慶應義塾大学学術情報リポジトリ
Keio Associated Repository of Academic resouces

| | |
|---|---|
| Title | 潜在的障害者の生活向上を促進するためのサービスの検討 :<br>難聴者の一般生活間における諸問題の把握と「Half Of」の提案 |
| Sub Title | Discussion and proposal on issues of potential disabled people : through proposals of "Half Of" to grasp various problems among people with hearing difficulties |
| Author | 成田, 美沙樹(Narita, Misaki)<br>奥出, 直人(Okude, Naohito) |
| Publisher | 慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科 |
| Publication year | 2018 |
| Jtitle | |
| JaLC DOI | |
| Abstract | |
| Notes | 修士学位論文. 2018年度メディアデザイン学 第697号 |
| Genre | Thesis or Dissertation |
| URL | https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40001001-00002018-0697 |

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the KeiO Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

修士論文 2018年度

# 潜在的障害者の生活向上を促進するための
# サービスの検討
# - 難聴者の一般生活間における諸問題の把握と
# 「Half Of」の提案-

慶應義塾大学大学院
メディアデザイン研究科

成田　美沙樹

本論文は慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科に
修士 (メディアデザイン学) 授与の要件として提出した修士論文である。

成田　美沙樹

研究指導コミッティ：
奥出 直人 教授　(主指導教員)
岸 博幸 教授　(副指導教員)

論文審査委員会：
奥出 直人 教授　(主査)
岸 博幸 教授　(副査)
加藤　朗 教授　(副査)

修士論文 2018 年度

# 潜在的障害者の生活向上を促進するためのサービスの検討
# - 難聴者の一般生活間における諸問題の把握と「Half Of」の提案-

カテゴリー：デザイン

## 論文要旨

本論文では、難聴問題をウェブサービス「Half Of」のデザインを通して聴覚技術のデザインと難聴者がよりよい生活ウェルビーイングを営むことができるプロセスに関して考える社会のきっかけづくりに関して考察をする。考察する上で、起点となったのは、筆者自身が先天性左耳難聴を抱えていることである。難聴という潜在的障害は今後増加し増え続ける社会問題としても掲げられている。先端技術が進歩する一方で、当事者への社会的・心理的フォローアップをコミュニケーションと環境のデザインを用いてどうアプローチしていくべきかを提案する。本論文ではコミットメントとアカウンタビリティの 2 つの視点で考察する。

キーワード：

難聴, デザイン思考, 創造社会, 教育, 障害, コミュニティ

慶應義塾大学大学院 メディアデザイン研究科

成田　美沙樹

Abstract of Master's Thesis of Academic Year 2018

# Discussion and proposal on issues of potential disabled people
# -Through proposals of "Half Of" to grasp various problems among people with hearing difficulties-

Category: Design


## Summary

In this paper, Through the design of the web service 「Half Of」 Design of hearing technology and better living by hearing impaired Think about the process that you can run I will consider the creation of society. In considering, the starting point was that the writer himself had a congenital left ear disappearance. Potential disability of hearing loss is progressive and it is a social problem that continues to increase and increase in the future as the aging progresses. . While advancing advanced technology, social and psychological follow-up to the parties and In order to describe the necessity to consider the design of communication and the environment, We propose from two viewpoints of commitment and accountability.



Keywords:

Hearing Loss, Design Thinking, Creative Society, Service, faulure, Community



Keio University Graduate School of Media Design

Misaki Narita

# 目　　次

**第 1 章　序論** **1**
注 . . . . . 9

**第 2 章　関連研究** **10**
2.1. 難聴課題に対する危惧と啓発 . . . . . 10
2.2. 難聴の種類と医療技術における医療器具の購買方法 . . . . . 12
2.2.1　人工内耳 . . . . . 12
2.2.2　補聴器と集音器 . . . . . 14
2.2.3　スピーカー . . . . . 15
2.3. 障害者雇用と障害者差別解消法 . . . . . 15
2.3.1　ろう文化 . . . . . 16
2.4. 聴覚障害者が聴覚に関する娯楽を楽しむ . . . . . 17
2.4.1　耳で聴かない音楽会 . . . . . 17
2.5. 難聴に関しての相談や取り組み . . . . . 18
2.5.1　みみカレッジ . . . . . 18
2.6. 潜在的障害者層に対しての取り組み・研究 . . . . . 18
2.7. 本論文が貢献する領域 . . . . . 20
注 . . . . . 22

**第 3 章　調査と分析** **24**
3.1. 内容と目的 . . . . . 24
3.2. 課題の査定と分析 . . . . . 24
3.2.1　聞こえや聴覚にまつわる身体に関する課題 . . . . . 29
3.2.2　コミュニケーションに関する課題 . . . . . 29

3.2.3 情報の不透明化に関する課題 . . . . . 29
3.2.4 難聴と自己との結びつきに関する課題 . . . . . 32
注 . . . . . 32

**第 4 章 デザイン 36**
4.1. コンセプト . . . . . 36
4.2. 調査と設計の過程 . . . . . 37
4.3. サービスの設計 . . . . . 37
4.3.1 難聴者のペルソナ . . . . . 38
4.3.2 サービスエコシステム . . . . . 41
4.3.3 コンセプトスケッチ . . . . . 41
4.3.4 コンセプトドローイング . . . . . 46
4.4. 「Half Of」 . . . . . 46
4.4.1 サービス構成 . . . . . 46
4.4.2 ウェブサービス画面デザイン . . . . . 53
注 . . . . . 53

**第 5 章 調査 55**
5.1. バリデーションの概要 . . . . . 55
5.1.1 バリデーション環境 . . . . . 56
5.1.2 バリデーション手順 . . . . . 56
5.1.3 ターゲットユーザー . . . . . 57
5.1.4 A さん . . . . . 58
5.1.5 B さん . . . . . 58
5.1.6 C さん . . . . . 59
5.2. 「Half Of」を使用しているユーザーの様子と検証内容 . . . . . 59
5.2.1 難聴に関する悩みを相談してみたい . . . . . 60
5.2.2 補聴器を購入するときに誰かのアドバイス受けたい . . . . 62
5.2.3 聴覚的配慮や整備ができている環境で聴覚的娯楽を楽しみたい . . . . . 65

5.2.4 「Half Of to Half Of」を利用し、他の潜在的障害者と交流する様子 . . . . . 67
5.3. 難聴者コミュニティを確立している人への実証 . . . . . 68
5.3.1 難聴業界の中での立ち位置 . . . . . 69
5.3.2 その他の要望 . . . . . 70
5.3.3 補聴器入れ・補聴器カバー . . . . . 71
5.4. 考察 . . . . . 73
5.4.1 調査を通して明らかになった価値 . . . . . 74
5.4.2 調査を通して明らかになった課題点 . . . . . 76
注 . . . . . 78

**第 6 章 今後の展望 79**
6.1. 結論 . . . . . 79
6.2. 今後の展望 . . . . . 80
注 . . . . . 83

**謝辞 84**

**付録 85**
A. Interview 内容の記録 . . . . . 85
A.1 Interview flow . . . . . 85
A.2 Interview1 . . . . . 85
A.3 Interview2 . . . . . 87
A.4 Interview3 . . . . . 90
A.5 Interview4 . . . . . 92
A.6 Interview5 . . . . . 93
A.7 Interview6 . . . . . 96
A.8 Interview7 . . . . . 98
A.9 Interview8 . . . . . 98
A.10 Interview9 . . . . . 100
A.11 Interview10 . . . . . 108

A.12 Interview11 . . . . . 111
A.13 Interview12 . . . . . 117
A.14 調査 A さん . . . . . 119
A.15 調査 B さん . . . . . 120
A.16 調査 C さん . . . . . 122
A.17 本論文への思い . . . . . 124
注 . . . . . 124

# 図　目　次


1.1　高齢化の推移と将来予測 . . . . . 4
1.2　障害者手帳所持者数、年齢階級別、聴覚・言語障害 . . . . . 5
1.3　潜在的障害者の立ち位置 . . . . . 6
1.4　Twitter の様子 (1) . . . . . 7
1.5　Twitter の様子 (2) . . . . . 7
1.6　mixi のグループの様子 . . . . . 8

2.1　難聴の種類 . . . . . 13
2.2　みみカレッジの様子 . . . . . 19
2.3　みみカレッジの様子 . . . . . 19
2.4　みみカレッジの様子 . . . . . 20

3.1　インタビュー対象者属性と主な内容 (1) . . . . . 25
3.2　インタビュー対象者属性と主な内容 (2) . . . . . 26
3.3　インタビュー対象者属性と主な内容 (3) . . . . . 27
3.4　インタビューテンプレート . . . . . 28
3.5　発言者と内容 (1) . . . . . 30
3.6　発言者と内容 (2) . . . . . 31
3.7　発言者と内容 (3) . . . . . 33
3.8　発言者と内容 (4) . . . . . 34

4.1　課題の抽出と提案 . . . . . 37
4.2　難聴者ターゲットペルソナ . . . . . 38
4.3　Hearing Aid Adviser ペルソナ . . . . . 39

4.4 Half Of to Half Of 参加者ペルソナ . . . . . 39
4.5 恋人が難聴者の人のペルソナ . . . . . 40
4.6 Service Provider ペルソナ . . . . . 40
4.7 A2A フレームワーク (1) . . . . . 41
4.8 A2A フレームワーク (2) . . . . . 42
4.9 A2A フレームワーク (3) . . . . . 42
4.10 A2A フレームワーク (4) . . . . . 43
4.11 A2A フレームワーク (5) . . . . . 43
4.12 A2A フレームワーク (6) . . . . . 44
4.13 A2A フレームワーク (7) . . . . . 44
4.14 サービスエコシステム . . . . . 45
4.15 コンセプトドローイング 1 . . . . . 47
4.16 コンセプトドローイング 2 . . . . . 48
4.17 サービスの構成 . . . . . 49
4.18 「Half Of」Logo の検討 . . . . . 50
4.19 「Half Of」Top . . . . . 50
4.20 「Half Of」About . . . . . 51
4.21 「Half Of」Interview . . . . . 51
4.22 「Half Of」Interviewpage(1) . . . . . 51
4.23 「Half Of」Interviewpage(2) . . . . . 52
4.24 「Half Of」Interviewpage(3) . . . . . 52
4.25 「Half Of」Offplan . . . . . 52
4.26 「Half Of」HearigAdviser . . . . . 53

5.1 バリデーションの概要 . . . . . 56
5.2 A さんが常に持ち歩いている筆談ボード . . . . . 58
5.3 A さん/B さん/C さん . . . . . 60
5.4 A さんのバリデーションの様子 . . . . . 61
5.5 タッチポイント . . . . . 69
5.6 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会が配布している耳マーク . 71

5.7 A さんが普段使っているロージャンマイク . . . . . 72
5.8 内閣府による障害者週間 2018 年度のポスター . . . . . 73

6.1 潜在的障害者の今後の立ち位置 . . . . . 81

# 表　目　次

# 第 1 章
# 序　　論

私は生まれてこのかた左耳からの音を聞いたことがなかった。感傷的かつ哀愁のある文章を書こうと思えば連ねることができるが、なぜか私にはそれが向いていない。なぜなら、体験したことがないことに対してそんなにも悲観的になれない。生死に対しては大して重要でもない聴覚の障害などに思い悩ませる時間を有するよりも、社会にはもっと面白い事例に溢れていること、進化や開発に対する思いを止めようとしない欲求があること、いまよりもより良い世界にしようと願ってやまない強い思いがあること、そして、それらをつなぎ合わせて実装できる人がいることを、私は知っていたからである。

大学院に入学した直後に、私は他研究室のプロジェクトの中で聴覚障害をテクノロジーや技術的に助けていくプロダクトいわゆる集音器や骨伝導という技術の新しいプロダクトに関して、被験者として呼ばれるという経験を始めて体験した。今まで補聴器や聴覚検査のための器具を装着し、検査電子音や機械音を聞くことがあっても、音楽や会話を体験したことがなかった。ましてや、大学院に入学するまで友人を含め周りに自分の聴覚障害に関して口外をしていなかった。ただ、その時の被験者として呼ばれたとき、一人の聴覚障害を持つ人間としてのアイデンティを認識し、機械検査音以外ではない「音楽」を左耳で初めて聞いた瞬間だった。

「想定内である」ことと「共感ができる」ことの重要性は社会に結びつけるという観点でみると、否応にして考えるべき思考であると考える。その両方を覆される身体障害という「想定外」「無共感」をいかにして社会と結びつけることができるか、またコミュニティを構築することができるか。聴覚障害者が社会と断絶することは決して良い方向ではないと思っており、かつてそのように社会構造が出来上がってしまっていることに深い悲しみを覚えている。しかし、近年この構

造がデザインとテクノロジーによって崩れつつあると感じている。テクノロジーが発達し、それに伴ってデザインが考えられるようになっている。障害学の中では「逆統合」と呼ばれ、健常者が身体障害者の擬似体験をすることや、義足や車椅子バスケットなどに見られるような、テクノロジーによってむしろ健常者（人間）が本来持つべき能力を超えるなどの事例も見受けられる。これは、コミュニティが現代に至るまで障害者コミュニティと健常者コミュニティとで分断されてしまっていた社会の中では新しい動きである。さらには「想定内」であることや「共感」を生むことがどんな形であれ、より重要性を増してきている。コミュニティの観点からも、この夏とても印象的な事件が起きていた。2018 年 10 月 12 日に共用容疑で暴力団が逮捕されており、指定暴力団の住吉会系暴力団団長ら 3 人が逮捕されており、暴力団の組員はほとんどが聴覚障害者で被害者も聴覚障害者だという。「被災で困っているから、金をよこせ」と手話で脅していたという。聴覚障害者の高齢者を食いものにしていたのは、同じ聴覚障害者のヤクザだったのだ。日本の聴覚障害者 34 万人の中の手話を母語とするまたは手話を話すことができる人の中でも、ヤクザ組が存在し、特に全国で 2 番目に勢力を誇る指定暴力団の住吉会傘下は聴覚障害者が多く参画し、また検挙される数も多いという。[1] 「共有」という観点において、夏にインタビューを繰り返していく中でとても興味深い人に出会った。先天性の片耳難聴であり、私と同じ歳くらいの男性と私よりも年下の女性の話だった。彼らは私と同じ聴覚障害の内容である。ただ、同じ聴覚障害でもたどってきている人生が異なるがため、感じてきている感情も思いをも比べることができない。彼らの話では、自分の性格やルーツは「先天性の難聴にたどり着く」と言う。

「他者の幸福を求めることは人間の本性であり、共感はそれを支える作用を持っている」18 世紀、アダム・スミス[2] が主張した言葉だ。「この混迷極まる現代社会を良くするには共感こそが鍵である」『共感の時代へ―動物行動学が教えてくれること』で有名な霊長類行動学者フランス・ドゥ・ヴァールが論じている内容だ。「共感」という言葉について、「他者の感情に対する理解と共有から生じる、他者の幸福を志向する感情的反応」と広く定義しておき、また、共感には感情的（emotional）側面と認知的（cognitive）側面があるということに関しても加えて

おく。

人間がよりよく生きるためと信望を集められた開発が日々進められている世界で、医療テクノロジーも同じく、障害や病を患った人間のため、遥か昔に想像されていた世界よりも発展性のある憶測のなかった未来が到来しようとしている。そんな世界を生き続けていく私たちは、産業やコミュニティの関係性に関して思考すべき、リデザインすべき時期であると筆者は考える。「富が国家の豊かさの指標にはならないように、テクノロジーの普及が人々の豊かさの向上を意味するわけではない」とカーネマン[3] は述べ、「情報機器が大きく進歩し、信じがたいほど普及したにも関わらず、現代的な技術によって、人々が 20 年前より心理学的な意味で健全に、もしくは幸福になったことは実証されていない」と幸福度に関するアメリカのリサーチ研究では結論づけている。

特に今回は筆者自身が先天性の片耳難聴であり、伝音性の難聴であるが、骨伝導での音声取得が可能であったこと、またそれに関しての経験をもとに、当事者性を含めたコミットメントと社会的客観性を含めたアカウンタビリティ[4]の両方に関しての視点で考察していきたい。

障害学の中で、手帳保持者と健常者の関係やリハビリテーション、社会運動に関する研究が進められているが、手帳無保持者と言われる、顕在的障害者とそのコミュニティに関する研究は明らかに少なく、また今後研究を進めて行くべき分野であると感じている。なぜなら、2018 年 3 月 3 日の WHO が発表した資料では「難聴問題は今後着目して解決すべき社会問題の第 7 位」として選定されたことにも付随し、現状日本では 34 万人、世界では 1000 万人の難聴者がいると考えられている。顕在的層を踏まえると、12 歳から 35 歳の中高所得国の若者の 1/2 が何らかの程度で難聴であり、難聴者率は年齢に伴って上昇し続け、74 歳以上では 4 割が自覚のある難聴を患っていると WHO は調査で提出をしている。難聴者の本質はコミュニケーション障害であり、言語取得、学業、就労、家庭など様々なステージにおいて問題となっている。[5] 難聴者は健聴者と比較して正規雇用の機会が少なく、生涯賃金も少ないなど経済面でもふりを被りやすい。[6]

[7]

難聴というカテゴリーの障害が複雑で、医療モデルの中でも社会モデルの中で

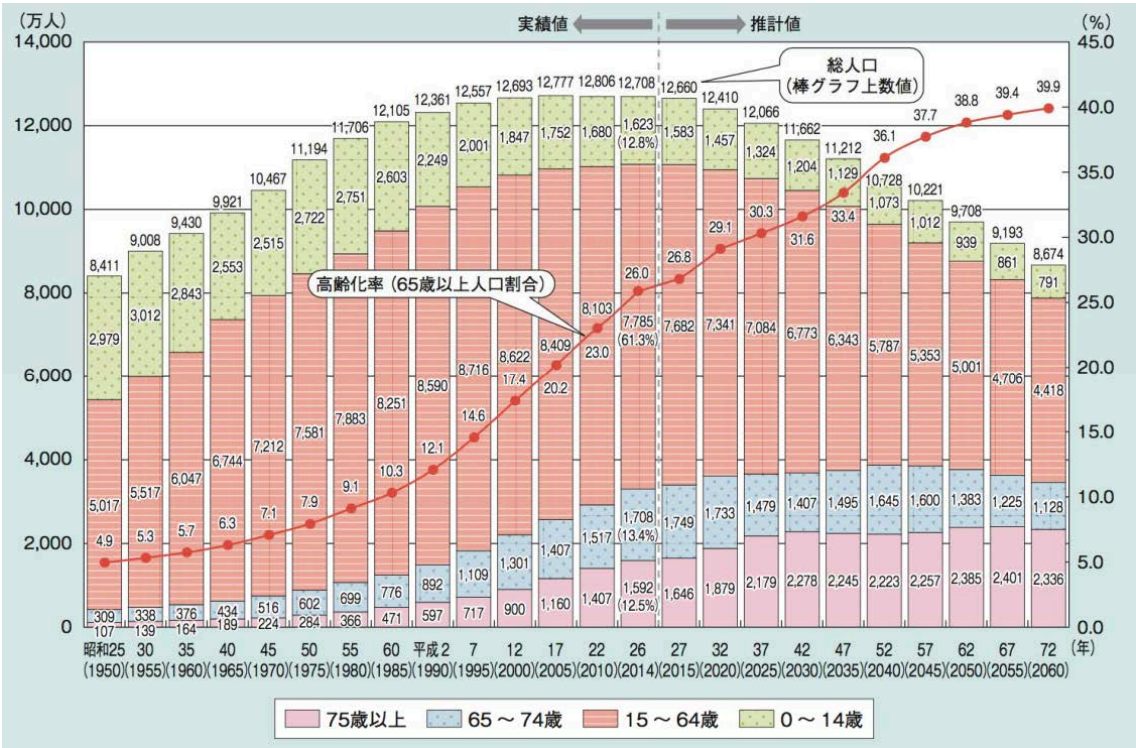
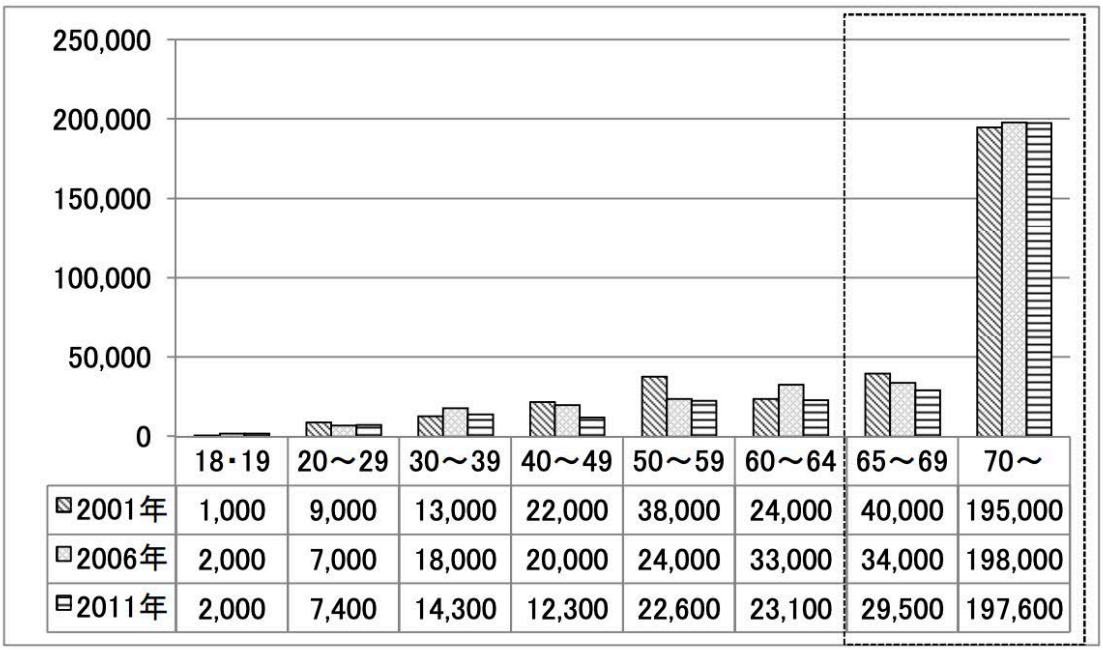



図 1.1 高齢化の推移と将来予測

（単位：人）




| | 18・19 | 20～29 | 30～39 | 40～49 | 50～59 | 60～64 | 65～69 | 70～ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2001年 | 1,000 | 9,000 | 13,000 | 22,000 | 38,000 | 24,000 | 40,000 | 195,000 |
| 2006年 | 2,000 | 7,000 | 18,000 | 20,000 | 24,000 | 33,000 | 34,000 | 198,000 |
| 2011年 | 2,000 | 7,400 | 14,300 | 12,300 | 22,600 | 23,100 | 29,500 | 197,600 |

図 1.2 障害者手帳所持者数、年齢階級別、聴覚・言語障害

も排除され続けている原因の何点かは、日本の障害に関する歴史や文化、障害者手帳の選定の手引きに関与するが、一方の問題点として、難聴者の課題や心理的不安、社会的障壁の認知不足であるとも考えられる。本論文では、このようにこれまではスポットを当てられなかった潜在的障害者にインタビューを通し、当事者性と多面的な視点、コミットメントとアカウンタビリティを踏まえて述べたい。

本論文では、これらのことを踏まえた上で、考えられうる社会システムとモデル、潜在的障害者の生活向上に関して、対象課題を特に聴覚障害を持ち手話を第一言語としない人を対象とする「難聴」という視点で研究を進めていきたい。

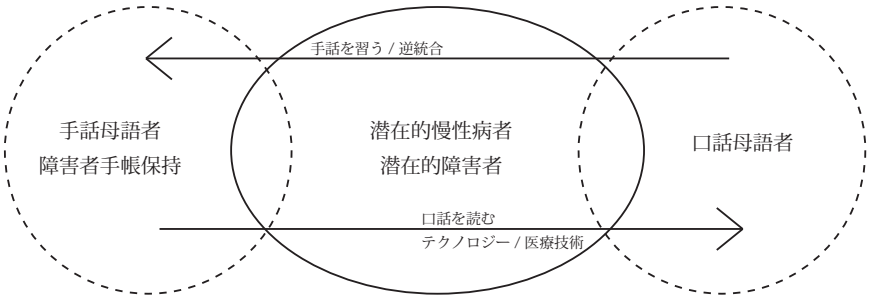



図 1.3 潜在的障害者の立ち位置

本論文でデザインした「Half Of」は個人と個人や専門家や他の潜在的障害者をつなぐことでサービスの交換を行うウェブプラットフォームであり、このプラットフォームの利用者は、難聴者本人と難聴者と親しい関係にある家族や恋人や友人を利用者として想定している。サービス提供者と利用者だけではない関わり方を想定している。

聴覚障害は身体障害の中でも目に見えない障害であるため、日々の生活の中で非常に困難な状況に陥ることが多々ある。その不安を吐き出す場や相談するべきプラットフォームとして、筆者は現在ソーシャルネットワークサービス（以下 SNS）が存在していると考えている。（図 1.4）（図 1.5）（図 1.6）個人が一方向、または双方向のコミュニケーションを行う場が仮名で投稿ができる SNS は、身体障害に関する悩みや身の回りの友人に打ち明けても分かり合うことが難しい内容や専門

的であったり、特徴的なシチュエーションに際しての共感などを行うのにとても便利なプラットフォームである。聴覚に障害があるがゆえに日常生活で困っていること、相談したいことを仮名で投稿し、それに対して、他の当事者や身近にいる難聴者がいる人が返答するというコミュニケーションができている。

図 1.4 Twitter の様子 (1)

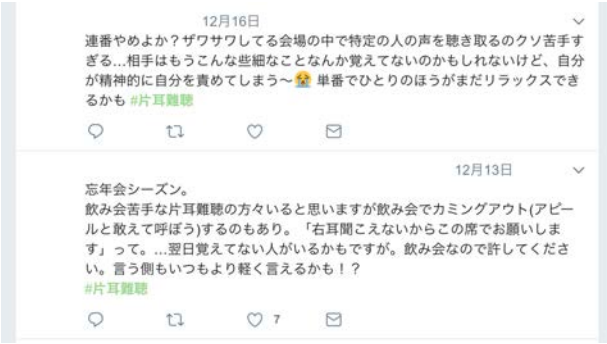



図 1.5 Twitter の様子 (2)

聴覚障害をカバーする方法として一般的な方法として補聴器の装着が挙げられる。現在では、補聴器は両耳の装着が一般的であったが、インタビューの中では「幼少期の頃は補聴器を両耳付ける文化が少なく、最近になってから両耳をつける

図 1.6　mixi のグループの様子

ようになった」という声も上がる。後天性難聴の場合、当事者の補聴器に関しての知識が乏しく、医者や知人からの勧めで購入に至るということが多い。[8] しかし、一人一人の聞こえに合わせた医療器具着用になるため、フィットする器具も異なるが、ブランド横断的に評価してくれる人が少なく、高額な買い物であるにも関わらず、試着期間を経た購入の仕方や、試しながら相談できる機関や人がないということが問題点として挙げられた。

また、聴覚器官に障害があるゆえ、聴覚的娯楽を嫌悪しているというわけではない、むしろもっと工夫をして楽しめる方法があるのであれば、今後もっと行ってみたいという声も上がっている。課題点として、音響設備や環境の配慮や、事前にあらすじを視覚的情報で提示しておく、一人一人に合った聴覚器具を配布するなどがあれば、音楽や落語などを始め、お笑い、ライブなども今後楽しんでみたいと述べていた。

さらに、聴覚障害という視覚的にはわからない身体障害を抱えているために、心身的ストレスが大きいという声が上がった。障害で抱える心の痛みをわかっているからこそ、他の身体障害を抱える人の手助けをしていきたい、聴覚的なことでいつも他人に迷惑をかけることが多いからこそ、他の身体器官を使うことで他

人を助けたいという声も上がった。

本研究では難聴と言われる対象者 12 人に対して、インタビュー調査や文面での質問などを通し、潜在的障害者の中でも難聴者が、サービスを体験している際にウェルビーイングな創出できるを目的とする。

本論文では、潜在的障害者を難聴とした場合により考察を行うが、他の身体障害や社会一般課題の解決モデルにも活用されうることとなり、障害という分野のみならず、コミュニティという観点からもこれから世の中に影響を及ぼすことができるものと考える。

なお、本論文は 6 章構成からなる。本章に続く第 2 章では、「Half Of」にまつわる内容に関する先行研究や企画をもとに、本論文の立ち位置と「Half Of」が貢献する貢献領域を定義しする。第 3 章ではフィールドワークやインタビュー調査によるプライマリーデータと調査の収集と分析を行う。第 4 章では「Half Of」のコンセプトの詳細を述べるとともに、これに至るまでの調査や課題の設定、デザインについて述べる。第 5 章では評価として「Half Of」の有効性を実際のウェブサイトを通じて検証する。最後に第 6 章本論文の結論と今後の展望に関して述べる。

# 注

1 http://news.livedoor.com/article/detail/15473861/

2 アダムスミス道徳感情論 1751

3 ダニエル・カーネマン心理と経済を語る

4 杉野昭博障害学　理論形成と射程

5 坂本徳仁聴覚障害者と進学と就労-現状と課題. 生存学研究センター報告書 16:14-302011

6 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課平成 18 年身体障害児・者実態調査結果平成 20 年 3 月 24 日

7 筑波技術大学より bib

8 杉浦むつみ/大前由紀雄　東京都老人医療センター耳鼻咽喉科補聴器装着前後の心理的ストレスの変化 2000

# 第 2 章
# 関 連 研 究

本章では、本研究に関する先行研究のレビューを通して、本論文の学術的貢献を明示する。本研究でデザインした「Half Of」は、障害者手帳を持たない難聴者のために難聴者の日常的不安に対して専門家の意見も交えながら寄り添うこと、個々人で補聴器購買に関しての企業を横断してアドバイザーの相談を受けながら購入することができること、難聴者のための聴覚環境に配慮された聴覚娯楽を楽しむことができること、他の顕在的障害者のために聴覚以外で補助をする企画に参加することができることの 4 点を提示することができる。サービス訪問者は難聴である当事者だけではなく、難聴者と親密な関係である家族や恋人、友人なども対象にしており、難聴者を含む日常の環境がより良いものになることを目的としている。

## 2.1. 難聴課題に対する危惧と啓発

聴覚障害と聞くと、聞こえるか聞こえないかのどちらかだと思われることが多い。社会構造として、健常者かそうでない障害者かどうかの二分類であるという認識の多くは、その中に潜在的障害者が潜む社会に対して理解が進まない象徴であると考えている。

一章にて述べたように、潜在的障害者は障害者と健常者の間に浮遊するように存在し、聴覚障害を例にとると、健常者から一時的に難聴になる、つまり症例としては突発性難聴という名の一時的な失聴、難聴の状態であったり、あるいは、生まれた時は失聴の状態であったが、手術や補聴器により、健常者により近い生活ができているという状態も考えられる。後に述べるが、ろう文化と健聴者の口話

文化の間に存在する潜在的障害者＝難聴者は、時に障害者になり、時に健聴者になりという風に一定の区別化されたコミュニティ構造で表すことが困難な部類である。このような社会課題は難聴のみならず、常に私たちの社会の中に潜んでおり、「潜在的慢性病者」「潜在的障害者」であるという理解と本論文で考えていく対象者はそのような部類に分類される人たちに選定し、進めていきたい。

難聴問題に関して WHO は 2018 年の 3 月 3 日（耳の日）（World Hearing Day）にて「世界で解決すべき社会問題の第 7 位に難聴問題を掲げる」と発表している。[1] [2]

On World Hearing Day 2018, WHO will draw attention towards the anticipated rise in the number of people with hearing loss across the world with the theme “Hear the future”. The key messages for this event will highlight the: expected rise in prevalence of hearing loss globally over the coming years (based on statistical projections); efforts that are required to stem the rise through appropriate preventive action; need to ensure that people with hearing loss have access to the required rehabilitation services and the communication tools and products they require.

