

Chapter 11

ユニバーサルサービス

ユニバーサル (universal) は、「普遍的な」「万人共通の」という意味のことばです。ユニバーサルサービスとは、あらゆる人に情報やサービスを公平に提供することを指します。

ホテル・旅館を利用されるお客様は、お子様から高齢の方、妊娠さん、障害のある方、病を患っている方、外国人の方までさまざまです。ホテル・旅館の施設を十分に利用できなかったり、対応のスピードに不都合を感じたりするお客様も少なくありません。

**ユニバーサルサービスは、
すべてのお客様に、
ホテル・旅館を楽しんでいただくための
サービスです。**

健常者のお客様にも、障害を持ったお客様にも、望まれる対応方法を知っておくことは、私たちの務めでもあります。

参考資料： 全国ユニバーサルサービス連絡協議会
「ユニバーサルサービス接客研修テキスト」
静岡県ユニバーサルデザイン室
「みんなが喜ぶ店づくり」
国土交通省
「『ゆっくり』『ていねいに』『くりかえし』」
一知的障害、精神障害のあるお客様への対応

(1) ユニバーサルサービスの心得

1) バリアフリーからユニバーサルデザイン、 そしてユニバーサルサービスへ

施設や器具のあり方は、障害のある方を対象にした「バリアフリー」から、すべての人を対象にした「ユニバーサルデザイン」へ、考え方が移行しています。

身の回りにあるユニバーサルデザインの例を考えてみましょう。

例えば、照明のスイッチプレート。従来からのものは、プレートの中にある小さなスイッチを右や左に押し込むことで、点けたり消したりしていました。最近のものは、プレート全体がスイッチになっていて、指先に力を入れなくても、容易に扱えます。

また、「ユニバーサルタクシー」は、福祉車両タクシーと違い、一般のタクシーと同じ利用方法・同じ料金で、座席も一般の人が座っても違和感のないものですが、障害のある方でも乗り降りしやすいように、座席が外へ出てくるようになっています。

ホテル・旅館の施設や備品も、障害のある方だけの特別なものを備えるという考え方から、一般のお客様にも違和感なくむしろ都合がよいと思われるようなものを検討するようになりました。

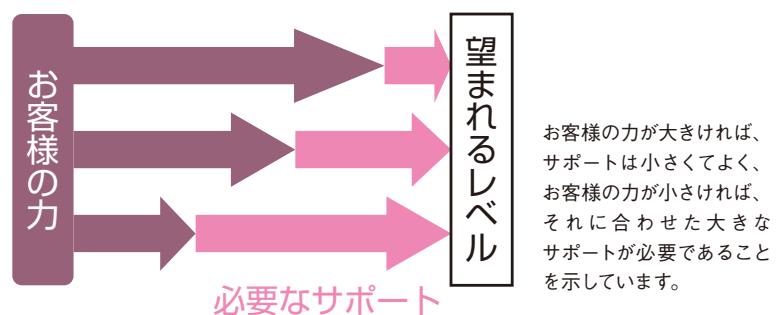
このようなユニバーサルデザインの考え方をサービスに展開したものが、ユニバーサルサービスです。

2) ユニバーサルサービスの7原則

- ① あらゆるお客様に対応する
- ② 個人の意向を尊重する
- ③ 複雑でなくわかりやすい
- ④ コミュニケーションが取りやすく、情報が得られる
- ⑤ 危険を避け、間違いがあってもやりなおせる
- ⑥ 快適に利用できるようにサポートをする
- ⑦ 使用しやすいサイズとスペースに配慮をする

