

● 交通バリアフリーの推進

平成 18 年 12 月 20 日、これまでのハートビル法と交通バリアフリー法の 2 つの法律を統合、拡充させた法律「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー新法）」が施行されました。

同新法は、わが国が 2015 年には国民の 4 人に 1 人が 65 歳以上の高齢者となる超高齢社会を迎えること、また障害者が社会参加するうえでのバリア（障壁）をなくす（フリー）ことを目的に制定されました。

● 心のバリアフリー／偏見のない社会を目指して

バリアフリー新法の施行で、駅や公共施設ではエレベーターやエスカレーターなどのバリアフリー設備、ノンステップバスの導入など、ハード面の整備に取り組んでいます。私どもタクシー業界は、同新法により“公共交通事業者等に規定”され、現在、業界をあげて福祉車両の導入などに取り組んでいます。

しかし、高齢者や障害者の方々が、こうしたハード面の設備拡充と合わせ“より快適に安心して公共交通機関”を利用していくためには、ソフト面の整備が重要となります。言い換えると、私たち一人ひとりの意識の中にある心のバリア（障害者に対する差別・偏見・誤解など）をフリーにすることが求められているのです。

本書は、駅やバス停、タクシー乗り場などでお困りの高齢者や障害者の方を見つけたら、素通りせずに、“ひと言”「何かお手伝いできることはありますか」と、声かけをしたうえで、お手伝いをしていただくためのガイドブックです。

本書が、少しでも外出支援ボランティア推進の一助となれば幸いです。



高齢者・障害者の方の外出支援をお手伝いする 基本的な心がまえ	2
1. 高齢者への理解とお手伝いのポイント	3
2. 車いす利用者への理解とお手伝いのポイント	4
3. 目の不自由な方への理解とお手伝いのポイント	6
4. 耳の不自由な方への理解とお手伝いのポイント	9
5. ベビーカー利用者への理解とお手伝いのポイント	11
6. 内部障害者への理解とお手伝いのポイント	12
7. 知的障害者への理解	13
8. 知的障害者へのお手伝いのポイント	14
(1) 券売機の前で立ち往生している人を見たら	15
(2) 乗り場や目的の場所がわからない人には	16
(3) 電車やバスで降車駅がわからない人には	17
(4) パニック時の対応	18
9. タクシー利用者へのお手伝いのポイント	19
10. ご存じですか。配慮を必要とする人を示すマーク	20
11. 外出支援ボランティアに関する基礎知識	21

高齢者・障害者の方の外出支援を お手伝いする基本的な心がまえ

高齢者や障害者の方々の積極的な社会進出が増えています。駅やバス停、タクシー乗り場などで困っている高齢者や障害者の方を見かけたら、まず「何かお手伝いできることはありますか」と声かけをしましょう。その際、下記の点に注意しましょう。

ポイント1 ご本人の要望を確認する

手助けを必要としている方の要望は人さまざまです。ご本人に笑顔で話しかけ、要望の内容を伺います。スムーズな活動ができるようお手伝いすることが基本です。

ポイント2 お手伝いの押しつけをしない

お手伝いは、高齢者や障害者ご本人の自主的な意思や行動を尊重し、必要最小限にとどめ、お手伝いの押しつけにならないよう努めましょう。

ポイント3 無理な場合は協力を求める

お手伝いにあたって自分には難しいと思われるときは、無理をせずに周囲の人々に協力を求めるなど、その場でできるお手伝いをしましょう。



知的障害のある方には

「ゆっくり」「ていねいに」「くりかえし」話すことが大切です。

1. 高齢者への理解とお手伝いのポイント

高齢とともに、視力や聴力・筋肉など身体的機能が低下します。それに伴って、動作が鈍くなり、体のバランスもとりにくくなってきます。

高齢者は、券売機や階段、エスカレーターの乗降などが悩みのタネ。高齢者を尊重する心づかいを念頭において、ゆとりをもって対応（お手伝い）しましょう。

切符の買い方



切符の買い方がわからない高齢者の方には、券売機などの操作をお手伝い。

階段の上り下り



階段の上り下りは身体的負担が大きいため、荷物を持ってあげるなどのお手伝いを。

シルバーカー利用者

荷物が収納でき、移動の途中で座って休憩することもできるシルバーカー。高齢者の外出を楽しくしてくれるシルバーカーですが、ときには危険も。



たたんだシルバーカーを持ってバスに乗ろうとした老婦人。ステップでつまずくおそれも、その前にぜひお手伝いを。

杖を利用している方

杖を利用している方が、階段を上るときは斜め後ろから。下るときは本人の一段下斜め前に立って、横向きに降りながら見守るのがお手伝いのポイントです。



手すりのある階段では、杖よりも手すりを持ったほうが安全です。

ホームや車内で体調が悪く、動けなくなっている人を見かけたら、駅員（乗務員）に知らせましょう。