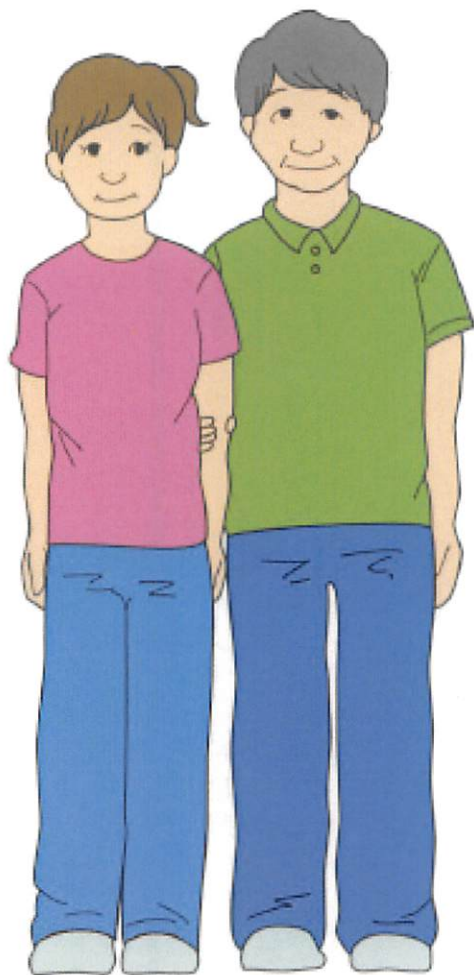


日本社会福祉弘済会福祉助成事業 同行援護従業者ハンドブック



製作 神奈川県視覚障害者情報センター「神奈川ライトハウス」

はじめに

今回作成した「同行援護ガイドハンドブック」は、厚生労働省が定める同行援護のテキストにのっとり、利用者、ガイド、歩行訓練士などが協議した上で、最新のガイドヘルプ技術を実務の最中に活用できるものとして作成した。このハンドブックの特徴は次の点があげられる。

1. 同行援護従事者の養成研修課程に即した内容となっていること。
2. 視覚障害当事者が中心になって作成したこと。
3. 実際に現場で行われるガイドヘルプ場面別にさまざまな支援技術を取り入れたこと。
4. ガイドヘルパーの「生の声」が反映されていること。

このハンドブックを活用して、利用者の移動、情報コミュニケーション支援が充実されることを期待している。

NPO法人神奈川県視覚障害者福祉協会
理事長 鈴木孝幸

執筆者一覧

(特) 神奈川県視覚障害者福祉協会 理事長 鈴木孝幸
(特) 神奈川県視覚障害者福祉協会 副理事長 関谷幸夫
(特) 神奈川県視覚障害者福祉協会 副理事長 中山孝彦
七沢更生ライトホーム歩行訓練士 塩澤哲男
七沢更生ライトホーム歩行訓練士 末田靖則
神奈川県視覚障害者情報センター「神奈川ライトハウス」 所長 福喜多恭子
神奈川県視覚障害者情報センター「神奈川ライトハウス」 高橋 洋子

第一章 同行援護ガイドの職業倫理

1 ガイドヘルプサービスの重要性を自覚すること

- ① 移動支援の目的は、安全かつ快適に利用者の移動を援助することです。
- ② ガイドの業務は、公共性を持った仕事であることを自覚しましょう。
- ③ 人間的な仕事であることに誇りを持ちましょう。
- ④ 業務と私的なことを分けて接することを意識してください。

2 ガイドの仕事を理解すること

- ① 外出時の支援を中心として、安全かつ快適な移動支援に努めましょう。
- ② 勤務中は、利用者に対しての情報提供を怠らないように心掛けましょう。
- ③ 代筆・代読も業務に含まれています。

3 信頼関係を大切にすること

- ① 利用者との会話など、コミュニケーションを大切にし、その信頼を得て業務を進めるようにしましょう。
- ② 利用者だけではなく、家族や関係者との信頼関係も大切であることを自覚しましょう。
- ③ ガイドが別な意思を持って対応することのないよう注意しましょう。

4 声掛けや挨拶

- ① 出会った時には自分の名前を名乗り、観察をしましょう。
- ② ガイドの第一印象は、あいさつで決まるということを自覚しましょう。

5 グループとしての対応

- ① 利用者を支えているのは一人ではなく、責任者を中心に同じ目標を持つ専門家の集団であることを自覚してください。
- ② チームが一つになり利用者を援助していることを意識しましょう。
- ③ 単独プレーはせず、仲間とのバランスを保つように注意しましょう。

目 次

	はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
第一章	同行援護ガイドの職業倫理・・・・・・・・	2
1.	ガイドヘルプサービスの重要性を自覚すること・・・・・・・・	2
2.	ガイドの仕事を理解すること・・・・・・・・	2
3.	信頼関係を大切にすること・・・・・・・・	2
4.	声掛けや挨拶・・・・・・・・	2
5.	グループとしての対応・・・・・・・・	2
6.	プライバシーの保持・・・・・・・・	3
7.	利用者の人格を尊重・・・・・・・・	3
8.	ゆとりある態度で業務を遂行・・・・・・・・	3
9.	自分の業務に対する振り返り・・・・・・・・	3
10.	記録やメモを残す・・・・・・・・	3
第二章	支援技術・・・・・・・・	4
1.	支援技術における情報提供とは・・・・・・・・	4
2.	言葉での状況説明を行う・・・・・・・・	5
3.	利用者に対する配慮とは・・・・・・・・	5
4.	主人公は誰なのか・・・・・・・・	6
5.	ガイドヘルプの活動中・・・・・・・・	6
6.	金銭の貸し借り・・・・・・・・	6
7.	秘密の保持・・・・・・・・	6
8.	盲導犬・・・・・・・・	6
第三章	情報提供の基礎・・・・・・・・	7
1.	安全に移動するために必要な情報・・・・・・・・	7
2.	情報支援とは・・・・・・・・	8
第四章	代筆・代読について・・・・・・・・	10
1.	代筆とは・・・・・・・・	10
2.	代筆する文書等・・・・・・・・	10
3.	書き方ポイント・・・・・・・・	10
4.	留意事項・・・・・・・・	11
5.	代読とは・・・・・・・・	11
6.	何を読むか・・・・・・・・	11
7.	読み方のポイント・・・・・・・・	11
8.	留意事項・・・・・・・・	11

9.	文字情報の違いを伝える	12
実技編		13
第五章	基本技術	13
1	基本的な誘導方法	13
	1 基本的な誘導方法	13
	2 歩き始め	15
	3 停止	15
	4 曲がる	15
	5 スロープ	15
	6 狭い所の通過	15
	7 またぐ	16
2	応用編	16
	1 椅子への座り方	16
	2 さまざまな椅子	17
	3 ドアの通過	18
	4 段差・階段	19
	5 環境に応じた歩行	23
	応用技術	25
	1 エレベーター	25
	2 エスカレーター	26
	3 車	27
	4 電車	28
	5 バス	31
	6 飛行機	33
	7 船	34
	場面別	35
	1 金銭・カードなど	35
	2 食事	35
	3 病院・診察室	39
	4 トイレ	39
	5 式典・会議など	41
	6 冠婚葬祭	41
	7 雨の場合	43
	8 雪の場合	43
	ガイド中におけるチェックポイント	44

6 プライバシーの保持

- ① 個人情報是他言しない。退職後も同様です。

7 利用者の人格を尊重

- ① 利用者の人格を尊重し、訴えや申し出には十分耳を傾けましょう。

8 ゆとりある態度で業務を遂行

- ① 普段の体調管理に努め、ゆとりある態度を保つようにしましょう。

9 自分の業務に対する振り返り

- ① サービスの内容や自分の態度について振り返りましょう。
- ② 技術の向上を図るように心がけましょう。

10 記録やメモを残す

- ① 特記すべきことは必ず記入するようにしましょう。

第二章 支援技術

1 支援技術（ガイド技術）における情報提供とは

① 場面や動きが変化するときには必ずしっかり止まりましょう。

「利用者にとって最適な位置で止まること」が重要です。

② 「止まったら状況を説明する」

・必要があれば手を導いて伝える。

③ ガイドの体の動きで情報を伝える

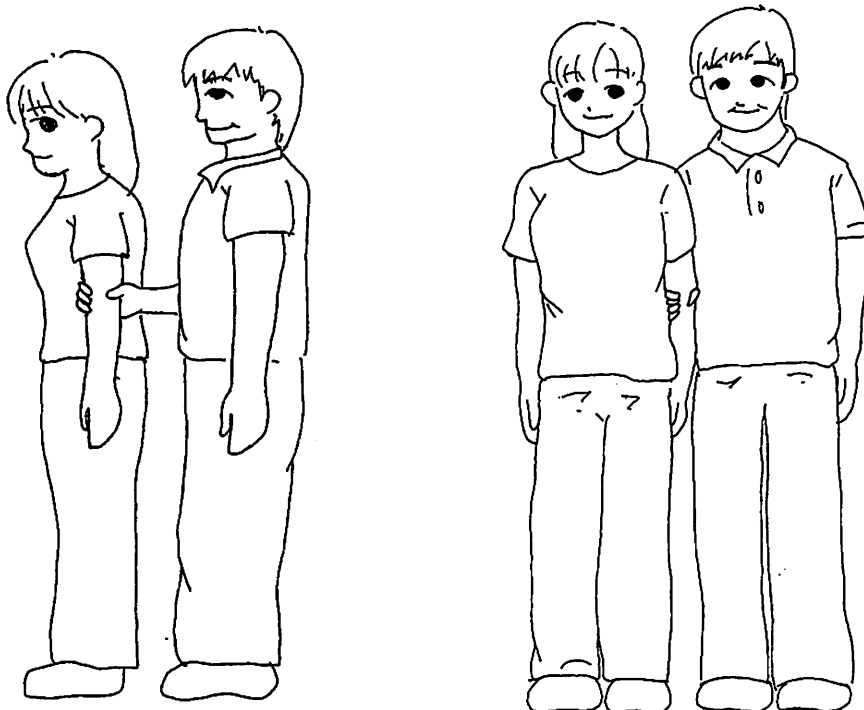
・持たれた肘で情報が伝わります。

※ひじの位置は自然に体側につく感じで下げることが大切です。肘を体側から離したり、ひじを曲げるなどが無いよう常に注意を払っておくことが必要です。また不用意に体の向きを変えることでひじの位置がずれることの無いよう注意します。

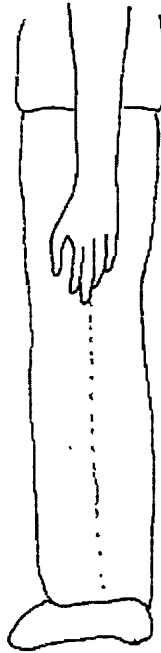
※チェックポイント

① GHの肩のライン・利用者の肩のラインが一直線になっていますか。

② 利用者の持っている腕が 90 度になっていますか。



③GHの持たれている腕は下に伸ばしましょう。(指先がズボンの縫い目)



