

第三次提言 宿泊・標識・接遇等に関する提言 Ver.1

DPI 日本会議バリアフリー部会
2020 年東京オリンピック&パラリンピック提言チーム

●基本理念

①. 国連障害者権利条約の理念を踏まえ「他の者との平等」を基礎とする

我が国が 2014 年に批准した障害者権利条約は、基本的な理念として「他の者（障害のない者）との平等を基礎」としている。これを踏まえ、障害のある者もないものと等しく、選択権を保障し、インクルーシブに観戦を楽しめる環境を構築するものとする。

②. 国際パラリンピック委員会のガイドラインを包括する基準とする

国際パラリンピック委員会のガイドラインを包括するものを目指し、バリアフリー法における移動円滑化基準やガイドライン、建築物設計標準および東京都建築物バリアフリー条例、東京都福祉のまちづくり条例、その他施設基準に捉われることなく海外の先進事例を含め、今後の規範となる様なユニバーサルデザインの基準設定を定め、利用環境の変化に対応できる長期的な展望に立ち進める。

③. 障害当事者の参画を基本とする

ハード整備に向けた計画、設計、施工、完成の各段階および完成後の評価について当事者参画のもとに整備を行って下さい。また、ソフト整備においても同様に各段階および事後評価について、当事者参加のもとに行う。

④. 緊急避難を想定した設計とする

東日本大震災では、障害のある人の死亡率は他の人の 2 倍であった。行動上に制約のある人の避難には従来の想定では対応が困難である。高齢者、障害者等を含めたすべての人が安全な避難ができるように、今後の規範となるような緊急時対応の整備を行う。

もくじ

最優先課題	2
主な提言	3
各論	
宿泊	4
現在の主な問題点	4
事前情報と予約	4
ロビー	4
客室	5
駐車場	9
緊急避難	9
まとめ	10
情報・標識	12
現在の主な問題点	12
情報提供・標識等に関する基本的な考え方	12
案内サイン設計に当たって考慮すべき基本的事項	13
競技施設関連	14
アクセス関連	14
情報提供関連	15
緊急避難関連	15
好事例	16
接遇	18
現在の主な問題点	18
鉄道	18
バス	19
タクシー	19
航空	19
接遇の基本	20
障害当事者の研修への参画	22
障害者の就労の機会創出	24

最重要課題

宿 泊	1. 全室ユニバーサルデザイン化
	全客室をユニバーサルデザイン化し、手動車いす程度が入れるようにする。段差を解消し、バス・トイレの入り口を670mm以上にすることによって、手動車いす程度が利用できるようになり、さらに高齢者や歩行困難者も利用が容易となる。
	2. バリアフリールームは総客室の3%
	大型の電動車いす等が利用できるバリアフリールームを全客室の3%設ける。

情報 標識	情報のユニバーサルデザイン化
	どのような障害を持つ人にも伝わり、理解できるように。 今後の規範となるような基準を作る。

接 遇	1. まずは聞く
	障害者とはとらえず一個人ととらえ、個々に違ったニーズがあることを常に意識する。個人のニーズは聞かなければわからない。聞くことをためらい、不当な対応に繋がってしまうことは避けなければならない。
	2. 当事者参画型の研修を受ける
	現在の問題の多くは、当事者不在のまま当事者に対する接遇を進めてきたため、起きている問題である。問題に気づかぬまま進めても意味はない。 障害当事者の、現場で起きている問題に対する生の声を聞き、様々な問題に気づいていくことが重要。

主な提言

宿泊		
提言	内容	理由
事前情報・予約	HPでバリアフリー情報の提供をする	視覚障害へ対応したものにする
		バリアフリールームしか泊まれない人が出来る限り利用できるようにする。
トイレ	多機能トイレを設置する [^]	
フロント	手話や筆談で対応	
エレベーター	障害者対応エレベーター(音声案内あり)を設置する	
一般客室	すべてユニバーサルデザイン仕様とする	手動車いす程度は利用できるようにする。
少し広めの客室	総客室数の5%以上	簡易電動車いすが利用できるくらいの広さ
バリアフリールーム	総客室数の3%以上	大型の電動車いすが利用可能な部屋
駐車場	車いす用駐車場を最大限確保	
緊急避難	一時避難エリアの確保	

情報・標識			
提言	内容	理由	
標識	見やすさ	視覚弱者も見えるように	配慮のない事例が多くある
	統一	サインデザインの共通化	設置者により違いがありすぎ
	連続	管理者が変わっても連続させる	案内が途切れる
情報	情報の多様化	情報を受け取れない人をなくす	情報が届かない人がある
	情報インフラ整備	どこでも繋がるように、充電設備も無料提供を	Wi-Fiが途切れる 充電設備が少ない
	使い易いアプリ	交通や観光など一つのアプリで便利に使えるアプリの提供を	多数のアプリがあるがバラバラ

接遇		
提言	内容	理由
尊厳を持って対応	理解と敬意を持ち、個人の意思と主体性を尊重した対応をすること。	本人の立場に立って話していない場合や、適切な対応とは思えないケースが多い。
話しかけられた人と話す 同伴者に聞かない	必要としているのは本人であるのだから、基本的には本人に問いかけるべきである。	言うまでもなく基本だが、現状はそうではなく、同伴者に問いかける場合がとても多い。
必要以上に待たせない	対応を依頼した時、できる限り速やかに対応すること。	障害を理由として長時間待たされることは、他の者との平等に反する。
先入観は持たない	同じ障害であっても、症状や状態は個人ごとに違う。個々に合った対応を心がける。	先入観や思い込みで対応することが、危険につながる恐れがある。

