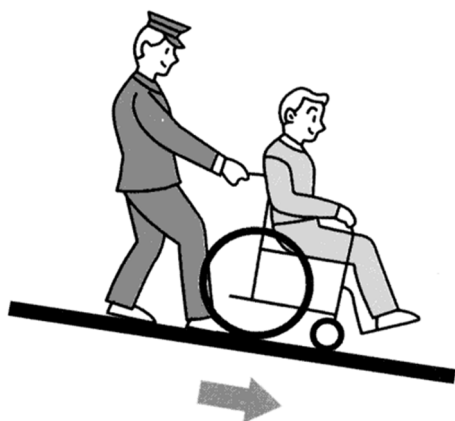
スロープを上げる場合は、身体を少し前傾させて押す。思った以上に大きな力が必要であるため、押し戻されないように注意する。



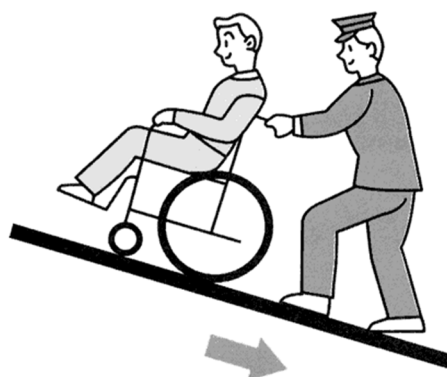
■スロープを下りる

スロープを下る場合は、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。

●緩やかな下りの場合



●急な下りの場合



⑦エレベーターの利用

エレベーターへと誘導する場合は、床とエレベーターのかごの間の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する。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し、扉にフットペダルや足が当たらないよう注意する。



⑧エスカレーターの利用

＜車椅子対応エスカレーター（ステップが平らになる）＞

車椅子は安全性確保の観点から、基本的にエスカレーターには誘導しないが、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備えている場合には、利用する。

■上りエスカレーター

- （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乗せ、タイヤを車止めの位置に合わせてブレーキをかける。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、始動前に車輪が確実に乗っているかを確認し、作動中は下り側に付き添う。
- （２）エスカレーターの停止後、ブレーキを解除し、前に進む。

■下りエスカレーター

下りる際には、車椅子は上り側に向き、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

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ことを基本とする。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。

■車椅子を持ち上げる

手動車椅子の場合、4人以上で対応することが望ましい。手で持つ場所は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人は基本的にアームサポートおよびフットサポート上部を持つ。後ろの2人はフレーム下部後輪付近と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「いち・に・さん」などと声をかけ、4人が同時に水平に持ち上げる。掛け声は、「せーの」など荷物を持ち上げるような掛け声とはしない。
- ・移動中に水平が維持できない場合でも、必ず前が低くならないように注意する。
- ・電動車椅子は、6人～8人で対応することが望ましい。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。

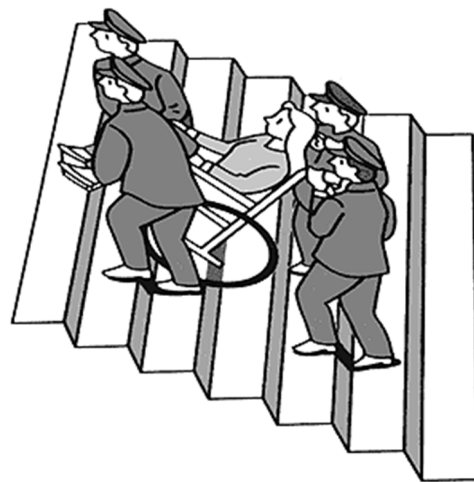


■階段を上る

車椅子は前向きにする。ブレーキをかけ、持ち上げて絶対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ため、車椅子の前側を下げないように注意する。前向きで降りることはバランスを取ることが困難で、危険を伴うため後ろ向きで案内した方が安全であるが、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

移乗の支援は、身体が密着する支援であるため、必ず事前に身体に触れることへの了解を得る。触られたくない場所があるか確認する。

座席のどちら側からの移乗がよいのか身体の状態の違いがあるので、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、車椅子を押さえるなどして動かないよう注意する。

■ 2人で支援する場合

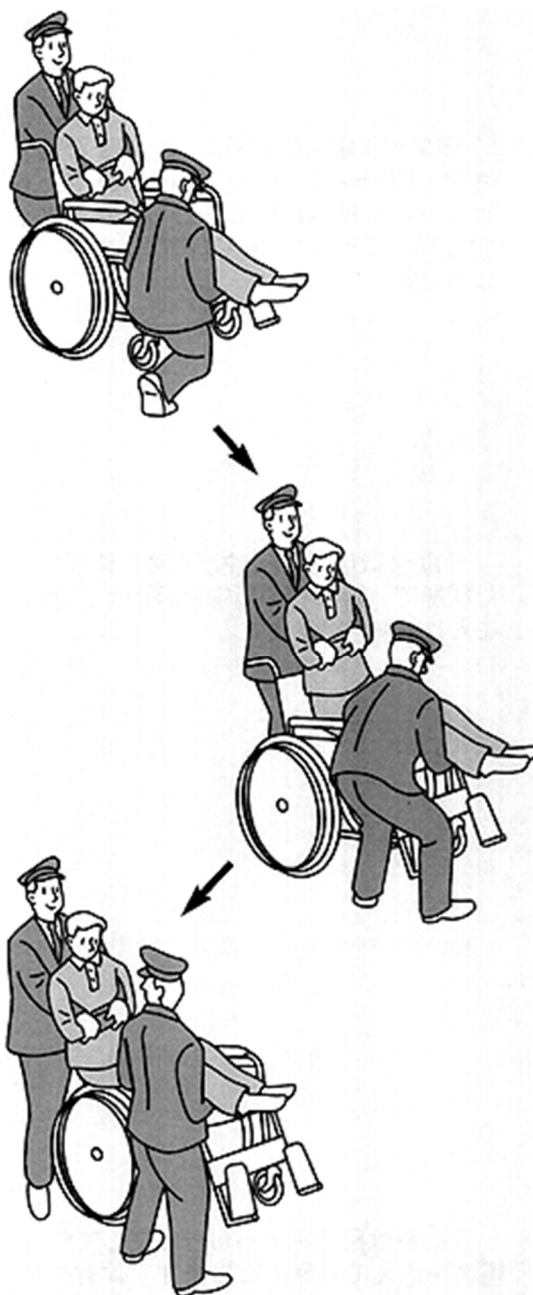
車椅子のブレーキをかけ、フットサポートを上げる。

後方の介助者は両脚を開きぎみにし、背筋を伸ばして利用者の腕を図のように抱え込む。

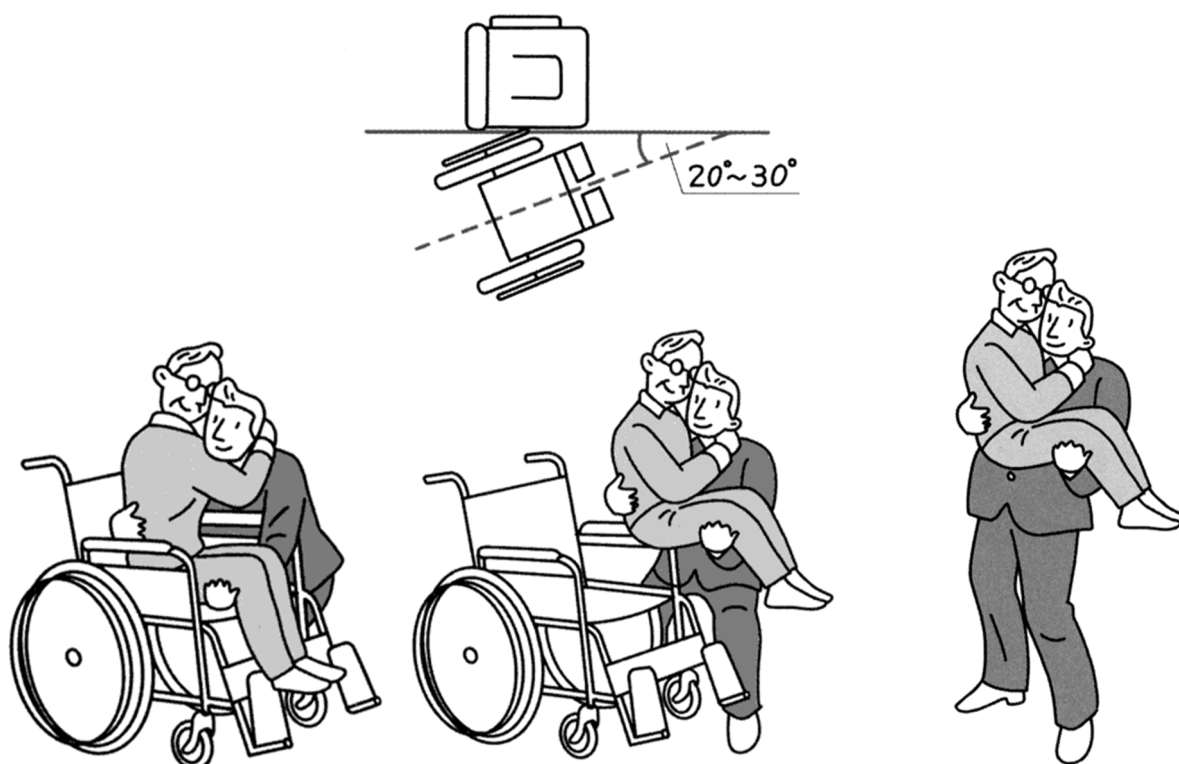
もう一人の介助者は利用者の両膝を抱える。

タイミングを合わせて抱え上げる。この時、中腰のままだと腰を痛める原因になるため、背筋を伸ばし、脚の屈伸を使うようにする。

座席側に一步移動し、ゆっくりと座席に利用者を降ろす。



■ 1人で支援する場合



⑪ 肢体不自由の人への支援

■ 肢体不自由の人への支援

車椅子を使用していない人にも、肢体不自由により段差や垂直移動などの移動が困難な人がいる。困難な様子が見られた場合、支援が必要かどうか、支援が必要な場合にはどのような支援が必要であるかを確認して、支援を行う。

■ 歩行補助具の種類

車椅子以外にも、歩行器、杖など肢体不自由者が使用する様々な歩行補助具がある。

* 歩行補助具の種類

歩行器、杖など歩行補助のための補装具があるが、これらを使用する場合にも、車椅子と同様、通路幅が必要であり、杖を使用する場合は70～90cm、松葉杖の場合は90～120cm、歩行器は約80cmが必要と言われている。



松葉杖



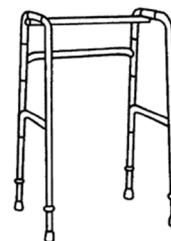
T杖



多脚杖



L字クラッチ



歩行器（主として室内リハビリで使用）

⑫介助犬を使用している人への支援（※介助犬に関しては P.45 のコラムも参照ください）

■困っている様子であれば声をかけ、支援する

介助犬は、肢体不自由者等のために、日常生活の手助けをする犬である。しかし、介助犬は道案内をしているわけではないため、困っている様子をみかけたら、「何かお手伝いできることはありますか？」と声をかけ、支援が必要かどうかを確認する。

■介助犬には触れてはいけない

仕事を阻害しないよう、介助犬に声をかける、見つめる、触るなどの行為をしない。

■介助犬を使用している人と介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、介助犬使用者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

(1) 視覚障害者の特性と困りごと

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う。障害の程度によって、大きく「全盲」と「弱視（ロービジョン）」に分けられる。

【こんな特性があります】

- 光を感じない人、光を感じたり、物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、夜や暗いところでは見えにくい人、明るいところでは見えにくい人など、見え方は様々である。
- 白杖や盲導犬を使用する人、ガイドヘルパーと一緒に歩く人、白杖等を利用せずに1人で歩く人など、人によって歩き方が異なる。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」「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であり、人によって見え方が違うことから、移動方法や介助の方法が異なる。少し見える弱視者でも、移動は出来るが、遠くの表示は見えないなど、その人によって困りごとの内容は大きく異なる。見かけのみで判断せず、どのような支援が必要かを聞いて確認することが重要である。
- 白杖や盲導犬を使用している人であっても、全盲ではなく弱視の人の場合がある。移動することだけが困難ではなく、周りの状況や掲示物などを「見ること」にも困難を感じているため、的確な情報提供も必要としている。盲導犬は、盲導犬を使用している人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ろといった支援を行う。盲導犬が道を覚えているのではなく、あくまでも盲導犬を使用している人が盲導犬に指示を出して歩いている。

【公共交通機関を利用する際の困りごと】

- 公共交通機関を利用する際は、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。
- 視覚的な案内看板のみで音声や音響による案内がない場合、情報を得にくい。
- 視覚障害者誘導用ブロック上に自転車等の物が置かれていると歩行が妨げられ危険。
- 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、乗降が困難なことがある。
- 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、盲導犬の仕事が阻害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を使用している人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。
- 「〇〇色のマークのところにお並びください」などの色での誘導がわからない場合がある。

【コミュニケーションの基本】

- 何か困っている様子のときは、声をかけ、支援が必要かどうかを確認する。
- いきなり身体や白杖に触れたり、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。
- 盲導犬を使用している人を支援する際は、盲導犬を使用している人に方法を確認する。盲導犬に直接指示を与えたり、触れたりしない。

(2) 基本的な接遇の方法

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、支援の方法も異なる。支援が必要かどうかを確認し、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。

■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。まずは正面から声をかけ、自分に声がかけていることを認識していただいた上で、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ない」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。

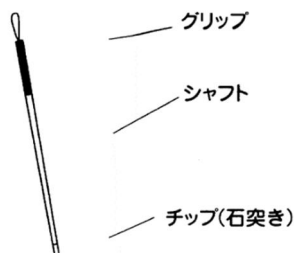
■断られた場合でも安全確認が必要

「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。

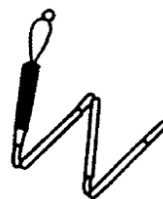
* 白杖の基礎知識

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るものであり、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る。また、怪我や高齢などで身体支持併用杖（スライドステッキ）を使用する人が近年多くなっている。

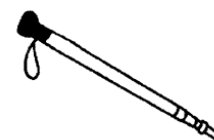
直杖



折りたたみ式



引き伸ばし式



身体支持併用杖（スライドステッキ）



* 白杖 S O S シグナル

視覚障害者が外出の際、周囲の助力を求める必要がある場合に、白杖を頭上 5 0 c m 程度に掲げることで助けを求める意思表示を行うことがある。

白杖による S O S のシグナルを見かけた場合は、進んで声をかけ、困っていることなどを聞き、支援を行う。

白杖による S O S のシグナルを示していなくても、視覚障害者が危険に遭遇しそうな場合は、声をかけて支援を行う。



「白杖 S O S シグナル」
普及啓発シンボルマーク

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る。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る。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聞いて、誘導する。

■ 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。何かお手伝いできることはありますか？」などとたずね、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？」などと聞く。

「●●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

肘や肩に利用者につかまってもらうようにし、利用者の背が低い場合には、肘につかまってもらうなど、利用者が移動しやすいように介助する。

常に誘導する側が半歩前を進み、利用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」などと知らせる。周囲に配慮した上で、できるだけ直角に曲がると利用者に方向がわかりやすい。



左右どちらに立った方がよいか、どこにつかまっていたかを確認する

肘や肩につかまってもらうときは、支援者が半歩前に出て誘導する

誘導方法の例

(注意：利用者を誘導する際は、必ずしも視覚障害者誘導用ブロックを使用する必要はない)

■ 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 方角や物の位置の案内方法

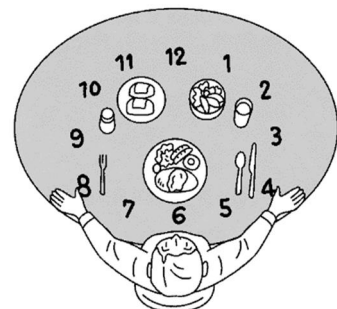
目的地までの距離や物の位置などについては、立っている位置を基本に、明確にわかる具体的な説明が必要。

■ 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る。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言う。



■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。

* お店での案内

利用者は店内の構造が分からず、どこに欲しい物があるかが分からない。利用者が支援を求めた場合には、店の従業員に支援をお願いするなどが必要である。また、情報提供の際、触れられる物には、触れて確認してもらうことも重要である。

* トイレでの案内

トイレは駅によって構造が異なり、利用者が単独で利用することが一番困る場所である。少し見える弱視者でも、初めて行くトイレは構造が分からず同様に困っている。

誘導の際は、「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、個室の中の配置についても伝える。

そのため、移動の支援が求められた場合は、便器までの誘導→手洗いまでの誘導→出口までの誘導を行うことが望ましい。バリアフリートイレがある場合は、バリアフリートイレと一般的なトイレのどちらを希望するかを利用者に確認する。なお、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ある。

■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、着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・段差があることを伝え、それから案内する。

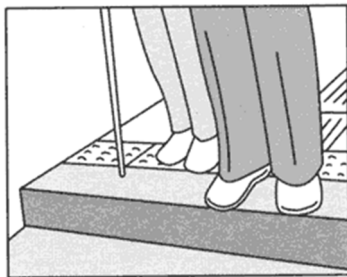
■ 階段・段差があることを伝える

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もらい、手すりの位置も確認してもらう。

■ 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もらってから、ゆっくりと上（下）り。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。

