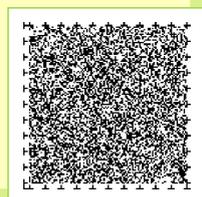


障害のある方と接するときに

旅館・ホテル編

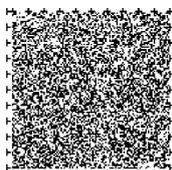


栃 木 県



目次

はじめに	2
<hr/>	
肢体不自由のある方への接し方	
<hr/>	
肢体不自由とは・主な特徴	
配慮してほしいこと	3
Q & A	4
<hr/>	
視覚障害のある方への接し方	
<hr/>	
視覚障害とは・主な特徴	
配慮してほしいこと	5
Q & A	6
<hr/>	
聴覚障害のある方への接し方	
<hr/>	
聴覚障害とは・主な特徴	
配慮してほしいこと	7
Q & A	8
<hr/>	
知的障害のある方への接し方	
<hr/>	
知的障害とは・主な特徴	
配慮してほしいこと	9
Q & A	10
<hr/>	
発達障害のある方への接し方	
<hr/>	
発達障害とは・主な特徴	
配慮してほしいこと	11
Q & A	12
<hr/>	
相談、連絡先一覧	13
<hr/>	



はじめに

栃木県では、障害のある方も、それぞれの地域において、地域の方のさまざまな支援を得ながら、いきいきと生活していけるように「障害者福祉施策」を推進しています。

今回、その障害者福祉施策の一環として、お店などにおける障害のある方への接し方のパンフレットを作成しました。

栃木県内には、手足の不自由な方、目や耳の不自由な方、また、知的障害や発達障害のある方などさまざまなハンディを持っている方が、たくさん暮らしています。

そういった障害のある方も、ふだん、お客様として、旅館やホテルに宿泊をする、飲食店やレストランで飲食をする、あるいはデパート、スーパーマーケット、コンビニなどで買い物をするなどしながら地域において生活しています。

そのような障害のある方が来店された時に、「どう話しかけて良いのか」、「どう接したらよいのか」といったとまどいを感じたことが少なからずあると思います。

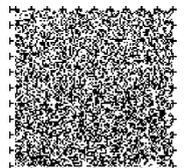
このパンフレットは、そのような時に、それぞれのお店の経営者、従業員の方に、障害のある方の特性などについて御理解をいただき、障害のある方に対してスムーズな接客ができるように、また、障害のある方も、安心快適に、宿泊、飲食、買い物などができるように、「障害のある方への接し方」のポイント、留意点などについて、具体的な事例を交えながら紹介するものです。

このパンフレットには文字情報が記録されている「SPコード」を印刷しています。専用の読み取り装置を使って音声を出力することができます。

障害のあるお客様が来店した際に大いに御活用いただければ幸いです。

平成 20年 9月

栃木県保健福祉部障害福祉課



肢体不自由のある方への接し方

● 肢体不自由とは

肢体不自由とは、四肢（手足）と体幹（体）の運動障害（不自由）のあることをいいます。
障害の種類や部位、原因や程度はさまざまです。

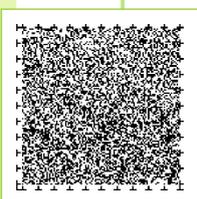
● 主な特徴

病気や怪我あるいはこれらの後遺症などで障害を持つことが多く、運動機能障害と言語障害などいくつも障害を持っている人もいます。
脳の運動中枢に損傷を受け、自分の意思ではどうにもならない動作が出ることがあります。
体のバランスを取るのが難しく、転倒したり、よるめいたりすることがあります。
障害のため生活が制約されることが多く、疲れやすぐ急に集中力がなくなることもあります。
食べ物や運動の制限があり、毎日、服薬が必要な人もいます。



