

# 受付

障害のある人は、初めての施設利用に不安を抱えながら来訪する場合があります。困っている様子の人を見かけたら、積極的に挨拶や声かけを行い、相談しやすい雰囲気を作ってください。声をかけたときに、何で困っているか、どのような障害があるかなどを確認できると、その後の対応がしやすくなります。



## 入口や受付で困っている人への対応と配慮

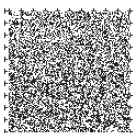
### 視 「受付の場所がわからない」など

職員であることを名乗った上で周りの状況を伝え、受付へ案内しましょう。お待ちいただく際などは、状況がわからないと不安になることもあります。状況をきちんとお伝えした上でお待ちいただき、こちらから積極的にお声かけし、不安を解消しましょう。

### 聴 「用件が伝えられない」「表示だけの案内ではわからない」など

筆談や口話など、コミュニケーションをとる方法を確認して手続きを行いましょう。順番待ちでは、どのような方法で順番を伝えるかについても説明しておくといいでしょう。受付には筆談ボードやメモ用紙を用意しておきましょう。

また、事前に一般的な質問を表にしたものや、50音表などの「指差し会話シート」を用意しておくことで、筆談の時間が短縮され、スムーズに案内できます。



## 知 「受付がわからない」など

まずは声をかけ、受付へ案内しましょう。利用目的に合わせて、絵や図を使用したわかりやすい説明資料を用意しましょう。また、保護者と一緒に利用する人が帯同している場合は、サポートいただきながら本人とコミュニケーションをとりましょう。

## 精 「初めての場所で不安を感じている」など

初めての場所は自分から話しかけられない人もいます。様子をうかがいながら、用件の確認などこちらから声をかけましょう。

## 肢 「扉が開けられない」「段差を乗り越えられない」など

本人の了解を得て、開閉の手助けや車いすを押す、荷物を持つなど介助をしましょう。

### 施設での工夫

#### ● 障害のある人が受付しやすい例

筆談ボードなどはわかりやすい場所に置きましょう。また、記入がしやすいようスペースを確保しましょう。

杖を使用する人が受付しやすいよう、杖置き場を設置しましょう。

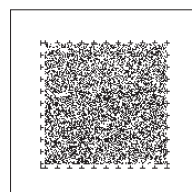
受付に耳マークの表示があると、聴覚障害のある人は安心して訪れることができます。



〔東京都障害者総合スポーツセンター〕

施設の場所がわかるようイラストで表示しましょう。

車いすの人や立位の人が使用しやすいよう高さの違うテーブルを設置しましょう。



# ロビー・廊下・共用スペース

ロビーや廊下など、館内で困っている人がいたら、何に困っているのかを質問し、適切な対応とお手伝いができるようにしましょう。



知的障害

案内板がわかりにくい

肢体不自由（立位）・内部障害・精神障害

休憩する場所が欲しい

視覚障害

場所がわからない

## ロビーや廊下で困っている人への対応と配慮

視

### 「場所がわからない、行けない」など

利用者本人の意思を確認して、必要であれば誘導しましょう。その際、相手に自分の肘や肩に触れてもらい、半歩先に立って歩きます。

肢

### （立位）「疲れやすいため、休憩する場所が欲しい」

疲れやすいため、休憩をしたい場合があります。座ってゆっくり休めるスペースの配慮が必要です。混みあう際は、本人の状況を確認し、周りの人にも譲り合って使用するよう促しましょう。

内

精

知

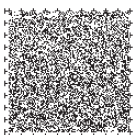
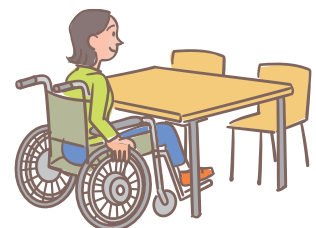
### 「案内板がわかりにくい」など

