

耳の不自由な人たちが感じている
**朝起きてから夜寝るまでの
不便さ調査**

アンケート調査報告書

平成14年11月

社会福祉法人

聴力障害者情報文化センター

財団法人

共用品推進機構

はじめに

聴覚障害者に関する「不便さ調査」は、視覚障害者を対象とした同名の調査(E & Cプロジェクトが実施)の成果を踏まえて実施されました。

この調査の趣旨は、聴覚障害者が日頃から日常生活上感じている不便さについて、生活用具・製品・買物等外出の際の交通アクセス・施設利用等の活動や関係諸制度の改変などによって少しでも改善工夫に寄与することが出来ないかどうかの対応策を引き出すヒントと基礎データを得ることにあります。

また、調査を開始するに当たり、聴覚障害者の場合は視覚障害者の場合とはかなり相違することが判明しました。それは調査を実施する際のコミュニケーションを確保するという点、さらには大人と子供の違い、ろう者と中途失聴・難聴者の違いなどでした。

さて、調査の方法は次の2段階で実施することにしました。

①プレ調査(前調査)・・・標本的に実施して質問項目の適否を検討する

②本調査・・・プレ調査の結果を踏まえ質問項目を整え全国広範な規模で実施する

その結果、たび重なる会合・検討の場を精力的に経て、また多くの方々のご協力を得ることにより本調査も滞りなく終了し、この度このような報告書を作成することが出来ました。この場をお借りして改めて皆さまにお礼を申し上げます。

今後、本書が①聴覚障害者ご自身の日常生活向上に少しでも役立ち、

②物づくりに携わる方々に広く活用していただき、

③健聴者の皆さんが聴覚障害者に対する理解を深めていただき、

④聴覚教育の関係者には生涯教育の観点からカリキュラムの再編を、

⑤聴覚障害児を持つ親御様にとっては家庭教育のヒントになれば、

⑥行政機関には福祉施策を超えて健常者との共生の場の推進の一助として、各分野に携わる方々がそれぞれのお立場で幅広い視点のもとにご活用くださることを切に祈念する次第であります。

最後に、本調査にご助成いただきました財団法人ヤマト福祉財団の皆様に対し、心から厚くお礼申し上げます。

この調査にご協力いただいた方々・団体(順不同)

(財)全日本ろうあ連盟、(社)全日本難聴者・中途失聴者団体連合会

(社)東京都聴覚障害者連盟、

東京都中途失聴・難聴者協会、

全国難聴児を持つ親の会、

東京都難聴児を持つ親の会、

日本手話通訳士協会、

全国手話通訳問題研究会東京支部

東京都登録要約筆記者の会、

平成7年9月

社会福祉法人

聴力障害者情報文化センター

理事長 加藤 威二

調査報告書によせて

世の中には、さまざまな特徴をもった人達が生活しており、さまざまな生活用品があり、サービス体制がとられています。微妙に色や形を変えて差別化を競っているモノ、技術の進歩により低コスト化されていく商品、システム化され少人数で行われるようになったサービスなど、便利になった物、はやくなったサービスが沢山あります。しかし、この便利さに、誰もが本当に満足しているのでしょうか？

E & Cプロジェクトでは、そんな疑問を持つ人達が集まったグループです。私たちはまずその疑問について視覚に障害を持った人達に聞いてみました。実際に視覚障害者の家庭を訪問し、「何か不便なことはありますか？」と聞いたところ、例えば「昔のスイッチは、押すとへこんで分かりやすかったのに、今の平らなスイッチはお手あげです」とか、「店員さんの少ないコンビニエンスストアは欲しい商品がどこにあるのか分からないし」等、一般に「進歩」と言われている事が、見えない人達にとっては使いづらい、または使えないという結果になってしまったモノが少なくないという事がわかりました。その事を確かめる為に、私たちは2年前の1993年、社会福祉法人日本点字図書館のご協力を得て、全国の視覚障害者の中の279名にアンケートのかたちで「朝起きてから夜寝るまでの不便さ調査」を実施いたしました。私達はこの調査を通じて、目の不自由な人達が日常生活で抱えている「不便さ」が数多く分かった事と同時に、もし商品を開発する人達が最初からこれらの不便さを知っていたら、視覚障害者も共通に使える「共用品」ができるのではないかと考えました。現在、調査の結果を受けて、多くの商品が「共用品」になりうる「配慮点」の「ガイドライン」作成にも取り組んでおります。

今回、聴覚障害者に対する「朝起きてから夜寝るまでの不便さ調査」を行うことになったのは、2年前に行った「視覚障害者の不便さ調査」の発表を兼ね、同年10月に東京銀座のソニービルで行った「目の不自由な人や高齢者に優しい共用品の提案」展を開催した際、来場下さった聴覚障害者の方々から「自分たちの事も取り上げてほしい」と沢山の声があった事がきっかけとなっています。聴覚障害者情報文化センターにご相談したところ快く、調査実施の事務局を引き受けて下さりまた、委員会として東京都中途失聴・難聴者協会、東京都聴覚障害者連盟、東京都難聴児を持つ親の会、日本手話通訳士協会、東京都登録要約筆記者の会、全国手話通訳問題研究会東京支部、及び学識経験者の方々と共に、プリ調査、引き続き全国調査を行う事ができました。

この調査結果から、どのような事・モノ・サービスを提案したらよいのか？今、やっとスタート地点に立ったというのが実感です。個人の立場、企業の立場、行政の立場、障害をもった立場、幼児の立場、親の立場、等々、色々な方々にこの調査結果を読んでもらいたいと願っております。私達もE & Cプロジェクトの立場として、聴覚障害者にも使いやすい「製品」や役立つ「サービス」への提案へ有効に活用していきたいと考えています。この調査を行うにあたって、上記の団体の皆様はじめ様々な場面でご協力下さった方々に深く御礼申し上げます。また、このまとめにあたり、ヤマト福祉財団のご助成に深く感謝申し上げます。

平成7年9月

E & Cプロジェクト
会長 鴨志田厚子

今後期待すること

耳の不自由な人たちが感じている「朝起きてから夜寝るまでの不便さ調査」報告書をここに発行できることを嬉しく思います。2年前にE&Cプロジェクトから今回の企画が持ち込まれて以来、何回となく会議が持たれメンバーが集まらないこともありましたが、一貫して私たち聴覚障害者に深い理解と暖かい愛情を示して下さった（社福）聴力障害者情報文化センター、E&Cプロジェクト及び他の多くの関係者の方々に厚く御礼を申し上げます。

このように聴覚障害者の日常生活の不便さについて広範に調査されたことはこれまでありません。また、東京都のろう団体、中途失聴・難聴者団体、聴覚障害児の親の団体などが一体になって調査を進められたことも今回初めてのことです。また、E&Cプロジェクトという様々な関係者が企業や業種の違いを越えて集まったグループとともに進めることができたことも初めてのことです。

今回調査された朝起きることから、家庭や地域の中で生活していくことまでさまざまな「不便さ」が分かりましたが、わが国は聞こえに障害のある方は600万人にもものぼると言われております。超高齢化社会に突入したわが国は高齢難聴者も多く、この問題を避けて通ることは出来ません。この報告書の結果は、今後聴覚障害者の生活、意識（QOL）の向上に大きな役割を果たすものと思われまます。

今回の調査で「不便さ」という範囲を超えて「社会参加の障壁」と感じられるものもあります。病院や災害時の問題など私たちの健康と生命に直接関わる問題も少なくありません。

こうした「不便さ」を解決するためには、「共用品」を開発するだけでなく、そのコストの負担は障害者当事者のみが負担するのではなく、それを利用する社会全体で負担する考えが含まれています。

私たちは聴力がないか、十分でないだけの人間です。社会が障害者も健常者もが普通に暮らしていける社会づくり、ノーマライゼーションが進められなくてはなりません。また、社会の中の「心の障壁」も取り払われるように祈っております。

最後に、この報告書が多くの企業、関係機関、行政など他多くの方々に読まれるとともに、各分野、各地で改善の取り組みが進むことを期待しております。

平成7年9月

耳の不自由な人たちが感じている
「朝起きてから夜寝るまでの不便さ調査」委員会
委員長 高岡 正

目次

はじめに	
調査報告書によせて	
今後期待すること	
調査の概要	1
回答者のプロフィール	3
調査結果報告	7
朝起きるとき	9
料理をするとき	13
掃除・洗濯をするとき	16
風呂を沸かしたり，入浴するとき	19
トイレを使用するとき	22
家庭内で呼び出すとき	25
来訪者が来たとき	27
他の家事で不便な点	30
自転車やバイクに乗っている時不便なこと	32
電車や地下鉄で困ること	35
新幹線や特急電車で不便なこと	38
バスに乗る場合困ること	41
タクシーに乗る場合困ること	44
飛行機に乗るとき困ること	47
自動車を運転している時困ること	50
他の乗り物を利用する時に不便なこと	52
乗り物を利用中に危険を感じたり事故にあった経験	53
教習所で免許を取る時困ること	54
利用しやすいお店	57
店員とのコミュニケーション	62
店の設備や表示物について	65
買い物での良かったこと・困ったこと	68

食堂・レストランについて	69
店員とのコミュニケーション	74
メニューや表示物、設備について	78
外食したときの良かったこと・困ったこと	81
病院の受付で困ること	82
診察を受ける時困ること	85
レントゲンや検査を受ける時困ること	88
切符を買う時や改札口で困ること	91
駅のホームにいるとき	95
駅の中の表示物について	97
銀行や郵便局を利用するとき	99
役所を利用するとき	102
旅館やホテルを利用するとき	105
警察や交番を利用するとき	109
遊園地や娯楽施設を利用するとき	112
その他の施設を利用するとき	114
ファックスについて	116
文字放送について	123
テレビを通じて提供して欲しいサービス	129
不便さ、使いづらさ、楽しめない原因	130
これらの製品以外に不便さを感じるもの	150
夜間家族が急病になったとき	151
地震や火災のとき	155
その他緊急のとき	159
街の中の色々な音	161
手話通訳・筆記通訳について	167
緊急時に普段から準備していること	169
不便さとは、普及させて欲しい商品	171
児童調査	173
調査を終えて	181
調査によせて	185
調査シート	193
参考資料	225

調査の概要

1. プリ（予備）調査の実施について

本調査に先立ち、平成6年9月から12月の間、有効な調査方法を探るためのプリ調査が行われた。このプリ調査の中で聴覚障害者の不便さを聞き出すことの難しさ、ろう者と難聴者との実態の違いなどの問題が出され、これに対処する方法が種々検討された。

1) 「不便さ」の概念が理解しにくい

ろう者の場合の極端な例では、90%の質問に対して「不便はない」と答えてしまうが、調査者が改めて具体例を挙げて説明すると、逆に90%の質問に対して「不便だ」と答えるケースも見られた。原因として、健聴者から見て不便な場合でもそれが「普通」と感じることが多いことや比較する対象となる「便利さ」が分からないなどがあげられた。

2) 質問文についての問題

文章表記の質問では、文章を読みとれない、質問内容を十分にとらえきれない、イメージが湧かない、イメージが限定されるなどの難点が見られた。

例：「大きな建物」といっても何をさすのか分からない、「都庁のような」と説明すると「行ったことがないので分からない」、「市役所など」と説明するとやっと分かる、等々。

3) 調査員の問題

記入方法の説明や具体例を挙げて回答を手助けするために、聴覚障害者とコミュニケーションできる調査員を必要とする。調査員は、同じ聴覚障害を持った人の方が心を開きやすい事、手話表現には人それぞれの特徴があることなどから、回答者と親しい聴覚障害者をお願いすることが最善とされた。また、回答内容を記録者に伝えるために手話の読みとり通訳者を必要とした。手話ができない難聴者に対しては筆記で伝え、回答者の口話を手話通訳者が調査員に通訳して伝えるなどの方法が採られた。

2. 本調査「調査用紙」について

プリ調査での経験から、本調査に使用する質問用紙は、できるだけ回答者のイメージを広げること、回答者本人が読んで理解して記入できることなどを配慮し、巻末資料に掲載したような「記入式」と「聞き取り式」の2種類の用紙を準備した。さらに、調査員向けの「調査実施マニュアル」を充実させた。

質問用紙はいずれも、質問項目にあったイラストを多く使用し、質問形式をおおむね「困ることはありますか」「どうしてですか」「希望はありますか」の3段階に統一した。「聞き取り式」の紙面は1テーマ毎に見開き2ページにまとめ、左ページ上に、調査員が読める方向（逆方向）で「質問用の例文」を載せた。また、回答記入についても、調査者が逆方向から記入できる欄を設けた。小学生向けの項目には、場面想起用の「キーワード」（平仮名・片仮名）を多数掲載した。

3. 調査の経過について

平成7年1月から3月の間、プリ調査の反省を基に、調査マニュアルの充実、調査用紙の改善、各団体への協力依頼などの準備を行い本調査に入った。

<調査概要>

3月22日～24日	調査用紙配布	全日本ろうあ連盟（250通） 全日本難聴者・中途失聴者団体連合（200通） 全国難聴児を持つ親の会（50通）
3月25日	全国調査	配付先都道府県（10ブロック） ①北海道・札幌，②福島，③東京 ④埼玉，千葉，栃木，横浜市，⑤静岡 ⑥愛知，名古屋，⑦京都府，市，⑧広島県，市 ⑨福岡，北九州，⑩香川
6月15日	調査完了	調査用紙回収数 全日本ろうあ連盟（125通） 全日本難聴者・中途失聴者団体連合（183通） 全国難聴児を持つ親の会（50通）
		調査結果のデータ化作業
7月6日		データ集計報告／分析作業
8月3日		報告書用コメント作成報告
8月24日		報告会，製本等の検討
9月5日		報告書印刷発注

回答者のプロフィール

Sheet1

記入式 (大人)

性別

男性	97	42.5
女性	120	52.6
無回答	11	4.8
合計	228	100

年齢

20代	18	7.9
30代	33	14.5
40代	54	23.7
50代	53	23.2
60代	29	12.7
70代	13	5.7
80代	3	1.3
無回答	25	11.0
合計	228	100.0

職業

高校生	6	2.6
短大・大学生	3	1.3
主婦	57	25.0
会社員・公務員	88	38.6
自営業・商店主	11	4.8
会社役員	2	0.9
自由業	5	2.2
無職	21	9.2
その他	17	7.5
無回答	18	7.9
合計	228	100.0

Sheet1

裸耳で日常会話が聞き取れるか

聞き取れる	2	0.9
何とかわかる	34	14.9
まったく聞き取れない	180	78.9
無回答	12	5.3
合計	228	100.0

補聴器の使用有無

使っている	140	61.4
使っていない	79	34.6
無回答	9	3.9
合計	228	100.0

聞き取り式（大人）

性別

男性	17	34.7
女性	32	65.3
無回答	0	0.0
合計	49	100.0

年齢

20代	1	2.0
30代	4	8.2
40代	7	14.3
50代	12	24.5
60代	6	12.2
70代	8	16.3
無回答	11	22.4
合計	49	100.0

職業

高校生	1	2.0
短大・大学生	1	2.0
主婦	20	40.8
会社員・公務員	9	18.4
自営業・商店主	0	0.0
会社役員	0	0.0
自由業	1	2.0
無職	9	18.4
その他	5	10.2
無回答	3	6.1
合計	49	100.0

Sheet3

聞き取り式（子供）

性別

男性	12	37.5
女性	19	59.4
無回答	1	3.1
合計	32	100.0

職業

小学生	22	68.8
中学生	6	18.8
高校生	0	0.0
短大・大学生	0	0.0
その他	0	0.0
無回答	4	12.5
合計	32	100.0

補聴器の使用有無

使っている	30	93.8
使っていない	1	3.1
無回答	1	3.1
合計	32	100.0

手話が使えるか

十分使える	0	0.0
ある程度使える	2	6.3
少し使える	5	15.6
ほとんど使えない	21	65.6
無回答	4	12.5
合計	32	100.0

調查結果報告

朝起きるとき

Q1-1 不便なことがあるか

聞こえれば目覚まし時計の音で起きることができるが、聞こえない人は聴覚に頼ることもできないので、起きる時にいろいろな不便を感じている。

雨戸やカーテンを開けておいて夜が明けたことを知ろうとしても雨だったり、日が射さなければ分からない。耳の疲労回復のために補聴器を外して寝る人も多く、付けていても外れたりする。振動式目覚まし時計も寝返りしたりすると効果がない。

Q1-2 朝起きる時どうするか

家族に起こしてもらおう人の割合が約5分の1もいるが、一人暮らしなど自立した生活をしていく上で大きな課題である。

聴覚の代わりに振動や視覚などを利用するために振動式目覚まし時計や電気スタンド、扇風機、電動マッサージ器など何らかの機器を使っている人が約4分の1いる。水を飲むとか、カーテンや雨戸を開けておいたりする方法もあるが確実なものではないし、防犯上も心配である。

重度聴覚障害者の方が「自分で目を覚ます」との回答が多い。補装具に頼れないので自力で起きることが習慣的に身についているものと思われる。

Q1-3 朝起きる時に役立つもの

振動で時間を知らせる時計を求める人が圧倒的に多い。しかし、これまでのものは振動が弱かったり、就寝時にずれたりする欠点があるので、確実に振動が伝わるような工夫が必要である。その他だんだん振動が強くなるとか、停電した場合にも対応するなどの機能が求められる。

振動による目覚まし時計は他の人まで起こさないの、聞こえる人の場合でも家族の中で先に起きる必要がある人などには便利である。

Q2 どんな方法で朝起きるか

Q1-2にほとんど同じなので、コメント省略

Q3 朝起きるために役立つ方法

Q1-3にほとんど同じなので、コメント省略

記入式調査

Q1-1 「朝起きる時」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1.目覚し聞こえない	2	6	36	3	47	20.6
2.予定の時間に早く起きなければならない時	0	5	27	0	32	14.0
3.朝、自分で起きられない	0	1	23	2	26	11.4
4.使用している目覚まし故障した時起きられない	0	0	6	0	6	2.6
5.寝るときに補聴器の電池が勿体ないので、はずしている時	0	1	3	0	4	1.8
6.冬、明るくなるのが遅い時	0	1	2	0	3	1.3
7.雨戸、カーテン等閉めているとき	0	0	2	0	2	0.9
8.寝ている時に補聴器がとれてしまう	0	0	1	0	1	0.4
9.お知らせランプのバイブアラームを使っている	0	0	1	0	1	0.4
10.バイブ時計の設定を忘れたまま寝たとき	0	1	0	0	1	0.4
11.時間を気にして寝ると疲れる	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	4	26	1	31	13.6
99.特になし	0	12	37	2	51	22.4

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q1-2 「朝起きる時」どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.家族の者に起こしてもらう	1	8	40	1	50	21.9
2.一人で目を覚ますしかない	0	2	17	0	19	8.3
3.振動式目覚まし時計を使っている	0	1	15	2	18	7.9
4.心配であまり眠れない	0	1	7	2	10	4.4
5.お知らせランプのバイブアラームを使っている	0	0	7	0	7	3.1
6.振動式腕時計を使っている	1	0	5	0	6	2.6
7.扇風機を使って起きる	0	0	5	0	5	2.2
8.カーテン、雨戸を開けておく	0	0	3	0	3	1.3
9.電気マッサージによるタイマーをセットしている	0	0	3	0	3	1.3
10.時々時計を見る	0	1	2	0	3	1.3
11.電気スタンドにタイマーをセットして時間がくると電気がつくようにしている	0	0	2	0	2	0.9
12.どうしようもない	0	0	2	0	2	0.9
13.タイマー付ラジカセを使用	0	1	0	0	1	0.4
14.補聴器をして寝る	0	0	1	0	1	0.4
15.普通の時計を使っている	0	0	1	0	1	0.4
16.水を多く飲む	0	0	1	0	1	0.4
17.犬が起こしてくれる	0	0	1	0	1	0.4
18.予備の時計を使っている	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	5	15	2	22	9.6
99.特になし	0	1	1	0	2	0.9

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q1-3 「朝起きる時」希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.振動式目覚まし時計がほしい(もっと振動を強くしてほしい)	0	0	20	0	20	8.8
2.振動式腕時計を使いたい	0	1	9	0	10	4.4
3.お知らせランプがほしい	0	2	8	0	10	4.4
4.寝具に振動式の機器が取り付けられるとよい	0	3	6	0	9	3.9
5.振動式の時計の種類を増やし、安く一般購入できると良い	0	0	4	0	4	1.8
6.バイブアラームがほしい	0	0	2	0	2	0.9
7.聴導犬がいればよい	0	0	1	0	1	0.4
8.お知らせランプを修理している間、代替品を支給してほしい	0	0	1	0	1	0.4
9.バイブアラームの振動盤を改善してほしい	0	0	1	0	1	0.4
10.起こしてほしい	0	0	1	0	1	0.4
11.故障の少ない目覚まし時計がほしい	0	0	1	0	1	0.4
12.お知らせランプが故障したとき近くで無料で修理してほしい	0	0	1	0	1	0.4
13.充電用お知らせランプがほしい	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	0	20	3	23	10.1
99.特になし	0	6	12	0	18	7.9

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q2 朝起きるときどんな方法で起きていますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.自然に目が覚める	0	17	100	6	123	53.9
2.家族に起こしてもらっている	1	10	45	2	58	25.4
3.特別な目覚し時計を使っている	1	5	46	3	55	24.1
4.普通の目覚し時計を使っている	0	8	16	2	26	11.4
5.朝日が当たるように雨戸（カーテン）を開けている	0	2	17	3	22	9.6
6.お知らせランプを使っている	0	0	2	0	2	0.9
7.電気マッサージ機にタイマーを付けている	0	0	2	0	2	0.9
8.扇風機を使っている	0	0	2	0	2	0.9
9.電気スタンドにタイマーをセットし、時間がくると電気がつくようにしている	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	2	4	0	6	2.6
99.特になし	0	1	0	0	1	0.4

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q3 起きるためにあれば役立つものはありますか。どんなものがあればよいと思いますか

	A	B	C	D	合計	%
1.振動式目覚し時計（振動のつよいもの）	1	10	66	4	81	35.5
2.振動式腕時計	1	9	46	6	62	27.2
3.合わせた時刻に部屋を明るくしてくれる証明器具	0	5	30	3	38	16.7
4.寝具にも振動式の機器がついているとよい （振動式ベッド・振動式枕）	0	1	12	0	13	5.7
5.タイムセットして時間がくると顔に光や風が当たるようにし	0	0	1	0	1	0.4
6.トランシーバーやテレビ電話	0	0	1	0	1	0.4
7.バイブアラームの振動盤を改善してほしい	0	0	1	0	1	0.4
8.振動方式を選べるタイプのものがほしい	0	0	1	0	1	0.4
9.タイマー付きの扇風機	0	0	0	1	1	0.4
10.携帯式小型強力振動式装置	0	0	1	0	1	0.4
11.タイマー付きのマッサージ機	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	0	8	0	8	3.5
99.特になし	0	3	6	0	9	3.9

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q2-1 「朝起きる時」困ること

	件数	%
1.目覚まし時計の音が聞こえない	3	6.1
2.自分で起きられない	2	4.1
3.朝寝坊をよくする	1	2.0
4.夏の朝は明るすぎて、お知らせランプが使えない	1	2.0
5.決めた時間に早く起きようとするとき	1	2.0

n=49

Q2-2 「朝起きる時」どうしますか？

	件数	%
1.自分で目を覚ます	17	34.7
2.家族の者に起こしてもらう	2	4.1
3.振動式目覚まし時計を使っている	1	2.0
4.朝の光が当たるようにカーテンを開けて寝る	1	2.0
5.お知らせランプを使用している	1	2.0
6.扇風機のタイマーをセットして起きる	1	2.0
7.マッサージ機をつなげて起きる時に利用している	1	2.0
50.その他	2	4.1

n=49

Q2-3 「朝起きる時」希望すること

	件数	%
1.大きい音の出る目覚まし時計がほしい	2	4.1
2.パイプアラームの振動を強くしてほしい	1	2.0
3.パイプアラームを市販してほしい	1	2.0
50.その他	2	4.1

n=49

料理をするとき

Q4-1 料理をする時不便な点

台所で仕事をしていると耳を使うものが多い。調理中の電子レンジの終了も音であるし、やかんや鍋を沸かすのもガス湯沸かし器や換気扇を使っているときも音に頼っている。

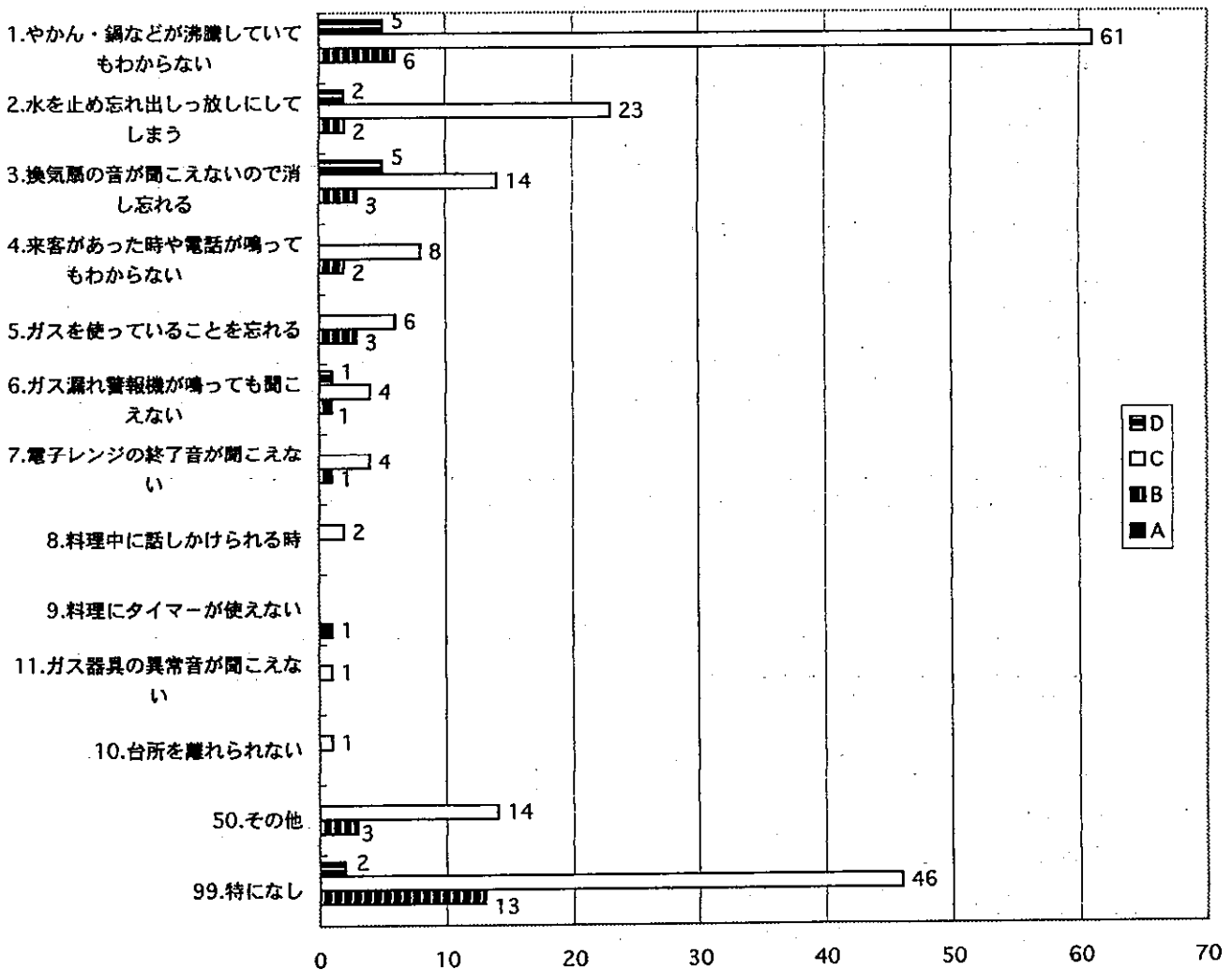
また多くの家庭の場合、台所は部屋の壁に向かって仕事をするため、電話のベルやチャイムの音を光で知らせる機器を使っても見逃してしまう。

火を使う仕事だけに、想像以上に緊張を強いられている。

料理とは直接関係はないが、病気などで料理ができないときに出勤を頼みたくても電話が使えず困るという回答もあった。

記入式調査

Q4-1 「料理をする時」困ること



A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q4-2 料理中の不便な場合、どうしているか

ガス台を離れないで注視する人が約30%ほどいるが、その間は洗濯など他の家事も出来ないでいる。また、換気扇やガス湯沸かし器などは振動で感じとったりしているが、時計やタイマーを利用する等の工夫もしている。

Q4-3 料理時に希望したいこと

やはり、料理をしている時も他の家事をする場合が多いので、身につけられる警報装置を求める人が一番多い。センサー付きタイマーやポケベルなどは聞こえる主婦にとっても便利ではないか。

換気扇やガスコンロは見ても使用状況が分かりにくいだけに作働中であることが分かるようにランプ等の視覚的表示が求められている。

水やガスの自動停止装置は、元栓だけでなく個々の機器にも必要な機能である。

Q4-2 「料理をする時」どうしてますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.注意深く何度も見る	0	3	39	1	43	18.9
2.ガス台を離れないようにする	0	2	23	2	27	11.8
3.家族が気をつけてくれる	0	1	11	1	13	5.7
4.気づいた時止める(こげくさい)	0	2	7	1	10	4.4
5.時計を見ながらする	0	2	5	1	8	3.5
6.タイマーを使う	0	0	3	1	4	1.8
7.聴力を必要とするものは使わないようにする	0	0	1	1	2	0.9
8.戸を開けっ放しにしておく	0	0	2	0	2	0.9
9.料理中は会話をしない	0	0	1	0	1	0.4
10.換気扇が作動しているか壁に耳を当てて振動で確かめる	0	0	1	0	1	0.4
11.やかんなどに触ってみる	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	4	20	2	26	11.4
99.特になし	1	4	6	0	11	4.8

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q4-3 「料理をする時」希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.身につけられる警報機装置がほしい (センサー付きタイマー・ポケベル)	0	1	20	3	24	10.5
2.お知らせランプ(フラッシュベル・バトライト)が数ヶ所で 点灯するとよい	0	5	18	0	23	10.1
3.異常時に水やガスなど自動的に止まる安全装置がほしい	0	1	10	1	12	5.3
4.ガスコンロに点火したらランプがつくとよい	0	0	4	0	4	1.8
5.終了時間がきてもスイッチを切らなければ警告音がだんだん 高くなる装置	0	1	2	0	3	1.3
6.換気扇の使用中はランプがついているとよい	0	0	3	0	3	1.3
7.はっきり聞こえる補聴器がほしい	0	0	2	0	2	0.9
50.その他	0	2	18	2	22	9.6
99.特になし	0	3	12	1	16	7.0

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q6-1 「料理をする時」困ること

	件数	%
1.やかんや鍋の沸騰したことが分からない	8	16.3
2.換気扇を止め忘れる	2	4.1
3.オーブンの終了音が高くて聞こえない	1	2.0
4.料理中に他のことができない	1	2.0
5.ガスの止め忘れに気がつかない	1	2.0
6.一人暮らしで料理を作らなくてはならないが病気の時に困る	1	2.0
		n=49

Q6-2 「料理をする時」どうしますか？

	件数	%
1.ずっと見ている	3	6.1
2.他の者に教えてもらう	2	4.1
3.注意して時々見に行く	2	4.1
4.仕方ない	1	2.0
5.気が付いた時に止める	1	2.0
50.その他	1	2.0
		n=49

Q6-3 「料理をする時」希望すること

	件数	%
1.点滅式のガス警報器がほしい	1	2.0
		n=49

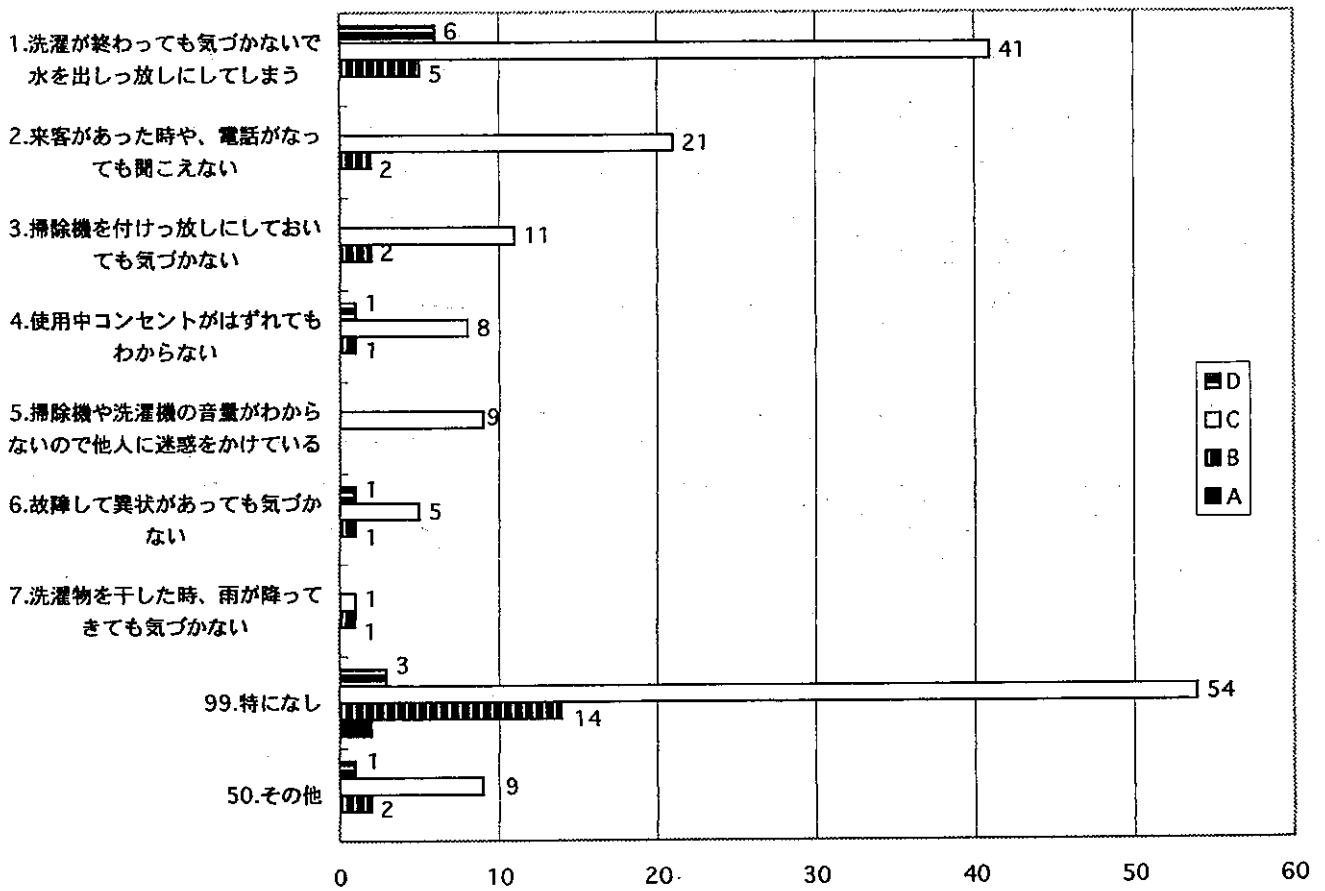
掃除・洗濯をするとき

Q5-1 掃除・洗濯の不便な点

洗濯機や掃除機は意外と大きな音を発しているため、電話やチャイムを聞き逃してしまう。掃除機や洗濯機は機器の作動状況が離れていても目に見えるようになっていないので、まったく聞こえない人の場合、作動中なのかどうか分からない。また、団地など集合住宅の場合、隣近所にどの位響くものか分からず、夜間の使用に支障があり、時には対人関係を壊す原因になる場合もある。

記入式調査

Q5-1 「掃除・洗濯する時」困ること



A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q5-2 洗濯・掃除の時どのようにしているか

やはり洗濯機の場合、ずっと見ているか、触って振動で作動状況を確認している人が多い。または全自動洗濯機を使用したり、タイマーで終了時間を知るようにしている。

また、掃除や洗濯中はドアを開け放っているか、鍵をかけて居留守をする場合もあって、生活時間が無駄になっている。

Q5-3 希望すること

「各部屋におしらせらんぶがあるとよい」という希望が多かった。発光体の一つだけだと掃除などで移動していると気がつかない場合が多いからだろう。そのため複数のおしらせらんぶを所有している人もいる。

「作動状態をランプ等で視覚表示して欲しい」、「振動で知らせて欲しい」というものも多い。「発光式タイマー」というのもアイデアである。

Q5-2 「そうじ、せんたくをする時」どうしていますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.何度も注意して見る	0	0	23	2	25	11.0
2.時計を見ている	0	2	10	2	14	6.1
3.家族が教えてくれる	0	2	7	0	9	3.9
4.急に気がついて止める	0	0	7	0	7	3.1
5.全自動洗濯機を使っている	1	0	3	2	6	3.1
6.手で触れて振動を確かめる	0	1	4	0	5	2.2
7.いつでも外が見えるように開けておく	0	0	4	0	4	1.8
8.お知らせランプ（パトライト）を使っている	0	1	3	0	4	1.8
9.終了したら必ず切るように注意している	0	0	3	0	3	1.3
10.来客があっても鍵を閉めて留守状態にしている	0	0	1	1	2	0.9
11.砂時計やタイマーを使っている	0	0	0	2	2	0.9
12.仕方がない	0	0	2	0	2	0.9
13.アームバンドを付けている	0	0	1	0	1	0.4
14.振動式腕時計を使っている	0	0	1	0	1	0.4
15.掃除の時、電話は留守番にしてFAXが入るようにしている	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	2	14	1	17	7.5
99.特になし	1	3	10	0	14	6.1

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q5-3 「そうじ、せんたくをする時」希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.各部屋にお知らせランプ（パトライト）が付くとよい	0	3	9	1	13	5.7
2.振動で知らせてくれるものがあればよい（振動式腕時計・振動式タイマー）	0	0	7	1	8	3.5
3.全自動洗濯機があればよい	0	1	7	0	8	3.5
4.スイッチにパイロットランプがつくとよい	0	0	5	0	5	2.2
5.発光式タイマーがあるとよい	0	0	4	0	4	1.8
6.異常の時、光で表示してほしい。	0	1	2	0	3	1.3
7.音の出ない掃除機がほしい	0	0	3	0	3	1.3
8.はっきりと聞こえる補聴器がほしい	0	0	1	1	2	0.9
9.異常時には自動的に止まる洗濯機がほしい	0	1	1	0	2	0.4
10.持ち運びができるお知らせランプがほしい	0	1	1	0	2	0.4
11.時々販売元のメーカーからメンテナンスをしてほしい	0	1	1	0	2	0.4
12.終了時間が過ぎてもスイッチを切らなければ警告音がだんだん高くなる装置があればよい	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	2	15	0	17	7.5
99.特になし	1	3	12	0	16	7.0

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q5-1 「掃除・洗濯をする時」困ること

	件数	%
1.洗濯機のプロザーが聞こえない	4	8.2
2.コンセントが外れても分からない	3	6.1
3.水を出しっぱなしにしてしまう	3	6.1
4.掃除機が作動しているか分からない	2	4.1
5.洗濯機の音がうるさくて会話ができない	1	2.0
6.来客が分からない	1	2.0
	n=49	

Q5-2 「掃除・洗濯をする時」どうしますか？

	件数	%
1.何度も見に行く	5	10.2
2.作動状態を触れて確認する	1	2.0
3.気がついた時に止める	1	2.0
	n=49	

Q5-3 「掃除・洗濯をする時」希望すること

	件数	%
1.作動状態をランプなどで表示してほしい	2	4.1
	n=49	

風呂を沸かしたり，入浴するとき

Q6-1 風呂を沸かしたり，入浴時の不便さ

不便な点は風呂に入る準備のときと入浴中と二つの場合に分けられる。一つは約5分の1の人が，風呂の水を入れすぎてしまったり，湯を沸かしすぎた経験がある。

もう一つの不便は，入浴時は補聴器を外してしまうし，来客や電話を知らせるランプが見えずに，外の電話や来客が分からないことである。

一刻を争う緊急時の場合，浴室内と連絡が出来ないことは大きな事故につながりかねない。

Q6-2 どうするか

浴槽に水を張る場合，何度も見に行ったり，満杯になる時間を覚えていて見ている。そのためタイマーベルや振動式腕時計を利用している。

水位自動制御装置を使っている人は少ない。このような装置があることを知らないのではないと思われる。

入浴中の呼びかけなどには，お知らせランプを持ち込む他，風呂場のドアを開けておくなどしている。

Q6-3 希望するものは何か

浴槽に水を張る場合，水を自動的に止めるだけでなく，適温になったらガスを停止する機能が求められている。

終了や異常時の警報を振動で知らせる身につけて使う機器やフラッシュで知らせる機器が求められている。この場合，タイマーもワンタッチ式などセットしやすいものがよい。

また，浴室内との連絡には防水タイプのお知らせランプやテレビモニターも期待されている。

記入式調査

Q6-1 「お風呂をわかしたり，お風呂に入る時」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1.風呂の水（お湯）を入れっ放しにしてしまう	1	6	42	1	50	21.9
2.入浴中の来客がわからない	0	3	19	0	22	9.6
3.風呂の湯を沸騰させてしまう危険がある（警告音があっても聞こえない）	0	0	17	2	19	8.3
4.入浴中の電話がわからない	0	2	7	0	9	3.9
5.入浴中は補聴器を外すので全く聞こえない	0	2	6	1	9	3.9
6.風呂のスイッチの切れる音が聞こえない	0	0	5	0	5	2.2
7.入浴中に外から呼ばれてもわからない	0	1	2	2	5	2.2
8.緊急事態になっても気づかない	0	0	3	0	3	1.3
9.ガス漏れがわからない	0	0	2	0	2	0.9
10.他の者と一緒に入浴しているとき、外の様子がわからない	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	4	12	1	17	7.5
99.特になし	1	10	60	3	74	32.5

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q6-2 「お風呂をわかしたり、お風呂に入る時」どうしていますか？

	A	B	C	D	合計	%
1. 何度も注意して見ている	0	1	19	0	20	8.8
2. 時計を見ている	0	2	10	3	15	6.6
3. 家族に頼む	0	1	6	0	7	3.1
4. 急に気づいて止める	0	0	5	0	5	2.2
5. お知らせランプを持ち込んでいる	0	1	2	1	4	1.8
6. タイマーベルを使っている	0	0	3	1	4	1.8
7. 自動的に水が止まるものを使っている（水位自動制御装置）	0	2	1	0	3	1.3
8. 入浴中の呼びかけは近くに来て口話（合図）してもらう	0	2	1	0	3	1.3
9. 無視する	0	0	3	0	3	1.3
10. 仕方ない	0	0	2	0	2	0.9
11. 振動式腕時計を使う	0	0	1	0	1	0.4
12. 風呂のドアを開けておく	0	0	1	0	1	0.4
50. その他	1	4	26	3	34	14.9
99. 特になし	0	3	5	0	8	3.5

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q6-3 「お風呂をわかしたり、お風呂に入る時」希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1. お知らせランプ（パトライト）がほしい	0	5	17	0	22	9.6
2. 異常時（終了時）の水・ガス自動停止装置がほしい（適温タイマースイッチ）	0	2	17	0	19	8.3
3. 振動で分かるものがほしい（振動式腕時計・ポケベル）	1	0	3	2	6	2.6
4. 火や水にも強い防止装置がほしい	0	1	4	1	6	2.6
5. テレビ電話（テレビモニター）を風呂場に置く	0	0	3	1	4	1.8
6. ガス漏れ防止装置がほしい	0	0	3	0	3	1.3
7. 防水用のお知らせランプがあるとよい	0	1	1	0	2	0.9
8. 終了時間が過ぎてもスイッチを切らないと警告音がだんだん大きくなる装置	0	0	1	0	1	0.4
9. ペン型プザーの時刻合わせがワンタッチになればよい	0	0	1	0	1	0.4
10. 湯沸かし器に確認ランプをつけてほしい	0	0	1	0	1	0.4
50. その他	0	3	11	1	15	6.6
99. 特になし	0	2	9	0	11	4.8

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q4-1 「風呂を沸かしたり、入る時」困ること

	件数	%
1.風呂の水がいっぱいたまってもわからない	9	18.4
2.風呂の沸かしすぎに気が付かない	2	4.1
3.来客がわからない	1	2.0
4.入浴中、電話、FAXの音が聞こえない	1	2.0

n=49

Q4-2 「風呂を沸かしたり、入る時」どうしますか？

	件数	%
1.何度も見に行く	6	12.2
2.水が一杯になったら自動的に止まる装置を使っている	3	6.1
3.時間を見ている	3	6.1

n=49

Q4-3 「風呂を沸かしたり、入る時」希望すること

	件数	%
1.風呂の水が一杯になったことがわかるお知らせランプがほしい	2	4.1
2.水が一杯になったら自動的に止まる装置がほしい	1	2.0

n=49

トイレを使用するとき

Q7-1 トイレの使用で不便な点

トイレに入ろうとした場合、ノックしても使用中か分からない。逆に中にいる場合は密室になってしまうので、ノックされても分からないし、電話や来客があっても分からない。

トイレに入っている人から呼ばれても聞こえないので分からない。

Q7-2 どのようにしているか

トイレの中にいる場合は、ドアに手を当てたりノブを握ったままでいたり、ノックされたかどうか振動で知ろうとする他、光の変化で感じとっている。個室といえどもおちおち落ちついて用も足せない。

逆に中に入ろうとするときは、トイレの鍵、電灯やスリッパで使用中かどうかを判断している。

トイレに入っている時の客が来たかどうかはドアを開けてランプを見ているが家のどこにいても分かるわけではない。

Q7-3 希望する機器について

トイレのドアが閉まっても中に人がいるかいないか分からないので、自動的に表示する必要がある。

チャイムの音を振動で伝えるワイヤレスの機器の要望がある。トイレの中でも身に付けていれば分かる家庭内ポケベルのような機器があると便利である。

また、公共の場のトイレには緊急時に中と外が音声以外で交信できる機能が必要である。

記入式調査

Q7-1 「トイレに入っている時」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1.来客があっても気づかない	0	0	43	0	43	18.9
2.使用中にトイレのドアをノックされてもわからない	0	3	20	3	26	11.4
3.トイレをノックしても使用中かどうかわからない	0	7	13	1	21	9.2
4.電話が鳴っても気づかない	0	0	5	1	6	2.6
5.トイレのドアの外から声を掛けられても聞こえない	0	1	2	3	6	2.6
6.トイレの水が止まったか聞こえない	0	0	5	0	5	2.2
7.緊急時の時(地震・火事・病気)	0	0	4	0	4	1.8
8.トイレの中から呼ばれてもわからない	0	1	2	0	3	1.3
9.トイレに入っているとき、外の様子が気になる(ドアを少し開けている)	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	1	4	0	5	2.2
99.特になし	2	16	60	2	80	35.1

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q7-2 「トイレに入っている時」 どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.トイレに鍵が掛かっているか確認する	0	2	6	0	8	3.5
2.トイレの中から、人影やドアの揺れるのを見て人の気配を キャッチする	0	1	6	0	7	3.1
3.トイレの中からドアのノブを握っている	0	0	6	0	6	2.6
4.トイレのドアに手を当てるなどして待つ	0	1	4	0	5	2.2
5.トイレの鍵を掛けないで入る	0	0	4	0	4	1.8
6.無視する	0	0	4	0	4	1.8
7.トイレの電気がついているかスリッパがあるかで使用中か どうか判断する	0	0	3	0	3	1.3
8.何回もノックする	0	0	2	1	3	1.3
9.約束の来訪者があれば、玄関を開けておく	0	0	2	0	2	0.9
10.呼びに来てもらって口話（合図）する	0	1	1	0	2	0.9
11.トイレのドアを少し開けて来客の確認をしている	0	0	1	1	2	0.9
12.仕方ない	0	0	2	0	2	0.9
13.水が止まるまで待っている	0	0	1	0	1	0.4
14.使用中かどうかドアを開いてみる	0	0	1	0	1	0.4
15.アラーム用振動ポケットを身につけている	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	5	26	2	33	14.5
99.特になし	1	4	9	0	14	6.1

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q7-3 「トイレに入っている時」 希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.トイレの中や外に使用中かどうかの表示をしてほしい（光 センサーでキャッチして表示）	0	3	16	0	19	8.3
2.お知らせランプ（コードレスランプ・パトライト）がほしい	0	2	16	0	18	7.9
3.来客のチャイムが鳴ったらポケベルが振動して知らせてく れるとよい	0	0	5	0	5	2.2
4.緊急時の非常ボタンがほしい	0	0	2	0	2	0.9
5.テレビ電話（テレビモニター）があればよい	0	0	2	0	2	0.9
6.聴害者専用のトイレがあればよい	0	1	0	1	2	0.9
7.身に付けて利用できる連絡用器具がほしい	0	0	2	0	2	0.9
8.黒板があれば良い	0	0	1	0	1	0.4
9.よく聞こえる補聴器がほしい	0	0	0	1	1	0.4
50.その他	0	4	9	0	13	5.7
99.特になし	1	4	19	0	24	10.5

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q3-1 「トイレ、洗面所に入る時」困ること

	件数	%
1.来客が分からない	7	14.3
2.水を止め忘れる	2	4.1
3.外から呼ばれても聞こえない	1	2.0
4.トイレに入っているときはノックの音が聞こえない	1	2.0
5.トイレが使用中か分からない	1	2.0
n=49		

Q3-2 「トイレ、洗面所に入る時」どうしますか？

	件数	%
1.トイレのドアを開けておく	4	8.2
2.教えてもらう	1	2.0
n=49		

Q3-3 「トイレ、洗面所に入る時」希望すること

	件数	%
1.使用中かどうかランプがあればいい	1	2.0
2.トイレ用のパトライトがほしい	1	2.0
n=49		

家庭内で呼び出すとき

Q8-1 家庭内で呼び出しのある場合不便な点があるか

呼んでも相手の返事が聞こえないので、呼びに行かなければならないが2階だったりすると不便である。

逆に呼ばれても分からない。

Q8-2 どうしているか

ほとんどの場合、相手の側まで行って直接話している。呼び出しベルを持ってもらい、来てもらうこともできる。

Q8-3 希望する方法

おしらせランプのようなフラッシュカブザーで知らせる機器や振動で呼び出しを伝えるワイヤレスの機器があるが、まだ知られていない。

部屋同士を結ぶテレビ電話、モニターも希望する人が多い。

呼び出しと訪問者を同じランプで使用すると区別ができず困るので、ランプの色を変えて呼び出しか訪問者かすぐ分かるようにして欲しいとの声もある。

記入式調査

Q8-1 「別の部屋にいる家族を呼ぶ時」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1.返事があってもわからない	0	7	32	2	41	18.0
2.相手が見えないところでの呼びかけはできない	0	0	3	0	3	1.3
3.いちいち呼びに行かなければならないので面倒	0	0	3	0	3	1.3
4.内線電話ができない	0	0	1	0	1	0.4
5.病気で寝ている時	0	0	1	0	1	0.4
6.大声で呼ぶので近所の人に迷惑をかける	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	8	32	5	45	19.7
99.特になし	2	11	58	2	73	32.0

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q8-2 「別の部屋にいる家族を呼ぶ時」どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.そばまで行って直接話す	0	11	49	4	64	28.1
2.そばに来てもらう(呼び出しベルを使う)	0	3	5	1	9	3.9
3.大きな声で呼ぶ	0	0	9	0	9	3.9
4.廊下を叩く(手を叩く)	0	0	4	1	5	2.2
5.親子電話を設置する	0	1	1	0	2	0.9
6.そのままにしている	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	3	17	2	22	9.6
99.特になし	0	3	2	0	5	2.2

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q8-3 「別の部屋にいる家族を呼ぶ時」希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.お知らせランプ（ライトブザー）がほしい	0	0	17	0	17	7.5
2.テレビ電話（親子電話・親子FAX・文字電話）を付けたい	0	0	9	0	9	3.9
3.振動式のコードレス感知器がほしい	0	1	5	1	7	3.1
4.合図くんがほしい	0	0	3	0	3	1.3
5.はっきり聞こえる補聴器がほしい	0	0	1	1	2	0.9
6.家族ループがほしい	0	1	0	0	1	0.4
50.その他	0	5	9	2	16	7.0
99.特になし	0	6	10	0	16	7.0

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q1-1 「別の部屋にいる家族を呼んだり呼ばれた時」困ること

	件数	%
1.お知らせランプを使うと来客と間違えられて使えない	1	2.0

n=49

Q1-2 「別の部屋にいる家族を呼んだり呼ばれた時」どうしますか？

	件数	%
1.直接呼びに行く	1	2.0

n=49

Q1-3 「別の部屋にいる家族を呼んだり呼ばれた時」希望すること

	件数	%
1.来客と呼び出しの時のランプの色を変えたい	1	2.0

n=49

来訪者が来たとき

Q9-1 来訪者のある場合不便なこと

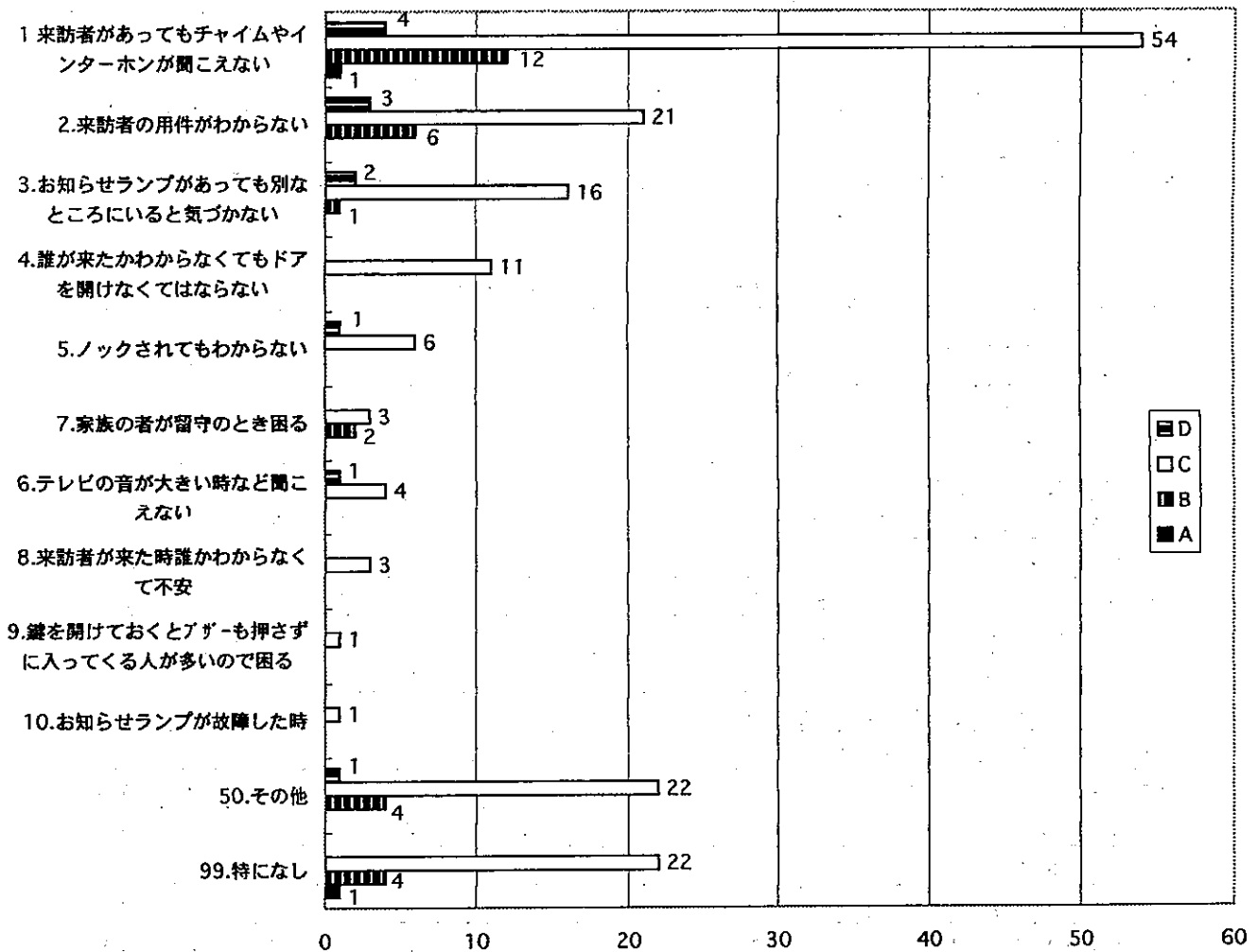
チャイムが鳴ってもテレビや掃除機を使っていると聞こえない場合がある。
 また、チャイムをフラッシュの光に変える警報機器があっても別のところにいると分からない。
 そのため鍵をかけないでいるが、相手が勝手に入ってきて困る。

低周波のチャイムは近所にはうるさく苦情がある。

訪問者とインターホンで会話が出来ないので、誰が来たかを知るためにドアを開けなくてはならないので、防犯上も不安である。

記入式調査

Q9-1 「来訪者が来た時」困ること



A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q9-2 どのようにしているか

来訪者に前もって時間等を約束したり、家族のいる時に来てもらうようにしている。

玄関のチャイムをフラッシュの光や回転灯の光で知らせてくれる機器の利用者が多い。こうした機器を持っていない場合、ドアや窓から何度ものぞいたり苦勞を余儀なくされることになる。

訪問者を確認する上でテレビドアホンが役に立っている。

来訪者とのコミュニケーションは、まず聞こえないことを伝え、筆談をしたりゆっくり大きな声で話してもらうようにしている。このコミュニケーションの困難もあって、訪問者が確認できないときはドアを開けられないので帰ってしまうようだ。

ほとんど聞こえない重度聴覚障害者の方が見知らぬ訪問者とのコミュニケーションが難しいこともあって聞き取り調査の場合、半数近くが無視するか用件を聞かずに帰ってもらうとの回答だった。

Q9-3 希望する機器など

玄関のチャイムを光り等で知らせる機器の要望が強い。しかし、既に利用している人は経験から家の中のどこにいても分かる振動式の警報機器かトイレ、風呂も含め全ての部屋にいても分かるような装置を求めている。家の中を移動したり、複数の人が分かるには1カ所ですら光るだけでは不十分である。

来訪者を確認するには、インターホンではなく、顔が見えるテレビドアホンがよい。来訪者と読話でコミュニケーションができる場合もあるし、聴覚障害者同士では手話で会話ができるという利点もある。

また、来訪者とのコミュニケーションのために少数ながら音声文字に変換する機器の実現を求めている人もいる。

Q9-2 「来訪者が来た時」どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.お知らせランプ(パトライト)を利用している	1	3	19	4	27	11.8
2.家族が対応する	0	4	7	1	12	5.3
3.わかるまで聞く(筆談してもらう)	0	1	9	0	10	4.4
4.耳が不自由である事を伝える	0	2	7	0	9	3.9
5.来訪者があるか時々窓を開けて覗く	0	1	8	0	9	3.9
6.いつも鍵を掛けておく	0	1	4	1	6	2.6
7.約束した人には入ってきてもらうようにしている	0	1	4	0	5	2.2
8.仕方ない(そのままにしている)	0	0	3	1	4	1.8
9.ドア越しに確認している	0	0	4	0	4	1.8
10.なるべく自分では出ないようにしている	0	2	1	0	3	1.3
11.声を大きくゆっくりはっきり話してもらう	0	0	2	0	2	0.9
12.チャイムを付けている	0	0	2	0	2	0.9
13.犬が知らせてくれる	0	0	2	0	2	0.9
14.テレビ電話がある	0	0	2	0	2	0.9
15.家族のいる時に来てもらう	0	0	2	0	2	0.9
16.大きな声で分かりやすく話してもらう	0	0	2	0	2	0.9
17.玄関に耳マークメモを置いておく	0	0	1	1	2	0.9
18.知らない人が来たらずべて断わる	0	0	2	0	2	0.9
19.昼間は鍵を掛けるようにしている	0	0	1	0	1	0.4
20.チャイムが鳴れば電球が光るようにしている	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	7	45	2	54	23.7
99.特になし	0	1	2	0	3	1.3

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q9-3 「来訪者が来た時」希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.お知らせランプ（パトライト）がほしい	1	9	19	0	29	12.7
2.テレビカメラ（テレビ電話）を付けたい	0	2	18	0	20	8.8
3.家のどこにいてもキャッチできる振動式の補聴器がほしい	0	0	7	3	10	4.4
4.ライトブザー（フラッシュベル）を付けたい	0	0	6	0	6	2.6
5.音声文字板がほしい	0	1	1	1	3	1.3
6.来訪者は聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	0	0	3	0	3	1.3
7.電池式の警報機を設置したい	0	0	2	0	2	0.9
8.よく聞こえるようにスピーカーを取り付けたい	0	1	0	0	1	0.4
50.その他	0	1	17	1	19	8.3
99.特になし	0	1	11	0	12	5.3

