

生衛業者のための

障害のある方への
サポートガイドブック
(改訂版)

目 次

■ はじめに	P. 1
■ 障害者差別解消法が制定されました	P. 2
■ コミュニケーション	P. 3
■ 身体の不自由な方へのサポート	P. 4
◎手の不自由な方の場合、杖を使用している方の場合	P. 4
◎車いすを使用している方の場合	P. 5
・車いすの畳み方、広げ方	P. 6
・車いすの介助	P. 7
・坂道（上り下り）での介助	P. 8
・段差の介助	P. 9
・階段の上り下り	P. 10
・移乗（トランスファ）の介助、車の乗降の介助、トイレでの介助	P. 11
■ 目の不自由な方へのサポート	P. 12
◎声のかけ方の基本	P. 13
◎誘導の仕方（基本）	P. 14
・狭いところを通るとき	P. 15
・階段の上り下り（段差も同じ）	P. 16
・車の乗り降り	P. 17
・いすへの着席	P. 17
・トイレの利用	P. 17
・エスカレーターの利用	P. 18
・食事をするとき	P. 18
・クロックポジションの行い方	P. 19
・買い物などをするとき	P. 19
・盲導犬と一緒にいる場合	P. 19
■ 耳の不自由な方へのサポート	P. 21
◎コミュニケーションを図る方法	P. 22
・口話法、筆談、	P. 22
・身ぶり手ぶり（ジェスチャー）・手話	P. 23
■ 知的障害のある方へのサポート	P. 26
◎コミュニケーションを図る上でのポイント	P. 27

■ 発達障害のある方のサポート	P. 28
■ 精神障害のある方のサポート	P. 29
■ 高齢の方のサポート	P. 30
○コミュニケーションの取り方の基本.....	P. 30
○認知症の方、認知症が疑われる方への接し方.....	P. 30
■ 旅館、ホテル等での場面ごとのサポート	P. 32
○到着、移動（ロビー、廊下、エレベーター）.....	P. 32
○客室内.....	P. 33
○浴室・トイレ.....	P. 34
○食事.....	P. 35
■ 理容所・美容所での場面ごとのサポート	P. 36
○到着、移動.....	P. 36
○いすの立ち・座り時、施術中.....	P. 37
○料金の支払い、見送り、その他.....	P. 38
■ 飲食店での場面ごとのサポート	P. 39
○到着、移動.....	P. 39
○注文、配膳.....	P. 40
○料金の支払い、見送り、その他.....	P. 41
■ 緊急時には	P. 42
■ 施設・設備のチェックリスト	P. 43
建築物移動等円滑化基準チェックリスト.....	P. 44
建築物移動等円滑化誘導基準チェックリスト.....	P. 47

このガイドブックは、平成17年の「晴れの国おかやま国体・輝いて！おかやま大会」実行委員会作成の旅館・ホテルを対象にした『障害のある方へのおもてなしガイドブック』を基にして、理容所・美容所・飲食店での接遇等を加え編集しています。

はじめに

わが国では、団塊世代の高齢化や核家族化の進展などから、高齢者の独居又は夫婦世帯が増加するとともに、加齢により身体や目や耳が不自由になる人の数も多くなっていくことが予測されています。また、国民が障害の有無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を目的とした「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」が平成28年4月1日から施行され障害のある方への不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供が求められており、高齢者や障害のある方などが快適で心豊かな日常生活を送るためには地域の中で支え合いながら安心して生活できる共生社会の実現への取組がますます必要になってきます。

このような背景から、地域における日常生活に密接に関連している生活衛生関係営業に携わる方（生衛業者）には地域生活支援への一環として安心して生活できる共生社会の実現に向けての取組みが強く求められているところです。

このガイドブックは生衛業に従事されている方が、高齢者や障害のあるお客様への理解を深め、あたりまえの接遇を行うことができるようにサポートの基本と具体的対応等について紹介していましたが、この度、新たな知見等を加えて改訂版を作成しましたので、生衛業者の皆様にとって地域生活の支援の一助としてご利用いただければ幸いです。

なお、ガイドブックを作成するにあたってご執筆を賜った美作大学準教授 堀川涼子先生、並びにご助言や資料提供等をいただいたNPO法人まちづくり推進機構岡山理事 徳田恭子様に対し深甚なる謝意を表します。

平成28年3月

公益財団法人 岡山県生活衛生営業指導センター
理事長 中嶋寛人

障害者差別解消法が制定されました

◆ 障害者差別解消法とは

正式には「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」といいます。

この法律は、障害を理由とする差別の解消の促進に関する基本的事項や、国の行政機関、地方公共団体等及び民間事業者における「障害を理由とする差別」を解消するための措置などについて定めることによって、すべての国民が障害の有無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つなげることを目的としています。

◆ 「障害を理由とする差別」の禁止

「不当な差別的扱いの禁止」・・・障害を理由として正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件をつけたりすることをしてはいけません。

例えば、車いすを利用していることを理由に入店を断ること。

障害があることを理由に、サービスの提供を拒否すること。

「合理的配慮の提供」・・・障害のある方から何らかの配慮を求められた場合には、負担になり過ぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮（以下、「合理的配慮」）を行うことが求められます。

例えば、車いすの方が入店できるように、手助けをしたり、スペースを空けること。

コミュニケーションの難しい方には、筆談や読み上げを行ったり、短い言葉でゆっくりはっきり伝えたり、文字ではなく図や絵で示したり、その人にあった方法をとること。

	不当な差別的取り扱いの禁止	合理的配慮の提供
国の行政機関、 地方公共団体等	法的義務	法的義務 合理的配慮を行わなければなりません。
民間事業者 *個人事業者も含む	不当な差別的取扱いが 禁止されます。	努力義務 合理的配慮を行うように努力しなければなりません。

コミュニケーション

◆ あたりまえの接遇とコミュニケーション

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

**障害のある方たちを特別な存在と
考え過ぎないことが基本となります**

この基本にしたがい、お客様に「快く」ご利用していただくために、それぞれの方々の要求（ニーズ）に応じたサービスを提供し、通常の接遇を心がけてください。

◆ 本人とのコミュニケーションに心がけましょう！

- ① お客様に関することは、直接本人に話しましょう。つい介助者に話してしまうことがありますが、それは本人に対して失礼になります。積極的に直接本人と話すよう心がけましょう。
- ② フロントのある旅館、ホテル等では、車いすの方への対応のための低いカウンターの設置などを考えましょう。
- ③ 言葉が聞き取りにくいお客様に対して、わかったふりをしては、かえって失礼となります。内容が伝わるまでコミュニケーションを図り、確実に理解するようにしましょう。確認のため、復唱することも一つの方法です。
- ④ 旅館、ホテル等では、宿舎の周辺情報を提供することも大切です。地図などを用いて車いすで行ける近くのコンビニエンスストアを紹介するなどの情報提供を心がけましょう。
また、お客様の荷物を運ぶと同時に部屋の様子を一緒に見て電話、タオル、歯ブラシなどの位置を確認することが大切です。前もって障害のある方に確認していただくのも良い方法です。

身体の不自由な方へのサポート

「身体の不自由な方」といっても、その障害の状態により介助の方法はさまざまです。その方にあった接遇を実践することがお客様へのサービスの始まりです。以下に、一般的な接し方の基本を示します。

◆「何かお手伝いいたしましょうか」と声をかけてから

あたりまえのことですが、まず声をかけることが大切です。突然身体に触れられたり、手を引っぱられたり、車いすを押されたりすれば誰でもびっくりします。車いすを自分で操作できる方と押す必要のある方ではサポートの仕方も違ってきます。困っている方がいたら「お手伝いしましょうか」、「何かお手伝いすることはありますか」とひと声かけてからお手伝いするようにしましょう。ひとりよがりには手を出すのは、親切ではなく、お節介になります。障害のある方自身も介助のされ方を考えているのです。

「何かお困りでしたら、いつでもお申し出ください」という気持ちや姿勢を常に持ち、安心感を持っていただけるよう心がけましょう。

◎ 手の不自由な方の場合

ポケットに物を出し入れしたり、荷物をさげたりするのが困難です。

「お出ししましょうか」、「お持ちしましょうか」と一声かけてください。

細やかな作業が困難な場合が多いようです。旅館、ホテル、飲食店等での食事の際には、はし、スプーンやフォークの中からその方にあったものを選んでもらうようにし、また大きくて固い料理は、「お切りしましょうか」と聞いてみるなどの配慮も必要です。

◎ 杖を使用している方の場合

杖を使用している方は、自力歩行が可能と考えてよいでしょう。しかし、足元が不安定なため身体のバランスがとりにくく、移動に時間を要したり、ちょっとした段差を越えるのが困難であったりします。

座ることが難しい場合が多いのでいすに座られるのを好まれるようです。なお、低いいすから立ち上がることが難しい方もいます。

お客様のペースに合わせて、付き添うことを心がけましょう。

杖は使用者本人の身近に確保しておくことが原則です

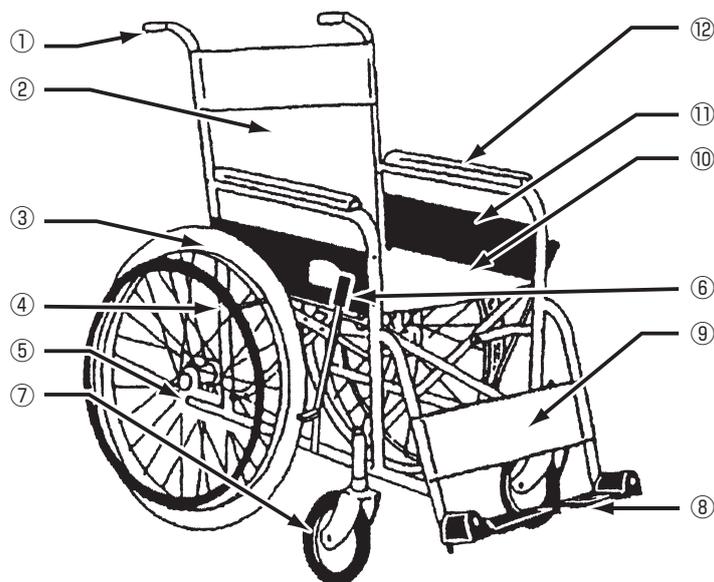
◎ 車いすを使用している方の場合

いろいろな障害のある方が移手段として車いすを使っています。身体機能の違いによって車いすの種類も異なりますし、必要なサポートの内容も違ってきます。

たとえば、下半身は不自由でも両手が自由な方は車いすを自分で操作できますが、介助してもらわなければならない方もいます。ちょっとした衝撃で車いすからずり落ちてしまうような方もいます。マヒがある方の場合、上体が固定されていないと、障害のない方が正座をして車いすに座って押される感じに近い恐怖を感じるといいます。

