

互いに敬い、共に楽しむ。 ユニバーサルマナーBOOK

An Introduction to Reasonable Accommodation and Dialogue



主催 軽井沢町総合政策課共生社会推進係

「ユニバーサルマナー」という名称は、株式会社ミライロの登録商標です。

はじめに

今日からはじめるユニバーサルマナー！

このユニバーサルマナーBOOKは、さまざまな立場や職業の人が、自分の仕事や生活の中で、自分とは異なる身体や生活環境、文化や価値観をもつ人とともに働き、ともに暮らし、コミュニケーションをする上での大切な考え方や行動の方法についてまとめたものです。

ひとりひとりの違いが尊重される社会を目指して、一緒に、学び、考えましょう。

本講座の目標

合理的配慮について、受講者それぞれが、それぞれの現場に持ち帰れるような具体的な行動や視点を発見すること。

- ① 知っておきたい基本理念
- ② 障がいと接遇の基本
- ③ こんなときどうする？（合理的配慮の事例集）
- ④ チェックリストをつくろう
- ⑤ おわりに-対話をはじめよう-

参考資料コーナー



P. 2

1 知っておきたい基本理念

- 公平と平等の考え
- 障がいの社会モデル
- 四つのバリア（障壁）
- 合理的配慮って何？
- ユニバーサルデザインとは？
- 心のバリアフリーとは？



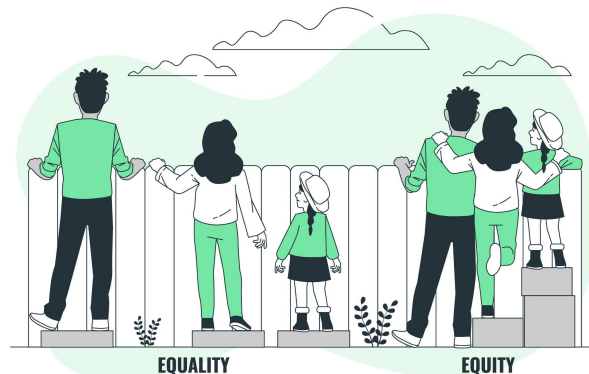
P. 3

1 知っておきたい基本理念

公平と平等の考え

社会にはまだまだ、意識できているものから見えづらいものまで、さまざまな不平等、差別が存在します。「誰も取り残さない社会」で目指すべきは、**平等ではなく公平に機会や選択肢が与えられる世の中です。**

これまであなたの提供するサービスや商品を使うことに困難があったお客さま、あるいは、そもそもお客さまとして想定できていなかった人はいませんか？



@storyset

平等

公平

P. 4

1 知っておきたい基本理念

障がいの社会モデル

障がい（バリア）とはなんでしょうか？

障がいのある個人の心身の機能故に、生活することにバリアが生じると考えるのが「障がいの医学（個人）モデル」。障がいは個人が持つ特性ではなく、**健常者を前提とした社会の仕組みやルール故に生まれるのだと考えるのを「障がいの社会モデル」と呼びます。**

- 車椅子ユーザーが階段を移動しづらいのは障がいのある個人のせい？
- 車椅子ユーザーの移動を前提として環境やルールを設計していない社会のせい？



P. 5

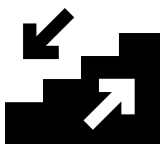
1 知っておきたい基本理念

四つのバリア（障壁）

社会に存在するバリア（社会的障壁）として、4つの分類があるとされています。

物理的なバリア

交通機関、建築物などの障壁。階段しかない建物で車椅子で移動ができない。



制度的なバリア

障がいにより資格の取得、入学や就職が制限され、十分に社会活動できない。



文化・情報面のバリア

視覚に障がいがあり、点字や音声情報がないと、必要な情報が得られない。



意識的なバリア

障がいを偏見や過剰な哀れみの目で見られて、対等な社会参加ができない。



参考：内閣府WEBサイト1-1「障害者対策に関する新長期計画の策定」

P. 6

1 知っておきたい基本理念

合理的配慮って何？

令和6年（2024年）4月より、民間事業者に対して「合理的配慮」が義務化されました。元になるのは「障害者差別基本法」という法律です。

法律の要点！

- 2024年4月1日に施行された、「改正障害者差別解消法」の中に記載がある。
- 不当な差別的取り扱い（正当な理由なしに、サービス提供の拒否・制限すること）を禁止し、合理的配慮を求める法律行政機関・事業者などは障がい者に対する合理的配慮が提供できるように、障壁となりうる施設のバリアフリー化などに努めることを求められている。
ex)盲導犬を連れていることでレストランから入店を拒否された。/「耳が聞こえない人は災害時のアナウンスが聞こえず避難誘導ができない」との理由で、宿泊を断られた。
- 施設のバリアフリー化などハード面だけではなく、職員の研修やマニュアルの整備などにも取り組むべきであるとされる。（環境の整備）

