

# 神奈川県手話テキスト

## 企業編



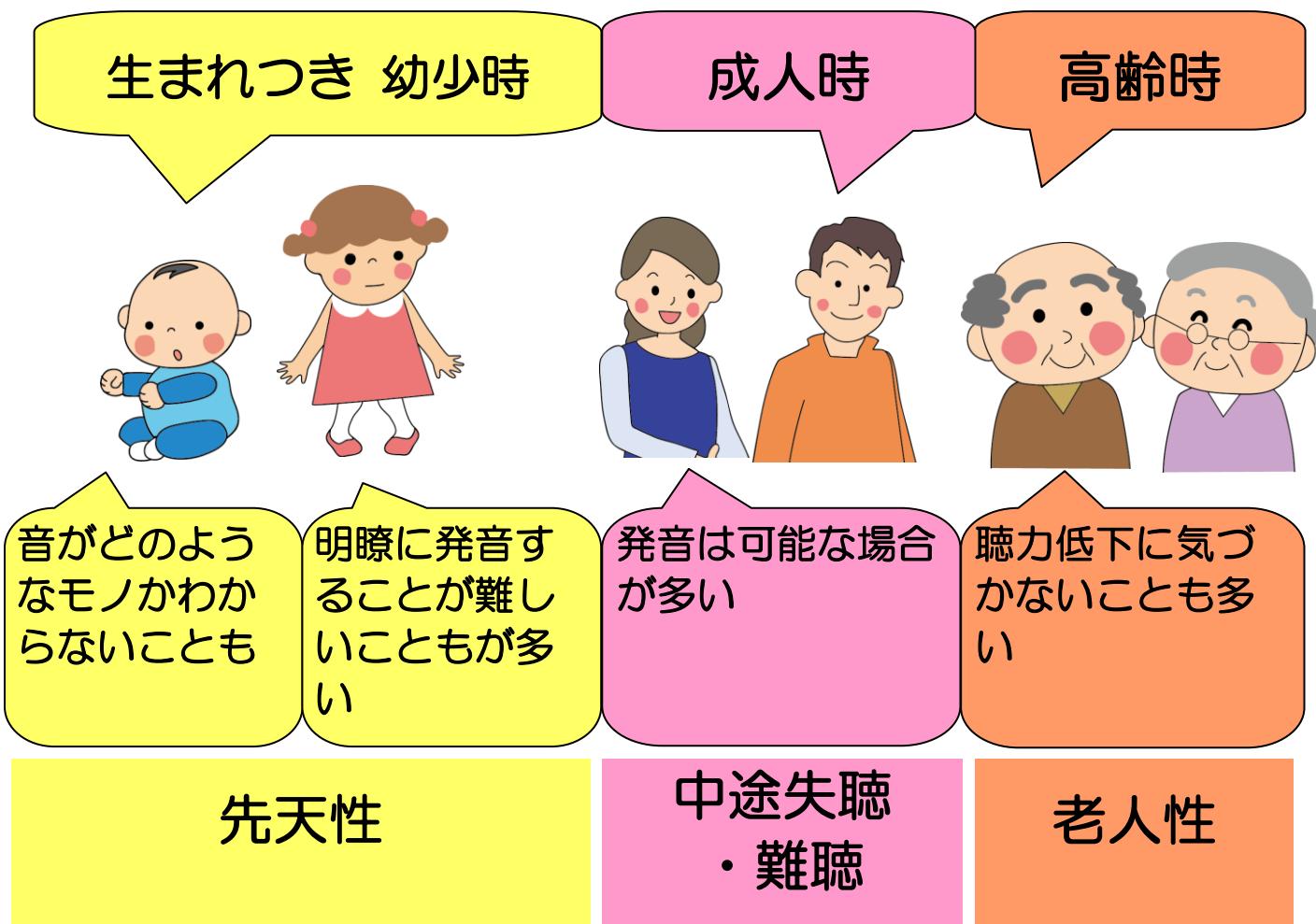
神奈川県

# 目 次

1. 聴覚障がい者について .....	1
2. 聴覚障がい者のコミュニケーションについて .....	2~4
3. 聴覚障がい者が困っている事例～共通～ .....	5
4. 聴覚障がい者が困っている事・対応例～共通～ .....	6
5. 聴覚障がい者が困っている事例～金融編～ .....	7
6. 聴覚障がい者が困っている事・対応例～金融編～ .....	8
7. 聴覚障がい者が困っている事例～飲食編～ .....	9
8. 聴覚障がい者が困っている事・対応例～飲食編～ .....	10
9. 聴覚障がい者が困っている事例～物販編～ .....	11
10. 聴覚障がい者が困っている事・対応例～物販編～ .....	12
11. 聴覚障がい者が困っている事例～非常時～ .....	13
12. 聴覚障がい者が困っている事・対応例～非常時～ .....	14
13. 聴覚障がい者への配慮例 .....	15
14. 耳の構造と音の伝達、失聴時期・きこえの程度 .....	16
15. コラム～神奈川県の聴覚障がい者数 .....	17
16. 手話基本単語 .....	18~20
17. 問い合わせ .....	21
18. 編集にあたって .....	22

# 1. 聴覚障がい者について

## 聞こえなくなった時期



- ①ろう者……………主に幼少期に聞こえなくなった人  
手話を言語としている人
- ②中途失聴者…………成長してから聞こえなくなった人
- ③難聴者……………聞こえにくい人、徐々に聞こえなくなった人
- ④盲ろう者……………視覚にも障がいを併せ持っている人  
視覚障がいが後から聞こえなくなった人と、  
ろう者が後から見えなくなった人、  
