



肢体不自由の方（車いす使用者）を お迎えするにあたって

《マニュアルの発行にあたり》

高齢化社会の到来を受けて、マーケットとしての拡大が今後見込まれる高齢の方や障害のある方を含む誰もが、旅行を**安全・安心・快適に楽しむことができる環境づくり**は、沖縄の観光産業拡大に向けて重要なポイントとなります。本マニュアルは、高齢の方や障害のある方などをお迎えするための基礎的な内容を整理しています。高齢の方や障害のある方の接遇の際に、本マニュアルを活用いただき、**誰もが安心して旅行を楽しむことができる環境づくりの促進**につながることを期待しています。

1. 4つの「バリア」

高齢の方や障害のある方が生活をする上で、移動や旅行、社会活動を行う際には**4つの「バリア」**が存在すると言われています。対応を検討する際には、これらの「バリア」の存在を理解し、障壁となるものを取り除いていく必要があります。

□**物理的バリア** 道路や建物、住宅、駅などにおいて、物理的に生じるバリア

□**文化・情報のバリア** 日常生活や移動に欠かせない情報が提供されていないことにより生じるバリア

□**制度のバリア** 教育や就労、地域での自立生活を送る中で制度上の制約などにより生じるバリア

□**意識（心）のバリア** 障害のある方に対する差別や偏見、理解不足による誤解により生じるバリア

2. 接遇の心構え・ポイント

□ひとりひとりの尊厳を尊重する

高齢の方や障害のある方の尊厳を尊重して対応することは接遇の基本です。特別な扱いを必要としているわけではありません。他の方と同じように対応します。同行者や介助者に話しかけるのではなく、ご本人としっかりと意思疎通を図りましょう。

□必要な支援をしっかりと確認して対応する

心身機能や障害の程度、必要な支援は、ひとりひとり異なります。勝手な思い込みや判断をせずに、どのような支援が必要かをしっかりと伺いましょう。支援を押し付けず、積極的な声かけとコミュニケーションが重要です。求めていることをしっかりと把握し、適切な対応を心がけましょう。

□できることはご本人に任せる、無理なことはしない

高齢や障害があるからといって、あらゆる支援が必要なわけではありません。自主的な行動を尊重し、支援が必要ない時は、見守りましょう。自分だけでは対応が難しい場合には無理をせず、周りの人に協力を求めましょう。

□施設や設備などの情報を発信する

心身の状況や障害の程度、必要な支援は、ご本人が一番わかっています。ニーズを把握して対応することも重要ですが、高齢の方や障害のある方がご自身で判断できるよう詳細な情報を提供することも大切です。

接遇の際に困ったときには、2つの『魔法の言葉』を使って、声をかけてみましょう。

*初めて会ったとき：「**なにかお手伝いできることはありますか？**」

*接遇に困ったとき：「**普段はどのようにされていますか？**」

3. 肢体不自由の方（車いす使用者）の特徴

【障害の特性】

- ◆ 肢体不自由とは、外傷や疾病などによって手や足の動作が不自由になることです。
- ◆ 歩行手段は、四肢（両手と両足）や体幹の状態により様々です。
例）電動車いす、自走式の車いす、杖や装具を使う方、義足・義手の方など
- ◆ 車いすや歩行補助具などは身体の状況に応じて様々な種類やサイズがあり、常に使用する方もいれば、移動する時だけ使用する方もいます。
- ◆ 肢体不自由の方や車いす使用の方の中には、介助犬を連れて移動する方もいます。

【日常生活で感じる不便】

- ◆ 段差や階段、急な坂道などを移動することが困難です。
- ◆ 長い距離を歩行することや、長時間立っていることが難しい方がいます。
* 車いすを使用して移動する場合は、歩行時よりもスペースを必要とします。
(施設の通路などの幅を確認し、問合せがあった場合に回答するための準備が大切です)
- ◆ 上肢に障害がある方は、手動のドアの開閉や手腕での操作が困難です。
- ◆ 外出中に、車いすで使用できるトイレを探すことに苦労することがあります。
- ◆ 雨の日に傘を使うことが難しい方もいます。
- ◆ 周囲の温度に応じた体温の調整が難しい方もいます。
- ◆ 言葉を発することに障害があり、コミュニケーションが難しい場合があります。