また、補足資料では「現在 4 億 6600 万人の障害者がいると推定されており、世界的な人口の増加と高齢化に伴い、聴覚障害者の数や聴覚の損失は急速なスピードで増加している。WHO の予測によれば、措置が取られなければ、2030 年までに 6 億 3000 万人、2050 年前に 9 億人に達すると推測している。」と記載している。

難聴含め、聴覚障害に関して、以下の図にまとめる。まず、聴覚障害は先天性と後天性が存在し、生まれつきなのか、そうでなく何らかの病気や事故、高齢化に伴う身体の後退、また資本主義と産業効率化に伴う職業病のいずれかに分類される。また、さらに、その難聴の定義として、感音性と伝音性またその両方の混合性が存在し、これは難聴の「程度」として考慮されているが、主に聴覚神経に支障があるかどうかの判断基準である。程度が軽いため伝音性、重いから感音性というわけではなく、人工内耳や補聴器を含めて、適応できる処置があるかどうかに関わる観点である。

日本における 3 月 3 日は耳の日である。耳の日は難聴と言語障害を持つ人々の

悩みを少しでも解決したいという、社会福祉への願いから始められたもので、日本耳鼻咽喉科学会の提案により昭和31年に制定された。毎年耳の日に都道府県ごとに、難聴で悩んでいる人の相談や、一般の人にも耳の病気や耳の大切さを知ってもらうための活動を行なっている。また、3月3日は電話の発明者であり、ろう教育者出会ったグラハム・ベルの誕生日でもある。3月3日に国を挙げて、耳を使うことの大切さ、音や声を聞くだけではなく、体のバランスをとることにも使われ、コミュニケーション全般的な働きをするというデータを提示すること、耳をいたわること、音声で伝えることの重要性を伝えている。[3] [4]

## 2.2. 難聴の種類と医療技術における医療器具の購買方法

難聴には伝音性難聴と感音性難聴とそれらが混ざった混合性難聴の3つがあり、またさらに、障害が先天性であるか後天性であるかで分かれている。伝音性難聴は伝音系の障害によって起きる聴覚障害で、神経に障害が無いため補聴器の装用効果が期待できるもの外耳道閉鎖、中耳炎などの原因で起きる。一方感音性難聴は感音系の障害によっておき、小さい音が聞こえない、大きい音に対する抵抗力が低下する、音を明瞭に区別できないなどの特徴がある。神経系が損傷を受けているため、補聴器の装用効果は大きくない。ウイルス、感染、薬物、騒音、加齢などの原因で起きる。混合性難聴は伝音性難聴と感音性難聴の両方の難聴を併せ持つ。

それぞれの症状にあわせて医療技術の対策が行われ、残存聴力を活用するものの中でも、本論分では人工内耳、補聴器、集音器、スピーカーの4つを例に挙げたい。[5]

### 2.2.1 人工内耳

人工内耳埋込術の歴史は200年前になり、聴器を電気刺激すると、聴覚の生じる現象は電気聴覚と呼ばれるが、電池を開発したVoltaが1800年に初めて電極の自分の耳を電流で刺激して音知覚を体験した。それ以来、現在では2つの発現機序が知られている。Electroneural heaing とElectrophoric hearing である。前者

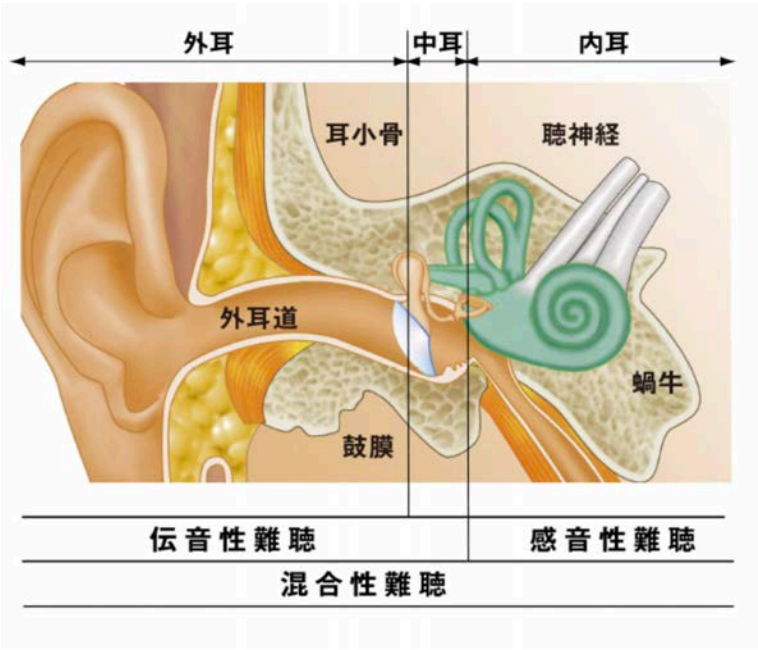



図 2.1　難聴の種類

は電気刺激が直接聴神経を刺激して、聴覚が生じる場合で、高度の感音性難聴に対して起きる現象である。後者は電気刺激が周囲組織に機械的振動を誘致し、耳小骨や内耳液を振動させ、それが有毛細胞を興奮させて聴覚が生じるものであり、健聴者にも起きる現象である。[6]

1957 年頃より Electroneural hearin を利用して聾者の聴神経に電極を埋込、1970 年代になると、ルーチンの手術として、人工内耳埋込がアメリカ、オーストリア、オーストラリアで実施されるようになった。1980 年代になると世界の大勢はオーストラリアのコクレア社製の人工内耳を使うようになった。音声のフォルマントをデジタル信号化する方式で世界に普及した。1990 年代になると、アメリカの Bionics 社とオーストリアの MED-EL 社、フランスの Digisonic 社がコクレア社とは違う方式でかつ、電極数が半分以下でも同等以上の性能をもつ人工内耳を開発し、使われるようになった。人工内耳はワンセット両耳で 300 万円、また手術入院費用も含めると 400 万円以上かかる高額な医療である。人工内耳の手術は小児については新しい医療で、療育も教育も考えていかなければならない問題として、掲げられている。日本耳鼻咽喉化学会調査では 2004 年、手術の年齢のピークがそ

れまで 3 歳だったにも関わらず、2 歳に若くなり、2006 年に改定された手術基準では 1 歳以上の小児を対象とすると改訂され、低年齢化が進んでいる。

### 2.2.2 補聴器と集音器

補聴器と集音器はどちらも耳に器具を入れて音を大きくする機会であるが、補聴器は薬事法において管理医療機器の認定を受けており、聴力が低下してきた人つまり難聴者が使うことを前提としている。一方、集音器は医療機器ではないため、難聴者の使用を前提とした様々な機能が搭載されていないことがある。集音器は正常な聴力の人や比較的軽い難聴の人向けいに製造されているものが多い。補聴器は薬事法の法律のもと、厚生労働省の承認を受けた医療機器である。個別の検査を受け、ある一定の効果や安全性が認められて製造販売ができるようになっている。補聴器は大きな音が出過ぎないように出力制限という機能がついており、個人の聞こえに合わせて調整できるような基本性能が保証されている。集音器では法律では指定されていない音響機器であり、医療機器でないため、製造販売するのに基本性能が保証されていない。一人一人の調整ができるという点とさらに、販売員との相談ができ、購入後もメンテナンスなどを行うことができるという点が大きく異なる点である。集音器は一般の電気店や通信販売などでも気軽に購入できるなどの利点もある。[7] 「補聴器前後の心理的ストレスの評価」によると、補聴器の装着によりコミュニケーションが十分に可能な状態で満足度が 75 %という数字が出ている。また、装着前のうつ、不安、怒り、などの心理的ストレス反応は減少し、装着により自覚的な聞こえの改善、コミュニケーション能力の向上だけではなく、心理面でも良い影響を及ぼしていることが明らかになっている。また、聴覚障害と痴呆や認知障害、アルツハイマー病に関して深い関係があることを「Relationship of Hearing impairment to Dementia and Cognitive」では述べており、正常群の高齢者を対象に聴覚と認知機能の重症度の関係を検討している。「Hearing Impairment as Predictor of Cognitivi Decline in Dementia」ではアルツハイマー病において聴覚障害の有無はその後の急速な認知機能の低下を予測する指標になるとしている。そのため、難聴者自らが積極的に補聴器を装着する姿勢が必要であり、難聴の不自由さを実感し、補聴器の必要性に直面している例の方

が、有効かつ効果的に補聴器を使用していることが多いとしている。[8]

### 2.2.3 スピーカー

中等度ー高度感音難聴では補充現象や音の歪みといった難聴者側の要因や、反響・残像や騒音、カクテルパーティ効果等の環境要因によって十分な補聴効果が得られにくいケースも多く、補聴器の満足度は必ずしも高くない。[9] 2013 年にユニバーサルサウンドデザイン株式会社と慶應義塾大学 SFC 研究所湘南音響・ラボによって開発された難聴支援スピーカー Comuoon を例にあげたい。難聴支援スピーカー Comuoon は補聴器を必要としない軽度の難聴（多くの加齢性難聴者を含む）や、補聴器や人工内耳を装着して静寂環境下で音声会話が可能であるが周囲の環境次第で聴取が困難となる高度難聴者をターゲットとして開発された。Comuoon を用いることで、多くの難聴患者で聞き取りの改善が見られ、外来担当者が言い直す回数や声の大きさも軽減したことから、軽度から中等度難聴に対して特に有効で、重度難聴に対しては賢明な改善は得られにくい印象出会った。語音聴力に着目をすると、最高語音明瞭度の平均は 77 パーセントであり、軽度-中等度難聴患者により有効であることが示された。また、補聴器装用者の 84.6 パーセントと、人工内耳装用者の 80 パーセントで聞き取り改善が得られており、既存の聴覚支援機器との併用でも難聴者の生活の中でのウェルビーイング改善に寄与できる可能性が示唆されている。健聴者では Comuoon の効果を変わらないと回答し、メリットを感じることはないが、ない方がいいという回答はほとんどなく、健聴者の聴取を邪魔することなく、難聴者の聴取をサポートすることが示唆する。[10]

## 2.3. 障害者雇用と障害者差別解消法

障害者雇用と障害者差別解消法という社会実効的措置では、潜在的障害者つまり手帳無保持者にも大きく関係する課題である。

2018 年夏、障害者雇用の水増しが行われていたとして、日本のニュースでは障害と仕事という観点や制度の信頼性という観点で多くの報道がされるようになった。厚生労働相のホームページによると、「障害のある人が障害のない人と同様、

その能力と適性に応じた雇用の場に就き、地域で自立した生活を送ることができるような社会の実現を目指し、障害のある人の雇用対策を総合的に推進しています。」とある。日経新聞 2018 年 8 月 28 日の報道によると、中央省庁が雇用する障害素足を水増しし、3460 人分も国のガイドラインに反して不正に算入されていたとのことである。障害者雇用施策を推進する立場として、国の機関が人数を水増ししていたという観点で、国の理解不足なのか、故意でされたことなのか、はまだ定かではない。ガイドラインとしては、雇用する労働者のうち、2.2 %に相当する障害者を雇用することを義務付けている。また、企業の場合では法定雇用率を下回ると、不足人数一人当たり、月額 5 万円の納付金を求められる。[11]

障害者差別解消法という法律がある。国連の「障害者の権利に関する条約」制定に向けた、国内法制度の整備の一環として、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てることなく、相互に人格と個性を尊重しながら、共生する社会の実現に向けて、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、平成 25 年 6 月「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(「障害者差別解消法」)が制定され、平成 28 年 4 月 1 日から施行された。[12]

### 2.3.1 ろう文化

難聴とろうの文化としての違いを述べるにあたり、ろう文化に付いて触れたい。世界ろう連盟は「文化」とは、あるグループの人たちが共有するライフスタイルや伝統、信仰を包含する幅広い概念であり、そのグループのメンバーの芸術的表現を支えるものであると述べ、ろう者には、ろう者独自の文化があると主張している。全日本聾唖連盟による「『手話言語法（仮）制定推進事業』報告書」[13] によると、2006 年に第 61 回国連総会において採択された「障害者権利条約」に日本は 2007 年に署名している。法整備作業の根幹として、障害者基本法が 2011 年に改正され、日本でこのとき初めて手話の言語性が法律で規定された。全日本聾唖連盟は「この機会に、手話は言語であることを多くに知らしめ、ろう者のおかれた状況を改善していきたい。」という考えより、手話言語法（仮称）制定推進事業を開始したと述べている。「ろう者」か「難聴者」かの決定には医学的な要因よりも、文化的要因、社会的要因、教育歴などが大きく影響するといえる。ろう学校

で教育を受けたか、または普通学校で教育を受けたかにより、自分自身のアイデンティティをろう者と持つか難聴者と持つかは大きく異なる。日本では、厚生労働省の身体障害者障害程度等級表の中で、聴力 100 ｄＢ以上を「聾」と定めている。難聴を患った人は医療技術や聴覚補助器具を使って、健常者に近い生活をするという選択とろう文化による手話を中心とした生活をするという選択と二つある。高齢者になってから手話を学ぶということは精神的にハードルの高いものになるが、若年齢で聴覚のほとんどを失う高度難聴を患うと手話コミュニティ、つまりろう文化に足を踏み入れるということも少なくないという。[14]

## 2.4. 聴覚障害者が聴覚に関する娯楽を楽しむ

聴覚障害を持つ人が聴覚娯楽を楽しんでいる様子や企画提案を挙げたい。ここでは障害を保持していたとしても、他の身体器官を使ったり、テクノロジーを介すことで、「障害があるから娯楽を楽しめない」という選択が少しでも減るような提案に成功している。

### 2.4.1 耳で聴かない音楽会

聴覚障害者を対象としている落合陽一とフィルハーモニー主催の音楽会。2018 年 4 月初演。[15] [16] 音楽を振動や視覚的表現で表すことで、音が聞こえない、聞こえにくい人に新しい音楽の鑑賞方法を提供している。2018 年 4 月に 1 回目を実施し、2018 年 9 月に 2 回目を実施。落合陽一氏による演出で振動や光などを加え、オーケストラ音楽をこれまでとは違う観点から楽しむために、道具やテクノロジーを使うことを提案したものであり、実際に体験した人からの嬉しいコメントや報告が掲載されている。この企画の趣旨として「音楽を耳で聴かない」ことを掲げ、音楽を視覚的や触覚的に表現することにより、聴覚障害を持つ人もそうでない人も同じコンサートホールで音楽を一緒に楽しむことができるという企画だ。落合陽一氏は「現代では聴覚の障害よりも、テクノロジーの方が買っている。」と述べ、4 月 22 日の開催日を「音楽のアップデートの日」にできるのではないかとも述べている。[17]

## 2.5. 難聴に関しての相談や取り組み

難聴に関する先行研究の中でも今回は大きく 4 つに分けたい。まず、医学モデルとして「障害を個人の能力や心理に帰結させる」もの。生活モデルとして「障害を個人と環境の相互作用として捉えようとしている」もの。個人誌に着目をした研究「当事者の人生観や生きる意味に着目しをし、その当事者性をありのまま理解しようとする」立場からの研究。社会モデルとしての「当事者性の生活に焦点をあて、障害を持つ当事者特有の体験を描写しつつ、個人誌にも着目をし、かつ社会的文脈（社会モデル）を参照している」ものである。[18]

### 2.5.1 みみカレッジ

毎年 11 月中旬の日曜日に首都大学東京で東京都が主催している聴覚障害に関する企画。3 年前から始められ、2020 年のオリンピックに向けて、聴覚障害に対する理解を深めることを目的に東京都が主催となって始まった。[19] 2018 年のみみカレッジ東京都のホームページによると、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会に向け、聴覚障害者が、安心して東京を訪れることができるよう、東京都と公立大学法人首都大学東京、日本電気株式会社（NEC）が協働で、手話及び聴覚障害についての理解と関心を深めることを目的としたイベントを開催。村上佳菜子さんらをゲストにタレントトークショーを行うほか、学生手話サークルによるステージ発表、首都大学東京横山特任研究員らによる講演など多彩なイベントを企画されている。[20] 2020 年に向けた実行プランの一つとして東京都が政策企画局が掲載している。

## 2.6. 潜在的障害者層に対しての取り組み・研究

身体障害の中でも障害者手帳を持つことができない潜在層に対し、独立行政法人高齢・障害・給食雇用支援機構障害者職業総合センターでは支援機構を通じて障害者手帳を所持しない障害者の支援を行なっている。[21] 手帳を所持しない障害者の雇用支援に関する研究では手帳を保持していない理由において、障害内容に

図 2.2 みみカレッジの様子

図 2.3 みみカレッジの様子

図 2.4 みみカレッジの様子

よって異なるが、「取得できないまたは取得できなかった」との理由が最も多く、「本人や家族の意向で取得していない」との理由も同時に多い。全ての調査対象障害種別に共通して「企業から障害特性への理解を得る」「企業に本人の採用を働きかける」ことが障害者手帳所持者に比べて苦慮と回答をする割合が高い傾向がみあられ、障害者手帳を所持していないがゆえに、企業による障害特性の理解や採用に関しての支援が厳しいということが見受けられる。

## 2.7. 本論文が貢献する領域

本研究でデザインした「Half Of」は、4 つの側面を合わせている。難聴者である当事者や近い環境にある人がオンラインで相談できるサービスや、病院への付き添いや自分に合った補聴器を「Hearing Aid Adviser」と一緒に購入を検討できるサービス、聴覚環境に配慮された聴覚の娯楽への参加、聴覚以外の顕在的障害者である人との交流を通して聴覚以外で他の人に貢献できるイベントへの参加、と 4 つの機能を含んでいる。

本節 1 節では聴覚障害や難聴問題に対する器具や啓発に関して、潜在的障害者・慢性的描写の規模の大きさは、WHO が 2018 年に提唱しているように今後解決すべき社会問題の上位に位置しているということを述べており、「Half Of」は、難聴問題へひとつの解決側面として提示し、生活向上のために貢献することが出来るのではないかと考える。

本節 2 節では難聴の種類と医療技術における医療機器の購買方法に関して、難聴の種類や程度によって対応された医療処置をしていくことの重要性を述べ、「聴こえる」ことによって心理的ストレスが改善できていることを述べており、「Half Of」では、難聴者や難聴者と親しい関係にある人に対して、補聴器購入の際に相談できるサービスや、病院に付き添ってくれるようなサービスを通して、難聴と一括りにしてしまうのではなく、正しい情報やその人に合った補聴器を購入するためのコミュニケーションにつながるのではないかと考える。

本節 3 節では障害者雇用と障害者差別解消法とろう文化に関して、障害を持つ人を一定数雇用することの難しさ、障害者差別解消法が 2 年前に施行され、まだ社会の理解が進みきっていないこと、難聴とろうは異なることを述べ、潜在的障害を持つ人の葛藤や社会に対して理解の訴求が必要であることを示している。「Half Of」では潜在的障害者、今回は聴覚障害を持つ人でコミュニケーションを口話を主として行なっている人を対象としており、雇用問題や差別解消の世間の波に飲まれている人をサポートする観点でも貢献できるのではないかと考える。

本節 4 節では聴覚障害を持つ人に対して従来聴く娯楽だったものを異なる方法を通じて楽しんでもらう施策から、身体障害のために不可能だった娯楽に対して興味があり、体験することで笑顔になること、一人で楽しむのではなく、他の人と共有することに喜びを感じることを述べており、「Half Of」では、難聴により体験できなかったエンターテイメントや娯楽企画に対して、医療機器や環境設備の配慮、視覚情報の追記など様々な方法で提供する予定であり、難聴者や難聴者のと親しい関係にある人に対して、体験価値を提供することができるのではないかと考える。

本節 5 節では難聴に関しての取り組みを国や都が主催していることや、難聴者である当事者や NPO 団体大学サークルなども参加していることより、難聴問題に対して力を入れ、当事者も参加意識や将来に対する不安があることがわかる。「Half Of」では、難聴者に日々の生活が良いものになるように、ウェルビーイングな生活を営むためのオンライン、オフラインでのサービスになる。従来行われてきた企画などを参考にしながら、進められるのではないかと考えられる。

本節 6 節では潜在的障害者層に関して、障害者手帳を取得していないがゆえに、

採用や企業の理解が進まないという観点より、障害に関して取り組むべき課題点や正しい情報を適切に届けていくことの重要性を語っている。「Half Of」では『障害』を話し合うきっかけ作りの構築のため、サービスの中でオンラインとオフラインがある。それぞれの潜在的障害に対応したサポートや企画、アドバイザーを複数から選択できることや、従来の固い福祉のようなデザインではなくデザインの有効性を再考慮することで、難聴者が生活の中で踏みとどまってしまっている懸念点を解消することの価値を提供できるのではないかと考える。

次章では、「Half Of」を設計するにあたり、難聴者と難聴者と近い関係にある人 12 人にインタビュー調査を行った。その結果を分類し、本研究で着目をした難聴者の課題点について言及する。その上で 4 章では「Half Of」をデザインする際のコンセプトおよび、方法などに関して詳細に述べる。

# 注

1 http://www.who.int/deafness/world-hearing-day/whd-2018/en/

2 http://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss

3 https://www.stat.go.jp/naruhodo/c3d0303.htm

4 http://www.jibika.or.jp/citizens/miminohi/mimi.htm

5 https://panasonic.jp/hochouki/deafness/structure/

6 加賀君孝幼少児の難聴に対する人工内耳手術による聴覚と言語の発達 2007

7 http://www.iwasakidenshi.co.jp/blog/contents/14_index_detail.php

8 杉浦むつみ補聴器装着前後の心理的ストレスの評価 2000

9 伊藤恵子当院補聴器外来における補聴器装用にかかわる要因についての検討. 耳鼻 58:1-112012

10 野田哲平難聴支援スピーカー Comuoon の有用性 2015

11 日経新聞 https://www.nikkei.com/article/DGXMZO34663670Y8A820C1MM0000/

12 内閣府 http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html

13 https://www.jfd.or.jp/info/misc/sgh/20120728-sgh-report2012.pdf

14 池田法子 研究ノート：障害学の理論的展開 京都大学障害教育フィールド研究

15 https://www.japanphil.or.jp/concert/23214

16 https://readyfor.jp/projects/15399/announcements/81486

17 https://bouncy.news/14167

18 大島植生中途障害者の生活の再構成に関する先行研究の検討 川崎医療福祉学会誌 vol.27 247-2582017

19 http://tokyo-mimicollege.com

20 http://www.metro.tokyo.jp/tosei/hodohappyo/press/2018/09/11/09.html

21 http://www.nivr.jeed.or.jp/download/shiryou/shiryou75.pdf

# 第 3 章
# 調査と分析

本研究では「Half Of」をデザインするにあたり、2018 年夏から秋にかけて、難聴者と難聴者と親しい関係にいる人 12 人にインタビューという形で質的調査を行なった。インタビューの内容では、「きこえについての質問紙」[1] を参考に行い、調査の内容と目的を以下に示し、課題として挙げられたものを 4 つに分類した。

## 3.1. 内容と目的

難聴者の自らの難聴に対する自己評価と課題の定義を目的とし、2018 年夏から秋にかけ、12 人の難聴者にインタビューを行った。インタビューの方法は筆者が東京にいるため、関西などに在住している方は文面でのインタビューに、東京に在住している方は対面またはスカイプでのインタビューを行い、対面またはスカイプのインタビューは 1 時間程度で行なった。対象者収集方法は、主に SNS、Twitter と mixi での募集を行ったものと筆者の友人からの紹介と 2 つのルートがある。12 人のうち 3 人は難聴者である当事者ではなく、自らは健聴者だが、難聴者が近くにいる環境、親しい関係である人を選定し、それぞれ家族である人と恋人であった人を選定した。それぞれの属性と補聴器の有無、難聴度合い、難聴者との関係性、インタビューの中での主な内容を以下に示す。

## 3.2. 課題の査定と分析

インタビュー調査の中で出てきた難聴者の課題を「聞こえや聴覚にまつわる身体に関する課題」「コミュニケーションに関する課題」「情報の不透明化に関する

| | 属性 / 関係 | 補聴器の有無 | 難聴の種類と度合い | 主な内容 |
|---|---|---|---|---|
| 難聴者本人 | A さん<br>名古屋 /21 歳女性 /<br>パート（専門学校の資金を貯めるため） | なし | 片耳失聴 | 人にはわからない苦労や工夫がある。<br>クロス補聴器などに興味はあるが高額なので手が出ない。<br>SNS 上で見えない障害や困難を抱えている人と繋がれればと思い、 片耳難聴のアカウントを作った。<br>リアルな人に障害を明かす勇気はない。 |
| | B さん<br>東京 /18 歳女性 /<br>定時制高校 3 年生 | 片耳のクロス補聴器 | 片耳失聴 | 接客のお店で働いていて、 聞こえていないと言われて補聴器を購入した。 聴覚障害で仕事が限られてしまうと思う。<br>日によって聞こえ具合が異なる。<br>突発性で両耳難聴になったことがある。<br>これからもっと耳が悪くなることが怖い。<br>もっと周知される障害であってほしいと思う。 |
| | C さん<br>東京 /24 歳男性 /<br>大学院 1 年生 | なし | 片耳失聴 | 障害感じて過ごしていなかったため手帳を取ろうとは思っていなかったが、 大学に入ってからディスコミュニケーションに気づき、 相手との距離感がつかめず、 自分の性格の原点になっていると感じる。<br>相手のコミュニケーションとして、 難聴に対して配慮がないこと自体が配慮だと思う。 障害は悪いことにしか働いていない。 |
| | D さん<br>東京 /37 歳男性 /<br>介護士 | なし | 片耳失聴 | 仕事上皆大きな声で喋ってくれる。<br>カバーはできていると思うが、 ハモリを加えて歌えないことが残念に思う。 自分に不都合があったことがあるので、 障害に関しては基本的に言うようにしている。<br>難聴に関して気にしないで欲しいという内容の mixi ブログをリアルな友達に向けて 3 本ほど書いた経験がある。 |

図 3.1 インタビュー対象者属性と主な内容 (1)

| | 属性 / 関係 | 補聴器の有無 | 難聴の種類と度合い | 主な内容 |
|---|---|---|---|---|
| 難聴者本人 | E さん<br>大阪 /22 歳女性 /<br>学生 | なし | 片耳失聴 | 最初に友人に伝えた時に、「どっちが聞こえないんだっけ？」と覚えててくれたことが嬉しい。<br>音楽をステレオで聞いてみたいと思う。<br>席替えのドキドキ感がなかったことは寂しかった。<br>寝るときの体制に困る。目覚ましが聞こえなくなるため。 |
| | F さん<br>東京 /21 歳女性 /<br>学生 | なし | 片耳失聴 | 2 年前に片耳難聴になり、今も治療を続けている。<br>周りはあまり変わっていないと感じるが、自分自身聴覚的なことではなく、めまいや吐き気が多くなり、堅調だった頃に比べて外出が減ってしまったと思うことがある。<br>両耳堅調だった頃を覚えているので、まだあまりステレオな世界に慣れていない。 |
| | G さん<br>東京 /24 歳女性 /<br>デザイナー・漫画家 | なし | 片耳失聴 | 自分から聞こえる場所や位置をキープする術が身についた。<br>周りには引かれることがあるのでタイミングを見て言うようになったが、SNS 上で「片耳難聴漫画家」として活躍するようになった。<br>自分の弱点を言うことはしたくない。<br>片耳難聴に関して本を探したが、なかったため、同じような状況の人と共有したいと思った。<br>東京都主催のみみカレッジのイベントに 2 年出たことがある。<br>プリーズタグと言う障害を見える化できるタグを作った。 |
| | H さん<br>東京 /42 歳女性 /<br>主婦・事務仕事 | 両耳有り | 両耳難聴<br>障害者手帳 6 級取得 | 小さい頃から片耳が悪かった。両耳補聴器を着用することが少なく、片方の耳だけつけていた。<br>マンツーマンの会話以外だと聞こえないことが多い。<br>公共の施設利用のために障害者手帳を取得した。<br>視覚的情報を選べることの方が嬉しい。<br>働きやすい環境や視覚などをアドバイスしてくれる専門家が欲しい。 |

図 3.2 インタビュー対象者属性と主な内容 (2)

| | 属性 / 関係 | 補聴器の有無 | 難聴の種類と度合い | 主な内容 |
|---|---|---|---|---|
| 難聴者本人 | I さん<br>東京 /44 歳女性 /<br>広報事務 | 両耳有り | 両耳難聴<br>障害者手帳 4 級取得 | 後天性の難聴はそれまでの人間関係を崩さないといけないのでとても辛いと感じる。<br>病院によっても理解があるところとないところと有り、 社会的弱者であると感じる。 国や市のサポートが足りないと思う。<br>理解を得られないことが多いが、 友人に対して怖いと印象を抱くようになった。 補聴器のメーカー横断的な施策があればいいと思う |

| | 属性 / 関係 | 補聴器の有無 | 難聴者との関係 | |
|---|---|---|---|---|
| 難聴者と近い環境にいる人 | J さん<br>関西 /28 歳女性 /<br>コーダ | なし | 両親が聾で自分が健聴者で手話もできる | 両親と外部の人とのやりとりは基本的に仲介していた。 家族内での会話は口話が7割、 手話が 3 割。<br>周りに相談したこともなく、 これからも行く予定はない。<br>障害者の子とは仲良くしないでと言われたことがある。<br>いいことばかり美化されてメディアで発信されていることに悩みを持っている。 |
| | K さん<br>東京 /24 歳男性 /<br>大学院 2 年生 | なし | 元恋人が片耳失聴 | 彼女の障害に関しては特別意識していなかった。 恋人を紹介する時に障害に関しては言わずに、 調子が悪い程度で答えていた。<br>自分が音楽を仕事にしていたため、 モノラルな音楽のなり方ではなく、 ステレオのなり方が体験できる技術があれば一緒に楽しめたと思う。 |
| | L さん<br>東京 /45 歳女性 /<br>主婦 | なし | 娘が難聴 | 娘は気の知れた人としかカラオケにはいかないが、 好きなのでいつも練習している。<br>夕方以降だと疲れているような感じがするため、耳だけではなく、ケアをするようにしている。<br>新体操を習わせていたため、 音楽に合わせて体を動かすことができた。 広島県の大会に出るようになり、 難聴の新体操優勝者としてメディアに取り上げられたことがある。<br>苦労も多いが、 人一倍頑張っている。 |

図 3.3 インタビュー対象者属性と主な内容 (3)

出逢い:
年齢:
性別:
連絡方法:
住まい:
名前:

