



まごころサポーターマニュアル

Ver.5

2022.10.23

「ハード(設備)」の改善も必要ですが、
困っている人を見かけたら手を差し伸べられるような
人と人のつながりを大切にするためのマニュアルです。
より多くの人「ハード(意識/心持ち)」が
変わるきっかけになりますように♡

合言葉は…
「ハードよりハート」

目次	ホッチポッチ当日の対応	1
	全エリアでの対応	2
	本部管理の対応	3
	高齢や障がいで歩くのが大変そうな方	4、5
	肢体(手足)が不自由な方・車イス利用者	6、7
	目が不自由な方	8、9
	耳が不自由な方	10、11、12
	知的発達障害の方①/3	13、14、15
	外国人の方	16



ホッチポッチ当日の対応

◎今日の心得

- ～その壹～ 困ってそうな人を見かけたら、まず話しかけよう
- ～その貳～ 心に余裕を持とう
- ～その参～ 自分も楽しもう

できることからやってみよう

困ってそうな方がいたらまず一言。
 「お困りですか？」 「何かお手伝いしましょうか？」
 そのちょっとした勇気が笑顔をうみます



区分	ごちゃまぜ対象者	識別	私たちの補助方法	必要備品	
1	高齢者の方や 歩くのが大変そうな方	杖利用者 介護同伴者 歩行車利用者	・補助椅子を提供する ・空席の案内 ・着席と退席起立時の補助	・補助椅子	
2	肢体の 不自由な方	車イス利用者	車椅子	・話しかける時は、腰をかがめて 目線を合わせる ・車椅子エリアへ誘導する ・補助椅子を提供する	・車椅子エリア設置 ・補助椅子
		上記以外	杖、義手、義足		
3	目が不自由な方	白杖 盲導犬の同行	・誘導する時は自己紹介する ・相手に自分の肘を持ってもらう ・「こそあど言葉」を使わず、 具体的に説明する。	・場合によっては補助椅子の 提供	
4	耳が 不自由な方	ろう者/ 中途失聴者 ・難聴者/ 片耳難聴者	補聴器、人工内耳 などの装着、 耳マークの掲示	・口話→”ゆっくりめ”に ”はっきり”とした口の動きをする。 ・筆談ボードの活用 →簡潔に具体的でわかりやすく	・筆談ボード ・指差し会話ボード ・「UDトーク」アプリ ・骨伝導イヤホン（本部）
5	知的発達障害	特に無し 行動と言動に表れる	・休憩室へのご案内 ・必要に応じて筆談したり、絵記号 などを使うと伝わりやすくなる。	・休憩室を設置	
6	外国人	外見で判断できない	・通訳スタッフが対応 ・英語で伝えられなかったら、 イラストで伝える ・多言語チラシの提供	・多言語チラシ (英・中)	
7	LGBTQ	外見で判断できない 自己申告	・無意識に言葉に性別をつけない ・性的な違いがあるだけなので、 特に補助方法はない		
8	お子さま連れ	小さい子供がいる	・ベビールームへのご案内 ・ベビーカー置き場へのご案内	・ベビールームを設置 ・ベビーカー置き場の 設置 ・イヤーマフ	

※障がいの有無に関わらず、否定的な言葉を使わないようにしましょう

全エリアでの対応

◎当日準備してほしいもの

区分	設備と備品	であえる	まんなか	プラントン	芝生	カワサキ	本部	予備(本部)	合計
ポップ	指差し会話ボード								
	UDトーク	1	1	1	1		1	1	6
	筆談 対応します								
	イヤーマフご使用ください	1	1	1	2		0	0	5
	骨伝導イヤホン貸し出し中		1				1	1	3
	ベビールーム						1		1
	ベビールームあります	1	1	1	1		1		5
	ベビーカー置き場						1		1
	休憩場所						1		1
	休憩場所 あります						1		1
	車椅子エリア	1	1	1	1	1	0	1	6
	ゆずりあい席	1	2	1	1	1	0	1	7
備品	骨伝導イヤホン						2		2
	イヤーマフ	2	2	2	2	0	0	0	8
	筆談ボード+マーカー	1	1	1	1		1	1	6
	指差し会話ボード	1	1	1	1		1	0	5
	補助椅子	2	2	2	2	2	0	0	10
	ホッチポッチチラシ(英語・中国語)	10部ずつ	10部ずつ	10部ずつ	10部ずつ		50部ずつ		
	触る地図	5部	5部	5部	5部		10部		
	通訳スタッフ(腕章)	2	3	0	1		2		8
	手話通訳スタッフ(腕章)				6				6
	手話通訳スタッフ(ピブス)	1	1	1	2		○		5
観客エリア	車いすエリアの設置および	○	○	○	○	○	○		
	車いす用通路の確保								

◎通訳スタッフについて
対応可能なスタッフは腕章を装着!

