令和３年度 熊本県社会福祉振興基金助成事業

（民間団体活動推進事業）

熊本県における障害者相談支援事業所での聴覚障害者相談支援の現状調査と、そこから見える課題を通して聴覚障害者相談のあり方を提案する事業

2022（令和４）年５月

生協法人 熊本県高齢者障害者福祉生活協同組合

（ふくし生協）

目　次

	ページ
・ご挨拶	1
・事業報告	2
・聴覚障害者支援について障害者相談支援事業所の調査結果報告	4
・原順子氏講演録	28
・ことばの解説	32
・パネルディスカッション	34
・聴覚障害者あるある	40
・ろう文化とは	42
・聴覚障害者の情報・コミュニケーション支援のための Q＆A	44
・考察と提言	47
・事業を終えて	49

※表紙イラスト　手話で「ありがとう」

ご挨拶

わたしたち熊本県高齢者障害者福祉生活協同組合（事業所名・ふくし生協）は、『福祉』の『生協』です。1986年、重度の障害を持つ若者の「地域で一人暮らしをしたい」という夢に寄り添うため、準備会を発足。高齢者の支援制度もない時代に、わずかな人数でほそぼそとスタートしました。地道に活動を続け、国が介護保険制度を導入した2000年には、法人格を取得しました。

当組合は、障害を持つ方や高齢の方の生活を支えていくためのサービスを提供しています。サービスの内容は、介護保険や障害者総合支援法のヘルパーサービス、高齢の方の送迎・障害を持つ子どもたちの学校送迎（福祉有償運送サービス）、視覚障害の方の外出のお手伝い、聴覚障害の方の生活応援など、さまざまなニーズに寄り添っています。

このような現場のヘルパーの方たちから、聴覚の障害を持つ人とのコミュニケーションのむずかしさ、その方々が直面している問題の解決が思うように進まない、といった声が寄せられてきました。

そこで今回、聴覚に障害がある方の支援に焦点を絞り、障害者相談支援事業所へのアンケート調査および『聴覚障害者の相談支援について考える講演会・パネルディスカッション』を企画しました。聴覚に障害があることについての理解とともに、より良い支援ができるための一助となりますことを願っております。

この企画にご協力いただいた熊本県障がい者相談支援事業連絡協議会、ならびに熊本市ろう者福祉協会の皆様に、心よりお礼申し上げます。

2022（令和４）年５月

熊本県高齢者障害者福祉生活協同組合

理事長　山下孝治

事業報告

1．事業名

熊本県における障害者相談支援事業所での聴覚障害者支援の現状調査と、そこから見える課題を通して聴覚障害者相談のあり方を提案する事業

2．事業実施主体

熊本県高齢者障害者福祉生活協同組合（ふくし生協）

協力団体　熊本県障がい者相談支援事業連絡協議会

熊本市ろう者福祉協会

3．事業目的

聴覚障害者の相談支援の現状を把握し課題をまとめ、解決の方向を探り、聴覚障害者相談支援のあり方について提言をする

4．事業内容

① 調査研究の為の検討会設置

事業の目的を遂行する為に検討会を設置し8回の会議を開催した。

検討会委員の名簿

委 員 名	所 属 等
大島真樹	熊本県障がい者相談支援事業連絡協議会
西　章男	九州ルーテル学院大学
松本弘樹	熊本市ろう者福祉協会
小野康二	熊本県高齢者障害者福祉生活協同組合
山下孝治	熊本県高齢者障害者福祉生活協同組合
小出照幸（事務局）	熊本県高齢者障害者福祉生活協同組合

検討会開催状況

回	開催日	協議内容
1	9月14日	：事業内容の説明　：相談支援について ：聴覚障害者の理解について　：今後の日程について
2	10月15日	：アンケート調査項目及び実施時期等について ：講演会・パネルディスカッションの日程について
3	11月19日	：アンケート調査項目の決定及び配布回収方法について ：原順子氏講演内容について
4	12月17日	：アンケート調査の進捗状況について ：3/12 講演会・パネルディスカッションのプログラム内容及

		び当日の役割について
5	2月18日	:アンケート調査の集計及び分析 :3/12講演会・パネルディスカッションの最終確認
6	3月18日	:3/12講演会・パネルディスカッションの振り返り :アンケート調査の分析 :事業報告書の構成について
7	4月15日	:アンケート調査結果報告について :ろう文化紹介について :事業報告書内容について
8	5月20日	:事業報告書内容について

② アンケート調査の実施

熊本県内の191の障がい者相談支援事業所を対象に以下の方法でアンケート調査を実施した。

:調査対象 熊本県内の障がい者相談支援事業所

:調査日 2021年12月21日～2022年1月7日

:調査方法 Googleフォームでのオンライン調査

:回答数 障がい者(児)相談支援担当者 148人(96カ所の事業所)

③ 講演会・パネルディスカッションの開催

日時)2022年3月12日13:30～16:30

場所)水前寺共済会館・グレーシア

参加者)29名(コロナ感染拡大防止の為に定員を30名に限定)

講演会)テーマ「聴覚障害者の相談支援について」

講師 原順子氏 四天王寺大学教授

パネルディスカッション)

アンケート調査報告及び講演会内容を踏まえて、各パネラーの立場から発言してもらう

パネラー

大島真樹氏(熊本県障がい者相談支援事業連絡協議会)

松本弘樹氏(熊本市ろう者福祉協会)

森本ひずる氏(ふくし生協・訪問介護員)

進行役

小野康二氏(ふくし生協)

助言者

原順子氏

④ 事業報告書作成

300部作成し、協力団体及び関係団体に配布する

聴覚障害者支援について障害者相談支援事業所の調査結果報告

熊本県内の191の障がい者相談支援事業所を対象に聴覚障害者相談について、以下の方法でアンケート調査を行った。その結果を報告する。

調査対象：熊本県内の障がい者相談支援事業所

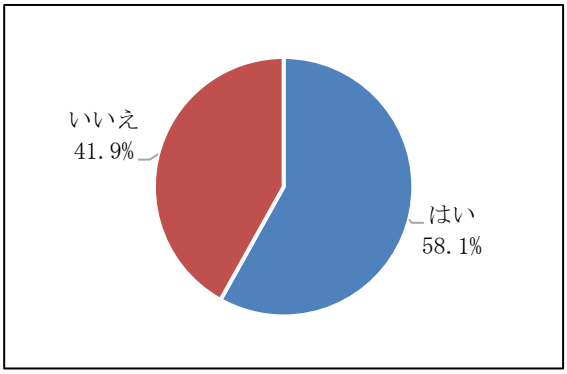
調 査 日：2021(令和3)年12月21日～2022(令和4)年1月7日

調査方法：Google フォームでのオンライン調査

回 答 数：障がい児者相談支援担当者148人（障がい者相談支援事業所96か所）

1. 聴覚障害者相談支援について

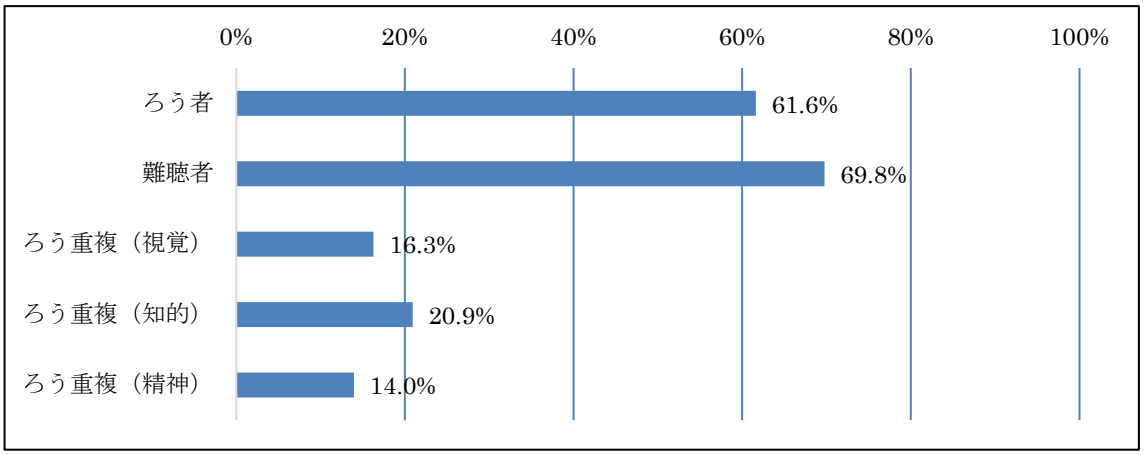
＜図1 聴覚障害者への相談支援経験＞



148の相談支援担当者のうち、聴覚障害者相談支援を担当したことがあると答えた支援者は86件（58.1%）。行ったことないが62件（41.9%）。

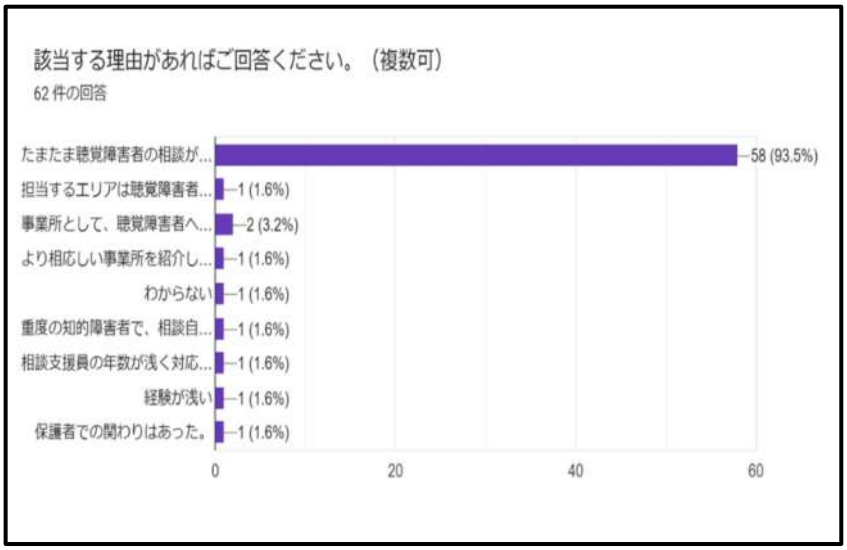
回答者の約6割が、聴覚障害者相談支援の経験があることが分かった。

＜図2 支援を行った聴覚障害者の種類＞



聴覚障害種類別で相談件数が多いのは、難聴者、次にろう者の順になったが、ろう重複障害相談も少なからずあることが分かった。（「ろう重複」には「難聴重複」も含む）

＜図３ 聴覚障害者相談を行ったことがない理由＞

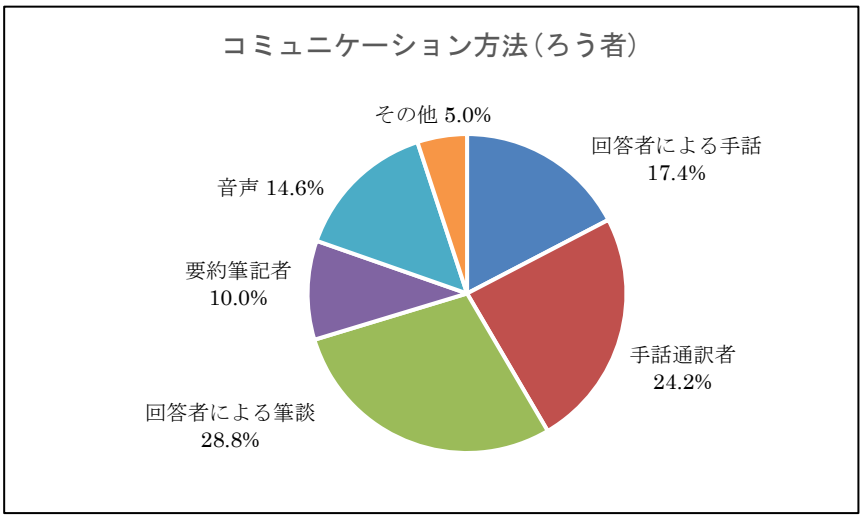


聴覚障害者相談を行ったことがないと回答した（約42％）の方の理由は、「たまたま聴覚障害者の相談がなかった」という理由が大半。

2－1 ろう者への相談支援について

まず聴覚障害者の中で、ろう者への相談支援について尋ねた。

＜図４ ろう者支援時のコミュニケーション方法＞



ろう者相談支援でのコミュニケーション方法では「回答者による筆談」が 28.8%と一番多い。次に「手話通訳者」を介してが 24.2%となっている。

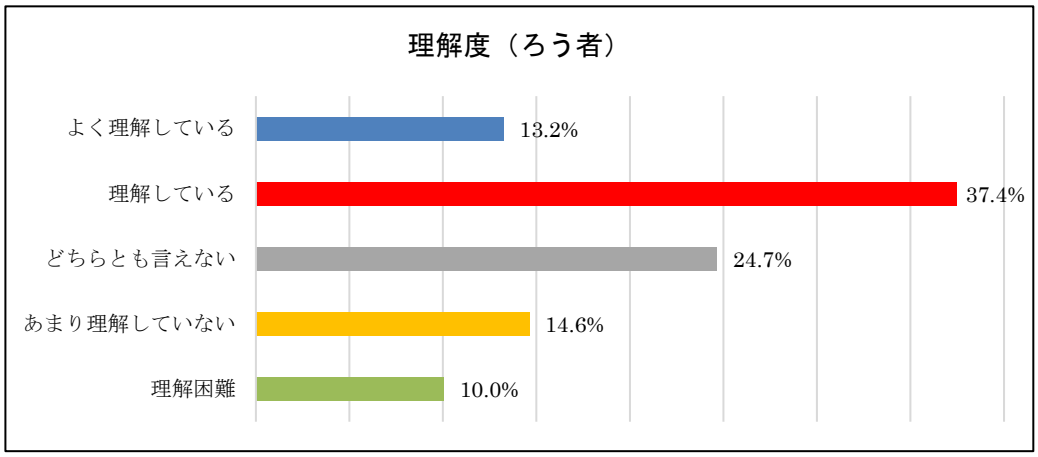
「回答者による手話」も 17.4%あり、手話が使える相談支援者が２割弱いることが分かった。

コミュニケーションに手話が使われているのは併せると 41.6%。

ただ、「回答者による筆談」と「要約筆記者を介して」を合わせると 38.8%あり、文字でのコミュニケーション方法も大きな位置を占めている。

次に、理解度について尋ねた。

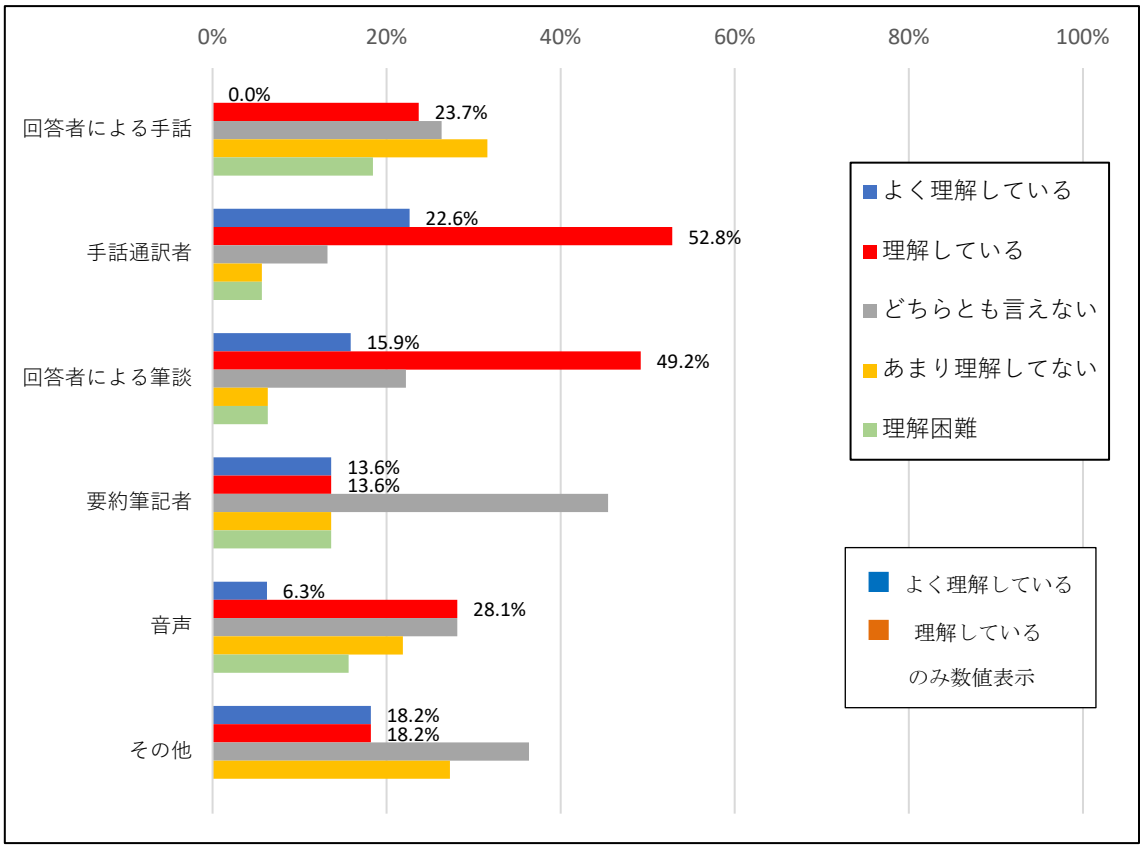
<図 5 ろう者のコミュニケーション内容の理解度>



グラフのように、5段階に分けて回答してもらったが、これは、相談支援者自身が感じたものであり、利用当事者の思いとは異なっているところもあるかと思われる。「理解している」が37.4%と多く、「どちらとも言えない」が 24.7%と続いている。

