

# 聴覚障害・加齢等による難聴に対する理解

—コミュニケーションに関する一般生活者の知識・意識と対応—

研究開発室 水野 映子

## 目次

- 1. 調査研究の概要…………… 17
- 2. 難聴者等とのコミュニケーションに関する知識・意識…………… 19
- 3. 難聴者等とのコミュニケーション時の対応…………… 21
- 4. まとめ…………… 25

## 要旨

- ① 聴覚障害者や加齢等による難聴者とのコミュニケーションに関する一般生活者の知識・意識や対応の状況を明らかにするため、20～70代の男女を対象とするアンケート調査を実施した。
- ② 「耳の聞こえない人や聞こえにくい人」（以下、難聴者等）が「大声を出されても、聞き取りやすくなるとは限らない」「補聴器をつけていても、会話を聞き取れるとは限らない」ことを知らなかった人は、4割前後にのぼった。
- ③ 聞こえる人の側が会話時に行うとよいと思う工夫を自由回答形式でたずねた結果、聞こえない人に対しては「書く」「身ぶり手ぶりを付けて話す」「手話を覚えて使う」という回答が、聞こえにくい人に対しては「ゆっくり・はっきり話す」「大きな声で話す」「書く」という回答がそれぞれ1～3位にあがった。
- ④ もし難聴者等が周りにいたら、会話時に「身ぶり手ぶりを付けて話す」「口を大きく動かして話す」ことをすると思うと答えた人は9割を超えた。それに比べると、周りにいる難聴者等と実際に会話する時に、それらのことをしている人の割合は5～6割台にとどまっている。
- ⑤ 音声の聞き取り、口の読み取り（読話）、手話など、難聴者等とのコミュニケーションに関して、一般生活者の理解は不十分な面があり、理解の促進が課題となっている。

キーワード：難聴、コミュニケーション、啓発

## 1. 調査研究の概要

### (1)背景と目的

耳が聞こえない、聞こえにくいことは、外見ではわからないということもあり、理解されにくいと言われている。筆者が過去に実施した調査研究においても、聴覚障害や加齢等による難聴に対する理解の不足が背景にあると思われるさまざまな問題、特にコミュニケーションに関する問題が浮き彫りになった。

例えば、聴覚障害者を雇用している企業に対する調査（水野 2007）では、聴覚障害者雇用に関する課題として、対人コミュニケーションや職務上必要な情報の伝達が困難であること、そこから派生して人間関係の構築が難しいことなどがあげられた。また、企業で働く聴覚障害者に対する調査（同上）でも、職場におけるコミュニケーションに関するさまざまな問題が指摘された。聴覚障害者のいる職場ではコミュニケーションの円滑化が大きな課題となっており、コミュニケーションを支援する取り組みとともに周囲の理解促進が重要であることが、これらの結果からは示唆されている。

一方、50～74歳の一般生活者を対象にした調査（水野 2008）では、難聴者とのコミュニケーション上の問題点などをたずねた。その結果、親や配偶者など身近で接している難聴者とのコミュニケーションについて悩みや不安を抱え、情報を迅速に正しく伝えることに苦慮している生活者が多いことが明らかになった。また、そうした問題を解決するためには、難聴者に対する周囲の理解・配慮に加え、難聴者本人の自覚も重要であることが示された。

これらの例のように、聴覚障害者や加齢等による難聴者とのコミュニケーションに対する理解の促進が重要であることはしばしば指摘されている。しかし、具体的にどのような点の理解が特に不足しているのか、定量的にはあまり明らかになっていない。そこで、聴覚障害者や加齢等による難聴者とのコミュニケーションに関して、一般生活者がどのような知識や意識を持っており、どのように対応しているかを明らかにするためにアンケート調査を実施した。その結果をもとに、どのような点に関する理解の促進が特に重要であるのかを検討する。

### (2)調査の方法

アンケート調査の方法を図表1に示す。主な調査項目は、聴覚障害者や加齢等による難聴者とのコミュニケーションに関する知識・意識、およびコミュニケーション時の対応についてである。それぞれの結果は、2章と3章で述べる。

回答者の属性は図表2の通りである。

図表1 アンケート調査の方法

・調査対象:20～79歳の男女 600名 (当研究所生活調査モニターより抽出)
・調査地域:全国
・配布・回収方法:郵送
・調査時期:2009年10月
・有効回収数(率):570名(95.0%)

