実践報告

加齢性難聴の社会的理解の促進と、支援のための耳マーク・ヘルプマークの活用

富井浩子[a]　3年　豊森朱理[a]　2年　吉池ほのか[a]

1年　石井柚奈[a]　髙山來未[a]　寺澤亜希[a]　平林由羅[a]

a 長野医療衛生専門学校　言語聴覚士学科

Promotion of social understanding of age-related hearing loss and research on the use of ear marks and help marks for support

Hiroko Tomii[a]
Akari Toyomori[a]　Honoka Yoshiike[a]　Yuna Ishii[a]
Kurumi Takayama[a]　Aki Terasawa[a]　Yura Hirabayashi[a]

a Department of Speech-Language-Hearing Therapists, Nagano Medical Hygiene College

要旨

背景：年齢とともに聴力が低下するいわゆる加齢性難聴は、日常的な会話を困難にする。コミュニケーションの機会が減ることによる脳機能の低下は認知症発症のリスクを高め、さらに社会的孤立からうつ状態を引き起こす原因となることが指摘されている。**目的：**加齢性難聴がもたらす種々の問題を理解し、支援の方法をさぐる。**方法：**①加齢による聞こえの衰え（以下、加齢性難聴）に対する当事者と周囲を含む社会の理解状況と、加齢性難聴による生活上の困難な場面、当事者の要望、周囲の困り感について調査する。②社会全体で取り組める工夫と配慮を、耳マーク・ヘルプマークの活用から検討し、支援ツールを作成する。**結果：**調査結果から加齢により聴力が衰えることは広く知られている、しかし周囲が行っている対応と当事者が望む対応が一致していない。聞こえにくさを表すマークの使用には 61.6%が賛成しているが、耳マークの認知率は 12.7%ヘルプマークの認知率は 70.2%、であった。この結果を受け、「周知用ポスター」と「要望カード」を作成し配布した。

キーワード：加齢性難聴、耳マーク、ヘルプマーク

1　はじめに

a 長野医療衛生専門学校
〒386－0012　長野県上田市中央 2-13-27
info@nagano-iryoueisei.ac.jp

年齢とともに聴力が低下するいわゆる加齢性難聴は、日常的な会話を困難にする。これは当事者の社会参加の機会を減らし、生活の質を落とす大きな原因と考えられる。また、コミュニケーションの機会が減ることによる脳機能の低下は認知症発症のリスクを高め、さらに社会的孤立からうつ状態を引き起こす原因となることが指摘されている[1)]。内田ら[2)]によると、25 デシベル（ささやき声）程度の音が聞き取れない方は、65 歳以上で急増し 70 歳台で全体の約 56%、それ以降は更に増加している。長野県は 65 歳以上の高齢者が 64 万人を超えており[3)]、県内では少なくとも数万人から多ければ 30 万人の方が加齢による聞こえにくさを抱えていることになる。

「耳が聞こえにくい」ことは外見からは判りにくく、周囲からの配慮を受けにくい。聴覚障害に対する支援ツールとして耳マーク[4)]、外見からはわかりにくい障害に対する支援ツールとしてヘルプマーク[5)]がある。

耳マークについて

耳マーク（図１）は、一般社団法人全日本難聴者・中途難聴者団体連合会が作成したピクトグラムである。マークは耳に音が入ってくる様子を矢印で示し、一心に聞き取ろうとする姿を象徴している。聴覚障害者は、障害そのものが分かりにくいために誤解されたり、不利益を受けたり危険にさらされたりするなど、社会生活のうえで不安が多い。「耳が不自由です」という自己表示が必要ということで考案された。

ヘルプマークについて

ヘルプマーク（図２）は、東京都において義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、または妊娠初期の方など外見から分からなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう作成された。平成 29 年７月には日本工業規格(JIS)に位置付けられ、令和３年 10 月 31 日時点で全ての都道府県で導入されている。

今回、聞こえにくい人には日常生活の中にどのような困りごとがあり、周囲に対して何を望んでいるか。話し手は相手が聴こえていないと感じるときどのような対応が望ましいか、双方の立場から課題を抽出することと、具体的な対応策をまとめることを目的に調査を行った。またこれを社会に広く発信する方法について、現在ある障害支援ツールの活用を含めて検討し、オリジナルの支援ツールを制作したのでその結果について報告する。

