

気づく、動く。一人ひとりがさまざまな人を思い、障害(バリア)をなくしておもてなしする。「心のバリアフリー」。



心のバリアフリーは、困っている人に気づくこと、声をかけることから始まります。

意識上のバリアをなくすために大切なのが、一人ひとりの「心のバリアフリー」です。心のバリアフリーとは、バリアを感じている人の身になって考え、行動を起こすことです。

まず、自分の周りには、どのようなバリアを感じている人がいるか、どのようなバリアフリーの工夫があるかに目を向けてみましょう。様々なバリアフリーの工夫に気づいたら、障害のある人などがそれを利用しやすいように配慮しましょう。

障害という区切りをなくし、誰もが人生を楽しめる社会へ。

障害の有無にかかわらず、高齢になっても、どんな立場でも、安心して自由に生活するために、建物や交通機関などのバリアフリーだけでなく、一人ひとりが多様な人のことを思いやる「心のバリアフリー」を広げましょう。

①物理的なバリア

公共交通機関、道路、建物などにおいて、利用者に移動面で困難をもたらす物理的なバリアのこと。



②制度的なバリア

社会のルール、制度によって、障害のある人が能力以前の段階で機会の均等を奪われているバリアのこと。



③文化・情報面でのバリア

情報の伝え方が不十分であるために、必要な情報が平等に得られないバリアのこと。



④意識上のバリア

周囲からの心ない言葉、偏見や差別、無関心など、障害のある人を受け入れられないバリアのこと。



4つのバリア

たとえば、こんな時は。



困っている方がいたら積極的に声をかけましょう。



部屋の番号やチェックアウトの時間などの大切な情報は、口頭でお伝えするだけでなく、メモにして渡すなど配慮しましょう。



視覚障害の方を客室に誘導する際は、エレベーターや非常口、避難経路などの位置や距離を説明しましょう。



疲れやすい方もいるため、ご案内する際、重い荷物などをお持ちの場合は積極的に支援しましょう。



メニューの表示は見やすさを確保し、なるべく大きな文字で金額などの重要な情報をわかりやすく記載しましょう。

観光関係者が具体的に取り組むために

超高齢化が進展する中で、人口に占める高齢の方や障害のある方の割合は3割以上を占め「ユニバーサルツーリズム」への対応がさらに重要になってきます。

このため観光庁では、観光関係者が「心のバリアフリー」を実践できるように、接客マニュアルを作成しています。

観光庁HP URL <http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/manyuaru.html>

ダウンロードのうえ、ホテル・旅館、旅行会社、観光案内所等において社員研修やセミナーなどで活用していきましょう。



人も障害も様々、それぞれの個性があります。

心身の状態や障害の程度、困りごととは一人ひとり異なります。ひとりとして同じ人はいません。「この障害の方はこのような対応が必要」と決めつけるのではなく、障害の多様性を理解することが大切です。

障害ごとの特性と困りごとを知り、その上で相手が求めることを確認し、必要な支援・サポートを提供することが求められます。

肢体不自由／車いす使用	車いす使用の方、杖歩行の方、義足の方 など
視覚障害	全盲の方、弱視の方、盲導犬を連れた方 など
聴覚障害・言語障害	全く聞こえない方、聞こえにくい方、補聴器をつけた方 など
知的障害・発達障害・精神障害	コミュニケーションが苦手な方、精神疾患のある方 など
内部障害・難病・慢性疾患	ペースメーカーをつけた方、オストメイトの方 など
加齢に伴う障害	心身機能が低下した方、認知症の方 など
その他配慮が必要な方	妊娠している方、小さな子ども連れの方、外国の方 など

接客の心構え

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



時代が求める思いやり、それが「心のバリアフリー」。

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催を契機に、共生社会の実現を図り、バリアフリー化を一層推進することが必要となっています。

わたしたちの責務となっている「心のバリアフリー」。観光関係者も理解を深め、必要な取組を進めることが求められます。

バリアフリーとは、多様な人が社会に参加する上での障壁(バリア)をなくすことです。多様な人たちのことが考慮されていない社会は、心身機能に障害がある人などにとって様々なバリアを生み出しています。



理解と協力を求める、国や県の指針が示されています。

平成30年に施行された改正バリアフリー法では、バリアフリー取組の実施に当たり、共生社会の実現、社会的障壁の除去が明確化され、また、国及び国民の責務に、高齢者、障害者等に対する支援(鉄道駅利用者による声かけ等)が明記され、「心のバリアフリー」の取組を推進することとされました。

関係法令等

バリアフリー法(高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律)(抜粋)

基本理念

第1条の2 この法律に基づく措置は、高齢者、障害者等にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものの除去に資すること及び全ての国民が年齢、障害の有無その他の事情によって分け隔てられることなく共生する社会の実現に資することを旨として、行なわれなければならない。

ひとにやさしいまちづくり推進指針(2020~2024)案(抜粋)【岩手県策定】

具体的な推進方向

(1) 全ての人々が互いに支え合うことのできる「心」を醸成する『ひとづくり』

③人材・組織の育成

【推進上の課題・視点】

ひとにやさしいまちづくりの取組の着実な進展を図るためには、地域や各種組織等において、率先して取り組む人材の育成を進めていくことが必要です。

ア 各地域、商店街・宿泊施設等において、ひとにやさしいまちづくりの推進に率先して取り組む人材の育成のための研修の実施、講座の開設を行うとともに、その人材の活動支援に努めていきます。
併せて、国が交通事業者や宿泊施設向けに策定した高齢者や障がい者等の接客マニュアルの普及を図ります。

(2) 全ての人々が安全かつ円滑に移動でき、快適に過ごすことができる『まちづくり』

⑥観光地

【推進上の課題・視点】

全ての人々が、安心して行動できるための、観光施設、宿泊施設等の整備、ユニバーサルデザイン情報の提供促進、関係職員の接客向上のための取組を進めていくことが必要です。また、国際定期便の就航等により外国人観光客が増加していることから、外国人対応を充実する必要があります。

ア 宿泊施設等のバリアフリー対応の状況などの情報について、観光関係団体と連携して広く発信するとともに、宿泊施設等の受入環境の整備を一層促進し、誰もが安心して旅行を楽しむことができる環境の充実を図ります。
イ 国際定期便の就航等により外国人観光客が増加していることから、案内表示への多言語(英語、中国語(繁体字・簡体字)、韓国語)の併記や、外国人対応が可能な観光案内所の設置等を促進していきます。
ウ 国が観光地域向けに策定した高齢者や障がい者等の接客マニュアルの普及を通じて、音声や手話によるガイド、解説の内容や見所をまとめた媒体の準備など多様な情報提供等の促進に努めます。