

目の不自由な方や、車いす使用の方への

「声かけ・サポート」 ハンドブック



こ えをかけて、意思を確かめて

え きのホームや階段などで

か くになしてから、お手伝い

け っして、だまって離れない

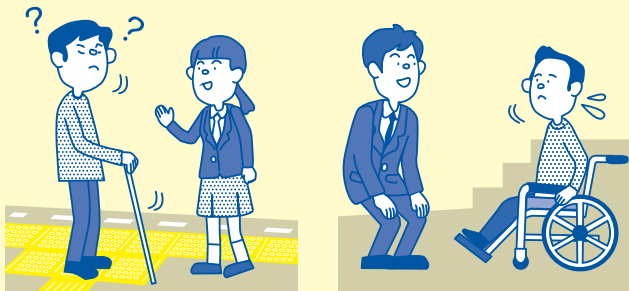
静岡県

えをかけて、 意思を確かめて

まず、声をかけて、介助が必要かどうか相手の意思を確かめます。

いきなり触れたりせず、「お手伝いしましょうか」と声をかけましょう。

介助を断られても、危険がある時は積極的に声をかけ、危険な状況を説明し、安全なところまで案内します。また、転落などを防止するため、歩行を見守ってください。

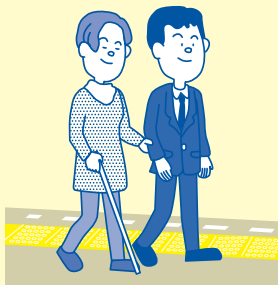


！ポイント

- なるべく正面から、または相手が話しかけられていることがわかるようにする。
- いきなり触れたり、手を引いたりしない。白杖をつかんだりしない。
- 背後から身体に触れない。

視覚障害のある方へのガイドの基本姿勢

一般的には、サポーターが白杖を持っていない側の半歩前に立ち、相手に腕をつかんでもらいます。



！ポイント

- 白杖をさわらない、両手で前から手をひかない、後ろから押さない。
- 身長が高い方は、腕をつかむのではなく、肩に触れてもらう場合もあります。
- 小柄な方は、手首でも構いません。



盲導犬を同伴している方は…

盲導犬が全てをガイドしているわけではないため、移動、方向転換の際は、必ず本人に確認します。



！ポイント

- 盲導犬の体やハーネスに触れない。
- 盲導犬に声をかけたり、食べ物を与えたりしない。

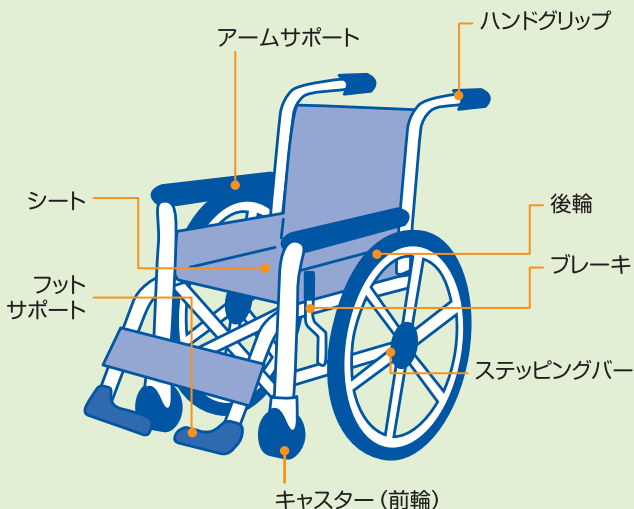
車いすの方へのガイドについて

車いすや松葉杖などを使っている方は、ちょっとした段差や坂道も移動の妨げと感じていることがあります。身体状況は様々であるため、必ず事前に介助の方法を確認します。

車いす各部の名称 (手動)

車いすには、可動部分や取り外しできる部分があるため、持ってもいい部分を、あらかじめ確認します。

※電動車いすは本人が操作するため、通路やスロープでは、たいてい介助は不要です。



車いすの押し方

- 1 両手でハンドグリップをしっかり握り、まっすぐに、ゆっくりと押します。
- 2 動き出す前に必ず、「動きます」「前に進みます」と声をかけます。止まる時、曲がる時、後退する時にも声をかけます。
- 3 待機時、エレベーター利用時などは短時間でもブレーキをかけます。



※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。本人が操作する場合はお任せします。

キャスター上げの方法

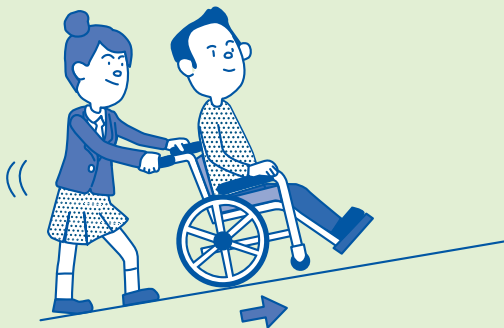
キャスター上げとは、キャスター(前輪)を浮かして、後輪だけでバランスをとる方法です。

