

交通バリアフリー教室

運営マニュアル



目 次

- 1 バリアフリー教室を実施するまでの流れ・・・・・・・・・・P1
- 2 総合学習「交通バリアフリー教室」のタイムテーブル（例）
 1. 鉄道駅を使用したバリアフリー教室・・・・・・・・・・P2
 2. バス・タクシーを使用したバリアフリー教室・・・・・・・・P3
- 3 オリエンテーション
 1. 趣旨説明・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P4
 2. 講師講話または、ビデオ・・・・・・・・・・・・P4
 3. 当日の進行等について・・・・・・・・・・・・P5
- 4 Q&A
 1. 準備段階・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P6～7
 2. 教室参加者への説明編・・・・・・・・・・・・P8
- 5 サポートマニュアル **（抜粋）**
 1. 車椅子利用者サポート・・・・・・・・・・・・P9～13
 2. 視覚障害者サポート・・・・・・・・・・・・P14～17
 3. 聴覚・言語障害者サポート・・・・・・・・・・P18～19

1 バリアフリー教室を実施するまでの流れ

○定例もの

開催3～4ヶ月前に担当者へ来年度も実施するか確認。

開催する意向がある場合、例年通りに各協力者へ連絡調整。

打合せを行い、体験内容を固める。

起案を行い、協力者へ協力依頼文を発出。



バリアフリー教室開催

○突発もの

電話等で申込みがあった場合、実施候補日、参加人数、希望する体験内容、体験場所等、連絡先（連絡可能時間帯）を確認。

バスを使った体験を希望する場合、車両が入校可能か確認。

学校側と打合せを行い、体験の流れ、内容等を固める。合わせて体験場所の確認も行う。

バス・タクシーを使用する体験を行う場合、事業者へ協力依頼及び日程調整を行い、可能な限り事業者側も打合せに同席してもらい、現場の確認を行っていただく。

必要に応じて社会福祉協議会へ協力依頼をし、介助の説明および当事者に来ていただくなどお願いする。（当事者を交えて行うのが本来望ましい。）

企画内容がある程度固まった段階で起案を行い、協力者がいる場合は依頼文を発出。



バリアフリー教室開催

申込み～開催までに約3ヶ月程度の準備期間が必要となるが、事業者および社協等協力者を必要としない場合、準備期間を短縮することも可能。

2 総合学習「交通バリアフリー教室」のタイムテーブル（例）

1. 鉄道駅を使用したバリアフリー教室

「バリアフリー教室」 タイムテーブル

日時		令和元年 月 日（ ） （雨天決行）		
場所		〇〇駅		
時間	所要分	内 容		
11:30		機材積み卸し、会場設営（資料配付）		
13:00	20	オリエンテーション（場所：〇〇） ・開会挨拶（運輸局） ・協力者、関係者紹介 ・行程・趣旨説明 ・介助説明		
13:25	5	移 動		
		A班（〇名）	B班（〇名）	C班（〇名）
13:30	40	車いす体験	視覚障害者体験	高齢者疑似体験
14:10	40	高齢者疑似体験	車いす体験	視覚障害者体験
14:50	40	視覚障害者体験	高齢者疑似体験	車いす体験
15:30	15	移 動 + 休 憩		
15:45	30	まとめ ・質疑応答 ・閉会		
16:15		終了（片付け等）		

○車いす体験内容一例

- ①走行体験 ②段差乗り越え ③スロープ
④改札口通過 ⑤券売機、自動販売機、電話機等体験 ⑥多目的トイレ見学・体験
⑦エレベーター体験 ⑧ホームドア見学（鉄道会社より説明）

○視覚障害者体験内容一例

- ①歩行体験（介助有り） ②歩行体験（点字ブロック上を1人で歩く） ③階段上り下り ④スロープ ⑤改札口通過
⑥券売機、自動販売機、電話機等体験
⑦多目的トイレ見学・体験 ⑧ホームドア見学（鉄道会社より説明）

○高齢者疑似体験内容一例

- ①歩行体験 ②階段上り下り ③スロープ
④改札口通過 ⑤券売機、自動販売機、電話機等体験 ⑥多目的トイレ見学・体験
⑦エレベーター、エスカレーター体験 ⑧ホームドア見学（鉄道会社より説明）

