

様々なコミュニケーション手段に関する聴き取り結果概要

1. 実施時期

平成30年（2018年）12月から平成31年（2019年）1月

2. 聴き取り先団体（12団体）※順不同

一般社団法人滋賀県ろうあ協会

滋賀県手話通訳問題研究会

一般社団法人日本手話通訳士協会滋賀県支部

滋賀中途失聴難聴者協会

特定非営利活動法人全国要約筆記問題研究会滋賀支部

社会福祉法人滋賀県視覚障害者福祉協会

特定非営利活動法人しが盲ろう者友の会

公益社団法人滋賀県手をつなぐ育成会

公益社団法人滋賀県手をつなぐ育成会 本人の会なかよし会

特定非営利活動法人JDDnet 滋賀

一般社団法人日本ALS協会 滋賀県支部

滋賀県言語聴覚士会

3. 聴き取りの主な内容

情報の取得・伝達・意思疎通等に関して

A) 現状について（どのようにコミュニケーションを行っているか）

B) 日常生活、社会生活および社会参加における困難等について

C) 手話言語やコミュニケーション手段に関する理解と普及における課題について（言語としての手話の認識の普及、手話言語を獲得・習得する機会の確保に関することを含む）

D) 今後必要な取組について ほか

4. 聴き取りの結果（次ページ以降に記載）

A) 現状について（どのようにコミュニケーションを行っているか）

（聴覚に障害がある場合）

1. 手話を使っている。筆談には限界がある。
2. 補聴器が第一で、補聴器を外せばほぼ聞こえない。多少、口の動きを見て読むが、補聴器は必要不可欠。騒がしいところでは、音として聞くことはできるが、言葉として判別ができないため筆談や要約筆記に頼る。最近では補聴器以外にも関連補聴支援機器というものがあり、FM電波で補聴器にマイクで音を拾ったりする。
3. 20歳代後半で難聴協会に加入し手話を少しずつ習得したが、言葉が聞こえないと手話も学びにくい。コミュニケーションは補聴器や磁気ループ等の音に頼りつつ、要約筆記を使っている。補聴器、磁気ループ、要約筆記、手話などを組み合わせている。
4. 若い人は、スマホでテレビ電話を使い、手話や口話を交えて話すなどして聴覚障害を補っている。

（視覚に障害がある場合）

5. 盲学校で点字を習得。盲学校では点字の読み書きが必修だった。読み書きは点字や音声を使用。
6. 「ブレイルメモ」という機器を使うとテキスト等のデータをすぐに点字に変換できるが、高価であり、県内で使いこなせる人は2人から3人。市町によって日常生活用具給付対象となっているかどうかの違いがある。
7. スマートフォンのボイスオーバーや音声パソコンなど、音声で説明してくれる機器を使っている人は多い。
8. 中途失明であるため点字はあまり読めない。メインは音声。文書はスキャナで読んだり、音声パソコンを利用したりしている。文書はスキャナをかけて音声データに変換。手書きの文書や表形式の内容は音声変換ができない。
9. 弱視のためiPad（アイパッド）を活用。背景や文字の色、字の大きさを見やすく変えることができる。

（視覚と聴覚に障害がある場合）

10. 人と関わるときや情報を受けるときには触手話を使い、自分から発言するときには手話や手書きで行う。相手からの発言は自分の手のひらに書いてもらう。
11. 団体や市役所との連絡にはファックスやメールを使い、通訳者に電話してもらうこともある。
12. 以前は近所の人と筆談等でやり取りをしていたが、最近では隣に住んでいる息子にすべて任せている。
13. 人工内耳を使っており、テレビやラジオのニュースは耳と字幕で情報を得ている。大きい画面のすぐ近く的位置に行けば見える。人工内耳は静かなところで

聞くのが基本であり、騒がしいところでは聞き取りにくいいため、補助的に手話を使うこともある。相手が手話を使えないと、空書きをするか、自分の手の平に書いてもらう。

(知的障害がある場合)

