

### 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。

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。

※空港では多様な主体（航空会社、ターミナル会社、保安検査、他モード事業者等）があることから、連携して接遇を行うことが重要である。

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、利用者を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、チェックイン

高齢者

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

- 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。
- 機内でのトイレ利用等に配慮し、搭乗時間、シートベルトサイン消灯時間等を尋ねられた場合は、時間の目安をチェックイン時に可能な限り伝えることが望ましい。

## [事業者の事例]

- ・病気のために頻繁にトイレ利用の可能性があるとの申し出に対して、トイレ近くの通路側の座席を確保した。

## ○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

- 基本情報の他にも、お客様に対する支援内容等を細かくヒヤリングを行っている。

## 例②：チェックイン時の対応事例

- 支援が必要なお客様には、必ずカウンターチェックインを実施し、お客様と対話をして必要なお手伝いなどを確認している。
- お客様の状況に合わせた車いすを用意している。
- ターミナルは動線が難しく複雑になっているため、カウンターにて地図を提示し、ご自身で移動が可能か係員によるご案内が必要かどうかを必ず確認している。

## 例③：チェックイン機利用時の対応事例

- 簡潔で、具体的な言葉で自動チェックイン機の操作説明を行っている。

## 例④：優先搭乗（事前改札搭乗）のインフォメーション

- ご高齢のお客様で搭乗口までの特別な支援が不要なお客様へも優先搭乗（事前改札搭乗）がある旨を一言添えてご案内を行っている。

## 例⑤：予約、チェックイン時の対応事例

- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

2

## ターミナルでの待合・移動

高齢者

## ○対応の留意点

- コミュニケーションに時間を要することが多いので、余裕をもって支援を行う。
- 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。

## 5.航空

### [事業者の事例]

- ・ターミナルは動線が難しく複雑になっているため、カウンターにて地図を提示し、ご自身で移動が可能か係員によるご案内が必要かどうかを必ず確認している。

### ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

#### 例：ターミナル移動時の対応事例

- ターミナル間の乗り継ぎなど航空事業者とターミナル事業者との連携の強化によって、繁忙時もお待たせせずスムーズにご案内できる点が、評価されている。
- 大きな字やピクトグラムを使った分かりやすい案内表示をしている。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

3

## 保安検査場

高齢者

### ○対応の留意点

- 保安検査の手順などを伝える際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

### [事業者の事例]

- ・支援が必要なお客様には、優先レーンの利用をご案内している。
- ・門型金属探知機を通過することが困難なお客様に対しては、代替の通路を積極的に案内している。
- ・保安検査機に抵抗がある場合は接触検査に変えるなど身体に負担をかからないよう柔軟に対応している。

### ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

#### 例：保安検査場での対応事例

- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

4

## 搭乗口、搭乗

高齢者

### ○対応の留意点

- 運航等の情報を伝える際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

### [事業者の事例]

- ・お手伝いや優先搭乗の申告が無い方へも搭乗口付近で対象の方へ個別にご案内を行っている。
- ・座席までの案内方法をご本人に伺い（支えが必要か、手荷物のケアのみか等）対応している。
- ・ゆっくり歩き急かさない。手荷物をお持ちする。

## ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

## 例：搭乗口、搭乗での対応事例

- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

5

機内

高齢者

## ○対応の留意点

- 移動の準備などに時間を要することに配慮して、余裕をもって支援を行う。
- 積極的にコミュニケーションをとり声をかける。
- 運航情報等を説明する際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。
- シートベルトの着用にとまどっているなどの様子が見られた場合には、ゆっくり丁寧にシートベルト着用の必要性について説明し、シートベルト着用を促す。

## [事業者の事例]

- ・気圧の変化等の影響により、お客様の体調が変化しやすくなることに留意している。

## ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

## 例：機内での対応事例

- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

6

降機

高齢者

## ○対応の留意点

- 乗換等の情報を伝える際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

## [事業者の事例]

- ・手荷物を降ろす手伝いをする。
- ・急かさない（個人のペースに合わせて対応する）。
- ・降機の混雑を避けるため、他のお客様が降機後にご案内を実施している。
- ・最後降機でお待たせしている間、お手荷物の準備などをゆっくりしながら「待たされ感」のないよう留意している。

## ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

## 例①：降機時の対応事例

- 確実にお客様の支援を地上係員に引き継げるよう、一人一人に担当乗務員を割り当てている。

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

## 5.航空

○困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますか」とこちらから積極的に声かけする。

### 例②：オープンスポット時のバスの優先席確保

○ご高齢のお客様を最終降機にてバスでご案内する際には、予めバスの優先席を確保し、お客様へもご負担の無い様、到着口までご案内を行っている。

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・知的  
障害者・精神障害

内部障害者

その他

7

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：他便への乗り換え時の対応事例

- 次便に関する情報をより丁寧に伝えるなど、適宜お声掛けを実施することで、乗換えに関する不安の軽減に努める。
- 不慣れな方に対するお出迎えの方や乗継ぎ先への案内を行っている。
- 円滑に乗り換え出来るようにこちらから積極的に声掛け、手伝いを行う。

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	予約、チェックイン	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>・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>○チェックイン窓口、チェックイン機の利用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口カウンターやチェックイン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、必要に応じた支援を行う、カウンターの前に出るなどして対応する。</li> </ul>		

### ○対応の留意点

#### ○予約時

##### [事業者の事例]

- ・電動車椅子は所定のフォームを用意して、事前承認を取ることにより、当日の搭乗手続きをスムーズにしている。
- ・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る。
- ・介助犬利用のお客様には、足元の広い席を確保し、可能な限り隣席を空けるよう調整している。

#### ○チェックインやチェックイン機利用のとき

## 5.航空

- 機内でのトイレ利用等に配慮し、搭乗時間、シートベルトサイン消灯時間等の目安をチェックイン時に可能な限り伝えることが望ましい。
- 電動車椅子のバッテリーの絶縁処理等に時間がかかる場合は、必要に応じて事由や所要時間を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。

### [事業者の事例]

- ・ターミナルは動線が難しく複雑になっているため、カウンターにて地図を提示し、ご自身で移動が可能か係員によるご案内が必要かどうかを必ず確認している。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

