

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—

Study on support required when hearing-impaired people utilize a station (Part 1)

—The association between attributes and communication means, 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⁾ Aichi Mizuho College Graduate Center

This study investigated the association between station utilization and the attributes, including gender, age group, local versus large city, and congenital characteristics, or communication means in hearing-impaired people in order to clearly define the support they require to utilize a station. A questionnaire survey involving the members of the welfare society for hearing-impaired people and the students of deaf-mute schools was conducted.

The most common means of communication were sign and verbal languages both inside and outside the home. Verbal language was used by about half of the subjects aged 19 years or younger both inside and outside the home, whereas it was not actively used by those aged 20 years or older. Written conversation was used by no one inside the home. A higher proportion of subjects utilized a mobile or smart phone as a communication device.

A difficulty encountered in the stations by hearing-impaired people was the responses to

information about, for example, the delayed arrival of a train as well as emergencies. As many as 72% of the subjects answered that the stations provided inadequate guidance in emergency settings; among those, the proportion of subjects aged 20 years or older was higher.

For many hearing-impaired people who are bad at written communication or are advanced in years, the range of support in terms of verbal language provided by the stations should be expanded.

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

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」などの協力が出来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⁾。

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。一方、研究報告は少ないが、大手スーパーやデパートでは、法律の後ろ立てはないものの、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。また、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³⁾。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⁴⁾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。

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、聴覚障害者の性別、年代、地方都市及び大都市、先天性等の属性とコミュニケーション手段、駅利用との関連性を検討した。

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や交通手段（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. 分析方法

基本属性、コミュニケーションや交通手段、駅の利用について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。

表1 対象者の属性

| | | n=139 |
|------|---------|------------|
| 項目 | カテゴリー | 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) |

図1に男女の年代分布を示した。対象者の年齢は15歳から89歳と幅広く、年代別にみると、19歳までの学生と20歳～59歳まで青年・壮年世代、60歳以上老年世代が、それぞれ三分の一ずつの割合を占めていた。

2. コミュニケーション・移動手段

コミュニケーション・移動手段については、家庭内のコミュニケーション手段は手話と口話の2つを用いて行っている者が77%おり、家庭外でのコミュニケーション手段も同様に手話と口話を用いて行っている者が64%を占めていた。筆談が得意と答えた者は12.9%と低かった。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81.3%と最も高かった。コミュニケーションの取りやすい場所としては、病院が1番多く、次にデパート・スーパー、3番目が駅であった。

駅においてコミュニケーションの工夫がされていることは、手話を使える人がいることやわかりやすい案内

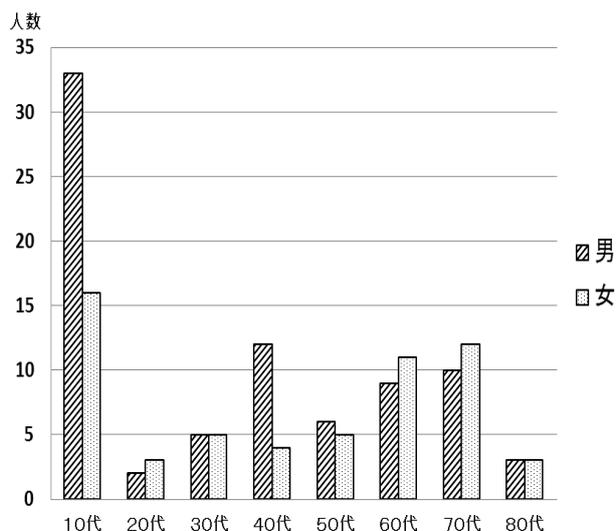


図1 男女の年代分布

表示を挙げる者が最も多く、次いで窓口が親切なことであった。主な移動手段は徒歩が最も多く、自家用車、自転車、電車の順であった。

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

1) 男女とコミュニケーション手段・移動手段との関連

男女とコミュニケーション手段・移動手段との関連については、男女と家庭内でのコミュニケーション手段に有意な関連が認められた。家庭内では男女とも手話+口話の割合が高かった。家庭内で筆談を使用する者はいなかった。男女と家庭外のコミュニケーションおよびコミュニケーションの工夫では有意な傾向がみられた。男性の筆談の割合が女性より高く、コミュニケーションの工夫では女性が手話を使えるものがあることを希望していた。男女と筆談、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に関しては有意な関連は認められなかった。

