

〔4〕もっと楽しみたい！～視覚障がい者にとっての外食～

きんきビジョンサポート

(発表者) 竹田 幸代 ・ 海老澤弥生 ・ 岡田 弥
畑野 容子 ・ 原田 敦史 ・ 山口 恵

はじめに

外食は、単に空腹を満たすだけではなく、友人との楽しい時間やひとりの癒しのひとときであり、空間を楽しみ、食の感動を得る場でもあります。私たちにとって身近なサービスのひとつですが、視覚障がいのある人にとっても身近なサービスなのでしょうか。

実は、視覚障がいのある人の中では、「外食をしたいが難しい」、「それほど楽しめない」との声を聞くことが少なからずあります。見えない・見えにくいがゆえに利用が難しい、楽しめないとしたら、どんなバリアがあるのでしょうか。見えない・見えにくい人が、より自由に外食を楽しむうえでどのようなことを希望されているのでしょうか。

現状を調査し、外食バリアフリーのポイントをまとめました。

1. 見えにくい人の見え方

内閣府の「平成 25 年版 障害者白書」によると、「身体障害者手帳（視覚障害）」の交付を受けた視覚障害者数は約 31 万人とされています。しかし、公益社団法人日本眼科医会の調査では、日本には 2007 年の時点で視覚障がいをもつ患者が 164 万人存在し、その内、ロービジョン者（*）数は 145 万人となっています。

*ロービジョン：良い方の矯正視力 0.1 以上 0.5 未満

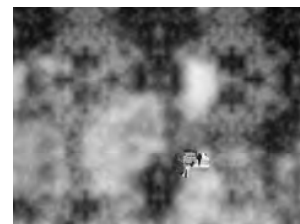
失明（社会的失明）：良い方の矯正視力 0.1 以下（WHO 基準）

目が見えない人は白杖を持っているということは社会に随分浸透してきました。しかし、その役割への理解はまだ十分といえない状況です。

実は、白杖には自分の体を守る役割と、路面の状況を探る役割、周囲の人に見えない・見えにくいことを知らせる役割とがあります。そのため、ぼんやりと見えているけれど段差や溝を確認するために白杖を持っている人、視野が狭くて人にぶつかりやすいから周囲の人に気をつけてもらうために白杖を持っている人など、自分の見え方に合わせて利用します。ですから、白杖を持っている人は見えにくい人ではありますが全盲（全く見えない）とは限りません。



※視野が狭いとチラシの文字は見えても外を歩くのは大変



動きを見ているとよく見えているようなのに、白杖を持っていると「偽物の視覚障がい者」ではないかと勘違いする人もいますが、見えにくい人たちの見えにくさは千差万別ですので、車内で座席を探して移動できるけれどメニューの文字は見えないという人や、逆に座席までは誘導してもらえないと移動が難しいけれどメニューが読めるといった人もいます。視覚に障がいがある人＝見えにくい人ではなく、見えにくい見えにくい人と理解する必要があります。

2. 意見交換

アンケート調査票作成にあたり、当団体が定期的に行っている KVS サロンにて意見交換会を実施しました。当日は、中途失明の方、同行援護者（ガイドヘルパー）と同伴の方、最近見えにくくなってきた方など十数人が集いました。

日時：2014年10月18日10:00～12:00

場所：社会福祉法人日本ライトハウス情報文化センター

当日は、ファストフードやカフェなど、比較的に利用する機会が多いジャンルを中心に、情報交換を行いました。

「利用しやすい店があるから皆にも教えたい！」

いくつかのカフェチェーン店の名前が上げられ、セルフの店であっても、店員に座席まで誘導してもらえる等の配慮が得られやすく、マニュアルである程度決められているチェーン店を訪れる安心感を聞くことができました。

中でも、サイゼリヤでは数名からそれぞれの店舗で、同じように適切な声掛けとヘルプが得られた、との意見があり、社内でマニュアルのようなものがあるのではないかと印象を受けました。

後日、サイゼリヤ本社で確認したところ、特に社員教育として行っているわけではないが、社訓「May 愛 help you?」の精神にのっとった行動ではないかとの返答をいただきました。

