

〔研究ノート〕

## 震災時における聴覚障害者の情報授受の課題 －人と人との関わりとコミュニケーションの視点から－

川内 規会<sup>1)</sup>

### Giving and Receiving of Information by Hearing-Impaired Persons after the Earthquake Disaster － From an Interpersonal Communication Point of View －

Kie Kawauchi<sup>1)</sup>

#### Abstract

This study aimed to clarify problems with giving and receiving of information by hearing-impaired persons after the earthquake disaster and to rethink interpersonal communication through information. After the earthquake, people were concerned about getting information on the whereabouts and safety of family members, friends and acquaintances, evacuation areas and the status of life lines. People received a lot of information from the radio and by word of mouth; however, hearing-impaired persons could not get such information. They had a hard time to get real on time information in the disaster area and shelters. Through questionnaires we got data from hearing-impaired persons who were in shelters and the disaster area. Responses from these questionnaires combined with information from the Symposium of Earthquake Communication clearly show the need to examine the giving and receiving of information after a disaster. We need to reconsider the use of “Mieru-radio/ teletext broadcasting.” Furthermore, we suggest the use of “Yasashii-Nihongo /Easy-Japanese” during stays at shelters is not only beneficial for foreigners but also for hearing-impaired persons.

(J.Aomori Univ. Health Welf. 12 : 11 – 19, 2011)

キーワード：震災、聴覚障害者、情報授受、コミュニケーション

Key words : earthquake disaster, hearing-impaired persons, information giving and receiving, communication

#### 要旨

本研究は、震災直後の聴覚障害者の情報授受の問題と今後の課題を明確にすることがねらいであり、情報を伝える側と受ける側の両側面を通して、人と人のかわりをコミュニケーションの視点から考察するものである。震災直後では、人々は家族、知人の安否情報、避難情報、生活維持のための情報が絶たれたことにより不安が増大した。特に、聴覚障害者にとっては、健聴者の一番の情報源であるラジオが使用できず、また口頭で伝えられる情報も入らない。避難所では口頭の指示は理解できず、人とコミュニケーションをとりながら情報を得ること自体に難しさを感じ、不安と精神的負担が大きくなる。本稿は震災シンポジウムから得た聴覚障害者の意見と事前の質問紙調査の結果を通して、震災後の人と人のかわり、情報授受に関する不安と課題を再考する。また、「見えるラジオ」の現状を伝えるとともに、災害時に災害情報を正確に、迅速に、簡潔に伝える「やさしい日本語」が、外国人

---

1) 青森県立保健大学地域連携・国際センター

Community Education and International Affairs Center, Aomori University of Health and Welfare

のみならず、聴覚障害者にも情報授受の観点から有効であることを提示する。

## 1. はじめに

2011年3月11日の東日本大震災では、多くの人々が被害を受け、尊い命が失われたことに対し、心からお見舞いを申し上げたい。また、今もなお、その苦悩がつづいていることに、東北地方の一住民として心を痛めるとともに、被災した方々には、前向きに進んで欲しいと願って止まない。震災直後は、誰もが当たり前だと思っていた人と人との関わりや日常の生活が、当たり前でないことに気づかされた瞬間であった。

震災の2日後の13日は、本来、筆者は聴覚障害者を中心に、その家族や要約筆者、手話通訳者など聴覚障害者に関わりのある人々を対象に、「私たちのコミュニケーションに大切なこと」をテーマに講演の予定であった。現代社会のコミュニケーション傾向や聴覚障害者にとって必要なコミュニケーションの概念などを伝えながら、一緒に自己と他者の関係性を考える場となる予定であった。しかしながら、突然の震災で講演は延期となり、あらためて一ヶ月後の4月17日に形を変えて開催することになった<sup>(1)</sup>。そこでは、震災後に私たちがすぐに必要な情報交換を組み入れ「震災シンポジウム」として形とテーマを変え、聴覚障害者にとっての震災後の情報授受に関する不安と課題について、心理的側面と物理的側面の両方を鑑みながら意見交換を行った。

本稿では、このシンポジウムと聴覚障害者から得た事前調査の結果を通して、震災直後の聴覚障害者の制限された動きや不安要因を再認識するとともに、情報授受の観点から人と人との関わりを再考していく。

## 2. 聴覚障害者のコミュニケーション

震災に関して、特に被災地においては自宅にいる人も避難所にいる人も、ともに日々不安が募り続けていたと思われる。電気や暖房、水道が使用できない、食料が心配というライフラインの問題はもちろんのこと、災害直後に最初に感じた不安は、情報が入らないという不安であった。被災地の情報、家族・知人の安否情報、避難情報、生活維持のための情報などである。便利な情報ツールを頻繁に使用し、その情報に頼りきっていた現代の人々にとって、震災直後から、当たり前についてどこでも容易に入手できる情報源が断たれた事により、不安が増大したのは事実である。

