聴覚障害者の施設環境改善に関する研究

その1 聾者と中途聴覚障害者からみた施設バリアの要因

A STUDY REGARDING ENVIRONMENTAL IMPROVEMENTS IN FACILITIES
FOR HEARING-IMPAIRED PEOPLE

Part 1 Barrier factors noted by deaf and hard-of-hearing individuals in various facilities

高橋 儀平*, 鈴木 麻衣子**, 生貝 典子***

Gihei TAKAHASHI, Maiko SUZUKI and Noriko IKEGAI

This study was conducted in order to improve facilities for the deaf and hard-of-hearing. The subjects were individuals with congenital deafness and those who became deaf or hard-of-hearing after birth. Consideration was made of the differences in the barriers perceived by the two groups. The results were as follows. Both groups of subjects pointed out that medical institutions, transportation facilities, shops, and accommodation facilities lacked consideration for those with deafness or other hearing impairment. The results of the survey suggested that not only human communication but also improvement of facilities and spaces should be considered.

Key words : hearing-impaired, communication barrier, improvement of facilities, assisted technology, human support
聴覚障害者, コミュニケーション障害, 施設改善, 支援技術, 人的支援

1. 研究の背景と目的

わが国では1970年代以降障害者の生活環境改善が着実に進展し、1980年代は福祉環境整備要綱を始め各種のバリアフリーガイドラインが作成された。そして1990年代に入ると、国や地方公共団体においてハートビル法、福祉のまちづくり条例などバリアフリー関係の法制度が整備されてきた。今日では福祉のまちづくり事業が全国的に展開され、高齢社会への対応を包含したすべての市民を対象とする環境改善が進められている。

これまでのバリアフリー環境改善施策を振り返ると、まず車いす使用者を中心としたトイレやスロープあるいはエレベーター等の設置に始まり、ついで視覚障害者への対応として誘導用ブロックの敷設や音声案内等が加わった。しかし、聴覚障害者(以下、聴障者)の生活環境問題は主に情報・コミュニケーション障害であるといわれ、「見えない障害」として、また、聴障者自身も積極的に環境改善について訴えることが少なく、聴障者にとっての施設利用のバリアを改善する取り組みが遅れていた。例えば、ハートビル法や福祉のまちづくり条例の整備基準でも、聴障者に関する配慮は十分とは言えない^{※1}。これは「聞こえない障害」が、空間や設備とどう関連しているか、十分に解明されていない結果であると考えられる。

本研究に関連する建築領域の既往研究は極めて少ない。各種施設では学校教室や音楽堂における研究がみられるが、聴障者の生活環境実態を知るものとしては「わすれないで、聴覚障害者のための配慮を！」(1987)^{※2}が最もまとまっているといえる。また「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」(1995)^{※3}では、日常的な生活実態を知ることができる。前者は主として聴障者の立場から改善に役立つ情報を、後者は生活問題の所在を明らかにしている。

以上より、本研究は、整備が遅れている聴障者の生活・施設環境を改善するために、聴障者が抱えている潜在的ニーズを抽出し、まず、聴障者自身がどのような施設に利用上のバリアを感じているか、またその要因はどこにあるのか等について明らかにするとともに、今後の環境改善における基本的な方向を考察する。

2. 研究方法

(1) 研究の視点

聴障者の施設利用における問題と課題を抽出するにあたり、本研究の視点として、【調査対象者の障害に関連する特徴】、【利用困難な施設の種類の種類】及びその【困難な要因】を取り上げる。また、聴障

* 東洋大学工学部建築学科 助教授・博士(工学)

** 東京工業大学大学院人間環境システム専攻
日本学術振興会特別研究員・修士(工学)

*** GF スペースプランニング 修士(工学)

Assoc. Prof., Dept. of Architecture, Toyo Univ., Dr. Eng.
JSPS Research Fellow, Dept. of Built Environment, Tokyo Institute of Technology,
M. Eng.
GF Space Planning, M. Eng.