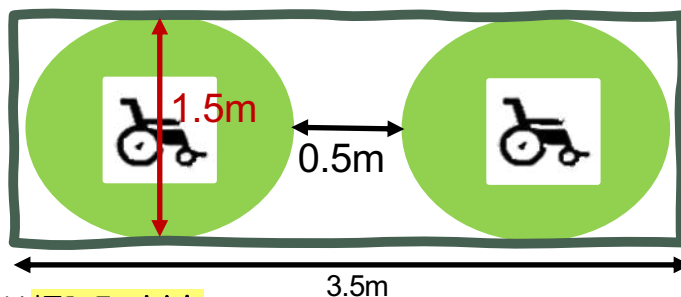


◎私たちのまごころ
サポーターマーク



◎会場設営のお願い

車いす
エリアの確保
車いす × 2台分



- (1) 出入口を含める通路という通路は幅1.5m以上
- (2) ゆずりあい席
→ 司会者・スタッフが適宜
「お客さま同士譲り合いながら、お席をご利用ください♪」などの声をかける。
- (3) 車いすエリアは一応車椅子の方のため用ですが、利用がない場合などには
臨機応変に予備で用意した補助椅子を設置
- (4) 車いすエリア内の地面に“車いすエリアポップ”を貼る

本部管理の対応

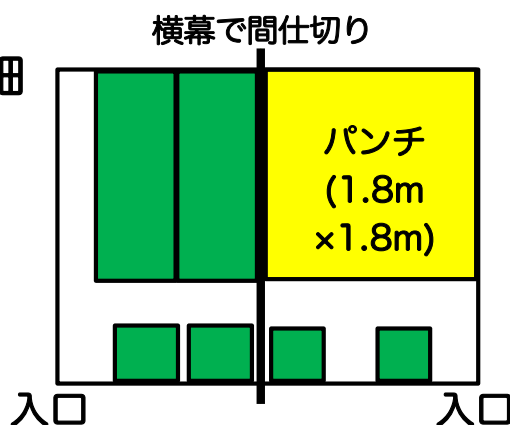
◎休憩室
・ベビールーム
の場所（本部隣接）



◎ベビールーム詳細

《備品》

- ・机×2
- ・イス×2
- ・おしりふき
- ・消毒用アルコール
- ・ウェットシート
- ・専用のぼり



◎休憩室詳細

《備品》

- ・イス×2
- ・パンチ
- ・消毒用アルコール
- ・ウェットシート

◎食品アレルギーへの対応 at キッチンカー

- ・本部から各キッチンカーへ
右記のサイン掲示を依頼

食物アレルギー 一覧表

メニュー名:

特定原材料7品目



特定原材料に準ずるもの 推奨20品目



高齢や障害で歩くのが大変そうな方

知ることから始めよう

識別

杖を使っている方

歩行車を使っている方

歩行車



同行者が腕を貸している、または手をつないでいる方

自己申告があった方 (ex 「立っているのがつらくって」)

知っておこう

- 1、立ち止まり、その場に留まる事がつらい
- 2、椅子に腰を下ろす、椅子から立ち上がるにひと苦勞
- 3、空席があっても座ることに不安がある
※足腰の機能が低下しているので、後方・前方に転倒する危険有り
- 4、椅子に座る、椅子から立ち上がる、高齢者の不安

椅子に座る時



椅子座面がお尻の下にあるのか
振り返りが出来ないのが不安

椅子から立ちあがる時



立ち上がる体力が足りずに不安
立ち上がった時に前に倒れる不安

高齢や障害で歩くのが大変そうな方

できることからやってみよう

想定場面①

立ち止まり観覧しているが空席が無い、
または遠い、通路側に無い。



【ご案内セリフ例】

「補助椅子を準備できます ぜひご利用下さい。」

【行動例】

補助椅子を対象者の側に設置する。腰を下ろすまで補助。



想定場面②

立ち止まる側に空席はあるが、躊躇している様子



【ご案内セリフ例】

(空席の側で)