2 言葉での状況説明を行う

言葉での情報提供は重要なものとなっています。わかりやすい言語と言葉を選択することにより、的確に情報提供しましょう。

- ① これからの自分の動きを事前に言葉にしましょう。
- ② 見たものを言葉にしましょう。
- ③ 利用者に応じた適切な情報提供をしましょう。
- ④ 移動中の状況変化は必ず伝えましょう。
- ⑤ 移動中の風景や街中の様子、花が咲いている様子などを伝えることも必要です。

3 利用者に対する配慮とは

- ① その場を離れるときにはそのことを利用者に伝えましょう。
- ② 客観的な情報提供」を行いましょう。

4 主人公は誰なのか？

その日の目的地までのルートや移動手段を決めるのは、基本的には利用者です。移動以外の場面でも同様です。利用者が相手の正面に来るように心がけましょう。

5 ガイドヘルプの活動中

- ① ガイドの内容に変更がある場合には、必ず事業所に連絡をし、指示を仰ぎましょう。
- ② いつもと違う行動があった場合、臨機に対応すると共に、速やかに事業所に連絡し、指示に従いましょう。
 - ・ 活動開始場所で待っているが、利用者と会えない場合。
 - ・ 事故・ケガ・てんかんの発作・既往症の急激な悪化などの場合。
 - ・ 利用者が第3者に迷惑をかけてしまった場合。

6 金銭の貸し借り

- ① 金銭の貸し借りは厳禁です。たとえ少額でも貸借は行わないようにしてください。ガイドが借りる場合はもちろん、利用者に貸すことも厳禁です。

7 秘密の保持

- ① 業務上知り得た個人情報をみだりに他言しないようにしましょう。
- ② ガイド個人の情報も軽々しく話をしないようにしましょう。

8 盲導犬

盲導犬とは、利用者が屋外を歩行する際の、安全性を確保するために訓練された犬のことです。

- ① ハーネスをつけている盲導犬には話しかけたり注意を引くような行動はとらないようにします。
- ② 盲導犬ユーザーに直接話しかけるようにしてください。

第三章 情報提供の基礎

情報提供とは、ガイドが見たことを言葉にして伝えることを言います。

同行援護ガイドが行う情報提供とは。

1 安全に移動するために必要な情報

①道路の情報

- ・砂利道
- ・舗装道路
- ・昇りのスロープ
- ・降りのスロープ
- ・少しの段差
- ・路面の状態（でこぼこやくぼみ）
- ・水たまり
- ・溝、溝蓋、グレーチング（金属製の溝蓋）
- ・玄関マット
- ・落ち葉
- ・道路の幅
- ・歩道の有無や幅
- ・歩いて来る人
- ・自転車の接近
- ・車などの情報
- ・後方の確認が必要
- ・利用者用誘導ブロックの有無
- ・側溝やL字溝など

②交通機関での情報

- ・電光掲示板
- ・ホームやバス停の状況

- ・電車やバスなどは待っている所から見える車内の様子や乗車した時



に見える車内の様子

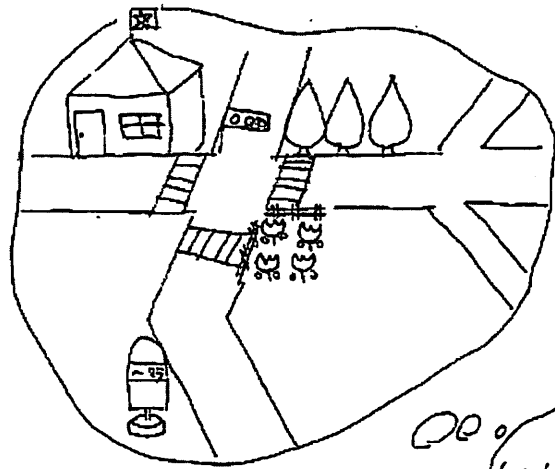
- ・車窓から見える車外の様子

③メンタルマップづくりに必要な情報。

- ・目標物
- ・交差点の名前
- ・店の名前
- ・その他ランドマークになるポイント

④快適な外出を手助けするような
大事なことはガイドヘルパーが自
「伝える内容は当事者が決めること

- ・周囲の環境情報
- ・空の色
- ・左右の壁や垣根、塀の状態
- ・花が咲いているなど



2 情報支援とは

移動中の情報提供とは別に、視覚的情報を提供することも大切な業務です。

伝える内容は情報提供の時とは少し異なりますので分けて考えましょう。

① 会議・集会・式典

- ・会場の広さや様子
- ・座席の配置や座る位置の確認
- ・既に着席している人や周囲の人の座席配置等の情報
- ・入室してきた人の服装や特徴
- ・関係者や知り合いなど
- ・会議や研修などでのパワーポイントやスライドなどスクリーンに写された映像
- ・会議や研修会の活字資料
- ・黒板やホワイトボードなどに書かれた文字

② 買い物での情報

- ・スーパーやデパート、商店などでは、特売品や安い商品・お得な商品
- ・店内でのポスターや貼り紙
- ・請求書、レシート、領収書
- ・賞味期限や消費期限
- ・広告やチラシ
- ・買い物先での商品選定（材料となる価格・原材料などのデーター）

③ 地域の情報

- ・自宅付近の看板や掲示板等のお知らせや貼り紙

④ その他の情報

- ・スポーツジムやスポーツ観戦での情報提供や状況の説明
- ・観光地の案内版やパンフレット
- ・博物館などの解説文

第四章 代筆・代読について

1 代筆とは

同行援護での代筆は外出先に限定されています。自宅内での代筆は別な制度で実施されています。基本的には利用者の代わりに書くことです。代筆者が本人の意思をもって行わないことを原則とします。

①代筆の対象にならないもの

- ・ 契約や財産に関すること
- ・ 手術の同意書など命に関わるような内容

2 代筆する文書等

- ①公的機関の書類
- ②宅配便等の送り状
- ③医療機関の問診表
- ④冠婚葬祭のときの記帳
- ⑤会議等のメモ

3 書き方ポイント

- ①楷書で丁寧に書くようにします。
- ②誤字、脱字の無いように書きます。
- ③事前に代筆する書類に目を通します。
- ④項目や注意書きなどの確認を行います。
- ⑤進捗状況を把握できるようにします。
- ⑥声の大きさなど周囲への配慮も大切です。

4 留意事項

- ①「眼鏡を忘れたので読めない」「字が下手である」「字が汚い」などと不用意な発言は避けましょう。
- ②利用者の住所や氏名が明記されているものがあれば、確認の上転記します。
- ③事前に書く項目を伝えておくようにします。
- ④目を通す場合は利用者にわかるように伝えることが必要です。
- ⑤提出前に、記入漏れがないことを確認してください。

5 代読とは

同行援護での代読とは外出先に限定されています。自宅内での代読は別な制度で実施されています。

基本的には利用者の代わりに読むことです。利用者にとっての目の代わりとなって読むことが大切です。

6 何を読むか

- ①公文書
- ②銀行など金融機関の書類

7 読み方のポイント

書いてある文字情報を音声化して利用者に正しく伝えるように読みます。

- ①声の大きさなど周囲への配慮を忘れないようにしましょう。
- ②言葉がはっきりと聞き取れる速さで読みましょう。
- ③最初にどんな文書であるかを伝え、その後 見出しと項目を読み、必要な時には、全文を読むようにしましょう。

8 留意事項

- ①聞き取りやすい発声と読み方を心掛けます。
- ②読む時の声とボリュームなどを調整します。
- ③同音異義語に注意してください。

★漢字の音訓読みで説明する方法

★字の偏や旁で説明する方法

★言葉の意味で説明する方法

9 文字情報の違いを伝える

①文字方向（縦書き・横書き）

②文字サイズ（文字の大きさや色が異なっていたり、強調されている文字等）

③視覚情報（写真やイラスト）

★主観的表現ではなく客観的表現で伝えます。

★タイトルや説明文のみを読み、説明は省略する方法。

★タイトルなどを読んだ後、ポイントを絞って簡潔に説明します。

実技編

第五章 基本技術

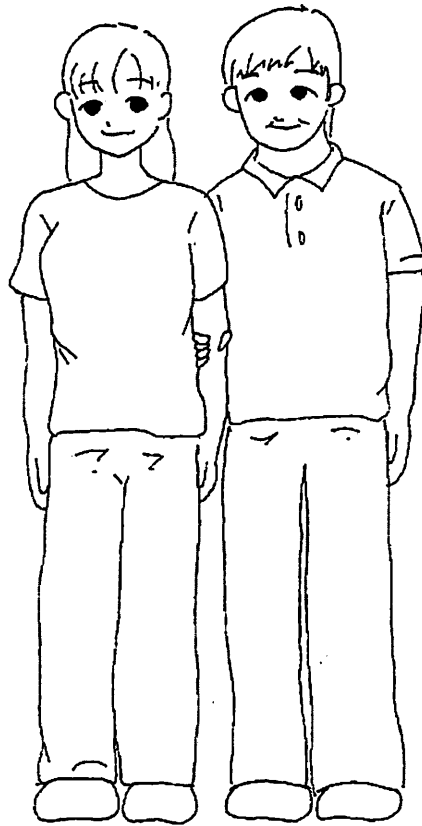
歩行

1 基本的な誘導方法

★ガイドはそれぞれの方法の長所・短所をしっかりと把握しましょう。

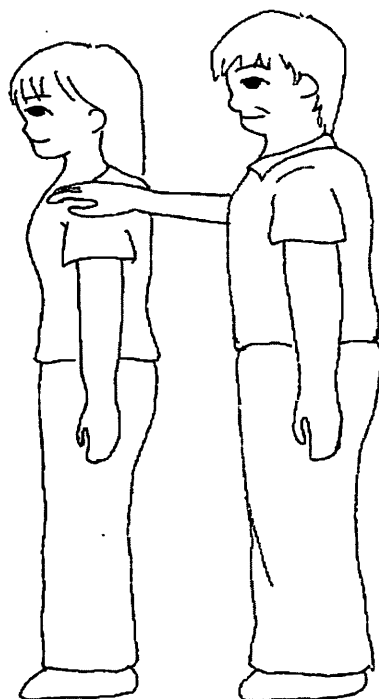
①ひじでの支援ポイント

- ・ガイドと利用者の適度な距離があるので危険が少ない。
- ・ガイドの動きが伝わりやすい。



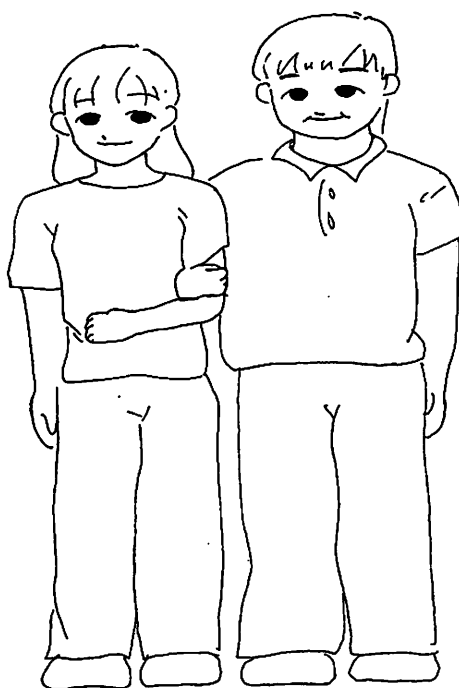
②肩での支援ポイント

- ・手が外れやすいので、声掛けを充実させましょう。



③腕を組む支援ポイント

- ・急に止まると利用者が前に出てしまうので、早めに声掛けをしましょう。



2 歩き始め

- ・歩く速さは利用者に合わせてください。
- ・常に足元や頭上に注意を払いましょう。
- ・常に自分たちの置かれている状況を把握してください。
- ・上半身をあまり動かさず、首を動かすようにして確認してください。
- ・常に利用者が歩きやすい位置取りをしてください。
- ・二人分の幅に注意しましょう。

