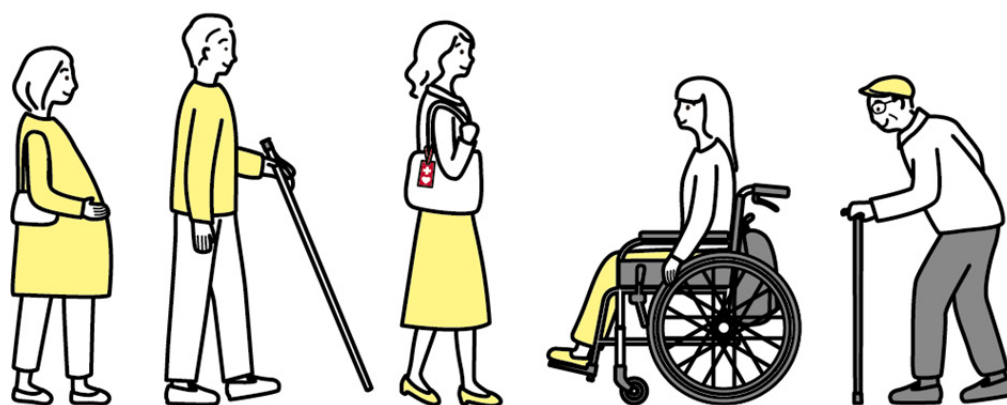


高齢の方・障害のある方などをお迎えするための 接遇マニュアル

旅行業編



平成 30 年 3 月

観光庁

□ 接遇マニュアルの発行にあたり

高齢の方や障害のある方などの旅行に対するニーズは特別なものではありません。「人生の余暇活動のひとつ」として多くの方が旅行を楽しんでおり、「旅行に出かけてみたい」と考えている方もたくさんいます。

高齢の方や障害のある方を受入れることは決して難しいことではありません。特性や困りごと、必要な支援を正しく理解し、適切な対応をすることで、旅行者にとっても受入側にとっても負担の少ない旅行が実現します。

超高齢化が進展する中で、人口に占める高齢の方や障害のある方の割合は3割以上を占めており、観光関連事業においても“ユニバーサルツーリズム”への対応の必要性は今後さらに増していくと考えます。

2020年パラリンピック競技大会を見据え、地域の受入環境づくりにいち早く取り組むことは、他の地域との差別化を図り、お客様を獲得する上で、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取組みの第一歩につながる、基礎的な内容を整理しています。

現場での対応や人材育成の場面において、本マニュアルを積極的に活用していただき、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。

平成30年3月 観光庁

【観光庁のこれまでの取組みのご案内】

- ▶ 観光庁HPにおいて、ユニバーサルツーリズムの促進に向けた取組みの概要や結果を公開しています。
- ▶ 本マニュアルもこのページから、ダウンロードすることが可能です。
- ▶ ユニバーサルツーリズムについて（観光庁HP）

【URL】 <http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/manyuaru.html>

『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 / 旅行業編 / 観光地域編



第1部：ユニバーサルツーリズムの必要性

1. マーケットの広がり	3
2. バリアとは？	5
3. 接遇とは？	7

第2部：障害を知る

1. 障害の種別	8
2. 肢体不自由／車いす使用	9
3. 視覚障害	11
4. 聴覚障害・言語障害	12
5. 知的障害・発達障害・精神障害	13
6. 内部障害・難病・慢性疾患	15
7. 加齢に伴う障害	16
8. その他配慮が必要な方	17
コラム：身体障害者補助犬について	18

第3部：シーンごとの接遇のポイント

1. 接遇の基本	19
2. シーンごとの接遇のポイント	20
シーン① 情報提供	20
シーン② 申込み・相談	22
シーン③ ツアー催行時	26
シーン④ 緊急時・非常時の対応	28

高齢の方や障害のある方を受入れることは決して難しいことではありません。
「ひとりのお客様」として、コミュニケーションを大切にし、適切に対応することが重要です。
障害のある方の同行者はすべて「介助者」と誤解をされることがありますが、高齢の方や障害のある方も、家族や友人たちと一緒に「ひとりのお客様」として旅行や観光を楽しんでいます。

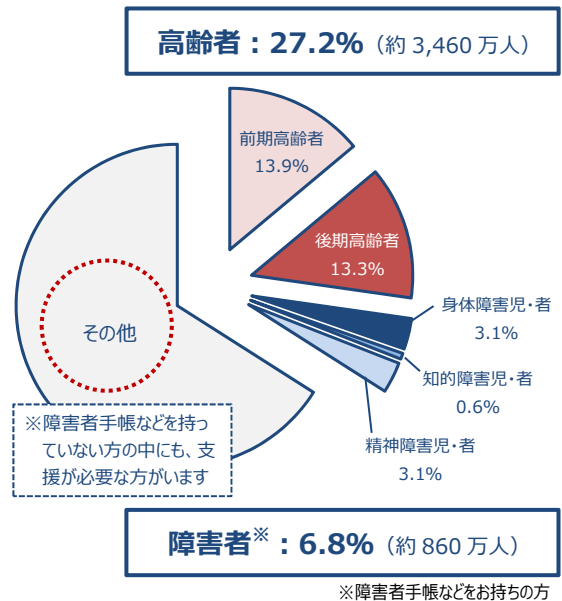
第 1 部 : ユニバーサルツーリズムの必要性

1. マーケットの広がり

ユニバーサルツーリズムの主な対象となる高齢の方や障害のある方の割合は、国内総人口の3割以上を占めており、家族や友人などと旅行に出かけることを考えると、マーケットはさらに拡大します。また、潜在的に発達障害の特性がある方は人口の10%程度といわれており、その他、障害者手帳などを有していない方の中にも支援が必要な方はたくさんいます。平成28年4月には「障害者差別解消法」が施行され、障害のある方の社会参加への対応が社会全般に求められています。