【難聴の経緯と度合い、聞きにくい音の周波数 】

【聞こえで困っていること、場所、状況 】

【聞こえなかった時や日々工夫していること】

【(先天性)もし難聴じゃなかったら、やりたかったこと】

【聴覚のテクノロジーで興味にあるもの、試したことがあるもの、試したいと思うもの】

【障害を周りに言っているか、またそれはなぜか】

【周りの人や家族の難聴に関しての反応 】

【逆に配慮してくれた時に嬉しかった行為】

※以下再質問

図 3.4 インタビューテンプレート

課題」「難聴と自己の結びつきに関する課題」以下のように分類し、それぞれの考察を加える。

### 3.2.1 聞こえや聴覚にまつわる身体に関する課題

難聴を患うと聞こえという問題を直接的に戦うこととなる。また、聴覚的な問題だけではなく、身体に対し、後天性難聴の場合は新しい補聴器に慣れるまでに「頭痛」「肩こり」「吐き気」など、を直接的な問題として作用されると考えられている。[2]身体の体調的な変化だけではなく、気圧や天気などの外的環境の要因によっても聴覚の聞こえの調子や補聴器の調子が変わってくるなどの意見も挙げられた。今回の調査でも、以下のような意見が挙げられた。(図 3.5)

### 3.2.2 コミュニケーションに関する課題

聴覚障害という目に見えない障害を持ち、分け隔てなく相手に障害に関して打ち明けることは容易ではない。人と人との関係は本来会話の中で生まれ、その会話はスムーズに相手のテンポに合わせながら、時に流れに切り返しながら、相互の関係性を築いていくものとされる。我々が意識することなく、行なっている行為であり、自由な話題の移り変わりを楽しむものでもある。観念的に考えることなく、雑然としているものである。[3]それらに対して難聴者は会話が認知のための空白を埋めるゲームに取って代わってしまうという。聴覚障害という目に見えない障害のため、他者からの理解が進まない、障害を忘れられる、専門医をはじめとした身近に相談することができる人がいないなどといった課題が挙げられた。[4]今回の調査でも、以下のような意見が挙げられた。(図 3.6)

### 3.2.3 情報の不透明化に関する課題

補聴器はメガネなどと異なり、まだまだ一般社会に浸透している最中であると感じている難聴者が多く、個々人に合う補聴器をメーカー横断的に評価してくれるような情報や人、メディアが少ないことに不安を感じている。また、メガネや

| 発言者 | 内容 |
|---|---|
| A さん | 人の声、 車や自転車の音など、 視界に入るまで気づけなかったことはよくある。<br>音の方向がわからない。 方向感覚が掴めない。<br>騒がしい場所での会話ができない。 居酒屋やファミレス、 電車の中などのたくさんの音に囲まれた環境では音の判別ができないため会話ができない。 |
| B さん | 物心ついた頃から聞こえなく、 左耳が聞こえないせいか小さい頃から右に寄り目だった。<br>小学 5 年生くらいから耳鳴りをするようになった。<br>気圧や天気にとって聞こえが変わるのが困る。<br>キッチンバイトは耳にも悪くて退職した。<br>突発性難聴で両耳聞こえなくなった時があり、 聞こえていないことが恐怖になった。<br>これからどんどん悪くなっていくことは確実なので怖い。 |
| C さん | 静かなところでないと会話に参加しにくいと感じる。<br>右側に人がいると無意識に移動したりする癖がある。<br>何か言われることはなかったが、 コミュニケーションの中で聞きたい話が聞けなかったなど不利に感じることはある。 誰かからそう思われているかもと思うことはある。 |
| D さん | 音楽をやっていて、 ハモリができないのが非常に残念。<br>職場が高齢者がおいので、 相手にわかりやすく伝えることや大きな声で喋ることに対してマイナスなことがない人が多い。 |
| E さん | 複数人での会話はちゃんとできたことがない。<br>自分が注意深くしていてもやはり聞き漏らしがある。<br>音楽の順位が自分の中で高いが、 ステレオタイプのオンを聞いたことがないので、 仕事にできないと思った。 |
| F さん | 難聴側から話しかけられると聞こえない。 後ろから自転車が来ても気づけないことがよくある。<br>騒がしすぎる場所と静かすぎる場所は苦手。 騒がしすぎると堅調側の耳が聞こえすぎて痛くなってしまい、 静かすぎると難聴側の耳鳴りが大きく聞こえてしまうので、 適度に音が聞こえてくるような場所が落ち着く。<br>難聴になって、 めまいや吐き気に襲われることが多くなった。 |
| G さん | 難聴でなかったらもっと映画を見に言ったかもしれない。 イベントごとに興味がなく、 飲み会も好きではない。<br>子供ができた時、 親になることへの心配がある。 一緒にいる時に当たって妥協ポイントを考えなくてはいけない。<br>自分の弱点を言いたくはない。 個性の一部という風に片付けられないと思っている。<br>そこから起こる行動は個性だと思う。 |
| H さん | 自分の声がどれくらいの大きさなのかわかるアプリがあると助かる。 自分が聞こえないと、 ついつい声が大きくなってしまっている。 |
| I さん | 社会的弱者だと思うことが多い。 日によって聞こえなかったり聞こえやすかったり、 低い音なら聞こえやすいなどがあるのでわかってもらうまでに時間がかかる。<br>自分が悪いのではなく、 相手の喋り方が悪いのだと思っていたため、 難聴を認識するまで時間がかかった。 |
| L さん | 補聴器を装着することにより、 さらに音楽が好きになった。<br>難聴者むけスピーカーを使用して、 英語に興味がわき、 活字からイメージを沸かせながら読むのが好き。 |



図 3.5 発言者と内容 (1)

| 発言者 | 内容 |
|---|---|
| A さん | インカムをつけなければならない職場で絶望的な職場だが、 誰かが話しているときはインカムのボリュームをゼロにして、 すみませんとお客様から呼ばれた時は死ぬ気で一の特定に挑む。<br>できるだけ得た情報の中で会話するようにしている。 聞こえた単語やニュアンスなどで文章の構成や意味を予測している。 |
| B さん | バイト先で接客をしていて、 お客さんに「あの子聞こえてないね」ということを言われてしまい、店長から補聴器を検討してねと言われた。<br>先天性なので、 工夫することが普通になっている。 後天性の人は辛いだろうなと思う。<br>「これも聞こえないのかよ」と言われる時が辛い。<br>聞こえる人が聞こえない人の気持ちがわからない時が辛い。 聞こえにくいということを忘れがち。 |
| C さん | ナチュラルな感じで「配慮がないこと」が「配慮」だと思っている。 |
| D さん | 10 年前くらいに mixi でブログを書いた。 難聴に関して3本くらい。 それは mixi を通していろんな人に会うことが多くなって、 難聴のことに関して気にしないでほしいという内容。<br>自分としては難聴で小さなことで困ることはたくさんあるけれど、 周りの人にはそれで気にしてもらいたくない、 気遣ってもらいたくないという思いがある。 |
| E さん | 飲み会のくじ引きで席を決めるときは、 難聴を伝えている人に変わってもらい、 無理なら諦める。<br>ご飯を食べにいくときは伝えている人とであれば、 配慮してくれたり忘れていたら自分で言って自然にするようにする。<br>どっちが聞こえないんだっけ？と覚えていてくれて、 こちらから何も言わずに配慮してくれたことが嬉しかった。 |
| F さん | 2 年前に難聴になり、 難聴だということも言いづらくて、 初対面の人やあまり面識のない方相手だと、 あやふやい返事をしてしまうことが多いので、 相手に申し訳ないと思っている。 |
| G さん | 私立の中高一貫校になった時に、 選んで友達に言わなくちゃと思った。<br>音の方向がわからないので、 子供に気を遣う。<br>移動してくれる人とかは尊敬する。 忘れないことはすごいと思う。 |
| H さん | 相手の顔を見つめながら話してしまうことがある。ドラマやアニメでは口の動きがわからず、 字幕を付けて欲しい。 画面構成を選べるようなデザインになって欲しい。<br>聞こえにくい人のコミュニケーションと自閉症の人のコミュニケーションはある程度似ていると思う。 |
| I さん | 耳が聞こえにくいですというシールをカルテに書いてくれて、 その人の服の特徴などが記載してあって看護師さんが探しながら読んでくれる。<br>昔の知り合いに会いたくない、 障害がなかった頃に出会った友人には会いたくない。<br>理解してもらえない人とは一緒にいなくなった。<br>わかってくれる店長のところでカフェのアルバイトをしていたが、 あるとき店長がいないときに、お客さんに聞こえないことに関して罵倒されたことがある。<br>中途難聴者はそれまでの友人とコミュニケーションすることができず、 関係性を捨てないといけないいということいことが一番辛い。<br>若い時に付き合っていた彼氏と聞き間違いで大げんかしたことがある。 |
| J さん | 健常者と聴覚障害の両親が楽しげに話してくれたことをみれたことが嬉しかったこと。<br>口話 : 手話が 7:3 くらいで外部とのやり取りは手話と口話を交えて通訳していた。 |
| K さん | 普段からあまり意識していないが、 イヤフォンやヘッドフォンを装着させる時に思い出す。 |



図 3.6 発言者と内容 (2)

他の医療器具と異なり、大変高額であるため、補助金を望む難聴者や家族の声が上がる。障害という観点からも、近年問題視されている障害者雇用の制度に関しても、企業内部が情報を既知でない場合が中小企業ではあるのではないか、などの声も上がっている。聴覚障害にみならず、障害や医療や補助金など、当事者が本当に欲しい情報と社会全体での浸透が乖離しているのではないかという意見も挙げられた。今回の調査でも、以下のような意見が挙げられた。(図 3.7)

### 3.2.4 難聴と自己との結びつきに関する課題

聴覚障害が直接的な原因かどうかは不明だが、今回のインタビューでは比較的外でアクティブに過ごすことが苦手である人が多く、筆者自身も含め、自己肯定力が高い人が少ないのではないかと考えている。大勢での会話や飲み会が苦手であるという声は多く上がり、学生の頃よりも社会人のような上下関係が発生するようになってから、障害を相手に伝えることが出来なくなった、しにくくなったという課題が挙げられた。現代のコミュニケーション手段は主に会話で行われることが多いため不自由に感じることが多い点、仕事という関係性になった時に多くの人と接し環境の変化も激しくなるが、視覚的に聴覚障害は分からないため、対応しづらく感じる、分かってもらえないと感じるという点が起点となっている。今回の調査でも、以下のような意見が挙げられた。(図 3.8)

## 注

1 http://www.who.int/deafness/world-hearing-day/whd-2018/en/

2 http://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss

3 https://www.stat.go.jp/naruhodo/c3d0303.htm

4 http://www.jibika.or.jp/citizens/miminohi/mimi.htm

5 https://panasonic.jp/hochouki/deafness/structure/

6 加賀君孝幼少児の難聴に対する人工内耳手術による聴覚と言語の発達 2007

7 http://www.iwasakidenshi.co.jp/blog/contents/14_index_detail.php

8 杉浦むつみ補聴器装着前後の心理的ストレスの評価 2000

9 伊藤恵子当院補聴器外来における補聴器装用にかかわる要因についての検討. 耳鼻 58:1-112012

| 発言者 | 内容 |
|---|---|
| A さん | どうすれば「片耳難聴」を周知させられるかということについては考えているが、なかなか難しい。朝ドラの半分青いは片耳難聴を知ってもらうチャンスだと思ったが、 見てもらいたい人（家族や友人、 職場の人）に見てもらえていない。 |
| B さん | 就職はものづくりの現場仕事は耳の関係でできない。 耳のことを受け入れて採用してくれるところでないとだめ。<br>アルバイトでも採用になってから、 片耳難聴を告げて不採用になることがあった。<br>補聴器を買うタイミングで、 補聴器に関してがわからず、 SNS で難聴のアカウントを作った。<br>自分が他に何かできることがあったら、難聴のことや知識を広げられればいいなと思う。 やはり、堅調な人にはわからない気持ちだから。 |
| C さん | 補聴器が小さくて、 軽ければ着けてみたいと思う。 スピーカーがあることも知らなかった。 |
| D さん | 教習所で教官に難聴のことを言わないといけない。 |
| G さん | 周りに聴覚障害の人がいないから、「障害」ぽさがあり、 引いたリアクションになることがある。<br>クロス補聴器は試してみたいが、 機会がない。<br>片耳難聴に関しての本を探したがなかったため、 ないなら作ろうと思い、 漫画を描き始めた。 |
| H さん | 補聴器を父に勧められたメーカーのものに下が、 学校で勧められたメーカーのものの方が自分には合っていて、 納得できない感じがあった。 メーカー横断的に勧めてくれる人が欲しい。<br>音楽をクラシックの楽器ごとに音量をプロジェクションマッピングなどで視覚的に示してくれるような企画があると嬉しい。<br>学生のころ難聴でも働きやすい職種や取っておいた方がいい視覚などをアドバイスしてくれる専門家が学生時代に欲しかった。 |
| I さん | 補聴器がオーダーメイドできればいいなと思った。<br>市町村などで情報をもらえるような場所を知らない。 中小企業は障害者雇用に関してやその課に相談すればいいのかなどを含めてわかっていないところが多いと思う。 |
| J さん | 相談には行ったことがなく、 行く予定もない。 |
| K さん | モノラルではなくステレオのなり方が体験できる技術があれば試してみたかった。 |
| L さん | 周りに聴覚障害の人がいないから、「障害」ぽさがあり、 引いたリアクションになることがある。<br>クロス補聴器は試してみたいが、 機会がない。<br>片耳難聴に関しての本を探したがなかったため、 ないなら作ろうと思い、 漫画を描き始めた。 |

図 3.7 発言者と内容 (3)

| 発言者 | 内容 |
|---|---|
| A さん | 難聴のことに関しては家族からは原因や聴力の詳細は聞かされていない。 親が難聴に関することを話したがらないのかと思っている。 |
| B さん | 半分青いを見ていて、 スズメは何か問題があると、 難聴の性にしてしまうことがあると感じる。<br>体調や耳のせいでできなかった遊びや誘いがいくつもある。 |
| C さん | 大学に入ってからディスコミュニケーションに気づいた。 片耳難聴によって相手との距離感がつかめていない、 会話がうまくいっていないと思うことが多い。<br>残っている耳を大切にしたい。 ライブの音やクラブのスピーカーオンで難聴になってしまった人もいて怖い。 性格的に部屋からでないタイプ。<br>片耳難聴出会ったとしても社会に出たらただの言い訳にしかならないと思っている。<br>障害は個性だとは思っていない。 悪い方にしか働いていないから。 |
| D さん | 両耳が悪くならないと補聴器や病院には行かないと思う。 |
| E さん | 自分で頑張ることの方が多く、 人に伝えるスキルが徐々に上がってきて、 伝えて配慮してもらうことがうまくできるようになった。 |
| F さん | 聞こえなくなってから、外に出る機会が難聴になる前に比べると極端に減ってしまったことがある。<br>難聴になってから健康に問題が多くなって外出がえってしまったのだと思う。 |
| G さん | 難聴でなかったらもっと映画を見に言ったかもしれない。 イベントごとに興味がなく、 飲み会も好きではない。<br>子供ができた時、 親になることへの心配がある。 一緒にいる時に当たって妥協ポイントを考えなくてはいけない。<br>自分の弱点を言いたくはない。 個性の一部という風に片付けられないと思っている。<br>そこから怒る行動は個性だと思う。 |
| H さん | 耳と関係していると思うが、 性格上人混みが嫌い嫌い。 劇団四季などが好きで、 耳ではなく、視覚的情報がある方が楽しめると思う。<br>滑舌が悪くて、 人の顔を見つめてしまうのがちょっと気になる。 |
| I さん | 障害者になる自分が受け入れられない。 小学生の時に聴覚衣装がいの子がいて、 補聴器をつk ていて、 発音が悪くていじめられているのをみて、 自分も障害者になったらいじめられると思った。<br>耳鼻科の先生に障害者手帳を申請しようとしたら、「なんであなたの有利なことを書かないといけないのですか」と言われたことがあり、 泣いたことがある。 |
| J さん | テレビなどでは障害者の子供は決まって「親が障害者でよかった」と言いますが、 圧倒的に悩んだことの方が多い。 それを発信できればと思っている。<br>これからのコーダの子供たちが少しでも良い親子関係を築けるように自分なりに気づいたことなどを発信していけたらと思った。 |
| L さん | 健聴の人よりも苦労や挫折が多いが、 負けず嫌いで維持が強く、 諦めず色々とチャレンジするようになった。<br>身体すでマンだことを身体に染み込ませていた。 |

図 3.8 発言者と内容 (4)

10 野田哲平難聴支援スピーカー Comuoon の有用性 2015

11 日経新聞 https://www.nikkei.com/article/DGXMZO34663670Y8A820C1MM0000/

12 内閣府 http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html

13 https://www.jfd.or.jp/info/misc/sgh/20120728-sgh-report2012.pdf

14 池田法子 研究ノート：障害学の理論的展開 京都大学障害教育フィールド研究

15 https://www.japanphil.or.jp/concert/23214

16 https://readyfor.jp/projects/15399/announcements/81486

17 https://bouncy.news/14167

18 大島植生中途障害者の生活の再構成に関する先行研究の検討 川崎医療福祉学会誌 vol.27 247-2582017

19 http://tokyo-mimicollege.com

20 http://www.metro.tokyo.jp/tosei/hodohappyo/press/2018/09/11/09.html

21 http://www.nivr.jeed.or.jp/download/shiryou/shiryou75.pdf

# 第 4 章
# デ ザ イ ン

## 4.1. コンセプト

本研究でデザインした「Half Of」は難聴者や難聴者と親密な関係である人が日常生活の中で日々抱える課題に寄り添うためのサービス体験を提供することで、難聴者や難聴者を取り囲む環境がより良い者になることを目的とする。ウェブサービス「Half Of」を制作するにあたり、フィロソフィーを「難聴という言葉がなくなる世界の一歩を目指す」と設定した。本サービス「Half Of」とは以下のようなサービスである。前章 3 章で明らかになった課題点をカバーする 4 つの項目を持つ。

1. オンライン上に集まり、当事者や当事者に近い人同士で悩みを共有するだけだったところに、専門家を一定数設けることで、日常の悩みに対して安心感を持って相談することができる。

2. 補聴器を購入する際に従来であれば一社の製品体験で終わっていたものを一緒に何社か補聴器を体験しながら、自分に合う補聴器を一緒に探してくれるアドバイザーをつけることができる。

3. 難聴者のための防音施設や音環境、聴覚器に配慮された音に関する娯楽の企画に参加することができる。

4. 普段、健常者の中に混じって聴覚で不自由に過ごしているが、オフ会企画の中で難聴者同士でコミュニケーションをするのではなく、他の身体障害を持つ人と関わることで、耳以外の器官を使って他の人の役にたつということを実感する

以上 4 点を併せ持つサービスである。

## 4.2. 調査と設計の過程

3 章の中でインタビュー調査の中で挙げられた多くの課題に対して、4 つに分類した。分類化された課題点に対して、対応した異なる 4 つのサービスを設計し、それらは全て「Half Of」の中のサービスになっている。3 章で分類した 4 つの課題に対して「Half Of」が対応するサービス内容と説明を記載する。（図 4.1）

| 課題 | 提案 |
|---|---|
| 聞こえや聴覚に関する問題だけではなく、 進路や就職に関する悩みを遠隔でも安心して相談すること場がない。<br>（聞こえと聴覚にまつわる身体に関する課題）<br>（コミュニケーションに関する課題）<br>（情報の不透明化に関する課題） | Half Of「DISCUSSION」 |
| 一緒に病院に行く人がいないので、いつも一人で言っている。<br>補聴器をメーカー横断的にみながら購入したい。 体験期間のシステムなどを設けて欲しい。<br>（情報の不透明化に関する課題） | Half Of「Hearing Aid Adviser |
| 聴覚障害を持つ人に対して配慮された環境や設備の中で音の娯楽を楽しんでみたい。<br>（聞こえと聴覚にまつわる身体に関する課題） | Half Of「Off Plan」 |
| 耳でいつも煩わしい思いをしているので、 他の人を耳ではない身体器官を使って助けてあげたい。<br>自分の価値を精一杯上げていきたい。<br>（コミュニケーションに関する課題）<br>（難聴と自己の結びつきに関する課題） | Half Of「Half Of to Half Of」 |

図 4.1 課題の抽出と提案

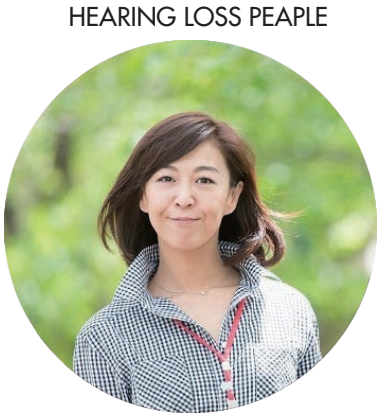
## 4.3. サービスの設計

本節ではフィールドワーク調査およびインタビューの分析により明らかになった、難聴者の課題や行動、振る舞いのパターンを総合し、ユーザーのモデルの設

計を行う。ユーザーのモデルの設計にはペルソナ法という、ユーザーエクスペリエンスデザインにおいて広く使われる手法をとった。[1] ペルソナとは調査やインタビュ、観察された振る舞いから得られたユーザーのモデルであり、ペルソナがモノや製品を用いて達成するストーリーがシナリオである。[2]

### 4.3.1 難聴者のペルソナ

これらのフィールドワークとインタビューを踏まえ、「Half Of」の設計を行うのあたり、難聴者当事者と、当事者に近い存在にあたる人のペルソナを作成した。ターゲットペルソナは仮想のユーザーモデルである。このペルソナを立てることにより、ターゲットがどのように考え、行動するか、どんなゴールを保持しているかをデザインに反映することができる。本研究では難聴者、恋人が難聴者の人、サービス提供者、Half Of Half Of の企画参加者、補聴器アドバイザーの 5 人を作成した。(図 4.2)（図 4.3）（図 4.4）（図 4.5）（図 4.6）




**Goal**

補聴器がとても高価で買えない、環境や気圧などによっても聞こえるときやそうでない時などがあるなど、周りに迷惑をかけたくないという思いがあるため、何かあっても言い出せずにいる。何か相談するところや心の支え、自分が役に立っている瞬間が欲しい。

**Personal Plofile**

小さい頃から耳が悪かったが、学生までは補聴器を片耳だけつけて普通教育を受けた。結婚を 13 年前にして子供が中学生。家族はわかってくれるが、テレビは音が気になってあまり見ないようにしている。音楽はあまり聞かないが、劇団四季が好き。今は片耳補聴器をつけ、手帳 6 級レベル。（先天性感音性難聴）

**Working Plofile**

大学を卒業したのち、一般職に就いたが 30 歳を超えて突如難聴が急速に進行し、電話対応ができなくなってしまった。書類のチェックや財務管理などの仕事をするようになり、メール対応なども行うようになった。職場の人にはいつも迷惑をかけてしまっているように感じている。

図 4.2 難聴者ターゲットペルソナ

HEARING AID ADVISER

柏崎　美穂（29）
北里大学大学病院看護師
北里大学卒業

**Goal**

看護師に止まらず、医療器具の案内や心療内科のような日々の相談なども受けられるようにカウンセラーの資格に関しても勉強している。自分の力が最大限に活かせるような生活を送りたいが、成果ばかりを求めている自分に危機感を感じている。

**Personal Plofile**

小さいころに優しくしてもらった看護師さんを夢見て、北里大学に。バレエを習っていたため、身体的にも強く、運動もする。休日に百貨店でバックやアクセサリーを見るのが好き。年に１、２回は海外旅行に行く。彼氏とは研修の際に出会って、今は三鷹で２人で住んでいる。本を読んだり勉強しながらアクティブに過ごしている。

**Working Plofile**

大学を卒業したのち、大学病院へ。看護時代の同期ととても仲がいいが、サークルで出会った明治大の社会心理学の友人からの話が面白く、看護の幅を広げるためにも心理カウンセラーの資格を取ろうと決意。仕事は日々大変だが、休みが不規則になってしまうことが一番の悩み。

図 4.3　Hearing Aid Adviser ペルソナ

Half Of to Half Of

門倉　典子（35）
楽天株式会社勤務 / ビジネスアカウント
中央大学法学部卒業

**Goal**

いつも誰かに助けてもらうことがやはり多く、仕事や日々のできることで自分ができたことへの嬉しさが大きく感じる。事故当時はショックが大きかったが、今はできる範囲で頑張っていこうという思いが強い。

**Personal Plofile**

24 歳の時に交通事故に遭い、車椅子の生活に。基本的な生活は自力でできるが、段差や電車の乗り降りなどには手助けが必要になる。動かせる範囲で運動などをこなし、今はヨガにはまっている。いつか子供が欲しいと考えている。

**Working Plofile**

大学卒業後、商社の一般職へ。交通事故にあってから、職場のフレキシブルさを求め、転職し楽天に。英語がもともと得意だったため、移動などは同期や仲間に助けてもらいながら、デスクワークをこなしている。出社時間などを電車の混まない時間にずらして出勤している。家は三茶で夫と２人暮らし。

図 4.4　Half Of to Half Of 参加者ペルソナ

LOVER IS HEARING LOSS

長迫　義幸（30）
DeNA 会社 / エンジニア
東京工業大学卒業

### Goal
大学時代のインターンで出会った彼女といずれか結婚しようと考えている。障害者手帳を取るほどではないが、日々少しずつ進行していく彼女の聞こえに対して少し心配している。インターネットなどで調べたりしているが、今後のことが心配になることもある。

### Personal Plofile
小さい頃から自分でものを作ったり動かしていくことが好きだったことと、理系科目が得意だったことより、東工大へ。コーディングにハマり、ベンチャーやプロダクト大手の内定をいくつかもらい、DeNA へ。大学 4 年の際にインターンをした会社で彼女にで出会う。彼女が難聴であることはあまり気にしていない。

### Working Plofile
大学を卒業したのち、大学院には進まず、エンジニアの道へ進んだ。エンジニアとしてのコードを書いてサービスに日々貢献できていることが楽しい。チームを持つようにもなったため、結婚なども視野に入れそろそろ転職しようかとも考えている。バックエンドとフロントエンドが専門。

図 4.5　恋人が難聴者の人のペルソナ

SERVICE PROVIDER

加藤　恵美（29）
リクルートホールディングス勤務 / プランナー
慶應義塾大学 SFC 大学院卒業

### Goal
大学時代から社会問題の解決に関しての研究をしていたため、いつか自分のサービスや研究内容が世に役立つことを夢見ている。障害のことだけではなく、女性問題や環境、資源、生き方を考えるメディアをやることが夢。

### Personal Plofile
人間の行動設計や環境をデザインすることや設計することが好きで SFC に入学。高校のときは陸上部で体を動かすことも好きだが、大学に入って社会学のゼミに夢中。インターンでいくつかのウェブサービス会社を経験し、大学院 1 年目の時にドイツに留学。

### Working Plofile
大学院を卒業後、知り合いの紹介でリクルートに。バリバリと働く一方、自分でウェブサービスを立ち上げることも諦めていない。社会人 4 年目だが、企画を任せてもらえたり、責任も多い中充実感のある毎日。週末は同期や彼氏と出かけるなど切り替えもしっかりしている。

図 4.6　Service Provider ペルソナ

### 4.3.2 サービスエコシステム

5 人の要素とそれぞれの関係性などを整理するため、A2A フレームワークを用いてサービスエコシステムを設計する。A2A フレームワークとは、アクターとアクターの関係性の中でサービスの交換を一つずつ図式化していくフレームワークである。（引用）アクターは自分が持つリソースを総合しサービスの交換を行う。そのリソースをまとめたものをサービスエコシステムとして一つに表している。（図 4.7）（図 4.8）（図 4.9）（図 4.10）（図 4.11）（図 4.12）（図 4.13）（図 4.14）

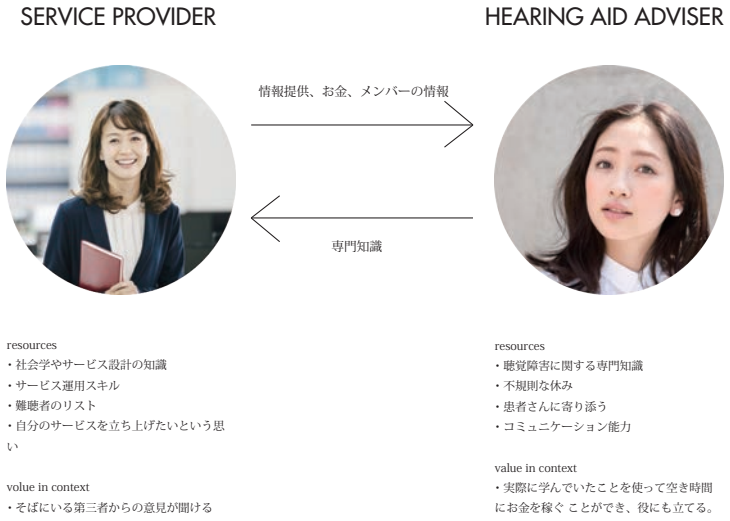



図 4.7 A2A フレームワーク (1)

### 4.3.3 コンセプトスケッチ

コンセプトの全体像をイラストや文字を使って書き起こす。「Half Of」は難聴者と難聴者が存在する環境に対して、4 つのサービスを介してウェルビーイングを提案するためのサービスである。4 つのサービスとは具体的に

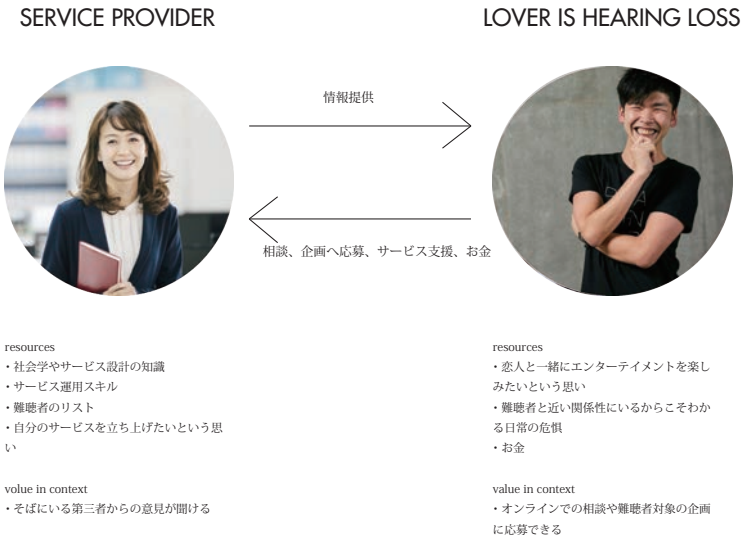



図 4.8 A2A フレームワーク (2)

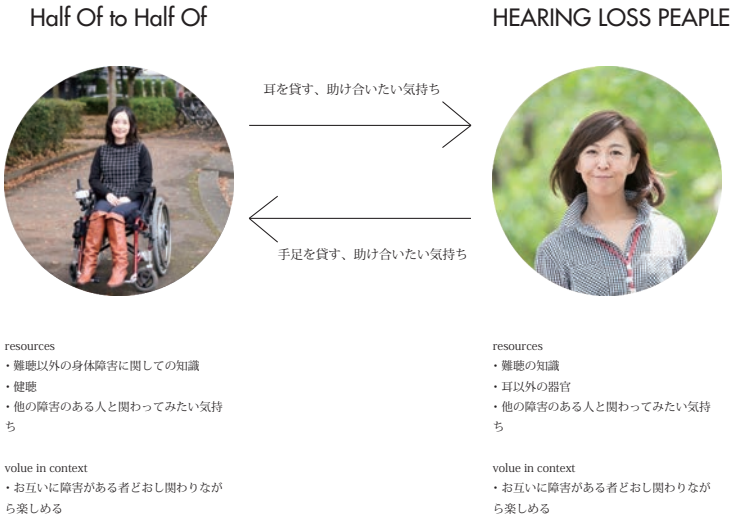



図 4.9 A2A フレームワーク (3)

