



大会関係者向け 携帯用

アクセシビリティサポート・ ハンドブック

Ver.1

2018年9月

目 次

- | | | |
|---|-------------------------|--------|
| 1 | 接遇の基本 | ・・・ 1 |
| 2 | スムーズな移動がしにくい方へのサポート | ・・・ 3 |
| 3 | 視覚による情報が得にくい方へのサポート | ・・・ 13 |
| 4 | 音声による情報が得にくい方へのサポート | ・・・ 25 |
| 5 | 伝えること・理解することが難しい方へのサポート | ・・・ 29 |
| 6 | 補助犬を連れている方へのサポート | ・・・ 35 |

1 接遇の基本

「多様性」に気配りを

大会に参加する方は、選手団、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、観客など非常に多岐にわたります。

それぞれのニーズ・要望を把握することが、未来に語り継がれるサービスやおもてなしにつながります。

「人格を尊重する」とは

障がいの有無に関わらず、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。

多様な身体的特性に応じた、柔軟なコミュニケーションを心がけましょう。

「理解したい」という気持ちから

相手の気持ちを汲んだコミュニケーションを実現するには、相手を理解したいという気持ちが不可欠です。

そのため、手話通訳者や同伴者が隣にいる場合でも、お手伝いが必要かどうか、直接本人に話かけることが重要です。

その際、自分の担当業務と名前を名乗ることも忘れずに。

「本人の意思」を確認

身体的特性やその程度によって、希望するサポート内容はかなり異なります。

中には、自分のことは自分で行いたいので「サポートは必要ありません」という方もいます。

まずは声をかけ、本人に確認した上で、希望する方法でサポートしましょう。

「個人情報」の取扱い

会話等を通じて知りえた個人情報は、他言してはいけません。自分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注意しましょう。

「協力」し合ってこそ

基本的なサポート方法を身につけるとともに、予期せぬ事態に備えた応用力を磨くことも大切です。

自分ひとりで対応が難しいサポートを求められた場合は、無理せず他のスタッフに協力を依頼しましょう。

「身体障害者補助犬」

補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）の受け入れは法的に義務付けられています。

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 スムーズな移動がしにくい方へのサポート

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、高齢者、乳幼児連れの方、内部障がいのある方など、スムーズな移動がしにくい方も理由はさまざまです。

1) 基本のポイント

「笑顔であいさつ」

気持ちの良いコミュニケーションは、あらゆるサポートの基本です。まずは、微笑みながらあいさつをしましょう。

「声かけ」

歩きづらそうな方に気づいたら、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「声かけ」します。

「声かけ」は、本人の前方から行いましょう。

車いす使用者とは、なるべく目線を合わせて話しましょう。

サポート方法は「事前確認」

どういったサポートを希望するかは事前に本人に確かめます。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」と言われ、きまりの悪い思いをしたという方もいます。本人の気持ちに配慮し、さりげなく接しましょう。

2) 車いす使用者への対応

基本のたたみ方（手動式車いすの場合）

- ① フットサポートを上げる。
- ② シート中央部を持つ。
- ③ 完全におりたたむ。

基本の広げ方（手動式車いすの場合）

- ① 外側に少し開く。
- ② シートを押し広げる。
- ③ 両手を「ハの字」に広げ、シートの両側をしっかり押し広げる。広げる際、指をシートに挟まないよう注意！

別のたたみ方をするタイプ、たためないタイプもあります。使用者本人あるいは同伴者から説明を受け、操作の方法を確認してからサポートに移りましょう。

移動前のチェック項目

移動する前に、本人の姿勢を確認しましょう。

きちんと座っていないと坂道や段差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、おしりが痛くなることもあります。

