

やさしさでつながる
おもてなし
ガイド

すべてのゲストが安心して暮らせる宿づくり

やさしさでつなぐ おもてなし **ガイド**

～すべてのゲストが安心できる宿づくり～

<u>CONTENTS</u>	03 …	1. 配慮が必要なお客様への理解とこころくばり
	04 …	2. 多様な障がいに寄り添うおもてなし
		▶ 肢体不自由
	08 …	▶ 視覚障がい
	10 …	▶ 聴覚障がい
	11 …	▶ 盲ろう
	12 …	▶ 内部障がい
	16 …	▶ 知的障がい / 発達障がい
	17 …	▶ てんかん
	17 …	▶ ハンセン病 / 認知症
	18 …	▶ 食事に関わる障がい
	22 …	▶ 音声・言語機能障がい / 重症心身障がい / 高次脳機能障がい
	23 …	3. 障がい者に関するマーク
	24 …	4. 身近な旅館ホテルの事例紹介
	26 …	5. 旅館ホテルで役立つ福祉器具



本ガイド作成にあたり、様々な障がいのある方や介護従事者、旅館関係者との座談会を開催しました。

1

配慮が必要なお客様への理解と こころくばり

障がいのあるお客様に寄り添った対応をするため、可能であれば宿泊当日までに必要な情報を把握することが大切です。事前に分からなかった場合でも柔軟に対応できるよう、スタッフ間で知識を共有し、全員が理解を深めましょう。障がいがあることを伝えたくないお客様や、見た目では分からない障がいもあります。すべてのお客様に心地よいおもてなしを心がけましょう。

笑顔と配慮でつなぐおもてなしの基本

■ お客様からのお問い合わせへの対応

バリアフリー情報などのお問い合わせには丁寧に対応し、事前に確認や連絡をすることでお客様もスタッフの双方が安心して準備できます。ご本人やご家族と直接やり取りすることで、ご滞在中の対応がスムーズになります。

■ 嬉しい接し方と配慮

- ・大切なのは、お客様と「目を合わせて笑顔」で接することです。
- ・サポートの必要性は人それぞれ異なるため、「ご本人の希望を確認して」対応しましょう。
- ・「ご本人に直接話しかける」ようにしましょう。
- ・子供扱いされて嫌だったという声もあります。
「自然体で接し、お客様がリラックスできる」雰囲気を心がけましょう。

■ 宿全体での情報共有

お客様の情報はスタッフ間で共有し、お客様をおもてなししましょう。

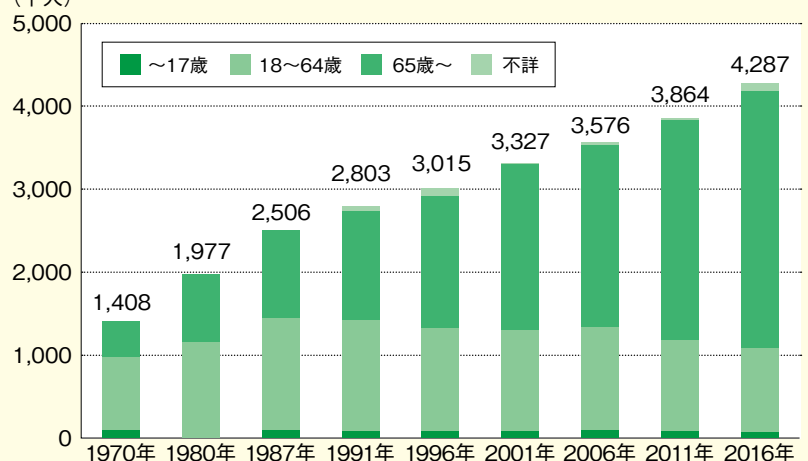
配慮が必要な方は増加傾向に

高齢化社会の進展に伴い、身体に障がいのある方の数が増えています。全人口における身体障害者の割合も年々増加しており、私たちの身近にも多くの方がいることを理解しましょう。

旅行の楽しみ方は人それぞれです。一人ひとりにとって大切な思い出となる時間をサポートすることを心がけましょう。

資料：厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部「身体障害児・者等実態調査」（1970年、1980年、1987年、1991年、1996年、2001年、2006年）厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部「生活のしづらさなどに関する調査（全国在宅障害児・者等実態調査）」（2011年、2016年）（注）1980年は身体障害児（0～17歳）に係る調査を行っていない。

図表 1-1-3 年齢階層別障害者数（身体障害児・者（在宅））



本書では、「障害」の「害」をひらがなで「がい」と表記しています。
言葉の負のイメージを和らげ、障がいのある方の人権を尊重するためです。（法的文書や正式名称では「障害」を使用するのが一般的です。）

2

多様な障がいに寄り添う おもてなし

肢体不自由について

島根県あいサポート
運動研修用映像
(島根県公式 YouTube
「しまねっこチャンネル」)



▶ 肢体不自由について

肢体不自由とは、先天的な要因や後天的な原因による障がいや病気、けがなどで、体の一部または全体の運動機能が制限される状態です。これにより、歩行や物を持つ動作、姿勢の維持が難しくなります。中には、脊椎損傷や脳性麻痺、筋ジストロフィーなど、全身に障がい及ぶ全身性障がいも含まれます。



車椅子の種類も 様々

JIS 規格で決められた寸法

全幅 70cm 以下 / 全長 120cm 以下ですが、手動・電動・リクライニングなどの種類があり、大きさも異なります。
※間口は(最低限 70cm)80cm 以上の幅で移動できるといわれています。

車椅子での段差越えには個人差があります

段差を乗り越える力には個人差があり、1cm でも難しい方もいれば、5cm でも乗り越えられる方もいます。施設にある段差の高さ(バリア)を伝えることが大切です。介助者がいれば 10cm を越えられる方もいます。車椅子をご利用のお客様には「目を見て」「笑顔で」「お手伝いいたしましょうか?」とお声がけをしましょう。

■ 旅館ホテルにおける段差の例



3cm

フローリングと畳の厚み程度



5cm

大浴場やトイレの出入り口



15cm

客室や玄関の上がりかまち

車椅子のタイヤのパンクなどの不具合に対応できるよう、近隣の福祉用具店や修理業者の情報を確認しておきましょう。

ご自身の宿について調べてみよう！

思いやり駐車場・車椅子マークの駐車場	有	・	無				
車椅子の方におすすめの客室							
ベッドのサイズ：	×	cm	高さ：	cm			
ツインルームの場合	ベッドの間：	ベッドの配置変更の可否：					
客室の間口：扉	cm	トイレ	cm	浴室	cm		
客室内段差	客室扉の形状：			引戸	・	開き戸	
エレベーター：間口	cm	奥行	cm	車椅子用ボタン	有	・	無
廊下の幅	廊下で段差のある場所						
貸切風呂	有	・	無				
多目的トイレ	有	・	無				
■ 貸出用の備品について（備品については P26・27 参照）							
大浴場のシャワーチェア(肘掛けあり・なし)	有	・	無				
車椅子	有	・	無				
筆談器	有	・	無				
移動式簡易スロープ	有	・	無				
移動式手すり	有	・	無				

ネガティブ(良くない不利な)情報提供も大切です。例：○cmの段差が1ヶ所あります。客室の間口は68cmです。思いやり駐車場はありませんがリクエストにより建物に近い区画を確保します。