図表2 回答者の属性

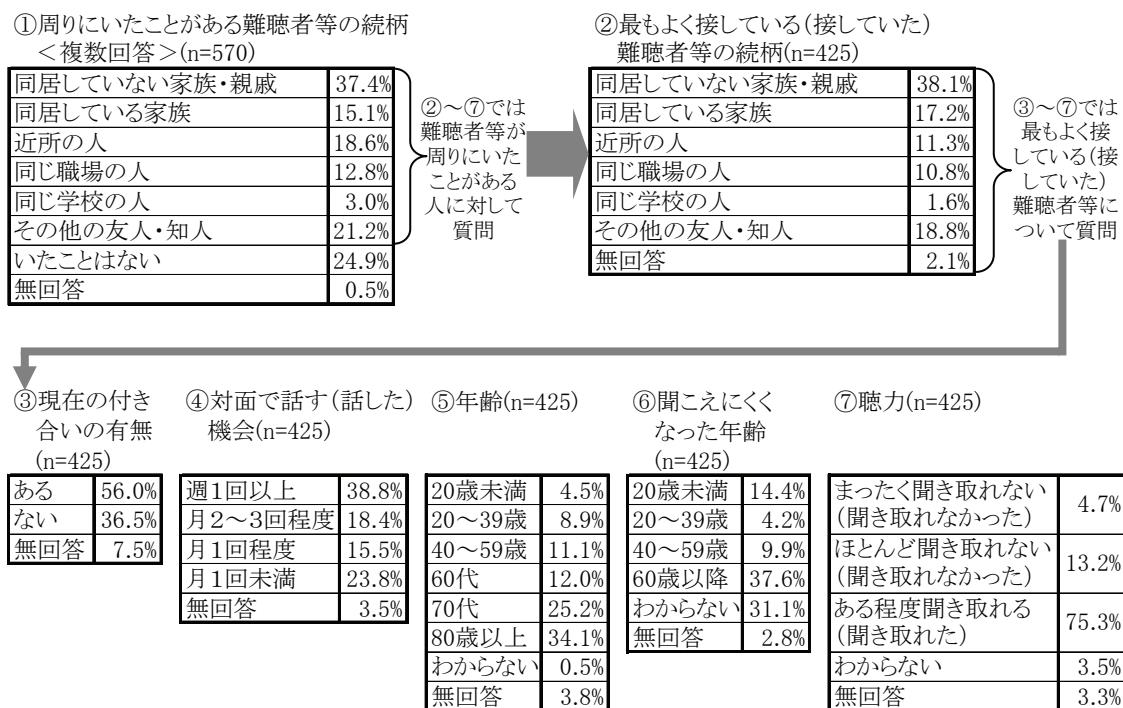
性別	男性	47.4%
	女性	52.6%
年代	20代	14.7%
	30代	16.7%
	40代	17.7%
	50代	17.2%
	60代	16.7%
	70代	17.0%

(3)周りの難聴者等の状況

回答者の周りには「耳の聞こえない人や聞こえにくい人」(以下「難聴者等」)\*1の状況について述べる。現在は付き合いのない人や亡くなった人も含め、周りに難聴者等がいたことがあるかどうかを複数回答でたずねたところ、図表3の①の通り「いたことがない」は24.9%であった。すなわち、およそ4人に3人は、周囲に難聴者等がいたことがある。

さらに、難聴者等がいたことがある人に対しては、最もよく接している(接していた)難聴者等のことをたずねた。その続柄は②の通り「同居していない家族・親戚」の割合が38.1%で最も高かった。その交流状況は③④の通りである。また、⑤～⑦でその人の年齢、聞こえにくくなった年齢、聴力をみると、高齢で、聞こえにくくなった時期が遅く、ある程度は聞き取れる人が多い。

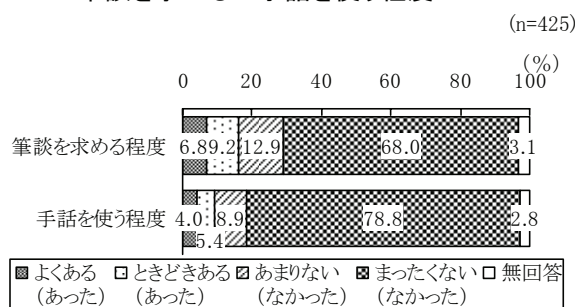
図表3 周りにいる難聴者等の状況



注:④～⑦では、③で付き合いが「ある」と答えた人に対しては現状について、付き合いが「ない」と答えた人に対しては付き合いがあった頃のことについてたずねた

最もよく接している(接していた)難聴者等が回答者に筆談を求めるとや、手話を使うことがある(あった)かをたずねた。図表4の通り「まったくくない(なかった)」がそれぞれ68.0%、78.8%を占める。すなわち、身近な難聴者等が、筆談を求めたり手話を使ったりすることはかなり少ない。

