

2017.10.25

「いつでも安心して 行き来できる社会をめざして」

1

大竹 浩司

公益社団法人大阪聴力障害者協会

2

聞こえない、聞こえにくい人たちの暮らし

情報から閉ざされて
テレビやラジオは音声放送中心
日常の暮らしの中で
自治会、地域行事、娯楽
学校や職場で
地域の小中学校、職場会議

3

あらゆる場面で

ことばは社会生活にとって必要なもの
社会は音声語によるコミュニケーション中心

聴覚障害者は孤立
現在は手話通訳者、要約筆記者派遣が増えてきたが、まだまだ不十分

4

聴覚障害とコミュニケーション

- ・聴覚障害者は外見上、理解しにくい障害者
- ・聴覚障害者の中には障害程度が同じでも、ことばが聞き取れる方と聞き取れない方がいる
- ・これは本人の生い立ちや受けてきた教育訓練などの違いによる
- ・聴覚障害者の中には手話より文字情報を望む人もいる → 難聴者、中途失聴者

5 聴覚障害者のコミュニケーション方法（1）

手話、指文字、読話、補聴器、筆談など

手話 → 手や体の動きなどで表現。同じ表現方法でも、表情や口形、位置や方向、強弱などで意味が違ふ。

指文字 → 50音を指の動きで表現。多用すると読み取りが大変。

読話（口話） → 口の動きで単語や会話の前後から内容をつかむが、限界がある。

筆談 → 日本語の読み書きができる人向き、但し書くだけでは気持ちが伝わりにくい。

補聴器・人口内耳 → 残存聴力の活用、但しすべての言葉をはっきりと聞き分けられる訳ではない。

身振り、空書 → 空間に文字を書く方法などもある。

6 聴覚障害者のコミュニケーション方法（2）

- ・ コミュニケーション方法は様々である。その時、その場に合わせて選択することが大事である。
- ・ お互いに顔を向き合って、表情や口の動き、手の動きが見えるようにする
- ・ 聞こえる人はまず口話がやりやすいように思いがちだが、口の形に集中しなければならず、聞こえない人には大変苦痛である。1つだけの方法で良いというものではない

7 公的制度

障害者総合支援法では、「意思疎通支援」事業として総称。

- ・ 聴覚障害者 → 手話通訳や要約筆記
- ・ 盲ろう者 → 触手話や指点字
- ・ 視覚障害者 → 代読や代筆
- ・ 知的障害や発達障害のある人
→ コミュニケーションボードによる意思の伝達など

8 手話と手話通訳

- ・ 手話は聴覚障害者（特にろう者）の集団から生まれ、発展してきた「目で見ることば」で「言語」でもある
- ・ 手話は人間の自然な表情や手指の動きなどで構成
- ・ 聞こえない人が聞こえる人と気兼ねなく会話ができる方法は、総合的には手話がすぐれている
- ・ 手話通訳 → 「聞き取り通訳」「読み取り通訳」

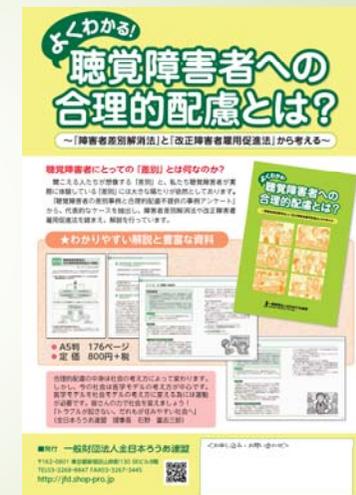
要約筆記と筆談

- ・文字や文章を書いて伝える方法。話し言葉（音声）の速さに対応できないので、ポイントだけの記述になる
- ・読み書きが苦手な聴覚障害者もあり、簡潔に書く工夫が大切
- ・現在はパソコン利用で、話し言葉（音声）をそのまま文字で入力できる方法が「文字通訳」として広がっている