I. 宿泊施設

●現在の主な問題点

① バリアフリールームが少ない。

- ・ バリアフリー法では、バリアフリールームの設置基準は、「客室数が50室以上で1部屋。2%以上が望ましい。」されている。しかし、義務規定ではないため、多くのホテルで設置が進まず、絶対数が不足している。

② 同時に複数の車いす使用者が泊まらない。

- ・ バリアフリールームがあるホテルでも、多くは1室しかない。そのため複数の車いす使用者が宿泊しようとしても、同じホテルには泊まらない。一般客室が空いていても車いすでは入れないため、複数のホテルに分散するしかない。

③ 聴覚障害への配慮足らない

- ・ フロントとの連絡方法が電話しかないため、一旦客室に入ると連絡が取れない。
- ・ 災害時の連絡方法がない。

●提言

1. 事前情報と予約

(1) 事前情報

- ① バリアフリールームの有無、部屋の間取り（数値も記載）、貸出備品、障害者への配慮などをHPで情報提供する。
- ② 利用者自身が使えるか判断できるようにHPには室内、トイレ、お風呂等の写真を多数掲載する。

(2) 予約

- ① 聴覚障害者にとってwebでの予約システムは非常に有効なので、積極的に提供する。
- ② 予約や問い合わせは電話番号だけでなく、メール、ファックス、電話リレーサービス等複数手段を用意する。
- ③ 視覚障害者も予約が可能ないように、webアクセシビリティを確保する（JIS X8341-3 順守）。

(3) バリアフリールームの予約

- ① バリアフリールームは3日前まで車いす利用者限定して販売する。

車いす利用者は、一般客室は利用できず、バリアフリールームしか泊まらないという人も多い。そのため、バリアフリールームは出来る限り、車いす利用者以外には売り出さず、直前（3日前くらい）までは車いす利用者限定し、確保しておく。

2. ロビー

(1) 入り口、ロビー

- ① 段差を解消し、フラットとする。

(2) トイレ

- ① 多機能トイレを設置する。
 - ・ レストラン等のフロアがあるところはそのにも多機能トイレを設置する。
- ② 男女それぞれのトイレ内に簡易多機能トイレを設置することが望ましい。
 - ・ 車いす利用者が多数宿泊する場合は1つでは足りないため、複数設置が望ましい。

- ③ 音声誘導装置を設置する。
 - ・ 視覚障害者がトイレの場所を把握できるようにする。
- (3) 案内表示
 - ① ピクトグラム（JIS）を使い、知的障害者にわかりやすい案内表示にする。
 - ② 文字は、ルビ付き、ひらがな表記とする。
 - ③ 多言語表示とする
 - ④ 案内表示は大きな文字、サイン、デザイン、色に配慮し、遠くからでもすぐに認識できるようにする。
- (4) フロント
 - ① 手話や筆談で対応
 - ・ 手話・筆談の他にも、音声認識アプリ（UDトーク等）も有効。
 - ② 自動チェックイン/チェックアウト
 - ・ 車いす使用者も使用可能な高さ、様式とする。
 - ・ 視覚障害者が利用できない場合は、フロントに人員を確保する。
 - ③ ローカウンターを設ける
 - ・ 蹴込の高さは 700mm 以上とし、カウンターの天端は 750mm 程度とする。
福祉のまちづくり条例では蹴込の高さ 650mm 程度、カウンターの天端 700mm 程度となっているが、電動車いす使用者が増えており、膝の高い電動車いすに対応した高さとするため。
 - ④ 貸出備品の情報
 - ・ スライディングボード、バズボード、滑り止めマット、床走行式リフト等貸出備品の情報を伝える。
- (5) エレベーター
 - ① 障害者対応エレベーター（音声案内もあり）を設置する。
 - ・ 視覚障害者も利用できるように、音声案内と点字を設置する。
 - ・ 乗降装置（呼び出しボタン）は床から 1000mm に設ける。

3. 客室

- (1) 一般客室

すべての客室を手動車いす程度が入れるユニバーサルデザイン仕様とする。

段差を解消し、トイレ・浴室のドア幅を広げることにより、車いす利用者だけでなく、高齢者等も安全・快適に利用できる客室となる。

 - ① 入り口、室内、ユニットバスの段差を解消する。
 - ・ 入り口は有効幅員 800mm 以上を確保する。
 - ・ 自動ドアクローザーは軽い力で広げられるものにする。
 - ・ 転回スペースとして室内に 1 カ所 1200×1200mm を確保する（何か置いてあっても可動できれば可）
 - ・ 通路幅は 900mm 以上を確保する。
 - ・ ベッドの横に移動スペースとして 800mm 以上確保する。
 - ・ 浴室は、ドアの幅は 670mm 以上、段差を解消しフラットとする。
 - ・ 通行の妨げになる壁等を極力なくす。
 - ・ ベッドの下はキックスペースを確保する（200mm 以上）。
 - ② バスタブなしで、シャワーだけの部屋もいくつか作る。

③ 聴覚障害者への配慮

- ・ 室内に、玄関チャイムやノックを光や振動で知らせる屋内信号装置を設置する（必要に応じて貸出でも可）
- ・ フロントと部屋の連絡方法の確保。直通の FAX、電話リレーサービス、フロントのメールアドレス、Skype、LINE などフロントと文字で連絡できる手段の確保が必要。
- ・ 災害警報を音声以外で伝えるように、光（フラッシュライト）や振動で知らせる火災報知機等を設置する。
- ・ 火災時や非常時の安全な避難誘導する手段の確保（停電時の暗闇ではコミュニケーションができないため照明の準備等）
- ・ 振動式目覚まし時計の設置あるいは貸出
- ・ テレビでは字幕表示できるようにする。（リモコンによって字幕ボタンがないテレビが国内には多い）
- ・ 電話の他希望に応じて、ファックスの設置やメール等の準備

④ 視覚障害者への配慮

- ・ フロントから部屋まで誘導する。
- ・ 部屋に入ったら、備品の配置、使い方（電話、テレビ、リモコン）を直接伝える。
- ・ 部屋番号は、浮き出し文字にする（すべての部屋）。
- ・ カードキーの向きがわかるようにする。

.....

