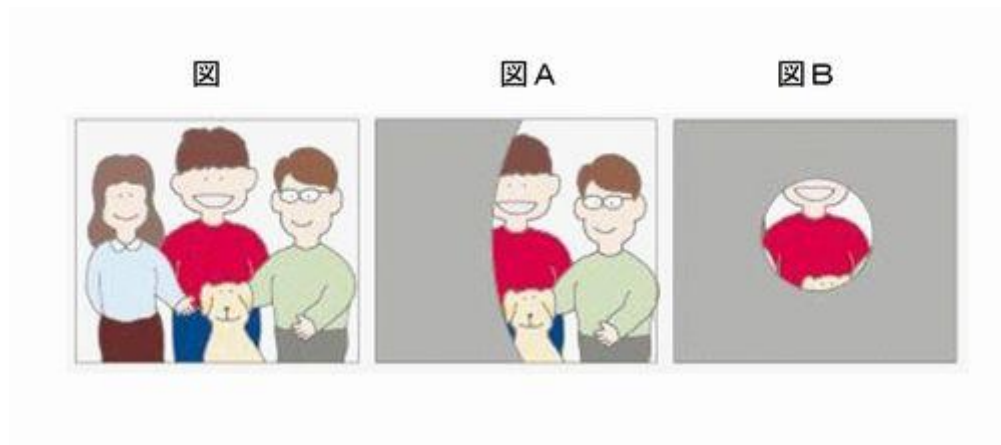


視覚障害のある方と出会ったら・・・

[2011 年 12 月 6 日]

ひとことで視覚障害と言っても、さまざまな見え方があります。まったく見えない、文字がぼけて読めない、物が半分しか見えない(図 A)、望遠鏡を通してのようにしか見えない(図 B)などです。

このようなことから、文字を読むことができて、歩いているときに障害物にぶつかったり、つまずいてしまう方や、障害物を避けてぶつからずに歩くことはできるが、文字を読めない方がいます。



困っていても視覚障害のある方から援助を求めることは難しいので、戸惑っている視覚障害のある方を見かけたときは、まず、声をかけてください。そして、援助を求められたら、どうすればよいか確認してください。ちょっとした援助が、より安全で安心な外出につながります。

また、白杖を持っている・盲導犬と一緒にというように、一見して視覚障害のある方とわかる人もいますが、外見から視覚障害のある方とわかりにくい方もたくさんいますので、「見えにくいので……」「視覚障害なので……」などと言われたときは、目が不自由と判断してください。

ここからは、視覚障害のある方からの声をもとに、援助に配慮してほしいこととその理由を紹介します。

(1)話しかけるときは、名乗ってください。

声をかけてもらっても、誰からの声かけかわからないと、困ってしまいます。名乗って、声をかけてもらえると安心します。

(2)援助するときは、そばに行って、前から声をかけてください。声のかけ方は「お手伝いしますか?」でも「こんにちは」でも結構です。

遠くから声をかけてもらっても、気づかないことがあります。援助を断られたとしても、気を悪くしないでください。慣れている場所にいる場合等、援助を求めていることもあります。

(3)腕を引っ張ったり、後ろから押したりしないでください。

いきなり体に触れるのは失礼ですし、不安に感じるからです。まず、声をかけてください。

(4)「危ない!」と言うだけでなく、状況を具体的に説明してください。

状況がわからないと動けないからです。危険な場面では説明だけでなく、安全な場所まで誘導してください。

1 こんな場所で、こんな配慮

(1)駅のホームやバス停で……

(1)援助の前に「電車に乗りますか?」などと聞いてください。

援助をする前に、どこに向かっているのかなど、援助を必要としているかを確認することが大切です。乗るのではなく、降りたばかりかもしれません。

(2)乗客の列が動いたことを「前に進めます」「列が動きました」などと教えてください。
電車やバスを待っていて、いつのまにか列が動いて取り残されてしまうことがあります。
後ろからだまって押したりせず、ひと声かけてください。

