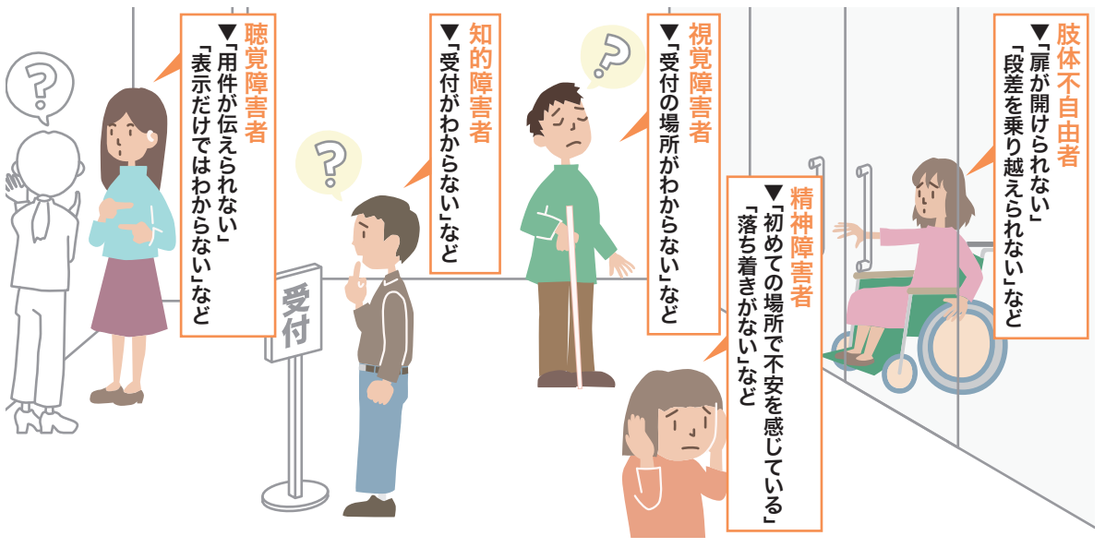
受付　～障害者を含めたすべての利用者が気持ちよく利用できる工夫～

受付は、利用者が最初に入ってくる場所です。受付での対応がスムーズにいくと、その後も利用しやすくなりますので、初期対応が大事です。

困っている人がいたら、まずは声をかけてください。声をかけたときに、障害者であれば、どのような障害があるか、何で困っているかを確認できると、その後の対応がしやすくなります。



施設入口や受付周辺で困っている人への対応と配慮

視覚障害者の場合：「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。

→「第1章　視覚障害とスポーツ」(P4)

聴覚障害者の場合：「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。待っていただく場合は、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良いでしょう。また、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。

→「第1章　聴覚障害とスポーツ」(P6)

知的障害者の場合：「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。書類に記入していただく際は、絵や図を使用した、わかりやすいものを用意しましょう。

→「第1章　知的障害とスポーツ」(P12)

精神障害者の場合：「初めての場所で不安を感じている」「落ち着きがない」など

優しく声をかけ、用件をうかがいましょう。

→「第1章　精神障害とスポーツ」(P15)

肢体不自由者の場合：「扉が開けられない」「段差を乗り越えられない」など

利用者本人の了解を得た上で、開閉の手助けや車いすを押す、荷物を持つなどの介助をしましょう。

→「第1章　肢体不自由とスポーツ～立位～」(P8)
→「第1章　肢体不自由とスポーツ～車いす使用者～」(P10)

施設での工夫

カウンターに杖置きを設置

視覚障害者や肢体不自由者で杖を使用している場合、書類を記入する際などに杖を立てかけておく必要があります。

受付テーブルに、杖掛けや杖置きを用意しておくと便利です。専用のものではなく、傘立てのような備品でも代用可能です。

●【埼玉県障害者交流センター】受付テーブルに杖掛けを設置しています。また、視覚的にわかりやすいように、イラスト入りのシールを貼ってあります。

フックをテーブルの縁に設置
(埼玉県障害者交流センター)

