

アクセシビリティ サポートガイド基礎編 イラスト追記版

東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会

イラスト追記：一般財団法人 国土技術研究センター

目 次

1	接遇の基本	1
2	サポート方法の習得	3
2. 1	「スムーズな移動がしにくい方」に対するサポート	3
2. 2	「視覚による情報が得にくい方」に対するサポート	16
2. 3	「音声による情報が得にくい方」に対するサポート	30
2. 4	「伝えること・理解することが難しい方」に対するサポート	35
2. 5	「補助犬を連れている方」に対するサポート	40
	〈参考〉アクセシビリティに関する国内のマークの例	43

注)このテキストに動作等を示すイラスト等を添付するとより理解しやすくなる部分に、一般財団法人国土技術研究センターにてイラストを作成し、挿入した。また、一部レイアウトの変更を行っている。

1 接遇の基本

○各クライアントの多様な特性に配慮する

大会のクライアントには、選手と各国役員、競技団体、マーケティングパートナー、オリンピック・パラリンピックファミリー、観客などの様々な立場で大会に関わる方が含まれます。それぞれのニーズ・要望を十分に把握して、未来に語り継がれるサービスやおもてなしを提供しましょう。

○クライアントの人格を尊重する

障がいのあるなしに関わらず、一人の人間としてごく普通に接することが、人格の尊重につながります。さまざまな身体的特性や程度に応じたコミュニケーションに配慮する必要があります。

○クライアントを理解しようという気持ちをもつ

より良いコミュニケーションには、相手を理解しようという気持ちが必要です。

○クライアントに話しかける

クライアントに手話通訳者や同伴者がいる場合でも、クライアントの人格を尊重し、お手伝いが必要かクライアントに確認します。また、会話を始めるときには、自分の担当業務と名前を名乗るようにしましょう。

○クライアントの意思や希望を確認する

さまざまな身体的特性や程度によって希望するサポート内容は異なります。できるだけ自分のことは自分で行いたいという気持ちの方もいます。まずは積極的に声をかけて、クライアントの意思を確認し、希望する方法で接するようにします。

○個人情報の取扱いには注意する

クライアントと接する中で知りえた個人的な情報は、他言してはいけません。また、こちらからも個人的な情報について質問したり、立ち入ることのないようにします。

○柔軟な対応を心がけ、スタッフで協力する

さまざまな場面を想定し、基本的なサポートの方法を身につけると共に、予期せぬ事態に備えた応用力を磨くようにします。また、自分だけでは対応が難しいようなサポートを求められた場合は、無理せず他のスタッフと協力して対応します。

○身体障害者補助犬について理解し、協力する

補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）の受け入れは法律で義務付けられています。補助犬を受け入れる際は、周りの人がペットと誤解しないよう、必要に応じて他の人にも理解と協力をお願いしましょう。

2 サポート方法の習得

さまざまな身体的特性や程度からサポートを必要とする方に対し、どのように接するか、その基礎的なサポート方法を学びます。ただし、このテキストは、クライアントに対する接遇方法のすべてを説明しているものではありません。テキストで基礎的な知識を身につけていただいた上で、アウェアネス（障がいへの気づき）・トレーニングなどの研修を通じて理解を深めていくこととなります。

2. 1 「スムーズな移動がしにくい方」に対するサポート

クライアントの中には、車いす使用者、補助犬を連れている方、杖や歩行補助具を使っている方、妊娠中の方、高齢者、乳幼児連れの方、内部障がいのある方など、さまざまな理由でスムーズな移動がしにくい方がいます。クライアントの身体的特性に配慮したサポートを心がけましょう。

2. 1. 1 サポートのための基本ポイント

「まずは、笑顔であいさつから」

気持ちの良いコミュニケーションが、あらゆるサポートの基本です。クライアントには、微笑みながらあいさつをしましょう。同伴者がいる場合には、まずクライアントにあいさつします。あいさつ等の声掛けは基本的に前方から行います。クライアントの後ろや横から声をかけることのないよう注意します。

「率先して声をかけるようにしましょう」

つねに周囲に気を配り、歩きづらそうに見える方に気づいたら、同伴者の有無に関わらず、率先して「何かお手伝いしましょうか？」と声をかけましょう。

「声かけは同伴者ではなく、クライアントに」

声かけはクライアントに行うようにします。車いす使用者への声かけは姿勢を低くするなど、できるだけクライアントと目線を合わせて行います。

「サポートする際には、方法を十分に確かめてから」

クライアントの障がいの部位や程度は人によってさまざまです。サポートする際には、どうすればよいか、どういったサポートを希望するか十分に確かめてから行動に移すようにします。

「さまざまな思いに配慮し、さりげなく対応しましょう」

例えば、大きな声で「車いすが通りますから通路を開けてください」などと言われて、とてもきまりの悪い思いをしたというクライアントがいます。ごく普通に接してほしい、特別扱いはされたくないといった、さまざまな思いに配慮し、さりげなく接することも大切です。

2. 1. 2 車いす使用者への対応

・ 車いすの扱い方について

大会期間中には、あなたのサポートでクライアントを車いすに乗せたり、押したりする場合があります。そんなときにあわてないように、車いすの扱い方の基本を学んでおきましょう。

・ 基本のたたみ方／手動式車いす

- (1) フットサポートを上げます。
- (2) シート中央部を持ちます。
- (3) 完全におりたたみます。



(1) 両側のブレーキをかけ、フットサポートを上げます



(2) シート中央を持ち上げます。(上に引き上げるといすが閉じます)



(3) 完全におりたたみます。

・ 基本の広げ方／手動式車いす

- (1) 外側に少し開きます。
- (2) シートを押し広げます。
- (3) 両手を「ハ」の字に広げ、シートの両側をしっかりと押し広げます。
広げる際、指をシートに挟まないよう注意しましょう。



- (1) 両側のブレーキをかけ、アームサポートを持って外側に少し開きます。
- (2) シートを押し広げます。



- (3) 両手を「ハ」の字に広げ、シートの両端を押し広げます。
※広げる際に指をシートに挟まないよう、注意しましょう



人が座ってから
フットサポートを
下ろします。

※いろいろなタイプがあるので、事前に扱い方を確かめて

別のたたみ方をするものや、たためないタイプのものもあります。クライアントが普段使用している車いすを扱う場合には、クライアントあるいは同伴者から説明を受け、操作確認してからサポートに移りましょう。

・ 移動に際しての確認について

移動を始める前に、姿勢を確認します。きちんと座っていないと坂道や段差などでずり落ちる危険性があります。また、ずっと同じ姿勢でいると、疲れたり、おしりが痛くなってしまうことを理解しておきましょう。

・手動式車いすの押し方・ブレーキのかけ方

(1) あなたの重心を安定させます

車いすの後ろから両手でハンドグリップを握り、基本的に足を左右あるいは前後に開いて重心を低く置きます。

(2) クライアントに声をかけながら押します

「動きます」「前に進みます」などと声をかけ、からだ全体で押すようにします。

(3) 周囲に注意しながら、ゆっくり進みます

曲がり角やカーブのある場所などでは、先をしっかりと確認しながら移動します。また、混雑している場合は、他の人にフットサポートが当たらないよう注意しながら進みましょう。

(4) 止まるとき、曲がるときにも声をかけます

後退するときも含め、新たな動きをするときには声をかけるようにすると、クライアントは心の準備ができて安心です。

(5) ブレーキ（ストッパー）は、左右両方にかけます

少しでも車いすを離れるときは、必ず両側のブレーキ（ストッパー）をかけるようにします。ブレーキをかけるときは、車いすの背面から側面にかけて立ち、片手でハンドグリップを握りながら、もう一方の手でブレーキをかけます。反対側もハンドグリップを放すことなく、ブレーキをかけます。



