

令和5年度あしたのまち・くらしづくり活動賞 主催者賞受賞

情報コミュニケーションバリアを ともに考えるまちづくり

神奈川県茅ヶ崎市 一般社団法人4HearTs（ふおーはーつ）

情報コミュニケーションバリアの 社会課題

八百屋さん魚屋さんで「どう料理したら美味しい？」と会話をしながら買い物をする。そんな他愛もないやりとりが、情報コミュニケーションバリアを感じている人には難しいのです。

代表自身は生まれつき重度の聴覚障害。活動を通して様々な当事者心理と、本質的な課題があることに気づきました。

後ろの列に遠慮してわかったフリをする。筆談に負い目を感じて遠慮。会話が分かっていないのに、場を壊したくなくて微笑んでごまかす。徐々に聞こえにくくなる自分自身を受け入れられず、お店で怒鳴ってしまう。情

報が入らないことで判断ができず、色んなことを諦めてしまう。このような様々な当事者心理があります。「人様に迷惑をかけるな」と言われて育った人たちが、大多数と違うことを恐れて、「こころの低温やけど」を起こしながら目立たないように「普通」を装って生きるので。

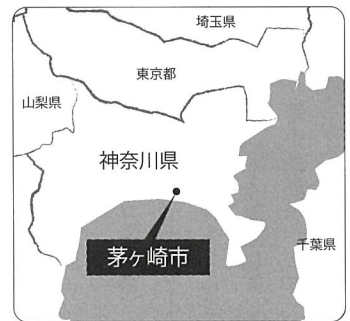
周りの人は見た目で困っていることが分からないため、身近に感じずなかなかジブンゴトになりません。咄嗟にそのような人に接した時にどう対応すれば良いか分からない。手話話者が聴覚障害者だということ思い込みから、聴覚障害者に初めて会ったと言われることも。可視化されないことで、周囲の理解も進まないという悪循環が起きていました。それは耳が遠くなったお年寄り、視覚障害、発達障害、

外国語を話す方にも共通しています。

そこで私たち一般社団法人4HearTsは「スローコミュニケーションプロジェクト」を提唱。スローとは、ゆっくりという意味ではなく、「相手の事情や気持ちを想像するこころのゆとり」のこと。スローライフ・スローフードにスローコミュニケーションを加えたまちづくりをするため、一人一人に合わせたコミュニケーション方法をみんなが考える文化醸成の機運を高める活動です。「当事者心理」と「まち」の双方を意識改革していくことが狙いです。

実態

日本における耳が遠いといわれる加齢性難聴を含む難聴者数は推計1430万人。その



うち、聴覚障害者として障害者手帳を所持している人は約34万人です。難聴者の82.5%が、コロナ禍による感染防止シートとマスク着用の日常化により会話がしづらくなったと回答しています。加齢性難聴は、75歳以上で7割以上の方が発症するとされます。団塊の世代が全て75歳以上の後期高齢者となる2025年を見据え、情報コミュニケーションバリアへの対策は喫緊の課題です。

また、手話話者にとって、日本語は第二言語であり、書記日本語での説明を必ずしも理解することはできません。様々なコミュニケーション方法や困りごとが一人ひとり違うなかで、誰ひとり取り残されない本質的な社会モデルが必要となっています。

聴覚障害者として想い描くまち

補聴器や人工内耳はあくまで聞こえを補助するもので、聞こえるようになる訳ではありません。また、髪の毛などで隠すことも出来ることから、気を張りつめながら周囲を注意深く観察し、なんとか「普通」を装って生きている人も多いです。聞こえない・聞こえにくい人に限らず、外見では分かりにくい曖昧な困難を抱えた人々。社会参画しながら可視化させていくためにも、行政や地域の団体・個人と協働し、様々な活動をしてきました。