者は先天性失聴による[聾者]、及び中途失聴・難聴による[中途聴障者]に大別され、前者は主に音声言語を体得する前の失聴のため、聾者独自の言語概念を持ち、音声言語の文章形態を理解するのは難しいといわれている。後者は一端音声言語を取得した後の受障であり、文章等の理解は比較的容易であるが、手話など聴覚に変わる新たなコミュニケーション手段を獲得していく困難性があるといわれている。よって、二者の特徴と基本的な相異を踏まえ、聾者・中途聴障者それぞれの視点から分析・考察を進める^{*註3}。

これらを基に、聴覚障害と環境・空間との関係性を捉え、今後の環境改善対策としてどのような方法が求められるか、人的・空間的・設備的な対応方法という3側面から検証していく。

(2) 項目設定

【調査対象者の障害に関連する特徴】では、調査対象者の基本的属性、聞こえの程度・コミュニケーション手段の特徴と空間・設備との関連性を捉える。

【施設の種類の】は、福祉のまちづくり条例等に記載されている公共的施設を対象に、9分野30施設に区分した(表1)^{*註3}。

施設利用の【困難な要因】は、人(情報入手・伝達)・空間(物的バリア・空間把握)・設備(視覚・文字・機器)に関する3分野27項目を設定し、各要因に対し可能な対応方法を記した(表2)。尚、表2の分野、困難な要因項目、および可能な対応方法の抽出に際しては、参考文献6)を基に再構成を行った。◆主対応◇従対応印の区分についても同文献を参考にしながら、以下に述べる聴障者のアンケート調査結果を踏まえ、分野と対応方法を検討し区分した。

(3) 調査方法

神奈川県内の各種団体の協力を得て、調査A(中途聴障者対象)及び調査B(聾者対象)のアンケート調査(郵送)を実施した。アンケート調査等の後には、連絡先が判明した者について本人の了解を得ながら補足FAX調査を行い、同時に各調査協力団体との意見交換(計3回)により調査前後における検討を行った(表3)。

調査内容は、年齢、性別、職業、受障時期、聴力損失レベル(中途聴障者のみ)など本人の属性及び障害の状態、日常生活での問題とその対処方法、施設利用に対する不満とその理由等を捉えた。また障害の個別性を把握するために自由記述欄も積極的に設けた。尚、調査B(聾者)の回収率は34.0%とやや低い、文字による設問に対し、回答の難しさがあったものと考えられる。

3. 聴覚障害の特徴と環境への配慮事項

(1) 調査対象者の属性

対象者の調査時[年齢]は、中途聴障者では60歳以上が50%を超え、高齢世代が多くみられる(図1)。一方、聾者は30～59歳の働き盛りの年代が8割弱を占めた。

また[職業]は、年齢による特徴が明らかで、高齢者が半数を占める中途聴障者は主婦・無職が7割、一方聾者は会社員が約半数を占め、主婦・無職が4割である(図2)。この職業の種類は、施設利用の頻度や利用困難な要因にも影響を及ぼすと考えられる。

[受障年齢]は、聾者・中途聴障者それぞれの基本的特徴を明確に表している(図3)。中途聴障者は分散しているが、40～59歳が特に多い。いわゆる高齢期にさしかかる中途障害であり、障害の受容に対して速やかな対応方法が必要となる。一方、聾者は2歳以前が6

表1 施設の種類の

種別	該当施設
1. 購買	①一般の店舗 ②コンビニエンスストア ③スーパー ④デパート
2. 飲食	⑤一般の飲食店 ⑥チェーンレストラン ⑦ファーストフード
3. 金融	⑧郵便局 ⑨銀行 ⑩信用金庫 ⑪ATM キャッシュコーナー
4. 集会・官公庁	⑫公民館・コミュニティセンター ⑬役所
5. 医療・福祉	⑭福祉施設 ⑮病院 ⑯診療所
6. 文化・体育	⑰図書館 ⑱博物館・美術館 ⑲劇場・映画館 ⑳体育館・アリーナ ㉑公園 ㉒遊園地
7. 宿泊	㉓旅館・ホテル
8. 娯楽	㉔パチンコ店 ㉕ゲームセンター・ボーリング
9. 交通	㉖バスターミナル ㉗バス停留所 ㉘駅舎・駅ビル ㉙空港 ㉚電車・バス・飛行機