- 1 キャスター上げの前に、「段差なので、少し前を持ち上げます」と声をかけます。
- 2 ステッピングバーを踏み、ハンドグリップを押し下げてキャスターを上げます。その際、膝と腰を曲げてバランスを保ちます。



スロープの上り方

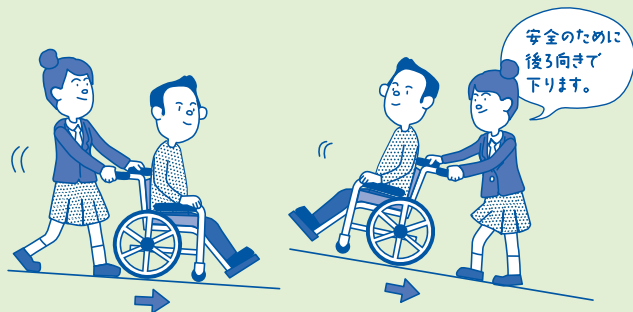
上りは、身体を少し前傾させて押します。大きな力がかかりますので、押し戻されないように注意します。



スロープの下り方

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。後方の障害物等に十分注意します。

※進行方向が見えないため、後ろ向きで下ることを好まない人もいます。



え

駅のホームや階段などで

駅のホームや階段、通路などで、
様々なお手伝いがあります。

障害のある方であっても、単独で駅まで来られる方なので、それなりの歩行能力があります。迷いなく移動されている方には声をかける必要はありません。

駅のホームや階段、通路などで、とまどっていたり明らかに迷っているような時には、声をかけ、求めがあればどのようにお手伝いをしたらよいのか聞いてください。

こんなところで介助を必要とされている方がいます。

情報提供の
方法



エレベーターでの
介助



エスカレーターでの
介助



階段での介助



プラットフォームでの
介助



乗降時の介助



車両内での
介助



か

くにんしてから、 お手伝い

相手がしてもらいたいことを、
しっかりと確認します。

単独歩行に慣れている方では、介助を必要としない場合もあります。一方で、改札口や階段、トイレなど、わかる場所・安全な場所までのガイドを望む方もいます。まずは、ガイドが必要かどうか確認しましょう。

視覚障害のある方への情報提供の方法

経路の案内方法

目的地までの距離と方向を具体的に説明します。

具体的でよい説明

「今、〇〇改札口の方向に向いています。まっすぐ10m進んで右に曲がります。そこからまっすぐ5m歩くとトイレがあります。右側が男子トイレです。」



❗ポイント

- 「あっち」「そっち」などでは伝わらないため、壁や設置物など目標となるものの具体的な説明を心がけましょう。
- 階段・段差などがある場合は、そのことを伝え、特に注意しましょう。
- ガイドの際には、段の始まる手前で、階段である旨を伝えましょう。

弱視（ロービジョン）の方への情報提供

弱視の方は、高い位置のサイン、小さな文字やコントラストの小さな案内サインが見えないことがあります。そのため、目的の情報や経路が見つからずに立ち止まっていることもあります。

色覚異常の方への 情報提供

色覚異常の方は、例えば、「赤いマークが目印です」と伝えてもわからない場合があります。色による情報ではなく、記号の形状を交えた情報提供を心がけましょう。

○よい例

○○線は10m先にある3番ホームに止まります。

×悪い例

○○線は少し先の緑の看板が置いてあるホームに止まります。

ハンドマップによる 情報提供

地図的な説明には相手の手のひらを使って説明します。説明を行う時には基点を作り説明しましょう。



説明・情報提供にあたっての留意点

情報提供や周囲の説明については、必要かどうか聞いておきましょう。

（左右に曲がる時や止まったりする場合はお声がけが必要ですか？手すりの位置など周辺の状態の説明は必要ですか？）

エレベーターでの介助

- 1 「エレベーターに乗る」旨を伝えます。
- 2 駅によっては、入口と出口が停止階で異なるエレベーターもあります。出入口が異なることにより、方向感覚を失わないようにあらかじめ知らせます。

