



行動不便者（輪椅使用者） 接待須知

《本指南發行前言》

隨著高齡化社會的到來、觀光市場日益擴大。讓包括高齡者、身障者在內的所有人都能體驗**安全・安心・舒適的旅遊環境**、是擴大沖繩觀光產業的關鍵。本指南整理了接待高齡者及身障者的基本內容。希望將本指南活用於高齡者與身障者的接待上、帶動**建設出讓所有人都能享受旅遊樂趣的環境**。

1. 4項「障礙」

據說、高齡者及身障者在生活中、面對出行、旅遊或從事社會活動時，存在**4項「障礙」**。在思考對策時、必須理解這些存在的「障礙」、消除形成障礙的事物。

- 物理障礙** 存在於道路、建築、住宅或車站裡等的物理性障礙
- 文化或資訊障礙** 因欠缺日常生活或出行時所需的資訊而產生的障礙
- 制度障礙** 在就學、就業或在當地獨立生活時、因制度上的限制而形成的障礙
- 意識（觀念）障礙** 因對身障者的歧視、偏見或理解不充分導致的誤解而產生的障礙

2. 接待上的心理準備、要點

尊重對方、顧及對方的尊嚴

應對時尊重高齡者及身障者的尊嚴是接待的基礎。他們並非需要特別待遇、要像普通人一樣對待他們。請不要和同伴或看護人員對話、而是與其本人充分溝通理解。

充分確認需求的協助並加以對應

根據身心功能及障礙的程度、所需的幫助也因人而異。請勿擅自臆想或判斷、而是充分詢問對方需求的協助。請勿強行協助、重要的是以積極的態度進行溝通。注意要充分理解對方的需求、適度的對應。

其本人能做的事由其去做、請勿勉強

即使是高齡或身障者、也並非一切行動都需要幫助。尊重對方的自主行動、在對方不需要幫助時、可在一旁關注。當無法自己一個人應對時請勿勉強、向周圍的人尋求幫助。

提供設施及設備等資訊

其本人最了解自身的身心狀況、障礙程度及所需幫助。掌握需求加以因應很重要、提供詳細資訊、讓高齡者及身障者可以自行判斷也十分重要。

當接待遇到困難時、使用2句「魔法語言」來和對方對話。

* 初次見面時：「**有什麼我能幫您的嗎？**」

* 接待遇到困難時：「**您平時是怎麼做的呢？**」

3. 行動不便者（輪椅使用者）的特徵

【障礙特徵】

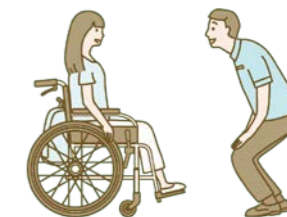
- ◆ 行動不便是指因外傷或疾病等導致手腳無法自由活動。
- ◆ 行動方式根據四肢（雙手與雙腳）或身體的狀態而異。
示例）使用電動輪椅、自走式輪椅、拐杖或輔具、義肢等。
- ◆ 輪椅或步行輔具等根據身體狀況會有各種種類及尺寸、有些人是隨時使用、也有人僅在出行時使用。
- ◆ 部分行動不便者或輪椅使用者會有介護犬隨行。

【日常生活中感受到的不便】

- ◆ 難以行走在有高低差、台階或陡坡上。
- ◆ 部分人士難以長距離行走、或長時間站立。
* 使用輪椅出行時、比行走需要更寬敞的空間。
（事先確認設施通道等的寬度、以便受到諮詢時能夠回答對方、這非常重要）
- ◆ 上肢障礙者開關手動門或手腕操作有困難。
- ◆ 外出時、尋找可使用輪椅的洗手間也有困難。
- ◆ 下雨天時、有些人不方便撐傘。
- ◆ 有些人無法隨周圍溫度來調節體溫。
- ◆ 部分人士有語言障礙、溝通上有困難。

【溝通的基本要點】

- ◆ **溝通時看著對方的視線。**
使用輪椅的人士視線較低。
溝通時採取看著對方視線的姿勢聽對方說話、這非常重要。
- ◆ **主動出聲、確認對方是否需要幫助。**
即使有同伴或看護人員在場、**也要主動出聲、確認必須事項。**