特に、階段などの段差があるために、車いすを持ち上げて運ばれることは、緊張することが多いと言われます。できる限り、スロープやエレベーターなどを使い、持ち上げる必要のないようにしたいものです。

● 車いすの各部名称 ●



各部の名称

- | | |
|-------------------|----------|
| ① ハンドグリップ |) 背もたれ部分 |
| ② バックレスト | |
| ③ ラージホイール(大車輪・後輪) | |
| ④ ハンドリム | |
| ⑤ ティッピングレバー | |
| ⑥ ブレーキ | |
| ⑦ キャスター(前輪) | |
| ⑧ フットレスト |) 足台部分 |
| ⑨ レッグレスト | |
| ⑩ シート | |
| ⑪ スカートガード | |
| ⑫ アームレスト | |

【車いすの畳み方、広げ方】

● 畳み方

① フットレストを上げる



② シートを持ち上げる

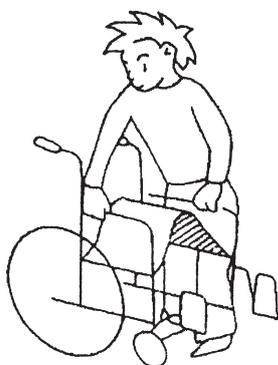


③ 完全に折り畳む

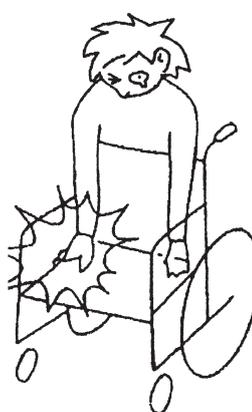


● 広げ方

① 外側に少し開く



② シートを押し広げる



★ 注意

広げるとき、シートの下に指をはさまないように……

- ・施設の入口で、車いすのタイヤが汚れていたら、「タイヤをお拭きいたしますか」などと遠慮なく声かけをしてください
- ・「汚い・汚れている」との表現は使わないようにしましょう

【車いすの介助】

心がけて
ください

- どのようにしたらよいのかを本人に聞きましょう
- 「お客様」の移動の介助です
車いすを押すことが目的ではありません

声かけを
忘れずに

- 信頼関係の始まり、事故防止のためにも
「前に進みます」、「止まります」などの声かけを忘れ
ずに

◆無理をしないで安全第一に

自分にできないかなと思ったら無理をせず、近くにいる方に協力してもらいましょう。

◆押すスピードに気をつけましょう

急な加速減速や回転にも気をつけましょう。

●動き出すとき



(ハンド) グリップを両手でしっかりと握り、
慎重に押す

●目的の場所に着いたら

(ちょっと離れるときも)



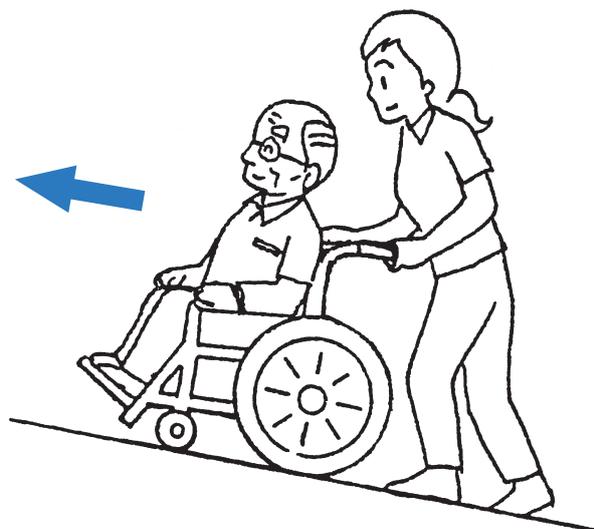
片手でハンドグリップを握り、他方の手で
ブレーキをしっかりとかける

お客様の安全のため、ブレーキを忘れずに

【坂道（上り下り）での介助】

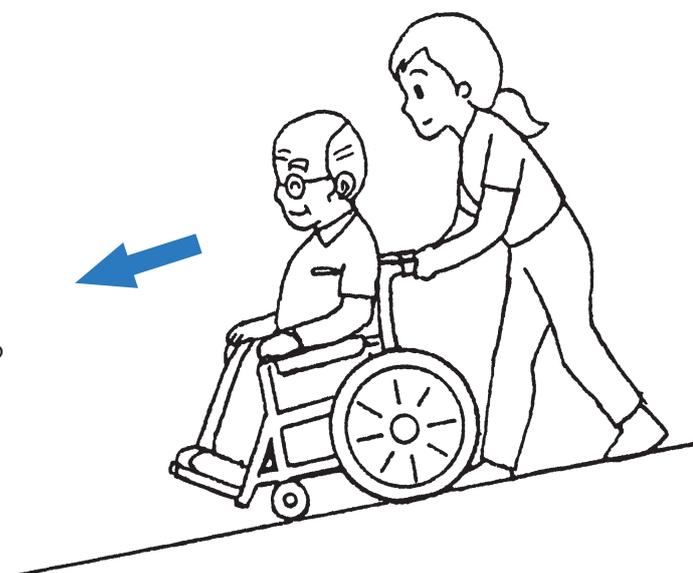
声かけを忘れずに

上り坂では、身体を前に傾けるようにして、
一步一步進む



後ろ向きで、スピードを抑えながら、車いす
を支えるようにゆっくりと下る
ハンドブレーキがある車いすの場合は、軽く
ブレーキをかけながら下る

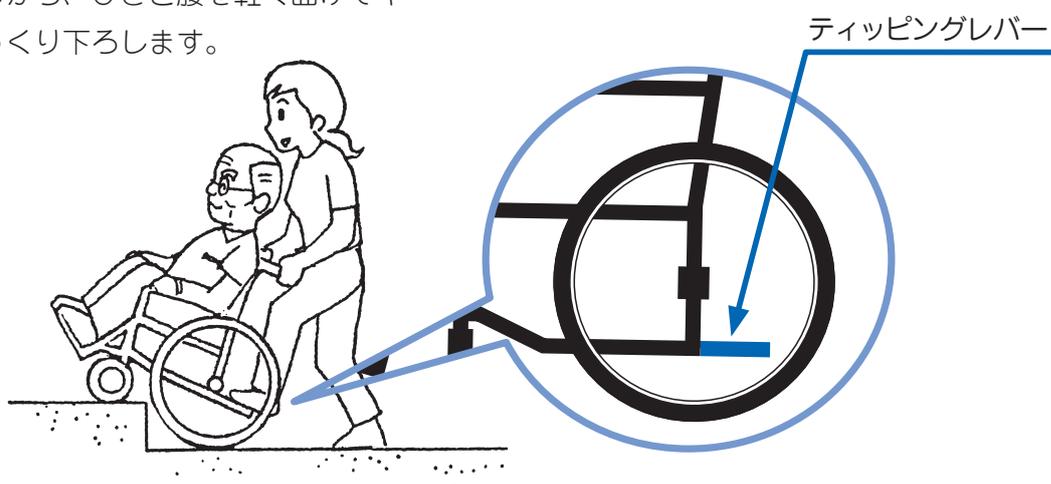
※ゆるやかなところでは前向きも可
その場合は車いすを引くようにして下る



【段差の介助】

● 段を上がる時

- ① キャスターを上げる前に「キャスターを上げます」と声をかけてください。ティッピングレバーを踏み、ハンドグリップを手前に引きながら押し下げて、キャスターを上げてください。身体を車いすに近づけた方が上げやすくなります。
- ② 後輪が段差に着くのを確認し、ティッピングレバーを踏みながら、ひざと腰を軽く曲げてキャスターをゆっくり下ろします。



- ③ 両方の後輪を段差にしっかり押し当てるようにしてから、ハンドグリップを前方に押し上げて後輪を段の上に押し上げます。
※上げ過ぎや、下げ過ぎにならないよう注意しましょう。

● 段を下りるとき

- ① 車いすを後ろ向きにしてください。
- ② 段差に対して垂直に向け、後輪をしっかり段差に押しあてるようにしながら下ろしてから、キャスターを上げてください。
- ③ 車いすを後ろに引くと、キャスターが落ちてくるので、注意しながら静かに下ろしてください。