〈誰もが使いやすい図書館をとにも考える〉

「誰ひとり取り残さない」というルールのもと、ヘッドホン・アイマスク・バツマスクを使い、見えない聞こえない話せない状況を体験しながら、3人1組で助け合って本を探す。その体験で感じた気持ちをもとに、誰もが使いやすい図書館にするためのアイデアを出す、小学生向けイベントを茅ヶ崎市立図書館で実施。（共催：茅ヶ崎市）

後日、保護者から「子どもがすごく変わった。率先して人を助けるようになった！」と喜びの声が寄せられました。2024年2月12日（月・祝）に、学校教材化を見据えて2回目を実施する予定です。



誰もが使いやすい図書館にするためのアイデアを出す小学生向けイベントを実施

〈神奈川大学との共同研究〉

神奈川大学工学部経営工学科人間工学研究室と共に「ともに生きる社会神奈川憲章普及啓発プロジェクト」のもと、2021年にはヘッドホンで聞こえにくい体験をしながら、スーパーでの困りごとの実証実験を実施。2022年には茅ヶ崎市内の大型商業施設にて郵便局、銀行、メガネ屋、薬局などで音声認識機器の設置実証をし、テクノロジーを活用した、まちのコミュニケーションデザインのモデル作りに取り組みました。



神奈川大学人間工学研究室と、スーパーでの聴覚障害者の困りごと実証実験

〈選挙窓口の改善や、接客時のメニュー改善〉

選挙窓口においても同様で、コミュニケーションバリア解消のため、コミュニケーションボードを選挙管理委員会に導入提案しました。令和4年10月の茅ヶ崎市長選挙から導入され、令和5年4月の統一地方選挙でも引き

続き導入されました。飲食店を間借りしてランチを提供しながら、指差しメニューを開発しました。

〈社会サービスにおける情報コミュニケーションバリア改善〉

起きている間に補聴器を外すのは、お風呂かプールが美容院です。美容院では、黙って髪を切って貰うのが当たり前でした。本当は美容師さんと楽しくお話がしたい。そこで、音声認識機器を設置し、コミュニケーションボードを導入したところ、中途失聴者が「同じお金を払って、私は損をしていたのね」と気付きました。美容師も店のこだわりを伝えられただけでなく、鏡の向こうのお客さまとの交流が生まれ、自分の店がコミュニケーションになったことを喜んでいました。サービス現場だけでなく、介護施設や宅配など高齢者との



美容院に音声認識機器を設置し、コミュニケーションボードを導入

コミュニケーション改善についても、まちづくりとして取り組んでいけたらと考えています。

これらの活動が評価され、2022年9月にはマニフェスト大賞のエリア選抜に選出。2023年3月には「かながわボランティア活動推進基金21」令和4年度ボランティア活動奨励賞を受賞しました。

〈行政・企業向け意識改革のためのインクルーシブコミュニケーション研修〉

2024年4月から改正障害者差別解消法が施行され、合理的配慮の提供が民間事業者にも義務化されます。マニュアル的な対応では無意識の思い込み（アンコンシャスバイアス）につながり、不適切な対応を生むことがあります。「答えはない」という前提で、目の前の人と共に考え続ける姿勢が大切です。そ



行政・企業向け意識改革のためのインクルーシブコミュニケーション研修

ういった啓発だけでなく、図書館イベントの内容を行政・企業向けに強化し、サービス改善やホスピタリティ向上のための研修を提供しています。

〈情報アクセシビリティの社会モデルを提供するための常設実験店〉

筆談ボードや音声認識機器などコミュニケーション支援ツールは、あくまでツールでしかありません。ツールの設置を目的にするのではなく、使用者・利用者双方の活用意識を育てることが大切です。こういった情報アクセシビリティのあり方を社会モデルとして広く啓発し、職場定着率向上にもつなげるなど、常設実験店の設置を、地域や企業を巻き込んで目指しています。

(一般社団法人Hear's代表理事 那須かおり)



茅ヶ崎市役所1階市民ふれあい広場において、聞こえづらい方にもやさしいまちづくり相談会を実施