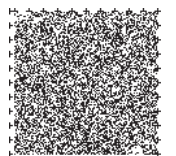


# V

## コミュニケーション&ホスピタリティ

1. コミュニケーション
2. さまざまな場面におけるホスピタリティ
3. 災害時・緊急時における配慮について



# V. コミュニケーション&ホスピタリティ

## 1. コミュニケーション

東京2020大会を盛り上げ、成功させる。それは大会に関わるすべての人の共通の願いです。では、そのために一人ひとりができることとは何でしょうか。選手であれば、自分のベストパフォーマンスを発揮し、ひたむきに勝利を目指すことかもしれません。観客であれば、精いっぱいの声援と拍手を選手たちに送ることかもしれません。では、私たちは？ その第一歩として大切にしたいのは、人と人との関わり、つまり「コミュニケーション」です。選手、観客、大会スタッフ、そしてともに活動する仲間に対しても、「笑顔であいさつ」、「すすんで声をかける」を実践し、自分の役割を果たすこと。こうした積極的なコミュニケーションこそが、あらゆるホスピタリティの源であり、ひいては東京2020大会を成功へと導く原動力となるのです。

### 1) チームの中でのコミュニケーション

東京2020大会の活動は主にチーム単位で行います。ただ、オリンピックとパラリンピックはそれぞれ最長2週間前後と短期間で行われるため、職場や学校、地域コミュニティなどの日常生活のようにじっくりと人間関係を築き上げる時間がありません。では、限られた期間の中で、チームとして円滑な活動を行うにはどうすればいいのでしょうか？  
ここでもカギとなるのは「コミュニケーション」です。

#### すぐに実践できること

初対面の人同士で、緊張をほぐし、より良いコミュニケーションをとるためにはどうしたらいいでしょうか。コミュニケーションの方法は、文化や個人によってさまざまですが、例えば、次のような心がけをすると、より良いコミュニケーションをとることができます。



#### 「居心地の良い空間」を作る

お互いの緊張をやわらげ、話しやすい雰囲気を作りましょう。

自分からあいさつ、笑顔  
握手、ハイタッチ

#### 思いやりは「気配り」から

相手の立場に立って考えられるように、活動場所やチーム内の状況などに気を配りましょう。

気を配る、状況を理解する

#### 誰でも「受け入れる心」を示す

「安心して振る舞える」「自分の気持ちを気兼ねなく発言できる」と思ってもらえる動作が心がけましょう。

うなずき、アイコンタクト  
相手の言葉に耳を傾ける

#### 「表情」「しぐさ」など非言語の底力

表情、視線、身振りや手振り、姿勢、声のトーンや大きさ、話す速さなど。五感に訴える要素を意識するとより伝わりやすく、豊かな表現になります。

身振り・手振りなどのジェスチャー  
表情、明るい声のトーン

### チーム活動を円滑にするために

野球やサッカーのような団体競技では、能力の高い選手を揃えたからといって、必ずしも強いチームができるわけではありません。例えば、それぞれの選手が独りよがりなプレーをしたり、監督と選手の関係がぎくしゃくしていたりすれば、多くの場合、良い結果は残せないものです。

私たちのチームも同じです。リーダーのもと、メンバーが一つにまとまっていなければ良いチームは作れません。だからこそ、何よりも大切になるのが活発なコミュニケーションです。期間限定となる東京2020大会の活動であれば、なおさらでしょう。笑顔であいさつをしたり、すすんで声をかけるなど「一歩踏み出す」勇気を持って、お互いが話しかけやすい雰囲気づくりを意識しましょう。それがチームとしての活動を円滑なものにします。お互いを認め合い、受け入れ、安心して意見ができるチームこそが、互いの強みを活かすことができ、チームとして最高のパフォーマンスを発揮できる「良いチーム」です。



#### column

#### 心に留めておきたい「和顔愛語」

仏教用語のひとつに「和顔愛語（わがんあいご、わけんあいご）」という言葉があります。これは、和やかな笑顔（和顔）と思いやりのある話し方（愛語）で人に接すれば、自分も相手も幸せになれるという教えです。まさにコミュニケーションの基本ともいえる言葉ではないでしょうか。  
なお、「和顔愛語」には「先意承問（せんいじょうもん）」という言葉が続きます。これは相手の気持ちを先に察して、その望みを受け取り、自分が満たしてあげるという意味です。例えば自分の気持ちが沈んでいるときなど、「和顔愛語」を実践するのはなかなか難しいかもしれません。ですがそんなときこそ「相手のことを先に考えて、与えること」が大切です。さまざまな人と接する機会が多いボランティア。お互いにとって活動しやすい空間にするためにも、心に留めておきたい言葉ですね。

# V. コミュニケーション&ホスピタリティ

## 2) 活動場面別のコミュニケーション

実際の活動の場で、私たちはどのようなコミュニケーションをとればいいのでしょうか。ここでは、具体的な活動の「場面」を切り取って、それぞれのシーン別にコミュニケーションの方法をイメージしてみましょう。

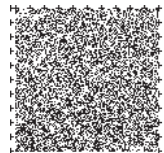
さまざまな人たちが集まるチームでは、それぞれが持つ「強み」は異なり、活動内容によっても「できること」は異なります。それをメンバー同士が共有し、最大限に「強み」を活かし合うためには、まずはコミュニケーションが必要です。

大会期間中は、毎日同じメンバーで活動するわけではありません。ですので、なおさら積極的にコミュニケーションをとり、自分の「強み」、そして他のメンバーの「強み」の理解の共有をすすめましょう。それが、良いチームづくりの第一歩です。

### 1日の流れ(例)



活動中、対応に苦慮する場面に直面することもあるでしょう。例えば、観客が会場に入る際にお待たせしてしまった場合などは、厳しいご意見を受けることもあるかもしれません。そんな場合でも、一人で抱え込まず、メンバーやリーダーとコミュニケーションをとって協力し、チームワークを発揮して乗り越えましょう!



## 2. さまざまな場面におけるホスピタリティ

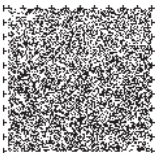
### 1) 私たちが考えるホスピタリティとは

東京2020大会には、観客、選手、大会関係者、そしてField Cast・City Castの仲間など、じつにさまざまな方が集まります。

その中には、自分から積極的にサポートを求められない方もいるでしょう。また、外からは見えにくいところに障がいのある方や、不安で落ち着かない方など、見た目ではサポートが必要なのか判断が難しい方もいます。

世界中から集まるさまざまな方、いろいろな特性のある方すべてに「Field Cast・City Castのサポートは良かったよ。」と、未来に語り継いでもらえるようなおもてなしをしたいですね。

そのために、私たちにとって大切なのは、「気づく力」をアップすること。そして、まずは声をかけるなど一歩踏み出す「行動力」をつけることです。また、サポートをする際には、相手がどんなサポートを、どのようにしてもらいたいのかを確認する「対話力」も求められるでしょう。



## V. コミュニケーション&ホスピタリティ

### 2) 求められる3つの力

東京2020大会に集まるさまざまな方、そしていろいろな特性のある方すべてに対して、ホスピタリティを発揮していくためにはどうしたらいいのでしょうか。

私たちに求められるのは、次の3つの力です。

#### ① 気づく力

多くの観客・選手・大会関係者が行き交う会場や駅などで、誰かが不便を感じてしまう環境はないか、積極的に気を配っていきましょう。そして、障がいのある方や高齢の方などがどんな状況なのかを確認し、その方がどんな気持ちでいるのか想像力を働かせ、何かできることはないかを考えてみましょう。

気を配る!

#### ② 行動力

笑顔で「何かお手伝いできることはありますか?」と声をかけましょう。思い切って声をかける小さな行動が、世界最高峰の大会にふさわしいホスピタリティの発揮の第一歩につながります。

笑顔で  
声かけ!

#### ③ 対話力

まずは対話を通じて、どんなサポートを希望しているのか聞きましょう。そして、自分一人では対応できるのか、他のメンバーや関係者のサポートが必要なのか確認しましょう。

双方向の  
コミュニ  
ケーション!