動き出す前には必ず「動きます」などと声をかけます。止まるとき、曲がるときなど、新たな動きをするときには声をかけます。



車いすを離れるときは、両側のブレーキをしっかりとかけます。

※電動車いすの中には、手動と同じように押せるものもあります。取扱いについてはクライアントに確認してください。

・ キャスターの上げ方と移動

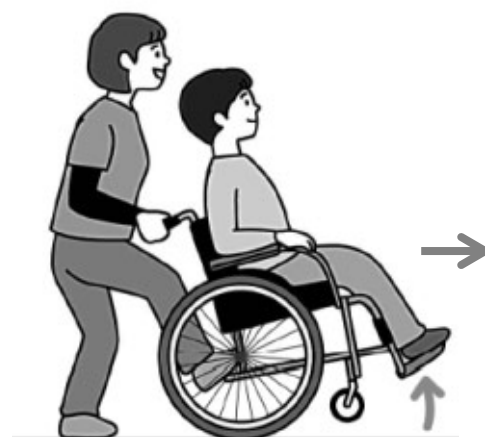
段差や溝などを越える際の基本となる動きで、でこぼこ道や砂利道を通る際、緊急避難時における走行にも活かされますので、しっかりと習得してください。

(1) ティッピングバーを踏み、同時にハンドグリップを下げます。

まず、「キャスターを上げます」と声をかけます。ひと呼吸おいてティッピングバーを踏むと同時にハンドグリップを下げます。膝と腰を軽く曲げてバランスを保つようにしてください。クライアントに不安を感じさせないように手早く操作してください。

(2) キャスターを浮かして後輪（大車輪）だけで移動します。

ふらつかないように、膝と腰を軽く曲げて後輪のバランスを取りましょう。



(1) ティッピングバーを踏み、同時にハンドグリップを下げます。

(2) キャスターを浮かして、後輪で移動します。

※キャスター上げの際には、声をかけることを忘れずに

クライアントは、心の準備と共に、アームレストにつかまったり、背もたれによりかかるなどの安全確保ができますので、声かけは必ず行ってください。

※雨天時の注意事項

雨天時に段差等を乗り越えるときは、車いす使用者も同伴者も滑りやすいため、段差等の前で一度車いすをとめ、安定した場所でキャスター上げを行ってください。その際、車いす使用者が車いすから転倒することの無いように気をつけてください。

・ 段差の上り方

(1) ひと声かけて、キャスター上げを行います。

「段差がありますので前を少し上げます」などと声をかけ、キャスター上げを行います。キャスター上げについては、前述の[キャスターの上げ方と移動]の項目を参照してください。

(2) キャスターを段の上に乗せます。

キャスター上げの状態ですくなくと前に進み、キャスターを段の上に乗せま

(3) 後輪（大車輪）をゆっくり押し上げます。

さらに前進し、後輪（大車輪）が段差に触れて止まったところで、ハンドグリップを上げて車体を持ち上げながら、前に押し出します。一連の操作はできるだけ衝撃を与えないよう、気をつけて行いましょう。



(1) ひと声かけて、
キャスターを
上げます。



(2) キャスターを段の
上に乗せます。



(3) 後輪をゆっくり
押し上げます。

※段差を越える場合は車いすを前向きにして段差を越えることが一般的ですが、「どちら向きで段差を越えるのがいいですか」などと声をかけて、クライアントの意向を確認します。

・ 段差の下り方

(1) ひと声かけて、後ろ向きになります。

下りるときは、後ろ向きになって、後輪（大車輪）から下りる方法が一般的です。「段差を下りますので後ろ向きに進みます」と声をかけます。

(2) 後輪からゆっくりと下ろします。

ハンドグリップを持ち上げるようにして、ゆっくりと静かに後輪を下ろします。

(3) キャスター上げを行い、後ろに引きます。

フットサポートとクライアントのつま先が段差に当たらないように気をつけながら、キャスター上げを行い、車いすをゆっくりと後退させます。

(4) キャスターを下ろします。

クライアントに衝撃を与えないよう気をつけながら、キャスターを下ろします。このときも「一段下がります。」などの声掛けをしてください。



(1) ひと声かけて、後ろ向きになります。
(2) 後輪からゆっくりと下ろします。



(3) キャスターを上げ、ゆっくりと後退します。



(4) キャスターを下ろします。

※前向きに下りる方法もありますが、基本的には後ろ向きで下りるようにします。前向きに下りる際にもキャスター上げを行います。後輪（大車輪）の左右が同時に段から下るように注意しなければなりませんし、それには技術と力が必要です。どうしても前向きで下りたいというクライアントは別として、基本的に段差を下るときは後ろ向きで行うようにします。

・溝の越え方

キャスターを上げ、溝を通過したところで下します。そのまま前進し、後輪を浮かせ気味にして溝を越えます。



**キャスターを上げ
ます。**

**溝を通過したら
キャスターを下ろし
ます。**

**後輪を浮かせ気味
にして溝を越えます。**

※前輪・後輪は完全に浮かせる必要はありません。段差が大きい、溝の幅が広い、クライアントが電動車いすに乗っている等の場合、一人でのサポートは危険です。必要に応じて他のスタッフや周囲の人に協力を求めましょう。

・坂道の上り方、下り方

上り坂では、からだを少し前傾させながら、一步一步、確実に押し上げます。思った以上に大きな力が必要ですので、押し戻されないように注意します。ゆるやかな下り坂では、前向き状態で、クライアントの様子を確認しながら車いすをやや引くようにして下ります。急こう配の下り坂では、後ろ向きになり、後方の障害物などに十分注意して、車体を維持しながら慎重に下ります。なお、前向きか後ろ向きかを決めるのは車いすに乗っているクライアントです。クライアントの意向と安全上の配慮、自身の体力などを照らし合わせ、適切な方法を選択しましょう。



上り坂では、からだを少し前傾して押し上げます。

ゆるやかな下り坂では、車いすをやや引くようにして下ります。

急こう配の下り坂では、後ろ向きになり、後方の障害物に注意して下ります。

・エレベーターの乗り方・降り方

床とエレベーターのカゴの間の溝に、キャスターが落ちないように、溝に対して直角に出入りします。前向きか後ろ向きかは、クライアントの意向や混雑状況、エレベーターの大きさによって柔軟に対応するようにしましょう。また、エレベーターの扉を閉める前に、足先がドアに当たらないか確認してください。

〈乗るとき〉

原則としては、後ろ向きになり、エレベーター入口の溝にキャスターがはさまらないように注意しながら、そのままバックでまっすぐエレベーター内に進みます。

〈降りるとき〉

入口と出口が同じで、エレベーター内で転回できるスペースがある場合には、出口に向かって後ろ向きに引き直り、バックで出る方法が基本です。

・車いすから座席への移乗

クライアントが座席への移乗を希望する場合、座席のどちら側からの移乗が楽なのか身体で状況が違うので、必ず移乗の方向を確認してください。また、車いすのブレーキをかけていても移乗途中で動いてしまうことがあるので、移乗時は座席側が固定されているか注意してください。

・狭い通路・混雑した通路

狭い通路やドアを通過するときは、車いすの左右に注意してください。

※体温調整について

頸椎損傷の人には、体温調整ができない方もいるため、炎天下や高温多湿、身体が冷える環境などでの長時間のプログラム・入場待ちなどでは注意が必要です。

2. 1. 3 介助犬を連れてきている方への対応

介助犬は手足に障がいがある方の日常生活動作を介助するよう訓練された身体障害者補助犬です。対応については、2. 5. 3を参照してください。

2. 1. 4 杖や歩行補助具を使っている方への対応

困っている様子が見えたら、「何かお手伝いしますか？」とまず声をかけましょう。クライアントの望む方法でサポートしましょう。

- 杖や歩行補助具を使っている方が感じている不安や不便さなど
 - ・ 階段や段差の上り下りが不便です。
 - ・ 雨の日は、足元が滑る怖さと傘が差しにくいという不便さがあります。
 - ・ 義足の方のなかには外見からは気づかれにくい方もいます。
 - ・ 周囲の人と歩く速度を合わせられない方もいます。混雑する場所などでは、押されて転倒することが心配です。
 - ・ 一人でできるのに本人の意向を確認することなく唐突に手助けされて、戸

惑ったり、気分を害したという経験がある方もいます。

※階段を上る際にも、腕を貸してほしいという方もいれば、それではかえって動きにくいという方もいます。どのようにすれば良いかをよく確認して、希望の方法でサポートしてください。

