

# 1. 予約への対応

## 1.1 的確な情報の提供

### ■利用者ニーズの把握と提供サービスの説明

予約での対応では、利用者の希望や条件を的確に把握し、同時に宿で提供可能なサービス内容を詳しく説明します。

☆旅行の目的、障害の内容と介助者の有無の確認、部屋の使用方法、食事の制限や浴室利用の希望を聞き、さらに障害に応じた備品の案内などを説明しましょう。

また、宿までの移動（交通）手段についても確認しておきましょう。

☆利用者は、これらの説明内容をもとに希望に合う宿泊施設かどうかを判断します。そのためできること、できないことを明確に答え、できないことについては代案を出すなどの情報提供を行いましょう。

この場合、予約の時点で曖昧にせず、不明な点についてははっきり確認しておくことが重要です。お客様が到着してからでは遅く、クレームにつながってしまいます。

### ■確認のためのマニュアルの作成

○これらを確認するためのマニュアルを作成しておくとい良いでしょう。

### ■迎え入れのための心がけ

☆こうした対応は特別な扱いとせず、快く迎え入れるための心がけとして従業員全員が共有しましょう。

## 1.2 障害の状況による対応や要望の確認

障害の状況により必要とされる対応や要望を把握しておきましょう。

### ■車いす障害者の場合

☆車いすの種類（手動車いす、電動車いす、介護用車いす）、大きさ（特に横幅）、また、車いすを利用している歩行が多少できるか確認しておきましょう。

### ■言語障害がある場合

☆脳梗塞や脳出血などにより話が上手にできず聞き取りにくいときでも、内容が判るまで繰り返して確認しましょう。

### ■聴覚障害者の場合

◎電話以外の連絡方法としてファックスやメールなど多様な連絡手段を用意しておきましょう。

## 2. 施設へのアクセス

### 2.1 アクセスのための情報提供

#### ■安全で安心な移動とアクセスの保障

◎最寄り駅からの道順や送迎の要不要、宿までのルートを分かりやすく知らせましょう。なお、駅のバリアフリー整備（エレベーター、スロープ\*注1、多目的トイレ\*注2 等）について把握しておきましょう。また、同様に路線バスで車いすが乗れる車両があるかも調べておくと安心です。

◎徒歩での来館の場合、歩行環境（距離、坂などの地形条件、危険・注意箇所）やバリアフリーとなっている安全な道順を知らせましょう。なお車での来館に対しては、専用駐車場（車いす用駐車スペース）の場所を正確に知らせましょう。（写真1）

○専用駐車場はできるだけ玄関の近くに確保し、雨天の際でも濡れないよう屋根付きとすると安心です。

写真1 「車いす用駐車スペースの設置」



## 3. 玄関までのアプローチ

### 3.1 移動の安全性の確保

#### ■歩行者用通路への配慮

◎玄関までの距離が長すぎず、また途中で段差や傾斜、勾配などが無いよう平坦な通路の確保に努めましょう。また路面の床材は、濡れて滑りやすい材料は使用しないよう注意しましょう。なお段差があるときは、手すり付きのスロープが近くにあると安心です。（写真2）

◎肢体不自由者や高齢者が安心して移動できるようアプローチのバリアフリー（アプローチの路面の平坦化、手すりの設置など）を進めましょう。

○歩く距離が長い場合は、途中で休憩場所を設けておくと便利です。

○視覚障害者誘導用ブロック（点字ブロック）や音声誘導装置を設置し、入口までの経路案内の安全性を高めましょう。（写真2）

写真2 「玄関周辺での誘導ブロックとスロープの設置」



## 4. 玄関・ロビーでの対応

### 4.1 的確な対応と誘導

#### ■案内や誘導への配慮

施設の入り口は遠くからでもわかるようなデザインとします。

☆入口やフロントの位置を迷わないよう到着次第早々に案内を始めましょう。

☆視覚障害者が迷いや不安を持たないように声をかけながら誘導しましょう。

また車いすの介助方法をあらかじめ知っておくと利用者也安心です。

## 5. 受付・フロントでの対応

### 5.1 施設利用に当たっての希望・要望の確認

#### ■利用者ニーズの把握と提供サービスの確認

常に快く対応する心構えを持ちましょう。

☆予約内容を再確認し、宿で提供できるサービスや部屋の使用方法、バリアフリー備品などを説明し、利用者のニーズ（希望や要望）を具体的に確認しましょう。

☆障害の状況に応じ、館内で必要な介助内容について確認しましょう。この場合、できるだけ移動が少なくてすむ部屋を用意しましょう。

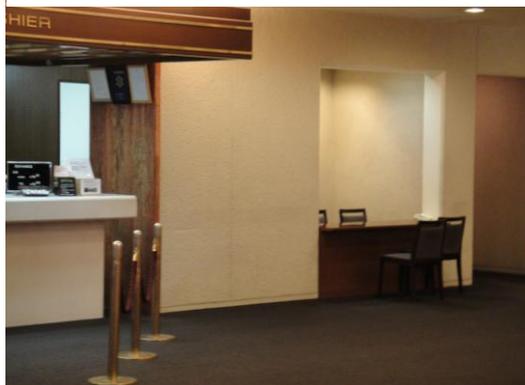
☆災害時の対応として、非常口の経路、連絡方法、誘導體制について必ず説明しておきましょう。

