

## 20～70代の生活者 600名に聞いた 『難聴・聴覚障害に対する理解』

～ “耳の遠い人には大声を出せばよい” “聴覚障害者はみな手話を使う” は誤解？～

第一生命保険株式会社（社長 渡邊 光一郎）のシンクタンク、株式会社第一生命経済研究所（社長 小山 正之）では、全国に居住する20～70代の生活者600名を対象に、標記についてのアンケート調査を実施いたしました。

この程、その調査結果がまとまりましたのでご報告いたします。

### ＜調査結果のポイント＞

#### 周りにいる難聴者等の状況 (P.3)

- 難聴者等（耳の聞こえない人や聞こえにくい人）が周りにいたことがある人は4人に3人。
- 最もよく接していた難聴者等の過半数は家族・親戚。年齢が高く、60歳以降に聞こえにくくなった人が多い。

#### 難聴者等とのコミュニケーション方法に関する知識① (P.4)

- 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」とことや、「耳が聞こえない人の中には、手話を使わない人がいる」ことを知らなかった人は、4割前後もいる。

#### 難聴者等とのコミュニケーション方法に関する知識② (P.5)

- 難聴者等が周りにいたことがない人は、いたことがある人に比べコミュニケーション方法に関する知識が少ない。

#### 難聴者等との会話時の抵抗感・恥ずかしさ (P.6)

- 「筆談は面倒である」「相手の顔を見て話すのは恥ずかしい」「口を大きく動かして話すのは恥ずかしい」と感じる人は約2割。抵抗感や恥ずかしさは総じて少ない。

#### 手話を覚えることに対する意識 (P.7)

- 手話に興味がある人は57%。一方、手話を覚えるのは難しそう、と感じる人は88%。

#### 難聴者等への対応の予想 (P.8)

- 「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」などの対応をすると思う割合は9割以上。

#### 難聴者等への対応の現状 (P.9)

- 「身ぶり手ぶりをつけて話す」という対応は53%、「口を大きく動かして話す」という対応は66%の人しか実践していない。

#### ＜お問い合わせ先＞

（株）第一生命経済研究所 ライフデザイン研究本部  
研究開発室 広報担当（田代・新井）  
TEL. 03-5221-4771  
FAX. 03-3212-4470

【アドレス】<http://group.dai-ichi-life.co.jp/dlri/ldi>

☆本冊子は、当研究所から季刊発行している『ライフデザインレポート』Spring 2010.4をもとに作成したものです。当該レポートは、左記のホームページにて全文公開しております。



## 《調査実施の背景》

高齢化が進む日本では、歳を取って耳が聞こえにくくなった人が増えていると考えられます。また、障害者・高齢者の雇用や社会参加の促進などにより、聴覚に障害のある人と一緒に働いたり生活したりする機会も、今後多くなると予想されます。

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、理解されにくく、また軽視されがちです。しかし、当研究所が過去に実施した調査においては、歳をとって聞こえにくくなった人や聴覚に障害のある人に対する理解の不足が背景にあると思われる、さまざまな問題が浮き彫りになりました。特に、コミュニケーションが難しいという問題は深刻であることが改めてわかりました。

そうした問題を解決するためには、周囲の人の理解が不可欠です。そこで、耳の聞こえない人や聞こえにくい人（※下記参照）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ました。その結果をもとに、どのような点に関する理解を進めることが特に重要かを考えました。

※アンケート調査票では、

「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」と定義しました。

このレポートでは、「耳の聞こえない人や聞こえにくい人」のことを「難聴者等」と表記しています。

## 《アンケート調査の実施概要》

1. 調査地域と対象 全国の20～79歳の男女
2. サンプル数 600名
3. サンプル抽出方法 第一生命経済研究所 生活調査モニターより抽出
4. 調査方法 質問紙郵送調査法
5. 実施時期 2009年10月
6. 有効回収数(率) 570名(95.0%)
7. 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%