生まれた時から視覚と聴覚に障がいを持つ人、と様々なタイプがある
- ⑤重複聴覚障がい者…運動障がい、知的障がいなど他の障がいを併せ持っている人

## 2. 聴覚障がい者との コミュニケーションについて

聴覚に障がいが生じた時期、障がいの部位や程度の違いにより、コミュニケーションの方法も一人ひとりさまざまです。手話や目で見てわかりやすい工夫をいろいろ取り入れてみましょう。少し時間がかかるかもしれません、心の通うコミュニケーションを目指しましょう！

### ◆ 手話

ろう者の言語。手や指、身体の動き、表情や動作などを使って表現し、それを目で見て理解する言葉です。

### ◆ 身振り

物の形や動きの特徴をとらえ、映し出すように表現します。

### ◆ 口話

話している口の形や動きを見て言葉を読み取ります。  
口話と併せて、補聴器や人工内耳を使って聞き取る（聴覚活用）人もいます。

### ◆ 筆談

手話がわからない時に、紙や手のひらに文字を書いて伝え合う会話です。  
わかりやすく端的に書きます。  
※文章（日本語）が苦手なろう者もいますので、筆談だけでは正確に伝わらない時もあります。

## ◆ 空書き

宙に文字を書いて表します。

## ◆ 指文字

50音を手を使い記号化したもの。人の名前や地名などを表わす時に使います。

## ◆ 補聴器

音や声を増幅して聞き取ります。少し聴力が残っている人は、口話と併せて相手の話を理解します。

## ◆ 触手話

話し相手が手話を表し、盲ろう者がその手に触れて伝えます。

\*会話をするときの配慮\* ~周囲の方々の協力が必要です!~

- ◇顔と顔を向き合って会話する。(マスク、サングラス等は外す)
- ◇複数の人がいる場合は拳手をしてから話す。
- ◇補聴器の効果は個人差があり、装着していても会話の声を聞き取れない場合も多い。