図１　耳マーク

図２　ヘルプマーク

２　方法

調査の内容

① 加齢による聞こえの衰え（加齢性難聴）に対する、当事者と周囲を含む社会の理解度について調査する。
② 加齢性難聴による生活上の困難な場面と、当事者の要望、周囲の困り感について調査する。
③ 耳マーク、ヘルプマークの認知度と使用に対する意識を調査する。

調査の方法と対象

調査名：加齢性難聴の理解と支援に関する研究
調査方法：インターネットによるアンケート調査
調査期間：2023 年 11 月 21 日～2023 年 12 月 4 日
対象者：年齢不問/長野県内
回収数：521 サンプル

調査の依頼先はランダムに抽出した公共施設（4 箇所）、一般企業（15 社）、県内学校関係（92 校）である。使用した質問を表１に示す。

表１　質問項目

1. 年齢
2. 性別
3. 加齢により聴力が低下することを知っていますか。
4. 加齢に伴う難聴は聞こえが悪くなりますが、周囲にそのような方はいますか。
5. 自身で、聞こえが悪いと感じることはありますか、もしくは加齢性難聴の自覚がありますか。
6. 5 問目で「はい」と答えた方（聞こえの悪い方）に伺います。聞こえない時どうしていますか。（複数回答可）
   選択肢：□聞き返す　□聞こえないことを伝える　□筆談等の手段を頼む
   □聞き流す　□聞こえたふりをする　□諦める　□その他
7. 5 問目で「はい」と答えた方（聞こえの悪い方）に伺います。社会への要望はありますか。例）ゆっくり話してほしい。
8. 相手が聞こえていないと感じる時どうしますか。（複数回答可）
   選択肢：□声を大きくする　□ゆっくり話す　□動作をつける
   □耳元で話す　□その他
9. 相手や自分の聞こえの悪さで困る場面はありますか。（複数回答可）
   選択肢：□病院　□買い物　□公共施設　□電話　□病院　□その他
10. 聞こえにくさを表すマークがあれば使用したいと思いますか。
11. ヘルプマークを知っていますか。
12. ヘルプマークをどのようにして知りましたか。例）使っている人を見たことがある
13. 耳マークを知っていますか。
14. 耳マークをどのようにして知りましたか。例）病院の窓口においてあった

3　調査の結果

全回答数 521 件の結果を図 3〜13 及び表 2 に示す。

4　結果のまとめと考察

（1）　加齢による聞こえの衰え（加齢性難聴）に対する、当事者と周囲を含む社会の理解について

加齢性難聴の認知率は 96.6%と高い（図 5）。更に 75.6%が加齢により聞こえの悪い人が周囲にいると答えている（図 6）ことからも、加齢により聴力が低下することは一般に認識されている。今回の調査では 24.0%（125 人）が自らの聞こえが悪いとしている（図 7）。40 代以降のサンプル数は 145 人であることから 40 代以降の 8 割を超える人に何らかの自覚があることが読み取れる。

（2）　加齢性難聴による生活上の困難な場面と、当事者の要望、周囲の困り感について

聞こえないときには、「聞き返す」という反応は当然であるが、ついで「聞こえたふりをする」「聞き流す」「聞こえないと伝える」「諦める」という順に並んでいる（図 8）。「聞き返す」、「聞こえないと伝える」の 2 つは聞き手が積極的にコミュニケーションをとろうとしていると捉えられる。しかし他の対応では、聞き手には情報は伝達されておらず、話し手は伝わったか否かの判断さえできない。