2. 1. 5 妊娠中の方への対応

困っている様子が見えたら、「何かお手伝いしますか？」とまず声をかけましょう。クライアントの望む方法でサポートしましょう。

- 妊娠中の方が感じている不安や不便さなど
 - ・ 人混みで押されたり、急いでいる方にぶつかるのではないかと不安があり、その分、動きが慎重になります。
 - ・ 出産や子育てに対する期待と不安によって、通常とは多少異なる心理状態にあります。
 - ・ 妊娠前期の方は、外見の変化はまだ少ないので、つわりなどで気分が悪くても、周囲から妊娠していることが気づかれにくいことがあります。
 - ・ 妊娠後期の方は、お腹がせり出しているので、かがみにくい、かがむのがつらい、身体のバランスがとりにくい、足元が見えにくいといった不便さがあります。
 - ・ 大きくなったお腹で足元が見えにくいため、階段を踏み外すなど、転倒への不安があります。

※お腹が大きくなった方には、座ることを無理にすすめないでください。

立っている方がラクだという方もいます。本人に確認して、座ることを強要したりしないようにしましょう。

2. 1. 6 高齢者への対応

- 高齢者が感じている不安や不便さなど
 - ・個人差が大きく、一様に「高齢者・お年寄り」という言葉ではくくりにくいのですが、一般的には加齢により、視力や聴力、運動能力や順応性の低下が見られます。
 - ・疲れやすく、若い頃のように長い距離を一気に歩いたり、素早く行動することが困難になります。
 - ・筋力低下により身体バランスがとりにくくなることから、転倒したりつまづきやすくなります。
 - ・若い人の足手まといにならないだろうか、置き去りにされないだろうかと心配したり、不安になる方もいます。

→困っている様子が見えたり、歩行が危なっかしく見える場合、声をかけるようにします。

サポートを必要としない方も多いことに注意し、声をかける場合は、年長者への敬意をもって接することが大切です。

サポートを断られた場合も、状況を見て、さりげなく見守るようにします。

※誘導の際も、コミュニケーションの際にも、あわてさせないようにしましょう。

高齢者は、若い人のペースで案内しようと急がせたりすると、置いて行かれるという思いから心理的にあせってしまうことがあります。また、早口で説明したりすると、コミュニケーションがうまくいかず、精神的にも疲れてしまいます。誘導も、コミュニケーションも、ゆっくりとクライアントのペースに合わせ、「気持ち」のフォローを忘れないようにしましょう。

2. 1. 7 乳幼児連れの方への対応

- 乳幼児連れの方が感じている不安や不便さなど
 - ・乳幼児を背負ったり、抱いたり、ベビーカーに乗せないと移動できません。
 - ・手がふさがっている場合が多く、行動が制限されることとなります。
 - ・歩けるようになった子どもの場合、その行動から目を離すことができません。
 - ・子どものこと以外への注意が散漫になったり、逆にふとしたはずみで子どもへの意識が薄れて危険な場合があります。

→サポートの申し出があった場合には、クライアントの望む方法でサポートしましょう。

※幼児の行動には、つねに注意を配るようにしましょう

ベビーベッドや休憩所を求められた場合には、速やかに案内してください。
また、幼児にとって危険性のある箇所について把握しておき、つねに幼児の行動には注意してください。とくに両親・保護者とはぐれて単独行動していないか、目を配りましょう。

2. 1. 8 内部障がいがある方への対応

- 内部障がいのある方が感じている不安や不便さなど
 - ・内臓の機能が低下あるいは喪失していることから、疲れやすく、重い荷物を持つ、速く歩く、坂道や階段を歩くとといった運動が制限されがちです。
 - ・人工肛門、人工膀胱を使用している方（オストメイト）は、オストメイト用のトイレを必要としています。
 - ・いずれの場合も外見からは障がいがあることがわかりにくいという特性があります。

→声をかけられたら、クライアントの望む方法でサポートしましょう。

2. 2 「視覚による情報が得にくい方」に対するサポート

クライアントの中には、全く見えない方や弱視の方など、視覚による情報の得にくさに違いがあります。弱視の方の中には白杖を持っていない方もいます。つねに困った様子のクライアントがいないか気を配り、気づいたらすぐに声をかけましょう。

2. 2. 1 サポートのための基本ポイント

「まずは、笑顔であいさつから」

クライアントの正面に立ち、明るい声であいさつをしましょう。たとえ、あなたの笑顔を見ることができない方でも、あなたの声から性別や身長、大体の年齢や雰囲気などを察することができ、より親しみやすく感じてもらえる可能性が高まります。まず、「こんにちは」等とあいさつした後に「〇〇担当の〇〇です。」と自己紹介するとより安心感を与えられます。



声をかけ、必要なサポートと希望する誘導方法を聞きます。

「必要なサポートを聞きましょう」

同じ視覚に関することで支援が必要な方でも、クライアントそれぞれの見え方で必要なサポートは異なります。「何かお手伝いすることはありますか？」と声をかけ、必要なサポートと、希望する誘導方法を聞きましょう。



言葉による説明は具体的な言葉（〇mなど）で伝えます。

「サポートは、必ず声をかけてから」

クライアントにいきなり触れたり、手を引いたり、白杖を持つことは失礼にあたります。サポートは、その場その場でクライアントに声をかけて、確認しながら行いましょう。

「言葉による説明は、より具体的に」

例えば、方角や場所について説明する際には、「あちら」「こちら」などの言葉を避け、「左・右・前・後ろ」、「〇歩先、〇メートル先」というように具体的な言葉で正確に伝えるようにします。主観は避け、「的確かつ客観的」な説明を

心がけましょう。

「誘導中、してはいけないこと」

- ・ 白杖に触れてはいけない。

白杖は目の代わりとなるものです。原則として、掴んだり引っ張ったりしてはいけません。

- ・ 手を引っ張っての誘導はしない。

手を引っ張ることは、クライアントの動きを強制することになり、不安や高圧感を与えます。また、直接肌に触れることがクライアントに不快感を与えます。

- ・ クライアントの後ろで誘導しない。

介助者からも足元が見えにくいですし、危険な場所に押し出されているのではと不安になってしまいます。クライアントは誘導者の動きで一步先の状況や空間を感じて歩いていますから、誘導者が後ろに立った状態では、進むのが怖くて歩くことを躊躇します。

- ・ 斜め歩きや斜め昇降をしない。

絶えず歩いている方向（角度）を意識できるように、斜め歩きや斜め昇降をせず進行方向に向かってまっすぐ歩くようにします。特に段差などの場合は、直角に向かうようにします。



白杖をつかんだり、引っ張ったりしてはいけません。

2. 2. 2 誘導時の基本姿勢

- (1) クライアントの「左右いずれかの横半歩前」に立ちます。

歩行誘導を依頼された場合には、左右どちらに立てば良いかをまず確認します。そして、言われた側の横半歩前に、クライアントと同じ方向を向いて立ちます。いずれの場合も「クライアントの意向」を尊重するようにしましょう。

- (2) クライアントに、あなたの肘か肩をつかんでもらいます。

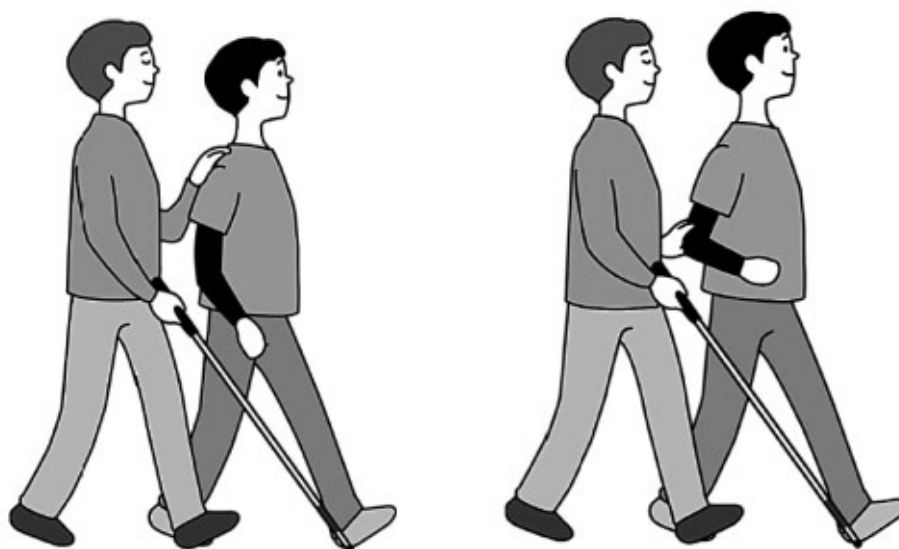
「どの方法がよろしいですか？」と尋ねてから行ってください。

クライアントが、「肘」や「肩」と言うのを確認してから、「では、ご案内しますのでお手を失礼します」と声をかけてクライアントの手に触れて肘や肩に

誘導します。クライアントの手の位置が止まったら、「では行きます。」と声をかけて誘導に入ります。

(3) クライアントの「横半歩前」を歩きます。

クライアントの半歩前を歩くのは、危険に遭遇した際に、すばやく適切に対処できるからです。なお、歩く速度はクライアントに確認しながら、クライアントのペースに合わせるようにします。また、段差、狭い場所の通過、曲がる地点、止まる地点など状況が変化する場所では、その都度伝えて、不安感がないように配慮しましょう。



