

ご案内事例はあくまでも基本ガイドラインに副ったものであり、お客様個人のご意向は異なる場合もございますので、夫々のお気持ちを尊重してご対応頂きますようお願い致します。

はじめに

本資料は、視覚障害者（※視覚に障害のある方のことを視覚障害者と表記します）がまつげエクステサロン及び美容室へ来店してから退店するまでの間、迎える側・入店する側相互のストレスを軽減し、サロンでの時間をよりリラックスしてお過ごしいただくために、視覚障害者の立場からの要望も含めて作成したものです。見えない・見えにくくても綺麗になりたい、おしゃれをしたいという思いは晴眼者と同じです。その思いへのご理解を賜り、温かくご対応いただけましたら幸いに存じます。

（本資料監修：株式会社松風 石垣愛華）

【プロフィール】

石垣 愛華（いしがき あいか） 沖縄県出身

生後4ヶ月の頃に両眼性の「網膜芽細胞腫」を発症し、より進行の早かった左眼球を摘出し義眼を入れる。右目も腫瘍があった為保存療法の結果0.1程の視力を維持。中学3年の頃に脳の中心部に6センチの「腫瘍」が見つかる。手術で取り除くことができず、抗がん剤や化学療法などを約1年間続けた。

26歳になった頃から右目の視力が急激に低下し全盲となり、現在は明暗のみ判別できる。27歳の時に晴眼者と同じようにメイクがしたいと思い、ブラインドメイクを学ぶ。ブラインドメイクがきっかけで大阪へ移住。昨年10月より松風に入社。まつげエクステに係る知識を習得しお客様対応担当者として勤務。



視覚障害とは

視力や視野に障害があり、生活に支障を来している状態を視覚障害といいます。眼鏡を装着しても一定以上の視力矯正が適わなかったり、視野が狭くなり人や物にぶつかるなどの状態です。眼の機能は、視力、視野、色覚などがあります。身体障害者福祉法に規定されている視覚障害は、視機能のうちの矯正視力、視野の程度により1級から6級に区分されます。矯正視力とは、近視や乱視などの矯正眼鏡をしたときの視力です。視野は、視線をまっすぐにして動かさない状態で見えている範囲をいいます。

■全盲と弱視(ロービジョン)

視覚障害の状態には、見え方の違いにより全盲、弱視(ロービジョン)などいろいろな表現があります。全盲とは医学的には光も感じない状態をいいますが、広義においては文字や人の顔などはっきり見ることはできなくても明暗が判別できたり動く物の影がわかる程度の場合も全盲といます。全盲に対して弱視という表現もあります。弱視は、眼鏡やコンタクトで矯正ができず単に視力が低いだけでなく、見える範囲が狭い視野狭窄、真ん中の視力が無い中心暗転、左右半分ずつしか見えていない半盲、色を感じる力が弱い色覚異常など多様な状態を示す表現であり、見え方にはその影響する要素によって個人差が生じます。最近ではロービジョンという言い方もします。全盲とロービジョンの定義は必ずしも確定していませんが、全盲とは視機能をほぼ使えない状態、ロービジョンとは視覚情報のある程度使える状態と言えます。ロービジョンの方は、視覚障害者の多くを占めています。



中心暗転のイメージ



下半分の視野欠損のイメージ



半盲のイメージ

■視覚障害者の歩行

視覚障害の方は、見えないあるいは見えにくいという制約により物の位置関係を把握するのが困難です。人や障害物にぶつかることなどを防ぎつつ安全に歩くため、白い杖(白杖^{はくじょう})を使いながら通勤・通学をしている方もいます。