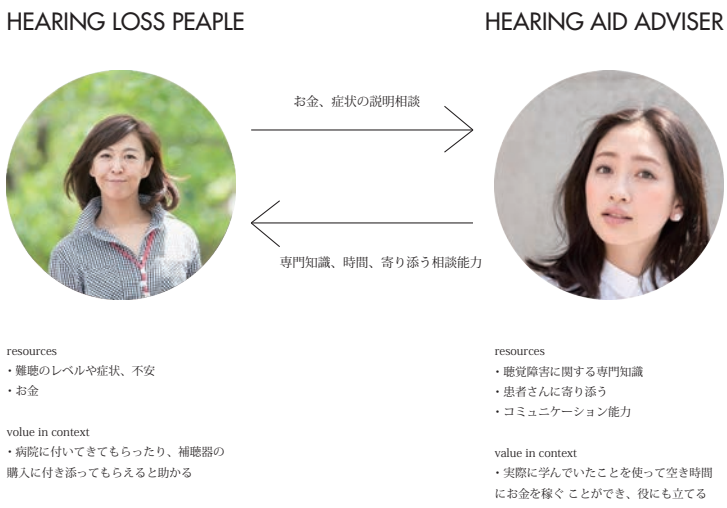



図 4.10 A2A フレームワーク (4)

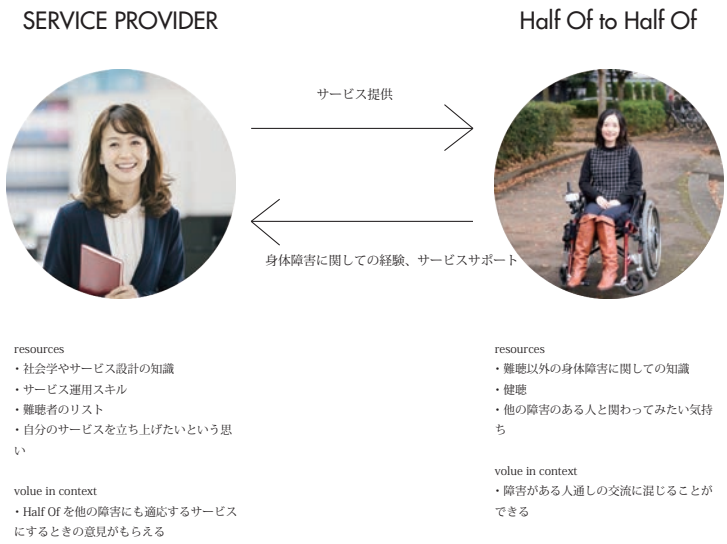



図 4.11 A2A フレームワーク (5)

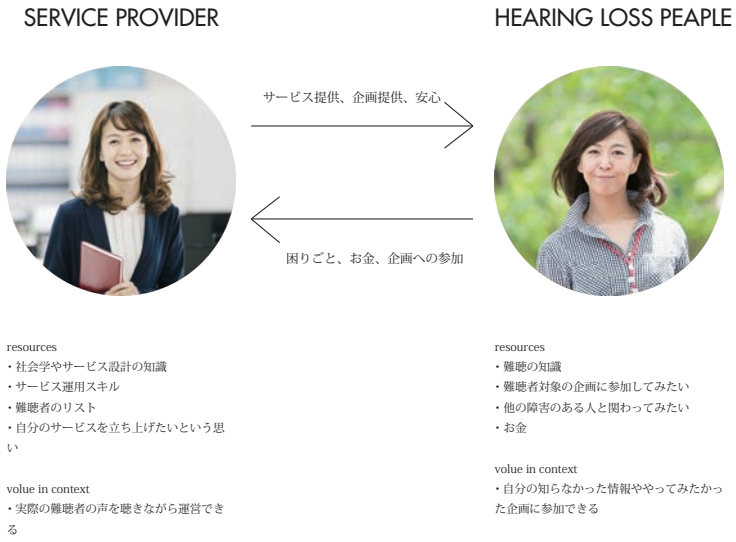



図 4.12 A2A フレームワーク (6)

図 4.13 A2A フレームワーク (7)

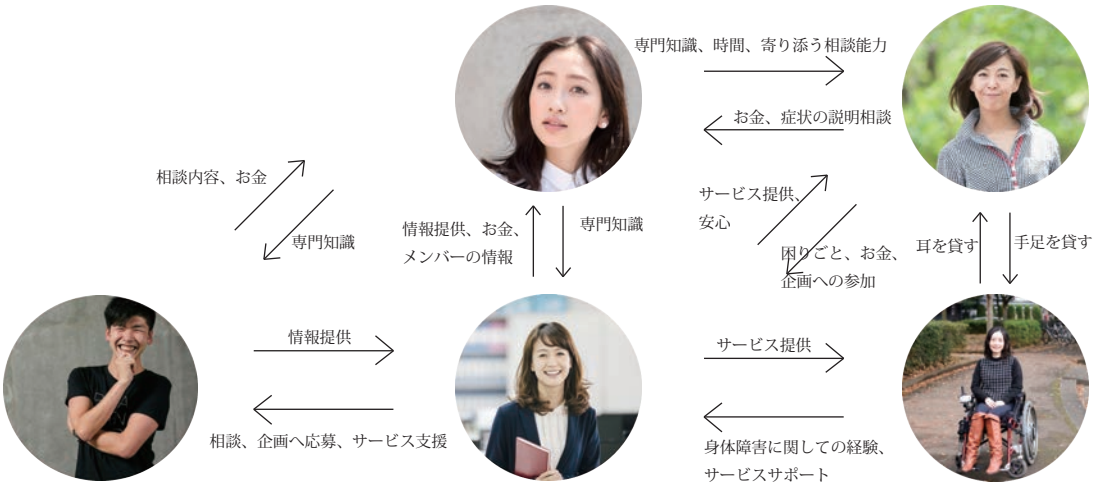



図 4.14 サービスエコシステム

1. オンライン上に集まり、当事者や当事者に近い人同士で悩みを共有するだけだったところに、専門家を一定数設けることで、日常の悩みに対して安心感を持って相談することができる。
2. 補聴器を購入する際に従来であれば一社の製品体験で終わっていたものを一緒に何社か補聴器を体験しながら、自分に合う補聴器を一緒に探してくれるサポーターをつけることができる。
3. 難聴者のための防音施設や音環境、聴覚器に配慮された音に関する娯楽の企画に参加することができる。
4. 普段、健常者の中に混じって聴覚で不自由に過ごしているが、オフ会企画の中で難聴者同士でコミュニケーションをするのではなく、他の身体障害を持つ人と関わることで、耳以外で他の人の役にたつということを実感する

以上 4 点を併せ持つサービスである。

### 4.3.4 コンセプトドローイング

詳細な使い方や、作成したターゲットペルソナがどのように体験をするかなどの確認や、サービスがどのように動いて、価値を与えるかの確認のためのストーリーを作成する。

## 4.4. 「Half Of」

本節ではサービス「Half Of」のサービス構成、ロゴデザイン、ウェブ画面デザインなどに関して述べる。

### 4.4.1 サービス構成

ロゴとネーミングをデザインするにあたり、難聴という言葉や障害という言葉を直接的に使うのではなく、Half of deaf で難聴、片耳失聴、片耳難聴という意味

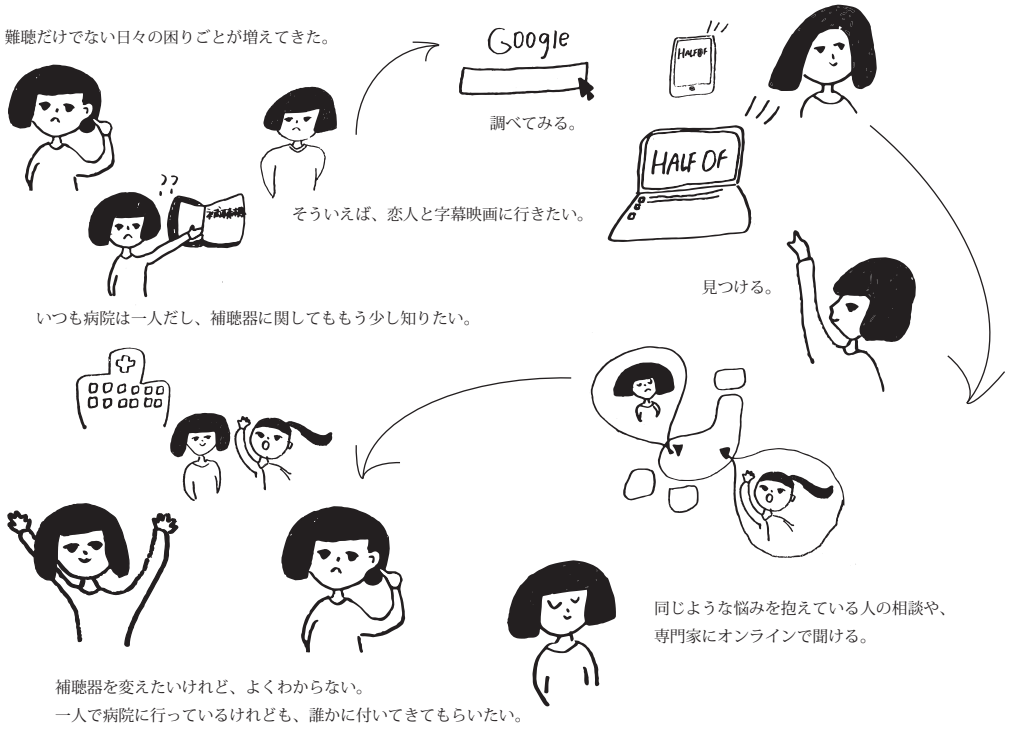



図 4.15 コンセプトドローイング 1

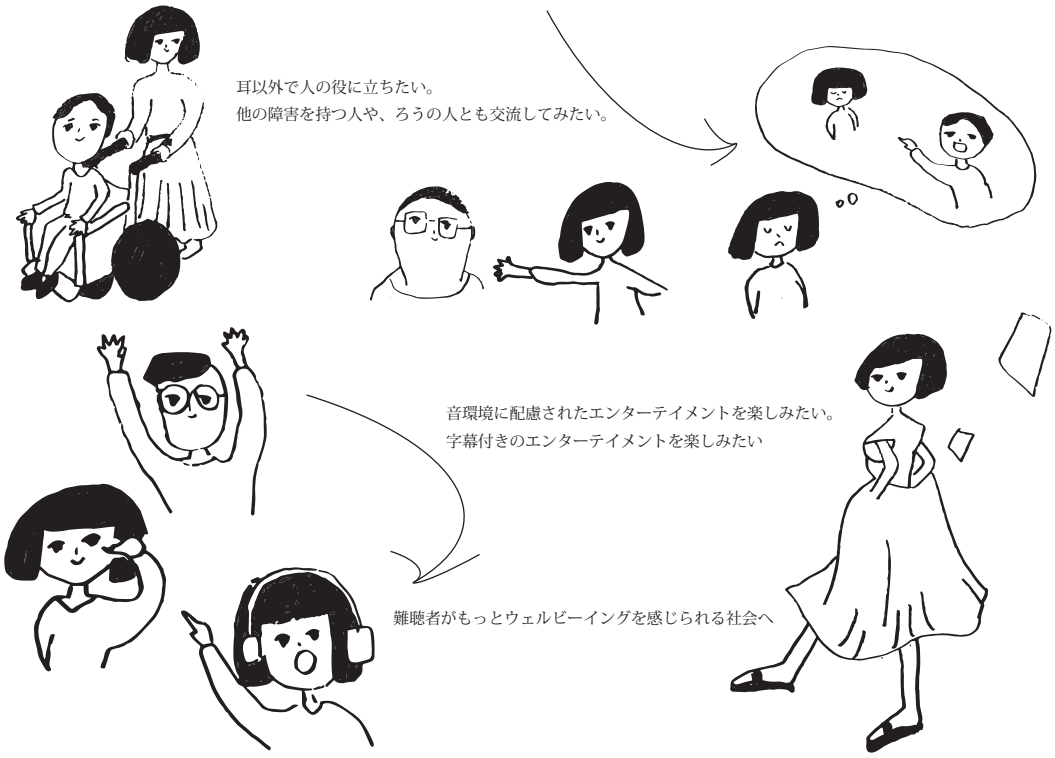



図 4.16 コンセプトドローイング 2

であるというところから引用した。完全にどちらかに分類できるわけではなく、どっちもどっちでいわゆる分類されることができない、また障害者手帳ももらえずにいるという人を対象としている。また、障害者手帳をもらっていても、手話を第一言語とすることなく、補聴器や手術などで口話に近いコミュニケーションを成している人も対象としている。

図 4.17　サービスの構成

ロゴは社会福祉や共生社会といったような硬いイメージから、ユーザーが優しさだけではなく。強さを感じられるようなデザインを想定した。流れる去ってしまうような暖かさだけで構成されがちな福祉サービスではなく、自らの背中を押したり、意思決定を手助けできるようなサービスにしたいと考えたからだ。ホーム画面には「Half Of」ロゴと項目ごとのページ目次、ページ背景、「Half Of」とは何かがわかるように About Us を掲載し、コンセプトと対象としている社会課題などが視覚的にわかるように配置している。

図 4.18 「Half Of」Logo の検討

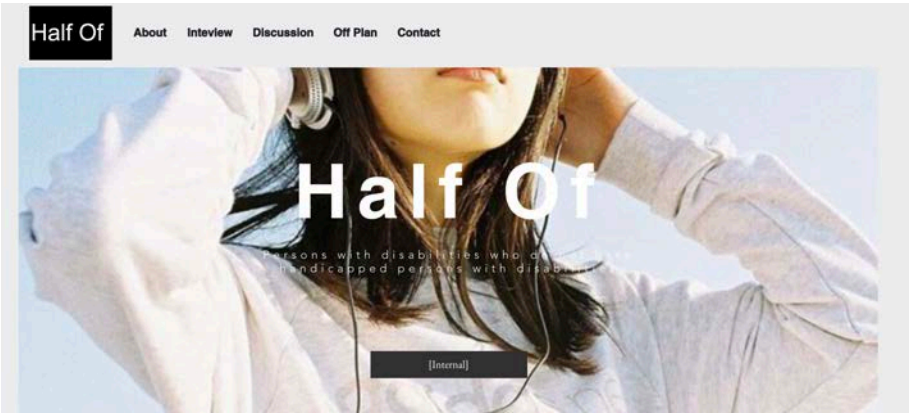



図 4.19 「Half Of」Top

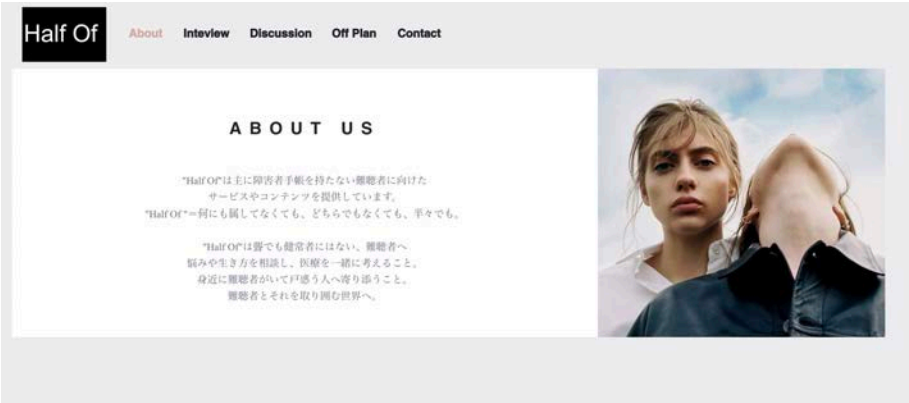



図 4.20 「Half Of」About

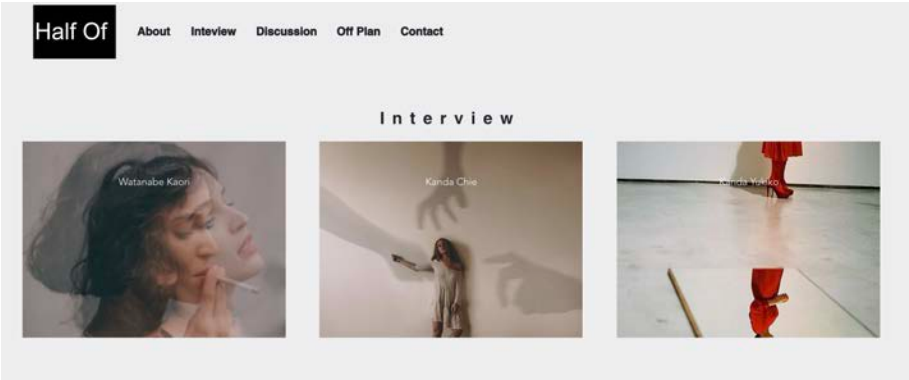



図 4.21 「Half Of」Interview

図 4.22 「Half Of」Interviewpage(1)

図 4.23 「Half Of」Interviewpage(2)

図 4.24 「Half Of」Interviewpage(3)

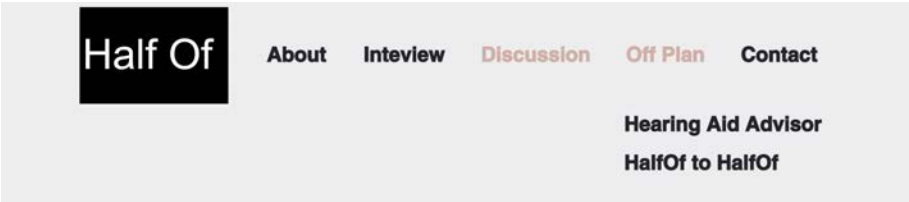



図 4.25 「Half Of」Offplan

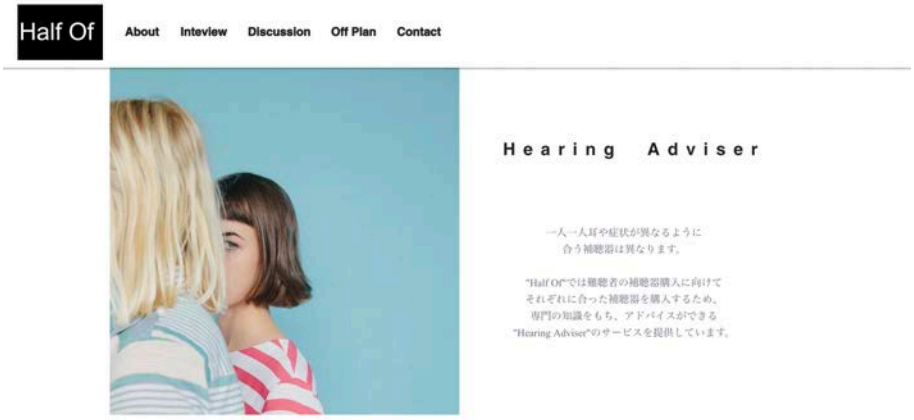



図 4.26 「Half Of」HearigAdviser

### 4.4.2 ウェブサービス画面デザイン

# 注

1 http://www.who.int/deafness/world-hearing-day/whd-2018/en/

2 http://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss

3 https://www.stat.go.jp/naruhodo/c3d0303.htm

4 http://www.jibika.or.jp/citizens/miminohi/mimi.htm

5 https://panasonic.jp/hochouki/deafness/structure/

6 加賀君孝幼少児の難聴に対する人工内耳手術による聴覚と言語の発達 2007

7 http://www.iwasakidenshi.co.jp/blog/contents/14_index_detail.php

8 杉浦むつみ補聴器装着前後の心理的ストレスの評価 2000

9 伊藤恵子当院補聴器外来における補聴器装用にかかわる要因についての検討. 耳鼻 58:1-112012

10 野田哲平難聴支援スピーカー Comuoon の有用性 2015

11 日経新聞 https://www.nikkei.com/article/DGXMZO34663670Y8A820C1MM0000/

12 内閣府 http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html

13 https://www.jfd.or.jp/info/misc/sgh/20120728-sgh-report2012.pdf

14 池田法子 研究ノート：障害学の理論的展開 京都大学障害教育フィールド研究

15 https://www.japanphil.or.jp/concert/23214

16 https://readyfor.jp/projects/15399/announcements/81486

17 https://bouncy.news/14167

18 大島植生中途障害者の生活の再構成に関する先行研究の検討 川崎医療福祉学会誌 vol.27 247-2582017

19 http://tokyo-mimicollege.com

20 http://www.metro.tokyo.jp/tosei/hodohappyo/press/2018/09/11/09.html

21 http://www.nivr.jeed.or.jp/download/shiryou/shiryou75.pdf

# 第 5 章
# 調　　査

本章では、難聴者と言われる顕在的障害者や親しい環境にいる関係者が体験するサービス「Half Of」を 4 つの目的を持つサービスの集合体として捉える。「Half Of」は 1 つ目に難聴だけではなく、コミュニケーションや会話、日常生活に関する日々の悩みを相談する場。2 つ目に医療器具に頼ることになった時や病院への付き添いなどを踏まえたオフラインでのアドバイザーサービス。3 つ目に聴覚に配慮された音娯楽の企画。潜在的障害者同士での交流の場の 4 点を提供し、プロトタイプ「Half Of」および、ウェブサービスと企画のコンセプトを作るにあたり、設計したターゲットペルソナに沿った調査対象者からの行動を観察し、どのように感じたかに関してインタビュー調査を行なった。

## 5.1. バリデーションの概要

バリデーションは 2018 年 12 月 10 日、2019 年 1 月 22 日、2019 年 1 月 29 日の 3 回に分けて行った。ターゲットペルソナに沿って、選出された男女 3 人に対してウェブサービスのプロトタイプでのサービスを予約する際の様子を観察し、そのあとインタビューを行った。バリデーションに関して要した時間はそれぞれ 60 から 120 分間である。それぞれのプロフィールと音環境、聴覚障害の程度、インタビュー方法などを図に示す。（図 5.1）

図 5.1 バリデーションの概要

| 日時 | 場所 | 音環境 | 対象者 |
|---|---|---|---|
| 2018 年 12 月 14 日（金） | スターバックス九段下 | 少しざわざわのためマイク付き | 先天性両耳難聴 |
| 2019 年 1 月 22 日（火） | スターバックス横浜 | 補聴器着用 | 先天性両耳難聴 |
| 2019 年 1 月 29 日（火） | スターバックス新宿 | 少しざわざわ | 先天性両耳難聴 |

### 5.1.1 バリデーション環境

バリデーションには本ウェブサービスをパソコンで利用すると仮定した。ウェブサービスのホームページを Wix [1] のエディタツールを用いて用いて作成した。また、話す中でサービスだけではなく、プロダクトが欲しいという話などには Pinterest [2] を使い、実際の質感やカラー、方向性や使用を明確にしながら進めた。また、実際の類似サービスなどはウェブサイトを使い、どのような流れになっているかなどを確認しながら、進めた。

### 5.1.2 バリデーション手順

バリデーションでは「Half Of」に関してどのようなサービスであるか、サービスの対象や内容に関して概要を説明し、パソコンまたはスマートフォンのアプリのプロトタイプを操作してもらいながら、筆者が口頭にて説明を加える形で行なった。全て初対面の人と行なったため、最初と最後には雑談なども含めながらバリデーションのみに留まらず、聴覚障害で日々困っていることや欲しいサービス、改善して欲しい制度など会話を弾ませながら行なった。

1. 「Half Of」に関して筆者が概要を口頭で説明する。
2. 「Half Of」の中身のサービスが 4 つに分かれていることを説明する。
3. プロトタイプのウェブサービスをを調査対象者に渡して、見せる。
4. 調査対象者がパソコンの画面を見て、読んで進めるのを見ながら、「Half Of」のサービスフローや内容、構成を筆者が口頭で説明を加える。

5. 調査対象者は「Half Of」のインタビュー内容を見て、共感する。
6. 調査対象者は「Half Of」中で、聴覚娯楽を楽しめるのを見て、予約する。
7. 調査対象者は「Half Of」の中で、潜在的障害者同士の交流ができる会があるのを知り、聴覚だけではなく、身体の他の部分で助けたいと思う。
8. 調査対象者は「Half Of」中で、補聴器アドバイザーや一緒に病院に行ってくれるアドバイザーがいることを知り、今まで一人で行っていた病院に着いて行ってくれたり、一緒に自分により合った補聴器を選ぶためのサービスがあることを知る。
9. 調査調査対象者はサービスを見ながら、自分の悩みに合う企画やプロダクトを模索し、日々の生活に活かす方法を見つける。
10. 他の人に「Half Of」の存在を教えてあげる。
11. 「Half Of」にもっと他の機能やプロダクトが欲しいと要請する。

ユーザースタディごとにバリデーションの方法に差異はないが、それぞれの難聴状況と調査場所、日時と時間によっては若干の差異がある。（図 5.1）

### 5.1.3 ターゲットユーザー

「Half Of」のターゲットユーザーとして、都心近郊に住み、先天性または後天性の聴覚障害を抱え、社会である一定の責任を持つ立場になってから日常生活に支障が出てきた人を対象としている。日々、小さな悩み、人生の設計、補聴器の具合、気圧の変動、周りとの関係性、これからのキャリアを積む上での心配事などに悩まされる 20-50 代の男女を想定する。今回検証に参加してくれたのは A さん 21 歳、B さん 28 歳、C さん 21 歳の 3 名である。

### 5.1.4 A さん

B さんは千葉県在住の女性、学生 21 歳。先天性の進行性両耳難聴で、小学校までは聞こえにくいくらいだったが、高校になる頃には 65 デシベルまで下がってしまい、両耳補聴器をつけている。大学では日本文化を学び、就職は IT 会社の事務に内定が決まっている。鍋を食べるサークルとはた織りを作るサークルに所属している。大学で自ら障害学生の前例を作るために活動をしたり、あったかハウスという聴覚障害の人の集まりに参加するなどしているが、視覚的にはわからない障害のため、日々不安になることや心配になることが多い。音楽やカラオケなどにも行くが、電車の中で楽しめる音娯楽がないことが残念だと感じる。毎日ロージャンマイクや筆談のための用具を持ち歩き、コミュニケーションを頑張ろうとしている。進行的には将来的には障害者手帳を取ることになるかなーと語っている。

図 5.2 A さんが常に持ち歩いている筆談ボード

### 5.1.5 B さん

B さんは横浜都在住の 28 歳。起業家。先天性の両耳難聴であったが、2 歳の時に障害者手帳をとる。120db のため、音としてはほとんど聞くことが出来ないが、補聴器を使って相手の口を見ながら日々のコミュニケーションを行なっている。関西の有名国公立大学で行動心理学を学び、卒業のち、新卒でソニーに入社。会社

員時代は現在のサービスを副業として進めており、六年間人事として務めたのち、2018 年に難聴者の子どもを持つ親を対象にしたサービスを起業。2 児の親でもあり、日々笑顔を絶やさない頑張り屋である。コミュニケーションに困ることは数え切れないほどあるが、聞こえないことは聞こえないと割り切りながらも、持ち前の笑顔とノリで笑い事に変えながらも乗り切ってきた。現在起業と同時に手話を勉強中。難聴業界の狭さや堅苦しさを感じつつも、将来的に自分のサービスをもっと大きくしていきたいと考えている。

### 5.1.6 C さん

C さんは東京都在住の 21 歳。大学 4 年生。先天性の両耳で大学に入るまでは両耳補聴器をしていた。大学に入ってから、人工内耳の手術を右耳のみして、音が聞こえるようになったことにとても感動したという。悩みは耳のことをわかってくれるような恋人ができないことで、電話ができないことに大きな悩みを感じている。大学まで通常学級で、両親があまり気にしていなかったことからも、言葉を覚えたり、身体感覚としてしゃべることができているという。早稲田大学の手話サークルにも入っていて、手話も勉強しているが、手話に頼りすぎると、発音が悪くなってしまうので、頼り過ぎないようにしているという。友達とカラオケに行くのは苦手だが、一緒にワイワイするのは得意。障害があることに関しては、あまりマイナスには考えておらず、個性の一つだと思っている。大学では専門で栄養を学んでおり、将来は食品メーに入れたらいいなと語る。人工内耳を入れたことで、水の中の音が聞こえるようになったことが驚いたことだ。

## 5.2. 「Half Of」を使用しているユーザーの様子と検証内容

バリデーションは 2018 年 12 月 14 日に A さん、2019 年 1 月 22 日に B さん、2019 年 1 月 29 日に C さんと 3 日に分けて行った。それぞれメッセージを介して都合の良い時間と場所を選び、筆者が先に駅に到着次第、静かなカフェを選定。相手の

難聴度合いや補聴器の有無などに合わせながら、なるべく騒がしくない場所を選んだ。会議室や空き部屋のように二人きりになると、会話が弾まない、緊張してしまうだろうなどの理由により、今回はなるべくコミュニケーションが弾むような場所やカフェ、お菓子を用意するなどを工夫することにより、調査を行なった、各ユーザーが言及した発言や行動に関して、内容ごとに分類し、以下にその詳細を述べる。

図 5.3　A さん/B さん/C さん

### 5.2.1　難聴に関する悩みを相談してみたい

「Half Of」の中の「TOP」から「Discussion」をクリックすると、従来の SNS に専門家を加えることでちょっとした不安ごとをただただ呟いたり、SNS に書き込むだけではなく、安心してもらえるようなサービスを想定していた。仮名で書き込めることができ、アバターのようなイラストで投稿することでインターフェイス上では絵本のように会話が進んでいるようにデザインをした。

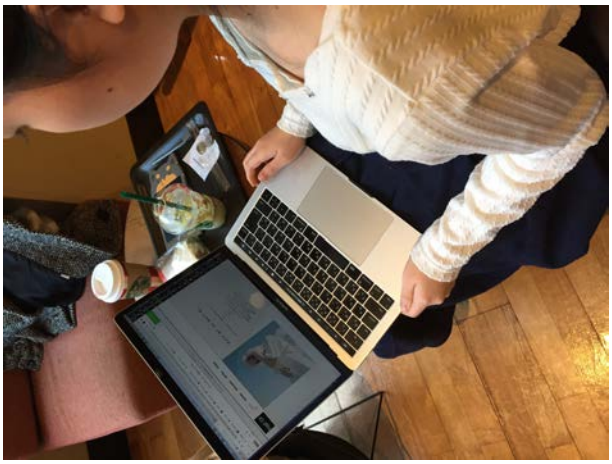


図 5.4 A さんのバリデーションの様子

### 中途難聴者や他の人がどんなことを考えているのかわかる

A さんは先天性なので「あまり悩んだことや、今まで相談しようと思ったことはないなあ」と語る。私が仮で設定をした『2 年前から難聴が進み、最近気圧による体調変化と難聴度合いが激しく、日々苦しいです。毎日薬を飲んでいるんですが、何かいい方法はないでしょうか？誰かに相談してもわかってくれないことが苦しいです。』という文章をじっくりと読んで「私も確かに気圧によって変わったりするかも」と語った。他の人の悩みに共感をし、さらに A さんは「中途難聴者の人はこのシステムはとても助かると思う。今まで健聴だったのに突然聞こえなくなってしまって、相談する人を作らないといけないと思うから」と語り、気軽に相談できることや専門家が混じることに共感していた。また、A さんは難聴のことを記載したツイッターのアカウントを保持しており、その理由を聞くと「周りに同じような状況の人や気軽に相談できる人がいないため、難聴アカウントを別で作成した。フォローフォロワーは同じく難聴だったり、聴覚障害に関するアカウントのことが多いので、耳のことを語ると、ファボしてくれたり共感してくれたりする。」と語った。