行動不便者所遭遇的困難、並非人人相同。
根據身體狀況、有些人可以自行跨過較小的高低差、開關門、上下輪椅等。**請向本人確認需求的支援。**

【各種輪椅的種類（示例）】 輪椅有各式種類。以下為其中部分示例。

手動輪椅（照護用）



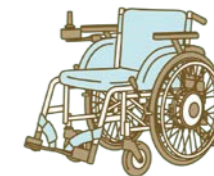
供高齡者或傷者使用、由看護人員從後方推動的輪椅。

手動輪椅（自走用）



使用者可自行用手推動的輪椅。部分產品比看護用的更加輕便。

簡易電動輪椅



搭載了輕量發動機等設備的電動輪椅。用遙桿等操作、可切換電動及手動。

電動輪椅



配合障礙程度及身體狀況製作、其形狀及操作方式等各有不同。

座位變形款輪椅



可調整座面及椅背的角度、以供使用者休息的輪椅。部分電動輪椅的座位有變形功能。

許多輪椅是配合使用者的身體狀況訂製、**寬度等尺寸各異。**
此外、利用輪椅通行時、除輪椅的寬度外、**還需要操作空間等。**

4. 接待時注意的要點與對應方法

① 瞭解並傳達設施的整備狀況

- ◆ 為了讓輪椅能順利通行、仔細確認**設施內的動線及有無高低差等資訊**。
- ◆ 提供資訊時要儘量詳細、以方便對方可自行判斷能否適用（照片或圖片等**可用視覺確認、判斷的資訊**）。
- ◆ 使用手冊等提供資訊時、注意**文字大小及說明是否淺顯易懂**。
- ◆ 設施內備有無障礙相關設備或用品時、同時提供**用品的種類、數量及出借方法**等資訊。

【需要確認的資訊】（行動不便者經常諮詢的資訊）

- 入口及通道：入口的寬度、有無高低差、大門開合及是否可上鎖等
 - 洗手間及浴室：馬桶及浴缸的格局和大小、有無高低差、有無扶手及扶手的位置等
 - 床：客房內的格局（是否方便通行）、高度、床可否移動等
- ※ 事先瞭解客房入口及通道的寬度、床的高度等顧客想知道的資訊（有無用品及其尺寸等）、可更加順利地對應。

② 瞭解並傳達周邊設施的整備狀況

- ◆ 仔細確認周邊觀光設施、住宿設施、商業設施、公共設施等與地區觀光相關的各設施障礙物以及無障礙對應情況等詳細資訊、**向對方提供當地的無障礙資訊**。
- ◆ 盡可能提前確認周邊設施可以提供的服務資訊、如看護人員或協助人士的派遣情況等、有助於向顧客介紹。
- ◆ 從車站或機場前往時、提前確認**到住宿設施的交通路線資訊**也十分重要。
- ◆ 交通路線資訊不僅限於地圖、也包括車站或機場的無障礙資訊、從車站或機場出發時的距離及所需時間等、儘量提供詳細資訊。（**也要確認交通業者所公開的資訊等**）。

③ 溝通時的考量

- ◆ 溝通時看著對方的視線、即使有同行者、也要**積極和本人對話**。
- ◆ 面對使用設施的顧客、**提前說明**設施內的服務及動線等**無障礙資訊**。
- ◆ 部分顧客無法一次吸數大量資訊、儘量避免使用專業術語、業內用語或省略用語等、**配合對方的節奏、簡潔、清楚易懂地傳達資訊**。
- ◆ 為避免資訊傳達不充分、重要的資訊不可僅用口頭傳達、**要同時提供書面摘要**。
- ◆ 在適當顧忌對方隱私的同時、**確認必要資訊、準確掌握及進行對應**、不可未經本人確認、**擅自做出判斷**。



④ 接待時的考量

- ◆ 照顧乘坐輪椅的人、**在推輪椅時、一定要事先出聲告知**。
從坐在輪椅上的視角來看、會感到速度很快。**一邊向本人確認、一邊推動輪椅前進**。
- ◆ 上下輪椅時、**確認對方的腳已踩在地板或地面上**。
移動輪椅時、**確認對方的腳踩在腳踏**上。
- ◆ 引導入座時、主動出聲、和本人及同行者商量後、**儘量安排方便使用的座位**。向本人確認是否直接乘坐輪椅、還是移動到座位上。如果本人希望直接乘坐輪椅、**引導至可放入膝蓋的餐桌座位**入座。
- ◆ 進出電梯時、根據情況（向本人確認）、朝前或朝後乘坐。



⑤ 客房內的考量

- ◆ 為了讓使用輪椅的顧客可方便行動、詢問對方的需求、如有要求則**儘量改善家具布置**。
- ◆ 改善家具布置、儘量確保輪椅的回轉空間及通行寬度。
- ◆ 在介紹時告知客房的**設備及用品的種類、位置等、確認房客是否可自行使用**。

