

アクセシビリティってなんだろう？

高橋宜盟 (yoshi@yuilab.net)

一般社団法人結ライフコミュニケーション研究所

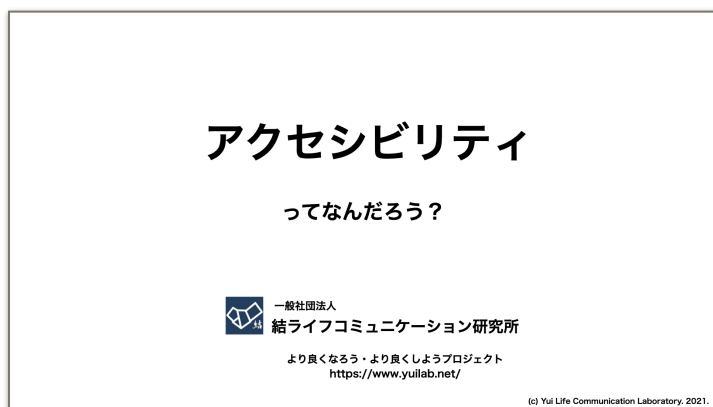
東京慈恵会医科大学 アクセシビリティ・サポート・センター (ASC)

アクセシビリティは、自由

複数の選択肢から自分の意思で選ぶことができる**自由**

そして

選ばなくてもいいという選択肢があることを知っている**自由**



<https://www.yuilab.net/a/>

2分20秒の動画を是非ご覧ください。

ホテルや施設のホームページなどに掲載されている「アクセス」は、その場所への「行き方」ですが、「アクセシビリティ」という言葉は、目的への「近づき易さ」「使い易さ」「便利さ」といった意味があります。いろいろな方法がありますし、**人によって違う**ことでしょう。

いろんな方法があるから諦めなくて良いし、決めつけなくていいことを知っている、それは「生き方」も同じであると感じていただけることでしょう。

「**アクセシビリティという考え方**」が、私たちの人生をより良くすると思います。

コミュニケーション支援について

コミュニケーション支援は「音声言語による伝達」の支援だと考える人は多いと思います。

言語・音声で伝えることだけがコミュニケーションではないことは、誰もが知っていることなのですが、「話が通じる」「言葉が通じる」ことが大事であり必要であると思い込んでしまい、コミュニケーション本来の意味や目的を見失ってしまうこともあるので、注意が必要です。

本人さんが何を話したいかではなく、「その人が何を言っているのかがわかれば、自分が何をしたらいいかわかる」と考え、自分が理解できる言葉を聞き出したいと思い、「こちらがわかるように伝えて欲しい、そうすればきっと本人さんも楽に違いない」と思い込んでしまうことがあります。しかしそれは、その人の思いを聞き・共有するという目的ではなく、支援する側の理由に基づく用事の伝達の強制です。

「何をして欲しいか言ってくれたら対応します」は次第に「言ってくれなきゃわからない」となり、最後には「言わないから何もできません」というように変化していきます。決して悪気はないのですが、間違ったコミュニケーションの流れは、坂道を転がり落ちるようであっという間に、絶望の谷に落ちてしまいます。

iPadの普及により、iPadやアプリが注目されていますが、アプリを使うこと・使いこなすことが目的ではないにもかかわらず、アプリが魔法の杖のように何もかも解決してくれるように思い込んでしまって、アプリを使う「訓練」を始めてしまうことがあります。コミュニケーションが辛い訓練を経てできるようになっても、楽しいコミュニケーションにはなりません。人と人とを笑顔で結びつけるのがコミュニケーションであることを忘れてしまわないように、意識して取り組む必要があると私は思います。

はい・いいえ

「はい・いいえで答えられるだけでも、なんとかできるようにしてもらえませんか？」という相談を受けることがあります。でも、返事を「はい・いいえ」でするのは一番難しいのです。

「お茶飲む？」と聞かれた時に、日本では緑茶を思い浮かべる人が多いですが、イギリス人にとっては紅茶がお茶でしょう。外は暑いから冷たいお茶がいいって思う人もいれば、暑い時こそ熱いお茶がいいという人もいますし、冷房がガンガン効いている部屋だったから熱いお茶に救われたなんてこともあります。