手動式車いすの押し方

- ① 車いすの後ろから両手でハンドグリップを握ります。
足を左右あるいは前後に開いて重心を低くします。
- ② 押す前に「前に進みます」と「声かけ」し、からだ全体で押します。
- ③ 周囲に注意し、ゆっくりと進みます。
特に曲がり角では、先をしっかりと確認し、ゆっくりと移動します。混雑時は、前を行く人に車いすのフットサポートが当たらないよう注意します。
- ④ 止まるとき、曲がるときなど新たな動きに移る際には、必ず「声かけ」を。

手動式車いすのブレーキのかけ方

- ① ブレーキ（ストッパー）は左右両方かけます。
少しでも離れる時は、必ずブレーキをかけましょう。
- ② ブレーキをかける時は、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。反対側も同様です。

「キャストアー上げ」の方法

- ① ティッピングバーを踏み、ハンドグリップを下げます。
必ず「キャストアーを上げます」と「声かけ」し、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ち、不安を感じさせないように手早く操作しましょう。

- ② キャスターを浮かして後輪（大車輪）だけで移動します。膝と腰を軽く曲げて後輪のバランスを取りましょう。

段差の上り方

- ① 「段差があるので前を上げます」とまずは「声かけ」し、「キャスター上げ」に移ります。
- ② 「キャスター上げ」の状態ですくんと前に進み、キャスターを段の上に乗せます。
- ③ 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。その際、衝撃を与えないようにしましょう。
- ④ 前向きで段差を越えるのが一般的です。ただし、本人確認を忘れずに。

【雨天時の注意】

雨天時に段差等乗り越える時は、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止め、安定した場所でキャスター上げを行いましょう。

段差の下り方

- ① 下りる時は「段差を下りますので後ろ向きに進みます」と「声かけ」し、後ろ向きになって、後輪から下りる方法が一般的です。
- ② ハンドグリップを持ち上げるようにし、ゆっくりと静かに後輪を下ろします。
- ③ フットサポートや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。後輪が着地する際に衝撃を与えないようにしましょう。
- ④ 後輪が着地したら気をつけながら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、安定感を確保しやすい後ろ向きが基本です。

溝の越え方

- ① 「キャスター上げ」のまま前に進み、溝を通過したところでキャスターを下ろします。
- ② そのまま前進し、後輪を浮かせ気味にして溝を越えます。
- ③ 段差が大きい場合、溝の幅が広い場合、電動車いすの場合は、一人だけのサポートは危険なため、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

① 上り坂

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。想像以上に大きな力が必要です。押し戻されないように注意しましょう。

② ゆるやかな下り坂

前向き状態で、本人の状態を確認しながら車いすをやや引くようにして下ります。

③ 急な下り坂

後ろ向きになり、後方の障害物に注意しつつ、車体を維持しながら慎重に下ります。

本人の希望と安全上の配慮、自身の体力などを照らし合わせ、適切な方法を選びましょう。

エレベーターの乗り方・降り方

① 床とエレベーターの間の溝に、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。

② 前向きか後ろ向きかは、本人の意向や混雑状況、エレベーターの大きさによって柔軟に対応することになります。

③ ただし、乗り込む時の原則は後ろ向きです。

あなたから先にエレベーターに入ります。扉を閉める前に、足先がドアに当たらないか確認しましょう。

④ 降りる時は、出口に向かって後ろ向きで進むのが基本です。ただし転回スペースがない場合は前向きで降りましょう。

車いすから座席への移乗

座席への移乗を希望する方もいます。

その場合、座席のどちら側からの移乗が楽なのか人によって違いがあるため、必ず移乗の方向を確認してください。

移乗の前にはブレーキをかけて車いすを動きにくくします。

座席側が固定されているかどうか確認しましょう。

狭い通路・混雑した通路

狭い通路やドアを通過する時は、車いすの左右が壁等に接触しないか注意します。

【体温調整について】

頸椎損傷の方の中には、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。

3) 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「声かけ」し、本人の望む方法でサポートしましょう。