#### 遠隔から参加できる

A さんは千葉県に住んでおり、都内の大学に通っており、都内へのアクセスがとても難しいというわけではない。ただ、有名な病院や耳鼻科のみならず大きな病院は都内に行かなければならず、「病院には気軽にいけないことや、すごく混むことはわかる。私はすごく困っているわけではないけれど、例えば首都圏外に住んでいる人から見ると、このサービスはとても助かるかもしれない。情報も病院も友達も相談する人もいないという人も結構いると思うから。」と Discussion サービスに対して、土地空間の距離が情報空間の距離によって、越えることができるかもしれないという点で評価した。

#### 投稿方法の明確化と悩みをタブ別で見たい

B さんは「難聴者の悩みは多岐にわたり、いくらでも出てくるものだと思う。また、当事者だけではなく、親であったり、友人であったり、の当事者以外からの悩みも受け付けるとなると、悩みが膨大になった時にタブやキーワード別に見ることが出来た方が嬉しい。」と Discussion サービスの内容に対して価値を感じながらも、今後の運用方法やオンラインでの質問の仕方などに対して明確な課題を示してくれた。また自身のサービス「デフサポ」では料金を設定してオンラインでの個別相談を行なっているため、「どれくらいの値段設定にするか、今後も継続してもらうための仕掛けづくりを考えた方がいい。」などのアドバイスを語った。

### 5.2.2 補聴器を購入するときに誰かのアドバイス受けたい

「Half Of」の中「TOP」から「Off Plan」を選択すると、その中で「Hearing Aid Adviser」をクリックすると、一緒にメーカー横断的に体験をしたり、購入のためのアドバイスや付き添い、また病院などの検診に関しての付き添いなどもサービスとして想定している。本ページでは異なる年代の 2 人の Hearing Aid Adviser の写真とプロフィールを掲載し、1 時間単位での値段設定を仮で設定。クリックすることで Adviser の予約ページに飛ぶことができる UI にした。

### 一緒に補聴器を選んだり、病院に着いて行って欲しい

A さんは先天性の両耳難聴で一年に 3.4 回病院に通っている。「いつも一人で行っていて、ちょっと不安になることがあるかなあ。やっぱりお医者さんが喋ってることが全部聞こえるわけではないから、聞き漏らしているかもと思う時があるから。」と語り、「一緒に行ってくれるのは安心する。」と評価した。C さんは「耳鼻咽喉科以外の病院に行くと、難聴のことがわからないので、呼ばれるまで不安なことや、病院の先生がマスクをしていることが多いので、言っていることがわからないことが多い。病院にわかってもらえるような仕組みや通知があるといいなと思う。」と語った。

### アドバイザーを選ぶことができる

A さんは、「Hearing Aid Adviser」のページを見ながら、「何人かいろんな世代や男女も異なる人がいて、選べるのはいいシステムで、本業や専門ではどんなことをしているのかなど、簡単なプロフィールが載っているのもいい。」と評価した。難聴者がどの年代であるかにもよるかが、年代や男女やスペックなどに応じて選ぶことができるため、病院の付き添いだけでいい場合と、補聴器の購入に関する相談などにも応じる場合とで値段設定を分けることで、要望に応じたサービスを考えている。

### メーカー横断的に見れるのが嬉しい

A さんは小学生の頃使っていた補聴器と、高校になってから使い始めた補聴器とメーカーを変えている。その時は、「担当医と今後のことや使う期間、器具の使いやすさ、など相談しながら総合的に考えてオススメされたものを使っている。一番重視したのはロジャンマイクで、これを使いたいと言った時に、病院の先生に今のスターキーにしいたほうがいいと言われたのでこれにした。補聴器のメーカーの新規情報やメーカーの新商品を 1 日で体験ができるような展示会などが企画されていたら更に嬉しい。」と語った。一人一人の耳に合ったメーカーのものを使うことや、生活環境、使いたい器具などによっても補聴器は慎重に選ぶことが

重要であり、購入が大変高価であることだけではなく、購入後もメンテナスや調整などで定期的にお世話になることになるため、展示会や体験期間の需要もあると考えられる。

### アドバイザーの負担が大きい

Bさんは現在販売されている補聴器を全てどのような音か説明することが出来、オススメのものであったり、環境に合わせた補聴器の選定を考えることができる。「このアドバイザーは手話ができるのか、言語聴覚士などの資格を持っているのか、音響学を学んでいるのか、など難聴者に何をしてくれるのかということが明確でなく、ほとんどの難聴者は手話ができることが前提となっていることが多く、出来なかった時の期待外れ感が大きい。」と語っていた。手話の人口が少ないとはいえ、逆に手話が出来ないとなるとそのほかの何かしらの知識や資格があることが求められるのではないかと考えられる。「アドバイザーの負担がかなり大きく、またここまでのスペックを求められるとなると、もう少し値段を上げてもいいかもしれない。」と述べ、スペックに応じた値段の設定が求められると考えられる。

### 病院と補聴器会社が提携していることの困難さ

Bさんは「アドバイザーがいてくれるのはとてもいいことだけれど、通っている病院によっては提携している補聴器会社があることが多いため、アプローチ方法を考えた方がいいかもしれない。前提として新しく補聴器アドバイザーのための資格などを作るという手もある。」と述べ、補聴器の代理店などと提携したり、アドバイザーという新しい資格を作るなどからはじめると説得性が上がるのではないかと考えている。アドバイザーのプロフィールや資格、補聴器のことをどれくらい知っているか、と実際にどのような形で入ってくれるのかを明確に記載することが求められる。

#### 人工内耳の喜びを伝えたい

C さんは生まれてから、20 歳までは両耳補聴器であったが、人工内耳の手術を行いいろんな音が聞こえるようになったという。「今まで人の音程で人を見分けられるということがわからなかった。ヤカンの音も風の音も、水の音も聞こえなかった。人工内耳を入れて、本当にいろんな音を初めて聞いた。聞こえたことに喜びや驚きを感じたし、言葉を喋れるようになりたいし、今は電話ができるようになりたいと思っている。人工内耳は今は小さな頃から手術ができるため、迷っている方に人工内耳の喜びを伝えたいと思う。昔の自分にも教えてあげたい。」と語った。補聴器だけではない技術が進められている中、頭を開く手術に恐怖を抱く人も多いが、聞こえることによる喜びを伝えたいという。また、「手話だけに偏ってしまうことは私は残念だなと感じる。手話だけだと、聞こえない人は耳から情報がなくなってしまうので、聞こうとしないため、口話が鈍くなってしまう。手話ができる人どおしの会話しか成り立たなくなってしまうので、もし子どもも聞こえなかったりしたとしても、口話で育てたいなと思う。」手話だけで育ってしまうことでのコミュニティの狭さに危惧を感じているという。健聴者は耳から様々な情報が常に入ってくるが、聴覚障害者では手話母語と、口話母語とでコミュニケーションとコミュニティが異なるため、価値観の差異が生まれる。

### 5.2.3 聴覚的配慮や整備ができている環境で聴覚的娯楽を楽しみたい

「Half Of」の中「TOP」から「Off Plan」を選択し、その中で「Half Of Off Plan」をクリックすると、聴覚障害を持つ人を対象にしたエンターテイメントを楽しむことができるコンテンツの内容の詳細を確認できたり、実際に予約するシステムにページが飛ぶようになっている。本ページでは「落語、映画、ミュージカル、コンサート」の 4 つを掲載して調査を行なった。

### 一緒に笑いたい

A さんは「映画にはあまり行かない、コンサートにも行ったことはない。ただ、この中では落語にとても興味がある。授業の時みたいに落語家の人がマイクを持ってくれたり、聴きやすい環境を作ってくれると嬉しいなあ。落語の他には、お笑いを見てみたい。一緒に笑うっていうをやってみたい。もしあったら絶対に行く！」と語った。「Half Of Off Plan」のコンテンツ内容やコンセプを楽しそうに評価してくれた。

### アニメや日本映画にも字幕

A さんは「聴覚系エンターテイメントとかはやっぱり視覚情報に頼っちゃうかなあ。字幕をジーと見てしまう感じがあるし、あと邦画やアニメには字幕がないなあって思った！」と語った。コンセプトの中にもそのようなことがあり「聴覚障害を持つ母親と、健聴の子供が映画を見に行った時に、日本のアニメを見たい！て子供が言って、母親は内容が全然わからないということがあると思う。字幕がある映画館があってもいいよね。」と話すと、「確かに。私ももし母親になったらそうなるかもしれない。一緒に楽しめるエンターテイメントや娯楽が少しでも増えてくれると嬉しいなあ。」と語った。B さんも「実際に母親であるため、アニメに字幕がないことはとても困っている。映画だけではなく、テレビや動画などにも対応してくれると、難聴の子どもの言語発達にも関わると思う。」と述べた。B さんは難聴の子どもに対して言語取得の学習サポートを行なっているため、難聴の子どもが言語を取得することの難しさや方法に関する視点においても語った。C さんも「映画にはとても困る。これまで一番びっくりしたのはサンリオピューロランドに友達と行った時に、字幕がある落語があったこと。もっと大きな映画館でもやって欲しいし、色々なエンタメと関われる機会が欲しい。字幕がある映画館は時間や場所が限定されてしまう。」と語った。

### 5.2.4 「Half Of to Half Of」を利用し、他の潜在的障害者と交流する様子

「Half Of」の中「TOP」から「Off Plan」を選択すると、その中で「Half Of to Half Of」をクリックすると、聴覚障害ではない身体障害を持っている人とのエンターテイメント交流をオフラインでの企画を半日程度で楽しむことができる企画し、お互い場所は違えど身体障害を持っている者同士、痛みや辛さを共有しつつ、弱いところを補う関係性を築くことを目的としていた。本ページでは「サウンドオブミュージックの鑑賞会と軽食の会」を掲載して調査を行なった。

#### 聴覚障害者通しの企画にも関わってみたい

A さんは普段名古屋で大学生 3 人で不定期で開催されている「あったかハウス」の取り組みに参加したことがあり、「その時は 3 人でやっているあったかハウスの東京バージョンで、主催者は大学生くらいだった。参加者は中学生から 40 代くらいまで様々で 15 人くらいだった。皆口話で喋っていて、聴覚障害という共通点があって参加していた。名古屋で普段活動しているので、参加しにくいが、東京でもあったら是非参加したい。」また、「今は、聴覚障害というと、手話か口話かでコミュニケーション方法が異なってしまうことがある。聾なのか難聴なのかで偏ってしまうので、どちらかに寄せた企画ではなく、お互い半々くらいで手話の人と口話の人といるくらいの聴覚障害者のための企画があったら嬉しい。」と語った。C さんは手話サークルに入っていることからも、聴覚障害に理解がある人と関わることが多いが、「手話サークルに入っている人は難聴や聾の人は必ず手話ができると思っている人が多く、耳が聞こえないことと耳が遠いことと、の理解などが進んでいないように感じる。もっと理解がある人と関わってみたい。」と語っており、「大学やサークルだけだと狭い世界になってしまうため、もっと広げられるような機会が欲しい」と述べていた。

#### 障害に対する理解

C さんは手話サークルに所属していることからも、聴覚障害に関心がある人や手話ができる人との交流も多いが、「聴覚障害があることで、恋愛や人付き合いで苦労したことが多い。コミュニケーション手段としての口話や手話に関して、周りへの理解が進んでいないなと感じる。小さい頃にアメリカにいたが、アメリカだと、違うことが個性になって、周りのみんなが自然と手話を習って身につけてくれたり、聞こえないことが個性だなと思うきっかけになったと思う。アメリカが多国籍文化だということもあるかもしれないが、日本はまだまだ進んでいないなと感じることが多い。」聴覚障害に対する理解が進まないだけではなく、聞こえにまつわるサポートの仕方が健聴者や社会全体で整っていないことも問題点なのではないかと感じる。

## 5.3. 難聴者コミュニティを確立している人への実証

現在オンラインや難聴者コミュニティという形で活動を主催している人に「Half Of」に関して意見をもらう。B さんは「デフサポ」[3] という聴覚障害の子どもを持つ親を対象に子どもに難聴児を支援するサポート団体として教材を使った言語学習のサービスを立ち上げている。教材だけではなく、子育ての上でのカウンセリングなども行なっており、難聴に関しての基礎知識やコラムなども掲載している。今回の調査は難聴者としての意見と難聴者マーケット、コミュニティの中での起業という視点からもアドバイスを頂いた。

#### 「Half Of」のタッチポイント

B さんの「「Half Of」を検索する時にどんな気持ちなのかが 2 分化されているように思う。一つは気持ちが落ち込んでいるときで、もう一つは気持ちが高まっている時。「DISCUSSION」と「ADVISER」は落ち込んでいる時、悩んでいる時だと思うが、2 つの「Off Plan」は気持ちが高まっている時や楽しみたい時に見ると思う。「Half Of」がどんな気持ちのモチベーションの時に検索されるサービスな

のか考える必要がある。」と述べ、「どんなサービスであるかによって、マーケットも異なり、デザインも変わると思う。」と語った。単に難聴者をサポートすると言っても、マイナスからゼロにするか、ゼロからヒャクにするかのサポートの仕方の差異があるため、立ち位置とともに、モチベーションとタッチポイントを考える必要がある。

図 5.5 タッチポイント

### 5.3.1 難聴業界の中での立ち位置

難聴者は加齢によって増えていくだけではなく、毎年 1000 人の難聴の赤ちゃんが生まれ、現在技術や団体が固定化されており、「難聴業界という狭い世界でのサービスの立ち位置を考えた上で、批判の対象とならないようにしていくことが求められると思う。」と述べ、聴覚障害に対する理解度だけではなく、コミュニ

ケーションとして手話ができることが前提になっていることや、多岐にわたる難聴団体の取り組みや支援方法に対しての理解が求められると感じる。その上で、現在のコミュニティの中での立ち位置を考慮してサービスを設計する必要がある。

### 5.3.2 その他の要望

「Half Of」のサービス内容だけではなく、もっとこのようなものが欲しい、サービスを追加したい、という要望を分類別にまとめた。インタビュー調査の会話中で、難聴者がウェルビーイングな生活を営むために、サービスやオフラインでの企画、啓蒙活動のみならず、障害と社会との関わり方や個人の生活レベルで欲しいものやリデザインをして欲しいものが会話の中で上がったため、記載する。

#### 他の人を誘いたい、こんなのがあるよと教えてあげたい

A さんは周りに聴覚障害を持った友人や知人はいないが、「もしいい情報があれば教えてあげたいし、知り合いが難聴になってしまった時とかに助けてあげたい。」と言い、「いい情報も、逆にこれは実はダメだよっていう情報も教えてあげたい。」と語った。「もし、聴覚障害の友達ができたら一緒に字幕入りの映画を観に行きたい。」と嬉しそうに語っていた。

#### 聴覚障害者カードのリデザイン

A さんは両耳難聴で、時によっては筆談などを介して会話をしていくレベルであるため、全日本難聴者・中途失聴者団体連合会が配布している耳マークを財布に常備している。「でもこのデザインはどう見たって矢印にしか見えないんですよね。」と語るように、現在のデザインは文字と緑のみみマークのみ、またそのみみマークも矢印にしか見えないようなデザインになっている。銀行のカードやポイントカードが何種類かデザインが個人で選定できたり、人に見せられるような、話題になりやすいようなデザインにすることで、コミュニケーションなども円滑になると考える。

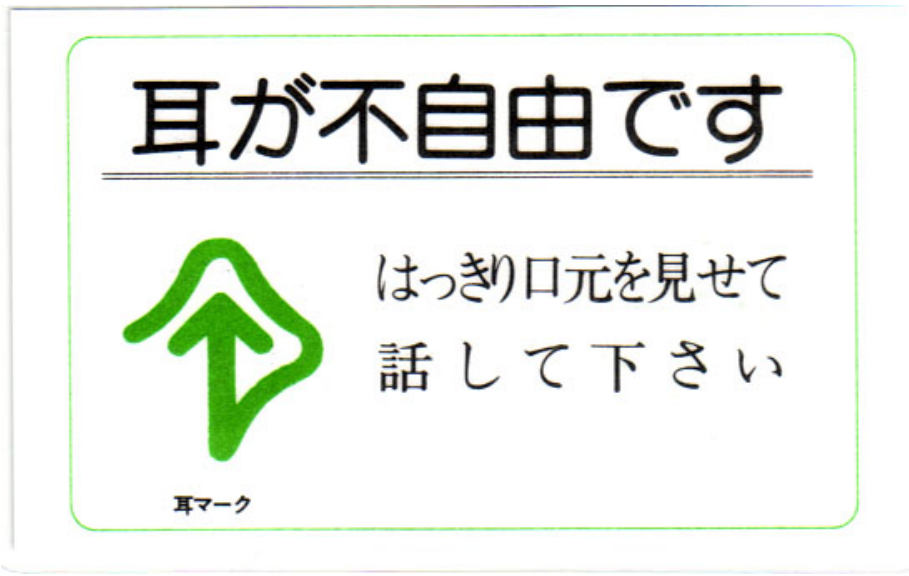



図 5.6　全日本難聴者・中途失聴者団体連合会が配布している耳マーク

### 5.3.3　補聴器入れ・補聴器カバー

A さんは「補聴器入れやカバーが何種類か欲しい。イヤフォンの色や形が選べるように、単純に可愛い、気分が上がるというのもあるし、機能としても耳から落ちにくいというのがある。今はカバーを自分で手作りしているが、補聴器に愛着を持つためにも、補聴器入れとかカバーを作ってくれるサービスがあるととても嬉しいなあ。」と笑顔で語ってくれた。医療器具に対して愛着を持ち、自分の体の一部として、常にメンテナンスや手入れを忘れないようにするために価値を提供できると考えられた。B さんも「補聴器のカバーを自分で作っている人も多いので、サービスとして作るのもアリかもしれないね。」と語っていた。サービスの規模としては小さいかもしれないが、補聴器を無くしてしまったり、忘れてしまうことなどもあり、「これを機に大事にするきっかけになるかもしれない。」と笑いながら述べた。C さんも「自分で水色とピンクの補聴器にしていて、もっとおしゃれなものやキラキラしたものを高校生の時はつけていた。今はやはり肌色や黒色など肌に馴染むものが人気だが、おしゃれなものも認知させていきたい。」と語っていた。C さんが高校生の時は学則に反して、自分でデコっていたそうだ。

図 5.7 A さんが普段使っているロージャンマイク

### 『障害』のリデザイン

A さんは「障害者習慣のポスターや共生社会みたいな時に使われる文面やデザインがあまり好きではない。もっと色々な人が話題にしてくれるようにリデザインしていきたい。」とコメントしていた。これは聴覚障害のみならず、障害や福祉など全般的に言えることで、デザインがいいものではないが故に、日々の話題にもならない、どうしても硬いイメージを持ってしまうなどの課題点を、リデザインにより解決できるのではないかと考えられる。C さんは「自分がこの明るい性格になれたのも、両親のおかげだと思う。両親が重く考えずに、ある意味個性だと思いながら、育ててくれて、アメリカに 5 年行った入りなど、聞こえないことに対してあらゆる方法で対応してくれて、言語取得も体を使っていろんなことを体験させてくれたことが大きい。障害で困ることは多いが、重く考えすぎたり、健聴者に理解させるという姿勢であり続けるとお互い難しいのではないか。」と語りった。障害に関しての社会の捉え方はメディアや広告によるものも大きく関係しているのではないかと考えている。

図 5.8 内閣府による障害者週間 2018 年度のポスター

### 難聴とおしゃれ

C さんは「髪を切る時は必ず補聴器を取らないといけないので、最初に全部要望を言ってからでないと進められない。カラーをするときなどは気になる。見た目のことなので、言いたいけれど、難しいなと思う。美容師さんと話すこともできない。」と語る。オシャレに敏感な女子大生だからこそ、なるべくかわいいということや見た目で障害を隠したいという気持ちが強いのではないかと思う。補聴器を取らなければならない環境

## 5.4. 考察

調査インタビューや「Half Of」を実際に触ってもらったことを踏まえ、コンセプトの有効性を確認できたか、また、「Half Of」の改善点に関して述べる。

### 5.4.1 調査を通して明らかになった価値

また、4 つのそれぞれに対して良い意見として、デザインの観点とアイデアの観点とある。デザインの観点では従来の障害者を対象にした企画やサービスなどと異なるデザインにしたことに対して、A さんは「話題になりやすく、病院での難聴マークを貼ることや気軽に耳マークが話題になったり、難聴をカジュアルに話すことができるような気がした。」と話した。「障害や共生社会のようなポスターは堅苦しくていかにもな感じがしていて、「Half Of」はファッショナブルで他のサービスと比べても『障害のマイナスなイメージ』を感じなかった。」と語った。また、アイデアの観点では、4 つのサービスいずれも難聴者がウェルビーイングな生活をしてもらうためのサービス「Half Of」の施策を好意的に受け止めた。DISCUSSION では想定されたターゲットペルソナとゴールとして「安心」という言葉があったが、A さんは「後天性の難聴者であったとしたら不安だから使いたくなるかも。」と語った。B さんは「遠隔から参加できるという点がとてもいいと思う。やはり、いい先生やいい病院は都心に住んでいてもとても混む。」と語った。C さんは「どんな人が回答してくれるかは気になる。答えて欲しいというよりも、今は共感して欲しいという思いの方が強いのでそういう内容でもいいかもしれない。」と語り、1:1 での会話だけではなく、1:多数のコミュニケーションで共感が生まれるような仕組みも考えられるのではないか。また、C さんはちょうど就職を考えている時期で、障害者選考ではなく、一般選考で考えているという。「就職や子どもを産む時、恋愛の相談など決断や聴覚障害者ならではの悩みをするときに相談できる人は欲しいと思う。」という。ただ「実際に投稿することはないかもしれない。」と語り、誰だかわかってしまうことに関しては、不安を感じているという。Hearing Aid Adviser での想定していたターゲットペルソナとゴールであった「補聴器に関して知りたい、病院に付き添って欲しい」というニーズだが、A さんは「現にこのような悩みを持っているのでもしあったら利用したい。補聴器購入の際の企画などももっと用意して欲しい。」と嬉しそうに語っていることから、ニーズが確認できた。B さんは「アドバイザーの能力に左右されてしまうが、もし対象者の要望にうまく刺さり価値が提供されるのであればこれまでにないサービスを提供でき、マーケットとしても変容すると思う。」と語った。C さん

は「確かに、内科や整形外科など耳鼻咽喉科以外に行くときは、難聴のことを言えていないから、足早に話されてしまって、返って不安になって帰ってくるということは多い。」と語った。Off Plan に関しては想定していたターゲットペルソナとゴールであった「楽しみたい」という思いだが、A さんは「もし、お笑いや落語が補聴器やマイク、あらすじが用意されているような難聴者用の企画があったら行ってみたい。」と語る。特に具体的にどんなお笑いライブや落語に行ってみたいか、大きいところではなくなるべく小劇場で、コンサートのように長すぎないくらいの尺度でなど A さんが行ってみたい Plan が思い描けている点が価値にもつながっているのではないか。Half Of to Half Of では想定していたターゲットペルソナとゴールでは「助け合いたい」という思いだったが、A さんはもともと他の身体障害者にも手を貸すという中で「実際どのようにして欲しいか難聴のことはわかるが、他の身体障害のことはわからないので、入念にきく。その上で助けてあげたい。」と語る。難聴の集いだけではなく、身体障害で皆何かしらを補って集う意味とニーズを確認できた。B さんは Off Plan の二つに関して、「一緒に行ってもいいのではないか？どちらにも難聴者は参加するのであって、難聴者だけか、そうでないかの違いで目的は変わらないと思う。」と語り、同じ Off Plan として打ち出すことで、わかりやすくなるのではないかと述べていた。企画として、現在似たようなサービスや対象者のものはあまりないため、新しい立ち位置として確立できるのではないかと考えている。C さんは「理解してもらえるようなコミュニティに参加できるのであれば行きたいし、その中で難聴でもできるようなアルバイトや仕事を紹介してもらったり、一緒に字幕の映画を観に行くとかをしたかった。あと、肩を叩いたり、聞こえなかったり理解できなかったら、気軽に聞き返されるような友人ができたら嬉しい。」と語り、同類の友人が欲しいだけではなく、一緒に遊びに行けるようなエンタメを掲載することへの需要が確認できた。それぞれの立場から自分の難聴度合いや状況としての意見を発し、さらにもっと良くなるための案なども創出された。設定されたターゲットペルソナのコンテキストやゴールをサービス上で伝えることに成功していると言えるのではないか。

### 5.4.2 調査を通して明らかになった課題点

3 人のサービス対象者への調査を通して明らかになった「Half Of」の課題点を内容別に述べる。

#### Half Of to Half Of に参加する人の選定

A さんは大学で障害を持つ生徒に対する補助金制度を始めて使うことによって前例を作り、その制度と情報を大学のホームページに事務所が掲載したところ、A さんが入学した次の年から後輩で他の身体障害を持つ生徒が急に増えたそうだ。「なんか、仲間が増えた感じがして嬉しかったし、前例を作ることで貢献できた気がした。」と語った。「他の身体障害、例えば盲の後輩がいるんですけど、見かけたら声かけてあげたり、車椅子の後輩にはどこにどうして欲しいかと詳しく聞いて助けてあげます。見かけたら程度ではあるんですけどね。同じ聴覚障害ではないので、それぞれ身体障害によってもどうして欲しいかはわからない。自分もどうして欲しいか聞いてほしいとと思うから、できるだけ詳しく聞くようにしています。」と語り、「Half Of to Half Of」のコンセプトや考えを評価するとともに、課題点としてどのような身体障害を持つ人を企画の中で招いていくかは注意が必要で、お互い異なる障害であるため、どうして欲しいかどこを助けて欲しいかを明確に伝えていく必要があると考えられる。

#### Top ページから 4 つあることが明確に分かりたい

A さんの「Half Of」を触っているときに「TOP」のページに戻りやすいことが分かった。筆者が作り上げた「TOP」で掲載している情報に「ABOUT」と「INTERVIEW」と「NEWS」だったため、他の「Half Of Off Plan」の重要なことがわかりにくくなっている様子で「どこにありますか？」と聞かれた場面があった。サービスの設計とともに、デザインの段階で 4 つの軸となるサービスがあることを明確に示すことが必要であると考えられる。B さんにおいても「「Half Of」がどのようなサービスなのかパッとみてわかりにくい。スマートフォンの設計に合わせて作成をした方がいいのではないか。」という意見があり、現状の「INTERVIEW」

の配置が一番左に設計されていることから、「インタビューはこのサービスの中ではさほど重要ではないのではないか？」と述べ、「もっと見て欲しいサービスを一番最初に持ってくるべき。」と述べていた。

### 「Hearing Aid Adviser」「Hearing Adviser」の料金設定

A さんが「Hearing Aid Adviser の取り組みはぜひ利用したいし、いい取り組みだけれど、ここでは時間単位での料金設定になっている。例えば病院が長引いたとか、もうちょっとメーカーを回りたいとなったときが多々発生すると思う。そのような時は延長料金がかかってしまうのか？」と疑問点を持っていたため、再考が必要と考えられる。B さんも「Hearing Aid Adviser の負担が大きい気がする。もっと料金として高くしてもいいと思う。」と述べた。

### 口話だけにとどまらないコミュニケーションの提案

難聴者通しのコミュニケーションを通した企画を設定しなかったのは、3 章のインタビュー調査の中で「難聴者通しでは聞こえにくい人通しだから会話が弾まない。」という声が挙がったこととや「日本では障害者手帳を取得することが難しく、その制度に対しての不満や日々の悩みを語り連ねるだけになってしまいそうだ。」と筆者が主観的に当事者として判断したからである。しかし、口話の人通しの企画ではなく、半分手話母語者である人を交えることにより、学び合ったり、表情だけでゲームをしてみたり、ダンスや体操など体を動かしてみたり、などの企画が考えられると思われる。

### 「Half Of」というネーミングと各サービスの表記の仕方

B さんは「「Half Of」というネーミングには片耳難聴というイメージがある。難聴者全体を対象にするのか、そうであれば、もう少し分かりやすいネーミングの方がいいかもしれない。最初海外の人が対象なのかと思った。」と述べ、「Half Of」という英語の分かりにくさや、「サービス名も全て英語なので、少し分かりにくいかもしれないね。」と B さんは笑いながら語っていた。サービスの取っ付き

にくさを無くそうと思い、英語の表記にしたが、返ってサービスの内容がわかりにくい表記になってしまっている可能性があり、再考が必要である。

### 「Half Of」はどんな方法で手助けしてくれるかのメリットを明確にする

サービスのタッチポイントを明確にするだけではなく、「手助けをどのようにしてくれるかを明確に記載して欲しい。」と B さんは述べ、実際に病院に行って何をしてくれるのか、補聴器の音をどれくらい知っているのか、音響を勉強しているのかなどにより、サポート方法は異なる。出来ない場合のサポートだとしても、「難聴に関する理解がどれくらいあるのかということだけでもわかっていることで相手に対する信頼度が異なると思う。」と述べていた。病院についてきてくれるというだけのサービスと、補聴器をアドバイスするサービスとでは求められる能力が異なり、ユーザーのメリットを明確に記載する必要がある。B さんからのアドバイスでは、「ユーザーからの評価を載せるのでもいいかもしれない。」と語っており、CtoC のサービスなどのようにユーザーからの評価や実際に使ってみた人からの声を載せると、新しいユーザーが使うことへの壁がなくなるのではないかと考えている。

## 注

1 https://www.wix.com/account/sites

2 https://www.pinterest.jp/

3 https://nannchou.net/

# 第 6 章
# 今後の展望

## 6.1. 結論

本研究では「ろうコミュニティではない、身体障害者手帳を持たない、または持っているが口話を主としてコミュニケーションを図っている難聴者」を潜在的障害者と定義し研究対象とした。サービスモデルとしてデザインした「Half Of」ではウェブサービスであり 4 つの機能を持つサービスの統合として提案をした。「Half Of」を通して難聴者により良い生活を送って欲しいという思いを込めている。ここでいうより良い生活とはウェルビーイング、すなわちエウダイモニアの追求である。エウダイモニアとは「よく生きている (eudaimonia）よくやっている（prattein)」で一時点での幸福とはまた異なる概念で人生全体を通した評価に関わる指標である。2 章では関連研究を述べた。3 章では調査と課題の把握に関して述べた。「Half Of」をデザインするにあたり、難聴の当事者である筆者だけではなく、多角的視点からの意見や経緯の差異などから生まれる課題などを詳細に把握するため、9 人の難聴者と 3 人の難聴者と親しい関係にある人に対して、インタビュー調査を行なった。きこえに関する質問紙を基に、筆者が作成した質問リストに従い 12 人と 1 時間ほどのインタビューのち、課題点や日常での不安を、障害に関する論文の分類に基づき、4 つに仕分けた。「聞こえや聴覚にまつわる身体に関する課題」「コミュニケーションに関する課題」「情報の不透明かに関する課題」「難聴と自己の結びつき」それぞれに分類することで、着目すべき社会問題と「Half Of」で担保すべき課題軸を明確にするためである。4 章ではこのような過程で作成された「Half Of」に関して述べた。「Half Of」は 3 章の調査と筆者の当事者意識の 2 軸で、アカウンタビリティとコミットメントの視点でデザイン