★参考 車いすで利用可能な一般客室向けユニットバス

2015年8月25日 フジサンケイビジネスアイ

<http://www.sankeibiz.jp/business/news/150825/bs0m1508250500001-n1.htm>

車いすでも出入りしやすい、ホテル一般客室向け新型ユニットバス（UB）をTOTO（北九州市）が開発した。2020年東京五輪・パラリンピックではホテル不足が懸念され、特に体の不自由な人や高齢者が泊まれる客室の少なさが問題となっている。バリアフリー化を進めようと取り組むTOTOと車いす利用者が協力し実現した。

これまで車いす利用者に配慮した「ユニバーサルルーム」が客室数50以上のホテルに義務化されていたが、数の少なから車いす利用者の多くが一般客室に泊まっているのが実情だ。

TOTOの調査によると、従来のUBはほとんどの車いすが扉を通れなかったが、新型なら手動車いすの約8割、電動車いすの半分が通れるようになるという。バリアフリー整備に取り組むNPOの役員、今西正義さん（66）は「一般客室に普及すれば、五輪やパラリンピックを観戦する車いすの団体客を受け入れられる。高齢化社会に向けても有効な対策だ」と期待する。TOTOによると、新型は設置に必要な面積は変えない一方、扉の有効開口幅を従来の約57センチから約67センチに拡大。床と扉の段差も2.5センチに抑えた。車いすがぶつからないようトイレトーパーホルダーは壁に埋め込み、便器や浴槽の横には手すりを取り付けた。使いやすさの検証に協力した車いす利用者の女性

（46）は「これまでは洗面台にすら近づけず、介助が必要だった。扉が通れれば自分でできることが増える」と話した。設置費用は約165万円。従来のUBより約9万円高いが、400万円以上かかるユニバーサルルームのUBより大幅に安価で済む。TOTOの前身の東洋陶器は、1964年の東京五輪の際、日本初のUBを開発し、その後の普及につながったことで知られる。TOTOの担当者は「将来的に、このタイプが一般客室用の標準になるよう提案していきたい」と話している。

.....

(2) 少し広めの客室（簡易バリアフリールーム）

簡易電動車いすが入れる広さの部屋を設ける。

- ① 全客室の**5%以上**設ける。
- ② 入り口、室内、ユニットバスの段差を解消する。
 - ・ 入り口の幅は 850mm 以上とする。
 - ・ 通路幅は 1000mm 以上を確保する。
 - ・ ベッド横の幅を 915mm 以上確保する。
 - ・ 浴室は、ドアの幅は 800mm 以上、段差を解消しフラットとする。
 - ・ ベッドの下はキックスペースを確保する（200mm 以上）。
 - ・ 通行の妨げになる壁等を極力なくす。
 - ・ 車いすの回転スペース 1200×1200mm を確保する。

(3) バリアフリールーム

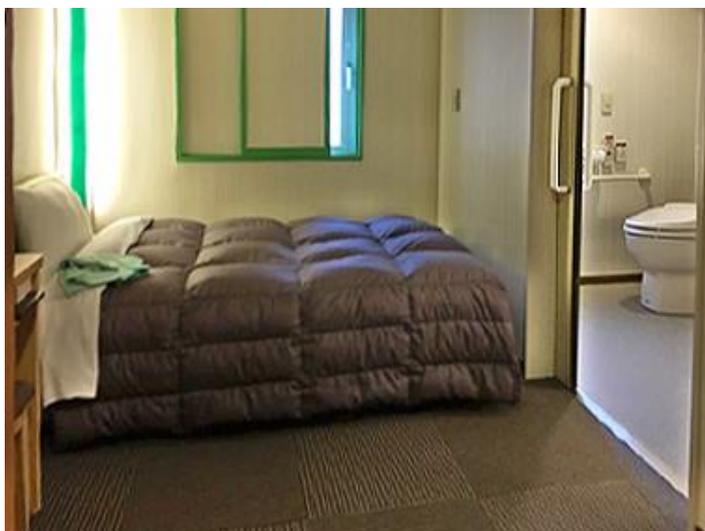
大型電動車いすが利用できる広さの部屋を設ける。

- ① 総客室の 3%以上設ける。
- ② 入り口、室内、ユニットバスの段差を解消する。
 - ・ 入り口は有効幅員 900mm 以上を確保する。
 - ・ 自動ドアクローザーは軽い力で広げられるものにする。
 - ・ 転回スペースとして 1500×1500mm を確保する。
 - ・ 通路幅は 1500mm 以上を確保する。
 - ・ ベッドの横に移動スペースとして 915mm 以上確保する。
 - ・ 浴室は、ドアの幅は 800mm 以上、段差を解消しフラットとする。
 - ・ ベッドの下はキックスペースを確保する（200mm 以上）。
- ③ 介助者も泊まれるようにツインとする。やむを得ずシングルの場合は、簡易ベッドを準備する。
- ④ 基本的に車いす利用者に使用を限定する（3 日前以降なら一般開放可）。