①



階段にきたら一旦停止します。階段があることを知らせます（上りか下りか）。

②



手すりに誘導する。周囲の状況を伝える。

③



お客さまの歩調を見て、一段一段確実に上り（下）ります。

④



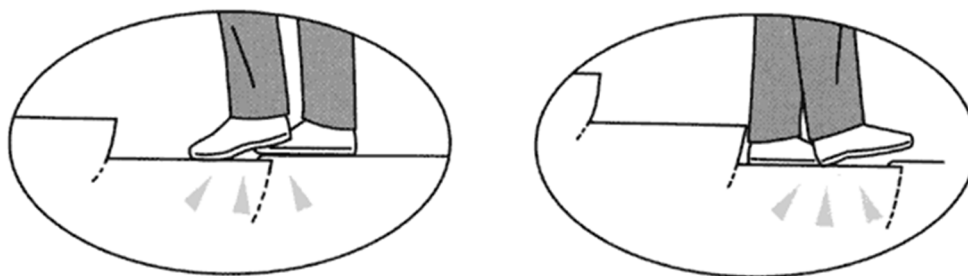
階段が終わったら、その旨を告げて、一旦停止します。

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る。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する。

■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。



※杖や足で床部とステップの境界や立つ位置を検知しています

■一段前に乗る

利用者の一段前に乗って、安全であることを見守る。ただし、上りの場合、転落防止のために、利用者の一段後ろに乗る場合もある。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、配慮する。

■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 **盲導犬を使用している人への支援**（※盲導犬に関しては P.45 のコラムも参照ください）

■ **困っている様子であれば声をかける**

盲導犬は、視覚障害者の移動を支援する犬であるが、盲導犬を使用している視覚障害者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、困っている様子をみかけたら、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**

盲導犬使用者から支援の申し出があった場合、盲導犬使用者の望む方法で支援する。

支援する場合は、白杖を使用する人と同様に、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」などと盲導犬使用者の前方から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**

仕事を阻害しないよう、盲導犬に声をかける、見つめる、触るなどの行為をしない。

■ **盲導犬を使用している人と盲導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、盲導犬を使用し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.聴覚障害者、言語障害者

（１）聴覚障害者、言語障害者の特性と困りごと

聴覚障害とは、音が聞こえない、または聞こえにくい状態（難聴）をいい、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る。

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あ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う。

【こんな特性があります】

- 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人でも、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。
- 相手の表情や口元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知らせる。
- 外出中は、後ろから来る車や自転車の音、火災報知機の音などを教えてくれることで、危険を回避できるとともに、「聴導犬」という表示をつけた犬と一緒に居ることで、周囲の人に聴覚障害がある事を気付いてもらえるため、必要なサポートを受けられる。

【公共交通機関を利用する際の困りごと】

- 音声や音響による情報が聞こえない、聞きとりにくい。
- 音声や音響による情報だけでは、特に緊急時などにすぐに状況を理解することが難しい。
- 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、聴導犬の仕事が阻害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。また、聴導犬は大型犬から小型犬まで犬種が様々なので、ペットと誤解されてしまう場合がある。

【コミュニケーションの基本】

- 何か困っている様子のときは、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。
- 聴導犬を使用している人を支援する際は、聴導犬を使用している人に方法を確認する。聴導犬に直接指示を与えたり、触れたりしない。

(2) 基本的な接遇の方法

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る。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にあたるため避ける。

■コミュニケーションの配慮が必要なことを理解する

利用者が耳マーク・手話マーク・筆談マーク（P.48 参照）などを提示してコミュニケーションの配慮を求める場合がある。

②コミュニケーションの方法

■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

普通の声の大きさと、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、ジェスチャーなどで筆談としたいことを伝える。

③口話の方法

■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、一気に話さずに、少しゆっくりと、言葉を区切りながら話す。まわりくどい言い方は避け、簡潔に内容をまとめる。

*口話などのコミュニケーションの際には

○お客様の視界に入る

聴覚障害者に支援を申し出られた場合には、その人の視界に入り、表情や身振りがわかるようにすることが重要である。2 m以内くらいが、表情を読み取るにはよい。

○表情や身振りがよく見えるように

口話やジェスチャーで伝える場合には、表情や身振りがよく見えるようにすることが重要である。マスクを外す、逆光にならない位置に立ちなどの配慮が必要である。

○わかるまで丁寧に伺う

言語障害者は、発語がわかりにくいなどがあるが、わかったふりや憶測に任せず、丁寧に聞き返して確認することが重要である。



④筆談の方法

■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る。そのため、筆談をしてよいか事前に確認する必要がある。

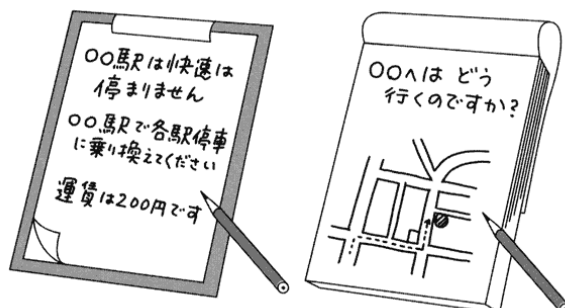
■簡潔に短い文章で伝える

筆談器やメモ用紙を使って筆談をする。話すことを全部書く必要はなく、キーワードや短い文章で、横書きで書くと伝わりやすくなる。また、書いているときは、文字が見えるようにし、発声しながら筆談するようにする。



■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。



⑤手話の方法

■手話とは

手話は、聴覚障害の人たちの間で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。

手話での会話が難しいときは、身振り手振りや口話などをあわせて伝える。

* 手話（一般的な表現方法）



⑥聴導犬を使用している人への支援（※聴導犬に関しては P.45 のコラムも参照ください）

■困っている様子であれば声をかける

聴導犬は、聴覚障害者に音の情報をタッチするなどして伝える犬である。しかし、聴導犬は道案内をしている訳ではないため、困っている様子を見かけたら、「何かお手伝いできることはありますか？」と声をかけ、支援が必要かどうかを確認する。

■聴導犬には触れてはいけない

仕事を阻害しないよう、聴導犬に声をかける、見つめる、触るなどの行為をしない。

■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

歩行中や乗車中などは、聴導犬使用者と聴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。

5.発達障害者、知的障害者、精神障害者

(1) 発達障害者、知的障害者、精神障害者の特性と困りごと

発達障害とは、広汎性発達障害（自閉症、アスペルガー症候群）、注意欠陥多動性障害、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現する障害である。

知的障害とは、概ね幼少期までに脳に何らかの知的機能障害が生じ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ある。

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ある。また、脳の損傷によって起こる高次脳機能障害は記憶障害、注意障害などの脳機能の障害である。

【こんな特性があります】

- 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ったり、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の困りごと】

- 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。
- 切符の購入方法などが理解できない、理解しづらいなどの場合がある。

【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。

(2) 基本的な接遇の方法

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。このような様子を見かけたら、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ったり、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方法

■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。

■難しい単語や言い回しは避ける

言語でのコミュニケーションが得意でない方もいるので、難しい単語や複雑な言い回しをせず、短い文章で伝える。

■視覚的な伝達手段の利用

言語的な伝達手段よりも視覚的な伝達手段の方が理解されやすいため、イラストやピクトグラムを用いて説明することも有用。

③パニックになったときの対応方法

■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。

④緊急連絡先を把握できる場合の対応

■緊急連絡先がある場合には、その情報に従って対応する

パニックを起こしている様子などが見られた場合で、ヘルプマーク やヘルプカード等を持っている場合は、緊急時連絡先や必要な支援等が記載されている場合 があるため、記載内容を確認のうえ対応する。

※発達障害者・知的障害者・精神障害者のある方とのコミュニケーション方法については、「発達障害者・知的障害者・精神障害者のある方とのコミュニケーションハンドブック」（国土交通省総合政策局バリアフリー政策課）に具体的な対応事例等が記載されている。

<http://www.mlit.go.jp/common/001130223.pdf>

6.内部障害者

（１）内部障害者の特性と困りごと

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）による免疫機能の機能障害や、膵臓機能障害（糖尿病等）などが挙げられる。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や、インスリンポンプ CGM（持続血糖測定器）などの医療機器を常時身につけている人、医薬品や器具を常時携帯する人もいます。内部障害は外見からはわかりにくいため、周囲の理解と配慮が必要な障害である。

【こんな特性があります】

- 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行している人もいる。
- 外見からわかりにくいため、必要な支援内容や緊急連絡先などが記載された「ヘルプカード」を持っている人もいます。（ヘルプカードについては、p.49 参照）



【公共交通機関を利用する際の困りごと】

- 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みられたら、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。

(2) 基本的な接遇の方法

① 支援の際の確認事項

■ 体調がすぐれない様子、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、困っている様子をみかけたら、「何かお手伝いできることはありますか?」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。

■ 医療器具の携行に配慮する

酸素ボンベ、人工呼吸器などの医療器具を携行している人がいるため、支援が必要か、支援の内容を確認し、支援していくことが必要である。

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 バリアフリースイレへの案内

バリアフリースイレへの案内を求められた場合は、どのような機能が必要かを確認し、それに適したトイレへ案内する。

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.その他の公共交通機関を利用する際に困難がある人

(1) その他の人の特性と困りごと

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る。

- ・慢性疾患や難病のある人
- ・妊産婦
- ・乳幼児連れ（ベビーカー使用者を含む）
- ・けが人 など

【こんな特性があります】

- 慢性疾患は、生活習慣病やリウマチなど、徐々に発病し、治療に長期間を要する疾患であり、疲れやすい、移動しにくいなど症状は多様である。
- 難病は、治療が難しく慢性の経過をたどる疾病のことを言い、その中には完治はしないものの、治療をしながら普通に生活ができる状態になっている疾患など多様である。
- 妊娠初期では、急な体調の変化がある。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くるにつれて、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。子供が騒がないか周囲を気にする。
- 松葉杖などを使って移動する。

【公共交通機関を利用する際の困りごと】

- 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や段差の昇降が困難。
- 人ごみの中で移動しにくくなる。
- 体調の急変が生じやすい。

【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。
- 明らかに体調の急変であると認められる場合、及び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) 基本的な接遇の方法

①支援の際の確認事項

■体調がすぐれない様子、困っている様子であれば声をかける

うずくまるなどして動けなくなっているなど、体調がすぐれない様子のときや、困っている様子をみかけたら、「何かお手伝いできることはありますか？」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する配慮

■連続して歩く場合、待ち時間等がある場合は配慮が必要

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緊急連絡先を把握できる場合の対応

■緊急連絡先がある場合には、その情報に従って対応する

うずくまるなどして動けなくなっているなど体調がすぐれない様子の場合で、ヘルプマークやヘルプカード等を持っている場合は、緊急時連絡先や必要な支援等が記載されている場合があるため、記載内容を確認のうえ対応する。

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る。また、盲ろう者など重複障害者の方もいるなど、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る。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る。

* 身体障害者補助犬

身体障害者補助犬は、盲導犬、介助犬、聴導犬の総称で、身体障害者の自立と社会参加に資するものとして、「身体障害者補助犬法」に基づき訓練・認定された犬のことを言う。

平成 14 年に施行された同法により、公共施設・公共交通機関・飲食店・病院・ホテルなどの不特定多数の方が利用する民間施設で、補助犬の受け入れが義務化されている。使用者には、補助犬であることを示す表示と健康管理手帳の携帯が義務付けられており、不明な場合は、表示を確認したり、認定証の提示を求めることは失礼にはあたらない。

〇 〇 犬	
認定番号	
認定年月日	
犬種	
認定を行った 認定法人の名称	
認定法人の 住所及び連絡先	

法律で定める表示
(認定表示)



盲導犬

視覚障害者が安全に歩けるサポートをする



聴導犬

聴覚障害者に必要な音を教え音源へ誘導する



介助犬

肢体不自由者の日常生活動作のサポートをする

イラスト出典：ほじょ犬もつと知って BOOK（厚生労働省）

○補助犬の受け入れについて

補助犬はペットではなく、『国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針』においても、補助犬の帯同を理由とした乗車・乗船・搭乗の拒否は差別的取り扱いであるとされている。補助犬の健康面や衛生面、行動は使用者が適切に管理しているため、周りの方に迷惑をかけることはない。補助犬について正しく理解し、想定される対応（待機場所や排泄場所への案内）や周囲への説明について事前に検討しておくことが重要である。

1) 補助犬の受け入れにあたり想定される対応

補助犬は、使用者の指示に従い待機することができるため、補助犬に対して特別な対応や設備は必要ない。ただし、補助犬を使用している場合、支援が必要な場合がある。補助犬がいるから大丈夫という間違った思い込みから、必要な対応や見守りを省略することがないようにする必要がある。

■ 移動中の待機場所について

- ・補助犬は、使用者の管理のもとで待機するように訓練されている。特に聴導犬は様々な犬種がありペットと誤解されることが少なくないので、法に定める表示をよく確認し、使用者に不利益にならないよう配慮する。

■排泄について

- ・補助犬は、使用者が指示をした時に、指示をした場所でしか排泄しないように訓練されている。犬の排泄場所を尋ねられた時は、「どのような場所をご案内すればよろしいでしょうか？」と直接、使用者に尋ねることが必要である。（公共交通を利用する前に予め済ませておくことがほとんどであるが、長距離移動の際は、バリアフリースイレなどでペット用シーツを広げたり、専用の袋を用いて排泄をすることもある。）

■宿泊を伴うなど長距離移動の場合

- ・宿泊に必要な食事、食器、マット等の宿泊セットは基本的に補助犬使用者自身で用意している。事業者が補助犬のために特別な設備や場所を準備する必要はない。
- ・客室などでは、基本的に使用者が適当と思う場所に、持参したマットなどを敷き、補助犬にそこで待機するように指示している。また、補助犬がベッドや布団で使用者と一緒に就寝したり、室内で走り回ったりすることはない。
- ・客室が和室の場合は、使用者に受入れの範囲を事前に確認する。和室の上がり口のところなどの畳ではないところを補助犬の待機場所にする、補助犬の足も拭いてから上がることなどが必要であれば、その旨もきちんと説明する。
- ・大浴場などの補助犬の同伴が難しい場面は、使用者が理解している。その場合は、客室に補助犬を待機させる、窓口にて一時預かるなどの対応を使用者と事前に確認する。
※補助犬を預かる義務は、事業者側にはない。使用者が安心して施設を利用できるように配慮し、対応を相談することが重要である。
※事業者側で預かりが可能な場合は、待機の場所や情報をきちんと説明する。補助犬の管理責任者である使用者の目の届かないところでは、事業者側も責任が取れないことを伝え、最終的には使用者の判断を仰ぐ。

2) 周囲の乗客への説明について

他の乗客と補助犬使用者のトラブルを避けるためには、事前に補助犬についてしっかり説明することが重要である。犬アレルギーの方や犬が苦手な方もいるため、隣の席の方には声をかけることが重要である。

■説明のポイント

- ・補助犬法に則ったことであり、障害者の自立と社会参加のための受け入れである。
- ・補助犬は適切な健康管理と予防対策を講じられた犬であり、使用者がきちんと行動管理をしているので、迷惑をかけるようなことはない。
- ・補助犬は家を出たらいつでも仕事中なので、触ったり声をかけたり気を引いたりせずそっと見守っていただきたい。
- ・迷惑がある、または犬のアレルギーがある方は、その旨を遠慮せず職員にお知らせいただきたいこと。また、何かトラブルがあればお申し出いただきたいこと。

その他にも、周囲の啓発方法として、ステッカーやポスターの掲示が有効である。

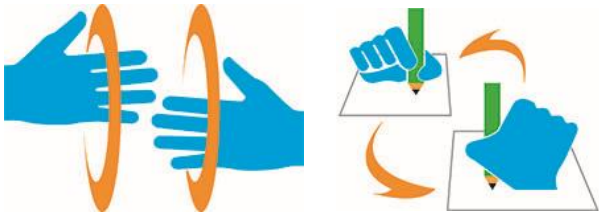


ほじょ犬マーク（厚労省）



普及啓発ポスター（厚労省）

*** バリアフリーに関するサインやシンボルマーク**

障害者のための国際シンボルマーク 	障害者が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマーク。マークの使用については国際リハビリテーション協会の「使用指針」により定められている。 ※このマークは「すべての障害者を対象」としたものである。特に車椅子を利用する障害者を限定し、使用されるものではない。
盲人のための国際シンボルマーク 	世界盲人連合で 1984 年に制定された盲人のための世界共通のマーク。視覚障害者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられている。信号機や国際点字郵便物・書籍などで身近に見かけるマークである。
耳マーク 	聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマークでもある。 聴覚障害者は見た目には分からないために、誤解されたり、不利益をこうむったり、社会生活上で不安が少なくない。このマークを掲示された場合は、相手が「聞こえない・聞こえにくい」ことを理解し、コミュニケーションの方法等への配慮が必要である。
手話マーク 筆談マーク 	誰にでも一目で「筆談で対応できる」「手話で対応できる」というコミュニケーション手段がわかるよう策定されたマーク。 ろう者等にとって、窓口等で「筆談で対応できる」「手話で対応できる」ことが一目でわかると、安心して公共施設等を利用することができる。また、ろう者等自身がコミュニケーションの配慮を求めるときに提示することができる。
ほじょ犬マーク 	身体障害者補助犬法の啓発のためのマーク。身体障害者補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言う。「身体障害者補助犬法」では公共の施設や交通機関はもちろん、デパートやスーパー、ホテル、レストランなどの民間施設では、身体障害のある人が身体障害者補助犬を使用するのを受け入れる義務を定めている。