話している人が書く⇒筆談 第三者が書く⇒要約筆記

「よくわかる！ 聴覚障害者への 合理的配慮とは？」 から

800円+税 2016年6月1日発行



(2) 交通機関 事例1 アナウンス

- よくあるトラブル
- 駅のホームでアナウンスが聞こえない。「黄色いブロックから下がるように」というアナウンスが聞こえず、駅員に怒られた。また、車内のアナウンスも聞こえないので、リアルタイムの電光掲示板がほしい。
- ポイント
 - 聞こえない人は駅・車内の音声放送が分からない。
 - 見てわかる文字情報がない。

(2) 交通機関 事例2 乗車拒否

- よくあるトラブル
- タクシー運転手に「～までお願いします」と書いたメモを身体障害者手帳を見せたら、嫌な顔をされ、乗車拒否された。
- ポイント
 - 障害者に対して、乗車拒否した。

(2) 交通機関 事例3 旅行ツアー

- よくあるトラブル
- 海外旅行のツアーに申し込んだところ、聴覚障害者一人の申し込みはできない、付き添いが必要と断られた。それでも、以前も別の会社のツアーで行ったこともあるし、少しの筆談で構わない、などと何度もやり取りをしたが、一人だけ特別な配慮はできない、何か起きた時に責任が持てない、の一点張りで、結局その旅行には参加することができなかった。
- ポイント
 - 聞こえない人一人だけの申し込みはできない。聞こえる人の付き添いが必要と言われた。
 - 対応方法が分からないので、責任を問われることを避けている。

(2) 交通機関 事例4 窓口対応

- よくあるトラブル
- 自動券発売機や無人駅で不具合が発生した時とき、呼び出しボタンを押しても音声対応だけで、話せないで困る。
- 高速バスの予約は、電話でしか予約できない会社が多く、FAXでの申し込みができない。
- ポイント
 - 音声以外の連絡手段を備えていない。
 - 会社が電話以外の受付手段を認めない。

