

沖縄観光バリアフリーアドバイザー派遣事業 アドバイス事例集

1. これまでの派遣実績

○平成 27 年度からアドバイザー派遣事業を開始し、令和元年度までの5年間で合計 105 件の派遣を実施。

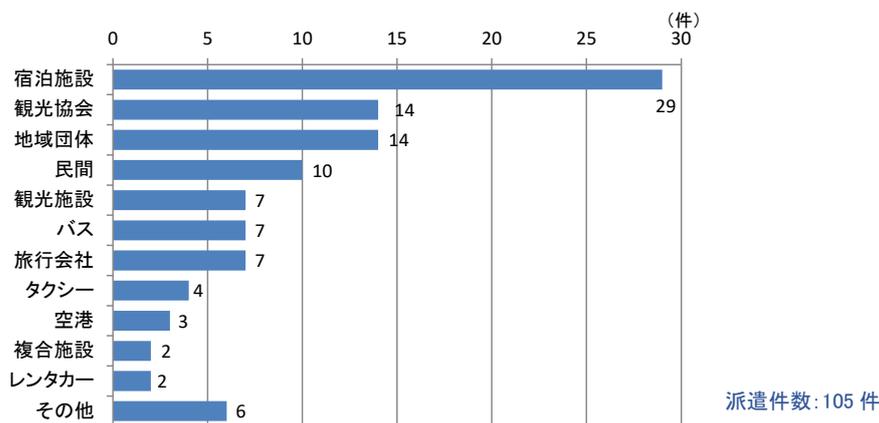
○派遣実績をみると、「宿泊施設」や「観光協会」からの申請が多く、その内容は「BF 対応全般」に関するアドバイスを希望するものが 39.0%となっている。

○アドバイスの実施方法としては、職員や会員等を対象とした集合型の「講義」を希望する申請が半数以上（57.1%）と多い。

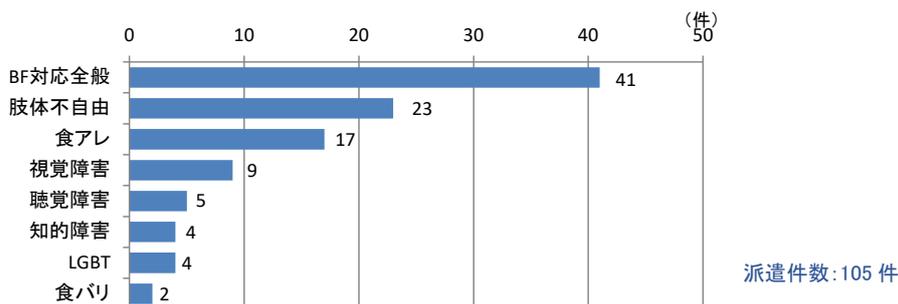
⇒ 取組の初期段階において、基礎的な知識の習得、人材育成等を目的とした申請が多い

○アドバイスを受けた申請者側の満足度は高く、組織内でのバリアフリー対応に向けた意識の醸成や受入時のポイントの習得に寄与。

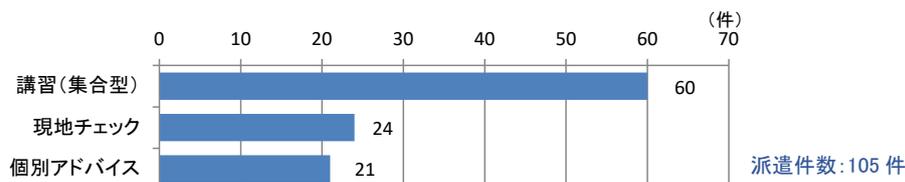
▼申請者／派遣先の分類（業種）



▼申請内容の分類（対象とする障害種別等）



▼アドバイスの実施方法



2. これまでのアドバイス事例

観光バリアフリーの受入強化に向けた対応のポイントやノウハウを整理・蓄積し、今後の派遣対応の充実、県内観光関連事業者との共有を行うため、これまでに事業者から申請のあったハード面（施設整備等）、ソフト面（接客対応等）に関する相談へのアドバイス内容を整理した。

