

みんないきいき

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





## 発刊にあたり

わが国の全人口に占める高齢者の割合は20%を越え、急速に高齢化が進行しています。このような中、国においては、ユニバーサルデザイン政策を重要施策として位置づけ、平成17年に「ユニバーサルデザイン政策大綱」を取りまとめるとともに、平成18年には「高齢者・障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(バリアフリー新法)」が施行されています。また、平成19年に施行された「観光立国推進基本法」においては、高齢者や障害者等の旅行者の利便性向上に関する環境整備が謳われています。

国民生活における旅行・観光等の余暇活動の定着、バリアフリー及びユニバーサルサービスの理念の浸透等により、旅行等を楽しむ高齢者や障害者は増加しており、すべての人が安心して旅行等を楽しむことができる「観光のバリアフリー化」及び「ユニバーサルデザイン化」のための環境整備が求められています。

観光立県を掲げる本県においても、平成19年2月に「観光バリアフリー宣言」を行い、「誰もが楽しめる一やさしい観光地」を目指して、観光のバリアフリー化に取り組んでいます。

旅行者を迎える観光地においても、観光まちづくりの推進や観光による地域活性化を図っていくためには、観光バリアフリー化及びユニバーサルデザイン化に向けた様々な取り組みを展開していくことが必要だと考えられます。

そのためには、各主体が障害に対する理解や基礎的な知識を習得し、連携した取り組みを推進することが大切です。

本書では、1章および2章において、バリアフリー観光の必要性や障害種別ごとに理解とコミュニケーションの基本についてわかりやすくまとめております。

3章ではバス、タクシー、船舶、宿泊、飲食、商業施設等、業種別の構成とし、対応のポイントや場面ごとに求められる対応について、写真を見ながら具体的なイメージが湧くような内容になるよう心がけています。

各種サービスの最前線で活躍されている皆様に本書が効果的に活用され、すべての人が安心して旅行できる「誰もが楽しめる一やさしい観光地」が実現することを期待しています。

沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課



## 1章 バリアフリー観光の必要性



1-1	数字でみる社会情勢	6
1-2	接遇・介助の必要性	12
1-3	沖縄県の取り組み	20
1-4	バリアフリー観光の試み	24
	コラム I 少しの工夫でバリアフリー	26

## 2章 障害の理解とコミュニケーション



2-1 肢体不自由 .....	28
コラムⅠ 障害者専用駐車場 .....	33
2-2 内部障害・アレルギー・難病 .....	34
コラムⅡ アレルギー対応 沖縄サポートデスク...	37
2-3 視覚障害 .....	38
コラムⅢ 点字ラベルプリンター .....	43
2-4 聴覚障害 .....	44
2-5 知的障害・発達障害・精神障害 .....	50
2-6 加齢に伴う障害 .....	52
2-7 外国人・妊婦・乳幼児連れ .....	54
コラムⅣ 様々な車いす .....	55
2-8 めんそーれー補助犬 .....	56
2-9 重要！“逃げるバリアフリー” .....	62

## 3章 業種別の対応のポイント



3-1	路線バス	66
3-2	タクシー	78
3-3	船舶	87
	コラムⅠ お札の識別マーク	93
3-4	宿泊施設	94
3-5	飲食施設	103
	コラムⅡ 食事形態・原材料について	110
3-6	商業施設	111
	コラムⅢ 多言語コンタクトセンター	116



# 1 章

## バリアフリー観光の必要性

1-1	数字でみる社会情勢	6
	1) 高齢化の動向	6
	2) 障害者の現状	8
	3) 沖縄観光の現状	10
1-2	接遇・介助の必要性	12
	1) バリアの存在と接遇・介助	12
	2) バリアフリーとユニバーサルデザインの考え方	14
1-3	沖縄県の取り組み	20
	1) 障害のある人もない人も共に暮らしやすい社会づくり条例	20
	2) 観光におけるバリアフリーに関する取り組み	22
	3) 観光バリアフリー宣言	22
	4) しょうがいしゃ・こうれいしゃ観光案内所	23
1-4	バリアフリー観光の試み	24
	コラム I 少しの工夫でバリアフリー	26

# 数字でみる社会情勢

## 1) 高齢化の動向

### ～時代は“超少子・超高齢社会”へ～

- ・わが国の人口は“若年層の先細り”と“高齢者の爆発的な増加”が顕著  
⇒ 社会全体として、“超少子・超高齢社会”への対応が急務
- ・高齢者は将来的に消費者として重要な位置を占め、巨大なマーケットを形成

わが国の人口は、2010年に総人口が1億2805万人とピークを向かえた以降、減少を続け、今後も人口の減少が予測される人口減少社会に突入しました。2030年には1億1,661万人、2060年には8,673万人程度にまで減少することが見込まれています。

諸外国に例をみない速さで少子高齢化が進んでおり、年少人口（0～14歳）は1970年代後半から始まった少子化傾向を反映し、2060年には791万人にまで減少するとみられています。一方で、老年人口（65歳以上）は、2010年の2,924万人（人口の約22.9%）から、2030年には3,684万人（同約31.6%）、2060年には3,464万人（同約39.9%）にまで増加すると推計されており、2000年から僅か20年間で1.64倍に増加する見込みです。

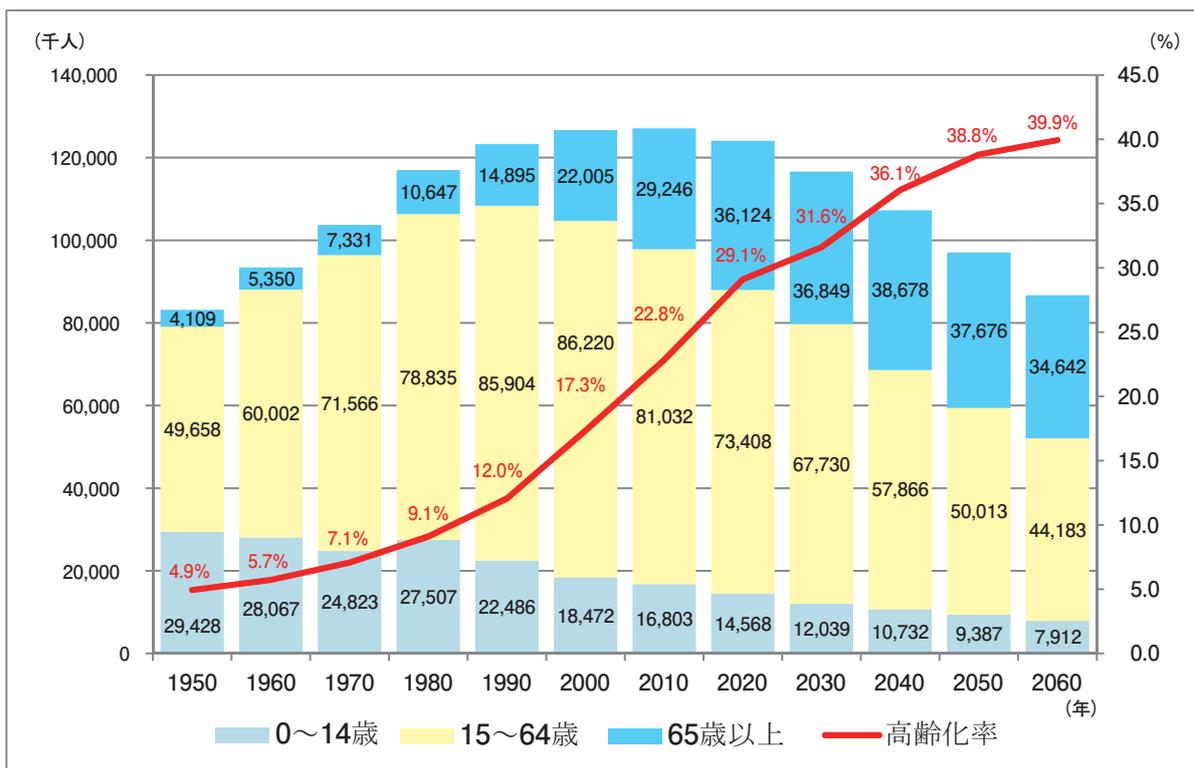
わが国の人口は、“若年層の先細り”と“高齢者の爆発的な増加”が顕著であり、社会全体として、“超少子・超高齢社会”という、これまで経験したことのない新たな局面への対応が急務となっているのです。

これまで高齢者と言うと、寝たきり老人や痴呆性高齢者といった社会的弱者のイメージが強くありましたが、今後は特に“団塊の世代”が高齢期に入り、健康な高齢者や軽度の疾患や障害を持ちながらも積極的に生活を楽しもうとする高齢者が増えていくことが期待されます。

高齢者の増加は、社会経済の仕組みに広範な影響を及ぼし、経済活動の一側面からみても、消費者として重要な位置を占め、巨大な高齢者マーケットを形成することにつながります。観光事業者においても、これらのマーケットへの対応として、これまでの経営方針・戦略を転換することで、新たな需要の獲得につながると考えられます。

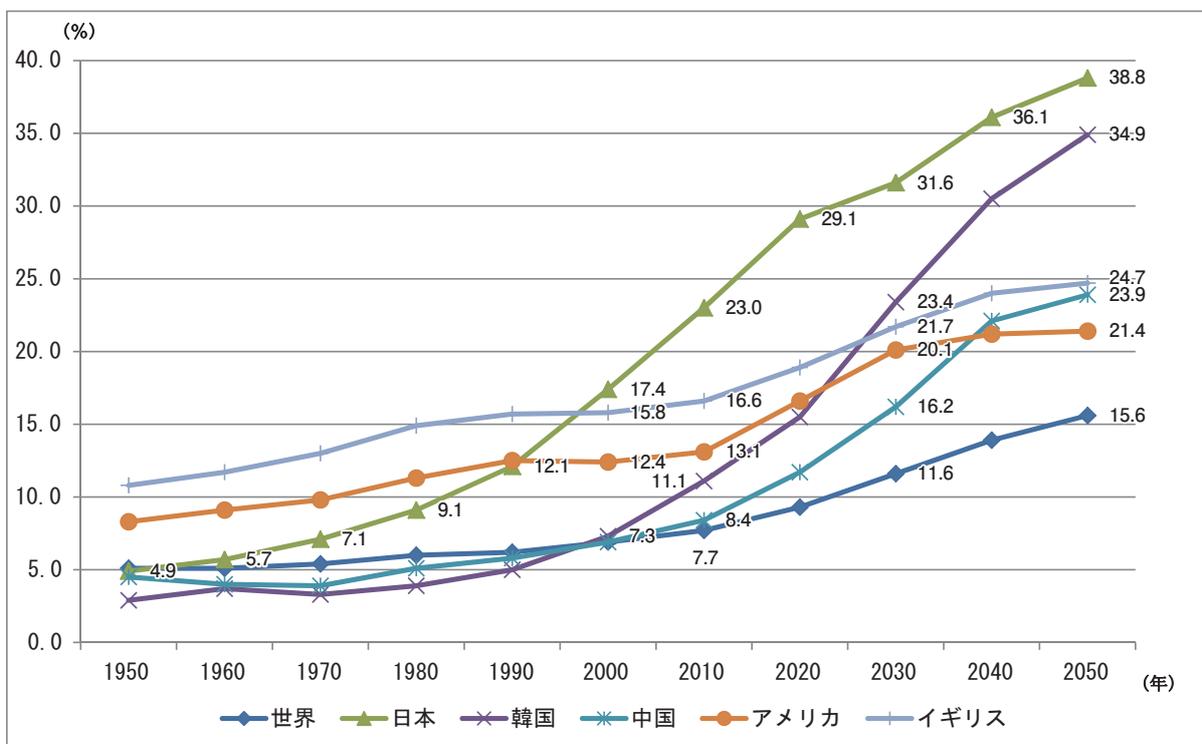
こうした社会経済情勢のもと、観光をリーディング産業とする本県においては、他県よりも先行した、高齢者を対象とした受入体制の整備を進めていくことが重要になります。

### 日本の人口と少子高齢化の推移



資料：国立社会保障・人口問題研究所「人口統計資料集2015年版」より

### 主要国の65歳以上の人口割合の推移



資料：総務省統計局「世界の統計2015」より

## 2) 障害者の現状

### ～ 高齢化の進展により障害者も増加傾向 ～

- ・ 高齢者の増加に伴い、障害者数も増加傾向
- ・ 重度障害者が多く、軽度障害者が少ない、逆ピラミッドの構成  
そして、多くの“認定外障害者”の存在

厚生労働省が実施した「平成23年生活のしづらさなどに関する調査（全国在宅障害児・者等実態調査）」によると、障害者手帳の所持者数は4,792千人に及びます。年齢階級別の内訳をみると、65～69歳が475千人（手帳所持者全体の約9.9%）、70歳以上が2,332千人（同約48.7%）と、障害者手帳所持者のうち、65歳以上の高齢者は2,807千人、全体の49.4%を占めています。

身体障害の程度別にみると、障害の程度が重い1級が1,052千人（約27.2%）、2級が583千人（約15.1%）と、身体障害者総数の約42%を占めています。それに対して、比較的障害の程度が軽い5級は178千人（同4.6%）、6級は150千人（3.9%）となっており、重度の障害者層が厚く、軽度の障害者層が薄い、逆ピラミッド型の構成となっています。

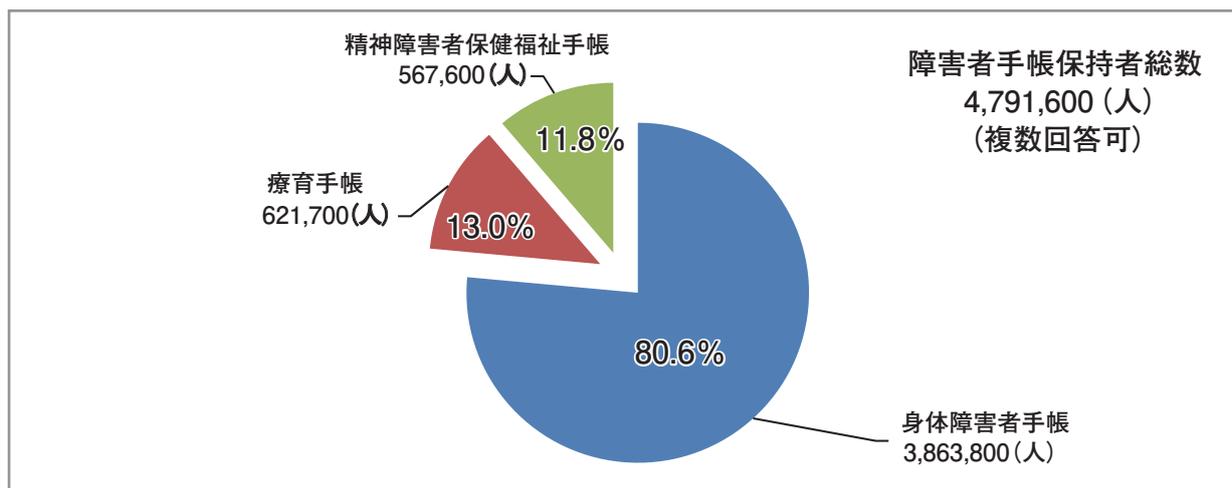
このことから、“認定の入口が狭く、認定された時は障害の程度が相当レベルへ進んでいる構図”であり、多くの“認定外障害者（障害をもちながらも認定されていない人、または様々な理由により申請を控えている人）”が存在することが推察されます。

これらの障害者および“認定外障害者”に加え、“高齢者”が加齢や老化により、記憶力の低下、視力や聴力、運動機能の低下といった心身の機能の衰えや、様々な疾患を伴うケースも今後さらに増えていくことが見込まれます。

障害者に、多くの“認定外障害者”、そして加齢・老化により少なからず障害や疾患をもつであろう高齢者は、超高齢社会においてわが国が対応すべき課題を、はっきりと示してくれています。

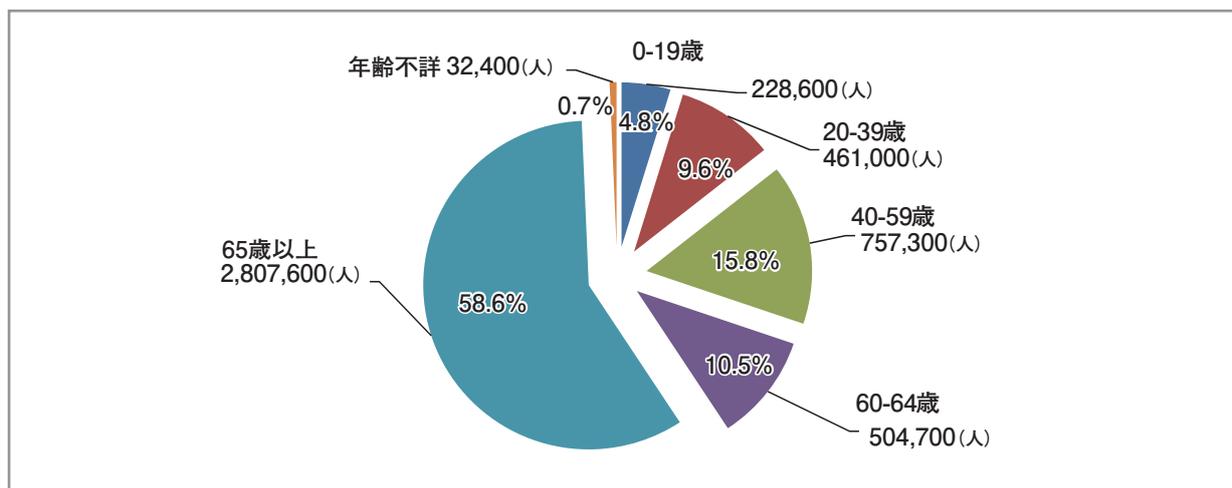
このように、高齢化の進展により今後も増加が予想される障害者に対し、観光事業者等においても、高齢者と同様に「新たなマーケット」と捉え、当事者の意見を真摯に受けとめて、その対応を強化していくことがビジネスの面からも重要なポイントとなると考えられます。

## 障害者手帳保持者数



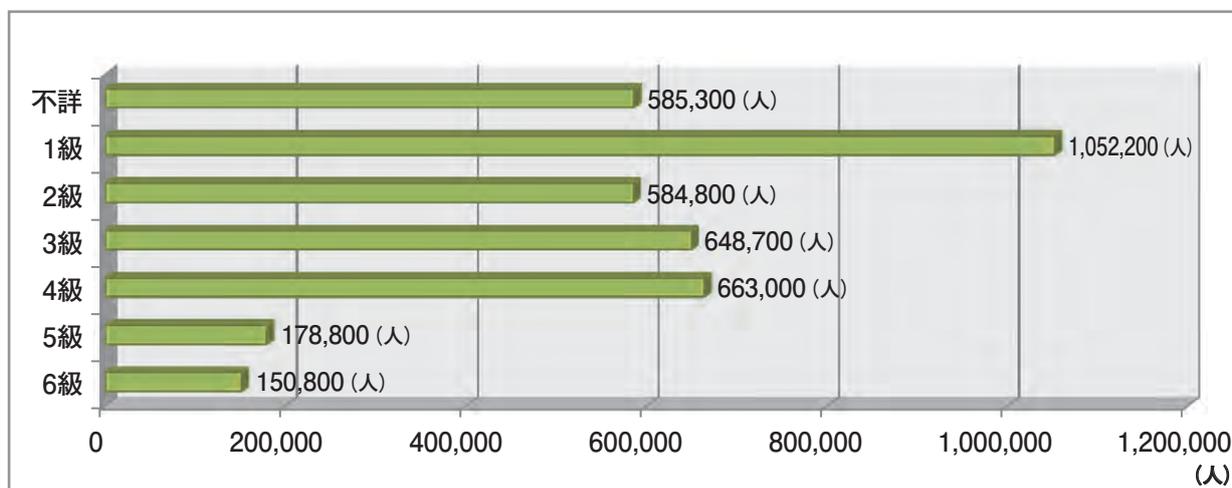
資料：平成23年生活のしづらさなどに関する調査データより作成

## 65歳以上の高齢者の割合



資料：平成23年生活のしづらさなどに関する調査データより作成

## 身体障害者等級別数



資料：平成23年生活のしづらさなどに関する調査データより作成

### 3) 沖縄観光の現状

#### ～ 好調に推移も、将来を見据えた対応が急務 ～

- ・平成26年度の入域観光客数は、前年度を9.0% (58万9,600人)上回り、合計716万9,900人と好調
- ・主に関東・関西からリピーターを中心に、幅広い年齢層の観光客が来訪
- ・“個人旅行で、家族や友人・知人といったグループにより、沖縄本島を中心に2～3泊程度滞在する旅行”が多い
- ・外国人観光客は前年度から約36万8,800人増加し、98万人を突破（前年比約1.6倍）

沖縄県の観光は、平成26年度は円安および景気回復基調が継続し、4月の消費税増税後も国内旅行需要は堅調に推移しました。LCC および新石垣空港の開港による効果は昨年ほど顕著ではないものの、JALの伊丹ー那覇路線、ANAの羽田ー石垣路線の増便やピーチアビエーションの福岡ー那覇路線の新規就航等により、観光入込客数は前年度を上回っています。

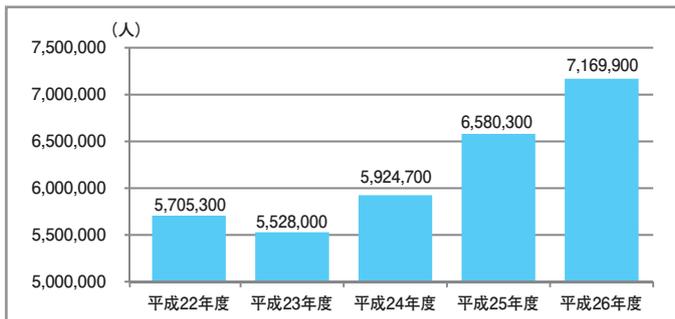
県内観光の特徴として、以下のような点が挙げられます。

- 関東や関西から、リピーターを中心に、幅広い年齢層の観光客が訪れています。このような“リピーターの将来に渡る安定的な確保に向けた旅行環境づくり＝ライフスタイル（結婚・出産・老後等）の変化をバリアとしない旅行環境づくり”により、幅広い需要を獲得していくことが重要です。
- 旅行の形態は、“個人旅行で、家族や友人・知人とのグループにより、沖縄本島を中心に2～3泊程度滞在する旅行”が主流となっており、官民協働による、誰もが旅行を安全・安心・快適に楽しむことができるような、ハード・ソフトの両面での環境づくりを進めることが求められています。
- 現在、観光の閑散期の底上げに寄与している修学旅行需要も、将来的な少子化による減少が見込まれるため、幅広い層の顧客獲得に向けた取り組みが必要です。
- エコツアー等の体験型観光が注目を集めていますが、巨大なマーケットとされる高齢者は、一般的に“見る観光”、すなわち周遊型観光の傾向が強いと言われています。“見る観光”は、航空座席・客室ともキャパシティの限界に来ている夏季以外の底上げにも寄与するものと考えられ、こうした従来型の“見る観光”への対応も見過ごすことはできません。