このテキストでは、すべてのサポート方法を網羅しているわけではありません。しかし、この「3つの力」を意識して活動できれば、多くの場面で、実際のサポートにおいてホスピタリティを発揮することができます。

### 3) いろいろな特性のある方がいます

東京2020大会には、世界中からいろいろな特性のある方がいらっしゃいます。まずはホスピタリティの基本をおさえましょう。

#### 【人格を尊重する】

どんな方にも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。サポートを受ける方は、決して「かわいそうな人」ではありません。私たちも含めて誰もが対等な関係であり、必要に応じて適切なサポートを受けるのは当然です。相手の気持ちに配慮し、人格を尊重した対応をしましょう。

#### 【理解しようという気持ちを持つ】

より良いコミュニケーションには、サポートを必要とする相手を理解しようという気持ちが必要です。

#### 【対話を心がけ、相手の意志や希望を確認する】

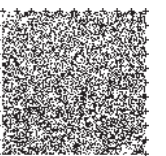
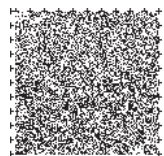
同伴者がいる場合でもサポートが必要かどうかを本人に確認します。一人ひとり希望するサポート内容は異なるので、対話を通じて、本人が希望する方法で接するようにします。基本的には敬語で対応しましょう。

#### 【個人情報の取り扱いには注意する】

障がいの有無など、サポートを通じて知り得た個人情報は、相手にとって大切な情報です。不用意に他言してはいけません。こちらからも不必要なことをあえて質問しないようにしましょう。

#### 【柔軟な対応を心がけ、仲間と協力する】

さまざまな場面を想定した応用力を磨くようにします。自分だけでは対応が難しい場合は、無理せず仲間と協力しましょう。サポートにあたっては、一人対一人の対応になるとは限りません。グループに対してコミュニケーションをとる必要がある場合などは、柔軟な対応を心がけましょう。



## 4) サポートの基本

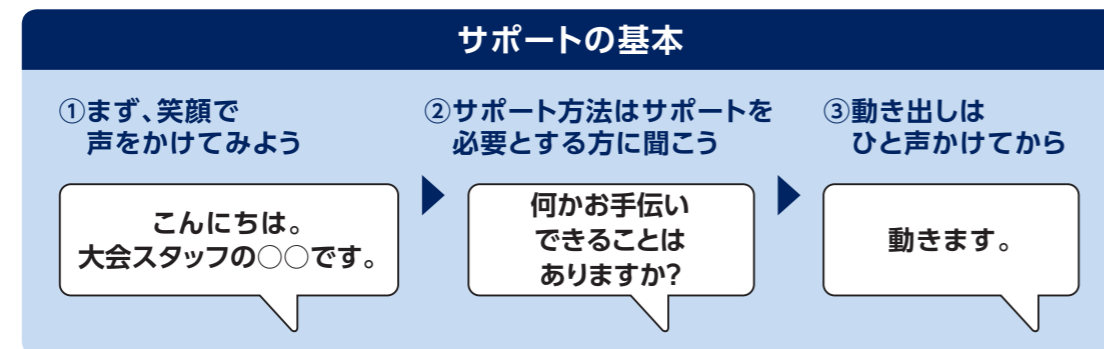
サポートの基本的な流れは、次の図のとおりです。

①笑顔で声かけをして、②サポート方法を聞き、③動き出しはひと声かけてから、という基本は、どんな方に対しても共通です。また、合わせて「ゆっくり、丁寧、繰り返す」ということを心がけるようにしましょう。

そのうえで、サポートを必要としている観客、選手、大会関係者、そしてボランティアの方々それぞれの状況や要望に合ったサポートをしていきます。

127ページから、具体的なサポート方法のポイントについて紹介します。

ただし、サポートを必要とする方のニーズによって、対応が異なることがあります。ニーズを把握するよう心がけましょう。



**サポート方法**

車いす使用者の場合	P.127	乳幼児連れの方の場合	P.137
杖や歩行補助具を使っている方の場合	P.134	視覚障がいのある方の場合	P.138
手が不自由な方の場合	P.134	聴覚障がいのある方の場合	P.145
妊娠中の方の場合	P.135	見た目では分からなくてもサポートが必要な場合	P.148
高齢の方の場合	P.136	補助犬ユーザーの場合	P.154

### ①「笑顔で声をかける」

「こんにちは、大会スタッフの〇〇です。」とまずは笑顔であいさつしましょう。

サポートが必要そうな方に同伴者がいる場合でも、本人にあいさつして、「何かお手伝いできることはありますか?」と伝えましょう。

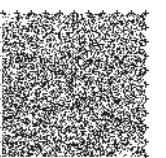
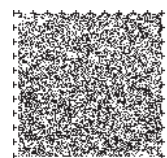
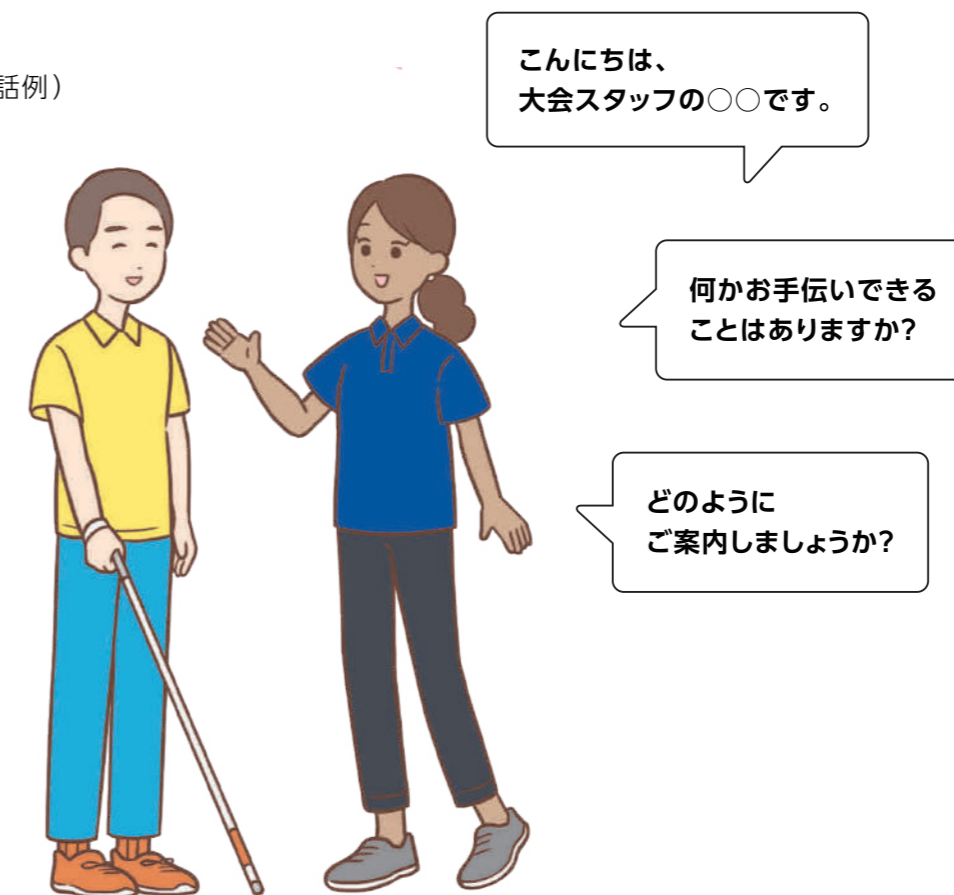
### ②「サポート方法は対象者に聞く」

必要とするサポートは一人ひとり異なります。「どのようにお手伝いしたらよいですか?」と聞くことで、その方にあったサポートができます。

### ③「動き出しはひと声かける」

サポートを受ける側は、いきなり動き出されると不安になるものです。「では、ご案内します。」「車いすを前に押します。」と、サポートするときは、声をかけてから動き出すようにすると、丁寧な人だな、安心だな、と思います。また、上からの物言いや幼児に話すような言葉使いにならないようにしましょう。

(会話例)



# V. コミュニケーション&ホスピタリティ

## サポートが必要な方々に関するマーク

サポートが必要な方々に関するマークの一例を紹介します。この機会にマークの種類や名称と、その意味を理解しておきましょう。いろいろな特性のある方に、スムーズなサポートができるようになります。

マーク	名称	概要等
国際的に共通のマークです。		
	障害者のための国際シンボルマーク	車いす使用者だけでなく、障がいのあるすべての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マークです。
	盲人のための国際シンボルマーク	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等に使用されています。
日本国内独自のマークです。		
	耳マーク	聴覚に障がいがあり配慮を求める場合などに使用されるマークです。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。
	オストメイトマーク	オストメイト（人工肛門・人工膀胱を造設した方）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。
	ほじょ犬マーク	補助犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）に対する理解を示すマークで、店の入口などに貼ってあります。不特定多数の方が利用する施設では、補助犬の受け入れが義務付けられています。
	ハート・プラスマーク	心臓疾患などの内部障がい・内臓疾患は外見からはわかりにくいので、理解と協力を広げるために作られたマークです。
	ヘルプマーク	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わからない方々が、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、作成したマークです。
	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付け、周囲の方が妊産婦への配慮を示しやすくするものです。

## 5) サポート方法

### いろいろな理由でスムーズな移動ができないことがあります

車いす使用者、補助犬ユーザー、杖や歩行補助具を使っている方、妊娠中の方、高齢の方、乳幼児連れの方、内部障がいのある方、大きな荷物を持っている方など、イラストに表示した以外にもさまざまな方がいます。それぞれのどのようなサポートが必要か本人に聞いて、希望の方法でサポートしましょう。次のページから、必要とされるサポートの種類別に基本的な方法を紹介します。



#### これだけは押さえない!

笑顔であいさつ

こんにちは。  
大会スタッフの〇〇です。

#### サポートの基本

必要なサポート方法を聞く

何かお手伝いできることはありますか?

