

心のバリアフリー

えがお
愛顔の
接遇マニュアル



愛媛県

令和2年度愛媛県「三浦保」愛基金活用事業

はじめに

皆さんは「共生社会」という言葉を聞いたことがありますか？

「共生社会」とは、障がいの有無、年齢、性別等にかかわらず、誰もが相互に人格と個性を尊重し支え合う社会のことで、わが国が目指す社会の在り方です。

もしも、すべての人が同等の心身機能を持ち合わせていれば「共生社会」という言葉は必要ないでしょう。

しかし、社会には自分の力で歩けない人、目が見えない人、心と体のバランスが取りにくい人、ストレスを感じやすい人等、様々な心身機能の人がいます。

愛媛県では、県民の約6.5%※に何らかの障がいがあり、また、その数は増加傾向にある一方で、施設や病院ではなく、在宅で生活する障がい者が増加し、日常的に外出し、買い物や食事、旅行を楽しむ方が増えています。

一方で、いまだ「障がい」への理解度は低く、実際に、障がいのある方は日常生活の様々な場面で不便を感じたり、不快な思いをしたりして、障がいのある方にとってどんなことが障壁となっているのかを考え、取り除いていく必要があります。

そこで、愛媛県では、障がいのある方が利用する、ホテルや飲食店、交通機関等において適切な接遇を促進するため、従業員の皆様に向けて、障がいの特性やそれを踏まえた適切な接遇の方法等をまとめた「心のバリアフリー^{えがお}愛顔の接遇マニュアル」を作成しました。

共生社会の実現に向けて、「心のバリアフリー」に対する理解が広がり、多くの方の実践につながることを期待しています。



※愛媛県の推計人口と障がい者手帳所持者を比較して算出しており、手帳所持者には重複障がいの方も含まれます。

目次

心のバリアフリーとは？	3
I 障がいの社会モデル	4
II 障がい者への差別解消に向けた取組み	6
III 障がいの特性を知る	7
① 肢体不自由	8
② 視覚障がい	10
③ 聴覚・言語障がい	11
〈コラム〉 身体障害者補助犬について	12
④ 知的障がい	13
⑤ 発達障がい	14
⑥ 精神障がい	15
⑦ 内部障がい	16
〈コラム〉 ヘルプマーク・ヘルプカードについて	17
⑧ 難病	18
⑨ 盲ろう	19
⑩ 重症心身障がい	19
⑪ 高次脳機能障害	19
IV 接遇のポイント	20
(1) 飲食施設	21
(2) 宿泊施設	22
(3) -1 交通機関 (鉄道)	24
(3) -2 交通機関 (バス)	25
(3) -3 交通機関 (船舶)	26
(3) -4 交通機関 (航空)	28
(3) -5 交通機関 (タクシー)	30
(4) 商業施設	31
V 障がい者に関するマーク	32
VI 参考資料	33

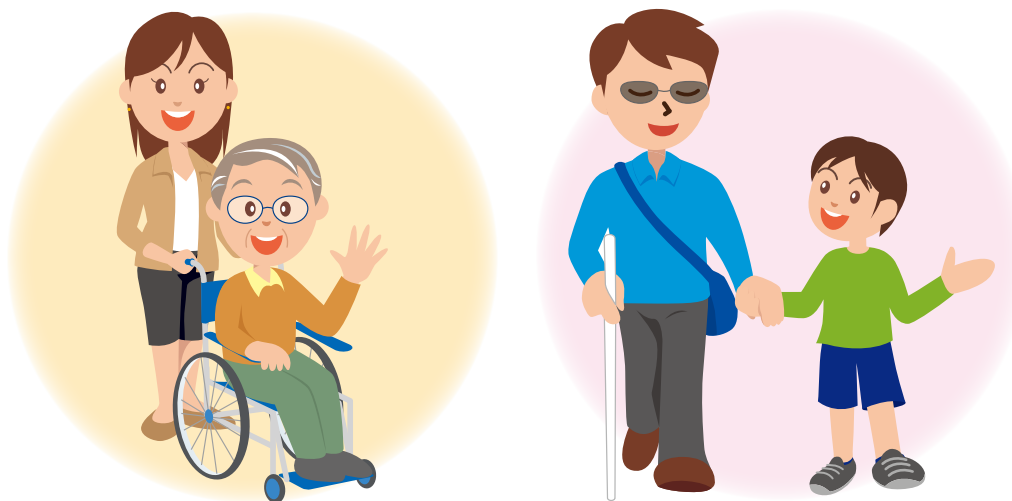
心のバリアフリーとは？

皆さんは、「心のバリアフリー」と聞いて、どのようなことを想像しますか？

障がいに対する差別や偏見をなくし、自分の気持ちや心のバリアを取り払ってしまえばいいと思われる方もいらっしゃると思いますが、それだけでは不十分です。また、困っている人に対して、ただ「優しく接する」ことではありませんし、その人の希望を全てかなえることでもありません。

政府が、平成 29 年 2 月に閣議決定した「ユニバーサルデザイン行動計画 2020」では、「心のバリアフリー」とは、「様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うことであり、そのためには、一人ひとりが具体的な行動を起こし、継続することが必要」と定義されています。

相互理解には、「知る」ことが必要ですが、「知らないこと、知ろうとしないこと」、「知っていても自分には関係ないと思っていること」など無関心でいることや、「障がいのある人とは、こうだと決めつけること」など偏見を持ったままでは、理解は深まりません。また、ただ思うだけではなく、具体的な行動を起こし、継続していくことが必要となります。



「心のバリアフリー」を体現するためには、次の3つのポイントが必要になります。

- 「障がいの社会モデル」を理解すること
- 障がいのある方（及びその家族）への差別を行わないよう徹底すること
- 自分とは異なる条件を持つ多様な他者とコミュニケーションをとる力を養い、すべての人が抱える困難や痛みを想像し共感する力を培うこと

I 障がいの社会モデル

◆障がいがあると、どんな困りごとがあると思いますか？

- ・通路に5cmの段差があると、一人での通行が困難になります。
- ・声をかけられても声が聞こえず、無視をされたと思われることがあります。
- ・周りの人が理解できることでも理解が困難で、孤立しがちになります。

障がいがあると、多くの人が当然にできていることができないことや勘違いされること、理解されず困ったり、つらい思いをしたりすることがあります。

これは、私たちの暮らす社会が、障がいのある方や高齢者、外国の方など多様な人々がいることを考慮せず、多数を占める人たちの事情に合わせて作られた社会になっているからです。