段差はない方がいい

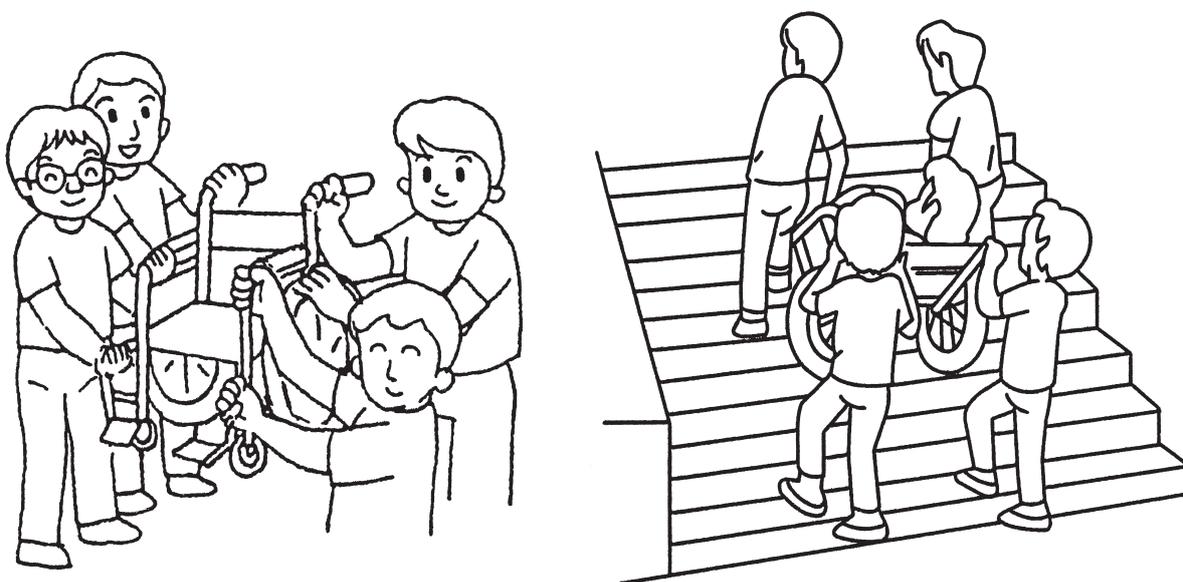


スロープ等があれば、自力で移動できる方もいます

【階段の上り下り】

- 介助者が同時に動けるよう、息を合わせてください
- 「1. 2の3」でお客様にも動きのタイミングをお知らせしましょう

● 4名で介助を行う場合 ●



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

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

【移乗（トランスファ）の介助】

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

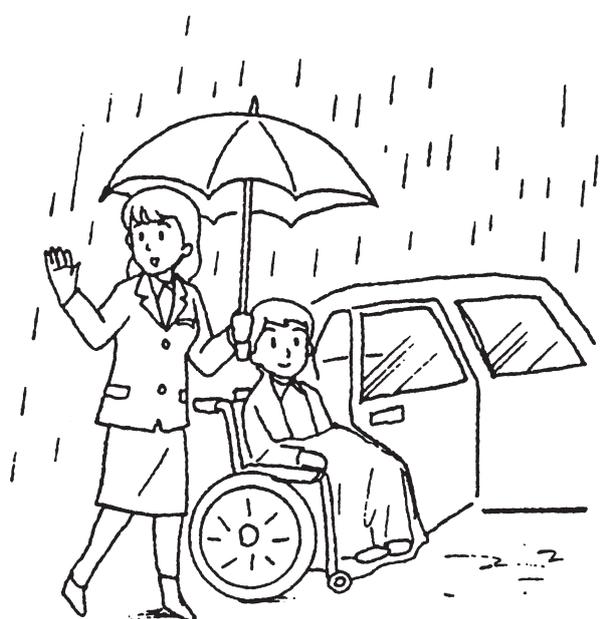


移乗の介助は、介助者が力まかせにするものではなく、お客様の立ち上がり、移動の際のお手伝いであることを忘れないでください

お客様の腰を支えたまま車いすの正面に向く身体に直接触れる介助になるので同性の介助（男性には男性、女性には女性）が基本

● 車の乗降の介助

- ① ひとりでシートに乗り移れる場合は、車に乗りやすい位置まで車いすを近づけ、車いすを車に対しては45度に向かせ、ブレーキをかけます。その際、車のドアに挟まれないように、しっかりドアを支えたり、車いすが動かないよう、支えたり、押ししたりしてください。
- ② シートに乗り移ったら、介助者は車いすを畳んでトランクにしまいます。降りるときも同様にします。雨の時は、雨が当たらないよう傘を差し出したり、後ろの車に注意したりしましょう。



● トイレでの介助

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

目の不自由な方へのサポート

目の不自由な方は、全く見えない（全盲）方もいれば、ぼんやり見える（弱視）方、見える範囲が狭い（視野狭窄）方など障害の状態が一人ひとり違います。

また、生まれつきの障害（先天性障害）か、病気や事故などでの障害（中途障害）かによっても、その障害の内容には個人差があります。

たとえば、中途障害の方は、障害を受けるまでに視覚により獲得した記憶から、形や色などをイメージできることもあります。

人が日常生活・社会生活を送る際、視覚からの情報がとても大きな比重を占めているといわれています。

目の不自由な方は、生活上の情報が十分でないことから、さまざまな不便を感じています。

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

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

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

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

「お困りですか？、何かお手伝いしましょうか？」と声かけが大切です

◎ 声のかけ方の基本

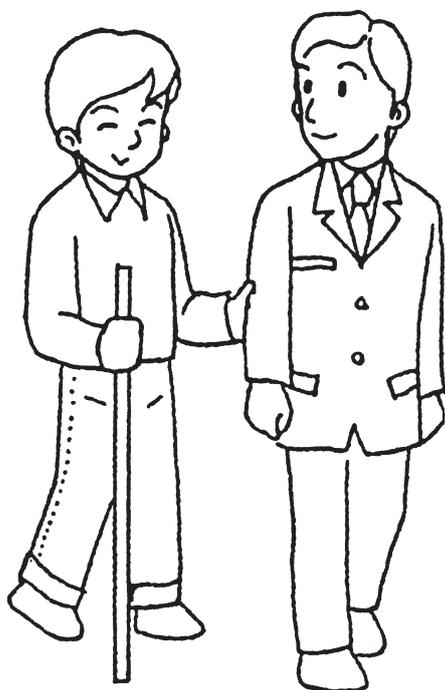
- いきなり、黙って身体に触らずに、こちらの位置がわかるように、なるべく正面に立って、必ず、声をかけてからにしましょう
- また、誰に話しかけているのかわかるように、お客様の名前を呼んで話しかけましょう
「〇〇と申します。△△様でございますね」「△△様、〇〇です」など

- お客様から離れるときは、必ず一声かけましょう
- いなくなったことに気づかずに話しかけてしまい、不快、不信、不便な気持ちを抱いてしまいます
「△△様、□□に行きますので、席を外します。お待ちいただけますか」など

- 旅館、ホテル等での客室内を説明するときは、基点となるドアや入口を確実に理解してもらい、「ドアを背にして、右にトイレ、右奥にベッド、左に机があります」などと説明していただければ、理解しやすくなります。説明と同時にゆっくりと実際に誘導したり、触れてもらい、確認していただくことも大切です
- 理容所・美容所などの場合も同じように対応しましょう

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

◎ 誘導の仕方（基本）



まずはお客様に左右どちら側での誘導を望むか確認した後、お客様の半歩前を歩きます。2人が通れる幅を確認しながら、歩く速度はお客様に合わせ、誘導します。肘ではなく肩につかまる方もいます。

お客様に「ご案内（誘導）いたしましょうか」と声をかけ、了解を確認したあとで、「お手をどうぞ」といいながら白杖を持つ手の反対側に立ち、肘の少し上を握ってもらい、半歩前を歩きます。身長差などから、肩に手をかける方法を希望する人もいますので、お客様に「この方法でよろしいですか」と確認をしましょう。

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

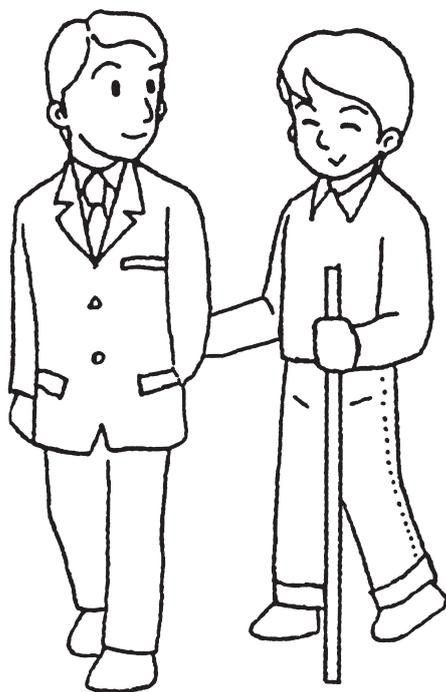
歩く速度はお客様に合わせ、常に2人分の幅を意識して歩きます。段差や傾斜などがあるときは、直前に声をかけましょう。

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



お客様を前に押し出したり、背を押したり、後ろから抱えたりすることは、危険で、不快なことから、決してしないでください。

【狭いところを通るとき】



狭い（2人が通れる幅がない）ところや、人混みを通るときは、「狭い（混んでいる）ところを通りますので、後ろへ入ってください」と声をかけ、お客様に握られている腕を背中に回し、（狭いところを通行する合図です）介助者の後ろに回りこんでもらい、通過します。

ドアを通るときは、お客様自身で開閉できるように介助してください。

ドアの種類には、手前に引くドア、奥に押すドア、左右にスライドさせるドアなどがあり、また、ドアのノブの形もさまざまです。

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

【階段の上り下り】（段差も同じ）

階段に対して直角に止まり、どのような階段があるかを伝えてください。

「上り階段があります（下り階段があります）」

手すりを使うか、お聞きしてください。

「手すりをお使いになりますか」

何段くらいの階段か、わかれば伝えてください。

お客様が、ご自身で白杖や足先で階段を確認するでしょう。

介助者はお客様が階段を確認した後で階段を上り（下り）ます。

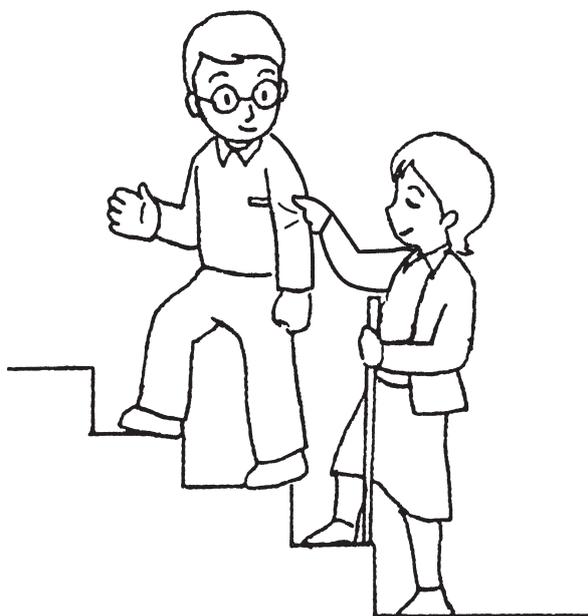
誘導する方が一段先を上がる（下がる）と肘の位置、動きで上り（下り）や蹴上げの高さや傾斜がわかります。

踊り場や最終段の一段手前まで来たら、次は踊り場や最終段であることを伝えてください。踊り場や最終段に着いたときは、一度止まって、着いたことを伝えてください。

階段を斜めに上る（下る）ことは大変危険ですからやめてください

階段は一定のテンポ（速過ぎず）で上り（下り）しましょう

歩き慣れていないお客様には手すりの位置をお知らせするとよいでしょう



お客様が、転倒しそうになったり、階段を踏みはずしたとき、両手で抱きかかえようとすると、2人とも転落する危険があります。注意してしっかり支えるように対応しましょう。

【車の乗り降り】

まず、車の向きを知らせ、お客様の片方の手を車の屋根に、もう一方の手をドアの端に持っていき触れてもらいます。

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



【いすへの着席】

まず、いすに座ることを伝え、いすの前（後ろ、横）にいることを伝えてください。「いすが前にあります、右（左）手をおかけしていいですか？」と声をかけてください。

そして、片方の手で、背もたれと座面に触れて、テーブルがあれば、もう一方の手をテーブルに触れて、確認してもらいます。片方がふさがっているときは同じ手でテーブルの位置をお知らせします。

背もたれがない場合は、そのことを伝えてください。



【トイレの利用】

異性の場合は、トイレを利用する同性の方にサポートをお願いしましょう。

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

【エスカレーターの利用】

誘導する前に、エスカレーターを利用するかどうか本人に確認してください。

誘導して利用する場合は、まず、エスカレーターの前で立ち止まり、「上り（下り）エスカレーターです」と声をかけます。

前へ進み、乗るときは、タイミングを合わせる感じのかけ声として「はい、乗ります」と声をかけます。降りるときも降り口が近くなったら「まもなく、降ります」と声をかけてから、「はい、降ります」と一緒に足を前に出してください。