イラストや色を使うなど、わかりやすい案内板や掲示物を設置しましょう。

#### コラム

#### 様々な人が使いやすいものを選択

新たに購入するものがある場合、様々な人が使用することをイメージして選択してください。例えば、脚が両端にあるテーブルは、車いすに乗っていても膝や車いすの前輪がぶつかりません。障害のある人だけでなく子供連れのベビーカーも入りやすく、誰でも利用しやすい休憩スペースが実現できます。





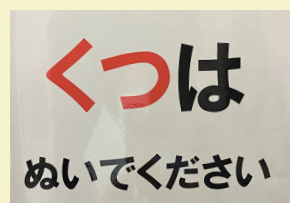
## 施設での工夫

### ● 大きく、ハッキリ、ひらがなで

弱視の人や知的障害のある人などには、大きくわかりやすい案内表示があると、迷わずにすみずみまで見えます。掲示物や案内パネルの漢字にはふりがなをふり、矢印などのイラストや文字の色を変えて、わかりやすさを心がけましょう。



シールや手書きで「ふりがな」を追加  
〔大阪府立障がい者交流促進センター〕



「土足禁止」の他に、誰でも理解できる表現に工夫  
〔上石神井体育館（練馬区）〕

### ● 床の案内表示

受付からスポーツ施設等までのルートをわかりやすく床に表示する方法があります。

色での識別や矢印を使うことで、車いすを使用する人や知的障害のある人など、誰もが見やすくわかりやすい表示になります。

色分けや矢印を床面にわかりやすく表示  
〔大阪市長居障がい者スポーツセンター〕



### ● 視覚障害のある人の導線を確保

点字ブロックは、視覚障害のある人にとっては歩行を助けるものです。

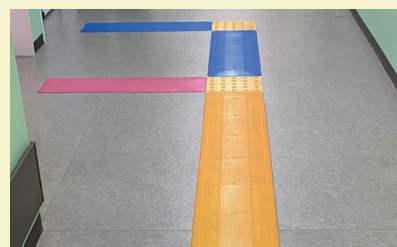
現在点字ブロックがない箇所にも、必要に応じて設置できる歩行誘導マットを活用している施設もあります。

点字ブロックがない場所に容易に敷設可能  
〔大阪市長居障がい者スポーツセンター〕



### ● 床のコントラスト

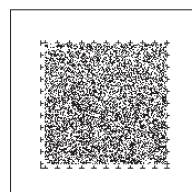
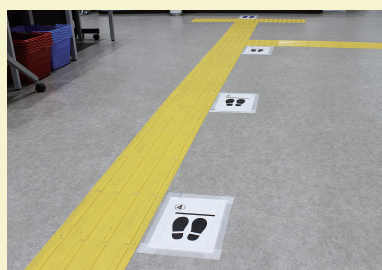
視覚障害のある人の中には、自分の見える範囲で点字ブロックや表示等を見て確認している人もいます。同じような色合いだと認識しにくいいため、特に床と点字ブロックや、壁と表示（掲示）など、色のコントラストをつけることで見えやすくなります。誘導マットの色が目立つよう配慮  
〔東京都障害者総合スポーツセンター〕



### ● 点字ブロックの上に列を作らない

点字ブロックの上に人が列を作ってしまうと、視覚障害のある人が進むことができません。点字ブロック上に立たないように、エリアを分割しておくすとスムーズです。

点字ブロックを避けて並ぶよう表示  
〔東京都障害者総合スポーツセンター〕





# 更衣室

入口が狭い更衣室の場合、車いすを使用する人が利用できない場合があります。また、たくさん並んでいるロッカーのうち、どれを利用して良いのかわからない人もいます。特に初回利用の際は、スタッフがロッカーの場所や利用方法などを説明してください。