設備・備品に関するお客様の声と対応

ツインルームのベッドと
ベッドの間が狭いと
車椅子が入らない

対応例

ベッド間の幅をお伝えできるように客室のバリアフリー情報を調べておきます。ベッドを移動できる場合には、左右どちらかに寄せてほしいかなど、ご本人の希望を確認すると喜ばれます。車椅子からベッドに移動する方法はお客様(障がいの状態)によって向きが違うためです。

お土産売り場の
高い場所が見えにくい

対応例

お声がけをして、手に取って見やすくするなどサポートが必要か確認します。商品の陳列方法を車椅子ユーザーの目線で検討することも大切です。

宿にトランスファーボード
があると車椅子からベッド
への移動が楽
(いつもは自分で郵送しています。)

対応例

障がいのあるお客様が使用する備品やその使い方について知識を広げましょう。可能であれば貸出用のトランスファーボードやスライディングボードを用意します。また他にもどのような貸出備品があるかホームページに掲載します。(参考:P26・P27 旅館ホテルで役立つ福祉器具)

ご来館

チェックイン時の配慮

お客様に確認し、ロビーなどで座ってチェックインできるように配慮しましょう。宿泊カードへの代筆を希望された場合はお名前などの情報を確認し、「フロントの〇〇が代筆いたします。」とお伝えしてから対応します。「ご滞在中にお手伝いできることはございませんか」などのお声かけを行います。

館内のバリアフリー動線

客室から大浴場までなど、移動がしやすいバリアフリー動線についてご案内します。

また、段差や狭い通路など、注意が必要な場所がある場合は事前にお伝えし、安全にご利用いただけるよう配慮します。

客室内のサポート確認

どのような客室内でのサポートが必要か確認し、お客様が快適に過ごせるようベッドや家具の配置を調整して動きやすいスペースを確保します。リモコンやタオルなどの備品は手の届きやすい低い位置に配置し、使いやすさに配慮しましょう。

お食事に関するお客様の声と対応

お肉など「一口大に切りましょうか?」と切る前に一言確認してほしい

対応例

時間がかかっても自分でやりたいお客様もいるため、必ず確認してからサポートしましょう。お声かけが大切です。

お食事

どのような食事会場がご希望か 事前に確認しておく

机や椅子の高さやサイズ(使いやすさ)、車椅子が移動しやすいスペース、会場の扉の形状(開戸や引戸)、間口の広さなど、会場の情報を事前に確認し、お伝えできるようにしておくといいでしょう。

食器について

滑り止め付きのお皿などの食器、握りやすいグリップや曲げられるカトラリーなどが販売されています。



バイキング形式での配慮

ご本人のペースを尊重してください。必要に応じて『お手伝いいたしますでしょうか』と声をかけてからお手伝いするよう心がけます。

入浴に関するお客様の声と対応

大浴場の脱衣所に椅子があると着替えが楽になり、手すりがあると安全に移動できて助かる

対応例

手すりの有無や設置場所について事前に情報提供ができるようにしましょう。脱衣所や浴室の椅子や貸出できるシャワーチェアについてもあわせてご案内しましょう。

大浴場の介助椅子は背もたれのみで肘掛けがなく、不便だったので事前確認が必要だった

対応例

シャワーチェア(下記参照)にはさまざまな種類があるため、背もたれや肘掛けの有無について事前にお伝えすることが大切です。お客様のニーズに合った情報提供を心がけましょう。

ご入浴

入浴介助サービスの紹介

有料の入浴介助サービスを希望されるお客様もいるため、事前に紹介できる事業者やサービスなどを調べておき、案内できるようにしておきましょう。

バリアフリー情報の提供

大浴場までの廊下に段差がある場合など、移動に関するバリアフリー情報についてもお客様に提供し、安心してご利用いただけるよう配慮します。ネガティブ情報の提供も大切です。

シャワーチェアの種類

障がいの程度によって適したタイプが異なるため、ご希望の種類(高齢者用、車椅子型、入浴台など)を事前に確認し、お客様に合った対応ができるよう準備しておきます。(希望されるシャワーチェアがない場合は保有しているシャワーチェアの特徴をお伝えします。)



希望される方には バスタオルを追加貸し出し

お風呂マットを持参し、浴室の床に敷いて移動される方もいますがバスタオルを使用して浴室の床の上を移動する方法もあります。また、体拭き用に多く使われることもあるため、余分に用意すると喜ばれます。

大浴場の貸切について

大浴場を貸切で利用したいと希望されるお客様もいるため、時間を決めて貸切対応をするなど、「可能な範囲で柔軟に対応」することが大切です。

避難訓練

緊急時や災害時の対応や備えは、障がいのある方が特に気にされる重要なポイントです。日頃の避難訓練においても、障がいのある方がいる状況を想定して実施してみましょう。

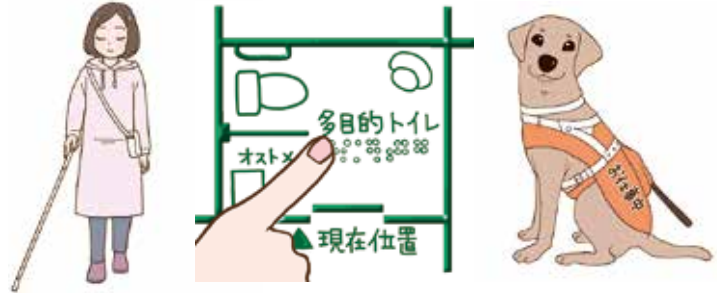
視覚障がいについて

島根県あいサポート
運動研修用映像
(島根県公式 YouTube
「しまねっこチャンネル」)



▶ 視覚障がいについて

視覚障がいとは、視機能に障がいがあり、見えにくい(ロービジョン)または全く見えない状態です。ロービジョンには、メガネでも見えにくい、光が眩しい、暗い場所で見えにくい、視野が狭い、特定の色がわかりにくいなどの症状があり、困難さは個人によって異なります。



施設やサービスに関するお客様の声と対応

盲導犬用の敷物や食器が用意されていて、とても嬉しく感じた。

対応例

大切な家族の一員として、快適に過ごせるよう配慮することが大切です。お客様が必要な備品をご持参される場合もあるのでご予約時に確認しましょう。

予約サイトが使いにくく、電話で予約することが多い。

対応例

ホームページのアクセシビリティ対応に取り組みましょう。具体的には、音声読み上げ機能を確認する、カラーユニバーサルデザインを使う、写真に代替テキストを入力するなど、視覚障がいのある方にも情報を伝えやすくする配慮をしましょう。誰にでも情報がわかりやすく、予約しやすい環境を整えましょう。

エレベーター近くの部屋にしてもらえたり、同じスタッフが対応してくれたりして安心した。

対応例

お客様によっては館内の移動になるべく負担がかからない客室を希望される場合もあります。同じスタッフの対応が難しい場合でも、お客様の情報を共有し、安心していただける宿泊を提供しましょう。

バリアフリールームが広すぎて、逆に使いづらく感じました。

対応例

広すぎる空間に不安を感じる方もいるため、空間認識しやすいコンパクトな客室を希望されるお客様もいらっしゃいます。そのため、事前に希望を確認することが大切です。

自動ドアがタッチ式だと操作方法がわからず困ることがある。

対応例

館内の移動でサポートが必要か確認しましょう。また、自動ドアの開閉ボタンやエレベーターのボタンの位置についてもご案内することで、安心してご利用いただけます。

「身体障害者補助犬法」により、盲導犬・介助犬・聴導犬を連れた障がい者は、ほぼ全ての施設で補助犬の同伴が認められています。補助犬の受け入れ拒否は法律で禁じられています。犬(ペット)の受け入れが不可の宿泊施設で補助犬を受け入れる場合は他のお客様への適切な案内や配慮も必要です。

