

# 宿泊施設における 障がい者・高齢者受け入れガイド

多様なお客様の接客に困らないために、読んでください！



## 目次

- 1、障害とは・・・・・・・・・・ P1
- 2、障害者差別解消法・・・・・・・・ P2
- 3、肢体不自由とは・・・・・・・・ P3
- 4、視覚障害とは・・・・・・・・ P4
- 5、聴覚言語障害とは・・・・・・・・ P5
- 6、補助犬とは・・・・・・・・ P6
- 7、内部障害とは・・・・・・・・ P7
- 8、知的障害とは・・・・・・・・ P8
- 9、精神障害とは・・・・・・・・ P9
- 10、高齢者とは・・・・・・・・ P10

# 1、障害とは

## ■ 障害とは

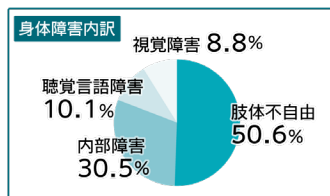
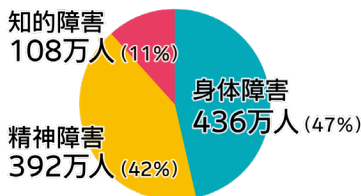
障害とは、障害のある方自身ではなく、環境に存在するものです。

例えば、車いすを使用している方にとっての障害とは、歩けないことではありません。歩けないこと自体が障害なのではなく、段差や階段があることが障害なのです。大多数の人に合わせて作られた社会や環境に、障害があるのです。障がい者とは、障害を持つ人のことではなく、モノや環境が生活の障害になっている人のことなのです。

## ■ 障害の割合

障害は、身体障害、精神障害、知的障害の3つに分類されます。

身体障害はさらに、肢体不自由、聴覚言語障害、視覚障害、内部障害の4つに分けられます。



出典：内閣府「障害者白書」（2018年）  
厚生労働省「身体障害児・者実態調査」（2006年）

## ■ 多様なお客さまと接する際の6つのポイント

1. 「何かお手伝いできることはありますか？」とお声がけします  
むやみに特別扱いをせず、サポートの押し付けをしないようにしましょう。
2. お客さまのご要望に沿ったサポートを行います  
お客さまの必要とするサポートはそれぞれ異なります。  
ご要望を伺い、お客さまに合ったサポートを行いましょ。
3. 見守ることも一つのサポートです  
サポートをお断りされた場合も、何かあればすぐにサポートができるよう、  
お客さまをしっかり見守りましょ。
4. 来館されたお客さまのニーズやサポート方法を覚えておきます  
お客さまのサポート方法を覚えておくことで、信頼感や安心感を持っていただけます。  
お客さまに満足いただける対応をすることで、リピーターを増やすことにもつながります。
5. 常にお客さまの目線に立ち、考える姿勢を忘れません  
お客さまのご要望に沿えない場合でも、できないことを述べるだけでなく、  
代替案を提案するなど誠意ある対応をましょ。
6. 成功体験をホテル内で共有します  
自分の体験を分かち合うことで、ホテル全体の対応レベルを上げましょ。

# 2、障害者差別解消法

## ■ 「障害者差別解消法」の施行

2016年4月に「障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）」が施行されました。障害を理由とする差別を禁じ、障害の有無にかかわらず、すべての人が共に生きる社会をつくることを目的としている法律です。

企業には「不当な差別的取り扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」が課されています。

	民間事業者	行政機関等
<b>不当な差別的取り扱い</b> 障害を理由として障害のある人の 権利利益を侵害すること	<b>禁止</b>	<b>禁止</b>
<b>合理的配慮</b> 障害のある人から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を求められた場合、負担が重すぎない範囲で対応すること	<b>努力義務</b>	<b>義務</b>

## ■ 合理的配慮のポイントと例

合理的配慮を求められた際には、障害のある方の要望を踏まえ、建設的かつ十分な話し合いを通して、柔軟に対応することが必要です。

### 合理的配慮のポイント

- ① 障害のある方の要望を尊重し、話し合いを行いましょう。
- ② 障害のある方からの要望が「過重な負担」を伴うと思われる場合、本人にその理由を説明して理解を得るとともに、実施可能な代替案を考えましょう。
- ③ 十分な話し合いを経ず、サービス提供を断ってしまうことがないようにしましょう。