靴べらを用意

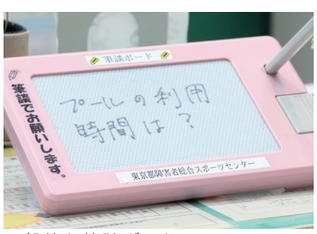
受付や更衣室など、靴の着脱を行う場所に靴べらを用意しておくと、屈まずに靴が履けて安全です。

小型ホワイトボードで代用

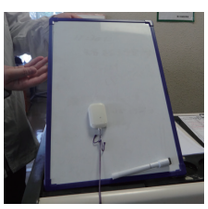
聴覚障害者や知的障害者とは、筆談ボードを使ってコミュニケーションをとることがあります。

専用の筆談ボードがない場合は、ホワイトボードを使用してもよいでしょう。

●【福生市熊川地域体育館】
専用の筆談ボードがないので、小型のホワイトボードを使用しています。



一般的な筆談ボード


小型のホワイトボードで代用
(福生市熊川地域体育館)

ドアの開閉について気配りを

体育館入口やプール入口など、施設内には、自動ドアがない箇所も多数あります。一方で、肢体不自由者の中には、ドアの開閉が困難な人もいます。

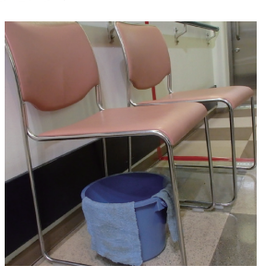
●【武蔵野市総合体育館】
プールの入り口が自動ドアではないため、車いすの人などが入る際には、スタッフがドアの開閉を手伝うようにしています。

