

### 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。

## 3.タクシー

高  
齢  
者肢  
体  
不  
自  
由  
者  
車  
椅  
子  
使  
用  
者視  
覚  
障  
害  
者聴  
覚  
障  
害  
者  
・  
言  
語  
障  
害  
者発  
達  
障  
害  
者  
・  
精  
神  
障  
害  
者  
・  
知  
的  
障  
害内  
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、係員の声が聞こえにくい、筋力が低下し歩み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ため、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。

### 3. タクシー

高齢者	<b>1</b>	<b>予約、事前問合わせ</b>	<b>高齢者</b>
	<p>○対応の留意点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> </ul> <p>[事業者の事例]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 迎車の場合は、場所だけでなく付近の目標物などを同時に聞き出して、間違いがないよう確認している。</li> </ul>		
肢体不自由者 車椅子使用者	2	<b>乗降時・運賃の支払い・車内</b>	<b>高齢者</b>
視覚障害者			
聴覚障害者・ 言語障害者	<p>○対応の留意点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● タクシーへの乗降や運賃の支払い、コミュニケーションに時間を要することが多いので、余裕を持って支援する。</li> <li>● 乗降の安全を確認し、危険な状況があれば注意喚起の声かけを行う。</li> <li>● 停車時には車内に目を配り、身体が傾いていないかなど、安全を確認める。</li> <li>● 運賃は、メーターを示して、ゆっくり、はっきりと運賃を伝える。</li> <li>● 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。</li> </ul> <p>[事業者の事例]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 周囲の安全に配慮した上で、歩道のガードレールの切れ目など乗降しやすい位置や場所に停車するよう気を配っている。</li> <li>● 支払い時には、運賃を読み上げ、つり銭は金額ごとに読み上げ確認してお渡ししている。</li> </ul> <p>[利用者の事例]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● お金の出し入れに時間がかかってしまったが、「ゆっくりでいいですよ」と笑顔でやさしい言葉をかけてくれた。</li> <li>● 安全そうなところに停まってくれた。</li> </ul>		
発達障害者・知的障害者・精神障害	内部障害者	その他	

<b>3</b>	<b>乗り換え時</b>	<b>高齢者</b>
<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>		

<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>		
---	--	--

<b>肢体不自由者・車椅子使用者</b>	<b>共通事項</b>
----------------------	-------------

**【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。

<b>1</b>	<b>予約・事前問合わせ</b>	<b>肢体不自由者・車椅子使用者</b>
----------	------------------	----------------------

**【基本の接遇方法】**

**○予約時の支援内容の確認**

- ・ 予約時においては、支援にあたっての必要事項（車椅子等の補助具、介助犬の使用など）、支援内容について確認を行う。
- ・ 車椅子使用者、肢体不自由者に対応した車両を有する場合、設備の内容等について説明する。車椅子使用者、肢体不自由者に対応した車両を有しない場合には、車椅子使用者に対する支援の内容について説明する。

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

### 3.タクシー

高齢者	2	乗降時・運賃の支払い・車内	肢体不自由者・車椅子使用者
肢体不自由者 車椅子使用者		<b>【基本の接遇方法】</b>	
視覚障害者		<b>○一般タクシーへの乗降</b>	
聴覚障害者・ 言語障害者		・車椅子使用者が乗降する場合には、円滑に乗降ができるように可能な限りの支援を行い、車椅子をトランクに収納する。	
		・肢体不自由者が乗降する場合には、支援の要否を確認し、必要に応じて乗降支援を行う。	
		<b>○車椅子使用者、肢体不自由者に対応した福祉タクシーへの乗降</b>	
発達障害者・ 知的障害者・ 精神障害		・車椅子使用者がスロープ又はリフト等を有する車椅子対応の福祉タクシー（UD(ユニバーサルデザイン)タクシーを含む)に乗降する場合には、利用者に乗車までの流れを説明し、使用方法に合わせて乗降支援を行う。	
内部障害者		・回転シート等を有する福祉タクシーに乗降する場合には、利用者に乗車までの流れを説明し、使用法に合わせて乗降支援を行い、車椅子を車内に収納する。	
その他		<b>○対応の留意点</b>	
		● 片麻痺がある人の場合には、安全を確保しつつ、利用者の乗車しやすい側から乗降できるようにする。	
		● 座席に座った際に姿勢が安定しない場合は、シートベルト着用の要否を確認した上で、シートベルトの着用をお願いする。	
		● 停車時には車内に目を配り、身体が傾いていないかなど、安全を確かめる。	
		● 肢体不自由者は、バランスを崩す、躓くなどして転倒する可能性があるため、相手の状態にあわせてサポートするなど安定した姿勢で支援する。	
		<b>[利用者の事例]</b>	
		・「ほじょ犬マーク」が掲示されていると安心して利用できる。足下にマットを敷いて補助犬を座らせようとしたら、「マットはなくても大丈夫ですよ」と笑ってくれ、気負いが軽減できた。	

#### ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

##### 例：乗降時の対応事例

○利用が多い目的施設の段差やスロープの有無を予め把握しておき、乗降場所の確認を行っている。

<b>3</b>	<b>乗り換え時</b>	<b>肢体不自由者・ 車椅子使用者</b>
<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、<u>具体的に乗換経路について案内し、必要に応じてできる限りの支援を行う。</u></p>		

○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。

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
内 部 障 害 者
そ の 他

### 3. タクシー

高齢者
肢体不自由者 車椅子使用者
視覚障害者
聴覚障害者・ 言語障害者
発達障害者・知的 障害者・精神障害
内部障害者
その他

視覚障害者	共通事項
<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、〇〇タクシーの□□と申します。何かお手伝いできることはありますか？」などと声かけを行う。</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	予約、事前問合わせ	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>・乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項（盲導犬の使用など）、支援内容について確認を行う。</li> <li>・迎車予約時には、乗降時の支援の要否を確認し、具体的な乗車位置等を確認して円滑に乗降ができるようにする。</li> </ul>		

#### ○対応の留意点

- 問合わせの電話等で説明をする際には、「あのあたりで」などの曖昧な説明ではなく、「〇〇交差点を△△方向に向かって右の手前側」など具体的に説明する。
- 時間などを伝える場合には、状況に応じて、24 時制、12 時制を使い分け、間違いのないよう確認する。
- 迎車の場合は、場所だけでなく付近の目標物などを同時に聞き出して、間違いがないよう確認する。



## 【基本の接遇方法】

## ○タクシーの乗降

- ・白杖使用者、盲導犬使用者をタクシー乗り場で見かけた場合は、降車して積極的に声をかける。
- ・周囲の騒音などにより車が停車したことに気がつかない場合があるので、声をかけ、車が停車したことや車の位置を知らせる。
- ・乗降時の支援を行う際には、座席の位置を確認するため、屋根、ドア、シートの位置を触れるよう、利用者の了承を得た上で、手を誘導する。
- ・車や自転車などとの接触の危険性があるなど緊急の場合には、ただちに短く大きな声で注意喚起する。（「白杖の人、止まれ。」などと利用者が自分のことだとわかるように声をかける）

## ○目的地の確認

- ・目的地は、利用者の希望する場所に正確に到着できるよう、細かい情報を確認する。
- ・目的地に到着した際には、場所の詳細情報を伝える。（「〇〇交差点を□□方向に向いて左側手前に降ります。」など）

## ○車内

- ・シートベルトの装着を確認し、必要に応じて、発車や停止、カーブなどの状況を伝える。

## ○運賃の支払い

- ・運賃はメーターを読み上げ、正確な金銭授受を行う。

## ○対応の留意点

- スライドドアの車両の場合には、乗車時に利用者がドアに触れて座席の位置を確認することが困難なため、必要に応じて座席の位置等を知らせる。
- 降車時には、足元の場所、段差の状況などを伝え、安全に乗降できるよう見守る。
- 釣銭を渡すときには、金種ごとに確認して手渡しする。（150 円の場合、「150 円のお釣りです。まずは、100 円が 1 枚です。次に 50 円が 1 枚です。」などと確認して渡す）
- 盲導犬使用者の場合は、盲導犬の尻尾をドアに挟まないよう、ドアを閉めるときは利用者に声をかける。

## [利用者の事例]

- ・乗降時にドアに頭などがぶつからないように声をかけてくれたり、車から降りてきてガードをしてくれた。
- ・道路の混雑状況や今どこを走っているのかなどを話しながら運転してくれる。
- ・降りた場所の周辺の状況を詳細も説明してくれてありがたかった。

### 3. タクシー

高齢者

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：乗降時の対応事例

□便利の良い降車場所を聞いてくれ、点状ブロックのところまで誘導してくれた。

肢体不自由者  
車椅子使用者

3

乗り換え時

視覚障害者

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。

聴覚障害者・  
言語障害者

○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。

発達障害者・知的  
障害者・精神障害

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：他モードへの乗り換え時の対応事例

□降りた場所がいつもと違うと慣れた場所でも迷ってしまう。停車位置から行先の方向を教えてもらったり、駅の場合は誘導ブロックまで案内してもらってとても助かった。

内部障害者

その他

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、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> <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>■ 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、口話が見えきりに見えるようにして（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>	

高齢者

肢体不自由者  
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・  
言語障害者発達障害者・  
知的障害者・  
精神障害