「お茶でもいいかが？」と誘われても、必ずしも喫茶店でお茶を飲む訳ではないでしょう。ケーキやパフェが目当てかもしれませんし、おしゃべりすることが目的かもしれません。お茶ではなくお酒を飲みにいこうよという誘い言葉かもしれませんし、もしかしたら、茶道の先生がお茶を点ててくださる話かもしれません。

それってどういう意味？というのがわからないのに、はい・いいえだけで答えるというのは、難しいことです。よくわからないのに返事をするのは危険を伴います。緊張します。怖いなって思っています。「はい・いいえで答えてよ、どっち？」と迫られるのは、自由がない感じがします。

「はい・いいえ」を伝えられるなら、質問の仕方を上手にすることで、伝えたいことを聞き出すことも可能です。しかし、何を伝えたいのかわからない状態で「左のお尻が痒い」という内容を聞き出すには、質問は工夫する必要があります。下手な鉄砲数うちや当たるといいますが、当てずっぽうで質問するのは、答える方は辛いしイライラしますし、それが毎日毎回繰り返されると気持ちが落ち込んでしまうことでしょう。

「トイレに行きたい」「足首が捻れて痛い」といった対応を急いでして欲しいことを伝えたいのに、「はい・いいえで伝えられるかな？クイズ～」のようにされてはたまりません。もちろんいつだって楽しく明るく会話することは大事ですが。

「はい・いいえ」の2つを考えると、「はい」の合図だけ決めておけば、良さそうな気もします。「はい」ではなかったら「いいえ」だと考えてしまいますが、実際にはそうではありません。返事をしたら「はい」、返事をしない時は「はいではない」ということで「いいえ」ではありません。この勘違い・すれ違いが会話を難しくしてしまいます。

「湯冷ましを飲みたい」と考えている時に「水を飲みますか？」と聞かれたら、どう答えるのが良いでしょうか？

会話の方法は、学校で習った数学のように1つの正解があるのではなく、それまでの会話や関係、その場の状況などさまざまな要因が絡んで、その時のより良い会話があったり、うまく伝わらない会話があります。これはまだAI（人工知能）にはカバーできていない部分ですので、人の心が大切な領域だと思えます。

周りが勝手に決めつけない

お寿司を食べに行こうと誘われてでかけて席について、「ランチの握りでいいよね」って決められてしまうと、「チラシもいいかなあ？」と思っていた気持ちの行き場がありません。「ご馳走してくれるんだから、文句はいっちゃいけないよな。」と大人しくするけれど、本当にお支払いしてくれるかどうかはわかりません。自分で払うのなら好きなものを頼みたいと思いながらお寿司を待つ時間は、楽しいランチタイムを盛り下げてしまいます。

「いつもあなたは納豆巻きとネギトロ巻きだよな」って言われてしまうと、確かにその通りなんだけど、今日はカリフォルニアロールを頼んでみようかとワクワクしていた気持ちがパーンって弾けてしまいそうになります。でも人によっては、「ああ私の好みを覚えていてくれたんだ！」と嬉しい気持ちになるかもしれません。

「じゃあここは一つ、ランチの握りいっちゃう？」とか、「カリフォルニアロールに心を奪われそうになるけど、やっぱり今日も安定の納豆巻きとネギトロ巻きにしますか？」って言われるのだと、同じ結果になるとしてもかなり気分が違いますね。

「何でも好きなもの頼んでね」と言われたから「ウニ」「ヒラメ」「大トロ」など連発していたら、何となくその場の雰囲気が悪くなってしまい「高いものを頼みすぎ」「ちょっとは空気読むでしょ普通」とか言われてしまう悲劇は、もう何がなんだかわからない大パニックです。それなら、「金と銀のお皿はそれぞれ1枚ずつ、白いお皿は3枚まで、他は自由ね」と最初から言ってくれたらわかりやすいのと思います。

