

聴覚障害者が駅を利用する際に必要な支援に関する検討（第2報）
—コミュニケーション手段と駅の利用との関連—

Study on support required when with hearing-impaired people
utilize a station (Part 2)

—The association between communication means and station utilization—

成瀬 眞佐子¹⁾、土田 満²⁾

¹⁾慈恵福祉保育専門学校、²⁾愛知みずほ大学大学院

Masako Naruse¹⁾, Mitsuru Tsuchida²⁾

¹⁾Jikei College of Humane Service, ²⁾Graduate Center of Human Sciences, Aichi Mizuho College

This study investigates the association between communication means in with hearing-impaired people and station utilization in order to clearly define the support they require to utilize a station. We conducted a questionnaire survey involving the members of the public welfare organization for hearing-impaired people and the students of deaf-mute schools.

The subjects who used verbal language inside the home felt that the stations were easy to utilize, whereas those who used sign language answered that the stations were difficult to utilize with inadequate support from station staff when they encountered difficulty. The subjects who answered that they were good at written communication felt that the stations were easy to utilize, more than a half of whom answered that they consulted with the station staff when they encountered difficulty. In contrast, the subjects who were poor at written communication felt that the stations were difficult to utilize.

Among station services, the items most commonly suggested by the subjects were a real-time on-screen display of sign language and captions and the assistance in case of emergency, followed by the station staff's mastery, regular availability of oral interpreters, and cautions written communication.

In conclusion, we propose the placement of a television displaying real-time information for hearing-impaired people. In addition, communication technologies, using a cellular phone to provide information in case of emergency should be put into practical use at an early date. For many hearing-impaired people who are poor at written communication or are advanced in age, the range of support in sign language at the stations should be expanded.

Key words : hearing-impaired people, communication means, station utilization, support method

I 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障害が分かり難く、コミュニケーションがうまく取れないゆえに、社会参加への機会が著しく制限されている¹⁾。公共の場における聴覚障害者のコミュニケーション問題については、病院等の医療機関において多くの研究がなされている²⁾。しかしながら、医療従事者の視点からの報告が多く、聴覚障害者が納得し、理解できるような細かい配慮に欠け、一方的に進められることが多い³⁾。一方、研究報告は少ないが、大手スーパーやデパートでは、法律の後ろ盾があるわけではないが、手話のできる店員が案内をしてくれる等、サービスの一環として聴覚障害者への支援システムがある程度確立されているところもみられる。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⁴⁾。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⁵⁾は駅では各種の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々たちにとっては不便さを感じる代表的な場所であると報告している。

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⁶⁾、旅行場所の意識調査⁷⁾、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⁸⁾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。携帯電話等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等の情報提供に利用出来るまでには至っていない⁹⁾。

以上の背景を踏まえ、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ために、著者ら¹⁰⁾は第1報で聴覚障害者の属性とコミュニケーション手段、駅利用との関連について報告した。第2報では、聴覚障害者における日頃の手話、口話、筆談等のコミュニケーション手段と駅利用との関連について検討したので報告する。

II 調査方法

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調査を行った。

2. 調査時期

平成24年7月18日～10月19日。アンケートは自己記入式で実施した。

3. 調査項目

- 1) 基本属性（性別、年齢、所属、先天性・後天性、住居）
- 2) コミュニケーションと交通手段（家庭内、家庭外のコミュニケーション手段、筆談、コミュニケーション機器、コミュニケーションの取りやすい場所、主な移動手段）
- 3) 駅の利用（頻度、目的、利用のしやすさ、駅で困ること、困った時の解決法、駅員の手助け、移動しやすさ、案内表示の分かりやすさ、電車内の表示の分かりやすさ、遅延説明、緊急時の案内）
- 4) 駅のサービスに望む事項（複数回答）

