

## Life Design Focus

# 東日本大震災—その時、首都圏の聴覚障害者は？

第一生命経済研究所 ライフデザイン研究本部 研究開発室 水野 映子

3月11日の東日本大震災発生から約3か月が過ぎた。「情報障害者」「コミュニケーション障害者」とも言われる聴覚障害者は、震災によってどのような状況に置かれたのだろうか。

筆者は首都圏で生活しており、被害が大きい東北周辺の地域についてはまだ十分に知り得ていない。しかし、そうした地域では今も情報入手やコミュニケーションに苦勞している聴覚障害者がいる、そして今後また災害が起きたら同じ経験をする聴覚障害者がいる——そう想像すると、状況を改善するためには自分がこれまでに知り得たことを少しでも発信しなければと思う。そこで今回は、地震発生時およびその後の首都圏の聴覚障害者の状況について、見聞きしたこと、感じたことを述べる。

### <3.11 筆者の体験記>

まずは筆者（聴者）とその身近にいた聴覚障害者の話から。

3月11日14時46分の地震発生時、筆者は東京都心部にある高層ビル15階の職場にいた。これまで経験したことのない大きな揺れは、時間とともに止まるどころか増幅する。まるで船の中にいるようだ。周りの人たちがざわめく。インターネットで地震速報を見た同僚からは「〇〇県で震度△だって」といった声も飛び交う。何かが落ちたり倒れたりする音は聞こえなかったが、油断はできなかった。しばらくして「ただいま地震がありました。当ビルは耐震構造になっておりますのでご安心下さい」という館内放送が繰り返し流れた。

そして、最初の長い揺れがおおむね収まった時、同じ建物で働いている聴覚障害の職員が脳裏に浮かんだ。彼らは無事だろうか？情報は十分得られているだろうか？孤立していないだろうか？と心配になった。そこで、先ほど流れていた館内放送の内容にメッセージを添え、社内LANを通じてメールを送った。送信時刻は14時57分。地震発生から10分以上が経過していた。

ほどなくして次々と返事が届いた。みな無事で、周りから情報も得ていることがわかった。揺れている最中に、隣の席の人から「この建物は大丈夫」と口の動きで伝えられた人もいたそう。そんなやり取りをしているうちに、また館内放送で「エレベ

一タには乗らないで下さい」「不用意に外に出ないでください」「火災は発生しておりません」などの情報が相次いで流れたため、15時10分に再びメールを送った。

### <建物で、駅で、街で、自宅で…聞こえない音声放送>

後日、別の建物で働く他社の聴覚障害者からも話を聞いた。館内放送があったかどうかをたずねたが、多くの人にはわからないと言う。聞こえなければ放送の存在すら知るはずもない。揺れが収まった後も、ただ周りの人にしがって建物の外に出た、時間がたってから筆談で状況を知った、帰宅するまでほとんど何も伝えられなかった、など十分に情報を得られなかった聴覚障害者がいた。

同様のことは、職場以外の場所、例えば電車や駅、店、町内、避難所などでの音声放送についても生じている。職場と違って知っている人が誰もいないところで情報を得るのはさらに難しい。外出したり自宅に一人でいたりした聴覚障害者の困惑や不安は、職場にいた人以上に大きかったようだ。

地震当日もその後も、首都圏の鉄道は大幅に乱れた。聴覚障害者に電車・駅構内での放送や駅員の声は聞こえない。電光掲示板にはほとんど情報がない。復旧の見込みは？バスなどの代替手段は？近くにある避難所は？…駅員に聞こうにも人が混雑している中では筆談を依頼しにくい。殺気立っている乗客に聞くのもためらう。聴覚障害者の中には、近くにいた見知らぬ乗客に状況をたずねることができた人もいたが、周りの動きを見てどうすべきかを判断せざるをえなかった人もいた。

命に直結することもある防災無線の情報はさらに切実である。東北地方では津波からの避難を呼びかける防災無線の音声は聞こえず、逃げ遅れかけた聴覚障害者もいたそうだ。首都圏でも地震の後に防災無線から情報が流れた地域があったらしいが、聴覚障害者に聞こえないばかりか、聴覚障害のない人でも聞き取れない場合があったとのことである。

### <携帯電話・パソコン・テレビはどれくらい役に立ったか？>

聴覚障害者にとって、メールは電話に代わる重要な連絡手段である。地震直後も多くの聴覚障害者は携帯電話のメールで家族などとの連絡を試みたが、なかなかつながらなかった。前述した防災無線の情報をメールで配信するサービスを実施している自治体があるが、地震直後に機能したかどうか今後の検証が必要である。

メールでの安否確認ができないため、聞こえる人に電話の代理を頼んだ聴覚障害者もいた。しかし、地震直後はメールだけでなく電話も通じにくかったため、結局は電話連絡も容易でなかった。

一方、役に立ったという声が多かったのはインターネットだ。パソコンや携帯電話からインターネットに接続できる状況にあった聴覚障害者は、ホームページで地震関連のニュースを見たり、ツイッターなどのSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サ

ービス)で情報収集・発信をおこなったりしていた。

テレビもまた、聴覚障害者にとってはラジオに代わる主要な情報源となった。自宅のテレビはもちろん、外出時や停電時に携帯電話のワンセグ放送で震災関連のニュースを見た人は多かった。聴覚障害者のテレビ視聴において、音声を文字で表示する字幕放送は必須だ。地震直後はニュースに字幕放送を一日中つけているテレビ局があつて助かったが、数日後には字幕放送が減って情報を得にくくなったとの声があつた。

聴覚障害者の中には手話がわからない人がいる一方で、字幕より手話のほうが理解しやすい人もいる。今回の震災を機に、官邸の会見に手話通訳がつくようになったことは画期的だった。ただし、手話通訳の映像が見つらい、会見を報じるニュースでは手話通訳が映らない、官邸以外の会見には手話通訳がつかない、などの課題もあつた。

### <「機器」と「人」の両方による情報伝達が不可欠>

以上は筆者が見聞きしたことの一部に過ぎないが、これらの例だけでも聴覚障害者が特に非常時に情報を得にくいことは明らかであろう。その問題を解消するために必要なことは大きく分けて二つある。

一つは、機器を通じた情報伝達の充実である。具体的には、音声放送の内容をメールや電光表示板で伝えること。文字が無理な場合はせめて光や振動で情報の存在を知らせること。テレビ番組には字幕放送や手話通訳をもっとつけ、見やすくすること、など。ただし、こうした情報伝達方法は機器の故障、停電や充電切れ、回線の混雑が生じた際には使えない。今回の震災でその弱点を実感した。

そこでもう一つ、特に非常時に不可欠なのは、聞こえる人が「アナログ」な方法で聴覚障害者に情報を直接伝えることである。例えば、もし近くに聴覚障害者がいたら筆談をする。筆記用具がなければ口を大きく動かして話す。駅や避難所など不特定多数の人がいる場では、音声放送が聞こえない人がいるという前提で、貼り紙などでも情報提供する、など。

こうした方法には何の技術も費用もいらない。問題は、聞こえる人がその必要性になかなか気づかないことだ。音声放送やラジオで重要な情報を流す際には「周囲に耳の聞こえない方、聞こえにくい方がいるかもしれません。その方々に今の情報を伝えて下さい」などと一言添えてほしい、という意見を聴覚障害者やその支援者から聞いた。

平常時はもちろん非常時にも、いや非常時にこそ、聴覚障害者や聴力の低下した高齢者など音声の情報を得ることができない人々に、情報がすばやく確実に届くようになることを、切に願っている。

(みずのえいこ 主任研究員)