

[好事例]

あいサポート運動15周年イベントにおいて、ボランティアスタッフから視覚障がい者への映像情報支援があった。

[当事者]

視覚障がいのあるJさん

[報告内容]

あいサポート運動15周年記念セレモニーでは「あいサポート企業」の取組紹介があり、各企業が映像を用いて参加者に取組内容を説明したが、その映像に映し出される文字、写真が「ぼやけてはっきり見えない」ことから、私達を支援してくれたボランティアに文字の読み上げ、写真に写る人の性別や人数、山などの風景の説明をお願いした。

[対応結果]

おそらく、支援した方は目の不自由な人への言葉での情報支援は初めての経験ではと思ったため、「左上の上から2番目の枠に囲んである文はなんて書いてありますか」「写真に写っている人の性別は」「写真の後ろの山は大きいですか」など尋ねた。最初は戸惑っていたものの、そのうち慣れられたのか、Jさんからが尋ねる前に「あの写真は〇〇」と説明いただける場面が増えた。思ったのは自身の障がい特性を相手に伝える大切さと得たい情報が何かを意思表示することで相手との意思疎通が円滑になるとJさんは感じた。イベント終了後にはバス停まで案内していただき、バス時刻を見ていただき、無事に帰宅できた。今回は支援者の協力で視覚情報を得ることが少し出来たが、これは一時的なことで、「今の情報を今知りたい」を目の不自由な人は願っている。多様な場面で言葉で支援してくださる人の育成と視覚障がいの障がい特性に配慮した情報システムの構築やコンテンツの作成が必要と感じた。懸命に支援をしてくださったボランティアの方との対話は素敵な時間をプレゼントしてくれた。

[好事例]

駅の対応が良く、安心して旅をすることができた。

[当事者]

視覚障がいのある K さん

[報告内容]

福島市での東日本大震災復興支援活動後に一人で東北を旅していたが、前日の大雨の影響で目的地に行く電車が途中で運休していたため、事前に購入した切符はそのままにして、新たに秋田新幹線、東北新幹線の特急券のみ購入して山形駅に向うこととした。秋田新幹線内で車掌に身体障がい者手帳を見せ事情を説明して対応方法を尋ねると「仙台駅で対応します。連絡をしておきます。」と言われた。

[対応結果]

仙台駅新幹線改札で名前と「秋田新幹線車掌より連絡が入っていると思います」と伝えると女性社員が事務室から出てきて状況の聞き取りをしてくれ、みどりの窓口まで案内をしてくれた。視覚障がいであることを理解しての誘導方法や言葉を省かず丁寧に事情と聞き、その聞き取り内容を反復確認してくれた。みどりの窓口でも K さんからの聞き取り内容を K さんに確認しながら対応をしてくれた。また、事前に米子駅で購入した切符の払い戻しについては、「〇月〇日までに米子駅に行くようにしてください。米子駅には連絡をしておきます。」と対応してくれ、その後、山形駅に向う電車の時刻を伝えてもらい、ホームまで送ると言われたが、山形駅行きは以前に仙台駅なら乗車した経験があっためホーム番号だけ聞き、山形駅行きの電車に乗った。JR 東日本間や別会社の JR 西日本との連携のよさを感じ、秋田新幹線での不安な気持ちは山形駅につくころにはどこかに行ってしまい、K さんにとつて旅の思い出となった。

[好事例]

スマートフォンの音声文字変換アプリの活用について

[当事者]

きこえない・きこえにくい方

[報告内容]

西部身体障害者更生相談所では、身体障がい者定期相談として補聴器（補装具）の支給判定として問診や診察等を実施していますが、次のような方が来所される。

- ・補聴器をまだ使っていない方
- ・補聴器の調子が悪い方
- ・試用中の補聴器を使用している方

この方々の中には、口頭のみでは聞き取りに困難を抱えている方がおられ、これまでは、簡易筆談器を活用していましたが、筆記に時間がかかることもあり、令和4年度以降、スマートフォンの音声文字変換アプリを併用するようにした。

[対応結果]

文字変換の速度や精度も比較的良好で、文字の大きさも変えられるため、変換された文字を読みながら、スムーズな会話が可能になる場合が増えている。

結果的に、同席している家族等が本人の代弁をする代わりに、本人自身から直接意向確認等ができる機会に繋がっている。

文字変換アプリの利便性を感じられるようで、本人や同席される家族自身が活用するため、アプリの名称を教えてもらいたいと申し出る方も多いため、補聴器を補完する目的として、文字変換アプリの潜在ニーズはあると考える。