

京都ユニバーサルデザイン おもてなし手帖

多様なお客様をお迎えするためのヒント集



京都府

あったか京都ユニバーサル観光推進ネットワーク会議

はじめに

我が国では、少子・高齢化が進行し、京都府でも人口減少と超高齢社会が現実のものとなってきています。

こうした中、京都府では、悠久の歴史と文化、豊かな自然など多様性に富んだ資源を活かし、交流人口や国際交流を増やすことによって、活力ある地域をつくる地域創生戦略に取り組んでいます。

そこで、高齢者や障害者、幼い子どもを連れた家族、外国人など、多様な人々が安心して訪れ、自由に行き来し、交流できるようにするためには、ユニバーサルデザインの考え方に基づく環境づくりが不可欠となってきています。

環境づくりと言うと、ハード整備が伴うものと思われがちですが、たとえば、車いすでは越えられない段差が人の介助によって越えられる場合があるように、お客様に寄り添う「おもてなしの心」でできることはたくさんあります。

そこで、多様なお客様をお迎えするために、観光施設や宿泊、飲食、販売に携わる皆様に役立てていただけるよう、ちょっとした配慮や具体的なヒントをこの手帖に集めました。

配慮が必要なお客様をはじめ、あらゆるお客様が安心して旅行を楽しむことのできる社会は、誰にとっても暮らしやすい社会につながります。そんな誰にとっても暮らしやすい社会「あったか京都」の実現につながるよう、この手帖が、いつも皆様のそばでお役に立つことを願っています。

※ユニバーサルデザイン(UD)とは…

年齢、性別、能力、国籍などの違いに関わらず、すべての人が笑顔こぼれるよう、はじめから、安心・安全で、利用しやすいように、建物、製品、情報、サービスなどをデザインすることとそのプロセスのことをいいます。

もくじ

| | |
|-------------------------------|----|
| ■ はじめに | 2 |
| ■ これだけは!! ころろがけたい3つのこと | 4 |
| ■ おもてなしに差が出る!? お客様に喜ばれる5つのこと | 5 |
| 1 情報発信からはじまるおもてなしの準備 | 7 |
| 2 予約受付 おもてなしの第一歩 | 10 |
| ・ 知っておこう!ムスリム旅行者 | 11 |
| 3 好印象を与えるお出迎え | 12 |
| ・ 知っておこう!ほじょ犬を使用するお客様への対応 | 14 |
| 4 よりよい観賞につなげるためのおもてなし | 15 |
| 5 快適な買い物のためのおもてなし | 17 |
| 6 楽しい食事の時間を提供するためのおもてなし | 19 |
| 7 快適な滞在のための宿泊施設でのおもてなし | 22 |
| ・ 知っておこう!喜ばれる客室の配慮別貸出品の例 | 24 |
| 8 スムーズな会計を助けるおもてなし | 26 |
| 9 いざ、というときに慌てない緊急時の備え | 27 |
| 10 お見送り 最後のおもてなし | 28 |
| ■ 配慮の必要な方の特徴 | 29 |
| ■ ユニバーサル観光に関するホームページ・関係団体連絡先等 | 32 |

本文中、 **検索** は、記載の単語でインターネット検索をすると、
該当のホームページや関連するホームページが検索結果ページに表示されます。

これだけは!!

こころがけたい 3つのこと

1 困っているお客様をみかけたら、 まずは、はじめのお声かけ

人は、「大丈夫ですか?」と聞かれると、「大丈夫です」と答えてしまいがちです。

そこで、困っているお客様、戸惑っているお客様を見かけたら、迷わず、「何かお手伝いできることはありますか?」と声をかけ、お客様の意向を的確に把握しましょう。



2 筆談用のメモ用紙・ コミュニケーションボードの準備

ペンとメモ用紙は、一番手軽で便利なコミュニケーションツールです。
コミュニケーションボードは、外国からのお客様や知的障害のあるお客様など話し言葉によるコミュニケーションをとることが難しい場合、「最初の声かけ」のツールとして活用できます。緊急時などさっと取り出せるコミュニケーションボードは準備して損はないでしょう。

コミュニケーションボード 京都府



3 施設内の情報把握

施設内の開口幅（出入口の幅など）や段差（高さ、段数）を把握し、車いすやベビーカー利用者も通行できるかどうかを知っておくことが大切です。

たとえ、ハード面の整備ができていなくても、従業員や同行者による人的対応で解決できることがたくさんありますので、正確な情報を把握し、情報を提供できるようにしましょう。

豆知識 通路幅はどのくらい必要…?

車いす使用者が通行するには最低80cm以上、車いす使用者が通行しやすい幅は90cm以上、車いす使用者と歩行者がすれ違う場合には150cmの幅が必要です。車いす使用者が回転できる幅も150cmです。車いす使用者同士がすれ違える幅は180cmです。

おもてなしに
差が出る!?

お客様に喜ばれる 5つのこと

情報発信

予約受付

お出迎え

観賞

買い物

食事

宿泊

会計

緊急時

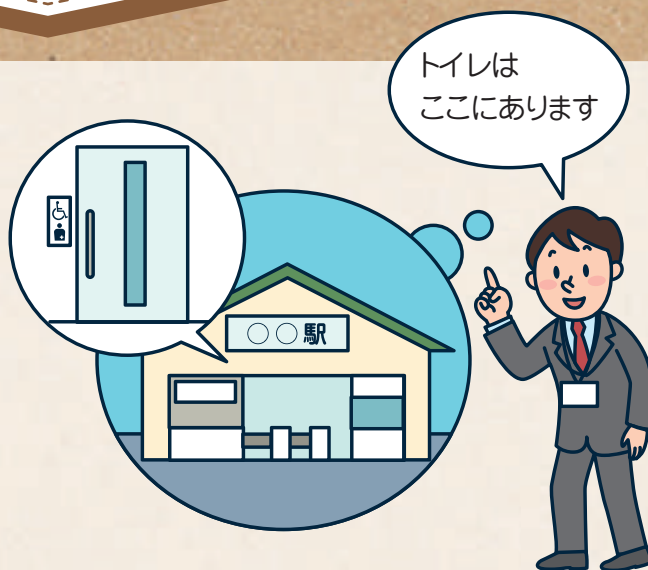
お見送り

配慮の必要な方の特徴

1 周辺情報の把握

施設内の情報の次は、周辺情報を把握しましょう。

特に、多機能トイレの場所（公的施設、駅など）を知っておくと、「ここにあります」とお伝えでき、安心です。その他、最寄り駅やバス停から施設までの段差の有無など、知っておくだけでスムーズな案内ができます。



2 利用いただきやすい時間の提案

比較的余裕があり、お客様がゆっくりと見学できる時間帯はありますか？お客様の買い物やメニュー選びのお手伝いができる時間帯はありますか？

施設側から、見学しやすい時間や対応可能な時間を案内してもらえると、配慮を必要とするお客様も安心して利用でき、お互いにとって、心地よいものになるでしょう。



3 京都の文化・マナーを上手に伝えるこしらえ

外国からのお客様は、文化の違いから思いがけない行動をされることがあります。

トイレの使い方、お風呂の入り方、食事の際の注意事項など、事前にイラストと言語で書かれたものを準備しましょう。その際はまず、英語で表記し、必要に応じて、中国語、韓国語、その他必要とされる言語を含めた表記を行うとよいでしょう。

豆知識

トイレの使用方法は、ステッカーを活用

トイレの使用方法に関する外国人観光客向け啓発ステッカーを活用しましょう。

トイレ ステッカー 京都市 検索

4 できることから少しずつ

ハード面の改修は、お金や時間がかかります。でも、ちょっとした工夫で、利用しやすくなることはたくさんあります。

例えば、ちょっとした段差は、木材や市販のプレートで覆えば、簡易なスロープにすることができます。

視覚障害のあるお客様や高齢、妊婦のお客様は足下が見えにくいので、階段の段鼻部(先端部分)にシールや滑り止めを貼り、段差がわかりやすいようにするなどの対応が効果的です。

市販されている用具等を効果的に用いることで、費用をあまりかけずにユニバーサルデザインに配慮することができます。

また、雨天時には、濡れた床で滑らないよう早めに拭き取るなど配慮しましょう。

段差プレート、段差解消スロープ 検索



5 配慮が必要な方への理解

周囲の方の理解と筆談や読み上げなどちょっとした配慮によって、安心して旅行を楽しむことができる方がおられます。

そこで、障害のある方のこと、配慮が必要な方のことを知り、誤解や偏見などをなくすることが大切です。

また、配慮が必要なお客様に同伴者がおられる場合、つい同伴者に伺ってしまいがちですが、まずは、お客様本人に話しかけましょう。どうしても聞き取りにくい際は、本人に確認してから同伴者に手助けいただくとういでしょう。

(配慮が必要な方の特徴については29頁参照)

※右のハンドブックは、「京都府障害のある人もない人も共に安心していきいきと暮らしやすい社会づくり条例」の施行(平成27年4月)に伴い、それぞれの立場で障害のある人の社会参加を支援する応援者となっただけのような心のバリアフリーを進めていくために、サポート方法や配慮の例などについてまとめたものです。

心のバリアフリー 京都府 検索



1

情報発信からはじまるおもてなしの準備

お客様は、旅行前にホームページなどを見て、必要な情報を検索されます。
お客様が必要とされる情報を的確に発信しましょう。

発信する情報のポイント

ポイント
1

お客様が「知りたい!」情報とは?