○共通事項

- ・往復もしくは往路・復路で介助者と被介助者を交代する。
- ・ホームドアがついている駅については、実際にホームまで行き、鉄道会社よりホームドアの概要等説明を受けて見学をするのが望ましい。
- ・時間の都合上全ての体験をするのが難しい場合、体験内容を適宜縮小等する。
- ・一般利用客もいるため鉄道会社と協力し、利用客の迷惑にならないよう細心の注意を払う。
- ・輸送障害等が発生した場合の代替案も併せて企画する。

2. バス・タクシーを使用したバリアフリー教室タイムテーブル（例）

「バリアフリー教室」タイムテーブル

日 時	令和元年〇月〇日（〇）		
場 所	〇〇小学校		
対 象			
時間	内 容		
20	オリエンテーション（会議室） ・協力者紹介 ・運輸局紹介 ・介助説明		
10	ニーリング見学[ノンステップバス]		
	Aグループ（〇名）	Bグループ（〇名）	Cグループ（〇名）
30	〇車いす利用体験／介助体験（ノンステップバス）	〇視覚障害者疑似体験／介助体験	〇UD／福祉タクシー乗車体験
30	〇UD／福祉タクシー乗車体験	〇車いす利用体験／介助体験（ノンステップバス）	〇視覚障害者疑似体験／介助体験
30	〇視覚障害者疑似体験／介助体験	〇UD／福祉タクシー乗車体験	〇車いす利用体験／介助体験（ノンステップバス）
15	休憩・移動		
10	質疑応答		

〇車いす体験内容一例

車いすですバスへの乗降体験を行う。

少なくとも1台は体験者を乗せた状態で車いすの固定作業を見学させる。固定作業見学の時間の確保が難しい場合は1台固定した状態で車内にディスプレイとしておいておく。

〇視覚障害者体験内容一例

バス（ノンステップ、ツーステップ、ワンステップいずれか）へ乗降体験。

バスに乗車後、運賃支払い、座席への案内・着席、降車ボタン体験等を行い、その後降車をする。

〇UD／福祉タクシー体験内容一例

UD／福祉タクシーがどのようなタクシーなのか、乗車方法など、概要を事業者より説明を受ける。

実際に車いす等を用いて、車両への乗降体験を行う。

〇共通事項

必ず体験前に介助の方法について説明を行う。

体験中は適宜介助方法について説明をする。

全体若しくは各体験でバスのニーリングについて見学を行う。

2 オリエンテーション

1. 趣旨説明（バリアフリー学習の必要性）

(1) 現在の日本は、諸外国より急速に高齢化が進み、65歳以上の高齢者人口は3,515万人となり、総人口に占める高齢者の割合は27.7%（4人に1人）と過去最高となっており、今後高齢化率はさらに上昇するといわれています。さらに障害のある人の割合は総人口の7%（約15人に1人）となっており、高齢者、障害者等が安心して移動や施設利用を行えるよう公共交通機関や施設のバリアフリー化が求められています。

(2) 今まで、障害は「医学モデル」という障害のある人自身の中に生じた個人的な問題として考えられていました。この場合、障害のある人が社会参加するためには、自らの努力によって障害を克服することが求められます。

現在は、障害は多様な人が社会にいることを考慮せず、多数を占める人に合わせて作り出された社会的障壁によって生み出され、その障壁を取り除くのは社会の責務であるとする「社会モデル」という考えが基本となっています。

(3) 高齢者、障害がある人の多くが公共交通機関の利用時に何らかの手助けを求めており、また、皆さまざま自身も怪我や病気などで障害を有する可能性もあります。施設の整備だけがバリアフリー化すればよいのではなく、私たち1人ひとりについても「心のバリアフリー」、すなわち理解と協力の意識を持ち、行動に移していくことが求められています。

2. 講師講話または、教材ビデオ

(1) 講師の講話内容

- ① 心のバリアフリーの必要性
- ② 体験談や提案

(2) 教材ビデオ

※近年使用実績無し

（ 講師不在で行う場合のビデオについては、交通エコロジー・モビリティ財団作成のビデオ等を活用下さい。 ）

3. 当日の進行等について

(1) 全体的な進行について

全体的な進行は依頼主にお願いし、運輸局での進行はバリアフリー教室の部分のみ行います。特に小学生など、学生対象の教室は先生に進行や生徒の誘導をお願いすることで進行がスムーズになります。

(2) バリアフリー教室の進行

*オリエンテーション

- ①挨拶
- ②運輸局スタッフ、関係者紹介
- ③日程説明
- ④講義（対象が教員、高学年の生徒、事業者などの場合。低学年の生徒でも要望があれば行う）
- ⑤介助説明（各グループ毎の体験時に説明でも可能）
講師がいる場合は説明を依頼する。
運輸局で行う場合は、「こころのバリアフリーサポートマニュアル」を参考に説明を行う。

