



一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会

コミュニケーション サポートマニュアル

インクルージョンの視点から見る難聴者支援

目次

01

はじめに

02

聴覚障害とは

03

コミュニケーションの基本

04

難聴者との
コミュニケーション手法

05

環境の整備

06

職場や公共の場での支援
リーズナブルアコモデーション

07

最新の技術と支援ツール

08

付録 おわりに

コミュニケーション
サポートツール

本マニュアルの目的は、難聴者との円滑なコミュニケーションを支援するための具体的な方法やツールを提供することです。難聴は外見からは分かりにくく、適切な配慮が不足するとコミュニケーションに大きな障壁が生じます。本マニュアルでは、日常生活や公共の場など様々なシーンで難聴者と豊かなコミュニケーションをとれる実践的な情報を提供します。

難聴者とのコミュニケーションは、単なる言葉のやりとりにとどまらず、相手のニーズを理解し、環境を整えることによって成り立ちます。本マニュアルでは、具体的な支援策を学ぶことで、社会全体がよりインクルーシブで多様性を尊重する姿勢を育むことを目指します。

読者の対象

本マニュアルは、以下のような方々を対象としています。

- 職場で難聴者と接する人々
- 公共サービスや教育機関で働く人々
- 難聴者の家族や友人
- 医療・福祉関係者
- 難聴者と積極的にコミュニケーションを図りたい人々

基本用語の解説

難聴：聴力に何らかの障害がある状態を指します。聴力の低下は軽度から重度まで幅広く、補聴器や人工内耳を使用している場合も含まれます。

- 補聴器（HA）：聴覚が低下した人が音を聞くために使用する医療機器。音を増幅し、聞き取りやすくする役割があります。
- 人工内耳（CI）：現在世界で最も普及している人工臓器の1つ。重度の難聴の場合に耳の内部に埋め込む。音の振動を電気信号に変換し、直接聴神経に伝えることで、聴覚を補助します。
- 筆談：言葉を紙やデジタルデバイスに書いて伝える、文字による視覚的なコミュニケーション方法。
- 手話：ろう者が主に使用する視覚的言語。手の動きや顔の表情で意味を伝える言語です。国や地域ごとに異なる手話が存在します。
- 読話：話者の唇や舌、口の形で言葉を読み取る方法。文脈などをヒントに推測して話の内容を理解します。
- 口話：口話とは、難聴者が相手の口の動きや表情から内容を読み取り（読話）、訓練により自らも音声で話す（発話）ことでコミュニケーションを行う方法のことです。

02. 聴覚障害とは

聴覚障害（難聴）とは、音を聞く力に何らかの制限がある状態を指します。一時的なものから永続的なものまであり、軽度から重度までさまざまです。全く音が聞こえない場合もあれば、特定の周波数や音量の音が聞き取りにくい場合もあります。外見からは分かりにくいいため、周囲の理解と配慮が必要です。

難聴の種類と程度

難聴には大きく分けて、「伝音性難聴」「感音性難聴」および「混合性難聴」の3種類があります。

- 伝音性難聴：外耳や中耳の問題で音が内耳まで伝わりにくくなる障害です。補聴器で音を増幅することで改善される場合が多いです。
- 感音性難聴：内耳や聴神経に問題があるため、音が脳に正しく伝わらない障害です。補聴器や人工内耳での補助が必要です。
- 混合性難聴：伝音性と感音性の両方の要因がある難聴です。

難聴の程度は、軽度（25～40デシベルの音が聞こえにくい）から重度（大きな音がほとんど聞こえない）までさまざまです。この程度の違いにより、必要なコミュニケーション支援の内容も異なります。

日常生活における影響

難聴は、日常生活にさまざまな影響を与えます。電話が困難であったり、複数の人が話す場所で会話を追うのが難しくなります。また、警報やアナウンスなどの注意喚起を聞き逃してしまいます。職場では、会議や同僚とのコミュニケーションに支障が出る場合があり、特に口頭での指示や説明が多い環境では、適切な支援が求められます。映画やテレビ番組、講演会などでは、字幕や補助機器、手話通訳や要約筆記など情報保障を活用しなければ情報が得られません。これらの困難は難聴者にとって心理的な負担になり、孤立感やストレスを引き起こします。

法的背景と権利

難聴者は、法律や制度により権利が保障されています。日本の身体障害者手帳の交付基準は、両耳とも70dB以上、または片方の耳が90dB以上かつもう片方の耳が50dB以上と定められ、障害が片耳だけの場合は身体障害者手帳の交付要件に該当しません。障害者手帳がなくても合理的配慮を求めることはできますが、手帳の有無がサポートを受ける可否の判断につながる格差があります。

障害者基本法や障害者差別解消法に基づき、難聴者が他者と平等にコミュニケーションを取る権利が定められています。これは職場や公共機関の合理的配慮や環境整備などで手話通訳や字幕の提供などが含まれます。

また、国連障害者権利条約において、障害がある者があらゆる分野で完全かつ平等に権利を享受できるよう求められています。SDG'sの目標10や目標16でも障害がある者の権利保障に関連しています。これにより、社会参加や情報アクセスにおける障壁を取り除くための法整備が進められています。

