

社外秘

J T Bグループの ユニバーサルツーリズム 【ハンドブック】

企画編集	株式会社ジェイティービー 旅行事業本部
協力	株式会社バリアフリーカンパニー
発行	2012年9月
改訂	2013年8月
	無断複製を禁ずる

Copyright (C) 2012 JTB Corp. all rights reserved

第1章：J T Bグループのユニバーサルツーリズムについて

- 1) J T Bグループのユニバーサルツーリズムとは 6
- 2) J T Bグループのユニバーサルツーリズムの2つのプロジェクト 7~8
- 3) J T Bグループのユニバーサルツーリズムの取組事例 9
- 4) J T Bグループのユニバーサルツーリズムは、特別なことではありません10
- 5) J T Bグループのユニバーサルツーリズムの「4大効果」 11
- 6) J T Bグループのユニバーサルツーリズムの「接客の5つのポイント」12~13

第2章：J T Bグループのユニバーサルツーリズムの取り組みについて

- 1) J T Bグループのユニバーサルツーリズムの3つのポイント 15
- 2) J T Bグループのユニバーサルツーリズムにおける重要なプロセス 16
- 3) お客様への「情報提供」 17~19
- 4) お客様の状況（制約条件）の「ヒアリング」と「フィードバック」 20~22
- 5) 旅行会社の役割と責任 23
- 6) 旅行業約款及び、旅行条件書のポイント 24~25

第3章：何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

1) 高齢のお客様	27～29
2) 妊娠中や小さな子供連れのお客様	30～31
3) 外国人のお客様	32～33
4) 歩行の不自由なお客様（車椅子・杖等を利用）	34～38
5) 目の不自由なお客様	39～41
6) 耳やことばの不自由なお客様	42～44
7) 知的障がい（発達障がい）、精神障がいのあるお客様への	45～47
8) 内部障がいあるお客様	48
9) 身体障害者補助犬法について	49

第4章：ユニバーサルツーリズムに役に立つ情報

1) 航空機の高度・速度による身体への影響は？	51
2) 高齢のお客様、障がいのあるお客様におすすめのクルーズ旅行	52
3) 主要交通機関のバリアフリー情報	
J R	53～54
航空会社	55～60
その他（民営バス、タクシー、国内長距離フェリー、高速船）	61

第1章 JTBグループの ユニバーサルツーリズムについて

Copyright (C) 2012 JTB Corp. all rights reserved

5

第1章 JTBグループのユニバーサルツーリズムについて

1) JTBグループのユニバーサルツーリズムとは

2014年に4人に1人が、65歳以上（厚生労働省調査）になる超高齢社会で、JTBをご利用いただくお客様をみても、高齢のお客様は中心的なマーケットです。

その高齢者マーケットでは、加齢によるからだの変化で、何らかの不自由さ（歩行、耳やことば、目の不自由さ等）のあるお客様が確実に増え続けています。また、車椅子を利用されるお客様、小さな子ども連れ、妊娠中のお客様、外国人のお客様などの中にも同じように、何らかの不自由さを感じているお客様がいます。

JTBグループは、「Tourism for All」実現に向けて、お客様の「感動のそばに、いつも。」というブランドスローガンを実現するために、「年齢、性別、国籍、障がいの有無などにかかわらず、お客様が安心してご利用いただける旅行会社」を目指して、ユニバーサルツーリズムの推進に取り組みます。

第1章 JTBグループのユニバーサルツーリズムについて

2) JTBグループのユニバーサルツーリズムの2つのプロジェクト

“JTBグループのユニバーサルツーリズム”は、次の2つのプロジェクトを推進していきます。

(※次ページ 資料①参照)

① JTBホスピタリティ・プロジェクト

加齢による様々な不自由さのある「**高齢者のお客様**」、
ベビーカーを利用する「**小さな子ども連れのお客様**」、「**妊娠中のお客様**」
言葉や習慣等の違いによる不自由さのある「**外国人のお客様**」
を対象としたユニバーサルツーリズムの推進。

② JTBバリアフリー・プロジェクト

車椅子利用、身体、聴覚、視覚、知的など様々な「**障がいのあるお客様**」
を対象としたユニバーサルツーリズムの推進。

資料①

JTBグループのユニバーサルツーリズム

「年齢、性別、国籍、障がいの有無などにかかわらず、
お客様が安心してご利用いただける旅行会社」を目指します。

JTBホスピタリティ・プロジェクト

高齢のお客様
・2014年4人に1人が65歳以上
・加齢による様々な不自由さのあるお客様

妊娠中・小さな子ども連れのお客様
・妊娠中の方・ベビーカーを利用のお客様

外国人のお客様
・言葉、習慣等の違いによる不自由さのあるお客様

JTBバリアフリー・プロジェクト

障がいのあるお客様
・身体、聴覚、視覚、知的障がい等のあるお客様

第1章 JTBグループのユニバーサルツーリズムについて

3) JTBグループのユニバーサルツーリズムの取り組み事例

【JTBホスピタリティ・プロジェクトの事例】

- ・ ゆとり世代向けの旅 50歳からのゆとり旅「旅彩彩」(海外旅行)
- ・ お客様の不安や悩みを解消した 70歳代におすすめの国内旅行「ゆとり紀行」
- ・ 「心と体に優しい宿」(国内エース商品)
- ・ 小さなお子様連れのお客様でも安心な海外旅行！ルックJTB Guam・サイパン「ウェルカムベビー」コース

【JTBバリアフリー・プロジェクトの事例】

- ・ 車椅子をご利用のお客様、歩行が不自由なお客様でも安心！（※追加手配・追加料金要。基本は混乗トランスファー利用）

ルックJTB Guam・サイパン「バリアフリールーム+専用車プラン（リフト付）」

ルックJTB Hawaii「アクセシブルルーム+専用車プラン（ハンディキャブ）」（※Hawaiiはホノルルのみ）

【JTBホスピタリティ・プロジェクトとバリアフリー・プロジェクトの共通事例】

- ・ Hawaiiのワイキキで、お子様からお年寄りまで楽に乗降できるノンステップバス
(車椅子・ベビーカーでも乗車可能)

ルックJTB Hawaii 滞在中乗り放題「OLI'OLI ウォーカー!!」



第1章 JTBグループのユニバーサルツーリズムについて

4) “JTBグループのユニバーサルツーリズム”は、特別なことではありません

JTBグループのユニバーサルツーリズムは、特定の人に向けた特別なサービスではありません。お客様に旅を通じてご満足いただけるように、私たち一人ひとりが「旅と感動のスタイリスト」として、お客様の立場に立ってサービスを提供していくことを心がけることが大切です。

“JTBグループのユニバーサルツーリズム”は、
「年齢、性別、国籍、障がいの有無などにかかわらず、お客様が安心してご利用いただける旅行会社」
を目指します

バリアフリーが特定の人にとってバリア（不便さ）を取り除こうというのに対して、「ユニバーサルデザインの考え方」は誰にとってもバリア（不便さ）がないように配慮をします。

JTBは、お客様にご満足いただくために「ユニバーサルデザインの考え方」を商品・サービスに取り入れていきます。

※「ユニバーサルデザイン」とは、1980年代に米国ノースカロライナ州立大学のロナルド・メイス氏によって提唱されました。身体に障がいを持つメイス氏は、それまでのバリアフリーの概念に代わって、「できる限り多くの人が利用可能であるように製品・建物・空間をデザインすること」をユニバーサルデザインとして定義しました。

店頭設備（ハード面）で対応できないことは、接客面（ソフト面）でカバーしましょう

JTBの店舗設備で対応できないことは、私たち1人ひとりがお客様の立場に立って、小さな工夫や心くばりで対応することが必要です。

例) ①チケットを購入されるすべてのお客様の接客をハイカウンターで行っていませんか？

→ 足腰の不自由なお客様には、椅子に座っていただきましょう。

②聞こえに不自由のあるお客様に、筆談で対応する。

第1章 JTBグループのユニバーサルツーリズムについて

5) JTBグループのユニバーサルツーリズムの「4大効果」

CS（お客様満足）の向上

JTBグループのユニバーサルツーリズムは、何らかの不自由さのあるお客様に対して「旅のスタイリスト」として、ウェブ販売ではできない、お客様の立場に立った心ばかりの配慮を心がけます。そして、それがすべてのお客様の満足度の向上につながります。

JTBブランド価値の向上

JTBグループのユニバーサルツーリズムを通して、お客様にご満足いただける旅を提案し、サービスをする私たちの姿は、JTBブランド価値の向上につながります。

私たち自身のスキルとモチベーションの向上

JTBグループのユニバーサルツーリズムを通して、お客様の満足を目指すことは、私たち自身のスキルアップにつながります。そしてお客様の感動と喜びは、私たちのモチベーションにつながります。
“ありがとうの数だけ、しあわせになる”

他社との差別化と収益の向上

JTBグループのユニバーサルツーリズムを通して、ウェブ販売を中心とする旅行会社との差別化を図り、何らかの不自由さのあるお客様への様々な配慮（サービス）を新しいビジネスモデルとして、収益の向上につながります。

第1章 JTBグループのユニバーサルツーリズムについて

6) JTBグループのユニバーサルツーリズムの「接客の5つのポイント」

JTBグループのユニバーサルツーリズムの「ホスピタリティ・プロジェクト」と「バリアフリー・プロジェクト」の基本は、

私が“お客様”だったら何がうれしいかを考えることです。

お客様の個性や違いを尊重し、同じ目線や立場でものを考えたり、見たりすることが大切です。

お客様が感じている「不自由さ」をキャッチして、気づいたところから積極的に取り組んでいきましょう。

① 積極的に声をかけましょう！

お店の前で困っているお客様に気づいたら、まずは自分から積極的に声をかけましょう。

介助が必要な場合は、身体に触れる前に必ず一声かけましょう。次の動作を予想してお手伝いすることが大切です。

② お客様のご要望を確認して対応しましょう！

身体が不自由なお客様はサポートされることに慣れていません。わからないことは素直にお客様に聞きましょう。

第1章 JTBグループのユニバーサルツーリズムについて

6) JTBグループのユニバーサルツーリズムの「接客の5つのポイント」

③ 失敗を、おそれずに対応しましょう！

私たちが遠慮をすると、お客様も遠慮してしまいます。いつもの接客を心がけましょう。
失敗しても、お客様を尊重する気持ちが伝わるのが大切です。

④ お客様のペースに合わせましょう！

会話や動作に時間のかかるお客様もいらっしゃいます。お客様のペースに合わせて、接客をしましょう。
お客様が周りの目を気にすることなく、安心していただけるような配慮をすることも大切です。