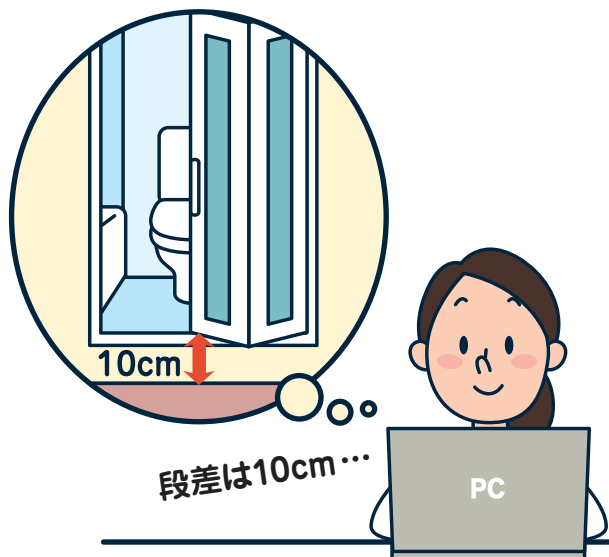
出入口などの開口幅、段差・スロープ・エレベーターの有無などハード面の情報を掲載しましょう。
お客様は**バリアフリー情報だけでなく、段差などの情報も必要とされています。**
写真があるとさらにわかりやすくなるでしょう。

事例

情報の記載方法は…?

車いす使用の方でも、人によって一人で越えられる寸法は異なります。そこで、**情報を数値で分かるようにすることが大切**です。

「バス・トイレの入口幅は90cm、高さ10cmの段差があります」「入口からお席までのアクセスに高さ15cmの階段が3段あります」「館内はバリアフリーですが、露天風呂へ行く道は約10m、20段の上り階段です」など、**具体的な数値でわかりやすく発信**しましょう。

ポイント
2

「気になる!」トイレ情報の充実

洋式か和式か、車いす対応トイレ・オストメイト対応トイレ・介助スペース・おむつ替えシートの有無など、トイレの情報を掲載しましょう。

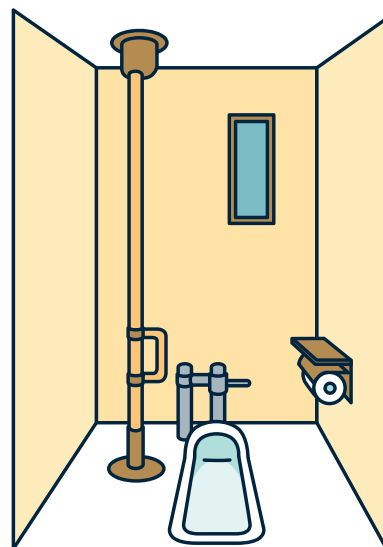
出入口の開口幅と併せて、壁と便器の距離、トイレ内の手すりの有無などを掲載することも、お客様が利用できるかどうかを判断するための情報となります。

事例

簡単にできる工夫

天井と床の間に、突っ張り式の手すりを設置するだけで和式トイレが利用しやすくなります。その他、体重がかけられる棚をペーパーホルダーの上に取り付けることで代替できることもあります。

突っ張り棒型手すり 検索



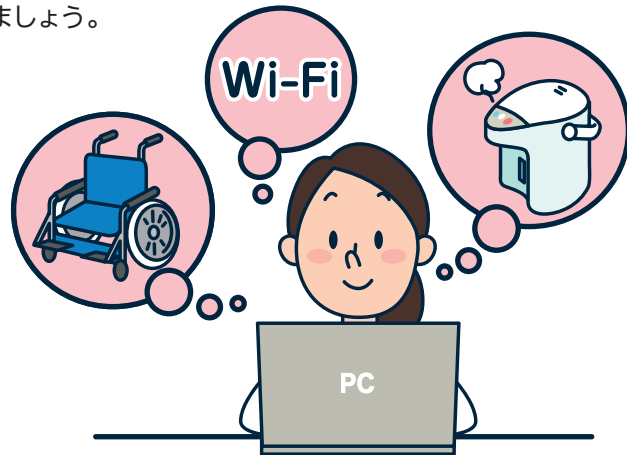
ポイント
3

「これも知りたい!」 設備や貸出品の情報

Wi-Fi対応、車いすやベビーカーの貸出サービス、粉ミルク用の湯提供サービス、授乳室の有無などの情報を掲載しましょう。

事例 貸切風呂の情報発信!

介助を必要とされるお客様は、貸切風呂を希望されることがありますので、積極的に情報を発信しましょう。乳幼児連れのお客様などにも喜ばれます。



見やすく・わかりやすいホームページのポイント

ポイント
1

カラーユニバーサルデザインへの配慮

色弱のお客様、高齢のお客様などにも情報がきちんと伝わるよう、色使いに配慮しましょう。できるだけ多くの人に見分けがつく配色を選ぶ、情報を色だけに依存せず、文字でも表記するなど**色の見分けにくい人にも情報が伝わるように**配慮しましょう。

このような色の組み合わせが

このように見える方がいます

改善すると見やすくなります



※背景にハッチング(網かけ)を併用する、文字のふちを白くする、モノクロ印刷にしても内容を識別できるようにする、などの配慮で見やすくなります。

豆知識 色弱者とは…?

色の感じ方(色覚)は、ひとそれぞれであり、一部の色の組み合わせについて、一般色覚(平均的な色の感じ方)者と色の感じ方が異なる方を色弱者と呼び、**日本では男性の約20人に1人、女性の約500人に1人、日本全体では320万人以上いるとされています**。色弱者の色覚シミュレーションができる様々なツールが公開されています。

色覚シミュレーション 検索

【出典】 NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構ホームページ

ポイント
2

音声読み上げへの対応

視覚障害のあるお客様は、音声読み上げソフトでホームページを見られます。
音声読み上げに対応するページにするためには、次のことが必要です。

チェック1

写真やイラストなどの画像ファイルには、**内容を説明する代替テキストを用意**しましょう。

➡ **拡大表示や点字、手話などに変換することも可能になります。**

チェック2

ページ構成は、わかりやすい順序にしましょう。

➡ **音声読み上げ時に、理解しやすくなります。**



豆知識

Webアクセシビリティをご存じですか…?

年齢や障害の有無にかかわらず、誰もがウェブで提供されている情報に問題なくアクセスし、コンテンツや機能を利用できることをウェブアクセシビリティといいます。

ウェブアクセシビリティは、日本工業規格(JIS)*で標準として定められています。

ポイント1、ポイント2の他、マウスだけでなくキーボードや音声によっても操作できることなど、配慮すべき事項について規定されています。

*「高齢者・障害者等配慮設計指針-情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス-第3部:ウェブコンテンツ」
(JIS X 8341-3:2010)

情報アクセシビリティ 総務省 検索

ポイント
3

できるところから英語表記を

外国からのお客様も、訪日前にインターネットで観光情報を検索しています。**まずは、英語表記を進め**ましょう。

翻訳を作成する際には、**ネイティブでない外国人にも伝わるわかりやすい文章を採用**することが望めます。

一方、多言語表記を実施すると、「この施設は言葉が通じる」と誤解される可能性もありますので、対応言語を記載してもよいでしょう。

Google 翻訳 検索

2

予約受付 おもてなしの第一歩

予約の際にお客様の要望を把握することが、その後の対応を円滑にしましょう。

予約受付のポイント

ポイント
1

お客様の要望をしっかりと把握！

予約の際に、お客様の要望を伺い、「対応できること」と「対応できないこと」を正確に伝えることが肝心です。施設側で準備しておく備品についても予約時に確認しましょう。



事例 事前に必要な備品の確認を！！

車いす使用のお客様が宿泊される場合、あらかじめ、バスルームにシャワーキャリーを準備する。一見、お客様に喜ばれそうですが、実は、**車いす使用のお客様でも、このような備品が必要な方とそうでない方がおられます。**必要とされないお客様にとっては、バスルームを占領する不要なもの…。

このようなトラブルは、予約受付の際にお客様の要望を把握することで避けることができるでしょう。

豆知識

外国からのお客様へ トラブル回避の情報提示

特に電話での対応では、料金等重要な事項に誤解のないようにする必要があります。提示した料金が、税・サービス料込みなのか別なのか、他に入浴税等がかかるのかどうかなど、**細かい料金でもきちんと伝えることが大切**です。

また、満室で断らなければならない場合には、他の施設を紹介する、「JNTO認定外国人案内所（京都総合観光案内所等）」を教えるなどの対応が望ましいでしょう。

【出典】 日本政府観光局（JNTO）ホームページ

ポイント
2

食べられない食品の確認

「アレルギーなどで食べられないものはございますか？」と確認しましょう。

近年、食物アレルギーの子どもたちが増加傾向にあります。

また、**外国からのお客様は、宗教上、嗜好上等の理由で食べられないもの、食べることを好まないものが数多くあります。**安心・安全に、食事を提供できるよう、予約時に該当する食材を把握することが大切です。お客様のリクエストに対しては、「対応できること」と「対応できないこと」をはっきり伝えることが重要です。

豆知識

食物アレルギーとは？

食物アレルギーとは、原因食物を摂取したり、触ったり、吸い込んだりしたときに、体を守るはずの免疫システムが過剰に反応しておきる有害な症状（蕁麻疹や発赤などの皮膚症状、咳や喘息などの呼吸器症状など）をいい、症状の進行により**緊急な対応を要するアナフィラキシー状態を引き起こす恐れ**もあります。

ポイント
3

案内する座席、確保する客室への配慮

出入口やエレベーター、トイレの位置を気にされるお客様もおられます。**お客様の希望に応じて、エレベーターやトイレへのアクセスのよい場所を案内**すると喜ばれます。

乳幼児連れのお客様には、多少騒いでも構わない空間を確保すると、気兼ねなく楽しんでいただけるでしょう。



知っておこう!

