全米聾情報センター (NICD) における情報サービス

齋藤友介¹ 中嶋和夫² 高山忠雄³

筑波大学大学院心身障害学研究科, ²北海道医療大学看護福祉学部, ³岡山県立大学保健福祉学部

Saito Y. (Institute Special Education, University of Tsukuba. 1-1-1, Tennodai, Tsukuba 305, Japan): Information Services at the National Information Center on Deafness (NICD). *Igaku Toshokan* 1995; 42(1): 73-79.

This article reports on the services provided by the National Information Center on Deafness, or NICD, at Gallaudet University. Supported by a number of facilities for the hearing impaired in the United States, NICD was founded in 1980 as a nonprofit specialized information center. NICD's information services consist of the collection, development, and provision of information on deafness. The information collected ranges over such topics as education, society, culture and so on. There are about 750 files of information at NICD and they are classified into several topics. By quickly responding to clients' requests, in fiscal year 1992, NICD answered 94% of 10400 references. To provide quick answering services, NICD has prepared over 100 original booklets on each topic. Clients have access to NICD in person, by telephone, facsimile, TDD, or E-mail. All 5 full-time staff members, including a systems engineer, can communicate with hearing impaired clients by American sign language (ASL). To make effective information services accessible throughout the country, NICD has close connections with various local facilities and 9 Gallaudet University regional centers. At present NICD is planning to establish a nationwide data base system using an on-line computer network.

I. はじめに

情報へのアクセスに困難を伴う聴覚障害者の社会参加実現ならびに生活の質 (QOL) を向上させるうえで情報支援の果たす役割は大きい。わが国においては学齢聴覚障害児ならびに養育者に対しては聾学校や病院が中心となって教育やリハビリテーションに関する情報を提供している。しかしながら、成人聴覚障害者に対する情報支援は視覚障害者などと比較してみても遅滞しており、今後、聴覚障害者のサービス・ニーズに即した情報

支援システムの確立が急がれるところである。

近年、わが国では身体障害者福祉法の一部改正に伴い、従来の点字図書館の条項が視聴覚障害者情報提供施設に改められたことから、今後、聴覚障害者情報提供施設 (以下、情報提供施設) が都道府県ならびに政令指定都市を中心に各地に漸次設置されていくことが予想される。しかしながら、情報提供施設が提供すべきサービス内容等については関係者間でも十分な共通認識が形成されておらず、聴覚障害者に対する情報支援モデルのあり方が問われているところである^{4,7,8)}。

筆者らはこれまでわが国における聴覚障害者に対する情報支援システムを開発するための予備調査として、欧米諸外国における聴覚障害者情報サービス機関における情報サービスの現況について調

¹Yusuke SAITO: 〒305 つくば市天王台 1-1-1.

²Kazuo NAKAJIMA, ³Tadao TAKAYAMA.

(1994年12月27日 受理)

査を進めてきた^{5,6)}。このたび、その一環として米国ギャロデット大学に設置されている、全米聾情報センター（National Information Center on Deafness : NICD）を訪問し、同センターの情報サービスについて調査した。本論文はその概要を紹介することに目的がある。

II. 全米聾情報センター設立の背景

全米聾情報センターが置かれているギャロデット大学は米国ワシントン DC にある、教養系 4 学部をもつ米国唯一の聴覚障害者のための大学である。ギャロデット大学の起源は 19 世紀中頃にまで遡り、同大学の歴史は米国聾者の歩んできた歴史といっても過言ではないであろう。なお、1988 年の学長選挙で選ばれた現学長キング・ジョーダン氏は同大学の歴史上はじめての聾者の学長であり、彼の学長就任は近年米国で施行された「障害を持つアメリカ人法（American Disability Act : ADA）」の成立に大きな影響を与えたことは全米の市民もよく知るところとなっている。米国ではギャロデット大学のほかに、聴覚口話法による聴覚障害者の健聴者社会への適応を目指す国立聾工科大学（NTID）や、カリフォルニア州立大学ノースリッジ校など、聴覚障害者に対する大学教育を積極的に行う大学がある。ギャロデッ

図 1. ギャロデット大学チャペル

ト大学はこれらの大学のなかでも、手話に代表される「deaf culture（聾文化）」を最も尊重する校風を誇っており、現在、米国のみならず世界各国から集まった約 2000 人の学生がアメスラン（American Sign Language）を共通言語にキャンパス生活を送っている²⁾。同大学では学部と大学院の学生に対する教育と教員の研究活動のほかに、生涯教育部、9 箇所の地方センター、研究所、全米聾法律センター、出版部、国際部、全米聾情報センター（NICD）などの独立した専門部局が整備されており、大学の情報資源を大学内外に提供している。

