

IV 接遇のポイント

◆接遇とは

障がいのある方にとっての「バリア」を取り除いていくためには、施設等のハード面の整備だけではなく、コミュニケーションをとりながら、的確な支援・サービスを提供することが重要です。「介助」には正しい知識と技術が必要となりますが、「接遇」は意識を変えることで、すぐに対応することができます。

◆接遇の心構えとポイント

- ① 一人ひとりの尊厳を尊重する
- ② 必要な支援をしっかりと確認して対応する
- ③ できることは本人に任せる、無理なことはしない
- ④ 施設や設備等の情報を発信する



◆接遇の基本

Point ① 困っている人がいたら積極的に声をかけましょう。

施設の入り口等で困っている様子の方がいたら、積極的に声をかけます。
本人の意思を尊重するため、まずは、本人の話を傾聴しましょう。
本人と目を合わせて、ゆっくりとコミュニケーションを図ります。

Point ② 支援を断られた時は、そっと見守ります。

障がいの程度や状況によって、支援が必要ない方もいます。
支援を断られた場合も落ち込んだりせず、そっと見守りましょう。

Point ③ コミュニケーションを大切に、柔軟な対応を心がけましょう。

ニーズは一人ひとり異なり、必要な支援は本人が一番ご存知です。
決して勝手に判断をせず、普段の対応を聞いて必要な支援を提供します。

Point ④ 言葉遣いやプライバシーに配慮します。

障がいのある方の中には、見た目では年齢を判断しにくい方がいるため、言葉づかいに注意します。
合理的配慮のための情報確認は大切ですが、守秘義務は徹底します。

ここからは、業種別の接遇ポイントを整理していきます。

(1) 飲食施設

① 予約・問合せ

- ・施設のバリアフリー情報（入り口スロープ、専用駐車場、多目的トイレ等）を提供する。
- ・交通アクセスの情報を提供する。（バス停や駅からの距離等）
- ・予約や問合せには、メールや電話、ファックス等の手段を用意し、利用者が選択した手段に応じて対応する。

② 入店・着席

【入店】

- ・店の看板や表示等を工夫する。
※文字（多国語展開を含む）、色彩、イラスト・写真、「身体障害者補助犬啓発マーク」（P.32 参照）や、店内に補助犬ポスターを掲示する。
- ・入り口に段差や階段がある場合、車いすスロープの購入や別の入り口への案内も検討する。
- ・障がいのある方を案内できる席を事前に想定しておく。



【着席】

- ・座席に案内する際は積極的に声をかけ、利用者と相談のうえ、可能な限り利用しやすい席を用意する。
- ・視覚障がいのある方には本人の指示に従い、周囲の状況を説明しながら、いすの背、座面、テーブルの縁等に手で触れて確認してもらう。
- ・身体障害者補助犬をペットと間違えて周囲から苦情が出た場合は、補助犬は身体障害者補助犬法によって受入が義務付けられていること、犬は清潔で十分訓練されており、他人に迷惑をかけることはないことを説明し、理解を得る。



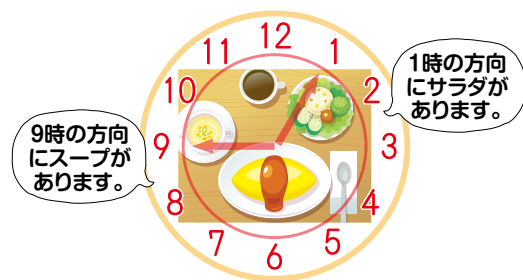
③ 注文

- ・文字以外にも、メニューの写真やイラストを用意し、指差しだけでも注文できるようにする。
- ・コミュニケーションの困難な場合には、メモ帳やスマートフォンの画面等を用いて筆談する。
- ・メニューの説明の際には、値段も一緒に説明する。

④ 食事

- ・知的障がいや発達障がい、高次脳機能障害のある方は、周囲の視線や音等に敏感な場合があるため、利用者に確認し、食事会場の端の席を用意する等の支援を行う。
- ・本人に一声かけてから、料理の内容と配置を丁寧に説明する。
※特にスープや飲み物等の熱いもの、こぼれる危険性があるものがある場合は、食事の前に手を導いて確認してもらう。

- ・視覚障がいのある方に料理を配膳する際は、クロックポジションを用いて説明する等、分かりやすい説明を心がける。(方向の伝え方に注意が必要)
例) 1時の方向にサラダがあります。
9時の方向に温かいスープがあります。