4. 分析方法

基本属性については単純集計を行った。コミュニケーション手段と駅利用との関連については χ^2 検定を行った。解析にはIBM SPSS ver. 19を用いた。

5. 倫理的配慮

得られたアンケート結果は個人を特定できないよう統計処理を行う旨をあらかじめ説明し同意を得て調査を実施した。

III 調査結果

1. 対象者の属性

表1に対象者の属性を示した。対象者の男女の比率はほぼ半々であり、聴覚者福祉協会に属する者は64%、聾学校の学生は36%であった。また、失聴時期は生まれつきの先天性が80%以上を占めていた。住まいについては尾張地域（名古屋）と西三河、東三河地域（岡崎・豊橋）が半々であった。

対象者の年齢を年代別にみると、19歳までの学生、20歳～59歳までの青年・壮年世代、60歳以上の老年世代が、それぞれ三分の一ずつの割合を占めていた。

表1 対象者の属性

| | | n=139 |
|------|---------|------------|
| 項目 | カテゴリ | 人数 (%) |
| 性別 | 男 | 80 (57.6) |
| | 女 | 59 (42.4) |
| 所属 | 聴覚者福祉協会 | 89 (64.0) |
| | 聾学校 | 50 (36.0) |
| 失聴時期 | 先天性 | 116 (83.5) |
| | 後天性 | 23 (16.5) |
| 住まい | 尾張(名古屋) | 79 (56.8) |
| | 西三河(岡崎) | 40 (28.8) |
| | 東三河(豊橋) | 20 (14.4) |

2. コミュニケーション手段と駅の利用との関連

1) 家庭内のコミュニケーション手段と駅の利用との関連

表2に家庭内のコミュニケーション手段と駅の利用との関連を示した。家庭内のコミュニケーション手段と利用頻度、利用目的、利用しやすさ駅員の手助け、移動しやすさ、案内表示板、電車内の表示、電車が遅れた場合の説明や緊急時の案内に有意な関連が認められた。家庭内のコミュニケーション手段に口話を使用している者は利用頻度、利用目的、利用しやすさ、駅員の手助けに満足しており、駅を利用しやすいと感じていた。また、駅の移動、案内表示板と電車内の表示もわかりやすいと答え電車が遅れた場合の説明や緊急時の案内においても十分であると答えた。

一方、家庭内のコミュニケーション手段で手話を使用しているものは駅を利用しない割合が48.6%と高く、緊急時の案内においては80%が十分でないと感じていた。また、駅は利用しにくく困った時の駅員の手助けも十分ではなく、駅の移動もわかりにくいと感じていた。

2) 家庭外のコミュニケーション手段と駅の利用との関連

表3に家庭外のコミュニケーション手段と駅の利用との関連を示した。家庭外でのコミュニケーション手段と駅利用においては複数回答の一部を除き駅で困ること、困った時の解決以外すべての項目において有意な関連が認められた。

筆談を主なコミュニケーション手段としている者は困った時の解決法として駅員に聞く割合が76.9%と高いが、駅員の手助けは42.3%が十分ではない、緊急時の案内も84.6%が十分ではないと回答した。

3) 筆談と駅の利用との関連

表4に筆談と駅の利用との関連を示した。筆談と駅利用は、駅で困ることの一部と困った時の解決以外の全ての項目において有意な関連が認められた。筆談が得意と答えた者は駅の利用しやすさが38.9%と答え、困った時にも66.7%が駅員に聞くと感じていた。しかしながら、電車が遅れた場合の説明には50%、緊急時の案内においては61.1%の者が不十分であると答えた。

