

「きこえ」と「きもち」に寄り添うマンガBOOK

聴覚障がいを知っていますか？

監修 大沼直紀先生

日本財団電話リレーサービス理事長
医学博士(聴覚障害学)
筑波技術大学元学長・名誉教授



SHIONOGI

塩野義製薬株式会社

「きこえ」と「きもち」に寄り添うマンガBOOK

聴覚障がいを 知っていますか？

監修 大沼直紀先生

日本財団電話リレーサービス理事長
医学博士(聴覚障害学)
筑波技術大学元学長・名誉教授

もくじ

| | |
|--------|---|
| 監修のことば | 3 |
|--------|---|

マンガ

医療従事者のうっかり対応

- ① 患者さんの呼び出し、どうすれば? 4
- ② どっちに向かって話してる? 5
- ③ マスクは「聞こえのバリア」 6
- ④ 「ゆっくり」、「ていねい」もほどほどに 7

| | |
|---------------------------|---|
| 聴覚障がい者は こんなときにも聞き取りにくい | 8 |
|---------------------------|---|

医療従事者が知っておきたい

| | |
|-------------------------|---|
| 聴覚障がいの方とのコミュニケーションテクニック | 9 |
|-------------------------|---|

ポイント 解説

| | |
|------------|----|
| 難聴、聴覚障がいとは | 10 |
|------------|----|

マンガ

聴覚障がい者のきもち

- ① 「もう一度言ってください」が言えなくて 12
- ② 私の耳はまだ大丈夫 13
- ③ 発音だけで決めつけないで 14
- ④ 嫌がらずに表情や動きで説明してくれる安心感 15

| | |
|-------------------------|----|
| 聴覚障がい者には こんなきもちもあります | 16 |
|-------------------------|----|

医療現場で 活用できる

| | |
|-------------------------|----|
| 聴覚障がい患者さんとのコミュニケーションツール | 18 |
|-------------------------|----|

監修のことば

聴覚障がいとは、見えにくい障がいです。

聞こえの程度には大きな個人差があり、伝わりやすい（聴覚障がいの方が望む）コミュニケーション方法は人それぞれです。

そして、聴覚障がいの方は、いろいろなきもちを抱えています。もう一度言ってもらいたくても、繰り返し聞くことをためらうことがあります。自分の聴覚障がいを受け入れられない方もいます。

聴覚障がいの方が安心してスムーズに医療機関にかかれるように、「きこえ」と「きもち」の両方に寄り添うことが大事です。患者さんが医療機関で遭遇しやすい困りごと、悩みを知りましょう。

日本財団電話リレーサービス理事長
医学博士(聴覚障害学)
筑波技術大学元学長・名誉教授

大沼 直紀



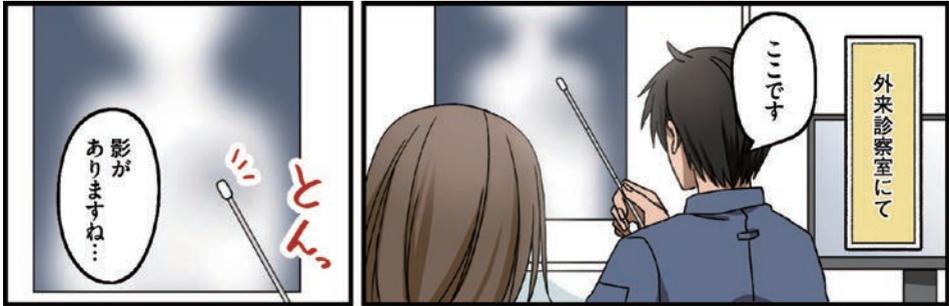
患者さんの呼び出し、どうすれば？



チェックポイント

聞こえない・聞こえにくい方は、視覚から情報を捕っています。足音などでは気づきにくく、後ろから近づいて肩を叩いたりすると驚かれることがあります。視覚に入りやすい位置から接するなど配慮をしましょう。また、受付時から医療スタッフ全員が、患者さんへの配慮ができるように準備しておきます。