○☆チェックインの手続きの際、車いす利用者の目線に合わせた対応やカウンターの高さに配慮があると安心です。（写真3）

☆聴覚障害者のため筆談での説明（筆談ボード等\*注3 の準備）や手話のできる職員がいると安心です。

☆サービス介助士、サービス・ケア・アテンダント等\*注4 取得のための従業員研修を取り入れ専門性のある接客対応を進めましょう。

写真3「利用者の目線に合わせたカウンターの設置」



## 6. 館内の案内表示

### 6.1 案内板の設置とデザイン

#### ■遠方からも見やすい表示

トイレやエレベーターの場所などの表示には、くずし文字などの表示だけではわかりにくいことがあります。

◎ピクトグラム（絵文字）も表示すると、海外からのお客様にもわかりやすいです。

ピクトグラムの標準例は、交通エコロジー・モビリティ財団のURLから検索できます。（図1）

◎知的障害者が、トイレの表示が「Toilet」だったのでわからなかったという例がありました。英語表記には、ひらがなかカタカナも併記するとわかりやすいです。

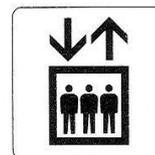
○遠方からも見えるよう、見やすい所に大きく表示されていると、分かりやすいです。

☆はじめて来館されたお客様を想定して、一度案内板のチェックをしてみてください。

図1 「ピクトグラムの例」



お手洗  
Toilets



エレベーター  
Elevator

#### ■視覚障害者への配慮

◎弱視者、色覚障害者のため、サイン・文字は大きいものとし、色のコントラストにも留意してください。黒地に白文字は見やすいと言われています。色覚障害者の場合、「赤と緑とグレー」、「オレンジと黄緑」は区別することが困難な場合があります。逆に「緑と青緑」は見分けることができる場合があります。

◎最低限度の点字ブロックがあるとよいでしょう。

☆視覚障害者が宿泊施設を利用する際に困ることの一つに、非常口や自分の部屋などの場所がわからないということがあります。フロントでの手続きの際、館内のご案内が必要な場合を尋ね、必要な場合にはご案内ください。誘導する場合には、誘導する人の肩やひじに障害者が軽く手を添えて、一緒に歩くのが一般的です。どちら側に立つのが良いかを聞き、障害者のペースに合わせて歩いてください。

## 7. 館内移動への対応

### 7.1 廊下の移動のしやすさ

#### ■連続した手すりの設置

◎手すりはできるだけ連続して設置してください。やむを得ず連続して設置できない場合は、手すりの端と端の間の距離は40cm以下になるようにしてください。手すりを設置した場合、その分廊下が狭くなりますので、車いす利用を考慮した廊下の幅が必要になります。取り付けの高さの標準は75～85cm程度です。 写真4「階段の横にあるスロープ」

#### ■平坦な通路・廊下

杖歩行などの肢体不自由者・車いす利用者、高齢者などにとって段差がない通路や廊下は移動しやすく、喜ばれます。

◎館内に階段や数段の段差がある場合、スロープを設置すると移動しやすくなります。(写真4)

○毛足の長いじゅうたんは車いす利用者の移動を困難にします。

車いすが通る場所の床材は通りやすいものにするなどの工夫が望まれます。

☆スロープが設置できない場所や急なスロープには、ちょっと手をかしていただくとスムーズな移動ができます。



### 7.2 庭園などの移動のしやすさ

庭園の玉砂利や太鼓橋などは杖歩行者・車いす利用者、高齢者などには通りにくいです。

◎車いすが通る部分は通りやすい道にすると、風景や風情を楽しむことができ、喜ばれます。太鼓橋では一番高い部分で車いすの向きが変えられるように水平になっていると上り下りがしやすくなります。

写真5「ちょっとした休憩所」



### 7.3 休憩場所の確保

#### ■一定間隔での休憩場所の設置

◎エレベーターの近くにスペースがあったら、ベンチやいすを置いておくとちょっと一息つけて喜ばれます。長い廊下の移動も疲れてしまうので、スペースを見つけて、休憩場所をつくるといいです。(写真5)

○エレベーター内のスペースに余裕がある場合、いすを置くと、一休みできて喜ばれます。(写真6)

写真6「エレベーター内のいす」



## 8. 館内施設サービスの対応

### 8.1 エレベーター

#### ■設置場所の明示

- ◎エレベーターがみつからずに探し回ってしまうことがないように、わかりやすく表示してください。
- わかりやすい場所に配置されるのが望ましいです。

#### ■車いすの乗降にスムーズな大きさ

エレベーターは車いす利用者にとって一番便利な上下移動の手段ですので、車いすが入れる大きさを考慮していることが望まれます。

- ◎間口は80cm以上確保してください。90cm以上だと望ましいです。
- ◎エレベーターのドアの開閉時間が短いと乗り降りに不便を感じます。長めの設定をお願いします。
- エレベーターの中の奥行きは135cm以上、幅は140cm以上が基準ですが、幅の望ましい水準は160cm以上です。(図2)

#### ■高さに配慮した操作ボタン

- 車いす利用者にとって、操作盤は低い位置にあると使いやすいです。またエレベーターの中、正面に鏡があると、後ろを確認するのに便利です。

#### ■視覚障害者への配慮

- ◎音声案内や操作盤の階数表示の浮き出し文字または点字表記が必要です。弱視の方のために色のコントラストにも配慮してください。(図3)