★好事例 R&B ホテル



ドア幅 900mm、バスルームドア幅 800mm



室内は段差なし。車いすが転回できるスペースを確保。



★参考 法制度

- ・ バリアフリー法の基準は、客室数が50室以上でUDは1部屋。2%以上が望ましい。
- ・ 東京都福祉のまちづくり条例施行規則では、「宿泊施設には、車いす使用者が円滑に利用できる客室（以下「車いす使用者用客室」という。）を、当該宿泊施設の客室の全客室数が200室以下の場合には当該客室数に50分の1を乗じて得た数（1未満の端数が生じたときは、これを切り上げて得た数）以上

⇒ 100室なら、2部屋。199室なら、3部屋

- ・ 全客室数が200室を超える場合は当該客室数に100分の1を乗じて得た数（1未満の端数が生じたときは、これを切り上げて得た数）に2を加えた数以上設けなければならない。⇒200室なら、 $2 + 2 = 4$ 室。300室なら $3 + 2 = 5$ 室

4. 駐車場

(1) 車いす用駐車場の数

駐車台数に応じて最大限確保する。

(2) 場所

- ① 出来るだけ施設入り口付近に設ける。
- ② 乗降時に雨に濡れないように屋根を確保する。
- ③ 歩車道の完全分離
- ④ 建物への入口のバリアフリー化確保
- ⑤ 出入り口は自動ドアとする。

(3) スペース

- ① 横幅、奥行き確保。
- ② 車止めブロックの後ろに通路を設ける。歩行者の安全を考えた導線経路とする。
- ③ 床は必ずフラットにする。
- ④ レーサータイプ等の車いすや車の後部から乗降するため、奥行が必要である。

(4) 予約

- ・ Webで予約できるようにする。

(5) コーンの設置について

- ・ 単独で乗車している障害者の場合は、駐車スペースにコーンが置いてあると、車から降りて動かすことが出来ないの
で、駐車ができない。コーンに電話番号を書いておいて、電話があった時はすぐに移動できるようにするなどの配慮
が必要。

5. 緊急避難

(1) 一時避難エリアの確保

移動が困難な人が災害時に安全の確保するために、一時避難エリアを設ける。

(2) 聴覚と視覚の避難

- ① 聴覚障害者への救急避難の伝達方法
フラッシュランプ、電光掲示等で災害発生を伝える。
- ② 視覚障害者の避難誘導

まとめ			
提言	項目	内容	備考
1	事前情報	HP でバリアフリー情報の提供をする	当事者が判断できる写真などを提示
	予約	電話だけでなく、メール、fax、電話リレーサービス等複数手段を用意する	聴覚障害者への配慮
		Web のアクセシビリティを確保する（JIS X8341-3 順守）	視覚障害者 読み上げソフト
	バリアフリールームの予約	3 日前までは車いす使用者に限定して販売する	バリアフリールームしか泊まれない人が出来る限り利用できるようにする
2	ロビー	段差を解消し、フラットにする	
	トイレ	多機能トイレを設置する	男女それぞれのトイレ内に簡易多機能トイレを設置するのが望ましい
		音声誘導装置を設置する	視覚障害者がトイレの場所を把握できるようにする
	案内標記	ピクトグラムを使いわかりやすい案内表示	知的障害の人にもわかりやすく
		文字はルビ付きひらがな表記	
		多言語表示とする	外国人もわかるように
	フロント	大きな文字、サイン、デザイン、色に配慮する	遠くからもわかるように
		手話や筆談で対応	
		音声認識アプリも有効	
		自動チェックイン機は車いす利用者も使用可能な高さ、様式に	視覚障害者が利用できない時はフロントに人員を確保する
	ローカウンターを設ける	車いす利用者	
貸出備品の情報	貸出備品の情報を伝える		
エレベーター	障害者対応エレベーターを設置する。	音声案内、点字あり	
	呼び出しボタンは床から 1000mm	車いすで届く高さ	
3 (1)	一般客室	すべてユニバーサルデザイン仕様とする	手動車いす程度は利用できるようにする。
		入口、室内、ユニットバスの段差解消	
		入口は有効幅 800mm 以上	
		通路幅 900mm 以上	
		転回スペース 1200×1200mm 確保	
		浴室入口有効幅 670mm 以上	
		ベッド横 800mm 以上	
		シャワーだけの部屋も数室確保	
		屋内信号装置の設置	聴覚障害者への配慮
		フロントとの連絡方法確保	
		光や振動で伝える火災報知機	
避難誘導の手段確保			