*実体験

- 簡単に挨拶をし、各グループに分かれて体験開始。
（挨拶例：それではA班は〇〇の体験なので、〈体験場所〉へ移動をお願いします。
（これを分けているグループ毎に説明。））
- 講師・バスタクなどの車両がある場合
→体験内容を講師・事業者へお任せし、写真撮影や体験者へアドバイス、誘導等補助を行います。
- 講師・車両等がない場合
体験内容を簡単に説明し、実体験を行ってまいります。時間にゆとりが無い場合が多いので流れ作業でどんどん体験します。写真撮影や体験者へアドバイス、誘導も行います。

*質疑応答・意見交換

意見交換（オリエンテーションなど）を行う場合、進行は依頼主に任せます。
質疑応答のみであれば運輸局で進行します。その際、協力者にも同席をお願いします。

*閉会

アンケート記載の協力のご希望と閉会の挨拶を簡単に行い、進行を依頼主に戻します。

*終了後

機材等を速やかに片付け、使用した場所の原状回復を行います。全て終了したら依頼主へ挨拶して終わりとなります。

3 総合学習「交通バリアフリー教室」実施についてのQ&A

1. 準備段階

Q1. 本局、各協会などから、「〇〇小学校から申し込みがあり、〇月に〇〇鉄道・〇〇バス・〇〇タクシーとともに、総合学習「交通バリアフリー教室」を実施するよう」指示を受けましたら、学校との間で、どのような打ち合わせなどを行えばよいのでしょうか？

A1. 早い段階で、鉄道事業者、バス事業者、タクシー事業者、当該小学校の担当者間で、開催日の日程調整と総合学習の具体的な内容の検討を行います。この際に出来れば、当該小学校に赴き、体育館（講堂）及び校庭の使用が可能かなど物理的状況の確認や打ち合わせをすると良いでしょう。

なお、協会に対しては、日程が確定した段階で連絡を行います。

タイムテーブルや、学校側への依頼事項等の詳細は、FAX、メール等利用して適宜進めます。

Q2. 講師の手配は、誰がどの様に行えばよいのでしょうか？

A2. 学校又は、鉄道事業者、バス事業者、タクシー事業者、地区の社会福祉協議会、NPO団体、役所のサービス課等に相談いただき、講師等の紹介を受けることが可能です。

また、講師等は必須ではなく、ビデオを活用する場合も多いと考えられます。エコロジー・モビリティ財団作成のビデオを関東運輸局に用意しておりますので、相談してください。

Q3. 車いす、白杖等の機材はどのようにしたら、借りることが出来るのでしょうか？

A3. 本局に車いす10台、白杖19本、アイマスク、高齢者疑似体験セット大人用10セット、誘導用ブロック（各種）があります。機材については、本局が使用しない時であれば、いつでも貸し出しをいたします。車いすについては本局まで受け取りが可能な場合のみ貸し出します。

また、地区の社会福祉協議会等に相談いただき、有料・無料いずれの場合もございしますが、借りることは可能です。早めに相談をしてください。

Q4. 打合せでは何を行いますか。

A4. 体験内容が決まっていない場合は、運輸局で行っているバリアフリー教室を説明し、体験内容を相談し決定します。その際体験場所なども確認し、写真で記録を取ります。体験場所が未定の場合でも体験が出来るような場所（体育館、廊下、多目的室、階段、車両が配置できそうな場所）を確認、記録を取ります。

体験内容が決まっている場合は、当日の予定を説明し、依頼主側へのお願い事項と確認事項（下記参照）を伝えます。先方からの質問事項等を確認し、体験場所を確認させていただきます。また、協力者がいる場合はできる限り打合せに同席してもらいます。

特にバスタクを使用する場合は、車両が敷地に入れるか、配置場所など見ていただくため打合せは必須と思われます。どうしても打合せ（現地確認）が難しい場合は現場の状況を詳細に伝える等の対応をします。

（依頼主へのお願い事項例）

- ①参加者のグループ分け、ペア決め ②資料の事前配布 ③機材等の事前受け取り、保管
- ④ハンカチの持参（視覚障害者体験を行う場合） ⑤動きやすい服装、靴
- ⑥飲み物の持参（夏期） ⑦全体の進行 ⑧参加者の誘導、監督 ⑨アンケートの協力

