

聴覚障がい対応マニュアル



障がい福祉サービス対応マニュアル委員会

萩 市

はじめに

障がいのある人に対し、適切なサービスが提供されるようにするためには、個々の方の状況・ニーズに応じたきめの細かい支援が行われなければなりません。

「障害者基本法」には、障がいの有無にかかわらず国民誰もが相互に人格と個性を尊重し支え合う「共生社会」を掲げています。このような社会を実現していくためには、障がいのある方のさまざまな社会活動の中で、障がいの特性を踏まえた適切な配慮が行われることが必要です。

障がいのある方がサービスを利用される際、応対する職員側に障がいについて知識が十分ないと、その特性に応じた適切な配慮が行われず、結果的に障がいのある方に不便な思いをさせることとなります。

そこで、本マニュアルは、応対の基礎的なものとして作成したものです。

実際の支援の場において、障がいの特性を理解し、自立につながるように適切で細やかな支援が行われるよう、参考にさせていただくための実践的な手引書としてご活用下さい。

目次

- 1 サービス利用者の声
- 2 聴覚障がいったどんなこと？
- 3 対応するときのQ&A
- 4 対応時に心がけたいこと





サービス利用者の声

☆まず私たちの声をしっかり聞いてほしい

☆私たちにとって必要なサービスを必要な時に利用できるようにしてほしい

- ・ 助けてほしいことや、してほしくないことは、一人ひとりちがいます。勝手に決めないで、何でもまず私に聞いて下さい。決めるのは私です。
- ・ 施設内でのテレビ観賞時には字幕入りであったら楽しめます。
- ・ 私を無視してガイドの人と話さないでください。
- ・ 早口は困ります。表情を読み取るので正面からゆっくり口を開けて話して下さい。
- ・ 健聴の人と一緒にできるトランプやパズルなどで交流を図りたい
- ・ 初めてのヘルパーさんには接しにくいのでヘルパーさんから話しかけてほしい
- ・ サービスや受付説明の時、筆談は時間がかかるので後回しになることが多いので平等にしてほしい。
- ・ ひとりになった時、さみしさを感じるがあります。コミュニケーションはとれるのに・・・



聴覚障がい

聞こえないってどんなこと？

私たちの身の回りでは様々な音が合図として伝えられています。この情報により周囲の変化に気づき、心の準備をすることは精神的な安定を保つ上でもとても大切なことです。

また、コミュニケーション要求は人間の基本的な要求の一つで人間関係を築く上でも大変重要になりますが、この中心となっているのが音声言語です。しかし、聴覚障がい者は見ただけでは分かりにくいと同時に自分の言いたいことが伝わらず、緊急の情報からも取り残されるなど、情報とコミュニケーションに様々なバリアがあります。

◇難聴の種類

①伝音性難聴

外耳から中耳までの障がいで、補聴器が効果的です。

難聴の程度も軽度から中程度です。

②感音声難聴

内耳からの情報が得にくいため、音声や手で触れることなどにより情報を入手しています。重度になると補聴器の効果があまりありません。

③混合性難聴

伝音性難聴と感音声難聴の両方が混ざった状態です。





◇聞こえない方はこんな事で困っています

- ・外見からわかりにくい

外見から聞こえないということが分かりにくいいため、挨拶をしたのに返事をしないなど誤解されることがあります。

- ・視覚を中心に情報を得ている

音や声による情報が得にくく、文字や図などの視覚により情報を入手しています。

- ・声に出せて話せても聞こえているとは限らない

聴覚障がいのある方の中には声に出して話せる方もいますが、相手の話は聞こえていない場合があります。

- ・補聴器を付けても会話が通じるとは限らない

補聴器をつけている方もいますが、補聴器で音を大きくしても、明瞭に聞こえているとは限らず、相手の口の形を読み取るなど、視覚による情報で話の内容を補っている方も多いです。