表2 家庭内のコミュニケーション手段と駅の利用との関連

| 項目 | カテゴリー | コミュニケーション手段 | | | P値 |
|-------------------|---------|-------------|------------|---------------|------|
| | | 手話 n=35 | 口話 n=27 | 手話+口話 n=77 | |
| 利用頻度 | 毎日 | 7 (20.0) | 11 (40.7) | 18 (23.4) | ** |
| | 週に3~4度 | 5 (14.3) | 8 (29.6) | 10 (13.0) | |
| | 週に1度 | 6 (17.1) | 0 (0.0) | 23 (29.9) | |
| | 利用せず | 17 (48.6) | 8 (29.6) | 26 (33.8) | |
| 利用目的 | 通勤・通学 | 8 (22.9) | 18 (66.7) | 27 (35.1) | * |
| | 買物・用事 | 15 (42.9) | 6 (22.2) | 28 (36.4) | |
| | その他 | 9 (25.7) | 3 (11.1) | 22 (28.6) | |
| 利用しやすさ | 利用しやすい | 9 (25.7) | 7 (25.9) | 13 (16.9) | ** |
| | ふつう | 17 (48.6) | 19 (70.4) | 50 (64.9) | |
| | 利用しにくい | 9 (25.7) | 1 (3.7) | 14 (18.2) | |
| 駅で困ること (複数回答) | 駅の構造 | 9 (25.7) | 3 (11.1) | 13 (16.9) | n.s. |
| | 乗り換えの方法 | 13 (37.1) | 3 (11.1) | 19 (24.7) | † |
| | 遅れなどの情報 | 22 (62.9) | 11 (40.7) | 51 (66.2) | † |
| | 緊急事態の対応 | 22 (62.9) | 18 (66.7) | 53 (68.8) | n.s. |
| | その他 | 2 (5.7) | 0 (0.0) | 1 (1.3) | — |
| 困った時の解決 | 駅員に聞く | 18 (51.4) | 18 (66.7) | 41 (53.2) | n.s. |
| | その他 | 17 (48.6) | 9 (33.3) | 36 (46.8) | |
| 駅員の手助け | 十分である | 6 (17.1) | 7 (25.9) | 8 (10.4) | ** |
| | ふつう | 10 (28.6) | 17 (63.0) | 33 (42.9) | |
| | 十分でない | 19 (54.3) | 3 (11.1) | 36 (46.8) | |
| 駅の移動の しやすさ | しやすい | 4 (11.4) | 5 (18.5) | 10 (13.0) | ** |
| | ふつう | 17 (48.6) | 21 (77.8) | 35 (45.5) | |
| | しにくい | 14 (40.0) | 1 (3.7) | 32 (41.6) | |
| 駅の案内表示の わかりやすさ | わかりやすい | 6 (17.1) | 7 (25.9) | 18 (23.4) | ** |
| | ふつう | 16 (45.7) | 18 (66.7) | 30 (39.0) | |
| | わかりにくい | 13 (37.1) | 2 (7.4) | 29 (37.7) | |
| 電車内の表示の わかりやすさ | わかりやすい | 9 (25.7) | 8 (29.6) | 21 (27.3) | ** |
| | ふつう | 15 (42.9) | 17 (63.0) | 27 (35.1) | |
| | わかりにくい | 11 (31.4) | 2 (7.4) | 29 (37.7) | |
| 遅延説明 | 十分である | 13 (37.1) | 15 (55.6) | 28 (36.4) | ** |
| | 十分でない | 22 (62.9) | 12 (44.4) | 49 (63.6) | |
| 緊急時の案内 | 十分である | 7 (20.0) | 11 (40.7) | 21 (27.3) | ** |
| | 十分でない | 28 (80.0) | 16 (59.3) | 56 (72.7) | |

値は人数(%)
n.s.:有意差なし, † <0.10, *P<0.05, **P<0.01

一方、筆談が不得意と答えた者は、駅の利用しやすさで17.1%、駅員の手助けで71.4%、電車が遅れた場合の説明で82.9%、緊急時の案内で88.6%の者が十分でないと回答した。