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q7-1 「訪問者がある時」困ること

	件数	%
1.昼間お知らせランプが分からない	7	14.3
2.訪問者とコミュニケーションがとれない	2	4.1
3.訪問販売・勧誘など手話ができるからといって上がりこまれる	2	4.1
4.訪問販売などとドア越しに対応できない	2	4.1
5.玄関のブザーが聞こえない	1	2.0
6.留守番の時、困る	1	2.0
7.不在の時の宅配便に困る	1	2.0

n=49

Q7-2 「訪問者がある時」どうしますか？

	件数	%
1.耳が聞こえない事を伝える	3	6.1
2.断る	3	6.1
3.誰もいないと言って、帰ってもらう	1	2.0
4.ドアを開けて対応する	1	2.0
50.その他	1	2.0

n=49

Q7-3 「訪問者がある時」希望すること

	件数	%
1.来客があると、ランプがつくとよい	2	4.1
2.来客があったら振動式のもので分かるとうよい	2	4.1
3.近くに手話通訳者がいるとうよい	2	4.1
4.テレビモニターのようなもので知らせてくれるとうよい	1	2.0
5.お知らせランプはいろいろな音を拾うので使いにくい	1	2.0
50.その他	1	2.0
99.特になし	1	2.0

n=49

他の家事で不便な点

Q10 他の家事で不便な点

これまであげられた他には、家の外の雨や風の音が聞こえなくて洗濯物を取り込むのが間に合わないとか、料理をする際に聞こえないと共同作業が難しいという例があった。

Q11 工夫している例

光や振動で信号が受けられる機器の利用や自動的に温度を調整したり、停止したりする機器が使われている。

家庭の中には数多くの機器があるので、そのどれもがピカピカ光っては混乱するし、振動で知らせる場合もどの機器が信号を出しているのかが分かるようにする必要がある。各機器に共通の信号ターミナルが必要になるだろう。

記入式調査

Q10 他に家事をする時不便なことはありますか

	A	B	C	D	合計	%
1. 来客があってもわからない	0	0	6	1	7	3.1
2. 料理用ガス器具の消し忘れ	0	0	3	0	3	1.3
3. 洗濯物を干している時など雨や風の音に気づかない	0	0	2	0	2	0.9
4. 料理する時にコミュニケーションが取りにくいので共同作業が難しい	0	0	2	0	2	0.9
5. 水（お湯）の止め忘れ	0	0	2	0	2	0.9
6. 物が落ちててもわからない時がある	0	0	1	0	1	0.4
7. 電話が鳴っても聞こえない	0	0	1	0	1	0.4
8. 洗濯機の終了音が聞こえない	0	1	0	0	1	0.4
9. 別の部屋にいる家族の呼び声が聞こえない	0	0	1	0	1	0.4
10. 自分の声が大きすぎて家族の者から注意される	0	0	1	0	1	0.4
11. 粗大ゴミなど出したいとき、清掃局にFAX連絡できない	0	0	1	0	1	0.4
12. 階段に手すりやスベリ止めがないので困る	0	0	1	0	1	0.4
50. その他	1	1	11	1	14	6.1
99. 特になし	0	4	25	0	29	12.7

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q8-1 「電話が鳴ったり、かけたりする時」困ること
なし

Q8-2 「電話が鳴ったり、かけたりする時」どうしますか？
なし

Q8-3 「電話が鳴ったり、かけたりする時」希望すること
なし

Q9-1 「テレビを見る時」困ること

	件数	%
1.テレビ番組が手話付きかどうか分からない	1	2.0

n=49

Q9-2 「テレビを見る時」どうしますか？
なし

Q9-3 「テレビを見る時」希望すること

	件数	%
1.テレビ番組に手話が付く場合、新聞の番組欄にも手話付きである事を表示してほしい	1	2.0

n=49

自転車やバイクに乗っている時不便なこと

Q12-1 自転車やバイクに乗っている時不便なことはあるか

誰もが危険を感じているが、自転車やバイクに乗っていて、バイクや自動車から来たことが分からないので避けるのが遅れる。いつも後方に気を使って運転するので疲れてしまう。踏切の音やサイレンが聞こえないので危険を感じることも多い。雨の日は視界が狭くなるのでよけい危険を感じる。

平衡器官が損傷を受けている聴覚障害者は自転車などのバランスが取れない。また、補聴器は風切り音が入って聞こえないので使えない。

Q12-2 どうしているか

バックミラーを使ったり、慎重な運転を心がけたり、交通マナーを遵守して自己防衛に務めている。

夜間は出かけないようにするか、暗くても視認できる服を着るなど工夫している。

Q12-3 どのようなものがよいか

自転車運転中は聞こえないことを表すものをつけて、他の車の注意を喚起する考えが多い。夜間は蛍光ベルトの着用が考えられる。

対策としては、「自転車や自動車道の区別」、「カーブミラー」などを道路に求めるもの他、自転車等乗り物側に「接近センサー、ミラー、モニターテレビ、ウインカー」をつけるもの。自転車にバックミラーは不可欠だが、ウインカーも必要かもしれない。

補聴器に風切り音をカットする機能があると良い。

記入式調査

Q12-1 「自転車、バイクに乗る時」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1.後ろから来るバイク・車の音・人に呼びかけられた時など						
聞こえないので危険	2	7	72	5	86	37.7
2.平衡バランスが取れない	0	0	4	0	4	1.8
3.危険があっても気づくのが遅い	0	3	1	0	4	1.8
4.走行中、補聴器に雑音が入るので使えない	0	2	2	0	4	1.8
5.夜の外出時	0	0	2	0	2	0.9
6.サイレンや踏切の音が聞こえない	0	0	1	0	1	0.4
7.後方に気を付けて運転するので疲れる	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	4	9	1	14	6.1
99.特になし	0	8	53	2	63	27.6
A/裸耳で聞き取れる						
B/何とかわかる						
C/全く聞き取れない						
D/聞こえ状態不明						
						n=228

Q12-2 「自転車、バイクに乗る時」どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.いつも慎重に注意深く運転している	0	9	37	2	48	21.1
2.バックミラーを活用している	0	1	20	2	23	10.1
3.自転車は左端や歩道を走る	0	2	13	2	17	7.5
4.規則を守る	0	2	11	1	14	1.3
5.補聴器を使用する	1	0	1	1	3	1.8
6.夜は乗らないようにしている	0	1	0	1	2	1.3
7.夜の外出時はなるべくよく目立つ服を着る	0	0	2	0	2	0.9
8.補聴器のボリュームを下げる	0	0	2	0	2	0.9
50.その他	0	2	14	1	17	7.5
99.特になし	0	4	6	0	10	4.4
A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228						

Q12-3 「自転車、バイクに乗る時」希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.自転車に自分は耳が不自由であることを示すものを付けたほうがよい	0	2	9	1	12	5.3
2.車の接近などを知らせてくれるものがあればよい (ミラー付自転車、感知センサー)	0	1	8	1	10	4.4
3.自転車道、自動車道、歩道の区切りをしてほしい	0	1	5	2	8	3.5
4.後方の車をキャッチするテレビモニターがあるとよい	0	0	2	0	2	0.9
5.自転車にも後輪にウィンカー	0	1	1	0	2	0.9
6.曲がり角など視界の悪い場所にはミラーを付けてほしい	0	0	2	0	2	0.9
7.夜間、自転車に乗る時に蛍光ベルトがほしい	0	0	1	0	1	0.4
8.補聴器に雑音防止カバーが付いているとよい	0	1	0	0	1	0.4
9.全方向に対応できる補聴器がほしい	0	0	1	0	1	0.4
10.聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	2	15	0	17	7.5
99.特になし	0	5	9	0	14	6.1
A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228						

聞き取り調査

Q27-1 「自動車、バイクに乗る時」困ること

	件数	%
1.後ろから車やバイクが接近してもわからない	5	10.2
2.自転車のベルが聞こえない	2	4.1
3.乗っているときに声をかけられてもわからない	1	2.0
4.ヘルメットをかぶると補聴器がピーピー鳴るのでうるさい	1	2.0
5.自転車の鍵をかけ忘れる	1	2.0

n=49

Q27-2 「自動車、バイクに乗る時」どうしますか？

	件数	%
1.前後左右に常に気を付けて乗る	3	6.1
2.一人では出掛けない	1	2.0
3.バックミラーをつけている	1	2.0
4.道路の端を走る	1	2.0
50.その他	1	2.0

n=49

Q27-3 「自動車、バイクに乗る時」希望すること

	件数	%
1.車が接近したらセンサーが働いてハンドルなどが点滅するとよい	1	2.0
2.自転車専用道路がほしい	1	2.0
3.夜はライトを点けてほしい	1	2.0
4.ヘルメットと補聴器を付けて乗れるとよい	1	2.0
99.特になし	2	4.1

n=49

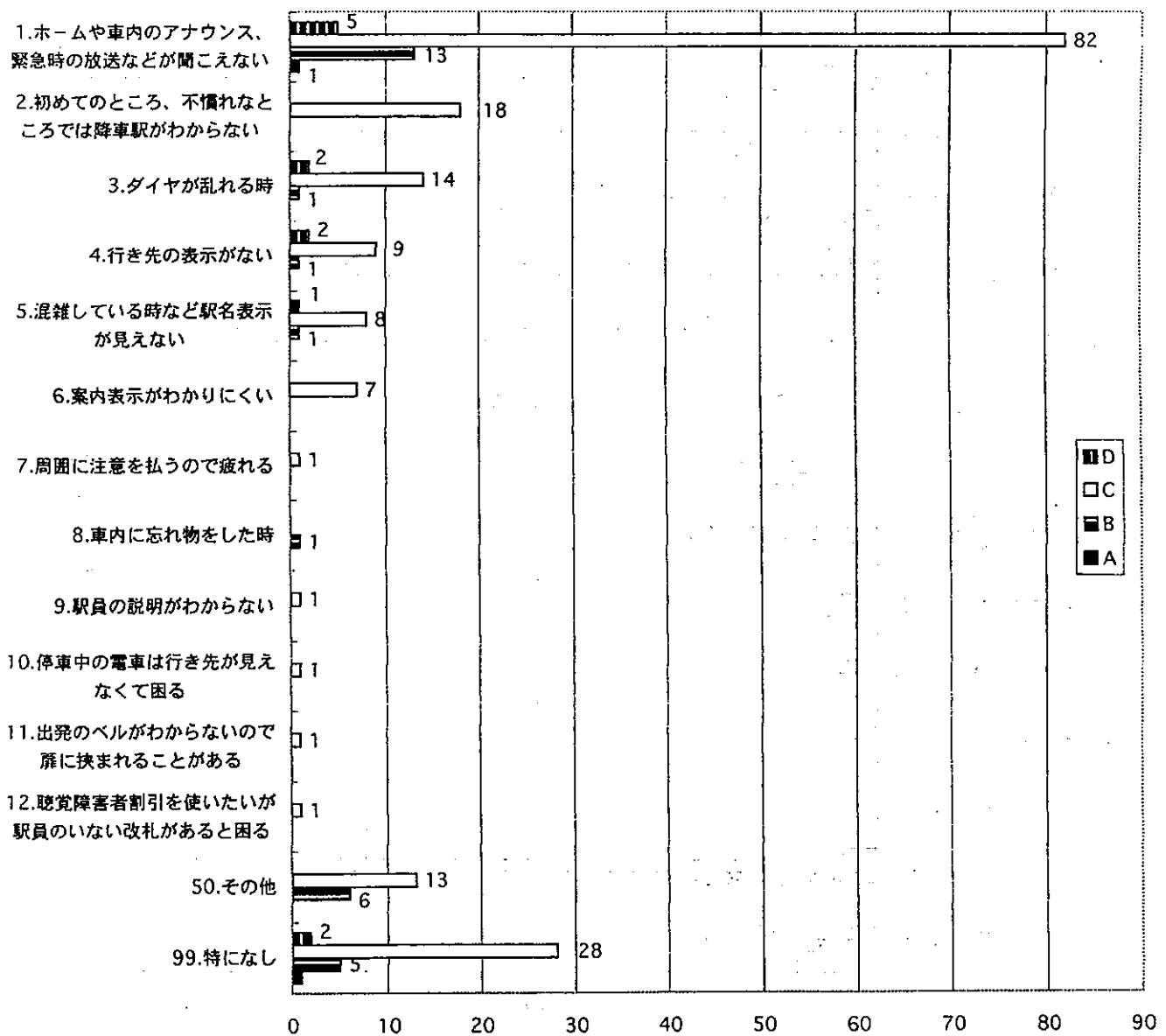
電車や地下鉄で困ること

Q13-1 電車や地下鉄で困ること、不便なこと

「ホームや車内のアナウンス、緊急時の放送等が聞こえない」ことが42.9%で圧倒的である。「停車中の電車の行き先が分からない」、「発車のベルが聞こえない」、「(電車から) 駅名表示が分からない」、「初めてのところは降車駅が分からない」等を合わせると70%にも達する。

記入式調査

Q13-1 「電車や地下鉄に乗る時」困ること



A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q13-2 どのような対応をするか

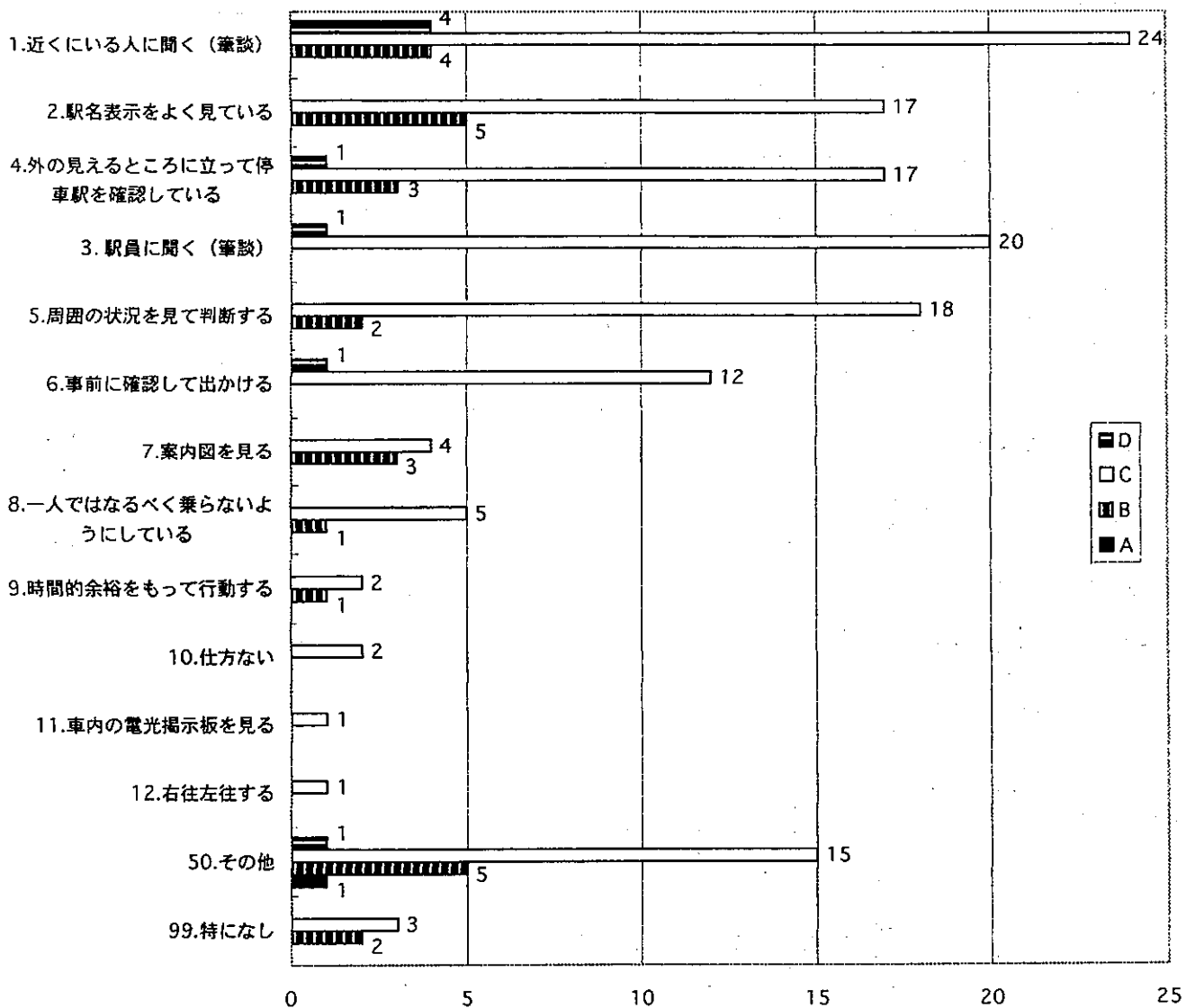
よく駅名を見たり筆談をして聞いたり聞こえない人の側の努力ばかりが目立つ。一人で出かけないようにするとか、行動も制限されている。

聞き取り調査の場合は10人中6人が「どうしようもない」とあきらめているか、「誰かと一緒にいく」と回答している。聴覚障害者が安心して社会に参加するためにも交通機関の安全及び情報保障は重要である。

Q13-3 希望すること

公共運輸機関なのであるから、構内や車内の電光掲示板、文字テレビの他案内板の増設、停留所の表示など視覚的情報の提供がもっと必要だろう。駅員の対応の改善も求めたい。

Q13-2 「電車や地下鉄に乗る時」どうしますか？



A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q13-3 「電車や地下鉄に乗る時」希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.各車両ごとに電光掲示板（文字テレビ）を設置してほしい	1	9	78	4	92	40.4
2.ホームの放送内容を電光掲示してほしい	0	2	29	3	34	14.9
3.文字案内表示を多くしてほしい	0	2	11	0	13	5.7
4.停留所の文字をはっきりと示してほしい	0	0	2	0	2	0.9
5.手話のできる駅員がいてほしい	0	0	2	0	2	0.9
6.駅員が聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	0	0	1	0	1	0.4
7.聴覚障害者専用カードを作ってほしい（割引料金で利用できる）	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	6	7	1	14	6.1
99.特になし	0	3	3	0	6	2.6

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q28-1 「電車、地下鉄に乗る時」困ること

	件数	%
1.車内放送が聞こえない	7	14.3
2.緊急時など様子が分からない	6	12.2
3.慣れない場所に行く時、行き先など尋ねるのに困る	1	2.0
4.一人では乗れない	1	2.0
5.乗り換えなどの時、行き先が分からない	2	4.1
99.特になし	2	4.1

n=49

Q28-2 「電車、地下鉄に乗る時」どうしますか？

	件数	%
1.どうしようもない	4	8.2
2.近くの人に聞く（筆談）	2	4.1
3.同行者と一緒に行く	2	4.1
4.周囲の状況を判断して行動する	2	4.1

n=49

Q28-3 「電車、地下鉄に乗る時」希望すること

	件数	%
1.電光掲示板などによる表示を多くしてほしい	6	12.2
2.手話のできる駅員にいてほしい	1	2.0
3.全国どこでも利用できる無料バスがほしい	1	2.0

n=49

新幹線や特急電車で不便なこと

Q14-1 新幹線や特急電車で不便なこと

ホームや車内のアナウンスが聞こえなくて不便な点は前問と同じだが、新幹線の場合、乗り過ごすと思えるのが大変なので神経を使うことになる。

また、切符を購入する際や乗り換えの方法などの説明や質問したいときの駅員との対面コミュニケーションに問題がある。

Q14-2 どのような対応をするか

駅員に筆談を頼んだり、同行者に依頼するとか、事前によく調査するなどの苦勞をしている。車掌に目的駅の前に起こしてもらえないことも知られていないが、振動式腕時計などの利用もアイデアである。

Q14-3 希望すること

「電光掲示板で知らせ」たり「地面の標識で案内」する等の設備の改善、ほか、「駅員や車掌の理解のある対応」が求められている。

車内電話の代わりに「車内FAX」の設置を希望する声もある。

記入式調査

Q14-1 「新幹線や特急列車に乗る時」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1.ホームのアナウンスや車両放送が聞こえない	2	9	61	2	74	32.5
2.ダイヤが乱れている時	0	1	18	1	20	8.8
3.停車駅の文字表示が出ない	0	1	14	1	16	7.0
4.切符を購入する時など駅員の説明や質問がわからない	1	1	4	0	6	3.1
5.乗り換えの時など、どの電車に乗ればよいかわからない	0	0	5	0	5	2.2
6.乗車口がわからない	0	2	2	0	4	0.9
7.停車駅に近づいてもどこを走っているのかわからない	0	0	3	0	3	1.3
8.駅員が不親切	0	0	2	0	2	0.9
9.同乗者がいない時	0	0	1	0	1	0.4
10.補聴器に雑音が入りうるさい	0	0	1	0	1	0.4
11.車内販売などで聞こえないことが多い	0	0	1	0	1	0.4
12.ろうあ者向けの表示が少ない	0	0	1	0	1	0.4
13.停車時間が1分間というのは短くて危険	0	0	1	0	1	0.4
14.発車ベルが聞こえない	0	0	1	0	1	0.4
15.車内や構内の買い物が不便	0	0	1	0	1	0.4
16.車内にFAXがない	0	0	1	0	1	0.4
17.落とし物をした時	0	0	0	0	0	0.4
50.その他	0	5	13	2	20	8.8
99.特になし	0	8	35	2	45	19.7

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q14-2 「新幹線や特急列車に乗る時」 どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1. 駅員、車掌に聞く（筆談にしてもらう）	1	1	22	1	25	11.0
2. 近くに入る人に聞く	0	3	16	1	20	8.8
3. 事前に調べメモにしておく	0	0	16	1	17	7.5
4. 駅名など注意して見る	0	4	10	1	15	6.6
5. 表示をよく見る	0	0	9	1	10	4.4
6. 周囲の人と同じように行動する	0	0	7	0	7	3.1
7. 同行者に頼む	0	0	6	0	6	2.6
8. 耳が不自由であることを伝えておく（メモを渡す）	0	1	3	0	4	1.8
9. 振動式腕時計を利用する	0	0	1	0	1	0.4
10. 多めの金額を渡す	0	0	1	0	1	0.4
11. 時刻表で確認する	0	0	1	0	1	0.4
12. 右往左往する	0	0	1	0	1	0.4
13. 仕方がない	0	0	1	0	1	0.4
50. その他	1	2	15	0	18	7.9
99. 特になし	0	2	3	0	5	2.2
A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228						

Q14-3 「新幹線や特急列車に乗る時」 希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1. 全車両に電光掲示板を設置してほしい	0	7	57	2	66	28.9
2. ホームの放送の内容は全て電光掲示板で知らせてほしい	1	2	24	1	28	12.3
3. 駅員や車掌が聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	1	3	6	2	12	5.3
4. 駅に手話のできる人がいてほしい	0	0	4	0	4	1.8
5. 新幹線にFAXを設置してほしい	0	0	2	0	2	0.9
6. 地面に示された案内をたどれば乗車ホームに行けるとよい	0	0	1	0	1	0.4
7. 切符を見せる時に「身障」ではなく障害名の「聴覚」「肢体」の方がよい	0	0	1	0	1	0.4
8. 停車・発車のお知らせランプをつけてほしい	0	0	1	0	1	0.4
50. その他	0	4	2	0	6	2.6
99. 特になし	0	1	5	0	6	2.6
A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228						

聞き取り調査

Q29-1 「新幹線・特急に乗る時」困ること

	件数	%
1.緊急時など様子が分からない	3	6.1
2.車内の放送が聞こえない	2	4.1
3.一人では乗れない	2	4.1
4.慣れない場所に行く時、行き先など尋ねるのに困る	1	2.0
50.その他	1	2.0
99.特になし	2	4.1
	n=49	

Q29-2 「新幹線・特急に乗る時」どうしますか？

	件数	%
1.家族の者と一緒に乗る	3	6.1
2.どうしようもない	2	4.1
3.駅員に聞く	1	2.0
4.筆談をする	1	2.0
	n=49	

Q29-3 「新幹線・特急に乗る時」希望すること

	件数	%
1.手話のできる駅員にいてほしい	1	2.0
2.障害者シートを設けてほしい	1	2.0
3.FAXを車内に設置してほしい	1	2.0
99.特になし	1	2.0
	n=49	

バスに乗る場合困ること

Q15-1 バスに乗る場合困ること

「車内放送が聞こえない」、「不慣れなところでは乗車駅・降車駅が分からない」の2点が抜きんでており、「どこを走っているか分からない」も降車駅を乗り過ごすことによるものが主因と思われる。

Q15-2 どのような対応をするか

外をよく見て停留所名などを確認するという方法が主であるが、夜間にはほとんど視野がきかず難しい。運転手に筆談等で確認するという方法もあるが運転中は不可能であり、隣席の人に頼む場合も快く対応してくれるとは限らず心理的な負担が大きい。事前に路線図を調べておくなどの苦勞をする場合も多い。

Q15-3 希望すること

都バスのように次の停車駅を表示する「電光掲示板」があればかなりの問題が解決される。掲示板を設置する場合は満員の場合でもよく見える場所に設置したり後部にも設置するなどの工夫が必要である。

記入式調査

Q15-1 「バスに乗る時」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1.車内放送が聞こえない	2	7	37	1	47	20.6
2.不慣れなところでは乗車駅、降車駅がわからない	0	5	30	2	37	16.2
3.どこを走っているのか、次の駅はどこかなど表示されないの でわからない	0	1	20	3	24	10.5
4.行き先の表示だけでは目的地に行くにはどのバスに乗ればよ いかわからない	0	5	10	0	15	6.6
5.電光掲示板など案内表示がない時	0	0	7	2	9	3.9
6.料金表示がわかりにくい	0	2	6	0	8	3.5
7.混んでいて車内表示が見えない時	0	0	4	0	4	1.8
8.女性の車内アナウンスが聞こえない	0	0	2	0	2	0.9
9.運転手が不親切	0	0	2	0	2	0.9
10.夜間や窓がくもっている時、外が見づらいので停留所を確認 しにくい	0	1	1	0	2	0.9
11.緊急事態が発生した時	0	0	1	0	1	0.4
12.近くの人に乗り場を尋ねたくても会話ができない	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	4	15	3	22	9.6
99.特になし	0	7	24	0	31	13.6

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q15-2 「バスに乗る時」どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.外をよく見て停留所など確認している	1	6	44	6	57	25
2.運転手に聞く（筆談してもらう）	0	3	14	1	18	7.9
3.運転手に耳が不自由なことを伝えておく	0	1	14	1	16	7.0
4.近くにいる人に聞く（筆談してもらう）	0	2	9	2	13	5.7
5.事前に調べておく	3	3	7	0	13	4.4
6.車内の路線図を見る	0	1	4	1	6	2.6
7.電光掲示板を見ている	0	2	2	1	5	2.2
8.一人では乗らない	0	0	4	0	4	1.8
9.乗ったらすぐに、前に進むようにしている	0	0	2	0	2	0.9
10.我慢している	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	1	5	17	0	23	10.1
99.特になし	0	1	0	0	1	0.4

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q15-3 「バスに乗る時」希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.全車に電光掲示板（文字放送）を設置してほしい	2	10	80	6	98	43.0
2.行き先停車駅などわかりやすく表示してほしい	0	2	10	0	12	5.3
3.バスのわかりやすい路線図を作り配布してほしい	0	1	3	1	5	2.2
4.車内の数ヶ所に文字表示をしてほしい	0	0	5	0	5	2.2
5.運転手が聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	0	1	1	0	2	0.9
6.割引制度を徹底してほしい	0	1	1	0	2	0.9
7.運転手も少しは手話を覚えてほしい	0	0	2	0	2	0.9
8.バスにも往復切符があるとよい	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	3	5	1	9	8.3
99.特になし	0	2	1	0	3	1.3

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q30-1 「バスに乗る時」困ること

	件数	%
1.車内放送が聞こえない。(運転手のマイクの言葉)	3	6.1
2.混んでいるとき、表示が見えない。	3	6.1
3.慣れない場所では降車駅が分からない。	3	6.1
4.電光掲示がないと困る	3	6.1
5.一人では行けない	1	2.0
6.電光掲示が間違っている時	1	2.0
7.満員の時、合図ができず乗り過ごす	1	2.0
99.特になし	2	4.1
	n=49	

Q30-2 「バスに乗る時」どうしましたか？

	件数	%
1.停留所を良く見ている	2	4.1
2.運転手にメモを渡す	2	4.1
3.運転手の近くに座る	2	4.1
4.不慣れな土地ではあまり利用しない	2	4.1
5.家族の者と一緒にのる	1	2.0
6.近くの人に聞く	1	2.0
7.時間の余裕を持たせて出掛ける	1	2.0
8.どうしようもない	1	2.0
	n=49	

Q30-3 「バスに乗る時」希望すること

	件数	%
1.全車両に次の停留所の文字表示をしてほしい(電光掲示)	4	8.2
2.手話のできる運転手がいてほしい	2	4.1
3.電光掲示板を後方にも設置してほしい	1	2.0
	n=49	

タクシーに乗る場合困ること

Q16-1 タクシーに乗る場合困ること

①「運転手から話しかけられても分からない」②「行き先を告げて理解してもらえない」の2項目が群を抜いて多く、記入式調査の場合は①が②の約2.5倍だが、聞き取りの場合は逆になっている。②の場合は発音の明瞭度、筆談する時の文章力が影響するし、全く聞こえない場合は運転手が話しかけても気がつかないことも多いので重度聴覚障害者の方が②が問題になることが多い。

問題となるのはいずれも運転手とのコミュニケーションだろう。

Q16-2 どのような対応をするか

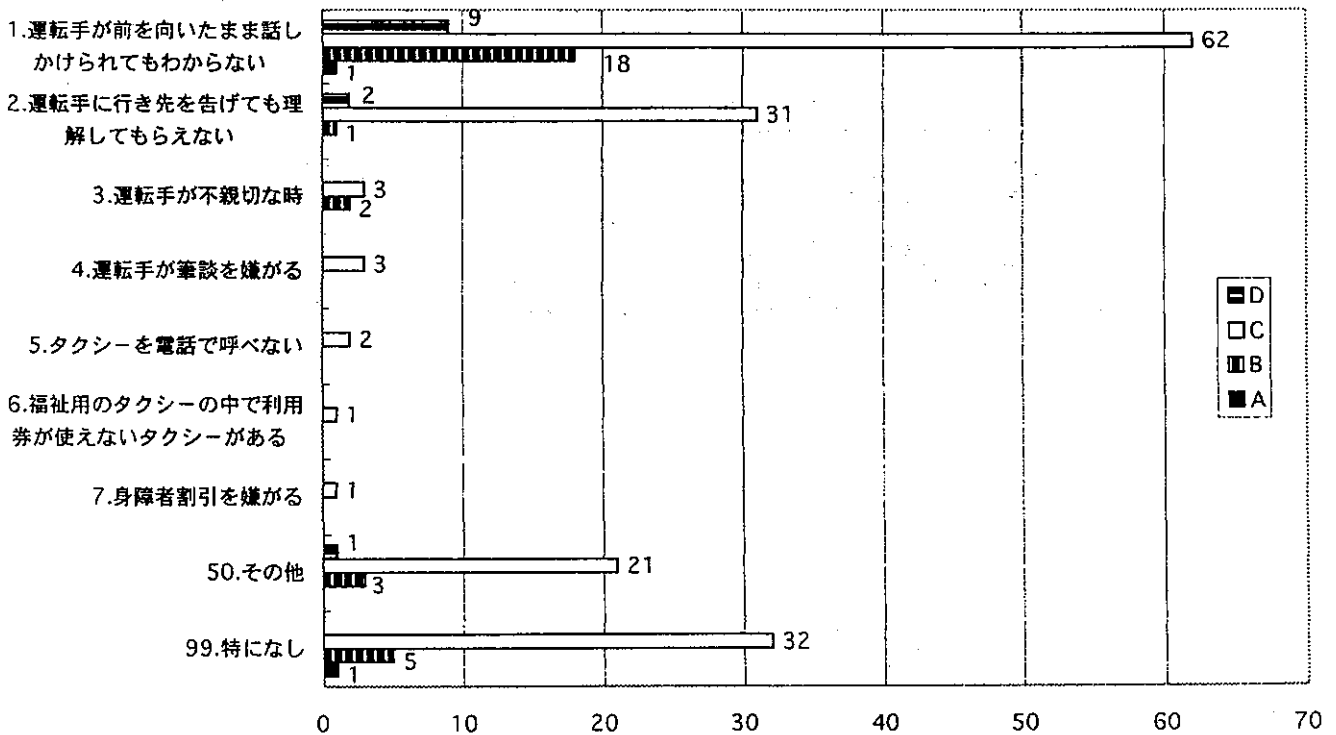
行き先を書いたメモを渡すことで、行き先の確認と共に、聴覚障害者であることを理解してもらうという効果がある。運転手の話の内容が分からない場合は、「筆談してもらおう」というのが最も手っ取り早い方法だが、快く書いてくれる運転手ばかりではないようで、その結果が「相手にしない」という態度としてあらわれており、次項目希望が1, 2位いずれも「運転手への態度の改善」となっていることから分かる。

Q16-3 希望すること

1位が「運転手の聴覚障害者への理解ある態度」、2位が「もっと筆談をして欲しい」であり、聞き取り調査でも1位は「手話のできる運転手」であったことを考えると、運転手への聴覚障害者への理解と対応方法の指導が重要課題である。FAXでのタクシーの呼び出しも根強い希望として出されている。

記入式調査

Q16-1 「タクシーに乗る時」困ること



A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q16-2 「タクシーに乗る時」 どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.耳が不自由であることを伝えておく（行き先のメモを渡す）	0	9	57	5	71	31.1
2.相手にしない（黙っている）	0	5	11	3	19	8.3
3.筆談にしてほしいと頼む	0	2	11	0	13	5.7
4.ひとりでは乗らないようにする	1	2	6	0	9	3.9
5.手振りを交えて大きな声で伝える	0	0	4	0	4	1.8
6.大きな声でゆっくりはっきり話してもらう	0	1	2	0	3	1.3
7.家族など人に頼んでタクシーの呼び出しをしてもらう	0	0	3	0	3	1.3
8.わかるまで聞く	0	0	1	0	1	0.4
9.なじみのタクシー会社を使う	0	1	0	0	1	0.4
50.その他	0	6	21	2	29	12.7
99.特になし	0	2	2	0	4	1.8

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q16-3 「タクシーに乗る時」 希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.運転手が聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	0	3	24	2	29	12.7
2.運転手をもっと筆談をしてほしい	1	1	9	1	12	5.3
3.車内に筆記用具を置いてほしい	0	0	3	1	4	1.8
4.FAXでタクシーが呼び出せばよい	0	0	3	0	3	1.3
5.手話を少しでも覚えてほしい	0	0	3	0	3	1.3
6.テレビカメラ（サブミラー）を搭載したタクシーであれば 運転手が前を向いて話しかけても口の動きが分かる	0	1	1	0	2	0.9
7.耳マークをもっと普及させてほしい	0	0	1	1	2	0.9
8.タクシーのフロントガラスなどに聴覚障害者用のステッカー が貼ってあるとよい	0	1	0	0	1	0.4
9.福祉用タクシー券を全国共通で使えるようにしてほしい	0	0	1	0	1	0.4
10.タクシーの運転手は行き先以外、話しかけないでほしい	0	0	1	0	1	0.4
11.割引料金を表示してほしい	0	0	1	0	1	0.4
12.運転手対象に手話講習会を開催してほしい	0	0	1	0	1	0.4
13.カードを利用したい	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	7	17	1	25	11
99.特になし	0	5	12	1	18	7.9

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q31-1 「タクシーに乗る時」困ること

	件数	%
1.行き先を伝えても、理解してもらえない	6	12.2
2.運転手に話し掛けられてもわからない（前を向いて話すので口が見えない）	3	6.1
3.割引証を使う時、手間がかかり面倒	2	4.1
4.身体障害者割引を知らない運転手がいる	1	2.0
5.行き先を伝えても返事が聞こえない	1	2.0
6.電話が使えないのでタクシーを呼べない	1	2.0
7.タクシーを上手く呼べない	1	2.0
50.その他	1	2.0
99.特になし	1	2.0
	n=49	

Q31-2 「タクシーに乗る時」どうしますか？

	件数	%
1.あらかじめメモを書いて渡す	8	16.3
2.筆談してもらう	5	10.2
3.どうしようもない	2	4.1
4.耳が聞こえない事を伝える	2	4.1
5.カードに記入して持っていく	1	2.0
6.長い時間待っている	1	2.0
7.身振り・手振りで会話する	1	2.0
	n=49	

Q31-3 「タクシーに乗る時」希望すること

	件数	%
1.手話のできる運転手を配置してほしい	2	4.1
2.車内にナビゲーターのような装置を設置してほしい	2	4.1
3.聴覚障害者に理解のある対応をしてほしい	2	4.1
4.割引証がもっと簡単に利用できるとよい	1	2.0
5.身体障害者割引について役所はタクシー会社に指導を徹底し	1	2.0
6.タクシーをFAXでも呼べるようにしてほしい	1	2.0
	n=49	

飛行機に乗るとき困ること

Q17-1 飛行機に乗るとき困ること

「空港内、機内のアナウンスが聞こえない」ということが一番の問題になっている。ほとんどの機内には大型テレビが設置されているが、部分的な手話・字幕付きビデオの上映位であり、電光掲示板が設置されている機種はないようである。スチュワーデスやカウンター担当への手話講習を行っている航空会社もあるが、ほとんど実用化までには至っていない。

珍しいところで、「人工内耳が金属探知器にひっかかる」というものがある。今後人工内耳が増えていった場合は対策を考える必要がある。

Q17-2 どのような対応をするか

回答を見る限りでは基本的な解決方法となっているものはなく、周囲や乗務員の理解を求めることが精一杯のようである。

Q17-3 希望すること

「できるだけ詳しい電光掲示」と「乗務員が手話を覚えて欲しい」が主な希望であり、他の交通機関への希望とほぼ共通している。

記入式調査

Q17-1 「飛行機に乗る時」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1. 空港内、機内アナウンスが聞こえない	1	3	38	1	43	18.9
2. 乗務員とのコミュニケーションが取れない	0	2	8	0	10	4.4
3. チケット購入などカウンターでのやり取りが難しい (係員の説明や質問がわからない)	0	1	3	2	6	2.6
4. どの飛行機に何番ゲートから乗ればよいか表示がわかりにくい	0	2	3	0	5	2.2
5. 機内で家族などに急用の連絡をしたい時	0	0	1	0	1	0.4
6. ジェットエンジンの音などで補聴器が使えなくなる	0	0	1	0	1	0.4
7. チェックインの時はマニュアル的対応をしてほしい	0	0	1	0	1	0.4
8. 人工内耳は金属探知機でひっかかる	0	0	1	0	1	0.4
9. 乗り慣れていないので、しばらくすると両耳が痛くなる	0	0	1	0	1	0.4
50. その他	0	3	13	1	17	7.5
99. 特になし	1	12	66	5	84	36.8

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q17-2 「飛行機に乗る時」 どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.係員やスチュワーデスに聞く（筆談してもらう）	0	1	17	0	18	7.9
2.耳が不自由であることを伝える	0	0	15	0	15	6.6
3.同乗者や近くの人に聞く（筆談してもらう）	0	1	7	1	9	3.9
4.周囲の状況を判断して行動する	0	1	5	2	8	3.5
5.注意して表示など確認する	0	2	3	1	6	2.6
6.一人では乗らないようにしている	0	1	5	0	6	2.6
7.手振り、身振りを交えて口話する	0	1	2	0	3	1.3
8.事前に調べておく	0	0	2	1	3	1.3
9.相手の口元に補聴器を近づけて話す	0	0	1	0	1	0.4
10.障害者手帳を見せる	0	0	1	0	1	0.4
11.飛行中、耳が痛くても我慢する	0	0	1	0	1	0.4
12.どうしようもない	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	2	6	0	8	3.5
99.特になし	1	1	5	0	7	3.1

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q17-3 「飛行機に乗る時」 希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.空港内、機内の放送がわからないので、できるだけ詳しく電光表示してほしい	1	2	12	1	16	7
2.手話のできるスチュワーデスを増やしてほしい	0	0	14	1	15	6.6
3.カウンターや機内に手話通訳者や筆談通訳者がいてサポートしてほしい	0	1	7	0	8	3.5
4.機内のテレビ、ビデオに字幕を付けてほしい	0	1	5	1	7	3.1
5.係員が聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	0	0	6	0	6	2.6
6.筆談してほしい	0	0	1	1	2	0.9
7.機内FAXが使えるとよい	0	0	1	0	1	0.4
8.機内食のメニューがあればよい	0	0	1	0	1	0.4
9.旅行でも障害者手帳が利用できるとよい	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	3	6	0	9	3.9
99.特になし	0	1	9	0	10	4.4

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q32-1 「飛行機に乗る時」困ること

	件数	%
1.機内のアナウンスが聞こえない	4	8.2
2.手話のできる係員がいない	1	2.0
3.機内サービスが十分に受けられない	1	2.0
4.手続きなど分かりにくい	1	2.0
5.一人では利用できない	1	2.0
6.緊急時のテレビ説明の手話が分かりにくい	1	2.0
7.情報が入るのが遅い	1	2.0
99.特になし	4	8.2
		n=49

Q32-2 「飛行機に乗る時」どうしますか？

	件数	%
1.家族の者と一緒に乗る	2	4.1
2.画面だけを見る	1	2.0
3.どうしようもない	1	2.0
		n=49

Q32-3 「飛行機に乗る時」

	件数	%
1.空港や機内に手話通訳者を設置してほしい	3	6.1
2.機内の文字案内表示を多くしてほしい（電光掲示板）	3	6.1
3.スチュワーデスは手話をできるだけ覚えてほしい	2	4.1
4.機内のテレビに手話や字幕を入れてほしい	1	2.0
5.機内テレビの手話をわかりやすくしてほしい	1	2.0
		n=49

自動車を運転している時困ること

Q18-1 自動車を運転している時困ること

「特になし」が35%と多く、「聴覚障害者の運転技術・事故率は一般とほぼ変わらない」という、過去の調査を裏付けている。反面、「パトカーや救急車のサイレンが聞こえない」、「急接近してきたバイクや車が危険」という問題もあり、かなり神経を使っただけの運転を余儀なくされている事情がうかがえる。

非常時の対応でも問題があり、「故障や事故の時電話が使えない」、「事故の時こちらの言い分が十分に伝えられない」といった問題が出されている。

渋滞状況や事故状況をカーラジオで知ることができないというのも問題だろう。

Q18-2 どのような対応をするか

「ミラーなどをよく見て安全運転を心がける」が他を引き離している。聴覚障害者の事故率が高くないのもこのあたりが関係していると思われる。

Q18-3 希望すること

「接近した車を光で知らせてくれる装置」は切実な要求だろう。しかし、装置の反応を気にするあまり前方への注意が散漫になる可能性もあるので振動を利用してはどうか。「字幕付きラジオ（見えるラジオ）」のカーラジオがプリンター付きで発売されれば便利である。「緊急時の手話通訳・筆記通訳をすぐ呼べる体制」はかねてから要望されていることであるが、夜間など公的機関が対応すべきだろう。

記入式調査

Q18-1 「自動車を運転している時」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1.パトカー、救急車などのサイレンが聞こえない	1	5	21	3	30	13.2
2.運転中の会話ができない	1	3	10	1	15	6.6
3.急接近してきたバイクや車が危険（追い越しなどの時）	0	2	11	0	13	5.7
4.事故情報など緊急時のラジオが聞こえない	0	2	8	1	11	4.8
5.踏切の警告音が聞こえない	0	1	3	1	5	2.2
6.自分の車が故障した時	0	1	3	1	5	2.2
7.事故や故障などで緊急時に連絡したくても電話が使えない	0	1	3	0	4	1.8
8.事故の時にこちらの言い分が十分に伝えられない	0	0	4	0	4	1.8
9.サービスステーションの人が不親切	0	0	2	0	2	0.9
10.高速道路の料金所やパーキングでのやり取りが難しい	0	1	0	0	1	0.4
11.補聴器の雑音が大きい	0	0	1	0	1	0.4
12.ウィンカーの消し忘れがある	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	1	2	9	0	12	5.3
99.特になし	0	8	68	4	80	35.1

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q18-2 「自動車運転している時」どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.ミラーなどをよく見て安全運転をする	0	6	24	3	33	14.5
2.運転中は会話をしないようにしている	0	1	3	0	4	1.8
3.筆談をしてもらう	0	0	4	0	4	1.8
4.仕方ない	0	0	4	0	4	1.8
5.同乗者に聞く	0	2	1	0	3	1.3
6.健全者に頼む	0	1	2	0	3	1.3
7.寒くても窓を開けている	1	0	1	0	2	0.9
8.道路表示をよく見ている	0	1	0	1	2	0.9
9.補聴器をはずす	0	0	2	0	2	0.9
10.事前によく調べておく	0	1	0	0	1	0.4
11.大きな声でゆっくりはっきりと話してもらう	0	1	0	0	1	0.4
12.車の調子に気を使う	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	1	5	18	2	26	11.4
99.特になし	0	3	9	0	12	5.3

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q18-3 「自動車運転している時」希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.接近した車など光で知らせてくれる装置があればよい	1	2	14	1	18	7.9
2.字幕付ラジオが車内にあればよい	0	1	4	0	5	2.2
3.道路事情を詳しく電光掲示してほしい	0	0	4	0	4	1.8
4.取り調べや検問両金所、パーキングの係員は聴障者に対して 理解ある対応をしてほしい	0	1	1	0	2	0.9
5.聴障者の車であることがわかるステッカーを貼ればよい	0	1	1	0	2	0.9
6.緊急時など手話通訳者、筆記通訳者をすぐに呼べる体制が望 まれる	0	0	2	0	2	0.9
7.料金表示など見やすくしてほしい	0	1	0	0	1	0.4
8.車に何かトラブルが発生した時警告ランプが付くとよい	0	0	1	0	1	0.4
9.雑音防止付の補聴器がほしい	0	0	1	0	1	0.4
10.高速道路などに緊急連絡用のFAXを設置してほしい	0	0	1	0	1	0.4
11.事故など起こした時など緊急ボタンを押すだけでパトカーが その場に来たらよい	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	3	12	1	16	7.0
99.特になし	0	4	10	0	14	6.1

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

他の乗り物を利用する時に不便なこと

記入式調査

Q19 他に乗り物を利用する時に不便なことはありますか

	A	B	C	D	合計	%
1. 駅やホーム、車内の放送が聞こえない	0	1	9	1	11	4.8
2. 事故など緊急時の情報が掴めない	0	1	6	0	7	3.1
3. 公衆FAXが全くない	0	0	3	0	3	1.3
4. 他の車の注意ホーンが聞こえない	0	1	1	0	2	0.9
5. ひとつのホームで特急・急行・各駅などの電車が発着する場合 停車駅の分かりやすい表示をしてほしい	0	0	2	0	2	0.9
6. 困った時など親切に対応してくれる人が少ない	0	1	0	0	1	0.4
7. 長距離バスなど利用する時に休憩時間がわからなかったり 車内イヤホーンがあってもラジオが聞こえない	0	0	1	0	1	0.4
50. その他	1	3	15	2	21	9.2
99. 特になし	0	5	18	0	23	10.1

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q33-1 「自動車、トラックを運転する時」困ること

	件数	%
1. 旅行時などカーラジオが楽しめない	1	2.0
2. 渋滞している時など様子が分からない	1	2.0

n=49

Q33-2 「自動車、トラックを運転する時」どうしますか？

	件数	%
1. 旅行などの時は事前に調べて出掛ける	1	2.0

n=49

Q33-3 「自動車、トラックを運転する時」希望すること

なし

乗り物を利用中に危険を感じたり事故にあった経験

Q20 乗り物を利用中に危険を感じたり事故にあった経験があるか

「道路上でのバイク，車の急接近」，「歩道で後ろから来る自転車に気がつかない」，「歩行中の異常音，車のクラクションに気がつかない」といった死角から接近する車や自転車に気がつかず事故を起こしたり危険な思いをした人は多いようであるが，全体の数からみると少ないのはやはり周囲に注意をはらっているからだろう。

記入式調査

Q20 「乗り物を利用している時」危険を感じたり事故にあったことがありますか

	A	B	C	D	合計	%
1.道路上でのバイク、車の急接近	1	5	6	0	12	5.3
2.歩道で後ろから来る自転車が危ない	0	0	5	0	5	2.2
3.急な飛び出し	0	2	2	0	4	1.8
4.歩行中の異常音に気づかない	0	0	4	0	4	1.8
5.後ろの車のクラクションが聞こえなかった	0	0	2	0	2	0.9
6.ドアの閉まる音が聞こえず挟まれた	0	0	1	0	1	0.4
7.こちらがウィンカーをつけっ放しで走っていたため相手の車とぶつかりそうになった	0	1	0	0	1	0.4
8.踏切の遮断機が降りるときヒヤッとした	0	0	1	0	1	0.4
9.カセットを聞きながら運転していて救急車が近づいても気が付かない	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	1	2	21	2	26	11.4
99.特になし	0	5	36	3	44	19.3

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

教習所で免許を取る時困ること

Q21-1 教習所で免許を取る時困ること

教官や職員とのコミュニケーション問題が群を抜いている。学科は本を読んだりして独学でもなんとかなるが、実技教習はそうもいかない。筆談のメモを用紙したり、身ぶりなどを交えて指導してくれる親切な教官もいるが、理解のない不親切な教官が担当だったため、免許を取るのをあきらめたり、教習所を変えたという話も聞く。

聞き取り調査は49件のうち1名だけ回答があったが、学科の説明が分からないということと、文章が不得手な人の場合、筆記試験において交通ルールは十分に理解しているのに設問の意味が理解できず合格点に達しなかったというケースが見られる。アメリカでは、手話による試験も行われているようである。

Q21-2 どのような対応をするか

「筆談してもらおう」を筆頭に「独学」、「理解を求める」、「身ぶり手振りや読話（口の形を読む）」等状況にあわせて対応しているようである。

Q21-3 希望すること

やはり、手話や筆談で聴覚障害者とコミュニケーションしながら指導できる教官や、手話通訳・筆記通訳の配置を望む声は圧倒的である。身ぶりを交えてゆっくり口を動かすだけでも、運転技術のように内容が限定されている場合はけっこう通じるものなのだが、そのことを知らないか面倒くさがる教官も多いようだ。

記入式調査

Q21-1 「運転免許をとる時」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1.教官や職員とのコミュニケーションが難しい	1	8	32	2	43	18.9
2.授業（講義）が聞こえない	0	0	9	1	10	4.4
3.手話通訳者がいない	0	0	4	0	4	1.8
4.教官が不親切である時	0	0	3	0	3	1.3
5.耳が聞こえない人は受け入れないという教習所がある	0	1	1	0	2	0.9
6.手続きが面倒	0	0	2	0	2	0.9
7.無線教習の時	0	0	0	1	1	0.4
8.筆談が多く実技時間が少ない	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	4	13	0	17	7.5
99.特になし	1	6	32	1	40	17.5

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q21-2 「運転免許をとる時」どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.筆談をしてもらおう	0	0	14	1	15	6.6
2.独学するしかない	0	1	8	0	9	3.9
3.耳が不自由であることを伝えておく	0	2	5	0	7	3.1
4.身振り、手振りを交えて会話する	0	2	5	0	7	3.1
5.口の動きをよく見ている	0	3	0	0	3	1.3
6.教官とのコミュニケーション手段としてあらかじめ操縦用カード（ブレーキ・アクセル）を作り、指示してもらおう	0	0	3	0	3	1.3
7.理解するまで聞く	0	0	2	0	2	0.9
8.我慢する（耐える）	0	0	2	0	2	0.9
9.大きな声でゆっくり、はっきり話してもらおう	0	1	1	0	2	0.9
10.手話のできる教官を紹介してもらった	0	0	2	0	2	0.9
11.教官が不親切な時	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	1	3	17	2	23	10.1
99.特になし	1	3	7	0	11	4.8

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q21-3 「運転免許をとる時」希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.自動車教習所には、聴覚障害者を指導できる教官、職員、あるいは手話通訳者、筆記通訳者を配置してほしい	1	1	26	1	29	12.7
2.教官、職員が聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	0	3	6	0	9	3.9
3.筆談、カードなどで説明指示してほしい	0	1	2	0	3	1.3
4.聴覚障害者専用の教習コースがあればよい	0	0	3	0	3	1.3
5.教習用ビデオに字幕や手話を入れてほしい	0	1	1	0	2	0.9
6.教官は手話を覚えてほしい	0	0	1	0	1	0.4
7.車内に筆談用の備品を置いてほしい	0	0	0	1	1	0.4
8.OHPを使って講義してほしい	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	3	2	2	7	3.1
99.特になし	0	4	9	0	13	5.7

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q34-1 「教習所で免許をとる時」困ること

	件数	%
1.学科の時など説明が全く分からない	1	2.0
n=49		

Q34-2 「教習所で免許をとる時」どうしますか？

	件数	%
1.手話のできる教官に指導してもらおう	1	2.0
2.身振り・手振りで指導してもらおう	1	2.0
3.独習した	1	2.0
n=49		

Q34-3 「教習所で免許をとる時」希望すること

	件数	%
1.手話通訳者を配置してほしい	1	2.0
n=49		

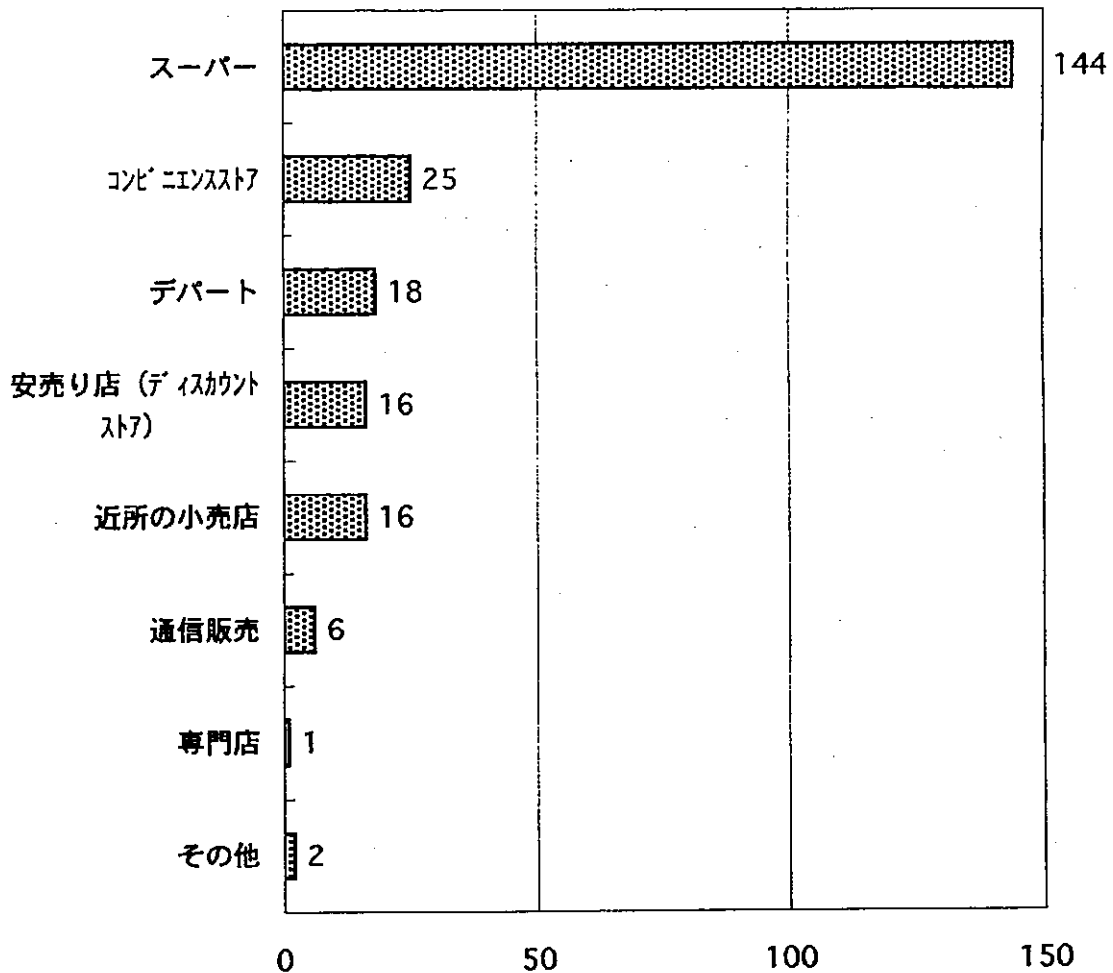
利用しやすいお店

Q22 「お店」や「買い方」について利用しやすいかどうか

スーパーマーケットが圧倒的に利用しやすいとでた。次いでコンビニエンスストア、デパートの順となっている。コミュニケーションを気にせず気楽に買い物ができるとレジで金額を確認できるということが好かれる理由であろう。逆にコミュニケーションがどうしても必要となる専門店や訪問販売が下位である。

聞き取り式調査でもほぼ同じ傾向だった。

利用しやすい「お店」や「買い方」



n=228

利用しやすいお店

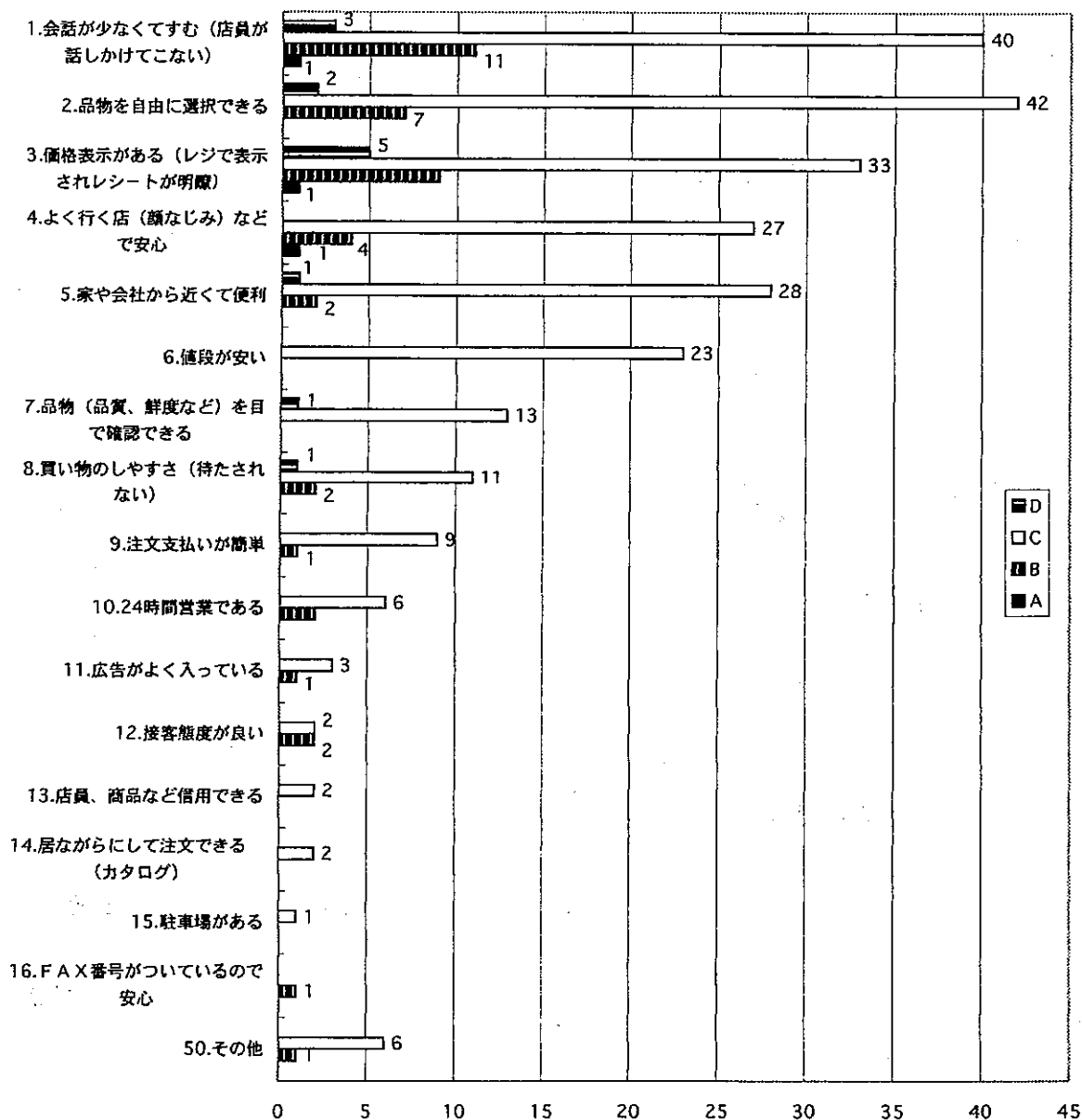
Q23-1 1位に選んだ理由

「会話が少なくてすむ」、「品物を自由に選択できる」、「価格表示がある」が上位を占めた。4位の「よく行く顔馴染みの店」というのも理解があって安心して気楽に買い物ができるという面で共通する。この上位4項目だけで70%を占め、いかに気楽に買い物ができるということが重要であるということが分かる。

聞き取り調査の上位は意外なことに「レジの金額が見える」と並んで「品揃えが豊富」というものであった。これは買い物において店員とコミュニケーションすることは初めからあきらめていて、思い浮かばないものと思われる。

記入式調査

Q23-1 「お店や買い方について」1位に選んだ理由



A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q23-2 最下位に選んだ理由

23-1の回答の裏返しである。「会話をしなくてはならない」が1位を占め、3位の「一方的に押し売りされる」や7位の「コミュニケーションができない」等とあわせると約50%である。

Q23-2 「お店や買い方について」最下位に選んだ理由

	A	B	C	D	合計	%
1.会話が必要(店員が話しかけてくる)	2	10	56	8	76	33.3
2.利用頻度が少ない	0	4	23	3	30	13.2
3.一方的に押し売りされるので困る	0	4	22	0	26	11.4
4.店員、商品など信用できない(商品の種類、数が少ない)	0	4	16	1	21	9.2
5.カタログだけでは不安	0	3	5	1	9	3.9
6.価格表示がない(値段が高い)	0	1	16	1	8	7.9
7.コミュニケーションができない	0	2	5	0	7	3.1
8.手続きが面倒(電話が利用できない)	0	2	2	0	4	1.8
9.トラブルがあった時に面倒	0	1	3	0	4	1.8
10.家や会社から遠くて不便	0	1	3	0	4	1.8
11.接客態度が悪い	0	1	3	0	4	1.8
12.会話ができないのでごまかされたりばかにされる	0	0	3	0	3	1.3
13.留守中は持ち帰ってしまう	0	0	2	0	2	0.9
14.店内や駐車場が広い	0	0	2	0	2	0.9
15.お客も少なく入りにくい	0	0	1	0	1	0.4
16.欲しい物がすぐに手に入らない	0	1	0	0	1	0.4
50.その他	0	3	19	0	22	9.6
99.特になし	0	0	4	0	4	1.8

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q23-3 何を基準にしたか

選択の基準となるものを聞いた。当然の結果ながら「会話をあまり必要としない気軽さ」が1位であり、次いで「良く行く店で安心感がある」となっていて、店員とのコミュニケーションが重要視されている。

「買い物のしやすさ」も結構上位であるが、何とか聞き取れるという難聴者か初めから会話をあきらめているろう者に多いようである。

Q23-3「お店や買い方について」何を基準に考えましたか？

	A	B	C	D	合計	%
1.会話をあまり必要としない気軽さ	2	6	47	2	57	25.0
2.よく行く店（顔なじみ）で安心感がある	0	4	38	4	46	20.2
3.買い物のしやすさ（待たされない）	0	10	28	0	38	16.7
4.価格が表示されている事（レジで表示されレシートが明瞭）	0	5	16	0	21	9.2
5.値段が安い	1	3	11	0	15	6.6
6.品物を自由に選択できる（品揃えが豊富）	0	4	8	1	13	5.7
7.家や会社から近いこと	0	3	8	0	11	4.8
8.品物（品質・鮮度など）を目で確認できる	0	2	7	1	10	4.4
9.接客態度の良さ	0	2	6	0	8	3.5
10.注文や支払いが簡単	0	1	5	1	7	3.1
11.日用品（生活必需品）が揃っている	0	0	5	1	6	2.6
12.店員、商品など信用できる	0	0	3	0	3	1.3
13.一人で買い物に行くことができる	0	0	1	0	1	0.4
14.雰囲気が良い	0	0	1	0	1	0.4
15.身振り、手振り、筆談、手話などでコミュニケーションがとれる店	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	0	8	1	9	3.9
99.特になし	0	1	1	0	2	0.9

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q35-1 「お店や買い方について」1位に選んだ理由

	件数	%
1.品揃えが豊富	5	10.2
2.支払い時にレジに金額が見える	5	10.2
3.家から近い	4	8.2
4.よく利用する	3	6.1
5.買い物がしやすい(待たされない)	3	6.1
6.顔見知りの人がいる	3	6.1
7.値段表示がある	2	4.1
8.注文や支払いが簡単	2	4.1
9.手話通訳のできる人がある	2	4.1
10.安い	1	2.0
11.品物を自由に選べる	1	2.0
12.安心して買い物ができる	1	2.0
13.24時間営業	1	2.0
14.日用品(必需品)が揃っている	1	2.0
	n=49	

Q35-2 「お店や買い方について」最下位に選んだ理由

	件数	%
1.会話をしなくてはならない(余計なことを話しかけてくる)	3	6.1
2.価格表示がない(レジで表示が見えない)	2	4.1
3.値段が高い	2	4.1
4.あまり利用しない	2	4.1
5.品質など信用できない	1	2.0
6.コミュニケーションができない(手話などで)	1	2.0
7.店内放送が聞こえない	1	2.0
	n=49	

Q35-3 「お店や買い方について」何を基準に考えましたか?