◇こんな方法でコミュニケーション！



①手話

話し合いや研修には手話通訳を呼ぶことができます。

簡単な手話を使うことで会話のきっかけになります。

②口話・読話

相手の口の動きを読み取る方法です。口の動きがわかるよう正面からはっきりゆっくりと話すことが必要です。

口の形が似ている言葉は区別がつかないので、言葉を言い換えたり、文字で書いたりして補います。



③筆談

メモ用紙や簡易筆談器などに、文字を書いて伝える方法です。パソコンや携帯電話の画面上で言葉をやりとりする方法もあります。

文章力には個人差があります。

抽象的な言い回しは誤解を招くことがあります。

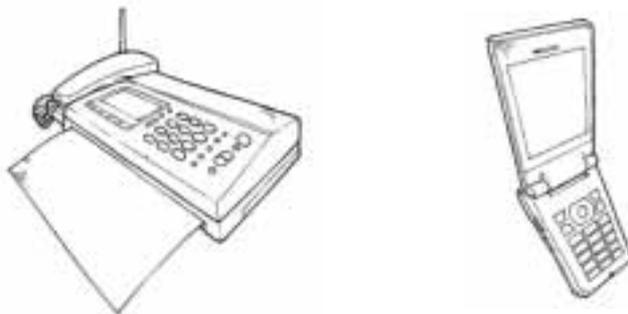
漢字も入れて箇条書きに、絵や図で示すと分かりやすいです。

④指文字

指の形で五十音を一文字ずつ表すものです。まだ、手話になっていない新しい単語や、固有名詞などを表すのに使います。通常は、手話と組み合わせて使用します。

*聴覚障がい者は、聞こえ方やこれまでの生活によって、それぞれのコミュニケーションの方法を身につけています。多くの方は、どれか一つの方法を使うのではなく、いくつかの方法を、相手や場面によって組み合わせて使っています。

どんな配慮をすれば良いか、本人に確認してください。



◇コミュニケーションを助けるもの

・ F A X

電話の使えない聴覚障がい者には F A X が便利です。

やりとりのために、定型文を用意しておくとう便利です。

・ 携帯メール

緊急時の連絡に便利です。確実に伝わったか返信して下さい。



・複写式メモ

様式を決めた物、自由に記入できる物の2種類を準備するとよいです。
一枚を渡し、残りを確認のためにもっておくと行き違いを防ぐことができます。

◇安全性を高めるもの

＊音と光の両方で確認できれば、聞こえる人もさらに安心できます。

・非常用パトライト

各部屋につけておけば非常事態をすぐ知らせることができます。

・呼出し燈

中から鍵のかかる個室は、緊急の呼出装置をつけておくと安心です。また、来客を知らせるお知らせランプとして使う方法もあります。

・機器警報ランプ

それぞれの機械にある音で異常を知らせる装置を、光に変えていくとよいでしょう。

・カーブミラー

音の情報が入らないので危険場所や角にはカーブミラーを取り付けましょう。

どんなことに気をつけたらいいの？

案内する時

★入口や受付付近で困っていそうな方を見かけたら「何かお困りですか？」と声をかけます。

★声かけは、介添えの方ではなく直接本人に対して行います。

★ドアの開閉が困難な方には開閉を手伝います。

★案内板には、必要に応じて、漢字にルビをふります。

★立っているのがつらそうな方は、いすのあるところに案内し、そこに担当者が行って用件を伺います。

★声かけをして聴覚に障がいがあると分かったら了解をとって速やかな対応をしましょう。必要な場合は手話通訳を手配します。



誘導する時

- ★車イスでも移動できるように段差のない十分な移動スペースを確保します。
- ★誘導が必要かどうか、直接本人に尋ねます。
- ★分かりやすいサイン表示(はっきりしたコントラスト、漢字にルビ、図やサインの併記等)により、目的の場所を見やすくします。
- ★雨天時に濡れた床で滑らないよう、濡れた床面は早めに拭き取ります。
- ★分かりやすい表示やサインでどこに行けばよいか示します。

