

基本の応対《緊急時の応対 ①》

地震・災害が発生したら？

普段からの
心構え

障害のために、避難誘導の指示が伝わらない人がいることを前提とした取組みが必要です。

対応ポイント

声をかけて、状況を伝え、安全な場所へ誘導します。

- 誘導の指示がわからずウロウロしていたら、声をかけて周囲の状況や避難誘導の内容を伝えます。
- 避難誘導の指示を理解できないときには、付き添って安全な場所へ誘導します。(→目的地への移動 P.9 参照)

対応ポイント

パニックになっている人がいたら、安全を確保した上で、誘導します。

- まず、生命の危険を回避し、怪我等をしないように対応し、やさしく「大丈夫ですよ」と声をかけ、避難誘導をします。(→パニックの応対：P.7 参照)

基本の応対《緊急時の応対 ②》

普段と異なる状況《列車やバスの運転の中止・遅延など》が発生したら？

普段からの
心構え

アナウンスが聞き取れなかったり内容がわからないため、普段と異なる状況であることを理解できない人がいることを前提とした取組みが必要です。

対応ポイント

どうすべきかわからない人がいたら、目的地に到達するために必要な情報をわかりやすく説明します。

- どうすべきかわからずウロウロしている、ホームに立ったままなど、状況判断ができなかったり、困ったりしているようなら、「どこへ行かれるのですか？」と聞いて、目的地に到達するのに必要な乗り場所や乗り方をゆっくりとわかりやすく説明します。(→目的地への移動：P.9 参照)