清掃用のバケツと雑巾、椅子を用意

車いすや義足、補装具など着脱が難しいものに関しては、タイヤや靴底などを清掃すれば土足扱いせず、そのまま利用を認めている施設が多くあります。

入口にバケツや雑巾、椅子などを設置してタイヤや下肢装具の清拭を促しましょう。

●【埼玉県障害者交流センター】
入口に椅子とバケツ、雑巾を用意しています。



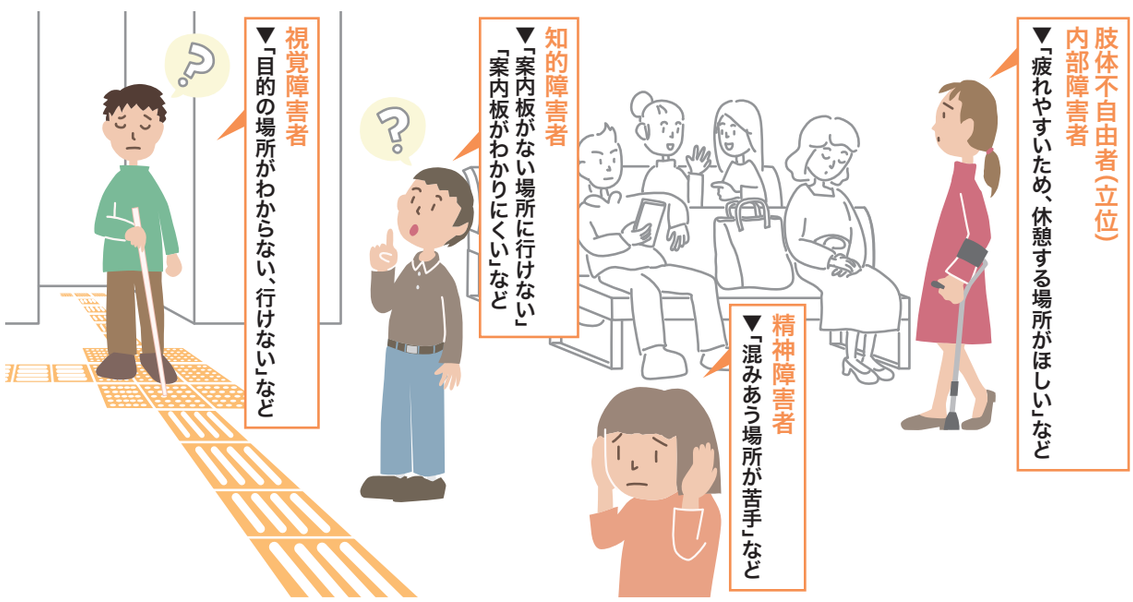
車いすのまま使える低いテーブル

受付カウンターが高い場合、車いす使用者は手が届かないこともあります。

●【町田市立陸上競技場】
受付カウンターが高いため、近くに低いテーブルを用意しています。大会などの際には、レーサー(競技用車いす)に乗り換えてから、テーブルを利用して書類を記入する利用者もいます。

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、何に対して困っているのかを質問し、適切な対応と手助けができるようにしましょう。



ロビーや廊下で困っている人への対応と配慮

視覚障害者の場合：「目的の場所がわからない、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。

→「第1章　視覚障害とスポーツ」(P4)

肢体不自由者(立位)・内部障害者の場合：「疲れやすいため、休憩する場所がほしい」
精神障害者の場合：「混みあう場所が苦手」など

ロビー以外のゆったり休める場所に案内しましょう。スペースがない場合は、事務室の一部を仕切るなどの工夫をしながら、臨機応変に対応してください。

→「第1章　肢体不自由とスポーツ～立位～」(P8)
→「第1章　内部障害とスポーツ」(P14)
→「第1章　精神障害とスポーツ」(P15)

知的障害者の場合：「案内板がない場所に行けない」「案内板がわかりにくい」など

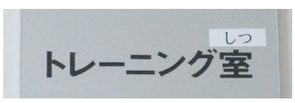
イラストや色を使った、わかりやすい案内板や掲示物を設置しましょう。

→「第1章　知的障害とスポーツ」(P12)

大きく、ハッキリ、ひらがなで

弱視者や知的障害者などには、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赤い文字を使用して、わかりやすさを心がけましょう。

●【埼玉県障害者交流センター】
漢字にはふりがなをふり、矢印やイラスト・赤い文字などを使用した、わかりやすい掲示を行っています。また、パネルにはシールでふりがなを追加するなどの工夫をしています。



シールでふりがなを追加
（埼玉県障害者交流センター）

矢印やイラストを使ってわかりやすく表現
（埼玉県障害者交流センター）

視覚障害者の動線を確保

視覚障害者は、白杖や足を使い、誘導用のブロックを頼りに進みます。誘導用ブロックや動線付近には、椅子などのものを置いたままにしたり、人だまりができないようにしましょう。

●【名古屋市障害者スポーツセンター】
ロープを敷いた上からビニールテープで固定し、オリジナルの誘導用ブロック(ライン)を設置し、館内での安全な移動ルートを示しています。

ロープとビニールテープで動線を手作り
（名古屋市障害者スポーツセンター）

点字ブロックの上に列を作らない

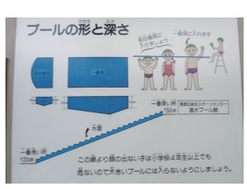
点字ブロックの上に人が列を作ってしまうと、視覚障害者が進むことができません。晴眼者が点字ブロック上に立たないように、エリアを分割しておくとスムーズです。