### 例①：予約時の対応事例

- 基本情報の他にも、お客様に対する支援内容等を細かくヒヤリングを行っている。

### 例②：チェックイン時の対応事例

- 障害のあるお客様の専用窓口を開設している。
- 往路搭乗手続き時、車椅子使用者のケア状況等を復路手続き時に詳細が確認できるよう引継ぎを残したため、事前に座席指定を提案することができた。
- 支援が必要なお客様には、必ずカウンターチェックインを実施し、お客様と対話をして必要なお手伝いなどを確認している。
- お客様の状況に合わせた車いすを用意している。
- 介助犬を伴っている方の隣席にお座りの方へ、搭乗前までにその旨をご案内しておく。（動物が苦手な方もいる為）

### 例③：予約、チェックイン時の対応事例

- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

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

## 【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、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]

- ・係員が車椅子使用者をご案内する際は、段差や溝などを越えるときには驚かれないよう、歩く速度を落とし適宜声掛けしている。

## ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

## 例：ターミナル移動時の対応事例

- ターミナル間の乗り継ぎなど航空事業者とターミナル事業者との連携の強化によって、繁忙時もお待たせせずスムーズにご案内できる点が、評価されています。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

## 5.航空

高齢者	3	保安検査場	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> <b>○保安検査場内での移動</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・優先レーンの利用を促し、保安検査を円滑に行うよう支援する。</li><li>・接触検査を行う際には、触れて行うにあたって必要な配慮事項を確認する。</li></ul>	
視覚障害者		<b>○対応の留意点</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 金属探知機で検査する際には、検査を円滑にする車椅子を用いて案内することが望ましいが、車椅子の乗り換えについては本人の意向を尊重する。</li></ul>	
聴覚障害者・ 言語障害者		<b>[事業者の事例]</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・支援が必要なお客様には、優先レーンの利用をご案内している。</li><li>・保安検査をスムーズにするために、金属探知機に反応しない木製の車椅子を貸し出している。</li></ul>	
発達障害者・ 知的障害者・ 精神障害者		<b>○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）</b> <b>例：保安検査時の対応事例</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○それぞれのお客様に合ったサービスを提供できるよう、障害の多様性や特性を理解し、積極的にコミュニケーションをとる。</li><li>○困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。</li></ul>	
内部障害者	4	搭乗口、搭乗	肢体不自由者・ 車椅子使用者
その他			
		<b>【基本の接遇方法】</b> <b>○搭乗時</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・機体と搭乗橋の間に段差や隙間がある場合は、安全に十分留意して支援を行う。</li><li>・搭乗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。</li><li>・搭乗橋がなくパッセンジャー・ボーディング・リフト、リフト付タラップ等を使用して搭乗する場合には、支援の方法を確認し、安全に留意して支援を行う。</li><li>・車椅子使用者など、座席への移乗の支援が必要な場合には、安全に留意して移乗の支援（p.22、23 参照）を行う。</li></ul>	

○対応の留意点

- 支援の必要はないと言われた場合においても、危険がないかなど、必要に応じて安全を確かめ、見守る。
- 電動車椅子のバッテリーの絶縁処理等に時間がかかる場合は、必要に応じて事由や所要時間を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。

[事業者の事例]

- ・お手伝いや優先搭乗の申告が無い方へも搭乗口付近で対象の方へ個別でご案内を行っている。
- ・座席までの案内方法をご本人に伺い（支えが必要か、手荷物のケアのみか等）対応している。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：搭乗時の対応事例

- 階段を使用しての搭乗が多いため、お客様としっかりコミュニケーションを取って案内が伝わっているか確認をとりながらアテンドしている。
- 車椅子使用者のお客様が多い場合は飛行機のドアを2か所解放し、搭乗方法を工夫することで少しでも身体の負担を軽減している。
- お客様からのご要望に基づき、事前改札（優先搭乗）を行う。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

5	機内	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>○機内での移動やトイレ等の設備利用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・車椅子使用者のトイレ利用等の機内での移動時には、支援の要否を確認し、車椅子を使用する場合には通路の段差等に配慮し、移乗の支援（p.22、23 参照）を行った上で、移動の支援を行う。</li> <li>・車椅子使用者に配慮したトイレが備えられていない場合には、支援の要否の確認、留意内容を確認した上で、プライバシー等の十分な配慮をした上で、トイレへの移動の支援を行う。</li> <li>・トイレの利用に配慮し、到着までの時間、シートベルトサイン消灯目安時間などを出発前に伝える。</li> <li>・シートベルトの装着についての支援の申し出があった場合には、装着の補助を行う。</li> </ul>		

○対応の留意点

○着席時

- 座位を保つことができないなどの場合には、固定の要否、固定にあたっての留意点を確認した上で、補助ベルトで固定するなどの支援を行う。

## 5.航空

### [事業者の事例]

- ・サポートベルトを配置し、自力で着席が困難なお客様の座位を保つために使用している。

### ○機内での移動、設備利用時

- 移動の支援の必要はないと言われた場合においても、危険がないか等、必要に応じて安全を確かめ、見守る。
- 移動の準備などに時間を要することに配慮して、余裕をもって支援を行う。
- 車椅子使用者に配慮したトイレが備えられていない場合のトイレ利用の支援の際には、プライバシーを十分に配慮した対応を行うことを心掛ける。

### [事業者の事例]

- ・トイレまで案内する際に、使用する車いすは準備に時間を要するため、ご希望の際は早めにお声掛けをいただくようご案内している。
- ・狭い機内の通路の移動中に足や腕等が周囲の座席に当たらないよう注視している。

### ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

#### 例：機内での対応事例

- 機内用車椅子は通路の幅に合わせて作られているので、大柄なお客様の場合不安定なケースがある。操作には細心の注意を払い、機内の段差や動かす方法など、声掛けを多くするなどしてご案内をしている。
- 足を曲げることが困難なお客様に対し、足元の広い席にご案内した。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

6

## 降機

肢体不自由者・  
車椅子使用者

### 【基本の接遇方法】

#### ○降機

- ・車椅子使用者など、車椅子への移乗の支援が必要な場合には、安全に留意して移乗の支援（p.22、23 参照）を行う。
- ・機体と搭乗橋の間に段差や隙間がある場合は、安全に十分留意して支援を行う。
- ・降機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。
- ・搭乗橋がなくパッセンジャー・ボーディング・リフト、リフト付タラップ等を使用して降機する場合には、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