表2 各種施設の利用困難な要因

◆主対応 ◇従対応

分野	困難な要因：項目	可能な対応方法		
		人	空間	設備
人的要因	1. 職・店員と自由にコミュニケーションが取れない	◆		◇
	2. 障害が理由で職・店員の対応が良くない	◆		◇
	3. 商品の説明を受けることができない	◆		◇
	4. 支払方法に困ったことがある	◆		◇
	5. メニューの説明を受けられない、分かりにくい	◆		◇
	6. 手話のできる職・店員がいない	◆		
	7. 医師/看護婦と自由なコミュニケーションが取れない	◆		◇
	8. 診療内容の説明がよく分からない	◆		◇
空間的要因	9. 施設の構造又は配置が複雑で分かりにくい	◇	◆	
	10. 施設内の案内が不十分	◇	◆	◆
	11. 緊急時・災害時の避難方法が分からない	◇	◆	◆
	12. 放送や呼び出し案内が分からない		◇	◆
	13. 室の借用終了時間がきても分からない		◇	◆
	14. 雨にぬれないための屋根がない		◆	
設備的要因	15. 非常警報の表示が分からない、聞こえない		◆	◆
	16. 自由に使えるFAXがない、場所が不明		◇	◆
	17. 福祉機器の用意・貸出がされていない			◆
	18. ATM機の使い方不明、説明受けられない	◆		◆
	19. エレベーター内での非常時に対応できない	◇		◆
	20. 室内では廊下から呼ばれても分からない	◇	◆	◆
	21. 薬の受け取り方が分からない	◇		◆
	22. 事故・緊急時の通報方法ができない	◇	◇	◆
	23. 集団補聴器や字幕設備がない		◆	◆
	24. 交通機関の発着時間が分かりにくい		◇	◆
	25. 行き先表示が分かりにくい			◆
	26. 事故など緊急情報を入手できない	◇		◆
	27. 車両放送が聞こえない		◇	◆

表3 調査協力団体と回収状況

	協力団体名	配布数	回収数	回収率	期間
A	神奈川県 中途失聴・難聴者協会	48	118	60.2%	H11.3-5
	川崎市 中途失聴・難聴者協会	35			
	横浜市 中途失聴・難聴者協会	75			
	人工内耳友の会神奈川在住者	38			
	神奈川県聴覚障害者協会	300	102	34.0%	H12.2-3
a	Aの回答者のうち 連絡先の判明した者(FAX)	60	46	76.7%	H11.12- H12.1
b	Bの回答者のうち 連絡先の判明した者(FAX)	35	16	45.7%	H12.2-3

割を占め、小学校入学前までを含めると8割に達する。音声言語を覚える前の受障のため、言葉・文章の理解は難しい場合があり、案内表示の方法やコミュニケーション手段にも配慮が必要である。

(2) 調査対象者の聞こえの程度

[障害の性質の種類と聞こえの特徴]は、表4の通りである。

但し、表4に相当する中途聴障害者の実態のみを捉えたと、その7割弱が感音性難聴、約2割が混合性難聴である(図4)。このように、聴障害者の環境対応では音量を上げることで聞こえが良くなるとは限らないことを踏まえる必要がある。

[裸耳での聞こえ]は、両者ともにほぼ聞き取れない状態が8割以上を占め、特に聾者の7割強が「全く聞きとれない」という深刻さが捉えられる(図5)。

聴力損失レベルの設定は、中途聴障害者のみとしたが、年齢が若い人ほど、損失レベルが高い(図6)。これを[受障年齢]と[裸耳での聞こえ]でクロス分析すると、幼児期の受障者ほど聞こえにくくなっていることが分かる(図7)。受障年齢と調査時年齢の経年差にもあるが障害の進行と捉えられる。

表4 聴覚障害の性質の違いによる聞こえの特徴^{*)}

種類	特徴
伝音難聴	鼓膜や耳小骨など外耳から中耳の間に障害がある。ある程度音を大きくすれば聞き取れる。治療により改善可能で、補聴器は効果的。手で耳をふさいだような音で聞こえる。
感音難聴	内耳から聴神経までの間に障害がある。治療による改善は困難。障害の程度により補聴器を使用し静かなところでゆっくり話せば会話可能な人もいる。高音は聞き難い。
混合難聴	伝音難聴と感音難聴の両方をもつ障害。その間の器官や部位によって聞こえ方も異なる。感音難聴と類似し、小さな音は聞こえず、大きいと響いてしまう。

図1 年齢

図2 職業

図3 受障年齢

図4 難聴の種類

図5 裸耳での聞こえ

図6 年齢×両耳聴力平均

図7 受障年齢×裸耳での聞こえ

図8 補聴器使用

図9 補聴器使用理由

図10 外出状況

図11 コミュニケーション手段

図12 手話の使用

[補聴器(人工内耳も含む)の使用]は、中途聴障害者は75.4%が使用しており必携用具であることが分かる(図8)。但し、使用しても十分な聞こえが保障されたわけではなく、補聴器は騒音による雑音も吸収してしまうため、音の種類・場所等によってかえって聞きとりにくくなることもある。使用しない理由の例として、「使用しても聞こえは変わらない」、「頭がガンガンしてしまう」等の意見が多くみられた。一方、聾者の補聴器使用は42.2%にとどまる。聾者の[補聴器使用の目的]は、「会話補助」が14%に対し、「生活音のキャッチ」が50%弱で、安全確認や安心感を得る効果がより求められている(図9)。その他は40%弱だが、「運転時のみ使用する」、「自分が聴障害であることを周りに知ってもらうため」という回答も多数得られたことは特筆される。以上のことから、音量や補聴器の効果を過大視した環境設備は留意する必要があると考えられる。