3. 駅のサービスに望む事項

表5に駅のサービスに望む事項を示した。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が69.1%と最も多く、次いで緊急時の対応をきちんとしてほしい、駅員が手話を習得してほしい、手話通訳者が常駐してほしい、丁寧な筆談を希望と続いた。絵文字等で工夫し、見てわかりやすい表示をしてほしいという者も36.7%いた。

表5 駅のサービスに望む事項(複数回答)

| 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) |
| 緊急時の対応をきちんとしてほしい | 92 (66.2) |
| 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) |
| その他 | 4 (2.9) |

IV 考察

1. コミュニケーション手段と駅利用との関連について

本調査では家庭内のコミュニケーション手段として口話を使用している者は駅を利用しやすい、手話を使用している者は駅を利用し難いと回答していた。また、家庭外のコミュニケーション手段として筆談を使用している者は、駅を利用しやすく、困った時の解決方法として駅員に聞くが、駅員の手助けや緊急時の案内は十分でないと回答していた。一方、筆談が得意でない者は駅を利用しにくく、電車の遅れや緊急時の案内に不安をもっている者が多かった。

現在の聾教育では口話を中心に、時間もかかり、体得することも非常に難しい音声受容を読唇(読話)で行っている¹¹⁾。2011年に障害者基本法が改正され、学校で手話を使用しても良いとの答申が文科省より出たが、手話を使って授業の行える先生が少ないこともあり、現在もほとんどの授業は口話で行われている。著者らが前報¹⁰⁾で報告したように、家庭内でコミュニケーション手段として口話を使用している者は聾学校で口話教育を受けている19歳まで

表3 家庭外のコミュニケーション手段と駅の利用との関連

| 項目 | カテゴリー | コミュニケーション手段 | | | | P値 |
|-------------------|---------|-------------|------------|---------------|------------|------|
| | | 手話 n=25 | 口話 n=24 | 手話+口話 n=64 | 筆談 n=26 | |
| 利用頻度 | 毎日 | 6 (24.0) | 14 (58.3) | 11 (17.2) | 5 (19.2) | ** |
| | 週に3~4度 | 2 (8.0) | 6 (25.0) | 13 (20.3) | 2 (7.7) | |
| | 週に1度 | 6 (24.0) | 1 (4.2) | 20 (31.3) | 2 (7.7) | |
| | 利用せず | 11 (44.0) | 3 (12.5) | 20 (31.3) | 17 (65.4) | |
| 利用目的 | 通勤・通学 | 8 (32.0) | 19 (79.2) | 22 (34.4) | 7 (26.9) | * |
| | 買物・用事 | 6 (24.0) | 5 (20.8) | 27 (42.2) | 11 (42.3) | |
| | その他 | 11 (44.0) | 0 (0.0) | 15 (23.4) | 8 (30.8) | |
| 利用しやすさ | 利用しやすい | 7 (28.0) | 9 (37.5) | 7 (10.9) | 6 (23.1) | ** |
| | ふつう | 11 (44.0) | 15 (62.5) | 46 (71.9) | 14 (53.8) | |
| | 利用しにくい | 7 (28.0) | 0 (0.0) | 11 (17.2) | 6 (23.1) | |
| 駅で困ること (複数回答) | 駅の構造 | 5 (20.0) | 3 (12.5) | 11 (17.2) | 6 (23.1) | — |
| | 乗り換えの方法 | 9 (36.0) | 3 (12.5) | 16 (25.0) | 7 (26.9) | n.s. |
| | 遅れなどの情報 | 13 (52.0) | 11 (45.8) | 44 (68.8) | 16 (61.5) | n.s. |
| | 緊急事態の対応 | 16 (64.0) | 15 (62.5) | 50 (78.1) | 12 (46.2) | * |
| | その他 | 1 (4.0) | 0 (0.0) | 1 (1.6) | 0 (0.0) | — |
| 困った時の解決 | 駅員に聞く | 14 (56.0) | 13 (54.2) | 30 (46.9) | 20 (76.9) | n.s. |
| | その他 | 11 (44.0) | 11 (45.8) | 34 (53.1) | 6 (23.1) | |
| 駅員の手助け | 十分である | 4 (16.0) | 8 (33.3) | 4 (6.3) | 5 (19.2) | ** |
| | ふつう | 12 (48.0) | 11 (45.8) | 27 (42.2) | 10 (38.5) | |
| | 十分でない | 9 (36.0) | 5 (20.8) | 33 (51.6) | 11 (42.3) | |
| 駅の移動の しやすさ | しやすい | 5 (20.0) | 6 (25.0) | 5 (7.8) | 3 (11.5) | ** |
| | ふつう | 11 (44.0) | 17 (70.8) | 29 (45.3) | 16 (61.5) | |
| | しにくい | 9 (36.0) | 1 (4.2) | 30 (46.9) | 7 (26.9) | |
| 駅の案内表示の わかりやすさ | わかりやすい | 8 (32.0) | 9 (37.5) | 11 (17.2) | 3 (11.5) | ** |
| | ふつう | 9 (36.0) | 13 (54.2) | 27 (42.2) | 15 (57.7) | |
| | わかりにくい | 8 (32.0) | 2 (8.3) | 26 (40.6) | 8 (30.8) | |
| 電車内の表示の わかりやすさ | わかりやすい | 8 (32.0) | 11 (45.8) | 12 (18.8) | 7 (26.9) | ** |
| | ふつう | 11 (44.0) | 12 (50.0) | 24 (37.5) | 12 (46.2) | |
| | わかりにくい | 6 (24.0) | 1 (4.2) | 28 (43.8) | 7 (26.9) | |
| 遅延説明 | 十分である | 8 (32.0) | 14 (58.3) | 25 (39.1) | 9 (34.6) | ** |
| | 十分でない | 17 (68.0) | 10 (41.7) | 39 (60.9) | 17 (65.4) | |
| 緊急時の案内 | 十分である | 8 (32.0) | 8 (33.3) | 19 (29.7) | 4 (15.4) | ** |
| | 十分でない | 17 (68.0) | 16 (66.7) | 45 (70.3) | 22 (84.6) | |