[誘導の基本姿勢]

- ・横半歩前に立ちます。
- ・クライアントに肘か肩をつかんでもらいます。
- ・横半歩前をクライアントのペースに合わせて歩きます。
曲がる地点など状況が変化する場所ではその都度伝えます。

(4) 2人分の体の幅と身長の高さを確認して

誘導者は、常に2人分の体の幅と身長の高さを確認して誘導しなければなりません。また、足元だけでなく顔や頭、腕など身体全体に障害物が当たらないように気を配ってください。

※カメラの代わりになろう

クライアントの動きや考えを妨げない範囲で、周囲の風景の説明をするなど、クライアントの目になりましょう。

※点字ブロックがある場合の誘導方法

クライアントの進行方向に点字ブロックがある場合は、点字ブロックに沿って歩くかをたずねます。クライアントが希望したときは、ブロックの上を歩くか片足が点字ブロックの外側に乗るようにするかを確認しながら誘導します。点字ブロックを離れるときは「ここから点字ブロックがなくなります。」と声をかけます。

※クライアントから離れる必要がある場合

切符を買いに行く時など、誘導中にクライアントから離れる時は、壁、柱の近くに誘導し、クライアントが触れていない側の手で壁や柱に触れてもらうようにして「ここに壁（柱）があります」と伝えてから「・・・してきます。ここで少し待っていてください。」などと声をかけて、クライアントが位置を確認してから離れます。座っている場合でも隣からいなくなる際は、必ず席を外すことを伝えてください。

2. 2. 3 狭い場所の通り抜け方法

(1) 狭い場所を通ることを伝えます。

歩行の速度を落とすか、停止して、クライアントに持たれている腕を背中の方に回し、「狭い場所を通るので、私が前に入ります。」と伝えます。

(2) クライアントが、あなたの真後ろに移動します。

あなたの足やかかとを踏まないように、あなたが自分の腕を後ろに伸ばします。

(3) 前後の位置関係を保ちながら通過します。

クライアントとの位置関係を保ちながら、ゆっくりとその場を通過し、通過後はクライアントに声をかけて基本姿勢に戻ります。



- (1) 狭い場所を通る事を伝えます。
- (2) クライアントがあなたの真後ろに移動します。
- (3) 前後の位置関係を保ちながら狭い場所を通過しまう。

2. 2. 4 横歩きによる誘導方法

1人分の横幅もない、客席の列と列の間のような狭い通路の場合は、横歩きの方法を用います。あなたとクライアントがお互いの手を接触させながら横歩きします。あるいは、基本姿勢のまま、あなたとクライアントが横一列になり、横歩きします。

いずれの場合も、あなたとクライアントのどちらが先に歩くかは、その場に応じた対応で構いません。しかし、安全の確保を最優先してください。

2. 2. 5 背もたれのあるいすに着席する方法

(1) 正面からいすに近づき、立ち止まります。

前述の「誘導時の基本姿勢」で、いすに近づき、クライアントが背もたれの前に来るような位置で立ち止まります。

(2) 背もたれにさわってもらいます。

「今、いすの前にいます。膝のところに座面があり、その奥に背もたれがあります。手を取っていいですか？」と声をかけたうえで、クライアントの手を取り、「背もたれです」と伝えながら、背もたれの上にのせます。

(3) いすの種類や配置などを口頭で付け加えます。

ひとり掛けか、ソファか、キャスターが付いているか、テーブルの有無などについて伝えると安心してもらえます。ソファなどで、すでに他の人が座っているときは、どこに何人座っているかといった状況もあわせて伝えます。



- (1) 正面からいすに近づき、背もたれの前で立ち止まります。
- (2) いすの背もたれにさわってもらいます。
- (3) いすの種類や配置などを口頭で伝えます。

2. 2. 6 背もたれのないいすに着席してもらう方法

(1) いすに近づき、立ち止まります。

前述の「誘導時の基本姿勢」で、いすに近づき、クライアントがいすの前に来るような位置で立ち止まります。

(2) 背もたれがないいすであることを口頭で伝えます。

「背もたれがないので、後ろにもたれないよう注意してください」と口頭で伝えます。その他、周囲の状況なども必要に応じて、口頭で伝えます。

(3) いすの座面に、クライアントの手を導きます。

「手を失礼します。」と声をかけてからクライアントの手をとり、座面に座ってもらいます。座る向きがあるときは、クライアントの位置を時計の6時として、「〇時の方向が正面です。」と声をかけます。

(4) 正しく着席したか確認します。

クライアントが快適な姿勢で着席されているのを確認し、必要に応じて周辺情報も伝えます。

2. 2. 7 階段を上がる際の誘導方法

(1) 「これから階段を上がります」と声をかけます。

前述の「誘導時の基本姿勢」でステップに対して直角に近づき、「これから階段を上ります」と声をかけましょう。階段に対して斜めに近づいて誘導しようとすると、クライアントが躓いたり段を踏み外す危険があります。必ず階段に対して直角に向き、誘導するようにしましょう。

(2) 上がる前に、階段の始まりを確認してもらいます。

あなたは、最初のステップの立ち上がり部分に足先を付けて止まります。「ここから上り階段です。」と声をかけます。クライアントが白杖や足先でステップの位置を確認したら、「上ります。」と声をかけて上り始めます。その時にクライアントと反対側の足から上るようにします。



上がり始める前に階段の始まりを確認してもらいます。

「上がります。」と声をかけて上り始めます。

(3) クライアントのペースを確認しながら、あなたから上り始めます。

階段まで誘導してきたことで、クライアントの歩くペースはつかめていると思います。そのペースを考慮しながら、あなたから先に上り始めてください。そして、つねに、一段上を先行するようにしてください。「上るスピードは大丈夫ですか?」「速すぎませんか?」などと声をかけながら、クライアントのペースで上ります。特に足元に注意しながら行ってください。



クライアントのペースを確認しながら、上ります。

あなたが一段上を先行し、足元に注意しながら上がります。

(4) 「階段が終わります」と告げます。

クライアントが空踏みをしないよう、階段が終わることを事前に伝えます。クライアントは自分より一段下にいることを意識して、タイミングよく「次で終わ

りです」と伝えましょう。踊り場に来た際も同様に、「踊り場です」「また階段が始まります」などと声をかけましょう。

※自分で手すりを持って移動したい方もいます。

手すりの使用は、ガイドを始める時にクライアントに掴まるかどうかたずねておきます。クライアントが希望したときは、クライアントの手をとって手すりに誘導し、介助者の立つ位置の希望を本人に確認してください。



2. 2. 8 階段を下りる際の誘導方法

(1) 「これから階段を下ります」と声をかけます。

前述の[誘導時の基本姿勢]を維持して、段を踏み外さないよう、ステップに対して必ずまっすぐ近づき、「これから階段を下ります」と声をかけます。階段を下りる場合は、転落の危険性がありますので、より注意が必要です。

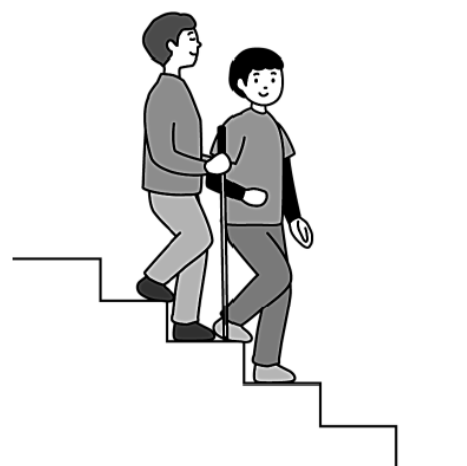
(2) 下り始める前に、階段の始まりを確認してもらいます。

あなたは、最初のステップの縁に片足の先を合わせます。「下りの階段です。」と声をかけます。クライアントが白杖や足先で位置を確認したら、「下りていいですか?」と確認してから下り始めます。下りる場合は、最初のステップの位置確認がとくに大事です。クライアントがきちんと認識できているかどうか、しっかりと確かめてから下り始めましょう。



