

Communication Tips



音声コミュニケーションの バリアを乗り越えるヒント集



ご覧の方へ

シオノギグループのコミュニケーションバリアフリープロジェクトは、2015 年 10 月に発足しました。本プロジェクトは「シオノギは、常に人々の健康を守るために必要な最もよい薬を提供する」という基本方針に基づき、服薬指導における医療従事者と聴覚 / 視覚障がい患者相互のコミュニケーションバリアを取り除くことを目指しています。

社内においては、日ごろ行われている健聴者（音声でのコミュニケーションに支障の無い人）と聴覚障がい者が参加する社会でのコミュニケーションバリアを取り除き、誰もが主体的に参加できる社会のユニバーサルデザイン化を目指しています。

本冊子は聴覚障がい者本人が「希望するコミュニケーション手段をわかりやすく自ら説明しやすくなること」を目的としています。周囲とのコミュニケーションが円滑になるツールとしてお役立ていただければ幸いです。

聴覚障がいやその他の障がい者、健聴者が理解しあい、多様な個性を活かしたより良い社会づくりの一助になることを、プロジェクトメンバー一同、願っております。

バリアフリー：身体障害者や高齢者が生活を営むうえで支障がないように、商品を作ったり建物を設計したりすること。

ユニバーサルデザイン：年齢や能力の如何にかかわらず、すべての人が使いやすいように工夫された用具・建造物などのデザイン

（出典：広辞苑第七版）

目次

ご覧の方へ	2
聴覚障がいについて	4
感音性難聴について	7
補聴器について	8
個人差について	11
耳の豆知識①：複数人の声の聞き分け	
話しかける時の注意点	12
聞き分けにくい言葉の例	
必要とする配慮一覧	13
耳の豆知識②：聴こえる／聴こえないの文化の違い	
1) 配慮のポイント	14
2) より分かりやすくするために	15
3) 複数人で話す時	16
聴覚障がい者によくある音トラブル	17
耳の豆知識③：耳学問	18
耳の豆知識④：ちゃうちやうんちゃう？	
最後に	19



聴覚障がいについて

難聴の種類と特徴

聴覚障がい者のコミュニケーションの仕方や聞こえ方は誤解されがちです。“聴覚障がい者は全く音のない沈黙の世界にいる”、“手話を使えば聴覚障がい者は誰でも話が通じる”、“補聴器を着けているから話が聞こえているはずだ”などです。難聴をひとくくりにしてしまうと対応を誤ります。難聴にはさまざまな種類と特徴があります。

- ① 耳の中のどこに故障があるのか(障害部位)
- ② いつから難聴になったのか(発症時期)
- ③ どれほど聞こえにくいのか(難聴程度)

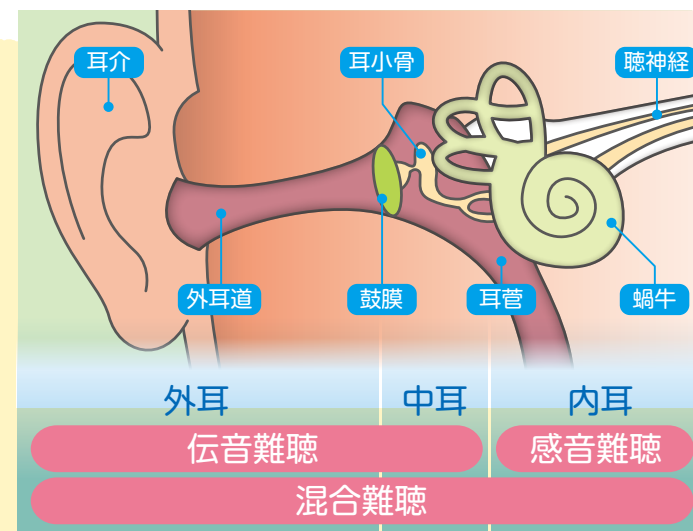
の観点からそれぞれに異なる特徴があります。



1) 伝音難聴、感音難聴、混合難聴

耳介から入った音は外耳道を通して鼓膜に伝わり中耳に導かれます。この経路のどこかに障害がある場合は治療により“治る”可能性のある難聴です。外耳道に耳垢がびっしり詰まっていたり、鼓膜が破れたり、滲出性中耳炎により中耳に水が溜まっていたりすると、音の波動の通りが悪くなるので聞こえにくくなります。これを「伝音難聴」と呼びます。テレビのボリュームを下げたように、普通に聞こえていた音や声が小さくなります。耳栓を付けたり指で耳を塞いだりした状態は、伝音難聴の聞こえを体験していることになります。

