

コロナ禍における要配慮者への接遇と対応

サービス介助士における新型コロナウイルス感染症予防対策ガイドラインより

公益財団法人日本ケアフィット共育機構 経営企画室長 佐藤 雄一郎

■はじめに

2019年12月に新型コロナウイルス感染症(COVID-19)が確認され、2020年3月にはWHOによりパンデミック(世界的流行)と表明されました。その後世界中でワクチン接種をはじめとした、感染症対策がとられていますが、いまだに収束に至っていません。

新型コロナウイルス感染症は、無症状感染者が存在したり変異株が出現したりするなど、全容が解明されていませんが、一般的な感染症と同様に「飛沫感染」と「接触感染」により引き起こされると考えられています。そこで感染予防対策として石鹸による手洗い、アルコールによる手指消毒、マスク着用、咳エチケットなどの励行が勧められ、

- ① 密閉(換気の悪い空間)
- ② 密集(多くの人が密集)
- ③ 密接(近距離での会話や発声)

を避ける「3密を避ける」対策がとられています。そのためすべての人々が感染予防対策により「新しい生活様式」を送ることとなり、新たな困りごとも発生しています。もとより高齢者や障害者などは困りごとを抱えて生活していましたが、こちらも新たな困りごとが増えているのが現状です。高齢者や障害者に対する配慮においては、人による配慮が多くなりますが、「3密を避ける」ことにより、どのように配慮したら良いのか分からないなど、新たな課題が出てきました。しかしながら人による配慮はなくすることができません。

おもてなしの心と介助技術を身につける「サービス介助士」資格を認定している(公財)日本ケアフィット共育機構では、2020年11月に感染予防対策をしながら接遇することが求められているコロナ禍において、お互いに安全で安心な接遇方法を示したガイドラインを策定しました。本寄稿ではそのガイドラインをもとに、要配慮者へのコロナ禍での接

遇について解説を行っていきます。

サービス介助士とは、高齢者や障害者が外出した際に、事業者等が安全、安心におもてなしができるように、介助技術を習得した人で、現在全国で19万人以上のサービス介助士が駅や空港、ホテル、デパートなどそれぞれのサービス現場で活躍をしています。

■接遇時の注意点

接遇(お手伝い)の際は、相互に飛沫を受けないこと、ウイルスが付着した手でお手伝いをしないことが大前提です。

まず、マスクの着用はお互いに必要です(様々な理由でマスクが着用できない人はほかの手段で飛沫を出さないようにします)。マスクの着用は自分の飛沫を飛散させない効果と、万が一手にウイルスがついていて無意識に顔を触り感染してしまうことの抑止効果があります。

次にウイルスは見えない上、どこで触れたかは分からないため、自分の手にはウイルスがついていると考え、手洗いをします。石鹸手洗いが望ましいですが、流水で洗うことも効果的です。また、洗う時間が無い場合はアルコール消毒(注)などでも効果があります。

接遇の前に手洗いをすることが大切です。まずは自分の手についたウイルスを相手にうつさないこと、そして次に接遇が終わったら手洗いをします。接遇の際にウイルスが付着する可能性もあるため、Aさんの次にBさんに接する場合も、その前に必ず手洗い(または消毒)をします。このように接遇相手が変わるごとに手洗い(または消毒)をしていきます。手袋の着用は、自分自身が感染することは避けられますが、万が一ウイルスが付着した場合は手袋を替えない限り、他者や物にウイルスを付着させてしまいます。

接遇は3密の「密接」は避けることができない場合があります。よって接遇の際は、

- ・対面しない
- ・会話は最小限
- ・お身体にはなるべく触れないこと

を、対話を通して伝えていきます。

このような対話を意識するためには、コミュニケーション手段を2種類以上掛け合わせて行うことが効果的です。例えば、口頭で説明していることをイラストや文字にして指し示しながら説明することで、マスク着用で声が聞き取りづらくてもイラストを見れば内容が把握できる、というような案内ができるようになります。

いずれにせよ、お手伝い内容や困りごとを一方的に決めつけず、本人が必要としている支援は何であるかということ、対話を通じて理解していきましょう。また、感染予防対策についての内容や相手へのお願い事項についての情報は、ウェブ上でしか掲載がない、実際に店舗や学校などへ行かないと情報がない、といったことがないようにすることで、案内の齟齬を軽減することができます。

〔注〕アルコール消毒について

アレルギーなどにより、アルコール消毒（消毒用エタノール）ができない人もいます。ノンアルコールタイプのものにはウイルスの殺菌作用はありませんが、手指を清潔にすることはできます。石鹸手洗いも同時にご案内できることが望ましいです。

