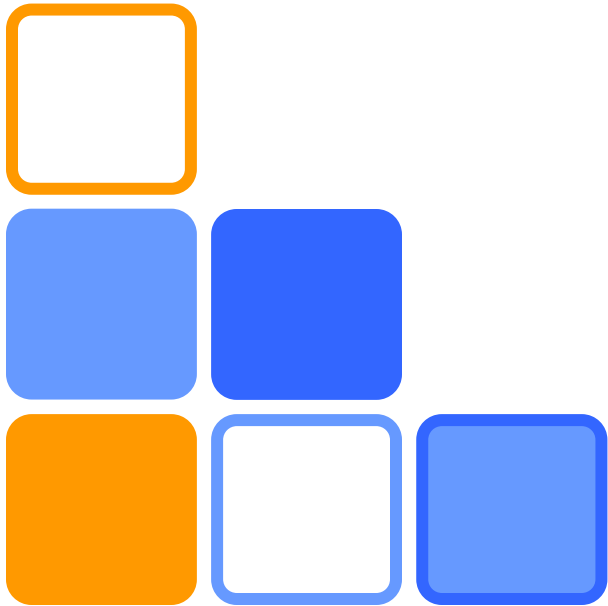


「聴覚障害者の日常生活」 について (手話言語者の場合)



2022.11.7

宝塚市身体障害者福祉団体連合会

志方 龍



自己紹介(1/2)

- 手話言語者(ろう者)であり、プログラマー・IT専門家。
- うまれつきで聞こえない。補聴器利用者
- 小学生の時に「PC-8001」というパソコンと出会い、ゲームプログラミングに夢中になる。プログラミング専門書の内容理解のためには「日本語」の習得が必須だった。外国語を覚えるような感覚で、PDCA(正確にはDo(試行)から始めて、Check(評価)⇒Act(改善)⇒Plan(次の目標))で回して日本語を自分の言語にしていった。



自己紹介(2/2)

- 大学生の時に「手話言語」と出会い、ろう学生団体活動を通して徐々に手話言語を習得。
- 大学院生の時には「聴覚障害者のための会議支援システム」の研究に従事。この頃から社会上のさまざまなバリアを強く意識するようになる。
- 社会人になってからバリアフリー推進等の社会的課題に取り組むようになる。



お伝えしたいこと

- わたしにとっての「手話言語」とは？
- 「日本語」と「手話言語」の違い
- 「日本語」の内容理解が難しい場合に出てくる課題とは？
- 日常生活で困ること
- コロナ禍で特に困っていること
- 問題提起



わたしにとっての「手話言語」とは？


- 「手話は言語」
 - 「日本手話」「日本語対応手話」といった区別はしない
⇒「手話言語」には多様性（グラデーション）がある
- 理想的には社会のあらゆる場面で「手話言語」を使用したい
- 現状、どこでも「手話ありき」ではない
 - 職場では、口話や筆談を使うこともある
⇒多くの聴覚障害者の就労環境において、手話通訳の常用利用を可能とする社会的環境（制度・予算等）が十分に整備されていないため。（社会的障壁部分）



「日本語」と「手話言語」の違い

- 「言語」が異なる
 - 手話ができる ≠ 日本語ができる
- 「日本語」の内容理解の困難さ
 - 「日本語」の獲得プロセスとして、幼少の時から家族・周りの会話等の「音声情報」を自然に聞き取ることで、無意識に「第一言語」としての日本語を理解するようになるといわれている
 - 生まれつきで「聞こえない」場合、自然に聞き取りができないため、「文字」だけの日本語学習が必要であり、「言語」としての日本語の獲得はハードルが高い（英語のように「第二言語」として獲得するイメージ）

「日本語」の内容理解の困難さの例



一段落後に
早急にまと
めたデータ

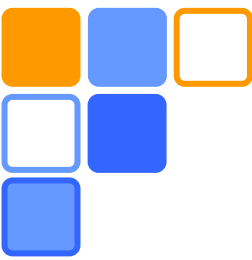
アナウンサー
「一段落後に早
急にまとめた
データを見てみ
ますと、...」

聞こえる人

なるほど、「一段
落」は「いちだんら
く」と発音するの
か。「早急」を
「さっきゅう」と読む
のは知らなかった
なー。覚えておこう。
（「文字」と「音」を
組み合わせ）

聞こえない人

え、「一段落」って
どうやって読む
の？「ひとだんら
く」？
「早急」も読み方
がわからない、...。
「そうきゅう？」
辞書で調べないと
ダメだな、...。



「日本語」の内容理解が難しい場合 に出てくる課題とは？

- 例えば、「字幕」があれば内容理解できる？
 - 「字幕放送」だと内容理解が困難な人もいる
 - 「やさしい日本語」をベースに考えられないか（次のスライド）
 - 「手話放送」はまだ十分に普及していない
 - オリンピック、パラリンピックでの「手話放送」が話題に
 - 緊急放送のときに、「字幕」だけで正しく判断して避難行動ができるのか？（かなり深刻な課題）
 - 内容理解が不十分 = 正しく判断できないため被害リスク大
 - 一人ひとりにあった多様な情報獲得手段の整備が必要
 - 「予算がないから対策できない」・・・予算がないからではなく、「必要性の優先度が低い」という判断をしている可能性は？



「やさしい日本語」の例

(A) 大至急、指定
箇所へ避難行動
してください!