(3) クライアントのペースを確認しながら、あなたから先に下り始めます。

あなたは、つねに、クライアントの一段下を先行するようにします。「下りるスピードは大丈夫ですか?」「速すぎませんか?」などと声をかけながら、クライアントのペースで下りていきます。その時に足元を確認し、安全に下りているかを目視で確認します。



**クライアントのペースを確認しながら、下ります。
あなたが一段下を先行し、
足元に注意しながら下ります。**

(4) 「階段は終わりです」と告げます。

クライアントは、つねにあなたより一段上にいます。クライアントの足元を見ながら、タイミングよく「次で終わりです」「今、階段は終わりました」などと伝えましょう。踊り場に来た際も同様に、「踊り場です」「また階段が始まります」などと声をかけましょう。



タイミングよく階段が終わることを伝えます。

※自分で手すりを持って移動したい方もいます。

手すりの使用は、ガイドを始める時にクライアントにつかまるかどうかたずねておきます。クライアントが希望したときは、クライアントの手をとって手すりに誘導し、「ここからです。私が前に行きます。」と声をかけて下ります。

※「段差」も「一段の階段」として、階段同様に誘導してください。

段差がある所に来たら、段差があるのでいったん止まり「上り(下り)の段差があります。」と情報を伝えるようにします。

2. 2. 9 エスカレーターに乗る際の誘導方法

あらかじめエスカレーターを利用するかどうかをたずねます。本人が選ばない場合は無理をせず他の方法を探すようにします。

(1) エスカレーターがあることを伝えます。

「上り（下り）のエスカレーターがあります」と声をかけます。このとき、上り下りかがわからないとクライアントは不安に思いますので、はっきりと伝えましょう。

(2) 乗る順番を聞きます。

「どういう順番で乗ればいいですか？」とサポートの方法を聞きます。一般的には、サポートする人が先に乗った方が安心という方が多くいますが、後ろから乗ってほしいと思っている方もいます。必ずどの方法が良いか確認してください。

(3) クライアントの手を取り、乗りながらベルトに置くようにします。

あなたが先に乗るときは、声をかけてから自分の手を後ろに回し、クライアントの手をとります。自分が乗りながら、クライアントの手をベルトに置くようにするとクライアントも続いて乗れます。乗る時には必ず足元の確認を行ってください。これを怠ると事故につながります。



**クライアントの手を取り、
乗りながらベルトに置きます。
乗るときには必ず足元を確認
します。**

※エスカレーターが苦手な方もいます。

階段やエレベーターなど、他の移動手段がある場合には、どうすれば良いか聞いて、希望する方法を選びましょう。無理やりエスカレーターに誘導することは事故のもとになります。

2. 2. 10 トイレ（個室）を使う際の誘導方法

(1) トイレ（個室）へと誘導します。

「誘導介助の基本姿勢」を維持して、トイレへと誘導します。ドアの前ではいったん止まり、押しドア、引きドア、引き戸など、ドアの開き方について伝えます。

(2) 便器の形状や水栓ノブの位置、流し方など、必要な情報を伝えます。

クライアントが個室に入る前に、座った状態を基本として説明を行うようにします。大便器の位置や方向、水栓ノブの位置や流し方、トイレットペーパー・汚物入れ・カギの位置など、必要な情報を伝えます。

(3) 用を足している間、手洗い場やなるべく離れたところで待機します。

「終わったら声をかけてください」と伝え、クライアントが用を足しているときは、少し離れた手洗い場のあたりで待ちましょう。

(4) 手洗い場まで誘導して、蛇口や石けんの位置を伝えます。

用が済んだら、近づいて手洗い場まで誘導し、蛇口や石けんの位置を伝えます。白杖を手洗い場に立てかけている場合、倒れないように注意を払うようにしましょう。手洗いが済んだら、再び「誘導時の基本姿勢」で誘導を続けます。個室から手洗いまでは基本姿勢や、他の方法などで移動することもありますので、クライアントに確認してください。



便器の位置や方向、水栓ノブの位置や流し方、トイレットペーパー、汚物入れ、鍵の位置など、必要な情報を伝えます。

2. 2. 1 1 トイレ（小便器）を使う際の誘導方法

(1) トイレ～小便器の前へと誘導します。

前述の「誘導時の基本姿勢」を維持して、トイレから小便器の前へと誘導します。

(2) 小便器の位置を示します。

「便器の位置をお伝えしますので、お手を失礼します」と声をかけてから、小便器の上中央部分や角にクライアントの手の甲を導きます。（以下は、個室使用の際の誘導方法と同様です。）

※トイレへの誘導は、同性に引き継いで。

異性のクライアントがトイレに行きたくなった場合は、同性のスタッフに引き継ぐようにします。近くに同性のスタッフがいなかった場合には、周囲の人に協力をお願いしましょう。

2. 2. 1 2 モノの位置の伝え方

コップやお皿などが、テーブルのどこにあるか伝えることを「テーブルオリエンテーション」と呼んでいます。以下の方法をうまく組み合わせれば、さまざまな場面でモノの位置を説明することができます。

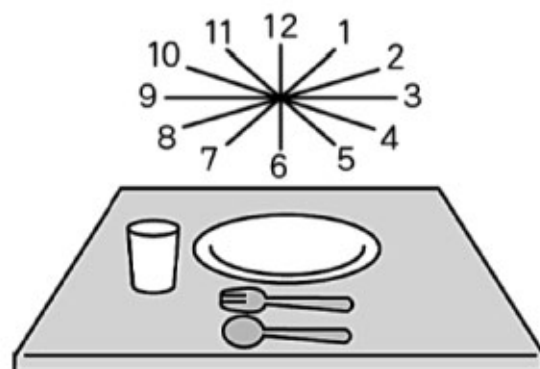
(1) 基準を決めて説明する方法

基本となる部位を決めて、時計回りや、反対周りで知らせる方法。

(2) 「時計の文字盤」に見立てて説明する方法

クライアントの位置を文字盤上の6時として、それぞれの物が置かれている位置や方向を「〇〇時」で示します。

例として、「コップは9時の位置にあります」などと、モノの名前とその位置を伝えます。



お皿 → 中央
スプーン → 6時
フォーク → 6時
コップ → 9時

(3) 「手を導いて」説明する方法

手に触れることを確認してから、クライアントの手をとって、直接、対象物に導きます。

例として、「コップはここにあります」と、モノの名前を伝えながら、触れていただきます。

※手をとって導く際には、声をかけてから、ゆっくりと。

まずは、手をとることを了承してもらい、口頭で周囲の状況を伝えながら、腕が周りのモノにぶつからないようゆっくりと誘導します。また、熱い物、危険な物がある場合はしっかりと情報を伝えるようにします。

「時計の文字盤」に見立てて、クライアントの位置を6時とし、置かれている物の位置を説明する方法があります。

2. 2. 13 盲導犬を連れている方への対応

盲導犬は、視覚に障がいがある方の目の役割を果たし、会場をはじめあらゆる場所に同伴することができます。対応については、2. 5. 4を参照してください。

2. 2. 14 様々な見え方の方への対応

視覚による情報が得にくい方の中には全盲の方以外にも弱視の方や特定の色が認識しづらい色覚特性のある方などがいます。視覚に障がいのあるクライアントをサポートするときは、クライアントが求めるサポートを本人にたずねましょう。

2. 3 「音声による情報が得にくい方」に対するサポート

2. 3. 1 サポートのための基本ポイント

耳が聞こえない、聞こえにくい方のほとんどの場合は、視覚情報も活用しています。

「まずは、笑顔であいさつから」

たとえ、あなたの言葉が聞こえない方でも、あなたに出会って、あなたの笑顔からあなたの気持ちを受け取ることはできます。目と目があったら、微笑みながらあいさつをすることが基本です。

「障がいにも早く気づくことも、配慮のひとつです」

耳が聞こえない、聞こえにくいという障がいは、外見からでは気づきにくいものです。話せても聞こえないという方もいますので、対話がうまくいかないようであれば「もしかして耳が不自由なのでは？」と早めに察することが大切です。