● 配慮して欲しいこと

現在の医学では治すことができない病気や、進行性の病気の人もあります。
言葉が聞き取りにくい人も、一生懸命自分の意思を伝えようとしていますので、繰り返しよく聞いて、御理解ください。
障害者がいて、困っていると思ったとき、まず声をかけ、手伝ってよいか確かめてください。また本人が何をしたいのかを聞いてから対応してください。
障害者駐車場は、車いす利用者や自分で運転してくる障害者のため設置されているものです。いつも空いている場所を確保し利用できるように御配慮ください。
車いす利用者等の障害者は目線が低く、相手が立った姿勢で話をするとうきあげなければならず疲労を感じます。話しをする場合は、身をかがめて障害者と目線を合わせて、話しをするとよいでしょう。
対応する場合は、同伴者（介助者）がいても障害者本人に直接話しかけていただき、本人の意思を確かめるようお願いいたします。





Q 車いす利用者が電話で宿泊の予約の申し込みをしてきたとき、どのような点を確認したらよいでしょうか。また、その際どのようなことを情報提供したらよいでしょうか。

A 介助のため、一緒に介助者が来るかどうか聞いてください。手伝うことが必要かどうか分かります。ひとりの場合は、何を手伝ったらよいか聞いてもらえると安心して宿泊することができます。

どのような乗り物で来るかを聞いてください。駐車場が必要かどうか分かります。ベッドの有無・洗面所や浴室の有無や使用方法など部屋の希望を聞いてください。食事の希望を聞くときには、食事に制限があるかも聞いておくとういでしょう。そのほかにどのようなものを準備しておけばよいかも聞いておいてください。また特に車いすの準備が必要かどうかを聞いたり、通路に段差があるかどうかの情報提供もお願いします。



Q 会計の際、手に障害のある方から「お財布からお金を出してください」とか「サインをして欲しい」と頼まれたことがあります。そういった場合どのように対応したらよいでしょうか。

A 本人によく見える所で財布からお金を出すようにしてください。サインの場合は本人に確認しながら対応するとよいでしょう。



Q 肢体不自由のある方に同伴者がいる場合、つい、同伴者の方に伺ってしまうことがあります。本来、障害者ご本人にお伺いしなければならないと思うのですが、どのようにしたらよいでしょうか。

A 出来るだけ障害者本人に直接聞くようにしてください。本人が決められない、または、言葉が聞き取りにくいときは、まず、本人に確認してから、同伴者の方に聞くのがよいでしょう。



視覚障害のある方への接し方

● 視覚障害とは

視覚障害とは、視力などに何らかの障害のあることをいいます。視覚障害者を「目の不自由な人」や略して「視障者」と言う場合もあります。視覚障害者といっても、全然見えない全盲の人から、全盲ではない弱視の人までその程度はさまざま、人により見え方や特徴が大幅に違います。また、色の区別が困難な人や見える範囲(視野)が非常に狭い人などいて視覚障害者といってもひとくくりではありません。



● 主な特徴

耳に頼ります。音を聞きわけたり、声を聞いて判断をします。

触れることによって物の形や位置を確認します。白杖の触れた感じや足の裏の感じから、床の状態や道路の様子を判断します。

ほほやおでこに受ける空気の圧力の違いによって、曲がり角や部屋の広さなどを想像します。

嗅覚を活用して、お店や飲食物の種類を判断します。

味覚を生かして飲食物の味を楽しみます。

視覚以外で残っている感覚をフルに活用し、体験と工夫によって日常生活を少しでも豊かにするよう心がけています。



● 配慮して欲しいこと

声で説明してください。その場合「あちら、こちら、それ、あれ」などと指で示しても分かりません。「前後左右」「時計の何時の方向」「何歩ぐらいのところ」のように具体的に、ハッキリとした声でゆっくり説明してもらおうと助かります。

触れることのできるものには、足か手で触れて確認できるようにしてください。

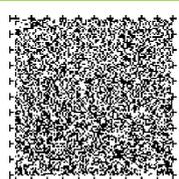
視覚障害者を誘導する場合は、誘導する人の肩や肘に障害者が軽く手を添えて、一緒に歩きます。お互いに声をかけながら歩けば、視覚障害者も安心します。