動き出しはひと声かけてから

動きます。

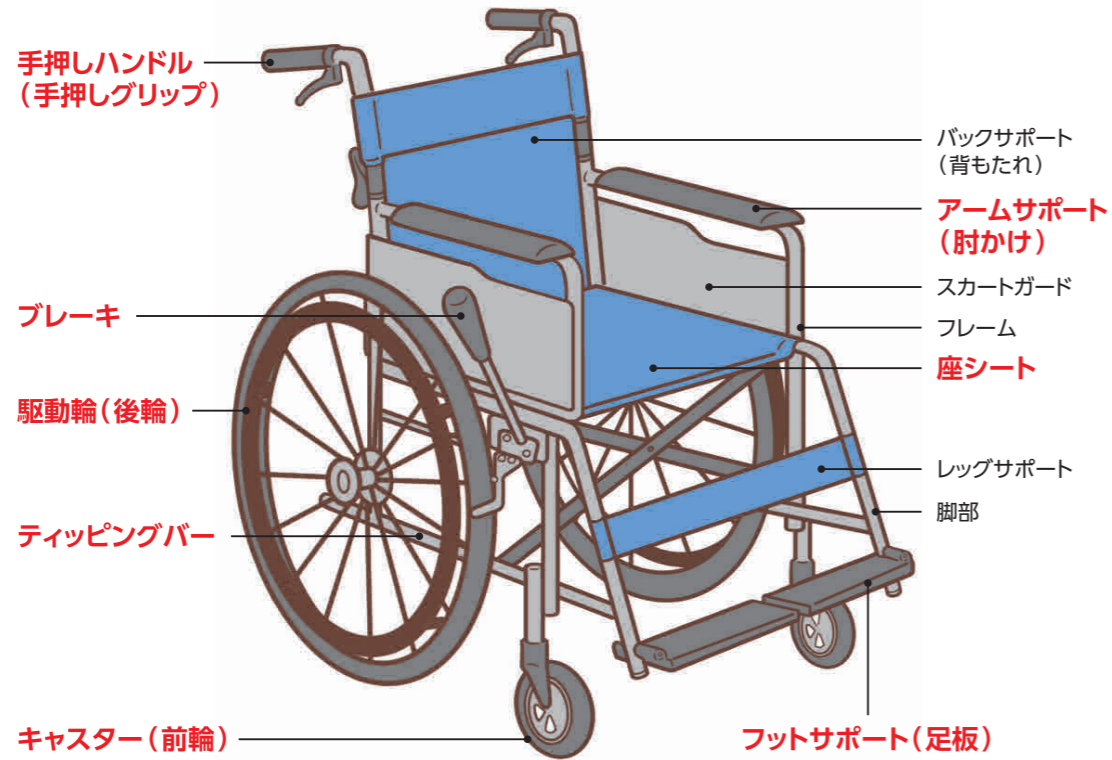
# V. コミュニケーション&ホスピタリティ

## ①車いすを使用されている方へのサポート

車いすの基本的な構造を知っておきましょう。

※次ページ以降に紹介しているサポート方法の説明の際に、よく使われている部位を赤字で記載しています。

### 【車いすの構造(手動式自走用)】



※車いすのタイプには、上記以外にも電動式など、いろいろなタイプがあります。  
どのようなサポートをしたらよいかは、本人にたずねて対応しましょう。

### これだけは押さえない!

電動車いすにもいろいろなタイプがあります。基本的には車いす使用者自身で移動できますが、もし補助が必要になった場合は、重量があるので、必ず複数人でサポートするようにしてください。  
電動車いす使用者にとっては、バッテリーが無くなるのが一番の心配事です。付近に電動車いすを充電できる設備があるかどうか、確認しておくとう安心です。

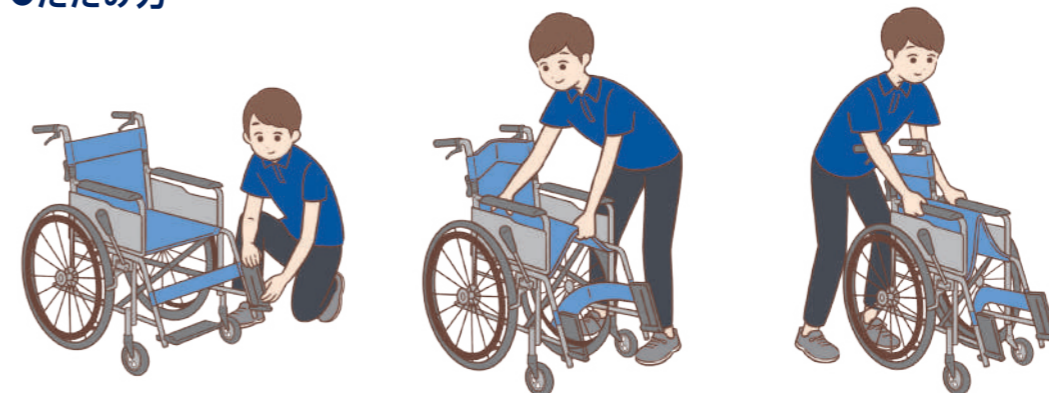
## 【手動式車いすの取り扱い】

### ●広げ方

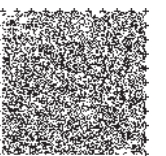
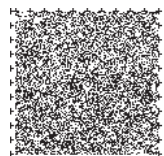


- ① 両側のブレーキをかけ、アームサポートを持って外側に少し開きます。
- ② シートを押し広げます。
- ③ 両手を「ハ」の字に広げ、シートの両端を押し広げます。広げる際に指をシートに挟まないよう注意しましょう。
- ④ ブレーキがかかっているかを再確認し、人が座ってからフットサポートを下ろします。

### ●たたみ方



- 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 しっかり折りたたみます。



# V. コミュニケーション&ホスピタリティ

## 【車いすで移動するとき】

- ① **動き出しは必ず声をかけてから**  
「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。
- ② **周囲に注意しながら、ゆっくり進みます**  
前方を確認しながら、1～2cmの小さな段差も見逃さないよう注意して進みます。曲がり角やカーブなどでは、その先を確認します。他の方にフットサポートや車いす使用者の足先が当たらないように注意しましょう。長い下り坂は、ずり落ち防止のため、後ろ向きで移動しましょう。これは同時にサポートする側の負担軽減にもなります。
- ③ **止まる時、曲がる時にも声をかけます**  
後退するときも含め、新たな動きをするときには必ず声をかけてから行いましょう。
- ④ **ブレーキは、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をかけます。



### トーク例

車いすに座っていると周りの様子が見えづらく、不安を感じやすいものです。車いすは黙って押さず、こまめに声をかけながら進みましょう。

#### 動き出すとき

では、進みます。

#### 段差を越えるとき

この先、段差があります。

#### 坂を下るとき

下り坂なので、後ろ向きに進みます。

### これだけは押さえない!

一人でサポートを行うことが難しい場合、無理をせずに周りの方に協力を求めましょう。

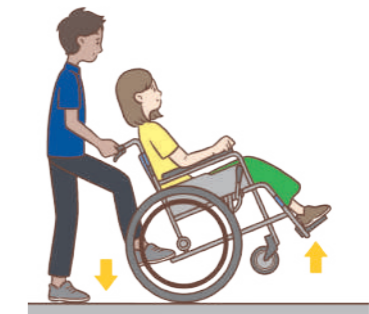
## 【平地以外のところを通るとき（段差、溝など）】

### ●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す。でこぼこ道や砂利道を通過する際や、緊急避難時における走行にも活かされますので、しっかりと習得しましょう。

\*車いすの前輪部分です

- ① 段差や溝の前で、一旦車いすを止めます。
- ② 「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み、同時に手押しハンドルをななめ手前に下げます。
- ③ キャスターを浮かして駆動輪（後輪）だけで移動します。



