

# 初回利用・問合せ時の確認ポイント

障害のある人が施設を初めて利用する際など、本人、あるいは介助者から問合せを受けることがあります。障害の内容や、どのような活動をしたいのかなどを、できるだけ事前に確認しておくことが大切です。

## 障害の内容を確認して安全な利用を

### ■ 個人利用の場合

利用前に問合せをする人の多くは、利用に何らかの不安を感じています。障害の内容や程度について申し出があった場合は、しっかりと聞き取りましょう。申し出がない場合は、話しながら必要な情報を聞き取りましょう。

障害の情報は、安全に施設を利用いただく上で重要なこととなりますので、失礼とは思わず聞いてみましょう。

障害についての聞き取り事例（東京都障害者総合スポーツセンターの場合）

- ・ 障害程度
- ・ 利用目的
- ・ 障害者手帳に記帳されている以外の病気の有無
- ・ 大きな病気や怪我の有無
- ・ 薬の服用の有無
- ・ 掛かりつけの病院の有無
- ・ 主治医からの運動時の留意事項の有無
- ・ 現在のスポーツ実施の有無（内容）
- ・ その他センターを利用するにあたっての希望

### ■ 団体利用の場合

普段から障害のある人の利用状況を把握しておくことは、受入れを促進するためにも有効です。人数報告書等に障害種別を記載し、利用団体に報告していただくなどの工夫で把握していくと良いでしょう。

また、使用する用具や用具の設営に際して補助が必要かなども確認するとスムーズな利用につながります。

団 体 利 用 者 内 訳 表

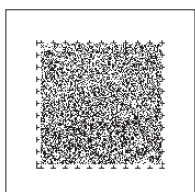
利用施設名	体育館			プール				運動場		
	重複	視覚	聴覚	肢体	内部	知的	自己	精神	介護	計
利用時間	: ~ :									
利用人数										

例) 人数報告書は障害種別ごとの内訳欄に記載

## 利用者本人のニーズを確認する

利用についての問合せの際は、「具体的に何をしたいのか」「どの施設を利用したいのか」などを聞いてみましょう。利用者本人のニーズが事前にわかると、施設としての対応も考えることができます。

また、利用者本人の意向に沿えない場合であっても、別のスポーツの案内やその他利用可能な施設についての情報提供ができます。施設側の事前準備ができ、利用者本人としても自分のニーズが伝わっているので、スムーズな利用につながります。



## 施設の情報を事前に伝える

### ■ 駐車場や設備などの施設状況

車いすを使用する人であれば、車いす使用者用駐車スペースの有無、段差や入口までのスロープの設置など施設状況を事前に伝えておきましょう。事前に伝えることで利用者の不安を解消することができます。

### ■ 利用手続きや利用料等に関すること

利用料等が減免になる場合、障害者手帳の提示の有無や手続き方法などを事前にお伝えすることで、利用までの流れなどに対する不安が解消されます。

## 施設案内のポイント

一度全体の案内をしておくのと、利用する側も施設側も相互に不安が解消できる場合が、多くあります。利用したい施設のみでの案内ではなく、更衣室・トイレ・シャワーなど共用スペースについても説明できると、スムーズな利用につながります。

### ● 視覚障害のある人の場合：「利用施設全体の状況・場所などがわからない」

- ・初回は介助者が同行しても、施設利用時には本人のみの場合もあります。利用者本人が施設を使う動線に沿って、案内・誘導しましょう。
- ・一人で利用したい人、利用できる人には、点字ブロックや壁などを使い、誘導していきましょう。
- ・更衣室・トイレ・シャワーなど共用施設では、設備に触ったり、使用したりしながら、わかりやすく説明しましょう。
- ・スポーツ施設の中も同様に、器具の置き場や使い方を触れて確認しながら説明しましょう。
- ・施設の全体像をイメージしてもらうため、目的の場所への誘導だけではなく、周りの情報も伝えつつ経路を案内しましょう。

