

重症心身障害児（者）と ご家族の旅行を お手伝いするための手引き

2015年9月に国連総会で採択された

持続可能な開発目標（Sustainable Development Goals：SDGs）は、

「誰一人取り残さない“*No one will be left behind*”」ことが誓われています。

旅行・観光においては、身体機能と社会にある障害が相まり

観光はおろか外出すら諦めざるを得ない人がたくさんいます。

特に、重度の肢体不自由と重度の知的障害とが重複した「重症心身障害」のある方が

旅行・観光をするためには障害を持たれた方やそのご家族だけでは

乗り越えられない様々な障壁（バリア）があります。

観光業界に携わる私たちの配慮・協力や環境整備によって

様々な障壁（バリア）を取り除いていけば、誰もが旅行を楽しむ機会が創出されていきます。

この手引きは、重症心身障害児（者）のご家族や関係機関からヒアリングを行い、

旅行手配に必要なポイントや旅行を経験されたご家族の声、

関係機関からの助言をまとめております。

観光関連事業者として取り組みが遅れている障害者の旅行・観光分野において

「誰一人取り残さない旅行の実現」を目標に、

重症心身障害児（者）とご家族の旅の思い出を作るお手伝いをしましょう。



重症心身障害児（者）とは

重度の肢体不自由と重度の知的障害とが重複した状態を重症心身障害といい、その状態にある子ども及び成人を「重症心身障害児（者）」といいます。

「重症心身障害児（者）」という言い方は医学的診断名ではなく、人によって医学的診断名や症状は様々です。

多くの重症心身障害児（者）は車いすやベッドでの生活であり、言葉で意志を伝えることが難しく、また様々な医療的ケアが必要な方がいます。

主な医療的ケア

重症心身障害児（者）は変形拘縮（関節が動かなくなった状態）の進行、運動機能や摂食・嚥下・消化機能の低下、呼吸障害、発作の悪化などの二次障害が起こりやすく、記載されている医療行為が必要な方がいらっしゃいます。



1 気管切開

呼吸をする際に、吸った空気は鼻や喉から気管を通って肺に送られますが、呼吸がうまくできない・痰や分泌物が吐き出せないと苦しくなってしまいます。肺に空気を送ったり、痰を吸引しやすくしたりするために喉から切開し気管に孔を開けることを気管切開といい、孔が塞がらないよう気管カニューレという管を装着します。乾燥していると痰が固まりやすくなってしまいますので、適度な湿度があることが望まれます。



2 人工呼吸器、酸素療法

気管切開下に行う方法とマスクを経由して行う場合の2通りがあります。

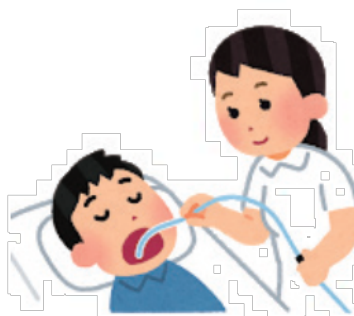
本人の状態の観察把握と、酸素流量の管理、器具の管理が必要です。室内では酸素濃縮器を利用するため様々な医療機器を利用することが多く、電源の確保が必要です。外出時は携帯用酸素ボンベを利用します。酸素は燃焼を助ける性質が強いガスですので、火を近づけると大変危険です。

喫煙などによる引火で大事故につながる恐れがありますので十分な注意が必要です。

3 吸引

自身の力で痰や唾液などの分泌物を吐き出すことが困難な場合、口腔内、喉（咽頭、喉頭）、鼻腔、気管などに溜まっている分泌物（痰や唾液）を、吸引機などを利用して体外に出します。

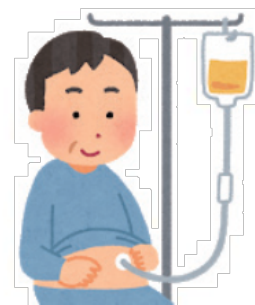
吸引機は電源が必要なタイプもあります。



4 経管栄養

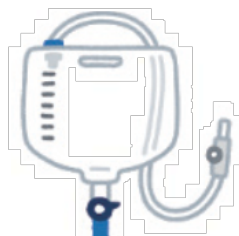
鼻あるいは口から胃まで挿入されたチューブや胃瘻（いろいろ：胃から皮膚までを専用のチューブで繋げる）を通じて、栄養剤を胃まで送る方法です。