健聴者にとっての不安は当然のことながら、聴覚障害者にとっても同様の不安を抱えていた。聴力のレベルにもよるが、補聴器等の機器を使用しながら聴力の機能を支えることで、携帯電話等の情報ツールを使ったコミュニケーションを容易に（または、かろうじて）使用してい

る人もいる。音の認識が難しいレベルでは、視覚を利用してEmailや携帯メールを情報交換ツールとして使用している場合も多い。また、手書きで利用できるFaxを使用している人も少なくない。情報入手源として考えると、テレビのようなメディアでは字幕が付く形態を選択するなど、文字放送が見られる時代であり、インターネットを使用し、最新の情報を入手することもできる。現代の情報は、誰にとっても容易に得られる工夫がなされている。ニュースや政見放送などには、手話通訳がテレビ画面の後部または下部に位置し、その理解度を助けてくれるのも現代の情報の特徴である。

日常的に情報機器を使用することで、容易にコミュニケーションがはかれるようになり、孤立しなくなったと言われているが、対面でのコミュニケーションには、今でもなお対応に苦慮している姿が見られる。外見で聴覚障害者であることを理解してもらうのは難しく、誤解が生じる例はたくさんある。日常の生活では、健聴者が気に止めていない行動の多くが、誤解を生む原因を作る。例えば、スーパーやコンビニエンスストアのレジで、レジウチの店員が客に向かって何かを尋ねる場合（例えば、ポイントカードを持っているか否か、袋が必要か否か、食品を温めるか否か、箸は何膳必要かなど）、顔を上げてはつきりと言わないため読話<sup>(2)</sup>できなかつたり、またそれ以前に、店員が何かを質問していることすらキャッチできない場合もあるという。日常的にどんなに周囲に神経を集中していても、気づかずに反応できないことも多く、相手に失礼な態度をとったと思われたり、無視したと思われたりする例もある。現代の情報機器の便利さに聴覚障害者は助けられる反面、健聴者側が礼節を保ち対面のコミュニケーションを取るといったマナーや対応ができていないために、混乱や誤解を生む場合もある。

本人が聴覚障害者であることを知らせる手帳を持参したり、病院の問診票などに、聴覚障害があることを一目見て理解してもらえるようにシールを貼るような工夫もしている。しかし、話し手は、聞き手が読和をするという共通認識の下で、ゆっくり、丁寧に、話すよう心がけることで、聞き手は初めて相手を理解できる場所である。まして、方言や地方独特の言い回し、専門用語や若者用語などのように、特定の人のみが理解可能な表現は、さらに読み取る人に神経を使わせることになる。

災害時において、聴覚障害者は「災害時要援護者」に位置づけられる。災害時要援護者とは、木村<sup>1)</sup>によると、「何らかの機能的障害のために健常者と比較して、災害時の周辺の変化に迅速・的確な対応行動をとることができず、大きな被害を受ける可能性が高い人々」を言う。その例とし

て、1. 高齢者、障害者、乳幼児、妊婦、2. 外国人（情報弱者：言語力・災害知識が少ない）、3. 旅行者（情報弱者：土地に詳しくない）、4. 傷病者、視聴覚が矯正できない人などを呼ぶ。聴覚障害者は、災害時要援護者の1.の中の情報弱者であり、また、4.にも位置づけられると考える。現代社会では、日常生活で情報機器を媒体として情報が手に入りやすくなった半面、聴覚障害者にとって、対面でのコミュニケーション行動には未だ多くの困難が見られ、さらに、災害のような特殊な時には、周辺の変化に迅速・的確な行動がとれないところに大きな課題が残る。

### 3. 震災直後の情報授受の現状

#### 3.1 事前調査の概要

震災シンポジウムに先立ち、震災直後の聴覚障害者の情報授受に関する不安と実態を把握するために、2011年4月1日から4月13日までの期間で、青森県内に住む15名の聴覚障害者（難聴者、中途失聴者、ろう者など）と、13名の健聴者（要約筆者、手話通訳者、聴覚障害者の

家族など）<sup>(3)</sup>を対象に、筆者を含む関係団体が質問紙調査を行った。倫理的配慮に関しては、質問内容をあらかじめ被験者に知らせ、自由意思で回答を願い、関係団体が取りまとめた。回答はすべてデータ化して使用し、氏名が公表されることはなく、個人が特定されることはないよう配慮した。

質問内容は、主に以下の4つである。

- 1) 「震災直後にどのような動きをしたか」
- 2) 「震災時に聴覚障害があるために、困ったことは何か」
- 3) 「被災地（避難所など）で考えられる問題点は何か」
- 4) 「今後、私たちが協力できることは何か」