図表4 最もよく接している(接していた)難聴者等が筆談を求めると手話を使う程度



注:回答者は、周りに難聴者等がいたことがある人

## 2. 難聴者等とのコミュニケーションに関する知識・意識

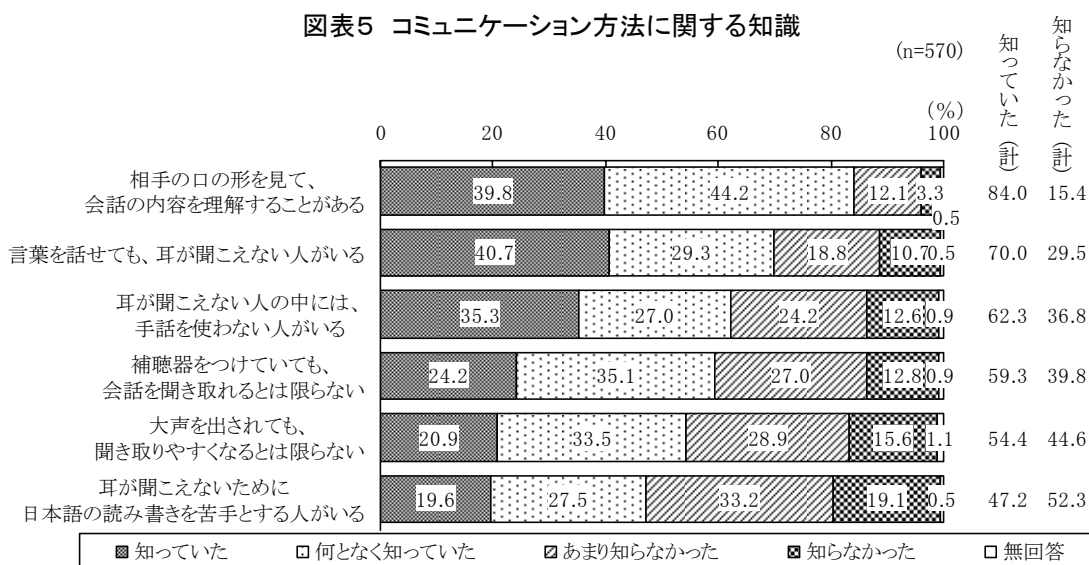
### (1)コミュニケーション方法に関する知識

難聴者等が用いているコミュニケーション方法(口の形の読み取り、発話、手話、音声の聞き取りなど)に関して、これまでの調査研究等を通じて誤解や認識不足が多いと考えられた事項(図表5)をあげ、どの程度知っているかたずねた。

そのうち、「相手の口の形を見て、会話の内容を理解することがある」については84.0%が知っていた(「知っていた」+「何となく知っていた」と答えた)。一方、「大声を出されても、聞き取りやすくなるとは限らない」「耳が聞こえないために日本語の読み書きを苦手とする人がいる」については、知らなかった(「知らなかった」+「あまり知らなかった」)割合が半数前後を占める。

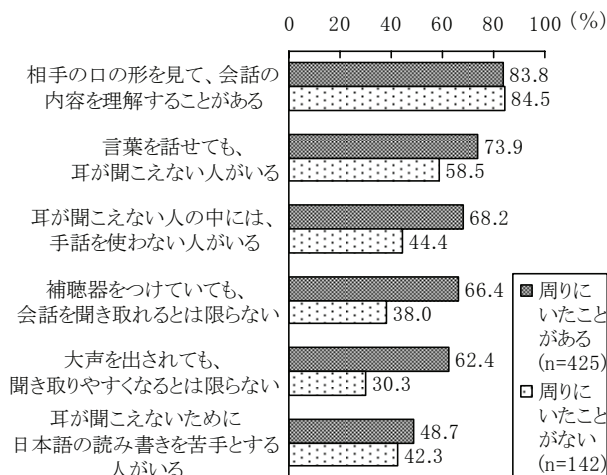
なお、いずれの項目においても、「知っていた」のみの割合は半数に満たない。何となく知ってはいても明確に認識している人は多くないといえる。

図表5 コミュニケーション方法に関する知識



次に、知っていた（「知っていた」＋「何となく知っていた」）と答えた割合を難聴者等が周りにいた経験別に図表6に示す。「相手の口の形を見て、会話の内容を理解することがある」ことを知っていた割合は、周りに難聴者等がいたかどうかに関係なく高い。一方、それ以外の項目は、周りにいたことがない人よりもいたことがある人のほうが、知っていた割合がかなり高い。身近に難聴者等がいたことによって、こうした知識を得たと考えられる。