2020年に開催されるオリンピック・パラリンピック競技大会には、世界中から障害のある方やその家族などが日本を訪れることから、受入環境とホスピタリティが充実した地域は、多くの来客が期待できます。

観光関連事業においても、高齢の方や障害のある方の受入環境を整備していくことは、将来的な安定した顧客を確保する上で、取組む意義やメリットは大きいと考えます。



▲国内の人口に占める、高齢者・障害者の割合
(平成29年版障害者白書、平成29年版高齢社会白書より作成)

□障害者差別解消法 (平成28年4月施行)

- 障害者差別解消法は、正式名称を「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」といい、障害がある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら、共に生きる社会をつくることを目指していくための法律です。
- この法律では、“不当な差別的取扱いの禁止”、“合理的配慮の提供”を定めています。民間事業者には、社会的障壁を除去するための“合理的配慮の提供”を努力義務に定めています。

- この合理的配慮の提供は、障害者手帳の有無にかかわらず、サポートを必要とする人すべてが対象です。負担が重すぎない範囲で、合理的な配慮を提供し、障壁を取り除くことを求めています。正当な理由がある場合は応える必要はありません。相手とのコミュニケーションが大切です。
- 施設やサービス上の制約によって、障害のある方の利用が難しい場合には、事情を具体的に説明し、代替案を提示することが大切です。「障害があるから利用できない」と断るのではなく、相談や提案をしながら解決策を探る姿勢が重要です。
 - * 合理的配慮を提供するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害の状況などを確認することは差別ではありません。
 - * 施設や設備などのバリアフリー対応状況を、事前に提供することも合理的配慮の一つです。
- 法律の施行に先立ち、関係府省庁の所管事業分野ごとに「対応指針」や「対応要領」、「ガイドライン」を定めています。これらを参考にして法律や対応範囲を理解し、共生社会の実現に向けて必要な対応を図ることが大切です。

【参考資料】

- ▶ 障害者差別解消法に関するページ（内閣府 HP）
<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>
- ▶ 『障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針』掲載ページ（国土交通省 HP）
http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000063.html
- ▶ 合理的配慮の提供等事例集（内閣府 HP）
<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/example.html>

※その他にも、業界団体ごとに方針やガイドラインなどをまとめています。是非参照ください。

□ユニバーサルデザイン 2020 行動計画（平成 29 年 2 月）

- すべての人がお互いの人権や尊厳を大切にし支え合い、誰もが生き生きとした人生を享受することのできる共生社会の実現に向けた取り組みをとりまとめた「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」を策定しました。
- 共生社会を実現するための柱として「国民の意識やそれに基づくコミュニケーションなど個人の行動に向けて働きかける取組（「心のバリアフリー」分野）、「ユニバーサルデザインの街づくりを推進する取組（街づくり分野）」をとりまとめています。

2. バリアとは？

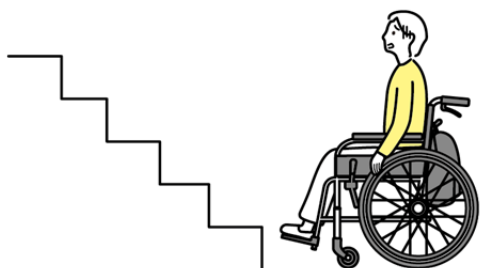
高齢の方や障害のある方が生活をする上で、以下の4つの「バリア」が存在すると言われています。階段や段差といった物理的な「バリア」はイメージしやすいと思いますが、意識や制度といった目に見えない「バリア」もあります。

ユニバーサルツーリズムを推進していくためには、まず、これらの「バリア」を理解し、取り除こうとすることが大切です。

本マニュアルは、高齢の方や障害のある方をお迎えするために、障害を知り、お客様への「接遇」のポイントを理解することで、「意識（心）のバリア」を取り除いていくことを目指しています。

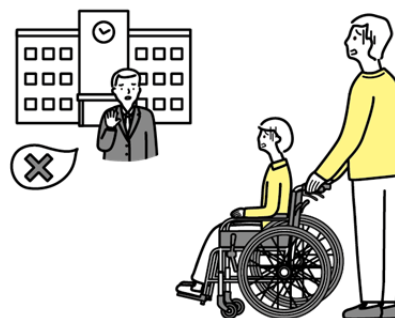
◆物理的バリア

道路や建物、住宅、駅などにおいて物理的に生じるバリア（段差など）



◆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



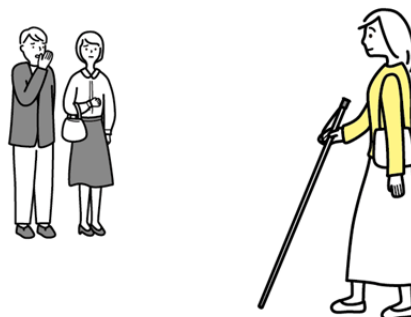
◆文化・情報のバリア

特に、音声情報や文字情報など、生活や移動に欠かせない情報が提供されていないことで生じるバリア



◆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



※知的障害や発達障害の方などは情報が多すぎることや情報をうまく処理できないことでバリアが生じることがあります。

これまで高齢の方や障害のある方が感じる「バリア」は、その人の心身機能に原因があるとする“**個人モデルまたは医学モデル**”によって捉えられてきました。

2006年に国連総会で採択された「障害者の権利に関する条約」においては、『**バリアは、個人の心身機能に起因するのではなく、社会が作り出している**』という“**社会モデル**”として捉える考え方が示されました。障害者差別解消法は、この条約の締結を受け2016年から施行されており、「**変わるべきは社会の側**」といった“社会モデル”の考え方に基づく、合理的配慮の提供を求めています。

「バリアは社会が作り出している」と捉え、すべての人が制約や制限を受けずに安心して旅行を楽しむことができる環境を整えていくことが重要です。

■バリアフリーとユニバーサルデザイン

高齢の方や障害のある方への対応を考える際に、「バリアフリー」と「ユニバーサルデザイン」という考え方が用いられます。この2つの言葉は少し意味が異なります。ここでは、それぞれの考え方を解説します。

