

車いす利用のお客様への対応

乗車時

停留所に車いす利用のお客様がおられたら

- 1 停留所への正着に努めます。
- 2 車外マイクで行先を案内します。
- 3 乗車意思を確認します。
肢体の不自由な方の場合、動作を見ただけでは乗車するのかわかりません。必ず乗車意思と行き先を確認します。
●「はいどうぞ、中扉からご乗車願います」
- 4 車内マイクで案内します。
●「車いす利用のお客様がお待ちです。しばらくお待ちください」
- 5 車いす固定場所にいる方には、丁寧に別の席へ移動していただきます。
●「車いす利用のお客様が乗車されますので、車いす固定場所にいる方は恐れ入りますが席をお移り（お譲り）願います」（お譲りいただいたらお礼をいいます）
- 6 ほかのお客様の協力が必要な場合は、車内マイクで同乗者に、または歩道で通行人に協力を依頼します。
●「どなたかお手伝いをお願いします」

運転席を離れるときの安全対策措置

- 1 サイドブレーキを引きます。
- 2 エンジンを停止します。
- 3 中扉を開けます。
- 4 左前輪の前後に輪止めをします。
- 5 回数券等の保管に注意します。

スロープ板操作～乗車～固定

- 1 ハネ上げシートを上げ、スロープ板を操作します。
(各バスの操作マニュアルに従います)
操作を開始するときは、後方からのバイクなどの進入に注意します。
- 2 車いすをスロープ板上へ移動することを伝えます。
●「お待たせいたしました」
車いすを動かす前には必ずことばをかけ、お客様の了解を確認します。必要に応じ協力者の方に援助をお願いします。
車いすの動かし方はP9～10を参照してください。
- 3 車いすを所定位置にベルトで確実に固定します。
固定が困難な車いすもあります。状況に応じ、介助（介護）者に補助をお願いします。（固定方法は各バスの操作マニュアルに従います）
- 4 運賃を収受します。（前払いの場合）
- 5 スロープ板を格納します。
- 6 左前輪前後の輪止めをはずします。
- 7 運転席に戻り、中扉を閉めます。
- 8 車内マイクでお礼を述べます。
●「ご協力ありがとうございました。発車します」

●乗車をお断りするときとは

- 基本的には、混雑時でもほかのお客様に説明してお乗せします。
- 乗車か否かの選択の権利は、お客様にあることを忘れないこと。
- 「次をお待ちください」「次をご利用ください」「1台しか利用できません」といった言い方は乗車拒否にあたります。

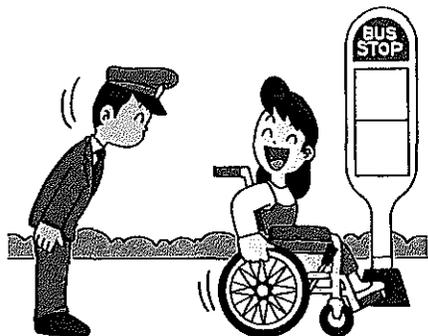
- ただし、車内が混雑していて車いすスペースが確保できない場合や車内のお客様の介助協力が得られない場合などは、車いす利用のお客様にご理解をいただき、納得していただいでから発車します。

降車時

停車～固定ベルトをはずす

- 1** 停留所に正着し、車内マイクで案内します。
 - 「車いす利用のお客様が降車しますので、しばらくお待ちください」
 - 「どなたかお手伝いをお願いします」（スロープ板付きバス以外のとき）
- 2** 運転席を離れるときは、乗車時同様、安全対策措置を行います。
- 3** 運賃を収受します。（後払いの場合）
- 4** 中扉を開けます。

スロープ板を操作します。
（各バスの操作マニュアルに従います）
操作を開始するときは、後方からのバイクなどの進入に注意します。
- 5** 固定ベルトをはずします。



降車

- 1** 車いすをスロープ板上へ移動することを伝えます。
 - 「お待たせいたしました」
車いすを動かす前には必ずことばをかけ、お客様の了解を確認します。必要に応じ協力者の方に援助をお願いします。
車いすの動かし方はP9～10を参照してください。
- 2** 安全な位置に移動していただきます。

必要に応じて介助します。やむを得ず車道に降ろした場合は、歩道まで誘導または介助します。

 - 「ご乗車ありがとうございました」
- 3** スロープ板を格納します。
- 4** 左前輪前後の輪止めをはずします。
- 5** ハネ上げシートを元に戻します。
- 6** 運転席に戻り、車内マイクでお礼をします。
 - 「ご協力ありがとうございました。発車します」
- 7** もし、トラブルが発生した場合
直ちに営業所に連絡し、指示を受けます。

