

すぽっとライト

NO. 49

四国運輸局では、消費者ニーズや消費者行政上の課題を把握し、その結果を行政に役立てていくことを目的として公共交通機関の利用者等を対象にインタビューを行っています。

今回は、「NPO法人 要約筆記 高知・やまもも」（以下、「やまもも」）会長の溝渕三枝子さんと、理事の川井美恵さんにお話を伺いました。

「やまもも」さんは、高知県内において、各種講演会・会議等での要約筆記活動をはじめ、研修会等を通じての要約筆記の啓発活動にも取り組まれています。そうした「やまもも」さんの活動は2017年に30周年を迎えています。




「やまもも」会長の溝渕さん（右）、理事の川井さん（左）

「やまもも」さんの活動について教えてください

私たちの主な役割は、聞こえの不自由な方にその場の話をその場で文字にして伝え、意思疎通を図ることです。要約筆記利用の申込みは派遣元（高知県聴覚障害者情報センター）を通じてやまももに依頼があります。依頼内容にしたがいメンバーを組み依頼場所に出向きます。要約筆記には、利用者が多数の場合はスクリーンに文字（筆記内容）を表出する方法と、1人の場合は利用者に同行しその場で要約筆記をする方法があります。派遣費用は主催者（企業・団体・行政）依頼と公的派遣（個人対象）では違いますし、個人対象の公的派遣は市町村地域生活支援事業の意思疎通支援事業で要約筆記の派遣をしています。また、啓発事業にも力を入れており、イベント等を通じて要約筆記を知ってもらう活動もしています。

聴覚障がい者で手話が分からない方はたくさんいらっしゃいます。そういう方は文字で伝える要約筆記やその他の方法を合わせて利用します。

 メンバーにはどのような方がいらっしゃいますか？ また、人材確保はどのようになされていますか？




賛助会員を含めると73名いますが、実働者は半分くらいです。そういった状況は、全国的にも同じじゃないでしょうか。

人材については、高知県に限って言えば十分とは言えません。ことに年齢も考えると、若い方にも参加してほしいところです。会員には20代もいるのですが、実働者は、35、6歳から、70歳台までというところです。

現任研修には全員参加してほしいのですが、なかなか難しいようです。というのも、みなさん学業や仕事との両立で苦労しており平日の派遣が困難であったり、休日だとお子さんがいれば活動への参加はちょっと難しい、となりがちです。

そういうわけで、会員が73名といっても、さまざまな理由で実働数が半減している状況です。

 要約筆記について、詳しく教えてくださいませんか？

その場の話を、その場で話の内容を変えずに正しく、話に遅れずに文字にして正確に伝える、というものです。要約筆記者になるためには厚生労働省カリキュラム準拠の要約筆記者養成講座テキストを使用する合計84時間の講座を受講、修了後、全国統一要約筆記者認定試験を受けます。その試験に合格し県から登録要約筆記者証を交付されてはじめて活動ができるという仕組みになっています。つまり、講座を修了しても年1回の試験に合格しなければ活動できないということです。これは、ひとえに利用者である聴覚障がい者の聞こえの権利の為に情報保障者としての質を担保するためのものです。

一方、現任要約筆記者の為に現任研修というものがあり技術や理論の確認やレベルアップを行っています。私たちの母体は全国要約筆記問題研究会ですが、そこからの講師に加え、様々な組織、機関からの講師による講義等もあり、要約筆記の技術以外にも福祉制度や理論などの知識を習得していきます。

高知県下の全要約筆記者を対象に当会が県から受託してその研修を企画し、1年で3、4回に分けてやっていますが、実技では、要約筆記の内容を講師に検証してもらいながらレベルアップを図っていきます。内容は当会の企画担当が案を練り企画、実施します。社会福祉のこととか、対人支援の部分にも目を向けていかないと、要約筆記は成り立ちませ

んから、テキストの内容も以前に比べると幅が広がっています。

要約筆記が始まった頃は、会議や研修会場等にスクリーン（筆記内容を投影するための）を持って行くと、聴覚障がい者からは「会場にそれがあるだけで嬉しい。安心する。」という声を聞いたものです。筆記内容が伝わるかどうか、情報の質云々というよりも「聴覚障がい者を理解してくれる存在」として、要約筆記者が求められていた時代があったということです。



ある要約筆記の利用者から、中途失聴になった途端に、職場でのコミュニケーションがうまくいかず馬鹿にされ、くやしい思いをしたけれど、要約筆記のスクリーンさえあれば、それだけで心強く思えるし励みになったという声を聞いたこともあります。聞こえないということは、単に話の内容が分からないだけでなく、人間関係や自分自身のありようにも関わってくるものだと感じました。