# 周りにいる難聴者等の状況

難聴者等が周りにいたことがある人は4人に3人。  
最もよく接していた難聴者等の過半数は家族・親戚。  
年齢が高く、60歳以降に聞こえにくくなった人が多い。

図表1 周りにいたことがある難聴者等の続柄

周りにいたことがある難聴者等 (n=570)		難聴者等が 周りにいたこと がある人 に対して質問	最もよく接している(接していた)難聴者等 (n=425)	
同居していない家族・親戚	37.4%		同居していない家族・親戚	38.1%
同居している家族	15.1%	同居している家族	17.2%	
近所の人	18.6%	近所の人	11.3%	
同じ職場の人	12.8%	同じ職場の人	10.8%	
同じ学校の人	3.0%	同じ学校の人	1.6%	
その他の友人・知人	21.2%	その他の友人・知人	18.8%	
いたことはない	24.9%	無回答	2.1%	
無回答	0.5%			

図表2 最もよく接していた(接していた)難聴者等の特性

年齢		聞こえにくくなった年齢		聴力	
20歳未満	4.5%	20歳未満	14.4%	まったく聞き取れない (聞き取れなかった)	4.7%
20～39歳	8.9%	20～39歳	4.2%	ほとんど聞き取れない (聞き取れなかった)	13.2%
40～59歳	11.1%	40～59歳	9.9%	ある程度聞き取れる (聞き取れた)	75.3%
60代	12.0%	60歳以降	37.6%	わからない	3.5%
70代	25.2%	わからない	31.1%	無回答	3.3%
80歳以上	34.1%	無回答	2.8%		
わからない	0.5%				
無回答	3.8%				

注: 難聴者等と現在付き合いがある人に対しては現状について、付き合いがない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

はじめに、回答者の周りにいる「耳の聞こえない人や聞こえにくい人」(定義は1ページを参照。以下では「難聴者等」と省略)の状況について述べます。

現在は付き合いのない人や亡くなった人も含め、難聴者等が周りに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1の通り「いたことがない」人が24.9%でした。すなわち、およそ4人に3人の周りには、難聴者等がいたこととなります。

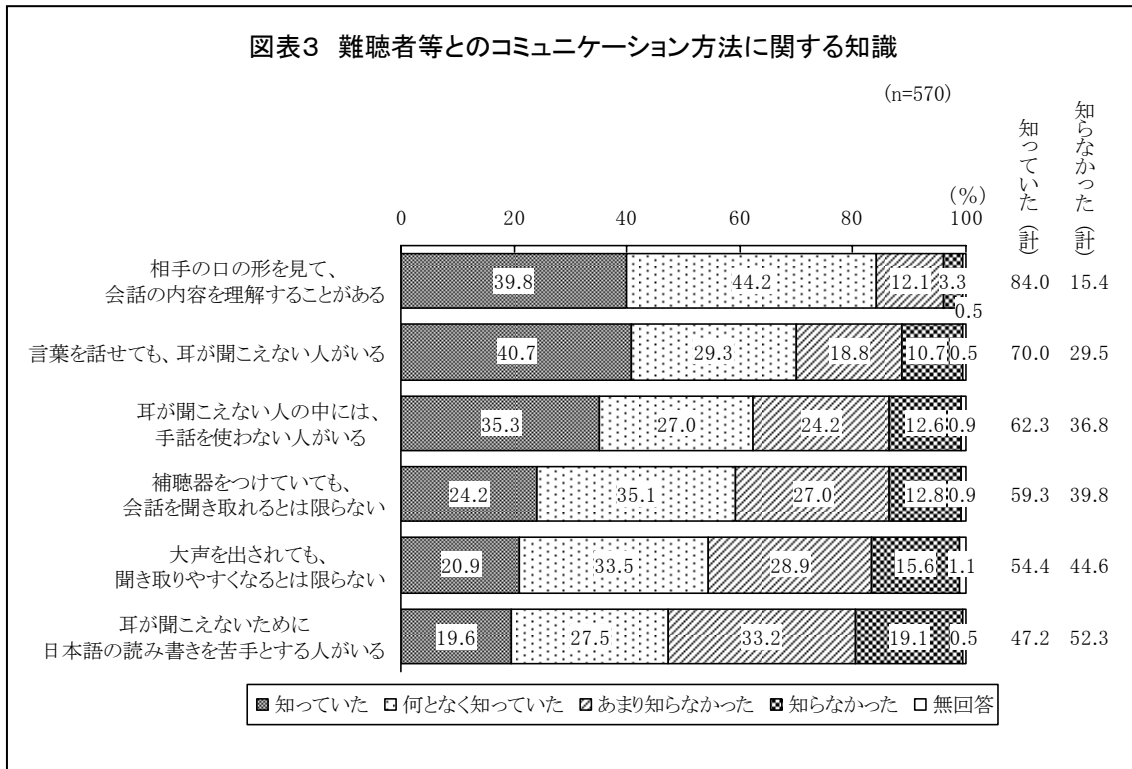
さらに、難聴者等が周りにいたことがある人に対しては、最もよく接している(接していた)難聴者等についてたずねました。その続柄は「同居していない家族・親戚」の割合が38.1%で最も高くなっています。これと「同居している家族」(17.2%)と合わせると、家族・親戚の割合は半数を超えます。

