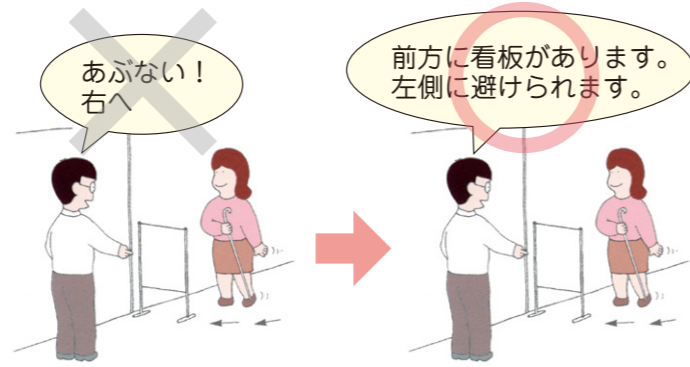


## 支援のポイント

### わかりやすい説明をする時のポイント

- 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。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。
- 2 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では、正確にわからないからです。
- 3 商品を選ぶときなど、触られる物には、触らせてください。物の材質、形や大きさなどは、言葉だけの説明よりも、触った方がよくわかります。



### 誘導(移動の手伝い)のポイント

- 1 まず、どのように誘導すればよいか聞いてください。誘導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 あなたが前に立ち、あなたの腕や肩をつかまってもらうことが基本です。歩く速度は視覚障害のある方に合わせます。
- 3 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。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。
- 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。「階段」と言われただけでは、上りか下りかわからないからです。
- 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する危険のないような場所を選んでください。



本リーフレットは障害のある方と、より良いコミュニケーションを築ききっかけとなることを願って作成しました。さらに詳しい内容は「障害のある方への接遇マニュアル」に掲載されています。詳しくはホームページをご覧ください。  
<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shinsho/index.html>

平成 28 年 10 月

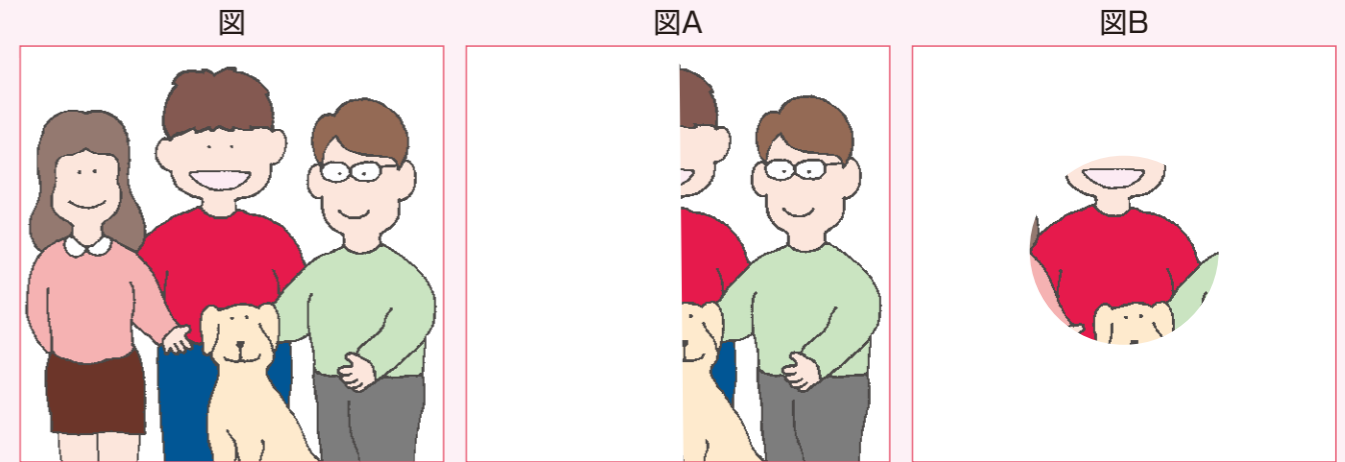
発行：東京都心身障害者福祉センター 東京都新宿区神楽河岸 1-1 セントラルプラザ  
電話 03-3235-2952

東京都  
再生紙を使用しています

# 視覚障害の理解のために

## 視覚障害って、どんな障害

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も、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ても、文字は読めない方もいます。