オストメイト用設備/オストメイト 	オストメイトとは、がんなどで人工肛門、人工膀胱を造設している人のことをいう。オストメイトであることと、オストメイトのための設備があることを表している（JIS 規格）。
ハート・プラスマーク 	「身体内部に障害がある人」を表している。身体内部(心臓、呼吸機能、じん臓、膀胱・直腸、小腸、肝臓、免疫機能など)に障害がある人は外見からは分かりにくいいため、様々な誤解を受けることがある。内部障害の人の中には、電車などの優先席に座りたい、近辺での携帯電話使用を控えてほしい、障害者用駐車スペースに停めたい、といったことを希望していることがある。
ヘルプマーク 	義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、妊娠初期の方、発達障害・知的障害・精神障害の方など、外見から分からなくても援助や配慮を必要としている人が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることができるマーク(JIS 規格)。裏面に緊急連絡先等が記載されている場合がある。
ヘルプカード (表面：東京都標準様式)  (裏面：参考様式) 下記に連絡してください。 私の名前 (ア) 連絡先の電話 連絡先名(会社・機関等の場合) 呼んでほしい人の名前 (イ) 連絡先の電話 連絡先名(会社・機関等の場合) 呼んでほしい人の名前	緊急連絡先や必要な支援内容などが記載された「ヘルプカード」は、障害のある方などが災害時や日常生活の中で困ったときに、周囲に自己の障害への理解や支援を求めるためのもの。 現在、区市町村において、ヘルプカードの他、SOSカードや防災手帳など、地域の実情に応じたさまざまなカードや手帳などが作成されている。
マタニティマーク 	妊産婦が交通機関等を利用する際に身につけ、周囲が妊産婦への配慮を示しやすくするためのマーク。 交通機関、職場、飲食店、その他の公共機関等が、その取組や呼びかけ文を付してポスターなどとして掲示し、妊産婦にやさしい環境づくりを推進する。

※Ⅱ章の図中で用いたイラストは、「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）より引用している。

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。また、交通モードが交差するターミナルにおいては、事業者間の連携が必要であるため、その際の配慮事項等について、各交通モードの最後に「乗り換え時」の項目を入れ記載している。

交通モード：
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以下のように整理しています。

- ◆高齢者
- ◆肢体不自由者・車椅子使用者
- ◆視覚障害者（ロービジョン（弱視）者、色覚障害者を含む）
- ◆聴覚障害者・言語障害者（難聴者を含む）
- ◆発達障害者・知的障害者・精神障害者（高次脳機能障害者を含む）
- ◆内部障害者
- ◆その他（その他の心身の機能障害・妊産婦・乳幼児連れ（ベビーカー使用者含む）・けが人等）

1.鉄軌道	
高 齢 者	2構内の移動 視覚障害者
肢 体 不 自 由 者 車 椅子 使用 者	【基本の遭遇方法】 ○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.31 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、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.27～29 参照）する。 ○トイレ等の設備の利用 ・トイレ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を確認の上、必要な場所に誘導する、出入口や個室、手洗い場の位置や距離を示す、トイレ個室内の設備の配置を説明するなどの支援を行う。（p.30 参照）
視 覚 障 害 者	
聴 覚 障 害 者・ 言 語 障 害 者	
発 達 障 害 者・ 精 神 障 害 者・ 知 的 障 害 者	
内 部 障 害 者	
そ の 他	
○対応の留意点 ● 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。」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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例） 例：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。 ○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。	

基本の遭遇方法

基本的に実施することが望ましい遭遇方法を整理しています。高齢者、障害者等が公共交通機関で移動等を円滑に行うために対応が望まれる事項です。各社で実施している遭遇事項と併せて、取り組むことが望まれます。

対応の留意点(参考)

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、具体的なイメージをお伝えするために、実際の事業者や障害者等における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。「利用者とのどのようなコミュニケーションをとることで対応できたのか」という視点で参考にしてください。

障害者等への対応の際の配慮点＜再掲＞

■ 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る。

そのためには、本ガイドラインの内容を参考に研修を実施し、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ある。

■ 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る。「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ない。また障害者が全て介助が必要とは限らず、過度な支援が移動の円滑を妨げる場合もある。

『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ある。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る。

ただし、重すぎる負担を求められた場合でも、障害者に対してなぜ負担が重すぎるのか理由を説明し、別の方法を提案することも含めて、話し合い、理解を得るよう努めることが必要である。

■ コミュニケーションにおいては、必要な情報保障を

まずはコミュニケーションからはじめることが重要であるが、障害特性によってコミュニケーションの方法もさまざまである。そのことを踏まえて、多様なコミュニケーション方法を身に付ける、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ある。

■ 敬意を持った対応を

高齢者、障害者等とのコミュニケーションでは、尊厳を尊重する態度で、その人の意思を尊重し対応することが重要である。本人が必要としていない対応は適切な接遇ではない。

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ある。介助者や同伴者がいる場合においても、話をする際には、まずは本人に話しかけることが基本である。

その際、プライバシーには十分配慮するとともに、高齢者、障害者等に対して、保護の対象として接するのではなく、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ある。

■ 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ある。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することが重要である。「大丈夫です」と言われた場合には、直接的な対応をしなくとも、見守ることが危険を回避するために重要である。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る。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ある。

1.鉄軌道

1.鉄軌道

高
齢
者

肢体不自由者
車椅子使用者

視
覚
障
害
者

聴
覚
障
害
者・
言
語
障
害
者

発
達
障
害
者・
精
神
障
害
者・
知
的
障
害
者

内
部
障
害
者

そ
の
他

基本 の 心 構 え

基本事項

○接遇を実施するにあたっては、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を確保するため、支援を適切に行うよう努める。

＜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。

高齢者

共通事項

【基本の接遇方法】

★高齢者は、文字情報や周囲の様子が見えにくい、アナウンスや係員の声が聞こえにくい、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。

【対応の留意点】

- 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確認することが大切。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。
- 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に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、連絡先を確認できるようであれば、必要に応じて家族等に連絡を行う。
- コミュニケーションをとる際は、内容を理解できているかどうか確認しながら、ゆっくりかつはっきりと話すようにする。

1

予約、改札利用、切符購入

高齢者

○対応の留意点

- 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（参考）（○：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。
- 乗る電車が何番線か聞かれたので、確実に伝わるようメモにしてお渡した。

2

構内の移動

高齢者

○対応の留意点

- 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、相手の状態にあわせてサポートするなど安定した姿勢で支援する。
- エスカレーターではバランスを崩す危険があるので、エレベーターがある場合は、可能な限りエレベーターに案内する。

[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（参考）（○：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。

1.鉄軌道

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者

発達障害者・精神・知的
障害者

内部障害者

その他

3

ホームの利用、乗降時、車内

高齢者

○対応の留意点

- 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（参考）（○：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、スロープを手配し乗車の支援を行った。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。

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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- 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（参考）（○：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

- 利用者から他社線への乗継の希望がある場合、相手係員と連携を図り、中継場所までご案内して引き継いでいる。なお、利用者から同行は不要との希望があればそれを尊重する。
- 乗り換えのルートについて、確実に伝わるようメモに書いて渡した。

肢体不自由者・車椅子使用者

共通事項

【基本の接遇方法】

★肢体不自由・車椅子使用者は、移動や設備の利用に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。

【対応の留意点】

- 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確認することが大切。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。
- 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に確認しながら支援を行う。
- 支援者ではなく利用者本人と、同じ目線の高さでコミュニケーションを行う。

1

予約、改札利用、切符購入

肢体不自由者・
車椅子使用者

【基本の接遇方法】

○予約時の支援内容の確認

- ・指定席等の予約時においては、支援にあたっての必要事項（車椅子等の補助具、介助犬の使用など）、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、乗降にあたって支援が必要である場合は、必要に応じてスロープ板を用意し、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、フットサポートが入るスペースが十分でないなど、肢体不自由者、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

- ・券売機の設置位置が高い、フットサポートが入るスペースが十分でないなど、肢体不自由者、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。

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者発達障害者・
精神障害者・
知的障害者

内部障害者

その他

1.鉄軌道

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴言語障害者・

発達障害者・精神障害
知的障害者

内部障害者

その他

○対応の留意点

- 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。

○対応の好事例（参考）（○：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、月初めに利用される日をFAX等で事前にお知らせ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ないか確認を行っている。

2

構内の移動

肢体不自由者・
車椅子使用者

【基本の接遇方法】

○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.20 参照）や車椅子対応エスカレーターの利用（p.20 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いない駅の利用を希望する場合は、先にその旨を説明し、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.21 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.17、18 参照）、溝の越え方（p.18、19 参照）、スロープの越え方（p.19 参照）の要領で支援を行う。

○トイレ等の設備の利用

- ・バリアフリースイートイレなど、利用者が希望する設備を有するトイレがない場合は、事情を説明の上、可能な限り、近隣商業施設等の使用可能なトイレを案内する。

○対応の留意点

- 肢体不自由者は、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。
- 車椅子使用者を誘導する際、駅構内が混雑している場合は、他の利用者を配慮した上で、車椅子が移動できるよう道を空けてもらうようにする。

○対応の好事例（参考）（○：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。

1.鉄軌道

高 齢 者	3	ホームの利用、乗降時、車内	肢体不自由者・ 車椅子使用者
肢 体 不 自 由 者 車 椅 子 使 用 者	【基本の接遇方法】 ○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、本人の承諾を得て、車椅子の車輪を線路に対して平行にして停止し、必ずブレーキをかける。待機する向きは、列車の進来してくる方向に向けるのを基本としつつ、利用者の意向を確認する。 ○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.17～19 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.17～19 参照）の要領で降車の支援を行う。 - ホームの縁端と列車の乗降口との隙間や段差がある場合は、必要に応じてスロープ板などの乗降補助具を適切に使用する。 - ホームの縁端と列車の乗降口との段差が大きい場合や、隙間がカーブにより一定でない場合は、利用者の意向を確認し、可能であれば、他の乗降口に移動する。 ○車両内への誘導 - 車椅子使用者を車内に誘導する場合は、利用者の希望する場所か、特に希望がない場合は、車椅子スペース又はドア付近の座席の横等に誘導し、ブレーキがかかっていることを確認する。その際、どこに誘導するかを誘導開始前に説明する。乗車中の車椅子の向きは、進行方向の向きまたは進行方向と直角の向きが望ましいが、利用者の意向を確認する。 ○対応の留意点		
視 覚 障 害 者			
聴 覚 障 害 者 ・ 言 語 障 害 者			
発 達 障 害 者 ・ 精 神 障 害			
内 部 障 害 者			
そ の 他			

- 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。
- ホーム上や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）
- 車椅子使用者を車内に案内する場合は、本人の意向を尊重して案内する。特に希望がない場合は、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。

1.鉄軌道

- 介助犬を使用している場合、混雑時などは介助犬が乗車できる場所に配慮する。(周囲の利用者にも「介助犬をお連れのお客様が乗車しますので、ご協力ください。介助犬には触れないようお願いします。」と伝えるなど)

[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（参考）（○：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

○無人駅では、事前に連絡があれば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。

4

乗り換え時

肢体不自由者・
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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- 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（参考）（○：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

○利用者から他社線への乗継の希望がある場合、相手係員と連携を図り、中継場所までご案内して引き継いでいる。なお、利用者から同行は不要との希望があればそれを尊重する。

□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。

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者

発達障害者・
障害者・精神・
知的障害

内部障害者

その他

1.鉄軌道

高 齢 者	視覚障害者	共通事項
肢 体 不 自 由 者 車 椅 子 使 用 者	【基本の接遇方法】 ★視覚障害者は、文字情報や周囲の様子が見えない・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。 【対応の留意点】 ■ 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確認することが大切。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。 ■ 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に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（ホーム端を歩いているか、ホーム端で電車を待っていないか）をできる限り見守る。 ■ 声をかけるときには、声をかけられたのが自分であると利用者に分かってもらえるよう、なるべく近くで正対して、「お客様、〇〇駅の□□と申します。何かお手伝いでき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）	
視 覚 障 害 者	1 予約、改札利用、切符購入 視覚障害者	
聴 覚 障 害 者 ・ 言 語 障 害 者	【基本の接遇方法】 ○予約時の支援内容の確認 ・指定席等、乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項（盲導犬の使用など）、同行者の有無、支援内容について確認を行う。 ○改札の利用 ・介助者がいない視覚障害者を見かけた場合には、支援の要否を確認するための声かけを行い、必要に応じた支援を行う。また、支援を希望しない場合であっても、駅の規模等の状況に応じて可能な限り見守る。 ○切符の購入 ・券売機での切符の購入にあたって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、必要に応じて支援を行う。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。	
聴 覚 障 害 者 ・ 言 語 障 害 者 ・ 発 達 障 害 者 ・ 精 神 障 害		
内 部 障 害 者		
そ の 他		

- ・利用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場合は、本人の了承を得て行う。

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者発達障害者・知的
障害者・精神障害

内部障害者

その他

○対応の留意点

- 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、「次のお客様、どうぞ。」だけでは呼ばれているかがわからないため、「白杖をお持ちのお客様、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。
- 介助者がいない視覚障害者でも支援が必要ない場合もあるので、支援の要否を確認することが重要である。

[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（参考）（○：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。

1.鉄軌道

高齢者	2	構内の移動	視覚障害者
肢体不自由者 車椅子使用者	【基本の接遇方法】 ○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.31 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、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.27～29 参照）する。 ○トイレ等の設備の利用 ・ トイレ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を確認の上、必要な場所に誘導する、出入口や個室、手洗い場の位置や距離を示す、トイレ個室の設備の配置を説明するなどの支援を行う。（p.30 参照）		
視覚障害者			
聴覚障害者・ 言語障害者			
発達障害者・ 精神障害者・ 知的障害者			
内部障害者	○対応の留意点 ● 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。」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。		
その他	○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例） 例：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。 ○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】

○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外側となる線路側を歩いていないかどうか、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。（「白杖の人、止まれ。」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）
- ・ホームでの移動の支援をする場合は、どこまで支援が必要か確認し、駅内の指定された場所まで支援（p.27～29 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

- ・指定席を利用する場合は、必要に応じて座席まで支援する。普通列車など自由席を利用する場合は、支援の要否を確認の上、手すりや吊革の位置を知らせる、空席があれば誘導するなどの支援を行う。

○車内

- ・特急列車などにおいて、利用者から降車時の支援の申し出があった場合は、可能な限り、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。

○対応の留意点

- 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いることから、「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、降車駅での支援の要否の確認、降車駅への対応の連絡などを行う。

1.鉄軌道

- 盲導犬を使用している場合、混雑時などは、可能な限り、優先席や壁際など盲導犬が安全に乗車できる場所に配慮する。(周囲の利用者に対し「盲導犬をお連れのお客様が乗車しますので、ご協力ください。盲導犬には触れないようお願いします。」と伝えるなど)

[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（参考）（○：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)

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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- 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（参考）（○：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

- 利用者から他社線への乗継の希望がある場合、相手係員と連携を図り、中継場所までご案内して引き継いでいる。なお、利用者から同行は不要との希望があればそれを尊重する。
- 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。

聴覚障害者・言語障害者

共通事項

【基本の接遇方法】

★聴覚・言語障害者は、アナウンスや係員の声が聞こえない・聞こえにくい、自分の要求が伝えられない・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。

【対応の留意点】

- 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確認することが大切。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。
- 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に確認しながら支援を行う。
- 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。

1

予約、改札利用、切符購入

聴覚障害者・
言語障害者

【基本の接遇方法】

○予約時の支援内容の確認

- ・ 指定席等、乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項（聴導犬の使用など）、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、可能な限り券売機前まで出るなどして確認を行う。
- ・ 料金を伝える場合は、電卓や筆談などで視覚的に表示させるなどして伝える。

○対応の留意点

- 案内窓口には何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。コミュニケーションは、正対し、一対一で行うことが望ましい。

[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。

1.鉄軌道

[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（参考）（○：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、運賃やお礼など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。

2

構内の移動

聴覚障害者・
言語障害者

【基本の接遇方法】

○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ことに留意する。

3

ホームの利用、乗降時、車内

聴覚障害者・
言語障害者

【基本の接遇方法】

○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（p.36、37 参照）で情報を伝える。

○車内

- ・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、筆談等（p.36、37 参照）で情報を伝える。
- ・特急列車などにおいて、利用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は、可能な限り、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。

○対応の留意点

- 聴導犬を使用している場合、混雑時などは、可能な限り、優先席や壁際など聴導犬が安全に乗車できる場所に配慮する。（周囲の利用者に対し「聴導犬をお連れのお客様が乗車しますので、ご協力ください。聴導犬には触れないようお願いします。」と伝えるなど）

[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。

4

乗り換え時

聴覚障害者・
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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- 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（参考）（○：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