3) ユニバーサルサービスのサポート

サポートとは、どのような考え方なのかを示したのが、下の図です。



お客様の身体的あるいは精神的な状態は、みな異なります。ご自身の力に我々のサポートを加えることで、望まれるレベルで楽しんでいただけるようにします。

サポートは必要に応じて、必要な量を提供します。

サポートの心構え

まず声をかける

「お手伝いが必要な時は、お呼びください」
「いつでも声をおかけください」

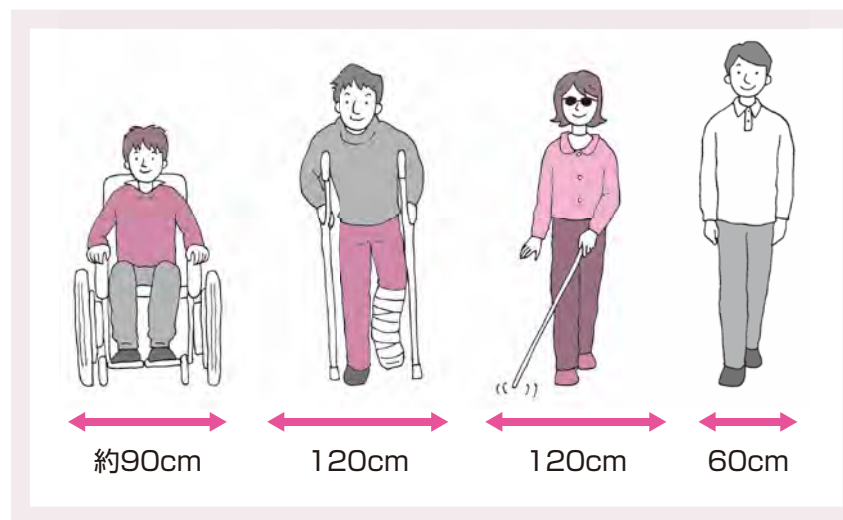
+

一緒に考える、行動する

+

待つ、見守る

! **Check Point**
車椅子や松葉杖で利用できる通路の幅



(2) ご高齢のお客様への対応

1) 高齢者についての理解

高齢者と一口に言っても、「まだまだ元気」という方も多いものです。しかし、身体的な機能は確実に衰えてきます。漠然とした不安を抱えながらも、一方でプライドをしっかりと持っています。

● 高齢者が感じる不便さ

- ① 小さな文字が見えにくく、
視野が狭いので対象を見つけにくい
- ② 高音を中心に音が聞き取りにくい
- ③ 歯が弱い、たくさんは食べられない
- ④ 寒さ・暑さに敏感になる
- ⑤ 物忘れをしやすい
- ⑥ 不平・不満を訴えやすくなる、短気になる
- ⑦ 指先の動きが鈍くなり、
細かなことをするのに時間がかかる
- ⑧ 反応が遅くなり、早い動作が苦手になる
- ⑨ 関節の動きや筋力が衰え、
よろめいたり、つまずいてころんだりしやすい
- ⑩ トイレが近くなる

2) ご高齢者のお客様への対応のポイント

寄りそう態度と、何をしたらよいのか耳を傾けることが求められます。

具体的な対応は、次のとおりです。

- ① 尊敬の念を持ち、お名前で呼びかける
- ② ゆっくり、はっきり話す
- ③ 聞き役になる場面をつくる
- ④ 外来語やカタカナことばに注意し、
お客様の言われたことばを言い換えない
「お便所はどこ…？」→「おトイレは…」
- ⑤ 会計は慌てなくてよいように、配慮する
- ⑥ トイレは急いで対応する
- ⑦ 忘れ物をしやすいので、
荷物はまとめてさしあげ、確認のお声がけをする

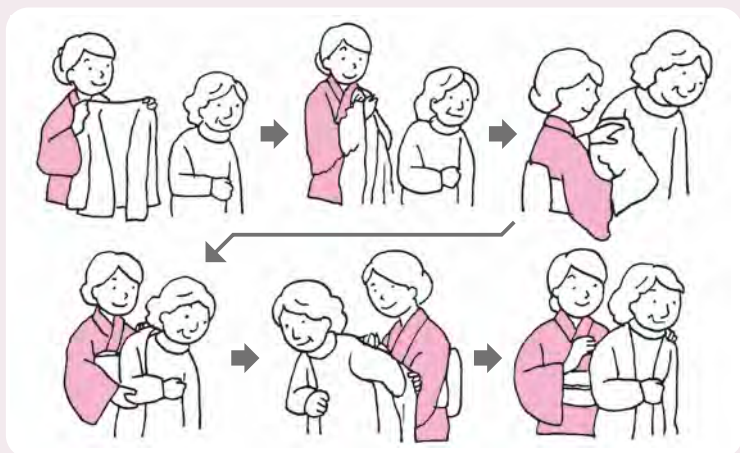
！ Check Point

腕が不自由な方への着衣のサポート

どちらかの半身が不自由な場合は、ジャケットや羽織を着るのにもたいへん苦勞されます。ほんの少しのお手伝いで、着たり脱いだりが容易になりますので、コツを心得ておきましょう。