ただ、「どちらとも言えない」「あまり理解していない」「理解困難」を合わせると約 5 割あり、コミュニケーション面で課題があることが分かる。

<図 6 コミュニケーション方法別理解度(ろう者)>



コミュニケーション方法別理解度も調べた。

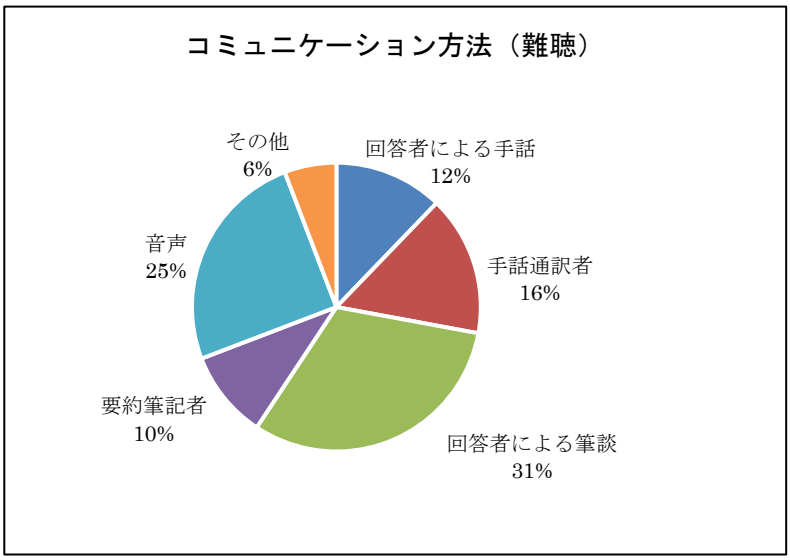
「よく理解している」「理解している」の2つにパーセンテージを表示している。

「手話通訳者」を介した方法では「よく理解している」が22.6%、「理解している」が52.8%、併せると75.4%となっていて理解度が一番高い。同じ手話でも「回答者による手話」になると「よく理解している」はゼロで、「理解している」が 23.7%となっている。ろう者の支援には一定のレベルの手話力が必要と思われる。

コミュニケーション方法で一番多い「回答者による筆談」では「理解している」が 49.2%あるが、同じく文字を使う「要約筆記者」を介しては「理解している」が 13.6%と極端に低くなっているのはなぜだろう。「要約筆記者」の派遣制度を使ったコミュニケーションではなく支援者自身が「要約」して筆談するとの誤解があるのかもしれない。

2−2 難聴者への相談支援について

＜図 7 難聴者支援時のコミュニケーション方法＞



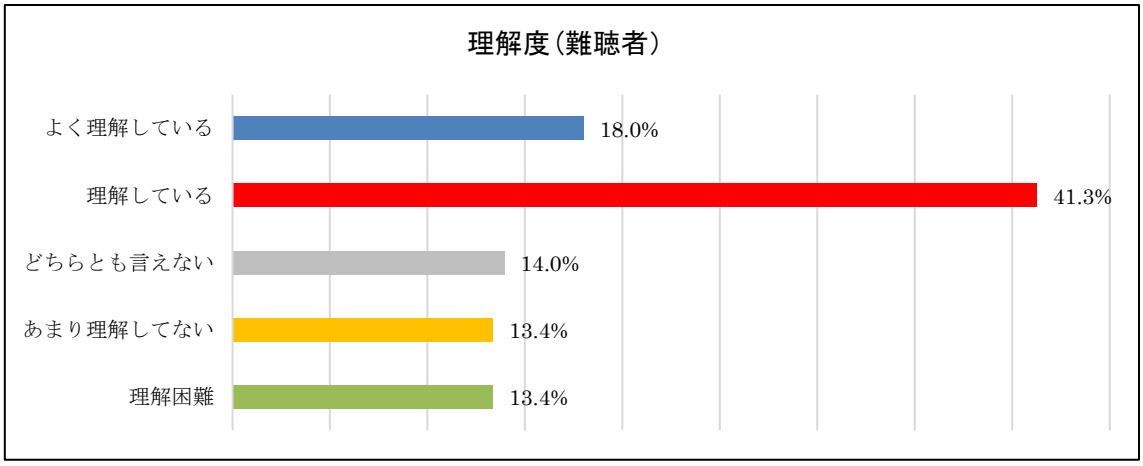
相談支援時のコミュニケーション方法は「回答者による筆談」が31%と多い。

次は25%の「音声」だが、これは補聴器や人工内耳等を使っての会話と思われる。

意外なのは「手話通訳者」を介しての16%、「回答者による手話」12%、併せて28%が難聴者相談支援時のコミュニケーション方法になっていることである。

昨今は、ろう者・難聴者の区別方法として、聞こえの程度による区別よりも、日常のコミュニケーションを主に手話で行う人をろう者、主に音声で行う人を難聴者とするという考え方が強くなっているが、相談支援者がこのような区別をしていないゆえだろうと思われる。このことは、難聴者が主に利用する「要約筆記者」を介してのコミュニケーションが10%で、「手話通訳者」を介しての16%よりも少ない数字になっていることにも表れているのではないだろうか。

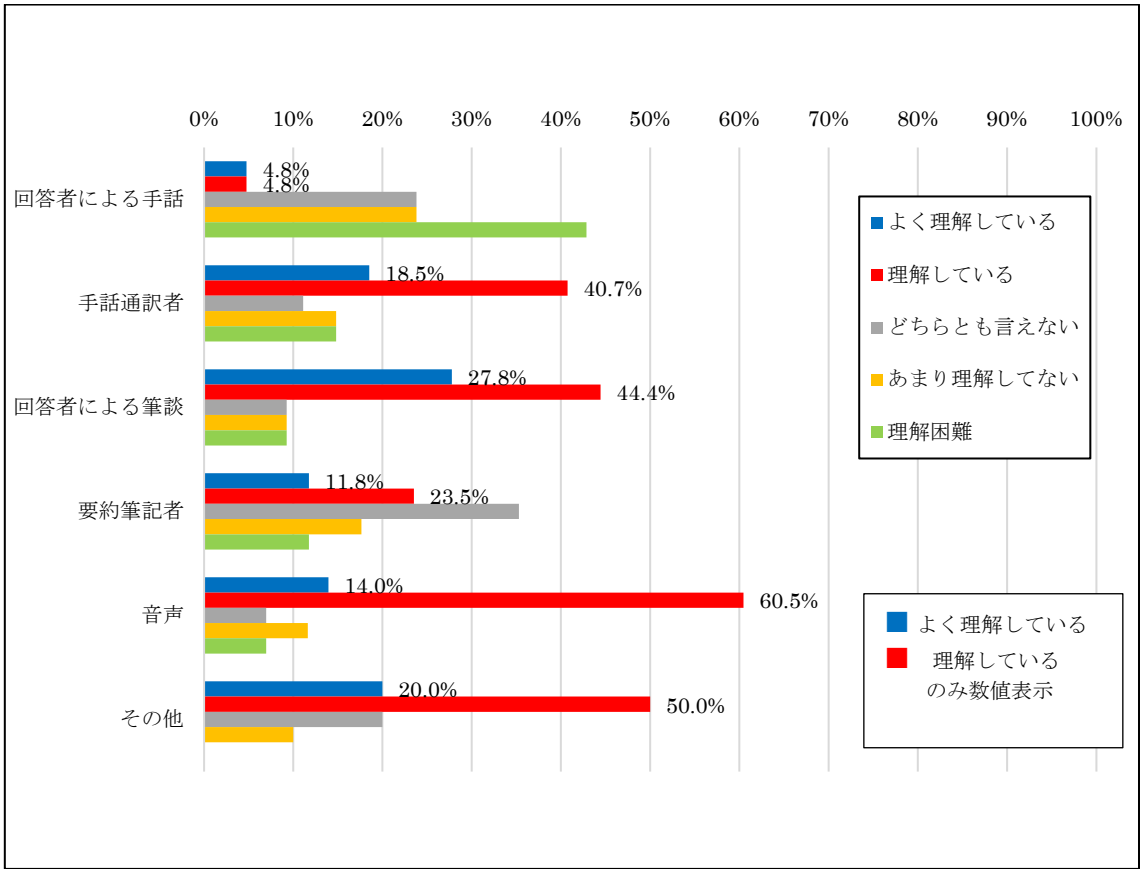
<図８ 難聴者のコミュニケーション内容の理解度>



ろう者と比べると、全体として理解度は高い。「理解している」が 41.3%と多く、「よく理解している」の 18.0%が続く。一方、「どちらとも言えない」「あまり理解していない」「理解困難」を合わせると約 41%になることも留意する必要がある。

次に、それぞれのコミュニケーション方法での理解度について見てみる。

<図９ コミュニケーション方法別理解度（難聴者）>



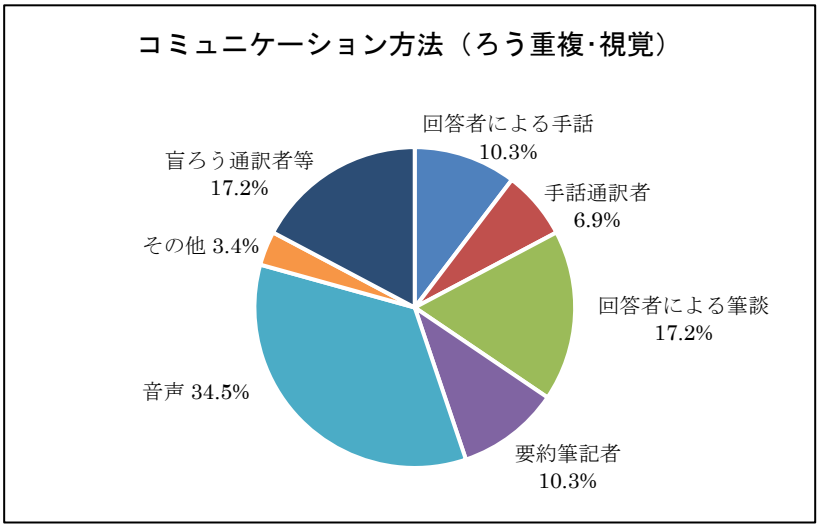
難聴者の相談支援時には、様々なコミュニケーション方法が使われているが、総体としては「理解している」との回答が多い。その中で最も多いのが音声によるもので 60.5%あり「よく理解している」を併せると 74.5%となる。「回答者による筆談」も「よく理解している」「理解している」合計で 72.2%。ただ、「要約筆記者」を介する方法は「よく理解している」「理解している」を併せて 35.3%とその半分になっている。一般に難聴者の情報・コミュニケーションの保障方法として要約筆記はよく活用されていることを考えると、相談支援者に要約筆記についてよく理解していないと思われる。

さらに、ろう者の情報・コミュニケーション保障手段の手話通訳は、ここでは「手話通訳者」を介するものが、「よく理解している」「理解している」合計で 59.2%の回答になっているので、もう一歩踏み込んだ調査が必要と思われる。

「その他」のコミュニケーション方法は、口形の読み取り、身振り、ジェスチャー、音声認識、スマホのアプリ等。

2−3 ろう重複障害者（視覚）の支援について

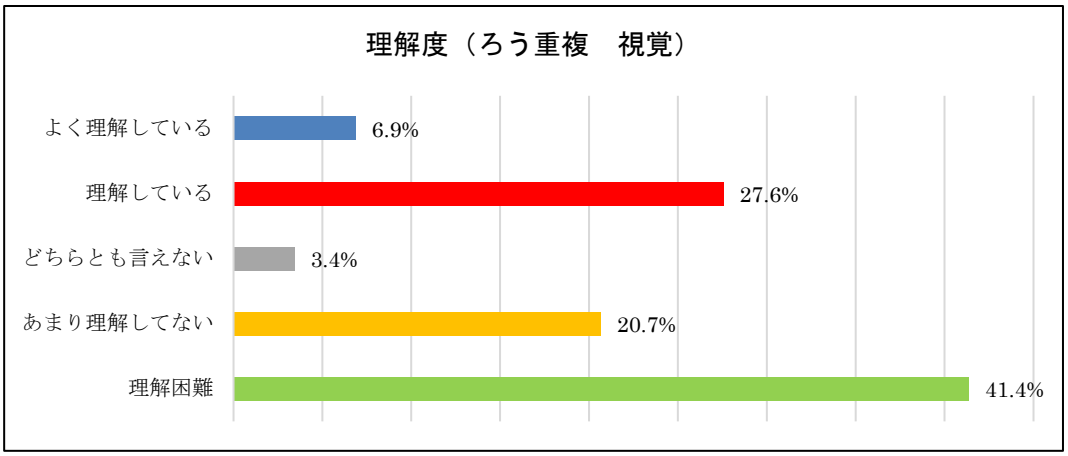
<図 10 ろう重複障害者（視覚）支援時のコミュニケーション方法>



全国盲ろう者協会が平成24年度に行った「盲ろう者に関する実態調査報告書」によると、盲ろう者と言っても全く聞こえない・全く見えない「全盲ろう」よりも、「盲難聴」「弱視ろう」「弱視難聴」が割合的に多く、コミュニケーション手段もそれぞれの状態に合わせて、手話（弱視手話・触手話）、拡大文字、音声（補聴器・人工内耳・補聴システム）、点字等などが使われている。

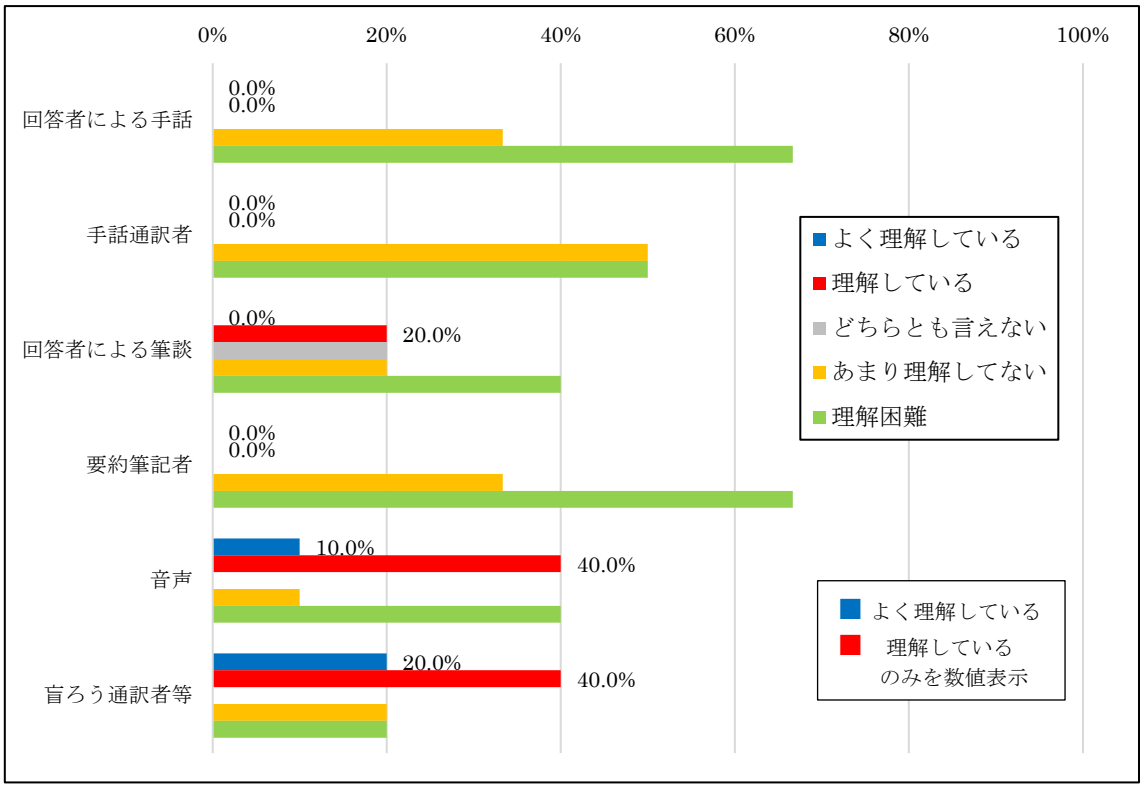
コミュニケーション方法は、「音声」が 34.5%で一番多く使われ、次に「回答者による筆談」と続いており、「盲難聴」「弱視ろう」「弱視難聴」の利用者が多いことが想像される。「盲ろう通訳者等」を介しても 17.2%あり、「盲ろう者向け通訳・介助員派遣事業」が活用されていることが分かる。