（依頼主への確認事項例）

- ①当日準備のため早めの到着は可能か ②駐車場を借りることは可能か（車で行く場合）
 - ③写真撮影を行っても良いか ④HPに記事掲載は可能か
 - ⑤プレス記事を出しても良いか（プレスを出す場合）
 - ⑥取材が入ることは可能か（取材依頼があった場合） ⑦終了予定時間の延長の可否
- ※④、⑤については記事作成後、依頼主側へ事前に確認する旨も伝える。
- ⑧傷害保険等の加入の有無について

Q5. 講師をお願いした際、謝金を求められましたが支払いは可能ですか。

予算との兼ね合いもあるため、本局へご相談ください。なお、諸謝金等の支払い事務手続きは支局にてお願いいたします。

2. 教室参加者への説明など

Q1. 何故「心のバリアフリー」が必要なのですか？

A1. 我が国においては、諸外国に例を見ないほど急速に高齢化が進展し、2036年には、国民の3人に1人が65才以上の高齢者となる本格的な高齢社会が到来すると予想されます。また、身体・精神障害者数が300万人、知的障害者数が100万人を越すなど、高齢者、障害者等が自立した日常生活や社会生活を営むことが出来る環境を整備することが急務となっております。

そのため、平成12年に「高齢者、身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化に関する法律」（所謂「交通バリアフリー法」）が制定され、平成18年に一体的・総合的なバリアフリー施策を推進するために、既存のハートビル法と交通バリアフリー法を統合・拡充した「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」（バリアフリー法）が制定、令和2年5月には一部改正が行われ、バリアフリー化を目指すこととしております。

施設のハード面の整備に加えて、国民の責務として「車両の優先席、車いす用駐車施設、障害者用トイレ等の適正な利用の推進」が規定に追加され、「心のバリアフリー」等ソフト面の協力と理解を深めることが必要とされています。

Q2. 「バリアフリー法」に基づいて施設の整備が進展すると、駅・バスターミナルの施設や電車・バスの車両がどのようにになりますか。

A2. 駅やバスターミナルにおいては、エレベーターやエスカレーター、スロープ、車いすの方やオストメイト対応のトイレ等が整備されます。

電車やバス車両については、車いすやベビーカーが設置できるスペースの確保や低床バスの導入を進めることとしています。

Q3. プラットホームにおける視覚障害者の転落を防止するための設備はどのようなものがありますか。

A3. プラットホームにホームドア、可動式ホーム柵のような転落を防止する設備や、内方線付き点状ブロック等を設置し、転落を防止するものがあります。

※「こころのバリアフリーサポートマニュアル」は、公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団より資料提供と編集のご許可をいただき、関東運輸局にてとりまとめたものです。

4 サポートマニュアル※「こころのバリアフリーサポートマニュアル」より抜粋。

お手伝いをする際には必ず「何かお手伝いしましょうか?」、「何をお手伝いすればよいですか?」などといった声掛けをするのが基本です。

障害をお持ちの方だからといって、常に移動等に困りごとがあるとは限りません。おひとりですムーズに移動ができる方も多くいらっしゃいます。ですので、いきなり誘導したりするのではなく、必ず声をかけてコミュニケーションをとるようにしましょう。

声をかけても断られてしまうことも良くあります。もし断られてしまっても、たまたまその方がその場面ではお手伝いは不要だっただけです。断られてしまったからといって「障害をお持ちの方はみんなひとりで大丈夫なんだ!」というわけではありません。

断られた場合は少しだけ様子を見守りましょう。

お手伝いをする際も決して無理をしないようにしましょう。無理をしてけがをしたり、させたり、恐怖感を与えてしまったりはせっかくのお手伝いも逆効果となってしまいます。自分ひとりで難しい、と感じたときは無理をせず周りの方に協力を求めましょう。

1. 車いす利用者のサポート

車いす利用者の方は、ちょっとした段差や坂道でも、移動の大きな妨げとなります。また、段差や垂直移動を伴う経路では移動が不可能となります。

手動車いす利用者の方は手腕をつかって車いすを操作するため、長い距離を移動したり、急勾配のスロープや緩やかでも長い距離のスロープを越えたり、迅速に移動したりすることは困難です。

車いす使用の方の障害の部位や程度は様々で、障害のある部位によって歩行能力や介助方法が異なります。振動が伝わるだけで痛みを感じたり、骨がもろくなっている方もいます。介助するときは、まず、どのようにしたらよいのか尋ねます。