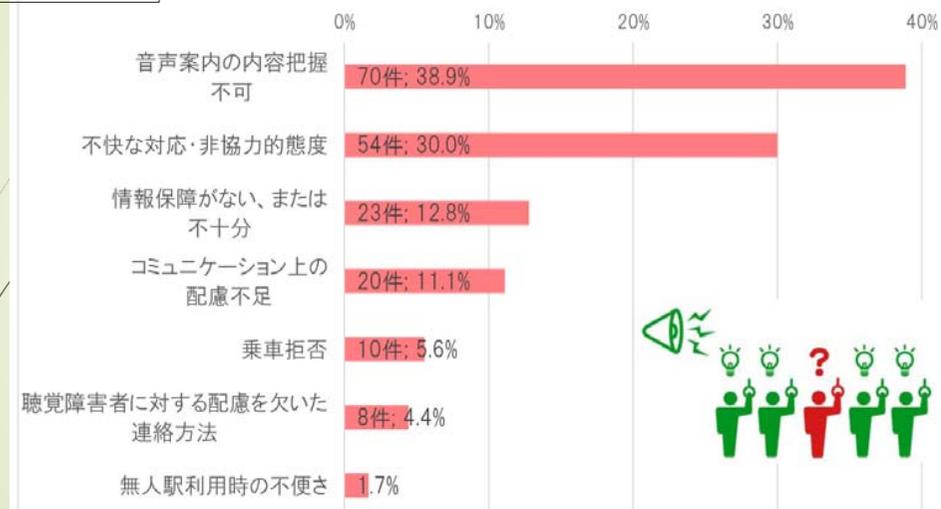
差別事例分析 結果報告書 から

500円+税 2017年6月1日発行



差別の具体的内容

公共交通機関:全204件:180名による複数回答

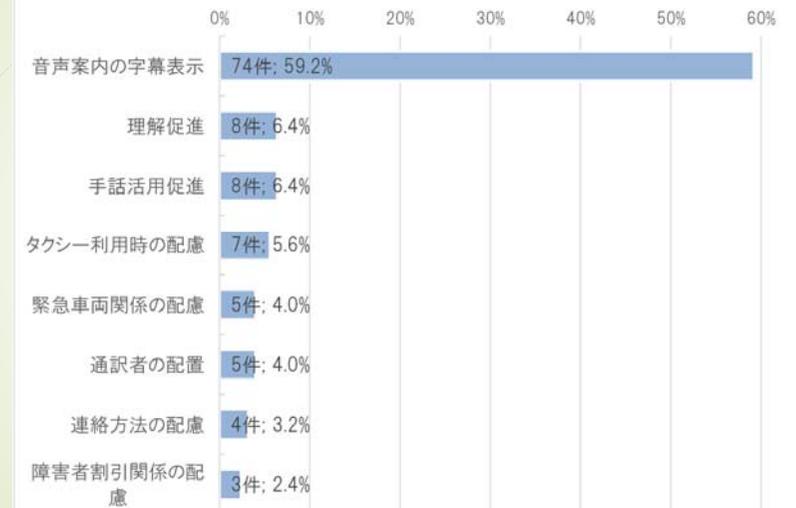


| キーワード | 具体的内容 |
|---------------------|--|
| 音声案内の内容把握不可 | ・公共交通機関が途中で止まったとき電光掲示板には文字表示がなく車内放送も聴こえず孤立状態になってしまった。 ・音声アナウンスで時間・乗り場変更の案内があったが聞こえなくて分からなかった。 |
| 不快な対応・非協力的態度 | ・娘が電車で通学中 迷ってしまい「私は聞こえません+学校と母親に連絡お願いしますカード」を駅員に提示したが 連絡してくれなかった。 ・駅で窓口カウンターの際に「筆談対応します」と貼り紙があったのに実際にお願いと駅員がいやな顔をしていた。 |
| 情報保障がない、または不十分 | ・バスの降車場所を示す電子掲示板がなく、知らない場所では特に苦労した。 ・電光掲示板が装着されていない電車だと次の駅がどこなのか？分からない。 |
| コミュニケーション上の配慮不足 | ・駅で乗り換え方法を駅員に聞いたところ筆談もせず指であちと示すだけだった。 ・話が分からずに筆談をお願いしたら無視されて大声で怒鳴られた。 |
| 乗車拒否 | ・タクシーで(行き先を伝えるために)筆談しようとしたら、降りて下さいと言われた。 ・タクシーに乗って行き先を告げてもすぐに降ろされる事多数あり。 |
| 聴覚障害者に対する配慮を欠いた連絡方法 | ・高速道路で事故や故障が発生した時に非常電話が使えず困った。 ・船の予約時に障害者割引を利用したくても電話でしか受け付けない所がある。 ・公営駐車場で身体障害者割引を受けようとするがインターホンと無人カメラによる音声案内だけで手帳を掲示するタイミングがつかめない。 |

合理的配慮をめぐる状況

交通機関利用:全138件:125名による複数回答

18



| キーワード | 具体的内容 |
|------------|--|
| 音声案内の字幕表示 | ・構内・車内における各種放送・行き先・停車駅の電光掲示板による表示 |
| 理解促進 | ・職員の聴覚障害者理解の促進のための研修の実施 |
| 手話活用促進 | ・職員の手話習得促進 ・手話可能な職員の配置 |
| タクシー利用時の配慮 | ・ナビなどを活用したスムーズな行先指定の工夫 ・運転手が地図を用意し、行先を伝えやすくする |
| 緊急車両関係の配慮 | ・緊急時と通常パトロールのサイレンの区別を可能とする機器の導入 ・緊急車両接近を知らせる車内信号装置の支給 |
| 通訳者の配置 | ・構内における手話通訳者の配置 |
| 連絡方法の配慮 | ・メールやファックスによる連絡体制の構築 |
| 障害者割引関係の配慮 | ・障害者割引専用の乗車券販売 ・インターネット予約時の障害者割引の適用 |

20

- 障害者権利条約
- 障害者基本法
- 障害者差別解消法
- バリアフリー新法
- 情報・コミュニケーション法 (仮)
- 手話言語法 (仮)

ありがとうございました

聞こえない人、聞こえる人が
ともに幸せに暮らすことが
できる社会をつくっていきましょう