(3) コミュニケーション方法

日常生活における[外出頻度]は、両者とも約半数がほぼ毎日、積極的に外出している(図10)。「外出時に一番困ること」は、両者共に「緊急情報が入手できない」が7割以上を占める。中途聴障害者のその他では半数近くが、「コミュニケーションが取りにくい」を挙げており、対面時に対し不安を抱えていることが捉えられる。

健聴者とのコミュニケーション方法として、まず[伝達方法]は、中途聴障害者は主に「音声」を活用し、「手話」は4割弱にとどまる

一方、聾者は「手話」と「筆談」が主な手段となる(図11)。情報の[入手方法]は、両者とも「筆談」「口話」が同程度に高い。また中途聴障者は残存する「聴力活用」が多い一方、聾者は「手話」活用が中心で大きく異なる。これは[手話使用]が、中途聴障者は2割にとどまるのに対し、聾者では8割以上であることが主たる理由であると捉えられる(図12)。また、相手の[手話理解]についても、手話使用と同様な結果である。中途聴障者は、その中途というハンデのため手話の修得が難しいと考えられる。このことから、すべての市民が自由なコミュニケーションを持つためには、専門的な修得が必要な手話の活用に加えて、工学技術を活かした音声補助、文字情報機器等、設備的な支援も重要な一方法であると考えられる。

4. 利用困難な施設の種類とその要因

(1) 全体的な特徴

利用困難な施設の上位は、両者ともほぼ同割合で、利用頻度の高い「病院」「乗り物」を挙げている(図13)。どちらも50%を大きく超えており、早急な対策が求められる。続いて「銀行」「駅」「デパート」「診療所」等の生活に身近な施設や「宿泊施設」「空港」等の規模が大きく空間把握・状況把握が難しい施設が挙げられ、これらは50%前後の人が利用困難を感じている。一方、《文化・体育》や《娯楽》施設の困難性は低いが、利用目的が明快でコミュニケーションの必要性が少ないことも原因と推測される。また、全体的に中途聴障者に比べ、聾者の方が利用困難割合が高い。これは、聾者は

図13 利用困難な施設

図14 困難な要因

表5～表13 バリア度レベル
●0～10% *11～20% ○21～30% ◎31～40% ●41%～
レベル1 レベル2 レベル3 レベル4 レベル5
(母数 中途:118人 聾:102人 最高値54.2%)

表5 購買

《購買》	店舗	コンビニ	スーパー	デパート	対応方法
商品説明	●	○	○	○	人 空間設備
手話職員配置	●	○	○	○	人 空間設備
職員と対応	●	○	○	○	人 空間設備
職員の態度	●	○	○	○	人 空間設備
支払い	●	○	○	○	人 空間設備
メニュー説明	●	○	○	○	人 空間設備
緊急情報	●	○	○	○	人 空間設備
避難方法	●	○	○	○	人 空間設備
建物案内	●	○	○	○	人 空間設備
建物配置	●	○	○	○	人 空間設備
呼出案内	●	○	○	○	人 空間設備
EV内対応	●	○	○	○	人 空間設備
非常警報	●	○	○	○	人 空間設備
FAX設置	●	○	○	○	人 空間設備
通報	●	○	○	○	人 空間設備
福祉機器貸出	●	○	○	○	人 空間設備
字幕設備	●	○	○	○	人 空間設備
声かけ対応	●	○	○	○	人 空間設備

表6 飲食

《飲食》	飲食店	レストラン	FF	対応方法
メニュー説明	○	○	○	人 空間設備
手話職員配置	○	○	○	人 空間設備
職員と対応	○	○	○	人 空間設備
職員の態度	○	○	○	人 空間設備
支払い	○	○	○	人 空間設備
商品説明	○	○	○	人 空間設備
避難方法	○	○	○	人 空間設備
呼出案内	○	○	○	人 空間設備
建物案内	○	○	○	人 空間設備
建物配置	○	○	○	人 空間設備
非常警報	○	○	○	人 空間設備
FAX設置	○	○	○	人 空間設備
福祉機器貸出	○	○	○	人 空間設備
声かけ対応	○	○	○	人 空間設備
通報	○	○	○	人 空間設備
EV内対応	○	○	○	人 空間設備
字幕設備	○	○	○	人 空間設備