点字ブロック上に列ができないよう配慮

イラストを使ってわかりやすく

わかりやすいイラストを使用して設備の説明を行うと、目的の施設を正しく利用することができます。

●【葛飾区総合スポーツセンター温水プール館】
プールの深さを、イラストでわかりやすく掲示しています。また、すべての漢字にはふりがながふってあります。



プールの深さと注意事項をイラストで案内
（葛飾区総合スポーツセンター温水プール館）

衝突防止に緩衝材を

視覚障害者の動線付近に柱などの障害物がある場合、衝突する恐れがあります。万が一衝突してもけがをしないよう、緩衝材を巻くなどしましょう。

施設巡回でコミュニケーション

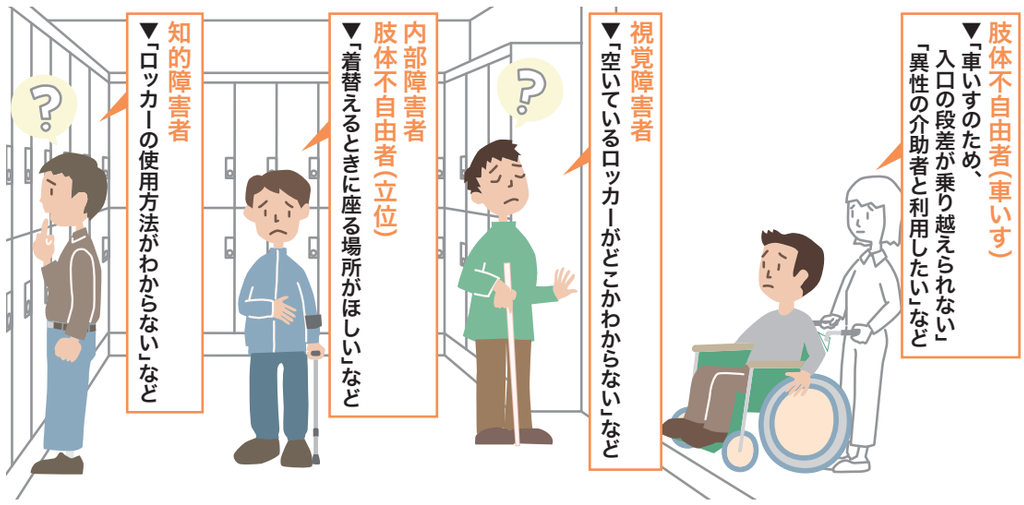
こまめに施設巡回すると、施設内で困っている人を見つけることができます。

●【京都市障害者スポーツセンター】
定期的に施設を巡回し、利用者への声かけを行っています。利用者の生の声を聞き、利用者にとっての問題などの解決を図っています。

●【福生市熊川地域体育館】
夏場の巡回時に、利用者に対して、「水分をちゃんと摂っていますか？」などの声かけを積極的に行っています。

更衣室

入口が狭い更衣室の場合、車いす使用者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、ロッカーについて、スタッフが場所や利用方法などを説明してください。



更衣室が使用できない、使用しにくい人への対応と配慮

視覚障害者の場合：「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。

→【障害者の全体オリエンテーション実施ポイント】(P17)

肢体不自由者（車いす）の場合：「車いすのため、入口の段差が乗り越えられない」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。

肢体不自由者（立位）・内部障害者の場合：「着替えるときに座る場所がほしい」など

肢体不自由者（立位）の場合、椅子に座らないと靴が履けないなどの場合があります。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。

知的障害者の場合：「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利用者本人にも試してもらい、使用方法を理解していただきましょう。

→【障害者の全体オリエンテーション実施ポイント】(P17)

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は、「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、臨時更衣室にすることで対応できます。

座って着替えられるベンチを設置

障害のために、座らないと靴を履けない人もいます。また、内部障害者は疲れやすく、立ったまま着替えができないこともあります。

優先利用できる更衣室を

障害者は、健常者よりも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。

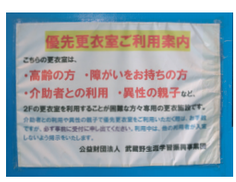
●**【武蔵野市総合体育館】**一般の更衣室は2階にあるため、1階に障害者用更衣室(男女)が設置されています。それ以外にもプール付近に別途更衣室を設け、障害者、高齢者、異性が介助する人が優先的に使用できるようにしています。

●**【葛飾区総合スポーツセンター温水プール館】**同時に3組まで利用できる、広い多目的更衣室があります。

●**【福生市熊川地域体育館】**異性介助が必要な場合は、多目的トイレまたは空き部屋を利用していただいています。

同時に3組利用できる多目的更衣室
(葛飾区総合スポーツセンター温水プール館)