障害者権利条約の観点から見ると、難聴者は他の障害がある者と同様に、平等な権利と機会を持つべきとされています。

条約は、障害がある者が社会に完全かつ効果的に参加できるようにするための措置を求めています。具体的には、以下のような権利が保障されています。

- **情報へのアクセス**：難聴者が情報にアクセスできるようにするため、字幕や手話通訳などの提供が求められます。
- **教育**：難聴者が他の学生と同じように教育を受けられるよう、特別な支援や設備が提供されるべきです。
- **雇用**：難聴者が平等に雇用機会を得られるよう、職場での合理的配慮が必要です。
- **社会参加**：難聴者が文化的、社会的、政治的活動に参加できるようバリアフリーな環境の整備が求められます。

障害者権利条約の第9条

「施設及びサービス等の利用の容易さ(アクセシビリティ)」

難聴者は、補装具や支援機器を使用する権利があります。

これらの機器は、専門家の処方に基づき、低コストで高品質に提供されるべきです。

障害者権利条約の第21条

「表現及び意見の自由並びに情報の利用の機会」

難聴者が、他の人と同じように情報にアクセスし、意見を表明する権利を持つことを保障します

- **公衆向けの情報提供**：障害がある者に対して、様々な形式で公衆向けの情報を提供すること。
- **公の対話への参加**：手話、点字、補助代替コミュニケーションなど、障害がある者が選択するコミュニケーション手段を用いることを承諾し、容易にすること。
- **民間主体の情報提供**：民間企業が提供する情報やサービスを障害がある者にとってアクセス可能な形で提供するよう奨励すること。
- **マスメディアの役割**：マスメディアがそのサービスを障害がある者にとってアクセス可能にするよう奨励すること。
- **手話の承認と促進**：手話の使用を承認し、促進すること。

SDG's 10 「人や国の不平等をなくそう」

難聴に関する差別や不平等について、身近な人と話し合う機会をつくりましょう。「自分は、こういう言動や行動が差別だと思う」「こういうことをされて悲しかった」など、お互いの価値観を共有することによって、身近な人同士のコミュニケーショントラブルを防ぐことができます。

SDG's 16 「平和と公正をすべての人に」

難聴者のコミュニケーションの特性を理解し、情報のバリアフリー化や意思決定への参加を促進し、平等に意見を表明できるようにしましょう。

03. コミュニケーションの基本

難聴者は、それぞれが異なる聴力やコミュニケーション方法を持っているため、個別に最適な方法を見つけることが重要です。当事者にコミュニケーション手段を確認し、柔軟に対応する姿勢が大切です。

コミュニケーションを円滑にするためには、話の内容や環境、状況を意識しながら、明確でわかりやすい表現を心がけ、相手の反応や表情をよく観察することが求められます。もし、コミュニケーションが難しいと感じた場合には、さらに補助的な手段を使用することが効果的です。これらの基本的な姿勢を持つことで、双方にとってストレスの少ない対話が実現します。

コミュニケーションにおける配慮

難聴者とのコミュニケーションでは、以下のような配慮が有効です。

1. 相手と正面になる

難聴者は、話し手の口の動きや表情を頼りに会話を理解することが多いため、顔が見えるように正面で話しましょう。マスクも外すとよいでしょう。

2. 話すスピードと発音を調整する

早口や不明瞭な発音は理解を妨げます。少しゆっくりのペースで単語で区切るように、はっきりと発音することで、聴き取りやすくなります。

3. 静かな場所を選ぶ

雑音が多い場所では、会話が難しくなります。できるだけ静かな場所で話すように心がけましょう。

4. ツールを活用する

必要に応じて、筆談、スマートフォンの文字入力機能、音声認識アプリなどの補助ツールを使用すると、コミュニケーションがスムーズになります。

5. 確認する姿勢を持つ

相手が理解できているかどうか、適宜確認することが重要です。コミュニケーションはクイズではありません。言い直すときは別の言葉に置き換えたり、「イ」の段から始めないことも有効です。

例) キッチン→台所

難聴者は、聞こえ方や育った環境などバックグラウンドにより、快適と思うコミュニケーション支援は個々で違いがあります。幼少期から手話のある環境で育った人、大人になってから手話を習得した人、文字のほうが楽な人、文章が苦手な人、補聴器や人工内耳をしている人やしていない人、実に多様です。

多様なニーズ支援

難聴者のニーズは個々に異なるため、支援方法もさまざま。一般的な方法だけでなく、個別の状況に応じた支援を柔軟に提供することが大切です。

1. 補聴器・人工内耳ユーザーの使用者への配慮

補聴器や人工内耳を使用している場合は、過度に大声を出す必要はなく、ゆっくりはっきりと発音することが重要です。また、聞きやすい側に立ったり、雑音が多い環境を避けるなど環境の配慮も効果があります。機械の種類によりますが、専用のマイクなどアクセサリやヒアリングループの活用も有効な場合があります。

2. 筆談や文字を求める人への配慮

会話を文字で理解するニーズも重要です。特に専門用語や複雑な説明をする際には、紙やデジタルデバイスを使って筆談を行うとよいでしょう。音声を文字にリアルタイムで変換する音声認識アプリや、要約筆記、ノートテイクの利用も検討してください。音声認識を利用する場合は、聞こえる人が誤変換がないか確認することが大切です。

3. 手話ユーザーへの配慮

できるだけ視覚的に明確な動きを心がけ、手話通訳を介したコミュニケーションも検討します。手話通訳を利用する際は、通訳者のペースに合わせ、話すタイミングや立ち位置に気をつけます。また、手話を習得していない健聴者は、相手の手話がわからないとコミュニケーションがとれません。手話を音声言語へ置き換える読み取り通訳を手話通訳に依頼しましょう。