階段やエスカレーターでは一声かけてもらい、手すりなどに手を触れられるようにしてください。車などに乗る場合は、ドアに手を触れられれば車の向きも分かり、頭などをぶつけずに一人で乗ることができます。

白い杖(白杖)は視覚障害者の周知、歩行、安全確認のため使用します。盲導犬を利用している人もいます。盲導犬が仕事をしている時は食べ物をあげたり、触ったりしないでください。訓練を受けた犬です。怖がったり嫌わずに見守ってください。身体障害者補助犬法では盲導犬の入店を拒んではいけないことになっています。

お金の受け渡しは本人が行います。つり銭などは紙幣と貨幣を分け、種類ごとに手から手へ渡すのが確実です。一枚一枚渡す必要はありません。

書類や会計時にサインなどをする場合、必要な項目の代筆をお願いすることもあります。





Q 視覚障害のある方が宿泊した際、食事の時間や大浴場の場所などをどのように説明したらよいでしょうか。

A 同伴者がいる場合は普段どおりの説明をすれば問題ありません。

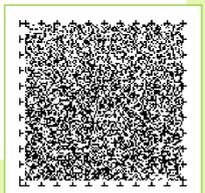
もし、視覚障害者が一人で宿泊する場合は、トイレ・洗面所・風呂などの**最低限の説明をすれば**理解できます。食事などの時間・場所も教えていただければ特に問題は**ありません**。



Q 火災など緊急時の場合、視覚障害のある方にどのように対応すればよいでしょうか。

A よく、部屋や通路などに避難経路地図がありますが、視覚障害者でもその地図を確認できる人とできない人がいます。

避難経路や非常口、フロントの電話番号をあらかじめ教えていただいたり、緊急時には**直接部屋へ電話をしたり**、部屋まで呼びに来て知らせていただくと安心です。



聴覚障害のある方への接し方

聴覚障害とは

聴覚障害とは、聴覚に何らかの障害があることをいい、障害のおきた年齢や種類、程度等で聞こえる状況や発音のしかたなどに違いがあります。聴覚障害者は、会話をするのに補聴器などを活用する人と手話により会話を行う人もいます。さらに発音が不明瞭な人とそうでない人もいます。耳からの情報が得られにくく、コミュニケーションを行う際に特別な配慮を必要とします。



主な特徴

聴覚に障害があることは外見では判りにくく、障害にすぐには気づいてもらえず、誤解が生じやすい障害です。

補聴器などを使って聞こえる人がいますが、その聞こえ方は、健常者のように明瞭ではありません。聴覚障害者で声を出して話せる人はたくさんいます。「話せる」と「聞こえる」と思われがちですが、実際には相手の声は聞こえていない場合があります。

情報伝達の配慮が適切でないと障害者の自尊心を傷つけ、社会参加を阻害することもあります。県内には聴覚に何らかの障害を持った方は数万人いるといわれています。そのうち、手話ができる人は数千人程度です。

配慮して欲しいこと

右のイラストのような「耳マーク」の表示板やポスターなどで、聴覚障害者に「うちの店では筆談や手話などを行います」と示せば、客も自分が聴覚障害者であることを不安なく伝えられます。また、本人が聴覚に障害があることを申し出たり、耳マークや補聴器などにより、障害に気づいた時は以下のようにしてください。