表7 金融

《金融》	郵便局	銀行	信用金庫	ATM	対応方法
手話職員配置	○	○	○	○	人 空間設備
職員と対応	○	○	○	○	人 空間設備
支払い	○	○	○	○	人 空間設備
職員の態度	○	○	○	○	人 空間設備
商品説明	○	○	○	○	人 空間設備
呼出案内	○	○	○	○	人 空間設備
避難方法	○	○	○	○	人 空間設備
建物案内	○	○	○	○	人 空間設備
建物配置	○	○	○	○	人 空間設備
福祉機器貸出	○	○	○	○	人 空間設備
ATM説明	○	○	○	○	人 空間設備
FAX設置	○	○	○	○	人 空間設備
通報	○	○	○	○	人 空間設備
非常警報	○	○	○	○	人 空間設備
緊急情報	○	○	○	○	人 空間設備
声かけ対応	○	○	○	○	人 空間設備
字幕設備	○	○	○	○	人 空間設備
EV内対応	○	○	○	○	人 空間設備

表8 集会・官公庁

《集会・官公庁》	公民館	役所	対応方法
手話職員配置	○	○	人 空間設備
職員と対応	○	○	人 空間設備
職員の態度	○	○	人 空間設備
支払い	○	○	人 空間設備
メニュー説明	○	○	人 空間設備
商品説明	○	○	人 空間設備
呼出案内	○	○	人 空間設備
避難方法	○	○	人 空間設備
建物案内	○	○	人 空間設備
建物配置	○	○	人 空間設備
FAX設置	○	○	人 空間設備
非常警報	○	○	人 空間設備
EV内対応	○	○	人 空間設備
声かけ対応	○	○	人 空間設備
通報	○	○	人 空間設備
福祉機器貸出	○	○	人 空間設備
字幕設備	○	○	人 空間設備
緊急情報	○	○	人 空間設備

表9 医療・福祉

《医療・福祉》	福祉施設	病院	診療所	対応方法
医師と対応	○	○	○	人 空間設備
診療内容説明	○	○	○	人 空間設備
手話職員配置	○	○	○	人 空間設備
職員と対応	○	○	○	人 空間設備
職員の態度	○	○	○	人 空間設備
支払い	○	○	○	人 空間設備
商品説明	○	○	○	人 空間設備
メニュー説明	○	○	○	人 空間設備
呼出案内	○	○	○	人 空間設備
避難方法	○	○	○	人 空間設備
建物案内	○	○	○	人 空間設備
建物配置	○	○	○	人 空間設備
建物案内時間	○	○	○	人 空間設備
FAX設置	○	○	○	人 空間設備
薬の受取	○	○	○	人 空間設備
福祉機器貸出	○	○	○	人 空間設備
声かけ対応	○	○	○	人 空間設備
非常警報	○	○	○	人 空間設備
EV内対応	○	○	○	人 空間設備
字幕設備	○	○	○	人 空間設備
通報	○	○	○	人 空間設備
緊急情報	○	○	○	人 空間設備

障害の重さ、音声言語理解の難しさ、あるいは教育・社会経験の差などから、利用時の困難理由が複合化しているものと考えられる。また、聾者の多くは職を持っているため、施設利用機会が多くなり、不満も高まると考えられる。

利用困難な要因をみると、中途聴障者は「呼出案内」「車両放送」の不備が最も高く、続いて医療情報の入手、対面によるコミュニケーション、緊急情報入手の困難と続く(図14)。多くの場面で情報入手に困難を感じている。聾者はそれらに加えて、手話職員や自由利用できる FAX 設置も求めており、コミュニケーション手段に関する要因も多い。全体的に聾者の方が、利用困難意識が高いことが特徴的であり、前述の利用困難な施設で得られた考察とも関連する。以上、今後人的な対応・改善を進めると同時に、空間上の問題や設備機器の不備等を改善することの必要性が捉えられた。

(2) 施設の分野別にみた特徴

聾者・中途聴障者の各立場から挙げられた各施設に対する利用困難な要因とその割合(%)を、5段階表記で表す(表5~13のバリア度レベル参照)。通常1施設に対して、挙げられた要因の数が多いほど、多くのバリアがあると捉えられる。

《購買:店舗・コンビニ・スーパー・デパート》では、両者共に「商品説明」、「店員とのコミュニケーション」、「支払い」など、対面時の困難を挙げている(表5)。聾者からの「手話職員配置」の要望は大きく、また比較的規模の大きいスーパー、デパートの緊急避難時に対する不安もみられる。建物規模が大きいほど、EVや非常時の設備、案内表示など建築的要因が課題となっている。