(B) 決まった場所
に向かって早く逃げて
ください!

- (A) および (B) のどちらも文意は同じ
- もし「大至急」や「指定箇所」、「避難」の語意の理解が不十分だったらどうなるか想像力を持つ
- 大規模災害発生時は、72時間の間、現場では「通常の日本語」が行き交う。「手話言語」や「やさしい日本語」は後回しにされがち⇒抜け落ちる
(72時間後は、手話通訳、ボランティアなど支援が増えてくる想定)



日常生活で困ること

- 見た目だけで「聞こえない」人と認識されない
 - 補聴器を使わない人もいる
 - 歩いていると後ろから急に自転車でぶつかりそうに
- 「音声情報」を前提にした社会的環境
 - エレベータの非常通報ボタン
 - 電車の車内アナウンス
 - 銀行ATMでの電話通話（本人確認）
 - 病院での呼び出し
 - いずれも「音声情報」から徐々に「文字情報」へ改善が進んでいるものの、「手話言語」での表示は大変少ない
 - ⇒「電話リレーサービス制度」で、手話通訳者などによる手話による意思疎通でカバーできる場面もある



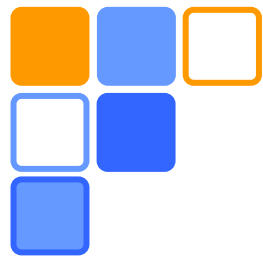
コロナ禍で特に困っていること

□ お店や職場などでの不透明マスク

- 手話言語者にとっては、
「聞こえない」ことを前提に生活しているため、
口元を読み取れない=コミュニケーション断絶
→「コミュニケーション支援ボード」などによる絵での
意思疎通でカバーする選択肢もある(次のスライド)

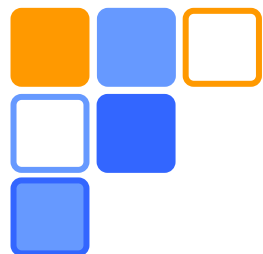
□ 企業などでの在宅勤務

- 在宅勤務における社内コミュニケーション手段として、
チャットやメールの利活用が進むものの、
音声だけのWeb会議には参加が難しい
→孤独感を持ちやすいケースもありうる



コミュニケーション支援 ボードの取り組みについて

事業者である「生活協同組合コープこうべ」さまと
当事者団体である「宝塚ろうあ協会」（志方が所属する団
体）とのコラボレーションワーク



コミュニケーション支援ボードの 取り組みをざっとご紹介!

- 2018年12月の年末に、宝塚市でボランティア活動をされている、こむ1会の事務局をされていたKさんにご相談したことからスタート。
(Kさんとコープこうべとのつながりがあった)
- 次のスライドから、コープこうべの機関紙、「2021年2月号総代通信」の「ちょっといい話」から引用しつつご紹介。