#### ■聴覚障害者への配慮

- 通常の緊急呼び出しボタンではコミュニケーションがとれません。緊急時、聴覚障害者が乗っていることがわかるボタンにより、従業員が駆けつけられるような工夫が望まれます。(写真7)

図2

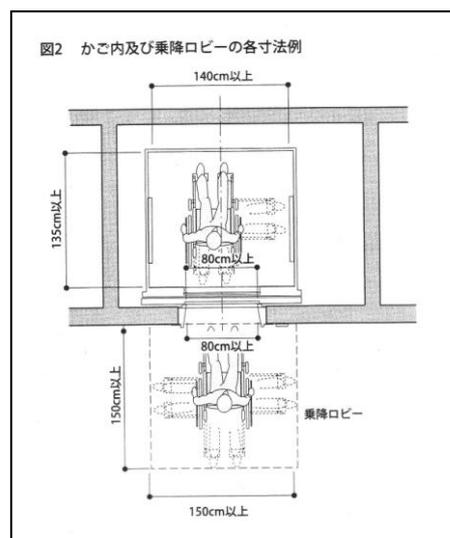


図3

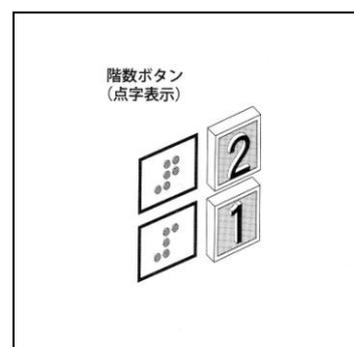


写真7



## 8.2 階段

### ■案内表示

◎階段の案内表示の他に、各階数の表示が行われると望ましいです。

### ■手すりの設置と転倒防止の設備

◎床面は濡れても滑りにくいものとしてください。段鼻が飛び出していると危険です。

高齢者や視覚障害者にわかりやすいように周りや踏面の端の色使いに配慮してください。

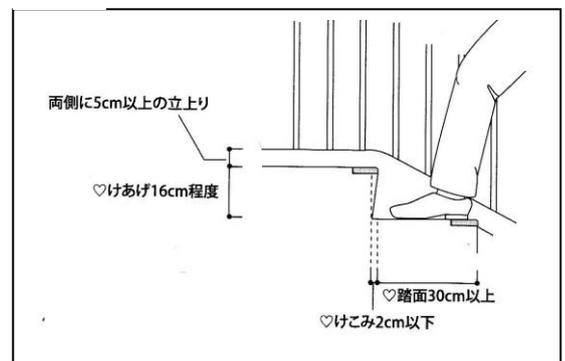
○手すりは階段の両側に、床から手すりの上端まで 75~85cm の高さのところに、連続して設置するのが望ましいです。回り階段は避けてください。

☆手すりに点字による各階の案内表示があるとよいでしょう。

### ■安全でゆとりのある踏面とけあげ

○踏面は 30cm 以上、けあげは 16cm 程度が安心です。同じ階段の中で踏面やけあげの寸法がバラバラだと危険です。(図4)

図4



## 8.3 売店

### ■通路の配慮とわかりやすい表示

☆車いす利用者が通りやすい商品陳列などの配慮をお願いします。

☆わかりやすい表示に配慮するとともに、お客様がなにか探している様子を見かけたらお声をかけ、必要な場合には誘導をお願いします。

### ■手が届きやすい高さの陳列

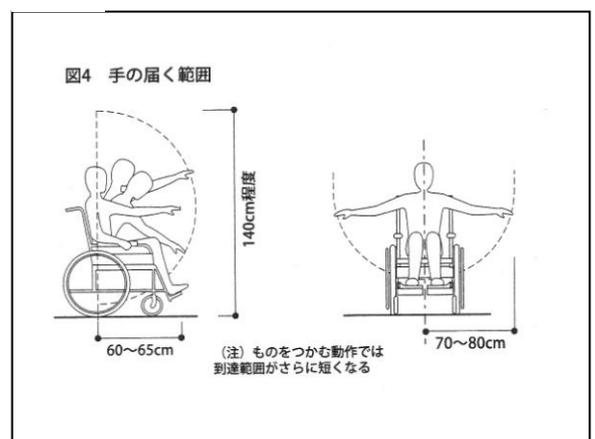
○自動販売機のお金を入れるところや取りだし口の高さに配慮してください。

☆点字が読める視覚障害者には商品の点字表示があると便利です。

☆車いす利用者には高いところのものは取れません。杖歩行者などはかがんで下にある物をとることが難しいです。陳列の工夫をお願いします。(図5)

☆商品が取りにくいところにある場合や両手を使いつらい方の場合には、従業員からお声をかけてもらい、手伝いがあると助かります。

図5



## 9. トイレでの対応

### 9.1 客室トイレ・共用トイレ 共通のことについて

#### ■便器の形態、手すりの設置、温水洗浄機、ボタンの統一

- ◎便座は 40～45cm が座りやすい高さです。
- ◎手すりは便座の両脇につけておくのが望ましいです。
- ◎便器洗浄のフラッシュボタンは、手の届きやすい場所で、2 か所以上の取り付けが望ましいです。
- ◎温水洗浄機は、前向きに座る方の足が操作盤にあたらないように取り付けてください。
- ◎救急呼び出しボタンをわかりやすい場所、押しやすい位置に設置し、統一しておく心安心です。
- ☆ボタンには点字がついているとわかりやすい方もいます。