2) 年代とコミュニケーション・移動手段との関連

表2に年代とコミュニケーション・移動手段との関連を示した。年代と家庭内でのコミュニケーション手段には有意な関連が認められた(図2)。

表2 年代とコミュニケーション・移動手段との関連

| 項目 | カテゴリー | ~19歳 | 20歳~59歳 | 60歳~ | P値 |
|---------------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|------|
| | | n=49 | n=42 | n=48 | |
| 家庭内での コミュニケーション 手段 | 手話 | 6 (12.2) | 15 (35.7) | 14 (29.2) | ** |
| | 口話 | 21 (42.9) | 5 (11.9) | 1 (2.1) | |
| | 手話+口話 | 22 (44.9) | 22 (52.4) | 33 (68.8) | |
| | 筆談 | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | |
| 家庭外での コミュニケーション 手段 | 手話 | 7 (14.3) | 6 (14.3) | 12 (25.0) | ** |
| | 口話 | 21 (42.9) | 3 (7.1) | 0 (0.0) | |
| | 手話+口話 | 16 (32.7) | 19 (45.2) | 29 (60.4) | |
| | 筆談 | 5 (10.2) | 14 (33.3) | 7 (14.6) | |
| 筆談が得意 | はい | 8 (16.3) | 7 (16.7) | 3 (6.3) | ** |
| | ふつう | 37 (75.5) | 24 (57.1) | 25 (52.1) | |
| | いいえ | 4 (8.2) | 11 (26.2) | 20 (41.7) | |
| コミュニケーション機器 (複数回答) | 携帯・スマートフォン | 44 (89.8) | 36 (85.7) | 33 (68.8) | * |
| | パソコン | 1 (2.0) | 13 (31.0) | 5 (10.4) | ** |
| | タブレット | 0 (0.0) | 1 (2.4) | 1 (2.1) | - |
| | その他 | 3 (6.1) | 3 (7.1) | 4 (8.3) | - |
| | 使用していない | 4 (8.2) | 2 (4.8) | 16 (33.3) | ** |
| コミュニケーションの 取りやすい場所 | 病院 | 12 (20.3) | 25 (59.5) | 5 (10.4) | ** |
| | 駅 | 13 (22.0) | 2 (4.8) | 1 (2.1) | |
| | デパート・スーパー | 12 (20.3) | 4 (9.5) | 7 (14.6) | |
| | ファミレス | 7 (11.9) | 3 (7.1) | 4 (8.3) | |
| | その他 | 5 (8.5) | 8 (19.0) | 29 (60.4) | |
| 駅における コミュニケーション の工夫 | わかりやすい案内表示 | 24 (40.7) | 10 (23.8) | 5 (10.4) | n.s. |
| | 窓口が親切 | 10 (16.9) | 9 (21.4) | 5 (10.4) | |
| | 手話を使える人がいる | 2 (3.4) | 12 (28.6) | 35 (72.9) | |
| | 聴覚障害者に理解がある | 6 (10.2) | 3 (7.1) | 0 (0.0) | |
| | その他 | 7 (11.9) | 6 (14.3) | 1 (2.1) | |
| 主な移動手段 | 徒歩 | 18 (30.5) | 3 (7.1) | 24 (50.0) | n.s. |
| | 自転車 | 13 (22.0) | 7 (16.7) | 5 (10.4) | |
| | 自家用車 | 0 (0.0) | 24 (57.1) | 8 (16.7) | |
| | バス | 4 (6.8) | 3 (7.1) | 4 (8.3) | |
| | 電車 | 14 (23.7) | 5 (11.9) | 5 (10.4) | |
| | タクシー | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 2 (4.2) | |
| | その他 | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | |

値は人数(%)

n.s.:有意差なし, * $P<0.05$, ** $P<0.01$

19歳までの者は家庭内で口話を使用する割合が42.9%に対して、60歳以上の者は2.1%と低く、手話+口話の者が多かった。年代と家庭外でのコミュニケーション手段には有意な関連が認められた(図3)。

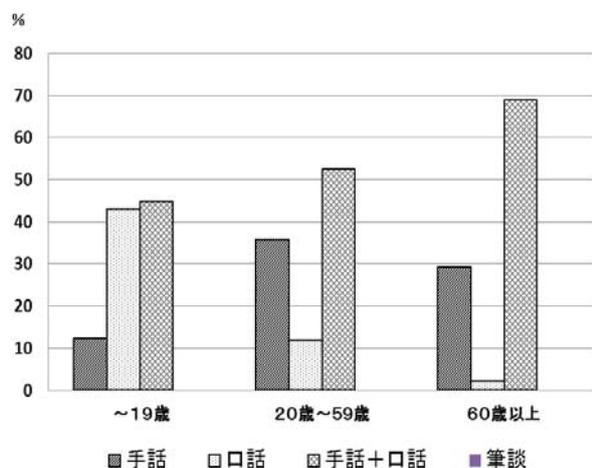


図2 家庭内における年代別コミュニケーション手段

家庭内でのコミュニケーション手段と同様に、19歳までの者は家庭外で口話を使用する割合が42.9%に対して、60歳以上の者では口話を使用する者は無かった。筆談の使用は20歳~59歳までの年代は33.3%と他の世代より多かった。年代と筆談が得意には有意な関連が認められた。筆談が得意をふつう以上と答えた者は、19歳までの者が92%に対して、20歳~59歳までは74%、60歳以上の者は58%と年代が高くなる程、得意と答えた者の割合が低かった。年代とコミュニケーション機器で、有意な関連が認められたのは、携帯・スマートフォン、パソコン、使用していないことで、携帯・スマートフォンは60歳以上の者の使用が他の年代に比べて低く、パソコンの使用は20歳~59歳までの者が高かった。コミュニケーション機器を使用していないのは60歳以上の者が多かった。

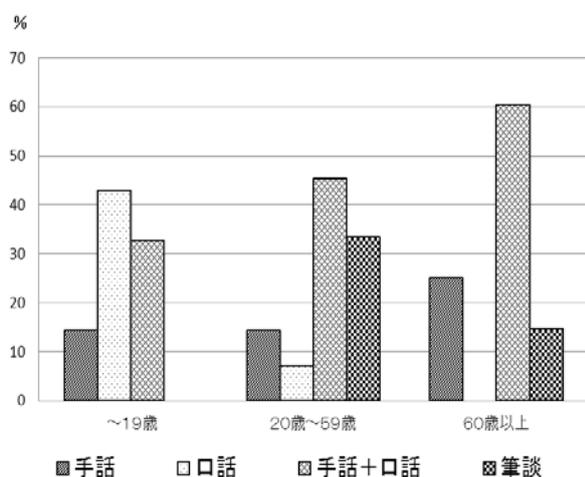


図3 家庭外における年代別コミュニケーション手段

年代とコミュニケーションの取りやすい場所には有意な関連が認められた。コミュニケーションの取りやすい場所として、19歳までの者は病院、駅、デパート・スーパーと答えたのに対して、20歳~59歳までの者の過半数は病院と答え、60歳以上の者では前述の3つを回答した者は少なかった。年代と駅におけるコミュニケーションの工夫、主な移動手段には有意な関連は認められなかった。