参考：内閣府WEBサイト「障害を理由とする差別の解消の推進」

P. 7

合理的配慮の3つのステップ

合理的配慮とは、障がいのある方の人権と基本的自由を確保するための「**必要かつ適当な変更及びおよび調整**」で、「**均衡を失した又または過度の負担を課さないもの**」と定義されています。以下のような段階を踏んで進めてゆきます。

①当事者からの要望

お客さまから「お店に車椅子で行きたい」というお電話があった。



②建設的な対話

お店にはスロープがないことをお伝え。お客様の状況や気持ちをお聞きし、対応を検討。



③具体的な調整

スタッフが車椅子を運び、お客さまに階段を杖を使いながらゆっくり登っていただき、スタッフがサポート。



合理的配慮と環境の整備

求められてから具体的に調整する「合理的配慮」の一方、事前にバリアを解消しておくことを「**環境の整備**」といい、努力義務があると定められています。

例) 入り口に段差のあるレストランで車椅子利用者にとって、入店が困難な場合。

合理的配慮の場合

- 人を動員して車椅子の移動をサポートする。
- 車椅子で入れる場所にも仮設の席を設け、飲食を楽しんでいただけるように調整する。

★環境の整備の場合

- 段差の解消工事を行っておき、車椅子でも店内に入りやすいようにバリアをなくす。
- 簡易スロープなどの福祉装置を購入し、必要なお客様に貸し出せるようにあらかじめ準備する。

ユニバーサルデザインとは？

ユニバーサルデザインとは、年齢、性別、身体的状況、国籍、言語、知識、経験などの違いに関わりなく、全ての人にとって、全ての製品や建築環境が、美しく、できるだけ広い領域で利用しやすいものであるように設計されたものを指します。ここで、「ユニバーサルデザインの7原則」をご紹介します。

- 【原則1】誰もが公平に使える。（公平性）
- 【原則2】使う時の自由度が高い。（自由度）
- 【原則3】使用方法が簡単で分かりやすい。（単純性）
- 【原則4】欲しい情報がすぐ理解できる。（明確さ）
- 【原則5】ミスや危険につながらないデザイン。（安全性）
- 【原則6】身体への負担が少なく楽に使える。
- 【原則7】使いやすい大きさと空間の確保。（空間性）

▶あらゆるサービスの設計において、あらかじめもっておけると良い視点。

P. 10

心のバリアフリーとは？

心のバリアフリーとは、自分の中の偏見を見つめなおし、思い込みによるバリアを取り除くことです。自分と違いのある様々な人とコミュニケーションをとる力をつけ、他者の困難や痛みを想像し、共感する力をみにつけていきましょう。

例：“電車やバスの車内で、目の前の高齢者に席を譲ったが断られた...”

「高齢の方は座りたいに違いない」という思い込みはないか？
 高齢で膝や腰に痛みを感じる人には、座ったり立ち上がったたりすることを困難に思う方もいる。短時間であれば立っている方が楽だった可能性はないか？

どうして欲しいかは、本人に確認！

「座ってください」ではなく「座った方が楽か、座らない方が楽か」相手のニーズを確かめる。

お手伝いのタイミングに注意！

積極的に声がけすることは大切だが、求められていないのに、勝手に手伝わないこと。

対応は臨機応変を心がける！

個人によって困難はさまざま。正解はないので、決めつけずに、臨機応変にいられるように。

P. 11

合理的配慮の基本姿勢

- 障がいやバリアとサポートの方法については、基本的に、ご本人の意思を尊重すること。（決めつけたり、見た目で判断しない。介助者に尋ねるのではなくご本人に尋ねる。）
- 全てに対して完璧な事前準備は難しい。対話をした上で、調整をしていくように心がける。
- 「サポートが必要な方があまりお店に来ないからやらない。」ではなく、さまざまな立場の人に、選択肢や機会を提供できるように準備しておくという姿勢をもつ。
- 自分たちも無理をせずに取り組み、調整できる範囲で実行する。

P. 12

2 障がいと接遇の基本

- 視覚に障がいのある方
- 聴覚に障がいのある方
- 肢体不自由/車椅子利用者
- 高齢の方へのサポート
- 身体障がい者補助犬
- その他のサポート
- 接遇の基本姿勢



P. 13

視覚に障がいのある方

視覚に障がいがある方といっても、状態は人によって多様です。

● 視覚障がいとは

全盲や弱視のため視力が十分に得られなかったり、狭窄や暗点のため視野が狭まったりすることで、生活に不自由が生じている状態。先天的に見えない方もいらっしゃるが、病気や高齢化によって失明したり、視野に障がいが出る場合もある。

視覚障がいのある方の60%以上が弱視であると言われており、見え方なども人によって様々のため、必要なサポートは人によって異なる。視力の低下のほか、眩しさなどの症状がある方もいる。