また、各アドバイスの内容について、「福祉のまちづくり条例」に同様の項目がある場合は、条例で示されている基準等を併せて整理した。

◇アドバイス内容の一覧

(1) ハード面に関するアドバイス内容

1) 建物の出入口

- ① エントランスの改善
- ② 触地図、点字案内板の設置
- ③ 受付カウンターの改善
- ④ 座面の高い椅子の設置

2) 通路

- ① 段差の解消
- ② 手すりの設置

3) 室内（客室内）

- ① 入り口や通路幅の確保
- ② 部屋番号の掲示方法
- ③ タオルラックの位置の改善
- ④ 収納棚やクローゼットの使いやすさ
- ⑤ シャンプーボトルの工夫
- ⑥ テレビの字幕放送

4) トイレ（多目的トイレ）

- ① 間口の確保
- ② 呼び出しボタンの設置
- ③ 背もたれの設置
- ④ 自動水栓の設置
- ⑤ 異なるタイプのトイレの整備
- ⑥ 杖掛けの設置

5) 駐車場

- ① わかりやすい案内表示
- ② 適切な駐車スペースの確保

6) その他

- ① 柵の高さや形状の改善
- ② 商品ボタンの高さに配慮した自動販売機の導入

7) 宿泊施設等において役立つ備品

- ① シャワーチェア/シャワーキャリー
- ② 筆談ボード
- ③ UD トーク
- ④ ドアロック感知発光装置

(2) ソフト面に関するアドバイス内容

1) 情報発信

- ① バリアフリールーム/ユニバーサルデザインルームの積極的な PR
- ② BF ルート、備品等の情報発信
- ③ 写真や動画を活用した施設情報の発信

2) 接客・サービス

- ① 当事者を想定したサービス、案内方法の検討
- ② クロックサインによる案内、情報提供
- ③ リモコンやコンセント等の場所の伝達
- ④ BF 設備・備品への理解促進
- ⑤ 緊急時の連絡方法の確認

(3) 食物アレルギー対応に関するアドバイス

1) 予約時・受付時の注意点

- ① 十分なヒアリング

2) 飲料現場での注意点

- ① 使用する食材の原材料の把握
- ② 調理器具などの管理の徹底
- ③ アレルゲンの有無の表示

(1) ハード面に関するアドバイス事例

1) 建物の出入口

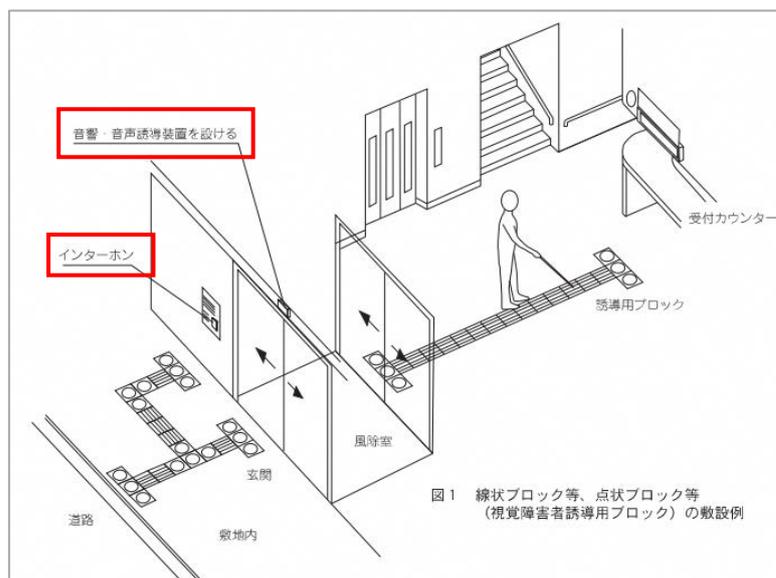
① エントランスの改善

- 車いす使用者は健常者よりも自動ドアのセンサーからの距離が長いため、センサーが反応せずドアが開かない場合がある。だれでもスムーズに通りやすいよう、必要に応じてセンサーの感度の調節が必要である。
- ペンション等で、テラスから客室に移動できる場合は、テラスの窓を折り畳み式や引き戸式に変更することで、テラスへの出入りしやすさ、開放部分の広さの確保が可能になる。

② 触地図、点字案内板の設置

- 視覚障害の方が敷地内、建物内の配置を理解するための情報が得られるよう、触地図や点字案内板を入口等に設置する。
- また、触地図等の設置場所や清潔さに配慮するとともに、触地図等の位置を伝えるための音声案内や誘導ブロックの設置を検討する。