「手話通訳者ではなく、クライアントに」

手話通訳者や介助者が同伴している場合でも、対応は、クライアントに対して、目線を合わせて行うようにします。

「申し出があったときに、要望のあった方法で接します」

外見からは判断しにくいので、クライアントから申し出があったとき、対応に配慮することとし、まず、どのようなコミュニケーション手段をクライアントが希望するかを確認します。「ゆっくり話してください」「筆談をお願いします」「手話通訳者と一緒に来ました」など、クライアントが希望を申し出ることがあります。

「必要以上の大声や、幼児に話すような言い方はNG」

聴覚に障がいがあることをできれば気づかれないという方もいます。こちらが大声で話すと決まりの悪い思いをしたり、かえって声が割れて聞こえたり、頭に響いたりして聞き取りにくいという方もいます。また、成人に対して、幼児に対して話すような言い方は失礼です。クライアントの人格を尊重した対応を心がけましょう。

2. 3. 2 コミュニケーション手段について

聞こえない、聞こえにくい方のコミュニケーション手段は、音を増幅し聴力を補う補聴器や人工内耳、それらを装用している方の聞こえをより明瞭にする補聴援助システムなどの、保有する聴覚を活用する方法や、唇の動きを読む読話、身振り手振り、筆談、手話などの視覚を活用する方法があります。聴覚に障がいのある方たちは、自分に最適な方法を選択したり、組み合わせてコミュニケーションをとっています。それぞれのポイントを学んで、スムーズなコミュニケーションを図ってください。

2. 3. 3 コミュニケーションの基本

(1) クライアントの正面に立ちます。

いずれの方法でコミュニケーションをする場合でも、お互いの表情や口元、身振り、手振りがよく見えるよう、クライアントの正面に立つことから始めます。表情が見えるように相手から見て逆光にならないよう、また、複数の人が同時に話しかけるような状況を作らないようにします。

(2) 理解しよう、伝えようという気持ちをもって接します。

コミュニケーションに時間がかかることもあります。表情や身振り手振りに注目して、クライアントが伝えたいことを理解しようという気持ちをもって接してください。また、クライアントは聞こえないからとあきらめないで、伝えたいことをきちんと伝えようという気持ちを持って接してください。

(3) まずは、ゆっくりめに話しかけ、身振り手振りで対応します。

普通の大きさの声で、口をはっきりと開けて、話しましょう。必要に応じて、身振り手振りも加えてください。

(4) 聞き取りにくいときには、繰り返し聞いてください。

クライアントの言葉が不明瞭で聞き取りにくい場合には、わかったふりをせずに、聞き返して確認するようにしましょう。

(5) 通じにくいようであれば、筆談をお願いします。

聞き返してもわからない場合は、筆談に切り替えます。その際は、「筆談をお願いします」と伝えましょう。

※困った顔やイライラした顔は見せないように

コミュニケーションがうまくとれないとき、あなたが困った顔やイライラした顔を見せてしまうと、クライアントはそれ以上に困ったり、気持ちが落ち込んだりします。つねに、笑顔を忘れずに、落ち着いて対応しましょう。

2. 3. 4 口話のポイント

(1) 普通の声で、ゆっくり、はっきり、文節を区切って

必要以上に大きな声を出すことはありません。一気に話さずに、少しゆっくりと、言葉を区切りながら話してください。

〈良い話し方の例〉

待ち時間は ここから 約 20分 待ちです。

〈悪い話し方の例〉

待ち時間はここからだ約20分です。

〈通じなければ、別の言い方を試してみてください〉

ここで待ちます 約20分です。

(2) 言葉は異なっても口の動きが同じになる単語もあります

〈例〉 いす と いぬ
 おじいさん と おにいさん
 たまご と タバコ
 七（しち） と 一（いち）

こういう場合には、ジェスチャーをつけたり、指で自身の手のひらに単語をなぞって示したり、単語を携帯しているメモ帳に書きながら説明しましょう。また、伝えた後は、伝わったかどうか確認するようにしましょう。

※補聴器や人工内耳さえあれば、万全というわけではありません。

補聴器や人工内耳は会話と同時に、周囲の音もひろって耳に送り込みます。そのため、騒がしい場所での会話は聞き取りにくくなります。補聴器を使っている方とも、必要に応じて筆談での会話をお願いしましょう。

2. 3. 5 筆談のポイント

(1) 携帯している筆談器やメモ帳を活用して

読話や身振り手振りで通じないときは、筆談をしてください。手のひらや紙、専用の筆談器を用いて会話する方法です。携帯しているメモ帳を活用してください。

(2) 要旨だけを、簡単にまとめて

一字一句ていねいに手紙のように書くより、必要なことだけを簡潔に書くようにした方が、スムーズにコミュニケーションできます。

〈良い書き方の例〉

約20分 待ちです。

〈悪い書き方の例〉

只今、混み合っております、ここから約20分、お待ちいただいております。



**必要なことだけ簡潔に
わかりやすく書きます。**

(3) 漢字を適切に使って、意味がわかるように

聴覚に障がいがある方の中には日本語文法の習得が不十分な方もいます。難しい言葉は避けるようにしますが、ひらがなばかりでもかえって意味がわかりにくくなります。表意文字である漢字を適切に使うと、読めなくても意味が通じやすくなります。

〈良い書き方の例〉

ここから、約20分 待ちです。

〈悪い書き方の例〉

ここから、やく20ぶんまちです。

※すべての方が筆談できるわけでは、ありません。

聴覚や音声に障がいのある方の中には、手話言語は習得しているが、音声言語としての日本語文法や文字習得が不十分なため、筆談ができないという方もいます。そのために、筆談でよいかどうかを事前に確かめる必要があります。

2. 3. 6 手話について

聞こえない方、聞こえにくい方たちの間で自然に生まれ、独特の言語として発展してきたコミュニケーション方法です。手話について、あいさつ程度でも知っておくと、手話を活用される方とのコミュニケーションが取りやすくなります。

※中途失聴者の多くは、手話言語を習得していません。

聴覚や音声に障がいのある方はすべて手話ができると思われがちですが、人生の途中で聴力を低下させた中途失聴者や難聴者の多くは、音声言語としての日本語を話し、考えるときや書くときも日本語を使っています。「聞く」ことに障がいがあるだけです。それぞれの方が望まれる方法でコミュニケーションすることが大切です。

2. 3. 7 指文字について

五十音を手指で表す方法です。手話と併せて使ったり、手話を補うために用います。

2. 3. 8 聴導犬を連れている方への対応

聴導犬は、聴覚に障がいがある方の耳代わりとして活躍する身体障害者補助犬です。対応については、2. 5. 5を参照してください。

2. 3. 9 コミュニケーションボード

コミュニケーションボードが用意されている場合には、ボードを使ってコミュニケーションを図ってみましょう。相手のペースに合わせて、あなたが会話をリードしながら状況を尋ねてください。絵や字がたくさん並んでいるボードを見て、どうしてよいかわからなくなってしまう方もいます。ゆっくり、ていねい、くり返しを心がけてください。伝わったかどうかの確認も必要です。

2. 3. 10 臨時放送があった場合の対応

聴覚に障がいがある方は会場内等の臨時放送が聴き取りにくいことが多いです。状況が分からずに困っている方を見かけたら、筆談用のメモ帳に内容を書いてから、声をかけましょう。

2. 4 「伝えること理解することが難しい方」に対するサポート

知的障がい、精神障がい、発達障がいのある方など配慮が必要な方や、言語障がいにより発話が難しい、文字や音声の理解が難しいなど様々な方がおり、複数の障がいがある方もいらっしゃいます。いずれの場合も、クライアントの希望する方法を確認してサポートしてください。

2. 4. 1 知的障がいのある方への対応

- 知的障がい者が感じている不安や不便さなど
 - ・相手の話や文章・地図を理解しにくい場合や、意思をはっきりと伝えられない場合があります、結果として要望や感情を言葉でうまく表現できないことがあります。
 - ・障がいの表れ方により差がありますが、読み書きやコミュニケーションが苦手で、初めてのことを覚えるのに時間がかかったり、自分から何かをたずねることが億劫な方もいます。
 - ・自分がその時に関心を持っていることを一方的に話したり、相手の話した言葉をすぐに繰り返したりして、相手にコミュニケーションを取ろうとする意思がないと誤解されることがあります。
 - ・周囲に広く関心を向けることが苦手なため、危ないこと・周囲に迷惑な行動に自ら気づかないことがあります。