14. 重度の知的障害と自閉症の場合、言葉を発することがないが、学校教育でひらがな、カタカナと簡単な漢字を学習しており、日常のちょっとしたやりとりを筆談で行っている。
15. TEACCH（ティーチ）の手法により視覚で理解しやすい方法もあり、生活の流れを写真で示すこともある。
16. 具体物があると会話の内容が分かりやすいが、口頭での話だけではわかりにくい。

(発達障害がある場合)

17. 特に視覚優位の場合、コミュニケーションボードなどイラストを使ったものが有効で、自閉症協会では利用者が多い。
18. 一日の予定表を表したカードを示すことで見通しを立てやすい。
19. 発達障害のある人については、交通関係では国交省のコミュニケーションハンドブック、航空会社が作成している「空 Passbook」（ソラパスブック）などがあり、和歌山県ではコンビニエンスストア等に「コミュニケーションボード」を設置しているほか、アプリなどサポートする手段が提供されている。

(神経難病の場合)

20. その時の状態（言葉を発する筋肉の麻痺が進行、スイッチの使用ができるかどうか、人工呼吸器を使う段階など）によってコミュニケーション手段が変わる。
21. コミュニケーション手段には、デジタル機器（スイッチで操作・視線入力等）、アナログ道具（文字盤・筆談等）がある。

(失語症の場合)

22. 軽度の場合、言葉でのコミュニケーションがある程度は可能。特定の言葉が出なくても「迂回言葉」といって遠回しに表現（例えば、みかんが欲しいがみかんという言葉が出ない時には、「オレンジ色の」「食べるもの」など）して、相手に伝えることができる。
23. 中度から重度になると、自身で言葉を使うことができなくなってくるが、絵や写真、ジェスチャーを使って意思表示を行う。高齢で認知面も衰えて失語症になると、言葉や絵を使ってのコミュニケーションも難しい。

B) 日常生活、社会生活および社会参加における困難等について

(全般)

1. 相手が手話を知らない場合、コミュニケーションが取れない。筆談で通じると思われている。新聞やテレビニュースの字幕で文字だけを見ている、良いニュースか悪いニュースかわからない。手話で説明されてはじめて内容がわかり、知識を深めることができる。
2. 聞こえない子どもは、学校の授業で手話を教えてもらうことはない。県立聾話学校では、発音の勉強の時間が多く、普通の授業の時間が少ないため、学習面で遅れが出ることもあり、知識の差につながっている。手話も日本語も中途半端になっているため、言葉が通じないストレスから退職したり、転職を繰り返すということがある。
3. 企業では、機密が外にもれないようにすることを理由に、社員のための手話通訳を認めないこともある。
4. 最近の家電は、音で出来上がりなどを伝えたり、ボタンを押すと音声で説明が流れたりするが、自分には聞こえない。
5. 点字はひらがなしかないため、漢字を知らないと意味がわかりにくい。
6. 視覚と聴覚の両方に障害があり、講演会など相手の話のスピードが速いと通訳が遅れてしまう。
7. 視覚と聴覚の両方に障害があり、近所で水道工事があったとき、一時断水になるというお知らせが自分には伝わらなかった。自分の家の水道が壊れたのかわからず、情報がほしかった。
8. 知的障害のある人の場合、大きな声、早口で話されると怒られていると感じる場合がある。一つのことを始めると他のことを忘れてたり、二つのことを依頼されてパニックになってしまう人もいる。
9. 発達障害のある人は、会話が難しいということが理解されにくい。コミュニケーションの方法を限定されるとしんどい場合や、情報が入りすぎて困ることもある。分からなければ人に聞くということが出来るが、個人差があり、それができない人は困っている。困っているからこうしてほしい、ということが本人から出にくいいため、周りの関わり方が難しい。
10. 学習障害の人の中には左右がわかりにくいという人もいる。ADHDの場合、約束で決めたことをメモに書いても、メモしたことを忘れる。
11. 神経難病の場合、外出時や災害時にはデジタル機器が使えない場合があるので、アナログ道具の習得が必要。電源の確保も重要。
12. 失語症の人の場合、自分の思いを相手に伝えることにストレスを感じ、引きこもりがちになる方は多い。周りからの理解がなく、コミュニケーションが取れずにイライラし、時には他害等をしてしまう人もいる。
13. 障害のある本人に聞かず、家族や支援者とやりとりされる。