### こんなときどうする? 雨の日の対応

雨天時に段差等乗り越えるときは、車いす使用者もサポートする人も滑りやすいため、「ゆっくりていねいに」を意識しましょう。特に後輪のスリップに注意してキャスターを上げるようにしましょう。

段差の大きいところや階段、大きな溝では、1人でサポートすることが危険な場合もあるので、なるべく複数人でサポートします。また、どのような場合でも、車いす使用者に希望する方法を聞いてからサポートしましょう。

### こんなときどうする? グレーチング・溝を乗り越える

グレーチングに対しては、斜めにアプローチします。垂直に進むと車輪がはまり、乗っている人が前に転げ落ちる危険性があります。ただし、溝に対しては、垂直にアプローチします。

(グレーチングの場合)

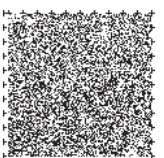
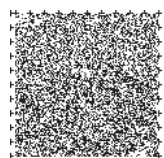
#### × 悪い例



#### ○ 良い例



©株式会社ミライロ





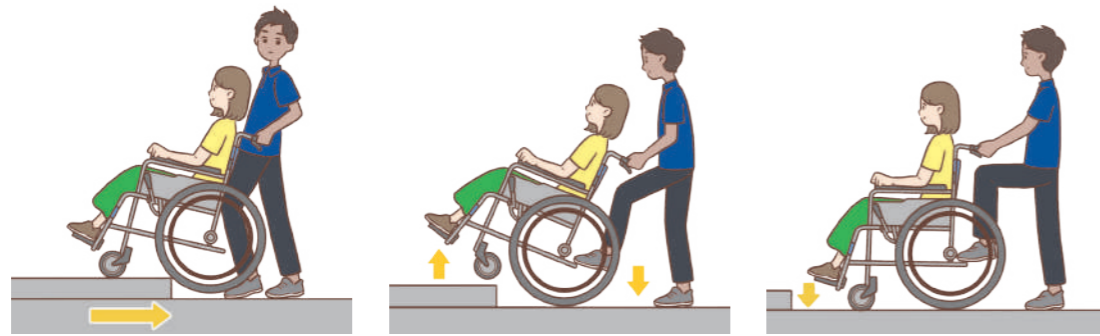
## V. コミュニケーション&ホスピタリティ

### ●段差の上り方



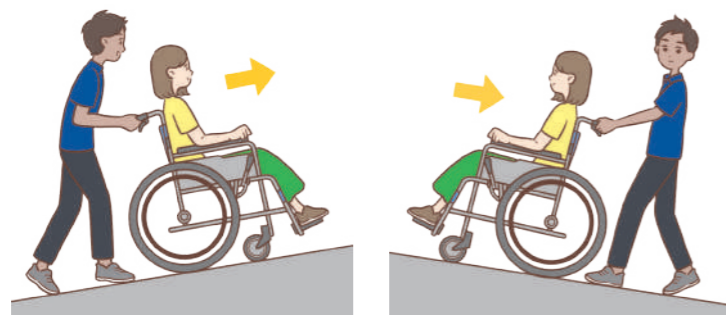
- ① ひと声かけて、キャストを上げます。
- ② キャスターを段の上に乗せます。
- ③ 後輪をゆっくり押し上げます。

### ●段差の下り方



- 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。

### ●坂道の上り方・下り方



- ① 上り坂では、からだを少し前傾して押し上げます。
- ② 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

エレベーターに乗るとき・降りるときは、床とエレベーターの間の溝にキャストが落ちないように移動します。段差がある場合は少しキャストを浮かすなど、状況に応じて対応しましょう。また、事故防止のため、車いす使用者の足先が、閉まるドアや他の方にあたらないように注意が必要です。また、前向きか後ろ向きかも、車いす使用者の意向や混雑の度合いによります。状況に合わせて柔軟に対応しましょう。

#### もっと知りたい!

#### エレベーターの利用

エレベーターの利用を必要とする方は、車いす使用者に限りません。例えば、内部障がいの方、視覚障がいの方、高齢の方、妊娠中の方など多様な方が利用する可能性があることも忘れずにサポートしましょう。(基本的には並んだ順で使用します)

### ●バスの乗り方・降り方

車いすでバスなどの公共機関に乗車する際に、サポートが必要になる場合があります。バスにもいろいろなタイプがあるので、まずは運転手の指示に従ってください。バスによっては、2台、3台の車いすが乗車可能な場合もあります。重要なことは、車いすがブレーキや固定具などで確実に固定されていることです。運転手や車いす使用者にどのようにサポートしたらいいかを聞いて、サポートしてください。

#### もっと知りたい!

車いす使用者の場合は、腰をかかめるなどして同じ目線の高さを心がけましょう。目線を同じくらいの高さにすると、相手の方も話がしやすく、コミュニケーションがスムーズになります。



#### 気づきポイント

- ・地面・路面が近く高温になったアスファルトなどの熱を感じるため、かなりの暑さになります。熱中症が心配です。
- ・麻痺がある場合などは、汗がかけないので体温調節やトイレに行きたくなる感覚がわからないなどの不便さがあります。
- ・高齢の方や持病のある方などは、身体を動かすと負担がかかるので、車いすを使うように医師からすすめられている場合があります。
- ・視点が低いので、人混みの中ではこわい思いをすることがあります。

## V. コミュニケーション&ホスピタリティ

### こんなときどうする? 暑い日の対応

高温の地面に近い位置にいる車いす使用者は、より熱中症になりやすいです。特に、頸椎(けいつい)を損傷した方の中には、汗をかけないなど体温調整が困難で熱中症のリスクが高い方もいるため、水分補給に配慮する、日陰に誘導する、救護場所に案内するなどの対応が求められます。

### もっと知りたい! 実は肩身が狭いと感じていることも…

車いす使用者のサポートをする際、安全を確保したい気持ちが強いと、ついやってしまいがちなことがあります。例えば、「すみません、どいてください!」などと大声でアナウンスしたり、慌てて割り込んでしまったり。そんなとき、サポートされる側は「肩身が狭い」「恐縮する」と感じるものが少なくありません。状況にもよりますが、サポートされる側の方がどんな気持ちでいるのか、“想像力”を働かせて言葉を選んでみましょう。たいてい場合は「通ります。」という声かけで十分伝わります。



### もっと知りたい!

車いす使用者で、普段一人で外出している方や選手の方などは、腕の力が強く、少しの段差ならば自分の力で乗り越えられる場合もあります。どのようなサポートをしたらいいか、まず本人にたずねるようにしましょう。

### ②杖や歩行補助具を使っている方へのサポート

「何かお手伝いできることはありますか?」「どのようにお手伝いしたらよいですか?」と、まずは声をかけ、相手が希望する方法でサポートしましょう。

#### 気づきポイント

- ・階段や段差の上り下りが不便です。
- ・雨の日は、足元が滑るこわさと、傘の差しにくさがあります。
- ・義足の方の中には外見からだけでは不便さがあるかわからない方もいます。“気づく力”を働かせましょう。
- ・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。



歩行補助具の例

### ③手が不自由な方へのサポート

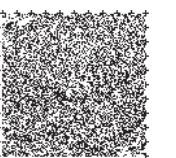
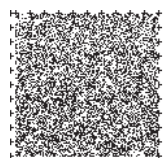
手が不自由な方は、持つ・つかむ・字を書くことなどがしにくいことがあります。また筋力がとても弱い人もいます。もし、そんな様子に気がいたら「何かお手伝いできることはありますか?」と声をかけましょう。

#### ●代筆する

手が不自由な場合だけでなく、子ども、外国人、目が見えない・見えづらいなど、さまざまな理由で書くことが困難な場合があります。そのようなときは、代筆すると喜ばれます。名前や住所など、個人情報を入力する場合は、周囲に聞こえないよう配慮をしましょう。