また、その人の年齢、聞こえにくくなった年齢、聴力を図表2でみると、高齢で、聞こえにくくなった年齢が60歳以降で、ある程度は聞き取れる人の割合が高いです。加齢によって聞こえにくくなった人が周囲に多いことが推測できます。

# 難聴者等とのコミュニケーション方法に関する知識①

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」ことや、「耳が聞こえない人の中には、手話を使わない人がいる」ことを知らなかった人は、4割前後もいる。

図表3 難聴者等とのコミュニケーション方法に関する知識



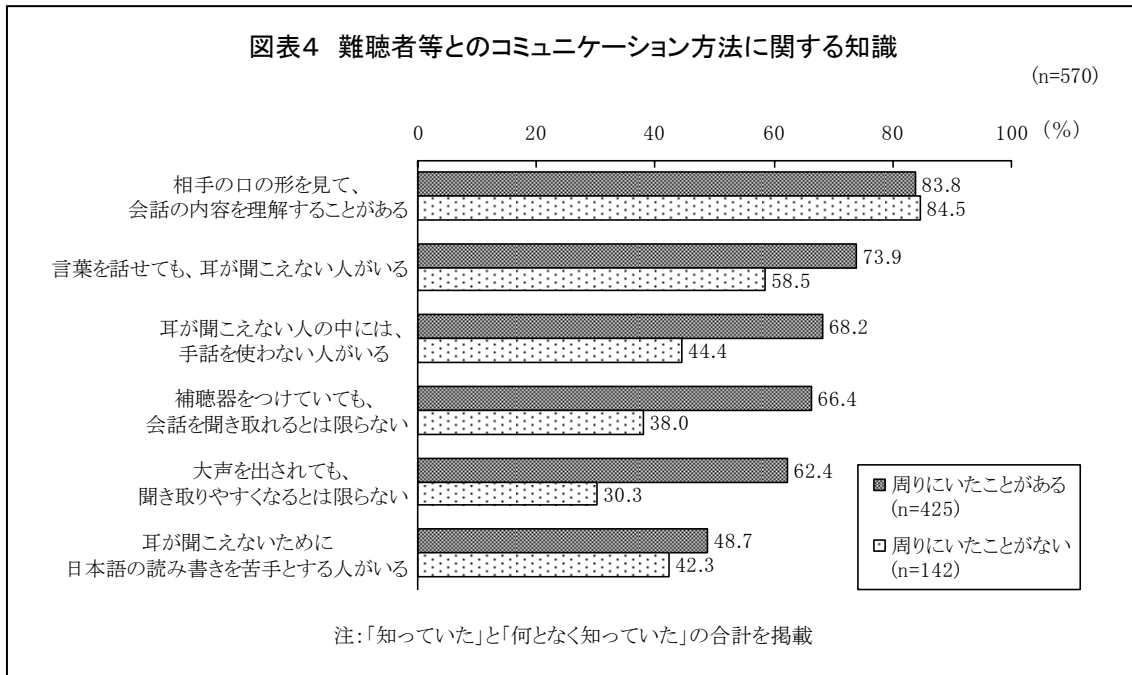
難聴者等が用いるコミュニケーション方法（音声の聞き取り、口の形の読み取り、手話など）に関して、誤解や認識不足が多いと考えられた事項（図表3）をあげ、どの程度知っているかたずねました。