<杖や歩行補助具を使う方が感じている不安や不便さ>

- ・ 階段や段差の上り下りが不便。
- ・ 雨の日は、足元が滑るのが怖く、傘も差しにくい。
- ・ 義足の方には外見だけでは気づかない方がいる。
- ・ 周囲の人と歩く速度を合わせられない方がいる。
- ・ 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、気分を害したという経験がある方もいる。

4) 妊娠中の方への対応

<妊娠中の方が感じている不安や不便さ>

- ・ 人混みで押されたり、急いでいる方にぶつかられるのではないかという不安があり、その分、動きが慎重に。
- ・ 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ることも。
- ・ 妊娠前期の方は、外見の変化はまだ少なく、気分が悪くても周囲から気づきにくいことがある。
- ・ 妊娠後期の方は、お腹がせり出しているので、かがむのがつらい、身体のバランスがとりにくい、足元が見えにくいことがある。
- ・ 座ることを無理に勧めず、本人に楽な姿勢を確認する。

5) 高齢者への対応

困っている様子が見えたら「声かけ」します。

サポートを必要としない方も多いため、年長者への敬意をもって接することが大切です。

＜高齢者が感じている不安や不便さ＞

- ・ 個人差が大きく、一様に高齢者とひとくくりにしない。
- ・ 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る。
- ・ 長い距離を一気に歩いたり、素早く動くのは困難な人も。
- ・ 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、つまずきやすくなる。

誘導・コミュニケーションは、本人にペースを合わせます。急がせたり、慌てさせることのないようにしましょう。

早口で説明すると、相手を疲れさせてしまう恐れもあります。

6) 乳幼児連れの方への対応

声をかけられたら、希望の方法でサポートしましょう。

ただし、幼児の行動には、つねに目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。

<乳幼児連れの方が感じている不安や不便さ>

- ・ 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ない。
- ・ 手がふさがっている場合が多く、行動が制限されることも。
- ・ 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ず、子ども以外への注意が散漫になる。
- ・ 逆に、ふとしたはずみで子どもへの意識が薄れる場合もある。

自分の持ち場において、幼児にとって危険と思われる場所・設備を、事前にチェックしておきます。

特に両親・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。

7) 内部障がいがある方への対応

外見からは障がいがあることが分かりにくいいため、声をかけられたら、希望の方法でサポートしましょう。

<内部障がいのある方が感じている不安や不便さ>

- ・ 内臓の機能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いった運動が制限されがち。
- ・ 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が必要。

3 視覚による情報が得にくい方へのサポート

弱視の方の中には白杖を持っていない方がいます。

情報の得にくさもそれぞれ異なります。

困った様子の方に気づいたら「声かけ」します。

1) 基本のポイント

「笑顔であいさつ」

まずは笑顔で、正面から明るい声であいさつしましょう。

たとえ、あなたの笑顔が見えなくても、あなたの声から性別や身長、雰囲気などを察することができます。

「声かけ」

あいさつ後に「〇〇担当の誰々です」と自己紹介しましょう。本人いきなり触れたり、手を引いたり、白杖をつかむことは失礼にあたります。

「何かお手伝いすることはありますか？」と「声かけ」し、必要なサポートと、希望する誘導方法を確認しましょう。

「言葉による説明」

例えば、あちら、こちらなどの言葉を避け、「左」、「右」、「前」、「後ろ」、「何歩先」、「何メートル先」というように具体的な言葉で正確に伝えてください。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>

- ・ 白杖は目の代わり。つかんだり、引っ張ったりしない。
- ・ 手を引っ張ると、本人に急な動きを強制することになり、不安や高圧感を与えるため、手は引っ張らない。
- ・ 本人の後ろに立って誘導しない。誘導する人から本人の足元が見えにくくだけでなく、本人も押し出されるのではないかと不安になる。
- ・ 斜め歩きや斜め昇降はしない。絶えず歩いている方向(角度)を意識できるよう、進行方向に向かってまっすぐ歩く。特に段差がある時は、直角に向かう。

