

## 聴覚障害者へのサービス(1)

松延秀一  
京都大学農学研究科  
図書室整理掛

### 0. 自己紹介

#### 1. 聴覚障害者とは

2006年の厚生労働省調査では約35万人弱と推計

(<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/shintai/06/dl/01.pdf>)

全難聴(<http://www.zennancho.or.jp>)推定では600万人とも

どういう人たちが含まれるか

難聴者 聞こえることは聞こえるが、円滑なやり取りがむずかしい。

中途失聴者 音声言語を獲得してから聴力を失った人。ほとんど聞こえないことが多い。

聾(ろう)者 音声言語獲得以前に聴力を失い、手話を第一言語としている人。読み書きの苦手な人が多く、図書館とは縁遠いと言える。

高齢化により増えている老人性難聴者は、「難聴者」「中途失聴者」のいずれか  
聴覚障害者 = 聾者と思いがちだが、数字上は、難聴者、中途失聴者が多い。

#### 2. 聴覚障害者のコミュニケーション手段 一つだけとは限らない

音声系 補聴器、人工内耳、各種補聴機器

読話、口話

文字系 筆談、空書、要約筆記(OHP、パソコンによる文字通訳)

手話・指文字

手話は単なる身振り・ジェスチャーではない。音声言語と同じく自然言語であり、「手話言語」とも言う。意味体系や文法体系は音声言語とは異なる。聞こえる人にとっては第二言語となる。であるから、高齢の失聴者には、習得は困難である。ただし、難聴者・中途失聴者の中には、コミュニケーションの補助として、手話単語を用いることもある。なお、手話言語の特徴についてきちんと教えている講習会やサークルは多くないので、要注意。

#### 3. コミュニケーションの保障

サービスの前提として円滑なコミュニケーションが必要。

聴覚障害者のコミュニケーション手段は多様であるので、一人ひとりに合った方法で対応すること。必ずしも手話にこだわることはない。

現実問題として、カウンターに「筆談に応じます」「メモ用紙がありますので、ご自由にどうぞ」と掲示したとしても、自分の聴覚障害を知られたくない、目立ちたくないというような心理的重荷を持っている人はすぐには反応しないだろう。窓口担当者を煩わせなくてもすむような、懇切丁寧な案内掲示、冊子があればよい。

また、音量を拡大できる公衆電話を設置したり、携帯メールの可能な場所を指定したり、FAX 番号を電話番号やウェブページの URL とともに案内冊子に掲載するといった配慮、絵文字(ピクトグラフ)による掲示も考えたい。国際的に共通する絵文字は、日本語が十分でない人にも有効であろう。こういう条件整備を行うことが、聴覚障害者に対する図書館側の姿勢を示すことになるだろう。

カウンターでの直接対応のときは、一般的な窓口接遇の研修を受けているはずであるが、そのときの注意事項に付け加えて、相手のコミュニケーション手段に合わせて応対することになるだろう。筆談や片言の手話単語を並べて表現する等の直接の意思疎通を図ることで図書館側の誠意を示すことが肝要。

その他、地域の聴覚障害者関係団体、聾学校(最近は特別支援学校と改称するところがある)等との連携も考えられる。団体の例会の講師になって図書館の広報をすとか、図書館見学を受け入れるとかの方法もあろう。個人的に団体の賛助会員になる手もある。これらの方法によって、地域の聴覚障害者の生活上の潜在的なニーズを把握しうる。時間的余裕があるなら、地域の手話講習会・手話サークル・要約筆記関係団体への参加も考えてみたい。ただし、習得には相当の時間がかかる。

以上のことは、大学・学校の図書館でもあてはまる部分があるだろう。

#### 4. ろう者へのサービスについて — 枚方市立中央図書館を例に(詳細は(2)の担当者)

字幕・手話付きビデオ・DVD の編集制作、および貸し出し

手話・字幕付放送コーナー

見学会・利用説明会

バリアフリーの例 手話バッジ、耳マーク、電光掲示板、補聴システム

手話によるブックトーク、手話で楽しむおはなし会

#### 5. 参考文献

「聴覚障害者も使える図書館に」改訂版(1998)

「聴覚障害者に対する図書館サービスのための IFLA 指針」第二版(2003)

上の二つは、日本図書館協会から発行。編者は、障害者サービス委員会の中の「聴覚障害者に対する図書館サービスを考えるワーキンググループ」(当時)。

なお、ネットの情報としては、<http://www.deaf.or.jp> が包括的である。