対象	お客さまへの応対例
肢体不自由のある方	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 来館時にドアを開ける</li><li>・ 段差の移動を介助する</li><li>・ 車いすで利用しやすい高さのテーブルに案内する</li></ul>
視覚障害のある方	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 文字情報を読み上げる</li><li>・ ホテル内の移動を誘導する</li></ul>
聴覚言語障害のある方	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 筆談（ペンと紙・iPad等）や手話でコミュニケーションをとる</li></ul>
内部障害のある方	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 疲れやすい方のために休憩用の椅子を準備する</li></ul>
知的障害のある方	<ul style="list-style-type: none"><li>・ ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら応対する</li></ul>
精神障害のある方	<ul style="list-style-type: none"><li>・ パニックになった時に案内できる静かな場所を用意する</li></ul>

# 3、肢体不自由とは

肢体不自由とは、先天性または、後天性の疾患により手足や体幹の一部、または全てに障害があることをいいます。車いすや杖を利用していたり、義手や義足などを装着して生活をしたりしている方もいます。

## ■ 車いすを使用されているお客さまが困ること

- ・段差があるとホテルや客室にスムーズに入れないことがあります。
- ・エレベーターが混雑していると、他の階への移動が困難です。
- ・カウンターの上にあるものが見えづらかったり、客室でも高い所や低い位置に置いてあるタオルやハンガーに手が届かなかったりすることがあります。
- ・通路が狭いと、移動が困難です。

## ■ すぐにできる配慮

- ・ホテルや客室の段差についてのお問い合わせがあった際には、段差の有無だけでなく段差の数・高さもお伝えしましょう。
- ・お客さまの動線が狭くなっていないか確認しましょう。車いす単独で通行しやすい通路幅は90cmとされています。
- ・カウンターでのやりとりの際は、一度カウンターの外に出て目線の高さを合わせて対応するようにしましょう。

## ■ コミュニケーションのポイント

### ① お客さまと目線の高さを合わせましょう

立ちながら話すとお客さまを見下ろす形になります。  
フロントではカウンターから出て対応しましょう。

### ② 斜め前から話しましょう

真正面から話しかけると、圧迫感を与えてしまいます。真横や後ろからでは、お客さまにとって無理な姿勢となり、身体的負担をかける可能性があります。  
お客さまの斜め前に立ち、コミュニケーションを取りましょう。

### ③ 許可なく車いすに触らないようにしましょう

車いすを自分の身体の一部、とお考えの方もいます。  
許可なく車いすに触れないようにしましょう。

### ④ お客さまご本人と話しましょう

お連れさまに話しかけるのではなく、できる限りご本人と話すようにしましょう。

### 椅子の使用について

車いすを長時間使用していると、お尻が蒸れたり床ずれのような状態になることがあります。そのため、椅子に乗り移りたいと思っている方もいます。車いすを使用しているからといって、椅子を取ってテーブルに案内するのではなく、どのように席に着かれるかを確認しましょう。

# 4、視覚障害とは

視覚障害とは、視力や視野に障害があり、生活に支障がある状態をいいます。まったく見えない全盲の方や、眼鏡をかけても視力が低い弱視の方、見える範囲が狭い視野障害の方などがいます。白杖と呼ばれる白い杖や、単眼鏡を使用する方、盲導犬を同伴している方もいます。

また、点字を使用して生活している方もいますが、点字が読める方は視覚障がい者全体の1割弱と言われています。

## ■ 視覚障害のあるお客さまが困ること

- 初めての場所では、目的地まで1人で行くことが難しいです。
- 文字で書かれている情報に、気付かないことがあります。
- 通路に物が置いてあると、気付かずにつまずくことがあります。
- 歩きながら携帯電話を扱っている方が気付かず、ぶつかることがあります。
- 商品の色の違いが分からないことがあります。
- 緊急な場合など、周りの状況を把握するのに時間がかかります。
- 客室内のどこに何があるかを、把握できないことがあります。

(シャンプー・リンスの形状や室内の特徴など)

