

# きこえないんです

～災害時の支援について～

三重県聴覚障害者支援センター

## 聞こえないことって？

「聞こえない人」といってもその状態はさまざまです。

生まれつき、あるいは言葉を覚える前に聞こえなくなった人、最初は聞こえていたけど何らかの原因で聞こえなくなった人、加齢とともに聴力がおとろえる人もいます。

補聴器を使って音声を聞き取ることができる人から補聴器を使っても聞き取ることが難しい人まで、その聞こえ方も人によってまちまちです。

なお、三重県には身体障害者手帳の交付を受けている聴覚障害者は約 7,300 人（平成 29 年 4 月調べ）です。

## 聞こえない人が困ること・不安に思うことって？

- 話しかけられたことや、館内放送などがあったことに気づかず、何が起きたのか分かりません。
- 電話でのやり取りができないので、急病や事故など緊急事態のとき 110 番や 119 番に電話をかけることができません。
- 役所や銀行、病院などの窓口でコミュニケーションが充分ではありません。
- 職場や学校、自治会での会議や集まりで、まわりの人が何を話しているのか分かりません。また手話を使う聴覚障害者の場合は周りに手話ができる人がいないために、敬遠され、孤立してしまうことがあります。

## 本リーフレットの目的

「災害のとき聞こえない人をどう支援すればよいか？」と問い合わせがあります。しかし、地域の人々に「聞こえないこと」についての理解があれば、災害時だけでなく普段からともに助け合うことは難しいことではありません。

本リーフレットは、たくさんの方に聞こえないことや聞こえない人たちがどんなことに困り、どんな支援があるのかを知ってもらうために作成しました。

だれもが安心して暮らせる社会の実現をめざして、本リーフレットがその一助になることを願っています。

## 本リーフレットの内容

- 届かなかった避難を呼びかける声
- 聞こえなくて困ること
- 避難所などでの掲示・表示の工夫
- 支援する人が分かるように
- コミュニケーションに使えるもの
- 聴覚障害者とのコミュニケーション方法
- 聴覚障害者を支援するもの
- 手話単語

## 届かなかった避難を呼びかける声

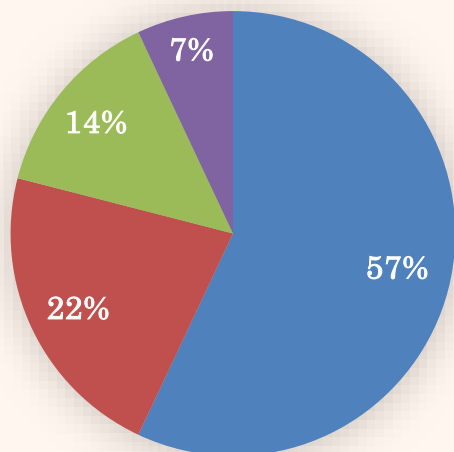
東日本大震災では障害者の死亡率は障害のない人の約2倍、障害者の中では聴覚障害者の死亡率は視覚障害者に次いで2番目に多いものでした。(NHKハートネット調べ)

聴覚障害者は防災無線や避難を呼びかける声が聞こえず、逃げ遅れたことが原因と考えられます。

三重県では平成26年台風11号の時に三重県全域に大雨特別警報が発令されました。このことについて県内の聴覚障害者団体に加入している約150名にアンケートを行いました。その結果下記のグラフのとおり、43%もの人が「あとで知った」もしくは「知らなかった」「意味が分からない」という回答でした。

半数近くの聴覚障害者にこの情報が届いていなかったのです。

### 大雨特別警報をいつ知ったか？



■ すぐ知った

■ あとで知った

■ 知らなかった

■ 特別警報の意味が分からない

(聴覚障害者約150名へのアンケート結果)

## 聞こえなくて困ること

地域社会には様々な人が暮らしています。その中で聴覚障害者は、情報が入りづらく、周りの人たちの声が聞こえないためにコミュニケーションがとりにくく、地域の中で孤立してしまいがちです。