「こちらの椅子をご利用下さい お手伝いします。」

【行動例】

腰を下ろすまで補助。

気づいたことメモ

肢体(手足)が不自由な方・車イス利用者

知ることから始めよう

◎情報提供
横浜移動サービス協議会
横浜らいず

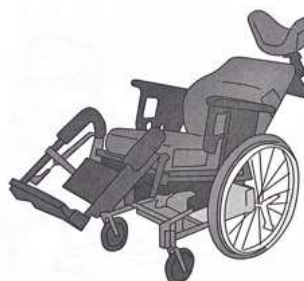
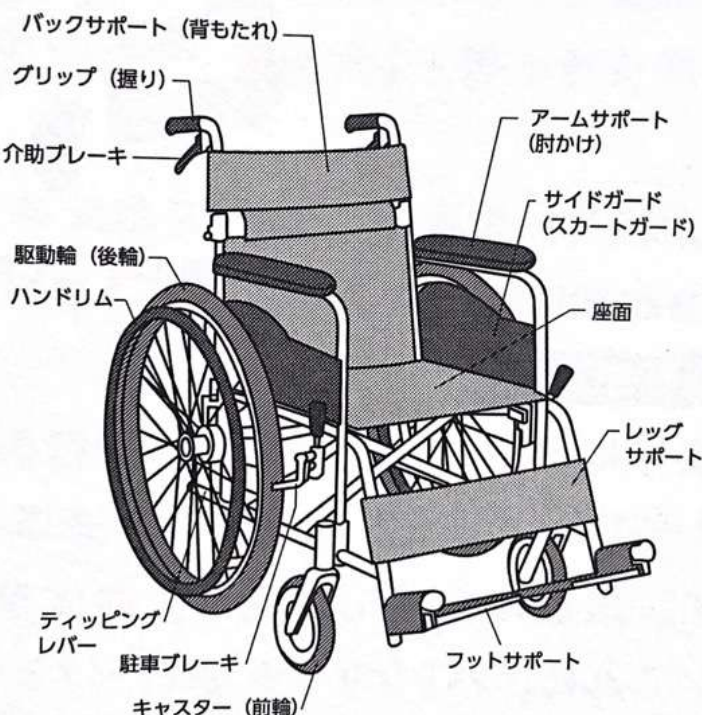
肢体不自由とは

上肢不自由、下肢不自由、体幹不自由によって日常生活動作に困難が伴う状態がある人をいいます。

車いす

標準型

重量は11キロ程度
折りたたみのタイプもある



チルト・リクライニング型

座位姿勢保持が困難な人向け



スポーツ型



電動車いす

最近では軽量化が進み、16~30キロ。
これにバッテリー量(3~5キロ)
が加わる。
緊急時の際などのために、
手動に切り替えるための操作もある。

杖や歩行器

義足

介助犬

ヘルパー



肢体(手足)が不自由な方・車イス利用者

できることからやってみよう



基本的な補助方法

- ・話しかける時は介助者ではなくまずは本人に
 - ・腰をかがめて目線を合わせる
- ↓
- ・車椅子エリアへ誘導する
 - ・補助椅子を提供する（本人の希望）

車イスの補助の基本



押し方は……

車椅子の後ろに立ち、両手でハンドグリップをしっかりと握る。前後左右、特に前方のフットレストに注意して、はじめはゆっくり押す。歩く速度は、ゆっくりめに。道路のでこぼこや傾斜に気を付けて。車両進入用にスロープ状になっている歩道では、車道側に車椅子が傾くので注意。



段差があるときは……

☆段差を上げるには

段差の手前で一声かけてキャストを上げる。
バランスを保ちながら車椅子を前に進める。
キャストを段にのせる。そして後輪を押し上げる。

☆段差を降りるには

上がる時の逆の動作になります。つまり、後ろ向きになって、下がります。

（前向きだと、段差によっては、乗っている人が前のめりになって落ちかねません。）



スロープ（坂道）では……

上りは、後ろから少しからだを前傾して一步一步しっかりと押す。押し戻されないように。

歩く速度は、道路のでこぼこに気を付けてゆっくり…



下りは、ゆるやかなスロープは普通の押し方で引くようにして下る。急な坂では、後ろ向きになって下りる方法が安全です。この場合は、身体を前傾させ、一歩ずつゆっくりと下ります。ブレーキを軽くかけてもよいでしょう。

