

運賃を支払う利用者への対応①

CASE 5

- ・聴覚に障害のある利用者が降車するため運賃箱の横に来ている。
- ・利用者が投入した運賃が違っていたため、運転士はそのことを伝えようとしている。



このような場合に、どのような対応が考えられるのでしょうか？
答えはひとつではありません。対応について考えてみましょう。



利用者への対応例



- ・メモ帳や筆談ボード、「コミュニケーション支援ボード」等を積極的に活用して、すみやかに対応する。
- ・利用者の状況に合わせて口話、身振り、筆談、手話等コミュニケーション方法を選ぶ。
- ・障害者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。
- ・障害者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。
- ・「コミュニケーション支援ボード」は、聴覚に障害のある方だけでなく、発話が苦手な方にも有効である。



列車が緊急停車した際に 情報を入力しにくい利用者への対応

CASE 12

- ・走行中の列車が緊急停車したが、運転再開まで時間がかかっている。
- ・再開の見込みが立たず、車掌が車内を巡回している。
- ・車内には何が起こったのか事態を把握できない様子の乗客がいる。



このような場合に、どのような対応が考えられるのでしょうか？
答えはひとつではありません。対応について考えてみましょう。



利用者への対応例



- ・車内でホワイトボード、タブレット等を使った視覚情報を提供しながら巡回するのが望ましい。
- ・音声情報が取得できず困っている方がいないかを確認し、筆談や口話等で伝える。
- ・利用者によっては、具体的にゆっくりと情報を伝えると理解を得られる場合がある。
- ・伝える内容は、わかりやすさを心がけて情報を伝える。



*やさしい日本語の一例

「遅延」→「遅れる」

「運転見合せ」→「止まっています」

「運転を再開します」→「まもなく電車が動きます」

*ホワイトボードやタブレットなどを使って案内する。

乗り継ぎをされる利用者への対応

CASE 23

・視覚に障害のある利用者が、他社線への乗り継ぎを希望した。



このような場合に、どのような対応が考えられるのでしょうか？
答えはひとつではありません。対応について考えてみましょう。



利用者への対応例



- ・乗り継ぎ先の事業者と連携して目的地に案内することが望ましい。
- ・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。
- ・乗換についての支援の申し出があった場合、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。
- ・乗換駅では、日ごろから事業者間で連携し、双方でどのような対応をするか取り決めをしておく。



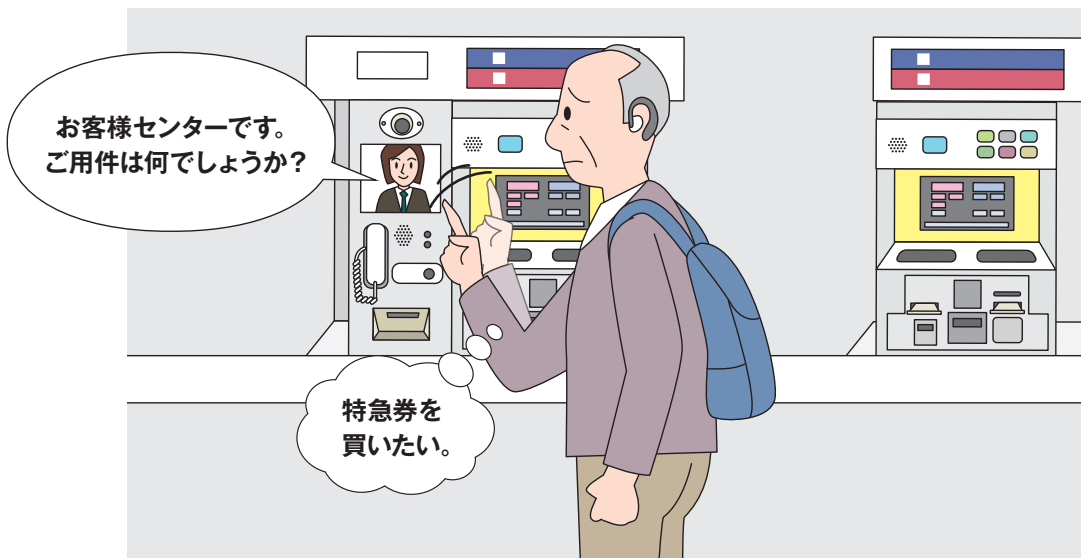
無人駅でのインターフォンやモニターを介した利用者への対応

CASE 3

- ・聴覚に障害のある利用者が無人駅に来ている。
- ・券売機に備え付けのモニター付きインターフォンを使って、駅員と遠隔でやり取りをしようとしている。



このような場合に、どのような対応が考えられるのでしょうか？
答えはひとつではありません。対応について考えてみましょう。



利用者への対応例



- ・利用者の状況に合わせて、口話、身振り、筆談、手話などのコミュニケーション方法やいろいろな代替手段を提案できることが望ましい。
- ・しばしば問合せを受ける内容については、事前に案内できるよう用意する。