○利用者から他社線への乗継の希望がある場合、相手係員と連携を図り、中継場所までご案内して引き継いでいる。なお、利用者から同行は不要との希望があればそれを尊重する。

1.鉄軌道

高年齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・言語障害者

発達障害者・知的障害者・精神障害者

内部

発達障害者・知的障害者・精神障害者

共通事項

【基本の接遇方法】

★発達・知的・精神障害者は、アナウンスや文字情報、ルールや常識が理解できない・理解しにくい、自分の要求が伝えられない・伝えにくい、困ったときに助けを求めら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。

【対応留意点】

■ 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確認することが大切。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。

■ 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、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。

■ 難しい単語や複雑な言い回しをせず、短い文章で伝える。イラストやピクトグラムを利用し視覚的に伝えることも有用である。

■ 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。

■ パニックを起こしている様子などが見られた場合で、ヘルプマーク やヘルプカード等を持っている場合は、緊急時連絡先や必要な支援等が記載されている場合 があるため、記載内容を確認のうえ対応する。

発達障害者・知的障害者・精神障害者	1	予約、改札利用、切符購入	
【基本の接遇方法】			
○予約時の支援内容の確認			
・ 指定席等、乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項、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。			

○対応の留意点

- 説明や質問をする場合は、「どこに行きますか？」など、簡単な単語を使い、短い文章で、ゆっくりやさしく話すようにする。

1.鉄軌道

- コミュニケーション支援ボードなどを使い、イラストやピクトグラムを指差すことでコミュニケーションをとることも有用である。
- 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（参考）（○：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。

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者

発達障害者・知的
障害者・精神障害

内部障害者

その他

2

構内の移動

発達障害者・知的障害者・精神障害者

【基本の接遇方法】

○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。

○構内の移動

- ・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（「〇〇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、「〇〇行きの電車は、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。

○トイレ等の設備の利用

- ・説明が理解しにくい等の場合には、トイレ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。

1.鉄軌道

高 齢 者	3	ホームの利用、乗降時、車内	発達障害者・知的障 害者・精神障害者
肢 体 不 自 由 者 車 椅 子 使 用 者	【基本の接遇方法】 ○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、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。 ○車内 - 緊急時などに支援や避難誘導を行う際には、簡単な単語を使い、短い文章で、ゆっくりやさしく話すようにする。コミュニケーション支援ボードなどを使い、イラストやピクトグラムを指差すことでコミュニケーションをとることも有用である。		
視 覚 障 害 者			
聴 覚 障 害 者 ・ 言 語 障 害 者			
発 達 障 害 者 ・ 知 的 障 害 者 ・ 精 神 障 害			
内 部 障 害 者	○対応の留意点 - 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、必要に応じやさしく声をかけ、落ち着かせることが重要。 - 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。		
そ の 他	○対応の好事例（参考）（○：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、やさしく声をかけたところ、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。		

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者発達障害者・知的
障害者・精神障害

内部障害者

その他

4

乗り換え時

発達障害者・知的障
害者・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、
必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- 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（参考）（○：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

○利用者から他社線への乗継の希望がある場合、相手係員と連携を図り、中継場所までご案内して引き継いでいる。なお、利用者から同行は不要との希望があればそれを尊重する。

1.鉄軌道

高 齢 者	内部障害者		共通事項
	【基本の接遇方法】 ★内部障害者は、外見では理解されない、体調が変化しやす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。		
	【対応の留意点】 ■ 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確認することが大切。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。 ■ 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者を確認しながら支援を行う。		
	車椅子使用者 肢体不自由者		
視 覚 障 害 者			
	聴覚障害者・言語障害者・		
発達障害者・精神障害者			
	内部障害者		
内部障害者	1 予約、改札利用、切符購入		内部障害者
	【基本の接遇方法】 ○予約時の支援内容の確認 ・指定席等、乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項、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。		
その他			

○対応の留意点

[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（参考）（○：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。

2

構内の移動

内部障害者

【基本の接遇方法】

○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、室内で休ませるなど）等の支援を行う。

○トイレ等の設備の利用

- ・バリアフリースイートイレなど、利用者が希望する設備を有するトイレがない場合は、事情を説明の上、可能な限り、近隣商業施設等の使用可能なトイレを案内する。

○対応の留意点

- 外見上ではわからなくてもバリアフリースイートイレを必要とする利用者もいるので、バリアフリースイートイレへの案内の申し出があった場合には、プライバシーに配慮しつつ、必要な設備について確認し、対応可能なトイレへ案内する。

○対応の好事例（参考）（○：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。

3

ホームの利用、乗降時、車内

内部障害者

【基本の接遇方法】

○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、室内で休ませる等の支援を行う。

1.鉄軌道

高齢者 肢体不自由者 車椅子使用者 視覚障害者 聴覚障害者・ 言語障害者 発達障害者・精神障害 内部障害者 その他	4	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、必要に応じてできる限りの支援を行う。		
	○対応の留意点 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（参考）（○：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 ○利用者から他社線への乗継の希望がある場合、相手係員と連携を図り、中継場所までご案内して引き継いでいる。なお、利用者から同行は不要との希望があればそれを尊重する。		

その他

共通事項

【基本の接遇方法】

★その他の心身の機能障害、妊産婦、乳幼児連れ（ベビーカー使用者含む）、けが人などの移動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。

【対応の留意点】

- 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確認することが大切。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。
- 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に確認しながら支援を行う。
- うずくまるなどして動けなくなっているなど体調がすぐれない様子の場合で、ヘルプマークやヘルプカード等を持っている場合は、緊急時連絡先や必要な支援等が記載されている場合があるため、記載内容を確認のうえ対応する。

1

予約、改札利用、切符購入

その他

【基本の接遇方法】

○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、支援内容について確認を行う。

○対応の留意点

[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（参考）（○：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るかどうか確認を行っている。

1.鉄軌道

高齢者 肢体不自由者 車椅子使用者 視覚障害者 聴覚障害者・言語障害者 発達障害者・精神障害 知的障害 内部障害者 その他	2	構内の移動	その他
	【基本の接遇方法】		
	○階段の利用		
	・ベビーカー使用者の支援を行う際は、お子様はベビーカー使用者に抱いてもらい、ベビーカーを折りたたむなどしたうえで運ぶことで支援する。		
	○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、室内で休ませるなど）等の支援を行う。			
・混雑時ベビーカー使用者を誘導する場合は、ぶつかる危険なため、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など配慮する。			
○トイレ等の設備の利用			
・バリアフリートイレなど、利用者が希望する設備を有するトイレがない場合は、事情を説明の上、可能な限り、近隣商業施設等の使用可能なトイレを案内する。			
○対応の留意点			
● 妊産婦やけが人等は、バランスを崩す、墮くなどして転倒する可能性があるため、相手の状態にあわせてサポートするなど安定した姿勢で支援する。			
● バリアフリートイレがない場合で、乳幼児連れの人などにバリアフリートイレ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、可能であれば代替となる場所（個室や扉などで視線や騒音をさえぎることができるところ）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（参考）（○：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。

3

ホームの利用、乗降時、車内

その他

【基本の接遇方法】

○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、室内で休ませる等の支援を行う。

○列車への乗降

- ・ベビーカー使用者の支援を行う場合は、支援の方法を確認し、安全に留意して支援を行う。

○対応の留意点

- 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）

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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- 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（参考）（○：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

○利用者から他社線への乗継の希望がある場合、相手係員と連携を図り、中継場所までご案内して引き継いでいる。なお、利用者から同行は不要との希望があればそれを尊重する。

2.バス

2.バス

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者

発達障害者・知的
障害者・精神障害

内部障害者

その他

基本 の 心構え

基本事項

○接遇を実施するにあたっては、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を確保するため、支援を適切に行うよう努める。

＜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。

高齢者

共通事項

【基本の接遇方法】

★高齢者は、文字情報や周囲の様子が見えにくい、アナウンスや係員の声が聞こえにくい、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。

【対応の留意点】

- 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確認することが大切。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。
- 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に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、連絡先を確認できるようにであれば、必要に応じて家族等に連絡を行う。
- コミュニケーションをとる際は、内容を理解できているかどうか確認しながら、ゆっくりかつはっきりと話すようにする。

1	事前問合わせ、チケット購入	高齢者
---	---------------	-----

○対応の留意点

- 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]

- ・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（参考）（○：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。

2	乗降時・運賃の支払い・車内	高齢者
---	---------------	-----

○対応の留意点

- 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、相手の状態にあわせてサポートするなど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（参考）（○：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。

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者発達障害者・
障害者・精神・知的
障害

内部障害者

その他

2.バス

高齢者	3	乗り換え時	高齢者
肢体不自由者 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、必要に応じてできる限りの支援を行う。		
視覚障害者	○対応の留意点 ● 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。		
聴覚障害者・言語障害者	○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）		
発達障害者・精神障害者	例：乗り換え時の対応事例 ○バスターミナルで、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。		
内部障害者			
その他			

肢体不自由者・車椅子使用者

共通事項

【基本の接遇方法】

★肢体不自由・車椅子使用者は、移動や設備の利用に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。

【対応の留意点】

- 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確認することが大切。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。
- 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に確認しながら支援を行う。
- 支援者ではなく利用者本人と、同じ目線の高さでコミュニケーションを行う。

1

事前問合わせ・チケット購入

肢体不自由者・
車椅子使用者

【基本の接遇方法】

○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（車椅子等の補助具、介助犬の使用など）、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、フットサポー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、フットサポートが入るスペースが十分でないなど、肢体不自由者、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。

○対応の留意点

- ノンステップバス等についての問合わ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。

2.バス

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：事前問い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。

2

乗降時・運賃の支払い・車内

肢体不自由者・
車椅子使用者

【基本の接遇方法】

○バス停への正着

- ・運転手は、常にバス停への正着を心がける。また、中扉の位置を意識し、バス停の乗降口と一致させるように心がける。

○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.19 参照）の要領で支援を行う。乗降の際は、乗車時は前向き、降車時は後ろ向きを基本としつつ、利用者の要望を伺い、利用者が安心できる向きで乗降する。
- ・歩道にスロープ板を降ろせない場合には、段差越え（p.17、18 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、利用者に乗車までの流れを説明し、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、利用者にその旨を説明し、利用者の意向を確認してから、階段の利用（p.21 参照）の要領で支援を行う。乗降の際は周囲の乗客などの協力を得て、最低4人以上で支援するのが望ましいが、必要な人数が得られない場合は、その旨を利用者に説明し、別の方法を提案することも含めて、話し合い、理解を得るよう努める。

○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。手帳の提示を求める際は、車内マイクを通さずやりとりするなど、プライバシーに配慮する。

○車内

- ・車椅子使用者が正座席に移乗せず車椅子のままの場合は、車椅子使用者は、車いすスペースまたは一般座席横の指定位置に移動して進行方向に向けてブレーキをかけ、備え付けの固定装置を確実に装着する。車椅子から正座席に移乗する場合は、座席への移乗（p.22、23 参照）を支援する。

○対応の留意点

- 乗降の際には、他の利用者に対して、「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。
- 肢体不自由者は、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。
- 介助犬を使用している場合、混雑時などは介助犬が乗車できる場所に配慮する。（周囲の利用者に対し「介助犬をお連れのお客様が乗車しますので、ご協力ください。介助犬には触れないようお願いします。」と伝えるなど）

【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、次の便が来ることを確認し、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（参考）（○：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

3

乗り換え時

肢体不自由者・
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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- 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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：乗り換え時の対応事例

- バスターミナルで、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。

2.バス

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者

発達障害者・知的
障害者・精神障害

内部障害者

その他

視覚障害者

共通事項

【基本の接遇方法】

★視覚障害者は、文字情報や周囲の様子が見えない・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。

【対応の留意点】

- 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確認することが大切。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。
- 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に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、声をかけられたのが自分であると利用者に分かってもらえるよう、なるべく近くで正対して、「お客様、〇〇バスの□□と申します。何かお手伝いでき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）

1

事前問合わせ・チケット購入

視覚障害者

【基本の接遇方法】

○予約時の支援内容の確認

- ・指定席等、乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項（盲導犬の使用など）、同行者の有無、支援内容について確認を行う。

○チケットの購入

- ・券売機でのチケットの購入にあたって支援が必要な様子を見かけた場合は、支援の要否を確認し、必要に応じて支援を行う。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。
- ・利用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場合は、本人の了承を得て行う。

○対応の留意点

- 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、「次のお客様、どうぞ。」だけでは呼ばれているかがわからないため、「白杖をお持ちのお客様、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（参考）（○：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。

2

乗降時・運賃の支払い・車内

視覚障害者

【基本の接遇方法】

○バス停への正着

- ・運転手は、常にバス停への正着を心がける。また、中扉の位置を意識し、バス停の乗降口と一致させるように心がける。

○バスの乗降

- ・白杖使用者、盲導犬使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。
- ・自動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。(「白杖の人、止まれ。」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。手帳の提示を求める際などは、車内マイクを通さずやりとりするなど、プライバシーに配慮する。

2.バス

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者

発達障害者・知的
障害者・精神障害

内部障害者

その他

- ・運賃支払い時には、支援の要否を確認した上で、必要に応じて、本人の了承を得た上で、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。
- ・指定席がある場合は、利用者に支援の要否を確認した上で、座席までの誘導や車内設備の説明などの支援を行う。

○対応の留意点

- 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。
- 盲導犬を使用している場合、混雑時などは、可能な限り、優先席など盲導犬が安全に乗車できる場所に配慮する。（周囲の利用者に対し「盲導犬をお連れのお客様が乗車しますので、ご協力ください。盲導犬には触れないようお願いします。」と伝えるなど）

〔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」と分かりやすく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」と的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（参考）（○：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ある場合は、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。

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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- 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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：乗り換え時の対応事例

○バスターミナルで、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。

2.バス

高齢者	聴覚障害者・言語障害者	共通事項
肢体不自由者 車椅子使用者	【基本の接遇方法】 ★聴覚・言語障害者は、アナウンスや係員の声が聞こえない・聞こえにくい、自分の要求が伝えられない・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。 【対応の留意点】 ■ 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確認することが大切。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。 ■ 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に確認しながら支援を行う。 ■ 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。	
視覚障害者		
聴覚障害者・言語障害者	1 事前問合わせ、チケット購入 【基本の接遇方法】 ○予約時の支援内容の確認 ・指定席等、乗車の予約時においては必要事項（聴導犬の使用など）、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、可能な限り券売機前まで出るなどして確認を行う。 ・料金を伝える場合は、電卓や筆談などで視覚的に表示させるなどして伝える。	
発達障害者・知的障害者・精神障害者		
内部障害者		
その他		

2	乗降時・運賃の支払い・車内	聴覚障害者・ 言語障害者	高 齢 者
【基本の接遇方法】 ○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（p.36、37 参照）で情報を伝える。 ・次のバス停の案内が文字情報で表示されていない場合で、利用者から申し出があった場合は、目的のバス停に停車した際、身振り手振りや筆談等（p.36、37 参照）で伝える。			肢 体 不 自 由 者 車 椅 子 使 用 者
○対応の留意点 ● 聴導犬を使用している場合、混雑時などは、可能な限り、優先席など聴導犬が安全に乗車できる場所に配慮する。（周囲の利用者に対し「聴導犬をお連れのお客様が乗車しますので、ご協力ください。聴導犬には触れないようお願いします。」と伝えるなど）			視 覚 障 害 者
			聴 覚 障 害 者 ・ 言 語 障 害 者
3	乗り換え時	聴覚障害者・ 言語障害者	発 達 障 害 者 ・ 精 神 ・ 知 的 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、必要に応じてできる限りの支援を行う。			内 部 障 害 者
○対応の留意点 ● 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。			そ の 他

2.バス

高齢者 肢体不自由者 車椅子使用者 視覚障害者 聴覚障害者・言語障害者 発達障害者・知的障害者・精神障害者 内部障害者 その他	発達障害者・知的障害者・精神障害者	共通事項
	【基本の接遇方法】 ★発達・知的・精神障害者は、アナウンスや文字情報、ルールや常識が理解できない・理解しにくい、自分の要求が伝えられない・伝えにくい、困ったときに助けを求めら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。	
	【対応の留意点】 ■ 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確認することが大切。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。 ■ 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、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。 ■ 難しい単語や複雑な言い回しをせず、短い文章で伝える。イラストやピクトグラムを利用し視覚的に伝えることも有用である。 ■ 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。 ■ パニックを起こしている様子などが見られた場合で、ヘルプマーク やヘルプカード等を持っている場合は、緊急時連絡先や必要な支援等が記載されている場合 があるため、記載内容を確認のうえ対応する。	

1	事前問合わせ・チケット購入	発達障害者・知的障害者・精神障害者
【基本の接遇方法】 ○予約時の支援内容の確認 ・指定席等、乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項、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。		

○対応の留意点

- 説明や質問をする場合は、「どこに行きますか？」など、簡単な単語を使い、短い文章で、ゆっくりやさしく話すようにする。

- コミュニケーション支援ボードなどを使い、イラストやピクトグラムを指差すことでコミュニケーションをとることも有用である。
- 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。

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者発達障害者・知的
障害者・精神障害

内部障害者

その他

2

乗降時・運賃の支払い・車内

発達障害者・知的障害者・精神障害者

【基本の接遇方法】

○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。手帳の提示を求める際は、車内マイクを通さずやりとりするなど、プライバシーに配慮する。