どっちに向かって話してる？



チェックポイント

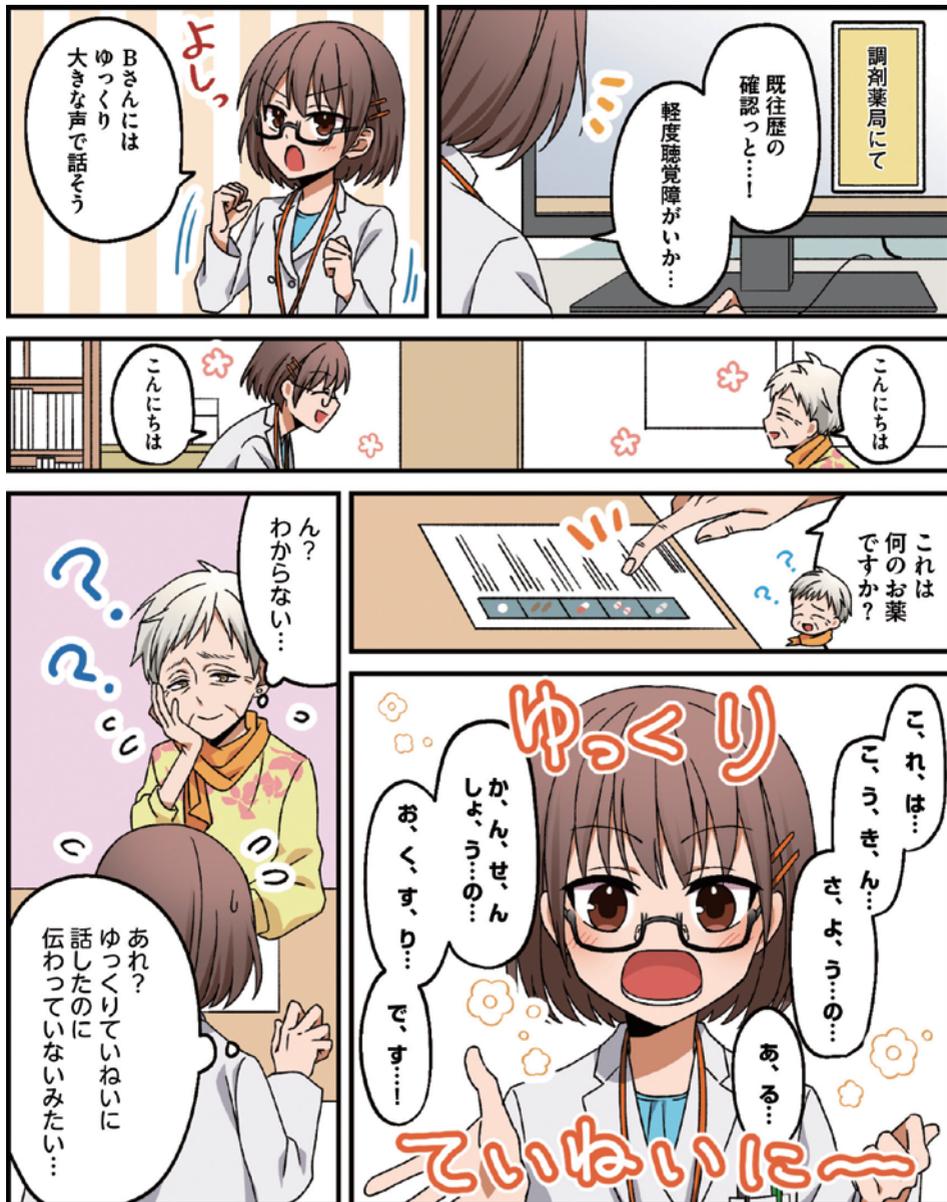
聞こえない・聞こえにくい方は、話す人の口の動きを見て、話の内容を類推します。患者さんから顔を背けて口元が見えない状態で話すと、うまく伝わらないことがあります。患者さんと向き合い、口の動きが見えるようにして話しましょう。

マスクは「聞こえのバリア」

チェック
ポイント

マスクをしたままでは、口元が見えないので話がわかりにくく、また、マスクを通した音声は特に子音などが不明瞭に聞こえます。感染対策をとりつつ、聞こえやすくするためには、筆談など他の方法をとるとよいでしょう。