3 停止

- ・停止するときには必ず声をかけてください。
- ・予め目標を確認し良い位置で停止するように注意します。
- ・次の動きを考えて、停止する位置を決めましょう。

4 曲がる

- ・事前に曲がる方向を声で伝えるようにしてください。
- ・スピードを緩めながら曲がるとともに、曲がったことが認識できる動きをしてください。

5 スロープ

- ・スロープに近づくときには出来る限り直角に近付くようにします。
- ・上りか下りかを伝えてから入るようにします。
- ・スロープの角度がきついときや距離が長いときは事前に情報を伝えます。

6 狭い所の通過

- ・ガイドが利用者の前に位置取りできたかどうかの確認をしましょう。
- ・手などを導いて確認してもらうことも必要です。
- ・場合によっては、利用者にガイドの両肩を持ってもらって通過する方法もあります。

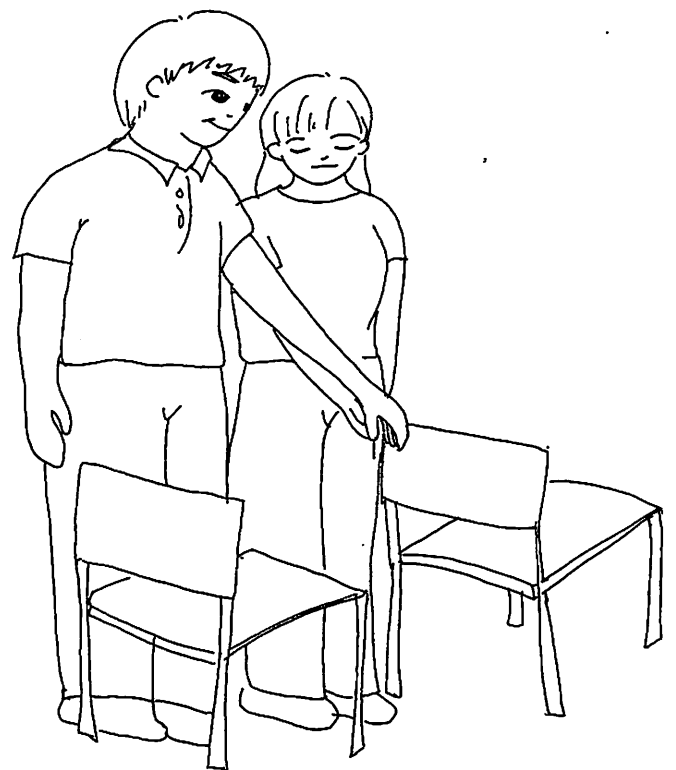
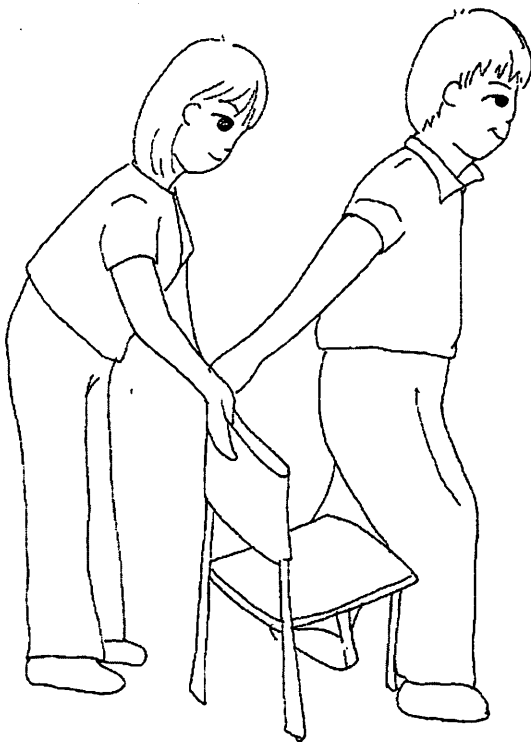
7 またぐ

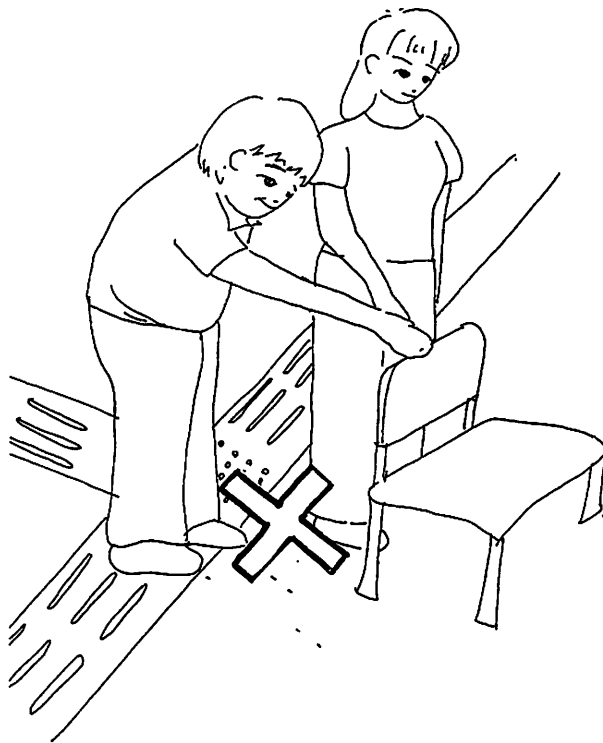
- ・水たまりなどをまたごうとするときは、一番距離が短いところを選びましょう。
- ・ガイドは利用者がまたいだことを確認してから歩き出します。

2 応用編

1 椅子への座り方

- ・どういうルートをとって椅子に近付いたら、最も座りやすいかをイメージします。
- ・確認しやすい位置で停止するように注意します。
- ・肘掛がある椅子では、肘掛に触れてもらうことも必要になります。





2 さまざまな椅子

① 映画館やホールの座席

- ・前の座席の背に触れながら横歩きをしてもらったり、ガイドが先に立ち、手をつないで横歩きをしたりします。
- ・座席の状態（はね上がっているかどうかなど）を知らせ、確認してもらいます。
- ・座っている位置が、ホールや部屋の中でどの辺りにあるのか、出口はどの方向かなどを伝えます。

② 丸椅子の場合

- ・いったん座ってから向きを変えた方が安全でしょう。
- ・利用者に周囲の状況を伝え、座る動作をしている間は、しっかりと見守りをしましょう。

③ ソファーなど

- ・高さや沈み具合などを伝えることも必要です。

3 ドアの通過

- ・手前に引くドアか、押すドアかは口頭で説明します。
- ・ドアや壁に利用者の手を誘導することで、ぶつかることがないようにします。
- ・ドアは基本的にはガイドが開閉します。
- ・状況によっては、ドアを通過後、利用者に壁や柱など固定された所で待っていただき、ガイドがドアを閉めることもあります。



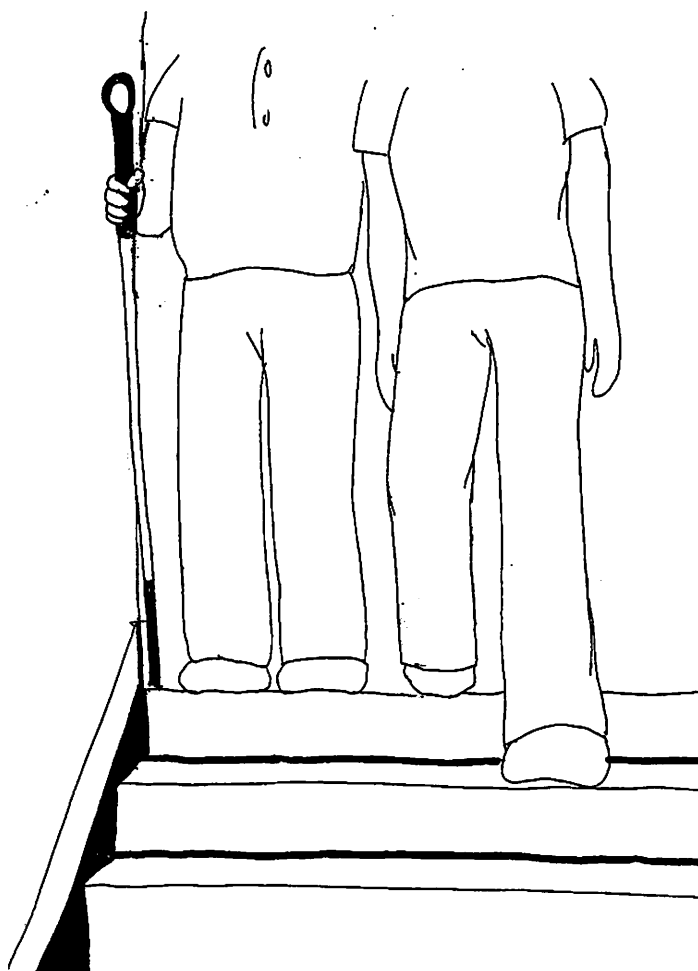
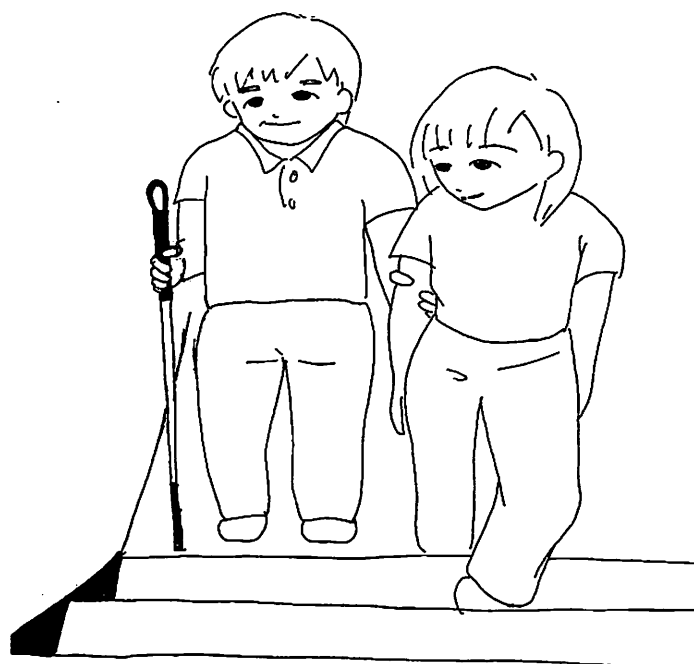
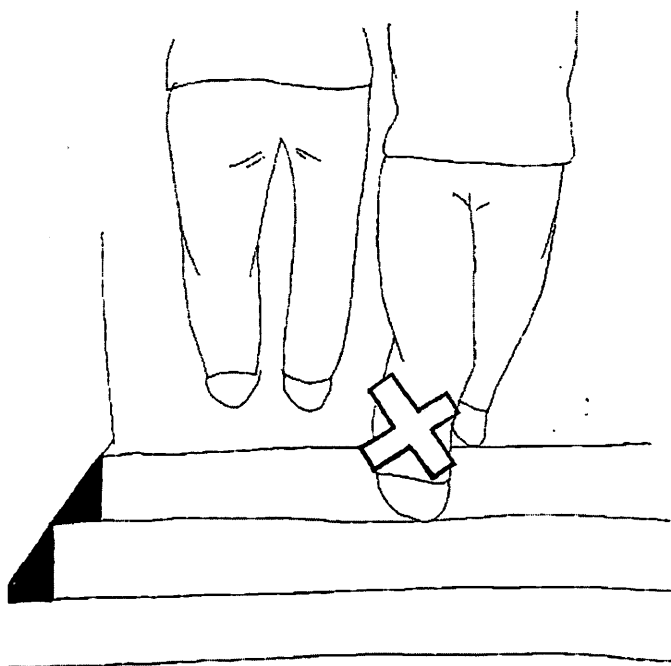
4 段差・階段