内部障害者

その他

1	予約、事前問合わせ	聴覚障害者・ 言語障害者
<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>・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。</li> </ul>		

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：予約での対応事例

○予約手段が電話だけでなく、FAXやインターネットでも対応している。

### 3. タクシー

高齢者	<b>2</b> 乗降時・運賃の支払い・車内	聴覚障害者・ 言語障害者
肢体不自由者 車椅子使用者	<b>【基本の接遇方法】</b> <b>○目的地の確認</b> ・目的地の確認は、その人の視界に入り、口話がはっきりと見えるようにして話をするか、筆談等（p.36、37 参照）で対応する。 <b>○運賃の支払い</b> ・運賃はメーターもしくは領収書を示し、必要に応じて筆談等（p.36、37 参照）で伝える。	
視覚障害者	<b>○対応の留意点</b>	
聴覚障害者・ 言語障害者	● 乗務員の問いかけがわからずに困っている場合には、その人の視界に入り、目を見て「どこに行かれますか？」などと声をかけ、聞こえないとわかった場合には、筆談等で情報を伝える。 <b>[利用者の事例]</b> ・後部席にしっかりと体を向けて、表情が見えるように対応してくれる。	
発達障害者・知的 障害者・精神障害	<b>○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）</b>	
内部障害者	例：目的地の確認での対応事例 □筆談ボードを用意してくれていたため、目的地の説明がスムーズにできた。 □助手席に座ると運転手の口元や表情が見やすく、コミュニケーションがとりやすい。	
その他	<b>3</b> 乗り換え時	聴覚障害者・ 言語障害者
<b>【基本の接遇方法】</b> <b>○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。</b>		
<b>○対応の留意点</b>		
● 乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路を筆談等で説明するなどの支援を行う。		

発達障害者・知的障害者・  
精神障害者

## 共通事項

### 【基本の接遇方法】

★発達・知的・精神障害者は、文字情報、ルールや常識が理解できない・理解しにくい、自分の要求が伝えられない・伝えにくい、困ったときに助けを求められないなどの状況があるため、困っている様子的場合には、可能な限り、支援の要否を確認した上で必要に応じて支援を行う。

#### 【対応の留意点】

- 利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく確認することが大切。利用者の立場にたった対応を行う。
- 対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。
- 支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者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、事前問合わせ

発達障害者・知的障  
害者・精神障害者

### 【基本の接遇方法】

#### ○予約時の支援内容の確認

- ・乗車の予約時においては、支援にあたっての必要事項、支援内容について確認を行う。

#### ○予約や事前の問合わせ

- ・予約や問合わせで、内容を理解するのに困っているなど、支援が必要な様子を見かけた場合には、必要に応じて、ゆっくり、はっきりと具体的に話し（「タクシーに乗りますか？出発するのはどこですか？」などとゆっくり、やさしく声をかける）、理解しているかを確認する。

#### ○対応の留意点

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

### 3. タクシー

- コミュニケーション支援ボードなどを使い、イラストやピクトグラムを指差すことでコミュニケーションをとることも有用である。
- 十分に理解していない、緊張しているなどの様子が見られる場合には、ゆっくり、はっきりと具体的に話し、理解しているかを確認することが望ましい。

高齢者

肢体不自由者  
車椅子使用者

視覚障害者

聴覚障害者・  
言語障害者

発達障害者・知的  
障害者・精神障害

内部障害者

その他

2

## 乗降時・運賃の支払い・車内

発達障害者・知的障害者  
精神障害者

### 【基本の接遇方法】

#### ○目的地の確認

- ・ 目的地の確認で、内容を理解するのに困っているなど、支援が必要な様子を見かけた場合には、必要に応じて、ゆっくり、はっきりと具体的に話し（「どこに行きますか？」などと笑顔でゆっくり、やさしく声をかける）、理解しているかを確認する。

#### ○運賃の支払い

- ・ 運賃はメーターを示して読み上げ、正確な金銭授受を行う。

#### ○対応の留意点

- 急に大声を上げる、パニックになるなどの様子が見られた場合は、ゆっくりと停車し、やさしく話しかけ、落ち着かせることが重要。無理に押さえつけようとしたり、大きな声で叱責すると余計にパニックになることがある。
- 釣銭を渡すときには、金種ごとに確認して手渡しする。（150 円の場合、「150 円のお釣りです。まずは、100 円が 1 枚です。次に 50 円が 1 枚です。」などと確認して渡す）

