

聴覚障害者の情報アクセシビリティ

一般財団法人国際ユニヴァーサルデザイン協議会(IAUD)理事
聞こえる世界と聞こえない世界をつなぐユニバーサルデザインアドバイザー

松森 果林

- **話せるけれど聞こえない中途失聴者**
小学4年で右耳を、高校2年で左耳も失聴
- **聞こえる世界、聞こえにくい世界、聞こえない世界**
17年間で3つの世界を体験したことを強みに
ユニバーサルデザインのアドバイス、講演、執筆を
空港からエンターテインメントまで行う

- ・ 一般財団法人国際ユニヴァーサルデザイン協議会（IAUD）理事
- ・ 日本財団電話リレーサービス理事
- ・ 内閣府障害者政策委員会委員（2014～2016）
- ・ NHKEテレ「ワンポイント手話」出演（2013～2018）
- ・ 羽田空港や成田空港のユニバーサルデザイン検討委員会等
- ・ ソーシャルエンターテインメント「ダイアログ・イン・サイレンス」監修（2017～）
- ・ ACジャパンCMの情報保障監修（2018～）等

聴覚障害の概要と現状について

- 聴覚・言語障害者（身体障害者手帳保持者）

約34万人

平成30年厚生労働省「平成28年生活のしづらさなどに関する調査結果」

- 聞こえにくさをもつ人

約1,400万人以上

JapanTrak2018(日本補聴器工業会)

全人口の11.3%でありそのうち補聴器所有率は14.4%、約200万人

残りの1,200万人以上は補聴器を使用していない 3

聴覚障害の概要と現状について

- 難聴を自覚している人

約3,400万人

平成28年度総務省「字幕付きCM調査報告」

3人に1人が聞こえに問題を感じてる

聴覚障害の多様性

■ ろう者

生まれつきあるいは幼少期から聞こえず、手話を第一言語としている

■ 難聴者

軽度から重度まで様々、補聴器の活用や有用性も様々

■ 中途失聴者

人生の途中で失聴、音声言語を獲得後の失聴は話せる人も多い

■ 人工内耳装用者

音を電気信号に変えて聴神経に伝える装置

■ 聴覚情報処理障害（APD）

聴覚検査では問題なく声は聞こえるものの言葉として理解できない症状

コミュニケーション手段の多様性

平成30年厚生労働省「平成28年生活のしづらさなどに関する調査結果」

コミュニケーション手段	65歳未満	65歳以上
補聴器	25%	20.2%
手話・手話通訳	25%	4.3%
筆談・要約筆記	22.9%	9%
スマホ・タブレット端末	20.8%	0.5%
読話	10.4%	2.7%
人工内耳	4.2%	0%

- ・ 65歳未満は手話・補聴器・筆談の他スマホ等で音声認識を活用している人が多い
- ・ 加齢による聴力の低下は、手話の習得が難しくスマホ等ICTの活用率も低くなる
- ・ 補聴器や人工内耳の使用で聞こえを完全にカバーすることはできない

手話は言語

- ろう者によって用いられる手の形・動き・位置などによって意味を伝える言語。日本語とは異なり非手指動作と呼ばれる顔の表情やあごの動きなどが文法的機能を持つ

2006年国連障害者権利条約 「手話は言語」

2011年改正障害者基本法で「言語（手話を含む）」

「手話言語条例」 413自治体で成立 （全日本ろうあ連盟HP 2021年8月5日現在）

聴覚障害の特性

- 聞こえ方、コミュニケーション手段の多様性は均一化できない
- 聴覚障害に限って言えば移動のバリアはなく移動するための情報やコミュニケーションにバリアを感じているといえる

