

アダプティブ（障がい者）を含むゲストと共にノルディック・ウォークやスキーを楽しむ私たちの仕事では、マニュアルを作成することはとても難しいことです。

もちろん原則はありますが「この障がいだから、このスタイル、この指導で」という数学の公式のように臨むと、失敗してしまうことがあります。ゲストがアダプティブの場合、同じ種類の障がいでも、一人一人の状況が異なるからです。



「できる事とできない事を見極めること」。例えば全盲のゲストは見る事はできないのだから、お手伝いはする。一方で自分のカバンだったら持てるのだから、私たちは頼まれもしないのに荷物を持つということをしません。

ある日、スキーは好きだけどリフトの機械音や形がどうしても怖くて仕方ない自閉症の子供をゲストとして迎えました。スタップは一日中、一緒にゲレンデを歩いて上り、滑りました。

スタップだって一日中歩いて上るのはつらいから、リフトを使いたいのはやみやまでです。ただ、自閉症は新たな環境に慣れるのが不得手であることが多い障がいです。その子にとって、リフトは本当

## 見極めること

に怖いものだったはずですが。

そして、その不得手が「本当にできない事なのか、時間をかければできるようになるのか、単にわがままでやらないのか」を見極める必要があります。前にお話した「不得手ばかりに焦点を当てない」という考えも大事です。まずはできる事だけから少しずつ始めていきました。

この子はのちに環境に慣れ、リフトに乗ってスキーを楽しめるようになりました。



た。アダプティブに対して、必要以上のお手伝いは失礼（おせっかい）になることがあります。でも、本当にできないのに強要されるのは苦痛を感じるだけです。

提供側の都合や思い込み、型にはめ込むのではなく、ゲストそれぞれに合ったスタイルを見極めて提供してゆくことによって、ゲストの満足度は上がります。「見極めること」はサービス業にとって不可欠のものだと思います。