障害のある方への

コミュニケーションガイドブック

目　次

■　はじめに・・・

は　じ　め　に

このガイドブックは、障害のある方への理解を深めていただくために作成しました。

一口に「障害のある方」といっても、一人ひとり状況が異なります。また、介助者が同行している方、一人で外出されている方というように、目的・形態もさまざまです。このガイドブックでは、誌面の都合上、サポートの基本と具体的な対応など、これだけは身に付けていただきたいことを中心に記述しています。

ここで取り上げられないものについても、「基本」部分の応用と皆様の工夫で補っていただければと思います。

人間は誰でも、楽しく充実した人生を送りたいという思いを持っています。そのためには、皆様のご理解とご協力が不可欠です。

ぜひ、このガイドブックを今後の参考にお役立てていただければ幸いです。

コミュニケーション

◎当たり前のおもてなしとコミュニケーション

『障害のある方』は特別な方ではありません。通常の接遇と身体機能の違いによる個々の配慮が必要になるに過ぎません。
同情したり、子ども扱いしたり、逆にへりくだって接することは慎むべきで、対等な立場で話をすることが大切です。

障害のある方たちを特別な存在と

考えすぎないことが基本となります

この基本に従い、それぞれの方々の要求（ニーズ）に応じた接遇を心がけてください。

◎本人とのコミュニケーションに心がけましょう

① 本人に関することは、直接本人に話しましょう。介助者がいる場合には、つい介助者に話してしまうことがありますが、それは本人に対して失礼になります。積極的に直接本人と話すように心がけましょう。
② 車いすの方には低いカウンターの設置などを考えましょう。
③ 言葉が聞き取りにくい相手に対して、わかったふりをしては、かえって失礼となります。内容が伝わるまでにコミュニケーションをとり、確実に理解するようにしましょう。確認のため、復唱することも一つの方法です。

目の不自由な方へのサポート

目が不自由な方は、全く見えない(全盲)方もいれば、ぼんやり見える(弱視)方、見える範囲が狭い(視野狭窄)方など障害の状態が一人ひとり違います。
また、生まれつきの障害(先天性障害)か、病気や事故などでの障害(中途障害)かによっても、その障害の内容には個人差があります。

例えば、中途障害の方は、障害を受けるまでに視覚により獲得した記憶から、形や色などをイメージできることもあります。
人が日常生活・社会生活を送る際、視覚からの情報がとても大きな比重を占めているといわれています。

例えば、白杖を使っている方、盲導犬を使用している方が外出する時、その不便を解消するためには、まわりの人々からの適切な援助が必要となります。サポートの仕方もそれぞれ違ってきます。

特に、はじめての場所や乗り物を利用する時など、緊張することもあります。危険な場面に遭う心配もあります。

そこで、その場所の状況を分かりやすく説明することや、何がどこにあるのかを具体的に情報提供する必要があるのです。

目の不自由な方々は、困っている時に適切に声をかけて、状況を伝えてくれることを望んでいます。

「お困りですか？何かお手伝いしましょうか？」と声かけが大切です。

【声のかけ方の基本】

いきなり、黙って身体に触らずに、こちらの位置が分かるように、なるべく正面にたち、声をかけましょう。また、誰に話しかけているのか分かるように、相手の名前を呼んで話しかけましょう。

「〇〇と申します。△△様でございますね。」「△△様、〇〇です。」など

相手から離れる時は、必ず一声かけましょう。いなくなったことに気づかずに話しかけてしまい、不快・不信・不便な気持ちを抱いてしまいます。

「〇〇さん、□□に行きますので、席を外します。お待ちいただけますか」など

客室内を説明するときは、基点となるドアや入口を確実に理解してもらい、「ドアを背にして、右にトイレ、右奥にベッド、左に机があります。」などと説明していただければ、理解しやすくなります。説明と同時にゆっくりと実際に誘導したり、触れてもらい、確認していただくことも大切です。

「あれ」「それ」「そちら(そっち)」「こちら(こっち)」などの言葉は、混乱しますので、使わないようにしましょう。相手の位置を中心に前後左右を説明しましょう。「10 歩ほど前方、角を左に」など、具体的に伝えましょう。
また、形や色をお伝えする際に、イメージしづらいので、「大きなドア」「雪のような白」といった表現は控えましょう。
しかし、相手から「どのような形(色)？」と聞かれたときは、できるだけ具体的な表現でお伝えください。

