

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る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。

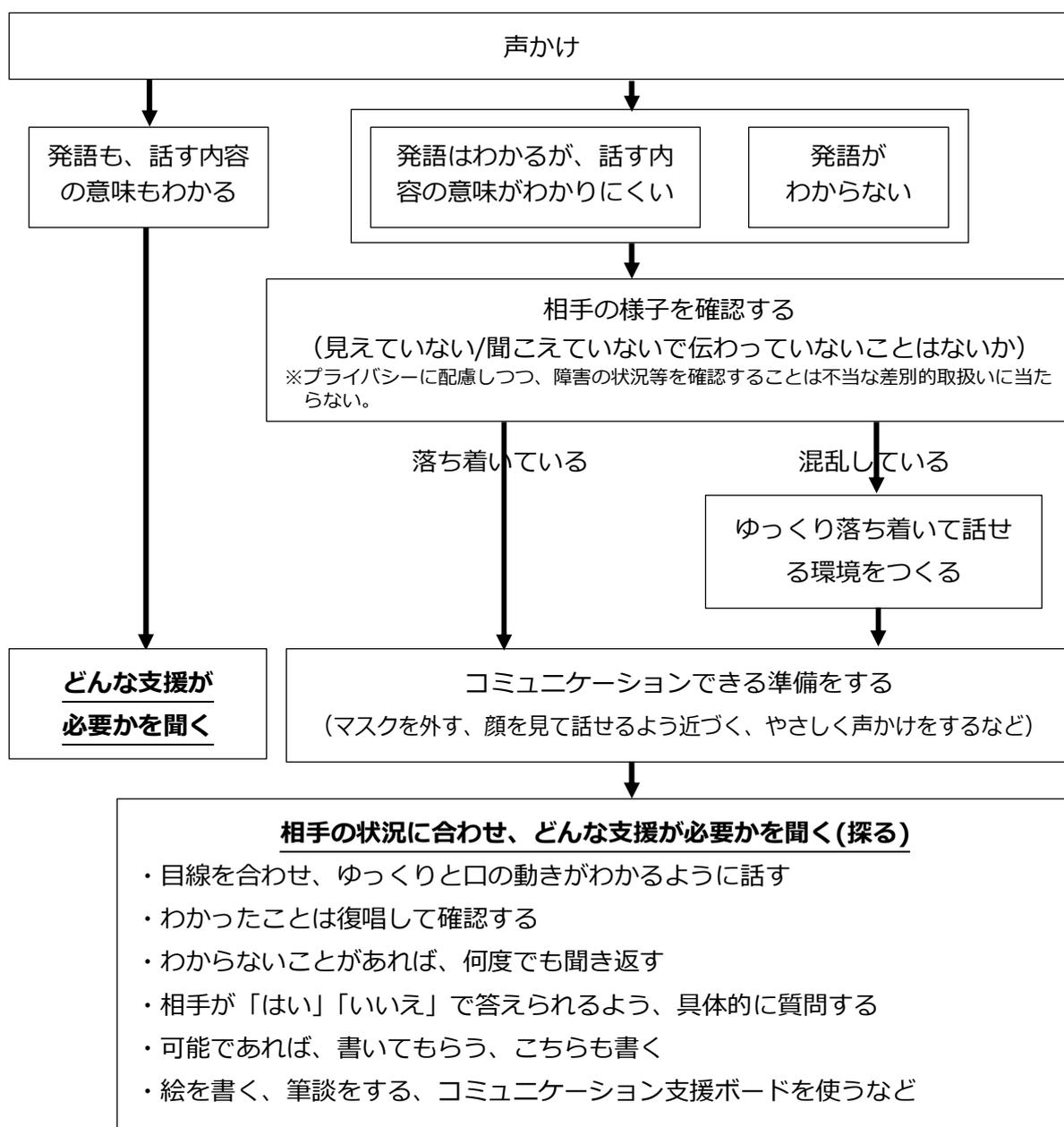
※事例出典：「2016年版すぐわかる！障害者差別解消法（公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団）」、「合理的配慮等具体例データ集（内閣府）」

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おときや、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。

■ 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る。

【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る。
- 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。