盲導犬ユーザーは、犬の衛生管理ができる方に限られます。盲導犬の排泄については、訓練を受けていますが、敷地内の屋外で排泄させて良い場所もご案内ください。



※盲導犬とペットは異なります。盲導犬は国家公安委員会が発行する「盲導犬使用者証」の提示を求めることが可能です。

ご来館

チェックイン時の配慮

「フロントの〇〇です」と自己紹介し、宿泊カードの記入についてはお客様に確認をした上で、希望される場合は代筆を行いましょ。その場合はお客様の情報について確認をとりながら代筆を行います。代筆後は記入した内容を口頭でお伝えします。客室への道順や設備の使い方、避難経路などをわかりやすく具体的に説明します。その際、「あちら」「こちら」といった曖昧な表現は避けましょ。また、旅館から見える景色や近隣の観光地について口頭でお伝えすると、お客様に喜ばれます。

客室内の対応

ドア、フロント、荷物置き場などの位置は口頭で説明し、手に取れるものについては実際に触って確認していただきます。また、シャンプーやリンスの区別については、輪ゴムを使った例として「輪ゴム1つがシャンプー、2つがリンス、3つがボディソープ」といった形で、お客様の希望に応じて分かりやすく説明します。



お食事に関するお客様の声と対応

バイキングでは、「お手伝いしましょうか？」と声をかけてもらえると嬉しい。

対応例

介助者の有無にかかわらず、サポートが必要かどうかはご本人に確認します。また、配膳後に料理の品目と配置をクロックポジションで分かりやすくお知らせましょ。

盲導犬と一緒にいる場合、和室よりも洋室(テーブルがある部屋)の方が快適に過ごせる。

対応例

事前に食事場所を説明ましょ。ダイニングなどの場合は盲導犬が同伴しやすいスペースを確保できる様に設営を配慮ましょ。

カニの身をすべて出して提供してくれたが、時間がかかって自分で出して食べたかった。

対応例

サポートを行う前に、必ずご本人の希望を確認することを心がけましょ。

お食事

クロックポジションで説明

食べ物や飲み物の位置を時計の文字盤に例えて説明します。「〇時の方向に何がある」と説明することで、食事を進めやすくなります。

メニューや料理の口頭説明と提供の仕方

料理の種類や味、温度などを説明します。熱いものや固形燃料を使ったものは希望に沿って、調理したものを提供したり、スタッフが鍋物のお取り分けや、加熱をお手伝いましょ。



聴覚障がいについて

島根県あいサポート
運動研修用映像
(島根県公式 YouTube
「しまねっこチャンネル」)



▶ 聴覚障がいについて

聴覚障がいとは、音や会話を聞き取ることが難しい、または全く聞こえない状態です。軽度から重度まで様々で、病気や事故が原因で聞こえなくなった方もいます。コミュニケーションの取り方も、筆談、口話、手話など人それぞれです。

筆談



口話



手話



少し時間がかかっても、笑顔で丁寧に対応することを心がけましょう。また、同行者ではなくご本人の目を見て対応するようにします。「ありがとうございます」や「こんにちは」などの簡単な手話を覚えておくと、より喜ばれる対応ができます。

島根県では、聴覚障がい者約 4,400 人のうち、約 830人(全体の約 19%)が手話を使えると言われています。手話ができる方にとっては最もスムーズなコミュニケーション方法ですが、まずはメモやブギーボードを使った筆談から始めるとよいでしょう。

つながる安心！電話リレーサービス

聴覚や発話が困難な方と聞こえる方を手話や文字でつなぐ、即時双方向の電話サービスがあります。

<https://www.nftrs.or.jp/>



画像提供元：総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関 一般財団法人日本財団電話リレーサービス

あると便利なコミュニケーションツール

- ブギーボード (筆談)
- 音声認識 文字起こしアプリ (スマートフォンで無料ダウンロード)
- 緊急時用機器 (電池式のフラッシュライト、光と音で扉の外から知らせることができます。)
- コミュニケーション支援ボード (事前に想定される会話を作成し、英語表記を併記するとインバウンドにも対応できます。)



お客様の声と対応

宿泊施設からの「ウェルカムメッセージカード」があると、心温まるおもてなしを感じる。

耳が聞こえないことを伝えたのに、言葉で返されて困った。

対応例

「ようこそお越しくございました」などの手書きのメッセージをお渡しするだけでも、お客様に喜ばれます。

山田様

この度は当旅館をご利用いただき誠にありがとうございます。

何かお伝えできることがあれば、お気軽にお伝えください。

スタッフ一同

対応例

会話以外のコミュニケーション方法を希望された場合は、お客様の求めている方法に合わせて対応しましょう。(令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されました。)

滞在中

声かけの仕方

話しかける際は、お客様の前方に回り、肩を軽くトントンと叩いてから呼び止めるようにしましょう。後ろからいきなり体に触れると驚かせてしまう可能性があるため、注意が必要です。

災害・緊急時の対応

視覚アラーム（フラッシュライトなど）を用意すると、緊急時の通知手段として安心です。また、緊急時の知らせ方や避難経路を事前に紙に書いてご案内すると、お客様により安心してご滞在いただけます。

お食事

料理の説明カードの添付

料理の簡単な説明を記載したカードを添えることで、お客様に分かりやすく情報を提供できます。

笑顔とジェスチャーでの積極的なコミュニケーション

笑顔や簡単なジェスチャーを使って「おいしいですか?」「追加のご要望はありますか?」とお声がけすることで、お客様にリラックスした食事時間を提供できます。

知っておこう!

▶ 盲ろうについて

盲ろうについて

島根県あいサポート
運動研修用映像
(島根県公式 YouTube
「しまねっこチャンネル」)



盲ろうとは、視覚と聴覚の両方に障がいがある状態で、情報の取得や移動、コミュニケーションに大きな支援が必要とされます。視覚と聴覚の両方に制約があるため、外部からの情報を得る方法が限られており、日常生活でも多くの工夫やサポートが求められます。宿泊時には、通常、介助者が付き添い、あらゆる面で支援を行うことが一般的です。

内部障がいについて

島根県あいサポート
運動研修用映像
(島根県公式 YouTube
「しまねっこチャンネル」)



▶ 内部障がいについて



松江赤十字病院 院長
大居 慎治 先生

外見からは分かりにくい障がいのある方に対しては、周囲の理解とご本人の希望に沿ったサポートが不可欠です。問い合わせの段階で、障がいに対する理解が不足していることを理由に受け入れを断られるという経験は、ご本人にとって非常に辛いものです。私たちの医療現場での経験を通じて、宿泊施設の皆様にも、障がいのある方を安心して受け入れていただけるよう支援し、快適にお過ごしいただくための具体的な配慮ポイントをお伝えしていきたいと考えています。

ただし、いずれの場合も事前に状況を確認し、必要に応じて主治医と相談することをお勧めします。

心臓機能障がい

心不全の方への配慮

症状が悪化すると重症心不全のリスクがあるため、AEDの講習に参加して知識を深めておく
と安心です。使用方法は、AEDが音声で案内してくれます。
心臓に負担がかかる行動(入浴など)がリスクとなる方や、主治
医から生活上の注意点について指導を受けている方もいます。
また、減塩食を希望される方もいるため、事前に確認してお
きましょう。

