



## II 障がいの種別と対応

### II-4 視覚障がい

#### 視覚障がいのあるお客様との具体的な接し方

お客様に対応する際に大切なのは、障がいの有無に関わらず「相手がどんな情報を求めているのか、どんなことに不便さや不安を感じるのか」を理解することです。しかし健常者が当たり前だと思っていることが障がいのある方には不便だったりするなど、気づきにくいことがたくさんあります。ここでは介助する側からのポイントを紹介していますが、アイマスクをして避難訓練を行うなど、相手の立場を実際に体験しておくことも必要です。

#### 1) 近づく時も離れる時も「ひと声」かけましょう

緊急の状況にあるとはいえ、いきなり手をとって誘導してはいけません。相手の名前がわかる場合はまず名前を呼び、自分が誰で、どんな状況なのかを手短かに伝えましょう。介助する側が動揺していると声にも反映され、相手も不安になります。落ち着いて対応しましょう。

また、席をはずす時にはひと声かけるだけでなく、近くの壁や柱などに触れてもらうことで安心して待つことができます。スタッフが交代する場合にはスタッフ間での情報の共有はもちろん、どんな人と交代するか視覚障がい者にひとこと伝えます。

〇〇さん、xxホテルスタッフの△△です。自治体から避難勧告が発令されたので、避難所まで誘導いたします。



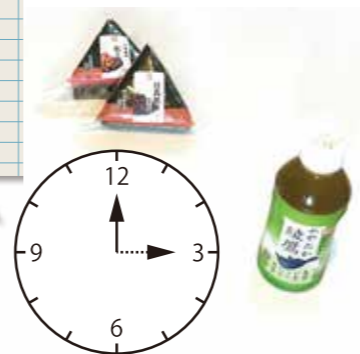
#### 2) 指示語は使わず具体的に説明しましょう

「あれ」「これ」「そちら」といった指示語では何を指しているのか理解できません。「トイレはベッドの右側にあります」「フロントを呼び出すボタンは左端の列の一番下のボタンです」など、正面、左右、奥など具体的な言葉で説明します。正面が12時、右側が3時など、方向を時計の文字盤に例えた「クロックポジション」を用いる場合もあります。

場合によっては、相手の理解を得た上で手を添え、実際に設備などに触れてもらって動作を確認しましょう。

テーブルに置いた食べ物の位置を理解してもらう際など、熱い飲み物などがある場合はきちんと説明し、火傷しないよう気をつけます。また、テーブルにグラスを置く際に小さくコト音と音をさせることで、位置情報を補足できる場合もあります。

正面におにぎりがあります。ペットボトルの冷たいお茶は右側です。



#### 3) 誘導する時は白杖を持つ手の反対側に立ちます

安全な場所に誘導する際は、相手を後ろから押すのではなく、白杖を持つ手の反対側で半歩前に立ち先導します。その場合、自分の上腕部(肘の上)を掴んでもらうのが基本ですが、体格や状況によって肩を掴んでもらったり、狭い場所では「白杖の反対側」にこだわらず後ろに回した手を握ってもらうなど臨機応変に対応しましょう。足場が悪い場所などでは、お互いに腕を組み空いた手

でさらにその腕を押さえることで、もし相手がつまづいた場合にもしっかり支えることができます。

歩くペースは相手に合わせます。腕を強く握られたり、後ろに引っ張られるように感じられる場合はペースを落とします。2人分の幅で歩いていることを忘れずに、足元だけでなく顔や頭にも障害物が当たらないよう気をつけましょう。

#### 4) 状況を判断するために必要な情報を事前に提供しましょう

誘導中のこちらの動きは腕や肩から相手に伝わるので、なぜそう動くのか事前に声をかけるようにしましょう。「右に曲がります」「段差があるので一旦止まります」など具体的に伝えましょう。こちらの動作を伝えるだけでなく、相手の腕の動き通して状況を確認するなど、お互いにコミュニケーションをはかりながら避難しましょう。