【需要確認使用情況的用品、設備示例】

- 衣櫃的開合及衣架的位置、高度
- 遙控器及分機電話的位置
- 室溫的調節方法
- 淋浴的位置、高度
- 洗臉枱的高度
- 毛巾擺放的位置
- 是否可使用水龍頭（手是否能搆到水龍頭等）
- 前往洗手間的動線
- 是否可使用洗手間 等



⑥ 緊急、特殊情況時的考量

- ◆ 預想發生地震或火災時的情況、事先**向顧客確認避難時是否需要協助、協助方法、聯繫方式等**。
- ◆ 如本人沒有另行要求、則儘量**安排對方在緊急或特殊情況時方便避難的客房**。
- ◆ 當發生地震或火災等緊急或特殊情況時、可能無法及時向高齡者或身障者傳達資訊助其避難、因此**提前設想好方案、做好實質準備和心理準備**十分重要。
- ◆ 利用避難訓練等機會、確認高齡者或身障者入住時的協助方法、責任擔當等、**在日常工作中考慮好對策**十分重要。

⑦ 準備便利的工具（行動不便者專用）

- ◆ 儘可能準備好對方入住、入浴等時候的必須用品。
此外、如果有對應設備、應事先進行介紹。

【無障礙相關用品示例】

- 淋浴用椅
- 淋浴輪椅
- 防滑地墊
- 洗澡墊
- 簡易式扶手
- 延長線 等



▲ 淋浴用輪椅

⑧ 遇到困難時的諮詢窗口

- ◆ 接待高齡者或身障者時、如遇到本指南中不明的地方、或有困難時、**可向「身障者、高齡者觀光諮詢所」諮詢**。
- ◆ 身障者、高齡者觀光諮詢所位於那霸機場內或國際通、那霸巴士中心、是為高齡者及身障者觀光提供支援的窗口。可介紹例如哪裡有輪椅可以入內的設施等沖繩的無障礙資訊、儘量解除對方旅行前與旅行期間的不安。

【身障者、高齡者觀光諮詢所】

- 電話號碼：098-858-7760
- 那霸機場：〒901-0142 沖繩縣那霸市鏡水150番地那霸機場國內線旅客航站樓1樓入境大廳

《參考資料》

- 針對高齡者、身障者的接待指南
發行機構：觀光廳（2018年3月） 參考連結：
https://www.mlit.go.jp/kankocho/news06_000352.html
- 各行業觀光無障礙對應指南 ～打造可讓所有人盡情玩樂的貼心周到的觀光景點～
發行機構：沖繩縣文化觀光體育部 觀光振興課（2016年3月） 參考連結：
<http://okibf.jp/pref/manual/>



如何接待視障者

《本指南發行前言》

隨著高齡化社會的到來，觀光市場日益擴大。讓包括高齡者、身障者在內的所有人都能體驗**安全、安心、舒適的旅遊環境**，是擴大沖繩觀光產業的關鍵。本指南整理了接待高齡者及身障者的基本內容。希望將本指南活用於高齡者與身障者的接待上，帶動**建設出讓所有人都能享受旅遊樂趣的環境**。

1. 4項「障礙」

據說，高齡者及身障者在生活中，面對出行、旅遊或從事社會活動時，存在**4項「障礙」**。在思考對策時，必須理解這些存在的「障礙」，消除形成障礙的事物。

- **物理障礙** 存在於道路、建築、住宅或車站裡等的物理性障礙
- **文化或資訊障礙** 因欠缺日常生活或出行時所需的資訊而產生的障礙
- **制度障礙** 在就學、就業或在當地獨立生活時，因制度上的限制而形成的障礙
- **意識（觀念）障礙** 因對身障者的歧視、偏見或理解不充分導致的誤解而產生的障礙

2. 接待上的心理準備、要點

□ 尊重對方、顧及對方的尊嚴

應對時尊重高齡者及身障者的尊嚴是接待的基礎。他們並非需要特別待遇，要像普通人一樣對待他們。請不要和同伴或看護人員對話，而是與其本人充分溝通理解。

□ 充分確認需求的協助並加以對應

根據身心功能及障礙的程度，所需的幫助也因人而異。請勿擅自臆想或判斷，而是充分詢問對方需求的協助。請勿強行協助，重要的是以積極的態度進行溝通。注意要充分理解對方的需求、適度的對應。