「ゆっくり」、「ていねい」もほどほどに



チェックポイント

細かく区切り過ぎたり、ゆっくりし過ぎる話し方は、聞こえない・聞こえにくい方にはかえって伝わりにくいことがあります。例えば、アナウンサーのような適度なスピードや区切り方で、イントネーションもつけて話すと伝わりやすくなります。

正しい区切り方:「これは、こうきんさようのある、かんせんしょうの、おくすりです」



聴覚障がい者は こんなときにも聞き取りにくい

同時に何人も話すと

複数の人の口元を一度に見られないため、誰を見ればよいか迷い、聞き取りづらくなります。話す人は手を挙げるなどするとよいでしょう。



暗くても、明る過ぎても

暗かったり、逆に窓ぎわなど逆光で明る過ぎても、話す人の口元が見えにくいと聞き取りにくくなります。



周囲に雑音があると

必要な音だけ聞き取る(雑音のある中から人の声を選択して受け取る)耳の処理能力が弱いため、雑音が混じると聞き取りにくくなります。



広い場所や離れたところ

音が拡散する広い空間、反響・残響がある場所、話す人の口元が見えない遠いところでは、聞き取りにくくなります。



伝わり
やすい

聞き取り
やすい

医療従事者が知っておきたい



聴覚障がいの方とのコミュニケーションテクニック

話し方のポイント

話し始める前に、軽く手を挙げるなどして、聞き手（聴覚障がいの患者さん）の注意を話者（医療従事者）に向けるようにします。

聴覚障がいの方は、音量が大きすぎると不快に感じたり、ゆっくり過ぎるとわかりづらくなります。大きめの声で、ゆっくりめのスピードで、イントネーションをつけて話しましょう。

話す位置、表情、ジェスチャー

口元が見えるように、聞き手に顔を向けて話します。付添いの方がいても、視線は聴覚障がいの患者さんに向けて話すようにします（疎外感を与えない）。

ジェスチャーを交えたり、表情豊かに話すことでも伝わりやすくなります。

マスク着用時の工夫

口元が透明なマスクやフェイスシールドの使用、あるいは筆談をしましょう。

環境のチェック

暗くないことや明る過ぎないこと、周囲の雑音や反響音を減らすなど、聞きやすい環境を整えましょう。

筆談のポイント

文が長かったり、丁寧すぎる表現では伝わりにくいことがあります。要点を押さえて、簡潔に書きましょう。

サポート機器の活用

音声認識会話アプリや音声を明瞭にするスピーカー（p18参照）など、聞こえをサポートする機器を活用するとコミュニケーションが向上します。

確認を忘れずに

一方的に話して終わりにせず、「質問はありますか？ 聞き逃したことはありませんか？」などと聞いて、患者さんに伝わっているか確認をしましょう。



難聴、聴覚障がいとは

難聴には、障がい部位、発症時期、難聴の程度により、さまざまな種類や特徴があります。一くりに考えて対応をすると誤ってしまいます。難聴についてよく知っておきましょう。

障がい部位別に、タイプがあります

伝音難聴 耳の入口から鼓膜^{こまく}、中耳^{ちゅうじ}までのどこかに障がいがある難聴です。耳栓を付けたときのように、音が小さく聞こえます。治療で治る可能性があります。

感音難聴 内耳^{ないじ}の蝸牛から聴神経^{かぎゅう}までのどこかに障がいがある難聴です。音が小さく聞こえるだけでなく、音声に歪みが生じて不明瞭になります。治りにくい難聴です。高齢者の難聴は感音難聴の一つで、伝音難聴が加わる場合もあります。