### 3. 聴覚障がい者が困ること～共通～

どうしたらよいか  
考えてみましょう

#### <事例>

事例①	マスク ・マスクをしたまま話すと、何を言われているのかわからない。
事例②	呼び出し ・声をかけられても気づかないため、無視したと思われる。
事例③	補聴器 ・補聴器をついているので、大きな声なら聞こえると思われる。
事例④	会話 ・普通に話せているため、聞こえていると思われる。
事例⑤	説明 ・ろう者と耳が聞こえる人がいる場合、耳が聞こえる人に説明しがち。 ろう者は話の内容が掴めない。

## 4. 聴覚障がい者が困ること～共通～

### ＜対応例＞

対応例①	<p>マスク</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・マスクをはずして口元が見えるようにして話す。</li><li>・マスクが必要な場合は、顔の表情や口元が見える透明マスクを装着する。</li></ul>
対応例②	<p>呼び出し</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・声をかけても返事がない、振り向かない時は、聴覚障がい者では？と考え応対する。</li></ul>
対応例③	<p>補聴器</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・補聴器をつけていても話が聞こえるとは限らない。</li><li>・話しかけても返事がなければ、正面から話しかけ、場合によっては筆談をしてみる。</li></ul>
対応例④	<p>会話</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・話ができるけど聞こえない人がたくさんいることを理解する。</li><li>・筆談などを用い相手の希望する方法で応対する。</li></ul>
対応例⑤	<p>説明</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・誰しも本人に伝えられるべき内容を同伴者に説明されて、納得できる人はいない。</li><li>・きちんとろう者本人に説明をする。</li></ul>

# 5. 聴覚障がい者が困ること～金融編～

どうしたらよいか  
考えてみましょう

## ＜事例＞

事例①	順番待ちの時(窓口や入店待ち等) ・名前(番号)で呼ばれてもわからない。 ・いつ呼ばれるかわからぬため、じつと受付の方を見ていなければ ならない。
事例②	クレジットカード ・新規カード作成時、本人確認の電話が必要。
事例③	ATM ・係員不在のATMトラブル時の連絡手段が備え付けの電話のみ。
事例④	説明 ・聞こえない事を伝えると、声を大きくして説明するので、プライバシー を守れない。
事例⑤	商品説明 ・金融に関する商品説明の専門用語が難しく充分理解できないまま、 契約してしまうことがある。

# 6. 聴覚障がい者が困ること～金融編～

## ＜対応例＞

<b>対応例①</b>	<p>順番待ちの時(窓口/入店待ち等)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・番号表示器を設置する。</li><li>・耳が聞こえないと申し出があった時に目印(カード)を持たせるなどの工夫をする。</li></ul>
<b>対応例②</b>	<p>クレジットカード</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・手話通訳を介しての電話でも本人確認ができるようにする。</li><li>・FAXでも対応できるようにする。</li></ul>
<b>対応例③</b>	<p>ATM</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・テレビ電話を設置する。</li><li>・電話での反応がない場合は、その場に行って対応する。</li></ul>
<b>対応例④</b>	<p>説明</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・声を大きくしても聞こえないので、筆談など、工夫して対処する。</li></ul>
<b>対応例⑤</b>	<p>商品説明</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・専門用語をわかりやすい言葉に変えて、充分な説明をする。</li><li>・情報保障制度(※)を活用する。 (※手話通訳者、要約筆記者を派遣する制度)</li></ul>

# 7. 聴覚障がい者が困ること～飲食編～

どうしたらよいか  
考えてみましょう

## <事例>

事例①	入店時 ・喫煙・禁煙席、カウンター・テーブル・座敷、その他尋ねられてもわからない。
事例②	注文時 ・メニューがないと注文できない。 ・焼き方・固さやトッピング、種類の選択など細かい注文ができない。 ・注文の確認を口頭で行うため内容を確認できない/注文間違いが起きる。 ・寿司屋などカウンターから直接板前さんに注文できない。
事例③	予約時 ・電話による予約が多いため直接店に行かざるを得ないことが多い。 ・予約後の内容変更(人数など)の連絡が電話のみなので、内容変更できない。
事例④	ドライブスルー利用時 ・注文受付が音声のみのため利用できない。
事例⑤	会計時 ・金額を表示する機器がなく口頭で言われた時にわからない。 ・確認事項(ラッピングの有無、ポイントカードや駐車券など)があり何やら尋ねられた時のやりとりが困難。