2) 誘導時の基本姿勢

- ① 歩行誘導を依頼された場合、「左右どちらに立った方がいいですか？」と、まずは立ち位置を確認します。
- ② 言われた側の横半歩前に、本人と同じ方向を向いて立ちます。
- ③ あなたの肘か肩をつかんでもらう前に、「どちらの方法がいいですか？」と、本人に確認してください。
- ④ 本人が「肘」または「肩」と答えたら、「では、ご案内しますのでお手を失礼します」と「声がけ」し、本人の手を肘や肩に誘導します。
- ⑤ 本人の手の位置が止まったら「では行きます」と「声かけ」し、誘導に移ります。

「横半歩前」で「2人分のスペース」確保

本人の半歩前を歩き、危険に遭遇した際には、すばやく適切に対処しましょう。

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。

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。

「本人のペース」で「カメラ代わり」を意識

歩く速度は本人に確認しつつ、本人のペースに合わせます。本人の動きや考えを妨げない範囲で、周囲の風景の説明をしましょう。

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、伝えましょう。

【会場に視覚障がい者誘導用ブロックがある場合】

- ① 進行方向に視覚障がい者誘導用ブロックがある場合、「ブロックに沿って歩きますか？」と本人にたずねます。
- ② 本人が希望した場合、ブロックの上を歩くか片足がブロックの外側に乗るようにするかを確認し、誘導します。
- ③ 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」と声をかけます。

誘導中に本人から離れる場合

切符を買うなど、誘導中に本人から離れる場合は、壁（柱）の近くに誘導し、あなたに触れていない側の手で壁（柱）に触れてもらい「ここに壁（柱）があります。〇〇してくる間、ここで少し待っていてください」と説明してから離れます。座っている隣から離れる時も、必ず席を外すことを伝えます。

3) 狭い場所の通り抜け方法

本人をあなたの真後ろに

歩行速度を落とすか、停止して、本人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。

あなたの足を踏まないよう、あなたの腕を後ろに伸ばします。本人との位置関係を保ちながら、ゆっくりとその場を通過し、通過後はまた「声かけ」して基本姿勢に戻ります。

横歩きによる誘導方法

客席の列と列の間を通るような場合、横歩きで誘導します。お互いの手を接触させながら横歩きするか、基本姿勢のまま、横一列になって横歩きします。

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。ただし、安全確保は最優先してください。

4) 背もたれのあるいすに着席する方法

正面からいすにアプローチ

誘導時の基本姿勢で正面からいすに近づきます。

本人が背もたれの前に来るような位置で立ち止まります。

「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。手をとっていいですか？」と伝え、手をとって背もたれの上にのせます。

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。
すでに他の人が周囲に座っているときは、その状況も伝えます。

5) 背もたれのないいすに着席する方法

座面を確認するようにアプローチ

前述の誘導時の基本姿勢でいすに近づきます。

本人がいすの前に来る位置で立ち止まり、「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」と伝えます。
周囲の状況なども必要に応じて伝えます。

「手をとっていいですか」と声をかけ、手をとって座面を確認し、座ってもらいます。

座る向きがあるときは、現在の位置を時計の6時として「何時の方向が正面です」と伝えます。

6) 階段を上がる際の誘導方法

まずは「声かけ」

誘導時の基本姿勢でステップに対して直角に近づきます。

「これから階段を上ります」と「声かけ」し、必ず階段に対して直角に向いて誘導します。

階段に対して斜めに近づくと、つまずいたり、段を踏み外す危険があります。

「階段の始まり」を確認

あなたが最初のステップの立ち上がり部分に片足の先を付けて止まります。

「ここから上り階段です」と「声かけ」し、本人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、本人と反対側の足から上るようにします。

「本人のペース」で

階段まで誘導してきたことで、本人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。

つねに一段上を先行するようにし、「上るスピードは大丈夫ですか」、「速すぎませんか」と声をかけながら、本人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。