更衣室入口に異性介助可能な場所の案内を掲示



障害者、介助者との利用を優先する更衣室を用意
(武蔵野市総合体育館)

ロビーを仕切って臨時更衣室

家族更衣室や車いすで入れる広い更衣室が必要な場合でも、空いている部屋がないこともあります。その際は、事務室やロビーの一部分を臨時更衣室にしてみましょう。

●**【武蔵野市総合体育館】**
ロビーの一角を衝立で仕切って使用しています。

ロビーの一角を仕切り、カゴや椅子、棚を設置(武蔵野市総合体育館)

縦型ロッカーを補装具使用者優先に

下肢補装具をつけている場合、通常サイズのロッカーには収納できません。縦長ロッカーがある場合は、補装具使用者専用または優先利用できるような配慮をしましょう。

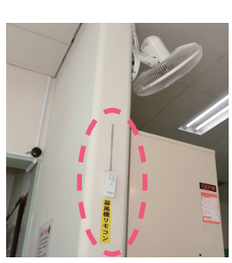
●**【東久留米市スポーツセンター】**
縦型ロッカーに取っ手を付け、手が不自由な人でも開閉しやすい工夫をしています。

縦型ロッカーに取っ手を後付けし、握力が弱い人でも開閉しやすくする(東久留米市スポーツセンター)

補装具用ロッカーの鍵は受付で貸し出す

扇風機のリモコンは低い位置に

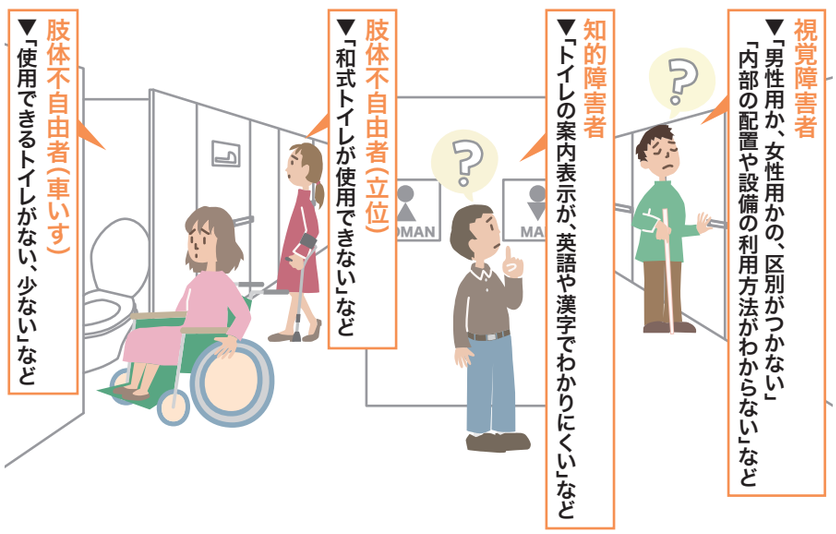
扇風機のリモコンが高い位置にあると、車いす使用者は届きません。扇風機のリモコンは低い位置に掛けるようにしましょう。



車いすからでも手の届く場所に扇風機のリモコンを設置

トイレ

車いすのまま利用でき、オストメイトなどの設備がある「だれでもトイレ（多目的トイレ）」がない場合も、すべての利用者が気持ちよくトイレを利用できるように工夫をしましょう。まずは、常に清潔を保つところから心がけてください。



トイレの利用で困っている人への対応と配慮

視覚障害者の場合：「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。視覚障害者の場合、必ずしも多目的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。

→【障害者の全体オリエンテーション実施ポイント】(P17)

肢体不自由者（立位）の場合：「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、和式トイレの利用は難しく、洋式トイレを利用します。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。

→【障害者の全体オリエンテーション実施ポイント】(P17)

肢体不自由者（車いす）の場合：「使用できるトイレがない、少ない」など

一般のトイレ様式でも、入口幅が確保されていれば、車いすで入れます。扉を閉めることができない場合は、シャワー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、パーティションなどで目隠しをする。
- ▶例②：ドアを外し、シャワーカーテンなどを付ける。