# 8. 聴覚障がい者が困ること～飲食編～

## ＜対応例＞

<b>対応例①</b>	<p>入店時</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・筆談メモを常備する。</li><li>・身振りや指差しなどで応対する。</li></ul>
<b>対応例②</b>	<p>注文時</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・注文を書いてもらうメモとペンを用意する。</li><li>・指差しで注文できるようメニューを工夫する。</li><li>・メニューを指差し、数を指で表すなどして、注文内容を確認する。</li></ul>
<b>対応例③</b>	<p>予約時</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・FAXやWEBからも予約できるようにする。</li><li>・内容変更時の連絡方法を確認しておく。</li></ul>
<b>対応例④</b>	<p>ドライブスルー利用時</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・食券発券機のようなものを設置する。</li><li>・耳が聞こえない人のためのボタン(合図)を設置し、ボタンを押した人は商品引き渡し口で直接注文できるようにするなど工夫をする。</li></ul>
<b>対応例⑤</b>	<p>会計時</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・金額を電卓に入力して見せる。</li><li>・レジスターを見せる。</li><li>・身振り、実物を見せる。</li><li>・カードの絵が載っているビラを指差すなど工夫する。</li></ul>

# 9. 聴覚障がい者が困ること～物販編～

どうしたらよいか  
考えてみましょう

## <事例>

事例①	閉店時の音楽 ・閉店時間の音楽に気づかず、正面入り口が閉っていた。
事例②	通販番組の電話申込 ・購入申し込み方法が電話しかないので購入申込みができない。
事例③	携帯会社手続き上の電話対応 ・本人確認などの方法が電話のみのため対応できない。
事例④	タイムサービスのボイス案内 ・スーパー や デパートなどで放送されるタイムサービス案内がわからない。
事例⑤	試着室 ・試着中にいきなりドアを開けられた。
事例⑥	会計時 ・金額を表示する機器がなく口頭で言われた時にわからない。 ・確認事項(ラッピングの有無、ポイントカードや駐車券など)があり何やら尋ねられた時のやりとりが困難。

# 10. 聴覚障がい者が困ること～物販編～

## ＜対応例＞

対応例①	<p>閉店時の音楽 ・お客様に「閉店ですよ」と声掛けし、聞こえていないようであれば、身振りで示す(例:腕時計を指差して「×」と表す)。</p>
対応例②	<p>通販番組の電話申込 ・FAXあるいはWEBでも申し込めるようにする。</p>
対応例③	<p>携帯会社手続き上の電話対応 ・FAX受付・遠隔手話通訳を設置する。</p>
対応例④	<p>タイムサービスのボイス案内 ・文字表示、または書いたものを掲げる。</p>
対応例⑤	<p>試着室 ・ドアに使用中の札を付ける。</p>
対応例⑥	<p>会計時 ・金額を電卓に入力して見せる。 ・レジスターを見せる。 ・身振り、実物を見せる。 ・カードの絵が載っているビラを指差すなど工夫する</p>

# 11. 聴覚障がい者が困ること～非常時編～

どうしたらよいか  
考えてみましょう

## <事例>

非常時	<p><b>非常時</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・非常時の周りの状況が掴めない。</li></ul>
災害時 (事例)	<p><b>災害情報</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・地震・津波・大雨・台風・火事・大雪などによる状況が把握できない。</li><li>・災害時の緊急放送や広報車の放送が聞こえない。</li></ul> <p><b>避難方法</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・災害が起きた時の避難方法がわからない。</li></ul> <p><b>救助</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・助けを求める時、周りの人とのコミュニケーションができない。</li></ul>
避難所 (事例)	<p><b>避難所</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・避難所での受付や周りの人とのコミュニケーションができない。</li><li>・避難所内の放送が聞こえないため、行動できない。</li><li>・物資や食料の配給などの情報が伝わらない。</li></ul> <p><b>救急手当</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・病気やけがのとき、医師や看護師の会話が通じなくて不安。</li></ul>