図表6 コミュニケーション方法に関する知識  
（難聴者等が周りにいた経験別）



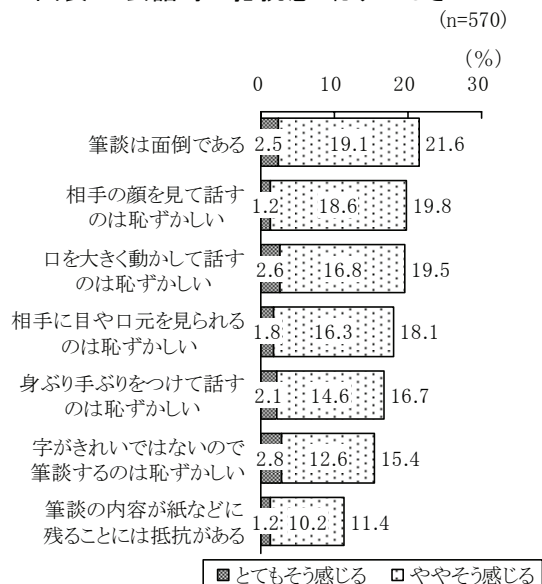
注:「知っていた」と「何となく知っていた」の合計を掲載

(2)コミュニケーションに対する意識

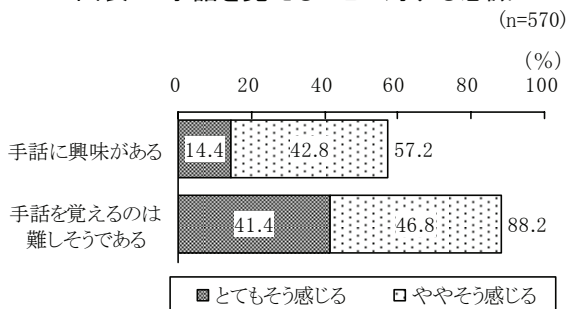
難聴者等との会話に関して図表7のような抵抗感や恥ずかしさなどをどの程度感じるかたずねた。全体的に、感じる（「とてもそう感じる」＋「ややそう感じる」）と答えた割合は低い。最上位の「筆談は面倒である」でも2割程度である。

次に、図表8のように手話を覚えることに対する意識をたずねた。その結果、「手話に興味がある」と感じる人は57.2%と半数を大きく上回った。一方、「手話を覚えるのは難しそうである」と感じる人は9割近かった。興味はあるが難しそう、というのが手話に対して多くの人が持っているイメージであるといえる。

図表7 会話時の抵抗感・恥ずかしさ



図表8 手話を覚えることに対する意識



### 3. 難聴者等とのコミュニケーション時の対応

ここでは、回答者が難聴者等とコミュニケーションをするにあたって、どのように対応しようと考え、そして実際にどのように対応しているのかについて述べる。

#### (1) 行うとよいと思う工夫

難聴者等との会話時にどのように対応することが望ましいと思うかについて質問する際に、あらかじめ選択肢を提示すると回答がそれに影響される可能性がある。そこで、回答者が選択肢を見て回答を想起しないよう、調査票の冒頭に自由回答形式の質問を設けた。具体的には、聞こえない人（日常会話を聞き取れない人）、および聞こえにくい人（言葉はある程度は聞き取れるが、日常会話には不便がある人）とうまく会話するために、聞こえる人は一般にどのような工夫を行うとよいと思うかをそれぞれたずねた。

回答を任意に分類し、回答者の割合を集計した結果を図表9に示す。以下では、それぞれの具体的内容について述べる。

図表9 聞こえない人／聞こえにくい人とうまく会話するために、聞こえる人が行うとよいと思う工夫  
(n=570)

大分類	小分類	聞こえない人との会話時の工夫	聞こえにくい人との会話時の工夫
視覚的な工夫	書く	61.8% (1位)	29.5% (3位)
	身ぶり手ぶりをつけて話す	37.9% (2位)	24.2%
	手話を覚えて使う	33.0% (3位)	9.6%
	口を大きく動かして話す	25.4%	17.7%
聴覚的な工夫	ゆっくり・はっきり話す	31.2%	57.2% (1位)
	大きな声を出す	13.9%	50.0% (2位)

注1: 自由回答を任意に分類して回答者の割合を集計した結果の中から、主な項目（聞こえない人との会話時の工夫、聞こえにくい人との会話時の工夫のどちらかで20%以上の項目）を掲載

注2: 1名の回答が複数の分類に重複している場合もある

#### 1) 聞こえない人との会話時の工夫

最も多いのは『書く』（61.8%）である。具体的には、紙などに文字を書く、いわゆる筆談が主だが、パソコンや携帯電話などの機器を使って入力する、絵や図などを描くといった少数回答もあった。

次いで多いのが、『身ぶり手ぶりをつけて話す』（37.9%）である。「ジェスチャー」「ボディランゲージ」といった回答もこの中に含めている。

3位は自分が『手話を覚えて使う』（33.0%）である。そのうち、相手が手話を使える場合には手話を使う、という条件付きで回答したのは3.7%（7人）のみであり、それ以外の人は相手が手話を使うかどうかには言及していない。

4位の『ゆっくり・はっきり話す』（31.2%）には、ゆっくり話す、はっきり話すと

いう回答のどちらか、または両方が含まれている。これらの回答の多くは、ゆっくりはっきり話すことによって口を読み取りやすくするという視覚的な工夫なのか、それとも声を聞き取りやすくするという聴覚的な工夫なのか、判別が困難となっている。

