

# 「聞こえ」への配慮は できていますか？

施設のチェックポイントと理想の対策



耳マーク

兵庫県聴力言語障害者連合会

聞こえない人・聞こえにくい人が施設を利用する際には、情報を得られる環境が重要です。特に緊急時の情報格差は命に直結します。各場面のチェックポイントと理想の対策をまとめました。

## ■窓口・インフォメーション

- 筆談対応ができますか？
- 支援ツールを備えていますか？
- 電光表示板がありますか？

理想は…



兵庫県 Web サイトから

聞こえない人・聞こえにくい人にとって、文字情報は大切です。筆談対応ができるよう、太めのサインペンと紙、バインダーをご準備ください。「耳マーク」や「筆談します」といった表示があれば質問もしやすく、心強く感じます。その時に備えて、担当者同士で「筆談案内練習会」を開いておくのも一案です。

支援ツールも効果的です。左のイラストは、兵庫県が作成した「コミュニケーション支援ボード」(一部)です。指差し会話ができます。

近年、「音声認識アプリ」や「筆談アプリ」の精度が向上しています。例えばタブレット端末にこれらのアプリを導入し、窓口にて備えておくことで対応の幅が広がります。機会があれば、電光表示板の設置もご検討ください。

## ■映像

- 日本語字幕が付いていますか？

理想は…



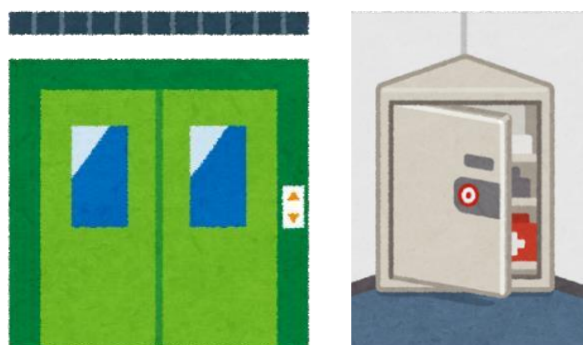
☎ (電話の鳴る音)

日本語字幕にはナレーションや会話を表示する一般的な字幕のほか、電話が鳴った場面で「(電話の鳴る音)」などの音情報も文字で表示する「聴覚障害者用字幕」があります。施設内で放映される映像にも、この字幕があれば内容への理解が一層深まります。

最近はテレビのニュースやCMでも字幕付きが増えてきたほか、動画配信サービスでも「字幕ガイド機能」が備えられています。

## ■エレベーター

- 防災キャビネットがありますか？
- 扉は「窓付き」ですか？
- 非常（聴覚）ボタンがありますか？



理想は…

エレベーターの「かご」内に防災キャビネットを備える施設が増えてきた印象です。「筆談用具」も準備いただくと安心です。

また、扉に窓が付いていれば、万が一開かない場合でも外部と筆談や手話、身振りなどでやり取りすることができます。かご内にモニターが備えられていれば、階と階の途中で停止した場合でも対応状況を表示できます。

かご内に「聴覚ボタン」を備えた機種もあります。押されると、担当者が筆談用具を持って駆けつけ、モニターには「係員が向かっています」と表示されます。二次元コードを使った連絡手段も登場しています（写真右）。

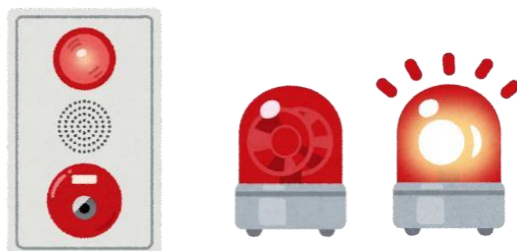
これらの設備の導入はすぐには難しいかもしれません。まずは聞こえない人・聞こえにくい人に向けて、緊急時には非常ボタンを押し、通話箇所を指でノックし続けるよう案内表示をする、担当者に対してはインターホンで呼びかけても応答がない場合、聞こえない人がいると想定して確認に向かうようマニュアル化する、といった対応が求められます。



関西エアポート株式会社提供

## ■火災報知器・避難経路

- 回転灯などがありますか？
- 通路の曲がり角に鏡がありますか？



理想は…

聞こえない人・聞こえにくい人には、火災報知器の非常ベルの音が届きません。行動の開始が遅れ、命に関わるケースが起こり得ます。館内の通路、貸会議室やトイレなどに、火災や危険の発生をいち早く知らせる回転灯の設置が望まれます。まずは「火事！逃げる！」と大きな文字でシンプルに書かれたプレート板を作成しておけば、いざという時に素早く掲示でき、避難誘導することができます。

また、人々の声や足音も聞き取ることができません。通路の曲がり角や階段の踊り場に鏡が設置してあれば、急いで逃げようとする際にも人と衝突することを避けられ、避難経路の察知・確認につながります。鏡は平時にも安全な通行確保に役立ちます。

発行：兵庫県聴力言語障害者連合会  
企画編集：中途失聴・難聴事業推進委員会

事務局：兵庫県立聴覚障害者情報センター  
〒657-0832  
神戸市灘区岸地通 1-1-1 灘区民ホール 2階  
FAX：078-805-4192 TEL：078-805-4175

2023.3 発行

特定非営利活動法人  
兵庫県難聴者福祉協会  
バリアフリー部のご紹介



聞こえない人・聞こえにくい人のバリアフリー推進に向けて、学びや情報交換によって知識を高め、社会への啓発活動や行政・企業との協働に取り組んでいます。「私たちが調べる難聴者のための“施設所有機器”」も実施しています。