また、「その他」として得られた回答や、シンポジウム内の意見交換に出された事例、意見なども参考とした。

#### 3.2 情報授受に関する不安と実態

- 1) 「震災直後にどのような動きをしたか」

震災直後の生活に関する動きは、聴覚障害者・健聴者

表1 震災直後の動き

<p>＜聴覚障害者＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外へ避難した。</li> <li>・停電で仕事ができず、早く帰れた。</li> <li>・ちょっと前の時代みたいな少々不便さを感じられる生活を体験した。</li> <li>・電気はろうそく、FFストーブは反射式ストーブ、電気釜はガスで鍋を使って炊くなどした。</li> <li>・電池を用意した。</li> <li>・家族に従っていた。</li> <li>・情報収集のために実家で過ごした。</li> <li>・勤務先でガス元栓を閉めたり、運転中の機器類を止めたり、安全確保に努めた。</li> <li>・震度4とわかったので心配しなかったが、停電と断水になってびっくりした。</li> <li>・子どもを昼寝させる時間に揺れた。義母に呼ばれ2階から1階の居間に移動。そのまま食事し夜まで過ごした。テレビも電気も使えず、携帯も通じず、実家のある地域が心配だった。</li> </ul> <p>＜健聴者＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自宅退避した。/自宅にいた。</li> <li>・停電したので先ず夜に備えて明かりと暖房の用意をした。</li> <li>・被災地宮城県南三陸町にいた身内の安否確認をした。</li> <li>・家族の着替えや薬などを車に積んでおいた（家屋倒壊の際、車からの方が取り出しやすい）。</li> <li>・地震直後は、仕事で会社にいたため、固定電話で家族のみに連絡できた。</li> <li>・携帯はつながらず不安だった。</li> <li>・直後の停電で翌日の夜まで何もできずにいた。</li> <li>・ラジオからの情報を注意深く聞くようにした。</li> <li>・情報収集した。</li> <li>・情報が全くないので、とにかく家でご飯を炊きローソクで生活した。</li> <li>・被災地(出身地)の身内や知人の安否を気遣いながら、電気、灯油、ガソリンの節約に努めた。</li> <li>・被災地で一人暮らしの聴覚障害者の友人を心配してすぐにメールした。メールがやっと帰ってきて避難所で元気と聞いてホッとした。避難所生活によく耐え、頑張ったと感涙した。</li> <li>・非常時の不備を反省した。</li> </ul>
---

ともに行動に大きな違いは見られなかった（表1）。ローソクで明かりを確保しながら、情報収集を試みている。また、家族や友人の安否を気遣いながら、出きる限りの連絡を取ろうとしたが、携帯が使えず不安であったという回答が多かった。震災直後の動きとしては、聴覚障害者も健聴者も変わらない行動をとっていたことがわかる。上記の他に震災発生から少し時間をおいてからの動きとしては、以下のような回答があった。聴覚障害者と健聴者からともに得た回答である。

- ・節電に心がけた（電気が復旧した後）。
- ・節電と買いだめをしないようにした。
- ・ガソリン確保のために、長時間ならんだ。
- ・外出を控えてガソリンが減らないように心がけた。
- ・電気をこまめに消し、節電に努めた。
- ・仕事場へは歩いて行った。
- ・エネルギーの節約に努めた。
- ・義援金の提供をした。

不安をともに感じながら人々の安否を気遣い、ライフラインの確保や危機に対する対策を講じた行動はどちらも変わらない。時間の経過とともに、自分たちが取り組めることを少しずつ行動に移し、ガソリン確保や節電、節約に取り組んだようである。また、家族や知人などに寄り添い、お互いに連絡・協力し合うことで、人と人との関わり大切さを誰もが感じたところである。「非常時の不備を反省した。」という回答もあり、あらためて今回の震災経験を通して、自分たちの日常の危機管理を考えさせられたようである。

## 2)「震災時に聴覚障害があるために、困ったことは何か」

聴覚障害者の多くの人困ったこととして、情報入手ツールとしての「ラジオ」に関して指摘していることが、表2からわかる。健聴者にとっての「ラジオ」という情報

媒体と、聴覚障害者にとっての「ラジオ」という媒体では、その働きが異なる。健聴者は、災害時にラジオが一番有効であり、情報はラジオまたは携帯情報から得られると考えがちであるが、聴覚障害者にとって通常のラジオは情報入手を目的とした機能を果たさなくなり、無意味な機器となる。

シンポジウムの中でも、聴覚障害者から「ラジオでは聞き取れない。特に、何も情報が無い状態より、情報があるのに知ることができない状態の方が不安は大きかった。」という声があった。健聴者の入手している情報が、自分には入らないという心配と孤独感・閉鎖感があったようである。また、見えるラジオ<sup>(4)</sup>のように、文字による情報が入手できる事を望んでおり（後述4）参照）、その価値は健聴者以上に感じていると言える。「ラジオを聞き取れない自分は、目で見えるラジオの購入を検討している。」「文字放送について、深く調べ始めている。」など、現状への対応策をすでに講じようとしている人もいた。