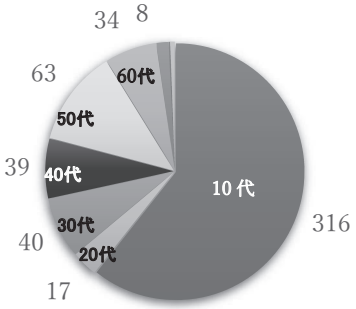

図３　年齢

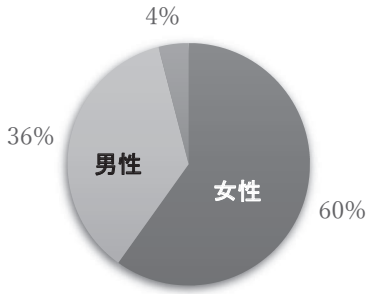

図４　性別

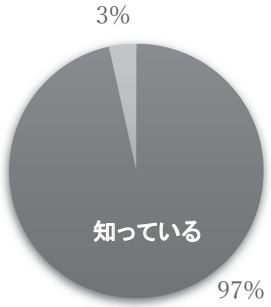

図５　質問 3.加齢により聴力が低下することを知っていますか。

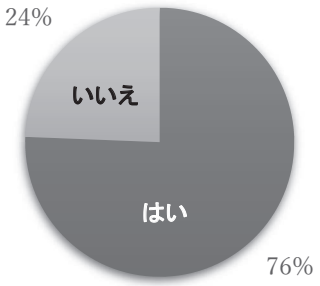

図６　質問 4.加齢に伴う難聴は聞こえが悪くなります。周囲にそのような方はいますか。

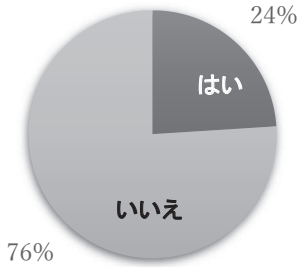

図７　質問 5.自身で、聞こえが悪いと感じることはありますか。
もしくは、加齢性難聴の自覚がありますか。

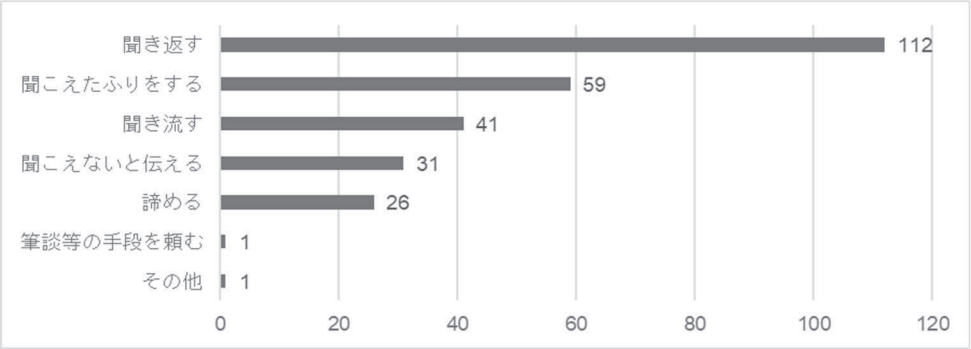

図８　質問 6.聞こえの悪い方に伺います。聞こえない時どうしていますか。（複数回答可）

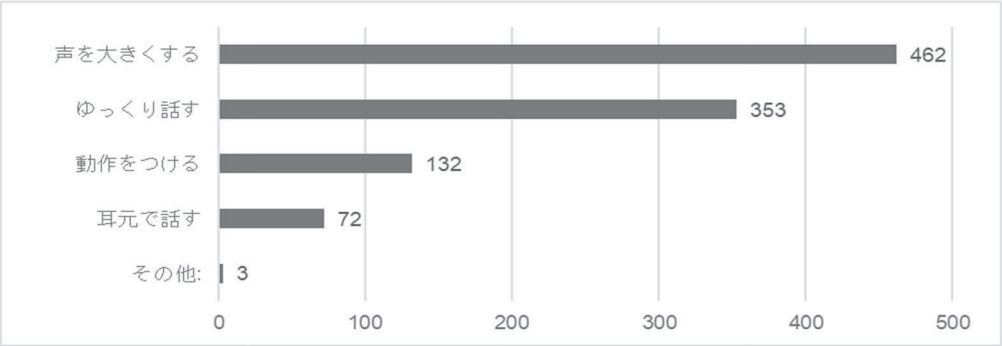

図 9　質問 8.相手が聞こえていないと感じる時どうしますか。（複数回答可）

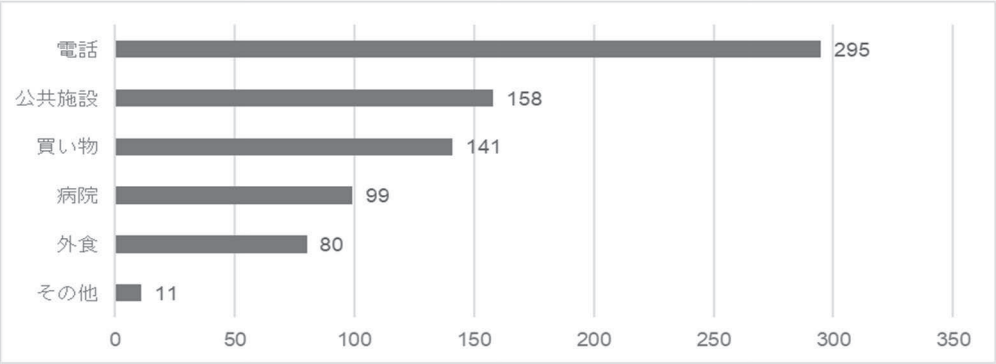

図 10　質問 9.相手や自分の聞こえの悪さで困る場面はありますか。（複数回答可）

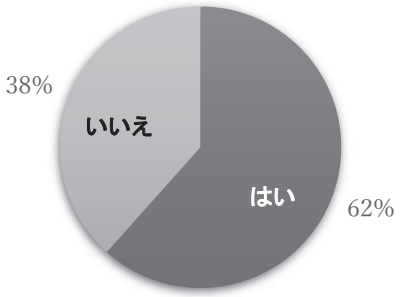

図 11　質問 10.聞こえにくさを表すマークがあれば使用したいと思います

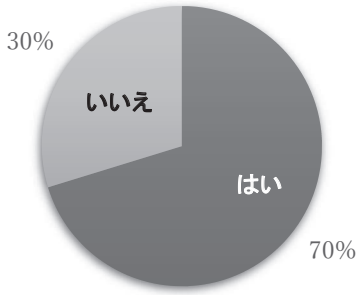