災害時、聴覚障害者にはどのような対応が必要で、そのためにはどのようなことを備えていけばよいのでしょうか。



避難所で、物資や食料の配給など大切な連絡やお知らせが、音声では伝わりません



物資や食料の配給などの大切な情報は、プラカードや掲示板を活用すると、人混みや遠いところでも目につき、気づきやすくなります。

音声だけではなく視覚的にも見て分かりやすい工夫をすることで、聞こえない人だけではなく、高齢者や外国人など、多くの方々の役に立ちます。

水やおにぎり、  
ここにあります



手話で話のできる人が  
いないと、孤独で不安です。  
相談したくても、コミュ  
ニケーションが  
できません…



周囲を見渡してみましよう。

不安そうな顔をして、周りの様子をうかがうようにしている人はいませんか？  
もしかすると、その人は聴覚障害者かもしれません。おもいきって、声をかけてみてください。そのときは、筆談やジェスチャーなどを使ってみてください。



同じ障害を持つ人と話すことで、不安や恐怖、緊張感が和らぐこともあります。

避難所運営担当に聞こえない人がいることを伝え、当センターや聴覚障害者団体等と連携をとるようにしてください。



夜間に停電になると、手話や筆談で話すことができずとても不安です



災害のときは、電線の断絶等により、避難所でも停電になることがあります。目で見ても聞こえない人にとっては、光がないと筆談も手話もできません。

もし、避難所に懐中電灯などが備蓄してあったら、それを聞こえない人に渡してあげてください。



補聴器をつけている人でも会話が全部聞こえるとは限りません。またマスクをしていると口の形が分かりません。視覚的なコミュニケーションをとるときには、相手の顔や書いた文字が見えるということが必須です。

マスクをつけている時にはマスクをずらしたり、懐中電灯等を使いお互いの顔が見えるようにしてください。



声をかけられても気がつかず、「無視している」と誤解されることがあります



聞こえないために、後ろからの呼びかけや挨拶などに気づかず、周囲の人に「失礼な人だ」と誤解やトラブルを招いてしまうことがあります。そのため、たとえ避難が必要な状況であっても、家にいたほうが良いと思ってしまう人もいます。

聞こえない人と話すときは目を合わせて話してみてください。



声を掛けられて気づかないだけでなく「防災無線」や避難所内での「案内の声」や「放送」も聞こえません。災害や避難情報を文字で伝える「防災行政無線メール」の配信や避難所内での掲示板の活用は聞こえない人だけでなくみんなが安心できる仕組みです。

また、災害時には給水車が来たことに気づかないため、「支援が必要な人がいる」ことを示す旗を配布し、旗が立っている家には給水車が来たときに声かけをするというところもあります。



