

關懷「聽」與「心情」的漫畫小冊

你知道什麼是 聽覺障礙嗎？

監修 大沼 直紀 教授

日本財團電話中繼服務理事長

醫學博士(聽覺障礙學)

筑波技術大學前校長・名譽教授



SHIONOGI

鹽野義製藥株式會社

關懷「聽」與「心情」的漫畫小冊

你知道什麼是 聽覺障礙嗎？

監修 大沼 直紀 教授

日本財團電話中繼服務理事長
醫學博士(聽覺障礙學)
筑波技術大學前校長・名譽教授

目 前

監修前言	3
------------	---

漫畫

醫療從事人員的應對疏忽

- ① 呼喊患者時，該怎麼辦？ 4
- ② 說話時應朝向哪方？ 5
- ③ 口罩是「聽的阻礙」 6
- ④ 「慢慢說」、「仔細說」也要注意 7

聽覺障礙人士

在這些情況下會特別聽不清楚	8
---------------------	---

醫療從事人員應事先了解

與聽覺障礙人士的溝通技巧	9
--------------------	---

重點解說

什麼是聽力損失、聽覺障礙	10
--------------------	----

漫畫

聽覺障礙人士的心情

- ① 說不出「請再說一次」 12
- ② 我的耳朵還能聽得見 13
- ③ 不要光靠發音決定一切 14
- ④ 能不厭其煩地用表情或動作說明，會讓人感到安心 15

聽覺障礙人士

會有這樣的心情	16
---------------	----

可應用 在醫療現場

與聽覺障礙患者的溝通技巧	18
--------------------	----

監修前言

聽覺障礙是一種不易被察覺的障礙。

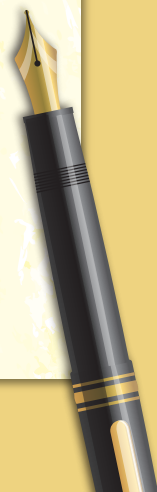
聽力受損的程度有很大的個人差異，容易傳達的（聽覺障礙人士所期望的）溝通方式也因人而異。

此外，聽覺障礙人士的心中也懷抱著各種不同的心情。有一些人即使想說「請再說一次」，也可能會因為要一再麻煩他人而感到卻步。也有一些人拒絕接受自己的聽覺障礙。

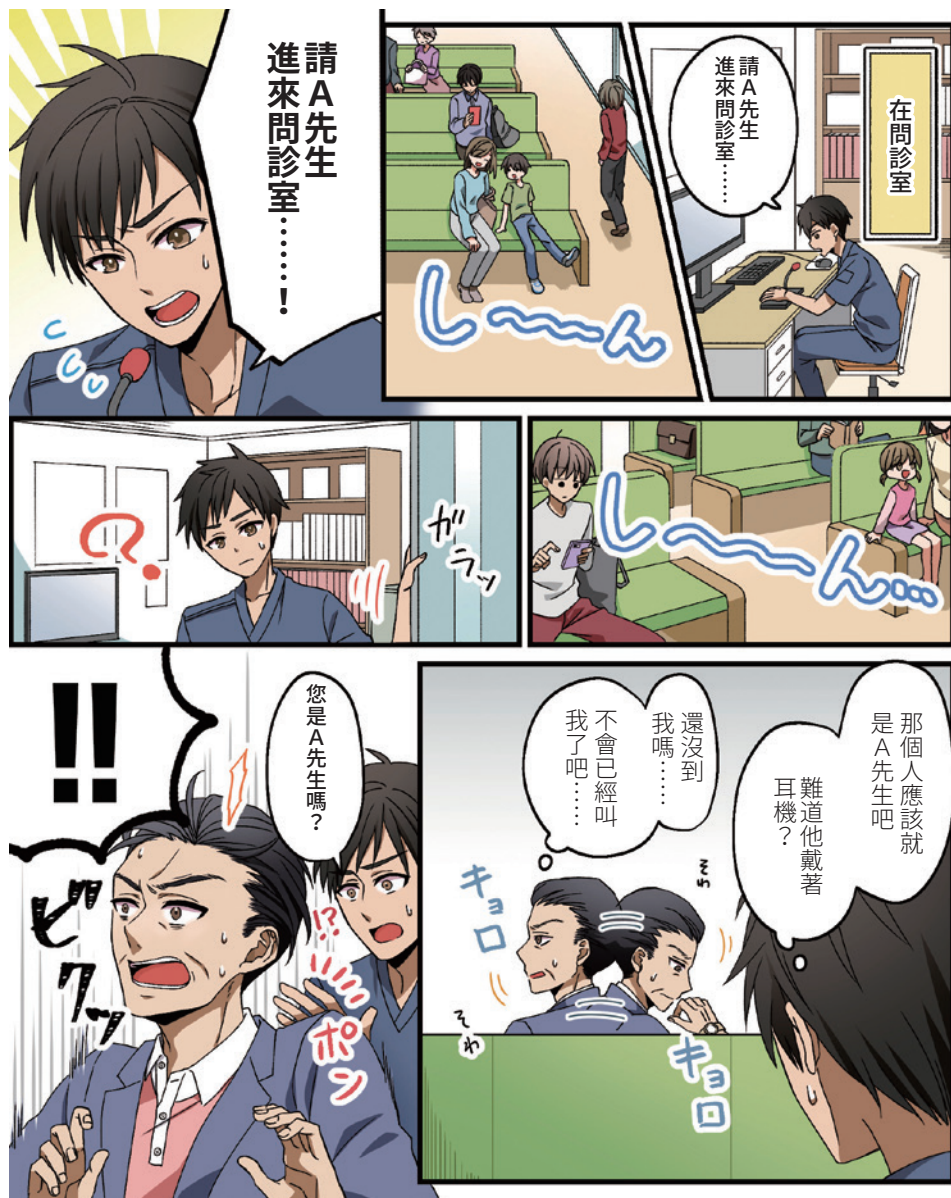
為了讓聽覺障礙人士能更安心、順利地就醫，對於「聽」與「心情」的關懷非常重要。讓我們一起了解患者在醫療機構中容易遇到的困難與煩惱。