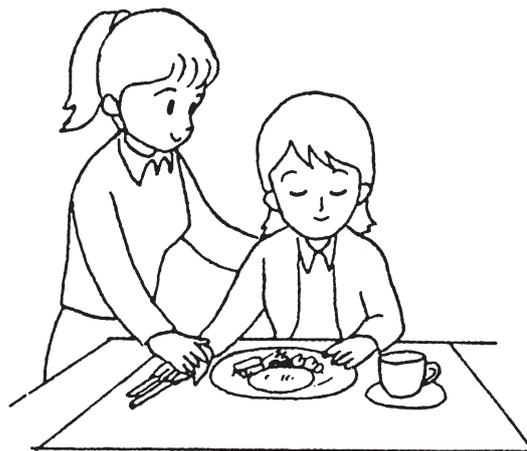


ひとりで乗る場合は、サポートする方がエスカレーターの前まで誘導し、左右どちらの手をベルトにかけるか伺います。そして、お客様自身でベルトに軽く触れていただきます。後はひとりで乗ります。

盲導犬使用者の場合は、お客様にエスカレーターを利用されるかを伺い、その前まで一緒に行き、位置をお知らせし、後は盲導犬と一緒にエスカレーターを利用していただきます。過剰な声かけはこの場合かえって危険です。

【食事をするとき】

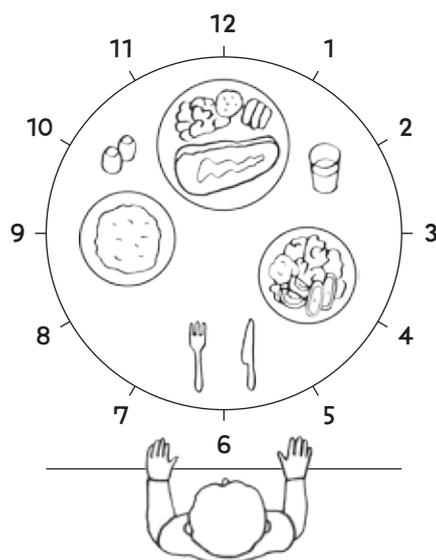
- ① テーブルの上のコーヒーや灰皿などを説明するときは、声かけをして直接手に軽く触れてもらいます。そのとき、黙って手に触れたりしないようにしましょう。
- ② レストランなどでお皿の中のものを説明するとき、お客様から見た時計の文字盤を例に説明します。



【クロックポジションの行い方】

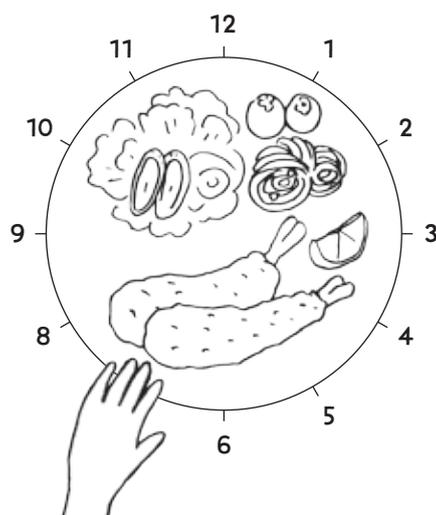
- ① 時計の文字盤にたとえて机の上に置いてあるものを説明します。

「9時の方向にライスがあります」
「12時の方向にステーキがあります」
「4時の方向にサラダがあります」



- ② お皿の中の食べ物もクロックポジションで説明します。

「今、触れているお皿の6時の方向に海老フライがあります」
「3時の方向にレモンがあります」



【買い物などをするとき】

お金の受け渡しは、間違いがあるとお互いに不愉快です。金額をはっきりと言って直接手渡しましょう。その際、紙幣、硬貨のそれぞれの種類別に金額を言って渡すとわかりやすいでしょう。付き添いの方がいらっしゃる場合も必ず本人に話をして渡しましょう。

【盲導犬と一緒に場合】

盲導犬は、目の不自由な方が安全に歩行できるよう訓練された犬で、ペットではありません。盲導犬と、その使用者は十分な訓練を積み、お互いに深い信頼と愛情、連帯をもって社会に出るので、自主的、積極的に行動できるのが特徴です。

盲導犬と一緒にあれば、初めての場所でも他人の援助を受けずに移動できると思われがちです

が、人に道や方向を尋ねたり、誘導を受ける必要もあります。

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

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

盲導犬は、基本的に使用者の左側や足元で待機します。

もし、通行の邪魔になるようでしたら、使用者に伝え、対処してもらいましょう。



盲導犬と出合ったとき、してはいけないことがあります

● 仕事中は声をかけない

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

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

● しつけを尊重する

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

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

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



【身体障害者補助犬同伴啓発マーク】を掲げましょう

補助犬とは、盲導犬、介助犬、聴導犬のことを言います。「身体障害者補助犬法」により、公共の施設、交通機関、デパート、スーパー、ホテル、飲食店等には、補助犬を同伴する方の受け入れが義務付けられています。このマークを掲げて、快くお迎えしましょう

耳の不自由な方へのサポート

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

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

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

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

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

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

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

こんなことに困っています。聞こえない不自由さを知ろう

● 電話が使えない

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

● 邦画、講演会、テレビが楽しめない

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

◎コミュニケーションを図る方法

【口話法】

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

【筆談】

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

具 体 例

- × 朝食は7時にご用意させていただきますが、よろしいでしょうか
- 朝食は7時でいいですか

【身ぶり手ぶり（ジェスチャー）】

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

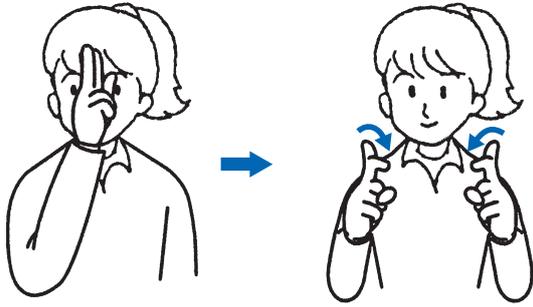
【手話】

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

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

● よく使う手話

「こんにちは（あいさつ）」



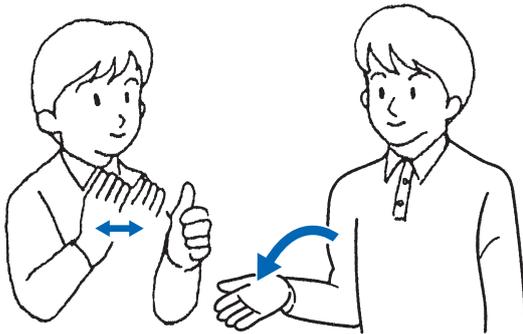
人差し指と中指を立てて
ひたいの中央に当てる
向かい合わせた人差し指を折り曲げる

「おはようございます」



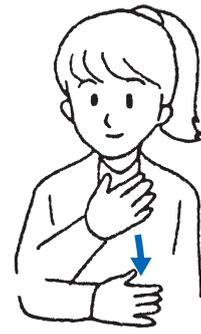
右こぶしをこめかみに当て
て素早く下におろして
頭をさげる

「お手伝いいたしますか」



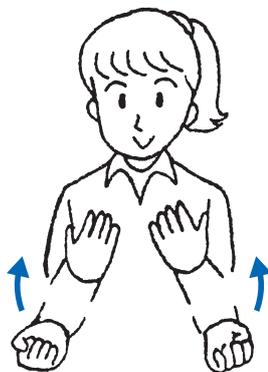
左親指を右手のひら
で2回くらいたく
右手を少し前
に出す

「わかりました」



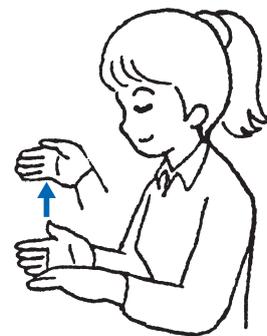
右手のひらを胸に
当てておろす

「おめでとう」



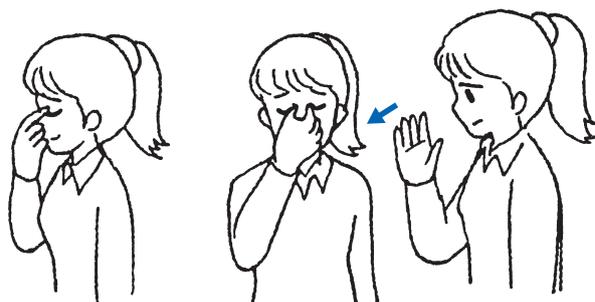
つまんだ両手を下から
上へあげながら開く

「ありがとう」



左手甲に直角にのせ
た右手を上へあげる

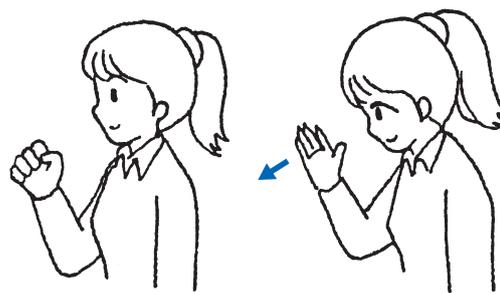
「すみません」



右手2指で眉間をつまみ

右手を頭の中央から下へおろす

「よろしくお願いします」



握った右手を鼻先におき

右手を頭の中央から下へおろす

●補聴器を使っている方への心遣い

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

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

※トータルコミュニケーション

耳の不自由な方は、さまざまな方法でコミュニケーションを図っています。

一つの手段にとらわれず、その場その場に応じて最適と思われる方法で、お互いの意志疎通、情報交換、情報収集を図ると、より伝わりやすくなります。

それぞれのお客様の最良の方法でコミュニケーションを図ってください。

それが<トータルコミュニケーション>です。



聞こえが不自由なことを表す、国内で使用されているマークです。聴覚障害のある方は見た目には分からないために、誤解されたり、不利益をこうむったり、社会生活上で不安が少なくありません。

このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない」ことを理解し、コミュニケーションの方法に配慮しましょう

知的障害のある方へのサポート

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

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

「援助」よりも「同じ目線」で

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

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

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

◆ 知的障害についてより深く理解するために

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

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

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

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

◎ コミュニケーションを図る上でのポイント

● まずはあいさつから

初めて出会う方に対しては、緊張する場合があります。

「おはようございます」「こんにちは」など、まず、あいさつをして、緊張を解いてあげましょう。

● わかりやすく、短い内容で伝えましょう

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

● ゆっくり対応しましょう

話す言葉が聞き取りにくかったり、会話の内容がわかりにくい場合があります。

このようなとき、過剰に反応すると、相手があせったりすることがあります。

表情やしぐさで理解できることもありますので、ゆっくり対応しましょう。

● 指示、表現の仕方

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

● 伝えたことを確認しましょう

伝えようとしたことがきちんと伝わっているか、その都度確認しましょう。

● 相手もこちらを理解しようとしています

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

● 拒否や無視等に遭遇することも・・・

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

● 否定的な表現に気をつけましょう

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

発達障害のある方のサポート

発達障害のある方とは、自閉症、アスペルガー症候群などの広汎性発達障害（PDD）、学習障害、注意欠陥多動性障害（ADHD）等、脳に障害がある方で、通常は低年齢で発症します。大人でも同様の障害を持つ方がいます。また障害の幅が広いのも特徴です。