5位は、『口を大きく動かして話す』(25.4%)である。前述の図表5の通り、「相手の口の形を見て、会話の内容を理解することがある」ことを知っていた割合は全項目の中で最多だったが、自由回答で思い浮かべる人は少ないといえる。

なお、「耳の聞こえない人(日常会話を聞き取れない人)」と会話する、という前提を置いたにもかかわらず、『大きな声で話す』などの聴覚的な工夫に関する回答が少なからずあった。また、前述の『ゆっくり・はっきり話す』の回答にも、聴覚的な工夫が若干含まれていると思われる。これらの回答をした人は、「聞こえない人」への対応と「聞こえにくい人」への対応を混同したと考えられる。

## 2)聞こえにくい人との会話時の工夫

工夫の内容は1)とほぼ同じであるが、各分類の回答割合は異なる。1)と比べて全体的には視覚的な工夫の割合は低く、聴覚的な工夫の割合は高い。

最も多かったのは、『ゆっくり・はっきり話す』であり、57.2%に及んだ。

次に多かったのは『大きな声で話す』であり、これも半数に達している。そのうち、「少し大きな声」「大きめの声」など控えめな表現で記述されているのは19.6%(56人)のみである(図表省略)。図表5で「大声を出されても、聞き取りやすくなるとは限らない」ことを知らなかった人が4割以上いたことからわかるように、どんな相手にも大声を出せばよいと思っている人が少なくないと思われる。

## (2)対応の予想

周りに難聴者等がいたことがない人に対し、もし周りに難聴者等がいて会話するとしたら、図表10にあげた対応をどの程度すると思うかたずねた。その結果、「相手に筆談を求められた場合は筆談をする」「ゆっくり話す」「相手から顔を見やすい位置や聞こえやすい位置で話す」「相手の顔を見て話す」「身ぶり手ぶりをつけて話す」「口を大きく動かして話す」については、すると思う(「そう思うと思う」+「ある程度そう思うと思う」)割合が9割を超えた。すなわち大半の人が難聴者等と会話する機会があればそれらの対応を行うであろうと考えている。

ただし、「相手が手話を使う場合は手話を覚えて使う」ことのみは、すると思う割合が半数を下回っている。

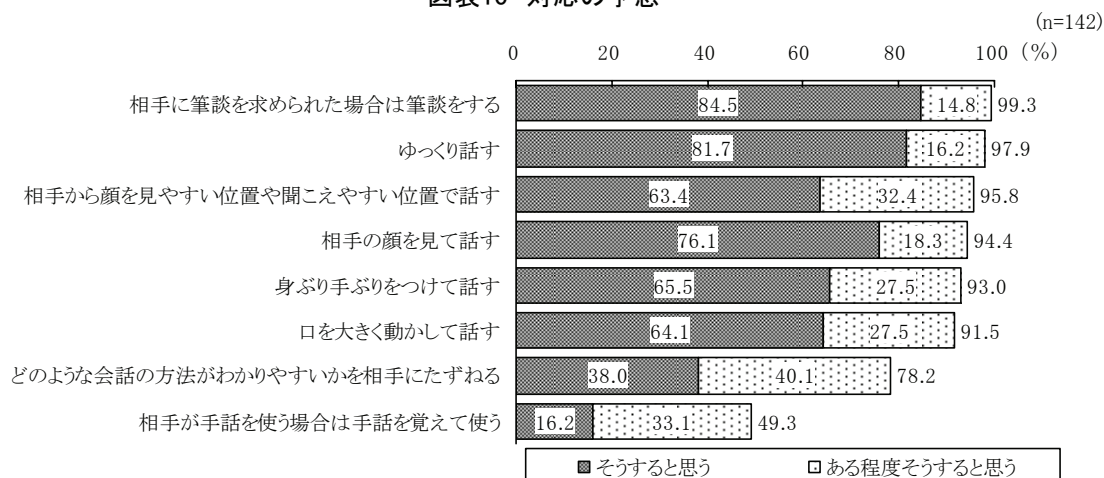
## (3)対応の現状

一方、周りに難聴者等がいたことがある人に対しては、最もよく接している(接していた)難聴者等と会話する時に、図表11のことをしている(していた)かをたずねた。その結果、「ゆっくり話す」「大きめの声で話す」「相手の顔を見て話す」「相手か

