３ 視覚による情報が得にくい方へのサポート

弱視の方の中には白杖を持っていない方がいます。
情報の得にくさもそれぞれ異なります。
困った様子の方に気づいたら「声かけ」します。

１）基本のポイント

「笑顔であいさつ」

まずは笑顔で、正面から明るい声であいさつしましょう。
たとえ、あなたの笑顔が見えなくても、あなたの声から性別や身長、雰囲気などを察することができます。

「声かけ」

あいさつ後に「〇〇担当の誰々です」と自己紹介しましょう。
本人にいきなり触れたり、手を引いたり、白杖をつかむことは失礼にあたります。
「何かお手伝いすることはありますか？」と「声かけ」し、必要なサポートと、希望する誘導方法を確認しましょう。

「言葉による説明」

例えば、あちら、こちらなどの言葉を避け、「左」、「右」、「前」、「後ろ」、「何歩先」、「何メートル先」というように具体的な言葉で正確に伝えてください。客観的な説明を心がけましょう。

＜誘導中、してはいけないこと＞

- 白杖は目の代わり。つかんだり、引っ張ったりしない。
- 手を引っ張ると、本人に急な動きを強制することになり、不安や高圧感を与えるため、手は引っ張らない。
- 本人の後ろに立って誘導しない。誘導する人から本人の足元が見えにくいだけでなく、本人も押し出されるのではないかと不安になる。
- 斜め歩きや斜め昇降はしない。絶えず歩いている方向（角度）を意識できるよう、進行方向に向かってまっすぐ歩く。特に段差がある時は、直角に向かう。

２）誘導時の基本姿勢

① 歩行誘導を依頼された場合、「左右どちらに立った方がいいですか？」と、まずは立ち位置を確認します。

② 言われた側の横半歩前に、本人と同じ方向を向いて立ちます。

③ あなたの肘か肩をつかんでもらう前に、「どちらの方法がいいですか？」と、本人に確認してください。

④ 本人が「肘」または「肩」と答えたら、「では、ご案内しますのでお手を失礼します」と「声がけ」し、本人の手を肘や肩に誘導します。

⑤ 本人の手の位置が止まったら「では行きます」と「声かけ」し、誘導に移ります。

「横半歩前」で「２人分のスペース」確保

本人の半歩前を歩き、危険に遭遇した際には、すばやく適切に対処しましょう。

誘導者は、常に２人分の体の幅と身長の高さを確認して誘導しなければなりません。
足元だけでなく顔や頭、腕など身体全体に障害物が当たらないように気を配ってください。

「本人のペース」で「カメラ代わり」を意識

歩く速度は本人に確認しつつ、本人のペースに合わせます。
本人の動きや考えを妨げない範囲で、周囲の風景の説明をしましょう。
段差、狭い場所の通過、曲がる地点、止まる地点など状況が変化する場所では、その都度、伝えましょう。

【会場に視覚障がい者誘導用ブロックがある場合】

① 進行方向に視覚障がい者誘導用ブロックがある場合、「ブロックに沿って歩きますか？」と本人にたずねます。
② 本人が希望した場合、ブロックの上を歩くか片足がブロックの外側に乗るようにするかを確認し、誘導します。
③ ブロックから離れるときは、「ここからブロックがなくなります」と声をかけます。

誘導中に本人から離れる場合

切符を買うなど、誘導中に本人から離れる場合は、壁（柱）の近くに誘導し、あなたに触れていない側の手で壁（柱）に触れてもらい「ここに壁（柱）があります。〇〇してくる間、ここで少し待っていてください」と説明してから離れます。
座っている隣から離れる時も、必ず席を外すことを伝えます。

３）狭い場所の通り抜け方法

本人をあなたの真後ろに

歩行速度を落とすか、停止して、本人に持たれている腕を背中の方に回し、「狭い場所を通るので、私が前に入ります」と伝えます。
あなたの足を踏まないよう、あなたの腕を後ろに伸ばします。
本人との位置関係を保ちながら、ゆっくりとその場を通過し、通過後はまた「声かけ」して基本姿勢に戻ります。