図 12　質問 11.ヘルプマークを知っていますか

図 13　質問 13.耳マークを知っていますか。

表２　質問７．聞こえの悪い方に聞いた、社会への要望（自由記載回答抜粋）

【声に関するもの 42 件】
・大きな声で話してほしい（大きな声を求めるもの。他 20 件）
・はっきり話してほしい（ことばの明瞭さを求めるもの。他 12 件）
・ゆっくり話してほしい（ゆっくり話すことを求めるもの。他 11 件）
・困るのは、聞き返したときに単に大きな声で言い直されること

【合図や視覚情報を求めるもの７件】
・呼びかけてから話してほしい（急に話しかけられると聞き取れないので）
・目を見て話すなど、「これから話すよ」という意思表示をしてから話してほしい
・口を大きめに開けて話してほしい
・マスクを外してほしい
・顔を上げてはっきり話してほしい
・目で見られるようにしてほしい

【音に関するもの４件】
・音が多すぎると、聞き分けが難しい
・お店の BGM や放送が大きすぎると聞こえない
・BGM はなくすか、音量を下げてほしい
・広い会議室などでは、マイクを使ってほしい

【理解を求めるもの７件】
・聞こえにくいことを理解してほしい
・聞き返しても、面倒がらずに優しく対応してほしい
・何度も聞き返すことに対して、理解してほしい
・聞こえて当たり前ではないことをわかってほしい
・難聴を理解してほしい

【その他】
・骨伝導集音器の普及を求める
・字幕がほしい
・将来的には補聴器を検討している
・補聴器以外に改善の方法はないか、悩んでいる
・ヘルプマークなど、広く普及してほしい
・聞き取り辛さを伝えた時は配慮してほしいが、言わなかったときは自己責任
・仕方ない