相談・説明を行う時

- ★相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、たらい回しにしません。
- ★話が的確に伝わるように「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」話します。
 - (1) ことばのまとまりで区切る
 - 1音1音区切るとかえって意味がわからなくなります。ことばのまとまりで区切ると、理解しやすくなります。
 - (2) 大げさな話し方はダメ
 - 極端にゆっくり、はっきり話されると「目立ってしまって嫌だな」「そんなに大げさに言われたくないな」など不愉快な思いをする人もいます。
 - (3) 雑音を少なく
 - 雑音の中で言葉を聞き取ることはとても困難です。
 - (4) 補聴器を使っている方には普通の大きさの声で
 - 補聴器を通して大きな声を聞くと、言葉が響いて聞き取りにくくなります。
- ★相手の話をよく聴き、安心して話ができる信頼関係をつくります。
- ★必要に応じて絵・図・写真を使って説明します。
- ★相談内容が的確に把握できない場合には、必要に応じて複数の職員で応対します。
- ★障がい特性に応じた方法で説明できるよう、予め説明資料等の準備をしておきます。
- ★ポイントを明確に、文章は短く、専門用語ではなく一般的な分かりやす



い言葉で説明します。

★口頭での説明が難しい方には、説明内容のポイントをメモ書きして渡します。その際必要に応じて漢字にはルビをふります。

★同じ話を何度も繰り返したり、つじつまの合わない話をされる方には、話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって用件を確認し、目的に沿って対応するようにしましょう。

手話通訳者・要約筆記者がいるとき



(1) 本人に向かって話してください。

手話通訳者や要約筆記者がいても、主体は聴覚障がい者本人です。手話通訳者や要約筆記者に話かけるのではなく、聴覚障がい者本人に話しかけてください

(2) 伝わっているかどうか、確認してください。

「通訳者がいるから大丈夫」と思って、聞こえる人のペースで話していると、聴覚障がい者には十分に伝わらないこともあります。

筆談するときのポイント

- ・短い文で簡潔に書いて下さい。
長い文は前後の関係などが複雑になり、理解しにくくなります。
- ・日常使う漢字を使ってください。
字はその意味の理解に役立ちます。かな文字が多すぎると言葉のまとまりがはっきりせず、意味が分かりにくくなります。
- ・記号や図を用いて表現を明確にしましょう。
視覚的に図式化された表現の方が、必要な情報が伝わりやすくなります。

聴覚障がい者が書いたものを読むときのポイント

- ・表現に不十分な点があっても、書かれた内容をくみ取るように心がけ



てください。

言葉遣いの誤りにもとらわれないでください。

・書かれた意味が理解できない場合は、本人に直接質問をしてください。

施設利用する時

- ★トイレが汚れていないか、多目的トイレの折りたたみ式ベッドが下りたままでないかなど、こまめにチェックします。
- ★トイレの位置の表示をわかりやすくします。
- ★映画やカラオケを楽しむ際は、字幕の入っているものや字が見える位置に本人を誘導します。
- ★多目的トイレに手荷物置き場の設置を進めます。
- ★外見からは判別が困難なため本人の了解を得て本人が介助されることについて周囲の方から誤解をされないよう努めます。

便利なグッズ紹介

- ★了解を得て診察券等に耳マークのシールを貼りましょう。カルテにも「耳マーク」のシールや「手話通訳要」と書いておくと、各部署への伝達漏れが防げます。また次回からの対応に配慮ができます。
- ★「耳マーク」の札が受付においてあると、聞こえないことに配慮してもらえることがわかって安心できます。
- ★呼び出しベルがあると振動で知らせてくれますから、安心して順番を待てます。
- ★簡易筆談器があるととても便利です。
- ★車の移動など電光掲示板でお知らせがあると便利です。