4. 複数の支援手段を組み合わせる

補聴器をしても、筆談や手話が必要な場合がある、手話で伝わらなければ紙に書くなど、複数のコミュニケーション手段を併用する柔軟さを持つことが望ましいです。話す、書く、見せるといった方法を駆使し、その場に適した支援を提供しましょう。

多様なニーズに対応するためには、相手の反応を確認しながら、お互いに最適な方法を模索し続ける柔軟な考え方が、円滑なコミュニケーションにつながります。

難聴者とのコミュニケーション手法

04. □

難聴者と効果的にコミュニケーションを取るためには、相手に合わせて様々な方法を使い分けることが大切です。コミュニケーションは生き物（息もの）。型どおりにする必要はありません。そこにあるものをなんでも使ってみましょう。ただ、どの手段にも利点と限界があります。状況や相手のニーズに応じて臨機応変に。

1. 補聴器や人工内耳の役割

補聴器や人工内耳は、難聴者が音を聞き取る助けとなるデバイスです。補聴器は周囲の音を増幅し、低下した聴力を補助します。人工内耳は、音を電気信号に変換して聴神経に直接送るため、特に高度な難聴の人々に使用されます。

これらのデバイスを使用している場合でも、騒音の多い環境や複数の人が同時に話す場面では、会話が難しくなります。補聴器や人工内耳があっても、全ての問題が解決するわけではありません。他のコミュニケーション手法との併用が必要です。

2. 筆談や文字支援ツールの活用

複雑な内容や専門用語を説明する際には、文字も同時に用いると誤解を防ぎやすくなります。スマートフォンやタブレットを使ったりリアルタイムの文字入力や、音声認識アプリなど、デジタルツールも活用されています。近年、これらが急速に進化したことにより、短時間で簡単に筆談を行える環境が整いつつあります。特に公共の場やビジネスシーンでの利用が一般化しています。

3. 手話の基本

手話は視覚的な言語であり、難聴者には手話を主なコミュニケーション手段とする人がいます。手話は、手の動きや表情、視線や首振りなどを用いて発する言語で、日本語とは異なる言語体系を持っています。

手話を学ぶことは、難聴者との深いコミュニケーションを可能にするだけでなく、相手の文化やアイデンティティを尊重する行為でもあります。手話通訳者がいる場合は、そのペースに合わせて話すことで、円滑なコミュニケーションが可能になります。

4. 読話とその限界

読話は、相手の口の動きを見て話している内容を理解する方法です。音声に頼らずに口の動きのパターンを読み取って会話を理解する人もいますが、全ての言葉を正確に読み取ることは難しく、速い会話や複数人が同時に話す場合には限界があります。口の動きだけでは一部の音が似ているため、誤解が生じやすいデメリットもあります。

口型を頼りにするとコミュニケーションを取る際には、マスクをはずし、はっきりと発音し、表情やジェスチャーも併用することが大切です。

難聴者と良いコミュニケーションを取るには、聞こえにくさや自信を喪失しやすい状況を理解することが重要です。家族や友人と良い関係を築く上で、健康と幸福のスキルと健康的なコミュニケーションは欠かせません。

誰もが意見を表明する権利を尊重し、健康的な対話を心がけましょう。

健康的ではないコミュニケーションとは、どのようなことでしょうか。

- 批判的なコミュニケーション

他人を繰り返し批判したり、攻撃することで、相手の自尊心を傷つけること

- 消極的なコミュニケーション

自分の意見や感情を表現せず、他人の意見にただ従うこと。また、自分で質問に答えず、他人が答えることで自己主張が欠如しストレスが溜まりやすくなること

- 攻撃的なコミュニケーション

怒りや攻撃性を伴った表現で、相手を威圧したり、恐怖を与えるような言動

- 無視や沈黙

故意に相手を無視したり、コミュニケーションを拒否することで関係が疎遠になりがちになること

- 曖昧なコミュニケーション

具体性に欠けた曖昧な言葉や態度(応答)で、相手に混乱を与え、誤解を招くこと

-非言語的な否定

表情やジェスチャーで否定的な態度を示すこと

コミュニケーションや人間関係構築の影響

難聴があることは、コミュニケーションや人間関係に影響を与えることがあるとされています。具体的には以下のような点に関係します

- コミュニケーションの障壁

聴覚が不十分な場合、会話の一部を聞き逃したり、誤解する可能性が高くなります。これがストレスやフラストレーションを引き起こすことがあります。

- 社会的孤立

難聴のある人々は、他者との交流を避けたり、集まりに参加することに抵抗を感じることがあります。その結果、社会的な孤立感を感じやすくなります。

- 誤解や偏見

自分の障害に対する誤解や偏見に対して防衛的になることがあります。意思疎通が難しい場面では、周囲の人々から誤解されることがあり、これが人間関係の緊張を引き起こすことがあります。

- 自尊心への影響

他者に過度に依存することで、自分の意見や意思を表明する機会が減少し、自尊心が低下することがあります。コミュニケーションの困難が続くと、自尊心や自己効肯定感に悪影響を及ぼし、自分のことを自分で決められなくなります。

- 回避的なコミュニケーション

難聴者は、コミュニケーションの困難さから対話をさけることがあります。補聴器、テキストベースのコミュニケーションツールなどの支援が適切に提供されない場合、これもコミュニケーションの障害となる可能性があります。