視覚障害のお客様への対応

視覚障害といっても、まったく見えない、明暗がわかる、形がぼんやりとわかる、拡大鏡を使えば文字が読めるなど多様です。ですから、求められる援助の方法もその方によって異なり、乗り馴れたバスか初めて乗るのかによっても異なります。援助が必要かどうか、まず本人に聞くことが大切です。

盲導犬を連れてのお客様への対応

乗車時

停留所に盲導犬を連れてお客様がおられたら

1 停留所への正着に努めます。

- 「このバスは〇〇行きです」と車外マイクを使ってはっきり案内します。

2 盲導犬を確認します。

口輪の携帯（装着は不要です。ただし、車内混雑時等にほかのお客様の理解が得られない場合は、必要に応じ装着を求めます）
盲導犬の運賃は無料です。

3 降車停留所を確認します。

- 「どちらまで行かれますか。ご案内いたします」

4 席への誘導と車内協力の呼びかけ

- 「ただいま盲導犬を連れてお客様が乗車します。どなたか席をお譲りいただけませんか」（譲ってくれたら）
- 「ありがとうございます」
- 「盲導犬は仕事ですので、お触りにならないようお願いします」

一般のお客様の乗降等に支障がなく、落ち着いて乗っていられるところへ誘導します。

着席またはつり革などの利用を確認してから発車します。



降車時

1 降車時の案内

- 「次は、〇〇です」
（降りるバス停の案内をします。テープのみではなく、車内マイクでも伝えましょう）
降車時には、事故防止ならびに目の不自由なお客様が方向を迷わないよう停留所に正確にバスを着けるように注意します。
- 「盲導犬を連れてお客様が降車しますので、通路をお開けください」
- 「ありがとうございます」
降車を確認します。

2 運行管理者への報告

- 「〇〇停留所から〇〇停留所まで、盲導犬を連れてお客様が乗車しました」

「誘導」のしかた

誘導者は視覚障害者の前に立ち、白杖を持たないほうの手であなたのひじの上か肩を持ってもらい、ゆっくり進みます。後ろから押ししたり、腕や杖を引っぱったりしてはいけません。また、黙って行動せず、「段差があります」「段差はこれで終わりです」「左に寄ります」など、声をかけながら誘導します。



運賃收受時の注意

お金を受け取ったときは、声に出して金額を確認します。渡すときは、紙幣や硬貨の単位を言いながら、ひとつずつ渡します。

その他のお客様への対応

聴覚障害のお客様への対応

途中で聴力を失った方は話のできる方が多いので、落ち着いて聞き取るようにします。話がわかったときは、「うなづく」という身体表現を行うとお客様も安心して話が続けられます。

こちらから何かを伝えるときは、口の動きを読み取って理解されようとする方もいますので、バスを停車させた状態で相手に口の動きが見えるようにして、ゆっくりわかりやすく話します。「どこまで行きますか」より、「どこまで」のほうがわかりやすい場合があります。

補聴器をつけているからよく聞こえているだろうと考えるのは間違いです。エンジン音や周囲の雑音で聞き取りにくい環境にあるということを考慮しましょう。

相手の言うことがわからないときや、こちらが言ったことが伝わらない場合は、文字に書いてもらったり、もう一度話してもらおうようにします。メモ帳などを活用すると便利です。



知的障害のお客様への対応

知的障害のお客様に何かを尋ねられたり、頼まれたりしたときは、ていねいな言葉づかいをすることは前提ですが、難しい言葉づかいを避け、わかりやすく話をしてください。また、危険なことに対する判断力が弱い方もいるので、危ない動作に気がついたら、遠慮なく安全なほうへ導いてください。

精神障害のお客様への対応

精神障害は外見からはわかりにくい障害です。お客様から手助けを頼まれた場合は対応するとともに、何かに困っておられるような場合は声をかけるようにしましょう。

認知症のお客様への対応

認知症には、脳出血や脳梗塞などを原因とする脳血管障害型とアルツハイマー型があります。脳血管障害型の場合は、片マヒ、歩行障害、言語障害などの障害をもっている場合が多く、車いすを利用している方もあります。認知症の程度や症状は人によってさまざまで、かなり重度の方でもすぐに認知症とわからないケースもあります。軽い症状の方であれば、一人で乗車なさる場合もありますので、もし車内でお困りのようであれば声をかけましょう。介助者がいる場合は、その要望に従ってください。