自分の利用する店以外のことはなかなか知る機会がありませんでしたが、サイゼリヤでは点字と拡大文字のメニューがある、和民や多くのホテルのレストランでは点字のメニューがある、行きつけの店が点字のメニューを用意してくれた、ホテルのレストランではバイキング形式でも安心等の有益な情報交換の場にもなりました。

「以前にこんな店に入ってとても嫌な思いをした」

白杖を利用している方は、座席への誘導やメニューの読み上げなどの適切な配慮を受けやすいものの、白杖を利用していないが文字などを見ることができない（※前ページ参照）方からは、「メニューを読めないと伝えても、対応してもらいづらい」、「見えにくいことを説明することがつらい」との声がありました。

「一人または視覚障がいのある友人とでこんな店に行ってみたい！」

バイキング ビュッフェ	何の料理が並んでいるのかが見えないため、自分で料理を取りに行きづらい。 お皿を持つての移動も不安。
回転寿司	回転してきた寿司が何なのかが見えないため、お皿をとることができない。 タッチパネルでの注文は、モニターが見えない、わかりづらい。
焼き肉店	好みの焼き具合で食べたいが、焼き具合が見えない。 鉄板に触ってしまわないか心配。

これらの店には、晴眼者（対：視覚障がい者）と同伴することはあるけれど、同伴者に色々と聞く手間を取らせているようで申し訳ない気持ちになる。

たとえ家族でも（特に家族には）、どんなメニューがあるのかや、焼け具合を聞きたいが、食事の雰囲気を壊すようで聞きづらい、面倒がられる。そのため、与えられたものを食べているような状態になっている。

こうしたことから晴眼者と同席のときにも、店員から声掛けがいただけるとありがたいとの意見がありました。

3. アンケート調査

意見交換をもとにアンケート票を作成し、調査を行いました。

アンケート調査への協力依頼は当団体のメールマガジン『KVS 通信』を通じて行い、回答は、メール記載の Web サイトでのアンケートフォーム入力、メール記載の回答先アドレスへ送信していただく方法で行いました。

調査期間：2014年10月25日～11月25日

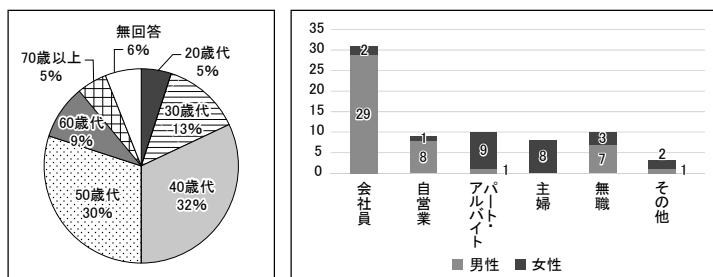
回答数：79

受信者の中には、メール本文中の E メールアドレスをメールの送信先を選ぶことが難しいなどの意見もいただき、回答は、ある程度のメールの操作ができる方、ホームページでの入力ができる方などにとどまっていると思われます。