周りに雑音がない所で話すようにする。

相手と、1m位の距離がよく、それ以上離れている時は近寄るようにする。

大き過ぎないはっきりした声で、文節で区切って話す。

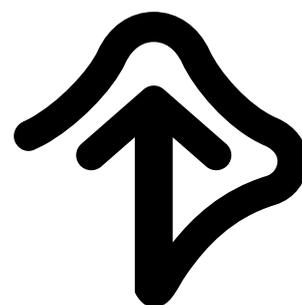
相手に正面をむいて、顔（口）の動きが見えるように話す。

話の内容が聞き取れているかを顔の表情や返事等でくみとるようにする。

上記の工夫でも聞こえない時は、文字や絵を書く「筆談」によってコミュニケーションをとるようにする。

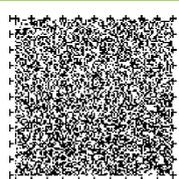
文字や身振り、説明用のカードなどの視覚情報も利用するようにする。

手話のできる聴覚障害者には、手話で対応することがベスト。



耳が不自由なことを表す「耳のシンボルマーク」です。

聞こえないからと、周囲に聞こえるような大きすぎる声で話したりせず、あくまで個人のプライバシーを尊重する話し方をお願いします。





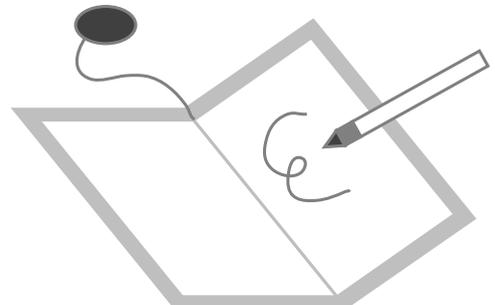
Q 聴覚障害のある方がチェックインをする際、食事の時間、大浴場の場所などをどのように説明したらよいでしょうか。確かに伝わったかどうか分からないので不安です。

A 館内の情報を、あらかじめ読みやすい大きさの文字や図・写真などでカードにまとめておき、それを見せながら必要な部分を指さしたり、指でなぞりながら説明するとよいと思います。

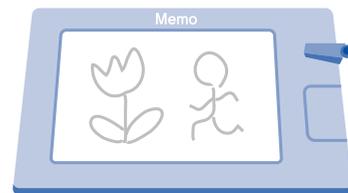
また説明を書いた案内板を掲示したり、場合によってはコピーを配布するのもよい方法だと思います。

メモ用紙や筆記用具をフロントに設置したり、従業員の方が携帯すると筆談するのに大変便利です。

右のイラストのようなホワイトボード（携帯用）や磁気ボードなどの筆談の用具もあります。



ホワイトボード（携帯用）



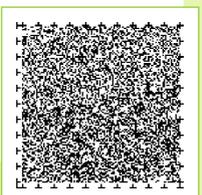
磁気ボード

Q 火災など緊急の連絡が必要な場合、聴覚障害のある方に、どのように連絡したらよいでしょうか。また、用事がある時、どのように声をかけたらよいでしょうか。

A 部屋にいる聴覚障害者に、緊急時に連絡したい場合、館内放送や電話などの音声では伝わらないことがあります。前もって本人と緊急時の連絡の仕方について話し合っておくとよいでしょう。また、非常口は、前もって案内して知らせておいてください。

また、用事のある場合の声のかけ方も事前に相談しておくとよいでしょう。

携帯電話のメールなどを活用するのも一つの方法です。



知的障害のある方への接し方

知的障害とは

知的障害とは、先天性または出産時、あるいは出産後早い時期に、脳に何らかの障害を受けたために知的な発達が遅れ、社会生活への適応が著しく困難となることをいいます。



主な特徴

以下は知的障害の主な特徴ですが、障害の程度・育ってきた環境や性格によって異なります。

見たこと、聞いたことが正確に認知できず、模写や反復をさせると不正確になることがあります。ある問題に直面した場合、これまでの経験を役立たせ臨機応変に対応することが不得意で、異なった状況でもこれまでのやり方を押し通して解決しようとする場合もあります。

ある状況から共通事項を見出すことが困難であるため応用がききません。ひとつのことに習熟したからといって関連することなら十分できるとは限りません。

一般には一度に複数の指示を与えると混乱してしまいます。

先のことを予見し、計画を立てて行動したり欲求をコントロールすることが難しい場合があります。難しい言葉で話しかけられたり、話が早すぎたりすると理解することが難しくなります。

