

# 聴覚障害者に対するコミュニケーションの方法

☆ <sup>こう</sup>口 <sup>わ</sup>話…相手と向かい合って、ややゆっくりと唇の動きも少し大きくハッキリと話をする。

☆ <sup>ひつ</sup>筆 <sup>だん</sup>談…紙とペンなどを用いて、言いたいことを要領よく書き相手に伝える。



☆ <sup>そら</sup>空 <sup>も</sup>文字 <sup>じ</sup>…空間に文字を書く。ゆっくり・はっきりと。(相手には文字が逆に見える)

☆ <sup>ゆび</sup>指 <sup>も</sup>文字 <sup>じ</sup>…50音を記号化したもの。人名や地名等に多く使われる。



☆ <sup>しゅ</sup>手 <sup>わ</sup>話…最も多く使用されている。両手の動き、顔の表情、上半身または体全体の動作で行う。



**聴覚障害があることは外見から判断する事がむずかしく、**周囲に気づいてもらえない状況が多々あり、会話だけでなく、さまざまな環境音の情報も入りにくく、場合によっては命に関わることもあります。「聴覚障害」といっても、聞こえの程度は人によってさまざまです。

岐阜県聴覚障害者情報センターでは、聴覚障害に関わる基礎知識の学習をはじめ、筆談等の体験を交えた「アウトリーチ事業」を実施しております。

職場での研修、地域での勉強会等にぜひご活用下さい。詳細については情報センターまでお問い合わせ下さい。

## 岐阜県聴覚障害者情報センター

〒500-8384 岐阜市藪田南 5-14-53 県民ふれあい会館 1棟 6階

TEL 058-213-6786

FAX 058-275-6066

# 聴覚障がい者は こんなことで困っています



## 公共交通機関



### 《困っている内容》

- ① 駅やホーム、車内のアナウンス・緊急時の放送等が聞こえません。
- ② 乗り換えが分からない時に、駅員に聞いても話の内容がわからない。
- ③ 電車の発車ベルが聞こえず、扉に挟まれそうになる。
- ④ いつも周囲に注意を払っていて疲れてしまう。



### 《どうしたらいい?》

- ・駅やホーム、車内の放送内容が電光掲示板で表示してあるとありがたい。
- ・手話のできる駅員がいるとありがたい。
- ・停車、発車のお知らせランプがあるといい。

## 銀行・郵便局など



### 《困っている内容》

- ① 名前を呼ばれても聞こえません。
- ② 窓口の人の説明や質問がわかりません。
- ③ 案内表示が少ないと、どの窓口行けばいいのか分かりません。
- ④ 「聞こえない」というと大声で話され周りの目が気になります。
- ⑤ 混み合っていると、聴覚障害者であっても、一方的に話しかけられることがあります。
- ⑥ 電光掲示板がない場合は特に困ります。



### 《どうしたらいい?》

- ・手話通訳や要約筆記(筆談)の対応があるといい。
- ・電光掲示板による表示があるといい。
- ・直接呼びに来てほしい。
- ・呼出バイブレーターがあるといい。
- ・行員、職員が手話を覚えてくれると嬉しい。
- ・ゆっくり、はっきり話してほしいです。

## ショッピング



### 《困っている内容》

- ① 購入したい商品について質問したくても、コミュニケーションがうまく取れず、聞きたいことが聞けないことがある。
- ② 商品の返品・修理をお願いする時に話が通じないことがあります。
- ③ 店内放送の内容がわかりません。



### 《どうしたらいい?》

- ・店員が手話や筆談で対応してくれるとうれしいです。
- ・メモやホワイトボード等の書けるものを常備してくれると助かります。
- ・商品のセールスポイントなどを紙に書いて貼ってあるとわかりやすいです。
- ・店内放送の内容を電光掲示板などに表示してもらえると助かります。



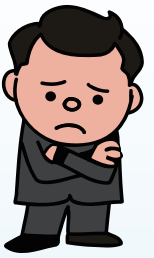
岐阜県聴覚障害者情報センター

(岐阜市藪田南5-14-53 県民ふれあい会館1棟6階)

TEL:058-213-6786

FAX:058-275-6066

# 聴覚障がい者は こんなことで困っています



## 病院・医院など



### 診察

#### 《困っている内容》

- ① 医師、看護師の説明や質問がわからない。
- ② 医師、看護師が後ろ向きやマスクをした状態で話すと、口の動きがわからないので困ります。
- ③ 自分の症状をうまく伝えられない。
- ④ 医師、看護師が筆談を嫌がる。
- ⑤ 医師の文章がわかりにくい。
- ⑥ 医師が症状を詳しく説明してくれない。
- ⑦ 入院時、呼出ベルを押しても返事が聞こえません。