### ● 聴覚障害のある人の場合：「掲示の情報ではわかるが、詳細はわからない」

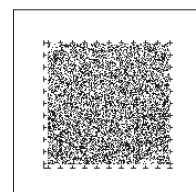
- ・紙面などで施設説明、共用施設の注意事項などを作っておきましょう。
- ・館内を一緒に案内するときに、情報が十分に伝わっているかを、一つひとつ確認しましょう。

### ● 肢体不自由のある人の場合：「どこの更衣室、トイレが使えるかわからない」

- ・全体を案内しながら、利用できる更衣室などの場所を案内しましょう。

### ● 知的障害のある人の場合：「施設の利用方法がわからない」

- ・利用者本人が施設を使う流れに沿って、案内をしましょう。
- ・絵や図、ふりがな付きの表示板などで案内や説明をすると、理解しやすいです。
- ・ゆっくりとわかりやすい言葉で伝えるようにしましょう。
- ・介助者がいる場合、一緒に案内していきましょう。



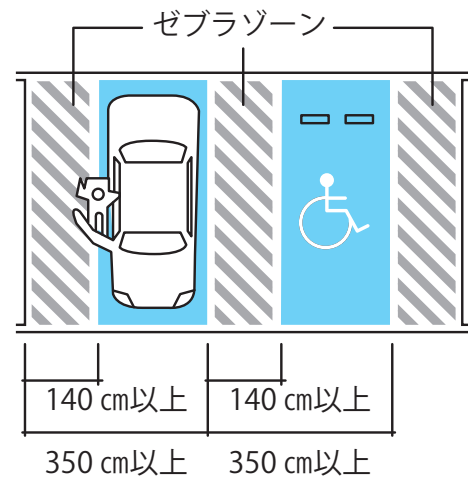
# 駐車場

駐車場には、障害者用の駐車スペースを確保している施設は多くありますが、障害のある人の利用が増えてくると、場所が不足する可能性があります。しかし、一般の駐車スペースでは、車いすを使用する人が使いにくい場合もあります。

## 車いすを使用する人が使いやすい工夫

一般の駐車場の場合、幅は、1台につき250cm程度ですが、車いすを使用する人が安全に乗り降りするためには、350cm以上の幅が必要となります。また、通路幅として140cm以上を確保してください。座席を回転してリフトアップできる福祉車両（ハートフルカー）を使用する場合も、幅の広い駐車スペースが必要です。

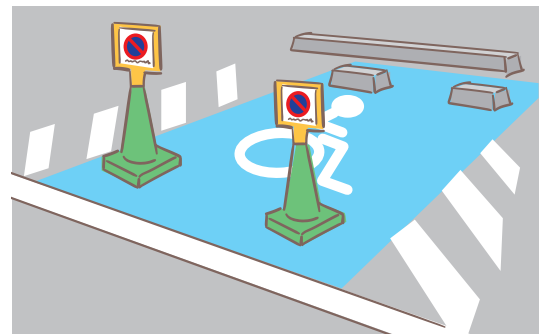
跳ね上げ式のバックドアがある車では、ハッチバックを開けて車いすを出す人も多くいます。後方にも余裕のある駐車スペースを確保できるとより良いです。



## いつでも使えるように

障害のある人以外の利用等により必要としている人が利用できないことがあります。施設側でも巡回を行うなどして本来の利用につながるよう努めましょう。

また、駐車禁止コーンなどを置いている場合がありますが、車いすを使用する人にとっては、一度車から降りてコーンを動かすことは困難です。駐車場に係員を配置したり連絡先を明記するなど、すぐにコーンを移動できるような体制を作りましょう。人的対応が難しい場合は、コーンをゼブラゾーンの上に置く、貼り紙で告知するなどの工夫が必要です。