	件数	%
1.買い物のしやすさ	2	4.1
2.近い	2	4.1
3.よく行くから	1	2.0
4.店員とコミュニケーションがしやすい店	1	2.0
5.品数が豊富	1	2.0
6.清潔であること	1	2.0
7.価格表示がある	1	2.0
8.日用品(生活必需品)が揃っている	1	2.0
9.注文や支払いが簡単	1	2.0
10.入りやすい	1	2.0
	n=49	

店員とのコミュニケーション

Q24-1 店員とのコミュニケーションで困ること

「商品についての説明が分からない」というのが記入式・聞き取り両調査においても圧倒的多数である。特に聞き取り調査において「便利さ」の内訳が拡散したのに比較し、この間においては回答が集中しているのは注目を要する。店員との会話をあきらめているろう者の場合でも本音は商品についての説明を聞きたい、という思いが強いということがこの結果が示している。

Q24-2 どのような対応をするか

「筆談」が主な対処方法となっている。問題は筆談をお願いした場合の店員の対応であろう。そのことは次項目の希望することの1位が「店員の理解ある態度」であることが明確に示している。

健聴者にとって意外に思われるのが「相手にしない（分かったふりをする）」、「面倒なので断る（帰る）」があわせて20%以上あることであろう。不親切な店員の態度に傷つく前に避けてしまうことや、忙しい店員に面倒をかけては申し訳ないと遠慮してしまうことが起因している。

Q24-3 希望すること

記入式調査の場合は、前述のように「店員の理解ある態度」が1位である。次いで、「筆談をして欲しい」、「手話通訳・筆記通訳を配置して欲しい」となっているが、買い物において筆記通訳というのはあまり必要性がなく、店員に筆談を求めることが主流になるだろう。ただし、店員が一切筆談に応じない場合は筆記通訳も必要になるがこのような店では買い物をしない方が賢明だろう。

聞き取り調査では「手話のできる店員」が半数近くを占めた。最近大きなデパート等で店員の研修に手話講習を取り入れるところが増えている。小さな店ではそうもいかないが、地域の手話講習会等に研修として参加させるという方法もある。

記入式調査

Q24-1 「店員とコミュニケーションをとる時」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1.商品についての説明がわからない	1	14	70	6	91	39.9
2.店員が色々質問してきても聞こえない(店員が寄ってくる)	0	3	29	2	34	14.9
3.こちらから質問してコミュニケーションが取れない	0	3	18	4	25	11.0
4.値引きの交渉ができない	0	4	19	1	24	10.5
5.支払い方法や、金額がわからない	0	2	18	1	21	9.2
6.不親切な店員がいる時	0	2	6	0	8	3.5
7.返品したい時、説明してもわかってもらえない	0	1	4	0	5	2.2
8.筆談してもらえない	0	0	3	1	4	1.8
9.買いたくないのに、無理に勧める	0	1	2	0	3	1.3
10.手話のできる店員がいない	0	0	2	0	2	0.9
11.在庫の確認をしてもらう時	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	1	3	16	0	20	8.8
99.特になし	0	5	14	0	19	8.3

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q24-2 「店員とコミュニケーションをとる時」 どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.筆談を頼む	0	2	45	5	52	22.8
2.耳が不自由であることを伝える（メモを渡す）	1	2	28	4	35	15.4
3.相手にしない（わかったふりをする）	0	6	20	1	27	11.8
4.面倒なので断わる（帰る）	1	3	15	1	20	8.8
5.大きな声でゆっくり、はっきり話してもらう	0	5	7	1	13	5.7
6.わかるまで聞く	0	3	9	0	12	5.3
7.聞いても無駄だとあきらめる	1	2	8	1	12	5.3
8.自分で探す	0	3	4	1	8	3.5
9.同伴者に頼む	0	0	6	0	6	2.6
10.なじみの店に行く	0	0	4	0	4	1.8
11.手話のできる店員を探す	0	0	3	0	3	1.3
12.金額がわからないので、大きめの札を出す	0	1	1	0	2	0.9
13.接客態度が良い店を選ぶ	0	0	1	0	1	0.4
14.買いたいものを下調べして行く	0	0	1	0	1	0.4
15.しつこく勧められて欲しくもないものを買うことがある	0	0	1	0	1	0.4
16.すいている時間帯を考えて行く	0	0	1	0	1	0.4
17.身振り手振りで会話をする	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	1	8	0	9	3.9
99.特になし	0	0	2	0	2	0.9

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q24-3 「店員とコミュニケーションをとる時」 希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.店員が聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	0	4	19	3	26	11.4
2.筆談をしてほしい	0	4	13	0	17	7.5
3.手話通訳者、筆記通訳者を配置してほしい	0	0	16	1	17	7.5
4.店員も手話を覚えてほしい	0	1	12	0	13	5.7
5.大きな声でゆっくり、はっきり話してほしい	0	2	3	1	6	2.6
6.表示をもっと詳しくしてほしい（レジの価格表示をお客に見えるようにしてほしい）	0	3	2	0	5	2.2
7.ホワイトボードなど書けるものを常備する	0	1	2	0	3	1.3
8.耳マークを普及させてほしい	0	0	1	1	2	0.9
9.客が自由に商品を見られるように、こちらから質問すること以外話しかけないでほしい	0	0	2	0	2	0.9
50.その他	1	0	8	1	10	4.4
99.特になし	0	2	9	0	11	4.8

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q36-1 「店員とのコミュニケーションについて」困ること

	件数	%
1.店員の説明がわからない(早口、声が小さい)	13	26.5
2.こちらの説明が伝わらない	8	16.3
3.こちらから質問しても伝わらない	2	4.1
4.店員が寄ってきて話かけられると面倒	2	4.1
5.値引き交渉ができない	2	4.1
6.店員が不親切	2	4.1
7.店員から質問されてもわからない	1	2.0
8.支払いの方法や金額がわからない	1	2.0
9.筆談は時間がかかる	1	2.0
10.値段表示がしてない時	1	2.0
50.その他	4	8.2
99.特になし	4	8.2
		n=49

Q36-2 「店員とのコミュニケーションについて」どうしますか?

	件数	%
1.筆談をする	11	22.4
2.自分で探して選ぶ	4	8.2
3.再度、聞く	2	4.1
4.買わない	2	4.1
5.特に何もしない	2	4.1
6.身振り、手振りで伝える	2	4.1
7.仕方ない(あきらめる)	2	4.1
8.お金を多めに持っていく	1	2.0
9.大きな声でゆっくり話してもらう	1	2.0
10.家族の物に頼む	1	2.0
12.手話のできる店員を呼んでもらう	1	2.0
13.手話通訳者を頼む	1	2.0
		n=49

Q36-3 「店員とのコミュニケーションについて」希望すること

	件数	%
1.手話のできる店員にいてほしい	22	44.9
2.聴覚障害者に対して、理解ある対応をしてほしい	2	4.1
3.大きい声ではっきりと話してほしい	1	2.0
4.商品のセールスポイントを紙に書いて貼っておいてほしい	1	2.0
		n=49

店の設備や表示物について

Q25-1 店の設備や表示物について困ること

奇しくも記入式・聞き取り両調査とも第1位が「値段の表示がない」、2位が「店内放送が分からない」となっている。この両方をあわせたケースがタイムサービスで「1500円だけど1000円にするよ」と言われても分からず、同じものを1200円を買って「安かったなあ」と喜んだりすることもある。

3位もどちらも「場所の表示がない」であり、店内放送がある場合はあえて表示しない場合もあるので、できるだけ分かりやすく表示するようにしてほしい。

Q25-2 どのような対応をするか

「店員に聞く」、「買わない」の2つが主流であるが、タイムサービスのようなかきいれ時にわざわざ筆談を頼むのも気が引けるし、忙しくて応じてくれない場合も多い。

現在は買い上げ合計金額を明示するレジスターが普及して便利になったが、金額を口で言われてもなかなか分からないため、ひと昔前は小さな買い物でもお札を出して、ポケットの中はおつりの小銭でいっぱい、というのは聴覚障害者では当たり前のことだった。

Q25-3 希望すること

基本的には「電光掲示板などで表示」、「値段・場所案内等を詳しく表示」が中心であるが、最近は電光掲示板も低価格で設置が容易なものもできてきているので改装の時等に店のPR用にも設置の検討を望みたい。

メモ用紙を常備するなどすぐにでも実施可能のこともある。

記入式調査

Q25-1 「店の設備や表示物について」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1.値段の表示がない	1	8	56	5	70	30.7
2.店内放送で言っていることがわからない(タイムサービス)	1	8	49	5	63	27.6
3.場所の表示がない	0	1	17	1	19	8.3
4.値段が税込みかどうか不明	0	0	2	0	2	0.9
5.レジの支払い時に、表示が出ない	0	0	1	0	1	0.4
6.同行者とはくれた時	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	3	24	2	29	12.7
99.特になし	0	6	18	0	24	10.5

A/採耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q25-2 「店の設備や表示物について」どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.店員や近くの人に聞く（筆談を頼む）	1	5	31	4	41	18.0
2.買わない	0	3	27	0	30	13.2
3.自分で探す	0	0	4	0	4	1.8
4.周囲の状況を判断して行動する	0	0	3	0	3	1.3
5.広告を見て行く	0	1	2	0	3	1.3
6.一人では行かない	0	0	3	0	3	1.3
7.金額がわからないので大きいお札で払う	0	0	2	0	3	1.3
8.他の店へ行く	0	0	2	0	3	1.3
9.大きい声でゆっくり、はっきり話してもらう	0	0	0	1	1	0.4
10.レジで確かめる	0	0	1	0	1	0.4
11.広告物に場所の表示がない	0	0	1	0	1	0.4
12.手話サークル会員と一緒に行く	0	0	1	0	1	0.4
13.メモや電卓を持って行く	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	2	14	3	19	8.3
99.特になし	0	1	5	0	6	2.6

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q25-3 「店の設備や表示物について」希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.値段、場所表示など詳しくしてほしい	1	6	3	3	36	15.8
2.店内放送と同じ内容を表示する電光掲示板を設置してほしい	0	0	2	2	12	5.3
3.レジで金額が客に見えるようにしてほしい	0	4	0	0	9	3.9
4.大きな声でゆっくり、はっきりと話してほしい	0	1	1	1	4	1.8
5.店員が聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	0	1	1	1	3	1.3
6.デパートに手話のできる人がいてほしい	0	0	0	0	2	0.9
7.すべての商品カタログを用意しておいてほしい	0	0	1	1	1	0.4
8.メモ用紙など置いてほしい	0	0	0	0	1	0.4
9.公衆FAXを設置してほしい	0	0	0	0	1	0.9
50.その他	0	1	3	0	4	1.8
99.特になし	0	4	8	8	12	5.3

聞き取り調査

Q37-1 「店の設備や表示物について」困ること

	件数	%
1.値段表示がない（レジがない）	12	24.5
2.店内放送が聞こえない	7	14.3
3.場所の案内表示が少ない（バーゲン会場など）	3	6.1
4.値段表示が小さくて見にくい	1	2.0
5.消費税込みかどうか不明瞭	1	2.0
50.その他	3	6.1
99.特になし	4	8.2

n=49

Q37-2 「店の設備や表示物について」どうしますか？

	件数	%
1.買わない	6	12.2
2.店員に聞く	4	8.2
3.仕方ない	4	8.2
4.自分で探す	2	4.1
5.大きい札を出しておつりをもらう	1	2.0
6.家族の者と一緒に行く	1	2.0
7.行かない	1	2.0
8.電卓を見せてもらう	1	2.0
9.筆談をする	1	2.0
50.その他	1	2.0

n=49

Q37-3 「店の設備や表示物について」希望すること

	件数	%
1.電光掲示などによる表示を多くしてほしい	5	10.2
2.値段表示をしてほしい	4	8.2
3.表示物ははっきり分かり易く書いてほしい	3	6.1
4.分かり易い場所に展示してほしい	1	2.0
50.その他	2	4.1
99.特になし	1	2.0

n=49

買い物での良かったこと・困ったこと

記入式調査

Q.26 「買い物について」 フリーアンサー

1. 筆談、身振りでの会話を心よくしてくれる店員がいた
2. 表示価格と違う金額を支払わされた
3. 商品についての説明がわからないまま購入し後で返品、交換した
4. 価格を見間違えて仕方なく購入してしまった
5. 苦情が言えなかった
6. 聴覚障害者とわかると価格表示のない物に、すぐに値札を貼ってくれた
7. 洋服の大きさを直してもらったため送ったら、戻ってきたのは送った洋服ではなかった
8. おつりを受け取るのを忘れた時、後で返してくれた
9. 男性店員の声は聞きやすいが、女性店員の声は小さいので聞きにくい
10. 希望する商品の説明がうまく伝わらず、納得できない買い物をした
11. 突然手話で「ありがとうございました」と表現してくれた時、とてもうれしかった
12. 個人商店では値段表示があいまい
13. 家を新築する時、業者の人があらゆる点に関して納得するまで筆談による説明をしてくれたので、満足できる家が建てられた
14. 合計金額がわからないので、いつも大きい札を出すので小銭が多くなる
15. 店員に何度も確認して買った品物が使ってみたら不満で後で後悔した
16. しつこく勧める店員にあいまいな返事をしていたために買うはめになった
17. デパートで子供が迷子になった時、館内放送が聞こえなくて困った
18. 買い物の時、こちらが聞こえないとわかると値段をふっかけてきた
19. 店員が手話や筆談を親切にしてくれたときには、うれしくてつい買ってしまいたくなる
20. パーマをかけに行ったら、助手の女性が「ちょっとお待ち下さい」と手話を使うので、驚いて「留ったの」と聞いたら「いいえ、自分で本で覚えた」と言っていたのが印象的である
21. メモを出したら、すんなり書いてくれた時はうれしい
22. お店で、聞こえないと言ったら、とたんに相手にしてくれなくて腹がたった
23. ビデオを購入したが、セッティングを詳しく説明してもらっていないので、まだ使えないでいる
24. 合計金額がわからず、大きな札を出したら多すぎて、店員がげげんな顔つきをした
25. 大きな札を出したのに、それでも足りなくて靴をかいだ
26. エアコンだから夏・冬も使えると思い、購入して取り付けしてもらったら夏用のクーラーだった
27. 店員が通訳者と話すのではなくて、こちらに向かって話してくれるとうれしい

聞き取り調査

Q38 「買い物」失敗したことやうれしかったこと

	件数	%
1. 返品をしたいものがあつたが我慢した	2	4.1
2. おつりが間違っていると見えなかった	1	2.0
3. スーパーの店員は顔馴染みなので説明なども分かり易い	1	2.0
4. 下着を買う時デパートでは試着したくてもコミュニケーションがとれないので失敗が多いがろうあ者のセールスマンは家に来ているいろいろ説明してくれるので助かる	1	2.0
5. 気軽に通信販売で買ったものが故障した時のアフターケアがなくて困った	1	2.0
6. 日付の古い食品を買ってきて返品が面倒なのでそのまま捨てた	1	2.0

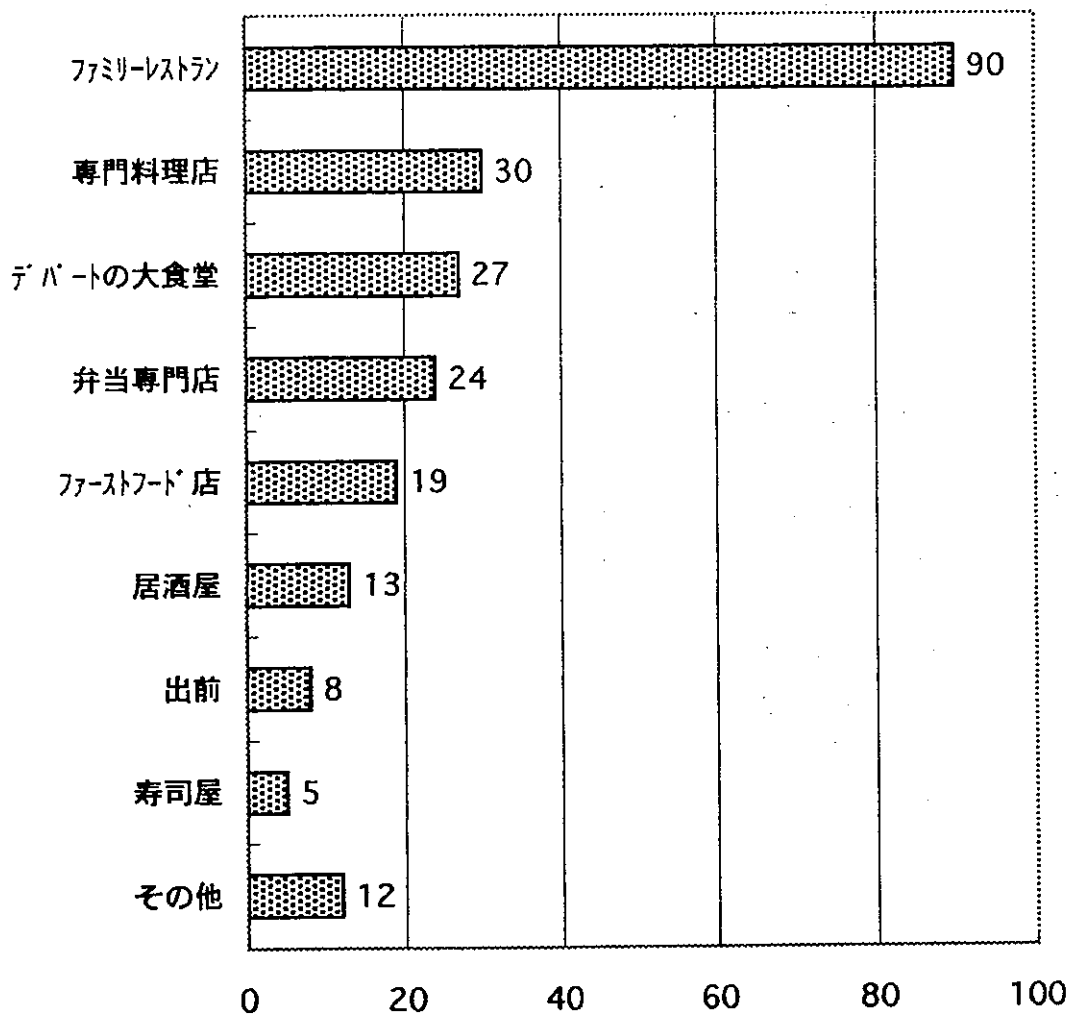
n=49

食堂・レストランについて

Q27 「食堂」、「レストラン」等が利用しやすいかどうか

ファミリーレストランが2位の専門料理店の3倍という人気である。寿司屋が最下位であるが、これは高価なことと注文の時どうしても店員と話す必要があることが原因と思われるが、普及してきた回転寿司屋はこの問題をクリアしているもののまだ「寿司屋」のイメージを払拭するほどでないと思われる。

利用しやすい「食堂」や「レストラン」



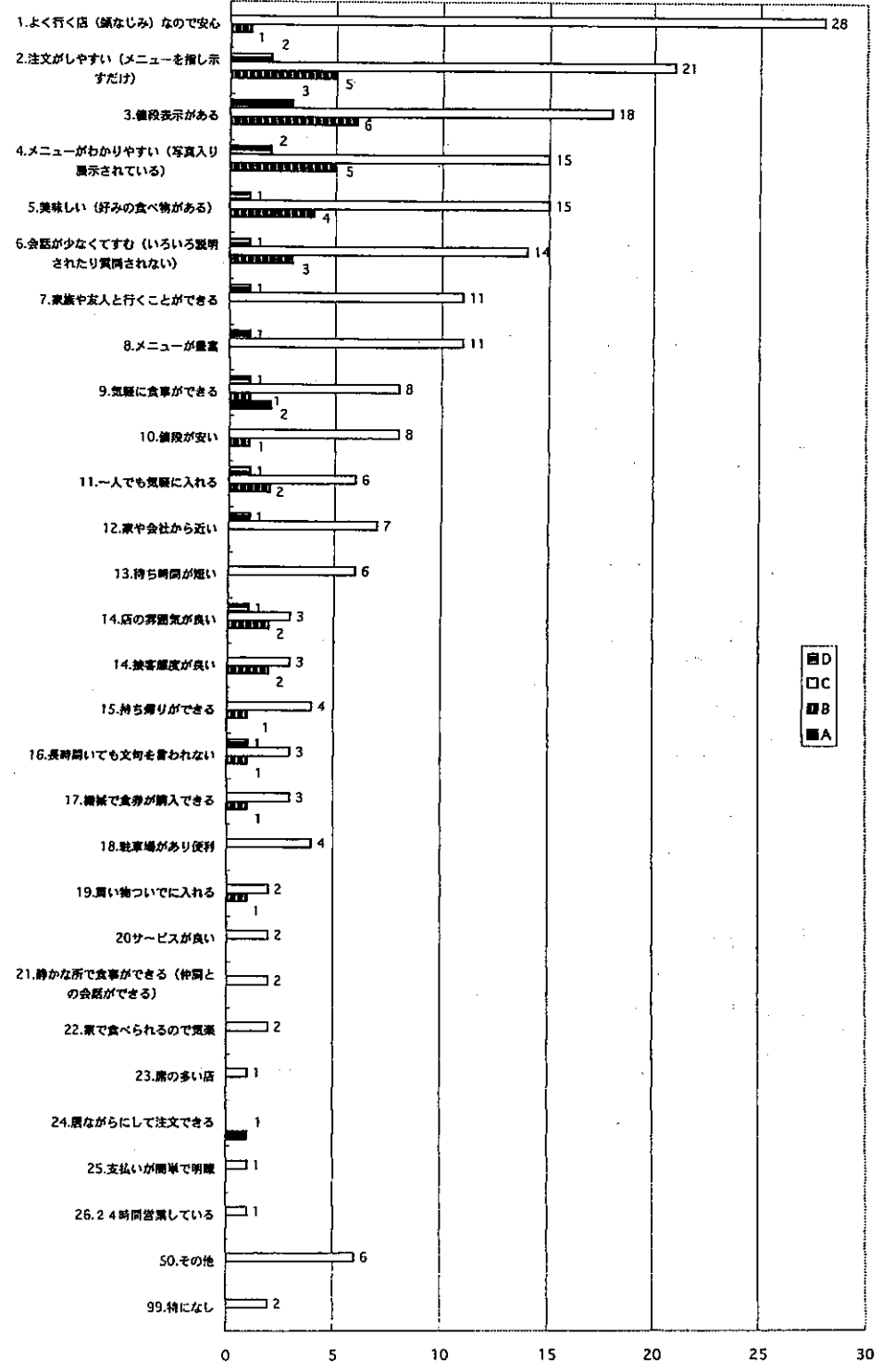
食堂・レストランについて

Q28-1 1位に選んだ理由

かなり広範囲に分散した。ファミリーレストランが圧倒的に好まれるのは、問題が少ない割に便利な点が多いからだろう。特に、メニューが写真入りで大きく、値段も明示されている点が多いようである。

記入式調査

Q28-1 「食堂やレストランについて」1位に選んだ理由



A/標耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q28-2 最下位に選んだ理由

「あまり利用しない」が主因であるが、何故利用しないのかの掘り下げが必要だった。やはり注文の際の会話・コミュニケーションのズレによるトラブルの起きやすいところは敬遠されるようだ。

FAXによる注文（出前）を希望する声が多い。

Q28-2 「食堂やレストランについて」最下位に選んだ理由

	A	B	C	D	合計	%
1.あまり利用しない	0	5	29	3	37	16.2
2.電話で注文するので使えない（FAX注文ができない）	0	5	28	2	35	15.4
3.店員との会話が必要（いろいろ説明されたり質問される）	0	4	18	1	23	10.1
4.値段表示がない（値段が高い）	0	5	16	2	23	10.1
5.美味しくない（好みの食べ物が無い）	0	2	8	1	11	4.8
6.注文が面倒	0	0	11	0	11	4.8
7.周囲の音がうるさい（ゆっくり食事ができない）	1	0	9	0	10	4.4
8.一人では入りにくい（雰囲気良くない）	0	2	4	2	8	3.5
9.コミュニケーションがとれない（呼ばれてもわからない）	0	0	4	1	5	2.2
10.接客態度が悪い	0	0	4	0	4	1.8
11.メニューがわかりにくい	0	1	1	0	2	0.9
12.堅苦しくて疲れる	0	1	1	0	2	0.9
13.待たされる	0	0	2	0	2	0.9
14.順番がわからない	0	0	1	0	1	0.4
15.メニューと中味が違う	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	1	3	22	1	27	11.8
99.特になし	0	3	3	0	6	2.6

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q28-3 何を基準にしたか

利用頻度（行きつけの店）が1位である。馴染みということで親切にしてもらえたり、理解があることが理由であろう。次いで会話が少なくてすむ等、1位に選んだ理由とほぼ重複している。

Q28-3「食堂やレストランについて」何を基準に考えましたか？

	A	B	C	D	合計	%
1.行きつけの店（顔なじみ）なので安心感がある	0	3	31	3	37	16.2
2.会話が少なくてすむ（いろいろ説明されたり質問されない）	2	5	23	1	31	13.6
3.注文のしやすさ（メニューを指し示すだけ）	0	3	22	0	25	11
4.値段が安いこと	0	4	10	1	15	6.6
5.値段表示があること	0	1	9	2	12	5.3
6.美味しさ（好みの食べ物がある）	0	1	10	0	11	4.8
7.メニューがわかりやすいこと（写真入り、展示されている）	0	2	5	3	10	4.4
8.気軽に食事ができること（堅苦しくない）	0	2	6	1	9	3.9
9.家や会社から近いこと	0	1	7	1	9	3.9
10.店の雰囲気が良いこと	0	2	4	0	6	2.6
11.店員の接客態度が良いこと	0	2	3	0	5	2.2
12.支払いが簡単で明瞭であること	0	1	3	0	4	1.8
13.家族や友人と行けること	0	1	2	0	3	1.3
14.24時間営業であること	0	0	3	0	3	1.3
15.身振り・手振り・筆談・手話などコミュニケーションがと りやすいこと	0	1	2	0	3	1.3
16.サービスの良さ	0	0	2	0	2	0.9
17.待ち時間が短いこと	0	0	2	0	2	0.9
18.メニューが豊富であること	0	0	1	1	2	0.9
19.家で食べられる気楽さ	0	2	0	0	2	0.9
20.静かな所で食事ができること（仲間との会話ができる）	0	0	2	0	2	0.9
21.買い物ついでに入れる便利さ	0	0	2	0	2	0.9
22.聴覚障害者が入りやすい	0	1	1	0	2	0.9
23.駐車場があること	0	0	1	0	1	0.4
24.広くてゆっくり食事ができる	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	3	16	1	20	8.8
99.特になし	0	0	4	0	4	1.8

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q39-1 「食堂やレストランについて」1位に選んだ理由

	件数	%
1.よく利用する	6	12.2
2.好きな食べ物がある	4	8.2
3.メニュー写真があり、指で示せばよい	3	6.1
4.メニューの種類が多い	3	6.1
5.家族で入れる	3	6.1
6.安い	2	4.1
7.家で落ちついて食べられる	2	4.1
8.注文がし易い(メモを渡すだけでよい)	1	2.0
9.買い物ついでに利用できて便利	1	2.0
10 駐車場がある	1	2.0
11.手話のできる店員がいる	1	2.0
12.会話をしなくてすむ	1	2.0

n=49

Q39-2 「食堂やレストランについて」最下位に選んだ理由

	件数	%
1.あまり利用しない	5	10.2
2.会話を必要とする	2	4.1
3.出前は、電話注文なので使えない	1	2.0
4.美味しくない	1	2.0
5.値段が高い	1	2.0
6.入りにくい雰囲気	1	2.0

n=49

Q39-3 「食堂やレストランについて」何を基準に決めましたか?

	件数	%
1.利用頻度	2	4.1
2.注文がしやすい(メニューを指で示す)	1	2.0
3.手話などでコミュニケーションがとりやすい	1	2.0

n=49

店員とのコミュニケーション

Q29-1 店員とのコミュニケーションで困ること

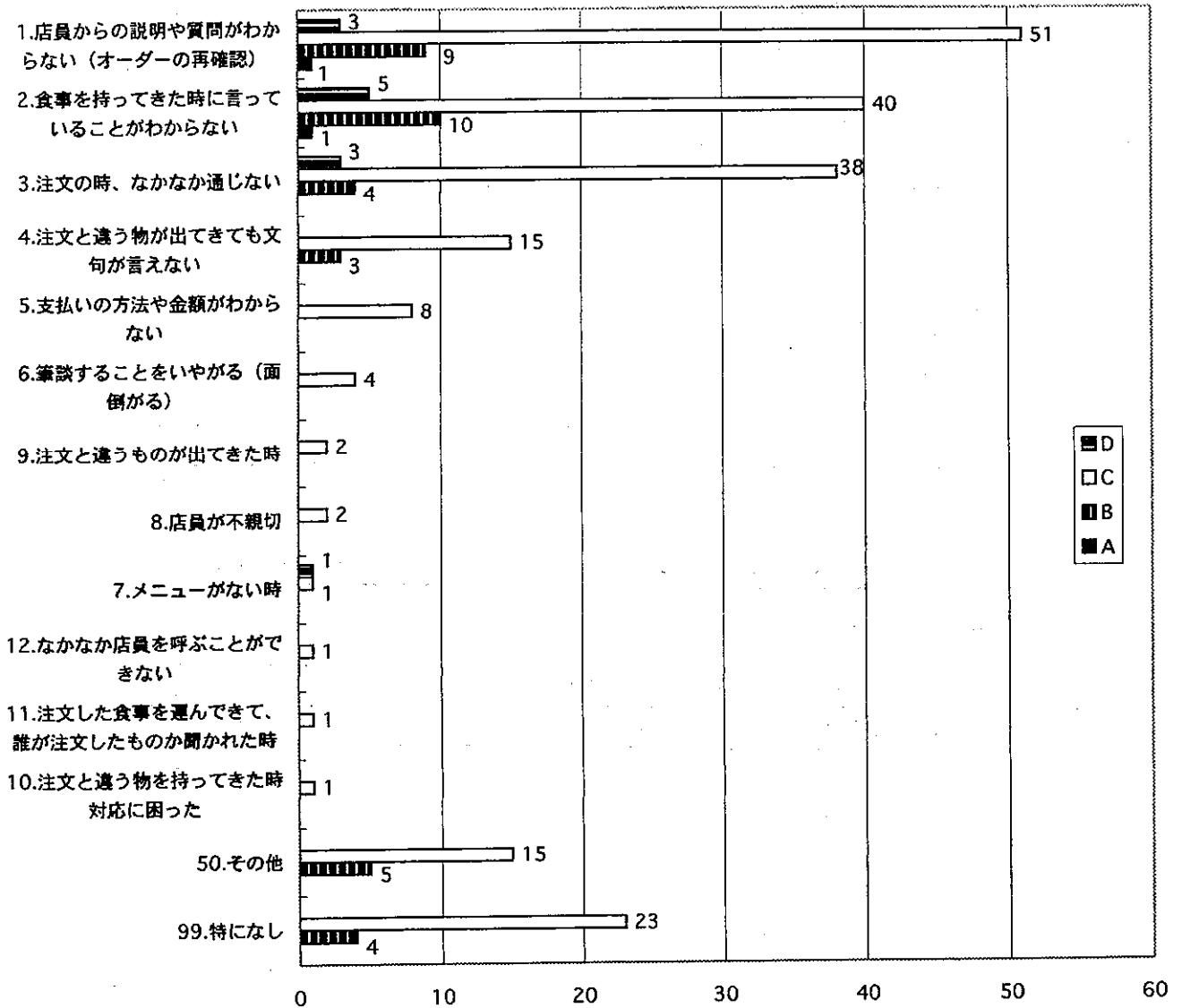
記入式調査の場合は「店員の話が分からない」ということが1, 2位を占めたが、聞き取り調査の場合は、記入式の3, 4位になっている「注文が通じない」が1, 2位を占めているのが興味深い。

聞き取り調査の対象者は発音が不明瞭か、ほとんど発音ができないということに関係しているものと思われる。

多かれ少なかれ、聴覚障害者は注文と違うものが来たという経験をしている。ほとんどの場合、嫌いなものでない限りあきらめてそのまま食べているようだ。

記入式調査

Q29-1 「食堂やレストランで店員とコミュニケーションをとる時」困ること



A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q29-2 どのような対応をするか

「筆談する」、「メモを渡す」という確実な方法をとる場合が多い。この方法はほぼ間違いがないが、メモを常備していない場合や、多数で頼んだ場合の誰が注文したか聞かれた場合の対応等の問題もある。

メニューの指さしも有効な方法であるが、小さくごちゃごちゃしているメニューでは間違われる場合も多い。オーダー後伝票を見せてもらうのも確認の一つの方法であるが、機械式の伝票の場合はそれが難しい。

Q29-2「食堂やレストランで店員とコミュニケーションをとる時」どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.筆談を頼む	1	3	34	1	39	17.1
2.わかるまで聞く	1	2	21	2	26	11.4
3.自分が書いたメモを渡す	0	2	17	2	21	9.2
4.同伴者に頼む	1	4	14	0	19	8.3
5.耳が不自由であることを伝える	0	1	9	3	13	5.7
6.メニューを指し示す	0	3	3	2	8	3.5
7.我慢する	0	0	7	0	7	3.1
8.はっきりとクレームをつける	0	0	7	0	7	3.1
9.聞かれそうなことをあらかじめ言うておく	0	2	2	0	4	1.8
10.相手の口の動きで判断する	0	1	2	1	4	1.8
11.大きな声でゆっくり、はっきりと話してもらう	0	1	2	0	3	1.3
12.仕方ない	0	0	3	0	3	1.3
13.勝手に知った店に行く	0	0	1	0	1	0.4
14.わかったふりをする	0	0	1	0	1	0.4
15.伝票を見せてもらう	0	0	1	0	1	0.4
16.中味のわからないものは注文しない	0	0	1	0	1	0.4
17.接待態度が悪い	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	7	15	0	22	9.6
99.特になし	0	1	1	0	2	0.9

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q29-3 希望すること

「理解ある店員」、「手話のできる店員」がほとんどを占める。メモを渡したり、オーダーを見せる等ちょっとした心使いで、充分対応できる場合が多いにもかかわらず忙しくて対応を避ける店員が多いのは残念である。

イラスト入りの記入式注文票などの開発も必要ではないか。

Q29-3「食堂やレストランで店員とコミュニケーションをとる時」希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.店員が聴障者に対して理解ある対応をしてほしい（カードなどによる伝達）	1	5	26	2	34	14.9
2.筆談をしてほしい	0	3	8	1	12	5.3
3.店員も手話を覚えてほしい	0	0	11	0	11	4.8
4.メニューを指し示すだけで注文できるようにしてほしい	0	1	4	1	6	2.6
5.メニューですべてわかるようにしてほしい（値段、味）	0	1	4	0	5	2.2
6.大きな声でゆっくり、はっきり話してほしい	0	1	0	1	2	0.9
7.ボタンによる選択・注文方法があると良い	0	0	1	0	1	0.4
8.耳マークの普及をしてほしい	0	0	1	0	1	0.4
9.注文を取ったあと、店員はくり返し確認するが客に注文票を見せてくれれば早くすむ	0	0	0	1	1	0.4
10.メニューや味付けなどについて番号表示されていると便利	0	0	1	0	1	0.4
11.注文したものをチェックするために最初からテーブルに伝票を置いてほしい	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	3	9	0	12	5.3
99.特になし	0	2	11	0	13	5.7

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q40-1 「店員とのコミュニケーションについて」困ること

	件数	%
1.注文と違うものが出てくると困る	14	28.6
2.注文の時なかなか通じない	6	12.2
3.店員から質問されてもわからない	5	10.2
4.店員の説明がわからない(声が小さい)	3	6.1
5.支払いの方法や金額がわからない	2	4.1
6.注文したものがなかなか出て来ない時	1	2.0
7.メニューに載っていないものを頼む時	1	2.0
8.店員が不親切	1	2.0
50.その他	4	8.2
99.特になし	2	4.1
	n=49	

Q40-2 「店員とのコミュニケーションについて」どうしますか？

	件数	%
1.メモを書いて渡す	8	16.3
2.我慢して食べる	8	16.3
3.注文の時は、メニューを指さす	7	14.3
4.筆談する	5	10.2
5.文句を言う	3	6.1
6.間違っているか再確認してもらう	2	4.1
7.わかったふりをする	2	4.1
8.身振り手振りをして店員に伝える	1	2.0
9.オーダーの確認の時、伝票を見せてもらう	1	2.0
10.同行者に頼む	1	2.0
11.食べないで帰る	1	2.0
12.耳が不自由であることを伝える	1	2.0
	n=49	

Q40-3 「店員とのコミュニケーションについて」希望すること

	件数	%
1.手話のできる店員がいてほしい	11	22.4
2.聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	9	18.4
3.筆談してほしい	1	2.0
4.注文表を渡してもらい自分が印を付けて注文できればよい	1	2.0
50.その他	1	2.0
99.特になし	1	2.0
	n=49	

メニューや表示物，設備について

Q30-1 メニューや表示物，設備について困ること

「(店内)放送」の問題は他の施設や交通機関とも共通することである。「メニューが文字ばかりで分かりにくい」というのも上位にきているが、これは聴覚障害にあまり関係ない。「なかなか店員を呼ぶことができない」というのは聞き取り調査では1位で、記入式調査でもかなりの数があり、注目すべきところである。

日替わりメニューは表示されず店員が口で説明するところも多いが、掲示板や張り紙で表示してくれると便利である。

Q30-2 どのような対応をするか

対応が分散しているが、おそらくいつも同じ対応をする訳でなく、状況に応じた対応をするものと思われる。

聴力が比較的良好な人に「同伴者に頼む」と言うのが多かったのは意外である。

Q30-3 希望すること

「写真や分かりやすい文字表示」を希望する声が強い。聴覚障害者は注文の際、かなりメニューに頼る部分が多いので、分かりやすく、見やすいメニューが必要であろう。

記入式調査

Q30-1 「メニュー、表示物、設備について」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1.店内放送で言っていることがわからない	0	4	21	3	28	12.3
2.メニューが文字ばかりでわかりにくい	0	3	14	1	18	7.9
3.なかなか店員を呼ぶことができない	0	5	9	1	15	6.6
4.値段表示がない(消費税についても)	0	1	11	1	13	5.7
5.店員の説明や質問がわからない	1	1	4	0	6	2.6
6.メニュー表に全ての品が載っていない	0	0	2	0	2	0.9
7.メニューが置いてない	0	0	2	0	2	0.9
8.メニューの内容を店員に質問しても理解できない	0	0	2	0	2	0.9
9.支払いの時に、レジの値段表示がお客に見えない	0	0	1	0	1	0.4
10.日替りメニューが何かわからない	0	0	1	0	1	0.4
11.横文字が多くて困る	0	0	1	0	1	0.4
12.ドライブスルーなどでマイクでの注文ができない	0	0	1	0	1	0.4
13.メニューの表示物(展示物)と違うものが出てきた	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	7	18	0	25	11.0
99.特になし	1	6	37	1	45	19.7

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q30-2 「メニュー、表示物、設備について」 どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.店員にわかるまで聞く	0	1	8	1	10	4.4
2.あきらめる（相手にしない）	0	0	8	0	8	3.5
3.同伴者に頼む	1	4	3	0	8	3.5
4.耳が不自由であることを伝える（メモを渡す）	0	2	5	0	7	3.1
5.筆談をしてもらう	0	0	6	0	6	2.6
6.周囲の人と同じ様に行動する	0	3	2	1	6	2.6
7.なじみの店に行く	0	1	2	0	3	1.3
8.知っているものしか注文しない	0	1	2	0	3	1.3
9.値段がわからないので大きい札をだす	0	0	2	0	2	0.9
10.手話（筆記）通訳者と一緒に行く	0	0	1	0	1	0.4
11.手を挙げて声をかける	0	1	0	0	1	0.4
12.近くにいる人に頼む	0	1	0	0	1	0.4
13.メニューや表示物の提示を求める	0	0	1	0	1	0.4
14.車から降りて注文する	0	0	1	0	1	0.4
15.他の店へ行く	0	0	1	0	1	0.4
16.ずっと待っている	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	3	14	2	19	8.3
99.特になし	0	1	3	1	5	2.2

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q30-3 「メニュー、表示物、設備について」 希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.できるだけ写真や文字表示をしてほしい	0	4	12	1	17	7.5
2.メニュー表ですべてがわかるようにしてほしい	0	1	8	0	9	3.9
3.店員が聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	0	1	5	0	6	2.6
4.一人でも気軽に入れるような環境づくりをしてほしい	0	1	2	0	3	1.3
5.電光掲示板を設置してほしい	0	1	2	0	3	1.3
6.支払いのときにお客にレジの値段が見えるようにしてほしい	0	0	2	0	2	0.9
7.筆談をしてほしい	0	0	2	0	2	0.9
8.重要な事は文字放送にしてほしい	0	0	0	1	1	0.4
9.聴覚障害者の為の専門店があれば良い	0	0	1	0	1	0.4
10.耳マークの普及をしてほしい	0	0	1	0	1	0.4
11.呼び出しの機器があると便利	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	0	5	0	5	2.2
99.特になし	0	3	7	1	11	4.8

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q41-1 「メニューや表示物、設備について」困ること

	件数	%
1.なかなか店員を呼ぶことができない	8	16.3
2.店内放送がわからない	1	2.0
3.メニューが文字ばかりでわからない	1	2.0
4.メニューの表示場所が見えにくい時	1	2.0
5.分かりにくいメニューの時	1	2.0
6.メニューや表示物がない時	1	2.0
7.間違っって注文した時	1	2.0
8.レジで金額表示が見えない時	1	2.0
50.その他	1	2.0
99.特になし	5	10.2
		n=49

Q41-2 「メニューや表示物、設備について」どうしますか？

	件数	%
1.仕方ない	3	6.1
2.来るまで待つ	3	6.1
3.手振りで呼ぶ(手を叩く)	2	4.1
4.メモを書いて注文する	1	2.0
5.ショーウィンドーに行っって確かめる	1	2.0
50.その他	2	4.1
		n=49

Q41-3 「メニューや表示物、設備について」希望すること

	件数	%
1.メニューに絵や写真を入れてほしい	3	6.1
2.各テーブルに呼び出しベルを付けてほしい	3	6.1
3.テーブルの上に絵入りのメニュー表を置いてほしい	2	4.1
50.その他	1	2.0
		n=49

外食したときの良かったこと・困ったこと

記入式調査

Q31 外での外食について失敗談や困った経験、うれしかったこと、感心したことはありますか

- 1.手話や筆談で親切に対応してくれる店員がいてうれしかった
- 2.聞こえないと言ったら印刷物を渡してくれた
- 3.身振り、手振り、筆談でわかりやすく説明してくれた
- 4.ミスはすべて自分にふりかかってくる
- 5.注文と違ってしたが仕方なく食べた
- 6.待たされてもクレームが言えなかった
- 7.食べ方（マナー）が分からなくて恥をかいた
- 8.市役所の食堂は部外者でも利用でき値段も安く、また味や栄養のバランス
- 9.フランス料理店で聴覚障害者とわかると1つ1つの料理にメモを書いて持ってきてくれた
- 10.魚料理の専門店で「時価」表示してあるものを注文して支払いの際、目玉が飛び出るほど高かった
- 11.家族で食事に行き注文しすぎて支払いができなく、次の日に持っていった
- 12.ファーストフード店に手話のできる店員がいたこと
- 13.最近では聴覚障害者に対する理解が進んで耳が不自由であることを言えば親切にしてくれる店が多くなった
- 14.注文の時、まごついたら隣の席の人が手話で通訳してくれた
- 15.食事中、つい話の声が大きくなり、周囲の人がこちらをじっと見ていたのではとした
- 16.注文と違うものが出てきた時、店員の聞きまちがえと分かって店主があやまりに来てくれて気持ち良かった
- 17.最後に飲み物がでるのに聞こえなかったため、そのまま帰ってしまい残
- 18.店員に手話の7で表現したら一般で示す3人と間違えられ3人の席に通された
- 19.店員とのやりとりがうまくいかず周りの人の目が気になった
- 20.きちんと注文したのに、店員が勝手に材料を加えて値段を上げた
- 21.二度目に入ったときに顔を覚えていてくれて暖かく迎えてくれた
- 22.手振りで1つ注文したのに2つ来てしまった（手話で1つと2つの区別を店員に勘違いされた）
- 23.レストランで聴覚障害者とわかって身振り、手振りで丁寧に説明してくれたので楽しい食事ができた
- 50.その他
- 99.特になし

聞き取り調査

Q42 「外出の食事」失敗したことやうれしかったこと

	件数
1.注文したものと違う物が出てきて困った	3
2.ろうあ者は自分の発音には自信があると思い込んでいるが実際は相手に伝わっていない事が多く、失敗することが多い	2
50.その他	9
99.特になし	1

病院の受付で困ること

Q32-1 病院の受付で困ること

予想されていた結果であるが、「名前を呼ばれても分からない」が57%と過半数を越えた。慣れていない職員の場合は「聴覚障害者であることを伝えて」も、具体的に「呼んでも聞こえないので、手招きか肩をたたいて教えて欲しい」と説明しないとどうすればいいのかわからない場合が多いようである。

その結果、「後回しにされた」り、やむなく「職員の口の動きを見ながら待つ」といった「疲れる」手段をとらざるを得ない場合もある。

「受付の人の説明が分からない」が2位で、やはりコミュニケーションの問題が大きい。

Q32-2 どのような対応をするか

「耳が不自由であることを伝える」が1位であるが、前述のように、それだけではどうしたらいいかわからない場合も多い。「合図や手招きをしてもらう」か「筆談をしてもらう」、「呼びに来てもらう」ように具体的に説明する必要がある。

念のため「近くの人に頼む」場合や、心配でたびたび「受付や看護婦さんに聞く」場合もある。

Q32-3 希望すること

記入式調査の場合は「電光掲示板などで目で分かるよう表示」が20.2%でトップ、あとは分散している。「手話通訳の配置・学習」は合計でも10.5%であるのに対し、聞き取り調査は「手話通訳・学習」を希望する例が合計約30%と多い。電光掲示板や呼び出し番号の表示などで目でも分かるように配慮し、受付の人にも研修で手話を学ぶ等の取り組みが必要だろう。最近では「合図くん」のようなワイヤレス式の振動呼び出し器もあるので窓口に常備して欲しい。

記入式調査

Q32-1 「病院の受付で」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1.名前を呼ばれても分からない	1	16	103	10	130	57.0
2.受付の人の説明や質問が分からない	2	10	16	1	29	12.7
3.不親切な職員がいる時	0	0	9	0	9	3.9
4.耳マークを貼っておいても気付かない	0	1	3	0	4	1.8
5.呼ばれるのを職員の口の動きを見ながら待っているのは疲れる	0	1	1	0	2	0.9
6.後回しにされる	0	1	1	0	2	0.9
7.手話のできる人がいない	0	1	0	0	1	0.4
8.自分の症状をうまく説明できない	0	0	1	0	1	0.4
9.初めて行く病院では手続きがわからない	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	5	14	0	19	8.3
99.特になし	0	0	14	2	16	5.7

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q32-2 「病院の受付で」 どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.耳が不自由であることを伝えておく（メモを渡す）	1	9	59	4	73	32.0
2.合図や手招きをしてもらう	0	4	22	2	28	12.3
3.筆談をしてもらう	0	4	11	0	15	6.6
4.受付の前に立って待つ	0	4	11	0	15	6.6
5.分かるまで聞く	0	3	8	3	14	6.1
6.診察カードに耳マークを貼る	1	2	7	2	12	5.3
7.一人では行かない（同伴者に頼む）	0	0	12	0	12	5.3
8.顔を近づけ相手の口をみて話す	0	4	5	0	9	3.9
9.手話通訳者、筆記通訳者の派遣を受ける	0	0	6	0	6	2.6
10.呼びに来てもらう	0	0	3	0	3	1.3
11.近くにいる人に頼む	0	0	3	0	3	1.3
12.看護婦に聞く	0	0	3	0	3	1.3
13.手話通訳者や筆記通訳者が常勤にいる病院に行く	0	1	1	0	2	0.9
14.補聴器を相手の口元に近づけて話してもらう	0	0	1	0	1	0.4
15.支払いについては電卓を見せてもらったり、大きめの札を出す	0	0	1	0	1	0.4
16.大きな声でゆっくりはっきりと話してもらう	0	1	0	0	1	0.4
17.注意して確認する	0	0	1	0	1	0.4
18.ずっと待っている	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	2	14	1	17	7.5
99.特になし	0	0	1	0	1	0.4

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q32-3 「病院の受付で」 希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.電光掲示板などで目でわかるように表示してほしい	0	5	37	4	46	20.2
2.受付の人が聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	1	4	13	0	18	7.9
3.手話通訳者や筆記通訳者を配置してほしい	0	2	14	0	16	7.0
4.診察券、カルテ、保険証などに耳マークの表示を普及させてほしい	0	3	7	1	11	4.8
5.呼びに来てほしい（プラカードを出す）	0	2	5	1	8	3.5
6.合図くんを使って呼び出してほしい	0	2	5	1	8	3.5
7.受付の人でもできるだけ手話を覚えてほしい	0	2	6	0	8	3.5
8.筆談をしてほしい	0	1	2	0	3	1.3
9.合図や手招きをしてほしい	0	0	3	0	3	1.3
10.病院の聴覚障害者に対する対応の改善を日本医師会に働きかけてほしい	0	0	2	0	2	0.9
11.聴覚障害者専用の案内係がいてほしい	0	0	1	0	1	0.4
12.病院内にループを設置してほしい	0	0	1	0	1	0.4
13.ろうあ者でも、手続きなどスムーズにいくようにしてほしい	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	1	5	0	6	2.6
99.特になし	0	2	6	1	9	3.9

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q43-1 「病院の受付で」困ること

	件数	%
1.名前を呼ばれてもわからない	18	36.7
2.受付の人の説明や質問がわからない	5	10.2
3.後回しにされる	3	6.1
4.受付で伝えたいことが理解してもらえない	1	2.0
5.受付に手話通訳のできる人が少ない	1	2.0
6.不親切な受付の人がいる時	1	2.0
50.その他	2	4.1
99.特になし	1	2.0
	n=49	

Q43-2 「病院の受付で」どうしますか？

	件数	%
1.耳が不自由であることを伝えておく	8	16.3
2.ずっと待っている	5	10.2
3.筆談してもらう	5	10.2
4.手話通訳者と一緒に行く	5	10.2
5.手招きしてもらう	4	8.2
6.受付の人に聞く	3	6.1
7.メモを渡す	3	6.1
8.看護婦に近くに来てもらう	2	4.1
9.手話通訳者のいる病院へ行く	2	4.1
10.家族の者と一緒に行く	1	2.0
11.表示をよく見る	1	2.0
12.耳マークを診察券に貼る	1	2.0
50.その他	1	2.0
	n=49	

Q43-3 「病院の受付で」希望すること

	件数	%
1.手話のできる人にいてほしい	7	14.3
2.手話通訳者を多く配置してほしい	7	14.3
3.目でわかる表示をしてほしい	5	10.2
4.聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	5	10.2
5.近くに呼んできてほしい	2	4.1
6.合図してほしい	1	2.0
7.耳シールを普及させてほしい	1	2.0
50.その他	1	2.0
99.特になし	1	2.0
	n=49	

診察を受ける時困ること

Q33-1 診察を受ける時困ること

「医師や看護婦の説明や質問が分からない」というのが記入式調査で43%、聞き取り調査では34.7%と他を引き離して1位である。通訳派遣事業の定着で手話通訳や筆記通訳者同伴で病院に行く場合が多くなっているが、毎週や何日も続けて通院しなければならない場合は一人だけで行く場合も多いので、「後ろ向きやマスクをしたまま話される」と全く聞こえない人はもとより、聴力がある人でも口の動きで確認する人が多いので困る。

注目すべきは、聞き取り調査で「自分の状況をうまく伝えられない」が20%あることである。これはコミュニケーション上の問題だけでなく、どのように話したらよいのかという知識、情報がないためでもある。

Q33-2 どのような対応をするか

「手話や筆談を頼む」というのが30%であるが、手話のできる医師はほとんどいないため、実質的に「筆談を頼む」ということであり、両調査とも「筆談を頼む」が1位となる。

「手話通訳者同伴」は聞き取り調査が20%、記入式調査では3.5%と低いが、この数字は「手話通訳者が手配できなかったら病院へは行かない」という意味の数字と思われる。何故なら手話通訳者同伴の場合この回答にあるような「困ること」はあまりないので、回答者のほとんどは手話通訳者を同伴していない場合を想定していると思われるからである。

Q33-3 希望すること

「理解ある態度」、「手話や筆談」、「手話・筆記通訳者の配置、派遣」がほぼ同率で上位である。「説明を詳しくしてほしい」というのは、自分の状況をうまく説明できない場合の有効な対策方法であり、患者が自分の状況をうまく説明できない場合は医師の方から詳しく尋ねるなど、症状を知ろうとする工夫が必要である。

記入式調査

Q33-1 「診察を受ける時」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1. 医師や看護婦の説明や質問が分からない	2	15	79	2	98	43.0
2. 医者や看護婦が後ろ向きやマスクをした状態で話されても口の動きがわからないで困る	1	3	16	4	24	10.5
3. 医者や看護婦が不親切	0	4	14	0	18	7.9
4. 自分の症状をうまく伝えられない	0	1	15	1	17	7.5
5. 病名など医者が筆記をいやがる	0	3	14	2	19	8.3
6. 医者の文章がわかりにくい	0	1	2	0	3	1.3
7. フライバシーの問題は手話通訳者や筆記通訳者を信用できない	0	0	2	0	2	0.9
8. 手話通訳者がいない	0	0	1	0	1	0.4
50. その他	0	6	18	1	25	11.0
99. 特になし	0	0	12	1	13	5.7
A/裸耳で聞き取れる	B/何とかわかる	C/全く聞き取れない	D/聞こえ状態不明	n=228		

Q33-2 「診察を受ける時」どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.手話や筆談を頼む	1	4	61	3	69	30.3
2.耳が不自由なことを伝えマスクなどをとってもらい正面を向いてはっきり話してもらおう	1	9	23	4	37	16.2
3.同伴者に頼む	0	2	14	1	17	7.5
4.わかるまで聞く	0	4	13	0	17	7.5
5.自分が伝えたいことや聞きたいことを書いて渡す	0	2	9	1	12	5.3
6.あきらめて我慢する	0	1	9	0	10	4.4
7.手話通訳者と一緒に行く	0	0	8	0	8	3.5
8.要約筆記派遣を利用している	0	1	4	0	5	2.2
9.不親切な病院へは二度と行かない	1	0	4	0	5	2.2
10.通いつけの病院へ行く	0	1	1	1	3	1.3
11.聴覚障害者であることをカルテに記入してもらおう	0	1	1	0	2	0.9
12.手話通訳者のいる病院へ行く	0	0	2	0	2	0.9
13.だまっている	0	0	1	0	1	0.4
14.身振り、手振りで会話する	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	7	9	9	17	7.5
99.特になし	0	0	1	0	1	0.4