ただし、自分で移動できる方もたくさんいます。すべての方に介助が必要とせず、何が必要か、ニーズをよく確認します。

介助の前に確認しておくこと

- 車いすには、可動部分や取り外し可能な部分があります。介助時に外れることがないかあらかじめ確認します。
- 触れたり、力がかかったりしてもよい部位等を確認します。
- 介助の仕方により、乗られる方が痛みを感じたり、姿勢が崩れたりして危険な場合があります。必ず、事前に介助方法を確認します。



ハンドグリップ、バックサポート、アームサポート、フットサポート、キャスターなどは外れる可能性があります。

車いすの押し方

- 動き出す前には必ず「動きます」、「前に進みます」と声をかけ、周囲の状況に注意して進みます。
- 止まる時、前進した後に後退する時、曲がる必要がある時にも声をかけます。こうすると、乗られる方の心構えができて安心です。
- 混雑時など、人が多い時はフットサポートが他の人にあたらないように注意します。
- 少しでも車いすから離れる場合は、必ず両側のブレーキをかけます。車いすの横に立ち、片手でハンドグリップを押さえながら、もう片方の手でブレーキをかけます。車いす利用者が自分で操作する場合はお任せします。



両側のブレーキをしっかりとかけます

段差の越え方

段差を超える場合は、車いすを前向きにして段差を超えることが一般的です。但し、「どちら向きで段差を超えるのが良いですか」などお声がけをして、乗られている方の意向を確認しましょう。

<段差を上げる（車いす前向き）>

- 段差はキャスターを上げて乗り越えます。「段差ですので前を少し持ち上げます。」など、声をかけると乗られている方は安心できます。
- キャスターの上げ方は、ティッピングレバーを踏み込んで、ハンドグリップを押し下げ、膝と腰を軽く曲げてバランスを保つようにします。
- キャスターが段差を通過したら静かに下ろし、続いて、後輪をゆっくり押し上げます。

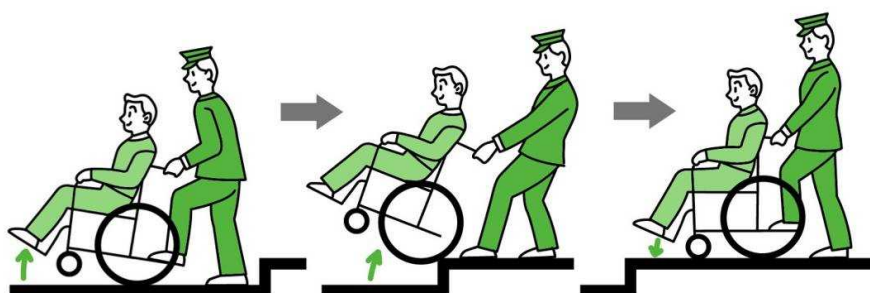


①キャスターを上げる ②キャスターを段に乗せる ③後輪をゆっくり押し上げる

<段差を上げる（車いす後向き）>

※この方法は、より高い段差、2段以上の連続した段を超えるときに適しています。

- 後輪から段差を超えることができるよう向きを逆にします。
- 声をかけてからキャスターを上げ、後輪を先に段差の角に当てて引き上げます。
- 完全に段差を乗り越えたところで静かにキャスターを下ろします。



①キャスターを上げる ②後輪を段の角にあて、引き上げる ③キャスターを下ろす

段差を下りる場合は、車いすを後ろ向きにして後輪から段差を下りることが一般的です。但し、「どちら向きで段差を下りるのが良いですか」などお声がけをして、乗られている方の意向を確認しましょう。

<段差を下りる（車いす後向き）>

※後輪から降りる方法が一般的です。

- まず後輪を下ろし、続いて後ろに引きます。
- キャスターを上げた状態で保持し、段差を完全に通過したらキャスターをゆっくり下ろします。



①後輪を下ろす

②キャスターを少し浮かせ、
後ろに引く

③キャスターを下ろす

（やや押し気味にするとゆっくり下ろせます）

<段差を下りる（車いす前向き）> ※傾斜の角度や段差の大きさによっては後ろ向きの方が安全です。

- 後ろ向きと同じように、まずキャスターを上げます。
- そのまま前進して、後輪を段差の角に当てて、静かに下ろします。
- 後輪が下に付いたら、キャスターをゆっくりと下ろします。