○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、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、笑顔でゆっくり、やさしい口調で声をかけ、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。

○対応の留意点

- 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、必要に応じやさしく声をかけ、落ち着かせることが重要。
- 近くの人のも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。まずはゆっくりと話しかけ、落ち着かせる。

○対応の好事例（参考）（○：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

- 終点についたことを伝えても、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。
- 乗務員が顔見知りで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「パスをお願いします。」というようにしたら、提示してくれるようになった。

2.バス

高 齢 者	3	乗り換え時	発達障害者・知的障 害者・精神障害者
肢 体 不 自 由 者 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、 必要に応じてできる限りの支援を行う。		
視 覚 障 害 者	○対応の留意点		
	● 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。		
聴 覚 障 害 者 ・ 言 語 障 害 者			
発 達 障 害 者 ・ 知 的 障 害 者 ・ 精 神 障 害			
内 部 障 害 者			
そ の 他			

内部障害者	共通事項	高齢者
【基本の接遇方法】 ★内部障害者は、外見では理解されない、体調が変化しやす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。 【対応の留意点】 ■ 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確認することが大切。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。 ■ 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に確認しながら支援を行う。		肢体不自由者 車椅子使用者
1 事前問合わせ・チケット購入 内部障害者 【基本の接遇方法】 ○予約時の支援内容の確認 ・指定席等、乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項、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。		視覚障害者
2 乗降時・運賃の支払い・車内 内部障害者 【基本の接遇方法】 ○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）。 ○運賃の支払い 手帳の提示を求める際は、車内マイクを通さずやりとりするなど、プライバシーに配慮する。		聴覚障害者・言語障害者・
		発達障害者・知的障害者・精神障害
		内部障害者
		その他

2.バス

高齢者 肢体不自由者 車椅子使用者	3	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、必要に応じてできる限りの支援を行う。		
視覚障害者	○対応の留意点 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。		
聴覚障害者・言語障害者・			
発達障害者・精神的障害			
内部障害者			
その他			

その他	共通事項	高齢者
【基本の接遇方法】 ★その他の心身の機能障害、妊産婦、乳幼児連れ（ベビーカー使用者含む）、けが人などの移動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。 【対応の留意点】 ■ 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確認することが大切。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。 ■ 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に確認しながら支援を行う。 ■ うずくまるなどして動けなくなっているなど体調がすぐれない様子の場合で、ヘルプマークやヘルプカード等を持っている場合は、緊急時連絡先や必要な支援等が記載されている場合があるため、記載内容を確認のうえ対応する。		肢体不自由者 車椅子使用者
		視覚障害者
		聴覚障害者・ 言語障害者
		発達障害者・ 障害者・精神・知的
		内部障害者
		その他
1	事前問合わせ・チケット購入	その他
【基本の接遇方法】 ○予約時の支援内容の確認 ・指定席等、乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項、支援内容について確認を行う。		
2	乗降時・運賃の支払い・車内	その他
【基本の接遇方法】 ○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？」とうかがう）。 ・ベビーカー使用者の支援を行う際は、お子様はベビーカー使用者に抱いてもらい、ベビーカーを折りたたむなどしたうえで運ぶことで支援する。		

2.バス

高齢者

- ・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。

肢体不自由者
車椅子使用者

○対応の留意点

- 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、相手の状態にあわせてサポートするなど安定した姿勢で支援する。

視覚障害者

[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。

聴覚障害者・
言語障害者

3

乗り換え時

その他

発達障害者・知的
障害者・精神障害

【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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

内部障害者

○対応の留意点

- 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。

その他

3. タクシー

基本
の
心
構
え**基本事項**

○接遇を実施するにあたっては、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を確保するため、支援を適切に行うよう努める。

＜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。

高
齢
者共
通
事
項**【基本の接遇方法】**

★高齢者は、文字情報や周囲の様子が見えにくい、係員の声が聞こえにくい、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。

【対応の留意点】

- 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確認することが大切。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。
- 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に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、連絡先を確認できるようにであれば、必要に応じて家族等に連絡を行う。
- コミュニケーションをとる際は、内容を理解できているかどうか確認しながら、ゆっくりかつはっきりと話すようにする。

3. タクシー

高 齢 者	1	予約、事前問合わせ	高齢者
肢体不自由者 車椅子使用者	○対応の留意点 - 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] - 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。		
視覚障害者			
聴覚障害者・ 言語障害者・	2	乗降時・運賃の支払い・車内	高齢者
発達障害者・ 障害者・精神障害	○対応の留意点 - 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、安全を確認める。 - 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。 - 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、相手の状態にあわせてサポートするなど安定した姿勢で支援する。 [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。		
内部障害者			
その他			

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、必要に応じてできる限りの支援を行う。		

○対応の留意点 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。		
---	--	--

肢体不自由者・車椅子使用者		共通事項		高 齢 者
【基本の接遇方法】 ★肢体不自由・車椅子使用者は、移動や設備の利用に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。 【対応の留意点】 ■ 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確認することが大切。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。 ■ 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に確認しながら支援を行う。 ■ 支援者ではなく利用者本人と、同じ目線の高さでコミュニケーションを行う。				肢 体 不 自 由 者 ・ 車 椅 子 使 用 者
				視 覚 障 害 者
				聴 覚 障 害 者 ・ 言 語 障 害 者
				発 達 障 害 者 ・ 精 神 ・ 知 的 障 害 者
				内 部 障 害 者
				そ の 他

1	予約・事前問合わせ	肢体不自由者・車椅子使用者
【基本の接遇方法】 ○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（車椅子等の補助具、介助犬の使用など）、支援内容について確認を行う。 ・ 車椅子使用者、肢体不自由者に対応した車両を有する場合、設備の内容等について説明する。車椅子使用者、肢体不自由者に対応した車両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。		

3. タクシー

高齢者	2	乗降時・運賃の支払い・車内	肢体不自由者・車椅子使用者
肢体不自由者 車椅子使用者	【基本の接遇方法】 ○一般タクシーへの乗降 ・車椅子使用者が乗降する場合には、円滑に乗降ができるように可能な限りの支援を行い、車椅子をトランクに収納する。 ・肢体不自由者が乗降する場合には、支援の要否を確認し、必要に応じて乗降支援を行う。 ○車椅子使用者、肢体不自由者に対応した福祉タクシーへの乗降 ・車椅子使用者がスロープ又はリフト等を有する車椅子対応の福祉タクシー（UD(ユニバーサルデザイン)タクシーを含む）に乗降する場合には、利用者に乗車までの流れを説明し、使用方法に合わせて乗降支援を行う。 ・回転シート等を有する福祉タクシーに乗降する場合には、利用者に乗車までの流れを説明し、使用法に合わせて乗降支援を行い、車椅子を車内に収納する。		
視覚障害者			
聴覚障害者・言語障害者			
発達障害者・障害者・精神障害	○対応の留意点		
内部障害者	● 片麻痺がある人の場合には、安全を確保しつつ、利用者の乗車しやすい側から乗降できるようにする。 ● 座席に座った際に姿勢が安定しない場合は、シートベルト着用の要否を確認した上で、シートベルトの着用をお願いする。 ● 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。 ● 肢体不自由者は、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、相手の状態にあわせてサポートするなど安定した姿勢で支援する。 [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。		
その他			

○対応の好事例（参考）（○：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。

3	乗り換え時	肢体不自由者・ 車椅子使用者	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、必要に応じてできる限りの支援を行う。			肢 体 不 自 由 者 ・ 車 椅子 使用 者
○対応の留意点			視 覚 障 害 者
● 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。			聴 覚 障 害 者 ・ 言 語 障 害 者
			発 達 障 害 者 ・ 精 神 ・ 知 的 障 害 者
			内 部 障 害 者
			そ の 他

3. タクシー

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者

発達障害者・
精神障害者・
知的障害者

内部障害者

その他

視覚障害者

共通事項

【基本の接遇方法】

★視覚障害者は、文字情報や周囲の様子が見えない・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。

【対応の留意点】

- 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確認することが大切。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。
- 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に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、声をかけられたのが自分であると利用者に分かってもらえるよう、なるべく近くで正対して、「お客様、〇〇タクシーの□□と申します。何かお手伝いでき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）

1

予約、事前問合わせ

視覚障害者

【基本の接遇方法】

○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（盲導犬の使用など）、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。

○対応の留意点

- 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。

2

乗降時・運賃の支払い・車内

視覚障害者

【基本の接遇方法】

○タクシーの乗降

- ・ 白杖使用者、盲導犬使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。
- ・ 周囲の騒音などにより車が停車したことに気がつかない場合があるので、声をかけ、車が停車したことや車の位置を知らせる。
- ・ 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、利用者の了承を得た上で、手を誘導する。
- ・ 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。（「白杖の人、止まれ。」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。

○対応の留意点

- スライドドアの車両の場合には、乗車時に利用者がドアに触れて座席の位置を確認することが困難なため、必要に応じて座席の位置等を知らせる。
- 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。
- 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 円のお釣りです。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）
- 盲導犬使用者の場合は、盲導犬の尻尾をドアに挟まないよう、ドアを閉めるときは利用者に声をかける。

[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。

3.タクシー

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：乗降時の対応事例

□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。

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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- 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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：他モードへの乗り換え時の対応事例

□降りた場所がいつもと違うと慣れた場所でも迷ってしまう。停車位置から行先の方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。

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・言語障害者

発達障害者・知的障害者・精神障害者

内部障害者

その他

聴覚障害者・言語障害者

共通事項

【基本の接遇方法】

★聴覚・言語障害者は、係員の声が聞こえない・聞こえにくい、自分の要求が伝えられない・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。

【対応の留意点】

- 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確認することが大切。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。
- 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に確認しながら支援を行う。
- 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。

1

予約、事前問合わせ

聴覚障害者・
言語障害者

【基本の接遇方法】

○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（聴導犬の使用など）、支援内容について確認を行う。

○対応の好事例（参考）（○：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やインターネットでも対応している。

3. タクシー

高齢者	2	乗降時・運賃の支払い・車内	聴覚障害者・言語障害者
肢体不自由者 車椅子使用者	【基本の接遇方法】 ○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（p.36、37 参照）で対応する。 ○運賃の支払い ・運賃はメーターもしくは領収書を示し、必要に応じて筆談等（p.36、37 参照）で伝える。		
視覚障害者			
聴覚障害者・言語障害者			
発達障害者・精神障害者・知的障害者	○対応の留意点 ● 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、筆談等で情報を伝える。 [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応対してくれる。 ○対応の好事例（参考）（○：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。 □助手席に座ると運転手の口元や表情が見やすく、コミュニケーションがとりやすい。		
内部障害者	3	乗り換え時	聴覚障害者・言語障害者
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、筆談等で、具体的に乗換経路について案内し、必要に応じてできる限りの支援を行う。		

○対応の留意点 ● 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。		
--	--	--

発達障害者・知的障害者・
精神障害者

共通事項

【基本の接遇方法】

★発達・知的・精神障害者は、文字情報、ルールや常識が理解できない・理解しにくい、自分の要求が伝えられない・伝えにくい、困ったときに助けを求めら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。

【対応の留意点】

- 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確認することが大切。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。
- 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、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。
- 難しい単語や複雑な言い回しをせず、短い文章で伝える。イラストやピクトグラムを利用し視覚的に伝えることも有用である。
- 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。
- パニックを起こしている様子などが見られた場合で、ヘルプマーク やヘルプカード等を持っている場合は、緊急時連絡先や必要な支援等が記載されている場合 があるため、記載内容を確認のうえ対応する。

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者発達障害者・知的
障害者・精神障害

内部障害者

その他

1

予約、事前問合わせ

発達障害者・知的障
害者・精神障害者

【基本の接遇方法】

○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、支援内容について確認を行う。

○予約や事前の問合わせ

- ・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（「タクシーに乗りますか？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。

○対応の留意点

- 説明や質問をする場合は、「どこに行きますか？」「お迎えに行くのは〇〇の前ですか？」など、簡単な単語を使い、短い文章で、ゆっくりやさしく話すようにする。

3. タクシー

- コミュニケーション支援ボードなどを使い、イラストやピクトグラムを指差すことでコミュニケーションをとることも有用である。
- 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。

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者

発達障害者・知的
障害者・精神障害

内部障害者

その他

2

乗降時・運賃の支払い・車内

発達障害者・知的障害者・精神障害者

【基本の接遇方法】

○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（「どこに行きますか？」などと笑顔でゆっくり、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。

○対応の留意点

- 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。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しする。（150 円の場合、「150 円のお釣りです。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

3

乗り換え時

発達障害者・知的障害者・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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- 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。

内部障害者	共通事項	高 齢 者
【基本の接遇方法】 ★内部障害者は、外見では理解されない、体調が変化しやす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。 【対応の留意点】 ■ 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確認することが大切。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。 ■ 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に確認しながら支援を行う。		肢体不自由者 車椅子使用者 視覚障害者 聴覚障害者・ 言語障害者・ 発達障害者・ 知的障害者・ 精神障害者
1	予約、事前問合わせ	内部障害者
【基本の接遇方法】 ○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、支援内容について確認を行う。		内部障害者
2	乗降時・運賃の支払い・車内	内部障害者
【基本の接遇方法】 ○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。		その他

3.タクシー

高齢者	3	乗り換え時	内部障害者
肢体不自由者 車椅子使用者	【基本の接遇方法】 <u>○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、必要に応じてできる限りの支援を行う。</u>		
視覚障害者	○対応の留意点		
聴覚障害者・ 言語障害者・	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。		
発達障害者・精神・知的 障害者			
内部障害者			
その他			

その他	共通事項	高 齢 者
【基本の接遇方法】 ★その他の心身の機能障害、妊産婦、乳幼児連れ（ベビーカー使用者含む）、けが人などの移動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。 【対応の留意点】 ■ 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確認することが大切。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。 ■ 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に確認しながら支援を行う。 ■ うずくまるなどして動けなくなっているなど体調がすぐれない様子の場合で、ヘルプマークやヘルプカード等を持っている場合は、緊急時連絡先や必要な支援等が記載されている場合があるため、記載内容を確認のうえ対応する。		肢 体 不 自 由 者 ・ 車 椅 子 使 用 者
		視 覚 障 害 者
		聴 覚 障 害 者 ・ 言 語 障 害 者
		発 達 障 害 者 ・ 精 神 障 害 者
1	予約、事前問合わせ	その他
【基本の接遇方法】 ○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、支援内容について確認を行う。		内 部 障 害 者
2	乗降時・運賃の支払い・車内	その他
【基本の接遇方法】 ○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、お子様はベビーカー使用者に抱いてもらい、ベビーカーを折りたたむなどしたうえで運ぶことで支援する。		そ の 他

3. タクシー

高齢者

○対応の留意点

- 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、相手の状態にあわせてサポートするなど安定した姿勢で支援する。

肢体不自由者
車椅子使用者

[事業者の事例]

- ベビーカー利用時に、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。

視覚障害者

3

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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

聴覚障害者・
言語障害者

発達障害者・
障害者・精神障害
知的障害

○対応の留意点

- 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。

内部障害者

その他

4.旅客船

基本
の
心
構
え**基本事項**

○接遇を実施するにあたっては、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を確保するため、支援を適切に行うよう努める。

＜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。

高
齢
者共
通
事
項**【基本の接遇方法】**

★高齢者は、文字情報や周囲の様子が見えにくい、アナウンスや係員の声が聞こえにくい、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。

【対応の留意点】

- 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確認することが大切。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。
- 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に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、連絡先を確認できるようにであれば、必要に応じて家族等に連絡を行う。
- コミュニケーションをとる際は、内容を理解できているかどうか確認しながら、ゆっくりかつはっきりと話すようにする。

4.旅客船

高齢者	1 予約、事前問合わせ、チケット購入	高齢者
肢体不自由者 車椅子使用者	【基本の接遇方法】 ○予約時の支援内容の確認 ・利用者が支援を必要とする場合は、陸上係員と船内係員との間で必要な支援内容の情報共有に努める。	
視覚障害者	○対応の留意点 ● 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。 ● 当該施設及び旅客船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] ・乗船申込書に支援の要否について記載して頂いており、利用者の要望の的確な把握に努めている。 ・高齢の方（例えば男性 80 歳以上、女性 85 歳以上）が長距離航路に一人で乗船する場合には、予約段階で緊急時の連絡先を確認している。また、予約段階で会話が成立しないような場合は、家族や介護者の同伴を求めている。 ・支援を必要としそうな高齢者でも遠慮等で支援を求めない場合もあるので、必要に応じてしばらく様子を見守っている。 ・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。 ・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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例） 例：チケット購入時の対応事例 ○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。	
聴覚障害者・ 言語障害者・		
発達障害者・知的 障害者・精神障害		
内部障害者		
その他		

2	ターミナルでの待合・移動	高齢者
----------	---------------------	------------

○対応の留意点

- 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、相手の状態にあわせてサポートするなど安定した姿勢で支援する。

[事業者の事例]

- ・介助者に気を遣い急ごうとする場合もあるので、「急がなくて良いですよ」と声をかけている。
- ・荒天が予想される場合は、乗下船や船内での移動の際の注意喚起を行っている。
- ・高齢者は、遠慮等で支援を求めない場合もあるので、必要に応じて離れて状況を注視している。