回答者の中には、いくつかの項目が無回答の場合もありましたが、すべてを有効回答として採用しました。

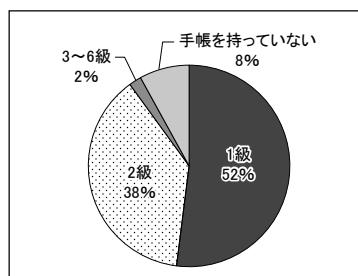
●回答者の職業と性別

回答者で最も多いのは、会社員の男性（29名）、次いでパート・アルバイトの女性（9名）、主婦の女性（8名）、自営業の男性（8名）です。



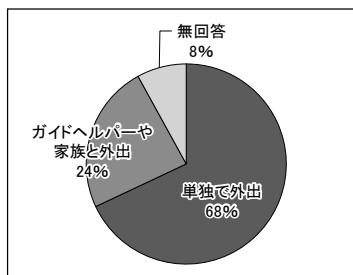
●障がい等級

1級	41
2級	30
3～6級	2
手帳を持っていない	6



●外出する際はどのようにしていますか？

主に単独で外出する	54
主にガイドヘルパーや家族と外出する	19
無回答	6



あなたの最近3年間での外食の利用状況についてお尋ねします。

※ここで、外食とは、レストランやカフェ、ファストフードや居酒屋を含む食事処など店舗での飲食をさします。

●あなたは単独、または視覚障がいのある人のみで外食を利用したことはありますか？ また、その利用頻度を教えてください。

週に1回以上	29
月に1回から3回程度	23
半年に数回程度	5
3年間に数回程度	8
利用していない	6

3級以下の回答者が少ないため、1級と2級での外食の利用状況を比べると、2級の方が、週1回以上、月1回から3回程度までと頻度がやや多くなっています。

●利用しやすい店があれば、店名とその理由を具体的に教えてください。

- ・店名では、マクドナルド、ドトールなどのセルフサービスのカフェチェーン店が多くあげられ、次に吉野家などのファストフードチェーン店があげられました。
- ・半数以上の方が、入口からの誘導などを適切にもらえることを記入されました。
- ・カフェ、ファストフード大手チェーン店はこの店舗でも似たような造りで、注文や会計の仕方などが同じ、適切なサポートがあり安心感がある。
- ・いつも「いらっしゃいませ！」と声掛けしてもらえるので、空いている席などを尋ねやすい。
- ・コミュニケーションをとり、行きつけの店を持つことも快適な時間を過ごすための工夫です。

●外食する際の工夫や心がけている点などがあれば教えてください。

見えないことを伝える 10件	・見えないことを伝えるのはもちろん、空いている席に案内の依頼をしたり、メニューが読めないのお勧めはあるかと訊いたり、お願いしたいことを積極的に伝える。
見えないことを伝え要望を伝える 26件	・黙って声かけしてもらおうのを待っていては存在に気付いてもらえる確率は限りなく低い。障がい者なんだから配慮してもらって当たり前という考え方も明らかに誤りだと思う。
白杖を使用する 2件	・要望を具体的に伝え、教えてもらえてよかったと感謝も伝えるようにしている。そうすれば店員さんも他の視覚障がい者への対応も理解してもらえると思うから。
自分からコミュニケーションをとる 9件	

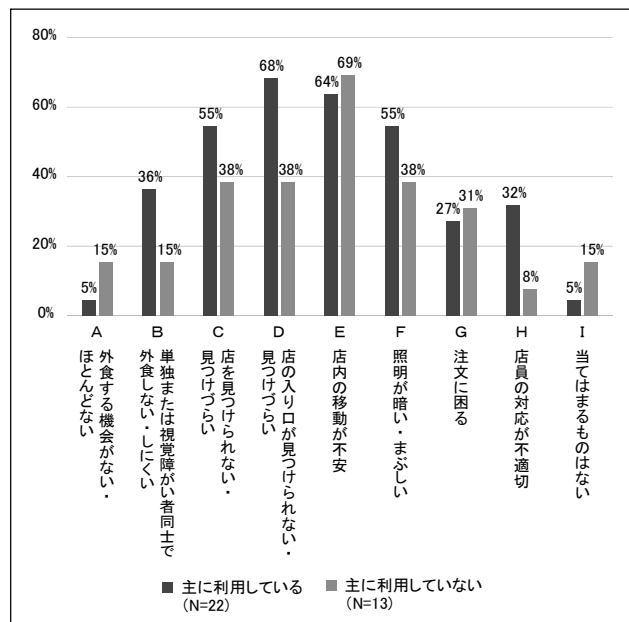
自助努力 14件	<ul style="list-style-type: none"> ・電子ルーペを持っていく。 ・お箸をもらう。持って行く。 ・マイコースターを持参している。 ・白杖も持たないので、ほぼ伝えずに自力でする。 ・精算時お金の識別に手間取らないよう電子マネーなどを利用。
下準備 10件	<ul style="list-style-type: none"> ・ネット検索できる店ではあらかじめメニューを調べておく。 ・店内の配置、トイレの場所などを調べておく。
事前連絡 3件	<ul style="list-style-type: none"> ・事前に電話連絡して、単独利用希望と伝える。
混む時間は避ける 3件	
その他 2件	<ul style="list-style-type: none"> ・照明の暗い店は避けている。 ・慣れている店しか行かない。