→ ときに大きな声を発したり、行動や危険な行動を起こす場合がありますので、そのようなときには、まず「どうかしましたか？」とやさしく、わかりやすい表現で声をかけましょう。

(例) 少々お待ちください。 → 3分間、ここで待ってください。

手をお貸ししましょうか。 → その荷物を持つのを手伝いましょうか？

- ・「あれ」「それ」といったあいまいな表現や、抽象的な言葉、比喩的な表現は使わず、具体的な言葉ではっきりと、短く話しかけるようにします。またその際、視覚的な情報（イラスト、地図、ジェスチャーなど）を併用することで、コミュニケーションがスムーズに進む場合があります。
- ・一度にたくさんを言われると混乱することもありますので、伝えたい内容は簡潔に説明します。
- ・2つ以上の行動を同時に説明すると混乱することもありますので、ひとつずつ伝えるようにします。
- ・大声で説明するとパニック状態になることもありますので、説明する場合

には、ゆっくりとした口調で話しかけ、穏やかな態度で接します。

- ・万一パニック状態となったら、刺激せず、安全を確保しながら、落ち着くまでしばらく見守りましょう。
- ・クライアントが成人の場合には、子ども扱いせず、一人の人間として人格を尊重する態度で接します。



抽象的な言葉ではなく、具体的な言葉で、話しかけます。

※コミュニケーションの際には、「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」対応します。

知的障がいのある方は、意思表示とコミュニケーションをとることが難しい場合がありますが、うれしいと感じる気持ち、悲しいと思う気持ちは何ら変わりません。クライアントを理解しようという気持ちをもって、あせらずに時間に余裕を持って接してください。

2. 4. 2 精神障がいのある方への対応

- 精神障がいのある方が感じている不安や不便さなど
 - ・障がいの表れ方には個人差がありますが、ストレスに弱く、疲れやすい方が多く、頭痛のある方、幻覚や幻聴が現れる方もいます。
 - ・新しい経験をするときや環境が変わったときには非常に緊張し、不安を感じやすい傾向にあります。
 - ・自分のペースでものごとを進めることを好む人や、臨機応変に対応することが苦手な方もいます。
- 「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」の対応をこころがけてください。
- ・敬意をもってにこやかに、ゆっくり、丁寧に、繰り返しの対応をこころがけてください。
 - ・必要に応じ、「はい」「いいえ」で答えられるような具体的な選択肢をあげて質問しましょう。
 - ・静かな場所に移ってから、ゆっくりと時間をかけて会話することが有効な場合もあります。

※やさしい表情と言葉で対応してください。

厳しい表情やきつい言葉、目をのぞきこむような話し方が、強いストレスになる場合があります。こちらの対応がストレスとならないように、丁寧に対応してください。また、てんかんの発作が起きた場合などには、速やかに本部に連絡してください。

2. 4. 3 発達障がいのある方への対応

- 発達障がいのある方が感じている不安や不便さなど
 - ・自閉症、高機能広汎性発達障がい（アスペルガー症候群、高機能自閉症）の方は、相手の表情・態度・その場の雰囲気を読み取ってコミュニケーションをとるのが苦手で、中には強いこだわりや特定の音や声、光、刺激などを嫌がったりすることもあります。
 - ・注意欠陥多動性障がい（ADHD）の方は、自分の気持ちや行動をコントロールする力が弱く、集中して相手の話を聞くことが苦手だったり、じっとしていられなくて衝動的に行動・発言して周囲を驚かせることがあります。
 - ・学習障がい（LD）の方は、相手の話を区別して聞き分けたり、見た情報を区別して読み取ることが苦手で、人より時間がかかったり同じ失敗を繰り返すことがあります。

→「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」の対応をこころがけてください。

なお、2、3回言って通じなければ、具体的で分かりやすい言葉を使うなど、伝え方を工夫しましょう。

- ・ 具体的で、簡潔な言葉を使い、ゆっくりと穏やかに、肯定的な表現で話しかけます。
- ・ 視覚優位の方が多いため、言葉だけの理解が難しいと感じた場合には、視覚的な情報（イラスト、地図、ジェスチャーなど）を使って伝えることを心がけましょう。
- ・ こだわりや癖が、周囲の人にはわがままに感じることもあるかもしれませんが、大声で説明することは逆効果となるため、穏やかな態度で接します。
- ・ 困ったり、不安を感じていても、その状況を自分からうまく説明できない場合もあるので、その方に合わせてやさしく話を聞くようにしてください。
- ・ 万一パニック状態になったら、刺激せず、安全を確保しながら、落ち着くまでしばらく見守りましょう。近くに静かで落ち着ける場所があれば、そちらに誘導しましょう。

※やさしい表情と言葉で対応してください。

厳しい表情やきつい言葉、目をのぞきこむような話し方が、強いストレスになる場合があります。こちらの対応がストレスとならないように、丁寧に対応してください。また、てんかんの発作が起きた場合などには、速やかに本部に連絡してください。

2. 4. 4 失語症、高次脳機能障がい、認知症の方への対応

- 失語症のある方が感じている不安や不便さなど
 - ・ 「話す」「聞く」「書く」「読む」といった「ことば」に関わる全ての作業が難しくなります。
 - ・ 耳は聞こえていますが、聞いた言葉の意味が理解しにくい、早口やまわりくどい文章が理解しにくいといったことがあります。
 - ・ 言いたい言葉がうまく話せない、違ったことばを言ってしまう、たどたどしい話し方になってしまう、といったことがあります。
 - ・ 文字や文章を読むことや書くことが難しいこともあります。

→「ゆっくり」「時間を十分にとって」「ていねいに」の対応を心掛けてください。

- ・ 短い文で、また簡潔な表現で伝えるようにします。漢字（仮名より漢字の

方が分かりやすいことが多いです) や絵、ジェスチャーを使いながら伝えるといった工夫も効果的です。

- ・「はい」「いいえ」で答えられるような問いかけだと答えやすい場合があります。

- 高次脳機能障がいの方が感じている不安や不便さなど

- ・ 事故や病気により脳にダメージを受けているため、新しいことを覚えにくい、疲れやすい、周囲の状況を理解しにくい、図や表示の意味がよくわからない、空間の一部が認識できない、感情のコントロールができないことがあります。

→言葉が出にくかったり、自分から行動を起こしにくいことがあります。

困っている様子があったら声掛けをお願いします。

→「ゆっくり」「ていねいに」「具体的な」対応を心掛けてください。

- ・ 大切な説明や予定はメモに書いて渡してください（記入日時と記入者名を記載）
- ・ 説明がうまく伝わらなかった場合は、より具体的な言葉に言い換えたり、漢字や絵で書くなど、伝え方を工夫しましょう。
- ・ 感情のコントロールができない状態のときは、場所を変えて落ち着くまで待ち、話を聞いてください。
- ・ 道や建物の中で迷ったり、人や物にぶつかることがあるので、誘導をお願いします。

- 認知症の方が感じている不安や不便さなど

- ・ 新しいことを覚えにくく、時間や場所の感覚があいまいになります。
- ・ いつもと違うことで混乱しやすくなり、名前や住所などが思い出せないこともあります。
- ・ 40代～50代などの若年性認知症の方もいます。

→「ゆっくり」「ていねいに」「繰り返し」の対応を心がけてください。

- ・ 道に迷っている様子があり、自宅などの情報もわからないときは、本部に連絡しましょう。

2. 5 「補助犬を連れてきている方」に対するサポート

2. 5. 1 「身体障害者補助犬」※について理解し、協力する

盲導犬・介助犬・聴導犬の受け入れは、「身体障害者補助犬法」に従って受け入れることが義務付けられています。補助犬の同伴について苦情があった場合は、「身体障害者補助犬法」で受入義務があること、犬は清潔で十分訓練されており、他人に迷惑をかける事が無いと説明し、理解を求めてください。

※「身体障害者補助犬」

盲導犬・介助犬・聴導犬の総称。「身体障害者補助犬法」に基づき認定された犬の事を言います。平成14年に施行された同法により、公共施設・公共交通機関・飲食店・病院・ホテルなど不特定多数の方が利用する民間施設で、補助犬の受け入れが義務化されています。