【コミュニケーションの基本】

- ◆ **目線を合わせてコミュニケーション**をとりましょう。
車いすを使用している方は目線が低くなっています。
目線を合わせて話を聞き、コミュニケーションをとる姿勢が大切です。
- ◆ ご本人に声をかけ、**サポートが必要かを確認**しましょう。
同行者や介助者がいる場合でも、**ご本人に声をかけ、必要なことを確認**します。



すべての肢体不自由の方が、同じ困難を抱えているわけではありません。身体状況によって、小さい段差を超えること、ドアの開閉、車いすからの移乗など、ご自身でできる方もいます。**必要な支援はご本人に確認**してみましょう。

【様々な車いすの種類（一例）】 車いすには様々な種類があります。ここでは一例を紹介します。

□手動車いす（介助用）



高齢の方やけがをした方などが使用する、介助者が後ろから押して利用する車いすです。

□手動車いす（自走用）



自身が手で漕いで利用する車いすです。介助用よりも軽量化されているものもあります。

□簡易電動車いす



軽量のモーター等を搭載した電動車いすです。ジョイスティック等で操作し、電動と手動の切り替えが可能です。

□電動車いす



障害の程度や身体状況などに合わせて作られており、形状や操作方法などは様々です。

□座位変形型車いす



座面や背もたれの角度を変えられ、休息姿勢などをとることができる形状の車いすです。電動車いすに座位が変形する機能がついたものもあります。

車いすは、使用者の身体状況に応じてオーダーすることが多く、**幅などの仕様は様々**です。また、車いすで通行する際には、車いすの幅に加え、**操作するためのスペース**などが必要

4. 接遇時における配慮するポイント・対応方法

①施設の整備状況を知る・伝える

- ◆車いすが通れるよう、**施設内の経路の状況や段差の有無などの情報**を細かく確認しましょう。
- ◆情報を提供する際は、利用できるかどうかをご自身で判断できるように、出来る限り詳細な情報（写真や図などの**視覚的に確認・判断ができる情報**）を提供しましょう。
- ◆パンフレットなどで情報提供を行う場合は、**文字のサイズや表現の分かりやすさに配慮**しましょう。
- ◆施設内にバリアフリー関連設備や備品がある場合は、**備品の種類・数や貸出し方法など**の情報と合わせて提供しましょう。

【チェックすべき情報】（肢体不自由の方から問合せがよくある情報）

- 入口や通路：入口の間口幅、段差の有無、ドアの開閉・施錠が可能か など
- トイレや浴室：便座や浴槽の配置や広さ、段差の有無、手すりの有無と位置 など
- ベッド：客室内の配置（アクセスがしやすいか）、高さ、ベッド移動の可否 など

※客室の入口や通路の幅、ベッドの高さなど、お客様が知りたい情報（備品の有無やサイズなど）を事前に把握しておくことで、スムーズな対応につながります。

②周辺施設の整備状況を知る・伝える

- ◆周辺の観光施設、宿泊施設、商業施設、公共施設など、地域の観光に関連する各施設のバリアおよびバリアフリー対応状況といった詳細な情報を確認し、**地域のバリアフリー情報を提供**しましょう。
- ◆介助者やヘルパーの派遣など、周辺施設において提供可能なサービスの情報も可能な限り確認しておくとお客様への案内時に便利です。
- ◆駅や空港などからの移動について、**宿泊施設までの交通アクセスの情報を確認**しておくことが重要です。
- ◆交通アクセスの情報は、地図だけでなく、駅や空港のバリアフリー情報や、駅や空港などからの距離や所要時間といった詳細な情報を提供しましょう（**交通事業者が発信している情報なども確認**しましょう）。

③コミュニケーションの配慮

- ◆目線を合わせてコミュニケーションをとり、同行者がいる場合においても**ご本人に積極的に声をかけましょう**。
- ◆施設を利用されるお客様に、施設内のサービスや経路など**バリアフリー情報をはじめに説明**しましょう。
- ◆一度にたくさんの情報を理解することが苦手な方もいるため、専門用語や業界用語、略語などの使用を避け、**相手のペースに合わせ、情報をゆっくりと分かりやすく、簡潔に伝え**ましょう。
- ◆情報が十分に伝わりにくい場合があるため、大切な情報は、口頭だけでお伝えするだけでなく、**メモにして渡す**ようにしましょう。
- ◆必要な範囲でプライバシーに配慮しつつ、**必要となる情報を確認し、的確に把握・対応**しましょう。ご本人に確認せず、勝手に判断してはいけません。