足場の悪い道が続く場合 あとどのくらい続くのか目安となる距離を伝えることも大切です。

#### 5) テーブルといすを使う場合

いすに座る場合は、片手をいすの背に触れさせ、もう片方の手をテーブルに触れさせます。背もたれの無いいすの場合は、座席に触れさせいすの形を自分で確認してもらいます。本人の希望がなければ腰かける際に手助けは必要ありません。

#### 6) 盲導犬を連れてくる場合

日本盲導犬協会では「仕事中の盲導犬にははいけないこと」として以下の3点を挙げています。

- 声をかけたり、じっと前から見たり、口笛をならしたりしない。
- 食べ物を見せたり、あげたりしない。
- 盲導犬をなでたり、ハーネスを触ったりしない。自分のペットと挨拶させようと近づけたりしない。

盲導犬は視覚障がい者の指示によって歩き、交差点や段差、障害物を教えます。カーナビのように目的地まで自分で案内してくれるわけではないので、避難時には3)で紹介した方法で介助者が誘導する必要があります。避難所での盲導犬のトイレなどの問題は、ユーザーに相談しましょう。



写真提供：公益財団法人 北海道盲導犬協会



### 触ってわかる 地図を自作する

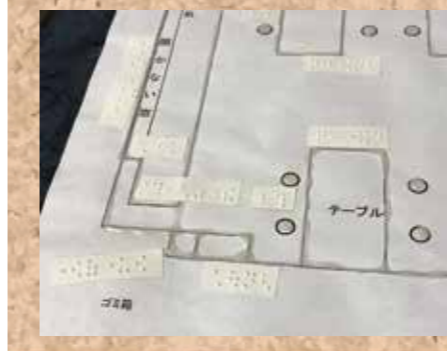
視覚に障がいのある方にも館内の配置や避難経路を把握してもらうには、触ってわかる「触地図」が有効です。

地図を作成する際に用意するのはプリントアウトした案内図と木工用ボンドだけ。案内図の壁の位置に木工用ボンドで線を描き、現在地や非常口の位置を点字で表示すれば、凹凸のある地図が完成します。描く際にはボンドの中身を押し出す力と、ボンドの先を移動させる速度を一定にすると線の太さがかわりません。同じ太さの線がたくさんあると混乱するので、部屋から非常口までの最小限の情報を描くようにしましょう。また、通過する廊下の壁を二重線で太くするなどの工夫が必要で。

お客様を部屋に案内する際にこの地図をドアに貼り、実際にドアを出てからどちらに非常口があるか確認してもらうと良いでしょう。

※非常時はスタッフが来るまで部屋で待機するというルールがある場合も、あらかじめ避難路を把握しておくことでスムーズな誘導が可能となります。

触地図に使用する点字の例





## II 障がいの種別と対応

### II-5 聴覚障がい

聴覚に障がいを持つ方には全く聞こえない方と聞こえにくい方がいます。ささやき声が聞こえにくい、大きな声が聞こえにくい、高い音が聞こえにくいなどさまざまな症状があります。また、聴覚と言語の習得は密接な関係にあるため、文章や話し言葉の適切な理解と表現が困難な方もいます。

