

第8回研修 スタジアムでのボランティアの対応について ～障害をもつサポーターも安心して観戦できるために～

ベガルタ仙台のホーム、仙台スタジアムは、約2万人の観客がほぼ毎試合詰め掛けて、大変な賑わいを見せています。観客の中には、様々な方がいるわけですが、車イスで来場される方も目につきます。仙台スタジアムの構造を良く知り、車イスの対応についての正しい知識を身につけて、体の不自由な人にも、そうでない人にも、気持ちよく使ってもらえる仙台スタジアムを目指したいと考えています。

日時 2003年4月20日(日) 13:30～15:00
場所 仙台市中央市民センター (仙台市青葉区)
講師 宮城障害者職業能力開発校 小松原 秀樹 氏



研修のポイント

車椅子の介助体験
仙台スタジアムの特徴を確認する。
サポーターの動線を考える。
事例の検討をしてみよう。



皆様、こんにちは。本日は私にとっていい機会をいただいたと思っています。
普段は、宮城障害者職業能力開発校というところにいまして、障害を持っている方の職業訓練の指導員をしています。

【 研修の内容について 】

今日のテーマは、障害を持っているサポーターを、仙台スタジアムに迎えた時、どうしたら安心して観戦してもらえるか、喜んでもらえるボランティアの対応というのはどういうものなのか、ということを考えてみたいと思っています。

ボランティアの対応の仕方というのは、人によってまちまちなのです。その場でああよかった、と喜んでもらえるとうれしいですね。事前の準備の段階では、常にどうかなあと思いながら準備をしています。今日は4つの内容で進めていきます。

まず最初に、実際に**車イスを使っ**ての**介助体験**をしてみたいと思います。現在、車椅子の介助をなさっている方はいますか？まずは、車イスに乗ってどういうものが体験してもらうことが大事ですね。介助だけで飯を食っていく訳ではないですね。飯を食っていくためのプログラムになると、2.3ヶ月の研修のあと、資格を認定して...ということになりますけれども。

2番目には、**仙台スタジアムという会場の特徴を良く知る**ということです。私も、仙台スタジアムは何度も行っていますが、こういう視点で行ったことはなかったので、いろいろな発見があったのですが、これは危ないとか、これはいいなとか、そういうことも後からお話したいと思います。皆さんも、仙台スタジアムでこういうことがあったという話があれば、その時に聞きたいと思います。

3番目は、**サポーターの動線を推測してみよう**、ということです。

4番目に、こういうことがあったという**事例の検討をしてみよう**と思います。この部分は、時間の関係で短くなることもあります。

今回、私がいただいたテーマで、2つほど解消できるのではないかと、考えていたことがあります。一つは、障害を持った人への対応で、これでいいのかな、と不安に思う点についてです。二つは、会社の方とのトラブル、行き違い、というのでしょうか。そういう点についてです。これらも話しながら解決策を考えてみようと思います。

【 車椅子の介助体験 】

これから実際に車イスを使ってみます。少しテーブルをよけていただきます。これはダイソーで買ってきた安いメジャーなんです(笑)、ここの床のタイル、大体30センチ四方です。仙台スタジアムの通路の幅は、115センチなので、これの3枚半から4枚分とってください。となると、人と肩がぶつからない程度であることは確かですが、移動が困難な人にとっては、大変なんですよ。

車イス介助体験は、この両壁を使ってテーブルのはじを合わせていただいて、会場を作ってみます。ここから窓ガラスに向かって進み、バックして戻ってくるという風です。まず最初に、私は何も言いませんので、皆さんに思った通りにやってもらいましょう。決して、どれが正解というのはないですからね(ざわざわ)。2番目、3番目の方も前の人のことを気にせず、思った通りにやってみてください。ここで一つお願いですが、**他の人がやっていることを、決して非難しないでくださいね。その人はいいなと思うことをやっているわけですから、その人のことを尊重してあげましょう。**私も駄目出しはしません。ただし、危ないなと思ったら、手は出します。

では、車イスを2台使って、やってみましょう。ということで、それぞれ乗る人、押す人をやってみる。

乗ってみてどうでしたか。

- ・床が極めて平らなせいか、気持ちよかったですね。
- ・私は車イスを押したことがあるのですが、乗っていて楽でした。
- ・早さも快適だったし、車イスだと微妙に左右に揺れるのですが、慣れていच्छるのかな、と思いました。

みなさんがおっしゃる通り、車イスというのは快適なものなんですが、使い方によっては、左右に揺れたり、上下に揺れたり、という振動があるのです。ここはたまたま平らで、かつ滑らないのですが、水がついたり、油がついたりすると、キュッキュッと音がしたり、重くなったりします。