P. 14

視覚に障がいのある方

よく知られている「点字」の他にも、さまざまなサポートがあります。

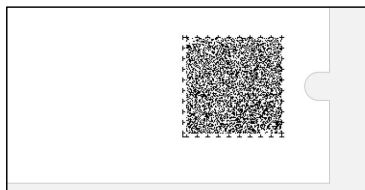
● サポートの一例

同行援護



目的地へのお迎えをしたり、必要に応じた代読や代筆など外出におけるサポートを行う「同行援護」の制度もある。

音によるご案内



必要な書類の代読、WEBサイトやSNSの発信を行う際に「音で読み上げられる各種の仕組み」を活用する。

視覚情報の配慮



弱視など視力で情報を取得する方に対して、文字の大きさやコントラスト比、看板の高さ（目線）を意識する。

P. 15

視覚に障がいのある方

移動のサポートについて確認します。慣れた場所やいつもの道であれば、サポートが必要でないという方もいるので、まずは意向を確認しましょう。白杖はとても大切なものです。基本的にお預かりすることはせず、触れないようにします。

● サポートのポイント



● 本人の意向確認

勝手にサポートをはじめるのではなく、「私は、Xホテルスタッフの〇〇です。ご案内しましょうか？」などと声をかける。

● 移動のお手伝い

白杖を持っていない方の手で肘のあたりを掴んでいただき、誘導する方が半歩前に出て手引きをする。

● 具体的な声がけ

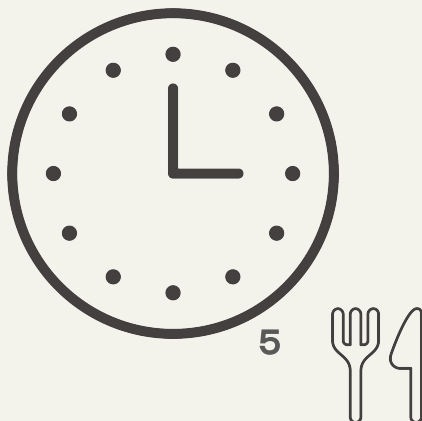
「足元に5cmくらいの段差があります。階段は15段続きます。」「ここから道幅が狭くなります」と状況を伝えながらご案内する。

P. 16

視覚に障がいのある方

音によるご案内について、「クロックポジション」を例に考えます。「クロックポジション」は、とくに、全盲の方にモノの位置を伝えるための手段として使われてきた方法で、アナログ時計の針の位置に見立てて、ものの場所をお伝えします。ご本人からみて、手前が6時、正面奥が12時、右側が3時、左側が9時を指します。

● サポートのポイント



- 「5時の方向にナイフとフォークを置かせていただきます。」「約二十歩ほど、3時の方向に歩いていただくと会計があります。」
- サーブする人が良かれと思って、水をたおさない位置に移動してしまった場合、「水を下げられた」のか「移動した」のかわからないので、視覚的な情報を音でも同じになるように補完する。
- こそあど言葉を使わず、何歩、何センチの段差とといったように具体的な大きさや量を言葉にすることを心がける。

P. 17

視覚に障がいのある方

金銭の授受や契約書のサインの代筆などのシーンを考えてみましょう。
基本的には、介助者がいらっしゃる場合でもご本人とやりとりができるようにします。

●サポートのポイント

- 会計時「1500円になります。」「5000円頂戴しましたので、まずは1000円札が3枚のお返しです。」「次に硬貨の500円玉を一枚お渡しします。」と具体的な金額を口に出しながら、どのお札や硬貨をお渡ししたかわかるように伝える。
- 契約書や同意書のサインについては、サポートが必要かご本人に尋ねる。
「ご署名欄にはご自身でお名前をお書きになりますか？」
「...右手を触らせていただきます、こちらの範囲に記載をお願いします」
「代筆させていただきます...」という風にお声がけする。
- 代筆時に復唱をする際には、個人情報などが周囲に聞こえないように配慮する。



P. 18

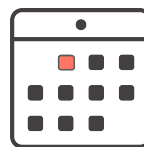
視覚に障がいのある方

視覚に障がいのある方の中の、約6割は弱視で見えにくい方だと言われています。
また、点字を読める視覚障がいの方は10%です。生まれた時から視覚に障がいがあり、
点字に親しんでいる方は点字が読めても、中途視覚障がい者の場合は音声によるサポート
を求める方もいらっしゃいます。視覚情報の工夫と音のサポートの両方が必要です。

●サポートの一例



- **弱視の方は**、近づいて見たり、拡大することが多いので、案内板や値段表が目近づけられない高い位置にあると困ることがある。
- 手元で確認できたり、顔が近づけられるなど、複数の選択肢があると良い。



- **色覚異常（多様性）のある方は**、色だけの表現に気付けないことがあるので、色以外でも「祝日」であることを表現できる良い。

P. 19

聴覚に障がいのある方

聴覚に障がいがある方もまた、聞こえ方などは人によって様々です。

●聴覚障がいとは

聴覚組織の発育不全、胎内でのウィルス感染など、先天的に聴覚に障がいのある方、と、事故や病気、加齢などにより後天的に障がいがある方がいる。見えない、見えづらい障がいと言われる。

いつから聞こえないのか、難聴の場合、どのように聞こえるのかによって、コミュニケーションの方法もさまざまである。音声言語（日本語など）を獲得した後に失聴した方や、聞こえにくい聴力が残っている方の中には、補聴器等のサポートで会話ができる方もいる。一方、難聴で補聴器を使っても音がはっきり聞き取れない場合もある。