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%の人が知っていた（「知っていた」＋「何となく知っていた」）と答えました。一方、「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」ことについては、知らなかった（「知らなかった」＋「あまり知らなかった」）人が過半数でした。また、「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」「耳が聞こえない人の中には、手話を使わない人がいる」を知らなかった人の割合も4割前後を占めています。

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達していません。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ます。

## 難聴者等とのコミュニケーション方法に関する知識②

難聴者等が周りにいたことがない人は、いたことがある人に比べコミュニケーション方法に関する知識が少ない。



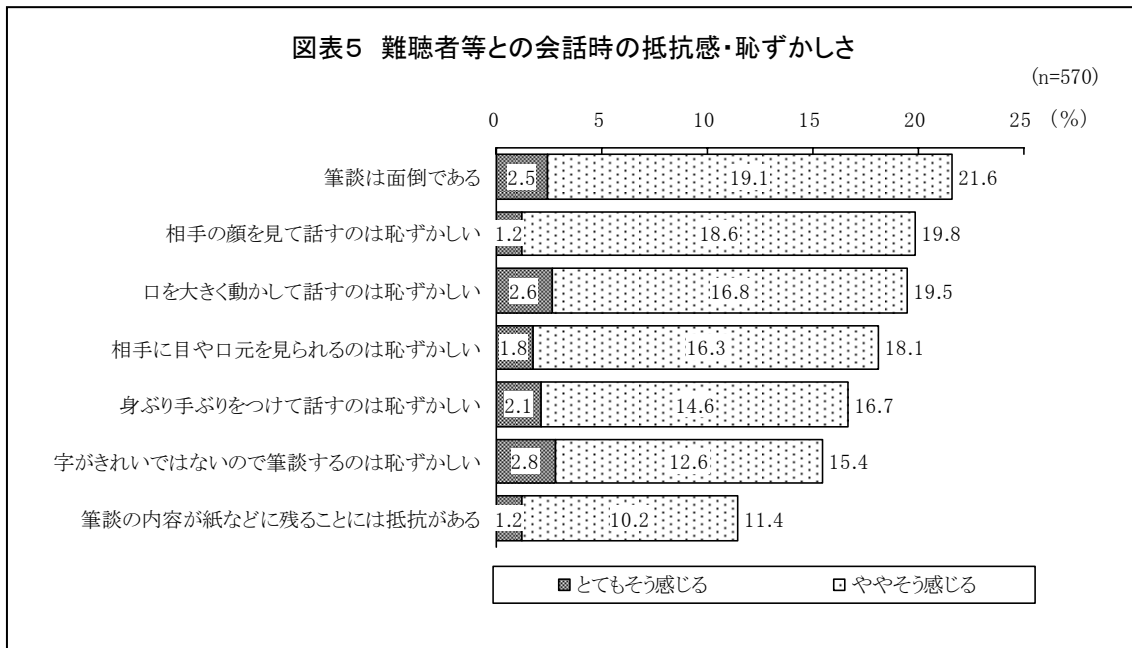
では、前頁で述べた難聴者等とのコミュニケーション方法に関する知識は、難聴者等が周りにいたかどうかによって異なるのでしょうか。図表4では、知っていた（「知っていた」＋「何となく知っていた」）と答えた割合を、難聴者等が周りにいた経験別に示します。

これをみると、難聴者等が「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8割を超えています。ただし、それ以外の項目では、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くなっています。

身近に難聴者等がいる人は、その人を通じてコミュニケーション方法について知る機会が多いと考えられます。逆に言えば、身近に難聴者等がいない人は、コミュニケーションの機会がないためにこうした知識を得にくいということになります。核家族化が進んだ現代において、祖父母などの高齢者との接することが少ない人はコミュニケーション方法に関する知識を得にくい一方、学校や職場、地域社会などにおいて聴覚障害者や耳の遠い高齢者などとの接点が増えれば知識も増える可能性があります。