目が不自由な方

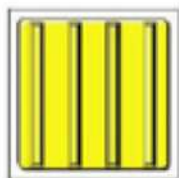
知ることから始めよう

◎情報提供
清野智佳子さん
株式会社シルバーウッドVR体験
安藤将大さん

種類	特徴
全盲	まったく見えない
弱視 (ロービジョン)	メガネなどで矯正しても視力が弱い 視野狭窄、中心暗点など

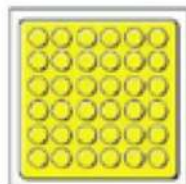
補助道具	説明
白杖 	白杖の3つの役割 <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害物に衝突するのを防ぐ役目 ・ まわりのようすを探る役目 ・ 目が不自由であることをまわりの人に教える役目
盲導犬 	盲導犬を使って歩いている人もいます。 盲導犬の胴輪をハーネスといいます。 ハーネスをつけているときは盲導犬が仕事をしているときなので、 盲導犬に声をかけたりさわったりしない。食べ物も絶対に与えない。

点字ブロック



誘導ブロック

線の方に道が伸びていることを表す。



警告ブロック

道の分岐や段差、階段などの手前にあり、ここから先に道の変化を知らせる。

目が不自由な方

〔誘導の基本〕 できることからやってみよう

① 自己紹介をする

② 相手と並んで歩く準備

右のイラストのように、相手の横に並んで立ちます。
聞き手とは反対側に立ちましょう。

③ 安心できる誘導

握られた腕は力を入れずに自然に降ろしましょう。

④ 白杖は大切に

誘導者と歩くとき、白杖を携帯しない視覚障害者の方がいますが、
安全と周囲に理解と配慮を求めるためにも白杖の携帯をお願いしましょう。

⑤ 誘導する際は、自身が立つ反対側を気に掛ける

⑥ 誘導をする際は、こそあど言葉を使わず、具体的に説明する



〔チェックリスト〕

✓点字ブロックの上に物を置かない

✓サインは目線の高さに設置する

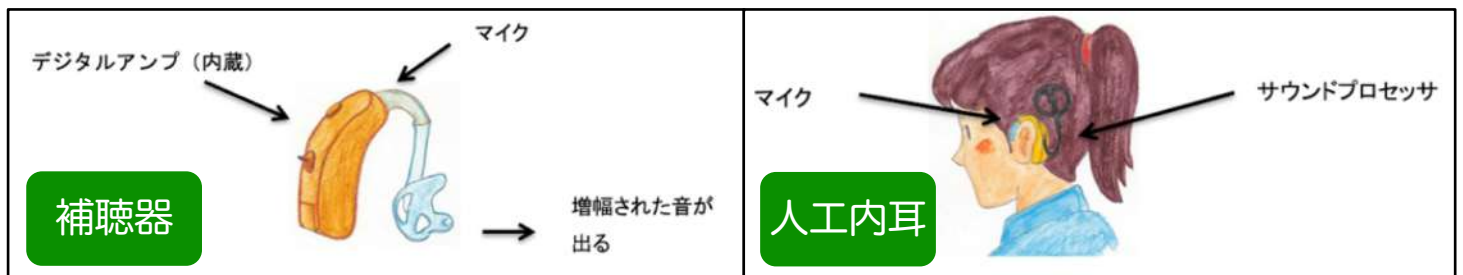


気づいたことメモ

耳が不自由な方

知ることから始めよう

種類	特徴
ろう者	手話を第一言語として日常的に使っている人のこと。
中途失聴者 難聴者	話し言葉を覚えた後に、病気や事故などにより聞こえなくなったり、聞こえにくくなった人のこと。 補聴器や人工内耳などを使って聞こえを改善することができる伝音性難聴、聞こえを改善することが難しい感音性難聴がある。
片耳難聴	片耳は正常で、もう一方の耳に26dB以上の難聴がある状態のこと。 (一側性難聴ともいう。)



(引用資料: 文部科学省、聴覚障害のある児童のための音楽指導資料)

知っておこう

文字や相手の口の動き(口話)などの視覚情報がコミュニケーション手段の中心で、手話ができるとは限らない。

普通に話すことはできても聞き取ることが難しい。



耳マーク

聞こえが不自由なことを表すと同時に、

聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマークです

◎情報提供

横浜市ろう特別支援学校

難聴トーク!