①キャスターを上げる

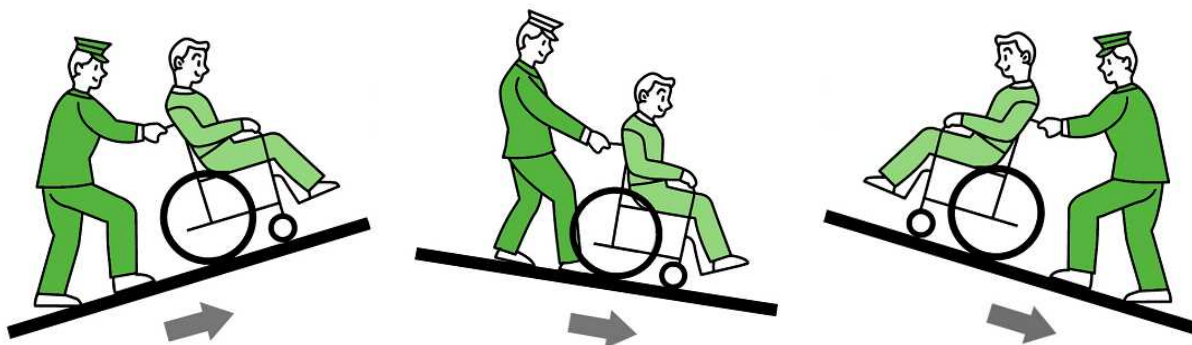
②後輪を段の角にあて、ゆ
っくり下ろす

③キャスターを下ろす

（やや引き気味にするとゆっくり下ろせます）

⑤スロープの通過

- 上りは身体を少し前傾させて押します。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。
- 緩やかな下りは、前向きで、車いすをやや引くようにして下ります。
- 急な下りは、後ろ向きで下ります。後方の障害物などに十分注意します。



<車いす利用者の方の立場にたってスロープ通過>

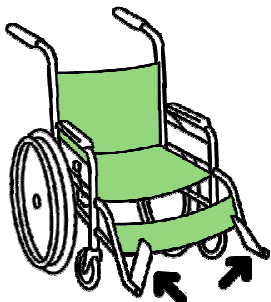
介助者は緩いと感じている下りでも、車いすに乗っている人は恐怖を感じる場合があります。

また、進行方向が見えないために後ろ向きで下ることを好まない人もいます。意向を確認し、さらに安全の点から判断して適切な方法を選択します。

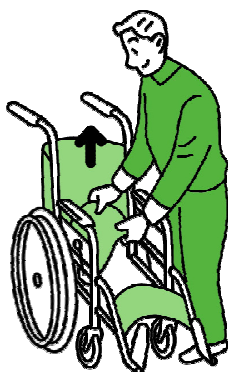
※傾斜の角度や段差の大きさによっては後ろ向きの方が安全です。

参考：手動車いす（標準型）のたたみ方・ひろげ方

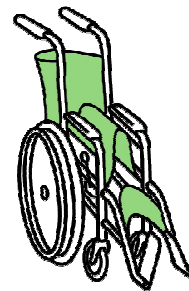
<たたみ方>



両側のブレーキをかけ、
フットサポートを上げます。

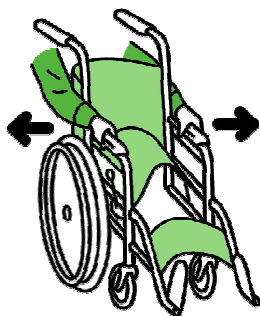


シートの中央を持ち上げ
ます（上に引き上げれば
いすは閉じます）。



完全に折りたたみます。

<ひろげ方>



両側のブレーキをかけ、
アームサポートを持って少し
外側に開きます。



手のひらでシートの両端を
押し広げます（上から押し
ていけば開きます）。



人が座ってからフットサポー
トを下ろします。座る前に足を
乗せるといすが跳ね上がり
危険です。

このとき指を挟まれないように注意！

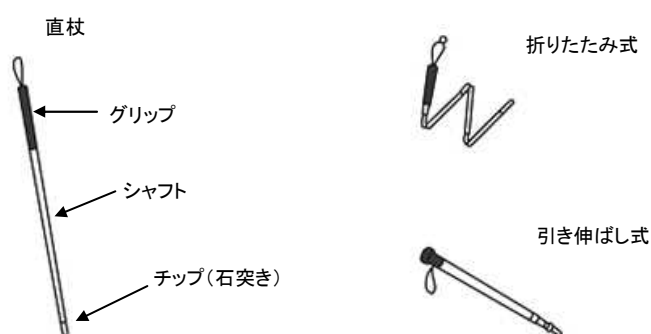
2. 視覚障害者のサポート

視覚障害のある方には、主として音声による情報案内が必要になります。たとえば、経路の案内、施設内の案内等です。また、狭い通路、ホーム等での適切な誘導による安全確保等、移動の安全に関する介助も重要です。単独歩行をしている視覚障害のある方のうち、ホームからの転落経験のある方は6割とも7割ともいわれています。過去に何度も転落を経験した方も少なくありません。点字や触知図による情報提供がなされている場合もありますが、必ずしも視覚障害のある方全てが点字や触知図を読むことができるわけではありません。