3) 住まいとコミュニケーション・移動手段との関連
 住まいとコミュニケーション・移動手段との関連については、住まいと移動手段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は名古屋では手話+口話を使用する者が多かった。住まいを名古屋と名古屋以外に分け名古屋以外に岡崎と豊橋を入れた。名古屋では徒歩、電車を利用する者が多いが岡崎・豊橋では自家用車の割合が高かった。筆談、コミュニケーション機器、コミュニケーションの工夫に関しては有意な関連は認められなかった。

4) 先天性・後天性とコミュニケーション・移動手段との関連

先天性・後天性とコミュニケーション・移動手段との関連について、有意な関連が認められたのは先天性・後天性とコミュニケーション機器におけるパソコンの使用で、後天性の者が先天性の者よりもパソコンを持っている割合が高かった。先天性・後天性とその他の質問項目には有意な関連は認められなかった。

4. 駅の利用

駅の利用については、駅の利用頻度を毎日と答えた25%を含めて、駅を週に1回以上利用する者の割合が63%であったのに対して、1か月に1度以下しか利用しない者は37%であった。

駅の利用目的は通勤・通学と買い物・用事で73%を占めていた。駅の利用しやすさについて、利用しやすいと答えた21%の者を含めて、ふつう以上と答えた者が82%以上を占めていた。

駅で困ることについては、遅れなどの情報や緊急事態の対応であり、駅の構造や乗り換え方法については10%程度に留まっていた。駅の利用について困った時の解決方法については、駅員に聞くと答えた者が半数以上で最も多く、次いで自分で解決する35%と続いた。近くの人に聞くと答えた者は5%に過ぎなかった。駅員の手助けについては、十分であると答えた15%の者を含めてふつう以上と答えた者が半数を超えたが、駅員の手助けが十分でないとする者も41%いた。駅の移動のしやすさについては、ふつう以上と答えた者が66%であったのに対して、わかりにくいと答えた者が30%にも上っていた。

駅の案内表示のわかりやすさについては、ふつう以上と答えた者が68%であったのに対して、わかりにくいと答えた者は32%であった。電車内の表示のわかりやすさについては、ふつう以上と答えた者が69%であったのに対して、わかりにくいと答えた者は30%であった。遅延説明については、十分でないと答えた者が60%にも上っていた。

遅延説明が十分でないと答えた者を年代別にみると(図4)、19歳以下では30.6%であるのに対し、20歳~59歳では71.4%、60歳以上では79.2%と高かった。緊

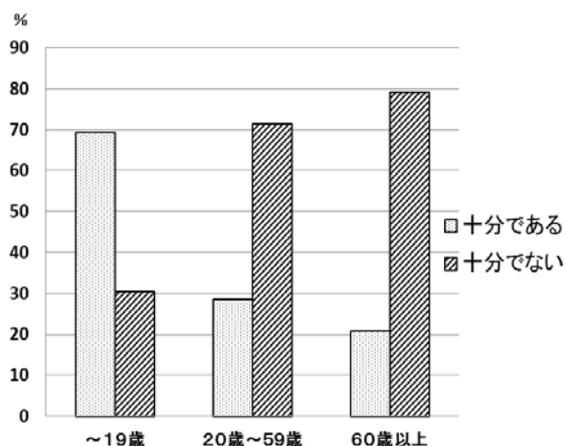


図4 遅延説明

急時の案内では、十分でないと答えた者が72%も上っていた。十分でないと答えた者を年代別にみると、19歳以下では49.0%であるのに対し、20歳～59歳では88.1%、60歳以上では81.3%と高かった。

5. 対象者の属性と駅利用との関連

1) 男女と駅の利用との関連

男女と駅の利用との関連については、駅の移動しやすさ、案内表示のわかりやすさ、電車内での表示のわかりやすさで有意な関連が認められた。いずれも男性において駅の移動はしやすい、案内表示はわかりやすい、電車内での表示はわかりやすいという割合が高かった。電車が遅れた場合の説明(71.2%)や、緊急時の案内(83.1%)が駅を利用するにあたり困ると答えた割合が女性に高く有意な関連が認められた。利用頻度、利用目的、利用しやすさ、駅の構造、乗り換えの方法については有意な関連は認められなかった。