① 言葉以外のものでコミュニケーションを図る

発達障害のある方の多くは、言葉を話しても意思を伝えにくい特性があります。写真や絵、文字や身振りなどお客様に分かりやすい方法で伝えましょう。そのため事前の情報収集が大切になります。また、長い文章は意味を理解しづらく、具体的で短い言葉で分かりやすく、ゆっくり話しかけてください。

② 安心感を高める

発達障害のある方は、周囲の状況を理解したり、人の表情から気持ちを読み取ったりすることが苦手なので、初めての人に接した時には不安が大きくなります。また、先の見通しが立たないと不安になるのでサービスの提供の順番やかかる時間などを具体的に伝えて安心感につながるよう穏やかに接してください。

③ 安全性を高める

発達障害のある方は、突発的な刺激等でパニック状態になることがあります。事前にパニックの有無や原因となる刺激、回復の方法等を確認し、パニックが起こったときは、落ち着いて対処しましょう。同伴者害ない場合は家族に連絡し、周りに危険なものがないよう配慮し、落ち着くまで見守ってください。断片的な言葉や表情、行動などに留意し、お客様の心の状態を確認してください。

精神障害のある方のサポート

精神障害がある方とは、統合失調症、気分障害（うつ病等）の様々な精神疾患により日常生活の困難さを抱える方です。適切な治療や服薬、周囲の配慮があれば大半の方は地域で暮らすことができます。

人と話すことに対する緊張や不安がとても強く、お店ではなかなか自分から声をかけられないことがありますので、できるだけ早く声をかけてください。

① 統合失調症の方に対する支援

一人の独立した人格として、お客様の意思やプライドを尊重してください。話したがない場合は無理をせず、本人が話しやすい毎日の生活や健康状態等、より具体的な話題を取り上げるようにしましょう。あいまいな返事や、言い方は避け、本人が持つ幻覚や妄想を否定しないようにしてください。非言語的なコミュニケーションの回り方に敏感になるので、本人の態度や表情に注意するとともに、そばにいてだけで安心できるような雰囲気作りに努めてください。

② うつ病の方に対する支援

むやみに元気付けてはいけません。「がんばれ」等も禁句です。一般的に口数が少なくなっているため、話したがない場合は無理に話をさせず、見守る姿勢でかかわることが大切です。会話や動作がゆっくりだったり、決めるまでに時間がかかることが多いので、お客様にプレッシャーを与えないように、ゆったりと構えてください。本人が自ら話したい場合は、話をさえぎらずに聞く姿勢をとってください。

高齢の方のサポート

高齢の方は、個人差はありますが、視力、聴力の低下（見えにくい、聞こえにくい）や、筋力・運動能力の低下（動きが遅くなる）、記憶力・知力の低下（物忘れや思い違いが多くなる）が起こります。それらのことをふまえた上で、これまでみてきた、「身体の不自由な方」、「目の不自由な方」、「耳の不自由な方」のサポートを参考にしてください。特に人生の先輩として、敬意を持って接し、丁寧な言葉づかいで話しかけましょう。

敬意を持って、丁寧に

◎ コミュニケーションの図り方の基本

目線の高さを合わせて、相手の目を見て、大きく、なるべく低い声でゆっくりはっきり話しましょう。高齢の方は高い声の方が聞き取りやすい傾向にあります。下を向いてぼそぼそと話すのではなく、なるべく目を見て話すようにしましょう。また左右どちらかの耳の聴力は低下していても、もう片方は聞こえると言う人も多いです。どちら側から声をかけると聞き取りやすいのか、初めに聞いておくとよいでしょう。

◎ 認知症の方、認知症が疑われる方への接し方

現在は、高齢の方の7人に一人は認知症状があるといわれている時代です。

認知症の方は、記憶力は低下していても、すべてを忘れてはおりません。プライドや喜怒哀楽の感情は残っています。記憶があいまいになっていたり、状況が理解できなかったりして不安な状態なのです。その時に自分の行動を否定されたり、馬鹿にされたと感じたりすると、とてもつらかったり、悲しかったり、腹が立ったりするでしょう。その感情は記憶に残ります。

一方的に指示をしたり、矢継ぎ早に質問をしたりするのではなく、本人のペースに合わせて、笑顔で、一つずつ問いかけたり確認をしたりしてください。

● お金の受け渡し

認知症の方に限らず、財布からお金を取り出すのに、時間がかかる場合があります。焦れば焦るほど、より時間がかかってしまいます。時間に余裕があれば、「お急ぎにならなくていいですよ」と声をかけることで、落ち着いていただくことができます。他のお客様がいる場合には「今の時間は少し混んでいますので、よろしければお手伝いさせていただきます」と声をかけてみましょう。認知症の方の場合、例えば、「5,630円です」と金額を言われ、財布を開けても、何をどう出せばよいのかわからないことがあります。そのため、5千円や1万円といった紙幣を出しておつりをもらい、財布やかばんは小銭でジャラジャラ…といったことがよくあります。そのような場合は、カウンターに小銭を広げていただき、そこから『5千円札1枚、百円玉6枚、十円玉3枚、これで5,630円ですよ、確かにいただきました。』とご本人と一緒に確認して、支払いを手助けしましょう。

また、「お金が無くなった」「盗まれた」と訴えてくる方もいます。「誰も盗っていませんよ」と否定するのではなく、「お金が無くなって、お困りですね。念のためもう一度探しましょう」と、協力的に接してください。

● メニューがわからない、何を頼んだのか思い出せない

写真の入りのメニューなどがあればわかりやすいですが、なじみのお客様であれば、こちらからご本人のお好きなものを具体的に提示して、注文を聞きましょう。注文をメモしてその場で渡したりするなど、本人が安心できる環境を作りましょう。

● 場所がわからない

ホテルで自分の部屋がわからなくなったり、飲食店でトイレに立った後、自分の席に帰れなくなったりすることがあるかもしれません。他のお客様の場所に座ったりしてトラブルになることもあります。ご本人を責めたり、他の人の前で誤りを指摘したりするのは逆効果です。興奮してしまい、大事になるかもしれません。ご本人が不安であることを理解し、優しくそっと「こちらです」と声をかけ、誘導しましょう。

旅館、ホテル等での場面ごとのサポート

◎ 到着

はじめが肝心です。必要な情報を交換して、旅のはじめにお客様に安心感を持っていただきましょう

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

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

◎ 移動（ロビー、廊下、エレベーター）

物理的な「バリア」が最も気になるところです

- お客様のスピードに合わせて移動します。
- 通行の支障となる物は置かないようにし、妨げになっていないか、目配り、気配りをし、人通りの多い場所では要望に応じて誘導したり、車いすを押ししたりします。
- 雨などの悪天候時には、玄関先での車の乗り降りなどの際に傘をさしたり、また荷物を運んだりします。
- 目の不自由な方に対しては、エレベーターの操作ボタンの位置や使用方法、客室の設備についても、実際に案内しながら説明します。また、違う階に案内するときは、エレベーター等を降りて目的の階に着いてから、目的の部屋等の位置をお知らせします。
- 館内案内等の文字を大きくすると、弱視の方が読み取りやすくなります。

◎ 客 室 内

ゆったりくつろげる空間を演出しましょう

- 必要に応じて、家具などの配置を変えて使いやすくします。特に車いすの方の場合、車いすの回転スペースを確保します。
- 高い所は手が届かないのでS字フックがあると車いすの方がハンガーを掛けやすくなります。
- 身体の不自由な方の場合、和室でもいすが必要となることがあります。
- 目の不自由な方は、位置がわかっても使い方がわからないことがあります。テレビや電話、トイレ、バス、各種スイッチなどの位置と使い方を、実際に手に触れてもらいながら説明します。

また、フロント電話番号は必ず伝えます。

- 居室や浴室でも人が通るところは、物を置かないようにします。また、目の不自由な方が探すことができなくなるため、物を置く場所はできるだけ一定にします。
- 要望があった場合には、客室内であっても介助できる体制を取っておきます。
- 目の不自由な方、耳の不自由な方に対しては、非常時の情報伝達、対応方法、避難口、メッセージランプなどの連絡方法を誘導しながら説明します。

補 助 犬 へ の 対 応

● 補助犬の居場所はどこが最もよいか

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

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

和 室 の 場 合 . . . 部屋の上がり口のところ

洋 室 の 場 合 . . . 部屋の隅など

● 補助犬のえさ、排便の世話も使用者自身が行います

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

◎ 浴 室

同性による介助が基本です

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

◎ ト イ レ

介助する場合は同性による介助が原則です

◆ 目が不自由な方には次のことをお知らせしましょう。

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

を例えば時計の方向などを使って具体的に
わかりやすく説明してください。

◎ 食 事

食事は旅の楽しみのひとつです。できるだけ快適な環境で提供しましょう

- 食事はいたずらに特別扱いするのではなく、本人の希望を聞いた後に食べやすいように切って出すなどの心遣いをします。
- 希望によって、料理を柔らかくしたり、細かく切ったりするなどの対応を取ります。
- 車いすの方は、テーブルの下に障害物がなく、ひざが入ると食事しやすくなります。あらかじめいすを外しておく、目印にもなります。その際にも、「こちらでよろしいですか」などと確認し、選択権はお客様にあることをさりげなく伝えましょう。
- 手に障害のある方の場合、はしよりもスプーンの方が食べやすい場合もありますので、本人のご要望をお聞きしましょう。
- 目の不自由な方には、点字メニューや大きな文字のメニューを用意するとよいでしょう。
- 耳の不自由な方には、写真付きのメニューを用意するとよいでしょう。また、注文を取ったり、話しかけるときは必ず相手の顔を見ながら行い、注文の確認の際には口頭ではなく、注文表を見せるなどしましょう。
- 耳の不自由な方は、背後からのサービスは気がつかないことがあり、危険です。特に、熱いものをサービスするときには十分気をつけ、お客様の見える位置から行いましょう。

好きなものを自由にとって食べるビュッフェスタイル（バイキング形式）の場合

- 車いす使用者やつえ使用者の場合、食品を取った皿をテーブルまで運ぶサポートが必要で
す。ただし、サポートする前に本人の意向を確認してください。
- 視覚障害者には、どんなものがあるか説明したうえで、必要なものを皿にとるサポートが
必要となります。