<図 11 ろう重複障害者（視覚）のコミュニケーション内容の理解度>



理解度は、「理解困難」が多く、「あまり理解をしてない」を含めると６割以上になり、相談支援の手前のコミュニケーション面で躓いていることが想像される。

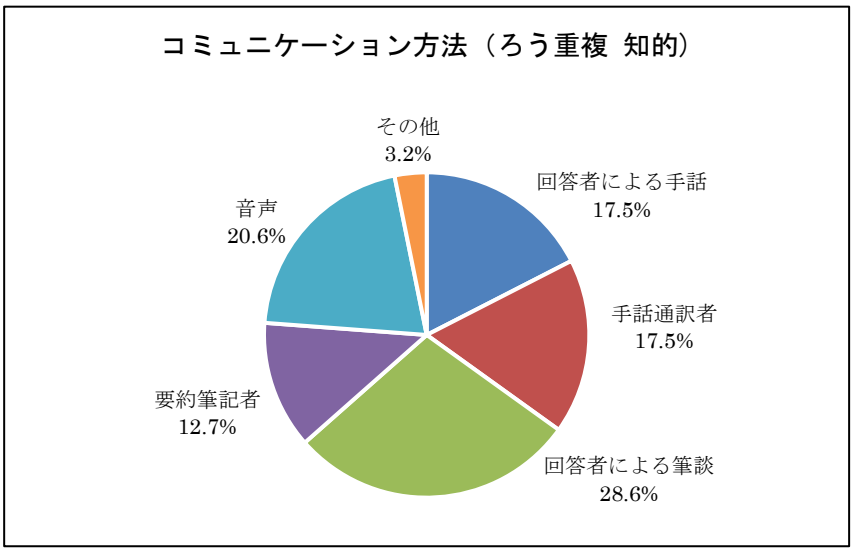
<図 12 コミュニケーション方法別理解度（ろう重複 視覚）>



コミュニケーション方法では「盲ろう通訳者等」を介しての理解度は「よく理解している」20.0%、「理解している」が 40.0%で、合わせて 60%と比較的通じていて「盲ろう者向け通訳・介助員派遣事業」が役立っていることが分かる。

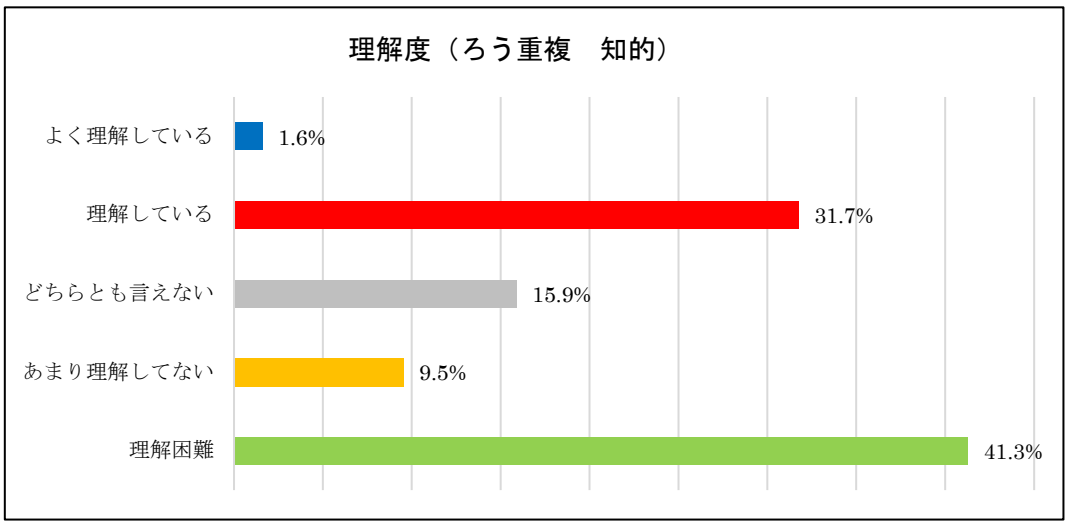
2−4 ろう重複障害者（知的）の支援について

<図 13 ろう重複障害者（知的）支援時のコミュニケーション方法>



コミュニケーション方法は、「回答者による筆談」が一番多く 28.6%だが、いろいろな方法がまんべんなく使われている。
相談支援者が、実際にコミュニケーションをする中で、なんとか通じる方法がないかと探っていると推測される。

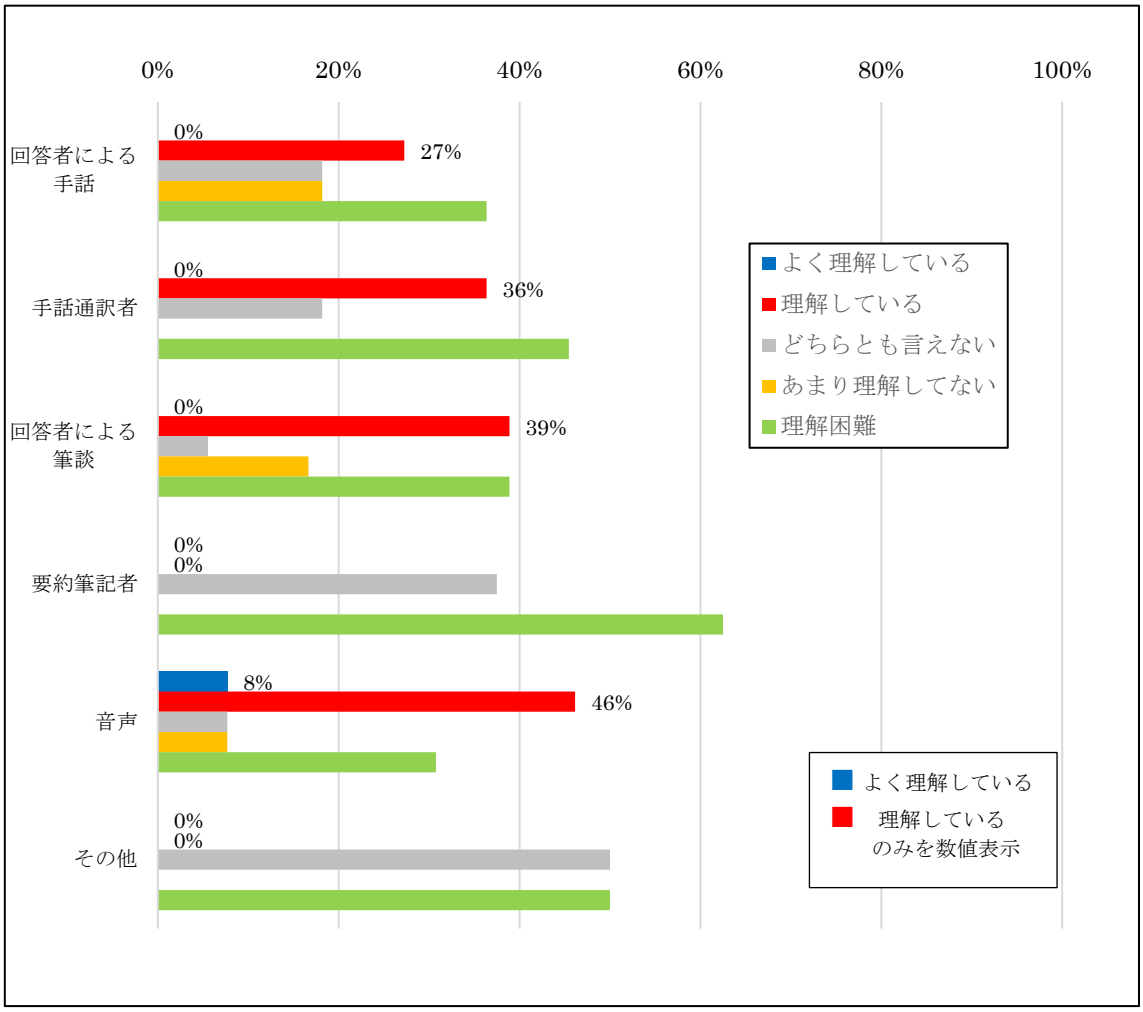
<図 14 ろう重複障害者（知的）のコミュニケーション内容の理解度>



やはり「理解困難」が 41.3%と一番多い。「どちらとも言えない」、「あまり理解していない」を加えると全体の 7 割弱にコミュニケーションの問題があることが分かる。
一方、「理解している」も 31.7%ある。聴覚障害者の世界でよく言われることに、「分かりますか？」の問に対して「分かる」と答える聴覚障害者は多いが、それは「わかりますか？」と尋ねられた行為そのものが「分かった」わけで、説明された内容が「分かった」わけではないので注意が必要と言われている。（別稿の「聴覚障害者あるある」を参照）

これらは、ろう重複障害（知的）だけでなく、聴覚障害者一般に共通して言われていることに留意しなければならない。

＜図 15 コミュニケーション方法別理解度（ろう重複 知的）＞

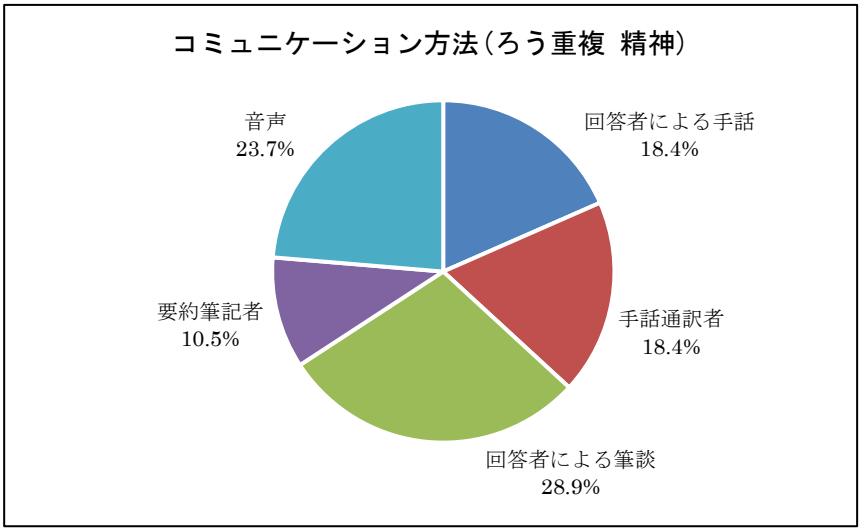


どのコミュニケーション手段でも「理解困難」が一番多い。聴覚障害に加えて知的障害を伴ったろう重複障害者とのコミュニケーションは、聴覚障害による物理的な面での通じにくさと知的障害による通じにくさの部分があり、その切り分けとそれぞれの対処方法が求められる。

割合は少ないが、「音声」、「回答者による筆談」、「手話通訳者」を介して、「回答者による手話」で、「理解している」との回答がある。これは相談目的や内容によるものかもしれない。

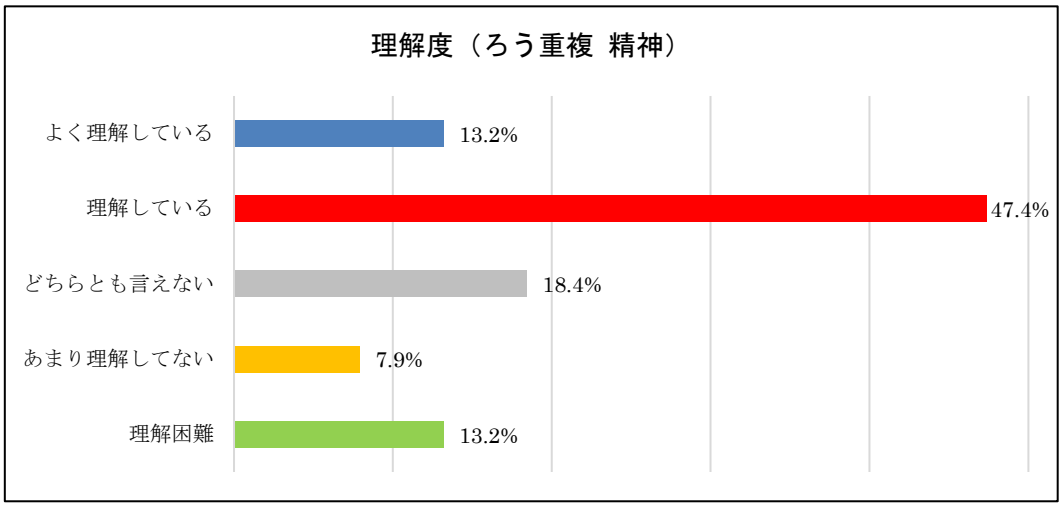
2−5 ろう重複障害者（精神）の支援について

<図 16 ろう重複障害者（精神）の支援時のコミュニケーション方法>



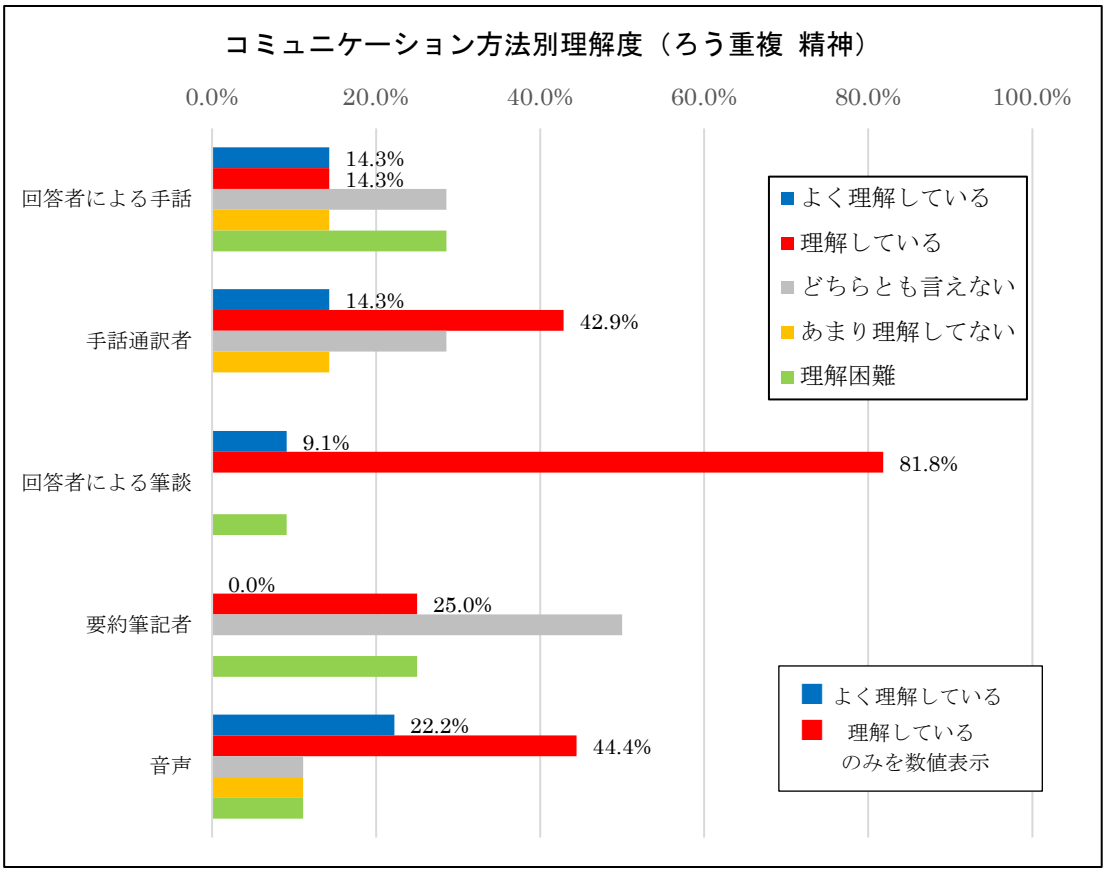
コミュニケーション方法は、「回答者による筆談」が28.9％と一番多く、「音声」も23.7％とよく使われている。「回答者による手話」や「手話通訳者」を介しても 18.4％ずつあり、必要に応じてそれぞれのコミュニケーション方法が使われていると思われる。

<図 17 ろう重複障害者（精神）のコミュニケーション内容の理解度>



同じろう重複障害者であっても、コミュニケーション時の「理解困難」は少なく、「理解している」の回答が約5割、「よく理解している」も確実にあり、視覚障害や知的障害を併せもったろう重複者と異なり、<図 5>に見たろう者の理解度と同じような結果になっている。

<図 18 コミュニケーション方法別理解度（ろう重複 精神）>



「回答者による筆談」は、「理解している」率が 81.8%と非常に高い。「音声」「手話通訳者」を介してがそれに続いている。

今回の調査では、視覚・知的・精神以外のろう重複者も調査対象としたが、サンプル数が少数（2 件）なので、ろう重複の集計からはずした。

<コメント>

ここまで聴覚障害者とのコミュニケーション方法とそれに合わせた理解度を見てきたが、相談支援時に使用されていたコミュニケーション方法が利用者にとってベストの方法かどうかについては、あらためて考える必要があるだろう。

手話通訳者や要約筆記者を介してという方法は、利用者本人や関係者がコミュニケーションの必要性を感じたから依頼すると思われるが、それ以外は、相談支援者自身が持っている方法、つまり、相談支援者にとってあまり無理なくできるコミュニケーション方法で支援すると思われる。