そのため、障がいのある方にとっては、困りごとや不利益をもたらす「社会的障壁（バリア）」が生まれ、生活しにくく、生きづらい社会環境となっています。

◆4つの社会的障壁（バリア）

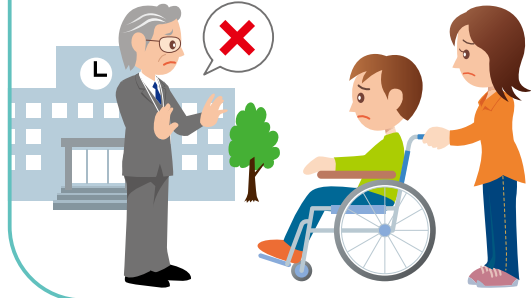
物理的バリア

道路や建物、住宅、駅などにおいて物理的に生じるバリア
例) 段差、狭い通路、滑りやすい床



制度のバリア

教育や就労、地域での自立生活を送る中で、制度上の制約により生じるバリア
例) 学校の入学試験、資格試験



文化・情報のバリア

音声情報や文字情報など、必要不可欠な情報が提供されていないことで生じるバリア
例) 音声のみのアナウンス



心のバリア

障がいのある方に対する差別や偏見、障がいに対する無理解により生じるバリア
例) 偏見や差別、障がいへの無関心







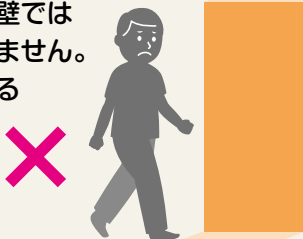
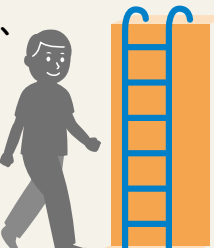

◆障がいの社会モデルとは？

「社会モデル」は、「障がい」は社会（モノ、環境、人的環境等）と個人の心身機能の障がいがいまって作りだされているものであり、その障壁を取り除くのは社会の責務であるとし、社会全体の問題として捉える考え方です。

「医学モデル」は、「障がい」を個人の心身機能によるものとし、個人的な問題として捉える考え方です。

「社会モデル」は、2006年（平成18年）に国際連合で採択された「障害者権利条約」において考え方が示されており、2011年（平成23年）に改正された「障害者基本法」においても、この考え方が採用されているなど、「障がい」の概念は「医学モデル」から「社会モデル」へと変化しています。

◆社会モデルにおける障がいとは？

<ul style="list-style-type: none"> ● 障害者差別解消法 × 「医学モデル」 ○ 「社会モデル」 ● この社会モデルによると、障がいはどこにあると考えられているのでしょうか？ 	<p>1</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 例えば、階段しかない車いすでは2階に上がりません。 →障がいがある  <p>2</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● エレベーターが設置されれば車いすでも2階に上がれます。 →障がいが解消された  <p>3</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● この事例の車いす使用者は何も変わっていませんが、周囲の環境が変わったことで障がいが解消されました。  <p>4</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 社会モデルに基づく誰にでも障がいはあり得るとも考えられます。  <p>5</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 例えば、高い壁では2階に上がりません。 →障がいがある  <p>6</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● ハシゴを持ってくれば、2階に上がれます。 →障がいが解消された（合理的配慮の提供）  <p>7</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● このように障がいのない方も、周囲の環境などの社会的障壁次第で、できることとできないことが変わってきます。 ● つまり社会モデルでは、程度の差があるだけで、障がいのある方もない方も同じ前提なのです。  <p>8</p>

Ⅱ 障がい者への差別解消に向けた取り組み

◆障害者差別解消法（平成 28 年 4 月施行）

『障がいのあり、なしによって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害者差別を解消すること』を目的とする法律です。この法律では、以下の 2 点について定めています。

i 「不当な差別的取扱い」の禁止

国・都道府県・市町などの役所や、会社やお店などの事業者が、障がいのある方に対して、正当な理由なく、サービス等の利用を拒否したり、制限したり、条件をつけることを禁止しています。

【不当な差別的取扱いの具体例】

- ・車いすや補助犬を理由にお店への入店を断られる。
- ・障がいがあることを理由にアパートへの入居を断られる。



ii 「合理的配慮」の提供

障がいのある方から配慮を求められたとき、どのようにすればよいかお互いに話し合い、負担が重すぎない範囲で対応することを求めています。

【合理的配慮の具体例】

- ・意思を伝えるために写真のカードやタブレット端末を利用する。
- ・段差がある場合にスロープなどを使って補助する。

※その他の事例については、内閣府ホームページにおいて、合理的配慮の提供等事例集が掲載されていますので、参考としてください。(P.33 参照)

◆本県における差別解消に向けた取り組み

愛媛県では、障害者差別解消法をより実効性のあるものにするため、平成 28 年 4 月に「愛媛県障がい者差別解消条例」を施行するとともに、行政職員を対象とした「障がいのある方への対応のしおり」の作成や、大学生や高校生を対象とした障がい者支援サポーター育成研修等を実施しています。

III 障がいの特性を知る

◆ 障がいの種別

障がいは、障がい種別や程度、症状によって、一人ひとり様々です。同じ人でも周囲の環境や体調によって異なるため、すべてを明確に分類するのは困難です。また、同じ障がいだからといって、困りごとや求めることが同じというわけではありません。

見た目ではわかりにくい障がいのある方もいますので、「この障がいの方はこのような対応が必要」と決めつけるのではなく、障がいの多様性を理解し、個人に合った対応をすることが大切です。

【障がいの種別】

肢体不自由	車いす使用の方、杖歩行の方、義足の方 など
視覚障がい	全盲の方、弱視の方、盲導犬を連れた方 など
聴覚・言語障がい	全く聞こえない方、聞こえにくい方、補聴器をつけた方 など
知的障がい	初めてのことが苦手な方、コミュニケーションが苦手な方 など
発達障がい	じっとしているのが苦手な方、読み書きや計算が苦手な方 など
精神障がい	ストレスに弱い方、対人関係が苦手な方 など
内部障がい	ペースメーカーを付けた方、オストメイトの方 など
難病	治療が困難で慢性の経過をたどる疾病のある方

本マニュアルでは、理解しやすくするために、主な障がいの種別ごとに、特性やコミュニケーションの基本などを整理していますが、障がいのある方の中には、重複して障がいのある方もいます。相手のニーズを確認して、柔軟に対応することが大切です。



① 肢体不自由

事故による損傷や先天性の疾病などが原因で、上肢（腕や手）・下肢（足）・胴体に欠損やマヒ、筋力低下などが生じ、起立、歩行、物の持ち運びや姿勢の維持などが不自由になります。

● 障がいの部位や障がいの程度、発症時期は、一人ひとり異なります。

- ・例えば、右足のみ、左半身のみ、あるいは両足、全身 等
- ・日常生活動作に困難を感じない方から、立つことや歩行することが困難な方、日常動作の多くに介助を必要とする方、身体にマヒがある方、自分の意思とは関係なく身体が動く不随意運動を伴う方など、症状は様々です。

困っていることはこんなこと…

- ◆ 一人での移動（歩行）、入浴、食事等が難しいです。
- ◆ 段差や階段、急な坂道などを移動するのが難しいです。
- ◆ 車いすを使用していると、歩行時よりも広いスペースが必要です。
- ◆ マヒや不随意運動を伴う方は、言葉を話すことや文字を記入することが難しい場合があります。
- ◆ 脊髄を損傷された方は、体温調節が困難な場合があります。

コミュニケーション・支援時の基本

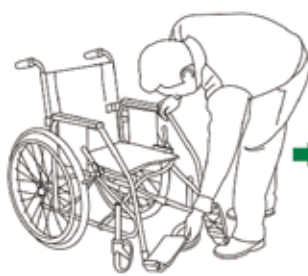
- ◆ 目線の高さを合わせてコミュニケーションをとりましょう。
 - ▶ 車いすを使用している方は目線が低くなっています。
 目線の高さを合わせてコミュニケーションをとる姿勢が大切です。
- ◆ 本人に声をかけ、サポートが必要であるかを確認しましょう。
 - ▶ 同行者や介助者がいる場合でも、本人に声をかけ、必要なことを確認します。
- ◆ 会話が聞き取りにくい時は、わかったふりをせず、一語一語確認しましょう。
- ◆ 言葉がうまく話せない人に対して、子どもに対するような接し方はしないようにしましょう。