ムスリム旅行者

近年、東南アジアをはじめとするイスラーム圏からの訪日旅行者が急増しています。**世界三大宗教の一つであるイスラーム(イスラム教)を信仰している人々のことをムスリム**といいます。イスラームには生活習慣に関する様々な教えがあり、ムスリムはその教えに基づいて生活しているため、ムスリム旅行者を受け入れる際には、ムスリムの生活習慣への配慮が必要となります。

イスラームの教えとムスリムの生活習慣

- イスラームの教えの解釈やその実践方法は、宗派や国・地域、文化、個人によって異なります。ひとりひとりのニーズを伺い、**各人を尊重した「おもてなし」を行うことが何よりも重要**です。
- 受入の際に特に知っておくべき規範が二つあります。
 - 一つ目が、ハラール(ハラル) (許された行為・物) とハラーム(禁じられた行為・物) という考え方に基づく規範です。生活全般にハラールとハラームがあり、ムスリムはハラームを避けて生活すべきとされています。例えば、食における代表的なハラームは豚肉やアルコール飲料です。二つ目として、「毎日の礼拝」という重要な規範があります。

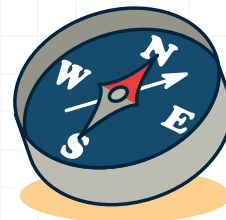
1.食の具体的な対応

- まずは、「ノンポーク」「ノンアルコール」の対応からはじめてみましょう。
- 上記に加え、ハラール食材を使った料理の提供をしましょう。
- 上記に加え、調理器具や調理・保管の場所、食器、食事の場所等に対応することで、より多くのムスリムに対応できます。



2.礼拝などの生活習慣への対応

- イスラームの教えでは毎日、決められた時間に礼拝を行うことが決められています。礼拝は、清潔な場所で、身体を清めてからキブラ(マッカ(メッカ)の方角)に向かって行うことが決められています。そのため、**ムスリム旅行者がマッカの方角を把握できるように表示しておく**と喜ばれます。(マッカの方角はキブラコンパスやインターネット検索等で調べることができます。)



- 家族以外に素肌を見せることを嫌がるムスリムが多いため、貸切風呂のサービスを案内するなどの配慮ができるとういでしょう。
- 異性との接触は望ましくないという教えがありますので、異性への接客には注意が必要です。

【出典】 ムスリムおもてなしガイドブック/観光庁

3

好印象を与える お出迎え

お客様と最初の接点となるお出迎え。アクセシブルな入口づくりとスムーズな受付が、好印象を与えるでしょう。

お出迎えのポイント

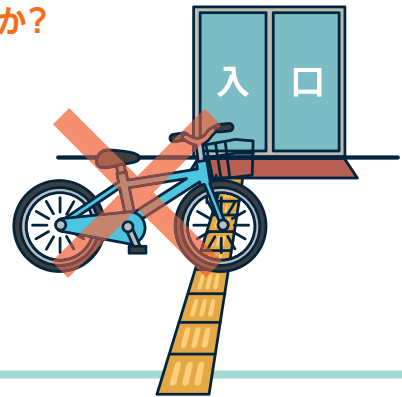
ポイント 1

出入口周辺、施設内のアクセスは大丈夫？

出入口周辺や通路に通行を妨げるものはありますか？

何気なく置かれた商品や看板などが、視覚障害のあるお客様や、車いす使用のお客様の通行を妨げてしまうことがあります。点字ブロック上にものを置くことや駐輪は厳禁です。

また、石畳や砂利道は、車いすやベビーカーを使用するお客様にとって、とても通りにくいものです。例えば、店までのアクセスが砂利道の場合、お客様の希望に応じて、迂回路があれば少し遠回りでも案内しましょう。



ポイント 2

スマートフォンのアプリケーション活用のすすめ (以下アプリ)

外国からのお客様をお迎えする際には、言葉の問題に対する対応が必須です。翻訳・通訳アプリには様々なものがありますので、活用するとよいでしょう。

例えば、31言語に対応する旅行会話用の音声翻訳アプリ「Voice Tra」(ボイストラ)があります。

また、指さしアプリなども便利です。聴覚障害のあるお客様に対して、筆談をサポートするアプリもあります。

豆知識

訪日外国人受入接遇教本一事例・基本会話集一

外国からのお客様を受け入れる際に、使えると便利な最低限の会話などが紹介されています。英語・韓国語・簡体字(中国)・繁体字(台湾・香港)に対応していますので、活用しましょう。

接遇教本 観光庁 検索

ひとやすみ

活用しよう！ 「耳マーク」

「耳マーク」を表示することで、聴覚障害のある方を歓迎し、対応可能であることを伝えることができます。

また、聴覚障害のある方自身が、自分の障害を示す際にも使用されています。



Q&A こんなときは…

Q1 精神障害のお客様や認知症のお客様が入口付近でどうしていいかわからずに迷われています。どのように対応すればよいでしょう？

A1 精神障害のある方は、初めての場所や初対面の人と話す際に非常に緊張してしまい、自分から声をかけることが苦手な方がいます。また、認知症になると、ものを考えるスピードが遅くなったり、二つ以上のことが重なるとうまく処理ができなくなります。

このようなときは、**不安や緊張感をほぐし、気軽に話ができるよう笑顔でやさしい声かけ**が望まれます。せかさず、余裕を持ってよく話を聞きましょう。また、話はわかりやすい言葉でシンプルに表現することが大切です。

Q2 車いす使用のお客様が来られました。お出迎えの際に気をつけることはありますか？

A2 車いす使用のお客様にとっては、カウンター上に置かれたものは高すぎて見えません。施設パンフレットなどは、車いす使用のお客様からも目の届く位置に置きましょう。

車いす使用の方と会話するときは、できるだけ同じ高さの目線で話すことが望まれます。

また、記入をお願いする場合は、補助テーブルやクリップボードの準備をしておくとういでしょう。



Q3 聴覚障害のあるお客様から、「ゆっくり話してください」と申し出がありました。どのようなことに気をつけて話すとういでしょう？

A3 聴覚障害のある方と音声で会話する際には、**顔の見える位置で言葉のまとまりで区切るなどゆっくり話しましょう。**

音声での会話の他、**手話、筆談、読話(相手の口の動きで話を読み取る)** などさまざまな方法があり、いくつかの方法を相手や場面に応じて組み合わせて使うことが多いです。

聴覚障害のある方は、外見には特徴がないため、見えない障害ともいわれています。聴覚障害のあるお客様が来られた際には、まず、どのような方法でコミュニケーションをとればよいか本人に確認をすることが望まれます。そして、できるかぎりお客様の希望に添った方法で、コミュニケーションをとりましょう。





ほじょ犬を使用するお客様への対応

ほじょ犬(身体障害者用補助犬)は、目や耳、手足に障害のある方の生活をお手伝いする「盲導犬」「聴導犬」「介助犬」のことです。特別な訓練を受けており、障害のある方のパートナーであり、ペットではありません。



ほじょ犬使用者は、責任をもってほじょ犬の行動を管理し、ほじょ犬の体を清潔に保ち、健康に気を配っており、ほじょ犬は社会のマナーも守れます。ほじょ犬は身体に障害のある方の自立と社会参加に欠かせません。
※「身体障害者補助犬法」により、観光施設や飲食店などでは、ほじょ犬の受入が義務化されています。

ほじょ犬の種類

盲導犬

視覚障害のある方が安全に歩けるようにサポートします。障害物を避けたり、曲がり角を教えたりします。ハーネス(胴輪)をつけています。

聴導犬

聴覚障害のある方に代わって音を聞き、生活の中の必要な音を知らせます。車のクラクションや非常ベルなども使用者に教えます。

介助犬

手や足に障害のある方の日常生活動作をサポートします。ものを拾って渡したり、ドアの開閉、スイッチを押したりします。着替えも手伝います。



気をつけること

1 仕事中のほじょ犬には、じっと見たり、触ったり、声をかけたりしない

ほじょ犬は仕事なので、気が散って作業に集中することや、静かに待機することができなくなります。

2 ほじょ犬に水やえさを与えない

ほじょ犬の適切な管理は使用者に責任があります。ドッグフードや水を与えることも使用者が行います。

【出典】ほじょ犬もっと知ってBook / 厚生労働省

Q&A こんなときは…

Q1 ほじょ犬を受け入れる際に、準備しておくものはありますか？

A1 足を拭くタオルの他、必要なものは基本的に使用者が持参しますので、特に準備しておくものはありませんが、タオルなど貸し出せるものがあることを伝えると喜ばれます。

Q2 ほじょ犬は、食事中どこにいるの？

A2 ほじょ犬は、使用者の管理のもとテーブルや椅子の下に伏せて待機します。もし、ほじょ犬の伏せている場所が通行の妨げになっている場合には、使用者にその状況をお伝えし、足下に寄せるなどしていただきましょう。