視覚障害には様々な種類や程度の違いがあります。視覚障害の方というと、まったく見えない全盲の方を想像しがちです。しかし、弱視(ロー・ビジョン)といって、光を感じたり物の輪郭等を判断できたり、矯正すれば黄色の視覚障害者誘導ブロックを目印に外出できる方たちもいます。また、視野の一部に欠損があり、周囲の情報を十分に視覚的に捉えることができない障害もあります。

「1人で歩いているから切符も買えるはずだ」とか、逆に「視力に障害があるから全て介助しなければならない」という断定は禁物です。視覚障害のある方のニーズ、状況に応じて必要な介助を提供するように心がけます。

①白杖の種類



白杖の種類には、直杖、折りたたみ式、引き伸ばし式があります。

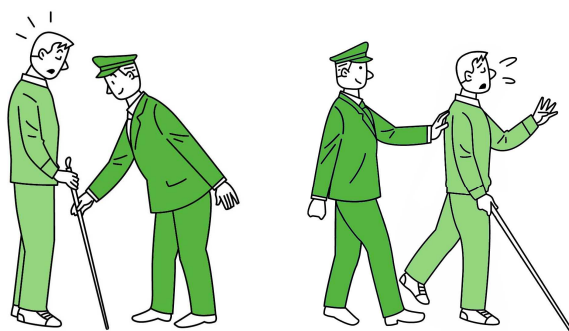
②盲導犬について

- ・盲導犬は特別な訓練を受けた犬で、視覚障害の方の目の代わりとなる役割を果たしています。盲導犬はハーネスという専用の器具をつけ、使用者が左手にハーネスを持って一緒に歩行します。トイレの訓練もされており、噛んだり吠えたりすることはありません。
- ・盲導犬を連れていても、接遇・介助は必要です。

③誘導方法の基本

<留意点>

- いきなり触れたり、手を引いたりしないようにします。



いきなり白杖をつかんだり、背後から体に触れないようにしましょう。

- まず、声をかけ、介助が必要かどうか視覚障害のある方の意向を確認めます。
「何か、お手伝いいたしましょうか？」



いきなり触れたりせず、まず声をかけましょう。

- 介助を断られても、危険がある時は積極的に声をかけ、状況を説明したうえで、安全なところまで案内します。また、転落などの危険な状況を生み出さないために歩行を見守りましょう。

・視覚障害のある方と介助者に身長差がある場合は、肩に触れてもらう等臨機応変に対応します。また、視覚障害のある方が白杖と荷物を持っている場合等、両手がふさがっているときは、介助する方が視覚障害のある方の腕等に触れて誘導します。



身長が高い時は、肩に触れてもらう場合もあります。



両手がふさがっているときは、介助者が腕に触れるようにします。

・盲導犬が同伴している場合は盲導犬の歩く幅も考慮します。盲導犬は仕事中です。ペットではないので、犬の体に触れたり、声をかけたり、餌を与えたりしないで下さい。また、ハーネスにも触れないで下さい。

・盲導犬が全てを誘導しているというわけではありません。移動、方向転換を行う際は、必ず視覚障害のある方に確認します。



④ 階段・段差での案内

階段や段差では、まずその手前で止まって、階段・段差があることを伝え、それから案内する。

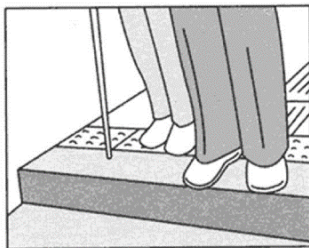
■階段・段差があることを伝える

階段・段差に近づいたら一旦止まり、階段・段差に直角に立って「ここから上りの階段です」などと階段・段差があることを伝える。手すりがあれば、手すり側に利用者に立ってもらい、手すりの位置も確認してもらう。

■一段先を歩く

十分に周囲の状況に注意を払い、段差を杖や足先などで確認してもらってから、ゆっくりと上（下）り。利用者の一段先を行くようにして、一定のリズムで進んでいくことが重要。階段・段差が終わったら、「終わりです」と伝えて、一旦止まる。利用者の歩行能力に合った誘導が必要。