次に具体的な高齢者、障害者のコロナ禍での困りごとと対策についてです。

■高齢者のコロナ禍での困りごととその対策

《コロナ禍での困りごと》

- ・接触予防のために商品を手にとることが控えられているため、賞味期限や成分説明確認ができない。また、手に取ると注意を受けることがある。
- ・レジでクレジットカードでの決済時、カードを読み取り機に挿入することが本人となり、機器の場所が分からなかったり、差し込み口が見えず戸惑う。
- ・マスク着用のため会話が聞こえにくい。
- ・施設入館時の手指消毒スプレーの置き場所が低い所が多かがむことが困難。また、施設入口の端に設置されることが多く気づかない場合がある。

- ・購入商品の袋詰めなどの手伝いがなくなり不便。
- ・コロナ追跡システムの登録やオンライン予約が増え、インターネットが使用できないと不便。
- ・オンライン診療により、薬を入手しにくくなった。
- ・呼吸器機能低下により外出中のマスク着用が困難。
- ・マスク着用により喉の渇き、脱水症状に気づきにくくなり、熱中症のリスクが高くなる。
- ・ウイルス対策を優先するため、人的なサポートや配慮が受けにくくなった。
- ・外出自粛、人と接する機会が減少したことで運動機能・認知機能の低下リスクが増加した。

《基本の対策対応》

- ・POPなどの表示物は、大きな文字、コントラストのはっきりしたシンプルな色合いを意識する。
- ・手指消毒やマスク着用などの基本的な感染予防対策をいただいた上で、いつも通りの買い物ができるように工夫する。
- ・滑舌の良い話し方を心がける。
- ・アクリルシートなどで声が伝わりづらいので、図やイラストなどの視覚情報、身振り手振りを交えて対話する。
- ・商品選びの前後に手指の除菌を促せるよう、アルコールスプレーの設置場所を店内各所に設ける。
- ・お手伝いをなくすのではなく、飛沫を防ぐ対策を取り応対にあたる。
- ・Web操作などは対面せず、横並びになりゆっくり説明する。
- ・一概に対面案内を廃止するのではなく、人による対応や案内が必要な箇所と、機器などで代用できる箇所を整理し、感染予防対策をしたうえで対応する。

■車いす使用者・肢体不自由者のコロナ禍での困りごととその対策

《コロナ禍での困りごと》

- ・車いすでは届かない高さに消毒液が置かれていることが多く、使えないことも多い。中でも足ふみ式のアルコールスプレーは使えない。
- ・欠損やマヒなど上肢障害により手指消毒ができない。
- ・車いす利用者は目線が低いと、立ったままの対応では飛沫感染が不安。
- ・立ち上がり介助など移乗時の密着は濃厚接触となり、不安が大きい。
- ・物を持ってもらったり、預けたりすることが多い

ので衛生面が不安。もしくは感染予防対策のために対応する人員が削減されてサービスを利用できないことがある。

- ・事前手配を依頼していても、感染予防対策のために無人化や従業員数も減り、待ち時間が長くなるなどソフト面に対する不安が大きい。
- ・エレベーター情報を含むバリアフリールートが表示が徹底されないことで、所要時間がかかる（ルートが分からず、人混みを行き来する時間が増える）。
- ・電動式車いす用のバッテリー充電スポット等の不足

《基本の対策対応》

- ・アルコール消毒などは、多様な方が利用できるよう、高さを変えて複数の設置が望ましい。
- ・飛沫感染を防ぐためにも、立ったままの対応ではなく、一定の距離を取り視線を合わせて対応する。可能な限り至近距離でのお声がけを避ける又は最小限とする理解をいただく。
- ・立ち上がり介助など密着が予想される場合は、ご自身で移乗等の身の回りのことができる方には、ご自身をお願いすることもあるが、障害の特性にあわせて側面からの介助を提案してみる。
- ・お荷物をお預かりする際などは、スタッフの手指消毒を徹底し、手袋着用などから安心していただき、サポート後には再度、手指消毒、手袋の交換を徹底する。
- ・部署・部門間の連携を徹底し、極力お待たせ時間を作らない工夫を心掛ける。やむを得ない状況では、すみやかに状況のご案内をし、ご理解いただくことに努める。
- ・公共交通機関を利用する以上、自由に目的地に行けるということが重要となるため、コロナ禍においても不測の事態に対応できるシステムの構築を最優先に検討課題とする。
- ・エレベーター情報を含むバリアフリールートなどの表示は、多様な方々が的確に情報入手できるよう、工事情報、迂回情報を含めた検索システムの充実を図る。
- ・電動車いすは、単に移動するための道具ではなく、使う人の身体の一部として利用していることが多いため、外出途中などでバッテリー残量が少なくなってしまう場合の不安を解消できるよう、充電スポットの確保又は支援が必要。
- ・貸し出し用の車いすは使用前後で清掃・除菌する