表2に「近所の人たちから食料提供などがあり、お世話になった。」という回答がある。これは、日常的に近所の人たちとの交流があったためであり、人と人のつながりの大切さが表れている。シンポジウム内でも「普段は離れている肉親や縁者とも、普段からコミュニケーションをとっていることが大切だと痛感した。」「災害時みな同じ条件のもとで、情報を共有できる人が近くにいることが何よりの支えであると実感した。」という意見があった。健聴者は、積極的に働きかけることや、同じ情報を共有する役割がある事を期待されているのではないかと思われる。家族はもとより、日ごろから近所の人との接触や、同じ聴覚に障害をもった者同士の接触を断たずに、いつでも交流できることが大切であることを再認識した。

また、特記すべきことは、表2の中の「銀行にいた時に地震が発生し、行員の避難指示が分からず、行員が助

表2 聴覚障害者として困ったこと

### ＜聴覚障害者＞

- ・ラジオでは情報が得られなかった。
- ・目で確認できる「字幕」はテレビがつかず、ラジオでの情報も聞こえずに、情報入手が不可能だった。
- ・トランジスターラジオをつけたが、自分では分からなかった。
- ・目で見えるラジオが必要か。
- ・適切な情報を得ることが難しい。
- ・停電でテレビが見られないこと。ラジオだとわからない。
- ・携帯電話以外の情報は不明で不安感があった。
- ・銀行にいたときに地震が発生した。行員が何か言っているようだけど、聞こえず怖かった。すべての行員が避難し終えた後に、一人の行員が来てくれたので避難できたが、最後になってしまった。
- ・二日くらい停電・断水だったが、近所の人たちから食料提供などあり、お世話になった。
- ・娘に授乳（ミルク）するために懐中電灯を使ったが暗くて顔がよく見えず困った。余震が続き息子が夜泣きしてぐずったが暗くてあやせず困った。見えないことに不安を感じた。

けに来てくれたが最後に避難することになった。」という事例である。健聴者にとって聴覚障害者は外見からでは判断できないというところに、対応の遅れが出てしまったものと思われる。日常で病院や役所などで説明を受けるときには、あらかじめ名前が呼ばれる前に、本人は「聴覚に障害があり、呼ばれても聞こえないので肩をたたいて知らせてほしい。」といったような依頼をあらかじめ伝えておく人が多い。しかしながら、緊急事態の発生には、このような対応はできず、口頭の避難指示には当然ながら対応できない。前述2で示したように、外見からは健聴者との違いが判断できないところが、聴覚障害者の特徴といえる。

### 3)「被災地（避難所など）で考えられる問題点は何か」

本人または家族・知人が被災地（避難所）にいる場合はその経験から、それ以外は自分が被災地にいるという想定で、問題点を考えてもらったのが表3である。

表3では「情報不足のため不利な立場になる。」という回答があった。同様にシンポジウムの中で、一人の避難生活をされた聴覚障害者から「停電や津波の災害により、避難生活が始まると情報が入らない・対応されないなど、

地震よりも心の災害が生まれると感じた。私たちは情報が目から入らない時は、停電よりも暗闇だ。」と訴えていた言葉が印象的であった。情報不足のため不利な立場にならないことと、情報保障を願っている声といえる。

また、「補聴器を流され、メガネも流された場合、ヘレン・ケラーと同じ状態になり、動けるのかとても不安である。」という回答があるが、これは大きな問題を呈している。健聴者でもメガネやコンタクトレンズを装着していないことで、災害時に不安を感じる人がいるように、聴覚障害者からは補聴器に対する不安は少なくない。まして、メガネと補聴器の両方がないことを想像した人の前述のコメントは、災害時には可能性を否定できない大きな不安といえる。避難所で手に入る物資の中に、補聴器が優先的に配られることは、ほばないであろう。「補聴器の電池を持ちだせなかった時の不安」と「電池不足への不安」、「地震が起きた時に、補聴器を付けていなかった時の不安」と、その場合の「会話の難しさの不安」なども、今後の対策に向けての貴重な情報であると思われる。

### 4)「今後、私たちが協力できることは何か」

現状を把握したうえで、今後、私たちはどんなことに

表3 被災地で考えられる問題点

#### ＜聴覚障害者＞

- ・周知の伝達事項がうまく伝わるのか。情報を得ることができるのか。
- ・補聴器を流され、メガネも流された場合、ヘレン・ケラーと同じ状態になり、動けるのかとても不安である。
- ・トイレ、情報、プライバシー。
- ・聴覚障害者であることが分かりづらく、情報を得ることが困難になる。
- ・プライバシーがない。（他2名）
- ・安眠できない。
- ・情報不足のため不利な立場になる。
- ・情報を知ること。
- ・情報保障。
- ・コミュニケーション。特に普段から近所とのお付き合いが大切だと思った。
- ・仙台では中継地点が壊れ、携帯が圏外になって使えなくなった。身動きがとれなくなる。
- ・聞こえにくい夫婦にとっては、地震や火事があったときを考えると情報が取れないことが問題である。