中耳まで伝わった音は、さらに耳の奥にある内耳に入ります。音の感覚刺激を生み出す内耳の蝸牛から聴神経に至る道筋のどこかに障害がある場合は“治りにくい”難聴です。これを「感音難聴」と呼びます。感音難聴の聞こえ方は先に述べた伝音難聴のそれと異なり、単に音が小さく聞こえるだけでなく音声に歪みが生じ不明瞭になります。そのため、音としては聞こえてるのに何を話されてるのか聞き取れなくなります。高齢者の耳が遠くなるのも感音難聴の一つですが、加齢により伝音難聴が加わる場合があります。伝音難聴と感音難聴の両方の障害があるのを「混合難聴」と呼びます。



2) 先天性難聴、中途失聴、幼児難聴、高齢者難聴

生まれたときからの「先天性難聴」、あるいは乳幼児の時期からの「幼児難聴」の場合、耳で聞いて話すことを学習しにくくなるので「言語獲得前難聴」とも呼ばれます。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はないが、聞くことに障害が生じます。

聴力は30歳代から低下し始め、加齢とともに徐々に聴覚機能が減退し、65歳を過ぎると「高齢者難聴」の人口割合が急激に増加します。しかし、高齢者は「自分は普通に聞こえている」と難聴を受け入れにくい傾向があります。また一方、難聴は足腰や目の衰えに比べ周囲の人から「見えにくい」障害なので、本人がどう困っているのか理解されにくいという問題があります。認知機能の低下がある高齢者では、話しかけに対する反応の鈍さの原因が難聴によるものなのか区別が困難な場合もあります。

感音性難聴について

小さい音が聞き取りにくい伝音性難聴と異なり、聞き取れる音域が狭い・音声に歪みが生じ不明瞭 等の特徴があります。

1) 聞き取れる音域について

正常の聞こえを 10 段階の音域とした場合に、

- ・ 7～10 の音域しか聞こえない
- ・ 補聴器で音を大きくしても 5～9 の音域しか聞こえない
- ・ 高音域や子音が聞こえない

など、いわゆる聞き取れる音域が狭い状態



正常な聞こえ

聞き取れる音域が狭い

補聴器は一部を増補するだけ

2) 明瞭度について

- ・ 相手の声は聞こえているが、何を言っているのか言葉として聞き取りにくい
- ・ 同音異義語の聞き分けが難しい
- ・ 3人以上など、複数人でのディスカッションが難しい
- ・ 残響のある部屋だと声がマスキングされ聞こえない

など、耳に入ってくる音の明瞭度が低い状態



正常な聞こえ

ボケている

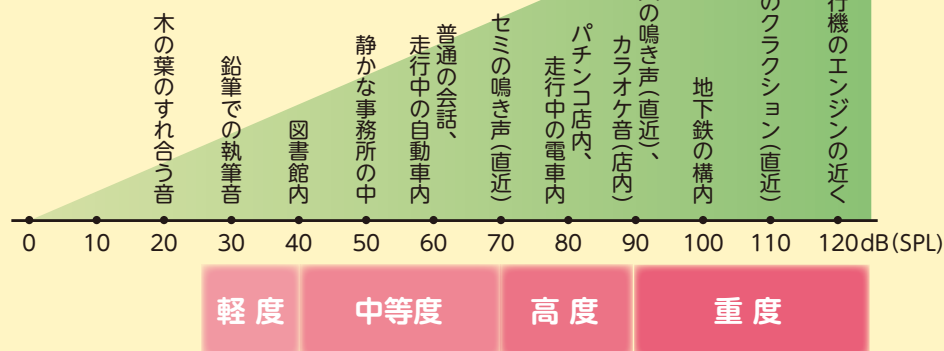
粗く聞き取りにくい

雑音混じり

何か分からない

「軽度難聴」(25 ～ 39 デシベル) : 小さな声が聞き取りにくい
「中等度難聴」(40 ～ 69 デシベル) : 普通の会話が聞き取りにくい
「高度難聴」(70 ～ 89 デシベル) : 普通の会話が聞き取れない
「重度難聴」(90 デシベル以上) : 耳元で話されても聞き取れない