ら顔を見やすい位置や聞こえやすい位置で話す」ことをしている（「そうしている（そうしていた）」＋「ある程度そうしている（そうしていた）」）割合は8割を超えた。

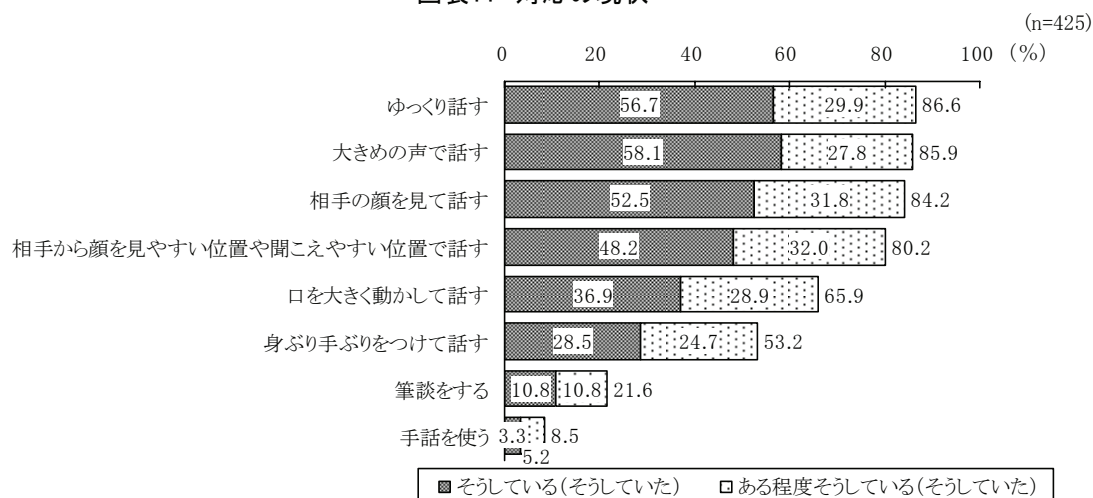
これらに比べると「口を大きく動かして話す」（65.9%）、「身ぶり手ぶりをつけて話す」（53.2%）ことをしている割合はやや低い。また、「筆談をする」（21.6%）、「手話を使う」（8.5%）の割合はさらに低い。

図表10 対応の予想



注:回答者は、周りに難聴者等がいたことがない人

図表11 対応の現状

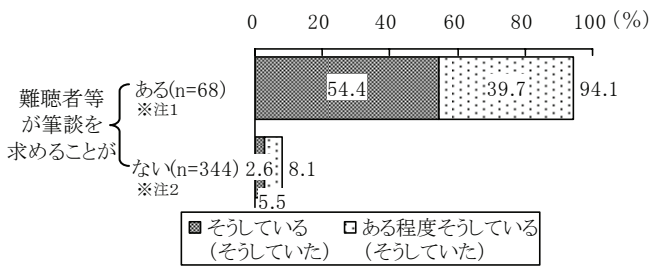


注:回答者は、周りに難聴者等がいたことがある人

ただし、筆談や手話で対応するかどうかは、相手が筆談や手話を望むかどうかによっても異なる。そこで、「筆談をする」「手話を使う」については、それぞれ難聴者等が筆談を求める程度別、手話を使う程度別に分析した（図表12、13）。その結果、筆談を求める／手話を使うことがある難聴者等に対して「筆談をする」「手話を使う」割合は、それぞれ94.1%、57.5%となった。

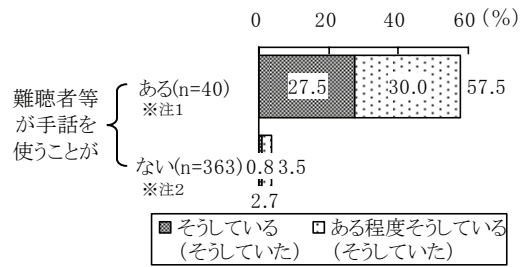


図表12 「筆談をする」程度  
(難聴者等が筆談を求める程度別)



注1:「よくある(あった)」と「ときどきある(あった)」の合計  
 注2:「あまりない(なかった)」と「まったくない(なかった)」の合計  
 注3:回答者は、周りに難聴者等がいたことがある人

図表13 「手話を使う」程度  
(難聴者等が手話を使う程度別)

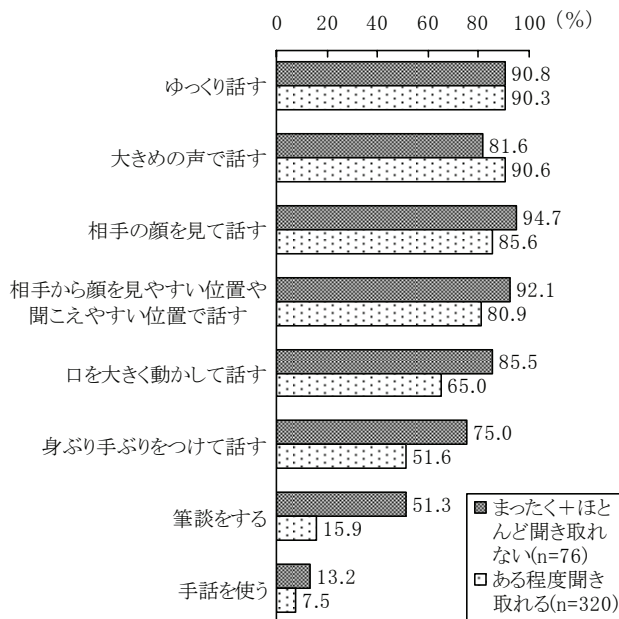


注1～3:図表12と同じ

図表14で難聴者等への対応の現状を難聴者等の聴力別にみると、「大きめの声で話す」以外の項目の割合は、難聴者等が「ある程度聞き取れる」場合よりも、「まったく+ほとんど聞き取れない」場合のほうが高い。相手の聴力が低い場合のほうが、より視覚的に情報を伝えようとしていることがわかる。