ペースメーカーを装着されている方への配慮

ペースメーカーはよほど強力な電磁波を発するものではない限り、問題は
ありません。携帯電話・PHSなどもお客様から15～30cmを確保していれば安心
です。



心不全の方とペースメーカーを装着されている方では、必要な配慮が異
なります。ペースメーカーを装着されている方は、生活上の注意を受け
ていなければ、旅行中のお風呂の利用も問題はありません。

腎臓機能障がい

腎臓の働きが低下し、体内の老廃物や余分な水分を適切に排出できなくなる状態です。症状によっては透析(腎臓の代わりに老廃物や毒素をろ過する治療)が必要になることもあります。

透析について

透析には「人工透析」と「腹膜透析」の2種類があります。人工透析は通院が必要で、旅行中に利用する病院を予約する場合もあります。腹膜透析はご自身で交換が可能で、機器を持参して宿泊先で行うことができます。機器を事前に宿泊施設へ発送し保管を依頼される場合もありますので、その際は慎重に取り扱いましょう。



食事への配慮

腎臓の機能が低下した場合、塩分やタンパク質、カリウム、リンの摂取を制限されている方もいます。食事の内容については事前に希望を確認しましょう。



透析治療を受けている方の多くは、特別な配慮を必要としない場合がほとんどです。ただし、要望がある場合は、それを尊重しつつ、旅行を楽しみたいというお気持ちを大切に受け止めて対応しましょう。

呼吸器機能障がい

肺や気道など呼吸に関わる機能に制約があり、酸素の取り込みや二酸化炭素の排出が困難になる状態です。日常生活で息切れや疲労感を感じやすく、場合によっては酸素吸入や換気装置が必要になることもあります。

酸素療法に必要な電源確認

客室での酸素療法に必要な電源の確認を行い、延長コードを準備しておきましょう。コンセントを使用の際は他の機器との複数口利用は避け、専用で使いましょう。

酸素供給の器械(ボンベ等)の預かりと注意点

お預かりの際は、火気や高温を避けて水気のない通気性の良い場所に置きましょう。器械はキャスター付なので移動しやすいです。



食事の際は酸素に引火しないよう、小鍋などの火気の使用に注意しましょう。



酸素供給の器械を使用されている方は、動くのが大変なためサポートが必要です。また、ボンベの移動時には、バリアフリーの動線があると負担が軽減されます。

膀胱・直腸機能障がい

ストーマをつけた方への配慮

ストーマをつけた方にはオストメイト対応のトイレがあると喜ばれますが、オストメイト専用のトイレがなくても問題はありません。専用ゴミ箱とビニール袋を用意することで、排泄袋の処理がしやすくなります。

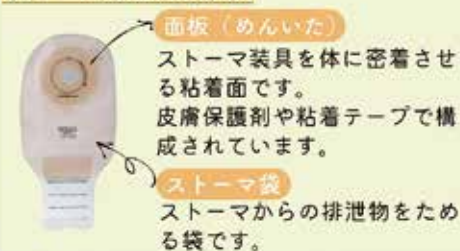
オストメイトの方がストーマ袋をつけて入浴しても問題はありません。また、入浴着(湯浴み着)の着用やストーマ専用のシールを貼り付けた方の入浴に理解を深め、周知に取り組んでいきましょう。

オムツを使用されている方への配慮

客室のトイレに大きめのゴミ袋を用意します。

膀胱や直腸の機能が低下し、尿や便の排泄を自分でコントロールすることが難しくなる状態です。がんの手術や脊椎損傷などによりストーマ(人工肛門・人工膀胱)を設けたオストメイトの方や、排泄がコントロールできずオムツを使用されている方もいます。

ストーマ装具のつくり



POINT 食事に関してはほとんど問題ありませんが、消化しにくいものなどを避けたいという希望がある場合は、事前に確認やご希望をお伺いしましょう。

肝臓機能障がい

食事への配慮

慢性肝炎の方はあまり制限がありませんが、肝硬変の方は塩分や水分、アルコール類の摂取に注意が必要です。減塩食の希望がある場合、事前に確認しましょう。水分制限はご自身でコントロールしていただきましょう。ウイルス性肝炎について原因の一つであるB型・C型肝炎は、体液や血液を介して感染します。他の感染症を防ぐためにも清掃時など、血液が付着したものを扱う際は使い捨てのビニール手袋を使用しましょう。お風呂やトイレの利用で感染することはありません。

肝臓の働きが低下し、体内の老廃物や毒素を十分に処理できなくなる状態です。これにより、疲労感や黄疸、むくみなどの症状が現れることがあります。治療法は、薬物療法や食事療法が一般的で、重度の場合は肝移植が必要になることもあります。



POINT ウイルス性肝炎の方は外見から分かりません。宿泊時など日常生活を送る際に、標準的な感染症予防策を実施していれば、特別な区別や対応は不要です。

小腸機能障がい

小腸が栄養や水分の吸収を十分に行えない状態です。この障がいにより、栄養不良や脱水症状が起こりやすく、体重減少や体力低下が見られることがあります。



少量の食事を回数多く摂り、消化の悪い食材(生野菜、きのこ類、海藻類)を制限している方もいます。事前に希望を伺い、対応できるよう準備しましょう。

小腸の病気 セリアック病

日本人には非常に少ない病気ですが、欧米では一般的で、有症率は約1%(100人に1人)とされています。この病気は、小腸がグルテン(小麦、ライ麦、大麦に含まれるタンパク質)に対して免疫反応を起こし、炎症を引き起こす自己免疫疾患です。そのため、グルテンフリーの対応が必要になる場合があります。インバウンドのお客様を受け入れる際には、この疾患についての知識を持っておくとう良いでしょう。

ヒト免疫不全ウイルス (HIV)による 免疫機能障がい

免疫システムが低下し、感染症にかかりやすくなる状態です。また、血液疾患や抗がん剤治療など、他の要因でも免疫低下を引き起こすことがあります。

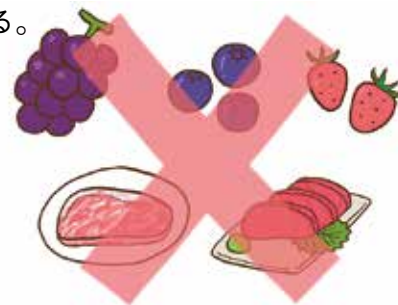
食事への配慮

免疫機能障がいのある方には、次のような配慮が必要です。(事前確認が必要)

- ①新鮮な食材の使用：生肉やお刺身は提供しない。
- ②加熱料理の提供：加熱不足の食材が含まれないよう注意する。
- ③生野菜の洗浄：生野菜は十分に洗浄して提供する。
- ④果物の選定：皮を剥いて食べられる果物(例：バナナ、りんご)は安心。
ぶどう、いちご、ブルーベリーなど皮ごと食べるものは避ける。

HIV 感染について

HIV(ヒト免疫不全ウイルス)は体外に出るとすぐに不活化してしまうため、お風呂やトイレなど、日常生活で感染する可能性はありません。正しい知識を持ち、他のお客様と同様に偏見なく接することが大切です。



HIV は日常の接触では感染しません。ただし、HIV を含む他の感染症を防ぐためにも、清掃時など血液が付着したものを扱う際は、必ず使い捨てのビニール手袋を使用するようにしましょう。

知的障がい・発達障がいについて

知的障がいとは、知的な発達がゆっくりで、理解や判断においてサポートが必要な場合がある状態です。個々の得意なことやサポートが必要な場面が異なるため、一人ひとりの特性に応じた柔軟な対応が重要です。