2) 年代と駅の利用との関連

表3に年齢と駅の利用との関連を示した。年代と利

表3 年代と駅利用との関連

| 項目 | カテゴリー | ～19歳 | 20歳～59歳 | 60歳以上 | P値 |
|-------------------|---------|-----------|-----------|-----------|------|
| | | n=49 | n=42 | n=48 | |
| 利用頻度 | 毎日 | 26 (53.1) | 5 (11.9) | 5 (10.4) | ** |
| | 週に3～4度 | 11 (22.4) | 5 (11.9) | 7 (14.6) | |
| | 週に1度 | 3 (6.1) | 7 (16.7) | 19 (39.6) | |
| | 1ヶ月に1度 | 9 (18.4) | 25 (59.5) | 17 (35.4) | |
| | 利用しない | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | |
| 利用目的 | 通勤・通学 | 39 (79.6) | 9 (21.4) | 5 (10.4) | * |
| | 買物・用事 | 7 (14.3) | 21 (50.0) | 21 (43.8) | |
| | 旅行 | 1 (2.0) | 5 (11.9) | 4 (8.3) | |
| | その他 | 2 (4.1) | 7 (16.7) | 18 (37.5) | |
| | 利用しない | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | |
| 利用しやすさ | 利用しやすい | 18 (36.7) | 9 (21.4) | 2 (4.2) | ** |
| | ふつう | 30 (61.2) | 25 (59.5) | 31 (64.6) | |
| | 利用しにくい | 1 (2.0) | 8 (19.0) | 15 (31.3) | |
| 駅で困ること (複数回答) | 駅の構造 | 3 (7.1) | 8 (19.0) | 14 (29.2) | * |
| | 乗り換えの方法 | 6 (12.5) | 13 (31.0) | 16 (33.3) | * |
| | 遅れなどの情報 | 22 (44.9) | 26 (61.9) | 36 (75.0) | ** |
| | 緊急事態の対応 | 30 (61.2) | 27 (64.3) | 36 (75.0) | n.s. |
| | その他 | 1 (2.0) | 2 (4.8) | 0 (0.0) | - |
| 困った時の解決 | 駅員に聞く | 29 (59.2) | 27 (64.3) | 21 (43.8) | n.s. |
| | その他 | 20 (40.8) | 15 (35.7) | 27 (56.3) | |
| 駅員の手助け | 十分である | 17 (34.7) | 3 (7.1) | 1 (2.1) | ** |
| | ふつう | 26 (53.1) | 21 (50.0) | 13 (27.1) | |
| | 十分でない | 6 (12.2) | 18 (42.9) | 34 (70.8) | |
| 駅の移動の しやすさ | しやすい | 11 (22.4) | 6 (14.3) | 2 (4.2) | ** |
| | ふつう | 36 (73.5) | 24 (57.1) | 13 (27.1) | |
| | しにくい | 2 (4.1) | 12 (28.6) | 33 (68.8) | |
| 駅の案内表示の わかりやすさ | わかりやすい | 20 (40.8) | 6 (14.3) | 5 (10.4) | ** |
| | ふつう | 27 (55.1) | 26 (61.9) | 11 (22.9) | |
| | わかりにくい | 2 (4.1) | 10 (23.8) | 32 (66.7) | |
| 電車内の表示の わかりやすさ | わかりやすい | 23 (46.9) | 10 (23.8) | 5 (10.4) | ** |
| | ふつう | 25 (51.0) | 21 (50.0) | 13 (27.1) | |
| | わかりにくい | 1 (2.0) | 11 (26.2) | 30 (62.5) | |
| 遅延説明 | 十分である | 34 (69.4) | 12 (28.6) | 10 (20.8) | ** |
| | 十分でない | 15 (30.6) | 30 (71.4) | 38 (79.2) | |
| 緊急時の案内 | 十分である | 25 (51.0) | 5 (11.9) | 9 (18.8) | ** |
| | 十分でない | 24 (49.0) | 37 (88.1) | 39 (81.3) | |