# 12. 聴覚障がい者が困ること～非常時編～

## ＜対応例＞

非常時	<p><b>非常時</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・命に関わる非常時には、とにかく安全ゾーンに誘導する。</li><li>・落ち着いてから状況を説明する。</li></ul>
対応例	<p><b>災害情報</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・地震・津波・大雨・台風・火事・大雪などによる状況を伝えるために、テレビやスマホなどに字幕情報を付ける。また、町内会や自治会に協力や理解を広める。</li><li>・災害時の緊急放送や広報車の放送が聞こえない場合、看板や電光文字盤などを設置して目で見てわかる情報を伝えるようにする。</li></ul> <p><b>避難方法</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・災害が起きた時の避難方法について聞こえない人に情報を伝える。</li></ul> <p><b>救助</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・聞こえない人は助けを求めるときに、笛やライトを使うことがあることを知る。</li></ul>
対応例	<p><b>避難所</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・筆談やコミュニケーションボードを使う。</li><li>・避難所内の放送では聞こえないため、ホワイトボードや模造紙などにお知らせを書く。</li><li>・物資や食料の配給などの情報を知るために、聞こえない人がビブスを着た場合には、すぐに情報を伝えるようにする。</li></ul> <p><b>救急手当</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・病気やけがのとき、医師や看護師が聞こえないことを理解して、会話ができるように筆談やコミュニケーションボードを使う。</li></ul>