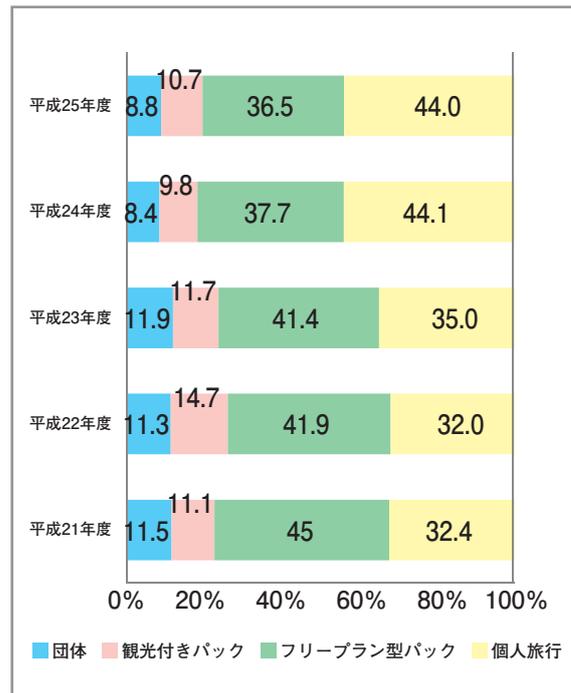
今後のさらなる観光産業の発展を見据えると、現状の観光動向に加え、閑散期の需要拡大が見込まれる、高齢者や障害者への対応を強化することは、ビジネスの面からも重要な要素の一つになると考えられます。

## 沖縄県の主な観光統計 (平成25年度沖縄県観光要覧をもとに作成)

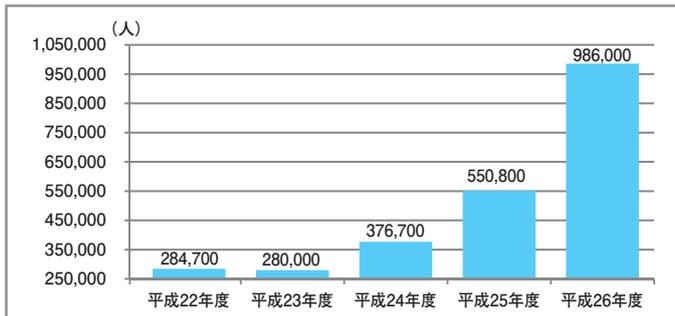
■最近5年間の入域観光客数の推移



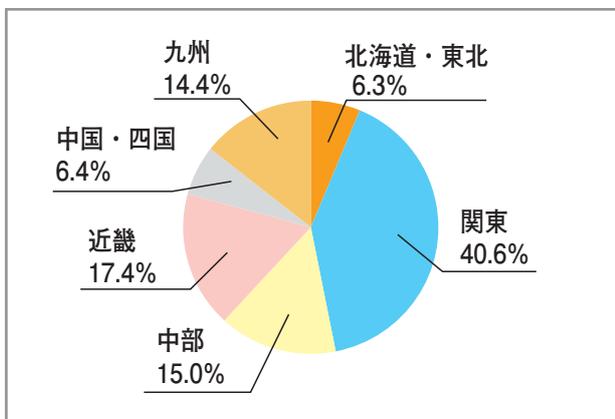
■旅行形態の推移 (観光統計実態調査)



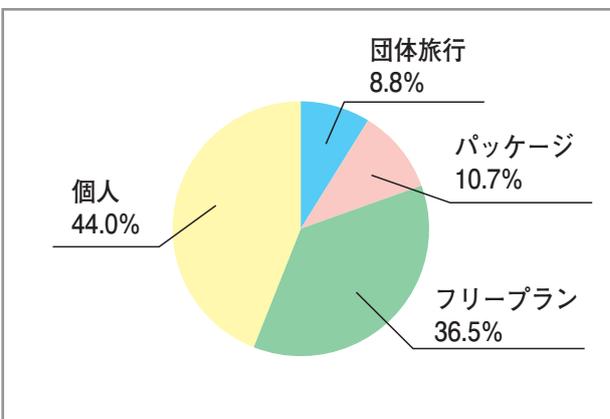
■最近5年間の外国人入域客数の推移



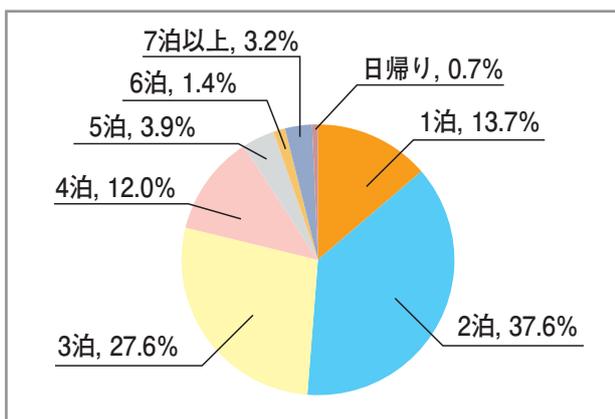
■居住地 (観光統計実態調査「県外客の属性」)



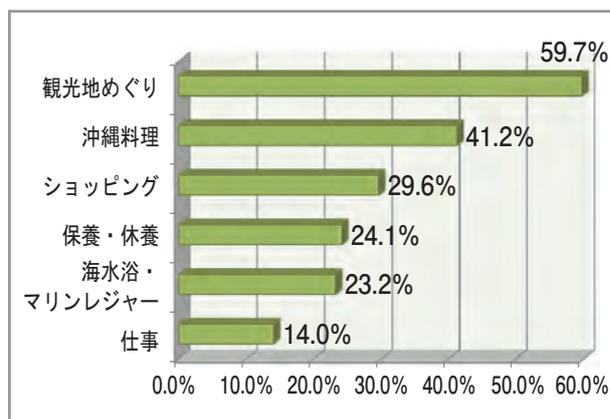
■旅行形態 (観光統計実態調査「県外客の属性」)



■泊数 (観光統計実態調査「県外客の旅行内容」)



■旅行形態の推移 (観光統計実態調査)



# 接遇・介助の必要性

今後の社会的情勢をふまえると、マーケットとしての拡大が見込まれる高齢者や障害者を含む、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、本県の観光産業拡大に向けて重要なポイントとなります。

高齢者や障害者等への対応を検討する際には、様々なバリアを理解し、適切な接遇・介助、サービスを提供することが求められます。

## 1) バリアの存在と接遇・介助

高齢者や障害者が生活する上で、移動や旅行、社会活動を行う場合には、4つの【バリア】が存在します。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。

### ①物理的バリア

道路や建物、住居などにおいて物理的に生じるバリア

### ②制度のバリア

教育や就労を含め、地域での生活や活動を行う際に生じるバリア

### ③文化・情報のバリア

障害の種類にも関連しますが、視覚障害者や聴覚障害者にとって、日常生活や移動に必要な情報が提供されていないことにより生じるバリア

### ④意識・心のバリア

障害に対する理解不足や差別・偏見、誤解により生じるバリア

このような【バリア】を取り除いていくためには、一人ひとりの顧客に対し、「接遇・介助」を心がけることが重要です。

「接遇」とは、高齢者や障害者が有するニーズに気づき、一般の顧客と同様に、理解と尊厳をもって対応すること、サービスを提供することです。「介助」とは、高齢者や障害者が望む様々な支援に、必要に応じて適切に対応することです。

例えば、車いす使用者や足が不自由な方が段差を超える際に支援すること、耳が聞こえにくい方に筆談を交えて情報を提供することなど、支援が必要な方が安全・安心・快適に生活や移動するために必要な支援を的確に提供することが該当します。

「接遇」の心構えと「介助」の知識を持つこと、理解と尊厳、確かな技術に基づいた「接遇・介助」を行うことが、高齢者や障害者への対応を図る際に求められます。

## 「接遇・介助」の心構え・ポイント

接遇・介助の基本として、以下のような心構え・ポイントを理解しましょう。

### ○ひとりひとりの人格を尊重する

けっして特別扱いが必要なわけではありません。  
同行者や介助者ではなく本人としっかりコミュニケーションを図ります。

### ○求めること、ニーズを的確に把握する

思い込みや見た目で判断せずに、求めることを本人から聞き出します。  
そのためには、ひと声掛けること、コミュニケーションが重要です。

### ○できることは自主性にまかせる

あらゆる支援が必要なわけではありません。  
自主性を尊重し、時には見守ることも重要です。

### ○その場に適した対応を心がける

求めていることをしっかりと把握し、的確に対応します。  
状況に応じて、臨機応変な対応も求められます。

### ○無理なことはしない

様々な支援を行うことは大切ですが、安全の確保が最優先です。  
ひとりで対応が難しいことは無理をせず、周囲にサポートを求めましょう。

### ○しっかりと情報を発信する

顧客自身が判断できるように、様々な情報をしっかりと伝えます。  
事故や災害発生などの緊急時には、特に情報が重要となります。

高齢者や障害者を含めたすべての顧客に対し、「接遇・介助」によりサービスを提供することは、差別化を図り、新たな顧客を獲得することにつながります。

より高い水準のサービスを提供するためには、顧客から寄せられる生の意見を参考に、研修や実践を通じて、知識や経験を蓄積するとともに、フィードバックのプロセスを確立し、継続的に取り組んでいくことが重要です。

## 2) バリアフリーとユニバーサルデザインの考え方

高齢者や障害者等への対応を考える際に、“バリアフリー”や“ユニバーサルデザイン”という言葉や考え方がよく用いられます。

“バリアフリー”とは、高齢者や障害者等にとって障壁(バリア)となるものを取り除くといった考え方を指しており、“ユニバーサルデザイン”とは、性別や年齢、国籍、障害の有無に限らず、すべての人にとって使いやすいものやサービスを指しています。

この2つの言葉や考え方は、少し意味は異なりますが、考え方に重なりあう部分も多く、どちらも「すべての人にやさしい」を実現するための言葉や考え方といえます。高齢者や障害者等の配慮を必要とするお客様にとっては、どちらも大切な言葉や考え方であり、これらを紐解くことで、「どんなことが不便でどんな配慮が必要なのか」という気づきにつながります。

### ① バリアフリー

次のような場面を想像してみてください。

入口に大きな3段の段差があります。多くの人が、ちょっと段差が大きいなと思いつつも、特に気にもせず乗り越えていきます。あるとき、杖をもった高齢のお客様が段差を越えようとしますが、なかなかうまくいきません。私たちはこのような場面に遭遇したとき、手を差し伸べます。「一緒に上りませんか。」「私の手を掴んで一緒に上がりましょう。」と声を掛けます。「ありがとうございます。手すりがあれば1人でも登れるのですが。」この話をお店の人が聞いて、すぐに手すりを付けてくれました。

段差や階段を登ることが難しい人がいる、目が不自由な人はメニューに何が書いてあるのかわからない、耳が不自由な人とどうやってコミュニケーションをとればよいか、まず気づくことです。今存在している「バリア」に気づいて、そのバリアを取り除こうとする気持ちが、手すりや点字メニュー、筆談ボード等の形として現れます。

バリアフリーが建築用語として広く知られるようになった経緯もあり、すぐにスロープや手すりなどの設備や道具のことを想像しがちですが、設備や道具は「バリア」を取り除いた結果や成果です。

**バリアフリーの基本は、①「バリア」に気づくこと、②「バリア」を取り除く気持ちを持つこと、③実際に「バリア」を取り除くことです。とてもシンプルで、誰でも、いつでも、どこでも気軽に実践できます。**時に「バリア」があまりにも大きい場合には、強い気持ちが必要だったり、みんなの気持ちを合わせないと取り除くことができなかつたりすることもあります。

### ■ バリアフリーに関連する設備

バリアフリーの考え方は、おおよそ半世紀の歴史があり、その年月の中で多くの成果を残してきました。ここでは、バリアフリーの中で、観光に関連する代表的な例を挙げてみます。バリアフリー化が進む前に、どのような「バリア」があったのかを想像しながらひとつひとつ確認してみましょう。

● 屋外



スロープ



ほじょ犬トイレ



屋根付き駐車場



点字ブロック スロープ



車いす対応水飲み場

● 車関連



スロープ車両



ノンステップバス



リフト付大型バス



ワンステップバス

● トイレ



車いす対応車両



オストメイト



トイレベビーチェア

● トイレ



多目的トイレ



ベビーシート



ユニバーサルシート



こども用小便器



車いす対応ミラー

● 屋内



ユニバーサルルーム



ユニバーサルルームバス



昇降イス



車いす優先ロッカー



車いす対応シャワー



車いす用低いカウンター



車いす用低いカウンター



通路手すり有り



館内車いす専用昇降エレベーター

● その他



シャワーキャリー・チェア



ピクトグラム1



ピクトグラム2



介助犬



点字案内



筆談ボード



聴導犬



補助犬ステッカー



遠隔手話通訳サービス

## ②ユニバーサルデザイン

ユニバーサルデザインは、最初からいろいろな人が使うことを前提とした考え方です。バリアフリーは既にあるバリアを取り除くために改良や改修をすることが中心となるのに対し、新しく製品やサービスを考える段階から、出来るだけバリアのないものを生みだそうとする発想といえます。

そのため、「すべての人に使いやすく、出来るだけバリアが生じないようにするにはどうしたらいいか」という考え方がユニバーサルデザインの基本です。

### ■ユニバーサルデザインの7つの原則

#### 1. みんなが公平に使えること

ベビーカーや車いすの方はエレベーター、荷物が多い人はエスカレーター、急いでいる人は階段、というように皆が自由に選択し、使うことが出来ること、「使える人」が限定されないことが大切です。



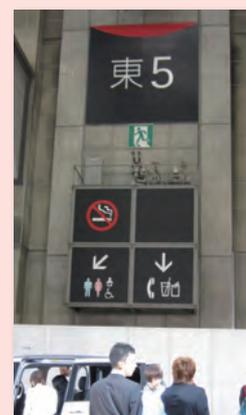
#### 2. 様々な使い方ができること、使うときに自由度が高いこと

車いすの方や背の低い子どもは、高さがある棚の上まで手が届きません。買い物の場合、棚に陳列されている気になったものを手に取り、また戻すという自由な行動が、意外と難しいことだったりします。また、カウンターなどに杖立を設けると、傘立てとしても使用することができます。



#### 3. 簡単でわかりやすいこと

押すだけでシャンプーが出る、はめ込むだけで杖が倒れない、一瞬で何を意味しているかわかるピクトグラムなど、単純でわかりやすいデザインは、ストレスを減らします。



#### 4. 使うときに必要なことがすぐわかること

ボタンをひとつ押すだけなど、使うときに大切な情報がすぐにわかることが重要です。見えにくかったり、聞こえにくかったり、理解するのに時間がかかったりしても、どうすればそれを使えるかが、すぐにわかるのであれば、間違いや使う人の負担を減らすことができます。



#### 5. 使い方を間違っても危なくないこと

子どもがなめても安全なクレヨンや、万が一足を踏み外しても線路に落ちないための二重ドア、刃先がガードされているハサミ、パソコンの「元に戻る」ボタン、「あ！」と思った時も安全に使えるデザインが重要です。



#### 6. 少ない力でラクに使えること

握る力が弱い人も、コンセントを軽く抜くことができたり、蛇口をひねることができたり、ペットボトルやビンのふたを開けることができたりすること。実は「ちょっとしたこと」でも、お願いするために人を探したりすることは結構面倒です。

足元のボタンは、車いすの方や両手に荷物を抱えた方が、わざわざ手を伸ばさなくても、ちょんとつついて使うことができます。



#### 7. 使いやすい広さや大きさ

スムーズに利用するために十分な広さがあること、車いすの方や妊婦の方、杖を使う方などにとって、車の乗り降りや、トイレ、お風呂など、狭い場所で動くことはとても困難です。



# 沖縄県の取り組み

## 1) 障害のある人もない人も共に暮らしやすい社会づくり条例

平成26年4月1日に施行されました

この条例は、多くの市民、障害のある人、事業者、団体、県議会、県行政等、多くの人の  
 努力でつくられました。

それはなぜでしょう…。

そこには私たちの暮らし沖縄県を「差別や虐待がない社会にしなければ」という共通の思  
 いがあったからです。障害のある人もない人もぜひこの条例のことを知ってください、伝え  
 てください。そして共生社会【インクルーシブ社会】の実現に向けて活かしてください。

あなたの一つの行動が社会をよりよくし、私たちの未来、そして次世代の未来につながつ  
 ていくのですから。

### 条例の目的

障害を理由として様々な困難にあっている人々の状況があります。そのため、障害のある  
 人もない人も共に暮らしやすい社会をつくることについて、基本理念(基本となる考え方)を  
 定め、県の責任と義務、また県民の役割を明らかにします。そして、障害を理由とする差別  
 や言っではいけないことについて、県民共通の「ものさし」をつくります。

また、そのような差別などをなくすため、県が様々な分野で行う支援などを計画的に推進  
 することにより、全ての県民に障害があっても分け隔てられることなく社会の対等な一員と  
 して安心して暮らすことができる共生社会【インクルーシブ社会】を実現させることがこの  
 条例の目的です。



## ■ 条例では…

- ① 障害を理由とする差別・不利益な扱いの禁止
- ② 必要かつ合理的な配慮をする義務
- ③ 障害のある人への虐待の禁止

としています。

### ※ 合理的配慮とは

障害のある人から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合には、負担になりすぎない範囲で、社会的障壁（バリア）を取り除くために、必要かつ適当な変更及び調整を行うことが求められます。（合理的な配慮）こうした配慮を行わないことで、障害のある人の権利利益が侵害される場合も差別に当たります。

## ■ おしえてQ&A

### Q1 どこに相談すればよいですか？

**A1** まずは、お住いの市町村の担当窓口で電話などでお問い合わせください。その内容に応じて適切な相談窓口が紹介されます。障害のある人をはじめ、家族、支援者など、誰でも相談することができます。

また、差別と考えられる事案のほか、自らの行為が差別にあたるのかなども、この条例に基づく差別事例相談員や広域相談専門員がご相談に応じます。ひとりで悩まず安心してご相談ください。

### Q2 わたしにもできることはありますか？

**A2** 障害のある人もない人も共に社会をつくる仲間です。一緒に社会をつくる仲間として障害のある人に対しても障害のない人と同じような気持ちをもって接してください。ただ障害のある人は障害のない人が気づかない社会的障壁（バリア）のために困っているのかもしれません。

勝手な思い込みや判断をしないで、まずはどんな助けを必要としているか、よく聞いてみましょう。

（例：○「お座りになりますか？」 ×「どうぞお座りください。」）



## 2)観光におけるバリアフリーに関する取り組み

沖縄県においては、平成19年2月に全国に先駆けて「沖縄観光バリアフリー宣言」を発表し、これを皮切りに、しょうがいしゃ・こうれいしゃ観光案内所の設立、障害者が安心して訪沖できるためのガイドブックの作成、観光事業者の意識醸成のためのセミナーやシンポジウムの実施などハード・ソフト両面から観光におけるバリアフリー化推進のための取り組みを実施してきました。

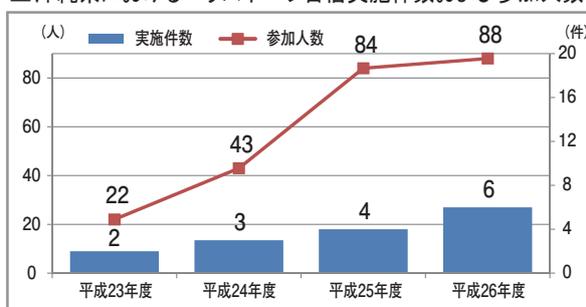
これらは一定の成果を挙げている一方、観光収入1兆円、観光客数1,000万人を目指す沖縄県においては、世界水準の観光リゾート地を目指す中で、唯一無二の誰にでもやさしい観光地「沖縄／OKINAWA」として、国内外からの幅広い認知、評価を得るため、引き続きより一層の取り組みが求められています。

また、2020年に開催される東京オリンピック・パラリンピックを契機とした取り組みが各所で進むなか、パラリンピックにおいては全国で60団体、7,500人を超える強化合宿が行われていますが、沖縄に取り込めているのは100人に満たないのが現状です。

沖縄の気候や航空網といった特性を活かすことで誘致を促進できる可能性が高いことが想定され、観光におけるバリアフリーの観点からレジャー、スポーツの誘客を推進していくことも求められています。

上記の背景をふまえて、沖縄県においては、観光におけるバリアフリーの取り組みを今後も継続して実施していくこととしています。

■ 沖縄県におけるパラスポーツ合宿実施件数および参加人数



沖縄県障がい者スポーツ協会調べ

## 3)観光バリアフリー宣言

沖縄 観光バリアフリー宣言～  
“誰もが楽しめる、やさしい観光地”を目指して～

沖縄県は、ご高齢の方や障害のある方、妊娠されている方、小さなお子様を連れてきた方、外国の方はもちろん、本県に来訪されるすべての方々、そしてすべての県民、“誰もが楽しめる、やさしい観光地”を目指しています。

その実現に向けて、次に掲げる観光のバリアフリー化に、強力に取り組んでいきます。

- 1 私たちは、美しい海と豊かな自然、独自の文化など沖縄の魅力をいつでも、誰でも楽しめるように、移動のバリア、情報のバリア、言葉のバリア、心のバリアなどすべてのバリアを取り除くことに取り組んでいきます。
- 2 私たちは、様々なバリアの存在について理解を深め、それをなくすためには、どうすればよいか、みんなで考えていきます。
- 3 私たちは、行政や観光に携わる者だけでなく、すべての県民が手を携え、できることから1つずつバリアを取り払っていきます。