⑤ その他接遇の好事例集 (内閣府「合理的配慮の提供等事例集」より抜粋)

- ・視覚障がいのある方が列に並んで順番待ちをするとき、店員が順番について把握しておき、順番となるまで列とは別のところで待機するよう配慮した。
- ・聴覚障がいのある方が食券制の飲食店に来店した際、呼ばれてもわからないという申し出があったので、店員が座席まで配膳した。
- ・車いす使用者が来店した際、入り口付近のテーブルは既にほかのお客様が使用していたため、お客様に了解をいただいたうえで、座席を移動してもらった。

(2) 宿泊施設

① 情報提供・問合せ

- ・施設内の設備や備品等に関するバリアフリー情報 (ユニバーサルルームやバリアフリールームの有無、施設や客室入り口の寸法等) を提供する。
- ・駅や空港等からの送迎や駐車場の有無といった、宿泊施設までの交通アクセスの情報を提供する。
- ・施設内のバリアフリー関連設備や備品は、数、貸出し方法等の情報と合わせて提供する。
- ・予約や問合せには、メールや電話、ファックス等の手段を用意し、利用者が選択した手段に応じて対応する。

② チェックイン

【来店】

- ・障がいのある方が施設を訪れた際は、積極的に声をかける。
- ・介助者の方に声かけをするのではなく、本人とコミュニケーションを図る。

【窓口】

- ・窓口には、筆談具やコミュニケーションボード等、本人がコミュニケーション手段を選択できるよう、複数の手段を用意する。
- ・はじめに、施設のサービス内容、施設内の経路やバリアフリー情報を説明する。
- ・エレベーターや主要な経路、トイレ等の設備、貸出しが可能な備品等が必要かどうかを確認する。



- ・地図やイラスト、写真、ピクトグラム等を活用し、視覚的に分かりやすく情報を伝えることができるように配慮する。
- ・部屋の番号やチェックアウトの時間等の大切な情報はメモにして渡す。
- ・金銭のやりとりをする場合は、必ず声に出して金額を確認する。
- ・聴覚に障がいのある方の場合、レジに金額表示がない場合は紙等を書いて見せる。

③ 設備や客室の案内・誘導

- ・客室までの経路上に障害物がある場合は場所を移す等配慮し、本人が通行できるようスペースを確保する。
- ・客室内で困りごとが生じた場合に、支援を求めることができるように内線電話の位置と使用方法、フロントの番号を伝える。
- ・聴覚障がいのある方は、内線電話でのコミュニケーションが難しいため、内線電話でフロントにコールをするだけで、スタッフが駆けつけられるような体制を整える。



④ 食事

- ・知的障がいや発達障がい、高次脳機能障害のある方は、周囲の視線や音等に敏感な場合があるため、利用者に確認し、食事会場の端の席を用意するなどの支援を行う。
- ・視覚障がいの方に料理を配膳する際は、お皿に手を導きながら料理の配置を説明する。
- ・本人に一声かけてから、料理の内容と配置を丁寧に説明する。
 - ※特にスープや飲み物等の熱いもの、こぼれる危険性があるものがある場合は、食事の前に手を導いて確認してもらう。
- ・視覚障がいのある方に料理を配膳する際は、クロックポジションを用いて説明する等、わかりやすい説明を心がける。(方向の伝え方に注意が必要) ※前ページ (P.22) 参照
 - 例) 1時の方向にサラダがあります。
 - 9時の方向に温かいスープがあります。

⑤ その他接遇の好事例集 (内閣府「合理的配慮の提供等事例集」より抜粋)

- ・ホテルに宿泊した際、浴室で使用できるシャワーチェアが備わっていなかったため、パイプ椅子等でも代用できるか確認し、使用してもらった。
- ・大浴場を利用したいが、広いスペースと介助、複数のタオルが必要との申し出があったため、本来の開放時間までの間に占有して入浴できるようにした。

(3) - 1 交通機関〈鉄道〉

① 予約・改札利用・切符購入

【予約時には支援内容の確認】

- ・指定座席等の予約時においては、支援にあたっての必要事項（車いす等の補助具、身体障害者補助犬の使用等）、支援内容について確認を行う。

【改札の利用】

- ・改札口の幅が狭いことや、混雑していることで、改札口の利用に困っている様子を見た場合には、通過が可能な有人改札口への案内や、改札口の通過の支援を行う。
- ・知的障がいや発達障がい、高次脳機能障害のある方等が困ってその場で行ったり来たりしている等の場合は、「どうされましたか？」などとやさしく声をかけ、必要に応じて支援を行う。