【誘導の仕方の基本】

まずは相手に左右どちら側での誘導を望むか確認後、相手の半歩前を歩き、二人が通れる幅を確認しながら、歩く速度は相手に合わせ、誘導します。

肘ではなく肩につかまる方もいます。

まずは、相手に「ご案内（誘導）いたしましょうか」と声をかけ、了解を確認したあとで、「お手をどうぞ」といいながら白杖を持つ手の反対側に立ち、肘の少し上を握ってもらい、半歩前を歩きます。

身長差などから、肩に手をかける方法を希望する人もいますので、相手に「この方法でよろしいですか」と確認をしてください。

白杖は目の不自由な方にとって身体の一部です。杖を持ち上げたり、持って引っ張ったりしないようにしましょう。

歩く速度は相手に合わせ、常に２人分の幅を意識して歩きます。段差、傾斜など道路の状況が変わるときには、直前に声をかけましょう。

進行方向を変えるときには、斜めに進むことをできるだけ避け、声をかけながら直角に曲がるように誘導すると、経路や位置関係が理解しやすくなります。

相手を前に押し出したり、背を押したり、
後ろから抱えたりすることは、危険で、
不快なことですから、決してしないでください

【狭いところを通るとき】

狭い（二人が通れる幅がない）ところや、人込みを通るときには、「狭い（混んでいる）ところを通りますので、後ろへ入ってください」と声をかけ、相手に握られている腕を背中に回し、（狭いところを通過する合図です）介助者の後ろに回りこんでもらい、通過します。

ドアを通るときは、相手自身で開閉できるように介助してください。ドアの種類には、手前に引くドア、奥に押すドア、左右にスライドさせるドアなどがあり、また、ドアノブの形もさまざまです。

「奥に押すドアです。」などと、相手に伝え、ドアノブに触れていただきながら誘導してください。ドアが閉まるときには、相手の身体が挟まれないように注意してください。

【階段の上り下り】

階段に対して直角に止まり、どのような階段があるかを伝えてください。
「上り階段があります（下り階段があります）」

手すりを使うか、お聞きしてください。
「手すりをお使いになりますか」

何段くらいの階段か、分かれば伝えてください。
相手方が、ご自分で白杖や足先で階段を確認するでしょう。
介助者は相手の方が階段を確認した後で階段を上り（下り）ます。

　誘導する方が一段先を上がる（下がる）と肘の位置、動きで上り（下り）や蹴り上げの高さや傾斜が分かります。
　踊り場や最終段の一段手前まで来たら、次は踊り場や最終段であることを伝えてください。踊り場や最終段に着いたときは、一度止まって、着いたことを伝えてください。

階段を斜めに上る（下りる）のは大変危険です

階段は一定のテンポ（速すぎず）で上り（下り）しましょう

歩きなれない方には手すりの位置をお知らせするとよいよいでしょう

【車の乗り移り】

まず、車の向きを知らせ、相手の片方の手を車の屋根に、もう一方の手をドアの端に持っていき触れてもらいます。これで頭の位置が分かります。

「よろしいですか」と声をかけながら屋根に置いた手をシートに移しながら座る位置を確認してもらい、座っていただきます。

【エスカレーターの利用】

誘導する前に、エスカレーターを利用するかどうか本人に確認をしてください。

① エスカレーターの前で立ち止まり、「上り（下り）エスカレーターです」と声をかけます。

② （乗るとき）前へ進み、「はい、乗ります」とタイミングを合わせる声かけをします。
（下りるとき）おり口が近くなったら「まもなく降ります」と声をかけてから、「はい、降ります」と一緒に足を前に出してください。

〈独りで乗る場合〉

サポートする方がエスカレーターの前まで誘導し、左右どちらの手をベルトにかけるか伺います。そして、本人自身でベルトに軽く触れていただきます。

〈盲導犬使用者の場合〉

エスカレーターを利用するかを確認し、その前まで一緒に行き、位置を知らせ、後は盲導犬と一緒にエスカレーターを利用していただきます。過剰な声かけはこの場合はかえって危険です。

【トイレを利用するとき】

異性の場合は、トイレを利用する同性の方にサポートをお願いしましょう。

トイレの中では、便器の種類、位置、向き、トイレットペーパーの位置、水の流し方、カギの開閉方法、手洗いの位置などを説明します。

【椅子への着席】

① 椅子に座ることを伝えます
② 椅子の前（後ろ、横）にいることを伝えます
③ 「椅子が前にあります、右（左）手をおかけしてもいいですか？」と声をかけます
④ 片方の手で、背もたれと座面に触れて、テーブルがあれば、もう一方の手をテーブルに触れて、確認してもらいます