※混雑時には、混雑していることを伝えて、周囲の人に白杖があたらないように注意します。



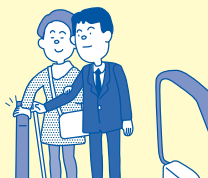
車いすの方へは…

混雑時にはなかなか乗ることができないので、車いすの方を見かけたら積極的にゆずりましょう。

エスカレーターでの介助

エスカレーターと階段が併設されている場合は、エスカレーターの利用に慣れていない場合もあるので、どちらを利用するか本人の希望を確認します。

- 1 「エスカレーターに乗る」旨を伝えます。
- 2 エスカレーターに近づいたら、エスカレーターがあることを知らせます。「上ります、下ります」と声をかけます。
- 3 一呼吸おき、相手の手をベルトの上にガイドします。そのまま足を進めて、床とエスカレーターのステップとの境目を検知して、タイミングよくステップに乗ってもらいます。安全のため、ベルトにつかまってもらいます。



安全のため、ベルトに確実につかまってもらいます。



足のうらで床部とステップの境界を検知します。

- 4 サポーターは一段後ろに乗ります。ただし、下りの場合は、転落防止のため必要に応じて、一段前に乗る場合もあります。
- 5 エスカレーターの終点が近づいたら声をかけます。



車いすの方へは…

安全性の確保のため、原則としてエレベーターを利用しますが、設備がない場合は、駅員など施設職員に確認してください。

階段での介助

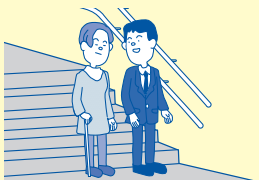
- 1 階段に対して直角に近づき、手前で停止して、階段があることを知らせ、「上ります（下ります）」と声をかけてから歩きはじめます。



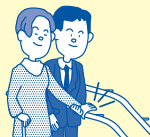
- 2 視覚障害の方の歩行能力に注意を払いながら、サポーターは常に一段先を歩くようにします。相手が一段上がる（下がる）のを確認してから、次の一段に進みます。



- 3 階段が終わったら「終わりです」と伝えます。最後の一段を上った（下りた）ことを確認して一旦停止します。
※途中で段の高さや踏み幅が変わる時も一旦停止します。



- 4 周囲の状況を伝えます。
※手すりの使用を希望された場合、手すりにガイドします。



車いすの方へは…

階段での車いすの介助は危険が多いため、他に経路がない場合以外は行わないようにします。やむを得ず行うときは、必ず本人の意向を確認し、少なくとも4人以上で対応してください。

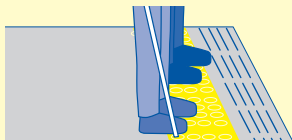
プラットフォームでの介助



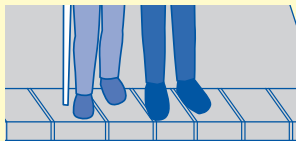
- 1 通勤、通学の場合、所定の乗車位置を決めていることが多いので、必ず確認します。
- 2 移動するときは、あらかじめ周囲の状況を説明することが必要かどうかきいておきます。
- 3 ホーム上では転落、障害物、他の通行人に注意します。
- 4 視覚障害の方の所定の乗車位置がある場合は、その前まで行き、待機します。

乗降時の介助

1 乗車時は電車のドアに対して直角に向いて、一旦停止します。



2 視覚障害の方の手をドアの内側の壁または内部手すりにガイドします(白杖を持った手で構いません)。これによりだいたいの距離感が得られます。



3 相手に腕をつかんでもらいながら、ホームの縁を足先で確かめてもらいます。「またいでください」ではなく、なるべく足元の情報を具体的に伝えるようにしてください。



！ポイント

- 行き先、駅名は、はっきりとわかりやすく案内します。また、どちらのドアが開くのか、などは非常に重要な情報です。
- 事故時や渋滞時など、通常通り運行されていない状況では、必要に応じて案内するようにしてください。

車両内での介助

- 1 座席を利用するかどうかの意向を確認して、座席までガイドします。
- 2 座席に手を触れ、確認してもらいます。

！ポイント

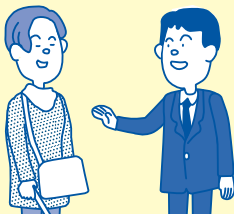
- 車両のどのあたりに座ったのかを知らせると視覚障害の方も安心です。
- 降車駅を想定して立っていたい場所がある場合もあるため、確認してください。

け

っして、だまって
離れ^ずない

お手伝いが終わったら、
いまの状況や場所を説明してください

お手伝いが終わっても、黙ってその場を離れず、「視覚障害のある方への情報提供の方法(7~8ページ)」などを参考に、現在いる場所や状況を伝えてください。





こえをかけて、意思を確かめて



えきのホームや階段などで



かくにんしてから、お手伝い



けっして、だまって離れない



静岡県 健康福祉部

〒420-8601 静岡市葵区追手町9-6 西館2階

tel.054-221-2367 fax.054-221-3267

Email.shougai-fukushi@pref.shizuoka.lg.jp