3

乗下船、船内

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者視
覚
障
害
者聴
覚
障
害
者
・
言
語
障
害
者発
達
障
害
者
・
精
神
・
知
的
障
害
者内
部
障
害
者そ
の
他

○対応の留意点

- 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、体を支える、荷物を持つ等の支援を行う。

[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。
- ・介助者に気を遣い急ごうとする場合もあるので、「急がなくて良いですよ」と声をかけている。
- ・バリアフリー化されていない港湾の乗下船の際、本船タラップを使用し乗下船することが困難な方は、社有車により待合所と乗船口間の移動支援を行っている。

○対応の好事例（参考）（○：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。

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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- 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。

[事業者の事例]

- ・乗換は、海上、陸上問わず発生するため、できる限り関連交通機関の運航（運行）状況や連絡先の情報を収集している。

4.旅客船

高 齢 者	肢体不自由者・車椅子使用者	共通事項
肢 体 不 自 由 者 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、移動や設備の利用に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。 【対応の留意点】 ■ 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確認することが大切。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。 ■ 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に確認しながら支援を行う。 ■ 支援者ではなく利用者本人と、同じ目線の高さでコミュニケーションを行う。	
視 覚 障 害 者	1 予約、事前問い合わせ、チケット購入	
聴 覚 障 害 者・ 言 語 障 害 者・	【基本の接遇方法】 ○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（車椅子等の補助具、介助犬の使用など）、支援内容について確認を行う。 ・利用者が支援を必要とする場合は、設備や係員の状況について説明し、どのような支援が必要か、十分にコミュニケーションを行う。 ・利用者が支援を必要とする場合は、陸上係員と船内係員との間で必要な支援内容の情報共有に努める。 ○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、フットサポー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、フットサポートが入るスペースが十分でないなど、肢体不自由者、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。	
聴 覚 障 害 者・ 言 語 障 害 者・ 発 達 障 害 者・ 精 神 障 害 者		
内 部 障 害 者		
そ の 他		

○対応の留意点

- 当該施設及び旅客船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。
- ・乗船申込書に支援の可否について記載して頂いており、利用者の要望の的確な把握に努めている。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：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。

2

ターミナルでの待合、移動

肢
体
不
自
由
者
・
車
椅子
使用
者

【基本の接遇方法】

○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.20 参照）や車椅子対応エスカレーターの利用（p.20 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いないターミナルの利用を希望する場合は、先にその旨を説明し、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.21 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、支援の可否を確認した上で、段差の越え方（p.17、18 参照）、溝の越え方（p.18、19 参照）、スロープの越え方（p.19 参照）の要領で支援を行う。

○トイレ等の設備の利用

- ・バリアフリースイートイレなど、利用者が希望する設備を有するトイレがない場合は、事情を説明の上、可能な限り、近隣商業施設等の使用可能なトイレを案内する。

4.旅客船

高 齢 者	○対応の留意点		
肢体不自由者 ・車椅子使用者	● 肢体不自由者は、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、相手の状態にあわせてサポートするなど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。		
視覚障害者	[事業者の事例] ・ 介助者に気を遣い急ごうとする場合もあるので、「急がなくて良いですよ」と声をかけている。 ・ 荒天が予想される場合は、乗下船や船内での移動の際の注意喚起を行っている。		
聴覚障害者・言語障害者	3	乗下船、船内	肢体不自由者・車椅子使用者
発達障害者・知的障害者・精神障害	【基本の接遇方法】		
内部障害者	○乗船、下船		
その他	・ 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.17～19 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.17、18、21 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.17 参照）を行う。 ・ 車椅子から客席へ移乗の希望があった場合は、座席への移乗を支援（p.22、23 参照）する。		
	○トイレ等の設備の利用		
	・ バリアフリートイレなど、利用者が希望する設備を有するトイレがない場合には、事情を説明の上、可能な限り、事前にターミナル等でのトイレの使用を案内する。		

○対応の留意点

- 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。」など）
- 介助犬を使用している場合、介助犬が乗船できる場所に配慮する。（本人の了解を得た上で、周囲の利用者にも「介助犬をお連れのお客様が乗船しますので、ご協力ください。犬には触れないようお願いします。」と伝えるなど）

[事業者の事例]

- ・ 介助者に気を遣い急ごうとする場合もあるので、「急がなくて良いですよ」と声をかけている。
- ・ お車で乗船する場合は、なるべくエレベーター付近に駐車できるよう配慮している。
- ・ バリアフリー化されていない港湾の乗下船の際、本船タラップを使用し乗下船することが困難な方は、社有車により待合所と乗船口間の移動支援を行っている。

4.旅客船

- ・支援が必要な場合、乗船当日の状況にもよるが、事前通知があれば、一般旅客より早めの乗船が出来る可能性があることを通知している。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：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。

4

乗り換え時

肢体不自由者・
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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- 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。

[事業者の事例]

- ・乗換は、海上、陸上問わず発生するため、できる限り関連交通機関の運航（運行）状況や連絡先の情報を収集している。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：乗り換え時の対応事例

- 下船後、待合室まで誘導してくれた。

高
齢
者

肢
体
不
自
由
者
・
車
椅
子
使
用
者

視
覚
障
害
者

聴
覚
障
害
者
・
言
語
障
害
者

発
達
障
害
者
・
精
神
・
知
的
障
害
者

内
部
障
害
者

そ
の
他

4.旅客船

高 齢 者	視覚障害者	共通事項
肢 体 不 自 由 者 車 椅 子 使 用 者	【基本の接遇方法】 ★視覚障害者は、文字情報や周囲の様子が見えない・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。 【対応の留意点】 ■ 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確認することが大切。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。 ■ 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に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、声をかけられたのが自分であると利用者に分かってもらえるよう、なるべく近くで正対して、「お客様、〇〇旅客船の□□と申します。何かお手伝いでき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）	
視 覚 障 害 者	1 予約、事前問合わせ、チケット購入	
聴 言 語 障 害 者・	【基本の接遇方法】 ○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（盲導犬の使用など）、同行者の有無、支援内容について確認を行う。 ・利用者が支援を必要とする場合は、設備や係員の状況について説明し、どのような支援が必要か、十分にコミュニケーションを行う。 ・利用者が支援を必要とする場合は、陸上係員と船内係員との間で必要な支援内容の情報共有に努める。 ○チケットの購入 ・券売機でのチケットの購入にあたって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、必要に応じて支援を行う。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。 ・利用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場合は、本人の了承を得て行う。	
聴 言 語 障 害 者・ 発 達 障 害 者・ 精 神 障 害	視覚障害者	
内 部 障 害 者		
そ の 他		

○対応の留意点

- 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、「次のお客様、どうぞ。」だけでは呼ばれているかがわからないため、「白杖をお持ちのお客様、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。
- 当該施設及び旅客船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】

- ・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。
- ・乗船申込書に支援の要否について記載して頂いており、利用者の要望の的確な把握に努めている。

2

ターミナルでの待合、移動

視覚障害者

【基本の接遇方法】

○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.31 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、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、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.28 参照）する。

○トイレ等の設備の利用

- ・トイレ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を確認の上、必要な場所に誘導する、出入口や個室、手洗い場の位置や距離を示す、トイレ個室の設備の配置を説明するなどの支援を行う。（p.30 参照）

4.旅客船

高 齢 者	○対応の留意点	
肢 体 不 自 由 者 ・ 車 椅 子 使 用 者	- 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。	
視 覚 障 害 者	[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程度、10段続きます。」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。 - 介助者に気を遣い急ごうとする場合もあるので、「急がなくて良いですよ」と声をかけている。 - 荒天が予想される場合は、乗下船や船内での移動の際の注意喚起を行っている。	
聴 覚 障 害 者 ・ 言 語 障 害 者	[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。	
発 達 障 害 者 ・ 精 神 障 害 者	3乗下船、船内	視覚障害者
内 部 障 害 者	【基本の接遇方法】 ○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.28～31 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）を行う。 - 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.28～31 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。（「白杖の人、止まれ」などと利用者が自分のことだとわかるよう声をかける） ○トイレ等の設備の利用 - トイレ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を確認の上、必要な場所に誘導する、出入口や個室、手洗い場の位置や距離を示す、トイレ個室内の設備の配置を説明するなどの支援を行う。（p.30 参照） ○運航情報の取得 - 船の運航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。	
そ の 他		

○対応の留意点

- 盲導犬を使用している場合、盲導犬が乗船できる場所に配慮する。(本人の了解を得た上で、周囲の利用者に対し「盲導犬をお連れのお客様が乗船しますので、ご協力ください。犬には触れないようお願いします。」と伝えるなど)

[事業者の事例]

- ・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。

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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- 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。

[事業者の事例]

- ・乗換は、海上、陸上問わず発生するため、できる限り関連交通機関の運航（運行）状況や連絡先の情報を収集している。

4.旅客船

高 齢 者	聴覚障害者・言語障害者		共通事項
	【基本の接遇方法】 ★聴覚・言語障害者は、アナウンスや係員の声が聞こえない・聞こえにくい、自分の要求が伝えられない・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。		
	【対応の留意点】 ■ 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確認することが大切。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。 ■ 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に確認しながら支援を行う。 ■ 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。		

聴 覚 障 害 者 ・ 言 語 障 害 者	1 予約、事前問合わせ、チケット購入		聴覚障害者・言語障害者
	【基本の接遇方法】 ○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（聴導犬の使用など）、支援内容について確認を行う。 ・利用者が支援を必要とする場合は、陸上係員と船内係員との間で必要な支援内容の情報共有に努める。 ・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、可能な限り券売機前まで出るなどして確認を行う。		

○対応の留意点

- 当該施設及び旅客船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]

- ・聴覚障害者専用サイトを設置した。
- ・お客様の問い合わせ内容によっては、詳しい説明を印刷して渡している。
- ・待合所にモニター画面を設置し、乗船手続き方法や運航状況等の表示により目視で情報を把握できるようにしている。
- ・乗船申込書に支援の可否について記載して頂いており、利用者の要望の的確な把握に努めている。
- ・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。

[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。

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者発達障害者・知的
障害者・精神障害

内部障害者

その他

○対応の好事例（参考）（○：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ためスムーズな利用ができた。

2

ターミナルでの待合・移動

聴覚障害者・
言語障害者

【基本の接遇方法】

○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ことに留意する。

○対応の留意点

[事業者の事例]

- ・介助者に気を遣い急ごうとする場合もあるので、「急がなくて良いですよ」と声をかけている。
- ・荒天が予想される場合は、乗下船や船内での移動の際の注意喚起を行っている。

3

乗下船、船内

聴覚障害者・
言語障害者

【基本の接遇方法】

○運航情報の取得

- ・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（p.36、37 参照）で情報を伝える。

4.旅客船

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者

発達障害者・知的
障害者・精神障害

内部障害者

その他

○対応の留意点

- 聴導犬を使用している場合、聴導犬が乗船できる場所に配慮する。（本人の了解を得た上で、周囲の利用者に対し「聴導犬をお連れのお客様が乗船しますので、ご協力ください。犬には触れないようお願いします。」と伝えるなど）

[事業者の事例]

- ・筆談具や、コミュニケーション支援ボードを船内に設置している。

4

乗り換え時

聴覚障害者・
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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- 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。

[事業者の事例]

- ・乗換は、海上、陸上問わず発生するため、できる限り関連交通機関の運航（運行）状況や連絡先の情報を収集している。

発達障害者・知的障害者・
精神障害者

共通事項

【基本の接遇方法】

★発達・知的・精神障害者は、アナウンスや文字情報、ルールや常識が理解できない・理解しにくい、自分の要求が伝えられない・伝えにくい、困ったときに助けを求めら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。

【対応の留意点】

- 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確認することが大切。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。
- 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、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。
- 難しい単語や複雑な言い回しをせず、短い文章で伝える。イラストやピクトグラムを利用し視覚的に伝えることも有用である。
- 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。
- パニックを起こしている様子などが見られた場合で、ヘルプマーク やヘルプカード等を持っている場合は、緊急時連絡先や必要な支援等が記載されている場合 があるため、記載内容を確認のうえ対応する。

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者発達障害者・知的
障害者・精神障害

内部障害者

その他

1

予約、事前問合わせ、チケット購入

発達障害者・知的障
害者・精神障害者

【基本の接遇方法】

○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。
- ・利用者が支援を必要とする場合は、陸上係員と船内係員との間で必要な支援内容の情報共有に努める。

○予約や事前の問合わせ、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。

4.旅客船

高齢者 肢体不自由者 車椅子使用者 視覚障害者 聴覚障害者・ 言語障害者・ 発達障害者・知的 障害者・精神障害 内部障害者 その他	○対応の留意点	
	- 説明や質問をする場合は、「どこに行きますか？」など、簡単な単語を使い、短い文章で、ゆっくりやさしく話すようにする。 - コミュニケーション支援ボードなどを使い、イラストやピクトグラムを指差すことでコミュニケーションをとることも有用である。 - 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。 - 当該施設及び旅客船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]	
	- 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。 - 乗船申込書に支援の要否について記載して頂いており、利用者の要望の的確な把握に努めている。	

2

ターミナルでの待合・移動

発達障害者・知的障害者・精神障害者

【基本の接遇方法】

○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。

○ターミナル内の移動

- 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。

○トイレ等の設備の利用

- 説明が理解しにくい等の場合には、トイレ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。

○対応の留意点

- 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、必要に応じやさしく声をかけ、落ち着かせることが重要。

[事業者の事例]

- ・ 介助者に気を遣い急ごうとする場合もあるので、「急がなくて良いですよ」と声をかけている。
- ・ 荒天が予想される場合は、乗下船や船内での移動の際の注意喚起を行っている。

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者発達障害者・知的障
害者・精神障
害

内部障害者

その他

3

乗下船、船内

発達障害者・知的障
害者・精神障害者

【基本の接遇方法】

○船内

- ・ 船内をウロウロする、大声をあげて走りまわる、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。

○トイレ等の設備の利用

- ・ 説明が理解しにくい等の場合には、トイレ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。

○対応の留意点

- ・ 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、必要に応じやさしく声をかけ、落ち着かせることが重要。

4

乗り換え時

発達障害者・知的障
害者・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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- ・ 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。

[事業者の事例]

- ・ 乗換は、海上、陸上問わず発生するため、できる限り関連交通機関の運航（運行）状況や連絡先の情報を収集している。

4.旅客船

高 齢 者 肢 体 不 自 由 者 車 椅 子 使 用 者 視 覚 障 害 者 聴 覚 障 害 者・ 言 語 障 害 者・ 発 達 障 害 者・精 神 障 害 者 内 部 障 害 者 そ の 他	内部障害者 共通事項	
	【基本の接遇方法】 ★内部障害者は、外見では理解されない、体調が変化しやす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。	
	【対応の留意点】 ■ 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確認することが大切。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。 ■ 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に確認しながら支援を行う。	
	1	予約、事前問合わせ、チケット購入 内部障害者
【基本の接遇方法】 ○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。 ・ 利用者が支援を必要とする場合は、陸上係員と船内係員との間で必要な支援内容の情報共有に努める。 ○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。		

○対応の留意点

- 当該施設及び旅客船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]

- ・ 乗船申込書に支援の要否について記載して頂いており、利用者の要望の的確な把握に努めている。
- ・ 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。

2

ターミナルでの待合・移動

内部障害者

【基本の接遇方法】

○ターミナル内の移動

- ・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、室内で休ませるなど）等の支援を行う。

○トイレ等の設備の利用

- ・バリアフリートイレなど、利用者が希望する設備を有するトイレがない場合は、事情を説明の上、可能な限り、近隣商業施設等の使用可能なトイレを案内する。

○対応の留意点

- 外見上ではわからなくてもバリアフリートイレを必要とする利用者もいるので、バリアフリートイレへの案内の申し出があった場合には、プライバシーに配慮しつつ、必要な設備について確認し、対応可能なトイレへ案内する。

[事業者の事例]

- ・介助者に気を遣い急ごうとする場合もあるので、「急がなくて良いですよ」と声をかけている。
- ・荒天が予想される場合は、乗下船や船内での移動の際の注意喚起を行っている。

3

乗下船、船内

内部障害者

【基本の接遇方法】

○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？」とうかがい、急かすことをせず、室内で休ませるなど）等の支援を行う。

○トイレ等の設備の利用

- ・バリアフリートイレなど、利用者が希望する設備を有するトイレがない場合は、事情を説明の上、可能な限り、事前にターミナル等でのトイレの使用を案内する。

4.旅客船

高齢者	4	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、必要に応じてできる限りの支援を行う。		
肢体不自由者 車椅子使用者	視覚障害者 ○対応の留意点 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。		
聴覚障害者・言語障害者・	[事業者の事例] ・乗換は、海上、陸上問わず発生するため、できる限り関連交通機関の運航（運行）状況や連絡先の情報を収集している。		
発達障害者・精神障害	内部障害者		
その他			