運用にする。また、使用済み・除菌済みが混在しないように注意し、お客さまが分かるように明示する。

■視覚障害者のコロナ禍での困りごととその対策

《コロナ禍での困りごと》

- ・視覚情報がとれないので音声情報が頼りだが、ほとんどの人がマスクをつけているので、音が聞き取りにくくなった。
- ・触覚情報も情報収集手段であるが、不用意に触れることができなくなった。
- ・お手伝いにおいて密接を避けられないためか、声かけが減っている。
- ・手引き誘導をしてもらいたいが、触れられることを嫌がる人が増えた。
- ・手引き誘導してくれる人の感染予防対策が、視覚で確認できない。
- ・ソーシャルディスタンスを取るように案内されるが、足元のマークやどのくらい離れているか視覚で確認できない。
- ・入店時にアルコール消毒をするように案内があるが、その場所が視覚で確認できない。
- ・様々なカウンターでアクリル板やビニールカーテン越しの接客となったが、相手の声が聞き取りにくくなった。また、その状況は視覚では確認できない上、特に金銭授受の場面では対話がほとんどなく、金銭トレイを置かれるだけの接客が多くなった。
- ・会話を少なくするのは理解できるが、必要な情報まで少なくなった。
- ・レストランなどではメニューの注文が座席にあるタブレットからの注文形式が増え、音声読み上げ対応していないタブレットが多く、メニューの確認と注文ができなくなった。

《基本の対策対応》

- ・マスク社会となり発声が聞き取りにくくなっているため、今まで以上に滑舌の良い話し方を心掛ける。また聞き直しにも快く応じる。
- ・直接触れて確認したいとご希望があったら、手指消毒をお願いし、確認が終わったら触れた部分を消毒する旨を伝える。
- ・手引き案内の際は、誘導する側の感染予防対策を口頭で伝え、対話をもってお互いに手指消毒や使い捨て手袋を着用する。
- ・列に並ぶ際は、順番が来た時に呼び出すなど並ばなくてもいい待ち方を案内する。

- ・アルコール消毒が必要な場合は、その場所まで手引き誘導する。また、スプレーも様々なものがあるので使い方を口頭で伝える。
- ・アクリル板越しの接客の場合は、アクリル板があることを伝え、必要な情報は口頭で伝える。
- ・直接視覚障害者の手を現金トレイなどに誘導する場合は、手ではなく、手首を保持する。または、声をかけながらトレイを手当てる。
- ・点字で記載されている貸し出し共有物は使用前後で消毒を行い、お客さまにもお伝えする。

■聴覚障害者のコロナ禍での困りごととその対策

《コロナ禍での困りごと》

- ・マスク着用のため誰が、どこから話しているのかわからない。
- ・マスク着用のため、口元が見えず口話を読み取れない。
- ・レジにビニールカーテンの仕切りがあり読話ができない。
- ・ビニールカーテンやアクリル板が反射して見えにくい。
- ・間隔を開けて列に並んでいる時、遠くのカウンターから呼ばれてもわからない。
- ・コロナ感染状況を市町村の広報車が回っているが聞こえず、身近な情報を得られない。
- ・コロナ速報には字幕がつかないことが多い。
- ・保健所や病院とのやり取りは筆談だが微妙な症状の説明を理解してもらいにくい。
- ・就寝時には緊急情報は得られないという不安がある。
- ・在宅勤務が多くなり Web 会議システム使用中、複数の人が同時に話すを読み取れない。

《基本の対策対応》

- ・情報発信時には音声情報以外の発信手段を用意する（例えば紙に書いて貼り出すなど視覚からの情報と併せる）。
- ・口元が見えるマスクや、フェイスシールドなどを取り入れ感染予防対策を取る。
- ・表情豊かに、ジェスチャーを多く取り入れる。
- ・コミュニケーションボードを活用する。
- ・会計時に決まったやり取りのある案内を文字・視覚情報化する（袋の要不要、ポイントカードの有無、支払い方法など）。
- ・画面に文字表示されるセルフレジ、セルフチェッ

クイン機の導入。

- ・市町村の緊急広報はメールなどでも配信する。
- ・スマートフォン等のテレビ電話機能による遠隔手話通訳を非常時以外にも受けられる体制。

■知的障害者のコロナ禍での困りごととその対策

《コロナ禍での困りごと》

- ・生活様式が変わってしまい、理解できないこともある。
- ・見たことのない感染予防対策は理解ができない（例：マスクをつける意味が理解できない）。
- ・ソーシャルディスタンスによる人との距離をどれくらいとればいいのか分かりにくい。
- ・“控える”や“十分に距離をとる”などあいまいな表現が多く分かりにくい。