Q3 雨の日、ほじょ犬は濡れていませんか？

A3 ほじょ犬は雨の日にはカッパを着ています。また、店内に入る前に使用者が体を拭くようにしています。

Q4 店内にアレルギーのお客様がいたら？

A4 席を案内した後に、他のお客様から犬アレルギーの申し出があった場合は、そのお客様から離れた席に案内しましょう。

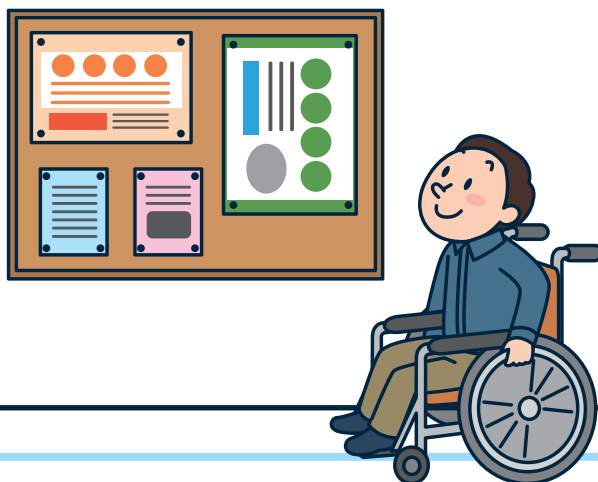
京都の伝統文化や歴史、自然を体感いただくための観光施設や展示コーナーでも、ちょっとした配慮がお客様の満足度を高めるでしょう。

観賞のポイント

ポイント1 掲示位置は高すぎませんか？

車いす使用の方の平均目線は約100cm、立位の方の平均目線は約150～160cmです。

そこで、近くから見る掲示物の高さ(床面から掲示物の中心まで)は、**双方の視点の間である125～135cm**にすると、子どもや車いす使用のお客様などあらゆる方にとって見やすくなるでしょう。



ポイント2 多言語対応と解説

解説文書は、日本語だけでなく、**英語やそのほかの言語でも表記**しましょう。またパンフレット、チラシ等の紙媒体やモバイル媒体による情報提供、音声案内(放送、音声ガイド等)で多言語対応を行うことも有効です。

日本特有のモノ・事象などをモチーフにした展示物については、日本語解説を単に直訳しただけでは、その意味が伝わらない場合があります。このような場合には、日本について知識のない方の視点を意識し、展示物のモチーフとなる**日本特有のモノ・事象などについても解説**しましょう。

【出典】観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン/観光庁

ポイント3 座れる場所は多めに用意

障害のあるお客様だけでなく、高齢、妊婦、幼児連れのお客様など、**休憩のためのベンチ等**があると喜ばれます。

また、畳の場合、肢体に障害のあるお客様は座れない場合がありますので、椅子や高座椅子の用意があるとよいでしょう。



豆知識

京都おもいやり駐車場利用証制度を知っていますか??

京都おもいやり駐車場利用証制度 (パーキング・パーミット制度)とは…

身体等に障害のある方、高齢等で移動に配慮が必要な方、けが人や妊産婦等で一時的に移動に配慮が必要な方に対して、共通の「駐車場利用証(パーキングパーミット)」を交付して、**パーミット用駐車場(車いす利用者用駐車施設)**の適正な利用を促進する制度です。

京都おもいやり駐車場とは…

車いす使用者は、乗降のための十分なスペースが必須なため、**幅3.5mの車いすマークの駐車場を、「京都おもいやり駐車場」として登録**いただいています。

また、妊産婦やけが人、高齢者など、必ずしも乗降には広いスペースを必要としない方もおられることから、**通常の幅の駐車区画についても「プラスワン区画」として登録**いただき、これらを合わせて「京都おもいやり駐車場」と呼んでいます。



— ◆お問い合わせ —

京都府健康福祉部地域福祉推進課
TEL 075-414-4551 FAX 075-414-4615
メールアドレス: chiikifukushi@pref.kyoto.lg.jp

京都おもいやり駐車場 検索

京都おもいやり 駐車場

(歩行困難者用駐車場)



この駐車場は、歩行困難者用駐車場
利用証をお持ちの方が利用できます。

京都府

京都おもいやり プラスワン 駐車場

(歩行困難者用駐車場)



この駐車場は、歩行困難者用駐車場
利用証をお持ちの方が利用できます。

京都府

ひとやすみ

見ないで楽しむ京の旅

観光においては、見ることを前提とした楽しみ方を思い浮かべがちですが、「見る」こと以外の楽しみ方(聴いて楽しむ、香りで楽しむなど)もあります。四感(聴く、香る、味わう、触る)で楽しむ方法を考えてみると、新たな楽しみ方の提案ができるかもしれませんね。

見ないで楽しむ京の旅 検索

買い物は旅行の楽しみの一つです。
事前の準備とさりげない心配りが、一層楽しい時間を
手助けするでしょう。

買い物をサポートするポイント

ポイント 1 最初のお声がけ **プラス** さりげない心配り

障害のあるお客様、文化・習慣の異なるお客様
など、配慮を要するお客様を見かけたら、**まずは
一言「お手伝いすることはありますか？」
と声をかけましょう。**

仮に、「結構です」と言われた場合でも「いつで
もお声かけください」と伝え、目配り・気配りは
忘れないようにしましょう。高い位置にある商品を
手に取りたい時、ものを落としてしまった時など、
さっと手を差し出すサポートができるようにしま
しょう。



ポイント 2 見やすく、届きやすい、人にやさしい店づくり

できるだけ多くの方に、見やすい表示と手が届きやすい配置にしましょう。

商品名や値段は、文字と背景色のコントラストをもたせるなど、見やすくわかりやすい記載
を心がけましょう。また、商品名や値段は、立てて表示させるだけで、目線の低い車いす使用
のお客様や子どもでも見ることができます。

どちらが見やすいでしょう？



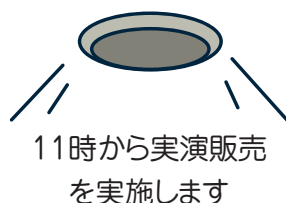
寝かせて表示？



立てて表示？

ポイント 3 1つじゃない、「聞いて」「見て」わかる案内

タイムサービスなどの案内は、**口頭で
の説明やアナウンスだけでなく、目
で見てわかるように**しておきましょう。
視覚障害、聴覚障害のあるお客様の他、
外国からのお客様にとっても、わかりやす
くなるでしょう。



Q&A こんなときは…

Q1 視覚障害のあるお客様が、商品選びを迷われています。
どのようにすればよいでしょう？

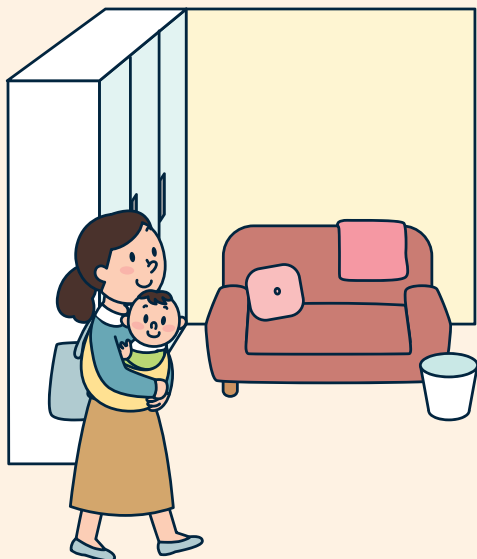
A1 まず、**お客様に声をかけ、お手伝いが必要かどうかを伺いましょう。**
必要に応じて商品の色、大きさ、値段など話し言葉での説明に加え、さわられるものは、大きさ、手触り、形などを、直接さわって確認してもらいましょう。

Q2 視覚障害のあるお客様に、トイレの場所を聞かれました。
どのように案内すればよいでしょう？

A2 まずは、**誘導方法をお客様に確認しましょう。**
手引きによる誘導を希望された場合、お客様が白杖(または、ほじょ犬のハーネス)を持っていない側の斜め半歩前に立ち、肩やひじを軽くつかんでもらいます。
話し言葉での誘導を希望された場合、**斜め後方から、お客様の向きを中心に「右、左、前、後ろ」**と具体的に伝えましょう。
誘導は、トイレの入口までではなく、奥の個室まで案内しましょう。
そして、便器の種類と向き、水の流し方、トイレットペーパーの位置、鍵のかけ方などを手で触れながら伝えるとよいでしょう。この場合、同性の方による案内をお願いします。



ひとやすみ



乳幼児連れのお母さんが 来られた時

乳幼児を連れのお母さんにとって、授乳室はありがたい存在。

でも現実には、授乳場所を探すのに一苦労されているという実態があります。スペースの関係などから授乳室の設置までは難しい場合には、プライバシーが確保できる清潔な空間(従業員控え室など)を一時的に提供することで、授乳室の代わりになります。また、つい立を用意することで、授乳できることもあります。

「きちんとした授乳室ではありませんが、こちらで授乳されますか？」という一言がお母さんの心をつかみます。

食事は、特に楽しみにされる観光目的の一つです。
旅行を最高のものにするために、
食事の際のおもてなしが大切になります。

食事の際のポイント

ポイント 1 選びやすいメニューとは？

メニューに料理の**写真**が掲載されていると、外国からのお客様や聴覚障害のあるお客様をはじめ、誰でも指さして食べたいものが伝えられ、**注文がしやすい**でしょう。
英語をはじめとする多言語表記や、点字メニューなど何種類かがあると喜ばれるでしょう。

そして、必要に応じて**メニューの読み上げや説明**を行いましょう。お客様の満足度を高めるだけでなく、無用なトラブルを防ぐことができます。



ポイント 2 アレルギーの把握と表示

アレルギーや宗教上、食べることができない食材をオーダー時に確認しておくとお安心です。
メニューやバイキングの際の料理名には、**原材料を明記しておく**とよいでしょう。
使用されている食材や調味料がわかりにくい場合は、原材料がわかるリストを準備し、いつでも答えられるようにしておきましょう。



