

# 視覚障がい対応マニュアル



障がい福祉サービス対応マニュアル委員会

萩 市

## はじめに

障がいのある人に対し、適切なサービスが提供されるようにするためには、個々の方の状況・ニーズに応じたきめの細かい支援が行われなければなりません。

「障害者基本法」には、障がいの有無にかかわらず国民誰もが相互に人格と個性を尊重し支え合う「共生社会」を掲げています。このような社会を実現していくためには、障がいのある方のさまざまな社会活動の中で、障がいの特性を踏まえた適切な配慮が行われることが必要です。

障がいのある方がサービスを利用される際、応対する職員側に障がいについて知識が十分ないと、その特性に応じた適切な配慮が行われず、結果的に障がいのある方に不便な思いをさせることとなります。

そこで、本マニュアルは、応対の基礎的なものとして作成したものです。

実際の支援の場において、障がいの特性を理解し、自立につながるように適切で細やかな支援が行われるよう、参考にさせていただくための実践的な手引書としてご活用下さい。

## 目 次

- 1 サービス利用者の声
- 2 視覚障がってどんなこと？
- 3 応対するときのQ&A
- 4 応対時に心がけたいこと



## サービス利用者の声

☆まず私たちの声をしっかり聞いてほしい

☆私たちにとって必要なサービスを必要な時に利用できるようにしてほしい

- ・ 助けてほしいことや、してほしくないことは、一人ひとりちがいます。勝手に決めないで、何でもまず私に聞いて下さい。決めるのは私です。
- ・ 代筆がガイドヘルパーに頼めると良いと思います。
- ・ 私を無視してガイドの人と話さないでください。
- ・ 早口は困ります。ゆっくり口を開けて話して下さい。
- ・ 「盲人用」の表記はやめて「点字用」としてほしい。
- ・ 貼り紙だけでの連絡方法では情報が理解できません。
- ・ 緊急時の支援体勢ができていないと一人暮らしは不安です。
- ・ 地域の中で生活を続けるためには、もっと多くの支援が必要です。





## 視覚障がいてどんなこと？

私たちは、情報の80%を視覚から得ています。

視覚障がいのある方の中には、全く見えない方と見えづらい方がいます。

見えづらい方の中には、細部がよく分らない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い（視野の一部が欠けたり、望遠鏡で覗いているような見え方）などの方がいます。また、特定の色がわかりにくい方もいます。



### ◇目が見えづらい方の特徴

- ・一人で移動することが困難  
慣れていない場所では一人で移動することは困難です。
- ・音声を中心に情報を得ている  
目からの情報が得にくいため、音声や手で触れることなどにより情報を入手しています。
- ・文字の読み書きが困難  
文章を読むことや書類に文字を記入することが難しい方が多いです。

### ◇コミュニケーションの取り方

- ・声かけはこちらから  
職員であること及び名前を名乗った上で、周りの状況を具体的に分かりやすく伝えます。  
周りの状況がわからないため、相手から声をかけられなければ会話が始められないことがあります。また、知っている相手でも声だけではわからないことがあります。

・指示語は使わない

「こちら」、「あちら」、「これ」、「それ」などの指示語では「どこか」「何か」わかりません。場所は「30センチ右」「2歩前」など、物は「〇〇の申請書」など具体的に説明します。場合によっては相手の了解を得たうえで、手を添え、物に触れてもらい説明します。

机上のどこに何があるかを時計周りの順番に例えて伝えます。



どんなことに気をつけたらいいの？

案内する時

- ★入口や受付付近で困っていそうな方を見かけたら「何かお手伝いすることはありますか？」と積極的に声をかけます。
- ★こちらの説明に対する理解が困難な方には、せかしたりせず「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」くり返し説明します。
- ★ドアの開閉が困難な方には開閉を手伝います。
- ★職員であること及び名前を名乗った上で周りの状況をわかりやすく伝えます。また席をはずす時や戻ってきたときは、一声かけるようにします。待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝えて、いす等に案内し、順番が来たら名前でも声をかけて知らせます。
- ★物を選ぶ時にはできるだけ触れられるようにします。  
物の材質や形、大きさなどは言葉だけの説明よりも触った方がよく分かります。
- ★立っているのがつらそうな時は、いすのあるところに案内し、そこに担

どんなことに気をつけたいの？



当職員が行って用件を伺います。

- ★書類などの読み上げは、省略しないで正確な情報を伝えます。
- ★代筆する時など、大きな声で確認しないでください。
- ★現在の位置は、本人の立っている向きを中心に方向を伝えます。

#### 誘導する時

- ★誘導用ブロック上はもとより、廊下等の歩行空間には通行に支障をきたす物を置かないようにします。誘導用ブロックの上で立ち止まる方も多いため、歩行の邪魔にならないよう他の利用者にも配慮を促します。
- ★雨天時に濡れた床で滑らないよう、濡れた床面は早めに拭き取ります。
- ★移動を介助する場合は、
  - 1) どのように介助すればよいか聞いて理解します。
  - 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ず、本人のペースを大切にします。その方の希望を聞き肘、肩、または手首を軽く握ってもらい、誘導する側が半歩先に立って歩きます。階段や段差の手前でいったん止まり早めに「上りです」「下りです」と声をかけます。
- ★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ます。

#### 相談・説明を行う時

- ★相手の話をよく聴く、訪問目的を的確に把握し、たらい回しにしません。
- ★話が的確に伝わるように「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」話します。
- ★障がいの種別に関りなく、相手の話をよく聴き、安心して話ができる雰囲気および信頼関係をつくれます。
- ★相談内容が的確に把握できない場合には、必要に応じて複数の職員で対応します。
- ★障がい特性に応じた方法で説明できるよう、予め説明資料等の準備をします。
- ★ポイントを明確に、文章は短く、専門用語ではなく一般的な分かりやすい言葉で説明します。

