

目の不自由な方に対する
駅ホームでの

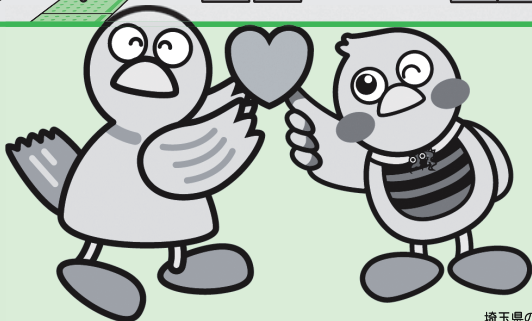
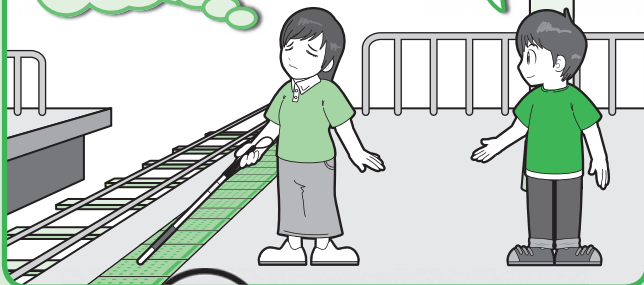


声かけ・サポート ハンドブック



駅のホームから落ちそうで、
いつも不安
誰かが声をかけてくれたら
安心なのに...

お困りですか？
お手伝いしましょうか？
そちらは危ないですよ。



埼玉県のマスコット
「コバトン」・「さいたまっち」

目の不自由な方に対する駅ホームでのガイド・サポートの基本

1 まず、声掛け

(軽く相手に近づいて「何かお困りでしょうか？」
「お手伝いすることはありますか？」など)

2 ガイドが必要か確認

(急いでいたり、違う方向の時、自分が無理なら駅員
や他の人の協力を得ても良いでしょう)

3 どのような方法が良いか確認

4 だまってその場を離れない

(状況を説明し、今いる場所を伝える)

【注意事項】

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。もちろんガイドされた経験も豊富です。

ですから、順調に歩かれています方には声をかける必要
はありません。

とまどっていたり明らかに迷っているような時に声を
かけ、求めがあればどのように手伝ったらよいのか聞いて
援助します。

●以下の内容は参考資料です。

1 ガイド方法の基本

① やってはいけないこと

押さない

引かない

抱えない

●いきなり触れたり、手を引いたりしないようにします。



●まず、声をかけ、介助が必要かどうか相手の意向を確かめます。

「何か、お手伝い
いたしましょうか？」



- 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。

②ガイド方法

- 介助（ガイド）を希望された場合、「どのようにお手伝いしますか」など、どのような対応がよいか尋ねてから介助を行います。一般的には、介助者が白杖を持っていない側の半歩前に立ち、被介助者に腕をつかんでもらいます。
- 杖をさわる、両手で前から手をひく、後ろから押すなどの対応は絶対にやめましょう。

ガイドの基本姿勢



よろしければ私の腕におつかまり下さい。どちら側がよろしいですか？



身体の向きは平行で



被介助者の身長が高い時は、肩に触れてもらう場合もあります。

相手が小柄な場合は、手首でも構いません。

被介助者の両手がふさがっているときは、荷物を預かって基本姿勢になりましょう。

- 色覚異常のある方は明度や彩度の似た色の判別が困難です。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。」

- 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。
- 盲導犬が全てをガイド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、必ず被介助者に確認します。



2 場面ごとの対応の仕方

駅通路等の移動

①必要に応じたガイド

- 単独歩行に慣れている方は、慣れた駅などでは経路を案内されれば、再び単独で移動でき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・安全な場所までガイドしてほしいと望む場合があります。また、初めての駅や慣れない駅の場合、駅の構造を十分に理解できていないため、ガイドを必要とする場合があります。
- まずは、ガイドが必要かどうか確認しましょう。

②経路の案内（方向と距離、具体的な説明）

- 目的地までの距離と方向を具体的に説明します。



良くない説明

「あっちにありますよ。」

具体的でよい説明



「今、〇〇改札口の方に向いています。右側にまっすぐ10 m進んで右に曲がります。そこからまっすぐ5 m歩くとトイレがあります。トイレには音声案内が設置されています。右側が男子トイレです。」

「足下のブロックをたどってまっすぐ進み、3つ目の分岐を右に曲がります。そのままブロックをまっすぐ進むと5番線ホームの階段です。」

あいまいな指示代名詞では伝わりません。
具体的な説明をこころがけます。

- 階段や段差などでは、その存在に気づかずに足を踏み入れてしまい、転落・転倒などの危険があります。階段・段差などの移動の際には特に注意しましょう。ガイド介助の際、階段を移動する場合には、段の始まる手前で階段である旨を伝えましょう。

③色による情報・コントラストの低い文字による情報の確認 (弱視や色覚障害(色覚異常)のある場合)

- 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。
- 色覚障害(色覚異常)の方は色による情報では判断できないことがあります。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。

エレベーター・エスカレーター・階段の利用

①経路の選択

- 駅施設の利用に慣れているお客様は、エレベーター利用であると非常に遠回りになるため、エスカレーターや階段の利用を望む場合があります。必ず、被介助者に経路の確認を行います。

「この駅には、エレベーター、エスカレーター、階段がありますが、どの経路がよろしいですか？」など。

②ガイド方法

- ガイド方法についても、被介助者毎に合ったサポート方法で行うよう、どのようにサポートすればよいか聞きましょう。

各施設利用の際の一般的な注意点は次のとおりです。

③エレベーター利用

- エレベーターに乗る旨を伝えます。
- コンコースからホームへの移動で、二方向貫通型（入口と出口が停止階によって異なる）エレベーターも一部で普及しています。出入口が異なることにより、方向感覚を失わないようにお知らせします。
- 混雑時にはその状況を伝えて、周囲の人に白杖があたらないように注意します。