車いす使用の方の基本的な介助方法

たたみ方

- ①フットサポートを上げます。
- ②シート中央部を持ち上げます。



- ③完全に折りたたみます。



広げ方

- ①外側に少し開きます。
- ②シートを押し広げます。
- ③両手を「八」の字に広げ、シートの両端をしっかり押し広げます。



自走式標準タイプの車いすの押し方

ハンドグリップを握り、重心を安定させ、体全体で押すようにします。押し始める際には、「進みます」「押します」など声をかけてください。

止まる時は声をかけて静かに止まります。急に止まると車いすから転げ落ちる場合がありますので注意が必要です。



ブレーキ（ストッパー）のかけ方

車いすの背面から側面にかけて立ち、片手でハンドグリップを握りながら、もう一方の手でブレーキ（ストッパー）をかけます。反対側もハンドグリップを放すことなく、ブレーキ（ストッパー）をかけます。

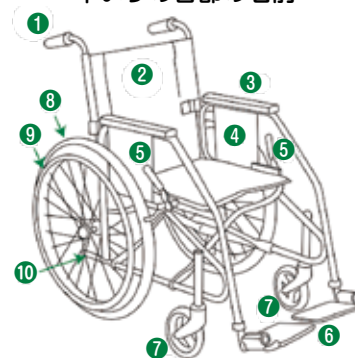


キャスター上げ

ハンドグリップをしっかりと握り、ふらつかないようにバランスを取りながら、前に進みます。



自走式標準タイプの車いすの各部の名前



- ①ハンドル（介助者用にぎり）
- ②バックサポート（背もたれ）
- ③アームサポート（ひじ当て）
- ④スカートガード（がわ当て）
＝衣服が外に出ないようにします
- ⑤ブレーキ（ストッパー）
＝両側についています
- ⑥フットサポート
- ⑦キャスター
- ⑧後輪（大車輪）
- ⑨ハンドリム
＝車輪を回すハンドル
- ⑩ティッピングバー
＝介助者がキャスター上げをするときに足で踏み込みます。

急な坂道やスロープは後ろ向きで降りの方が安全です。ハンドグリップをしっかりと握り、後方を確認しながらゆっくりと下ります。（向きは乗っている人に確認しましょう。）

（内閣府公共サービス窓口配慮マニュアル）

② 視覚障がい

視覚からの情報は、私たちの感覚情報の約80%を占めていると言われていたますが、視覚障がいのある方は、視力、視野などの障がいで、文字の読み取りや慣れない場所での移動が困難であるなど、様々な生活のしづらさを感じています。

- 視覚障がいのある方には、全く見えない方（全盲）と見えにくい方（弱視）がいます。（視覚障がい者のうち、全盲の方は10%程度）
例）全盲、弱視、視野狭窄（見える範囲が狭い）、色覚異常、緑内障、白内障
- 白杖を使って移動する方、盲導犬を連れて移動する方、家族やガイドヘルパーなどの手引きにより移動する方がいますが、一方で、外見からはわかりにくい方もいます。



困っていることはこんなこと…

- ◆ 視覚情報（絵や文字）だけで示される情報を収集することが困難です。
- ◆ 空間を把握することや、目的地までの距離や経路を確認することが難しく、一人での移動が困難です。
- ◆ 白杖では検知できない障害物は、危険に気がつかないことがあります。
（顔の高さの木の枝や根のはり、看板、車のミラー等）

コミュニケーション・支援時の基本

- ◆ 正面又は側面から「お手伝いしましょうか」と声をかけ、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が高まります。
- ◆ 情報を言葉や音で伝えます。
 - ▶ 「見える情報」を「聞こえる情報」にすることがポイントです。
- ◆ 「あちら」、「そちら」などの指示語は使わず、「2歩前」や「1時の方向」など具体的に説明しましょう。
- ◆ 金銭の受け渡しは、必ず声を出してお金の種類と金額を確認しましょう。
- ◆ 用事が終わったら、本人又は同行者に確認のうえ、本人がわかる位置まで案内し、どの方向を向いているか伝えましょう。
- ◆ 点字ブロックの上に物を置かないでください。

③ 聴覚・言語障がい

聴覚障がいのある方は、音を聞いたり、感じる経路に何らかの障がいがあり、話し言葉を聞き取ったり、周囲の音から状況を判断することが困難な場合があります。

言語障がいのある方は、音声器官が十分に機能しないことや、言語をうまく扱えないことで、生活への支障が生じる場合があります。

- 全く聞こえない方、片耳は聞こえる方、高音が聞こえにくい方、補聴器をつけて聞こえを補っている方など、聞こえ方は人それぞれです。
- 聴導犬を連れて移動している方もいます。
- 音が聞こえにくいことで、うまく発音できない障がいを伴っている場合もあります。
- 失語症とは、脳出血、脳梗塞などによって発症する言語機能の障がいです。

困っていることはこんなこと…

- ◆ 外見上で判断することが難しいため、誤解を招くことがあります。

例) 挨拶や声かけをしたのに無視をされた など

- ◆ 音声やチャイムなどの音に気付かないことがあります。
- ◆ 音声によるコミュニケーションが困難です。
- ◆ 相手がマスクをしている場合など、相手の表情や口元が見えないとコミュニケーションがとりにくい場合があります。



コミュニケーション・支援時の基本

- ◆ 相手の視野に入るようにして声をかけましょう。
 - ▶ 相手の視野に入り、視線を合わせることを心がけます。後ろから声をかけたり、急に触れたりしてはいけません。
- ◆ 相手に触れる際は優しく、ゆっくりを心がけてください。
- ◆ 音声情報は、手話や文字、図、パネル等の見てわかる方法で伝えましょう。
 - ▶ 最初に、情報提供、コミュニケーションの方法（口話や筆談、手話、身振り、空書等）を確認してから、対応しましょう。
- ◆ 筆談をする際は、具体的に、大切なところは線を引き、わかりやすい言葉で書きましょう。





身体障害者補助犬について

「身体障害者補助犬」は、「盲導犬」「聴導犬」「介助犬」の3種類の犬の総称で、特別な訓練を受けている、障がい者のパートナーであり、ペットではありません。きちんと訓練され管理も行われているので、社会生活におけるマナーも守れますし、清潔です。一般的な施設では、**身体障害者補助犬の受入が義務付けられています。**

・盲導犬

視覚障がいのある方の歩行を補助するための犬で、曲がり角や障害物などの存在を知らせ、安全に歩くための補助を行います。白や黄色のハーネス（胴輪）を付けています。

・聴導犬

聴覚に障がいがある方の耳の代わりとなり、屋外ではクラクションや自転車の呼び鈴、名前を呼ばれたことなどを知らせ、屋内ではドアチャイム、電話の着信音などを知らせます。「聴導犬」と書かれた表示を付けています。

・介助犬

肢体不自由の方の日常生活において、落とし物を拾って渡したり、手の届かないものを持ってくる、ドアの開閉、必要に応じて歩行介助や立ち上がったたり車いすから車へ移乗するときの補助などを行います。「介助犬」と書かれた表示を付けています。