バリアフリー

- 障害のある方が生活をする上でバリアとなるものを取り除くという考え方。段差や階段がある場所にスロープを設置する、メニューを読み上げる、音声情報を文字にして提供するといった、社会環境にあるバリアをなくすこと。

ユニバーサルデザイン

- 様々な人が使うことを前提に、はじめからバリアが生じないようにするという考え方。バリアを取り除く「バリアフリー」に対して、障害の有無、年齢、性別、人種などにかかわらず、多様な人が利用しやすいようにデザインすること。

【ユニバーサルデザインの7つの原則】

- | | |
|------|---------------------------------|
| ①公平性 | すべての人が、いつでもどこでも、同じように使うことができる |
| ②自由度 | 様々な使い方ができ、使う時の自由度が高いこと |
| ③簡単さ | 使い方が簡単で、すぐに使い方が理解できる |
| ④明確さ | 使う時に大切な情報がすぐにわかる、わかりやすく説明されている |
| ⑤安全性 | 誰もが安全に安心して使うことができる、間違えた時の危険が少ない |
| ⑥使用性 | 小さい力で楽に使うことができる、長い時間使用しても疲れにくい |
| ⑦空間性 | スムーズに使用する大きさ、広さがある |

3. 接遇とは？

「接遇」とは、『お客様のニーズに“気づき”、理解と尊厳を尊重して対応すること、サービスを提供すること』を指します。

高齢の方や障害のある方にとっての「バリア」を取り除いていくためには、施設など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。

ユニバーサルツーリズムを進めるためには、高齢の方や障害のある方に対して、「接遇」の心構えを持ち、しっかりとお迎えする準備をすることが大切だと考えます。「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・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す。

□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す。

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す。

□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（ただし、安全面で配慮が必要な場合は、積極的に声をかけて支援します）。

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す。

□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。

第2部：障害を知る

1. 障害の種別

障害のある人とはどのような人を指すのでしょうか？

心身機能の状態によって、歩行が難しい人、耳が聞こえにくい人、目で情報を得ることが難しい人、言葉を発することが難しい人、言いたいことを伝えることができない人、精神的な困難を抱えている人など、様々な人がいます。中には、複数の困難を抱えている人もいます。

同じ障害だからといって、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。見た目では分かりにくい障害のある人もいます。

高齢の人も同じです。比較的元気な高齢者もいれば、身体機能が低下し、生活や移動に不便を抱えている高齢者もいます。また、移動や情報という面では、妊産婦や乳幼児連れの人、外国から訪れた人も不便や困りごとを抱えています。

心身の状態や障害の程度、困りごとはひとりひとり異なります。ひとりとして同じ人はいません。「この障害の方はこのような対応が必要」と決めつけるのではなく、障害の多様性を理解することが大切です。

障害ごとの特性と困りごとを知り、その上で相手が求めることを確認し、必要な支援・サポートを提供することが求められます。

【障害の種別】

- | | |
|-------------------------|--------------------------------|
| ■ 肢体不自由／車いす使用 (P.9) | ▶ 車いす使用の方、杖歩行の方、義足の方 など |
| ■ 視覚障害 (P.11) | ▶ 全盲の方、弱視の方、盲導犬を連れた方 など |
| ■ 聴覚障害・言語障害 (P.12) | ▶ 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 |
| ■ 知的障害・発達障害・精神障害 (P.13) | ▶ コミュニケーションが苦手な方、精神疾患のある方 など |
| ■ 内部障害・難病・慢性疾患 (P.15) | ▶ ペースメーカーをつけた方、オストメイトの方 など |
| ■ 加齢に伴う障害 (P.16) | ▶ 心身機能が低下した方、認知症の方 など |
| ■ その他配慮が必要な方 (P.17) | ▶ 妊娠している方、小さな子ども連れの方、外国の方 など |

※本マニュアルでは、障害の種別ごとに、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。障害のある方の中には、盲ろう（目と耳が不自由）の方や、内部障害のある肢体不自由の方のように「複合障害」の方もいます。

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。

2. 肢体不自由／車いす使用

【障害の特性】

- ◆ 肢体不自由とは、外傷や疾病などによって手や足の動作が不自由になることです。
- ◆ 歩行手段は、四肢（両手と両足）や体幹の状態により様々です。
例）電動車いす、自走式の車いす、杖や装具を使う方、義足・義手の方など
- ◆ 車いすや歩行補助具などは身体の状態に応じて様々な種類やサイズがあり、常に使用する方もいれば、移動する時だけ使用する方もいます。
- ◆ 肢体不自由の方や車いす使用の方の中には、介助犬を連れて移動する方もいます。

【日常生活で感じる不便】

- ◆ 段差や階段、急な坂道などを移動することが困難です。
- ◆ 長い距離を歩行することや、長時間立っていることが難しい方がいます。
＊車いすを使用して移動する場合は、歩行時よりもスペースを必要とします。
(施設の通路などの幅を確認し、問合せがあった場合に回答するための準備が大切です)
- ◆ 上肢に障害がある方は、手動のドアの開閉や手腕での操作が困難です。
- ◆ 外出中に、車いすで使用できるトイレを探すことに苦労することがあります。
- ◆ 雨の日に傘を使うことが難しい方もいます。
- ◆ 周囲の温度に応じた体温の調整が難しい方もいます。
- ◆ 言葉を発することに障害があり、コミュニケーションが難しい場合があります。

◇すべての肢体不自由の方が、同じ困難を抱えているわけではありません。
身体の状態によって、小さい段差を超えること、ドアの開閉、車いすからの移乗など、ご自身でできる方もいます。必要な支援はご本人が一番ご存知です。