(買い物・病院・選挙・各種手続等)

14. 視覚障害のある人は買い物が困難。ヘルパーと一緒にいくか店のサービスカウ

ンターで説明し、店の人に買い物に付き添ってもらう。商品に触って確認するわけにもいかず、値段や賞味期限がわからない。商品を比べて自分が選んで買いたい物が、支援者に遠慮して言いにくい。

15. 視覚障害のある仲間で行く居酒屋は点字メニューがある。居酒屋や外出に行ったときに点字メニューがあればうれしい。最近タッチパネルでの注文が増えているが音声ガイドはなく、視覚障害者が使うのは困難。
16. 聴覚に障害があるため、病院では受付で自分が呼ばれてもわからない。病院のスタッフがマスクを付けていると口の動きを読むことができず、何を言っているかわからない。
17. 体調不良になった時には病院に行きたいが、視覚と聴覚の両方に障害があり、通訳者に来てもらえないときには我慢するしかない。
18. 神経難病の人の場合、入院時には通訳のためのヘルパーを派遣してもらえる制度になっているが、それを知らない病院に断られることがある。
19. 選挙については、事前に連絡をすれば点字版などを準備してくれるが、準備に時間がかかるため投票間際になってから情報が届く。
20. 失語症の人は、投票用紙に記名するために模写の訓練等をすることもできるが、候補者の情報を理解することが難しく、選挙に行っている人はあまりいないと想像する。
21. 視覚障害のある人は、郵便物の取り扱いが困難。開封や代読は信頼できる人にしか頼めない。
22. 視覚障害のある人が自署による記名を求められる場面では、書く場所を確認し、定規を使ったりして書くが、住所は難しい。銀行や保険の手続、パスポートの申請等は代筆が可能となっている。
23. クレジット会社からの電話に親が対応し、「本人は難聴」と伝えても「本人確認が必要であるため、本人が出てください」といわれた。電話を文字化する装置を持っていたのでよかったが、通常は難しい。
24. 警察では、事情聴取の時には手話通訳者が呼ばれず、筆談だけで調書が作られる時があるが、筆談だけでは当事者が理解していないことも多い。特に事故の時等は本人の思いを聞いてもらえないことも多い。

(新聞・テレビ・インターネット等)

25. 県議会のホームページの動画、選挙の政見放送の手話や字幕の対応が不十分。
26. テレビ放送に字幕がついている番組が増えてきたが、国会中継や選挙の番組には字幕がない。
27. テレビニュースや新聞に知らない地名等が出てくると、漢字で表記されていても読めない場合は正しく理解できない。
28. テレビは地震があると速報が流れ、携帯電話は音と振動で緊急の速報が入るようになり、聴覚障害者にとって心強い。
29. 視覚と聴覚の両方に障害がある人は「災害時も家族がいるから問題ない」と言っているが、例えば暴風雨の時でも本人は気づくことができず、マスコミから

の情報も入ってこない状況である。

(自治会・葬式等への参加)

30. 自治会の会議に「手話通訳を付けてほしい」というと、「お金がない」との回答だった。筆談ではどうしても遅れてしまい、発言しようと思っても話は進んでおり、会議に参加できない。今は自治体の手話通訳を依頼している。
31. 聞こえないことで、町内の集会やお葬式等では孤立する。
32. 視覚に障害のある人が自治会の会議に参加する場合、あらかじめ資料をもらえるとスキャンや音声パソコン等で対応して確認することができるが、それができない場合は会議で孤立する。役員が回ってきて、書類の作成や自治会費の集金が困難。自治会等に参加しないと自分のことや障害への配慮がわかってもらえない。