3 (1)	一般客室	振動式目覚まし時計の貸出	聴覚障害者への配慮
		テレビは字幕表示	
		視覚障害者への人的対応確保	視覚障害者への配慮
		部屋番号は浮き出し文字	
		カードキーの向きがわかるようにする	
3 (2)	少し広めの客室	総客室の5%以上	簡易電動車いすが利用できるくらいの広さ
		入口、室内、ユニットバスの段差解消	
		入口有効幅 850mm 以上	
		通路幅 1000mm 以上	
		転回スペース 1200×1200mm	
		浴室入口有効幅 800mm 以上	
		ベッド横の幅 915mm 以上	
3 (3)	バリアフリールーム	総客室数の3%以上	大型の電動車いすが利用可能な部屋
		入口、室内、ユニットバスの段差解消	
		入口有効幅 900mm 以上	
		通路幅 1500mm 以上	
		転回スペース 1500×1500mm	
		浴室入口有効幅 800mm 以上	
		ベッド横の幅 915mm	
		ツインを基本とする	介助者も泊まれるように
		車いす利用者の予約優先	3 日前以降なら一般開放可とする
4	駐車場	車いす用駐車場を最大限確保	
		入口付近に設ける	
		屋根を確保	乗降時雨に濡れないように
		歩車道との完全分離	
		建物入口のバリアフリー化確保	
		出入り口は自動ドアに	
		通路は車止めブロックの後ろに	歩行者の安全確保
		予約は web でもできるようにする	
		コーンを設置する場合は電話番号を明記する	車いす使用者は下車して動かすことができないので、電話ですぐに対応できるようにする。
5	緊急避難	一時避難エリアの確保	
		フラッシュランプ・電光掲示板等で災害発生を伝える	聴覚障害者への配慮
		視覚障害者へは避難誘導	

II. 情報提供・標識

● 現在の主な問題点

- ① どちらの方向へ行けば良いかわからない。
 - ・改札を出て、エレベーターを降りて、右へ聞くのか左へ行けば良いのかの表示がない。
 - 知らない所、初めて行く場所ではどの方向に、どれくらい進めば良いかは大問題。
- ② 誰にでも役立つサインや情報が提供されていない。
 - ・弱視の人や視覚障害の人、知的障害の人など、いろいろな障害の人にも伝わるサインや情報の提供になっていないので、困っている人が多い。聴覚障害の人への配慮は、とても足りない。
- ③ いっぱいありすぎて何を見たら良いかわからない。
 - ・情報アプリはとても多くあるけど、一つで足りるものがなく、いろいろ見なくてはならない。
 - サインや情報は的確なものが必要で、たくさんあれば良いというものではない。
- ④ 誰かが判断した情報は、役に立たないことがある。
 - ・段差が越えられるか、トイレが使えるか、浴室が使えるかなど、当事者の障害の程度や使用している車いすなどによって、使えるかどうかの個人差が大きく困ることが多い。

● 提言

・情報提供・標識等に関する基本的な考え方

- 1、情報提供・案内標識等においては、どのような障害の人にも伝わり、理解できるようにしなければならない。方向や距離を示すことも大切。サインや情報は初めてでも迷わず行けることが基本。
 - また、施設や宿泊に関する情報提供では、ある基準で判断した一般的な判断でなく、当事者が判断できる写真などの情報を示すことがとても大切。
- 2、国際パラリンピック委員会のガイドラインを包括するものを目指し、国内基準にとらわれることなく海外の先進事例を含め、今後の規範となるようなユニバーサルデザインの基準を目指すこと。
- 3、ハード・ソフト整備に向けた計画、設計、施工、完成の各段階および完成後の評価について当事者参画のもとに行う必要がある。
 - また、当事者参加をヒヤリングや評価だけにしてはならず、企画段階からの参加が必要であり、各段階で専門家や技術者や学識経験者だけで行うことは避けなければならない。
- 4、東日本大震災では、障害のある人の死亡率は他の人の2倍であった。行動上に制約のある人の避難には従来の想定では対応が困難である。高齢者、障害者等を含めたすべての人が安全な避難ができるように、今後の規範となるような緊急時対応への情報提供や避難誘導を行う必要があり、障害によって情報伝達の漏れや避難誘導標識の不徹底があってはならない。

・案内サイン設計に当たって考慮すべき基本的事項

1、サイン・標識の見やすさの要素

- ・文字の大きさ、フォント（書体の視認性は、ぼかしても読めるかのテストを）の適切さ。
- ・機能としての色彩の使用と視覚障害者への配慮。
- ・標準化されたピクトの使用（勝手に新しく作らない）JIS、国際規格などの尊重。
- ・施設間の共通化・統一、シームレスな誘導。
- ・交通、道路などの連続性（特に接続部や管理者の変更部）。
- ・必要事項を簡潔に。丁寧すぎて複雑にしない、多すぎない。
- ・変化や経年劣化へのメンテ、予算として計上すること。
- ・異なる事業者間の連携・統一・標準化、関係者全体の協議の場の設置。
- ・標識やサインは1方向だけでなく、どの方向からも見えるよう複数設置し、設置位置も吊り下げ・壁面・床面など重複設置して、死角がないように。
- ・施設案内サインは距離表示があり、最初の踏み出しをどの方向に向かえば良いかを示すこと。
- ・交通案内サインは目的地への的確な案内と、利用の仕方が分り易く示されること。



東京都の街路標識



ソウル地下鉄のホーム壁面サイン

2、情報

- ・情報は公共交通のインフラの一部との認識が必要。
- ・一目で分かるルート案内。
- ・シームレスな案内、総合案内→個々のアプリ、複数経路の選択も。
- ・GPS 使用ナビ、グーグルマップやカーナビなどの活用。
- ・情報提供はネットや地域マップ等と、現場のサインが連動して設置されること。
総合的な案内情報と、現場での案内標識などの組み合わせが必要。
- ・ネット利用環境の変化や利用端末の進化にも、対応できる展望に立って進めること。
- ・視覚情報だけでなく、音声や触覚・点字などによる伝達も。
- ・人的対応が必要な人への有人案内所なども、適切に配置する必要がある。
- ・情報提供は、ある基準で判断されたものより、当事者が判断できる情報の提供が大切、との認識を持って行うこと。