② 構内の移動

【階段の利用】

- ・車いす使用者で、エレベーターやエスカレーターが設置されていない駅の利用を希望する場合は、先にその旨を説明し、やむを得ず階段を利用する必要がある場合は、利用者の意向を確認し、職員が車いすごと持ちあげ、階段を下る支援を行う。

【通路の利用】

- ・どこに行ってもよいのかかわからず困っている等の様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、具体的な支援を行う。

例) 「〇〇行きの電車に乗るのですか？」などとゆっくり、やさしく声をかけ、「〇〇行きの電車は、この階段を昇った右側に来ます。」などと具体的に答える。



③ ホームの利用・乗降・車内

【列車への乗降】

- ・スムーズな支援を行うため、同行者がいる場合でも、本人に行き先を確認する。
- ・車いす使用者の乗降時、ホームの縁端と列車の乗降口との隙間や段差がある場合は、必要に応じてスロープ板等の乗降補助具を適切に使用する。
- ・また、ホームの縁端と列車の乗降口との段差が大きい場合や、隙間がカーブにより一定でない場合は、利用者の意向を確認し、可能であれば、他の乗降口に移動してもらう。
- ・乗降の際にドア開閉のボタン操作が必要な場合には、視覚障がいのある方はボタンの位置がわからないため、乗車時に支援してボタンの位置を確認する、周囲の利用者への支援を求める等の支援を行う。

【車内】

- ・特急列車等において、視覚障がいのある方から降車時の支援の申し出があった場合は、可能な限り、車掌等による支援、または周囲の利用者への協力の依頼を行う。

④ その他接遇の好事例集(国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」より抜粋)

- ・視覚障がいのある方が往復切符を購入した際、口頭で確認したが、行きと帰りを間違えないよう別々に手渡した。
- ・混雑時に走り回っている方がいたので、パニックにならないよう、複数の係員が見守る中で、まず一人が近づいて安心させ、安全な場所へと誘導した。

(3) - 2 交通機関〈バス〉**① 予約・問合せ・チケット購入****【予約時には支援内容の確認】**

- ・指定座席等の予約時においては、支援にあたっての必要事項(車いす等の補助具、身体障害者補助犬の使用等)、支援内容について確認を行う。

【チケットの購入】

- ・券売機でのチケットの購入にあたって支援が必要な様子を見かけた場合は、支援の要否を確認し、必要に応じて支援を行う。その際には、目的地の確認、金銭の授受を正確に行い、割引がある場合にはその旨を伝える。

② 乗降・運賃の支払い・車内**【バスの乗降】**

- ・白杖使用者、盲導犬使用者を停留所で見かけた場合は、行き先、経由地等を車外スピーカーで伝える。
- ・発車や停止等の状況をアナウンスで伝える。
- ・知的障がいや発達障がい、高次脳機能障害のある方等が乗車するか迷っている、車内を行ったり来たりしている等、支援が必要な様子を見かけた場合には、ゆっくりとやさしい口調で声をかける。

【スロープを利用した乗降】

- ・車いす使用者がスロープ板を利用して乗車・降車する場合には、以下の要領で支援を行う。



【スロープ、リフトがないバスの乗降】

- ・車いす使用者が、スロープやリフトが設置されていないバスを利用する場合は、利用者にその旨を説明し、利用者の意向を確認する。
- ・乗降の際は周囲の乗客等の協力を得て、最低4人以上で支援するのが望ましいが、必要な人数が得られない場合は、別の方法を提案することも含めて、話し合い、理解を得るよう努める。

【運賃の支払い】

- ・手帳の提示を求める際は、車内マイクを通さずやりとりする等、プライバシーに配慮する。
- ・内部障がいのある方やヘルプマークを付けている方が疲れや具合が悪い等、不調である様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、必要に応じて席に誘導する等の支援を行う。

③ その他の好事例集（国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」より抜粋）

- ・車いす使用者から事前に電話等で乗車時間の連絡があった場合は、低床車両等の優先配車を行っている。
- ・視覚障がいのある方が降車する際は、歩道と隙間がある、自転車が来ている等、降りた先の情報を細かく伝えている。
- ・説明や質問をする場合は、「どこにいきますか？」など、簡単な単語を使い、短い文章で、ゆっくりやさしく話すようにする。