されており、4 つのサービスの集合体である。1 つ目は専門家を一定数設けることで、日常の悩みに対して安心感を持って相談することができるサービス。2 つ目は一緒に病院に付き添いをしたり、何社か補聴器を体験しながら、自分に合う補聴器を一緒に探してくれるアドバイザーをつけることができるサービス。3 つ目は難聴者のための防音施設や音環境、聴覚器に配慮された音に関する娯楽の企画に参加することができるサービス。4 つ目は他の身体障害を持つ人と関わることで、耳以外で他の人の役にたつということを実感するサーボス。以上 4 点のサービスである。「Half Of」の設計は、訪問する人が「サービスを通じてウェルビーイングを感じられるか」を重視した。5 章では設計した「Half Of」の実証調査を行なった。本研究では調査として「Half Of」の有効性を評価するため、都内に在住している難聴者の 20-50 代の男女 3 人に実際に「Half Of」を実際に使ってもらい、体験の中での様子と会話を基に分析した。その結果、このサービスに友人も誘って参加してみたい、もし実際にあったら使用するだろう、このような人に頼めるのであれば安心する、他のサービスにも展開できるのではないだろうかなどの意見を得られた。6 章では本研究の結論を述べた。本研究では、「Half Of」のような難聴という潜在的障害者に対するウェルビーイングなアプローチとして提案した。今回の調査を通して「Half Of」が日々の生活の中での不安を相談するツールになること、「Half Of」を通じて安心して病院や補聴器購入をすることができること、システムや環境に配慮された聴覚娯楽を楽しむことができること、耳以外の身体器官を使うことで他の身体障害を持つ人と助け合いながら関わることができること、これら 4 点に置いて好意的な評価と、今後の展望されるプロダクトを語るなども見られた。

## 6.2. 今後の展望

2018 年 3 月 3 日に WHO が発表した資料に関して、どれくらいの人が認知しているだろうか。私たちが聴覚的情報をコミュニケーションの主として行なっている中で、困難を抱える人が社会の中で一定数の人がいること、不安を持っている人がいることをわかる人はどれくらい存在するだろうか。障害は社会が障害者に

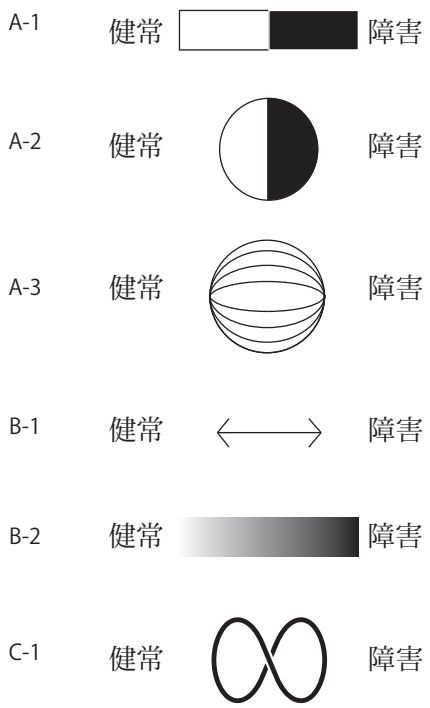



図 6.1 潜在的障害者の今後の立ち位置

対して儲けている障壁、そして、それらがこれまで否定的に受け止められがちだ。「変わるべきは個人ではなく社会である」[1] イギリスのオリバーはディスアビリティの社会モデルをつくりあげ、これまでの個人モデル、医学モデルからの脱却を目指し、社会モデルからものの見方をはかるだけではなく、実践的なモデルの必要性を語っている。しかし、実際には社会モデルではなく、実践モデルが先走り、障害者差別禁止法などによる法律が制定され、社会の理解や認知が依然として進まないという問題を掲げている。1980 年時点では環境因子が「障害」に与える影響を認識していたわけではないのである。1980 年に WHO による発行された国際障害分類初版[2] には、「疾病」と「疾病の結果」を分けること、また「障害」をインペアメントとディスアビリティとハンディキャップとの 3 つで分けるという理解をし、初めての「障害構造論」を提唱した。この 10-20 年で障害に関する論争やモデルが大きく変わったという観点で、筆者は「医療モデルと社会モデル」の二観点からを考え、本研究では「Half Of」をサービスモデルとして提案した。1975 年に「障害者に関する世界行動計画」が、1981 年には「国際障害者年」と言われ、「障害者に関する世界行動計画」が採択されてきたが、これらの宣言や決議は法的拘束力を持つものではなかった。2006 年に国連総会にて採択された「障害者の権利に関する条約」にサインをしたのは日本は 2007 年である。障害者の人権や基本的自由を確保し、障害者固有の尊厳の尊重を促進するため、障害者の権利の実現のための措置等を規定し、様々な分野での取り組みを国に対して求めている。[3] また、2007 年から日本では特別支援学級の制度が始められ、2011 年には「障害者基本法」が、2013 年には「障害者の雇用の促進等に関する法律」「障害者差別解消法」の成立及び改正が行われた。これらの法律の制定により、日本は他先進国には遅れをとっているものの、障害者に対する社会の法的対応は進められている。一方で、技術の進歩に比べて、社会の理解が進められていないことも今後の大きな課題として考えられる。聴覚障害に関しては 2011 年に日本は手話の言語性を認めるなど、身体障害が一種のコミュニティを形成している。障害者が社会的立場を確立してから、今年で 13 年になる。今後の展望とし、聴覚障害のみならず、潜在的障害とされる人へのウェルビーイングの形成のためのプロセスと実証を繰り返し行っていくこと、これまでの障害に対するカテゴリカルで分類化された判定

からディメンショナルな形のシステムに見解を施していくこと、社会が障害を持つ個人のために変わること、そのために技術的措置やデザインのアプローチを入念に検討していくこと、それぞれに対しての検討を進めていくことが求められているのではないか。

# 注

1 Oliver1996a:37

2 http://www.dinf.ne.jp/doc/japanese/prdl/jsrd/norma/n251/n251_01-01.html

3 https://www8.cao.go.jp/shougai/un/kenri_jouyaku.html

# 謝　　辞

本研究の指導教員であり、幅広い知見から的確な指導と暖かい励ましやご指摘をしていただきました慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科の奥出直人教授に心から感謝いたします。デザイン論文を書くことが初めてである私に対して、その都度、適切な知識の道しるべをしてくださいました。論文工房をはじめ、論文執筆にあたり多くのご指導頂き本当にありがとうございました。

研究の方向性について様々な助言や指導をいただき、研究指導や論文執筆など数多くの助言を賜りました慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科の岸博幸教授、加藤朗教授に心から感謝いたします。加藤先生には幅広い視点とともに、研究の相談から書き方の論法、方向性まで日々相談に乗って下さったこと大変感謝しております。

また、研究の調査にご協力いただきました難聴者や難聴にまつわるお話を伺った皆様には心から感謝をいたします。そして他大学の障害学、教育学、社会学の教授方には他大学の学生にも関わらず、論文の方向性や意義、調査方法など丁寧にご指導頂きました。心から感謝いたします。

一年前から様々な観点から一緒にプロジェクトを進めてきました『はじめて聴こえるコンサート』チームの皆さまにも活動通じて沢山のことを学び、喜怒哀楽を共にできたこと、難聴の未来を共に考えることができたことには、本当に刺激を受けました。

最後に、大学院への進学を見守ってくださりました、家族に心から感謝いたします。

# 付　　録

## A. Interview 内容の記録

### A.1 Interview flow

（出逢い：）年齢：性別：（連絡方法：）住まい：（名前：）

【難聴の経緯と度合い、聞きにくい音の周波数 】

【聞こえで困っていること、場所、状況 】

【聞こえなかった時や日々工夫していること】

【（先天性）もし難聴じゃなかったら、やりたかったこと】

【聴覚のテクノロジーで興味にあるもの、試したことがあるもの、試したいと思うもの】

【障害を周りに言っているか、またそれはなぜか】

【周りの人や家族の難聴に関しての反応 】

【逆に配慮してくれた時に嬉しかった行為】

※さらに再質問

### A.2 Interview1

年齢：21 性別：女住まい：名古屋

【難聴の経緯と度合い、聞きにくい音の周波数 】難聴の経緯は不明ですが母が生まれつきだと話しているのを聞いたことがある。 度合いの詳細はわかりませんが右は全く聞こえず左は正常聴力範囲内。

【聞こえで困っていること、場所、状況 】難聴耳側からの音に気づけない事がある。 人の声、車や自転車の音など、視界に入るまで気づけなかったことはよく

あります。それが原因で事故になりそうになったこともしばしば。音の方向がわからない 片方の耳からしか音が入ってこないため方向感覚が全く掴めない。 騒がしい場所での会話が出来ない。居酒屋やファミレス、電車の中などのたくさんの音に囲まれた環境では音の判別ができないため会話ができない。 目には見えないため誤解を招くことがよくある。

【聞こえなかった時や日々工夫していること】できる限り得た情報の中で会話するようにしている。聞こえた単語やニュアンスなどで文章の構成や意味を予測している。 どうしても聞こえなかった時は素直にもう一度言ってもらえるように伝える。

【（先天性）もし難聴じゃなかったら、やりたかったこと】今のところない。 私の場合は左耳が聞こえるため基本的には何でもやっていた。

【聴覚のテクノロジーで興味にあるもの、試したことがあるもの、試したいと思うもの】クロス補聴器、BAHA には興味がある。 しかしどちらも高額なので手が出せない。

【障害を周りに言っているか、またそれはなぜか】親しい友人や職場の上司には伝えていますが大っぴらにはしていません。私の性格上自身のことを話すのにとても勇気がいるので必要のあると感じた時以外は公表していません。

【周りの人や家族の難聴に関しての反応 】家族が難聴に関して話しているのを聞いたことがありません。それもあって私は今まで良くも悪くも社会に出るまであまり気にせず聴者と同様に生活してきました。

【逆に配慮してくれた時に嬉しかった行為】親友が常に健聴側にいてくれる事。(家族でさえそんなことしないのに) そして普通の人とかわらず接してくれること。

【Twitter の名前に「片耳難聴」が入っているのは何か意味あるか】現在使用しているアカウントはリアルの友人、家族には公表しておらず、同じ片耳難聴だけでなく「見えない障害、困難」を抱えている人々と繋がれればと思い「片耳難聴」と記載している。Twitter 上でもリアルの人々に片耳難聴を明かす勇気がない。

【朝ドラは見ているか、またその感想】観たい！とは思っているのですがなかなか見てない。 時間のある時にゆっくり見ていこうとは思っている。 最初に「半分青い」の情報を見た時、「片耳難聴を知ってもらうチャンスだ！」と思っていた

が、見てもらいたい人 (家族や友人、職場の人など) に見てもらえていないのが現状。どうすれば「片耳難聴」を周知させられるかというのはつてに考えてはいるがなかなか難しい。

【障害者手帳を取ろうと思ったことはあるか】ある。ネットで軽くググって諦めた。条件が見事に外れていたため。

【お母様が難聴とのことですが、遺伝性難聴か】高 2 の妹は私と同じく右耳が難聴のようだが、原因、聴力の詳細等は聞かされていない。 親が難聴に関することを話したがらないのかなと思っています。 遺伝性については正直わからない。ただ、妹は小さい頃は体が弱くよく熱を出していたのでそれが原因じゃないかと思っている。

## A.3 Interview2

年齢：18 性別：女住まい：東京

【難聴の経緯と度合い、聞きにくい音の周波数】小学生の頃の検査でわかった。物心ついた頃から聞こえなかった。左耳が聞こえないせいか、小さい頃から右に寄り目だった。視覚に関しては、特に病気ではなかったが、小学校 5 年生くらいから耳鳴りもするようになった。帝京大学で診てもらっている。（ちょっと異常があれば診てもらっている程度）3 年前からちょっとずつ回復をして、突発性難聴になってしまって急遽入院をした。その時に両耳聞こえなくなってしまい、とてもメンタルがやられた。前のバイト先で、お客さんに「あの子聞こえてないね」ということを言われてしまったので、店長から補聴器検討してねといわれ、18 万円の補聴器を右耳につけている。補聴器は寿命が 5 年くらい。クロス補聴器も考えたが、40 万円するからとても渋い。クロス補聴器があれば、音の範囲がとっても広がると思う。音が激しいところでの（建設業務）とかはできないなと思うと、仕事が限られる。今はレジ業務でアルバイトしている。キッチン業務などは音が激しくて仕事ができない。（ものとものがカンカンする音がするため。）男性の低い声が聞こえない。感音性だけれど、骨伝導だと聞こえる。

【聞こえで困っていること、場所、状況】男性の低い声が聞こえない。気圧の感じや天気で聞こえが変わるのが困る。学校が夜間の学校のため、夜なのだが、夜

になると耳の調子が悪く、聞こえづらくなることがある。逆に調子いいときは友達から「今日調子いいね」と言われる。たまに両耳聞こえなくなってしまうときがある。就職はものづくりの現場仕事は耳の関係で辛い。耳のことを受け入れてくれて採用してくれるところでないとダメ。（英語の授業では、）リスニングの時とかは、先生が配慮してくれて、向きを変えてくれたりした。席も授業や先生によっては指定席だったり、くじ引きでも大体位置が特定されていたり、席替えの楽しさがなかったのは悲しかったなと思う。「お前だけ何で席動かないの？」って言われることもしばしばある。

【聞こえなかった時や日々工夫していること】聞こえないとごめん聞こえなかったと言われるときがある。人と話すときは左側に行く。「あ、ごめん、こっち聞こえないんだよね〜」と言いながら、さっと移動する。生まれてから聞こえなかったので、工夫するのが普通になっている。逆に、後天性の人は辛いだろうなと思う。

【（先天性）もし難聴じゃなかったら、やりたかったこと】みんなと同じになる。その時できなかった遊びとか、色々ある。カラオケはすごくいく。音楽も好き。カラオケ行くときは補聴器を外す。ヒトカラにもいくくらい。家族が音楽好きで、音楽家族だったからという環境もあるかもしれない。周りは耳が悪いことがわかっているから、音痴でも気にしていない。席替えの話だと、周りが誰かなって思うワクワクはあるけれども、耳が聞こえていたら、もっとワクワクしたかも。

【聴覚のテクノロジーで興味にあるもの、試したことがあるもの、試したいと思うもの】骨伝導、クロス補聴器。補聴器ガラス音が嫌とかはあるが、その時その時で補聴器と Bluetooth で繋いでいるアプリがあり、そこで日々調節することができる。特に、敏感な人は、頻繁に病院に行くことができないので、アプリで調整したりする。[1] そのほか、スマホのアプリなどは見たことはある。[2] スピーカーは試したことはない。補聴器の値段を下げて、おしゃれ展開と、目立たないようにをどうにかしてほしい。

【障害を周りに言っているか、またそれはなぜか】小学校の頃から周りに言っていた。タイミングは、最初から言う。「聞こえなかったらごめんね」って言う。言っておくと、「あ、結構聞こえてないな」ってわかってくれる。逆に、周りに言わないで、つべこべ言われる方が嫌。自分に関わってくれる人には大体言う。

【周りの人や家族の難聴に関しての反応】家族は聞こえないことを忘れている時もある。家では補聴器をつけていない。家出る時に付けて、家に帰ってきたら外す感じ。「これも聞こえないのかよ」って言われるときが辛い。聞こえる人が聞こえない人の気持ちをわからない時が辛い。聞こえにくいということを忘れられがち。

【ドラマ「半分青い」はどうか】最初は片耳難聴のことが出てきたが、いまは耳のことに関して関係ない。スズメちゃんは何か問題があると、片耳難聴があることに対して、人生で何かあると耳のせいにしてしまうことがあるなと思うが、そう言うところは共感しない。

【スズメちゃんのようなことがあるか】そういう事はないが、アルバイトでも採用になってから、片耳難聴を告げて不採用になることもあるのが辛い。これからの就職活動が辛そうだなと心配になる。

【片耳難聴で逆に良かったなと思ったこと】聞けなかったふりができる。親に怒られたときとかに聞こえないふりができること。難聴だったからこそ、ネット上でコミュニティができたこと。ツイッターのアカウントで知り合えたことで世界が広がったこと。

【なぜ、SNS のアカウントを作ったか】補聴器を買うタイミングで、補聴器のことがわからなかったため、作った経緯だったと思う。

【「片耳難聴」ということがすごいなって思うけど、どう思う？】片耳難聴キクチさんみたいに自分が他にできることで難聴のことを広げられればいいなと思う。やはり、健聴な人にはわからない気持ちだったりするから。

【これから悪くなる進行性なのか？】突発性になったり、これから生きて行く上で悪くなって行くことは確実なので、怖い。前に突発性になった時に両耳が聞こえなくて焦った。聞こえているけど、聞こえないという気持ちが恐怖。突然耳が悪くなった人や、片耳難聴が中途難聴の場合は一年たってもまだ慣れないとかもあると思う。

【耳が悪くて諦めたこと、やめたこと】映画には行く、ライブは怖くていけない、友人の公演などのコンサートには行く。キッチンバイトは音環境が悪く、耳にも悪影響のため、退職した。

【聴覚障害を可視化できたらどう思う？】バイトとか接客業だったら、見えたら嬉しい。スタバとかだとバッチがあり、理解されやすい取り組みだと思った。

【難聴のあるあるとかあったりする？】小さい頃に手話を習わされる。指もじなど。いつ両耳聞こえなくなるかわからないからだと思う。手話はわかりにくいし、動画で無表情の人がお手本を見せている感じが面白くなくてやめた。手話の人口が全体的に少ない。言語取得が難しく、やる気失せる。覚えていて損はないと思ってはいる。いつかは手話検定取りたいと思っている。会話の雰囲気で認知してしまって、早とちりしてしまったり、勝手に解釈してしまいがちで、そのために微妙な空気になったりもする。会話の語尾だけで判断したりもする。難聴だと難聴の作品やメディアを読みがち。「聲の形」とか「レインツリーの国」など。聴こえにくいというのを伝えにくいことが悔しいと感じる。メガネかけていても、何も言われないのに、補聴器つけているとすごい色々言われるのつらい。昔はメガネかけていると、周りに注目されていたのに、いまではファッションになってるくらいだから、もう少ししたら広まると信じている。

## A.4 Interview3

年齢：24 性別：男住まい：東京

【難聴の経緯と度合い、聞きにくい音の周波数】先天的な外耳道閉鎖。耳が塞がって生まれてきた。覚えはないが、小さいころにシャワーを嫌がることから両親が見つけた障害だった。今まで二回手術をしており、1 回目は小学 3 年生で、耳に穴を開けた。耳の中に水が溜まって膿まないようにするため。もう 1 回は大学 1 年生で、穴を開けて、鼓膜を作り、鼓膜と蝸牛をつなぐ骨を作るための手術を大学病院にておこなった。どちらも耳の中の機能をしっかりするために行なっており、聴覚の聞こえ自体は変わっていない。右耳が聞こえない。詳しくは調べていないが、全くではないかと予想する。感音性なので骨伝導は聞こえるかもしれないが、試したことはない。障害者手帳は取ろうと思ったことはない。障害を感じて過ごしてこなかったためだと思う。

【聞こえで困っていること、場所、状況】右側に人がいると、無意識に移動したりするクセがある。右の方向の音が聞こえない。距離感や方向性、感覚というこ

とではないと思う。前はトラックが来ていて気づかないなどもあったが、視力的に気づくことが多い。居酒屋などに行っても、静かなところでないとわからないので、会話に参加しにくいなと思う。ディスコミュニケーションに気づいたのは、やはり大学に入ってからで、大きな理由はないが、片耳難聴によって相手と距離感がつかめていない、会話がうまくいっていないのかもと思うことも多い。歩きながら話したり、二人で話す時、座るときなどは、聞こえる方に立たせたり、座らせたりするようにする。居酒屋でも話したい人の隣に行くようにするなど工夫しているが、もし聞こえなかったらしょうがないなと思うようにしている。

【聞こえなかった時や日々工夫していること】片耳のコミュニケーションとして、疑問なのか、協調なのかなど、相手の文脈を聞こえた単語で解釈してしまう。

【(先天性) もし難聴じゃなかったら、やりたかったこと】何も諦める、やめる、いわれるということは一つもなかった。居酒屋のバイトもしたし、言わなければとなったらいう程度。お客さんがなんといっているかわからないことも多かったが、やり過ごした。周りに言われることはなかったが、コミュニケーションの中で、聞きたい話が聞けなかったなど、不利に感じることはある。誰かからそう思われているかもと思うことはある。

【聴覚のテクノロジーで興味にあるもの、試したことがあるもの、試したいと思うもの】補聴器が小さく、軽くなればつけてみたいなとは思う。スピーカーなども知らなかった。音楽も好きか嫌いかだと、好き程度。聞くときは聞く程度。ライブも行には行ったことがない。片耳しか聞こえないから、残っている耳を大切にしたいと思っている。友人もライブの音やクラブのスピーカーの音で難聴になってしまった人もいて怖い。落語とか、コンサートなども性格的に部屋から出ないタイプのため、行かない。

【障害を周りに言っているか、またそれはなぜか】言う必要性がないと言わない。先輩や先生などに聞き変えることが多くなる、なりそうだと思ったら言う。驚いたのが、みんなの反応がナチュラルだったことで、「あーそうなんだー」って感じだ。

【周りの人や家族の難聴に関しての反応】家族は難聴ではない。逆に自分の喋る言葉が小さいので、親から難聴に関して言われたことはない。

【逆に配慮してくれた時に嬉しかった行為】「配慮がない」ことが「配慮」だと思っている。ナチュラルな感じを求めている。個性はいいように働くものであるので、片耳難聴は個性だとは思っていない。難聴は悪い方にしか働いていないため、明るく個性として取り扱うつもりはない。将来は、一般の企業に働くことはできなさそう。それは片耳が聞こえないからもあるかもしれないが、片耳が難聴ということは社会に出たら、ただ単に言い訳にしかならないと思う。今は、大学教員を目指している。

## A.5 Interview4

年齢：28 性別：女住まい：横浜

【ご両親の難聴の度合い、聞きにくい音の周波数】難聴の度合いや周波数などは忘れてしまいましたが、音は補聴器を付けて大きい音がかすかに聞こえる程度。家庭内のコミュニケーションは口話７割と手話３割。 外部の方とのやりとりは私が手話と口話を交えて通訳している。

【もし、ご両親が難聴でなかったら、こうだったかもしれないと思ったこと】もっと親子仲良く２人でご飯とか買い物とか行っていたではと思う。

【聴覚のテクノロジーで興味にあるもの、試したことがあるもの、試したいと思うもの 】あります。 両親にも人工内耳を勧めたことはあるが、聴覚の神経が切れているらしく、意味がないと言われてそこから特に何も調べていない。

【難聴団体やNPOなどに入られたり、ご相談に行った経験】相談には行ったことはなく、行く予定もない。

【ご両親の障害を、美礼さんは周りのご友人やご関係者さんに言っていたか 】言っていた。 親の仕事何しているのかや家庭の話になった時などに話す感じで特に意味はない。

【周りの人や家族の難聴に関しての反応や話題に上ることはどれくらいの頻度であったか 】じゃあ手話出来るんだ！凄いね！と言ってくれた反応が多いが、過去に１人だけ、障害者の子とは仲良くしたくない学校に来ないで、と言われた事ある。話題は親や家族の話題にならない限り出さず、自分からわざわざ話さない。

【逆に配慮してくれた時に嬉しかった行為 】健常者が健常者と話す様に聴覚障害者の両親と楽しげに話してくれた事。

【SNS のアカウントを作られた経緯 】TV では障害者の子供は決まって「親が障害者で良かった。」と言い美化される。確かに層思ったこともあるが、悩んだ事の方が圧倒的に多く、健常者の子供だったらこんなに苦労してなかったのにと思うことも多い。その思いを発信したかったのと、 聴覚障害者の方がもっと世の中で活躍出来る様、コーダの自分にしか発信できない事も少なからずあると思うため。また、コーダの子供達が少しでも良い親子関係を築ける様に私なりに気づいた事など発信している。

## A.6 Interview5

年齢：22 性別：女住まい：大阪

【難聴の経緯と度合い、聞きにくい音の周波数】4 歳の時ぐらいにおたふく風邪（流行性耳下腺炎）になり、その頃から左耳が聞こえなくなった。幼いなりになんか左耳が聞こえにくいと思い母に伝え、診察を受けて難聴が発覚したらしいですが、原因不明と言われた。最近調べていて、おそらくムンプス難聴だろうなと思っている。 度合いについては、全く聞こえていないと感じている。幼い頃聞こえなくなった頃からおそらく左耳の聞こえは変わらず全く聞こえていない。定期検診に行っていないため左耳にどの程度の聴力があるか把握していないが、おそらく全く聞こえていない。

【聞こえなかった時や日々工夫していること】難聴側に人がいて、席を代わってもらえない時や言い出せない時は、さりげなく健聴側に手を添えて聞こえやすくしている。体を捻って健聴側の耳を相手の方に向くようにしている。飲み会でくじで席を決めるときは、片耳難聴を伝えている人に代わってもらい、無理な時は諦める。 歩いている時はさりげなく自分が聞こえる側へいくことが多い。「あれ？いない？」と相手に探されることがあり、肩をたたいたり話しかけたりして自分の存在を表すようにしている。また、バスや電車の席は、乗る際にどこに座れば聞こえるかを把握しつつ、そこに座れるように自分の導線を決めて移動する。降りてから歩く時の自分の位置も気にしないといけないため、降りる時の自分の導線

を決めて移動する。 ご飯を食べに行くときは伝えている人とであれば、配慮してくれたり忘れていたら自分で言って「こっち座るわ」など自然にするようにしている。伝えていない人とのご飯の際は、ちょうど聞こえる席に座ればそのまま言わずですが、聞こえない席になりそうな時は、耳のことを伝えて席を代えてもらう。 小中高の時はクラス替えの時に毎回先生に伝えていた。席替えの時に（左耳が聞こえず右から先生の声を聞きたいため）左の前の方にしてもらっていました。先生やクラスによって席の決め方は変わっていたが、くじ引きしてから代わってもらう時と、自分だけ引かずに固定の時、前の席だけのくじの時に引く（左側だけのくじはないので）があった。一年ずっと先生の教卓の真横の時もあった。 事前に伝えられるときは伝えて、途中困った時に伝える時と困った時自分で頑張れるところまで頑張っていた。最近は人に伝えるスキルが上がってきたため、伝えて配慮してもらうことが上手くできるようになってきたと感じる。

【（後天性）聞こえなくなってから変わったこと、やめたこと、新たに始めたこと】変わったことや始めたことはない。

【聴覚のテクノロジーで興味にあるもの、試したことがあるもの、試したいと思うもの】補聴器は、全く聞こえないため効果はないと医師に言われた。試したことがあるものはない。最近自分で調べて知りましたが、クロス補聴器は一度試してみたいと思う。片耳難聴用のメガネが発明されたと知った。少し気になっている。

【障害を周りに言っているか、またそれはなぜか 】障害とはあまり捉えていませんが、家族や親戚以外に、特に親しい友達や大学の先生や実習先の先生、大学の同学部の同期には最初に伝えている。 親しい友達は、話す時や遊ぶ時など困る時が多いとため、分かってもらっていた方が配慮を求めやすいから。小中高では、クラスで仲のいい人、よく行動を共にする人には伝えるようにしていた。 大学などの先生については、授業の時は自分で気をつけているが、実習や就職の際に困ることや配慮してもらうべき時があると思うので、自分の弱みとして伝えておくようにしている。 高校まではクラスや部活全体に言うことはなかったが、大学生になった時、同学部の同期が 25 人と少人数だったことと 4 年間過ごすことを考えて、分かっておいてほしいと思い最初にみんなに伝えた。

【周りの人や家族の難聴に関しての反応】特別視はほとんどされない。困った時に配慮してくれたりぐらい。嫌なことを言われたりすることはあまり経験したことはない。何度か、片耳難聴のことを初めて伝えた時に、難聴側から「あー」と言われて「聞こえる？」と遊ばれたようにされて、イラッとしたことがあるくらい。

【逆に配慮してくれた時に嬉しかった行為】大学生１年のとき同学部の同期に全体に伝えたあと、バスや電車とかで「どっちが聞こえないだっけ？」と覚えていてくれて、こちらから何も言わずに配慮してくれたことが嬉しかった。他は、歩いて会話している時に自然に難聴側から健聴側に位置を代わってくれたこと、席をとってくれる時にわざわざ左側を空けてくれること。ご飯を食べる時に、静かな場所を選んでくれる事、喋りやすいようにカウンターを選んでくれることなど。聞こえない方を覚えていてくれて自然に配慮してくれたり、確認して配慮してくれたり、そういう優しさがとても嬉しい。自分が困らないように、また相手に気を遣わせないためにも、自分で伝えて配慮を促す努力も必要だなとも思う。

【難聴で諦めた事、難聴ではなかったらやりたかったこと】難聴側ではなかったらやりたいことや難聴が原因で諦めたことについて、音楽をステレオで聴きたかったこと。自分の中で音楽は結構順位が高くて、J-POP も聴きますしピアノや吹奏楽をやっていてクラシックも聴くので、音の臨場感というものをしっかり感じることをしたかった。例えばオーケストラの音の広がりなど。あと、ステレオタイプしか聞けない機器で、左右違う音が聞こえる曲だと、ちゃんと聞きたいなともどかしくなる。モノラルに変える事ができるものがあればいいなと思う。片耳しか経験してないので、両耳聴こえる感じを一度経験してみたいと思うことはある。どんなだろうと想像がつかないため。 難聴が原因で諦めたことは、ない。覚えてないか、無意識に避けているのかもしれませんが。複数人の会話はちゃんとできたことがあまりないので、何も気にせずしてみたいと思う。また、小中高の時は、席替えは諦めていた。聞こえない席に行ったら自分が困るだけなので、くじ引きの楽しさとかどこの席になるかドキドキ感とかは諦めていた。仕事についても、ピアニストも夢でしたが難聴が原因というより才能や金銭面で諦めた。今目指している作業療法士という仕事は、片耳難聴でも自分が頑張れば普通になれ

る職業だと思っているので、少しハンデがあるとだけ思っている。寝る時の体勢に困る。私は右を向いて寝たいのですが、右耳が聞こえる方なので、目覚ましが聞こえないと不安で落ち着かなくて、結局左に向いて寝る。右を向いて寝ることもあるのですが、その時はやはり目覚ましが聞こえないので困る。

## A.7 Interview6

年齢：24 性別：女住まい：東京

【難聴の経緯と度合い、聞きにくい音の周波数 】右耳が聞こえない。3.4 歳の時に祖母が電話を代わった時に、聞こえていなかったことから気づいた。高度感音性難聴で、おたふくになりかけだった時があり、幼少期に多かったためそのためかもと思う。

【聞こえで困っていること、場所、状況 】公共の場所ではやはり困る。座席が決まってしまっているシチュエーションで困る。初対面での会話や、事情を話すまでの関係にならない時の会話なども。小さいことは、クラス替えのタイミングで言っていた。私立の中高一貫になった時に選んで友達に言わなくちゃと思った。

【聞こえなかった時や日々工夫していること】歩いている時は聞こえる方向に移動するキープの術が身についた。また、自分から大きい声を出す、空気感を出すこと。聞こえなかった時に「え」って言う。2 回目で分からなかったら、当てずっぽうで言うようになった。聞き間違えを笑いに変える。聞き返しづらい人に関しては、口話で何を言っているか理解する。先輩だったり、立場上聞き返しづらい時は大体で判断する。初対面で返すコミュニケーションはだいたい決まっているので、音は聞こえるけれどもなんて言っているかわからない時がある。飛行機は一回耳が変になった時があり、耳抜きを意識してやるようになった。