＊背もたれがない場合は、そのことを伝えてください

【食事をするとき】

① テーブルの上のコーヒーや灰皿などを説明するときは、声かけをして直接手に軽く触れてもらいます。黙って手に触れたりしないようにしましょう。
② レストランなどでお皿の中のものを説明するとき、相手から見た時計の文字盤を例に説明します。たとえば、「ハンバーグが6時の位置」で「人参が3時の位置」などと説明します。
器ごとに分けてあるような和食であれば端の器から直接軽く触れてもらいながら説明するとよいでしょう。

【買い物などをするとき】

お金の受け渡しは、間違いがあるとお互いに不愉快です。金額をはっきり言って直接手渡しましょう。紙幣、硬貨のそれぞれの種類別に金額を言って渡すと分かりやすいでしょう。

付き添いの方がいらっしゃる場合も必ず本人に話をして渡しましょう。

【盲導犬と一緒の場合】

盲導犬は、目の不自由な方が安全に歩行できるよう訓練された犬で、ペットではありません。

盲導犬と、その使用者は十分な訓練を積み、お互いに深い信頼と愛情、連帯感をもって社会に出るので、自主的、積極的に行動できるのが特徴です。

盲導犬と一緒であれば、初めての場所でも他人の援助を受けずに移動できると思われがちですが、人に道や方向を尋ねたり、誘導を受ける必要もあります。

誘導の際は、まず、相手方の右後ろから歩く方向を「前へ、どうぞ」「右（左）へどうぞ」と声をかける場合と盲導犬の反対側の手で誘導者の肘を握っていただくなどして対応（誘導の仕方を応用）する場合があります。

「ハーネス」（胴輪）をつけているときは、足や尻尾を踏まれても、ほえたりかんだりしないよう訓練されています。

盲導犬は、基本的に使用者の左側や足下で待機します。もし、通行の邪魔になるようでしたら、使用者に伝え、対処してもらいましょう。

盲導犬と出会ったとき、してはいけないことがあります

●仕事中は声をかけない

ハーネスをつけている盲導犬は仕事中です。呼んだり、なでたり、口笛を吹いたり、じろじろ見たり、じっと見つめたりしないでください。盲導犬の集中力の妨げになり、使用者にとっては危険です。

ハーネスは、盲導犬と使用者をつなぐ大切なものです。これには、盲導犬が誘導するためだけでなく、使用者の指示を伝えたり、盲導犬の様子や道の状態などを知るなどの役割があります。ハーネスにも絶対触らないようにしてください。

●しつけを尊重する

使用者が盲導犬をしかるのも安全を確保したり、周囲に迷惑をかけないためのしつけとして大切なこと、重要なことですから静かに見守ってください。

盲導犬は毎日同じ時間に同じものを、同じ量だけ食べます。それは、犬の健康としつけのためです。それ以外の食べ物は決してやらないでください。

盲導犬の食事や排泄場所は、使用者の希望を伺いましょう。また、盲導犬の室内での就寝場所等を伺いましょう。室内を汚すことはありません。

身体の不自由な方へのサポート

「身体の不自由な方」といっても、その障害の状態により介助の方法はさまざまです。その方にあったお手伝いを心がけてください。

まずは声をかけることが大切です。
突然身体に触れられたり、手をひっぱったり、車いすを押されたりすれば誰でもびっくりします。車いすを自分で操作できる方と押す必要のある方ではお手伝いの方法が違います。
「お手伝いしましょうか」「何かお手伝いすることはありませんか」とひと声かけてからお手伝いするようにしてください。
安心感が一番です。お手伝いする側、される側の気持ちをお互いに確認しながらすすめることが大切です。

●手の不自由な方の場合
ポケットの物を出し入れしたり、荷物をさげるのが困難です。
「お出ししましょうか」「お持ちしましょうか」とひと声かけてください。
細かな作業が困難な場合が多いようです。箸、スプーンやフォークの中からその人にあったものを選んでもらいようにし、また大きくて固い料理は、「お切りしましょうか」と聞いてみるなどの配慮も必要です。