(3) - 3 交通機関〈船舶〉

① 予約・問合せ・チケット購入

【予約・問合せ】

- ・予約時においては、支援にあたっての必要事項（車いす等の補助具、身体障害者補助犬の使用等）、支援内容について確認を行う。
- ・利用者が支援を必要とする場合は、陸上係員と船内係員との間で必要な支援の情報共有に努める。
- ・予約や問合せには、メールや電話、ファックス等の手段を用意し、利用者が選択した手段に応じて対応する。

【チケット購入】

- ・券売機でのチケットの購入にあたって支援が必要な様子を見かけた場合は、支援の要否を確認し、必要に応じて支援を行う。その際には、目的地の確認、金銭の授受を正確に行い、割引がある場合にはその旨を伝える。



② ターミナルでの待合・移動

【階段の利用】

- ・車いす使用者で、エレベーターやエスカレーターが設置されていないターミナルの利用を希望する場合は、先にその旨を説明し、やむを得ず階段を利用する必要がある場合は、利用者の意向を確認し、職員が車いすごと持ちあげ、階段の昇降支援を行う。

【ターミナル内の移動】

- ・どこに行ってもよいのかわからず困っている等の様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、具体的な支援を行う。
例) 「〇時発の船に乗るのですか？」等ゆっくり、やさしく声をかけ、「出発までこのベンチでお待ちください。」等と具体的に答える。



③ 乗下船・船内

【乗船・下船】

- ・乗船、下船の支援の要否を確認し、必要に応じて移動の支援を行う。
- ・出入口及び通路にスロープ板や昇降機等が整備されておらず、移動が困難な場合には、利用者の意向を確認したうえで、安全に十分留意し、支援を行う。

【船内】

- ・車いすスペースがある場合は、ブレーキをかけ、車いすの固定を行う。
- ・船内の設備配置について説明を行う。
- ・船内を行ったり来たりしている、大声をあげて走り回る、パニックになっている等、支援が必要な様子を見かけた場合には、ゆっくり、やさしく声をかけ、説明を理解しているか確認する。

④ その他の好事例集（国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」より抜粋）

- ・船内が混雑している場合は、他の利用者を配慮したうえで、車いすの乗船場所を空けてもらえるようにする。
- ・チケット購入時、手配に時間がかかるような場合は、利用者に理由と所要時間を伝え、手配に要する時間への理解を図っている。
- ・特に荒天が予想される場合は、バランスを崩す、転倒する可能性があるため、乗下船や船内での移動の際の注意喚起を行っている。



(3) - 4 交通機関〈航空〉

① 予約・チェックイン

【予約】

- ・予約時においては、支援にあたっての必要事項（車いす等の補助具、身体障害者補助犬の使用等）、同行者の有無、支援内容について確認を行う。

【チェックイン】

- ・チェックインの内容がわからない、理解しづらい等の様子が見られた場合には、目的地、搭乗機、搭乗口、座席番号の確認等はゆっくりと声に出す、筆談で行う等、必要に応じた支援を行う。
- ・担当者が替わる場合には、配慮事項等を、確実に申し送りする。
- ・チェックインや荷物を預ける際に、困って行ったり来たりしている等、支援が必要な様子を見かけた場合、「どうしましたか？」等とゆっくり、やさしく声をかけ、必要に応じて支援を行う。

② ターミナルでの待合・移動

【階段の利用】

- ・車いす使用者で、エレベーターやエスカレーターが設置されていないターミナルの利用を希望する場合は、先にその旨を説明し、やむを得ず階段を利用する必要がある場合は、利用者の意向を確認し、職員が車いすごと持ちあげ、階段の昇降支援を行う。

【ターミナル内の移動】

- ・どこに行ってもよいのかわからず困っている等の様子を見かけた場合には、支援の要否を確認し、具体的な支援を行う。

例) 「〇時発の便に乗るのですか？」等ゆっくり、やさしく声をかけ、「出発までこのベンチでお待ちください。」等と具体的に答える。



③ 搭乗口・搭乗・降機

【搭乗案内】

- ・搭乗時間や搭乗に関する情報がわからない様子、または情報提供の申し出があった場合には、口頭、筆談等で具体的に伝え、内容を理解しているかを確認する。

【搭乗・降機】

- ・機体と搭乗橋の間に段差や隙間がある場合は、安全に留意して支援を行う。
- ・搭乗橋がなくパッセンジャー・ボーディング・リフト、リフト付きタラップ等を使用して搭乗、降機する場合には、支援の方法を確認し、安全に留意して支援を行う。