## 更衣室で困っている人への対応と配慮

### 視

「空いているロッカーがどこかわからない」など

使用の際にスタッフが同行し、使用方法を含めて案内してください。

### 肢

(車いす) 「車いすのため、入口の段差が乗り越えられない」  
「扉が重くて開けられない」など

利用者本人の意思を確認して、車いすを持ち上げるなど手伝いをしましょう。

利用者本人がドアの開閉が難しい場合は、スタッフが手伝いましょう。

### 肢

(立位) 「着替えるときに座る場所が欲しい」など

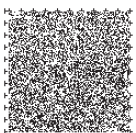
### 内

肢体不自由のある人(立位)の中には、椅子に座らないと靴が履けない人がいます。また、疲れやすい人も多いため、更衣室内に椅子などを用意しておきましょう。

### 知

「ロッカーの使用方法がわからない」など

ゆっくり、丁寧に使用方法を説明し、スタッフが実践した上で本人に試してもらいましょう。また、使用方法を忘れないように、ロッカー扉の裏表に、使用方法のイラストを貼るのも有効です。



## 施設での工夫

### ● 座って着替えられるベンチや台を設置

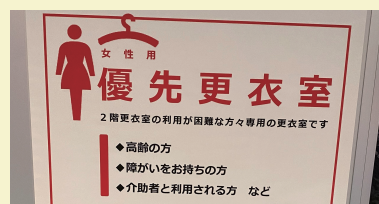
障害のために、座らないと靴を履けない人もいます。また、内部障害のある人は疲れやすく、立ったまま着替えができないことがあります。補装具の着脱の際には、物を置ける台が必要です。



個室の中にも座ったり横になって着替えができる台を設置【奥戸総合スポーツセンター（葛飾区）】

### ● 優先利用できる更衣室に

障害のある人は、着替えのペースがゆっくりであったり、広いスペースが必要になる場合があります。また、介助者が異性の場合は、更衣室内に入れません。場所に余裕がある場合は、優先更衣室を用意しましょう。また、利用者が迷わないよう、更衣室入口に、その旨を掲示しておきましょう。



