

3. 目の不自由な方への理解とお手伝いのポイント

視覚障害者の方と接するときは、いきなり相手の身体に触れたり、杖を引いたりせずに、まず「何かお手伝いしましょうか」と声をかけましょう。
もし、誘導を希望された場合は、どうしたらよいかを尋ねて行動します。

視覚障害者は、こんな状況で困ることがあります

● 駅構内で

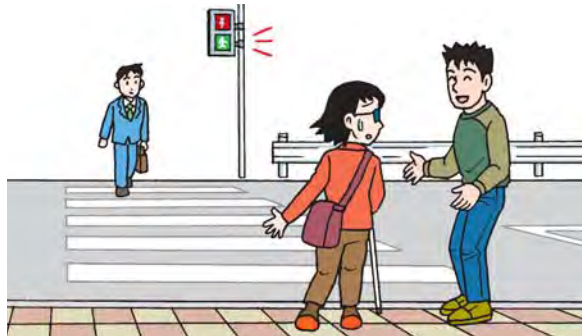
白杖を持った目の不自由な方が、駅構内で方向がわからなくなり、通行人に尋ねようとしても、みんな忙しげに行き交うだけ。やむなく雑踏の中で、一人立ち往生することに。

● 駅のホームやバス停で一人取り残されてしまった

電車やバス、タクシーなどを並んで待っていたのに、いつの間にか列が動いて、一人だけ取り残されることに。もう進んで、乗っても大丈夫なの？

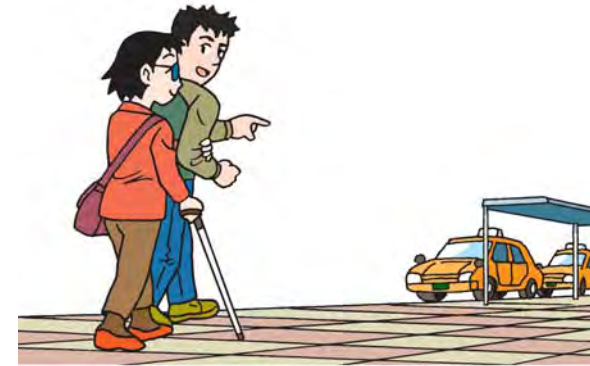
● 横断歩道で

メロディの流れない横断歩道で、車の騒音が激しく、目の前の信号が青になったのか判断できない状況。いつ渡れば安心なの？



対応ポイント

- 視覚障害者の方が戸惑っている姿を見かけたら、正面に回って「何かお手伝いしましょうか？」と声をかけます。いきなり、相手の身体に触れたり、杖を引くのは厳禁です。
- 例えば、タクシー乗り場を尋ねられたとすれば、「右に50mほど行くとあります、よかったですら案内します」などと応じます。



- 駅のホームやバス停で待っている視覚障害者の方には、「列が動きました」「前へ進めます」などと声をかけてください。
- 横断歩道でも同様に、「青になりました」「渡れますよ」などと、ひとこと声をかけましょう。

● 位置を説明するときは

視覚障害者の方に、位置を伝える手法として「クロックポジション」があります。これは説明を受ける人の位置を“時計の文字盤の中心”にいると想定して伝えるもの。

例えば、正面を時計の12時の方向として、「あなたの行く目的地は3時の方向にあります」といったように説明します。



目的地への誘導

誘導の基本



視覚障害者の方を誘導するときは、白杖を持っていない側の半歩前に立って、腕につかまってもらうのが一般的です。

狭い通路の誘導は



狭い通路での誘導は、腕を背中の方に回して、縦に重なるようにします。障害物がある場合は、あらかじめ障害物があることを知らせ、「右に避けます」などと声かけをします。

段差や階段の誘導



傾斜路や階段では「ここから10段ぐらい下り階段です」「次の一段で階段が終わります」などと下りや上り、始点や終点などをきちんと伝えながら誘導します。歩く速度は視覚障害者にあわせて。

絶対にしてはいけない行為



たとえ、短い距離でも次の3点は絶対に厳禁です。実際にアイマスクをして試みてください。恐ろしくて不安になるはずですよ。

- ・白杖をつかむ
- ・腕をつかむ
- ・肩や背中を後ろから押す

4. 耳の不自由な方への理解とお手伝いのポイント

聴覚障害者は、外見上から障害があるかどうかわかりません。また、聞こえ方やこれまでの生活体験からコミュニケーション方法が異なります。補聴器や手話、口話、筆談、身振りなどが考えられます。

声をかけても反応がない場合は、相手の視覚に入るようにして、笑顔でゆっくりと話しかけます。筆談によるコミュニケーションなどが有効です。

聴覚障害者は、こんな状況で困ることがあります

電車が突然、停止。車内放送で「前の列車が事故を起こし、緊急停車した」とのこと。ざわめく乗客、早くも携帯電話で職場や自宅に連絡を入れる人も。そんななか、なにが起こったのか理解ができず、おろおろしている人が。

対応ポイント

- 声をかけても反応がない場合は、聴覚障害者の可能性も考えられます。
- その場合は、聴覚障害者の正面に向けて、笑顔で声をかけるようにしましょう。
- 口をはっきりと開けて、言葉を伝えます。身振り手振りを交えると、相手に伝えやすくなります。
- 筆談で、伝えるときは「短い文章で簡潔に」「記号や図などを用いて表現を明確に」「最後に、正しく伝わっているかどうか」を確認します。

聴覚者とのコミュニケーションには、筆談が便利です！



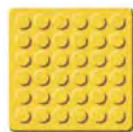
ミニ知識

線状ブロック



誘導（歩く方向）を示し、道路や廊下に沿って設置。

点状ブロック



警告（一時停止）を示し、ホームの端や交差点、階段などに設置。

盲導犬を見かけても



街中で盲導犬を見かけても、触ったり声かけは厳禁。仕事なので、邪魔をせず温かく見守ってください。