#### 特徴

- 1) 外見からはわかりにくい障がいです**  
聴覚の障がいなので外見からはわかりにくく、話しかけても無視されたなどと誤解されることもあります。
- 2) 視覚を中心に情報を得ています**  
唇の動きで意味を表現したり、話している人の口の動きから言葉の内容を読み取ったり、文字や図、手話などの視覚的コミュニケーション手段を用いています。また、補聴器などによって音声コミュニケーションが可能な方もいます。携帯電話やスマートホンの普及でメールやメッセージの果たす役割も大きくなっています。
- 3) 補聴器をつけていても会話が通じるとは限りません**  
聴力の低下を補うために補聴器が周囲の音を増幅する際、雑音も一緒に増幅する傾向があります。そのため話し手の声が明瞭に聞こえているとは限りません。近年は人の声を聴きやすく処理するデジタル補聴器が登場し、これらの問題は改善されつつありますが、口の動きからも言葉の内容を読み取れるように相手の正面に立ち、口元を見せながら話すことが大切です。
- 4) 声に出して話せても、聞こえているとは限りません**  
中途失聴(事故や環境など後天的な理由で聴力が低下すること)や、ろう学校などでの訓練で発声によってコミュニケーションが可能な方もいますが、相手の声が全く聞こえていない場合もあります。

#### 観光事業者として配慮すべきこと

- 聴覚障がい者との会話にはさまざまな方法があります。人によりコミュニケーションの方法が異なるため、どのような方法がよいか本人の意向を確認しましょう。
- 筆談も聴覚障がい者にとって便利なコミュニケーションの方法なので、フロントに「筆談ボード」などを用意したり、常に筆記用具を携帯するようにしましょう。
- 館内放送や電話の呼び出し、ドアのノック、火災報知器の警報音など、音によって緊急事態を知らせる機器の代わりになるものを用意しましょう。ドアノックの振動を感知して

光が点滅する機器や、一定以上の声や音を感知すると光が点滅する機器などが数千円～1万円ほどで販売されています。また、警報音と連動してワサビの刺激臭を発生させたり、回転灯を備えた火災報知器などもあります。施設の状況に合わせて用意しておきましょう。

- 相手が聞こえにくいからといって周囲に多くの人がいる状況で大声で話したりせず、プライバシーに配慮しながらコミュニケーションを図りましょう。

#### 災害時のニーズと対応

- 視覚による情報で緊急時に必要な情報を知らせる必要があります。聴覚障がい者は字幕付きのテレビニュースやスマートホン等で災害の概要を知ることができますが、自治体の防災無線や施設の館内放送など音声で告知される身の回りの情報を得ることができません。避難情報など緊急性が高い内容のものは、文字や図などを使って個別に伝える必要があります。

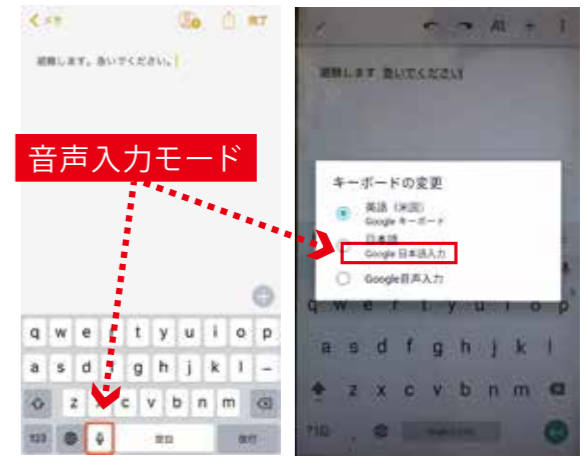
- 避難所には筆記用具を備えておきましょう。掲示板として使える模造紙などの大きなサイズの紙だけでなく、筆談用に携帯して使えるノートやメモ帳があると便利です。
- 避難所で掲示板の内容を更新した場合など特に緊急性のない内容でも、拡声器などでのアナウンスだけでなく聴覚障がい者にもこまめに教えるようにしましょう。