相談時のコミュニケーション方法として、「音声」や「筆談」による方法が多かったのは、そのためではないだろうか。そうであれば、利用者が好むコミュニケーションで相談支援を行えば、もっと理解度が高くなったかもしれない。このことは、相談支援者が聴覚障害者の特性やコミュニケーションの問題についてどれだけの知見とコミュニケーションスキルをもっているかにかかっている。

聴覚障害者相談支援をする時は、手話通訳者や要約筆記者を介する間接的なコミュニケーションより、相談支援者が利用者と直接的なコミュニケーションを交わしながらの方がいい。ただ、聴覚障害者の場合は様相を異にする。これは、「回答者による手話」を使ったときの理解度が総じて低いことに表れている。相談支援者自ら手話を学び、それを使って相談支援を行うことは大いに評価されるべきことであり、聴覚障害者の心を開かせラポールを形作るが、その手話が通じるかどうかはまた別の問題である。

この問題は手話を巡る特有の歴史的背景が関係する。最近「手話言語」という硬質なことばを散見するようになったが、これまで手話は「言語」というよりも「福祉」のことばとして扱われてきた。「福祉」のためのことばには厳密さはそれほど要求されない。そのため聴覚障害者が日常使っている手話とは異なる手話（ほぼ日本語に対応した手話）が一般に広がっている。しかし、手話は日本語（音声語）と語彙も文法も異なっていることが言語学者の研究によって明らかになっている。「言語」としての手話を習得するためには、英語やフランス語などの習得と同じように体系的な学習と訓練が長期にわたって必要なことも分かってきた。

そうなると、日本語と別の言語をつかう人の相談支援には、相談支援者自身がその言語が堪能であるか、または専門的な通訳者を介してしか十分な支援はできないという難題が出てくる。さらに、手話を母語とする聴覚障害者にとっての日本語は第 2 言語であるため、聞こえる日本人の英語獲得が簡単ではないように、日本語でのコミュニケーションが苦手という聴覚障害者は少なくない。

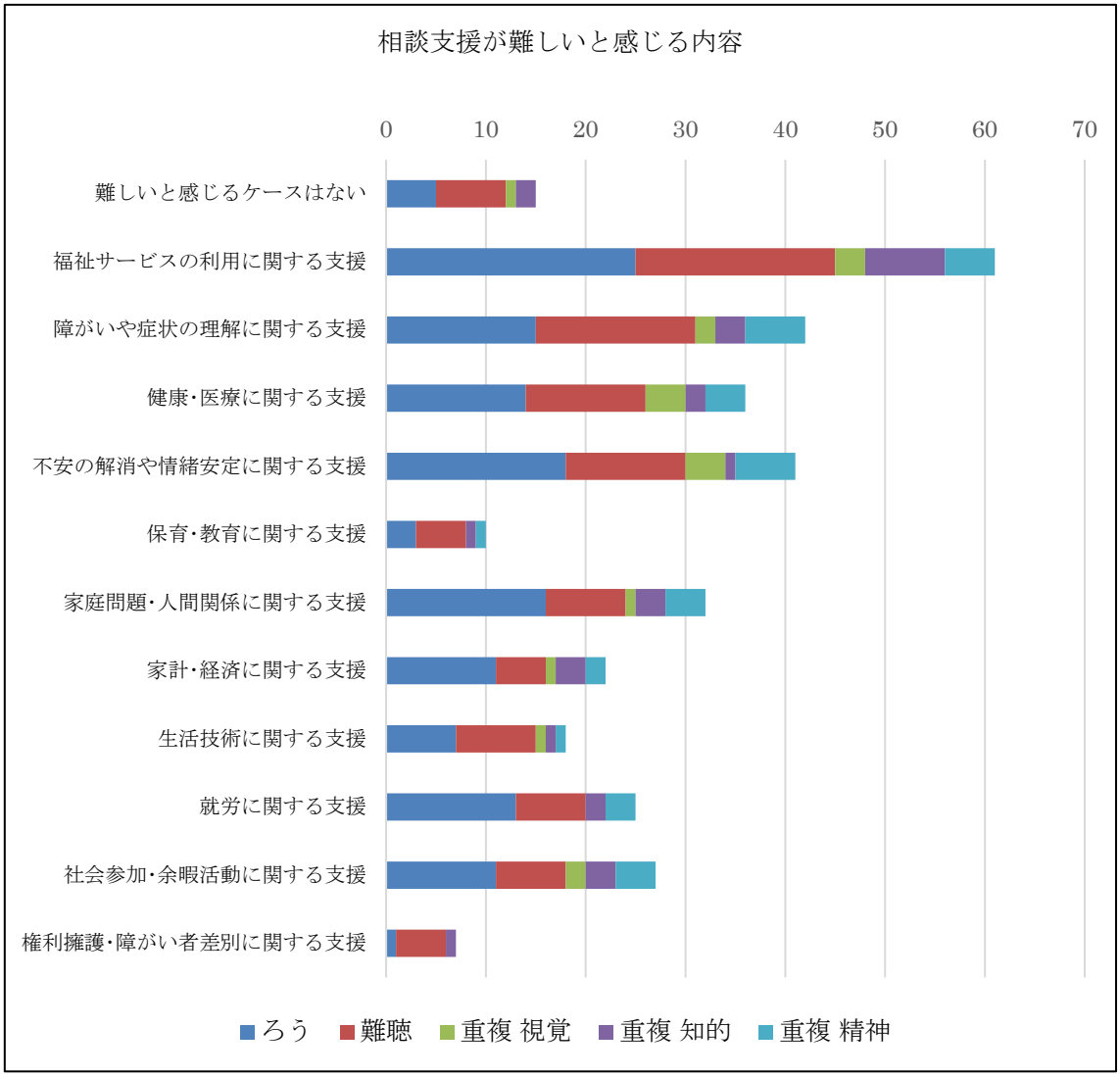
ただ、ある程度聞こえる難聴者の場合は、日本語による筆談でコミュニケーションが可能で、相談支援者には、まず利用者にとっての快適なコミュニケーション手段を把握することが重要になる。しかし、それを把握できたとしても、次は、そのコミュニケーションの背景となる文化的独自性についての理解の問題もある。これについては、別稿「ろう文化」で紹介する。

以上見てきたように、相談支援の前提となる聴覚障害者とのコミュニケーションについては課題がたくさんあること、それも根源的なところに関係しているので一朝一夕には解決する問題ではないと思われる。

3. 聴覚障害者相談支援で難しいと感じる内容

相談支援をする中で、理解度が低かった（理解困難、あまり理解していない、どちらとも言えない）内容について、相談支援の内容区分に使われる以下の11項目に従って調べた。

<図 19 聴覚障害者相談支援で難しいと感じる内容>

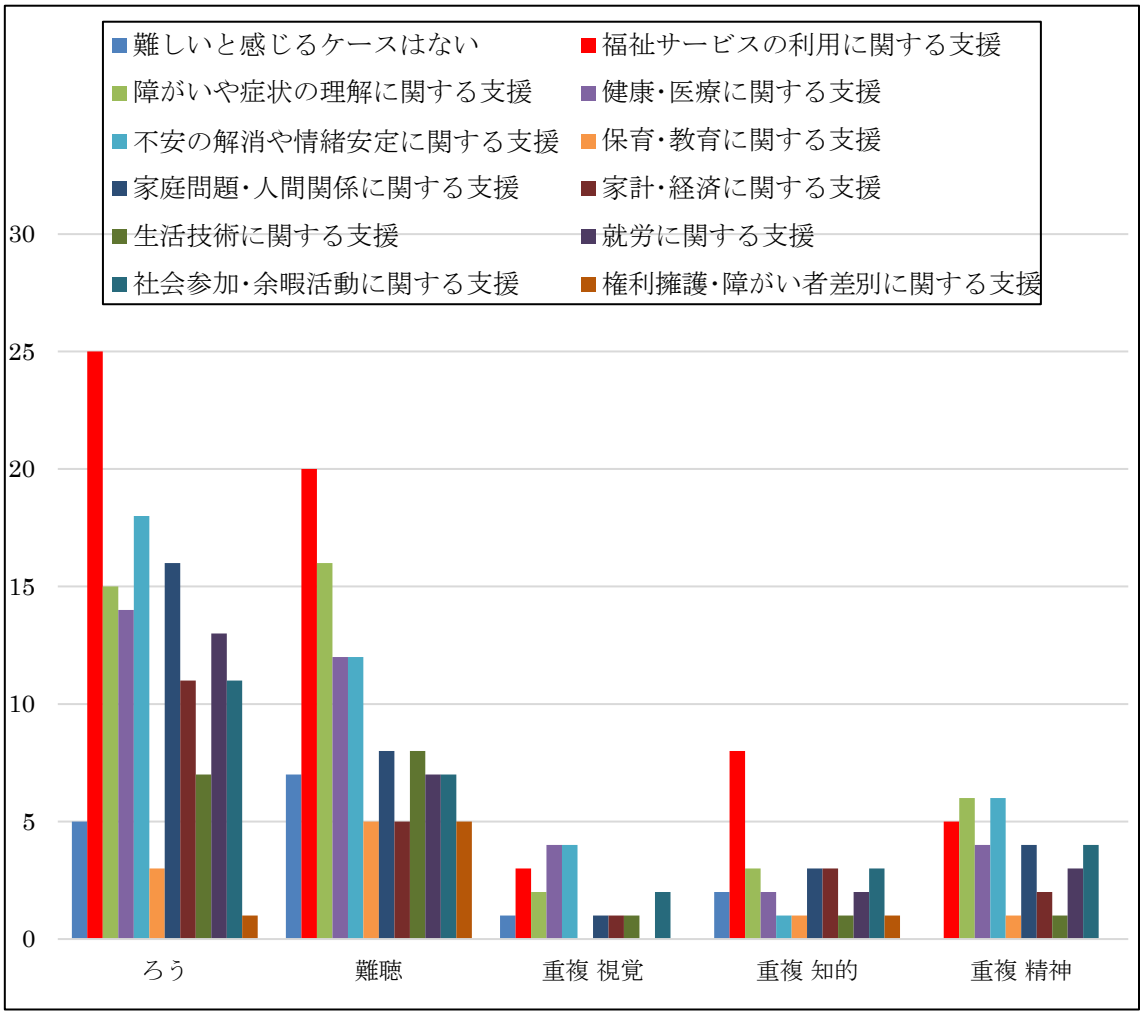


聴覚障害全般で、難しい（伝わりにくい）内容の中で多いのは、「福祉サービスの利用に関する支援」である。次は、「障がい者や症状の理解に関する支援」、続いて「不安の解消や情緒安定に関する支援」となっている。

「福祉サービスの利用に関する支援」が多い理由は、福祉サービスの種類や仕組み、利用のための手続き、実際にサービスを受けてからも、それらの内容等をわかりやすく説明することの難しさがあり、聴覚障害者はさらにコミュニケーションの問題が重層するからだと思われる。

これらを、聴覚障害種類別に見てみる。

<図20 聴覚障害者相談支援で難しいと感じる内容（聴覚障害種別）>



それぞれの種別でも、「福祉サービス利用に関する支援」の理解度が低い。
どの障害分類にも入っているものに「障がいや症状の理解に関する支援」がある。これは、自分の障害がどのようなものかを自分で把握しているかに関わることだが、その認識が難しいことを示しているだろう。

4. 聴覚障害者相談支援を行う中で、例えば「あれっ、そんなふうに考えるのか」というような疑問を感じたことは何か
自由記述で回答してもらったが回答数は31。この質問の目的は、聴覚障害についての理解、特に聴覚障害者独自の言語や文化に対して、相談支援者がどう感じているかを知りたかったからである。回答の内容のほとんどは、これまで聴覚障害者について繰り返し言われてきたものがほとんどだった。
その回答を6つに分類し、それぞれコメントを付けた。

1）聴覚障害者の日本語のリテラシーの問題

＜回答例＞

・言葉の使い方、受け取り方が違うように感じる。

・漢字や言葉の意味が独特のものがあり、伝わらない。

音声言語が耳から入らない、入りにくい環境で育つことにより、日本語が十分獲得できなかったことによるもの。

2）音声情報からの疎外

＜回答例＞

・兄弟が生まれたが、耳が聞こえないことで赤ちゃんが泣いても関係なくあやしていた。

・筆談なしに複数で会話していると、孤独を感じたり、悪口を言われている気がすると感じられることがある。

聞こえる人は、たくさんの音声情報がある環境の中で、意識せずに情報を得ているが、それが入らない・入りにくいことで、情報から疎外されて起こるもの。

3）ろう文化に関するもの

＜回答から＞

・聴覚障害者同士でないと気持ちは理解できないと言われている。

・コミュニケーションのきっかけ作りで他者に触れてトラブルになった経緯があるが、触ったことが原因ではなく、他者の機嫌が悪いと考えていた。

聞こえない・聞こえにくいために聴覚情報より視覚情報優位の生活を送るために醸成される考え方や行動様式によるもの。また、視覚言語である手話でのコミュニケーションを使う仲間で手話コミュニティが形成され、その中で培われた価値観等によるもの。

4）非抑圧体験の積み重ねによってつくられた聞こえる人への不信感

＜回答から＞

・ネガティブな受け取り方が特徴。

・こちらは思っていなくとも、本人は権利侵害されたと思われている。

・電話をかけてきた支援者に立腹されていた。

聞こえる人からの抑圧・差別を受けてきた経験と、それを解決する方法が見つからない

中で、聞こえる人やその社会に対する不信感によるもの。

5）分からないとき周りに合わせる処世術

＜回答から＞

・会話中（手話・筆談）にうなずかれる為、理解されたと判断するとされていないことが多い。

・十分に説明したつもりだったが「分かりました」という言葉に安心してしまい、後で理解のズレがあったことに気づくことが何度かあった。

日常的に起きる分からなさを解決しようと思っても、周りの聞こえる人の無理解の中で、分からずともその場をしのぐ方法として仕方なく周りに合わせてしまい、それが処世術になったり、そんなものだと自ら納得したり諦めてしまうことによって起こるもの。

6）手話の言語としての文法の問題

＜回答から＞

・表情が豊かで、特に納得がいかない時や起こった時に、怒りっぽいと勘違いされることが多いのかな、と思った。

手話は手だけでなく、表情等の手以外の動きが手話構文を形作っている。聞こえる人がそれらを表情が豊かや表情がきつい等と誤解することによるもの。

5．聴覚障害者相談支援で特に難しいと思われることは何か

聴覚障害者への相談支援活動で、特に難しいと思われることについても自由記述で70の回答をもらった。前の質問4の回答と重なる部分もあるが、複数の課題をあげている人も多かった。内容を大別するとコミュニケーションの問題が多くを占めている。コミュニケーションの問題と、それ以外に分けてコメントする。

1）コミュニケーションに関する内容（70回答のうち54回答）

・日本語が通じない。筆談では、複雑なもの、ニュアンス、遠回しな言い方、心情的なものが伝わらない。

・手話の必要性（支援者自身が手話を使う、手話通訳者の活用）。

・緊急時の情報伝達・コミュニケーションの問題。

聞こえる人であれば、日本語で話せばなんなく通じることが、なかなか通じないという事実。これは、聴覚障害者の言語リテラシーの問題だろうか。しかし、利用者にとって手話が第一言語であるならば、それは言語リテラシーの問題ではなく、第二言語で行う相談支援方法に問題があると考えられないだろうか。そうであれば、発想の転換が求められている。
１０人ほどの人が手話の必要性について触れているが、そこからもう１つ踏み込んで聴覚障害者の相談支援時に求められる手話はどんな手話かについての論議も必要だろう。
緊急時のコミュニケーションの問題は、質問7で出てくる聴覚障害者の社会資源（情報・コミュニケーションツール）について相談支援者の認知度に関係する。

2）コミュニケーション以外の問題

・利用できる社会資源の少なさ。
・被害者意識が強い。わがまま、頑固。聞こえる人に気持ちを開かない。
・情緒支援者とのラポール形成
・聴覚以外の障害を併せもつ重複障害の問題

聴覚障害は外見からわかりにくい障害であると同時に、周りに必要な情報があってもそれが音声による情報であれば、必要な情報があること自体が分からないという二重の障害がある。社会資源の少なさは、その結果として生まれたものだろう。相談支援者にはメゾ・マクロ的な視点での取り組みも求められているので期待したい。2つ目の問題も、聞こえる人なら自然に入ってくる音声による情報をもとにして判断・行動することができるが、日常的に「分からない」状況に置かれている中で、一部の「分かる」情報にすがらざるを得ないことが関係していると思われる。そこからは、聞こえる人への信頼は生まれにくい。ゆえに支援者とのラポール形成も困難になる。
さらに、聞こえないことに加えて他の障害を併せもつとなると困難はさらに複雑化するだろう。

6. 聴覚障害者相談支援で困難を感じたとき、どうするか

聴覚障害者相談支援時に、困難さを感じたときの対処方法について尋ね、自由記述で 65 の回答をもらった。回答を3つに大別し、それぞれ内容を示してコメントする。

1）支援経験者や関係機関、他の事業所からアドバイスを受ける（回答数23）

＜回答内容＞

聴覚障害者相談経験がある相談員・事業所、就労先、当事者団体、聾学校教員、耳鼻科医師、行政、手話サークル会員、手話通訳者などがあげられた。

これは社会資源の問題である。まず県内に聴覚障害について相談できる専門的な機関が存在しているのかとの問になってくる。聴覚障害相談を現に受けている機関はあるが、そこで果たして専門的な相談機能を持っているかどうかは別問題である。