## 難聴者等との会話時の抵抗感・恥ずかしさ

「筆談は面倒である」「相手の顔を見て話すのは恥ずかしい」「口を大きく動かして話すのは恥ずかしい」と感じる人は約2割。  
抵抗感や恥ずかしさは総じて少ない。



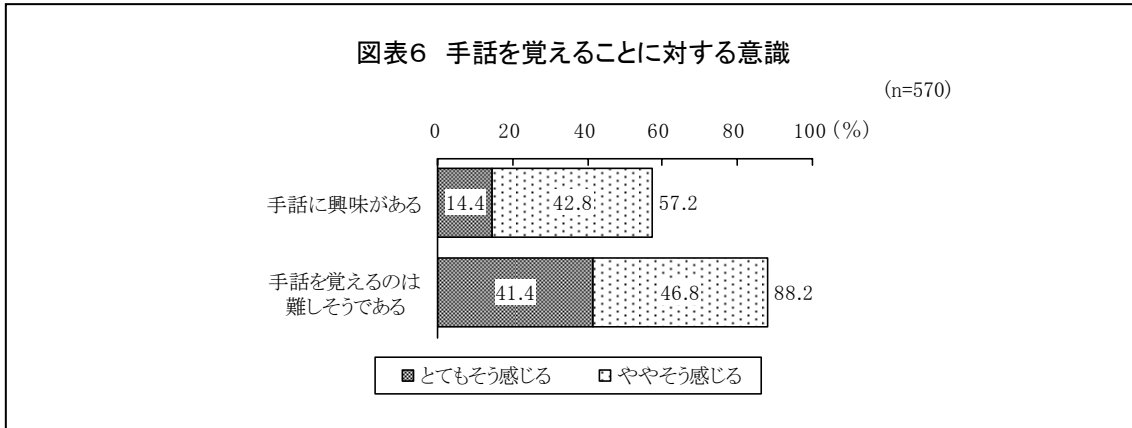
難聴者等との会話に関して図表5のような抵抗感や恥ずかしさなどをどの程度感じるかたずねました。

全体的に、感じる（「とともそう感じる」＋「ややそう感じる」）と答えた割合は低いです。上位の「筆談は面倒である」「相手の顔を見て話すのは恥ずかしい」「口を大きく動かして話すのは恥ずかしい」「相手に目や口元を見られるのは恥ずかしい」でも2割程度でした。