P. 20

聴覚に障がいのある方

音声言語を習得する前に失聴した方は、手話を第一言語（母語）にする方が多いです。

●手話の種類

- 「**日本手話**」...ろう者同士のコミュニケーションの手段として使われている独自の文法体系を持つ言語。日本語の文法や構成とは大きく異なり、独自の文化をもつ。
- 「**日本語対应手話**」...日本語に手話単語を1語1語合わせて考えられたものであり、「手指日本語」と呼ばれることも増えている。中途失聴者や健聴者は「日本語対应手話」を使用する方が大半。
- 「**指文字**」「**触手話**」もある。
 - ①「**指文字**」...日本語の50音をすべて指の動きで表現する方法。
新しい単語や手話表現がわからないときなどに使用される。
 - ②「**触手話**」...視覚と聴覚の両方が不自由な「盲ろう者」が、相手の手話を手で触って読み取る。

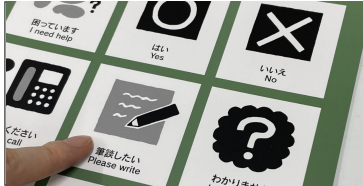
P. 21

聴覚に障がいのある方

筆談や文字起こしのアプリケーションを使用した文字のやりとり、手話通訳など視覚的なコミュニケーションでやりとりしたり、口話を交える方もいます。

● サポートの一例

視覚/文字支援



スマートフォンやタブレットでの文字のやりとり、筆談、コミュニケーションボードなど、様々な方法でやりとりできる。問い合わせにはメールやFAX等を用意する。

手話通訳



手話通訳に入ってもらえる場合は、各地域に相談窓口もある。ろう者から手話通訳者がよく見える位置で、話し手はゆっくりはっきり話す。

アナウンス等の配慮

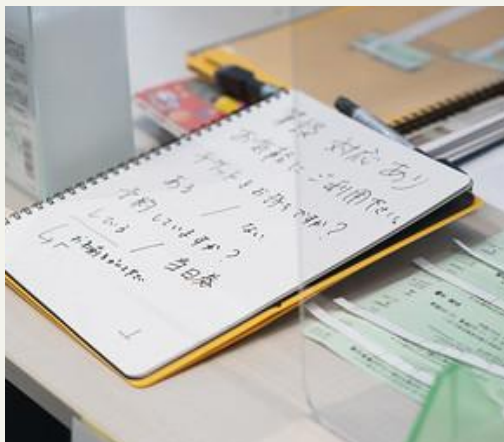


災害時や非常時のアナウンスが聞こえない方がいることを想定しておく必要がある。音のみの情報ではなく、掲示板など文字の情報でも伝える。

聴覚に障がいのある方

筆談や携帯メモなどでコミュニケーションをとる際には、以下のようなことを心がけます。

● サポートのポイント



- 簡単な単語でシンプルに伝えること。「～ないわけではない」といったような、二重否定は避ける。
- 横書きで書く。
- 数字はアラビア数字。ひらがなばかりではなく、漢字を適切に使う。
- パンフレットなど、ビジュアル的に伝わりやすいものを用いる。
- 難しい表現、難解な漢字・熟語は使わない。

聴覚に障がいのある方

お話しする時には、以下のようなことを意識します。

●話し方のポイント

- 手話通訳が入っていても、口の形や表情も重要な情報になることがあります。聞こえにくいという申し出があったら、お客様に目線を合わせ口元がはっきり見える位置でお声がけする。
- 背後から急に肩を叩くと驚いてしまうので、必ず正面に回って声をかける。
- 同時に複数人の人が話し出さないように。誰が話しているのかわかるように手を挙げてから話し始める。
- 表情で感情が伝わることを意識して、笑顔で話しかける。
- 身振りを交える。
- 早口にならないように滑らかにゆっくり話す。
- 「か・い・け・い」などぶつぶつきれないように。
- 伝わっていない時は同じ言葉をくりかえす。
例) 「7月20日」が伝わらない場合、来週の水曜日、など表現を変えてみる。
- 内容が聞き取れていることを伝えるために、相槌をうつ。

P. 24

肢体不自由/車椅子利用者

事故や病気によって肢体に不自由がある方の障がいは、状態によってさまざまです。

●肢体不自由とは？

事故や病気によって、四肢（両手・両足）や体幹の運動機能に障がいがあり、歩く、座る、文字を書くといった日常の動作にハードルがある方です。

身体障がい者の中では、肢体不自由の方の割合が最も多く、全体の約7割を占めます。

立って歩く際に杖や義肢装具を用いる歩行困難者、車椅子利用者がいますが、車椅子を使う方が足に障がいがあるとは限りません。体幹が麻痺していたり、疲れやすく自力歩行が困難なため車椅子を利用される方もいます。