- 非言語的なコミュニケーションの誤解

表情やジェスチャーなどの非言語のコミュニケーションで、意図が正しく伝わらず、不利益を被ることがあり、フラストレーションが生じることがあります。

環境を整えるのは、私たちができることです。物理的な環境にも目を配ることで、お互いに理解しやすく、安全なコミュニケーション環境が整います。

ここでは、環境音の管理や配慮、および補助的なツールの活用方法について解説します。

環境音の管理と配慮

周囲の音が大きすぎる環境や、音の反響が強い場所では、聞き取りが困難になります。補聴器や人工内耳を使用していても、背景の騒音が増えると必要な音を聞き取るのが難しくなるため、音環境の調整が必要です。

例えば、ドアや窓をしめたりBGMの音量を下げる、場所を移動するなど、できるだけ静かな環境を心がけ、不要なノイズや雑音を最小限に抑えるとよいでしょう。部屋の中での反響を抑えるためにカーペットやカーテンなどを使用するというのも有効です。

会話をする際は相手の正面に立ち、口元や表情が見えるようにすること、光を背にして逆光にならないなどの工夫もできます。特に、職場や公共施設のような人が集まる場所では、こうした音環境の改善はコミュニケーションの質を大きく向上させます。

光や字幕のシステムを活用する

難聴者にとって、視覚的に情報を得るツールも重要です。例えば、音による警告やアラームに代わって、視覚的な信号で情報を伝える光信号器は、緊急時や注意喚起の際に有効です。

火災報知器やインターフォンなどの警告音を、フラッシュライトやLEDランプで知らせるシステムが多くの施設で導入されています。これにより、視覚的な警報に気が付くことができ、安全性が向上します。

また、字幕システムは、映画館、講演会、会議などで、音声情報をリアルタイムで文字表示することができます。オンライン会議やプレゼンテーションの場面では、福祉の派遣制度を使った要約筆記による文字情報のほかに、ビデオに字幕をつけたり、リアルタイムで字幕を自動生成するアプリケーションが利用されることが増えています。これらを活用することにより、難聴者の社会参加の機会が広がります。

こうしたツールが普及することで、難聴者が自分のペースで情報を受け取り、必要に応じて再確認できる環境が提供されます。

障害の社会モデルには、環境整備(ハード)と合理的配慮(ソフト)の両方が重要です。物理的インフラ整備の他、合理的配慮・技術サポートの提供やコミュニティ支援の環境も整えることが必要です。ここでは、「国際難聴者連盟による障害者権利条約実施ツールキット」と「Disability and Development Report (2024)」の一部を紹介します。

「国際難聴者連盟による障害者権利条約実施ツールキット」

第9条 アクセシビリティ(施設及びサービス等の利用の容易さ)

事例#1

洪水や地震などの緊急事態を管理する政府の緊急サービスは、最近発生した一連の地震において、緊急テレビニュース放送に字幕を提供することができなかった。難聴者は何が起きているのかわからず、大きな苦痛と混乱を招くこととなった。

事例#2

市議会では、建物の再開発を許可する際に、建築基準法に障害者権利条約第9条を適用する必要性について懸念が提起されている。建築基準法と第9条は繰り返し見落とされており、その結果、難聴者のニーズを考慮しない公共建築物が多数存在することになった。建築基準法では、そのような空間にはすべて補聴支援機器が設置されることが義務付けられている。これは多面的な問題であると認識している。重要なのは、障害者権利条約第9条と建築基準法が当局によって一貫して施行されていないということである。

☆事例を研究することで、難聴者が地域社会でどれくらい施設やサービスを利用しやすいかを調べることができます。

引用元:国際難聴者連盟による障害者権利条約実施ツールキット

「Disability and Development Report (2024)」

障害がある者が情報通信技術(ICT)を積極的に活用することと、情報とコミュニケーション技術へのアクセスを向上させることについて説明されています。特に、ターゲット9.cでは、これらの重要性が強調されています。

- ビデオ会議ではキャプションや音量調節ができないため、耳の不自由な人は遠隔医療サービスを利用することが難しくなっています。また、ビデオ会議の際に字幕や音量調節ができないことが原因で、耳の不自由な人が医療専門家とバーチャルで交流することが難しくなっています。

- テレビ番組やオンラインウェブサイトなど、障害がある者のコミュニケーションや情報アクセスを助けるICT(情報通信技術)が増えています。たとえば、テレビ番組では手話や字幕が使われ、オンラインサイトでは画像や動画に代わるテキストや音声説明が提供されています。これらの機能は、障害がある者がメディアを利用する際に感じる障壁を取り除くのに役立っています。

☆物理的な環境整備の他、配慮やサポート・技術的支援など難聴者ひとりひとりのニーズにあう、心のサポートが必要です。

06. リーズナブルな環境での支援 職場や公共の場での支援

リーズナブルな環境(合理的配慮)は、社会の中で「障害が障壁にならない」ように環境を整える手段と言えます。職場や公共の場において、適切な配慮とツールの提供により、仕事や日常生活で直面する様々な問題を軽減することができます。

また、言葉を待つことや相手の思いを引き出すことも、重要な配慮の一環です。コミュニケーションは単に話を聞くだけでなく、自分の意見や気持ちを伝えることも含まれます。中には話すことが苦手であったり、発音や語彙に自信を持っていない人も少なくありません。そのような人々にとって、相手がじっくりと待ってくれることが、安心感や信頼につながる大切なサポートとなります。