# 13. 聴覚障がい者への配慮例

※ケータイやスマートフォンで QR コードを読み取ると動画を観ることができます。

## ■コンビニ編

※協力:(株)セブン-イレブン・ジャパン

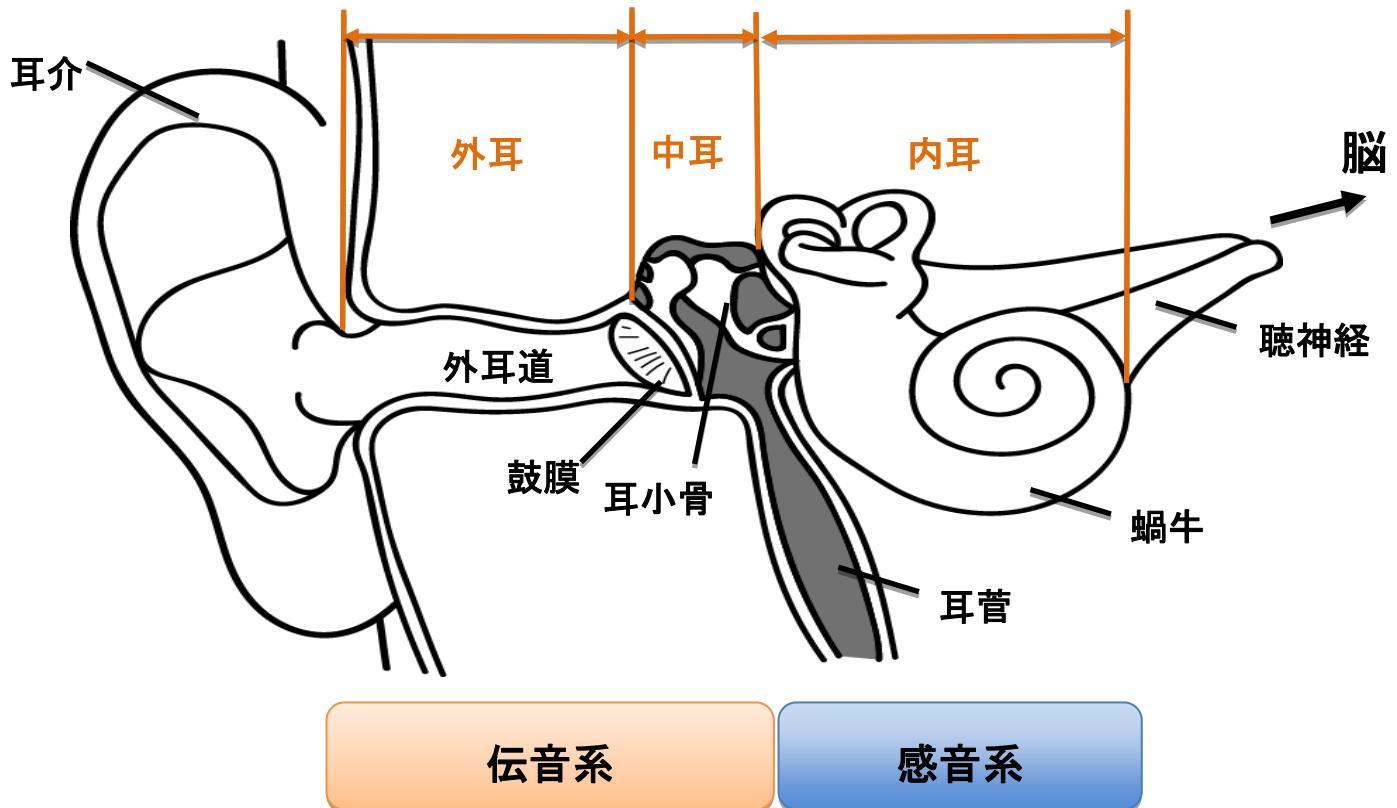
困った例		店員) いらっしゃいませ。398円が一点。こちら温めますか？ ろう者)【耳が聞こえない】 店員) わかりました。←(聞こえない)という動作を(要らない)と解釈 店員) お箸とスプーンをお付けしますか？ ろう者)【耳が聞こえない】 ←(要らない)と解釈 店員) はい。お会計は668円です。 千円からお預かりします。332円のお返しです。ありがとうございました
○よい例		店員) いらっしゃいませ。398円が一点。こちら温めますか？ ろう者)【耳が聞こえない】 店員) 《電子レンジを指さしながら》こちら温めますか？ ろう者)はい。 店員) 《箸とスプーンを持って》お箸とスプーンはお付けしますか？ ろう者)はい。 店員) 《レジの数字を指さして》お会計は668円です。 《カードの画面を指さして》ポイントカードをお持ちですか？ ろう者)いいえ。 店員) 千円からお預かりします。332円のお返しです。 《手話で》ありがとうございました。
ポイント:お客様が聞こえない方とわかったら、店内にあるものを指したり実物を見せたりして対応しています。		

## ■レストラン編

※協力:公益社団法人神奈川県聴覚障害者協会

困った例		店員) ご注文はお決まりですか？ ろう者)《メニューの日替わり定食を差し》手話【これは何ですか？】 店員) 日替わり定食ですね。はい、わかりました。お待ちください。《立ち去る》 ←(何)という手話を(これ一つ)と解釈し、確認せずに立ち去る
○よい例1		店員) ご注文はお決まりですか？ ろう者)《メニューの日替わり定食を差し》手話【これは何ですか？】 店員) 日替わり定食ですね。はい。 ろう者)手話【何？】 店員) 今日は、ハンバーグです。《大きめの声で》ハンバーグ。 ろう者)【書いて下さい】 店員) 《書いて見せる》 ろう者)これでいいです。 店員) これでいいですか？はい、わかりました。
○よい例2		店員) ご注文はお決まりですか？ ろう者)《メニューを指さして注文》 店員) ご注文を繰り返させていただきます。 《メニューを指さしながら》チキンピラフとホットコーヒー、オムライスとアイスティー、スペゲティとホットコーヒー。はい、お待ちください。
ポイント:お客様が聞こえない方とわかったら、メニューを指したり説明を書いて見せたりして対応しています。		

