



聴覚障害の方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. 聴覚障害の方の特徴

【障害の特性】

- ◆ 全く聞こえない方、片耳は聞こえる方、高音が聞こえにくい方、補聴器をつけて聞こえを補っている方など、聞こえ方は人それぞれです。
- ◆ 聴覚障害の方の中には、聴導犬を連れて移動をしている方もいます。
- ◆ 音が聞こえないことで、うまく発音できない障害を伴っている場合もあります。

【日常生活で感じる不便】

- ◆ 外見上で判断することが難しいため、障害があることに気づかれにくく、誤解を招いたり、不便を感じたりすることがあります。
例) 挨拶や声かけをしたのに無視をされた など
- ◆ 音声やチャイムなどの音によって情報を認知することが困難です。
文字や図など、目で見えてわかる情報にして伝えることが大切です。
- ◆ 音声によるコミュニケーションが困難です。補聴器をつけている方も、すべてを聞き取れているわけではありません。
- ◆ 窓口越しの場合や、相手がマスクをしている場合など、相手の表情が見えないとコミュニケーションが取りにくい場合があります。

【コミュニケーションの基本】

- ◆ **相手の視野に入るようにして声をかけましょう。**
- ◆ 相手の視野に入り、**視線を合わせる**ことを心がけます。後ろから声をかけたり、急に触れたりしてはいけません。相手のニーズに応じたコミュニケーション手法を選択しましょう。
- ◆ 口話や筆談、手話、身振り、空書などコミュニケーション方法を確認しましょう。
筆談などでコミュニケーションを図る際には、ポイントを絞って簡潔に伝えましょう。

聴覚障害の方は、会話をする時に、口の動きと形だけを見て、ある程度読み取ることができる人もいます。**相手の目をきちんと見て話しましょう。**また、**筆談や身振りも合わせながら、きちんと伝わっているか確認しましょう。**

【聴覚障害に関連する各種マークの紹介】 窓口などに掲示すると利用者の安心につながります。

□耳マーク



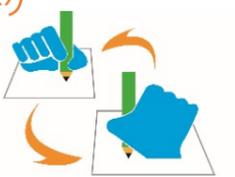
(一社) 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
<https://www.zennancho.or.jp/>

□手話マーク



(一財) 全日本ろうあ連盟 <http://www.jfd.or.jp/>

□筆談マーク



【聴導犬（身体障害者補助犬）について】 聴覚障害の方の中には、聴導犬を連れて移動する方がいます。

- ◆ 身体障害者補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）の中で、「聴導犬」は、聴覚障害の方に必要な音を教え音源へ誘導します。
- ◆ 補助犬を同伴していても、使用者に声をかけ、支援が必要かを確認しましょう。
- ◆ 座る位置など、補助犬が周囲に迷惑をかけている場合は使用者に伝えましょう。
- ◆ 排泄場所を尋ねられた時には、希望の場所を確認して案内しましょう。
- ◆ 犬アレルギーの方、犬が苦手な方もいるため、隣の席の方に声をかけましょう。



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

- ◆ 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、**できる限り詳細な情報を提供**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。

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

- ◆ 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。
- ◆ 施設の情報などは、パンフレットなどを用意し、**視覚的な情報としてご案内**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。
- ◆ 説明の聞き逃しや確認漏れ、位置関係の理解が難しいことなどが想定されるため、**大切な情報はメモにして渡す**ように配慮しましょう。
- ◆ 情報が正確に伝わっているか、**確認しながら話**しましょう。
- ◆ 話を聞こうとして“目に神経を集中し疲れる”こともあります。少し間を空けるなどの配慮をしましょう。
- ◆ 会話をする時は、**しっかりと目線を合わせて話**しましょう。
- ◆ 身振りを交えたほうがわかりやすい言葉もたくさんあります。**身振りを交えながら話**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**。
- ◆ 口の形で言葉を読み取る「口話」でコミュニケーションをとる方もいます。マスクを外して対応しましょう。
- ◆ 料金をお支払いいただく際は、「金額の表示場所を指差す」、「紙に金額を書いて提示する」など、金額がわかりやすいように、お客様の状況に応じた配慮を心がけましょう。

④接遇の配慮

- ◆ 事前の問い合わせでは、メールやFAXでの問い合わせが多いです。メール・FAXで返事を返しましょう。
- ◆ **筆談器や口話等でコミュニケーションを取りながら席にご案内**しましょう。
- ◆ いつでも筆談で対応できるように、簡単な筆記用具を持ち歩きましょう。**「携帯電話のメール機能」**などもよく使われていますので活用しましょう。
- ◆ 筆談の際には、話し言葉をそのまま書こうとすると時間がかかります。**できるだけ短い文章で書**きましょう。
- ◆ 耳の不自由な方を呼ぶ時・気づいてもらう時には、机などを指でコツコツ叩きましょう。**「振動」で相手に気づいてもらい**ましょう。
- ◆ 食事の際には、**メニューを指差し**するなど間違いがないように十分に確認をとりましょう。

⑤客室での配慮

- ◆ 内線電話でのコミュニケーションが難しいため、**内線電話でフロントにコールをするだけで、スタッフが駆けつけられるような体制を整え、ご案内時にその旨をお伝え**しましょう。
- ◆ 口頭などでの説明だけでは理解できない方もいるため、使用方法の説明が書かれたメモなどを用意しましょう。
- ◆ テレビは貴重な情報の入手先となるため、**字幕放送の閲覧を必要**としています。字幕ボタンの有無を確認し、聴覚障害の方から要望があった場合には、テレビに付属しているリモコンを貸し出すなどの配慮が必要です。**字幕放送への切り替え方法を聞かれた場合に備え、閲覧方法を事前に確認**しましょう。



⑥緊急時・非常時の配慮

- ◆ 聴覚障害の方は、災害時には避難を呼びかける館内放送やアナウンス、非常ベルなどが聞こえないため、緊急の情報から取り残されることがあります。**連絡方法を事前に確認し、宿泊中はドアチェーンをかけないように依頼する**などの対応が必要です。
- ◆ 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、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、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

- ◆ 宿泊に際して必要となる備品を可能な限り準備しましょう。**【バリアフリー関連備品・ツールの一例】**
 筆談ボード フラッシュベル* UDトーク* など

*「フラッシュベル」は、部屋のチャイムや電話の着信音に反応して、光で知らせてくれる機器です。耳の情報を目の情報に変換してくれます。

*「UDトーク」は、「コミュニケーション支援・会話の見える化アプリ」であり、スマートフォン等に向かって話しかけると、話しかけた音声（声）が文字化され、聴覚障害の方とのコミュニケーションが円滑になります。



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階到着口ビー

《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/>