発達障がいとは、対人関係やコミュニケーション、注意の維持、こだわりの強さなど、日常生活で困難を感じる状態です。一人ひとり特性が異なるため、個別の状況に応じた適切なサポートが求められます。

知的障がいについて

島根県あいサポート
運動研修用映像
(島根県公式 YouTube
「しまねっこチャンネル」)



発達障がいについて

島根県あいサポート
運動研修用映像
(島根県公式 YouTube
「しまねっこチャンネル」)



施設や設備に関するお客様の声と対応

大きな声を出してしまうことがあるので、食事をする場所について希望を聞いてほしい。

対応例

食事場所についてお客様からお申し出があった場合は、お部屋食や個室の会場など可能な限り希望に沿って対応するよう心がけます。

客室には投げてしまう可能性がある危険なものは置かないでほしい。

対応例

お客様の希望に沿った形で、床のかざり、花びん、お茶のセットなどの備品を撤去または片付けておきましょう。

滞在中

チェックイン時の対応

環境の変化や並ぶことが苦手な方もいます。ご希望があれば静かな場所でチェックインアウトができるように配慮しましょう。

食事場所の対応

人の出入りが苦手な方もいます。ご希望がある場合は一度に食事をお出しするなどの対応をしましょう。

大切なPOINT

配慮や特別な対応が必要な場合、出来るだけ前向きに一緒にどうしたらいいかを考えましょう。

てんかんについて

島根県あいサポート
運動研修用映像
(島根県公式 YouTube
「しまねっこチャンネル」)



▶ てんかんについて

てんかんとは、脳の神経活動に一時的な異常が生じ、けいれんや意識の変化などの発作が起こる病気です。発作の頻度や種類は人によって異なりますが、多くの場合、発作は短時間で回復します。日常生活に問題はありますが、何年も症状が出ていなくても発作が再発する可能性があるため、注意が必要です。

発作時の適切な対応

- 驚かずに静かに見守ります。
- 安全な姿勢になるようにサポートし、転倒や怪我を防ぐため、周囲の危険物を取り除きます。
- 意識が戻るまで、呼吸や脈拍を確認しながらそばで見守ります。
- 回復したら、優しく声をかけて安心させます。

発作時にやってはいけないこと

- ✗ 体を強く抑えたり、無理に動かそうとしないでください。
- ✗ **口に物を入れることは、誤飲や窒息の危険があるため絶対にしてはいけません。**
- ✗ 慌てて起こしたり、声を大きくかけることは避けましょう。
- ✗ 発作後に不必要に周囲に知らせるのは控え、プライバシーに配慮します。



すべてのゲストが安心できる宿づくり

Check!

◆ ハンセン病について

ハンセン病は治療可能であり、感染力が極めて低い病気です。しかし、過去の差別や偏見の影響により、現在でも患者や回復者、その家族が宿泊拒否を恐れる状況があります。2003年には黒川温泉で宿泊拒否事件が発生し、その出来事が回復者に大きな不安を与え、多くの方が宿泊予約に不安を感じています。このような背景を踏まえ、適切な理解と偏見のない対応を徹底することが重要です。

3つのポイント

- ① ハンセン病は治療可能で感染力が極めて低いことを正しく理解する
- ② 過去の差別の歴史を学び、偏見や誤解を払拭する
- ③ 病歴を理由に宿泊拒否や差別的な対応をしない

◆ 認知症について

高齢者や若年層を含め、「認知症の方がいることが当たり前」の時代」という認識を宿泊事業者全体で共有することが重要です。認知症の方は、迷子になる、判断力の低下による混乱が生じる、他のお客様とのトラブルが発生するなどの可能性があるため、状況に応じた工夫と配慮が求められます。

3つのポイント

- ① チェックイン時に館内案内やメモをお渡しして分かりやすく説明する
- ② 部屋番号を鍵やカードに記載して迷子を防ぐ
- ③ 災害やトラブルの際には、落ち着いた声かけを行い、混乱を防ぎながら対応する

▶ 食事に関わる障がいについて

食物アレルギーについて

食物アレルギーとは、特定の食材に含まれるアレルゲンに対して免疫が過剰に反応し、さまざまなアレルギー症状を引き起こす状態です。

重篤時は迷わず 救急車を手配

アナフィラキシー(食物アレルギーなどによる全身に急速な重篤症状が現れる状態)は、命に関わる可能性があります。主な症状として、皮膚のじんましんや紅潮、血圧低下、呼吸困難、失神などが挙げられ、場合によっては意識障害を伴うこともあります。疑わしい症状が現れた場合は、すぐに救急へ連絡してください。また、エピペンを所持している方には、ためらわず速やかに使用しましょう。

注意が必要な 28 品目

下記の 28 品目(小麦、卵、乳など)は特に注意が必要です。お客様から申し出があった場合、メニューの成分を確認し、該当の食材が含まれていないか細かくチェックします。また、つなぎや加工品、出汁(エキス)、揚げ油、調味料の原料にも注意を払い、さらに加熱によって安全かどうか事前に把握しておくことが重要です。

特定原材料 8 品目 表示義務

 えび Shrimp	 かに Crab	 くるみ Walnut	 小麦 Wheat	 そば Buckwheat	 卵 Egg	 乳 Milk	 落花生 (ピーナッツ) Peanut
---	---	--	--	--	--	--	---

特定原材料に準ずるもの 推奨 20 品目

 アーモンド Almond	 あわび Abalone	 いか Squid	 いくら Salmon roe	 オレンジ Orange	 カシューナッツ Cashew nut	
 キウイフルーツ Kiwi fruit	 牛肉 Beef	 ごま Sesame	 さけ Salmon	 さば Mackerel	 大豆 Soybean	 鶏肉 Chicken
 バナナ Banana	 豚肉 Pork	 マカダミアナッツ Macadamia nut	 もも Peach	 やまいも Wild yam	 りんご Apple	 ゼラチン Gelatin

■ 食物アレルギーに関する確認事項の一例

- ・つなぎ / binder ・エキス / extract ・出汁 / broth ・味噌と醤油 / miso - soy sauce ・植物油 / vegetable oil ・揚げ油 / frying oil
- ・加工品 / processed foods ・生 / raw ・ジャム、ソース / jam, sauce

交差反応について

交差反応とは、特定のアレルギーに反応する方が、それに関連する他の食品にもアレルギー反応を示すことを指します。特にバラ科の果物(桃、りんご、梅、いちご、ビワなど)は交差反応が起こりやすいため、これらの果物を使用する場合は他の果物にも配慮が必要です。事前にお客様のアレルギー情報を確認し、適切な対応を心がけましょう。

茶碗蒸しに使用される銀杏(イチョウ科)は、ウルシ科の植物と交差反応を起こす場合があります。ウルシやウルシ科の植物(マンゴー、カシューナッツ、ピスタチオ)にアレルギーのある方には注意が必要です。

以下の食物などにアレルギーがあると	以下の食物などのどれかに	反応する危険率は
豆類 ピーナッツ	他の豆類 えんどう豆 レンズ豆	5%
木の実 クルミ	他の木の実 カシューナッツ ヘーゼルナッツ・ブラジルナッツ	37%
魚類 さけ	他の魚類 カジキ ひらめ	50%
甲殻類 エビ	他の甲殻類 カニ ロブスター	75%
穀類 小麦	他の穀類 大麦 ライ麦	20%
牛乳	牛肉	10%
	山羊乳	92%
	馬乳	4%
花粉 カバノキ ブタクサ	果物・野菜 リンゴ・もも メロン	55%
もも	他のバラ科の果物 リンゴ プラム・ナシ	55%
メロン カンタローブ	他の果物 スイカ・バナナ アボカド	92%
ゴム ゴム手袋	果物 キウイフルーツ バナナ・アボカド	35%
果物 キウイフルーツ バナナ・アボカド	ゴム ゴム手袋	11%