表10 文化・体育

	《文化・体育》	図書館		博物館		劇場		体育館		公園		遊園地		対応方法	
		中途	聾	中途	聾	中途	聾	中途	聾	中途	聾	中途	聾	人	空間・設備
人的	手話職員配置	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	●	○
	職員と対応	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	職員の態度	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	商品説明	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
空間的	支払い	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	避難方法	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	呼出案内	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	建物案内	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
設備的	建物配置	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	借用終了時間	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	屋根設置	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	字幕設備	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
設備的	非常警報	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	FAX設置	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	通報	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	緊急情報	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
設備的	声かけ対応	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	EV内対応	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	福祉機器貸出	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○

表11 宿泊

	《宿泊》	旅館		対応方法	
		中途	聾	人	空間・設備
人的	手話職員配置	○	●	○	○
	職員と対応	○	●	○	○
	職員の態度	○	●	○	○
	商品説明	○	●	○	○
空間的	支払い	○	●	○	○
	メニュー説明	○	●	○	○
	避難方法	○	●	○	○
	建物案内	○	●	○	○
設備的	建物配置	○	●	○	○
	呼出案内	○	●	○	○
	福祉機器	○	●	○	○
	声かけ対応	○	●	○	○
設備的	FAX設置	○	●	○	○
	非常警報	○	●	○	○
	EV内対応	○	●	○	○
	通報	○	●	○	○
設備的	緊急情報	○	●	○	○
	字幕設備	○	●	○	○

表12 娯楽

	《娯楽》	パチンコ		ゲーセン		対応方法	
		中途	聾	中途	聾	人	空間・設備
人的	職員の態度	○	●	○	●	○	○
	職員と対応	○	●	○	●	○	○
	手話職員配置	○	●	○	●	○	○
	支払い	○	●	○	●	○	○
空間的	避難方法	○	●	○	●	○	○
	呼出案内	○	●	○	●	○	○
	建物案内	○	●	○	●	○	○
	建物配置	○	●	○	●	○	○
設備的	通報	○	●	○	●	○	○
	声かけ対応	○	●	○	●	○	○
	EV内対応	○	●	○	●	○	○
	FAX設置	○	●	○	●	○	○
設備的	字幕設備	○	●	○	●	○	○
	非常警報	○	●	○	●	○	○

表5~表13 バリア度レベル
○0~10% *11~20% ○21~30% ◎31~40% ●41%~
レベル1 レベル2 レベル3 レベル4 レベル5
(母数 中途:118人 聾:102人 最高値54.2%)

《飲食:飲食店・レストラン・ファーストフード》では、両者共に「メニュー説明」を主とし店員との応対を多く挙げている(表6)。これは特に一般の飲食店に顕著で、聾者は空間・設備分野の要因についても、少数ではあるが幅広く挙げていることが特徴的である。

《金融:郵便局・銀行・信用金庫・ATM機》では、職員の問題が大きく、次いで「呼出案内」「福祉機器貸出」等の空間・設備的不備に関するものが多い(表7)。呼出の電光表示化は普及しつつあるが、その一方で視覚情報の見にくさを指摘する回答もあった。また、「ATMの説明が受けられない」は、その場に職員不在の場合、機器のトラブル時にインターホンしか手段がないことも含まれる。

《集会:官公庁:公民館・役所》では、職員とのコミュニケーション問題が上位で、特に役所に対し「筆談に応じてくれない」「職員が磁気ループの存在すら知らない」など厳しい意見も見受けられた(表8)。また、役所での「呼出案内」、特に聾者から「手話職員の配置」が強く求められ、「自由に使える FAX」も挙げられている。地域の主要施設としてその社会的役割を考えれば、職員の障害に対する理解、早急な環境改善が必要なことは明らかである。

《医療:福祉:福祉施設・病院・診療所》では、特に医療施設で医師との対応関連、「呼出案内」や「自由に使える FAX」「福祉機器貸出」等の不備が強く指摘されている(表9)。一般に利用頻度が高く、健康に関わる施設だけに不満も大きく、またバリアが放置されている状態ともいえる。特に3施設とも「手話職員の配置」が求められており、健康・生活不安を解消する重要な人的支援方法と捉えられる。