値は人数(%)

n.s.:有意差なし *P<0.05, **P<0.01

用頻度と利用目的、利用しやすさ、駅員の手助け、駅の移動しやすさ、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等に有意な関連が認められた。19歳以下の者は毎日学校に通っているので利用頻度が高かった。19歳までの者は駅を利用しやすい場所と答える割合が多いが60歳以上の者は31.3%が利用しにくいと回答した。

駅の移動、案内表示板、電車内の表示も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答えている。駅員の手助けや、電車が遅れた場合の説明や緊急時の案内も60歳以上の者が十分でないと感じた割合が高い等、年代によって駅の利用のしやすさに有意な差が見られた。

3) 住まいと駅の利用との関連

住まいと駅の利用との関連については、住まいと駅の利用頻度、利用目的、困った時の解決に有意な関連が認められた。名古屋、岡崎・豊橋の住まいとも毎日駅を利用する学生の割合が高かった。困った時の解決法は名古屋では駅員に聞くより他の方法で解決する割合が高く、岡崎・豊橋は駅員に聞く割合が高かった。その他の項目については有意な関連は認められなかった。

4) 先天性・後天性と駅の利用との関連

先天性・後天性と駅の利用との関連については、先天性・後天性と案内表示板と電車内の表示に有意な関連が認められた。先天性の者がわかりにくいと答えた割合が高かった。先天性・後天性と駅で困ることのなかで、駅の構造で困ると答えた割合は先天性の者(20.7%)が後天性の者(4.3%)よりも有意に多い傾向が認められた。

IV 考察

1. 属性とコミュニケーション手段との関係について

本調査では年代と家庭外でのコミュニケーション手段に有意な関連が認められた。19歳以下では手話を家庭外で使う割合が高く、20歳～59歳および60歳以上の年代では家庭内で使う割合が高いことが認められた。上久保ら¹⁾は、相手も言語触媒として手話を使用していないと理解が難しいので、手話の理解能力がある友人とのコミュニケーション手段として手話を使用している場合が多く、年齢の高い聴覚障害者では家庭内に聴覚障害者がいる場合が多いことを報告している。本調査での年代による手話の使用割合の違いも、このような理由によることが推察される。

口話については、19歳以下の者が家庭内および家庭外で40%以上も使われていたが、20歳～59歳、60歳以上では口話が積極的に使用されていなかった。上久保ら¹⁾は、口話は重度聴覚障害者にとって負担が大きく、使用する割合が多いのは家族や親しい仲間など、話す機会が多い慣れた人に対してであると述べている。本調査の19歳以下の者は聾学校の学生であり、口話使用の教育等により口話が積極的に使用されていることが考えられる。

筆談については、どの年代も家庭内では筆談を使うものはなかったが、家庭外では筆談が19歳以下で10.2%、20歳～59歳では33.3%、60歳以上では14.6%で使用されていた。20歳～59歳の年代は、社会に出て働いている者、主婦や子育て、近所の付き合い等、健聴者とのコミュニケーションにおいて口話や手話が有効

に使えないので、必要に迫られて必然的に筆談を使うことが多くなっている¹⁾状況が考えられる。

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者が全体で80%以上もあり、なかでも19歳以下が89.8%と最も多く、20歳～59歳で85.7%、最も低い60歳以上でも68.7%が使用していた。携帯電話・スマートフォンは各年代で幅広く使用されている機器であることが示されていることから、新しい使用方法を考案することで新たなコミュニケーションが開拓される可能性が示唆される。

2. 属性と駅利用との関連について

本調査では男女と駅の移動しやすさ、案内表示のわかりやすさ、電車内での表示のわかりやすさで有意な関連が認められた。いずれも男性において駅の移動はしやすい、案内表示はわかりやすい、電車内での表示はわかりやすいという割合が高かった。また、年代と利用頻度と利用しやすさ、駅員の手助け、駅の移動しやすさ、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等にも有意な関連が認められた。19歳以下の者は毎日学校に通っているので利用頻度が高かった。19歳までの者は駅を利用しやすい場所と答える割合が多いが、60歳以上の者は31.3%が利用しにくいと回答した。