それらは日常生活の会話、買い物、職場、学校、医療、公共交通機関、映画や音楽などエンターテインメントまであらゆる場面で共通

聴覚障害者100人に聞いた困りごと

<NHKハートネットTV調査2015年>

■ 情報が入ってこない！どんな場所で困りますか？

1位：職場や学校

2位：交通機関

3位：病院

4位：娯楽

■ 情報が入ってこない！どんなことで困りますか？

1位：鉄道の車内アナウンス

2位：エレベーターの非常通報ボタン

3位：110番、119番の緊急ダイヤル

4位：災害時の避難所や町内アナウンス

■ 職場や学校、公共交通機関や 緊急時、命に関わる場面での悩みが上位を占めている

緊急時、命に関わる場面での悩みが上位を占めている

■ 東日本大震災、障害者の死亡率は障害のない人の2倍

岩手、宮城、福島三県の障害者の犠牲者数の割合は約2%に上り
住民全体の死亡率に比べ2倍以上高かった（毎日新聞2011.12.24）

■ 聴覚障害者の死亡率も2倍

三県の聴覚障害者は3,753人

そのうち2%にあたる75人が犠牲になっていた。

聴覚障害者の死亡率もまた全体の死亡率の2倍であるということ

緊急時、災害時こそ情報のアクセシビリティが重要

聴覚障害の情報アクセシビリティの種類

- **字幕**：日本語の音声を文字化する
- **手話通訳**：日本語の表現内容を日本語とは異なる文法構造をもつ手話に通訳すること
- **補聴援助**：補聴器や人工内耳など、聴力を活用している人が聞きたい音や声をより聞こえやすくこと

1.ウェブサイト

- 日本語や多言語対応しているが手話言語への対応が不足
- 動画に字幕や手話がないものが多い
- 問合せ先が電話番号だけであり、メール、FAX、チャット、LINE、テレビ電話等選択肢がない

2.テレビの字幕放送

<総務省：「令和元年度の字幕放送等の実績」より>

■ 6時から25時までのうち連続した18時間(※)への字幕付与率

NHK（総合）97.6%／NHK（教育）89.9%

民放在京キー5局100%

※「放送分野における情報アクセシビリティに関する指針」の表記

■ 1時～25時までの字幕付与率

NHK（総合）86.5%／NHK（教育）79.4%

民放在京キー5局65.3%

- ・深夜放送は字幕付与対象外であり、現代の生活スタイルに合わない
- ・1953年から放送されている国会中継は、2018年より事前に原稿入手できる一部のみ字幕付与されるが予算審議などは字幕も手話もない

3. テレビCMの字幕放送

- **テレビCM字幕付与率→1.02%**（在京キー局5社全体2021年6月）
字幕付きCM放送企業→18社（在京キー局5社全体2020年12月）

- ・ 2020年9月字幕付きCM普及推進協議会（民放連・日本広告業協会・日本アドバタイザーズ協会）が「字幕付きCM普及推進に向けたロードマップ」発表
- ・ 2021年8月全国のネットワーク系列の地上民放99局とBS民放5局（2K放送）の「タイム枠」で字幕付きCMの受け入れを10月から始めると発表
- ・ 字幕付きCMの放送企業を増やすことが課題

4.テレビの手話放送

〈総務省：「令和元年度の字幕放送等の実績」より〉

- 一週間当たりの手話放送時間は
NHK（総合）54分
NHK（教育）4時間8分
民放在京キー5局19分
 - ・ 2020年4月新型コロナウイルス感染拡大における「緊急事態宣言」発令の記者会見に手話通訳がついたが自治体の会見では地域によって情報保障の有無が混在した
 - ・ 2021年7月東京オリンピック開会式に手話通訳がなかった
- 手話を母語とする言語的マイノリティであるろう者は情報から取り残されている

5. 政府の広報CMや動画等

- テレビで放送される政府のCMには字幕が付与されるようになったが、手話でのアクセスを望む声もある
- 政府インターテレビネット等は
字幕だけ、手話だけ、どちらもないなど混在している
- 情報の伝達不足や欠如は命や生活に関わる

手話も字幕もいれたACジャパンのCM

- 2018年より聴覚障害者の情報格差の解消を目指して全国キャンペーンで選ばれたCMには手話とオープンキャプションの字幕対応をしている

- ・ 2018年 「その危険見えてますか。」
- ・ 2019年 「やってみよう防災さんぽ」
- ・ 2020年 「見えないフリしないで虐待通報189」
- ・ 2021年 「プラ島太郎」 https://www.ad-c.or.jp/campaign/self_all/self_all_01.html