□ 其本人能做的事由其去做，請勿勉強

即使是高齡或身障者，也並非一切行動都需要幫助。尊重對方的自主行動，在對方不需要幫助時，可在一旁關注。當無法自己一個人應對時請勿勉強，向周圍的人尋求幫助。

□ 提供設施及設備等資訊

其本人最了解自身的身心狀況、障礙程度及所需幫助。掌握需求加以因應很重要；提供詳細資訊，讓高齡者及身障者可以自行判斷也十分重要。

當接待遇到困難時，使用2句「**魔法語言**」來和對方對話。

- * 初次見面時：「**有什麼我能幫您的嗎？**」
- * 接待遇到困難時：「**您平時是怎麼做的呢？**」

3. 視障者的特徵

【障礙特徵】

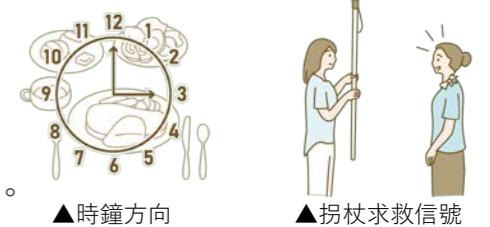
- ◆ 並非所有視障者都完全看不見。
視力及可見範圍因人而異（據說，在視障者中，約有10%的人為全盲）。
例如）全盲、弱視、視野狹窄（可見範圍有限）、色覺異常（所見顏色與常人不同）、青光眼（部分視野缺失）、白內障（視覺模糊）等
- ◆ 有些人是先天性看不見，但大部分人是因疾病等原因後天形成的視覺障礙。
- ◆ 有些人借助拐杖出行，也有人導盲犬隨行。

【日常生活中感受到的不便】

- ◆ 因視覺上的資訊受限，導致收集資訊較為困難。
通過語音廣播或鈴聲等聲音來介紹或引導十分重要。
- ◆ 難以掌握所在空間、確認與目的地間的距離及動線。
- ◆ 有些人難以閱讀或書寫。尤其是後天的視障者等，許多人無法閱讀點字，因此需要考量以讀出聲等方式提供協助。
- ◆ 弱視者等從外觀上不易發現其有障礙，容易招致誤解。
- ◆ 如果介紹看版等的背景色與文字顏色為同色系，則有可能難以識別內容。
對比明顯十分重要。

【溝通的基本要點】

- ◆ **從正面打招呼，確認其是否需要幫助。**
對方不知道是在和自己打招呼。**表明自己的身份和姓名後打招呼**，可以提高對方的安心感。
示例）「我是○×飯店的△△。您需要幫助嗎？」等
- ◆ **用語言或聲音來傳遞資訊。** 關鍵是「將看得見的資訊轉化為聽得見的資訊」。
- ◆ 在說明餐飲或方向時，**請使用時鐘方向進行說明**，同時注意要簡明易懂。
示例①：1點鐘方向有沙拉。
9點鐘方向有熱湯。
示例②：背朝房間大門，3點鐘方向有●●。
- ◆ 當對方將拐杖舉過頭頂50公分左右時，代表發出「**拐杖求救信號**」。
從正面打招呼，詢問對方是否有困難，並提供幫助。



您當做「健康人士」接待的顧客，可能正因「看不清楚」而感到壓力。從正面打招呼，用「**微笑的聲音**」**清晰地和對方交流**。此外，介紹時，先做自我介紹，然後**詢問對方需要**怎樣的引導。

【關於導盲犬（身障者輔助犬）】

- ◆ 部分視障者會有導盲犬隨行。
- ◆ 在身障者輔助犬（導盲犬、看護犬、助聽犬）中，「導盲犬」配有白色或黃色的挽具，協助視障者安全舒適的行走。
- ◆ 即使對方有輔助犬同行，也要上前打招呼，確認其是否需要幫助。
- ◆ 如因輔助犬坐下的位置等造成周遭困擾時，需告知使用者。
- ◆ 當對方諮詢排泄場所時，先確認對方希望的場所，再指引前往。
- ◆ 周圍可能有對犬類過敏或不喜歡犬類的人，因此要向鄰座的人進行說明。



當對方持有拐杖或導盲犬的挽具時，**絕不可碰觸拐杖或挽具，也不可拉對方拿著拐杖或挽具的手**。原則上要站在該手的另外一邊，應當先詢問對方需要什麼樣的支援。

4. 接待時注意的要點與對應方法

① 瞭解並傳達設施的整備狀況

仔細確認設施內的動線狀況及有無高低差等資訊。

- ◆ 提供資訊時，為了讓對方自行判斷能否使用，**盡可能提供詳細資訊。**
- ◆ 有些人容易因些的高低差或傾斜摔倒，當設施內有大浴場時，**提前確認是否有容易滑倒或危險的地方**，並在顧客使用前說明。