日本財團電話中繼服務理事長
醫學博士（聽覺障礙學）
筑波技術大學前校長・名譽教授

大沼 直紀



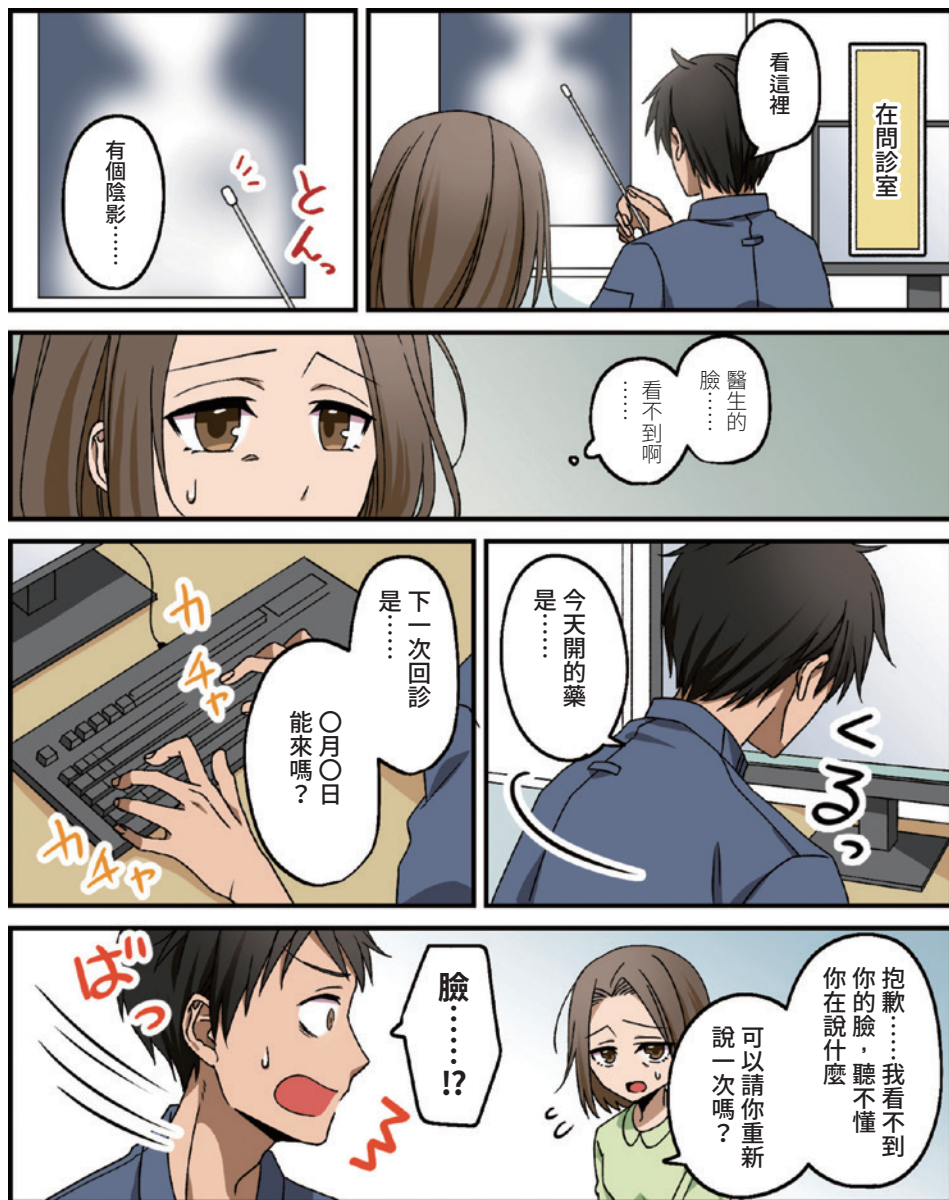
呼喊患者時，該怎麼辦？



檢查
重點

聽不見、或聽不清楚的人，需要依靠視覺來補足資訊。像是腳步聲等聲音不易被察覺，若從背後靠近並拍肩膀，可能會嚇到對方。請盡量從視線容易注意到的方向接近患者等。此外，從掛號開始就要事先準備，讓所有醫療人員都能對患者做到妥善的關懷。

