

はじめに

“ノーマライゼーション”とか“バリアフリー”という言葉聞いたことがありますか。障害がある人もない人も、共に地域の中で支えあっていくことを基本とする考え方です。

共に生きる社会をめざすにはまず、障害を正しく理解することが大切です。お互いがお互いを認めあい、尊重しあえる社会が実現したら素晴らしいことでしょう。

しかし、普段の生活の中で、ちょっとした手助けをしたいと思っても、多くの方は「どうしたらいいのだろう？」と踏みとどまってしまうがちです。そんなとき、少しでも知識があれば、“一歩”を踏み出す勇気もわいてくるのではないのでしょうか。

この冊子は、障害のある人と出会ったときに、“はじめの一歩”を踏み出すために必要な、基本的な知識や介助の方法を紹介しています。自然な気持ちで、一歩を踏み出すきっかけとなれば幸いです。

聴覚障害のある人に

聴覚障害者は『見えない障害』と言われていました。外見からは、聞こえないことが判断できないからです。テレビの音を消して画面を見てみると、聞こえない状態が擬似体験できますが、それでも実際には『音のない世界』のほんの入り口程度にすぎません。

また聴覚障害のある人は、周囲とのコミュニケーションを取りにくいということもあります。そのため、困った状況にいるのかどうか、何に困っているのかが周囲の人にわかりにくいのですが、筆談を使うなど、いろいろ工夫してみましよう。

こんな時に困っています

ドアのチャイムが聞こえない

家にいるのに宅配便を受け取れなかったり、訪ねて来てくれた友人に気づかなかったり。反対に、うかつにドアを開けて強引なセールスマンに入り込まれたりすることがあります。

パトライト(チャイムを光で知らせる)がありますが、家の中にいても、トイレやお風呂に入っている時は気づかないこともあります。

電話が使えない

連絡、問い合わせ、注文などの日常生活に欠かせない電話。耳の不自由な人の多くは、電話の代わりにFAXを利用しています。家庭にもっとFAXが普及し、公衆FAXやFAX番号帳、FAX110番・119番があればもっと便利になります。

また、筆談などで「電話してほしい」と頼まれた時は、協力しましょう。

ショッピングの楽しみも半減

店員の熱心な説明も、お買得情報の店内放送もわかりません。店の人が筆談に応じたり、商品の説明書やセールスの広告などが店内に置いてあると、とても助かります。

騒音を指摘されてもわからない

集合住宅で、近隣の人から「音がうるさい」と苦情を言われても、自分の出している音の程度がわかりません。「ドアを閉める音など、こういう時に出るこんな音が迷惑」という事を具体的に示してみましよう。

クラクションが聞こえない

道路を歩いているとき、後ろから走り抜ける自動車や自転車は、とても怖いものです。救急車やパトカーはサイレンを鳴らせば当然よけるものと思っていますが、聞こえないために反応が遅くなって、危険な目にあったりトラブルになることもあります。近くにいる人が肩をたたいたり、身振りでも危険を知らせてくれると、とても助かります。

後ろから呼ばれてもわからない

聴覚障害のある人は、後ろから「おーい」と呼ばれてもわかりません。追いかけて行って、前方にまわり相手の顔を見て話し始めてください。

会合での会話についていけない

「聞こえないのでゆっくり話してください。」とお願いしたあと、始めはゆっくり話してくれていても、盛り上がっていくと会話は早口になりがちです。聞こえない人は取り残されたように感じてしまいます。時々、わかったかどうか気にかけて、ゆっくりと話すように心がけましょう。

また、聴覚障害のある人が主体的に参加できるように、要約筆記者・手話通訳者の派遣を利用してみましょう。

駅や車内でのアナウンスが聞こえない

駅名や乗り換え案内のほか、事故の放送などがわからず、瞬時の対応ができないことも多いのです。

また、阪神大震災や地下鉄サリン事件のような大事件の場合、刻々と動いている情報や、緊急避難の指示が聞こえないために状況がわからず、次の判断ができません。電光掲示板が増えていますが、様々な情報には対応できません。誰もいないのに1人である人を見たら声をかけてください。

知識となる情報がなかなか入らない

講演会、研究会など、知識を得るためのさまざまな集まりがありますが、参加している健聴者はうなずいたり、メモを取ったりと多くの情報を得られるのに比べて聴覚障害のある人は内容がわかりません。

こうした集まりにも、要約筆記者・手話通訳者の派遣を利用してみましょう。

テレビの内容がわからない

テレビから流れる情報の多さは想像をこえるものがあります。ニュース・報道・ワイドショー・ドラマなどは人の生活や考え方、社会の動きを伝えてくれます。聴覚障害のある人にとっては、このような情報が入らず不便を感じることも多いのです。