《文化・体育:図書館・博物館・劇場・体育館・公園・遊園地》では、図書館・博物館・劇場で特に聾者から「手話職員の配置」が挙げられている(表10)。また劇場では字幕設備や非常時の対応もみられ、人的対策及び建物内の空間計画が問われる。体育館・公園・遊園地では全体的に低値であるが、これは余暇的な施設であるため4.(1)で述べたように、利用目的及び施設対象によってバリアを感じないことも考えられる。

《宿泊:旅館・ホテル》では、両者とも職員との応対に困難を感じており、特に聾者から「手話職員の配置」の指摘が多い(表11)。また人的な要因に加え、緊急時の問題や「福祉機器貸出」「自由に使える FAX」等も挙げられている。これらの施設の特徴として、客室内に

表13 交通

	《交通》	ターミナル		バス停		駅舎		空港		乗り物		対応方法	
		中途	聾	中途	聾	中途	聾	中途	聾	中途	聾	人	空間・設備
人的	手話職員配置	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	職員と対応	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	職員の態度	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	商品説明	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
空間的	支払い	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	メニュー説明	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	避難方法	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	呼出案内	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
設備的	屋根設置	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	建物案内	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	建物配置	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	車両放送	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
設備的	緊急情報	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	通報	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	行先表示	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	発着時間	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
設備的	FAX設置	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	字幕設備	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	福祉機器貸出	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	EV内対応	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
設備的	声かけ対応	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○
	ATM説明	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●	○	○

また、表5～13の各施設で挙げられた各要因に対する可能な対応方法の◆◇数(対応項目数)を人、空間、設備の分野別に合計しバリア度とクロスし対応項目度(Y軸)として示した。対応項目数の数値が高い程、各施設の改善対応方法が多いことを意味している^{※5}。

バリア度との分析では総じて設備対応(要因となる項目数も多い)が広く考えられ、聴障者の環境改善対応の特徴といえる。人的バリア度が高い施設は同時に設備対応のニーズが高い施設であることが判明した。各施設の特徴としては、交通分野の空間的バリア度は中位であるが、空間対応が他の施設に比べて高い。これは施設機能も複雑であり建設後の対応ではなく、基本的に当初の設計段階から配慮していくべきであると捉えられる。また、病院は人的・空間的バリア度が非常に高く、設備対応が多く考えられると共に、人対応の重要性も認められた。

5. まとめ

1) 中途聴障者と聾者とはその障害特性によって、施設利用の不満に若干の相違がみられ、聾者にその傾向が強い。この傾向は受障年齢や聴力損失レベル、先天的及び幼児期の受障の場合は学校教育体験にも関連していると見られる。だが、基本的には情報の視覚化、聾者に配慮した手話職員の設置、緊急時の対応、建物配置や設備の充実、情報周知の方法など多様なニーズが捉えられた。特に中途聴障者は中・高齢期の受障が特徴であり、視覚設備機器によるコミュニケーション手段の必要性が確認された。聾者からは多くの施設に対し、手話通訳者の派遣を含めた手話職員配置が求められた。

2) 《医療・福祉》や《交通機関》等の生活に不可欠な施設、規模が大きい施設、特に病院、診療所及び乗り物はバリア度が高く、人と設備の両面による対応が必要であることが明らかとなった。逆に公園、コンビニ、娯楽施設等では、利用目的が限定されていることもありバリア度が低いことが判明した。

3) 以上から聴障者の施設利用時の困難性、及び改善対応方法の課題を明らかにした。聴障者は多くの場面で情報入手、伝達が困難であることが捉えられたが、障害の差も大きく、聴障者への共通配慮、聴障者個人固有の対応も含めた環境改善が重要であると考えられる。行政・建築設計者がこのことを広く理解した環境づくりを行っていくと共に、さらにいえば、「見えない障害」を「見える障害」に転換するために、聴障者自身も積極的に既存施設の点検、改善、及び施設計画に関与することが求められる。

尚、今後さらに聴障者別の施設利用と改善方策の分析を進めるために、受障年齢、聴力損失レベル別による施設バリアの所在、対応方法についての検討が必要とされる。

本研究の遂行に当たり、神奈川県聴覚障害者協会理事長黒崎信幸(全日本ろうあ連盟副理事長)、横浜市中途失聴・難聴者協会副会長長川井節夫(全日本難聴者・中途失聴者団体連合会特命担当)の両氏にとりわけお世話になった。記して感謝申し上げます。

【注釈】

注1：ハートビル法(1994)や都道府県等の福祉のまちづくり条例等ではほとんど聴障者への対応は記述されていない。横浜市、東京都、神奈川県などごく一部の団体で、施設用途をしぼり、文字情報や磁気ループ(床面に敷設した導線に音声信号を流し、受信機(補聴器)を耳につけた人が、マイクロホンの音を耳元で直接聞く音声伝達システム)の敷設の義務化、努力義務化が規定されているが、手話を義務化している自治体は少ない。