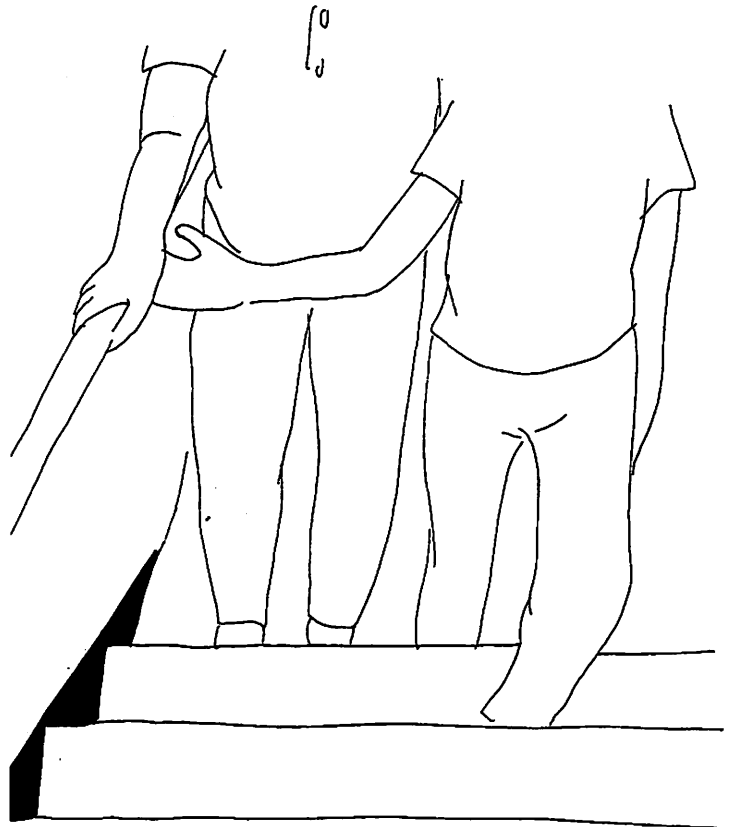
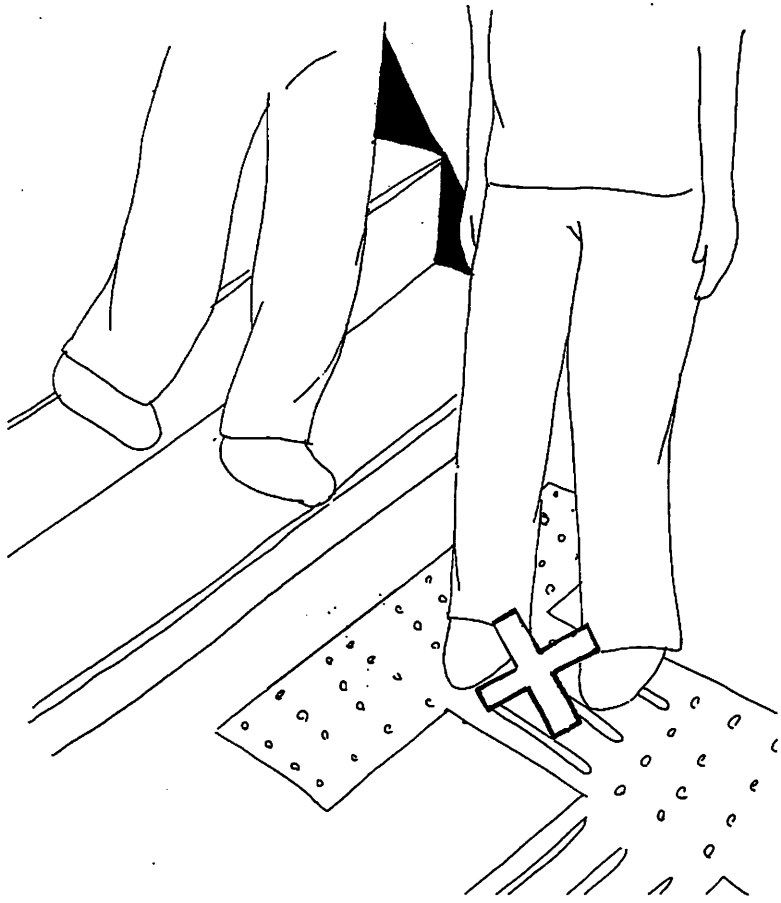
① 一段の段差

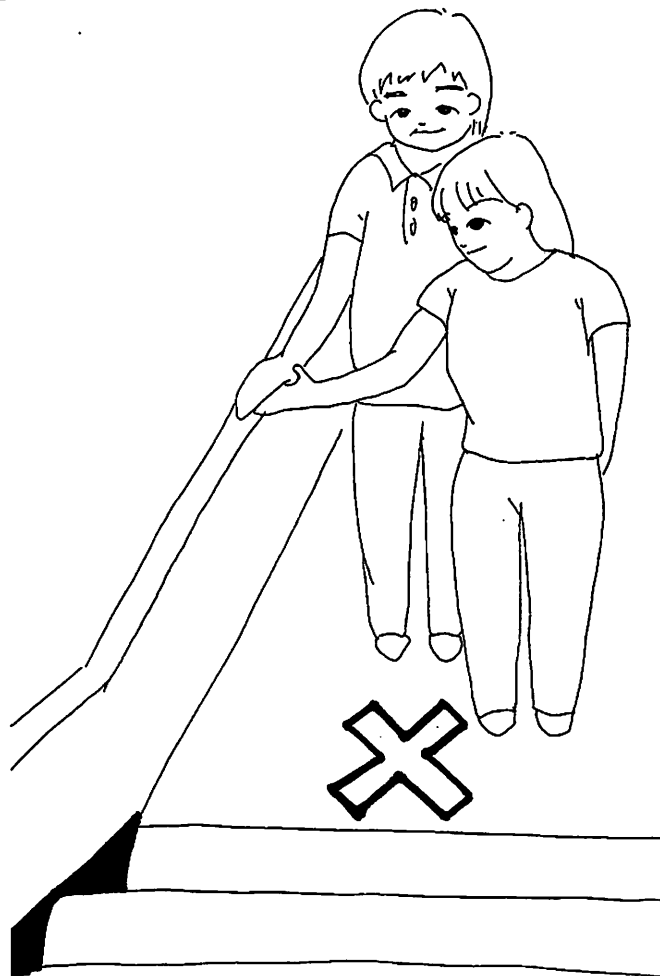
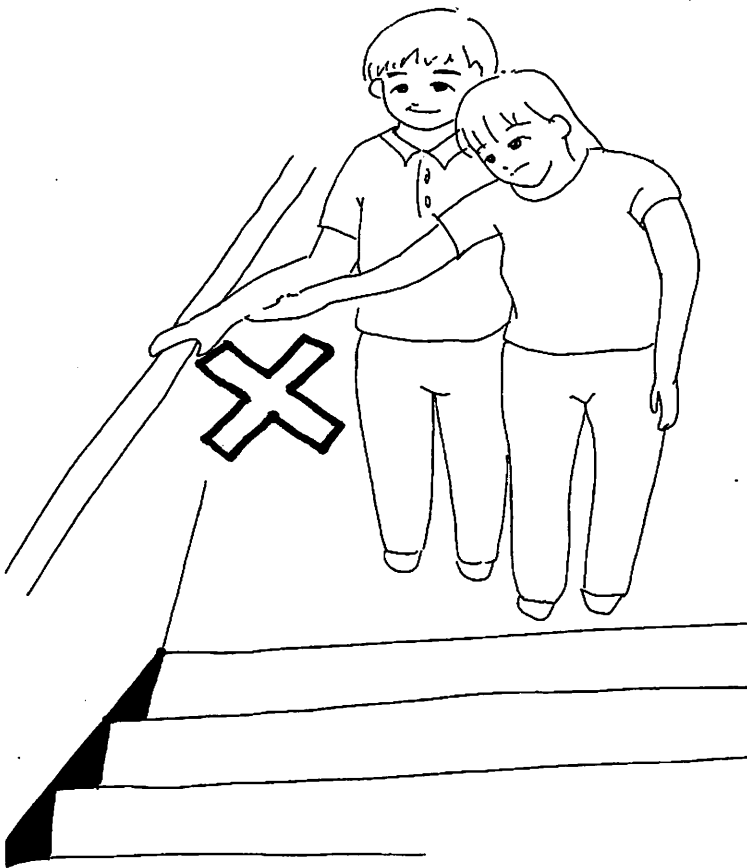
- ・ 一段しか無い段差でも気を抜かずに声掛けを行うようにしてください。
- ・ 段差には直角に近寄ります。
- ・ 段が始まる所までぎりぎりに近付くことができるかどうか重要です。
- ・ 声掛けと立ち止まる位置を考えて行うようにしてください。
- ・ 足元は必ず確認するようにしてください。

② 階段

- ・ ガイドを開始する前に階段での手すりの使用を確認します。
- ・ 階段では安全に利用できる場所に直角に近づいてください。斜めに近寄ると踏み外したり、つまずいたりすることがあります。
- ・ 手すりを利用する場合には、手すりに利用者の手を誘導してください。予め聞いているので近づくときに配慮するようにします。
- ・ 上り下りともに、ガイドが1段先を進むことになります。
- ・ 階段が終了するときは、最初と同じように止まってください。その時に階段が終わる旨一声かけてください。そのタイミングは難しいので、利用者と話し合っておくことも必要でしょう。
- ・ 階段の最後では、ガイドの足は広めに出すようにし、利用者の足の運びに余裕が出るようにしましょう。







③ 螺旋階段

- ・螺旋階段では、一段ずつ止まることも必要です。
- ・危険な側にガイドがくるような工夫も必要になります。
- ・螺旋階段の昇降では、利用者が同じ感覚で足が運べるようなルートを選ぶと最適です。
- ・右回りか左回りかあらかじめ伝えることも必要です。