知的障害者の場合：「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。

【重要】

原則的には、多目的トイレはいつでも利用したい人が使えるように、鍵をかけないことが望ましいです。しかし、安全管理上、多目的トイレにやむを得ず鍵をかけざるを得ないこともあります。

このような場合は、障害者など多目的トイレの利用が想定される人に対して、施設側から、多目的トイレには鍵がかかっていること、利用時は受付に声をかけていただきたいことなどを、事前にしっかりと伝えると、スムーズに利用いただけます。また、当該トイレやそれ以外の場所にも掲示をするなどして、周知を行ってください。

大人のオムツ替えや休憩用にベッドを

肢体不自由者や知的障害者は、オムツを使用している場合があります。多目的トイレ内にベッドや広めの長椅子を用意すると、休憩やオムツ替えなど幅広い用途に活用できます。

●【府中市生涯学習センター】
多目的トイレ内に広めの長椅子を用意し、乳幼児だけでなく成人のオムツ替えにも対応しています。

多目的に使える長椅子を用意
（府中市生涯学習センター）

片側の手すりを可動式に

車いす使用者がトイレを使用する場合、両側の手すりが固定されていると、乗り移りができません。後から手すりを付ける場合は、片側の手すりを可動式にしてください。

●【鹿児島県障害者自立交流センター】
多目的トイレでは、片側の手すりが可動式になっています。

片側の手すりが跳ね上げ式になっている
（鹿児島県障害者自立交流センター）

オストメイト対応トイレ

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。

●【町田市立陸上競技場】【武蔵野市総合体育館】
多目的トイレに、オストメイト用設備を備えています。

オストメイト設備が
あることを示すアイコン
（武蔵野市総合体育館）

多目的トイレ内のオストメイト用の設備
（町田市立陸上競技場）

両側面にスイッチのある給水器を

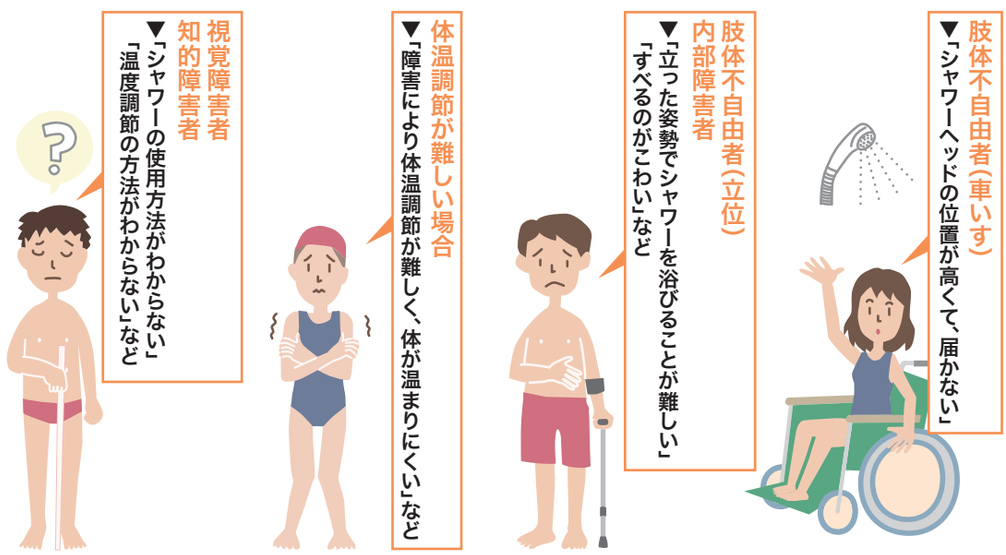
片手しか使えない人のために、給水器のスイッチは左右両側にあるのが理想的です。

●【東久留米市スポーツセンター】【目黒区民センター体育館】
給水器は、前面・左右側面にスイッチがあります。また、車いす使用者にも使いやすい高さで、下部のスペースも確保されています。