以上、ここに宣言します。

平成19年2月14日

沖縄県知事

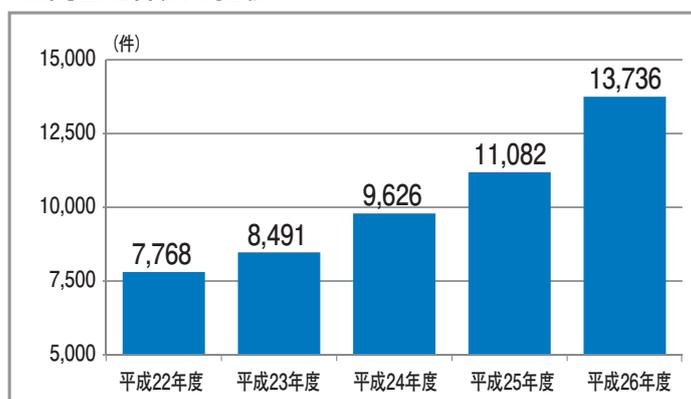
## 4)しょうがいしゃ・こうれいしゃ観光案内所

県内には、高齢者や障害者の旅行をサポートするための観光案内所が、那覇空港および国際通りの2箇所にあります。しょうがいしゃ・こうれいしゃ観光案内所(バリアフリースターセンター)においては、①バリアフリー情報の収集・集約・発信、②バリアフリー観光の相談・手配(観光客向け)、③バリアフリー観光のコンサルティング(事業者向け)などの業務を実施しています。

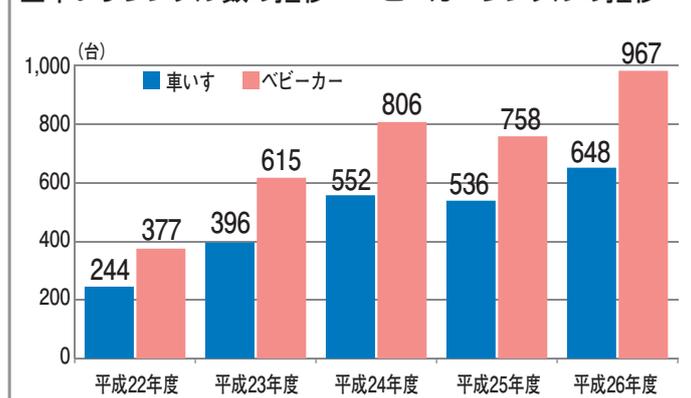
国内で空港に同種の施設があるのは沖縄だけであり、沖縄を訪れた観光客が、沖縄に着いてすぐに、安心して、快適に旅行ができるように、サポートをしています。

しょうがいしゃ・こうれいしゃ観光案内所への問合せ数は年々増えており、平成26年度は13,700件の問合せがありました。また、当該施設で実施している車いすの貸出も同様に増加しており、約650件(平成26年度)となっています。

■問合せ件数の推移 (注：窓口・電話・メール等の問合せ総数)



■車いすレンタル数の推移・ベビーカーレンタルの推移



### ■案内内容の例

- ・バリアフリー対応の観光地
- ・車いす対応のトイレ
- ・透析旅行
- ・バリアフリールームのある宿泊施設
- ・点字の観光パンフレットのある施設
- ・車いす、ベビーカー等のレンタル

# バリアフリー観光の試み

自分が暮らす日常から離れ、旅に出て外の世界を感じることは大切なことであるとされてきました。目を奪うほどの海の美しさ、静かな波のせせらぎ、磯の香り、手にとるとさらさらと流れ落ちる砂。自然の姿、見知らぬ人との触れ合い、風習や食生活などの違い、こうした体験をすることは有意義なものです。「旅の恥はかきすて」という言葉もありますが、旅をして思い出すのは旅先での苦労ではないでしょうか。道を間違えたり、見知らぬ相手にうまく言葉を伝えられないといった苦労や困難さは旅につきものであり、旅の醍醐味でもあります。旅先に待ち構えるこうした障壁(バリア)は、旅人にとって旅の「お供」とも言えます。

しかしながら、障害者や高齢者とともに、あるいは乳幼児を連れて旅行に出かけることが身近なこととなった今、旅先での苦労や困難は、単に「乗り越えるべき壁」ではなくなっています。そもそも目的地まで車いすやベビーカーでたどり着くことができない、トイレの介助を行える十分な広さがない、といったことは、しばしば旅行を不可能にしてしまうほどの「乗り越えることのできない壁」となっています。

少し前までの日本社会は、障害者や、加齢によって体が不自由になった高齢者が外出したり遊んだりすることが、恥ずかしいこと、やってはいけないことと考えられる社会でした。しかしながら、こうした偏見の壁も崩れはじめ、日本もようやく、障害の有無に関係なく、誰もがごく普通の生活を送ることができることが正しいという、「ノーマライゼーション」の考え方が広く浸透してきました。この考え方に基づき、ごく普通に旅行を楽しみ、自信を取り戻し、社会参加への一助となるようにバリアフリー観光の試みははじまりました。

沖縄県におけるバリアフリー観光の取り組みが各所で進められ、沖縄県が障害者や高齢者をはじめ、子供連れの方や外国人など、誰にでもやさしい、誰でも楽しめる観光地になるために、本マニュアルを作成しました。

観光に関わる事業者が本マニュアルを読み、接遇・介助の基礎を学んでいただき、事業者の方の心のバリアを取ることを第一歩になると考えています。

## トピックス

### ★バリアフリーインバウンド(バリアフリー観光の最前線①)

外国人観光客は、今後も増加することが見込まれ、外国人対応を急がなければなりません。外国人観光客の増加を一時的と捉えるのではなく、外国人観光客がリピーターとして何度も訪れる沖縄となるようなおもてなしを行いましょ。

観光客一人ひとりを大切にするおもてなしは、バリアフリー観光の肝でもあります。障害者や高齢者や外国人が生き生きと目を輝かせる観光地は、すべての人々の心が弾む観光地であります。



### ★バリアフリースポーツ(バリアフリー観光の最前線②)

2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催が決まって以来、スポーツの世界をはじめとしてあらゆる場所で、スポーツコミッション・スポーツコンベンション・スポーツツーリズムが熱を帯びてきています。スポーツを通じて観光を推進したり、まちづくりを行ったり、地域の活性化を謳っています。

障害者スポーツ合宿はプロだけでなく、アマチュアスポーツの合宿もあり、趣味程度も含めれば、その裾野は広いです。個人的な合宿もあれば、チームで行う合宿もあります。学習や娯楽を取り入れたものや医療機関と連携したものもみられます。ナショナルチームのシンボリックな合宿誘致を皮切りに、プロ・アマを問わず合宿が行われるよう、沖縄は「合宿の聖地化」への道筋を示す段階がやってきました。

沖縄では「豊見城市オリンピック・パラリンピック強化合宿誘致推進協議会」が県内で初めて発足致しました。日本パラリンピック委員会ナショナルチームの合宿誘致に向けて動きはじめています。これらの活動は、パラリンピックで頂点を迎えておわるようなものではなく、パラリンピック以後のさらなる展開を見据えています。



# コラム In 「少しの工夫でバリアフリー」 「みんなの思いやり」



飲食店椅子移動



マンション入口稼可動式スロープ



フランチャイズハンバーガー店入り口スロープ



映画館車いすスペース



土産店店内スロープ



商店街店内入口スロープ



土産施設店内スロープ

# 2章

## 障害の理解とコミュニケーション

2-1	肢体不自由	28
	コラムⅠ 障害者専用駐車場	33
2-2	内部障害・アレルギー・難病	34
	コラムⅡ アレルギー対応 沖縄サポートデスク	37
2-3	視覚障害	38
	コラムⅢ 点字ラベルプリンター	43
2-4	聴覚障害	44
2-5	知的障害・発達障害・精神障害	50
2-6	加齢に伴う障害	52
2-7	外国人・妊婦・乳幼児連れ	54
	コラムⅣ 様々な車いす	55
2-8	めんそーれー補助犬	56
2-9	重要！“逃げるバリアフリー”	62

# 肢体不自由

## A 肢体不自由とは

肢体とは、上肢と下肢と体幹からなる頭以外の体のことを指します。肢体不自由とは、神経・骨・関節などの運動・動作に関係する機関が様々な外傷や疾病によって障害を受け、肢体の運動・動作が不自由になることです。障害を引き起こす代表的な疾病は、脳血管障害、脊髄損傷、脳性麻痺、進行性筋萎縮症、リュウマチなどです。四肢や体幹に運動機能障害があっても、歩くことのできる方、杖や補助具を必要とする方、移動にだけ車いすを使用する方、常時車いすを使用する方など、その程度は様々です。



## B 日常生活で感じる不便さ

### ● 「身体を使うこと」の難しさ

- ・ 階段や段差をこえるのが困難です。
- ・ 手で開けるドアは、重さやノブの形状・位置によっては開閉出来ないことがあります。
- ・ 高いところには手が届きにくく、床に落ちたものなど低いところのものは取りにくいです。

例えば車いすユーザーであれば、エレベーターのボタンに手が届かない、カウンターなどの利用が難しい、が挙げられます。

- ・ スロープがあれば高低差のある場所を移動できるが、勾配がきつ過ぎると危険、もしくは自力で上がりません。
- ・ 雨の日に傘を使うのは難しいです。

### ● トイレを探すことの難しさ

- ・ 車いすユーザーを含んだ肢体不自由者が外出の際一番困るのはトイレです。介助者がいたとしても和式のトイレは利用できない場合が多いです。
- ・ 排尿・排便のコントロールが難しい場合もあります。事前に身障者用トイレに関する情報等を調べておく必要があります。

### ● 細かい手先の作業が困難

- ・ マヒや筋力の低下、変形や不随意運動(自分の意思とは関係なく動いてしまうこと)を伴う場合、文字の記入や小さなボタンを押す、メニューを指差すなどの動きにかなりの制約を伴う場合があります。

### ● 体温調節が難しい

- ・ 周囲の温度に応じた体温調節が難しい方もいます。空調の効きすぎる場所に長時間い

たり、温度差の激しい場所を行き来するのは負担になることがあります。

● **言語でのコミュニケーションが難しいこともある**

- ・発語(言葉を発すること)に障害があったり、顔の筋肉が意思とは無関係に動いてしまって発音が聞き取りにくいこともあります。また、手足にも不随意運動を伴う場合は、身振り・手振りも難しいため、言いたいことが伝わりにくいことがあります。

## C コミュニケーション

● **車いすに乗っている人のお手伝いをするというのを忘れないようにしましょう。**

- ・車いすの操作のお手伝いをするものではありません。
- ・車いすを見慣れないうちは車いすに目が奪われ、車いすに乗っている人に目が行かない場合があります。

● **車いすユーザーを介助して押すときは、必ず声掛けを行きましょう。**

- ・声掛けをせず突然動かすと、驚いてしまいます。
- ・モノ扱いされたようで不愉快な思いもします。
- ・きちんと動かせる体勢や準備ができていないと車いすから落ちることもあります。

● **腰を低く、目線を合わせましょう。**

- ・立っている人のことが見下されているように大きく見えることがあります。

● **本人のことは本人に話しましょう。**

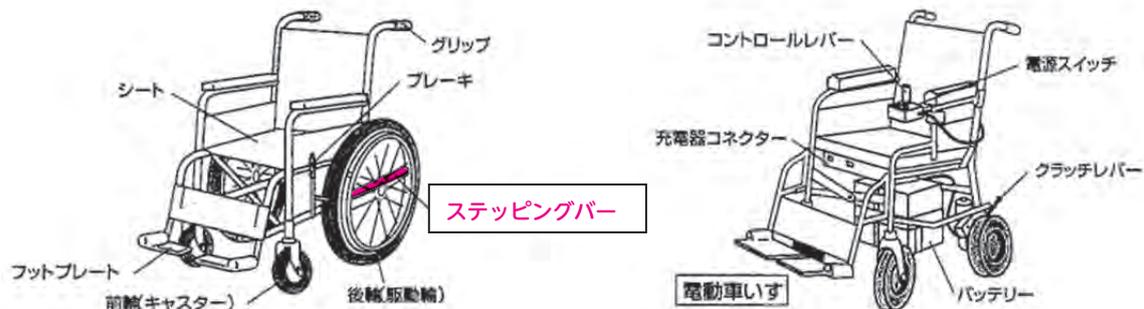
- ・車いす使用者が家族や介助者の方と一緒にいるとき、本来なら本人に尋ねることを、そばにいる「健常者」に聞いてしまう光景をよく目にします。
- ・例えば、「お皿をお下げしてもよろしいですか?」「お荷物をお持ち致しますか?」など、無意識に本人を無視してしまっていないか?



## D 車いすの基本的な操作の仕方

### ● 各部分の名称

- ・ 自走式標準タイプの車いすの各部の名称は次の通りです。



### ● ブレーキのかけ方

- ・ 車いすを停止するときは必ずブレーキをかけます。

- ① 車いすの種類によってブレーキも色々なタイプがあります。前もって確認しておきましょう。本人の車いすの場合は、本人に尋ねましょう。
- ② 後方から片方ずつ操作します。操作してない方の手は必ずハンドルをつかみます。



### ● 基本操作

- ・ 足 台：乗り降りの時は、足が床・地面にある事を確認します。(転倒防止)  
動かす時は、足が足台の上にあることを確認します。(巻き込み防止)
- ・ 声 かけ：操作する人の顔(表情)が見えないので、黙って動かされると不安です。  
必ず声をかけてから操作するようにします。
- ・ スピード：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。

## ● 段差があるとき(昇り)

- ① ステッピングバーを踏んで前輪を浮かし、同時に体重をかけながらグリップを下に押しつけます。前輪を上げるときは必ず声をかけます。(ステッピングバーのないタイプの車いすもあります。その場合には本人の希望を尋ねます。)
- ② 車いすを後ろに傾け、前輪を浮かせたまま前へ進みます。
- ③ 前輪が段に乗ったら、後輪を段差に沿わせるようにももの側面で押しながら乗り上げます。



## ● 溝を越えるとき

ステッピングバーを使い前輪を上げ溝を越えます。前輪が着地後、後輪が安定して通れるようならそのまま静かに溝を越えます。安心できるように声掛けをしましょう。



## ● スロープ坂道

(上り坂) 上り坂では押して上がります。

急な上り坂は、体を車いすに近づけるようにすると腰に負担がかかりにくくなります。

(下り坂) 下り坂では、基本的に後ろ向きが安全です。

転回する前に、「後ろ向きで降ります。」と声掛けをしましょう。

急で危険な場合は、体全体で車いすを止めながらゆっくり降ります。



## ● 階段では(持ち上げる場合)

基本は4人で持ちます。前後2人ずつ車いすの動かない場所(ステッピングバー・肘かけなど)を持ちます。後方が重い事と、左右の背丈を合わせ安定させるのがポイントです。ブレーキは必ずかけておきます。

(昇り) 車いすを前向きに昇ります。

(降り) 後ろ向きにし、つねに平衡状態を保つようにします。



## E 車いすの種類

大きく2つに分けると「手動式」と「電動式」があります。動作特性や収納の利便性が異なり、一長一短であるため、場面や目的に応じて両方を使い分ける人もいます。



【手動】・・・「介助用」と「自走用」の2種類があります。

【介助用車いす】：介助者が後ろから押すことを前提に作られたもの

【自走用車いす】：使用者本人が自走することを前提に作られたもの

【自走用】を使用している人は、その多くが日常生活の様々な動きを上肢でこなすことができます。



【電動】・・・使用者は指先やあご等体の自由に動く部分を使ってコントロールします。体力を消耗せずにある程度の長距離移動が可能のため、自力移動の困難な重度障害者をはじめ、使用者の範囲が広いです。簡易式なら折り畳み可能なタイプもありますが、ほとんどの場合は「手動」ほどコンパクトには畳めません。「水」にも弱いです。

・リフトやスロープ付バスなど「車いすに本人が座ったまま」利用できる交通手段と、座席に移ることができ、車いすを畳んで収納するスペースがあれば利用できる交通手段があります。後者は座席に移ることができなければならない点で、利用にかなりの制約があります。

・ストレッチャータイプや、リクライニングタイプなど、横になることを前提とした形状の車いすは、一般的な座った状態を前提としたものより、より広めのスペースを要します。

・他にも、入浴用、水陸両用など目的に合わせたたくさんの種類の車いすがあります。



※車いすの種類については、コラムⅣ「様々な車いす」をご参照下さい。

## F 車いすユーザーからのお願い

### 車いす使用者への配慮について

那覇市身体障害者福祉協会会長

元琉球大学教授 高嶺豊さん



私は、今年で車いす使用歴50年になります。普通に仕事をし、普通に生活しています。まず、配慮すべき事は、車いす使用者も一人のお客様、サービスの利用者として接遇することが大切です。車いす使用者を無視して、その人の頭越しに、付き添い者に話しかけることは、やってはいけません。人間として自分が無視されることは、誰でも自尊心が傷つきます。車いす使用者には、自立している人と、高齢者などケアを必要としている人がいます。どちらのタイプかを認識することが必要です。自立している人に対しては、それを尊重しなければいけません。ですから「一人で来たのですか」とか、「介助者と一緒にですか」という発言は、NGです。車いす使用者と話をする場合、相手の目線まで、腰を落とすことは、好感されると思います。車いす使用者は、ドアの開閉が難しいので、できれば積極的に手助けしていただきたいと思います。要するに、障害のある人もない人も、一人の人間として処遇することが基本になります。

## コラム In

### 【障害者専用駐車場】



障害をお持ちの方誰もが利用できます。車いすの方の乗降にはより広いスペースが必要です。



できるだけ入口から近い場所に障害者専用スペースを設けるようにします。またその際、車のドアが全開できるスペースが確保されるように注意します。スペースがないと車いすから車に乗り降りすることが困難です。

お願いします  
^^



はい、  
よろこんで^^

駐車場がない、もしくは狭い、遠いなどの場合は、本人の了承を得て、乗降しやすい場所で降りて頂き、出来るだけ車の移動をお手伝いするようにしましょう。

# 内部障害・アレルギー・難病

## A 内部障害・アレルギー・難病とは

### ● 内部障害とは

病気・ケガなどにより臓器に機能障害のある方を「内部障害者」と呼びます。内部障害には心臓、腎臓、呼吸器、膀胱、腸などに関するものがあります。

### ● アレルギーとは

身体は、異物(抗原)が侵入すると、それに対抗する物質(抗体)を作り出し、その異物を消そうとする働きを持っています。それは、身体を有害な病原菌などから守る大切な働きです。しかし、時としてこの抗原抗体反応が過敏に働き、人体に有害な影響を与えることがあります。この状態をアレルギーと呼び、抗原となるものをアレルゲンといいます。

### ● 難病とは

- (1)原因不明、治療方針未確定であり、かつ、後遺症を残す恐れが少ない疾病
- (2)経過が慢性にわたり、単に経済的な問題のみならず介護等に著しく人手を要するために家族の負担が重く、また精神的にも負担の大きい疾病  
(昭和47年の難病対策要綱より)

## B 日常生活で感じる不便さ

### ● 外見からわかりにくい

外見からわからないため、電車やバスの優先席に座っても周囲の理解が得られないなど、心理的なストレスを受けやすい状況にあります。

### ● 疲れやすい

障害のある臓器だけでなく、全身の状態が悪化しているため、体力がなく、疲れやすい状況にあり、重い荷物を持ったり、長時間立っているなどの身体的負担を伴う行動が制限されます。

### ● トイレに不自由する(オストメイト対応トイレ)

オストメイトとは、臓器に機能障害を負い、腹部に人工的に排泄するための排泄口(ストーマ)を増設している方のことです。オストメイトには、その処理に対応したトイレが必要で、出かける際は、対応トイレの有無を確認する必要があります。

## C コミュニケーション

- **対応者は、風邪をひいているときはうつさないよう十分に配慮しましょう。**

病による体力低下や治療のために自己の免疫力を抑えるステロイドや免疫抑制剤を使用します。その結果、免疫力が低く感染しやすいのはもちろんのこと、合併症などを併発し重症化するリスクも高く、回復に時間がかかります。(難病の方の感染リスク)
- **立ったまま話をするだけでも負担となります。**

話を伺う際には、椅子を用意するなどの配慮が大切です。特に呼吸器機能に障害のある方には椅子を勧め、息苦しさや不安な気持ちを少しでも理解し、楽な姿勢をとってゆっくり話してもらい、長時間にならないようにしましょう。
- **重い物を代わって持つなど、声を掛けて手伝いましょう。**

階段はなるべく避け、エレベーターやエスカレーターを勧めるなどのほか、本人に聞いて必要な介助をしましょう。
- **医療器具の使用に配慮しましょう。**

本人に接近・密着するような場面では、外見からはわからないペースメーカー等の医療器具を使用されている可能性もあります。携帯電話の電源を切りましょう。
- **視力低下にも配慮しましょう。**

病や合併症、薬の副作用などにより視野が狭くなっていたり、視力が低下していたりする方がいます。文字を読んだり書いたりする場合には、視力に問題がないか、確認しましょう。
- **食物アレルギー等に配慮しましょう。**

服用されている薬によって、避けなくてはいけない食べ物や食材があります。本人が申告されることもあります。事前にアレルギーの有無など、避けたほうがよい食品はないか確認しましょう。
- **経腸栄養が必要な方への配慮をしましょう。**

小腸の病気などにより、通常の経口摂取(口を経て食物などを摂ること)では栄養維持が困難な状態の人がいます。栄養の補給として鼻から胃や十二指腸までチューブを通したり、直接お腹から胃や腸へチューブを通し、その管を使って栄養補給を行ったりします(経腸栄養)。こうした小腸機能に障害のある方に対しては、栄養補給をしなくてはいけない時間や、用意してほしい食事など、どのような配慮が必要か確認しましょう。

## 【オストメイトとは】



## ●オストメイトって？

臓器に機能障害を負い、腹部に人工的に排泄のための排泄口（ストーマ）を造設した人のことです。ストーマを持つことで、排泄物は尿路や肛門の代わりにストーマから排泄されるようになります。しかし、ストーマには排泄をコントロールする括約筋がありません。そこで、排泄物を収納しておく袋（ストーマ袋）を腹部に装着することで処理を行っています。見た目には気づかれにくい障害であり、日常生活では様々な不便を強いられています。



## 【一般的な処理方法】

- ①ストーマ袋（パウチ）の口を開き、流しに排泄物を捨てる
- ②パウチをすすいで捨てる
- ③腹部を清潔にし、新しいパウチを装着する
- ④汚物を流す洗浄作業を行う

以上が一般的な流れです。何らかのはずみでパウチが外れたり、外に漏れてしまう等の非常事態には、衣服や体が汚れてしまう場合もあります。その際に着替えや簡単な清掃を行えるスペースがあることがわかっていると、安心して施設を利用することが出来ます。

処理を行う可能性の高い場所（多目的トイレの個室やホテルの客室等）には、消臭効果の高い芳香剤や消臭スプレー等を常備しておくこと、退室の際に臭いを気にするストレスを減らすことが出来ます。