注2：この区分については明確なものはないが、聴障者の実態的ニーズを踏まえた。全日本ろうあ連盟本部事務所によると、『聾者及び中途聴覚障害者の区分について、明確な年齢区分はないが、「ろうあ者」と「中途失聴者・難聴者」が一般的。両者の大きな違いは主なコミュニケーション方法が「手話言語」中心か、「聴覚補償による音声言語」中心かになる。また「ろうあ者」と「ろう者」を区分する明確な定義もなく、近年は「ろう者」と表現する場合が多い傾向にある。』本研究では、調査対象団体との協議により、中途聴障者とろう者団体別に調査を行い、両者の受障年齢差が明らかであったので、そのまま団体の考察とした。尚、「先天性難聴者」はその後の障害経過からも両者の課題を持つが、受障時期、聞こえの程度の結果から「ろう者」のグループのままとした。反対に、中途の失聴者でも、その生活経過から、「ろう者」でなく「中途聴障者」で問題ないと判断した。但し、調査団体との意見交換では、幼児期における失聴・難聴は学校教育の選択などにより、その後の社会環境への適応、あるいはバリア意識に差が生じやすいとされる。本論文では、ろう者は「聾者」と表現した。

注3：表1には学校など教育施設を含めていないが、一般施設環境として捉え、教育環境については、調査対象団体の意向等から除外することとした。教育環境は聴障者の社会環境での適合のあり方を考察する上で重要であり、今後研究していきたい。

注4：例えば、表5の購買で店舗を例にすると、人的分野では、中途聴障者、聾者の両方で商品説明、手話配置、職員との対応に○印(レベル3)が表示されている。そこでこの分野のバリア度を3とする。最大のバリアレベルを示すことにより、施設用途別に主たる改善対応の方向が見いだせる。

注5：対応度数は、レベル1以上の利用困難を示した要因項目のみで、対応方法の人、空間、設備分野別にすべての◆◇数を合計したものであり、多様な改善ニーズの存在が浮かび上がる。従ってバリア要因項目のレベルが空白となっている項目の◆◇はカウントされない。

【参考文献】

- 1) 佐藤平：視、聴覚障害者向け住宅計画に関する研究, pp. 87～93, 1974. 11
- 2) 伊藤三子代・森一彦他：情報(聴覚・視覚)障害者の探索行動実験・駅の情報環境のユニバーサルデザインに関する研究 その2, 日本建築学会大会学術講演梗概集, pp. 985～986, 1998. 9
- 3) 萩田秋雄・平根孝光・桜庭晶子：聾学校における就学前教育部門の療育環境について一聴覚障害乳幼児の療育環境の建築計画に関する基礎的研究一その1, 日本建築学会大会学術講演梗概集, pp. 213～214, 1999. 9
- 4) 芳澤麻依子・藤岡志麻・吉田あこ：聴覚障害者の音楽享受の可能性と音楽堂使用実験, 日本建築学会大会学術講演梗概集, pp. 355～356, 1999. 9
- 5) 生貝典子・高橋儀平：聴覚障害者の生活環境改善に関する研究 その1 中途失聴・難聴者のコミュニケーション実態, 日本建築学会大会学術講演梗概集, pp. 345～346, 2000. 9
- 6) 高橋儀平・生貝典子：聴覚障害者の生活環境改善に関する研究 その2 利用しにくい施設とその理由, 日本建築学会大会学術講演梗概集, pp. 347～348, 2000. 9
- 7) ベターコミュニケーション研究会：わすれないで聴覚障害者のための配慮を, 1987. 2
- 8) 社会福祉法人聴力障害者情報文化センター：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, 1995.
- 9) 野沢克哉：聴覚障害者からみた情報・コミュニケーション保障体制, 情報シリーズNo. 4, 東京都心身障害者センター, pp. 1～4, 1997. 7
- 10) 人工内耳友の会会報 特集No. 3, 人工内耳装用者の実態 実態調査書Ⅱ, SSKA ACITA, 1998. 8
- 11) 一番ヶ瀬康子監修：聴覚・言語障害者とコミュニケーション, 一橋出版, 2000. 4

【引用文献】

- 引1) 株式会社ワールドバイオニア編、耳・手話 情報源 pp. 2, 2000

(2001年12月7日原稿受理, 2002年4月5日採用決定)