「階段の終わり」を確認

本人が「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。

本人は自分より一段下にいることを意識し、タイミングよく、「次で終わりです」と伝えます。

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」と声をかけましょう。

「手すり」を利用する場合

手すりを使用するかどうか、誘導し始める時にたずねておきます。

本人が希望した時は、本人の手をとって手すりに誘導し、介助者の立つ位置についても、本人の希望を確認してください。

7) 階段を下りる際の誘導方法

まずは「声かけ」

誘導時の基本姿勢で、段を踏み外さないよう、ステップに対してまっすぐ近づきます。

「これから階段を下ります」と「声かけ」します。

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。

「階段の始まり」を確認

あなたが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「声かけ」し、本人が白杖や足先で縁を確認したら「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、最初のステップの位置確認がとくに大事です。本人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。

「本人のペース」で

あなたは、つねに本人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」と声をかけながら、本人のペースで下りていきます。

その時、安全に下りているかを目視で本人の足元を確認します。

「階段の終わり」の確認

本人は、つねにあなたより一段上にいます。

本人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」と伝えましょう。

踊り場にきた際も同様に、「踊り場です」、「また階段が始まります」と声をかけましょう。

段差も一段の階段として、階段同様に誘導してください

段差の前でいったん止まり「上り（下り）の段差があります」と伝えます。

8) エスカレーターに乗る際の誘導方法

エスカレーターが苦手な人もいるため、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、本人の希望に合わせます。

まずは「声かけ」

「上り（下り）のエスカレーターがあります」と「声かけ」します。

上りか下りか分からないと不安になりますので、はっきりと伝えましょう。

「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本人に確認します。

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いですが、後ろから乗ってほしい方もいます。必ずどの方法が良いか確認してください。

「ベルトの位置」を確認

あなたが先に乗る時は「声かけ」してから自分の手を後ろに回し、本人の手をとります。

自分が乗りながら、本人の手をベルトに置くようにすると、本人も続いて乗れます。

乗る時には必ず足元の確認を行ってください。

9) トイレ（個室）を使う際の誘導方法

トイレ（個室）に誘導

誘導時の基本姿勢でトイレ（個室）まで誘導します。

ドアの前でいったん止まり、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。

必要な情報を説明

便器の形状と方向、水栓ノブの位置と流し方、トイレットペーパーの位置、汚物入れ、カギの位置など、トイレを使用する上で必要な情報を伝えます。

本人が個室に入る前に、座った状態を基本として説明を行うようにします。

待機

「終わったら声をかけてください」と伝え、本人が用を足している間は、少し離れた手洗い場のあたりで待ちましょう。

手洗い場の利用

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。個室から手洗いまでは基本姿勢以外の方法で移動することもありますので、本人に確認してください。

白杖を立てかける場合、倒れないよう注意しましょう。

10) トイレ（小便器）を使う際の誘導方法

トイレ（小便器）に誘導

誘導時の基本姿勢で、トイレ（小便器）の前まで誘導します。

必要な情報を説明

「便器の位置をお伝えします。手をとっていいですか」と「声かけ」してから、小便器の上中央部分や角に本人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

異性の方をトイレに誘導する場合は、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。

11) モノの位置の伝え方

基準を決めて説明する方法

基本となる部位をまず決めて、時計回りや、反対周りで知らせる方法です。

時計の文字盤に見立てて説明する方法

本人の位置を時計盤上の6時の位置として、それぞれの物が置かれている位置や方向を「何時」という指標で示します。
例えば、「コップは9時の位置にあります」と、モノの名前とその位置を伝えます。

手を導いて説明する方法

手に触れることを事前に伝えてから、本人の手をとって、ゆっくりと対象物に導きます。
例えば、「コップはここにあります」と、モノの名前を伝えながら、触れてもらいます。
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。

12) 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、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方をサポートする時は、本人がどのようなサポートを希望するか本人にたずねます。