⑤ ご本人とお話しをしましょう！

サポートする方が同行されている場合でも、お客様ご本人とお話しをしましょう。
威圧感を感じさせないように、話をするときにはできるだけお客様と目の高さを合わせましょう。

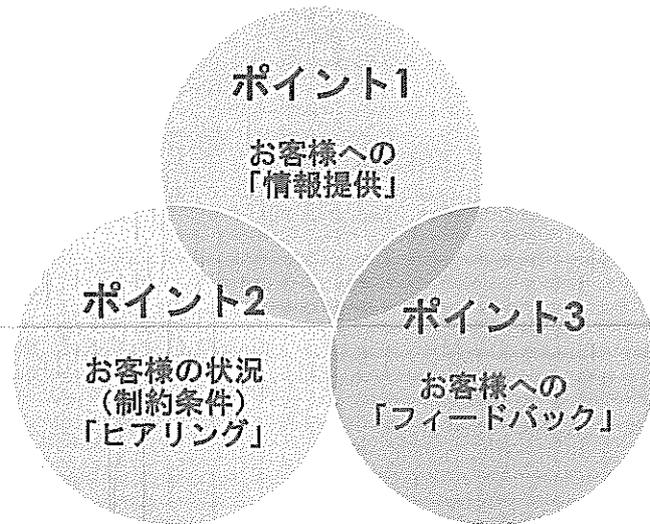
第2章 JTBグループの ユニバーサルツーリズム の取り組みについて

第2章 JTBグループのユニバーサルツーリズムの取り組みについて

1) JTBグループのユニバーサルツーリズムにおける3つのポイント

「何らかの不自由さのあるお客様」や「特別な配慮の必要なお客様」の旅のお手伝いの中で、

最も重要なポイントは次の3つです。

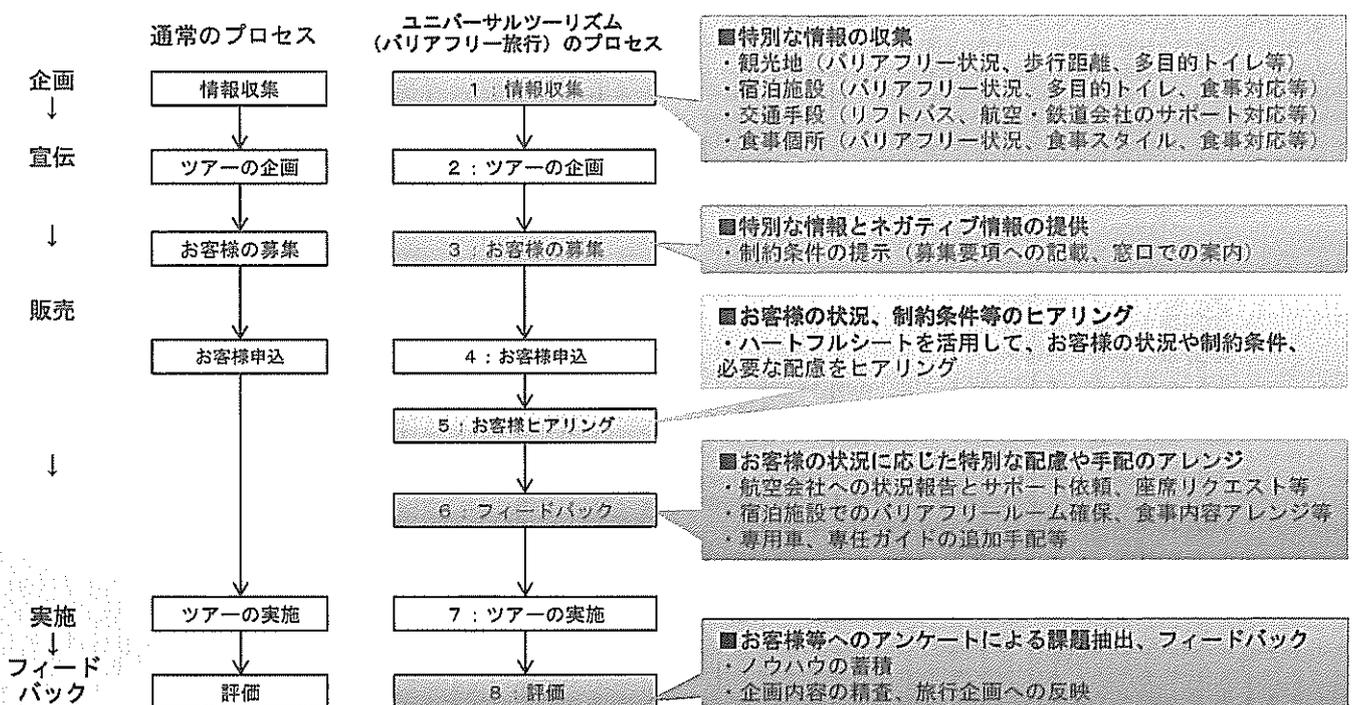


この3つのポイントは、JTBのパンフレットの中で下記のように案内をしています。

「身体に障がいをお持ちの方、健康を害している方、妊娠中の方、補助犬使用者の方、特別な配慮を必要とする方はその旨をご旅行お申し込み時にお申し出ください。当社は可能な範囲内でこれに応じます。なお、お客様のお申し出に基づき当社がお客様のために講じた特別な措置に要する費用はお客様のご負担とします」

第2章 JTBグループのユニバーサルツーリズムの取り組みについて

2) ユニバーサルツーリズムにおける重要なプロセス



第2章 JTBグループのユニバーサルツーリズムの取り組みについて

2) お客様への情報提供

「何らかの不自由さのあるお客様」や「特別な配慮の必要なお客様」に対しては、交通機関、宿泊施設、観光地、食事個所等の詳細の情報提供が必要になります。

例えば、車椅子を利用されているお客様の場合には、下記のような情報が必要になります。

〈交通機関〉

(ハード面) リフト付車両や車椅子対応設備の有無など、導線(スロープやエレベーターの有無)の状況

(ソフト面) 駅や空港でのサポートサービス、障害者割引制度等

〈宿泊施設〉

(ハード面) 車椅子対応客室(バリアフリールーム)や車椅子用トイレの有無、館内導線(スロープやエレベーターの有無)等

(ソフト面) 食事スタイル(セットメニュー、ビュッフェ)や料理の大きさ(一口大、刻み食)アレンジ等

第2章 JTBグループのユニバーサルツーリズムの取り組みについて

2) お客様への情報提供

〈観光地〉

(ハード面) 路面状況(舗装道か石畳等)や導線(スロープやエレベーターの有無)のバリアフリー状況、車椅子用トイレの有無等

(ソフト面) 各施設でのサポートサービス、障害者割引制度等

〈食事個所〉

(ハード面) 導線(スロープやエレベーターの有無)の状況、車椅子で利用可能なテーブル、車椅子用トイレの有無等

(ソフト面) 食事スタイル(セットメニュー、ビュッフェ)、アレルギー対応食や料理の大きさ(一口大、刻み食など)のアレンジ対応等

〈タイムスケジュール〉

周遊型ツアーで時間の制約がある場合には、見学時間、バス乗降時間、トイレ休憩時間、食事時間等を考慮して、無理のないコースのご案内が必要です。

第2章 JTBグループのユニバーサルツーリズムの取り組みについて

2) お客様への情報提供

JTB国内宿泊タリフの基本情報には【ノーマライゼーション対応】項目では、

「足元の心配な方・車椅子ユーザーの方」、「目のご不自由な方」、「耳の不自由な方」、「ノーマライゼーションへの取組」についての情報を掲載しています。

但し、その基準は客観的に統一されたものではないので、お客様の障がいの程度や状況によってご利用いただけない場合があります。

そこで、

- ① お客様の状況（制約条件）やご希望をきちんとヒアリングして、
- ② 詳細については宿泊施設に直接確認・相談の上、お客様に必要な情報をフィードバックする

ことが大切です。

第2章 JTBグループのユニバーサルツーリズムの取り組みについて

3) お客様の状況（制約条件）の「ヒアリング」と「フィードバック」

「何らかの不自由さのあるお客様」や「特別な配慮の必要なお客様」に対しては、先ずお客様の状況（制約条件）をヒアリングします。

例えば、車椅子利用や歩行に不安のあるお客様には、下記のような状況（制約条件）のヒアリングとフィードバックが必要になります。

〈ヒアリング〉

ハートフルシートを活用して、お客様の歩行の状況（歩行の可否、歩行距離・時間の目安、階段の昇降可否等）、車椅子のタイプやサイズ、車椅子対応トイレの必要性等、必要な配慮についてヒアリングをする



〈フィードバック〉

お客様の状況に応じた特別な配慮や手配アレンジをして、必要な情報と合わせて、お客様へフィードバックする

例)