#### ●物を持つ・預かる

手荷物には、貴重品が入っている場合があります。必ず「お持ちしましょうか?」と聞いてから持つようにします。



## V. コミュニケーション&ホスピタリティ

### ④ 妊娠中の方へのサポート

妊娠中の方は見た目ではわからないことがあります。マタニティマークなどに気を配り、声をかけ、希望の方法でサポートしましょう。

#### 気づきポイント

- ・人混みで押されたり、ぶつかられるのではないかと不安で、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か、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、階段などを踏み外さないか、転倒しないか不安を抱えています。



参考) マタニティマーク  
(P.125)



#### これだけは押さえない!

座ることを無理にすすめないでください。立っているほうが楽という方もいます。座りたいかどうか、相手に確認するようにしましょう。

### ⑤ 高齢の方へのサポート

高齢の方へのサポートも見た目では判断しないようにしましょう。気を配り、声をかけ、相手が希望する方法でサポートしましょう。

#### 気づきポイント

- ・視力や聴力、運動能力や順応性が低下しがちです。
- ・疲れやすく、長い距離を一気に歩いたり、素早く行動したりすることが困難になる方もいます。
- ・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、小さな段差でつまづきやすくなったりします。
- ・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、不安になったりする方もいます。



声をかける場合は、敬語で話しかけましょう。「おじいちゃん」「おばあちゃん」など属性で呼ばれることを好まない方もいます。「こんにちは」「何かお手伝いできることはありますか?」などと声をかけましょう。また、サポートを必要としない方も少なくありません。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。

#### これだけは押さえない!

高齢の方を「あわてさせない」ことも大切です。早口で説明したり他の人と同じペースで誘導したりすると、心理的にあせってしまうことがあります。また、年齢が高くなることにより、周りの方の意見を受け入れづらくなるという傾向もあります。誘導も話し方もていねいに、高齢の方のペースに合わせた対応を心がけましょう。

#### こんなときどうする? 暑い日の対応

高齢の方は、小まめな水分補給が必要です。来場者だけではなく活動する仲間同士でも補給のタイミングを声かけし合うなど意識するようにしましょう。状況によっては救護場所への案内が必要です。

## V. コミュニケーション&ホスピタリティ

### ⑥乳幼児連れの方へのサポート

困っている様子が見えたら「何かお手伝いできることはありますか?」「どのようにお手伝いしたらよいですか?」と、まずは声をかけ、相手が希望する方法でサポートしましょう。

#### 気づきポイント

- ・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。そのため、手がふさがっている場合が多く、行動が制限されます。
- ・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しまったりして、危険な場合があります。



#### これだけは押さえない!

- ・ベビーカーや休憩所の場所を、速やかに案内できるよう確認しておきましょう。
- ・つねに幼児の行動には注意してください。特に、親や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。

#### もっと知りたい!

ベビーカーは、バス乗車時や会場内での移動時など、基本的には折りたたまずに使用が可能です。ただし、預かり場所が決まっている場合がありますので会場ごとに確認をしましょう。また、障がい児のバギーは折りたたむことができませんのでご注意ください。

### ⑦視覚による情報が得にくい方へのサポート

#### 【声をかけるとき】

- ・位置:白杖を持った方の斜め前から声をかけましょう。(正面から声がけをすると驚かれることがあります。)
- ・自己紹介:「大会スタッフの〇〇です。」(ご自身の立場や役割などとともに名乗ると、相手も安心します。)
- ・サポートの申し出:「何かお手伝いできることはありますか?」
- ・声:大きすぎないように気をつけましょう。

何かお手伝いできることはありますか?



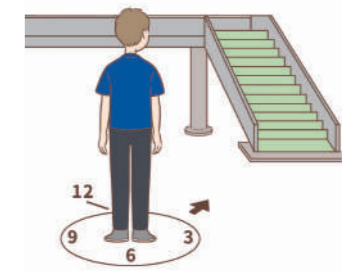
#### 【誘導するとき】

①「左右どちらに立ったほうがいいですか?」と確認します  
言われた側の横半歩前に、本人と同じ方向を向いて立ち、腕・肘・肩などを持ってもらうことを基本とし、相手の希望や状況に合わせて柔軟に対応します。サポートする際は、自分の身体に触れられることをよく認識しておきましょう。



参考) 盲人のための国際シンボルマーク (P.125)

② 位置情報は「時計の文字盤」に見立てて説明します  
位置情報は、時計の文字盤に見立て“本人を時計の中心”にして「〇時の方向に階段があります。」などと伝えると、より相手は理解しやすいです。



#### ③「横半歩前」を歩きます

危険に遭遇した際に、すばやく適切に対処するためにも、相手のペースに合わせて、半歩前を歩きましょう。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、相手が不安な気持ちにならないように配慮しましょう。できるだけ風景や建物の名前など、周囲の状況を説明しながら歩きましょう。



#### これだけは押さえない!

相手から肘や肩などをつかんでもらいましょう。相手の腕を引っ張るなどはしないでください。

#### トーク例

ひと声かけてから誘導を始めましょう。

では行きます。

## V. コミュニケーション&ホスピタリティ

### 【上手なサポート方法】

#### ●サポートは声をかけてから

##### 言葉による説明は、より具体的に

「あちら」「こちら」などの言葉避け、「左・右・前・後ろ」「○歩先、○m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。

#### さまざまな見え方の方がいます

全盲の方以外にも弱視の方や特定の色が認識しづらい方などがいます。まずはどのようなサポートが必要なのか聞きましょう。

#### 2人分の体の幅と身長の高さを確認して

歩くときは、常に2人分の体の幅と身長の高さを意識してください。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。



#### これだけは押さえない!

歩くときは、しっかりと「2人分の幅」をとりましょう。

#### ●気をつけよう!

##### 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、つかんだり引っ張ったりしてはいけません。

##### 急に身体に触れない

相手に触れてもらうのが原則です。身体に触れる必要がある場合は、先に声をかけるようにします。

##### 手を引っ張って誘導しない

手を引っ張ると、相手の動きを強制することになり、不安や威圧感を与えます。

##### 背中を押して誘導しない

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。視覚が不自由な方は誘導する人の動きで一歩先の状況や空間を感じて歩いています。

##### 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、斜め歩きや斜め昇降はせず、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、段差に対して直角に向かうようにします。



#### これだけは押さえない!

#### 対応の基本は同じです

笑顔であいさつ

必要なサポート方法を聞く

動き出しはひと声かけてから

#### もっと知りたい!

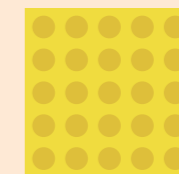
#### 視覚障害者誘導用ブロックは2種類!

駅のホームなどでよく目にする視覚障害者誘導用ブロック(以下、ブロック)には、「警告ブロック(点で表示)」と「誘導ブロック(線で表示)」の2種類があります。

スムーズで安全な移動のため、まずはブロックの上に物が置いてないか注意しましょう(雨天時にマットなどが敷かれている場合は除きます)。

そして、進行方向にブロックがある場合は、それに沿って歩くかどうかを相手に聞きます。また、ブロックから離れるときは「ここからブロックがなくなります」と声をかけることも大切な基本です。

#### 点字ブロック(JIS規格品)



止まれ  
注意喚起・警告



進め  
誘導、進行方向

## V. コミュニケーション&ホスピタリティ

### 【狭い場所を通るとき】

- ・狭い場所を通ることを伝えます。
- ・あなたの真後ろに移動してもらいます。
- ・前後の位置関係を保ちながら通過しましょう。

#### こんなときどうする？ 狭い場所では

「ここから狭くなります。」と声をかけて、持ってもらっている腕を背中側に回してください。



### 【横歩きによる誘導方法】

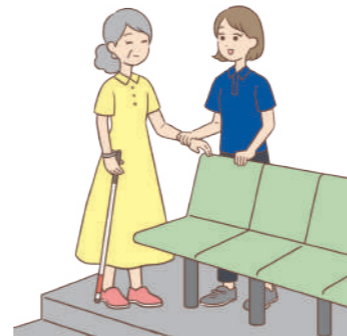
客席の列の間のような狭いスペースを歩くときは、お互いの手を接触させながら横歩きます。どちらが先に歩くかは、その場に応じた対応で構いませんが、安全の確保を最優先してください。