P. 25

肢体不自由/車椅子利用者

車椅子には、大きく分けて3種類あると言われます。

● 車椅子の種類

自走式（手動）



持ち運べるもの、身体に合わせて部品などを調整したもの、長時間座っているのが困難な方や首が不安定な方のリクライニング式のもの、身麻痺用のものもある。

自走式（電動）



上肢が不自由な方や力の弱い方も操作ができるようにコントローラーが取り付けられているもの。

介助用



車椅子に乗っている方ではなく、サポートする方が動かすもの。

P. 26

肢体不自由/車椅子利用者

段差、目線の高さの違い、通行の幅。さまざまな視点で身の回りを見直してみましょう。

● どんなバリアがある？

- 車椅子通行には少なくとも80cmの幅、人とすれ違うためには150cmの幅が必要とされる。ワイド型やリクライニング型の車椅子も存在し、様々な方がいらっしゃるので一概には言えない。
- お手洗いなどに車椅子が入れるのか。立ち上がるときに身体の片方に麻痺がある場合、麻痺がある方にしか手すりがないと、手すりが使えないこともある。
- 外出時には、どこに車椅子で利用できるトイレがあるのかを把握しておきたい。
- 掲示物や美術館や博物館での展示の説明文など、立ち上がって展示を見ている人の目線に合わせて設計されていることが多く、車椅子の目線から楽しみづらい。
- 段差があるがエレベーターやエスカレーターのない建物では上の階に上がることが難しい。

P. 27

高齢の方へのサポート

誰にでも訪れる、加齢による身体機能の変化について知しましょう。

● どんな変化がある？

変化の起こる部分		変化の例
生活や心		お手洗いが近くなる。/疲れやすい。/咀嚼や嚥下がしづらい。/判断力の低下から決断が遅くなる。/身体的な不自由さから不満や不平が出る。
機能	視覚	老眼や白内障による文字の見えづらさが出る。/動いているものが認識しづらい。/目の調整力の衰え、明暗順応が難しい。/似た色の識別が難しい。
	聴覚	聞き取りづらい。/低い音の方がよく聞こえる。
	味覚	味を感じづらくなり濃いものを好む。
	嗅覚	危険な匂い(ガス漏れや腐敗)に気づきづらい。
	その他	筋力や関節、骨の弱りにより、バランスが取りづらい。/指先の動作が鈍くなり細かい動きが難しい。/熱い・冷たいの感覚が鈍くなる。

P. 28

高齢の方へのサポート

無意識の思い込みをせず、意思を尊重し、敬意あるコミュニケーションに努めましょう。

● サポートのポイント

- 見た目や年齢だけで「デジタル機器が扱えないだろう」「サポートが必要だろう」と判断されることに違和感を持つ方もいる。サポートが必要か必要でないか、どのタイミングでサポートを求めるかといったことはご本人が決める。
- 困っている姿を見かけたら、さりげなくお手伝いが必要かどうかを問いかける。
- 早口やカタカナ語をできるだけ用いず、ゆっくりはっきりお話しする。
- 会計に時間がかかったり、行動がゆっくりでも焦らずにいられるような配慮が必要。時間がかかっても自分でやる、という意味を尊重する。
- 認知症のある人のサポートをする場合も、驚かせず、焦らせず、まずは見守って丁寧に寄り添う。

P. 29



身体障がい者補助犬

2002年10月に施行された「身体障害者補助犬法」では、3種類の補助犬が定められており、全ての施設で補助犬の受け入れが義務付けられています。

なお、補助犬を同伴する方には認定証、健康管理手帳の携帯が義務付けられており、補助犬の表示もあるので、すぐに補助犬であることを確認できます。

● 3種類の補助犬を覚えましょう！

介助犬



手足に障がいがある方の日常生活をサポートする。物をとってくる、着脱のサポート、車椅子を引っ張る、緊急通報など。

聴導犬



音が聞こえない、聞こえにくい方をサポートする。生活に必要な音の情報を身体にタッチするなどして伝える。

盲導犬



目の見えない方、見えにくい方をサポートする。頭の中の地図とハーネスからの情報の組み合わせで、盲導犬ユーザー自身が指示を出、道を判断。

P. 30

その他のサポート

- 見えづらい内部障がいのある方や音や光などによってしんどくなってしまう方もいらっしゃいます。休憩室、リラックスできる場所のご案内ができると良いこともあります。
- また、障がいのある方以外にも、妊娠中の方や小さなお子さんがいらっしゃる方などお客様によって必要なサポートをできる範囲で考えていきましょう。
- 国、宗教、文化の違い、性的な多様性への配慮が必要なシーンもあります。基本的には、容姿で判断したり、決めつけたりすることなく、違いを尊重し、要望を聞くという姿勢を持ちましょう。

P. 31

接遇の基本姿勢

- 障がいやバリアについて、また対応については、基本的には、ご本人の意思を尊重すること。（決めつけたり、見た目で判断しない）
- 全てに対して完璧な事前準備は難しい。対話を大切に、合理的な配慮を心がけること。
- わからないことは、丁寧にご本人に尋ねること。
- 「サポートが必要な方があまりお店に来ないからやらない」ではなく、さまざまな立場の人に、選択肢や機会を提供できるように準備しておくという姿勢を持つこと。
- 自分たちも無理をせずに取り組める範囲、調整できる範囲で実行すること。

