Life Design Focus

聴覚障害者が働く職場における コミュニケーションの改善事例

第一生命経済研究所　ライフデザイン研究本部　研究開発室　水野　映子

聴覚障害者と健聴者がともに働く職場では、両者のコミュニケーションが難しいことによりさまざまな問題が生じている。そこで、聴覚障害者、および聴覚障害者と一緒に働いたことがある健聴者を対象にアンケート調査（図表１）を実施し、まずはその問題を把握・整理した*[1]。本稿では、それぞれの調査の自由回答であげられた、コミュニケーションの改善事例を紹介する。

図表１　アンケート調査の概要

	聴覚障害者調査(注1･2)	健聴者調査(注1･2)
調査対象 (注3)	企業等で健聴者と一緒に働いている聴覚障害者	企業等で聴覚障害者と一緒に働いたことがある(現在働いている、または以前働いていた)健聴者
調査方法	配布：聴覚障害者の集まるサークル・イベント等や個人を通じて手交 回収：手交または郵送	インターネット調査 (株式会社クロス･マーケティングに回答者の抽出および調査の実施を委託)
調査時期	2013 年 11 月中旬～12 月中旬	2013 年 12 月上旬
有効回収数	123 名	476 名

注１：本稿では便宜上、身体障害者手帳を持たない難聴者も含めて「聴覚障害者」、それ以外の人を「健聴者」と表記
注２：聴覚障害者・健聴者対象のアンケート調査を、本稿ではそれぞれ「聴覚障害者調査」「健聴者調査」と表記

＜聴覚障害者のコミュニケーションの改善策　～聴覚障害者調査より～＞

聴覚障害者調査では、回答者（聴覚障害者）自身の工夫や努力、周りの人や会社のサポート･配慮によって職場のコミュニケーションが良くなった例を自由回答形式で尋ねた。回答結果（図表２）に示されたコミュニケーションの改善策は、主に次の２点である。

①コミュニケーション方法の工夫・配慮

誤解や漏れのない確実なコミュニケーションを行うために、情報を文字にしたり、視覚的に示したりする方法がとられている*2。文字化・視覚化の手段としては、メモ用紙や紙の資料、筆談のための用具（「筆談器」「筆談ボード」）、ホワイトボード、メールやチャットなどの情報通信技術、プロジェクタなどが活用されている。

また、周囲の健聴者が聴覚障害者から個別に、あるいは社内の勉強会・サークルなどで手話を学ぶことにより、コミュニケーションが円滑になるほか、「仲間が増え」「お互いの距離が縮まる」効果があることも示されている。

②聴覚障害者から健聴者への働きかけ

聴覚障害者から健聴者に対して「聞こえない」「聞こえづらい」ことを説明し、配慮してほしい事項を伝えることも、コミュニケーションを改善するために重要であることが指摘されている。また、仕事に対する積極性や意欲を示し、信頼を獲得することによって、周囲の理解や協力を得やすくなったという回答もある。

図表2　回答者自身の工夫や努力、周りの人や会社のサポート・配慮によって職場のコミュニケーションが改善された事例（自由回答結果より抜粋）【聴覚障害者調査】

①コミュニケーション方法の工夫・配慮

◎情報の文字化・視覚化

○筆談等の手書き

仕事の内容についてはメモ書きしてくれるので、間違いがなく、証明にもなるのでやりやすい。安心して仕事ができる。
自分がしゃべると相手もしゃべってしまう。なので、ほぼ筆談でコミュニケーションを取っています。筆談をするのに時間がかかってしまいますが、誤解がなくお互いに安心できると思っています。
仕事の会話でわからない部分は筆談で、最後にもれなく会話が通じているかどうか確認しています。
口頭で話をして通じないときは紙に書いてもらう。
筆談器や携帯ホワイトボードを常備していてすぐに使用できるように手元に置いて仕事をしている。
常に筆談ボードを持ち歩き、雑談を含めて足を運んで話しかけるように心がけています。
ノートテイク。社会人になってから初めてやってもらいました。便利だと思いました。

