

## 自分ができることは「積極的な声かけ」です

ポイントを理解し上手な対応をしましょう。

- 余裕を持って対応する
- 後ろから声をかけない
- 相手に視線を合わせ言葉に耳を傾ける

## 周りの人に協力をお願いすることも大切です

一人で対応が難しい時は、同僚、お客様など周りの人にも協力をお願いしましょう。

- 相手が興奮している場合は周りの人と協力して、会議室、待合室等の静かで落ち着く場所に案内してください。
- 他の対応があり、一人では対応できない場合は、見守る協力をお願いしてください。決して一人にしないように心がけてください。
- 周りのお客様に多くの福祉、介護職の方がいます。

## 普段から準備や心がけておくことも大切です

- お客様への協力依頼(車内アナウンスなど)
- 社内や福祉機関への連絡方法(対応方法、どこに連絡するとどういったサポートがあるなど)

まずは、声をかけ、落ち着いてお話ができるように心がけてください。(座って話すだけでもいいです。)

## 対応や連絡の方法を理解しましょう

### まずは、声をかけて話を聞きましょう

お話をすることで、警察に連絡しなくても、その場で解決することがあります。

### 対応に困ったらご家族や福祉機関に連絡しましょう

- ご家族に連絡しましょう。  
名前や連絡先が、カード、衣服、靴、カバン、キーホルダーに記載されていることがあります。お話をしながら身の回りをよく観察してください。
- 社内の対応部署に連絡し協力を依頼しましょう。
- 地域の福祉機関に対応を相談しましょう。

機関名	連絡先	担当

### 重大なトラブルになることもあります

怪我や事故などのトラブルがともなう場合は警察や救急にも連絡をしましょう。

# 困っている人への 声かけ・見守り

## 日々使えるやさしい交通機関を目指して

### 高齢者・軽度認知障害の方などが増加しています

高齢化にとまじり、軽度の認知障害やこれに類する症状の方が増加してきています。  
例えば軽度の認知障害は、記憶、決定などの1つの機能に問題が生じている状態で、普段の生活には支障はありません。

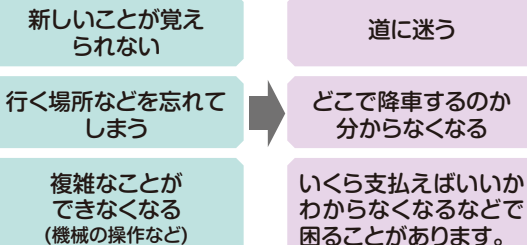
### この方々は日常生活で公共交通を利用しています

日常生活には支障がなく、通院、通勤、買い物などで外出し、公共交通機関を利用しています。

公共交通の利用者(お客様)として対応し、安心して利用してもらえるようにすることが大事です。  
何に困っているか声をかけることで理解できれば大きなトラブルにはなりません。  
そのための対応方法を理解しましょう。

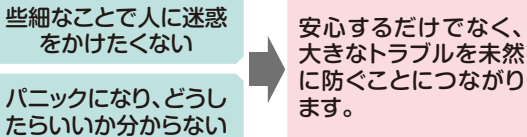
## 困っている方の状態を理解しましょう

### 加齢や症状により...



## 困っていても言い出せず不安になります

### 言い出せない原因は...



困っている人を見かけたら見過ごさず、積極的に声をかけて下さい。

## 券売機での購入・運賃支払いなどの場面

- 券売機の使い方がわからずとまどっている
- どこに行くか、いくら支払うかわからない



### 良い対応

- 行先を聞き、一緒に券売機や支払機の使い方を教える
- 運賃を読み上げる
- 受け取った金額を復唱し、確認する
- 釣銭のある場合は、金種ごとに確認して渡し、その上で紙幣を受け取る

単なる無賃乗車として扱っていませんか？



## 駅構内・バス停などの場面

- 車両に乗らずとどまっている
- 構内をウロウロしている



### 良い対応

- 「何かお手伝いすることはありますか?」、「どちらに行きますか?」と声かけをする
- 行き先が間違っている場合は正しい乗り場を案内する

忙しいからと相手にしないていることはありませんか？



## 鉄道車内・バス車内などでの場面

- 行先(降車先)が分からなくなる
- 行先(降車先)が変わる
- 目的地が不明瞭である



### 良い対応

- お客様の話をよく聴き、行き先が分かれば案内する
- 一人だけで判断せずに分からない場合は最寄りの職員や本部などに連絡をする
- 連絡や照会では、本人から得た情報(名前、連絡先、行きたい場所など)を簡潔に報告する



## 鉄道・バスからの降車の場面

- 終点に着いても降りない
- 降車後、どこに行くかわからない



### 良い対応

- 一人にせず、安全な場所に誘導する
- 終点の場合はそのまま乗車してもらうなどして、職員待合所や駅務室へ連れて行く
- 急いで降りようとする場合、危険なので注意するよう声をかける

いきなり手を引っぱったりしていませんか？