値は人数(%)

n.s.:有意差なし, *P<0.05, **P<0.01

の者が多く、年代と駅利用との関連でも、この年代は駅を利用しやすいと回答している割合が多かった。このことが、口話を使用している者が年代の高い手話を使用している者よりも駅を利用しやすいと回答している結果に繋がっていることが考えられる。

筆談については、上久保³⁾、井上⁸⁾、中園¹²⁾、大城¹³⁾は、聴覚障害者の多くは文字の読み書きがあまり得意ではないことを報告している。栗村¹¹⁾はLennebergが提唱した概念である言語獲得の「臨界年齢」は多くの研究者で確認されており、思春期までに言語を獲得しないとその後ずっと言語を獲得できない、5歳ぐらいまでに言語が獲得されないと本来の水準に達しない、あるいは正確な文法が身につかないことを実証している。老田ら¹⁴⁾は先天性の障害者の場合、耳からの音経験がないため文字による音の表現が理解できないことを報告している。本調査で筆談を使用している者は、聴覚障害者のなかでも言語を獲得した少数に属する者であると考えられる。健常者とコミュニケーションをとる時に筆談という手段が必要な現代では、このコミュニケーション能力が高いことは社会生活を営む上で重要な意味を持つという報告¹⁵⁾もあることより、筆談が得意な者は健聴者とのコミュニケーションに自信を持っている者である可能性が高い。