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q33-3 「診察を受ける時」希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.医者や看護婦が聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	2	11	20	4	37	16.2
2.手話や筆談をしてほしい	0	9	26	1	36	15.8
3.病院に手話通訳者や筆記通訳者を配置してほしい(要約筆記者を無料派遣してほしい)	0	3	29	1	33	14.5
4.医者や看護婦はできるだけ手話を覚えてほしい	0	1	10	0	11	4.8
5.カルテなどに耳マークの張り付けを徹底してほしい	0	3	3	0	6	2.6
6.医者は患者が納得するように説明をできるだけ詳しくしてほしい	0	0	3	0	3	1.3
7.病院の聴覚障害者の対応改善を日本医師会に働き掛けてほしい	0	0	2	0	2	0.9
8.診察ノートがあればよい	0	1	0	0	1	0.4
50.その他	0	0	4	0	4	1.8
99.特になし	0	1	1	1	3	1.3

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q44-1 「診察を受ける時」困ること

	件数	%
1. 医師の説明や質問がわからない（マスクをしていたり、顔を見て話してくれない）	17	34.7
2. 医師に症状など自分の話をうまく伝えられない	10	20.4
3. 医師が病状など詳しく説明してくれない	4	8.2
4. 医師の書いたものが分かりにくい	3	6.1
5. 医師が不親切である時	1	2.0
6. 入院しているとき呼び出しベルを押しても看護婦の返事（放送）が聞こえない	1	2.0
50. その他	1	2.0
99. 特になし	1	2.0

n=49

Q44-2 「診察を受ける時」どうしますか？

	件数	%
1. 筆談してもらおう	11	22.4
2. 手話通訳者を頼む	10	20.4
3. 家族の者が対応してくれる	5	10.2
4. そのままにしている	4	8.2
5. かかりつけの病院へ行く	4	8.2
6. 症状・薬の説明など分かり易く書いてもらおう	3	6.1
7. 伝えたいことをメモに書いて渡す	2	4.1
8. 再度聞く	1	2.0
9. 看護婦から説明してもらおう	1	2.0
10. ろうあ者相談員に頼んでいる	1	2.0
11. 近くの人に頼む	1	2.0

n=49

Q44-3 「診察を受ける時」希望すること

	件数	%
1. 手話通訳者を配置してほしい	8	16.3
2. 医師や看護婦は手話を覚えてほしい	8	16.3
3. 聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	6	12.2
4. はっきりゆっくり話してほしい（患者と顔を合わせて）	2	4.1
5. 詳しく説明してほしい	1	2.0
99. 特になし	1	2.0

n=49

レントゲンや検査を受ける時困ること

Q34-1 レントゲンや検査を受ける時困ること

「指示が分からない」というのが半数近い。聴力に頼る場合は、マイクの声が分からなかったり、検査に影響するからと補聴器を外した場合は聞こえなかったりといった問題がある。暗い場所の場合は「筆談されても見えない」という問題もある。豆ライトを使って手元のメモ用紙を照らしたり、点滅させて合図するのも有効な方法である。

聞き取り調査の中に「何の検査をしているか分からない」という回答もあった。健聴者であればおよそ考えられないような問題である。医師の説明が適切でなかったためであると思われる。

Q34-2 どのような対応をするか

記入式調査では「耳が不自由であることを伝える」が当然のように一位であるが、聞き取り調査では「自分で適当に判断する」というのが多い。聴覚障害者の中にはカンが鋭い人も多いが、検査の方法を正しくつかんでおかないと誤診の恐れもあるので注意を要する。

事前に打ち合わせて、身ぶり手振りで指示するのが最も有効な方法と思われる。もちろん指示する人が手話を使えば細かな指示ができてより良いことは言うまでもない。

Q34-3 希望すること

記入式調査では「電光掲示板やプラカード、壁面などに文字で指示」が回答のほとんどを占めた。反面、聞き取り調査は「聴覚障害者への理解ある態度」、「検査の手順をあらかじめ指示」が上位である。文章の読解力がある立場（記入式調査）とそうでない立場（聞き取り調査）の違いであろう。

手話通訳などを通して、検査の目的・方法・手順などを十分に理解してもらった上で行わないと、検査がうまくいかず、最悪の場合は誤診・悪化ということになる場合も考えられる。

記入式調査

Q34-1 「レントゲンや検査を受ける時」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1. 医者のマイクでの指示や説明がわからない（補聴器を外すとまったく聞こえない）	2	20	83	6	111	48.7
2. 体位を変える時	0	6	10	2	18	7.9
3. 医者が不親切である時	0	0	3	0	3	1.3
4. 文字表示がない時	0	0	2	0	2	0.9
5. 暗い所では書いてもらっても見えない	0	0	1	0	1	0.4
6. 補聴器をはずさなくてはならないのでまったく聞こえない	0	0	1	0	1	0.4
50. その他	0	4	16	1	21	9.2
99. 特になし	0	1	30	1	32	14.0

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q34-2 「レントゲンや検査を受ける時」どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.耳が不自由であることを伝えておく	1	9	37	4	51	22.4
2.合図（身振り）を頼む	0	1	28	0	29	12.7
3.文字で指示してもらおう（筆談をしてもらおう）	0	1	10	1	12	5.3
4.医者にそばにきてもらう	0	3	9	0	12	5.3
5.大きな声でゆっくりはっきりと指示してもらおう（医者の口の動きで判断する）	0	5	4	1	10	4.4
6.事前に手順を聞いておく（ライトの点滅の合図）	0	0	7	0	7	3.1
7.どうしようもない（自分で適当に判断している）	0	0	7	0	7	3.1
8.聞き返す	0	4	1	0	5	2.2
9.看護婦に頼む	0	1	1	1	3	1.3
10.手話通訳者と検査室に入る	0	0	2	0	2	0.9
11.補聴器をつけて検査を受ける	0	0	1	0	1	0.4
12.家族の者と一緒に行く	0	0	0	1	1	0.4
50.その他	1	4	27	3	35	15.4
99.特になし	0	2	3	0	5	2.2

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q34-3 「レントゲンや検査を受ける時」希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.電光表示板（カラーランプ）などで指示してほしい	1	6	41	1	49	21.5
2.文字で指示してほしい（ブラカード）	0	5	17	3	25	11.0
3.壁や天井などに文字や図での説明表示があると良い	0	1	12	0	13	5.7
4.医者が聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	0	5	5	0	10	4.4
5.サイン（合図）をあらかじめ決めて指示してほしい	0	1	7	1	9	3.9
6.手話通訳者や筆談通訳者がサポートしてほしい	0	1	4	0	5	2.2
7.そばに来て指示してほしい	0	1	2	0	3	1.3
8.テレビ、ビデオなどで説明や指示をすればよい	0	0	1	1	2	0.9
9.耳マークを普及させてほしい	0	1	0	0	1	0.4
10.医者も手話を覚えてほしい	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	2	6	1	9	3.9
99.特になし	1	3	12	0	16	7.0

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q45-1 「レントゲンなどの検査を受ける時」困ること

	件数	%
1.動作を指示されるときわからない	13	26.5
2.医者の方が聞こえない	2	4.1
3.何の検査をしているのかわからない	1	2.0
4.検査結果の説明がわからない	1	2.0
5.名前を呼ばれても聞こえない	1	2.0
6.検査場所が分かりにくい	1	2.0
50.その他	4	8.2
99.特になし	6	12.2
n=49		

Q45-2 「レントゲンなどの検査を受ける時」

	件数	%
1.自分で適当に判断する	4	8.2
2.医者や看護婦に傍に来てもらう	3	6.1
3.通訳者を頼む	3	6.1
4.身振り手振りで指示（合図）してもらう	2	4.1
5.家族の者が対応してくれる	1	2.0
6.理解のある病院へ行く	1	2.0
7.筆談してもらう	1	2.0
50.その他	1	2.0
99.特になし	1	2.0
n=49		

Q45-3 「レントゲンなどの検査を受ける時」希望すること

	件数	%
1.聴覚障害者に対して理解のある対応をしてほしい	6	12.2
2.検査をする時の順序をあらかじめ教えてほしい	4	8.2
3.手話通訳者を多く配置してほしい	4	8.2
4.身振り手振りで合図してほしい	3	6.1
5.医者や看護婦も手話を覚えてほしい	3	6.1
6.検査の方法を紙に書いて貼ってほしい	2	4.1
99.特になし	1	2.0
n=49		

切符を買う時や改札口で困ること

Q35-1 切符を買う時や改札口で困ること

記入式調査では「窓口の職員の説明・質問が分からない」というのが圧倒的に多く、聞き取り調査の場合は逆に「こちらの伝えたいことが通じない」が多かった。窓口がガラスで仕切っているため声が聞きにくく、また顔も見にくい。自動販売機が故障した場合インターホンで駅員に問われても分からない。

記入式調査対象者の場合は、声が明瞭の場合は音声で、そうでない場合は筆談で申し込むが、聞き取り調査の場合は声はほとんど通じないし、筆談の場合でも混みいった内容が書けず、書いても理解してもらいにくく、まず申し込む方法から問題になる訳である。

Q35-2 どのような対応をするか

ここでも「筆談をする」が最も多い。しかし、前項の調査にもあるように「筆談には時間がかかるので待っている人に迷惑をかける」という遠慮があり、十分に希望を伝えられないままあきらめてしまう場合も少なくない。なるべくスムーズにできるように「あらかじめ調べてメモを書いて渡す」といった方法をとるなど周囲に対する遠慮の気持ちがにじみでている。

Q35-3 希望すること

希望についてはかなり分散しているが、「聴覚障害者への理解ある態度」への希望はいずれも高い。具体的には「(丁寧に)筆談をして欲しい」、「手話のできる駅員の配置」などがある。

会話をせず切符が購入できる自動販売機は多くの聴覚障害者が助かっているが、「往復切符も購入」できたり、「身体障害者割引切符も購入」でき、加えて「払い戻し」もできる自動販売機の設置が望まれている。

記入式調査

Q35-1 「切符を買う時や改札口で」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1. 窓口の職員の説明や質問が分からない(ガラス越しで聞こえない、マスクをかけている)	1	3	36	4	44	19.3
2. 自動販売機のトラブルが発生した時(インターホンが使えない)	0	0	10	1	11	4.8
3. 筆談には時間がかかるので待っている人に迷惑をかける	0	0	6	0	6	2.6
4. 料金表示がわかりにくい時	0	2	3	0	5	2.2
5. 乗車変更や払戻の手続きの時、こちらの要望が伝わらない	0	1	2	1	4	1.8
6. 駅員に自分の伝えたいことが伝わらない	0	0	4	0	4	1.8
7. 駅によって切符の購入方法が違う(身障者割引など)	0	0	2	1	3	1.3
8. 割引切符購入の際、手続きに時間がかかる	0	1	2	0	3	1.3
9. 駅員が不親切である時	0	0	3	0	3	1.3
10. 改札に駅員がいない時	0	0	3	0	3	1.3
11. 身障者の割引切符が自動販売機では購入できない	0	2	0	0	2	0.9
12. 声の出る機械があると不便	0	0	1	0	1	0.4
13. 間違って切符を購入した時	0	0	1	0	1	0.4
14. 構内アナウンスがわからない	0	0	1	0	1	0.4
50. その他	0	3	15	2	20	8.8
99. 特になし	0	10	36	1	47	20.6

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=226

Q35-2 「切符を買う時や改札口で」どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1. 駅員にわかるまで聞く（筆談をしてもらう）	0	6	24	6	36	15.8
2. 障害者手帳を見せて耳が不自由であることを伝える	0	1	22	1	24	10.5
3. あきらめて待っている	0	1	6	0	7	3.1
4. 近くにいる人に頼む	0	0	4	0	4	1.8
5. 表示をよく見る	0	0	2	1	3	1.3
6. 大きな声でゆっくり、はっきり話してもらう	0	0	3	0	3	1.3
7. 同伴者に頼む	0	1	2	0	3	1.3
8. 自動発券機を利用する	1	0	1	0	2	0.9
9. 事前に調べておく	0	1	1	0	2	0.9
10. 駅員のいる改札まで行く	0	0	2	0	2	0.9
11. 多めの料金を渡す	0	0	1	0	1	0.4
12. 使わない	0	0	1	0	1	0.4
13. 窓口で手続きをする	0	0	1	0	1	0.4
14. FAXで依頼	0	0	1	0	1	0.4
50. その他	0	2	8	3	13	5.7
99. 特になし	1	4	4	0	9	3.9

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q35-3 「切符を買う時や改札口で」希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1. 駅員が聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	1	0	11	0	12	5.3
2. 筆談をしてほしい	0	1	9	1	11	4.8
3. 目で見てわかるように表示を多くしてほしい（電光掲示）	0	1	6	0	7	3.1
4. 切符購入の際、身障者手帳を感知し、割引料金で買える機械を 設置してほしい	0	1	4	0	5	2.2
5. 駅員も手話を覚えてほしい	0	0	4	0	4	1.8
6. 聴覚障害者専用窓口を解説してほしい	0	1	1	1	3	1.3
7. 手話通訳者や筆記通訳者を配置してほしい	0	1	1	0	2	0.9
8. 耳マークの普及をしてほしい	0	0	1	0	1	0.4
9. 自動販売機で往復切符が買えるとよい	0	0	1	0	1	0.4
10. 自動販売機で払い戻しもできるとよい	0	0	1	0	1	0.4
50. その他	0	2	9	3	14	6.1
99. 特になし	1	4	7	0	12	5.3

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q46-1 「駅で切符を買ったり改札を通る時」困ること

	件数	%
1.こちらから伝えたいことが駅員に通じない	6	12.2
2.切符を買うとき、障害者割引を使うので時間がかかる（駅員もあまり知識がない）	4	8.2
3.自動券売機などで間違っって切符を購入した時	3	6.1
4.指定券が買えない	2	4.1
5.切符の買い方が分からない	2	4.1
6.駅員の説明が聞こえない	2	4.1
7.切符を買うときは駅員はコンピュータに向かって質問するの でわからない	1	2.0
8.身障者割引の購入の仕方が乗り物によってまちまちなので困る	1	2.0
9.切符を紛失した時	1	2.0
10.一人では行けない	1	2.0
11.慣れない場所に行く時に困る	1	2.0
12.自動券売機が使えない時	1	2.0
50.その他	2	4.1
99.特になし	4	8.2
		n=49

Q46-2 「駅で切符を買ったり改札を通る時」どうしますか？

	件数	%
1.筆談をする（身振り・手振り）	6	12.2
2.家族の者と一緒に行く	4	8.2
3.あらかじめメモを書いて渡す	4	8.2
4.仕方ない	3	6.1
5.家族の者に買ってもらう	2	4.1
6.事前に調べて出掛ける	2	4.1
7.駅員に聞く	2	4.1
8.自動券売機を使う	2	4.1
9.掲示板をよく見て行く	1	2.0
10.窓口で買うしかない	1	2.0
11.はっきり口を開けてゆっくり話してもらう	1	2.0
		n=49

Q46-3 「駅で切符を買ったり改札を通る時」希望すること

	件数	%
1.手話のできる駅員を配置してほしい	6	12.2
2.聴覚障害者に理解ある対応をしてほしい	1	2.0
3.障害者割引などについて、窓口で詳しく表示してほしい	1	2.0
4.割引切符を自動券売機やどの改札口でも購入できるようにしてほしい	1	2.0
5.路線図など分かり易くしてほしい	1	2.0
6.自動券売機を多く設置してほしい	1	2.0
7.FAXを設置してほしい	1	2.0
50.その他	1	2.0
99.特になし	3	6.1

n=49

駅のホームにいるとき

Q36-1 ホームにいる時困ること

「構内放送が聞こえない」と「事故などの状況や変更事項が分からない」の2点が大きな問題である。

「乗り換えのホームなどが分からない」、「乗車場所が分からない」などは、文字表示を分かりやすく十分に行えば対応できるだろう。

Q36-2 どのような対応をするか

「駅員または近くの人に聞く」が主な対応方法であるが、非常時で忙しく走り回っている駅員に時間を取って筆談してもらうのはばかられるし、近くの人に聞いた場合も必ずしも親切に対応してくれると限らない。また、ホームで立ちながらの筆談では丁寧に書くことは難しい。

結局、非常時には「周囲の人と同じように行動する・周囲の様子で判断する」しかない場合が多い。

Q36-3 希望すること

「電光表示、文字表示をもっと詳しく、多く」がほとんどを占めた。次いで「職員の理解・手話の学習」であり、この2点でほぼ問題は解決できると思われる。

記入式調査

Q36-1 「ホームにいるとき」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1.放送が聞こえない	1	8	55	5	69	30.3
2.時間、行き先の変更、事故などの様子が分からない	0	1	22	3	26	11.4
3.行き先だけの表示では自分が降りたい駅に止まるか分からない	0	1	7	0	8	3.5
4.指定席の時、乗車口がわからない	0	1	4	0	5	2.2
5.駅員の説明が聞こえない	0	1	3	1	5	2.5
6.乗換の時などホームがわからない	0	2	2	1	5	2.2
7.電車の進入音が聞こえないので危険	0	1	3	0	4	1.8
8.文字案内表示が少ない	0	2	2	0	4	1.8
9.同伴者とはぐれた時	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	2	15	1	18	7.9
99.特になし	1	8	37	1	47	20.6

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q36-2 「ホームにいるとき」どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.駅員または近くにいる人に聞く(筆談を頼む)	0	5	36	3	44	19.3
2.周囲の人達と同じように行動する	0	2	8	2	12	5.3
3.時刻表で確認している	0	0	2	0	2	0.9
4.表示板をみる	0	3	15	1	19	8.3
5.事前に調べておく	0	0	4	0	4	1.8
6.周囲の状況をいつも注意している	0	1	3	0	4	1.8
7.一人では乗らない	0	1	1	0	2	0.9
50.その他	1	4	12	2	19	8.3
99.特になし	0	3	4	0	7	3.1

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q36-3 「ホームにいるとき」希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.電光表示をもっと詳しくしてほしい(文字放送)	0	7	47	4	58	25.4
2.文字表示を多くしてほしい(プラカード)	1	4	11	0	16	7.0
3.駅員は聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	0	1	2	1	4	1.8
4.聴覚障害者向けの案内係を配置してほしい	0	0	3	0	3	1.3
5.大きな声でゆっくりはっきり話してほしい	0	0	1	0	1	0.4
6.お知らせランプがあるとよい	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	1	2	1	4	1.8
99.特になし	0	3	4	0	7	3.1

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q47-1 「ホームで電車を待つ時」困ること

	件数	%
1.事故などで、ダイヤが乱れた時などわからない	5	10.2
2.構内放送が聞こえない	3	6.1
3.乗り換えなど分かりにくい	3	6.1
4.行き先が分からない	1	2.0
99.特になし	5	10.2

n=49

Q47-2 「ホームで電車を待つ時」どうしますか?

	件数	%
1.そのまま待っている	5	10.2
2.駅員に聞く	4	8.2
3.周囲の様子で判断する	2	4.1
4.案内表示を見る	2	4.1
5.筆談をする	2	4.1
6.仕方ない(あきらめている)	1	2.0
7.事前に調べておく	1	2.0
99.特になし	1	2.0

n=49

Q47-3 「ホームで電車を待つ時」希望すること

	件数	%
1.電光掲示などで文字表示してほしい	7	14.3
2.文字情報案内板をもっと多くしてほしい	2	4.1
3.手話のできる駅員を配置してほしい	1	2.0
99.特になし	1	2.0

n=49

駅の中の表示物について

Q37-1 駅の中の表示物で困ること

「文字表示が少ない」、「分かりにくい」との回答が多い。乗り換えホームや路線が分からないときなど駅員に尋ねることが難しいので、分かりやすい表示が必要である。

Q37-2 どのような対応をするか

前項（ホーム）の問題と重複する部分が多い。

Q37-3 希望すること

前項と同じであるが、音量拡大機能付き電話、ファクシミリの設置、利用者が操作して様々な情報が得られる「お尋ねパソコンの設置」等がある。

広告が多く、掲示物が分かりにくいので整理して欲しいという声があるが、これらはいずれも一般の人も同様と思われる。

記入式調査

Q37-1 「駅の中にある表示物」分からないこと、不足しているもの

	A	B	C	D	合計	%
1.文字表示が少ない	0	3	8	1	12	5.3
2.詳しい駅の案内図（トイレの位置など）が少ない	0	4	8	0	12	5.3
3.事故や延着を知らせる表示が分かりにくい	0	2	6	0	8	3.5
4.行き先、停車駅の表示がわかりにくい	0	0	3	0	3	1.3
5.料金表（時刻表）がわかりにくい	0	0	1	1	2	0.9
6.ホームの駅名表示がわかりにくい	0	0	2	0	2	0.9
50.その他	0	2	10	2	14	6.1
99.特になし	2	8	46	1	57	25.0

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q37-2 「駅の中にある表示物」希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.電光掲示板で詳しく表示してほしい	0	5	19	1	25	11
2.文字表示を多くしてほしい	0	4	14	0	18	7.9
3.聴覚障害者が使える電話、FAX、ホワイトボードを設置してほしい	0	0	7	1	8	3.5
4.お尋ねパソコンを設置してほしい	0	1	1	0	2	0.9
5.障害者に優しい施設	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	0	6	2	8	3.5
99.特になし	0	3	8	0	11	4.8

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q48-1 「駅の表示物について」困ること

	件数	%
1. 広告のポスターが目立ちすぎて必要な文字情報を拾いにくい	1	2.0
2. 文字案内表示が分かりにくい	1	2.0
3. 乗り継ぎ切符を買う際に表示が分かりにくい	1	2.0
4. 車内から見える駅名表示が少ない	1	2.0
50. その他	1	2.0
99. 特になし	6	12.2
		n=49

Q48-2 「駅の表示物について」どうしますか？

	件数	%
1. 駅員に聞く	1	2.0
2. 表示物を探す	1	2.0
3. 周囲の状況を判断して行動する	1	2.0
50. その他	1	2.0
		n=49

Q48-3 「駅の表示物について」希望すること

	件数	%
1. 電光掲示板を設置してほしい	3	6.1
2. 文字表示を大きく分かり易くしてほしい	2	4.1
3. 分かりにくい表示物は整理してほしい	1	2.0
50. その他	1	2.0
		n=49

銀行や郵便局を利用するとき

Q38-1 銀行や郵便局を利用する時困ること

「病院の窓口」とほぼ同じ傾向の回答内容である。最近呼び出し番号を電光掲示するところが増えており便利ではあるが、ちょっと目を離すと自分の番号の時反応がなかったことで次の番号になってしまい、仕方なく改めて新しい番号を引くといったこともある。

また、窓口が多くどこにいけばいいかわからないという問題もある。

Q38-2 どのような対応をするか

これも、病院の窓口と共通する部分が多い。ただし、病院と違い「自動振込機（キャッシュカード）を使う」という方法もとれる。

聞き取り調査において、手続き方法が分からなかったり混みいった問題がある場合は「ろうあ者相談員と一緒に行く」というケースもあった。

Q38-3 希望すること

記入式調査の方は、病院の窓口への希望とほぼ重複していたが、聞き取り調査の方が全回答「手話通訳者の配置」の1点のみだったのは興味深い。

具体的なものとして、ワイヤレス振動呼び出し装置「合図くん」、補聴器用「磁気ループ」の設置といった要望がある。

記入式調査

Q38-1 「銀行や郵便局を利用する時」困ること

	A	B	C	D	合計	%	
1.名前を呼ばれても聞こえない	0	15	72	2	89	39.0	
2.窓口の人の説明や質問がわからない	1	6	20	3	30	13.2	
3.表示が少ないので、どの窓口にいけばよいか分らない	0	1	1	0	2	0.9	
4.聞こえないという大声で話されてプライバシーがなくなる	0	0	0	1	1	0.4	
5.混み合っているとき、こちらが聴覚障害者であることを無視して一方的に話してくる	0	0	1	0	1	0.4	
6.電光掲示板がない所がある	0	0	1	0	1	0.4	
50.その他	0	5	15	0	20	8.8	
99.特になし	1	3	20	2	36	5.8	
A/裸耳で聞き取れる		B/何とかわかる		C/全く聞き取れない		D/聞こえ状態不明	n=228

Q38-2 「銀行や郵便局を利用する時」 どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.耳が不自由であることを伝えておく（メモを渡す）	0	6	40	2	48	21.1
2.窓口の係員の口の動きをみている	0	7	17	0	24	10.5
3.合図や手招きをしてもらう	0	3	20	0	23	10.1
4.筆談をしてもらう	0	4	16	1	21	9.2
5.カウンターの近くで待っている	0	1	12	0	13	5.7
6.わかるまで聞く	0	3	6	1	10	4.4
7.行く所を決めている（顔なじみの所、手話のできる人がいる）	1	0	8	0	9	3.9
8.同伴者に頼む	0	2	4	0	6	2.6
9.周囲の状況を見て判断する	0	0	5	0	5	2.2
10.なるべくカードを使用する	0	0	3	0	3	1.3
11.仕方がない（我慢する）	0	0	3	0	3	1.3
12.耳マークを通帳に貼る	0	1	1	0	2	0.9
13.近くの人に聞く	0	0	1	0	1	0.4
14.自動振込機を使う	0	0	1	0	1	0.4
15.パンフレットなど表示物を見る	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	3	5	0	8	3.5
99.特になし	0	0	2	0	2	0.9

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q38-3 「銀行や郵便局を利用する時」 希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.電光掲示板による表示を徹底してほしい	0	4	29	0	33	14.5
2.手話通訳者や筆記通訳者を配置してほしい	0	2	14	0	16	7.0
3.行員や職員が聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	1	4	6	3	14	6.1
4.筆談をしてほしい	0	2	6	1	9	3.9
5.行員や職員もできるだけ手話を覚えてほしい	0	1	8	0	9	3.9
6.呼び出しバイブレーター（合図くん）の設置をしてほしい	0	0	7	0	7	3.1
7.耳マークを普及させてほしい	0	1	2	0	3	1.3
8.合図や手招きをしてほしい	0	0	2	0	2	0.9
9.磁気ループを設置してほしい	0	0	2	0	2	0.9
10.大きな声でゆっくりはっきりと話してほしい	0	0	0	1	1	0.4
11.呼びに来てほしい	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	2	5	0	7	3.1
99.特になし	0	1	2	0	3	1.3

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q49-1 「銀行・郵便局について」困ること

	件数	%
1.呼び出しがわからない	4	8.2
2.受付の人の話がわからない	1	2.0
3.筆談では時間がかかる	1	2.0
50.その他	1	2.0
		n=49

Q49-2 「銀行・郵便局について」どうしますか？

	件数	%
1.筆談をする	2	4.1
2.耳が不自由であることを伝えておく(メモを渡す)	2	4.1
3.再度聞く	1	2.0
4.身振り・手振りで会話をする	1	2.0
5.ろうあ者相談員と一緒にいく	1	2.0
6.合図してもらおう	1	2.0
		n=49

Q49-3 「銀行・郵便局について」希望すること

	件数	%
1.手話通訳者を配置してほしい	9	18.4
		n=49

役所を利用するとき

Q39-1 役所を利用する時困ること

ほとんどの回答者が「窓口」を想定しているためか、病院の窓口や銀行・郵便局の回答と重複する点が多い。

しかし、役所の場合は「公共施設の中の最たるもの」であるため、手話通訳者や筆記通訳者がいるのが当たり前という認識が強いのか、「手話通訳や筆記通訳がないので困る」という苦情がかなり強い。

「対応が不親切」、「筆談をいやがる」、「電光掲示板があるのに使わない」というのは住民への責任を果たしていない態度と言われても仕方ないのではないだろうか。

Q39-2 どのような対応をするか

記入式調査の場合は「筆談、要約筆記者の派遣」が比較的多いが、聞き取り調査は「ろうあ者相談員と一緒に」、「手話通訳者のいる日に行く」の2点のみである。「耳が不自由であることを伝える」ことは、各自治体において職員に対し障害者や福祉問題の研修がきちんとなされていればかなり有効な方法であるが、ていねいに筆談で応対してもその文章を相手が読みとれないこともあるという知識もなかったりする。研修を行ってもどこまで身につけているかは、調査を見る限りでは、はなはだ疑問である。

Q39-3 希望すること

「手話通訳者や筆記通訳者の設置」が当然ながら両調査とも1位を占めた。筆記通訳の設置は「職員の理解ある対応」がなされて、全てをきちんと筆談で行ってくれれば不要である。

役所は全ての住民に同等の接遇（サービス・対応）を行う義務があり、障害者への対応も他の手本たるものでなければならぬはずだが、今回の調査結果では十分といえないようである。

国際障害者年終了後に各自治体における障害者問題の研修が激減していることも無関係ではないように思える。

耳の不自由な人への対応を示すマークの表示も必要だろう。

記入式調査

Q39-1 「役所を利用する時」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1.名前でよばれても分からない	0	3	19	0	22	9.6
2.職員の説明や質問がわからない	0	4	16	2	22	9.6
3.手話通訳者や筆記通訳者がいない	0	1	17	0	18	7.9
4.職員が不親切である時	1	0	9	1	11	4.8
5.自分の言いたいことが伝わらない	0	0	4	0	4	1.8
6.文字案内表示ができない	0	1	2	0	3	1.3
7.通訳者のいる時間に合わせるのが面倒	0	0	3	0	3	1.3
8.筆談をいやがる	0	0	2	0	2	0.9
9.手続きがわからない	0	0	2	0	2	0.9
10.電光掲示板があるのに使わない	0	1	0	0	1	0.4
11.一人では行くことができない	0	1	0	0	1	0.4
12.土、日、祝日は閉館していないので不便	0	0	1	0	1	0.4
13.こちらがしゃべれるため、聞こえるものと勘違いされる	0	0	1	0	1	0.4
14.電話やFAX連絡が不便	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	5	17	1	23	10.1
99.特になし	1	8	39	3	51	22.5

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q39-2 「役所を利用する時」 どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.筆談にしてもらう	0	4	29	2	35	15.4
2.耳が不自由であることを伝えておく（メモを渡す）	1	3	11	2	17	7.5
3.要約筆記派遣をしてもらう	0	2	9	1	12	5.3
4.窓口の方をずっと見ている	0	2	6	0	8	3.5
5.同伴者に頼む	0	1	5	1	7	3.1
6.合図や手招きをしてもらう	0	1	5	0	6	2.6
7.大きな声でゆっくり、はっきり話してもらう	0	1	3	0	4	1.8
8.わかるまで聞く（伝わるまで努力する）	0	1	2	1	4	1.8
9.手話通訳者のいる時に行く	0	0	3	0	3	1.3
10.福祉課で手話のできる人を頼む	0	0	3	0	3	1.3
11.近くの人に聞く	0	0	2	0	2	0.9
12.どうしようもない（あきらめる）	0	0	2	0	2	0.9
13.手話通訳者に同行してもらう	0	0	2	0	2	0.9
14.呼び出しの確認に行く	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	1	10	0	11	4.8
99.特になし	0	1	1	0	2	0.9

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q39-3 「役所を利用する時」 希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.手話通訳者や筆記通訳者を配置してほしい	0	2	23	2	27	11.8
2.職員が聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	0	3	13	2	18	7.9
3.職員も手話を覚えてほしい	0	0	9	0	9	3.9
4.筆談をしてほしい	0	2	4	0	6	2.6
5.電光掲示板などによる表示をしてほしい	0	0	4	0	4	0.8
6.問い合わせなどFAXでの対応をしてほしい	0	0	2	0	2	0.9
7.合図くんを設置してほしい	0	0	2	0	2	0.9
8.手話通訳者は勤務時間を長くしてほしい	0	0	2	0	2	0.9
9.大きな声でゆっくりはっきり話してほしい	0	0	1	0	1	0.4
10.手話通訳者は複数いて欲しい	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	1	2	9	0	12	5.3
99.特になし	0	2	3	0	5	2.2

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q50-1 「役所について」困ること

	件数	%
1.手話通訳者がいない時	3	6.1
2.筆談では時間がかかる	2	4.1
3.名前を呼ばれてもわからない	1	2.0
4.障害者手帳をなくした時、再発行まで時間がかかる	1	2.0
	n=49	

Q50-2 「役所について」どうしますか？

	件数	%
1.ろうあ者相談員と一緒にいく	1	2.0
2.通訳者がいる日に行く	1	2.0
	n=49	

Q50-3 「役所について」希望すること

	件数	%
1.手話通訳のできる人を配置してほしい	8	16.3
	n=49	

旅館やホテルを利用するとき

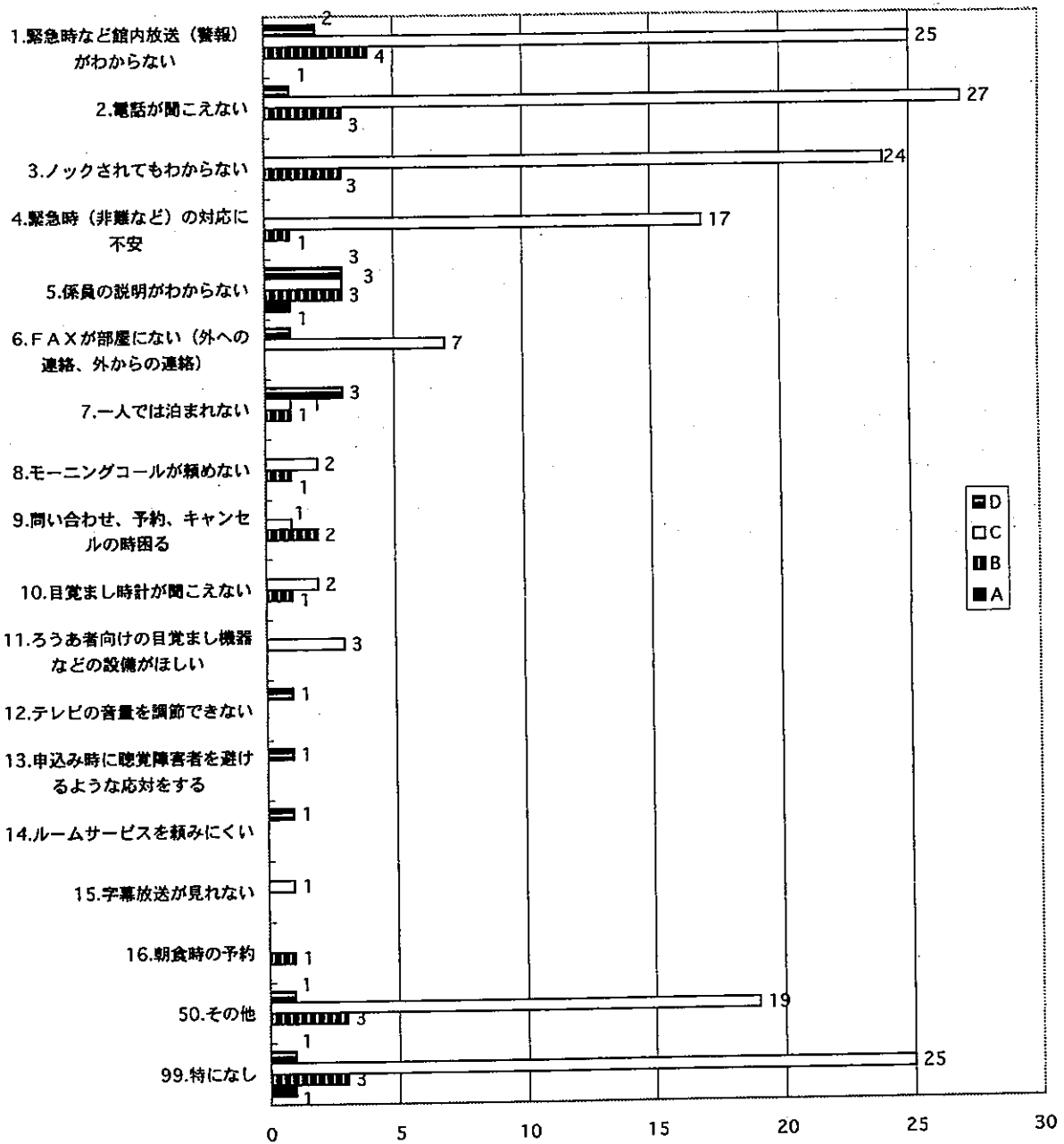
Q40-1 旅館やホテルを利用する時困ること

「緊急時など放送（警報）が分からない」13.6%と「緊急時などの対応に不安」7.9%をあわせると21.5%が緊急時の問題を訴えている。ホテル側も非常時に責任を持ってないという理由で聴覚障害者だけの宿泊に難色を示したり、宿泊を拒否するケースもある。

聞き取り調査において非常時への不安を述べたのはゼロだった。不安を感じていないのか、あるいはどうしようもないとあきらめの心境なのか、気になるところである。

記入式調査

Q40-1 「旅館やホテルを利用する時」困ること



A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q40-2 どのような対応をするか

「一人では泊まらない」というのが16名(7%)と、他の調査項目と比較して多い。「フロントに聞く」、「(サービスの人などに)耳が不自由であることを伝える」というのが一般的な対応方法だろう。「鍵をかけないで寝る」というのは相部屋の場合、結構多いと思われる。別々に外出した場合、後から戻った方が入れなくなるからである。

Q40-2 「旅館やホテルを利用する時」 どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.フロントなど係員に聞く	1	1	21	1	24	10.5
2.耳が不自由であることを伝える(メモを渡す)	0	1	20	1	22	9.6
3.一人では泊まらない	0	1	14	1	16	7.0
4.筆談をしてもらう	0	2	3	0	5	2.2
5.鍵をかけないで寝る	0	0	4	0	4	1.8
6.周囲の状況を判断し行動する	0	1	1	1	3	1.3
7.自分で起きるしかない	0	2	1	0	3	1.3
8.健聴者に予約してもらう	0	0	3	0	3	1.3
9.仕方ない	0	1	2	0	3	1.3
10.電話はでないようにしている	0	0	2	0	2	0.9
11.申込み時に聴覚障害者であることを伝えないでおく	0	0	1	0	1	0.4
12.補聴器をはずさない	0	1	0	0	1	0.4
13.ドアを開けておく	0	0	1	0	1	0.4
14.係員又は同行者に起こしてもらう	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	5	28	2	35	15.4
99.特になし	0	1	4	0	5	2.2

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q40-3 希望すること

客室内に「合図くん」や「おしらせランプ」のような振動やフラッシュで伝える「信号装置」やファクシミリ、振動目覚まし等を置くことへの希望が多い。宿泊施設のスタッフの聴覚障害者への理解も重要項目だろう。

Q40-3 「旅館やホテルを利用する時」希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.FAXでフロントや外と連絡ができるようにしてほしい	0	1	18	4	23	10.1
2.お知らせランプ（呼び出しパトライト）があればよい	0	4	18	1	23	10.1
3.客室内に合図くん、フラッシュベルなどがあれば良い	0	3	13	2	18	7.9
4.係員が聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	0	2	10	0	12	5.3
5.一人でも安心して泊まれるホテル（聴覚障害者をサポートしてくれる係の人がほしい）	0	3	3	1	7	3.1
6.振動めざまし時計を設置してほしい	0	0	6	0	6	2.6
7.テレビ電話の設置	0	1	2	1	4	1.8
8.FAXで予約できると良い	0	0	2	0	2	0.9
9.聴覚障害者専用の宿泊部屋がほしい	0	0	2	0	2	0.9
10.緊急時に振動やランプなどで知らせるシステムがほしい	0	0	2	0	2	0.9
11.テレビのイヤホンが利用できるとよい	0	0	0	1	1	0.4
12.筆談をしてほしい	0	0	1	0	1	0.4
13.事前に緊急時の対応の説明をしておいてほしい	0	0	1	0	1	0.4
14.各部屋に福祉電話機（めいりょう）を設置してほしい	0	0	1	0	1	0.4
15.緊急時のための非常口の現場を案内してほしい	0	0	1	0	1	0.4
16.ホテルなどには聴覚障害者用の火災報知器を設置してほしい	0	0	1	0	1	0.4
17.部屋まで起こしに来てほしい	0	0	1	0	1	0.4
18.宿泊カードに障害者欄を設けて、緊急時の対応に備えてほしい	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	1	5	0	6	2.6
99.特になし	0	1	3	0	4	1.8

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q51-1 「旅館・ホテルについて」困ること

	件数	%
1. ドアチャイムやノックの音がわからない	3	6.1
2. こちらの伝えたいことが上手く通じない	2	4.1
3. 手話通訳のできる人がいない	2	4.1
4. 係員の説明や質問がわからない	1	2.0
5. 部屋からフロントに連絡できない	1	2.0
6. 電話での予約ができない	1	2.0
7. モーニングコールがわからない	1	2.0
50. その他	1	2.0
	n=49	

Q51-2 「旅館・ホテルについて」どうしますか？

	件数	%
1. 筆談をする	2	4.1
2. 一人ではあまり行かない	2	4.1
3. 自分で探す	1	2.0
4. 朝起きるのに気を遣う	1	2.0
5. 手話通訳者と一緒に行く	1	2.0
6. ドアの鍵を閉めないで寝る	1	2.0
7. フロントに頼む	1	2.0
	n=49	

Q51-3 「旅館・ホテルについて」希望すること

	件数	%
1. 手話通訳者を配置してほしい	6	12.2
2. 文字表示案内を大きく分かりやすくしてほしい	1	2.0
3. 緊急時の連絡装置を設置してほしい	1	2.0
	n=49	

警察や交番を利用するとき

Q41-1 警察や交番を利用する時困ること

「特になし」または無回答が圧倒的に多い。あまり関わりたくない、関わったと知られたら恥ずかしい、という意識があるのだろう。

「質問されたり道案内をしてもらった時など分からない」というコミュニケーション上の問題に次いで「不親切な警察官」の存在が問題になっている。聴覚障害者は電話をしなければならぬ時に交番をお願いするケースが多いのだが、いつも親切に対応してくれる警察官ばかりではないようである。

Q41-2 どのような対応をするか

「筆談をする」がやはり多い。次いで「耳が不自由なことを伝える」と、上位は役所等と同じだが、「分かるまで聞く」ということが回答率の割に多いように思える。また、役所や銀行等になかった「がまんする」という回答があったのも興味深い。

Q41-3 希望すること

「手話通訳・筆記通訳の設置」と「手話通訳や筆記通訳のできる警察官の増員」が多い。警察は怖いものであると同時に頼ることができるもの、という思いがあるのだろう。

現在、警視庁をはじめ各地での警察官への手話講習が行われているので、聴覚障害者への理解を持つ警察官の増加が期待できる。

記入式調査

Q41-1 「警察や交番を利用する時」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1.交番で質問されたり、道案内をしてもらった時や警察署で説明	0	5	21	1	27	11.8
2.不親切な警察官がいるとき	0	0	8	0	8	3.5
3.交番が不在の時	0	1	4	0	5	2.2
4.警察署に連絡しても電話が使えない	0	0	2	2	4	1.8
5.手話のできる警察官がいてほしい	0	0	3	1	4	1.8
6.事故の時など事情説明ができない	0	0	3	0	3	1.3
7.一人では行きにくい	0	0	3	0	3	1.3
8.筆談をいやがる	0	0	3	0	3	1.3
9.運転免許更新時の講習にビデオを見るが字幕がない	0	0	1	0	1	0.4
10.警察官は男性が多いので聞き取りにくい	0	1	0	0	1	0.4
50.その他	0	2	16	0	18	7.9
99.特になし	1	13	55	5	74	32.5

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q41-2 「警察や交番を利用する時」 どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.筆談をしてもらう	0	2	25	1	28	12.3
2.耳が不自由であることを伝える（メモを渡す）	0	1	7	1	9	3.9
3.わかるまで聞く	0	2	2	1	5	2.2
4.FAXで通信する	0	0	2	0	2	0.9
5.筆記通訳者の派遣を依頼する	0	0	2	0	2	0.9
6.大きな声でゆっくり、はっきり話してもらう	0	1	1	0	2	0.9
7.同伴者に頼む	0	0	1	0	1	0.4
8.がまんする	0	0	1	0	1	0.4
9.手話通訳者に頼む	0	0	1	0	1	0.4
10.健聴者に頼む	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	1	9	0	10	4.4
99.特になし	0	3	7	0	10	4.4

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q41-3 「警察や交番を利用する時」 希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.手話通訳や筆記通訳のできる警察官を増員してほしい（手話通訳者、筆記通訳者を設置してほしい）	0	2	26	0	28	12.3
2.筆談してほしい	0	1	6	2	9	3.9
3.手話通訳者、筆記通訳者の派遣を無料でしてほしい	0	0	2	0	2	0.9
4.運転免許証更新時の講習用ビデオなどに字幕を入れてほしい（文字による説明）	0	0	2	0	2	0.9
5.24時間FAX連絡ができるようにしてほしい	0	1	4	0	5	2.2
6.警察官が聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	0	3	7	0	10	4.4
7.大きな声でゆっくり、はっきり話してほしい	0	1	0	0	1	0.4
8.交番でもFAX連絡できるようにしてほしい	0	1	0	0	1	0.4
9.手話のできる女性の警察官がいたらよい	0	1	0	0	1	0.4
50.その他	0	1	3	0	4	1.8
99.特になし	0	3	5	0	8	3.5

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q52-1 「交番・警察署について」困ること

	件数	%
1.交番に手話通訳のできる警察官がない	2	4.1
2.不親切な警察官がいる時	1	2.0
	n=49	

Q52-2 「交番・警察署について」どうしますか？

	件数	%
1.手話通訳者と一緒に行く	1	2.0
2.筆談をする	1	2.0
	n=49	

Q52-3 「交番・警察署について」希望すること

	件数	%
1.手話通訳者を配置してほしい	6	12.2
50.その他	1	2.0
	n=49	

遊園地や娯楽施設を利用するとき

Q42-1 遊園地や娯楽施設を利用する時困ること

今回の調査の中では「特になし」及び未回答が最も多かった。(聞き取り調査は回答ゼロ) 不便な点を自覚しにくいのか、好きな人(好きなところ)だけ行くので不便を感じないのかのいずれかだろう。

少ない回答の中で多かったのが「場内放送が分からない」というものだったが、聴覚障害者のうち何人が遊園地等でも場内放送があることを知っているのか疑問である。

「芝居など言葉が分からないと面白くない」という回答はもっと多くてもおかしくないと思えるのだが、はじめから仕方ないとあきらめて「困る」の範疇に入らないのではないかと思われる。

Q42-2 どのような対応をするか

「同伴者に頼む」、「周囲の様子で判断」が主な対応である。「呼び出しコーナーで待つしかない」というのは仲間とはぐれた場合の対応だろう。

Q42-3 希望すること

「電光掲示板」と「連絡用の伝言板」が主なものである。電光掲示板はともかく、伝言板は費用もさほどかからないし、仲間とはぐれた場合の対応にも有効である。いずれも聴覚障害者だけでなく、一般利用者にも便利なのでっと普及しても良いと思える。

アナウンスが聞こえるガイド装置や磁気ループの設置も必要。施設説明も文字表示とともに分かりやすい図形表示も加えるとよい。

記入式調査

Q42-1 「遊園地や娯楽施設を利用する時」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1.場内放送がわからない(特に緊急時など)	0	4	14	2	20	8.8
2.仲間とはぐれると連絡がつかない	0	0	9	1	10	4.4
3.係員の説明や質問がわからない	0	0	6	0	6	2.6
4.芝居など言葉がわからないと面白くない	0	1	3	0	4	1.8
5.騒音が耳障りである	0	0	2	0	2	0.9
6.係員に筆談をしてもらえない	0	1	1	0	2	0.9
7.設備や建物の案内表示がわかりにくい	0	0	2	0	2	0.9
8.入場券を買うときなど	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	3	6	1	10	4.4
99.特になし	1	12	64	2	79	34.6

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q42-2 「遊園地や娯楽施設を利用する時」 どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.同伴者に頼む	0	1	7	1	9	3.9
2.周囲の様子で判断する	0	1	6	1	8	3.5
3.呼び出しコーナーや出口で待つしかない	0	0	4	1	5	2.2
4.あきらめる	0	0	4	0	4	1.8
5.自分で探す	0	0	4	0	4	1.8
6.身振り、手振りを交えて口話する	0	0	2	0	2	0.9
7.受付で聞く	0	0	2	0	2	0.9
8.近くにいる人に聞く	0	0	1	0	1	0.4
9.家族のものとはぐれないように注意している	0	0	1	0	1	0.4
10.筆談してもらう	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	2	4	0	6	2.6
99.特になし	0	4	6	0	10	4.4
A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228						

Q42-3 「遊園地や娯楽施設を利用する時」 希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.電光掲示板で表示してほしい	0	1	10	1	12	5.3
2.連絡用の伝言板がほしい	0	0	4	1	5	2.2
3.筆談や手話のできる人を配置してほしい	0	0	4	0	4	1.8
4.詳しい文字表示を多くしてほしい	0	1	2	0	3	1.3
5.係員が聴覚障害者に対して理解ある対応をしてほしい	0	1	1	0	2	0.9
6.補聴器で聞ける磁気誘導ループを設置してほしい	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	1	5	0	6	2.6
99.特になし	0	4	8	0	12	5.3
A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228						

その他の施設を利用するとき

記入式調査

Q43 「その他に施設や建物を利用する時」不便なこと

	A	B	C	D	合計	%
1.場内放送の内容がわからない	1	12	45	4	62	27.2
2.仲間とはぐれると連絡がつかない	0	10	27	2	39	17.1
3.非常警報がわからない	0	4	28	1	33	14.5
4.案内図がどこにあるのかわからない	0	3	12	0	15	6.6
5.前売り券や予約がとりにくい	1	2	9	0	12	5.3
6.案内表示があっても内容がわかりにくい	0	1	9	0	10	4.4
7.混んだエレベーターで利用回数を伝えられない	0	1	9	0	10	4.4
8.サービスを十分に受けられない	0	3	2	0	5	2.2
9.公共施設の各種講座に磁気誘導カーブ、OHPを設置してほしい	0	0	3	0	3	1.3
10.電光掲示板が少ない	0	0	2	0	2	0.9
11.シルバーホンを設置してほしい	0	0	1	0	1	0.4
12.公衆FAXがない	0	0	1	0	1	0.4
13.待ち合わせをした時など確認の連絡がとれない	0	0	1	0	1	0.4
14.エレベーターが途中で止まって一人の時は外部との連絡がとれない	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	0	6	0	6	2.6
99.特になし	0	1	3	0	4	1.8

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q53-1 「デパートについて」困ること

	件数	%
1.トイレの場所がわからない	3	6.1
2.エレベーターに一人では乗れない	2	4.1
3.エレベーターが故障した時	2	4.1
4.エレベーターの定員オーバーの音が聞こえない	1	2.0
	n=49	

Q53-2 「デパートについて」どうしますか？

	件数	%
1.受付で聞く（身振り・手振り）	3	6.1
2.家族の者と離れないように注意している	1	2.0
3.同行者と一緒に行く	1	2.0
4.筆談をする	1	2.0
5.自分で探す	1	2.0
50.その他	1	2.0
	n=49	

Q53-3 「デパートについて」希望すること

	件数	%
1.手話のできる店員を配置してほしい	2	4.1
2.電光掲示板などで文字表示をしてほしい	1	2.0
3.エレベーターの中を外から見えるようにしてほしい	1	2.0
4.案内表示を分かり易くしてほしい	1	2.0
5.エレベーターの定員オーバーを光などで表示されるとよい	1	2.0
50.その他	1	2.0
	n=49	

ファックスについて

Q44-1 ファックスをお持ちですか

所有率が84.2%，持っていない人は4.4%である。聞き取り調査の普及率はもう少し高く、所有率89.9%，持っていない人はわずか1名のみ。

ファックスの一般家庭への普及率が10%を越えたところであることを考えると、非常に高い普及率となっている。これは身体障害者手帳の等級によらず身体障害者の日常生活用具の「聴覚障害者通信装置」として給付されるようになったことが大きい。

ただし、調査方法（聴覚障害者団体を通して調査＝団体関係者のみ）ということを見ると、団体に関係を持たず情報が少ない人は持っていない場合も多いと思われるので、聴覚障害者全体の所有率はもう少し低いのではないかとと思われる。

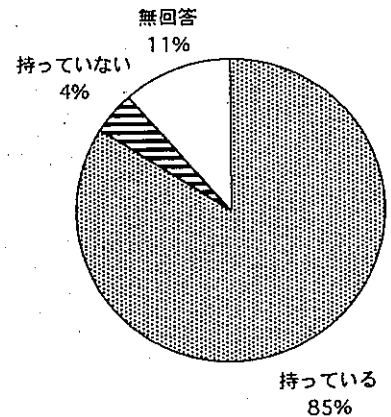
Q44-2 ファックスを持っていない理由は

持っていない理由に、機器の値段が高すぎるとあるのは身体障害者手帳の対象外か給付制度を知らないことが考えられる。あるいは必要以上の機能を持つ機種をすすめられたりしたのかもしれない。現在は店頭では数万円で購入できる。

また、通信費、維持費がかかりすぎる等があげられているが、相手の受信操作を省略させるために無鳴動着信機能を持つNTTのFネットで送信する人が多いので、市内通話は2～3倍かかることはある。

聞き取り調査の中には「文章のやりとりが苦手」というものがある。

Q44 「ファックス」もっていますか？



記入式調査

Q44 「ファックス」持っていない理由

	合計	%
1. 機器の値段が高すぎる	3	30.0
2. 必要ない	2	20.0
3. 文章でのやり取りが苦手だから	1	10.0
4. 難聴電話で間にあっている	1	10.0
50. その他	2	20.0
	n=10	

聞き取り調査

Q54-1 「FAX」を持っていますか？

	件数	%
1. 持っている	44	89.8
2. 持っていない	1	2.0
50. その他	4	8.2
	n=49	

Q54 「FAX」を持っていない理由

	件数	%
1. 現在は必要ない	1	2.0
2. 文章のやりとりが苦手	1	2.0

ファックスについて

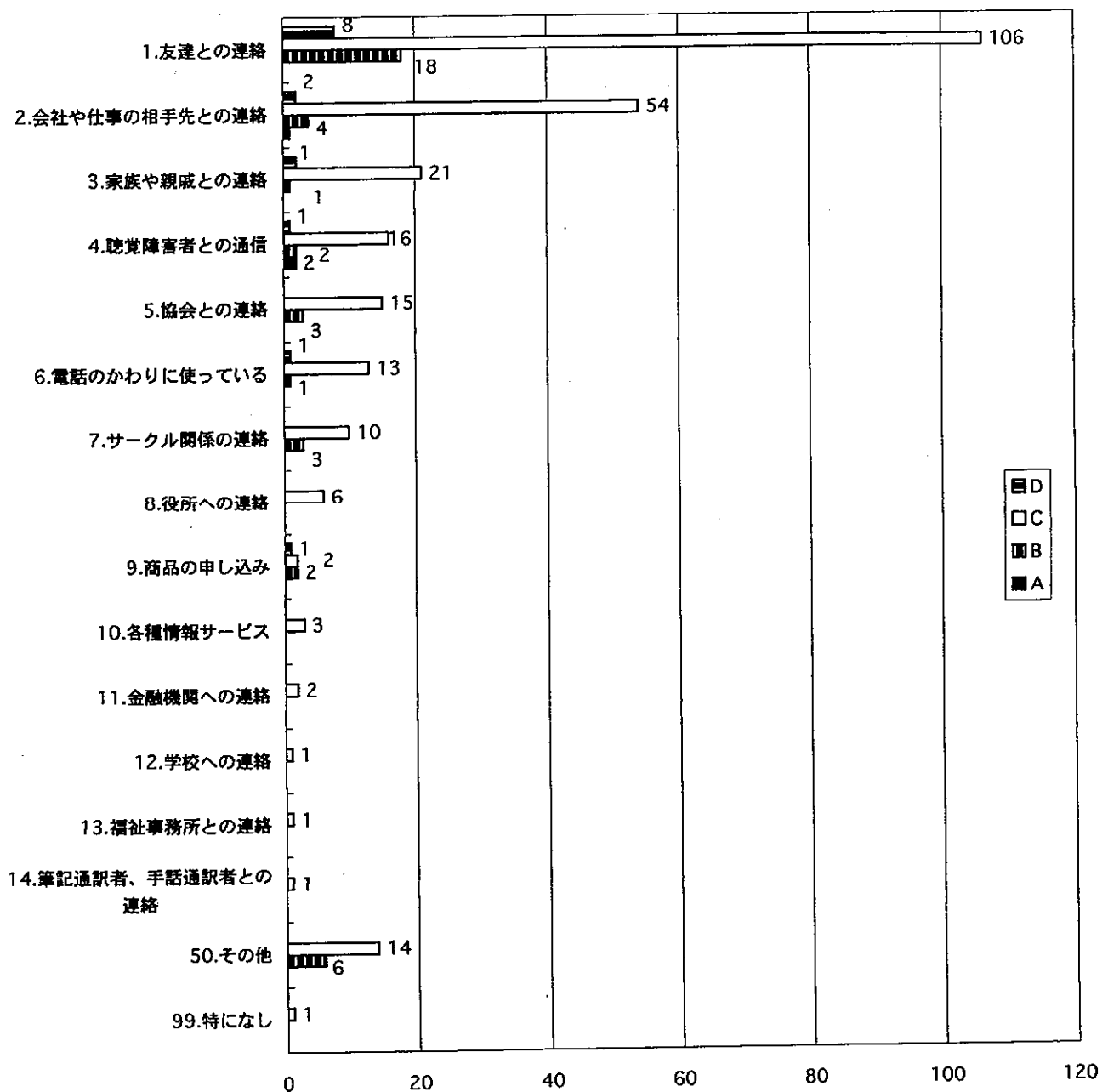
Q45 どんな時に利用するか

友達との連絡が両調査とも70%前後を占めているが、その他会社での仕事や学校、役所、町内会、サークル、商品の申し込みなど毎日の生活の場面で電話代わりに使われていることが伺われる。

また、ファックス情報の利用や金融機関への連絡など、画像情報であること記録性があることなどファックスの特性を利用した使い方もある。

記入式調査

Q45 「ファックス」どんな時に利用しますか？



A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=192

聞き取り調査

Q55 「FAX」を利用する機会

	件数	%
1.友達との連絡	32	72.7
2.手話通訳者の依頼	8	18.2
3.家族や親戚との連絡	7	15.9
4.協会との連絡	7	15.9
5.会社との連絡	5	11.4
6.サークルとの連絡	3	6.8
7.商品を申し込む時	3	6.8
8.学校の先生との連絡	1	2.3
9.消防署への連絡	1	2.3
10.病院の予約	1	2.3
50.その他	3	6.8

n=44

ファックスについて

Q46 ファックスの役に立たない時、不便な時

記入式調査ではファックスの利用ための環境に関係のある回答では、「外出先で使えない」が40.0%と高率である。「公衆ファックスが少ない」(4.4%)と「街角ファックスの料金が高い」(0.7%)も同じ問題である。「警察や消防署に連絡ができない」のは相手方の理解度の問題で解決ができるものである。「電話帳にファックス番号が載っていない」のは、ファックスの普及度の高さから見て、少なくともファックス番号の掲載の選択できるようにすべきである。

ファックスの機械の機能に関係のある回答は、「操作が面倒」、「音声で利用方法が指示されるので使えない」などである。

「相手が読んだかどうか分からない(相手が不在か不明)」、「返答が得られない」、「送信できなかった理由が不明」のはファックスを用いた通信の限界を示すものである。何らかの新しい機能の追加で対応が可能と思われる。「プライバシーが守れない」はFネットの親展通信を用いることで解決が図れるのではないか。

聞き取り調査の場合は1位と2位が逆転するがほぼ同じ傾向にある。

記入式調査

Q46 「ファックス」役に立たない時がありますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.外出先では使えない	1	12	62	4	79	41.1
2.相手が読んだかどうか分からない(相手が在宅か不在かわからない、返答が得られない)	0	11	64	4	79	41.1
3.送信(受信)不可の場合の理由がわからない	0	0	11	2	13	6.8
4.FAXのない相手への連絡ができない	1	1	8	0	10	5.2
5.家族や相手が話し中などで、タイムリーな交信ができない	0	3	6	0	9	4.7
6.公衆FAXがない(民間でも設置場所が少ない)	0	0	7	0	7	3.6
7.機種によって通じないことがある。	1	1	4	0	6	3.1
8.プライバシーが保てない	0	1	4	0	5	2.6
9.FAXがトラブルを起こした時	0	0	3	0	3	1.6
10.書くのが面倒	0	0	3	0	3	1.6
11.操作が面倒	0	0	2	0	2	1.0
12.電話帳にFAXナンバーが載っていない	0	0	2	0	2	1.0
13.持ち歩きができない	0	0	1	0	1	0.5
14.街角FAXの料金が高い	0	0	1	0	1	0.5
15.紙を多く使う	0	0	1	0	1	0.5
16.TPOを考えないでFAXを送信されると迷惑である	0	0	1	0	1	0.5
17.警察署や消防署へのFAX連絡ができない	0	0	1	0	1	0.5
18.停電の時使えない	0	0	1	0	1	0.5
50.その他	0	4	8	0	12	6.2
99.特になし	0	0	14	0	14	7.3