#### ＜健聴者＞

- ・子供への影響。
- ・プライバシーが全くないこと。
- ・国をあげての支援と全国民の支援。
- ・災害が大きい被災地になればなるほど情報が全く入らない。
- ・聞こえる私たちはラジオが唯一の情報源であったので、聴覚障害者は情報源を得るのが困難なのである。
- ・目で見える文字での情報はどのようにしたらよいか、あらためて考えさせられた。
- ・情報不足による不安。
- ・避難所に聴覚障害者がいたのか、いたとしたら情報は伝わっていたのか。
- ・プライバシーがない。寒さ。食事。
- ・復興に繋がる地域の力、生きる希望と援助を信じて協力し合うことが大切だと思う。

表4 今後、私たちが協力できること

<p>＜聴覚障害者＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・資源が無制限にあると思わず、必要最低限で暮らすこと（水・電気・食べ物など）。</li> <li>・災害時の情報をきめ細かく伝えてもらえるように働きかける。</li> <li>・助け合いの心。</li> <li>・義援金と励ましの言葉で被災地を元気づけること。</li> <li>・今回のような大災害では、何ができるのかわからない。</li> <li>・近所とのお付き合いを日頃からしていると、何かあったら助けられると思う。</li> <li>・衛星携帯に聴覚障害者専用チャンネルを設定し、災害時に情報を一斉送信できるシステムを作るべき。</li> <li>・募金や被災された方のために水や洋服、電池などの支援物資の提供、食事を作ってあげたり、なんでも私たちができることをしてあげたい。</li> </ul> <p>＜健聴者＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報弱者へのサポート。</li> <li>・人によって異なるが、心に負担をもたずに自分ができることをする。</li> <li>・募金、節電、ボランティア、車通勤を自転車通勤にするなど。</li> <li>・節約一辺倒にならず、適度な消費の継続。</li> <li>・情報伝達の方法を確立しておく。</li> <li>・節電に努める。</li> <li>・無駄な買い物をしない。</li> <li>・募金する。</li> <li>・地域の人とのコミュニケーションが大事であると感じた。</li> <li>・個人情報とはいえ、どれだけ自分の情報を開示できるかも考えたい。</li> <li>・被災地住民であれば、情報保障に努める。</li> <li>・災害時の支援体制の確立を要望すること。</li> <li>・大震災により被災地域では、衣・食・住の復興支援が長期化するので、ボランティア活動に参加・協力したいが、知識・経験もないので見守るしかない。</li> </ul>
--

表5 FM文字多重放送サービス実施局<sup>2)</sup>

■ JFN 系列 「見えるラジオ」				
AIR-G'	FM 青森	FM 秋田	FM 岩手	Date FM
FM 山形	ふくしま FM	FM ぐんま	レディオ・ベリー	TOKYO FM
FM 新潟	FM 長野	FM とやま	FM 石川	FM 福井
K-MIX	FM AICHI	岐阜 FM	FM 三重	E-Radio
FM Osaka	Kiss-FM KOBE	FM 山陰	FM 岡山	広島 FM 放送
FM 山口	FM 徳島	FM 愛媛	FM 香川	FM 高知
FM 福岡	FM 大分	FM 長崎	FM 佐賀	FM 熊本
FM 宮崎	FM 鹿児島	FM 沖縄		〈/TD < TR〉
■ 独立局				
FM ヨコハマ				
■ コミュニティ FM				
FM おぐに（グリーンポケット）				

協力できるのかを、それぞれの立場で自由と考えてもらった。表4をみると、エネルギーに関して、情報に関して、人と人の関わりに関して、心の問題について、サポートシステムに関してと、幅広い回答であった。

表4の回答に「衛星携帯に聴覚障害者専用チャンネルを設定し、災害時に情報を一斉送信できるシステムを作

るべき。」という意見があった。ここで、前述の「見えるラジオ」について再考する。見えるラジオは、FM放送局で始まったマルチメディア放送サービスの愛称であったが、「FM 文字多重放送」一般を示す言葉として用いられている。最近ではワンセグやインターネットに取って代わられ、見えるラジオに取り組んでいる放送局は激減している。現在は表5のようにJFN系列のFM局が見え