理容所・美容所での場面ごとのサポート

◎ 到 着

笑顔と明るい声かけでお出迎えをすることで、お客様に安心していただきましょう。ほんの少しの配慮によって、物理的にも、精神的にもバリアフリーな環境になります

- 到着の際には、お客様の障害の内容や程度、移動・移乗時の介助の有無などを確認します。特に、座位保持可能な時間や、楽な姿勢についてあらかじめお聞きしておくとい良いでしょう。
- 入店された際には、店内の様子について説明を行い、移動や移乗について介助がどのくらい必要かお聞きします。お客様が視覚障害の場合には、「入り口を背にして右側の壁に施術用のいすが3脚あります。左側には洗髪台があります。左の後ろには待合いのソファがあります」等と具体的に説明しましょう。
- 質問も、説明も、「優しく」「はっきりと」「一つひとつ」を心がけましょう。

◎ 移 動

つまづいたり、滑ったりして、転倒することのないように配慮をすることが必要です

- 床の小さな段差、電気器具等のコードなど、つまづきやすいものを排除します。できる限り、あらかじめ除いておく、通り道以外に配線する、テープ等でしっかり固定しておく等の配慮が必要です。それらの障害物を越えなくても良い動線を確認できるよう工夫をしましょう。
- お湯や切った髪などが床にこぼれていると、滑って転倒する可能性が高くなります。お湯などがこぼれたらすぐに拭き取り、床に落ちた髪の毛は即片付けることが重要です。
- また、高齢のお客様は不安定なものでもつかまろうとされることが多いので、お客様の移動通路には可動式のワゴンなど、不安定なものは置かないように気をつけます。

◎ いすの立ち・座り時

移乗における介助方法を十分に学習し、身につけておきましょう

- 杖を支えにした立ち・座りの動作は危険を伴うことが多いので避けた方がよいでしょう。
- 待合いのソファは、一般に立ち上がりがしにくい場合が多いです。また、スタッフの目も届きにくいところも多いので、スタッフの目の届くところで、手すり等安定したものを準備して、お客様が安全に立ち・座りができるようにしましょう。
- 車いすの方の場合、車いすから施術用のいすに移る場合は、いすの高さを少し下げる、施術用のいすから車いすに移乗するときには、いすの高さを少し上げる、といった簡単な工夫で介助する側も楽にできます。
- 必ずしもいすに移乗しなくても、車いすに座ったまま施術できないか、検討しましょう。

◎ 施 術 中

同じ姿勢を保つことが難しい方、姿勢の取り方に制限のある方等がおられます。それぞれのお客様の身体状況に配慮をし、最も施術しやすい姿勢をお客様と一緒に検討しましょう

- 短時間しか同じ姿勢を保てない方や、時間が経つと落ち着かなくなる方等の場合には、2名体制で施術する等、短時間ですむ工夫が必要です。
- 身体に麻痺等のある方は、手足をぶついたり、火傷をしていたりしても気付かないこともあります。手や足が身体といすの間に挟まっていないか、危険なものが周りにはないか、お客様の周囲のものに気を配って、常に安全に心がけましょう。
- 施術内容や髪型について説明をする場合には、相手にわかるように伝えることが大切です。専門用語を並べるのではなく、相手にとってわかりやすい説明とはどのようなものかを考えて行うことが必要です。また、お客様に希望を聞くときにも、一度にあれこれ聞くのではなく、一つひとつ確認していくことが重要です。
- 言語障害等によりコミュニケーションが難しい場合でも、わかったようなふりをするのではなく、わからないときには「すみませんが、もう一度お願いします」と聞き直しましょう。

わかろうとする姿勢が大切です。

- あまり、慣れていないお客様の場合には、こちらから「前髪はまゆげの位置くらいですが、もっと短くした方が宜しいですか」「シャンプーは前に屈んで行いますが、苦しくありませんか」等、具体的に尋ね、「はい」「いいえ」で答えていただいた方が良いでしょう。目の不自由な方には、自分で触っていただくと、長さ等を確認しやすくなります。
- 盲導犬等の補助犬と一緒にいる方には、補助犬をどこで待たせるか、きちんと伝えておきます。また、周りのお客様にも、補助犬に触らない等、協力を呼びかけてください。

◎ 料金の支払い

あらかじめ、料金についての説明を行い、トラブルのないように気をつけましょう

- 料金については、はっきりとわかりやすく説明を行いましょう。
- 高齢で見えにくい方や目の不自由な方等の場合、支払いも釣り銭も、受け渡し時には声を出して、一つひとつ（一枚一枚）確認すると良いでしょう。できれば、複数のスタッフで確認しましょう。

◎ 見 送 り

入店時と同様、退店時にも少しの配慮でバリアが無くなります。扉までの誘導や、声かけを行って、安全に退店できるよう見送りをしましょう

◎ そ の 他

待ち時間等が長くなると、負担になるお客様もおられます。予約等についてあらかじめ説明を行い、ご負担にならない方法を考えましょう

トイレ等をご利用される場合は、トイレの設備を説明の上、介助の必要の有無を確認しましょう。介助は同性が行うことが基本です

飲食店での場面ごとのサポート

◎ 到 着

笑顔で出迎え、配慮が必要なことはないか尋ねましょう。

ドアの開閉、入り口の段差やスロープがあっても手助けが必要な場合があります

- 外見からは障害の有無がわかりにくい人もいます。入口等に「お困りの場合は声をかけてください」と張り紙をするなど、配慮していることを伝えると、本人から言いやすくなります。
- 例えば車いすの場合など、物理的にどうしても入店が難しい場合もあるかもしれません。そのようなときはむげに断るのではなく、「ただいま店内が込み合っておりまして、ご来店いただくことが難しい状況です、少しお待ちになりますか。」等、状況を説明し、本人の判断を仰ぎましょう。
- トイレの場所を伝え、さりげなく介助の有無を聞いておきましょう。

◎ 移 動

- 店内の照明を落としていたり、段差があったりする場合は、できる限りスタッフが誘導しましょう。車いすの場合は、膝が入るテーブルへ誘導してください。肘当てがテーブルにつかえると体とテーブルとの距離があいてしまい、食事がしにくくなります。車いすから椅子へ移った方がよいか、本人に聞いてみるのもよいでしょう。
- 盲導犬等の補助犬は、飲食店であっても入店を拒んではいけません。しかし他のお客様にも配慮して、テーブルの下などで待機できるように足元にスペースのある席に案内しましょう。（P20参照）エサを与えてはいけません。

◎注 文

- メニューに写真や料理の説明をつけるなど、だれにでもわかりやすい工夫をしましょう。
- 要望を聞き、メニューを読み上げたり、内容を説明したりしましょう。その際、分量や料理を出す順番、おおよその時間なども必要に応じてお知らせしましょう。
- 基本は、ゆっくりと時間をかけて選んでいただけるようにしましょう。しかし、なかなか注文が決められない人には、好きなものを尋ねたり、食べられないものを尋ねたりして、いくつかの提案の中から選んでいただく方法もあります。
- メモや小さなホワイトボードなどを活用すると、言葉でコミュニケーションを図ることが難しい人にも、文字や図で説明することができます。

◎配 膳

- 特に目の不自由な方への配慮はP18～19を参照してください。
- 小分けの皿や箸、スプーン、フォークやストローなど必要なものがないか尋ねましょう。子ども用のものが軽くて使いやすい方もあります。また要望があった時には、できる限り対応しましょう。
- 知的障害や発達障害の方の中には、料理が出てくるまで、じっと待つことが苦手な人もいます。「～しないでください。」という否定的な声かけではなく、「～しましょう。」と肯定的な声かけをしてください。先がわからないと不安になります。「あと5分くらいかかります。」など具体的に知らせてください。なるべく短い言葉の方が理解しやすいです。

◎ 料金の支払い

あらかじめ、料金についての説明を行い、トラブルのないように気をつけましょう

- 料金については、はっきりとわかりやすく説明を行いましょう。
- 高齢で見えにくい方や目の不自由な方等の場合、支払いも釣り銭も、受け渡し時には声を出して、一つひとつ（一枚一枚）確認すると良いでしょう。できれば、複数のスタッフで確認しましょう。

◎ 見 送 り

入店時と同様、退店時にも少しでもおもてなしの心で配慮しましょう。扉までの誘導や、声かけを行って、安全に入店や退店できるよう心がけましょう。

◎ そ の 他

待ち時間等が長くなると、負担になるお客様もおられます。予約等についてあらかじめ説明を行い、ご負担にならない方法を考えましょう

トイレ等をご利用される場合は、トイレの設備を説明の上、介助の必要の有無を確認しましょう。介助は同性が行うことが基本です

緊急時には

● 基本的には

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

● 今何が起きているのかを

きちんと伝えてください。直接伝えることが大切です。急いでいるときほど正しい情報が必要なのはだれでも同じです。

● だれもが

あなたと同じスピードで動けるとは限りません。危険が迫っている場合は安全な方法で手助けしてください。

ただし、お客様を引っ張ったりするのは禁物です。

● 車いすや杖類、補助犬も一緒に

避難させます。あなたにとって荷物になるものでも、安全な場所に避難したあと使用者は身動きが制限され、大変困ります。

● 誘導する際

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

● 階が上がるにつれ

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

● 障害を持った方に

旅館、ホテル、飲食店等では、事前チェックをしていただきますよう。

施設・設備のチェックリスト

バリアフリー法に基づく建物に関する基準には、円滑に利用するに当たっての最低限のレベルの基準である利用円滑化基準と円滑に利用するに当たっての望ましいレベルの基準である利用円滑化誘導基準があります。

① 出入口

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

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

② 廊下等

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

- 廊下幅 …… 120cm以上
原則180cm以上

③ 傾斜路

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

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

④ エレベーター

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

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

⑤ トイレ

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

- 車いす使用者の便房の数 …… 建物に1つ以上
各階ごとに原則2%以上
- 床置き式小便器等の数 …… 建物に1つ以上
各階ごとに原則1つ以上

⑥ アプローチ

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

- 通路の幅 …… 120cm以上
180cm以上

⑦ 駐車場

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

- 車いす使用者用駐車施設の数 …… 1つ以上
原則2%以上
- 車いす使用者用駐車施設の幅 …… 350cm以上
350cm以上

⑧ 浴室等

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

(利用円滑化誘導基準)

⑨ 案内設備に至る経路

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

⑩ 客室

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

(利用円滑化誘導基準)

⑪ 増築等の場合

- 増築等の部分とその部分に至る経路が基準の適用範囲となります。なお、増築等の範囲にかかわらず共用の便所、駐車場などを設ける場合には、一以上を車いすを使用する方などが利用できるようにする必要があります。

⑫ 修繕等の場合

- 修繕等の部分とその部分に至る経路が基準の適用範囲となります。なお、修繕等の範囲にかかわらず共用の便所、駐車場、浴室等を設ける場合には、一以上を車いすを使用する方などが利用できるようにする必要があります。