《基本の対策対応》

- ・新しい生活様式や感染予防対策に関して、具体的にわかりやすい言葉でゆっくりと話す。
- ・事前にホームページなどで実物やサービスの流れが分かる動画・イラストなどを見ていただくなどして慣れていただけるようにする。
- ・並ぶ必要がある箇所には足跡マークの設置等から見て分かるような工夫をする。
- ・店舗など現場で行う感染予防対策は口頭だけでなく、ホームページにある動画やイラスト、また、ピクトグラムなど、視覚に訴えるツールを利用して行う。
- ・否定語ではなく、どう行動したらいいかをわかりやすく具体的に伝える。例：「騒がないで」ではなく、「座っていきましょう」等

■発達障害者のコロナ禍での困りごととその対策

《コロナ禍での困りごと》

- ・今まで慣れていたパターンがコロナにより変更を余儀なくされて、理解できない。
- ・ソーシャルディスタンスによる人との距離をどれくらいとればいいのか分かりにくい。
- ・皮膚感覚が敏感なためマスクをつけることができない。また、マスクをつけることができない事情があることを理解されていることが少ない。
- ・感染予防対策の注意書きが読めないで理解できない。
- ・消毒していない手で触ってしまう。

《基本の対策対応》

・新しい生活様式や感染予防対策に関して、具体的にわかりやすい言葉でゆっくりと話す。また、ホームページなどでも事前に掲載し、自分のペースで理解できるようにする。

・読めない場合は代読して理解していただく。手続きのフローを図解で説明する。

・コミュニケーションボードや音声を文字化するアプリを利用する。

・マスクがつけられない場合はそれに代わるもので対応していただく。例：フェイスシールド、バンダナ、スカーフの利用、または「マスクがつけられません」という意思表示マークをつける。

■精神障害者のコロナ禍での困りごととその対策

《コロナ禍での困りごと》

- ・感染が怖くて外出できない。
- ・外出できないので、精神科外来受診ができない人もいる。オンライン診療をしてもらえない場合もある。
- ・以前発症して安定していたが、ぶり返していることもある。
- ・感染予防対策の情報やお願い事が一度にたくさん来るため受け止めきれない場合もある。

《基本の対策対応》

- ・感染予防対策に関して、わかりやすい言葉で説明し、対策をとることはリスクを低くすることであることを理解していただく。
- ・コロナ禍に対しては誰もが少なからず不安があるので、頭ごなしに否定せず共感する。

■補助犬使用者のコロナ禍での困りごととその対策

《コロナ禍での困りごと》

- ・犬にも感染しないわけではないので、外出から戻ると今まで以上に身体をきれいにしている。
- ・感染予防のためか声かけされる機会が減った。
- ・買い物などの時に従業員への支援を依頼しにくくなった。

《基本の対策対応》

- ・補助犬ユーザーが自立した生活を送るための犬でありペットとは異なることを理解し、感染機会に触れないように見守り、適宜声かけをする。
- ・盲導犬ユーザーの場合は、手引き案内が必要かどうかを尋ね、必要な場合は応対する。犬の行動や衛生管理に関しては、ユーザーが責任をもって行うので関与しない。

今回はサービス介助士を対象とした、感染しない・させない接遇ガイドラインの内容を中心にご紹介しましたが、人と接する点では学校などの教育現場でも変わりません。それぞれの学校での対策の参考にして頂きますと幸いです。

新型コロナウイルスの影響で、人との接し方において、今までの方法を見直す必要が生じましたが、人との接し方にマニュアルはないと考え、柔軟に、その人に合わせた対応をしてください。

■多様な人との共生社会に必要な学び「サービス介助士」について

2000年から始まったサービス介助士は現在19万人、1000社の企業で導入されています。

交通事業者や流通、金融、観光業など幅広い業種で取得が進んでいます。

この背景には、障害者差別解消法などによる共生社会の推進が進んでいることや、65歳以上の高齢者人口が全人口の28%を超える超高齢者社会の日本において、多くの業態が多様性への対応が必要とされていることがあります。

サービス介助士の取得には、テキストを用いて事前課題に取り組む自宅学習ののち、実技教習に進みます。

インストラクターの講義から介助や接遇を学び、高齢者疑似体験や車いすを利用した介助を実践する実技を習得し、実技教習の最後実施する検定試験の合格後、認定されます。

社会背景や企業での導入が進んでいることから学生の資格取得も進んでおり、現在学割も実施されています。

■要配慮者への接遇やサービス介助士に関するお問い合わせ

公益財団法人 日本ケアフィット 共有機構

Tel:0120-0610-64

E-mail:toiawase@carefit.org

住所：東京都千代田区神田三崎町 2-2-6