1. 競技施設関連

(1) 競技場の標識や誘導、情報提供

- ・簡潔で視認性の高いピクトを主にしたサイン計画が必要であり、計画段階からの当事者参画が望ましい。また、障害によっては人的介助や誘導が必要な場合があることを考慮すべきである。
- ・IPC ガイドラインは欧文文字を基準にしているが、漢字を使う国では漢字に適応した基準が必要で、漢字の視認性に応じた、より大きな文字基準が必要である。

2. アクセス関連

(1) ターミナルや主要交通結節点からのアクセス

- ・主要交通結節点からの会場アクセスへの情報提供・誘導などは、初めての人でも迷わずに、目的地への乗り換えなどがスムーズにできるよう、連続して案内される必要がある。文字情報だけでなく色彩などの、文字を読めない人も分かる誘導方法が欲しい。

計画実施においては企画段階からの当事者参加と、最終決定の前に障害当事者参画の実証検証等を行うこと。

(2) バスに関して

- ・バスターミナル、乗り場案内の分かりやすさ。
目的地とバス停名の連動、近接バス停を選べる、複数バス便の同一時刻表示、行き先による乗り場案内。
- ・乗り換え案内
バス路線だけでなく、鉄道など他の交通機関との接続も適切に。
- ・スロープ付バス運行情報や問い合わせ先情報。

(3) 鉄道に関して

- ・鉄道駅への誘導サイン、特に地下鉄エレベーターへの案内、道路標識や街案内として。
- ・視覚障害者や車いす利用者などへの乗車券購入案内、長距離移動列車の案内など。

(4) 移動サービス・福祉運送・UDタクシー

- ・利用出来る情報の提供の促進、ネットワーク化。

(5) 競技場へのアクセス誘導や情報提供

- ・入場券に、開催会場の情報が適切に表示されること。
- ・主要ターミナルなどに、障害者対応の案内ブースを設置すること。
- ・競技場もより駅から競技場への誘導
誰にでもわかる明快な案内標識と、標識だけでは対応できない人への配慮が同時にあ
ること。
- ・混雑時の対応ができるかの事前チェックや、現場対応の柔軟さも考慮しておくこと。

(6) 観光案内情報提供

- ・各地のUDツアーセンターなどの周知やネットワーク化と、連携をいっそう促進すること、インバウンド対応も。

3. 情報提供関連

・視覚だけでなく音声・点字・触覚など、多様な障害への対応を行う必要がある。

(1) 印刷媒体

・印刷媒体では拡大教科書などの基準を参考に、より大きな文字基準が望ましい。
記述は文章を短く、誰にでも判読しやすいように配慮すること。

(2) デジタル・ネット情報

・デジタルやネットにおける情報提供手段は、技術の進歩による未知数の要素も大きいですが、最新の技術採用においては、障害者用対応ソフトの遅れなど、取り残される人への配慮も必要である。
・国際標準で採用されている技術を用いて、一般的なデバイスが使えるようにすること。
視覚障害者用のページ（DAISY: Digital Audio-based Information System）など。

(3) ネット環境整備など

・ネット環境整備は競技会場やアクセス経路だけでなく、都内全域など広範囲にカバーできる無料の無線 LAN（汎用性のある Wi-Fi）整備は必須である。京都 Wi-Fi のように広域で利用出来るネット環境は、各都市で既に整備されているが、首都圏では十分とは言えない。
・競技場や主要スポットで、無料充電できる設備を設置すること。（進んだ国では、コンセントだけでなく USB 端子も併設している）
・街中で無料充電サービススポットを作ること、コンビニや携帯ショップなど既に設置されている場所の情報を外国人にも伝えること。

4. 緊急避難関連

(1) 救急避難の情報伝達

・緊急時情報提供で取り残されるのが障害者であり、障害の種類による情報の不提供があってはならない。どのような情報提供が必要か、当事者参加で検討する必要がある。
・避難誘導は緊急時でなくても事前に理解されるよう、明快な標識や誘導路が示されていること。
・全ての障害種別による当事者参加で、緊急避難訓練を行い実証検証して、障害の種別などによる情報提供や伝達への不備がないか、確かめること。
・外国人の避難誘導や避難所について、情報提供の方法を検討しておく必要がある。

好事例

床サインを多用し誘導する成田空港のサイン、大きなピクト表示などもわかりやすい



台北駅の大きなピクトと距離表示



台北市の公共エレベーターと優先ゾーン



バス停とバスのフロント表示、スマホアプリ情報とも一体の香港



空港や列車内の無料充電スポットや無線ラン環境はとても大切
多数の充電スポットサービスがある香港国際空港



列車内の環境も整備されている香港空港エクスプレス



Ⅲ. 接遇

障害のある人々に対しては、障害のない人々と平等に対応するべきである。

それを実現するためには、バリアとなっているさまざまな要素を取り除く必要がある。バリアとはハードだけではなく、ソフト的な部分の、人々の態度および教育にも大きく関係する。

そのため、障害者に関わる人々には、研修などを通じ障害及び障害者への理解を高め、偏見を取り除かなければならない。

これは事業者だけではなく一般の乗客にも言えることであり、見えないバリアとも言える。本文にある「知らないことからくる不当な対応」へ繋がらぬよう、障害及び障害者への理解を高め、心のバリアフリーを意識する必要がある。