最近の知見では、聴覚障害相談支援によって逆に抑圧（ディスエンパワメント）を引き起こしているという指摘も出てきている。聴覚障害相談は、円滑なコミュニケーションを前提としてのソーシャルワークとしてあるべきで、かつ、そこにはろう文化の視点が欠かせないと言われている。それを満たす機関はなく、新たに社会資源を創造していくことが求められているだろう。

2）コミュニケーションの工夫を行う（回答数20）

＜回答内容＞

理解するまでゆっくり時間をかける、視覚的資料を活用、必ず筆談する人を付ける、手話通訳者活用、自ら手話を使う、できるだけわかりやすく、情報をタイミングよく出す、文章は短文に、筆記するとき表記を工夫する、平仮名で書く、手話通訳アプリ（音声認識の誤りか？）を使用。

コミュニケーションの工夫は必要で有効な手段ではあるが、その背景の「なぜ通じないのか、理解できていないのか」の理由が分からないなら工夫には限界が生じる。相談支援者自ら手話を使うのは、利用者の心を開くためには大切だが、相談支援に訪れる聴覚障害者（日本手話を使うろう者）には通じないことが多い。

筆談も同様で、筆記方法の工夫も大切だが、十分な日本語力を獲得していない聴覚障害者には筆談では通じないことも多い。回答にある「平仮名で書く」よりも、平易な「漢字仮名交じり文」が実は通じやすい。仮名は表音文字だが、漢字は表意文字で意味（概念）を表すからである。このような聴覚障害についての基本的な知識なしにはコミュニケーションもおぼつかないという現状がうかがい知れる。

3）家族の協力を（回答数12）

＜回答内容＞

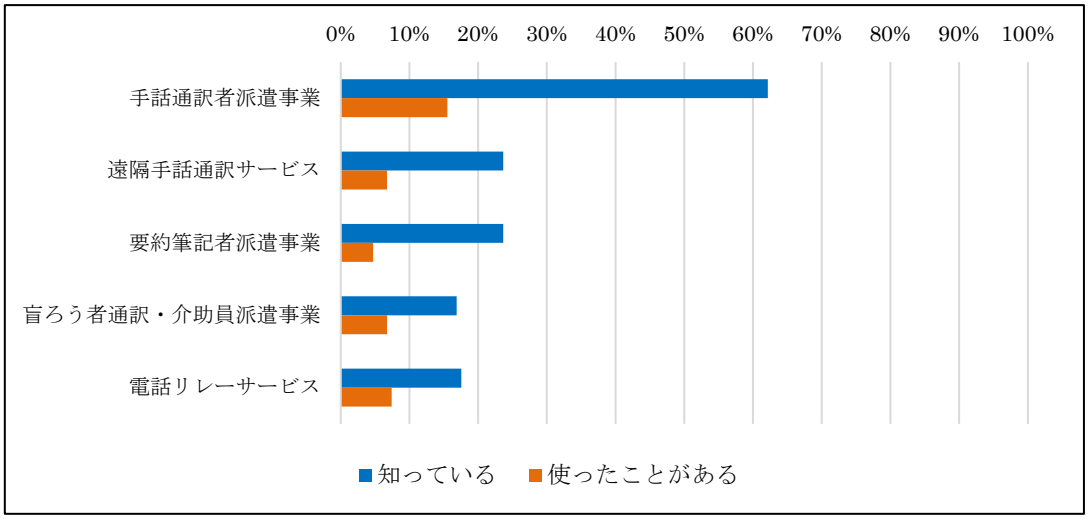
家族と情報交換、家族に本人の気持ちを代弁してもらう、家族に相談する・尋ねる、家族の気持ちに寄り添う。

本人との意思疎通がうまくできない場合、家族の協力を得ることは大切だが、代弁をしてもらうことを聴覚障害者は不快に思うだろう。それよりコミュニケーションを確実にする方法を考えるべきである。ただ、聴覚障害の中には、慣れと諦めの中で代弁を許容している人もいるのは事実である。ただ、相談支援者としては、できるだけ本人尊重であるべきだろう。

7. 聴覚障害関係社会資源の認知と利用について

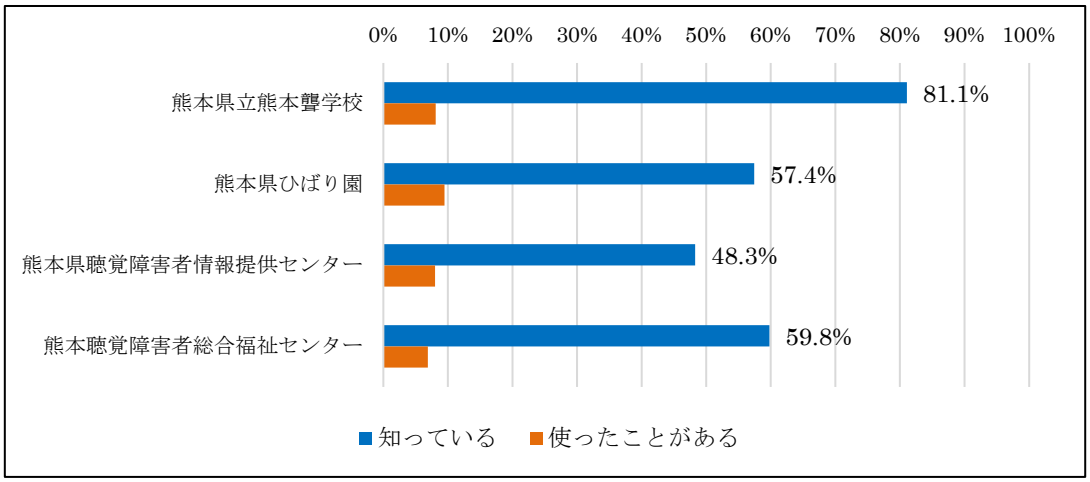
熊本県内で利用されている聴覚障害関係の社会資源を例にあげ、その認知と利用について尋ねた。その回答を、（1）コミュニケーション支援制度、（2）聴覚障害関係福祉施設、（3）支援機器、（4）当事者・支援団体の 4 つに分け、それぞれ認知度と利用のありなしを表にまとめた。

＜図 21　コミュニケーション支援制度の認知と利用＞



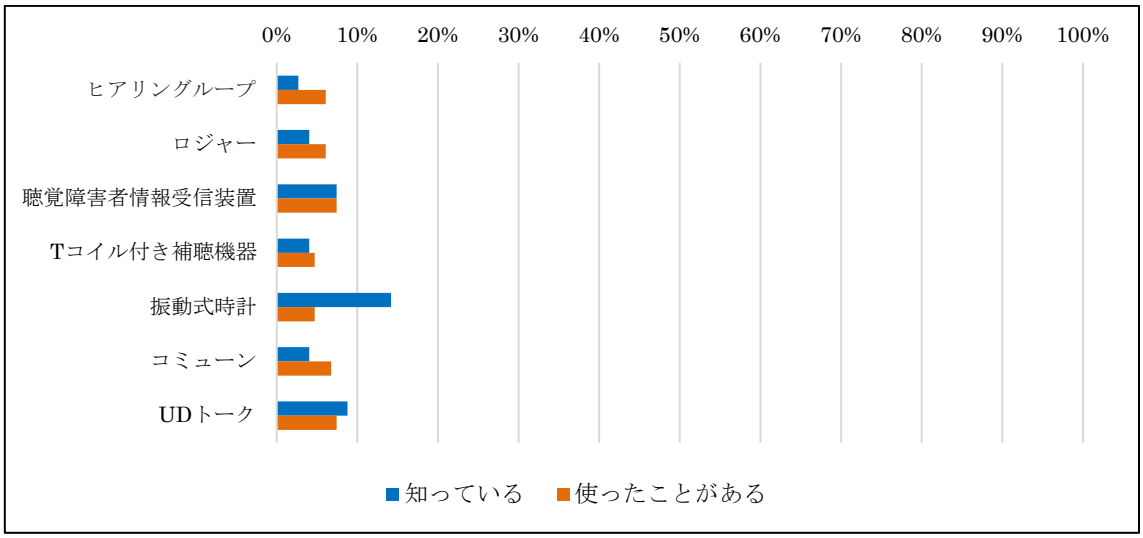
「手話通訳者派遣」のサービスは広く知られているが、その他の認知は 3 割を切っている。また手話通訳派遣もあまり利用されていない。

<図 22 聴覚障害者福祉施設の認知と利用>



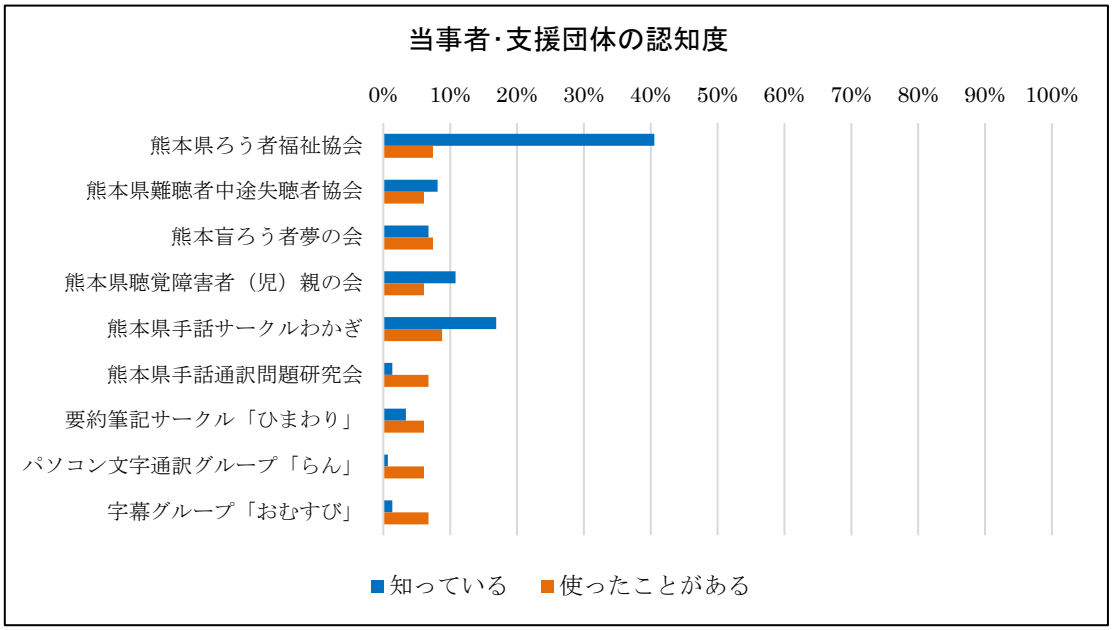
認知度が高いのは、「聾学校」である。また、児童発達支援センターの「ひばり園」も5割以上が「知っている」。しかし、同機関とも実際に支援を求めるのは多くない。身体障害者福祉法で規定されている聴覚障害者情報提供施設の「熊本県聴覚障害者情報提供センター」は、聴覚障害者相談の中核となるべき施設であるが、認知度は5割に満たない。一方、熊本聴覚障害者総合福祉センターは熊本のろう団体が設立した民間機関だが、こちらの方が認知度は高い。この2か所は熊本県における聴覚障害者についての専門機関というべきところだが、認知度合いも利用度合いも低く、共に障害者相談支援者にとって困ったとき相談する社会資源になり得ているか、課題がある。(「熊本県聴覚障害者情報提供センター」と「熊本聴覚障害者総合福祉センター」については、調査当初の項目になく、2022年2月末に追加調査を行い、87件の回答を元に認知率・利用率を追加。)

<図 23 聴覚障害者支援機器の認知と利用>



総じて認知度が低く、「振動式時計」を除くと認知度は1割以下。コミュニケーション場面で活用すると便利な機器があるのに知られていないし、使われてもいない。

＜図 24 聴覚障害当事者・支援団体の認知度＞



「熊本県ろう者福祉協会」の認知度は5割を切っているが相当程度知られている。しかし、相談支援件数では、ろう者よりも難聴者が多かったが、関係する「熊本県難聴者中途失聴者協会」を知っている人は1割弱。そのほかの団体も総じて認知度が低い。

＜表 1 聴覚障害関係の社会資源の認知と利用度＞

	社会資源名称	認知（%）	利用（%）
支援制度	手話通訳者派遣事業	62.2	15.5
	遠隔手話通訳サービス	23.6	6.8
	要約筆記者派遣事業	23.6	4.7
	盲ろう者通訳・介助員派遣事業	16.9	6.8
	電話リレーサービス	17.6	7.4
施設等	熊本聾学校	81.1	8.1
	ひばり園	57.4	9.5
	熊本県聴覚障害者情報提供センター	48.3	8.0
	熊本聴覚障害者総合福祉センター	59.8	6.9
	ヒアリングループ	2.7	6.1

支援機器	ロジャー	4.1	6.1
	聴覚障害者情報受信装置	7.4	7.4
	T コイル付き補聴機器	4.1	4.7
	振動式時計	14.2	4.7
	コミューン	4.1	6.8
	UD トーク	8.8	7.4
当事者・支援団体	熊本県ろう者福祉協会	40.5	7.4
	熊本県難聴者中途失聴者協会	8.1	6.1
	熊本盲ろう者夢の会	6.8	7.4
	熊本県聴覚障害者（児）親の会	10.8	6.1
	熊本県手話サークルわかぎ	16.9	8.8
	熊本県手話通訳問題研究会	1.4	6.8
	要約筆記サークル「ひまわり」	3.4	6.1
	パソコン文字通訳グループ「らん」	0.7	6.1
	字幕グループ「おむすび」	1.4	6.8

8. そのほか、聴覚障害者相談支援の課題は

このほかに、障害者相談支援員にとって、聴覚障害者相談支援の課題について自由に記述してもらい、86人から回答があり、それを3つに分類した。コメントを入れながら紹介する。

1）コミュニケーションに関する課題

＜回答から＞

・コミュニケーションで勘違いや間違った理解にならないよう確認するためにはどうするか。

・相談支援時に微妙なニュアンスの違いが生じると聞いた。自分はそうならないように可能な限りのコミュニケーション手段を図りたい。

・聞こえないことより、話が通じないのでやっかいな人間だと思われたり、コミュニケーションが閉ざされ心のつながりが持てなくなる。

・情報の偏りが生じやすく誤解が多い。支援者の情報提供で関係性が変わるので、障害特性に応じたコミュニケーション方法が必要。

・手話通訳を介しても、手話に癖があったり本人をよく知らない通訳者は正しく通訳できず余計に混乱することがある。

手話やコミュニケーションに関する課題が多くあげられた。聴覚障害者は、聞こえの程度、生育環境、アイデンティティなどの違いで多様なコミュニケーション方法を使っているので、その人にとって負担のない快適なコミュニケーション方法を把握することが大切である。ただ、そのためには聴覚障害についての深い理解が求められる。それは、「聞こえない」という障害面だけの捉え方だけでなく、障害ゆえにつくりあげた独自の言語や文化の中で生きている人々というポジティブな視点を持たないと見えてこない。
ことのことは、相談支援員のみではなく手話通訳者にも必要なことで、現在の手話通訳者育成システムの課題でもある。

2）研修の機会を設ける

＜回答から＞

・課題についての認識がない。研修等もなく知識がないことが自分の課題。
・相談支援員に聴覚障害者相談支援についての知識がない。学ぶ機会を確保することが難しい。
・聴覚障害に関する研修はほぼなく、自己研鑽ができにくい。研修会のような支援者への支援も必要と感じる。

聴覚障害について学ぶ場は、聞こえないというマイナス面を知るための医学モデル的の考えに沿った学習の場がほとんどである。それはそれとして必要だが、相談支援者には、この社会が聴覚障害者に対してどのようにして障害を作り出しているのか（社会モデル）、さらには、聴覚障害者のエンパワメントを促すためにはどんな見方や取り組みが必要か（文化言語モデルと呼ばれるもの）を学ぶ研修の機会をぜひ設けてもらいたい。

3）聴覚障害者（児）についての社会資源が少ない

＜回答から＞

・コミュニケーションを取るための社会資源の活用がもっとスムーズにできるようなると、本人の意向もくみ取れるし、計画にも反映できる
・就労先を探すことが難しい。
・聴覚障害児の通える所が地域にない。
・聴覚障害者の方が相談する際に、相談先が他の障害当事者よりも限られてしまっているのではないか。

熊本の聴覚障害関係の社会資源は「7．聴覚障害関係社会資源の認知と利用について」でみた。その中でコミュニケーションをとるための「手話通訳者派遣事業」は相談支援者の約6割あるが、利用は10数％にとどまっている。それをみると、相談支援者が気軽に依頼できないものになっているのかもしれない。

ここには、いくつかの問題が考えられる。①相談支援という専門性を求められるものに見合う手話通訳者がいない、②事業所に手話通訳派遣にかかる予算がない。③手続きそのものが面倒など。確かに①は手話通訳者育成システムの課題ではあるが、研鑽を個人レベルで積んで専門的な通訳をこなす人も出てきている。しかし、本来は、専門的な手話通訳者を育成する機関が設けられるべきであり、実際、関東・関西では大学の中で養成するところも出てきている。