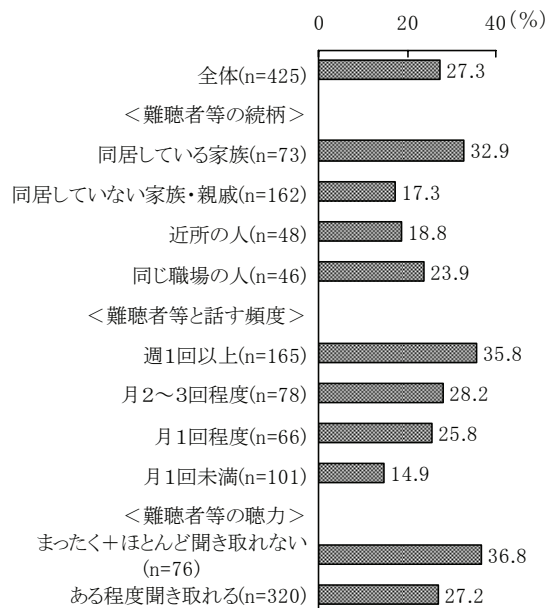
また、どのような会話の方法がわかりやすいか難聴者等にたずねたことがあるかどうかを質問した結果、図表15の通り「ある」と答えた割合が27.3%となった。この割合は、難聴者等と同居している場合、話す頻度が高い場合、難聴者等の聴力が低い場合には比較的高いが、それでも4割には満たない。

図表14 対応の現状(難聴者等の聴力別)



注1:「そうしている」と「ある程度そうしている」の合計を掲載  
 注2:回答者は、周りに難聴者等がいたことがある人

図表15 会話の方法をたずねた経験(難聴者等の続柄別、話す頻度別、聴力別)



注:回答者は、周りに難聴者等がいたことがある人

以上で述べた難聴者等への対応の予想と現状を比較する。図表16に示す通り、全体的には対応を「すると思う」割合よりも、「している」割合のほうが低い傾向にある。つまり、難聴者等との会話時に配慮するつもりでいても、実際に接すると配慮しない可能性がある。両者の差は「口を大きく動かして話す」と「身ぶり手ぶりをつけて話す」で特に大きい。口や手などを動かして視覚的にコミュニケーションをするこれらの方法は、行うと思っても行わない人が少なからず存在しているといえる。

また、「どのような会話の方法がわかりやすいかを相手にたずねる」ことも、すると思っている人は78.2%いるが、実際にしたことがある人は27.3%にとどまっている。

図表16 対応の予想と現状の比較

【 予 想 】			【 現 状 】		
※難聴者等が周りにいたことがない142人の回答			※難聴者等が周りにいたことがある425人の回答		
すると思う 割合 [図表10]	ゆっくり話す	97.9%	している 割合 [図表11]	ゆっくり話す	86.6%
	相手の顔を見て話す	94.4%		相手の顔を見て話す	84.2%
	相手から顔を見やすい位置や 聞こえやすい位置で話す	95.8%		相手から顔を見やすい位置や 聞こえやすい位置で話す	80.2%
	口を大きく動かして話す	91.5%		口を大きく動かして話す	65.9%
	身ぶり手ぶりをつけて話す	93.0%		身ぶり手ぶりをつけて話す	53.2%
	相手に筆談を求められた場合 は筆談をする	99.3%		筆談をする(難聴者等が筆談を 求めることがある場合)[図表12]	94.1%
	相手が手話を使う場合は 手話を覚えて使う	49.3%		手話を使う(難聴者等が手話を使 うことがある場合)[図表13]	57.5%
	どのような会話の方法がわかり やすいかを相手にたずねる	78.2%		どのような会話の方法がわかり やすいかをたずねたことが「ある」割合[図表15]	27.3%

注:いずれもデータは再掲(前出の図表番号を[ ]内に掲載)

## 4. まとめ

### (1)コミュニケーション方法に対する理解・対応の状況

#### 1)誤解の存在

##### ◎大声を出せば解決？

一般生活者の中で、難聴者等が「大声を出されても、聞き取りやすくなるとは限らない」ことや「補聴器をつけていても、会話を聞き取れるとは限らない」ことを知らない割合は、それぞれ4割前後であり比較的高い。また、難聴者等との会話時に行うとよい工夫として『大きな声で話す』をあげる人は多く、実際に「大きめの声で話す」ことを行っている人は9割近くに及んでいる。大声を出すことが効果的でない場合にも大声を出す人がいると思われる。