お買い物に常々不便を感じていた
聴覚障がい者の志方さん。

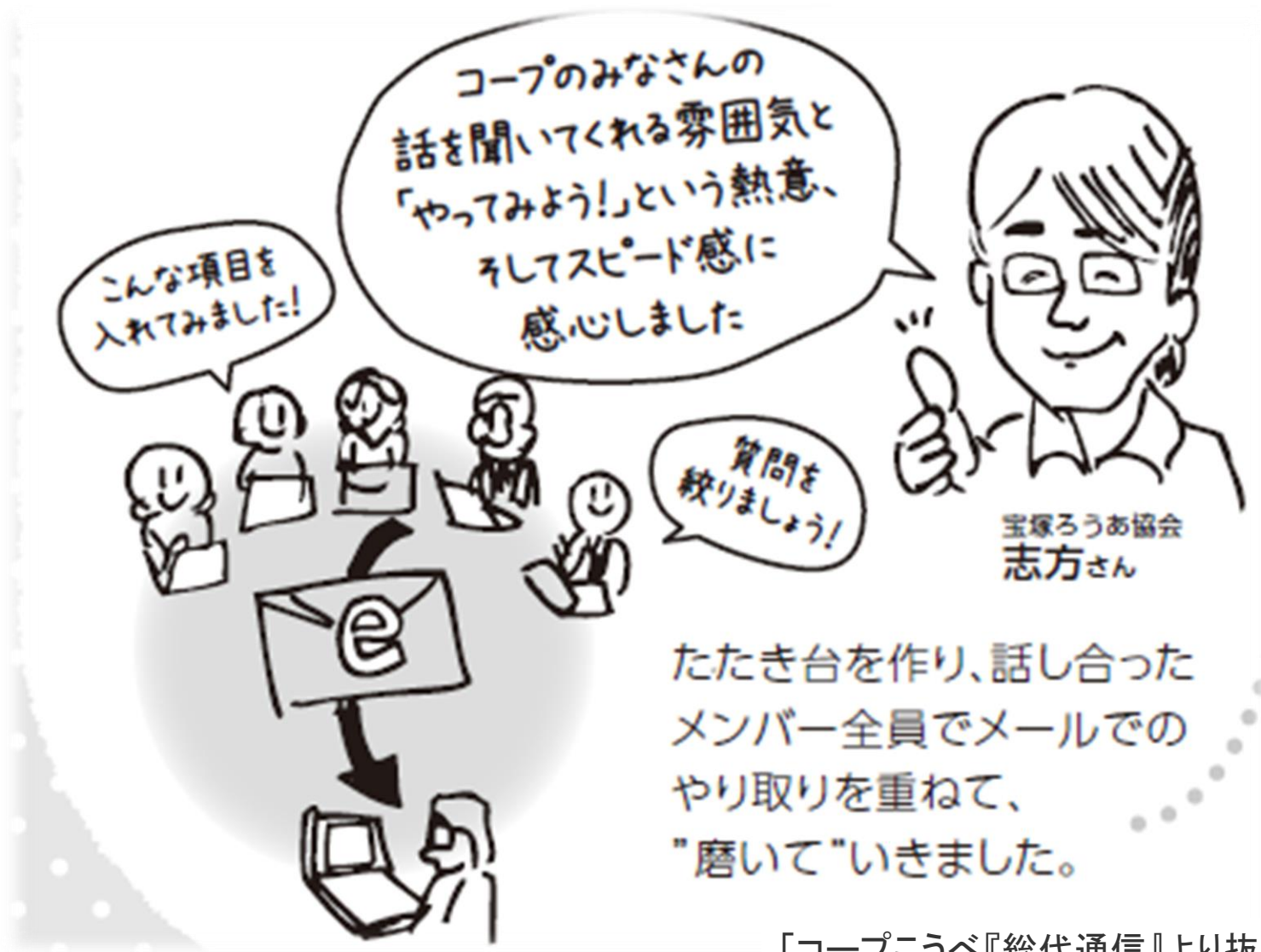
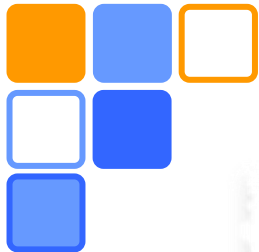


コープで活動する知り合いのボランティアさんに
相談した志方さん。話し合いの場が設けられました。

「コープこうべ『総代通信』より抜粋」



「コープこうべ『総代通信』より抜粋」



「コープこうべ『総代通信』より抜粋」

コミュニケーション支援ボード

いらっしゃいませ

くみあいんしゅう
組合員証を
お持ちでしょうか？

組合員証

お持ちでない方は、サービスコーナーでお
つくりできます。
サービスコーナーへお越しください。

組合員証でお得になる価格があります。
通常価格でよろしいですか？

はい
要りますか？

レジ袋 5円

割りばし

スプーン

フォーク

いくつ 要りますか？

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

ねぎ、ふきをカットしましょうか？

お弁当の蓋、お惣菜を入れる蓋は
ご利用されますか？

テーブル(おしるし)でよろしいでしょ
うか？

■ はい

■ あります

■ いいえ

■ ありません

■ わかりません

?

CCOP コープこうべ コープに川・第1地区活動本部 協力：宝塚ろうあ協会

一番最初に出来
上がったボード案。

他の事例を参考に、
コープこうべ特有
の必要な情報を盛
り込んでいただいた
ものの。

コミュニケーション支援ボード

いらっしゃいませ

組合員証を
お持ちでしょうか？

はい → お預りします

いいえ → サービスコーナーでおつくりできます。ご案内しましょうか？
組合員証でお得になる商品があります。通常価格でよろしいですか？

必要なものはありますか？

有料 5円 レジ袋

無料 郵便ばし

無料 手拭用スプーン

無料 水

無料 ドライアイス

いくつ 必要ですか？

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

ねぎ、ふきをカットしましょうか？

温かいお弁当の袋、お惣菜を入れる無料の袋は必要ですか？

お買い上げシール(テープ)でよろしいでしょうか？

■ はい
■ あります

■ いいえ
■ ありません

■ わかりません
?