ダイアログ・イン・サイレンス

片耳難聴の情報・コミュニティサイト きこいる

手話バンドこころおと 武井誠さん

一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者体連合会

金子真美さん

耳が不自由な方

できることからやってみよう

1、表情を明るく対応する

マスクをつけたとき、コミュニケーションでは、目の動き・目の形・眉毛の上げ下げ、手の仕草などの細かな動きを大事にする

2、手話の活用（これだけは覚えておきたい！3選）



「ありがとう」



「トイレ」



「お願いします」

3、筆談は「素早く、簡単に、読みやすい字で」

4、筆談以外に、指差しボード・空書（空中に文字を書くこと）・口話・身振り手振りなど活用する

聴覚障害者の中には、文字の読み書きが苦手な人もいます

5、一人ずつ会話をする

6、透明マスクを着用するか、マスクを外して会話する

7、ゆっくりはっきり話す

大きい声で話し過ぎないように注意する

8、見える位置・正面から話しかける

耳が不自由な方

ホッチポッチでの取り組み

- 1、UDトークアプリの導入
(特定のスタッフ)



- 2、司会者&スタッフ手話
(全ステージ)



- 3、筆談ボードの使用
(全ステージ)



- 4、指差し会話ボードの使用
(全ステージ)



- 5、イヤーマフ 貸し出し
(全ステージ)



- 6、骨伝導イヤホン 貸し出し
(本部での貸し出し、まんなかステージでの活用)



- 7、聴覚障害のある出演者・MC
(芝生ステージ、まんなかステージ)



知的発達障害①/3

知ることから始めよう

◎情報提供

横浜移動サービス協議会

障害による独特な構想を理解しよう。

知的障害・発達障害のある方は、
その行動で誤解を招くことがあります。
悪気からではなく、その人なりの
理由があります。



たとえば
電車の中で



知的発達障害②/3



たとえば
店舗の中で



知的発達障害②/3

できることからやってみよう

1、まず、話しかけてみてください

短い言葉で、やさしくゆっくりと声をかけてください。横や後ろからではなく正面から話しかけてください。そして、何をしたいのか確認してください。

確認するときには、状況を推測して具体的に問いかけてください。

2、目的にあった方法（手段）を教えてください

何をしたいのか、目的が分かりましたら一つずつゆっくり丁寧に教えてください。

複雑な話しや抽象的（あそこ、むこうなど）な言葉では理解できない場合もありますので、具体的な言葉で理解できたかどうか確認しながら説明してください。多くのことを一度に覚えることが困難な場合もありますので、ポイントになる所や重要なことは紙に書いて渡すなどご配慮ください。

3、やさしく見守ってください→休憩室へ案内

出来ることなら、説明を受けた内容が正しく行動できているか見守ってください。もし疲れていると感じたら、本人に休憩室の利用を尋ねて、予防があればご案内してください。

4、対応が困難である時は、本部に連絡してください

本部では該当者が連絡先などが書いてあるカードや療育手帳を持っている場合がありますので、本人に確認しながら見せてもらい、ご家族に連絡します。

5、パニックになっている時は

予定外のことが起きたり、思いどおりにならなかったり、大きな音やにおいなど、その人によってパニックになる原因は様々です。もしパニックになっている時は、怪我等をしないように危険な場所や物から遠ざけ、やさしく声をかけて避難誘導をしてください。

ただし、強引な対応はかえって不安が大きくなる場合もありますので、緊急を要する場合以外は、そのまま落ち着くまでしばらく見守ってください。落ち着きが見られましたら、前述の内容を参考に話しかけてください。

外国人

できることからやってみよう

- ・初めの挨拶は日本語で
→最初から日本語ができないと決めつけない
- ・通訳スタッフへの引き継ぎ
- ・英語で対応できない場合は、簡単な日本語で
→最低限の5W1Hを簡単な言葉で伝える、メモを渡す
- ・外国語チラシ（英語・中国語）の提供
- ・ポケットーク（本部テント常備）の活用

◎情報提供

横浜市国際交流協会YOKE

外国語チラシ
中国語版



外国語チラシ
英語版