- ・航空会社へのお客様の状況報告とサポート依頼等
- ・宿泊施設へのバリアフリールームの確保、食事内容のアレンジ等
- ・専用車、専任ガイドの追加手配等

第2章 JTBグループのユニバーサルツーリズムの取り組みについて

3) お客様の状況（制約条件）の「ヒアリング」と「フィードバック」

「ヒアリング」のポイント！

JTBの国内商品（エースなど）、海外商品（ルックなど）の場合には、電子カルテシステムWithの「ハートフルシート」を活用してヒアリングをする。

※その他団体のお客様等の場合は、I-WEBの「ユニバーサルツーリズム関連」に掲載されている団体用「ハートフルシート」を活用下さい。

「フィードバック」のポイント！

フィードバックの案内はできるだけ書面で行います。

その書面は、添乗員や現地ガイドとも共有をして、お客様への事前の案内を確認してもらいます。

こちらで条件や必要な情報を提示して、お客様に判断をお願いします！

旅行の詳細を「フィードバック」すると、希望のコースではバリア（障壁）や安全上の問題で参加が難しいケースがあります。

しかしコース上の問題点が明確になると、お客様の方で参加コースを再検討されたり、他のコースへの変更をされる場合がほとんどです。

大切なのは、お客様の方で判断をしていただけるように条件や必要な情報をフィードバックすることです。

第2章 JTBグループのユニバーサルツーリズムの取り組みについて

3) お客様の状況（制約条件）の「ヒアリング」と「フィードバック」

トラブルを防ぐポイント

JTBでも、お客様から「障がいの状況」や「必要な配慮」の事前申告がなく「旅行当日にお客様が突然、車椅子で来られた」ケースや、過少申告で「ほとんど歩行ができないお客様が参加され、ツアー全体のスケジュールに支障が生じた」ケースがあります。

このようなお客様の中には、以前に障がい等を理由に、旅行会社から一方的に参加を断られていることがあります。

そのようなお客様の苦い経験が事前に相談をすることなく旅行に参加申し込みをする原因にもなっています。

このようなトラブルを防ぐためにも積極的にお客様の状況（制約条件）を「ヒアリング」して、きちんと「フィードバック」することが大切です。

第2章 JTBグループのユニバーサルツーリズムの取り組みについて

4) 旅行会社の役割と責任

JTBの方でお客様の状況（制約条件）について、「ヒアリング」と「フィードバック」をきちんとした上で、例えば、「お客様ご自身」や「同行される介助者のサポート」だけでバスへの乗降やトイレの利用が難しく、添乗員やガイドのサポートが必要な場合は、周遊ツアーへの参加はご遠慮をいただくこともあります。

その理由として＜添乗員の役割＞、＜ガイドの役割＞、＜ドライバーの役割＞があります。

＜添乗員の役割＞

添乗員の一番大切な役割は、ツアーのスケジュールに沿って日程を管理し、旅行を予定通り円滑に進めることです。…**旅程管理責任**

添乗員はすべてのお客様に平等に接することが義務づけられており、特定のお客様のみをお世話することはできません。障がいのあるお客様が参加した場合も同様で、トイレや入浴などの個人的な介助はできません。そうした面で介助が必要なお客様には、旅行会社から介助者の同行をお願いします。

＜ドライバーの役割＞

ドライバーもリフト付バスなど特別な場合を除いて、乗客の乗降時の介助は、万が一に怪我等の事故が起きた場合の責任問題もあり、お手伝いができません。特にアメリカ（ハワイも含む）では、ドライバーの組合規定などで業務範囲が細かく決められており、基本的に介助はできないことになっています。

＜ガイドの役割＞

バスガイドや現地ガイドについてもすべてのお客様に平等に接することが義務づけられており、特定のお客様のお世話をすることはできません。

第2章 JTBグループのユニバーサルツーリズムの取り組みについて

5) 旅行業約款及び、旅行条件書のポイント

JTBの方で、お客様の状況（制約条件）について「ヒアリング」をしたにもかかわらず、事前にお客様から特別な配慮や必要なサポートに関するお申し出がなかった場合

「旅行業約款」のポイント!

- ① 旅行業約款第5条の4 募集型企画旅行の参加に際し、「特別な配慮を必要とする旅行者は、契約の申込時に申し出て下さい。このとき、当社は可能な範囲内でこれに応じます」に反し、
- ② 旅行業約款第18条1項、2項 当社は、次に掲げる場合において、旅行開始後であっても、旅行者に理由を説明して、募集型企画旅行契約の一部を解除することがあります。
 - (1) 旅行者が病氣、必要な介助者の不在その他の事由により旅行の継続が耐えられないとき。
 - (2) 旅行者が旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員その他の者による当社の指示への違背として、旅行契約が解除できる条件としています。

お客様に対しては、旅行会社の責任においてその法的根拠や旅程管理責任を説明して、参加のお断りをお願いする場合があります。

第2章 JTBグループのユニバーサルツーリズムの取り組みについて

5) 旅行業約款及び、旅行条件書のポイント

「ご旅行条件書」のポイント!

お客様にお渡しする国内・海外募集型企画旅行の「ご旅行条件書」にも、4条の「お申し込み条件」(4)と(5)。

さらに、

「国内募集型企画旅行」の場合には、15条の「旅行開始前の解除」(2)②のcとd
及び、16条の「旅行開始後の解除」(2)「当社の解除権」①のaとc、②「解除の効果及び払い戻し」

「海外募集型企画旅行」の場合には、15条の「旅行契約の解除・払い戻し」(1)「旅行開始前」②「当社の解除権」イのcとd
(2)「旅行開始後の解除」②「当社の解除・払い戻し」のAとイ

に詳細が記載されています。

お客様に対しては、「ご旅行条件書」の内容を説明してご理解をいただいた上で、旅行契約の解除をお願いする場合があります。

※ユニバーサルツーリズムに関連する「旅行業約款及び、ご旅行条件書」(抜すい)は、
I-WEBの「ユニバーサルツーリズム関連」頁に資料として掲載をしていますので、あわせてご参照ください。

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の 課題と必要な配慮について

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

1) 高齢のお客様

高齢のお客様は、例えば、こんなことで困っています。

①パンフレットや案内が見えない

- ・細かい文字がみえにくい
- ・色の区別がつきにくい

②説明やアナウンスがよく聞こえない

- ・早口だと聞き取りにくい
- ・人ごみの中で声を聞き取りにくい
- ・一度で聞き取れない場合がある

③暑さや寒さは苦手

- ・体温調整がうまくできない
- ・体調を崩しやすい

④忘れやすくなる

- ・以前に説明したこと、今お話をしたこと、暗証番号を忘れてしまう
- ・貴重品や書類を入れたところを忘れてしまう

⑤つまづきやすい・転びやすい

- ・小さな段差にもつまづきやすい、とっさの動きが苦手

⑥疲れやすい

- ・移動に時間がかかる
- ・胸、足、腰に痛みのある方も多い

⑦難しい話は苦手

- ・専門用語やカタカナ語、複雑な言葉などがわかりにくい

⑧あせりやすくなる

- ・周囲のペースについていけず、あせったり、ミスを起こしやすい

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

1) 高齢のお客様

●高齢のお客様の接客のポイント

①まず、礼儀正しい挨拶でお迎え

- ・困っていても声をかけづらいという方もいらっしゃいます。挨拶と合わせて相談しやすいようにお声がけをしましょう

②お客様の目的、要望を正確にうかがいましょう

- ・ご自身でお話していることが重複したり、混乱する方もいます。お客様のペースで目的、要望を正確にうかがいましょう

③お客様をせかさないように対応しましょう

- ・高齢になると動作がゆっくりになります。お客様をせかさことなく対応しましょう

④説明にはわかりやすい言葉を使い、ゆっくりと話しましょう

- ・高齢の方は、聞きなれない言葉や、専門用語、カタカナ語が苦手です。わかりやすい言葉を使い、ゆっくりと話しましょう

⑤現金の受け渡しや重要な契約内容については、ゆっくりとご確認をいたしましょう

- ・現金の受け渡しや、重要な契約内容については、お客様をせかさないように丁寧に対応しましょう

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

1) 高齢のお客様の課題と対応例

※下記は一例で、課題・対応ともに個々のお客様によって異なります。

	課題	対応
旅行情報	<ul style="list-style-type: none"> 記憶力や知覚情報が低下して、情報理解が困難 視覚や聴覚の能力が低下して、情報入手が困難 	<ul style="list-style-type: none"> 簡単に分かりやすい情報の提供 大きな文字（分かりやすい色）での情報提供
旅行準備	<ul style="list-style-type: none"> 健康状態に不安がある 環境の変化への対応が困難 	<ul style="list-style-type: none"> 海外旅行の場合、英文診断書（薬リスト）を用意いただく 旅行先の医療機関情報を提供 旅行先の気候・服装・時差・食事内容について情報提供
同行者	<ul style="list-style-type: none"> 同行者がいない 	<ul style="list-style-type: none"> 身の回りのことがお1人でできるか確認 荷物の宅配の案内
交通	<ul style="list-style-type: none"> トイレに行く回数が多い 長距離や階段の昇降が困難 	<ul style="list-style-type: none"> トイレの近くの通路側座席を手配 空港内移動に車椅子を手配する。（同行者がいない場合はサポートも依頼）
観光	<ul style="list-style-type: none"> トイレに行く回数が多い 長距離歩けない・疲れやすい 	<ul style="list-style-type: none"> トイレ休憩の間隔に配慮 座って休める時間を確保、同行者がいる場合は観光地で車椅子を手配 ゆっくり観光できるように日程を組む
食事	<ul style="list-style-type: none"> 噛む力が弱い（固いものが食べれない） お座敷に座れない 食事の量は少なく 	<ul style="list-style-type: none"> 料理を一口サイズ、刻み食、ペースト状でリクエストする。お粥の手配 椅子・テーブル席を手配 高齢者向けメニューをリクエスト
宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"> 和室は使いづらい トレイが心配 	<ul style="list-style-type: none"> 洋室を手配 ウォシュレット付トイレの部屋を手配
お伺いポイント	<ul style="list-style-type: none"> 加齢によるさまざまな不自由さがある 	<ul style="list-style-type: none"> 心配な点や必要な配慮についてヒアリングをしてフィードバック
その他	<ul style="list-style-type: none"> 急な状況の変化の対応が困難な場合がある 体力に自信がない ラッシュ時間帯の集合・解散が困難 	<ul style="list-style-type: none"> 時間的にゆとりのあるコースの案内 運めの出発、早めの到着で宿泊施設でゆっくりする ラッシュ時間帯を避けた集合・解散