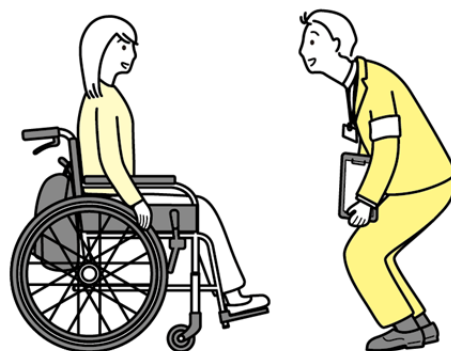
【コミュニケーションの基本】

目線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。
目線を合わせて話を聞き、コミュニケーションをとる姿勢が大切です。

ご本人に声をかけ、サポートが必要かを確認しましょう。

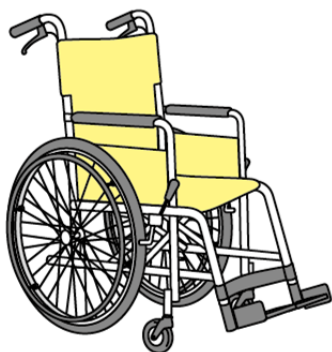
- ▶同行者や介助者がいる場合でも、
ご本人に声をかけ、必要なことを確認します。



■様々な車いすの種類（一例）

①手動車いす（介助用）

- ▶高齢の方やけがをした方などが使用する、介助者が後ろから押して利用する車いすです。（幅は 60cm 程度、重さは 10～15kg 程度）



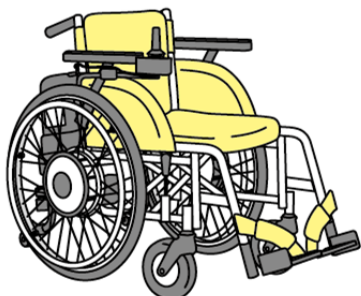
②手動車いす（自走用）

- ▶利用者自身が手で漕いで利用する車いすです。介助用よりも軽量化されているものもあります。（幅は 60cm 程度、重さは 10kg 程度）



③簡易電動車いす

- ▶軽量のモーターやバッテリーを搭載した電動車いすです。ジョイスティック等で操作し、電動と手動の切り替えが可能です。（幅は 60～70cm 程度、重さは 30kg 程度）



④電動車いす

- ▶障害の程度や身体の状態などに合わせて作られており、形状や操作方法などは様々です。大型のものでは重量が 100kg 以上のももあります。（幅も車いすの形状によって様々です）



⑤座位変形型車いす

- ▶座面や背もたれの角度を変えられ、休息姿勢などをとることができる形状の車いすです。電動車いすに座位が変形する機能がついたものもあります。（幅や重量は車いすの形状によって様々です）

◆車いすで通行する際には、車いすの幅に加え、操作するためのスペースなどが必要です。例えば、幅 60cm の車いすの場合、入口や通路では 80cm 以上の通行幅を確保する必要があります。



※車いすは、使用者の身体の状態に応じてオーダーすることが多く、幅などの仕様は様々です。

3. 視覚障害

【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、誤解を招いたり、不便を感じたりすることがあります。
- ◆ 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。
- ◆ 料金支払いの際は、受領した金額を口頭で確認し、おつりはご本人の希望を伺い、紙幣と硬貨を分けて金額を伝えながら渡すといった対応を心がけます（紙幣に硬貨をのせてお渡しすると、誤って硬貨を落としてしまう恐れがあります）。

【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）「〇×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。



4. 聴覚障害・言語障害

【障害の特性】

- ◆ 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。
- ◆ 聴覚障害の方の中には、聴導犬を連れて移動をしている方もいます。
- ◆ 音が聞こえないことで、うまく発音できない障害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害です。

■聴覚障害に関連する各種マークの紹介

聴覚障害の方をお迎えするにあたり、窓口などに掲示すると利用者の安心につながります。

耳マーク



(一社) 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
<https://www.zennancho.or.jp/>

手話マーク



(一財) 全日本ろうあ連盟 <http://www.jfd.or.jp/>

筆談マーク



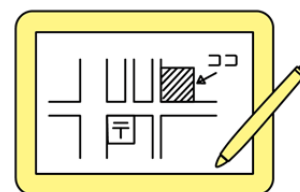
【日常生活で感じる不便】

- ◆ 外見上で判断することが難しいため、障害があることに気づかれにくく、誤解を招いたり、不便を感じたりすることがあります。
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よって情報を認知することが困難です。
*文字や図など、目で見てわかる情報にして伝えることが大切です。
- ◆ 音声によるコミュニケーションが困難です。補聴器をつけている方も、すべてを聞き取れているわけではありません。
- ◆ 窓口越しの場合や、相手がマスクをしている場合など、相手の表情が見えないとコミュニケーションが取りにくい場合があります。

【コミュニケーションの基本】

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。



▲筆談具などがあると便利です

相手のニーズに応じたコミュニケーション手法を選択します。

- ▶口話や筆談、手話、身振り、空書などコミュニケーション方法を確認します。
※筆談などでコミュニケーションを図る際には、ポイントを絞って簡潔に伝えましょう。
※携帯電話や無料のアプリも役立つツールの一つです。

5. 知的障害・発達障害・精神障害

【障害の特性】

①知的障害

- ◆ 出生時または発達期に、脳に何らかの障害を受けたことで知的な発達が遅れ、考えたり、理解したり、感情をコントロールすることに困難を抱えています。

②発達障害

- ◆ 自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害などの脳機能障害があり、低年齢において発現するものと定義されています（潜在的に発達障害の特性がある方は、人口の10%程度いるといわれています）。

③精神障害

- ◆ 気分障害、統合失調症、うつ病、てんかんなど、精神疾患によって疲れやすいなどの生活のしにくさを抱えている障害です。

【日常生活で感じる不便】

* 共通する困りごととして、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。

* 情報をうまく判断したり、処理したりすることが苦手な方がいます。

①知的障害

- ◆ 自分の考えや気持ちを、相手にうまく伝えることが難しい方がいます。
- ◆ 複雑な話や抽象的な表現の理解が難しく、的確に内容をつかむことが困難な方がいます。
- ◆ 一度にたくさんのことを聞くと混乱してしまうことがあります。