④ 不規則な階段

- ・不規則な幅の階段では、何歩で歩くか判断し口頭で伝え、利用者の足元を確認しながら歩きます。

⑤ さまざまな階段

- ・公園などでは色々な種類の階段があります。あらかじめ階段の種類や段面、段鼻の素材・高さ・幅・長さなどを伝えておきます。
- ・幅の広い階段などでは、それを事前に口頭で伝えることが必要です。
- ・木道などの階段は、高さ、幅、長さなどが異なりますので、普段以上の注意が必要となります。
- ・階段では、当事者の足元の確認が必要です。絶えずさりげなく足元を確認するようにしてください。

5 環境に応じた歩行

ここではさまざまな環境に応じた歩行について述べます。しかし、これはあくまでも基本であって状況によって変化することを踏まえておくことが重要です。

① 歩車道の区別のない道路

- ・歩車道の区別の無い道路を歩くときには、ルートの取り方に注意することが重要となります。
- ・ガイドが車道側を歩くのが基本ですが、車道側に利用者側がいる場合は本人に位置を変える必要があるか確認することが大切です。

- ・自動車やオートバイ、自転車、歩行者などの動きはもちろんのこと、後方の注意も怠らないようにしましょう。

② 歩道

- ・歩道への乗り降りは直角にしてください。（隅切りをしている歩道についても同じ）
- ・混雑した歩道上では、歩行者との接触の可能性が高い歩道の中央寄りをガイドが歩くようにします。
- ・混雑時には、周囲の人の動きを早めに察知し、どこを歩けば利用者の安全をより確保出来るかを考えましょう。
- ・人の流れを読み、その動きに乗ることも必要となります。
- ・ガイドは路面だけでなく動いているものに対して気を配ることも大切です。
- ・歩道の切れ目や駐車場への誘導路、路地などの段差になどは声かけが必要となります。

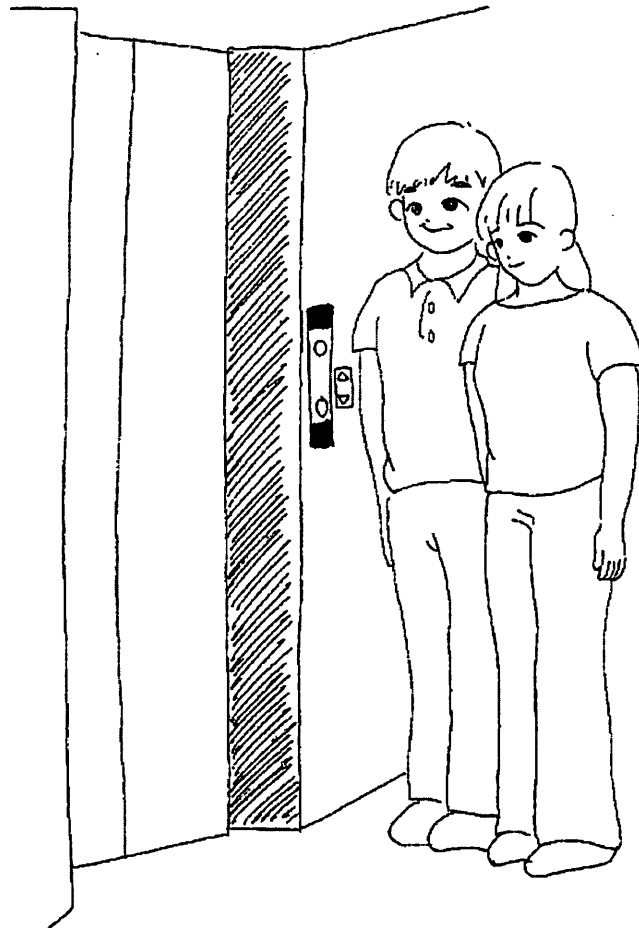
③ 横断

- ・道路を横断する場合、横断歩道が有る所では基本的には横断歩道を渡ることが望まれます。
- ・横断歩道がない場合では、安全な見渡しのよい場所で、道路の最短距離を渡るように注意してください。
- ・信号待ちの状況や信号の変化を伝えることも重要です。

応用技術

1 エレベーター

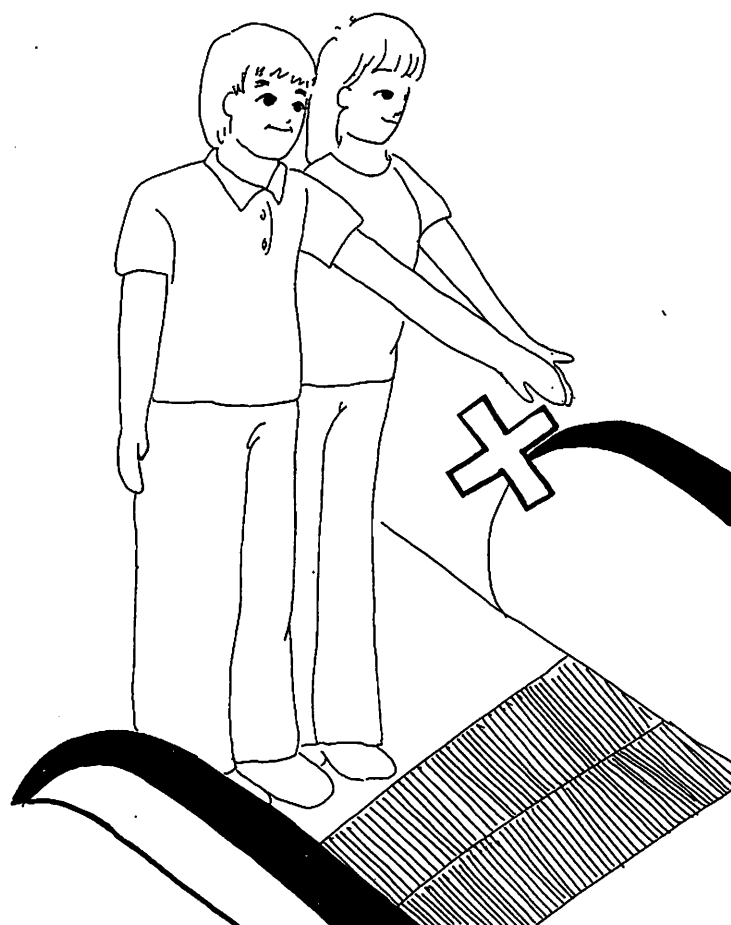
- ・利用の有無を確認します。
- ・待つ場所は、利用者が壁に近い所に位置するようにします。開閉する部分にいと、降りてくる人と接触する可能性があるので注意してください。
- ・エレベーター内では、降りるときに効率良く動けるように位置取りをしてください。
- ・エレベーター内部で移動する時には利用者の判りやすい方法で行います。他の人に対する配慮も忘れずないようにしましょう。
- ・乗降時には、足元の安全を確認してください。
- ・降りてからも、待っている人や通行する人に対する注意が必要です。



2 エスカレーター

※利用するか否かは、必ずガイドヘルプを始める時に確認してください。

- ・普段どのような方法で利用しているかを確認してください。階段同様、ガイドヘルプ開始時に確認しておくといよいでしょう。
- ・使いなれている人は、ベルトに触れることで、あとは問題なく利用できる方も少なくありません。ベルトに手を誘導してください。
- ・乗降時の基本はベルトに手を誘導してください。終わる時にガイドの肘がベルトの延長線上に来るようにして待機します。
- ・白杖を使用してガイドヘルプの基本形のまま乗降できる人もいます。
- ・高齢者や慣れていない人の場合並んで乗ることがあります。このような時でも反対の手をベルトに誘導してください。





3 車

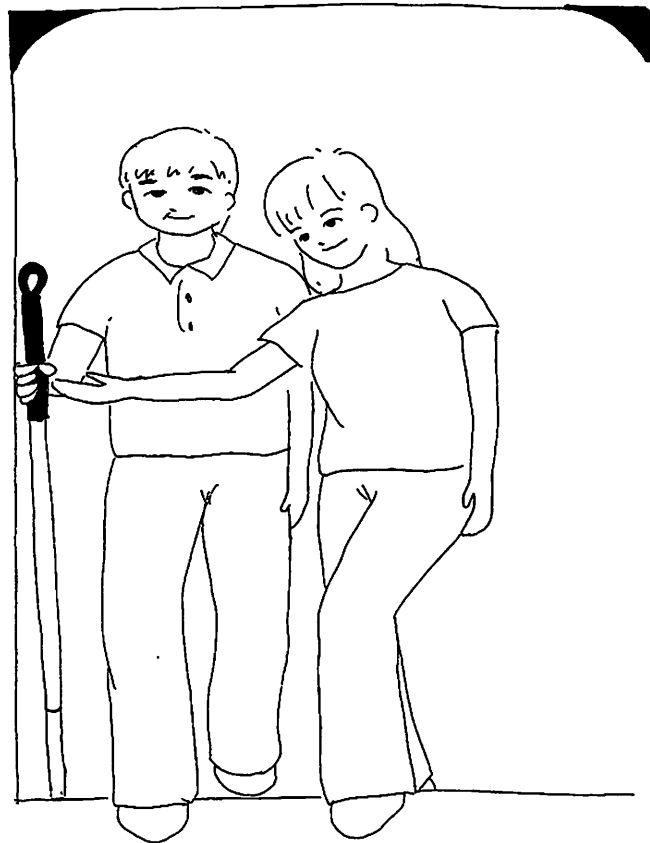
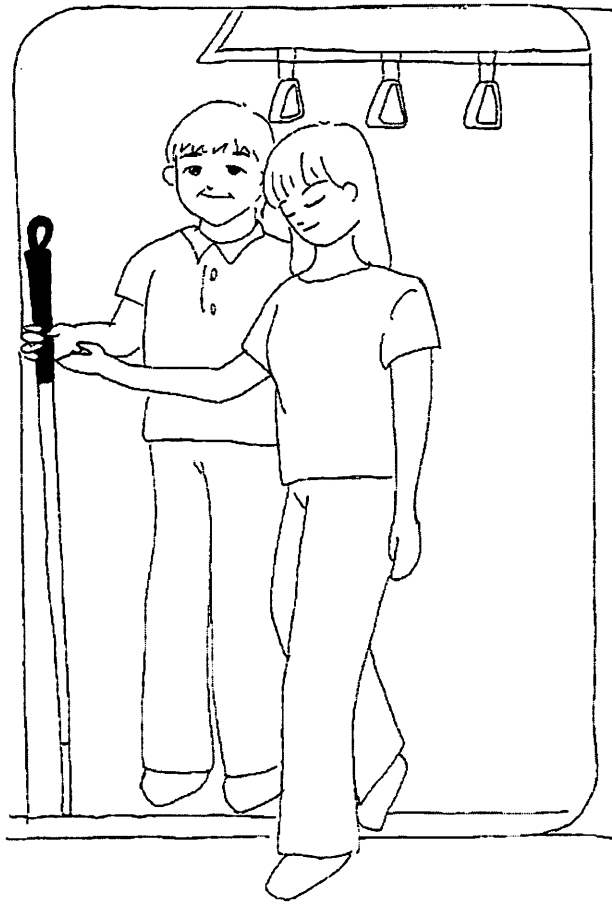
- ・開いたドアと車の天井に手を誘導した後、シートを確認していただくと乗りやすくなります。前もって車の前方がどちらかを伝えておくと、さらに利用しやすくなります。
- ・車両の種類（4ドア、2ドア、ワゴン）を伝えておくと座席の高さや天井などの予想がつくのでぶつけたり躓いたりすることが少なくなります。
- ・ガイドも一緒に乗る場合は、利用者が先に乗り、後から乗るようにしてください。
- ・降りるときは、車内の上部とドアに触れて確認してもらうようにします。ガイドが先に降り、自転車やバイクが来ないことを確認してください。