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

2) 妊娠中のお客様

妊娠中のお客様は、例えば、こんなことで困っています。

① 体のバランスが悪い

- ・段差につまずきそうになる
- ・足元が見えない

② 外からの刺激に敏感になる

- ・冷房で体が冷える
- ・たばこなどのにおいが気になる

③ ちょっとした体勢が困難

- ・中腰の姿勢ができない
- ・テーブルの角でお腹をぶつける
- ・しゃがむことができないので、落ちたものを拾えない

● 妊娠中のお客様の接客のポイント

妊娠による体型や体調の変化に配慮をして、

安心・安全にご利用いただけるように心がけましょう。

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

2) 妊娠中や小さな子供連れのお客様の課題と対応例

※下記は一例で、課題・対応ともに個々のお客様によって異なります。

	課題	対応
旅行情報	<ul style="list-style-type: none"> 小さな子供連れの可能な施設情報が必要 子供向けサービスの情報が必要 小さな子供連れの海外旅行情報が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 小さな子供連れの可能な施設の情報提供 子供向けサービスの情報提供 ルックJTB・ミクロネシア「ウェルカムベビーのお部屋」プランを案内
旅行準備	<ul style="list-style-type: none"> 衣類等荷物が多くなる 	<ul style="list-style-type: none"> 荷物の宅配の案内
同行者	<ul style="list-style-type: none"> ベビーシッターサービスが必要 	<ul style="list-style-type: none"> 現地のベビーシッターサービスの情報提供
交通	<ul style="list-style-type: none"> ベビーカーでの乗降が困難 急ぐことが困難 急な状況の変化への対応が困難 飛行機のバシネット席が必要 	<ul style="list-style-type: none"> バリアフリー状況やサポートサービスの確認 ゆったりしたスケジュールの案内 同上 航空会社にバシネット席をリクエスト
観光	<ul style="list-style-type: none"> オムツ交換のできるトイレが必要 ベビーカーでの移動が困難 キッズ向けプログラム 	<ul style="list-style-type: none"> オムツ交換のできるトイレの確認 観光地のバリアフリー情報提供 キッズ向けプログラムの情報提供
食事	<ul style="list-style-type: none"> 子供用メニューが必要 ミルクや離乳食の温めが必要 赤ちゃん用・子供用椅子が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 食事箇所に確認・手配 同上 同上
宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"> 子供用のアメニティが必要 オムツ用のビニール・ゴミ箱が必要 キッズルームがある施設 食事のルームサービス、離乳食、子供メニューが必要 	<ul style="list-style-type: none"> 宿泊施設に確認・手配 同上 同上 同上
お伺いポイント	<ul style="list-style-type: none"> 妊娠中で出産予定日が28日以内での航空機の利用 	<ul style="list-style-type: none"> 航空会社によって診断書・同意書が必要
その他	<ul style="list-style-type: none"> 急な病気や体調が心配 ベビーシッターサービスが必要 	<ul style="list-style-type: none"> 医療機関情報提供 ベビーシッターサービスの情報提供

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

3) 外国人のお客様

外国人のお客様は、例えば、こんなことで困っています。

① 言葉や文字などがわからないことがある

- ・会話によるコミュニケーションが取れない
- ・書類などの文字が読めない

② 自国と日本のシステムの違いに戸惑うことがある

- ・条件・サービス設定・料金体系などシステムの内容が理解できない

③ 自国の文化・宗教・生活、食事習慣を理解してもらえないことがある

- ・文化や宗教、生活・食事習慣の違いを理解してもらえない

●外国人のお客様の接客のポイント

お客様の国の文化や宗教、生活・食事習慣を尊重しながら、理解をしていただけるように対応をしましょう

- ・お客様の話しがわからない時に、いい加減な返事をするとトラブルのもとになりますので必ず確認をしましょう
- ・文化や宗教、生活・食事習慣の違いに配慮をしましょう

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

3) 外国人のお客様の課題と対応例

※下記は一例で、課題・対応ともに個々のお客様によって異なります。

	課題	対応
旅行情報	・自国語による情報入手が困難	・多言語情報
旅行準備	・コミュニケーション方法に困難 ・習慣の違いの理解が困難	・コミュニケーションをしっかりと取り、お客様のニーズを把握して対応 ・習慣の違いの説明・案内
同行者	・通訳が必要	・通訳の手配
交通	・音声案内・案内表示の理解が困難 ・宗教上の食事内容の制限（航空機利用の場合） ・設備や非常時の案内の理解が困難	・多言語案内・表記 ・事前に食事メニュー制限について確認・手配（国際線航空機利用の場合） ・多言語による説明・案内
観光	・展示内容の理解が困難 ・通訳が必要 ・音声案内・案内表示の理解が困難	・多言語表記 ・通訳の手配 ・多言語案内・表記
食事	・習慣の違いの理解が困難 ・食文化の違い ・宗教上の食事内容の制限	・習慣の違いの説明・案内 ・事前に食事メニューを説明・案内（外国語メニューの手配など） ・事前に食事メニュー制限について確認・手配
宿泊施設	・習慣の違いの理解が困難 ・食文化の違い ・宗教上の食事内容の制限 ・館内設備や非常時の案内の理解が困難	・習慣の説明・案内 ・事前に食事メニューを説明・案内（外国語メニューの手配など） ・事前に食事メニュー制限について確認・手配 ・多言語による説明・案内
お伺いポイント	・コミュニケーション方法に困難	・コミュニケーションをしっかりと取り、お客様のニーズを把握して対応 ・あいまいにしない
その他	・宗教の違い	・宗教の違いの説明・案内

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

4) 歩行の不自由なお客様

歩行の不自由なお客様（車椅子・杖等を利用）は、
例えば、こんなことで困っています。

（車椅子のお客様）

① 車椅子でのアクセスが難しい

- ・段差や急な斜面のあるところは、通れない
- ・入り口やドア、通路の幅が狭いと通れない
(車椅子が通りやすい幅には、80cm以上が必要です)
- ・机やカウンターの下に十分な空間がないと、車椅子のまま用事を済ませることができない

② 車椅子で座ったままでは、できないことがある

- ・手動の開き戸を開けることができない

- ・高いところや低いところに置いてあるモノに手が届かない
- ・棚の奥にあるモノに手が届かない
- ・モノを落としても拾うことができない
- ・押しボタン式の自動ドアでは、ボタンに届かないことがある

③ 駐車場がない

- ・車椅子でも乗り降りのできる専用の駐車場がない

（松葉杖、杖のお客様）

① 移動が困難

- ・通路の幅が狭くて杖で通れない
- ・バランスが取りにくい
- ・カウンターなどで杖の置き場に困る

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

4) 歩行の不自由なお客様

●歩行が不自由なお客様（車椅子・杖等を利用）の接客のポイント

①こちらからお声をかけましょう

・お客様が店内に入る前でも、気づいたらすぐにお手伝いを申し出ましょう。

・車椅子のお客様との対応は、立ったままで見下ろすのではなく、中腰になって目の高さを合わせてお話をしましょう

車椅子の操作の基本

- ・必ずサポート方法をお客様に確認してから、操作をしましょう
- ・お客様の足（つま先）や腕がモノに当たらないように周りに注意して押します
- ・長く停止するときには、必ずブレーキをかけましょう
- ・スロープを下りるときには、車椅子を後ろ向きにして支えながら下りましょう。

②必要なものは、お客様の手元まで運びましょう

・手や腕が不自由な方もいらっしゃいますので、必要な書類等はお客様の手元まで運びましょう

③車椅子でも対応できる場所にご案内しましょう（ローカウンターやテーブル）

・窓口を利用する場合は、車椅子でも対応できるお客様の足がぶつからないテーブルやカウンターにご案内しましょう

④現金の受け渡しは、きちんと確認をしましょう

・手や腕が不自由なお客様もいらっしゃいますのでサポートが必要な場合がありますが、現金の受け渡しの際には金額、おつりの確認をしっかりお客様にしましょう

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

4) 歩行の不自由なお客様

●歩行が不自由なお客様（車椅子・杖等を利用）の航空機利用について①

■サービスについてのご案内

歩行がゆっくりのお客様、杖を使っているお客様、車椅子を利用のお客様など、歩行が不自由なお客様については、お客様のコンディションや持参される車椅子についてお伺いしながら、空港や機内での案内が必要です。

■空港での無料車椅子のご案内

空港では航空会社の無料車椅子が利用できます。またその際にお客様の身体のコンディションに合わせて、空港車椅子の利用範囲や、昇降機、機内用車椅子の手配をします。手配内容の目安として下記のようなお客様のコンディションを確認します。

- ・お1人では歩行ができない（WCHC）
 - ・お1人で歩行はできるが階段の昇降はできない（WCHS）
 - ・お1人で階段の昇降はできるが、長距離歩行はできない（WCHR）
- （注）「お一人では歩行ができない」（WCHC）のお客様には、付添いの有無を確認して、航空会社に搭乗標準数に達していないか確認します

■車椅子を持参されるお客様へのご案内

車椅子を持参される場合は、下記のように車椅子について確認をして、予約の際に航空会社に報告をします。

- ・車椅子は、手動か電動か？
- ・電動の場合は、バッテリーがドライタイプかウェットタイプか？（ウェットタイプは航空会社によって搭載できない場合があります）
- ・電動の場合は、バッテリーの種類と充電方法は？（リチウムイオンの場合は、航空会社によって搭載できない場合があります）
- ・車椅子のサイズは？
長さ・横幅・高さ・重さ（折りたたみが可能な場合は、折りたたみ時のサイズ）
- ・ガススプリング（空気スプリング）式の車椅子は、（主にリクライニング用に）高圧ガスを利用しているため、原則として搭載できません。

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

4) 歩行の不自由なお客様

●歩行が不自由なお客様（車椅子・杖等を利用）の航空機利用について②

■座席について

車椅子をご利用されているお客様は原則として、並び席、窓側、通路側、スクリーン前、トイレの近く等の座席の事前予約はできませんが、リクエストはできますので事前に航空会社にお客様のコンディションと合わせて報告して下さい。