- 支援の必要はないと言われた場合においても、危険がないかなど、必要に応じて安全を確かめ、見守る。

## [事業者の事例]

- ・ 降機の混雑を避けるため、他のお客様が降機後にご案内を実施している。
- ・ 最後降機でお待たせしている間、お手荷物の準備などをゆっくりしながら「待たされ感」のないよう留意している。

## ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

## 例：降機時の対応事例

- お客様の支援を確実に地上係員に引き継げるよう、担当乗務員を割り当てている。
- ご搭乗便に対して、オープンスポットを避けるとともに、移動距離の少ないスポットを調整する。
- 車椅子の準備が出来ましたらご案内致しますとお伝えしておくことで安心して頂ける。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

## 7

## 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①：他便への乗り換え時の対応事例

- 次便に関する情報をより丁寧に伝えるなど、適宜お声掛けを実施することで、乗換えに関する不安の軽減に努める。
- 不慣れな方に対するお出迎えの方や乗継ぎ先への案内を行っている。
- 到着口では案内所のスタッフが車椅子を準備して待機している。航空会社や空港ターミナル会社など複数の会社間の連携を図っている。
- 空港ターミナル会社が車椅子を用意するため会社間の車椅子の乗り換えが不要。地上交通機関から機内までストレス無い移動を実現させている。

## 5.航空

○どこまで車椅子での移動が必要か必ず確認を取るようになっている。

### 例②：他モードへの乗り換え時の対応事例

○駅やバス停までケアをし、時刻等の確認をお手伝いしている。

○お客様のご要望に合わせて駅や駐車場へご案内している。

### 例③：乗り換え時の対応事例

○円滑に乗り換え出来るようにこちらから積極的に声掛け、手伝いを行う。

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・精神的  
障害者

内部障害者

その他

## 視覚障害者

## 共通事項

## 【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、〇〇航空の□□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)

## 1

## 予約、チェックイン

## 視覚障害者

## 【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（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。

## ○チェックイン窓口、チェックイン機の利用

- ・チェックインの内容がわからない、理解しづらいなどの様子が見られた場合には、目的地、搭乗機、搭乗口、座席番号の確認などは、ゆっくりと声に出して行う。
- ・混雑時や、チェックインカウンターの利用に困っている様子が見られた場合は、支援の要否を確認し、必要に応じて支援する。

## 5.航空

高齢者

### ○対応の留意点

#### ○予約時や事前の問合せのとき

- 問合せ時において、聞き取りにくい状況、理解が難しい状況などが見られる場合には、ゆっくりと話し、理解しているかを確認することが望まれる。

#### [事業者の事例]

- ・メールやFAXにて事前にお客様より申請いただき、その情報をもとにこちらから電話を行うことで、口頭でのやり取りの回数ならびに時間がかからないようにしている。
- ・盲導犬利用のお客様には、足元の広い席を確保し、可能な限り隣席を空けるよう調整している。

肢体不自由者  
車椅子使用者

視覚障害者

#### ○チェックインやチェックイン機利用のとき

- 機内でのトイレ利用等に配慮し、搭乗時間、シートベルトサイン消灯時間等の目安をチェックイン時に可能な限り伝えることが望ましい。
- 視覚障害者に搭乗口などの説明をする際には、具体的な表現（「いまは、カウンター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階段があります。」など）で案内するか、空港内設備配置の触地図などを用いる。（p. 29 参照）

聴覚障害者・  
言語障害者

#### [事業者の事例]

- ・障害のあるお客様の専用窓口を開設している。

#### [利用者の事例]

- ・弱視の私たちのために、搭乗券の搭乗ゲート番号の部分マジックで見やすく囲んだり、番号を大きく書いて渡してくれる。

発達障害者・  
知的障害者・  
精神障害

内部障害者

### ○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

- 基本情報の他にも、お客様に対する支援内容等を細かくヒヤリングを行っている。

#### 例②：チェックイン時の対応事例

- 支援が必要なお客様には、必ずカウンターチェックインを実施し、お客様と対話をして必要なお手伝いなどを確認している。
- カウンターで「アテンドは必要ないが、到着地で荷物のピックアップだけを手伝ってほしい」と申告したところ、手荷物を優先扱いにしてくれた。私たちにも便利で、係員の方々の業務効率化も考えたとても素晴らしい対応だった。
- 盲導犬を伴っている方の隣席にお座りの方へ、搭乗前までにその旨をご案内しておく。（動物が苦手な方もいる為）

#### 例③：予約、チェックイン時の対応事例

- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

その他

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。

## ○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

- ・ トイレまでの支援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）

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

## ○対応の留意点

- 職員がターミナルの移動に同伴できないときにトイレなどの設備の位置を尋ねられた場合には、「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。」等と具体的に説明する。

## ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

## 例：ターミナル移動時の対応事例

- ターミナル間の乗り継ぎなど航空事業者とターミナル事業者との連携の強化によって、繁忙時もお待たせせずスムーズにご案内できる点が、評価されています。
- 出発ロビー周囲の環境について具体的に説明してくれたので、自分でトイレや喫煙所などを探すことができた。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

3

## 保安検査場

視覚障害者

## 【基本の接遇方法】

## ○保安検査場での移動

- ・ 優先レーンの利用を促し、保安検査を円滑に行うよう支援する。

## 5.航空

高齢者

肢体不自由者  
車椅子使用者

- ・門型金属探知機の通過においては、支援の要否を確認の上、移動の支援（p.28～30 参照）を行う。白杖を使用できない場合は、白杖を預かる理由と、いつ返却するかを説明し、移動の際は足元の状況を詳細に説明するなど、十分な移動の支援を行う。
- ・手荷物をカゴに入れる際、カゴがどこにあり、手荷物を入れた後はどこに置けばよいのか、カゴをどこに移動させればよいかなどがわからない場合があるので、カゴを直接手渡す、位置を具体的に示すなど、十分に支援を行う。
- ・接触検査を行う際には、触れて行うにあたって必要な配慮事項を確認する。

視覚障害者

### ○対応の留意点

- 門型金属探知機まで支援し、門の位置、移動する方向を伝え、円滑な検査を促す。

### [事業者の事例]

- ・門型金属探知機を通過することが困難なお客様に対しては、代替の通路を積極的に案内している。
- ・保安検査機に抵抗がある場合は接触検査に変えるなど身体に負担をかからないよう柔軟に対応している。