● 服を着る場合

不自由な側の腕から先に通します。「迎え袖」をするとスムーズです。きつい場合は、二の腕あたりまで着せたら、健康な側の腕も通します。それから、両方の肩を入れるとうまくいきます。



● 服を脱ぐ場合

健康な側を先に脱がし、次に不自由な側を脱がします。



(3) 目が不自由なお客様への対応

1) 視覚障害者についての理解

視覚障害は、人によって見え方が異なります。

全 盲	まったく見えない
弱 視	眼鏡をかけても視力が弱い、ぼやける
視野狭窄 ^{きょうさく}	見える範囲が狭い
視野欠損 ^{けつそん}	視野の一部が大きく欠ける など

全盲や強度の弱視のお客様は、白い杖^{つえ}を持つか、盲導犬を連れていけば見分けがつかますが、そうでなければ外見では健常者と区別がつかない方も多いのです。

また、加齢によって、白内障^{はくないしょう}（水晶体がにごる）や老眼などのために、小さい文字が見えにくくなったり、薄い色がわかりにくくなったりする方もいます。また、視野は、若い時に比べ狭くなっていきます。

● 視覚障害者の行動に対する理解

- ① 周りの音や気配に集中して歩く
- ② 白い杖^{つえ}を左右に振りながら、自分の身体の幅に障害物がないか探って歩く
- ③ 白い杖^{つえ}の先が地面や床に当たる音で、地面や床の状態が変化していることを認識する

● 視覚障害者が感じる不便さ

- ① 通路にある小さな段差や放置されたものに、
つまずきやすい
- ② 「あちら」「こちら」「むこう」ということばでは、
目当てのものがどこにあるのかわからない
- ③ 営業時間や取り扱い説明など、書いてあるものが読めない
- ④ トイレの男女別表示がわからない
- ⑤ お札や硬貨の確認に手間どる
- ⑥ 署名欄がわからないので、書き込めない

! Check Point 補助犬の受け入れについて

1. 補助犬を連れた障害者の受け入れ義務

身体障害者補助犬法により、国の指定法人が認定した補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）を連れた障害者の方を受け入れることが、義務化されています。

交通機関や役所はもちろん、百貨店やレストラン、宿泊施設などが、対象になっています。

2. 補助犬は清潔で安全

補助犬は、体を清潔に保つとともに、予防接種や検診によって公衆衛生上の危害を生じさせないように努めることが法律で定められています。認定されている補助犬であれば、それが確認できるハーネス*や表示をつけています。また、受け入れの際に、お客様に認定証や健康管理記録を確認させていただくことは、失礼なことではありません。

さらに、補助犬は厳しく訓練されていて、人に危害を与えることはありません。

※ハーネス:ハンドルが付いた胴輪

3. 補助犬の受け入れ対応

- ① 補助犬受け入れの理解を徹底しておきましょう。
- ② 次のことを取り決め、ご利用のお客様には事前に意向として伝え、お客様の判断をいただきます。
 - ・補助犬を同伴していただける範囲
 - ・補助犬をお預かりする場合の方法
 - ・補助犬が待機する場所

※補助犬の管理責任は使用者にあるので、ホテル・旅館側に義務はありません。
サービスの一環としての対応になります。

※ホテルによっては、あらかじめ待機用のマット・首輪をつなぐひも・えさ入れを用意しているところがあります。
- ③ 他のお客様への説明をします。受け入れが義務化されているといっても、他のお客様の中には、犬アレルギーや犬嫌いの人もいます。盲導犬が近くに来ることを説明し、お申し出があれば対応をします。

※食品衛生法で動物が同伴できないのは、調理場です。飲食店などに補助犬の同伴を禁止するという保健所の指導はありません。
- ④ 補助犬は仕事なので、さわったり、声をかけたり、えさをあげたりしてはいけません。周囲のお客様にもご理解をいただきましょう。

4. 補助犬の種類

- ① 盲導犬 視覚障害者と一緒に行動し、安全な歩行をサポートするのが主な仕事です。白か黄色のハーネスをつけています。
- ② 介助犬 車イスに乗ったお客様と一緒に行動し、列車やバスの乗車許可証をつけた上着やバッグを身に付けています。
身体の不自由な方の手足の代わりとなり、ドアの開閉、スイッチ操作、衣服着脱の介助、歩行の手伝いなど、ひとりひとりに合った介助が行なえるように訓練されています。
- ③ 聴導犬 黄色またはオレンジの上着をつけています。
聴覚障害者の耳として、事故の危険を避ける役割があります。また、警報機の音、ドアのノックの音などを知らせてくれます。