混合難聴 伝音難聴と感音難聴の両方の障がいを有します。

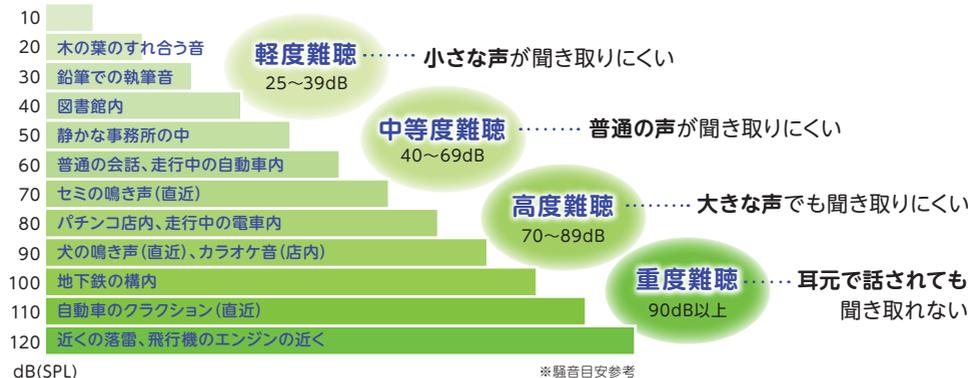
発症時期によって違いがあります

難聴が、生まれたときから(**先天性難聴**)や乳幼児期から(**幼児難聴**)の場合、耳で聞いて話す学習が難しいです(**言語獲得前難聴**とも呼ばれる)。音声言語を獲得した後の**中途失聴**は、話すことにはあまり不自由しません。加齢に伴う聴覚機能の減退による**高齢者難聴**は、65歳以降、急激に増加し、高齢者は難聴を受け入れにくい傾向があります。



難聴の程度には幅があります

難聴の程度(平均聴力レベル)はデシベル(dB)で表されます。



※騒音目安参考

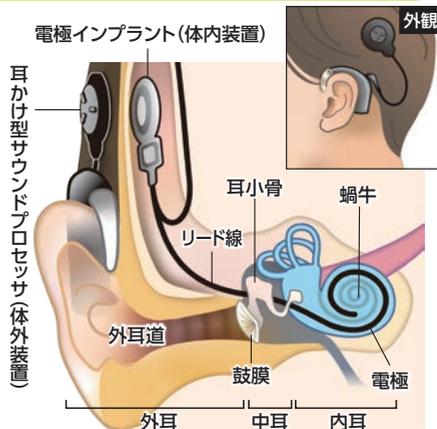
補聴器について

聞こえを補い、聞き取りを助ける機器で、耳あな型、耳かけ型、ポケット型などがあります。聴力が残っている場合は、伝音難聴、感音難聴、混合難聴のどのタイプにも効果がみられます。聞こえの特徴や生活スタイルにより問題点は人それぞれなので、使用する人の聞こえに合った機種を選択することが大切です。また、使用する場面、聴力の変化によって調整する必要があります。



人工内耳について

障がいがある内耳(蝸牛)に代わって、音を電気信号に変化させ、電極が聴神経を刺激することで聴力を補う医療機器です。耳の奥にある内耳にインプラント(電極)を埋め込む手術をおこないます。蝸牛の有毛細胞の損傷が原因の感音難聴にのみ適応されます。高度・重度難聴で補聴器を使用しても聞こえが不十分な人、補聴器を使用できない人が対象になります。人工内耳手術を受けた場合、1メートル離れた人の声を音としては聞こえるようになることが多いです。



個人差が大きいことを知っておこう

聴覚障がい者の聞こえの程度やコミュニケーション手段はさまざまで、補聴器の使用または人工内耳の装着でどの程度聞き取れるか、また、口話(発話・読話)や手話を使える/使えないなど、人によって異なります。それぞれの聴覚障がい者に合った希望するコミュニケーション手段をとり、配慮をする必要があります。