●杖を使用している方の場合
杖を使用している方は、自力歩行が可能と考えてよいでしょう。
しかし、足元が不安定なために身体のバランスがとりにくく、移動に時間を要したり、ちょっとした段差を越えるのが困難であったりします。
座ることが難しい場合が多いので畳より椅子の方が好まれるようです。なお、低い椅子から立ち上がることが難しい方もいます。
相手のペースに合わせて、付き添いを行ってください。

杖は使用者本人の身近に確保しておくことが原則です。

●車いすを使用している方の場合

車いすは身体の状態により、自分で操作できるもの、介助が必要なものなどいろいろな種類があります。また、座る姿勢を保つのが困難な方やマヒがある方は介助に気をつけてください。何の手助けが必要かまずは尋ねてください。視線も大切です。

≪車いすの各部名称≫

【車椅子の取り扱い】

＜ひろげ方＞　※シートの下に指をはさまないように注意してください。

①ブレーキをかける　③シートを広げる

②外側に少し開く　④フットプレートをおろす

＜たたみ方＞

①フットプレートをあげる　②シートを持ち上げる　③完全に折りたたむ

【介助方法】

＜平地での基本姿勢＞
後ろからゆっくり押す

＜急な坂のおり方＞
車椅子を後ろ向きにして、後輪から車椅子を押し戻す気持ちでゆっくり降りる
ハンドブレーキがある場合は、軽くブレーキをかけながら降りる

＜ゆるやかな坂のおり方＞
介助者のにぎりを後ろに引くような気持ちでゆっくりと進む

【段差の介助】

＜段を上がる時＞
①ステッピングバーを踏みキャスターを上げる
②キャスターを段にのせる
③後輪を押し上げる

＜段を降りる時＞
①後輪を下ろす
②ステッピングバーを踏みキャスターを上げ、後ろに引く
③キャスターを下ろす

【階段の上り下り】

介助者が同時に動けるよう、息を合わせてください
「1、2の3」で相手にも動きのタイミングを知らせましょう

＜4名で介助を行う場合＞

＊2人での介助は危険な場合が多いため、必ず3人以上で介助するようにしましょう。「重い」などの言葉が出ないように気をつけましょう。

●車いすによっては、折りたたみ機能、着脱機能を持った部分があったりします（足台や背もたれ部分）。いきなり持ち上げず、どこを持って持ち上げればよいかを確認するようにしましょう。
●ハンドグリップだけを持つと背もたれ部分が破損することがあります。同時にアームレストを持つようにしましょう。
●下りるときは後ろ向きになるように車いすを持ち、上りと同じ要領で下ります。

【移乗（トランスファー）の介助】

まずは、相手方にどのような介助が必要か、確認しましょう。特に、移乗の介助では、独りよがりな介助は危険を伴いますし、不快な思いをさせてしまうこともありますので、注意してください

移乗の介助は、介助者が力まかせにするものではなく、相手方の立ち上がり、移動の際のお手伝いであることを忘れないでください

身体に直接触れる介助になるので同性の介助が基本となります

【車の乗降の介助】
一人でシートに乗り移れる場合

①車に乗りやすい位置まで車いすを近づけブレーキをかける。
（車に対して 45 度に向かせる）
車のドアに挟まれないように、しっかりドアを支え、車いすを固定する。
②シートに乗り移ったら、介助者は車いすをたたみトランクにしまいます。
③下りるときも同様にします。雨の時は、雨が当たらないように傘を差し出したり、後ろの車に注意したりしましょう。

≪トイレでの介助≫
個人によって方法が異なります。どのような介助が必要かを本人によく聞いてから介助してください。

耳の不自由な方へのサポート

全く聞こえない方（ろう者）、少しは聞き取れる方（難聴者）など、聞こえ方もそれぞれですし、コミュニケーション（意志伝達）の方法も、さまざまあります。

また、生まれつきの障害（先天性障害）か、中途障害（後天性障害：中途失聴者）かによっても、その障害の内容は変わってきます。

また中途失聴の方は、聞こえが不自由になったときの年齢により、その後のコミュニケーションの方法が違ってきたりします。

補聴器を使っている方でも、音声によるコミュニケーションが取れない方もいます。

「耳の不自由なこと」は外見からわかりにくい障害で、聞こえないかどうか判断できず、言葉を発することも不自由な場合が多いため、周囲の方とコミュニケーションを取りにくいということがあります。