② 瞭解並傳達周邊設施的整備狀況

- ◆ 仔細確認周邊觀光設施、住宿設施、商業設施、公共設施等與地區觀光相關的各設施障礙物以及無障礙對應情況等詳細資訊，**向對方提供當地的無障礙資訊。**
- ◆ 盡可能提前確認周邊設施可以提供的服務資訊，如看護人員或協助人土的派遣情況等，有助於向顧客介紹。
- ◆ 從車站或機場前往時，提前確認**到住宿設施的交通路線資訊**也十分重要。
- ◆ 交通路線資訊不僅限於地圖，也包括車站或機場的無障礙資訊、從車站或機場出發時的距離及所需時間等，儘量提供詳細資訊。（**也要確認交通業者所公開的資訊等**）。

③ 溝通時的考量

- ◆ **首先，告知對方自己是設施工作人員，以及自己的姓名**，然後引導對方入住或前往櫃檯等。
- ◆ 面對使用設施的顧客，**提前說明設施內的服務及動線等無障礙資訊。**
- ◆ 部分顧客無法一次吸數大量資訊，儘量避免使用專業術語、業內用語或省略用語等，**配合對方的節奏，簡潔、清楚易懂地傳達資訊。**
- ◆ 在適當顧忌對方隱私的同時，**確認必要資訊，準確掌握及進行對應。**不可未經本人確認，**擅自做出判斷。如對方要求，可為其代筆。**
- ◆ **當離開座位時，告訴對方你要離開座位。**回到座位時也同樣要告知對方。
- ◆ 收到錢款時，**依紙鈔或硬幣，逐項出聲與對方確認。**

④ 接待時的考量

- ◆ 說明方向時，可以說「●點鐘方向有●。」「向●點鐘方向轉彎。」等，**使用時鐘方向進行說明**，同時注意要簡明易懂。
- ◆ 引導視障者時，**引導人要保持在前半步**，讓對方扶著自己的手肘。考慮到身高差，也可以讓對方扶著自己的肩膀。引導人不要扶著對方，而是讓對方以其舒適的方式扶著自己。
- ◆ **行走中有高低差，或改變方向時要提前出聲告知對方。**「向前走10公尺後，向右側2點鐘方向轉彎。」等，用詳細的語言提前告知對方。
- ◆ 搭乘坐扶梯時，讓對方扶著扶手，並出聲提醒對方，避免對方同時踩在兩段臺階上。
- ◆ 乘坐計程車時讓對方碰到車把手或車頂，確認安全後再上車。

⑤ 餐飲時的考量

- ◆ 出聲向顧客說明菜品內容，**引導對方用手碰觸**濕毛巾及餐具等，**告知它們的位置。**介紹菜品的位置時，可以說「●點鐘方向有湯。」，**使用時鐘方向進行說明。**
- ◆ 介紹菜色及點餐單、收銀時，即使有看護人員在場，也要儘量和本人進行交流。如顧客有要求，可朗讀菜單為其介紹。

⑥ 客房內的考量

- ◆ 引導對方至客房時，**配合顧客的速度移動。**
- ◆ 為了明確說明出客房後的行進方向，必須要在進入房間之前，**背對客房的大門，告知**電梯或扶手、緊急出口、避難路線的位置、方向及距離。
- ◆ 進入客房後，**讓顧客一邊用手碰觸，一邊確認**房間的格局及家具等配置、設備及其使用方法，遙控器的位置等。尤其是洗手間（洗手間的使用方法、衛生紙的位置等）或浴室（入口有無高低差、洗髮精的位置等），洗臉台等位置必須仔細確認。
- ◆ 必須告訴對方窗戶是否開著。
- ◆ 當客房大門沒有用凹凸文字表示客房號時，為了和其他客房做出區別，用橡皮圈或緞帶等在門把手上做出記號。
- ◆ 當客房鑰匙為插入式房卡時，在房卡上做出記號，避免插錯方向。