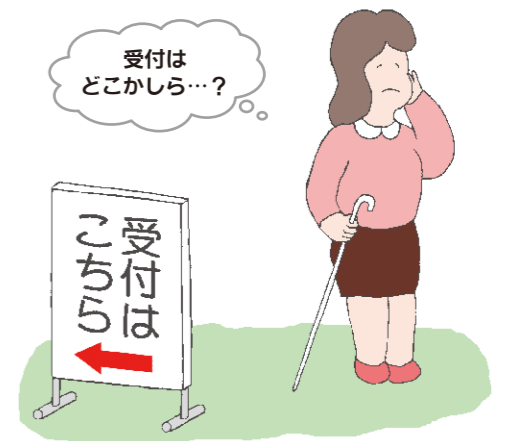


## まずは、声をかけてください

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、戸惑っている姿を見かけたときは、まず、「何かお手伝いしましょうか?」などと、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。

### 盲導犬について...

盲導犬は、視覚障害者の生活を支えるために特別な訓練を受けています。街中で、盲導犬を見かけた時は、工作中だということを忘れないで、邪魔をせず温かく見守ってください。



また、白杖を持っている・盲導犬と一緒にいるように、一見して目が不自由とわかる人もいますが、外見からは、目が不自由とわかりにくい方もたくさんいます。「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。



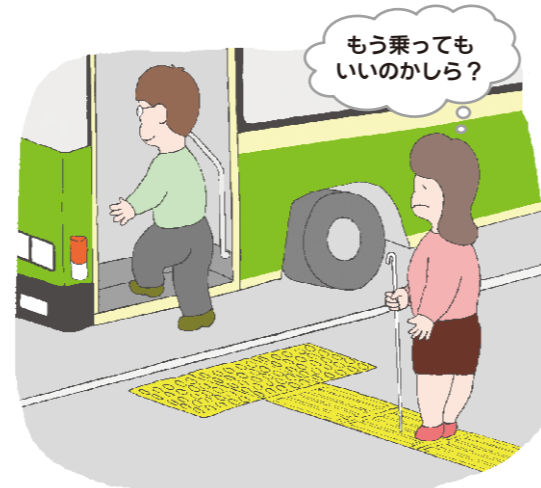
# 例えば、こんなことに困ることがあります

視覚障害のある方の声をもとに、いくつかの例をご紹介します。

## 駅のホームやバス停で…

### 列が動いた事に気づかず、取り残されてしまった…

電車、バスやタクシーを待っていて、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ついたりせず、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。



### 改札に向かいたいの、電車に乗せられてしまった…

援助をする前に、どこに向かっているのかなど、必要としている援助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。まずは、「電車に乗りますか？」などと聞いてください。

### 今日は、立っていたかったのに…

車内で座ってしまうと、降りる時に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。まず、本人の意思を確認してから、空いている席に案内してください。

## トイレで…

### 初めて入ったトイレで、水洗レバーが見つからない…

トイレの入り口ではなく、個室まで案内し、中の様子を説明してください。特に、初めてのトイレでは次のようなこと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、トイレトーパーや鍵の位置、汚れている部分等です。

異性の場合は、近くにいる同性の方に案内をお願いしてください。



## このリーフレットについて

ここで紹介している情報がすべての視覚障害のある方にあてはまるわけではありません。中途半端な知識と思い込みで、障害のある方に接することは、避けなければならないことです。「その人」の理解は、障害のあるなしに関わらず、お互いに一人の人間としてつきあう中で育まれるものではないでしょうか。

## 横断歩道で…

### 渡るタイミングがむずかしい

信号が青などに変わった時に、「青になりました」「渡れますよ、一緒にしましょうか」等と声をかけてもらえると助かります。

### 無言で腕をひっぱらないで…

道路横断をするところと勘違いした通行人に、いきなり腕をつかまれ、道路の反対側まで連れて行かれて困った人などがいます。無言で腕をひっぱったりせず、まずは「渡りますか？」等とたずねてから、誘導してください。



## いろいろな場所で…

### 誘導用ブロックにモノを置かないで

歩行補助の設備として、黄色いブロックが設置されています。その上に自転車が置かれていたり、立ち話をしている人たちがいて、避けるのに大変な思いをしている視覚障害のある方が大勢います。

また、誘導用ブロックは視覚障害のある方にとって、大切な誘導路ですが、常にその上を歩くわけではありません。ブロックの上を歩いていないからといって、いきなり腕をつかんでブロックの上に連れて行かないでください。ブロックへ誘導する前に、本人の意思を確認してください。



### 今、声をかけてくれたのは、誰？

よく知っている人でも、いきなり話しを始められると、誰だかわからず困る事があります。名乗ってから、話しを始めてもらえると安心します。

### 「危ない！」って何が危ないの？

「危ない」という言葉だけでなく、「自転車がたくさん止まっていますよ」「前にトラックが停まっています」などと、具体的な状況の説明をしてください。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、すぐに安全な所まで誘導してください。

