

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	
2	構内の移動
高齢者	視覚障害者
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	視覚障害者
発達障害者・精神・知的 障害者	視覚障害者
内部障害者	視覚障害者
その他	視覚障害者

【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）

○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。

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
・
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。

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・精神障害者

内部障害者

その他

1

予約、事前問い合わせ、チケット購入

高齢者

【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。

○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。

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・
障害者・精神・知的
障害

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
	<p>【基本の接遇方法】</p> <p>★<u>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。</u></p> <p>【対応の留意点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく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。 	
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	肢体不自由者・車椅子使用者
<p>1 予約、事前問い合わせ、チケット購入</p> <p>【基本の接遇方法】</p> <p>○予約時の支援内容の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>○窓口の利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>○チケットの購入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 		

○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。

○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。

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

- 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]

- ・ 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

肢体不自由者・
車椅子使用者

【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.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いたします。」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。

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：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。

4.旅客船

高 齢 者	視覚障害者	共通事項
	<p>【基本の接遇方法】</p> <p>★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。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>【対応の留意点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく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) </div>	
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		
1	予約、事前問合わせ、チケット購入	視覚障害者
その他	<p>【基本の接遇方法】</p> <p>○予約時の支援内容の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>○チケットの購入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	

○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、トイレ個室内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	
	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 	
肢体不自由者 車椅子使用者	[事業者の事例]	
	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	
視覚障害者	[利用者の事例]	
	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	
聴覚障害者・言語障害者	3	乗下船、船内
発達障害者・知的障害者・精神障害者		
内部障害者	【基本の接遇方法】	
	<p>○乗船、下船</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>○船内</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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） <p>○トイレ等の設備の利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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） <p>○運航情報の取得</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
	<p>【基本の接遇方法】</p> <p>★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。</p>	
肢体不自由者 車椅子使用者	<p>【対応の留意点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく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。 ■ 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、口話を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		
発達障害者・精神的障害者		

内部障害者	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
		<p>【基本の接遇方法】</p> <p>○予約時の支援内容の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>○チケットの購入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。

[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。

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、事前問い合わせ、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。

○予約や事前の問い合わせ、チケットの購入

- ・予約や問い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	○対応の留意点	
肢体不自由者 車椅子使用者	<ul style="list-style-type: none">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。	
視覚障害者	[事業者の事例]	
聴覚障害者・ 言語障害者	<ul style="list-style-type: none">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。	
発達障害者・知的障害者・ 精神障害者	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	発達障害者・知的障害者・ 精神障害者	
内部障害者	【基本の接遇方法】	
その他	○エレベーターの利用 <ul style="list-style-type: none">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 <ul style="list-style-type: none">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（「○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 <ul style="list-style-type: none">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。

3	乗下船、船内	発達障害者・知的障害者・精神障害者
<p>【基本の接遇方法】</p> <p>○船内</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>○トイレ等の設備の利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 		

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		
<ul style="list-style-type: none"> ● 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、必要に応じてやさしく声をかけ、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
<p>【基本の接遇方法】</p> <p>○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。</p>		

○対応の留意点		
<ul style="list-style-type: none"> ● 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	内部障害者	共通事項
	<p>【基本の接遇方法】</p> <p>★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。</p>	
肢 体 不 自 由 者 車 椅 子 使 用 者	<p>【対応の留意点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく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。 	
視 覚 障 害 者		
聴 言 語 障 害 者		
発 達 障 害 者 ・ 精 神 障 害	1	予約、事前問合わせ、チケット購入
内部障害者	<p style="text-align: right;">内部障害者</p> <p>【基本の接遇方法】</p> <p>○予約時の支援内容の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>○窓口の利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	
そ の 他	<p>○対応の留意点</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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。 <p>[事業者の事例]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
<p>【基本の接遇方法】</p> <p>○ターミナル内の移動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>○トイレ等の設備の利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 		
<p>○対応の留意点</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 <p>[事業者の事例]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
<p>【基本の接遇方法】</p> <p>○船内</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>○トイレ等の設備の利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 		

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

4.旅客船

高齢者	4	乗り換え時	内部障害者
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・精神的 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。

[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。

その他	共通事項
<p>【基本の接遇方法】</p> <p>★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。</p> <p>【対応の留意点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく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。 	

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

内部障害者

その他

1	予約、事前問合わせ、チケット購入	その他
<p>【基本の接遇方法】</p> <p>○予約時の支援内容の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 		

○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
	<p>【基本の接遇方法】</p> <p>○階段の利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>○ターミナルでの待合・移動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、ぶつかると危険なため、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。 <p>○トイレ等の設備の利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 		
肢 体 不 自 由 者 車 椅 子 使 用 者	○対応の留意点		
視 覚 障 害 者	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 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。 		
聴 覚 障 害 者 ・ 言 語 障 害 者	<p>[事業者の事例]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 		
発 達 障 害 者 ・ 精 神 障 害	3	乗下船、船内	その他
内 部 障 害 者	<p>【基本の接遇方法】</p> <p>○乗船、下船、船内</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 		
そ の 他			

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、ぶつかると危険なため、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。

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

- 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。