その他	共通事項	高 齢 者
【基本の接遇方法】 ★その他の心身の機能障害、妊産婦、乳幼児連れ（ベビーカー使用者含む）、けが人などの移動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。 【対応の留意点】 ■ 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確認することが大切。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。 ■ 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に確認しながら支援を行う。 ■ うずくまるなどして動けなくなっているなど体調がすぐれない様子の場合で、ヘルプマークやヘルプカード等を持っている場合は、緊急時連絡先や必要な支援等が記載されている場合があるため、記載内容を確認のうえ対応する。		肢 体 不 自 由 者 車 椅 子 使 用 者
		視 覚 障 害 者
		聴 覚 障 害 者 ・ 言 語 障 害 者
		発 達 障 害 者 ・ 精 神 障 害 者
1	予約、事前問合わせ、チケット購入	その他
【基本の接遇方法】 ○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、支援内容について確認を行う。 ・ 利用者が支援を必要とする場合は、陸上係員と船内係員との間で必要な支援内容の情報共有に努める。		内 部 障 害 者 そ の 他

○対応の留意点

- 当該施設及び旅客船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]

- ・ 乗船申込書に支援の要否について記載して頂いており、利用者の要望の的確な把握に努めている。
- ・ 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。

4.旅客船

高 齢 者	2ターミナルでの待合・移動	その他
肢 体 不 自 由 者 車 椅 子 使 用 者	【基本の接遇方法】 ○階段の利用 ・ベビーカー使用者の支援を行う際は、お子様はベビーカー使用者に抱いてもらい、ベビーカーを折りたたむなどしたうえで運ぶことで支援する。 ○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、室内で休ませるなど）等の支援を行う。 ・混雑時ベビーカー使用者を誘導する場合は、ぶつかる危険なため、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など配慮する。 ○トイレ等の設備の利用 ・バリアフリートイレなど、利用者が希望する設備を有するトイレがない場合は、事情を説明の上、可能な限り、近隣商業施設等の使用可能なトイレを案内する。	
視 覚 障 害 者		
聴 覚 障 害 者 ・ 言 語 障 害 者		
発 達 障 害 者 ・ 精 神 障 害 者 ・ 知 的 障 害 者		
内 部 障 害 者	○対応の留意点 ● 妊産婦やけが人等は、バランスを崩す、墮くなどして転倒する可能性があるため、相手の状態にあわせてサポートするなど安定した姿勢で支援する。 ● バリアフリートイレがない場合で、乳幼児連れの人などにバリアフリートイレ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、可能であれば代替となる場所（個室や扉などで視線や騒音をさえぎることができる場所）を案内する。その際は、人が出入りできないよう配慮する。	
そ の 他	【事業者の事例】 ・介助者に気を遣い急ごうとする場合もあるので、「急がなくて良いですよ」と声をかけている。 ・荒天が予想される場合は、乗下船や船内での移動の際の注意喚起を行っている。	

3	乗下船、船内	その他
【基本の接遇方法】 ○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、室内で休ませるなど）等の支援を行う。

- ・混雑時ベビーカー使用者を誘導する場合は、ぶつかる危険なため、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など配慮する。
- ・ベビーカー使用者の支援を行う際は、お子様はベビーカー使用者に抱いてもらい、ベビーカーを折りたたむなどしたうえで運ぶことで支援する。

○トイレ等の設備の利用

- ・バリアフリートイレなど、利用者が希望する設備を有するトイレがない場合は、事情を説明の上、可能な限り、事前にターミナル等でのトイレの使用を案内する。

○対応の留意点

- 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。

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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- 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。

[事業者の事例]

- ・乗換は、海上、陸上問わず発生するため、できる限り関連交通機関の運航（運行）状況や連絡先の情報を収集している。

5.航空

5.航空

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者

発達障害者・知的
障害者・精神障害

内部障害者

その他

基本 の 心構え

基本事項

○接遇を実施するにあたっては、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を確保するため、支援を適切に行うよう努める。

＜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。

※空港では多様な主体（航空会社、ターミナル会社、保安検査、他モード事業者等）があることから、連携して接遇を行うことが重要である。

高齢者

共通事項

【基本の接遇方法】

★高齢者は、文字情報や周囲の様子が見えにくい、アナウンスや係員の声が聞こえにくい、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。

【対応の留意点】

- 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確認することが大切。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。
- 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に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、連絡先を確認できるようであれば、必要に応じて家族等に連絡を行う。
- コミュニケーションをとる際は、内容を理解できているかどうか確認しながら、ゆっくりかつはっきりと話すようにする。

1

予約、チェックイン

高齢者

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者発達障害者・
障害者・精神・知的
障害

内部障害者

その他

○対応の留意点

- 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。
- 機内でのトイレ利用等に配慮し、搭乗時間、シートベルトサイン消灯時間等を尋ねられた場合は、時間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トイレ利用の可能性があるとの申し出に対して、トイレ近くの通路側の座席を確保した。

○対応の好事例（参考）（○：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。
- 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。

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。

例④：優先搭乗（事前改札搭乗）のインフォメーション

- ご高齢のお客様で搭乗口までの特別な支援が不要なお客様へも優先搭乗（事前改札搭乗）がある旨を一言添えてご案内を行っている。

例⑤：予約、チェックイン時の対応事例

- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

2

ターミナルでの待合・移動

高齢者

○対応の留意点

- 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、相手の状態にあわせてサポートするなど安定した姿勢で支援する。

5.航空

[事業者の事例]

- ・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（参考）（○：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、評価されている。
- 大きな字やピクトグラムを使った分かりやすい案内表示をしている。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

3

保安検査場

高齢者

○対応の留意点

- 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。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：保安検査場での対応事例

- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

4

搭乗口、搭乗

高齢者

○対応の留意点

- 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。
- ・ゆっくり歩き急かさない。手荷物をお持ちする。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：搭乗口、搭乗での対応事例

○困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

5

機内

高齢者

○対応の留意点

- 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。
- 積極的にコミュニケーションをとり声をかける。
- 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。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：機内での対応事例

○困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

6

降機

高齢者

○対応の留意点

- 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]

- ・手荷物を降ろす手伝いをする。
- ・急かさない（個人のペースに合わせて対応する）。
- ・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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：降機時の対応事例

○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。

5.航空

○困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

例②：オープンスポット時のバスの優先席確保

○ご高齢のお客様を最終降機にてバスでご案内する際には、予めバスの優先席を確保し、お客様へもご負担の無い様、到着口までご案内を行っている。

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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- 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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：他便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。
- 円滑に乗り換え出来るようにこちらから積極的に声掛け、手伝いを行う。

肢体不自由者・車椅子使用者

共通事項

【基本の接遇方法】

★肢体不自由・車椅子使用者は、移動や設備の利用に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。

【対応の留意点】

- 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確認することが大切。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。
- 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に確認しながら支援を行う。
- 支援者ではなく利用者本人と、同じ目線の高さでコミュニケーションを行う。

1

予約、チェックイン

肢体不自由者・
車椅子使用者

【基本の接遇方法】

○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（車椅子等の補助具、介助犬の使用など）、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、フットサポートが入るスペースが十分でないなど、肢体不自由者、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、カウンターの前に出るなどして対応する。

○対応の留意点

○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。
- ・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る。
- ・介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

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者発達障害者・
精神障害者・
知的障害者

内部障害者

その他

5.航空

- 機内でのトイレ利用等に配慮し、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。
- 電動車椅子のバッテリーの絶縁処理等に時間がかかる場合は、必要に応じて事由や所要時間を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。

[事業者の事例]

- ・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（参考）（○：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

- 障害のある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。
- 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。
- 介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）

例③：予約、チェックイン時の対応事例

- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者

発達障害者・
精神障害者・
知的障害者

内部障害者

その他

【基本の接遇方法】

○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.20 参照）や車椅子対応エスカレーターの利用（p.20 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いないターミナルの利用を希望する場合は、先にその旨を説明し、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.21 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.17、18 参照）、溝の越え方（p.18、19 参照）、スロープの越え方（p.19 参照）の要領で支援を行う。

○トイレ等の設備の利用

- ・バリアフリーストイレなど、利用者が希望する設備を有するトイレがない場合は、事情を説明の上、可能な限り、近隣商業施設等の使用可能なトイレを案内する。

○対応の留意点

- 肢体不自由者は、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、相手の状態にあわせてサポートするなど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。

【事業者の事例】

- ・係員が車椅子使用者をご案内する際は、段差や溝などを越えるときには驚かれないよう、歩く速度を落とし適宜声掛けしている。

○対応の好事例（参考）（○：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。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

5.航空

高齢者 肢体不自由者 車椅子使用者 視覚障害者 聴覚障害者・ 言語障害者・ 発達障害者・精神・知的 障害者 内部障害者 その他	3 保安検査場	肢体不自由者・ 車椅子使用者
	【基本の接遇方法】 ○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。	
	○対応の留意点 ● 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が、車椅子の乗り換えについては本人の意向を尊重する。 [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。 ・保安検査をスムーズにするために、金属探知機に反応しない木製の車椅子を貸し出している。 ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例） 例：保安検査時の対応事例 ○それぞれのお客様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。 ○困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。	
	4 搭乗口、搭乗	肢体不自由者・ 車椅子使用者
	【基本の接遇方法】 ○搭乗時 ・機体と搭乗橋の間に段差や隙間がある場合は、安全に十分留意して支援を行う。 ・搭乗時の支援の要否を確認し、必要に応じて、移動の支援（p.17～19 参照）を行う。 ・搭乗橋がなくパッセンジャー・ボーディング・リフト、リフト付タラップ等を使用して搭乗する場合には、支援の方法を確認し、安全に留意して支援を行う。 ・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.22、23 参照）を行う。	

○対応の留意点

- 支援の必要はないと言わ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。
- 電動車椅子のバッテリーの絶縁処理等に時間がかかる場合は、必要に応じて事由や所要時間を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。

【事業者の事例】

- ・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（参考）（○：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。
- お客様からのご要望に基づき、事前改札（優先搭乗）を行う。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

5

機内

肢体不自由者・
車椅子使用者

【基本の接遇方法】

○機内での移動やトイレ等の設備利用

- ・車椅子使用者のトイレ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.22、23 参照）を行った上で、移動の支援を行う。
- ・車椅子使用者に配慮したトイレ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、トイレへの移動の支援を行う。
- ・トイレの利用に配慮し、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。
- ・シートベルトの装着についての支援の申し出があった場合には、装着の補助を行う。

○対応の留意点

○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。

5.航空

【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

- 移動の支援の必要はないと言わ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。
- 車椅子使用者に配慮したトイレが備えられていない場合のトイレ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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：機内での対応事例

- 機内用車椅子は通路の幅に合わせて作られているので、大柄なお客様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。
- 足を曲げることが困難なお客様に対し、足元の広い席にご案内した。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

6

降機

肢体不自由者・
車椅子使用者

【基本の接遇方法】

○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.22、23 参照）を行う。
- ・機体と搭乗橋の間に段差や隙間がある場合は、安全に十分留意して支援を行う。
- ・降機時の支援の要否を確認し、必要に応じて、移動の支援（p.17～19 参照）を行う。
- ・搭乗橋がなくパッセンジャー・ボーディング・リフト、リフト付タラップ等を使用して降機する場合には、支援の方法を確認し、安全に留意して支援を行う。

○対応の留意点

- 支援の必要はないと言わ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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：降機時の対応事例

- 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。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

7

乗り換え時

肢体不自由者・
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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- 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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：他便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。

5.航空

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者

発達障害者・知的
障害者・精神障害

内部障害者

その他

○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。

○お客様のご要望に合わせて駅や駐車場へご案内している。

例③：乗り換え時の対応事例

○円滑に乗り換え出来るようにこちらから積極的に声掛け、手伝いを行う。

視覚障害者

共通事項

【基本の接遇方法】

★視覚障害者は、文字情報や周囲の様子が見えない・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。

【対応の留意点】

- 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確認することが大切。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。
- 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に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、声をかけられたのが自分であると利用者に分かってもらえるよう、なるべく近くで正対して、「お客様、〇〇航空の□□と申します。何かお手伝いでき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）

1

予約、チェックイン

視覚障害者

【基本の接遇方法】

○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（盲導犬の使用など）、同行者の有無、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。
- ・混雑時や、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、必要に応じて支援する。

5.航空

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者

発達障害者・
障害者・精神障害
知的障害

内部障害者

その他

○対応の留意点

○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]

- ・メールや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。
- ・盲導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

- 機内でのトイレ利用等に配慮し、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をする際には、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〇m 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. 29 参照）

[事業者の事例]

- ・障害のある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を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（参考）（○：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。

□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、手荷物を優先扱いにしてくれた。私たちにも便利で、係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。

○盲導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）

例③：予約、チェックイン時の対応事例

○困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

2	ターミナルでの待合・移動	視覚障害者	高 齢 者
【基本の接遇方法】 ○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.31 参照）を行う。 ○通路の利用 ・ 混雑時や、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.28 参照）する。 ○トイレ等の設備の利用 ・ トイレまでの支援の申し出があった場合には、どこまでの誘導が必要かを確認の上、必要な場所に誘導する、出入口や個室、手洗い場の位置や距離を示す、トイレ個室の設備の配置を説明するなどの支援を行う。（p.30 参照）			肢 体 不 自 由 者 車 椅子 使用 者
○対応の留意点 ● 職員がターミナルの移動に同伴できないときにトイレ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。			視 覚 障 害 者
○対応の好事例（参考）（○：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。 ○困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。			聴 覚 障 害 者 ・ 聴 言 語 障 害 者
			発 達 障 害 者 ・ 精 神 障 害 者
			内 部 障 害 者
			そ の 他

3	保安検査場	視覚障害者
【基本の接遇方法】 ○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。		

5.航空

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者・

発達障害者・知的
障害者・精神障害

内部障害者

その他

- ・門型金属探知機の通過においては、支援の要否を確認の上、移動の支援（p.28～30 参照）を行う。白杖を使用できない場合は、白杖を預かる理由と、いつ返却するかを説明し、移動の際は足元の状況を詳細に説明するなど、十分な移動の支援を行う。
- ・手荷物をカゴに入れる際、カゴがどこにあり、手荷物を入れた後はどこに置けばよいのか、カゴをどこに移動させればよいかなどがわからない場合があるので、カゴを直接手渡し、位置を具体的に示すなど、十分に支援を行う。
- ・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。

○対応の留意点

- 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からないよう柔軟に対応している。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：保安検査時の対応事例

- それぞれのお客様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。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

4

搭乗口、搭乗

視覚障害者

【基本の接遇方法】

○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.31 参照）を行う。

○対応の留意点

- 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。

- ・着席位置、出入口、化粧室、シート設備の案内をする。
- ・手荷物をどこに置けばよいかを確認する。収納した場合、収納場所をお伝える。
- ・白杖をお預かりした場合には、収納場所を伝え、必要な時にはすぐにお持ちする。
- ・降機の時期を確認する。

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者発達障害者・知的
障害者・精神障害

内部障害者

その他

○対応の好事例（参考）（○：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、段数などを伝え、お客様としっかりコミュニケーションを取って案内が伝わっているか確認をとりながらアattendしている。
- 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。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

5

機内

視覚障害者

【基本の接遇方法】

○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、利用者に対して実物を触りながら具体的に情報を伝える、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.29 参照）により、支援を行う。
- ・飲み物の提供、機内販売等において、利用者から説明を求められた際は、口頭や点字資料での説明を行う。

○機内での移動やトイレ等の設備の利用

- ・視覚障害者のトイレ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。
- ・トイレの利用に配慮し、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。

○対応の留意点

- 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。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：機内での対応事例

5.航空

○困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者

発達障害者・知的
障害者・精神障害

内部障害者

その他

6

降機

視覚障害者

【基本の接遇方法】

○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.31 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。

○対応の留意点

- 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。
- ・降機の時期を確認する。
- ・手荷物のお手伝いをする。
- ・階段を使用する場合には段数をお伝えする。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：降機時の対応事例

- 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。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

【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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者発達障害者・
精神障害者・
知的障害者

内部障害者

その他

○対応の留意点

- 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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：他便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。
- お客様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。

例③：乗り換え時の対応事例

- 円滑に乗り換え出来るようにこちらから積極的に声掛け、手伝いを行う。

5.航空

高齢者 肢体不自由者 車椅子使用者 視覚障害者 聴覚障害者・言語障害者 発達障害者・精神障害者・知的障害者 内部障害者 その他	聴覚障害者・言語障害者		共通事項
	【基本の接遇方法】 ★聴覚・言語障害者は、アナウンスや係員の声が聞こえない・聞こえにくい、自分の要求が伝えられない・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。		
	【対応の留意点】 ■ 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確認することが大切。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。 ■ 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に確認しながら支援を行う。 ■ 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。		

1	予約、チェックイン	聴覚障害者・言語障害者
【基本の接遇方法】 ○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（聴導犬の使用など）、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（p.36、37 参照）で行う。		

○対応の留意点

○予約時や事前の問合せのとき

〔事業者の事例〕

- ・メールやFAXにて事前にお客様より申請いただいている。
- ・聴導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

- 機内でのトイレ利用等に配慮し、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。
- 優先搭乗を希望された場合は、見た目では分からない障害なので、搭乗口でスムーズな優先搭乗ができるように、チェックイン時の容姿や持ち物の特徴等を搭乗口に引き継ぐ。

[事業者の事例]

- ・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（参考）（○：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

- 障害のあるお客様の専用窓口を開設している。
- 筆談だけでは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。
- 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。
- コミュニケーション支援ボードを活用し、必要なお手伝いなどを確認している。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。
- 聴導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）

2

ターミナルでの待合・移動

聴覚障害者・
言語障害者

【基本の接遇方法】

○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ことに留意する。

○対応の好事例（参考）（○：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。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

