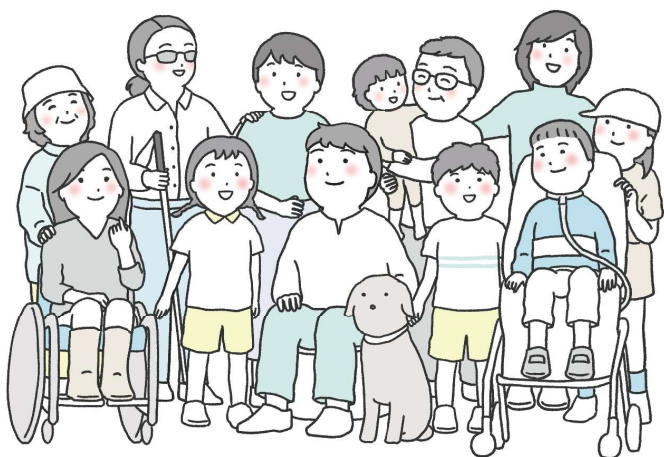


誰もが楽しめる
国立公園づくり
ハンドブック



目次

- 2 誰もが楽しめる国立公園に
- 3-4 1. 接遇の心構え
- 5-6 2. ユニバーサルデザインの考え方
- 7-8 3. 合理的配慮の提供
- 9-10 体験プログラム作成のポイント
体験プログラム実施のポイント
施設の展示作成のポイント



誰もが楽しめる国立公園に

国立公園は、日本ならではの景観を未来に引き継ぐために「保護」と「利用」両方の観点から維持していく場所です。

日本に 35 か所あり(2025 年時点)、火山、海域、湿地、島しょなど日本ならではの自然環境によってつくられた、日本でしか見られない様々な景観が指定されています。

「保護」し、人の利用を制限するだけでなく、環境への配慮を行いつつ、よりよい形で「利用」していくことを目的としているため、障がいの有無、年齢、性別、人種等に関わらず、多様な方々が利用しやすい、誰もが楽しめる国立公園づくりを推進する必要があります。

そのためには、次の3つをふまえることが大切です。

- 1. 接遇の心構え
- 2. ユニバーサルデザインの考え方
- 3. 合理的配慮の提供

このハンドブックと一緒に学びましょう！

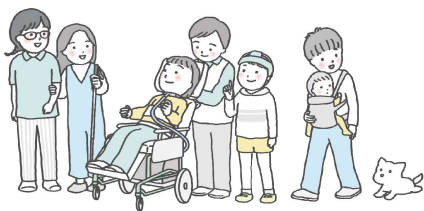
1. 接遇の心構え

国立公園を利用される方に対して「来館者対応」や「ツアーの接客」という言葉を使うことがありますが、「誰もが楽しめる国立公園」にしていくには『接遇』の意識をもつことが大切です。

接遇を意識すると、自然と誰もが楽しめる対応になっていきます。

施設を整備したり、展示を入れ替えたりすることには時間がかかりますが、自分たちの心構えは今日からでも変えられます。

誰もが楽しめる国立公園にする心構えをもち、『接遇』を意識しながら取り組んでみましょう！



「接遇」とは

利用される方のニーズに気づき、理解と尊厳を尊重して対応すること、あるいはサービスを提供すること。つまり「おもてなし」の気持ちで接することです。

利用される方にとっての「バリア」を取り除くためには、コミュニケーションをとりながら、適切な支援・サービスを提供できるようにすることが重要です。

※観光庁や内閣府から「接遇マニュアル」や「心のバリアフリー」などの情報も出ています。チェックしてみましょう！



接遇の心構え・ポイント

一人ひとりの尊厳を尊重する

特別な扱いを必要としているわけではありません。他の方と同じように対応します。

同行者や介助者、通訳者に話しかけるのではなく、ご本人と意思疎通を図ります。その際は言葉遣いやプライバシーに配慮しましょう。

必要な支援を確認して対応する

心身の機能や障がいの程度、日本語の理解度の程度などによって、必要な支援は一人ひとり異なります。

コミュニケーションを大切に、柔軟な対応を心がけましょう。

勝手な思い込みや判断をせず、どのような支援が必要かを伺います。

できることはご本人に任せる(無理なことはしない)