【もし難聴じゃなかったら、やりたかったこと】難聴じゃなかったら、映画をもっと見に行ったかもしれない。今はライブや映画が苦手。ギャーギャーした場所が苦手なので、健聴だったらもっと楽しめたかも。音楽は自分でもやっているくらい好き。イベントとかにも興味ない。飲み会もあんまり好きではない。

【聴覚のテクノロジーで興味にあるもの、試したことがあるもの、試したいと思うもの】補聴器はつけられない。つけたこともない。感音性のため、治らない

と言われて、聞こえる耳を大切にしようと思っている。クロス補聴器を試してみたいなと思う。どういうものか漫画で伝えて見たい。

【障害を周りに言っているか、またそれはなぜか】びっくりした表情になったり、引かれたりする時があり、選んで人に言うようになった。引いた感じのリアクションになることはなぜだろうかと思ったが、障害っぽさがあり、聴覚障害が身の回りにいないからなのではないかと思う。逆に片耳聞こえないくらいなら大丈夫でしょっていう人も多い。

【周りの人や家族の難聴に関しての反応 】

【逆に配慮してくれた時に嬉しかった行為】障害を言った時に「あーそう何ですね」くらいだった時。移動してくれる人とかに関しては尊敬する。片耳が聞こえない人は何で忘れちゃうの？って思うので忘れないことはショックではないが、覚えてくれるととても嬉しい。

【片耳が難聴によっての不安】両耳が聞こえなくなる確率が高いため、耳のケアをしている。親になることへの心配あるかも？音の方向がわからないので、子供に気を使う。一緒にいるにあたって妥協するポイントを考えなくちゃならない。

【キクチさんの漫画の話、デートの話でどのタイミングで言う？】彼氏になる人には両思いだと確信しないと、言わない。片思いになった人には言わない。両思いで私のこと好きになってくれると思っている人にしか言わない。タイミング的には 4 回目のデートくらい。デートしている上で言わなくちゃならないタイミングが出てくる。席替えは小学生までは配慮してもらっていた。中学からは普通に混じって席替え。就職面接の時には絶対言わない。自分の弱点を言って、受かる確率を下げるようなことはしたくない。

【片耳難聴のアカウントを作った経緯】大学 3 年の時に思い悩んで来た時に「片耳が聞こえなくて日々工夫しているアイデア力を褒めてくれ」と思った。片耳を聞こえない人に共感やシェアをしたかった。最初に片耳難聴の本を探したが、なかったため、ないなら自分で作ろう。本名、フルネームでやるのは嫌だったため、名字だけならと思い、命名した。片耳難聴の人に見つけてほしいと思った。わかりやすいネーミングにして、開設当時ツイッターが一番勢いあった。

【聴覚障害の友達はいるか？】ツイッターで知り合った人がいる。耳カレッジ

首都大学東京でのイベントで知り合った。

【難聴は個性だと思っているか】障害を持っている人を障害であり、病気であると思っている。この耳が好きだけれども、障害の一種であると思っている。個性の一言では片付けられないと思ってはいる。状態は障害だけれど、そこから起こる行動は個性だと思っている。韓国アイドルで日本語上手くならないで欲しい。日本語下手な外人の方が可愛い、そんな感じと同じかもしれない。プリーズタグというプロダクトを作った。片耳難聴を初対面で話すタイミングがない時に見えない障害を見える化できたらいいなという思い。

## A.8 Interview7

年齢：24 性別：男住まい：東京

【恋人が聴覚に障害があると知ったときどう思ったか、またそのことが何かしらマイナスに働いたか。】　特段意識しなかった。

【聴覚障害を知って、なにか行動で気をつけたことはあるか。心配したことはあるか。】なるべく聞こえる耳の右側にいるようにした。特に心配した事はない。

【聴覚障害を忘れることはあるか。】普段からあまり意識していないが、イヤホンやヘッドホンを装着させる時に思い出す程度。音関係の時に思い出すことが多かった。

【聴覚障害により、デートで諦めた場所やシチュエーションはあるか。もし、障害がなかったらやりたいとも同時にあればお願いしたいです。】特になし。あっても無くても変わらないと思う。

【恋人を紹介するときに障害に関して言うか。】言わない。もし何か聞かれたら「片方の耳が調子悪い」程度で答えると思う。

【試させてあげたいテクノロジーや技術はあるか。】モノラルな鳴り方ではなく、ステレオの鳴り方が体験できる技術。

## A.9 Interview8

年齢：21 性別：女住まい：東京

【難聴の経緯と度合い、聞きにくい音の周波数 】難聴になったのは 2 年前の 2016 年で右耳は健聴で左耳は全く聞こえていないので、聞きにくい音の周波数などはわからない。

【聞こえで困っていること、場所、状況 】難聴側から話しかけられると、聞こえないのが 1 番困ること。初対面の人やあまり面識のない方相手だと、難聴だと言うことも言いづらくて、有耶無耶にお返事してしまうことが多く、相手に申し訳ないなといつも思っている。音の方向性音がどこから聞こえているのかわからないのも困っている。今まではどこで音が鳴っているのかすぐわかったが、難聴になって以来わからなくなってしまった。後ろから自動車が来ていても、気付けないことがよくある。また、場所に関して、騒がしすぎる場所と静かすぎる場所は苦手。騒がしすぎると健聴側の耳が聞こえすぎて痛くなってしまい、静かすぎると難聴側の耳鳴りが大きく聞こえてしまうので、適度に音が聞こえてくるような場所が落ち着く。

【聞こえなかった時や日々工夫していること】とにかく、人と話す時のポジショニングを気にするようにしている。会話しやすいように、なるべく話し相手の左側を歩くようにしている。出来れば相手に気づかれないようにスムーズにポジショニングをとるようにしている。

【後天性で聞こえなくなってから変わったこと、やめたこと、新たに始めたこと】聞こえなくなってから変わったことは、外に出る機会が難聴になる前に比べると極端に減ってしまったこと。聞こえに関することではないですが、難聴になって以来目眩や吐き気に襲われることが多くなったので、外出が減ってしまった一因だと思う。

【聴覚のテクノロジーで興味にあるもの、試したことがあるもの、試したいと思うもの】聴覚のテクノロジーの部類に入るのかわからないが、現在 TRT 治療というものを受けている。

【障害を周りに言っているか、またそれはなぜか】家族や親しい友人には話している。

【周りの人や家族の難聴に関しての反応 】健聴だった頃と比べても、あまり変わっていないと私は思っている。ただ、聞こえにくかったり、聞こえなかったと

いうことを言うと少し大きい声で話してくれるようになったと思う。

【逆に配慮してくれた時に嬉しかった行為】話し相手が難聴側にいた時に、「ごめん。こっち (難聴側) 聞こえにくかったね。そっち (健聴側) に移動するね。」と配慮してもらえた時は嬉しい。

## A.10 Interview9

年齢：42 性別：女性住まい：東京

【難聴の経緯と度合い、聞きにくい音の周波数 】生まれつき両耳難聴で進行性だった。大学生の頃には周りに言って補聴器をつけていた。大学まで普通教育で育った。どんどん悪くなっているので、子どもが保育園に入ると同時に障害者手帳を取った。鼓膜の張りが弱くて、手術ができないと言われたことがある。小さい頃は左だけしか悪くなかったが、右耳もどんどん弱くなった。

【聞こえで困っていること、場所、状況 】3 人以上での会話はやはり困ることが多い。話すときに相手の顔、口を見ながら喋ってしまうことが多いので、気にしていた。今はしょうがないと思っている。

【聞こえなかった時や日々工夫していること】別の言葉に言い換えてもらう。説明を施したり、修飾語をつけてもらうことで、会話がわかったりするから。

【（先天性）もし難聴じゃなかったら、やりたかったこと】音楽がもっと好きだったかもしれない。【聴覚のテクノロジーで興味にあるもの、試したことがあるもの、試したいと思うもの】

【障害を周りに言っているか、またそれはなぜか】

【周りの人や家族の難聴に関しての反応 】

【逆に配慮してくれた時に嬉しかった行為】

【mixi はいつはじめたか】子育てを機に始めた。目的としては子育てで困っていることや趣味、あとは整理整頓に関して発信はしないけれども、閲覧専用でできたらいいなと思っていた。

【mixi でどんなんことを求めているか、どの程度見るか】

【難聴者用の音に関するコンテンツ企画があったら行くか】

英語、外国語、中国語音楽みたい

【議事録】慶応の学生になります。（成田）変わらないんだね、デザイン。（小池さん）慶応の出身ですか？（成田）文学部なんです。大学はどこですか？（小池さん）大学は理系なんで、今は難聴に関して研究しています。　聴覚障害の中でも手帳が取りにくい人、障害者手帳が取れない人がより良い生活ができるためにどうすべきかを勉強研究しています。素晴らしいですね。（小池さん）ただ、こういう風にお話伺うのが難しいなと思っていて、手帳を持っている人は団体に入っていたり、学校も違ったり、手帳が取れるレベルだと違うコミュニティがあると思うけれども、手帳が取れないような難聴の人はSNSに集いがちだなと、そのような人たちへ話が伺えたらと思っています。お願いします。突発性難聴、片方だけ聞こえない人は多いけれども、そういう人は片方完璧だからそういうような人とはまた違って、難しいところだなと思う。私も片方は全く聞こえないんですけど、もう片方は聞こえるので普通の生活ができます。飲み会やざわざわしたところでの会話は難しいなと思う。（成田）じゃあ、左側は常に壁なんですね。（小池さん）ドラマの半分青いみたいな感じですね。難聴の経緯や度合いを、先天性後天性などを伺えれば（成田）感音性で70くらい。子供の時は5歳くらいに聞こえてないのではとなって、先天性ではないけれども、家系的に耳がお弱いみたい。耳が遠くなるよりも早く、耳が悪くなった、体質的に弱い。小学校からずっと普通の学校。録音してる？私滑舌が良くないから、後から聞き直してね。（小池さん）ありがとうございます。（成田）子供の頃、片方だけ補聴器をしていて、左しか悪くなかった。当時は補聴器業界で両耳するということが少なかった。だからどうしても補聴器のボリュームを上げて、左だけで、補聴器をつけている方だけで聞くということに慣れてしまった時に、だんだん右耳も落ちてきてしまって、いざ右につけてみようと思った時に、うまく適応できなくて、だから左しかつけていない。（小池さん）今もつけていますか？（成田）今も左だけつけています。右は雑音が多くなってしまうだけっていう感じで。（小池さん）右をつけてみましょうとなったのはいつ頃ですか？どのタイミングですかね？大学生くらいの時20歳くらいの時。定期的に耳鼻科に行っていたりしますか？何年に一回行っているとかありますか？あんまりない。データ的にどういう風になっているということは手元になくて、大きな病院に行ったらカルテとかはあるけれどもくらい。聞こえにくいな

と思ってから右もつけてみましょうとなったけれども。今からもう 20 年くらい前に両耳つけるのが当たり前みたいに、音には方向性があるからという常識ができた。いざ、両耳つけようと思っても機械に適応できなくて、mixi のコミュニティでも小さいうちから両耳つけたほうがいいですよって書いてあったりした。（小池さん）ちなみに、先天性じゃないということは、どこらへんが悪いということはわかったりしますか？（成田）神経がダメな人は人工内耳が使えると思うのですが、それは使えない。神経的なことじゃなさそう。鼓膜のはりが悪いみたい。太鼓でもはりが弱強いものだと良く聞こえるが、それが鈍い。（小池さん）聞こえなかった時に、工夫していることはありますか？（成田）別の言葉に言い換えてもらう。自分からもどこが聞こえるっていうのも、「それっていうこと？」って言い換えるようにしている。それで聞こえないときは、諦めたりする。お年寄りの人は大きな声で何回か言えば、わかったりするがそれができない。（小池さん）会話の中で一つの言葉がわからないと会話についていけないことが多々あると思いますが、それを流しますか？聞き直しますか？（成田）私以外と話しているときは聞き流すことが多い。途中から今の話ってこういうことと形で聞きなおすことはある。マンツーマンのときは聞きなおす。身振りで聞こえない、集中しているという身振りをすると、相手も聞き直してくれる。顔が聞こえていない顔をしているなどということもある。（小池さん）今は専業主婦ですか？働いていますか？（成田）今は、障害者手帳を持っていない時に就職して、電話のやりとりなどで聞きなおすことが多い。（小池さん）電話はどっちで取りますか？（成田）電話は左でとっていた。その頃は電話機を補聴器対応の電話機にしてもらって、補聴器にも電話機モードがあって、切り替えをしてやっていたが、やはり無理だった。経理など会社内で済むような仕事にしてもらった。その頃からメールが普及するようになった。その頃はまだ共用のパソコンだった。電話がやはりメインだった。仕事的には良かったが、産休育休に入って、そこから変わってその時に手帳を取ってくれないかという話になった。それは会社からですか？（成田）そうですね、法定人数以上とる必要があったので、新たに人を雇うよりは今いる人に取ってもらったほうがいいから。（小池さん）その時嫌じゃなかったですか？（成田）前に行ったときはその域でなかったので、となったことがあった。（小池さん）それはまだよかったとき

ですか。（成田）そう 50 くらいの時。そのときはじゃあ出ないものはしょうがないねという話になった。次に二人目の育休になった時に、ずるいのだけど、保育園が入りにくいということで事情があると保育園入りやすいかなと思って取った。一回自主的に取りに行ったら、年齢とともに年々悪くなっているみたいで、今度は取りましたという形で会社に報告をした。保育園は関係なかったかもしれない。6 級ではあまり資格にならないらしい。一応みんなアピールしないと入れないとよくいうからね。（小池さん）車は運転しますか？（成田）免許は持っているけど運転しない。（小池さん）耳がというわけではないですか？（成田）そうですね。運転が下手だから。（小池さん）今の日常生活で特に困っている、場所や状況などありますか？人数など。（成田）大勢居たらみんなが楽しくしてくれれば嬉しいし、何人かいると誰かは助けてくれる。（小池さん）周りの人に聞こえにくいことは言っていますか？（成田）すごくわかっている人としか付き合わなくなっていることはある。PTA や子供の役員などがやらないといけないことがある。会議になると聞こえないので出来ませんという。だからみんな知っている。子供は問題なさそう。（小池さん）どれくらいの仲の人に言いますか？（成田）次も会う可能性のある人にはいう。初めての人でも。どうしても顔を見つめてしまうので、そこで違和感を感じられることが多い。お店の人でも言ったりする。お店の人に言うと、紙とかを使ってくれる。言った方が自分にも良いことだと思う。（小池さん）学生時代はどう言う風にしていましたか？（成田）授業がわからないことを教えてと言っていた。（小池さん）クラスメイトは知っていましたか？（成田）そうですね、ゼミや授業の人もだいたい知っていた。（小池さん）苦労したことはありますか？（成田）学生時代はむしろ見つめてしまっても、帰国子女だと思われて、そうだったら良いんだけどねと話していた。その時に顔を見つめてしまうと言うことに気づいた。（小池さん）もし、難聴でなかったらやりたかったこと、諦めたことありますか？（成田）音楽ができたらよかったなと思う。親がクラシック好きだったのですが、聞いてもどこが良いかとわからない。聞こえる人でも音楽好きでないとわからないことだし、と思っている。音楽は聴きますか？（成田）あまり聞かない。余裕がない。忙しくて。（小池さん）ライブやコンサートは行きますか？（成田）あまり行かない。人混みが嫌い。（小池さん）性格上ですか？（成田）耳と関係している

とは思うけれども。劇団四季は見たりする。目で見るほうが情報量多くて楽しめるのかなと思う。（小池さん）一つの案で、難聴者が聞こえやすいデバイスや技術などがあったりして、その一つで音情報を楽しめる環境、落語会ができたらいいなと思っている。（成田）落語の人って滑舌が良くないよね。アナウンサーのように喋っても面白くないのだと思うけれども。（小池さん）落語聴きますか？ラジオは聴きますか？（成田）あまり聞かない。字幕が出るほうが楽。（小池さん）音だけの娯楽はあまり接しませんか？（成田）そうですね。（小池さん）私おそうだと思う。補聴器以外で試したことがある者はありますか？（成田）骨伝導は協力検査の時くらい。今は進化していたりするのかな？スピーカー、手元にスピーカーつけるのであれば、テレビに字幕つければいいかなと思う。子供が小さかった時に起きないようにテレビを字幕で見ていることが多くて。（小池さん）音を大きくしないといけないからと言うことですか？（成田）音自体は大きくないとは思うのだけれど、音は補助的なものと思っている。（小池さん）今生放送でも字幕が出て便利ですよね。（成田）ドラマやアニメは口の動きがわからないからよくわからなくて今まで見なかった。字幕が出る位置を自分で設定したり、文字の大きさが選べたり、画面の外に出るようになったらいいなと思う。災害が起こった時に出るような画面構成になったらいいなと思う。健聴者の人と一緒に見る時にそういうデザインが欲しい。（小池さん）目で見る情報のほうが頼りになっている感じですか？（成田）そうですね。（小池さん）周りの人に聞こえにくいと言った時の反応はどうですか？（小池さん）そうなんだくらい。どっちからのほうが聞こえやすいか、手話やっている友達を紹介してもらったり、です。（小池さん）手話はできますか？（成田）できないです。考え方から違うと言いますね。（小池さん）周りがしてくれたことや配慮で嬉しかったことはありますか？（成田）席で聞いてくれたりしたこと。場所や会話についていけているかどうか聞いてくれたりしたこと。（小池さん）結婚なさった方はいつ頃ですか？（成田）学生時代に知り合った人で、おばあちゃんと一緒に住んでいて、大きな声で喋ったり自然にできる人だった。言葉の言い換えがうまかった。聞こえないと別の言葉に言い換えてくれた。理解がある人。（小池さん）言いにくいなと思う。目に見えない障害に関して言うのは難しいなと思う。（成田）コミュニケーション手段は色々ありますからね。（小池さ

ん）mixi を始めたのはいつ頃ですか？（成田）子育てのことを相談したいと思ったのが最初。コミュニティを探しているうちに、難聴に関して見つけた。2006 年。上の子供を産んだ時。（小池さん）難聴関係のコミュニティに入ったのはいつ頃とかありますか？（成田）わからない。が、手帳がないときに入ったので、割とすぐ入ったと思う。手帳あるけれどもね。（小池さん）そういう方も結構いらっしゃりますよね。（成田）あまりこういう人が集うコミュニティはないからね。（小池さん）難聴コミュニティはいくつもあって、そのようなコミュニティを知恵袋ではないですが、難聴者のためのコミュニティを作ったらどうですか？（成田）匿名ですか？（小池さん）匿名にしようと思います。（成田）管理人さんによると思う。荒れると思う。今の管理人さんはいい人だなと思う。書き込みがあると反応している。整理収納のコミュニティに関しても管理人さんによるから、人によると思う。（小池さん）mixi は 1 日何回かチェックしたりしますか？（成田）1 日 1 回くらい。（小池さん）コミュニティに関わらず、自分から書き込むことはありますか？（成田）整理収納は見るだけ、閲覧専用。食事系は投稿したりする。（小池さん）mixi は当事者や体験した人が投稿したりすることが多い。専門の人の意見が聞きたいという思いはありますか？（成田）あるかもしれない。でも、難しいかなと思う。お医者さんとか。補聴器もメーカーによってこんなに違うのかと思うことがある。そこらへんが格付けではないけれども。家電製品ではあるようなメーカー横断的に語ってくれる人がいるけれどもそういうのがあればいいなと思う。（小池さん）ちなみに補聴器はメーカーや医者からの勧めとかですか？（成田）父が悪くなった時にリケンがいいよと言われていたが、私自身はリオンできたから、それに慣れていたから。納得できない感じがあった。メーカーによってこんなに違うのかと思った。小学校の時に、別で通っていた言葉の教室でリオンに勤めている人だったから、耳がメーカーの特徴に慣れていて、リオンだった。メーカー横断的にオススメしてくれる人がいいなと思う。（小池さん）お子様が聴覚的には不自由だったりしますか？（成田）聴力系の能力は男の人に遺伝するらしい。男だから遺伝するわけでもないのかな？（小池さん）男性だからというわけでもなさそうですね。確率論になりそうですね。（成田）人の声の中で聞きにくいパーツはありますか？（成田）高いほうが聞こえやすい。（小池さん）ここの周波だけ聞こえないという

わけではなく、デシベル的に聞こえないという感じでしょうか？（成田）家族と会話した時に誰が聞きやすくて、誰が聞きにくいということですよね？（小池さん）そうですね。（成田）誰というより、滑舌。歯並びが悪くて顔を見てくれないと、聞きづらい。聞き直しますか？（成田）聞き直します。（小池さん）何か難聴に関して相談するところはありますか？（成田）今日こういう聞き間違えしちゃったということは夫に話したりする。最近は相談あまりしなくなった。（小池さん）耳鼻科は定期的に行っていますか？これ以上何もできないからもう行っていない。花粉症にならないようにするくらい。（小池さん）健聴者になりたいという思いはありますか？（成田）そんなにない。（小池さん）聞きたい音、音の情報などで聞いてみたいおとはありますか？（成田）電車がなんで遅れているのか、駅でのアナウンスなどは、携帯で教えてくれるので助かっている。旅行先とかで、自分が遅延情報を登録していないところの時には困るだろうなとは思う。もうちょっと他の外国語、中国語ができたらいいなと思う。中国語は音楽みたいな感じで、音の高低が合っているか判別してくれるアプリがあるのだが、全然できない。音楽的才能と同じだと思うのだが。英語も受験勉強レベル。（小池さん）きっかけはなんですか？（成田）中国に父が行っていたというのと、貿易関係の会社なので、中国語ができるといいなと思った。見るだけでは同じ漢字だと思って。聞くほうに疲れてしまう。今は授業一つだけで疲れる。聞こえる、というより長い時間集中して聞こえるようになればいいなと思う。他の人よりも集中して聞かないとダメだという認識があって、そこが一番疲れる。今の仕事は書類のチェックで耳も使わない。長い時間の会議などはない。長い時間聞けたらいいなと思う。クラシックなども、視覚的情報があればと思う。プロジェクションマッピングみたいに誰かの意図が入っている必要がない。オーケストラがあったら、バイオリンがこれくらい、サックスがこれくらいという音を示すものがあると、意識しながら聞こえて楽しいかなと思う。やはり目の助けが欲しい。芸術的、最新技術である必要はない。（小池さん）そういうのがもしあれば行きますか？（成田）そうしたら行くと思う。（小池さん）他に示して欲しい情報とかありますか？（成田）そこまでないほうがいい。聴覚がおろそかになってしまうので、単純なもの。楽器ごとにヘルツが出たり、円が大きくなるなどの表現。（小池さん）滑舌みたいな話であれば、

文字があれば聞くということはありますか？（成田）落語もあらかじめ、ちょっとあらすじがわかったり字幕があればみる。お笑いも子供が見るときは字幕見ながら見ている。聞こえない人のための落語会は参加しにくい人と参加しやすい人といると思う。（小池さん）ちなみに小池さんはどうですか？（成田）一人で行くのであれば、聞こえない人のための方が行きやすいが、誰かと行くのであれば、手元で字幕が出る程度のものがあればと思う。今は博物館などでも、近くに行くとその説明が出たりする。聞こえるから、音や笑い声は楽しみたい。（小池さん）ゼミの先生の本は本屋さんに置いていたりしますか？（小池さん）あります。デザイン思考のゼミです。ウェルビーイングに関して学んでいます。（成田）文学部社会学社会学専攻だった。こんな勉強ができるんだと思った。子育てしていて思ったのは、聞こえない人のコミュニケーションと自閉症の人のコミュニケーションのとりづらさは似ている。原因は異なるけれども。自閉症も視覚的に訴えかけると適応できる子が多いみたい。こういう点からも発見があるかもしれない。子どもが聞こえなかったらどうしようという心配もあったけれども、その時に自閉症の子どものお話を聞いた時に気が楽になった。もっと理解のある世の中になったらいいなと思う。（小池さん）聞こえにくい人の理解が進んでいないと思う。聞こえない人、聞こえる人、聞こえにくい人で別れてしまっていることに、問題として考えている。（成田）そこにまた耳が聞こえない人の中で別れていて、自閉症の人の軸も考えられると思う。私も周りに自分と同じような状況の人がいない。自分がスタンダートと言い切れてしまうこともある。（小池さん）言葉の教室の人がお父様が耳鼻科の先生だった気がする。高崎の方の宇都宮の手間の小山というところにある。（小池さん）相談したい人という人の時に、自分はまだ聞こえるから、もっと聞こえない人には相談しにくい。（小池さん）

-対話後の mixi にてお話そびれたなぁと思いついたのが、自分の声がどれ位の大きさなのかすぐにわかるようなアプリがあると助かるなと思いました。聞こえないとつい自分の声が大きくなってしまって、、、今日も最後の方、大声だったのではないかと思います。有川浩という作家のレインツリーの国という話は難聴の女の子が主人公なんだけど、自分の声の大きさが分からなくて声をだせないみたいなシーンがあったはず。別に難聴でなくてもつい大声になってしまうおばさん

方にも役に立つかも。

あと、専門家の意見を聞きたいという件、補聴器メーカーを横断した評価の他に、難聴でも働きやすい職種や資格とかをアドバイスしてくれる専門家が学生時代に欲しかったです。私はなんとか学歴と縁故がありましたが、コミュニティでも苦労されてる方の書き込みありますよね。

ほかにも何か思い出したら、こちらでメッセージさせていただきますね。必要なかったら切り捨てて下さいませ。色々大変だと思いますが、頑張ってくださいね。では、また。

## A.11 Interview10

出逢い: mixi 年齢：37 性別：男性連絡方法：mixi 住まい：東京名前：吉澤

【難聴の経緯と度合い、聞きにくい音の周波数 】子供の頃から中等度

【聞こえで困っていること、場所、状況 】電話メール

【聞こえなかった時や日々工夫していること】だいたいこういうこと言っているなということをわからなかったら聞く全部聞こえないのではなくて、一部部分なので

【（先天性）もし難聴じゃなかったら、やりたかったこと】カバーはできている特に耳が聞こえなくて諦めたことはない音楽カラオケ好きだし、ライブバーもやったり、運転もする。ハモリができないその影響があるかもしれない

【聴覚のテクノロジーで興味にあるもの、試したことがあるもの、試したいと思うもの】

【障害を周りに言っているか、またそれはなぜか】

【周りの人や家族の難聴に関しての反応 】

【逆に配慮してくれた時に嬉しかった行為】調べてくれた手帳を持つといいよということを教えてくれた

【mixi はいつはじめたか】

【mixi でどんなんことを求めているか、どの程度見るか】

【難聴者用の音に関するコンテンツ企画があったら行くか】

【議事録】

難聴の度合いと経緯をお願いします。（成田）少なくとも子どもの頃からで覚えてはいない。左は中等度以上くらい。右は問題ない。（吉澤さん）耳鼻科に行っていますか？（成田）昔はかかっていたが今はもう通っていない。（吉澤さん）子どもの頃はいつ頃かわかりますか？（成田）健康診断で分かったと思う。左が全く聞こえないことを分かった。機械が壊れたかと思った。小学生くらいの時。（吉澤さん）ある一定のヘルツが聞こえないということはありますか？（成田）全体です。（吉澤さん）普段困っていることはあること、気を遣ってしまう場所や状況はありますか？（成田）聞こえない方の側で話しかけられると集中力が切れる。重要な場所だと聞き逃すとまずいなと思う。お仕事とかですか？（成田）その人の状況や病気などデータを入れていかないといけないから。口頭でこういう病気で病院に行っていましたということを記録に残さないといけないので、特に聞こえない状況に入ってしまうと、反応できない時がある。（吉澤さん）お仕事の内容はどんなことを？（成田）人と接する、介護職。（吉澤さん）年齢は高齢者の方と接することが多いですか？（成田）職場の人は20代からとばらつきがある。80代90代と高齢な方なので耳が遠い人が多い。（吉澤さん）特に何人以上の会話だと厳しい、とかありますか？（成田）人数よりも場所。場所で聞こえないときは多々ある。友達だと、「悪いけど聞こえないから、こっちに」ということは言う。（吉澤さん）私も聞こえないのでよくわかります。周りの人には言っていますか？（成田）最初に言っています。何かの話の流れでこっちが聞こえないということは言う。言わなかった時に自分に不都合がかかった経験があるので。（吉澤さん）それは友人関係ですか？（成田）中学時代によく聞こえなかった時に言われた。一番言わないといけないときは車を運転するとき。教習所の人は左に座るから、「すみません、左耳が聞こえないので」と先に言っていました。（吉澤さん）車も結構運転しますか？（成田）今はあまり運転しない。それは運転が単純に乗らなくなったから。耳の関係ではない。（吉澤さん）聞こえなかった時に工夫していることはありますか？体を向けるなり。（成田）だいたいこう言うことを言っているなと言う想像で、状況で判断する。分からなかったらきく。実際に聞こえないことは言葉の始めや終わりだったりキーフレーズだったりする。会話のつながりでなんとなく判断する。それで合っていますか？と確認する。（吉澤さん）もし難聴だと分かったときに聞

こえないことで諦めたこと、できなかったことはありますか？（成田）右が問題なかったのでカバーはできていると思う。耳が聞こえなくて諦めたことは特にないと思う。強いて言えば、音楽がもっと上手だったかもと思う。音楽はちなみに好きですか？（成田）好きです。カラオケ好きだし、ライブバーなども行きますし、歌ったりもします。音程もずれていない。ただ、左と右で音楽がステレオサウンドを体験できない。ハモリが全くできない。それは影響しているかなと思う。（吉澤さん）難聴の種類は感音性難聴、伝音性難聴とどちらかわかりましか？補聴器以外の機器は試したことはありますか？（成田）ないです。右が聞こえなくなりだしたら、つけると思う。多分左につける。だから今は大丈夫かなと思っている。（吉澤さん）悪くなった時用に情報を集めたり、手話を勉強していたりしますか？（成田）手話は学校で少しやりましたが、忘れましたね。（吉澤さん）障害は目に見えない聴覚障害であるが、周りに言うタイミングは何かあったりしますか？会社の付き合いでクライアントさんや一回限りの人に言うかなどありますか？（成田）重要な人だったら初対面だったら言う。教習所の人だったりなど。知っている友達だったら多分言っている。（吉澤さん）学生の頃はどうですか？（成田）言っていなかった。左右で反応の度合いが違うから向こうも気づいてはいたと思う。仲良い人は知っていたと思う。（吉澤さん）お仕事決める時に耳のこと考えましたか。（成田）特に考えなかった。実際バイトをしてみて困らなかったから、大丈夫だなとは思っていた。（成田）介護関係の職業にと思っていましたか？（成田）最初は公務員になろうと思っていた。経済の専門学校に通っていて、職業訓練で介護を学んで資格が取れると聞いて取った。（吉澤さん）電話の時などどうしていますか？（成田）自分は右で取るので、問題はない。（吉澤さん）ご家族の方は聴覚状況どうですか？（成田）母親が年齢重ねて耳が遠く放っているが、遡っても耳が悪いと言うことはなかった。（吉澤さん）周りの人が配慮してくれたことで嬉しかったことがありますか？（成田）別の障害で手帳を持っている友人が調べてくれた。話を聞くとこれくらいの級を取れるよ。持つど便利だよと言ってくれて、サービスなどを教えてくれて嬉しかった。（吉澤さん）今は手帳持っていますか？（成田）診療記録などを出さないといけないのでまだ取っていない。（成田）