### 9.2 共用トイレについて

#### ■便器の配置、手すりの配置

- ◎小便器に手すりがあることで、使いやすくなる方もいます。
- ◎手すりは便座の両脇につけ、少なくとも片方は可動式とします。

### 9.3 多目的トイレの設置

- 共用トイレには多目的トイレの設置が望まれます。出入り口の幅は、80cm が基準ですが、90cm が望ましいです。

#### ■わかりやすく、個室を移動しやすい構造

- ◎ドアは引き戸が望ましく、ストッパーがかかると出入りしやすくなります。
- 内部の広さは車いすの回転を考慮し、また各種設備の取り付けのためにも 200cm×200cm は必要です。
- ☆視覚障害者にとっては広い多目的トイレが使いにくいことが多いです。お客様の希望を確認してご案内してください。

図6



#### ■洗面器下の高さ等への配慮

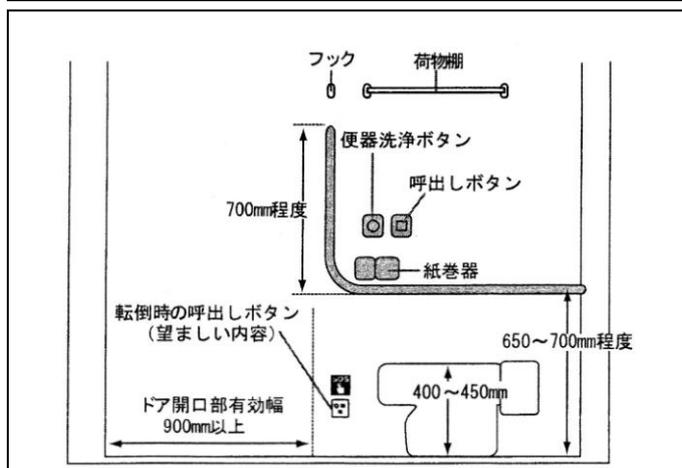
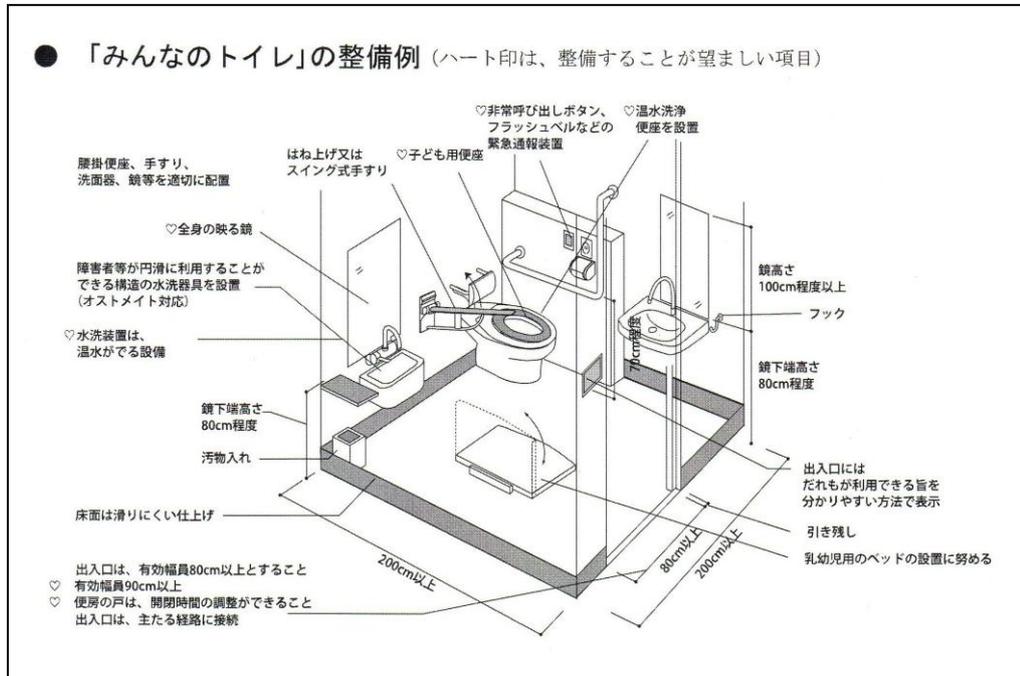
- 洗面器下に車いすが入るようなスペースを確保してください。(図6)
- 荷物を置く棚や傘などをかけるフックがあると便利です。設置の高さにも配慮してください。

## ■オストメイト対応の設備、ベビーシート等の設置

◎人工肛門や人工膀胱を持つオストメイト\*注5 のため、洗浄用汚物流しの設置が望まれます。

○パブリックシート（介助シート）やベビーシートの設置があると便利です。

●「多目的トイレ（みんなのトイレの整備例）」は図7、「トイレ内配置・寸法」は図8を参照。



●トイレの詳細については、JIS 高齢者・障害者配慮設計指針 S0026「公共トイレにおける便房内操作部・機器形状・色及び配置」を参照してください。

JIS S0026 とは…「鉄道駅、公園、集会場、病院、百貨店、事務所などに設置される不特定多数の人が利用する公共トイレ（一般便房及び多機能便房）の腰掛便器の横壁面に、便器洗浄ボタン及び呼出しボタンの両方又はいずれか一方を設置する場合の操作部（便器洗浄ボタン及び呼出しボタン）の形状・色並びに操作部及び紙巻器の配置」について規定。