ビジネスシーンでのサポート

難聴者と共に効率的に業務をこなせるよう、さまざまなアプローチ方法があります。例えば、会議や打ち合わせの際には、アプリケーションや通訳を活用してリアルタイムで字幕を提供することや、重要な指示は口頭だけでなく、メールやメモなど筆談で伝える。補聴器を使用している社員に対しては、コピー機やシュレッダーの音や、電話のベルなどから離れた席に配置することも配慮とされます。電話以外の方法で本人が問題解決できる環境があることなど、上司や同僚は、対等でオープンなコミュニケーションの場を作ることが重要です。

公共機関や施設でのサポート

公共の場では、より多くの人々が利用できる形での提供が求められます。例えば、交通機関で放送するアナウンスを文字や視覚信号で補うなどです。空港や駅、病院では、デジタル掲示板やスクリーンにリアルタイムで情報を表示することが有効です。また、手話通訳サービス(対面・遠隔)や筆談道具を準備し、耳マークなどを掲示して、対応の準備ができているお知らせを案内窓口に掲示することで、誰もが安心してサービスを利用できます。

緊急時の対応

緊急時には、迅速かつ正確に避難指示や警報を受け取れる体制が必要です。緊急アラームに光がフラッシュする機能を追加したり、スマートフォンやスマートウォッチに通知が届いて振動するアプリを活用する、電灯を点滅させるなど、音以外の方法で異常を察知することが、安全な避難につながります。避難訓練を難聴者とともにやり、屋外など様々なケースにおいて特別な指示やニーズがあることを把握しておくことも重要です。

問題解決のアプローチ

日々のつまづきはその場その場で流されてしまいがちですが、その時の当事者ニーズを丁寧にヒアリングし、コミュニケーション手法を共に探ることで問題は小さくなります。また、問題を共有し、チーム全体がコミュニケーションに積極的に関与することで、より効果的な解決策が生まれます。どんなときも、協力と柔軟性のある考え方が鍵となるでしょう。

オンライン会議における難聴者の支援は、技術的なツールの活用と進行上の配慮の両方が求められます。

誰もが情報を平等に受け取れるような環境を整えることで、難聴者の参加意欲やコミュニケーションの質を向上させることができます。

オンライン会議でのサポート

1. リアルタイム字幕の提供

会議システム(Zoom、Microsoft Teams、Google Meet、Pekoeなど)のリアルタイム字幕機能を有効にする。

※一部のシステムでは、手動で字幕オプションを設定する必要があります。事前に設定を確認をしましょう。

外部サービス(UDトーク、YYProbe、VUEVO、Otter.ai、Microsoft Translatorなど)を利用します。画面共有するPowerPointの字幕機能の活用は、参加者全員で同じ字幕を見ることができます。これらは難聴者だけでなく多言語対応にも役立ちます。

2. 視覚情報の活用

情報を視覚的に提供することで、理解を支援します。

プレゼンテーション資料

話の流れや内容を補完するスライドや共有ドキュメントを事前に準備し、参加者全員に配布します。文字や画像を活用することで、音声情報が補われます。

チャット機能

発言内容や要点をチャットに書き込み、情報を確認しやすくする。重要な情報や指示は、文字で補足します。音声認識の誤変換箇所や読み方がわかりにくい単語をサポートすることも理解を助けます。

3. 会議進行時の工夫

オンライン会議の進行方法を工夫すると、参加しやすくなります。

発言の順序を明確に

順番に発言することで、話の流れが混乱しにくくなります。同時に複数人が話す状況を避けましょう。

顔が見える設定

カメラをオンにして、話者の表情や口の動きが確認できるようにします。話者の顔を明るくし、カメラの位置を適切に調整します。

話し方の配慮

意外に思うかもしれませんが、話す前に名乗ることも有効です。話す速度は少し抑え、明瞭な発音を心がけると音声認識の精度が上がります。また、重要なポイントは繰り返すなどの工夫も大切です。

4. 手話通訳者の配置

手話ユーザーの参加がある場合、手話通訳者を会議に参加させることが効果的です。

画面配置

手話通訳者の映像を常に見やすい位置に配置します。会議システムによっては、通訳者の映像を固定表示（ピン留め）や手話通訳用の画面にする機能を活用できます。

通訳者との連携

通訳者が発言者のペースに追いつけるよう、発言は短く区切りながら話すことを意識しましょう。通訳者の交代で画面が変わる場合があります。通訳者から交代の合図があったら一呼吸置くとスムーズです。手話ユーザーが発言する場合は、読み取り通訳になります。画面の見やすさも重要な環境整備となります。

5. 事前準備とトライアル

参加者全員が快適に参加できるように、事前準備を行います。

事前確認

会議システムのマイク、字幕機能や画面共有などを始まる前に確認します。

参加者への周知

他の参加者に対して、難聴者が参加することを伝え、進行中の配慮について説明します。例えば、「一人ずつ順番に手を挙げてから話す」「アレ・コレという言葉を使わない」「質問はチャットを活用する」などのルールを設けます。

6. フォローアップ

会議終了後に、難聴者が内容を十分に理解できていたか確認し、必要に応じて追加の情報を提供します。

会議の内容をまとめた議事録や録画データを共有します。これにより、会議中に理解が難しかった部分を後から確認できます。

難聴者に対して、サポートの満足度や改善点を尋ね、次回以降の会議に活かします。

難聴者が外国語が使われるオンライン会議に参加する場合、言語の壁と難聴の両方をカバーする方法で実施するため、通常以上に配慮が必要です。外国語が含まれるオンライン会議で難聴者を支援するには、多言語対応の技術、視覚情報の補強、進行上の工夫が求められます。これらを事前準備の段階でしっかりと計画することで、難聴者が会議に平等に参加し、有意義な情報を得られる環境を整えることが可能となります。