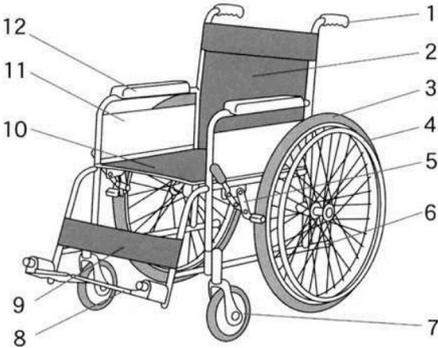
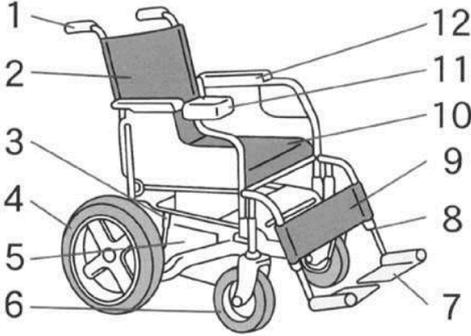
① 支援の際の確認事項

■ 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。

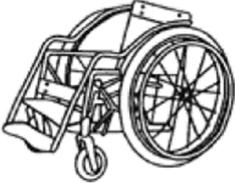
手動車椅子	電動車椅子
	
1. ハンドグリップ：介助者用握り 2. バックサポート：背もたれ 3. 大車輪(後輪)	1. ハンドグリップ：介助者用握り 2. バックサポート：背もたれ(ヘッドサポート付きもあります) 3. クラッチレバー：電動、手動の切替を行う
4. ハンドリム：車輪を回すハンドル 5. ブレーキ(両側についています) 6. ティッピングレバー：介助者がキャスター上げする時に足で踏み込んで使う	4. 駆動輪(後輪) 5. バッテリー 6. 自在輪(前輪)
7. キャスター(前輪) 8. フットサポート：足を乗せる部分 9. レッグサポート：足が後ろに落ちないように支える	7. 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 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。	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)：外れるものにご注意 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）。			リクライニング時の全長が長い。姿勢を変える必要がある人が使う。
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

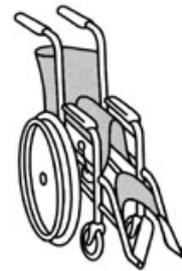
- (1) ブレーキをかけ、フットサポートを上げる
- (2) シート中央部を持ち上げる
- (3) アームサポートまたはハンドグリップを使って完全に折りたたむ



両側のブレーキをかけ、フットサポートを上げます。



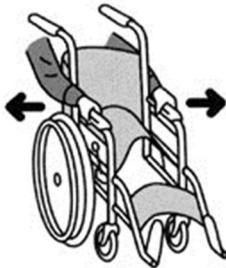
シートの中央を持ち上げます（上に引き上げればいすは閉じます）



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。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）

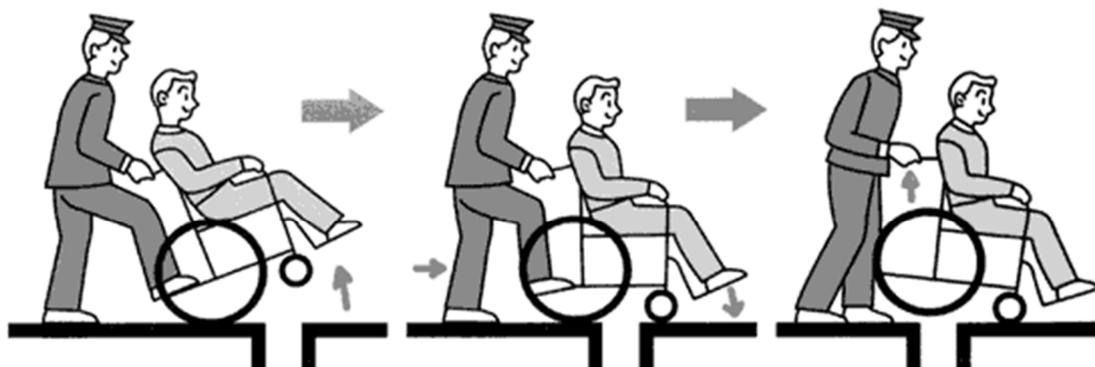


①後輪を下ろす → ②キャスターを少し浮かせ、後ろに引く → ③キャスターを下ろす
(やや押し気味にするとゆっくり下ろせます)