このような背景から駅を利用しやすく、困った時の解決方法として駅員に聞くと回答していることが推察される。

聴覚障害者の多くは筆談が健聴者とコミュニケーションをとるための有効な手段だと認識をしている。しかしながら、筆談が不得意な者は「健聴者に迷惑をかけてはいけない」「かわいがられる障害者になりなさい」と教えられた時代もあり、筆談が理解できずに何度もやり取りをすることを遠慮し、わかったふりをしがちである。老田ら¹⁴⁾は、聴覚障害者は見ただけではわからない障害なので他人に認知され難いことを報告している。本調査では、駅で困った時の解決方法として駅員に聞く者が半数近くいたが、遅延説明、緊急時の案内が十分でないと答えた割合が高く不満をもっていた。場面は様々であるが、今後の課題として黙っていれば障害がわからないという選択をせず、聴覚障害者自身からの「聞こえないから教えて」という発信も行っていかなければならないことが提案される。

2. 駅のサービスに望む事項

スクリーンに手話と字幕のリアルタイムの表示や、緊急時の対応への要望が最も多かった。調査地域のなかには手話と字幕がリアルタイムに表示される大きなスクリーンがあり、聴覚障害者だけでなく、耳の遠い高齢者にも

表4 筆談と駅の利用との関連

| 項目 | カテゴリー | 筆談について | | | P値 |
|-------------------|---------|------------|-------------|-------------|------|
| | | 得意 n=18 | ふつう n=86 | 不得意 n=35 | |
| 利用頻度 | 毎日 | 5 (27.8) | 25 (29.1) | 6 (17.1) | ** |
| | 週に3~4度 | 2 (11.1) | 17 (19.8) | 4 (11.4) | |
| | 週に1度 | 1 (5.6) | 16 (18.6) | 12 (34.3) | |
| | 利用せず | 10 (55.6) | 28 (32.6) | 13 (37.1) | |
| 利用目的 | 通勤・通学 | 5 (27.8) | 41 (47.7) | 7 (20.0) | * |
| | 買物・用事 | 8 (44.4) | 28 (32.6) | 13 (37.1) | |
| | その他 | 5 (27.8) | 16 (18.6) | 13 (37.1) | |
| 利用しやすさ | 利用しやすい | 7 (38.9) | 16 (18.6) | 6 (17.1) | ** |
| | ふつう | 9 (50.0) | 61 (70.9) | 16 (45.7) | |
| | 利用しにくい | 2 (11.1) | 9 (10.5) | 13 (37.1) | |
| 駅で困ること (複数回答) | 駅の構造 | 5 (27.8) | 10 (11.6) | 10 (28.6) | * |
| | 乗り換えの方法 | 5 (27.8) | 19 (22.1) | 11 (31.4) | n.s. |
| | 遅れなどの情報 | 6 (33.3) | 51 (59.3) | 27 (77.1) | ** |
| | 緊急事態の対応 | 9 (50.0) | 57 (66.3) | 27 (77.1) | n.s. |
| | その他 | 1 (5.6) | 1 (1.2) | 1 (2.9) | - |
| 困った時の解決 | 駅員に聞く | 12 (66.7) | 52 (60.5) | 13 (37.1) | n.s. |
| | その他 | 6 (33.3) | 34 (39.5) | 22 (62.9) | |
| 駅員の手助け | 十分である | 3 (16.7) | 15 (17.4) | 3 (8.6) | ** |
| | ふつう | 13 (72.2) | 40 (46.5) | 7 (20.0) | |
| | 十分でない | 2 (11.1) | 31 (36.0) | 25 (71.4) | |
| 駅の移動の しやすさ | しやすい | 5 (27.8) | 10 (11.6) | 4 (11.4) | ** |
| | ふつう | 8 (44.4) | 59 (68.6) | 6 (17.1) | |
| | しにくい | 5 (27.8) | 17 (19.8) | 25 (71.4) | |
| 駅の案内表示の わかりやすさ | わかりやすい | 7 (38.9) | 19 (22.1) | 5 (14.3) | ** |
| | ふつう | 8 (44.4) | 49 (57.0) | 7 (20.0) | |
| | わかりにくい | 3 (16.7) | 18 (20.9) | 23 (65.7) | |
| 電車内の表示の わかりやすさ | わかりやすい | 6 (33.3) | 24 (27.9) | 8 (22.9) | ** |
| | ふつう | 8 (44.4) | 44 (51.2) | 7 (20.0) | |
| | わかりにくい | 4 (22.2) | 18 (20.9) | 20 (57.1) | |
| 遅延説明 | 十分である | 9 (50.0) | 41 (47.7) | 6 (17.1) | ** |
| | 十分でない | 9 (50.0) | 45 (52.3) | 29 (82.9) | |
| 緊急時の案内 | 十分である | 7 (38.9) | 28 (32.6) | 4 (11.4) | ** |
| | 十分でない | 11 (61.1) | 58 (67.4) | 31 (88.6) | |