※豚の絵の表示を不快に感じるムスリムもおられます。



多様な食文化 観光庁 検索

ポイント 3 食事の量などが選べるちょっとした配慮

加齢により、たくさんの量が食べられなくなることがあります。でも、旅先の食事は楽しみの一つ。
お客様の希望に応じ、量が選べる、小切りにするなど配慮があると喜ばれるでしょう。
また、外国からのお客様は、和食など分量が少ないと感じる方もいるため、オーダー時に提供する料理の分量を説明するとよいでしょう。

ポイント
4

バイキングやビュッフェ・スタイルの場合

車いす使用や視覚障害のあるお客様は、自分で取りに行くことが難しい場合があります。そのようなときには、取り分けのお手伝いを申し出たり、バイキング等の対応が難しい場合には、盛りつけるなどの**個別の対応**を検討するとよいでしょう。

外国からのお客様には、**セルフサービスの方法がわかるように、表示をしましょう**。また、無料でお代わりができるもの(ごはんやお味噌汁など)は、注文の際などに説明しておきましょう。

Unlimited Rice
(おかわり自由です)



○ 当店はセルフ・サービス制ですので、皆様ご自身でカウンターよりお好みの品をご自由にお選びの上、お食事をお楽しみください。なお、代金はキャッシャーでお支払い願います。

This is a self-service restaurant. Please choose freely from among the items on the counter. Please pay at the cashier's counter after finishing your select meal.

【出典】日本政府観光局(JNTO)ホームページ

ポイント
5

注文から配膳までの待ち時間への配慮

子ども、とくに幼児は待ち時間に席でじっとしていることは難しいものです。**できるだけ子どもの料理を先に出すとよいでしょう**。また、**絵本や折り紙、紙と鉛筆などを準備**しておく、待ち時間が楽しくなります。

子どもが部屋の中を走り回ることも想定し、花瓶など壊れやすいものは、さりげなく片付けておくと、保護者も安心できます。

子ども連れのお客様は一度満足するとリピーターになることも多いです。ぜひ、試してみましょう。

ポイント
6

視覚障害のあるお客様へ 配膳の方法 12

1 配膳の場合は、声で伝えましょう。

何種類か並べる場合は、**時計の文字盤にたとえて、どこに何があるかを伝えます**。手前であれば、「6時の方向」、右横であれば「3時の方向」と言います。箸やスプーンを置くときも同様です。



2 一つの皿に何種類も盛りつけてある場合

料理の配置と同様に、「時計の針の方向で10時に煮物、2時に魚」など、どこに何が盛られているか説明します。

3 料理の説明

「炊き合わせは、湯葉とたけのこになります」など簡単な説明で十分伝わります。

4 火を使った料理

奥の方に配膳し、火傷されないように位置を伝えましょう。

※必要以上の心配は不要です。**適度のサポートと気遣いがあれば、お客様に伝わります**。

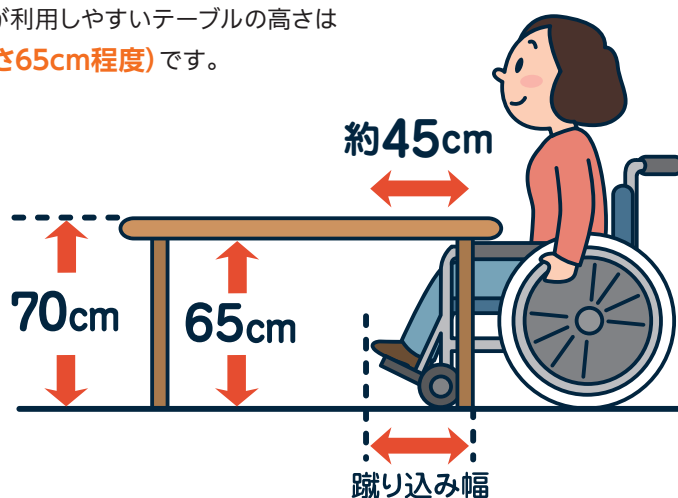
Q&A こんなときは…

Q1 車いす使用のお客様が来店されました。
どの席に案内するのがよいですか？

A1 膝の入るテーブル又はカウンター席へ案内します。車いすのまま食事をする方もいれば、お店の椅子に移動して食事をする方もおられます。お客様に伺ってから、お客様の希望に応じて椅子を移動するといいでしょう。

豆知識 車いす使用の方が利用しやすい高さ

車いす使用の方が利用しやすいテーブルの高さは
約70cm(下端高さ65cm程度)です。



Q2 視覚障害のあるお客様が来店されました。
配慮することはありますか？

A2 視覚障害のあるお客様が、自分で空いている座席を探すのは困難です。**必ず誘導するようにしましょう。**

席を案内する際には、お客様の空いている方の手を椅子の背もたれに誘導し、座面、テーブルの位置を確認していただきましょう。



Q3 注文した料理を待つ間、店内を歩き回られるお客様へ、
どのような対応がよいでしょうか？

A3 お客様によっては、極度の不安や緊張感から座っていることが難しい場合があります。このような場合は、「あと、何分ほどできあがります」（何時何分の確かな時間を言った方がよい場合もあります）と、椅子を手で示しながら安心できるよう優しく声をかけるとよいでしょう。
障害の特徴を理解し、穏やかな口調で話しかけましょう。

7

快適な滞在のための 宿泊施設でのおもてなし

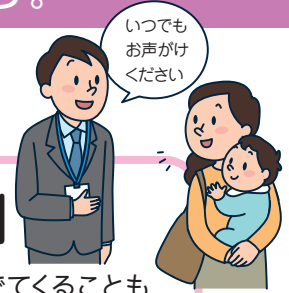
宿泊施設は、観光を楽しんだ後の疲れを癒せる場所として、細やかな心配りで、くつろぎの時間を提供しましょう。

フロントでのポイント

ポイント
1

まずは一言、「いつでもお気軽にお声かけください」

長い時間を過ごされる宿泊施設において、特に配慮が必要なお客様は、困り事がでてくることも少なくありません。そんな時、**この一言があれば、フロントへ尋ねやすくなる**でしょう。



ポイント
2

事前の把握で、いつでも対応！

お客様から依頼のあるサービスや、外国からのお客様から問い合わせが多い観光地等の情報を準備しておくで安心です。

- ・施設内外の状況(館内開口幅、トイレ、段差、周辺の段差等)
- ・貸出品リスト
- ・周辺病院の情報
- ・福祉タクシーの情報
- ・ボランティアサービス(介助、案内等)
- ・周辺観光地の所在地、行き方、料金
- ・最寄りのバスや電車等の時刻表

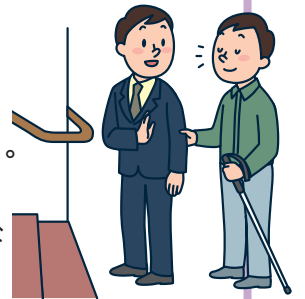
案内のポイント

ポイント
1

視覚障害のあるお客様への案内

1 案内の方法

まずフロントと部屋、エレベーター等の位置関係について説明しましょう。案内は、お客様の希望に応じて、**手引き**または**話し言葉**で案内しましょう。**階段の場合**は、階段の手前で立ち止まり、階段があることを伝えます。**エレベーターを使用する場合は**、フロントと部屋のアクセスに便利なエレベーターの位置を案内し、ボタンの位置も説明しましょう。



2 避難場所や非常口の説明

視覚障害のあるお客様には、部屋から最短距離の非常口を伝えましょう。可能であれば、非常口を確認するなど詳しく説明しておくで安心です。

3 部屋鍵の説明は…

視覚障害のあるお客様にとってカード式の部屋鍵は扱いが難しいものです。カードの上下、表裏、開閉のタイミングがわかりません。

対応策として、カードに切り込みを入れたり、シールを貼って向きを伝えるとよいでしょう。そして、「カードを差し込んで〇秒くらいで開きます」と伝え、何度か練習に立ち会うと安心です。

【出典】やさしい宿づくり手帖／熊本県

4 部屋の間取り・主な設備の説明

部屋の間取りや家具など、近くまで誘導し、手に触れていただくなどして伝えましょう。

トイレや浴室についても説明しましょう。エアコン、テレビ、照明等の操作方法も忘れずに伝えましょう。

5 「わからない時にはフロントへ」

視覚障害のあるお客様には人的サポートが必要なことが多くあります。電話の使い方とフロント番号を伝え、お客様が気軽に連絡できるようにしましょう。



事例 例えばこんなアイデアも！

ドアのノブに紐などを結ぶことによって、**部屋の目印にすることが**できます。視覚障害のあるお客様が複数泊まれる場合も、紐に個別のリングを結びつけるなどの工夫で対応できます。

ポイント 2

聴覚障害のあるお客様への案内

1 連絡がある場合や緊急時の連絡手段

聴覚障害のあるお客様には、緊急時に客室の電話やベルで知らせることが難しいため、**携帯電話のメールでお知らせする**、火事・地震の緊急時には**マスターキーで解錠し案内する**、などの対応をお客様と決めておきましょう。

2 聴覚障害のあるお客様が2名以上で宿泊される場合

聴覚障害のあるお客様は、ノックやチャイムに気づくことが難しい場合があります。そのため、**複数で宿泊される場合は部屋の鍵を2つお渡しする**など、配慮するとよいでしょう。