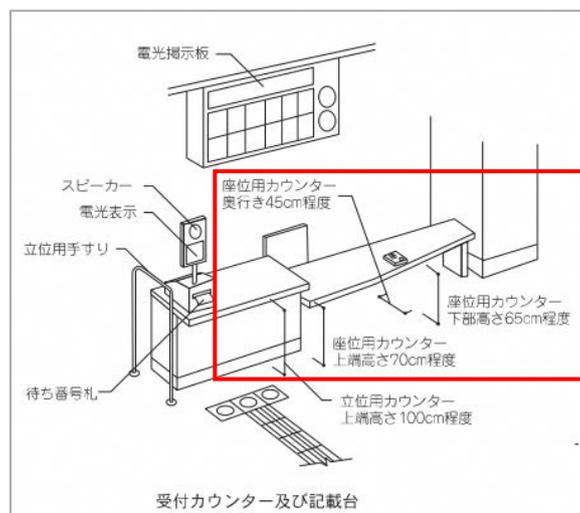
【沖縄県福祉のまちづくり条例の内容】



③受付カウンターの改善

- 車いす使用者の利用が多い施設では、座位用の受付カウンターを設置する（可動式の机でも代用可）。
- また、受付カウンターや机までの導線やアプローチに障害物やバリアがないか、確認を行うことが大切である。

【沖縄県福祉のまちづくり条例の内容】



【対応例】 しょうがい者・こうれい者観光案内所（那覇空港）



④座面の高い椅子の設置

- 高齢者は、深く腰掛けると立ち上がりづらくなることがあるため、フロントやロビーに設置する椅子は、座面の高いものも設置する。

2) 通路

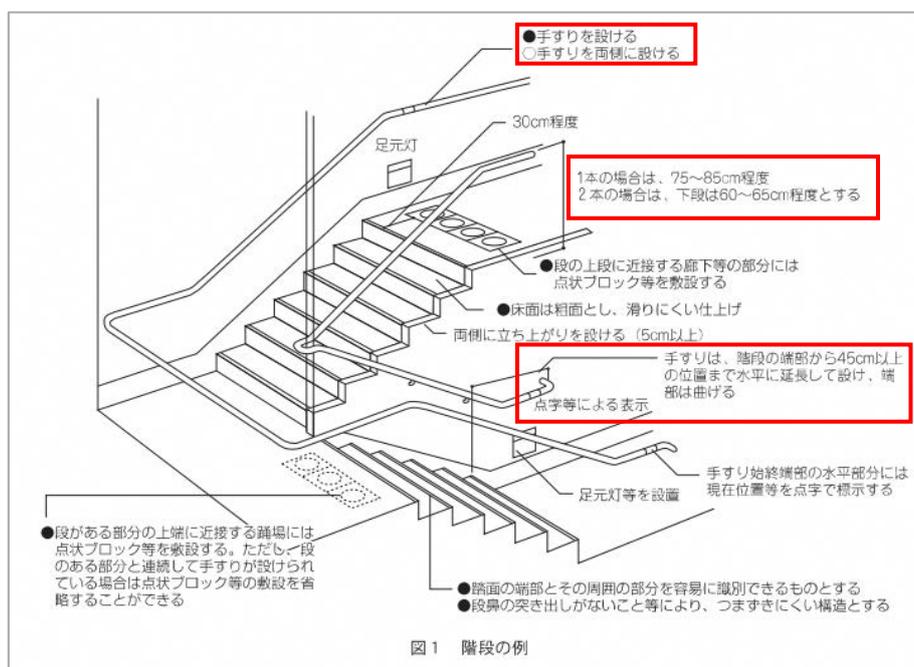
①段差の解消

- 建物の入口や敷地の境界等に段差がある場合は、簡易スロープを配置するなど、車いす使用者や高齢者の移動に配慮した対応が必要である。

②手すりの設置

- 階段や廊下などに手すりを設けることで、高齢者や障害者の歩行時の負担軽減につながる。
- 階段の手すりは端部を延長することで、階段の起点・終点がわかりやすくなるだけでなく、降りる際に体が前のめりになること防ぐことにつながる。