介助された方、どうでしたか。

- ・ここは平らだったんで良かったんですが、宮スタでやった時は、坂(スロープ)だったので大変でした。
- ・今回は、後ろに誰もいないので、後方確認しないやり方をしたのですが、普通の道路などの時には、どのようにしたらいいのか、と思いました。
- ・車イスへの乗り降りについても、座る瞬間に後ろにすっと下がってしまうこともあると思うので、車イスによってはいろいろな装置がついているものもあると思うのですが、乗せ方というのもしっかり教わっておきたいと思いました。

宮スタでの経験は、とても良いことでした。あと、見ていて、あれっと思った方もいたと思いますが、これです(タイヤを押さえるレバーの操作)。**乗る前に、これをしっかり固定するかどうか、これがすごく大事なこと**なんです。レバーにはいろんな種類があるんですが、ない車イスもありますが、ほとんどはありますか。本日持参した車イスの場合、真ん中でブレーキがかかり、前後でもブレーキがかかるようになっていきます。**特に降りる時、レバーがしっかりなっているかどうか確認**してください。

仙台スタジアムでは、貸し出し用の車イスは...ないんですね、それでは、実際にどんな場合が想定されるかということ...すでに骨折した人が、車イス持参でくることがあるのではないのでしょうか。宮城スタジアムには、4.5台ありますね。今後は公共施設に車イスを置くようになっていくと思いますから、操作を覚えておくのはいいと思います。また、**乗る時に気をつけたいのが、フットプレート**です。これは上げ下げできるようになっています。乗る時は上がっている方が乗りやすいです。乗ったら、足をのせるために、フットプレートを下ろしてください。足をのせないでスタートすると、足首が巻き込まれて捻挫をしたり、骨折をしたりしますので、気をつけましょう。障害を持っている方の中には、片方のプレートは上げたままで、その足でこいでいく方もいます。その時は、後ろから押すべきかどうか、聞いて確認してください。必ずしも、押しで欲しいとは限らないのです。確認しないと、ケガの元になってしまいます。それから、乗っている人が自らの手で車輪を回すことをハンドリングといいます。車輪とイスの隙間に手が入ってしまうこともありますので、**手は膝の上に乗っていることを確認**してから、進むようにしてください。資料の 1 車椅子の介助体験 2) 危険回避 を見てください。それから、体の落下についてですが、下り坂、例えば、宮城スタジアムの台車路?大斜路?のようなところ、仙台スタジアムだと、正面入り口へ向かう右手の通路がありますね、ここは、車イス1人介助では危険な場所になります。**下り坂では前のめりになって、ころんと落ちることもありますので、危ないなと思ったら、無理をせずに後ろ向きになって、車イスを支えるようにして降りるようにしましょう。**落ちないな、と思えたらそのままでもいいのですが、その時は、2人がかりでそばについていれば、対応できますね。**1人の介助というのは、なるべく避けた方がいい**と思います。また、介助者のケガというのがあります。**疲れてくると、車イスと介助者の距離が開いてきます。**介助者は極端な話、腕が伸びて腰が曲がってきます。介助は体力勝負なところがありますから、**そういう時は、交代してもらいましょう。**それから、私もよくレバーにはさんだりして爪を割ってしまいます。特に**人差し指の爪は気をつけた方がいい**ですね。フットプレートの上げ下げなど手前に引く動作でも、爪は引っかかりやすいですね。それから、**介助する時は、混雑したところを避けて、人気の少ないところで行うのも大事です。**人気を避けて、他人の迷惑にならないところで、介助するようにしましょう。そして、**「声をかける」こと、これがとても大事です。**例えば、「座席までご案内しましょうか」それに対して「はい」と言われたら、初めて動く。「嫌だ」「結構です」と言う人もいます。「では進みますよ」「では参りましょう」と言って、「はい」と言われたら進む。特に試合を早く見せたいということで、黙ったまま急いで動くということはないでしょう。こういったよくない対応へのクレームというのは、今はすぐきます。メールが発達してきて、県や市のホームページや広報などに投書したり、マスコミに知らせたりします。ボランティアがやったこととはいえ、不快に思うことがあった時というのは、そのことが一人歩きしてしまうことがあるものです。全く失敗しないというのは難しいと思いますが、その場の対応の仕方・姿勢で、よく思ってもらえるようにしたいですね。焦って、失敗して、...ワールドカップの時も、良かれと思ってやったことでトラブルになったケースがありました。なお、**車イスというのは、折りたたみが可能です。座席を広げて、肘掛を引っ張って開きます。その時、指をはさまないようにしてください。**背もたれが後ろにたためるものもあります。車に載せるときに便利です。介助者用の持ち手のないタイプの車イスの方は、ほとんど介助が入らない方です。仙台スタジアムの中でも、ほとんどじぶんで何でも出来て、私たちよりも体力があって鍛えている人たちです。下手に介助なんかすると、怒っちゃいますね、そうですね、坂の上りきったところで待っていてあげるくらいなことでしょうか、その点だけお手伝いすればいいです。これが基本的な操作です。