【出典】やさしい宿づくり手帖／熊本県

Q&A こんなときは…

Q1 視覚障害のあるお客様に、宿泊カードの記入をお願いする場合、どのようにすればよいでしょうか？

A1 視覚障害といっても、その見え方は様々で自分で記入できる方もおられます。**お客様の意向を確認してから、必要に応じて代筆しましょう。**

代筆した場合には、その内容を読み上げ確認してもらいます。その際は、周りの人に住所や電話番号などプライバシーを知られないように配慮しましょう。

Q2 聴覚障害のあるお客様に、宿泊カードの記入をお願いする場合、どのようにすればよいでしょうか？

A2 書類の記入は、記入方法と記入例をわかりやすく表示するなど、事前に準備しておきましょう。そして、お食事や大浴場使用の時間など**大事な内容を伝える際には、内容をメモ用紙に書いて渡す、復唱する**など配慮しましょう。また、筆談でのコミュニケーションは、**読みやすい文字で適度に漢字を使いましょう。**

筆談の例

おふろは7じから

おふろ 7時から

お食事は和食と洋食がありますが、どちらになさいますか？

和食と洋食、どちら？

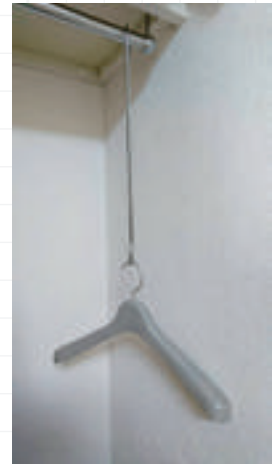
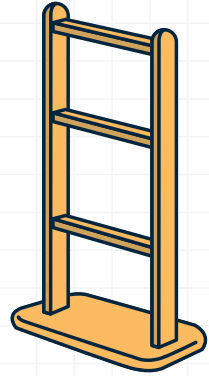


知っておこう！

喜ばれる客室の貸出品の例

1 高齢のお客様・車いす使用のお客様へ

- 1 和室でも**高座椅子や手すりがあると、立ち上がりやすく安心**です。
手すりは可動式のものがありますので、活用しましょう。
- 2 **老眼鏡、拡大鏡があると便利**です。
(高齢のお客様だけでなく、弱視などのお客様にも役立ちます。)
- 3 **S字フックで高さを調整**しましょう。
既存のクローゼットにS字フックを付けると
車いす使用のお客様にも手が届きます。
- 4 バス用品(シャワーキャリー、シャワーチェア、
バスマット、滑り止めマット)があると
お客様の要望に応えられます。



2 妊婦・乳幼児連れのお客様へ

- 1 ベビーベッド、ベビーカー、高座椅子の貸出があると喜ばれます。
- 2 冬の寒い時期や夏の冷房の効いた部屋では、**毛布や膝掛け**があるとよいでしょう。
- 3 子ども用に、**子ども用食器や補助便座**などがあると喜ばれます。
また、ちょっとしたおもちゃや絵本などがあると、退屈せずに過ごせるでしょう。

3 聴覚障害のあるお客様へ

- 1 **筆談ボードがあると便利**です。
- 2 振動や光によってお伝えするベル、
ノックセンサー、振動式目覚まし時計があると喜ばれます。



4 ほじょ犬を使用しているお客様へ

- 1 犬の食餌、水入れ、食餌用の食器、マット等、宿泊に必要な道具一式は、
ほじょ犬使用者が用意することとなっていますので、**ほじょ犬のための特別な道具は不要**です。
- 2 客室が和室の場合は、犬を畳にあげるか事前に調整・把握しておきましょう。
使用者は畳の上にマットなどを敷くため、
ほじょ犬の爪で畳が痛むという心配はありません。
しかし、どうしても畳の上に犬をあげることが難しい場合は、
和室の上がり口付近を待機場所として提案しましょう。



浴場でのポイント

ポイント
1

視覚障害のあるお客様へ 設備・備品の説明

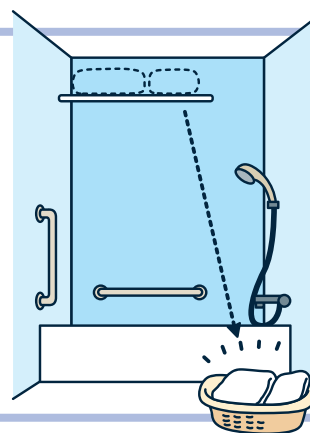
バスタオル、ドライヤー、シャンプー、リンス、ボディソープなどの位置を伝えます。シャワーとカランの切り替え、温度調節の方法を伝え、**実際に手で触れて操作方法を確認していただく**と安心です。

また、大浴場に一人で入浴される場合は、浴場内をよく説明し、段差などが多い場合には、一度、中を一緒に案内すると安心です。

ポイント
2

車いす使用のお客様へ

車いす使用のお客様が利用しやすいよう、**高い位置に置いてあるタオルなどは、手の届きやすいところにセット**しましょう。ちょっとした心配りでお客様の快適度はアップします。

ポイント
3

乳がん術後等のお客様へ

傷跡を気にせずお風呂に入れるよう、衛生面でも配慮された入浴用の肌着が販売されています。誰もが気兼ねなく旅行を楽しめる観光づくりの一環として、**専用入浴着着用への理解・配慮**をお願いします。

— 専用入浴着について御賛同いただける事業者の皆様へ —
本趣旨を一般のお客様に御理解いただくため、ポスターが無償で提供されています。

◆お問い合わせ

認定NPO法人J.POSH事務局

TEL:06-6962-5071 FAX:06-6962-0065 info@j-posh.com



ピンクリボン 温泉 検索

ひとやすみ

外国からのお客様を
お迎えする準備

日本の習慣になじみのない外国からのお客様にとっては、日本のしきたりや常識が当たり前には通用するとは限りません。電話、エアコン、テレビの操作方法、トイレのウォシュレット装置、和式トイレなどの利用方法について外国語を併記し、**多言語による施設やサービス案内を充実させることでトラブルを避ける**ことができるでしょう。

また、大浴場の利用方法、入浴のマナー、注意事項などは、イラストと日本語、英語、その他の言語の順に併記をし、掲示するなどして伝えましょう。

入浴マナーイラスト 検索

8

スムーズな会計を助けるおもてなし

会計は、お客様をお迎えする施設に共通する基本的な事項です。スムーズな会計を行うために、もう一度確認しておきましょう。

支払のポイント

ポイント1 会計は余裕をもって

配慮が必要なお客様は、支払の動作に手間取ることがあります。こんなときに急かされると、さらに時間がかかってしまうものです。「ゆっくりで大丈夫ですよ」という姿勢がお客様を安心させるさりげないおもてなしです。

ポイント2 事前の明示とわかりやすい表示

飲食店では、注文名と値段が記載された伝票を事前に渡せると、お客様はあらかじめ支払準備ができますので、スムーズに会計ができます。

買い物など事前に伝票が準備できない場合は、レジスターの表示を見せるなど、目で見て金額がわかるようにしましょう。表示がない場合は、メモや電卓で見せるとよいでしょう。

その他、お客様に応じた対応で、お金の支払い、受け取りをお客様も確認できるようにしましょう。

事例 お客様に応じたお金の受け渡し…

○視覚障害のある方

まず、レジで商品と値段を読み上げましょう。おつりを渡す時は、お札や硬貨の種類を確認して、種類ごとに読み上げながら手渡しします。

○肢体に障害のある方

手指等に障害のあるお客様にお釣りを渡す際、直接手のひらにのせたり、コインマット(滑り止めのついたつり銭をのせる皿)の上ののせて渡します。お客様から要望があれば、お客様に確認してもらいながら財布からお金の出し入れを手伝うことも考えられます。



ポイント3 必要に応じたお手伝い

車いす使用のお客様や赤ちゃんを抱いているお客様などに、買った品物の移動やバッグの詰め替えのお手伝いを申し出ると喜ばれるでしょう。



9

いざ、というときに慌てない 緊急時の備え

日頃から緊急時に備えて確認や準備をしておくことで、緊急時も慌てずに対応することができるでしょう。

急病時のポイント

ポイント
1

お客様の急な体調不良や、けがなどの場合に備え、**近くの医療機関を把握**しておきましょう。また、外国からのお客様が急病の際には、通訳が必要になる場合もありますので、手配できる場所を確保しておくことで安心です。

豆知識

外国からのお客様へ 病気の際に使えるアプリ

多文化問診システムM3 (M-cube) / Android、iOs

病院に行く前に事前にインターネットで多言語問診を行うことができるアプリです。宿泊されている外国人のお客様が急病になった際など、このシステムを知っておくと役立ちます。



地震・火災時等のポイント

ポイント
1

避難経路の確認と準備

避難場所や複数の避難ルートをあらかじめ確認し、パンフレットなどを準備しておくのはもちろんのこと、その置き場所を従業員全員に周知徹底しておくことも忘れずに。

事例 お客様の把握方法

宿泊施設では、事務室内のわかりやすい位置に、従業員で一覧できるよう、配慮が必要なお客様の配置とその内容を明記しましょう。いざという時に迅速に対応できます。

ポイント
2

多言語ツールの準備

外国からのお客様には、**コミュニケーションボード**や災害時に役立つ**多言語表示シート**などを準備しましょう。また、避難場所を示す内容を大きめに書き写しておくことで役立ちます。

豆知識

観光・防災情報が入手できるアプリ

KYOTO Trip+ (きょうとトリッププラス) / Android、iOs

京都府内の観光情報や防災情報が、5ヶ国語(日本語、英語、簡体・繁体中国語、韓国語)で入手できるアプリです。利用者が選択した言語で、観光情報や乗換情報等が検索できます。また、京都府内に発令された気象警報、避難情報等が配信されます。