【沖縄県福祉のまちづくり条例の内容】

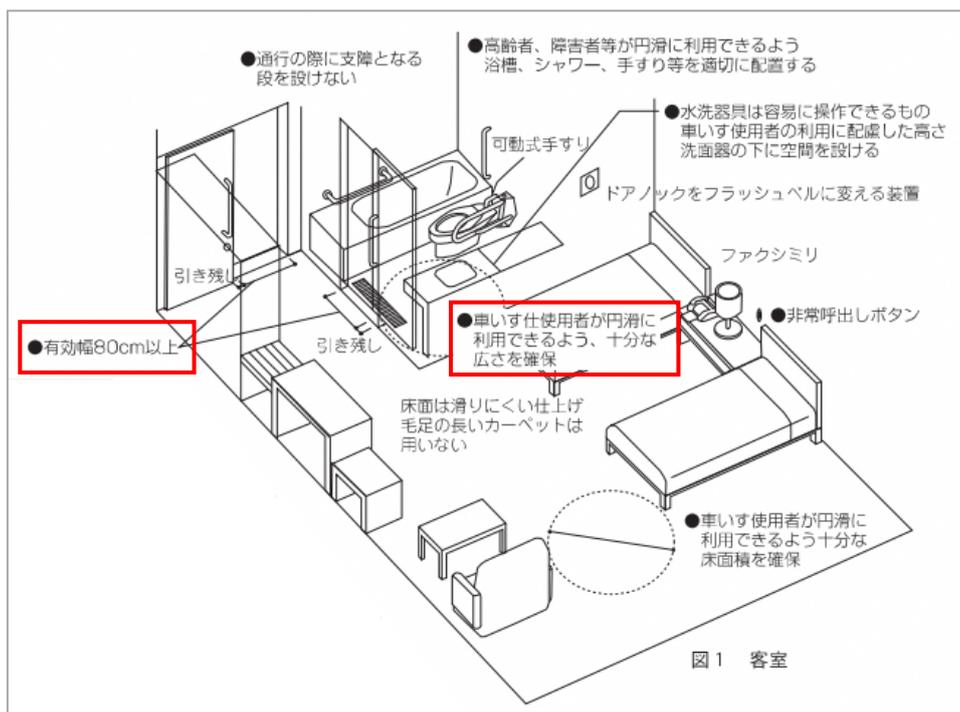


3) 室内（客室内）

①入り口や通路幅の確保

- 部屋の入口や通路は、車いす使用者の通行や回転等を想定し、十分な幅を設けることが大切である。
- また、車いす使用者の中には、手が不自由な方もいるため、ドアはスライド式にするなど、開閉しやすい形状とする必要がある。

【沖縄県福祉のまちづくり条例の内容】



②部屋番号の掲示方法

- 廊下の壁や扉に部屋番号を表示する際に、視覚障害者が触れて、部屋番号を確認できるように、凹凸のある番号表示にするといった配慮が必要である。

③タオルラックの位置の改善

- 車いす使用の方は視点が低く、高い所にあるものを取ることが難しいため、タオルラックの位置、タオルを置く場所や高さに配慮が必要である。

④収納棚やクローゼットの使いやすさ

- 身体の状態によって、遠くまで手が届かない方や、物を掛ける動作が難しい方もいるため、ハンガーラックにS字フックをかけて、物をかけやすくするような工夫の仕方がある。

【沖縄県福祉のまちづくり条例の内容】



⑤シャンプーボトルの工夫

- 視覚障害の方は、手でものに触れて判別する 경우가多く、シャンプーボトル等に形状の違いや目印があると判別しやすい。ボトルにキザミ等の凹凸が無い場合は、輪ゴムをボトルに付けるだけでも判別しやすくなる。

⑥テレビの字幕放送

- 聴覚障害の方がテレビから情報を得る際に字幕表示が必要である。字幕対応のテレビの導入、字幕表示の切り替え方法を伝えるといった配慮が必要である。

4) トイレ (多目的トイレ)

①間口の確保

- 車いす使用者が便室内にスムーズに入れるように、間口は十分な幅を設ける必要がある。また、一般のトイレも、間口を広くとることで、車いす使用者が利用できるようなしておくことも大切である。