說話時應朝向哪方？



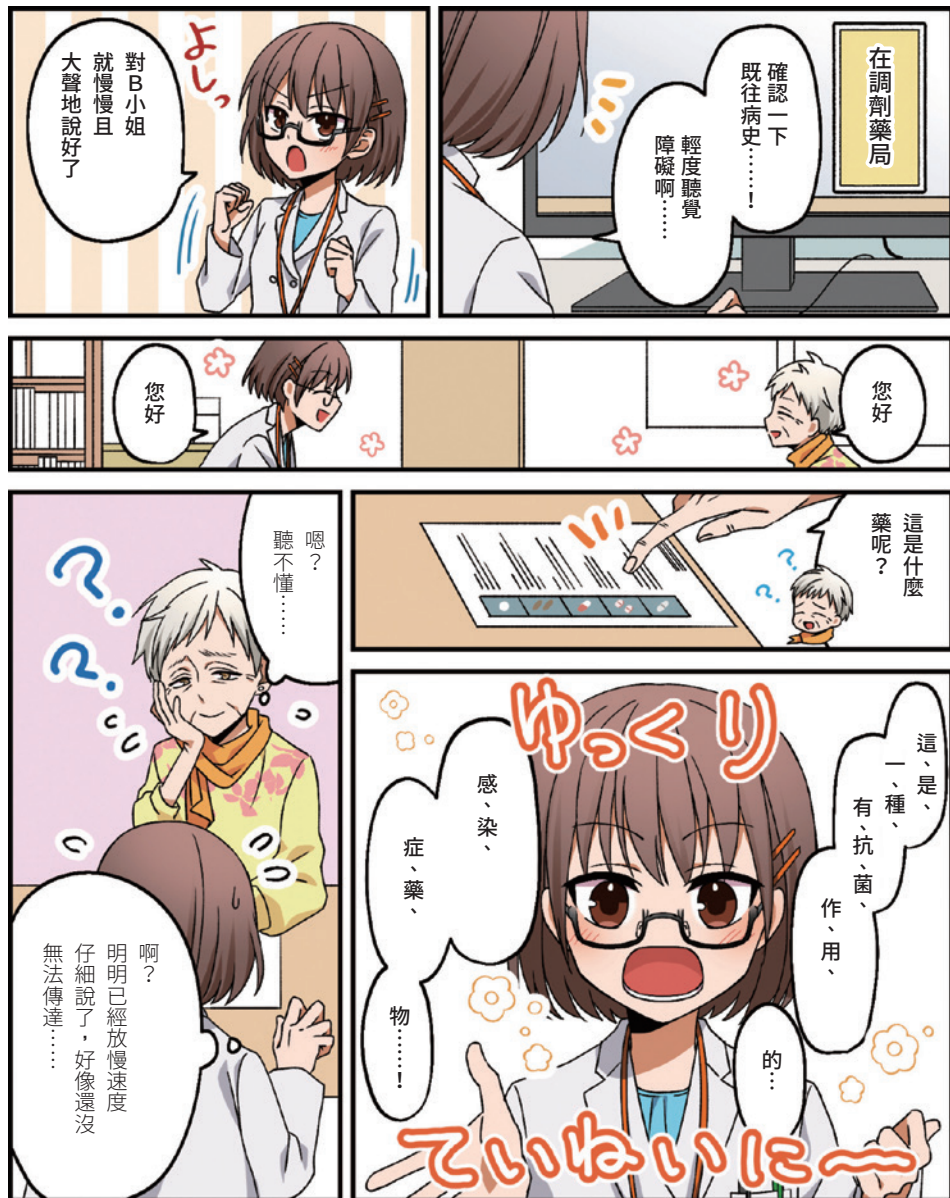
檢查重點

聽不見或聽不清楚的人，會透過觀察說話者的口型來推測說話內容。如果把臉轉開，在患者看不到口型的狀態下說話，就可能無法順利傳達訊息。請務必面對患者，讓他們能清楚看到口型再進行對話。



6

「慢慢說」、「仔細說」也要注意



檢查重點

把話切得太細,或講得過於緩慢,對聽不見或聽不清楚的人而言,有時反而更加難以理解。所以,用像新聞主播那樣適度的語速與停頓,再加上語調起伏來說話,會更容易讓對方聽懂。

正確的停頓方式:「這是一種、有抗菌作用的、感染症、藥物」



聽覺障礙人士 在這些情況下會很難聽懂

同時有好幾個人說話時

因為沒辦法同時看到多個人的口型，所以會不確定該看誰，就會聽得很吃力。說話的人如果能舉手示意等會比較好。



過暗或過亮的環境

過暗或相反的在窗邊等因逆光而過亮的地方，如果看不清說話者的口型，就會變得難以聽懂。



周圍有雜音時

由於聽覺障礙人士僅聽取必要聲音「在雜音中分辨並接收人聲」的處理能力較弱，所以一旦混有雜音，就會變得難以聽懂。



在空曠或距離遠的地方

在聲音容易擴散的空間，有回音或殘響的地方、或者在看不清說話者口型的遠處，就會難以聽懂。





與聽覺障礙人士的溝通技巧

說話的重點

在開始說話前，可以先舉手示意等，讓聽者（聽覺障礙患者）將注意力集中到說話者（醫療從事人員）身上。