【参考文献】

大沼直紀 監修、障害のある人とともに生きる本 編集委員会 編著、公益財団法人 共用品推進機構 協力: 耳の不自由な人をよく知る本、合同出版、2022年

「もう一度言ってください」が言えなくて



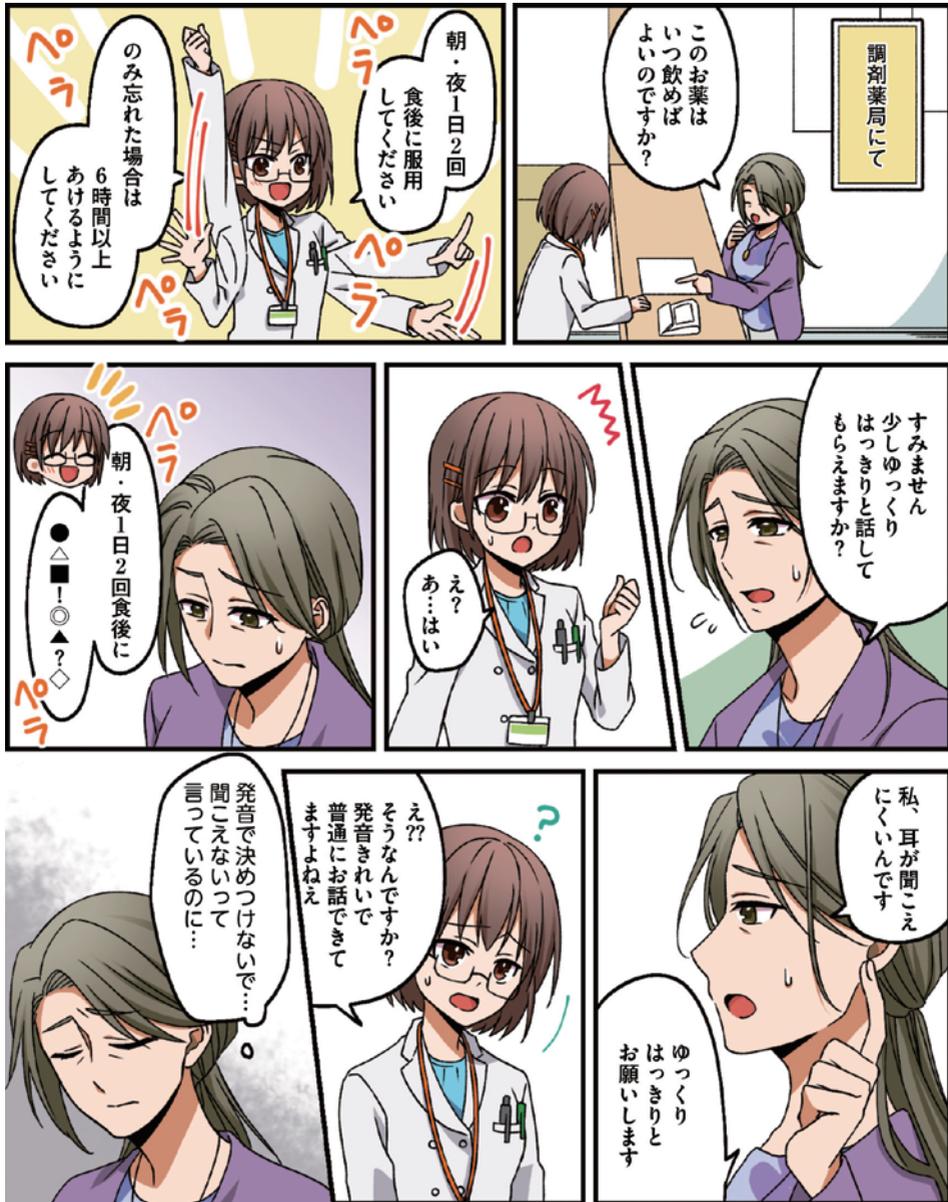
聞こえない・聞こえにくい方には、もう一度言ってもらいたいと思っても、繰り返し聞くことをためらう気持ちがあります。特に、医療従事者が忙しそうにしていると、遠慮しがちです。患者さんの様子をよく観察して、きちんと聞き取れていなさそうであったり、何か遠慮しているようなそぶりがあったりしたら、聞きたいことがあるか確認するとよいでしょう。