そのため、困った状況にいるのかどうか、何に困っているのかなどが周囲の方に分かりにくい面があります。

コミュニケーション手段は、手話、筆談、口話、身ぶり、指文字、補聴器とさまざまで、手話ができないからといってコミュニケーションが取れないわけではありません。ペンやメモを使ったり、身ぶり、手ぶり、などいろいろ工夫してサポートすることが大切です。

こんなことに困っています。聞こえない不自由さを知ろう

●電話が使えない

・　連絡、問い合わせ・注文など日常生活に欠かせない電話
　耳の不自由な方の多くは、電話の代わりにファックスを利用しています。
　最近では多くの方が携帯メールを使っています。

●映画、講演会、テレビが楽しめない

・　講演やセミナー、テレビはもとより日本語の映画でも手話通訳や字幕がつけば一緒に楽しめます。

コミュニケーションの方法

【口話法】

- 話す人の口の動きから、言葉を読み取る方法です。唇の動きを読み取るところから、読唇法ともいいます。
- ゆっくり、はっきりと大きく口を開き、お客様に見やすい位置で行ってください。（普通に話す速さより少しだけゆっくりでかまいません。）
- 話す人の顔や口が、陰になると読み取りにくくなります。口の動きだけでは、紛らわしい言葉もあります。
- 筆談（メモ）やジェスチャーを交えながら行うと、伝わりやすくなります。
- 口話は、神経を集中させるため、肉体的にも精神的にも疲れます。
- 伝わっているかどうか、ときどき相手に確認してみることも大切です。

【筆　談】

- 文字を書いて行う方法で、もっとも一般的ですので、メモ用紙とペンはいつも携行するようにしてください。
- 口話法では分かりにくい内容でも、確実に伝えることができます。特に日時や場所、物の名前などを伝えるのによいでしょう。
- 文字だけでなく、図や絵で伝えるのも、方法の一つです。ただし、時間がかかってしまうので、簡潔に書くことを心がけてください。平仮名だけの文、漢字の多用、長い文は避けましょう。
- 相手が伝えたいことを、確実に知りたいときには、筆談によってコミュニケーションを図ってください。

具体例

×　朝食は７時にご用意させていただきますが、よろしいでしょうか

○　朝食は７時でいいですか

【身ぶり手ぶり（ジェスチャー）】

- 物の形や方向など、目に見える物を伝えやすい方法です。
- 身ぶり手ぶりだけでは、コミュニケーションとして伝わりにくいので、口話や筆談と併せてやってみるとよいでしょう。

【手　話】

- 耳の不自由な方のコミュニケーションで代表的な方法といえるでしょう。
- 耳の不自由な方が言いたいこと、知りたいことを表現できる最良のコミュニケーション手段であり、最もリラックスできる方法です。
- 耳の不自由な方がすべて、手話をコミュニケーション手段としているわけではありません。
- 特にある程度の年齢になってからの中途失聴者は手話を理解していない方のほうが多いのが実情です。
- 手話は手指だけの動作ではなく表情を豊かに身体全体で表現するものです。

補聴器を使用して、少し聞こえる方もいますので実際に声を出しながら行うと伝わりやすくなります

《補聴器を使っている方への心遣い》

補聴器は聴覚を助ける器具ですが、使用したからといって、どんな場面でも正しく聞き取れるものではありません。補聴器を使っているから聞こえているはずと思い込まずに「こんな話し方でいいですか」「声の大きさはどうですか」などと相手に確認する心づかいが大切です。

また、「筆談してください」「書いてください」と言われたときは、メモ用紙に書いて伝えてください。このため、メモ用紙とペンは常に携行するよう心がけましょう。

※ トータルコミュニケーション

耳の不自由な方は、さまざまな方法でコミュニケーションを図っています。一つの手段にとらわれず、その場に応じて最適と思われる方法で、お互いの意思疎通、情報交換、情報収集を図ると、より伝わりやすくなります。相手の方に応じた最良の方法でコミュニケーションを取ってください。それが≪トータルコミュニケーション≫です。

知的障害のある方へのサポート

知的障害のある方は、身体に障害のある方とは異なり、ハード面での対応や身体的な介助は必要とされません。（ただし、身体的な障害を併せ持っている方もいます）

その代わり、コミュニケーションの取り方などソフト面での配慮がより重要な要素となってきます。

『援助』よりも『同じ目線』で

知的障害のある方は、一般的に年齢相応の表現ができず、また、環境の変化に即応できにくいといわれています。

私たちは、そのような行動から、知的障害のある方を「何もできない方」と決め付け、「この方にどんな介助をしてあげようか」と考えがちです。しかし、本人としては「自分ができない部分」を注目してもらいたいわけではありません。