車椅子をご利用のお客様は、事前に航空会社に車椅子情報等を伝えているため、オンラインやWebチェックイン等による事前座席指定はできません。

■原則としてお客様の車椅子（特に重量のある電動車椅子）はチェックインカウンターで預けて、航空会社の用意した車椅子に移ります。

お客様の車椅子で搭乗ゲートまで行くのを希望される場合は、予約時に航空会社にリクエストをします。

■発着空港で、車椅子アシスタントをリクエストできます。

出発地では、チェックインカウンターから搭乗口（機内）まで、到着地では、搭乗口（機内）から入国審査、荷物ターンテーブル、税関通過、到着ロビーの現地係員のミートまで空港のアシスタントを事前にリクエストすることができます。

また、通常は、優先搭乗になるので早めに搭乗口に行き、降機は最後のご案内になるので準備ができるまで機内でお待ちいただけます。

■歩行が困難なお客様には、搭乗口から座席まで機内の通路を通ることができる機内専用車椅子を事前リクエストすることができます。

航空会社や利用機材によって、機内専用車椅子をご利用できない場合があります。

■機内でトイレに行く際に利用できる機内専用車椅子をリクエストできます。

歩行が困難なお客様が、機内でトイレに行かれる際にご利用いただける機内専用車椅子を事前にリクエストできます。航空会社や路線によって搭載していない場合がありますので、予約時に確認して下さい。

以上のサービスは、事前にリクエストはできますが、確約はできません。最終的にご利用いただけるかの判断は当日、航空会社のカウンタースタッフがいたしますので、再度お客様の方で当日確認をしていただくようにご案内します。

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

4) 歩行の不自由なお客様の課題と対応例

※下記は一例で、課題・対応ともに個々のお客様によって異なります。

	課題	対応
旅行情報	・旅行先のバリアフリー情報が少ない ・車椅子用トイレを利用	・旅行先のバリアフリー情報提供 ・車椅子用トイレの確認
旅行準備	・荷物が持てない	・荷物宅配の案内
同行者	・介助が必要（移動、バス乗降、荷物運び、バイキング食事等）	・必要な介助のできる同行者の確認（名前・年齢・続柄）
交通	・バスの乗降が困難 ・空港内、機内での移動が困難 ・駅構内、列車乗降が困難 ・交通機関（航空機、バス、列車など）に車椅子を預ける ・自宅から集合場所までの移動、目的地での移動が困難	・リフト付バス（低床車両、スロープ付車両）や専用車の手配 ・航空会社に空港内、機内用の車椅子手配、サポートを依頼 ・駅係員にサポートを依頼、車椅子対応車両の手配 ・車椅子のサイズ（大きさ、重量）、折畳み可否、バッテリータイプを確認 ・リフト付（スロープ付）タクシー手配
観光	・観光地のバリアフリー情報（段差、エレベーターの有無など） ・歩行距離、時間、坂道や階段、石畳等路面の情報 ・トイレ休憩（車椅子用トイレの有無、休憩時間の長さ） ・長い距離が歩けない	・HPや直接現地に情報を確認（海外はLANDオペレーターに確認） ・同上 ・同上 ・観光個所で車椅子を手配（JTBハワイでは有料貸出有り）
食事	・食事箇所のバリアフリー情報がない ・車椅子に座ったまま食事を希望 ・バイキング（ビュッフェ）料理の取り方 ・トイレが心配	・車椅子アクセス（段差有無、エレベーター有無、車椅子導線）確認 ・椅子テーブル席対応（お座敷や椅子固定テーブルは不可） ・バイキング（ビュッフェ）料理の場合のサポート依頼 ・車椅子用トイレの確認
宿泊施設	・宿泊箇所のバリアフリー情報がない ・車椅子を利用 ・入浴が不安	・車椅子アクセス（段差有無、エレベーター有無、車椅子導線）確認 ・車椅子対応客室（アクセシブルルーム）の有無の確認 ・車椅子用トイレの確認（場所・数） ・貸切風呂、シャワーチェア、ハンドシャワー、手すりの有無の確認 ・宿泊施設バリアフリーチェックシートを活用（宿泊施設に記入を依頼） ・エレベーターから近い部屋をリクエスト
お伺いポイント	・車椅子・杖・歩行器を利用	・車椅子の種類（手動・電動、折畳可否）サイズ（縦横高さ、重さ）確認 ・車椅子の種類（自走式・介助用）の確認 ・歩行の可否、歩行距離、階段昇降の可否の確認
その他	・海外での電動車椅子の充電 ・車椅子タイヤのパンク ・車椅子での石畳観光	・変圧機能の有無確認、変圧器の用意を案内 ・パンク修理セット持参 ・前輪を大きな車輪に取り替える。車椅子用のクッションを用意。

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

5) 目の不自由なお客様

目の不自由なお客様は、例えば、こんなことで困っています。

①案内が見えない、見えにくい

・弱視のお客様：パンフレットや申込書などの細かい文字が読みにくい

・全盲のお客様：点字などの配慮がないと、印刷物を読むことができない

・色覚に障がいのあるお客様：読みにくい色の組み合わせがある

・その他にも、見える範囲が狭い（視野狭窄）、加齢による視力低下、白内障などさまざまな症状があります。

②場所がわからない

・目的の窓口がどこにあるかわからないことがある

③物にぶつかってしまう

・店内のパンフレット台、テーブル、椅子などの障害物に気づ

かず、ぶつかってしまうことがある

④作業に手間取ってしまう

・支払い手続き、貴重品や書類の出し入れに手間取ってしまうことがある

目の不自由なお客様の基本的な誘導方法

- ① 先ず、お声をかけて白杖又は盲導犬の反対側のお客様の横に並びます。
- ② 自分の肘、肩、腕で、お客様のつかまりやすいところにつかまさせていただきます。
- ③ いきなりお客様のからだに触れたり、杖や盲導犬を引いてはいけません
- ④ お客様の半歩前を、ゆっくり安全を確認しながら歩きます。
- ⑤ 段差や障害物の前では、一度立ち止まって状況を説明します。
- ⑥ お客様のそばから離れる際には、お客様に声をかけてから離れましょう。

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

5) 目の不自由なお客様

●目の不自由なお客様の接客のポイント

①白杖を持っていたり、盲導犬を連れていたりする方が「お店にこられたのかな」と思ったら先ず声をかけましょう

・お店の前で戸惑っているお客様がいたら、正面から自分の所属と名前を名乗り、お声がけをしましょう

②どのようなサポートが必要か、お客様に聞いてみましょう

・介助の必要がないとおっしゃる場合でも「お手伝いが必要な時はお声をかけてください」とお声がけをしましょう

③目に見える情報を具体的な言葉にして説明をしましょう

・目の不自由なお客様は店内の表示、パンフレット、契約書、申込書等の情報を見ることができません。

・「これ」「それ」などと説明するのではなく、「3メートル先」、「この申込書」というようにできるだけ具体的な言葉で説明をしましょう

④座るときには椅子に手を触れていただきましょう

・椅子に座っていただく際には、椅子にご案内する旨を説明して、お客様の手を誘導して椅子の背や座面を触っていただき確認をしていただいてから座っていただきましょう

⑤現金の受け渡しは、金種別に声を出して確認をしましょう

・現金の受け渡しは、付き添いの方がいらしても原則ご本人と行います。紙幣と硬貨は金種ごとに整理して声を出してお渡しして、お客様に触って枚数を必ず確認してもらいましょう

⑥署名などお客様自身のサインや記入が必要な時には、書き始めの位置まで手を添えて誘導しましょう

・代筆が可能な場合には、お客様に確認の上お手伝いをしましょう。

⑦お帰りの際は、出口までお見送りしましょう

・お帰りの際は、お帰りになる方向をおうかがいして出口までご案内してお見送りをしましょう

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

5) 目の不自由なおお客様の課題と対応例

※下記は一例で、課題・対応ともに個々のお客様によって異なります。

	課題	対応
旅行情報	・視覚による情報入手が困難 ・点字の情報が少ない ・音声による情報が少ない ・小さい文字が読めない	・点字情報の提供 ・音声情報の提供 ・案内・目録表の文字を見やすいように拡大
旅行準備	・書類に記入・署名が困難	・代筆（代筆に関する案内）
同行者	・ガイドヘルプ等の案内者がいない ・盲導犬を同伴する	・同行案内者（ガイドヘルパー）の確認 ・関係先に盲導犬について事前連絡（補助犬法で受け入れ義務付け）
交通	・不案内な場所では所在位置が不明 ・トイレ等の位置確認が困難 ・鉄道駅での落下等が危険	・海外旅行の場合、動物検査等が必要（詳細は各国大使館に問い合わせ） ・同行案内者の確保（交通機関へのサポート依頼） ・同上 ・同上
観光	・不案内な場所では所在位置が不明 ・情報入手が困難 ・視覚以外の五感による楽しみが少ない ・歩行距離、時間、坂道や階段、石畳等路面の情報	・同行案内者の確保（関係機関へのサポート依頼） ・同行案内者の確保、点字ガイド、音声ガイドシステム手配 ・五感による楽しみ（手で触れる作品・彫刻や音、香り、味覚で楽しむ等） ・HPや直接現地に情報を確認（海外はLANDオペレーターに確認）
食事	・不案内な場所では所在位置が不明 ・バイキング（ビュッフェ）料理の取り方 ・食事の内容、お皿等の位置が不明	・レストラン、座席への案内サポート依頼 ・バイキング（ビュッフェ）料理の場合、レストランへのサポート依頼 ・口頭でメニュー説明、お客様の手をお借りして、お皿等の位置説明 ・クロックポジション（時計の位置に例えた説明方法）による説明
宿泊施設	・館内施設や客室の位置の把握が困難 ・館内利用方法の情報入手が困難 ・緊急時の情報入手が困難 ・盲導犬を同伴する	・同行案内者の確認、現地係員による案内を依頼 ・同行案内者の確認、現地係員による案内を依頼 ・緊急時の対応についての案内を依頼 ・関係先に盲導犬について事前連絡する（補助犬法で受け入れ義務付け）
お問いポイント	・どの程度のもが見えるか障害状況を確認 ・白杖の利用 ・点字について	・必要に応じて関係機関に事前連絡 ・必要に応じて関係個所に事前連絡 ・関係個所に連絡し、可能な場合は点字案内を用意
その他	・英語ガイドの場合に、日常会話の英語がわかるか確認	・英語がわからない場合は、できるだけ日本語ガイドを手配

