



利用者の声

- ◇ 障害者割引について知らない職員がいる。
- ◇ 切符を買うのに時間がかかったとき、早くするようにと怒られた。

Q2 乗車証の提示なしに改札を通り抜けようとしたので、呼び止めて提示をお願いしたら、怒りだしました。

A 自分のしたいことを急に止められると、怒り出す人もいます。

● なぜ呼び止められたのか、わからないのかもしれません。

⇒ 「切符をもっていますか？」
と声をかけてみてください。

⇒ 電車に乗るときには切符が必要なことを
ゆっくりと丁寧に伝えてください。

コミュニケーションボードを使うとわかりやすく伝えられます。

駅員の声

◇ 自動改札投入が必要なカード類での乗車時、代わりに
行うことで、スムーズな乗車ができた。



利用者の声

- ◇ 改札の通り方がわからない。
- ◇ 手帳を見せ、カードを入れ、支払うのを見守ってくれた。

Q3 改札で同じ質問を繰り返し、通路を塞いでしまい、他の乗客が通れません。

A こだわりが強くて同じ質問を繰り返す場合があります。「少し動きましょうか」と通路から離れてもらいましょう。こんなケースが考えられます。

- 行き先の乗り場がわからないのかもしれませんが。
 - ⇒ ホームの案内図を示して、行き方を教えてください。
- 駅員さんの答えがわからないのかもしれませんが。
 - ⇒ コミュニケーションボードを使って説明してみてください。
- 駅員さんと話をしたいのかもしれませんが。
 - ⇒ 一通り答えてから、「たくさんお客さんがいます。今は話をすることができません」と伝えてください。

駅員の声

- ◇ 身振り手振りで説明した。
- ◇ 時間をかけゆっくり説明し、その場所まで連れて行った。



利用者の声

- ◇ ホームまで案内してくれてうれしかった。
- ◇ 駅員さんがゆっくり話を聞いてくれた。
- ◇ 笑顔であいさつをしてくれた。