自由にしていっていいよって言いながら、周りが勝手にその自由の内容を決めつけていたり範囲を制限していることってあります。それは自由ではありません。

たいしたことではないと思うかも知れませんが、そういうことを考えることもあります。そしてそれは、本当は楽しいコミュニケーションの一つだと思えます。

伝えたいのは言葉ではなく思い

難病で生まれた時からベッド横になって過ごしている子どもの指がわずかに動いていることがわかりました。少しでも指が動かしてスイッチを使い、iPadも操作できるし、電気やテレビを自分で操作できるからやってみよう！ということになります。

もちろん、いつも誰かに頼んでしてもらっていたことを待たずに自分でできるようになれば、気持ちも楽になるだろうなと思います。

でももしかしたら、誰かに頼むことで、その人との交流を楽しんでいたかもしれません。小学校の時にわざと消しゴムを忘れて隣のあこがれの子に貸してもらっていたやんちゃな子に似ているかもしれません。

その機会を取り上げてしまうのは良くないということではなく、自分でできるようになれば、「自分です」「人に頼む」という選択肢ができることが大事なポイントです。

彼女が何をしたかったかという、大好きな先生が自宅に遊びに来てくれた時に、先生のためにちゃんと暖房を入れて部屋の電気も明るくして、素敵な音楽をかけてお迎えすることでした。わずかに動く指を使えば、iPadの操作ができて家電の操作も自分でできるようになります。だからやってみたいと思うのです。

「誰かのためにする」という行動の選択肢が増えること、そこが大事なポイントです。

言葉を発することができない人が、大好きな妻が部屋に入ってきたらパッと明るい笑顔になったり顔色がピンクになったりすることがあります。その「嬉しい」「大好きだよ」という思いは、言葉として伝えられていなくても、相手にも周りの人にも十分に伝わります。

私たちは、楽しいとスキップをしたり、鼻歌を歌ったり、ニヤニヤしてしまうということがありますが、そういう姿を見てその人の気持ちを察することだってできます。今日はいつもと違って目を合わせなければ、きっと何か普段と違う状況にあるということを察することができます。

背中が痛いとかトイレをお願いするといった用事を伝えることも大切ですが、用事を伝えることも大切ですが、いま一緒にいるこの時間を共有すること、思いを重ねることは大切です。

アプリの魅力と課題

読む・書く・聞く・話すについて

コミュニケーションといえば、一般的には、読む・書く・聞く・話すの大きく分けて4つの方法を考えると思います。「読むことが難しいかたの支援をするアプリはありますか？」といっても、読めない理由は、視力が悪いのかもしれませんが、失語症で漢字は読めるけどひらがなだと読みづらいのかもしれませんが、読むことができて意味がわからないという場合もあります。日本語を学んでいない人かもしれません。

それぞれの状況は異なりますから、例えば「カメラで文字をスキャンして音声で読み上げて聞くアプリ」が、その人の助けになるかもしれませんが、ならないかもしれません。それはそのアプリの性能とは異なる別な問題です。

同じように書く・聞く・話すも単純ではありません。フランス語で「こんにちは」を「ボンジュール」ということはわかっているけど、スペルを正しく書けるかどうかは別です。正しく書けな

くても話して通じます。同じように、五十音表で文字を選択できなくても、日本語を話し聞いて理解する人は大勢います。

五十音表で正確に「みずのみたい」と選べたとしても、それが「水飲みたい」なのか「水野（さん）みたい」なのか、それによって意味が変わります。

脳梗塞等の後遺症の失語症は、読む・書く・聞く・話すの力が少しずつ障害を負っているのですが、その程度やバランスは百人百様です。読めるけど書けない、書けるけど読めない、読み書きはできないけど聞く話すはできるなど、人によって状況は異なります。「失語症者向けコミュニケーションアプリ」がたまたま使いやすい人もいれば、たまたま使いにくい人もいます。

専用機からアプリの時代へ

昔は、コミュニケーション支援機器は、専用機として作られていました。そういったいわゆるハードウェアに対して、アプリはソフトウェアですが、ソフトウェアの良さは、機能の更新がし易いという点です。ハードウェアの機能を変更して作り直すと製造コストがかかりますが、ソフトウェアの更新は電子的な入れ替えだけで済むのでコストが違います。もちろん、ソフトウェアを作る費用はかかるのですが、販売する側のコストとして、ハードウェアの金型作成やパッケージの製作・在庫や物流のことを考えると、ハードウェアの更新は簡単にいつでもおこなうという訳にはいきません。新しい技術を取り入れ易いという点で、アプリは魅力です。