これでは双方に誤解が起こることが想像される。また 26 件の「諦める」という回答を見過ごすことはできない。

相手が聴こえていないとき話し手が取る対応（図 9）と、聞こえの悪い方からの社会への要望（表 2）を比較してみてみる。話し手の対応として主なものは「声を大きくする」「ゆっくり話す」である。これは聞き手からの社会への要望の「大きな声で、ゆっくり」と一致している。ここで「声の大きさ」について考えてみたい。誰でも聞き取れないほどの「小さな声」には「もっと大きな声」を要求する。しかし同じ大きさの声でも聴きとる側の聴力によって感じる大きさは変わる。感音性難聴の特徴の 1 つである補充現象[注)] によって大きな声は大きすぎる、うるさい声になってしまうことがあり、逆に言葉を聞き取りにくくする。回答にある「困るのは、聞き返したときに単に大きな声で言い直されること」は、この点を表しているものと思われる。声に関して 2 番目に多かった要望は「はっきり話してほしい」である。はっきり話すには、口を大きくしっかり動かすことが必要である。これは視覚情報を求める要望にもつながる。大きな口の動きが子音部分の明瞭度を上げ[6)]、更に口の動きを視覚でとらえることで、聞き取りは良くなる。

聞こえの悪さで困る場面は電話 55.5%、公共施設 30.6%、買い物 27.1%、病院 19.2%となっている（図 10）。電話は音質の問題と視覚情報がないことが原因と考えられる。対面の会話で困難な場面として挙がっているのは、正確な情報のやり取りが必要な場面であり、説明を聞き理解する、判断を求められる、金銭のやり取りがある場面などである。

（3） 耳マーク、ヘルプマークの認知度と使用に対する意識を調査する

聞こえにくさを表すマークがあれば使用したいと思う人は全体の 61.6%（図 11）、ヘルプマークの認知率は 70.2%（図 12）、耳マークの認知率は 12.7%（図 13）であった。