(3)乗降時に体を抱えたり、後ろから押さないでください。

乗降するときは、白杖や手で床や車体を触って確認したいので、体を抱えられると動きがとれませんし、怖い思いをします。

(4)空いている席に案内するときは、本人の意思を確認してください。

座ったとき、降りようとして出口の方向がわからずに困ることがあるので、降りやすいように、出入口の近くに立つこともあります。

(2)横断歩道で……

(1)無言で引っ張っていかないでください。

(2)「渡りますか?」ではなく、「駅側に渡るのですか?」などと、具体的に聞いてください。

渡ろうとする反対側に連れて行かれて、困ることがあります。

(3)「青になりました」と声をかけてもらえると助かります。

音響信号のない横断歩道では、渡るタイミングを覚えてもらうだけでも、とても助かります。

(3)トイレで……

(1)トイレに案内するときは、障害者用トイレ(だれでもトイレ)がよいか、一般のトイレがよいか聞いてください。

視覚障害のある方にとって、「だれでもトイレ」は広すぎて様子が把握できなくて困ることがあります。

(2)トイレの入り口ではなく、奥の個室まで案内してもらえると助かります。

初めてのトイレは様子がわからなくて困ります。水の流し方、洋式か和式か、便器の向き、トイレットペーパーや鍵の位置、汚れている部分などを教えてもらえると助かります。(異性の場合は、近くにいる同性の方に依頼してください。)

2 わかりやすい説明のポイント？

(1)方向や位置を説明するときは、視覚障害のある方の向きを中心にしてください(図1)。

向かい合っていると、説明者とは左右が反対になるためです(図2)。



図 1



図 2

(2) 道順を説明するときは、目印となる具体的な建物などを教えてください。

目印となる建物を教えてもらえると、再度道を尋ねるときや、援助を受けるときに役立ちます。

(3) 代名詞や、指差し表現ではなく、「あなたの右」、「煙草の箱くらいの大きさ」などと、具体的に説明してください。

「あそこに」「むこうに」という表現や指差しは、正確にわからないからです。

(4) 商品を選ぶときなど、触れる物には、触らせてください。

物の材質、形や大きさなどは、ことばだけの説明よりも、触った方がよくわかります。

3 誘導(移動の手伝い)のポイントとは？

移動介助を求められたときに、注意するポイントを紹介します。

(1)まず、どのように介助すればよいか聞いてください。

介助の受け方は人によって違います。決めつけた対応をしないようにしましょう。

(2) 短い距離であっても、腕や白杖をつかんだり、肩や背中を後ろから押さないでください(図)。

動きを拘束されると、安心して歩くことができませんし、足や杖で前方を確認することもできなくなってしまいます。

悪い例

「手でひっぱる」



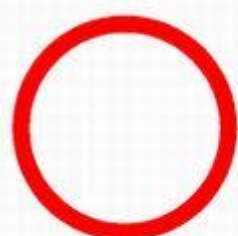
「後ろから押す」



(3) あなた(援助者)の腕や肩をつかんでもらい、歩く速度を相手に合わせることが基本です(図)。

誘導の基本(良い例)

誘導の基本



(4) 段差や階段の直前ではいったん止まって、「下りの段差です」「上り階段です」などと教えてください。

ただ「階段」と言われただけでは、上りか下りかわかりません。

(5) 別れるときは安全な場所で、本人の立っている場所と向いている方向を伝えてからにしてください。

誘導者と別れた後で、下り階段などで転落したりしない場所を選ぶためです。

4 黄色いタイルのはなし

歩道や駅のホームなどで黄色いタイルを目にしませんか?これは「視覚障害者誘導用ブロック」といって、目の不自由な人が一人で安全に歩くための手がかりとなるよう設置されています。見えなくても足や杖で触ってわかるように突起がついており、見えにくい人にも見やすいようにタイルの色は黄色で目立たせています。

福祉のまちづくりへの関心が高まるにつれて、誘導ブロックの設置も増えてきました。

しかし、そのブロックの上に自転車や車が置かれていては、使うことができません。

目の不自由な人が、歩道をふさぐように置いてある自転車を避けようとして知らぬ間に車道に出てしまい、車と接触しそうになったり、歩道に乗り入れて止まっているトラックのミラーに顔を強打する事故もあるのです。

ブロックの上に物を置かないことはもちろんのこと、駐輪や駐車場所に少しの配慮をする事が、あなたにもできる「福祉のまちづくり」です。



出典： 東京都心身障害者福祉センター

「改訂版 障害のある方への接遇マニュアル」