ポイント
3

避難の際は臨機応変に

様々なお客様がおられる場合、全ての方を案内誘導しながら避難することが困難な場合も考えられます。お客様に了解をいただき、**車いすを使う、背負って搬送するなど臨機応変に対応**しましょう。

Q&A こんなときは…

Q1 緊急時、避難指示が伝わらず、お客様がパニックになられた場合、どのようにすればよいでしょう？

A1 誘導の指示がわからず迷われていたら、声をかけて周囲の状況や避難誘導の内容を伝えます。避難誘導の指示を理解できない時やパニックになられている時は、**付き添って安全を確保した上で誘導**します。危険な場所から遠ざけることが大切です。

まず、「大丈夫ですよ」と声をかけ、「ここは危ないですから一緒に外へ行きましょう」など、何をするかを具体的に伝え、安全な場所に誘導します。

宿泊施設では、団体客の受け入れの場合、チェックインの際に代表者や添乗員の連絡先を確認しておく、非常時に連携を図って誘導することができます。



10

お見送り 最後のおもてなし

お客様と接する最後のおもてなしです。
さりげない心遣いと笑顔でお見送りしましょう。

お見送りのポイント

ポイント
1

時刻表の把握

近くの観光地までの交通手段、最寄りのバス停や駅の時刻表を把握しておきましょう。

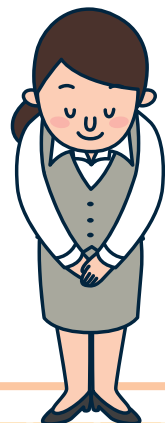
ポイント
2

荷物運びのお手伝い

お客様に伺い、必要に応じて、車やタクシーまで荷物を運びましょう。
特に**雨の日には、傘をさすなど配慮**しましょう。

事例 さりげない気遣いで忘れ物防止！

宿泊施設では、視覚障害のあるお客様には、フロントまでの誘導をかねて、部屋まで迎えにいくと、忘れ物の有無等が確認できます。



配慮の必要な方の特徴

ここでは、配慮が必要な方の主な特徴を挙げています。ただし、これらの特徴の表れ方は人によって異なりますので、これらにとらわれない柔軟な対応が求められます。

また、「京都府障害のある人もない人も共に安心していきいきと暮らしやすい社会づくり条例」(平成27年4月施行)では、京都府・事業者に対し、負担が重すぎない範囲で、障害のある人が生活を送る上で支障となるバリア(社会的障壁)をなくしていくための配慮を求めています。

視覚障害のある方

日常生活や就労の場で不自由を感じるなど、視界が見えづらい、もしくは全く見えない状態のことを視覚障害といいます。視覚障害は、全盲(全く見えない)、ロービジョン(眼鏡等を使っても十分な視力を得られない)、視野狭窄(見える範囲が狭い)など、見え方は様々です。

- 視覚障害のある人は、困っていても自ら配慮等を求めることが難しいことがあります。

◇視覚障害のある人が戸惑っているのを見かけたときは、
まず、声をかけ、そして何らかの配慮が必要かどうか確認することが望まれます。

聴覚障害のある方

音が聞こえづらい、もしくは聞こえない状態を聴覚障害といいます。一口に聴覚障害といっても、補聴器がなくてもなんとか音が聞き取れる人、補聴器をつければ会話も聞き取れる人、両耳とも聞こえない人、片耳は聞こえて片耳が聞こえない人など、さまざまな聞こえ方があります。

- 聴覚障害のある人は、その原因によって言語障害を伴う場合があります。
- 手話ができる人や筆談をする人、もしくはメールでのやりとりの方が早い人など、コミュニケーションの方法は人によって様々です。音声での会話、手話、筆談、口話など様々な方法があり、多くの人はいくつかの方法を相手や場面に応じて組み合わせて使っています。

◇まず、どのような方法でコミュニケーションをとればよいか本人に確認することが望まれます。
◇宿泊施設では、テレビリモコンで必ず字幕がオンになるようにしておきましょう。

肢体に障害のある方

手や指を使うことが難しい上肢の機能障害、膝や足を使うことが難しい下肢の機能障害、身体の姿勢を維持することが難しい体幹の機能障害など、様々な身体状況が考えられます。

- 杖をついていたり、車いすに乗っていると、階段や少しの段差、通路幅やドア幅が狭い場所の通行が困難です。
- 口や舌の動きが麻痺していると、言葉を使って自身の思いを十分に伝えることができないことがあります。
- 指・手・腕に障害がある人は、文字を書いたり、お金の扱いなど、細かな手先の動作に大変苦労します。

◇社会の中で適切な配慮がなされることによって、楽に外出ができるようになります。

内部障害のある方

内部障害とは、心臓機能、腎臓機能、呼吸器機能、膀胱・直腸機能、小腸機能障害のほか、ヒト免疫不全ウイルス(HIV)による免疫機能障害など、身体内部の機能の障害のことを指します。それぞれ旅行先で必要となる配慮は異なってきます。

- 内部障害のある人は、体力がなく疲れやすい状態にあります。長時間立ってもらえないよう、着席を勧めるなどの配慮をします。

◇外見からはわかりにくい場合もあるため、周囲の配慮が必要です。

◇オストメイト対応の多機能トイレや、休憩スペースなどを、わかりやすく案内表示しましょう。

知的障害のある方

知的障害とは、知的な能力に障害があり、日常生活に支障が生じている状態です。苦手な分野や障害の状態は人によって違い、それぞれの状態に応じた支援が必要です。

- 話の内容を理解できなかったり、自分の考えや気持ちを表現することが難しく、コミュニケーションを上手にとれないことがあります。
- 判断したり、見通しをもって考えることが苦手な人もいます。
- 読み書きや計算が苦手な人もいます。
- 困ったことが起きても自ら助けを求めることができない人もいます。

◇話しかけるときには、本人に穏やかな口調で話しかけます。話す際には、「わかりやすく」「ゆっくりと」「簡潔に」「具体的なことばで」話します。また、質問は一つ一つ丁寧に、「はい」「いいえ」で答えやすいように伝えます。

精神障害・発達障害のある方

精神障害とは、統合失調症、気分障害(うつ病など)などの様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている状態です。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ため、地域で安定した生活を送っている人もたくさんいます。

発達障害とは、自閉症、アスペルガー症候群等の広汎性発達障害(PDD)、学習障害(LD)、注意欠陥多動性障害(ADHD)など、脳機能の障害です。

- ストレスに弱く、緊張したり、疲れやすかったりします。人と対面することや対人関係、コミュニケーションが苦手な人もいます。
- 警戒心が強かったり、自分に関係ないことでも自分に関係づけて考えたりすることがあります。
- こだわりが強く、突発的な出来事や予定の変更への対応が苦手な人もいます。
- 相手の話が理解出来ない、困っていることをうまく伝えられない人もいます。
- 興味のあるものをすぐに触ったり、手に取ったりせずにはいられない人がいます。

◇不安を感じることをないように、できるだけ穏やかな対応をすることが望まれます。話す際には、次々と説明するのではなく、一つずつゆっくりと話しましょう。また、「少し」「しばらく」など曖昧な表現ではなく、具体的に時間や場所を伝えましょう。「〇〇してはだめ」ではなく、「〇〇しましょう」と肯定的な言葉で話しかけることが望まれます。

高齢者

65歳以上の高齢者といわれる人は元気で、生活上、特別な配慮を必要としない場合もあります。しかし、加齢に従い、歩行や知覚、認知などの点で機能低下がみられることから、旅行においては身体的、心理的負担が増す傾向にあります。

- 聴力が低下して言葉が聞き取りにくくなったり、早い会話についていけなくなったりするため、必要なことを的確に、わかりやすい言葉を使っていないに話します。
- 足腰の機能の低下などにより、歩行時のバランスがとりにくい状態になっています。移動の際にはさりげなく見守り、日常生活の中で転倒のきっかけになりそうなものはあらかじめ除去しておくように配慮しましょう。
- 長い距離の連続歩行や階段などの移動が困難になることもあります。
- 認知症になった場合、日常生活に支障が生じる程度にまで記憶などの認知機能が低下することがあります。

◇足腰の機能の低下、視力・聴力等の低下、認知症による記憶障害・理解判断力の低下等、様々な状態があるため、一人ひとりの状態に応じた配慮が望まれます。

妊婦・乳幼児連れの方

妊婦・乳幼児連れの旅行では、食事や日程面で配慮が必要となってきます。また、体調が変わりやすく、健康に留意する必要があります。

- 妊娠中の人は、下り階段など足下が見えにくいことにより歩行が不安定で、長時間立つことが困難です。
- 妊娠中の人は、不意に気分が悪くなったり、疲れやすいことがあります。
- 妊娠中の人は、初期の場合、外見からは気がつきにくいです。
- ベビーカーの使用や乳幼児を抱きかかえているなどから、階段、段差などの移動が困難な場合もあります。
- オムツ交換や授乳場所が必要です。