⑤溝の越え方

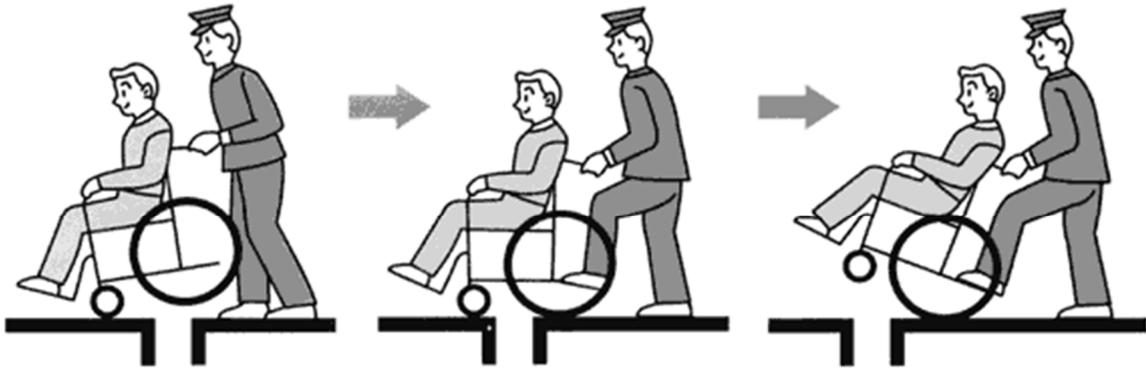
溝を越える場合は、キャスターを上げ、溝を通過したところで下ろす。そのまま前進し、後輪を浮かせ気味にして溝を越える。前輪・後輪は衝撃を少なくするために浮かせるのであって、完全に浮かせる必要はない。

●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後輪を浮かせぎみにして溝を越える

●溝を超える（車椅子後向き）

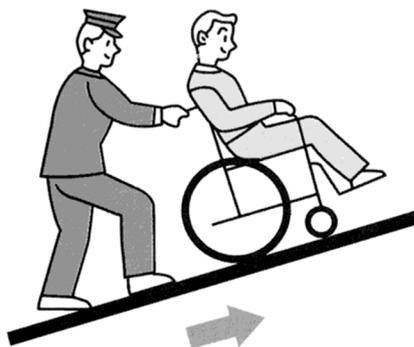


①後輪を浮かせぎみにして溝を越える→②そのまま後退し→③キャスターが溝にきたら上げて通過する

⑥スロープの越え方

■スロープを上げる

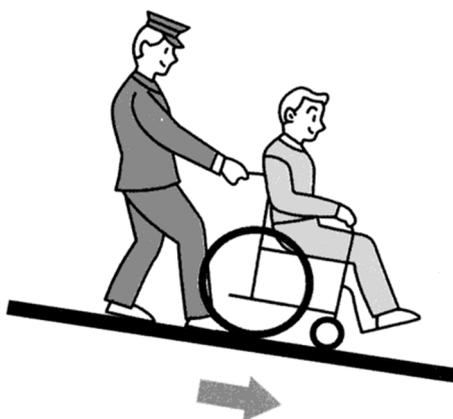
スロープを上げる場合は、身体を少し前傾させて押す。思った以上に大きな力が必要であるため、押し戻されないように注意する。