■ 花粉アレルギーとの交差反応 一例

出典：Sicherer SH らのデータを引用

花粉	果物・野菜
スギ	トマト
シラカンバ	りんご もも サクランボ
イネ科	トマト スイカ メロン オレンジ
ヨモギブタクサ	メロン スイカ セロリ

エピペンについて

エピペンはアナフィラキシー時に使用する補助治療薬で、症状を一時的に緩和しショックを防ぎます。意識がない場合、周囲の人が緊急的に注射することは「緊急避難行為」とされ違法ではないと考えられます。使用後は速やかに医療機関を受診し、必要なら救急車を利用しましょう。





出典：鼻アレルギー診療ガイドライン・通年性鼻炎と花粉症 -2020年版(改訂第9版) 表38(一部改変), P102, 2020

(参考：厚生省「保育所におけるアレルギー対応ガイドライン Q&A」)

嚥下障がい

嚥下障がいとは、食べ物や飲み物を飲み込むことが困難な状態です。適切な食形態を提供することで、安全で快適な食事が可能になります。日本摂食嚥下リハビリテーション学会が作成した「嚥下調整食分類 2021」は、病院・施設・在宅医療や福祉関係者の共通言語(基準)として使用できることを目的に作られ、食事 5 段階、とろみ 3 段階について段階分類をしています。

この分類を使用することで、嚥下機能の段階に合わせた食事を提供しやすくなります。今後、高齢化によって嚥下調整食のニーズは高まっていくことが予想され、宿泊施設や飲食業界においても導入することが期待されています。

学会分類2021 (食事)			
●均質で、付着性・凝集性・かたさに配慮したゼリー ●離水が少なく、スライス状にすくうことが可能なもの		0j	0j
●均質で、付着性・凝集性・かたさ、離水に配慮したゼリー・プリン・ムース状のもの		1j	0t 1j
●ピューレ・ペースト・ミキサー食など、均質でなめらかで、べたつかず、まとまりやすいもの 2-1: 均質でなめらか 2-2: 不均質なものも含む		2-1 2-2	2-1 2-2
●スプーンですくって食べることが可能なもの		3	3
●形はあるが、押しつぶしが容易、食塊形成や移送が容易、咀嚼でばらけず嚥下しやすいように配慮されたもの ●多量の離水がない		4	4

ニュートリー株式会社
共通言語化した基準「学会分類」



ニュートリー株式会社
嚥下まつわる情報サイト
「enge.jp」



※ニュートリー株式会社 企業サイトより引用
(https://www.nutri.co.jp/nutrition/society_classification/index.html)
※「日本摂食嚥下リハビリテーション学会嚥下調整食分類 2021」を一部変更したものです。表の理解にあたっては『日摂食嚥下リハ会誌 25 (2) : 135-149, 2021』または日本摂食嚥下リハ学会 HP ホームページ: <https://www.jsdr.or.jp/wp-content/uploads/file/doc/classification2021-manual.pdf>『嚥下調整食学会分類 2021』を必ずご参照ください。

嚥下調整食について

お客様が安心して食事を楽しめるように、旅館やホテルでも対応を検討してみましょう。とろみ剤を使ったメニューなど、取り入れやすい工夫があります。参考になるレシピは様々なサイトで確認できますので、ぜひ活用してみてください。

嚥下調整食レシピ紹介

ニュートリー(株)のサイトで紹介されているレシピ集から2つをご紹介します。詳細の作り方は QR コードからチェック！

天ぷら



食材——
えびの天ぷら
むきえび(ゆで)
だし汁
ゲル化剤

大根おろし
ソフティアS とろみ食用※
おろし生姜

詳しくはこちら



白魚の卵はり(島根県の郷土料理)



食材——
白魚(白魚の卵はり)
だし汁、ゲル化剤

高菜(白魚の卵はり)
だし汁、ゲル化剤

卵(スクランブル状)
だし汁、ゲル化剤

詳しくはこちら



白魚の卵はりの汁
ソフティアS とろみ食用※

※特別用途食品 えん下困難者用 とろみ調整用食品

食物アレルギー、嚥下障がいについて 医療・栄養分野の専門家を招いた座談会を開催しました



総合病院松江生協病院
副院長
仙田 直之先生



総合病院松江生協病院
栄養課 課長
安達 ゆかり先生



株式会社
Food Marico
上田 まりこ社長



旅行先での食事がもたらす喜びと 家族で分かち合う幸せ

仙田先生 病院の白い壁に囲まれて、消毒の匂いがする中で食べるのと、旅館・ホテルの素敵な雰囲気の中で食べるのとでは、飲み込みの動きが全然違うんですよ。やっぱり、環境が変わるとそれだけで体の反応も変わるものです。それに、自分だけ違うものではなく自分の家族と同じものを食べて、その喜びを共感できることが何より嬉しいですし幸せですよ。

旅行と食事の選択肢を増やすには

仙田先生 旅館・ホテルやレストランで非日常の一口を提供してもらえると、それが思い出になります。でも、家族の方からよく聞くのは、『旅行に行きたいけど行けない』『外食もできない』という声です。本人が行けないと、家族も遠慮してしまっ、結局みんなで行けなくなってしまふんですよ。

上田社長 選択肢がないということは、子どもたちにとって夢や希望を

持てないことに繋がります。食べられる・食べられない、旅行に行ける・行けないという話ではなく、生きること自体に絶望を感じてしまう子もいるんです。これは私が実体験で感じてきたことでもあります。

小さな一歩から始める取り組み

仙田先生 万が一のことを考えると、どうしてもハードルが高くなってしまい、及び腰になるのも分かります。でも、人によってはリスクを承知で食べたいと切実に思う方もいます。医療機関等で嚥下評価をして摂取可能と判断された食形態については、ご本人やご家族と企業とがしっかり合意形成していれば、恐れる必要はないと思います。

上田社長 プロの料理人の方たちは経験があるので、作ること自体のハードルは低くなるかもしれませんが、命に関わる状況となるとやはり難しくなりますよね。でも、少しずつ取り組んでもらえたらいいと思います。プロの料理人の方も、実際にやってみて初めて嚥下調整食が他の料理と違うことに気づくのではないでしょ

うか。試行錯誤の中で、どんどん美味しいものができると思います。

安達先生 確かに、洋風の料理ほどアレルギー対応が必要なものが多くて大変です。特に、クリームや小麦粉を使う料理は工夫が求められますよね。

旅館・ホテルならではの工夫と 食事の見た目の力

仙田先生 日本食には嚥下調整食と共通する部分が多いんです。例えば、裏ごしをしたり、蒸して固めたりといった丁寧な作り方ですね。それに、器や見た目にこだわるのも、旅館・ホテルだからこそできる工夫だと思います。実際、見た目が変わるだけで、飲み込みの動きも全然違ってきますよ。

また、食形態や見た目にこだわった取り組みを行っているサイトもありますし、競い合っているところもあるので、そういったものを参考にするのもいいと思います。

安達先生 楽しく食事をするのは大切です。大好きなお刺身だけは食べられるという方もいますよね。

仙田先生 そうなんです。固形物が通らないはずなのに、なぜか食べられる、みたいなこともあります。

多様な業界が連携してできること

上田社長 食のイベントがあった時に、1人だけ嚥下障がい参加できない子どもがいたんです。でも、直前になって対応できることになり、参加できたんです。イベントの当日にその子がほんの一口食べられた時に、ものすごく嬉しそうに笑顔を浮かべていて、それを見た私も本当に嬉しかったです。