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

6) 耳やことばの不自由なお客様

耳やことばの不自由なお客様は、例えば、こんなことで困っています。

④ 呼ばれても気づかない

・順番や名前を呼ばれても気づかない場合がある

① 周囲に気づいてもらえない

・外見では、耳やことばの不自由さに気づいてもらえないことがあります。例えば、話かけても、返事をしないと誤解されることがある

② 話している内容が聞き取りづらい

・下を向いて話されたり、小さい声や早口だと聞き取りにくい場合がある。口頭説明だけではわからないことがある

③ 意思の疎通がむずかしい

- ・言葉の発音が不明瞭な場合がある
- ・手話が必要な場合がある

耳やことばの不自由なおお客様の状況

全聴覚障がい者34万3千人のうち（厚生省H19年調査・複数回答）
 ・手話でコミュニケーションのできる人は＝約19%
 ・筆談・要約筆記でできる人は＝約30%
 ・補聴器や人工内耳などの補聴機器を利用する人は＝約70%
 ・聴話（相手の口の動きから話しを読み取る方法）＝約10%

聴覚障がい者の人口を押し上げているのは、高齢による難聴の人です。
 相手の様子から「聞こえていないのでは」と感じたら、メモを用意するといった心配りが大切です。

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

6) 耳やことばの不自由なお客様

●耳やことばの不自由なお客様の接客のポイント

①お客様の希望する方法で対応しましょう

(筆談の場合) ホワイトボードやメモ用紙を活用して、話の要点をまとめて簡潔に書きます。文章よりも単語を並べた方がわかりやすい場合もあります

(読話の場合) 口をはっきり開けてゆっくり丁寧に話をします。手で口を隠したり、下を向いたりしないようにしましょう

(補聴器を利用されている場合) 騒音がない場合は、はっきり、ゆっくりと話します。余り大きな声を出すと聞き取りにくい場合がありますので、お客様に確認をしましょう

②ご理解いただけたか必ず確認をしましょう

・お互いに話がきちんと理解できたか確認をしましょう。
曖昧な状態では、問題が発生することがあります。

③窓口の順番がきたら、お客様のところに行ってお知らせしましょう

・順番や名前を呼ばれても気づかない場合があるので、お客様のところに行ってお知らせしましょう

④重要事項は書面でお渡ししましょう

・重要事項については、必ず書面してお渡するとともに、控えをとっておきましょう

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

6) 耳やことばの不自由なお客様の課題と対応例

※下記は一例で、課題・対応ともに個々のお客様によって異なります。

	課題	対応
旅行情報	・音声による情報入手が困難	・FAXや携帯・パソコンメールでのコミュニケーションと情報提供 ・ガイドブック等、写真や文章での旅行情報提供
旅行準備	・電話(音声)によるコミュニケーション手段対応が困難	・筆談でコミュニケーションを取り、重要事項は書面で案内
同行者	・手話通訳者が少ない(手話のできる方の場合) ・宿泊施設での緊急時の連絡・避難誘導の協力者	・(可能な範囲で)手話通訳者の手配 ・同行者への協力依頼(同行者がいない場合は、情報伝達方法を確認)
交通	・外見のみでは障がいのあることが認知されにくい ・車内、空港等の音声案内情報入手が困難 ・緊急時の情報入手が困難	・利用交通機関にお客様情報を提供して、書面・筆談等で対応を依頼 ・同上 ・緊急時の連絡方法を確認・依頼
観光	・音声による案内情報入手が困難 ・手話通訳・筆談等がないと意思疎通が困難	・観光案内パンフレットを提供 ・重要な伝達事項は書面や筆談で対応(筆談ボード、ノートを用意) ・五感を活用した楽しみ方を提案(例:味覚、香り、体験など) ・事前にスケジュールや案内事項を書面にして情報提供
食事	・口頭によるメニュー説明の情報入手が困難	・メニューを書面で案内
宿泊施設	・音声による案内情報入手が困難 ・手話のできる係りの人が少ない ・緊急時の情報入手・避難誘導が困難	・パンフレットや書面による施設情報案内 ・手話のできる係りの人の有無確認(不在の場合は、筆談対応を依頼) ・緊急時の連絡方法を確認(スベアキー、ホテルセキュリティ係り対応等) ・火災警報ランプ設備のある部屋、連絡し易いフロントに近い部屋の手配
お伺いポイント	・同行者の有無と同行者とのコミュニケーション方法 ・どの程度の耳や言葉の障がいがあるか、コミュニケーション方法を確認	・同行者の有無と同行者とのコミュニケーション方法を関係所に連絡 ・お客様の障がい状況とコミュニケーション方法を関係所に連絡 ※コミュニケーション方法:手話・筆談・読話(相手の口の動きを読む) ・コミュニケーションカードの手配
その他	・補聴器利用の有無 ・アメリカ・ハワイなど一部地域のホテルのヒアリングエイド機器	・就寝中に補聴器を外している場合、宿泊施設での緊急連絡方法確認 ・パイプ式目覚時計、ドアノック感知ストロボ、TDD(キーボード式電話)等の手配確認

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

7) 知的障がい（発達障がい）、精神障がいのあるお客様

知的障がい（発達障がい）のあるお客様は、
例えば、こんなことで困っています。

- ① 言語のコミュニケーションが困難
- ② 人との関わりが困難
- ③ 環境や状況に柔軟に対応することが困難

● 知的障がいのあるお客様の接客のポイント

- ・わかりやすい言葉で、ゆっくり丁寧に話しましょう
- ・意見や考えを押しつけずに、本人の意思を尊重しましょう
- ・目を見て話しましょう

● 自閉症のあるお客様の接客のポイント

- ・丁寧に説明をして、納得していただきましょう
- ・あいまいな案内をしないようにしましょう
- ・伝えたいことを紙やメモに書いて伝えましょう

知的障がい（発達障がい）には下記のような種類があります

- ・ 自閉症：言葉によるコミュニケーションが苦手。知能の遅滞を伴う場合とある分野で驚異的な能力を発揮する場合があります
- ・ アスペルガー症候群：知能の遅滞はありませんが、自閉症と同様の症状を伴います
- ・ 注意欠陥多動性障がい：文字通り、一つのことに集中することができない、じっとしてられないといった特徴があります
- ・ 学習障がい：知能の遅滞はありませんが、例えば文字が書けない、計算ができないといった特定の学習能力が著しく低いという特徴があります
(注意) 知能の遅滞を伴わない方たちは、その外見や言動から「障害があること」がわかりにくく、周囲の無理解によってトラブルが起こることがあります

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

7) 知的障がい（発達障がい）、精神障がいのあるお客様

精神障がいのあるお客様は、
例えば、こんなことで困っています。

- ① 電車や航空機などに乗ることが不安（特に混雑時）
 - ・パニック障がいの一種として、電車や航空機のような閉鎖された空間に恐怖をもちたり、実際に乗れない場合がある。
- ② 向精神薬等の薬を服用しているため、時差が不安
 - ・日常的に気分や眠気を調整する薬を服用しているため時差のある海外旅行の際、薬の服用方に不安を感じる場合がある。
- ③ トイレが心配
 - ・代謝や薬の副作用の影響で、水を大量に飲むため、トイレが心配。

● 精神障がいのあるお客様の接客のポイント

- ・パニック障がい等で、乗物への不安を抱えているお客様には、事前に利用する乗物についてよく説明をして、旅行の際には、必要に応じて介助者の同行をお願いしましょう。
- ・時差のある海外旅行に参加される場合は、事前に医師に薬の服用の仕方（時間や量など）について相談をお願いしましょう。
- ・薬の副作用による体力やトイレが心配なお客様には、スケジュールにゆとりのあるコースをご案内しましょう。

向精神薬について

- ・一説には、向精神薬（気分を調整する薬の一種）を服用している方は、20～30kgの重りを体に付けているのと同じ状態で、エネルギーを消費していると言われています。そのため、精神障がいのある方は一般的に活動できる時間が短かったり、休憩を頻繁に取る必要があると言われています。