④接遇の配慮

- ◆車いすに乗っている人を介助して押すときは、**必ず声がけ**を行いましょう。車いすからの目線では、スピードが速く感じられます。**本人に確認しながら進みましょう**。
- ◆車いすを乗り降りする時は、**足が床・地面についていることを確認**しましょう。車いすを動かす場合には、**足が足台の上にあることを確認**しましょう。
- ◆座席にご案内する際は、積極的に声をかけ、ご本人や同行者と相談の上、**可能な限り利用しやすい席**をご用意しましょう。車いすのままが良いか、移乗したいかなどをご本人に確認し、車いすのままをご希望される際には、**膝の入るテーブル席などに案内**しましょう。
- ◆エレベーターの乗降の際は、状況に合わせて（ご本人に確認し）、前向きもしくは後ろ向きで乗りましょう。



⑤客室での配慮

- ◆車いす使用のお客様が動きやすいように、ご希望を伺ってご要望があれば**家具の配置を工夫**しましょう。
- ◆家具の配置を工夫して、車いすの回転スペースや通行幅をできるだけ確保しましょう。
- ◆客室の**設備や備品の種類、位置などをご案内時にお伝えし、ご自身で利用できるかどうか確認**しましょう。

【利用確認が必要な備品・設備の例】

- クローゼットの開閉や洋服掛けの位置・高さ
- リモコンや内線電話の位置
- 室温の調整方法
- シャワーの位置・高さ
- 洗面台の高さ
- タオルを置く位置
- 蛇口の使用可否（蛇口まで手が届くかどうかなど）
- トイレへのアクセス
- トイレの使用可否 など



⑥緊急時・非常時の配慮

- ◆地震や火災などが発生した場合を想定し、あらかじめ**避難する際の支援の必要性、支援の方法、連絡手段などをお客様と確認**しましょう。
- ◆ご本人の希望がない限り、**緊急時・非常時に避難のしやすい客室にご案内**しましょう。
- ◆地震や火災発生時などの緊急時・非常時には、高齢の方や障害のある方は、情報伝達や避難の遅れが想定されるため、**事前の想定と準備・心構え**が大切です。
- ◆避難訓練などの機会に、高齢の方や障害のある方が滞在中の支援方法、役割分担などを確認し、**日頃から対応を検討**しておくことが大切です。

⑦あると便利なツールの準備（肢体不自由者向け）

- ◆宿泊、入浴などに際して必要となる備品を可能な限り準備しましょう。また、設備がある場合は、事前にご案内しておきましょう。

【バリアフリー関連備品の一例】

- シャワーチェアー
- シャワーキャリー
- 滑り止めマット
- 入浴用スポンジマット
- 簡易設置式手すり
- 延長コード など



▲シャワーキャリー・チェアー

⑧困ったときの相談窓口

- ◆高齢の方や障害のある方への接遇の際に、本マニュアルを読んでもわからないこと・困ったことがあったときは、「**しょうがい者・こうれい者観光案内所**」へ相談しましょう。
- ◆しょうがい者・こうれい者観光案内所は、那覇空港内や国際通り、那覇バスターミナルにある高齢の方や障害のある方の観光をサポートしている窓口です。車いすで入れる施設はどこにあるのかなど、旅行前・旅行中の不安を少しでも解消できるよう沖縄のバリアフリー情報を案内しています。

【しょうがい者・こうれい者観光案内所】

- 電話番号：098-858-7760
- 那覇空港：〒901-0142 沖縄県那覇市鏡水150番地那覇空港国内線旅客ターミナル1階到着ロビー

《参考資料》

- 高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル**
発行元：観光庁（平成30年3月） 参照先：https://www.mlit.go.jp/kankocho/news06_000352.html
- 業種別観光バリアフリー対応マニュアル ～誰もが楽しめるやさしい観光地を目指して～**
発行元：沖縄県文化観光スポーツ部 観光振興課（平成28年3月） 参照先：<http://okibf.jp/pref/manual/>