●補助犬の表示

ハーネスや「聴導犬」、「介助犬」と記載された表示をつけた補助犬は、作事中です。作事中の補助犬には、食べ物を与える、じっと見つめる等の気を引く行為は避け、温かく見守りましょう。

【補助犬のハーネスの種類】



4 知的障がい

先天的又は発達期に知的機能の障がいが現れ、複雑な事柄や抽象的な概念を理解することが困難であるなど、様々な生活のしづらさを抱えています。

- 外見上で判断することが難しく、誤解を招くことがあります。
- 人に尋ねたり自分の意見を言うのが苦手な方もいます。
- 漢字の読み書きや計算が苦手です。
- ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返したり、質問に対する答えがオウム返しになることがあります。

困っていることはこんなこと…

- ◆ 複雑な説明や抽象的な概念を理解しにくいことがあります。
- ◆ 一度にたくさんのかことを聞くと、混乱してしまうことがあります。
- ◆ 周囲を困らせようとしているわけではありません。
- ◆ 周囲で起こっていることが理解できず、混乱することがあります。

コミュニケーション・支援時の基本

- ◆ ゆっくり簡単な言葉で話しかけてください。
 - ▶ 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明することを心がけ、内容が理解されているか確認しながら話をします。
- ◆ 具体的にわかりやすく説明してください。
 - ▶ 案内板や説明資料には、漢字にふりがなをつけるとともに、抽象的な言葉は避け、絵や図を使って具体的に説明しましょう。
- ◆ 成人の場合は、子ども扱いしないでください。
- ◆ おだやかな口調で声をかけてください。
 - ▶ 社会的なルールを理解できず、時に奇異な行動を起こすことがあります。 「どうしましたか?」「何かお手伝いしましょうか?」とおだやかな口調で声をかけます。
- ◆ 理解ができたかどうかの確認が必要です。
- ◆ 支援者等同伴者の意見だけでなく、本人に対する意思確認が必要です。
- ◆ パニックになっている時は、けが等をしないように危険な場所や物から遠ざけ、やさしく声をかけて、安全な場所に誘導しましょう。



5 発達障がい

「発達障害者支援法」では、「自閉症、アスペルガー症候群その他広汎性発達障害、学習障害（LD）、注意欠陥多動性障害（ADHD）その他これに類する脳機能の障害であってその症状が通常低年齢において発現するもの」と定義されています。

- 【自閉症】 3歳ぐらいまでに現れ、①他人との社会的関係の形成の困難さ②言葉の発達の遅れ③興味や関心が狭く特定のものにこだわることを特徴とする行動の障がいです。
- 【アスペルガー症候群】 対人関係の障がいであり、限定した常同的な興味、行動及び活動をするという特徴は自閉症と共通していますが、明らかな認知の発達、言語発達の遅れは伴いません。
- 【学習障害】 全般的な知的発達に遅れはないが、読む、書く、計算するなどの特定の能力を学んだり、行ったりすることに著しい困難がある状態です。
- 【注意欠陥多動性障害】 年齢あるいは発達に不釣り合いな注意力、及び衝動性、多動性を特徴とする行動障がいです。

困っていることはこんなこと…

- ◆こだわりが強く、急に予定を変更することなどが難しい方がいます。
- ◆人の話を聞きながら、メモを取ることが苦手です。
- ◆長時間座っていることやじっとしていることが苦手で、そわそわと休みなく動いてしまう場合があります。
- ◆大切な予定を忘れてたり、大切な書類を置き忘れることがあります。

コミュニケーション・支援時の基本

- ◆ゆっくりと、具体的に話しかけてください。
 - ▶十分な時間を確保して話を聞き、「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」おだやかな口調で声をかけてください。
- ◆自分の考えをうまく伝えることが苦手です。
 - ▶「早く」「まだ？」などと急かさず、じっくりと聞きましょう。
- ◆安心できる落ち着いた静かな環境を整えてください。
 - ▶聴覚過敏の方は、雑音や大きな声での会話が苦手です。
- ◆相手に内容が伝わっているか確認します。
 - ▶話した内容が伝わっていないと感じた時は、言い方を変えてみましょう。
 - ▶大切な情報は、メモに書いて残すことも効果的です。

6 精神障がい

原因は様々ですが、統合失調症、うつ病などの精神疾患により、「ストレスに弱い」、「対人関係が苦手」など、様々な生活のしづらさを抱えています。

- 主な精神疾患として、統合失調症、気分障害（うつ病、躁うつ病（双極性障害））、てんかん、不安障害などがあります。
- 適切な治療・服薬と周囲の配慮があれば、症状をコントロールできることが多いため、大半の方は地域で安定した生活を送っています。
- 症状が変わりやすく、日によってできることと、できないことがあります。
- 症状が深刻になると、判断や行動のコントロールが難しくなります。

困っていることはこんなこと…

- ◆ 薬を服用しているため、のどが渇きやすく、疲れやすい方がいます。
- ◆ 言いたいことをうまく伝えられないことがあります。
- ◆ 警戒心が強く、人と話すことが苦手な方もいます。
- ◆ 精神障がいに対する社会の無理解から、病気のことを他人に知られたくないと思っている方も多いです。また、本人だけでなく、その家族も、無理解による「社会的偏見」に苦しめられています。

コミュニケーション・支援時の基本

- ◆ 困っていることに気がいたら、できるだけ早く声をかけてください。
 - ▶ 「どうしたのかな」とじっと見ていると、「自分を非難している」と感じてしまうことがあります。
- ◆ 相談された時は、自分の意見は控えめにし、なるべく聞くことを心がけてください。
- ◆ 本人の気持ちとペースを大切にしてください。
 - ▶ 周囲からの期待や過剰な励ましはストレスになることがあります。
 - ▶ 本人のペースに合わせた働きかけが大切です。
- ◆ 「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明し、不安を感じさせないような穏やかな対応をしてください。



7 内部障がい

内臓機能の異常や喪失のため、継続的な医療的ケアが必要であったり、体力がなく疲れやすいなど、様々な生活のしづらさを抱えています。身体障害者福祉法では、心臓、じん臓、呼吸器、ぼうこう又は直腸、小腸、免疫及び肝臓の7種類の機能障がいが定められています。

- 内臓の機能に応じて、ペースメーカーや人工呼吸器を使用している方、オストメイト（人工肛門や人工膀胱を保有している方）、定期的に人工透析を受けている方などがいます。

困っていることはこんなこと…

- ◆障がいのある臓器だけでなく、全身の状態が低下しているため、体力がなく、疲れやすい状態にあり、重たい荷物を持ったり、長時間の移動などの身体的負担を伴う行動が制限される場合があります。
- ◆外見上では障がいがあることに気づかれにくく、不便を感じることがあります。
例) 優先席に座っていると、周りの方から誤解される など
- ◆オストメイトの場合、専用のトイレを必要とするため、通常のトイレでは不便に感じることがあります。
- ◆植込み型ペースメーカー等の医療機器は、携帯電話等の電波利用機器の電波の影響を受けると誤作動を生じさせる場合があるため、配慮が必要です。