聽覺障礙患者在過大的音量下感到不舒服，但若講得過慢又會難以理解。建議以稍大聲量、稍慢的語速，並配合語調起伏來說話。

說話的位置、表情、肢體動作

說話者應將臉朝向對方，讓對方能看見口型。即使有陪伴者在場，也要將視線朝向聽覺障礙的患者說話（避免讓對方感到被忽視）。

可以配合肢體語言，並以豐富的表情來說話，也能讓表達更容易被理解。

配戴口罩時應注意

可以使用口部透明的口罩或面罩，或者改用筆談。

環境檢查

注意環境不可過暗或過亮，盡量減少周圍的雜音或回音等，營造便於聽清的環境。

筆談重點

過長的句子或客氣的表現，可能不容易被理解。應掌握要點，簡潔地書寫。

善用輔助設備

可善用聲音辨識會話APP或使聲音更清晰的擴音器（參閱p18）等，輔助聽力的設備，以提升溝通效能。

別忘記確認

不可單方面說完便結束對話，應提出「還有問題嗎？」「有沒有漏聽的地方？」等，確認患者是否完全理解。



什麼是聽力損失、聽覺障礙

聽力損失會根據受損部位、發病時期及程度不同，而有各種不同的類型與特徵。如果一概而論地去應對，就會做出錯誤的判斷。請務必清楚了解聽力損失的相關知識。

依受損部位不同，可分為不同的類型

傳音性聽損

耳朵入口到鼓膜、中耳之間任何一處發生障礙所引起的聽力損失。聲音聽起來會變小，就像戴著耳塞一樣。這種情況有可能透過治療治癒。

感音性聽損

內耳耳蝸到聽神經之間任何一處發生障礙所引起的聽力損失。不僅聲音聽起來變小，還會產生聲音扭曲，導致不清晰。這是一種難以治癒的聽力損失。老年性聽損多為感音性聽損，有時也可能同時患有傳音性聽損。