横歩きによる誘導方法

客席の列と列の間を通るような場合、横歩きで誘導します。
お互いの手を接触させながら横歩きするか、基本姿勢のまま、横一列になって横歩きします。
どちらが先に歩くかは、その場に応じた対応で構いません。
ただし、安全確保は最優先してください。

４）背もたれのあるいすに着席する方法

正面からいすにアプローチ

誘導時の基本姿勢で正面からいすに近づきます。
本人が背もたれの前に来るような位置で立ち止まります。
「今、いすの前にいます。膝のところに座面があり、その奥に背もたれがあります。手をとっていいですか？」と伝え、手をとって背もたれの上にのせます。

ひとり掛けかソファーか、キャスターが付いているか、テーブルの有無などについて伝えると安心してもらえます。
すでに他の人が周囲に座っているときは、その状況も伝えます。

５）背もたれのないいすに着席する方法

座面を確認するようにアプローチ

前述の誘導時の基本姿勢でいすに近づきます。
本人がいすの前に来る位置で立ち止まり、「背もたれがないので、後ろにもたれないよう注意してください」と伝えます。
周囲の状況なども必要に応じて伝えます。
「手をとっていいですか」と声をかけ、手をとって座面を確認し、座ってもらいます。
座る向きがあるときは、現在の位置を時計の６時として「何時の方向が正面です」と伝えます。

６）階段を上がる際の誘導方法

まずは「声かけ」

誘導時の基本姿勢でステップに対して直角に近づきます。
「これから階段を上ります」と「声かけ」し、必ず階段に対して直角に向いて誘導します。
階段に対して斜めに近づくと、つまずいたり、段を踏み外す危険があります。

「階段の始まり」を確認

あなたが最初のステップの立ち上がり部分に片足の先を付けて止まります。
「ここから上り階段です」と「声かけ」し、本人が白杖や足先でステップの位置を確認したら、「上ります」と声をかけて上り始めます。
その時、本人と反対側の足から上るようにします。

「本人のペース」で

階段まで誘導してきたことで、本人の歩くペースはつかめていると思います。そのペースを考慮しながら、あなたから先に上り始めてください。
つねに一段上を先行するようにし、「上るスピードは大丈夫ですか」、「速すぎませんか」と声をかけながら、本人のペースで上ります。特に足元に注意しながら行ってください。

「階段の終わり」を確認

本人が「空踏み」をしないよう、階段が終わることを事前に伝えます。
本人は自分より一段下にいることを意識し、タイミングよく、「次で終わりです」と伝えます。
踊り場に来た際も同様に「踊り場です」、「また階段が始まります」と声をかけましょう。

「手すり」を利用する場合

手すりを使用するかどうか、誘導し始める時にたずねておきます。
本人が希望した時は、本人の手をとって手すりに誘導し、介助者の立つ位置についても、本人の希望を確認してください。

７）階段を下りる際の誘導方法

まずは「声かけ」

誘導時の基本姿勢で、段を踏み外さないよう、ステップに対してまっすぐ近づきます。
「これから階段を下ります」と「声かけ」します。
階段を下りる場合は、転落の危険性がありますので、より注意が必要です。

「階段の始まり」を確認

あなたが最初のステップの縁に片足の先を合わせます。
「下りの階段です」と「声かけ」し、本人が白杖や足先で縁を確認したら「下りていいですか」と確認してから下り始めます。
下りる場合、最初のステップの位置確認がとくに大事です。
本人がきちんと認識できているかどうか、しっかりと確かめてから下り始めましょう。

「本人のペース」で

あなたは、つねに本人の一段下を先行するようにします。
「下りるスピードは大丈夫ですか」、「速すぎませんか」と声をかけながら、本人のペースで下りていきます。
その時、安全に下りているかを目視で本人の足元を確認します。