るラジオのサービスを行っている他、FM ヨコハマと FM 小国がサービスしているのみとなった。

NHK ではこの FM 文字多重放送サービスを 1996 年に全国 8 つの基幹局（関東・東海・近畿）で開始したが、ワンセグで情報が得られる様になったことと、地上デジタル音声放送実用化試験放送が始まったこと（2011 年 3 月終了）と、受信料収入減少による経費削減などから、他の地域では実現しないまま、2007 年 3 月末をもって終了した。

このような社会の流れの中で、衛星を使った情報の一斉送信は、価値あるものである。すでに検討されているところでもあり、災害時に緊急情報を、瞬時に確実に正確にあらゆるところに送られるという点から、ぜひ推し進めてほしいと考える。

### 3.3 高齢の聴覚障害者の避難所暮らしの現状

NHK 教育テレビで 2011 年 3 月 20 日に放送された「ろうを生きる、難聴を生きる」で八戸在住の被災された聴覚障害者の方の避難所暮らしの情報が伝えられた。震災シンポジウムを通して、その中の一部を紹介する。

「～省略～

さすがに心身に限界を感じ、それを克服するのに心身の異常との闘いの毎日でした。

当初、M 町の公民館は満杯で入れず、S 町の公民館にまわされましたが、そこでも多くの人々が来られ、今度は施設に移され、落ち着くことになったのです。

高齢者は施設ですと安心であるという理由からだと思います。

高台にある施設なので津波からも安全な場所へと…。

でも、早く帰宅したい…、そればかり考えてはいけないことと解っていても…。

人命を大切にしなければいけないことは解っていても…。

私の心は、苦しさで押しつぶされそうでした。

耳の聞こえない私にとっての唯一の「情報」は、ろうそくの下でかけられるメッセージだけですが、知りたい内容を知らせてくれるとは限りませんので、ただただ我慢のみの生活でした。

暗いローソクの灯の生活は、本当に心を暗くするのですが、他の皆さんも、頑張って我慢された生活でした。

特に「情報」については、難聴の避難者は私一人ですので、筆談のみのため、思うように知ることはできない。テレビもなし。避難中は、人の指示による行動のみです。

～省略～」

避難命令が発令されてから、電気が復帰し津波解除が発表されるまで、3 泊の避難所生活をされた 70 代の方で

ある。青森県内の聴覚障害者として当時者の貴重な経験情報である。この内容は、避難所から家に戻った 3 日以内に記しており、かなりの疲労が見える頃である。本文にも「暗いローソクの灯の生活は、本当に心を暗くする。」「ただただ我慢のみの生活」とつづれられている。省略した後半部分には、「ゆっくり休みたい。」「身体の疲労がある。」「今、ただ体を休めている。」という生の声と、心配してくれている人々への感謝の気持ちがつつられている。

特に情報の授受の点からみると、「唯一の情報は、ろうそくの下でかけられるメッセージだけ」であることや、「知りたい内容を知らせてくれるとは限らない。」といった災害後の情報に対する心の様子が把握できる。また、「筆談のみのため、思うように情報の流れを知ることはできない。」というもどかしさも伝わってくる。そして、情報は「避難中は、人の指示による行動のみ」とあり、その指示はおのずと口頭でやり取りされていたことがわかる。災害時で情報が必要な時に、筆談による情報のやりとりが、決して容易ではないことがわかる。

### 4. 聴覚障害者への「やさしい日本語」の期待

前述の震災シンポジウムで、筆者が紹介したのは「やさしい日本語」つまり、わかりやすい日本語である。もともとこれは、災害情報を外国人に伝えるときに、わかりやすい日本語を使うことを奨励したものであるが、筆者はこれを聴覚障害者に対しても大切であることを紹介した。

新潟県中越地震<sup>(5)</sup>のときの外国語の生活支援が始まるまでの情報の流れと、外国語支援が始まる以前の災害情報を、「やさしい日本語」で伝えることの有効性について研究したものがある。佐藤<sup>(3)</sup>によると、「やさしい日本語」とは、「普通の日本語よりも簡単で、外国人にも分かりやすい日本語のことで、災害発生時に適切な行動がとれるように考え出されたもの」であり、災害直後の外国人が避難生活した場合、外国人への支援が始まるまでには、72 時間は必要とされ、外国語ボランティアによる本格的な活動が行われたのは、100 時間過ぎてからであったことが述べられている。

手話通訳の支援が必要な聴覚障害者にとっても、その支援が 72 時間以降になると考えるのは妥当である。外国人が災害緊急時には通訳者を期待できず、自力で情報を確保しなければならないのと同じように、災害直後は聴覚障害者も手話通訳者やボランティア通訳などの支援をすぐに配置できることは期待できない。被災地では災害の状況が見えず、情報が容易に入らないために何が正しい情報かわからないという混乱が起こる中で、情報弱者である人々は言語的サポートのないまま困難な生活を強いられることになり、その精神的不安感は健聴者以上であることは言うまでもない。1995 年の阪神淡路大震災の時<sup>(6)</sup>