②発達障害

- ◆ 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。
- ◆ 音や光、においなどに対して敏感な場合があります。
- ◆ 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。

③精神障害

- ◆ 旅行先などの慣れない場所では、緊張して不安を感じやすいです。臨機応変な対応が苦手な方もいます。
- ◆ 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。
- ◆ 警戒心が強く、人と話すことが苦手な方もいます。



【コミュニケーションの基本】

困っている様子を見かけたらゆっくり声をかけます。

- ▶ けっして、急がせてはいけません。
- ▶ ゆっくりとやさしく声をかけ、分かりやすく簡潔に、具体的に話すことを心がけます。

相手に内容が伝わっているかを確認します。

- ▶ 話した内容が伝わっていないと感じた時は、言い方を変えて伝えてみましょう。
- ▶ 大切な情報は、メモに書いて残すことも効果的です。



※危険な行動やパニック状態にある場合は、まずご本人の安全を確保しましょう。
ご本人が落ち着いてから、簡潔に分かりやすい言葉で話しかけます。

■ヘルプマーク

外見では分からなくても支援や配慮が必要なことを周囲に知らせ、支援を得やすくなるように作成されたマークです。東京都が作成し、平成 29 年 7 月には JIS 規格に追加されるなど、様々な地域や民間企業にもヘルプマークが普及しています。
※利用者の中には、裏面に緊急時の連絡先などを記載している方もいます。



6. 内部障害・難病・慢性疾患

【障害の特性】

- ◆ 病気やけがなどにより、内臓の機能に障害がある方を「内部障害者」といいます。
- ◆ 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持つ方）、定期的に人工透析を受けている方などがいます。
- ◆ 難病は、細分化すると5,000～7,000種類あるとされています。症状や心身機能の状況は人それぞれです。症状によって肢体や視覚、聴覚、精神などの機能障害をもつことがあります。体調の変動が大きく、突然動けなくなる方もいます。

【日常生活で感じる不便】

- ◆ 外見上で判断することが難しいため、障害があることに気づかれにくく、誤解を招いたり、不便を感じたりすることがあります。
*優先席に座っていると、周りの方から冷やかな目を向けられる など
- ◆ 疲れやすく、長い距離を移動することや、長時間立っていることが難しい方がいます。
- ◆ オストメイトの場合、専用のトイレを必要とするため、トイレを探すことに苦労したり、通常のトイレを使用して不便を感じたりすることがあります。



▲オストメイトマーク



▲オストメイト対応設備

【コミュニケーションの基本】

困っている様子を見かけたらゆっくり声をかけます。

- ▶ ゆっくりと声をかけ、相手の困りごとやニーズを確認します。

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方がいます。
ベンチなどがある場合は誘導し、座ってゆっくりとコミュニケーションをとりましょう。

医療器具の使用に配慮します。

- ▶ 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、携行したりしている方がいます。ご本人に配慮事項を確認して対応しましょう。

7. 加齢に伴う障害

「高齢者」の中には、健康面の不安がなく元気に活動している方もいれば、年齢を重ねることで身体機能が低下し生活に困難を抱えている方もいます。ここでは、加齢に伴う障害により、支援や配慮が必要な方を対象にしています。

【障害の特性】

- ◆ 加齢に伴う身体の変化によって、視力や聴力、身体機能が低下しています。病気などの影響で、いくつかの障害が重なっている可能性もあります。
- ◆ 心身機能の変化によって自信をなくし、心理的に気力が低下している方がいます。
- ◆ 加齢に伴い、認知症と呼ばれる、認知や記憶機能の障害を有する場合があります。

【日常生活で感じる不便】

- ◆ 体力が衰えることで、長い距離を移動することや、長時間立っていること、素早い行動が難しい方がいます。
- ◆ 転倒やつまずきやすくなることで、大きなけがにつながる可能性があります（中には、体力の衰えなどを自覚していない方もいます）。
- ◆ 小さな文字や高い位置に表示されている文字を見ることが困難です。加齢によって白内障を発症する割合が高くなります。
- ◆ 外出意欲が低下したり、外出時の不安感が増加したりする傾向にあります。
- ◆ トイレに頻繁にいきたくなる方もいます。



【コミュニケーションの基本】

相手のペースでゆとりを持って対応しましょう。

- ▶ 急がせたり、慌てさせたりせず、ゆとりを持ち、相手のペースに合わせて対応します。

要件をしっかりと聞き確認します。

- ▶ 同じことを繰り返すこともありますが、しっかりと話を聞き、要件を聞き取りましょう。

礼儀と尊敬の気持ちをもって対応します。

- ▶ 人生の大先輩です。礼儀をもって、真摯にコミュニケーションを図ることが大切です。

8. その他配慮が必要な方

移動や情報という面では、障害のある方以外にも、不便を抱えている方もいます。
例えば、妊産婦の方、小さな子供連れの方、外国人の方なども配慮を必要としています。

□妊産婦・乳幼児連れの方への対応

- ◆ 妊娠初期の場合は、外見上で判断することが難しいため、配慮が必要です。
- ◆ ベビーカーを使用している場合は、段差や坂道の移動、通行時のスペースの確保に配慮が必要です。
- ◆ 乳幼児や小さい子供と一緒に行動する時には、荷物やベビーカーを持ちながら子供と手をつなぐため、両手がふさがり危険が生じることがあります。
- ◆ 子供に注意が向き、周りの状況に気がつかないことがあります。
- ◆ 周りの方の優しい声かけがあると、移動や施設の利用などがしやすくなります。
- ◆ 妊娠中や育児中の障害のある方もいます。