②呼び出しボタンの設置

- 非常時に備え、便室内に呼び出しボタンを設けることが望ましい。その際、便座に腰掛けのまま利用できるように、呼び出しボタンを設ける必要がある。また、転倒した際に呼び出しボタンを押すことができるように、低い位置にも設置するなど、配慮が大切である。

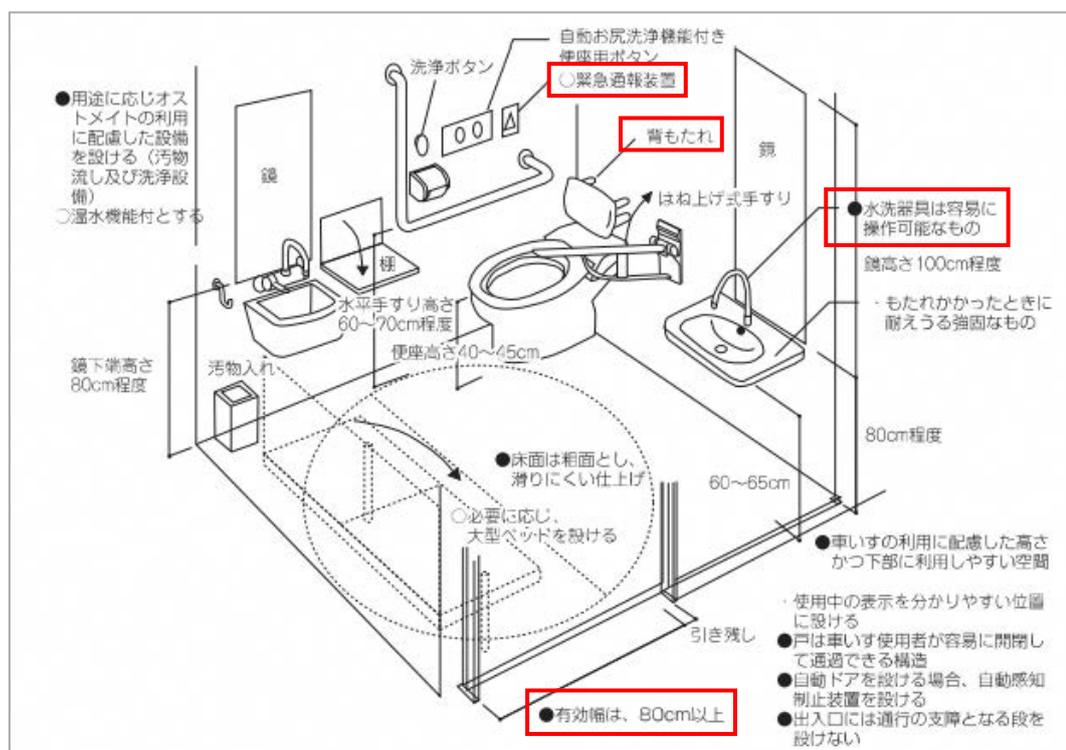
③背もたれの設置

- 障害のある方の中には、体幹が弱く座位を保てない方いるため、姿勢を安定させるために背もたれを便房に設置することが必要である。

④自動水栓の設置

- 手が不自由な方は、蛇口をひねることが難しい場合があるため、誰でも利用しやすいように、人感式の自動水栓を設置することが望ましい。

【沖縄県福祉のまちづくり条例の内容】



⑤異なるタイプのトイレの整備

- 身体の状態によっては、便座に一方方向からではアプローチしづらい方もいるため、施設内に複数の多目的トイレが設置可能な場合は、左からアプローチできるもの、右側からアプローチできるもの等、複数タイプのトイレを設置できると良い。
- その際、トイレの案内表示も左右のどちらからアプローチできるか示されていると良い。

【アドバイスの様子】



⑥杖掛けの設置

- 高齢者や肢体不自由の方は、トイレ等で杖の置場に困ることが多い。男性用小便器や手洗い場等に、杖掛けを設置することで、トイレの利用しやすさが向上し、利用者のストレスを軽減することができる。