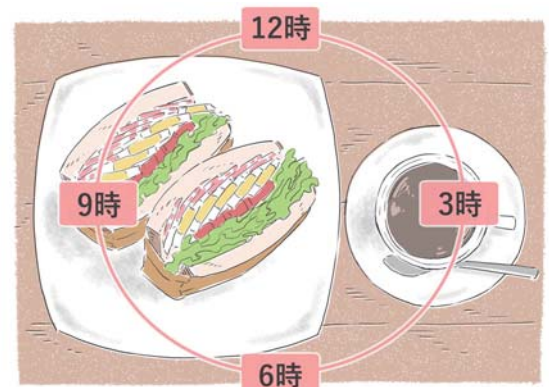
■使用する文字

視覚障害であっても、全員が点字を使うわけではありません。普通の文字を拡大鏡や拡大読書器などを使って読む弱視の方もいます。そのような方にメモなどを渡す場合は、サインペンなどで太く大きくはっきりと文字を記入すると、読みやすくなることがあります。



■物の位置の説明

視覚障害の方に場所や物の位置を示す際に「あっち」「こっち」の言葉を使って説明すると、正しい方向を伝えられないことが多々あります。テーブル上に物を置く場合には、「3時の位置にコーヒーを置きます。」と時計の文字盤をイメージして説明(クロックポジション)したり、「右手の前にお茶を置きます。」というようにその方の身体の位置を基準として説明します。部屋などの位置を説明する場合も「ドアを出て右へ10mほどいくと、左側に洗面所があります。」など具体的な説明が必要とされます。



盲導犬とは

目の見えない人・見えにくい人が安全に歩けるように、目の見えない人・見えにくい人が行きたい時に行きたい場所へ出かけられるように、盲導犬は障害物を避けたり、段差や角を教えたり、安全に歩くためのお手伝いをします。道路交通法や身体障害者補助犬法という法律でも認められていて、目の不自由な人と一緒に電車やバスに乗ったり、お店などに入ることができます。

■盲導犬は大切なパートナー

盲導犬は生き物ですから、食事やトイレの世話、シャンプーやブラッシングなど、大変なこともあります。そのような負担はあるとしても、安全に歩くことを助けてくれるだけでなく、手を伸ばせば温かなぬくもりも与えてくれます。盲導犬は、盲導犬ユーザーにとって大切なパートナーであり、家族の一員なのです。

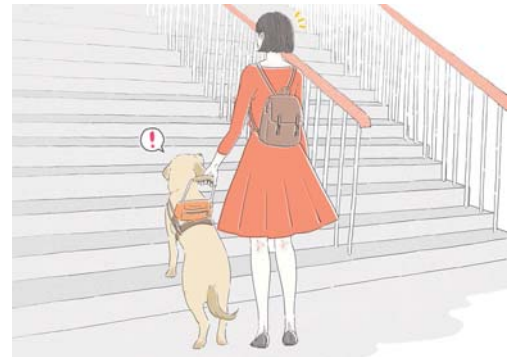


■法律で定められた盲導犬

1978年(昭和53年)の道路交通法の改正を機に盲導犬に関する実体規定が定められました。車両の一時停止や徐行の義務により、道路通行上も保護を受けています。盲導犬は、「身体障害者補助犬法」(平成14年10月施行)に基づいて認定された犬で、特別な訓練を受けています。そのため公共施設や交通機関をはじめとして、飲食店やスーパー、ホテルなど様々な場所に同伴することができます。

■ハーネスは盲導犬のシンボル

盲導犬が体につけている白い胴輪をハーネスといいます。ハーネスを身に着けているときはお仕事中です。ハーネスを通して盲導犬の動きが盲導犬ユーザー(使用者)に伝わり、安全に歩くことができます。たとえば、ハーネスが少し左に動いて止まると左に角がある、ハーネスが少し上に動いて止まると昇りの段差か階段がある、というようにハーネスの動きから伝わる情報が目の不自由な方の安全な歩行を支えます。



■街で盲導犬に出会ったら

盲導犬ユーザーが安全に歩くために、盲導犬に対する下記ご配慮をお願い致します。

- ・声をかけたり、じっと前から見たり、口笛を鳴らしたりしない。
- ・食べ物を見せたり、あげたりしない。
- ・盲導犬をなでたり、ハーネスを触ったりしない。
- ・自分のペットと挨拶させようと近づけたりしない。