「階段の終わり」の確認

本人は、つねにあなたより一段上にいます。
本人の足元を見ながらタイミングよく「次で終わりです」、「今、階段は終わりました」と伝えましょう。
踊り場に来た際も同様に、「踊り場です」、「また階段が始まります」と声をかけましょう。

段差も一段の階段として、階段同様に誘導してください
段差の前でいったん止まり「上り（下り）の段差があります」と伝えます。

８）エスカレーターに乗る際の誘導方法

エスカレーターが苦手な人もいるため、あらかじめエスカレーターを利用するかどうかをたずね、本人の希望に合わせます。

まずは「声かけ」

「上り（下り）のエスカレーターがあります」と「声かけ」します。
上りか下りか分からないと不安になりますので、はっきりと伝えましょう。

「乗る順番」を確認

「どういう順番で乗ればいいですか」とサポートの方法を本人に確認します。
一般的には、サポートする人が先に乗った方が安心という方が多いですが、後ろから乗ってほしい方もいます。必ずどの方法が良いか確認してください。

「ベルトの位置」を確認

あなたが先に乗る時は「声かけ」してから自分の手を後ろに回し、本人の手をとります。
自分が乗りながら、本人の手をベルトに置くようにすると、本人も続いて乗れます。
乗る時には必ず足元の確認を行ってください。

９）トイレ（個室）を使う際の誘導方法

トイレ（個室）に誘導

誘導時の基本姿勢でトイレ（個室）まで誘導します。
ドアの前でいったん止まり、押しドア、引きドア、引き戸など、ドアの開き方について伝えます。

必要な情報を説明

便器の形状と方向、水栓ノブの位置と流し方、トイレットペーパーの位置、汚物入れ、カギの位置など、トイレを使用する上で必要な情報を伝えます。
本人が個室に入る前に、座った状態を基本として説明を行うようにします。

待機

「終わったら声をかけてください」と伝え、本人が用を足している間は、少し離れた手洗い場のあたりで待ちましょう。

手洗い場の利用

用が済んだら近づいて手洗い場まで誘導し、蛇口や石けんの位置を伝えます。個室から手洗いまでは基本姿勢以外の方法で移動することもありますので、本人に確認してください。
白杖を立てかける場合、倒れないよう注意しましょう。

１０）トイレ（小便器）を使う際の誘導方法

トイレ（小便器）に誘導

誘導時の基本姿勢で、トイレ（小便器）の前まで誘導します。

必要な情報を説明

「便器の位置をお伝えします。手をとっていいですか」と「声かけ」してから、小便器の上中央部分や角に本人の手の甲を導きます。
（以下は、個室使用の際の誘導方法と同様です。）

トイレへの誘導は、同性に引き継いで

異性の方をトイレに誘導する場合は、同性のスタッフに引き継ぐようにします。
近くに同性のスタッフがいない場合には、周囲の人に協力をお願いしましょう。

１１）モノの位置の伝え方

基準を決めて説明する方法

基本となる部位をまず決めて、時計回りや、反対周りで知らせる方法です。

時計の文字盤に見立てて説明する方法

本人の位置を時計盤上の６時の位置として、それぞれの物が置かれている位置や方向を「何時」という指標で示します。
例えば、「コップは９時の位置にあります」と、モノの名前とその位置を伝えます。

手を導いて説明する方法

手に触れることを事前に伝えてから、本人の手をとって、ゆっくりと対象物に導きます。
例えば、「コップはここにあります」と、モノの名前を伝えながら、触れてもらいます。
熱い物、危険な物がある場合はしっかりと情報を伝えるようにします。

１２）　様々な見え方の方への応対

視覚による情報が得にくい方の中には、弱視の方や特定の色が認識しづらい色覚特性のある方などがいます。
視覚に障がいのある方をサポートする時は、本人がどういうサポートを希望するか本人にたずねます。