(利用円滑化誘導基準)

建築物移動等円滑化基準チェックリスト

※施設等の欄の「第〇条」はバリアフリー新法施行令の該当条文

● 一般基準

施設等	チェック項目	
廊下等 (第11条)	① 表面は滑りにくい仕上げであるか	
	② 点状ブロック等の敷設（階段又は傾斜路の上端に近接する部分）※ 1	
階段 (第12条)	① 手すりを設けているか（踊場を除く）	
	② 表面は滑りにくい仕上げであるか	
	③ 段は識別しやすいものか	
	④ 段はつまずきにくいものか	
	⑤ 点状ブロック等の敷設（段部分の上端に近接する踊場の部分）※ 2	
	⑥ 原則として主な階段を回り階段としていないか	
傾斜路 (第13条)	① 手すりを設けているか（勾配1/12以下で高さ16cm未満の傾斜部分は免除）	
	② 表面は滑りにくい仕上げであるか	
	③ 前後の廊下等と識別しやすいものか	
	④ 点状ブロック等の敷設（傾斜部分の上端に近接する踊場の部分）※ 3	
便所 (第14条)	① 車いす使用者用便房を設けているか（1以上） (1) 腰掛便座、手すり等が適切に配置されているか (2) 車いすで利用しやすいよう十分な空間が確保されているか	
	② 水洗器具（オストメイト対応）を設けた便房を設けているか（1以上）	
	③ 床置き式の小便器、壁掛式小便器（受け口の高さが35cm以下のものに限る）その他これらに類する小便器を設けているか（1以上）	
ホテル又は 旅館の客室 (第15条)	① 客室の総数が50以上で、車いす使用者用客室を1以上設けているか	
	② 便所（同じ階に共用便所があれば免除）	—
	(1) 便所内に車いす使用者用便房を設けているか	
	(2) 出入口の幅は80cm以上であるか（当該便房を設ける便所も同様）	
	(3) 出入口の戸は車いす使用者が通過しやすく、前後に水平部分を設けているか（当該便房を設ける便所も同様）	
	③ 浴室等（共用の浴室等があれば免除）	—
	(1) 浴槽、シャワー、手すり等が適切に配置されているか	
	(2) 車いすで利用しやすいよう十分な空間が確保されているか	
(3) 出入口の幅は80cm以上であるか		
(4) 出入口の戸は車いす使用者が通過しやすく、前後に水平部分を設けているか		

※ 1 告示で定める以下の場合を除く（告示第1497号）

- ・勾配が1/20以下の傾斜部分の上端に近接する場合
- ・高さ16cm以下で勾配1/12以下の傾斜部分の上端に近接する場合
- ・自動車車庫に設ける場合

※ 2 告示で定める以下の場合を除く（告示第1497号）

- ・自動車車庫に設ける場合
- ・段部分と連続して手すりを設ける場合

※ 3 告示で定める以下の場合を除く（告示第1497号）

- ・勾配が1/20以下の傾斜部分の上端に近接する場合
- ・高さ16cm以下で勾配1/12以下の傾斜部分の上端に近接する場合
- ・自動車車庫に設ける場合
- ・傾斜部分と連続して手すりを設ける場合

● 一般基準

施設等	チェック項目	
敷地内の通路 (第16条)	① 表面は滑りにくい仕上げであるか	
	② 段がある部分	—
	(1) 手すりを設けているか	
	(2) 識別しやすいものか	
	(3) つまづきにくいものか	
	③ 傾斜路	—
	(1) 手すりを設けているか(勾配1/12以下で高さ16cm以下又は1/20以下の傾斜部分は免除)	
(2) 前後の通路と識別しやすいものか		
駐車場 (第17条)	① 車いす使用者用駐車施設を設けているか(1以上)	
	(1) 幅は350cm以上であるか	
	(2) 利用居室までの経路が短い位置に設けられているか	
標識 (第19条)	① エレベーターその他の昇降機、便所又は駐車施設があることの表示が見やすい位置に設けているか	
	② 標識は、内容が容易に識別できるものか(日本工業規格Z8210に適合しているか)	
案内設備 (第20条)	① エレベーターその他の昇降機、便所又は駐車施設の配置を表示した案内板等があるか(配置を容易に視認できる場合は除く)	
	② エレベーターその他の昇降機、便所の配置を点字その他の方法(文字等の浮き彫り又は音による案内)により視覚障害者に示す設備を設けているか	
	③ 案内所を設けているか(①、②の代替措置)	

● 視覚障害者移動等円滑化経路(道等から案内設備までの1以上の経路に係る基準)

施設等	チェック項目	
案内設備 までの経路 (第21条)	① 線状ブロック等・点状ブロック等の敷設又は音声誘導装置の設置(風除室で直進する場合は免除)※1	
	② 車路に接する部分に点状ブロック等を敷設しているか	
	③ 段・傾斜がある部分の上端に近接する部分に点状ブロック等を敷設しているか※2	

※1 告示で定める以下の場合を除く(告示第1497号)

- ・自動車車庫に設ける場合
- ・受付等から建物出入口を容易に視認でき、道等から当該出入口まで線状ブロック等・点状ブロック等や音声誘導装置で誘導する場合

※2 告示で定める以下の部分を除く(告示第1497号)

- ・勾配が1/20以下の傾斜部分の上端に近接する場合
- ・高さ16cm以下で勾配1/12以下の傾斜部分の上端に近接する場合
- ・段部分又は傾斜部分と連続して手すりを設ける踊場等

● 移動等円滑化経路（利用居室、車いす使用者用便房・駐車施設に至る1以上の経路に係る基準）

施設等	チェック項目	
(第18条第2項第一号)	① 階段・段が設けられていないか（傾斜路又はエレベーターその他の昇降機を併設する場合は免除）	
出入口 (第二号)	① 幅は80cm以上であるか ② 戸は車いす使用者が通過しやすく、前後に水平部分を設けているか	
廊下等 (第三号)	① 幅は120cm以上であるか ② 区間50m以内ごとに車いすが転回可能な場所があるか ③ 戸は車いす使用者が通過しやすく、前後に水平部分を設けているか	
傾斜路 (第四号)	① 幅は120cm以上（階段に併設する場合は90cm以上）であるか ② 勾配は1/12以下（高さ16cm以下の場合は1/8以下）であるか ③ 高さ75cm以内ごとに踏幅150cm以上の踊場を設けているか	
エレベーター 及びその乗降 ロビー (第五号)	① かごは必要階（利用居室又は車いす使用者用便房・駐車施設のある階、地上階）に停止するか ② かご及び昇降路の出入口の幅は80cm以上であるか ③ かごの奥行きは135cm以上であるか ④ 乗降ロビーは水平で、150cm角以上であるか ⑤ かご内及び乗降ロビーに車いす使用者が利用しやすい制御装置を設けているか ⑥ かご内に停止予定階・現在位置を表示する装置を設けているか ⑦ 乗降ロビーに到着するかごの昇降方向を表示する装置を設けているか ⑧ 不特定多数の者が利用する2,000㎡以上の建築物に設けるものの場合 (1) 上記①から⑦を満たしているか (2) かごの幅は、140cm以上であるか (3) かごは車いすが転回できる形状か ⑨ 不特定多数の者又は主に視覚障害者が利用するものの場合 ※1 (1) 上記①から⑧を満たしているか (2) かご内に到着階・戸の閉鎖を知らせる音声装置を設けているか (3) かご内及び乗降ロビーに点字その他の方法（文字等の浮き彫り又は音による案内）により視覚障害者が利用しやすい制御装置を設けているか (4) かご内又は乗降ロビーに到着するかごの昇降方向を知らせる音声装置を設けているか	—
特殊な構造又は使用形態の エレベーター その他の昇降 機 (第六号)	① エレベーターの場合 (1) 段差解消機（平成12年建設省告示第1413号第1第七号のもの）であるか (2) かごの幅は70cm以上であるか (3) かごの奥行きは120cm以上であるか (4) かごの床面積は十分であるか（車いす使用者がかご内で方向を変更する必要がある場合） ② エスカレーターの場合 (1) 車いす使用者用エスカレーター（平成12年建設省告示第1417号第1ただし書のもの）であるか	—
敷地内の通路 (第七号)	① 幅は120cm以上であるか ② 区間50m以内ごとに車いすが転回可能な場所があるか ③ 戸は車いす使用者が通過しやすく、前後に水平部分を設けているか ④ 傾斜路 (1) 幅は120cm以上（段に併設する場合は90cm以上）であるか (2) 勾配は1/12以下（高さ16cm以下の場合は1/8以下）であるか (3) 高さ75cm以内ごとに踏幅150cm以上の踊場を設けているか（勾配1/20以下の場合は免除）	—
(第3項)	⑤ 上記①から④は地形の特殊性がある場合は車寄せから建物出入口までに限る	

※1 告示で定める以下の場合を除く（告示第1494号）
 ・自動車車庫に設ける場合

建築物移動等円滑化誘導基準チェックリスト

※施設等の欄の「第〇条」はバリアフリー新法誘導基準省令の該当条文

● 一般基準

施設等	チェック項目	
出入口 (第2条)	① 出入口（便所・浴室等の出入口、基準適合出入口に併設された出入口を除く）	—
	(1) 幅は90cm以上であるか	
	(2) 戸は車いす使用者が通過しやすく、前後に水平部分を設けているか	
	② 一以上の建物出入口	—
	(1) 幅は120cm以上であるか	
	(2) 戸は自動に開閉し、前後に水平部分を設けているか	
廊下等 (第3条)	① 幅は180cm以上（区間50m以内ごとに車いすが転回可能な場所がある場合、140cm以上）であるか	
	② 表面は滑りにくい仕上げであるか	
	③ 点状ブロック等の敷設（階段又は傾斜路の上端に近接する部分）※1	
	④ 戸は車いす使用者が通過しやすく、前後に水平部分を設けているか	
	⑤ 側面に外開きの戸がある場合はアルコーブとしているか	
	⑥ 突出物を設ける場合は視覚障害者の通行の安全上支障とならないよう措置されているか	
	⑦ 休憩設備を適切に設けているか	
	⑧ 上記①、④は車いす使用者の利用上支障がない部分（※2）については適用除外	
階段 (第4条)	① 幅は140cm以上であるか（手すりの幅は10cm以内まで不算入）	
	② けあげは16cm以下であるか	
	③ 踏面は30cm以上であるか	
	④ 両側に手すりを設けているか（踊場を除く）	
	⑤ 表面は滑りにくい仕上げであるか	
	⑥ 段は識別しやすいものが	
	⑦ 段はつまずきにくいものが	
	⑧ 点状ブロック等の敷設（段部分の上端に近接する踊場の部分）※3	
	⑨ 主な階段を回り階段としていないか	
傾斜路又は エレベーター その他の昇降 機の設置 (第5条)	① 階段以外に傾斜路・エレベーターその他の昇降機（2以上の階にわたるときは第7条のエレベーターに限る）を設けているか	
	② 上記①は車いす使用者の利用上支障がない場合（※4）は適用除外	