## 避難所などでの掲示・表示の工夫

聞こえない人は、館内放送もドアをノックする音も聞こえません。

例えば、公共施設のトイレにどのような表示をしておくか、緊急時や停電時に安心です。

ドアの下で懐中電灯の光が左右に振れたら、すぐにトイレから出て避難してください。



コミュニケーションや移動介助等にお手伝いが必要な人は名前を書いてください

また、避難所の受付では、上のような表示をして、本人が識別できるもの（アームバンド、バンダナなど）を渡しておくか、支援者につながるやすくなります。

## 支援する人が分かるように

「支援が必要な人」ということが分かるものを身につけると支援者も声がけしやすくなります。

例えば、避難所などでは左のようにシリコン製の虫よけリングを活用することもできます。

三重県に登録している意思疎通支援を行う者が着用する腕章やストラップ付き名札です



当センターに登録している災害支援サポーターは、ビブスを着用しています

## コミュニケーションに使えるもの

避難所の受付には筆談ができるように紙と筆記用具を常備してください。また、書いたものをボタン一つで、スッと消せる便利な「筆談ボード」もあります。

これらは、普段から公共施設やお店、病院などの受付にもあれば安心です。

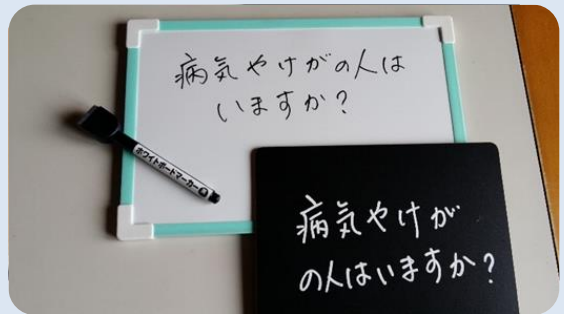


筆談ボードは、さまざまな会社が製作販売しており、数千円程度で購入することができます。

でも、何より一番簡単な方法は「紙と鉛筆」ですよ！

弱視の方には、黒い背景に白文字、白い背景には黒文字が読みやすくなります。

なお、夜間でも筆談ができるよう、書いた文字がLED発光で光る筆談ボードもあります。



スマホやタブレットの普及で、聞こえない人とのコミュニケーションに使える便利なアプリもいろいろあります。

例/「UDトーク」

聞こえない人と「音声」「手書き」「キーボード」のいずれかを使って会話ができます。操作は簡単で、音声からの文章変換の精度も高いといわれています。

## 聴覚障害者とのコミュニケーション方法

コミュニケーションは人間関係を築く上で、なくてはならない非常に重要なものです。しかし、コミュニケーションはほとんど音声で行われるため、聞こえない人は生活上で大きな不安と不便を抱えています。

ぜひ、筆談や手話等で話しかけてみてください。

### ①筆談

- はっきりと読みやすい文字で
- まわりくどい表現、あいまいな表現はしない
- 長い文は避け、要点を手短に分かりやすく
- ひらがなや難しい漢字を多用しない

#### ★良い例、悪い例

- × 「痛くありませんでしょうか？」
- 「痛いですか？」
- × 「ただいま込み合っておりますので、お調べするのに約10分程かかります」
- 「調べるのに約10分かかります」
- × 「しゅわつうやくしゃぐるのに、やくごふんかかります」
- 「手話通訳者が来るのに約5分かかります」

### ②口話（相手の口の形を見て言葉を読み取る方法です）

- 口の形は大きく、ゆっくりと
  - マスクをしているときは、マスクを外して
  - 資料を見ながら説明するときは、下を向きがちになります。お互いの目と目を合わせて（資料と口元を同時にみることはできないので、視線がどこを向いているかに注意してください）
  - 耳や補聴器の近くで大声を出しても、あまり意味がありません
- ※失聴の時期、聞こえの程度や性質、障害の部位等により聞こえは異なります。補聴器を使うことで、人の声が聞き取れる人もいれば、物音の大小のみしか聞き取れない人もいます

### ③身振り手振り

- 表情をつけると分かりやすい
- 方向、対象物を指し示す
- 例えば、「食べ物」は食べるしぐさ、「飲み物」は飲むしぐさなど、普段のしぐさをすると伝わりやすくなります

### ④手話

手話は日本語と同じように、ひとつの言語です。英語、フランス語など国ごとに言語が違うように、手話も国ごとに違います。

しかし聞こえない人は全員手話ができるかというと、そうではありません。日本に生まれた子どもたちが、日本語を自然に覚えていくように、聞こえない子どもも「ろう学校」で聞こえない子どもたちの中で手話を自然に覚えていきます。

だから、病気などで突然聞こえなくなった人や、地域の幼稚園や学校に通う聞こえない子どもは手話を覚えているわけではありません。平成 13 年に厚生労働省が行った『身体障害児・者実態調査』の「聴覚障害者のコミュニケーション手段」の調査結果では、手話をコミュニケーション手段として使っているのは聴覚障害者総数の 15.4% でした。三重県の聴覚障害者数は約 7,300 名ですが、この調査結果にあてはめると、三重県の手話を使う聴覚障害者は約 1,140 名とみられます。