値は人数(%)

n.s.:有意差なし, *P<0.05, **P<0.01

好評な駅が存在している。この様な大スクリーンでなくとも、字幕(テロップ)が出るテレビほどの大きさのものが、駅の改札口の横等、決まった場所に設置してあれば、聴覚障害者にとって緊急時の不安を無くすのに大変役立つことが考えられる。井上ら⁶⁾は現在の鉄道駅および鉄道車内で使用されている電光文字表示器では、同じ表示文字数であっても表示速度に大きなバラツキがあり、読みやすさについて十分な配慮なしに速度設定されている機器も少なくないことを報告している。聴覚障害者が駅を利用しやすく不便な環境を改善できるように聴覚障害者の方と同じ目線に立った細かな配慮が必要とされる。

聴覚障害者は電車が緊急停止した時等、緊急のアナウンスの音が聞こえない為、何が起こったか不明な際に不安を感じており、緊急時にすぐに情報が得られるような支援技術を求めている¹⁵⁾。中園ら¹⁶⁾は、駅において携帯情報端末上で動作することを想定したコミュニケーション補助技術 VUTE (Visualized Universal Talking Environment) を報告している。VUTE は聴覚障害者や高齢難聴者、外国人などで障害や言葉の障壁を超えてコミュニケーションの実現を目指す技術で、実用化が可能な段階まできている。本調査では携帯等情報機器の所有割合は各年代ともかなり高いことが明らかにされており、開発に目途が立ったならば、普及はかなり早いことが推測される。また、火災警報設備の面も、聴覚障害者や難聴者(高齢者を含む)に対して、あまり考慮されていない、聴覚障害者は外見上健常者と変わらないために他の人からの援助を得ることが期待できず孤立した状況になりやすく、火災状況や避難情報を得ることが困難であるという報告¹⁷⁾もあり、火災時の警報音にも次第に目が向けられてきている。また、手話については、現在、全日本聾啞連盟では自分たちの独自の語彙や文法体系をもっている言語である手話を取り戻そうと手話言語法制定に向けて運動を広げている。手話で自由なコミュニケーションを図ることは、学力や日常生活、豊かな人間性、社会性の発達にも大きく貢献すると期待されている。本調査でも、駅での手話に対応するシステム、手話が出来た人の常駐等を望む声が挙がっている。手話にも対応した多彩なコミュニケーションが出来るようになることを期待したい。

本調査を通し、聴覚障害者が駅を利用しやすく不便な環境を改善できるように、聴覚障害者と同じ目線で考え、どの駅にもリアルタイムで情報が表示できるようなテレビの設置を提案していきたい。

V 結論

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ことを目的に、聴覚障害者における日頃の手話、口話、筆談等のコミュニケーション手段と駅利用との関連について検討した。平成 24 年 7 月～10 月に聴覚障害者福祉協会の会員と聾学校の生徒を対象としてアンケート調査