● 現在の主な問題点

1. 鉄道

- (1) 乗車時のサポートを依頼したとき、とても長い時間待たされる。

何本もの列車を見送ることもあり、できるだけ早く移動したいという、利用者側の視点で考えられていないと強く感じる。特にある特定の事業者の対応が著しく遅い。これまで改善が見られないことが大きな問題。その他の事業者では、設備や運用などの工夫により改善がみられているため、改善できない理由は考えにくい。早急の対応が必要。

- (2) 不特定多数の人がいる駅構内で、〇〇駅までご案内と構内放送をする。

どの駅へ行くのかはプライベートな情報であり、多くの人が耳にする構内放送は不適切。構内放送をしていない事業者、駅も多い中、構内放送の正当な必要性が見当たらない。

女性の場合、下車駅を告げられることで危険を伴う可能性があることから、やめてほしいとの声がある。

- (3) 医療機器使用者に電源の使用制限や、誓約書提出を要求された

新幹線及び特急車両などで、乗車駅、車内、降車駅にて不当な扱いを受け、精神的、時間的にも大きな負担となった。その列車だけではなく、それ以降の移動に関しても不当な扱いが続いた。

交通事業者が独自に作成している接遇マニュアルによるものと思われ、障害に対する理解が低く、当事者の意見や現状が反映されていないと、容易に推察される。当事者参画の下でのマニュアル作りが必要。

- (4) ハンドル型電動車椅子の乗車制限

新幹線及び特急車両などで、多くの制限が課され利便性が著しく損なわれている。場合によっては乗車できないケースもある。通常の電動車椅子と同じ扱いで乗車できる事業者がある一方、多くの乗車制限が課せられる事業者がある。この制限の影響により、特に外国人利用者は容易に乗車できない。世界的に見てもハンドル型に対する制限を設けている国は日本だけである。外国では同型の利用率は日本よりも高い場合もあり、オリパラに向け早急の対策が必要。

2. バス

(1) 乗車拒否が当然のごとくされる場合がある

- ・固定できないことを理由に、安全が保てないからと乗せてもらえない
- ・乗車可能スペースは十分あるにもかかわらず、車内混雑と断られる
- ・バス停で待っていたが、確認もなしに発車された

(2) 運転席から車内放送で受けた不当な対応

- ・乗務員が固定などの対応をしきれなかったため、車内にてトーキングエイドで同伴者と固定方法などをやりとりしていた時、車内放送でうるさいと言われてしまった。
- ・障害者手帳の確認をマイクオンのままされた。→個人情報確認時には、マイクを切るべきである。

(3) スロープが不具合を起こしている。または扱いに慣れていないため、とても時間がかかる

- 始業時点検の実施。研修も重要。

3. タクシー

(1) 乗車拒否された

乗り移る際に足を抑えてとお願いしたところ、腰痛だという理由でサポートだけではなく、乗車も拒否された。このケースは同伴者もあり、軽微なサポートにもかかわらず拒否された。

また、単独で移動する障害者はリフト付き車両ではなくても、軽微なサポートがあれば、一般的な車両を利用可能な場合も多い。合理的配慮の観点からも、過度な負担ではない限りサポートをすべきである。

4. 航空

(1) 予約から搭乗までの間に、同じことを何度も繰り返し聞かれる

予約センターと現場、そして現場での各部署間の連絡を徹底すること。お互いの負担も軽減され、時間の節約にもつながる。

(2) 予約や搭乗時に障害名を聞かれる

必要なことは、どんな支援が必要かであり障害名ではない。問題は、障害名を告げたとしてもそれに対する知識が低いことである。また、同じ障害でも個人差は大きく、必要とされる支援は個々に違うため、ひとくくりにはできない。

(3) 医療機器やバッテリー等の取り扱いが航空会社によりまちまち

航空会社により対応の差がとても大きい。これにより混乱も生じやすく困惑する場合が多い。

例えば車椅子やバッテリーの扱いが、統一されていないためとてもわかりにくい。また、同じ航空会社でもその時により言っていることが変わる場合もある。利用者側からすると、困惑する原因の一つとなっている。

これらの事例から障害当事者、利用者側の視点が欠けていることからくる問題と思われる。また、障害や対応方法など、知らないことからくる不安が原因とも考えられる。

それらの視点を多く取り入れた、障害当事者が参画する研修の必要性は大きい。

● 提言

他の者との平等 合理的配慮

障害を理由として他の者とは違う対応をすることはできません。

障害者権利条約（日本では2014年2月19日発効）、障害者差別解消法（2016年4月1日施行）の中で、他の者との平等、合理的配慮としてうたわれています。接遇に関する多くの部分は、これらに当たると考えられます。

1. 接遇の基本

(1) 尊厳を持って対応

- ・理解と敬意をもって接する
- ・個人の主体性や意思を尊重
- ・本人の立場に立って話す
- ・年相応な対応、適切な対応
- ・保護の対象ではない

(2) まずは聞く

聞かなければ分からないことは多い。望むことは十人十色であり個々に違ったニーズがあることを常に意識する。

障害者への接遇とは捉えずに、他の者と同じと考える。一個人として捉え、その中に多種多様な障害種別があり、更にその中に様々なニーズがある。

そのためすべてを把握するのは難しく、個人のニーズに至っては、聞かなければ分からないことも多い。障害当事者が講師を務める研修などを受け、最低限の基本は抑えたうえで対応することが重要。知らないことからくる不安が、不当な対応へつながることが懸念される。