聴覚障害者・  
言語障害者

### ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

#### 例：保安検査時の対応事例

- それぞれのお客様に合ったサービスを提供できるよう、障害の多様性や特性を理解し、積極的にコミュニケーションをとる。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

発達障害者・知的  
障害者・精神障害

内部障害者

4

搭乗口、搭乗

視覚障害者

その他

### 【基本の接遇方法】

#### ○搭乗時間などの情報の取得

- ・搭乗時間や搭乗に係る情報がわからない様子、または情報提供の申し出があった場合には、ゆっくりと具体的に口頭で伝える。

#### ○搭乗時

- ・搭乗橋がなく階段で搭乗する場合には、階段の位置を案内し、必要に応じて支援（p.31 参照）を行う。

### ○対応の留意点

- 運航等の情報を伝える際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

### [事業者の事例]

- ・お手伝いや優先搭乗の申告が無い方へも搭乗口付近で対象の方へ個別でご案内を行っている。
- ・座席までの案内方法をご本人に伺い（支えが必要か、手荷物のケアのみか等）対応している。

- ・着席位置、出入口、化粧室、シート設備の案内をする。
- ・手荷物をどこに置けばよいかを確認する。収納した場合、収納場所をお伝えする。
- ・白杖をお預かりした場合には、収納場所を伝え、必要な時にはすぐにお持ちする。
- ・降機の時期を確認する。

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

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：搭乗時の対応事例

- 階段を使用しての搭乗が多いため、段数などを伝え、お客様としっかりコミュニケーションを取って案内が伝わっているか確認をとりながらアテンドしている。
- 事前改札搭乗サービスを利用し、焦らずゆっくり座席まで移動することができる。
- 搭乗の際、支援は不要と告げたらそれを信用してくれ、自分のペースで搭乗することができた。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

5	<b>機内</b>	<b>視覚障害者</b>
<p><b>【基本の接遇方法】</b></p> <p><b>○情報案内時</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・非常用設備に関する説明映像等が見えない・見えにくい、また情報が聞こえにくい等様子を見かけた場合や支援の申し出があった場合は、利用者に対して実物を触りながら具体的に情報を伝える、個別に情報を具体的に伝える、点字版資料を用いるなどのコミュニケーション（p.29 参照）により、支援を行う。</li> <li>・飲み物の提供、機内販売等において、利用者から説明を求められた際は、口頭や点字資料での説明を行う。</li> </ul> <p><b>○機内での移動やトイレ等の設備の利用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・視覚障害者のトイレ利用等の機内での移動時には、支援の要否を確認し、通路幅や設備の位置等を説明した上で、支援を行う。</li> <li>・トイレの利用に配慮し、到着までの時間、シートベルトサイン消灯目安時間などを出発前に伝える。</li> </ul>		

○対応の留意点

- 運航情報等を説明する際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

[事業者の事例]

- ・機内案内等の情報は、点字パンフレットを準備し、適宜案内している。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：機内での対応事例

## 5.航空

- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますか」とこちらから積極的に声かけする。

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

6

降機

視覚障害者

### 【基本の接遇方法】

#### ○降機

- ・搭乗橋がなく階段で降機する場合には、階段の位置を案内し、必要に応じて支援（p.31 参照）を行う。

#### ○乗換情報提供時

- ・乗換搭乗機の時刻や乗換に係る情報が分からない様子、または情報提供の申し出があった場合には、ゆっくりと具体的に口頭で伝える。

### ○対応の留意点

- 乗換等の情報を伝える際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

#### [事業者の事例]

- ・降機の混雑を避けるため、他のお客様が降機後にご案内を実施している。
- ・最後降機でお待たせしている間、お手荷物の準備などをゆっくりしながら「待たされ感」のないよう留意している。
- ・降機の時期を確認する。
- ・手荷物のお手伝いをする。
- ・階段を使用する場合には段数をお伝えする。

### ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

#### 例：降機時の対応事例

- お客様の支援を確実に地上係員に引き継げるよう、担当乗務員を割り当てている。
- ご搭乗便に対して、オープンスポットを避けるとともに、移動距離の少ないスポットを調整する。
- 雨天時など、階段を使用しての降機が危険と判断した場合は、リフト車に切り替える等事故がないように臨機応変に対応している。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますか」とこちらから積極的に声かけする。

7

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①：他便への乗り換え時の対応事例

- 次便に関する情報をより丁寧に伝えるなど、適宜お声掛けを実施することで、乗換えに関する不安の軽減に努める。
- 不慣れな方に対するお出迎えの方や乗継ぎ先への案内を行っている。

## 例②：他モードへの乗り換え時の対応事例

- 駅やバス停までケアをし、時刻等の確認をお手伝いしている。
- お客様のご要望に合わせて駅や駐車場へご案内している。
- 案内を申し出たところ、駅改札口から空港カウンターまで誘導してもらえた。

## 例③：乗り換え時の対応事例

- 円滑に乗り換え出来るようにこちらから積極的に声掛け、手伝いを行う。

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・  
精神障害者・  
知的障害者

内部障害者

その他

## 5.航空

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		

内部障害者	1	予約、チェックイン	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>・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> <p>○チェックイン窓口、チェックイン機の利用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・チェックインの内容がわからない、理解しづらいなどの様子が見られた場合には、目的地、搭乗機、搭乗口、座席番号の確認などは、筆談等（p.36、37 参照）で行う。</li> </ul>		

### ○対応の留意点

#### ○予約時や事前の問合せのとき

##### [事業者の事例]

- ・メールやFAXにて事前にお客様より申請いただいている。
- ・聴導犬利用のお客様には、足元の広い席を確保し、可能な限り隣席を空けるよう調整している。

## ○チェックインやチェックイン機利用のとき

- 機内でのトイレ利用等に配慮し、搭乗時間、シートベルトサイン消灯時間等の目安をチェックイン時に可能な限り伝えることが望ましい。
- 優先搭乗を希望された場合は、見た目では分からない障害なので、搭乗口でスムーズな優先搭乗ができるように、チェックイン時の容姿や持ち物の特徴等を搭乗口に引き継ぐ。