知的障害のある方に対し必要なことは、憶測による思い込みをなくし、障害のない方と同じように接することです。言い換えれば、年齢相応に接し、同じ目線でもてなすことといってよいでしょう。

●知的障害についてより深く理解するために

知的障害についての、法律上の定義は明確にされていませんが、「知的障害とは、発達期（おおむね 18 歳未満）までに知的障害があらわれ、生活、学習、労働などの人間生活の営みに支障をきたす可能性があるので、医療、福祉、教育、職業などの面で特別な援助を必要とする状態を指す」といわれています。

知的機能は、知能検査だけで計ることはできません。また、障害の生じる原因には、先天的なもの、病気・外傷等後天的なもの、原因がわからないものなど、さまざまです。障害の度合いも個人差が大きくなっています。

知的障害のある方は、「ことばが遅れている」「動作が遅い」といった一面から、偏見や過った見方をされることがあります。

私たちには、障害のある方とのかかわり方を技術的にマスターするだけでなく、同じ人間として共に理解しあうことが求められるのです。

◎コミュニケーションを取る上でのポイント

●まずはあいさつから

初めて出会う方に対しては、緊張する場合があります。
「おはようございます」「こんにちは」など、まず、あいさつをして、緊張を解いてあげましょう。

●分かりやすく、短い内容で伝えましょう

明るい声で、ゆっくりと話してください。また、相手に分かりやすく伝えるために、一つの話のなかに複数の指示を入れないようにします。また、案内板などには、ふり仮名を振ったり、平仮名を使用するようにしましょう。

●ゆっくり対応しましょう

話す言葉が聞き取りにくかったり、会話の内容が分かりにくい場合があります。このような時、過剰に反応すると、相手があせったりすることがあります。表情やしぐさで理解できることもありますので、ゆっくりと対応することを心がけましょう。

●指示、表現の仕方

「あれ」「それ」などの指示語や抽象的な表現に注意し、具体的な表現を心がけましょう。

●伝えたことを確認しましょう

伝えようとしたことがきちんと伝わっているか、その都度確認しましょう。

●相手もこちらを理解しようとしています

理解しようとするのは、こちらだけではありません。相手もこちらの様子には興味を持っているのです。双方向のかかわりを大切にしましょう。

●拒否や無視等に遭遇することも・・・

人は全く知らない相手には慎重になるものです。拒否や無視をされても過剰に反応しないようにすることも必要です。

●否定的な表現に気をつけましょう

「だめ」「遅い」等否定的な表現をすることよりも、支持的・肯定的な表現を心がけましょう。ただし、ロビーで大声を出すなどの行動に対しては毅然とした対応が必要です。

ホテル、旅館等の建物内での場面ごとのサポート

◎到　着

始めが肝心です。
必要な情報を交換して、旅の始めに相手に安心感を持っていただきましょう

　到着の際には、相手の障害の内容や程度、介助者の有無などを確認します。また、相手の要望をお尋ねするとともに、施設･設備の整備状況を踏まえて、対応可能かどうかをきちんとお伝えします。

・　チェックイン時には、館内施設の位置や利用時間、公衆電話や共同トイレの位置などについて説明します。

◎移　動（ロビー、廊下、エレベーター）

物理的な「バリア」が最も気になるところです

・　相手のスピードに合わせて移動します。
・　通行の支障となる物は置かないようし、妨げになっていないか、目配り、気配りをし、人通りの多い場所では要望に応じて誘導したり、車いすを押したりします。

・　雨などの悪天候時には、玄関先での車の乗り降りなどの際に傘をさしたり、また荷物を運んだりします。

・　目の不自由な方に対しては、エレベーターの操作ボタンの位置や使用方法、客室の設備についても、実際に案内しながら説明します。また、違う階に案内するときは、エレベーター等を降りて、目的の階に着いてから、目的の部屋等の位置をお知らせします。