C) 手話言語やコミュニケーション手段に関する理解と普及における課題について

(手話言語について)

1. ろう者は、乳幼児から手話言語の獲得、手話を言語として学ぶ保障が必要。手話言語を獲得し、その後に日本語を覚えるということが必要。ろう者は昔、手話を覚えることも学ぶことを否定されてきた歴史がある。手話に対する理解だけでなく、その歴史もあわせて、ろう者に対する理解を進める必要がある。
2. 手話以外のコミュニケーション手段は音声言語がベースであるが手話は違う。日本語と違うということの理解が必要。
3. 県立聾話学校の指導者の理解が課題。

(手段や対応の普及について)

4. 誰もが高度な手話を覚える必要はなく、挨拶程度の手話ができるようになればよいと思う。
5. 手話を広めるために手話講座を各市町で実施している。講座は夜の時間帯が多いが、若い人がその時間に参加するのは難しい。聞こえない子どもは、手話に興味があるが学ぶ場がない。サークルは夜の開催が多く、子どもの参加が難しい。手話を広げるために地域にサークルを作ったり、手話通訳者を育てたりと活動してきたが、学校で手話を教える人がない。自分たちの活動には限界があり、条例などルールを作る必要がある。
6. 行政職員への手話の普及が必要。
7. 支援者等が啓発活動をして視覚障害を理解してもらうことも必要だが、本人も積極的に参加する必要がある。
8. 昔は自分で難聴を認めることができなかったが、協会に入って前向きになり、自分で通院のときに聞こえにくいことを知らせるカードをつけていくとスー

パーや銀行・駅員など筆談など丁寧な対応やマスクを外してくれる。自分で動くことが大事だと思う。

9. 人工内耳を使っており、自分は盲ろうだと人に伝えると「それだけ見えていたり、聞こえていたら大丈夫」と言われ、盲ろうの障害自体を理解されていないと思う。自分自身は、「耳元で大きくゆっくり話して」など自分から伝える努力をしている。人工内耳は静かな場所で1対1が基本であり、集団だと聞きづらいのでもっと理解してほしい。
10. 補聴器はあくまで静かな場所で対面が基本であるが、それが一般社会に理解されていないため、補聴器・人工内耳をすると難聴者でなくなると周りから思われたり、本人たちもそう思っている場合がある。要約筆記の活用が進むことで理解は進むと思う。
11. UDトーク（ユーディートーク）など便利な面もあるが、ICT（アイシーティー、情報コミュニケーション技術）で要約筆記を置き換えられるかということ、例えば全ての発言をそのまま文字化されるとわかりにくい場合があり、人が要約筆記をする意義がある。ノートイクの場合、通訳を必要とする人に応じたわかりやすい表現にすることも必要で、人が対応しないと伝わらないこともある。
12. 講演等で要約筆記があると、高齢者から感謝されることもある。文字情報や視覚情報は聴覚障害のある人以外にも有効。
13. 知的障害のある人の場合、理解力が一人ひとり違い、差が大きく、個別性が高い。漢字にルビをふる必要がある人、カタカナにもルビが必要な人など個別対応が必要。そばについて一つひとつ説明をするなど、易しい言葉に置き換えたり、代弁したりすることが必要。様々な方法を取り交ぜ、成長に従って個々にその方法が変わってくるため、対応を統一してできることではないと思う。早口で抽象的な言い方が最もわかりにくく、人間関係ができていない相手でないと思えないということがある。日頃からの付き合いが大切で、手段の前に関係づくりが大切。
14. 発達障害のある子どもに対して、学校現場では様々なツールを授業で使えない。