障害の程度によっては、読み書きや金銭の計算等が困難な場合があります。



配慮して欲しいこと

本人が理解するためには

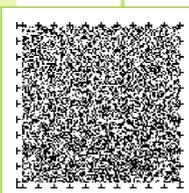
- ・ 本人の理解の程度に合わせてやさしく繰り返し説明してください。
- ・ 突発的な出来事があった場合、十分話し合うか同伴者の人に相談してください。

他の人に頼りすぎるとき

- ・ なるべく直接本人に話をして自分で決めるようにながすことが大切です。
- ・ 失敗経験が多いので何事にも自信が持てない場合がときおり見られます。笑顔でやさしい言葉をかけてください。

本人とのコミュニケーションを図るために

- ・ 障害者本人にとって分かりやすい言葉で、本人に合わせた話し方をしてください。
- ・ 分かったかどうかを確認しながら聞いていく等の配慮も必要でしょう。
- ・ 言葉を補うため、カード等を利用してコミュニケーションをとった方が良いでしょう。
- ・ 見通しを持った行動が難しい場合があります。“右へまっすぐ行き、つきあたりを左に曲がる”など2つ以上の行動を同時に説明すると混乱します。ひとつずつ教えてください。





Q 知的障害のある方が、館内を歩き回っている場合、どのように声をかけたらよいでしょうか。

A 障害者本人は不安になって歩き回っている場合があります。安心できるように笑顔でしばしお話の相手になっていただき、困っていることがないかなどをゆっくりと聞いていただいたり、また、「**利用のきまり**」や、「**してはならないこと**」等をお話していただければよいでしょう。
それでもやりとりが難しい場合は同伴者（介助者）の方に御連絡くださるようお願いいたします。

Q 知的障害のある方が、従業員や他の宿泊客の迷惑になるような行動をした場合、どのように対応したらよいでしょうか。また、他のお客様に御理解いただくためにはどのように説明したらよいでしょうか。

A 従業員や他の宿泊客に御迷惑をかけることは、知的障害者について御理解いただき、受け入れていただくためには、あってはならないことです。
万が一、御迷惑をおかけした場合には、同伴者（介助者）の方にお話しいただくとともに、**本人に直接御指導**をお願いします。
また、そのお客様に御理解いただくためには、介助者同伴で**説明する機会**をお作りくださるとよいと思います。
なお、**危険行為**や他の方に危害を加えるような場面では、まずは他の宿泊客の安全を確保した上で本人に御指導いただき、併せて、その状況を同伴者（介助者）の方にありのままにお話してください。



発達障害のある方への接し方

● 発達障害とは

発達障害とは、自閉症・アスペルガー障害・注意欠陥多動性障害及び学習障害などを総称してよばれています。

発達障害の原因はまだよくわかっていませんが、現在では脳機能の障害と考えられていて、通常、小さい頃からその症状が現れます。



● 主な特徴

人と接することやコミュニケーションが苦手です。相手の表情やしぐさから相手の気持ちを読みとることが苦手です。

常識的なことを知らない場合が多く、その場にそぐわない言動をすることがあります。

場所・物・物の配置や時間など、周囲の状況が変化することを嫌がり、そうした変化に適應するのが難しいことがあります。

知的障害がある人となない人・言葉に障害がある人となない人がいます。

動き回ったり、突然思い出して走ったり・怒ったり・笑い出したり、唐突に近くにいる人に話しかけたりすることがあります。

一人ひとり障害の現れ方が異なります。

● 配慮して欲しいこと

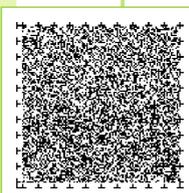
発達障害者の中には言葉だけでは理解できない人も多く、その場合は、具体的な物や絵、写真、文字、身振りなども使って本人に分かりやすい方法で伝えてください。視覚的に表現するとより安心します。

