

# 難聴、中途失聴の立場から ～日常生活を中心に～

特定非営利活動法人  
兵庫県難聴者福祉協会  
バリアフリー部 渡部安世

# 自己紹介

## ➤私の聞こえ方・コミュニケーション

両耳感音性難聴2級（中学生ごろから聴力低下）

発話・手話・筆談・音声認識アプリ等

## ➤難聴者団体で電車のバリアフリーに取り組み、

移動等円滑化評価会議（近畿地方）の委員に就任。

大阪・関西万博や関西国際空港等に関わる。

# 20分の内容

- 難聴になって難しくなったこと
- 日常生活で使っているもの
- 日常生活でうれしいこと
- 電車では・・・
- 困ったこと
- 問題提起

# 難聴になって難しくなったこと

インターホンや目覚まし時計、家電の音が消えた

学校の授業についていくのが難しくなる

友達が笑って話していても、内容が分からない

映画・テレビに字幕がないと、話が分からない

家族と話せなくなる

電話連絡ができない

音楽の高音が聞こえず、音楽を楽しめない

レジで何か言われても、何と言われたか聞き取れない

後ろから自動車や自転車がきていることに気付けない

電車のアナウンスが聞き取れない

身体障害者手帳を取得するレベルに達していないときに、難しくなったこと。  
日常生活に困り、人との良好な関係が築きにくく、続けるのが難しくなった。

# 日常生活で使用しているもの

1. Appleウォッチ:振動機能  
➡洗濯終了時間や旅行時の目覚まし
2. 福祉機器:振動とフラッシュ  
➡来客や火災報知器を知らせる
3. UDトーク:音声認識アプリ  
➡日常生活や会社でも使用
4. 電話リレーサービス  
➡電話番号しかないお店にも連絡が取れる

①インターホン兼報知器の音からフラッシュ  
→② ①と連動しフラッシュと振動。  
アラーム機能も。

※手帳2級から購入補助がある



## 日常生活でうれしいこと（6選）

①スーパーなどで聞こえないと伝えると、実物（袋、はし、ポイントカード）などを見せながら、尋ねてくれること

②「ありがとうございました」と手話で伝えてくれること

③耳マークが設置されている

【好事例】ローソン：耳マーク・指さしシート

# ③耳マーク・指差しシート

ローソン（13,989店舗）にて、「耳マーク」を表示した指差しシートをレジカウンターに設置



## 日常生活でうれしいこと（6選）

- ④ 音声以外でも連絡ができる  
【好事例】阪急：駅員よびだしインターホン
- ⑤ 飲食店で飲み物や料理について  
書いて伝えてくれること
- ⑥ サービス円滑化の工夫（筆談ボード等）



## ④ 駅係員よびだしインターホン

【阪急電車】

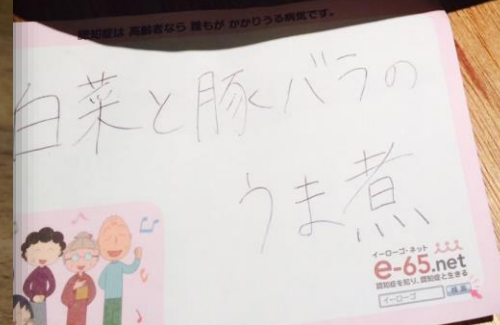
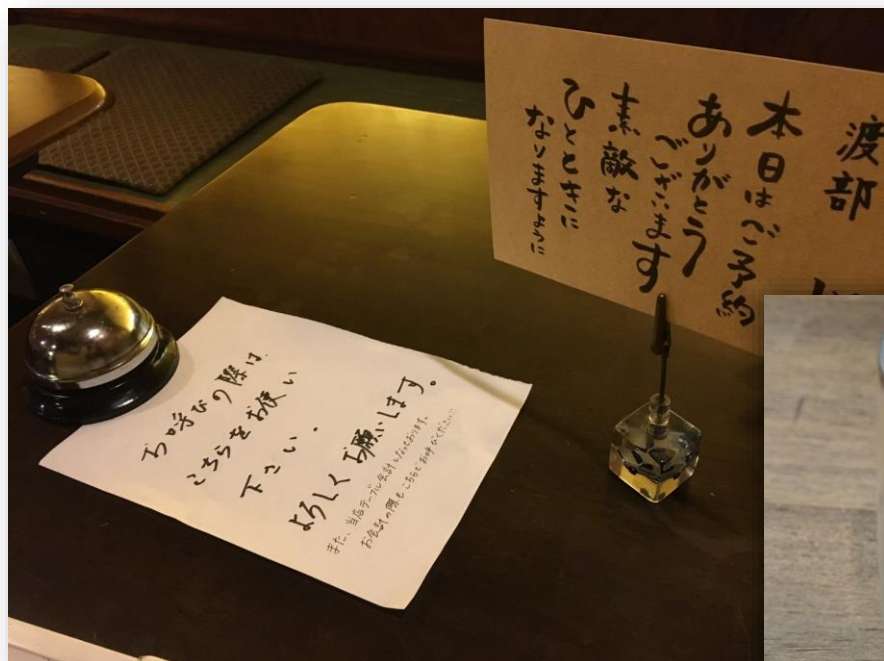
2011年4月から全85駅すべての駅に「駅係員よびだしインターホン」を設置