## ■ お声がけの方法

### ① 声をかけたあと、腕や肩に軽く触れます

お声がけのみでは、誰に話しかけているのかを判断することが難しいです。

例：「いらっしゃいませ、こんにちは（腕や肩に軽く触れる）」

### ② 名前と所属を伝えます

声をかけた人の立場を知ること、必要なサポートを伝えやすくなります。

例：「〇〇ホテル（ホテル名）の△△（名前）です」

### ③ サポートが必要かどうか尋ねます

例：「何かお手伝いできることはありますか？」

## ■ 誘導の方法

### ① 白杖を持っていない側に立ちます

### ② 肘や肩を持っていただきます

### ③ お客さまの半歩斜め前を歩きます

### ④ 歩きながら、周囲の状況を具体的に伝えます

例：「3メートル先を左に曲がります」



# 5、聴覚言語障害とは

聴覚言語障害とは、聞くこと、話すことに障害があることをいいます。聴覚障害のある方の中でも、全く聞こえない方や、少し聞こえる方、高い音が聞き取りにくい方など、個人によって聞こえ方は様々です。聴覚障害のある方の内、全体の約2割の方は手話を言語として使用しています。

言語障害は、言語機能の障害と発声機能の障害があり、言葉の理解や表現が苦手な状態です。外見には特徴がないため、「見えない障害」とも言われています。

## ■ 聴覚言語障害のあるお客さまが困ること

- 後ろから声をかけられても、気付かないことがあります。
- 館内アナウンスやサイレンなどに気付くづらいです。
- スタッフがマスクをしていると、口元が見えず聞き取れないことがあります。
- スタッフが聴覚障がい者ご本人とコミュニケーションを取ってくれないことがあります。
- テレビに字幕表示が出ないと、内容が分からないことがあります。
- 急かされると、うまく言葉が出てこない場合があります。

## ■ 5つのコミュニケーション方法

伝わっているかを確認しながら、様々な方法を組み合わせてコミュニケーションを取りましょう。



### ①手話

手話を使用している方にとっては言語の一つです。手話で挨拶することで、聴覚障害のあるお客さまに安心していただけます。挨拶などの簡単な手話を覚えてみましょう。お客さまによっては伝わらない可能性があるため、注意が必要です。



### ②筆談

お互いに文字を書いてやり取りすることにより、正確な意思疎通が可能です。数字（日付や金額）など間違いがあってはいけない言葉は視覚的に伝えましょう。お客さまの中には、読み書きが難しい方もいらっしゃいます。

（筆談用具の例：紙とペン、ホワイトボード、タブレットなど）



### ③ジェスチャー

身振り手振りでコミュニケーションを取ります。

あ い



### ④口話（こうわ）

口の動きで話を読み取っていただく方法です。表情をつけて、はっきりと話すようにしましょう。



### ⑤空書き（そらがき）

空中に文字を書いて伝える方法です。筆談の道具がない場合に有効です。

# 6、補助犬とは

## ■ 補助犬の種類

### 盲導犬

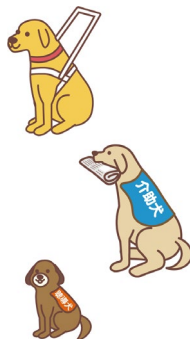
視覚障害のある方が安全に歩行できるよう、段差や交差点を知らせたり、通路上の障害物をよけて歩きます。

### 介助犬

手や足に障害のある方のために物を運んだり、落とした物を拾うなど日常生活の動作をサポートします。

### 聴導犬

聴覚障害のある方に、非常ベルやチャイムなどの生活音を伝えたり、必要に応じて音源まで誘導します。



## ■ 身体障害者補助犬法とは

お店や病院・ホテルなど不特定多数の人が利用する施設で障害のある方のパートナーである補助犬の同伴受け入れを義務付ける法律です。

- ① 補助犬を育成する団体には、良質な補助犬の育成と指導を義務付ける。
- ② ユーザー（補助犬使用者）には、補助犬の適切な行動と健康の管理を義務付ける。
- ③ 公共施設・交通機関、スーパー・飲食店・ホテル・病院や職場などで、補助犬同伴の受け入れを義務付ける。

## ■ 対応のポイント

- ・補助犬の同伴受け入れは法律で義務付けられています。補助犬の入館拒否はしてはいけません。
- ・ハーネス（胴体に取り付けられた胴輪）や表示が取り付けられている補助犬は作中中です。勝手に触ったり、見つめるなど、補助犬の気をひく行為はやめましょう。
- ・補助犬を同伴されているお客さまがお困りの様子を見かけたら、声かけや筆談でのコミュニケーションを取りましょう。
- ・補助犬の同伴に対して周囲の方から苦情がある場合は、きちんとしつけられていることや衛生的であることを説明し、理解を求めてください。
- ・補助犬の排泄については、犬の健康管理のひとつとして補助犬ユーザーが管理をしているため、宿泊施設において、心配する必要はありません。フロントにてペットシートやエサ用ボウルなどを貸出しをするとお客さまの安心につながります。