ところで、聴覚障害に関する研究を行うギャロデット大学に対しては、従来より、大学内外からコミュニケーション方法、教育機関、補聴器、福祉サービスなど、聴覚障害に関する様々な問い合わせがあった。今回報告する全米聾情報センター（NICD）が設立されるまでは、これらの問い合わせに対し、郵便事務員や電話オペレーターがそのつど、同大学のスタッフのなかから質問内容にふさわしい人間を選びだし、回答を求めている。全米聾情報センター（NICD）はこれらの内外からの問い合わせを効率的に一括処理する部局として 1980 年に設立された。現在は聴覚障害者を含む 5 名の常勤スタッフと 6 名のボランティアがサービスに従事している。なお、人件費をのぞく NICD の 1993 年度の運営予算は日本円に換算すると約 500 万円とのことである。

III. NICD の情報サービスの概要

1. サービス内容

全米聾情報センター（NICD）には聴覚障害に関する様々な問い合わせがあるが、NICD ではクライアントの問い合わせに回答するために、1) 調査・情報収集、2) 資料の編集・作成、3) 情報提供、を行っている。NICD がある Merrill Learn-

図2. NICDがあるMerrill Learning Center

図3. ギャロデット大学図書館

ing Center（図2）はキャンパス中央に位置し、ほかに図書館とテレビ放送スタジオが入っており、聴覚障害メディアセンターをなしている。ギャロデット大学図書館では聴覚障害に関連した世界最大級のコレクションを所蔵しており、歴史的に貴重な文献も数多く保存されている。NICDスタッフが調査・情報収集する際にも、この図書館が重要な情報源となっている。NICDでクライアントから問い合わせが多い相談事項としては、聾に関する事項、コミュニケーションと手話に関する事項、聾教育に関する事項、ギャロデット大学に

表1. NICD 利用者の内訳

一般人	15%
学生	13%
聴覚障害者	12%
聴覚障害専門家	10%
一般教育機関	7%
手話通訳などの支援専門家	5%
ギャロデット大学職員	4%
聴覚障害児の養育者	4%
図書館関係者	3%
聴覚障害者の知人、友人	3%
社会福祉関係者	3%
その他	21%

関する事項、聾や聴覚障害者のための各種サービスに関する事項（精神衛生、アルコール依存症治療、Advocacy）などが挙げられる。クライアントはNICDを様々な目的で利用しており、一例として、聴覚障害をもつクライアントが、自分が暮らす地域における娯楽サークルを探すために問い合わせてきたり、聴覚障害を勉強する学生が論文作成に必要な資料を探すためにやって来ることもあるという。

なお、クライアントへのサービス件数はNICDが開設当初の1980年が1600件、近年では1992年が10400件、1993年が11000件となっており、近年は1万件台を推移している。

クライアントの内訳としては一般人からの問い合わせが15%、学生が13%、聴覚障害者が12%、聴覚障害専門家が10%と多い。ほかに、一般教育機関からの問い合わせが7%、手話通訳などの支援専門家が5%、ギャロデット大学職員が4%、聴覚障害児の養育者が4%、図書館関係者が3%、聴覚障害者の知人や友人が3%、社会福祉関係者からが3%、その他が21%となっている（表1）。著者らの予想に反して、聴覚障害者以外のクライアントの利用が多く、NICDが聴覚障害

図4. ロレイン女史と著者

図5. NICDが発行するリーフレット

者のみを対象とする閉ざされた機関ではなく、健聴者からも社会資源として認知されていることがわかる。なお、NICDではクライアントの制限を一切設けておらず、大学外はもちろんのこと全米各地からの問い合わせに対応している。NICDではクライアントのアクセス方法として直接来所のほかに、電話や手紙によるアクセスを保障している。直接来所が9%と少ないのに対して、電子メー

ル、TDD、ファックスを含む電話による問い合わせが44%、手紙によるものが47%となっており、遠隔地のクライアントに対しても多様なアクセスを保障している。NICDは情報サービス専門機関として、クライアントに対する敏速な回答を自らのサービス評価のパラメータとしており、あらゆる問い合わせに対して2週間以内の回答を業務目標に挙げている。1992年度の統計資料によれば、10400件の年間問い合わせ件数に対し、94%は2週間以内に回答しており、電話と直接来所による問い合わせの33%に対しては、その場で回答が可能であった。