○情報通信技術の活用

一緒に働いている人全員がチャットを使って仕事をしているので、連絡事項や現在の状況がわかりやすい。
入社時はインターネットなどのネットワークがなかったが、1人1台のパソコンが支給されてから、仕事が楽しくなりました。メールを中心に情報発信しています。
ミーティングの前に E-mail で添付ファイルが送られてきますので問題はありません。
メールで仕事依頼が来るときは助かります。顔を合わせる前にまずメールで送ってもらって〈中略〉ます。
メーリングリストなどに積極的に入る。IT ツールを使ってチャットやメッセージ交換を行う。
LAN 活用して申し送りがスムーズにできた。

○その他の手段による文字化・視覚化

百回聞き返すより、見て確認、理解できる方が時間短縮につながります（ホワイトボード筆記、PC プロジェクタ投影 etc.）。
打ち合わせやミーティングでは音声認識ソフトやホワイトボードを使いながら話し合いをしていました。

◎健聴者の手話習得

自主的に手話勉強会を開いて、みんなに手話を覚えてもらった。
週1で手話講習会を開くようになってから、あいさつなど簡単な手話を覚えてもらった。
社内で手話講座を開く。
会社の手話サークルの設立が良かった。
朝礼でワンポイント手話をやっていたおかげで、手話を覚えてくれて、口話と手話の両方でコミュニケーションがうまくとれるようになりました。
会社に手話研修制度があって毎年職場から1～2名が受講していて、職場の人とのコミュニケーションにかなり役立っています。
手話に興味がある健聴者に手話を教えることで仲間が増えた。
手話サークルを作って何人かに手話を少しでも覚えてもらうだけでも、お互いの距離が縮まるので有効だと思います。

◎その他の工夫・配慮

一度、上司と会議主催者の協力で、PC 要約筆記をつけることができました。<中略>本当の意味で“会議に参加でき”内容もよく理解できました。
助成金の活用で FM 補聴器用マイクを2本購入し、朝礼や会議で活用してもらっています。 研修でときどき手話通訳をつけてくれます。
業務日誌の目的は、上司と円滑なコミュニケーションを取るため（仕事の報告、悩み、相談 etc.）。その業務日誌を活用しています。

②健聴者への働きかけ

◎自身の聞こえの状況や配慮してほしい事項についての情報伝達

会社や職場に対して、初期の段階で自分の難聴のことを言うようにしており、その結果、配慮してくれる先輩ができた。また聞き取れなかった時は「聞き取れない」と言うことで、少しずつ自分のことを理解してもらえているように思う。
職場内では聴力の低下について話しており、会議での座席配置等で配慮してもらっている。
やはり何か不都合がある場合は、耳が聞こえないのでこのようにしてほしい、とはっきり伝えること。周りの聴者はサポートや配慮の仕方もわかりません。
私は耳が聞こえないのでこうして欲しいとはっきり伝えることは必要です。そうしないとなかなか理解してもらえないからです。
以前いた職場では、聞こえづらい事実をうまくアピールできず、仕事も単純な内容でした。今の職場に移った初日、自己紹介の時に「全く聞こえていないので、皆さん筆談よろしく!!」と言ってみたら、普通に書いて下さるのでビックリ!!周囲へのアピールの大切さを知りました。

◎積極性の提示・信頼の獲得

仕事への意欲を伝え、わからないことをとことん聞いてメモしていると、同僚も何度でも教えてくれる。
自分ができることは努力してやる。<中略>努力してもどうしてもできないことを周りにサポートしてもらう。
周囲には手話ができない人がたくさんいるが、自分から積極的に手話で声をかけたり、あいさつすることで、手話に対する抵抗感をなくせるようにしている。<中略>自ら情報を入手できるよう努力することを心がけていれば皆からサポートしてくれるようになると思う。
ランチや飲み会に積極的に参加するようにした。1対1の人間関係を作っていく中で、少しずつ時間をかけて、わかってもらえるようになったと思う。
部内の仕事だけではなく部外のプロジェクトにも積極的に参加して信頼・理解を得る。
聞こえる人から信頼をもらえるように約束事は守る。質疑に対して必ず回答をする。etc.
仕事上の実績を出すことで、理解と協力を得やすくなると思う。