また、アプリは、普段使っているiPadなどにインストールして使うことができるので、基本的な使い方を一から覚える必要がない点も良い点です。1つの機器（iPad）にアプリを追加することで簡単に機能が追加できます。また、複数のアプリを連携して使うことによって、より便利な機能を使うことができます。

例えば、出先から家に帰る時にアイコンを1つタップするだけで、「①現在地から自宅までの経路を調べ、②帰宅予想時間を求め、③家族にSMSでその内容を送り、④帰り道に聞く英会話の教材を流す」といったことができるようになります。

昔はナースコールや呼び鈴を押して誰かに来てもらい、来てもらってから用事を伝えてお願いしていました。お願いしたいことをSMSで伝えながら呼び出しをするのであれば、受ける側も準備ができるので効率的です。アイコンを1つタップすれば、カーテンを閉めて明かりをつけ、テレビをつけて1チャンネルにしてニュースを見る、といったこともできるようになります。これまで誰かを呼んでやってもらっていたことを自分でできるようになれば、介助者・支援者の活動内容も変わってきますし、何よりも本人の自由が広がります。

喉頭癌などで声を失った人が使う人工喉頭がありますが、それは病気によって失われた声を出す身体機能をサポートするものでした。いまは、合成音声で話をするアプリがありますが、それは人工喉頭の代わりをするというものではありません。話をするためにアプリを使うことになったら、それがきっかけで様々な機能に触れることができ、より便利な日常生活を送るきっかけとなるでしょう。

アプリで文字を入力して合成音声で話をすることができますが、その文字をSMSで送ることも同じようにアプリを使ってできます。声が出せない人は電話が使えず不便だったのは昔の話で、いまはSMSなど文字のやりとりで会話ができますし、テレビ電話を使って手話で話をしたり、身振り手振りや実際の映像を見て伝えることもできます。伝える方法は1つではなく、その中から自分の状況や環境に適したものを選ぶことができます。アプリ利用の良い点です。

情報共有

「アクセシビリティ機器 (iPad) の導入について」 (動画)

2022年3月の慈恵医大主催・第1回アクセシビリティセミナーの動画です。

難病 (ALS) の方を含む7人の大人とこどもがアクセシビリティ機器を活用している様子を紹介しました。20分程ですので、是非ご覧ください。



ALSの方が、日々できることが少なくなって悲しいと思っていた中で、iPadをスイッチで操作し、できることが増えていったら、笑顔が戻ってきました。

医療は心臓を止めない、アクセシビリティは心を止めないために必要です。



iPadのアクセシビリティの入門書

「iPadがあなたの生活をより良くする」

重症ギランバレー症候群となり4ヶ月の意識不明から目が覚めた時には、四肢麻痺で目しか動かさず、呼吸器をつけ、話しができなかった高尾洋之医師 (アクセシビリティ・センター長) が、アクセシビリティを活用して日常生活をより良くしています。その経験を共有するために書いた本です。私も執筆者の一人として、ユーザ事例や技術説明の章を担当しました。

ALS当事者のひとみさんのことば「iPadは命の次に大事」は、彼女の生活がiPadの活用でとても便利に改善されたことを示しています。

筋ジストロフィー当事者の勇太さんが大好きなことばとして、「先入観は可能を不可能に変える」をこれから意思伝達に関わる人たちに知って欲しいと訴えています。



東京慈恵会医科大学

アクセシビリティ・サポート・センター (ASC)

アクセシビリアクセシビリティ・サポート・センター (ASC) は、医療の現場からアクセシビリティの課題にアプローチするために創設された組織として、モデルルーム事業、相談窓口の開設、機器貸出事業、評価指標の調査研究、講演・書籍制作の取り組みを行なっています。

東京都新宿区にあるアクセシビリティ・モデルルームでは、コミュニケーション機器、iPadを少しの体の動きで使うためのスイッチ、家電操作やメッセージの送信などを行う仕組みを体験していただけます。

<https://www.asc-jikei.jp/>

<https://team-medical-lab.jp/accessibility-room/>