2) 目の不自由なお客様への対応のポイント

- ① あいさつに続けて、自己紹介をします。
「いらっしゃいませ。わたくしは、フロントの〇〇と申します。
何かお手伝いできることはございますでしょうか」
 - ② 明るい声で対応します。 **ヒント**
 - ③ 見えているものをことばに置き換えて、情報を伝えます。
「3メートル先右手にエレベーターがございます」 **ヒント**
 - ④ ひと声かけてから離れます。
 - ⑤ ご本人からお金をいただいた場合は、同行の方がいてもおつりはご本人に渡します。金銭授受は、正確にはっきりと、種類ごとにことばに出して確認します。
- さらに、誘導する際のポイントは、次のとおりです。
- ⑥ 案内者の身体はどこかをつかんでもらいます。
腕に手をかけてもらうか、肩に手をのせてもらいます。
こちらから腕をつかんだり、手を引いてはいけません。
 - ⑦ 案内者は、お客様の歩幅を歩く速度に合わせて、ななめ前1歩または半歩のところを歩きます。
 - ⑧ 待っていただく場合は、壁など何かに触れて待てるようにします。 **ヒント**

- ⑨ 周囲の様子を伝えながら楽しく歩きます。 **ヒント**
- ⑩ 段差や階段では、手前で一旦止まり、様子を伝えます。段差や階段の始まりを、杖またはつま先で確認していただいてから、進みます。 **ヒント**

ことばのヒント

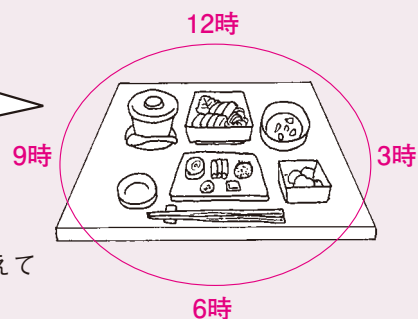
- ② 「歩く速さは、これでよろしいですか」
- ③ 「ここから通路がじゅうたんになります」
- ⑧ 「少しお待ちくださいますか。2～3分で戻ります。
右手に壁があります」
- ⑨ 「左手の窓からは、〇〇山の紅葉が見えております」
- ⑩ 「3メートルほど前方に、10センチほどの段差があります」
「ここから階段を上がります。15段ほどで一旦踊り場があり、右に折り返して、さらに15段ほど上がります」

！ Check Point 目の不自由な方への食事提供

- 1.料理を置く時は、必ず声に出します。
- 2.料理内容を説明しながら、お客様の手を料理のところまで誘導し、触れていただきます。
- 3.汁物やお茶などの熱いもの、倒れやすい器は、手元から少し離れたところに置くように配慮します。
- 4.いくつかの料理を並べてある時には、クロックポジション*で説明してみましょう。

6時のところに前菜、
12時のところにお造りが
ございます…。

※クロックポジション
時計の針の向きになぞらえて
方向を示す方法



(4) 耳が不自由なお客様への対応

1) 聴覚障害者についての理解

聴覚障害は、見ただけではわかりません。そのため、声をかけられているのに気付かず、無視をする失礼な人だと勘違いされることがあります。ことばが聞こえていない人がいることを理解しておかねばなりません。

生まれつき聴覚障害があったために言語障害をあわせ持つ人もいます。

また、途中または高齢になってから聴覚障害になった場合には、手話ができない人が多いです。

聴覚障害者の方とのコミュニケーションは、手話だけでは不十分です。むしろ、お互いにわかりやすい方法を試しながらコミュニケーションを取ることが大切です。

● 聴覚障害者が感じる不便さ

- ① 後ろから声をかけられてもわからない
- ② 火災などの緊急放送がわからず不安
- ③ ノックや電話の音が聞こえない
- ④ コミュニケーション方法をいろいろ試してもらえず、説明が十分に理解できない