会話後：実は 10 年前くらいに mixi でブログを書いたんです。難聴に関してな

んですが 3 本くらい、それは mixi を通していろんな人に会うことが多くなって、難聴のことに関して気にしないでほしいという内容でした。自分としては難聴で小さなことで困ることはたくさんあるけれど、周りの人にはそれで気にしてもらいたくない、気遣ってもらいたくないという思いがあります。（吉澤さん）

## A.12 Interview11

出逢い: mixi 年齢：44 性別：女連絡方法：mixi 住まい：東京名前：風間順子さん

【難聴の経緯と度合い、聞きにくい音の周波数 】2 年前に障害者手帳をとった中途と先天性とは異なると思うひどいことをたくさん言われた最初は泣いていたが今は強気 10 年前の友人に会ってから、手伝ってみた理解できていなかった、イライラされてしまった雨が降っていると聞こえづらい常連さんに 10 年前くらいから。自覚はなかった。子供の時は一切引っかからなかった。彼氏から行ってみたほうがいい 27 歳の時に彼氏が行ったほうがいいよって行ってくれた防ぎようがないから、悪くならないようにしなければいい父親が突然死して、ショックで一気に悪くなった 60 後半くらい悪くなってしまった。34 の時に、行った病院で、医大に行った。半年に一回くらい聴覚の検査にと障害になってから、相談する人がいない。耳が悪くなってからでないと補聴器を使おうと思わなかった慈恵医大の先生で補聴器を使いたいと思っていると行って、障害になるということが怖かった母親も受け入れられない。子供の時から環境があるけれども、今更聴覚障害の人と仲良くしたいとは思わない。今までの友人と仲良くしたい。今更手話をやったところでどうでしょう。手話を覚えたところで、外国語と一緒だと思う。子供の頃から悪かったら、生き方を変えなくちゃいけない。子供の頃から大人になってからの障害は生き方を変えなくちゃいけないと思う。それが今も辛い。悪くなっても聞くことに頼ってしまう。メインは聞く生活。全ての社会的弱者であると思う。耳が悪いということをわかって雇ってもらえてるけれども、感音性なので聞こえる人お葬儀屋で仕事をしている広告の仕事をもともとやっていた。喋る速度仕事の人は声がわかりやすい人によって理解が違う

【聞こえで困っていること、場所、状況 】女の人の声が聞き取りづらい。二人

以上は辛い電話の時はリオネットという会社の補聴器他の病院を mixi ですすめられた。神尾記念病院では相談してくれた。ちょっとしたことは市の病院で、福生での病院に基本的に行っている自分のカードに耳が不自由ですシールを貼ってくれる洋服の特徴なども記載してくれる専門の病院ってこんなに違うんだなと思った。普通の病院などもやってほしいなと社会的弱者っていうことだと思う。困ったなと思ったこと、人身事故で何かあったかがわからない。振り替え輸送のことが聞こえなかった。耳が不自由な人に対しての相談する場所を知らない

アピール、ポスター、病院、市庁舎にあるべきだと電話以外がいい、耳が聞こえないネットで調べてもあったりなかったりするケータイ、パソコンで引っかかるサイトが異なる。他の障害と一緒にポスターがあれば、と思う

【聞こえなかった時や日々工夫していること】人によるけれども、聞きなおす聞こえているふりを名前なども雰囲気で会話ができることが多々ある。周りに理解してもらえないことが辛いずっと付き合いがある友人には会いたくない。昔の知り合いに会いたくない会話はできる。会話での雰囲気が変わるのが嫌だ

自分で努力してどうのっていうのとは違うと思う他の障害などは努力で済むかもしれないけれども、目が見えないとかもそうだと思うけれども、点字などもそう。6 級程度なども理解がない、国からの援助もない耳が悪いと辛くても、補聴器をつけてもっと外に障害者にならないくてももっと助成金などを充実させられればと思う子供は補聴器の助成金を出すのに、大人はランクが上だといいかというと、補聴器の寿命、5 年管が引っかかってしまう。耳が疲れる視力も落ちてしまったつけ慣れていない軽いものなのに、かさばるだけで嫌に感じるカサカサする音が響いてしまう会社の事務的な広報、お花の請求書、セレモニーのや

【（先天性）もし難聴じゃなかったら、やりたかったこと】

【聴覚のテクノロジーで興味にあるもの、試したことがあるもの、試したいと思うもの】ケータイのアプリをあ Petraiex というのを考えてみた集音器だとダメだから、集音器で拾って補聴器で聞くという形テレビは見なくなった本などが好きだったからリアルタイムで見ないとおもしろきない

音楽は好きですか音痴だと思っていたのだが、イエローモンキのコンサートを 10 年前に行ったが、うるさすぎて聞こえなくなっていた。得意な言葉だけが浮い

て聞こえる昔から聞こえる歌、昔から知っている

低音が良く聞こえるからピンポンは聞こえないけれども、

エンジン音が聞こえてしまっていて、一人で運転している分には、

【障害を周りに言っているか、またそれはなぜか】

【周りの人や家族の難聴に関しての反応 】理解してもらえない友人、人はたくさんいる諦めるというよりかは怖いと思うようになった友人からの電話は誰見ても障害がないように見えてしまう都合のいい人しか聞き分け脳直がある周りの協力がないと

【逆に配慮してくれた時に嬉しかった行為】周りが社長が理解あるようでなかったとき、奥さんが代わってかけてくれたりする諦めたことは人間関係聞こえなくなってから始めたことが、お城を見ていくこと、写真を撮るようになった旅行などもいくようになったみんなに大丈夫だと思われているけれども、社会に出るためにもお金がいるという状況聴覚障害 6 級程度後だと、あそばと言われているみたいな感じ拝観料がたタダ夜行バス、交通関係が割引られる

【mixi はいつはじめたか】12 年前父親が亡くなってから、友人からインターネットをやってみたら、紹介制で入った知らない人と会話するタイプだった顔が見えないことをいいことに

【mixi でどんなんことを求めているか、どの程度見るか】1 日必ずマイミクさんの日常をみておきたいと思っている親切にしてくれる人が多い

【難聴者用の音に関するコンテンツ企画があったら行くか】最初は友人だった天気がわるいなどは健常者には言えないどういう風に痛いって言いてもわかってもらえないわかってもらえる悩みではないからいうのをやめてしまった

障害に対して

ブログを上げた時に聴覚障害だけではなくて、ためになること、予防、最初の入り口になれレアいいなと思っている天然だと重わっれている

情報をもらえる場所を知らないアピールがもっと欲しい補聴器とかにももっと支援してくれれば音もうメーカーなどもモニター価格にしてくれる人メーカーさんと協力してな何かできればなと思う補聴器なども買うことになっても、オーダーメードで失敗したくない

【議事録】もともとパソコンを使う仕事をしていたり、聞こえが食べ物の味覚と同じように人それぞれ異なる。だから、会社であの人聞こえないよねというとみんなが聞こえにくいという。（順子さん）それは滑舌ではなくてですか？（成田）感音性難聴なので音によって聞こえる、聞こえないがある。低音のほうが聞こえる。声が高めだと聞こえづらい。女の人の声が聞こえづらい。それをわかってもらえないと、聞こえる人とばかりしゃべろうとすると、男好きと間違えられる。耳が悪くてと言うと、そういうことは卑屈に聞こえるから言わないほうがいいという人もいる。聞き間違いが最初は多かった。当時の社長がぼそぼそと言う人だったので、みんな聞き取りづらいというが、私は聞こえないだったので感覚が違う。自分がおかしいのではなく、相手のしゃべり方が悪いと思っていたので、自分は耳が悪いと認識するまでにまず時間がかかった。電話も音量が変えられたので。周りの友人から調べてみたほうがいいと言われた。（順子さん）それはいつごろですか？（成田）ちょうど 10 年前くらいだった。今 44 で、病院でいつからですかと言われるが、自覚は無かった。昔から営業事務でなまっていたり、滑舌が悪いと誰もが聞き間違えるが、日々仕事をしていくと慣れていく。声やしゃべるトーンや名前を覚えたりする。会社の人で「なんちょーず」と冗談で言っていたくらいだった。検査で引っかからない程度で悪かったのかもしれないと今になっては思う。（順子さん）子供のころは引っかかったことはありますか？（成田）一回もなかった、初めて調べたのが 34 歳のとき。そのときに彼氏が行ってみたほうがいいのではといって、そのときに 52-53 デシベルと言われて、聞きなおしが多い程度で今ほど全然聞こえないと言うことはなかった。27 歳のときに付き合っていた彼氏が聞き間違いで大喧嘩したときがあった。今思うとそのときには結構悪かったのかなと思うことがある。防ぎようが無い、これ以上悪くならないように予防しましょうと言うことしかないのでどうすれば言いかわからない。そのときにちょうど父親の突然死を経験して、脳出血で暦の誕生日のときに家で孤独死してしまってその遺体を見つけてしまったことで、精神的にも身体的にも壊してしまい、そこ一気に聴覚も悪くなった。そのときには 60 後半といわれた。紹介して貰って慈恵医大に行った。予防が大切だから、半年に一回行きましょうといわれて予約を入れたがその間に父が亡くなった。落ち着いてから病院に行ったらそのときの担

当の先生とは違っていてかなり酷いことを言われた。障害に対してなったばかりのときに、相談する人がまずいない。インターネットやてきとーに調べると、補聴器をつけたほうがいい、日本とアメリカの補聴器をつける基準が違うということなどがわかった。補聴器は早いうちからつけておいたほうが顕在能力が働くため聞く力が戻るが、補聴器は高いため買おうとも思わない。だから、耳がもっと悪くならないと経済的にも余裕があるわけではなくて、補聴器は本格的に悪くなるまで使わなくていいと思っていた。補聴器はわからなかったので、慈恵医大の先生に補聴器の相談しに行った。（順子さん）両耳悪いんですか？（成田）私は右が少しよくて、右が左よりも悪い。それはそのまま同じように悪くなっていっている。悪いのは両方だが本当に悪いのは右耳。65 と 68 くらいだった。そのときに先生に「なんであなたが有利になることを書かなくちゃいけないんですか」と言われた。最初は障害者になる自分が受けいれなかった。小学校のときに聴覚障害の子がいて、補聴器をつけていて、発音が悪くて、いじめられていたのを見て、自分も障害者になったらいじめられると思った。耳が悪いと言われて最初は障害者になるのがいやだと、さらに先生にそのようなことを言われてすごい泣いた。あと、先天性と中途の違いというのは、自分の子供が障害者だと思っていないからまず母親が受け入れられない。子供のころから悪かったら、そのような環境の友達や学校だが、途中からなってしまうと、いまさら聴覚障害の子と仲良くしたいとは思わない。例えば手話が出来ない。そうすると、手話が堪能に使える人についていけない。長年の知見があるので、今までの友達と仲良くしたい。手話を覚えても出来ない。それがわからないから、みんなには手話をやれば良いでしょと言われるけれど、やったところで誰と話せるの？病院とか大きな公共の施設だと違うけれども、コンビニでも市役所でも基本的には手話が出来る人がいない。手話を覚えたところで、私にとっては外国語と同じ。手話を覚えても私と会話できる人がいないから、手話を覚える必要性はまず感じられない。でも、子供のころから悪かったらその子にとって母国語だから必要だとは思うけれども。中途は周りの環境や生き方を変えないといけない。小さいころから悪かったら、それに合った趣味や仕事が付くけれども、突然耳が悪くなったら今まで聞く仕事、しゃべる仕事をしていたら、それができない。大人になってからの障害は下手すると今までの

自分を捨てないといけないと思う。それがいまつらい。あと、ある程度勘でわかる。（順子さん）それは口を見てと言うことですか？（成田）それは子供のころから悪い人だと思う。見ることに頼っていた人は見ることだし、聞くことに頼っていた人は利くことに頼ると思う。だから、悪くなったとしても、やはり聞くことに頼ってしまう。聾になったらまた違うと思うが、メインは聞く生活。すべてのものにおいて、障害者のために世の中に出来ていないから、障害者は社会的弱者だと思う。耳が悪いことを知っていて今の会社に雇ってもらっているが、何かあると電話で確認しろといわれるし、聞こえる人と聞こえない人がいるということをアピールはしているが、自分と会話できるのだから他の人とも出来るでしょと。聞こえる人と聞こえない人がいるし、向き合っているときは何かジェスチャーをしてくれたりするけれども、電話になるとそれが出来ない。いま働いている会社が葬儀屋さんなんですが、もともと事務だったらということでやっていたが、本当は電話当番がほしかったらしい。元々広告の仕事をしていたので、技術やノウハウを持っていたので、会社で PR の人を頼みたかったらしく、本当は事務当番がほしかったけれども、会社のパンフレットなども作っているという仕事をいましている。社長とかはソフトが入っているというだけで全然わからないから、自分で問い合わせて聞いて言われてしまう。たまたま電話が聞こえやすい人だったら出来るし、聞こえないと出来ない。そこで疑問に思われてしまう。速度などもある。早口だとわからない。しゃべりは基本的には葬儀やさんで葬儀の司会などもするので聞きやすい人が多くて、男性社員も多いから聞こえやすい。高齢者を相手にすることが多いからかもしれない。聞こえづらいという人だと何か合ったら声かけてねといってくれるが、健聴者は全く。理解が人によって異なる。（順子さん）こういう状況がつらい、何人以上だとつらいということはありますか？（成田）二人以上だとつらい。どうしても自分が対応しないといけない仕事があるときがあるので、補聴器を耳穴式と耳かけ式で買った。今はとりあえずリオネットを使っている。mixi で慈恵医大をつぶやいていて、日によって聞こえなかったり、神尾記念病院がいいと聞いて、他の人もいいといっていたので行った。行ってみたら治らないことには変わりないが、でも何でも相談してください。患者さんの味方なんでと言ってくれた。本当に親身になってくれた。今は神尾記念に行って、

今住まいがあきる野なので、ちょっとしたところは市民病院に行った。そこは耳の鼓膜を破ってしまったときがあってそのときに行ったのがきっかけ。ご意見書とか重要なことは神尾記念病院に行っている。遠いというのと、人気の病院なので、予約も初診の時のみで予約が出来ないから3時間待ちとかになってしまう。でもどの先生も親身になって聞いてくれる。他の病院と全然違うのは病院の診察券に「耳が不自由です」っていうシールを張ってくれて、いつ自分が呼ばれるか分からないし、トイレも行けないし、神経を研ぎ澄まさいと、という状況だったが、神尾記念病院はそういう人が当たり前にいるから、聞こえないということを診察券に書いてくれたり、カルテに着ている洋服や特徴などを書いてくれる。（順子さん）すごい！（成田）そうなんですよ。ベージュのズボンはいています、とか看護師さんが探しながら呼んでくれる。だから肩の力を抜いて気楽でいられる。専門の病院ってこんなに違うんだなと思った。普通の市営の病院もシール張ってくれるだけでもしてくれるとなと思った。（順子さん）それだったら、普通の病院でも出来そうですよね。（成田）どこの病院でもやろうと思えば出来ると思うけれども、やってくれない。そういうところにも社会的弱者っていうことを感じる。健常者のためにしか考えられていない。障害者のために

2522

会話後：

## A.13 Interview12

成田さんご連絡ありがとうございます成田さんの事を私もきちんと知らずしてお話しして申し訳ございませんでした。成田さんご自身も聞こえ難さと日頃より戦い葛藤されたご経験者だったのですね。娘は難聴だと、カラオケに行くのも気の知れた仲間でないと行けない、でも音楽は大好きだからいつも音楽を聴いては練習してます 音楽は良いですよ！パワーをもらったり、癒されたり成田さんも音楽好きですか？2018年4月29日 21:34 成田 美沙樹いえいえ！ そうですね、とはいえ私は左耳は全く聴こえませんが、右耳は通常通り聞こえるので、あまり困難はない方なのではないかと思います。というのも、両耳聞こえる人生を過ごしたことがないからかもしれませんね、、 実は、私は音楽はあまり好きではなく、カ

ラオケも 3 回ほどしか行ったことがありません。ただ、昨年頃から、聞くようにするように習慣付けるようになりました。 娘さんはどちらの耳も聞こえない中、音楽を聞いているのでしょうか？ 聾学校の見学などもさせて頂き、どちらも聴こえない方や生徒さんは、音楽の授業もリズムやダンスなどの内容が多い印象がございました！（とはいえ、私自身はリズム感覚も音楽センスも残念ながらないのですが、、、笑）2018 年 4 月 29 日 23:06

成田さん、頑張り屋さんなんですね！きっと、左側から話しかけられる事で困った事おありじゃなかったでしょうか…右耳だけで聞く事もかなりお疲れじゃななないかなぁと心配です。夕方以降とか疲れてないですか？右耳のケア、大事に大事にしてくださいね娘は補聴器を外すとほとんど聞こえません。ですがクリアネスイヤホンと出会い聴覚活用が出来るように（聴覚活用を意識するようになり）聴力が上がり、更に音楽が好きになったようです。5 歳から 14 歳まで新体操をしてました。音楽に合わせるスポーツだからこそ、人の何倍も時間をかけて演技を身体に染み込ませてました。今の娘があるのは新体操で学んだ事がかなり大きいです！軟体動物ですよ笑頑張った成果として広島県で一番になり、新聞・メディアで沢山取り上げていただきました。24 時間テレビの広島バージョンにもでました。難聴の人は聞こえ難くても、諦めず色々チャレンジしてる傾向が強い印象があります。その分、健聴の方より苦労や挫折も多いですが、負けたくない意地が強いですね成田さん、私も全くリズム感が無く、酷いもんです まさに、イメージと体が全く合ってません 2018 年 5 月 1 日 14:23 成田 美沙樹娘さんとてもいいご体験されていると思います！ そうなんですね！　クリアネスイヤフォンと音楽との出会いや体を動かしてリズム感覚を身に付けることができたこともいい経験だったのではないでしょうか。コミューンもこの時の体験でしょうか？ 私の場合は、そうですね、、私は片耳が全く動いていなかったこともあり、音響における右脳の働きが弱い感じがします。逆に本を読んだり、詩を読むことがとても好きなので、そっち側に影響を受けることが多かったように思います。あとは、学部が建築学科だったので、視覚的な芸術に頼っていたような感じがします！竹安さんは普段どのようなお仕事をされているのでしょうか？ もし、お時間よろしければ、実際にお会いできればと思うのですが、いかがでしょうか。。 私自身は学生ですので、

竹安さんのご予定に合わせられます！　小一時間ほど、娘さんのお話や、音楽などのお話などをお聞かせいただければと思っています！2018 年 5 月 1 日 17:32

娘とコミューンが出会ったのが中 2 の時で（今は大学 1 年生）その時点では英語が箸にも棒にもかからないような成績でした。ですが、コミューンを使用し始め英語に興味がわき、成績も上がりました。ですがコミューンを使用していない期間の英語が全く頭に入っていないので受験は大変でした。成田さん、娘も本が大好きでよく読んでます。マンガはほとんど読まなくて活字からイメージをわかせながら読む事が好きといってました。詩を読まれるって素敵 !! 建築を学ばれてるのですね！これまた素敵！私も成田さんの事をもっと知りたいです。ですが、私は広島に住んでまして お仕事はユニバーサルサウンドデザインではたらいてます 広島にお越しの際はお声がけ下さい 2018 年 5 月 1 日 19:17 成田 美沙樹広島にお住まいなんですね、、！それはそれは大変残念です、、、！ 確かに、私の場合も英語の問題は大変でしたね、、ヒアリング能力が自分自身もなかった印象があります、、 私も活字が好きです！漫画よりも！ 文字で音を想像したしするのがとても好きです。 それと同じくらい、空間を構想するのがとても好きで、学部では都市計画を学んでいました〇 ユニバーサルサウンドデザインで働いていらっしゃるということで、難聴という問題に日々携わっていると思うのですが、直感としてで大丈夫なので、印象を伺いたいなと思っておりまして、「はじめて聴こえるコンサート」はどう思われるでしょうか、、? 私も難聴という生まれつきの野性を持っている人間として、難聴という問題の難しさは肌で感じているつもりではありましたが、それ以上に聴こえ方が人それぞれで違ってくるなと考えるようになりました。現段階の企画書などをご覧いただきまして、感想などを伺えればなと思っております !!　（私はただの学生でして、代理店の人間ではないので、ご安心ください !!! 笑）

## A.14 調査 A さん

年に 3 回くらい病院に行って、補聴器を調整してもらっている。生まれつきか、わからないけれど、どんどん悪くなっている。65 生まれつきだと、何が聞こえていないかわからない

体育での説明聞こえないのが普通すぎて、グループワーク、テーブルで話すことが難しい 3 人だったら、間に挟まりたい橋にいると、橋の人には普段の絡む人にはいう先生がマイクをつけてくれないマイクをつけた後に課題の説明したりするロージャンマイク焼き物、建物、文化、民俗学とかが好き IT で電話がない電話が取らない固定電話はできない周りで電話していたらやりにくいアイフォンでも車の走行音で聞こえないことがあるイヤフォンで電話したりする音量大きくしたり 10 メートルくらい先の人からうるさいと言われた外で動画は見ない電車で音楽や動画を見てみたい気にして下げると聞こえない今は、寝てるか、ケータイやっている。ライブは行かない、音楽は楽しいと思ったのも、高校三年、友達とのカラオケに行きだして、友達が 4 年くらい同じ歌をうたう。抑揚のない歌は大丈夫

喋りが抑揚がないと言われた、そんなこと言われてもと思った興味があまり湧かないから、できなかったことはない吹奏楽とか、音楽自体に興味が湧かなかった海、プールの時に補聴器を外さないといけない不安遺伝したらどうしようお母さんとかはそうではない忘れてるくらい心配して欲しいとかはない補聴器の調整とかも一人で行くついてこられても病院に行くときは聞いて欲しい説明がわからない、聞いてないことがあるから銀行の新しい口座の話が早すぎてついていけなかった対面でカウンターで注文したとき入れたいものはありますか、でないですと言ってしまった会話を予想してしまう行ったことのないお店は行きにくいわいデックス、を小学校の時性能が悪かった今後、マイクを使うかもと思ってフォナック

障害学生が増えたこと前例を作ることができた soar あったかハウス大学生が主催している拠点が名古屋、15 人くらい大学-社会人合ったら行きたい場所の問題東京、千葉ならいける字幕ついているよ、電池が安い補聴器メーカーの視聴最新補聴器眼鏡屋で買わないほうがいい夕方にはきつい小学校の時に特別学校で

『議事録』

## A.15 調査 B さん

性別：女性連絡方法：口頭、インタビュー、DM 住まい：横浜名前：ゆかこ

【難聴の経緯と度合い、聞きにくい音の周波数 】120db 補聴器で音は入るけれども、わからない。生まれつき、補聴器あり、2 級　生まれてすぐ　3 歳一般教育、

2 歳から自動発達新卒ソニー、骨の病気を持っていて、子供が持っていた。なかなか病例がなかった。成長が知りたい。データって、大事。情報。難聴に戻って、調べた。ブログはあるが、知りたいのって、また違う。立ち上げたがのが、2016 年。二人目を妊娠して、ワークショップで人が集まって、情報が集まった。ソニーと並行してやっていた。ボリュームが多くて、起業・

【聞こえで困っていること、場所、状況 】恋愛。聞こえのせいにしていた。学校では授業がわからない。雑談がわからない。盛り上がりがわからない。あとから聞けない。就職してから、ミーティングで英語の時についていけない。予測して喋ってしまう。文章の中でわからないことがある。ミーティングは全部わからないから、大事な時は工夫しながら、会議をしていた。評価も良かった。悲しかったのは、集中していた時に、みんながランチに行ってしまった時。お互いの気持ちがきの使いの仕方が大変。雑談でいつの間にか知っていた時、知らない時。自分だけ知らなかった。

【聞こえなかった時や日々工夫していること】勝手に考えないようにしていた。こっちから見た時と、違うから。なぜを聞くようにしていた。人間関係は気をつけっていた。普段からしていた。行って欲しいと行っていた。教えて欲しい。

【（先天性）もし難聴じゃなかったら、やりたかったこと】昔は遠距離で電話ができたら、おじいちゃんおばあちゃんと電話ができない。不満がない。

【聴覚のテクノロジーで興味にあるもの、試したことがあるもの、試したいと思うもの】自分がやりたくてとかはない。情報を得るためには色々ある。電話リレーも使っていない。補聴器くらい。

【障害を周りに言っているか、またそれはなぜか】自分から言うようにしていた。学生時代は大変だった。

【周りの人や家族の難聴に関しての反応 】そうなの？って言う反応どうすればいい？

【逆に配慮してくれた時に嬉しかった行為】いっぱいある。雑談も共有してくれる。口見てくれる。気を使ってくれる。気を使わせていない、さりげないサポート。

※以下再質問

補聴器なくす。あとでつけようと思って、なくす。病院は行っていない。変え

るタイミングで。

聞こえない子供を持った 06 才までの親に向けて、情報。本人の就労、小学生にも、本にもソーシャルスキル。手話も覚えちゅう。聞こえないご両親も。言葉の派生。言葉を派生しながら、覚えるけれども、パイナッp る、パイン、の違い。発達心理学、行動心理学をやりたかった。普段から通じないから結構平気。手話ができるか。手話通訳者。どう言うやり方で補助してくれるか何をしてくれるか、メリット手話ができるかどうか、両耳は手話を考えた方がいい。聾文化を考える健聴者、健常者の違い

ペルソナに関して、アドバイスもらえていていいかも何をメインにしたいのかわからないネーミング Half Of 補聴器のアドバイザーに関しえわからないとそれぞれの違いがわかる人そう言う音っていうその中でわかるならばそれをアピールすべきできるなら、できるというべき、手話ができるか批判の対象になる粗探し言いたいことがある人 hotyoukigyoukai 難聴業界補聴器業界業界世界が 1020 人 1 万人　2000 人、・毎年マーケットを考えた時に知り合いてきに回さない方がいい楽しい方はバッシング受けなそう補聴器の音響学の勉強をしているか、などアドバイザーが大切。今後ともご指導、ご鞭撻を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

人が集まっていることはいいかも結構路線変えたり、などしている。仲間がいることに関して。ロジャーマイクエビデンスを出したい。研究系で。研究材料としてカスタマイズしてタッチポイント、気持ちのモチベーション気持ちとして検索経路として考えるカスタマージャーニーペルソナ当事者テーマとブレストして

## A.16 調査 C さん

年齢：21 性別：女性住まい：東京

【難聴の経緯と度合い、聞きにくい音の周波数 】先天性両耳難聴。手帳は二級。人工内耳は右に入れていて、電話をしたくて手術をした。左は補聴器のみ。手帳は 2 級。障害者手帳 2 級といっても幅が大きいと感じる。

【聞こえで困っていること、場所、状況 】電話、アナウンス系で特に電車。大学二年になって、早稲田の手話サークルに入った。サークル内では聞こえない子は

5 人。今までの学校も大学まで普通学校なので、難聴の子に出会ったことはない。

【聞こえなかった時や日々工夫していること】グループは早い。わからないけど、進むのが早い。笑ってたら、笑わなきゃと思う。1:1 だと、困らない。マスクだとわからない。

【（先天性）もし難聴じゃなかったら、やりたかったこと】電話。グループでの話をしてみたかった。カップル、二人乗りで会話をしてみたかった。

【聴覚のテクノロジーで興味にあるもの、試したことがあるもの、試したいと思うもの】字幕。映画はいく。日本の映画に字幕が欲しい。

【障害を周りに言っているか、またそれはなぜか】言わない。怖い。周りが察してくれるみたいになる。難聴はあまりいない。ろうは固まってしまっているから。同じ聞こえないけれども、悩みが違う。飲み会は特にアルコールでハイテンションだから、お互い何を言っているかわからなくても雰囲気でなんとかなっている。人工内耳と補聴器で保険が効くのと効かないのとがあるので、国の対応という観点になってしまうが、

【周りの人や家族の難聴に関しての反応 】理解してもらえていて恵まれている。小学校の時は理解してもらえなかったことも多かった。周りが本当に聞こえないの？っていう反応になっていた。今までは補聴器だと音がわからなかったので口を見て理解していた。人工内耳をつけてびっくりした。早めにやればよかったと後悔している。風の音や電話の音、人の声が人により違うことも初めて知ったし、動物の鳴き声も知った。今まで水の中の音を聞いたことがなかったので、初めて海に入った時は驚いた。いつか電話ができるようになればいいなと思う。そうしたら、絶対彼氏と電話をするっていう夢を叶えたい。20 を超えてから人工内耳の手術をすると、口話が追いつかず今訓練していて、週に一回病院で口を見ないで話す練習をしている。一人暮らしなので、しゃべる相手が居ないため。人工内耳を小さい頃手術しなかった理由は周りの情報もなかったため、両親が怖くてやめたと聞いている。バイトの面接で話せないとダメですと、断られたことがあった。聞こえないということの理解が進められていない。

【逆に配慮してくれた時に嬉しかった行為】中学校のときの友人がメモを用意してくれたことが印象的だった。何も言わずに、メモを取っていてくれて、嬉し

かったのを覚えている。

※以下再質問自分の障害は個性だと思っている。両親に聞こえないことを気にしながら育てられたわけではなく、普通の子として育ててくれたから。そのため、自分の性格は性格は仲良くなれる、明るい人だと思う。その根源は間違いなく母だと思う。母が障害のことを重く考えていなかった。明るくなれた。聴覚障害というと、周りの話や障害という言葉でどうしようと思う人が多いけれども、そうではないのではと思う。SNS でも重く書いていることが多いなとも思う。なので、悩みをオンラインにいうことはないかもしれない。美容院、染める、全部言ってからじゃないと聞こえない。補聴器を取ってしまうため。他の内科など。障害者の割り引きなどに関して、理解字幕が欲しい、サンリオ歌舞伎があった。他のところにない。話がわからないことが、多い。アニメなども。セーラームーン今は字幕ついている。カラオケ、音程がわからない。聞こえる人はカラオケに行くことが多いから。カラオケの音程がわからない。耳が聞こえないことで男女の反応が違う。彼氏はいない。サークルで出会ったくらい。理解してくれる人があまりいない感じ。受け止めるのが難しいのかも。高校の時、電話があって、ラインはあったので、ライン電話。普通の子だと思われていた、ツイッターで知り合って、ライン交換して、会ったらわかってしまうから、あわなかった。3ヵ月ラインしていて、会ったら、耳が遠い人思われた。聞こえない、と遠い人の区別。

食品メーカーに入れたらいいなと思う。今は専門に通っているので、専門学校だと大学と違ってノートテイカーのシステムや人がいない。今は UD トークというアプリを買って、使っている。ボランティアとして中学生を対象として聾話学校で英語を教えている。聴覚障害のコミュニティに入ったことはない。ちょっとした交流会の参加や、早稲田の手話サークルくらい。手話サークルなどがあるため、世の中の人は、聞こえない＝手話ができると思われている。今は日常会話くらいはできるが練習している最中。人工内耳が全部埋め込みができる技術。美容院では補聴器を外さないといけないため、美容師さんには最初に髪型を言わないと後から変更ができない。カラーなどは気をつけている。人工内耳は防水なのでプールに入ったりできるため、昨年初めてグアムに行って、海に入った。その時に水の中の音を初めて聞いた。（水対応のケースに入れられるため。）

# 注

1 urlhttps://www.signia.jp/apps-and-accessories/apps/

2 urlhttps://app-liv.jp/health/assist/1529/