近年、裁判員裁判制度が始まったり、インターネット等が発達し様々な情報が入ってくるようになると、私たち要約筆記者にも平準化した情報の質が求められるようになってきました。そのためテキストも詳細になり、求められる知識も広範化し全国統一要約筆記者認定試験制度が導入されました。以前は、講座を修了すればすぐに要約筆記者として派遣され、現場で力をつけていくという形をとっていました。それはそれで、経験が踏めるといふ利点がありましたね。しかし、情報の質の平準化が、利用者である聴覚障がい者の権利に繋がっていくという考え方になると、要約筆記者の質の平準化は避けられません。だからやむを得ない所でもあるのです。

高知県は県域が東西に広く、西部には要約筆記のサークルがいくつかあるのですが、東部にはほとんどありませんし、活動も身の回りのお手伝い程度に留まっているようです。そのため当会は東部地域に派遣に行きます。東部にも要約筆記団体が生まれればと思います。県東部で養成講座開講について県や県聴覚障害者情報センターからの要望もありますが、実際に講座を東部で開講したとしても、修了後の定着率を考えると、結局は高知市での開講に留まっています。そんな中で今年、県最東部の室戸市の方が受講、修了されたことは、とてもうれしいニュースでした。台風や豪雨で来られなくなることもあるので、大変だったろうと思います。

パソコンを使った要約筆記もあるのですか？

あります。最近はパソコン要約筆記の需要が多くなっています。手書き要約筆記より

も、パソコン要約筆記が表出される文字が整っているので読みやすく思われるのでしょう。当会では手書きコースとパソコンコースの両方の要約筆記派遣を行っています。養成講座も両方のコースがあります。また、若い方だとパソコンに慣れているということもあって、要約筆記者もだんだんパソコン世代になってきているなと感じます。

筆記者としては、どちらがやりやすいですか？

例えば、講演会や研究会などの大きな会議や集会になると、より多くの文字数をあげる必要がありえることから、パソコン要約筆記の需要が主になっています。中途失聴者・難聴者の会は、逆に詳しい筆記とともに筆談を含むその他の場面に応じた支援が必要になることから、手書き要約筆記が多く派遣されます。

パソコン要約筆記の利点は、単語登録もできるし漢字も変換間違いさえしなければ、速く正しいものがスクリーンに表出されます。それとは逆に、手書き要約筆記は漢字ひとつとっても、時間がかかってしまうんです。

一方で、情報量が多いとそれでいいかと言えばそうではなく、利用者が読んで理解するスピードがスクリーンの速さについていけないこともあります。どうしても視点移動（講師を見て、スクリーンを見る等）が必要になりますからね。


皮肉なことですが、講演会等の派遣後、私たちに声をかけてくださるのは、健聴者が多いんです。専門的な話が要約されていて分かりやすい、とかいうようなこともあります。元の話が聞こえているからそう判断できるわけです。新聞記者さんからは要約筆記の手書きのロールやパソコン要約筆記のデータをもらえないかと言われたこともあります。けれども、要約筆記者倫理綱領でそのデータやロールの扱いは守秘義務に入り、処分については決まりがあるため、どなたにも渡すことはありません。

それから、大きい会場であれば、私たちにはどこに対象者（聴覚障がい者）がいるか分からないことが多いです。聴覚障がい用の指定席が会場前方に設けられている時もありますが、そこに座るのが嫌な方も多いので、実際に障がいをお持ちの方がどれくらいいるのか分からない、そんなこともあります。

こんな話も聞きました。同窓会会場で要約筆記の利用者がいたのですが、その方とは別の方で、聞こえてないのでは？と思われる方がいたので、筆記者が「書きましょか？」と声かけをしたそうです。でも、「いや結構です。聞こえていますから」と断られました。けれども、その方はどう見ても話に入っていない。

そんなケースは往々にしてあります。障がいを受けてから「聞こえない」ということを社会に向けて発信できるまでのハードルは高いと聞きます。障がいの受容は人それぞれでしょうけれど、周りに「助けて」と自然に言えるまでは相当の時間が必要で、人生の途中で聞こえを失うことはそれまでの生活が一変するため、一時的には社会から孤立する状態になることもあると聞きます。聞こえることが当然として生きてきて、突然の失聴はなかなか肯定できないのでしょうか。そういうことから要約筆記者も対人支援や、支援技術の勉