介助者と利用する人などを優先とする更衣室を用意【武蔵野総合体育館】

### ● ロビーを仕切って簡易更衣室に

家族更衣室や車いすで入れる広い更衣室が使用中であることがあります。その際は、事務室やロビーの一部分を簡易更衣室にしてみましょう。



ロビーに簡易更衣室設置。異性介助の人も多く活用【武蔵野総合体育館】

### ● 縦長ロッカーの設置

下肢補装具は、縦長ロッカーでないと収納できません。縦長ロッカーがある場合は、補装具を使用する人が優先利用できるような配慮をしましょう。

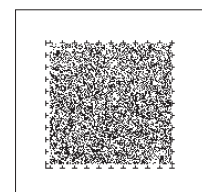


縦長ロッカーや車いすを使用する人も利用可能なロッカーを設置【荒川総合スポーツセンター】

## コラム

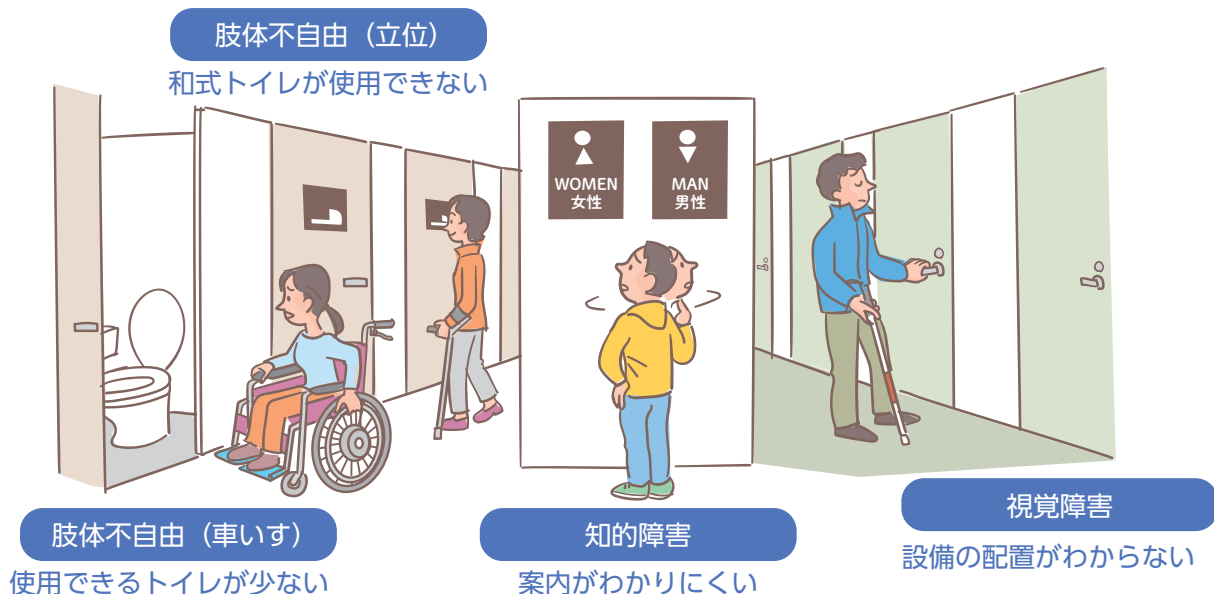
### 介助者が異性の場合：「更衣室が利用できない」など

介助者が異性の場合、「家族更衣室」「異性介助更衣室」「ケアルーム」などの部屋があると便利です。設備が準備できないときでも、空いている会議室や事務室、ロビーの一角を衝立などで仕切り、簡易更衣室にすることで対応できます。



# トイレ

車いすのまま利用でき、オストメイト対応などの設備があるバリアフリーに配慮されたトイレがない場合も、すべての人が気持ちよくトイレを使用できる工夫をしましょう。



## トイレで困っている人への対応と配慮

### 視

「男性用か女性用かの区別がつかない」  
「内部の配置や設備の利用方法がわからない」など

スタッフが一緒に案内して、場所や内部の状況を説明しましょう。視覚障害のある人の場合、必ずしもバリアフリーに配慮されたトイレが使いやすいわけではありません。利用者本人の意向を確認した上で、案内してください。

### 肢

（立位）「和式トイレが使用できない」など

しゃがむことができない人には、和式トイレの使用は難しく、洋式トイレを使用します。洋式・和式の表示がトイレの入口や扉にあるとわかりやすく、利用しやすいです。

### 肢

（車いす）「使用できるトイレがない、少ない」など

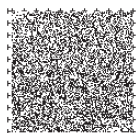
一般のトイレでも、入口幅が確保されていれば、車いすを使用する人でも利用できる場合があります。扉を閉めることができない場合は、アコーディオンカーテンなどを使用することで、一時的な対応ができます。

- ▶ 例①：一番奥のトイレを使用し、パーテーションなどで目隠しをする。
- ▶ 例②：ドアを外し、アコーディオンカーテンなどを付ける。

### 知

「トイレの案内表示が英語や漢字でわかりにくい」など

案内表示は色やイラスト、ひらがななどを使用したり、ふりがなをふるなど、誰でもわかりやすいものにしましょう。また、トイレの設備や機能をピクトグラムで表示するのも良いでしょう。





