



# 視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. 視覚障害の方の特徴

### 【障害の特性】

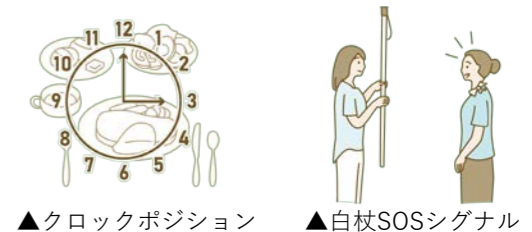
- ◆視覚に障害があるからといって、すべての方がまったく見えないわけではありません。視力や見える範囲は人それぞれです（視覚障害者のうち、全盲の方は10%程度といわれています）。例）全盲、弱視、視野狭窄（見える範囲が制限）、色覚異常（色の見え方が異なる）、緑内障（視野の一部が欠ける）、白内障（ぼやけて見える）など
- ◆生まれつき見えない方もいますが、疾病などによって後天的に視覚障害となる方が多いです。
- ◆白杖を使って移動する方、盲導犬を連れて移動する方がいます。

### 【日常生活で感じる不便】

- ◆視覚的な情報が制限されるため、情報を収集することが困難です。音声アナウンスやチャイムなどの音による案内や誘導が大切です。
- ◆空間を把握すること、目的地までの距離や経路を確認することが困難です。
- ◆文字を読むことや、書くことが難しい方がいます。特に、中途障害の方などは、点字を読むことができない場合が多いため、読み上げなどの配慮が大切です。
- ◆弱視の方などは、外見では障害があることに気づかれにくく、誤解を招くことがあります。
- ◆案内板などの背景色と文字色が同系色の場合、内容を判別することが難しいことがあります。コントラストをつけることが大切です。

### 【コミュニケーションの基本】

- ◆**正面から声をかけ、支援が必要か確認しましょう。**  
自分に声をかけているかがわかりません。**身分や名前を明かして声をかける**と安心感が高まります。例）「○×ホテルの△△です。お手伝いは必要ですか？」など
- ◆**情報を言葉や音で伝えましょう。**「見える情報を聞こえる情報にする」ことがポイントです。
- ◆食事や方向を案内する際には、**クロックポジションを用いて説明**し、分かりやすい説明を心がけましょう。  
例①：1時の方向にサラダがあります。  
9時の方向に温かいスープがあります。  
例②：お部屋の扉を背中にして、3時の方向に●●があります。
- ◆白杖を頭上50cm程度に掲げていたら、「**白杖SOSシグナル**」です。正面から声をかけ、なにもお困りかお聞きし、サポートしましょう。



「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。正面から声をかけて、「**笑顔の声**」ではっきりと話しましょう。また、案内するときは、自己紹介をした後、まずどう手引きしたらいいの**か希望を伺いましょう。**

### 【盲導犬（身体障害者補助犬）について】

- ◆視覚障害の方の中には、盲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、「盲導犬」は、白または黄色のハーネスをつけていて、視覚障害の方の安全で快適な歩行をサポートします。
- ◆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。



白杖または盲導犬のハーネスを持っている場合は、**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。**基本的にその手の反対側に立ちますが、まずはどのように対応してほしいか希望を伺いましょう。

## 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。
- ◆ 少しの段差や傾斜で転倒しやすい方がいるため、施設内に大浴場がある場合は、**滑りやすい箇所や危険な箇所をあらかじめ確認**し、お客様がご利用になる前に案内しましょう。

### 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

- ◆ **はじめに施設スタッフであることと名前を伝え**、チェックイン・受付カウンターなどに案内しましょう。
- ◆ 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。
- ◆ 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。ご希望のある場合は、代筆**しましょう。
- ◆ **席を離れる際は、離れることを伝え**ましょう。席に戻る際も同様に伝えましょう。
- ◆ 金銭の受け渡しの際には、**お札・硬貨とも種類ごとに声をかけて確認**しましょう。

### ④接遇の配慮

- ◆ 方向をお伝えする際には、「●時の方向に●があります。」「●時の方向に曲がります。」など、**クロックポジションを用いて説明**し、分かりやすい説明を心がけましょう。
- ◆ 視覚障害の方をガイドする際は、**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。身長差によっては、肩をかしても良いでしょう。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しょう。
- ◆ **移動中の段差、方向転換の際は手前で声をかけてあげ**ましょう。「10メートル先を右側2時の方向に曲がります。」など具体的に言葉にして余裕をもって伝えましょう。
- ◆ エスカレーターは手すりを持ってもらい、2段にまたがらないよう、声をかけて乗りましょう。
- ◆ 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ましょう。

### ⑤食事での配慮

- ◆ お客様に声をかけてから、料理の内容を説明し、おしぼりや食器などに**手を導いて、位置を伝え**ましょう。料理の位置については「●時の方向にスプーンがあります。」など**クロックポジションを用いて説明**しましょう。
- ◆ メニューのご案内や注文、会計の際は、介助者がいる場合でも、ご本人とコミュニケーションを図りましょう。お客様から要望があった際には、メニューを読みあげてご案内しましょう。

### ⑥客室での配慮

- ◆ 客室まで案内する際は、**お客様の速度に合わせて移動**しましょう。
- ◆ 客室を出た後に、進むべき方向を的確に伝えるため、エレベーターや手すり、非常口・避難経路の位置を入室前に、**客室のドアを背に向けて方向や距離をお伝え**しましょう。
- ◆ 入室後に、部屋の間取りや家具などの配置、設備とその使用方法、リモコンの位置などを、**実際に手で触れていただきながら確認**してもらいましょう。特に、トイレ（トイレの使い勝手・トイレットペーパーの位置など）や浴室（入口の段差の有無、シャンプーの位置など）、洗面所は入念に確認することが必要です。
- ◆ 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。
- ◆ 客室のドアに凹凸文字の部屋番号の記載がない場合、他の客室との区別を図るため、ドアノブに輪ゴムやリボンなどで印をつけておきましょう。
- ◆ 客室の鍵がカードキーを挿入するタイプの場合、カードに印をつけ、挿入方向を間違えないよう配慮しましょう。

### ⑦緊急時・非常時の配慮

- ◆ 危険な場所を通る際には、**視覚障害の方が者がより安全な側に**いるようにしましょう。
- ◆ 誘導中は、**足下から顔の高さまでの障害物に気を配り**ましょう。障害物をよける時や道を曲がる時は、「右に曲がります。」などと声をかけてから曲がりましょう。
- ◆ 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**しましょう。

### ⑧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の一例】
- 凸マークがついたシャンプーボトル\*
  - 音声式デジタル時計
  - 触時計 など

\* 市販のシャンプーボトルには、コンディショナーボトルとの違いが分かるように、ボトルの側面などに凸マークがついています。



### ⑨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](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/>