前面・側面にスイッチがある給水器
（上：目黒区民センター体育館
左：東久留米市スポーツセンター）

シャワー

シャワーは、ちょっとした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。



シャワーの利用で困っている人への対応と配慮

視覚障害者・知的障害者の場合：「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

利用前のオリエンテーションなどで、使用方法についても説明しておきましょう。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良いでしょう。

→【障害者の全体オリエンテーション実施ポイント】(P17)

肢体不自由者（立位）・内部障害者の場合：「立った姿勢でシャワーを浴びることが難しい」「すべるのがこわい」など

シャワーチェアなどがあると便利です。シャワーチェアがない場合は、パイプ椅子などでも対応できます。また、床に座る人のために、バスマットなどがあると一層良いでしょう。

肢体不自由者（車いす）の場合：「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ヘッドを設置するようにしましょう。巡回時のチェック事項にしておくと良いでしょう。

体温調節が難しい場合：「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整したり、採暖室（保温室）などの案内をしていくようにしましょう。

施設での工夫

シャワーヘッドは低い位置に

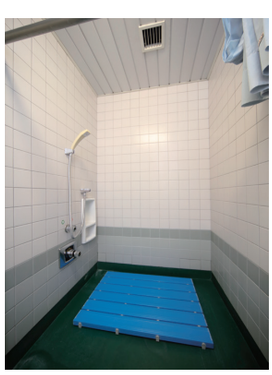
座った状態でシャワーを利用する肢体不自由者は、シャワーヘッドが高い位置にあると手が届きません。そのため、常に低い位置に掛けるように他の利用者に注意を促し、また、巡回の際もチェックしてください。

低い位置にかけるように注意書きをすることで配慮を促す

スノコで段差解消・バスマットで床ずれ防止

シャワールームに段差がある場合には、スノコなどを置くことで段差を解消する方法もあります。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、床ずれができやすい人でも安心して利用できます。

●【武蔵野市総合体育館】
シャワー室の床にスノコを用意しています。



転倒防止にスノコを用意
（武蔵野市総合体育館）

必要に応じてバスマットを使用

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場合は、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。

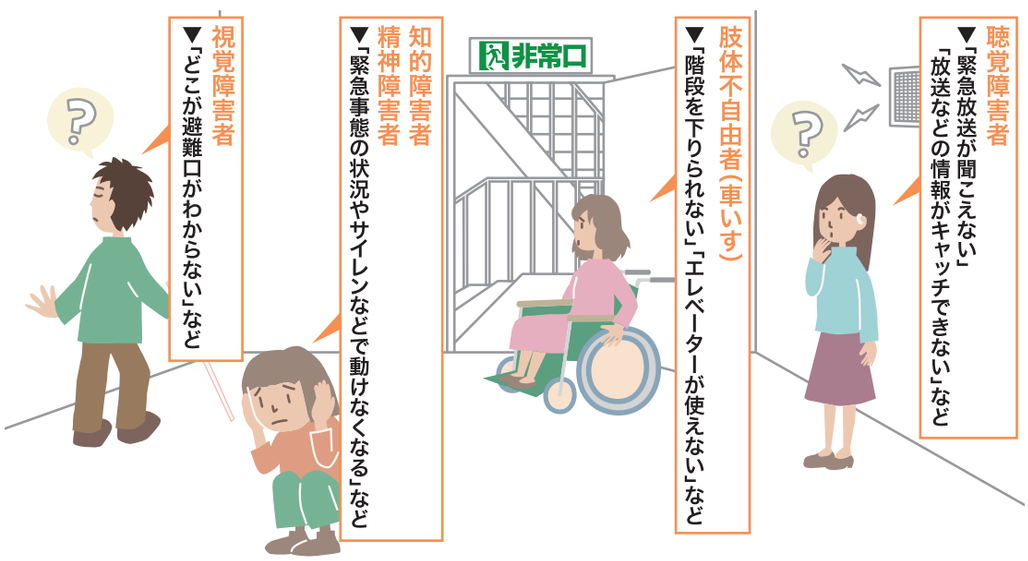
●【東久留米市スポーツセンター】
【目黒区民センター体育館】ほか
シャワーチェアを用意しています。