<ACジャパンHPより>

6.オンラインについて

■ コロナ禍でのオンラインコミュニケーションにおける聴覚障害者の課題・困難に関するアンケート

〈一般社団法人ダイアログ・ジャパン・ソサエティ〉

<https://djs.dialogue.or.jp/news/20210202news/>

期 間：2021年1月21日（木）～2021年1月25日（月）18時

調査方法：WEB グーグルフォームにて回答

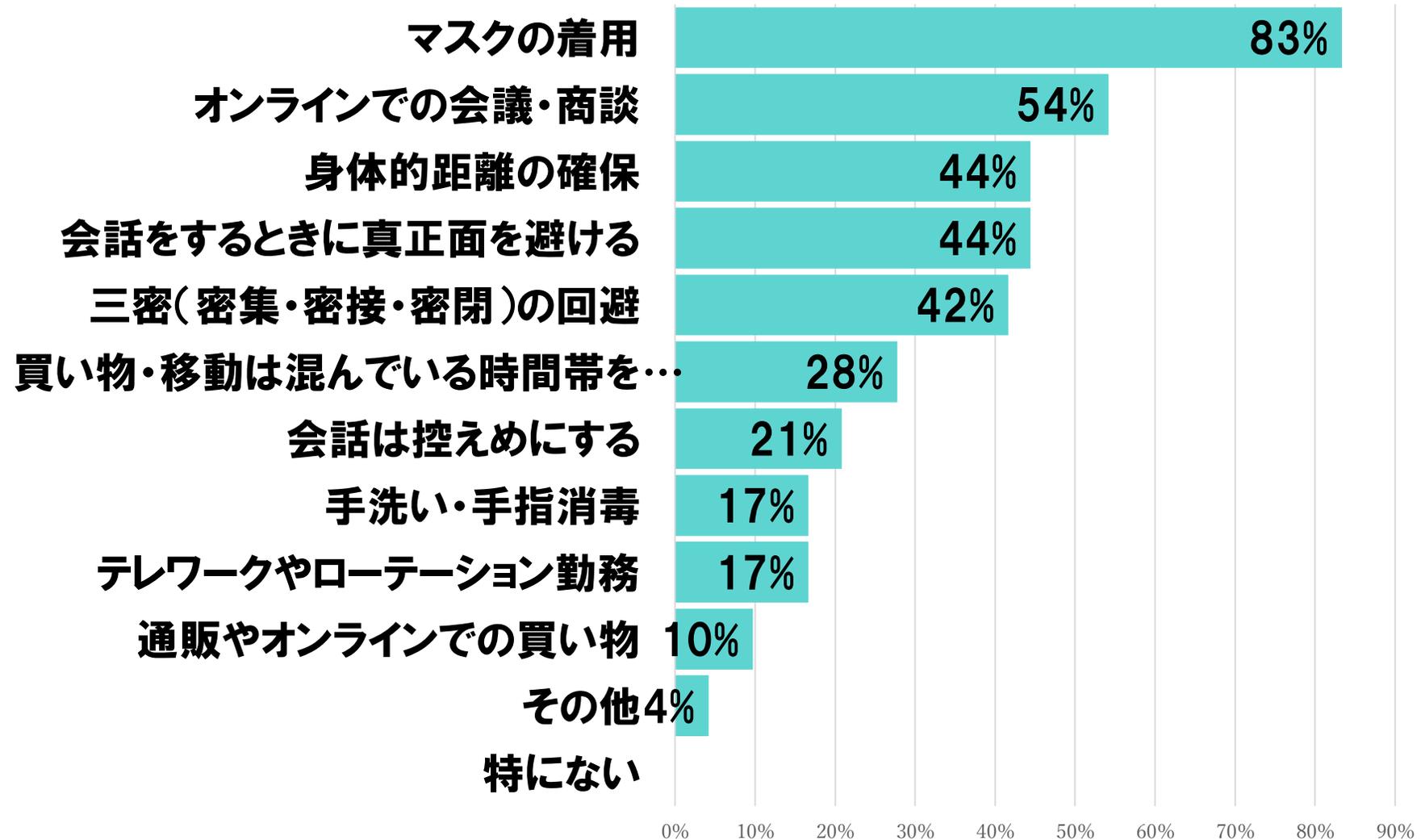
回答者数：111名

回答者属性：会社員105名、学生（大学院生含む）6名

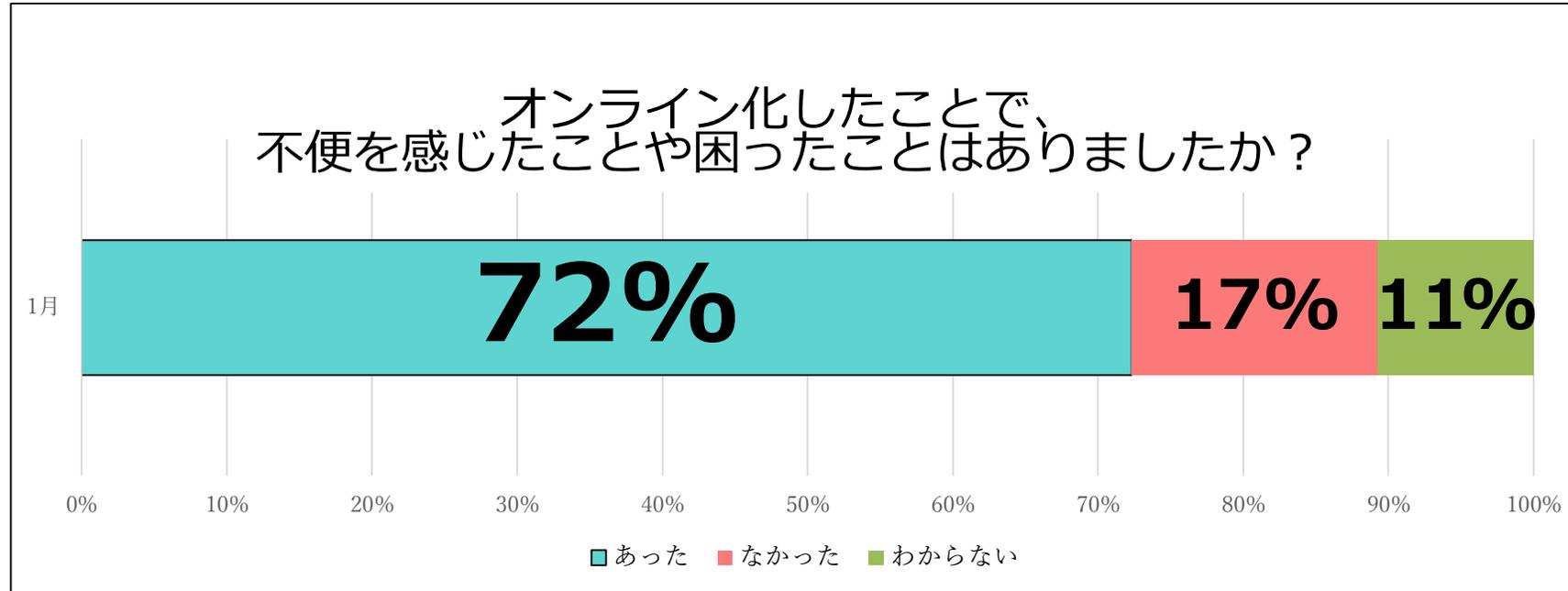
10代1名、20代18名、30代14名、40代46名、50代23名、60代7名、70代～2名

「新しい生活様式」への移行の不便や不安について（複数選択可能）

83%がマスクの着用。オンラインも54%



オンラインでのコミュニケーション 不便を感じる方は72%。



誰が何を話しているかわからない

情報保障がない

発言をチャットで打っているものの、伝わっているかわからない
発言のタイミングがつかみにくい・ずれるなど

オンライン化のアクセシビリティは急務

- **オンライン会議や授業ではリアルタイムで「字幕表示」「手話通訳」等の情報保障の整備を**
 - ・ オンライン会議や授業が増えているのに情報保障がなく会議に参加できない、オンライン授業が分からない等様々な困りごとへの合理的配慮が必要
- **リモート診療のアプリやソフトウェアは「字幕表示機能」と「手話通訳者が入れるための3者通話機能」の標準化を**