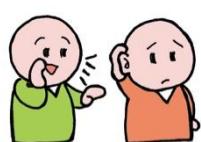
# 14. 耳の構造と音の伝達



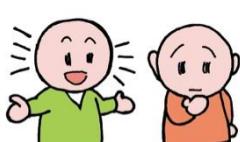
## 聞こえの程度

### 実際の声や音に例えた聞こえの状態

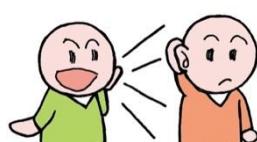
※聴力のレベル単位＝デシベル(dB)



ささやき声・  
静かな会話



ふつうの会話



大きな声の会話



叫び声・  
ジェット機の轟音

ささやき声や静かな会話を聞き間違えたり、聞き取れなかったりする

耳元で大きな声で話すと聞き取れる

すぐそばで、ゆっくり大きな声で話すと聞き取れる

かなり大きな声ならどうにか感じられる

## 15. コラム～神奈川県の聴覚障がい者数

神奈川県に身体障害者手帳を持っている身体障がい者は約 26 万 9 千人、そのうち聴覚障がいは約 2 万 3 千人となっている。

全国レベルで調査した聴覚障がい者のコミュニケーション手段の状況について、手話を言語として話す聴覚障がい者は 18.9% とされており、その計算に基づくと神奈川県内の手話を言語として話す聴覚障がい者は約 4,400 人と推測される。

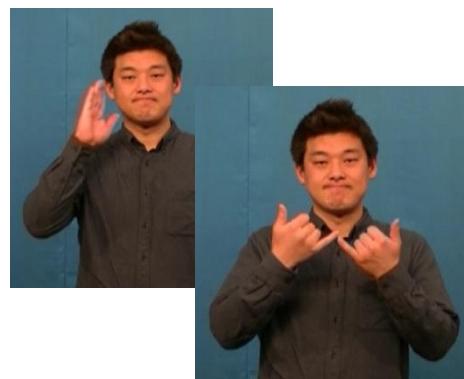
(出典：保健福祉行政の概要、神奈川県人口統計調査 ※平成 27 年 3 月 31 日現在)