困っている方がいたら積極的に声かけ、お話を伺います。

ただし、高齢や障がい、異文化出身だからといって、あらゆる支援が必要なわけではありません。

自主的な行動を尊重し、支援の必要がないときは見守りましょう。

施設や設備の情報発信をする

高齢の方や障がいのある方がご自身で判断できるように、詳細な情報を提供することが大切です。

2. ユニバーサルデザインの考え方

訪日外国人や高齢の方、お子様連れ、障がいのある方々など、様々な方が国立公園に遊びに来ます。訪れたいと思っています。

しかし、それが「できない」または「できにくい」と思われる環境があり、躊躇する方もいます。このできない環境を「障がい」と捉えることができます。

つまり、障がいは周囲の環境によって生じるのです。

多様な方々がいることをあらかじめ想定し、誰もが楽しめるような環境を作るには、「ユニバーサルデザイン」の考え方が大切です。

ユニバーサルデザイン7つの原則

- ①公平性 すべての人が、いつでもどこでも、同じように使うことができる
- ②自由度 様々な使い方ができ、使うときの自由度が高い
- ③簡単さ 使い方が簡単で、使い方がすぐ理解できる
- ④明確さ 使うときに大切な情報がすぐわかる。わかりやすく説明されている
- ⑤安全性 誰もが安全に安心して使うことができる。間違えたときの危険が少ない
- ⑥使用性 小さい力で楽に使うことができる。長時間使用しても疲れにくい
- ⑦空間性 スムーズに使用できる大きさ・広さがある

※出典：観光庁 観光地域編「高齢者の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル」令和6年11月

「ユニバーサルデザイン」の考え方をふまえ、次のような工夫を試みましょう。

① 見通しをもてるようにする

「いつ・どこで・誰と・何ができるのか・何があるのか」を事前に提示することで、利用の際の安心感につながります。

例) ツアーの1日の流れや目的地までのルート
施設内のトイレや駐車場の位置
周辺の病院情報 など

② 情報を視覚的に提示する

言葉での説明に加えて、文字やイラスト、図などを活用して情報を提示することで、理解しやすくなります。

情報を得る手段が多様にあることで、多くの人に正確な情報を提供できます。

例) コミュニケーションボードや二次元コードの活用
施設内のゴミ箱やトイレの位置を示す表記
利用のルール等を示すピクトグラムやイラスト
UDフォントの使用、ルビを振る
フォーム入力や音声読み上げWebページの活用 など



③ 感覚の過敏性等に配慮する

光、音、におい、味など感覚の過敏性がある方もいます。苦手な感覚によって気持ちが落ち着かなくなったときなどに利用できる場所を決めておきましょう。



3. 合理的配慮の提供

ユニバーサルデザインの視点で環境を整えると、多くの方にとって使いやすい場所になっていきます。

しかし「困っていること」の形は一人ひとり違うもの。

一人ひとりの「やりたい」思いに寄り添い、「どうすればできるか」を「対話」を通して形にしていくことが「合理的配慮」です。

対話とは……お互いの立場や意見の違いを理解し、そのずれをすり合わせること。一方の意見だけを通すのではなく、お互いの意見を尊重することが重要です。



合理的配慮の対象になるのは、障害者手帳を持っている人だけではありません。

- ・身体障がいのある人
- ・知的障がいのある人
- ・精神障がいのある人(発達障がいや高次脳機能障害のある人も含む)
- ・そのほか、心や体のはたらきに障がいがあり、障がいや社会の中にあるバリアによって、継続的に日常生活や社会生活に相当な制限を受けている全ての人を対象となります。

※合理的配慮の提供は「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」で義務付けられています。政府広報オンラインの記事などをチェックしてみましょう。