混合性聽損

同時具有傳音性聽損和感音性聽損兩種障礙。

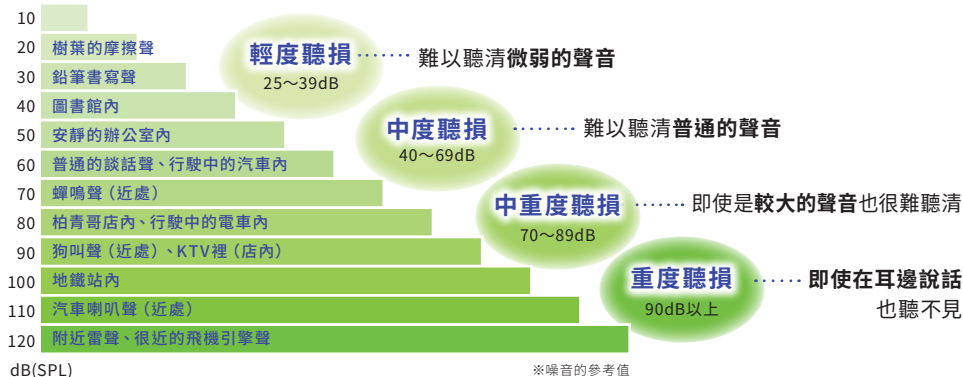
依發病時期不同會有所差異

聽力損失若從出生起就存在（**先天性聽損**），或在嬰幼兒時期（**幼兒聽損**）出現，會很難透過耳朵聽來學習說話（也稱為**語言獲得前聽損**）。而在已經掌握口語後才出現的**後天失聰**，說話能力通常不太受到影響。另外，隨著老化造成聽覺功能衰退的**老年性聽損**，會在65歲之後急速增加，且老年人通常傾向難以接受自己聽力損失。



聽力損失的程度範圍

聽力損失的程度（平均聽力水平）以分貝（dB）表示。



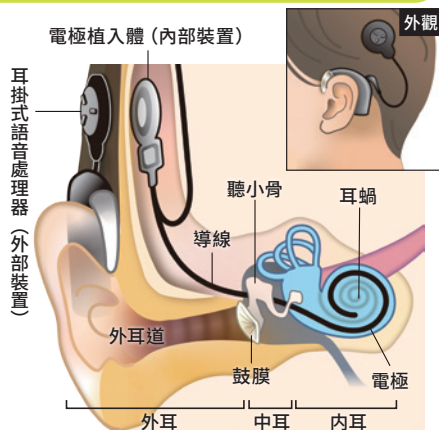
關於助聽器

助聽器是一種補助聽力、幫助聽取聲音的裝置，種類包括耳內型、耳掛型、口袋型等。若仍有部分聽力保留，無論是傳音性聽損、感音性聽損或混合性聽損，都能發揮效果。由於聽覺特徵與生活方式因人而異，最重要的是選擇符合個人需求的機型。此外，還需根據使用場合與聽力變化進行調整。



關於人工電子耳

人工電子耳是一種醫療設備，它取代了受損的內耳（耳蝸），將聲音轉化為電信號，並透過電極刺激聽神經來補助聽力。手術會將植入體（電極）埋入耳朵深處的內耳中。人工電子耳只適用於因耳蝸毛絨細胞受損所導致的感音性聽損。主要對象為使用助聽器也聽不清楚的中重度或重度聽損患者，以及無法使用助聽器的人。接受人工電子耳手術後，許多人能夠聽到一公尺外的人說話的聲音。



需要明白個體差異很大

聽覺障礙人士的聽力程度和溝通方式各不相同。他們能透過助聽器或人工電子耳聽到什麼程度，以及他們是否會使用口語（發聲、讀唇）或手語等，這些都因人而異。我們需要根據每個聽覺障礙人士所希望的溝通方式來給予適當的考量和協助。



【參考文獻】

大沼直紀 監修，與身心障礙者共存之書 編輯委員會 編著、公益財團法人 共同品推進機構 協助：認識聽力障礙者之書，共同出版，2022年

說不出「請再說一次」



檢查重點

對於聽不見或聽不清楚的人而言，即使他們想請對方再說一次，也常常會因為顧慮而猶豫是否重複詢問。特別是在醫療從事人員看起來很忙碌時，他們會更容易感到不好意思。因此，應仔細觀察患者的反應，如果發現他們好像沒有完全聽懂，或有些遲疑時，最好主動確認他們是否有想詢問的事情。