## 施設での工夫

### ● 大人のオムツ替えや休憩用にベッドを

肢体不自由のある人や知的障害のある人は、オムツを使用している場合があります。

バリアフリーに配慮されたトイレ内にベッドや広めの長椅子を用意すると、オムツ替えや休憩など幅広い用途に活用できます。



折り畳み可能なユニバーサルシートを設置（亀戸スポーツセンター（江東区））

### ● 荷物置きスペースの設置

荷物を置けるスペースがあると、便座への移乗をスムーズに行うことができます。

また、高い位置にあるフックを使用できない方もいるので、配慮が必要です。



狭いスペースでも移動できるようタイヤ付きラックを設置（荒川総合スポーツセンター）

### ● 洗面台の工夫

車いすが洗面台の奥まで入ることができる十分な空間が確保されていると、車いすに乗った状態でも安心して利用できます。



洗面台に車いすの車輪が当たらないため使用しやすい（新宿コズミックスポーツセンター）（地下1階男子更衣室）

### ● オストメイト対応設備

腹部に人工肛門や人工膀胱を造設した人を、オストメイトと言います。

オストメイトがトイレを利用する際は、腹部に取り付けたパウチを洗浄するための設備が必要になります。



〔水元総合スポーツセンター（葛飾区）〕

### ● トイレ音声案内

視覚障害のある人ははじめとする施設環境に不案内な人に、誘導や情報提供を目的とする音声情報案内装置を設置している施設もあります。



「向かって右側が車いす専用トイレです」などの案内をしてくれる人感センサー付き音声案内装置（東京体育館）

### ● 低身長の人向けの踏み台を設置

低身長の人のために、トイレや洗面台に踏み台を設置しておく、便利です。

障害のある人の対応だけでなく、幼児にとっても安全です。



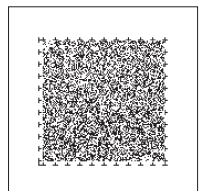
安定した踏み台を設置（荒川総合スポーツセンター）

## コラム

### ユニバーサルデザインのトイレづくりとは

まちのバリアフリー化が進み、多様な特性を持つ人が、様々な公共的施設を利用している今、私たちの生活に欠かせないトイレについても、全ての人にとってより利用しやすいものとなるよう、整備や管理を行うことが求められています。

東京都では、トイレ空間におけるユニバーサルデザインを進めるため、「多様な利用者のニーズに配慮したユニバーサルデザインのトイレづくりハンドブック」を作成し、トイレ利用時の困りごとやその解決の方向性を好事例とともに紹介しています。多様なニーズを持つ全ての人がストレスなく利用できるトイレ環境を実現するため、トイレの新築や改修だけでなく、日頃の管理の中でもこのハンドブックをご参照ください。

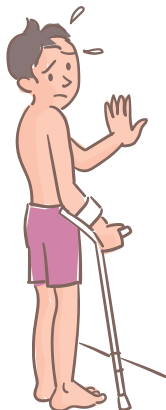


# シャワー

シャワーは、少しの工夫や配慮で利用しやすくなります。手が届かない、立ったままの姿勢を維持しにくいことへの配慮、温度調節などの対応も重要です。



視覚障害・知的障害  
使用方法がわからない



肢体不自由（立位・車いす）・内部障害  
体温調節が難しい



肢体不自由（車いす）  
シャワーヘッドに届かない

## シャワーで困っている人への対応と配慮

**視知** 「シャワーの使用方法がわからない」  
「温度調節の方法がわからない」など

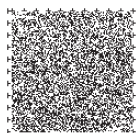
利用前の施設案内などで、使用方法について説明しましょう。温度調節をせず、一定の温度で使用していただく場合は、巡回時に温度設定の確認をしておくとい良いでしょう。

**肢内** （立位・車いす）「障害により体温調節が難しく、体が温まりにくい」など

障害によって体が温まりにくいことがありますので、シャワーの温度を調節したり、採暖室（保温室）などの案内をしていくようにしましょう。

**肢** （車いす）「シャワーヘッドの位置が高くて、届かない」など

シャワー掛けの低い方にシャワーヘッドを設置しましょう。巡回時のチェック事項にしておくとい良いでしょう。



## 施設での工夫

### ● シャワーヘッドは低い位置に



使用後に戻す位置を矢印で表示  
〔東京都障害者総合スポーツセンター〕

シャワーヘッドが高い位置にあると、座った状態でシャワーを利用する肢体不自由のある人は、手が届きません。そのため、常に低い位置に掛けるように他の利用者に注意を促し、また、巡回の際もチェックしてください。