合理的配慮の流れ

- ① 社会的バリア（障壁）を取り除くための申し出を受けます
- ② 建設的な対話を行います
- ③ 合理的配慮を提供します

難しい場合は代替案を示そう！

申し出への対応が難しい場合でも、一方的に「できません」と言ってしまうと「やりたい」気持ちに寄り添えません。

「この方法はいかがでしょうか」などの代替案を提示して話し合いましょう。



大きな音で疲れやすいので、館内放送の音量を配慮してもらえないでしょうか？

ご相談いただきありがとうございます。申し訳ありませんが、館内放送の音量調整は、他のお客様もおられるので難しいです。疲れたときには休憩用の静かなお部屋をご用意できます。イヤーマフなどをお持ちなら、ご持参いただけませんか？



わかりました。イヤーマフを持ってきますね。休憩所の場所を教えてくださいませんか？

かしこまりました。当日、ご案内いたします。他にもご不安なことがありましたらご相談ください。

大切なのはコミュニケーション

誰もが楽しめる国立公園でなければ、リピーターも獲得できず、経済にも繋がりません。一方、楽しい思い出ができれば、その場所を「好き」だと感じるきっかけになります。

「好き」を感じてもらえたら、その場所は大切にされます。

長く愛される場所にするためにも、利用される方とのコミュニケーションを大切にしましょう。

体験プログラム作成のポイント

体験プログラムを作成する際は、**安心安全なツアー**を提供することを意識し、「**接遇の心構え**」「**ユニバーサルデザインの考え方**」「**合理的配慮の提供**」をふまえることが大切です。

① 接遇の心構えを意識する

② ユニバーサルデザインの考え方を踏まえる

- ・いつ、どこで、誰と何をするのかなどを事前に提示して、見通しをもてるようにする
- ・体験プログラムにおけるルールは、文字やイラストなどで事前に提示する
- ・配布する資料は、文字のサイズやルビ、イラスト付きなど複数準備し、利用者が選択できるようにする
- ・活動する場所やトイレの場所などは、要所に案内板で掲示し、どこにあるかわかるようにする

③ 合理的配慮を提供する

申し出に対して、対話の上、決定した合理的配慮を提供する

※上記の内容をふまえ、リスクを洗い出してマネジメント(管理)しましょう。

体験プログラム実施のポイント

ユニバーサルデザインの考え方を踏まえ、リスクを洗い出しても、実施時には何かが起こるかもしれません。状況に応じて、**一人ひとりに合った対応を心がけ**ましょう。

また、協力者が多ければできることが増えます。職員だけでなく、**ボランティア等を募り負担を分担**しましょう。

施設の展示作成のポイント

施設は様々な方が利用します。しかし、施設の設備全体を整備するにはお金と時間がかかります。

できることからユニバーサルデザインの考え方を踏まえた展示を目指しましょう！

① 説明文などは分かりやすく表示する

大きく、UD フォントで、行間やルビを調整

② 展示を見る時の約束を入り口などに提示する

走らない、叩かないなどをイラスト付きで掲示

③ 五感で楽しめる展示をいれる

触れる模型の展示は効果的。「味わう」は衛生安全面に注意

④ コミュニケーションボードを用意する

様々な人とのコミュニケーションを円滑にしてくれる。大きく、指さしやすいものがオススメ



内閣府の提供しているコミュニケーション支援ボードの例

「接遇の心構え」「ユニバーサルデザインの考え方」「合理的配慮の提供」に完璧はありません。ブラッシュアップを継続して行い、誰もが楽しめる国立公園を作っていきましょう！



発行：環境省

このハンドブックは環境省が「令和6年度ユニバーサル人材育成講習実施業務」で作成したものです。
ハンドブックの作成を含む本業務の受託者は「くすの木自然館」です。

▼編集協力者

- ・ 福元康弘(鹿児島県教育庁特別支援教育課特別支援学校係指導主事)
- ・ 野口あゆみ(NPO法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンター事務局長)
- ・ 堤玲子(UDラボ合同会社代表)

▼参考・引用元

- ・ 政府広報オンライン「事業者による障害のある人への『合理的配慮の提供』が義務化」

<https://www.gov-online.go.jp/article/202402/entry-5611.html>

- ・ 観光庁「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル」観光地域編

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001845486.pdf>

- ・ 内閣府「コミュニケーション支援ボード」

https://www.my-kokoro.jp/communication-board/pdf/communication_board_original.pdf