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=192

聞き取り調査

Q56 「FAXが役に立たない時や不便な時」

	件数	%
1.相手が呼んだかどうか分からない	12	27.3
2.外出先では使えない	6	13.6
3.友達がFAXを持っていないので使えない	5	11.4
4.すぐに返事が聞けない	5	11.4
5.不通の時、相手が呼んだかどうか分からない	3	6.8
6.相手の電話番号とFAX番号が同じだと不便	1	2.3
7.自動と手動の切り換えが不便	1	2.3
8.電話のようには使えない	1	2.3
9.番号を間違えてFAXしてしまった時	1	2.3
10.印字が不鮮明で読めない時	1	2.3
11.故障した時	1	2.3
50.その他	6	13.6
99.特になし	3	6.8

n=44

ファックスについて

Q47 提供して欲しいサービス

天気予報、道路の渋滞情報、最新のニュースなど音声で提供される既存のサービスを文字や映像で受けたいという要望が多い。また、自分の生活に密着した福祉情報やイベント案内、デパート・スーパーのお買い得情報、アパートなどの不動産情報などの要望はファックスが情報端末としての意識も伺える。電話の代わりにファクシミリで病院や旅行等の各種サービスを予約したいという要望も強い。

この場合、音声で操作を確認しながら利用するものは使えないので、マークシート方式とかコード入力だけにするなど工夫が必要である。

災害時の情報の入手は、テレビやラジオの聞こえない聴覚障害者にとっては絶対に必要なことであり、複合的な入手ルートが求められている。

記入式調査

Q47 「ファックス」提供してほしい情報・サービス

	A	B	C	D	合計	%
1.列車の指定席の予約	0	5	43	2	50	26.0
2.道路の渋滞情報	0	4	21	0	25	13.0
3.各種サービスの問い合わせ、予約	0	1	9	2	12	6.2
4.災害時の情報（非常時）	1	0	7	0	8	4.2
5.テレホンサービスの内容すべて（天気予報など）	1	0	6	1	8	4.2
6.行政の情報	0	1	5	0	6	3.1
7.最新（臨時）ニュース	1	0	2	1	4	2.1
8.行楽情報	0	0	2	0	2	1.0
9.福祉情報	0	0	2	0	2	1.0
10.病院への問い合わせ、予約	0	0	1	0	1	0.5
11.デパートやスーパーのお買い得情報	0	0	0	1	1	0.5
12.タクシー	0	0	1	0	1	0.5
50.その他	0	3	7	0	10	5.2
99.特になし	0	2	15	1	18	9.4

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=192

聞き取り調査

Q57 「FAXで提供してほしい情報・サービス」

	件数	%
1.天気予報	6	13.6
2.緊急情報	3	6.8
3.道路渋滞情報	2	4.5
4.バーゲン情報	2	4.5
5.市場の情報	1	2.3
6.ホテルの情報	1	2.3
7.スポーツ情報	1	2.3
50.その他	3	6.8
99.特になし	8	18.2

n=44

ファックスについて

Q48 希望するファックス番号

回答はファックスで用が足せるよう宅配便や出前、映画館、公共施設など生活の身近なところの要望が出された。またすべての会社にファックス番号があれば聴覚障害者の生活も広がるのではないかと。

回答には出なかったが、駅や銀行、郵便局などの公共機関にも必要である。

基本的には電話の代わりに使いたいので、すべての電話にファックスが通じるようにして欲しいものである。これは障害者の自立につながる問題である。

記入式調査

Q48 「ファックス番号が書かれているとよいと思うもの」

	A	B	C	D	合計	%
1.留守中の宅配便や速達郵便の配達通知表	1	7	69	3	80	41.7
2.出前用のメニュー	1	2	35	2	40	20.8
3.FAX所有者の(会社・個人)すべての番号	0	6	19	1	26	13.5
4.新聞の読者欄の投稿先	0	3	22	0	25	13
5.映画館、劇場の広告(時間の問い合わせなど)	1	2	16	1	20	10.4
6.求人広告	0	3	15	0	18	9.4
7.公共施設	0	2	8	1	11	5.7
8.病院	0	0	2	0	2	1.0
9.本屋	0	0	1	0	1	0.5
10.宿泊施設、娯楽施設	0	0	1	0	1	0.5
11.福祉施設	0	0	1	0	1	0.5
12.銀行	0	0	1	0	1	0.5
50.その他	0	1	13	1	15	7.8
99.特になし	0	1	5	1	7	3.6

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=192

聞き取り調査

Q58 「FAX番号が書かれていればよいと思うもの」

	件数	%
1.出前のFAX番号	7	15.9
2.留守中の宅配便や速達郵便の配達通知票	6	13.6
3.電話帳に相当するすべてのFAX番号帳	6	13.6
4.米屋	1	2.3
5.乗車券や航空券などの購入先	1	2.3
6.生活必需品の広告	1	2.3
50.その他	3	6.8
99.特になし	5	11.4

n=44

文字放送について

Q49-1 文字放送デコーダの所有状況

記入式調査の場合、回答者の41%が所有し、45%が所有していない。聞き取り調査では24.5%所有、59%所有せずとやはりろうあ者の方が所有率がやや低い。

Q49-2 所有していない理由

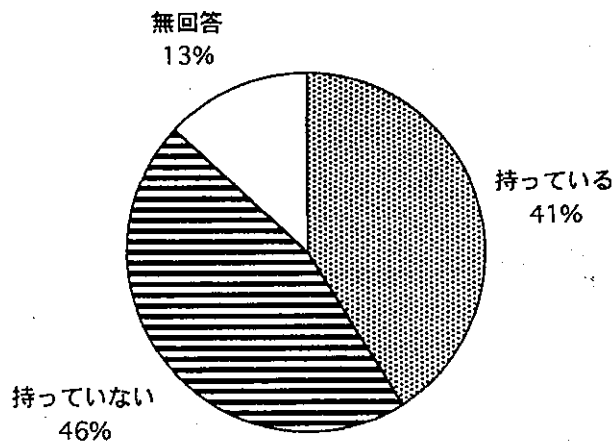
「機器の値段が高すぎる」が両調査とも30%以上と高かった。「見たい番組がない」は両調査とも10%台である。「必要がない」は「他の方法で聞こえる」も合わせて20%近くある。(聞き取り14%)

見たい番組がないのは、字幕放送(※)を視聴するのに必要だが、全国で見られるのはNHKに限られ、民放の字幕番組は関東、関西、中部、北陸、九州の一部しか見られないので、地域的バラツキがある。また、一番放送時間が多い関東地区でも週20時間強であり、全放送時間のわずか2%程度しかないので、まず今後全国どこでも見られるようにすることとゴールデンアワーを中心に聴覚障害者が望む番組の字幕化を図ることが急務である。

本アンケートを実施した後に各メーカーから機器の価格を従来の半分程度にまで下げた機種が発売された。また、文字放送デコーダーは身体障害者日常生活用具に指定されているので、身体障害者手帳を持つ人に、給付が受けられることをPRする必要がある。

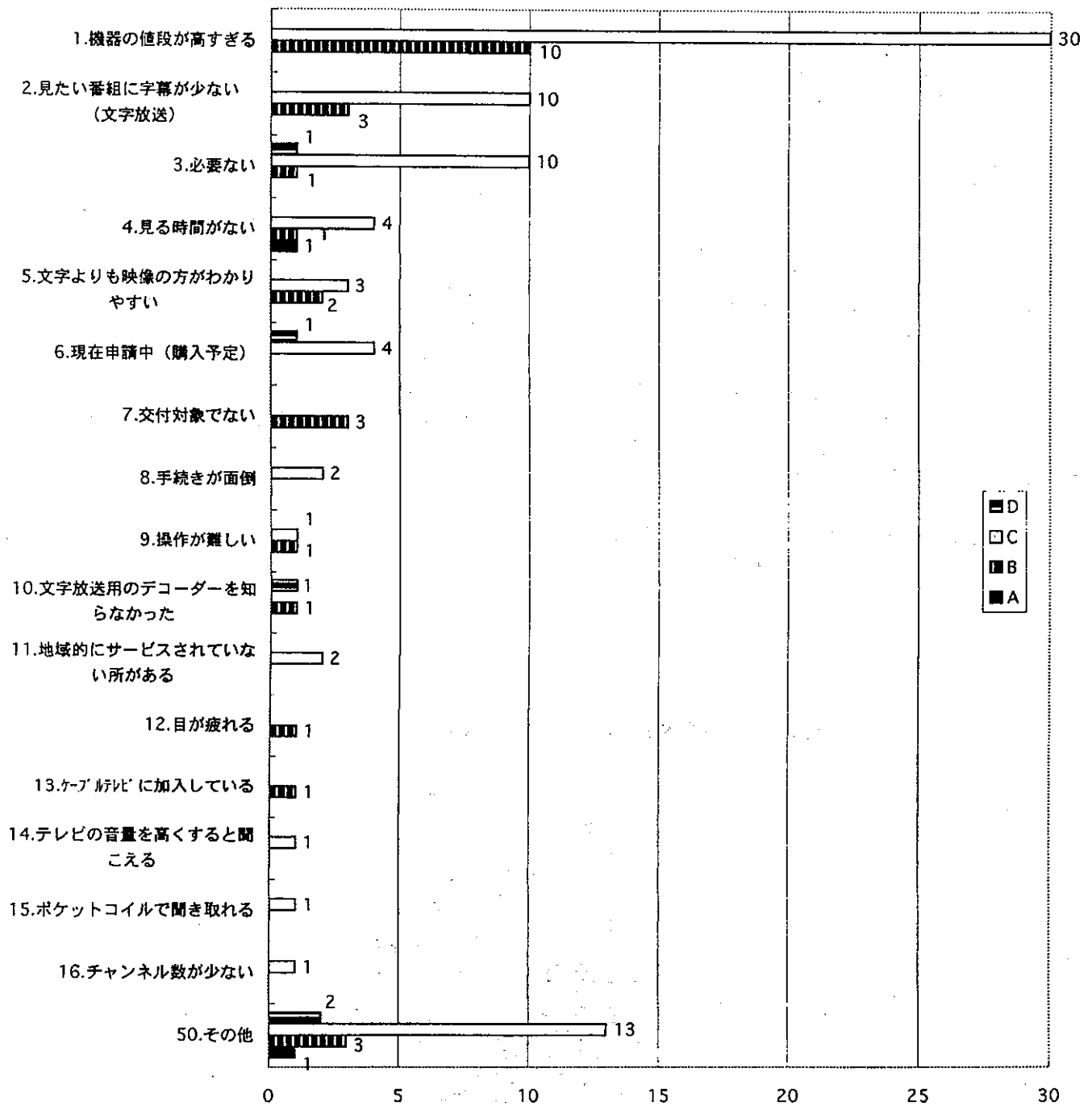
※文字放送を用いて一般のテレビ画面に字幕を重ねて写す方法。文字放送アダプターか内蔵したテレビで受信する。無料。

Q49 「文字放送のデコーダー(内蔵テレビ)」をお持ちですか?



記入式調査

Q49 「文字放送のデコーダー（内蔵テレビ）」をもっていない理由



A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=104

聞き取り調査

Q59 「文字放送のデコーダー」持っていますか？

	件数	%
1.持っている	12	24.5
2.持っていない	29	59.2
50.その他	8	16.3

n=49

Q59テレビの文字放送用デコーダー（又は内臓テレビ）を持っていない理由

	件数	%
1.機器の値段が高すぎる	9	31.0
2.文字放送の番組が少ない	5	17.2
3.必要性を感じない	4	13.8
4.給付申請中	3	10.3
5.テレビをあまり見ない	3	10.3
6.文字より映像の方が分かり易い	3	10.3
7.購入予定	2	6.9
8.文字放送用のデコーダーがあることを知らなかった	2	6.9

n=29

文字放送について

Q50 文字放送でどんな番組を見るか

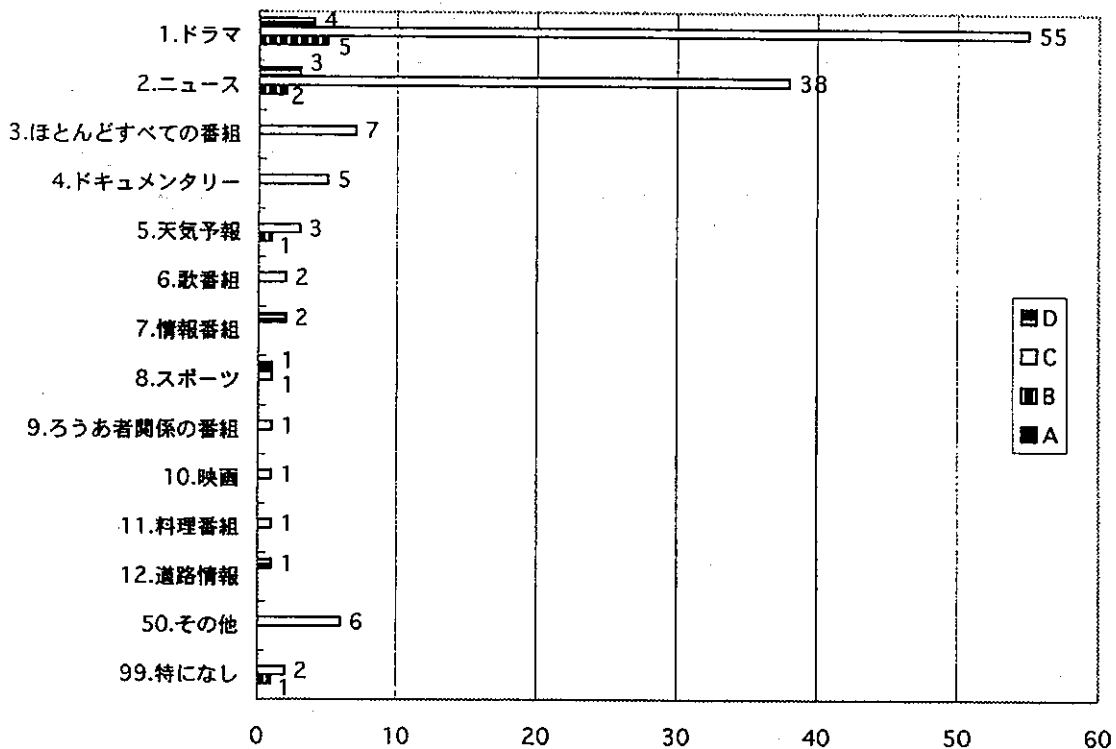
記入式調査では「ドラマ」が「ニュース」の50.7%を抑え、70.1%を占めている。「ほとんど見ている」の7.5%を含めれば8割近い人が見ている。これは94年4月からNHKがドラマのすべてに字幕を付けるようになったことが大きい。ニュースには文字放送の字幕はまだないので、文字放送のニュースを視聴している人が多いものとみられる。

聞き取り調査では「ドラマ」、「時代劇」が合計で75%と高い。これは記入式とほぼ同じである。しかし、記入式では2位のニュースがわずかに1名と低い。手話ニュースを見ているので必要ないのか、ニュースに興味がないのか、判断がつかねる。

それ以外の番組は特に視聴率の高いものはない。

記入式調査

Q.50 「文字放送」 どの番組を見ますか？



A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=94

聞き取り調査

Q60 「文字放送で見る番組」

番組	件数	%
1.ドラマ	6	50.0
2.時代劇	3	25.0
3.映画(洋画)	2	16.7
4.ニュース	1	8.3
99.特になし	1	8.3

n=12

文字放送について

Q51 文字放送の役に立たない時

回答は多岐にわたるが、文字放送そのものに原因があるものとして「文字が不鮮明」、「白い画面に白い字で読めない」、「文字が消えるのが早い」等がある。「文字を見ながら映像を見るのは疲れる」のは慣れの問題もありそうだが、高齢の難聴者にとっては切実な問題である。

制作側に問題があるものは「ニュースなど要約されすぎ」、「文字放送の時間が短い」は、視聴者の声を反映するシステムが必要である。「臨時ニュースに字幕がない」のは特に災害関係の時はいつも痛感することで、公共のメディアの責任を考えていただきたい。

文字放送受信機に原因があるものとして、「(予約)録画ができない」、「リモートができない」、「文字ニュースのページ送りが遅い」、「家族で見る番組が違う」などがある。これらは最新の受信機では予約録画機能や使いやすいリモコン、大量のメモリーによるページ送りの高速化が図られている。また画面を分割して通常の画面と併映ができる機種もあるし、小サイズの画面のものがある。

パソコン通信やケーブルテレビによる通信など新しい「放送・通信」が実現しそうだが、聴覚障害者への対応を忘れられないためにも解決策を提言できる人材の養成が必要である。

記入式調査

Q.51 「文字放送」役に立たない時はありますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.字を見ながら映像をみるのは疲れる	0	1	9	0	10	10.6
2.文字放送の時間が少ない	0	0	7	0	7	7.4
3.文字が不鮮明なこと(文字が途切れる)	0	0	6	1	7	7.4
4.文字放送入りの番組を録画すると再生時に文字が出ない (予約録画ができない)	0	0	6	0	6	6.4
5.文字だけでは様子がわからない	0	0	5	0	5	5.3
6.臨時ニュースに字幕がない	0	0	4	0	4	4.3
7.ニュースなどかなり要約されてしまっている	0	0	3	0	3	3.2
8.文字の表れるのが早くて読みにくい	0	0	3	0	3	3.2
9.白い画面に白い文字で読めない時がある	0	0	3	0	3	3.2
10.電波障害時	0	0	2	0	2	2.1
11.文字ニュースは画面が変わるのが遅くてイライラする	0	0	2	0	2	2.1
12.キャプテンオープンの字幕とだぶっているので見にくい	0	0	2	0	2	2.1
13.文字が画面からはみ出してしまう	0	0	2	0	2	2.1
14.時間帯のずれ	0	0	1	0	1	1.1
15.リモートできないのが不満	0	1	0	0	1	1.1
16.即時性がない	0	0	1	0	1	1.1
17.民放の地方文字放送が行われていない	0	0	1	0	1	1.1
18.誰が話しているかわかりにくい	0	0	1	0	1	1.1
19.イントネーションがつかみにくい	0	0	1	0	1	1.1
50.その他	0	4	7	0	11	11.7
99.特になし	0	1	7	1	9	9.6

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=94

文字放送について

Q52 文字放送のない番組について要望があるか。

現在、生放送が多いため字幕放送が出来ない「ニュースはできるだけ文字や図表を提示して欲しい」は56.7%と半分以上の人が要望している。その他「民放も含めてすべての番組に文字放送（字幕放送）を取り入れて欲しい（ドラマ、クイズ、報道、教育など）」は35.8%で、地域によっては字幕放送が見られないことも反映して、字幕化の要望の強さが伺える。

CMにも字幕が欲しいという要望もテレビが商品やサービスの重要な情報源になっていることの現れである。

記入式調査

Q.52 「文字放送」ない番組について要望はありますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.ニュースはできるだけ文字や図表を提示してほしい	0	6	40	3	49	52.1
2.民放も含めてすべての番組に文字放送を取り入れてほしい	0	0	36	1	37	39.4
3.映画を文字放送にしてほしい	0	0	2	0	2	2.1
4.CMも字幕がほしい	0	0	1	0	1	1.1
5.人気番組を文字放送にしてほしい	0	0	1	0	1	1.1
50.その他	0	0	2	1	3	3.2
99.特になし	0	1	1	0	2	2.1

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=94

テレビを通じて提供して欲しいサービス

Q53 テレビを通じて提供して欲しいサービス

災害情報や臨時ニュースなど注目度の高いものは、手話、字幕が必要である。今回は「不便さ」ということで機器が中心の調査であったが、機会があれば「聞き取り調査方式」を用いてテレビへの手話の挿入、手話番組についての調査を実施したいものである。

記入式調査

Q.53 テレビを通じて提供してほしい情報はありますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.支局を増やしてほしい（市町村単位で）	0	1	22	0	23	24.5
2.一時間ごとに交通渋滞情報を放送してほしい	0	0	8	1	9	9.6
3.ニュース（臨時ニュース）	0	2	6	1	9	9.6
4.災害情報（非常時）	0	0	5	1	6	6.4
5.イベント情報	0	0	2	0	2	2.1
6.情報番組	0	0	2	0	2	2.1
7.スポーツ情報	0	0	1	0	1	1.1
8.共用番組	0	0	1	0	1	1.1
9.CM	0	0	1	0	1	1.1
50.その他	0	1	6	0	7	7.4
99.特になし	0	1	2	1	4	4.3

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=94

不便さ、使いづらさ、楽しめない原因

記入式調査

Q54 「不便さ」「使いづらさ」「不満」「楽しめない」原因 件数 (%)

	聞こえないため	操作が難しいため	両方	使ったことがない
ガスコンロ	85 (37.3)	7 (3.1)	5 (2.2)	4 (1.8)
洗濯機	62 (27.2)	16 (7.0)	5 (2.2)	7 (3.1)
トースター	43 (18.9)	15 (6.6)	2 (0.9)	7 (3.1)
掃除機	45 (19.7)	12 (5.3)	3 (1.3)	4 (1.8)
ガス湯沸器	35 (15.4)	6 (2.6)	4 (1.8)	34 (14.9)
扇風機、換気扇	51 (22.4)	9 (3.9)	2 (0.9)	1 (0.4)
電子レンジ	20 (8.8)	4 (1.8)	2 (0.9)	14 (6.1)
カセットデッキ・CD	54 (23.7)	7 (3.1)	10 (4.4)	88 (38.6)
おもちゃ	24 (10.5)	4 (1.8)	2 (0.9)	72 (31.6)
エアコン	28 (12.3)	8 (3.5)	2 (0.9)	33 (14.5)
パソコン・ワープロ	16 (7.0)	28 (12.3)	10 (4.4)	61 (26.8)
電動式大工道具	21 (9.2)	9 (3.9)	2 (0.9)	110 (48.2)
銀行のキャッシュサービス機	30 (13.2)	13 (5.7)	9 (3.9)	20 (8.8)
振動式めざまし時計	24 (10.5)	19 (8.3)	3 (1.3)	75 (32.9)
筆談用メモボード	10 (4.4)	12 (5.3)	1 (0.4)	68 (29.8)
宅配便	43 (18.9)	10 (4.4)	1 (0.4)	16 (7.0)
振動式腕時計	13 (5.7)	15 (6.6)	3 (1.3)	109 (47.8)
補聴器	35 (15.4)	13 (5.7)	7 (3.1)	18 (7.9)
プリペイドカード	32 (14.0)	9 (3.9)	2 (0.9)	47 (20.6)

n=228

Q54-1 ガスコンロ

火を使っているだけに、煮こぼれ、沸騰した場合のガスコンロのガス漏れ自体は自動停止装置が普及しているが、加熱した場合のレンジフードなどへの着火が危険である。

火災防止を図ることと湯が沸いたら光で知らせるなどの機能向上の両方が求められている。

記入式調査

Q.54-1 「ガスコンロ」について

	A	B	C	D	合計	%
1.煮こぼれ、沸騰の音が聞こえない	0	6	29	3	38	16.7
2.調理終了までそばにいる	0	2	9	0	11	4.8
3.ガスもれの音が聞こえない	0	1	8	1	10	4.4
4.使い忘れがこわい	0	0	4	1	5	2.2
5.料理をこがしてしまう	0	0	5	0	5	2.2
6.自動消火装置が必要	0	0	4	0	4	1.8
7.タイマー付が良い	0	1	1	0	2	0.9
8.お湯がわいたら光で表示できると良い	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	2	3	1	6	2.6
99.特になし	0	2	5	1	8	3.5

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q18-1 「ガスコンロについて」困ること

	件数	%
1.やかんなどのお湯が沸騰している音が聞こえない	6	12.2
2.火を消し忘れることがある（料理を焦がしてしまう）	3	6.1
3.点火する時が不安	1	2.0
4.ガス洩れ探知器の音が聞こえない	1	2.0

n=49

Q18-2 「ガスコンロについて」どうしますか？

	件数	%
1.何度も見に行く	3	6.1
2.家族の者に教えてもらう	2	4.1
3.いつもそばについている	1	2.0
4.火を使っている時は台所の電気をつけるようにしている	1	2.0

n=49

Q18-3 「ガスコンロについて」希望すること

	件数	%
1.お湯が沸いたら音に反応して振動や光で知らせてくれるとよい	1	2.0

n=49

Q54-2 洗濯機について

洗濯の終了など各作動段階の音や脱水時の洗濯物の偏りなど異常音が聞こえないために、機械についていたり頃合を見て行くなど、家事の合理化に支障がある。

遠くからも見えるタワー式のランプ表示や別室でも分かるような表示装置があると便利である。

記入式調査

Q54-2 「洗濯機」について

	A	B	C	D	合計	%
1. 終了ブザーが聞こえない	0	3	18	0	21	9.2
2. 水を出しっぱなしにすることがある	0	2	10	2	14	6.1
3. 全自動だと良い	0	0	7	0	7	3.1
4. スムースに作動しているかわからない	0	0	5	0	5	2.2
5. 異常音が聞こえない	0	0	4	0	4	1.8
6. 操作が難しい	0	0	1	1	2	0.9
7. ずっとそばについている	0	1	1	0	2	0.9
8. 時間を見て終了を確認する	0	1	0	1	2	0.9
9. 終了時のランプ表示がほしい	0	0	1	0	1	0.4
10. 操作段階別にランプ表示されたら良い	0	0	1	0	1	0.4
50. その他	0	0	6	1	7	3.1
99. 特になし	0	4	6	1	11	4.8

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q23-1 「洗濯機について」困ること

	件数	%
1. 終了音が分からない	6	12.2
2. 洗濯機など故障した時、店に連絡したいがFAX連絡できない	1	2.0
3. 異常音が分からない	1	2.0
4. 故障した時	1	2.0
5. 水を出しっぱなしにしてしまう	1	2.0
6. 全自動洗濯機の操作がむずかしい	1	2.0

Q23-2 「洗濯機について」どうしますか？

	件数	%
1. 何度も見に行く	5	10.2
2. 触れて確認する	1	2.0
3. 家族の者に頼む	1	2.0
4. 時計を見ている	1	2.0

Q23-3 「洗濯機について」希望すること

	件数	%
1. 終了音をランプ表示してほしい	2	4.1
2. 販売店とFAX連絡ができるとよい	1	2.0
3. 家電製品はできるだけ全自動にしてほしい	1	2.0
4. 水を入れ過ぎないように知らせてくれる装置がほしい	1	2.0

n=49

Q54-3 トースター

焼き上がりがランプ表示やフラグが立つなど視覚的に分かるようにする必要がある。

記入式調査

Q.54-3 「トースター」について

	A	B	C	D	合計	%
1.スイッチが切れた時わからない(忘れてこがしてしまう)	1	4	13	0	18	7.9
2.タイマー付だと良い	0	0	4	1	5	2.2
3.目を難さないようにする	0	1	0	1	2	0.9
4.焼き上がってもわからない	0	0	2	0	2	0.9
5.掃除しやすい製品がほしい	0	1	0	0	1	0.4
50.その他	0	1	6	0	7	3.1
99.特になし	0	4	10	1	15	6.6

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q13-1 「電子レンジ・オーブントースターについて」困ること

	件数	%
1.終了音が聞こえない	2	4.1

n=49

Q13-2 「電子レンジ・オーブントースターについて」どうしますか?

	件数	%
1.何回も見に行く	1	2.0

n=49

Q13-3 「電子レンジ・オーブントースターについて」

なし

Q54-4 掃除機

掃除機の音が大きく他の音が聞こえないために不自由する場合と、聞こえないために作動状態が分からないで不自由する場合がある。

より消音化を図るとともに、吸い込むパワーの強さや吸塵能力の低下などの作動状況を手元でランプ表示したりする必要がある。

記入式調査

Q.54-4 「掃除機」について

	A	B	C	D	合計	%
1.作動しているかわからないので振動で確認する	0	0	10	0	10	4.4
2.掃除機のトラブル(異常音)に気がつかない	0	0	7	0	7	3.1
3.音が高くて来客がわからない	0	1	3	0	4	1.8
4.掃除機の音で補聴器が使えない	0	1	2	0	3	1.3
5.掃除機をつけっぱなしにしてしまう	0	2	1	0	3	1.3
6.使用中にコードがはずれても気がつかない	0	0	3	0	3	1.3
7.可動中、ランプ表示されたらよい	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	1	4	0	5	2.2
99.特になし	0	5	11	1	17	7.5

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q11-1 「掃除機について」困ること

	件数	%
1.掃除機のコードがぬけてもわからない	2	4.1
2.掃除機の音がうるさい(会話ができない)	1	2.0
3.掃除機の異常音がわからない	1	2.0

n=49

Q11-2 「掃除機について」どうしますか?

	件数	%
1.周りをよく注意して見ている	1	2.0

n=49

Q11-3 「掃除機について」希望すること

	件数	%
1.掃除機の音を小さくしてほしい	1	2.0

n=49

Q54-5 ガス湯沸器

湯沸器で湯を使っている時の音が聞こえないため、口火の着火が気になったり、異常燃焼も心配になっている。着火状態や燃焼をランプ表示やフラグが立つなど視覚的に分かるようにする必要はある。

記入式調査

Q.54-5 「ガス湯沸器」について

	A	B	C	D	合計	%
1.作動しているか、いちいち確認する	0	3	3	0	6	2.6
2.ガスもれに気づかない	0	0	4	0	4	1.8
3.ガスの止め忘れ	0	0	3	0	3	1.3
4.点火しにくい	0	0	1	1	2	0.9
5.ガスで頭が痛くなる	0	0	1	0	1	0.4
6.火の確認窓は大きくしてほしい	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	1	8	0	9	3.9
99.特になし	0	5	13	1	19	8.3

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q22-1 「ガス湯沸器について」困ること

	件数	%
1.点火がむずかしい	2	4.1
2.種火などの消し忘れがある	2	4.1

n=49

Q22-2 「ガス湯沸器について」どうしますか？

	件数	%
1.使用后、注意して確認する	2	4.1

n=49

Q22-3 「ガス湯沸器について」希望すること

	件数	%
1.ガス洩れ探知器がほしい	1	2.0
2.消し忘れを伝えてくれる装置がほしい	1	2.0

n=49

Q54-6 扇風機, 換気扇

女性の回答が多い。日頃から使用しているキッチンの換気扇に関する不便が多いためであろう。

作動中のファンの音が聞こえないため消し忘れやりの冷房時の無駄なエネルギー消費につながる人が多い。

作動状態を視覚表示したり、タイマーで停止させる機能が求められている。

記入式調査

Q.54-6 「扇風機・換気扇」について

	A	B	C	D	合計	%
1.消し忘れがある	0	3	25	3	31	13.6
2.可動状態がわからない	1	2	12	3	18	7.9
3.タイマーつきだと良い	0	1	3	1	5	2.2
4.作動中のランプ表示があれば良い	0	0	2	0	2	0.9
5.異常音が聞こえない	0	0	2	0	2	0.9
6.目で確認する	0	1	0	0	1	0.4
7.ないと不便	0	0	1	0	1	0.4
8.フード付きの換気扇は回っているがわからない	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	1	3	0	4	1.8
99.特になし	0	4	7	1	12	5.3

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q14-1 「扇風機・換気扇について」困ること

	件数	%
1.換気扇を付けっぱなしにしてしまう	4	8.2
2.換気扇が作動しているかわからない	3	6.1
3.扇風機の消し忘れに気づかない	1	2.0

n=49

Q14-2 「扇風機・換気扇について」どうしますか？

	件数	%
1.注意して確認する	2	4.1
2.気がついた時に止める	1	2.0

n=49

Q14-3 「扇風機・換気扇について」希望すること

	件数	%
1.作動しているか、ランプなど目でわかるようにしてほしい	3	6.1

n=49

Q54-7 電子レンジ

終了を光で知らせるなど作動状態を視覚表示したり、タイマーで停止させる機能が求められている。

記入式調査

Q.54-7 「電子レンジ」について

	A	B	C	D	合計	%
1. 終了時の音が聞こえない	0	1	18	1	20	8.8
2. 使用時と終了時が光でわかる	0	1	4	0	5	2.2
3. タイマーつきだと良い	0	0	3	1	4	1.8
4. 調理の仕方により使い方がむずかしい	0	0	2	0	2	0.9
5. 操作がめんどう	0	1	0	0	1	0.4
6. 時々確認している	0	0	0	1	1	0.4
50. その他	0	0	5	0	5	2.2
99. 特になし	0	6	10	1	17	7.5

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q54-8 カセットデッキ・CD

「聞き取りにくい」というものと「操作性」が問題。聴覚障害者にとって、音を録音する機器は必需品である。講演会や大学の講義の時に通訳がない場合など、録音しておいて後で書き起こして見ることがある。しかし、きちんと録音されているかどうか目で確認できないので不安になる。

また、難聴者は自分で聞く場合があり、音量が不足という要望もあった。より自然な音や使いやすさが求められている。音の調整機能や音量の視覚的表示も必要。取扱説明書で補聴器使用者が磁気ループを介して聞く方法も紹介して欲しい。

記入式調査

Q54-8 「カセットデッキ・CD」について

	A	B	C	D	合計	%
1.機械的な音声は聞き取りにくい	0	2	7	0	9	3.9
2.操作が難しい	0	0	3	0	3	1.3
3.作動しているのか（録音されたが）わからない	0	1	1	0	2	0.9
4.必要ない	0	0	2	0	2	0.9
5.もっと音量を大きくしてほしい	0	0	2	0	2	0.9
6.雑音が入ってもわからない	0	0	1	0	1	0.4
7.スイッチの消し忘れ	0	0	1	0	1	0.4
8.音量がわからないので使いにくい	0	0	1	0	1	0.4
9.楽しめない	0	1	0	0	1	0.4
50.その他	0	1	4	0	5	2.2
99.特になし	0	2	11	1	14	6.1

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q16-1 「カセットデッキ（テープ/CD）について」困ること

	件数	%
1.CD、カセットテープの音が聞こえない	2	4.1

n=49

Q16-2 「カセットデッキ（テープ/CD）について」どうしますか？

なし

Q16-3 「カセットデッキ（テープ/CD）について」希望すること

なし

Q54-9 玩具（おもちゃ）

動きは楽しいが音が分からない。テレビゲームは視覚的な玩具だが、効果音が聞こえないと楽しみも薄れる。聞こえる人はその効果音で操作していることもあるのではないか。

成人対象の調査のためか回答率が極めて低い。補聴器をつけるとうるさい、スイッチが入っているか切れているか分からない等の問題もある。

記入式調査

Q.54-9. 「おもちゃ」について

	A	B	C	D	合計	%
1.子供がいない	0	0	4	1	5	2.2
2.動きは楽しいが音がわからない	0	0	2	0	2	0.9
3.音が出るおもちゃは補聴器をつけているとうるさくて疲れる	0	0	2	0	2	0.9
4.スイッチが入っているか切れているか聞こえない	0	0	2	0	2	0.9
5.必要ない	0	0	1	0	1	0.4
6.壊れているかわからない	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	2	2	0	4	1.8
99.特になし	0	2	11	2	15	6.6

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q54-10 石油ストーブ

点火、消火状態が確実に見えるようになっていないため、外出時に確認したり、臭いを嗅いだりしている。給油切れやタイマーなども判別しにくい問題がある。

給油切れ等の警告音をランプ表示やフラグが立つなど視覚的に分かるようにする必要がある。異常がある時は自動的に消火する機能も必要だろう。

記入式調査

Q.54-10 「石油ストーブ」について

	A	B	C	D	合計	%
1.給油切れに気付かない	0	2	1	0	3	1.3
2.外出時など消し忘れに注意する	0	0	2	0	2	0.9
3.電機製品に置き換えている	0	0	2	0	2	0.9
4.異常音が聞こえない	0	0	2	0	2	0.9
5.タイマー音が聞こえない	0	0	1	0	1	0.4
6.点火など目で見て確認できる	0	1	0	0	1	0.4
7.石油を注文するのがめんどろ	0	0	1	0	1	0.4
8.タイマーがあるので自動的に消してくれる	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	1	5	0	6	2.6
99.特になし	1	3	14	1	19	8.3

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q19-1 「石油ストーブについて」困ること

	件数	%
1.灯油切れ等の警告メッセージが聞こえない	1	2.0
2.火がついたか分からない	1	2.0
3.消し忘れることがある	1	2.0

n=49

Q19-2 「石油ストーブについて」どうしますか？

	件数	%
1.いちいち確かめる	2	4.1
2.家族の者に教えてもらう	1	2.0

n=49

Q19-3 「石油ストーブについて」希望すること
なし

Q54-11 エアコン

作動状態が聞こえないため、手で触れて確認したりしている。外出時には作動音が聞こえないのでスイッチの切り忘れもある。

異常音や操作状態を視覚的に確認できる機能が望まれている。

記入式調査

Q54-11 「エアコン」について

	A	B	C	D	合計	%
1. エアコンの異常音が聞こえない	0	0	7	0	7	3.1
2. 作動状態を触れて確認する	0	3	3	0	6	2.6
3. 必要ない	0	0	2	0	2	0.9
4. 消し忘れる	0	1	1	0	2	0.9
5. デジタルだと良い	0	1	1	0	2	0.9
6. 神経痛が起きる	0	0	1	0	1	0.4
50. その他	0	0	4	0	4	1.8
99. 特になし	0	4	12	2	18	7.9

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q17-1 「エアコンについて」困ること

	件数	%
1. 消し忘れる	3	6.1
2. 故障した時、修理依頼の連絡ができない	1	2.0

n=49

Q17-2 「エアコンについて」どうしますか？

	件数	%
1. 家族の者に教えてもらう	1	2.0
2. 市役所に行って手話通訳者を頼む	1	2.0

n=49

Q17-3 「エアコンについて」希望すること

	件数	%
1. メーカーはろうあ者専門の修理員を配置してほしい	1	2.0
2. 作動しているか目で確認できる装置がほしい	1	2.0

n=49

Q54-12 パソコン・ワープロ

健聴者と同様に操作が面倒と感じている人が多いが、操作方法やトラブルの対処方法を問い合わせるにも電話では聞こえない。アフターサービスの充実が必要であろう。

また、エラー音や効果音、ガイダンスが音声なので不便を感じている。機械的に又はソフト的に画面上の表示が望まれる。

ウィンドウズ95にはエラー音の視覚化のコマンドが付属されているとのことなので、他企業も追従して欲しい。

記入式調査

Q54-12 「パソコン・ワープロ」について

	A	B	C	D	合計	%
1.操作がむずかしい(めんどろ)	1	2	6	0	9	3.9
2.エラー音がわからない	0	2	5	0	7	3.1
3.使用中、トラブルでメーカーなどに質問したくてもできない	0	0	1	0	1	0.4
4.音声メッセージが多く不便	0	0	1	0	1	0.4
5.CD-ROMの効果音が聞こえない	0	1	0	0	1	0.4
6.必要ない	0	0	1	0	1	0.4
7.置き場所がない	0	0	1	0	1	0.4
8.メーカーによってソフト、ハードの互換性がない	0	0	1	0	1	0.4
9.説明書が難しい	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	1	2	0	3	1.3
99.特になし	0	2	10	1	13	5.7

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q21-1 「パソコン、ワープロについて」困ること

	件数	%
1.アフターサービスや修理の連絡先にFAX番号が書かれていない	1	2.0
2.パソコンを使う時、説明書の意味が分からない	1	2.0

n=49

Q21-2 「パソコン、ワープロについて」どうしますか?

	件数	%
1.知人に電話連絡してもらおう	1	2.0
2.友人に聞く	1	2.0

n=49

Q21-3 「パソコン、ワープロについて」希望すること

	件数	%
1.故障箇所をFAXを使ってイラストなどで説明できるとよい	1	2.0

n=49

Q54-13 電動式大工道具

異常時の音が分からないので危険に感じる。作動音が聞こえないので灯けっぱなしにすることがある。

異常音の視覚的表示と消音化が求められている。

記入式調査

Q54-13 「電動式大工道具」について

	A	B	C	D	合計	%
1.音がわからない（異常音など）ので危険	0	1	5	0	6	2.6
2.必要ない	1	0	4	0	5	2.2
3.使用方法がわからない	0	0	2	0	2	0.9
4.音が大きすぎて補聴器をしている耳が痛い	0	0	1	0	1	0.4
5.不器用だから使えない	0	0	1	0	1	0.4
6.コンセントを抜き忘れる	0	1	0	0	1	0.4
50.その他	0	1	1	1	3	1.3
99.特になし	0	3	8	0	11	4.8

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q54-14 銀行のキャッシュサービス機

操作が目で確認できるので便利と感じる人もいるが、音声メッセージが聞こえないので戸惑ってしまう。

トラブル時の対応（係員のインターホンによる）が問題。呼び出しボタンを押してもほとんどがインターホンで対応するので反応ができない。呼び出しボタンを2度押したら直接行く等の対応が望まれる。

記入式調査

Q54-14 「銀行のキャッシュサービス機」について

	A	B	C	D	合計	%
1.操作中にトラブルが発生した時困る	0	2	10	0	12	5.3
2.操作中に音声メッセージが聞こえない	0	0	7	0	7	3.1
3.操作がめんどろ（目が疲れる）	0	0	6	0	6	2.6
4.人手をかいさないのが便利	0	0	2	1	3	1.3
5.キャッシュサービス機にFAXを接続してほしい	0	0	2	0	2	0.9
6.必要ない	1	0	0	0	1	0.4
7.各銀行の使用方法が異なる	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	1	4	0	5	2.2
99.特になし	0	4	10	1	15	6.6
A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228						

聞き取り調査

Q25-1 「キャッシュサービス機について」困ること

	件数	%
1.操作が面倒	8	16.3
2.トラブル時、係員の説明が分からない（インターフォン）	2	4.1
3.カードを落とした時不便	1	2.0
4.通帳が出ない時があり困る	1	2.0
5.画面表示が見にくい	1	2.0
n=49		

Q25-2 「キャッシュサービス機について」どうしますか？

	件数	%
1.近くの人に頼む	2	4.1
2.係員に聞く	2	4.1
3.家族の者に頼む	1	2.0
4.あきらめる	1	2.0
n=49		

Q25-3 「キャッシュサービス機について」希望すること

	件数	%
1.画面表示を大きくしてほしい	1	2.0
2.操作手順を横に表示してほしい	1	2.0
n=49		

Q54-15 振動式めざまし時計

利用している聴覚障害者は多いが、その機能には満足していない。振動そのものが弱いので、フラッシュ式との併用を求めたり、身体に付けたり、枕に装着すると頭を外さないように寝なくてはならないので不快感を感じている。

記入式調査

Q54-15 「振動式めざまし時計」について

	A	B	C	D	合計	%
1.故障が多い	0	0	11	0	11	4.8
2.枕につけていたがすぐに外れて効果がない	0	0	4	0	4	1.8
3.一人の時は使う	0	0	1	3	4	1.8
4.振動が弱い	0	0	1	2	3	1.6
5.スイッチを消し忘れる	0	0	1	1	2	0.9
6.コード付はめんどろ（移動に不便）	0	0	1	1	2	0.9
7.電池がきれた時合図が欲ほしい	0	0	1	0	1	0.4
8.頭にひびくのであまり使わない	0	0	1	0	1	0.4
9.肩こりがして熟睡できない	0	0	1	0	1	0.4
10.ランプとの併用型が良い	0	0	1	0	1	0.4
11.必要ない	0	1	0	0	1	0.4
12.身につけて寝るのは抵抗がある	0	0	1	0	1	0.4
13.大声を出すと光って不便	0	1	0	0	1	0.4
14.小型化して欲ほしい	0	0	1	0	1	0.4
15.コードがすぐはずれる	0	0	1	0	1	0.4
16.値段が高い	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	1	8	1	10	4.4
99.特になし	0	1	5	0	6	2.6

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q54-16 筆談メモボード

繰り返し使用できるので重宝している人もいるが、大きすぎたり、マーカーの消耗が早いことやインクの汚れや臭いが不快感の元になっている。

記入式調査

Q54-16 「筆談用メモボード」について

	A	B	C	D	合計	%
1.筆記通訳に便利	0	0	3	0	3	1.3
2.大きすぎる	0	0	3	0	3	1.3
3.外では使えない(持って歩けない)	0	0	2	0	2	0.9
4.重い	0	0	2	0	2	0.9
5.バッグに入るミニボードを作って持ち歩いている	0	0	1	0	1	0.4
6.消すのが面倒	0	0	1	0	1	0.4
7.玄関先に置いておくと便利	0	0	1	0	1	0.4
8.グループ出かける時、集合時間等を知らせるのに便利	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	2	5	1	8	3.5
99.特になし	0	1	7	0	8	3.5

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q54-17 宅配便

配達時のチャイムが聞こえないので持ち帰ってしまう場合が多いが、再配達のためのファックス番号の記載が必要だ。

記入式調査

Q54-17 「宅配便」について

	A	B	C	D	合計	%
1.チャイムが聞こえない(持って帰ってしまう)	0	1	10	0	11	4.8
2.都合の良い日をFAXで連絡できるようにFAXナンバーを書いてほしい	0	1	9	0	10	4.4
3.不在の時に困る	0	0	2	1	3	1.3
4.配達前に確認の電話があるかわからない	1	1	0	0	2	0.9
50.その他	0	1	11	0	12	5.3
99.特になし	0	2	2	0	4	1.8

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q54-18 振動式腕時計

振動が弱く、時間も短い、電池の消耗が早い、ボタンが小さくて押しにくいという機能の問題と他にデザイン等の問題がある。

年配者にも使えそうなデザインならば購入する人が多いのではないか。

記入式調査

Q54-18 「振動式腕時計」について

	A	B	C	D	合計	%
1.振動が弱い	0	1	4	1	6	2.6
2.購入方法がわからない	0	0	2	0	2	0.9
3.ボタンが押しにくい	1	0	1	0	2	0.9
4.電池が早く消耗する	0	1	1	0	2	0.9
5.振動時間が短い	0	0	1	0	1	0.4
6.身につけられるので良い	0	0	1	0	1	0.4
7.ベルトが大きすぎる	0	0	1	0	1	0.4
8.デザインが悪い	0	1	0	0	1	0.4
9.品数が少ない	0	0	1	0	1	0.4
10.小さいので操作がめんどろ	0	0	1	0	1	0.4
11電池交換がめんどろ	0	1	0	0	1	0.4
12.体に機器をつけて寝るのは抵抗がある	0	0	1	0	1	0.4
13.はずれやすい	0	0	1	0	1	0.4
14.不良が多い	0	0	1	0	1	0.4
15.皮膚感覚でわかってよい	0	0	1	0	1	0.4
16.時刻のセットができない	0	0	1	0	1	0.4
17.旅行に便利	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	3	11	0	14	6.1
99.特になし	0	1	2	0	3	1.3

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q75-1 「振動式腕時計について」困ること

	件数	%
1.時間がズレやすい	1	2.0

n=49

Q75-2 「振動式腕時計について」どうしますか？

なし

Q75-3 「振動式腕時計について」希望すること

なし

Q54-19 補聴器

補聴器はメガネと同様に装用する人の聴力損失が異なるため個々にフィッティング（調整）する必要があるが、その調整が合っていなかったり、正しい使い方を知らないまま使って、役に立たないとあきらめている場合が多い。

難聴と補聴器の双方を社会によく理解してもらう必要がある。また補聴器を使いこなせるようになるまで、休日もオープンし、耳鼻科医、資格の持った技術者等が常駐して、補聴器に関する相談が受けられるような難聴者の身になってサポートするセンターが必要である。

記入式調査

Q54-19 「補聴器」について

	A	B	C	D	合計	%
1.役に立たない	0	1	9	0	10	4.4
2.セッティングがむずかしい	0	2	6	0	8	3.5
3.音がひずんで聞きにくい	1	3	2	1	7	3.1
4.音はするが話が聞こえない	0	1	6	0	7	3.1
5.雑音が大きい	1	1	2	0	4	1.8
6.音が漏れていても気付かない	0	0	3	0	3	1.3
7.常時つけていると頭痛になる（気分がわるくなる）	0	2	0	0	2	0.9
8.常時仕様していると耳が痛くなる	0	0	2	0	2	0.9
9.汗がでると使えない	0	0	1	0	1	0.4
10.値段が高い	0	0	0	1	1	0.4
11.耳穴式の補聴器がほしい	0	0	1	0	1	0.4
12.電話の音がはっきり聞こえるように改善してほしい	0	0	1	0	1	0.4
13.故障が多く、仕上がりにも時間がかかる	0	0	1	0	1	0.4
14.補聴器をつかっていると、聞こえないものと勘違いされる	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	1	3	1	5	2.2
99.特になし	0	1	2	0	3	1.3

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q74-1 「補聴器について」困ること

	件数	%
1.電池がすぐになくなる	1	2.0
2.運動して汗をかくと全く使えない（特に夏）	1	2.0
3.相手の話が聞き取りにくい	1	2.0

Q74-2 「補聴器について」どうしますか？

なし

Q74-3 「補聴器について」希望すること

	件数	%
1.電池のいらぬ補聴器がほしい	1	2.0

n=49

Q54-20 プリペイドカード

オレンジカードやイオカードなどは窓口でもなくても電車の切符の購入ができる点が便利だが、障害者割引の適用を受けるには窓口に行かねばならない。また利用できる地域が少ないので使われていないのだろうか。

テレホンカードなどは聴覚障害者にとって電話を利用する機会が少ないが、今後、公衆電話で交信する携帯通信端末機が普及すれば、テレホンカードの価値も高まると思われる。

記入式調査

Q54-20 「プリペイドカード」について

	A	B	C	D	合計	%
1.役に立たない(あまり使わない)	1	0	12	0	13	5.7
2.スーパーなどで現金を持たないで買い物ができるので便利	0	1	1	0	2	0.9
3.一人で電車に乗る時に便利(オレンジカード)	0	0	2	0	2	0.9
4.健聴者に電話を頼む時に便利	0	0	1	0	1	0.4
5.公衆FAXがテレホンカードで利用できるようにしてほしい	0	0	1	0	1	0.4
6.カード使用後の戻り音が聞こえないのでカードを取り忘れる	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	1	4	0	5	2.2
99.特になし	0	2	10	0	12	5.3

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q24-1 「プリペイドカードについて」困ること

	件数	%
1.テレホンカードを持っていてもFAXに使用できない	1	2.0

n=49

Q24-2 「プリペイドカードについて」希望すること

なし

Q24-3 「プリペイドカードについて」

	件数	%
1.テレホンカードが使用できるFAXを設置してほしい	2	4.1
2.街角のFAX用のカードがほしい	1	2.0

n=49

これらの製品以外に不便さを感じるもの

Q55 これらの製品以外に不便さを感じるもの

多くの電気製品が終了など音で作動を知らせていることに対する不便さが多い。音で知らせる理由は、利用者が離れていても分かるからである。これをブザーをランプに置き換えただけでは離れたら分からないので機能を補償したことになる。離れていても分かるようにポケベルのような無線式のバイブレーターがあると便利である。

また、テレビなど家族と一緒に楽しむにはイヤホンジャックが必要だが、最近のテレビには無いものもある。音声と独立したジャックがあると良い。補聴器使用者には磁気ループで聞く方法があることを取扱説明書で紹介して欲しい。

インターホンの代わりに相手が見えるドアホンなども聴覚障害者には便利だが、そうした活用方法が知られていない。

耳の不自由な人にも分かるような配慮をしてある製品であることを示す共通マークを作る必要がある。

記入式調査

Q55 「その他不便さを感じるもの」

	A	B	C	D	合計	%
1.インターフォンは受話器をとってもわからない	0	0	2	1	3	1.3
2.風呂の給水時、一定の量でブザーがなるが音が聞こえにくい	1	0	1	0	2	0.9
3.製品の説明書がわかりにくい	0	1	0	0	1	0.4
4.パソコンでFAXの着信内容をわかるようにしてほしい	0	0	1	0	1	0.4
5.ラジオ、電話などもっとよく聞こえる機能にしてほしい	0	0	1	0	1	0.4
6.表示の出るラジオがあるがサービスエリアが狭い	0	1	0	0	1	0.4
7.今の電気製品はそばにいるときは目で確認できるが、離れていてもわかるように知らせてくれる機能をつけてほしい	0	0	0	1	1	0.4
8.テレビのイヤホンが1個しかつかないのでイヤホンも普通の音でも使えて家族みんなでみられるようにしてほしい	0	0	1	0	1	0.4
9.緊急用スピーカーが各家庭に公費で設置されたが、聴障者には聞こえないのでスピーカーと運動	0	0	1	0	1	0.4
10.ビデオの操作	0	0	1	0	1	0.4
11.音声自動券売機	0	0	1	0	1	0.4
12.テレビのループの差し込み口	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	3	7	1	11	4.8
99.特になし	0	0	3	0	3	1.3

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

夜間家族が急病になったとき

Q56-1 夜間家族が急病になった時困ること

救急車を呼ぶ時など「電話が使えない」ということが最も問題になっている。「病院にファクシミリで連絡できない」、「FAX119番がない」の回答があるようにFAX119番の存在を知らない聴覚障害者もいるので全国的に普及していく必要がある。なかなか普及しないのはPR不足と登録制度がネックになっていると思われる。

非常時は家族や近隣の人に頼る場合が多く、「病人以外に家族がいない時」（記入式）や「近所の人不在の時」（聞き取り）といった不安の声となってあらわれている。

救急車に来てもらっても「医師、救急車の人などに事情説明ができない」という問題があり、通訳を呼びたくても「夜間は通訳が確保しにくい」という事情がある。

記入式調査

Q56 「夜間家族が急病になった」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1. 救急車を呼ぶ時など電話が使えないので連絡手段に困る	2	6	39	3	50	21.9
2. 医者、救急車の人などに事情説明ができない	0	1	5	0	6	2.6
3. 病院にFAXなどで連絡できない	0	0	6	0	6	2.6
4. 病人以外の家族がいない時	0	0	5	0	5	2.2
5. FAXは相手に伝わったか不明	0	2	3	0	5	2.2
6. 病人が呼んでも聞こえない	0	0	5	0	5	2.2
7. 補聴器をつけていないと聞こえないので心配	0	1	0	0	1	0.4
8. 119板FAXがない	0	0	1	0	1	0.4
9. 電話を使ってタクシーを呼べない	0	0	1	0	1	0.4
10. 夜間病院に行った時インターフォンが使えない	0	0	1	0	1	0.4
11. 病院の場所がわからない	0	0	1	0	1	0.4
50. その他	0	3	19	3	25	11.0
99. 特になし	0	6	31	1	38	16.7

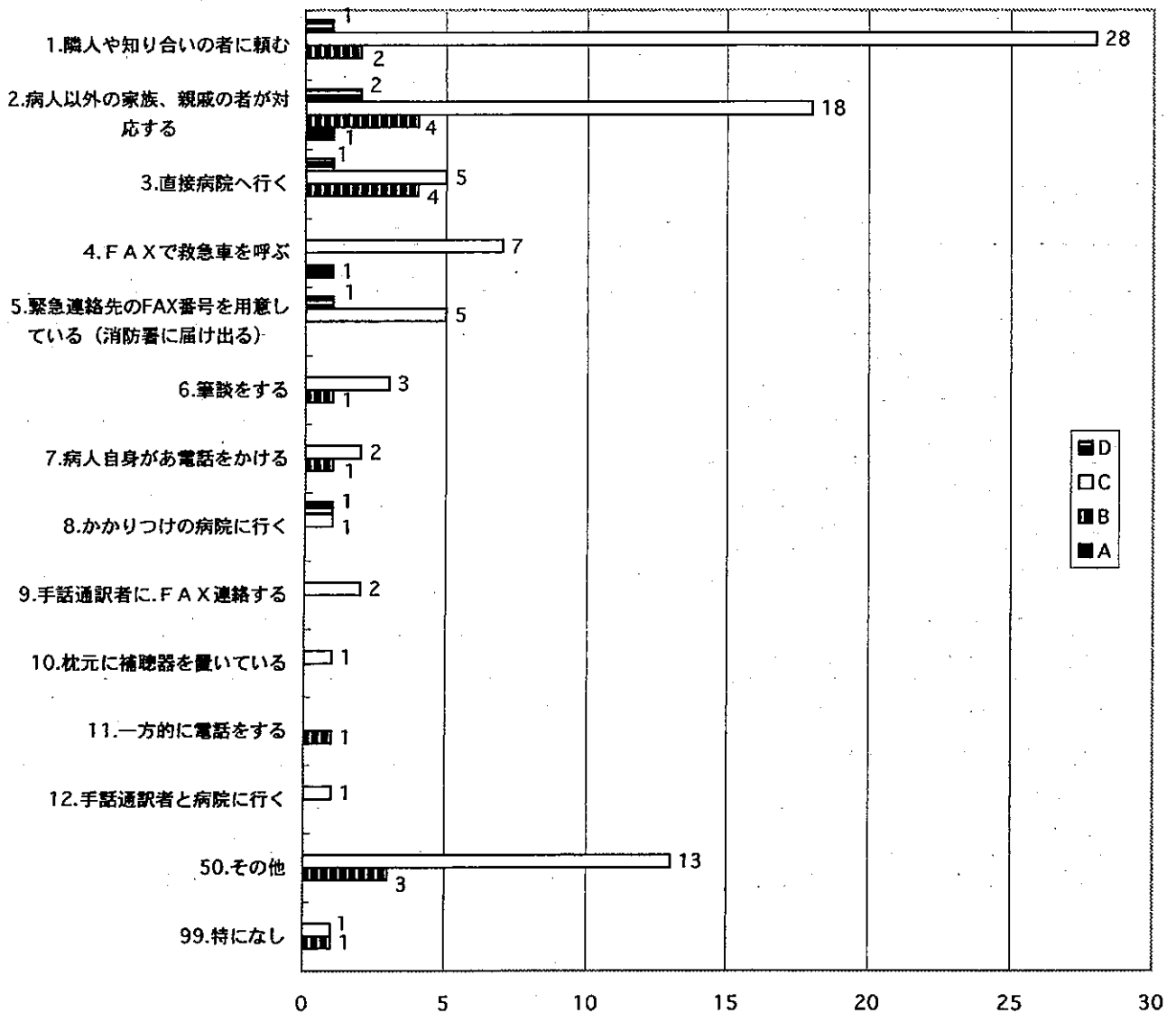
A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q56-2 どのような対応をするか

「隣人や知り合いに頼む」、「家族・親戚に頼む」がほとんどである。制度がある「緊急ファクシミリを利用する・登録している」と回答している人は10%に満たない。

中には「病人自身に電話をかけてもらった」というものが3件もあった。電話もかけられないような状態の場合はどう対応すればいいのだろうか。

Q56-2 「夜間家族が急病になった」どうしますか？



A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q56-3 希望すること

「24時間のファクシミリ連絡体制」、「夜間の手話通訳の配置」を希望する人が多い。24時間体制の通訳派遣制度はかねてより要望の声が強いが、連絡先の問題や通訳者の人数不足による負担増などの問題があるが、生命・人権に関わる問題なので、実現すべきである。地域によっては通訳者代表の家を非常時の連絡先にしたり、病院や警察に通訳者のリストを配るなどの対策をとっているところもある。

「テレビ電話や文字電話」を希望する声もあり、筆談通信機を含め交信可能な機器を救急病院や消防署に設置するよう求めたい。

「ボタン一つ（ワンタッチ）で救急車を呼べるシステム」はファクシミリを利用して作成可能と思われるので企業や補装具研究所等でぜひ開発して欲しい。

Q56-3 「夜間家族が急病になった」希望すること

	A	B	C	D	合計	%
1.24時間、病院とFAX連絡できるとよい	1	3	17	1	22	9.6
2.テレビ電話や文字電話があれば良い	0	1	8	1	10	4.4
3.FAXで119番通報できるようにしてほしい	0	0	6	0	6	2.6
4.緊急時の対応マニュアルがあればよい	0	0	3	1	4	1.8
5.緊急時に利用できる福祉タクシーがほしい	0	0	2	0	2	0.9
6.近所に手話通訳者や筆記通訳者の派遣事務所があると良い	0	0	2	0	2	0.9
7.ワンタッチ110番の設置を希望する	0	1	1	0	2	0.9
8.リレー中継サービスの普及	0	0	2	0	2	0.9
9.緊急時間のFAX名簿がほしい	0	0	2	0	2	0.9
10.地域での連携を強くしてほしい	0	0	2	0	2	0.9
11.緊急病院に24時間手話通訳者が待機してほしい	0	0	2	0	2	0.9
12.よく聞こえる電話がほしい	0	0	1	0	1	0.4
13.夜間でも往診してほしい	0	0	0	1	1	0.4
14.救急車には手話通訳者や筆記通訳者を同乗させてほしい	0	1	0	0	1	0.4
15.テレビFAXがあればいい	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	3	14	0	17	7.5
99.特になし	0	3	2	0	5	2.2

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q78-1 「夜間、自分や家族の者が急病になった時」困ること

	件数	%
1.電話などで連絡できない	6	12.2
2.通話者に連絡しにくい	3	6.1
3.夜間、通話者に頼みにくい	2	4.1
4.一人でいる時不安	2	4.1
5.近所の人不在の時	1	9.0
50.その他	2	4.1
99.特になし	2	4.1
n=49		