耳マーク



呼び出しベル



簡易筆談機



対応するときのQ & A

Q：職場全体に聴覚障がい者への理解や、関心を持ってもらえると思うのだけど？

A：研修会を開いて聴覚障がいについて知ってもらおうと良いでしょう。外部から専門の講師を招いて勉強会を開くこともできます。

例えば 手話サークル(萩市障害者生活支援センター TEL 24-5858)
出前講座もあります。

Q：声をかけるときに気をつけることがありますか？

A：後ろから声をかけてもわかりません。前に回って知らせるか、肩をたたいて振り向いて、目と目を合わせてから話始めてください。ゆっくり、はっきりと話してください。

Q：話をする時に気をつけることがありますか？

A：手話がない時は口の動きで読み取りますので、しっかりと前を向いてはっきりとした口の動きで話して下さい。

下を向いて話されると分かりません。話を通じにくい時は言い回しを分かりやすく変えてください。光が話し手の後ろから当たっていると口の動きが見えませんか、位置を替わって下さい。筆談は漢字が入っているほうが良いのですが、難しい漢字のときはルビをふって下さい。指示は復唱してもらい、正しく伝わっているか確認することが大切です。

対応時に心がけたいこと

1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応します

- ・相手の立場に立って、「明るく」「ていねいに」わかりやすい対応を心がけます。



- ・ 介助の方や手話通訳の方等ではなく、障がいのある本人に直接対応するようにします。
- ・ 何らかの配慮が必要と思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認します。

2) 障がいの有無や種類に関わらず、困っている方には適切に声をかけます

- ・ 窓口を訪れる方の障がいの有無は明確ではないため、常に来訪者の中に障がいのある方も含まれていることを念頭に置いて、困っていそうな状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をするようにします。
- ・ 障がいの種類や内容を問うのではなく、「どのような悩みがあるか、困っていることがあるか」を本人に尋ねます。

3) コミュニケーションを大切にします

- ・ コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したりわかったふりをせず、相手に伝わるコミュニケーション方法に心がけましょう。

4) 柔軟な対応を心がけます

- ・ 相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにします。
- ・ 対応方法がよくわからないときは、一人で抱えず周囲に協力を求めます。
- ・ 想定外のことが起きても、冷静に柔軟に対応します。

5) 不快になる言葉は使いません

- ・ 差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子供扱いした言葉は使いません。
- ・ 障がいがあるからといって、特別扱いした言葉は使いません。

6) プライバシーには立ち入りません

- ・ 障がいの原因や内容について、必要がないのに聞いたりしません。
- ・ 仕事上知りえた個人の情報については、守秘義務を守ります。

嬉しかったことの紹介

- ・ビデオ・映画観賞で字幕付きの物が準備してある。
- ・カラオケの映像の見やすい位置に座ることができる。
- ・職員が、あいさつなどを簡単な手話で話しかけてくれる。

障がい福祉サービス対応マニュアル作成委員

委員別	所属	氏名
当事者委員	萩夏みかん朋の会	中村 光秀
当事者委員	萩市精神保健家族の会	原田富美子
当事者委員	萩病院利用者の会	伊妻 幸雄
当事者委員	萩市手をつなぐ育成会連合会	小沢トシ子
当事者委員	自閉症児親の会萩支部	有地 和代
当事者委員	ふたば園自治会	玉村 竹子
当事者委員	萩・阿武視覚障害者福祉会	河村 征助
当事者委員	萩・阿武視覚障害者福祉会	石川 賢生
当事者委員	萩音訳サークル ゆう	山本 凱子
当事者委員	萩地域聴覚障害者福祉会	山本 雪
当事者委員	萩地域聴覚障害者福祉会	岡村 敦子
当事者委員	萩手話椿会	伊藤須美枝
事業者委員	社会福祉法人萩市社会福祉事業団	中村 恵子
事業者委員	社会福祉法人ふたば園	杉山 直
事業者委員	社会福祉法人萩市社会福祉協議会	守永加奈子
編集委員（障がいワーキング）	萩市健康福祉推進協議会	岡田佐保子
編集委員（障がいワーキング）	萩市健康福祉推進協議会	二本樹一成