ストーマ装具は、その人の直腸・肛門または膀胱・尿道の機能の代用として働く体の一部であり、日常生活・社会活動を維持するためには必要不可欠なものです。

2006年に施行されたバリアフリー新法において、不特定多数の利用者をもつ建築物に関するオストメイト対応設備の設置義務付け範囲が拡大され、オストメイト対応トイレは確実に増加しています。しかし、車いす対応トイレなどに比べて、その設置場所がまだまだ限定的であるのも事実です。

施設への設置が難しくても、緊急時にシャワー室等を貸したり、近隣の設置場所を案内できるよう努めましょう。

宿泊・飲食事業者向け  
アレルギー対応ご支援のワンストップ窓口

「アレルギー対応 沖縄サポートデスク」のご案内



沖縄が、日本中の、そして世界の子どもたちを幸せにする  
アレルギーのことを忘れて、沖縄体験を楽しむ  
事業者は、自信と誇りをもって対応する  
沖縄を、アレルギー対応、そして夢と感動の先進県に！



アレルギー対応沖縄サポートデスクの業務内容（当団体の会員様限定）

基本サービス



随時無料相談

御社様でのアレルギー対応に関する一般相談を、  
随時、電話・メール・FAX（フォーマット）でお受けします。



シンポジウム&交流会

年1回定期的に、トップクラスの医療・観光産業関係者によるシンポジウム&交流会・先進料理試食会を行い、  
業界全体のレベルアップを支援します。



アレルギーを学ぶ場

食物アレルギーを体系的に学ぶ全国で唯一の講座「アレルギー大学」の沖縄校を運営します。  
・主催：認定 NPO 法人アレルギー支援ネットワーク。 ・後援：文部科学省、厚生労働省、日本アレルギー学会。



会員事業者様の CSR 支援

会員事業者一覧を公開することで、御社様の社会貢献意識の認知を高めます。  
※アレルギー専門医学会でのブース出展、日本各地のアレルギー大学、当団体の連携団体、患者会連絡会、出版物、等。

オンデマンドサービス



御社様のレベル査定

食物アレルギー専門の管理栄養士が、認定 NPO アレルギー支援ネットワークの体系に基づき、御社様の  
対応レベルの査定と改善目標抽出を行います。



御社様人材の育成

アレルギー大学受講者で当団体の指導を受けた御社従業員を、「アレルギー対応コンシェルジュ」として認定します。



アレルギー対応料理の開発ご支援

A タイプ

コンサルシェフチームによるメニュー・  
レシピ提案と調理指導を行います。  
・和、洋、中華のシェフのチーム。

B タイプ

御社調理部門による  
アレルギー対応料理レシピ開発を  
指導します。

C タイプ

「地域セントラルキッチン」との  
共同開発の斡旋します。



オーダーメイド実務コンサルティング

御社様個別の状況とご希望に即したハンズオンコンサルティングを行います。  
キッチン、ホール、客室、フロント、営業等、広範囲に対応します。

アレルギー対応  
沖縄サポートデスク

お問い合わせ・ご相談は、

☎ 098-996-2285 (fax 兼) ✉ support@okialle.or.jp

一般社団法人 アレルギー対応沖縄サポートデスク 事務局長 田村 磨理  
〒 901-0361 沖縄県糸満市字糸満 1496-6

# 視覚障害

## A 視覚障害とは

視覚に障害があるといっても、全く見えない方だけではありません。光をととてもまぶしく感じる、細部まではわからない、暗いところでは見えにくい、見える範囲が限られている、特定の色の区別が困難な方など、見え方にもいろいろあります。一般的には次のように分類されます。

- 全盲：まったく見えない人
- 弱視：眼鏡をかけても視力が弱い人
- 視野狭窄：見える範囲が狭い
- 色覚異常：色の見え方が一般的なものと異なり、区別が困難
- 緑内障：視野の中に欠けている箇所があったり、視野が狭い
- 白内障：加齢性のものが最も多い(80代ではほとんどすべての方に白内障による視力低下がみられる)

### 白内障の見え方



※白内障疑似体験ゴーグルをつけて見え方を体感することができます。

## B 日常生活で感じる不便さ

### ● 特に観光地では、移動することにとっても困難を感じています。

- ・全盲の方でも、通り慣れた道やよく知っている場所なら1人で行動できます。

(自分の家の中では移動に困りません。)

- ・慣れない場所ではとても不安や不便を感じます。

例：現在地の方向がわからない。

入口、出口がわからない。



### ● 耳からの情報を中心に情報を得ています。

- ・音声アナウンスやチャイムなど、音で得る情報はとても大切です。

- ・音声案内があればかなり助かります。

- ・点字や触地図など、触って確かめる情報もあります。

### ● 文字を読んだり書いたりすることはとても不便です。

- ・書類に記名したり、文書を読んだりすることは難しい方が多いです。

- ・点字が使えると誤解されます。

(点字が使える方は視覚障害者の約1割程度と言われています。)

- ・記名などの必要がある場合、代筆を申し出ることももちろんひとつの方法ですが、白黒を反転させたり、大きめの文字なら見えたり、書ける方もいます。

### ● 目の不自由な方の半数以上が、弱視だと言われています。

弱視の方の場合、外見では健常者との区別がつきにくいこともあります。また事故や病気による中途失明の方も大変多くなっています。

外見では障害がわからないことで、理解を得られずに不便を感じている方も多くいらっしゃいます。

右の写真には視覚障害のある方が二人いらっしゃいますが、おそらく見た目ではわからないと思います。



皆さんが「健常者」としてお迎えしているお客様が、実は「見えにくさ」でストレスを感じているかもしれません。

## C コミュニケーション

私たちの日常生活において情報のほとんどは目から入ってきます。目の不自由な方と接するとき、まず心においてほしいことは、情報を「言葉で伝える」ということです。ただ、情報や状況を言葉にするのは、慣れるまでそう簡単ではありませんが、“伝えたい”という思いは伝わります。

### ● 「何かお手伝いすることがございますか？」

まずこちらから声掛けしましょう。

まずは皆さんの存在に気づいてもらうこと、これが始まりです。

出来るだけ、正面から声掛けします。

「笑顔の声」ではっきりと話しましょう。



### ● 案内の前に必ず伺いましょう。

「私がお案内します。どのように手引き致しますか？」

案内者は、自己紹介をした後、まずどう手引きしたらいいのかが希望を伺います。

- ・手引きの立ち位置(左右)
- ・つかんでもらう場所(腕・肩)

白杖または盲導犬のハーネスを持っている場合は、基本的にその手の反対側に立ちますが、まずは希望を伺いましょう。

※この時、絶対に杖やハーネスに触れたり、杖やハーネスを持つ手を引っ張ったりしてはいけません。



## D 案内の基本

- 案内者は、適切な時点で状況についての説明を行います。
  - ・「あっち」とか「こっち」などあいまいな言葉は避けます。具体的に言葉にすることを意識します。
  - ・進む方向を変える時は、メリハリをつけて曲がります。直角がとれない場合は、時計の文字盤になぞり「〇時の方向へ進みます。」などイメージしやすいように案内しましょう。

- ・案内者がつかむのではなく、本人のやりやすい方法でつかんでもらいます。

- ・案内者は半歩前を歩き、障害物や段差をお知らせします。



歩く速さはこれくらいでよろしいですか？  
(本人のペースで)

- 案内者は自然な形で腕をまっすぐに下げて、なるべく動かさないようにします。

10メートル先を右側2時の方に曲がります。その先5段の階段があります。階段の前で一度止まります。  
(具体的に)

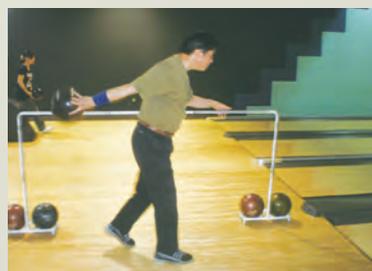
## E 視覚障害者からのお願い

### 視覚障害者との接し方

沖縄県視覚障害者福祉協会  
沖縄点字図書館 館長 知花光英さん



1. 視覚障害者をガイドする際は、常にガイドする側が半歩前を進み、肘をかしてあげましょう。身長によっては、肩をかしても良いでしょう。
2. 移動中の段差、方向転換の際は手前で声を掛けてあげましょう。
3. タクシーに乗る際は車のドアや、屋根に触れてもらい、安全を確認して乗車させてください。
4. エスカレーターは手すりを持ってもらい、2段にまたがらない様、声を掛けて乗って下さい。
5. お部屋の中は、ベッド・クローゼット・バス・トイレの位置は勿論、洗面具類・トイレトーパー・スリッパ・電化製品のスイッチ等、時間をかけて環境確認をして下さい。
6. 席を離れる際は、その旨声を掛けて下さい。戻る際も同様です。
7. 視覚障害者と食事をする際はコップや器に触れてもらい、位置を確認させましょう。料理の位置については、時計に例えて説明するとより具体的で分かりやすいかと思います。
8. 金銭の受け渡しはお札、硬貨ともに種類ごとに声を掛けて確認しましょう。



簡単便利な“点字ラベル”！！

ホテルのエレベーターの階数表示や、ルームナンバーが手で確認できない場合には、自分の部屋かどうかを認識できません。

そのような時には、階数やルームナンバーなどを表した「点字ラベル」があれば、便利です。最近では点字ラベル作成機能を搭載したラベルライターも市販されています。

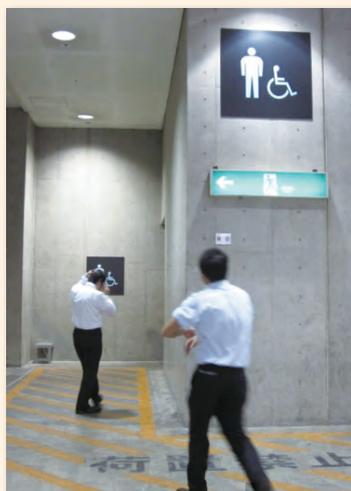


※ただし！！点字ラベルを貼ったからすべての視覚障害者に使いやすいわけではありません。必要な情報は「聞こえる」ように配慮しましょう。

その情報 「聞こえますか？」

視覚に障害のある方にとって、耳で聞いてわかる「聞こえる情報」はとても大切です。けれど、注意深く周囲を見渡してみると、それがとても少ないことに気づくはずですよ。

トイレの案内表示やエレベーター、メニューやパンフレットなど、「見えない」ことで得られない大切な情報がたくさんあります。

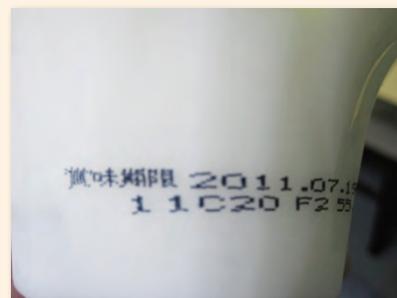


音声アナウンスのないエレベーターでは、今自分が何階にいるのかわからなくなります。

トイレの「流す」ボタンもいろんな種類があって、「緊急ボタン」と間違えないかヒヤヒヤです。

「火事です。逃げてください。」  
見えない私は何を目印に逃げればいいですか？

そんなつもりはなかったのに割り込みしてしまいました。「ここから3人並んでますよ」って声を掛けてほしかったです。



せっかく買ったお土産も、賞味期限がわかりません。形や大きさが似通っていると見分けがつかなくなります。

# 聴覚障害

## A 聴覚障害とは

聴覚障害とは、聴覚機能の障害のために聞こえの機能が低下している状態のことです。聴覚障害の程度は聞き取れる音の大きさの程度で表されることが多く、伝音性と感音性の2つのタイプに分けられます。先天的なこともあれば、何らかの原因で途中から不自由になった方もいます。“まったく聞こえない”、“片耳だけ聞こえない”、“高音が聞こえにくい”、“補聴器の助けを借りれば何とか聞こえる”など、障害の程度も様々です。

聴覚障害者全体の8割は補聴器を使用する難聴者・中途失聴者で、その内7割近くは加齢が原因の難聴者と言われています。



## B 日常生活で感じる不便さ

### ● 外見から分かりにくい障害です。

- ・外見からは分かりにくいことで配慮がされにくく、ストレスを感じています。呼びかけても気づかないなど、本人の分からないところで誤解が生まれてしまうことがあります。



### ● 「見てわかる」情報を中心に情報を得ています。

- ・文字や図など「目で見て分かる」情報がとても大切です。館内アナウンスや非常ベルなど、緊急時の大切な情報などは、音声情報で伝えられることがとても多いため、そのようなとき、不安や不便さを感じやすいです。また、トイレなども「使用中」などの表示がない場合は入っているかどうかわかりません。(ノックで確かめることができません)

### ● 「補聴器をつけている」「話せている」＝「聞こえている」ではありません。

- ・聴覚障害のある方の中には、声を出して話せる方とそれが難しい方、話していても聞き取りにくい方がいます。中途失聴者の場合は、話せる方が多く、「挨拶したのに無視された」などと誤解される場合が増えます。

## C 聴覚障害者とのコミュニケーション1

### ● コミュニケーションのタイミング

- ・話を聞こうとして“目や耳に神経を集中し疲れる”こともあります。その場合、少し間を空けるなどの配慮をしましょう。

### ● 文字の認識

- ・生まれつき耳が聞こえない方の中には、“文字を絵(形)で認識する方”もいらっしゃいます。ろう学校などで学んでいないご高齢の方に多いようです。
- ・また、たとえば「みるく」と「ミルク」など、“平仮名で覚えているとカタカナで示しても通じない”ことがあります。

### ● 言葉づかい

- ・“丁寧すぎると意味が伝わらない”ことがあります。「お預かりします」は、受け取るのか、預かってくれるのか、どちらかよく分からないことがあります。

### ● 視線を合わせること

- ・会話をする時に、耳の不自由な方は相手の口の動きを見るときともに、“しっかりと視線を合わせます”。相手の目をきちんと見て話しましょう。

### ● 指さし

- ・人や物を指す時に“指さしで示すのは耳の不自由な方には失礼にはなりません”。

### ● 音に対する認識の違い

- ・耳の不自由な方を呼ぶ時には、“机などを指でコツコツ叩きます”。“振動で相手に気づいてもらう”ためです。



## D 聴覚障害者とのコミュニケーション2 (コミュニケーションの種類)

### ● 口話

唇、または口全体の動きで言葉を読み取ってもらう方法。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。ただし、同じ口の動きで全く違う言葉を表すこともあります(8千円と3千円など)。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。

#### <口話の際のポイント>

##### ① 相手の「聞く準備」が出来てから話す

相手の注意がこちらに向いていなければ、言葉は届きません。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。



##### ② 口もとをはっきり見せる

暗い所や逆光を出来るだけ避け、口もとがよく見える場所・位置を意識して話すようにします。マスクを付けては口もとが見えません。



##### ③ ゆっくり、はっきり

口をやや大きく開け、普通の声でゆっくり、はっきりと話します。

必要以上に大きな声を出したり、おおげさに話して周囲の注目を浴びることで、相手に余計なストレスを与えることもあります。

##### ④ 出来るだけ簡潔に

口形だけで“分かりにくい言葉は分かりやすい言葉”へ置き換えて話します。また、言葉はひとつのまとまりとして話しましょう。口形を伝えることばかりに気をとられて、必要以上に区切ってしまうと余計にわかりにくくなります。

#### 【例】

×ど・こ・に・い・き・た・い・で・す・か？

○ どこに／いきたい／ですか？

##### ⑤ 身振りも交えながら

「食べる」「寝る」など、身振りも交えたほうがわかりやすい言葉もたくさんあります。

## ● 筆談

文字通り、「書いて話す」方法です。

手話や口話を学んでいない人同士でも、コミュニケーションが可能です。絶対に間違えてはいけないこと（「契約」「保証」「薬の飲み方」など）の説明は筆談できるように心がけます。



### <筆談で伝える時のポイント>

#### ① 簡潔に、噛み砕いた表現を使う

場合によってはキーワードのみでも伝わります。“必要な情報だけを簡潔に書く”ようにしましょう。分かりづらい言葉は分かりやすく言い換えます。

#### 【例】

「申し訳ございません。その商品は在庫切れです。」

→表情で申し訳なさそうにしながら「その商品は今ありません。」と書く

#### ② 話し言葉をそのまま書かない

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。

#### ③ 筆記用具は常時携帯

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”もよく使われていますので、活用しましょう。

#### ④ 視覚情報でコミュニケーションを補う

掲示物を指したり、印刷物を見せるなど、目で見てわかる情報も利用しましょう。頻繁に使用することが予測できるセリフや事柄については、コミュニケーションボードを用意しておく、お互いにストレスを軽減できます。

#### ⑤ 手元に筆談できる道具がない時

手のひらやテーブル、または空書といって、空間に指で文字を書く方法もあります。筆談する場合と注意点は同じですが、どの向きに書いたらよいのかを、本人に伺いましょう。



## ● 手話

「聞こえ」に不自由のある方のコミュニケーション方法と  
 言えば、「手話」を思い浮かべる方が多いと思います。耳  
 の不自由な方同士はもちろん、今では多くの健聴者が会話  
 の手段として手話を学んでいます。



お客様が手話での会話を希望しても、手話ができない場合、または、お客様の大切な情報(プライバシーに関する事など)を扱う場合には、できる限り、「手話通訳者」等の援助を求めるようにしましょう。

手話通訳士：手話の技術によって聴覚障害者と健聴者とのコミュニケーションを援助するための厚生労働省認定の公的資格です。高度な知識や技術を習得した方です。平成27年12月現在、社会福祉法人聴覚障害者情報文化センター登録者数は、全国で3,378人、内沖縄県は20名です。

手話通訳者：各都道府県の聴覚障害者協会等が実施する養成講座を修了後、全国統一試験に合格する必要があります。都道府県認定の公的資格です。実践的な技術を習得し、多くの場面で活躍しています。

手話奉仕員：市町村等が主催する養成講座を修了したボランティアです。手話通訳の世界に入るための第一歩となる資格です。



## ● 補聴器を利用している場合の注意点

- ① 向き合って、普通の声の大きさと話しましょう。
- ② 出来る限り雑音や反響のない静かな環境で話しましょう。  
 静かな場所へ移動できる場合は移動し、周囲のテレビやラジオ等のスイッチを切るようにします。
- ③ 話が通じにくいと判断したら、筆談など別の方法にしましょう。  
 より分かりやすく正確にお伝えできるよう、2種類以上の方法でコミュニケーションをとりましょう。

## ● 指文字

かな文字の五十音をそれぞれ指で表現する方法です。指文字は手話の“補助的表現”として、名前などの固有名詞を表わすときに使用します。



## E 聴覚障害者からのお願い

### 聴覚障害者から最低限のお願い

沖縄県聴覚障害者協会 比嘉豪さん



「いつでも、どこでも、支障なく意思疎通ができること。」

「いつでも、どこでも、情報獲得が支障なくできること。」

これがクリアできたら、障壁そのものがなくなります。

手話が誰でも使えたら、社会がもっと変わるでしょう。

筆談などを誰でもスムーズに活用できたらもっと変わるでしょう。

盲ろう者向け通訳介助員が周囲に多勢いたらもっと変わるでしょう。

情報氾濫社会とも言えますが、すべて音声や音響システムです。

聴覚障害を持つ身としては、目に見えない情報です。情報が自由に扱えません。

警報、広報スピーカー、通信等の機器には、聴覚障害を持つ身には扱えません。

見えないシステムを、目に見えるシステムに変えてもらえばもっと変わるでしょう。音声音響を文字に変える。映像にして出す。そういう思考転換を活用してくださるようお願いします。

字幕手話放送、状況を映像化して提供、方向指示説明等の文字図面表示機器の拡大、手話通訳者、要約筆記者、盲ろう者向け通訳介助員の周囲配置、本人確認のための電話対応を映像対応で確認できるシステム化(クレジットローン手続き)などです。目に見える情報システム化社会が広がるようご支援をお願いします。

# 知的障害・発達障害・精神障害

## A 知的障害・発達障害・精神障害とは

### ● 知的障害

出生時または先天性で脳になんらかの障害を受けたために知的な発達が遅れ、主に他人とのコミュニケーションなどの社会生活に困難があります。

### ● 発達障害

自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害等、脳の機能に障害があります。

### ● 精神障害

気分障害(うつ病など)、統合失調症等の様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱える障害です。適切な治療・服用があれば症状をコントロールできます。また、周囲の配慮もとても大切です。

## B 日常生活で感じる不便さ

### ● 知的障害

- ・ 話の内容を的確につかむことが難しい
- ・ 読み書きや計算が苦手
- ・ 複雑な話や抽象的な表現の理解が難しい
- ・ 自分の考えや気持ちをうまく伝えられない
- ・ 自分から人に話しかけるのが苦手

### ● 発達障害

- ・ こだわりが強く、急な予定変更などが苦手
- ・ 自分の考えや気持ちをうまく伝えられない
- ・ 興味を持つとすぐに触ったり、手にとったりしてしまう
- ・ そわそわと休みなく動いてしまう
- ・ 不快な音を聞き流せない
- ・ 読み書きや計算が苦手

### ● 精神障害

- ・ 極度に緊張したり、疲れやすい
- ・ 警戒心が強い
- ・ 人と話したりすることが苦手
- ・ 幻覚や妄想の症状がある人もいる

## C コミュニケーション

- **困っている様子を見かけたら、こちらからゆっくり声をかけましょう。**
  - ・ ゆっくり、やさしい口調で話しかけ、リラックスできる雰囲気を感じましょう。
  - ・ 相手が安心できるように、自分の立場や名前を伝えます。
  - ・ 「どうしましたか?」「何かお手伝いすることがありますか?」などの抽象的な質問で戸惑っている場合は、「はい」「いいえ」で答えられるような具体的な質問を試みましょう。
  - ・ 話すのに時間がかかっている場合も、ゆっくり待つようにします。
  - ・ やさしく、ゆっくり話しかけることは大切ですが、幼児扱いした言葉遣いになりがちですので気をつけます。年齢に応じた言葉遣いを心がけましょう。
- **何かを伝えたいときは、内容が伝わっているかを確認しましょう。**
  - ・ ゆっくりと、簡潔に、具体的に話すよう心がけましょう。
  - ・ 数字や色、形など、わかりやすい目印を利用してみましょう。
  - ・ あまりたくさんの情報を一気に伝えようとせず、短く区切って伝わっているかどうかを確認しましょう。
  - ・ 言葉で伝わっていないと感じた場合は、ポイントになる単語を繰り返したり、文字やイラストなどで視覚的に伝えるなどの工夫を試みましょう。
- **後で必要になる大切な情報は残る形でご案内しましょう。**
  - ・ 料金や時間、場所の名前など、後で必要になる大切な情報はメモに書いてお渡しして、後で見返したり出来るようにしましょう。
  - ・ 自分の持ち場を離れられない場合などは、困ったときに後で人に見せて尋ねられるようにパンフレットに丸をつけたりしてご案内するのもひとつの方法です。
- **コミュニケーションツールを活用してみましょう。**
  - ・ 指差して伝えたいことを伝えられる「コミュニケーションボード」や筆談が有効な場合もあります。