注：原則として原文のまま掲載。ただし、文意を損ねない範囲で誤字脱字や漢字の表記等を修正した箇所がある。

＜職場全体のコミュニケーション改善への波及効果　～健聴者調査より～＞

聴覚障害者と一緒に働いたことがある健聴者に対しては、聴覚障害者がいることによって職場のコミュニケーションが良くなった例を自由回答形式で尋ねた。回答結果（図表３）は主に次の２点に分けられる。

①健聴者間のコミュニケーション方法も工夫するようになった

「はっきり」「ゆっくり」「相手の目を見ながら」話すといった話し方そのものの配慮や、「意図が伝わったか」を確認する、「要点を押さえて」説明する、音声以外に「視覚手段」も使うなど情報を確実にわかりやすく伝える工夫を、健聴者間のコミュニケーションにおいても行うようになったという事例が多かった。また、会議の準備や進行の方法が良くなった（例えば「資料が事前に配られる」「議題をはっきり示す」）、話すことだけでなく「聞くこと」もきちんとできるようになったという回答もあった。

②職場の雰囲気が良くなった

上記のようなコミュニケーション方法の改善により、職場の雰囲気が「穏やか」「和やか」になったり「活気」づいたりした、会話の機会が増えた、「協力」「団結」し合うようになり「意欲も向上」した、互いへの「配慮」「気遣い」ができるようになった、といった事例があげられた。

図表３　聴覚障害者がいることによって職場のコミュニケーションが改善された事例
（自由回答結果より抜粋）【健聴者調査】

①健聴者間のコミュニケーション方法も工夫するようになった

◎話し方に配慮するようになった

○明瞭にゆっくり話すようになった

なるべく早口にならないで、はっきりと言葉を言うようになった。
みんながはきはきと誰にでもわかるように話すようになったことです。
みんなゆっくりわかりやすく話すようになった。
しっかりと話すことが習慣になる。
発音をはっきりと声は少し大きめに、を心がける。

○顔を見て話すようになった

お互いに向き合って話ができる。集中力がつく。
顔を直視してしゃべるようになる。
相手の目を見ながら話すようになりました。

◎情報を確実に伝えるようになった

行き違いが生じないよう、情報の伝達の仕方に気を配る。と、こちらの勘違いや記憶違いも解消しやすい。最初は面倒な気持ちも否めなかったが、この基本的なことが、周りにも大変有効なことだと思うようになった。
みんながちゃんと伝えようとしている。
きちんと確認が行われるようになった。
相手に意図が伝わったかをより確認するようになった。
お互いに言っていることが理解できなければ遠慮なくそのことを言おうというルールを作った。
暗黙の了解が減り、確実に伝え、確認をとる習慣が多くなった。
一つ一つのことを理解したかを確認しながら物事を進めるようになったと思う。

確認を取り合って意思の疎通をよく図るようになった。
再度確認する時間ができてみんなも確認できる。

◎わかりやすく伝えるようになった

わかりやすい説明が多くなったように感じた。
要点を押さえて話すようになった。
意思疎通において「伝わりやすさ」を皆で考える機会が増えた。
視覚手段を使うようになった。
情報伝達手段が複数で円滑になった。