4 電車

- ・乗り換えも含めて、事前にルートを確認しておきましょう。ガイドが勝手にルートを決めないようにしてください。
- ・切符の買い方などで時間を取らないようにしてください。電車の利用は切符を買う所から始まっています。
- ・乗換切符や「障害者割引」で購入する場合は間違えないようにしてください。
- ・「こども用」や「障害者切符」、「福祉切符」など券売機をよく見て購入してください。
- ・「障害者手帳」を持っていなければなりません。出会ったときに確認をするようにしてください。
- ・切符はガイドが持つ場合と本人が持つ場合がありますので確認をします。
- ・ガイドが持った場合、自動改札では、ガイドが二人分の切符を入れてください。
- ・改札口からホームまで、どのルートを使用するかを事前に確認しておいてください。
- ・どんなホームの形状かを伝えてください。
- ・ホームで線路と平行に歩く場合、利用者が中央側に来るように歩行します。
- ・電車が入ってくることを口頭で伝え、車内の様子を伝えるようにします。
- ・電車へは直角に接近してください。斜めに近寄るのは、階段の場合と同様危険です。
- ・ドアのどこの部分で待つかを速やかに選択してください。利用者が人の流れに巻き込まれないような位置取りをするように注意します。
- ・階段・エレベーター・エスカレーターなどが近くに有る場合は混雑するので周囲を見て待つドアの位置を選ぶようにしてください。
- ・車体を手で確認してから電車に乗ることを希望する方もいらっしゃいます。乗り方についても事前に確認しておくとい良いでしょう。
- ・白杖でホームと電車の隙間や電車の床を確認して乗車される方もいらっしゃいます。ガイドはホームと電車のすきまや電車の床の高さなどを伝えます。
- ・乗車、下車とも階段同様直前で必ず停止してください。
- ・ガイドは、ホームと電車の双方に足を置きます。この時、ガイドは利用者と

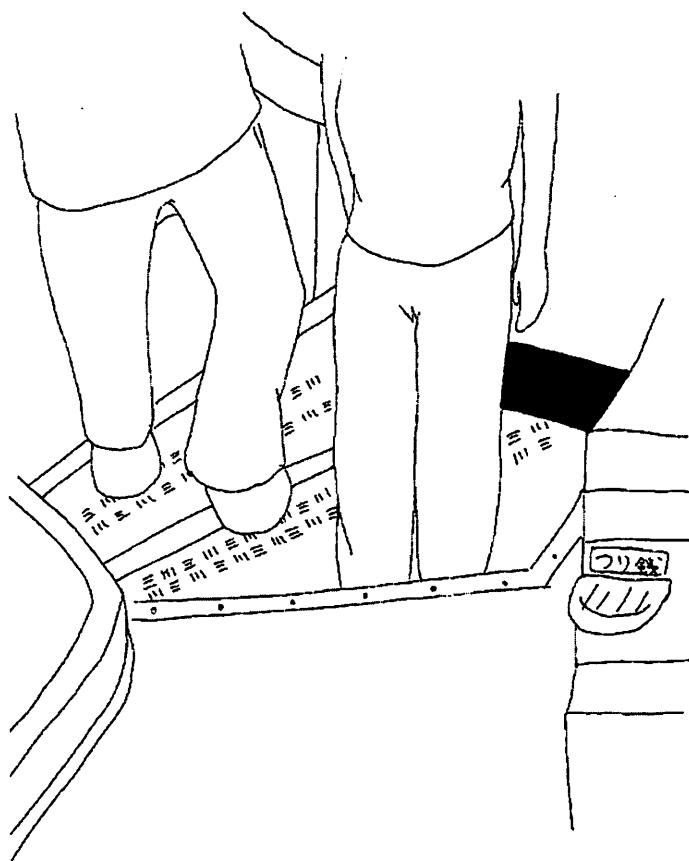
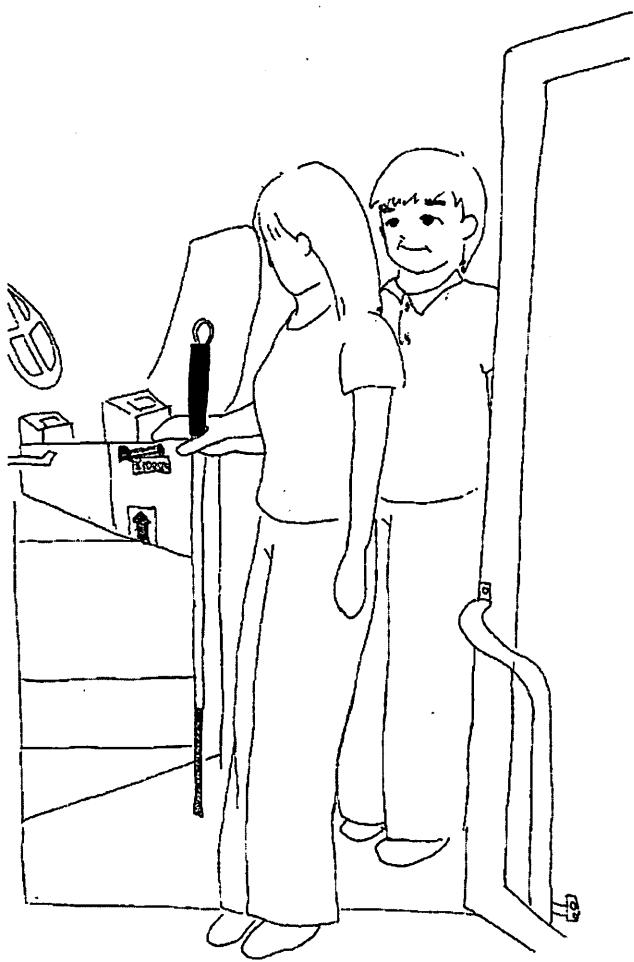
反対側の足を車両に乗せるようにします。

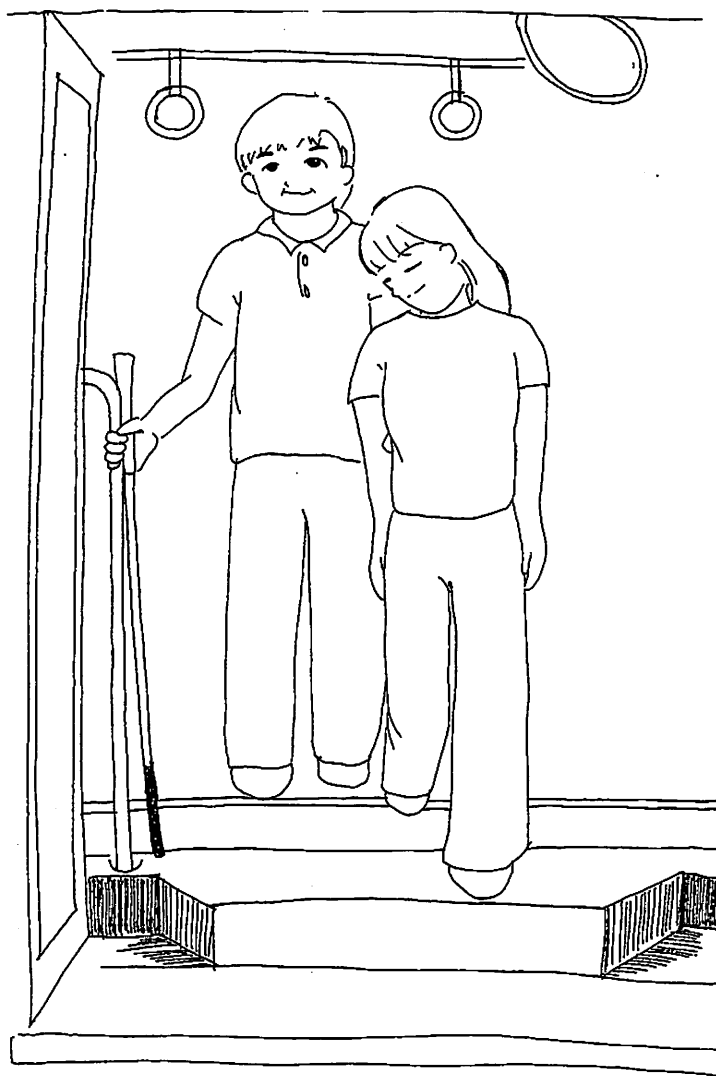
- ・利用者のホームの端を足や白杖で確認すると共にこの時ガイドは利用者の足の動きをしっかりと見る必要があります。また、他方の手を電車の車体や手すりに誘導することもあります。
- ・利用者が乗車したことを確認して、反対の足をホームから車両に移します。
- ・車内での移動時は吊革やポールに触っているとよいでしょう。
- ・乗車した時に速やかに動くようにします。ドアが閉まるとすぐに発車しますので、ガイドは手すりやつり革につかまることのできる状態で移動してください。
- ・列車型の場合、デッキにとどまるかおくに行くかの判断は利用者に聞くようにしてください。また、中まで移動する場合、通路などが狭いので「狭い所の通過」で歩くようにします。
- ・座るときは、椅子の向きや形態（ボックス型、列車型、お見合い型）を説明しておくとしスムーズに座れます。
- ・座席に座る時など、隣にいる人（男性、女性、子供）を伝えるようにします。また、荷物などが隣の人にぶつからないような配慮も必要です。
- ・座る所が無い場合は、手すりを掴むようにします。つり革は手すりがない場合に使用するようにしてください。
- ・降りるときは、ガイドが、電車とホームの双方に足を置きます。この時、ガイドは利用者と反対側の足をホームに乗せるようにします。
- ・利用者のホームの端や電車の端を足で確認していただきます。この時ガイドは利用者の足の動きをしっかりと確認します。
- ・利用者が降車したことを確認して、反対の足を車両からホームに移します。
- ・ガイドは常に周囲に注意をしますが、特に利用者の足元、足の動きには注意を払い安全を確保してください。