#### 聴覚障がいのあるお客様との具体的な接し方

- 1) 指差しや身振りでもコミュニケーションは可能です**  
手話や指文字といった専門的な技術を身につけていなくても、気後れすることはありません。指差しや身振り手振りで基本的なコミュニケーションは可能です。たとえば非常口からの避難を促す際に、非常口を指差す動作を素早く何度も繰り返すことで緊急性は伝わります。相手とアイコンタクトを取り、伝えたいことを簡潔に表現しましょう。
- 2) 会話のポイント**  
「相手の正面から」「口を大きく動かして」「わかりやすい日本語の文法で」「ゆっくり」話すよう心がけましょう。その際に、言葉を1文字ずつ区切って発音するのではなく、単語ごとや、意味のまとまりごとに間を置いて話します。  
×い、そ、い、で、ひ、な、ん、し、て、く、だ、さ、い  
○いそいで、ひなんして、ください
- 3) 筆談をする際の注意点**  
筆談には手間と時間がかかりますが、身振りや話し言葉より確実に用件を伝えることができます。相手の理解を確認しながら、以下の点に注意して筆談を進めましょう。  
・形容詞や接続詞の多い文章は避けて、短く区切る  
・例え話や比喻、会話体の文章は避ける  
・漢字を適度に使用して、ひらがなだけの文章は避ける  
・読みにくい漢字にはふりがなをふる

- 5) スマートホンを活用しましょう**  
携帯電話やスマートホンのメッセージ機能は、着信時に画面が明るくなったり本体が振動したりするため、聴覚障がい者もすぐに気づくことができます。チェックイン時などに本人の意向を確認した上で、宿泊中の緊急時のみの利用に限定してアドレス等を登録することも検討してみましょう。  
また画面の大きなタブレットは筆談のツールとしても有効です。専用のアプリに手書きでメッセージを入力することもできずし、緊急時に最低限の情報を伝える際にはスマートホンのメモアプリなどに音声で入力し文字を表示することもできます。



タブレットやスマートホンでは、メモアプリなどに音声入力力で文字を表示できます。写真左はiPhoneの「メモ」アプリ、写真右はAndroidの「ドキュメント」アプリです。キーボード上のボタンやキーボードの切り替えで音声入力が可能になります。ただし端末やアプリによってはインターネットに接続していないと音声入力が使えない場合があるので注意が必要です。



災害用コミュニケーションボードの例  
発行:セイフティーネットプロジェクト横浜

聴覚障がい者を支援する目的で国立研究開発法人情報通信研究機構が開発した「こえとら」。音声入力や手書き入力、定型文の登録や複数の端末を接続したチャットなどが行える高機能なアプリです。iOSとAndroidに対応しています。



## II 障がいの種別と対応

### II-6 その他の障がい

#### 知的障がいのある方 主な特徴

発達時期において脳に何らかの障がいが生じたことにより、知的な遅れと社会生活に適応しにくい傾向があります。

- 1) 外見からはわかりにくい障がいです
- 2) 複雑な話や抽象的な概念を理解しにくい方もいます
- 3) 人に尋ねたり、自分の意見を言うことが苦手な方もいます
- 4) 漢字の読み書きが苦手な方もいます
- 5) ひとつの行動に執着したり、同じ質問を繰り返す方もいます



#### 精神障がいのある方 主な特徴

統合失調症、そううつ病、うつ病、てんかん、アルコール中毒等のさまざまな精神疾患により、日常生活や社会的な生活に不安を抱えています。

- 1) ストレスに弱く、疲れやすく、対人関係やコミュニケーションが苦手な方もいます
- 2) 外見からはわかりにくく、障がいについて理解されずに孤立している方もいます
- 3) 気が動転して声の大きさの調整が適切にできない方もいます
- 4) 認知面の障害のため何度も同じ質問を繰り返したり、つじつまの合わないことを一方的に話す方もいます

#### 発達障がいのある方 主な特徴

自閉症、アスペルガー症候群などの広範性発達障がい、学習障がい、注意欠陥・多動性症候群 (ADHD) など、脳機能に障がいがあります。

- 1) 時間の感覚が分かりにくかったり、不快と感じる音を聞き流せない方もいます
- 2) 相手の話や表情、態度、その場の雰囲気を読み取ることが苦手な方もいます
- 3) 自分が思っていることを順序立てて論理的に話すことが苦手な方もいます
- 4) 年齢相応の社会性が身につけていない方もいます
- 5) 関心のあることばかりを一方的に話したり、興味のあるものをすぐに触ったり手に取ったりせずにいられない方もいます
- 6) 目的もなく歩き回ったり、そわそわして休みなく動いている方もいます