Q78-2 「夜間、自分や家族の者が急病になった時」どうしますか？

	件数	%
1.近所の人に頼む	10	20.4
2.家族の者に頼む	9	18.4
3.消防署や警察に専用FAXで連絡する	3	6.1
4.救急車を呼ぶ	1	2.0
5.買い置きのもので様子を見る	1	2.0
6.病院へFAX連絡する	1	2.0
7.手話通話者と病院へ行く	1	2.0
50.その他	2	4.1
99.特になし	1	2.0
n=49		

Q78-3 「夜間、自分や家族の者が急病になった時」希望すること

	件数	%
1.夜間でも病院に手話通話者を配置してほしい	5	10.2
2.近くに手話通話のできる人に来てほしい	2	4.1
3.病院や消防署とFAXで連絡できるようにしてほしい	1	2.0
4.ボタン1つで救急車が呼べるとよい	1	2.0
5.ヘルパーを派遣してほしい	1	2.0
50.その他	1	2.0
99.特になし	1	2.0
n=49		

地震や火災のとき

Q57-1 地震や火災の時困ること

「情報につかめない（入りにくい）」というのが、両調査とも20%前後と最も多い。次いで「電話ができない」、「停電だとファクシミリが使えない」という連絡手段の確保の問題がある。「緊急放送や非常ベルが聞こえない」ということも大きな問題だろう。

記入式調査

Q57-1 「地震や火災の時」困ること

	A	B	C	D	合計	%
1. 情報が素早くて確に掴めない（情報獲得手段）	1	6	39	2	48	21.1
2. 電話ができないので一人でいる時の連絡方法に困る	0	0	12	1	13	5.7
3. 地震はわかるが火事はわかりにくい	0	1	8	0	9	3.9
4. 緊急放送が聞こえない（非難場所の指示など）	0	1	4	0	5	2.2
5. 停電した時	0	1	3	1	5	2.2
6. 補聴器をなくすのが一番怖い	0	1	1	1	3	1.3
7. 非常用ベルが聞こえない	0	1	1	0	2	0.9
8. FAXが使えなくなる	0	0	1	0	1	0.4
9. 寝ているとき不安	0	0	1	0	1	0.4
10. 近所の人をよんでも返事がわからない	0	0	1	0	1	0.4
50. その他	0	4	23	1	28	12.3
99. 特になし	0	4	17	2	23	10.1

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q57-2 どのような対応をするか

聞き取り調査では「仕方ない」というあきらめの心境が1位だったのはさまざまな意味の問題が含まれている。それを除いても「家族の指示に従う」、「周囲の状況で判断する」、「近所の人に頼む」といった回答が主流を占め、行政等における障害者に対する非常時の取り組みがいかに遅れているかを示している。

反面、「役所からの連絡を待つ」、「助けを待つ」という回答もあり、行政としての災害後の対応を求められている。

Q57-2 「地震や火災の時」どうしますか？

	A	B	C	D	合計	%
1.家族や親戚の人の指示に従う	1	4	14	1	20	8.8
2.近所の人に頼んでおく	1	0	8	2	11	4.8
3.非難場所を決めておく	0	2	7	1	10	4.4
4.周囲の人に聞く	0	2	5	0	7	3.1
5.周囲の状況を判断し行動する	0	2	5	0	7	3.1
6.仕方ない	0	0	5	0	5	2.2
7.テレビなどにより情報を得る	0	1	3	0	4	1.8
8.非常持ち出し袋を用意しておく(ライトなど)	0	1	2	0	3	1.3
9.消防署に自宅のFAX番号を登録している	0	1	1	0	2	0.9
10.役所からのFAX連絡を待つ	0	0	2	0	2	0.9
11.火災報知器をセットしている	0	0	1	0	1	0.4
12.手話通訳者に来てもらう	0	0	1	0	1	0.4
13.補聴器は寝ている場所の近くに置いている	0	0	1	0	1	0.4
14.地震などに備えてなるべく家財道具を部屋に置かない	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	4	19	1	24	10.5
99.特になし	0	1	7	0	8	3.5

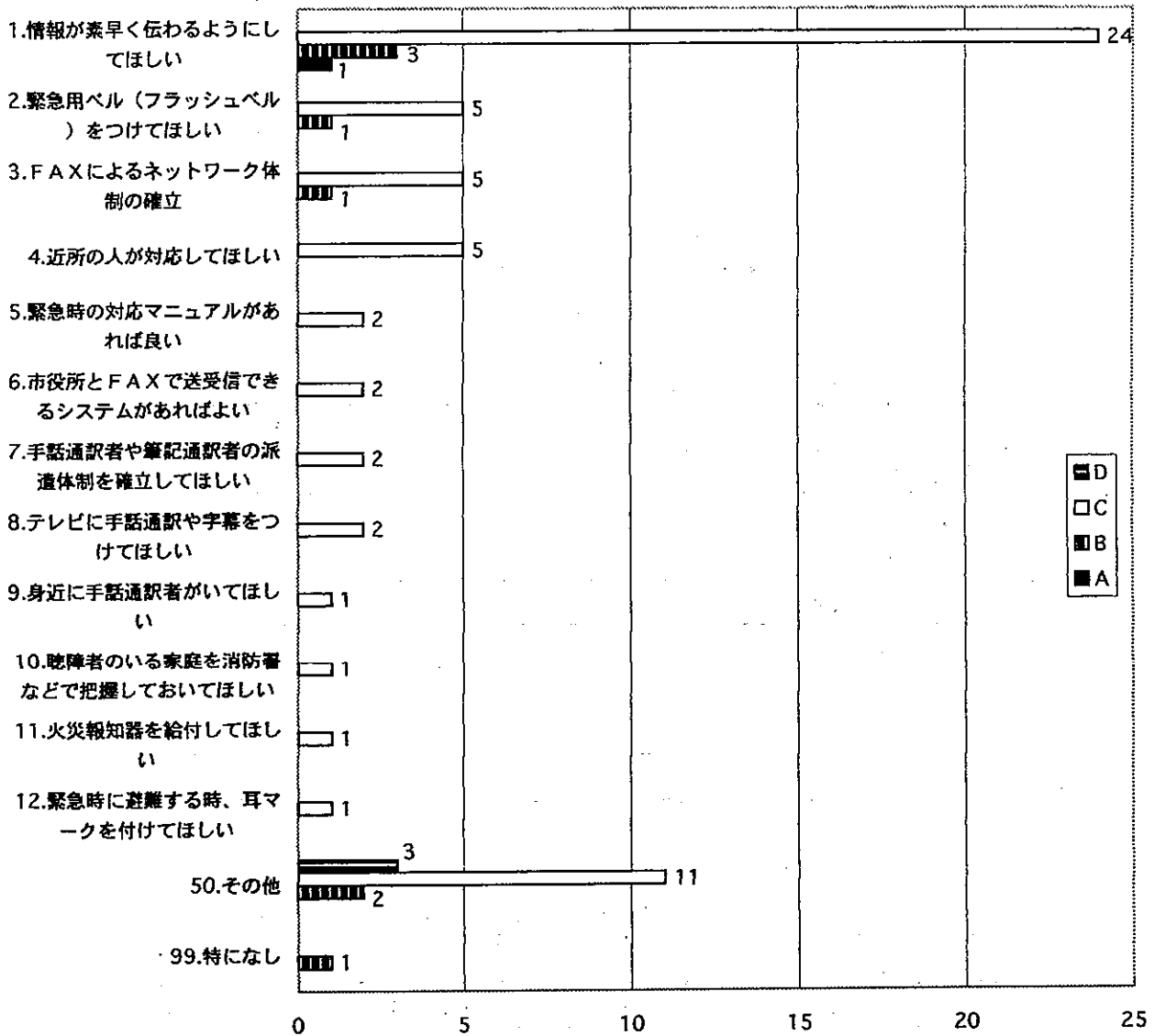
A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

Q57-3 希望すること

方法はなんであれ、とにかく「情報が早く的確に伝わるようにして欲しい」ということが第一に求められている。

「近所の人への対応」、「近所に手話のできる人がいるといい」と、近隣の協力を望む声も多く、パンフレット等での地域住民に対する非常時の障害者への対応方法の指導や、聴覚障害者への理解のある人を増やすために、手話講習会の拡大や手話サークル等への援助が必要だろう。

Q57-3 「地震や火災の時」希望すること



A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q79-1 「地震や火災などが起きた時」困ること

	件数	%
1.情報が入りにくい	9	18.4
2.停電でFAXが使えない	7	14.3
3.緊急用のベルが聞こえない	2	4.1
4.避難所がわからない	1	2.0
5.自分では気づかない	1	2.0
6.暗闇では何もわからない	1	2.0
7.ガス警報器が聞こえない	1	2.0
8.ケガをした時困る	1	2.0
9.近所の人不在の時	1	2.0
50.その他	4	8.2
99.特になし	4	8.2

n=49

Q79-2 「地震や火災などが起きた時」どうしますか？

	件数	%
1.仕方ない	6	12.2
2.周囲の状況を判断して行動する	5	10.2
3.近所の人に頼む	4	8.2
4.家族の者に頼る	2	4.1
5.テレビの速報を見る	1	2.0
6.煙探知器を付けている	1	2.0
7.助けを待つ	1	2.0
50.その他	2	4.1

n=49

Q79-3 「地震や火災などが起きた時」希望すること

	件数	%
1.テレビの画面にテロップを多く流してほしい(文字放送)	3	6.1
2.近所に手話のできる人がいるとよい	2	4.1
3.停電になってもFAXが使えるようになればよい	2	4.1
4.緊急時に、点滅する照明機器があればよい	1	2.0
5.避難場所を明確にしてほしい	1	2.0
6.ガス爆発防止装置を設置したい	1	2.0
50.その他	3	6.1

n=49

その他緊急のとき

記入式調査

Q58 「その他緊急時に不便なことはありますか？」

	A	B	C	D	合計	%
1.急病で会社を休まなければならなくなった	0	3	9	1	13	5.7
2.家族、近所の人や知り合いに電話連絡などを対応してもらう	0	1	12	0	13	5.7
3.電車が事故で不通になり家に帰れなくなった	0	4	7	0	11	4.8
4.FAXで連絡する	0	0	6	1	7	3.1
5.緊急時に自分で電話が使えないこと	1	0	4	1	6	2.6
6.FAXの110番と119番の制度が充実していない	0	1	3	0	4	1.8
7.電車事故で家族や会社に連絡をとりたくても手段がなかった	0	0	3	0	3	1.3
8.近くにいる人に頼む	0	0	3	0	3	1.3
9.外出中は難聴電話しか使えない	1	0	1	1	3	1.3
10.一方的に家族に電話連絡をする	0	0	2	0	2	0.9
11.隣近所の人達のコミュニケーションが不足している	0	0	2	0	2	0.9
12.身分証明書を常に携帯している	0	0	1	0	1	0.4
13.非常用食料を2～3日分常時確保している	0	1	0	0	1	0.4
14.身近に手話通訳者がいない	0	0	1	0	1	0.4
15.高速道路のトンネル内の事故発生の時	0	0	1	0	1	0.4
16.緊急放送がわからない	0	1	0	0	1	0.4
17.公衆FAXがない	0	0	1	0	1	0.4
18.自治会に伝えてある	0	0	1	0	1	0.4
19.病院や学校とFAX連絡がとれない	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	0	10	1	11	4.8
99.特になし	1	0	2	0	3	1.3

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q10-1 「緊急時」困ること

	件数	%
1.地震や津波の情報が分からない	1	2.0
2.隣近所が火事になったとき	1	2.0
3.非常ベルが聞こえない	1	2.0
	n=49	

Q10-2 「緊急時」どうしますか？

	件数	%
1.家族の者に頼む	2	4.1
2.病気の時は安心ネットワーク緊急装置を使っている	1	2.0
	n=49	

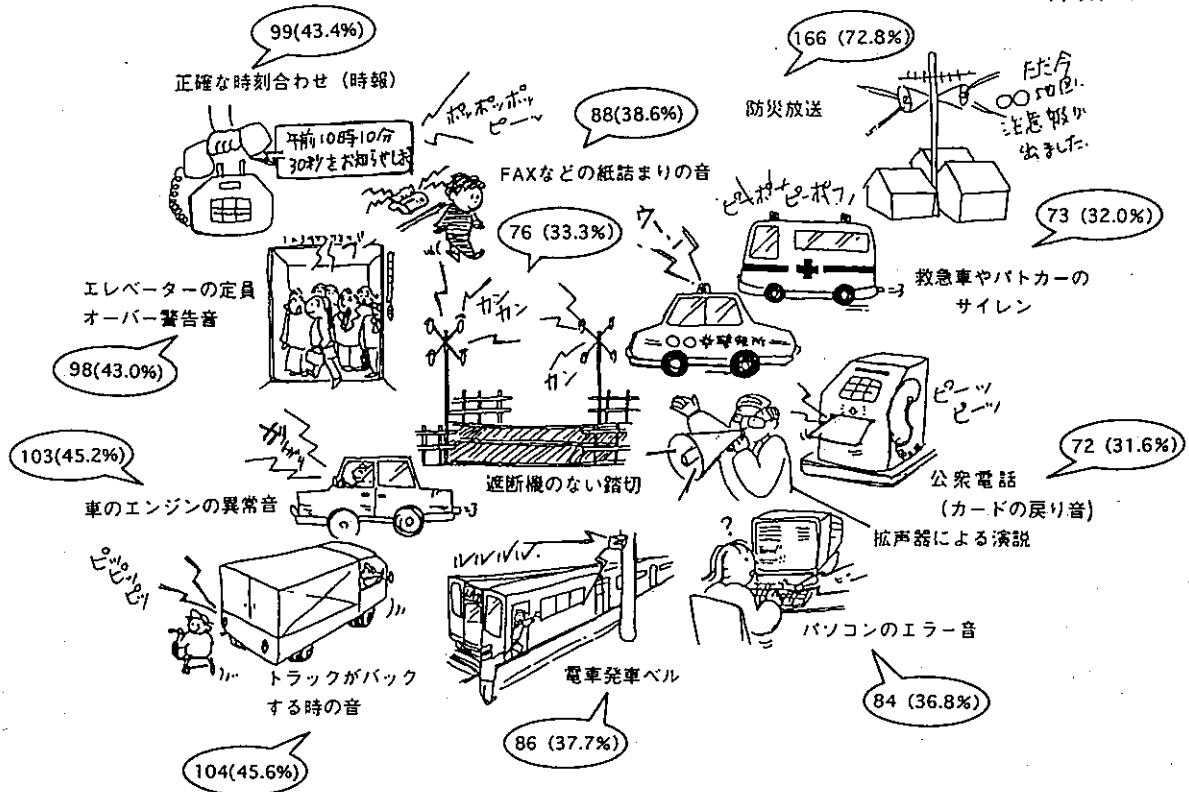
Q10-3 「緊急時」希望すること

	件数	%
1.近くに手話のできる人がいるとよい	1	2.0
	n=49	

街の中の色々な音

Q59 街の中の色々な音や声聞き取れないことで、不利や不便を感じるもの

件数 (%)



Q60 目で見える情報に変えてほしいもの

公共の場や電車、バス等の交通機関に放送、アナウンスの視覚的表示を求める声が強い。こうした電光掲示板などの装置は聞こえない人だけでなく、緊急・災害時には健聴者にも役立つものなのでロビー、プラットホーム等の他にもデパートや交通機関構内のトイレやレストラン等にも設置してほしい。

耳の不自由な人への配慮がある機器が設置されている場所や施設は、マークなどで表示すべきだろう。

テレビやビデオの字幕化の要望も強いが、アメリカではすでに普及しているが一般のテレビ放送やビデオにも字幕信号が記録されていてデコーダーで字幕が見られるようになっている。字幕制作に当たり番組や作品の制作コストにあらかじめ含めておくような考えが必要である。これを視聴者全体が負担すればよい。

通信の問題では、ファックスが普及しているので外出先で使用できる携帯ファックスや手書き送信機能がある公衆電話があると良い。最近出ている携帯通信端末もPHSやISDN公衆電話との接続で相手先のファックスに送信できる他、同じ機器と交信できるようになっている。聴覚障害者が社会の中で通信するためにはファックス番号表や各メディアでの公開が求められている。

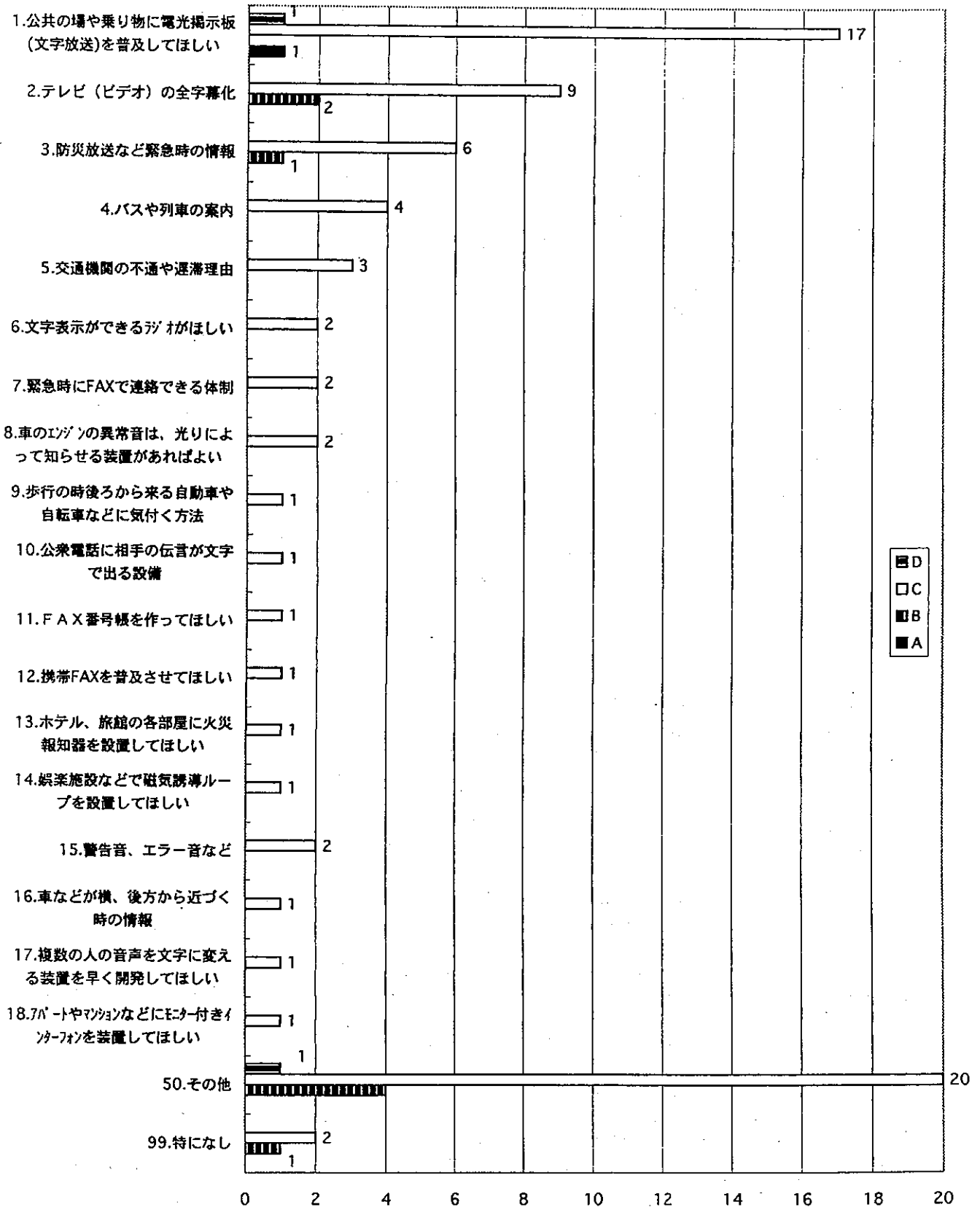
音声情報を視覚的情報に変えられるものは多いが、ファックスのように操作する時は機器に紙詰まりの警告表示が出ると良いものと離れたところでも分かるように例えばテレビに玄関のチャイムが表示されるとか他の機器との接続が考えられる。

聴覚障害者の情報伝達媒体として電波は有効であるが、ノーマライゼーションに必要な電波の割り当てが必要である。

対人コミュニケーションでは聞き取りに神経を使っているの、音声文字変換表示装置の開発も期待されている。

記入式調査

Q60 「目で見える情報に変えてほしいもの」



A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q67-1 「踏切の音について」困ること

	件数	%
1.遮断機の閉まる音が聞こえない	1	2.0
n=49		

Q67-2 「踏切の音について」どうしますか？

	件数	%
1.止まってよく確認する	1	2.0
n=49		

Q67-3 「踏切の音について」希望すること

なし

Q68-1 「ホームのベルについて」困ること

	件数	%
1.発車ベルが聞こえない	3	6.1
n=49		

Q68-2 「ホームのベルについて」どうしますか？

	件数	%
1.余裕をもって待っている	1	2.0
2.注意している	1	2.0
n=49		

Q68-3 「ホームのベルについて」希望すること

	件数	%
1.発車ベルをランプ表示してほしい	2	4.1
n=49		

Q69-1 「街の防災放送について」困ること

	件数	%
1.防災放送が聞こえない(断水・停電)	4	8.2
2.火事など緊急時のサイレンが分からない	1	2.0
n=49		

Q69-2 「街の防災放送について」どうしますか？

なし

Q65-1 「自動車・トラック・自転車の音について」困ること

	件数	%
1.車のバックする音が聞こえない	5	10.2
2.車が後ろから近づいてきても気が付かない	2	4.1
3.歩いていて自転車の音が聞こえる	1	2.0
4.車がバックをするときの警告音が高いのでわかりにくい	1	2.0
5.車のエンジンの異常音が分からない	1	2.0
	n=49	

Q65-2 「自動車・トラック・自転車の音について」どうしますか？

	件数	%
1.周囲の状況に注意している	2	4.1
2.補聴器を使う	1	2.0
	n=49	

Q65-3 「自動車・トラック・自転車の音について」希望すること

	件数	%
1.車が近づいたら振動でキャッチできる装置がほしい	2	4.1
2.車の異常などディスプレイに表示してほしい	1	2.0
3.車のバックする音など光で表示してほしい	1	2.0
4.音がよく聞こえる補聴器がほしい	1	2.0
	n=49	

Q66-1 「FAXの音について」困ること

	件数	%
1.FAXの異常音が聞こえない	2	4.1
2.FAXの受信音が聞こえない	1	2.0
3.相手が受信したかどうか分からない	1	2.0
	n=49	

Q66-2 「FAXの音について」どうしますか？

なし

Q66-3 「FAXの音について」希望すること

	件数	%
1.相手が受信したかどうかメッセージを出してほしい	1	2.0
	n=49	

Q 69-3 「街の防災放送について」希望すること

なし

Q 70-1 「救急車やパトカーのサイレンについて」困ること

	件数	%
1.救急車やパトカーのサイレンが分からない	5	10.2
2.家の中にいるとサイレンが聞こえない	1	2.0

n=49

Q 70-2 「救急車やパトカーのサイレンについて」

なし

Q 70-3 「救急車やパトカーのサイレンについて」希望すること

	件数	%
1.車の中でも緊急車両の音がわかる装置がほしい	3	6.1

n=49

Q 71-1 「電話、公衆電話の音について」困ること

	件数	%
1.テレホンカードの戻り音が聞こえない	2	4.1
2.電話が使えない	1	2.0

n=49

Q 71-2 「電話、公衆電話の音について」

なし

Q 71-3 「電話、公衆電話の音について」希望すること

	件数	%
1.赤ランプが点滅するとよい	1	2.0
2.テレビ電話が欲しい	1	2.0

n=49

Q 72-1 「パソコンの音について」困ること

	件数	%
1.パソコンのエラー音が聞こえない	1	2.0

n=49

Q72-2 「パソコンの音について」 どうしますか？

	件数	%
1.ディスプレイの表示をよく見る	1	2.0
n=49		

Q72-3 「パソコンの音について」 希望すること

	件数	%
1.聴障者向きのパソコンを開発してほしい	1	2.0
n=49		

Q73-1 「振動式目覚まし時計やお知らせランプについて」 困ること

	件数	%
1.お知らせランプはトイレや台所にいる時は分からない	2	4.1
n=49		

Q73-2 「振動式目覚まし時計やお知らせランプについて」 どうしますか？
なし

Q73-3 「振動式目覚まし時計やお知らせランプについて」 希望すること

	件数	%
1.振動が弱いので、もっと強くしてほしい	1	2.0
2.お知らせランプをどこにいても使えるようにしてほしい	1	2.0
n=49		

手話通訳・筆記通訳について

Q61 手話通訳・筆記通訳について

記入式調査では34件、聞き取り調査では11件の要望・意見が寄せられた。聞き取りでは手話通訳に対するものと筆記通訳に対するものがほぼ半半ずつであるが、聞き取りは全て手話通訳に関するものである。

大別すると、(1)通訳者の質・認識の向上、(2)制度の拡充、(3)通訳者への身分保障、となるが、通訳者への苦言もいくつかある。筆記通訳者に対する要望が強いが、公的派遣制度が十分でないという問題がある。

「プライバシーの漏洩」について述べた意見が2、3あり、「通訳者の中に自分の考えを押しつける人がいる」、「聴覚障害者を見下した態度をとる人がいる」といった意見もある。

聴覚障害者は昔と比べ多様化しており、依頼件数も通訳者の数に比較して多く、ますます増加の傾向がある。身分保障も十分でなく、通訳者をとりまく現状に厳しいものがあるが、これらの意見を真摯に受けとめ、よりよい通訳制度を確立していくために聴覚障害者と共に取り組んで欲しい。

聞き取り調査

Q82 「手話通訳、筆記通訳についての問題点」フリーアンサー

1. 正確な情報伝達やプライバシーに関して信頼のおける通訳者を養成してほしい
2. 特に団地など聴障者の多い所には手話通訳者を配置してほしい
3. 日本の手話技術の向上
4. 手話通訳者がボランティアでやる限り数の増加は望めない。デパートや病院などに手話通訳者を常設させることが必要
5. 全て手話通訳者に依頼できない。病状など他の通訳者にも洩らされたことがあり仲間の中でも問題になっている
6. 新しい手話や手話のスピードによってわからない時がある
7. 通訳者に自分の思っていることと反対のことに思われることがある
8. 病院にいる手話通訳者の手話が分かりにくく、また自分の手話が通訳者に伝わらない
9. 手話通訳者の中に時々自分の考えを押しつけてくる人がいる
10. 手話通訳者養成の専門機関を全国的に設置してほしい
11. 手話通訳者は聴障者の性格を知った上で聴障者に合わせて通訳してほしい
最近、通訳してあげるといふ態度の通訳者が多い。聴障者と交流はしないで手話活動だけは続けるという人では困る

記入式調査

Q61 「手話通訳者」「筆記通訳者」について

- 1.手話通訳者や筆記通訳者を頼みたい時に先方の都合がつかず断られてしまう
 - 2.新しい手話をマスターするのは大変
 - 3.筆記通訳者は書けばいいというのではなく、心のつながり（気配り）が大切
 - 4.筆記通訳者もある程度手話をマスターしてほしい
 - 5.筆記通訳者はできるだけ詳しく書いてほしい
 - 6.手話通訳者は口を大きくあけてはっきりと発音してほしい
 - 7.公共施設に常時手話通訳者や筆記通訳者がいてほしい
 - 8.派遣者のレベルや派遣方法（個人派遣制度）が全国で統一されていない
 - 9.筆記通訳者は手話通訳に比べてお金や時間がかかる
 - 10.手話通訳や筆記通訳のできる人が少ない（ボランティアの人）
 - 11.手話通訳は制度化されているのに筆記通訳は制度化されていないので待遇など差が大きい
 - 12.最近、見返りを求めるボランティアや仲間としてでなく、あくまでボランティアという範囲で活動する人がいるのは残念である
 - 13.パソコン機能を利用した新方式の筆記通訳の開発が望まれる
 - 14.筆記通訳者を個人で気軽に頼めない（無料にしてほしい）
 - 15.要約通訳の存在が世間一般にはあまり知られていない
 - 16.派遣依頼をした時のプライバシーの保護
 - 17.筆記通訳者の派遣依頼の手続きがめんどろ
 - 18.軽症腕症を職業病として認定し行政より補助してほしい
 - 19.通訳の人達は聴障者の自立を助けることを考えてほしい
 - 20.手話通訳者、要約筆記者に福祉FAXの貸出制度化を希望する
 - 21.聴障者は集会で通訳が介在するので発言する機会を失う
 - 22.手話通訳者の中に聴障者を見下した態度をとる人がいる
 - 23.聴障者全員、手話ができると考えるのは認識不足である
 - 24.要約筆記通訳者の個人派遣制度が確立していない
 - 25.地域によって手話が違っており迷うことがある
 - 26.通訳者の身分保証を確率してほしい
 - 27.手話通訳者の資格がありながらプライバシーを侵害するような話を他人にする人がいる
 - 28.筆記通訳者、手話通訳者の養成のための国の予算化がされていない
 - 29.手話通訳者が少ないので入学式などのイベントが重なると不足する
 - 30.心から信用できる人や教養のある人に通訳者になってほしい
 - 31.専門の通訳者が少ない（ボランティアでは話の内容がうまくつかめない）
 - 32.男性の通訳者が少ない（ボランティアが多い）
 - 33.手話通訳者を24時間体制で受け入れてくれるシステムを全国的に確立してほしい
 - 34.聴障者番組の手話通訳者の手話が早く読み取りできないのでゆっくりにしてほしい
 - 50.その他
 - 99.特になし
-

緊急時に普段から準備してること

記入式調査

Q62 「緊急時」普段から準備してること

	A	B	C	D	合計	%
1.近所の健聴者に対応しえもらうように頼んでいる	0	3	33	1	37	16.2
2.FAX110番に登録している	0	5	22	0	27	11.8
3.着替え、電灯、リュック、健康保険証などを近くに置いている	0	1	7	1	9	3.9
4.家族や親戚、友人に頼んでおく	1	1	4	0	6	2.6
5.自宅のFAX番号を消防署と病院に登録している	0	1	3	1	5	2.2
6.補聴器と電池は必ず枕の下に置いている	0	0	3	0	3	1.3
7.緊急連絡先のFAX番号を用意している	0	1	1	1	3	1.3
8.耳が不自由であることを理解してもらう表示	0	0	3	0	3	1.3
9.役所から緊急用のメモをもらっている	0	1	1	0	2	0.9
10.役所の手話通訳者を登録している	0	0	1	0	1	0.4
11.緊急時には手話通訳者や筆記通訳者に頼む	0	0	1	0	1	0.4
12.家族で非難方法を確認している	0	0	1	0	1	0.4
50.その他	0	1	6	0	7	3.1
99.特になし	1	2	12	0	15	6.6

A/裸耳で聞き取れる B/何とかわかる C/全く聞き取れない D/聞こえ状態不明 n=228

聞き取り調査

Q80 「緊急時」不便なこと

	件数	%
1.一人でいる時に急病になったら不安	1	2.0
2.外出中の事故などの時、連絡がむずかしい	1	2.0
3.緊急時のベルやサイレンが聞こえないので逃げ遅れる	1	2.0
4.電車が事故で不通になり家に帰れなくなった	1	2.0
50.その他	3	6.1
99.特になし	3	6.1
		n=49

Q81 「緊急時のために普段から準備していること」

	件数	%
1.近所の健聴者に対応してもらうよう頼んでいる	5	10.2
2.FAX番号を消防署に登録している	4	8.2
3.貴重品はしっかり管理している	2	4.1
4.会社や家族とFAX連絡できるようにしている	2	4.1
5.電池・懐中電灯などリュックに入れている	1	2.0
50.その他	2	4.1
99.特になし	4	8.2
		n=49

不便さとは、普及させて欲しい商品

「不便さとは」、「普及させて欲しい商品」フリーアンサー

かなり広範囲な要望，意見が出された。アンケートと重複しているものや抽象的なものもあるが，具体的かつ的確な意見も多いので，企業や自治体ではぜひ参考にさせていただきたい。

聞き取り調査

Q83 「聴覚障害者にとっての不便さ」

	件数	%
1. 超小型のテレビ電話機能のある携帯用パソコンを開発してほしい	2	4.1
2. 災害時の情報不足が最も心配である	1	2.0
3. 放送している内容は全て文字表示をしてほしい	1	2.0
4. 聴導犬の普及	1	2.0
5. 特に、警察・消防署は聴障者に対して対応が悪い	1	2.0
6. テレビには文字や手話を入れてほしい	1	2.0
7. 通訳者依頼の手続きが面倒	1	2.0
8. 人間ドックに入りたいが経験がないので行きたくても行けない	1	2.0
9. ポケベルのようなFAXにも連絡できる機器がほしい	1	2.0
50.その他	6	12.2
99.特になし	4	8.2

n=49

記入式調査 「不便さとは？また「普及させてほしい商品やサービス」フリーアンサー

1. テレビの文字放送用アダプターが高くて買えない
 2. 音声変換文字表示装置を一日でも早く実現してほしい
 3. 全国の病院、役所、銀行など公共施設に電光掲示板を設置してほしい
 4. 商品やサービス、情報などすべてに目でわかる表示をしてほしい
 5. 公衆FAXの普及
 6. 高性能な補聴器
 7. 高速道路の事故、火災、渋滞情報などラジオで知らせる内容を文字伝達情報装置で行ってほしい
 8. FAXを受信したが呼んだかを相手がボタンひとつで操作するとこちらに伝わるような装置があれば良い
 9. 聴障者のシンボルマークのシールをあらゆる場面で対応できるように普及させてほしい
 10. デパートや銀行などには手話係や筆記係を配置してほしい
 11. すべてのテレビ番組を文字放送にしてほしい
 12. 無線移動帯発信受信器
 13. 携帯FAX、文字表示式ポケベルの公的補助
 14. 聴導者手帳のある人にはすべてFAXと補聴器を貸出してほしい
 15. 公共の有線放送のお知らせをFAXでも流してほしい
 16. 文字電話、テレビ電話を普及させてほしい
 17. テレビニュースはすべて字幕化してほしい
 18. 名札が大きすぎて恥ずかしいので小さいバッチにしてほしい
 19. 玄関などにテレビカメラを設置してほしい
 20. 集会所にはループやOHPの設置が当たり前の世の中になってほしい
 21. 聴障犬の育成に力を入れてほしい
 22. 安い防水補聴器
 23. 公的な場所ではもちろんのこと、一般にはOHP、手話のできる人の立場がまだまだ冷遇されている現状なので対策を検討してほしい
 24. タイマーつきで強く光る器具
 25. 振動で送る用件別送受信機
 26. 公共施設での磁気誘導ループを設置してほしい
 27. 危険を振動で知らせる機器がほしい
 28. シルバーホンを増やしてほしい
 29. 電話帳にFAX表示もしてほしい
 30. 複数の人の音声を変換する装置と早く開発してほしい
 31. 障害者用の専用道路（自転車などが通らない）
 32. 専門の通訳者を増やしてほしい
 33. 光、振動、文字を組み合わせた製品化
 34. 電気製品はアラームが多いので、光による表示も多くしてほしい
 50. その他
 99. 特になし
-

兒童調查

「不便さ調査」難聴児の集計を終えて

聞き取り式調査参加者32名に対して、回答件数が少ない点が目につく。「不便さ」に気付かない年齢のためか、生活の多くを保護者の援助を受けているためか、聞き出す方法上の問題なのか考えさせられる。

コメントの多くの部分は青年以上の年齢の調査結果にゆだねるとして、子供ならではの生活面を中心に、聴覚障害児の一番近くにいる聴者の立場でデータを読み取ってみた。

大きく次の5点にしぼって、関連する設問のデータを拾いながらコメントとした。

1. 合図を見やすく聞きやすく。
2. 大きな音より美しい音を。必要な音が耳に届く工夫を。
3. 親から離れても一人でできるように。
4. 自分のことを自分で話せるように。
5. 学校生活について。

東京都難聴児を持つ親の会／小泉 郁古

1. 合図を見やすく聞きやすく

ドアや壁で閉ざされた場所、後ろから近づくものに対しては、音による識別ができない。留守中の来訪者、後ろから近づく車など、子供にとっては不安や危険を伴うものがあり、精神的負担も大きいと思われる。

〔設問〕 家事／家庭生活

●「来訪者が来る」に関して困ること

- ・玄関のブザーが聞こえない 21.9%
- ・留守番の時困る 6.2%
- ・インターホンが使えない 3.1%
- ・別の部屋にいるときチャイムが聞こえない 3.1%

玄関のチャイムが聞こえないことについて、家族（聴者）がいる時は問題はない。しかし、子供が一人で留守番をする時には困る。

- ・子供の精神的負担が大きくなる。
- ・家族が鍵を持って出なかった時に中から鍵をかけてしまうと、なかの子供と連絡がとれなくなってしまう。（電話、チャイム、大声での呼びかけ、窓をたたく等いかなる方法も使えない）

〔設問〕 乗り物について

●「自転車にのる」に関しての困ること

- ・後ろから車やバイクが接近しても分からない 43.7%
- ・乗っているときに声をかけられても分からない 6.2%
- ・自転車のベルが聞こえない 6.2%

後ろからの車やバイクの接近について分からないという回答が他の全質問の中でも一番多い。子供にとって体験の多い不便さのように思われる。

この対処については、周囲に気を配るなど自分自身の工夫に頼るしかなく精神的負担がうかがえる。

△「自転車にのる」に関しての対処

- ・前後左右に常に気をつけて乗る 21.9%
- ・友達に教えてもらう 9.4%
- ・バックミラーを付けている 6.2%
- ・一人では出かけない 3.1%
- ・道路の端を走る 3.1%
- ・補聴器無しでは絶対乗らない 3.1%

これに対する要望の中で、視覚的な合図・聴覚障害であることの表示の他に“クラクションを鳴らして欲しい”との聴覚的な合図の希望が見られる。現在普及しているクラクションの音域に、難聴児にとって聞き取り易い音域（例えば低音）を加えてはどうかと思われた。

○「自転車にのる」に関しての希望

- ・車が接近したらハンドルなどが光で点滅するとよい 12.5%
- ・自転車に“耳シール”などを付けるとよい 9.4%
- ・自転車専用道路が欲しい 3.1%
- ・クラクションを鳴らして欲しい 3.1%
- ・自転車にバックミラーを付けたい 3.1%

これは、高齢者の難聴の場合も同じではないかと思われる。

2. 大きな音より美しい音を、必要な音が耳に届く工夫を。

難聴児は音を楽しめないと思われがちだが、「いい音を聞きたい」という願望ももっている。音を大きくすればよいということでもない。大きな音は周囲に迷惑をかけるという経験ももっている。補聴器をかけても、乗り物の中では雑音ばかり聞こえてしまい、大切な事が聞きとれない。

[設問] 製品の不便さ

- 「カセットデッキ」に関して困ること
 - ・ボリュームを上げて聞くと、周りの者に迷惑をかける 12.5%
 - ・CD、カセットテープの音が聞こえない 3.1%
- 「カセットデッキ」に関しての希望
 - ・雑音が入らないで美しい音楽が聞けるようなCDがほしい 6.2%
- 「ラジオ」に関しての希望
 - ・きれいなまま音が聞こえるラジオが欲しい 3.1%
- 「テレビ」に関して困ること
 - ・テレビの音を大きくすると、周りの者が迷惑する 9.4%
 - ・テレビの音が聞こえない 6.2%
- △「テレビ」に関しての対処
 - ・文字アダプターをつけている 6.2%
 - ・家族の者に内容を話してもらう 6.2%
 - ・字幕スーパーのついたビデオを見る 3.1%
 - ・テレビの音を少し小さくする 3.1%
- 「テレビ」に関しての希望
 - ・テレビ番組のほとんどが字幕になればよい 12.5%

ラジオなどの音声を文字に変えるための技術も大切だが、機器の音質そのものの改良の余地もあるのではないかと思われた。音楽の楽しみは文字では代えられないのでは…。

テレビのボリュームを上げると迷惑がかかるなど周囲に気を遣わなければならない。

「家族の者に内容を話してもらう」という点についても、本人、家族双方の負担が伺える。
例) 親が子供に見せたいと思う番組であれば積極的に説明するが、そうではなく、子供が本当に見たい番組の時、同じ様に対応できるか分からない。また、説明している者が楽しめない場合や、逆に家族が楽しめる時子供は楽しめない場合がある。

子供が番組を自由に選び楽しむためには、やはり全ての番組に字幕を付けるなどの策が必要と思われる。

[設問] 乗り物について

- 「電車/地下鉄」に関して困ること
 - ・車内放送が聞こえない 12.5%
 - ・電車の音がうるさい 6.2%
 - ・体が小さいので車内が混んでいると表示が見えない 6.2%
 - ・次の駅がわからない 6.2%

補聴器をしているから音が聞こえると思われがちだが、対処についての回答に「補聴器を外す」とあるように、周りの騒音も拾うためうるさく聞こえる場合がある。必要な音が聞こえず不要な音が聞こえてしまう。せつかくの聴覚補償も役に立っていないのでは…。

3. 親から離れても一人でできるように。

様々な場面での対処の中に「家族の人に頼む」との回答が多く見られる。子供の場合、生活の多くは親と共に行動するので、親が子供に代わってすることが多くなり、直接困難に出会う機会が少ない。しかし、いったん親の保護から離れると、できることは制限され、知り合いや理解のある人を頼らなければならない。緊急事態になれば事は深刻である。

〔設問〕 買い物について

- 「利用しやすい順をつけた理由」に関して
- ・品揃えが豊富 12.5%
 - ・買い物がしやすい（待たされない） 9.4%
 - ・よく利用する 6.2%
 - ・品物を自由に選べる 6.2%
 - ・会話が少なく済む 6.2%
 - ・安い ・気に入っている物が買える ・値段表示がある ・目で見える ・レジの金額が見える ・顔見知りの人がいる 以上3.1%

子供にとって買い物しやすい店の順番として

1. スーパーマーケット
2. コンビニエンスストア
3. 近所の小売店

が、上位にあげられている。

この理由の中では、品揃えや待たされないなどの便利さや、目で見える表示があるといったサービス面の他に「会話が少なく済む」「顔見知りの人がいる」などコミュニケーションの上での理由があげられている。子供を一人で買い物に行かせる時のことを考えると、何よりも子供の障害やコミュニケーションについて理解してもらえる店が安心である。

〔設問〕 食堂／レストランについて

- △「店員とのコミュニケーション」に関する対処
- ・家族と一緒にいく 15.6%
 - ・再度聞く 9.4%
 - ・身振り手振りをして店員に伝える 6.2%
 - ・メニューを指差す 3.1%
 - ・顔なじみの店に行く 3.1%
- 「使用しにくい理由」に関して
- ・出前はファックスが使えない（電話注文できない） 6.2%
 - ・会話を必要とする 3.1%
 - ・店の中がうるさい ・値段表示がない ・美味しくない ・値段が高い 以上3.1%

レストランなどは、家族と共に利用することが多いと思われるが、子供達も「聞き直す」「指差す」など伝えるために苦勞している実態が伺える。結局、一人になれば理解のある「顔なじみ」の店を選ぶようになるようだ。

対処についての回答からは「仕方ない」「家族の者と一緒に行く」など子供一人で対処できている様子はうかがえない。

最近は母親も働いている家庭が多く、子供が一人で出前をとる場合もある。ファックス番号の表示の必要性が高いと思われる。

〔設問〕 緊急事態について

- 「連絡」に関して困ること
- ・病院への対応ができない 6.2%
 - ・具合が悪いことを家族の者にうまく伝えられない 6.2%
 - ・救急車をすぐに呼べない 3.1%

緊急時となれば、救急関係への連絡が不可欠となる。希望に関する回答の中には「ファックスを使えるように」とあるが、緊急時は「ボタンひとつで救急車が呼べるとよい」という声のほうが切実感がある。高齢者の一人暮らしの場合も同じことが言えるのではないかと思われた。

〔設問〕 病院

- 「受付」に関して困ること
 - ・名前を呼ばれても分からない 37.5%
 - ・受付で伝えたいことが理解してもらえない 9.4%
 - ・相手にしてもらえない 6.2%
 - ・受付の人の説明が分からない 6.2%
 - ・どこへいったらよいか分からない 3.1%

△「受付」に関しての対処

- ・家族の者と一緒に行く 31.3%
- ・看護婦に近くに来てもらう 6.2%
- ・耳が不自由であることを伝えておく 6.2%
- ・ずっと待っている 6.2%

4. 自分のことを自分で話せるように.

コミュニケーションする場合、聞く側の理解がなければなかなか話しの内容が通じない。まして、子供の場合は話し方に未熟さがある。特に医療関係では、症状は本人から説明する必要がある。子供同志の約束事も親が代わってすることは不自然である。子供が、自分のことを自分で話せるような環境を親と周囲の人達とが共に考えていく必要があると思われる。

〔設問〕 病院

- 「診察」に関して困ること
 - ・医者の説明や質問が分からない(マスクをしている。顔を見て話してくれない) 31.3%
 - ・医者に自分の症状などをうまく伝えられない 9.4%
 - ・問診がスムーズにできない 3.1%

△「診察」に関する対処

- ・家族の者が対応してくれる 31.3%
- ・かかりつけの病院へ行く 12.5%
- ・筆談してもらう 9.4%
- ・顔を見て話してもらう 6.2%
- ・ゆっくりはっきり話してもらう 6.2%
- ・そのままにしている 3.1%

○「診察」に関する希望

- ・はっきりゆっくり話して欲しい 15.6%
- ・症状・支持は紙に書いて欲しい 9.4%
- ・筆談をして欲しい 9.4%
- ・聴障者に対して理解ある対応をして欲しい 9.4%

歯科、耳鼻科等は、一人で通院できる範囲である。しかし「名前を呼ばれても分からない」。まして「相手にしてもらえない」状況では子供を一人で病院に行かせることはできない。その結果、家族と行くこととなる。子供が一人で通院しても困らない工夫は無いものか、親として考えると共に、病院側の理解を得る努力がより一層必要と思われた。

検査、入院、手術等は家族が同行するために医者との間に入って「通訳」することが多い。自分の健康に関わることは自分で説明できる必要がある。しかし、質問が分からない上に症状をうまく伝えられない状況である。分かり易い説明の工夫や答えを聞き出すための質問の仕方などを考えていく必要があると思われる。いずれにせよ、回答にあるように、分からない事について「そのままにしている」…では困る。

話し方の工夫の他、筆談や連絡帳のようなものを使って「病状」や「診察結果」について正確に伝達し合える工夫は無いものか。親として考えると共に、病院側の理解を得る努力がより一層必要と思われた。

身近な問題では、「遊びの約束」なども、最近では電話で連絡する子供が多くなってきた。そのような中で「電話での約束ができないので面倒になる」(12.5%)などの回答に対しても、親を介することなく子供自身で対処できるような工夫が必要と感じた。

5. 学校生活について

子供の生活の大半を占める「学校生活」「友人関係」については、今後さらに詳細な調査の必要性を痛感する。早計な結論は控えることにし、傾向のみを記すことにする。

【設問】 学校

■会話での話しの内容（連絡・学習内容）が分からない…62.5%

- ・授業中の先生の声が聞こえない
- ・学級会の時、みんなの話が分からない
- ・聞き取り問題の回答が遅れる
- ・音読の時読んでいるところが分からない
- ・水泳の時プールの中で先生の声が聞こえない
- ・教室がざわついていると声が全く聞こえない

■機器を通しての話しの内容（連絡・学習内容）が分からない。…46.9%

- ・全校集会の時マイクからの話しが聞こえない
- ・校内放送が分からない

■行動がとれない。…9.4%

- ・体育の授業、遠足、運動会の際の笛の合図が分からない
- ・運動会の次の種目が分からない
- ・予定が変わった時次にすることが分からない

■対人関係での問題。…6.2%

- ・友達の話していることが分からなくて何度も聞き直すと相手にされなくなる
- ・後ろから友達に呼ばれても聞こえないので誤解されることがある

■補聴器の性能に関すること。…6.2%

- ・水泳の時は外す必要がある
- ・体育など運動中に汗をかくと補聴器が使えなくなる

【設問】 学校から帰って…

- ・かくれんぼなどの遊び友達の声が分からない
- ・おしゃべりしていて分からないとつまらない
- ・自分の言っていることが伝わらずカッとなる

回答された項目を内容で分けると、大まかに「会話が分からない」「機器からの情報が分からない」「行動がとれない」「対人関係」「補聴器の性能」の5つに分けられる。

60%以上は話し言葉によるコミュニケーションの問題であり、より一層の学習面での情報補償を含めた配慮が必要であろう。機器を通しての情報も同様と思われる。また、補聴器が水に弱いことについて、何か良い工夫や技術的改良はないものか。

音による合図や急な状況変化に対して、即座に行動できないことや、友達との間での行き違いや誤解などは、子供の精神的な負担を生んでいるのではないかと思われる。

設問「学校から帰って…」の回答の中にある「遊べない」「つまらない」「カッとなる」等の回答も気にかかる。

□調査結果全体を通して

子供の「安全」「精神的負担の軽減」「情報の保障」「自立」「楽しみ」などの面での実態が挙げられた。

様々な生活場面で、子供一人ではできないために、親は子供の行動を補助し言葉を代弁することが多い。相手の方も親と対応する傾向があり、子供の実態を知っていただく機会が少なくなっているように思う。できるだけ子供が一人でできることはないかを考え、そのための工夫を考えながら、親の立場から周囲の理解を高める働きかけをしていくことが大切だと感じた。

以上

調査を終えて

プレ調査で感じたこと

(社)東京都聴覚障害者連盟
越智大輔

(社福)情報文化センターとE&Cプロジェクトの依頼で本調査への協力を始めてから1年半の月日が過ぎた。

ようやくここに調査結果報告書を発行でき、感慨深いものがある。本調査に関する考察はそれぞれの分野で造詣が深い諸氏が述べておられるので、ここでは事前調査として行った「プレ調査」について述べてみたい。

「聴覚障害者の不便さ調査」と一口に言っても、今までいろいろなアンケートを協力した経験から考えると、ろうあ者から本音を引き出すのは並大抵でなく、特に不便さを比較することができないため「不便を自覚しにくい」ので、普通の記入式アンケート調査では、設問をなかなか理解できないか、健聴者から見ると不便極まりないようなことを「不便と感じない」と回答する例が多かったので、ろうあ者に対しては記入式でなく手話を使って質問する「聞き取り式」を提案した。

プレ調査においては、どのような方法が効果的か模索するため、回答者一人に対し質問者、手話通訳者(読みとり)2名、記入者2名(アンケート用紙記入と発言内容の記録)といった1対5のアンケートや、複数の回答者に雑談してもらいながら調査するという方法も実施した。

私一人で合計11名のろうあ者を調査したが、調査するたびに前述の「不便が自覚しにくく、問題点が掴めない」ケースが予想したより多いということを実感した。

多くのケースが、設問をストレートに説明した問いかけに対しては、「不便は感じない」と答えたが、その後に健聴者の場合はどうしているか、どのような便利な機能があるか具体的に説明すると、「知らなかった!不便だね!」という反応を示した。

もうひとつのケースは、不便を感じたり、困っていると思っても、それを言うと不利になる、バカにされる、と思って「大丈夫」と答えるケースである。こういうケースの場合は、「大丈夫と言っていると不便なままだから、悪口を言うつもりで話してみたい」と説明してようやく感じている不便な点を話してくれるようになった。

いずれの場合も、どういうことを話せばいいのか気がついて話し始めると、怒濤のように次々と不満や問題点を列挙しはじめた。この反応から不便さについて気がつきにくいのが不便さを感じていないわけではないとわかり、今回の聞き取り式アンケートの必要性を痛感した。

残念な事に、この多くのメンバーの協力もとに苦労して集めたアンケートは事情により紛失してしまった。このプレ調査はあくまで本調査の下準備であり、集めたアンケートの結果を集計する予定はなかったし、本調査のための調査用紙やマニュアル作りには十分役に立ったのだが、この調査だけでもかなり貴重な資料が集まっていたので、自分自身の過失とは言え残念でならない。

子供の聞き取り調査を終えて

東京都難聴児を持つ親の会

小泉 郁古

調査対象数が少ないため、数値としてはっきりとした傾向が現れる項目はあまりありませんでした。それよりも気にかかったことは、各質問項目で回答が少なかったことです。まだまだ生活上の不便さが実感できない年齢だからでしょうか。

それだけではないようです。子供から回答を聞き出すために大変苦労されたと聞きました。本人の最も身近にいる聞こえる者から見れば、聞こえないことの不便さはたくさんあるように思えるのですが……。聞こえないことの不便さの実感は、まだまだ本人の実感よりも周囲で関わる者の実感の方が大きいということを改めて感じました。

聞こえない立場から、どんな手助けが必要かを明らかにするためには、本人の不便さに対する実感が大切です。その実感が本人も周囲の者もなかなか捉えきれない。その大きな原因は、子どもたちが、聞こえないことの不便さを感じにくい生活を送っているからかもしれません。これは、親自身が社会と子供との間の盾となって子供を不便さから回避させる関わり方をしているからとも言えます。親として、子供から成人へ、生活経験を積ませる段階で、社会や生活環境と自分自身がどのように関わり合いを持って成り立っているのかを感じとらせながら育てることが大切であると、この調査を通して痛切に感じました。

調査によせて

調査によせて

社会福祉法人
聴力障害者情報文化センター
渡部芳博

今回の不便さ調査の結果を通して、考えられることを書き出してみた。

①公共機関における電光掲示が欲しい

電車・バスなどの乗り物に関する質問については、次の停車駅や緊急時の放送を電光掲示板に表示して欲しいという回答が多く、病院・役所などの施設に関する質問についても、呼び出しの放送が聞こえないので、電光掲示板を設置して欲しいという回答が目立った。

最近では、電光掲示板などで視覚情報を提供しているところが少しずつ増えてきており、われわれ聞こえる者にとっても大変便利なものである。様々な人たちが利用する公共機関においては、どこでも設置されていることが望ましい。

②病院での対応に困る

病院で診察を受ける時、医師や看護婦の説明が分からなくて困るという回答も目立つ。

専門的な用語が理解出来ないとか、症状をうまく説明出来ないといった事も考えられるが、回答の中には、「医師や看護婦が後向きやマスクをした状態で話されて口の動きが分からずに困る」や「医師や看護婦が不親切」というものもあり、病院での対応の仕方の問題もあるようだ。

③聞こえない人たちの日頃の工夫

調査の回答を見ていくと、聞こえない人たちが、様々な場面で様々な工夫をして生活していることが伺える。

朝起きるとき、振動式目覚まし時計を使っている人もいるが、「カーテンや雨戸を開けて寝る」や「扇風機にタイマーをセットして寝る」という回答もあった。

また、買物に行くとき最近ではコンビニエンスストアなど、きちんと価格が表示されているところが増えてきているが、合計金額が分かりにくい時は、「いつも大きいお札を出す」こともあるようだ。しかし、そのお陰で「小銭が多くなって困る」といった回答も見られた。

私たちがあまり気付かない工夫を、聞こえない人たちがしている例と言えるであろう。

④聞こえない人たちに対する理解を

ちょっとした心遣いで、お互いが気持ち良く接することが出来るので、そうした工夫を心掛けたいものである。

例えば、自分が手話を知らなくても、筆談(メモ等を書いて文字で伝える)や身振り、指差し等で自分の意志を伝えたり、説明をすることも可能である。

回答にも、「レストランで身振り、手振りで丁寧に説明してくれたので楽しい食事が出来た」とか「(お店で)メモを出したらすんなり書いてくれた時はうれしい」というものが見られた。

分析を通して感じたこと

E & Cプロジェクト

調査を分析している中で、初めて聴覚障害者の声に触れることができました。この中から、現時点で明確な方向性を語ることはできませんが、いくつか感じたことをまとめてみます。

1) 音・音声による情報は光・文字などの視覚情報や振動による情報への変換を必要としている。

視覚障害者が墨字の情報にバリアを感じるのと同じように、聴覚障害者にとって音・音声による情報はバリアとなっています。情報伝達をひとつのチャンネルだけで済ますのではなく、多感覚併用型の情報を記憶していく必要があると思います。スピーカから流れてくる音や音声の情報などはその例です。

2) 音は音として聞き取りたい

聴覚障害者といっても、聞こえのレベルに差があるため「音は不要」ということではなく、もっと音声を楽しみたい、聞き取りやすい音を開発して欲しいなどの希望も見られます。単に音を大きくするだけでなく、耳に届く良い音を望んでいるようです。

3) 少しでも手話などの聴覚障害者特有のコミュニケーションに関心を持ってもらいたいと望んでいる

聴覚障害者にとって人とのコミュニケーションが大きな問題となっています。通じない場面が生じたとき、どう対処すればよいかについての周囲の知識と理解が十分ではないように思われます。また、聴覚障害者独自の言葉である「手話」についてもまだまだ一般ではなく、知識と理解の普及が望まれています。「お店をでるとき、手話で”ありがとうございました”といわれたときはとてもうれしかった」という声は非常に印象的で、この問題を顕著に表していると思いました。

4) ファックスの利用価値が高く、活用法開拓の余地がある

ファックスは、文字や画像でできる通信として、音声を要しないという点で様々な面での問題を解決する有効な情報交換機器として考えられます。健聴者にとっても便利な機器であり、「共用品」の第一位にあげられると思います。しかし、便利な機器も「音声による取り扱い指示」の部分が残っていたり、使い方が分かりにくいという問題も残っています。また、現在のところまだ電話帳や不在通知、出前用メニュー等にファックス番号を載せることは普及しきれていません。ファックス情報サービスも音声による指示があり聴覚障害者が使いきれない問題が残っています。その他、公衆ファックス・緊急用ファックスの設置の問題など、ファックスに関するハード、ソフト両面に関する開発・改良の余地はまだ残されていると思いました。

今回集められた声を今後どのようにアピールし反映させていくかがE & Cプロジェクトの使命です。聴覚障害者のバリアとは何かを考えるためのデータとして大切に活用していきたいと思っています。調査にご協力いただいた方々に厚く感謝いたします。

報告書を読んで

ベターコミュニケーション研究会

岩淵紀雄

1 どの施設、どの機器を利用するにしてもその聴覚障害者が裸耳または補聴器を通して様々な情報を得る事ができるかできないかでサービスの中身も変わるように感じた。

耳の不自由な人たちを下記のように区分してそれぞれに合わせて配慮を要求すべきではないか。

- 1) 裸耳または補聴器を装用して聞き取れる人、磁気ループ、騒音を拾わない静かな環境
- 2) 補聴器を装用しても音しか聞こえない人や完全失聴者（いわゆるろう者を含む）。
機器的配慮では文字情報、人的配慮では手話通訳、要約筆記者など。
- 3) 「忘れないで聴覚障害者への配慮を」を参考にしながら表かイラストを作るのも良いかもしれない
- 4) 「聴覚障害者はこのように困っている」→「こうすれば解決できる」という風に（イラストを含めて）まとめるとメーカーは取り組みやすいだろう。

2 データを読んで感じたことだが次のように分類できるだろう。

①機器や使用方法に関する情報を知らない人々。

（機関紙（誌）、広報などで情報を積極的に提供することでひとまず解決する）

②知っているが機器の扱いなどに詳しくなく、使い方を誤っているか、熟知していない人々。

- 1) 取扱説明書をわかりやすくする
- 2) 大切なところはイラストなどを多用して紹介する
- 3) 障害者＝高齢者という事を念頭に入れてカタログなどを作る
- 4) 逆に音の弊害を知らせる必要がある。＝大音響の目覚まし時計の使用、テレビの音声を大きくするなど周囲の人に迷惑など……

3 問題は次のように区分できると思う。

①ちょっとした工夫で解決できる問題。

例1 起床、電気マッサージ、電気スタンドなどにタイマーをつける

例2 かかりつけの医院に行く

例3 パトライトをつけているが、押ししてくれない＝「ご用の方は押して下さい」と貼り紙をすること

- 例4 料金表示器が見えない＝「お客様に見えるようにして欲しい」と店に要望する事
- ②メーカーが聴覚障害者の立場の利用を考えての物作りが必要な場合。
- 例1 ファックスに視覚表示によるメッセージの付加
- ③ 警察，消防署，行政などの理解と協力が必要な場合。
- 例1 リレーサービスの拡充
- 例2 災害用マニュアルの作成，緊急時の連絡体制の確立
- ④ ガス，電気，NTTなどライフライン会社などの理解と協力が必要な場合。
- 例1 聴覚障害者の利用を考えて機器を開発してもらう
- 例2 災害用マニュアル
- ⑤ 聴覚障害者関連団体，福祉事務所などの理解と協力が必要な場合。
- 例1 各種サービスの紹介など
- ⑥ 聴覚障害者自身が自覚し，メーカーなどに要望しないと解決できないこと。
- 例1 知らない顔をしている＝即，改める事
- 例2 聞こえない＝「近くで話してくれ」とか，筆談を頼むなど
- 例3 デパートや銀行などには聴覚障害者係を置いて欲しいなど
- 例4 危険を振動で知らせる機器を作って欲しいなど
- 例5 ニュースに手話，字幕を！など
- 例6 ワンタッチ110番も面白い。これは消防署にいうべき事か？メーカーにいうべき事か？多分両者であろう。
- 例7 トラブルなどでメーカーに要望できない。＝FAX番号を説明書に記入してもらうこと。
- ⑦ 聴覚障害者自身が自覚し，家族，周囲の人などと確認しておくべき事項。
- 例1 サバイバル用品，避難方法など
- 例2 隣近所とのコミュニケーションの確立など
- 例3 「特にない」と記入した人はどんな人か？自分が聴覚障害者でないと思っているのか？問題意識がないのか？自分は大丈夫だから問題意識がないのか不明。