#### 《どうしたらいい?》

- ・医師、看護師が聴覚障害者に対して、理解ある対応をお願いします。
- ・医師、看護師が手話や筆談で対応してくれるか、手話通訳者、要約筆記者を設置してほしいです。
- ・患者と顔を合わせてゆっくり、はっきりと話してほしいです。

### 検査

#### 《困っている内容》

- ① 医師、検査技師がマスクをした状態での指示や説明がわかりません。
- ② 文字や図による表示がないと困ることがあります。
- ③ 暗い場所で筆談しても見えません。
- ④ 補聴器を外さなくてはならない時に、まったく聞こえなくて困ります。
- ⑤ 検査結果の説明がわからない。



#### 《どうしたらいい?》

- ・文字やプラカード、電光掲示板などで情報表示があると助かります。
- ・検査開始の合図をあらかじめ決めてもらうと助かります。
- ・検査の方法を文字や図にして、貼ってあるとわかりやすいです。

## 飲食店



#### 《困っている内容》

- ① 注文の時に通じなくて、違うものが来ることがあります。
- ② 食事を持ってきた時に言っていることがわかりません。
- ③ 注文したものと違うものが来た時、要望を伝えることが難しいです。
- ④ 店員に筆談を嫌がられることがあります。
- ⑤ なかなか店員を呼ぶことができない。
- ⑥ ドライブスルーでマイクでの注文ができません。



#### 《どうしたらいい?》

- ・店員が簡単な手話や筆談対応してくれるとうれしい。
- ・メニューに絵や写真が多いとわかりやすいです。
- ・注文内容を確認する時に注文表を見せてくれると確認しやすいです。
- ・ボタンによる選択、注文方法があるといいです。



岐阜県聴覚障害者情報センター

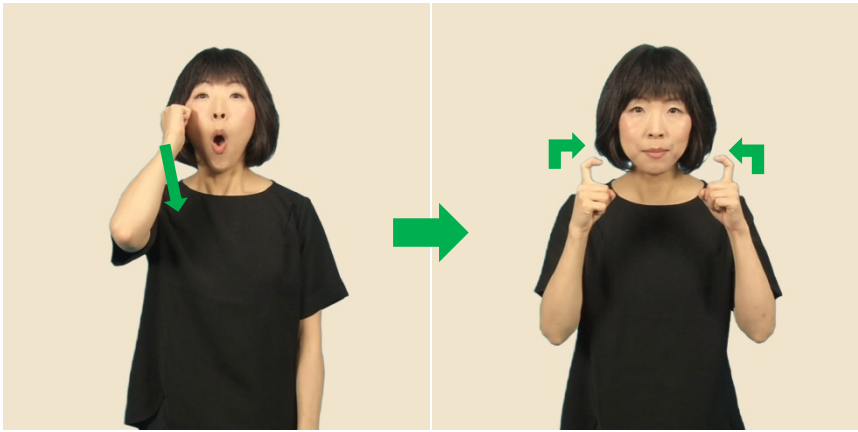
(岐阜市藪田南5-14-53 県民ふれあい会館1棟6階)