しかし、後述するように、身ぶり手ぶり、口を大きく動かすなどの対応を実践している人は多いとはいえません。回答者の本音と建前が見え隠れします。

# 手話を覚えることに対する意識

手話に興味がある人は 57%。  
一方、手話を覚えるのは難しそう、と感じる人は 88%。



図表6の通り、手話を覚えることに対する意識をたずねました。

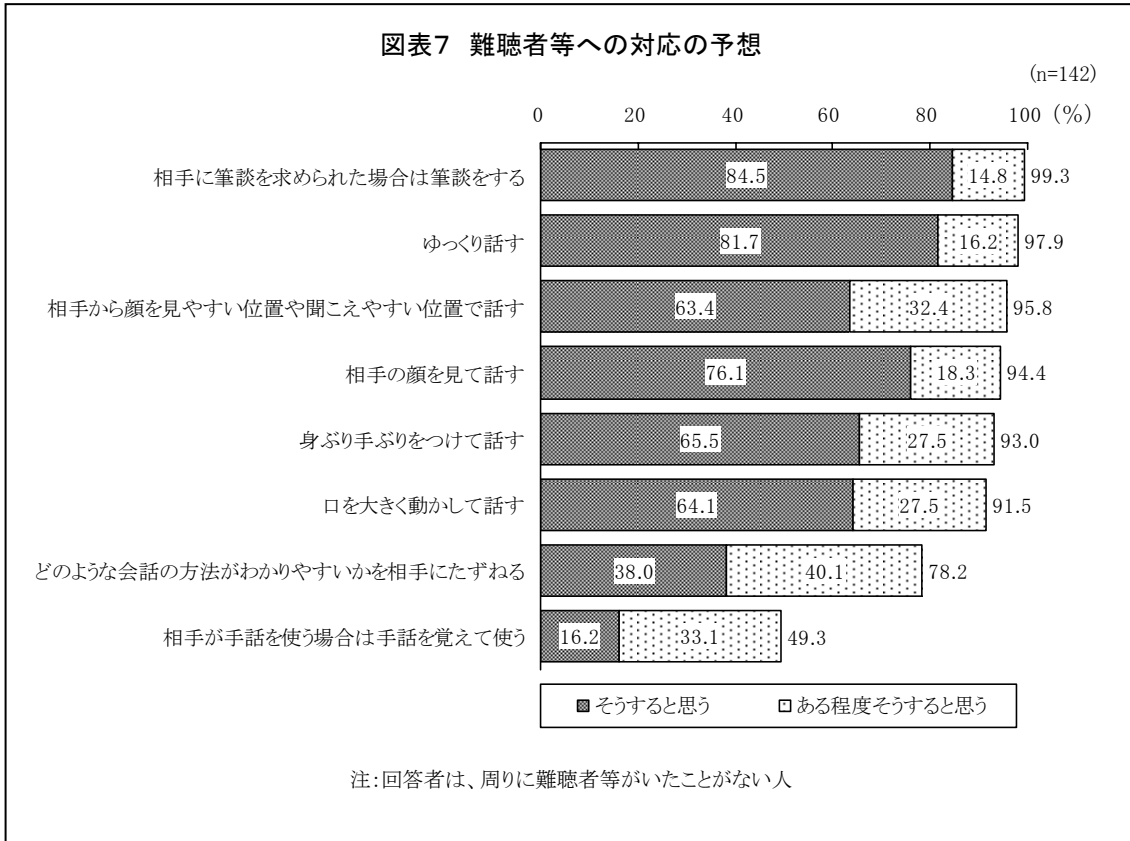
その結果、「手話に興味がある」と感じる（「とてもそう感じる」＋「ややそう感じる」）人は 57.2%と半数を大きく上回りました。日本では、テレビドラマなどの影響で過去に何度か「手話ブーム」と言われる現象が起きていますが、こうしたブームは手話に対して関心を持っている人が少なくないことにも関係していると考えられます。

ただし、「手話を覚えるのは難しそうである」と感じる人は 88.2%と、9割近くいます。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だといえます。



## 難聴者等への対応の予想

「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」などの対応をと思う割合は9割以上。



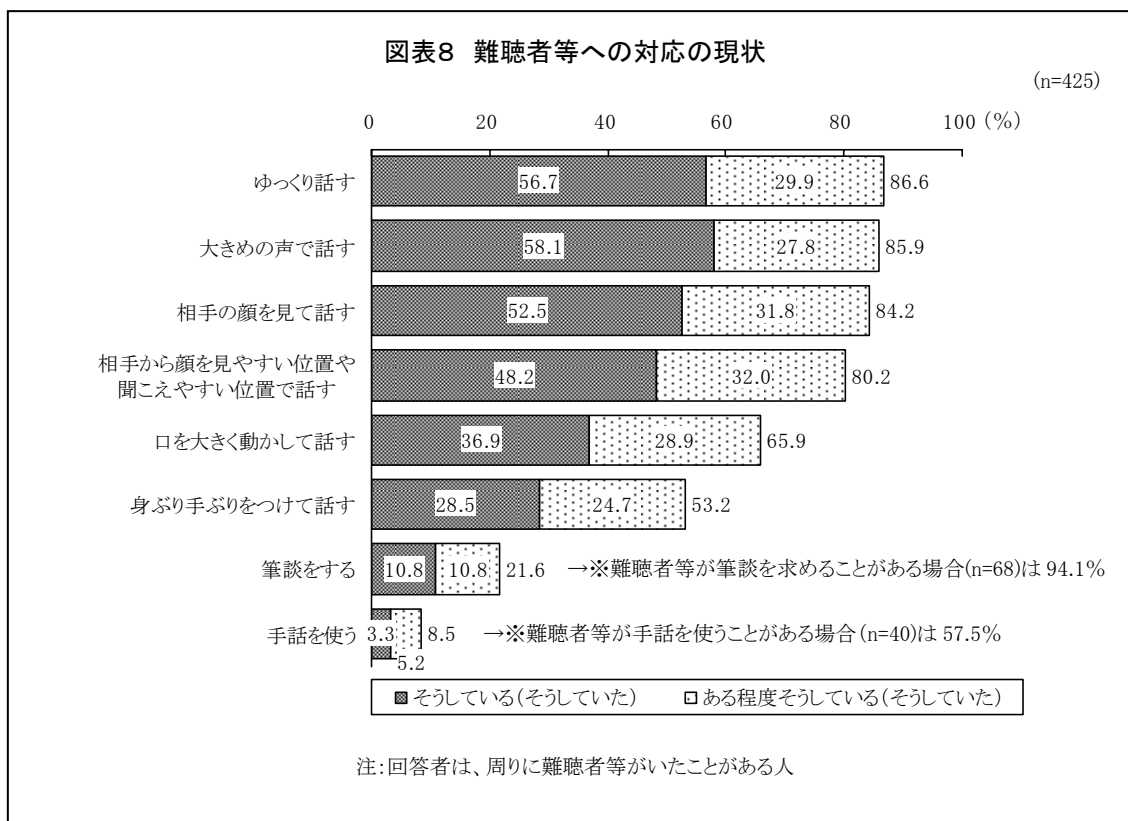
周りに難聴者等がいたことがない人に対し、もし周りに難聴者等がいて会話するとしたら、図表7にあげた対応をどの程度すると思うかたずねました。