5 バス

- ・バスが近づいてくる方向や車内の様子を伝える。
- ・バスへの乗り方を事前に確認してください。
- ・ガイドは必ず足元を確認するようにしてください。
- ・ステップが扇形に切れている所などでは、乗降時声かけをするなど注意が必要です。
- ・車内に段差がある場合など車内の観察をきちんとしてください。
- ・座席は一人掛け、二人掛け、横向きなどがありますのでどこに座るか早めに決めて伝えるようにします。
- ・ガイドもできるだけ座るようにしますが利用者のそばに座れない時などは声かけをして、離れた所にいることを伝えるようにします
観光バスの形式では、原則として窓側に利用者が座るようにします。車内に荷物棚がある場合は、頭上に注意し、状況を伝えてください。
- ・観光バスのタイプでは、中まで移動する場合、通路などが狭いので「狭い所の通過」の方法で歩くようにします。荷物などが他の乗客に当たらないよう配慮が必要になります。
- ・車内のポール（にぎり棒）に利用者の頭をぶつけないように注意してください。
- ・降りるときは、ガイドが先に降り、自転車やバイクが来ないことを確認してください。更に、料金箱に運賃を入れる動作やカードをタッチする動作も加わることになります。





6 飛行機

- ・利用する航空会社のカウンターや窓口、自動発券機を見つけます。飛行機の利用は飛行場に着いたときから始まっています。
- ・航空会社の係員から視覚障害の有ることの確認をされる場合がありますが、利用者が応えるようにしてください。
- ・保安検査所を通過する時には視覚障害者と同行していることを検査所の職員に伝えます。
- ・搭乗の際は、優先搭乗を希望すると良いでしょう。これも利用者にどうするか聴くようにしてください。

- ・飛行機に搭乗したら通路が狭いので「狭い所の通過」の方法で動くようにしてください。荷物などが他の乗客に当たらないよう配慮が必要になります。
- ・座席に着いた場合は、上部の荷物入れなどを使用するかどうかを聞くとともに、シートベルトをきちんとできるように確認します。自分で行うので余計な手は出さないようにしてください。
- ・イヤホンなどの差し込み口や音量調節チャンネルなど伝えるようにしてください。
- ・客室乗務員が回ってきた場合伝えるようにします。
- ・飛行機を降りるときは搭乗の時と同様通路の移動等に注意してください。また、他の乗客がどのように動いているかを伝えるようにします。
- ・荷物を預けた場合は、ターンテーブルの所で荷物を引き取ります。この荷物を間違えないよう引き取ったら確認するようにしてください

7 船

- ・待合所では搭乗口やトイレの位置などを知らせることが必要です。
- ・栈橋から乗船口まで、段差、スロープ、階段等がありますのでそれぞれ伝えるようにしてください。
- ・乗船したらドアの敷居等「またぐ」ことが多いのでしっかり伝えるようにしてください。
- ・船内では階段などの傾斜が強いのでそのことを伝えるようにしてください。
- ・座席に着いた場合は、荷物入れなどを使用するかどうかを聴きます。
- ・船を降りるときは乗船の時と同様通路の移動等に注意してください。また、他の乗客がどのように動いているかを伝えるようにします。
- ・小舟の場合、栈橋から船に乗ったり降りたりする時にはガイドが栈橋と船の両方に足をかけ安定した形で乗るようにしてください。
- ・舟に乗った後は場所を伝えるとともに、安定した形で動けるように注意してください

場面別

1 金銭・カードなど

①現金の取り扱い

- ・お金を預かるときは利用者の手の内にある間に金額を伝え、その後受け取るようにします。
- ・お金の返却は、金種と枚数を伝えながら行うようにします。
- ・店員が渡すお釣りをガイドが勝手に受け取ったりしないようにしてください。

プリペイドカードの利用など

- ・カードに入っていた金額、使用した金額、残金を伝えるようにします。

②ATMの操作について

- ・ATMの操作では現金に触れないように注意します
- ・タッチパネルは当事者に聞きながらガイドが入力します。
- ・暗証番号などは、すぐに忘れるようにしてください。
- ・現金の取り出し口に利用者の手を導いて自分で取ってもらうようにします。
- ・カードの返却口に手を導くようにします。
- ・明細を受け取り読み上げるようにします。引き出した金額と残額を伝えます。
- ・利用明細の取り扱いを確認します。不用の場合は備え付けのシュレッターに入れて処分します。
- ・利用者にお金・カード・明細書などを渡した場合は、利用者がしまう所を確認しておいてください。

2 食事

- ・メニューを説明するときには、料金なども伝えるようにしてください。
- ・アレルギーや嫌いなものなども事前に聞いておくと、選ぶときに都合が良いでしょう。
- ・ご飯類、パスタ類、麺類など、カテゴリー別に伝えると分かりやすくなります。
- ・食器の位置などをきちんと説明してください。触ってもらいながら説明する

と、より分かりやすくなります。

- ・利用者が希望した場合は食器まで利用者の手を誘導する方が良いでしょう。
- ・口頭の説明の場合、右左は間違えないようにしましょう。
- ・どの方法で説明するかは当事者に確認してください。
- ・説明をするときは、周囲の状況を見ながら声の大きさを調整するようにしてください。
- ・食器の位置を変える場合は、必ず一声かけてから位置を変えるようにしてください。
- ・熱いもの・水物・汁物が出てきた場合は必ず、一声かけて確認してもらいましょう（内容・置く位置など）
- ・飲み物や醤油など、継ぎ足す場合は確認を行うようにします。
- ・基本的にはガイドもきちんと食べるようにしましょう。

留意する点

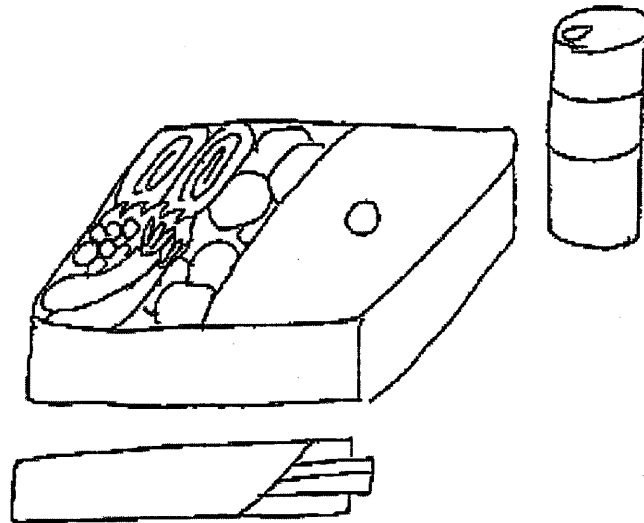
- ・席の形体の説明（円卓・いす席・掘りごたつ式・何人がけなど）をします。
- ・何人かで会食をする場合は、どの人がどこに座っているなど座っている位置の説明も行うようにします。

①お弁当の場合

- ・弁当は、テーブルの上のお弁当・お茶・お箸・お手拭の位置を確認します。
- ・どのように包まれているか触ってもらいながら説明します。
- ・お弁当の中身を説明します。
- ・ご飯の位置から説明するとイメージしやすいようです。
- ・調味料の有無、使用するかどうかの確認を行います。
- ・しきりのバランなどの有無を知らせ取り除くかどうかの確認をします。ガイドが勝手に取り除くようなことはしないようにしてください。
- ・お弁当の容器の底を触りながら行くと蓋を取らなくても容易に説明できます。
- ・残っているものがあるときは、さりげなく嫌いなものか・食べ残しているのか声かけをするようにしてください。
- ・お弁当の容器などの始末も、本人ができる範囲でやってもらうようにしてく

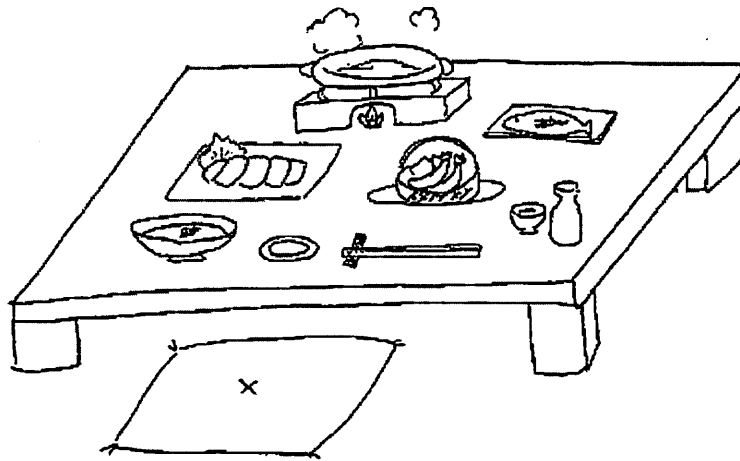
ださい。

- ・ 食べ終わった後の身だしなみを整えるよう声がけをしてください。
- ・ 汁・調味料などが洋服に飛んだ場合は、その部分を知らせるようにしてください。



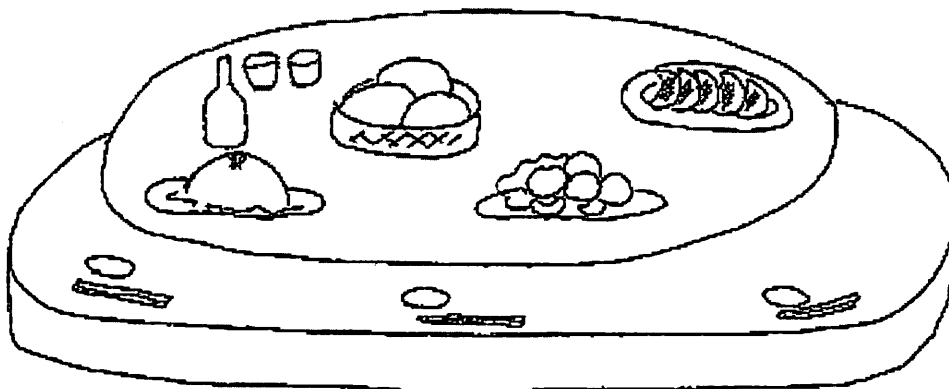
②会席料理の場合

- ・ 会席盆の場合は、説明の方法を利用者に確認してから行いましょう。
- ・ テーブルの上に仕切りがなく並んでいる場合は、利用者の範囲を知らせるようにします。
- ・ 一人鍋などの火を使うものは場所をはっきり伝え、危険のないように配慮してください。
- ・ 途中で料理などが運ばれてきた場合は、どこに置くかを確認すると共に、今までの食器を動かす必要が出てきますので、その位置関係などを確認するようにしてください。
- ・ 食べ終わった食器類は勝手に片付けずに確認をしてから動かすようにしてください。



③円卓の場合

- ・料理が順番に出てくるので、前もってメニューがわかっている場合は、何がどの順番で出てくるか最初に伝えるようにします。
- ・大皿で出された場合は、何人で食べるのかを判断し、座っている人に料理がいきわたるように配慮してください。
- ・円卓を回すときにはテーブルの全員に一声かけてから動かすようにしてください。
- ・熱いものが出てきた場合は、必ず一声かけると共に、その内容や位置などを伝えるようにします。
- ・食器を動かす場合は確認をしてから動かすようにしてください。