●外食で、あなたの気持ちに当てはまるものを選んでください。

A. 外食する機会がない・ほとんどない	3
B. 視覚障がい者だけで外食しない・しにくい	24
C. 店を見つけられない・見つけづらい	38
D. 店の入り口が見つけれない・見つけづらい	43
E. 店内の移動が不安	47
F. 照明が暗い・まぶしい	32
G. 注文に困る	24
H. 店員の対応が不適切	11
I. 当てはまるものはない	5

●白杖または盲導犬利用の有無による困りごとの違い

今回、7割弱の人が、外出時、白杖または盲導犬を利用していると回答しました。利用している人は「店の入り口が見つけれない・見つけづらい」と回答した人が約70%と最も多く、次いで、「店内の移動が不安」が約65%であり、「店を見つけられない・見つけづらい」、「照明が暗い・まぶしい」も5割以上の方が指摘しています。一方、利用していない人は、「店内の移動が不安」が約70%と最も多いが、その他の項目については、白杖・盲導犬を利用している人に比べ、困りごとの指摘割合は低くなっています。
*解答は複数回答であり、図の割合は、各項目の指摘率を表しています。



●行きたい、行ってみたいと思っているが、見えない・見えにくいことから利用していない外食店があれば、具体的に教えてください。

回転寿司	20	セルフサービスの店	3
焼き肉・鉄板焼・お好み焼	20	行列のできている店	3
バイキング	6	鍋料理	3
タッチパネル操作の必要な店	5	その他	10

その他の意見・・・居酒屋、ファミリーレストラン、食券式店舗（以上、各 2）、ラーメン店、和食店、コーヒー店、テーブルマナーが必要な店（以上、各 1）

●外食サービスについて望むことなど、自由にお書きください。

メニュー 29 件	ネットの活用、事前にメニューを知りたい	12
	点字メニューの設置	6
	メニューを口頭で説明してほしい	4
	見やすいメニューを作成	4
	タッチパネルの使用には配慮を	3
ソフト面 19 件	視覚障がい者への対応を理解してほしい	12
	積極的にコミュニケーションをとってほしい	7
ハード面 11 件	店内の配置や設計について	8
	照明の工夫	3
その他	当事者の意識など	6

意見交換会でも、視覚障がい者が進行し、きれいに食するということが難しくなってきた、周囲の方に不快感を与えていないか心配、見よう見まねができないので、マナーに反していないか心配、テーブルマナーの指導を受けたい等の意見がありました。

数年前には、一部のホテルでテーブルマナーの講習が行われていましたが、最近ではホテル内でも講習を担当していただける方の手配ができないと聞きます。自信をもって外食を楽しんでいただくために、当団体では 12 月のサロンでマナーインストラクターを招き、基本的な食事のマナーの講習、その後、きれいに食するためにそれぞれが工夫をしていることを出し合うこととしました。

