



利用者の声

- ◇ 混んでいるときに窓側へ行きたかった。
- ◇ いつもの席に座ると安心します。

Q7 事故で遅れて**ダイヤ**が乱れています。

A 普段と違うことが起こると、どうしたらいいかわからない人がいます。

こうしたときに迷子になることもあるので、障害のある人には特に目を配ってください。

アナウンスを理解することは難しいです。

● どの電車にも乗れずにホームに立っている人がいます。

◇ 「どこの駅でおりますか？」と聞いて、乗り方をゆっくりといねいに説明してください。

● 状況を理解できずにパニック状態になっている人がいます。

◇ 電車が事故で遅れていることをわかりやすく説明してください。

駅員の声

- ◇ 紙に書いて説明しました。
- ◇ 手を引いて電車にのってもらった。



利用者の声

- ◇ ホームで駅員さんが声をかけてくれれば、安心する。
- ◇ アナウンスが聞き取りにくい。

Q8 始発から終点まで、すべての停留所で**降車ボタン**を押しつづけるので、車内アナウンスで注意したが、いっこうに聞く様子もありません。

A いつも乗る方であれば、気にかけてあげてください。

● 降りる場所がわからなくて押している場合があります。どこで降りるか聞いてください。

⇒ 目的地を聞いて、到着したら教えることを伝えてください。

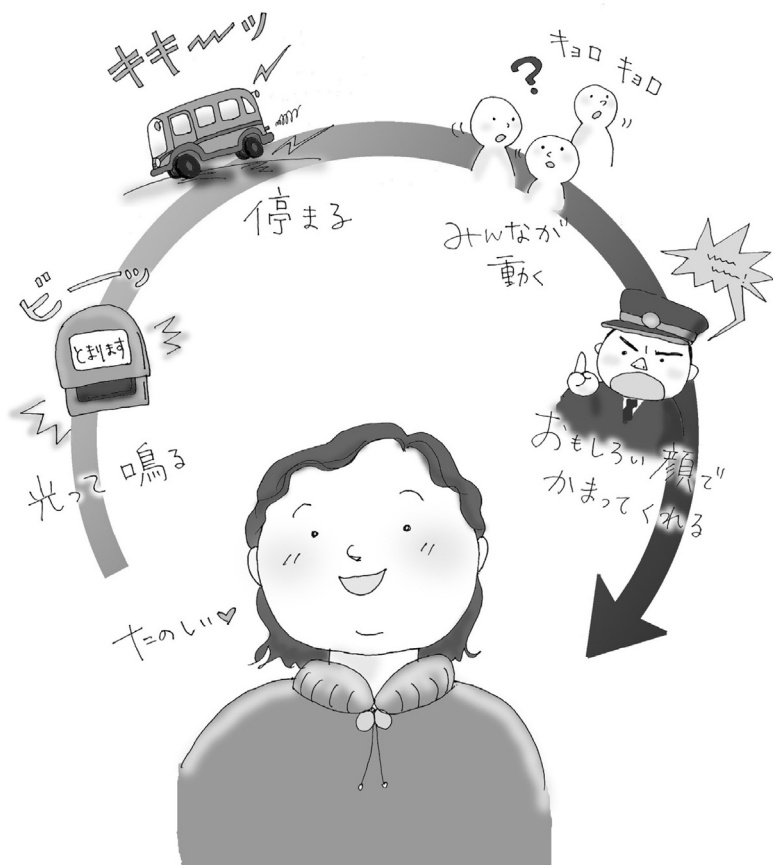
再度、降りる場所についたら、教えてあげてください。

● 降車ボタンを押したときの反応を楽しんでいる場合があります。

⇒ 『降りるときだけ、ボタンを押してください』と注意してください。

乗務員の声

◇ 乗るときに、降りる場所が書かれたメモを示してくれた。



利用者の声

- ◇ 全部のバス停の降車ボタンを押し、乗客全員から注意された。
- ◇ バス停の名前がむずかしい。
- ◇ 一人で乗ったとき、行き先がわからなくなった。