④ 機内

【情報案内】

- ・非常用設備に関する説明映像等が見えない、聞こえにくい等の様子を見かけた場合や、支援の申し出があった場合は、個別（点字資料を用いる、実物を触りながら確認してもらう）に情報を具体的に伝える。
- ・飲み物の提供、機内販売等において、利用者から説明を求められた際は、口頭や点字資料、筆談等の方法により、支援を行う。

【機内での設備利用】

- ・トイレの利用に配慮し、到着までの時間、シートベルトサイン消灯目安時間等を出発前に伝える。
- ・身体が不調である様子を見かけたら、声をかけて、支援の要否を確認したうえで、必要に応じて応急処置やリラックスできる座席へと案内する。
- ・障がいのある方に配慮したトイレが設置されていない場合には、支援の要否を確認、プライバシー等に十分配慮をしたうえで、トイレへの移動の支援を行う。

⑤ その他の好事例集（国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」より抜粋）

- ・ターミナルは動線が難しく複雑になっているため、カウンターにて地図を提示し、自身で移動が可能か係員による案内が必要かどうかを確認している。
- ・往路手続き時、障がいのある方のケア状況等を復路手続き時に詳細が確認できるよう引継ぎを残したため、事前に座席指定を提案することができた。
- ・支援の必要はないと言われた場合でも、危険がないかなど、必要に応じて安全を確かめ、見守っている。



(3) -5 交通機関〈タクシー〉

① 予約・問合せ

- ・予約時においては、支援にあたっての必要事項（車いす等の補助具、身体障害者補助犬の使用等）、同行者の有無、支援内容について確認を行う。
- ・迎車予約時には、乗降時の支援の要否を確認し、具体的な乗車位置等を確認して円滑に乗降ができるようにする。

② 乗降・車内

- ・白杖使用者、盲導犬使用者をタクシー乗り場で見かけた場合は、降車して積極的に声をかける。
- ・目的地は、利用者の希望する場所に正確に到着できるよう、細かい情報を確認する。
- ・目的地に到着した際には、場所の詳細情報を伝える。

③ その他の好事例集（国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」より抜粋）

- ・問合せの電話等で説明をする際には、「あのあたりで」等の曖昧な説明ではなく、場所を具体的に説明する。
- ・利用者とコミュニケーションをとる際には、後部席にしっかりと体を向けて、表情が見えるように対応している。
- ・利用者が突然大声を上げる、パニックになるなどの様子が見られた場合には、ゆっくりと停車し、優しく話しかけることで落ち着かせることができた。



(4) 商業施設

① 予約・問合せ

- ・施設のバリアフリー情報(入り口スロープ、専用駐車場、多目的トイレ等)を提供する。
- ・交通アクセスの情報を提供する。(バス停や駅からの距離等)
- ・予約や問合せには、メールや電話、ファックス等の手段を用意し、利用者が選択した手段に応じて対応する。

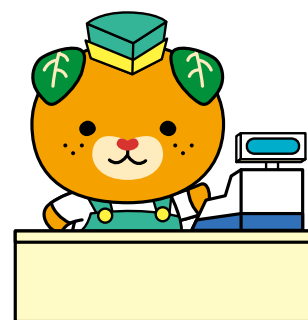


② 来店

- ・商品に手が届かない、商品の場所がわからない、困っている等の様子を見かけた場合は、必要に応じて支援を行う。
- ・状況によって、一緒に商品を見て回り、買い物かごを持つ等の支援を行う。
- ・視覚に障がいのある方には、希望を伺い、商品の情報を口頭で提供する。

③ 会計

- ・車いす使用者の場合、会計カウンターが高い位置にある時は、利用者の近くまで行き、やり取りをする。
- ・金銭のやりとりをする場合は、必ず声に出して金額を確認する。
- ・聴覚に障がいのある方の場合、レジに金額表示がない場合は紙等を書いて見せる。



④ その他の好事例集(内閣府「合理的配慮の提供等事例集」より抜粋)

- ・視覚障がいのある方に、衣料品の形状や色について口頭で説明し、布地にふれて肌触り確かめていただいた。
- ・精神障がいのある方から、異性とのコミュニケーションに負担を感じてしまうことから、同性に接客対応してほしいと申し出があり、同性の店員がいる場合には、その者が接客対応をした。