

松延秀一  
京都大学文学研究科  
図書室整理掛

0. 自己紹介 - 「第一世代」(『図書館サービスの可能性』日外アソシエーツ、2012年、p.187)

1. 聴覚障害者とは

2006年の厚生労働省調査では約35万人と推計

(<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600万人ともいわれる。

日本補聴器工業会の推定では、1,944万人(人口の約15%)と推定。ただしその半数近くは難聴を自覚していないという(『週刊ダイヤモンド』2011.9.17号、p.77以下)。

どういう人たちが含まれるかは基本としては以下のとおりだが、多種多様である。

難聴者 音が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何らかの理由で聴力を失った人。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、手話言語を第一言語としている人。言語的少数者であり、読み書きの苦手な人が多く、図書館とは縁遠いと言える。

子供の場合はろう児、難聴児ということになる。

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、中途失聴者が圧倒的。

2. 聴覚障害者のコミュニケーション手段はこれまた多様で一つだけとは限らない。

音声系 補聴器、人工内耳、各種補聴機器およびシステム

読話、口話

文字系 筆談、空書、要約筆記(OHP、OHC、パソコン他による文字通訳)

ノートテイク(学校の授業や窓口対応等)

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り、顔の動き・表情も重要な文法要素である。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(「手指日本語」「日本語対応手話」と称されることもある)。詳細は「ろう者編」に譲る。

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。単一の方法・サービスはない。

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。本人および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サイトの 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、日本語が十分でき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、担当者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対応することになるだろう。自然で明瞭な話し方(大声は不可)で相手の顔をみて話す、とか、さっと筆談をしたり、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、ろう学校(最近は聴覚特別支援学校と名称変更するところもある)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。これらの方法で、地域の聴覚障害者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・学校でもあてはまる部分があるだろう(新入生対象の利用案内、わかりやすい掲示等)。この場合、教員や教務担当職員との連携も必要となる場合があるかも知れない。

#### 4. 難聴者・中途失聴者へのサービス事例はあるか

報告はないようである。目立たず、気づきにくいゆえか。あるいは、さりげない筆談対応で解決ということであればわざわざ事例報告というほどでもないのかもしれない。よって、統計には出てこない。高齢者サービスの中での展開の可能性もありうる。なお、聴覚障害を持つ職員の採用事例は古くからある。ただし昇進事例はなし。

#### 5. ろう者へのサービスについて - 詳細は「ろう者編」で。手話が焦点となる。

字幕・手話付きビデオ・DVD の編集制作、および貸し出し

手話・字幕付き放送コーナー

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

手話によるブックトーク、手話で楽しむおはなし会

#### 6. 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)。