・　館内案内等の文字を大きくすると、弱視の方が読み取りやすくなります。

◎客室内

ゆったりくつろげる空間を演出しましょう

- 必要に応じて、家具などの配置を変えて使いやすくします。特に車いすの方の場合、車いすの回転スペースを確保します。
- 高い所は手が届かないのでＳ字フックがあると車いすの方がハンガーを掛けやすくなります。
- 身体の不自由な方の場合、和室でも椅子が必要となることがあります。
- 目の不自由な方は、位置が分かっても使い方が分からないことがあります。テレビや電話、トイレ、バス、各種スイッチなどの位置と使い方を、実際に手を触れてもらいながら説明します。また、フロント番号は必ず伝えます。
- 居室や浴室でも人が通るところは、物を置かないようにします。また、目の不自由な方が探すことができなくなるため、物を置く位置はできるだけ一定にします。
- 要望があった場合には、客室内であっても介助できる体制を取っておきます。
- 目の不自由な方、耳の不自由な方に対しては、非常時の情報伝達、対応方法、避難口、メッセージランプなどの連絡方法を誘導しながら説明します。

◎盲導犬への対応

●盲導犬の居場所はどこが最もよいか

盲導犬使用者は、盲導犬に対して責任を持って管理しています。ですから、盲導犬の居場所のために特別な設備、場所を準備する必要はありません。

使用者が適当と思う所に敷物（使用者が持参）を敷き、盲導犬にそこにいるように指示します。盲導犬は指示された敷物の上で休みます。

和室の場合・・・部屋の上がり口のところ

洋室の場合・・・部屋の隅など

●盲導犬のえさ、排便の世話も使用者自身が行います

排泄については、使用者から申し出があった場合は、排泄場所（できれば土のところ）まで誘導してください。

◎浴　室

同性による介助が基本です

- 脱衣場の入口、浴室入口の段差は、スロープなどで解消できる場合があります。
- 洗面台の下は、車いすでひざまで入れる空間を設け、ドライヤー等は、手が届きやすいよう、手前においてください。
- 浴室は、滑りやすいので、滑り止めバスマットを用意しましょう。

◎トイレ

介助する場合は、同性による介助（男性は男性、女性には、女性）が原則です

◆ 目が不自由な方には次のことをお知らせしましょう

『鍵の施錠方法』
『便所の位置、向き』
『水の流し方』
『トイレットペーパーの位置』
『汚物入れの位置』
『洗面台の位置』

を例えば時計の方向などを使って具体的にわかりやすく説明してください。

◎ 食　事

食事は楽しみのひとつです。できるだけ快適な環境で提供しましょう

・ 食事はいたずらに特別扱いするのではなく、本人の希望を聞いた後に食べやすいように切って出すなどの心づかいをします。

・ 希望によって、料理を柔らかくしたり、細かく切ったりするなどの対応を取ります。

・ 車いすの方は、テーブルの下に障害物がなく、膝が入ると食事しやすくなります。あらかじめ椅子を外しておくと、目印にもなります。その際にも、「こちらでよろしいでしょうか」などと確認し、選択権はお客様にあることをさりげなく伝えましょう。

・ 手に障害のある方の場合、箸よりもスプーンのほうが食べやすい場合もありますので、本人の要望をお聞きしましょう。

・ 目の不自由な方には、点字メニューや大きな文字のメニューを用意するとよいでしょう。

・ 耳の不自由な方には、写真付きのメニューを用意するとよいでしょう。また、注文を取ったり、話しかける時は必ず相手の顔を見ながら行い、注文の確認の際には口頭ではなく、注文表をみせるなどしましょう。

・ 耳の不自由な方は、背後からのサービスは気がつかないことがあり、危険です。特に、熱いものをサービスするときには十分気をつけ、相手の見える位置から行いましょう。

好きなものを自由にとって食べる**ビュッフェ形式(バイキング形式)**の場合

■ 車いす使用者やつえ使用者の場合、食品を取った皿をテーブルまで運ぶサポートが必要です。ただし、サポートする前に本人の意向を確認してください。

■ 視覚障害者には、どんなものがあるか説明したうえで、必要なものを皿にとるサポートが必要となります。

緊　急　時

●基本的には
　一般の方と何らかわらない対応が求められています。しかし、中には身体的機能の違いにより周りの状況を把握していない方、身体を動かせない方もいることを念頭におきましょう。