仙台スタジアムに上がるところの通路、大体8mくらいあるでしょうか、この手のタイプの人(介助者用の持ち手のないタイプの車イスの方)は大丈夫でしょうが、介助が必要な人にとっては、連続してスロープを上るのは大変です。夏の暑い時期などの場合は、上がりきってから「座席までご案内しましょうか」という声も必要かもしれません。**常に声をかけてあげて、必要なことを聞いて、介助してあげるようにしましょう。**段差がある場所では、イスの下にある棒を足で押して、車椅子の前方を上げる動作をします。その時にも、必ず声がけをしましょう。高い段差の時は、後ろの車輪も上げることもあります。段差が超えられない理由は、前のキャスターが挟まっていることが多いですから、その時は後ろから、ということになります。仙台スタジアムのコンコースには、雨水を流す溝があります。幅1.5cm 深さ3cm、そこが、車イスが斜めに進んだ場合に、ちょうどキャスターがはまってしまう大きさで、出られなくなってしまうのです。そこで、溝にはまったら、棒を上げてバックするか前に進むかしてください。そこだけがちょっと難しいかもしれません。それからこれはちょっと小技、ここだけの話なんですけど、**介助する時は、なるべく体を近づけると安心です。**頭がこちらのおなかに着く位。ここぞとばかりに近づきすぎるのはなんですけどね。今の事を踏まえて、また、実際にやってみましょう。ということで、先ほどと逆の立場で、乗る人、押す人をやってみる。

(笑いがたえない実習ございます ^o^ /)

体重制限というものはありますが、

アルミで出来ているので、80kg位はいけるでしょう。鉄製ならもっといけますね。

介助する側が、**どうしたらいいかわからない時は、素直に「どのようにお手伝いすればいいですか」と聞けばいい**でしょう。本人がどうしてほしいかが一番良くわかっていることなので、お聞きになることですね。

それから、乗っている人のつまさきに注意をするということです。狭いところから広いところに出た時に、つまさきだけが挟まったり巻き込まれたりすることがあります。

後半の実習は、みなさんお声をかけていて、とてもフレンドリーな感じでやっていて、とても良かったと思います。黙々とやらないで、声をかけながらということです。立派でした。

【 仙台スタジアムの特徴を確認する 】

では次に、2 仙台スタジアムの特徴を確認するというところに行きます。
仙台スタジアムの平面図を持ってきましたので、ご覧になってください。

どの場所でもありうる共通のことをお話していきます。まず、図のように仙台スタジアムだとピッチが近くてこんな感じで、宮城スタジアムだと、400m のトラックがあります。おまけにその周りも広くて、駐車場なんかめっちゃくちゃ遠かったりしますね。そういう点もあるので、次回仙台スタジアムにいった時に確認してもらえればいいと思うんですが、トイレは使いやすいか、売店や自販機の位置はどうか、救護室に行くには下に降りてどのように行くのか、座席はキチンと車イス席のものを持っているのか、通常のチケットを持ってきた車イスの人を、ゲートでどのように対応しているのか、ボランティアの方には、そういった点を気にかけて欲しいと思います。試合を見るまでは、大丈夫かなと思っていても、いざと言う時、あの階段を下りれるのかどうか、これからそういうこともあるかもしれません。それから電話、今公衆電話があるのは、Uのところだけ、他はテーブルみたいのがついていますが、何もないです。電話が1ヶ所しかなくて、非常に遠いということです。あと**非常口**、どういう風に誘導されるのか、仙台スタジアムのエレベーターは、表示がないんですね。自動ドアの奥にエレベーターがあるというのは、外からでは分からない。エレベーターへの誘導の仕方、エレベーターを下りた後、右に行ったらいいのか左に行ったらいいのか、実は自動ドアは、右手の高いところにスイッチがあって、警備員はいるけれども、車イスの人が使う時には、ボランティアがついていった方がいいのか、ということも次回は考えながら、見てほしいですね。仙台スタジアムは、車イス用のトイレ(広々トイレ)が男女別になっているというのが特徴ですね。他では共有が多いのですが、メインとバックのちょうど中間地点にあります。トイレだからといって、必ず広々トイレがあるとは限らない、ということです。特に女性の場合注意してください。トイレの入り口は、普通のトイレと一緒になっています。ハーフタイムなどは、トイレ待ちの列が長くなっています。トイレが目の前にあっても、人が並んでいるとなかなか近づけないことも十分ありえます。誘導する時もぶつかる可能性があるので、つまさきを見ながら進んでください。これだけ数はあるので、混む事は少ないかもしれませんが、最近ベビーベッドが入るようになってから、結構この手のトイレも満杯になることもあります。3.4年前までは、誰も使わなかったトイレが、今は広く使われるようになってきて、子どもさんと一緒にということで、着替えやオムツなどで使っていることもあるので、ご注意くださいと思います。開く・閉まるの自動ドアは、入るところまで誘導してください。ドアのボタンは、ドアのすぐそばについているのですが、少し視界から離れるので、出る時にボタンの場所を教えてあげるといいですね。