P. 32

3

こんなときどうする？ (合理的配慮の事例集)



- 例1 ホテルに入るまでに段差がある。
車椅子を持ち上げて運んでくれないか？
- 例2 店員さんのメニューについての説明が聞こえない。
- 例3 ビュッフェにいきたい。車椅子ユーザーでも自分の好きなものを選んで楽しみたい…。

P. 33

例 1

宿泊業

ご宿泊時

車椅子ユーザーの方

ホテルに入るまでに段差がある。
車椅子を持ち上げて運んでくれないか？

〈 担当者の悩みポイント 〉

- 前例がない。
- 専門的な知識のないスタッフが車椅子を持ち上げて、お客様を怪我させてしまったり、車椅子を壊してしまったらどうしよう...

どのように対応しますか？

P. 34

例 2

飲食業

接客時

聴覚に障がいのある方

店員さんのメニューについての説明が聞こえない。

〈 担当者の悩みポイント 〉

- 聞こえないお客様の接客がはじめてで、どのようにお伝えしたらいいかわからない。
- その場で筆談するのは煩雑すぎる？

どのように対応しますか？

P. 35

ビュッフェにいきたい。車椅子ユーザーでも自分の好きなものを選んで楽しみたい…。

〈 担当者の悩みポイント 〉

- 前例がない。
- 混雑するお昼時に、車椅子のお客様に付き添って一緒にビュッフェに並ぶサポートをしてしまうと他のお客様の列ができてしまう。
- お出ししているビュッフェは品数が多く、全てをご案内すると時間がかかってしまう。

どのように対応しますか？

P. 36

3 合理的配慮の事例集

誰かのためのサポートは、想定していなかった他のお客様のサポートになることもあります。例えば、例3のビュッフェの例だと…



- 車椅子ユーザーの方だけではなく、身体が動かしづらい方や高齢の方も、席でメニューが確認できてから、欲しいものを決めてから取りに行けたら、ビュッフェを利用しやすいかもしれない。
- 視覚障がいのある方は、ウィンドウショッピングやビュッフェを楽しみづらい。座席でメニューの読み上げがあると、自分で悩みながら探す楽しみを視覚障がいのある方も味わえるかもしれない。
- 海外のお客様は、ぱっとみてビュッフェのメニューが何かわからない。ヴィーガンの方や宗教上の理由で食べられないものがある方も、座席でメニューをじっくり確認してから、ビュッフェコーナーに行けると安心かもしれない。

P. 37



- アクセシビリティとは？
- デザイン・印刷物のアクセシビリティ
- 接遇時のアクセシビリティ
- チェックリストをつくろう

アクセシビリティとは？

アクセシビリティという言葉は、「Access」（アクセス）と「Ability」（能力）からきています。あらゆる人が、情報やサービス、場所、に移動・到達することができるようにすることが目指されます。

- 視覚に障がいがあるので、読み上げやスクリーンリーダーに対応していないWEBサイトの情報取得が難しい。
- 聞こえないので、病院で名前や番号を呼ばれても気づけなかった。
- 日本語が母語ではないので、契約書等の法律用語、専門用語が混ざる書類を理解するのが難しい。
- 車椅子が通れる幅がないのでレストランに入れなかった階段しかない建物で体力がなく3階のお店に行くことができなかった。
- 弱視のためルーペで拡大してチラシの文字を読んでいたら、隅に書いてある情報に気づけなかった。

デザイン・印刷物のアクセシビリティ

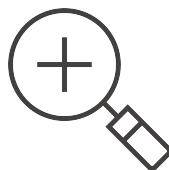
今から、色々なアクセシビリティサポートの例をご紹介します。あなたのお店や生活の中で、「取り入れたい!」「取り入れられそう!」と思うものを書き出してチェックしてみましょう。p.49にチェックリストをつくるページがあるので、書き込んでみましょう。

● 広報・情報発信の例

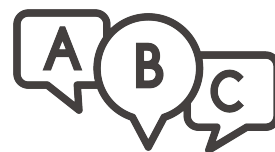
目の見えない方は、
どうやって視覚的な
情報を取得するの?



弱視の方や色覚多様性（色弱）の方への
発信でデザイン上、
気をつけることは?



多様な人に同じ広報
物を配る場合に、共
通して気をつけてお
けると良いことは?