の調査結果でも、「安全を守ることにに関する情報や、水や食料などの生活維持のための情報など、基礎的な情報を得ることも困難を感じていた<sup>4)</sup>」ことが紹介されている。

聴覚障害者にとっては、メガホンによる説明は聞こえず、放送による支持は聞き取れない。自分が聴覚障害者であることを示し、近くにいる人が情報入手の手助けをしてもらえることが安心につながる。しかしながら、避難生活では必ずしも支援されうる状況とは限らないことも想定しなければならない。

前述のように、専門の通訳者またはボランティア通訳者が支援に来ることを想定しても、災害直後から72時間以上かかることを考えると、その間は外国人同様、聴覚障害者も自力で対応するしかない現状がある。前述の「やさしい日本語」の支援は、外国人対応ではあるが、情報を得ることが困難な点から考えると、聴覚障害者も同様の問題を抱えるため、やさしい日本語は助けになると考える。

この「やさしい日本語」は、難解な災害用語や言い回しを、わかりやすい日本語に置き換えて、情報を与えたり、図で示したりすることを推進しているものである。例えば難解な語を簡単な語彙に言い換えるものには、「危険」は「危ない」に、「確認する」は「よく見る」、「警戒する」は「気をつける」などがあげられる。また、災害語彙には、優しい日本語を添える。例えば、「炊き出し」には、「たきだし」と「かな」をふり、さらに「温かい食べ物を作って配る」に置き換えたり、「津波」を「とても高い波」、「余震」を「後で来る地震」と簡単な日本語に置き換えて記す。また、曖昧な表現は避けることも大切である。さらに、複雑でわかりにくい表現や文の構造を簡単にするなどが紹介されている（書き方や考え方、言い換えのためのルール、ポスターやビラを作るための作り方や図なども、ウェブ化されている<sup>5)</sup>）。

以上のやさしい日本語は、すでに日本各地で使用されつつある。これらは災害時の外国人対象に考えられたものであるが、同時に一般の日本人にもやさしい日本語であると言える。例えば、子どもにとっても漢字に「かな」がふってあり、やさしい文章で作られているならば理解しやすい。外国人同様に情報弱者であり、情報入手が容易でない聴覚障害者にとっても、簡素化された文章は誤解が少なく理解しやすいと考える。図で示すことも、表現を単純化することも、聴覚障害者にとっては、情報把握の時の混乱や誤解を防ぎ、短い時間で理解できるという点で大変有効であると考えられる。

## 5. 考察

災害後の聴覚障害者の不安要因の詳細と情報受信側としての課題が明らかになった。また、情報発信側の今後

の課題も同時に把握できたものとする。これらを通して、情報授受と災害時の支援の課題を、人と人との関わりから再考する。

防災の担い手が誰であるかという観点からみると、聴覚障害者の日常における人と人との関わり的重要性が理解できる。防災には「自助、共助、公助」の捉え方<sup>1)</sup>が大切になる。つまり「自助」として自分や家族が努力し、「共助」として地域が助け合い、「公助」として行政、公共機関、公益事業体が支援するという形式である。これらが重なり合い、ともに協力する姿が必要となるものと思われる。この観点に関しては、兵庫県の「生活復興調査一調査結果報告書」（2006）<sup>6)</sup>でも触れられている。将来の災害に対する備え意識として、大規模な地震が発生した場合（2つの地域の地震が同時に発生した場合など）、空前の広域災害になることが予想されている。「国や地元自治体、災害ボランティアなどによる救援・復旧活動にも大きな困難が予想される。」と記されている。これは、4項の「やさしい日本語」で前述した最低72時間は支援が来ることはできないと想定して自助努力をしなくてはならないという概念を基盤とするなら、さらに支援が難しい状況の設定と考えることができる。「国や自治体による公助のみならず、地域コミュニティを基盤とした住民による共助、個人や世帯を基盤とした自助の必要性」が強調されている。聴覚障害者にとっては、自助の段階の情報授受の負担が健聴者以上であることを考えながら、共助のすばやい対応を期待するものである。

ラジオという情報媒体や近隣の人の情報共有などの日常生活の情報環境について、「聴覚障害学生地震時の行動分析<sup>7)</sup>」では、次のように述べられている。「情報支援として情報機器と情報支援者の2つが想定され、前者は身の回りで生じた聴覚情報を補償する補聴器やテレビ・ラジオでの字幕などがあり、後者は家族による情報支援や近隣ボランティアによる情報支援などが考えられる。」これらの情報は日常的にも聴覚障害者が入手できることで、非常時に自律的行動が促されるようになることを示している。聴覚障害者にとって災害直後の情報機器が期待できない場合には、情報支援者の助けが大きな心的負担を軽減できることは言うまでもない。