安達先生 積極的に取り組んでくださる方がいると、『じゃあやってみよう』という気持ちになりますよね。なるべくそういった機会を作っていたらいいですね。ただ、作った嚥下調整食の価格が高すぎて売れな

かったという話もありました。それだけ工夫が必要で、難しい部分もあると感じますね。

上田社長 それに、咀嚼ができていた頃のイメージと合致しないと、満足度が下がることもありますよね。

仙田先生 いろんな飲食業界の方々にも、当たり前のように嚥下調整食に取り組んでもらえると嬉しいです。そのためには、共通言語が必要だと思います。ちなみに、『嚥下調整食分類 2021』のコード分類は非常に良い仕組みだと思います。

安達先生 実際、この分類は医療者や施設の方たちとのやり取りにも使われていますし、保健所の所定の書式にも取り入れられていますよね。

全ての人を楽しめる社会のために

仙田先生 嚥下調整食は命に関わ

る問題ですから、窒息などのリスクを考えると宿泊施設の方も不安に感じることがあると思います。でも、対応を断られると、行ける場所が限られてしまい、病院と自宅だけの生活になってしまいます。それでは世界が閉じこもり、灰色の世界の中で人生を終えることになりかねません。そうではなく、旅行に出かけて、おしゃれを楽しんだり、そのための体力をつけたりすることで、気持ちも高まり、健康長寿にもつながります。

安達先生 そうですね。非日常を過ごすことで、次のエネルギーや生きる力になると思います。

上田社長 旅行は心の栄養です。誰もが楽しめる旅館・ホテルが増えてほしいと思います。

▶ 音声・言語機能障がいについて

音声機能障がいとは、言葉の理解には支障がなく、発音が難しい状態です。筆談や咽喉マイクを使用して会話する方もいます。

言語機能障がいとは、失語症などで発音が不明瞭であったり、言葉の理解や適切な表現が困難な障がいです。

音声・言語機能障がいについて

島根県あいサポート
運動研修用映像
(島根県公式 YouTube
「しまねっこチャンネル」)



▶ 重症心身障がいについて

重症心身障がいとは、身体や知的な機能に高度な制限があり、日常生活で常に介助が必要な状態です。介助者が付き添い、移動や食事、入浴などでサポートすることによって旅行を楽しんでいただくこともできます。

重症心身障がいについて

島根県あいサポート
運動研修用映像
(島根県公式 YouTube
「しまねっこチャンネル」)



▶ 高次脳機能障がいについて

高次脳機能障がいとは、脳外傷や脳梗塞など脳に関わる事故や病気が原因となり、記憶や集中力の持続、感情のコントロールが難しいなどの状態です。

高次脳機能障がいについて

島根県あいサポート
運動研修用映像
(島根県公式 YouTube
「しまねっこチャンネル」)



3

障がい者に関するマーク

思いやり駐車場について

島根県あいサポート
運動研修用映像
(島根県公式 YouTube
「しまねっこチャンネル」)

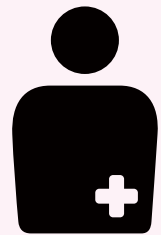


障がい者に関するマークは、さまざまな障がいや支援が必要な状況に応じて、適切な配慮や援助を周囲に促すために使われています。これらのマークは、公共の場や交通機関での配慮やサポートの目安となるため、社会全体での理解と協力が重要です。

オストメイトマーク



オストメイト対応の設備が整ったトイレ及びオストメイトであることを表しています。ストーマ装具の管理が必要なオストメイトの方であること及び、配慮されたトイレであることを理解してください。



オストメイト対応トイレ

ヘルプマークとヘルプカード

東京都が作成し、全国に広がっているこのマークは、義足や人工関節を使用している方、内部障がいや難病、妊娠初期の方などが身に付け、周囲に配慮や援助を求めやすくするためのものです。これにより、交通機関の優先席が利用しやすくなるほか、公共の場での支援や配慮も受けやすくなります。

このマークを基に作られた「ヘルプカード」には、体調の急変時に病院への連絡を依頼する内容や、アレルギー情報など、手助けしてほしい内容が記載されています。提示があった場合は、内容にそって支援をしてください。

「手助けが必要な人」と「手助けができる人を」を結ぶカードです。(ヘルプカードには、個人情報が多く含まれますので、取り扱いには十分に注意してください)

全国で普及が進み、各県のマスコットを加えたオリジナルカードも登場しており、島根県では「しまねっこ」がデザインに加えられています。



あなたの支援が必要です。			(フリガナ)	
ヘルプカード			氏名	
		島根県	生年月日	年 月 日 血液型(型)
			住所	
			連絡先	
			緊急連絡先	
			障がい名、病名:	
			かかりつけ医療機関:	
			住: - - (主治医:)	
			お願いたいこと:	

思いやり駐車場

島根県では、障がいや難病、高齢、けが、妊娠などにより車の乗り降りや歩行が困難な方が、公共施設や病院、スーパーなどに設置された専用の駐車スペース「思いやり駐車場」を利用できる制度を設けています。島根県民で基準に該当する方は、利用証の交付を受け、車に掲示することで利用できます。また、全国の43府県でも類似の制度があり、相互に利用することが可能です。



4

身近な旅館ホテルの事例紹介

さぎの湯荘 さぎの湯温泉

さぎの湯荘では、1階に多目的トイレを設置しており、廊下も広々としているため、車椅子の方でも余裕を持って移動できます。玄関や客室、大浴場の入口には段差がありますが、簡易スロープを活用して対応しています。また、貸切広々内湯「白露」は段差のない設計となっており、手すりやスロープ、介助用の浴室車椅子も備えています。家族などの介助があれば、安心して温泉を楽しめる環境を整えています。

客室は1階と2階にありますが、エレベーターがないため、足の不自由な方には1階の客室を優先的にご案内しています。館内用車椅子や簡易ベッドの貸し出しも対応しています。



広々として使いやすい多目的トイレ

大橋館 松江しんじ湖温泉

大橋館では、すべてのお客様が快適に過ごせるよう、ユニバーサルデザインを取り入れたリニューアルを進めています。館内には車椅子を用意しており、シャワーチェアの貸し出しも行っています。また、聴覚障がいのある方には筆談器を用意しており、円滑なコミュニケーションが図れます。

一部の客室ではドアをスライド式の引き戸に変更しており、車椅子の方でも出入りしやすい設計になっています。また、ベッドを設置している客室もあります。



館内をリニューアルしてバリアフリー化

浜田ニューキャッスルホテル 浜田市

浜田ニューキャッスルホテルでは、1階に多目的トイレがあります。エントランスにはスロープを備えています。また、階段や通路には手すりを設置し、安全で快適な移動をサポートしています。客室では、ベッド間に車椅子が入れるよう十分な間隔を確保しており、お客様のご希望に応じて間隔を調整することも可能です。



ベッドの間隔は、お客様の要望に応じて調整することが可能

隠岐プラザホテル 隠岐の島町

隠岐プラザホテルは 2024 年のリニューアルの際に、玄関や廊下がスロープ仕様となり、バリアフリー対応が強化されました。大浴場の浴槽には手すりを設置しているため、安心して利用でき、貸出用車椅子も完備されています。また、希望に応じて高齢者向けの料理に対応しており、施設スタッフによる介助も提供しています。