⑦ 緊急、特殊情況時的考量

- ◆ 經過危險場所時，**讓視覺視障者站在相對安全的一側。**
- ◆ 引導時，**注意從腳下到臉部高度的障礙物。**要避開障礙物或轉彎時，說一聲「現在向右轉」等，先出聲告知對方後再轉彎。
- ◆ 事先**向顧客確認避難時是否需要幫助、說明方法、聯繫方式等。**
- ◆ 如本人沒有另行要求，則儘量**安排對方在緊急或特殊情況時方便避難的客房。**
- ◆ 當發生地震或火災等緊急或特殊情況時，可能無法及時傳達資訊及協助避難，**提前設想好方案、做好實質準備和心理準備**十分重要。
- ◆ 利用避難訓練等機會，確認顧客入住時的協助方法、職責分配等，**在日常工作中考慮好對策。**

⑧ 準備便利的工具

- ◆ 儘可能準備好對方入住時的必須用品。
【無障礙相關用品示例】 瓶身有凸起標誌的洗髮精瓶身*
 語音式電子鐘 觸控鐘 等

* 市售洗髮精瓶，為了與護髮乳瓶做出區別，在瓶身側面設有凸起標誌。



⑨ 遇到困難時的諮詢窗口

- ◆ 接待高齡者或身障者時，如遇到本指南中不明的地方，或有困難時，**可向「身障者、高齡者觀光諮詢所」諮詢。**
- ◆ 身障者、高齡者觀光諮詢所位於那霸機場內或國際通、那霸巴士中心，是為高齡者及身障者觀光提供支援的窗口。可介紹例如哪裡有輪椅可以入內的設施等沖繩的無障礙資訊，儘量解除對方旅行前與旅行期間的不安。
【身障者、高齡者觀光諮詢所】
 電話號碼：098-858-7760
 那霸機場：〒901-0142 沖繩縣那霸市鏡水150番地那霸機場國內線旅客航站樓1樓入境大廳

《參考資料》

- 針對高齡者、身障者的接待指南
發行機構：觀光廳（2018年3月） 參考連結：
https://www.mlit.go.jp/kankocho/news06_000352.html
- 各行業觀光無障礙對應指南 ～打造可讓所有人盡情玩樂的貼心周到的觀光景點～
發行機構：沖繩縣文化觀光體育部 觀光振興課（2016年3月） 參考連結：
<http://okibf.jp/pref/manual/>



如何接待聽障者

《本指南發行前言》

隨著高齡化社會的到來，觀光市場日益擴大。讓包括高齡者、身障者在內的所有人都能體驗**安全、安心、舒適的旅遊環境**，是擴大沖繩觀光產業的關鍵。本指南整理了接待高齡者及身障者的基本內容。希望將本指南活用於高齡者與身障者的接待上，帶動**建設出讓所有人都能享受旅遊樂趣的環境**。

1. 4項「障礙」

據說，高齡者及身障者在生活中，面對出行、旅遊或從事社會活動時，存在**4項「障礙」**。在思考對策時，必須理解這些存在的「**障礙**」，消除形成障礙的事物。

- 物理障礙** 存在於道路、建築、住宅或車站裡等的物理性障礙
- 文化或資訊障礙** 因欠缺日常生活或出行時所需的資訊而產生的障礙
- 制度障礙** 在就學、就業或在當地獨立生活時，因制度上的限制而形成的障礙
- 意識（觀念）障礙** 因對身障者的歧視、偏見或理解不充分導致的誤解而產生的障礙

2. 接待上的心理準備、要點

尊重對方、顧及對方的尊嚴

應對時尊重高齡者及身障者的尊嚴是接待的基礎。他們並非需要特別待遇，要像普通人一樣對待他們。請不要和同伴或看護人員對話，而是與其本人充分溝通理解。

充分確認需求的協助並加以對應

根據身心功能及障礙的程度，所需的幫助也因人而異。請勿擅自臆想或判斷，而是充分詢問對方需求的協助。請勿強行協助，重要的是以積極的態度進行溝通。注意要充分理解對方的需求、適度的對應。

其本人能做的事由其去做，請勿勉強

即使是高齡或身障者，也並非一切行動都需要幫助。尊重對方的自主行動，在對方不需要幫助時，可在一旁關注。當無法自己一個人應對時請勿勉強，向周圍的人尋求幫助。

提供設施及設備等資訊

其本人最了解自身的身心狀況、障礙程度及所需幫助。掌握需求加以因應很重要；提供詳細資訊，讓高齡者及身障者可以自行判斷也十分重要。

當接待遇到困難時，使用2句「**魔法語言**」來和對方對話。

* 初次見面時：「**有什麼我能幫您的嗎？**」

* 接待遇到困難時：「**您平時是怎麼做的呢？**」

3. 聽障者的特徵

【障礙特徵】

- ◆ 有些人完全聽不見、有些人單側耳朵聽得見、有些人聽不清楚高音，或用助聽器來輔助彌補聽力，每個人的聽覺程度不同。
- ◆ 部分聽障者會有助聽犬隨行。
- ◆ 部分人士由於聽不見，同時具有無法正確發音的障礙。