### ほじょ犬マーク

ホテルや施設側が「補助犬を同伴している方を快く受入れます」という気持ちを表すマークです。ほじょ犬マークがあるだけで安心して来館できます。

# 7、内部障害とは

内部障害とは、呼吸器、心臓、肝臓、腎臓、小腸、ぼうこう・直腸などの内臓器官や、免疫機能に何らかの障害があることをいいます。

内部障害の種類	特徴
呼吸機能障害	息苦しさなどの症状があり、酸素ボンベを携帯したり、人工呼吸器をしている方もいます。
心臓機能障害	不整脈など、心臓の機能低下があり、ペースメーカーを利用する場合があります。
肝臓機能障害	倦怠感や、食欲不振、黄疸などの症状があります。
腎臓機能障害	気分不良、体力低下などの症状があります。食事制限や運動制限、定期的な透析を行う場合もあります。
小腸機能障害	消化と栄養吸収が困難になるため、食事のコントロールや制限を行う必要があります。定期的に静脈から輸液の補給を受けている方もいます。
ぼうこう・直腸機能障害	排泄機能が妨げられるなどの症状があります。 オストメイト※対応トイレを利用される方もいます。
ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障害 (HIV)	免疫機能が低下し、体調を崩しやすくなります。

※オストメイト…消化管や尿管が損なわれたため、腹部等に排泄のための開口部（ストーマ（人工肛門や人工膀胱））を造設している方のことです。

## ■ 内部障害のあるお客さまが困ること

- オストメイト対応トイレの場所がわからず、焦ってしまうことがあります。
- 重い荷物を持つことが負担になる場合があります。
- 免疫機能障害の方は、風邪などの感染がきっかけとなって症状が重くなる可能性があります。
- 外見では障害があることがわからないため、優先駐車場を使用した際に注意を受けてしまうなど、誤解を受ける場合があります。

## ■ サポートのポイント

- ①治療をしている方の中には命に関わる場合もあるため、サポートを求められた際は慎重に行いましょう。
- ②オストメイト対応トイレの場所を確認し、尋ねられた際にご案内できるようにしておきましょう。



### オストメイトマーク

人工肛門・人工膀胱を造設している方（オストメイト）のための設備があるトイレを表します。「+」の印が下部にあるのが特徴です。



# 8、知的障害とは

知的障害とは、発達期に脳に何らかの障害が生じ、知的能力の発達が低い水準にとどまっており、生活に支障が生じている状態です。

- 物事を理解し考えるといった知的機能だけでなく、社会生活に関わる適応機能にも障害があり、自立して生活することに困難が生じる場合があります。
- 自分の考えを話すことが苦手な方がいるため、何をしたいのかを具体的に尋ねましょう。
- 注意をする際、状況が理解できずにパニックになる方もいます。相手を否定せず、次の行動を伝えましょう。

## ■ 知的障害のある方の特徴

- 自分の考えをまとめて伝えることが苦手なので、困っていても助けを求められないことがあります。
- 相手が話していることを理解することが苦手な方もいます。
- 物事を自分で判断することが苦手な方もいます。
- 臨機応変な対応が苦手です。緊急時などいつもと違うことに反応できないことがあります。



## ■ サポートのポイント

- ① ゆっくり、はっきり、簡潔に伝えます  
難しい言葉や複雑な表現が苦手です。
- ② 優しく丁寧な口調で話しかけましょう  
否定的な表現をすると、緊張させてしまい、言いたいことが伝わらないことがあります。  
優しく丁寧に話しかけましょう。
- ③ 抽象的な表現は避け、なるべく具体的に説明します  
例：少々お待ちください → 「この椅子に座って、時計の長い針が3になるまでお待ちください」  
例：どうしますか？ → ○○と××どちらになさいますか？
- ④ 臨機応変に対応しましょう  
計算や書類への記入が苦手な方、同じ姿勢を保つのが苦手な方、サポートが不要な方など、様々な状況の方がいます。具体的なサポートはご本人に尋ねながら進めましょう。
- ⑤ 年齢にふさわしい対応をしましょう  
成人している方もいらっしゃいます。子供扱いをするように接するのではなく、丁寧に対応しましょう。