私の耳はまだ大丈夫

チェック
ポイント

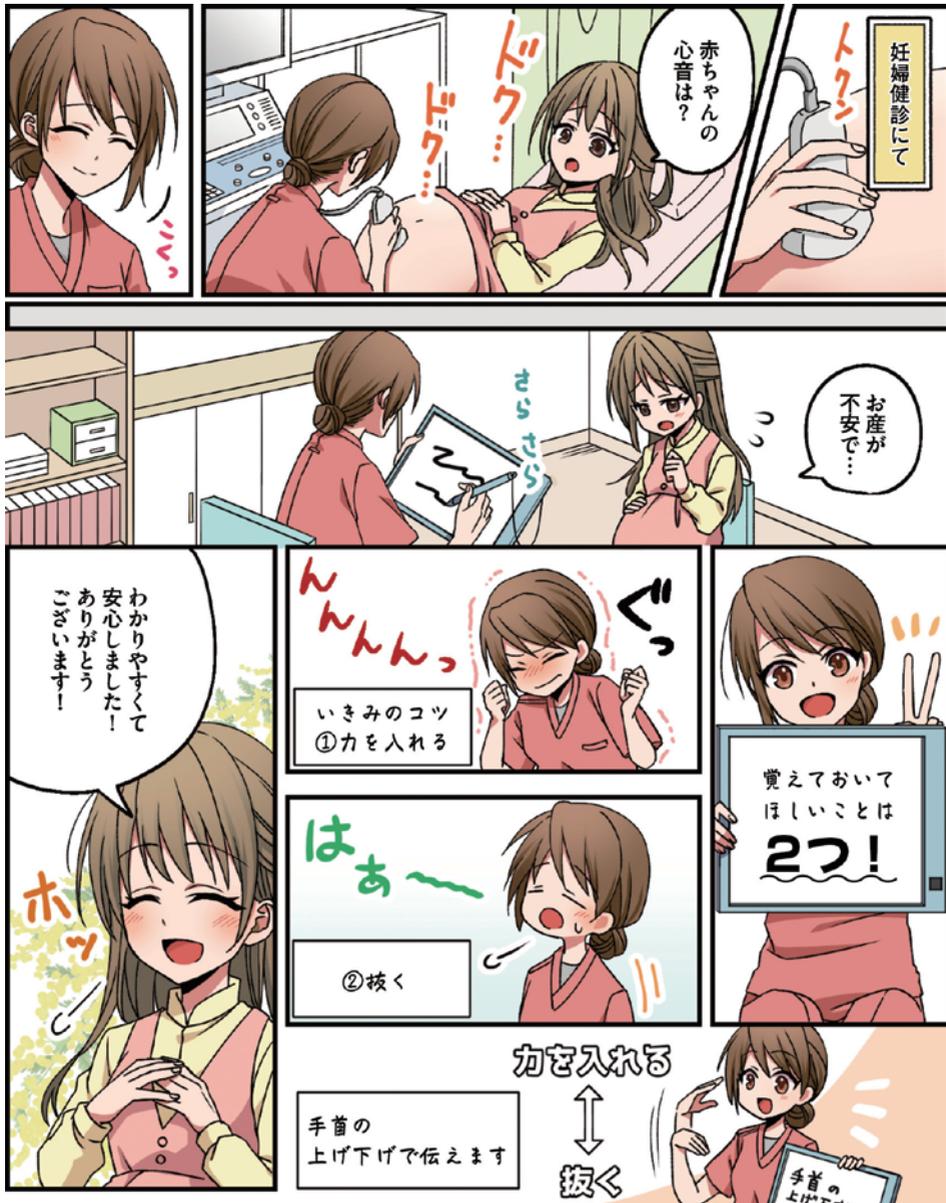
加齢とともに聴覚機能は減退していきます。しかし、「自分は普通に聞こえている」と思い込み、聴覚障がいを受け入れにくい方もいます。患者さんを不愉快にさせないアドバイスのしかた、言葉かけを考えるとよいでしょう。

発音だけで決めつけないで

チェック
ポイント

音声言語を獲得した後の「中途失聴」などの方は、話すことには不自由はなく、発音は健康な人と変わりありません。そのため、聴覚障がい者が周囲の人から見えにくく、本人がどう困っているのなかなか理解されず、つらい思いや苦勞をすることがあります。

嫌がらずに表情や動きで説明してくれる安心感



チェックポイント

表情、身ぶりなども大切なコミュニケーション手段の一つです。大切なことや難しいことは要点を押さえ、ジェスチャーを交えながら表情豊かに伝えることで、聞こえない・聞こえにくい方に安心感をもってもらうことができます。ジェスチャーで表現しきれない細かい説明も、できるだけ筆談などで伝えるようにしましょう。



「大した話はしていないから」 の言葉に傷つく

複数人の会話を聞き取れずに話についていけないときに、こうした言葉をかけられると傷つきます。表情豊かに目を見て話し、時々、話の要点を伝えたり、どう思うか聞くなど会話に参加しやすくしてあげましょう。

「補聴器をつけていれば、 聞こえる」は誤解

補聴器をつけていれば、すべて聞こえるわけではありません。普通に聞こえるだろうとサポートしてもらえないと困ることがあります。補聴器をつけている人にも、聞こえやすくする配慮が必要です。