JIS 規格は、財団法人日本規格協会で購入できます。

## 10. 浴場での対応

### 10.1 共用風呂・客室内風呂 共通のことについて

- ◎共用風呂、客室内風呂ともに、救急呼び出しボタンをわかりやすい場所、倒れた時にも押しやすい位置に設置しておくで安心です。
- ◎手すりの設置や浴槽内の段差を緩やかにすると高齢者や子どもも入りやすくなります。
- ◎浴槽内が深い場合、「浴槽台」\*注6 を置くと、入りやすくなります。(写真8、図9)
- ◎小さい浴槽では「バスボード」\*注7 を置いてあると浴槽の出入りが楽になる方もいます。(図10、11)
- 「介助用リフト」の設置があると、入れる方が増えます。(図12)

写真8  
「浴槽台」

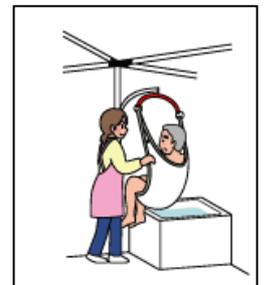
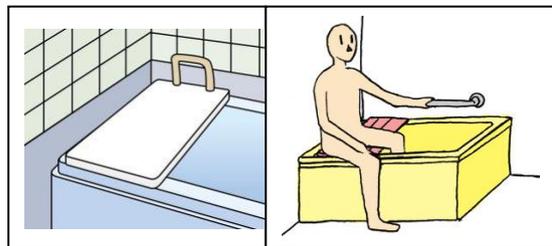
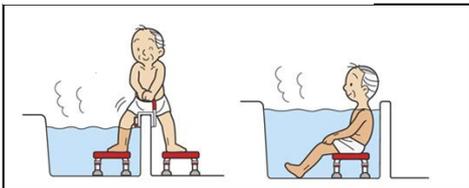


図10「バスボ  
ード」

図11「バスボードの  
使い方」

図12「介助用  
リフト」

図9「浴槽台の使い方」



### 10.2 共用風呂（大浴場・貸切風呂・露天風呂）

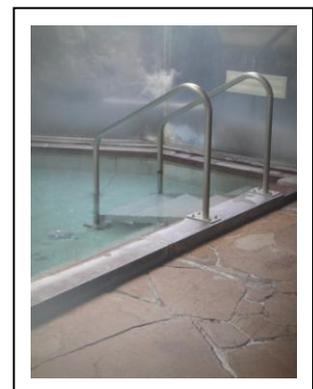
#### ■脱衣室の使いやすさ、表示の見やすさ

- ◎入口に段差がある場合、スロープの設置があると出入りしやすくなります。
- ◎ベンチやいすがあると、着替えや腰かけて休むのに便利です。
- 脱衣ロッカーやかごは高いところや低いところだけだと、使いにくい方がいます。高さに配慮してください。ロッカーの扉は自然に閉まらないものが使いやすいです。
- ☆床に腰掛けて着替える方のために予備の大判のバスタオルなどがあるとよいでしょう。
- ☆男女別や利用時間などわかりやすい表示が必要です。

#### ■転倒防止のための手すりの設置や滑り止めの配慮

- ◎脱衣室から洗い場の水洗器具まで、洗い場から浴槽まで、浴槽内にも手すりがあると転倒防止に役立ちます。(写真9)
- ◎洗い場の床は滑りにくい材料で仕上げてください。

写真9「大浴場手すりの例」



◎露天風呂は特にすべりやすく、足場の悪いところが多いので、手すりやつかまるところがあると移動しやすいです。できれば足場の悪くない通路もつくとよいでしょう。  
☆弱視の方や高齢者には湯気で浴室内が見えなくなる危険があります。照明に配慮してください。

## ■多目的トイレの設置

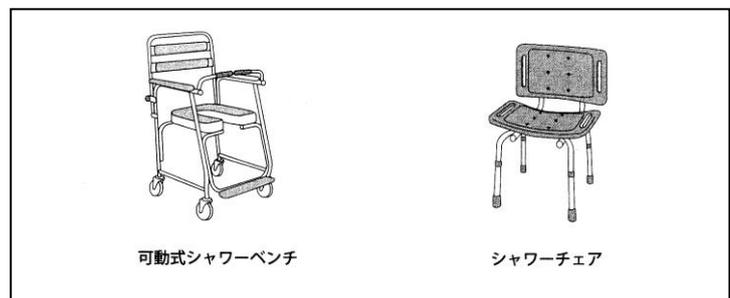
○脱衣場には多目的トイレが設置されていると便利です。  
トイレの中に着替えができるベッドやオムツを捨てる所があると役立ちます。

## ■洗い場の使いやすさ

◎高齢者や障害者には風呂いすの座面が高い方が使いやすいようです。  
◎「シャワーベンチ」「シャワーチェア」「シャワーキャリー」\*注8 の用意があると、より多くの方が入浴できます。(図 13)