□外国の方への対応（障害のある方の場合）

- ◆ 障害の種別や不便を感じることは、日本人の障害のある方と変わりません。障害を理解し、必要な支援を提供することを心がけます。
- ◆ 外国の方の場合、身体が大きい方がいるため、幅が70cm以上あるサイズの大きい車いすを使用している場合があります。
*受入にあたって事前に確認することができる場合は、身体の高さや特徴をしっかりと把握しましょう。
- ◆ 電動車いすや医療機器を使用している方には、電圧などを事前に確認します。
- ◆ 生活習慣やマナー、考え方が異なることがあるので、相手に確認しながら対応しましょう。



身体障害者補助犬について

コラム

□身体障害者補助犬法（平成 14 年 10 月 1 日施行）

- ◆ 補助犬とは、「盲導犬」、「介助犬」、「聴導犬」の3種類の総称です。
- ◆ 身体障害者補助犬法では、公共施設や公共交通機関だけでなく、個人店舗や民間施設などにも同伴の受入義務が示されています。
- ◆ 使用者には、補助犬であることを示す表示（認定証）と健康管理手帳の携帯が義務付けられており、不明な場合は、提示を求めて確認しましょう。

○ ○ 犬	
認定番号	
認定年月日	
犬種	
認定を行った指定法人の名称	
指定法人の住所及び連絡先	

▲法律で定める表示（認定表示）

□補助犬の種類

盲導犬

- ▶ 視覚障害の方の安全で快適な歩行をサポートします。白または黄色のハーネスをつけています。



介助犬

- ▶ 肢体不自由の方などの日常生活動作をサポートします。「介助犬」という表示をつけています。



聴導犬

- ▶ 聴覚障害の方に必要な音を教え音源へ誘導します。「聴導犬」という表示をつけています。
(様々な犬種が活躍しています)



イラスト出典：ほじょ犬 もっと知ってBOOK（厚生労働省）

□補助犬の受入にあたって

- ◆ 補助犬は、使用者に寄り添い生活を支えるパートナーです。補助犬について正しく理解し、適切に受入れることが大切です。
* 障害者差別解消法の中で、同伴の拒否は差別的取扱いとされています。
- ◆ 補助犬の健康面や衛生面、行動は使用者が管理しています。周りの方に迷惑をかけることはありません。
- ◆ 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。
- ◆ 外出中、補助犬は常に仕事をしています。触ったりせずそっと見守ります。
* 周りのお客さまにもそっと注意を促しましょう。
- ◆ 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す。
- ◆ 犬アレルギーの方、犬が苦手な方もいるため、隣の席の方に声を掛けましょう。
- ◆ 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す。
例) 土や植え込みのある場所、アスファルトやコンクリート など

第3部：シーンごとの接遇のポイント

1. 接遇の基本

高齢の方や障害のある方をお迎えするにあたっては、「接遇」の心構えをもち、相手が必要とする支援・サポートを提供することが大切です。

旅行業の現場において、高齢の方や障害のある方が安心して利用できる環境をつくっていくために、「接遇の基本」をしっかりと理解し、適切な行動を実践していきましょう。

ポイント1

困っている方がいたら積極的に声をかけましょう。

施設の入口などで困っている様子の方がいたら、積極的に声をかけます。
本人と目線を合わせて、ゆっくりとコミュニケーションを図ります。

ポイント2

支援を断られた時は、そっと見守ります。

障害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（親切的な気持ちは伝わります）。

ポイント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。

ニーズはひとりひとり異なり、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。
▶ 困った時は、『いつもどのようにしていますか？』と聞いてみましょう！

ポイント4

言葉づかいやプライバシーに配慮します。

障害のある方の中には、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。
合理的配慮のために情報を確認することは大切ですが、守秘義務を徹底します。

「障害」を知り、気づいたことがあれば、事前に対応しておくことも大切なポイントです。

2. シーンごとの接遇のポイント

旅行業において、『接遇』が求められる4つの場面を想定し、ポイントを整理します。

①情報提供 ②申込み・相談 ③ツアー催行時 ④緊急時・非常時の対応

※シーンごとの対応は、「募集型企画旅行への参加の場合」を想定しています。対応のポイントを理解し、旅行業の様々な場面で活用していただくことを期待します。

シーン① 情報提供 (パンフレット・Web サイトなど)

□ツアーに参加できるかどうかをご自身で判断するための目安となるような情報を提供することが望ましいです。

- ◆ ツアー中の訪問先やツアーの特徴、身体への負担の程度などの情報を提供することが望ましいです。
- ◆ パンフレットやWeb サイトなどで情報提供を行う場合は、可能な限り文字のサイズや表現の分かりやすさに配慮します。また、写真などの視覚的に確認できる情報があることが望ましいです。
- ◆ ツアーの訪問先に『バリアフリー旅行相談窓口』がある場合には、事前に相談・連携を図ることで、地域の詳細なバリアフリー情報の収集、利用者が安心して参加できる旅行の実現につながります。

■バリアフリー旅行相談窓口

現在、30以上の団体が国内の各地で活動しています。地域の観光施設や宿泊施設などのバリア、地域内の各種支援サービスなどを調査・収集し、詳細な情報をHPなどで発信しています。また、相談窓口として、客観的な調査データをもとに、地域の観光案内を実施しています。



□ ツアー情報を発信するパンフレットなどの媒体には、「特別な配慮が必要な方は事前にお申し出ください」といった案内を明確に提示しましょう。

- ◆ 高齢の方や障害のある方に、ツアーに安全に安心して参加していただくためには、事前にご本人の障害の程度や心身の状況などを確認し、必要なサポートなどを手配する必要があります。
- ◆ そのため、「心身の障害、病気やけがなど」によって特別な配慮が必要な場合は、あらかじめ申し出ていただけるように、しっかりと案内を提示することが大切です。
 - * お客様を前向きに受入れる姿勢を示すことにもつながります。
 - * 特別な配慮に生じる費用はお客様自身にご負担いただくこと、ツアーの添乗員・ガイドの役割は参加者全員の旅程管理であり介助ができないことなども併せて記載すると、誤解がなくツアーにご参加いただけます。