コミュニケーション・支援時の基本

- ◆内部障がいがあるとわかるマーク（ヘルプマークなど）をつけている方への配慮をお願いします。 ※次ページ（P.17）参照
- ◆本人からの配慮の申し出があれば、症状、体調に負担をかけないよう対応しましょう。
- ◆ベンチなど楽な姿勢が取れるところに案内して話をしましょう。
 - ▶立ったまま話をするのが負担となることがあります。
- ◆医療機器の使用に配慮しましょう。
 - ▶人工呼吸器やインスリン注入ポンプ、酸素ボンベなどを使用したり、携行したりする方がいます。
本人に配慮事項を確認して対応しましょう。

コラム
column

ヘルプマーク・ヘルプカードについて

●ヘルプマークとは

内部障がいや難病の方、義足や人工関節を使用している方など外見からはわかりにくい障がいのある方や、妊娠初期の方などが外出時に身に付けることで、周囲に配慮が必要であることを伝え、支援を得やすくするものです。

ヘルプマークを身に付けた方への支援

電車やバスなどで立っている方に席を譲ったり、街中で困っているような方に「何かお手伝いしましょうか。」と声かけをして、できる範囲で支援をしていただきますようお願いいたします。



●ヘルプカードとは

聴覚障がいや内部障がいなど、障がいがあることがわかりにくい方や言葉などでうまく伝えられない方が、具体的な困りごとや周囲の人をお願いしたいことを書いて携帯し、緊急時や災害時に相手に見せて適切な支援を求めめるものです。



ヘルプカードを所持している方への支援

ヘルプカードに記載している情報を確認し、必要な支援をしていただきますようお願いいたします。

8 難病

原因不明、治療方針が未確定であり、かつ、後遺症を残すおそれが少なくない疾病です。経過が慢性にわたるため、本人や家族の経済的・身体的・精神的負担が大きい疾病です。また、合併症、薬剤による副作用や二次障害がみられることもあり、生活の質が損なわれやすく、様々な生活のしづらさを抱えています。

- 血液系、免疫系、神経・筋・感覚系など、多岐にわたります。
- 体調の変化が大きく、1日の中でも症状に変化があります。
- 症状によって肢体や言語などの機能障がいがある方もいます。
- 令和元年7月現在、医療費助成の対象疾病は333疾病となり、障害福祉サービスの支給対象となる疾病は361疾病となります。

困っていることはこんなこと…

- ◆ 疲れやすく、重いものを持つことができないなど、疾病により特徴があります。
- ◆ 午前中は体調が悪くても午後には快復するなど、1日の中での体調の変動があり、突然動けなくなることがあります。
- ◆ 外見上では疾病があることに気づかれにくく、不便を感じる場合があります。
例) 優先席に座っていると、周りの方から誤解される など

コミュニケーション・支援時の基本

- ◆ 病気について理解してください。
 - ▶ 症状や体調に応じて、対応してほしい内容を本人に確認しながら、できるだけ負担をかけないよう心がけてください。
- ◆ 困っている様子を見かけたら、ゆっくり声をかけます。
 - ▶ 声をかけ、相手の困りごとやニーズを確認します。
- ◆ 本人からの配慮の申し出があれば、症状、体調に負担をかけないよう対応しましょう。



9 盲ろう

視覚と聴覚の両方に障がいがある状態です。見え方・聴こえ方は人によって様々ですが、大きく4つに分けられます。

全盲ろう：全く見えず聴こえない状態

弱視ろう：見えにくく全く聴こえない状態

盲難聴：全く見えず聴こえにくい状態

弱視難聴：見えにくく聴こえにくい状態

- 障がいの状態や盲ろうになるまでに身につけた技能によって、盲ろう者のコミュニケーション方法は人それぞれです。(触手話、指点字、手書き文字等)

10 重症心身障がい

重度の知的障がいと重度の肢体不自由が重複している障がいで、日常の様々な場面で介助者による支援が必要です。

- 移動や食事、着替え、洗面、トイレ、入浴などを自身で行うことが困難です。

医療的ケア児：NICU（新生児集中治療室）等に長期入院した後、引き続き人工呼吸器や胃ろう等を使用し、たんの吸引や経管栄養などの医療的ケアが日常的に必要な障がい児で、重症心身障がいがある場合も多くあります。

11 高次脳機能障害

交通事故や病気により脳にダメージを受けることで、身体の障がいとは別に、記憶や注意、言語などの脳機能の一部に障がいがあり、様々な支障が生じます。

- 身体に障がいが残らないことも多く、外見ではわかりにくい障がいです。
- 主な症状は記憶障害や、ミスが多くなる等の注意障害、自分で計画を立てて物事を実行することができない等の遂行機能障害、対人関係がうまく作れない等の社会的行動障害等があり、障がいと気がつきにくいものもあります。
- 本人も障がいに気がついていないことがあります。

◆ 障がいがない場合でも…

【高齢の方】、【妊産婦・乳幼児連れの方】、【外国の方】など、障がいがなくとも、配慮を必要としている方がいます。障がいの有無にかかわらず、その方が必要としている支援を行っていただくようお願いします。

IV 接遇のポイント

◆接遇とは

障がいのある方にとっての「バリア」を取り除いていくためには、施設等のハード面の整備だけではなく、コミュニケーションをとりながら、的確な支援・サービスを提供することが重要です。「介助」には正しい知識と技術が必要となりますが、「接遇」は意識を変えることで、すぐに対応することができます。

◆接遇の心構えとポイント

- ① 一人ひとりの尊厳を尊重する
- ② 必要な支援をしっかりと確認して対応する
- ③ できることは本人に任せる、無理なことはしない
- ④ 施設や設備等の情報を発信する



◆接遇の基本

Point ① 困っている人がいたら積極的に声をかけましょう。

施設の入り口等で困っている様子の方がいたら、積極的に声をかけます。
本人の意思を尊重するため、まずは、本人の話を傾聴しましょう。
本人と目を合わせて、ゆっくりとコミュニケーションを図ります。

Point ② 支援を断られた時は、そっと見守ります。

障がいの程度や状況によって、支援が必要ない方もいます。
支援を断られた場合も落ち込んだりせず、そっと見守りましょう。

Point ③ コミュニケーションを大切に、柔軟な対応を心がけましょう。

ニーズは一人ひとり異なり、必要な支援は本人が一番ご存知です。
決して勝手に判断をせず、普段の対応を聞いて必要な支援を提供します。

Point ④ 言葉遣いやプライバシーに配慮します。

障がいのある方の中には、見た目では年齢を判断しにくい方がいるため、言葉づかいに注意します。
合理的配慮のための情報確認は大切ですが、守秘義務は徹底します。

ここからは、業種別の接遇ポイントを整理していきます。

(1) 飲食施設

① 予約・問合せ

- ・施設のバリアフリー情報（入り口スロープ、専用駐車場、多目的トイレ等）を提供する。
- ・交通アクセスの情報を提供する。（バス停や駅からの距離等）
- ・予約や問合せには、メールや電話、ファックス等の手段を用意し、利用者が選択した手段に応じて対応する。

② 入店・着席

【入店】

- ・店の看板や表示等を工夫する。
※文字（多国語展開を含む）、色彩、イラスト・写真、「身体障害者補助犬啓発マーク」（P.32 参照）や、店内に補助犬ポスターを掲示する。
- ・入り口に段差や階段がある場合、車いすスロープの購入や別の入り口への案内も検討する。
- ・障がいのある方を案内できる席を事前に想定しておく。