聴覚障害者用機器についての考察

(社)全日本難聴者・中途失聴者団体連合会

大石 忠

今回の調査で感じた今後の課題を提示したい

1 メーカーやサービス提供企業は、もっと高齢化社会の到来に合わせ、これまでのように機器使用（購入）対象を成人健常者の範疇に止まらず、高齢者、心身障害者、病人、子供等のいわば生活弱者を対象に入れ、その利用に当たってのバリアフリーな機器の開発に努めて欲しい。

そのためには、実際に聴覚障害者の声（ニーズ）を十分に聴取して製品開発に反映させて欲しい。この調査の結果からも、洗濯機、トースター等家庭用機器に関して「お知らせ的な役割」を果たす音が聞こえない聴覚障害者のことは、ほとんど配慮されていないと言って良い。

2 情報保障には、この調査の結果大きく2つに分けられる。いわゆる、公的な社会情報（マス情報とも言えるニュース、緊急お知らせ行事案内等）と個人情報（会話、伝言、連絡、用件等）である。現状では、ファックス、難聴者用電話、補聴器等個人情報保障についてはかなり進歩しているが、公的な施設、病院、銀行、郵便局、保健所、駅、飛行機内も含めて等準公的施設における情報保障が不十分である。これらの社会情報の保障についてはもっと聴覚障害者団体は連携し、結束して行政や福祉関係事業者に要求していく運動を強化する必要があると思われる。

3 色々な開発された機器がありながら何故利用されていないのだろうか。

この調査で感じたことは、聴覚障害者はともすれば「専用品」についての情報は持っているが「共用品」、「オプション（部品）についての情報についてはあまり良く知らない。最近話題の「見えるラジオ」については「見える」ことに訴求力があつたが、実際には補聴器使用者のことは配慮されていない。従って企業もバリアフリーを考えるときには専用品開発、オプション対応、共用品開発等と位置づけて聴覚障害者が使用する全てに機器についてどのレベルで対応するか検討して欲しい。高齢聴覚障害者の場合、コンピューターの理解も難しく機器の取り扱いが良く分からない、最近の機器の説明書は英語やコンピューター専門用語が多くて理解しにくくなっている。まして文章力の弱い者にとっては分かりにくい。もっと聴覚障害者にも分かりやすく説明する必要がある。

4 高齢者人口が増える中、企業としてもマーケティングとして重要視されても良い。しかし、製品開発には当然ながら予算が必要になる。メーカー側も一つの社会貢献（聴覚障害者の個人努力と同じ）として、努力しているが、収益事業としては市場（利用者）が見えないため応分の予算を取りにくいのが現状である。従って、公的な社会情報の保障のためのサービス、機器開発に対しては国ももっと資金面で協力していく必要があると思われる。同時に機器等を低価格で購入し得るための助成制度等も検討すべきと思う。

手話通訳制度の確立を一日も早く

日本手話通訳士協会

森本行雄

わが国の手話通訳制度は、戦後いくつかの福祉制度が創設されていく中で徐々に整備されてきた。当初、「手話の分かる福祉司を」が大きな要望であった（1948年身体障害者福祉法制定時）が、その後、手話の健聴者への普及、手話通訳者の養成とその要求はより強く、大きくなっていった。その結果、1970年に手話奉仕員養成のメニュー事業化を皮切りに、手話通訳者設置、手話奉仕員派遣と次々にメニュー事業化されてきた。

そして、1989年には厚生大臣認可による手話通訳士試験が開始され、手話通訳を行うものに対しての初めての厚生省による資格認定が制度化されるに至った。

しかし、手話通訳者の養成、設置、派遣については、未だ不十分であり、各地での実情には大きな格差が生じている。

過去6回実施された手話通訳士試験の合格者は676人。これは、約40万人と言われる全国のろうあ者に対する手話通訳者の需要には遠くおよばない。各都道府県では独自に、手話通訳者の養成と認定を実施し、適格と認められたものを手話通訳者として、聴覚障害者の要請に応じているが、手話通訳者への待遇は十分でなく、手話通訳を必要とする人々の求めに完全に応じられないだけでなく、手話通訳者自身の健康を損なう結果ともなっている。

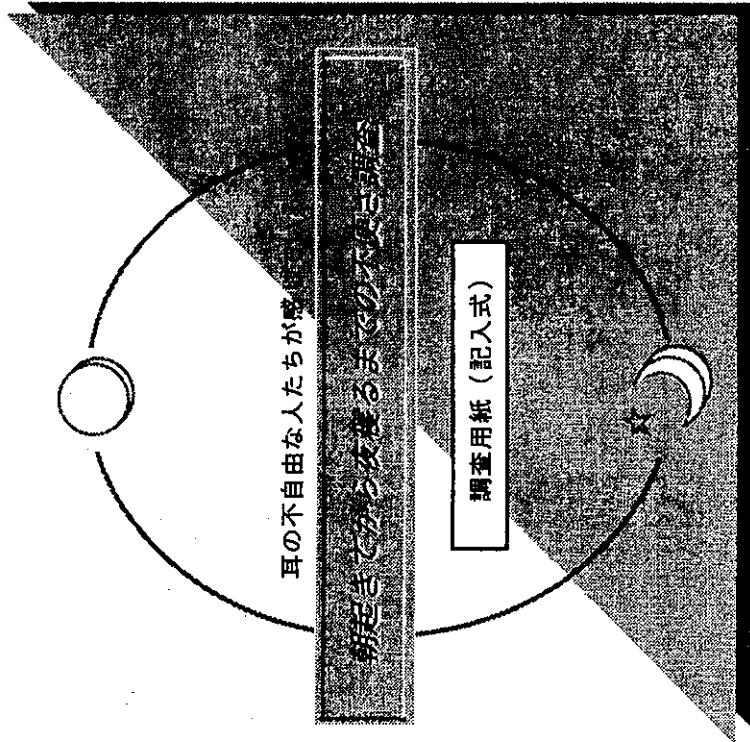
このような現状を理解していただいた上で、今回の調査の、手話通訳者への要望をお読みいただければ、多くの聴覚障害者の声が理解されると思う。きちんと訓練された手話通訳者であるならば、通訳上知り得たプライバシーは口外しないであろうし、聴覚障害者の人格を尊重し、よけいな口出しはしないはずである。事実、私の知りうる範囲では、過去そのようなトラブルが生じていた地域で、手話通訳の養成がカリキュラムに沿って行われた結果、聴覚障害者が安心して手話通訳者を利用できるようになった例がある。

今回の調査で出された聴覚障害者からの要望を、私たち手話通訳者は真摯に受けとめたい。そして、手話通訳者の養成と技術認定、そして、手話通訳者の設置・派遣が揃った手話通訳の制度化が早く実現するよう努力したい。

手話通訳者は、聴覚障害者あつてのものである。聴覚障害者の人権や生活が守られ、安心して生きていくための1つの条件が手話通訳制度の確立である。関係者の更なる努力を強く促すと共に、聴覚障害者と手話通訳者はその実現に向けて協力していきたい。

調査シート

整理番号（記入しないでください）



実施団体：

耳の不自由な人たちが感じている「朝起きてから夜寝るまでの不便三昧会」委員会

- 構成団体：(社) 東京都聴覚障害者連盟
 東京都中途失聴・難聴者協会
 東京都難聴児を持つ親の会
 E&Cプロジェクト
 (福) 聴力障害者情報文化センター
 (財) 全日本聴覚障害者連盟
 (社) 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
 全国難聴児を持つ親の会

■場面集

用紙には、場面を思い浮かべやすいようにさし絵が入っています。ひとつひとつの事柄について、経験を思い出しながら記入してください。

- 1) 困ることや不便なことはないか ②
- 2) そんな時どうしているか ③
- 3) 不便さを解消するために、物や人に対して望むことはないか ④
 あなたが普段思っているアイデアもありましたらお書きください

①

①	② 困ることや不便なことはありますか
③	③ そのような時どうしているでしょうか
④	④ 希望したいことはありますか

■質問文だけの記入欄

さし絵がなく質問文だけの場合もあります。記入欄に書いてください。⑤
記入欄に(例)の文様が付けてある場合、自分の考えに近いものがあったら、それに「○」を付けてもかまいません。⑥

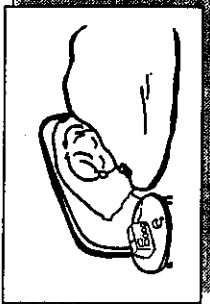
⑤ 困るためにあれば役立つものはありますか。どんなものがあるか、良いと思いませんか。

⑤

⑥ (例) ・難聴は言葉の話し方、聞き取り、読み書き、会話に支障をきたすことがあります。

■その他、特別な答え方がある場合はその都度記入方法が書いてありますのでご覧ください。

Q. 1 朝起きる時に不便なことはありますか



困ること、不便なことはありますか

そのような時あなたはどうしていますか?

希望したいことはありますか

Q. 2 朝起きる時どんな方法で起きますか。

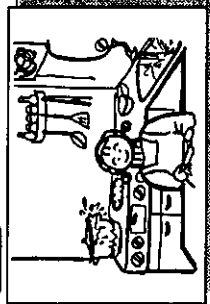
(例) 1. 普通の目覚まし時計を使っている
 2. 特別な目覚まし時計を使っている
 3. 家族に起こしてもらっている
 4. 明日が当たるように両戸を開けている
 5. 自分から目が覚める

Q. 3

起きるためにあれば役立つものはありますか。どんなものがあるか、良いと思いますか。

(例) 1. 振動式目覚まし時計
 2. 振動式簡時計
 3. 合わせた時刻に部屋を明るくしてくれる照明器具

Q. 4 料理をする時に不便なことはありますか

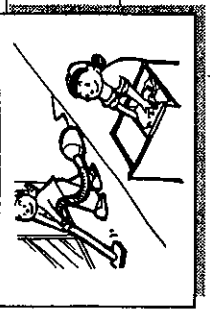


困ること、不便なことはありますか

そのような時あなたはどうしていますか?

希望したいことはありますか

Q. 5 そうじ、せんたくをくする時に不便なことはありますか



困ること、不便なことはありますか

そのような時あなたはどうしていますか?

希望したいことはありますか

Q. 6 お風呂をわかしたり、お風呂に入る時に不便なことはありますか

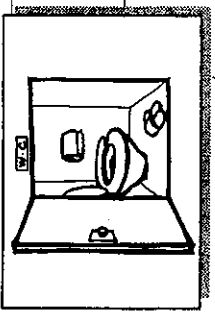


困ること、不便なことはありますか

そのような時あなたはどうしていますか?

希望したいことはありますか

Q. 7 トイレに入っている(入る)時に不便なことはありますか

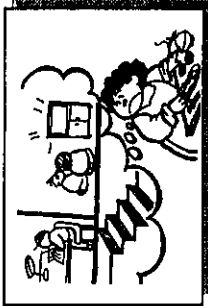


困ること、不便なことはありますか

そのような時あなたはどうしていますか?

希望したいことはありますか

Q. 8 別の部屋にいる家族を呼び出す時不慣れなことはありませんか

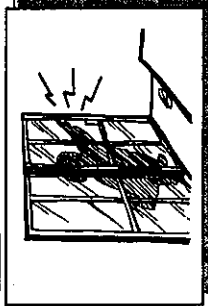


困ること、不慣れなことはありますか

そのような時あなたはどのようにしていますか?

希望したいことはありますか

Q. 9 米袋が来た時不慣れなことはありませんか



困ること、不慣れなことはありますか

そのような時あなたはどのようにしていますか?

希望したいことはありますか

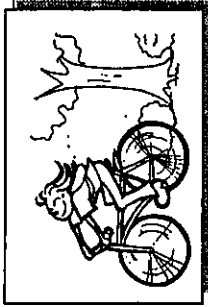
Q. 10 他に、家族を呼ぶ時不慣れなことはありますか。あれば書いてください。

Blank space for writing answers to Q. 10.

記-04

乗り物

Q. 12 自転車または、バイクに乗る時に不慣れなことはありますか

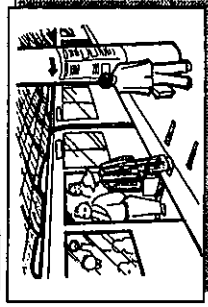


困ること、不慣れなことはありますか

そのような時あなたはどのようにしていますか?

希望したいことはありますか

Q. 13 電車や地下鉄などに乗る時に不慣れなことはありますか

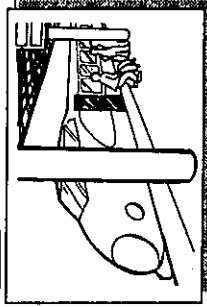


困ること、不慣れなことはありますか

そのような時あなたはどのようにしていますか?

希望したいことはありますか

Q. 14 新幹線や特急列車に乗る時に不慣れなことはありますか



困ること、不慣れなことはありますか

そのような時あなたはどのようにしていますか?

希望したいことはありますか

記-05

Q. 15 バスに乗る時に不便なことはありますか

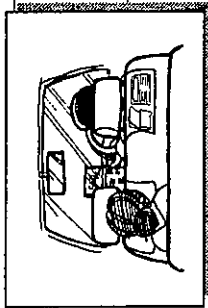


困ること、
不便なことは
ありますか

そのような
時あなたは
どうしてい
ますか？

希望した
ことはあり
ますか

Q. 16 タクシーに乗る時に不便なことはありますか

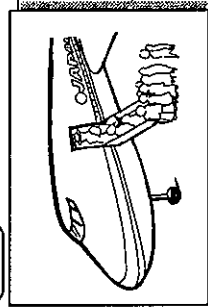


困ること、
不便なことは
ありますか

そのような
時あなたは
どうしてい
ますか？

希望した
ことはあり
ますか

Q. 17 飛行機に乗る時に不便なことはありますか



困ること、
不便なことは
ありますか

そのような
時あなたは
どうしてい
ますか？

希望した
ことはあり
ますか

Q. 18 自動車を運転している時に不便なことはありますか



困ること、
不便なことは
ありますか

そのような
時あなたは
どうしてい
ますか？

希望した
ことはあり
ますか

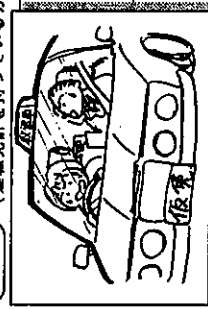
Q. 19 他に、乗り物を利用する時に不便なことはありますか

あれば書いてください。

Q. 20

乗り物を利用している時に、あなたが困らないために「乗機」を感じたり、実際に事故にあったことがありますか。

Q. 21 運転免許をとるまでに練習や手帳まで困ったことはありますか



困ること、
不便なことは
ありますか

そのような
時あなたは
どうしてい
ますか？

希望した
ことはあり
ますか

買い物

Q. 22 下にあげた「お店」や「買い方」について利用しやすい順に番号をつけてください。

まず、利用したことのないものに×をつけてください。
残ったものうち、一番利用しやすいものを「第1位」として下の順位表にその記号（ア、イ、ウ、エ、オ）を記入してください。
同じように「第2位」「第3位」と順位をつけ、×をしたもの以外すべてに順位をつけてください。

ア デパート	イ コンビニエンスストア	ウ スーパーマーケット	エ 近所の小売店
オ 安売り店 (ディスカウント)	カ 専門店	キ 酒屋販売 (お取り)	ク 訪問販売

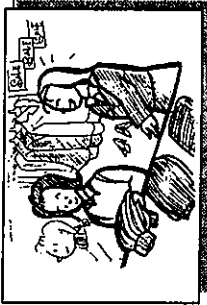
記号を記入してください

Q. 23 順位を考えたとときの理由をお書きください

第1位	○	●1位に選んだ理由は何か
第2位	○	
第3位	○	●最下位にした理由は何か
第4位	○	
第5位	○	
第6位	○	●順位を決めるとき、何を基準(決め手)に考えましたか
第7位	○	
第8位	○	

記-08

Q. 24 店員さんとのコミュニケーションで困ることはありますか。



困ること、不便なことはありますか

そのような時あなたはどのようにしていますか?

希望したいことはありますか

(例) 1. 商品についての説明が分からない
2. 支払いの方法や金額が分からない
3. 値引きの交渉ができない
4. 返品したいが説明しても分からない

Q. 25 店の設備や表示物が十分ではないと思うことはありますか。



困ること、不便なことはありますか

そのような時あなたはどのようにしていますか?

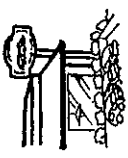
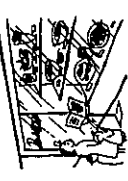
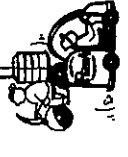

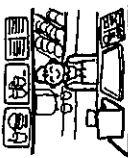



希望したいことはありますか

(例) 1. 値段の表示がない
2. 場所の表示がない
3. 店内放送で言っていることが分からない

Q. 26 「買い物」について覚えている「失敗談」や「困った経験」、反対に「うれしかった」「感心した」ことなどがあれば書いてください。

記-09

Q. 27 下にあげた「食堂」や「レストラン」などについて利用しやすい順に番号をつけてください。
 まず、利用したことのないものにXをつけてください。
 残ったものうち、一番利用しやすいものを「第1位」として下の順位表にその配号
 (ア、イ、ウ、エ、オ)を記入してください。
 同じように「第2位」「第3位」と順位をつけ、Xをしたものを以外すべてに順位をつ
 けてください。

ア ファミリ レストラン 	イ デパートの大食堂 	ウ 出前 	エ 専門料理店 
オ フード店 	カ すし屋 	キ 居酒屋 	ク 弁当専門店 (持ち帰り) 

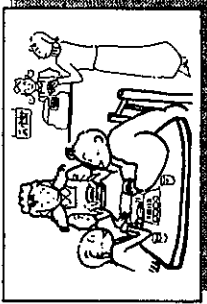
配号を記入し
てください

第1位	○
第2位	○
第3位	○
第4位	○
第5位	○
第6位	○
第7位	○
第8位	○

Q. 28 順位を考えたとときの理由をお書きください

●1位に選んだ理由は何ですか
●最下位にした理由は何ですか
●順位を決めるとき、何を基準(決め手)に考えましたか

Q. 29 店員さんとのコミュニケーションで困ることはありませんか。



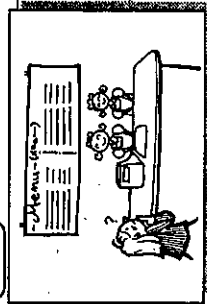
困ること、
不便なことは
ありますか

そのような
時あなたは
どうしてい
ますか?

希望した
ことはあり
ますか

(例) 1. 注文の時なかなか通じない
 2. 支払いの方法や金額が分からない
 3. 食事を持って来た時に選んでいることが分からない
 4. 注文と違うものが出てきて注文が書えない

Q. 30 メニューや表示物、設備などが十分ではないと思うことはありませんか。



困ること、
不便なことは
ありますか

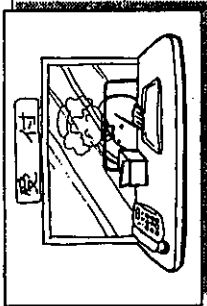
そのような
時あなたは
どうしてい
ますか?

希望した
ことはあり
ますか

(例) 1. メニューが文字ばかりで分からない
 2. なかなか店員を呼ぶことができない
 3. 店内放送で選んでいることが分からない

Q. 31 「外での食事」について覚えておきたい「失敗談」や「困った経験」、反対に「うれしかつた」「嬉しかった」ことなどがあれば書いてください。

Q. 32 病院の受付で困ることや不便なことはありますか。



困ること、不便なことはありますか

そのような時あなたはどうしていますか？

希望したいことはありますか

Q. 33 診察を受けるときに困ることや不便なことはありますか。

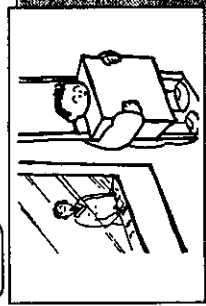


困ること、不便なことはありますか

そのような時あなたはどうしていますか？

希望したいことはありますか

Q. 34 レントゲンや検査を受けるときに困ることや不便なことはありますか。

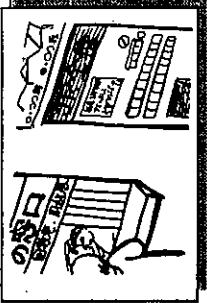


困ること、不便なことはありますか

そのような時あなたはどうしていますか？

希望したいことはありますか

Q. 35 切符を買う時や改札口で困ることや不便なことはありますか。

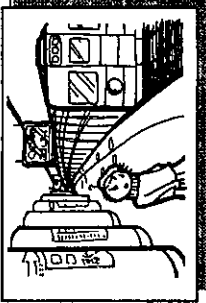


困ること、不便なことはありますか

そのような時あなたはどうしていますか？

希望したいことはありますか

Q. 36 ホームにいる時に困ることや不便なことはありますか。

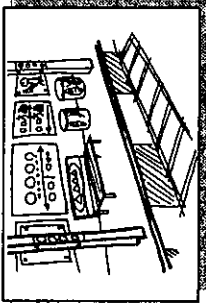


困ること、不便なことはありますか

そのような時あなたはどうしていますか？

希望したいことはありますか

Q. 37 駅の中にある表示物で分からなかったり不足しているものはありますか。




分からない、不足しているもの

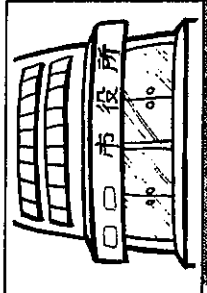
希望したいことはありますか

施設利用

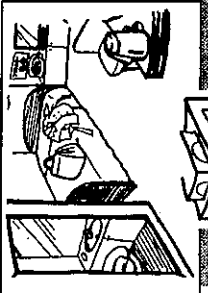
Q. 38 銀行や郵便局を利用する時に不便なことはありますか

	困ること、不便なことはありますか
	そのような時あなたはどのようにしていますか？
	希望したいことはありますか

Q. 39 役所を利用する時に不便なことはありますか

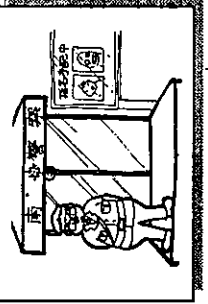
	困ること、不便なことはありますか
	そのような時あなたはどのようにしていますか？
	希望したいことはありますか

Q. 40 旅館やホテルを利用する時に不便なことはありますか

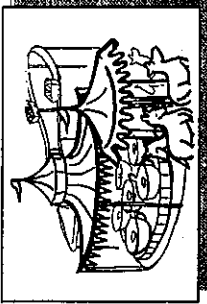
	困ること、不便なことはありますか
	そのような時あなたはどのようにしていますか？
	希望したいことはありますか

記-14

Q. 41 警察や火事場を利用する時に不便なことはありますか

	困ること、不便なことはありますか
	そのような時あなたはどのようにしていますか？
	希望したいことはありますか

Q. 42 遊園地や娯楽施設を利用する時に不便なことはありますか

	困ること、不便なことはありますか
	そのような時あなたはどのようにしていますか？
	希望したいことはありますか

Q. 43 この他に施設や建物を利用する時に不便なことはありますか。あれば書いてください。

--

- (例)
1. 案内図がどこにあるのかわからない
 2. 案内表示があっても内容が分かりにくい
 3. 混んだエレベーターで利用時間が長くない
 4. 案内放送の内容が分からない
 5. 非常警報が分からない
 6. 付随とはぐれると連絡がつかない
 7. カードを十分受け取れない
 8. 前売り券や予約がとりにくい

記-15

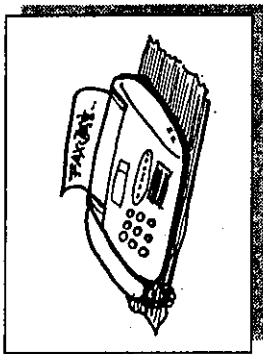
製品の不便さ

Q. 44 ファックスをお持ちですか。

1. 持っている → 以下の質問に答えてください
2. 持っていない → 理由をお書きください
以下の質問にも希望でけっこうですからお答えください

(理由)

- (例) 1. 必要がない 2. 機器の値段が高すぎる
3. 通話費、維持費がかかる
4. 文章のやり取りが苦手だから。



Q. 45 どんな時に利用しますか

- (例) 1. 友達との連絡
2. 会社や仕事上の相手先との連絡

Q. 47 ファックスで提供して欲しい情報

- サービスはありますか。

- (例) 1. 列車の指定席の予約
2. 道路の渋滞情報

配-16

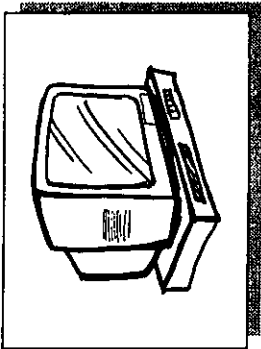
Q. 49

文字放送用のデコーダー (又は内蔵テレビ) をお持ちですか。

1. 持っている → 以下の質問に答えてください
2. 持っていない → 理由をお書きください

(理由)

- (例) 1. 必要がない 2. 機器の値段が高すぎる
3. 文字よりも映像のほうがわかりやすい



Q. 50 文字放送でどんな番組を見ますか

- (例) 1. ニュース
2. ドラマ

Q. 52 文字放送のない番組について要望

- はありますか。

- (例) 1. ニュースはできるだけ文字や図表を挿入して欲しい

Q. 51 文字放送が役に立たない時がありますか。また、不便なことはありませんか。

- (例) 1. 文字だけでは様子が分からない
2. 文字を眺みながら映像を見るのは煩れる

Q. 53 テレビを通じて提供して欲しい情報

- サービスはありますか。

- (例) 1. 1時間ごとに交通状況情報を放送して欲しい。
2. 支那を増やしてもっと身近な地域はニュースの時間を増やして欲しい (市町村単位で)

配-17


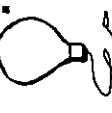



Q. 54

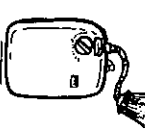





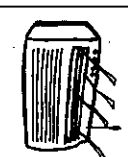

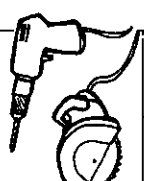
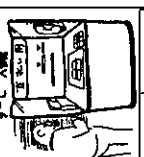
ここにあげた製品について、その「不便さ」「使いづらさ」「不調」「楽しめない」などの意見をお書きください。

記入方法

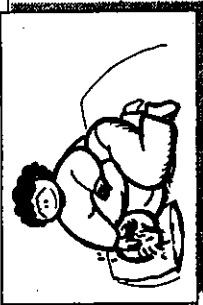
- ① まず、使ったことがない物の名前を——線で消してください。
- ② あることを知らなかった物の名前には「？」をつけてください。
- ③ 買った物について「聞こえないことが原因」と思う物に「X」をつけ、「操作が難しいことが原因」と思う物に「△」をつけてください。「X」と「△」両方つけても構いません。
- ④ 絵の横の口の欄に、経験や不便さの例を書いてください。

聞こえない原因 X △
操作上の問題
両方つけてもよい

<p>① 電磁調理器</p>  <p>X △</p>	<p>② 白炽灯</p>  <p>X △</p>	<p>オーディオ機器</p>  <p>X △</p>	<p>トースター</p>  <p>X △</p>	<p>そうじ機</p>  <p>X △</p>
<p>① 電磁調理器</p> <p>使ったことがない物は線で消す。聞かなかった物は「？」をつけてください。</p>	<p>② 白炽灯</p>	<p>③</p> <p>聞こえない原因 X △ 操作上の問題 両方つけてもよい</p>	<p>④</p> <p>この欄には経験や意見を書いてください</p>	<p>④</p>

<p>ガス掃除かし器</p>  <p>X △</p>	<p>高圧洗浄機・換気扇</p>  <p>X △</p>	<p>電子レンジ</p>  <p>X △</p>	<p>カセットデッキ (テープ・CD)</p>  <p>X △</p>	<p>玩具 (おもちゃ)</p>  <p>X △</p>
<p>石油ストーブ</p>  <p>X △</p>	<p>エアコン</p>  <p>X △</p>	<p>パソコン (P-700)</p>  <p>X △</p>	<p>電動式大工道具</p>  <p>X △</p>	<p>銀行のATM</p>  <p>X △</p>

Q. 56 夜間、家族が急病になった



困ること、
不便なことは
ありますか

希望したい
ことはあり
ますか

困ること、
不便なことは
ありますか

Q. 57 地震や火災などが起きた



困ること、
不便なことは
ありますか

希望したい
ことはあり
ますか

Q. 58 この他に緊急時に不便なことはありま
すか。その時、どうしていますか。

Q. 59 緊急時のために、普段から準備してい
ることはありますか。
あれば書いてください。

(例) 1. 急病で会社を休まなければならなくなった
2. 地震が事故で不運になり家に帰れなくなった

(例) 1. ファックス110番に登録している
2. 近所の隣居者に対処してもらおうように備んで
いる

携帯目覚まし時計



△
×

携帯式調剤機



△
×

携帯用メモボード



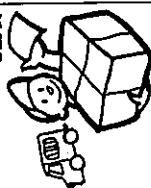
△
×

補聴器



△
×

宅配便



△
×

プリペイドカード
テレホンカード
オレックスカード等



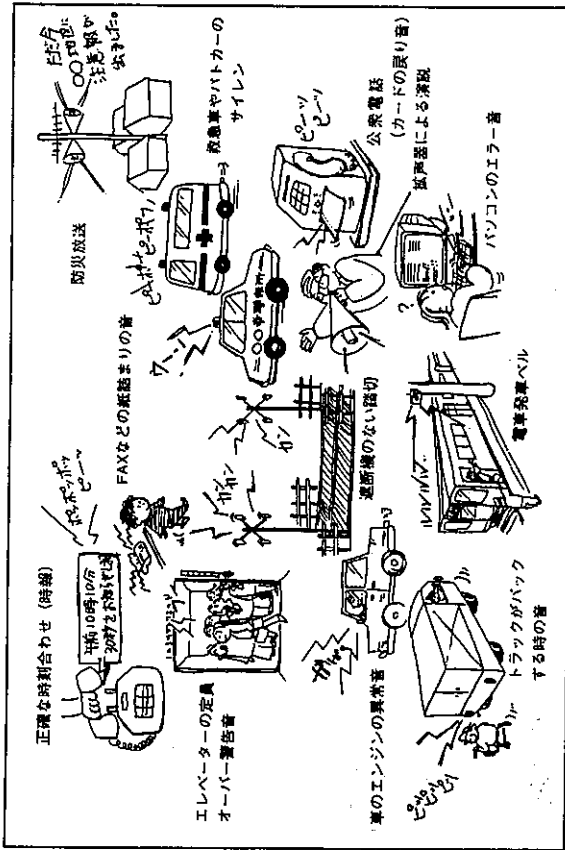
△
×

Q. 55 これらの製品以外で不便さを感じるものについてお書きください。

音や声の情報

Q. 59

街の中には様々な音や声があります。聞きとれないことで、不利や不便を感じるものに「○」を付けてください。文字や光の合図を加えて欲しい、もっと見やすくして欲しい、分かりやすい伝え方をしたいなどのアイデアがあれば書いてください



Q. 60

この他、目で見える情報に代えて欲しいものがあるれば書いてください

Q. 61

「手話通訳」「筆記通訳」について具体的な問題があれば書いてください

■長時間、たくさんさんの質問にお答えいただきありがとうございます。大変ありがとうございました。視覚障害者にとつての「不便さ」とは、どのようなことなのか。是非とも普及させて欲しい商品やサービスなど、お考えのことを自由にお書きください

Q. 63

最後に、あなたご自身のことについてうかがいます。

お名前(さしつかえなければ)

性別・年齢

1. 男 2. 女 () 才

職業(学校)

1. 小学生 2. 中学生 3. 高校生 4. 短大・大学生・専門学校生

5. 主婦 6. 会社員・公務員 7. 自営業・商店主 8. 会社役員

9. 自由業 10. 無職 11. その他

住所

() 都・道・府・県 () 区・市・町・郡

聴力の状態は?

1. 感音性 2. 伝音性 3. 混合性(複合性) 4. 不明

裸耳での聴力は

左耳 () dB 右耳 () dB

視写での聞こえの状態は?

日常生活が (1. 聞きとれる 2. 何とか分かる 3. 全く聞きとれない)

補聴器を使っていますか?

1. 使っている 2. 使っていない

聴力を失った時期は

いつごろですか? 1. 先天性 2. 3才以前 3. 4~6才 4. 7~9才

5. 10~12才 6. 13~18才 7. 19才以後

これまでどこで何年間教育を

受けましたか? 1. ろう学校で () 年 2. 普通学校で () 年

3. 短大・大学等 () 年 4. その他の教育機関で () 年

相手とのコミュニケーション

方法は? 相手に伝えるときは (1. 音声 2. 筆談 3. 身振りなど)

相手の話しを聞くときは

(1. 聴力活用 2. 読唇 3. 筆談 4. 身振りなど)

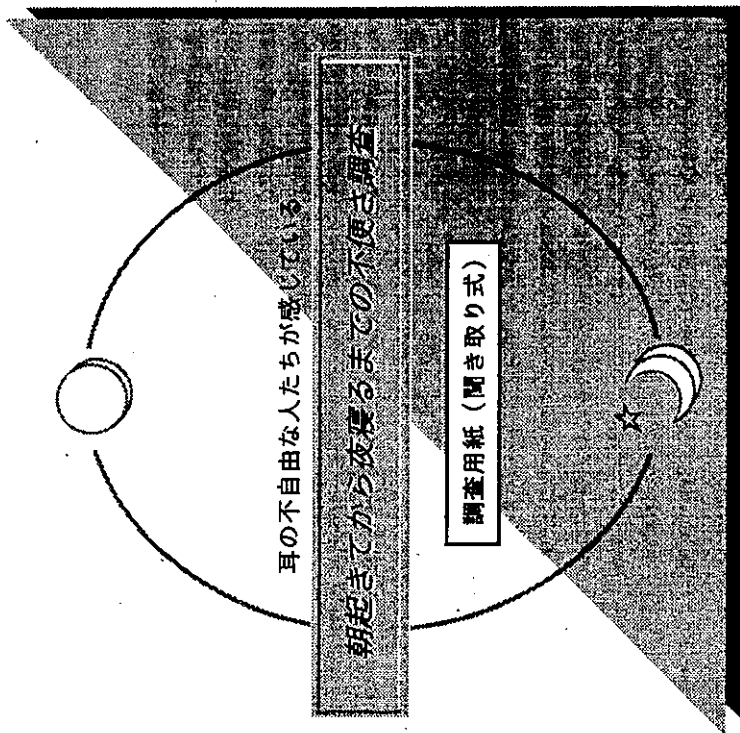
手話が使えますか

1. 十分使える 2. ある程度使える
3. 少し使える 4. ほとんど使えない

記-22

記-23

整理番号（記入しないでください）



実施団体：

耳の不自由な人たちが感じている「朝起きてから夜寝るまでの不健全調査」委員会

構成団体：（社）東京都障害者調査者連盟
 東京都中途失聴・難聴者協会
 東京都難聴児を持つ親の会
 E&Cプロジェクト
 （福）聴力障害者情報文化センター

協力団体：（財）全日本難聴連盟
 （社）全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
 全国難聴児を持つ親の会

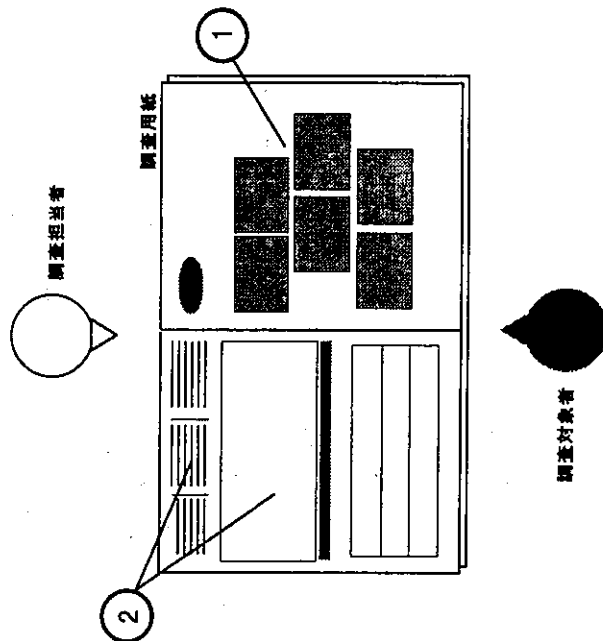
■この調査用紙は調査対象者との「対面聞き取り用」の用紙です。

図のように、対象者と向かい合い、用紙に描かれた絵を参考にしながら話しを聞き出してください。

記入は、対象者ができる範囲で行い、できるだけ調査者が記入してあげてください。

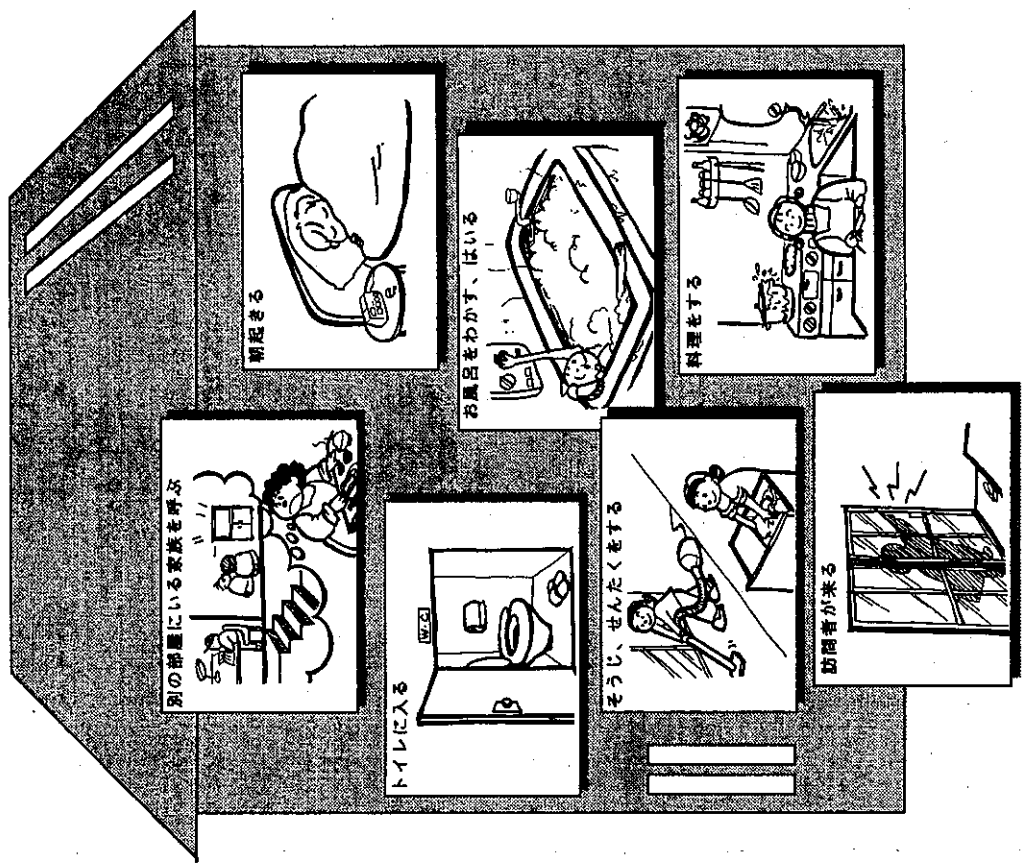
用紙を対象者に向けて置くと、調査者の側に記入欄と質問例が正しい位置に見えるようになります。

一部、回答欄が対象者側に向いている部分がありますが、聞き出した内容を調査者が記入しても結構です。この場合、文字が逆になりますが、かまわずに調査者の方から見て正しい方向で書いて結構です。



家の中では、色々な生活の場面があります。
 することもあり、料理・・・。
 そうじ、せんたく、料理・・・。
 毎日の生活を思い出して、失敗したことや困ること、
 不便なことを話してください。

日常生活の場面



〇〇さんは、朝、どんな方法で起きていますか。
 例えはお知らせプログラムのような特別な機械を使っていますか。
 朝寝坊をしてあわてた経験はありますか。
 朝寝坊をしらないためには、どんな物があったら良いと思いますか。
 ベッドが揺れるとか、部屋が明るくなるとか。

〇〇さんは料理をすることがありますか。(掃除・洗濯も) 家事をしている時に、困るようなことでもあったことはありますか。
 お風呂に水を入れたり、湯かきしたりしたことはありますか。
 何か、工夫や改善の方法はありますか。

この他に、家で生活する上で困ることはありますか。
 そんな時どうしていますか。
 何か、工夫や改善の方法はありますか。

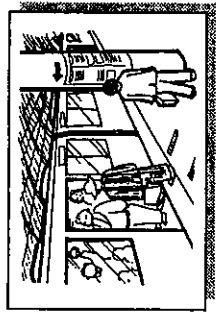
回答記入欄 (調査者用)	してほしいことか、あまりありませんか	とやまいいことか	そこをよべ、そこをまこ

乗り物に慣れる

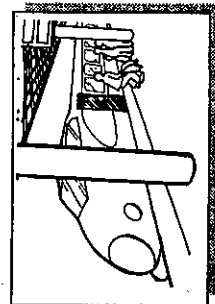
色々な乗り物に乗ることがあります。
毎日の通学、通勤の様子や旅行にいった時のことを思い出して
ください。
失敗した経験や昔ながら困る、不慣れと感じていることを話し
てください。



自転車/バイクによる



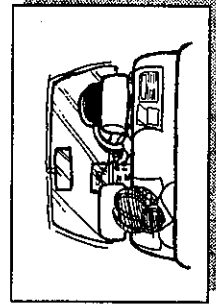
電車/地下鉄による



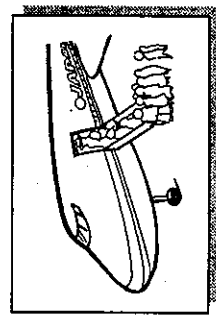
新幹線/特急電車による



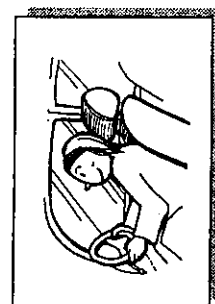
バスによる



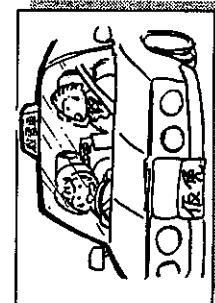
タクシーによる



飛行機による



自動車を運転する



教習所で免許をとる

〇〇さんは、会社(学校)に行く
時乗り物は何を渡っていますか、
旅行に行くことにはありますか、
特に、初めて行く場所では分から
ないことも多いでしょう、
不安なことや、不慣れなことはあり
ますか。

〇〇さんは、乗り物を利用して
いて「危険」を感じたことかありま
すか、
ホームで電車が入ってきてひやっ
としたとか、

〇〇さんは免許を持っています
か、教習所ではスムーズにい
きましたか、
車を運転していて、押避を使
えなかったり、危険や不安を
感じたりすることがありま
すか。

回答記入欄 (調査者用)

こまること・ふべんなこと	どうしていますか?	してほしいことが、ありますか
自転車/バイク		
電車/地下鉄		
新幹線/特急		
バス		
タクシー		
飛行機		

↑ 回答記入欄 (本人に代わって調査者が記入しても結構です)



■ 店員さんとのコミュニケーションで困ることはありませんか。



困ること、
不便なことは
ありますか

そのような
事あなたはい
どうしてい
ますか?

希望したい
ことはあり
ますか

- (例)
1. 商品についての説明が分かりません
 2. 支払いの方法や金額が分かりません
 3. 値引きの交渉ができません
 4. 返品したい時説明してもらえない

■ 店の設備や表示等が十分ではないと思うことはありませんか。



困ること、
不便なことは
ありますか

そのような
事あなたはい
どうしてい
ますか?

希望したい
ことはあり
ますか

- (例)
1. 種類の表示がない
 2. 場所の表示がない
 3. 店内放送で書いていることが分からない

■ 「買い物」について書いている「失敗談」や「困った経験」、反対に「うれしかった」「感心した」ことなどがあれば書いてください

図-09

お店のランチについて説明し
てあげてください。
●1位に選んだ理由は何ですか
●2位に選んだ理由は何ですか
●順位を決めるとき、何を基準
「決め手」に考えましたか
そのでそれを聞き出してくださ
い。

向かって左ページの質問を中心
に聞き出してください

回答記入欄 (調査者用)

■ 下にあげた「お店」や「買い方」について利用しやすい順に番号をつけてください。

まず、利用したことのないものに×をつけてください。
残ったものうち、一番利用しやすいものはどれですか。○の中に「1」と書いてく
ださい。以下同じように順位を決めてください。

<input type="radio"/> デパート	<input type="radio"/> コンビニエンス ストア	<input type="radio"/> スーパーマーケット	<input type="radio"/> 近所の小売店
<input type="radio"/> 安売り店 (ディスカウント)	<input type="radio"/> 専門店	<input type="radio"/> 通信販売 (カタログ)	<input type="radio"/> 訪問販売

図-08

↑ 回答記入欄 (本人に代わって調査者が記入しても結構です)



■店員さんとのコミュニケーションで困ることはありますか。

	困ること、不便なことはありますか
	そのような時あなたはどのようにしていますか？
	希望したいことはありますか？

- (例)
1. 注文の順番がわからない
 2. 支払いの方法や金額が分からない
 3. 食事を持って来た時に言っていることが分からない
 4. 注文と違うものが出てきても文句が言えない

■メニューや表示物、設備などが十分でないと思いませんか？

	困ること、不便なことはありますか
	そのような時あなたはどのようにしていますか？
	希望したいことはありますか？

- (例)
1. メニューが文字ばかりで分からない
 2. なかなか店員を呼ぶことができない
 3. 店内放送で言っていることが分からない

■「外での食事」について覚えておいてほしい「失敗談」や「困った経験」、反対に「うれしかった」「感心した」ことなどがあれば書いてください。

(ここに感想や失敗談、困った経験などを記入してください)

問-11

お店のランチについて説明してあげてください。
 ●ランチがけする時に、何か「基準」を思い浮かべていると思いますのでそれを聞き出してください。

- 1位に選んだ理由は何かですか
- 最下位にした理由は何かですか
- 順位を決めるとき、何を基準(決め手)に考えましたか

向かって左ページの質問を中心
に聞き出して下さい

回答記入欄 (調査者用)

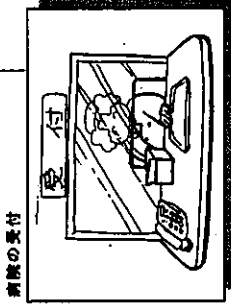
■下記にあげた「食事」や「レストラン」などについて利用しやすい順に番号をつけてください。
 まず、利用したことのないものにXをつけてください。
 残ったものうち、一番利用しやすいものはどれですか。○の中に「1」と書いてください。以下同じように順位を決めて番号を記入してください。

<input type="radio"/> ファミリーレストラン	<input type="radio"/> デパートの大食堂	<input type="radio"/> 出前	<input type="radio"/> 居酒屋
<input type="radio"/> 専門店 (持ち帰り)	<input type="radio"/> すし屋	<input type="radio"/> フードコート	<input type="radio"/> 焼肉店 (持ち帰り)

問-10

回答記入欄 (本人に代わって調査者が記入しても結構です)

困ること、不便なことはありますか
そのような時あなたはどうしていますか?
希望したいことはありますか?



(例)

1. 調査が来ても分からない
2. どこに行ったらいいかわからない
3. 薬の説明が分からない

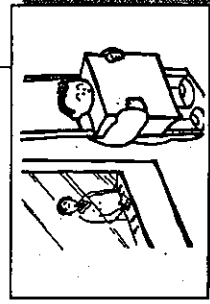
困ること、不便なことはありますか
そのような時あなたはどうしていますか?
希望したいことはありますか?



(例)

1. うまく病状が説明できない
2. 服し方が難しく分からない

困ること、不便なことはありますか
そのような時あなたはどうしていますか?
希望したいことはありますか?



(例)

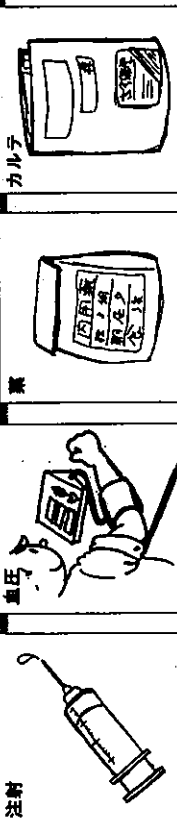
1. 何の検査を受けているかわからない
2. 指示が理解できない

〇〇さんは、病院に行くことがあまりありませんか、大きな病院ですか、すいさん待たされるでしょう、待っている間は何かをしていますか、検査が来た時、分かりますか、検査の人の指示で分からないことはありませんか。

診察を受けるとき、お医者さんの言うことが分かりませんか、そんなときどうしていますか、検査のために色々な部屋にいきますか、分かりますか。

薬のことで分からないことがありますか、病院の人や医師で何か改善して欲しいことはありますか。

回答記入欄 (調査者用)



こまること・ふべんななこと	どうしていますか?	してほしいことが、ありますか?



切符を買う / 改札を通る

(例)
 1. 窓口で行き先をうまく書かない。
 2. 経路について説明できない、説明が分からない。

困ること、不便なことはありますか
 そのような時あなたはどうしていますか?
 希望したいことはありますか

ホームで電車を待つ

(例)
 1. 行き先が分からず、追い越し、接続の状況が分からず、一番早く行く方法が分からない。

困ること、不便なことはありますか
 そのような時あなたはどうしていますか?
 希望したいことはありますか

駅の表示物

(例)
 1. 指読できて分からない。
 2. 説明文が難しい。

困ること、不便なことはありますか
 そのような時あなたはどうしていますか?
 希望したいことはありますか

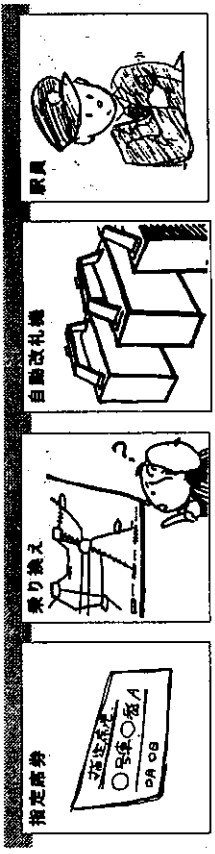
駅で切符を買って電車に乗る場面を思い浮かべてください。切符はスムーズに買えますか。指定席券はどのように申し込めますか。

電車の到着するホームが分からなくなったことはありませんか。その時どうしましたか。

駅の表示物が分かりにくいと感じたことはありませんか。どのようなことを表示して欲しいですか。

(出題要綱) 記入欄

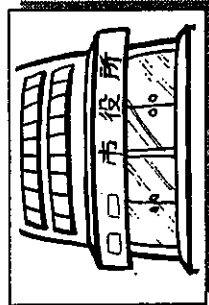
指定席券	乗り換え	自動改札機	駅員
ごまること・ふべんなこと	どうしていますか?	してほしいことが、ありますか	



色々な施設に出かけることがあります。

これらの施設は、人がたくさん集まっていたり、中が広かったり、手続きをしたりすることがあって不便なことも多くあります。

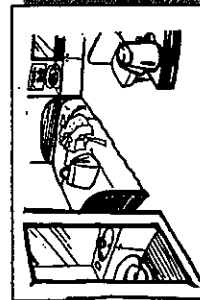
色々な場面を思い出して、失敗したことや困ること、不便なことを話してください。



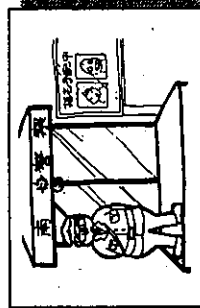
役所



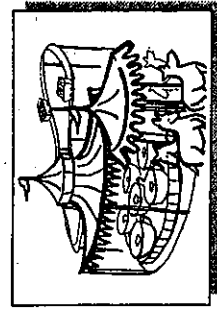
銀行/郵便局



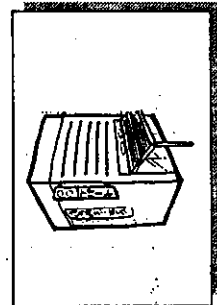
旅館/ホテル



警察/交番



遊覧船



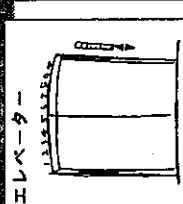
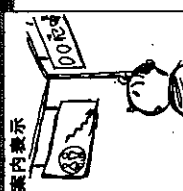
デパート

受付などのスタッフの対応は、まじめで丁寧な感じがしますが、特に公共施設の受付は、あまり丁寧な感じがありません。受付の対応が丁寧なところがありますか？

トイレを探すのに苦労したことが、場所をたずねても分からなかった等の経験はありますか？ 建物中の表示物は役に立っていますか？

この他に、施設を利用するときに不便なことはありますか？ わずらわしくなくて、あまり出かかなくてもいいような施設はありますか？

回答記入欄 (調査者用)



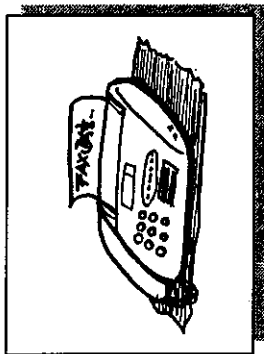
こまること・ふべんなこと	どうしていますか？	してほしいことが、ありますか？

■ファックスをお持ちですか。

1. 持っている → 以下の質問に答えてください
2. 持っていない → 理由をお書きください
 以下の質問にも普通でけっこうです
 からお答えください

(理由)

- (例) 1. 必要がない 2. 機器の値段が高すぎる
 3. 通話料、維持費がかかる
 4. 文庫でのやり取りが苦手だから。



■どんな時に利用しますか

- (例) 1. 友達との連絡
 2. 会社や仕事上の相手先との連絡

■ファックスで提供して欲しい情報
 サービスはありますか。

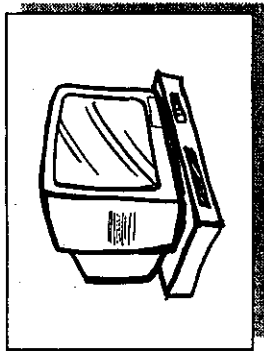
- (例) 1. 列車の指定席の予約
 2. 運路の状況情報

■役に立たない時はありますか。
 不便なことはありますか。

- (例) 1. 外出先では使えない
 2. 相手が読んだかどうか分からない

■ファックス番号が書かれていなければ
 真実と思えるものはありませんか。

- (例) 1. 留守中の宅配便や配達郵便の配達通知票
 2. 新聞の読者番号の配達先
 3. 求人広告
 4. 映画館・劇場の広告 (時間的問い合わせなど)
 5. 出前用のメニュー



■文字放送でどんな番組を見ますか

- (例) 1. ニュース
 2. ドラマ

■文字放送のない番組について要請
 はありますか。

- (例) 1. ニュースではできるだけ文字や図表を表示して欲しい

■文字放送用のデコーダー（又は内蔵テレビ）
 をお持ちですか。

1. 持っている → 以下の質問に答えてください
2. 持っていない → 理由をお書きください
 以下の質問にも普通でけっこうです
 からお答えください

(理由)

- (例) 1. 必要がない 2. 機器の値段が高すぎる
 3. 文字よりも映像のほうが分かりやすい

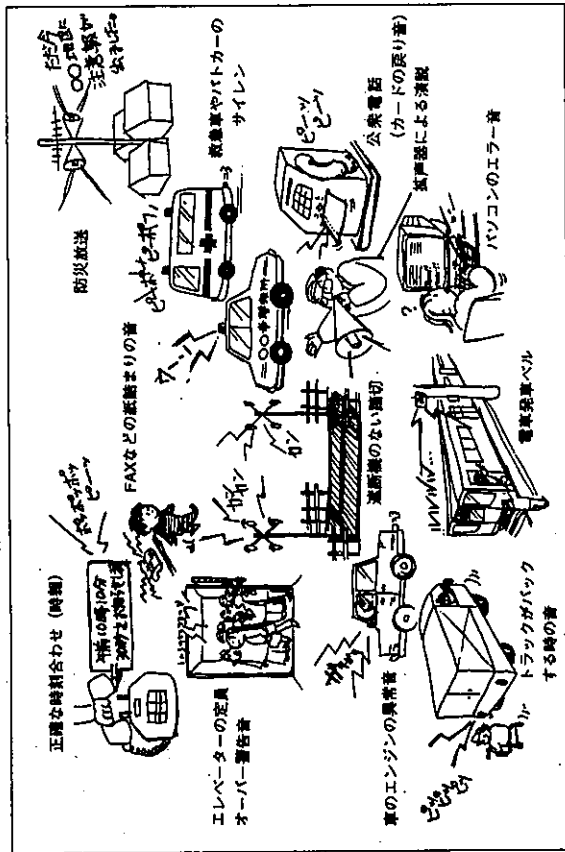
■文字放送が役に立たない時はありますか。
 また、不便なことはありますか。

- (例) 1. 文字だけでは様子が分からない
 2. 文字を眺みながら映像を見るのは疲れる

■テレビを通じて提供して欲しい情報
 サービスはありますか。

- (例) 1. 1時期ごとに交通状況情報を放送して欲しい。
 2. 支那を増やしてもっと多様な衛星ニュースの時
 間を増やして欲しい (市町村単位で)

新の中には絵のように色々な音や声があります。
文字や光の合図を加えて欲しい、もっと風やすくして欲しい、分かりやすい伝え方をして欲しいなどあれば話してください。



聴覚障害者に特別に作られた機器や利用されている道具があります。これらの製品を使っていますか。使っていて困ったことはありませんか。

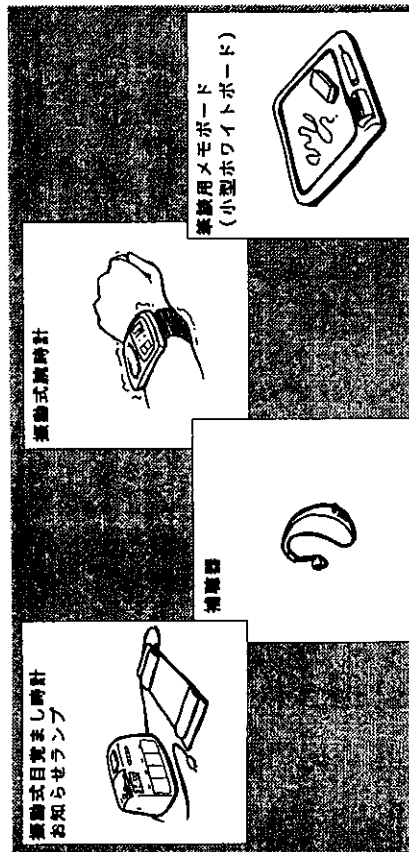


図-21

町の中や製品操作には、音を合図にしてしているものがあります。音をきくわけには出したり、音が聞こえないと危険なめに会うようなくない場合があります。

ここに書かれた絵を参考に、もし、その音に代わる表示の仕方があるとすればどんなものか、いと思いますか。

その他、生活行動やコミュニケーションで使われる製品の工夫があれば、話してください。

聴覚障害者に便利な機器や道具は、ありますか。使っていて困ることはありませんか。

(出来次第) 記入用紙

こまること・ふべんなこと	どうしていますか?	してほしいことが、ありますか?

図-20



■夜間、家族が急病に
 なった



- (例)
1. 110番119番に連絡できない
 2. 近所に電話を繋げる知人がいない

困ること、
 不便なことは
 ありますか

そのような
 時あなたは
 どうしてい
 ますか？

希望した
 ことはあり
 ますか

■地震や火災などが起きた



- (例)
1. 情報源の音が分からない
 2. 仲間でファックスが使えない

困ること、
 不便なことは
 ありますか

そのような
 時あなたは
 どうしてい
 ますか？

希望した
 ことはあり
 ますか

■この他に緊急時に不便なことはありますか。

■緊急時のために、貴社から準備していることはありますか。

- (例) 1. 急病で会社を休まなければならなくなった
 2. 電車が事故で不通になり家に帰れなくなった

- (例) 1. ファックス110番に連絡している
 2. 近所の読者者に対応してもらっている

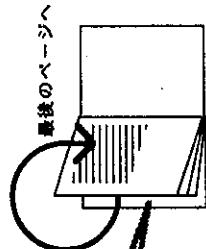
■読者様へ
 読者様へ
 読者様へ

Blank area for reader response.