シャワーチェアを用意
（左：東久留米市スポーツセンター　右：目黒区民センター体育館）

緊急時の対応

地震や火災など緊急時には、障害者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。



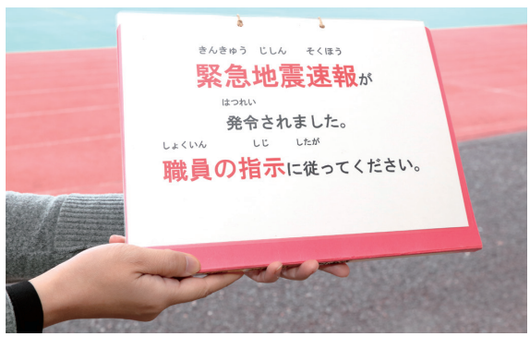
地震や火災などの緊急時における対応と配慮

視覚障害者の場合：「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。

聴覚障害者の場合：「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

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。事前に、緊急時メッセージボードとして用意しておくと良いでしょう。



非常時のアナウンスをあらかじめ印刷してファイルしておくと便利

肢体不自由者の場合：「階段を下りられない」「エレベーターが使えない」など

避難用スロープがあれば、そちらへ誘導してください。スロープがない場合は、避難経路から車いすのまま持ち上げて移動するか、ご本人を背負い、車いすは別途たたんで運ぶなどして、館外へと避難しましょう。

知的障害者・精神障害者の場合：「緊急事態の状況やサイレンなどで動けなくなる」など

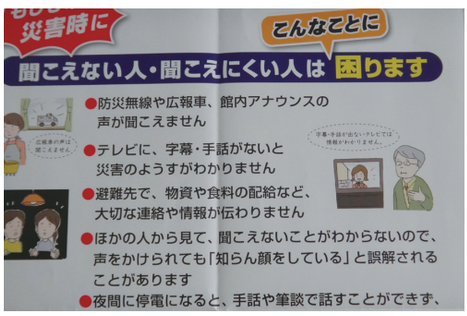
できるだけ安全な場所まで移動させて、落ち着くように促しましょう。避難が優先される場合には、スタッフが一緒について声をかけながら、安心できるようにしながら避難しましょう。

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。

●【鹿児島県障害者自立交流センター】
障害者に対する緊急時の対応についてのポスターを掲示し、周囲への理解促進を進めています。

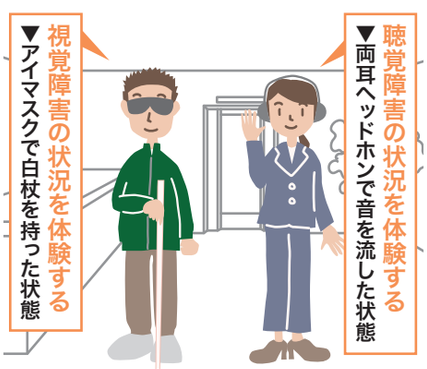


緊急時の対応ポスターを貼り注意を喚起
（鹿児島県障害者自立交流センター）

避難訓練では障害者も想定して

定期的に行う避難訓練の際に、障害のある利用者も設定して、どのように避難誘導を行えば良いのか、日頃からシミュレーションしておきましょう。

あらゆる状況を想定しておけば、万が一のときに慌てずに対応できます。

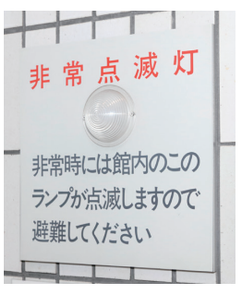


屋外スロープの設置

非常階段だけではなく、避難用スロープを設置すれば車いす使用者でも避難できます。

点滅式非常灯の導入

聴覚障害者は、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、聴覚障害者にも非常事態であることが伝達できます。



ロビーに非常点滅灯を設置

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。肢体不自由者（立位）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考えましょう。