### 【椅子に座るとき】

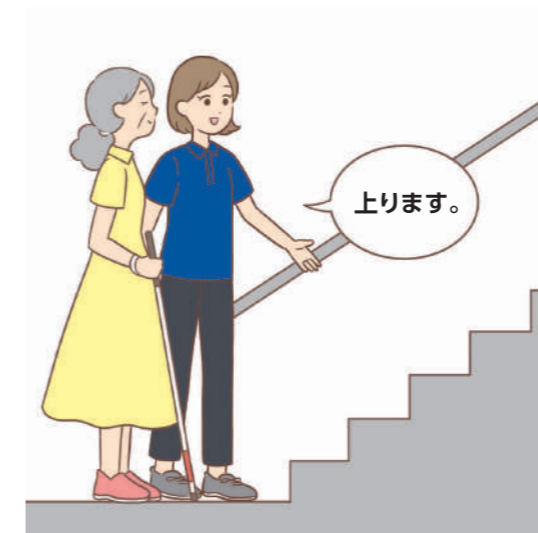
- ・椅子のかたちや種類を伝えます。
- ・椅子を触ってもらいます。
- ・着席できたかを確認し、周囲の情報も伝えましょう。

#### こんなときどうする？ 座席への誘導

座面に物が置かれていないかなどを確認してください。また、背もたれがない場合は、「背もたれがないので注意してください。」と伝えます。



### 【平地以外のところを通るとき（段差、階段など）】



歩き始める前に階段（段差）があること、上りか下りかを伝え、階段（段差）の始まりを確認してもらいます。「上ります。」と声をかけて上り始めます。



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歩きましょう。階段（段差）が終わる前に「次で階段が終わります。」など階段（段差）の終わりを伝えます。

#### これだけは押さえない！

自分で手すりを持って移動したい方もいるので、先に希望を聞きましょう。

### 【エスカレーターに乗るとき】

#### ①利用するかを確認

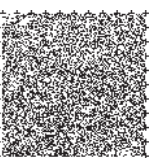
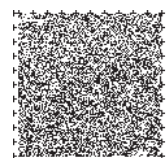
エスカレーターに乗るときは、誘導する前に、「〇〇m先に上り（下り）の階段とエスカレーターがあります。どちらを利用しますか？」と、エスカレーターを利用するかどうかを確認してください。

#### ②乗る順番を確認

「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ほうが安心という方が多くいますが、後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。

#### これだけは押さえない！

エスカレーターの利用が苦手な方もいます。また乗るときは必ず足元を確認してください。これを怠ると事故の元になります。



## V. コミュニケーション&ホスピタリティ

### 【トイレを使うとき】

トイレに誘導する際は、個室には一緒に入らず、設備の形状や水栓ノブの位置、流し方などトイレの情報を詳しく伝えます。「用が済みましたら、お声がけください」と言って、外で離れて待ちます。利用者が出てきたら、手洗い場まで誘導し、蛇口や石けんの位置などを説明します。利用者の荷物・白杖・盲導犬には、依頼されないかぎり触らないようにしましょう。

#### これだけは押さえて!

トイレへの誘導は、必ず同性の方が行ってください。



#### もっと知りたい!

#### トイレで伝える情報

便器の位置、カギの開閉方法、利用する向き、トイレットペーパーの位置、水洗の方法を説明します。

### 【代読・代筆の方法】

書類等の読み上げを希望された場合には、必要な箇所や希望箇所を読み上げます。まず目次や全体の構成を説明し、その後に必要な箇所を伝えます。その際は、要点をまとめるのではなく、原文をそのまま読み上げます。

代筆した場合には、その内容を読み上げ、内容を確認してもらいます。ただし、相手のプライバシーに関する事項を読み上げる際は、周囲の人に聞こえないよう気をつけましょう。

### 【物の位置の伝え方】

#### テーブルオリエンテーション

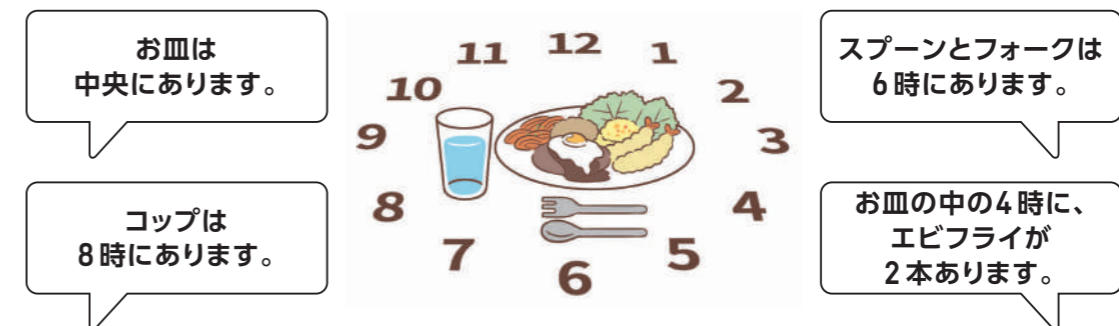
コップやお皿などが、テーブルのどこにあるか伝えることを「テーブルオリエンテーション」と呼んでいます。次に紹介する方法をうまく組み合わせれば、さまざまな場面で説明することができます。

#### 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、反対回りで知らせる方法。

#### 「時計の文字盤」に見立てて説明する方法

テーブルの手前を文字盤上の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。ワンプレートの料理の場合は、お皿の中のおかずなどの位置も伝えましょう。



#### 「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、相手の手をとって、直接、対象物に導きます。

#### もっと知りたい!

#### 「手を導く」ときの4つのコツ

物の位置の伝え方には、「手を導いて」説明する方法があります。その際のコツを覚えておきましょう。

1. まずは手に触れることを相手に了承してもらおう。
2. 口頭で周囲の状況を伝えながら、腕が周りの物にぶつからないようゆっくりと誘導する。
3. そのとき、例えば「コップは9時にあります。」と物の名前を伝えながら触れてもらう。
4. 熱い物、危険な物がある場合は、しっかりと情報を伝える。

# V. コミュニケーション&ホスピタリティ

## ⑧ 音声による情報が得にくい方へのサポート

### 笑顔であいさつ、必要なサポート方法をたずねる、サポートは声をかけてから

外見だけではわかりにくいので、相手の様子や会話の内容で早めに状況を察するようにします。同伴者がいても、まずは聴覚に障がいのある方に話しかけてください。また、聞こえない、聞こえにくい方は口の動きや表情から話の内容を読み取る「読話」をする方がいますので、コミュニケーションをとる際に“話すことをやめない”ことを心がけましょう。



参考)  
耳マーク (P.125)

#### これだけは押さえない!

#### 必要以上の大声は控えましょう

補聴器使用者は、大声で話をされると音が割れて、かえって聞き取りにくいことがあります。声のボリュームに配慮しましょう。

#### もっと知りたい!

#### コミュニケーション方法をたずねましょう

聴覚に障がいのある方には、自分に最適なコミュニケーション方法があり、さまざまな方法を組み合わせて活用しています。どのようなコミュニケーション方法が良いのか聞き、相手の希望する方法で対応しましょう。また、主なコミュニケーション方法は下記の通りです。

読話

筆談

手話

身振り手振り



読話は口の動きや表情を見て、何を言っているのかを判別します。

筆談や、スマートフォンでのやりとりも有効です。

よく使う手話を覚えておくと便利です。

## 【コミュニケーション方法】

次のようにするとスムーズなコミュニケーションができます。

- ・正面に立つようにしましょう。
- ・理解しよう、伝えようという気持ちをもって接しましょう。
- ・まずは、ゆっくり話しかけ、身振り手振りも使いましょう。
- ・聞き取りにくいときには、繰り返し聞いてください。
- ・相手の声が聞き取りにくい場合は、筆談をお願いしましょう。スマートフォンも有効です。

#### これだけは押さえない!

あなたが困った顔やイライラした顔を相手に見せてしまうと、相手はそれ以上に困ったり、気持ちが落ち込んだりします。笑顔を忘れずに、落ち着いて対応しましょう。

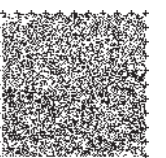
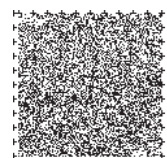
#### もっと知りたい!