強が必要になってくるというわけです。

 当局のバリアフリー教室では、限られた時間の中で、講義や実技演習をしていただいています。こうした教室や研修ではどのようなことに気をつけて講義等をしていきますか？



バリアフリー教室では、実技演習もしていただきました。「わたし耳が聞こえんがよ〜」（高知空港にて）

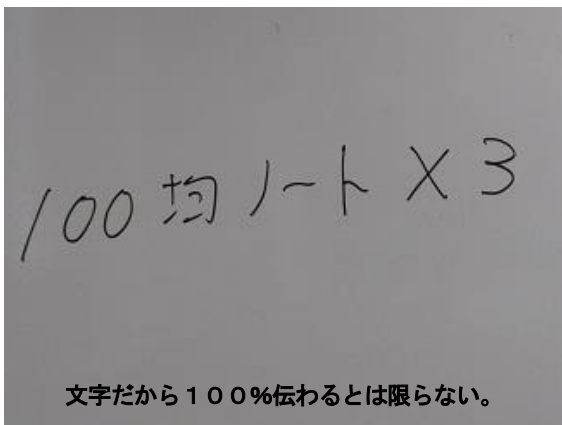
小・中・高校生対象の教室では、聞こえを失った人の中には、手話では話が通じない人がいるということ、そのために「要約筆記」があるということをお伝えしています。文字を書いて伝える方法に気付いてもらうとともに、その時にどうすればよいかを目標に置いて教室をしています。まずは中途失聴者・難聴者の存在を知ってもらうということです。だいたい1〜2時間くらいでしょうか。

要約筆記の話とともに、窓口での対応方法と、その時の心構えについて話します。また、窓口業務などは1対1での対応が多いので、手話を知らなくても筆談で対応できることも知ってもらいます。「筆談できます」というボードは、最近では行政や病院の窓口でも見かけるようになりましたが、書けば伝わるか、というとそうではありません。聴覚障がい者の成育歴や生活歴等とも関係してくるのですが、誰もが同じやり方で話が理解できるとは限らないのです。

企業、社会人対象の研修になると、

ある行政の担当者から聞いた話です。筆談だから通じると思っていたら、「カタカナで書いてくれ」と言われたそうです。また、せっかく書いたのに、それを相手側に向けるのを忘れていた、という話も聞きました。そういう配慮もまた必要だということですね。

文字だから、日本語だから通じる、という思い込みは捨てなければいけないと思います。例えば、メールでのやりとりで、こんな文面のメールが届いたとします。（ホワイトボードに書いて）これを私たちは、「100円均一のノート3冊」と、教わらなくても何となく理解しますよね。しかし聴覚障がい者の中には、この「×」を「バツ」ととらえる方もいて、「同じノートを3冊買ったならダメだ。一冊ずつ違う種類のノートを3冊」と理解することもあるのです。



文字だから100%伝わるとは限らない。

このように、文字だから100%伝わるわけではないのです。

ずいぶん前、利用者の就職の下見の場で要約筆記した時のことです。利用者の質問に対する職場の人の説明を書いて伝えると、利用者から「分かるように書いて」と言われました。ごく短い説明で、したがって文面も短く十分伝わるはず。その時の私にはその意味が全く分かりませんでした。主語、述語も明確に筆記し、ごく短い文章だったのに… どうして分からなかったのだろうか？ とずうっと折にふれ考えてきました。が、よくよく考えると、その方は要約筆記も使うけれど、生来聞こえない方だったのです。滑舌よく話されるので、てっきり中途失聴者だと思い込んでいたのですが、そうではなくて、その方の中では日本語の主語・述語の関係性が薄かったのじゃないかと、今にして思うのです。

滑舌よく話されると、つい、聞こえると錯覚してしまいがちです。日常会話であれば、相手の唇の形を読んで理解している方も多いようですが、少し込み入った話になると「私聞こえないから、書いてほしい」と言われ、「あ、聞こえなかったのだった」と自分の不明を恥じるわけですが。要約筆記者として長く付き合ってきたのに、私たち聴者の唇の形を読んで会話をしてもらっているうちに、うっかり勘違いをしてしまうこともあるわけです。

窓口対応においても、そういった勘違いをする可能性もあるわけで、障がいの特性などの知識を持つことが、相互にとって気持ちの良い対応ができることにつながると思います。そんなことも研修では伝えるようにしています。

企業や行政機関において障がい者雇用が進んできています。周囲の人はどのようなサポートができるでしょうか？



役所や企業でも車椅子利用者をはじめ、障がい者が働くようになりました。聴覚障がいの方もいらっしゃいますね。それでは、障がい者に何をしてもらおうかという時に、職場の方でも配慮していると思うのですが、本人にとっては逆にそれが負担になることもあるようです。職場の同僚も教えはするけれど忙しいこともあり、自分がやった方が早い、ということその人は自分で処理してしまうこと

もあるかもしれません。そういう状況から障がい者は辞めていく方もいると聞きます。

障がいを理解したうえで共に働いているにもかかわらず、そうになってしまうのです。聴覚障がい者の「とれない電話が鳴るのが苦痛だ」という職場体験の手記を読んだことがあります。目の前で電話機が光っているけれど、とれないんですね。それがどれだけ苦痛か。その場を想像すると胸が痛みます。