TEL:058-213-6786

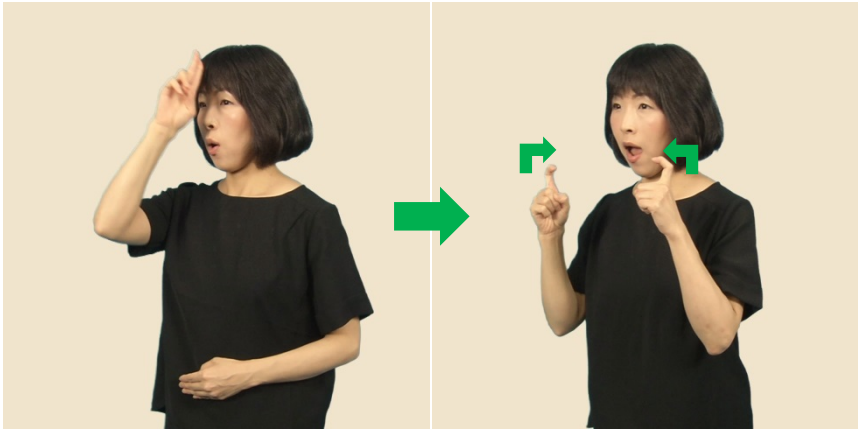
FAX:058-275-6066

# 手話のあいさつをやってみよう①

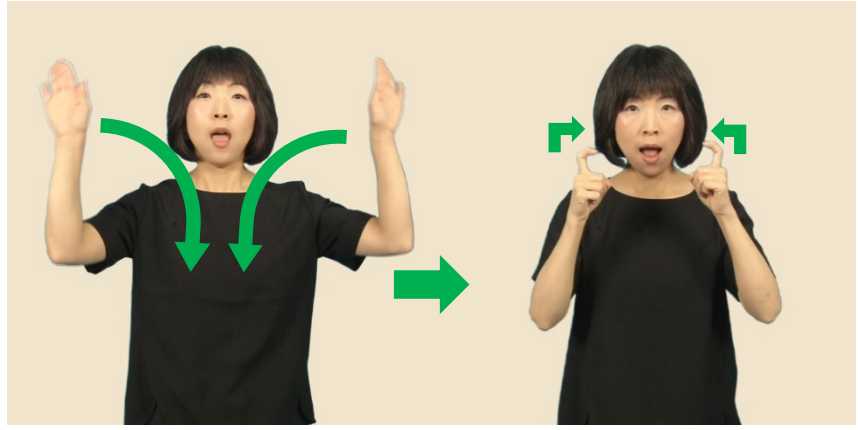
おせよんいけごまか



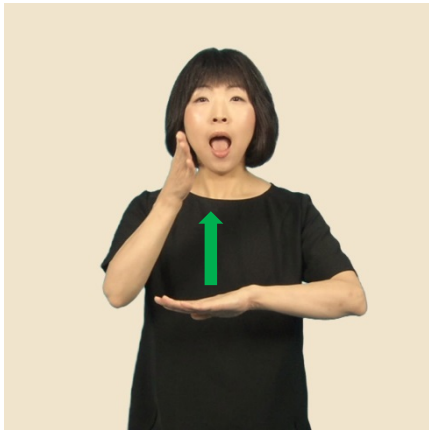
いんいさば



いんせえば



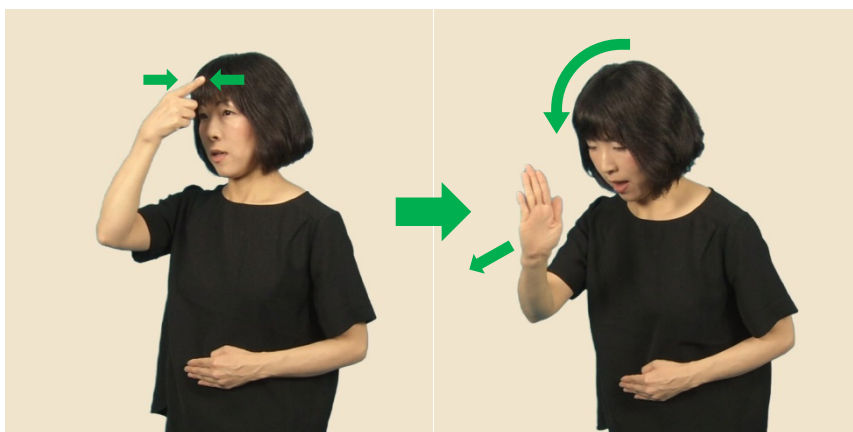
おごなうん



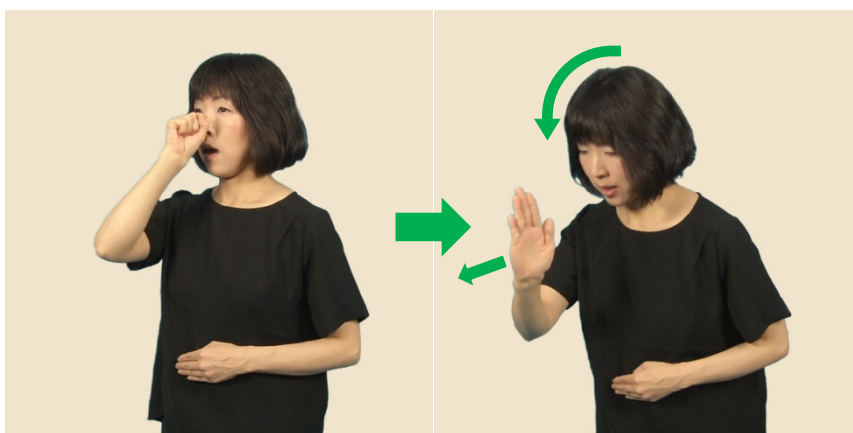


## 手話のあいさつをやってみよう②

すみません



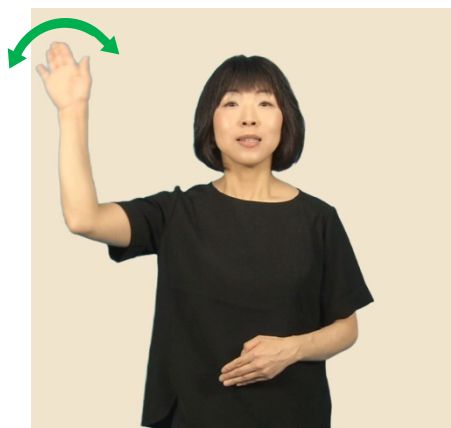
ちんちんお願ひごまつ



お疲れ様です

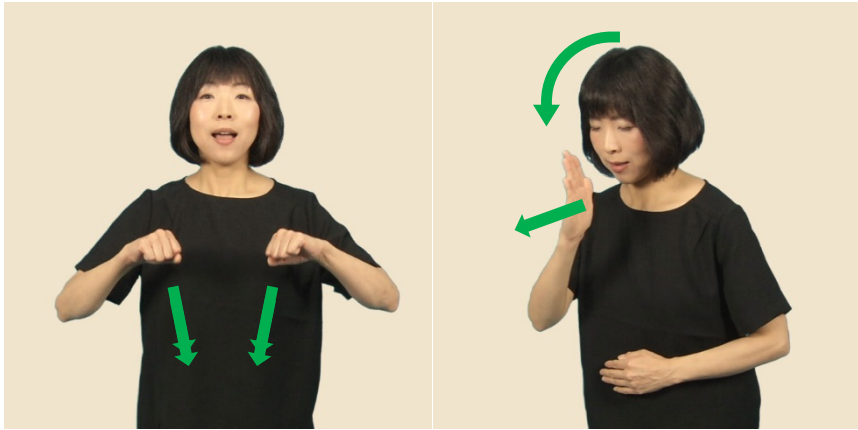


こんにちは