2) 耳の不自由なお客様への対応のポイント

- ① 聞こえない方がいることを理解する
- ② 後ろからの声がけに反応がない場合、お客様の前方へまわり、あらためて声をかける
- ③ はっきり、ゆっくり話す
- ④ 伝えるためのさまざまな方法があることを知る
- ⑤ それらの方法を組み合わせたり、他の方法を試したりしながら、理解していただけるように努める
- ⑥ 筆記用具さえ持ち歩いていれば、いつでも筆談ができる

コミュニケーションの方法

ジェスチャー

簡単なことは身振り・手振りでも伝わります。また他の方法と組み合わせることで表現が豊かになります。

口話または読話

話し手の唇や口全体の動きでことばを読み取る方法です。

コツは、「はっきりゆっくり話すこと」

「自然な大きさの声で話すこと」

「文字で区切らず文節ごとに区切ること」です。

筆談

紙などに書いてやりとりをする方法です。手元に紙がない時には、手のひらやテーブルに書くこともあります。

コツは、「手短なことば」「かんたんな漢字」

「キーワードだけでもOK」「とにかくスピーディーに」

空書

手元に何もない時に使います。

空中に人さし指ではっきりと書きます。

手話

手話で十分なコミュニケーションが取れないとしても、最初のあいさつに手話を使うことは、リラックスした雰囲気につながります。簡単なあいさつを覚えておきましょう。

! Check Point 簡単な手話であいさつを

お客様が手話をされる方だと知ったら、あいさつを手話でしてみましょう。お客様に積極的にかかわりたいという気持ちが見え、コミュニケーションのきっかけになります。

その時、ことばを出しながら行なうと、豊かな表情で自然なあいさつになります。



(5) 歩行が不自由なお客様への対応

1) 肢体不自由者についての理解

歩行が不自由なお客様は、見ていてわかります。車椅子を使っているとか、杖や松葉杖・歩行器を使っているとか、あるいは、歩き方で判断できることもあります。

しかし、お手伝いが必要かどうかは、お客様それぞれです。車椅子を同行のお客様に代わって押してさしあげて喜ばれることもあれば、ご自分達で自由に動きたいと思う方もいます。

そこで、お手伝いをさせていただいてよいかを、積極的にうかがってみることが大切です。また、その時には必要がなくても、私たちに心づもりがあることを知って、必要な時に声をかけていただきやすくなります。

また、車椅子を使っているお客様には、さまざまな方がいます。骨折などで一時的に使っている方もあれば、身体全体に障害がある方もいます。

● 肢体不自由者が感じる不便さ

- ① 通路が狭く通りにくい
- ② 段差や溝、急なスロープがあると進みにくい
- ③ 車椅子用の長いスロープがのぼれない
- ④ 車椅子用の駐車場があっても、車椅子に乗り移るスペースがない
- ⑤ 車椅子用の駐車場の前に、工事用のコーンが置いてあり、だれもない
- ⑥ 手動のドアが開けられない
- ⑦ 高いところ・低いところ・奥行きのあるところにあるものに手が届かない
- ⑧ 利用しやすい施設かどうかの事前情報が少ない

2) 歩行の不自由なお客様への対応のポイント

- ① 車椅子や松葉杖のお客様に気付いた場合はすぐに声をかけ、対応の申し出をします。
- ② お客様からお手伝いの要望があれば対応し、無い場合はいつでも対応させていただく旨を伝えます。
- ③ 松葉杖のお客様には、車椅子の用意があることを伝え、ご希望をうかがいます。

3) 車椅子のお客様への対応のポイント

① 声のかけ方

車椅子を押している方がいても、意向はご本人にうかがうなど、ご本人との会話を心がけます。

また、高いところから見下ろさないように、^{ひざ}膝を曲げるなどして、少しでも目線を下げます。

車椅子を押している時には、頭の上からではなく、顔の横方向から語りかけるようにします。

② 電動車椅子

お客様自身が操作されるので、ななめ前数歩のところで誘導します。

③ ブレーキ

手を離す時には、平らなところでも、必ずブレーキをかけます。乗降時にも忘れずブレーキをかけます。

④ フットレスト(足台)