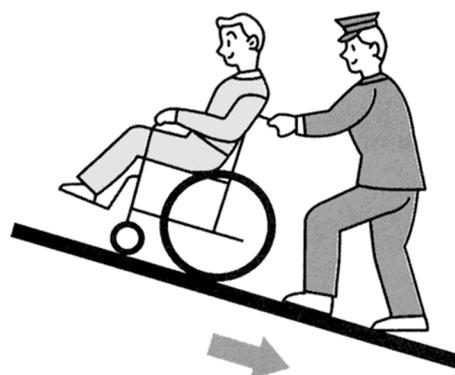
■スロープを下りる

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。

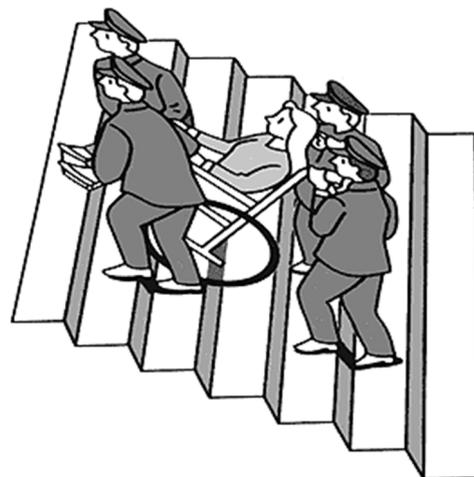


■階段を上る

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

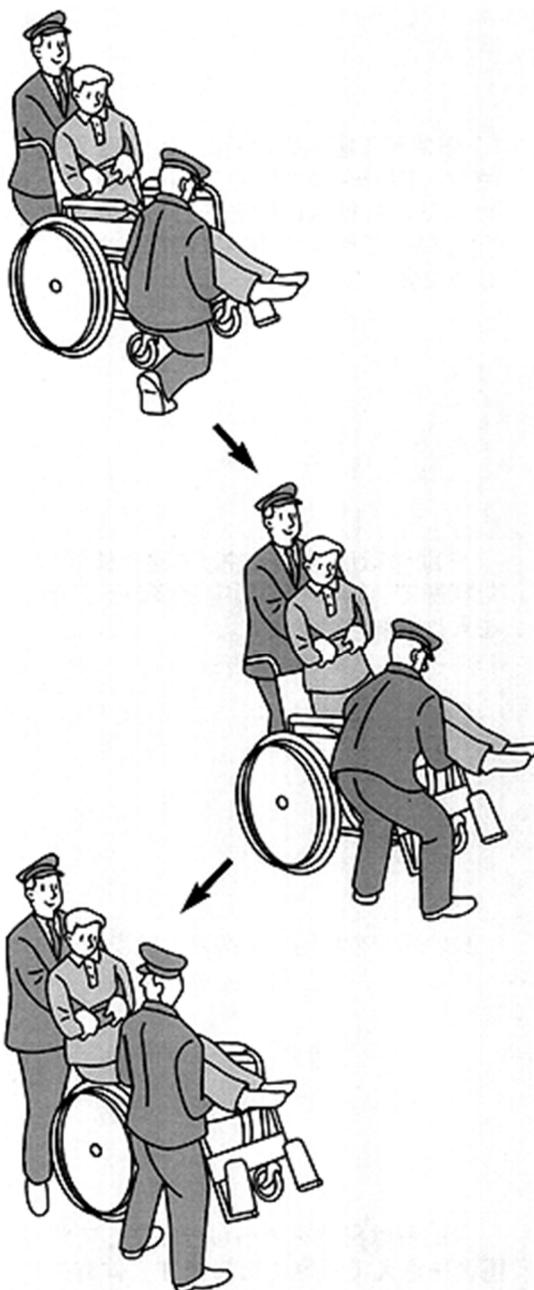
車椅子のブレーキをかけ、フットサポートを上げる。

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。

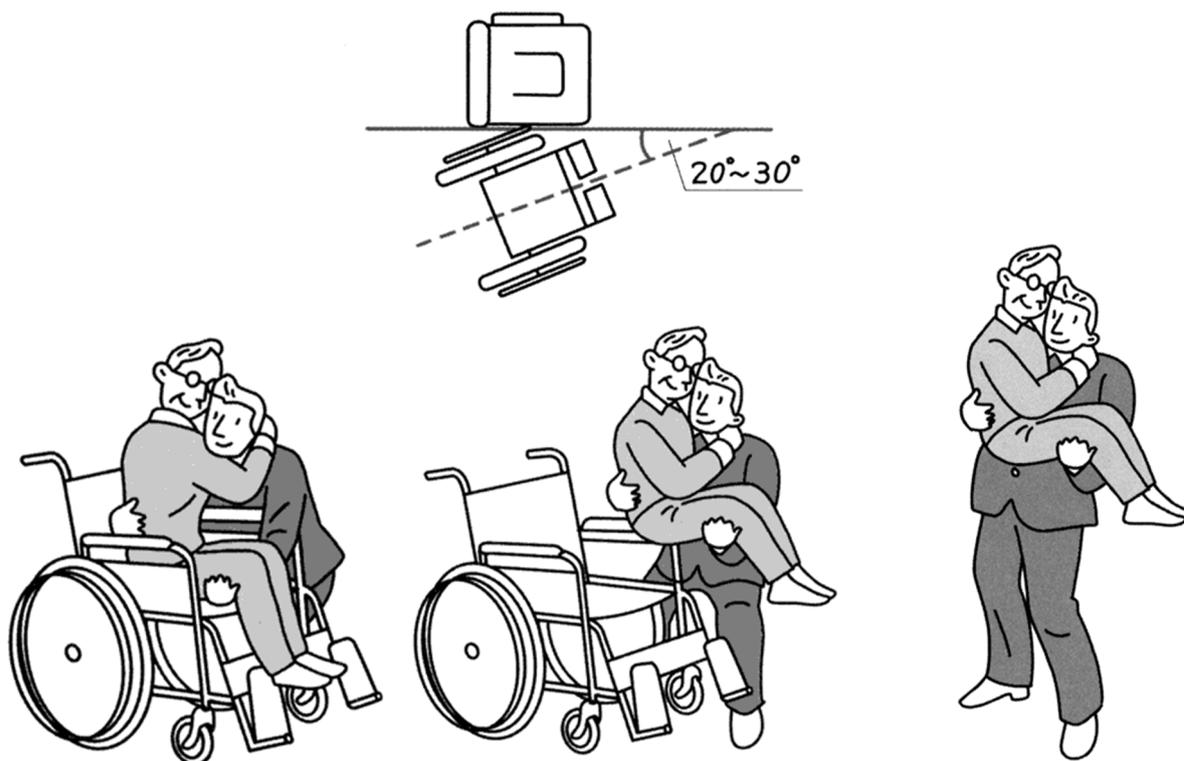
もう一人の介助者は利用者の両膝を抱える。

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



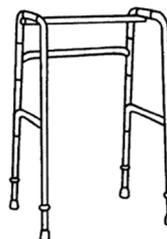
T杖



多脚杖



I柄クワッチ



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。

■**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る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。

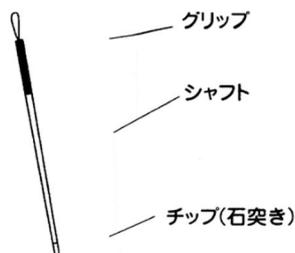
■断られた場合でも安全確認が必要

「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。