4 音声による情報が得にくい方へのサポート

1) 基本のポイント

「あいさつ」と「気配り」

たとえ、あなたの言葉が聞こえない方でも、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します。

中には話すことはできても聞こえない方もいます。

うまく対話できなければ、早めに察するようにしましょう。

まずは「声かけ」と「事前確認」

手話通訳者や介助者がいる場合も、「声かけ」は本人と目を合わせて行います。

本人から「ゆっくり話をしてください」、「筆談をお願いします」、「手話通訳者と一緒に来ました」など希望の手法を確認します。

【コミュニケーション手段の種類】

聴覚 を活用	・音を増幅し聴力を補う補聴器や人工内耳 ・人工内耳等に対する補聴援助システム など
視覚 を活用	・唇の動きを読む読話、 ・身振り手振り ・筆談 ・手話 など

それぞれ、自分に最適な方法を選択し、組み合わせてコミュニケーションをとります。

補聴器や人工内耳は、周囲の音も拾ってしまうため、騒がしい場所での会話は聞き取りにくくなります。

2) コミュニケーションの基本

正面から「理解したい」という気持ちで

お互いの表情や口元、身振り、手振りがよく見えるよう、本人の正面に立ちます。逆光にならないように立ちましょう。また、複数の人が同時に話しかけないように配慮します。

表情や身振り・手振りに注目し、本人が伝えたいことを理解しようという気持ちで接してください。

ゆっくりと「声かけ」→聞き取りにくければ「筆談」

普通の大きさの声で、口をはっきりと開けて、ゆっくりめに話しかけましょう。必要に応じて、身振り手振りも加えます。本人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、聞き返して確認しましょう。

聞き取りにくい場合、「筆談をお願いします」と伝えます。筆談に必要な小さなメモ用紙とペンは常に携帯してください。

3) 「口話」のポイント

普通の声で、ゆっくり、はっきり、文節を区切って

大きな声を出す必要はありません。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。

【口話の例】

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、別の言い方を試す>

ここで待ちます。約20分です。

「いす」と「いぬ」、「七(しち)」と「一」のように口の動きが同じになる単語は、手のひらに単語をなぞって示します。

4) 「筆談」のポイント

読話や身振り手振りで通じないときは、筆談を行います。

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。

丁寧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。

難しい言葉は避けますが、ひら仮名ばかりでは、かえって意味がわかりにくくなることも。

【筆談の例】

良い書き方の例>

約20分 待ちです。

長文で悪い書き方の例>

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。

仮名ばかりで悪い書き方の例>

やく20ぶんまちです。

日常的に手話を使うため、文法や文字の習得が不十分で、筆談は苦手という方もいます。事前に確認しましょう。
会場内の臨時放送は文字にしてお知らせしましょう。

5) 「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。

聴覚や音声に障がいのある方は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中には、手話を習得していない方もいます。

音声言語としての日本語を話し、考えるときも日本語を使っていて、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手法で接しましょう。

5 伝えること理解することが難しい方へのサポート

知的障がい、精神障がい、発達障がいのある方や、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方がいます。いずれの場合も、本人の希望するサポート方法を事前に確認してください。

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＞

- ・ 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、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る。
- ・ 障がいの表れ方に個人差があり、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る。
- ・ その時に関心のあ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して、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る。
- ・ 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る。

やさしく「声かけ」

ときに大きな声を発し、危険な行動を起こす場合があります。まずは「どうかしましたか？」とやさしく「声かけ」します。

「わかりやすく」「ゆっくり、丁寧に、繰り返し」

「分かりやすい表現」の例

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？

「あれを」「それを」運んでください

→（具体的に短く）足元の〇〇〇を運んでください

視覚的な情報（イラスト、略図、ジェスチャーなど）を併用すると、コミュニケーションがスムーズに進む場合があります。ゆっくり、丁寧に、繰り返し対応するのが基本です。

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。

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。

2) 精神障がいのある方への応対

＜精神障がいのある方が感じている不安や不便さ＞

- ・ 障がいの表れ方には個人差があり、ストレスに弱く、疲れやすい方が多く、頭痛のある方、幻覚・幻聴のある方も。
- ・ 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る。
- ・ 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る。