通路の幅は狭い、115cmです。すれ違う時に、避けた人の方が階段などでバランスを崩しやすいので、注意しましょう。

【 サポーターの動線を考える 】

ここからは、3 サポーターの動線を考えるということで、仙台スタジアムの配置図を見ながら、確認をしてみましょう。まずは、体の不自由なサポーターがどのように移動するのか、興味をもってもらえれば、と思います。ポイントは5つあります。1つは、会場の敷地に入るまで、何でやってくるのか、ということです。障害があるといっても、じぶんで歩いてくる人、歩けない人、車イスで来る人、車で来る人と様々です。また、1人でくる人、複数・二人、グループで来る人など、いろいろなケースが考えられます。毎回ボランティアをやっていれば分かると思いますが、常連の人、突発的に来た人、最近強いじゃないですか(笑・第4節ヴィッセル神戸戦終わって2位の頃)、こういう時は、普段サッカーを見ない人でもやってることがありますね。また今の時期ですと、デーゲームなので、その人が行った時に会ったお客さんの波というのが、経験則になる場合が多いです。ここでは、車イスの人を前提に話しますと、じぶんで運転してくるか、誰かに乗せられてきて、乗り降りの介助がいる人という風になると思います。じぶんで運転の場合、正面玄関前の駐車場に留めてきます。入り口から入り、エレベーターで上にあがるということですね。困るのは、雨の時ぐらいではないでしょうか。エレベーター2基あるので、どちらに乗ったらいいかが指示されればいいですね。2つめに、コンコースに上がってからは、必ずしもCの席とは限らない。熱狂的なベガルタサポーターの近くに行きたい、という人もいますので、PやQの席ということになると、A付近を通らなければならない、混雑の中に突っ込んでいく格好になるので。まだコンコース通行のルールが決まっていないからそうなるのですが、手すりや灰皿がある側、つまり外周を通るようにすればいいのですが、かえって灰皿周りに人が集まっていることもあるので、流れをよく読んで進む必要がありますね。むしろ、観客が増えてきた時間帯では、柱がある真ん中付近の方が、割と隙間があって通りやすいのかもしれないと思いました。いずれにしても、混雑しているところを避けていきましょう。できれば、遠回りした方が安心感がありますね。ただし、屋根のある客席側の通路を通るのは難しいです。Q・H・Jのところには、サポーターを分ける柵がついているので、高さ9cmあります。キャストの大きさから言って、これ乗り越えるのは大変です。金網越えをする位なら、コンコースを遠回りした方がいいです。また、客席の通路には雨水の溝がありますし、通路そのものが狭いので、一旦コンコースに出た方が、他のお客さんとのトラブルも減ると思います。アウェー側を通る時は、警備員に話してから通ればいいと思います。例えば、バックスタンドにある席に行きたいのだが、お客さんとのすれ違いによってぶつかる可能性があるので、こちら(アウェー側)を通りたいのですが、という感じです。客席の通路は長く移動するのは避けた方がいいです。これから、夜の試合が多くなりますね、そうしますと、明るい時と違ったトラブルが起きやすいです。足元が見えにくい、夜は特にぶつかりやすいので、ご注意ください。また、着いてすぐに席につきたいとは限らないのです。トイレに行ったり、売