※騒音目安参考



3) 軽度難聴、中等度難聴、高度難聴、重度難聴、最重度難聴(聾)

難聴の程度(平均聴力レベル)はデシベル(dB)で表され、0デシベルが正常者の聴力になります。聴力検査で最大の検査音を出しても聞こえないような難聴程度を「最重度難聴」あるいは「聾」ということもあります。なお「ろう者」とは、たとえ残存する聴力があっても、自ら聴覚に依存せず手話をコミュニケーション手段とする聴覚障がい者のことです。

【出典】医療従事者向けパンフレット(PDF) Vol.1 難聴の種類と特徴

【監修・著】国立大学法人筑波技術大学名誉教授・元学長、医学博士(聴覚障害学) 大沼直紀先生

次頁では、シオノギの聴覚障がい者従業員に多い「感音性難聴」の説明をします。

補聴器について

1) 補聴器を装着した聞こえとは

耳の遠い人には耳元で大きな声を出せばよいと考えている人が多いのですが、必ずしもそうではありません。感音難聴では小さな音が聞こえない一方で大きすぎる音には敏感で不快になってしまうという矛盾した特徴（聴覚の補充現象）があります。補聴器のフィッティングが一筋縄でいかないのはこのためです。

弱い音は大きく聞こえるように、一方で強すぎる音は不快レベルを超えない程度に弱くするという調整をしなければ使い物になりません。

補聴器は、着けるとうるさいだけで役に立たないと敬遠された時代がありましたが、最近のデジタル式補聴器はかなり進歩し、雑音を抑え人の声を聞き取りやすくする機能を備えたものが主流です。補聴器を通信販売などで買った結果合わずに使わないままに終わったという人もいますが、医療機器である補聴器は本来オーダーメイドすべきものです。まず耳鼻咽喉科学会で認定された「補聴器相談医」を受診し、購入後は定期的に相談医や専門店を訪れ、常に自分の聞こえに合った状態で使用することが重要です。



2000年以降、補聴器はファッションابلに

しかし、補聴器をつけても完璧に聞こえが回復するわけではありません。聞きやすい環境を周囲が作ってあげることも大切です。BGMや付けっ放しのテレビの音など、聞こえの妨げとなる音は消して話しましょう。新聞紙をめくる音、台所の水洗い音、包装紙やレジ袋を開ける音、ドライヤー、洗濯機、掃除機の音などがしているときには極端に聞こえが悪くなります。

2) 人工内耳、人工中耳の違い

耳の手術による聞こえの改善方法には「人工内耳」と「人工中耳」があります。人工中耳は中耳に埋め込みをする体内型補聴器で、伝音難聴に適應されます。一方、内耳に埋め込み手術をするのが「人工内耳」です。21世紀最大の発明とも称される人工内耳は、蝸牛の有毛細胞の損傷が原因の感音難聴にのみ適應できます。しかも聴力の損失程度が重度であればあるほど回復の幅が大きいものです。ですから補聴器が十分に役立つ軽・中等度の難聴はその対象ではありません。人工内耳手術後の聴力レベルは30デシベル前後になりますから、1m範囲にある小さな音や声でも聞こえるほどです。

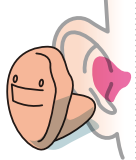
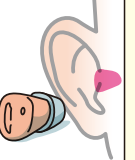
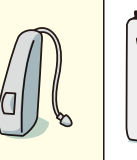
しかし、人工内耳を装着した耳でも、補聴器装用者と同様の以下のような難点があります。