3 病院・診察室

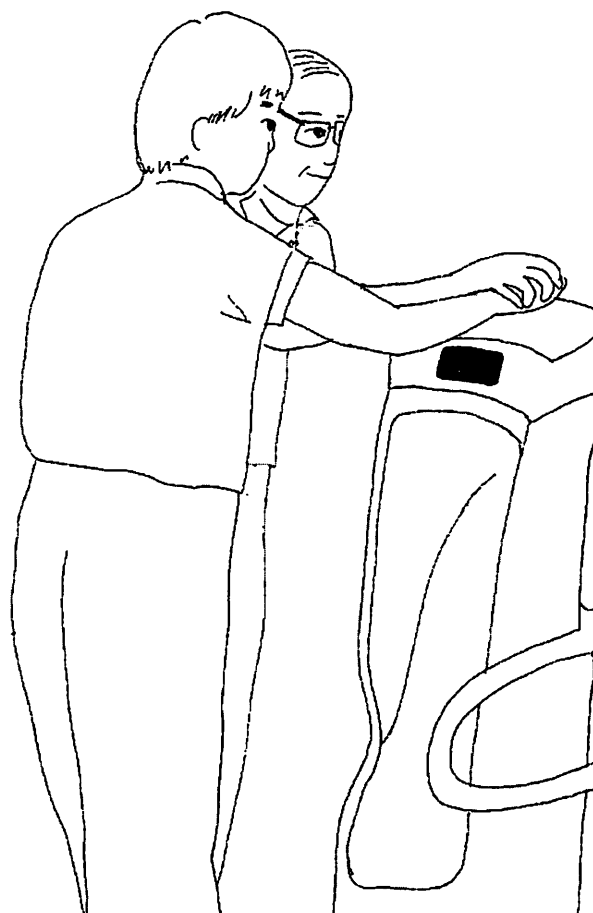
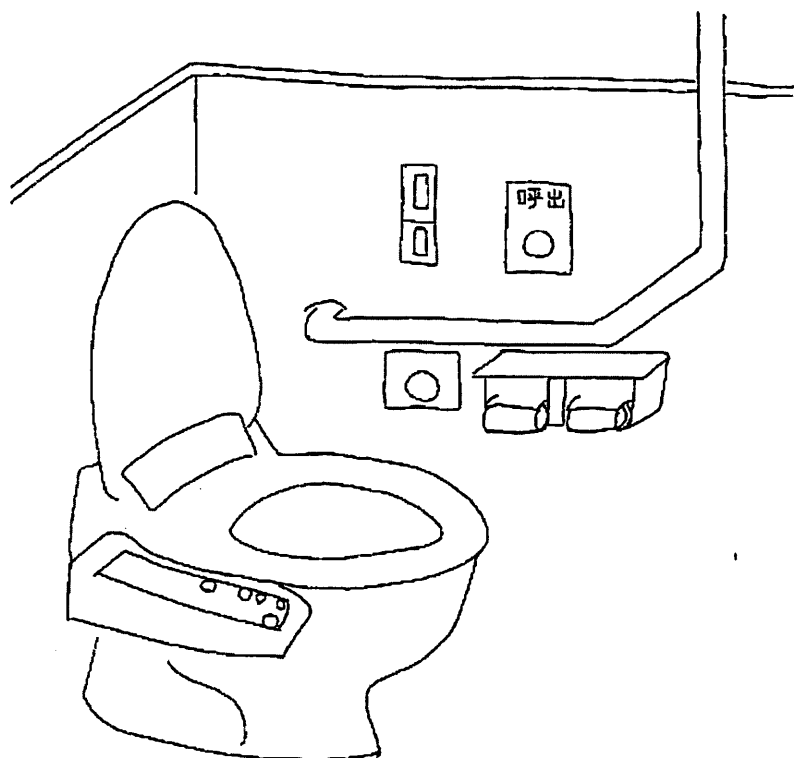
- ・室内に案内し椅子やベッドなど指示された場所に移動します。
- ・場所が決まった段階で退室します。退室の際は「終わったら呼んでください」などと伝えて退室します。
- ・声をかけるのは当事者と病院関係者の両方にかける必要があります。
- ・ガイドが同席した場合、医師が示す図や映像、表示されたレントゲン写真などの内容を説明します。



4 トイレ

- ・異性の利用者を誘導している場合は、近くにいる同性の方に介助をお願いしましょう。
- ・洋式の場合は便器に座った姿勢、和式の場合は便器をまたいだ位置での説明をします。
- ・便器の向き、ドアの鍵の位置と開閉方法、トイレットペーパーの位置、流す場所の確認、汚物入れの位置、荷物置き、非常ベルの位置等を説明します。

- ・ガイドは待つ一の配慮が必要です。
- ・ガイドも様を足す場合は利用者に声をかけておきましょう。



5 式典・会議など

①会議

- ・場内の様子、来場者の人数や性別・年齢層などを伝え、場合によっては利用者の知り合いなどがいた場合伝えるようにします。
- ・会場内の広さや机の配置などの説明・案内を行います。
- ・座る位置を確認し着席します。ガイドも自分の座る位置を伝えます。
- ・ガイドが離れて座る場合、用がある時のサインを決めておきましょう。
- ・配布された資料の確認と説明をします。
- ・表示・投影像（ボード、プロジェクターなど）の説明をします。

②式典

- ・予め、式典の内容や状況・他の出席者などを把握し利用者に伝えるようにします。
- ・服装は華美にならず、清楚な物を着用してください。壇上で支援する場合は極力目立たない服装に心がけましょう。
- ・壇上では、礼をする方向やマイクの位置、演台中央の確認を行います。
- ・他の登壇者が例をするときなど合図を決めておくことが重要です。

6 冠婚葬祭

- ・TPOを考慮した服装で臨みましょう。
- ・葬儀では、余り意識せずに利用者への情報提供を重視するようにします。
- ・利用者と葬儀の関係者とのつながりによって対応が違うことを理解しておきましょう。
- ・ガイドも故人と知り合いの場合は一緒に行ってもかまいません。そのときには自分も行なうことを伝えてください。

①仏式葬儀の作法

ガイド「順番が来る前に、前の人がどのようにしているかを伝えます。」

- ・利用者は、遺族に一礼して、線香台のある仏前に進みます。

ガイドは遺族や知り合いがいる場所を知らせます。

- ・利用者はご本尊と遺影を仰ぎ、頭を下げ黙礼します。
ガイドはご本尊、遺影の方向や高さを伝えます。
- ・利用者は香をつまみます。ガイドは手を添えて香の位置と香炉の場所を確認してもらいます。
- ・利用者は額のところまで押しいただきます。
- ・利用者は香炉に静かにくべます。ガイドは見守ります。
- ・利用者は合掌・礼拝します。ガイドは黙禱を行います。
- ・利用者は最後に遺族に一礼し、退きます。ガイドは遺族の方向がわかるように伝えます。

②神式葬儀の作法

- ・利用者は左手に水を注ぎます。
- ・利用者は右手を清めます。
- ・利用者は左手で口をすすぎ、両手を拭きます。ガイドは上記を、利用者を見守るか、一緒に行います。
- ・利用者は玉串を受けたら、案（玉串を置く台）の前に進み、玉串をおしいいただきます。ガイドは一緒に進み見守ります。
- ・利用者は根元を手前にして、まっすぐに持ちます。次に時計回りに回転させて、向きを変えます。
- ・利用者は葉先を手前にして供えます。ガイドは立ち位置や方向を確認します。
- ・利用者は二礼、二拍手（葬儀では音をたてずに拍手します。）、一礼（その後二人で引き下がるようにします。）

③キリスト教葬儀の作法

- ・二人で花をささげる台の前に進みます。ガイドは立ち位置や方向を確認します。
- ・利用者は根元を祭壇側に、花を手前に向けて献花台に供えます。
ガイドは位置がわかるように供える場所を伝えます。
- ・利用者は一礼しガイドとともに引き下がるようにします。

7 雨の場合

- ・一緒に傘を持つ場合や、利用者が持つ場合もありますので状況によって対応することが必要です。
- ・傘は大き目の方が良いでしょう。また、二人用の傘も販売されています。
- ・水溜りなど、路面の状況をしっかりと伝えてください。避けたり、またいだりする必要がでてきます。
- ・ルートを上手に取ることでまたがなくても可能となる場合がありますので「ルート取り」に注意しましょう。



8 雪の場合

- ・アイスバーンや、融雪の状態など、路面の状況をしっかりと伝えてください。
- ・雪のときには「ルート取り」はより一層注意が必要です。
- ・足元が不安定な場所での声掛けが重要となります。
- ・歩行スピードと路面の状態を考えて歩行してください。
- ・緩やかな坂道、ちょっとした入口の傾斜などは特に配慮が必要です。
- ・歩道と車道の境目など充分注意してください。

ガイド中におけるチェックポイント

ガイド中におけるチェックポイント

階段

- ①階段利用時手すり使用の有無の事前確認
- ②階段接近中の状況説明
- ③階段への接近方法
- ④階段手前での停止位置と姿勢
- ⑤昇降開始時のタイミング
- ⑥昇降開始時の足元確認
- ⑦昇降時の速度とリズム
- ⑧小工事のガイドの姿勢
- ⑨階段終了時の声かけ
- ⑩階段終了時ガイドの停止位置
- ⑪終了後の周囲の安全確認

(2) 歩車道の区別のない道路

- ①歩速
- ②ルート取り
- ③自転車、バイク、車への対応
- ④歩行者への対応
- ⑤曲がり方
- ⑥段差への対応

歩道上の移動

- ①歩速
- ②混雑状況での対応
- ③自転車への対応
- ④段差への対応
- ⑤横断歩道の利用
- ⑥狭所の通過

歩道の無い道路

- ①歩くスピード
- ②歩く場所のルート取り
- ③自動車・自転車への対応
- ④歩行者への対応
- ⑤段差への対応
- ⑥狭所の通過
- ⑦電柱・標識への対応

エスカレーターの利用

- ①利用の有無の確認
- ②利用方法の確認（ガイドの位置取り）
- ③乗降時の足もとの安全確認

エレベーターの利用

- ①利用の有無の確認
- ②待つ場所の位置取り
- ③エレベーター内の移動と位置取り
- ④乗降時の足もとの安全確認
- ⑤降りた後の移動

その他

- ①周辺状況の説明
- ②路面の説明

電車

- ①電車を待つときの安全確保
- ②降車客への対応
- ③電車への接近方法
- ④乗車時の立ち位置

- ⑤乗車時の足もとの確認
- ⑥車体・手すりへの誘導
- ⑦乗車時の安全確保
- ⑧車内の移動
- ⑨椅子・手すり・つり革への誘導
- ⑩立っている場合の安全の確保
- ⑪ガイドがいる位置の説明
- ⑫降車口への誘導
- ⑬降車時の立ち位置
- ⑭降車時の手すりなどへの誘導
- ⑮降車時の足もとの確認
- ⑯降車後の移動

バス

- ①バスへの接近方法
- ③乗車時のステップ利用の方法
- ④ステップでの足もと確認と手すりへの誘導
- ⑤バス内の移動
- ⑥椅子やつり革への誘導
- ⑦ガイドがいる場所の説明
- ⑧降車口への誘導
- ⑨料金支払いの確認
- ⑩降車時の足もと確認と手すりへの誘導
- ⑪降りた場所の安全確認
- ⑫降車後の移動



NPO 法人神奈川県視覚障害者福祉協会