まずは、そういうことをひとつひとつ話しあってお互いがその理解を積み重ねていくことだと思います。ここまではできる、ここはできない… ということを知りも知っています。私たちが長年付き合ってきた方でも、全部書いて終わったと思った後で、いやいやこの筆記内容では分かってなかったのだな、ということがよくあるのですから、なおさらです。

本当にひとつずつだと思います。そして、やってみてダメだったら、別の方法でやってみるしかないでしょう。

それは、ひいて言えば心のバリアフリーには時間がかかるということだと思います。分からないことを「分からない」と言える関係性を築いていけるか。互いが理解する努力は必要だと思います。職場の中でも模索しかないと思います。この時はこれでよかったから、今度もそれでいいのかということ、また違ってくることもありますし。

「心のバリアフリー」を進めていくにあたって、われわれ行政に対してアドバイス等いただけないでしょうか？

バリアフリー化が進んでいるとはいえ、日常的に障がい者と接する機会は少なく、何かお手伝いをしたいと思っても何となく緊張してしまう人がまだまだ多いのではないのでしょうか。会員の中でも、最初は戸惑っている者もいますがいつの間にか、回を重ねるごとに自然なコミュニケーションができるようになっていくようです。そういう関係性を見ていると双方が本当に満足そうです。

私が初めて車椅子の方を見た時は衝撃的でした。デパートでのことだったのですが、その車椅子の方を取り囲むようにしていた群衆、まさに群衆と言ってもいいほどの多くの人を取り囲んでいた光景を思い出します。車椅子とそれを利用する人とその周囲を取り囲む人々。かつて、障がい者は人前には出ないという時代がありましたが、そういう時代の終わり頃だったと思います。周囲をとり囲んだ人々に悪意はなく物珍しさだったと思いますが、当事者にとっては当然快いものではなかったはず。そういう意識でしかなかった時代の私たちも、教育や福祉制度の流れの中で認識や理解を培ってきたわけです。

今後も、困っている方を見かけた時に、自分が声を掛けられるかどうか、そしてもう一歩先の支援を普通にできるような、そういう意識を育てていけるようにしなければいけないと思います。

バリアフリー化にはハード整備も必要だと思いますが、こと「心のバリアフリー」になると「相手の立場になる」という心をどのように培っていくかだと思います。交通事業者さんもいろいろ取り組みをされていると思います。接遇ひとつとっても、会社のトップが見ていない所でも乗務員がちゃんとできることが必要です。極端な話、はじめは形だけでもいいと思います。それを繰り返してやっていく中で、人は心で考えると思います。形が人の心を作ることもあるように思われます。意識が育ってなくとも立派な法律ができれば意識は育つと言いますが、身の回りの小さなことでも同じではないでしょうか。障がい

対する思いやりとかマニュアルなども、はじめは形式やお仕着せだったとしても、繰り返し学ぶ機会を持つ中で、意識が育っていくのじゃないでしょうか。だから、事業者の姿勢も重要で、従業員1人1人が考えながら実践できる職場環境や啓発の仕方が求められると思います。

私たちの中にも障がいに対する認識の違いはありますが、活動を重ねて理解しあってきます。10回やって見えなかったものも、20回やると少し見えてくる、ということもあるでしょう。一気にことが前進するということは、心のバリアフリーでは難しいのではないのでしょうか？

私たち、いや、自分の中にも偏見はあると思います。それは障がいに限ったことではなく、その他の生活の中にもです。

障がいについて理解を深めるための機会を持つことは本当に必要だと思います。それがたとえお仕着せの、形だけのものであっても、パンフレット1枚であっても、そして無駄になるかもしれない、大切なことだと思うのです。法律や制度が出来ていくこととはとてもありがたいことで、それによって私たちの現実もついて行くことになると思います。

インタビューを終えて

高知空港で実施している「バリアフリー教室」でも講師を務めてもらっている「やまもも」さん。インタビューは、「やまもも」さんの活動拠点である高知県立塩見記念青少年プラザ（高知市）で行い、いつもの教室とは違った形で、様々なお話を伺いました。

聴覚障がい者の中には、筆記をしていて分からないことがあっても、遠慮や気兼ね、あるいは体面を気にして、「分からない」と言わない方もいるそうです。かといって、そのままだと当事者自身が誤解されてしまうことにもなりかねません。「当事者の思いに寄り添いつつ、確認すべきことは確認していく。それも要約筆記者の役目です。」とのお話に、「寄り添う」ことの難しさと大切さを考えさせられました。

インタビュー実施日：平成31年1月22日・聞き手：上戸、出海