参照：「心が通いあうコミュニケーション支援ボード」  
(全国知的障害養護学校長会・財団法人明治安田こころの健康財団)  
<http://www.my-kokoro.jp/>



# 加齢に伴う障害

## A 加齢に伴う身体変化

加齢による身体変化では、体力が衰える、視力が衰える、聴力が衰える、背中が丸くなるなどの特徴や身体機能の低下が見受けられます。また知的機能の低下などがある場合もあります。病気により様々な障害が複合的に出る場合もあります。加齢により生じる様々な旅行のしにくさに対して、“さりげないサポートを”心がけましょう。



## B 日常生活で感じる不便さ

### ● 体力の衰え

- ・長距離を歩いたり、しゃがんだりがおっくうになります。
- ・「ちょっとひと休み」をこまめに取りたくなります。

### ● 視覚・聴覚の衰え

- ・見えにくさ、聞こえにくさは、加齢と共に誰もが感じる不自由さです。
- ・背中が曲がるので、上の方に取り付けられた案内板はなかなか目に入らなくなります。
- ・メニューが見えない、署名欄が小さすぎてよく見えません。
- ・レジの金額表示がよく見えず、お札で支払い小銭がたまるようになります。
- ・症状に程度の差はあれ、60代より多くの方に老人性白内障が認められ、80代ではほぼ全員が発症していると言われています。

### ● 感覚の衰え

- ・味覚が鈍くなり、濃い味を好むようになります。
- ・熱い、冷たいの感覚が鈍り、やけどしやすくなります。
- ・平衡感覚が鈍り、転びやすくなります。
- ・反応・反射が遅くなり、素早く動けません。

### ● 自信、気力等の低下

- ・杖を落とすたびにぐったりします。
- ・旅先では体力が持つかが心配になります。念のため車いすがあると安心です。
- ・外出意欲の低下、外出時の不安感が増加する傾向があります。
- ・トイレが近くなったり、排泄回数が多くなります。
- ・高齢者の多くの方が自身の身体変化を自覚しにくく、自身の変化を過小評価しがちです。加えて認めたがらない傾向があります。



## C 高齢者とのコミュニケーション



- 礼儀正しく尊敬の念を持ちましょう。
  - ・人生の先輩として尊敬の念を持ちコミュニケーションすることが大切です。

- ゆっくりと丁寧に話しましょう。
  - ・難聴気味の方には、ゆっくりと低めの声で話しましょう。
  - ・専門用語や外来語はできるだけ使わずに話しましょう。



- 話はきちんと聞きましょう。
  - ・同じことを繰り返し話すことがあります。
  - ・年配の方にはよく見られることです。
  - ・すぐにさえぎるのではなく、可能なかぎり話を聞きましょう。

- 説明書などは大きな文字で作成しましょう。
  - ・小さな文字は読みづらいです。



# 外国人・妊婦・乳幼児連れ

## A 日常生活で感じる不便さ

外国人・妊婦・乳幼児連れと聞いて首をかしげる方もいるかもしれません。旅行をする際に様々な困難があります。

### ● 外国人の方

- ・言葉が通じません。
- ・日本語の情報がわかりません。

### ● 妊娠の方

- ・匂いに敏感になります。
- ・足もとが見えません。
- ・頻尿になります。
- ・重いものがもてません。
- ・低い、高いところの物がとれません。

### ● 乳幼児連れの方

- ・ベビーカーは、車いす同様に段差や広さ等の不便さがあります。
- ・乳幼児がベビーカーを嫌がる時は、子供を抱いたままベビーカーを押すことがあります。そのような場合、特にバランスが悪く、移動の際に危険があります。
- ・子供の行動に注意が向き、周りの状況に気づかないときがあります。

## B コミュニケーション

### ● 外国人の方

- ・外国語が話せなくても心のこもった接客はできます。目を見て話せば、気持ちは通じるものです。思い切って日本語で話しましょう。
- ・また、できるだけ多言語化したり、指さしボードなどを用意しておくとう便利です。
- ・沖縄県では「多言語コンタクトセンター」があります。
- ・生活習慣やマナー、一般的な常識が異なることに配慮しましょう。
- ・例えば、言わなくても察してもらえると考えるのは、大きな誤解のもとになります。

### ● 妊婦の方

- ・妊娠初期は、つわりがきついときがあります。バスなどの優先席に座っていても、周りからは妊娠中であることがわかりにくいので配慮が必要です。

### ● 乳幼児連れの方

- ・授乳室やベビーシート（おむつ交換台）があると助かります。施設内にはない場合には、授乳室やベビーシートがある場所を案内しましょう。

※多言語コンタクトセンターについては、P116 コラムⅢ「多言語コンタクトセンターとは」をご参照ください。

コラムⅣ 「様々な車いす」



デコレーション車いす



フットレスト無し車いす



ハンドサイクリング



バギー (水陸両用車いす)



競技用車いす



電動車いす  
(リクライニング機能有り)



雪用車いす (3輪タイプ介助棒有り)



電動車いす



木製車いす



パーソナルモビリティ  
(次世代型車いす)

2-1 肢体不自由

2-2 内部障害・アレルギー・難病

2-3 視覚障害

2-4 聴覚障害

2-5 知的障害・発達障害・精神障害

2-6 加齢に伴う障害

2-7 外国人・妊婦・乳幼児連れ

2-8 めんそけい補助犬

2-9 洋行バリアフリー

# めんそーれー補助犬

平成15年に改正された「身体障害者補助犬法」により、公共施設や公共交通機関だけでなく、不特定多数の人が利用するあらゆる民間施設においても、身体障害者がほじょ犬を同伴することを拒否することはできなくなりました。車いす利用者にとっての車いすと同じように、補助犬使用者(ユーザー)とほじょ犬は切り離せない存在であり、ほじょ犬の同伴を拒否することは、使用者であるユーザーさんを拒否するのと同じことです。しかし、未だなかなか理解されずに乗車や入店を拒否されるケースも後を立ちません。「行きつけ」や「馴染み」の店がない旅先では、そうした不安は尚更大きくなります。

## Q1. ほじょ犬って何をしてるの？ペットとどう違うの？

**A1.** ほじょ犬とは「身体障害者補助犬法」に定められている、盲導犬・介助犬・聴導犬の3種の犬のことをいいます。サポートをする障害によって仕事内容が異なり、特別な訓練を受けて認められた犬たちです。

**盲導犬**・・・視覚障害者の安全で快適な歩行をサポートします。「障害物・曲がり角・段差」などを教えます。使用者に体の動きをより伝えやすくする「ハーネス」と呼ばれる胴輪(白・または黄色)をつけています。「ハーネス」に勝手に触れるととても危険です。



**介助犬**・・・肢体不自由者の生活動作のサポートをします。物を拾う・引き出しの開閉・着脱衣の介助等を行います。車いす利用者だけでなく、介助犬の歩行介助で歩く障害者もいます。外から見てわかるように「介助犬」と書いた表示をつけています。



**聴導犬**・・・聴覚障害者に音の情報を伝えます。玄関のチャイム音・赤ちゃんの泣き声・車のクラクションや非常ベルなどを教えます。「聴導犬」の表示によって、外見から分かりにくい聴覚障害を、周囲の人に気づいてもらう効果もあります。



## Q2. 吠えたりするし、体も不潔な感じですが、それでもほじょ犬といわれたら拒否してはいけないの？

**A2.** ほじょ犬は、身体障害者補助犬法に定められた通り、それぞれ以下のような表示を外から見てわかるようにつけています。

また、補助犬使用者が施設等を利用する際には、厚生労働省令で定める書類(健康管理記録や認定証など)を所持することが義務付けられています。施設側関係者は、その提示を求めることができます。

また、補助犬の体を清潔に保ってあげるのも使用者の義務です。

〇 〇 犬	
認定番号	
認定年月日	
犬種	
認定を行った 指定法人の名称	
指定法人の 住所及び連絡先	



## 注意!! ほじょ犬はこんなことをしません。

- ひどくうなったり、威嚇して吠えたりする
- 常に落ち着きがなく、噛み付いたり飛びついたりする
- 使用者の許可なしに用を足す
- 勝手に動き回るなど、使用者の命令に全く従わない
- 人の食べ物に興味を示して取ろうとする
- 見た目に分かるほどかなり不潔で、ノミなどの寄生虫が疑われるほど体を異常に掻く
- 目やにや皮膚病など、病気が疑われる様子がある

※ 以上のような行動や様子を見せている補助犬を見かけたら、本当にほじょ犬かどうか確かめて失礼にはあたりません。使用者にIDの提示を求め、県の担当課や厚生労働省の社会参加推進室へ相談しましょう。

厚生労働省社会・援護局  
障害保健福祉部 企画課 社会参加推進室  
電話：03-5253-1111 FAX：03-3503-1237

沖縄県身体障害者補助犬法担当窓口  
障害福祉課 地域生活支援班  
電話：098-866-2190

## ほじょ犬はおしゃれ??

ほじょ犬は服を着ていることがありますが、おしゃれの為ではありません。ペットの犬は入れないような場所に、同伴することもあるため、抜け毛等で周囲の人に迷惑をかけないように、マナーとして服を着ています。また、床などを傷つけるのを防ぐために、靴下をはいたり、雨に濡れて施設を汚さないようにレインコートを着用することもあります。

### Q3. どんなときに同伴を断れますか？

**A3.** ほじょ犬の同伴により、施設または施設利用者に著しい損害を与えるおそれがある場合など、やむを得ない理由がある場合にのみ、同伴の拒否が認められます。ただし、この「理由」については施設側に説明責任があり、社会一般的に認められるものでなければいけません。

(例) 病院の集中治療室や手術室のような特別衛生区域・遊園地などのアトラクションでの安全装置(シートベルトや安全バー等)のあるもの。

※やむを得ない理由により、ほじょ犬の同伴ができない区域がある場合、その理由をユーザーにご理解頂きましょう。ほじょ犬の待機が可能で安全な場所を提案し、最善の方法を相談してください。補助犬は、一人で待機出来るようにも訓練されていますが、待機場所は出来る限り、ユーザーの目や耳の行き届く範囲を提案しましょう。

### Q4. ほじょ犬ユーザーを受け入れる時は何か特別な準備が必要なの？

**A4.** 基本的に、特別な施設や設備は必要ありません。ほじょ犬との外出で必要なものは、ほじょ犬ユーザーが全て用意しています。  
ただ、水を飲んだり排泄をしてもいい場所については、できるだけ事前にお知らせし、必要な時にご案内しましょう。

※ほじょ犬の中には、ベルトで固定したビニールの中に用を足すことが出来るように訓練されている犬もいますが、敷地内で気兼ねせず利用出来るスペースがあることがわかればストレスを軽減できます。可能な範囲でご提案・ご案内しましょう。

### Q5. ほじょ犬について何も知らないけど、受け入れがOKならいいよね？

**A5.** 基本的に不特定多数の人が利用するあらゆる民間施設の管理者は、「身体障害者補助犬法」の趣旨や内容を理解した上で、職員へ周知を徹底する必要があります。また、他のお客様に対し、法律に基づいて受け入れを行っていることやほじょ犬の拒否はユーザー本人を拒否することであると説明する必要があります。



※「補助犬同伴可」のステッカーを貼るなどして、施設の意志表示をしておくのも一般のお客様への説明方法のひとつです。



補助犬マーク

### ステッカーのお問い合わせ

●厚生労働省社会・援護局

電話：03-5253-1111 FAX：03-3503-1237

●NPO法人全国盲導犬施設連合会

<http://www.gd-rengokai.jp/project/sticker.php>

身体障害者補助犬法について(厚生労働省ホームページより)

<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/syakai/hojyoken/index.html>

補助犬について知りたい時は・・・

## 特定非営利活動法人 沖縄盲導犬普及協会

### あいさつ

沖縄県には視覚障害者が約4,200人います。近年、糖尿病による中途失明者もいますし、視覚障害者の高齢化も問題となっています。いわゆる全盲の方は、約半数の2,000人いるといわれていますが、県内の盲導犬利用者は5人と、決して多いとは言えません。

盲導犬は、盲導犬訓練施設での厳しい訓練を受け、盲導犬になりますが、県内には盲導犬訓練施設がなく、県外からの貸与を余儀なくされています。貸与する場合、共同訓練も受けなければなりません、それらは自己負担で、また、維持費も自己負担となり、決して経済的負担も少なくありません。

離島県ならではの厳しい現状もありますが、視覚障害者の方、さらには晴眼者の方に、この現状を知って頂くと同時に、盲導犬への理解を深めて頂きたいと思い、沖縄盲導犬普及協会として、活動しております。みなさまからのご理解、ご支援を頂きながら、活動を充実させていきたいと思っておりますので、何卒よろしくお願い致します。

### 目的

私たちは、視覚障害者の日常生活における動作を介助し、自立を助ける盲導犬の、社会における理解と普及をめざした活動とともに、視覚障害者の社会参加を促進し、視覚障害者福祉の増進に寄与することを目的とした事業を行います。

### 概要

名称 特定非営利活動法人 沖縄盲導犬普及協会  
理事長 友利 保  
住所 沖縄県那覇市松尾2-15-29

お問い合わせ先：info@okinawagd.com

## ほじょ犬ユーザーさんへ配慮すること

### 1. 「何かお手伝いすることがありますか？」

- ・まずはユーザーさんの意向を聞きましょう。

### 2. 他のお客様への説明は、出来る限りスタッフが対応しましょう。

- ・他のお客様がほじょ犬に勝手に触ろうしているときは、**「お仕事ですので、触らないようにお願いします。」**と声掛けしましょう。
- ・飲食店など、他のお客様と近い距離で過ごすことになる場合、ほじょ犬ユーザーを案内する前に、周辺の他のお客様にアレルギーがないか等、事前に了承を得てから案内しましょう。

※先に案内した他のお客様にアレルギーがあったり、極端な抵抗を示す方がいらっしゃる場合は、ユーザーさんに説明をして、出来るだけ離れた席に案内する等の配慮をします。



### 3. ほじょ犬がどこで待機すればいいかを伝えましょう。

- ・食事中や客室など、ほじょ犬が一定時間待機する必要がある場合は、出来る限りユーザーさんの近くで、ほじょ犬が伏せの姿勢を取れるスペースをご案内します。通路が狭い場合、しっぽ等、ほじょ犬の体のはみ出して踏まれたりすることのないよう配慮し、ユーザーさんに安全な位置への誘導をお願いします。

### 4. ユーザーさんが出来るだけストレスを感じずにスケジュール管理が出来るよう、必要な情報は事前に伝えましょう。

- ・ほじょ犬の食事や排泄の時間は、ユーザーさんによってきちんと管理されています。利用する予定の施設や通過場所に飲食や排泄に適切な場所があることを事前に知っていれば、ユーザーさんはストレスを感じることなく行動出来ます。
- ・交通機関での移動や芸術鑑賞・アトラクション等、一定時間拘束される場合は、事前に目安の所要時間を伝えておきます。

## 「めんそ〜れ〜ほじょ犬」の気持ちを形に。 「ほじょ犬、トイレOKです。」の場所を案内しましょう。



指示があるまで排泄をしない補助犬は、大便に関してはかなりの時間我慢することができます。しかし、おしっこの長時間の我慢は腎臓病の原因となってしまいうため、少なくとも3〜4時間置きの排泄が必要です。

排泄方法は個々や状況によって異なりますが、「土や植え込み、草」「アスファルトやコンクリート」「車いす用トイレ(下にはペットシートを敷く)」などがよく使われます。ビニール袋を体に取り付けてあげれば、きちんとその中出来るように訓練されている補助犬も多いです。

排泄物の処理は補助犬使用者がきちんと行うとはいえ、特に外出先においては排泄に適切な場所を選ぶのは容易なことではありません。そのためはっきりと「ここならOKです」という場所が確保されていると安心して施設を利用することが出来ます。特別な設備がなくても、「ここは補助犬専用トイレです」と植え込みの一部が指定されているだけでも補助犬使用者にとっては大きな安心に繋がります。

沖縄県の玄関口である那覇空港には、既存の空港では全国で初めて「補助犬トイレ」が設置されています。

でもなかなか初めての場所では気づきにくいものです。

補助犬をお連れのお客様に一言、

**「空港にもほじょ犬トイレがありますよ^^ ご到着、お帰りの際はどうぞ」と声掛けをお願いします。**



那覇空港のほじょ犬トイレ



沖縄県立博物館・美術館



リッチモンドホテル那覇久茂地では、植え込みの一部を刈り取って、トイレとしてご案内しています。

# 重要！ “逃げるバリアフリー”



地震や火災などの非常時、障害者や高齢者は、様々な要因によって、健常者に比べて避難が遅れがちです。1995年の阪神・淡路大震災では、死者の半数以上が60歳以上の高齢者や障害のある人でした。

安心と安全は、すべての人に平等であるべきです。

あなたの施設の「逃げるバリアフリー」について、考えてみてください。

## 避難の“バリア”はどこにある？

### 1. 情報についてのバリア

#### ・伝達手段が限定されていて、情報が伝わらない

- 【例】 非常ベルが聞こえない
- 【例】 非常口、誘導灯が見えない

サイレン音やアナウンス等が聞こえない・聞こえにくい聴覚障害者にとっては、緊急事態であることに気づくことが出来なかつたり、異常に気づいても状況を把握することが困難です。

#### ・情報を発信できない → 【例】 助けを呼べない

自力では避難ができない、または家屋の下敷きになる等の避難が出来ない状況に陥った時、言語に障害がある場合等には声を出して助けを呼ぶことが出来ません。

避難が必要な緊急事態であることが、

お客様に伝わらなければ避難どころではありません。

非常用ベルやアナウンスは、音以外の方法でも伝わりますか？

ノックやチャイムが鳴っていること、お客様に伝わりますか？



発光式のノックセンサーと警報装置

## 2. 移動(行動)についてのバリア

### ・避難経路の把握が出来ない

→【例】避難誘導・非常口の目印が見えない・見えづらい

非常口へ誘導する目印が、見えない人はどこに逃げたらいいのかわかりません。目印が高い位置にある場合、杖歩行で目線が下向きになりがちであったりすると、気づくことができません。



### ・物理的なバリアによる移動の困難さ

→【例】エレベーター使用不可の際に階段の利用が難しい

歩行に何らかの困難があり、車いすや杖を使用しているお客様にとって、エレベーターが使えず、動線になんらかの障害物が存在すると自力での移動が難しくなります。



※小柄な女性でも男性を担いで動くことができます。

### 3. 配慮すること

- ・ 障害があるお客様や高齢者は、健常者に比べて避難開始が遅れることを想定して、エレベーターホールや非常口、スタッフルームの近くなどに部屋を用意することも一つの方法です。
- ・ お客様に、非常時の緊急避難体制に関するガイド等をお渡し、

**「〇〇へ避難していただければ、スタッフが消防隊が救助に来ます。」**

などの具体的な情報をご案内しておくこと、お客様に“安心感”を与えることができます。

### 4. お客様へのお願い事項

- ・ 非常時に備えて、“携帯電話の番号”を記入していただきます。  
耳の不自由なお客様や発語の不自由なお客様の場合は、“携帯電話のメールアドレス”を記入していただきます。  
また、スタッフが同行していない時は、常に電源を入れていただくようお願いいたします。  
※チェックアウト時には必ず記録を消去することを明記します。

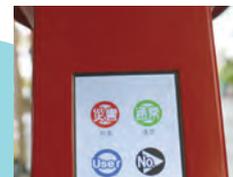
- ・ 非常時には、パニックに陥ってしまう場合等、周囲の状況を正確に判断することが難しくなります。そのため、

**直接お身体に触れること、鍵を開け、ドアチェーンを破ること**  
を、書面で了解いただきます。

こうしたことを事前に確認することで、お客様にとっては、“安心感”につながります。  
お客様の安全な避難につながることを、ご理解いただけてください。

### 5. 便利なグッズ 「多言語拡声装置MLIタッチメガホン」

- ・ 緊急時、4カ国語(日本語、英語、中国語、韓国語)で避難誘導時に使用できるメガホン
- ・ その場に放置しても最大で9時間連続放送可能
- ・ 通常の拡声器としても使用可能

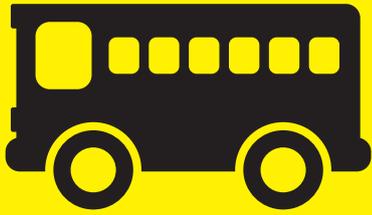


- ・ タッチ操作で、繰り返し放送可能

# 3章

## 業種別の対応のポイント

3-1	路線バス	66
3-2	タクシー	78
3-3	船舶	87
	コラムⅠ お札の識別マーク	93
3-4	宿泊施設	94
3-5	飲食施設	103
	コラムⅡ 食事形態・原材料について	110
3-6	商業施設	111
	コラムⅢ 多言語コンタクトセンター	116



## 路線バス (陸上公共交通)



1) 車いす使用のお客様



2) 視覚に障害のあるお客様



3) 聴覚に障害のあるお客様



4) 高齢のお客様



5) 知的障害・発達障害・精神障害のあるお客様



6) 外国人・妊婦・乳幼児連れのお客様



### ★運転手のあなたが周りの協力をうまく引き出します。

- ・バスは、他の公共交通機関と異なり、運転手が1人で対応しなければいけません。
- ・周囲のお客様の協力を引き出すような声掛けが重要です。

### ★日本の地形は起伏に富んでいて坂道が多くあります。

- ・平地で乗り込む場合は介助が必要なくとも、坂道では必要になることがあります。
- ・坂道のバス停等はスロープが出しづらいなど停車位置に工夫が必要です。





## 1 路線バス



### 1) 車いす使用のお客様

#### A 接遇のポイント

★車いすのお客様がスムーズに乗車できるように準備しておきましょう。

- ・時として介助が必要な場合があります。
- ・運転席を離れる際の安全確認を行いましょう。
- ・スロープ板が出せる停車位置をイメージしておきましょう。
- ・車いすの固定などをはじめとした操作の取り扱いに慣れておきましょう。