■ パンフレットなどに記載する案内の一例

心身の障害またはアレルギーを含む病気やけがのあるお客様は、旅行の申込みの際に、その旨をお知らせください（旅行契約成立後にこれらの状態になった場合も直ちにお申し出ください）。当社は、可能かつ合理的な範囲内でこれに応じます。

お客様からのお申し出に基づき、当社がお客様のために講じた特別な措置に要する費用は、原則としてお客様のご負担になります。なお、添乗員・ガイドは、参加者全員の旅程を管理するために同行させていただきます。

旅行の安全かつ円滑な実施のために、介助をしていただく方の同行をお願いする場合やご負担の少ない他の旅行をおすすめする場合があります。ただし、同行者の状況やご希望コースの旅行日程内容の状況により、ご参加をお断りする場合があります。また、参加中の旅行の継続に耐えられないと認められるときは旅行契約の解除をいたします。

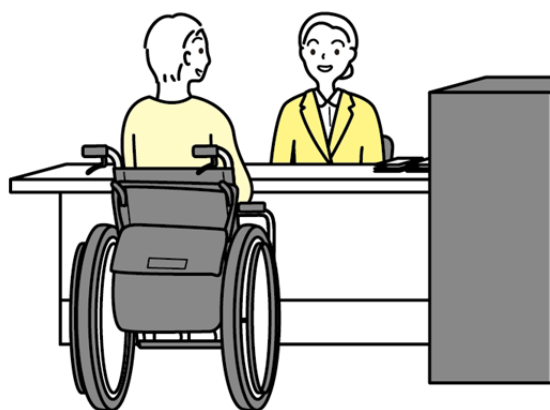
シーン② 申込み・相談

□問合せの手段や、窓口でのコミュニケーション手段は、お客様が選択できるように複数の手段を確保します。

- ◆ 問合せの場合、メールや電話などの手段を用意し、お客様が選択した手段に応じて対応しましょう。
 - * 聴覚障害の方との電話でのコミュニケーションを支援するサービスとして、通訳を介して会話ができる「電話リレーサービス」を活用することができます。（電話リレーサービスのオペレーターを介して連絡が入ることがあります。）
- ◆ 窓口には、筆談具やコミュニケーションボードなどを用意しておきます。
 - * コミュニケーションツールとして役立つ無料アプリなどが開発されています。手段の一つとして、現場でも活用することができます。
例）音声を文字化して表示するアプリ、筆談ができるアプリ など

□店舗の入口などは、可能な限りアクセス性を確保します。

- ◆ 入口から窓口（カウンターなど）までの動線上に展示物を置かないようにする、パンフレットラックなどは可動式のものとする、といった配慮が望ましいです。
 - * 車いす使用の方に配慮した高さのカウンターがあると利用しやすさが向上します。



□コミュニケーションをとるときは、相手のペースに合わせ、情報をゆっくりと分かりやすく、簡潔に伝えることを心がけます。

- ◆ 障害のある方の中には、一度にたくさんの情報を理解することが苦手な方もいます。
- ◆ 専門用語や業界用語、略語などの使用を避け、話した内容や情報が伝わっていないと感じた時には、繰り返したり、表現を変えたりと、工夫をしながら情報を伝えましょう。
 - * 口頭だけでなく、視覚的に確認できる情報を提供することも効果的です。

□ツアーに参加できるかどうかをご自身で判断できるように、ツアーの行程や訪問先、宿泊先、移動手段などの詳細な情報を提供します。

- ◆ 通常のツアーへの参加を希望される場合、参加できるかどうかをご本人と相談し、対応する必要があるため、詳細な情報提供が大切です。
 - * 特に、肢体不自由の方や高齢の方の場合、訪問先の基本的な経路、入口などの段差の有無、トイレや休憩場所の有無といった情報が必要です。
 - * 交通機関の種類や所要時間、施設へのアクセスなどの情報も、判断するうえで重要です。

□必要な範囲でプライバシーに配慮しつつ、障害の程度や心身の状況などをお聞きすることは差別ではありません。しっかりとお客様の状況をお聞きし、必要な対応を事前に確認することが大切です。

- ◆ ツアーへの申込みや手配に必要な情報を確認し、的確に把握します。ご本人に確認せず、勝手に判断してはいけません。
 - * ツアー中に困りごとが生じないために、しっかりと情報を確認しましょう。
 - * 業界団体等が公開している「事前チェックシート」等を活用し、的確に情報を把握することが望ましいです。
- ◆ 心身の状態などによって希望するツアーへの参加が難しい場合には、その理由をご本人に具体的に説明し、代替案を提案するなど、お客様と相談してご理解いただくことが重要です。
- ◆ 特別な配慮に生じる費用はお客様自身にご負担いただくこと、ツアーの添乗員・ガイドの役割は参加者全員の旅程管理であり、介助ができないことなどをご理解いただくため、口頭等で直接ご説明します。また、介助が必要な場合には、介助が可能な同行者の有無も確認します。
 - * 必要に応じて介助斡旋事業者等を紹介することも可能です。

□障害の程度や心身の状態などの情報※は、ご本人の承諾を得たうえで、ツアーで利用する交通機関や施設と共有し、事前に対応可否を確認します。

- ◆ ツアーへの申込みや手配に必要な情報を確認し、的確に把握します。ご本人に確認せず、勝手に判断してはいけません。

■事前に確認が必要な事項の一例

- 航空機の利用条件（車いす使用の方の事前手続き など）
- 宿泊施設の設備の利用可否（車いす使用の方の客室の浴室やトイレの使用可否 など）
- 特別な食事の手配（食物アレルギー対応食やきざみ食などの提供可否 など）