【着席】

- ・座席に案内する際は積極的に声をかけ、利用者と相談のうえ、可能な限り利用しやすい席を用意する。
- ・視覚障がいのある方には本人の指示に従い、周囲の状況を説明しながら、いすの背、座面、テーブルの縁等に手で触れて確認してもらう。
- ・身体障害者補助犬をペットと間違えて周囲から苦情が出た場合は、補助犬は身体障害者補助犬法によって受入が義務付けられていること、犬は清潔で十分訓練されており、他人に迷惑をかけることはないことを説明し、理解を得る。



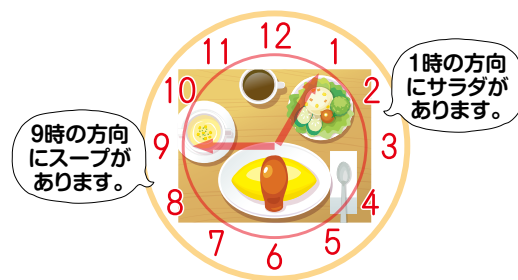
③ 注文

- ・文字以外にも、メニューの写真やイラストを用意し、指差しだけでも注文できるようにする。
- ・コミュニケーションの困難な場合には、メモ帳やスマートフォンの画面等を用いて筆談する。
- ・メニューの説明の際には、値段も一緒に説明する。

④ 食事

- ・知的障がいや発達障がい、高次脳機能障害のある方は、周囲の視線や音等に敏感な場合があるため、利用者に確認し、食事会場の端の席を用意する等の支援を行う。
- ・本人に一声かけてから、料理の内容と配置を丁寧に説明する。
※特にスープや飲み物等の熱いもの、こぼれる危険性があるものがある場合は、食事の前に手を導いて確認してもらう。

- ・視覚障がいのある方に料理を配膳する際は、クロックポジションを用いて説明する等、分かりやすい説明を心がける。(方向の伝え方に注意が必要)
例) 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。



⑤ その他接遇の好事例集 (内閣府「合理的配慮の提供等事例集」より抜粋)

- ・視覚障がいのある方が列に並んで順番待ちをするとき、店員が順番について把握しておき、順番となるまで列とは別のところで待機するよう配慮した。
- ・聴覚障がいのある方が食券制の飲食店に来店した際、呼ばれてもわからないという申し出があったので、店員が座席まで配膳した。
- ・車いす使用者が来店した際、入り口付近のテーブルは既にほかのお客様が使用していたため、お客様に了解をいただいたうえで、座席を移動してもらった。

(2) 宿泊施設

① 情報提供・問合せ

- ・施設内の設備や備品等に関するバリアフリー情報 (ユニバーサルルームやバリアフリールームの有無、施設や客室入り口の寸法等) を提供する。
- ・駅や空港等からの送迎や駐車場の有無といった、宿泊施設までの交通アクセスの情報を提供する。
- ・施設内のバリアフリー関連設備や備品は、数、貸出し方法等の情報と合わせて提供する。
- ・予約や問合せには、メールや電話、ファックス等の手段を用意し、利用者が選択した手段に応じて対応する。

② チェックイン

【来店】

- ・障がいのある方が施設を訪れた際は、積極的に声をかける。
- ・介助者の方に声かけをするのではなく、本人とコミュニケーションを図る。

【窓口】

- ・窓口には、筆談具やコミュニケーションボード等、本人がコミュニケーション手段を選択できるよう、複数の手段を用意する。
- ・はじめに、施設のサービス内容、施設内の経路やバリアフリー情報を説明する。
- ・エレベーターや主要な経路、トイレ等の設備、貸出しが可能な備品等が必要かどうかを確認する。



- ・地図やイラスト、写真、ピクトグラム等を活用し、視覚的に分かりやすく情報を伝えることができるように配慮する。
- ・部屋の番号やチェックアウトの時間等の大切な情報はメモにして渡す。
- ・金銭のやりとりをする場合は、必ず声に出して金額を確認する。
- ・聴覚に障がいのある方の場合、レジに金額表示がない場合は紙等を書いて見せる。

③ 設備や客室の案内・誘導

- ・客室までの経路上に障害物がある場合は場所を移す等配慮し、本人が通行できるようスペースを確保する。
- ・客室内で困りごとが生じた場合に、支援を求めることができるよう内線電話の位置と使用方法、フロントの番号を伝える。
- ・聴覚障がいのある方は、内線電話でのコミュニケーションが難しいため、内線電話でフロントにコールをするだけで、スタッフが駆けつけられるような体制を整える。



④ 食事

- ・知的障がいや発達障がい、高次脳機能障害のある方は、周囲の視線や音等に敏感な場合があるため、利用者に確認し、食事会場の端の席を用意するなどの支援を行う。
- ・視覚障がいの方に料理を配膳する際は、お皿に手を導きながら料理の配置を説明する。
- ・本人に一声かけてから、料理の内容と配置を丁寧に説明する。
 - ※特にスープや飲み物等の熱いもの、こぼれる危険性があるものがある場合は、食事の前に手を導いて確認してもらう。
- ・視覚障がいのある方に料理を配膳する際は、クロックポジションを用いて説明する等、わかりやすい説明を心がける。(方向の伝え方に注意が必要) ※前ページ (P.22) 参照
 - 例) 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。

⑤ その他接遇の好事例集 (内閣府「合理的配慮の提供等事例集」より抜粋)

- ・ホテルに宿泊した際、浴室で使用できるシャワーチェアが備わっていなかったため、パイプ椅子等でも代用できるか確認し、使用してもらった。
- ・大浴場を利用したいが、広いスペースと介助、複数のタオルが必要との申し出があったため、本来の開放時間までの間に占有して入浴できるようにした。

(3) - 1 交通機関〈鉄道〉

① 予約・改札利用・切符購入

【予約時には支援内容の確認】

- ・指定座席等の予約時においては、支援にあたっての必要事項（車いす等の補助具、身体障害者補助犬の使用等）、支援内容について確認を行う。

【改札の利用】

- ・改札口の幅が狭いことや、混雑していることで、改札口の利用に困っている様子を見た場合には、通過が可能な有人改札口への案内や、改札口の通過の支援を行う。
- ・知的障がいや発達障がい、高次脳機能障害のある方等が困ってその場で行ったり来たりしている等の場合は、「どうされましたか？」などとやさしく声をかけ、必要に応じて支援を行う。



② 構内の移動

【階段の利用】

- ・車いす使用者で、エレベーターやエスカレーターが設置されていない駅の利用を希望する場合は、先にその旨を説明し、やむを得ず階段を利用する必要がある場合は、利用者の意向を確認し、職員が車いすごと持ちあげ、階段を下る支援を行う。

【通路の利用】

- ・どこに行ってもよいのかわからず困っている等の様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、具体的な支援を行う。

例) 「〇〇行きの電車に乗るのですか？」などとゆっくり、やさしく声をかけ、「〇〇行きの電車は、この階段を昇った右側に来ます。」などと具体的に答える。



③ ホームの利用・乗降・車内

【列車への乗降】

- ・スムーズな支援を行うため、同行者がいる場合でも、本人に行き先を確認する。
- ・車いす使用者の乗降時、ホームの縁端と列車の乗降口との隙間や段差がある場合は、必要に応じてスロープ板等の乗降補助具を適切に使用する。
- ・また、ホームの縁端と列車の乗降口との段差が大きい場合や、隙間がカーブにより一定でない場合は、利用者の意向を確認し、可能であれば、他の乗降口に移動してもらう。
- ・乗降の際にドア開閉のボタン操作が必要な場合には、視覚障がいのある方はボタンの位置がわからないため、乗車時に支援してボタンの位置を確認する、周囲の利用者への支援を求める等の支援を行う。