ご自分で足をフットレストに乗せられるかどうかを見てから、お手伝いをします。

動き出す前には、必ず足がフットレストの上にあることを確かめます。

押している人からは見えないだけに、つま先を壁や棚にぶつけないよう、細心の注意を払います。

狭い通路では、腕が車椅子の外に出ているとぶつかりやすいので、肘掛けの内側へ収めていただくようにします。



⑤ 段差を上がる時

ステッピングバーを踏み込み、「少し傾きます」^{かたむ}と声をかけ、前輪を持ち上げます。

前輪を段差の上に静かにおろします。

ハンドルを少し引き上げながら前へ押し出し、後輪を段差の上に載せます。



⑥ 段差を降りる時

急な下り坂や高さのある段差は、後ろ向きに進みます。

進行方向に対し後ろ向きになり、ハンドルを引き上げるようにしながら、後輪を段差の下に静かにおろします。

ステッピングバーを踏み込み、前輪を持ち上げ、後輪だけで後退します。

後輪が段差の下につくところまで後退したら、静かにおろします。



(6) 知的障害・精神障害のあるお客様への対応

1) 知的障害者・精神障害者についての理解

知的障害や精神障害をお持ちの方に接する機会が少ないと、いざ接することになった時、戸惑ったり、中には不安を超えて怖いというイメージを持ったりすることがあるようです。

しかし、身体的な障害と同じように、これらの障害についても理解することは大切です。そして、お客様として受け入れる際は、どのような対応を心がけるとよいのかを、知っておかなければなりません。

● 知的障害者の行動に対する理解

- ① 症状は個人差が大きく、コミュニケーションの程度もさまざまである
- ② 人の態度やことば遣いに敏感で、言動が気になることがある
- ③ 情報量が多いと混乱する傾向がある
- ④ コミュニケーション能力に障害があり、困ったことがあってもうまく意思を伝えられない場合がある
- ⑤ 話のテンポや展開についていけないことがある
- ⑥ 座っているほうが落ち着く

● 精神障害者の行動に対する理解

- ① 精神障害には、統合失調症、うつ病、自閉症などがあり、薬の服用状況によっても症状が異なる
- ② 見た目ではわからないこともある
- ③ ストレスに弱く、疲れやすく、頭痛、幻聴、幻覚が現れる人がいる
- ④ 新しいことを経験する際に、非常に緊張し、不安を感じる傾向がある
- ⑤ ごく一部に、「不注意」「多動性」「衝動性」の行動特徴があり、じっと座ってられない場合がある

2) 知的障害のあるお客様への対応方法

- ① 向かい合って話しかける
- ② わかりやすいことばを選ぶ
- ③ 数字やことばを文字にして、記号として伝える
- ④ 安心していただけるように、ゆとりを持って対応する
- ⑤ 要望をゆっくりうかがう
- ⑥ 伝えたいことは、ゆっくり繰り返し伝える

3) 精神障害のあるお客様への対応方法

- ① 表情豊かに声をかける
- ② リラックスできる雰囲気をつくる
- ③ 一度に多くの情報を与えない
- ④ 落ち着いた口調を心がける
- ⑤ ゆっくり、簡単、シンプルに、説明する
- ⑥ てんかんの発作が現れた場合、動かさず、必要に応じて薬の服用のための水をお持ちする

(7) 妊娠中のお客様への対応

1) 妊娠中のお客様についての理解

妊娠中のお客様は、身体の負担だけでなく、命を身ごもっている緊張感を持って、過ごしています。

出産までのひと時、我々のホテル・旅館でくつろいで過ごしていただけるように、どのようなお手伝いができるのか考えておきましょう。

● 妊婦さんが感じる不便さ

- ① 重たいものを持つとお腹が張る
- ② お腹が大きく足元が見えない
2～3センチの中途半端な段差でころびやすい
- ③ 落ちたものが拾いにくい、拾えない
- ④ 大浴場のすべりやすい床や、ぬれている脱衣室の床が怖い
- ⑤ 食事会場など、椅子を後ろに引くスペースが少なかったり、通路が狭かったりすると、お腹をぶつけてしまう
- ⑥ 足が冷えやすい
- ⑦ たばこや魚・肉などのにおいが気になる
- ⑧ 人によっては、においのために気分を悪くされる場合がある

2) 妊娠中のお客様への対応方法

- ① つまずいたりころんだりしないように、通路に段差があることを伝える
- ② 食事会場では、できるだけ周囲の空間にゆとりのある席を用意する
- ③ 膝^{ひざ}かけを用意しておく
- ④ においが気になると申し出があれば、席を変えるなどして対応する