#### 聞こえない、聞こえにくい方のコミュニケーション手段のいろいろ

- ・保有する聴覚を活用する方法（音を増幅し聴力を補う補聴器や人工内耳、聞こえをより明瞭にする補聴援助システムなど）
- ・視覚を活用する方法（唇の動きを読む読唇・読話、筆談、手話、身振り手振りなど）

## 【声で伝えるとき】

- ・普通の声で、ゆっくり、はっきり、文節を区切って。
- ・口の動きが似ている単語もあり、唇や口の動きを見てもうだけでは通じないこともあります。ジェスチャーなども交えて、伝える工夫をしてみましょう。
- ・数字や時間、金額などは、間違いがあってはいけないことなので、書いて示しましょう。





# V. コミュニケーション&ホスピタリティ

## 【筆談するとき】

- ・筆談器やメモ帳、タブレット、スマートフォンを活用しましょう。
- ・ポイントやキーワードを絞って書きましょう。
- ・漢字を適切に使って、意味がわかるようにしましょう。

○〈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。



### もっと知りたい!

### 筆談を使わないことも

「手話」と「日本語」は異なる言語であり、「手話」でコミュニケーションをとる方には「日本語」による筆談では難しい場合があります。筆談の場合は相手の状況に合わせて、読話や身振り手振りなども活用しましょう。

## 【手話について】

手話とは、聞こえない方、聞こえにくい方たちの間で自然に生まれた独自の言語です。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とりやすくなります。



### もっと知りたい!

聴覚や音声に障がいのある方の中には、手話を使わない方もいます。また、突然、聴力が低下した方(中途失聴者や難聴者)は、「聞く」ことは苦手でも、話すことはできる場合があります。それぞれの方が望む方法でコミュニケーションをとりましょう。

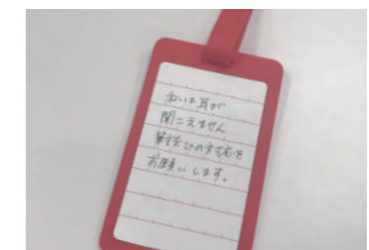
## ⑨内部障がいのある方へのサポート

見た目ではサポートが必要なことが分からない方もいます。例えば、車いす、白杖などの使用がない、または高齢の方ではないけれども「歩くスピードがゆっくり」「混雑の中で疲れた様子である」などといった場合は、内部障がいのある方の可能性があります。

### 気づきポイント

- ・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、坂道や階段の昇降といった行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、オストメイト対応設備のあるトイレが必要です。
- ・いずれの場合も外見からは障がいのあることがわかりにくいという特性があります。

参考)(P.125)



裏面に必要な支援を記載することができます。

## ⑩伝えること理解することが難しい方へのサポート

活動中に見かけた方や案内する方が、「大きな声で独り言を言う」「過度に緊張している」「説明や案内の内容が伝わりづらい」などといった場合は、さまざまな障がいや特性のある方の可能性があります。

私たちには、ここでもコミュニケーションやサポート時の「気づく力」「対話力」「行動力」が求められます。状況に応じて声かけやサポートができるようにしたいですね。

### これだけは押さえて!

コミュニケーションは

ゆっくり

ていねいに

繰り返し

# V. コミュニケーション&ホスピタリティ

## 【知的障がいのある方かもしれません】

- ・個人差がありますが、自分から話しかけるのが苦手な場合や、意思をはっきりと伝えられない場合があります。
- ・自分が関心を持っていることを一方的に話したり、相手の言葉をすぐに繰り返したりする方もいます。
- ・危ないこと・周囲に迷惑な行動に自分では気づかないことがあります。

### こんなときどうする？ 大声を発したり、突発的な行動を起こしたりするとき

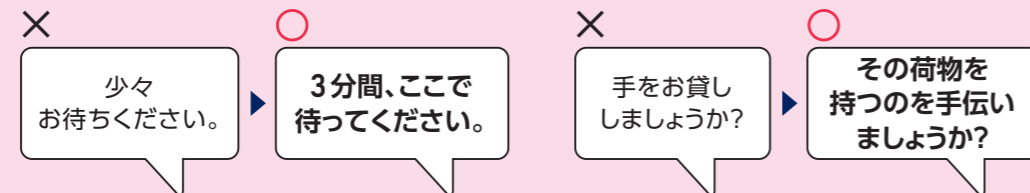
大きな声を発したり、突発的な行動を起こしたりする場合があります。そのようなときには、まず「どうかしましたか?」とやさしく、わかりやすい言葉で声をかけましょう。

- ・「あれ」「それ」といったあいまいな表現は使わず、はっきりと、短い言葉で話しかけるようにします。
- ・一度にたくさんを言わず、簡潔にひとつずつ伝えるようにします。
- ・説明は、ゆっくりと穏やかな態度で。
- ・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。



### トーク例

### 抽象的な言葉ではなく、具体的な言葉で



### これだけは押さえて!

あせらずに時間に余裕を持って接しましょう。また、自分から話しかけるのが苦手な方がいます。

コミュニケーションは **ゆっくり** **ていねいに** **繰り返し**

## 【精神障がいのある方かもしれません】

- ・個人差がありますが、ストレスに弱く、疲れやすい方、頭痛のある方、幻覚（幻視や幻聴）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方や、臨機応変に対応することが苦手な方もいます。

### これだけは押さえて!

### 「はい」「いいえ」で答えられる質問を!

やさしい表情と言葉で対応しましょう。厳しい表情やきつい言葉、目のぞきこむような話し方が、相手に強いストレスを与える場合があります。

### コミュニケーションは

**ゆっくり** **ていねいに** **繰り返し**

- ・敬意をもってにこやかに対応しましょう。
- ・静かな場所に移動し、ゆっくりと会話することが有効な場合もあります。



### もっと知りたい!

### 「てんかん」という病気があります

人間の脳の神経細胞（ニューロン）は、規則正しいリズムでお互いに調和を保ちながら電氣的に活動しています。この穏やかなリズムを持った活動が突然崩れて、激しい電氣的な乱れ（ニューロンの過剰発射）が生じることによって起きるのが、てんかん発作です。繰り返し起こることが特徴で、発作は大きく全般発作と部分発作（脳のある部分から始まる発作で、単純部分発作では意識は保たれている）に分けられます。てんかんの診断は、発作の状況を詳しく説明してもらうことから始まります。そのため、介助者・目撃者となった場合は医師に発作の状況をできるかぎり正確に伝えましょう。

## V. コミュニケーション&ホスピタリティ

### 【発達障がいのある方かもしれません】

- ・相手の表情・態度・その場の雰囲気を読み取ることが不得意なことがあります。
- ・特定の音や声、光、刺激などを嫌がることもあります。
- ・自分の気持ちや行動をコントロールしたり、集中して相手の話を聞いたりすることが難しいことがあります。
- ・じっとしていられずに衝動的に行動して周囲を驚かせることもあります。
- ・相手の話や、見たことを区別して理解することが難しく、時間がかかったり同じ失敗を繰り返したりすることがあります。

#### こんなときどうする？ 理解しづらいのでは？と感じたとき

- 2、3回言って通じなければ、わかりやすい言葉を使うなど、伝え方を工夫しましょう。
- 「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。
- ・ゆっくりと穏やかに、肯定的な表現で話しかけます。
  - ・言葉だけでの理解が難しいと感じた場合には、イラスト、地図、ジェスチャーなどを使うとうまく伝わる場合があります。
  - ・こだわりや癖が強く、わがままに見えることもありますが、大声で説明するのは逆効果です。穏やかな態度で接しましょう。
  - ・困ったり、不安を感じたりしていても、自分からうまく説明できない場合があります。やさしく話を聞くようにしてください。
  - ・もし相手がパニック状態になったら、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。

#### もっと知りたい！ 感じ方が敏感な人がいます

五感（触覚、聴覚、味覚、視覚、嗅覚）の感じ方は人それぞれです。例えば、何でもない光がとてもまぶしかったり、サイレンの音に非常に驚いたりするなど。他の人にとっては何気ない刺激が、大きな刺激となり、それをストレスに感じる人がいます。いろいろな感じ方の人がいることを理解し、対応していくことが大切です。

#### これだけは押さえて！

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。

コミュニケーションは **ゆっくり** **ていねいに** **繰り返し**

### 【失語症の方かもしれません】

- ・「話す」「聞く」「書く」「読む」という機能が低下する障がいで個人により障がいの程度は異なります。
- ・耳は聞こえますが、聞いた言葉の意味や、早口の説明が理解しにくいことがあります。
- ・言いたい言葉がうまく話せない、たどたどしい話し方になってしまうことがあります。
- ・文章を読むことや書くことが難しいこともあります。

#### これだけは押さえて！

- ・「ゆっくり」「時間を十分にとって」「ていねいに」の対応を心がけてください。
- ・短い文で簡潔に伝えるようにします。漢字や絵、ジェスチャーを使うのも効果的です。
- ・「はい」「いいえ」で答えられるような質問なら答えやすい場合があります。