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

7) 知的障がい（発達障がい）、精神障がいのあるお客様の課題と対応例

※下記は一例で、課題・対応ともに個々のお客様によって異なります。

	課題	対応例
旅行情報	<ul style="list-style-type: none"> 情報の理解に不得手な場合がある 案内・説明の理解に不得手な場合がある 文字の理解が困難な場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> 簡単な分かりやすい情報の提供（例：ひらがな、るびを振る） 簡単な分かりやすい案内・説明（例：わかりやすい言葉でゆっくり話す） 写真やピクトグラム（絵文字）による案内・説明
旅行準備	<ul style="list-style-type: none"> 書類の記入等で不得手な場合がある 旅行準備が不得手な場合がある 未経験の出来事や急な変化への対応が困難な場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> 必要に応じて代筆 家族や同行者等に旅行準備を依頼 徐々に旅行への意識付けを行う
同行者	<ul style="list-style-type: none"> 同行者又は、介助者が必要な場合がある 初対面など日頃慣れていない介助者の介助が困難な場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> 同行者又は、介助者の確認・確保 本人のことをよく理解して、対応できる介助者の確認・確保
交通	<ul style="list-style-type: none"> 急ぐことが困難な場合がある 案内・情報の理解に不得手な場合がある 未経験の出来事や急な変化、閉鎖された空間への対応が困難な場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> 時間にゆとりをもった手配や案内 簡単な分かりやすい案内・情報の提供（例：ひらがな、るびを振る） 事前に利用交通機関や乗り換えについての情報等をわかりやすく案内
観光	<ul style="list-style-type: none"> 展示品等の内容の理解や刺激の強いアトラクション等が不得手な場合がある 未経験の出来事や急な変化への対応が困難な場合がある ガイド、添乗員の案内・説明の理解に不得手な場合がある 見守りが必要な場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> 本人の理解の程度に合わせた観光内容の提案 事前に観光内容や現地の情報をわかりやすく案内 簡単な分かりやすい案内・説明（例：わかりやすい言葉でゆっくり話す） 同行者又は、介助者の確認・確保
食事	<ul style="list-style-type: none"> 食事の量のコントロールが不得手な場合がある 服薬による食事・メニュー制限のある場合がある 団体旅行の場合に、サポートや服薬管理のために座席表が必要 	<ul style="list-style-type: none"> セットメニュー、ビュッフェスタイル等の食事スタイルや内容を確認・案内 事前に食事メニュー制限について確認 事前に食事個所に依頼して、座席表（テーブルプラン）を用意
宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"> 見守りが必要な場合がある 団体旅行の場合に、全体で見守りが必要な場合がある 食事の量のコントロールが不得手な場合がある 団体旅行の場合に、部屋の冷蔵庫や有料テレビの管理 	<ul style="list-style-type: none"> 同行者又は、介助者の確認・確保 同一階（フロア）で隣接した部屋を手配 セットメニュー、ビュッフェスタイル等の食事スタイルや内容を確認・案内 部屋の冷蔵庫や有料テレビの利用制限を宿泊施設に依頼
お伺いポイント	<ul style="list-style-type: none"> 療育手帳、障害者手帳の有無 服薬する薬の情報 	<ul style="list-style-type: none"> 交通機関や観光施設で障害者割引が適用できるか確認 海外旅行の場合は、英文の薬の説明書を用意（税関で求められる場合がある）
その他	<ul style="list-style-type: none"> パスポート申請の署名ができない てんかん発作等の症状の確認 薬の服用で水を大量に飲むため、トイレの回数が増える場合がある 時差のある場合の薬の服用の仕方について不安がある場合がある 向精神薬の影響で、体力や活動時間に制限がある場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> パスポート署名欄の代理署名のご案内（パスポート窓口の詳細確認） 保険の適用基準（国内・海外や保険の種類によって異なる）の案内 トイレ休憩を多く取る 医師に事前に薬の服用の仕方についてよく相談するように案内 ゆったりとした行程を組み、休憩時間を十分に取る

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

8) 内部障がいのあるお客様の課題と対応例

※下記は一例で、課題・対応ともに個々のお客様によって異なります。

	課題	対応
旅行情報	<ul style="list-style-type: none"> 内部障がいに対応の情報入手が困難 心臓病等により気圧が心配 	<ul style="list-style-type: none"> 現地医療情報の提供 標高の高いところへの旅行は注意
旅行準備	<ul style="list-style-type: none"> 医療機器等の準備が必要な場合がある 海外旅行で薬をたくさん持参する 海外旅行中の体調が不安 	<ul style="list-style-type: none"> 必要な手配や医師の診断書等の確認、関係機関への情報提供 英文の薬リストの作成 英文の診断書作成
同行者	<ul style="list-style-type: none"> 同行者又は、介助者が必要な場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> 必要な介助のできる同行者の確認（名前・年齢・続柄）
交通	<ul style="list-style-type: none"> 外見のみでは障がいのあることが認知されにくい 歩行や階段昇降が困難な場合がある 電波の影響のある場合がある（心臓ペースメーカー等） 医療機器類の機内持ち込みが必要 	<ul style="list-style-type: none"> 交通機関への必要な情報の提供 車椅子の手配やサポートを依頼 電波の影響の配慮 航空会社に詳細確認（医療機器の詳細、診断書の提出）
観光	<ul style="list-style-type: none"> 内部障がいに対する対応が不安 オストメイト対応トイレが少ない 	<ul style="list-style-type: none"> 医療機関の情報提供 観光箇所に確認
食事	<ul style="list-style-type: none"> 食事メニュー（アレルギー等）の制限のある場合がある オストメイト対応トイレが少ない 	<ul style="list-style-type: none"> アレルギー対応食の手配 食事箇所に確認
宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"> 内部障がいに対する対応が不安 オストメイト対応トイレが少ない 	<ul style="list-style-type: none"> 医療機関の情報提供 宿泊施設に確認
お伺いポイント	<ul style="list-style-type: none"> 内部障がいがある 	<ul style="list-style-type: none"> 内部障がいの詳細を確認して、必要な手配や情報を確認
その他	<ul style="list-style-type: none"> 海外で人工透析の手配が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 透析病院の情報提供・手配

第3章 何らかの不自由さのあるお客様の課題と必要な配慮について

9) 身体障害者補助犬法について

この法律は2002年5月に設立し、公共施設、交通機関は補助犬を拒んではならないと定められています。

2003年10月からは、民間企業でも不特定多数が利用する施設では補助犬の受け入れが義務付けられています。これによって補助犬を連れて、電車、役所、病院だけでなくデパートやレストラン、ホテルなどにも出かけることができるようになりました。補助犬は予防接種、検診を受けて、排泄習慣も身に付けているので、安全で清潔です。さらに人を噛んだりしないように厳しい訓練を受けています。

「身体障害者補助犬」とは、「盲導犬」「聴導犬」「介助犬」の3種類を指します。

●盲導犬とは

目の不自由な方の歩行をサポートし、安全に誘導する犬で、いわば飼い主の「目」です。白いハンドルの付いたハーネス（胴着）を付けています。

●介助犬とは

身体に障がいのある方の手足の代わりになって介助を行う犬で、いわば飼い主の「手足」です。

ドアの開閉、落としたものを拾う、着替えの手伝い、物を取る、体の支え、などの介助動作を、飼い主の声の指示によって行います。

交通機関の乗車許可証を入れた上着やバッグを身に付けていることがあります。

●聴導犬とは

耳の不自由な方のために音を聞き分けてその情報を伝える犬です。いわば飼い主の「耳」です。

電話のベル、目覚まし時計の音、玄関のチャイム、赤ん坊の泣き声などを聞き分け、飼い主に吠えることなく知らせ誘導します。

聴導犬の目印となるのは、オレンジ色又は黄色のリードと首輪、又は上着を付けています。

※注意点

飼い主であるお客様に無断で補助犬を触ったり、補助犬に呼びかけたり、食べ物を与えないように注意しましょう。

第4章 ユニバーサルツーリズムに 役に立つ情報

第4章 ユニバーサルツーリズムに役に立つ情報

1) 航空機の高度・速度による身体への影響は？

航空機は、通常9,000～12,000メートルの成層圏を音速に近い時速900kmで巡航します。機内は与圧されていますが、客室内の気圧は地上より低く0.8気圧、標高2,000～2,500メートルの山に登っているのと等しい状態（富士山の5合目程度）です。

また、着陸前の15～30分間には大きな気圧の変化が生じます。

気圧が低下すると、身体の中のガスは膨張します。身体の外に排出されないガスは膨らんで患部や内臓を圧迫して痛みが出現したり、呼吸困難になることもあります。

酸素濃度の低下によって、呼吸器の障がい、心臓の障がい、脳血管の障がいや重症貧血のお客様は影響を受けます。また妊娠後期の妊婦や新生児もこの影響を受けることがありますので主治医によく相談をしてもらってください。

第4章 ユニバーサルツーリズムに役に立つ情報

2) 高齢のお客様、障がいのあるお客様におすすめのクルーズ旅行

クルーズ旅行は高齢のお客様、障がいのあるお客様に非常に適した旅行スタイルです。

その理由は

- ① 体力的にとっても楽です。クルーズ船はいわば「動くホテル」で、ホテルでくつろいでいる状態のまま、観光地を周るという感覚が味わえます。
- ② クルーズ中は荷物移動の必要がありません。
- ③ 通常のホテルに比べ、キャビン（客室）は狭めですが、ほとんどの客船がバリアフリーキャビン（客室）の整った部屋を備えています。
- ④ ほとんどのクルーズ船にはエレベーターがあり、車椅子でも自由に動き回れます。
- ⑤ レストランやプール、カジノなどの施設が豊富に揃い、イベントやショーも多く、船内での楽しみ方も豊富です。疲れたらプールサイドや客室ですぐ休めるなど、自分のペースに合わせて過ごせるのも利点です。

〈注意点〉

一部のスイートルームなど高額なキャビン以外にはバスタブ（浴槽）はなく、シャワーのみというのが一般的です。

また周遊クルーズの場合は、寄港地での乗下船の方法についてチェックが必要です。

栈橋に停泊する場合は問題がないのですが、浅瀬のために沖で停泊して小型ボート（テンドーボート）に乗り換えて乗下船する場合があります。

第4章 ユニバーサルツーリズムに役に立つ情報

3) 主要交通機関のバリアフリー情報

J R

<身体障害者割引(知的障害者割引)>

(第1種の障害者手帳)

介護付きで利用する場合は、本人と介護人とも距離に関係なく運賃と急行料金が5割引。

本人単独の場合は、片道の営業キロが100kmを超える場合は運賃のみ5割引。

(第2種の障害者手帳)

本人のみ片道の営業キロが100kmを超える場合は運賃のみ5割引。

※特急料金・寝台料金などの特別料金は割引になりません。

※通常は、J Rと連絡社線とは分けて営業キロを計算しますが、身体障害者割引は、障がい者の公共交通機関利用の負担を軽減し、社会参加を促進させることが割引の目的のため、J Rと連絡社線の距離を通算して片道の営業キロが100kmを超える場合は割引を適用します。