#### 高次脳機能障がいのある方 主な特徴

脳卒中や事故などによる頭部外傷といった後天的な脳の疾患や損傷により、認知機能に障がいがあり、日常生活や社会的な生活への適応が難しくなっています。

- 1) 外見からは分かりにくい障がいです
- 2) 集中力が続かなかったり、気が散りやすい方もいます
- 3) ひとつひとつ指示されないと行動ができない方もいます
- 4) 少し前のことをすぐ忘れてしまう方もいます
- 5) 言いたい言葉がすぐに出てこない方もいます
- 6) 道具がうまく使えなかつたり、スイッチやドアの操作といった日常の動作がうまくできない方もいます

#### 災害時のニーズと対応

知的障がいのある方、および各障がいに共通する対応

- 不安を感じさせないよう穏やかに対応しましょう。自分の状況をうまく説明できない場合があるので、急かしたりせずに、見守る姿勢で優しく対応しましょう。
- 緊急時とはいえ、大声で話しかけたり、力づくで行動を押さえつけたりすることは逆効果となる場合があります。本人を尊重するよう接しましょう。
- 短い文章で「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」説明しましょう。言葉だけの理解が難しいと感じた場合は、身振りや絵、地図などの視覚的情報も使って伝えるようにしましょう。
- 禁止や否定のことばではなく、能動的な言葉で声をかけましょう。

例) × しゃべらないでください

- 静かにしましょう
- × 走らないでください
- 歩きましょう

- 成人に対しては子供扱いをせず、本人の年齢にふさわしい言葉で話しましょう。



精神障がいのある方への対応

- 緊急時は精神的な動揺が激しくなる場合があります。気持ちを落ち着かせ、適切な治療と服薬を継続させることで症状をコントロールできるようになります。

発達障がいのある方への対応

- こだわりが強く、災害時など突発的な出来事や予定の変更への対応が苦手な方もいます。万が一パニック状態となったら、相手を刺激せずに、安全を確保しながら落ち着くまでしばらく待ちましょう。この時、周りの方に理解を求めることも大切です。静かで落ち着ける場所が近くにある場合は、そちらに移動しましょう。

高次脳機能障がいのある方への対応

- 記憶に障がいがある方には、重要な要件は口頭で伝えるだけでなく、メモを渡すようにしましょう。
- 感情の障がいがある方は、些細なこと（と思われることでも）で怒り出したり、笑い出したりすることがあります。無理に制することはせず、本人が落ち着くまで待ちましょう。

#### 加齢障がい

老化により視力や聴力、足腰の機能が低下していきます。また気力が衰えるなど、精神的な機能が低下する方もいます。それぞれの症状に対応するページを参考にしましょう。

- ・視力の低下→p.08
- ・聴力の低下→p.11
- ・歩行機能の低下→p.05
- ・記憶力の低下など→p.13

高齢者だからと先入観を持たずに、よく話を聞くことが大切です。それぞれの症状に対応するだけでなく、ご本人が培ってきた経験を避難所などで役立てることができるよう気を配りましょう。



#### 薬を服用中の方への配慮

精神障がいや内部障がいのある方などは、薬を服用することにより症状を緩和したり機能を補ったりして日常生活を送ることができる場合があります。お客様のなかにこうした薬が必要な方がいないか、必ず確認しましょう。

- 日頃服用している薬がある方は、避難時に必ず携帯するよう呼びかけましょう。
- 避難中は、薬を服用する量や回数などが正しく行われているか、確認しましょう。
- 薬がたりなくなった場合は、薬の名前を具体的に聞き、医療機関などに引き継ぎましょう。