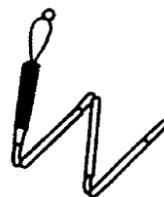
* 白杖の基礎知識

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とともに、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SOS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50cm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SOS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SOS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SOS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

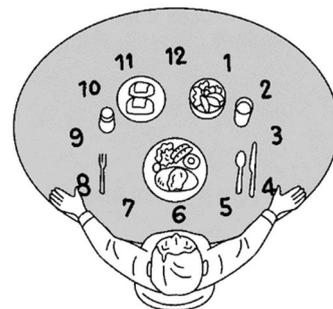
目的地までの距離や物の位置などについては、立っている位置を基本に、明確にわかる具体的な説明が必要。

■ 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。

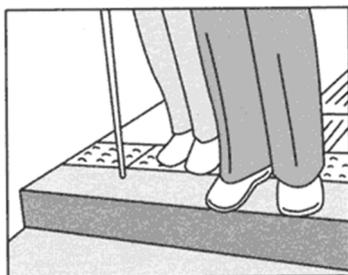
■ 階段・段差があることを伝える

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



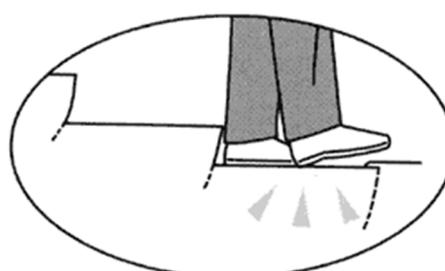
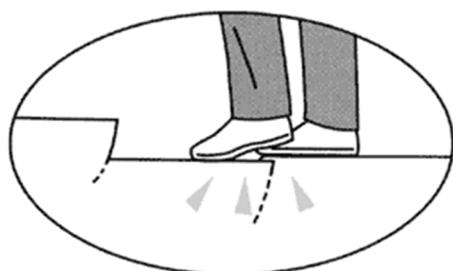
階段が終わったら、その旨を告げて、一旦停止します。