#### もっと知りたい！

失語症の方は仮名より漢字のほうが、わかりやすいことがあります。絵やジェスチャーも効果的です。

### 【高次脳機能障がいの方かもしれません】

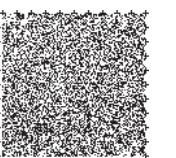
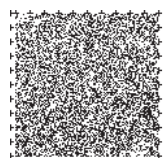
事故や病気により脳にダメージを受けているため、新しいことを覚えにくい、疲れやすい、周囲の状況を理解しにくい、図や表示の意味がよくわからない、空間の一部が認識できない、感情のコントロールができないことがあります。

#### こんなときどうする？ 言葉が出にくいのでは？と感じたとき

- ・言葉が出にくかったり、自分から行動を起こしにくかったりすることがあります。「ゆっくり」「ていねいに」「具体的な」対応を心がけてください。
- ・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）
- ・うまく伝わらなければ、より具体的な言葉に言い換えたり、漢字や絵で書いたりするなど、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、人や物にぶつかったりすることがあるので、誘導などサポートが必要な場合があります。

#### これだけは押さえて！

大事なことはメモに書いて渡しましょう。



# V. コミュニケーション&ホスピタリティ

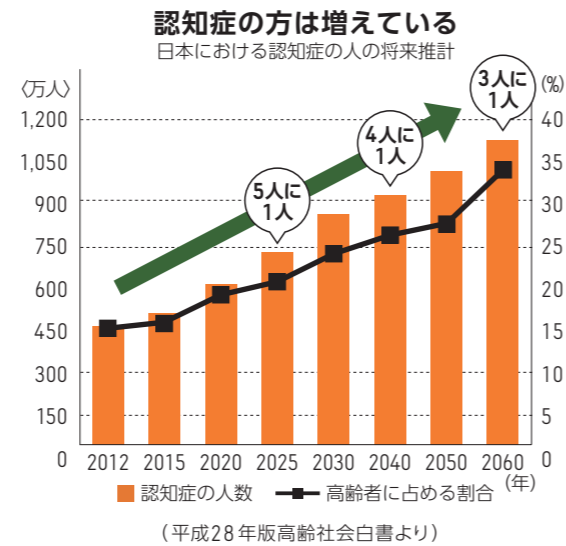
## 【認知症の方かもしれません】

- ・新しいことを覚えるににくく、時間や場所の感覚があいまいになります。
- ・いつもと違う状況では混乱しやすくなり、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。

### こんなときどうする？

#### 道に迷っているとき

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。



### もっと知りたい!

### 認知症の人には3つの「ない」が大事です

驚かせない

急がせない

自尊心を傷つけない

出典:「認知症サポーター養成講座標準教材」から抜粋

### これだけは押さえない!

コミュニケーションは

ゆっくり

ていねいに

繰り返し

## ⑪補助犬ユーザーへのサポート

### 【補助犬(身体障害者補助犬)とは】

補助犬とは、盲導犬・介助犬・聴導犬の総称で、「身体障害者補助犬法」に基づき会場への受け入れが義務づけられています。補助犬に関する苦情があった場合、受け入れ義務があること、犬は清潔で十分訓練されており、他人に迷惑をかけることを説明してください。



参考)  
ほじょ犬マーク (P.125)

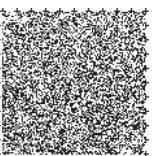
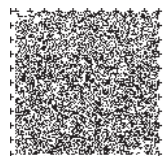
### 【補助犬の受け入れについて】

- ・補助犬は、ハーネスやマント/ケープに種類を表示しています。
- ・手伝いが必要な補助犬ユーザーに確かめて、その指示に基づいてサポートしましょう。
- ・補助犬用トイレへのアクセス方法について、説明ができるよう事前に把握しましょう。
- ・直接補助犬に指示したり、触ったりしないでください。
- ・犬は暑さに弱いため、熱中症にならないよう日陰への誘導等に配慮しましょう。補助犬ユーザーの要望を聞いて、犬用の水を用意してもいいでしょう。



### これだけは押さえない!

外出中の補助犬には声をかけたり、触ったり、食べ物を与えたりしてはいけません。基本的に補助犬との接触を制止するのは、補助犬ユーザーが行います。もし誰かが補助犬ユーザーに断りなく触れていて、補助犬ユーザーが気づいていないときは、ひと声かけましょう。



## V. コミュニケーション&ホスピタリティ

### 【補助犬の種類とそれぞれのサポート】

#### ●介助犬ユーザーへのサポート

介助犬は、手足に障がいのある方の日常生活動作をサポートする犬で、通常は車いす使用者や杖が必要な方と一緒に生活しています。物を拾って渡したり、指示した物を持ってきたり、着脱衣の介助などを行います。

#### 対応のポイント

車や椅子へ移乗する際に、一時的に介助犬を預ける場合があります。移乗にも介助が必要な場合、2名以上でサポートします。狭い場所やエレベーターでは、介助犬の安全を確保するため、車いすと介助犬の決められたポジションがあります。介助犬ユーザーに確認するようにしましょう。



介助犬は、手足に障がいのある方を介助します。

#### もっと知りたい!

車いす使用者が介助犬を利用する場合があります。受け入れる際には、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配慮することが大切です。

#### ●盲導犬ユーザーへのサポート

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。盲導犬ユーザー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や段差を教えたりします。



盲導犬は、目の見えない方が安全に歩けるようにサポートします。

#### 対応のポイント

盲導犬ユーザーを誘導する方法は、白杖を使って歩く方と同じようにする方法以外に、盲導犬ユーザーを後方から誘導する方法と前方から誘導する方法があります。盲導犬ユーザーの希望を踏まえ、難しい場合は本部に連絡して指示を仰ぎましょう。

#### もっと知りたい!

#### 盲導犬の尻尾が踏まれそうなときは…

こんな状況に直面したら、あなたはどうしますか？

「盲導犬が通路をふさいでいる」「犬の尻尾が人に踏まれそうだ」「他人が盲導犬に触っている」「食べ物を与えようとしている」

もしかすると、とっさにあなたは犬を移動したり、周囲の人を制止したりするかもしれませんが、その必要はありません。どのように対処するかは、盲導犬ユーザーに状況を伝え、その指示に従いましょう。

#### ●聴導犬ユーザーへのサポート

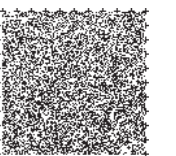
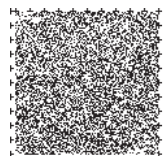
聴導犬は、音が聞こえない方、聞こえにくい方に、生活に必要な音（後ろからの車のクラクション、火災報知機の声、玄関チャイムなど）を知らせます。

#### 対応のポイント

聴導犬の犬種は小型犬から大型犬までさまざま、もっともペットと間違われやすい補助犬です。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。

#### もっと知りたい!

聴導犬ユーザー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ことがあります。聴導犬が会場に来た場合、繰り返し聴導犬か確認を受けなくて済むように、会場内スタッフ間での情報共有に努めましょう。



## 3. 災害時・緊急時における配慮について

### 災害時や緊急時の対応についてのヒント

活動中に、災害や緊急の事態が起こった場合、まずは自分の安全を確保することが大切です。その次に周囲を見渡し、一緒に活動している仲間や来場者等の安全確保に努めましょう。災害時や緊急時には、日ごろより、情報を入手することや避難することが困難なケースが生じます。以下に例を挙げますので、自分の安全を確保したのちに、臨機応変に周囲への配慮を心がけましょう。

#### 【情報について】

日本語が分からない、聞こえない、難しい話が分かりにくい等の理由で、情報を入手することが難しい人がいます。急な災害が起こったときに、自分がどんな状況に置かれているのかという情報が把握できないと、人は大きな不安を抱えるものです。

困っていそうな人を見かけたら、声をかけてみましょう。

そのときに注意すると良いのは次のポイントです。

- 短く、具体的に情報を伝える
- ゆっくり、はっきり話す（強い口調は避けましょう）
- 音声による情報は、文字で掲示したり、筆談で伝えたりする

#### 【避難（移動）について】

災害時や緊急時は混乱が予想されます。視覚に障がいのある人には、周囲の状況を特に細やかに伝えながら、誘導してください。聴覚から情報を得ることが難しい人は、誘導指示等の音声情報が伝わっていない可能性があるため、ぜひ誘って一緒に移動してください。またサポートが必要な方に介助者がいる場合でも、介助者に過度の負担がかからないよう、介助者と一緒にサポートすると良いです。