## [事業者の事例]

- ・ターミナルは動線が難しく複雑になっているため、カウンターにて地図を提示し、ご自身で移動が可能か係員によるご案内が必要かどうかを必ず確認している。

## ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

## 例：チェックイン時の対応事例

- 障害のあるお客様の専用窓口を開設している。
- 筆談だけではなく予め用意したイラスト付きの説明書で説明してくれたので理解しやすかった。
- 支援が必要なお客様には、必ずカウンターチェックインを実施し、お客様と対話をして必要なお手伝いなどを確認している。
- コミュニケーション支援ボードを活用し、必要なお手伝いなどを確認している。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。
- 聴導犬を伴っている方の隣席にお座りの方へ、搭乗前までにその旨をご案内しておく。（動物が苦手な方もいる為）

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。

## ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

## 例：ターミナル移動時の対応事例

- ターミナル間の乗り継ぎなど航空事業者とターミナル事業者との連携の強化によって、繁忙時もお待たせせずスムーズにご案内できる点が、評価されています。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

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

## 5.航空

高 齢 者	3	保安検査場	聴覚障害者・ 言語障害者
肢 体 不 自 由 者 車 椅子 使用 者	<p><b>【基本の接遇方法】</b></p> <p>○保安検査場での移動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚障害者に説明を行う際には、筆談等（p.36、37 参照）で情報を伝える。</li> <li>・補聴器や人工内耳を装用されている方には、必要に応じて、接触検査に変えるなど柔軟に対応する。</li> <li>・検査に引っかかった際の音が聞こえにくいことを理解し、音が鳴った場合はその旨を伝える。</li> <li>・保安検査を行う各職員が、コミュニケーションの取り方を共有して対応する。</li> </ul>		
視 覚 障 害 者	○対応の留意点		
聴 覚 障 害 者 ・ 言 語 障 害 者	<p>[事業者の事例]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・門型金属探知機を通過することが困難なお客様に対しては、代替の通路を積極的に案内している。</li> <li>・保安検査機に抵抗がある場合は接触検査に変えるなど身体に負担をかからないよう柔軟に対応している。</li> </ul> <p>[利用者の事例]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保安検査場で順番を待っていたら、補聴器をつけていたので、手招きなどのジェスチャーをしながら「どうぞ」と言ってくれた。</li> </ul>		
発 達 障 害 者 ・ 精 神 障 害 者 ・ 知 的 障 害 者	○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）		
内 部 障 害 者	<p>例：保安検査時の対応事例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○それぞれのお客様に合ったサービスを提供できるよう、障害の多様性や特性を理解し、積極的にコミュニケーションをとる</li> <li>○難聴の方にも聞き取りやすいご案内ができるよう、聞き取りやすい工夫がされたスピーカーを活用している。</li> <li>○困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。</li> </ul>		
そ の 他			

4	<b>搭乗口、搭乗</b>	<b>聴覚障害者・ 言語障害者</b>
---	---------------	-------------------------

### 【基本の接遇方法】

#### ○情報案内時

- ・搭乗時刻や搭乗に係る情報が文字で表示されていない場合、または情報提供の申し出があった場合には、直接利用者のもとへ行き、筆談等（p.36、37 参照）で伝える。

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

- 運航等の情報を伝える際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

#### [事業者の事例]

- ・筆談により、コミュニケーションの正確性・迅速性が向上している。

#### ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

#### 例：搭乗口、搭乗での対応事例

- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

5	<b>機内</b>	<b>聴覚障害者・ 言語障害者</b>
---	-----------	-------------------------

### 【基本の接遇方法】

#### ○情報案内時

- ・非常用設備に関する説明、運航等に係る音声情報が聞こえない、聞こえにくい等様子を見かけた場合や支援の申し出があった場合は、筆談等を用いたコミュニケーション（p. 36、37 参照）により、支援を行う。

#### ○対応の留意点

- 運航情報等を説明する際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

#### [事業者の事例]

- ・専用のカードを使用した説明を実施するため分かりやすくご説明できる。
- ・筆談ボードの案内
- ・情報提供をこまめに行う。

#### [利用者の事例]

- ・事前にろう者と伝えていたので、予め用意していたメモで情報を伝えてくれた。

## 5.航空

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：機内での対応事例

- 運航情報（通過地点や揺れの情報）を記入したポストカードを渡す、機内アナウンスの内容を随時メモして知らせるなどをしている。
- 筆談や側に寄って会話をするなど、機内で不快な思いを与えないように対応している。
- 飲み物サービスの際、写真入りのメニューカードを示して選んでいただいた。
- 手話のできる客室乗務員が手話バッジを着用し、見える化した。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

6

降機

聴覚障害者・  
言語障害者

### 【基本の接遇方法】

○降機

- ・降機時、搭乗口までバスでの案内になる場合はその旨をお伝えする。

○乗換情報案内時

- ・乗換搭乗機の時刻や乗換に係る情報が分からない様子、または情報提供の申し出があった場合には、筆談等（p. 36、37 参照）で伝える。

○対応の留意点

- 乗換等の情報を伝える際には、筆談等で丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：降機時の対応事例

- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

7

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：他便への乗り換え時の対応事例

- 次便に関する情報を筆談等でより丁寧に伝えることで、乗換えに関する不安の軽減に努める。
- 不慣れな方に対するお出迎えの方や乗継ぎ先への案内を行っている。
- 円滑に乗り換え出来るようにこちらから積極的に声掛け、手伝いを行う。

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・知的  
障害者・精神障害

内部障害者

その他

## 5.航空

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>
肢体不自由者 車椅子使用者	視覚障害者	<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>
聴覚障害者・言語障害者		
内部障害者		

その他	1	予約、チェックイン	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>・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>○チェックイン窓口、チェックイン機の利用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・チェックインの内容がわからない、理解しづらいなどの様子が見られた場合には、目的地、搭乗機、搭乗口、座席番号の確認などは、ゆっくりと声に出して行う。</li> <li>・チェックインや荷物を預ける際に、困って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、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、必要に応じて支援する。</li> </ul>	

## ○対応の留意点

## ○予約時や事前の問合せのとき

- 問合せ時において、理解が難しい状況などが見られる場合には、ゆっくりと話し、理解しているかを確認することが望まれる。
- 問合せの電話等で説明をする際には、抽象的な説明ではなく、簡単な単語を使い、短い文章で、ゆっくりやさしく、内容を具体的に説明する。