5　支援ツールの作成と配布

調査の結果から話し手、聞き手の双方から加齢性難聴への支援の必要性が確認された。意義と目的を以下の二つとして制作した支援ツールのサンプルを示す。

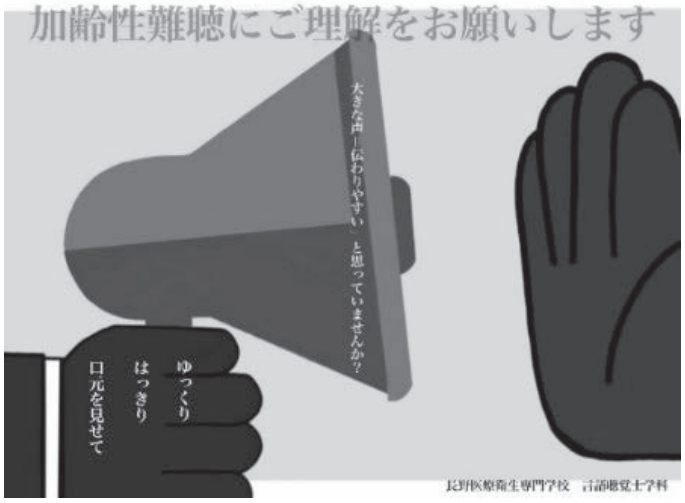

図 14　周知用ポスター（A2 版　2 種）

図 15　Instagram 用

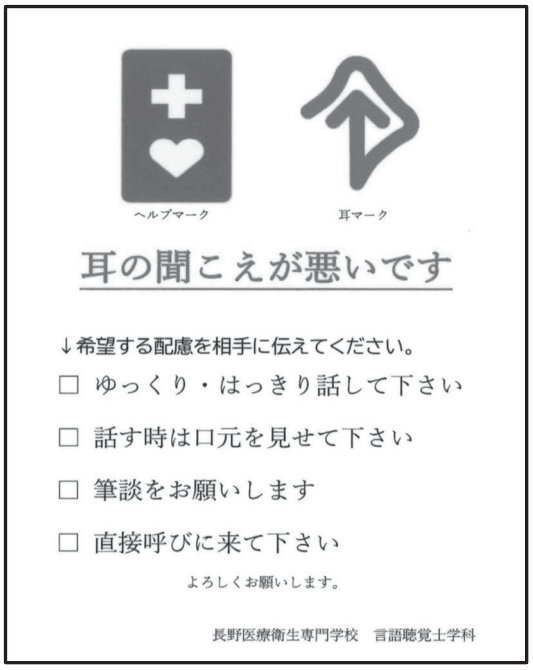

図 16　要望カード（2 サイズ）

【使用方法】
・A5 版　留置型ラミネート
　使用場所に留置し、必要な時に提示する
・名刺サイズ 携帯用・シール仕様
　シールはヘルプマークの裏面に貼る

（1）　社会全体が加齢性難聴を更に理解し、有効な対応方法を実践する。

キーワードを「ゆっくり、はっきり、口元をみせて～大きい声＝伝わりやすいと思っていませんか～」として、ポスターを制作した。

・周知用ポスター（図 14）A2 版、縦型・横型

・Instagram 用（図 15）

（2）　聞こえにくい人がそれを相手に伝え、配慮を求める手段の確立。

文字に合わせ耳マーク・ヘルプマークを使用し、聞こえの悪さに配慮を要望するカード 3 種を、使い方案内と共に制作した（図 16）。

・要望カード（A5 版留置型ラミネート、名刺サイズ携帯用、名刺サイズシール仕様、ヘルプマーク裏面貼り付け用）

今回、調査に協力していただいた各所を中心に、支援ツールのサンプルを送付した。使いやすさと有効性について意見を集め、今後更に検討していきたい。

おわりに

コミュニケーションは、伝える側と受け取る側の双方向の活動である。よって改善のヒントはその双方にある。聞こえにくい人は、入力される情報が制限される。充分な説明を受ける権利や知る権利が阻害されることは、不安、孤立、焦燥感につながる。

周囲の人が聞こえにくさに理解を示し、配慮と工夫で伝わり方が改善することを知ることと、聞こえにくい人が遠慮せずに支援を求め、コミュニケーションに参加することが叶えられる具体的な支援方法を作り発信していくことが、結果として加齢性難聴への理解を広げ、だれもが生活しやすい環境を整えることにもつながると考える。

謝辞

今回の調査にあたりお忙しい中ご協力いただいた皆様に深謝いたします。

活動経過

本研究は、令和 5 年 10 月 17 日～令和年 1 月 23 日毎週火曜日、2，3 次限（全 13 回）の言語聴覚療法セミナーの講義内にて行った。活動内容は以下の通りである。

第 1 回：活動計画立案(10/17)
第 2 回：調査方法、項目、依頼先の検討(10/24)
第 3 回：調査項目の検討、調査依頼先決定（10/31）
第 4 回：Google アンケート作成(11/7)
第 5 回：発送準備、マーク案作製(11/14)
　　調査実施期間　11/17～12/4
第 6 回：調査結果の分析、支援ツール（ポスター、シール、カード等）素案作成(11/21)
第 7 回：加齢性難聴についての学習＃ 1 (11/28)
第 8 回：　加齢性難聴についいての学習＃2(12/5)
第 9 回：調査結果の分析、支援ツール作成(12/12)
第 10 回：調査結果の分析、支援ツール作成(12/19)
第 11 回：支援ツール作成(1/9)
第 12 回：印刷物発注、今後の取り組み検討(1/16)
第 13 回：活動の振り返り、学習内容の発表(1/23)
第 14 回：調査への協力先を中心に、支援ツールのサンプルの送付（3/11）

利益相反と研究助成費：開示すべき利益相反は存在しない。本研究は令和 5 年度私立学校研究助成金を受けた。

文献

１）小川郁，：認知症と加齢性難聴. Audiology Japan 64,37~44,2021
２）内田育恵，杉浦彩子，中島務，安藤富士子，下方浩史：全国高齢難聴者推計と 10 年後の年齢別難聴発症率．日本老年医学会雑誌　2012;3：222-227
３）長野県．統計ステーションながの，https://tokei.pref.nagano.lg.jp/長野県の年齢別人口（令和 5 年 10 月 1 日現在）
４）日本難聴者・中途難聴者団体連合会，https://www.zennancho.or.jp/mimimark/ 耳マークについて
５）厚生労働省．　https://www.mhlw.go.jp/ 障害者等の理解促進，ヘルプマークの作成等
６）富井浩子，坂本真一，白井結：話し方アプリによる子音発話の音響的変化，成田会研究ジャーナル，vol.4，pp.15-19（2023）

注）補充現象：小さい音は聞こえないが、音が大きくなっていくに従って、聞こえの感覚がだんだんと正常な耳の状態に近づいていく現象。普通の声は聞こえなくても、大きい声はうるさく感じる。