5) 駐車場

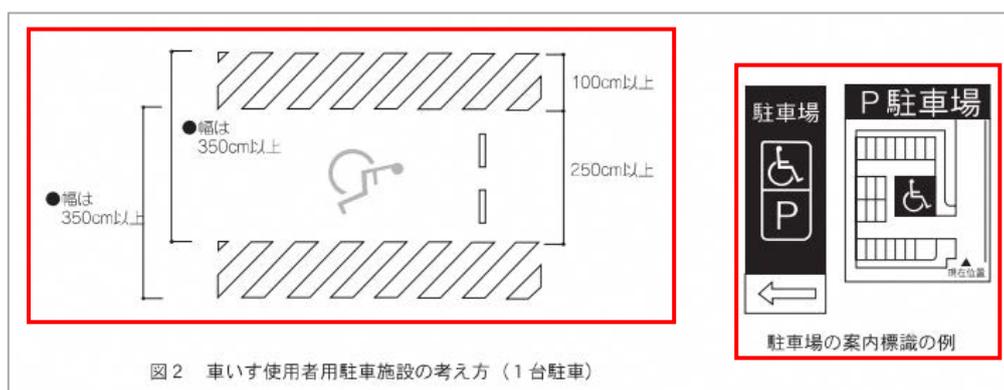
①わかりやすい案内表示

- ・ 障害者専用駐車スペースがある場合は、駐車場の入口にピクトグラム等で駐車スペースの存在を案内することが大切である。
- ・ また、構内の案内サイン等においても、駐車スペースの位置を適切に案内することが望ましい。

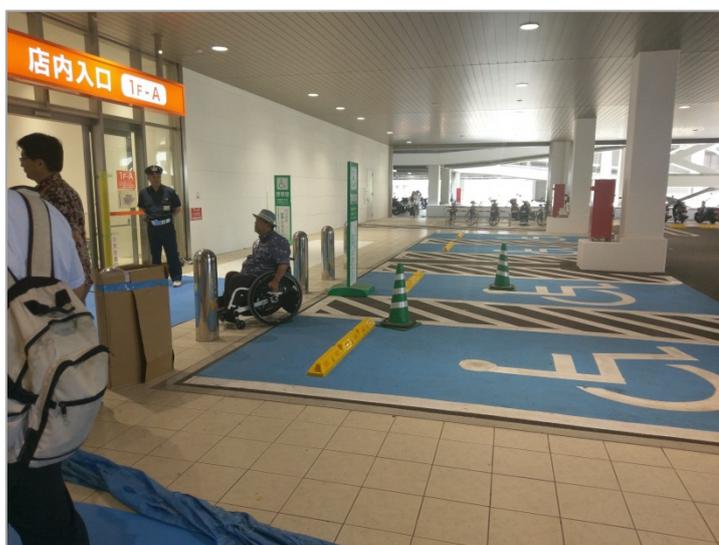
②適切な駐車スペースの確保

- ・ 高齢者や障害者が乗車する福祉車両は、車両後部のスロープや回転式の助手席等が付いている場合が多く、通常の車よりも前後左右の乗降スペースが必要である。
- ・ 障害者専用スペースでは、利用者の乗降時の安全性や快適性に配慮し、適切な奥行きや横幅を確保する必要がある。

【沖縄県福祉のまちづくり条例の内容】



【アドバイスの様子】



6) 宿泊施設等において役立つ備品

- ・ 障害当事者の接遇の際に役立つ備品を設置することが有効である。
- ・ 各施設が所有することが望ましいが、事業者団体等で所有することなども考えられる。
また、レンタル等も可能であることから、必要に応じた対応が有効である。

【宿泊施設等において役立つ備品の例】

名称	概要	写真
シャワーチェア シャワーキャリー	肢体不自由の方が浴室を利用する際に役立つ備品。車いすから移乗して、浴室へ移動が可能なキャスター付きタイプの物もある。	
筆談ボード	聴覚障害の方と文字情報でコミュニケーションを行うツールであり、受付等に設置しておくことで、円滑なコミュニケーションを行うことができる。	
UD トーク	発話した内容を、スマートフォン等の画面にリアルタイムに表示することができ、聴覚障害の方とのコミュニケーションを行う際に役立つアプリ（無料）。	
ドアノック感知発 光装置	ドアがノックされた際に振動を感知し、室内に設置した装置が光ることで、聴覚障害のある方に来客があったことを知らせることができるツール。	