図のようにコーンを置く場合には、係員を配置するか、連絡先を明記して、いつでもコーンを動かせるように工夫してください。

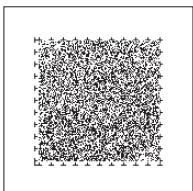
### コラム

#### 思いやり駐車スペースの設置

障害のある人や高齢者、妊産婦など、車の乗り降りや移動に配慮が必要な人が利用する車両のスペースを用意することで、誰でも利用しやすい駐車場になります。



【武蔵野の森総合スポーツプラザ】



# 身体障害者補助犬

身体障害者補助犬法では、国や地方公共団体が管理する施設では、身体障害者補助犬の同伴受入れを義務付けています。利用者が補助犬を伴うからといって、利用をお断りすることはできませんので、留意してください。

身体障害者補助犬法の理解促進のためのマークです。  
(厚生労働省)



## 補助犬の種類

補助犬とは、盲導犬、聴導犬、介助犬の総称です。補助犬を使用する人は、認定証(盲導犬は使用者証)と公衆衛生上の安全を証明する健康手帳を携帯しています。

### 盲導犬

見えない、見えにくい人が安全に歩けるようにサポートします。障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角や段差を教えたりします。ハーネス(胴輪)をつけています。



### 聴導犬

聞こえない、聞こえにくい人に必要な生活音を知らせます。玄関チャイム音、メールやFAX 等着信音、赤ちゃんの泣き声、車のクラクション等を聞き分けます。



### 介助犬

手や足に障害のある人の日常生活動作をサポートします。物を拾って渡したり、指示したものを持ってきてたり、脱衣の介助などを行います。



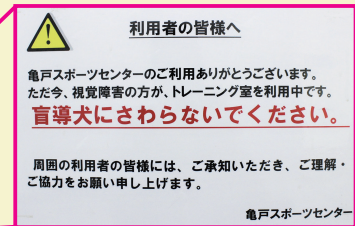
## 施設での工夫

### ● 補助犬の待機場所

補助犬専用の待機場所がない場合、エントランスやホール内、事務室の一角など、不特定多数の人の目に触れることが少なく利用可能な場所に、ビニールシートなどを敷き、衝立などで仕切ってスペースを確保しましょう。



利用施設前をパーテーションで区切り、簡易スペースを設置  
〔亀戸スポーツセンター(江東区)〕

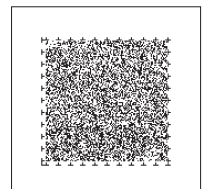


他の利用者への案内を表示

### ● 他の利用者への説明ポイント

施設内にいる補助犬について、他の利用者から、衛生問題やアレルギーについて聞かれた場合、下記のポイントについて説明し、受入れへの理解を求めてください。

- ・適切な健康管理と予防対策が講じられており、使用者が行動管理をしているため、迷惑をかけないこと
- ・「工作中」であるため、触ったり声をかけたりせずに見守ってほしいこと
- ・犬が嫌いな人、アレルギーがある人は、職員に知らせていただきたいこと



# ホームページ

障害のある人が施設を利用する場合、多くの人はあらかじめ施設のバリアフリー状況などをホームページで確認しています。利用時のイメージが伝わるよう、施設の情報に掲載しましょう。また、バリアフリーに配慮したホームページは、障害のある人の施設利用の後押しにつながります。

## トップページをわかりやすく情報が見られるように工夫

障害のある人が施設を利用する前に、必要な情報を見つけやすくなるよう、トップページにバリアフリー情報等のページへのリンクバナーを設置するなどの工夫が必要です。

### ■ 障害のある人が施設を利用する目線で、情報を掲載しましょう。

障害のある人が使用できる更衣室やトイレ、スロープ等の情報や受付までのルートなど施設を利用するイメージが持てるよう、以下の例のように写真なども併せて掲載しましょう。

施設のバリアフリー情報等を伝える専用ページのバナーをトップページに設けています。



〔江戸川区スポーツセンター〕



〔東京体育館〕

## 表示の選択

ホームページでは、それぞれの障害特性に配慮し、「文字の大きさ」や「色」「漢字のふりがなの有無」などを選択できるようにしましょう。音声読み上げ機能の導入も必要です。