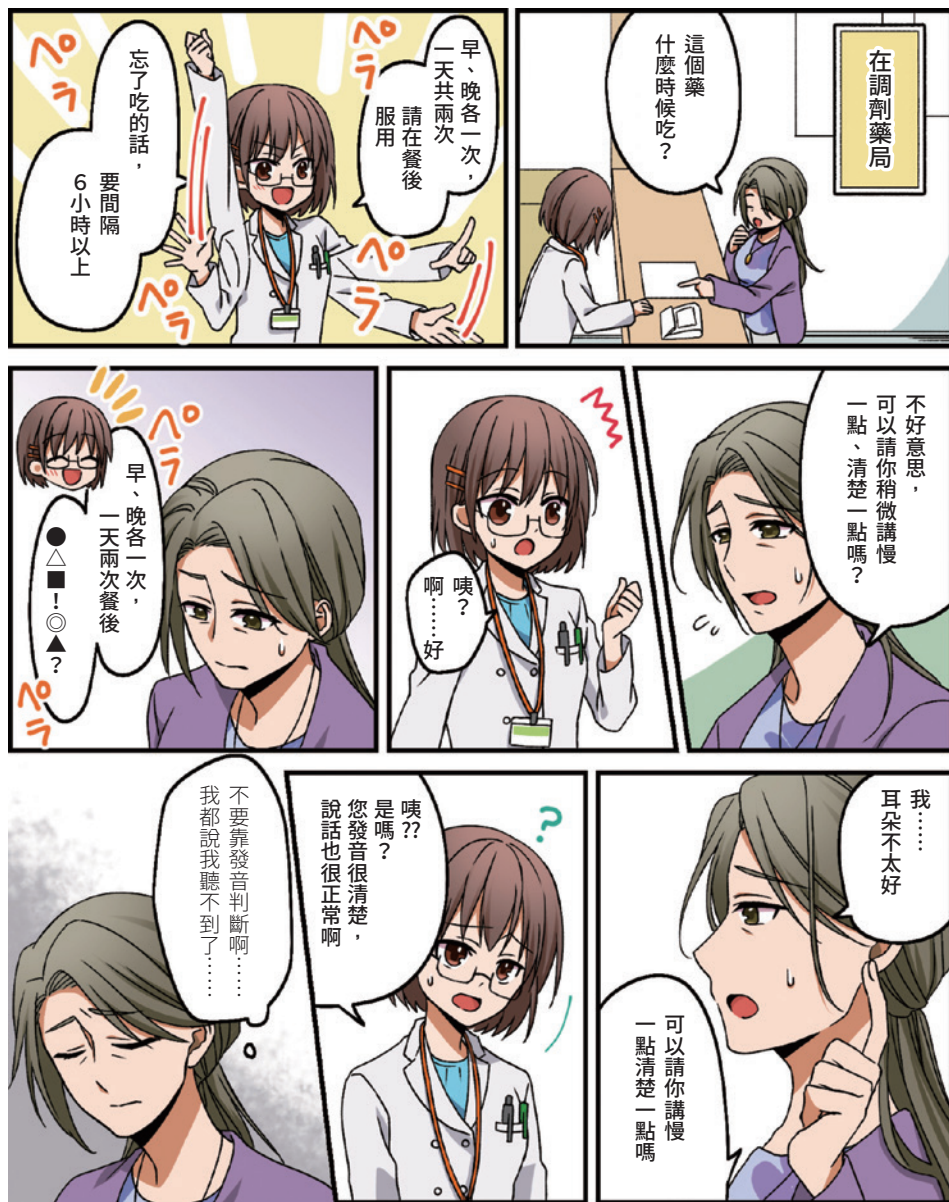
我的耳朵還能聽得見



檢查
重點

隨著老化，聽覺功能會逐漸衰退。但有些人會認為「自己能聽得見」，難以接受自己有聽覺障礙。這時，應該思考如何給予建議與表達方式，避免讓患者感到不愉快。

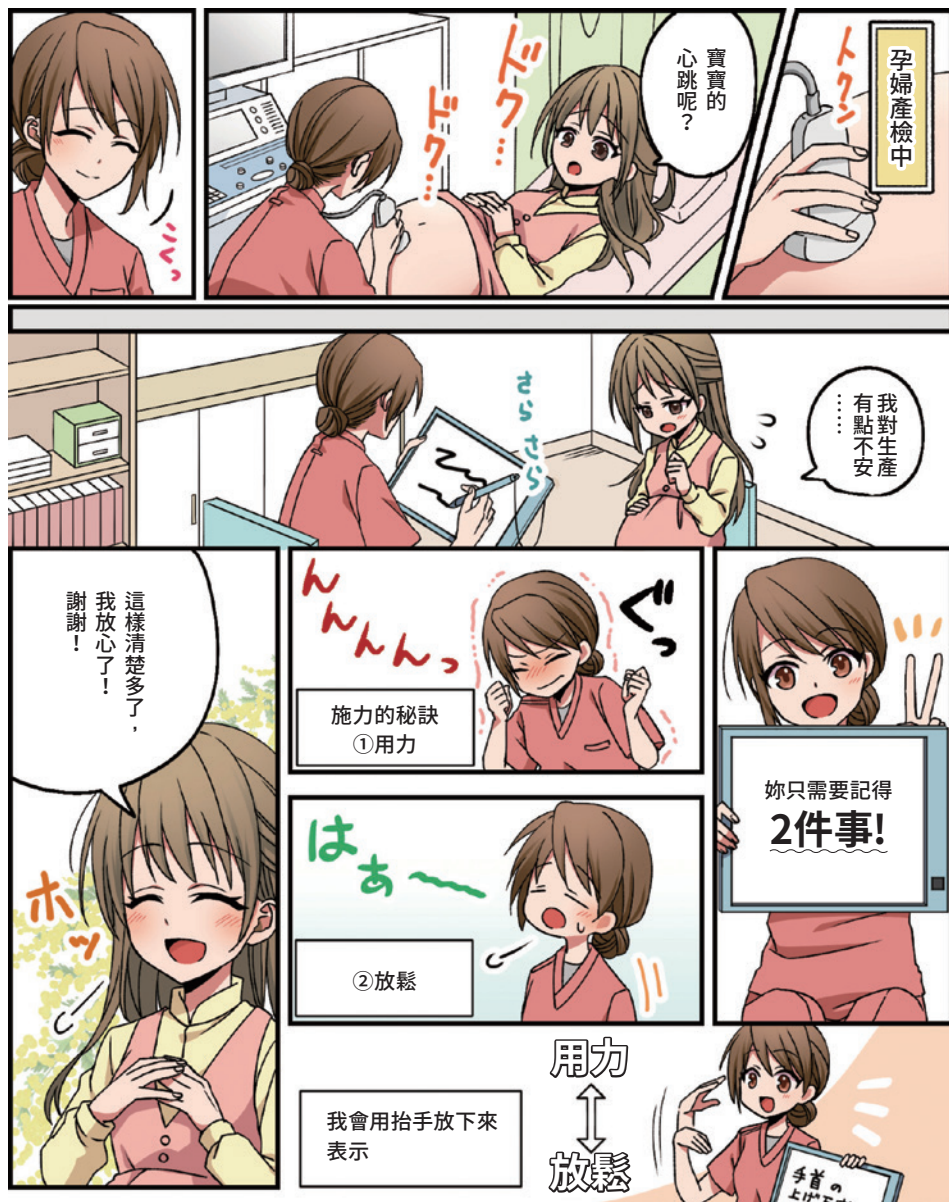
不要光靠發音決定一切



檢查重點

在已經掌握口語後才出現的「後天失聰」等，說話能力通常不太受到影響，發音也與健康的人沒什麼兩樣。因此，他們的聽力障礙無法從外觀察覺，所面臨的困境也往往難以被周圍的人理解，這使得他們感到痛苦和辛苦。

能不厭其煩地用表情或動作說明，會讓人感到安心



檢查重點

表情與肢體動作等也是重要的溝通方式之一。對於很重要或難以理解的內容，可以強調重點、搭配肢體動作與豐富的表情來傳達，可以讓聽不見或聽不清楚的人感到安心。至於連肢體動作都無法完整表達的細節說明，也應盡可能透過筆談等方式來傳達。

聽覺障礙人士 也會有這樣的心情 ①



「我沒說什麼很重要的事」 這種話會使人受傷

當聽不清多人對話、無法跟上話題時，如果被這樣說，會讓人感到受傷。應該試著以豐富的表情看著對方說話，偶爾幫忙傳達對話重點，或是主動詢問對方的想法等，讓對方更容易參與對話。

