

2023.08.25

佐渡汽船株式会社

## ■障害者への接遇について

	質問事項	新潟フロント課(陸上接客部門)回答	両津フロント課(陸上接客部門)回答	船舶運航部(乗組員)回答	輸送管理部門/営業部門 回答
質問1	障害者がある方の利用は年間どれくらいいるか。障害者別で教えてください。				<p>&lt;輸送管理部門&gt;</p> <p>①令和4年、障害者割引を利用されたお客様は15,811人(単独利用10,493人、介護付利用5,318人)でした。</p> <p>②令和4年の輸送人員は984,659人でしたので、障害者割引利用のお客様は全体の1.6%でした。</p> <p>③障害者別(身体障害・知的障害・精神障害)のデータはありません。</p>
質問2	障害者対応でお困りになった事例があれば教えてください。	<p>①同便で車イス貸出し希望者が複数名いらっしゃる場合は対応人員で苦慮する場合があった。</p> <p>②降雨時、降雪時に車イス利用のお客様をジェットフォイルまで誘導する対応方。(屋根の無い所で傘をさしての移動・荷物が多い時の移動)</p> <p>③おけさ丸で車イス利用のお客様が特等利用の際、特等のある階までエレベーターがいかないため、対応に苦勞する。(係員が車イスを持ち上げの案内・誘導)</p> <p>④手話対応ができないため、聴覚障害者の方には筆談で対応し時間を要す。</p> <p>⑤難しい言葉が伝わらない、お客様の発音が聞き取りづらく何を伝えようとしているのか分からないことがある。</p>	<p>①旅客係員が少ない時は、お客様には順次ご案内することになるため、乗船まで少々お待ち頂き、ご協力いただいております。</p>	<p>&lt;カーフェリー・ジェットフォイル共通&gt;</p> <p>①こちらの伝えたいことがなかなか伝わらなかったことがあった。</p>	
質問3	手話対応できますか。聴覚障害者に対してどのような対応をしていますか。	<p>①手話対応できる職員がいないので、筆談での対応となります。</p>	<p>①現在、手話対応できる職員はおりませんので、筆談とジェスチャーで対応しております。</p>	<p>&lt;カーフェリー・ジェットフォイル共通&gt;</p> <p>①事務部で手話による対応はできません。</p> <p>②陸上部署から聴覚障がい者乗船の要請があった場合は筆談で対応します。</p> <p>③以前、カーフェリーにおいて聴覚障がいのある運転手の方が乗船された際は、身振り手振りで対応しましたが、問題はありませんでした。</p>	
質問4	精神障害者・発達障害者・赤ちゃん連れの親子などがパニックになった際の落ち着かせる部屋などはターミナルや船内にはありますか。	<p>①ターミナル内は事務所裏に応接室があり、通常の利用の他、救急の場合は使用しています。(専用部屋はありません)</p>	<p>①特別に部屋は用意しておりません。旅客事務所内の応接室と大待合室内の授乳室で対応しております。</p>	<p>&lt;カーフェリー・ジェットフォイル共通&gt;</p> <p>①専用部屋は設けていない。</p> <p>②但し、フェリーにおいては、空室があれば特等室や特別室を提供することは可能です。</p>	
質問5	着岸してお客様が降りる際、波の影響で揺れるなどでお困りになることはありませんか。	<p>①カーフェリーについては、波の影響により渡船橋が揺れ、乗下船時、渡船橋を上下する操作が必要な場合があります。</p> <p>②船の揺れに対し、お客さまへは足元の注意喚起のお声掛けを実施している。</p> <p>③ジェットフォイルタラップは波・ウネリの影響で揺れることがある。大きな揺れがあるときには人員を増やして慎重に対応しているし、揺れが激しい時は、一旦、お客様の乗下船を中断して対応している。</p>	<p>①カーフェリーの渡船橋やジェットフォイルのタラップで、雨で強風のときは、傘がさせず多少お客様に雨があたってしまうことがあります。</p> <p>ジェットフォイル下船時、待合室に上るにはエスカレーターと階段しかなく、車イス利用のお客様には建物の外を回って頂き、両津南埠頭ビルのエレベーターにてご案内させていただいております。お客様には、長い距離を歩いていただき、雨や雪の日は傘もさささなければならず、ご迷惑をお掛けしております。</p> <p>②カーフェリーについては、冬場に港内のうねりで渡船橋が掛けられない場合は、船首の車両乗降口からお客様を乗下船せざるを得ないこと。</p>	<p>&lt;カーフェリー・ジェットフォイル共通&gt;</p> <p>①港内うねりによる乗下船タラップの揺れは年に数回あります。その際は舵門担当者を増員して、旅客の左右から補助できるよう対応します。また、断続的に大きな揺れがある場合には陸上係員とも連携して、揺れが収まるまで旅客を制止して揺れが収まってから乗下船するようしています。</p> <p>②また、フェリーの場合、両津港内のうねりが大きい場合は、旅客用タラップを掛けることが出来ず、車輦甲板から乗下船していただくことがあります。</p>	
質問6	バリアフリー導線などを自社HPに掲示する予定はありますか。				<p>&lt;営業部門・輸送管理部門&gt;</p> <p>①現在、ホームページリニューアルの作業を進めております。</p> <p>②新ホームページでは障害者のお客様が当社の船とターミナルを利用する際、分かり易くご案内できるよう、掲載方法を検討している段階です。</p>