COOP コープこうべ コープロ川・第1地区本部 協力：宝塚ろうあ協会

店舗にある実物をイメージにしたりして、内容を充実化



まず、レジ横に貼ってあるシールを指差し...



最初の話し合いから3ヵ月後の2019年8月、コープ仁川で実験運用を開始。

「コープこうべ『総代通信』より抜粋」

コープ店用



コミュニケーション 支援ボード

いらっしやい
ませ



1 コピーカードをお持ちでしょうか？

はい

いいえ

お預かり
いたします



コピーカード

または

コープアプリ

サービスコーナーでお作りしましょうか？

はい

いいえ

コープにご加入でしょうか？

はい

いいえ

別途、出資金
(10口 1,000円以上)が必要です

コピーカードがないと
お得にならない商品が含まれています

このまま購入します

返品します

2 レジ袋・割りばしなど必要でしょうか？

はい

いいえ

わかりません

3 必要なものをお選びください

レジ袋
有料
大:5円
小:3円



割りばし
(無料)



スプーン
(無料)



いくつ必要でしょうか？

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

4

お買い上げシール(テープ) でよろしいでしょうか？

はい

いいえ

わかりません

氷は必要でしょうか？

はい

いいえ

わかりません

ドライアイスが必要でしょうか？

はい

いいえ

わかりません

5

お支払い方法をお選びください

現金

電子マネー
コピカ

クレジット
カード

その他
商品券など

6

他にご不明な点はございますか？

はい

いいえ

サービスコーナーへ
ご案内いたします

ありがとう
ございました



コープミニ店用



コミュニケーション 支援ボード

いらっしゃい
ませ



コープミニ・サターコープ

1 コピーカードをお持ちでしょうか？

はい

いいえ

お預かり
いたします

お作りしましょうか？

はい

いいえ

コープにご加入でしょうか？

はい

いいえ

別途、出資金
(10口 1,000円以上)が必要です

コピーカードがないと
お得にならない商品が含まれています

このまま購入します

返品します



2 レジ袋・割りばしなど必要でしょうか？

はい

いいえ

わかりません

3 必要なものをお選びください

レジ袋
有料
大:5円
小:3円



割りばし
(無料)




スプーン
(無料)



いくつ必要でしょうか？

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

4

お買い上げシール(テープ)  で
よろしいでしょうか？

はい

いいえ

わかりません

5

お支払い方法をお選びください

現金

電子マネー
コピカ

クレジット
カード

その他
商品券など

6

他にご不明な点はございますか？

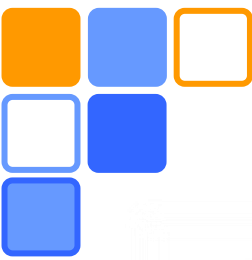
はい

いいえ

ご案内いたします

ありがとう
ございました





“お互いの支援”に

「『支援ボード』の“支援”は、伝える側にも伝えられる側にも向けられた言葉です」と、橋渡しをしたボランティアさん。
聴覚に障害を持つ人以外にも活用されるなど、人と人との垣根を取り除くきっかけとなるかもしれません。

「コープこうべ『総代通信』より抜粋」



問題提起(1/2)

- 耳が全く聴こえないケースをしっかりと想定する
 - 補聴器を使えば、少し「聞こえる」人もいるが…
 - ただし「聞こえる」と「聞き取れる」はイコールではない
 - 手話であいさつができるだけでも安心感を持ってもらえる
 - 文字で伝える場合、イメージしやすいように文意をわかりやすくする、イラストも活用する工夫を
 - 運行情報、避難情報など、必要な情報が伝わらない場合、本人にとって死活問題になる
 - 伝えるための対応策検討の前に、「なぜ」必要かのビジョンを現場から経営者まで全員共有できる社風がまず非常に大切。
 - 現場のプロと当事者のプロとのコラボレーションを
 - 当事者は自分の障害のことには詳しい。しかしながら、現場のことは事業者の皆さまがプロフェッショナルな視点を持てる。双方で共同作業する場があるとベスト。

問題提起(2/2)

□ 「観察力」を鍛える

- 現状「当たり前」の環境からはなかなか見えてこない部分を見極めるため
- 観測する ×（お客様は「聞こえて当たり前」）
 - ただ観るだけで、「なぜ」そうなるかという当事者意識が薄い
- 観察する ○（「聞こえない人」の可能性を意識する）
 - 「なぜ」を意識する、バックボーン（背景、本質）を考える