店で何か買いたいということもあります。もし案内する機会がありましたら、いきなり「こちらです、どうぞ」と連れて行くのではなく、「座席までご案内しましょうか」と問いかけをして確認してから誘導する。座席まで着てから、売店のことを話してもいいし、「売店はどこですか」と言われたら連れて行けばいいのです。試合中はどんな動きをすればよいかと言うと(あまり動くことはないと思いますが)、あるとすればトイレ、1人で行けることが多いでしょうが、下り坂の下で1人見守っていると安心です。広いコンコースと通路のぶつかったところ。坂の降りたところで、必ずしも一時停止できないこともあります。試合後は、すぐに出ないで待っている。5分経てば半分、10分経てば7.8割はいなくなっていますので、スタジアムによってはけ方が違うと思いますが、早く帰りたいという場合は、試合中に出てしまう、という方がいいです。宮城スタジアム、ワールドカップの時は、10~15分後にご移動くださいと協力をお願いしました。待っていれば結構スムーズに出れます。5万人でも出方次第ではすぐにひけます。早く帰りたい人は、試合の流れを確認して20分前に出てしまいます。この方が、介助も安心して出来ます。

ここからは時間もないので、**大半のサポーターと体が不自由なサポーターの違い**について、資料に書いてあることだけをお話しておきます。まず、**移動の速度が違うので、安全確認をすること**と、将棋倒しをさけることです。2番目、**移動の動線が違う**ということです。大勢の人の流れと違う動きをするので、混雑を回避しながらです。3番目、**目線が違います**。表示板が高いので、首を曲げて上を見上げる感じになります。夜の試合の時は、照明が当たっている時もありますが、薄暗くなっている時もありますので、夜の試合ほど看板が大事になってきます。**座席に行く時は、必ずゲートで確認して、スムーズに動けるようにします**。地図を見せながら、お客様の現在地はここ、これからこの方法で席に向かいます、と説明してから動く、行き方を話せば安心感もあります。話さなかったことによる「遠回りじゃないの？」という不安も解消されます。5番目に、**問題解決の方法が違う**というのは、多くのサポーターに伝達する情報はたくさんありますが、個別の対応が必要な人への情報と言うのが少ない。そのために、インフォメーションなどの人から聞くことが多くなると思います。配慮が必要なサポーターへの情報は、その人に伝わっていないことが多い。何を必要としているかをやりとりしないと、本当に欲しい情報が答えられないことになります。

【事例検討: ボランティアが支援できるコツ】

ボランティアができる支援のコツは、**1、声がけ、あいさつ、困っている人への案内**。よかれと思って行動しても、いきなり手を出すとトラブルの原因になります。2として、**相手が求めている行動を心がけましょう**。主に道案内になると思います。じぶんで対応できない場合は、他の人に確認をとることを伝えて待ってもら。「お待ちください」という言葉が入ると入らないのでは、全く違ってきます。特に介助者、本人よりも介助者にお待ちくださいと言うことが大事です。3、**お手伝いする動作を説明して、承諾してもらってから動きましょう**。介助者からのクレームというのは、どういことをされるんだろう、どの位待つだろうということがわからなくて、動かされようとしていたり、待たされるというのがクレームになりますので、お伝えできる範囲で説明して、動線を予測できるようにする、こういう動きになりますという予測でいいので伝えます。4、**じぶんが動くときに、近くのボランティアに、このように動きますよということ伝えていく**、ボランティアとの関わりも大事になってくる。1人で出来ない時は手伝ってもら、**戻ったときはこんな感じでしたと報告すると、じぶんの体験が、みんなに共有される**ということです。

障害をもっている人への対応のポイントは2つあります。まずは移動の問題、そして情報提供の問題です。今日は図を見ながらの説明でしたので、次回現場で改めてどうなっていたかを確認していただければと思います。**宮城スタジアム、ワールドカップでの車イス対応ボランティア**のことも載せておきましたので参考にしてください。

- 1 ボランティアの配置：定点配置と広域エリア配置、複数人の配置
- 2 連絡のとりにくさの解消：無線を持つ、見えるところ、巡回してレポート
- 3 両手をあける：リュック 雨具・地図
- 4 動線の知識と危険予測
- 5 訓練の積み重ね：車椅子介助、言葉のかけ方、情報の説明、ニーズの聞き取り
- 6 体力(ボランティアの体調)

又何かの機会がありましたら、お話をさせていただければと思います。学校の方に来て相談してもらえれば、車イスでサッカーをやっている姿を見ることが出来ますし、よりフレンドリーな感じで話が出来ると思います。これからもどうぞよろしくをお願いします。

(文責：小野 枝美子)