簡単な言葉は理解できる発達障害者でも、長い言葉は意味をよく理解できません。具体的に、短い言葉で、分りやすく話しかけてください。

「　　しない!」と否定的な言葉かけでなく「　　しましょう」と肯定的な言葉かけが効果的です。先の見通しがつかなくなると不安になって混乱します。「　　して(から)　　する」と、順序だてて分かるように伝えてください。

パニック状態になったときは、刺激しないように、また危険がないように配慮しながら、落ち着くまでしばらく見守ってください。力づくで押さえようとしても逆効果になります。

何よりもパニックを起こさないようにすることが大切です。発達障害者の立場に立って不快な刺激をさけ、見通しの分かる環境づくりに御配慮ください。周囲の人に理解を求めることも必要になってきます。





Q 発達障害のある方が、大声を上げて騒ぎ、他の宿泊客から苦情を言われて困ったことがあります。どのように対応したらよいでしょうか。

また、他の宿泊客の方の理解を得るためにはどのように説明したらよいでしょうか。

A 発達障害者への対応としては、「静かにします」「静かにしましょう」ということを伝えてください。場合によっては「シーっ」と声をかける（口に指を当てながら）ことも効果的だと思います。

パニック状態の場合は、**落ち着くまで見守ってください**。（別室があればなおよいと思います）

他のお客様への対応として「障害のある方が初めての場所で不安が強くなり、パニック状態になっていますので、**落ち着くまでしばらくお待ちください**」と御説明ください。**初めての場所や環境に対応するのが難しく**、不安な気持ちを言葉に表せないため、大声をあげたり騒いだりする可能性があることを伝えていただくとよいと思います。



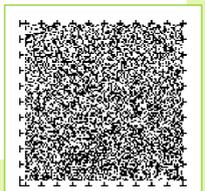
Q 発達障害のある方から、意味不明なことを唐突に質問された時、どのように対応したらよいでしょうか。

また、ブツブツ独り言を言いながら館内を歩き回り、どう対応したらよいかが困ったことがありました。

A 分からないことに対しては**正直に「分かりません。ごめんなさいね」と**答えてください。また、分かることに対してはきちんと答えてください。

独り言の延長の場合は障害者の言葉にはあえて反応せず「こんにちは」「こんばんは」などの声かけをしてみてください。

館内を歩き回っている場合は、周りの宿泊客が困っている様子でなければ、そのまま放っておいてください。初めての場所で、うれしかったり、少し不安だったりすると、その建物の場所を確認しなければ気がすまない（確認動作）のような行動が出やすいことを御理解いただきたいと思います。また、こだわりや奇妙に見える動作や行動（手をかざしたり、ぴょんぴょんしたり、体を揺らしたりなど）は、**自分を落ち着かせたり、安心するために**しているということを御理解ください。



相談・連絡窓口一覧

【肢体不自由関係】

栃木県身体障害者団体連絡協議会 TEL 028-624-2761
(財)栃木県身体障害者福祉会連合会 TEL 028-624-8408

【視覚障害関係】

(社)栃木県視覚障害者福祉協会 TEL 028-625-4990

【聴覚障害関係】

栃木県聴覚障害者協会 TEL 028-621-8010
FAX 028-621-7896
NPO法人栃木県中途失聴・難聴者協会 TEL 0285-51-1325
FAX 0285-51-1326

【知的障害関係】

(財)栃木県知的障害者育成会 TEL 028-624-3789

【発達障害関係】

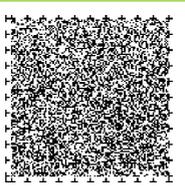
栃木県自閉症協会 TEL 028-632-6807



発行 / 栃木県保健福祉部障害福祉課

〒320-8501 栃木県宇都宮市埜田 1-1-20
TEL 028-623-3491 FAX 028-623-3052

編集委員長・監修 国際医療福祉大学 山崎 順子教授



このマークは、目の不自由な方などのための「SPコード」です。
専用の読み上げ装置で読み取ると、記載内容を音声で聞くことができます。