2013年国土交通省バリアフリー化推進功労者大臣表彰 受賞

「遠隔でも映像を通じたコミュニケーションのバリアフリー化を実現した」

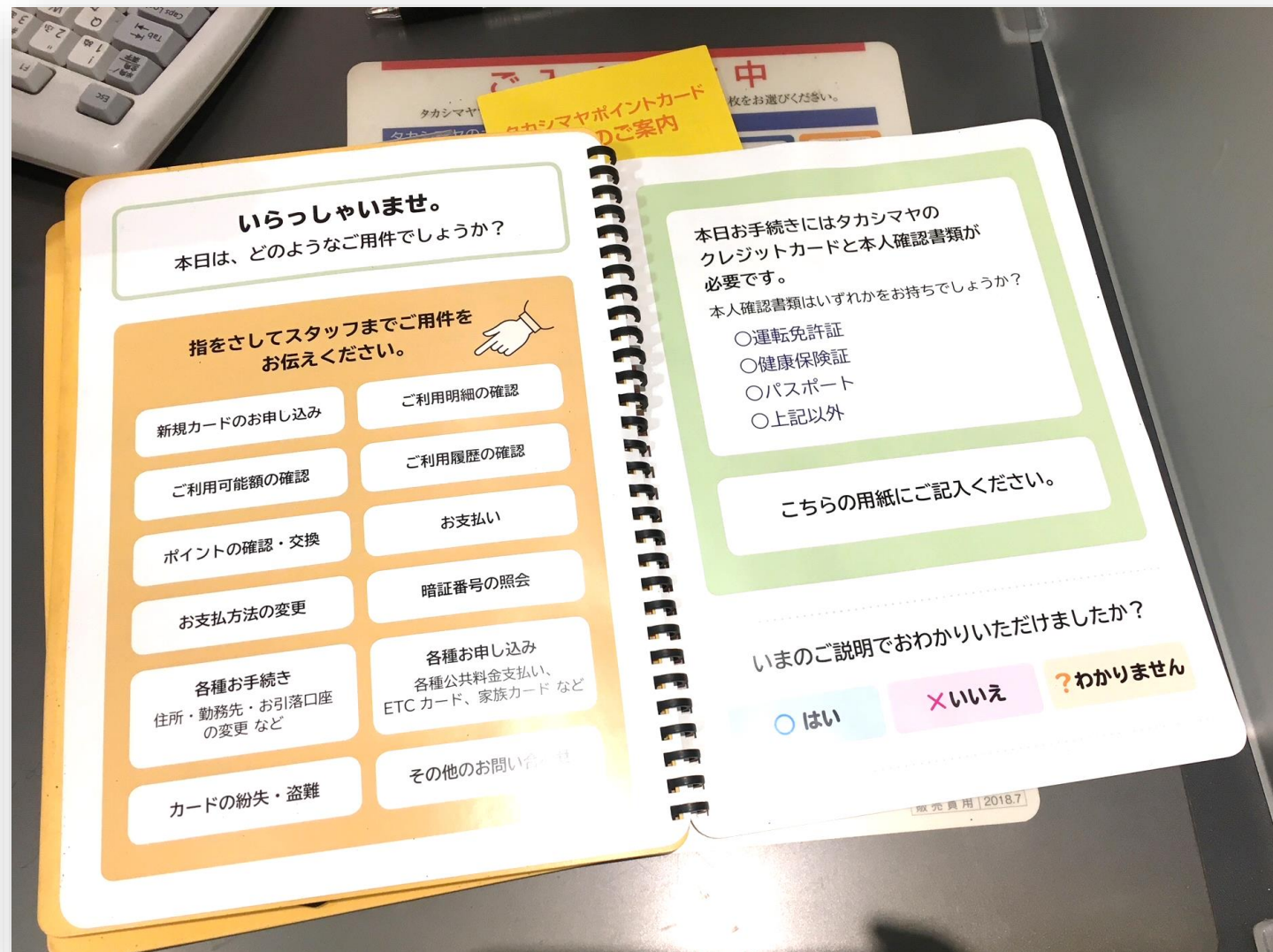
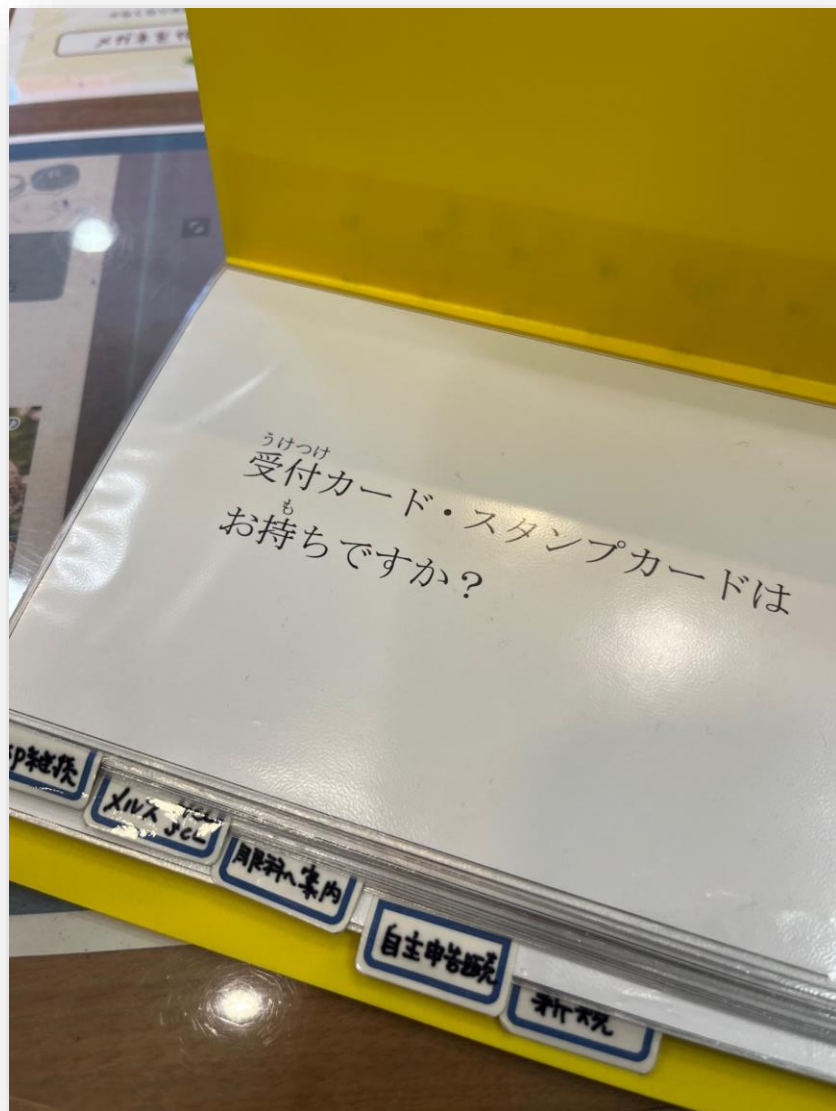