(3) 話しかけた人と話す・同伴者に聞かない

障害者であるまえに人である。重要なのはその人の障害ではなく、常にその人である。

最も避けるべき対応は、障害当事者が話しかけているのにも関わらず、同伴者に向かって返事を返す事である。必要としているのは本人であるのだから、基本的に本人に問いかけるべきである。言うまでもなく基本ではあるが、現状はそうではない場合がとても多い。

本人が対応困難な場合は、同伴者が対応することもある。その場合でも、どちらに問いかけるべきかを確認することが原則である。

障害のある人と共に行動している人全てが、介助者とは限らない。

※通訳者がいる場合の例

外国の方と話すとき、通訳者が付くことがある。この時、思わず通訳者のほうを向いて話してしまう。本来話をすべき人は通訳者ではないのに。健常者からしてみると、障害者も同じような感覚なのだろうか。話をする人との会話を心がける必要がある。

(4) コミュニケーション方法の選択肢

筆談、手話、文字盤（五十音や言葉などを書いたもの）、コミュニケーション支援ボード（状況に応じたイラスト等を描いたもの）等、何かしらのツールを複数用意する。障害の特性や個人の希望により、わかりやすいコミュニケーション方法がとれること。



羽田空港国際線ターミナル
インフォメーションカウンター
複数のツールが用意されている

(5) 先入観は危険 勝手な思い込みはしない

同じ障害であっても、症状や状態は個人毎に違います。例えば、車いす一つとっても種類は多く、取り扱いは多岐にわたります。この場合はこうするといった、先入観や固定観念は持たないこと。

また、状況にも影響を受ける場合があるため、柔軟に対応することが必要。

※介助の経験があるからといって、その手法がその人に合うとは限りません。

(6) 個人ごとに必要とする介助量・種類は様々です

主体性を尊重する。本人が大丈夫と言っていることにまで、対応する必要はない。ただ、動作が困難に見えても、その人のペースであることもある。最も必要なことは、人として尊重することである。

(7) 必要以上に待たせない

障害を理由として長時間待たされることは他の者との平等に反する。また、拒否や適当とされない対応も同様である。

(8) ニーズを的確に把握する

把握するためにはコミュニケーションが極めて重要。

ニーズを把握するため、積極的かつ行き過ぎない対応が必要とされる。これは障害の有無には関係ない。何が必要で、どうして欲しいかを的確に捉える姿勢での対応。

2. 障害当事者の研修への参画

障害当事者参画の研修を行うべきである。疑似体験などを含めながら1度だけではなく、再認識のために繰り返し行うべきである。現場での体験やわからないこと、困ったことなどを、当事者に聞くことのできる研修は、とても効果的である。

また、業種ごとに必要とされる接遇の内容は大きく異なる。それぞれに必要とされる接遇や問題点などを再認識するため、業種ごと、事業者や営業所ごとに特化した研修が必要とされる。

(1) 障害に対する一般的なマニュアル作成は必要である。

障害の体験をすることは重要だが、必ず交流や質疑応答の場を設ける。疑似体験とマニュアルだけでは限界があり、見方を誤ると障害者とは「○○ができない人」と結びつけてしまうことがある。

(2) 当事者参画の研修と、そうでない場合との違い

当事者が参画しない場合の問題点

- ・現場で起きている問題点に気づきにくい。それゆえ改善につながらない。

多くの交通事業者では、職員、社員研修を実施する際に、障害当事者の参画がないままの独自の研修やサービス介助士の資格取得を進めている。しかし、これらの研修には障害当事者が不在であり、接する機会がない。テキストや有識者のみの研修ではなく、障害当事者の話を聞きそして接し、質問できる場としての研修は極めて重要である。現場で起きている問題点を伝える当事者の生の声を聞くことの意味は大きい。

当事者参画研修の良い点

- ・実際に体験した話を聞くことができる。
- ・そして、それに対する対応が議論でき、問題の所在が明らかになる。
- ・多様化しつつある車椅子への対応方法の実践
- ・様々な障害者と接することにより、講義だけではわからないことや気づかないことが学べる
- ・接遇の中で実際に起こりうる、具体的なケースを実践

※現在起きている問題の多くは、障害当事者の意見を取り入れてこなかったゆえのことと推察される。

(3) 当事者参画型の研修として実際に行われているもの

- ・接遇に力を入れている当事者団体に協力を求めることも有効
- ・交通サポートマネージャー研修（交通事業者向けバリアフリー研修：エコモ財団）
- ・障害平等研修（社会モデルの考え方を学ぶ：障害平等研修フォーラム）
- ・京都市バス乗務員研修（日本自立生活センター）

当事者団体主催のバリアフリー研修



交通サポートマネージャー研修



3. 障害者の就労の機会創出

(1) トランジットホストの導入

米国オレゴン州ユージーンのパスターミナルでは、障害者がバスの乗換をする際に、雇用されている障害当事者が誘導案内を行うトランジットホストという役割をもった仕事をしている。ウィークデーの朝 7 時から夕方 5 時まで常駐し、乗り継ぎ案内などを行い、無事に目的地に到着できるよう支援する。利用者である障害者本人はもとより、必要に応じて、その家族、学校、職場とも連絡を取り合い、乗り遅れたりバスが遅延した時の連絡なども行う。これにより、利用者や関係者にとって安心して公共交通機関を利用してもらえる。

(2) 鉄道やバスなど大規模ターミナルへの設置

- ・障害当事者による活動の場の創出（特定の人が旅客施設のスタッフとして活動）
- ・一般のボランティア活動との連携可能性
- ・事業者の中でモデル的事業を展開