外国語が含まれるオンライン会議におけるサポート

1. リアルタイム翻訳と字幕の提供

リアルタイム翻訳機能と字幕生成ツールを組み合わせ活用します。

会議システム(Zoom、Microsoft Teams、Google Meet、Pekoeなど)のリアルタイム翻訳字幕機能を有効にする。発言内容を外国語から日本語に変換します。

多言語に対応している外部アプリサービス(UDトーク、YYProbe、VUEVO、Otter.ai、Microsoft Translatorなど)の併用も検討します。

もしくは、音声による逐次通訳者を配置して、日本語を人の手によって日本語をテキスト化します。通訳を2段階はさむことにはなりますが、逐次通訳者が日本語ネイティブでない場合でも通訳の質が安定します。たとえ英語でも、ネイティブスピーカーではない場合は音声認識の精度が下がることがあります。

互いの国に難聴者がいる場合は、字幕機能や画面、外部サービスを活用してどちらの言語の字幕も提供できるようにします。

2. 視覚情報の補強

外国語での会議では、視覚的な補強が特に重要です。

会議資料の事前共有

プレゼン資料や議題、話し合いのポイントを事前に共有します。資料は難聴者が理解しやすい母国語や機械翻訳しやすい英語で提供するように配慮します。

発言内容や要約をチャット機能で共有し、難聴者が翻訳字幕と合わせて確認できるようにすると効果的です。

スライドで、話し合いの内容を補完する図形や写真を積極的に使用し、視覚的に理解できる要素を増やします。どの部分を話しているかを示すときは、通訳の時差を考えて、話す前に示すほうが効果的です。

3. 進行上の工夫

外国語を含む会議では、進行を整理することが重要です。

各参加者が順番に発言する形式を採用し、外国語の字幕や翻訳が遅れないよう進行を調整します。ひとりの発言が長い場合は、司会者が途中で止め、通訳を促します。

外国語や字幕の読み取りは負担が大きいため、適宜休憩を挟みます。これにより、会議参加者全体の集中力も向上します。

モデレーターや司会者は、外国語が聞き取りにくい、または字幕が不十分な場合を頭に入れて、全体の理解をサポートする役割を果たします。

4. 手話通訳の活用

会議に複数の国が関わる場合は、各言語の手話通訳を用意するか、国際手話（International Sign）の手話通訳者も検討することもあります。参加者の手話習得度を確認してからとなります。

手話通訳者の映像を常に見える位置に配置し、難聴者が通訳の内容をスムーズに確認できるようにします。また、名前も手話の言語（ASL など）が分かるように変更します。

5. 事前準備

参加する難聴者に、どの言語が必要か、どのようなツールを利用したいかを事前に確認します。

字幕、翻訳機能、チャット、手話通訳などのシステムを事前に確認します。

他の参加者に、難聴者が参加することを伝え、配慮事項を周知します。例えば、「ゆっくり話す」「順番に発言する」「ことわざのような言い回しは使わない」など。声のニュアンスが伝わりにくいため、特に日本語は主語をつけ、最後まで話しきることが大切です。

6. フォローアップ

外国語が絡む会議では、終了後のフォローアップも重要です。

会議内容をまとめた議事録を、母国語で提供します。議事録は簡潔で分かりやすく作成し、翻訳の質を確認することが重要です。

会議を録画して、字幕付きのデータを後日共有します。難聴者が必要に応じて見直すことができます。

オンライン会議や動画撮影時におけるマイク利用の注意点

マイクの使い方は、オンライン会議や動画撮影の音質を左右する重要な要素です。不適切な使用は、音の反響や片耳だけに音が聞こえるなどの問題を引き起こしてしまいます。注意するポイントを解説します。

音の反響を抑える

音の反響が多い場所でマイクを使用すると、声がかもったり不明瞭になったりします。反響が強い場所では、カーペット、カーテンなどを使用して、音の反射を抑えてみましょう。

指向性マイクを使用する

周囲の雑音を軽減し、話し手の声だけを明瞭に拾うことができます。マイクを話し手に近づけることで、周囲の音の影響を減らし、反響を抑えることができます。ただし、近づけすぎると音割れが生じる場合があるため、適切な距離（15～30cm程度）を保つことが重要です。

ステレオからモノラルに切り替える

音声を録音する際、ステレオ設定にすると、録音された音が片耳にしか入らない問題が発生することがあります。これは、特に片耳で聞き取るのが難しい難聴者にとって大変不便です。

マイクの音声設定をモノラルにすることで、両耳に均等な音声が届くようにします。また、出力オプションをモノラル音声に選択することも有効です。

ステレオ録音する場合は、話し手がマイクの左側または右側に偏ると、その位置からの音が片側にしか記録されません。マイクを話し手の正面に配置し、均等な音を録音できるよう調整します。

マイクのノイズキャンセリングの活用とその効果

ノイズキャンセリング機能は、周囲の雑音を抑えて、話し手の声をより明瞭に拾う技術です。オンライン会議や動画撮影において、この機能を活用することで音質が向上し、難聴者やその他の参加者にも聞き取りやすい音声を提供できます。

ノイズキャンセリングは、音質を向上させる効果的な技術です。適切な機材や設定を活用することで、参加者全員が聞き取りやすい音声環境を提供できます。ただし、設定や使用環境に応じて調整が必要であるため、事前のテストと確認をしておきましょう。