◎シャワーフックが複数の高さにあると使いやすいです。

☆視覚障害者のため、シャンプー・リンス・ボディソープの容器が同じ大きさ・形の場合には輪ゴムをかけ、本数で区別できるようにすると良いでしょう。



## 10.3 客室内風呂

### ■段差の解消、間口の幅

○段差の解消や間口が 80cm 以上あることで使える方が多くなります。

### ■転倒防止のための手すりの設置や使いやすさ

◎L字型手すりがあると縦横どちらにもつかむことができます。  
☆バスボード、シャワーチェア、シャワーベンチ、スポンジ製バスマットなどは宿泊施設でいくつか用意をし、貸出しできるようにすると使いやすくなるでしょう。

### ■シャワーやタオルの位置、シャンプーなどの配慮

☆シャワーノズル・シャワーヘッド、バスタオルが高い所にあると届かない方もいます。低い所で操作・利用できるよう、事前に準備しておくとういでしょう。  
☆シャンプー容器などが壁の高い位置に固定設置されていると届かない方もいます。低い所に設置するか、代替の容器を提供するなどの配慮をお願いします。

# 11. 客室での対応

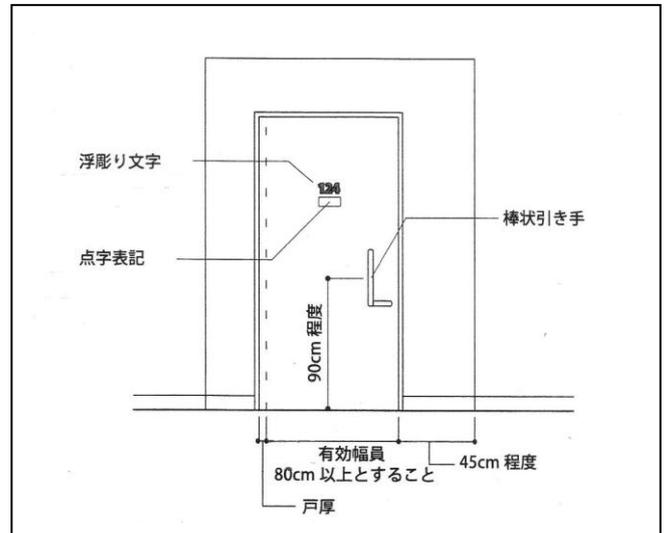
## 11.1 バリアフリーの工夫

### ■客室ドアの工夫と十分な幅

◎ドアの部屋番号表示は浮き出し文字にすると視覚障害者にわかりやすく、便利です。鍵にも同様の工夫があると良いでしょう。

○ドアの間口の幅は80cm以上が基準ですが、90cm以上が望ましいです。ドアノブは上肢の不自由な方にはレバー式が便利です。ドアはストッパーがかかるようになっていないと出入りしやすいです。ドアスコープは低い位置にもあると車いす利用者や子どもにも利用できます。(図14)

図14「客室ドアの例」



### ■段差のない床の仕上げ

◎和室の場合、入口の段差にスロープを準備するとい良いでしょう。

○客室への入り口やトイレ・風呂との間のドアに段差がないと使いやすくなります。

☆車いす利用のまま和室を使う場合、床にシート(マット)を敷くこともできるでしょう。

### ■わかりやすく使いやすく見やすい備品の表示と配置

◎和室の場合、補助ベッドを用意しておくなどの工夫が望まれます。

○エアコンや照明などの操作がベッドサイドでできるようにすると便利です。

○ベッドの高さが45cmくらいだと車いす利用者は移乗しやすいです。(図15) 高さの調整ができるとうりいでしょう。

起き上がりを補助するギャッジベッド\*注9 も便利です。

(写真10)

人によってはベッド柵があると安心して利用できます。(写真11)

○ツインの部屋のベッドの間隔ができれば90cmだと車いす利用者に使いやすいです。(図15)

写真10「ギャッジベッド」



図15

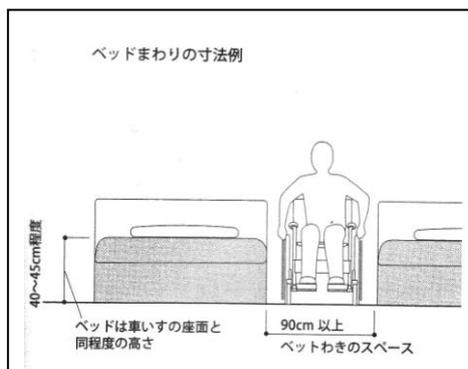


写真11「ベッド柵」



○空調やスイッチが高い場所にあると車いす利用者には届きません。またコンセントなどが低い所についていると使いにくいです。使いやすい高さ、わかりやすい場所の配慮をお願いします。(図 16)

○冷蔵庫(ミニバー)が低いと杖歩行者などには取り出しにくいことがあります。

○非常ボタンを押すと従業員が駆け付けられる体制があると、聴覚障害者にも安心です。

☆視覚障害者が初めて利用する場合、到着時に客室内の説明をすると良いでしょう。鍵の使い方、電話のかけ方、テレビやエアコン、セーフティボックスの操作方法、洗面・風呂でのお湯と水の区別やトイレ・風呂の利用の仕方、物の配置など。

実際に手に触れていただき確認しましょう。

☆車いす利用者には、クローゼットのハンガーの位置が高くて使えないことがあります。ハンガーをかけるバーにS字フックをつけるだけで使いやすくなります。(図 17)