聞こえについて、 「聞いてほしくない」 「聞いてほしい」

どれぐらい聞こえるか、いつから聞こえないのかなど聞かれることを嫌がる人がいます。逆に、自分の難聴を知ってほしいと開放的な人もいます。様子を見ながら、個別に丁寧に接しましょう。

聴覚障がい者には

こんなきもちもあります ②

ナイーブな話は 手話通訳士を通さず 話したい

手話通訳士には守秘義務がありますが、内容によっては、聴覚障がい者は、医療従事者と直接話したいことがあります。適宜、筆談やジェスチャーで、本人と直接会話をしてもよいでしょう。



音声認識会話アプリが 導入されていると、 とても助かる

会話の内容を文字で把握することができるため、コミュニケーションが格段に取りやすくなります。音声認識会話アプリを活用すれば、聴覚障がい者は6～7割程度の話を理解でき、便利で安心感もあります。



聴導犬の同伴を 断られると困る

商業施設、飲食店、病院、タクシーなどには聴導犬の受け入れ義務がありますが、あまり知られていません。ペットと誤解されて、同伴を断られて困っている人がいたら、法律で守られた権利だと関係者に伝えましょう。



医療現場で
活用できる

聴覚障がい患者さんとの コミュニケーションツール

患者さんが安心してスムーズに医療機関にかかれるように、聞こえをサポートする手段を活用することが大事です。

筆談ボード



何度も書き消しできて、筆談するのに便利なボードです。ホワイトボードにマーカーペンで書くタイプのほか、インクを使用せずに書け、書いた内容をボタン一つで消せる磁気ボードがあります。

音声認識会話アプリ

スマートフォンやタブレットに話したことが文字化されるアプリです。通常のスピードでははっきりとした声で話し、マイクを使う場合は、口元にマイクを近づけることが大切です。



スマートフォンでも
できる

指向性の高いスピーカー

言葉の、特に感音性難聴者が聞き取りにくいと言われる子音の周波数を調整し、かつまっすぐに音が届くように指向性が高められたスピーカーです。

コミュニケーションカード



希望するコミュニケーションを聞こえにくい方が意思表示するカードです。しおり形状なのでカルテに挟むことで相互に情報共有しやすくしています。



電話リレーサービス・ヨメテル

「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」に基づき提供される公共サービスです。手話・文字で電話を通訳する「電話リレーサービス」と、相手の声が読める電話「ヨメテル」があります。

ロゴ提供元：総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関 一般財団法人日本財団電話リレーサービス



医療現場で使える簡単な手話

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



(SHIONOGI 公式Instagram掲載：手話動画)

短いフレーズの簡単な手話動画を掲載しています。



「筆談にしましょうか」



1 字を書く動作をする



2 小指を顎に2回当てる
「いいよ」を表す動作



3 でのひらをくるんと返して、
相手にたずねる動作

「お疲れ様でした」



1 右手でこぶしを作って
左手の手首から肘の間を
トントンと2回たたく



2 両手の指先を伸ばし
左手の甲の上に
右手を垂直につける



3 右手を上あげる

【参考文献】

大沼直紀 監修、障害のある人とともに生きる本 編集委員会 編著、公益財団法人 共用品推進機構 協力：耳の不自由な人をよく知る本、合同出版、2022年

ひとりひとりの
聴覚障がい者に合わせた
配慮が必要なんだね

難聴にも
いろいろあるのね



ご協力をお願い

このまんが冊子へのご感想、ご意見をお寄せください。

塩野義製薬株式会社 お問い合わせフォーム
<https://fofa.jp/song/a.p/109/>



SHIONOGI コミュニケーションバリアフリープロジェクト

CBF コミュニケーションバリアフリー
気づきをカタチに、マイナスをプラスに

「聴覚などに障がいのある患者さまが医薬品にアクセスする際のコミュニケーションの壁(バリア)をなくす」をビジョンに掲げ、プロジェクトを推進しています。

SHIONOGI CBF

検索



この冊子の原稿は、聴覚障がい者の抱える課題に共感・賛同いただいた方々からクラウドファンディングでいただいたご寄附により作成しました。