

受付

■受付の現状の問題点 1

受付の位置	入口から受付まで距離がある
	インフォメーションの位置が分かりづらい
	ホールの中で係の人がどこにいるかわからない
	入口からインフォメーションの案内は見えない→人が立っていればわかる
	インフォメーションを探す。白字に黒見にくい。看板多すぎ。



<短期的な解決の方向性>

- インフォメーションの場所が直ぐにわかるように情報の保証をする

<中長期的な解決の方向性>

- ユーザーの利用導線に合わせた場所に受付を設ける

■受付の現状の問題点 2

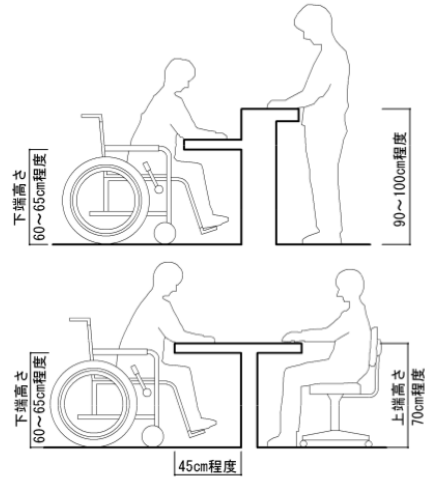
受付の仕様	インフォメーションに車椅子専用のカウンターの有無
-------	--------------------------



<中長期的な解決の方向性>

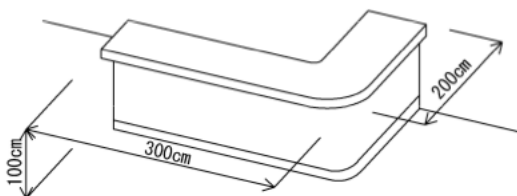
- 車いす使用者が接近しやすいように、カウンター等の前面には車いす使用者が転回できるスペースを設け、また、床面は水平であることが望ましい。
- カウンター等を設ける場合は、物品の受け渡し、筆記、対話など、使用する内容を考慮し、高齢者、障害者等が使用しやすい形状や設置位置とすることが望ましい。

○カウンター・記載台の基本寸法



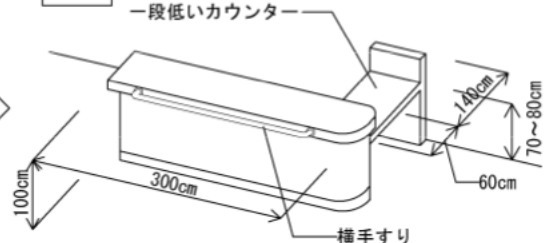
●改善例（カウンター）

改善前



・高さが一律のカウンターの場合

改善後



・高さが2段あるカウンターに改善する
・手すりを設置する

受付

■受付の現状の問題点 1

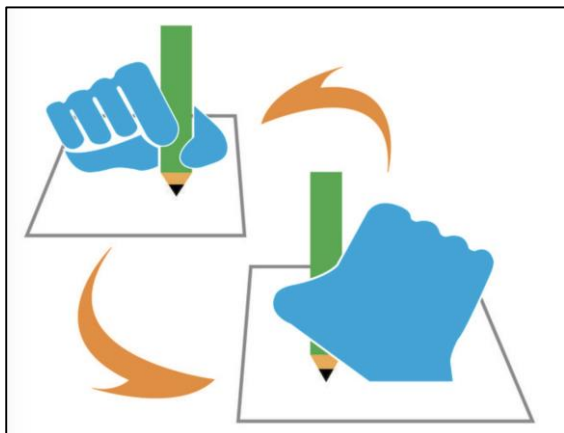
受付の対応	受付にコミュニケーションボードがあると良い
	受付にコミュニケーションボードがあるという案内があるとさらに良い
	受付に筆談や手話が出来るということがわかると良い
	会場に合わせたコミュニケーションボードがあると良い
	カウンターに手書きにて案内文・読み仮名必要。文字が小さくて多い。最後まで読まない
	インフォメーション。見えている前提で案内されるとわからない
	infoが弱視を認識出来ない。案内で左右やまち違い地図が読めない
	総合案内所の低いカウンターに案内してくれない
	infoで次の案内を知りたい
	アーケード無料案内所にトイレマップが欲しい
	空港内インフォメーションと路線バスのインフォメーション。障害者意識の欠如



<短期的な解決の方向性>

- 受付スタッフへの教育（障害への最低限の知識を身に着ける）
- 全ての人をサポートを求めているわけではない、まずは来場ユーザー自身に意向を聞いた上でそれぞれの障害に応じた対応を行う。
- 障害に応じたコミュニケーションツールを事前に準備をしておく。その際に、きちんとツールが準備してある旨を受付やホームページ等で情報発信する。
- 会場に応じた（想定される問い合わせを含めた）コミュニケーションボードを準備する。聴覚障害の人のためだけでなく、文字の理解や話し言葉によるコミュニケーションが困難人にも活用することが出来る。

筆談マーク



コミュニケーションボード（宮崎市作成）