病院での説明や順番がわからない

名前を呼ばれてもわからないので後回しにされる、病状をうまく伝えられない、医師や看護師の説明や指示がわからないなど、病院内でのバリアもたくさんあります。

最近では、表示で知らせるカードや、双方向間を振動で知らせる『合図くん』を使用する病院も見られます。全ての病院に広がると良いですね。

また、下記のような『耳マーク』が受付に表示してあると安心して話しかけられます。

途中で失聴した人の場合普通に話せるために、「話せるのに何故聞こえないのか？」という誤解も多くあります。

なお、相手が手話によるコミュニケーションであれば、病院側からも手話通訳派遣などを申請したりすることもできます。

<引用>季刊いこーる 20号記念特集 みみ・情報源'96 ベターコミュニケーション協会

<耳マーク>について

<耳マーク>は、社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会が定めたもので、難聴者であることを示す国内で通用するマークです。

聴覚障害者 = 手話というイメージがありますが、中途失聴・難聴者など、手話をつかわない人も多くいます。そういう人の場合、話は普通にできることが多いため、聞こえないということを理解してもらえないところがあります。言っても理解されないという苦痛から、自分から「聞こえない」と言えなくなることもしばしばです。

<耳マーク>はそのような状況を配慮して発案されたものです。<耳マーク>を示すことで聴覚障害者であることをわかってもらい、スムーズに筆談に応じてもらうことなどを目的としています。



コミュニケーションの方法

筆談

聞こえない人と聞こえる人のコミュニケーションの手段としては、筆談、手話、読話（口語）などがありますが、最も一般的な方法が筆談です。よく聴覚障害のある人は手話で話すという感覚がありますが、途中で失聴した人など、手話のわからない人も多いのです。筆談は一番手軽なコミュニケーション方法です。

また、聴覚障害のある人から突然話しかけられた時、聴覚障害者特有の発音のため、最初うまく聞き取れません。こちらの声が聞こえないために一方的に話されることもあるでしょう。そんな時は身振りで「書いてください」と伝えてみましょう。

聴覚障害のある人の中で、例えば普段手話でコミュニケーションする人など、手話では気持ちが伝えられますが、いざ文章にしようとする、どのように書いたらよいか、また相手を書いた内容の意味がわからないという人もいます。このように文章表現は苦手とする人もいますから、わかりやすく書くように心がけましょう。

筆談のポイント

(1) 文字は丁寧にはっきりと

達筆でも読みにくくは困ります。読みやすさを心がけましょう。

(2) 文章は短く、わかりやすく

読点(、)や接続詞を使って一文を長く続けずに、簡潔に書きます。

(3) ふりがなをつけて

特殊な言葉、難しい字、変わった読み方、地名、人名などには、ふりがなをつけます。筆談による自己紹介では読み方も書いた方が親切です。

(4) YES, NOをはっきり

「今ちょっと忙しいから…」などと、自分では断ったつもりでも、あいまいな表現や遠まわしな言い方は、誤解のもとです。本当に意図していたことがわかりません。

(5) 二重否定は使わない

「やむを得ない」「やってしまわないといけない」「必要ないということはない」といった表現は、わかりにくいので避けます。

(例)「この仕事は明日までにやってしまわなくてはいけない」を明日までやっては駄目だ…と誤解する場合があります。

手話

手話は聴覚障害のある人にとって、筆談、読話(口話)、発語等のコミュニケーション手段の一つにすぎません。しかし、聴覚障害のある人にとって、手話を習得した場合、コミュニケーションと情報獲得において、他の手段にはないメリットがあります。

(例えば)

- 1) 余分な精神的な緊張を持たないで、リラックスした気分で相手の話を受け止められます。
- 2) 相手が伝えたい内容・感情を即時に理解できます。
- 3) 長い時間コミュニケーション(話)しても疲労感が少なくなります。
- 4) 集団の話し合い、講演会等にも手話通訳がいれば内容が即時にわかり、発言もできます。

手話を使う時のポイント

(1)表現の成り立ちを知る

手話の成り立ちには、形の特徴をとらえたもの、状態や動作をとらえたもの、意味やイメージをとらえたものなどがあります。

(2)表現方法は色々

音声語(聞くことば)に対して、手話は見ることばです。

また、各地に方言があるように、手話も地方によって表現方法が異なる場合があります。大事な内容の場合は、確認のために筆談との併用が必要です。

(3)唇の動きや表情なども大切に

手話でコミュニケーションする人は、手の動きだけを見ているわけではありません。手の動き、唇の動き、表情など全体を通して相手の言いたいことをつかんでいます。

読話(口話)

話し手の唇の動きを見て、ことばを読み取る方法が読話(口話)です。聾学校では、基本的なコミュニケーションの手段として読話(口話)を中心に学習しています。

また、聴覚障害のある人は誰でも読話ができるのではなく、聾学校で発話訓練を受けたり、中途失聴者の場合でも失聴してから他人とのコミュニケーションをとるとき、自然に口の動きを見ることで身につけた人もいます。

しかし、長い時間の対応は難しいので、手話や筆談との併用をお勧めします。

読話(口話)を使う時のポイント

(1)よく見える位置で

話しかける時は軽く相手の肩をたたいて知らせ、こちらの唇の動きがよく見える位置に立ちます。

(2)わかりにくいことばは「書いて」補う

新しいカタカナ表記のことばなどは、口の動きからだけではわかりにくいもの。一方通行になることを避けるために、書くことで補う必要があります。

(3)口の動きははっきりと

口の開き方を見て意味を判断しますから、ゆっくりと、はっきりと話し、相手の反応を見ることが大切です。「こ・ん・に・ち・は」というように一音ずつ区切らず、「こんにちは」と、意味のまとまりで区切るのがコツです。