#### [利用者の事例]

- ・ 車内で少し大声が出てしまったときも、嫌な顔をせず「大丈夫ですよ」といつてくれた

3

## 乗り換え時

発達障害者・知的障害者  
精神障害者

### 【基本の接遇方法】

- 乗り換えについての支援の申し出があった場合には、具体的に乗換経路について案内し、必要に応じてできる限りの支援を行う。

#### ○対応の留意点

- 乗換経路がわからないなどで困っている様子を見かけた場合には、支援の要否、困りごとの内容を確認し、円滑に移動できる経路の説明などの支援を行う。

内部障害者	共通事項		高齢者
<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>			肢体不自由者 車椅子使用者
<p><b>1 予約、事前問合わせ</b></p> <p><b>内部障害者</b></p> <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>・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>			視覚障害者
<p><b>2 乗降時・運賃の支払い・車内</b></p> <p><b>内部障害者</b></p> <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の申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合には、支援の要否と支援内容を確認し、必要に応じて停車して支援を行う。</li> </ul>			聴覚障害者・ 言語障害者・ 発達障害者・ 障害者・ 精神障害
			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

### 3. タクシー

高齢者	3	乗り換え時	内部障害者
肢体不自由者 車椅子使用者			
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			
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		高齢者																					
<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>			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																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="150 981 266 1104">1</th> <th data-bbox="266 981 1120 1104">予約、事前問合わせ</th> <th data-bbox="1120 981 1444 1104">その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" data-bbox="150 1104 1444 1323"> <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>・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> </td> <td data-bbox="1453 875 1552 1104">発達障害者・ 障害者・精神障害</td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="150 1323 1444 1496"> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="150 1323 285 1496">2</th> <th data-bbox="285 1323 1120 1496">乗降時・運賃の支払い・車内</th> <th data-bbox="1120 1323 1444 1496">その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" data-bbox="150 1496 1444 1850"> <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>・疲れや具合が悪いなどの申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合には、支援の要否・支援内容を確認し、必要に応じて停車して支援を行う。</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> </td> <td data-bbox="1453 1104 1552 1283">内部障害者</td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="150 1850 1444 1921"></td> <td data-bbox="1453 1283 1552 1473">その他</td> </tr> </tbody> </table> </td> <td data-bbox="1453 1104 1552 1473"></td> </tr> </tbody> </table>			1	予約、事前問合わせ	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>・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>			発達障害者・ 障害者・精神障害	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="150 1323 285 1496">2</th> <th data-bbox="285 1323 1120 1496">乗降時・運賃の支払い・車内</th> <th data-bbox="1120 1323 1444 1496">その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" data-bbox="150 1496 1444 1850"> <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>・疲れや具合が悪いなどの申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合には、支援の要否・支援内容を確認し、必要に応じて停車して支援を行う。</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> </td> <td data-bbox="1453 1104 1552 1283">内部障害者</td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="150 1850 1444 1921"></td> <td data-bbox="1453 1283 1552 1473">その他</td> </tr> </tbody> </table>			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>・疲れや具合が悪いなどの申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合には、支援の要否・支援内容を確認し、必要に応じて停車して支援を行う。</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>			内部障害者				その他	
1	予約、事前問合わせ	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>・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>			発達障害者・ 障害者・精神障害																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="150 1323 285 1496">2</th> <th data-bbox="285 1323 1120 1496">乗降時・運賃の支払い・車内</th> <th data-bbox="1120 1323 1444 1496">その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" data-bbox="150 1496 1444 1850"> <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>・疲れや具合が悪いなどの申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合には、支援の要否・支援内容を確認し、必要に応じて停車して支援を行う。</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> </td> <td data-bbox="1453 1104 1552 1283">内部障害者</td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="150 1850 1444 1921"></td> <td data-bbox="1453 1283 1552 1473">その他</td> </tr> </tbody> </table>			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>・疲れや具合が悪いなどの申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合には、支援の要否・支援内容を確認し、必要に応じて停車して支援を行う。</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>			内部障害者				その他											
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>・疲れや具合が悪いなどの申し出があった場合、身体が不調である様子を見かけた場合には、支援の要否・支援内容を確認し、必要に応じて停車して支援を行う。</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>			内部障害者																					
			その他																					

### 3. タクシー

高齢者	○対応の留意点				
車椅子不自由者	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> </ul> <p>[事業者の事例]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ベビーカー利用時に、運転手が車から降りてくれ進んでトランクへ荷物を運んでくれたり、揺れないよう丁寧に運転してくれた。</li> </ul>				
視覚障害者	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="151 555 285 674">3</td> <td data-bbox="285 555 1120 674">乗り換え時</td> <td data-bbox="1120 555 1444 674">その他</td> </tr> </table>	3	乗り換え時	その他	
3	乗り換え時	その他			
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、<u>具体的に乗換経路について案内し、必要に応じてできる限りの支援を行う。</u></p>				
発達障害者・知的障害者・精神障害者	○対応の留意点				
内部障害者	<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>				
その他					