【日常生活中感受到的不便】

- ◆ 部分人士從外觀上很難判斷，不易發現其有障礙，容易招致誤解，或感到不便。
示例) 向其打招呼或說話時被無視等
- ◆ 難以透過語音或鈴聲的聲音認知資訊。
透過文字或圖像等眼睛可見的資訊來傳達十分重要。
- ◆ 難以用語音來進行交流。即使是戴助聽器的人士，也不一定能完全聽得到全部語音。
- ◆ 隔著窗戶，或對方戴著口罩時，可能因看不到對方的表情而難以溝通。

【溝通的基本要點】

- ◆ **進入對方的視野後再打招呼。**
- ◆ 注意要進入對方的視野，**看著對方的視線**。不可從後方打招呼，或突然碰觸對方。根據對方的需求選擇溝通手段。
- ◆ 確認要使用唇語、筆談、手語、動作或用手描字等溝通方法。
用筆談等進行溝通時，簡潔地傳達要點。

部分聽障者在對話時，可以通過唇語，讀取部分意思。**對話時直視對方的眼睛**。此外，**配合筆談及動作**，確認是否準確傳達意思。

【聽障相關的各類標誌介紹】 在視窗等顯示以下標誌可增加使用者的安心感。

耳朵標誌



(一般社團法人) 全日本重聽人士、中途失聰人士團體聯合會
<https://www.zennancho.or.jp/>

手語標誌



(一般財團法人) 全日本聾啞聯盟 <http://www.jfd.or.jp/>

筆談標誌



【關於助聽犬（身障者輔助犬）】 部分聽障者會攜帶助聽犬出行。

- ◆ 在身障者輔助犬（導盲犬、看護犬、助聽犬）中，「助聽犬」會告知聽障者所必須的聲音，並引導至音源處。
- ◆ 即使對方有輔助犬同行，也要上前打招呼，確認其是否需要幫助。
- ◆ 如因輔助犬坐下的位置等造成周遭困擾時，需告知使用者。
- ◆ 當對方諮詢如廁場所時，先確認對方希望的場所，再指引前往。
- ◆ 周圍可能有對犬類過敏或不喜歡犬類的人，因此要向鄰座的人進行說明。



4. 接待時注意的要點與對應方法

① 瞭解並傳達設施的整備狀況

- ◆ 仔細確認**設施內的動線狀況及有無高低差等資訊**。
- ◆ 提供資訊時，為了讓對方自行判斷能否使用，**盡可能提供詳細資訊**。
- ◆ 設施內備有無障礙相關設備或用品時，同時提供**用品的種類、數量及出借方法**等資訊。

② 瞭解並傳達周邊設施的整備狀況

- ◆ 仔細確認周邊觀光設施、住宿設施、商業設施、公共設施等與地區觀光相關的各設施障礙物以及無障礙對應情況等詳細資訊，**向對方提供當地的無障礙資訊**。
- ◆ 盡可能提前確認周邊設施可以提供的服務資訊，如看護人員或協助人士的派遣情況等，有助於向顧客介紹。
- ◆ 從車站或機場前往時，提前**確認到住宿設施的交通路線資訊**也十分重要。
- ◆ 交通路線資訊不僅限於地圖，也包括車站或機場的無障礙資訊、從車站或機場出發時的距離及所需時間等，儘量提供詳細資訊。（**也要確認交通業者所公開的資訊等**）。

③ 溝通時的考量

- ◆ 面對使用設施的顧客，**提前說明**設施內的服務及動線等**無障礙資訊**。
- ◆ 準備寫有設施資訊的手冊等，**通過視覺資訊來進行介紹**。
- ◆ 部分顧客無法一次吸數大量資訊，儘量避免使用專業術語、業內用語或省略用語等，**配合對方的節奏，簡潔、清楚易懂地傳達資訊**。
- ◆ 對方有可能聽漏說明或遺漏確認，難以理解位置關係等，**重要的資訊要寫出來並交給對方**。
- ◆ **在對話中，不斷確認**對方是否正確接收到資訊。
- ◆ 對方可能為了聽清楚而「將注意力集中在眼部，而感到疲勞」。注意在對話時留出少許空隙。
- ◆ 對話時，**要和對方眼神相對**。
- ◆ 許多詞彙配合動作更加容易傳達。**在對話時加入一些動作**。
- ◆ 在適當顧忌對方隱私的同時，**確認必要資訊，準確掌握及進行對應**。不可未經本人確認，**擅自做出判斷**。
- ◆ 有些人士可通過嘴巴形狀讀取語言，用「唇語」進行溝通。接待對方時要摘下口罩。
- ◆ 收銀時，「用手指出金額的顯示場所」、「將金額寫在紙上給對方看」等，要考慮顧客的情況，簡單易懂地告知金額。