- ① 周囲に雑音があると聞き取りにくい
- ② 離れた人の声が聞きにくい
- ③ 大勢の人の中での会話が聞きにくい



その意味では、音はよく聞こえるようになった人工内耳装用者であっても、音声を確かに理解するための情報保障が必要な聴覚障がい者であるという認識が大事です。

＜ 補聴器の種類と特徴 ＞

種類 (タイプ)	耳あな型		耳かけ型		ポケット型
	フルサイズ	カナル	本体レシーバ	外耳道レシーバ	
特 徴					
短 所	耳をふさぎ 圧迫感	強い音が 出せない	メガネの 邪魔になる	強い音が 出せない	イヤホンコード が邪魔になる
長 所	汗が 入りにくい	耳型オーダーで フィットする	多機能・ 高性能	耳をふさがず 自然な音	強い音が出せる 操作が簡単
対応聴力	中等度・ 高度	軽度・ 中等度	高度・ 重度	軽度・ 中等度	重 度
目 立 ち	横から 目立つ	ほとんど 見えない	後ろから 目立つ	目立たない	目立つ
価 格	やや高い	高 い	安 い	高 い	安 い
サ イ ズ	やや大きい	小さい	やや大きい	小さい	大きい
装着位置	耳の中	耳の奥	耳の上	耳の上	胸回り

※この他に骨導型補聴器(伝音難聴用)などがある。最近の補聴器は形状やカラーが多彩になり、防水性の高いものやスマートフォン対応機種などもある。

個人差について

聴覚障がい者のコミュニケーション手段は様々で、人により異なります。

- ・補聴器を使って聞き取れる / 聞き取れない
- ・読唇術を使える / 使えない
- ・手話を使える / 使えない など

また、よくある誤解として、下記があります。

- ・読唇ができる ⇒ 電話もできるだろう
- ・発音がきれい ⇒ 聞こえているだろう
- ・電話のベルが聞こえる ⇒ 話している内容も聞き取れるだろう
- ・雑談は読唇できる ⇒ 仕事の話もできるだろう など

障がいの種類・程度や育った環境等の個人差が大きいですが、全員に共通しているのは、視覚情報が非常に重要な情報源であるという点です。

次頁からは、具体的なコミュニケーションの取り方を説明します。

耳の豆知識 ①

複数人の声の聞き分け

飲み会など、ワイワイガヤガヤしている場所でも相手の話は聞き取れる、という方は多いと思います。この不思議な仕組みは「カクテルパーティー効果」と呼ばれ、音を処理して必要な情報だけを受け取るという、耳の特別な処理能力です。

ところが、ボイスレコーダーで録音したものを聞くと、音が全部混ざってしまい、聞き取りづらくなってしまいます。補聴器を使っている聴覚障がい者が複数人の話が聞き取れないのも、同様の原理によるものだそうです。

さらに、聴覚障がい者は、話者の口元を見て話の内容を類推するため、口元をずっと見つめる必要があります。複数人が一斉に話すと、誰を見たら良いかが分からなくなり、コミュニケーションが取れなくなってしまうのです。