（通訳者や支援者について）

15. 手話通訳者は減少傾向で、かつ高齢化している。
16. 障害者総合支援法で意思疎通支援が位置づけられてから、自治会で手話通訳者を用意される例も出てきたが、手話通訳者の派遣にお金がかかることはハードルの一つになっていると思われる。
17. 手話通訳者の役割についての理解が不十分。手話通訳者は福祉の範囲になっているが、福祉で全てをカバーするのは困難。教育や就労など福祉以外の場面もあり、手話通訳が必要なのは誰かという視点も必要。
18. 手話通訳者が少ない原因に、身分保障がされていない（社会的地位が低い）ということがある。他の自治体では手話言語条例ができて通訳派遣料が上がった例がある。

19. 行政における手話通訳者が不足している。
20. 滋賀県は盲ろう者支援の歴史が浅く、当事者も触手話ができる状況になっていない。団体が触手話の普及に取り組み始めたが、触手話を読み取り、スムーズな疎通ができるようになるには10年程かかるという認識。
21. コミュニケーション手段の確保は神経難病患者と介護者の生活の質の改善に必要であり、多職種連携で取り組む必要がある。手段に関する情報を医師や保健所にも知ってもらいたい。

(環境の整備について)

22. 県立の新施設への意見を求められたが、設計を見るとスロープ等身体障害への配慮のみで、情報のアクセスへの配慮や手話環境の整備がない状況である。
23. 補聴器を補助するヒアリングループ（磁気誘導ループ）が、県内ではピアザ淡海のホールやびわ湖ホールに最初から備わっている。これから建つ施設にもヒアリングループを内蔵してほしい。一方で、整備されている施設でも職員が使い方を知らない、出力が弱くて聞こえないなど、難聴者への理解がない方が管理しているからそのような状況であると感じている。

D) 今後必要な取組について ほか

(言語やコミュニケーション手段の獲得について)

1. 聞こえない子どもは、第一言語である手話を獲得してから日本語への理解や知識を習得していく必要がある。聞こえない子どもへの手話学習の機会、学校の整備をした後で、聞こえる人たちにも手話を学ぶ場の整備が必要。
2. 聞こえない子どもが手話を獲得する機会を得るために、親、医療、福祉が連携する必要がある。ろう学校の先生が正しく手話を覚えて指導する必要がある。
3. 手話はコミュニケーション手段だけでなく思考の手段。刑事裁判等の通訳に携わる時、黙秘権等について説明をするが、それを本人が生かすことができなければ情報とはいえない。思考を育てるためには言語が土台であり、手話言語の獲得を保障する必要がある。
4. 手話講座は通訳者になることを想定しており、聞こえる人が対象となっている。難聴者も手話を使いたいと思っている人はいる。難聴者が手話を覚えるためには要約筆記が必要であるが、現状ではそれができる環境がない。難聴者が手話を獲得できる環境づくりも進めてほしい。
5. 若い盲ろう者は、人工内耳の普及もあって音声・文章で育ってきているため、今後は触手話学習に加えて指点字にも取り組む必要があると思っている。
6. 知的障害のある人が、例えば特別支援教育の中で、またはもっと幼いときからコミュニケーションの力を伸ばす訓練のようなものがあればよいと思う。
7. 発達障害のある人の場合、幼い頃から「分かりやすい伝え方」を経験して、教

育の中で周りができるような社会環境を作っていくことが必要。学校はこの10年で随分変わり、一日の予定が教室に掲示されるようになった。その分、社会に出てからのギャップが昔より大きくなったのではないかと思う。社会の理解を深めていく必要があり、学校でやっているようなツールを社会でも取り入れていけないかと思う。

8. 神経難病の場合、筋力低下など発症してから2～3年くらいの早期から、コミュニケーション障害に対する支援を開始することが必要。進行する前の早い段階から使い慣れておくことが大切。コミュニケーションの機器を借りる申請を出してから実際に物が届くまでに時間がかかり、病状が進行して間に合わないが、こうなるという予測では対応してもらえない。機器利用の経済的負担は1割だが、市町によって「前例がない」と断られる場合があるなど対応が異なることがある。