## ○チェックインやチェックイン機利用のとき

- 機内でのトイレ利用等に配慮し、搭乗時間、シートベルトサイン消灯時間等の目安をチェックイン時に可能な限り伝えることが望ましい。
- チェックインにおける確認等において、内容を理解するのに困っている、緊張しているなどの様子がわかった場合には、必要に応じて、簡単な単語を使い、短い文章で、ゆっくりやさしく、具体的に話し、理解しているかを確認することが望まれる。
- 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。

## [事業者の事例]

- ・ 障害のあるお客様の専用窓口を開設している。
- ・ ターミナルは動線が難しく複雑になっているため、カウンターにて地図を提示し、ご自身で移動が可能か係員によるご案内が必要かどうかを必ず確認している。

## ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

## 例①：予約時の対応事例

○基本情報の他にも、お客様に対する支援内容等を細かくヒヤリングを行っている。

## 例②：チェックイン時の対応事例

○支援が必要なお客様には、必ずカウンターチェックインを実施し、お客様と対話をして必要なお手伝いなどを確認している。

## 例③：チェックイン機利用時の対応事例

○簡潔で、具体的な言葉で自動チェックイン機の操作説明を行っている。

## 例④：予約、チェックイン時の対応事例

○困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

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

## 5.航空

高齢者	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
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。

#### ○ターミナルの移動

- ・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（「〇〇空港行きの飛行機に乗るのですか？」などとゆっくり、やさしく声をかけ、「この階段を昇って右前に搭乗口があります。まずはそこで検査があります。」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。

### ○対応の留意点

- コミュニケーションに時間を要することが多いので、余裕をもって支援を行う。
- パニックなどになっている様子を見かけたら、ゆっくりと近づいてやさしく声をかけ、「待合室に行きましょう」などと声をかけて案内し、落ち着かせる。

#### [事業者の事例]

- ・ターミナルは動線が難しく複雑になっているため、カウンターにて地図を提示し、ご自身で移動が可能か係員によるご案内が必要かどうかを必ず確認している。

### ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

#### 例：ターミナル移動時の対応事例

- ターミナル間の乗り継ぎなど航空事業者とターミナル事業者との連携の強化によって、繁忙時もお待たせせずスムーズにご案内できる点が、評価されています。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

## 【基本の接遇方法】

## ○保安検査場内での移動

- ・保安検査に係る事項（航空券の提示、危険物の持ち込みの禁止、金属探知機による検査など）について理解が難しい様子が見られる場合には、簡単な単語を使い、短い文章で、ゆっくりやさしく、ゆっくり、丁寧かつ具体的に説明を行い、理解しているかを確認することが望まれる。
- ・検査場をウロウロする、大声をあげて走りまわるなど支援が必要な様子を見かけた場合、支援の要否を確認し、具体的な支援（安全を確認した上で「飛行機に乗る前に必要な検査をしています。」などと具体的に説明し、「一番奥の検査場は静かです。そちらに行きましょう」等と支援し、落ち着かせる）を行う。

## ○対応の留意点

## ○保安検査を待っているとき

- 並んでいるときに、近くの人のものを触ったり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り、まずゆっくりと話しかけ、落ち着かせる。
- パニックなどになっている様子を見かけたら、ゆっくりと近づいてやさしく声をかけ、「あちらに行きましょう」などと声をかけて案内し、落ち着かせる。

## [事業者の事例]

- ・支援が必要なお客様には、優先レーンの利用をご案内している。

## ○保安検査のとき

- 保安検査の手順などを伝える際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

## [事業者の事例]

- ・門型金属探知機を通過することが困難なお客様に対しては、代替の通路を積極的に案内している。
- ・保安検査機に抵抗がある場合は接触検査に変えるなど身体に負担をかからないよう柔軟に対応している。

## ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

## 例：保安検査時の対応事例

- それぞれのお客様に合ったサービスを提供できるよう、障害の多様性や特性を理解し、積極的にコミュニケーションをとる。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

## 5.航空

高齢者	4	搭乗口、搭乗	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			
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			

### 【基本の接遇方法】

#### ○情報案内時

- ・搭乗時間や搭乗に係る情報がわからない様子、または情報提供の申し出があった場合には、簡単な単語を使い、短い文章で、ゆっくりやさしく、具体的に説明を行い、理解しているかを確認することが望まれる。
- ・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。

#### ○搭乗時

- ・搭乗口や搭乗橋でウロウロする、大声をあげて走りまわるなど支援が必要な様子を見かけた場合、支援の要否を確認し、具体的な支援（安全を確認した上で「少しここで休んでから飛行機に乗りましょう。ここに座りましょう。」などと落ち着かせてから案内するなど）を行う。

### ○対応の留意点

#### ○搭乗口で

- 運航等の情報を伝える際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。
- 並んでいるときに、近くの人のもを触ったり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り、まずゆっくりと話しかけ、落ち着かせる。

#### [事業者の事例]

- ・お手伝いや優先搭乗の申告が無い方へも搭乗口付近で対象の方へ個別でご案内を行っている。

#### ○搭乗のとき

- パニックなどになっている様子を見かけたら、ゆっくりと近づいてやさしく声をかけ、「あちらで座りましょう」などと声をかけて案内し、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：搭乗口、搭乗での対応事例

- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

5

機内

発達障害者・知的障害者・精神障害者

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

## 【基本の接遇方法】

## ○情報案内時

- ・非常用設備に関する説明、運航等に係る音声情報を理解しにくい様子を見かけた場合や支援の申し出があった場合は、簡単な単語を使い、短い文章で、ゆっくりやさしく、具体的に説明を行い、理解しているかを確認することが望まれる。
- ・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。

## ○機内での移動やトイレ等の設備の利用

- ・トイレの利用に配慮し、到着までの時間、シートベルトサイン消灯目安時間などを出発前に伝える。

## ○機内

- ・機内をウロウロする、大声をあげて走りまわるなど支援が必要な様子を見かけた場合、支援の要否を確認し、具体的な支援（安全を確認した上で「こちらの座席に座りましょう」などと落ち着くことのできる座席への誘導をするなど）を行う。