【出典】ガヤガヤした場所でも話ができるのはなぜ? 日本心理学会
<http://www.psych.or.jp/interest/ff-10.html>

【出典】医療従事者向けパンフレット(PDF)Vol.2 難聴の聞こえの改善方法

【監修・著】国立大学法人筑波技術大学名誉教授・元学長、医学博士(聴覚障害学) 大沼直紀先生

話しかける時の注意点

健聴者であれば、どの方向から声をかけられても気づくことは多いでしょう。

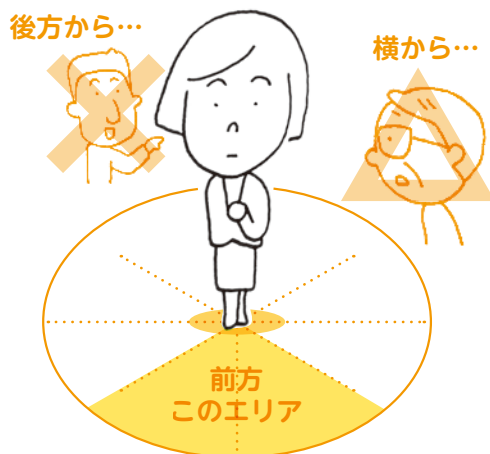
では、聴覚障がい者にはどうやって話しかけたら気づくでしょうか？

声かけの方向について

前方から話しかける場合、気づきやすいのは黄色のゾーンです。それでも気づかなければ、手を振るなどして呼んで下さい。

後方からの呼びかけには気づかないため、前方に移動して目の前に立つ、本人が希望する場合は肩に触れるなど、音声以外の手段で呼んで下さい。

他にも、机をトントンと叩く、部屋の電気を点滅させるなど、呼びかけの手段には振動や光もあります。



聞き分けにくい言葉の例

- ・ 11 時 vs 12 日 (数字)
- ・ 単年 vs 三年 (母音が同じ)
- ・ コピー vs ゴミ (破裂音と濁音)
- ・ 高田さん vs 坂田さん (固有名詞、アクセント)
- ・ 表彰状 (同じ母音が続く)
- ・ 「庭には鶏が二羽いました」 (区切り)

どのように伝えると分かりやすいでしょうか？



必要とする配慮一覧

1) 配慮のポイントは？

- ・ 話す場所に注意する
- ・ 口唇の動きを大きく
- ・ 適切なスピードで (ゆっくりめ)
- ・ 抑揚・区切りをハッキリと

2) より分かりやすくするには？

- ・ ジェスチャーで補う
- ・ テーマを伝える
- ・ 文字で補う
- ・ 関連するイラスト、写真、資料で補う
- ・ 音声認識ツールを使う

3) 複数人で話す時は？(例：会議・昼休み・飲み会)

- ・ 話す順番を明確に
- ・ 挙手してから話し始める

次頁以降で詳しく解説します。

耳の豆知識 ②

～聴こえる／聴こえないの文化の違い～

耳から入る音声から自然に情報収集することができない人は、聴覚以外の感覚、特に視覚を重視します。

そのため、健常者の言動にカルチャーショックを受けることが多々あります。

【聴覚障がい者が不思議に思うこと (ごく一例)】

- ・ 相手の表情や目を見ないで会話する
- ・ 無表情でも会話が成立する
- ・ 表情と、言っていることが一致しない
- ・ 筆談をお願いすると、「字が汚いから」と恥ずかしがる人がいる



1) 配慮のポイント

話す場所：明るい所、話者の真正面がベスト

聴覚障がい者の多くは話者の口元を見てコミュニケーションを取っています。窓際だと、逆光で見えなくなることがあります。もし暗い所で話をする時は、スマホやパソコンに文字を入力するという手もあります。

口唇の動き：

- ・「あ・い・う・え・お」の区別をはっきりと。
- ・舌の動き、破裂音や濁音も重要

話者の口唇の動きから話の内容を類推する「読唇術」を使う聴覚障がい者にとって、非常に大事な情報源となっています。そのため、耳元で話すと分からなくなります。口元が近すぎると、読み取りづらいことがあります。マスクを着用されている場合は、マスクを外すか、筆談をして下さい。

なお、声の大きさが重要かどうかは聴覚障がい者によって異なります。



スピード：ゆっくりめがベスト

ゆっくりすぎるとかえって分からなくなる聴覚障がい者もいます。聴覚障がい者の反応を見て調節して下さい。

抑揚・区切りをハッキリと：

- ×「庭には鶏が二羽いました」
- 「庭には、鶏が、二羽、いました」



2) より分かりやすくするために

ジェスチャーで補う：

- 例)「二時」→2を表す指の形にする
- 「虹」→大きく弧を描くように手を動かす

テーマを伝える：

テーマが分かれば、それに関連する単語と口の形を照らし合わせて、内容のある程度類推することができます。

テーマが変わったら、その都度お知らせ下さい。

文字で補う：筆談、空書き※、パソコンやスマホ入力など

あまり使わない言葉、外国語、専門用語は口の形から類推しづらいため、文字にすると分かりやすいです。

「聴覚障がい者」を(聴)というふうに記号化することで書く労力や時間を省くテクニックがあり、これは「要約筆記」と呼ばれます。

※空書き：空中に指で大きくその文字を書くこと

関連するイラスト、写真、資料で補う：

話者の口と資料の両方を見る必要があるため、話す方向と資料の向きを合わせ、話している箇所を指さして下さい。

聴覚障がい者によくある音トラブル

1) 相手の呼びかけが分からない

- ・挨拶の声に気づかないため、無視していると誤解される
- ・後ろから話しかけられても気づかない
- ・相手がマスクをしていると、全く何も分からない
- ・ドアのノック音が分からないため応答できない
- ・エレベーターで「○階のボタンを押して」と言われても気づかない
- ・カードリーダーの認知音が分からないため、入室時にエラーを出してしまう
(エラーが出たことにも気づかない)