(障害の理解や手段の普及について)

9. 市町で補聴器への補助があるが、「2級以上」などの条件がある。自分は6級でも不便を感じているので等級に関係なく補助してほしい。
10. 盲ろう者の存在やコミュニケーションについて、当事者も含めて市役所・病院・警察などに講演に行き、知ってもらう取組が必要。
11. 視覚障害のある人にとって、はがきの上下や表裏がわかりにくいいため、判別できる切り込みを統一して入れてほしい。
12. 発達障害のある人にとって、タブレットなどICT（アイシーティー、情報コミュニケーション技術）は有効。学校では、不公平といわれるなど利用の制限があるため、利用できるようにしてほしい。
13. 失語症について、県言語聴覚士会等の支援者が研修やセミナー等を行い、県民への理解を深める取組を行う必要がある。

(技術革新への期待について)

14. 視覚障害があり、メガネにつけて視線の先にある物等を小型カメラでとらえて音声で伝える機器を体験したが大変便利だった。AI（エーアイ、人工知能）やICT（アイシーティー、情報コミュニケーション技術）に大いに期待している。自立支援給付の対象にしてほしい。
15. テレビを見ることができないため情報の取得に制限があり、携帯電話を使いたいが、盲ろう者が使える携帯電話はまだない。盲ろう者が使えるICT（アイシーティー、情報コミュニケーション技術）の普及に期待したい。

(行政等の取組について)

16. 県民に手話を広めるということは大事だが、まずは公務員から広めていくことが必要で、公務員の義務として位置づけてほしい。
17. 行政の職員でも難聴についての理解が十分でないことがある。要約筆記者の派遣について、個人利用が多く、不特定多数での利用は少ない状況であるが、手

帳交付時に市町では「自分が詳しくないから説明していない」「資料だけ配布している。」というところもあり、市町職員への研修が必要と感じる。

18. 自分の住む市役所からの封筒には点字があるのでわかりやすい。「滋賀県」「〇〇市」だけでも点字を入れてもらおうと、どこから来たのかわかるので助かる。マイナンバーカードの送付時には点字がついていたので、他のものでもできるのではないかと思う。封筒だけでも点字をつけるようにしてほしい。
19. 知的障害のある人が理解できるよう、行政のパンフレットをもう少しわかりやすく変えてほしい。

(条例の形について)

20. ろう者の生き方が否定されないよう、手話言語条例を早く制定してほしい。口話教育で手話を禁止されてきた歴史がある滋賀だからこそ、手話言語条例が必要(手話を使ってよいのだと認めていることの表明)。
21. 手話言語条例を作ることで県民に手話の必要性を訴える。
22. 手話言語だけの条例の場合、「聴覚障害は手話があればよい」ということにならないか心配。手話に加えて要約筆記や口話、ゆっくり話すことなど、その人によって違うということも含めて考える必要があると思う。
23. 手話言語条例と情報コミュニケーション条例の両方が必要だと思う。情報コミュニケーション条例の中に手話言語条例を入れればよいのではないか。
24. 聴覚障害者の中で手話を使っている人は2割程度。8割はコミュニケーション手段として使っていない。情報コミュニケーションや情報アクセシビリティ条例の方がよいと思う。
25. 社会福祉審議会の議論で、手話言語条例制定を主張する意見があったが、情報コミュニケーションの中に手話も入ると思う。「手話は言語」ということにこだわりたい気持ちはわかるが、障害者全体を見ると情報コミュニケーションの中に手話も点字も入るのがベストだと思う。
26. 手話だけがコミュニケーション手段ではないので、手話だけの条例ではないほうがよいと思う。
27. 条例ができるのであれば「盲ろう者」という文言を入れてほしい。

(その他)

28. 小委員会には教育関係の人も委員に入れてほしい。
29. 小委員会は、手話言語と情報コミュニケーションと一緒に議論してまとまるのか。条例は別々につくるべきで、小委員会も分ける必要があると思う。