 - ・ 身体や命にかかわるサービスは、聴覚障害者がアクセスできず取り残されることがないように選択肢を標準機能に

電話リレーサービスについて

- **聴覚障害者、難聴者、発話困難者と聞こえる人との電話を、通訳オペレーターが手話、文字、音声で通訳することで24時間365日電話をつなぐサービス。2021年7月より公共インフラとして開始。**（登録者数：6,504名令和3年8月末現在）
聞こえる人からの発信も、緊急通報の連絡も可能に。

- ・ 発話可能な難聴者や、手話ができず文字入力スキルを持たない高齢者は自分の音声で伝えたいというニーズもある

- **自分の声で話して相手に伝え、相手の音声は字幕化するサービス※の実現を！**

※「字幕電話」「字幕表示機能付電話」「CTS (Captioned Telephone Service)」と呼ばれる

まとめと両副大臣へのおねがい

聴覚障害やコミュニケーションの多様性をふまえて字幕、手話通訳補聴援助等、多様な方法でアクセスできるようにすることが重要

■ 「リアルタイム」に伝える

聞こえる人と同じ内容の情報が同じタイミングで得られること

■ 多言語対応と同等に手話言語への対応も重要

手話を母語とする言語的マイノリティが取り残されないように

■ 聴覚障害の多様性への対応

VPATの聴覚障害の分類は「全ろう」「難聴」「発話能力の有無」となっている。「手話を母語」とする言語マイノリティや「補聴器」「人工内耳」使用者など多様性に対応し、ユーザー立場からも分かりやすい分類を

■ オンライン化のアクセシビリティの整備を

オンラインによる就業、学習、診療等では、リアルタイムでの「字幕表示機能」と「手話通訳機能」等の標準化を