【車内】

- ・特急列車等において、視覚障がいのある方から降車時の支援の申し出があった場合は、可能な限り、車掌等による支援、または周囲の利用者への協力の依頼を行う。

④ その他接遇の好事例集(国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」より抜粋)

- ・視覚障がいのある方が往復切符を購入した際、口頭で確認したが、行きと帰りを間違えないよう別々に手渡した。
- ・混雑時に走り回っている方がいたので、パニックにならないよう、複数の係員が見守る中で、まず一人が近づいて安心させ、安全な場所へと誘導した。

(3) - 2 交通機関〈バス〉**① 予約・問合せ・チケット購入****【予約時には支援内容の確認】**

- ・指定座席等の予約時においては、支援にあたっての必要事項(車いす等の補助具、身体障害者補助犬の使用等)、支援内容について確認を行う。

【チケットの購入】

- ・券売機でのチケットの購入にあたって支援が必要な様子を見かけた場合は、支援の要否を確認し、必要に応じて支援を行う。その際には、目的地の確認、金銭の授受を正確に行い、割引がある場合にはその旨を伝える。

② 乗降・運賃の支払い・車内**【バスの乗降】**

- ・白杖使用者、盲導犬使用者を停留所で見かけた場合は、行き先、経由地等を車外スピーカーで伝える。
- ・発車や停止等の状況をアナウンスで伝える。
- ・知的障がいや発達障がい、高次脳機能障害のある方等が乗車するか迷っている、車内を行ったり来たりしている等、支援が必要な様子を見かけた場合には、ゆっくりとやさしい口調で声をかける。

【スロープを利用した乗降】

- ・車いす使用者がスロープ板を利用して乗車・降車する場合には、以下の要領で支援を行う。



【スロープ、リフトがないバスの乗降】

- ・車いす使用者が、スロープやリフトが設置されていないバスを利用する場合は、利用者にその旨を説明し、利用者の意向を確認する。
- ・乗降の際は周囲の乗客等の協力を得て、最低4人以上で支援するのが望ましいが、必要な人数が得られない場合は、別の方法を提案することも含めて、話し合い、理解を得るよう努める。

【運賃の支払い】

- ・手帳の提示を求める際は、車内マイクを通さずやりとりする等、プライバシーに配慮する。
- ・内部障がいのある方やヘルプマークを付けている方が疲れや具合が悪い等、不調である様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、必要に応じて席に誘導する等の支援を行う。

③ その他の好事例集（国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」より抜粋）

- ・車いす使用者から事前に電話等で乗車時間の連絡があった場合は、低床車両等の優先配車を行っている。
- ・視覚障がいのある方が降車する際は、歩道と隙間がある、自転車が来ている等、降りた先の情報を細かく伝えている。
- ・説明や質問をする場合は、「どこにいきますか？」など、簡単な単語を使い、短い文章で、ゆっくりやさしく話すようにする。



(3) - 3 交通機関〈船舶〉

① 予約・問合せ・チケット購入

【予約・問合せ】

- ・予約時においては、支援にあたっての必要事項（車いす等の補助具、身体障害者補助犬の使用等）、支援内容について確認を行う。
- ・利用者が支援を必要とする場合は、陸上係員と船内係員との間で必要な支援の情報共有に努める。
- ・予約や問合せには、メールや電話、ファックス等の手段を用意し、利用者が選択した手段に応じて対応する。

【チケット購入】

- ・券売機でのチケットの購入にあたって支援が必要な様子を見かけた場合は、支援の要否を確認し、必要に応じて支援を行う。その際には、目的地の確認、金銭の授受を正確に行い、割引がある場合にはその旨を伝える。



② ターミナルでの待合・移動

【階段の利用】

- ・車いす使用者で、エレベーターやエスカレーターが設置されていないターミナルの利用を希望する場合は、先にその旨を説明し、やむを得ず階段を利用する必要がある場合は、利用者の意向を確認し、職員が車いすごと持ちあげ、階段の昇降支援を行う。

【ターミナル内の移動】

- ・どこに行ってもよいのかわからず困っている等の様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、具体的な支援を行う。
例) 「〇時発の船に乗るのですか？」等ゆっくり、やさしく声をかけ、「出発までこのベンチでお待ちください。」等と具体的に答える。



③ 乗下船・船内

【乗船・下船】

- ・乗船、下船の支援の要否を確認し、必要に応じて移動の支援を行う。
- ・出入口及び通路にスロープ板や昇降機等が整備されておらず、移動が困難な場合には、利用者の意向を確認したうえで、安全に十分留意し、支援を行う。

【船内】

- ・車いすスペースがある場合は、ブレーキをかけ、車いすの固定を行う。
- ・船内の設備配置について説明を行う。
- ・船内を行ったり来たりしている、大声をあげて走り回る、パニックになっている等、支援が必要な様子を見かけた場合には、ゆっくり、やさしく声をかけ、説明を理解しているか確認する。

④ その他の好事例集（国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」より抜粋）

- ・船内が混雑している場合は、他の利用者を配慮したうえで、車いすの乗船場所を空けてもらえるようにする。
- ・チケット購入時、手配に時間がかかるような場合は、利用者に理由と所要時間を伝え、手配に要する時間への理解を図っている。
- ・特に荒天が予想される場合は、バランスを崩す、転倒する可能性があるため、乗下船や船内での移動の際の注意喚起を行っている。



(3) - 4 交通機関〈航空〉

① 予約・チェックイン

【予約】

- ・予約時においては、支援にあたっての必要事項（車いす等の補助具、身体障害者補助犬の使用等）、同行者の有無、支援内容について確認を行う。

【チェックイン】

- ・チェックインの内容がわからない、理解しづらい等の様子が見られた場合には、目的地、搭乗機、搭乗口、座席番号の確認等はゆっくりと声に出す、筆談で行う等、必要に応じた支援を行う。
- ・担当者が替わる場合には、配慮事項等を、確実に申し送りする。
- ・チェックインや荷物を預ける際に、困って行ったり来たりしている等、支援が必要な様子を見かけた場合、「どうしましたか？」等とゆっくり、やさしく声をかけ、必要に応じて支援を行う。

② ターミナルでの待合・移動

【階段の利用】

- ・車いす使用者で、エレベーターやエスカレーターが設置されていないターミナルの利用を希望する場合は、先にその旨を説明し、やむを得ず階段を利用する必要がある場合は、利用者の意向を確認し、職員が車いすごと持ちあげ、階段の昇降支援を行う。

【ターミナル内の移動】

- ・どこに行ってもよいのかわからず困っている等の様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、具体的な支援を行う。

例) 「〇時発の便に乗るのですか？」等ゆっくり、やさしく声をかけ、「出発までこのベンチでお待ちください。」等と具体的に答える。



③ 搭乗口・搭乗・降機

【搭乗案内】

- ・搭乗時間や搭乗に関する情報がわからない様子、または情報提供の申し出があった場合には、口頭、筆談等で具体的に伝え、内容を理解しているかを確認する。

【搭乗・降機】

- ・機体と搭乗橋の間に段差や隙間がある場合は、安全に留意して支援を行う。
- ・搭乗橋がなくパッセンジャー・ボーディング・リフト、リフト付きタラップ等を使用して搭乗、降機する場合には、支援の方法を確認し、安全に留意して支援を行う。