※JR以外の鉄道事業者の多くも、同様の割引制度を行っていることが多いので詳細は各社に確認して下さい。

第4章 ユニバーサルツーリズムに役に立つ情報

3) 主要交通機関のバリアフリー情報

J R

<車椅子対応座席の手配>

個礼の場合、新幹線や特急の車椅子対応座席の手配はJTBではできません。
お客様に直接、最寄駅のみどりの窓口を確認して予約手配をしていただきます。

団体の場合、乗車日1ヶ月前までにJ R仕入れセンターのホームページに掲載されている「団体旅客輸送に伴う特定席要請について」のフォームにて申込みをします。

※ハンドル型電動車椅子は利用できる車両や車椅子の規格が細かく定められていますので注意が必要です。
詳細はJ R各社に確認して下さい。

<車椅子ご利用のお客様の乗車時のサポート手配>

新幹線や特急などに車椅子のお客様が乗車をする場合、1ヶ月前から2日前までに乗車駅へ直接又は電話で、乗車駅での係員のサポート手配を申込みます。当日は早めに駅に行き、駅係員に誘導してもらいます。

団体の場合は、遅くとも乗車日10日前までにJ R仕入れセンターのホームページに掲載されている「団体旅客の輸送手配について」のフォームにて申込みをします。

第4章 ユニバーサルツーリズムに役に立つ情報

3) 主要交通機関のバリアフリー情報

航空会社

<身体障害者割引（知的障害者割引）>

国内航空券の大人普通運賃の最大約57%（航空会社によって異なります。他の割引制度との重複不可）の割引。

第1種・第2種の身体障害者手帳をお持ちの方、及び戦傷病者手帳、知的障害者手帳（療育手帳）に「航空割引」の証明印が捺印されている方と、第1種の介護人の方が利用できます。購入時並びに搭乗手続の際に上記手帳の提示が必要です。

海外航空券には、障害者割引制度はありません。

<予約>

障がいのあるお客様で何らかの配慮を希望する場合、予約時にその内容を航空会社に伝える必要があります。日本航空グループ（JALプライオリティ・ゲスト予約センター）、全日空グループ（ANAスカイアシストデスク）では「おからだのご不自由なお客様のための」予約相談窓口を設けています。海外の航空会社の場合は一般予約センターで対応しています。海外の本社に照会をする場合が多いので、なるべく時間に余裕を持ってお問い合わせ下さい。

また、安全上の理由から足の不自由なお客様、目の不自由なお客様が1機あたりに搭乗できる人数は決まっているため（人数は機体の大きさや付添者の有無によって異なります）早めの予約をおすすめします。

自分でトイレやシートベルトの着用、飲食など身の回りのことができない場合や緊急時の脱出に他人の援助が必要な場合は、付添者の同行が必要です。

第4章 ユニバーサルツーリズムに役に立つ情報

3) 主要交通機関のバリアフリー情報

航空会社

障がい別の予約時に必要な主な申告事項と注意事項は次の通りです。

<足の不自由なお客様（車椅子利用を含む）> ……35～36ページを合わせて参照下さい。

車椅子を利用されているお客様は原則として、並び席、窓側、通路側、スクリーン前、トイレ近く等の座席の事前予約はできませんが、リクエストはできますので事前に航空会社にお客様のコンディションと合わせて報告して下さい。また、車椅子をご利用のお客様は事前に航空会社に車椅子情報等を伝えているため、オンラインやWebチェックイン等による事前座席指定はできません。

日本航空や全日空は、車椅子を利用するお客様の専用ヒアリングシートがあります。通常、航空会社では下記の内容を確認します。

- ①歩行の状況（下記が目安になります）
 - ・お1人では歩行できない（WCHC）
 - ・お1人で歩行はできるが階段昇降はできない（WCHS）
 - ・お1人で階段の昇降はできるが、長距離歩行はできない（WCHR）
- ②車椅子のタイプ（手動か電動か？ 折りたたみの可否）
 - 車椅子サイズ（幅×高さ×奥行き）と重さ ※ガススプリング式の車椅子は原則として機内持ち込み不可
- ③電動車椅子の場合、バッテリータイプ<ドライタイプ、ウエットタイプ>と種類
 - ※バッテリータイプがウエットタイプやバッテリーの種類がリチウムイオンの場合は航空会社によって搭載できない場合があります。
- ④付添者の有無

（※確認事項の詳細は必ず各航空会社に確認して下さい）

第4章 ユニバーサルツーリズムに役に立つ情報

3) 主要交通機関のバリアフリー情報

航空会社

障がい別の予約時に必要な主な申告事項と注意事項は次の通りです。

<目の不自由なお客様>

国内線の場合は、一部の小型飛行機を除き一般的に盲導犬の搭乗は可能で、1機あたりに搭乗できる頭数に制限はありません。安全上の理由から、非常口の前など一部利用できない座席がありますが、座席のリクエストは基本的に可能です。海外旅行に盲導犬を同伴する場合は、動物検疫等の手続きが必要です。国によって手続き・対応が異なるため各国大使館等に問い合わせして下さい。(通常、手続きに時間がかかります)

<耳の不自由なお客様>

チェックインカウンター、機内では説明書や筆談でスタッフが対応します。基本的には単独での搭乗が可能で、安全上の理由から、非常口の前など一部利用できない座席がありますが、座席のリクエストは基本的に可能です。

<知的障がい(発達障がい)のあるお客様>

おひとりで飲食、トイレ、シートベルトの着脱、緊急時に係員の指示に従うことができない方は、基本的に付添者が必要です。

第4章 ユニバーサルツーリズムに役に立つ情報

3) 主要交通機関のバリアフリー情報

航空会社

障がい別の予約時に必要な主な申告事項と注意事項は次の通りです。

<内部障がいのあるお客様>

・**糖尿病のお客様は**、安定した状態であり、かつご自分で服用、インスリン注射などが行えるならば、日本の航空会社では診断書の提出は必要ありません。海外の航空会社では診断書の提出が必要な場合がありますので各航空会社に確認して下さい。

保安検査の際に自己注射器(針)であることをお知らせ下さい。国際線を利用される場合は、スムーズに保安検査を通過していただくために英文で内容を明示できるものを携帯していただくことをお勧めします。

・**機内で医療用酸素ボンベを使用されるお客様は**、酸素ボンベの詳細と診断書が必要です。航空会社によっては、酸素ボンベを機内でレンタルすることが可能です。

・**医療機器を機内へ持ち込み・使用される方は**、メーカー名、サイズ、重さ、バッテリーの種類の確認が必要です。お客様の状態によっては診断書が必要です。

・**ペースメーカーの装着やおからだに金属製の固定具等が入っているお客様は**、空港の保安検査で金属探知機に反応する場合がありますので事前に証明書等を提示し、保安検査係員にペースメーカー装着の旨をお知らせ下さい。また、海外の空港をご利用のお客様には、英文表記の証明書をご用意いただくことをお勧めします。

第4章 ユニバーサルツーリズムに役に立つ情報

3) 主要交通機関のバリアフリー情報

航空会社

<出発空港にて>

何らかのお手伝いが必要なお客様は、国内線は出発の1時間前まで、国際線は2時間前までには、チェックインカウンターに行くことをお勧めします。カウンターでは、空港スタッフが予約時に受けたリクエストなどについて確認をします。

車椅子のお客様、目の不自由なお客様はここからスタッフにつきそわれ、セキュリティチェック（保安検査）、（国際線は出国審査）を経て搭乗ゲートへ向かいます。車椅子のお客様の場合、チェックインカウンターで自分の車椅子を預け、空港の車いすに乗り換えるのが一般的です。しかし空港や航空会社、お客様の状態によっては、自分の車椅子で搭乗ゲートまで向かうことができる場合があります。

（自分の車椅子でなければ座位を保つことが難しく、危険が伴う場合等）自分の車椅子で搭乗ゲートまで行くことを希望される場合は、予約時に航空会社に希望を伝えて、当日お客様にもチェックインカウンターで再確認をしていただくが必要です。

この場合、利用したい理由をきちんと伝えることが必要です。

第4章 ユニバーサルツーリズムに役に立つ情報

3) 主要交通機関のバリアフリー情報

航空会社

<搭乗口から機内>

お体の不自由なお客様（車椅子を利用するお客様や目の不自由なお客様など）は、通常、優先搭乗になるので早めに搭乗ゲートに行きます。機内での歩行が困難な方は空港の車椅子から機内専用車椅子に乗り換え、座席にスタッフが案内します。（一部の小型機材には機内専用車椅子がありません）これは機内の通路が狭く、通常の車椅子は通れないためです。必要なサポートは空港スタッフや客室乗務員が行います。空港に備え付けの車椅子は、機内通路を通るために車輪幅を変えることのできるものもあります。

飛行中に機内のトイレへ行く際も、座席から機内専用車椅子に乗り換え、客室乗務員が押していく方法が一般的です。（但し、客室乗務員はトイレの介助はできません）近年は車椅子や足の不自由な人に使いやすい、広くて手すり付きのトイレを備えた機材も増えていきます。ほとんどの国内航空会社では目の不自由なお客様のため、点字で書かれた安全のしおりを機内に用意しています。また、最近は簡単な手話のできる客室乗務員も増えていきます。

<到着空港にて>

車椅子を利用するお客様や目の不自由なお客様が飛行機を降りるのは通常、最後になります。移動にサポートが必要な方は、空港のスタッフが到着ゲートで待っていて、到着ロビーまで誘導を行います。車椅子を預けた人はスタッフに付き添われ、空港の車椅子に乗って荷物受取場に向かい、預けた自分の車いすをターンテーブルで受け取る方法が一般的です。預けた車椅子は他の荷物に優先して早めに返却されます。また到着ゲートで預けた車椅子を用意してもらえる場合もあります。

第4章 ユニバーサルツーリズムに役に立つ情報

3) 主要交通機関のバリアフリー情報

その他（民営バス、タクシー、国内長距離フェリー、高速船）

民営のバス＜身体障害者割引（知的障害者割引）＞

通常の場合、第1種の障害者手帳で本人と介護人ともに5割引。第2種の障害者手帳で本人のみ5割引となりますが、詳しくは各社に確認して下さい。

タクシー＜身体障害者割引（知的障害者割引）＞

会社によって障害者手帳の提示で料金割引をしていますが、詳しくは各社に確認して下さい。

国内長距離フェリー・高速船＜身体障害者割引（知的障害者割引）＞

会社によって障害者手帳の提示で料金割引をしていますが、詳しくは各社に確認して下さい。

