

交通機関、物販施設などで

## 目的の場所や乗り場を自分で探せず、戸惑っている人がいます

対応ポイント

### 声をかけ、必要に応じ目的の場所まで同行します

- まず、声をかけます。
- 目的の場所や乗り場への行き方が分からない人に、一緒に目的の場所まで付き添ったり、図や行き方のメモを渡すなど理解度に応じて対応をします。

こんな事で困っています

- 案内表示（サインや案内図、交通路線図、運賃表など）を見落として乗り場など目的の場所が分からなくなってしまう人もいます。
- 自分の座席がどこか分からず、迷ってしまう人もいます。（劇場の座席表等）

交通機関などで

## 列車やバスで降車駅・バス停がわからなくなり、終点でも降りなかったり、途中でモジモジしています

対応ポイント

### 降車駅、バス停などを尋ね、分からない場合は推測できることを尋ねます

- 強い口調ではなく、ゆっくりやさしい口調で「どこで降りますか？」と降車駅・バス停を尋ねます。
- 降車駅やバス停がわかった場合には、「この電車（バス）の〇〇駅（バス停）で降ります」、「〇〇番線の電車にのり、〇〇駅で降ります」などと、行き方をわかりやすく伝えます。
- 降車駅やバス停がわからない場合は、「お家はどこですか？」「どこに行くところですか？」というように自宅又は行き先等から降車駅・バス停を推測することも試みます。
- パニックになっているようであれば、「お名前は」「お家は」と具体的に聞き、連絡先カードを見せてもらう等の対応をします。バスなどの場合は、「お客様に対応中です。」などと車内にアナウンスした後、直接対応をします。

こんな事で困っています

- 乗り物が好きなため、列車やバスを乗り継いで予定以外のコースをとってしまい、車窓の風景がいつもと違ったり、普段使わない知らない駅に降りて、自分がどこにいるのかわからなくなりパニックを起こすこともあります。
- 自分が迷っていることを理解できず、終点になっても降りないことや、折り返して何回も乗ったままのことがあります。



## 物販施設・レストランなどで

注文がうまくできずに時間がかかったり、商品がうまく探せないためにウロウロしています

対応ポイント

**あせらないよう、せかさず対応し、必要に応じて図や写真、実物などわかりやすい資料を示します。**

- 品物を選ぶときには、ゆっくりと時間を取って、あせらずに決められるように配慮します。
- マニュアルどおりに一気に話をされると混乱する人もいますので、ゆっくり、ていねいに話します。
- 商品名などだけでは、どんな商品かわからない人がいるので、実物や写真、絵、メニューなどを示して確認します。
- 目的のものがどこにあるか探せない人には、目的の場所を図などで示し、必要に応じて目的の場所まで案内します。
- 注文するときに、店員に言われていることが理解できず、全てのことに「ハイ」と答えてしまい、必要のないもので注文してしまうことがあるので、本当に必要か確認します。

## 物販施設・レストランなどで

レジでお金を支払うとき、うまくできず時間がかかったり、固まっています

対応ポイント

**会計のときには、せかさず必要な代金やおつりをわかりやすく伝えます。**

- お金の支払いが上手くできない人がいるときは、せかさずに対応します。
- お金やコミュニケーションボードを使って示すとわかりやすくなります。計算が苦手でも「100円玉が6枚、10円玉が3枚」と聞けば、その通りに硬貨を選んで支払うことができる人もいます。

## こんな事で困っています

- 大まかなお金については理解していても、細かいお金の単位が十分に理解できない人や500円と600円のどちらが大きい額かといったことを理解できない人もいます。
- 代金やおつりの計算が苦手な人や計算を間違いがちな人もいます。
- 暗算が苦手な人もいます。

## 交通機関などで

バスの乗降車の際にお金の支払いがうまくできず、戸惑っています

対応ポイント

**やさしい口調で何にとまどっているかを端的にたずねます**

- 支払いがうまくできなくても、いきなり叱ったり、強い言葉で接すると、驚いてよけいにうまくできなくなる場合があるので、やさしい口調で対応します。
- 切符や整理券を持っていない場合でも、強い口調で尋ねたりせず、やさしく接します。
- 簡単、明瞭に、何を知りたいのか（金額や行き先など）具体的に聞きます。

## こんな事で困っています

- 利用するバス会社により、運賃の收受方法（前払い／後払い）が違うため、とまどう人もいます。
- 整理券を紛失したり、取り忘れる人もいます。
- 不器用で、うまく財布からお金やカードが出せない、投入口に入れられないことがあります。
- 福祉特別乗車券を見せるときなどに、障害があることを周囲に知られたくない人もいます。

交通機関・劇場などで

## 券売機などの機械の前で、立ち往生しています

応対ポイント

料金の投入や乗車券の購入などが難しい人には、必要に応じて手助けをします。

- 機械の使い方（券売機など）で困っていそうな人を見かけたら、「何かお手伝いすることはありますか？」と積極的に声をかけます。
- 声をかける時には「どうしましたか？」と声をかけるより、「切符を買われるのですか？」などと、次に何をしたいのかを具体的に聞く方が答えやすくなります。

こんな事で困っています

- お札を入れるところにコインを入れようとする、器用でないため小銭を投入する際に落としてしまうなど、道具や機械の利用が難しい人もいます。
- 自動券売機の形がいつも使っている券売機と異なっていると操作が難しくなることがあります。
- ボタンが多すぎると、使い方がわからないことがあります。
- 券売機に書いてある表示を読むことが難しい人もいます。



公共施設・宿泊施設などで

## 設備の使い方を説明しても、理解できないようです

応対ポイント

設備の使い方などわかりやすく記載された資料を用意しておきます。

- 客室の設備などで使い方が分かりにくいものは、使い方をわかりやすく記載した資料（大切なことを図や絵などにすると分かりやすい）などをあらかじめ用意しておきます。
- 説明だけではわからない人には、実際に客室内の設備などを使って見せます。