次の、聴覚障害者の就労問題は、就労している聴覚障害者は他の障害者と比べると決して少なくないし、多様な職種に就いている。しかし問題は、就労した後に起こる。朝礼や社内会議、社内研修でのコミュニケーション、昇進や昇格（部下のとりまとめが必要になるが、その情報が入りにくいので不適格との誤解がある）の問題で、離職し、転職を繰り返す聴覚障害者も多い。

ただ、ろう重複障害者となると一般企業はもちろん福祉型就労も厳しい状況がある。熊本県外では、聴覚障害者団体等が就労継続支援施設などを設立・運営している所も増えてきているが、県内にはない。

聴覚障害児の教育・療育については、県内では熊本聾学校と児童発達支援センター熊本ひばり園が熊本市にはあるが、熊本市から離れた地域では通っての利用は困難。ただし熊本聾学校には「聴覚支援センター」が設けられていて地方への訪問相談が実施されているので、これを利用する方法もある。

ともかく、聴覚障害関係の社会資源は、回答にあるように非常に少ないし、質の高い相談ができる場がない。これからの課題は聴覚障害者に深い理解を持つ社会資源をどう創出するかだろう。

講演「聴覚障害者の相談支援について」

講師　原順子氏　四天王寺大学教授

Ⅰ　聴覚障害ソーシャルワークの枠組み

①　聴覚障害者のクライエントは、多数派の聴者社会のなかではマイノリティであり、その実態は多様であるために理解されにくい・誤解されやすい存在である（例えば筆談したら通じると思われるなど）。

②　聴覚障害ソーシャルワーカーには、聴覚障害に関する知識やコミュニケーション技術といった独自の専門性が必要である（手話や手話が通じない方へのコミュニケーション技術など）。

③　クライエントへの支援目標は個々のニーズ解決であるが、それらは総じて、多数派の聴者社会と少数派のろう者社会との関係性において生じる、さまざまな生活上の諸問題の解決といった関係性の改善である。

Ⅱ 聴覚障害ソーシャルワーカーのコンピテンス

聴覚障害ソーシャルワーカーには、ソーシャルワーカーとしてのジェネラルな技能の他に7つのコンピテンス（技能）が必要になる。

先ず（1）「多様な存在である聴覚障害者の理解」が重要なコンピテンスになる。多様性と少数派である聴覚障害者を理解することが基本になる。具体的には、聴覚障害者を理論的に理解する力、特性、生活背景、教育環境、歴史、ろう運動、ろう文化等を理解する必要がある。これらの視点は、ろう者学と呼ばれる専門領域でもある。

2つ目のコンピテンスとして（2）「クライエントに応じたコミュニケーション・スキル」がある。聴覚障害者が使用するコミュニケーション手段は個々に異なり多様であるので、さまざまなコミュニケーション・スキルが求められ、且つ直接的コミュニケーション力が必要となる。よって手話の知識と技術は、必須となる。また平易な表現力を使って確認する力も必要になる。

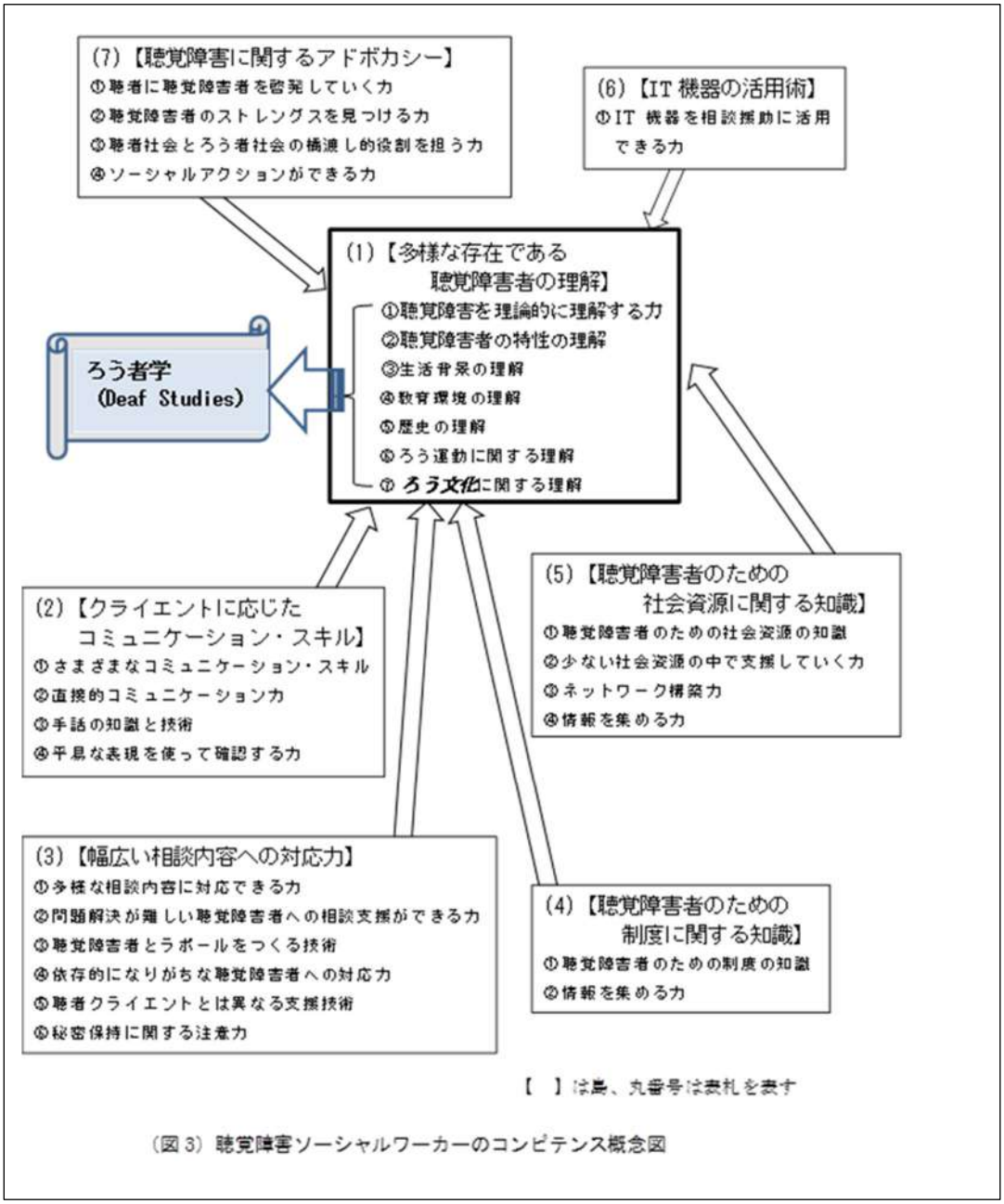
3つ目のコンピテンスとして（3）「幅広い相談内容への対応力」がある。聴覚障害ソーシャルワーカーは、司法・学校・成年後見・就労等、全てのライフサイクルの上の相談内容を対象とする（ゆりかごから墓場まで）。よって多様な相談内容に対応出来る力、問題解決が難しい聴覚障害者への相談支援ができる力、聴覚障害者とラポールをつくる技術、依存的になりがちな聴覚障害者への対応力、聴者クライエントとは異なる支援技術、秘密保持に関する注意力など（狭いデフコミュニティ内での情報は伝わりやすい）。

4つ目のコンピテンスとして（4）「聴覚障害者のための制度に関する知識」がある。聴覚障害者のための制度の知識、情報を集める力が必要となる。

5つ目のコンピテンスとして（5）「聴覚障害者のための社会資源に関する知識」がある。少数派である聴覚障害者の利用できる社会資源は少ないので活用できる社会資源に通じている必要がある。聴覚障害者のための社会資源の知識、少ない社会資源の中で支援していく力、ネットワーク構築力、情報を集める力など。

6つ目のコンピテンスとして（6）「IT 機器の活用技術」がある。聴覚障害者の場合は、視覚的情報のやりとりが重要となる。IT 機器の発達が聴覚障害者の生活をおおいに変化させたので、IT を相談支援に活用できる力が必要になる。

7つ目のコンピテンスとして（7）「聴覚障害に関するアドボカシー」がある。聴覚障害は見えない障害の為、聴者にはその障害が理解され難い。よって聴者に聴覚障害者を理解してもらう為のアドボカシーが重要になる。聴者に聴覚障害者を啓発していく力、聴覚障害者のストレングスを見つける力、聴者社会とろう者社会の橋渡し的役割を担う力、ソーシャルアクションができる力など。



（図 3）聴覚障害ソーシャルワーカーのコンピテンス概念図

「聴覚障害者ソーシャルワーカーのコンピテンス概念図」は、クライエントである「多様な存在である聴覚障害者の理解」をしたうえで、②から⑦のコンピテンスがクライエントに向かっているという支援の意味を矢印で示した。

Ⅲ 文化モデルアプローチの重要性

文化モデルアプローチとは

聴覚障害ソーシャルワークには多数派である聴者の聴文化に対して、少数派である聴覚障害者の<ろう文化（視覚優先の文化）>に関する視点が不可欠であり、それを基盤とする支援として「文化モデルアプローチ」が構成される。

ろう文化の理解を重視する文化モデルアプローチは、聴覚障害者に関してポジティブな

理解につながり、聴覚障害者の強さや良さといったストレングス視点であるといえる。

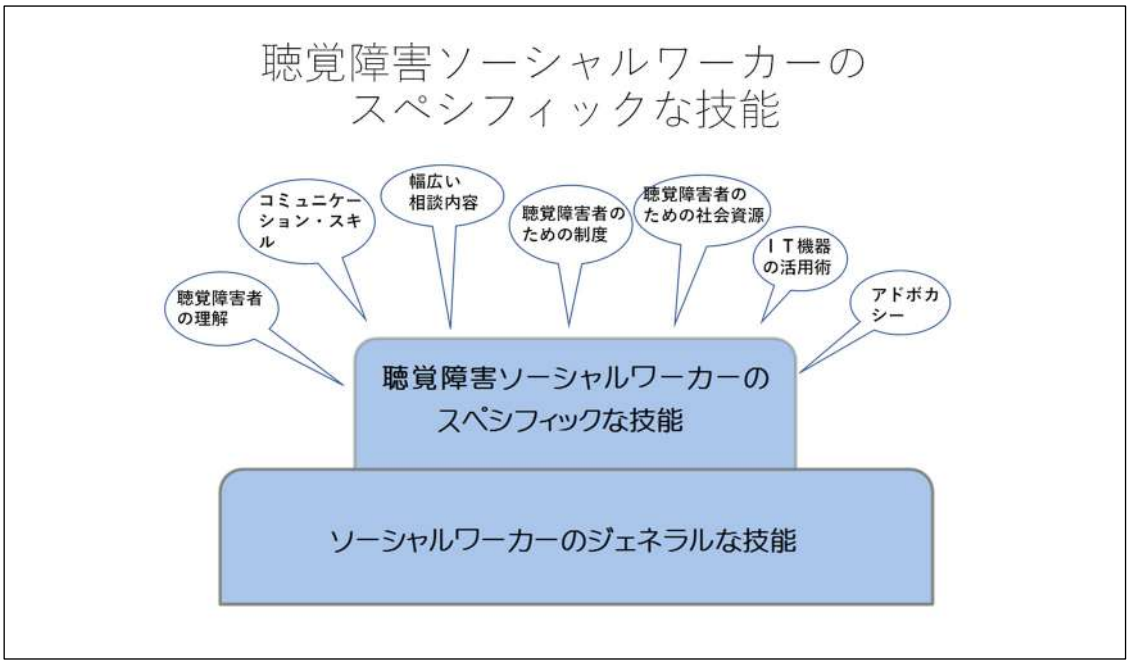
例えば聴覚障害の特性を説明する時

医学モデルでは、「聞こえないから説明してあげてください」

「聴覚障害者は〇〇〇ができない人」 ネガティブな表現になる

文化モデルでは、「聞こえない人の文化と聞こえる人の文化に違いがあります」

「手話で話せば OK です」 ポジティブな表現になる



Ⅳ アンケート調査結果（自由記述）から

アンケート調査の自由記述を読んで

① 反抑圧のソーシャルワーク実践の必要性

実践家は聞こえる人が優位であるといった馬鹿げた考えを支持するオーディズムや個人、制度や難解きわまる抑圧の様相を、心に留めておくべきである。

② ソーシャルアクション・専門機関との連携が重要

聴こえない人の使える社会資源が少ないので、新たな社会資源の開発（ソーシャルアクション）が重要になる。その為にも専門機関（日本聴覚障害ソーシャルワーカー協会など）との連携が重要。

③ スーパービジョンの体制づくり

身近でスーパービジョンの体制づくりが難しい場合は、オンライン等を活用して、県内外問わず体制づくりを検討する必要がある。

：書籍紹介

本講演内容の詳細は、「聴覚障害者へのソーシャルワーク」（明石書店）にあります。

ことばの解説

・コンピテンス（competence）

専門職としての必要な行動や活動を遂行する総合的な能力、力量。専門的資質、知識、技能

・ソーシャルワーカーのジェネラルな技能とスペシフィックな技能

多様な分野のソーシャルワーカーが共有する専門的資質（価値）、知識に基づいた共通基盤をジェネラルな技能、そのうえで専門分化する技能をスペシフィックな技能と分類する。

聴覚障害ソーシャルワーカーは、ソーシャルワークのソーシャルワークグローバル定義（※）などに基づいた専門的資質・知識・技能というソーシャルワーカーとしての共通基盤（ジェネラル）に加え、聴覚障害ソーシャルワーク特有（スペシフィック）の技能をもつスペシャリストという位置づけになる。

※ソーシャルワークのグローバル定義（2014 年7月国際ソーシャルワーカー連盟）

「ソーシャルワークは、社会変革と社会開発、社会的結束、および人々のエンパワメントと解放を促進する、実践に基づいた専門職であり学問である。社会正義、人権、集団的責任、および多様性の諸原理は、ソーシャルワークの中核をなす。ソーシャルワークの理論、社会科学、人文学および地域・民族固有の知を基盤として、ソーシャルワークは、生活課題に取り組みウェルビーイングを高めるよう、人々やさまざまな構造に働きかける。この定義は、各国および世界の各地域で展開してもよい」

・ウェルビーイング（well-being）

「人（human-being）」が「望ましい、満足のいく（well）」状態を指す。

・ストレングス

ストロング（strong）＝「強さ」の名詞形＝ストレングス（strength）。人が本来持つ、身体的、心的、社会的、文化的な力や豊かさを指す。一人ひとりが尊厳をもつかけがえのない存在であるという普遍的価値に基づいて、医学モデルではなく、生活・社会・文化モデルへと展開することで焦点化される。

チャールズ・ラップは、個人のストレングスを「熱望」「能力」「自信」、環境のストレングスを「資源」「社会関係」「機会」と述べている。これらのストレングスは時間軸によって構成されている。ろう者が長い年月の中で大切にしてきた「ろう文化」と「ろう文化に触れてきた人々が培ってきたこと」は、貴重なストレングスとして説明できる。

・エンパワメント

Em(動かす)・Power（力）＝「empower（ment）＝力を動かす」という意味である。ひとりひとりが持つ個人のストレングスが地域社会の中で認識され、理解され、活用される（動かす）環境が必要である。ソーシャルワーカーは、環境に働きかけ、個人のストレングスと環境のストレングスをつなげることで、社会的孤立、社会的排除の状況にいる人びとのエンパワメントを促進する。

エンパワメントにおいて、ソーシャルワーカーは、人びとの中にレジリエンス（回復力、しなやかさ）が確かに存在することを信じて大切にしている。

・アドボカシー

Advocacy=擁護、弁護、代弁を意味する言葉。エンパワメントの過程において「環境への働きかけ」「個人のストレングスと環境のストレングスをつなぐこと」を当事者の代弁者として、もしくは当事者の伴走者として行うこと。

「聴覚障害に関するアドボカシーの4つの力」として①聴者に聴覚障害者を啓発していく力、②聴覚障害者のストレングスを見つける力、③聴者社会とろう者社会の橋渡し的役割を担う力、④ソーシャルアクションができる力をあげている。

・ソーシャルアクション

ソーシャルワークにおいて、環境は、クライエント自身や家族等（ミクロレベル）、地域・生活圏域（メゾレベル）、政策・制度（マクロレベル）に分類される。ソーシャルアクションとは、主に制度・政策（マクロレベル）に対する環境への働きかけ（アクション）のことを指す。

引用・参考文献

1）原順子講演資料 2022 年 3 月 12 日 「聴覚障害者の相談支援について」
2）空閑浩人編（2009）ソーシャルワーク入門-相談援助の基盤と専門職- ミネルヴァ書房
3）チャールズ・A・ラップ著 （1998）The Strengths Model
4） 北川清一/久保美紀編著(2017)ソーシャルワークへの招待 ミネルヴァ書房