経管栄養だけでなく、ミキサー食などを口から摂る人もいますので、どのような食事をされるのか確認が必要です。



5 導尿、摘便

カテーテルと呼ばれる管を尿道から差し込み排尿します。毎回管を入れて排尿する場合と、管をずっと留置している場合があります。引っ掛かると抜けたりする事がありますので、移動の際には注意が必要です。



旅行会社の役割

2020年に沖縄県で行った「バリアフリー旅行に関するアンケート」で、重症心身障害児（者）のご家族や施設の多くが「旅行をする際は旅行会社に相談、手配を依頼する」と回答しました。

様々な身体機能障害のある方の中でも、重症心身障害児（者）は旅行をする上で相当の制限を受ける状態にあります。ご家族や関係機関、観光関連事業者等とコミュニケーションを取り連携することで受け入れ環境を整えていくことができます。

安全で快適な旅行をしていただくには、相手が必要とする支援やサポートを手配し提供することが大切です。

旅行会社のステップとして大切なことは

①ヒアリング

②情報提供

③合意形成

です。

具体的にこの3点のポイントについて説明します。

注意点

2016年4月に施行された「障害者差別解消法」において、「不当な差別的取扱いの禁止」（行政、民間事業者とも義務）、「合理的配慮の提供」（行政は義務、民間事業者は努力義務）が課せられています。

「障害を理由」とし、「正当な理由がないにも関わらず」、参加や入場・利用をお断りすることは差別的取扱いに当たることに十分留意しましょう。

POINT

1 | ヒアリング



お客様へのヒアリング

お客様のご要望や障害の状況は、人それぞれ違います。

「以前のお客様はあの行程で問題なかったから、今回も同じ手配すればよいや」というような思い込みは厳禁です。一人一人のお客様に寄り添い、それぞれの状況をお伺いすることが大切です。

旅行の目的を明確にし、その目的が果たせることを第一に考えて行きましょう。

- 合理的配慮を行うのに必要な範囲でプライバシーに配慮しつつ、障害の程度や心身の状況などをお伺いすることは差別ではありません。
- 業界団体等が公開している「事前チェックシート」（JATA会員であれば「ハートフルシート」）などを活用し的確な情報を得ましょう。チェックシートはお客様にご記入いただくのではなく、必要事項をヒアリングした上で旅行会社にて記入します。

【注意事項】

障害に関する情報は、個人情報保護法上の「要配慮個人情報」となります。要配慮個人情報の取得については、原則として、予め本人の同意を得なければならないとされていますので、

- お客様の障害の程度や状況をお伺いし記録すること
- 運送・宿泊機関等旅行手配に必要な関係個所にデータとして提供すること

の2点をヒアリング開始前に、口頭でよいので同意をいただけてください。

観光関連事業者へのヒアリング

お客様が必要としている配慮についての的確で詳細な状況を伝えます。「できない」という回答に対しては具体的に何が障壁になるのかをヒアリングし、「どのようにしたらできるのか」、「他にできる施設はないか」など検討を重ね情報を取得します。

具体的なアイデアを提案するために、障害特性を理解していることや様々な情報・知見を持っていることは強みです。

また、旅行先に「バリアフリー旅行相談窓口」がある場合は、地域の詳細なバリアフリー情報を得ることができるので活用しましょう。

- 不明点については、お客様に確認せずに勝手な判断はしてはいけません。
- 特別な配慮に生じる費用が発生する場合、お客様に早めにお伝えをする必要があるため明確にしておきます。
- 入口、経路、段差、トイレや休憩場所、客室内など利用をする場所は可能な限り写真や図面を提供してもらいます。
- その施設だけでなく経路上にバリアがあることも多いため周囲の状況などについても確認します。

POINT 2 | 情報提供

特に気を付けたいことは、重症心身障害児（者）が利用している車いすは、その人の体に合わせて作られており医療機器が付随していることが殆どです。

車いすの大きさや重さ、場合によっては高さ一般的な車いすの規格と違います。

施設が「バリアフリー対応です」と言っても、エレベーターやトイレなど使えないこともあるので具体的な幅や奥行などの寸法、可能であれば写真や動画でお客様に伝えられるようにします。

また、医療機器は電源を必要としますので、電源の確保と医療機器の周波数がその地域に合致するかの確認も必要です。

行けるか行けないかを、お客様で判断いただけるような情報を提供することが望めます。

観光関連施設に求められる情報の一例

入口・アクセス

- 施設入口の段差の有無・高さ、スロープ等の段差解消の有無
- 専用駐車場の有無

施設内・通路

- 通路の段差の有無・高さ、幅員
- エレベーターの有無（ある場合はサイズ等）

客室

- 客室の仕様（ドア・通路の幅員）
- ベッドのサイズ（広さ、ハリウッドツイン対応可能か）
- 電動ベッド等の貸出有無（電動ベッドのモーターなどのタイプ）
- 電源位置（医療機器利用の可否）