バリアフリー対応のエントランス

なにわー水 松江しんじ湖温泉

なにわー水は、館内のパブリックスペースが段差のないバリアフリー設計です。10 部屋のバリアフリー対応客室を完備しています。そのうち 3 部屋では、バスリフトやシャワーキャリーの取り付けが可能で、車椅子が回転できる広々としたトイレや浴室が特徴です。また、視覚障がいのある方にお渡しする館内案内を触知図で作成するなど、さらなる利便性向上を目指したユニバーサルデザインを積極的に取り組んでいます。



お客様にお渡しする館内の触知図

輝雲荘 温泉津温泉

輝雲荘では、玄関に簡易スロープを設置し、車椅子利用のお客様に入館いただいています。また、屋内専用車椅子の貸し出しも行っており、スロープでの移動が可能です。通路は畳敷きで歩きやすく、大浴場「森の湯」は脱衣場から浴室まで段差がないので、車椅子での入浴も対応しています。客室は段差のない広い入口で、車椅子での入室がスムーズです。トイレにはウォシュレットや点字表記が備わり、視覚障がいの方にも配慮されています。また、エレベーターのボタンは触覚で分かる設計になっています。



浴槽までバリアフリーでアクセスすることが可能

松平閣 松江しんじ湖温泉

松平閣は、入口に 21cm の段差がありますが、車椅子をご利用の場合はタイヤを拭いた上で、スタッフがサポートして段差を越えることが可能です。

スタッフによる心のバリアフリー

松江館 松江市

玄関には手すりを設置しており、聴覚障がいの方にはテレビの字幕表示の操作説明を行っています。また、車椅子をご利用のお客様が快適に過ごせるよう、必要に応じて机や椅子を移動し、通行の妨げにならない環境を整えています。

テレビの字幕表示機能の活用

5

旅館ホテルで役立つ福祉器具



シャワーチェア

肘付きシャワーチェア(写真/左)は、肘掛けを使うことで体の傾きを支えられるだけでなく、立ち上がる際の補助にも役立ちます。肘掛けを上を持ち上げられる「はね上げタイプ」は体を洗う際に肘掛けを上げれば邪魔にならずに使用がおすすめです。車椅子型シャワーチェア(写真/右)は、座ったまま移動・入浴が可能で、介助が楽な設計で、安全性を重視しています。



滑り止めマット(浴槽・浴室用)

主にお風呂で使用されるもので、洗い場では、立ったり座ったりするときの転倒や体を洗う際にシャワーチェアから滑り落ちるのを防止します。また、浴槽の中で使う場合はお尻が滑るのを防いだり、立ち座りの際の転倒防止にも役立ちます。



トランスファーボード(スライディングボード)

車椅子からベッドや浴槽などへの移乗をサポートする器具です。防水仕様のものであればお風呂で安全に使用できます。座った姿勢のままお尻を滑らせて簡単に移乗できるため、介助者の負担を軽減できます。



移乗台 / 入浴グリップ

浴槽内の出入りをサポートします。旅館ホテル側で簡単に取り付けが可能です。障がいのある方だけではなく、ご高齢の方のご入浴にも便利で喜ばれます。



立ち上がり補助手すり(移動式)

床に置いて使う手すりで、必要に応じて移動可能です。いくつかの高さで使用できるものは、ソファ、椅子、ベッド、座布団、トイレなど、さまざまな場面で立ち上がりをサポートすることができます。



設置例



ワイヤレスフラッシュチャイム

聴覚障がいの方へのお知らせに使用できます。押しボタンを押すと離れた場所にも音と光でお知らせします。お風呂で使えるタイプもあります。

筆談器(ブギーボード)

聴覚障がいのある方とのコミュニケーションに使います。ペンや指で簡単に書き込めて、ボタン一つで消去可能。軽量で持ち運びやすく、繰り返し使えます。



段差スロープ

施設内の小さな敷居や段差を解消するのに手頃な価格で取り組むことが可能です。車椅子の移動をサポートするだけでなく、高齢者やお子様のつまずき防止にも役立ちます。



ケアスロープ

ケアスロープは、持ち運びがしやすく、狭い間口や高い段差にも簡単に設置できる車椅子用スロープです。最大耐荷重 300kg で安心してご利用いただけます。8種類の長さが揃っており、用途に合わせてお選びいただける豊富なラインナップが特徴です。



介護用品のレンタル・販売・メンテナンス修理

◆他にも旅館ホテルの備品として役立つ福祉器具がたくさんあります。



原商

スマイルケア



※QRコードよりHPにリンクします

入浴着(湯浴み着)

乳がん手術や皮膚移植などの傷跡やストーマ(人工肛門・人工膀胱)を設けた方が気兼ねなく入浴を楽しむための入浴着は、傷跡やストーマ装具をカバーし、公共の入浴施設でも周囲の目を気にせず利用できるよう開発・製造されています。入浴前に入浴着を着用し、浴槽に入る前には付着した石けん成分をよく洗い流すなど、清潔な状態で使用される場合は、衛生管理上の問題はありません。こうした取り組みを支えるため、厚生労働省は入浴着への理解を呼びかけています。旅館ホテルでも広く理解を深め、より多くの方が安心して入浴を楽しめる環境を整えていきたいと思います。



入浴着理解促進ポスター

厚生労働省 健康・生活衛生局 生活衛生課



あいサポート運動



あいサポート運動とは、様々な障がいの特性や障がいのある方が困っていること、そしてそれぞれに必要な配慮を理解し、日常生活でちょっとした配慮を実践していく『あいサポーター』の活動を通じて、誰もが暮らしやすい地域社会(共生社会)をみなさんと一緒につくっていく運動です。

■ あいサポーター研修の申込は最寄の社会福祉協議会まで(研修講師を無料で派遣します)

心のバリアフリー認定制度



バリアフリー対応や情報発信に積極的に取り組む姿勢のある観光施設を対象とした「観光施設における心のバリアフリー認定制度」があります。

詳しくは観光庁のホームページをご覧ください。申請方法の他に研修動画などが掲載されています。

観光施設における心のバリアフリー認定制度 | 観光庁



協力

- 特定非営利活動法人プロジェクトゆうあい (松江/山陰バリアフリーツアーセンター)
- 松江赤十字病院 院長 大居 慎治 先生
- 総合病院松江生協病院 副院長 仙田 直之 先生
- 総合病院松江生協病院 栄養課 課長 安達 ゆかり 先生
- トラベルドクター株式会社 代表取締役・医師 伊藤 玲哉 先生
- 株式会社 Food Marico 代表取締役社長 上田 まり子
- 一般財団法人日本財団電話リレーサービス
- フクダライフテック中国株式会社
- 株式会社ザイタック
- ニュートリー株式会社
- 株式会社原商 スマイルケア



プロジェクト
ゆうあい
「てくてく山陰」

旅のバリアをなくそう!

安心と便利をサポートする情報サイト

障がいや高齢により体が不自由な方々が安心して旅を楽しめるようサポートするためのサイトをご紹介します。これらのサイトでは宿泊施設、観光施設、交通機関などの調査結果が掲載されています。また、宿泊施設の方にも役立つ情報があるほか、対応方法について相談することもできるので、対応方法に悩んだときは、ぜひこのサイトを活用してみてください。

特定非営利活動法人
日本バリアフリー観光推進機構
全国バリアフリー旅行情報



特定非営利活動法人
日本ユニバーサルツーリズム
推進ネットワーク



発行元

- 島根県旅館ホテル生活衛生同業組合
- 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会