パネルディスカッション

：パネリスト

大島真樹氏（熊本県障がい者相談支援事業連絡協議会会長）

松本弘樹氏（熊本市ろう者福祉協会会長）

森本ひずる氏（ふくし生協ヘルパー）

：進行役

小野康二（ふくし生協理事）

：助言者

原順子氏

＊まず、自己紹介を兼ねてアンケート調査報告と原先生の講演会を受けてどう思ったか。仕事や立場等に絡めてお話をして頂いた。

大島　熊本県障がい者相談支援連絡協議会会長の大島です。宜しくお願いします。

今日は相談支援の立場からパネリストの一人として話をさせて頂きます。県内 149 の相談支援事業所が加盟している団体です。相談支援員の一人職場が多いので、お互い支え合ってより良い支援が出来るように、そしてその支援が当事者の人達に返って行くように設立された団体です。

今回この研究事業のご相談を受けて検討会委員にも参加させていただきました。実際にアンケートを取らせて頂いて本当に県内の相談支援専門員の皆さんが聴覚障害者の方の相談支援をした時に感じたことを率直な言葉で書かれた回答が多いと思いました。自由記述の部分には、いろんな意見が書いてありました。

普段感じていることを、今まで聴覚障害者支援については出せる場所がなかったんだと実感しているところです。私自身も相談員として仕事をしている中で聴覚障害の方と接したこともあり、事業所の中でも聴覚障害の方の支援をしているところです。まだまだ知らないことが多いと云うことを今回実感しています。

原先生の講演を聞いても、ろうの方の文化をどこまで理解できているのかと自分自身にすり合わせると感じます。当事者の方に合わせたコミュニケーション、これも試行錯誤しながらやっているんだろうなと感じます。制度・社会資源等についても知らない、認識不足があるとアンケート結果を見て自分自身を振り返ってみたところがありました。

相談員の皆さんも聴覚障害者の支援で悩んだ時に事業所内や近くにいる先輩たちに、身内の中で解決しないといけないと思ってやってきたというとこは大きいのかなと思っています。専門機関に相談が繋がっていない実態が見て取れたと思っています。先ほど原先生のソーシャルワーカーとしての技能にプラスして 7 つのコンピテンスをお話し頂いてその 7 つのコンピテンスの幾つが私自身も出来ているのか。

また県内の相談支援の皆さんも技術的なことも含めてどの様に身に着けて行ったらいいのか、お話を聞きながら思っていたところです。

松本　熊本市ろう者福祉協会会長　松本弘樹と申します。皆さんに質問があります。

子供さんの聴力ですね、65デシベルとか、身体障害者手帳を貰うとか、65デシベル以上だとそれで手帳がもらえるだとか、自分の息子は65デシベルないので手帳はないのですが、映像を見て健聴者との話はしています。分からないときは指差しをしてこれ何とか、おかしいなとか、なんでだとか。基準はなんだろう、どこで聞こえる聞こえないという、手帳が無いという意味はなんなのか、皆さん相談委員の立場としてお答えいただけたらと思っています。

僕たちも障害者として認定基準に疑問を持っています。僕たちも、ろう者協会の団体の一つとして声を上げて行かないといけないと思うのですけど、その方の社会生活の中での小・中・高校の中で、職場に入るだとか、家庭・地域の中での健聴者とのふれあい・関係とか沢山あります。

聞こえない理解を広めるということ、やっぱり壁があります。全体に対して話をされる時、ちょっと僕は聞こえませんので書いてくださいね、ゆっくり話して下さいねというやり方をずっとされていると思います。ろう者は理解を広められているのだろうか難しいですね。社会生活の中で聞こえないということを聞こえる人たちは見えませんよね。ゆっくり変えた方がいいのか。昔と比べると今は手話も認知が広がっているし筆談もして頂ける人も増えています。そうした面は有難いと思うことは沢山あります。だけれども自分が社会生活の中で生きて行く為には、本当に理解があるのかどうか。まだまだではないかと思います。そう言ったことをろう協会の活動の中で思うことがあります。

社会の中で理解を広めていくことがなかなか広がらないということはなんでなんだろうか。自分が聞こえないということをきちんと説明できる力が無いのですね。それだから聞こえる皆さんに対して僕は聞こえないので、ゆっくり書いてくださいねとかゆっくり話して下さいねとか、それだけ云うもので、それだけしか気づいていただけない、自分達自身が社会をどう変えて行くか、それが分からない、ろう者自身が自分の声できちんと説明してろう者とはなにか、手話が大事なんだ、コミュニケーションの大切さということを話が出来るようにしていかないといけない。

3～4年前から熊本市役所にいろんな話をしていますが、ろう者・難聴者・聞こえないということの理解がまだだなと思います。

自分が幼い時に市役所に障害者支援をしている福祉課がありますと、教えられて大きくなりました。話をきいてあれ障害者を支援している福祉課なのに聞こえないことの理解がまだ足りていないということが分かりました。その事は本当に残念です。

しかし今私たちの中で聞こえない人の理解を広めようとする為、行政と私たちの団体が勉強を重ねて行こうと話しをしています。身体障害者相談員をしています。私は聞こえる人の学校を卒業しました。聞こえない人の相談を受けるのがまだ少ないのです。今後聞こえない人の相談員としてどういった活動をしたいのか、もっと勉強が必要だなと思います。

小野　今の話には幾つかの問題があり、一つは社会に聴覚障害への理解が広がらない、また行政の中でも理解が広がらない。それと自分達自身も聴覚障害を理解してもらう時、どんな話をしていいのか分からないということの問題が出ました。

私がいつも思うことですが、聴覚障害は見えない障害だから何に困っているのか分からない。外から見て聴覚障害とはどんな障害かなというようなことで理解が出来ないということ。もう一つは、いろんな音の情報が沢山あるがそれが聞こえないから、自分が何に困っているのかを自分で把握できないという二重の障害がある。そんなところが聴覚障害への理解が進まない要因でもあると思います。その為に松本さんが話されたように、自分の障害を見つめて、それをきちんと人に話せる力を持つという取り組みをしたいということ。これは非常に大事なことだと思いました。

森本　皆さんこんにちは、今日は宜しくお願いします。私がこれからお話しすることは、ヘルパーとしてまた家族の一員として私自身の体験を基にお話をさせていただきます。

先ず現場にあっては、相談員の方が手話をできない場合、家族とのコミュニケーションを取ることが一番です。しかし聴覚障害者が利用者であることを忘れないでください。家族主体ではなくて利用者主体でのサービスなんです。

相談員との信頼関係が構築されていない中で利用者の方は警戒心が強くなります。相談員の方が手話が出来ない場合、どうしても筆談になります。その場合は長文ではなく短い文で分かりやすくはっきりと書いてください。それと一つ一つの事柄に対してゆっくり話して欲しい、特に高齢者の場合は、早口で言われると分からない。大切なことは本当に理解されているかどうかをそこで改めて確認して欲しいです。

相談員の方の理解不足から筆談をつうじて聴覚障害者の方が理解されているんだと思われる相談員の方もいます。私が訪問しているケースに於いて手話通訳なしでいつも相談員の方が筆談でされている方がいました。たまたま手話ができる私が訪問した時に、その方が私の顔を見て怒られるので、どうしたんですかと尋ねたら私は文章は苦手だ、いつも長い文章で説明をされてきて私はそれを我慢してきたでも今ここであなたに手話で訴えることが出来て私は嬉しい。ありがとうと言われました。

私達ヘルパーが現場に入ったときに手話通訳が必要だと実感することが少なくありませ

ん。でも手話通訳も人数的に多くないと聞いていますので、その場で手話通訳を依頼して直ぐに来てもらうのは難しいと思います。もしヘルパーが手話が出来れば簡単なことであれば伝えられるのですが、私たちはヘルパーであり手話通訳者ではありません。そこはきちんと分けて頂かないといけない一番大事なところです。家族としては伝えられるが、本当に大事なことは手話通訳を通じてきちんと利用者の方に説明をして頂くそれが基本だと思います。

私の場合は生活の中で手話を使ってきました。その経緯があるので聴覚障害者の方とお会いした時でもスムーズにお話ができます。

その時には相手の方の私に対する信頼も少しずつ構築されていく、手話を通して私がどんな人かも見られている。手話の中に自分の性格等を表してしまう。手話の強弱でその人の性格まで分かってしまう。本当に手話は聞こえない人達の言葉です。言葉だからその人たちを理解する為には簡単な手話でも良いのでを覚えて欲しい。挨拶だけでもいい、それが始まりなので、ろう者のところに訪問した時に、まず手話で挨拶をすると喜ばれます。挨拶はその方との会話の始まりです。皆さんにお願いです、挨拶だけでもいいので手話を覚えて、その方と交流をしてください。それが始まりでそこから手話を少しずつ覚えていきます。そして利用者の方からも教えてもらえるようになるのです。

私たちは聞こえますのでいろんな音を拾います。台風に対しても私たちは音で怖さ感じますがを、聞こえない人達は、聞こえないので怖さを感じないのです。そのような違いもあります。手話が出来るヘルパーが入ると相談を受けます。サービスが終わった後に実はと相談を受けることになる。20～30分の時間が必要になるがそれはサービス内容には入っていない。相談員の方は、そんなところも利用者にきちんと話をして欲しい。受けられるサービスは何か、その人にとってどんなサービスが必要かなど、その人に合ったサービス計画を立てて欲しい。

ろう者が地域の中で生活をすると誤解や偏見が生まれることを、私は経験し辛い思いもしました。障害を含めてその人なので、もっと優しい社会になって欲しいと思いながら介護の現場に立っています。

松本　聞こえない人に対してどうしたら良いかの質問もあった。聞こえる皆さんが自分の職場の中で経験を踏まえたうえで、どんなコミュニケーションを取ったら先にすすめるのか。ただ手話を覚えるということはちょっとむずかしいですね。手話通訳者がおられますが若い時から一緒に活動・勉強して交流しながら手話を覚えてこられました。今日まで10年以上の時間がかかっていると思います。生活の中で手話を勉強する時間、聞こえない人と会って交流する時間等へて、やっと今話が出来ます。

私は20歳まで聞こえる人達の中に居たので手話は全く分かりませんでした。

小さい時からあなたは難聴だから話せるから、聞こえないときは何回も教えてあげる。音としては捉えられるが言葉としては分からない。話せるからちょっと威張っていたような気が

します。話せない人を差別していたような。20歳になり会社に入り、聞こえない人と出会いそこで手話を始めました。手話は本当に分かりやすい、1年・2年講習会に通い手話サークルにも入り、たくさんの聞こえない先輩たちに教えてもらいました。手話は簡単に覚えられないですが、ろう者の理解とともに手話を覚えて頂きたいとおもいます。

＊原先生の話を聞いてどう思ったか

大島　私たちはソーシャルワーカーとしての基本的な部分は相談員の皆さんは持っていると思う。様々な障害を持っている人の相談を日々やって行く中で、どこまでスキルを身に着けて行ったら良いのだろというジレンマもある。一人がスーパーマンになるのは難しい。得意な分野をそれぞれが持っている人達とどう繋がっていくかということが大事なのかなと思っています。

より多くの多職種の人と繋がる大切さを実感している。その中で聴覚障害の方とのつながりの部分はもしかしたらちょっと薄い部分もあったのかなとアンケート結果をみて思いました。ケースとして多くないので出会うケースが少ないが故の理解不足があったのかなと話を聞いていて思いました。

小野　今回調査をして感じたことは、聞こえないことと、聞こえにくいことについてのきちんとした理解がされていない、理解がされにくい、そのことを勉強する機会もない、コミュニケーションも上手くいかない故に関係が疎遠になって、アンケートにも書いてあったように、コミュニケーションが取れないので面倒くさいからいい、と軽んじられるというところの問題もあったのではないかと思う。

＊3人の話を聞いて

原　手話についての話が出てきたました。手話は聞こえない人達の大切な言語です。

普段聞こえない人達と接する機会が少ない方たちもテレビの手話通訳者を見たりして手話は大事なんだと思って理解が深まればいいと思う。普通に手話通訳がテレビ画面に出てくるようになるといいと思っている。

四天王寺大学では日本手話1・2・3・4という科目を置いている。福祉学部の学生が履修できるようになっている。第二外国語の語学としてある。

私への質問で、ろう文化の所でストレングスが出てきましたが、なかなか良い例が浮かんでこないのですが、ろう文化を理解していなと起こるトラブルが世の中、沢山ある。ろうの方が勤めている職場での話、ろうの方は手を挙げて挨拶されますが、そのことを知っているとトラブルにはならないが社長さんとか上の方が何時もあの人は自分に手を挙げて挨拶する、なんだあいつは・・ソーシャルワーカーが呼ばれて、ろう者の挨拶の説明を聞いて、トラブルが解決することが良くあります。

小野　先生の話の中で、ろう文化・文化モデルがありましたが、今日初めて聞いた言葉でピント来ない方が多いのではないかと思います。調査結果の内容をろう文化からの視点でみると解決できるものが沢山あるのです。そのような視点を持たないから誤解されてしまう。

例えば表情が硬くて怖かったという話があるが、これは手話の文法から来ている、手話を使うとそのような形で表現してします。手話は手だけではなく、顔・体の動きが文法の要素になっている、そんな知識とか。筆談で細かなニュアンスが伝わらない、遠回しな言い方が伝わらない等、なんでそうなのかということ、聞こえないことで日本語が自然に耳に入っていない、日本語を身に着けるのは、とても困難である。聞こえる人は自然と耳から入るので当たり前のことだけれど、あたりまえでない世界があるんだよということをどこかで気づく、気づくための学習の場が相談支援員の方に保障されていない、我々関係者も充分出しえなかった、だから分からない状態が続いてきた。混乱してきたという状態があるのだと思います。

相談支援の人達からも学習をしたい、知りたい、勉強したいという意見もありますから、是非相談支援事業協議会の方で学習・研修の場を持っていただけたらと思っています。その中で改めてろう文化等を学び誤解を解いていけたらと思っています。

大島　今回のアンケートは気づきのアンケートだったのかなと思っています。聴覚障害の方の支援をしていく中で実際に相談員も悩んで、その悩みをどこに持っていたらいいのか、自分たちがやっていることが果たしていいのかどうか、悩みながらやっている、そんな声に気づけた機会であったと思います。ろう文化を知ることで回避できる、解決できることがあるというお話をきいて、このアンケートに率直に答えていただいた相談員の方々にも返していける機会は必要だと思います。

小野　困難な状況の中でも１０数％の相談支援の方が自分で手話を使い、一生懸命コミュニケーションを取ろうとされている現状をすごいなと改めて思い、聴覚障害について勉強する機会がないなかで頑張っておられるのだなと実感しました。そんな相談支援員の皆さんに敬意を表したいと思いました。是非これから学習の場を設けて頂き学習して良い相談支援が出来るようにして頂ければありがたいと思います。

聴覚障害者あるある

「分かった？」「わかった！」

聴覚障害者に対して何か説明し終わって「分かった？」と尋ね、聴覚障害者から「分かった」と答えてもらっても再度ほかの方法で確認が必要な場合があります。

というのは、「内容の説明が分かった」のではなく、「分かった？」と尋ねた行為が「分かった」と答えていることがあるからです。そのときは別の方向から尋ねるか、失礼のないような言い方で内容を確認することが必要です。

もう一つの問題は、説明内容が「分からない」ので、「分からない」と答えたら、再度説明されるけど、それがまた「分からない」こともあります。そこで「分からない」と答えると相手がいい顔をしないことを知っていますので、方便として分からなくても「分かった」と答えることもあります。

会議や話し合いの内容を教えてもらうが……

聴覚障害者が出席している会議や話し合いで、内容が分からないので近くの人に尋ねたりしますが、「ちょっと待ってね」とか「後で説明するね」とか言われ、会議が終わって尋ねると「忘れた。でも、大した話ではなかった」と言われたりすることがありますが、もし、大した話でなかったと言われても、その人にとってそうであり、内容を知った上で大した話ではないかどうか自分で確認したいです。

また、会議終了後に内容を書いたメモを渡されることがありますが、ほとんどが結果（結論）だけが書いてあり、なぜそうなったか、どんな発言があり、どんな流れでそうなったかを知りたい。本来は、手話通訳や要約筆記をつけてほしいです。

昼食時や休憩時間がつらい

職場では仕事の内容の指示や説明は最低限伝えてもらえるが、昼食時や休憩時間のおしゃべりが全然わからない。楽しそうにしゃべっているので、その内容を知りたいが雰囲気を壊したくないので一緒に愛想笑いをしている。

本当は何気ない会話を知りたい。職場で最近話題になっていることや、会社の状態もわかるだろうし、しゃべっている人の人柄もつかめると思う。それが仕事のモチベーションにつながって行くと思うので。

休みがいやだった

聾学校に通っていた時、長い夏休みや冬休みがいやだった。聾学校ではいつも友達と手話でコミュニケーションができ楽しかったが、家に帰ると手話ができない家族とコミュニケーションできず、近隣にも友人もあまりいないので、早く休みが終わり、学校が始まらないかと思

っていた。

声を出すとコミュニケーションが難しくなる

自分は聞こえないけど少し声で話ができる。聞こえる人に声で尋ねると、耳が聞こえないと繰り返し言っても、相手は声でしか答えてくれず筆談に応じてくれない。そのため聞こえる人には声を出さないようにしている。