★車いすのお客様が乗車・降車される際の声掛けを準備しておきましょう。

悪い例：「車いすご案内のためしばらく停車します。」

⇒好ましい例：「お客様ご案内のためしばらく停車します。」

悪い例：「お待たせしました。出発します。」

⇒好ましい例：「ご協力ありがとうございます。出発します。」



#### B お客様の声

過去には次のような声が寄せられています。

- ◆「運転手が車いすの固定の仕方を知らない。」
- ◆「見て見ぬふりをしてバスがいつてしまうことがある。」
- ◆「ノンステップバスが増えてきたが停留所で歩道に寄せてもらえないので意味が薄れる。」
- ◆「バスのドライバーに不用意な言葉をかけられて悲しい思いをした。」

(交通エコロジー・モビリティ財団「高齢者・障害者等の公共交通機関不便さデータベース」より)



## 1 路線バス

### 1) 車いす使用のお客様

#### ㉟ 具体的な案内の例(ワンステップバス、介助ありの場合)

#### 乗車時

- ① 車いすのお客様を確認、停車する。
- ② 乗車の意思・行き先を確認する。
- ③ 車内マイクで案内する。「お客様のご案内します。しばらくおまちください。」
- ④ エンジンを停止、サイドブレーキをかけ、輪止めをする。
- ⑤ スロープを出す。
- ⑥ 「おまたせしました。」「お手伝いしてもよいですか。」と尋ねる。
- ⑦ 「移動します。」と声をかける。車いすのブレーキを解除して移動する。
- ⑧ 所定の位置で車いすのブレーキをかける。車いすを固定する。足元を操作する際は「足元を失礼します。」等の声掛けをする。
- ⑨ 料金を徴収する。
- ⑩ スロープを収納する。
- ⑪ 輪止めをはずし、車内マイクでお礼を述べる。「ご協力ありがとうございました。発車します。」



#### 降車時

- ① 車内マイクで案内「お客様が降車されます。しばらくおまちください。」
- ② エンジンを停止、サイドブレーキをかけ、輪止めをする。
- ③ スロープを出す。
- ④ 「おまたせしました。」と声をかける。固定ベルトをはずす。
- ⑤ 「移動します。」と声をかけ、車いすのブレーキを解除して移動する。
- ⑥ 降車の際は、後ろ向きに介助者が先におりる。
- ⑦ やむを得ず車道に降りた場合は、歩道まで介助する。
- ⑧ スロープを収納する。
- ⑨ 輪止めをはずし、車内マイクでお礼を述べる。「ご協力ありがとうございました。発車します。」





## D 車いすの固定方法

### ★車いすの固定方法はバスの種類によって異なります。

- ・ 時間短縮のため、巻取り式(リトラクター付き)の固定器具が普及しています。
- ・ リトラクト(retract)とは引っ込めるという意味で、ベルトを巻き取り仕舞う機械です。シートベルトなどにも用いられています。
- ・ 車いすは前輪方向と後輪方向の2方向で固定します。
- ・ 種類によって3点固定や4点固定などがあります。
- ・ それぞれのバスの固定の仕方を十分に覚えましょう。



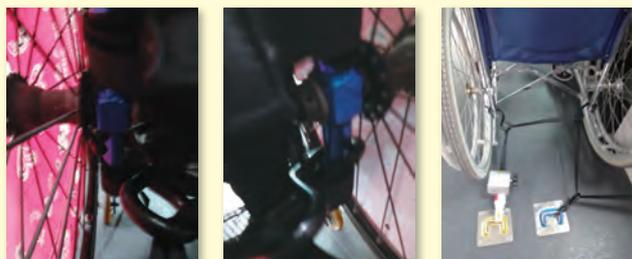
### ☆3点固定の一例



- ① 前輪のフックを車いすに掛けます。車いす側のかける場所にも注意します。前輪はこの一箇所のみです。



- ② 収納袋からリトラクター付きのベルトをすべて取り出します。



- ③ 左固定金具、右固定金具、車いす左後輪、車いす右後輪の合計4箇所にフックをかけます。



- ④ 人ベルトをかけます。(固定金具にベルトのフックをかけます)

★固定フックをかけることができる箇所はP76～77を参照



## 1 路線バス

### 2) 視覚に障害のあるお客様

#### A 接遇のポイント

##### ★情報を「言葉」で伝えましょう。

- ・ 停留所到着ごとに、「系統や行き先」をはっきり伝えましょう。
- ・ 車両の種類を伝えましょう(ノンステップバス等)
- ・ 音声合成案内利用時は、ずれることのないようにしましょう。



##### ★こちらから声を掛けましょう。

- ・ お客様にはこちらの動作が見えませんが、話しかけるタイミングを図りかねます。
- ・ 乗車するかどうかを言葉で確認しましょう。



##### ★運賃の収受に注意が必要です。

- ・ お客様から運賃を受け取った際は、必ず金額を言葉で言います。
- ・ お釣りを渡すときは、金種ごとにいくらと言葉にして渡します。



#### B お客様の声

過去には次のような声が寄せられています。

- ◆ 「空席がわからない。」
- ◆ 「バスが動いているので、間近にきて読めても間に合わない。  
遠いところにバスがいる時は字が小さくて読めない。」
- ◆ 「バス停の位置が分からない。バス停以外にバスが停まると乗れない。」
- ◆ 「バスの運転手の声も聞き取りにくい。」
- ◆ 「定位置からずれて停車すると、バスから降りた時に位置が分からず戸惑ってしまう。」
- ◆ 「バス接近を知らせる音案内がない。」

(交通エコロジー・モビリティ財団「高齢者・障害者等の公共交通機関不便さデータベース」より)



## ③ 具体的な案内の例(ワンステップバス、介助ありの場合)

### 乗車時

- ① 停留所の正着に努める。
- ② 車外マイクではっきりと「系統と行き先」を案内する。
- ③ 乗車の意思を確認後、「お手伝いが必要ですか。」と尋ねる。



- ④ 必要な場合、こういった手伝いが必要か尋ねる。



- ⑤ 手を添えて手すりの位置を確認し、「上りの大きな段が二段あります。」等入口付近を説明する。

- ⑥ 狭い通路は前に回って誘導する。



- ⑦ 背もたれ(肘置き)座席の順に確認する。

- ⑧ 座席付近の状況を伝え、押しボタンの場所を伝える。

- ⑨ 可能であれば、行き先を前もって聞いておく。  
⇒所要時間、料金を事前に案内する。

### 降車時

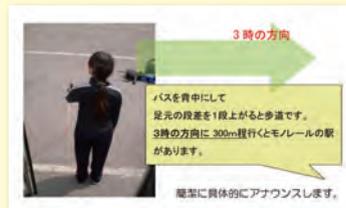
- ① 停留所の正着に努める。
- ② お手伝いが必要かどうか尋ねる。
- ③ 前から誘導する。  
「下りの大きな段が2段あります。」等出口付近を説明する。



- ④ 料金を徴収する。



- ⑤ 降車後、今立っている位置、目的地までの情報を具体的に伝える。



例：「バスを背にして3時の方向に300m程行くとモノレールの駅があります。」



## 3) 聴覚に障害のあるお客様

## A 接遇のポイント

## ★体を使った表現を心がけましょう。

- ・「はい」というとき、大きく頷く。「いいえ」というとき、大きく首を振りましょう。
- ・早口にならないよう、ゆっくりと口元の動きがわかるように話しましょう。
- ・数字などは指で空中に大きく書いたり、手のひらに書いたりするようにしましょう。

## ★車内の表示情報は貴重な情報です。

- ・バス停案内表示器等は、ずれが生じないように操作し、早めに次の停留所の案内が表示されるようにしましょう。
- ・必要に応じて使用できるように筆談器を準備しておきましょう。



車内筆談器



車内の表示情報



## B お客様の声

過去には次のような声が寄せられています。

- ◆「混んでいると車内表示が見えない。」
- ◆「電光掲示が間違っていると困る。」
- ◆「満員の時、合図ができず乗り過ごす。」
- ◆「緊急事態が発生した時、事情が分からない。」

(交通エコロジー・モビリティ財団「高齢者・障害者等の公共交通機関不便さデータベース」より)



## 4) 高齢のお客様

### A 接遇のポイント

#### ★高齢者のペースに合わせましょう。

- ・急かすと、混乱したり、つまずいたり、思わぬ事故につながります。
- ・決して慌てさせないようにしましょう。
- ・お話もゆっくりされますので、こちらもゆっくり話しましょう。
- ・繰り返し同じことを話されますが、ゆっくりとお話を聞きましょう。

#### ★見えにくい・聞こえにくい・体力の低下を考えましょう。

- ・小銭の支払いに時間がかかることがあります、やさしく待ちましょう。
- ・車内マイクの案内も早口にならないように気をつけましょう。
- ・待合場所にベンチがないなどの理由で、バス乗車時にすでに体力をかなり消耗していることがあります。  
とても緩慢な動作に見えるときは、着席確認を特に慎重におこなってください。

### B お客様の声

過去には次のような声が寄せられています。

- ◆「文字が小さく、見にくい。」
- ◆「発着所にベンチがないと辛い。」
- ◆「シルバーシートがふさがっている。」
- ◆「小銭がないと支払いに手間取る。」
- ◆「ステップが低くなったバスがあるが、乗り降りが楽で良い。」

(交通エコロジー・モビリティ財団「高齢者・障害者等の公共交通機関不便さデータベース」より)



## 5) 知的障害・発達障害・精神障害のあるお客様

## B お客様の声

過去には次のような声が寄せられています。

- ◆ 「身障者手帳や療育手帳のことを知らない運転手が多い。」
- ◆ 「運転手の対応が悪い。(家族談)」
- ◆ 「障害を理解してくれない場合が多く、声を出してしまった時に怒鳴られた。」
- ◆ 「知的障害なので、バス乗車中に独り言や声を発してしまうことがあるのだが、マナーが悪いと叱るのではなく、乗務員から乗客に対し、こういう人が乗っているがご理解をお願いしますとアナウンスしてほしい。障害を理解してほしい。」
- ◆ 「バスの中で、当事者が騒いだので途中でバスを降りようとした時、運転手が他の乗客にマイクで事情を説明してくれた。目的地まで乗ることができて、助かった。(保護者談)」

(交通エコロジー・モビリティ財団「高齢者・障害者等の公共交通機関不便さデータベース」より)

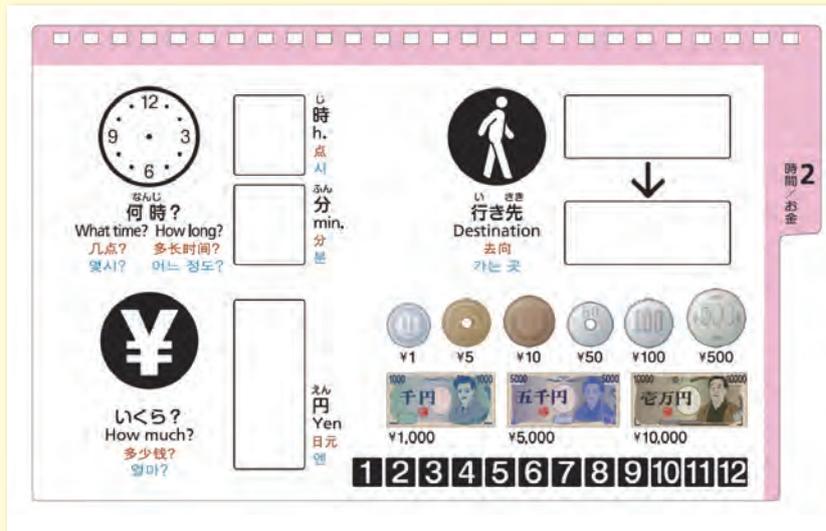


## 6)外国人・妊婦・乳幼児連れのお客様

## A 接遇のポイント

## ●外国人の方

- ・乗車よりも降車が難しいです。
- ・可能であれば乗車の時点で目的地を尋ねて、到着時にお知らせしましょう。
- ・いざというときに備えて、コミュニケーション支援ボード等を用意しておきましょう。



交通エコロジー・モビリティ財団「コミュニケーション支援ボード」

## ●妊婦の方

- ・とりわけ妊娠初期は外見からは、妊娠しているかどうかわかりにくいです。
- ・つわりが酷くて優先席に座っている場合もあります。
- ・お客様のバック等にマタニティマークを見かけたら、気にかけてあげましょう。



## ●乳幼児連れの方

- ・ベビーカーはたたまずそのまま乗車可能です。
- ・ベビーカー内のシートベルト、車輪のストッパーを掛けてもらいます。
- ・進行方向の後ろ向きで固定し、絶えず手で支えてもらいましょう。
- ・車内が混雑している時、車いすの方が乗車されている場合は、ベビーカーをたたんでもらいましょう。



ベビーカー A 型

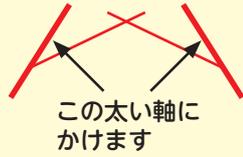


ベビーカー B 型

# トピックス

## ★車いす 固定フックをかけることができる箇所

### ●車いす(介助用)①



### ●車いす(介助用)②



灰色の太い軸

灰色の太い軸

### ●車いす(自走用)



### ●車いす(電動)①



●車いす(電動)②



●車いす(電動)③



●車いす(電動)④



●車いす(電動)⑤



●車いす(電動)⑥





3-2

## タクシー(陸上公共交通)



1) 車いす使用のお客様



2) 視覚に障害のあるお客様



3) 聴覚に障害のあるお客様



4) 高齢のお客様



5) 外国人・妊婦・乳幼児連れのお客様

★タクシーはドア・トゥー・ドアの公共交通機関です。

- ・地域の交通も担っています。
- ・玄関まで荷物を運びましょう。

★お客様をお迎えする準備は万全ですか。

- ・トランクをきれいに開けておきましょう。
- ・車いすやベビーカー、旅行カバンを入れることがあります。
- ・車いす等を傷つけないように、古い毛布等(クッションになるもの)を用意しておきましょう。





## 1) 車いす使用のお客様

## A 接遇のポイント

## ★車いす使用のお客様は様々です。

- ・高齢で一時的に補助として車いすを使用する方
- ・ケガ・病気などで車いすを使用する方
- ・障害により移動にだけ使用する方、常時使用する方

## ★乗車意思確認・停車位置に注意しましょう。

- ・車いすのお客様が手を上げているのに、停車しなかった場合、乗車拒否に当たります。
- ・停車場所は、坂を避け、スロープや移乗等に十分なスペースがあるところにしましょう。

## ★車いす使用のお客様がスムーズに乗車できるように準備しておきましょう。

- ・リフト・スロープなどの操作に習熟しておきます。
- ・セダンタイプでは、基本的にご自身や介助者により乗降できない場合は、安全のためリフト車両・スロープ車両を手配しましょう。
- ・安全に乗車頂けるよう移乗方法の基本も学んでおきましょう。

## ★介助が必要な場合や座る場所を確認しましょう。

- ・笑顔で挨拶した後、どのように介助するか、丁寧に尋ねましょう。  
例：「どのようにお手伝いしましょうか」
- ・お客様の要望にあった介助を行きましょう。
- ・1人でできると言われた場合も、万が一に備えて後ろにつきましょう。
- ・場合によっては助手席が座りやすいというお客様もいらっしゃいます。
- ・また右側からの方が乗りやすいというお客様もいます。お客様の希望を伺いましょう。



座らせた後



抱えたあと



抱える前の姿勢



## 1) 車いす使用のお客様

## B 具体的な案内の例 1 (セダン車両、使用者自ら乗降できる場合、左片麻痺、大柄、高齢のお客様)

## 乗車時

- ① 乗車意思・介助の有無・乗車席を確認する。(障害等によって乗りやすい席がある)  
⇒助手席の後希望、やや介助希望有り、など。
- ② 助手席を前にずらす。(乗車の際のスペースが必要な場合)
- ③ 「動かします。」等の声掛けを行って、乗車ドアのやや後方に移動後、ブレーキをかける。
- ④ フットレストを上げた後、立ちやすいように浅く腰掛けなおしてもらい、「アシストグリップもあります。」「頭に気をつけてください。」等の声掛けを行い、乗車してもらう。
- ⑤ 万が一バランスを崩したとき、その身体を支えられるような体勢をとっておく。
- ⑥ 最後に足を入れる手伝いをする。(介助希望あり)
- ⑦ 車いすの荷物やクッションを使用者に確認して座席に移す。
- ⑧ 車いすはたたんでトランクにしまう。

## 降車時

- ① 車いすをトランクから取り出し、降車ドアのやや後方に移動後、ブレーキをかける。
- ② 左足を車外へ出す介助を行い、両足が車外へ出るようにする。
- ③ アシストグリップ等を持ち、ゆっくりと立ってもらう。
- ④ 車いすまでの腰の回転に注意する。場合によっては腰に手を当てる。
- ⑤ 着座後、フットレストに足を置く手伝いをする。(介助希望有り)
- ⑥ 「移動します。」等の声掛けを行い、歩道等の安全な場所まで移動する。
- ⑦ 荷物やクッションを使用者に確認して車いすにかける。

## 車いす：トランクへの収納方法



## C 具体的な案内の例2 (リフト車両、常時車いすを使用のお客様)

### 乗車時

- ① 後部のリフトを下ろした時のスペースや地面の傾斜が少ない場所に停車する。
- ② 乗車意思確認後、リフトを下ろす。
- ③ 「リフトに乗ります。」と声掛けをして、ブレーキを解除する。
- ④ プラットフォームに移動後、ブレーキをかける。
- ⑤ 「車いすを固定します。」と声掛けをして、固定する。
- ⑥ 車いす転落防止装置のセット確認後、「それでは、上がります。」等の声掛けを行う。
- ⑦ リフトが上昇するまでは片手を車いすに添える。
- ⑧ 特に大柄の方は頭に注意する。
- ⑨ 車内でシートベルトをかける。
- ⑩ リヤドアを静かに閉める。



## D 具体的な案内の例3 (スロープ車両、常時車いすを使用のお客様)

### 乗車時

- ① 後部のスロープを出した時のスペースや地面の傾斜が少ない場所に停車する。
- ② 車体をニールダウンさせ、スロープを出す。
- ③ 「移動します。」と声掛けをして、スロープ前まで移動し、ブレーキをかける。
- ③ 「ベルトを掛けます。」と声掛けをし、車いすに後退防止ベルトをかける。(車いすの前方)
- ④ 「それでは乗り込みます。」等の声掛けをし、利用者の頭やつま先が当たらないように車内に入る。
- ⑤ 所定の位置でブレーキを掛け、車いすを固定する。
- ⑥ 「シートベルトを掛けます。」と声掛けをしシートベルトを装着する。
- ⑦ リヤドアを静かに閉める。





## 2) 視覚に障害のあるお客様

### A 接遇のポイント

#### ★こちらから声を掛けましょう。

- ・明るい声掛けをしましょう。
- ・タクシー乗り場で困っておられる等、乗車確認の際もこちらから声を掛けましょう。



#### ★介助の必要性や方法を確認しましょう。

- ・介助がどの程度必要か聞きましょう。
- ・どの程度見えないのかも確認しましょう。
- ・介助の際、右に立つのか、左に立つのかを説明しましょう。
- ・誘導する際は、腕を掴んでもらうか、肩に手をおいてもらいましょう。
- ・相手の手を掴んでの誘導は、介助される側に恐怖があります。

#### ★言葉で具体的に説明しましょう。

- ・周りの具体的な状況を言葉で説明しましょう。
  - ・車のタイプ、車までの距離、段差の有無等を説明できるようにしましょう。
  - ・お金のやり取りをする際は、金種ごとの説明も必要です。
  - ・渋滞や通過ポイントなど、道路事情を言葉で説明しましょう。
- 例：「渋滞のためしばらく徐行運転になります。」「今、～駅付近を通過しました。」

#### <盲導犬について>

- ・盲導犬は車に乗車することに慣れていません。
- ・使用者もまた盲導犬を扱う指導を受けています。

## B 具体的な案内の例1 (セダン車、全盲のお客様、介助有り)

### 乗車時

- ① こちらから声掛け、挨拶を行う。
- ② 乗車意思確認後、介助の有無を確認する。  
「どのくらい見えますか。」⇒「まったく見えません。」
- ③ 「車まで誘導します。」「私はどちら側に立つと歩き易いですか。」等を尋ねる。
- ④ 「車は4人乗りの乗用車タイプです。」など車のタイプの説明をする。
- ⑤ 「どの座席が乗りやすいですか。」等座りやすい席を尋ねる。  
「車まで5mです。」と車までの距離を説明する。  
「それでは移動します。」と声を掛け誘導を開始する。
- ⑥ 開いたドアの前で一旦とまり、車の屋根の部分に触れてもらう。
- ⑦ 開いたドア、座席の順に必要なに応じて触れてもらう。
- ⑧ 座席に座ってもらう。きちんと座るまで隣で見守る。



### 降車時

- ① 目的地に着いたことを告げる。
- ② 料金を伝え、お金を受領した際は、金額を言う。
- ③ お釣りが必要な場合は、金種ごとにいくらと言いながら渡す。
- ④ 降りる際は、足元に注意する。
- ⑤ 安全な場所まで誘導する。
- ⑥ 目的地までの距離や周辺の状況を言葉で説明する。





## 2) 視覚に障害のあるお客様

### ㉓ 具体的な案内の例2 (セダン車、全盲のお客様、盲導犬)

- ① 手引きにより視覚障害者をタクシーまで誘導した場合は、ドアの前まで来てから視覚障害者の空いている方の手を、車体の屋根に軽く触れさせる。
- ② 使用者は、盲導犬を待たせ、自分が先に乗り込む。
- ③ 座席に座ってから、使用者が盲導犬を呼び込み、盲導犬を自分の足もとに伏せさせる。
- ④ ドアを閉めるときには、盲導犬の尻尾をはさまないように、盲導犬使用者に閉めてよいかどうかを確認する。

※ 使用者も毛が散らないようコートを着せたり、シートに付着した抜け毛を取るために粘着テープを用意するなど、盲導犬使用上のマナーを心がけています。

※ 降りる場所に、柵や段差があるなどして危険が予想される場合には、手引きにより安全な場所まで誘導しましょう。

#### <乗車を断ってもよい場合>

- ・乗務員の方が犬恐怖症や毛アレルギーの場合には、その理由を使用者に話して、別のタクシーを利用してもらうようにしてください。
- ・その場合、別のタクシーに依頼するようにします。
- ・もし盲導犬がひどく汚れていて車内を汚すおそれがあると思われる場合には、使用者にその旨を伝え、乗車を断っていただいても構いません。
- ・その時、盲導犬のどの部分がどう汚れているかを説明してください。
- ・通常の場合、盲導犬が車内を汚すことはありません。
- ・もし、車内で盲導犬が困ることをしたら、そのことを使用者に伝え適切な処置をしてもらうようにしてください。

(認定NPO法人 全国盲導犬施設連合会『盲導犬ハンドブック』より)