# 9、精神障害とは

精神障害とは、統合失調症、気分障害（うつ病など）の様々な精神疾患により、日常生活や社会生活のしづらさを抱えている状態です。障害と向き合いながら、社会参加をされている方もいます。

## ■ 精神障害のある方の特徴

- 感情や意欲の低下が長く続いている方もいます。
- コミュニケーション（対人関係）が苦手な方もいます。
- 適切な治療や周囲の配慮により、症状をコントロールできる方もいます。
- どんな症状があり、どんなことに困っているか、見た目からは判断がしづらいです。



## ■ サポートのポイント

### ① 笑顔で、優しく声かけします

ストレスに弱く、対人関係やコミュニケーションが苦手で、困っていても自ら声をかけられない方もいらっしゃいます。まずはこちらからお声がけをしましょう。

### ② 次々と説明するのではなく、一つずつゆっくりと話します

一度に多くの情報が入ると最も重要なものが何か判断できなくなるため、正確に伝わりづらくなります。ゆっくり、丁寧に、わかりやすく伝えることを心がけましょう。

### ③ 「少し」「しばらく」など曖昧な表現ではなく、具体的に情報を伝えます

ストレスなくスムーズに大切な情報を伝えるために、具体的に説明しましょう。

例：○「時計の下の椅子で、あと5分お待ちください」

×「あちらの椅子で、しばらくお待ちください」

### ④ 否定的な言葉ではなく、肯定的な言葉で話しかけましょう

否定＝拒絶と受け取りストレスに感じる方もいます。肯定的な表現を使いましょう。

例：○「ゆっくり対応させていただける場所にご案内いたします」

×「他にお客さまがいらっしゃいますので、お声の大きさにご注意いただけますでしょうか」

### ⑤ 静かな場所に案内します

新しい環境に対して不安を感じやすかったり、人のいる場所では常に緊張感を持ち続けて疲れてしまう方もいます。レストランなどの多くの人が集まる場所では、できるだけ静かな席にご案内するなどの配慮をしましょう。

ゆっくり対応させて  
いただける場所にご案内いたします



# 10、高齢者とは

- 65歳以上を前期高齢者、75歳以上を後期高齢者と言います。
- 感覚面の变化として、五感などに变化が現れます。
- 身体面の变化として、筋力や骨などに变化が現れます。
- 心理面の变化として、今までできていたことが困難になるため、無理をしがちになったり、感情のコントロールが難しくなります。

## 視覚機能の低下

白内障を発症し視界が白みがかってきます。視野も狭くなります。

## 聴覚機能の低下

聴力が低下し、特に小さい音や高い音が聞き取りづらくなります。

## 手先の衰え

指先で触る感覚や熱さや冷たさの感覚が低下します。油分の分泌量も減り、滑りやすくなります。

## 姿勢の変化

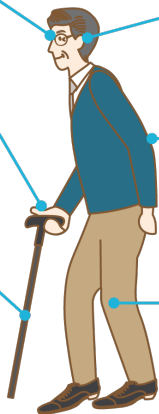
加齢による骨の変形や摩耗、骨密度の低下により、猫背になります。目線も下がり、すり足になります。

## 平衡感覚の低下

バランスを取りづらくなります。杖や手すりがあると歩行が安定します。

## 筋力の低下

骨の変形などにより、膝が曲がりにくくなります。



## ■ サポートのポイント

- ① 身体機能も考え方も個人により大きく異なることを理解しましょう。
- ② 挨拶やお声かけは、礼儀正しく行いましょう。
- ③ 話を途中で遮らずに「聞き役」となって最後まで聞きましょう。
- ④ サポートをする際は、思い込みで押し付けはせず、ご本人の意思を確認しましょう。
- ⑤ サポートを断られた場合は、近くで見守りましょう。

## ■ 現金受け渡し時の配慮

- 財布やカバンからのお金やカードの出し入れは、基本的にご本人にお願いしましょう。
- お札や硬貨を掴むことに時間がかかる場合があります。
- 時間がかかっても急がせず「ごゆっくりどうぞ」とお声かけをしましょう。
- 間違えて渡してしまう方もいらっしゃるの、受け取ったお金はお客さまに見せながら、声に出して確認しましょう。

宿泊施設における  
障がい者・高齢者受け入れガイド

2019年3月発行  
一般社団法人 全日本シティホテル連盟

---

監修：一般社団法人 日本ユニバーサルマナー協会