◇妊婦、乳幼児連れ、ベビーカー使用者等への理解をお願いします。また、授乳室やオムツ替えシーツの設置などできる範囲で御協力をお願いします。

外国人旅行者

外国人旅行者は、言語や慣習に不慣れなことから、コミュニケーションをとる上で配慮が必要です。日本語だけの表示では、外国人旅行者にとってわかりにくいものです。

◇多言語表記の他、難しい日本語表現は説明文を付ける、外国人にもわかりやすい日本語を使う、ピクトグラムや写真などわかりやすい情報提供を行うなどの配慮が必要です。

参考文献

- 京都府「京都府障害のある人もない人も共に安心していきいきと暮らしやすい社会づくり条例に係るガイドライン」「心のバリアフリーハンドブック」
- 厚生労働省「ほじょ犬もって知ってBook」 ●国土交通省「観光のユニバーサルデザイン化手引き集」
- 国土交通省「知的障害、発達障害、精神障害のある方とのコミュニケーションハンドブック」 ●観光庁「訪日外国人受入接客教本-事例・基本会話集-
- 観光庁「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」 ●観光庁「多様な食文化・食習慣を有する外国人客への対応マニュアル」
- 観光庁「ムスリムおもてなしガイドブック」 ●熊本県「やさしい宿づくり手帖」 ●栃木県「障害のある方と接するときに レストラン・飲食店編」
- 東京都「みんながまた来たくなるお店づくり」 ●京都市「人にやさしいお店をつくろう」「見ないで楽しむ京の旅」
- 日本政府観光局(JNTO) (ホームページ)「資料室 訪日外国人受入関係情報 外国人旅行者の受入れ」
- NICT「情報バリアフリーのための情報提供サイト」(ホームページ) ●NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構(ホームページ)

ユニバーサル観光に関するホームページ・関係団体連絡先等

全国のユニバーサル観光に関して(ホームページ)

- | | |
|--------------------------------------|---|
| ●らくらくおでかけネット | http://www.ecomo-rakuraku.jp/rakuraku/index/ |
| ●全国バリアフリー旅行情報 | http://www.barifuri.jp/portal/index.html |
| ●人に優しい宿/全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会 | http://www.yadonet.ne.jp/silver/ |
| ●インターネット版全国車いす宿泊ガイド/公益社団法人全国脊髄損傷者連合会 | http://www.raqoo.jp/ |

京都府内のユニバーサル観光に関して(ホームページ)

- | | |
|-----------------------------|---|
| ●京都総合観光案内所(京なび) | http://京なび.jp/ |
| ●京都府人にやさしいまちづくり | http://www.f-machi.jp/ |
| ●京都ユニバーサル観光ナビ | http://kyoto-universal.jp/ |
| ●京都を旅する家族を応援する観光サイトふぁみどす | http://famidos.com/ |
| ●京都子育て応援パスポートサイト&アプリまもっぷ | http://mamop.jp/ |
| ●車椅子で京都観光バリアフリー情報満載ばりかん! 京都 | http://www.barikan-kyoto.net/ |
| ●京都バリアフリーマップ(なびナビ・きょうと) | http://www.kyoto-v.com/index.php |

ユニバーサルマナーに関して

- | | |
|----------------------------------|---|
| ●ユニバーサルマナー検定/一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会 | TEL 06-6195-4466 FAX 06-6195-7854 http://www.universal-manners.jp/ |
|----------------------------------|---|

ユニバーサルデザインに関して

- | | |
|------------------------------------|--|
| ●公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 | TEL 03-3221-6672 FAX 03-3221-6674 http://www.ecomo.or.jp/ |
| ●一般財団法人国際ユニヴァーサルデザイン協議会 IAUD事務局 | http://www.iaud.net/index.php TEL 045-901-8420 FAX 045-901-8417 |
| IAUDサロン/情報交流センター | TEL 03-5541-5846 FAX 03-5541-5847 |
| ●NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構 | TEL 03-6206-0678 FAX 03-6206-0678 http://www.cudo.jp/ |

多言語問診システムに関して

- | | |
|----------------|---|
| ●多文化共生センターきょうと | TEL 075-746-2374 FAX 075-746-2384 http://www.tabunkakyoto.org/ |
|----------------|---|

専用入浴着に関して

- | | |
|-------------------------------|---|
| ●認定NPO法人J.POSH(日本乳がんピンクリボン運動) | TEL 06-6962-5071 FAX 06-6962-0065 http://www.j-posh.com/about/activity/spa/ |
|-------------------------------|---|

福祉輸送サービスに関して

- 一般社団法人全国福祉輸送サービス協会
TEL 03-3222-0347 FAX 03-3239-9200 <http://park16.wakwak.com/~zenfuku/>

点字に関して

- 社会福祉法人京都ライトハウス
TEL 075-462-4400 FAX 075-462-4402 <http://www.kyoto-lighthouse.or.jp/>

手話に関して

- 社会福祉法人京都聴覚言語障害者福祉協会
TEL 075-841-8336 FAX 075-841-8311 <http://www.kyoto-chogen.or.jp/>

身体障害者補助犬に関して

- 公益財団法人関西盲導犬協会
TEL 0771-24-0323 FAX 0771-25-1054 <http://www.kansai-guidedog.jp/>
- NPO法人京都ケアドッグステーション
TEL 075-956-9191 FAX 075-953-3070 <http://www.kyoto-caredog.com/>
- 京都介助犬トレーニングセンター
TEL&FAX 075-705-3230 <http://kaijoken.web.fc2.com/index.html>
- 京都アシスタントドッグ育成協会
TEL 075-721-1852

あったか京都ユニバーサル 観光推進ネットワーク会議委員名簿

(順不同・敬称略)

| | |
|-------|----------------------------|
| 関根 千佳 | 同志社大学政策学部・(株)ユーディット |
| 嶋田 知子 | 舞鶴工業高等専門学校社会基盤メンテナンス教育センター |
| 岸田ひろ実 | (株)ミライロ |
| 三好 俊昭 | 一般社団法人京都府身体障害者団体連合会 |
| 藤木 恵 | 一般社団法人京都手をつなぐ育成会 |
| 野地 芳雄 | 公益社団法人京都精神保健福祉推進家族会連合会 |
| 眞鍋 正己 | 京都SKY観光ガイド協会 |
| 丸橋 泰子 | NPO法人子育て支援コミュニティおふいすパワーアップ |
| 重野亜久里 | NPO法人多文化共生センターきょうと |
| 中村 公紀 | 京都府旅館ホテル生活衛生同業組合 |
| 宮北 昭夫 | 京都府料理飲食業組合連合会 |
| 市村 勝 | 京都商店連盟・京都府商店街振興組合連合会 |
| 大江 徹 | (株)JTB国内旅行企画西日本事業部 |
| 萩原 憲一 | 近畿日本ツーリスト(株)京都支店 |
| 中島 信也 | (株)日本旅行京都四条支店 |
| 上岡 和弘 | 公益社団法人京都府観光連盟 |
| 横井 雅史 | 公益社団法人京都市観光協会 |

※平成27年12月現在

ユニバーサルデザインに関するシンボルマーク

街で見かける障害者やユニバーサルデザインに関するマークには、主に次のようなものがあります。
各マークの詳細・使用方法等は、各関係団体にお問い合わせください。

| | | | |
|------------------|---|---|---|
| 障害者のための国際シンボルマーク |  | 障害のある方にとって、利用しやすい建築物や公共輸送機関であることを表す、世界共通のマークです。車いす利用の方だけでなく、障害のあるすべての方のためのマークです。 | 公益財団法人 日本障害者 リハビリテーション協会 TEL 03-5273-0601 FAX 03-5273-1523 |
| 盲人のための国際シンボルマーク |  | 視覚障害者の安全やバリアフリーを考慮した建物・設備・機器などにつけられている、世界共通のマークです。信号や音声案内装置、国際点字郵便物、書籍、印刷物などに使用されています。 | 社会福祉法人 日本盲人福祉委員会 TEL 03-5291-7885 FAX 03-5291-7886 |
| 身体障害者標識 |  | 肢体不自由であることを理由に運転免許に条件を付されている方が車に表示するマークです。危険防止のためやむを得ない場合を除き、このマークをつけた車に幅寄せや割り込みを行った運転は、道路交通法違反になります。 | 各警察署 |
| 耳マーク |  | 聴覚に障害があることを示し、コミュニケーションへの配慮を求めるマークです。自治体、病院、銀行などで、聴覚障害のある方への援助ができることを示すマークとしても使用されています。 | 一般社団法人 全日本難聴者・中途 失聴者団体連合会 TEL 03-3225-5600 FAX 03-3354-0046 |
| ほじょ犬マーク |  | 身体障害者補助犬法で定められた補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）を受け入れる目印となるマークです。不特定多数の方が利用する施設（デパートや飲食店など）では、補助犬の受け入れが義務付けられています。 | 京都府健康福祉部 障害者支援課 TEL 075-414-4601 FAX 075-414-4597 |
| オストメイトマーク |  | オストメイト（人工肛門・人工膀胱を保有する方）を示すシンボルマークです。オストメイト対応トイレ等の設備があることを示す場合などに使用されています。 | 公益社団法人 日本オストミー協会 TEL 03-5670-7681 FAX 03-5670-7682 |
| ハート・プラスマーク |  | 身体内部に障害がある方を表すマークです。心臓や腎臓などの内部障害や内臓疾患は外見からわかりにくいいため、視覚的に示すことで、理解と協力を広げるために作られたマークです。 | 特定非営利活動法人 ハート・プラスの会 TEL 052-718-1581 FAX 052-718-1581 |



京都ユニバーサルデザインおもてなし手帖
～多様なお客様をお迎えするためのヒント集～

平成 28 年 3 月

発行：京都府健康福祉部地域福祉推進課

電 話. 075-414-4569

ファックス. 075-414-4615

chiikifukushi@pref.kyoto.lg.jp