浴室・トイレ

- 浴室・トイレ内の段差、広さ、形状
- トイレの配置
- 貸切風呂、貸出備品（シャワーチェア・シャワーキャリーなどのタイプとマット等）
- 車いす対応トイレの設備（大型介助用ベッド、着替え台等）

食事

- 食事場所の通路幅、座席形態
- 嚥下機能調整食対応（きざみ、ペースト、おかゆ等対応の可否と難しい場合はミキサーなどの貸出）
- 食事等成分表示、アレルギー表示の有無

POINT 3 | 合意形成

お客様との合意形成

手配を進める上で、どうしてもできないことが出てきた場合、お客様に理由をきちんと説明し、どうしたらお客様の求める環境調整に近づけて参加いただけるかを、お客様・受け入れ先と連携して考えコミュニケーションを図り合意形成をしていきましょう。

障害者差別解消法では、観光関連事業者に過重な負担まで求めていません。

また、医療行為など実施にあたって高度な専門知識や法令上の資格が必要とされる行為や、食事・排泄等の介助行為などは合理的配慮の対象外とされています。

医療行為を添乗員や宿泊施設のスタッフに求められても不可能ですので理由を説明し、介助斡旋業者などを紹介する、といった代替案を提示しましょう。

【注意事項】

障害者差別解消法では「その事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から意思の表明があった場合、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することがないように、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮（合理的配慮）を行うこと」を求めています。「お客様から申し出がなかったからやらなくても良い」というわけではありません。

ホスピタリティが求められる観光関連事業者だからこそお客様のニーズを汲み取り、より良い環境の提案をすることが求められます。



車いすで行けない所は抱きかかえて連れて行くこともあります。「バリアがあるので車いすでは無理です」と言われても、状況を教えていただければ解決できることもあります。

手配のポイント

1

準備・行程作成

お客様と関係各所への確認事項や調整は様々ありますので日程に余裕をもち、最低でも1か月以上前から準備を開始します。

移動手段、宿泊施設、観光施設等において

- 車いすの大きさ
- 持ち込む医療機材の種類・薬品

は関係各所から確認されることですので、お客様に調べていただきますよう。

- 診療情報提供書

があると、治療中の病名、治療薬のリストなどが記載されており、詳細が伝わりますし、万が一、現地で病院へ行くことになっても迅速な対応をしてもらえます。

車いすでの移動は、交通機関の乗降や駅・空港内での移動に時間を要します。

特に、飛行機は車いすの移乗や荷物を預けた後、一番最初に搭乗し一番最後に降機しますので出発・到着とも空港では十分な時間を見る必要があります。

トイレ休憩の際は時間を要しますし、多機能トイレを必要とします。

多機能トイレは数も多くないので、お客様が複数人いらっしゃる場合は注意が必要です。

目的地を点で捉えるのではなく、移動距離や所要時間、経路・周辺の情報など線と面で考えましょう。

詰め込み過ぎず、余裕を持った行程を作成することが肝要です。



2

移動手段

鉄道会社



各鉄道会社、車両、駅により状況は様々です。

エレベーターがない駅や車いす対応座席がないこともありまますので、利用する鉄道会社や駅にサポート体制について事前確認が必要です。

一般的に車両に乗車可能な車いすは長さ・高さ120cm、幅が70cm程度とされています。

多目的室が併設されている車両では多目的室が利用可能な場合があるので、事前に各鉄道会社に相談しましょう。

手回り品として車内に持ち込める医療用又は携帯用酸素容器に封入した酸素ガスは2本以内とされています。

それ以外の医療機器等については、事前確認をしましょう。

バス会社

重症心身障害児(者)が利用している車いすは、身体に合わせてカスタマイズされていますし、また医療機器を載せているため大型のものが多いため、リフト付きバスが好まれます。

一般的な車いすが乗車する場合は異なりますので、バス会社と車両の確認が必要です。

また、座席を取り外して車いすの設置スペースを作る場合があるので、その場合は正シートの数も変わりますから乗車人数も確認しましょう。

車種により後方か横からリフトが下がるので、十分な駐車スペースと平坦な場所が必要です。

医療機器を利用している場合、電源を必要とすることがあるので電源の有無と位置の確認をします。

リフトを利用する場合、乗降に時間を要しますので利用者が複数人いる場合は余裕を持った行程にします。