P. 40

● 視覚障がいのある方

- 書体はゴシック体やUDフォントをつかう。
- 視覚情報には説明文をつける。
- 音声読み上げの検討。
- 弱視の方にもわかりやすい文字の大きさ、コントラスト、配置。
- 点字の検討。

● 高齢者の方

- はっきり認識できる文字サイズ。
- 黄系や青系の感度が鈍くなるので近似色を使いすぎず、コントラスト比を意識。
- カタカナ語の濫用を避け、一般的ではない外来語や略語には、注釈を付ける

● 色覚多様性のある方（色弱）

- 色の見え方には多様性があるということを理解。
- モノクロ印刷しても伝わるような色使いを。
- 色の組み合わせに注意（コントラスト比を満たしていても見えづらい色の組み合わせがある）
- 重要な情報は色以外の手がかりも書いて、情報が伝わるようにする
△祝日の日付を赤色で表現する



P. 41

4 チェックリストをつくらう

● 知的障がい・発達障がいのある方

- 複雑な表現や漢字を理解するのが苦手な方もいらっしゃるので、シンプルなわかりやすいレイアウトやイラスト、写真などのサポートがあると良い場合がある。
- 特定のことにこだわりを持ち、気になってしまうことがある

● 子ども

- イラストや写真を取り入れ、やさしくわかりやすい言葉で表現。
- 漢字を使う場合は、ひらがなのルビをつける。

● 日本語を母語としない方

- イラストや写真を取り入れ、やさしくわかりやすい言葉で表現。
- 多言語による情報発信や「やさしい日本語」を使用する。

● 聴覚障がいのある方

- 音声日本語を習得する前に聴力を失った方や日本語を母語としないろう者もいる。
- 長文はできるだけ避け、シンプルな言い回しを行う。（二重否定は避けるなど。）
- 図やイラストなどを用いて、視覚的に表現すると助けになることがある。

P. 42

4 チェックリストをつくらう

例えば、チラシをつくるとき...



観光やサービスに関わる人のための
合理的配慮とユニバーサルマナーの講座

講座内容

座 学：何からはじめる？合理的配慮基礎講座

ワーク：あなたの事業所でできるユニバーサルなとくみを考えよう

日 程：2024年11月26日（火）

時 間：1 回目 13:00-15:30 *どちらかを選択してお申込みください。
2 回目 18:00-20:30 *受付開始は各30分前より

場 所：軽井沢町中央公民館 大講堂またはオンライン

対 象：町内の事業者または町内事業所にお勤めの方

料 金：無料 *要予約

サポート：手話通訳・字幕・リラクスペースあり お申込み詳細は要約より

web：https://www.town.kanzawa.lg.jp/www/contents/1724914361802/index.html

*読み上げ機能をご利用の方は町の方のホームページにて詳細をご覧ください。



主催：軽井沢町

- 文字サイズ、色味、フォントなどに注意する。
- ピクトグラムやアイコン、写真、イラストなどを使い、直感的に理解しやすい工夫もする。
- わかりやすく、シンプルで伝わりやすい言葉遣いを心がける。
- サポートが必要な方のお問い合わせ窓口があることを記載する。

▶ あらゆるターゲットに「わかりやすい」を実現するのは難しくても、できる部分から少しずつ取り組んでいきましょう。

P. 43

4 チェックリストをつくろう

接遇時のアクセシビリティ

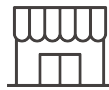
「障がいと接遇の基本」の章も思い出しながら、接客時には、どんなアクセシビリティの視点が必要かを考えてみましょう。

● 視点の一例

サポートを必要とされる方が不安なポイントとは？



店舗など場のレイアウトで工夫でできることは？



接客時に気をつけたほうがいいことは？



電話・メールの利用が難しい方とのやりとりは？



対応するスタッフへの周知、研修や教育は？



現場・受付にはどのような用意があると良い？

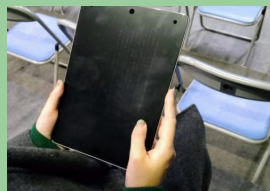
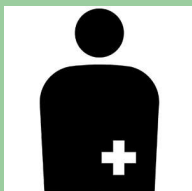


P. 44

4 チェックリストをつくろう

● 申し込み・受付

- 問い合わせや事前申し込みの選択肢を用意する。
(電話だけではなくメールやFAXなど)
- 代理申し込みなどの検討。
- サポートが必要な方、ご不安な方に対しては事前に必要なサポートをお聞きしておく。
- 筆談用具やコミュニケーションボードなどを用意する。
- スタッフ・職員全体に合理的配慮や心のバリアフリーについて伝え、現場において必要な調整や配慮をできる体制を整えること。
- サポートの申し出があった場合には手話通訳手配などを検討する。
- サポートがあるということを明示すること。(様々なマークの利用)



P. 45

4 チェックリストをつくろう

● 場所のアクセシビリティ・環境の整備

● アクセス・入口

- 施設入り口の段差の有無・高さ・スロープなどの段差。
- 最寄りの駅やバス停からの施設までの経路。（点ではなく、線や面）
- 駐車施設、乗降の場所の広さなど。（車椅子）

● 施設内・通路

- 通路の段差の有無・高さ、階段の手すりの設置。
- エレベーターの有無、サイズ・定員。
- エレベーター内の音声案内・文字情報表示の有無。
- 視覚障がい者誘導用ブロック。
- 施設内のバリアフリーマップ。（点字、浮き出し文字）

