

### 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。

## 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のであれば、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	<b>事前問合わせ、チケット購入</b>	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

- 電話問合わせの際、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	<b>乗降時・運賃の支払い・車内</b>	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

内部障害者

その他

## 2.バス

高齢者	3	乗り換え時	高齢者
	<p><b>【基本の接遇方法】</b></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>		
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"> <li>● 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。</li> </ul>		
視覚障害者	<p>○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）</p> <p>例：乗り換え時の対応事例</p> <p>○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。</p>		
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			

肢体不自由者・車椅子使用者	共通事項
<p><b>【基本の接遇方法】</b></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><b>【対応の留意点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>	

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

内部障害者

その他

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

○ <b>対応の留意点</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> </ul>

## 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、使用方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。

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

- 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

<b>3</b>	<b>乗り換え時</b>	<b>肢体不自由者・ 車椅子使用者</b>
----------	--------------	---------------------------

**【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。
- 足が不自由なお客様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・精神障害者
内部障害者
その他

視覚障害者	共通事項
<p><b>【基本の接遇方法】</b></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>	
<p><b>【対応の留意点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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)</li> </ul>	

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

## ○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○○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○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いる場合は、安全を確保しできるだけ乗車口を合わせるようにしている。
- 降りた先の情報を細かく伝えてくれる運転手がいてとてもありがたい。バス停からどの方向にどのくらいずれているか、歩道と隙間がある、足下が滑る、自転車が来ているなどの周囲の状況を一言教えてくれたり、工事などで周辺が危険なときは一緒に降りてくれて工事現場の誘導員に引き継いでくれた。

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
	<p><b>【基本の接遇方法】</b></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><b>【対応の留意点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>	
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	事前問合わせ、チケット購入	聴覚障害者・言語障害者
内部障害者	<p><b>【基本の接遇方法】</b></p> <p>○予約時の支援内容の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>○チケットの購入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	
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
<p><b>【基本の接遇方法】</b></p> <p>○運行情報の取得</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>		

高齢者

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		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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）</li> </ul>		

3	乗り換え時	聴覚障害者・ 言語障害者
<p><b>【基本の接遇方法】</b></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、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。</p>		

○対応の留意点		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> </ul>		

## 2.バス

高 齢 者	発達障害者・知的障害者・ 精神障害者	共通事項
	<p><b>【基本の接遇方法】</b></p> <p>★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。</p>	
	<p><b>【対応の留意点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>	
	<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">聴 覚 障 害 者 ・ 言 語 障 害 者 ・ 発 達 障 害 者 ・ 知 的 障 害 者 ・ 精 神 障 害</p>	

内 部 障 害 者	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
		<p><b>【基本の接遇方法】</b></p> <p>○予約時の支援内容の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>○事前問合わせ、チケットの購入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	

○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。

## 2.バス

- 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ときは、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

- 終点について伝えても、わからない様子の方がいたので、「どこに行くところですか？」とたずねたがわからない様子だった。「学校に行くんですか？どこの学校ですか？」と確認すると、学校名が分かり、バス停も確認できたため、復路のバスで「このバス停ですよ」と声をかけた。
- 乗務員が顔見知り福祉パスを見せずに乗車することが増えた方がいたため、提示をお願いしますと説明したが、わかっただけでなかった。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	<p><b>【基本の接遇方法】</b></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>		
視覚障害者	<p>○対応の留意点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> </ul>		
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
<p><b>【基本の接遇方法】</b></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> <p><b>【対応の留意点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>	

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

2	乗降時・運賃の支払い・車内	内部障害者
<p><b>【基本の接遇方法】</b></p> <p>○車内</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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）。</li> </ul> <p>○運賃の支払い</p> <p>手帳の提示を求めるときは、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。</p>		

## 2.バス

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			
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

- 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	共通事項
<p><b>【基本の接遇方法】</b></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><b>【対応の留意点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>	

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

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

2	乗降時・運賃の支払い・車内	その他
<p><b>【基本の接遇方法】</b></p> <p>○乗降時・車内</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・車内で疲れや具合が悪いなどで支援の申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、必要に応じて座席に誘導する等の支援を行う（声をかけて、「どんなお手伝いが必要ですか？」とかがう）。</li> <li>・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。</li> </ul>		

## 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