- ★自分の肩書と名前を名乗った上で伝えたい内容を具体的な言葉で分かりやすく説明します。一時席を離れる際や新たにに対応する職員が加わるような場合は、改めて自己紹介をします。拡大文字の文書を希望される方には、説明資料等コピーしたものを渡して説明します。
- ★相手に渡す重要文書はできるだけSPコード付きにします。

### 施設利用する時

- ★トイレが汚れていないか、多目的トイレの折りたたみ式ベッドが下りたままでないかなど、こまめにチェックします。
- ★トイレの位置の表示や触知図の表示をわかりやすくします。
- ★案内する時はトイレの設備の使用方法を伝えます。
- ★多目的トイレに手荷物置き場の設置を進めます。
- ★音声案内や点字表示等の配慮を行ったエレベーターの設置を進めます。
- ★階段の上端に点字ブロックを設置するとともに、階段の上り口の手すりに行き先の点示表示を付けます。
- ★階段の縁に見えやすい色づけをします。
- ★点字ブロックの上や近辺には物を置かないようにします。



### 緊急時の対応について

- ★緊急時には、障がいの特性に合わせたコミュニケーション方法により、情報を的確に伝達し、迅速に避難誘導します。
- ★日常的な避難訓練において、障がいのある方と一緒に、車いすやアイマスクを用いた疑似体験を実施し、安全な避難方法を確認するとともに、





自力での移動が困難な方の補助体制を確保します。

★避難路の段差をなくすとともに、荷物等で通路をふさがないようにします。

★急病時に本人がかかりつけの医療機関への連絡を希望する場合は協力します。

★本人の了解を得て、肩などを貸し誘導します。

## 対応するときのQ & A

**Q：職場全体に視覚障がい者への理解や、関心を持ってもらえると思うのだけど？**

A：研修会を開いて視覚障がいについて知ってもらおうと良いでしょう。外部から専門の講師を招いて勉強会を開くこともできます。

例えば 山口県盲人福祉協会（TEL 083-231-7114）等

**Q：声をかけるときに気をつけることがありますか？**

A：後ろから声をかけたり、身体に触れて話かけるのではなく、顔の正面から相手の名前を呼びゆっくり、はっきりと話してください。

**Q：話をする時に気をつけることがありますか？**

A：はっきりとした言葉づかいで話をしてください。下を向いて話をするとう声が届きにくいので相手に不安を与えることになります。

自分の話を再三されますが「あなたのお話をしっかり伺います」という姿勢で対応しましょう。

こちらの伝えたいことは復唱してもらい、正しく伝わっているか確認する事が大切です。

## 対応時に心がけたいこと

1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します

- ・相手の立場に立って、「明るく」「ていねいに」わかりやすい対応を心がけます。



- ・ 介助の方や同行援助の方等ではなく、障がいのある本人に直接応対するようにします。
- ・ 何らかの配慮が必要と思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認します。

## 2) 障がいの有無や種類に関わらず、困っている方には適切に声をかけます

- ・ 窓口を訪れる方の障がいの有無は明確ではないため、常に来訪者の中に障がいのある方も含まれていることを念頭に置いて、困っていそうな状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をするようにします。
- ・ 障がいの種類や内容を問うのではなく、「どのような悩みがあるか、困っていることがあるか」を本人に尋ねます。

## 3) コミュニケーションを大切にします

- ・ コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したりわかったふりをせず、相手に伝わるコミュニケーション方法に心がけましょう。

## 4) 柔軟な対応を心がけます

- ・ 相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
- ・ 対応方法がよくわからないときは、一人で抱えず周囲に協力を求めます。
- ・ 想定外のことが起きても、冷静に柔軟に対応します。

## 5) 不快になる言葉は使いません

- ・ 差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子供扱いした言葉は使いません。
- ・ 障がいがあるからといって、特別扱いした言葉は使いません。

## 6) プライバシーには立ち入りません

- ・ 障がいの原因や内容について、必要がないのに聞いたりしません。
- ・ 仕事上知りえた個人の情報については、守秘義務を守ります。

## 嬉しかったことの紹介

- ・メニューなどを、点字で準備してある
- ・受給者証やカードに、名前の点字シールが貼付してある。
- ・座った位置(周囲)の状況の説明を言葉で受ける

## 障がい福祉サービス対応マニュアル作成委員

委員別	所属	氏名
当事者委員	萩夏みかん朋の会	中村 光秀
当事者委員	萩市精神保健家族の会	原田富美子
当事者委員	萩病院利用者の会	伊妻 幸雄
当事者委員	萩市手をつなぐ育成会連合会	小沢トシ子
当事者委員	自閉症児親の会萩支部	有地 和代
当事者委員	ふたば園自治会	玉村 竹子
当事者委員	萩・阿武視覚障害者福祉会	河村 征助
当事者委員	萩・阿武視覚障害者福祉会	石川 賢生
当事者委員	萩音訳サークル ゆう	山本 凱子
当事者委員	萩地域聴覚障害者福祉会	山本 雪
当事者委員	萩地域聴覚障害者福祉会	岡村 敦子
当事者委員	萩手話椿会	伊藤須美枝
事業者委員	社会福祉法人萩市社会福祉事業団	中村 恵子
事業者委員	社会福祉法人ふたば園	杉山 直
事業者委員	社会福祉法人萩市社会福祉協議会	守永加奈子
編集委員 (障がいワーキング)	萩市健康福祉推進協議会	岡田佐保子
編集委員 (障がいワーキング)	萩市健康福祉推進協議会	二本樹一成

☆文中挿入絵

梅尾 光加 (萩市在住)