④ 接待時的考量

- ◆ 大部分事先諮詢為郵件或傳真。用郵件、傳真回復對方。
- ◆ **在引導入座時通過筆談器或唇語等進行溝通**。
- ◆ 隨身攜帶簡單的筆記用品，可隨時進行筆談。**「手機的郵件功能**」等也是常用的工具，可以加以活用。
- ◆ 筆談時，把所說的話原本地寫下來會很浪費時間。儘量用**簡短的語句**書寫。
- ◆ 呼叫聽障者，或想引起對方注意時，可用手指輕敲桌子等。**通過「振動」來引起對方注意**。
- ◆ 用餐時，**用手指指出菜單等**，要充分確認沒有錯誤下單。

⑤ 客房內的考量

- ◆ 由於難以透過內線分機溝通，**安排好只需要顧客用內線致電櫃檯，工作人員就能立即到場的機制，並在介紹時告知對方**。
- ◆ 僅憑口頭等說明難以完全理解，需要準備寫有使用方法的說明書。
- ◆ 電視是對方重要的資訊來源，**觀看時必須要有字幕**。確認是否有字幕按鈕，如果聽障者提出要求，必須考量出借電視專屬的遙控器等。對方可能會詢問如何切換字幕播放，**需提前確認觀看方法**。



⑥ 緊急、特殊情況時的考量

- ◆ 聽障者可能因為災害時聽不到呼籲避難的室內廣播或通知、緊急鈴聲等，而錯過緊急資訊。必須提前確認聯繫方式，做出**要求其在住宿時不要掛上門鎖鏈**等對應。
- ◆ 預想發生地震或火災時的情況，事先**向顧客確認避難時是否需要支援、支援方法、聯繫方式等**。
- ◆ 如本人沒有另行要求，則儘量**安排對方在緊急或特殊情況時方便避難的客房**。
- ◆ 當發生地震或火災等緊急或特殊情況時，可能無法及時傳達資訊及協助避難，**提前設想好方案、做好實質準備和心理準備**十分重要。
- ◆ 利用避難訓練等機會，確認顧客入住時的協助方法、責任擔當等，**在日常工作中考慮好對策**十分重要。

⑦ 準備便利的工具

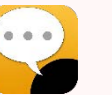
盡可能準備好對方入住時的必須用品。

【無障礙相關用品・工具示例】

- 筆談板
- 閃光鈴*
- UDTalk*
- 等

*「閃光鈴」是可感知房間的鈴聲或電話鈴聲，並用光線來通知用戶的機器。可將聽覺資訊轉換為視覺資訊。

*「UD Talk」是「協助溝通、將對話視覺化的應用」，當用戶向智慧機等說話時，所說的語音（聲音）會被轉換成文字，更加順暢地與聽覺身障者溝通。



⑧ 遇到困難時的諮詢窗口

- ◆ 接待高齡者或身障者時，如遇到本指南中不明的地方，或有困難時，**可向「身障者、高齡者觀光諮詢所」諮詢**。
 - ◆ 身障者、高齡者觀光諮詢所位於那霸機場內或國際通、那霸巴士中心，是為高齡者及身障者觀光提供支援的窗口。可介紹例如哪裡有輪椅可以入內的設施等沖繩的無障礙資訊，儘量解除對方旅行前與旅行期間的不安。
- #### 【身障者、高齡者觀光諮詢所】
- 電話號碼：098-858-7760
 - 那霸機場：〒901-0142 沖繩縣那霸市鏡水150番地那霸機場國內線旅客航站樓1樓入境大廳

《參考資料》

- 針對高齡者、身障者的接待指南**
發行機構：觀光廳（2018年3月） 參考連結：
https://www.mlit.go.jp/kankocho/news06_000352.html
- 各行業觀光無障礙對應指南 ～打造可讓所有人盡情玩樂的貼心周到的觀光景點～**
發行機構：沖繩縣文化觀光體育部 觀光振興課（2016年3月） 參考連結：
<http://okibf.jp/pref/manual/>