## ○対応の留意点

- 運航情報等を説明する際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。

## ○着席時

- シートベルトの着用にとまどっている、じっと着席してられないなどの様子が見られた場合には、ゆっくり丁寧かつ具体的にシートベルト着用の必要性について説明し、やさしくシートベルト着用を促す。
- 近くのものに触ったり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り、まずゆっくりと話しかけ、落ち着かせる。
- パニックなどになっている様子を見かけたら、ゆっくりと近づいてやさしく声をかけ、落ち着かせる。
- 様子に気を配り、離席する時には声を掛ける。状況に応じ付き添う。

## [事業者の事例]

- ・気圧の変化等の影響により、お客様の体調が変化しやすくなることに留意している。

## ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：機内での対応事例

## 5.航空

- 通路に挟まれたエリアに座ることになってしまい不安になってしまったが、声をかけてくれて窓がある空席エリアに移してくれた。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

6

### 降機

発達障害者・知的障害者・精神障害者

#### 【基本の接遇方法】

##### ○降機

- ・ 出口や搭乗橋でウロウロする、大声をあげて走りまわるなど支援が必要な様子を見かけた場合、支援の要否を確認し、具体的な支援（安全を確認した上で「あのベンチで座りましょう。」などと落ち着かせてから案内するなど）を行う。

##### ○乗換情報案内時

- ・ 乗換搭乗機の時刻や乗換に係る情報が分からない様子、または情報提供の申し出があった場合には、簡単な単語を使い、短い文章で、ゆっくりやさしく、具体的に説明を行い、理解しているかを確認することが望まれる。
- ・ 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。

#### ○対応の留意点

- 乗換等の情報を伝える際には、丁寧に、具体的に説明を行うよう留意する。
- 並んでいるときに、近くの人のもを触ったり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り、まずゆっくりと話しかけ、落ち着かせる。

#### [事業者の事例]

- ・ 降機の混雑を避けるため、他のお客様が降機後にご案内を実施している。
- ・ 最後降機でお待たせしている間、お手荷物の準備などをゆっくりしながら「待たされ感」のないよう留意している。

#### ○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

##### 例：降機時の対応事例

- 確実にお客様の支援を地上係員に引き継げるよう、一人一人に担当乗務員を割り当てている。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

7

## 乗り換え時

発達障害者・知的障害者・精神障害者

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

## 【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①：他便への乗り換え時の対応事例

○次便に関する情報をより丁寧に伝えるなど、適宜お声掛けを実施することで、乗換えに関する不安の軽減に努める。

○不慣れな方に対するお出迎えの方や乗継ぎ先への案内を行っている。

## 例②：他モードへの乗り換え時の対応事例

○駅やバス停までケアをし、時刻等の確認をお手伝いしている。

## 例③：乗り換え時の対応事例

○円滑に乗り換え出来るようにこちらから積極的に声掛け、手伝いを行う。

## 5.航空

高齢者	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、利用者を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		
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	1 予約、チェックイン	内部障害者
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>・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>○チェックイン窓口、チェックイン機の利用</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>	
その他	<p>○対応の留意点</p> <p>○予約時や事前の問合せのとき</p> <p><b>[事業者の事例]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・病気のために頻繁にトイレ利用の可能性があるとの申し出に対して、トイレ近くの通路側の座席を確保した。</li> </ul> <p>○チェックインやチェックイン機利用のとき</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 機内でのトイレ利用等に配慮し、搭乗時間、シートベルトサイン消灯時間等の目安をチェックイン時に可能な限り伝えることが望ましい。</li> </ul> <p><b>[事業者の事例]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ターミナルは動線が難しく複雑になっているため、カウンターにて地図を提示し、ご自身で移動が可能か係員によるご案内が必要かどうかを必ず確認している。</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、チェックイン時の対応事例

- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

## 2

## ターミナルでの待合・移動

## 内部障害者

## 【基本の接遇方法】

## ○ターミナルの移動

- ・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。

## ○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を求められた場合には、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：ターミナル移動時の対応事例

- ターミナル間の乗り継ぎなど航空事業者とターミナル事業者との連携の強化によって、繁忙時もお待たせせずスムーズにご案内できる点が、評価されています。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

## 5.航空

高齢者	3	保安検査場	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	4	搭乗口、搭乗	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：保安検査時の対応事例

- それぞれのお客様に合ったサービスを提供できるよう、障害の多様性や特性を理解し、積極的にコミュニケーションをとる。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：搭乗口、搭乗時の対応事例

- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

5	機内	内部障害者
<p><b>【基本の接遇方法】</b></p> <p>○機内での移動やトイレ等の設備の利用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレの利用に配慮し、到着までの時間、シートベルトサイン消灯目安時間などを出発前に伝える。</li> </ul> <p>○機内</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・身体が不調である様子を見かけたら、声をかけて、支援の要否を確認した上で、「どんなお手伝いが必要ですか？」とかがい、必要に応じて応急処置やリラックスできる座席へと移動するなどの支援を行う。</li> </ul>		

高齢者

車椅子使用者  
肢体不自由者

視覚障害者

聴覚障害者・  
言語障害者発達障害者・  
精神障害  
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：搭乗時の対応事例

- 機内は酸素量や気圧が地上と異なるため、在宅医療の方など必要な方に酸素ボンベを用意している。（予約制）
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

6	降機	内部障害者
<p><b>【基本の接遇方法】</b></p> <p>○降機</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・搭乗橋がなくやむを得ず階段で降機する場合には、支援の要否を確認し、安全を確認して支援を行う。</li> </ul>		

○対応の留意点

## [事業者の事例]

- ・降機の混雑を避けるため、他のお客様が降機後にご案内を実施している。
- ・最後降機でお待たせしている間、お手荷物の準備などをゆっくりしながら「待たされ感」のないよう留意している。
- ・揺れなどの注意喚起をお伝えしておく。
- ・何かあった際の為に、手元に薬を用意していただく。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

## 例：降機時の対応事例

## 5.航空

- 確実にお客様の支援を地上係員に引き継げるよう、一人一人に担当乗務員を割り当てている。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

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

7

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①：他便への乗り換え時の対応事例

- 次便に関する情報をより丁寧に伝えるなど、適宜お声掛けを実施することで、乗換えに関する不安の軽減に努める。
- 不慣れな方に対するお出迎えの方や乗継ぎ先への案内を行っている。
- どこまで車椅子での移動が必要か必ず確認を取るようになっている。

