

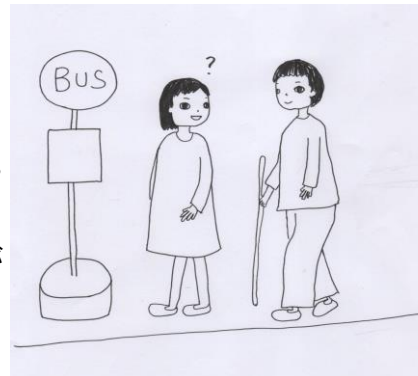
ヒューマンガイドテクニックについて 2

「ガイド者からの言葉がけの必要性が高い場面」その1

ガイド者からの言葉がけの必要性が高い場面について説明します。まず、共通するガイドの方法から説明します。すべての場面で、ガイド者から、「何かお手伝いしましょうか。」と気軽に言葉がけをしてください。そうすれば、援助を必要とする具体的な内容を歩行者から依頼することができます。場合によっては、「ありがとうございます。大丈夫です。」と歩行者側がガイドを断る場合もあります。当たり前のことですが、ガイドが嫌で断っているわけではありません。「他の人と待ち合わせがある」「少し用事がある」「いつも歩いている場所なので、申し出はありがたいが単独で大丈夫」といった様々な理由があるからです。「何かお手伝いしましょうか。」「ありがとうございます。大丈夫です（微笑み）。」「そうですか。お気をつけて（微笑み）。」こういった温かい会話が、街中で自然にできるようになれば良いですね。

(1) 電車やバスの利用時にガイドを必要とする場面と方法

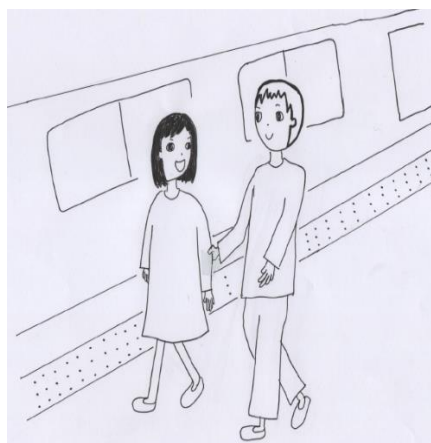
- ① 駅やバス停で待っている時、電車、バスの時刻や停留所に近づいて来たバスの行き先をガイドします。毎日利用する経路ではある程度予測は立ちますが、初めての場所や、慣れない場所では代読のガイドが必要です。駅や停留所で待っている方に「行き先を代読しましょうか?」「何かお手伝いしましょうか?」の言葉がけがあると助かります。



- ② 電車、バスの乗降時には手すりへの誘導と、バス停との段差や幅などの環境を説明します。歩行者が乗降時に、手すりを持つことで転落や踏み外しなどの事故防止につながります。手すりの位置への誘導（言葉で説明、手を持って誘導など）は必要です。同時に、車体とバス停との段差と幅や、降りた後の歩道の様子など「ステップまで30センチぐらいの高さですよ」「降りて歩道まで50センチぐらいの間がありますよ」「右から自転車が来ていますよ」などの説明をお願いします。踏み外しや、転倒などの危険がありますのでガイドが必要です。



③駅のホームを単独で移動している視覚に障害がある人を見かけたら、ガイドの手伝いをする言葉がけをお願いします。特に方向が分からなくなり迷っている様子がある場合は、必ず声がけが必要です。ホームは、転落など命にかかわる事故が起きる可能性のある場所です。ガイドの申し出は積極的にお願いします。ガイドによる移動の場面では、ガイド者が電車側を、歩行者がホーム中央側もしくは壁側を歩くようにお願いします。同時に、ホームにあまり近づきすぎないように注意します。



④電車やバスの車内では、空いている席をすすめていただけるか、手すりの位置への誘導が必要です。電車、バスの座席が空いているときや、これから席が空くとき「空いている席がありますが、お座りになりますか?」「ここの席が空きますけど、いかがですか?」席の位置はできるだけ運転手さんの近い位置が良いです。降りる時に移動が少なくてすむことや、運転手さんへの援助依頼がしやすいからです。