### ● すのこで段差解消・バスマットで床ずれ防止



排水の位置などに配慮したすのこを設置  
〔武蔵野総合体育館〕

シャワールームに段差がある場合、すのこなどを置くことで段差を解消する方法があります。また、バスマットを置いておくと、床や椅子に直接お尻がふれることがなくなり、床ずれがしやすい人でも安心して利用できます。

### ● シャワーチェアを設置

立ったままシャワーを浴びることに不安がある人には、シャワーチェアがあると便利です。専用のシャワーチェアがない場合は、パイプ椅子などでも代用できます。



シャワーチェアを用意  
〔東京都障害者総合スポーツセンター〕

### ● 石鹸やシャンプーはしっかり洗い流すよう促す

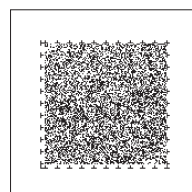
石鹸やシャンプーの使用を可能としている場合、使用後に床に泡などが残っていると滑って危険なため、しっかり周辺まで洗い流すよう促しましょう。特に下肢に障害のある方は、少しでも滑ると転倒のリスクがあり大変危険です。利用される皆さんに理解を促しましょう。

### ● カーテンで仕切り、スペースを有効に

個室シャワー室は、障害によっては狭く使いづらい場合があります。

カーテン等で仕切れるようにすると、広いスペースが必要な場合、有効に活用することが可能です。

2つのシャワーブースをカーテンで区切り、必要に応じて広くすることが可能  
〔国分寺市民スポーツセンター〕

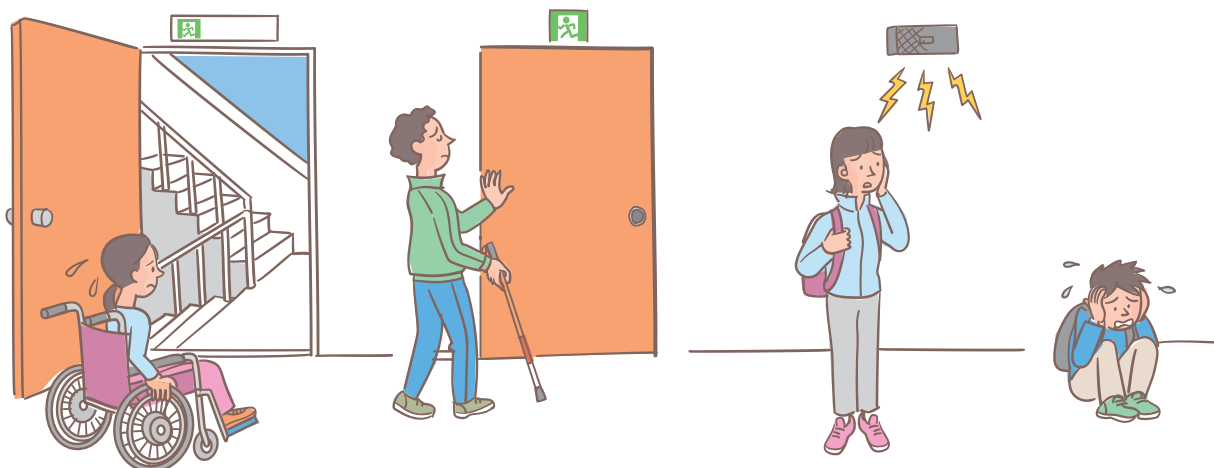




# 緊急時の対応

地震や火災など緊急時には、障害のある人は状況の把握が遅れたり、自力で避難できなかったりするので、事前にどのような対応が必要か確認しておきましょう。

普段からどのような障害のある人が施設を利用しているか、把握しておくことが大切です。その上で、緊急の際に障害に応じた対応を行えるよう準備しましょう。



- 肢体不自由(車いす)**  
階段を下りられない
- 視覚障害**  
どこが避難口かわからない
- 聴覚障害**  
緊急放送が聞こえない
- 全障害**  
動けなくなる  
パニックになる