●今何が起きているのかを
　きちんと伝えてください。直接伝えることが大切です。急いでいるときほど正しい情報が必要なのは誰でも同じです。

●だれもが
　あなたと同じスピードで動けるとは限りません。危険が迫っている場合は安全な方法で手助けしてください。
　ただし、相手を引っ張ったりするのは禁物です。

●車いすや杖類、盲導犬も一緒に
　避難させます。あなたにとって荷物となるものでも、安全な場所に避難したあと使用者は身動きが制限され、大変困ります。

●誘導する際
　「右に曲がります」「階段を降ります」など次の行動を説明してください。ただ、誘導されるだけでは不安がつのります。

●階が上がるにつれ
　非常口の向こうは階段であることがほとんどです。しかし、歩行が不自由な方の場合、非常階段やはしごが使えないことを考慮してください。一般の非常口の他に空気式滑り台の採用や他の避難経路を検討してください。

●障害を持った方に
　事前チェックをしていただきましょう。

施設・設備面でのチェック項目

それぞれの説明中、
左の数値等はハートビル法令に基づく利用円滑化基準（円滑に利用するに当たっての最低限のレベル）、右の数値等は利用者円滑化誘導基準（円滑に利用するに当たっての望ましいレベル）です

① 出入口

・ 建物の出入口、居室の出入口などは車いすで円滑に利用できるようにすることが必要です。出入口の幅と前後のスペースを確保してください。

■玄関出入口の幅（1 以上）･･･	80cm 以上	120cm 以上
■居室などの出入口･････････	80cm 以上	90cm 以上

② 廊下等

・ 車いすを使用する方の通行が容易なように十分な幅を確保することが必要です。

■廊下幅･････････････････････	120cm 以上	原則 180cm 以上

③ 傾斜路

・ スロープは緩やかなものとし、手すりを設け、上端には点字ブロック等を敷設してください。長いスロープには踊り場を設けることも必要です。

■手すりの設置･････････････	片側	両側
■スロープ幅･････････････････	原則 120cm 以上	原則 150cm 以上
■スロープ勾配･････････････	1/12 以下	1/12 以下 （屋外 1/15 以下）

④ エレベーター

・ 階と階の間の移動には、エレベーターで行けるようにすることが原則必要です。車いすを使用する方や目の不自由な方の利用に配慮した仕様としてください。

■出入口の幅･････････････････････････	80cm 以上	90cm 以上
■かごの床面積（一定の建物の場合）･･･	1.83 ㎡以上	2.09 ㎡以上
■乗降ロビー･････････････････････････	150cm 以上	180cm 角以上

⑤ トイレ

・ トイレを設ける場合には、車いすを使用する方や足の弱っている方も使えるようにすることが必要です。車いすを使用する方が使える十分な広さの便房を設け、わかりやすく表示してください。

■車いす使用者の便房の数‥建物に１つ以上　　各階ごとに原則２%以上

■床置式小便器等の数‥‥‥建物に１つ以上　　各階ごとに原則１つ以上

⑥ アプローチ

・ 建物の出入口に通じる通路を車いすで円滑に利用できるようにすることが必要です。広い幅で滑りにくい表面とし、高低差のある場合には緩やかなスロープ等を設けてください。

■通路の幅‥‥‥‥‥‥‥‥120cm 以上　　180cm 以上

⑦ 駐車場

・ 駐車場を設ける場合は、車いすを使用する方や身体の不自由な方のために、建物の出入口の近くに車いすを使用する方用の駐車スペースを確保し、車いすを使用する方用であることをわかりやすく表示してください。

■車いす使用者用駐車施設の数‥‥　１つ以上　　原則２%以上

■車いす使用者用駐車施設の幅‥‥　350cm 以上　　350cm 以上

⑧ 浴室等

・ 共用の浴室やシャワーを設ける場合には、１ つ以上の浴室等を十分な広さとして、車いすを使用する方が使える仕様としてください。

（利用円滑化誘導基準）

⑨ 案内設備に至る経路

・ 道等から受付や案内板に至る経路には、目の不自由な方が安全に通れるように視覚障害者用誘導ブロック等を敷設するか、音声による誘導装置を設けてください。

⑩ 客　室

・ 共用の便所や浴室等が適切に整備されている場合を除き、ホテルや旅館の原則 2%以上の客室内の便所や浴室等は車いすを使用する方も使えるようにすることが必要です。

＜引用文献＞

生衛業者のための障害のある方へのサポートガイドブック：財団法人　岡山県生活衛生営業指導センター
『障害のある方へのおもてなしガイドブック』：「晴れの国おかやま国体・輝いて岡山大会」実行委員会

県の木：アカマツ

県の花：もも

岡山県作業療法士会

県の鳥：キジ

岡山県作業療法士会ホームページ：http://www.okayama-ot.or.jp/