◎会議の準備・進行の方法が良くなった

会議の資料が事前に配られることが増えた。
会議の議題をはっきり示すようになった。
会議などが視覚的にわかりやすくなった。
会議のペースが一定で良い。

◎人の話を聞くようになった

きちんと聞くようになった。
よく話を聞くことができるようになった。

②職場の雰囲気が良くなった

◎雰囲気が穏やか・和やかになった

ゆっくり話すことによって場の雰囲気が穏やかになった。
最初は意思疎通が大変だったが職場が和やかになった。
なんとなく和やかな会話口調になっていいと思う。

◎職場が活気づいた

少し大きめの声で話すようになり、自然と活気がわいた。
はっきり口を大きく開けるので自然に大きな声になり、一人一人が元気に活気のある職場になった。

◎会話の機会が増えた

メール、掲示が増えて会話のキッカケになった。
顧客からの電話があった際の取次で、遠くから大声で呼ぶのではなく、近くに行って話しかけることで、直接話しかける機会も増える。

◎協力・団結し合うようになった

職場のみんなが助け合う気持ちになった。
自分から何かしようとする人が増えた気がします。自分から声をかけて、みんなで協力することで周りの雰囲気がよくなりました。
その人は仕事ができる人で、頼りにされていた。その人の努力は見ればわかるから、なんとなく周りもそれにつられて団結していたと思う。
共通の目標を共有することで他の健常者の意欲も向上した。

◎互いを配慮するようになった

組織として忘れがちな気遣いが普通にできる組織となってきた。
様々なことに配慮するようになり相乗効果で職場全体に他人への配慮が広がっていった。
みんながそれぞれ相手のことを思いやりながら話をするようになりました。
みんなが人の話をよく聞くようになり、職場の雰囲気全体が皆を思いやるようになったこと。

注：図表２と同じ

＜聴覚障害者と健聴者がともに働く職場におけるコミュニケーションの改善のために＞

以上の調査結果をまとめ、聴覚障害者・健聴者がともに働く職場におけるコミュニケーションの改善策を検討する。

①聴覚障害者・健聴者間のコミュニケーション方法の工夫と、それを促すための働きかけ

聴覚障害者調査であげられた、職場のコミュニケーション改善のための工夫のうち、筆談やメールをはじめとする文字化や視覚化は、確実に情報を伝える上で効果的と思われる。また、聴覚障害者が手話を使う場合、その周囲の健聴者が手話を覚えることは、聴覚障害者とのコミュニケーションを円滑にするとともに、心理的距離を縮めるきっかけにもなると期待できる。

加えて、そういった工夫や配慮、理解を促すための働きかけ、すなわち聴覚障害者から健聴者への情報伝達や積極性の提示などが重要であることも回答結果で示された。聴覚障害者が自身の聞こえの状況や配慮してほしい事項を健聴者に伝える方法などについては、アンケート調査でさらに詳しく尋ねている。その結果は追って報告する。

②職場全体のコミュニケーション改善につながることの認識

健聴者調査では、聴覚障害者とのコミュニケーション方法の改善を図ったことによって、健聴者間のコミュニケーション方法も改善され、さらに職場の雰囲気も良くなったという事例があげられた。聴覚障害者と健聴者とのコミュニケーションに生じている問題は、健聴者間のコミュニケーションにおいても少なからず生じている場合がある*1ため、その問題を解消することは聴覚障害者・健聴者のどちらにも役立つと考えられる。例えば、誤解や行き違いを防ぐために情報を確実にわかりやすく伝えようとすることは、誰にとっても有用といえる。

聴覚障害者と健聴者とのコミュニケーションを改善する取り組みが職場全体に良い影響を及ぼす可能性があることを、健聴者・聴覚障害者の双方が認識し、その取り組みを進めることが重要であろう。

（みずの　えいこ　上席主任研究員）

【注釈】

*1 アンケート調査の対象者の抽出条件、回答者の属性、およびコミュニケーションの問題に関する調査結果は以下に記載
水野映子「聴覚障害者が働く職場でのコミュニケーションの問題」『Life Design Report』2014年４月号（http://group.dai-ichi-life.co.jp/dlri/ldi/report/rp1404a.pdf）

*2 聴覚障害者の中には文章の読み書きを不得手とする人がいるが、今回のアンケート調査は自記入式であったため、文字によるコミュニケーションに対する抵抗感が比較的小さい聴覚障害者が多く回答した可能性はある