

聴覚障害者が駅を利用する際に必要な支援に関する研究

成瀬 眞佐子 (G110005)

指導教員：土田 満

キーワード：聴覚障害者、手話、口話、筆談

はじめに

近年、障害者の自立と社会参加に対する理解が深まっているが、聴覚障害者については、音声言語情報に依存した伝達方法が多い社会システムや外見だけでは分かり難く、コミュニケーションがうまく取れない障害ゆえに、社会参加への機会が著しく制限されている¹⁾。病院の受付や、デパート・スーパーのサービスカウンター、駅の対面式切符売り場等の公共の場には、聴覚障害者への支援を示す世界共通のシンボルマーク「耳マーク」と呼ばれるマークが貼られている。「手招きして呼ぶ」「大きな声ではっきり話す」「筆談をする」などの協力ができる情報保障の場所を示しているが、法的拘束力はない。「耳マーク」が貼ってあることから、聴覚障害者が安心してコミュニケーションを取れると思われるがちであるが、コミュニケーションが取りやすい手段である筆談が得意ではない聴覚障害者も多く、十分に利用されていない実情も報告されている²⁾。

代表的な公共の場のひとつである駅については、従来の交通バリアフリー法、ハートビル法が見直されて、身体障害者、車いす使用者、視覚障害者や高齢者等が公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関するバリアフリー新法が制定されるに至り、エレベーターの普及、点字ブロックも多く整備される等、ハード面の充実が図られて便利になっている⁵⁾。しかしながら、文字放送でのお知らせや映像による伝達等は新法に盛り込まれておらず、聴覚障害者への配慮は置き去りにされてしまった感がある。

加藤らは⁶⁾ 駅では各種情報を読み取らなければならず、聴覚や視覚に障害を持つ人たちにとっては不便さを感じる代表的な場所であると言っている。

駅における聴覚障害者に関する研究は、案内の表示や電光掲示板の表示速度⁷⁾、旅行場所の意識調査⁸⁾、また、駅における緊急時の案内は音声放送がほとんどで、放送の内容を理解できない聴覚障害者への配慮が不足している⁹⁾等が報告されているに留まっている。聴覚障害者にとって最も困るのは電車が遅れたり、突発的な事故で電車が止まってしまうことであり、電光掲示板による案内や、字幕挿入などの視覚的な

情報提示は十分に普及していないことから、何が起こったか不明で、不便や不安を感じている。携帯電話などの情報機器のコミュニケーション手段としての使用は広く行き渡っているが、それらを電車の遅延案内などの情報提供に利用出来るまでには至っていない¹⁰⁾。

目的

本研究は、前述した背景を踏まえ、聴覚障害者における駅の利用と、性、年代、地方都市及び大都市、先天性等の属性やコミュニケーション手段との関連性を検討し、聴覚障害者が駅を利用する際に必要な支援を明確にするものである。

方法

1. 対象と方法

聴覚障害者福祉協会の会員（名古屋・岡崎）と聾学校の生徒（名古屋・一宮・豊橋）を対象とした。聴覚障害者福祉協会と聾学校にアンケート用紙を郵送して調査を依頼するとともに、聴覚障害者福祉協会の一部の会員には直接持参してアンケートを実施した。アンケートは自己記入式で行った。

2. 調査時期

平成24年7月18日～10月19日。

3. 分析方法

IBM SPSS ver. 19 を用いて解析した。

基本属性、コミュニケーションや交通手段、駅の利用、駅のサービスに望む事項は単純集計を行った。また、基本属性とコミュニケーションや交通手段との関連および駅利用との関連、コミュニケーション手段と駅利用との関連についてはカイ2乗検定を行った。

結果

表15 駅に希望すること(複数回答)
駅にどのようなサービスがあれば利用しやすくなりますか

項目	N (%)
スクリーンに手話と字幕をリアルタイムに表示	96 (69.1)
駅員が聴覚障害者を理解	81 (58.3)
駅員が手話の習得	72 (51.8)
手話通訳者が常駐	67 (48.2)
丁寧に筆談希望	61 (43.9)
絵文字などわかりやすい表示	51 (36.7)
緊急時の対応をきちんとしてほしい	92 (66.2)
その他	4 (2.9)

最も多かった事項は、スクリーンに手話と字幕をリアルタイムに表示してほしいであり、ほぼ同じ率で緊急時の対応をきちんとしてほしいが挙げられていた。手話について駅員や通訳者の常駐を望む意見、また、丁寧に筆談を希望する事項であった。手話通訳者が常駐と続く

考察

1. コミュニケーション・移動手段

家庭内、家庭外とも手話と口話が最も利用されているコミュニケーション手段であった。筆談については、家庭内では筆談を使うものはいなかった。コミュニケーション機器として携帯電話・スマートフォンを利用している割合は高かった。

2. 駅の利用

駅で困ることについては、電車の遅れなどの情報や緊急事態の対応であり、緊急時の案内は十分でないと感じた者が72%も上っていた。十分でないと感じた者の年代別は20歳以上で高かった。

3. 対象者の属性とコミュニケーション・移動手段との関連

住まいが名古屋では電車を利用する者が多かったが、岡崎・豊田では利用する者は少なかった。

4. 対象者の属性と駅利用との関連

駅の移動、案内表示板、電車内の表示は19歳までは、わかりやすいと答えているが、60歳以上の者はわかりにくいと回答した。

5. コミュニケーション手段と駅の利用との関連

家庭内で口話を使用している者は駅を利用しやすいと感じ、手話を使用している者は駅を利用しにくく、困った時の駅員の手助けも十分ではないと回答した。筆談が得意と答えた者は駅を利用しやすいと感じ、半数以上が困った時には駅員に聞くと回答した。筆談が不得意の者は逆に駅を利用し難く感じていた。

6. 駅のサービスに望む事項

スクリーンに手話と字幕をリアルタイムに表示や緊急時の対応が最も多かった。次いで、駅員の手話習得や通訳者の常駐、丁寧に筆談を望んでいた。

参考文献

- 1) 上久保恵美子・比企静雄・福田由美子「聴覚障害者による言語媒体の相手に応じた使い分け」、口話・手話・筆談の使用傾向の男女による差異, 特殊教育学研究 35 (1), 1-9 (1997)
- 2) 関川愛広苑・中澤理恵「医療機関における聴覚障害者の情報保障—利用者からみた検討—」, 第11回新潟医療福祉学会学術集会, 75, (2011)