### ◎手話は万能？

行うとよい工夫として『手話を覚えて使う』ことをあげた人は多い。そう答える前提には、聞こえない人はみな手話を使う、という誤解があることがうかがえる。実際、「耳が聞こえない人の中には手話を使わない人がいる」ことを知らない人は4割近くいる。

### ◎言葉を話せる＝聞こえる？

「言葉を話せても、耳が聞こえない人がいる」ことを知らなかった人も約3割いる。聞こえない＝話せない、話せる＝聞こえる、という固定観念があることが垣間見える。

### 2)想起・実践されないコミュニケーション方法

コミュニケーション方法を知ってはいても、実際に難聴者等とコミュニケーションを行う際には思い起こさなかったり実践しなかったりすることもある。

### ◎読話を想起する人は少ない

「相手の口の形を見て、会話の内容を理解することがある」、すなわち読話という方法を使う難聴者等がいることについては、8割以上の人を知っていると答えている。しかし、難聴者等が読話できるように「口を大きく動かして話す」ことを会話時の工夫としてあげたり、実践したりしている人は比較的少ない。つまり、読話という方法は知られてはいても、想起・実践されにくい。

### ◎手話や身ぶり手ぶりの実践には意識の壁

手話は、前述のようにすべての人が使うわけではないが、手話を使う人にとっては有効なコミュニケーション方法の一つである。

回答者の中で「手話を覚えることに興味がある」と答えた人は半数を超えた一方、9割近くの方は「手話を覚えるのは難しそうである」と感じている。また、相手が手話を使う場合に自分が手話を使うと思っている割合や実際に使っている割合は、半数前後にとどまっている。手話に対する興味がその使用に結びつく上では、意識の壁があると思われる。

また、身ぶり手ぶりは、会話時に行うとよい工夫として多くの人に想起されているが、実践されている割合は比較的低い。身ぶり手ぶりを実践する上でも何らかの意識の壁があると考えられる。

### 3)相手の聞こえ方やコミュニケーション方法の不十分な把握

相手が聞こえない場合と聞こえにくい場合とで、想起したり実践したりするコミュニケーション方法は異なる。そのこと自体に問題はない。問題は、相手がどの程度聞こえにくいのか、あるいはそもそも聞こえにくいのかどうかすら把握していないために、対応を誤ることにある。例えば、自由回答でみられたように、ほとんど音声聞き取れない相手に対して、ある程度聞き取れる相手と同じように対応してしまうことがある。また前述のように、一般の人と同じように言葉を話している相手に対しては、聞こえていると勘違いする可能性もある。

また、相手の聞こえ方だけでなく、相手にとっての適切なコミュニケーション方法についても、あまり把握されていない。そのことは、「どのような会話の方法がわかりやすいかを相手にたずねる」人が少ない、という結果にあらわれている。

音声の聞き取り、読話、手話、筆談などの中でどのようなコミュニケーション方法を用いることが適切かは、相手の聴力や聞こえにくくなった時期、コミュニケーションの場面などによって異なる。それを十分に確認・把握しないと、円滑なコミュニケーションは難しい。

#### 4)身近に難聴者等がないことの影響

周りに難聴者等がいたことがない人のコミュニケーション方法に関する知識は、総じて乏しい。難聴者等と接したことがない人がコミュニケーション方法を自然に理解することは、接したことがある人以上に困難であると考えられる。

### (2)理解促進に向けて

以上で述べたように、難聴者等とのコミュニケーションについては、誤解されている面や、十分な対応が行われていない面がある。冒頭で述べたように、理解や対応の不足によって、さまざまな問題が生じうる。高齢化が加速し、加齢による難聴者のさらなる増加が予測される社会において、そうしたことに対する理解を促すことは、ますます重要となるであろう。

筆者は、聴覚障害者や加齢等による難聴者とのコミュニケーションに関する一般生活者の理解を進めるための一手段として、啓発・教育活動に注目し、その実践を通じた調査研究を行っている。その結果については、追って報告したい。

(研究開発室 副主任研究員)

#### 【注釈】

\*1 調査票では「この調査における『耳の聞こえない人や聞こえにくい人』という言葉は、聴覚障害の方（障害者手帳を持っている方）、聴覚障害ではないけれども聞こえにくい方、歳をとって聞こえにくくなった方などを指します。両耳か片耳かにかかわらず聴力が低いことにより日常会話に少しでも不便がありそうな方は、『聞こえにくい人』に含めて下さい」と定義した。

#### 【参考文献】

- ・水野映子, 2007, 「聴覚障害者の職場におけるコミュニケーション」『Life Design Report (2007年11-12月号)』.
- ・水野映子, 2008, 「高齢社会における聞こえの問題」『Life Design Report (2008年9-10月号)』.