※1 告示で定める以下の場合を除く（告示第1489号）

- ・勾配が1/20以下の傾斜部分の上端に近接する場合
- ・高さ16cm以下で勾配1/12以下の傾斜部分の上端に近接する場合
- ・自動車車庫に設ける場合

※2 車いす使用者用駐車施設が設けられていない駐車場、階段等のみに通ずる廊下等の部分（告示第1488号）

※3 告示で定める以下の場合を除く（告示第1489号）

- ・自動車車庫に設ける場合
- ・段部分と連続して手すりを設ける場合

※4 車いす使用者用駐車施設が設けられていない駐車場等のみに通ずる階段である場合（告示第1488号）

● 一般基準

施設等	チェック項目	
傾斜路 (第6条)	① 幅は150cm以上（階段に併設する場合は120cm以上）であるか	
	② 勾配は1/12以下であるか	
	③ 高さ75cm以内ごとに踏幅150cm以上の踊場を設けているか	
	④ 両側に手すりを設けているか（高さ16cm以下の傾斜部分は免除）	
	⑤ 表面は滑りにくい仕上げであるか	
	⑥ 前後の廊下等と識別しやすいものか	
	⑦ 点状ブロック等の敷設（傾斜部分の上端に近接する踊場の部分）※1	
	⑧ 上記①から③は車いす使用者の利用上支障がない部分（※2）については適用除外	
エレベーター (第7条)	① 必要階（多数の者が利用する居室又は車いす使用者用便房・駐車施設・客室・浴室等のある階、地上階）に停止するエレベーターが1以上あるか	
	② 多数の者／主として高齢者、障害者等が利用するすべてのエレベーター・乗降ロビー	—
	(1) かご及び昇降路の出入口の幅は80cm以上であるか	
	(2) かごの奥行きは135cm以上であるか	
	(3) 乗降ロビーは水平で、150cm角以上であるか	
	(4) かご内に停止予定階・現在位置を表示する装置を設けているか	
	(5) 乗降ロビーに到着するかごの昇降方向を表示する装置を設けているか	
	③ 多数の者／主として高齢者、障害者等が利用する1以上のエレベーター・乗降ロビー	—
	(1) ②のすべてを満たしているか	
	(2) かごの幅は140cm以上であるか	
	(3) かごは車いすが転回できる形状か	
	(4) かご内及び乗降ロビーに車いす使用者が利用しやすい制御装置を設けているか	
	④ 不特定多数の者が利用するすべてのエレベーター・乗降ロビー	—
	(1) かご及び昇降路の出入口の幅は80cm以上であるか	
	(2) かごの奥行きは135cm以上であるか	
	(3) 乗降ロビーは水平で、150cm角以上であるか	
	(4) かご内に停止予定階・現在位置を表示する装置を設けているか	
	(5) 乗降ロビーに到着するかごの昇降方向を表示する装置を設けているか	
	(6) かごの幅は140cm以上であるか	
	(7) かごは車いすが転回できる形状か	
	⑤ 不特定多数の者が利用する1以上のエレベーター・乗降ロビー	—
	(1) ④(2)、(4)、(5)、(7)を満たしているか	
	(2) かごの幅は160cm以上であるか	
	(3) かご及び昇降路の出入口の幅は90cm以上であるか	
	(4) 乗降ロビーは水平で、180cm角以上であるか	
	(5) かご内及び乗降ロビーに車いす使用者が利用しやすい制御装置を設けているか	
	⑥ 不特定多数の者又は主として視覚障害者が利用する1以上のエレベーター・乗降ロビー ※3	—
	(1) ③のすべて又は⑤のすべてを満たしているか	
	(2) かご内に到着階・戸の閉鎖を知らせる音声装置を設けているか	
	(3) かご内及び乗降ロビーに点字その他の方法（文字等の浮き彫り又は音による案内）により視覚障害者が利用しやすい制御装置を設けているか	
	(4) かご内又は乗降ロビーに到着するかごの昇降方向を知らせる音声装置を設けているか	

※1 告示で定める以下の場合を除く（告示第1489号）

- ・勾配が1/20以下の傾斜部分の上端に近接する場合
- ・高さ16cm以下で勾配1/12以下の傾斜部分の上端に近接する場合
- ・自動車車庫に設ける場合
- ・傾斜部分と連続して手すりを設ける場合

※2 車いす使用者用駐車施設が設けられていない駐車場、階段等のみに通ずる傾斜路の部分（告示第1488号）

※3 告示で定める以下の場合を除く（告示第1487号）

- ・自動車車庫に設ける場合

● 一般基準

施設等	チェック項目	
特殊な構造又は使用形態のエレベーターその他の昇降機（第8条）	① エレベーターの場合	—
	(1) 段差解消機（平成12年建設省告示第1413号第1 第七号のもの）であるか	
	(2) かごの幅は70cm以上であるか	
	(3) かごの奥行きは120cm以上であるか	
	(4) かごの床面積は十分であるか（車いす使用者がかご内で方向を変更する必要がある場合）	
	② エスカレーターの場合	—
便所（第9条）	(1) 車いす使用者用便房を設けているか（各階原則2%以上）	
	(1) 腰掛便座、手すり等が適切に配置されているか	
	(2) 車いすで利用しやすいよう十分な空間が確保されているか	
	(3) 車いす用便房及び出入り口は、幅80cm以上であるか	
	(4) 戸は車いす使用者が通過しやすく、前後に水平部分を設けているか	
	② 水洗器具（オストメイト対応）を設けた便房を設けているか（各階1以上）	
	③ 車いす使用者用便房がない便所には腰掛便座、手すりが設けられた便房があるか（当該便所の近くに車いす使用者用便房のある便房を設ける場合を除く）	
	④ 床置き式の小便器、壁掛式小便器（受け口の高さが35cm以下のものに限る）その他これらに類する小便器を設けているか（各階1以上）	
ホテル又は旅館の客室（第10条）	① 車いす使用者用客室を設けているか（原則2%以上）	
	(1) 幅は80cm以上であるか	
	(2) 戸は車いす使用者が通過しやすく、前後に水平部分を設けているか	
	② 便所（同じ階に共用便所があれば免除）	—
	(1) 便所内に車いす使用者用便房を設けているか	
	(2) 出入口の幅は80cm以上であるか（当該便房を設ける便所も同様）	
	(3) 出入口の戸は車いす使用者が通過しやすく、前後に水平部分を設けているか（当該便房を設ける便所も同様）	
	③ 浴室等（共用の浴室等があれば免除）	—
	(1) 浴槽、シャワー、手すり等が適切に配置されているか	
	(2) 車いすで利用しやすいよう十分な空間が確保されているか	
	(3) 出入口の幅は80cm以上であるか	
	(4) 出入口の戸は車いす使用者が通過しやすく、前後に水平部分を設けているか	

● 一般基準

施設等	チェック項目	
敷地内の通路 (第11条)	① 幅は180cm以上であるか	
	② 表面は滑りにくい仕上げであるか	
	③ 戸は車いす使用者が通過しやすく、前後に水平部分を設けているか	
	④ 段がある部分	—
	(1) 幅は140cm以上であるか(手すりの幅は10cm以内までは不算入)	
	(2) けあげは16cm以下であるか	
	(3) 踏面は30cm以上であるか	
	(4) 両側に手すりを設けているか	
	(5) 識別しやすいものか	
	(6) つまづきにくいものか	
	⑤ 段以外に傾斜路又はエレベーターその他の昇降機を設けているか	
	⑥ 傾斜路	—
	(1) 幅は150cm以上(段に併設する場合は120cm以上)であるか	
	(2) 勾配は1/15以下であるか	
	(3) 高さ75cm以内ごとに踏幅150cm以上の踊場を設けているか(勾配1/20以下の場合 は免除)	
	(4) 両側に手すりを設けているか(高さ16cm以下又は1/20以下の傾斜部分は免除)	
(5) 前後の通路と識別しやすいものか		
⑦ 上記①、③、⑤、⑥(1)から(3)は地形の特殊性がある場合は車寄せから建物出入口 までに限る		
⑧ 上記①、③、④、⑥(1)から(3)は車いす使用者の利用上支障がないもの(※1)は 適用除外		
駐車場 (第12条)	① 車いす使用者用駐車施設を設けているか(原則2%以上)	
	(1) 幅は350cm以上であるか	
	(2) 利用居室等までの経路が短い位置に設けられているか	
浴室等 (第13条)	① 車いす使用者用浴室等を設けているか(1以上)	
	(1) 浴槽、シャワー、手すり等が適切に配置されているか	
	(2) 車いすで利用しやすいよう十分な空間が確保されているか	
	(3) 出入口の幅は80cm以上であるか	
標識 (第14条)	(4) 出入口の戸は車いす使用者が通過しやすく、前後に水平部分を設けているか	
	① エレベーターその他の昇降機、便所又は駐車施設があることの表示が見やすい位 置に設けているか	
案内設備 (第15条)	② 標識は、内容が容易に識別できるものか(日本工業規格Z8210に適合しているか)	
	① エレベーターその他の昇降機、便所又は駐車施設の配置を表示した案内板等があ るか(配置を容易に視認できる場合は除く)	
	② エレベーターその他の昇降機、便所の配置を点字その他の方法(文字等の浮き彫り 又は音による案内)により視覚障害者に示す設備を設けているか	
	③ 案内所を設けているか(①、②の代替措置)	

※1 車いす使用者用駐車施設が設けられていない駐車場、段等のみに通ずる敷地内の通路の部分(告示第1488号)

● 視覚障害者移動等円滑化経路（道等から案内設備までの主な経路に係る基準）※ 1

施設等	チェック項目
案内設備 までの経路 (第16条)	① 線状ブロック等・点状ブロック等の敷設又は音声誘導装置の設置（風除室で直進する場合は免除）※ 1
	② 車路に接する部分に点状ブロック等を敷設しているか
	③ 段・傾斜がある部分の上端に近接する部分に点状ブロック等を敷設しているか※ 2

※ 1 告示で定める以下の場合を除く（告示第1489号）

- ・自動車車庫に設ける場合
- ・受付等から建物出入口を容易に視認でき、道等から当該出入口まで線状ブロック等・点状ブロック等又は音声誘導装置で誘導する場合

※ 2 告示で定める以下の部分を除く（告示第1497号）

- ・勾配が1/20以下の傾斜部分の上端に近接する場合
- ・高さ16cm以下で勾配1/12以下の傾斜部分の上端に近接する場合
- ・段部分又は傾斜部分と連続して手すりを設ける踊場等