2) 自分の出している音が分からない

- ・キーボードのタイピング音、足音、声量の加減
- ・パソコンのスピーカーがONになっていても分からないため、意図せず音を出してしまう

周りに迷惑をかけようとしてやっているわけではありません。
お気づきの時は教えてください。

音声認識ツールを活用する：

ほとんど理解できなかったのが、音声認識ツールの利用により 6～7 割程度理解できるようになるなど、聴覚障がい者には非常に助けとなります。

マイクを口元に近づけ、通常のスピードで話すと認識率が上がります。複数人の声が重なったり、複数台で同時にマイク ON の状態だと認識率が下がりますので、一人ずつ話してください。

発言ボタンの押し忘れにご注意ください。



音声を認識し、文字化するアプリ「UDトーク」画面より

3) 複数人で話す時

話す順番：

- ・話の途中で割り込まず、一人ずつ順番に話して下さい
- ・挙手して、話すことを知らせてから話し始めてください

聴覚障がい者は話者の口元を見る必要があるため、複数人が一斉に話し出すと、複数人の口元をまとめて見ることができず、全く分からなくなってしまう。

耳の豆知識 ③

～耳学問～

外国語が分らないと、会話に入らず疎外感を感じた経験をしたことはありませんか？ 外国語を習得すれば、コミュニケーションの輪に入れるようになると思われる。ところが、聴覚障がい者は音声聞き取りづらいつつ状況がずっと続くため、コミュニケーションの輪に入れないままです。努力をしても解決するものではないため、皆さんに聴覚障がいについてご理解いただき、手助けをお願いしなければなりません。

健聴者には、耳から自然に情報を得て学ぶ「耳学問」が可能ですが、聴覚障がい者には不可能です。例えば、誰かが注意を受けていたとします。周りにいる健聴者は、「人の振り見て我が振り直せ」が可能ですが、聴覚障がい者にはこのようなことが困難です。なぜ注意を受けていたのか等を周りの人に毎回聞くことはできません。そもそもその出来事が起きていることさえ知らないままということも多いです。この積み重ねで、健聴者と聴覚障がい者とは、立ち居振る舞いや知識量に大きな差がでてくるのです。

耳の豆知識 ④

～ちゃうちゃうちゃうんちゃう？～

この会話が聞こえた時、あなたは「チャウチャウという犬ではないんじゃない？」という意味の関西弁の会話であることが瞬時に理解できると思います。

それはなぜかというと、イントネーションの違いで言葉の違いを判断できるからです。でも、聞こえない人はイントネーションが分からないため、この会話の意味をすぐに理解することは難しいのです。

しかも、口の形が「アウアウアウアウ」…口の読み取りだけでは理解できず、誤解の恐れがあります…。

そこで、そんな誤解を防ぐためにも、「チャウチャウ」「犬」「違う」という内容を、身振り手振りや文字を使うと、聞こえない人にも伝わりやすくなります。



最後に

音声でのコミュニケーションが困難な聴覚障がい者に必要な配慮の具体例を挙げてきましたが、いかがでしょうか。健聴者同士のコミュニケーションにおいても有用な内容ではないでしょうか。

音声バリアに阻まれている聴覚障がい者にとって分かりやすいコミュニケーションは、誰にでも分かりやすいコミュニケーションでもあり、誰もが主体的に参加できる社会のユニバーサルデザイン化の第一歩につながります。

ここに挙げた内容や手段はあくまで一例です。他にももっと良い方法があるか、健聴者と聴覚障がい者とで実際にコミュニケーションを取りながら、一緒に考えてみませんか。



作成・改訂の履歴
2016年：初版発行
2020年：2版改訂

 シオノギ製薬

当冊子は、シオノギ社内の聴覚障がい者の経験・特性に基づいて制作しています
責任編集：塩野義製薬 CBF-PJ 禁無断転載 © 2020 SHIONOGI
CBFPJ-V-005(A1)