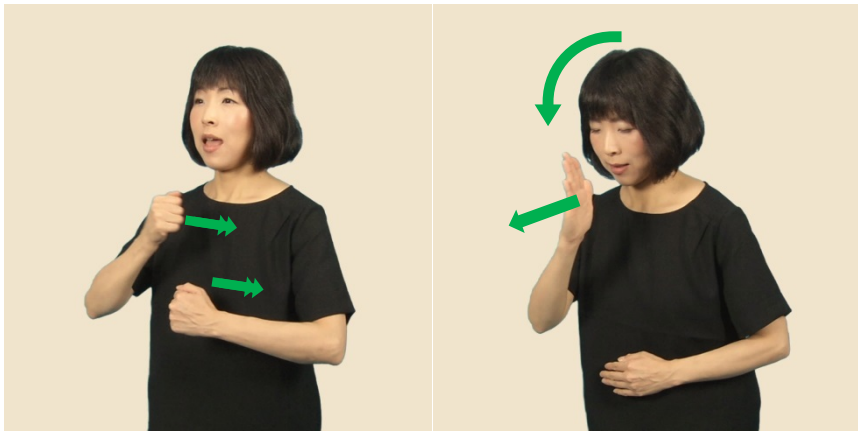


# 手話の話し言葉をやってみよう①

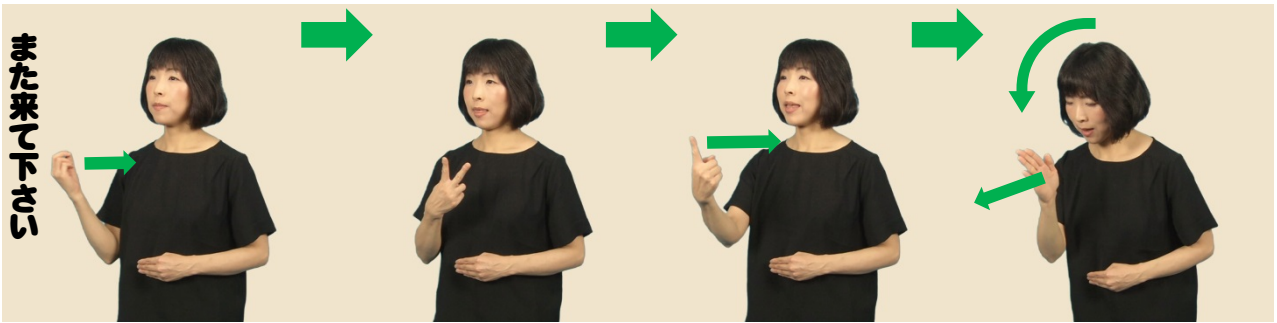
頑張ってください



頑張っていきます



また来てください

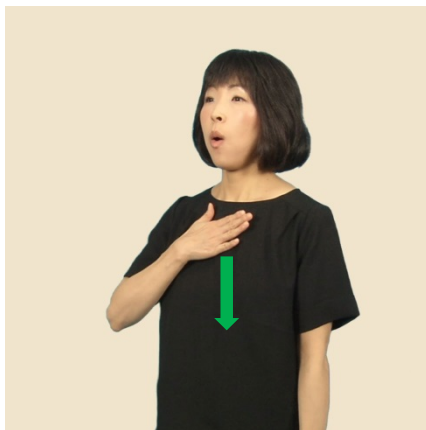


必ずお持ちください

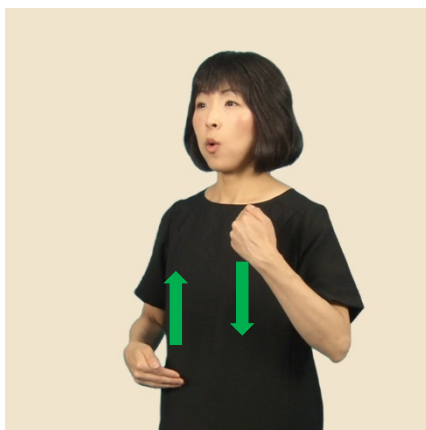


# 手話の話し言葉をやってみよう②

分かりました



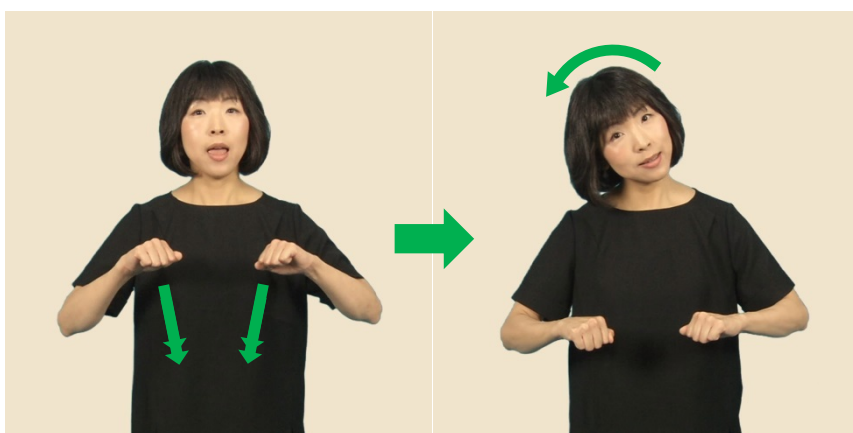
うれしい



大丈夫ですか？



元気ですか？



## 筆談をする場合の注意点

- 筆談とは？

- メモ用紙などに字を書いてコミュニケーションをとる方法です。



- 要旨だけを簡単にまとめて書く。

- 一字一句でいねいに書くより、必要なことだけを簡単にまとめて書くようにした方が、スムーズにコミュニケーションできます。

○〈良い書き方の例〉

調べるのに、約 10 分かかります。

×〈悪い書き方の例〉

只今込み合っていますので、お調べするのに約10分かかります。

- 漢字を適切に使って、意味がわかるようにする。

- 難しい言葉は避けるようにしますが、ひらがなばかりでもかえって意味がわかりにくくなります。表意文字である漢字を適切に使うと、読めなくても意味が通じやすくなります。

○〈良い書き方の例〉

調べるのに、約 10 分かかります。

×〈悪い書き方の例〉

しらべるのに、やくじゅっぶんかかります。

- 抽象的な言葉や二重否定は使わない。

- 抽象的な言葉や二重否定を使うと誤解を招くことがあります。遠回しな言い方は避け、簡潔にまとめると言いたいことが伝わります。

○〈良い書き方の例〉

資料をお渡しするのに、約30分かかります。

×〈悪い書き方の例〉

資料をお渡しできないわけではないのですが、用意するのに時間がかかります。

引用元：岐阜県障がいのある方への配慮マニュアル