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「ある程度そう思う」）割合が9割を超えました。すなわち大半の人は、難聴者等と会話する機会があればそれらの対応を行うだろうと考えています。

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

## 難聴者等への対応の現状

「身ぶり手ぶりをつけて話す」という対応は 53%、  
「口を大きく動かして話す」という対応は 66%の人しか実践していない。



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8のことをしている（していた）かをたずねました。

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割を超えました。

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くなっています。前頁で述べたように、これらのことをすると思うと答えた人が9割を超えていたことに比べても、実際に行っている人は少ないといえます。

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です。ただし、筆談や手話で対応するかどうかは、相手がそれを望むかどうかによっても異なります。筆談を求めることがある難聴者等に対して「筆談をする」割合は 94.1%、手話を使うことがある難聴者等に対して「手話を使う」割合は 57.5%となっています。

## 《研究員のコメント》

耳の聞こえない人・聞こえにくい人（ここでは「難聴者等」と呼んでいます）に対する理解が不足していることは以前から指摘されていましたが、今回の調査を通じてさまざまな誤解があることが改めてわかりました。

例えば、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」ことを知らない人の割合は、それぞれ4割前後と比較的高いです。難聴者等に対して大声を出すことは効果的でない場合がありますが、そうした場合にも大声を出す人が多いと考えられます。

また、「耳が聞こえない人の中には手話を使わない人がいる」ことを知らなかった人は4割近く、「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は約3割います。“聞こえない人はみな手話を使う”という誤解や、“聞こえない＝話せない”“話せる＝聞こえる”という固定観念の存在がうかがえます。

一方、コミュニケーション方法に関してある程度の知識は持っていますが、実際に難聴者等と話す際には適切に対応できないこともあります。

例えば、難聴者等が「相手の口の形を見て、会話の内容を理解することがある」ことについては、8割以上の人を知っていると答えています。しかし、難聴者等が口の形を読み取れるように「口を大きく動かして話す」ことを実践している人は比較的少ないです。つまり、口を大きく動かして難聴者等に口の形を読み取ってもらうというコミュニケーション方法は、何となく知られてはいても実践されにくいといえます。

また、手話を覚えることについては、過半数の人は興味があると答えた一方、9割近くの方は難しそう、と感じています。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ます。手話は、前述のようにすべての難聴者等に使われているわけではありませんが、手話を使う難聴者等にとっては有効なコミュニケーション方法の一つです。しかし、一般の人の手話に対する興味がその使用に結びつくまでには、意識の壁もありそうです。

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ります。周囲の人の理解や対応が不十分でだと、難聴者等との間にさまざまなコミュニケーション上の問題が生じます。

今後の日本では、高齢化がより進み、加齢などによって聞こえにくくなる人がさらに増加すると推測されます。超高齢社会において、耳の聞こえにくい人・聞こえない人とのコミュニケーションについての理解を高めることは、ますます重要となるでしょう。

(研究開発室 副主任研究員 水野映子)