前述のとおりNICDには毎年膨大な問い合わせがあるが、主任のロレイン女史によれば、これらの問い合わせには一定の質問パターンがあるという。NICDでは過去10年間の問い合わせ実績に基づき、問い合わせが頻繁にある事項についてはあらかじめ回答用のリーフレットを用意している(図5)。このリーフレットの利用により、クライアントの問い合わせに対する敏速な回答が可能となっている。電話、手紙、直接来所のいずれかの手段でアクセスしてきたクライアントの問い合わせに対して、NICDではまず“Fact sheet”と呼ばれるインターク・シートにクライアントの個人情報を入力する。Fact sheetには100種類のポピュラーな相談事項が印刷されており、スタッフはクライアントの問い合わせがこれらのいずれかの事項に該当するか否かを確認する。現在、NICDではFact sheetの事項に対応する約100種類のリーフレットが用意されているが、これらは全てNICDスタッフがクライアントに対する回答用に情報収集ならびに編集したものである。これらのリーフレットは隔年で発行されるNICDの出版物リストに掲載されている。また、クライアントの問い合わせが既存のリーフレットで対応できない場合には、NICDスタッフが書架資料や図書館において新たに調査を行い、新規資料を作成するこ

となる。リーフレットの価格は1部1ドルから10ドル程度と低額であり、クライアントの第1回目の問い合わせに対しては無料、2回目からは実費を徴収しており、郵送費等にあってはいる。

なお、リーフレットの編集や既存のリーフレットで対応できない場合の報告資料の作成にあたっては、次項で述べる情報管理システムが機能している。

2. 情報管理システム

NICD ではクライアントの問い合わせに対応すべく、地方の聴覚障害教育機関の所在から補聴器の使用説明書に到るまで、膨大な印刷体資料を収集している。これらの資料を効率的に管理するために、NICD では独自に作成したシソーラスに基づき書架ファイルの管理を行っている。シソーラスは聴覚障害に関する約800個のディスクリプタから構成されており、ディスクリプタは毎年改訂されている。また、NICD では書架資料の検索の効率化を図るために、既成のソフトウェア (InMagic) を用いて、パソコンレベルのコンピュータデータベースを開発している。データベースにはNICDの書架資料に関する情報が入力されており、検索は前述のシソーラスはもちろんのことフリータームによって行うことも可能である。なお、このデータベースは現在NICD内部でのみ使用可

能であるが、近い将来にはローカルネットワークにより大学内の他部局からの利用も開始される予定である。

3. 他機関とのネットワーク

NICD が全米のクライアントに対して情報サービスを行うにあたり、他機関との連携は不可欠であり、NICD では聴覚障害者団体などの他機関と積極的に情報交換を行っている。この情報交換はNICD が他機関に情報を提供するという一方通行的なものではなく、クライアントからの問い合わせに回答するために、NICD が地方の障害者団体や聾学校などに情報を求めることもある。このようにNICD では他機関との情報ネットワークの形成を進めており、その一環として過去2回にわたり全米規模で、他機関に対するニーズ把握調査を実施している。第1回目の調査はNICD が設立されるに先立ち、1980年にギャロデット大学が米国保健・教育・福祉省の委託を受けて実施しており、現存の地方機関が実施する聴覚障害に関する情報サービスの実態、ならびにこれらの機関のNICD に対するニーズを調査したものである¹⁾。この調査では大部分の地方機関がNICD との積極的な情報交流を希望しており、特に、高等教育機関、市民サービス機関、精神衛生機関ではNICD に対する協力の要望が強かったことを報告している。さらに、第2回目の調査は1988年に実施されており、近い将来におけるNICD コンピュータ・データベースのオンライン化時代をにらみ、改めて中央のNICD と地方機関における情報サービスの役割分担について検討をしている。この調査では中央のNICD が担うべき役割として、1) 米国における「聴覚障害情報センター」の基本的モデルの開発、2) 地方機関の情報サービス活動の援助、3) 地方機関のスタッフの育成、4) 全米規模で実施されるプログラムやサービスの情報提供、5) 首都ワシントンDCにおけるプログラムやサー

図6. データ・ベースを説明するジョーンズ氏

ビスを開発すること、という5機能の必要性を指摘している。一方、地方機関が担うべき役割としては、1) 地方における社会資源の開発、2) 地方で対応可能なプログラムやサービスに関する問い合わせへの回答、3) 参考資料収集の努力、4) 地方において実施されるプログラムやサービスに関する情報をNICDのデータベース入力すること、を挙げている。ほかに、NICDが米国規模の情報ネットワークを形成するにあたり、重要な役割を担っているのがギャローデット大学地方センター(regional center)である。現在9箇所ある同センターは、いわば機能的には中央のNICDと地方機関との中間に位置し、地方の聾学校や大学といった諸機関と協力しながら、聴覚障害に関する情報サービスならびに生涯教育活動を行っている⁹⁾。残念ながら、現在のところ同センターからNICDのデータベースをオンライン利用することはできないが、同センターではNICDが発行する各種印刷体目録や先述のリーフレットを用意している。