# ⑤ 飲食店で飲み物や料理について書いて伝えてくれること





# ⑥ サービス円滑化の工夫



# 電車では（私の場合）

【乗車前】乗換案内アプリで発着時間、乗換駅を調べる

【乗車後】

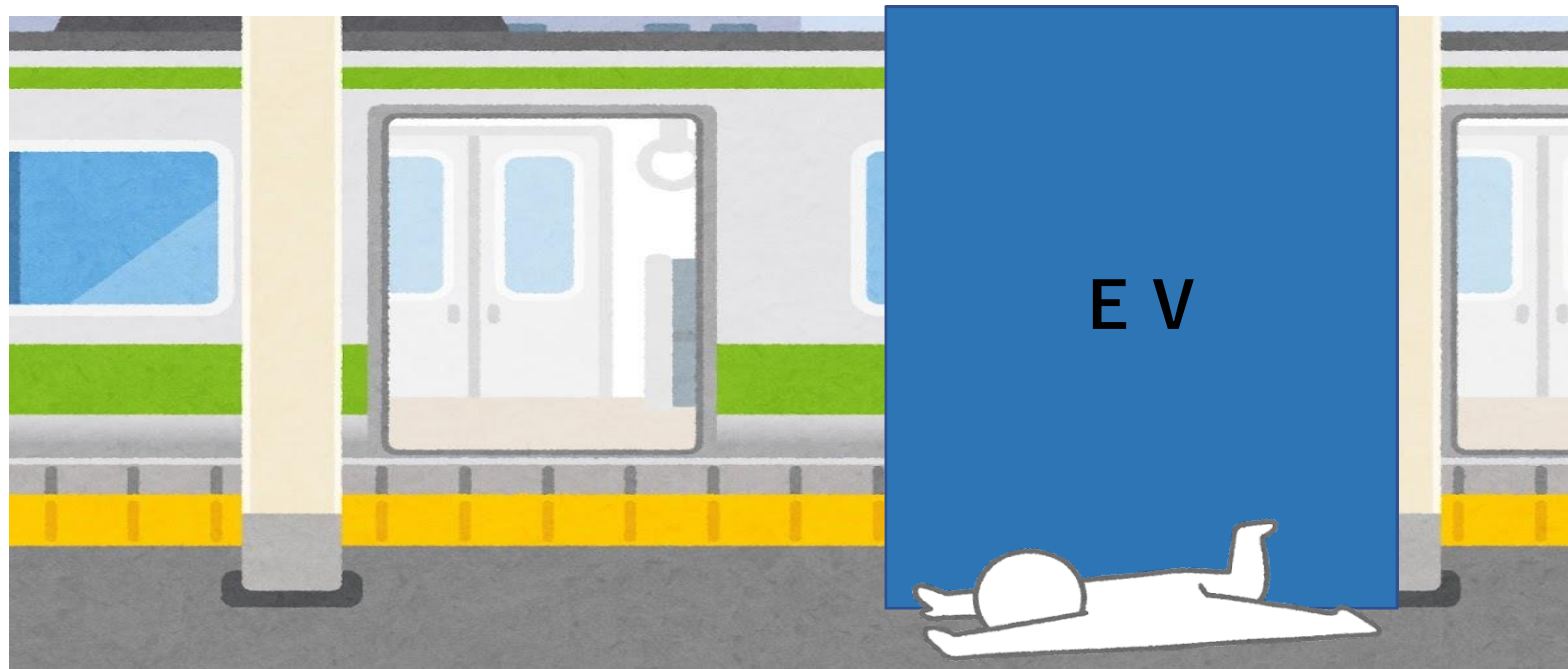
- ①電光掲示板のある車両に乗る➡混んできると見えないことも
- ②電光掲示板がない車両の場合、到着時刻と駅名看板が頼り➡立つ  
地図アプリでも確認➡度々に確認するので気が抜けない

【運行異常時】次の順番で情報を探す

- ①電光掲示板を探す
- ②電車のアプリ・乗換案内アプリのライブ情報・Twitterで情報を探す
- ③駅員さんに尋ねる
- ④周囲に尋ねる ←ハードルが高い

# 困ったこと

- ①通路が狭くなっているエレベーター脇に人が倒れていた  
(体勢を変えると線路に落ちる危険があった)
- ②地下ホームから階段を上がって改札へ
- ③無人改札のため音声インターホンで連絡
- ④連絡できたか分からないまま、現場に戻って駅員を待った



# ここまでのまとめ

『難聴になって難しくなったこと』

=手帳に該当しないレベルの難聴でも、日常生活や人間関係に困る

『日常生活で使用しているもの』・『日常生活でうれしいこと』

=①聞き取りやすい音声環境 ②音声以外見えるカタチでの情報提供

『困ったこと』

=音声以外でも連絡がとれるようにすることは、  
聞こえにくい聞こえない人だけのためではない。

# 問題提起

音声情報を  
必要とする人



運行情報や接遇時の  
コミュニケーションとして、  
音声情報が通常に使  
用されている

お客様

視覚情報など  
音声情報以外を  
必要とする人



バリアフリーやアクセシビリティ、  
支援・配慮として、  
文字情報などの整備が  
求められている。

「お客様」ではなく、  
〇〇弱者と見ていないか