難聴の聞こえ

自分は難聴で、身近な人とは、ある程度電話で会話できるので、誰とでも電話ができると思われ、電話を使うように言われる。しかし、初めての人の話声はほとんど分からない。
また、補聴器を使うと、静かな場所での1対1の会話はなんとかできるが、集団での話し合いは誰が話しているか分からないし、ちょっとした騒音や雑音がある所ではほとんど分からない。

コンビニなどで

コンビニやスーパーでの買い物は、レジで金額が表示されるので便利になった。以前は金額が分からないので、お札で支払うしかなく、おつりの小銭で財布がパンパンになっていた。しかし、今でも支払い時に、レジ担当者から何か話しかけられることがあるが、それが分からない。（レジ袋、年齢確認、温めるか、箸は必要か……）
また、ファストフード店のドライブスルーは声で注文しなければならないので、利用できない。

ろう文化とは

1995年の雑誌『現代思想』に掲載された、木村晴美・市田泰弘両氏による「ろう者とは、日本手話という、日本語とは異なる言語を話す、言語的少数者である」の宣言文で始まる「ろう文化宣言」は、「ろう文化」という言葉を世に広めるきっかけとなりました。

ここでいう「文化」とは、集団の中で形成されてきた特有の考え方や価値基準、生活様式のことです。つまり、ろう者は「聞こえない障害者」というより、手話という独自の言語を持つマイノリティであり、「ろう文化」を生きる人たちと定義したわけです。

「ろう文化」の例として次のようなことが挙げられます。

- 近くにいる他人を呼ぶときは手を振るか、軽く肩か腕をたたく。
- 遠くにいる他人に注意を喚起するときは、声でなく壁や床を叩いて振動を起こす、あるいは電灯のスイッチを操作して点滅させる
- ファックスやポケベルや携帯等が普及し、現在はスマホやパソコンでインターネットによるテレビ電話が使えるが、以前は電話が使えなかったため、用件の連絡には互いの家を直接訪問していたので、今でもその習慣が残っている。
- 生活の中での音、例えば目覚まし時計、玄関のチャイムや赤ん坊の泣き声などは聞こえない。機器の発達により、センサーやタイマー等を利用して、光の点滅やバイブなどで知らせるドアベルやベビーシグナル、火災報知器を活用した生活をおくる。
- 新幹線などの乗り物で外の人と、またダイビング中にお互いが手話で会話ができる。
- ろう者の会議や研修会の進め方は、発言者をきちんと見ることが必要なので、発言が重なることはないが、聴者の会議や研修会等では、ひとりの発言の終わりを待たず次の発言が始まったり、同時に発言したりする。（聴者の文化・聴者のペース）
- 聴者のペースで話が進むと、参加しているろう者のために手話通訳者などの配慮があっても、手話通訳者はどっちの話を通訳すればいいかが分からなくなるし、ろう者は会話のスピードについて行けず、発言のタイミングがつかめなくなる。
- さらに、配布された資料を基に話が進められるとき、聴者は資料を見ながら発言を聞くことができるが、ろう者は資料と手話通訳者の 2 つを同時に見ることができない。（視覚と聴覚を同時に使う「ながら族」ではない）

ろう者にとってコミュニケーション場面で大切になるのは、視覚言語である手話です。 デフ・ファミリー（家族のほとんどがろう者）を除いて、ろう児が初めてろう文化に触れることのできる場所はろう学校です。ここで、ろう児は手話によって集団の中で成長していきます。

ただ、手話でコミュニケーションが十分に取れたとしても、ろう学校を卒業して社会に出たら音声日本語の世界です。ですから「見てわかる日本語（書記言語）」の習得は必要です。聞こえると、赤ん坊の時から自然と日本語が耳に入り、発話できて話せるようになりますし、

音の分別もできるようになります。ただ、ろう児は自然に日本語が耳に入りませんので、見える言葉としての手話を使うようになります。

10数年前までは、ろう学校では「口話法」と言って、口で話す、口形を読むことで授業が行われていました。手話は禁止され、子ども同士の手話での会話が先生に見つかると、怒られていました。手話による授業がろう学校で行われるようになったのは最近のことなのです。手話でコミュニケーションすることの大切さに気づいた先生方や成人のろう者の運動がこれまでのやり方を大きく変えてきました。

手話による授業・コミュニケーションが図られるようになったことは喜ばしいことですが、今までの聾学校卒業生の中で日本語の習得が出来ていない人がたくさんいます。それでもこの聞こえない生活が当たり前のように過ごしてきました。

「口話法」と共に、聴覚障害児に聞こえる子どもたちと一緒に学ばせるインテグレーション教育が進められていました。私もその一人です。そこで対応できた子どもちと、そうではない子どもたちがいました。聞こえない子どもにとって、授業で、先生の口を読み取る「口話法」では話されている内容がほとんど理解できないのです。

私は、今の会社に入って、ろう者に出会い手話を知りました。手話で語り合うことで気持ちや想いが伝わり、それが衝撃すぎて大変なカルチャーショックを受けたと同時に、「自分は、音は聞こえるから難聴者」から、「音は聞こえても音声日本語が聞こえない、つまりわからないのだからろう者と同じだ、難聴者も手話言語を習得すればコミュニケーションの幅がグンと広がる。」という考え方に変わってきました。

しかし、友人の中には、「少し聞こえないのだけど、発話ができるから私は難聴」という人もいます。やはり、自分の受けてきた教育や取り巻く環境によって人格が形成されていくので、それらの影響はすごく大きいと思います。

今回の、原先生のお話にもありましたように、聴覚障害者の相談支援を進めていくには、「多様な存在である聴覚障害者の理解」や「コミュニケーションスキル」等、独自の専門性が求められます。また、聴覚障害者相談支援に関する社会資源が少ないこともお話がありました。

私たちに出来ることは、これをきっかけにそれぞれの立場を活かしながら、協力してソーシャルワークができる仕組みを、このような研修会を重ねることで何か形になるものを構築できたらいいなと思いました。

（熊本市ろう者福祉協会会長　松本弘樹）

聴覚障害者の情報・コミュニケーション支援のための Q&A

Q1.聴覚障害相談支援のコミュニケーション支援に利用できる制度には、どんなものがありますか。また、その利用の方法は？

・手話通訳者派遣制度（連絡先：熊本聴覚障害者総合福祉センター）

・要約筆記者派遣制度（連絡先：熊本県聴覚障害者情報提供センター）

・盲ろう者向け通訳・介助員派遣制度（連絡先：熊本県聴覚障害者情報提供センター）

※ これらの制度は、聴覚障害者個人からの依頼に応じる制度です。団体や組織としての利用（依頼）は連絡先とご相談ください。

Q2.手話を学習したいのですが、どこで教えてもらえますか？

・手話奉仕員養成事業（県内市町村で実施する事業）に参加する。

熊本県内11か所で、週1回、年度単位で実施しています。申込み方法などは最寄りの役場にお尋ねください。

・手話サークルに参加する。

熊本県内を網羅しているサークルに「熊本県手話サークルわかぎ」があり、県内11か所に「わかぎ」を冠したサークルの集まりがありますので、そこに参加し、ろう者と交流しながら学習することができます。

・公民館や福祉施設の手話講座に参加する。

公民館等で短期間の手話講座を開いているところがありますので、基礎的な手話を学ぶことができます。

Q3.聴覚障害者とのコミュニケーションを便利にするアプリや機器はありますか？

・スマホやタブレットで音声認識アプリを利用する方法

UD トーク（聴覚障害者とのコミュニケーションで広く使われているアプリ）

こえとら（情報通信機構が開発したアプリ）

Google 音声文字変換（日本語だけでなく、外国語にも対応）

※ 上記3種のアプリは無料です。

・筆談専用器

かきポンくん、筆談ボードなど（手や専用ペンで書く）

Q4.補聴器等を使う難聴者にクリアな音声を届ける機器はありますか？

・難聴者用スピーカーシステム

（例）コミューン、ミライスピーカー

・ヒヤリングループ（磁気誘導ループ）

補聴器や人工内耳のテレホンコイルで必要な音だけをキャッチするシステム

Q5.聴覚障害者のための電話リレーサービスって何ですか？

・2021（令和3）年7月から公的インフラとして開始された新しいサービスです。聴覚障害者の手話や文字を、ネット上の通訳オペレーターを介して、聴者と双方向でコミュニケーションするシステムです。（利用には登録が必要です）

Q6.電話の音を聞きやすくするための機器はありますか？

・音を大きくする機能を持った電話機

（例）ジャンボプラス

・電話音量増幅器（本体と受話器の間、または受話器に付けるものがある）

Q7.国の福祉制度で使える聴覚障害者用専用機器はありますか？

・聴覚障害者用屋内信号装置

ドアのノック音、電話の着信音、赤ちゃんの泣き声などを感知して、光や振動で伝える機器

・聴覚障害者用通信装置

FAX（給付と貸与あり）

・聴覚障害者用情報受診装置

IPTV による聴覚障害者専用放送を視聴する機器（アイ・ドラゴンⅣ）

Q8.聴覚障害者の呼び出しに使える機器はありますか？

・2 組セットで片方の機器のボタンを押して他方に振動や音で伝えるもの

（例）合図くん、ツーウェイウィンブル

Q9.アラームを振動で知らせる機器はありますか？

・振動式時計（腕時計、据え置き時計）

・振動式体温計

・強力振動器（電話機本体などにつないで使います）

（例）バイブライト、ベッドシェーカー

Q10.県内の聴覚障害当事者団体の名前と連絡先を教えてください。

・一般財団法人熊本県ろう者福祉協会

熊本市中央区水前寺6丁目9－4　熊本聴覚障害者総合福祉センター

電話:096-383-5587　FAX：096-384-5937

Eメール：kshk@muse.ocn.ne.jp

・NPO法人熊本県難聴者中途失聴者協会

熊本市南区御幸笛田8丁目7－10

FAX：096-379-9482

Eメール：npokumanan@kumamoto.zaq.jp

・熊本盲ろう者夢の会

菊池郡大津町外牧402

電話・FAX：096-293-3979

県内の盲ろう者と支援者で組織された団体です。

考察と提言

これまで、障がい者相談支援事業所を対象にした聴覚障害者相談支援についての調査報告および委員会としての取り組み等を報告してきましたが、その中で課題として明らかになったことを整理し、これからのよりよい聴覚障害相談支援実現のために提言を行います。

1. 聴覚障害について理解する機会を設ける

聴覚障害は外見からわかりにくい障害であると共に、聴覚障害者自身がその障害内容を把握できにくい障害です。いわば「分からないことが、分からない」という障害といえます。

さらに、その障害は多様です。

①聞こえの程度（全く聞こえないから静かな場所ならある程度聞こえるまで）
②聞こえの質（音として聞こえるが言葉として判別できないなど）
③聞こえなくなった時期（音声言語獲得期前、獲得後、加齢によるもの）
④教育環境（聾学校、通常学校等）
⑤コミュニケーション方法（補聴器・人工内耳による音声、手話、ほか）
⑥聴覚障害に加えて他の障害を併せもつ（視覚障害、知的障害、精神障害等）
⑦アイデンティティ（「ろう」に誇りを持っている人から聴者世界の住人でありたい人たちまで）

このような多様性と、それが組み合わされて一人の聴覚障害者を形作っています。聴覚障害者相談支援者は、これらについて深い理解が求められます。特にこれからは⑦についての理解が重要になると思われます。ぜひ、障がい者相談支援事業所のスタッフが学習できる機会を定期的に設けていただきたい。

2. 障害者相談支援専門委員の養成研修に聴覚障害についての学習

上記の①から⑦についての学習内容は、相談支援の現場に入る前の養成研修のカリキュラムに組み込んでいただきたい。また、聴覚障害者コミュニケーション方法（手話、筆談、音声等）についても理論と共に実践的な場も設けていただきたい。

3. 聴覚障害当事者と共に

国連の障害者権利条約で「私たちのことを私たち抜きで決めないで」が合い言葉になったように、聴覚障害者相談支援に関わる事業、特に聴覚障害相談に関する研修会の開催などでは、聴覚障害当事者が企画の段階から関わり、研修会の開催方法・内容についてコミットしてもらうことが必要です。

4. 聴覚障害者相談支援専門員（聴覚障害ソーシャルワーカー）が必要

すべての障害者相談支援専門員にこれを求めることはできませんが、これからは聴覚障害者専門の相談支援専門員が必要です。いわば聴覚障害者相談にあたる支援員を支援する立場の人、スーパーバイザー的な存在です。

要件として、聴覚障害者と手話で自由にコミュニケーションできる技術があること、ろう者の生活や歴史、言語・文化について専門的な知識と理解をもっていることが必要です。そう考えると、聴覚障害当事者が相談支援員専門員として業務を担う体制がその解決策の１つです。現在、熊本には残念ながら聴覚障害者の相談支援専門員はいませんので、早急に聴覚障害者相談支援専門員を養成することが必要です。

5. 聴覚障害関係社会資源の拡充

熊本県内の聴覚障害関係の社会資源は少なく、また十分に機能していない機関もあります。特に相談面では弱いと言わざるを得ません。今後はその充実を図ると共に、新しく聴覚障害関係の社会資源を創出していく必要があります。例えば、聴覚障害者が自由に利用できる就労移行・就労継続支援センターや、地域活動支援センターです。もちろん、インフォーマルな事業も考えられるでしょう。聴覚障害者が困ったときに気軽に立ち寄る場などの存在です。そこから必要な社会資源につなげていくような形も必要です。

事業を終えて

昨年の９月に検討会を立ち上げ８回の会議、３月に講演会・パネルディスカッションの開催、そして事業のまとめとして事業報告の作成・発行が出来ました。関係各位のご協力の賜物だと感謝申し上げます。

事業を終えて、改めて事業目的に照らし合わせて事業を振り返ってみたいと思います。この事業は「県内の障がい者相談支援事業所が聴覚障害者の相談支援を行うとき、どのような対処を行っているか、また対処する中でどのような課題があると考えているかなどについて調査を行い、これからの聴覚障害者サービスのあり方について課題をまとめ解決の方向を探り、聴覚障害者相談支援のあり方について提言する」という目的を掲げました。この目的を遂行するために以下のことを行いました。

① 検討会の設置

相談支援事業所、ろう者福祉協会、学識経験者等から構成される検討会を設置しアンケート調査項目・調査結果のまとめ、講演会・パネルディスカッションの内容、事業報告書内容等を議論しました。相談支援や聴覚障害の当事者の参画で議論を深めることが出来たと思っています。

② アンケート調査実施及び調査報告

Google フォームのオンラインでアンケート調査を行い、従来の紙ベース調査とは比較にならない便利さで調査が実施できました。

148 名（96 カ所の事業所）の相談担当者から回答を得ることができました。限られた情報・社会資源の中、手探り状態で相談支援が行われていること。また聴覚障害者の相談支援に必要な情報等をもっと知りたいと思われていること。他方ろう文化の理解不足で相談支援が上手く行われていないこと等、このアンケート調査で聴覚障害者相談支援の現状をある程度把握することができました。このアンケート調査から見えてきた相談支援の課題等を整理し調査報告書としてまとめました。

③ 講演会・パネルディスカッションの開催

大阪の四天王寺大学の原順子先生を招聘し、「聴覚障害者の相談支援について」をテーマに講演会を開催しました。原先生が実施された質的調査（インタビュー調査）から見えてきた聴覚障害ソーシャルワーカーのスペシフィック（特有）な技能の捉え方、ろう文化を基盤とした文化モデルアプローチの重要性などをお話頂きました。

初めて聞く言葉もあり一度の講演ですべて理解するには難しいところもありましたが、聴覚障害ソーシャルワークの枠組み・コンピテンス・文化モデルアプローチ等の必要性は充分に伝わったと思っています。

講演会後パネルディスカッションに移り、アンケート調査報告及び講演会内容を踏まえ各人の仕事や立場から思うことなどを自己紹介を兼ねて話してもらいま

した。
各人の仕事を通して、また日常生活を通して思うことなど、生の声を聴くことができ、講演会の内容とリンクして良いパネルディスカッションになったと思います。多くの人に参加して頂きたかった講演会・パネルディスカッションでしたが、新型コロナウィルスまん延防止等重点措置期間でもあり参加定員 30 名限定の開催になったことが非常に残念でした。ただ YouTube に期間限定ですが動画配信ができたことは、嬉しいことでした。

④ 事業報告書の作成・発行

この事業のまとめとして事業報告書の作成及び 300 部を発行し、ご協力頂いた皆さん、また関係団体にお届けします。

アンケート調査報告、講演会・パネルディスカッション録以外に講演会内容の理解を深めて頂くための「ことばの解説」、ろう文化理解の手助けになる「聴覚障害あるある」「ろう文化について」、聴覚障害者相談支援に役立つ社会資源や機器の紹介を兼ねた「聴覚障害者支援のための Q＆A」なども掲載しています。また、検討会委員としてこの調査事業で明らかになった課題等に対して「考察と提言」を提示しました。

約９カ月に亘り事業を進めてきました。これらの事業を通して当初掲げた事業目的は達成できたと考えています。また、事業の成果物としての「事業報告書」が今後、聴覚障害者の相談支援の場で有効活用されることを願います。

：この事業報告書及び原順子先生の講演会資料は、熊本県高齢者障害者福祉生活協同（ふくし生協）のホームページに掲載してあります。