

公益社団法人 日本バス協会

提出資料 2

移動が困難な方々

私たちが運転するバスには、乳幼児から高齢者までさまざまなお客様が乗車されます。移動に困難を感じているのは車いすを使用している方ばかりではありません。外見からはわからなくても、移動することに大変な思いをされる人も乗っているのだという認識をもって、一人ひとりのお客様に安全に気持ちよく目的地までご利用いただきましょう。

車いす利用者

車いすを使用している方は、下肢が不自由な場合だけでなく、高齢者、脳性マヒ、知的障害、心臓や呼吸器などの内部障害など、障害の内容は実に多様です。一人で行動できる方は自走型、介助者が同行する方は介助型の車いすを使用しています。

視覚障害者

全盲、弱視、視野狭さくなど、人によって見え方は異なります。白い杖を持っている方、盲導犬を連れている方は視覚障害者であるとすぐにわかりますが、外見からはわからない方もいます。

聴覚障害者

全く聞こえない方、難聴の方がいます。外見からはわからないので、何かを尋ねられたり頼まれたりしないと、気づきにくい障害です。アナウンス、テープ案内が聞こえませんが、降車停留所の案内時には周囲のお客様の協力を得る場合もあります。

知的障害者・精神障害者・認知症

外見からはわかりにくい障害です。危険なことに対する判断力が弱い方もいます。

内部障害者

外見からは全くわかりませんが、人工透析、人工肛門、人工膀胱、ペースメーカーなど、臓器に障害を抱えている方々です。ペースメーカーを使用している方にとって、車内での携帯電話使用は大きな不安です。

歩行困難者

松葉杖、杖などの歩行補助具を使用しているほか、義足をつけている方もいます。

高齢者

個人差はありますが、高齢化するに従い視覚・聴覚・触覚などの衰えや筋力の低下といったさまざまな身体機能の低下が起ってきます。疾病を抱えている人も増えてきます。そのためとっさのときの反応が鈍くなったり、転倒しやすくなったりします。

妊産婦

お腹が大きくなると足元が見えなくなり、からだのバランスも不安定になります。そのうえ、乳幼児を連れ、ベビーカーを持っている場合もあります。

けが人・病人

大きい病院のある系統は特に、けがをしている方や病気の方が多数乗車していることがあります。具合の悪い方は乗降等の動作も不安定になります。

応対するときのマナー

相手を尊重することが基本

ノンステップバスや低床スロープ板付きバスの台数が増えていけば、障害のある方の外出を阻む「物理的な壁」は低くなっていきます。しかし、ほんとうのバリアフリー社会を実現するためには、障害のある方を「特別な人」と見て、普通に接することを阻んでしまう「心の壁（バリア）」をなくしていくことだと思います。「心の壁（バリア）」は無意識のうちに言動となってあらわれ、それは「物理的な壁」よりも相手の心を傷つけます。同時に、バス会社への信頼を失わせることにもなるでしょう。

まず声をかけましょう

車いすを押すとき、目の不自由な方を案内するときなど、黙ってからだに触れたり、突然車いすを押したりしてはいけません。相手は驚いてしまいますし、物扱いされたようで不愉快な思いがします。また、体勢の準備ができていないときに動かすと、車いすから落ちてしまう場合もあります。

- 「よろしいですか、動かします」
 - 「よろしいですか、進みます」
- というように、まず声をかけてからお手伝いしてください。



相手の人格を尊重しましょう

当たり前のことですが、人は一人ひとり別々の人格を持ち、一人の人間として尊重されたいと思っています。これは障害のある方でも全く同じです。「障害者」とひとまとめに考えるのは大きな間違いであると認識しましょう。相手を見下すような態度、面倒そうな態度、馴れ馴れしい態度などは相手をととても不愉快な気持ちにします。

子ども扱いは大変失礼です

バス会社へのクレームで多いのは、「子ども扱いされた」「一人では何もできないかのように扱われた」というものです。動作や言葉に障害があるからといって、相手を子ども扱いするのは大変失礼です。まずは日頃の言葉づかいを点検してください。例えば、「どこまで行くの?」ではなく、「どちらまで行かれますか?」です。



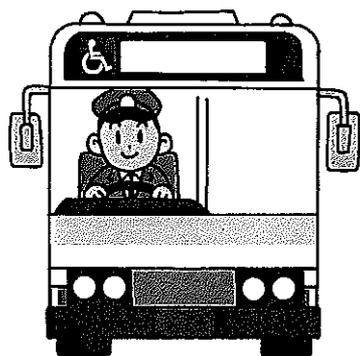
何をしてほしいか聞いてから、お手伝いしましょう

お客様の障害の程度、できること、できないことは、人によってそれぞれです。必ずしも全ての方が介助を必要としているわけではありませんので、まず何をしてほしいかを尋ね、求められたことに対するお手伝いをしてください。



どのように介助してほしいのか、確認しましょう

車いすを持ち上げる場合、着脱式になっている部分があるものもあるので、どこを持ってばよいか確認しましょう。特に、相手のからだに触れるような介助の場合は、本人または付き添い者の望む方法で対応してください。



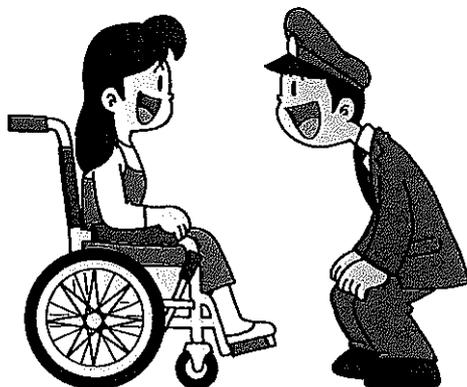
同情にもとづく言動は相手を傷つけます

障害のある方が必要としているのは、必要な手助けと人格を尊重した対応であって、同情ではありません。相手をいたわる気持が大切であることはいうまでもありませんが、「かわいそうに」という言動はかえって相手を傷つけることになります。



目線の高さを合わせましょう

例えば、私たちが病気でベッドに寝ているとき、上から見下ろされての会話は居心地の悪いものです。車いす利用のお客様を介助するときには、立ったまま声をかけるのではなく、腰をかがめて目線の高さを合わせましょう。



コミュニケーションを大切にしましょう

わからないことは何度でも聞き直し、わかったら動作や言葉で示しましょう。一方通行では相手が不安になりますので、コミュニケーションを大切にしましょう。

誠意をもって伝えましょう

どうしても車いすを乗せるスペースがないといった理由で、お客様の希望に添えない場合は、利用できない理由をきちんと伝え、次の時間を案内するなど誠意をもって対応しましょう。誠意のある対応は、ほかのお客様にとっても気持ちのいいものです。