☆和室にもいすが置いてあると、便利です。

☆和洋室のある客室では、お茶のセットが和室に用意してあることが多いですが、車いす利用者には使えないことが多いので、洋室に置く配慮をお願いします。

図 16

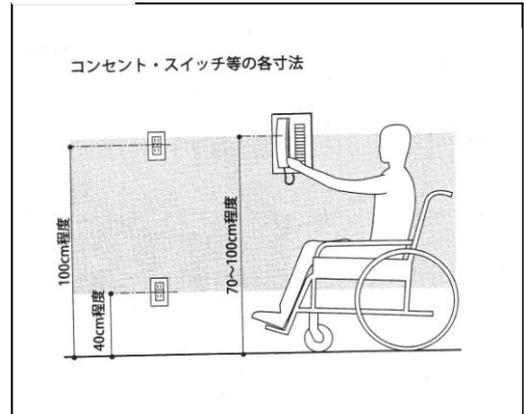
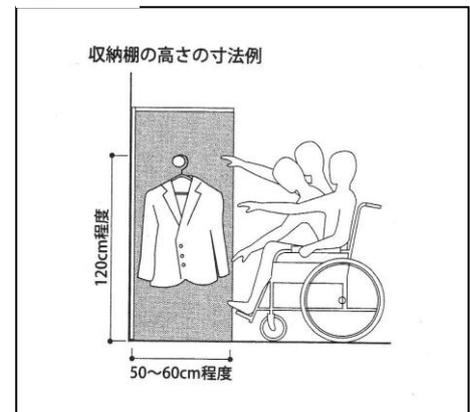


図 17



## ■聴覚障害者への配慮

◎客やスタッフが来たことがわかるようノックセンサー・フラッシュライト\*注 10があると便利です。(写真 12) テレビの文字放送、振動式目覚まし時計、振動式枕も便利です。

◎部屋に FAX 付き電話があると便利です。宿泊施設でいくつか用意しておくとういでしょう。

☆携帯電話のメールを使うなど、フロントとの連絡方法を決めておくとういでしょう。

写真 12「ノックセンサー・フラッシュライト」



## ■補助犬について \*注 11

☆補助犬を利用している方には、犬用のシートやタオル、

餌皿などを用意しておくとういでしょう。トイレスペースも考えておくとういでしょう。

☆補助犬への対応について従業員の研修をしておくとういでしょう。また、他のお客様への説明も考えておくとういでしょう。

## 12. 食事への対応

### 12.1 食堂、宴会場の形態

#### ■食事の場所の選択

- ☆食事は部屋食（部屋出し）か食堂や宴会場で摂るかが選べると喜ばれます。
- ☆部屋食の場合、机やいすの高さにも配慮をお願いします。

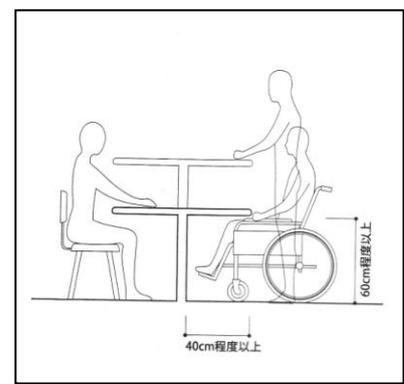
#### ■段差のないスムーズな移動性

- ◎入口に段差がある場合、スロープの設置が必要です。

#### ■車いす利用者のための食事テーブルの設置（高さの調整）

- ◎テーブルやいすは動かせるものにします。
- ◎テーブルの下部が60cmから70cmあると車いす利用者に使いやすいです。（図18）

図18

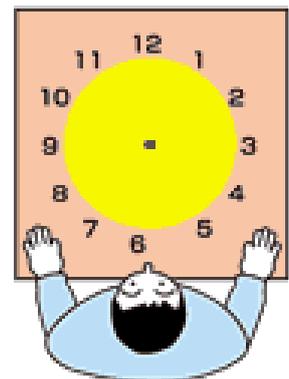


### 12.2 料理の内容

#### ■視覚障害者やアレルギー疾患など配慮が必要な方への対応

- ☆アレルギー、糖尿病、生活習慣病などに応じた食事の配慮をお願いします。予約時に確認できるとよいでしょう。
- ☆きざみ食、とろみ食などの希望にも応じられると喜ばれます。
- ☆視覚障害者へは、料理の配置を時計の文字盤に見立てて説明するとわかりやすいようです。（クロックポジション）（図19）

図19



- ☆バイキング形式（ビュッフェスタイル）の食事では、視覚障害者や車いす利用者、まひのある方など、料理が取りにくくて困る方が多いです。お手伝いの必要性を確認して、積極的にお手伝いをお願いします。
- ☆箸を使いにくいお客様もいます。スプーンやフォークを用意しておいてください。
- ☆聴覚障害者には写真付きのメニューがあると、細かく料理の内容を聞かなくてメニューを選ぶことができ、便利です。また、出された調味料が何にかけるものなのかなどを紙に書いて渡してもらえるとスムーズで喜ばれます。

## 13. チェックアウト

### 13.1 料金の支払い

#### ■余裕のある清算

☆移動や会話が不自由なお客様は、清算に時間を要することがあります。電話や FAX であらかじめ料金をお伝えしておくこともできるでしょう。余裕を持った対応をお願いします。

