

2020年12月16日

令和2年度障害者サービス担当職員向け講座

「聴覚障害者へのサービス」

目黒区立八雲中央図書館 椎原綾子

1 聴覚障害者にとって図書館利用の障害とは？

「目が見えるなら、読むことに困らないだろう」

「コミュニケーションは困るかもしれないから・・・

窓口では筆談をすればいい

メールでの問い合わせができればいい

図書館での配慮はあまりないだろう。」

このように考えていないでしょうか？

2 聴覚障害といっても様々

ろう者：音声言語を獲得する前に重度に聞こえなくなった人。

音声言語を獲得する前に聞こえなくなると、読み書きの能力が身に付きにくい。そのため、単語は書けても文章の読み書きが難しい人がある。

(教育や環境により読み書きの能力が高い人もいる)

コミュニケーション方法は手話がメインの人が多い。

中途失聴者：音声言語を獲得してから聞こえなくなった人。

読み書きの能力はあるので、筆談が可能。

手話がわからない人も多い。

難聴者：聴覚障害の程度は軽度だが聞こえにくい人。

読み書きの能力がある人が比較的多い。

手話がわからない人も多い。

伝音性難聴：音が小さく聞こえてしまう聴覚障害

感音性難聴：音が歪んで聞こえてしまう聴覚障害

3 聴覚障害の特徴とは

見た目で見えない障害

補聴器を付けない人もいる

最近の補聴器は小型化しており、わかりづらい

コミュニケーションに障害がある

4 コミュニケーションに障害があると

自分から話すことが困難。そのため、自分から要望や相談を話しにくい。
聴覚障害者は窓口で何か言われても気付けないことが多い。

→カウンターに相談に行くのを避ける

5 読み書きに困難な人がいる

先天性、乳幼児期など音声言語を獲得する前に重度に聞こえなくなると、音声言語の獲得が困難。

6 わかりやすい筆談

- (1) 一つの文は短く簡潔に。
- (2) 回りくどい・比喩的・曖昧・抽象的な表現は避け、具体的な表現で。
- (3) 二重否定は肯定にする。

例 ×できないことはない ○できます

- (4) 専門用語は使わない。(わかりやすい言葉で書いて下さい)
- (5) 日常的によく使う漢字を使って書く。ひらがなばかりでは理解しにくい。

聞こえれば読み方が耳に入るが、聞こえないと読みを知る機会が少ない。

例：渋滞 しぶたい？ 丸紅 まるこう？

- (6) 視覚的に図式化された表現は伝わりやすい。

例： × リサイクル市は8日の10時から始まりますが、整理券の配布は9時30分から始まります。

○ リサイクル市 8日 10時～
入場整理券の配布 8日 9時30分～

- (7) 聴覚障害者の文章は、表現が不十分な場合もある。

言葉遣いの誤りにとらわれず、書かれた内容を汲み取るように心がける。

7 手話

手話が第一言語であるろう者は、手話がわかりやすい。

中途失聴の人も、簡単な手話なら使う人もいる。

借りる、貸す、本、新聞、探す、予約、など図書館でよく使う手話を覚える。

8 コミュニケーションを取るための工夫

- (1) 複数の方法もあわせて伝える

聞きにくい言葉は、何回繰り返しても聞こえにくい。

- ①手がかりになる言葉を入れる

手がかりになる言葉を入れると内容を推測しやすい。

例 「田端」？「蒲田」？→「大田区の蒲田」

- ②身振りや筆談、手話を併用する。

例 「1月」「7月」手で数字を示しながら話す。

- (2) 顔の見える位置で、注意をうながしてから話す。
会話の時は、マスクを外す。(感染症防止のため、透明な衝立やビニール越しで話す。)
口元の形や表情は、言葉を聞き取るための大切な情報。隠されると会話がわかりづらい。
話しかけていることに気がつかないと、読み取ることはできない。
*表情が分からない電話、館内放送、機械音は、聞きとりにくい。
- (3) ゆっくりと、言葉のまとまりで区切って話す。
× お・な・ま・え・は・な・ん・で・す・か
○ おなまえは／なんですか？
- (4) 同時に複数人で話しかけない。できるだけ一対一で話す。
複数人の声は聞き取りにくい。複数人の口話は読み取れない。
- (5) 補聴器を使っている方には、普通の大きさの声で話す。
大声で話しかけられると不快な音になる。
ビニールのガサガサとした音、鉛筆が転がるような硬質な音も不快に聞こえる。
- (6) 静かな所だと、聞き取りやすい。(雑音を少なくする。)
- (7) コミュニケーション方法について希望を出された場合は、希望に添った方法で会話を
をする。(ゆっくり話す、筆談、手話通訳など)
- (8) 筆談用メモは利用者が手に取れるところに用意する。
声を出せない人が「筆談をしたいので、紙と書くものを貸してください」と職員
に声をかけることは困難。
(大事な内容を伝えるときは、書いて渡したり、復唱する。)
- (9) 本人に対して話す。
(通訳者や介護者、家族がいても、本人に話す。)
- (10) 分かれようという姿勢で接する。利用者がいつでも聞き直せる雰囲気を作る。

9 図書館への問い合わせ方法 (FAX や電話)

FAX

ファクシミリ番号は、利用案内に掲載する。

メール

メールは入力しにくい人もいる。→なぜか？

パソコンなどで文字入力をするためには、読みを入れて漢字変換をする。

漢字が書け、文字の意味がわかっているけど、読み方がわからないと文字入力はスムーズにできない。

例：渋滞「じゅうたい」を「しぶたい」と思っていたら、文字変換はできない。

メール入力ができなくても、紙に書いて FAX で送ることはできる人がいる。

電話

低めの声で、ややゆっくりと話す。

高齢になると高音域から聞こえなくなるため、女性の声より、男性の声が聞き取りやすい。

聴覚障害のため代理人を通しての電話は、本人からの電話として取り扱う。本人確認は通常の電話と同様に行ってください。

10 利用案内

LL 版利用案内

近畿視覚障害者情報サービス研究協議会では、わかりやすい図書館案内「LL 版図書館利用案内『ようこそ 図書館へ』」のひな形を作成している。

http://www.lnetk.jp/ll_guide201903-2.htm

手話の利用案内

八王子市図書館（図書館 HP に掲載されている）

枚方市立図書館

11 聴覚障害者が読みやすい本・資料

LL ブック

マンガ

児童書で大人が読んでもわかりやすい本

手話・字幕付きの映像資料

聴力障害者情報文化センターにて、手話・字幕付き映像資料の販売を行っている

<http://www.jyoubun-center.or.jp/video/cost/>

12 手話のおはなし会

聴覚障害児にとって理解しやすい「手話」で読んでもらうことで、絵本の楽しさを知ることができる。

13 さいごに

「情報」を得ることが難しい人、気軽に聞くことができない人にとって、図書館でどのようなサービスをしているかを知ることは困難です。

関係機関とも連携を持ち、図書館の外に向かって図書館の障害者サービスを発信してください。