■「手紙通訳」「兼記通訳」について具体的な問題があればお話しください。

Blank area for reader response.

次からの4ページは「小学生専用」の質問用紙です。
 中学生以上の方は4ページ分とさせていただきます。
 最後のページにも質問がありますので、忘れずにお答
 えください。



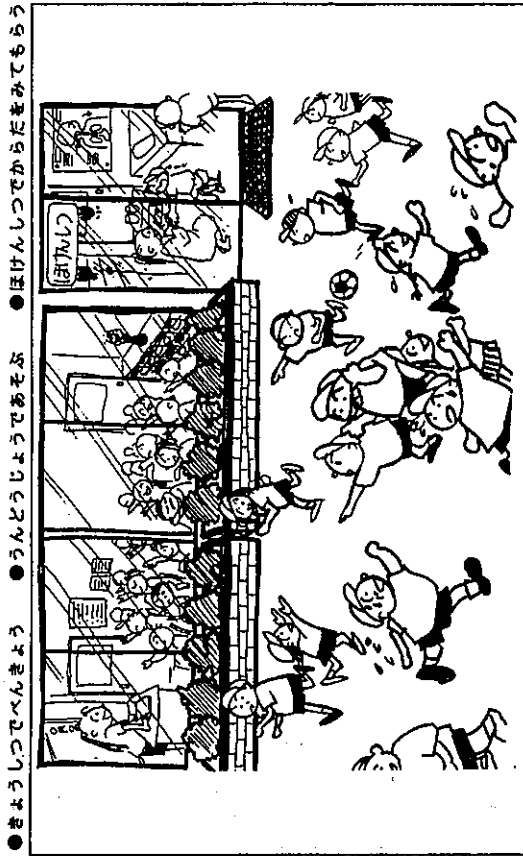
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます

おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます

おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます

がっこう

まいにち、げんきに学校へかよっていますか。
学校で べんきょうしたり、うんどうしたり、おともだちとあそんだり、
いろいろなことをするとき 「こまったまあ」とおもうことはあります
か。あれば、おはなししてください。



●きょうしつでべんきょう ●うんどうじょうであそぶ ●ほけんしつでからだをみてもらう

おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます
おはようございます

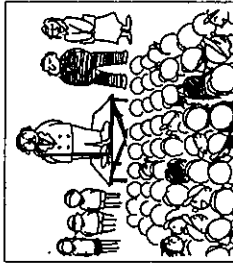
おはようございます

きゅうしよく とうばん したいけんさ げたばこ わすれもの
こくばん つくえ いす せんせいの おはなし こうちようせんせい
かけっこ とっしほーる なわとび じゃんけん ほけんしつ
たいいくかん といれ やきゅう ごむとび かだん こうてい
そうじ おとこのともだち おんなのともだち えんぴつ のーと

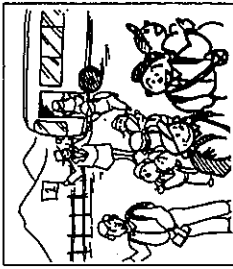
●うんどうかい



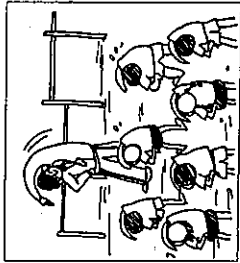
●ぜんこうしゅうかい



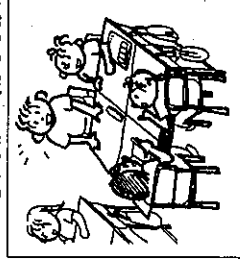
●えんそく



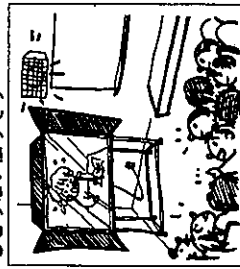
●たいいくのじゅぎょう



●がつきゅうかい(はなしあい)



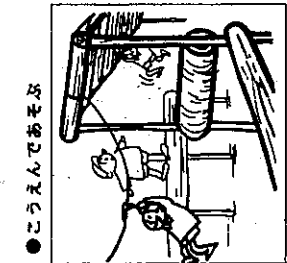
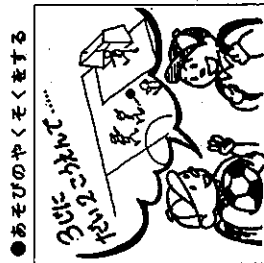
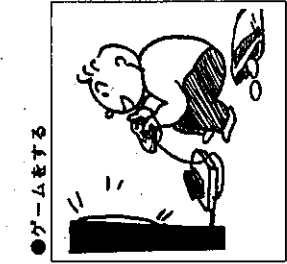
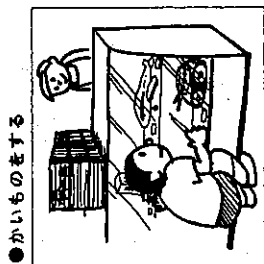
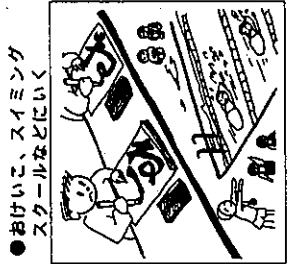
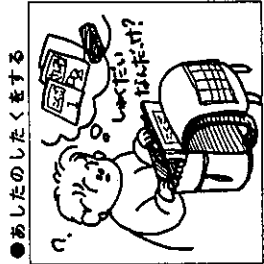
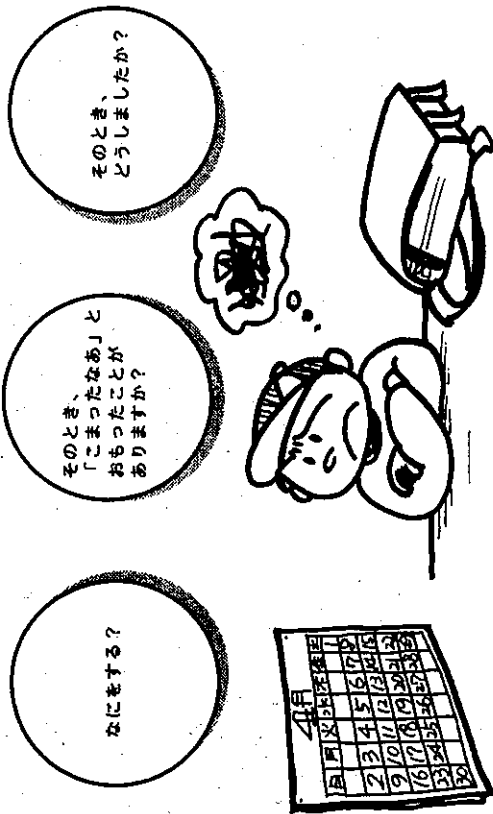
●こうないほうそう



お休みの日には、なにをする？

学校からかえって、いろいろなにを
とをするとき 「こまったなあ」
とおもうことはありますか。
あれば、おはなししてください。

がっこう
学校からかえって、なにをする？



回答記入欄 (お名前、学年、性別、年齢、住所、電話番号、Eメール、郵便番号)

「ただいま」「こまったなあ」「つまらないな」

おやつ おかしやさん ほんやさん きんじよのおみせ

みせのひと こうえん はやっているあそび ともだちのいえ

にんぎょう ファミコン かりる かしてあげる じゅんぱん

ともだち けんか なかなか おり いじめる ゆうがた じてんしゃ

じかん じゅく しゅくだい おてつだい てれび アニメ まんが

にちようび おとうさん おかあさん きょうだい おでかけ じこ

■最後に、あなたご自身のことについてうかがいます。

お名前 (さしつかえなければ)

性別・年齢	1. 男 2. 女 () 才
職業 (学校)	1. 小学生 2. 中学生 3. 高校生 4. 短大・大学生・専門学校生 5. 主婦 6. 会社員・公務員 7. 自営業・商店主 8. 会社役員 9. 自由業 10. 無職 11. その他
住所	() 都・道・府・県 () 区・市・町・部
聴力の状態は?	1. 感音性 2. 伝音性 3. 混合性 (複合性) 4. 不明
聴取での聴力は	左耳 () dB 右耳 () dB
聴取での聞こえの状態は?	日常会話が (1. 聞きとれる 2. 何とか分かる 3. 全く聞きとれない)
補聴器を使っていますか?	1. 使っている 2. 使っていない
聴力を失った時期はいつごろですか?	1. 先天性 2. 3才以前 3. 4~6才 4. 7~9才 5. 10~12才 6. 13~18才 7. 19才以後
これまでどこで何年間教育を受けましたか?	1. ろう学校で () 年 2. 普通学校で () 年 3. 短大、大学等 () 年 4. その他の教育機関で () 年
聴覚者とのコミュニケーション方法は?	相手に伝えるときは (1. 音声 2. 筆談 3. 身振りなど) 相手の話しを聞くときは (1. 聴力活用 2. 読唇 3. 筆談 4. 身振りなど)
手話が使えますか	1. 十分使える 2. ある程度使える 3. 少し使える 4. ほとんど使えない

ご協力ありがとうございました

聴覚障害者・児 不便さ調査実施要綱

概要
全国のろう、難聴、中途失聴者、児を対象に、聴覚障害者が日常生活上感じてい
る不便さを把握し、広くその調査結果を活用するために調査を行う。

内容
所定の調査用紙(二種類)を使用し、全国より選定した10の都道府県の聴覚障
害者(ろう)団体と中途失聴・難聴者団体、及び聴覚障害児の親の会等に協力を依
頼し、調査を実施する。

調査は、対象者の状況にあわせて次の調査用紙を使用する。
(1) 直接記入用
郵送、もしくは説明会を開催して聴覚障害者自身に直接記入していただく。
(2) 聞き取り用
手話を日常的なコミュニケーションの手段とするろう者を対象とし、手話を使
って質問し、手話による回答を記入する。

調査地域
調査は次の10都道府県の①聴覚障害者(ろう)団体と②中途失聴・難聴者団体、
及び③聴覚障害児親の会に依頼して行う。

- (1) 北海道 (2) 福島 (3) 東京 (4) 埼玉 (5) 静岡
- (6) 愛知 (7) 京都 (8) 広島 (9) 福岡 (10) 香川

調査人数
500名
内訳
聴覚障害(ろう)者 250名 中失・難聴者 200名 親の会 50名

調査期間
平成7年3月25日から5月25日まで(2カ月間)

調査主体
聴覚障害者の「朝起きてから夜寝るまでの不便さ調査」委員会
構成団体
(社) 東京都聴覚障害者連盟/東京都中途失聴・難聴者協会/東京都難聴児を待
つ親の会/E&Cプロジェクト/(社) 聴覚障害者情報文化センター

協力団体
(財) 全日本ろうあ連盟/(社) 全国難聴者・中途失聴者団体連合会/全国難聴
児を持つ親の会(予定)

問い合わせ
(社) 聴覚障害者情報文化センター (E&Cプロジェクト担当)
〒160 東京都新宿区新宿1-23-1 新宿マルビル7F
電話03-33356-1609 FAX03-33356-2389

聴覚障害者・児 不便さ調査マニュアル

本調査を実施するにあたり、「プリ調査委員会」を設け、アンケート用紙とマニ
ュアルの作成のために事前調査を行いました。その調査のなかで明らかになったこ
とは、聴覚障害者、特に高齢かつ重度難聴(ろうあ者)の場合は「日常生活の中の
不便さ」について自覚しにくい、ということです。健聴者の立場から見ると非常に
不便な場合でも聴覚障害者自身は比較することができないため、「不便と感じない
ことが多い」ということがわかりました。

その結果をふまえて、本調査の用紙はできるだけ具体例を挙げ、説明のためのイ
ラストをできるだけ多くして、対象者がイメージ化しやすいようにしてあります。

また、記入しやすいように構成も工夫してあります。
調査にあたっては、特定の範囲に属らないように、年齢、男女、障害の程度、対
象者の経験や知識等を考慮し、幅広い範囲の対象者に回答していただくよう工夫
をお願いします。

調査用紙の作成にあたっては、筑波技術短期大学アサイン学科助教の松井智先
生に多大なるご協力をいただきました。厚くお礼申し上げます。

以下、全体的な留意事項と2種類の調査用紙の具体的な記入方法を説明しま
す。

1. 全体的な留意事項

(イ) 調査内容の守秘
プライバシーに関わることで、本調査で知り得た事項は、口外しないよう
くれぐれもお注意下さい。また、記入済調査用紙をコピーして保管するなどしない
ようお願いいたします。(未記入の用紙を参考にコピーして保管することはかまいま
せん)
同様、情報保障や記録のために協力していただいた方にも守秘義務を守るよう徹
底の程をお願いします。

(ロ) 謝礼及び必要経費
調査対象者へは、500円分の図書券を用意いたしました。調査対象者の人数分
を同送してありますので、郵送する場合は調査用紙と一緒に同送して下さい。直接
会って調査した場合は、調査終了後その場でお渡し下さい。

後日、郵送の場合の送料(返信用を含む)と回収一人につき、1000円の謝礼
をご指定の方法にて送金いたします。もし、対象者一人当たりにかかる費用が10
00円を超えた場合は、ご相談下さい。

回収した調査用紙はとりまとめて(社) 聴覚障害者情報文化センターまでに郵
送下さい。センターまでの郵送料は後日精算の際、実費をお払いします。

その他、調査のための経費等でわからぬことがありましたら、(社) 聴覚障
害者情報文化センターのE&Cプロジェクト担当まで、FAXまたはお電話でお問
い合わせ下さい。

(ハ) 聴覚障害児の調査
対象は小・中・高・大学生とします。小・中学生は保護者の方にも協力していた

だいたいの聞き取り調査とし、高校・大学生は記入調査で実施して下さい。

2. 直接記入調査

聴覚障害者自身に直接記入していただく方法です。対象は中途失聴・難聴者団体の対象者は全てこの方法ですが、聴覚障害（ろうあ）者団体の場合は半数です。方法としては、郵送による依頼と、説明会を開催するなどしてその場で記入していただく方法があります。

前述のように、聴覚障害者の場合は自分自身の不便さについてなかなか気づきにくいので、郵送のみではできるだけ選べ、説明会等を開催して、具体例を説明し、かつ質問も受けて十分に設問の内容を理解した上で記入していただく方法が望ましいのであります。

(イ) 郵送の場合

前述の理由から、年齢、性別、独身・既婚等を考慮して、送付する会員を抽出し、依頼文及び調査用紙、返信用の封筒、謝礼の代わりの500円分の図書券を同封の上、郵送して下さい。返信は貴会宛とし、締め切りまでにできるだけ回収し、とりまとめ（社福）聴覚障害者情報文化センターまでに郵送下さい。

(ロ) 説明しながら記入していただく場合

方法として、会場を確保し対象者に集まっていただく、事務所等を訪れた方に記入していただく、対象者の自宅を訪問又は指定の場所で待ち合わせる、等が考えられます。

その場で聞き取り用紙の中の例を参考に、いろいろ具体例を挙げて不便な面に気がつくよう促したり、質問を受けている話していく中でいまままで経験した不便な体験を思い出させたりして、できるだけ「何が不便か」を引き出すようにして下さい。また、単に不便だけで終わらず、それぞれの創意工夫の方法や不便さを補うためにどうということ望んでいるかを引き出すように説明して下さい。

そのためにも、説明を担当する方は、調査用紙を熟読しておくことが必要です。まず、調査担当の方が自ら調査用紙に記入してみるのが一番良いでしょう。

記入が終わったら、謝礼の図書券を渡し、用紙を回収して下さい。用紙はとりまとめ（社福）聴覚障害者情報文化センターまでに郵送下さい。

対象者に対する、筆記通訳・手話通訳等の情報保障は貴会で手配をお願い致します。

3. 対面聞き取り調査

手話を日常的なコミュニケーションの手段とした、特に文の読み書きが不得手な方を対象とし、手話を使って質問し、手話による回答を記入する方法です。おそれなくこのような方法での本格的な調査は行われていないと思われ、今回の調査の特色となっています。

東京で行った「フリ調査」では、特に高齢のろうあ者の場合にこの方法が有効であることが実証されています。

単に、設問の意味を説明する（解説する）だけでは、聴覚障害者は不便な面があることを気づいていない場合が多いので（例えば電子レンジが終わったら「子」）と首がして知らせることを知らない等）、調査用紙の質問者の方に書いてある説明

と、設問箇所に書いてある具体例を参考に、まず、質問されいる事項（内容・品物）にどんな不便な面があるか＝聞こえない人にとってどんな便利なことがあるか等＝を説明し、対象者自身の不便な思いをした経験を引き出して下さい。

言葉の意味を説明するものが大変な場合は、用紙の語句にこだわらず、意味をつかんで内容を理解できるように言い換えて説明して下さい。「フリ調査」の時は、「不便さ」という概念そのものがなかなか理解できず、「めんどうな面」「困ったこと」と言い換えたこともありました。

また、「うなずき」が「理解している」ということに結びついていないことも多いのでその他の他の反応も見ても理解したかどうか確認した方が良いでしょう。

具体的な方法

(イ) 基本は対象者と質問者の1体1の対面調査です。

質問する担当は、本マニュアルと調査用紙の最初にある「記入方法」をよく読み、また、前述の2-ロ「説明しながら記入していただく場合」も参考にして調査して下さい。この場合質問者は、対象者と信頼関係のある方で、対象者の手話が十分に読みとれ、かつそれを文章化して記入できる力が必要となります。

会場はなるべく静かな（人の出入りのない）個室で、対象者にリラックスしてもらい、雑談なども交えてゆつくりと時間をかけて対象者が抱えている問題をいろいろな方法で引き出すよう工夫してみてください。

参考までに、「フリ調査」の場合一人の対象者に約2時間かけて調査を行います。

(ロ) 手話通訳・記入者をつける場合

質問者が質問のみに集中し、または記入を別に任せたい場合は、手話通訳（読みとり）と記入者を別に配置する方法もあります。

この場合は、対象者と質問者の左右に十字になる形で読みとり通訳者と記入者を配置すると、記入者は読みとりの声を聞きやすく、質問者も記入状態を確認しながら進められるのでこの方法が良いでしょう。

いずれの場合も記入が終わったら、謝礼の図書券を渡し、用紙を回収して下さい。用紙はとりまとめ（社福）聴覚障害者情報文化センターまでに郵送下さい。

以上、どうぞよろしくご協力をお願いいたします。

調査の結果は、報告書として後日（平成7年9月以後）貴会宛にお送り致します。また、今後の運動や啓蒙活動のために活用させていただきます。

聴覚障害者の「朝起きてから夜寝るまでの不便さ調査」委員会
構成団体

(社) 東京都聴覚障害者連盟 / 東京都中途失聴・難聴者協会 /
東京都難聴児を持つ親の会 / E&Cプロジェクト /
(社福) 聴覚障害者情報文化センター

お問い合わせ

(社福) 聴覚障害者情報文化センター (E&Cプロジェクト担当)



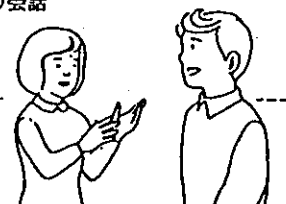
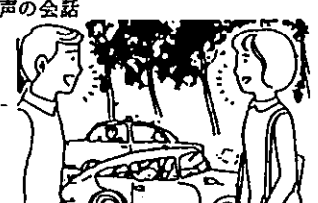



〒160 東京都新宿区新宿1-23-1 新宿マルビル7F

電話 03-3356-1609 FAX 03-3356-2389

参考資料

解説

聴覚障害

ヒヤリング・レベル			
聴力 (dB)	音声の強さとdBの関係		障害等級
0	普通の人聞こえる最も弱い音		
20	ささやき声 	ささやき声まで完全にききとれる。 (夜の寝室)	
30	静かな会話 	聞き取りにくかったり、聞きまちがえることがある。 (コオロギの声・静かな室内)	
40			
50	普通の会話 	普通の声がやっと聞きとれる。 (電気洗たく機・にぎやかな街路)	
60			
70	大声の会話 	大声がどうにかききとれる。 (電車の中・騒々しい工場)	6級
80			4級
90	30cmからの叫び声 	かなり大きな声ならなんとか感じる。 (地下鉄の車内)	3級
100			2級
110	耳もとの叫び声 	(飛行機の爆音)	
120			
130	30cmからのサイレン 	(耳が痛くなる)	

◎聴力障害と聞こえの程度

聞こえの程度を表わす単位はdb (デシベル) を用います。健聴者がやっと聞きとれる最も小さな音の平均が0 dbです。普通の会話の音の大きさは70 db位といわれています。表1に例示しましたので参照して下さい。

◎聴力障害と障害等級

身体障害者福祉法で定められている等級表を表2に示しました。

最良語音明瞭度とは「ま」「ひ」「で」のような五十音を聴力検査用の機械で最も良い条件で聞いたときの正答率で示します。音は、わかるけれども言葉として聞きとりにくい人がこの対象となります。

聴力障害と障害等級

6級	両耳が70 dB以上
	片耳が90 dB以上で一方が50 dB以上
4級	両耳が80 dB以上
	最良語音明瞭度が50%以下
3級	両耳が90 dB以上
2級	両耳が100 dB以上

●コミュニケーション手段

聴覚障害者は、音声による言葉の聞き取りに制限を受けるため、いくつかのコミュニケーション手段を活用しています。手話や指文字もそのひとつです。しかし、それぞれに長所や短所を持ちコミュニケーション手段として使用するとき、ある程度の配慮も必要です。次に聴覚障害者が用いる主なコミュニケーション手段について述べますので、これから聴覚障害者とコミュニケーションするときの参考にし、実際に使用する中で理解を深め、工夫をこらして活用して下さい。

1. 読話

話し手の主に口の動きを見て話しを読取る方法で、読唇ともいいます。しかし口の動きだけで言葉を判別することは、極めて困難です。例えば、普通の会話では、唇の動きを目でとらえるより唇の動きの方が早く、目では追い切れません。口型がつかめたとしても、同じような口型で違う言葉が多く（ラッパ・カップ・アンマ・ハンパ・カンパ・ハッパ…）文脈の中で類推しなければなりません。距離が離れすぎるとき、相手の顔が逆光になるとき、暗がりのとき、三人以上の会話のとき……などは読話がしにくくなります。発語時の口の開き方には個人差があり、その口型に慣れないと読話しにくく、口の動きに集中し理解することに気がつかうため、精神的な緊張をもたらし疲労が増大し、また受身的な、消極的な態度を強いられる傾向があります。

読話について、消極的な問題を述べましたが、日常のコミュニケーションでは是非留意して欲しい問題点を先ず理解していただきたかったからです。読話は、聴覚障害者にとって極めて重要な手段です。手話や補聴器を使用して会話するときでも、読話は、補助手段あるいは主要な手段として用いられているからです。聴覚障害者と会話をする場合は、次の点に留意して下さい。

- ① 通常の会話スピードより少しゆっくりめに、口型は、誇張しないで、はっきり動かして、私は 名古屋で 生れた のように下に線を引いた文節で区切りめを入れるように話す。（4の補聴器の①の①を参照）
- ② 聴覚障害者が話をしやすい位置取りを配慮する。距離・明るさ・光線・向きなど。
- ③ 聴覚障害者が聞き返しをしたら他の言葉にかえたり、身振りを加えてみる。『いちじ』 ↔ 『にじ』 ↔ 『しちじ』 は、読話だけでは区別しにくい言葉です。
- ④ 口形の読取りを助けるために、手話・指文字・補聴器・表情・身振りを活用する。

2. 筆 談

筆談は、聴覚障害者・健聴者の双方にとって面倒な手段です。筆談での会話は、感情の交流が乏しくなることが最大の欠点です。しかし、約束や重要な点を確認するためにポイントを書きあうことは多くあります。

中途失聴者で手話を知らない人では、筆談が多用されることがあります。筆談は、時間とエネルギーの消もろが多いので、第一には簡明に書くことです。長い文章で書くより、短い文章で展開する方が有利です。ろうあ者との筆談では、見慣れた漢字を多く使った方が良いでしょう。漢字は、意味の理解を助けてくれるからです。また時々理解の確認をすると、より確実な会話をするようになります。筆談は、文字だけでなく「→」「＝」「○」「×」などの記号を用いると理解を促し、時間の節約にもなりますので試みて下さい。

病院で内科の診察が終って、「次は外来に来て下さい。」を「外科に来て下さい」とまちがえて、受診の時間が過ぎてしまったり、「病気休暇は、仕方がない」を「病気休暇がない」と誤解してしまう例もあります。日本語を十分にマスターしていないろうあ者の場合健聴者が思いもかけないところで誤解してしまうことがあります。筆談には十分な配慮をしながらコミュニケーションしましょう。

筆談例：理解しにくい言葉は、日常使い慣れている言葉に替えてみましょう。

○月○日、保健所でインフルエンザ（かぜ）の予防接種があります。都合のつ
ないときは、○月○日でも良い。（具体的な情報） 注射
↓ ↓
悪い ↓ 付加える

3. 発 音

ろうあ者は、言葉が話せないと思っている人がいたら、それは大変な誤解です。ろうあ者は、声を使って話しができます。発音の不明瞭な人もいますが……。失聴年齢が幼ないほど、聴力損失が大きいほど、失聴してからの期間が長い人ほど発音に大きな影響を与えるとされています。

生れつき全く音が聞えなくて成人した人が最も条件が悪いわけですが、昔は、教育制度が不十分であったことから教育の機会にめぐまれず、話せない、書けない、読めないろうあ者もいました。現在は、補聴器をはじめ各種訓練機器の開発、教育の発展により「ろう」による「啞」は、なくなってきています。つまり、コミュニケーション手段として、声の明瞭さに個人差はあっても、発音を活用できないろうあ者は、いなくなってきているということです。

ろう者の声は、聞取りにくいという話をよく聞きます。ある意味では、本当でしょう。しかし、健聴者が「聞き取りにくい」・「わからない」という先入観から「聞いてもわからない」というように、ろう者の発音を聞く以前に「聞く耳」を放棄し、心の扉を閉じ、ろう者の声を拒否してしまっている場合が多いのではないのでしょうか！ ろう者も不明瞭な声を出すたびに健聴者に妙な顔をされると「バカにされる」「恥しい」「通じない」……と思い込み発音をコミュニケーション手段としてしだいに活用しなくなってくるという例を聞きます。大切なコミュニケーション手段をお互いに放棄してしまうことは、極めて残念なことです。

かなり不明瞭なろう者の声も聞き慣れると理解しやすくなります。聞く耳をろう者に向けて開放し、ろう者の発音を大いに活用したいものです。

4. 補聴器

補聴器は、音を大きくする器械です。ですから人の声ばかりでなく物音も当然大きくします。しかし、どのような音をどのように大きくするか、雑音や衝撃音への対応機能、電話や磁気ループの補聴機能など、それぞれの補聴器で異なります。また聴覚障害者の聞こえの障害もそれぞれ異なります。聴覚障害者は、自分の耳の障害により適した、また補聴器の装用目的により適した補聴器を装用することが基本です。しかし、多くの場合この原則が守られていないようです。孝行な息子がおばあちゃんに補聴器をプレゼントした話を聞きます。「耳が遠いので音さえ大きくしてあげれば良いだろう」ぐらいの認識しかないのかもしれませんが。このような場合、多くは、「雑音ばかりで言葉がわからない」「頭にピンピン響いて装用してられない」などと訴え「補聴器なんて役に立たないものだ」とあきらめてしまう人も少なくないのです。

補聴器を装用する場合は聞こえの検査を受け、自分の耳に適した、又装用目的に適した補聴器を選択し、調整し、装用のしかたや諸注意を助言してもらうことが大切ですが、これらの相談の専門機関が少ないことが難点です。

補聴器は、機械ですから完全に耳のかわりをするものではありません。様々な限界があります。伝音系の障害（外耳・中耳の障害）の人は、比較的効果があるといわれていますが、神経系統の障害の感音系の難聴の人の場合は、どんなに適した補聴器を使っても、言葉を100%聞きとることはできないといわれています。聞き誤りが必然的にあるわけです。これらの人は、聞きにくい言葉を文脈から推測しながら理解の努力をしていますが、相手の話し方や周囲の騒音などで条件がわるくなると、さらに聞き取りが低下してきます。補聴器を装用している人との会話のとき、話し方に配慮することで、かなりコミュニケー

ションをスムーズにすることができる場合があります。

次に配慮すべき点を例示しましょう。

① 話し方は、少しゆっくりめに、文節で（下線の言葉ごとに）区切るように話すことが最も大切です。

① 今日 1時に 友だちが 遊びに 来ます。

② カネオクレタノム →このような連続した話し方では、わかりにくいのです。

カネ オクレ タノム →金 送れ 頼む

カネオ クレ タノム →金を くれ 頼む

カネオ クレタ ノム →金を くれた 飲む

（文節で区切らないと意味がつかみにくくなります）

② 補聴器でも聞き取りにくい言葉があります。聴覚障害者が聞き返したら、同じ言葉を何回もいわないで、違う言い方をしましょう。

① 一日中 → 朝から晩まで

② 職種 → 仕事の種類

③ 周囲の騒音は、言葉の理解を妨害します。喫茶店や職場などで話すとき、大きな声を出してもムダなことが多いのです。補聴器の近くに顔を寄せて話しかけると比較的良く理解できます。距離があると補聴器では言葉をうまくつかまえません。近づいて話しかけるようにこころがけることが大切です。

日常でも、正面から、または、補聴器を装着している側から話しかけることが基本です。座席に座るときにも配慮すると良いでしょう。

5. 表情・身振り

聴覚障害者は、聴力に障害があるために、音声による言葉をコミュニケーション手段として用いることに制限を受けています。音声による言葉は、言葉の意味や概念を通して相手にメッセージを伝えますが、同時に声の調子や表情・身振りを通してメッセージを伝えています。聴覚障害者は、言葉の聞き取りに制限を受けるだけでなく、声の調子によって伝えられるメッセージにも制限を受けるのです。

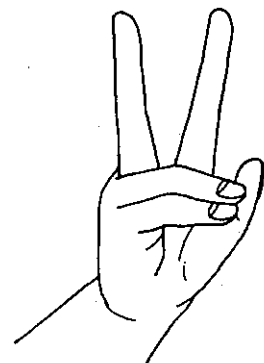
上司が「〇〇君」と自分の名前を呼んだとき、きつい調子だと「怒られるのかな」、ネコなで声だと「やっかいなことを頼まれるのかな」「ゴキゲンが良い・悪い」など声の調子で伝わってくるメッセージによって判断し、心の準備をして、上司の前に立つ訳です。また、口では「本当ヨ」と言う彼女の言葉を受けとめながら、声の調子や表情・身振りから「ウソを言ってる」と判断したりしています。人間は、口ではウソを言っても声の調子や身体

には本音が出てきやすいことを知っているからです。

このようにみると、言葉も大切ですが、日常のコミュニケーション生活では、音の調子や表情・身振りも極めて重要なメッセージを運ぶ手段であることを理解していただけたかと思います。声の調子や表情・身振りは、コミュニケーションの補助手段ではなく、重要な手段なのです。特に、感情の交流は、声の調子や表情・身振りで示されることが多いのです。父親が子どもに向かって言う「バカ」は、声の調子や表情・身振りで怒りの程度を表わし、恋人同士の「バカ」は、声の調子や表情・身振りで甘えの程度を表わすかもしれません。

聴覚障害者が手話を使用する理由のひとつに感情の交流をしやすいことがあげられます。即ち、手話の速さ・リズム・広がりなどは、声の調子に相当する情緒的な表現活動と言えるでしょう。声の調子を聞き取る制限を受けている聴覚障害者との会話では、健聴者との会話のとき以上に表情・身振りまたは手話の動きを十分に活用して感情の交流を図ることが必要です。

聴覚障害者のコミュニケーション手段について述べてきましたが、それぞれに長所と短所があります。手話を使って話をしている人でも読話や発話を併用してコミュニケーションしています。聴覚障害者は、それぞれの手段の長所を生かし、短所を補っていくつかのコミュニケーション手段を併用しているのです。これから手話を学ぼうとする人は、聴覚障害者の用いるコミュニケーション手段に関心を示し、理解し、上手に併用し、各手段に適切な配慮をすることをこころがけることが重要です。手話だけを学ぶのではなく、他のコミュニケーション手段も手話の学習を通して深めて欲しいものです。



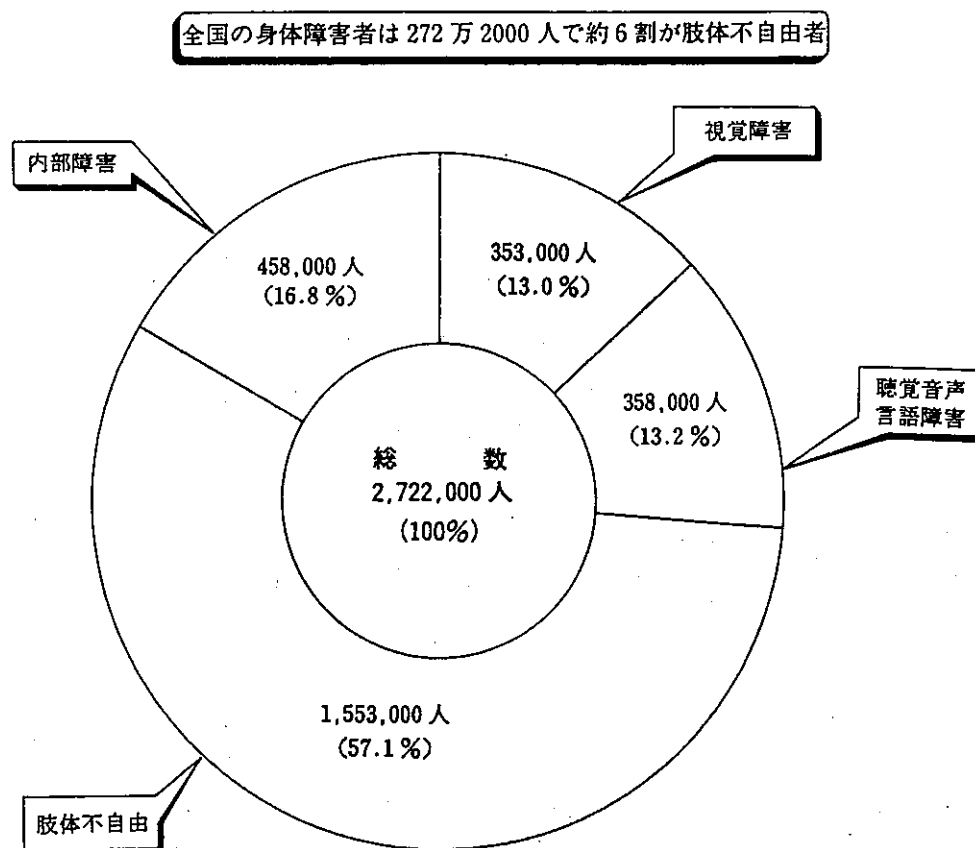
身体障害者の実態

(平成3年11月実態調査結果から)

わが国における在宅の身体障害者(18歳以上)の実態については、昭和26年以来おおむね5年ごとに全国調査が行われています。平成3年11月に実施された調査結果によれば、全国の身体障害者(在宅)の総数は、2,722,000人と推定され、人口1,000人に対して28.3人となっています。

(1) 障害の種類別にみた身体障害者数

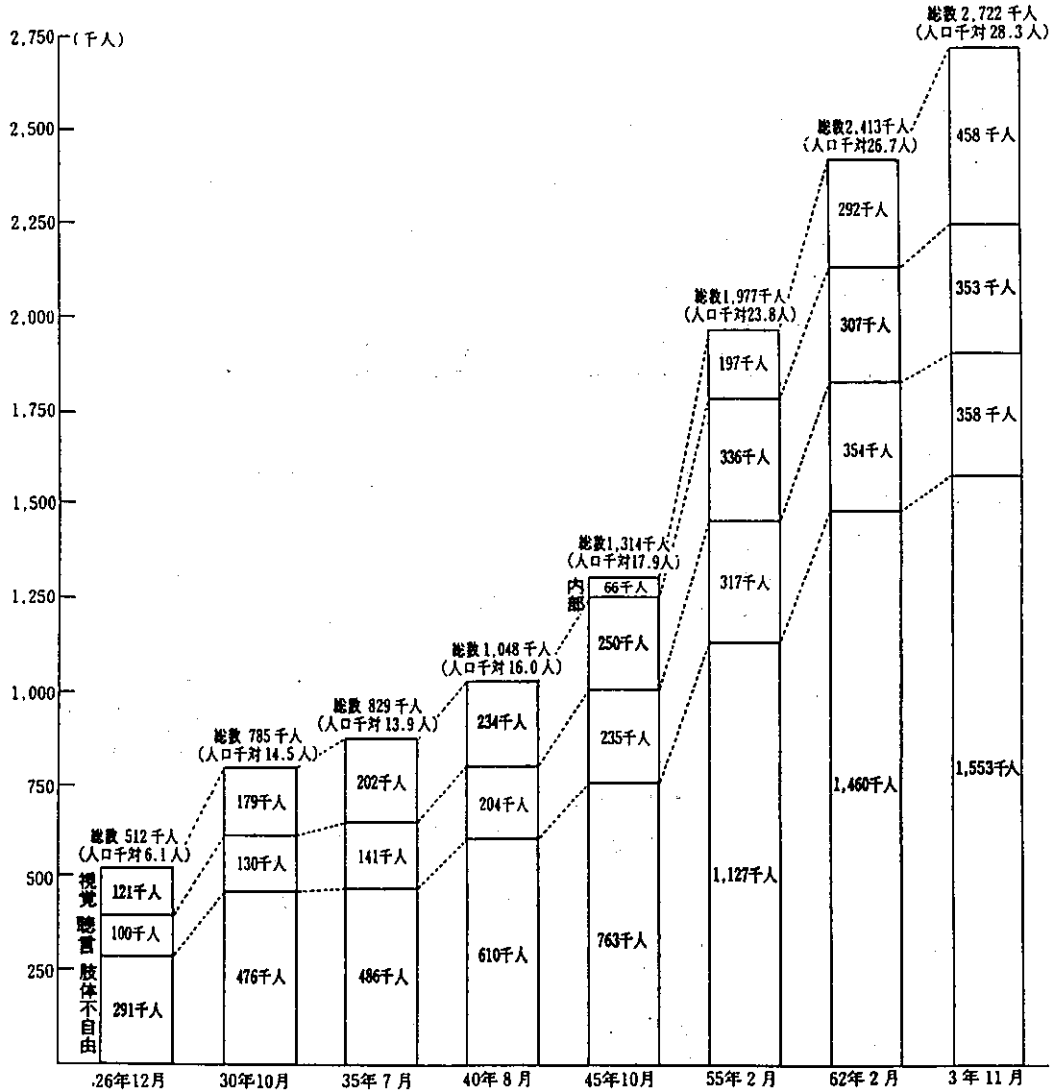
これらの身体障害者を主な障害の種類別にみますと、下図のとおり肢体不自由者が1,553,000人で57.1%、内部障害者が458,000人で16.8%、聴覚音声言語障害者が358,000人で13.2%、視覚障害者が353,000人で13.0%となっています。



(2) 身体障害者数の推移

身体障害者の実態を昭和62年調査と比較してみると総数では309,000人増加しています。障害種類別では、内部障害が166,000人、肢体不自由が93,000人、視覚障害が46,000人、聴覚音声言語障害が4,000人と、それぞれ増加しています。

内部障害者の増加は57%で最も高い



(注) 内部障害については、昭和42年8月から心臓・呼吸器機能障害が、昭和47年8月からじん臓機能障害が、昭和59年10月からは、ぼうこう又は直腸の機能障害が、昭和61年10月からは小腸機能障害が、それぞれ身体障害者の範囲に取り入れられました。

(3) 身体障害者の人口比

人口1,000人に対する身体障害者の比率を昭和62年調査と比較してみると、次表のとおり平成3年人口比率は総数で28.3人と昭和62年の26.7人を1.6人上回っています。また、年齢階級別にみた人口比率は高年齢ほど高くなっており、70歳以上で総数の比率の3.2倍、65歳～69歳で2.7倍、60歳～64歳で1.9倍となっています。

人口1,000人のうち約28人は身体障害者

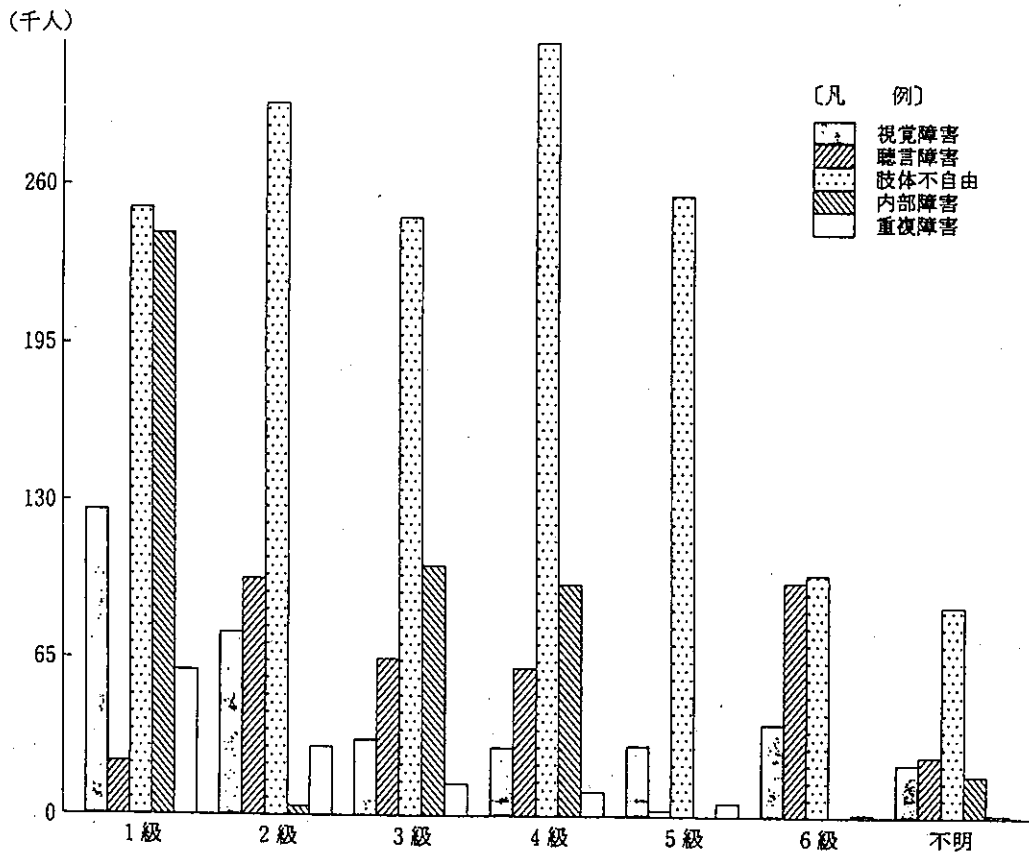
年齢階級別対人口比の推移（人口千人対）

調査年月	総	18歳	20	30	40	50	60	65	70
	数	19歳	29	39	49	59	64	69	以上
	人	人	人	人	人	人	人	人	人
30年10月	14.4	5.3	7.1	14.5	16.0	20.6	25.4	29.4	
35年7月	13.7	5.2	5.4	10.0	16.0	20.0	28.2	39.1	
40年8月	15.7	3.9	4.1	7.1	15.8	24.8	38.9	63.9	
45年10月	17.9	3.3	4.9	7.7	15.8	29.7	40.9	56.2	63.7
55年2月	23.8	3.5	4.9	7.0	16.0	33.7	55.8	68.7	87.6
62年2月	26.7	2.2	4.9	9.1	15.7	31.7	56.9	72.9	88.0
3年11月	28.3	3.9	4.1	8.3	13.4	28.9	54.5	75.9	90.4

(4) 身体障害者の等級別状況

身体障害の程度等級は、身体障害者福祉法施行規則の「障害程度等級表」によって最も重い1級から6級までに分けられていますが、その分布状況をみると、1,2級の障害者が1,092,000人で40.1%を占めており、昭和62年の実態調査の38.3%と比較して1.8%上回っています。

視覚障害者内部障害者は重度が多い



1, 2級の重い身体障害者は1,092,000人で40.1%を占める

(単位：千人)

	総数	1級	2級	3級	4級	5級	6級	不明
62年2月	2,413 (100%)	475 (19.7)	448 (18.6)	408 (16.9)	458 (19.0)	326 (13.5)	236 (9.8)	62 (2.6)
3年11月	2,722 (100%)	638 (23.4)	454 (16.7)	448 (16.5)	506 (18.6)	288 (10.6)	238 (8.7)	150 (5.5)
対62年比	112.8	134.3	101.3	109.8	110.5	88.3	100.8	241.9
視覚障害	353 (100%)	127 (36.0)	76 (21.5)	32 (9.1)	29 (8.2)	29 (8.2)	39 (11.0)	21 (5.9)
聴言障害	358 (100%)	21 (5.9)	85 (23.7)	66 (18.4)	62 (17.3)	2 (0.6)	99 (27.7)	24 (6.7)
肢体不自由	1,553 (100%)	250 (16.1)	290 (18.7)	247 (15.9)	319 (20.5)	257 (16.5)	101 (6.5)	89 (5.7)
内部障害	458 (100%)	240 (52.4)	3 (0.7)	103 (22.5)	96 (21.0)	— (—)	— (—)	17 (3.7)
重複障害 (再掲)	121 (100%)	62 (51.2)	28 (23.1)	14 (11.6)	10 (8.3)	5 (4.1)	1 (0.8)	1 (0.8)

()内は構成比(%)

(5) 身体障害者の年齢階級別状況

年齢階級の状況をみると18歳～39歳が8.2%、40歳～59歳が27.0%、60歳以上が62.7%であって、高齢者が大きな割合を示しています。

60歳以上の身体障害者は1,707,000人で全体の62.7%

(単位：千人)

区分	総数	18～19	20～29	30～39	40～49	50～59	60～64	65～69	70以上	不詳
62年2月	2,413 (100%)	8 (0.3)	78 (3.2)	182 (7.5)	269 (11.1)	483 (20.0)	326 (13.5)	312 (12.9)	756 (31.3)	— (—)
3年11月	2,722 (100%)	16 (0.6)	71 (2.6)	136 (5.0)	266 (9.8)	467 (17.2)	377 (13.9)	412 (15.1)	918 (33.7)	58 (2.1)
対62年比	112.8%	200.0	91.0	74.7	98.9	96.7	115.6	132.1	121.4	皆増

()内は構成比(%)

(6) 障害の原因別状況

身体障害を原因別にみると疾病によるものは、1,588,000人で58.3%を占めており、事故によるものは525,000人で19.3%となっています。

障害の原因は58%が疾病

(単位：千人)

	総数	事 故					疾 病						不明	不詳
		交通事故	労働災害	その他の事故	戦傷病戦災	小計	感染症	中毒性疾患	その他の疾患	出生時の損傷	その他	小計		
62年2月	2,413 (100%)	121 (5.0)	223 (9.2)	157 (6.5)	92 (3.8)	592 (24.5)	114 (4.7)	9 (0.4)	1,192 (49.4)	93 (3.9)	220 (9.1)	1,627 (67.4)	194 (8.0)	— (—)
3年11月	2,722 (100%)	115 (4.2)	186 (6.8)	154 (5.7)	69 (2.5)	525 (19.3)	85 (3.1)	9 (0.3)	1,172 (43.1)	97 (3.6)	226 (8.3)	1,588 (58.3)	205 (7.5)	404 (14.8)
対62年比	112.8%	95.0	83.4	98.1	75.0	88.7	74.6	100.0	98.3	104.3	102.7	97.6	105.7	皆増
視覚障害	353 (100%)	4 (1.1)	10 (2.8)	19 (5.4)	8 (2.3)	40 (11.3)	8 (2.3)	— (—)	171 (48.4)	16 (4.5)	34 (9.6)	228 (64.6)	34 (9.6)	51 (14.4)
聴覚障害	358 (100%)	5 (1.4)	9 (2.5)	9 (2.5)	15 (4.2)	38 (10.6)	4 (1.1)	3 (0.8)	114 (31.8)	21 (5.9)	49 (13.7)	192 (53.6)	65 (18.2)	64 (17.9)
肢体不自由	1,553 (100%)	104 (6.7)	160 (10.3)	125 (8.0)	45 (2.9)	434 (27.9)	56 (3.6)	5 (0.3)	608 (39.2)	55 (3.5)	105 (6.8)	829 (53.4)	66 (4.3)	223 (14.4)
内部障害	458 (100%)	2 (0.4)	7 (1.5)	1 (0.2)	1 (0.2)	12 (2.6)	17 (3.7)	0 (0.1)	279 (60.9)	4 (0.9)	38 (8.3)	339 (74.0)	40 (8.7)	67 (14.6)
重複障害 (再掲)	121 (100%)	3 (2.5)	5 (4.1)	4 (3.3)	2 (1.7)	15 (12.4)	4 (3.3)	— (—)	57 (47.1)	4 (3.3)	11 (9.1)	76 (62.8)	7 (5.8)	23 (19.0)

(注)「その他」には先天性障害者等が含まれている。

()内は構成比(%)

(7) 障害の原因別にみた病名の状況

(単位：千人)

	総 数	肢 体 不 自 由							聴 言 障 害			視 覚 障 害		
		脳 性 マ ヒ	脊 髓 性 小 児 マ ヒ	脊 髓 損 傷 I	脊 髓 損 傷 II	進 行 性 筋 萎 縮 症	脳 血 管 障 害	骨 関 節 疾 患	リ ウ マ チ 性 疾 患	中 耳 性 疾 患	内 耳 性 疾 患	角 膜 疾 患	水 晶 体 疾 患	網 視 脈 神 経 膜 疾 患
62年2月	2,413 (100%)	65 (2.7)	53 (2.2)	76 (3.2)	13 (0.5)	354 (14.7)	232 (9.6)	93 (3.8)	97 (4.0)	103 (4.3)	63 (2.6)	63 (2.6)	112 (4.6)	
3年11月	2,722 (100%)	67 (2.5)	43 (1.6)	34 (1.2)	29 (1.1)	12 (0.4)	325 (11.9)	214 (7.9)	96 (3.5)	73 (2.7)	89 (3.3)	46 (1.7)	55 (2.0)	105 (3.9)
対62年比	112.8	103.1	81.1	82.9	92.3	91.8	92.2	103.2	75.3	86.4	73.0	87.3	93.8	

(注) 表中の脊髄損傷Iは「対マヒ」を、脊髄損傷IIは「四体マヒ」をいう。()内は構成比(%)

	内 部 障 害						そ の 他	不 明	不 詳
	じん 臓 疾 患	心 臓 疾 患	呼 吸 器 疾 患	ほ う こ う 疾 患	大 腸 疾 患	小 腸 疾 患			
62年2月	74 (3.1)	136 (5.6)	65 (2.7)	14 (0.6)	20 (0.8)	1 (0.0)	656 (27.2)	125 (5.2)	— (—)
3年11月	95 (3.5)	195 (7.2)	68 (2.5)	16 (0.6)	25 (0.9)	1 (0.0)	521 (19.1)	103 (3.8)	512 (18.8)
対62年比	128.4	143.4	104.6	114.3	125.0	100.0	79.4	82.4	皆増

1 身体障害児の実態

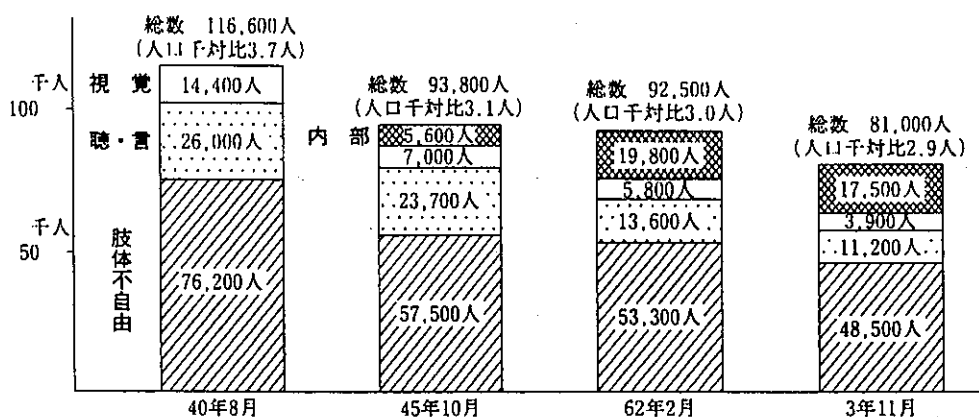
(1) 身体障害児数

- ① 全国の18歳未満の在宅の身体障害児数は、81,000人と推計される。前回（昭和62年2月）調査の92,500人に比し、12.4%減少している。
- ② 身体障害児を障害の種類別にみると、肢体不自由児は48,500人、内部障害児は17,500人、聴覚音声言語障害児は11,200人、視覚障害児は3,900人であり、肢体不自由児は全身体障害児の約6割を占めている。

身体障害児数

	実 数					
	総 数	視 覚 障 害	聴 ・ 言 障 害	肢 体 不 自 由	内 部 障 害	重 複 障 害 (再 掲)
40年	116,600	14,400	26,000	76,200	—	41,100
45年	93,800	7,000	23,700	57,500	5,600	12,600
62年	92,500	5,800	13,600	53,300	19,800	6,600
3年	81,000	3,900	11,200	48,500	17,500	6,300
	構 成 比					
	総 数	視 覚 障 害	聴 ・ 言 障 害	肢 体 不 自 由	内 部 障 害	重 複 障 害 (再 掲)
40年	(100.0)	(12.3)	(22.3)	(65.4)	(—)	(35.2)
45年	(100.0)	(7.5)	(25.3)	(61.3)	(6.0)	(13.4)
62年	(100.0)	(6.3)	(14.7)	(57.6)	(21.4)	(7.1)
3年	(100.0)	(4.8)	(13.8)	(59.9)	(21.6)	(7.8)
	前 回 比					
	総 数	視 覚 障 害	聴 ・ 言 障 害	肢 体 不 自 由	内 部 障 害	重 複 障 害 (再 掲)
40年	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)	(—)
45年	(80.5)	(48.6)	(91.2)	(75.5)	(—)	(30.7)
62年	(98.6)	(82.9)	(57.4)	(92.7)	(353.6)	(52.4)
3年	(87.6)	(67.2)	(82.4)	(91.0)	(88.4)	(95.5)

障害の種類別，身体障害児の推移



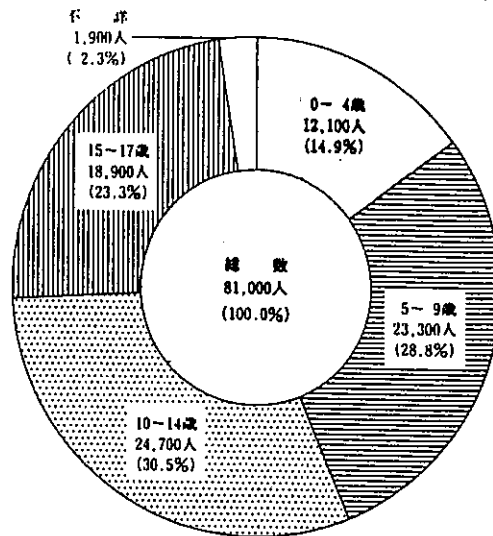
(2) 年齢階層別状況等

- ① 年齢階層別に身体障害児数の構成比をみると，10～14歳の階層が約30%を占め最も多く，年齢階層が低くなるに従って，その構成比は減少している。前回調査との比較でみると各年齢階層とも減少している。
- ② 障害の種類別に年齢階層別の分布をみると，5～9歳の階層で，内部障害，重複障害，聴覚音声言語障害の占める割合が最も多いのに対し，肢体不自由は10～14歳の階層，視覚障害は15～17歳の階層が最も高いなど，障害別に差異がみられる。

年齢階層別，身体障害児の分布状況

		総数	0～4歳	5～9歳	10～14歳	15～17歳	不詳
3年11月 (構成比)		81,000 (100.0)	12,100 (14.9)	23,300 (28.8)	24,700 (30.5)	18,900 (23.3)	1,900 (2.3)
62年2月 (構成比)		92,500 (100.0)	12,400 (13.4)	26,800 (29.0)	31,900 (34.5)	21,400 (23.1)	
増加率		(87.6)	(97.6)	(86.9)	(77.4)	(88.3)	
3年11月内訳	視覚障害	3,900 (100.0)	(25.0)	(12.5)	(25.0)	(37.5)	(—)
	聴・言障害	11,200 (100.0)	(17.4)	(34.8)	(30.4)	(17.4)	(—)
	肢体不自由	48,500 (100.0)	(13.0)	(25.0)	(30.0)	(29.0)	(3.0)
	内部障害	17,500 (100.0)	(16.7)	(38.9)	(33.3)	(8.3)	(2.8)
	重複障害 (再掲)	6,300 (100.0)	(7.7)	(38.5)	(30.8)	(23.1)	(—)

年齢別身体障害児の状況



③ 身体障害児の人口比は、人口1,000人に対し2.9人であり、前回調査とはほぼ同じである。また、年齢階層別の人口比も、前回同様、4歳以下が低くなっている。

年齢階層別、身体障害児の人口比 (対千人)

3年11月 調査	62年2月 調査	3年11月内訳			
		0-4歳	5-9歳	10-14歳	15-17歳
2.9	3.0	1.9	3.2	3.0	3.3

(3) 障害の程度別状況

身体障害児の障害の程度についてみると、1・2級の重い障害を有する身体障害児は、48,500人で59.9%を占め、また、前回調査と比較すると、特に、障害の重い1級での増加が目立っており、障害の重度化の傾向がみられる。

身体障害児の障害の程度別状況

	数							
	総数	1級	2級	3級	4級	5級	6級	不明
3年11月	81,000	32,000	16,500	14,100	6,800	2,900	3,400	5,300
62年2月	92,500	25,300	19,000	20,600	6,600	4,700	2,700	13,600
増加率	(87.6)	(126.5)	(86.8)	(68.4)	(103.0)	(61.7)	(125.9)	(39.0)
	構成比							
	総数	1級	2級	3級	4級	5級	6級	不明
3年11月	(100.0)	(39.5)	(20.4)	(17.4)	(8.4)	(3.6)	(4.2)	(6.5)
62年2月	(100.0)	(27.4)	(20.5)	(22.3)	(7.1)	(5.1)	(2.9)	(14.7)
増加率	(100.0)	(144.2)	(99.5)	(78.0)	(118.3)	(70.6)	(144.8)	(44.2)

(4) 障害の原因別状況

身体障害を原因別にみると、疾病によるものが60.0%、事故によるものが6.7%、不明が26.3%、不詳が7.2%となっている。

身体障害児の障害の原因別状況

	総数	事故			疾病						不明	不詳
		交通事故	その他の事故	小計	出生時の損傷	感染症	中毒性疾患	その他の疾患	その他	小計		
3年11月	81,000 (100.0)	1,000 (1.2)	4,400 (5.4)	5,400 (6.7)	20,400 (25.2)	3,400 (4.2)	— (—)	11,200 (13.8)	13,600 (16.8)	48,600 (60.0)	21,300 (26.3)	5,800 (7.2)
62年2月	92,500 (100.0)	800 (0.9)	3,500 (3.8)	4,300 (4.7)	30,300 (32.7)	3,100 (3.3)	400 (0.4)	21,800 (23.6)	12,000 (13.0)	67,600 (73.0)	20,600 (22.3)	
増加率	(87.6)	(125.0)	(125.7)	(125.6)	(67.3)	(109.7)	(—)	(51.4)	(113.3)	(71.9)	(103.4)	

(注1) 掲載の数値は四捨五入してあるため、内訳の合計が「総数」に合わない場合がある。

(注2) 掲載の表の単位は「人」、()は%である。

(体の不自由な人びとの福祉 '92 :平成5年(財)テクノエイド協会より)

この報告書は財団法人ヤマト福祉財団のご援助により
作成したものです。

耳の不自由な人たちが感じている
朝起きてから夜寝るまでの不便さ調査
アンケート調査報告書

平成7年9月初版発行
平成8年8月第2刷発行
平成9年10月第3刷発行
平成11年8月第4刷発行
平成14年11月第5刷発行

制作 ・ 財団法人 共用品推進機構(旧E&Cプロジェクト)
・ 耳の不自由な人たちが感じている
「朝起きてから夜寝るまでの不便さ調査」委員会