を実施した。

1. コミュニケーション手段と駅の利用との関連においては、家庭内で口話を使用している者は駅を利用しやすい。手話を使用している者は駅を利用し難く、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く、半数以上が困った時には駅員に聞くとは回答した。筆談が不得意の者は逆に駅を利用し難いと回答した。
2. 駅のサービスに望む事項においては、スクリーンに手話と字幕をリアルタイムに表示することや、緊急時の対応をきちんとしてほしいが最も多かった。次いで、駅員の手話習得や通訳者の常駐、丁寧な筆談を望んでいた。

以上から、聴覚障害者に対してどの駅にもリアルタイムで情報が表示できるようなテレビの設置が提案される。また、緊急時にすぐに情報が得られるような携帯電話で動作するコミュニケーション技術等の早期実用化が待たれる。多くの筆談が得意でない、あるいは高年代の聴覚障害者に対しては、手話に対する駅の対応の一層の充実が望まれる。

Ⅶ 引用文献

- 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) 中澤理恵・吉岡豊：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—, 新潟医療福祉学会誌 11(1), 75-75 (2011)
- 3) 中村広樹：高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(バリアフリー新法)について(特集バリアフリー新法), リハビリテーション研究 132, 18-21 (2007)
- 4) 北原照代・峠田和史・渡辺真也・佐藤 修二, 西山 勝夫：聴覚障害者に受療抑制はあるか?～手話通訳者を配置した病院の来院状況から～, 社会医学研究 14, 106-107 (1996)
- 5) 加藤宏、伊藤三千代、森和彦：聴覚や視覚に障害のあるひとの駅でのホーム探索行動とイメージ, 筑波技術短期大学テクノレポート 9(1), 111-117 (2002)
- 6) 井上征矢、玉置淳：鉄道駅における電光文字表示器の表示速度に関する現状調査, 筑波技術大学テクノレポート 19(1), 54-58 (2011)
- 7) 三浦春菜、新谷陽子、原文宏、秋山 哲男：冬の北海道旅行に対する道内居住の障害者と健常者の意識調査, 観光科学研究 1, 19-24 (2008)
- 8) 井上征矢：聴覚障害者からみた鉄道駅の案内サインに関するアンケート調査報告, 筑波技術大学テクノレポート 19(2), 68-72, (2012)
- 9) 三好茂樹、磯田恭子、蓮池道子、石野 麻衣子、白

- 澤 麻弓、河野 純大、小林 正幸：聴覚障害者のための視覚的に伝える講義保障手法の開発，バイオエンジニアリング講演会講演論文集 2009(22)，308 (2010)
- 10) 成瀬眞佐子、土田満：聴覚障害者が駅を利用する際に必要な支援に関する検討（第1報）－属性とコミュニケーション手段、駅利用との関連－，瀬木学園紀要 8，1-8 (2014)
- 11) 栗村昭子：聴覚障害者のアセスメントに関する一考察(2)，関西福祉科学大学紀要 11，189-195, (2008)
- 12) 中園薫、角田麻里、長嶋祐二：外国人や聴覚障害者のための駅での会話支援ツール，映像情報メディア学会誌 65(12)，1788-1792, (2011)
- 13) 大城麻紀子・田中敦士：聴覚障害者の筆談に関する実態調査，琉球大学教育学部障害児教育実践センター紀要(9)，119-126 (2007)
- 14) 老田智美・田中直人・岩田三千子：「聴覚障害者に関する生活環境調査（建築計画）」，日本建築学会近畿支部研究報告集 計画系 (38)，129-132 (1998)
- 15) 中園薫・織田修平：聴覚障害者支援技術研究のレビューと将来への展望，電子情報通信学会技術研究報告 109(358)，65-72 (2010)
- 16) 中園薫・角田麻里・長嶋祐二：駅での会話を支援するコミュニケーションエイドの評価実験と改良，電子情報通信学会技術研究報告 110(457)，147-152, (2011)
- 17) 山本賢三：聴覚障害者・難聴者等のための火災警報装置＝音と光の警報装置の調査・官能実証実験から－，火災 59(6)，13-18 (2009)