7) その他

①柵の高さや形状の改善

- ・車いす使用者は目線が低く、柵の高さや形状によって視界が制限されることがある。安全性に注意し、車いす使用者や子供の目線に配慮した高さや形状の検討が必要である。

【アドバイスの様子】



②商品ボタンの高さに配慮した自動販売機の導入

- ・背の高い自動販売機の場合、子供や車いす使用者は最上段の商品ボタンを押すことができない場合がある。誰もが全ての商品を購入できるように、背の低い自動販売機や最上段の商品ボタンが下部についている自動販売機等の導入が望ましい。

【アドバイスの様子】



(2) ソフト面に関するアドバイス

1) 情報発信

① バリアフリールーム／ユニバーサルデザインルームの積極的なPR

- ・バリアフリールームやユニバーサルデザインルームがある場合は、ホームページやパンフレットで積極的に情報発信をすることで、利用者の獲得につながる。
- ・また、室内の設備や間口の幅など、詳細な情報を発信することも大切である。

② バリアフリールート、備品等の情報発信

- ・障害のある方は、事前に施設のバリアフリー状況等の情報収集を行うことが多い。バリアフリールートの有無や設備の情報を発信するとともに、段差等の施設内のバリアの情報も発信することで、高齢の方や障害のある方が利用可否を判断することができる。

③ 写真や動画を活用した施設情報の発信

- ・施設までのアクセス、施設やサービスの利用方法等を、写真や動画を用いて視覚的に判断可能な情報として発信することが大切である。

2) 接遇・サービス

① 当事者を想定したサービス、案内方法の検討

- ・日頃から、当事者の利用を想定したサービスの検討を行うことが大切である。その際、車いすを用いた施設の利用体験や、案内方法の実技演習など、障害者の目線に立ってサービスや案内を検討することが重要である。

② クロックサインによる案内、情報提供

- ・視覚障害の方に目の前の状況を説明する際に、どこに何があるのかを時計の短針に例えて知らせるクロックサインという伝達手段がある。
- ・クロックサインを用いて、室内の間取り、テーブルの上の物や食事を説明することで、位置関係をわかりやすく伝えることができる。

③ リモコンやコンセント等の場所の伝達

- ・視覚障害の方を室内に案内する際、間取りを説明するだけでなく、テレビやエアコンのリモコン、コンセントの位置等を伝える配慮が必要である。

④ バリアフリー設備・備品への理解促進

- ・自社にあるバリアフリー設備や備品について、どのような人が何のために必要としているかを理解しておくことで、お客さまへのサービス向上につながる。
- ・また、複合施設内にある店舗の場合、店舗内の情報だけでなく、施設が保有するバリアフリー設備等を把握しておくことも大切である。

⑤ 緊急時の連絡方法の確認

- ・障害の特性によって、求められる連絡手段が異なる。緊急時の連絡方法を受付時等に確認しておくことで利用者の安心・安全につながる。

(3) 食物アレルギーに関するアドバイス

1) 予約時・受付時の注意点

①十分なヒアリング

- 何がだめなのかをすべて聞き取ることで、「ここまででは対応可能であるが、これ以上の対応は難しい」という判断ができやすくなる
- 無理な対応は事故のもととなるため、お客様をお迎えするまえに十分なヒアリングをおこなうことが重要である

2) 飲料現場での注意点

①使用する食材の原材料の把握

- 食材に含まれる原材料を把握する必要がある
- とくに、加工品には「アレルゲン」となるものが含まれることが多いため、調理の際に十分な確認が必要である

②調理器具などの管理の徹底

- 厨房内での混入（コンタミネーション）を防ぐために、調理後の食材や調理器具などは混在しないように分けて保管することが必要である

③アレルゲンの有無の表示

- アレルゲンの有無を厨房で確認しながら、ミスの内容に注意することが必要である
- 表示をみて食べられるかどうかの判断ができる方もいらっしゃるので、ビュッフェやメニューにおいて、ピクトグラムで原材料を表示することも有効である

※ピクトグラム等によるアレルゲン表示の方法については、「食物アレルギー表示 POP ガイドブック」を参照

※食物アレルギーへの対応方法（全般）については、「食物アレルギーゆいま〜るブック」を参照

⇒それぞれの資料は、「沖縄県観光バリアフリーポータルサイト」から閲覧できます。

(URL : <https://okibf.jp/pref/manual/>)