#### 例②：他モードへの乗り換え時の対応事例

- 駅やバス停までケアをし、時刻等の確認をお手伝いしている。
- お客様のご要望に合わせて駅や駐車場へご案内している。

#### 例③：乗り換え時の対応事例

- 円滑に乗り換え出来るようこちらから積極的に声掛け、手伝いを行う。

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、利用者を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	予約、チェックイン	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>・予約時においては、支援にあたっての必要事項、支援の内容について確認を行う。</li> </ul>		

## ○対応の留意点

## ○予約のとき

- 服薬を要する人の場合には、手荷物に薬を入れるように伝えておく。また、フライト中の予定について伝えておく（離陸からシートベルト着用サインが消えるまではトイレ使用不可、服薬用の水が提供できる時間帯、など）

## ○チェックインやチェックイン機利用のとき

- 機内でのトイレ利用等に配慮し、搭乗時間、シートベルトサイン消灯時間等の目安をチェックイン時に可能な限り伝えることが望ましい。

## ○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

- 基本情報の他にも、お客様に対する支援内容等を細かくヒヤリングを行っている。

## 5.航空

高齢者

○障害のあるお客様とは別に、赤ちゃん連れ/妊婦/高齢者/お子さま一人旅のお客様向けの専用電話窓口を設けている。

### 例②：チェックイン時の対応事例

○支援が必要なお客様には、必ずカウンターチェックインを実施し、お客様と対話をして必要なお手伝いなどを確認している。

### 例③：予約、チェックイン時の対応事例

○困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

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

ターミナルでの待合・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。

#### ○ターミナルの移動

・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、急がすことをせず、室内で休ませるなど）等の支援を行う。

・混雑時に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支援し、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

○移動に関する配慮事項

#### [事業者の事例]

・ターミナルは動線が難しく複雑になっているため、カウンターにて地図を提示し、ご自身で移動が可能か係員によるご案内が必要かどうかを必ず確認している。

○トイレ等の設備を利用するとき

- 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：ターミナル移動時の対応事例**

- ターミナル間の乗り継ぎなど航空事業者とターミナル事業者との連携の強化によって、繁忙時もお待たせせずスムーズにご案内できる点が、評価されています。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

高齢者

車椅子不自由者

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

3

## 保安検査場

その他

### 【基本の接遇方法】

#### ○保安検査場での移動

- ・優先レーンの利用を促し、保安検査を円滑に行うよう支援する。
- ・接触検査を行う際には、触れて行うにあたって必要な配慮事項を確認する。

### ○対応の留意点

#### ○保安検査を待っているとき

- 妊婦の人が重い荷物を持ち、他にも子供と歩いている、ケガをしていて歩行が困難な様子などを見かけたら、支援の要否を確認した上で、必要に応じて支援する。

#### [事業者の事例]

- ・支援が必要なお客様には、優先レーンの利用をご案内している。

#### ○保安検査のとき

#### [事業者の事例]

- ・門型金属探知機を通過することが困難なお客様に対しては、代替の通路を積極的に案内している。
- ・保安検査機に抵抗がある場合は接触検査に変えるなど身体に負担をかからないよう柔軟に対応している。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

**例：保安検査時の対応事例**

- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。

## 5.航空

高齢者	<b>4</b>	<b>搭乗口、搭乗</b>	<b>その他</b>
	<p><b>【基本の接遇方法】</b></p> <p><b>○搭乗時</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・搭乗橋がなくやむを得ず階段で搭乗する場合には、支援の要否を確認し、安全を確認して支援を行う。</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	発達障害者・知的 障害者・精神障害
○対応の留意点			
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 身体が不調である様子を見かけたら、声をかけて、支援の要否を確認した上で、「飛行機には乗りますか？どんなお手伝いが必要ですか？」とかがい、必要に応じて医務室などで休んでいただくなどの支援をする。</li> </ul> <p><b>[事業者の事例]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お手伝いや優先搭乗の申告が無い方へも搭乗口付近で対象の方へ個別でご案内を行っている。</li> </ul>			

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）			
<p><b>例：搭乗口、搭乗での対応事例</b></p> <p>○困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありませんでしょうか」とこちらから積極的に声かけする。</p>			

内部障害者	その他	<b>5</b>	<b>機内</b>	<b>その他</b>
		<p><b>【基本の接遇方法】</b></p> <p><b>○機内での移動やトイレ等の設備の利用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレの利用に配慮し、到着までの時間、シートベルトサイン消灯目安時間などを出発前に伝える。</li> </ul> <p><b>○機内</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・身体が不調であるとの申し出を受けた場合、支援の要否を確認し、必要に応じて応急処置やリラックスできる座席への移動などを行う。</li> </ul>		

○対応の留意点				
<p><b>[事業者の事例]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・気圧の変化等の影響により、お客様の体調が変化しやすくなることに留意している。</li> </ul>				

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：機内での対応事例

- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

6

降機

その他

### 【基本の接遇方法】

#### ○降機

- ・搭乗橋がなくやむを得ず階段で降機する場合には、支援の要否を確認し、安全を確認して支援を行う。

○対応の留意点

#### [事業者の事例]

- ・降機の混雑を避けるため、他のお客様が降機後にご案内を実施している。
- ・最後降機でお待たせしている間、お手荷物の準備などをゆっくりしながら「待たされ感」のないよう留意している。

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

例：降機時の対応事例

- お客様の支援を確実に地上係員に引き継げるよう、担当乗務員を割り当てている。
- 困った状態にならないよう、「何かお手伝い出来ることはありますでしょうか」とこちらから積極的に声をかける。

7

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。

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

## 5.航空

○対応の好事例（参考）（○：事業者の事例、□：利用者の事例）

高齢者

### 例①：他便への乗り換え時の対応事例

○次便に関する情報をより丁寧に伝えるなど、適宜お声掛けを実施することで、乗換えに関する不安の軽減に努める。

○不慣れな方に対するお出迎えの方や乗継ぎ先への案内を行っている。

肢体不自由者  
車椅子使用者

### 例②：他モードへの乗り換え時の対応事例

○駅やバス停までケアをし、時刻等の確認をお手伝いしている。

○お客様のご要望に合わせて駅や駐車場へご案内している。

視覚障害者

### 例③：乗り換え時の対応事例

○円滑に乗り換え出来るようにこちらから積極的に声掛け、手伝いを行う。

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