①



階段にきたら一旦停止します。階段があることを知らせます（上りか下りか）。

②



手すりに誘導する。周囲の状況を伝える。

③



お客さまの歩調を見て、一段一段確実に上り（下）ります。

④



階段が終わったら、その旨を告げて、一旦停止します。

4.聴覚障害者、言語障害者

(1) 聴覚障害者、言語障害者の特性と困りごと

聴覚障害とは、音が聞こえない、または聞こえにくい状態（難聴）をいい、聞こえないことにより、言葉をうまく発音できない障害を伴うことがある。

言語障害とは、唇、舌、のど、肺など声を出すための器官に障害があり正しい発音ができない状態、大脳にある言語領域に障害がおこったために言語を使うことができなくなる状態のことをいう。

【こんな特性があります】

- 外見からは気づきにくいいため、誤解されたり、障害を理解されないことがある。
- 聞こえ方の程度には個人差があり、補聴器で会話が可能な人もいるが、補聴器をつけてもうまく聞き取ることが出来ない人もいる。
- 補聴器で会話が可能な人でも、周囲の雑音など、状況によってはうまく聞き取れないこともある。
- 聞こえ方には個人差があるが、聴覚障害のある人のほとんどが、表情や身振り、口話、筆談、手話などの視覚情報をあわせて活用。
- 相手の表情や口元が見えないとコミュニケーションがとりにくい。
- 話しても言葉をうまく聞き取ってもらえなかったり、話したいが言葉がなかなかでてこない場合がある。
- 音が聞こえない人、聞こえにくい人に、必要な音を知らせるよう訓練された聴導犬を使用する人もいる。聴導犬は、玄関のチャイム、携帯の着信音、警報器の音など、生活の上で必要な音を知らせる。
- 外出中は、後ろから来る車や自転車の音、火災報知機の音などを教えてくれることで、危険を回避できるとともに、「聴導犬」という表示をつけた犬と一緒に居ることで、周囲の人に聴覚障害がある事を気付いてもらえるため、必要なサポートを受けられる。

【コミュニケーションの基本】

- 何か困っている様子ときは、声をかけ、支援が必要かどうかを確認する。
- 1対1で表情が見えるようにし、はっきりした口調で話しかける。
- 伝わりづらい場合は、身振り手振りや、短く簡潔な文章による筆談、簡単な手話などで対応する。
- 利用者の話がうまく聞き取れない場合は、あいまいにせず繰り返し確認する。
- 支援の申し出があった場合には、速やかな対応を心掛ける。
- 聴導犬を使用している人を支援する際は、聴導犬を使用している人に方法を確認する。聴導犬に直接指示を与えたり、触れたりしない。

(2) 基本的な接遇の方法

① 支援の際の確認事項

■ 必要以上の大声や、幼児に話すような言い方はしない

大声で話すとかえって聞き取りにくいという人もいる。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にあたるため避ける。

■ コミュニケーションの配慮が必要なことを理解する

利用者が耳マーク・手話マーク・筆談マーク (P.48 参照) などを提示してコミュニケーションの配慮を求める場合がある。

② コミュニケーションの方法

■ 利用者の正面に立つ

お互いの表情や口もと、身振り手振りが見えるよう、正面に立ってコミュニケーションを行う。逆光になったり、複数の人が同時に話しかけるような状況にならないよう注意する。

■ 理解しよう、伝えようという気持ちを持って接する

コミュニケーションに時間がかかることがあるが、伝えたいことを理解しよう、こちらが伝えたいことを伝えよう、という気持ちを持って接する。

■ はっきりと話しかけ、身振り手振りでも対応

普通の声の大きさで、口をはっきりと開けて話す。必要に応じて身振り手振りも加える。

■ 聞き取りにくいときは丁寧に繰り返し聞く

利用者の言っていることが聞き取りにくい場合は、わかったふりをせず、丁寧に聞き返して確認する。

■ 通じにくいようであれば、筆談などの工夫

聞き返しても分からない場合は、筆談に切り替える。その際は、ジェスチャーなどで筆談としたいことを伝える。

※ほかにもサポート方法が掲載してありますので、「こころのバリアフリーサポートマニュアル」を参考にしてください。

**国土交通省関東運輸局
交通政策部消費者行政・情報課**

**横浜市中区北仲通5丁目57番地
横浜第2合同庁舎
TEL:045-211-7268**