# 16. 手話基本単語

※ケータイやスマートフォンで QR コードを読み取ると動画を観ることができます。



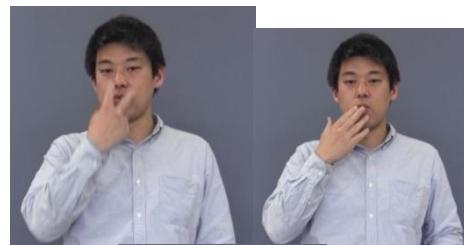
手話



ろう者



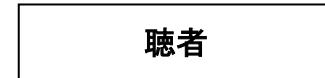
難聴者



中途失聴者



盲ろう者



聴者



手話通訳者

おはようございます

こんにちは

※ケータイやスマートフォンで QR コードを読み取ると動画を観ることができます。



こんばんは



ありがとうございます



申し訳ございません



お疲れ様です



わかりました



わかりません



同じ



違う



大丈夫

※ケータイやスマートフォンで QR コードを読み取ると動画を観ることができます。



難しい



お客様



少しお待ちください



宜しくお願い致します



筆談させていただいてもよろしいでしょうか



数字の表し方 一の位、十の位、百の位、千の位、万の位

### 指文字



あ行、か行



さ行、た行



な行、は行



ま行、や行



ら行、わ行



濁音『が』など



半濁音『ぱ』など



促音、拗音



例文:コーヒー

## 17. 問い合わせ

聴覚障がい者や手話、聴覚障がい者へのサポート方法について聞きたいことがある場合は、以下の聴覚障害者団体、聴覚障害者情報提供施設へお問い合わせください。

### 聴覚障害者団体

#### 神奈川県聴覚障害者連盟

〒251-0052 藤沢市藤沢933-2

神奈川県聴覚障害者福祉センター2階

TEL 0466-26-5467 FAX 0466-26-5454

### 聴覚障害者情報提供施設

#### 神奈川県聴覚障害者福祉センター

〒251-8533 藤沢市藤沢933-2

TEL 0466-27-1911 FAX 0466-27-1225

#### 横浜ラポール聴覚障害者情報提供施設

〒222-0035 横浜市港北区鳥山町1752

TEL 045-475-2057 FAX 045-475-2059

#### 川崎市聴覚障害者情報文化センター

〒211-0037 川崎市中原区井田三舞町14-16

TEL 044-798-8800 FAX 044-798-8805

# 18. 編集にあたって

神奈川県聴覚障害者連盟理事長 河原 雅浩

このテキストは、主に金融機関、飲食店、物販店の従業員を対象とした、手話及びろう者を始めとする聴覚障がい者について学ぶためのテキストであり、平成27年4月に施行された神奈川県手話言語条例（以下、「条例」という。）に基づいて策定された神奈川県手話推進計画（以下「計画」という。）の中の手話の普及に関する施策の一環として作成されました。

では、この条例はどうしてつくられたのでしょうか。

これまで長い間、ろう者は聞こえないがゆえに差別を受け、自分たちの言語である手話を堂々と使うことができないでいました。さらに、ろう学校では手話の使用が禁じられ、ろうの子どもたちは聞こえる人たちと同じように発音し、相手の口を見て話していることを読み取る口話法を強制されていました。

これに対し、ろう者たちは堂々と手話を使い、手話でコミュニケーションし、手話で情報を得ることができ、またろうの子どもが手話を獲得し、学校で手話を学び、手話でいろいろなことを学ぶことができるような社会を求めて運動を続けてきました。

この運動の結果、一昔前に比べると手話やろう者を始めとする聴覚障がい者についての理解は広まりましたが、私たちから見ればまだまだであり、特に手話が言語であるということについては十分浸透しているとは言えません。

このような歴史及び現状に対する反省を踏まえ、県民の手話及びろう者を始めとする聴覚障がい者に対する理解を深め、いろいろな場面で手話を使って生活することができる環境をつくっていくことを目的として、条例がつくられたのです。

現在、この条例に基づいて策定された神奈川県手話推進計画に沿って、県民や事業者向けの手話講習会の開催、県民向け手話学習用冊子の作成、県内小・中・高校での手話月間の実施など様々な手話の普及及びろう者の理解に関する施策が進められています。この施策の一環として、県内の金融機関、飲食店、物販店の従業員が手話やろう者を始めとする聴覚障がい者について学ぶためのテキストを作成したのです。

私たちは、学校、職場や地域など社会のあらゆる場面において、いつでもどこでもどんな時でも手話で情報を得ることができ、手話でいろいろな人とコミュニケーションでき、手話を使っていろいろなことができるようになることを目指しています。

そのために、一人でも多くの県民に手話とろう者を始めとする聴覚障がい者について知っていただき、皆様と力を合わせてろう者を含む全ての県民が暮らしやすい社会をつくっていきたいと考えています。

皆さんのがこのテキストを通して手話とろう者を始めとする聴覚障がい者について学び、全ての県民が暮らしやすい社会作りに協力してくださることを期待しています。



初版発行：2017年3月17日

編 集：神奈川県聴覚障害者連盟

(神奈川県手話言語等普及検討委員会テキスト作成委員会)

発 行：神奈川県保健福祉局福祉部地域福祉課

〒231-8588 横浜市中区日本大通1

電話：045-210-4804 FAX：045-210-8859

神奈川県手話言語条例ホームページ

URL：<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f531791/>