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、困っている様子を見かけたら、声をかけて支援する。

■ **支援の申し出があった場合、望む方法で対応する**

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、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。2m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ます。そのため、筆談をしてよいか事前に確認する必要があります。

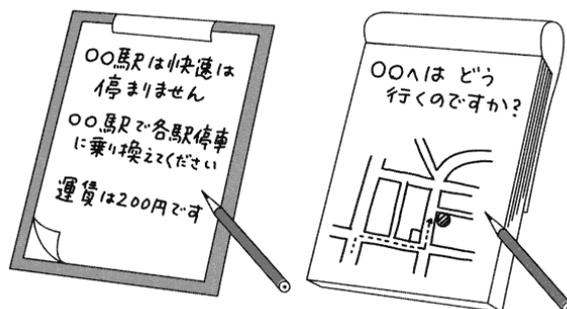
■簡潔に短い文章で伝える

筆談器やメモ用紙を使って筆談をする。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）



「よろしくお願いします」
握った手を鼻にあてる。



右手を顔の中央から少し下に下ろしながら、おじぎする。



「お待ち下さい」
右手の甲をあごに当てる。



右手を顔の中央から少し下に下ろしながら、おじぎする。

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

【公共交通機関を利用する際の困りごと】

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

②コミュニケーションの方法

■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。

■視覚的な伝脱手段の利用

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見られたら、声をかける。
- 支援の申し出があった場合には、速やかな対応を心掛ける。

(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。

■ 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 バリアフリートイレへの案内

バリアフリート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いくにつれて、動くのが困難になる。
- ベビーカーを使用したり、乳幼児を抱きかかえて移動する。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。

○ ○ 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：ほじょ犬もっと知って 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。

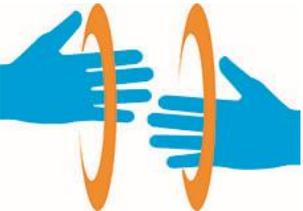
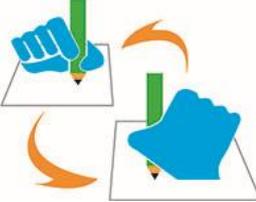


ほじょ犬マーク（厚労省）



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

<p>障害者のための国際シンボルマーク</p> 	<p>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。</p>
<p>盲人のための国際シンボルマーク</p> 	<p>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。</p>
<p>耳マーク</p> 	<p>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。</p>
<p>手話マーク</p> <p>筆談マーク</p>  	<p>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。</p>
<p>ほじょ犬マーク</p> 	<p>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。</p>

<p>オストメイト用設備/オストメイト</p> 	<p>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）。</p>
<p>ハート・プラスマーク</p> 	<p>「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。</p>
<p>ヘルプマーク</p> 	<p>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。</p>
<p>ヘルプカード</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="209 1352 411 1491"> <p><small>(表面：東京都標準様式)</small></p> <p>あなたの支援が必要です。</p> <p>ヘルプカード</p>  </div> <div data-bbox="427 1352 630 1491"> <p><small>(裏面：参考様式)</small></p> <p>下記に連絡してください。 私の名前</p> <p>(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</p> <p>(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</p> </div> </div>	<p>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。</p>
<p>マタニティマーク</p> 	<p>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。</p>

※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。

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のが懸念される。

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 教育の振り返り、障害者団体等との意見交換により接遇レベルの確認と向上を図っている。
- ・接遇優秀社員表彰制度をつくっている。
- ・係長級以上の職員による添乗調査を行っている。

○意見や問題、改善案等の抽出方法

- ・意見箱の設置等によるお客様の意見の収集。
- ・社内提案制度により、改善策の提起を促している。
- ・係員が投稿出来る、「業務改善提案制度」を導入している。
- ・現場係員は現場代表者に問題点等を伝え、1 回/月行われる代表者会議の中で議論する。
- ・意見交換会を開催している。
- ・ヒヤリハット事例として事例を収集している。
- ・「アイデアシート」という改善提案シートにより問題提起や課題改善提案が行えるようになっている。
- ・職員の日報で情報共有している。

○接遇に関わる問題点等の情報共有の方法

- ・全社員が閲覧可能なシステムや社内メールで共有。
- ・定例会議や点呼時における共有。
- ・配慮が必要なお客様に特化したものではなく、お客様の声を社内 HP で共有している。

＜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