やさしく「声かけ」

やさしい表情と言葉で応対してください。

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。

「わかりやすく」「ゆっくり、丁寧に、繰り返し」

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問いかけをしましょう。

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。

てんかんの発作が起きた場合などは、速やかに本部に連絡してください。

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＞

- ・ 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・態度を読み取るのが苦手。中には強いこだわりや特定の音や声、光などを嫌がることもある。
- ・ 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のが苦手。衝動的に行動・発言し周囲を驚かせることがある。
- ・ 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る。

やさしく「声かけ」

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。

「わかりやすく」「ゆっくり、丁寧に、繰り返し」

具体的で簡潔な単語を使い、肯定的な表現で話しかけ、ゆっくり、丁寧に、繰り返しの対応をこころがけます。

通じなければ、分かりやすい言葉に言い換えてみましょう。

言葉だけの理解が難しいと感じたら、視覚的な情報（イラスト、地図、ジェスチャーなど）を使うことを心がけましょう。

本人のこだわりや癖が、わがままに見えるかもしれませんが、大声を出すと逆効果となるため、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ため、やさしく話を聞きましょう。

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。

近くに静かで落ち着ける場所があれば誘導しましょう。

てんかんの発作が起きた場合などは、速やかに本部に連絡してください。

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＞

- ・ 話す、聞く、書く、といった言葉に関わる作業が難しい。
- ・ 聞こえていても、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こともある。
- ・ 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こともある。

「わかりやすい表現」を使う

短い文、簡潔な表現で伝えます。

漢字や絵、ジェスチャーを使いながら伝えることも効果的です。はい、いいえ、で答えられる具体的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＞

- ・ 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、図やサインの意味がわからない、空間の一部が認識できない、感情をコントロールできないことがある。
- ・ 自分から話しかけ、行動することが難しい場合もある。

「メモを活用」「ゆっくり、丁寧に」

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。

＜認知症の方が感じている不安や不便さ＞

- ・ 新しいことを覚えにくく、時間や場所の感覚があいまい。
- ・ 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る。
- ・ 40代～50代などの若年性認知症の方もいる。

周囲への「目配り」「気配り」

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。

6 補助犬を連れている方へのサポート

1) 身体障害者補助犬とは

盲導犬・介助犬・聴導犬は、身体障害者補助犬法に基づき会場への受入れが義務付けられています。補助犬に関する苦情があった場合、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ないことを周囲に説明してください。

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。手伝いが必要か確かめて、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。

2) 介助犬を連れている方への対応

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、車いす使用者や杖が必要な方と生活しています。

基本ポイント

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。エレベーターでは、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。介助犬を連れている方に確認しましょう。

3) 盲導犬を連れてきている方への対応

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。盲導犬を連れてきている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や段差を教えます。

基本ポイント

盲導犬を連れてきている方の誘導方法は、白杖を使う方と同様にする方法以外に、スタッフが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。

盲導犬を連れてきている方の希望を踏まえ、難しい場合は本部に連絡して指示を仰ぎましょう。

注意事項

盲導犬が通路をふさいだり、犬の尻尾が人に踏まれそうと感じた場合は、この事実を連れてきている方に伝えてください。

他人が盲導犬に触ったり食べ物を与えようとしていることに気づいた時は、盲導犬であるため触らないようお声がけし、本人にも伝えましょう。

4) 聴導犬を連れている方への対応

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（後ろからの車のクラクション、火災報知器の音、玄関チャイムなど）を知らせます。

基本ポイント

聴導犬の犬種は小型犬から大型犬まで様々で、最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。

注意事項

聴導犬を連れてい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。

聴導犬が会場に来た場合、本部に連絡を入れ、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。

注意事項：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）。