

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 肢体不自由者 車椅子使用者	2	構内の移動
	視覚障害者	
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。

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。

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っしゃ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】		
視 覚 障 害 者	○ホームの移動・乗車待ち		
聴 覚 障 害 者・ 言 語 障 害 者	- 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。		
発 達 障 害 者・ 精 神 障 害 者・ 知 的 障 害 者	○列車への乗降		
内 部 障 害 者	- 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。		
そ の 他	○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		

- 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			
聴 覚 障 害 者 ・ 言 語 障 害 者	1 予約、改札利用、切符購入 視覚障害者		
発 達 障 害 者 ・ 精 神 障 害	【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。		
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・ 障害者・精神障害			
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。		
その他	[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、誘導をしてくれるのが、とてもありがたい。いつもと状況が違い、自力で安全に歩ききれないこともあるので、本当に助かる。
- 通路やホームでは、すべてのお客様に対して目配りをし、すれ違うお客様には挨拶をすることで声かけしやすく、親しみやすい雰囲気づくりをしている。

【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

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

1	予約、改札利用、切符購入	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。		
○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。		

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 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、利用者を確認しながら支援を行う。		
	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。

○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・精神障害者 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。		
○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、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。			
○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。