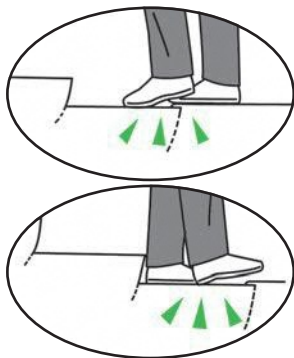
④エスカレーターの利用

- エスカレーターに乗る旨を伝えます。

留意点

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する必要があります。

- 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（上りか、下りか）。
- 被介助者の手をベルトの上に置きます。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うようにします。



足のうらで床部とステップの境界を検知します。



安全のため、ベルトに確実につかまってもらいます。

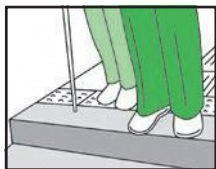
※現在のところブロックはエスカレーターに誘導するように配置されていません。一部の駅では音声案内が実施されています。

- 介助者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。被介助者の意向を確認して下さい。
- 単独利用を希望された場合、被介助者の手をベルトにガイドします。
- エスカレーターの終点が近づいたら被介助者に声をかけます。被介助者が、ベルトの変化や足の裏で終点を検知して、降りるタイミングをはかるのが一般的です。

「間もなく終点です。ご注意ください。降りたら通路を左に進みます。」

⑤階段の利用

- 階段に直角に近づき、一時停止し、階段があることを知らせます。「上ります(下ります)」と声をかけてから歩き始めます。
- 被介助者の歩行能力に十分注意を払います。可能ならば、段数や一段の高さを知らせるとイメージがわきます。
- 介助者は常に一段先を歩くようにし、被介助者が一段上がる(下がる)のを確認してから、次の一段に進みます。慣れている人はリズムカルに歩くことができますので、被介助者の様子をよく見てガイドします。
- 階段が終わったら「終わりです」と伝え、被介助者が最後の一段を上がった(下りた)の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。
- 手すりの使用を希望された場合、被介助者の手を手すりにガイドします。すれ違う人や階段の段数など周囲の状況を伝えるようにします。特にラッシュ時は、周囲の人の動きに十分注意して下さい。
- 下りの時は、踏み外すと転落の危険があるので、特に慎重にガイドします。



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)。



被介助者の歩調を見て、一段
一段確実に上り（下り）ます。



階段が終わったら、その旨を
告げて、一旦停止します。



手すりにガイドします。周囲
の状況を伝えます。

プラットホームの移動・車両乗降

①安全な歩行（転落、障害物、他の通行人に注意した移動）

- ホーム上でガイドする時は、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、必ず被介助者に確認します。
- 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。



- ホーム上では転落、障害物、他の通行人に注意します。

②安全な乗車待ち

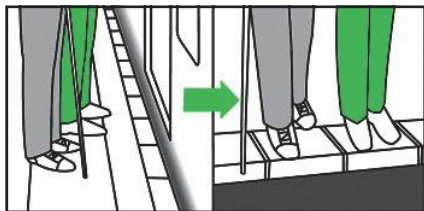
- 被介助者の所定の乗車位置がある場合はその前まで行き待機します。
ベンチが空いているときは、ベンチが空いていることを伝え、被介助者の要望に沿ったサポートをしましょう。

③可変情報の確認

- 運休や遅れなどの情報は、わかりやすくすぐに伝えましょう。

④車両乗降（段差・隙間への注意）

- 乗車時はドア面に対して直角に向いて、一旦停止します。
- 被介助者の手を戸袋の外側の壁、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。
- 被介助者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。この時、「またいでください」などと言うのではなく、なるべく足元の情報を具体的に伝えるようにします。
「ホームと電車の間が20 cmくらい空いています」
「乗車口に20 cmほどの高い段差があります」など。



ホームのヘリと車両のすきまを確認。

手すりに手を添えて乗り込みます。



- ホーム上は、列車の到着や線路への転落、乗車時の段差や隙間、車両間のスペースへの転落など、視覚障害のある被介助者にとって、多くの危険が存在します。
介助の際は、一つ一つの動作を行うたびに確認をしましょう。

車両内

①座席等へのガイド

- 被介助者に対して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。
- 座席に背もたれがある場合には、背もたれに手を触れてもらいます。背もたれがない場合には、座る部分に手を触れてもらい確認してもらいます。
- 被介助者が座った後、車両のどのあたりに座ったのかを知らせると被介助者の方も安心です。
- 全ての方が席に座りたいというわけではありません。中には、降りる駅は乗ってから初めて右のドアが開く駅であるから、それまでは左側に立っていたい、というように個々の経験を頼りにしている場合もあります。

②降車駅の確認

- 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ます。

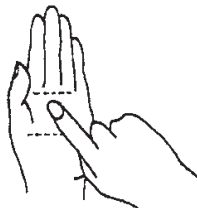
その他の留意点

①説明・情報提供

- 情報提供や周囲の説明については、あらかじめ被介助者に必要かどうかきいておきます。
(左右に曲がる時や止まったりする場合はお声掛けが必要ですか？手すりの位置など周囲の状況の説明は必要ですか？)

②ハンドマップ

- 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。
(今、改札の方を向いています。後ろが改札口になっています。)



- 本誌に対する御意見・お問い合わせについては以下の連絡先まで
埼玉県企画財政部 交通政策課
【メール】 a2220-03@pref.saitama.lg.jp 【電話】 048-830-2228 (直通)