## 2 タクシー



### 3) 聴覚に障害のあるお客様

#### A 接遇のポイント

##### ★体を使った表現を心がけましょう。

- ・「はい」というとき、大きく頷き、「いいえ」というとき、大きく首を振りましょう。
- ・早口にならないよう、ゆっくりと口元の動きがわかるように話しましょう。
- ・数字などは指で空中に大きく書いたり、手のひらに書いたりするようにしましょう。
- ・料金を指さすとわかりやすいです。



##### ★筆談器を準備しておきましょう。

- ・筆談器がなくとも、ある程度のコミュニケーションはとれますが、行き先などの大切な情報は筆談器を利用してきちんと確認しましょう。
- ・筆談器がないときは、メモ用紙等も使用できます。



## 2 タクシー



### 4) 高齢のお客様

#### A 接遇のポイント

##### ★高齢者のペースに合わせましょう。

- ・急かすと、混乱したり、つまずいたり、思わぬ事故につながります。
- ・決して慌てさせないようにしましょう。
- ・お話もゆっくりされますので、こちらもゆっくり話しましょう。
- ・繰り返し同じことを話されますが、ゆっくりとお話を聞きましょう。

##### ★見えにくい・聞こえにくい・体力の低下を考えましょう。

- ・小銭の支払いに時間がかかることがあります、やさしく待ちましょう。
- ・乗降の際、状況や状態を見てお手伝いが必要かどうか尋ねましょう。
- ・空調に気をつけましょう。夏場は冷房の効きすぎに注意しましょう。また、相手に合わせて調整しましょう。

##### ★状態に合わせてお手伝いを申し出ましょう。

- ・通院に利用される方もいます。
- ・本人の希望を伺い、受付や待合室まで付き添いましょう。

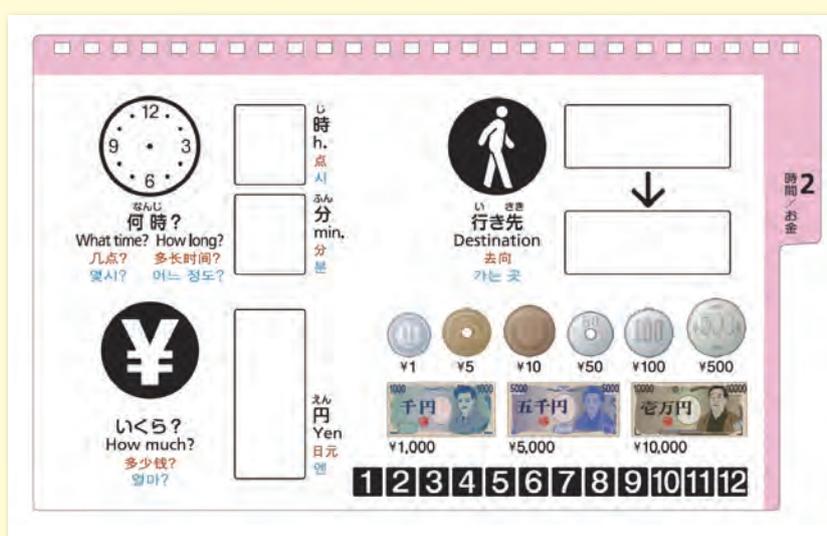


## 5)外国人・妊婦・乳幼児連れのお客様

## A 接遇のポイント

## ●外国人の方

- ・自動ドアは日本独自のものです。
- ・目的地に到着してお客様がドアを開ける前に声掛けしましょう。
- ・コミュニケーション支援ボード等を用意しましょう。
- ・目的地は、場合によっては多言語化された観光マップやガイドブック等で確認しましょう。



交通エコロジー・モビリティ財団「コミュニケーション支援ボード」

## ●妊婦の方

- ・荷物等は積極的に持つようにしましょう。
- ・お産の際に病院に向かうためタクシーを呼ばれる方もいます。
- ・「大丈夫ですよ。しっかりと病院までお送りします。」などの声掛けがあれば特に安心して乗ることができます。
- ・場合によっては、病院の受付まで付き添いましょう。

## ●乳幼児連れの方

- ・ベビーカーをたたむ際は、十分に扱い方を聞きながらたたみましょう。
- ・絵本や折り紙などを用意しておく、小さなお子様は落ち着くことがあります。
- ・チャイルドロックをしましょう。
- ・子供に気を取られて忘れ物をすることがあります。  
降りる際に「忘れ物はないですか？」などの注意を促しましょう。
- ・なぞなぞ遊びを行ったり、子供用の着メロなどを流すなど工夫しだいで、子供も落ち着き快適に過ごすことができます。



## 船舶(海上交通)



1)車いす使用のお客様



2)視覚に障害のあるお客様



3)聴覚に障害のあるお客様



4)高齢のお客様



5)外国人・妊婦・乳幼児連れのお客様



### ★海象・気象の影響を受けます。

- ・ 停泊中・航行中によらず「ゆれ」による転倒や転落に注意が必要です。
- ・ 干潮時や満潮時は、タラップや連絡橋の斜度が極めて大きくなります。
- ・ 野外通路が海水や雨等の濡れにより床面が滑りやすくなります。

### ★船の構造上の問題等を理解しましょう。

- ・ 「コーミング」と呼ばれる水密機構を保つ設備が必要ですが、この段差が障害を持つお客様の大きな障壁となっています。
- ・ 出入口と旅客室が異なる階にある場合など、垂直移動が必要となり、スムーズな移動が困難となります。
- ・ 非常時における安全確保の問題があります。



コーミングの段差





## 1) 車いす使用のお客様

### A 接遇のポイント

#### ★ターミナル内

- ・乗船券購入カウンター等が高い位置にあり利用できないことがあります。
- ・乗船券購入の際は、窓口外にて対応をしましょう。
- ・記入等が必要な場合は、記入ボードなども用意しておきましょう。
- ・積極的に話しかけ、手伝いの必要があるかどうか聞きましょう。  
(例：乗船ゲートが狭い、ターミナル内に段差がある)



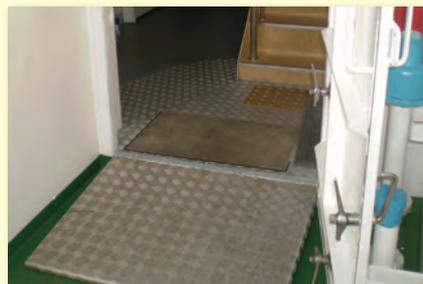
#### ★乗降用設備

- ・設備にもよりますが、タラップの傾斜がきつい、船が揺れる、雨天時で床が濡れている、はじめて乗船する船である場合、介助することを前提として当事者に安全のため介助させてほしい旨を伝えましょう。
- ・車いすの基本介助操作を身につけておきましょう。



#### ★船舶内

- ・船にゆれがある場合、コーミング段差がある場合等、気象・船の状況に応じて介助しましょう。
- ・ゆれが予想される場合は、船内移動を控えるよう案内しましょう。
- ・激しいゆれが予想される場合は、車いすを固定しましょう。
- ・バリアフリー船であれば基本的に車いす専用席まで案内し、専用トイレの場所も案内しましょう。
- ・止むを得ず垂直移動する場合は、細心の注意を払いましょう。





## B 具体的な案内の例（バリアフリー船、浮棧橋、揺れ有り）

### 乗船時



① 岸壁から浮棧橋  
 介助・誘導の有無を確認しましょう。通常時は介助が必要ではない方も、強風・雨天時には、介助を必要とする場合があります。車いす操作の基本を身につけておきましょう。



② 浮棧橋からタラップ、出入口  
 常時介助が必要ではない場合もあります。お客様ご自身で行かれるときは、付き添う形で、タラップ等のポイント・ポイントでの介助を行いましょう。



③ 出入口から客室  
 船内が揺れる場合は、船内移動の介助を行いましょう。また、事前に出入口から専用客室までのルート把握しておきましょう。



④ 客室から多目的トイレ  
 乗船時間が長い場合は、多目的トイレもご案内しましょう。その際、何かお手伝いが必要かどうか確認しておきましょう。

### 下船時



斜度のあるタラップを下る場合は、介助者が先に後ろ向きにおります。



## 2) 視覚に障害のあるお客様

### A 接遇のポイント

#### ★ターミナル内

- ・積極的に、こちらから声を掛けましょう。
- ・館内の主な箇所に誘導できるよう練習をしておきましょう。  
例：入口から手続きカウンター、カウンターから多目的トイレ、カウンターから待合席、待合席から売店、待合席から岸壁等
- ・乗船手続きは、口頭で行い、記入が必要な場所は職員が代筆を行いましょう。
- ・金銭のやり取りをする場合は、金種ごとに声をだして渡しましょう。
- ・乗船案内が音声により行われない場合は、職員が事前に乗船予定を確認し、乗船時には声掛けをするようにしましょう。
- ・乗船する船の種類等概要を説明しましょう。

#### ★乗降用設備

- ・ゆれの影響による転倒や海面への転落などがあるので誘導しましょう。
- ・また、危険情報を口頭で伝えましょう。  
例：ここから先5mで岸壁となっています。  
ここからは10m程度浮棧橋となっております。

#### ★船舶内

- ・船にゆれがある場合、コーミング段差がある場合等、気象・船の状況に応じて誘導しましょう。
- ・入口から客室まで案内しましょう。
- ・到着や出発などについて音声案内がされない場合は、船員が口頭で出発や到着を知らせましょう。
- ・またゆれが予想される場合は、船内移動を控えるよう案内しましょう。



## B 具体的な案内の例（バリアフリー船、浮桟橋、揺れ有り）

### 乗船時



#### ① 岸壁から浮桟橋

状況を具体的に言葉で説明しましょう。  
「ここからおおよそ20m先に船の乗口(タラップ)があります。」



#### ② 浮桟橋からタラップ、出入口

状況を具体的に言葉で説明しましょう。  
「今から1mタラップを進みます。段差はありません。」



#### ③ 出入口から客室

通路の狭い場所では先導します。  
状況を具体的に言葉で説明しましょう。  
「今から10段程度の階段を降ります。」



#### ④ 座席の案内

着席の際は、背もたれ・肘付き・座席の順に案内しましょう。  
まわりの状況を簡単に言葉で説明しておきましょう。  
「まわりには沢山のお客様が座られています。」

## 3 船舶



### 3) 聴覚に障害のあるお客様

#### A 接遇のポイント

##### ★ ターミナル内

- ・身振り・手振りを交えてゆっくりと話しましょう。
- ・「はい」では大きくなずき、「いいえ」では、首を大きく横にふりましょう。
- ・カウンターに筆談器等を準備しましょう。
- ・手話を使われる方には、簡単な手話を使用するととても安心されます。

##### ★ 乗降用設備

- ・必要や要望に応じて介助しましょう。

##### ★ 船舶内

- ・出発や到着の時刻が遅れた時をはじめとして、船内の音声案内が必要な場合は、船員が直接筆談器等で内容を知らせましょう。



### 3 船舶



## 4) 高齢のお客様

### A 接遇のポイント

#### ★ターミナル内

- ・困られているご様子ときは、積極的に話し掛けましょう。
- ・乗船手続きは、高齢のお客様に合わせて、ゆっくりと行いましょう。

#### ★乗降用設備

- ・必要や要望に応じて介助しましょう。  
介助者がいる場合でも、介助者が高齢という場合もあります。
- ・雨天時などで床が濡れている場合などは、転倒の危険があり特に注意が必要です。

#### ★船舶内

- ・優先席等が設置されている船舶では、座席を譲るよう放送等で促しましょう。



### 3 船舶



## 5) 外国人、妊婦、乳幼児連れのお客様

### A 接遇のポイント

#### ●外国人の方

- ・料金表をはじめとした乗船案内を多言語で作成しましょう。
- ・カウンターで説明する際に、指さしボード等を利用しましょう。

#### ●妊婦の方

- ・お困りの際は、積極的にお手伝いを申し出ましょう。

#### ●乳幼児連れの方

- ・乳幼児を抱いたままベビーカー等を引く場合は、バランスが悪く転倒の危険があります。
- ・ベビーカーなどの荷物を持つお手伝いをしましょう。

## Cコラムin 触るだけで紙幣の区別ができる方法を知っていますか

★お札の左右に識別マークがあります。

### 1万円札



カギ型



### 5千円札



八角形



### 2千円札



縦に丸3個



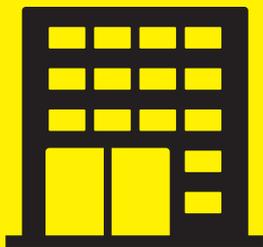
### 千円札



横棒



この識別マークは非常に分かりにくいのが実情のようです。特に古いお札はほとんど区別できません。多くの視覚障害者は、お札の横の長さを比べて識別しています。お札ごとに折り方(三つ折と四つ折り等)や財布にしまう場所を変える等の工夫をしています。ヨーロッパを中心として使用されているユーロ紙幣は、大きさもとより、色彩にも工夫があり、視覚障害者だけでなく、お年寄りにも判別しやすいデザインとなっています。



3-4

## 宿泊施設(観光系)



1)車いす使用のお客様



2)視覚に障害のあるお客様



3)聴覚に障害のあるお客様



4)高齢のお客様



5)外国人・妊婦・乳幼児連れのお客様



★「このお部屋を利用できるかどうか」をお客様ご自身が判断するために、必要な情報を提供しましょう。

- ・障害があるからと聞いて、「ユニバーサルルームでなければ利用できない」というわけではありません。
- ・ユニバーサルルームだからと言って、「すべてのお客様に使いやすい」というわけではありません。
- ・「完璧なユニバーサルルーム」というのはありません。

★施設のバリアフリー情報を事前に把握しておきましょう。

- ・ユニバーサルルームの有無と設備内容
- ・多目的トイレの有無と設備内容
- ・バリアフリーレンタル品の有無
- ・駐車場・入口・館内の施設状況





## 4 宿泊施設



### 1) 車いす使用のお客様

#### A 接遇のポイント

##### ★予約時

- ・ホテルのバリアフリー情報を提供しましょう。
- ・交通アクセスの情報(送迎も含む)を提供しましょう。

##### ★フロント・館内・エレベーター

- ・カウンターが高い場合、ロビーのテーブル等にて適時対応しましょう。
- ・エレベーターの乗り降りは状況に合わせて前向き後ろ向きで乗りましょう。
- ・館内のバリアフリー情報を簡単に説明しましょう。(ロビートイレ等の位置など)

##### ★室内

- ・一番大切なものは電話の位置とフロントの電話番号です。
- ・鍵の開閉・ドアの開閉が自力でできるかどうかを確認しましょう。
- ・客室内の動線を確保(必要に応じて家具を移動)します。
- ・客室内の設備、バスルームや洗面台、トイレの使用についても確認しましょう。



※レストランや売店での対応は「飲食施設(P.103～)」および「商業施設(P.111～)」をご参照ください

#### B お客様の声

過去には次のような声が寄せられています。

- ◆「障害者専用駐車スペースに乗り降りできる十分なスペースがない。」
- ◆「スロープが長かったり、急な所は通るのが大変だ。」
- ◆「小さな段差がひっかかって通れない。」
- ◆「フロントのカウンターが高い。ローカウンターがあっても、カウンターの下に足(車いす)が入らず、正面から近づけない。」
- ◆「客室内に車いすを回転できるスペースがない。」



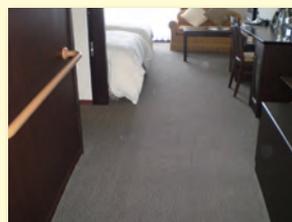
## 1) 車いす使用のお客様

## C 具体的な案内のポイント

## ★よくある問い合わせ例

## ①入口や通路について

- ・各種(風呂・トイレを含む)間口幅と段差の有無(あるなら高さ)
- ・ドアの開閉・施錠が車いすでできるかどうか



## ②トイレ・お風呂について

- ・便座・浴槽の配置や広さ(車いすが入れるスペースかどうか)
- ・手すりの有無と位置(片方にしか手すりがない場合、利用に不便な方もいます)



## ③ベッドについて

- ・ベッドの配置と高さ(使いやすい位置で横付け出来るか)
- ・ベッドの移動の可否
- ・電動ベッドの有無と搬入の可否(やわらかすぎたり高すぎたりすると乗り移りに危険や不便を感じることがあります)



## ★準備が可能な車いす対応の設備

準備が可能な車いす対応の設備がある場合は、事前にご案内しておきましょう。

- ・シャワーチェア
- ・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



## ★客室内の動線確保

- ・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。
- ・お客様が使いやすい側に車いすを横付け出来ると便利です。
- ・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。





## ★室内設備・備品の利用確認

必要に応じて室内の設備をご自身で利用できるかどうかをお伺いします。

### ◎客室内

- ・クロークの開閉
- ・荷物の位置
- ・洋服がけの位置
- ・カーテンの開閉
- ・リモコンの位置
- ・電話の位置
- ・冷蔵庫の開閉
- ・室温の調整
- ・コンセントの位置



### ◎お風呂

- ・シャンプー・リンスの位置
- ・シャワーの位置
- ・蛇口の使い勝手
- ・温度調整の方法
- ・手すりの位置
- ・シャワーチェアなどの利用



### ◎トイレ・洗面台

- ・洗面台の高さ(洗面台の下に足が入るか)
- ・蛇口の使い勝手
- ・鏡の位置、向き(角度)
- ・ドライヤーの位置(コンセントに手が届くか)
- ・トイレの使い勝手(手すり、トイレットペーパー、スイッチの位置(温水洗浄便座の場合))
- ・予備のトイレットペーパーの位置





## 2) 視覚に障害のあるお客様

### A 接遇のポイント

#### ★予約時

- ・ホテルのバリアフリー情報を提供しましょう。
- ・交通アクセスの情報(送迎も含む)を提供しましょう。
- ・盲導犬の有無・介助者の有無なども確認しましょう。
- ・要望がない限り、できるだけ低層の一番エレベーターに近い部屋を取りましょう。



#### ★お出迎え時・フロント・館内・エレベーター

- ・必ずこちらから声を掛けましょう。
- ・所属と名前を伝えましょう。
- ・ご希望のある場合は代筆しましょう。



#### ★室内

- ・お部屋まで案内する際に、お部屋やエレベーター、非常口等の位置関係、手すりの有無などを説明しましょう。
- ・客室内の動線を確保(必要に応じて家具を移動)しましょう。
- ・必要に応じて室内設備を説明します。
- ・バスルームや洗面台、トイレの使用については十分に説明しましょう。

※レストランや売店での対応は「飲食施設(P.103~)」および「商業施設(P.111~)」をご参照ください



## B お客様の声

過去には次のような声が寄せられています。

- ◆ 「ホテルの入口が分からない。」
- ◆ 「初めて行くホテルだと、フロントの場所が分からない。」
- ◆ 「チェックイン時、宿泊登録カードを書くことができない。」
- ◆ 「階数を表す点字や音声対応がないエレベーターは利用しづらい。」
- ◆ 「凹凸のあるルームナンバーでないと自分の部屋かどうか確認できない。」
- ◆ 「どちらがシャンプーかリンスかが分からない。」
- ◆ 「長さがほとんど変わらないため、2千円札と5千円札の区別がつきにくい。」

## C 具体的な案内のポイント 1

### ★入室前

- ・ 部屋がエレベーターホールから、どの位の距離でどの方向にあるのかを説明します。
- ・ 非常口が部屋からどのくらいの距離で、どの方向にあるのかを説明します。
- ・ ルームナンバーを手で確認してもらいます。ない場合は、他の部屋と区別できるようにドアノブに輪ゴムやリボン等の印を付けましょう。
- ・ カードキータイプの場合は、お客様が実際に開閉できるように、十分説明しましょう。また、挿入の方向がわかるようにカードに印などをつけましょう。





## 2) 視覚に障害のあるお客様

## C 具体的な案内のポイント2

## ★室内設備・備品の利用確認

必要に応じてお客様と一緒に手で触れて確認しましょう。

## ◎客室内

- ・ 一番大切なものは電話の位置とフロントの電話番号です。
- ・ 部屋の間取りの説明を行います。
- ・ 間取り、備え付け設備(ベッド、テーブル、イス、テレビ、ラジオ、冷蔵庫、リモコン)の位置、方向、高さ、また使い方などを一緒に歩いて、一緒に触れていただきながら説明します。
- ・ 窓が開いているのか、閉まっているのかは、必ず伝えるようにしましょう。



## ◎お風呂

- ・ 入口の段差の有無
- ・ シャンプー・リンスの位置
- ・ シャワーの位置
- ・ 蛇口の使い勝手
- ・ 温度調整の方法
- ・ 手すりの位置



## ◎トイレ・洗面台

- ・ 洗面台の高さ
- ・ 蛇口の使い勝手、トイレの使い勝手(手すり、トイレットペーパー、スイッチの位置(温水洗浄便座の場合))
- ・ 予備のトイレットペーパーの位置





## 3) 聴覚に障害のあるお客様

## A 接遇のポイント

## ★予約時

- ・ホテルのバリアフリー情報を提供しましょう。
- ・ホテルで準備しているサポート品(筆談ボード・ノックセンサーなど)を伝えます。
- ・メール・FAXで問い合わせがあります。
- ・メール・FAXで返事を返しましょう。



## ★フロント・館内・エレベーター

- ・筆談ボードなどを用意しておきましょう。
- ・サービス情報や館内案内などをパンフレットにしておきましょう。



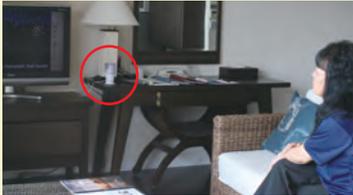
## ★室内

- ・一番大切なものは電話の位置とフロントの電話番号です。
- ・フロントにコールただけで、スタッフが来ますと伝えましょう。



## ★便利なグッズ

光で来客をお知らせします。



- ・フラッシュベル発信機
- ・ドアノック感知発行装置
- ・受信機

## ♪ひと工夫

- ・風の吹き出し口にテープ等を貼ることで風の音を見えるようにします。



## B お客様の声

過去には次のような声が寄せられています。

- ◆「フロントで下を向いて口元が隠れていると話しかけられても読唇ができない。」
- ◆「フロントに手話のできるスタッフがいない。「筆談ボード」が準備されていない。」
- ◆「スタッフに後ろから声をかけられても気がつかない。」
- ◆「火災など非常時の連絡体制に不安がある。」
- ◆「金額の口形が似ているので、8,000円と3,000円などが読唇しにくい。」
- ◆「金額の表示がないと支払う金額が分からない。」