## 6. おわりに

震災後の聴覚障害者の制限された動きや不安要因を把握するとともに、身の安全と生活維持のため情報をいかに授受すべきかに焦点を当て、情報を伝える側と受ける側の両者の立場から今後の方向性を考察した。緊急時の人と人との関わりは当然ながら平常時のそれとは異なる。しかし、どちらの状況下であっても、人々はお互いに安否を気遣い助け合う精神が生まれるのは、日常の心のつ



ながりがあるからだと言える。緊急時に一番頼りになるのは、身近な人、近隣の人であり、サポートし合う精神だと考える。聴覚障害者も健聴者もお互いに情報授受の観点から、今ある課題を整理し解決に向かうべく検討して欲しいと願う。また、震災直後の制限された動きや不安感が減少できるよう聴覚障害者の情報授受の課題は、災害対策の一つとして、また、コミュニケーション行動の一つとして今後の研究へと生かしていきたいと考える。

〔受理日：平成 23 年 12 月 5 日〕

#### 〔注〕

- (1) 4月17日に青森市グランドホテルにて青森県難聴者・中途失聴者協会主催の「震災シンポジウム」が開催された。「私たちのコミュニケーションに大切なこと～災害時に必要とされるコミュニケーション」をテーマとし、青森県内の聴覚障害者（難聴者、中途失聴者、ろう者など）と要約筆記者、聴覚障害者の家族など聴覚障害者に関わりのある人々を対象に行われた。
- (2) 読話とは、相手の話を音と口の動きで読んで理解するものであり、相手は障害者に顔と口を見せながら、ゆっくり、はっきり発音することで会話を成立させるものである（障害者の基礎知識, pp.48-52, 2006）。
- (3) 健聴者とは一般健聴者であるが、ここでは日常から聴覚障害者と接する機会が多く、聴覚障害者を良く理解しており、その立場を考えられる人からの回答である。
- (4) 見えるラジオとは、「FM文字多重放送」一般を示す言葉として用いられている。この「見えるラジオ」は1995年4月からJFN（全国FM放送協議会）に加盟する34のFM放送局で始まったマルチメディア放送サービスでの愛称である。FM音声電波のすき間にデジタル信号を重ねて文字やデータなどの情報を送り、液晶画面の付いたラジオに受信して様々な文字情報（現在流れている曲名やFAXテーマの番組情報の他に、ニュース、天気予報などの独立したチャンネル情報）が表示され、ラジオを聴きながら同時に文字情報も見られるラジオの事である。
- (5) 2004年10月23日午後5時56分、新潟県をマグニチュード6.8の地震が直撃した。被災住民が避難所に集まり始めたのは、災害が起こってから約4時間後で、その後、外国人の避難生活に対応した活動が組織的に行われるには72時間必要とされ、実際に外国語ボランティアによる本格的な活動が行われたのは100時間を過ぎてからであった（「生活者としての外国人へ災害情報を伝えるときー多言語か「やさしい日本語」かー」より）。

- (6) 1995年1月17日午前5時46分、淡路島北部、地下16キロの地点を震源とするマグニチュード7.3の地震が発生した。淡路島、神戸市、西宮市、芦屋市などで震度7の非常に激しい揺れを観測した。この地震による被害は、兵庫県内を中心に死者6,434人、負傷者約44,000人にのぼり、戦後最大の自然災害となった。

#### 引用文献

- 1) 木村玲欧：被災者の主観的評価による生活再建指標の開発、研究実績報告書 20710142, 国立情報学研究所, 2009.
- 2) kikuradio.com [Online] <http://www.kikuradio.com/info/fmtaju.html> (2011/4/23)
- 3) 佐藤和之：生活者としての外国人へ災害情報を伝えるときー多言語か「やさしい日本語」かー、日本語学, 第28巻第6号, 173-185, 明治書院, 2009.
- 4) 松田陽子, 陳来幸, 眞鍋周三他：阪神・淡路大震災における地域の外国人コミュニティ、神戸商科大学, 1997.
- 5) 弘前大学人文学部社会言語学研究室 [Online] <http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/ej-top.html> (2011/3/23)
- 6) 林春男：生活復興調査ー調査結果報告書、兵庫県平成17年度、京都大学防災研究所, 2006.
- 7) 森一彦, 萩田秋雄, 今井計：聴覚障害学生の地震時の行動分析ー情報障害者のための情報環境の計画視点一、筑波技術短期大学テクノレポート No.3, 1996.

#### 参考文献

- 安野友博：聴覚障害の基礎知識、社会福祉法人全国手話研修センター 新手話教室入門、財団法人全日本ろうあ連盟出版局, 2006.
- 柏原士郎, 上野淳, 森田孝夫編著：阪神・淡路大震災における避難所の研究、大阪出版会, 1998.