1、サロン来店時

視覚障害者が来店した際は、来店に気づかれた時点で声掛けをお願いします。その際、視覚障害者単独での来店、盲導犬同伴での来店、介助者同伴での来店等、来店方法の違いによって誘導の仕方が異なります。

単独または盲導犬同伴での来店の場合は、サロンスタッフの方に誘導していただきます。誘導する際は「お席までご案内します」などの声掛けの後、白杖または盲導犬のハーネスを持っている逆側に立ち、位置関係を説明しつつご要望を伺い、視覚障害者に肘を持ってもらう、あるいは肩に手を乗せてもらいながらの誘導をお願いします。



誘導する方向によってその都度「右に曲がります」などの声掛けをお願いします。また、段差や階段、スロープがある場合は、その直前で一旦停止し、「一段上ります」、「下り階段です」などの声掛けをして、視覚障害者が確認した後、進行してください。段差の終わりにも声掛けをお願いします。



椅子やシャンプー台へ案内する場合は、椅子の座面や背もたれ、テーブルとの位置関係の説明に加え、対象物に触れさせていただくことにより自分で座ることが容易になります。



盲導犬同伴の場合は、施術中盲導犬を待機させる場所についてのご要望を確認してください。盲導犬は、その役割からできるだけ使用者のすぐ傍で待機させることが望ましいのですが、使用者の意向や待機環境を考慮した場合、使用者から離れた場所での待機が望ましいと考えられることもあります。使用者から離れた場所で盲導犬を待機させる場合には、待機する場所の位置やその様子について使用者への詳しいご説明をお願いします。

使用者から離れて盲導犬が待機する時の望ましい場所に関しては以下をご参照ください。

- 施設の建物内で、季節に関係なく室温、湿度など、人にとっても快適に過ごせるような場所。
 - (トラブルを未然に防ぐため、)不特定多数の人が犬に触れることの無い場所
 - リード(引き綱)で係留ができる場所。ケージ(室内用犬舎)やサークルがあればなお良いでしょう。
- 【例：事務所の机の横、受付カウンターの下、スタッフ控え室、利用していない空き室など】

※床の素材がフローリングやコンクリートなどで季節によっては大変冷えるような場所では、毛布やクッションなどの敷物をご用意いただくと助かります。

※預かり中の盲導犬への対応についてはスタッフの皆さんへの周知徹底をお願いします。盲導犬には構わないで好意的に無視してください。食べ物は絶対に与えないでください。

※介助者が同伴の場合は基本的に介助者が誘導を行います。シャンプー台などサロン内での移動はサロンスタッフにお任せする場合も考えられます。その場合には、前述と同様に行っていただけたらよろしいかと存じます。

2、施術時

(1) 施術前に

美容室へ足を運ぶ理由として一番多く挙げられるのがカットやカラーリングだと思います。晴眼者であればどのような髪型にしたいかなどあらかじめ決めて来店されるかもしれません。しかし、視覚障害者は流行の髪型や自分にどんな髪型やカラーが似合うのかということすらわかっていないこともあります。ですから、提示・相談してきた髪型やカラー以外にもその人の髪質やクセを踏まえて似合う髪型やカラーを教えていただければとても有難いです。また、提示・相談してきた髪型やカラーがその人に合わないと判断した際にはためらわず、はっきりと伝えていただければと思います。見えない方にカラーの説明をするのは難しいかもしれませんが、「明るめの茶色や落ち着いた茶色」など印象を交えてできるだけ細かく伝わりやすい言葉で説明していただきたいです。色についての知識や記憶がある方に対しては、「チョコレートのような茶色」「ミルクティーのようなベージュに近い茶色」など物に例えることで伝わりやすくなる場合もあります。