#### 4 宿泊施設



### 4) 高齢のお客様

#### A 接遇のポイント

##### ★予約時

- ・ホテルのバリアフリー情報を提供しましょう。
- ・ホテルで準備しているサポート品(シャワーチェアー・車いす等)を伝えます。

##### ★フロント・館内・エレベーター

- ・立ったままの受付が難しい場合は、ロビーのテーブルなどを利用しましょう。
- ・段差がある場合は特に注意しましょう。

##### ★室内

- ・一番大切なものは電話の位置とフロントの電話番号です。
- ・室内の説明を行う際は、ゆっくりと話しましょう。



#### 4 宿泊施設



### 5) 外国人、妊婦、乳幼児連れのお客様

#### A 接遇のポイント

##### ●外国人の方

- ・館内案内・サービス案内等を外国語でパンフレットとして作成しておきましょう。
- ・カウンターで説明する際に、コミュニケーション支援ボード等を利用しましょう。
- ・言葉の問題もあり、必要な情報だけに絞った方がわかりやすくなることもあります。
- ・言葉の問題以外にも文化の違いもあります。
- ・例えば、日本のように言葉に表現しないことを大切にするような察する文化に対して、外国ではしばしば言葉で表現したものを大切にします。

##### ●妊婦の方

- ・重い荷物を持つことができません。
- ・積極的にお手伝いを申し出ましょう。
- ・足元がみえないため段差がある場合は注意が必要です。
- ・匂いに敏感になりやすいため、禁煙ルームをご案内しましょう。

##### ●乳幼児連れの方

- ・乳幼児を抱いたままベビーカー等を引く場合は、バランスが悪く転倒の危険があります。ベビーカーなどの荷物を持つお手伝いをしましょう。
- ・絵本や玩具などを用意しておく、お子様を落ち着かせるのに役立ちます。



## 飲食施設(観光系)



1)車いす使用のお客様



2)視覚に障害のあるお客様



3)聴覚に障害のあるお客様



4)高齢のお客様



5)外国人・妊婦・乳幼児連れのお客様



### ★「食事」は旅先での大切な楽しみの一つです。

- ・旅先でテーブルをみんなで囲んでおいしい料理を食べたという思い出は生涯のこるものです。
- ・食事形態等への対応があれば、より多くの方が同じテーブルを囲むことができます。(介護食、アレルギー食、離乳食、ハラール、カシュルート等)

### ★身近なバリアフリーを考えましょう。

- ・施設・店舗のバリアフリー情報を把握しましょう。
- ・店舗の通路にある不要なものを片づけましょう。
- ・店舗前にスロープを設置しましょう。
- ・点字・多言語メニューを作成しましょう。
- ・メニューはわかりやすく大きく、金額表示をきちんと行いましょう。





## 1) 車いす使用のお客様

### A 接遇のポイント

#### ★予約時・問い合わせ時

- ・施設のバリアフリー情報を提供しましょう。(入口スロープ、専用駐車場、専用トイレ)
- ・交通アクセスの情報を提供しましょう。(バス停や駅からの距離、道路状況等)



#### ★来店時

- ・車いす使用者と話をする際は、身を屈めて、できるだけ目線を合わせて話しましょう。
- ・来店時は、お客様にお手伝いが必要かどうかを尋ねましょう。
- ・車いすのまま食事希望の場合は、膝の入るテーブル席などに案内しましょう。
- ・注文は、同伴者がいる場合でも、まず本人に聞きましょう。



#### ★食事

- ・バイキング形式の際は、お客様の希望に添って、料理のとりわけ等のお手伝いを行いましょう。
- ・食事の形態について希望がある際はP.110「食事形態・原材料について」を参考に対応しましょう。



### B お客様の声

利用して良かった点として、過去には次のような声が寄せられています。

- ◆「店員がドアの開閉をしてくれた」。
- ◆「狭い通路に靴や履物があった時にすぐによけてくれた」。
- ◆「他の客が車いすのまま利用できる席に居たら、店員がそのお客さんに説明してくれたり、席に着いても「ここで大丈夫ですか？」などの気遣いをしてくれた。」

(共用品推進機構「旅行に関するよかったこと調査報告書」より)



## 2) 視覚に障害のあるお客様

## A 接遇のポイント

## ★予約時・問い合わせ時

- ・施設のバリアフリー情報を提供しましょう。(入口スロープ、専用駐車場、専用トイレ、手すり)
- ・交通アクセスの情報を提供しましょう。(バス停や駅からの距離、道路状況等)

## ★来店時

- ・こちらから必ず声を掛けましょう。
- ・座席まで誘導しましょう。(空席を探すのは困難)
- ・メニューは希望にそって読み上げましょう。



## ★配膳時

- ・水やコップ、おしぼり等はテーブルのどこに置いたか簡単に説明しましょう。
- ・温度の熱いものを置いた際は、詳しく説明しましょう。



## ★トイレの案内

- ・トイレへの案内は、同性のスタッフで行いましょう。
- ・トイレ内は具体的に説明しましょう。

## B お客様の声

利用して良かった点として、過去には次のような声が寄せられています。

- ◆「入口からテーブルまでの往復の案内をしてくれた。」
- ◆「旅先に限ったことではありませんがお化粧室まで案内してくださるお店はとても助かります。」
- ◆「入口から遠くない席に案内してくれた。大きな項目から読み上げて、無駄なくメニューを案内してくれた。」
- ◆「料理を置くときにその料理の名前と場所の説明をしてくださったこと。」
- ◆「フォークとナイフの扱いに手間取っていたときに、お箸とスプーンを持ってきてくれた。」
- ◆「朝食などは、バイキングが多いが、頼めば持ってきて頂ける。」

(共用品推進機構「旅行に関するよかったこと調査報告書」より)



## 2) 視覚に障害のあるお客様

## C 具体的な案内のポイント1

## ★来店～着席

- ① 「いらっしゃいませ。ご案内いたしますのでお待ち下さい。」等と声を掛けましょう。  
(空席を探すのは困難です。)
- ② 着席は、基本的にお客様のタイミングで腰掛けて頂きます。
- ③ いすの背もたれ、テーブル、左右それぞれの肘置き等について説明し、腰掛けるまで見守ります。



- ④ 御用の際は手を上げて頂く等(呼び出しボタン)を説明しましょう。

例：「御用の際は軽く手を上げてください。  
近くに待機しております。」

## ★メニューの案内

- ① メニューが決まっていないときは、種類、材料、調理方法、予算等をお伺いし、お客様の希望に合う料理を何点か紹介して選んで頂きます。
- ② すでに決められている場合は、料理名と価格について復唱し、確認しましょう。

## ★バイキング形式の場合

- ① お席で注文を伺う場合は、料理の内容等について説明し、お皿に、希望される料理を、必要な量だけ取り分け、席にお持ちします。
- ② お客様を料理のテーブルにご案内する場合、料理の内容を説明し、お皿に取り分けるお手伝いをしましょう。お客様にバイキングを楽しんで頂けるよう、手際よく対処しましょう。





## D 具体的な案内のポイント2

### ★配膳時

#### ① 料理にお客様の手を導いてご説明する方法

- ・セッティングされたテーブルの上の料理に一つひとつお客様の手を導きます。この方法は、皿数が少ない場合や、料理が一皿ごとに出てくる場合に適します。



#### <良い点>

- ・料理皿に直接触れて説明するため、お客様は、器や位置をしっかり把握できます。

#### <問題点>

- ・手をあちこちに伸ばさなければなりません。手を導く際、他の食器を倒す可能性があります。お客様の近くに立つスペースが必要です。

#### ② クロックポジション(時計の文字盤に見立てた説明)

- ・この方法は、テーブルを時計の文字盤に見立てて、位置関係を説明するものです。
- ・皿数が多い場合、盛り合わせ料理にも適します。
- ・一つの器のなかでも「●●時の方向に●●があります。」と伝えられます。
- ・12時を起点に時計回りでお伝えしましょう。
- ・お客様の位置はちょうど6時の方向になります。

#### <良い点>

- ・料理皿に触れる必要がないため、お客様から離れていても、説明できます。

#### <悪い点>

- ・説明者が3時と9時とを取り違えやすいです。
- ・料理や器の熱さが伝えにくいです。



#### ③ 料理の追加などで、皿やコップを動かした場合はあらためて説明します。

#### ④ ホットコーヒー、お味噌汁など熱い飲み物や熱い料理の場合、熱いことをお知らせし、からなずお客様の手を導いて器や位置を確認していただきますよう。



### ★トイレの案内

- ① トイレのご案内は、お客様と同性のスタッフが行うのが基本です。
- ② ご希望があれば、トイレの中まで案内しましょう。
- ③ 便座の向き、トイレットペーパーの位置、水洗レバーなど詳しく説明しましょう。
- ④ 近くでお待ちする旨を伝え、用がお済みになったら声を掛けていただきますよう。





### 3) 聴覚に障害のあるお客様

#### A 接遇のポイント

##### ★予約時・問い合わせ時

- ・メール・FAXで問い合わせがあります。
- ・メール・FAXで返事を返しましょう。

##### ★来店時・会計時

- ・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。
- ・支払いの際は、金額を必ず提示しましょう。  
例：レジの表示場所を指差す。紙にかいて見せる。
- ・合計金額を口頭のみで伝えると、よく聞き取れず、多めのお札などで払い、小銭が溜まって困ります。



##### ★注文時

- ・メニューをみながら確認します。
- ・場合によっては筆談器等で間違いがないか十分確認しましょう。



#### B お客様の声

利用して良かった点として、過去には次のような声が寄せられています。

- ◆「居酒屋の予約にFAXで対応してくれたこと。」
- ◆「筆談での注文にころよく応じてくれる店や、少し手話ができる店員さんがいる店は気持ちよく過ごすことができる。」
- ◆「ホテル内レストランでのディナー、食事が1つずつ運ばれるごとに、料理名と、その特徴の簡単な説明が書かれた小さなメモを添えてくれた。」
- ◆「少し大きな声で言って貰えたところ。」
- ◆「ネット予約やメールでのやりとりができるようになって、行きつけのお店が増えた。」

(共用品推進機構「旅行に関するよかったこと調査報告書」より)



## 4) 高齢のお客様

## A 接遇のポイント

## ★来店時

- ・お客様に合わせてゆっくり案内しましょう。
- ・店内に段差等がある場合は、段差がありますと伝えます。

## ★店内

- ・温度調整に気をつけましょう。(夏場の冷房の効きすぎには注意しましょう。)
- ・個々の調整が難しい場合はひざ掛けなどを予め準備しておきましょう。
- ・食事の形態について希望がある際はP.110「食事形態・原材料について」を参考に対応しましょう。
- ・同伴者がいる場合でも、必ず本人に注文を伺いましょう。



## 5) 外国人、妊婦、乳幼児連れのお客様

## A 接遇のポイント

## ●外国人の方

- ・メニューを外国語で作成しておきましょう。
- ・メニューには料理の写真・価格だけでなく、材料や調理法の簡単な説明もつけましょう。
- ・可能であれば、店外からでもメニューが確認できれば安心です。(HPなどで公開されていればなおよいです。)
- ・会話の際に、コミュニケーション支援ボード等を利用しましょう。

## ●妊婦の方

- ・禁煙席にご案内しましょう。
- ・妊娠中に控えたほうが良いとされる食材(カフェイン、生の魚介類や生肉、チーズ、マグロ等)があります。また、アルコールの摂取は厳禁とされています。初産の場合は特に気にかける方もいますので、アルコールが含まれるものは、必ず伝えましょう。

## ●乳幼児連れの方

- ・小さなお子様用の椅子、スプーン・フォークなども準備しましょう。
- ・小さなお子様をさり気なく落ち着かせるための道具を用意しておきましょう。(折り紙、塗り絵など)
- ・必要に応じて、離乳食・アレルギー食の対応を行いましょう。

## CコラムⅡ 食事形態・原材料について

### ★通常食と介護食との違い

通常食とはいつもみなさんが食べている食事のことです。介護食とは、ミキサー食、ペースト食、きざみ食、やわらか食、一口大など、1人ひとりの飲み込みに合わせた加工をするため、様々な種類があり、様々に呼ばれています。

一口大：一口で飲み込めるようにカットしたもの

刻み食：通常食を細かく刻んだもの

やわらか食：煮込み時間を増やすなどして通常よりもやわらかくしたもの

ペースト食：とろみ剤を加えてミキサーにかけたもの

ミキサー食：料理に水分を加えて、ミキサーにかけ、スープ状にしたもの

(NPO法人バリアフリーネットワーク会議「うちなー介護食基礎マニュアル」より)

### ★アレルギー食品の表示

平成14年4月より、発症頻度が多い重篤な症状を誘発しやすい食物に対して、微量でも含有している場合は、原材料表示されるようになりました。但し、表示の対象は容器包装された加工食品のみで、店頭販売品や外食は対象外です。

義務(7品目)：卵、乳、小麦、落花生、えび、そば、かに

推奨(20品目)：いくら、キウイフルーツ、くるみ、大豆、バナナ、やまいも、カシューナッツ、もも、ごま、さば、さけ、いか、鶏肉、りんご、まつたけ、あわび、オレンジ、牛肉、ゼラチン、豚肉

(厚生労働科学研究班「食物アレルギーの診療の手引2014」より)

### ★宗教・信仰による食事規定

・イスラム教：豚肉をはじめとした様々な禁止事項があります。原材料だけでなく、食器や調理方法まで細かく禁止事項があります。

ハラール(許されたもの)：野菜、果物、海産物、乳製品

ハラーム(禁じられたもの)：豚、血液、アルコール等

(沖縄県観光コンベンションビューロー「OKINAWAムスリム旅行者おもてなしハンドブック」より)

・ユダヤ教：「カシュルート」と呼ばれる食事規定において、食べて良い物と食べていけないものが厳格に区別されています。

禁じられたもの：豚、血液、肉類、乳製品と肉料理の組み合わせ、イカ、タコ、エビ、カニ

(沖縄県観光コンベンションビューロー「外国人観光客接遇マニュアル」より)



3-6

## 商業施設(観光系)



1)車いす使用のお客様



2)視覚に障害のあるお客様



3)聴覚に障害のあるお客様



4)高齢のお客様



5)外国人・妊婦・乳幼児連れのお客様



★おみやげは、旅行後に沖縄を思い出してもらえる大切な存在です。

- ・渡す本人が沖縄を思い出すだけでなく、渡された方も沖縄に思いを馳せるものです。

★身近なバリアフリーを考えましょう。

- ・自分が働く施設・店舗のバリアフリー情報を把握しましょう。
- ・店舗の通路にある不要なものを片付けましょう。
- ・店舗前にスロープを設置しましょう。
- ・人気の商品は、多言語化、点字化しましょう。





## 1) 車いす使用のお客様

### A 接遇のポイント

#### ★予約時・問い合わせ時

- ・施設のバリアフリー情報を提供しましょう。(入口スロープ、扉、通路幅、専用駐車場、専用トイレ)
- ・交通アクセスの情報を提供しましょう。(バス停や駅からの距離、道路状況等)

#### ★来店時

- ・お客様と話をする際は、身を屈めて、できるだけ目線を合わせて話しましょう。
- ・来店時は、お客様にお手伝いが必要かどうかを尋ねましょう。
- ・陳列棚の高い位置にある商品は、希望に添って取りましょう。
- ・状況によっては、一緒に商品を見て回り、買い物カゴをもちましょう。
- ・同伴者がいる場合は、同伴者ではなく、まず本人に話をするようにしましょう。



#### ★会計時

- ・会計カウンターが、高い位置にあるときは、お客様の近くまで行き、やりとりしましょう。
- ・麻痺等があり、小銭などがうまく受け取れない方もいます。



### B お客様の声

買物をする不便さに関して、過去には次のような声が寄せられています。

- ◆ 「通路に物が置いてあり狭くて通行が困難。」
- ◆ 「段差をなくしてスロープをつけてほしい。」
- ◆ 「高いところにある品が見えない・取れない。」
- ◆ 「車いす用駐車場がない。」
- ◆ 「出入口を自動ドアにしてほしい。」

(共用品推進機構「車いす使用者の日常生活の不便さに関する調査」より)



## 2) 視覚に障害のあるお客様

## A 接遇のポイント

## ★予約時・問い合わせ時

- ・施設のバリアフリー情報を提供しましょう。  
(入口スロープ、扉、通路幅、専用駐車場、専用トイレ)
- ・交通アクセスの情報を提供しましょう。(バス停や駅からの距離、道路状況等)



## ★来店時

- ・来店時は、お客様にお手伝いが必要かどうか尋ねましょう。
- ・お客様の希望を伺いながら、商品の情報を口頭で提供しましょう。(押し売りにならないように注意しましょう。)



## ★会計時

- ・お金のやり取りをする場合は、必ず声に出して金額を確認します。
- ・お釣りを渡す場合は、相手のペースに合わせて金種ごとに声に出して渡しましょう。

## ★トイレの案内

- ・トイレへの案内は、同性のスタッフで行いましょう。
- ・希望があればトイレ内も案内しましょう。

## B お客様の声

買物をする不便さに関して、過去には次のような声が寄せられています。

- ◆「お店の人が少ないので買物の援助や案内が頼みにくい。」
- ◆「定員を見つけにくい、探しにくい。」
- ◆「買わざるをえない雰囲気になると困る。」
- ◆「自由に納得行くまで選べない。」

(共用品推進機構「朝起きてから夜寝るまでの不便さ調査」より)

利用しやすいお店としては、次のような声が寄せられています。

- ◆「説明を聞ける、受けられる。」
- ◆「手伝ってもらえる。」
- ◆「信頼関係がわき、コミュニケーションが取れる。」
- ◆「店の人の対応が良い。」

(共用品推進機構「朝起きてから夜寝るまでの不便さ調査」より)



### 3) 聴覚に障害のあるお客様

#### A 接遇のポイント

##### ★予約時・問い合わせ時

- ・メール・FAXで問い合わせがあります。
- ・メール・FAXで返事を返しましょう。

##### ★来店時

- ・お客様の希望に添って商品案内しましょう。
- ・スムーズに案内できるように、筆談器なども準備しておきましょう。
- ・カタログやパンフレットなどを視覚情報として準備しておくとう便利です。(押し売りにならないように注意しましょう。)

##### ★会計時

- ・合計の金額を目で確認できるように合計金額が表示されている場所を示しましょう。
- ・レジに金額表示がない場合は、紙などに書いて見せましょう。

#### B お客様の声

買物をする不便さに関して、過去には次のような声が寄せられています。

- ◆「商品についての説明がわからない。」
- ◆「レジで金額表示がない時に困る。」
- ◆「店員とのやりとりがうまくいかず周りの人の目が気になった。」

(共用品推進機構「障害者・高齢者等の不便さリスト」より)

利用しやすいお店としては、次のような声が寄せられています。

- ◆「会話が少なくてすむ(店員が話しかけてこない)。』
- ◆「品物を自由に選べる。」
- ◆「価格表示がある(レジで表示有り、レシート明瞭)。』

(共用品推進機構「朝起きてから夜寝るまでの不便さ調査」より)



## 4) 高齢のお客様

## A 接遇のポイント

## ★予約時・問い合わせ時

- ・施設のバリアフリー情報を提供しましょう。  
(入口スロープ、扉、通路幅、専用駐車場、専用トイレ)
- ・交通アクセスの情報を提供しましょう。(バス停や駅からの距離、道路状況等)
- ・価格表示などは大きな文字で作成しましょう。



## ★来店時

- ・お客様に合わせてゆっくり案内しましょう。
- ・店内に段差等がある場合は、段差があると伝えます。
- ・同伴者がいる場合でも、必ず本人に話しかけましょう。
- ・お客様の希望に合わせて手伝いをしましょう。
- ・お客様のペースに合わせてゆっくり話しましょう。
- ・お客様の状況に合わせて腰掛けなどを提供できるように準備しておきましょう。



## ★会計時

- ・支払いに時間がかかることがありますが、ゆとりをもって対応しましょう。

## B お客様の声

買物をする不便さに関して、過去には次のような声が寄せられています。

- ◆「歳のせいか室内でも転びやすい。」
- ◆「照明が暗い。」
- ◆「階段が長く疲れる。」
- ◆「トイレの場所がわかりにくい、汚い。」
- ◆「腰をかけるところがない。」

(共用品推進機構「不便さ調査データベース」より)



## 5)外国人・妊婦・乳幼児連れのお客様

### A 接遇のポイント

#### ●外国人の方

- ・外国のお客様に人気の商品など、できるだけ外国語の紹介を付けましょう。
- ・商品名だけでは想像できないこともありますので、簡単な説明も付けましょう。
- ・近隣の外国語対応のATMや両替所(器)などを把握しておきましょう。
- ・コミュニケーションに行き詰った時は、多言語コンタクトセンターを利用するようにすすめましょう。

#### ●妊婦の方

- ・高いところ・低いところのものがとれない場合があります。
- ・お困りの際は、積極的にお手伝いを申し出ましょう。

#### ●乳幼児連れの方

- ・小さなお子様をさり気なく落ち着かせるものを用意しておきましょう。  
(折り紙、シールなど)
- ・試食は、必ず親や付きそう方にアレルギーの有無を確認してから提供しましょう。

## C Column III 多言語コンタクトセンターとは

多言語コンタクトセンターは、沖縄県が提供する外国人観光客専用の公共サービスです。対応言語は、英語・中国語(繁体字、簡体字)・韓国語の3言語です。観光案内や通訳サービス、災害時の対応などを電話・メール・Skypeで行っています。通話料のみかかります。

電話からは

英語：0570-077201

中国語：0570-077202

韓国語：0570-077203

Skypeからは

英語：call-center-en01/call-center-en02

中国語：call-center-ch01/call-center-ch02

韓国語：call-center-kr01/call-center-kr02



多言語コンタクトセンターを、外国人観光客の方にぜひご紹介してください。

**【参考文献】**

- ・「公共サービス窓口における配慮マニュアル」（2015, 沖縄県障害福祉課）
- ・「交通バリアフリー介助マニュアル」（2001, 交通エコロジー・モビリティ財団）

---

**【撮影協力】** カフーリゾート フチャク コンド・ホテル  
沖縄バス株式会社  
株式会社 沖縄交通

**【編集協力】** 沖縄県視覚障害者福祉協会、沖縄県聴覚障害者福祉協会、  
NPO法人 エンパワメント沖縄、沖縄県障害者スポーツ協会

**【編集】** 株式会社 オリエンタルコンサルタンツ  
NPO法人 バリアフリーネットワーク会議

**【監修】** 荒川雅志教授（琉球大学観光産業科学部）

**【印刷】** 合資会社 精印堂印刷

**【発行日】** 2016年3月

**【発行】** 沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課

---

**【お問い合わせ】** 沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課 (098-866-2764)  
NPO法人 バリアフリーネットワーク会議 (098-929-1140)

---