2. 5. 2 補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）の受け入れについて

- ・補助犬を見かけたら、ハーネスやマントの表示をみて種類を確認しましょう。
- ・手伝いが必要か確かめて、要望がない場合でも、皆が快適に過ごせるよう注意を払いましょう。
- ・「補助犬トイレ」へのアクセス方法は、補助犬の種類によって異なります。的確な説明が出来るよう事前に把握しましょう。
- ・補助犬を連れてきている方を誘導する時は、その方法を本人に確認します。直接補助犬に指示を与えたり、触ったりしないでください。
- ・犬は暑さに弱い動物です。熱中症にならないように必要な配慮をしてください。
- ・犬のアレルギーがある方から申し出があった場合には、近くの大会スタッフに連絡をとり責任者からの指示を受けてください。また自身に犬アレルギーがある場合、事前に事務局に報告をして下さい。

2. 5. 3 介助犬を連れてきている方への対応

介助犬は、手足に障がいのある方の日常生活動作を介助するよう訓練された犬で、車いす使用者や杖が必要な方と生活しています。落としたモノを拾って渡す、手の届かないモノを持って来る、ドアを開閉すると言った介助をします。

- 基本ポイント

介助犬を連れていての方が乗り物へ乗車する時や椅子へ移乗など、一時的に介助犬をスタッフに預ける場合があります。介助犬を連れていての方の移動介助者と犬を預かる人で、2名以上のサポートが必要になる場合があります。また、狭い場所やエレベーターへの乗り込みなど、介助犬の安全を確保する為、車いすと介助犬の決められたポジションがあります。自分で決めず、介助犬を連れていての方に確認するようにしましょう。

- 注意事項

車いすを利用する方と介助犬のユニットを受け入れるには、十分なスペースが必要となります。交通機関や施設・店舗等の利用時には、必要とするスペースに関する配慮が必要になります。

2. 5. 4 盲導犬を連れていての方への対応

盲導犬は、目の見えない方、見えにくい方が安全に歩けるようサポートする犬です。盲導犬を連れていての方の指示した方向に進んだり、障害物を避けたり、立ち止まって曲がり角を教えたりします。

- 基本ポイント

盲導犬を連れていての方を誘導する方法は、白杖を使って歩く方と同じように誘導する方法と、2種類の単独歩行があります。単独歩行には、スタッフが後方から道案内をする方法と前方から案内をする方法があります。どの方法を用いるかは盲導犬を連れていての方の希望や、施設の形態によって異なります。単独歩行のサポートには経験が必要ですので、難しい場合は大会スタッフに連絡して指示を仰ぎましょう。



盲導犬を連れていての方を誘導する方法は、白杖を使って歩く方と同じように誘導する方法と、2種類の単独歩行があります。

- 注意事項

盲導犬が通路をふさいだり、犬の尻尾が人や物に踏まれそうだと感じた場合や、他人が盲導犬に触ったり食べ物を与えようとしている時は、この事につい

て盲導犬を連れていらっしゃる方にはっきりと伝えてください。スタッフが盲導犬を連れていらっしゃる方の代わりに周囲の人を制止する必要はありません。盲導犬が、連れていらっしゃる方の管理下にある場合、どのように対処するかは盲導犬を連れていらっしゃる方の指示に従いましょう。

2. 5. 5 聴導犬を連れていらっしゃる方への対応

聴導犬は、音が聞こえない方、聞こえにくい方に、生活に必要な音を知らせます。玄関チャイムの音・メールの着信音・警報器の音などを教えます。

● 基本ポイント

聴導犬の犬種は様々で、犬の大きさが2kg程度の小型犬も含まれています。小型の聴導犬が交通機関や人の多い施設を利用する場合、犬の安全を確保する為に聴導犬を連れていらっしゃる方が聴導犬を抱いている事があります。小型の聴導犬に限っては、乗り物や飲食店での待機場所も、聴導犬を連れていらっしゃる方の膝の上の場合があります。盲導犬のイメージにとらわれて、聴導犬の待機場所を決めつけないようにしましょう。

● 注意事項

聴導犬を連れていらっしゃる方は外見からその障がい分かりづらいので、ペットと間違えられる事があります。誘導を担当する大会スタッフ等の中では聴導犬が会場等に来ている情報が共有されても、施設内の販売店や飲食店には伝わっていないことがあります。そのため、繰り返し聴導犬を連れていらっしゃる方に確認したり、受け入れ拒否が生じないよう、聴導犬を含む補助犬の情報共有に努めましょう。

〈参考〉 アクセシビリティに関する国内のマークの例

○順不同

名 称	概 要 等
<p>【障がい者のための国際シンボルマーク】</p> 	<p>障がいのある方が利用しやすい建築物や公共交通機関であることを示す、世界共通のマークです。車椅子を利用する方だけでなく、障がいのあるすべての方のためのマークです。</p> <p>連絡先：公益財団法人日本障害者リハビリテーション協会 http://www.jsrpd.jp/</p>
<p>【視覚障がい者のための国際シンボルマーク】</p> 	<p>世界盲人連合で 1984 年に制定された世界共通のマークで、視覚障がい者の安全やバリアフリーに考慮された建物・設備・機器などにつけられています。信号や音声案内装置、国際点字郵便物、書籍、印刷物などに使用されています。</p> <p>連絡先：社会福祉法人日本盲人福祉委員会 http://homepage2.nifty.com/welblind</p>
<p>【身体障がい者標識】 (身体障害者マーク)</p> 	<p>肢体不自由であることを理由に運転免許に条件を付された方が車に表示するマークです。やむを得ない場合を除き、このマークをつけた車に幅寄せや割り込みを行った場合には、道路交通法違反となります。</p> <p>連絡先：警察庁交通局、都道府県警察本部交通部、警察署交通課</p>
<p>【耳マーク】</p> 	<p>聴覚に障がいがあることを示し、コミュニケーション方法に配慮を求める場合などに使用されるマークです。また、自治体、病院、銀行などが、聴覚障がい者に援助をすることを示すマークとしても使用されています。</p> <p>連絡先：一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 http://www.zennancho.or.jp/</p>

<p>【オストメイトマーク】</p> 	<p>オストメイト（人工肛門・人口膀胱を造設した方）を示すシンボルマークです。 オストメイト対応のトイレ等の設備があることを示す場合などに使用されています。 連絡先：公益社団法人日本オストミー協会 http://www.joa-net.org/</p>
<p>【ほじょ犬マーク】</p> 	<p>身体障害者補助犬法に基づき認定された補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）を受け入れる店の入口などに貼るマークです。 不特定多数の方が利用する施設（デパートや飲食店など）では、補助犬の受け入れが義務付けられています。 連絡先：厚生労働省社会・援護局 http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/syakai/hojyoken/index.html</p>
<p>【ハートプラスマーク】</p> 	<p>内臓に障がいのある方を表しています。 心臓疾患などの内部障がい・内臓疾患は外見からは分かりにくいいため、様々な誤解を受けることがあります。 そのような方の存在を視覚的に示し、理解と協力を広げるために作られたマークです。 連絡先：特定非営利活動法人ハート・プラスの会 http://www.normanet.ne.jp/~h-plus/</p>
<p>【ヘルプマーク】</p> 	<p>ヘルプマークは、義足や人工関節を使用している方、内部障がいや難病の方、または妊娠初期の方など、援助や配慮を必要としていることが外見からは分からない方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう、東京都が作成したマークです。 連絡先：東京都福祉保健局 http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shougai/shougai_shisaku/helpmark.html</p>

【マタニティマーク】



妊産婦が交通機関等を利用する際に身に着け、周囲が妊産婦への配慮を示しやすくするものです。さらに、交通機関、職場、飲食店、その他の公共機関等が、その取組や呼び掛け文を付してポスターなどとして掲示し、妊産婦にやさしい環境づくりを推進するものです。

連絡先：厚生労働省

http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kodomo/kodomo_kosodate/boshi-hoken/maternity_mark.html

※本テキストの著作権及びその他一切の権利は、全て公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会及びその他の権利関係者に帰属しています。法律の定めがある場合又は権利者の明示的な承諾がある場合を除き、本テキストを営利目的で使用することを禁じます（なお、営利目的での使用には、本テキストの内容を転載した資料を作成して有償販売する行為を含みますが、これに限りません。）。