☆文中挿入絵

梅尾 光加（萩市在住）

参考

指文字

相手から見た図です

あ  アルファベット 「a」の形	い  アルファベット 「i」の形	う  アルファベット 「u」の形	え  アルファベット 「e」の形	お  アルファベット 「o」の形
か  アルファベット 「k」の形	き  きつねの影絵	く  手話の数詞 「9」の形	け  アルファベット 「b」の形	こ  カタカナの 「こ」の形
さ  アルファベット 「s」の形	し  手話の数詞 「7」の形	す  カタカナの 「す」の形	せ  背高のつば指の 「せ」	そ  「それ」 指示代名詞
た  アルファベット 「t」の形	ち  カタカナの 「ち」の形	つ  カタカナの 「つ」の形	て  「手」 そのものを示す	と  「貴方と私」の 「と」
な  アルファベット 「n」の定形	に  カタカナの 「二」の形	ぬ  手話の 「箇疋」を示す	ね  「木の根」の 「ね」を示す	の  カタカナの 「ノ」

50音図表です。
表の文字を指してコミュニケーションに活用して下さい。

は	ひ	ふ	へ	ほ		
アルファベット「h」の形	手話の数詞「1」の形	カタカナの「フ」の形	カタカナの「へ」の形	「帆」の形を形象		
ま	み	む	め	も		
アルファベット「m」の形	手話の数詞「3」の形	手話の数詞「6」の形	「目」の形を形象	手話の「勿論…同じ」を示す		
や		ゆ		よ		
アルファベット「Y」の変形		温泉「あ」の湯気を形象		手話の数詞「4」の形		
ら	り	る	れ	ろ		
アルファベット「R」の形	カタカナの「リ」の形	カタカナの「ル」の形	カタカナの「レ」の形	カタカナの「ロ」の形		
わ	を	ん	促音 (っ)	長音 (ー)	濁音 (例・ぼ)	半濁音 (例・ぽ)
アルファベット「W」の形	アルファベット「o」の形	カタカナの「ン」	後ろに引く	人差し指で「1」と空書きする	横に移動させる	上に移動させる

数 字

相手から見た図です

<p>0</p>  <p>2指で輪をつくる</p>	<p>1</p>  <p>人差し指を立てる</p>	<p>2</p>  <p>2指を立てる</p>
<p>3</p>  <p>3指を立てる</p>	<p>4</p>  <p>4指を立てる</p>	<p>5</p>  <p>親指を横に向ける</p>
<p>6</p>  <p>親指と人差し指を立て横に向ける</p>	<p>7</p>  <p>親指と人差し指と中指を立て横に向ける</p>	<p>8</p>  <p>親指と人差し指と中指と薬指を立て横に向ける</p>
<p>9</p>  <p>5指を立て、横に向ける</p>	<p>10</p>  <p>人差し指を折り曲げる</p>	<p>11</p>  <p>「10」と「1」を表す</p>
<p>12</p>  <p>「10」と「2」を表す</p>	<p>13</p>  <p>「10」と「3」を表す</p>	<p>14</p>  <p>「10」と「4」を表す</p>

数詞表です。
表の数字を指してコミュニケーションに活用して下さい。

<p>15</p>  <p>「10」と「5」を表す</p>	<p>16</p>  <p>「10」と「6」を表す</p>	<p>17</p>  <p>「10」と「7」を表す</p>
<p>18</p>  <p>「10」と「8」を表す</p>	<p>19</p>  <p>「10」と「9」を表す</p>	<p>20</p>  <p>2指を折り曲げる</p>
<p>30</p>  <p>3指を折り曲げる</p>	<p>40</p>  <p>4指を折り曲げる</p>	<p>50</p>  <p>親指を折り曲げる</p>
<p>60</p>  <p>親指と人差し指を折り曲げる</p>	<p>百</p>  <p>人差し指をはね上げる</p>	<p>千</p>  <p>空間に「千」と書く *自分から見た図です</p>
<p>万</p>  <p>親指と4指をつけ合わせる</p>	<p>億</p>  <p>5指を握りながら手前に少し引く</p>	<p>兆</p>  <p>空間に「兆」と書く</p>



ペインスケールを活用しよう！



(監 測)

(注 射)



  痛みのレベルを^{あが}わ
指^さ差^さして知らせ^して^やさい。

ま 顔の表情によって痛みのレベルを表し
ま ず。例えば手術前に痛みを確認してお
け ば、そのあとの痛みは看護師が交代し
て も、指さして確認できます。