(4)わかりにくいことばは

複雑な言い回し、曖昧な表現、専門用語は避けるようにしましょう。また、話が変わるときは「話は変わりますが」と言って、聴覚障害のある人の注意を促すようにしましょう。

補聴器

補聴器は万能ではありません。人の耳は、不必要な音は拾わないものですが、補聴器はどんな雑音も拾ってしまうので、補聴器をつけている人はとても神経が疲れるといえます。

また、聞こえの程度によって補聴器をつけても、状況は次のようにまちまちです。

- 1) 補聴器を使っても全く聞こえない人
- 2) 補聴器を使っても音声の言葉が聞き取れない人
(補聴器には、メガネのようなはっきりとした効果はない)
- 3) 補聴器を使えば会話ができるくらい聞こえる人
- 4) 補聴器を使わなくてもある程度聞こえる人

耳元で、大声で話すだけでは対応できないことも多くあります。

発語

聴覚障害のある人の中でも声を使って話すことができる人と、できない人がいます。発語は、聞こえる人が、聴覚障害のある人の声を聞き取ってコミュニケーションする方法です。

なお、声を出して話す人にも次のようにいろいろな人がいます。

- 1) 聞こえる人と同じくらいの発語をする人
(聴覚障害者であることが理解されにくい)
- 2) 部分的になんとか聞き取れるような発語をする人
- 3) 言葉としてほとんど聞き取れないような発語をする人
など

相手の発語を聞きながら、コミュニケーションする中で、聞きづらかった場合は「ここはわかったのですが、ここがわかりませんでした」と、筆談で補ったりしましょう。

空書

空間や相手の手のひらに指で書いて伝える方法です。筆記用具をつかわなくても、単語程度を伝えるだけなら簡単な手段として、補助的に使われます。

<引用>聴覚・言語障害者とコミュニケーション 全国手話通訳問題研究会編 (発行所)一橋出版

心のこもったコミュニケーションのために

どんなコミュニケーションの方法を望んでいるのか、まず知ることが大切です。

聴覚障害のある人でも、手話ができる人とできない人など、状況はさまざまです。その人が希望する方法でやってみましょう。

視線を合わせてから話し始めてください。

後ろから声をかけたり、突然話しかけられたりしても、すぐに会話に入っていくことができない場合が多いです。話しかける時は、まず肩を軽くたたいたり、目の前で手を振ったりして相手が振り向いてから、少しゆっくりめに話し始めましょう。

顔の表情や口元がよく見えるようにしましょう。

口の動きを読むことに限らず、手話の読み取りでも、口の形や表情は大きな手がかりとなりコミュニケーションを助けます。顔をしっかりと相手に向け、逆光にならないような位置で会話することを心がけましょう。補聴器をつけているからといって、耳元で大きな声で話しかけることが不適切な場合も多いのです。

同時に複数の人が話さないようにしましょう。

複数の人数で会話をする時は、同時に話をしないように心がけます。

また、広い場所や会議などで、さまざまな方向から発言がある場合は、話し手が注意を向けさせてから話し始めるか、周囲の人がさりげなく注意を向けてあげてください。

手話通訳や要約筆記の派遣について

聴覚障害のある人が参加する会議や講演会を行う場合、また、病院や学校での相談など安心して情報を入手したり、コミュニケーションしたりできるように、行政のサービスである手話通訳や要約筆記者の派遣を利用することができます。派遣された人には、知り得た情報は漏らさない、という守秘義務が課せられているので安心です。

～お問い合わせ先～

・新潟市役所障害福祉課

TEL:025-228-1000 FAX:025-223-1500

・新潟市ろうあ協会

TEL&FAX:025-247-3040 新潟市総合福祉会館(1階)

はじめの一步 もくじ

はじめに

もくじ

車いすに乗った人に

街で車いすの人に出会ったとき
車いすの各部の名称
車いす操作の基本
車いすの人のサポートのしかた

視覚障害のある人に

街で視覚障害のある人に出会ったとき
視覚障害のある人のサポートのしかた
弱視の人への理解のために
盲導犬を連れている人に出会ったとき

聴覚障害のある人に

こんな時に困っています
コミュニケーションの方法
心のこもったコミュニケーションのために
手話を覚えましょう

知的障害のある人に

知的障害について
具体的な例をあげてみましょう

精神障害のある人に

精神障害について
こんなことを望んでいます

ボランティアって

こんにちはボランティアセンターです

最後に

はじめの一步は、全35ページの冊子です。障害のある人と出会ったときに、“はじめの一步”を踏み出すために必要な、基本的な知識や介助の方法を、挿絵入りで分かりやすく紹介しています。ご希望の方には、1冊100円(税込)で販売しております。詳しくは新潟市社会福祉協議会ボランティアセンターまでご連絡下さい。