☆視覚障害者には紙に記載の請求明細の内容がわからないので、必要な場合には読み上げるなどの配慮をお願いします。

☆バスやタクシーの乗り場の案内、車いす利用者が乗れるタクシーを呼ぶなどの配慮は喜ばれます。

### 13.2 利用者の声

#### ■施設サービスへの評価とその検証

☆お客様が施設利用上気づいたことを伺って、改善につなげるように努めてください。

## 14. 緊急時の対応

◎光と音で知らせる装置の付いている非常口は視覚障害者、聴覚障害者に有効です。

○客室には非常ベル等の音声以外の警報装置があると聴覚障害者には助かります。

○客室テレビの文字放送により、緊急事態を知らせることもできます。

☆視覚障害者、聴覚障害者その他介助を要する方の緊急時対応を最初に話し合っておくことよいでしょう。緊急時にはスタッフが鍵を開けて入ることをあらかじめ了解してもらうこともよいかもしれません。

☆日頃から障害者や高齢者のお客様を想定した訓練を行うとよいでしょう。地域の障害者団体や自立生活センターも協力します。

**火事です！！**

**最寄りの非常口より避難してください。**

**避難場所は1階駐車場です。**

「火事の際、従業員が館内を持って回るプラカードの例」

# 用語解説

## 1 スロープ

傾斜のきついスロープの上り下りは車いす利用者にとって困難ですので、配慮が必要です。また長いスロープになる場合には踊場が必要になります。県の基準では「スロープ（傾斜路）のこう配（傾斜）は1/12を超えない。高低差が16cm以下の場合は1/8を超えない」「高低差が75cmを超える場合、75cm以内ごとに踏幅150cm以上の踊場を設けること」としています。

## 2 多目的トイレ（みんなのトイレ）

神奈川県では、平成14年4月1日から、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れ、障害者、高齢者はもとより、だれもが円滑に利用しやすいトイレを「みんなのトイレ」と定め、整備をお願いしています。

「みんなのトイレ」では、手すり、洗面器、鏡、オストメイト対応の水洗器具などを適切に配置するほか、異性による介助の場合にも配慮し、男女共用としています。

## 3 筆談ボード

書いたり消したりが簡単にできる携帯タイプのボードとペンです。主に聴覚障害者とのコミュニケーションツールとして使えます。紙とペンを準備しておくことでも代用できます。

## 4 サービス介助士、サービス・ケア・アテンダント

サービス介助士は「比較的元気な高齢の方や障害をもつ方をお客様としてお迎えするときの介助技術」をNPO法人日本ケアフィットサービス協会が認定する資格です。「入浴・排泄・食事」などの介護を担うホームヘルパーとは異なり、「おもてなしの心」と「介助技術」で、誰もが暮らしやすい社会の実現のために重要な役割を担います。

サービス・ケア・アテンダントは社団法人公開経営指導協会が試験実施・運営をする資格です。ノーマライゼーション社会におけるユニバーサルサービスの考え方を基に、困っている全ての人々へのサービスに主眼をおき、単なる介助技術だけではなく、コミュニケーションの手法から人的対応能力に重点を置き、マインドとスキルを融合しサービス品質のレベルアップを図るものです。

## 5 オストメイト

大腸がんや膀胱がんの治療のため、手術で腹部にストーマ（排泄口）をつくった方（人工肛門・人工膀胱保有者）のことを言います。排泄物を受け止めるための袋（パウチ）の処理等のため、トイレに洗浄装置や汚物流しを必要とします。

## 6 浴槽台

浴槽が深い場合、浴槽内外の踏み台代わりになります。浴槽内では、腰掛けとしても使用でき、立ち上がりも楽になります。

## 7 バスボード

浴槽の外側に置き、座りながら身体の向きを変えて浴槽に入れます。片足立ちの不安定な姿勢にならずに湯船に浸かることができます。

## 8 シャワーチェア・シャワーベンチ、シャワーキャリー（入浴用車いす）

シャワーチェア・シャワーベンチは入浴用のいすです。体を洗うときだけでなく、浴槽への出入りの際、浴槽の高さにそろえて入浴台として兼用することもあります。

シャワーチェア・シャワーベンチのうち、キャスターのついたものを特にシャワーキャリーまたは可動式シャワーベンチと言います。座ったままでベッドから浴室まで移動しそのまま入浴することができます。陰部を介助者が洗いやすいように座面をカットしてあるものなど、座る姿勢の不安定さや移乗介助のしやすさにより様々な種類があります。

## 9 ギャッジベッド

起き上がり等の動作を補助するため、床板が上下に可動するベッドです。

## 10 ノックセンサー・フラッシュライト

ドアの内側に取り付けます。ドアノックの振動をキャッチして明るいフラッシュライトが点滅し、来訪者を通知します。小型・軽量で両面テープやビスなどで簡単に取り付けられます。

## 11 補助犬

視覚障害者の安全な歩行をサポートする盲導犬、肢体不自由者の暮らしのサポートをする介助犬、聴覚障害者に音を知らせる聴導犬の総称です。「身体障害者補助犬法」に基づいて認定された犬で、特別な訓練を受けています。大勢の人が利用する施設では著しい損害発生のおそれがない限り、受け入れが義務付けられています。

## 12 ユニバーサルデザイン

年齢、性別、身体、国籍など、人々が持つ様々な特性や違いを越えて、はじめからできるだけすべての人が利用しやすい、すべての人に配慮した、環境、建物・施設、製品等のデザインをしていこうとする考え方です。