もし、手話に関心を持たれたら地域自治体に問い合わせ、近くの手話サークルや手話奉仕員養成講座に通ってみてください。

手話を使う聞こえない人に少しでも手話で話しかければ、その人の笑顔が見られるはずです。

三重県は平成 28 年 6 月に「三重県手話言語条例」を制定しました



(一社) 三重県聴覚障害者協会  
マスコット『できるカモン』

## 1. 意思疎通支援事業

聴覚に障害があると音声によるやりとりや意思疎通が困難です。意思疎通支援事業は、生活、医療、地域、社会参加などのさまざまな場面で、聞こえない方と聞こえる方がお互いコミュニケーションをとれるように手話通訳者や要約筆記者を派遣して支援する事業です。（詳しくは地域自治体にお問い合わせください）

### ●手話通訳者とは？

日本語を手話に、手話を日本語に置き換えることで、双方の意思疎通支援を行います。

### ●要約筆記者とは？

話す内容を要約して「手書き」「パソコン」のいずれかの方法で筆記し、文字で内容を伝えることで意思疎通支援を行います。

## 2. 防災メール配信サービス

災害や避難情報を文字で伝える防災無線メールなどがあると、聴覚障害者にとっては災害時にとても心強いし、大切な情報が伝わります。ぜひ、聴覚障害者の皆さまに知っていただきたいサービスです。

### ●自治体の緊急通報・防災情報配信メール

地域で出る注意報や警報、災害の情報などを、メールや FAX、Twitter などでお知らせしてくれるサービスが県や市町にあります。なお、受信には登録が必要です。詳しくは地域自治体にお問い合わせください。

### ●三重県警ウェブ 110 番 ファックス 110 番

事件や事故が起きたとき、通報が困難な聴覚障害者のために、ウェブやファックスで、三重県警 110 番センターと文字による対話を行い通報することができます。

詳しくは三重県警のホームページ緊急通報 110 番の「聴覚・言語に障がいを持つ方の 110 番（ウェブ 110 番・ファックス 110 番）」をごらんください。

### 3.三重県聴覚障害者支援センター

三重県聴覚障害者支援センターは、聴覚障害者への支援を行う専門的な施設として設置され、一般社団法人三重県聴覚障害者協会が指定管理者となって運営している県の施設です。

主に以下の事業を行っています。

#### ●意思疎通支援事業

手話通訳者や要約筆記者等の派遣や養成を行っています

#### ●聴覚障害者への支援

聴覚障害者が地域でともに暮らせるよう、相談支援やコミュニケーション教室などを行っています

#### ●災害発生時における被災聴覚障害者支援の拠点

市町と協定を締結し、災害発生の際に連携しながら、被災聴覚障害者の支援を行う拠点です

#### ●ビデオライブラリー事業

字幕または手話を付与した映像作品の貸出や製作を行っています

### お問い合わせ先

■住所：〒514-0003

三重県津市桜橋 2 丁目 131 三重県社会福祉会館 5 階

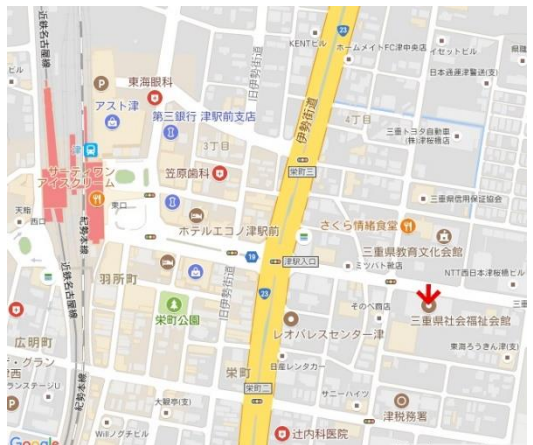
■FAX：059-223-3301

■TEL：059-223-3302

■e-mail：deaf.mie-center@  
vivid.ocn.ne.jp

■アクセス：

津駅東口から歩いて7分  
駐車場に限りがあるため、  
公共交通機関でお越し  
ください



# 手話単語



「おはよう」



「こんにちは」



「こんばんは」



「ありがとう」



「待ってください」



「分かりました」



「分からない」



「助ける」



「大丈夫」

三重県聴覚障害者支援センター

発行：平成 30 年 3 月