「戴了助聽器就能聽見」 是一種誤解

戴上助聽器並不代表能聽清所有聲音。如果周圍的人以為他們能正常聽見，而不再提供協助，反而會使他們陷入困境。即使對方已經配戴助聽器，也必須考慮到如何讓他們聽得清楚。



關於聽力狀況， 有些「人希望被關心」， 也有些人「不希望」

有些人不喜歡被問到能聽到什麼程度，或什麼時候開始聽不到了等。但也有人態度很開放，希望周圍的人能了解自己的聽力困難。因此，請務必觀察對方的態度，個別且細心地應對。

聽覺障礙人士 也會有這樣的心情 ②

有些敏感的內容患者會 希望不透過手語翻譯員與 醫療人員對話

雖然手語翻譯員有保密義務，但根據談話內容，有些聽覺障礙人士仍會希望能與醫療從事人員直接溝通。此時，可以視情況改以筆談或肢體動作，與本人直接對話會更好。



若能導入聲音辨識 會話APP，會帶來 很大的幫助



透過將對話內容轉換為文字，能大幅提升溝通的便利性。若善用聲音辨識會話APP，聽覺障礙人士大約能理解六到七成的談話內容，不僅方便，也能帶來安心感。

若被拒絕帶著導聾犬 同行，會造成困擾

商業設施、餐飲店、醫院、計程車等場所都有義務接納導聾犬，但此項規定仍不太為人所知。若有人因被誤認為攜帶寵物而遭到拒絕同行，應向相關人員說明，這是法律所保障的權利。



可應用
在醫療現場

與聽覺障礙患者 溝通的工具

為了讓患者能安心且順利地就醫，善用各種協助聽力的手段是很重要的。

筆談板



可以反覆書寫與擦除，方便用於筆談的板子。除了可使用白板筆書寫的白板型之外，也有不需使用墨水即可書寫，並能一鍵清除內容的磁性板。

聲音辨識會話APP

這是一種可在智慧型手機或平板上，將說出的話轉換成文字的APP。使用時請以正常的語速並盡可能清楚地說話，若使用麥克風，務必要將麥克風靠近嘴邊。



智慧型手機
也可使用

指向性高的擴音器

這是一種能調整語音中特別是感音性聽損者較難聽清的字音頻率，並提高指向性，使聲音能直線傳遞的擴音器。

溝通卡片



這是一種可幫助聽覺障礙人士表達自己希望的溝通方式的卡片。因為是書籤形狀，可以夾在病歷中，方便雙方共享資訊。



電話中繼服務・Yometel

這是基於「幫助聽覺障礙人士等順利使用電話之相關法律」而提供的公共服務。其中包括以手語或文字翻譯電話內容的「電話中繼服務」，以及能讀取對方聲音的電話「Yometel」。



LOGO提供：總務大臣指定 電話中繼服務提供機構 一般財團法人日本財團電話中繼服務

在醫療現場可使用的簡單手語

https://www.instagram.com/shionogi_official/



(SHIONOGI官方InstAgram發布：手語影片)

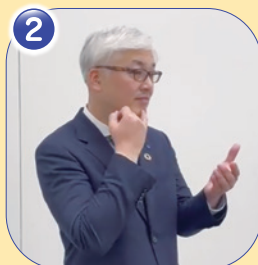
發布了簡短語句的簡單手語影片。



「我們筆談吧」



做出寫字的動作



用小指碰下巴兩次，
表示「好啊」



將手掌翻轉，
表示詢問對方

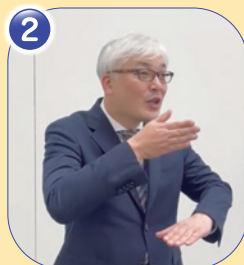
「辛苦了」



用右手握拳，輕敲左手
從手腕到手肘之間兩下



雙手指尖伸直，
右手垂直放在左手
手背上

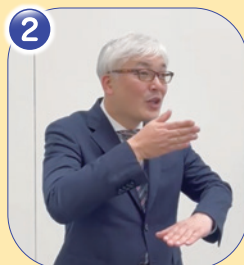


右手往上抬起。

「謝謝」



雙手指尖伸直，
右手垂直放在左手
手背上



右手往上抬起。

【參考文獻】

大沼直紀 監修，與身心障礙者共存之書 編輯委員會 編著、公益財團法人 共同品推進機構 協助：認識聽力障礙者之書，
共同出版：2022 年

需要視每一位聽覺障礙人士的需求提供幫助呢

原來聽力損失也有這麼多種啊



懇請協助

歡迎提供您對本小冊的感想與意見。

鹽野義製藥株式會社 聯絡表單

<https://fofa.jp/song/a.p/109/>



SHIONOGI 溝通無障礙計畫



為建立「消除聽力等患者在獲取醫療用品時所遇到的溝通障礙（壁壘）」的願景，我們正在推動此計畫。

SHIONOGI CBF

搜索



本小冊原稿，是由對聽覺障礙人士所面臨的困境感同身受並表示認同的人們，
透過群眾募資捐款而製作完成的。