

（45）通常の接遇その1（高齢者対応）＜接遇ガイドライン78頁＞

第1 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にであれば、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 事前問合わせ、チケット購入

○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。

2 乗降時・運賃の支払い・車内

○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。

3 乗り換え時

【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、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。

第2 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、利用者を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 事前問合わせ・チケット購入

【基本の接遇方法】

○予約時の支援内容の確認

・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。

○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、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。

○チケットの購入

・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チケット購入等の支援を行う。

○対応の留意点

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。

2 乗降時・運賃の支払い・車内

【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、利用者にもその旨を説明し、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。

○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。

机上配付資料 山脇委員意見別紙（（４５）～（５１）部分）

- ・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。

3 乗り換え時

【基本の接遇方法】

車椅子使用者

○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。

(47) 通常の接遇その3 (視覚障害者対応) <接遇ガイドライン84頁>

第3 視覚障害者(ロービジョン(弱視)者、色覚障害者を含む)

・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。

■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 事前問合わせ・チケット購入

【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。

○チケットの購入

・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。

・利用者が自分でチケットを購入したいとの申し出があった場合は、利用者の要望を確認の上、券売機まで誘導し、画面の内容を説明する、テンキーなどに手を誘導する等の支援を行う場合は、本人の了承を得て行う。

○対応の留意点

・問合わせの電話、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。

2 乗降時・運賃の支払い・車内

【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。

・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「このバスは〇〇行きです」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「空席は前から〇番目の右です」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き「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

【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。

第4 視覚障害者・言語障害者 (難聴者を含む)

【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、利用者を確認しながら支援を行う。

■コミュニケーションをとる際に手を振って合図をするなどその人の視界に入り、口話をはっきりと見えるようにして (マスクをはずすなど) 話をするよう留意する。

■方向や場所をわかりやすく説明するために、地図や絵、写真、筆談器などを用意しておくといよい。

1 事前問合わせ、チケット購入

【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。

○チケットの購入

・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。

2 乗降時・運賃の支払い・車内

【基本の接遇方法】

言語障害者

○運行情報の取得

・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。

・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。

○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)

3 乗り換え時

【基本の接遇方法】

言語障害者

○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。

(49) 通常の接遇その5 (発達障害者・知的障害者・精神障害者対応) <接遇ガイドライン90頁>

第5 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)

【基本の接遇方法】

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

【対応の留意点】

■利用者の要望を的確に把握し、利用者が何を必要としているのかよく確認することが大切。利用者の立場にたった対応を行う。

■対応に時間がかかる場合には、必要に応じて事由を説明し、利用者の理解を得られるよう努める。

■支援内容は利用者によってそれぞれ異なるので、利用者を確認しながら支援を行う。

■説明をする際には、ゆっくり、やさしく、具体的に、繰り返し説明する。

■難しい単語や複雑な言い回しをせず、短い文章で伝える。イラストやピクトグラムを利用し視覚的に伝えることも有用である。

■目線を合わせたり、じっと見つめると戸惑ってしまう場合があるので留意する。

■パニックを起こしている様子などが見られた場合で、ヘルプマークやヘルプカード等を持っている場合は、緊急時連絡先や必要な支援等が記載されている場合があるため、記載内容を確認のうえ対応する。

1 事前問合わせ・チケット購入

【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。

○事前問合わせ、チケットの購入

・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。

○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。

・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。

2 乗降時・運賃の支払い・車内

【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(「○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。

○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、必要に応じてやさしく声をかけ、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。

○乗務員が顔見知りで福祉バ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、わかっていただけなかった。しかし、マイクではなく、小さな声で「バスをお願いします。」というようにしたら、提示してくれるようになった。

3 乗り換え時

【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。

第６ 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 事前問合わせ・チケット購入

【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。

○チケットの購入

・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。

２ 乗降時・運賃の支払い・車内

【基本の接遇方法】

○車内

・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）。

○運賃の支払い

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。

３ 乗り換え時

【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。

(51) 通常の接遇その7 (その他対応) <接遇ガイドライン95頁>

第7 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)

【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 事前問合わせ・チケット購入

【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。

2 乗降時・運賃の支払い・車内

【基本の接遇方法】

○乗降時・車内

・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?」とうかがう)。

・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。

・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。

○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。

[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」と車内アナウンスをしてくれたので、焦らず乗降できた。

3 乗り換え時

【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。