07. 最新の技術と支援ツール

技術の進歩により、難聴者を支援するためのデバイスやアプリケーションが急速に進化しています。これらのツールを理解し、適切に活用することで、難聴者とのコミュニケーションは大幅に向上します。ただし、これらのツールは難聴者だけが理解するのではなく、社会全体が知り利用してこそ力を発揮するもの。試してみる好奇心は共生社会にとって一歩となるのです。 (2024年12月現在)

聴覚補助デバイス

最新の補聴器や人工内耳は、従来よりも高い音質と調整機能を提供しており、雑音を抑えて会話の音を強調する技術も向上しています。また、アクセサリーを使ったBluetooth接続により、スマートフォンやパソコンの音声を直接補聴器に送信することが可能です。これらは職場や日常生活において大きな利便性をもたらしています。

アプリケーションやデジタルツール

スマートフォンやタブレットのアプリケーションは、難聴者とのコミュニケーションを強力にサポートします。音声認識アプリや、字幕付き動画を簡単に作成できるアプリなど、多様なツールが提供されています。

特に音声認識アプリは多種多様で、用途によって使い分けるなど複雑化してきています。しかし、これにより個人のニーズに合わせた柔軟な支援が可能となり、難聴者のコミュニケーションの幅を広げました。

遠隔での情報保障（遠隔手話通訳、遠隔文字通訳）

インターネットを使って離れた場所から情報保障を行うことです。人を介して字幕は音声を文字化して即時に表示し、手話通訳は映像を通じて行います。デジタル技術の発展により、迅速かつ柔軟に通訳を提供することが可能になりました。

電話リレーサービス

電話リレーサービスは、聴覚や発話に障害がある人が、通訳オペレーターを介して電話で会話できる公共のインフラです。利用者は手話や文字で意思を伝え、オペレーターが音声で相手に伝達します。逆に、相手の音声を文字や手話に変換して利用者に伝えます。このサービスにより、日常の連絡や緊急時の対応がスムーズになりました。2021年に日本で正式に提供開始され、24時間対応が進むなど、社会参加の一助となっています。2025年1月には自分の声で話すことができる「文字表示電話サービス(ヨメテル)」のサービスがスタートします。

透明ディスプレイ

透明ディスプレイは、難聴者のための視覚情報補助技術として注目されています。このディスプレイは、透明なスクリーンを通じて相手の顔や表情を見ながら、リアルタイム字幕や手話通訳の映像を同時に表示することができます。これにより、表情、ジェスチャーを活用しながら、文字や映像を補助的に利用することで、より円滑なコミュニケーションが可能となります。

特に、対面対応やミュージアムでのギャラリートークでの活用が期待されており、東京都内では、駅の窓口や施設のカウンター、教育現場にも置かれています。

透明ディスプレイは、従来の字幕や通訳機能に加えて、相手の表情を遮らない点が大きな特徴です。

この技術は、多様な情報アクセスを可能にし、難聴者が社会でより平等にコミュニケーションを取れる環境作りに貢献しています。

様々な日常生活をサポートするツール

日常生活では、音に頼らない方法で情報を伝えるツールが役立ちます。振動機能を活用した製品は、生活の中で重要な情報を確実に伝え、安心と利便性を提供します。

- 振動目覚まし時計

振動で起床をサポートする目覚まし時計は、ベッドや枕の下に置くことで、設定した時間に振動が直接伝わり、音に頼らずに目覚めることができます。一部のモデルにはライトやアラーム音も備わっており、家族と共有して使用できます。

- 振動タイマー

料理や勉強など時間の管理に役立ちます。設定した時間が経過すると振動で通知されます。光で点滅する機能がついているものもあります。

- 振動する体温計

体温を測る際に、測定が完了すると振動で知らせる体温計。

- 振動通知デバイス

スマートフォンやスマートウォッチと連動し、着信やアラームを振動で通知。メールやメッセージの受信も確認可能です。

- 振動式火災警報器

振動と光で火災や緊急事態を知らせる安全ツール。枕元に設置することで、就寝中の安心感を高めます。

- 光るチャイム

インターフォンが鳴ると強い光で通知するデバイス。

- 呼び出しベル

呼び出しを通知するデバイスは、飲食店や介護現場で活用されますが、光と振動の両方の機能がついているものを推奨します。

参考資料

難聴者の日常生活に関する書籍

サポートの実践を助けるサイトをご紹介します。

(2024年12月現在)

『耳の不自由な人をよく知る本』

(著)大沼 直紀 監

障害のある人とともに生きる本 編集委員会 編著

公益財団法人 共用品推進機構 協力

2022/01出版

耳マーク(Ear symbol)



聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮した環境を表すマークです。

<https://www.zennancho.or.jp/mimimark/mimimark/>

少しの工夫でもっと伝わる筆談入門ガイド

兵庫県明石市のHP

https://www.city.akashi.lg.jp/fukushi/fu_soumu_ka/sabetsu/documents/written-communicationl.pdf

分かりやすいコミュニケーションボードを作ってみませんか？

兵庫県明石市のHP

https://www.city.akashi.lg.jp/fukushi/fu_soumu_ka/sabetsu/documents/combord-method.pdf