5.航空

高 齢 者	3	保安検査場	聴覚障害者・ 言語障害者
肢体不自由者 車椅子使用者			
視 覚 障 害 者	【基本の接遇方法】 ○保安検査場での移動 ・聴覚障害者に説明を行う際には、筆談等（p.36、37 参照）で情報を伝える。 ・補聴器や人工内耳を装用されている方には、必要に応じて、接触検査に変えるなど柔軟に対応する。 ・検査に引っかかった際の音が聞こえにくいことを理解し、音が鳴った場合はその旨を伝える。 ・保安検査を行う各職員が、コミュニケーションの取り方を共有して対応する。		
聴覚障害者・ 言語障害者			
発達障害者・精神障害			
内 部 障 害 者			
そ の 他	○対応の留意点 [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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例） 例：保安検査時の対応事例 ○それぞれのお客様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 ○難聴の方にも聞き取りやすいご案内ができるよう、聞き取りやすい工夫がされたスピーカーを活用している。 ○困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。		

4	搭乗口、搭乗	聴覚障害者・ 言語障害者
【基本の接遇方法】 ○情報案内時 ・搭乗時刻や搭乗に係る情報が文字で表示されていない場合、または情報提供の申し出があった場合には、直接利用者のもとへ行き、筆談等（p.36、37 参照）で伝える。		

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者発達障害者・
精神障害者・
知的障害者

内部障害者

その他

○対応の留意点

- 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]

- ・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。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：搭乗口、搭乗での対応事例

- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

5	機内	聴覚障害者・ 言語障害者
【基本の接遇方法】 ○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、筆談等を用いたコミュニケーション（p. 36、37 参照）により、支援を行う。		

○対応の留意点

- 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]

- ・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。
- ・筆談ボードの案内
- ・情報提供をこまめに行う。

[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。

5.航空

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者

発達障害者・
知的障害者・
精神障害者

内部障害者

その他

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：機内での対応事例

- 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。
- 飲み物サービスの際、写真入りのメニューカードを示して選んでいただいた。
- 手話のできる客室乗務員が手話バッジを着用し、見える化した。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

6

降機

聴覚障害者・
言語障害者

【基本の接遇方法】

○降機

- ・降機時、搭乗口までバスでの案内になる場合はその旨をお伝えする。

○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、筆談等（p. 36、37 参照）で伝える。

○対応の留意点

- 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。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：降機時の対応事例

- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

7

乗り換え時

聴覚障害者・
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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- 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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：他便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。
- 円滑に乗り換え出来るようにこちらから積極的に声掛け、手伝いを行う。

5.航空

高齢者	発達障害者・知的障害者・精神障害者	共通事項
肢体不自由者 車椅子使用者	【基本の接遇方法】 ★発達・知的・精神障害者は、アナウンスや文字情報、ルールや常識が理解できない・理解しにくい、自分の要求が伝えられない・伝えにくい、困ったときに助けを求めら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。 【対応の留意点】 ■ 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確認することが大切。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。 ■ 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、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。 ■ 難しい単語や複雑な言い回しをせず、短い文章で伝える。イラストやピクトグラムを利用し視覚的に伝えることも有用である。 ■ 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。 ■ パニックを起こしている様子などが見られた場合で、ヘルプマーク やヘルプカード等を持っている場合は、緊急時連絡先や必要な支援等が記載されている場合 があるため、記載内容を確認のうえ対応する。	
視覚障害者	1 予約、チェックイン 発達障害者・知的障害者・精神障害者	
聴覚障害者・言語障害者	【基本の接遇方法】 ○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。	
発達障害者・知的障害者・精神障害者	内部障害者	
その他		

○対応の留意点

○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か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、簡単な単語を使い、短い文章で、ゆっくりやさしく、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

- 機内でのトイレ利用等に配慮し、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、簡単な単語を使い、短い文章で、ゆっくりやさしく、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。
- コミュニケーション支援ボードなどを使い、イラストやピクトグラムを指差すことでコミュニケーションをとることも有用である。

[事業者の事例]

- ・障害のあるお客様の専用窓口を開設している。
- ・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（参考）（○：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。

例④：予約、チェックイン時の対応事例

○困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者・発達障害者・知的
障害者・精神障害

内部障害者

その他

5.航空

高 齢 者	2	ターミナルでの待合・移動	発達障害者・知的障害者・精神障害者
肢 体 不 自 由 者 車 椅 子 使 用 者			
視 覚 障 害 者			
聴 覚 障 害 者 ・ 言 語 障 害 者			
発 達 障 害 者 ・ 知 的 障 害 者 ・ 精 神 障 害			
内 部 障 害 者			
そ の 他			

【基本の接遇方法】

○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。

○ターミナルの移動

- ・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。

○トイレ等の設備の利用

- ・説明が理解しにくい等の場合には、トイレ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。

○対応の留意点

- 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（参考）（○：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。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

【基本の接遇方法】

○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、簡単な単語を使い、短い文章で、ゆっくりやさしく、ゆっくり、丁寧かつ具体的に説明を行い、理解しているかを確認することが望まれる。
- ・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。

○対応の留意点

○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。
- 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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：保安検査時の対応事例

- それぞれのお客様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。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

5.航空

高 齢 者	4	搭乗口、搭乗	発達障害者・知的障害者・精神障害者
肢 体 不 自 由 者 車 椅 子 使 用 者	【基本の接遇方法】 ○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、簡単な単語を使い、短い文章で、ゆっくりやさしく、具体的に説明を行い、理解しているかを確認することが望まれる。 ・コミュニケーション支援ボードなどを使い、イラストやピクトグラムを指差すことでコミュニケーションをとることも有用である。 ○搭乗時 ・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。		
視 覚 障 害 者			
聴 覚 障 害 者 ・ 言 語 障 害 者			
発 達 障 害 者 ・ 知 的 障 害 者 ・ 精 神 障 害 者	○対応の留意点		
内 部 障 害 者	○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。		
そ の 他			

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：搭乗口、搭乗での対応事例

○困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

【基本の接遇方法】

○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、簡単な単語を使い、短い文章で、ゆっくりやさしく、具体的に説明を行い、理解しているかを確認することが望まれる。
- ・コミュニケーション支援ボードなどを使い、イラストやピクトグラムを指差すことでコミュニケーションをとることも有用である。

○機内での移動やトイレ等の設備の利用

- ・トイレの利用に配慮し、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。

○対応の留意点

- 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。
- 近くの人のも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、落ち着かせる。
- 様子に気を配り、離席する時には声を掛ける。状況に応じ付き添う。

[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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：機内での対応事例

5.航空

- 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。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

6

降機

発達障害者・知的障害者・精神障害者

【基本の接遇方法】

○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、簡単な単語を使い、短い文章で、ゆっくりやさしく、具体的に説明を行い、理解しているかを確認することが望まれる。
- ・コミュニケーション支援ボードなどを使い、イラストやピクトグラムを指差すことでコミュニケーションをとることも有用である。

○対応の留意点

- 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。
- 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]

- ・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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：降機時の対応事例

- 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。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

7

乗り換え時

発達障害者・知的障害者・精神障害者

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者発達障害者・知的
障害者・精神障害者

内部障害者

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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- 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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：他便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。

例③：乗り換え時の対応事例

○円滑に乗り換え出来るようにこちらから積極的に声掛け、手伝いを行う。

5.航空

高 齢 者	内部障害者		共通事項
	【基本の接遇方法】 ★内部障害者は、外見では理解されない、体調が変化しやす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。		
	【対応の留意点】 ■ 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確認することが大切。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。 ■ 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に確認しながら支援を行う。		
肢 体 不 自 由 者 車 椅 子 使 用 者			
視 覚 障 害 者			
聴 覚 障 害 者 ・ 言 語 障 害 者			
発 達 障 害 者 ・ 精 神 障 害 者			
内 部 障 害 者	1	予約、チェックイン	内部障害者
	【基本の接遇方法】 ○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 ・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。		
そ の 他	○対応の留意点 ○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トイレ利用の可能性があるとの申し出に対して、トイレ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 ● 機内でのトイレ利用等に配慮し、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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：予約、チェックイン時の対応事例

○困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかけする。

2

ターミナルでの待合・移動

内部障害者

【基本の接遇方法】

○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？」とうかがい、急かすことをせず、室内で休ませるなど）等の支援を行う。

○トイレ等の設備の利用

- ・バリアフリースイートイレなど、利用者が希望する設備を有するトイレがない場合は、事情を説明の上、可能な限り、近隣の使用可能なトイレを案内する。

○対応の留意点

- 外見上ではわからなくてもバリアフリースイートイレを必要とする利用者もいるので、バリアフリースイートイレへの案内を求められた場合には、プライバシーに配慮しつつ、必要な設備について確認し、対応可能なトイレへ案内する。

○対応の好事例（参考）（○：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。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかけする。

5.航空

高齢者 肢体不自由者 車椅子使用者 視覚障害者 聴覚障害者・言語障害者 発達障害者・精神障害者 内部障害者 その他	3	保安検査場	内部障害者
	【基本の接遇方法】 ○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。 ・体につけている機器を外す必要がある場合は、プライバシーに十分配慮する。		
	○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）		
	例：保安検査時の対応事例 ○それぞれのお客様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。 ○困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。		
	4	搭乗口、搭乗	内部障害者
	【基本の接遇方法】 ○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を行う。		
	○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）		
	例：搭乗口、搭乗時の対応事例 ○困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。		

5	機内	内部障害者
【基本の接遇方法】 ○機内での移動やトイレ等の設備の利用 ・トイレの利用に配慮し、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。		

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者発達障害者・
障害者・精神・
知的障害

内部障害者

その他

○対応の好事例（参考）（○：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）
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

6	降機	内部障害者
【基本の接遇方法】 ○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を行う。		

○対応の留意点

〔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。
- ・揺れなどの注意喚起をお伝えしておく。
- ・何かあった際の為に、手元に薬を用意していただく。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：降機時の対応事例

5.航空

- 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。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

高齢者

肢体不自由者
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・
言語障害者

発達障害者・知的
障害者・精神障害

内部障害者

その他

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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- 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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例①：他便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。
- お客様のご要望に合わせて駅や駐車場へご案内している。

例③：乗り換え時の対応事例

- 円滑に乗り換え出来るようにこちらから積極的に声掛け、手伝いを行う。

その他	共通事項	高齢者
【基本の接遇方法】 ★その他の心身の機能障害、妊産婦、乳幼児連れ（ベビーカー使用者含む）、けが人などの移動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。 【対応の留意点】 ■ 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確認することが大切。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。 ■ 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者に確認しながら支援を行う。 ■ うずくまるなどして動けなくなっているなど体調がすぐれない様子の場合で、ヘルプマークやヘルプカード等を持っている場合は、緊急時連絡先や必要な支援等が記載されている場合があるため、記載内容を確認のうえ対応する。		肢体不自由者 車椅子使用者
		視覚障害者
		聴覚障害者・言語障害者
		発達障害者・知的障害者・精神障害
		内部障害者
		その他

1	予約、チェックイン	その他
【基本の接遇方法】 ○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、支援の内容について確認を行う。		

○対応の留意点

○予約のとき

- 服薬を要する人の場合には、手荷物に薬を入れるように伝えておく。また、フライト中の予定について伝えておく（離陸からシートベルト着用サインが消えるまではトイレ使用不可、服薬用の水が提供できる時間帯、など）

○チェックインやチェックイン機利用のとき

- 機内でのトイレ利用等に配慮し、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。

○対応の好事例（参考）（○：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。

5.航空

○障害のあるお客様とは別に、赤ちゃん連れ/妊婦/高齢者/お子さま一人旅のお客様向けの専用電話窓口を設けている。

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：予約、チェックイン時の対応事例

○困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

2

ターミナルでの待合・移動

その他

【基本の接遇方法】

○階段の利用

- ・ベビーカー使用者の支援を行う際は、お子様はベビーカー使用者に抱いてもらい、ベビーカーを折りたたむなどしたうえで運ぶことで支援する。

○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？」とうかがい、急がすことをせず、室内で休ませるなど）等の支援を行う。
- ・混雑時にベビーカー使用者を誘導する場合は、ぶつかる危険なため、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など配慮する。

○トイレ等の設備の利用

- ・バリアフリースイートイレなど、利用者が希望する設備を有するトイレがない場合は、事情を説明の上、可能な限り、近隣商業施設等の使用可能なトイレを案内する。

○対応の留意点

○移動に関する配慮事項

【事業者の事例】

- ・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。

○トイレ等の設備を利用するとき

- バリアフリースイートイレがない場合で、乳幼児連れの人などにバリアフリースイートイレ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、可能であれば代替となる場所（個室や扉などで視線や騒音をさえぎることができるところ）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（参考）（○：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。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

3

保安検査場

その他

【基本の接遇方法】

○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。

○対応の留意点

○保安検査を待っているとき

- 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

【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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：保安検査時の対応事例

- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

5.航空

高齢者 肢体不自由者 車椅子使用者 視覚障害者 聴覚障害者・ 言語障害者・ 発達障害者・知的 障害者・精神障害 内部障害者 その他	4	搭乗口、搭乗	その他
	【基本の接遇方法】 ○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を行う。		
	○対応の留意点 ● 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。 [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。		
	○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例） 例：搭乗口、搭乗での対応事例 ○困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。		
	5	機内	その他
	【基本の接遇方法】 ○機内での移動やトイレ等の設備の利用 ・トイレの利用に配慮し、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。		

○対応の留意点

[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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：機内での対応事例

- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

6

降機

その他

【基本の接遇方法】

○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を行う。

○対応の留意点

[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（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：降機時の対応事例

- 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。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

7

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、必要に応じてできる限りの支援を行う。

○対応の留意点

- 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

高齢者	○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）	
肢体不自由者 車椅子使用者	例①：他便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。	
視覚障害者	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。 ○お客様のご要望に合わせて駅や駐車場へご案内している。	
聴覚障害者・ 言語障害者	例③：乗り換え時の対応事例	
	○円滑に乗り換え出来るようにこちらから積極的に声掛け、手伝いを行う。	
発達障害者・精神的障害		
内部障害者		
その他		

Ⅳ.緊急時・災害時の対応について

緊急時・災害時には、各交通事業者において作成する安全管理規程等により対応が行われるところであるが、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あり、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ある。

【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）や拡大文字などで繰り返し伝える。また、これから公共交通を利用する人にとっても重要な情報であることから、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伝えることに努める。
- ・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、ジェ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。

○高齢者・障害者等が緊急事態に陥った時には、迅速かつ適切な対応を図ることに努める。

- ・急に具合が悪くなった、ケガをした、パニックになっているなど、緊急の対応が必要である場合には、救援を行うことに努める。
- ・救援を行う時には、緊急の連絡先やかかりつけ医の情報などを確認し、連絡を行う。
- ・ヘルプマークやヘルプカード等を持っている場合は、緊急時連絡先や必要な支援等が記載されている場合があるため、記載内容を確認のうえ対応する。

○地震、火災などの災害時には、乗客の安全を確認し、高齢者・障害者等が安全に避難できるように誘導、介助を行う。また、適宜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

高齢者・障害者等の特性は多様であるため、その対応方法も交通モード、場面、対応内容によって異なる。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るが、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ことが懸念される。

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る。

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ある。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る。

※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。
- ・「アイディアシート」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。

＜付録＞ 主な障害者団体、支援団体等の連絡先

- **社会福祉法人日本視覚障害者団体連合**

ホームページ URL : <http://nichimou.org/> 電話番号 : 03-3200-0011

- **一般社団法人全国手をつなぐ育成会連合会**

ホームページ URL : <http://zen-iku.jp/> 電話番号 : 03-5358-9274

- **社会福祉法人日本身体障害者団体連合会**

ホームページ URL : <https://www.nissinren.or.jp/> 電話番号 : 03-3565-3399

- **特定非営利活動法人全国精神障害者団体連合会**

電話番号 : 0424-26-9791

- **一般財団法人全日本ろうあ連盟**

ホームページ URL : <https://www.jfd.or.jp/> 電話番号 : 03-3268-8847

- **公益財団法人全国老人クラブ連合会**

ホームページ URL : <http://www.zenrouren.com/> 電話番号 : 03-3581-5658

- **公益社団法人全国脊髄損傷者連合会**

ホームページ URL : <https://zensekiren.jp/> 電話番号 : 03-6421-4588

- **一般社団法人日本発達障害ネットワーク**

ホームページ URL : <https://jddnet.jp/> 電話番号 : 03-6721-7817

- **主婦連合会**

ホームページ URL : <https://shufuren.net/> 電話番号 : 03-3265-8121

- **特定非営利活動法人 DPI 日本会議**

ホームページ URL : <https://dpi-japan.org/> 電話番号 : 03-5282-3730

- **公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団**

ホームページ URL : <https://www.ecomo.or.jp/> 電話番号 : 03-5844-6291

- **日本ユニバーサルマナー協会**

ホームページ URL : <https://universal-manners.jp/> 電話番号 : 06-6195-4466

- **公益財団法人日本補助犬協会**

ホームページ URL : <https://www.hojyoken.or.jp/> 電話番号 : 045-951-9221

- **特定非営利活動法人 日本補助犬情報センター**

ホームページ URL : <https://www.jsdrc.jp/> 電話番号 : 045-275-7770