まつげエクステにおいても、リピーターである視覚障害者は、まつげエクステに対してある程度の知識をお持ちですが、初めて装着する場合は、色々と勝手がわからず不安であることは晴眼者の場合と異なりません。まつげエクステとはどのような方法で何を使ってどのような人工毛を装着するのか、施術前・施術中の注意点をあらかじめ丁寧にお伝えしていただくと安心できます。そして、まつげエクステのデザインに関してもヘア施術と同じく、提示・相談してきたデザイン以外にも、その人の顔や目の形を踏まえて似合うデザインのご提案をしていただき、提示・相談してきたデザインがその人に似合わない場合、適さない場合にもはっきりと伝えていただければと思います。まつげエクステのデザインの説明については「Jカールは緩くて自然なカールで普段あまりビューラーをしない方や自然に見せたい方にお勧めです」「CカールはJカールよりカールが少しきつくて、ビューラーで軽くあげたような仕上がりです。かわいく見せたい方にお勧めです」「SCカールはCカールよりも強いカールで、ビューラーでぱっちり上げたような仕上がりです。」等、具体的にイメージしやすい表現を伝えていただくと伝わりやすくなります。

(2) 施術中

視覚障害の度合によっても異なりますが、カットやカラーリングの経過や仕上がりを見ることができない視覚障害者が多くいます。そのため、今はどういうことをしているのか、どういう風になつたのかを説明していただくと変化の様子が想像しやすくなります。また、施術中に側を離れる際には何も言わずに離れると、まだ側にいるものだと思ひ話しかけてしまうこともあるので、その都度、一言声掛けをお願いします。

まつげエクステにおいては、施術中は目を閉じている状態ですので、晴眼者と同様に施術中のお声掛けをお願い致します。初めての施術体験者の場合は工程を細かく説明していただくと安心することができます。

(3) トイレへの誘導時

トイレへ誘導する際は、トイレの入り口までではなく個室までご案内をお願いします。カギの開閉方法、荷物を置く台やフックの位置、洋式か和式か、便器の位置や向き、水を流す方法、トイレットペーパーの位置、洗面台の位置や蛇口の形状等について教えて頂けると視覚障害者にとっての大きな助けとなります。

3. 施術後～サロン退店時

(1) お会計

お会計の際、財布からお金を取り出す時に焦っていたり、手間取っていたりする様子があれば、「ゆっくりでいいですよ」などの声掛けをお願いします。

視覚障害者は晴眼者と比較して財布からお金を出すのにどうしても時間がかかってしまいがちです。そのため、支払いの際に焦ってしまうことがあります。そういった時に一言「ゆっくりでいいですよ」などのお声をいただくと安心して支払うことができます。尚、おつりをお渡し頂く際は、5千円札が1枚→千円札が2枚→500円玉が1枚→100円玉が3枚のように、紙幣、硬貨共に大きい金額の順に金種と枚数を説明しながらお渡いただけると確認しやすく財布に収めることが容易となります。



(2) お店を出る際

お店を出る際は、どちらまで案内してほしいかのご要望にできるだけ対応していただけたらと思います。その方の行きたい方向に合わせて駅やバス停の方向に体を向けていただくと最初の一步が踏み出しやすくなるでしょう。場所によっては土地勘が無いため近くの駅やバス停までの誘導をお願いする場合もあるかもしれません。



終わりに

視覚障害者だけでなく、様々な障害、疾病、加齢、認知症などにより、化粧をしなくなった、できなくなった、あきらめた方々に、再び「美しくありたい」という希望の灯をともし、その方らしく生きていただくためには、皆様のケア・サポートが必要です。今後とも視覚障害者に対するご理解・ご配慮について引き続きよろしく願い申し上げます。

出典(制作協力)：社会福祉法人 日本ライトハウス「街で盲導犬に出会ったら」

出典：厚生労働省「ほじょ犬もっと知ってBOOK」

出典：公益財団法人日本盲導犬協会「盲導犬について」

Copyright © 2018 MATSUKAZE Co.,Ltd. All Rights Reserved.