● 客室

- 客室の仕様。（ドアの形状、入り口や通路の幅、段差の有無・高さ、転回可能な幅の有無、ベットの高さなど）
- 客室番号の点字表示、立体的な番号表示。
- 字幕対応テレビ。

P. 46

4 チェックリストをつくろう

● 浴室・トイレ

- 浴室の段差、手すり、配置。
- 家族や介助者と利用可能な貸切風呂。（予約の可否、利用可能な時間帯）
- 共用の車椅子対応トイレ、オストメイト対応設備の有無、設置個数、場所。
- 補助犬トイレ。（スペース）

● 食事

- バイキング・ビュッフェ形式の有無。
- テーブル席で車椅子のままの食事が可能か。
- パーテーション等で区切られた空間、部屋食対応。
- アレルギー対応、部屋食対応。
- 食事等の成分表示、アレルギー表示の有無。

● そのほか

- 貸出可能な備品。（車椅子、シャワーチェアー、フラッシュベル、シャワーキャリー）
- 施設までの送迎の有無、移動手段。
- 施設内での人的介助・誘導の対応可能範囲。
- 筆談具の有無や職員による手話対応。

P. 47

4 チェックリストをつくろう



「お手伝いします、お声がけください。」
を伝えるスタッフバッジをつくる。



ご要望があったお客さまを最寄駅から会場
まで送迎する。



実際の現場で、実践的なスタッフ研修をする。



バリアフリールートマップや館内案内をつくる。

P. 48

4 チェックリストをつくろう

☐ 筆談用具を常に受付のところに配置しておく。

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

P. 49

接遇の基本姿勢（再掲）

- 障がいやバリアについて、また対応については、基本的には、ご本人の意思を尊重すること。（決めつけたり、見た目で判断しない）
- 全てに対して完璧な事前準備は難しい。対話を大切に、合理的な配慮を心がけること。
- わからないことは、丁寧にご本人に尋ねること。
- 「サポートが必要な方があまりお店に来ないからやらない」ではなく、さまざまな立場の人に、選択肢や機会を提供できるように準備しておくという姿勢を持つこと。
- 自分たちも無理をせずに取り組める範囲、調整できる範囲で実行すること。

P. 50

5 対話をはじめよう



合理的配慮の中に「建設的対話」という言葉が出てきました。対話とは、正解を求める議論ではなく、考えを持ち寄り、聴き合うことです。

自分とは違う他者の声に耳を傾け、互いに想像していなかったこと、知らなかったことを知り合い、再定義していくプロセスを大切に。ひとりひとりの違いを尊重し、認め合える「誰ひとりとり残さない社会」を目指して、できることから始めていきましょう。

P. 51

● 参考になる情報/書籍

● カタカナ言葉解説



P. 52

参考になる情報/書籍

▶合理的配慮の事例が知りたい	合理的配慮等具体例データ集(内閣府)	https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/
▶合理的配慮の考え方が知りたい	ミュージアムの事例(ケース)から知る!学ぶ!合理的配慮のハンドブック(国立アートリサーチセンター)	https://ncar.artmuseums.go.jp/reports/accessibility/post2024-941.html
▶広報物のアクセシビリティについて知りたい	わかりやすい印刷物のつくり方(北九州市)	https://www.city.kitakyushu.lg.jp/files/000854085.pdf
▶やさしい日本語について知りたい	「やさしい日本語」の手引き(静岡県庁)	https://www.moj.go.jp/isa/content/930005563.pdf
▶接客・接遇のためのユニバーサルマナーを具体的に学びたい	接客・接遇のためのユニバーサルサービス基本テキスト	日本能率協会マネジメントセンター
▶障がい別の対応や対応例について学びたい	名古屋市:障害のある人を理解し、配慮のある接し方をするためのガイドブック(暮らしの情報)	https://www.city.nagoya.jp/kurashi/category/22-2-0-0-0-0-0-0-0-0-0.html

P. 53

ユニバーサルマナー	ユニバーサルとは「普遍的な、全ての人のための」という意味。ユニバーサルマナーは、多様な人たちがともに暮らしやすい社会を実現するための姿勢と行動。
ユニバーサルデザイン	「みんなのためのデザイン」。特定の誰かのための障壁を取り除くバリアフリーに対して、もともとあらゆる人にとって使いやすいデザインを行うこと。
バリアフリー	障がいのある人や高齢者が社会で生活をするにあたり、障壁を取り除くこと。障壁には、物理的なものから、目に見えない精神的なバリアも含まれる。
ノーマライゼーション	障がいのある人が健常者と同等に対等に生きることができる社会を目指すという考え方。デンマークで提唱された。
アンコンシャスバイアス	無意識の思い込み。自分自身では気づいていないような、ものの見方やとらえ方のゆがみや偏り。
アクセシビリティ	アクセスのしやすさ。転じて、製品やサービスの利用しやすさのこと。場所やサービスや情報などに、誰もが平等にアクセスできる状態が目指される。
ソーシャル インクルージョン	社会包摂。社会的に弱い立場にある人も含めて、ひとりひとりが社会の構成員として社会に参加できるよう支え合う状態のこと。

ありがとうございました