### ■ 施設との連絡方法の記載

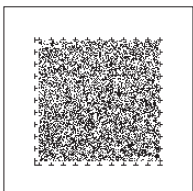
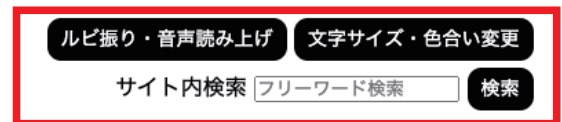
それぞれの利用者の状況に応じて対応してください。

視

ホームページでの事前申込みが困難な人もいるため、電話での対応が必要です。

聴

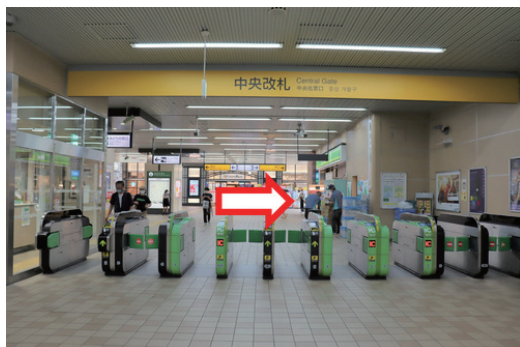
電話による申込みが困難なため、メールやFAXの対応が必要です。



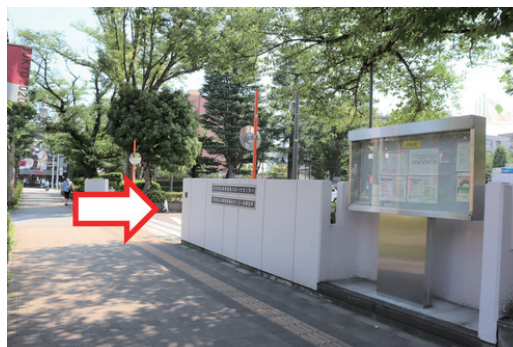
## アクセスマップ

障害のある人にとって、駅から施設までの最短ルートが必ずしも最適なルートとは限りません。エレベーターがある、勾配や段差がない、歩道の幅が広いなど、「視覚障害のある人や車いすを使用する人が歩きやすい道は？」と考えながら、写真付きのルートマップなどを作成しておくことで、障害のある人がより利用しやすくなります。また、視覚障害のある人の中にはマップでは認識できない人もいます。「声の道案内」など道順を文字情報にしたものも有効です。

(例) 東京都多摩障害者スポーツセンター ホームページ



国立駅中央改札から南口に出てください。



右側にセンター正門がありますので、お入りください。

### コラム

#### 印刷物の「色」や「フォント」を工夫する

特定の色が見えにくい「色弱」の場合、掲示物や印刷物の内容が部分的に読み取れないことがあります。特に赤と緑は見えにくく、寒色同士、暖色同士の組み合わせは色の区別が難しくなります。

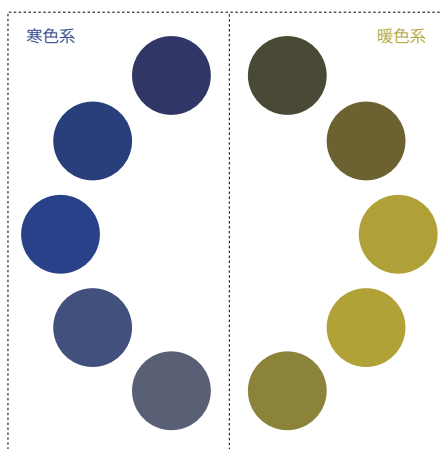
また、弱視の人の場合、文字のフォントにも配慮が必要です。クッキリした文字であれば比較的読み取ることができる人もいます。

『Microsoft Office』などのアプリケーションでフォントを選ぶ場合、名前に「UD」とついているものは「Universal Design (ユニバーサルデザイン)」です。中でも「UD デジタル教科書体」は、弱視の人からも読みやすいといわれています。

一般的な見え方



色弱の人



引用：『伝わるデザイン 研究発表のユニバーサルデザイン』 (<https://tsutawarudesign.com/>)