## 緊急時における対応と配慮

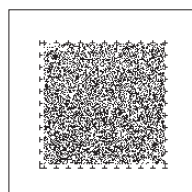
**視** 「どこが避難口かわからない」など  
スタッフが周囲の状況を言葉で伝えた上で、誘導していきましょう。

**聴** 「緊急放送が聞こえない」「放送などの情報がキャッチできない」など  
事前に、緊急時メッセージボードを用意しておくといいでしょう。  
また、紙や筆談ボードに「地震です。避難してください」と書き、文字で情報を伝えてください。

**肢** 「階段を下りられない」「エレベーターが使えない」など  
緊急時はエレベーターが使用できないことがあります。事前に、車いすを使用する人の避難誘導を確認しておきましょう。人手が確保できる場合には、「階段は車いすのまま持ち上げて移動する」「本人を背負い車いすはたたんで運ぶ」などの方法もあります。

### 全障害 「動けなくなる」「パニックになる」など

できるだけ安全な場所まで移動させて、落ち着くよう促しましょう。避難が優先される場合には、スタッフが声かけをしながら一緒に避難しましょう。

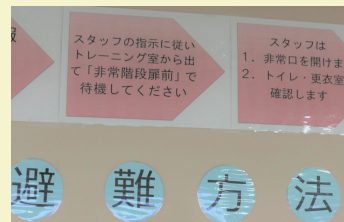


## 施設での工夫

### ● 緊急時の対応をポスターで周知

緊急時はスタッフだけでなく、周囲の人との協力が不可欠です。誰でも目に留まる場所に、緊急時の対応方法を掲示し、日頃から周知を心がけましょう。

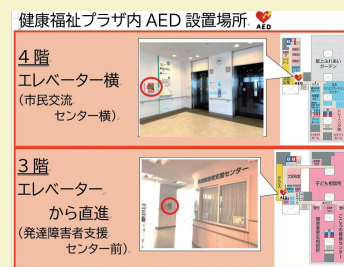
各施設に緊急時対応についての案内を掲示  
〔堺市立健康福祉プラザスポーツセンター〕



### ● AEDの設置場所の表示

AEDの設置場所については、職員だけでなく、館内の利用者にもわかりやすいようにしておきましょう。いざという時にAEDを使用できるよう日頃から訓練も行いましょう。

写真などを活用し、各施設にAED設置場所をわかりやすく掲示  
〔堺市立健康福祉プラザスポーツセンター〕



### ● 液晶表示機能のあるAED

AEDの多くは操作方法が音声で案内されますが、液晶表示機能のある機種もあります。例えば、「意識・呼吸を確認してください」という音声ガイドは「イシキ コキユウ カクニン」のように表示され、聴覚障害のある人も使いやすくなっています。

### ● 障害のある利用者を想定して避難訓練

定期的に行う避難訓練では、障害のある人に参加してもらったり、障害のある利用者を設定して、避難誘導の訓練をしましょう。

また、訓練に参加する人たちの役割が視覚的にわかるようにビブスを着用すると、聴覚障害のある人も、安心して訓練に参加しやすくなります。

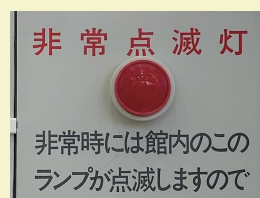


### ● 館内貸出用車いすの活用

施設の中にある車いすを、緊急時に活用できるようにしましょう。肢体不自由のある人の場合、移動が困難なこともあるので、車いすに乗って避難させることも検討しましょう。

### ● 非常点滅灯の導入

聴覚障害のある人は、非常用サイレンを聞くことができません。点滅ランプのある非常灯を使用すると、非常事態で確実に伝達できます。



ロビーに非常点滅灯設置  
〔東京都障害者総合スポーツセンター〕

### ● トイレなどにフラッシュライトを導入

災害や緊急事態の発生を光によって認識できるよう、トイレやシャワールームなどにフラッシュライトを設置している施設があります。  
〔東京体育館〕