「難聴者に伝えるために」～要約筆記がつく場面で～

東京都中途失聴・難聴者協会HP

<https://www.tonancyo.org/information/2024/10/post-70.html>

要約筆記を活用するときの事前資料の準備や、話し方や資料の使い方などの工夫がまとまっています。

Access to Healthcare Services for People with Hearing Loss A Guide for Hospital

SHRUTI(ネパール難聴者協会)作成のマニュアル

「難聴者のための医療サービスへのアクセス 病院のためのガイドブック」

Disability and Development Report 2024

国際難聴者連盟(IFHOH) 国連・障害者権利条約 実施ツールキット

日本語翻訳 佐野竜平ゼミ学生有志 法政大学現代福祉学部

ITSE 国際セクシュアリティ教育ガイダンスの原文日本語訳

5.健康と幸福のためのスキル

おわりに プロジェクトメンバーのメッセージ

JICAの草の根支援事業「カトマンズの病院における難聴患者のコミュニケーション支援パイロットプロジェクト」の成果物として、この冊子を作成しました。

これまでの皆さまのご支援に心から感謝しています。

このプロジェクトを通じて、私たちは多くの困難を乗り越え、コミュニケーションサポートの重要なノウハウを学ぶことができました。

プロジェクトを進める中で、私たちが目指していたのは、難聴者自身の手で自分たちの意思を伝え、相手とスムーズにコミュニケーションをする環境を作ることでした。

試行錯誤を繰り返す中で、病院でのコミュニケーションが大きく改善され、難聴患者の生活の質が向上したことを実感しています。特に、医療スタッフが難聴患者のニーズに応じた支援を提供できるようになったことは大きな成果です。

「リーズナブルアコモデーション」は、日本語では「合理的配慮」と訳されますが、私たちの活動を振り返ると、「合理的調整」という言葉の方が現実的に感じられます。「配慮」という表現には「してもらう」という受動的なニュアンスが強く、誤解や不平等な印象を生む可能性があるからです。

コミュニケーションサポートは、単なる技術やスキルではなく、人と人が平等に尊重し合い、理解し合うための重要な手段でもあると強く感じました。それでもなお、難聴を打ち明けることができる人はごく少数にすぎません。この現実を踏まえ、社会全体で障害への理解を深め、難聴者がより安心して生きられる環境を整えることが必要です。

このマニュアルを読んでくださった方一人ひとりが、障害がある者に対して真のサポートを実践することで、インクルーシブな社会が実現するのです。

最後に、このプロジェクトを支えてくださった全ての方々に心から感謝申し上げます。ありがとうございました。

(2024年12月)

プロジェクトメンバー(あいうえお順)

小谷野依久 瀬谷和彦 南由美子 宮本忠司
アドバイザー 佐野竜平

With gratitude to...

氏田直子 草地美穂子 小林敬 鈴木雅弘 原弘幸

「カトマンズの病院における難聴患者のコミュニケーション支援パイロットプロジェクト」活動記録

■ 2017年JICA事業化前のネパール1回目視察(カトマンズ郊外の難聴者の実態調査)



カトマンズ郊外農村部で難聴者視察の様子

TUTH医療従事者と打合せ

ネパール難聴者協会の前

SHRUTI執務室で打合せ

■ 2018年JICA事業化前のネパール2回目視察(TUTH耳鼻咽喉科内を中心に視察)



TUTH前

TUTH前

TUTH耳鼻咽喉科診察室

TUTH耳鼻咽喉科プラダ部長対談

SHRUTI執務室で打合せ

■ 2019年JICA事業化前のネパール3回目視察(難聴者の実態調査の様子)

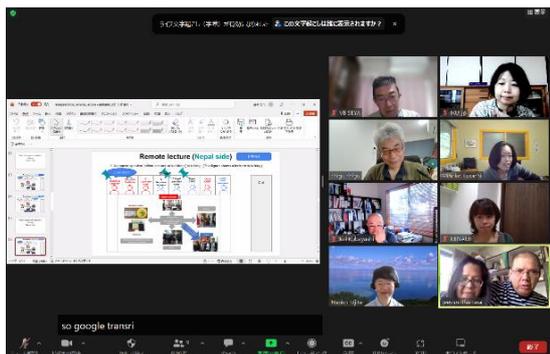


アンケートの内容(英語版)

アンケート調査の様子

回収したアンケート

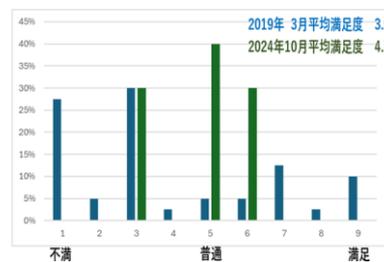
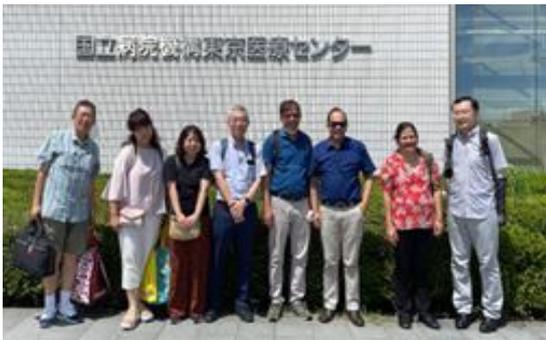
■ 2022年(1年目) オンライントレーニング



■ 2023年(2年目)



■ 2024年(3年目)



コミュニケーションサポートマニュアル

JICA草の根技術協力事業 カトマンズの病院における難聴患者の コミュニケーション支援パイロットプロジェクト

連絡先

一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会

所在地: 〒162-0066 東京都新宿区市谷台町14-5 MSビル 1階

電話番号: 03-3225-5600

FAX番号: 03-3354-0046

M A I L: zennancho@zennancho.or.jp

無断転載禁止