4、よりよいひとときのためのポイント

○ホームページ：お店の情報やアクセス方法、メニューなどの内容が確認できないことがあります。

→伝えるべき情報は画像処理ではなくテキストで作成するなど、アクセシビリティに配慮をお願いします。

○店頭：入り口がわからず入店できずにいます。

→店頭でうろうろしているのが見えたなら、声をかけに出てきてください。

「こちらは〇〇店ですが、どちらに行かれますか？」など。



手引きの基本姿勢：肘を持ってもらい、2人分の幅を取り、一歩前を

○入り口：どうしたらいいのかわかりません。
順番待ちに気付かず、前の方を抜かしてしまいます。

店員さんがどこにおられるかわからず、声をかけられません。

座席を探せずにいます。

→声をかけてください。

「いらっしゃいませ、案内しましょうか。」など。



座席への誘導：椅子の背もたれやテーブルに触れさせてください

○メニュー：メニューが見えません。

→メニューを読み上げた方がいいか、尋ねてください。

「メニューを読み上げましょうか？」

「点字メニュー、拡大メニューがありますがお持ちしましょうか？」など。

*読み上げる際は、価格も教えてください。

・点字メニューを読める視覚障がい者は少ないですが、あると助かります。

・白黒反転・ゴシック体・拡大文字を読みやすく感じる人が多くいます。

○店内：水やおしぼり、黙って置かれるとわかりません。

→何をどこに置いたか説明してください。

「右側に熱いお茶を置きますね」など。

○店内：呼び鈴があっても気付かないことがあります。

→ベルの場所を教えてください。

○店内：お願いしたいことがあっても、店員さんを見つけることができません。

→気に掛けてください。

「なにかあれば、手をあげてくださいね」など。

○運ばれてきた料理：配膳や盛り付けがわかりません。

わさびをパクッと食べてしまうこともあります。

→説明したほうがいいか尋ねてください。

→わさびや辛子、薬味がついていることを教えてください。

○テーブル上の調味料：何が並んでいるのかわかりません。

→料理に必要であれば教えてください。

「右から順番に、醤油、酢、ラー油です」など。

○伝票：どこにあるのか見つけられないことがあります。

→「テーブルの横に差しておきますね」など。

○退店：出口やレジ前までの移動がむずかしい人もいます。

→食べ終わり立ち上がった後、声をかけてください。

「レジまで案内しましょうか？」など。

→レジまで案内した際、カウンターに手を添えさせてください。

○レジ：お金を置く場所がわかりません。

→手渡しできるよう、手を出してください。

→おつりを渡す際、紙幣と硬貨を順番に手渡ししてください。

○出口：レジから出口までがわからないことがあります。

→案内してください。

「出口まで案内しましょうか？」など。

☆「入店させてください」

盲導犬ユーザーの方の外出について、社会福祉法人日本ライトハウス盲導犬訓練所にお話を伺いました。

盲導犬の受け入れについては、2002年に「身体障害者補助犬法」が成立し、補助犬の同伴について、人が立ち入ることのできるさまざまな場所(国や地方公共団体などが管理する公共施設や公共交通機関、不特定かつ多数の人が利用する商業施設、飲食店、病院、ホテルなど)で受け入れるよう義務づけられています。しかし、盲導犬ユーザーのうち、ほとんどの方が何回かは入店拒否にあっており、訓練所へ報告や相談があるそうです。

ユーザーは、日ごろからグルーミングを行い、お店を利用する際には、犬にコートを着せるなどして、抜け毛防止を心がけています。また、健康管理として定期的な予防接種、ノミダニ予防も行っています。

補助犬は、法律で受け入れが認められている存在です。飲食店へは、まず受け入れ拒否をしないことを望みます。

また、盲導犬ユーザーを席に案内する際には、テーブルの下や床面に食べ物が落ちていないかを確認してください。

盲導犬は健康管理のために、ユーザーから決められた時間に一定量の食事を与えられています。人間の食べているものを口にすることはありませんが、誤って落ちている物を食べてしまうと健康に影響が出る場合があります。

おわりに

「今日は食事して帰ろう」、「ちょっとお茶しよう」と気楽に立ち寄れるはずのお店でも、見えない・見えにくいゆえにお店を探すことが難しい状態で、パソコンで情報を取得して目的の店にたどりつけたとしても、入り口を探す・座席に座るところまで、いくつもの困難と不安があり、注文をして食べ終わるまで、気の休まらない時間になっている人が多いという結果でした。

障がい者への理解が進んだことで利用しやすくなってきたチェーン店も多いようですが、まだまだ課題のある店も多く、今回の調査では障がい者自身のよりよいコミュニケーションが、利用しやすい店の増加につながるという印象も受けました。

お店の前に立ったところから来店客としてすべての人は、たとえどのような不自由さを持ち合わせているとしても、一人の人間としてゆるぎなく、確実に存在しています。だれもが公平にすてきな時間と空間と味覚を楽しめる場になりますよう、「May I help you?」(なにかお手伝いすることはありますか?)にも勝る、一期一会の「いらっしやいませ」の言葉をいただくとありがたいです。

視覚障がい者は白杖を持つことで「お手伝いしてください」とアピールしています。その声に無関心にならず、同じお店に居合わせたみなさまにも、フランクに声をかけていただくと(何かをしていただかなくとも)、それだけで不安が和らぎ、外食の楽しみが広がります。