駅の移動、案内表示板、電車内の表示も19歳まではわかりやすいと答える割合が高いが、60歳以上の者はわかりにくいと答えている。駅員の手助けや、電車が遅れた場合の説明や緊急時の案内も60歳以上の者が十分でないと感じた割合が高い等、60歳以上の年代における駅の利用の難さが認められている。

上久保ら⁵⁾は、駅や電車における音声による一方的な案内である放送は聴覚障害者が放送の内容を十分に理解できるような配慮が不足していることを指摘している。三好ら⁶⁾も、重要なことは提示される字幕のリアルタイム性、内容の正確さ、情報量であり、どの様な手法が各聴覚障害者の状況やニーズに合致するかを当事者である聴覚障害者と共に考える必要があると述べている。本調査における60歳以上の年代における駅の利用の難さは、高齢者における駅への適応等が難しい状態が考慮され、それに対する配慮が行き届いていない可能性が示唆される。

住まいと駅の利用頻度、利用目的、困った時の解決に有意な関連が認められた。住まいが名古屋の者は名古屋駅等の大規模の駅を利用する機会が多く、住まいが岡崎・豊橋では小・中規模の駅を利用する機会が多い。本調査では困った時の解決法について、住まいが名古屋では駅員に聞くより他の方法で解決する割合が高く、住まいが岡崎・豊橋では駅員に聞く割合が高かった。井上⁷⁾は大規模な拠点駅では、乗り入れる路線が多く、また駅の構造が複雑化しているため、駅の空間構造を把握することや、迷いなく目的の方向を判断することが困難な状況にある。大勢が行き来する駅では、駅員に聞くよりも自分で探す傾向があり、聴覚障害者は駅で目的の場所に行けずに行けない場合にも、駅員に質問することが難しいためか自分で解決しようとする傾向が強いことを報告している。本調査における住まいと困った時の解決方法の違いは利用する駅の規模により生じていることが考

えられる。

先天性・後天性と駅利用との関連では、先天性の者が案内表示や電車内の表示がわかり難く、駅の構造で困ると回答していた。中園ら⁸⁾によると日本語は本来、音声言語である。健聴者が普段文字を読み書きすることができるのも、最初に耳から日本語を覚えてしゃべれるようになり、その後ひらがなという表音文字を覚え次に漢字を覚えるという手順を踏んできた結果である。先天性の聴覚障害者は、生まれて以来音声日本語を聞いたことがないので、このようなハンディキャップを負って日本語の読み書きを身に付けるためには非常に困難を要するとしている。このことが、本調査における先天性の者が案内表示や表示により案内が行われている駅の構造がわかり難いということをもたらしていることが考えられる。

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、聴覚障害者の性、年代、地方都市及び大都市、先天性等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検討した。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・移動手段においては、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。口話は、19歳以下の者が家庭内外で約半数近くが使っていたが、20歳以上では積極的に使用されていなかった。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. 駅の利用においては、駅で困ることは、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・移動手段との関連においては、男性では筆談の割合は女性よりも高く、女性では手話+口話をコミュニケーション手段としている割合が高かった。19歳までの者は家庭内で口話を使用する割合が半数近いが、60歳以上では手話+口話の者が多かった。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においては、駅の移動、案内表示板、電車内の表示は19歳までは、わかりやすいと感じているが、60歳以上の者はわかりにくいと感じた。

以上から、筆談が得意でない多くの聴覚障害者、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ことが示唆される。

VI 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) 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)
- 5) 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・筆談と手話通訳者の有効性—，特殊教育学研究 34(4)，11-18 (1997)
- 6) 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)
- 7) 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)
- 8) 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)