IV. おわりに

わが国における聴覚障害者に対する情報サービスのありかたについて、著者らはこのたびのNICDの調査から、下記に挙げるいくつかの示唆を得た。

第一にNICDにおける情報の公開性と中立性という点を挙げねばならない。現在の日本では聴覚障害に関する専門的情報をもつのは一部の専門家個人に限られており、NICDのように専門的情報を中立的立場から収集し、その情報を聴覚障害者、健聴者を問わず、だれもが簡単に入手できる機関というものは存在しない。わが国の現状では、専門家の数も限られているため、クライアントが求める専門的な情報をNICDのように短時間で入手することは極めてむづかしい。情報の中立性という観点については、一例として聴覚障害児教育に

おけるコミュニケーション手段についての情報の取り扱いが挙げられよう。聴覚障害児教育の現場では聴覚口話法と手指法という異なるコミュニケーション手段をめぐって長い間、専門家間で激しい論争が続いている。NICDでは中立的な立場から聴覚口話法と手指法の双方の資料をクライアントに提供しており、クライアントは入手した情報のなかから自己の価値判断に基づいて情報を取捨選択することが可能となっている。わが国の場合には、教育や福祉の専門家間でインフォームド・コンセントが浸透していない現状があり、情報源となる専門家が自己哲学に基づいた情報のみをクライアントに提供するといった極端な例も見受けられ、児の教育について相談した養育者が専門家ごとに異なるアドバイスを受け、情報に翻弄されるといった深刻な事態も起きている。今後、わが国においてもクライアントの主体的な問題解決を支援し、中立的な立場から聴覚障害に関する情報を提供する専門情報機関の設置が強く望まれる。

第二にはNICDの情報サービスシステムが挙げられよう。NICDでは情報専門機関として、クライアントに対する情報提供を前提とした情報の収集ならびに管理、開発といった作業が行われている。ところで、NICDとギャローデット大学図書館は密接な関係を有しているが、クライアントに対して両機関は独立したサービスを提供している。すなわち、図書館では聴覚障害に関する図書や雑誌の収集は行っているが、補聴器やADA(障害をもつアメリカ人に関する法律)についての情報を独自に収集してリーフレットに編集するといった作業は行っていない。また、NICDではクライアントが求めるものであれば資料の形態は問わず基本的には何でも収集するが、図書館では補聴器の解説書や聴導犬団体の名簿といった、図書にも雑誌にも該当しない特種な資料は収集していない。このように聴覚障害者に対する情報サービスを整備するにあたっては、わが国においても、公共図

書館等の地域の図書館が聴覚障害者を受け入れる体制を整備することに加えて、聴覚障害に関する情報を専門に収集ならびに加工する専門情報機関の設置が不可欠であると考えられる³⁾。

第三には先述した NICD における地方機関などとの積極的な情報ネットワークの形成が指摘されねばならない。わが国の場合、聾学校や聴覚障害者団体、福祉施設、病院などの間で正式な情報ネットワークは形成されておらず、情報の交換は専門家同士の個人的な連絡に頼っているという現状がある。今後、わが国においては聴覚障害者情報提供施設が全国的に設置されることが予想されるが、これらの施設が地域における情報ネットワークの中核となることが期待されよう。

参考文献

- 1) Harselm BP, Hawkins-Shepard C. Development of a National Information Center on Deafness. Final Report on National Survey of Information Needs and Services Relating to Hearing Impairment. Washington, D.C., Gallaudet College, 1981.
- 2) Moores DF. ギャローデット大学の教育. ろう教育科学 1994; 36(3): 103-6.
- 3) 日本図書館協会障害者サービス委員会. すべての人に図書館サービスを—障害者サービス入門. 東京: 日本図書館協会, 1994.
- 4) 小野康二. 熊本県聴覚障害者情報提供センターのとりくみから: 映像制作を中心に. 障害者の福祉 1994; 154: 14-5.
- 5) 齋藤友介, 中嶋和夫, 高山忠雄. 英国王立聾研究所 (RNID) 附属図書館の情報サービス. 医学図書館 1994; 41(2): 220-5.
- 6) 齋藤友介, 草薙進郎. 米国ハワイ州における成人聴覚障害者サービス. ろう教育科学 1995; 37(1) (印刷中).
- 7) Saito Y, Kusanagi S, Anme T, Takayama T. Information Service System for the Deaf in Japan. 4th Asia Pacific Congress on Deafness (Manila). Book of Abstracts. 1994; 120.
- 8) 全日本ろうあ連盟. 聴覚障害者福祉センター (聴覚障害者情報提供施設) モデル・プラン資料集. 東京: 全日本ろうあ連盟, 1993.