④ 機内

【情報案内】

- ・非常用設備に関する説明映像等が見えない、聞こえにくい等の様子を見かけた場合や、支援の申し出があった場合は、個別（点字資料を用いる、実物を触りながら確認してもらう）に情報を具体的に伝える。
- ・飲み物の提供、機内販売等において、利用者から説明を求められた際は、口頭や点字資料、筆談等の方法により、支援を行う。

【機内での設備利用】

- ・トイレの利用に配慮し、到着までの時間、シートベルトサイン消灯目安時間等を出発前に伝える。
- ・身体が不調である様子を見かけたら、声をかけて、支援の要否を確認したうえで、必要に応じて応急処置やリラックスできる座席へと案内する。
- ・障がいのある方に配慮したトイレが設置されていない場合には、支援の要否を確認、プライバシー等に十分配慮をしたうえで、トイレへの移動の支援を行う。

⑤ その他の好事例集（国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」より抜粋）

- ・ターミナルは動線が難しく複雑になっているため、カウンターにて地図を提示し、自身で移動が可能か係員による案内が必要かどうかを確認している。
- ・往路手続き時、障がいのある方のケア状況等を復路手続き時に詳細が確認できるよう引継ぎを残したため、事前に座席指定を提案することができた。
- ・支援の必要はないと言われた場合でも、危険がないかなど、必要に応じて安全を確かめ、見守っている。



(3) -5 交通機関〈タクシー〉

① 予約・問合せ

- ・予約時においては、支援にあたっての必要事項（車いす等の補助具、身体障害者補助犬の使用等）、同行者の有無、支援内容について確認を行う。
- ・迎車予約時には、乗降時の支援の要否を確認し、具体的な乗車位置等を確認して円滑に乗降ができるようにする。

② 乗降・車内

- ・白杖使用者、盲導犬使用者をタクシー乗り場で見かけた場合は、降車して積極的に声をかける。
- ・目的地は、利用者の希望する場所に正確に到着できるよう、細かい情報を確認する。
- ・目的地に到着した際には、場所の詳細情報を伝える。

③ その他の好事例集（国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」より抜粋）

- ・問合せの電話等で説明をする際には、「あのあたりで」等の曖昧な説明ではなく、場所を具体的に説明する。
- ・利用者とコミュニケーションをとる際には、後部席にしっかりと体を向けて、表情が見えるように対応している。
- ・利用者が突然大声を上げる、パニックになるなどの様子が見られた場合には、ゆっくりと停車し、優しく話しかけることで落ち着かせることができた。



(4) 商業施設

① 予約・問合せ

- ・施設のバリアフリー情報(入り口スロープ、専用駐車場、多目的トイレ等)を提供する。
- ・交通アクセスの情報を提供する。(バス停や駅からの距離等)
- ・予約や問合せには、メールや電話、ファックス等の手段を用意し、利用者が選択した手段に応じて対応する。

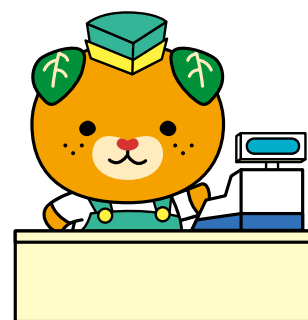


② 来店

- ・商品に手が届かない、商品の場所がわからない、困っている等の様子を見かけた場合は、必要に応じて支援を行う。
- ・状況によって、一緒に商品を見て回り、買い物かごを持つ等の支援を行う。
- ・視覚に障がいのある方には、希望を伺い、商品の情報を口頭で提供する。

③ 会計

- ・車いす使用者の場合、会計カウンターが高い位置にある時は、利用者の近くまで行き、やり取りをする。
- ・金銭のやりとりをする場合は、必ず声に出して金額を確認する。
- ・聴覚に障がいのある方の場合、レジに金額表示がない場合は紙等を書いて見せる。



④ その他の好事例集 (内閣府「合理的配慮の提供等事例集」より抜粋)

- ・視覚障がいのある方に、衣料品の形状や色について口頭で説明し、布地にふれて肌触り確かめていただいた。
- ・精神障がいのある方から、異性とのコミュニケーションに負担を感じてしまうことから、同性に接客対応してほしいと申し出があり、同性の店員がいる場合には、その者が接客対応をした。

V

障がい者に関するマーク

I 障がいの社会モデル

II 障がい者への差別解消に向けた取り組み

III 障がいの特性を知る

IV 接遇のポイント

V 障がい者に関するマーク

VI 参考資料

 <p>ハート・プラスマーク 身体内部に障がいがあることを表すマーク。</p>	 <p>身体障害者補助犬啓発マーク 身体障害者補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）啓発のマーク。</p>
 <p>障害者のための国際シンボルマーク 障がい者が利用できる施設等であることを表すマーク。</p>	 <p>身体障害者標識（四つ葉のクローバーマーク） 肢体不自由者が運転する車に表示するマーク。</p>
 <p>盲人のための国際シンボルマーク 視覚障がい者を示す国際シンボルマーク。</p>	 <p>聴覚障害者標識 聴覚障がい者が運転する車に表示するマーク。</p>
 <p>聴覚障害者シンボルマーク（耳マーク） 聴覚障がい者であることを表すマーク。</p>	 <p>障害者雇用支援マーク 障がい者の就労支援に取り組む企業・団体に付与されるマーク。</p>
 <p>オストメイトマーク 人工肛門・人工膀胱を保有している方（オストメイト）のための設備があることを表すマーク。</p>	 <p>「白杖 SOS シグナル」普及啓発シンボルマーク 白杖を頭上50cm程度に掲げるSOSのシグナルを啓発するマーク。</p>

- ◆本マニュアルの作成において以下の関連資料を参照しています。
- ◆本マニュアルには記載できていない接遇手法に関する詳細なポイントなど、現場での対応や人材育成の場面において参考となる内容が紹介されていますのでご確認ください。

●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

(宿泊施設編 / 観光地域編 / 旅行業編)

発行元：観光庁（平成 30 年 3 月）

参照先：<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyaku/sangyuaru.html>



●公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン

発行元：国土交通省（平成 30 年 5 月）

参照先：https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000143.html



●外食産業における障がい者接遇マニュアル

発行元：（一社）日本フードサービス協会・（公財）日本補助犬協会（平成 30 年 3 月）

参照先：<http://www.jfnet.or.jp/syakai/syakai.html>



●業種別観光バリアフリー対応マニュアル

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>



●障害者差別解消法【合理的配慮の提供等事例集】

発行元：内閣府障害者施策担当（平成 29 年 3 月）

参照先：<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/example.html>



県では、令和元年度に、障がいのある方やそのご家族向けに、障がい特性に応じた対応や備えなどをまとめた「障がい者災害対応のてびき」を作成していますので、災害時における支援の参考としてください。

<https://www.pref.ehime.jp/h20700/syougai/saigaitebiki.html>





作成：愛媛県保健福祉部生きがい推進局障がい福祉課
住所：〒790-8570 松山市一番町4丁目4-2
電話：089-912-2422 FAX：089-931-8187

この「マニュアル」は愛媛県ホームページからダウンロードできます。

(令和2年11月発行)