※要配慮個人情報に該当するため、取扱いに注意が必要です。

□ツアーや契約の内容などの大切な情報は口頭でお伝えするだけでなく、契約書面に下線を引いたり、メモにして渡したりすることが大切です。

- ◆ 特に、聴覚障害の方、知的障害や発達障害の方などは、情報が十分に伝わりにくい面があるため、配慮が必要です。

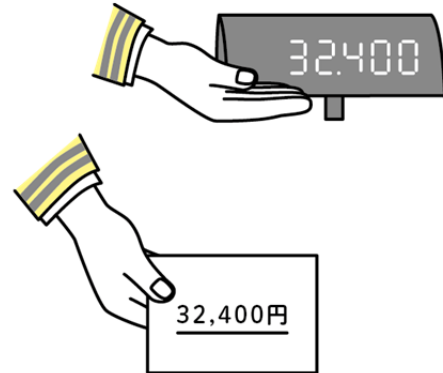
□視覚障害の方への対応中に、一旦席を離れる場合は、その旨をお伝えしてから行動するように心がけましょう。

- ◆ 席を離れたことに気がつかずにお客様がおひとりで話し続けてしまうことがあります。席に戻った際にも、一言お声がけをします。



□旅行代金をお支払いいただく際は、金額がわかりやすいように、お客様の状況に応じた配慮を心がけます。

- ◆ 聴覚障害の方や高齢の方、知的障害や発達障害の方などには、「金額の表示場所を指差す」、「紙に金額を書いて提示する」といった配慮が必要です。
- ◆ 視覚障害の方には、金額を読みあげてお伝えするなど、適切な配慮が必要です。



シーン③ ツアー催行時 ※添乗員・ガイドが同行する場合

□介助者がいる場合でも、ご本人に声かけを行います。

- ◆ 介助者の方に声かけをするのではなく、旅行をされるご本人とコミュニケーションを図りましょう。
 - * 介助者とのコミュニケーションを希望される場合や、知的障害や発達障害の方などでコミュニケーションを苦手としている場合などは、お客様の状況や要望に応じて対応します。

□ツアー中に訪問する施設などのバリアフリー情報を事前に把握し、必要に応じてお客様に提供するなどの配慮を心がけます。

- ◆ ツアー催行中の移動ルート周辺にエレベーターやスロープがある場合には、その場所やルートの情報を提供します。
- ◆ 高齢の方や障害のある方の中には、疲れやすい方がいます。施設などを観光する際には、トイレや休憩場所、待機場所などの情報を事前に提供することが望ましいです。
 - * 施設のパンフレットなどを用いて、位置や方向を確認すると理解しやすいです。
- ◆ 貸切バスツアーなど、事業者においてバスの座席位置を決めることができる場合は、ご本人の希望などを確認し、座席位置に配慮します。
- ◆ 肢体不自由の方や車いす使用の方、高齢の方などがツアーに参加される場合、観光後の集合場所までの動線やアクセスのしやすさに配慮が必要です。
 - * エレベーターなどを使用するために団体から一度離れる場合には、集合・合流する場所を必ず確認しましょう。

□集合時間や集合場所、注意事項などの大切な情報は口頭でお伝えするだけでなく、メモにして渡すなどの配慮が必要です。

- ◆ 特に、聴覚障害の方、知的障害や発達障害の方などは、説明の聞き逃しや確認漏れ、位置関係や方向などの理解が難しいことが想定されるため、大切な情報は、メモにして渡すように配慮します。

□ツアーに同行する添乗員・ガイドの役割は、参加者全員の旅程管理です。

お客様への「介助」は基本的に介助者に任せます。

- ◆ 現場において、医学的・専門的知識を必要としない簡単なサポートに関しては、対応が可能な範囲で実施しましょう。

例) 車いす使用の方が施設に入場しようとする際に、ドアを開けて押さえる など



シーン④ 緊急時・非常時の対応

□地震や火災発生時などの緊急時・非常時には、高齢の方や障害のある方は、情報伝達や避難の遅れが想定されます。

- ◆ 高齢の方や障害のある方の安全・安心を確保するためには、事前の想定と準備、心構えが大切です。

□ツアー中に地震や火災などの災害が発生した場合を想定し、あらかじめ避難・誘導する際の「支援の必要性と方法」、「連絡手段」などを、関係機関や施設と確認することが求められます。

- ◆ ツアー参加者から、緊急時・非常時の避難経路や連絡方法などについて問合せがあった場合には、訪問・滞在先の施設担当者に、お客様への説明と対応を依頼します。
- ◆ 避難する際は、訪問・滞在先の施設担当者の指示に従って避難行動を行い、避難後に、ツアー参加者の状況などをしっかりと確認しましょう。
- ◆ 聴覚障害の方の場合、緊急時・非常時の放送やアナウンスだけでは情報を得ることができません。連絡方法を事前に確認、宿泊時にはドアチェーンをかけないように依頼するなど、事前の配慮が必要です。
 - * 緊急時・非常時には、施設担当者がお客様の部屋に駆けつけるなど、施設側と連携し、事前に対応を確認することが望ましいです。

□参考資料

- ◆ 障害の理解、高齢の方や障害のある方などへの対応のポイントなど、現場での対応や人材育成の場面において参考となる関連資料を紹介します。
- ◆ 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。

①アクセシビリティ サポートガイド基礎編

発行元：東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会（平成 29 年 3 月）

参照先：<https://tokyo2020.org/jp/organising-committee/accessibility/data/support-guide.pdf>

②「心のバリアフリー」に向けた汎用性のある研修プログラム

発行元：内閣官房東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会推進本部（平成 29 年）

参照先：https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020_suishin_honbu/udsuisin/program.html

③「こころのバリアフリー」ガイドブック

発行元：国土交通省関東運輸局 交通政策部 消費者行政・情報課（平成 27 年 3 月改訂）

参照先：http://www.tb.mlit.go.jp/kanto/koutuu_seisaku/barrier_free/date/guide_book150703.pdf

④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/>

※高齢の方や障害のある方などへの案内、施設の受入体制の強化に取り組む場合には、ユニバーサルツーリズムに関するこれまでの検討成果や各種マニュアルも活用できます。

■観光庁 HP（ユニバーサルツーリズムについて） ※再掲

参照先：<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/manyuaru.html>

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

【旅行業編】

平成30年3月

観光庁