

# 広島大学学術情報リポジトリ

## Hiroshima University Institutional Repository

|            |   |
|------------|---|
| Title      | 聴覚障害のある労働者が職場で望んでいること : Z社の聴覚障害のある社員に対するアンケート調査の自由記述の分析から   |
| Author(s)  | 中山, 亜紀子   |
| Citation   | 広島大学日本語教育研究 , 32 : 24 - 31  |
| Issue Date | 2022-03-25  |
| DOI        |   |
| Self DOI   | <a href="https://doi.org/10.15027/52108">10.15027/52108</a>                                       |
| URL        | <a href="https://ir.lib.hiroshima-u.ac.jp/00052108">https://ir.lib.hiroshima-u.ac.jp/00052108</a> |
| Right      | Copyright (c) 2022 広島大学大学院人間社会科学研究科日本語教育学プログラム  |
| Relation   |   |



# 聴覚障害のある労働者が職場で望んでいること

—Z社の聴覚障害のある社員に対するアンケート調査の自由記述の分析から—

中山亜紀子

## What Deaf or Hard of Hearing Workers Want in the Workplace: Analysis comments for a questionnaire survey of Deaf or Hard of Hearing employees at Company Z

Akiko NAKAYAMA

キーワード：聴覚障害者、労働者、KJ法、職場の雑談

### 1. はじめに

聴覚障害者は、他の障害者に比べて産業界における雇用が比較的早くから進んできた(岩山 2013)。一方で、聴覚障害のある労働者は職場における「コミュニケーション」に困難を抱えている(日常的なコミュニケーション)と言われ、講習会や社内での訓話などがわからない(情報保障)、日常的な社員同士のコミュニケーションが難しい、聴者の社員が障害を理解する必要性が繰り返し言及されている(戸田 2019、水野 2014)。筆者は、2019年度下半期に、Z社で働く聴覚障害者を対象として、Z社の現状と改善策を考えるための調査を行う機会を得た<sup>1)</sup>。

Z社は、1980年代から聴覚障害者を雇用し始め、現在100名程度の聴覚障害者を雇用している東証一部上場の製造業の企業である。現在Z社は、聴覚障害者の支援に積極的に関わっており、障害者の雇用に関わる問題改善のための窓口(サポートデスク)を設置するほか、手話通訳2名を専属雇用している。現在は、サポートデスクを通じて予約をすれば、ミーティングや上司との打ち合わせ、スキルアップのトレーニングなどに手話通訳が同席できるようになっている。また社長講話など重要な会社の方針は、文字放送に加え手話通訳をつけて全社に流され、グループミーティングの内容などもメールで事前に配

信するよう促すなどの情報保障を積極的に行っている。さらに、サポートデスクを中心に、新入社員を対象として、聴覚障害に対する理解向上のための研修なども行っている。これらの取り組みは、聴覚障害のある労働者に対する支援がなかなか進まない日本において、先進的だと言える。

また、Z社の特徴として、聴覚障害のある社員を特定の部署に集中させるのではなく、分散して配置していることが挙げられる<sup>2)</sup>。広大な敷地に本社といくつもの工場をもつZ社において、100名を超す聴覚障害者が雇用されていたとしても、同じ部署で顔を突き合わせながら勤務している場合は少ない。

筆者らが許された調査は、後述するアンケート調査の他、Z社の有志メンバーが主催する手話サークルへの定期的な参加、人事部へのインタビューが主なものだったが、調査過程において二つの疑問が生じた。一つは、誰とどのようにコミュニケーションをとることが働きがいに影響を与えているのかという点である。ろう者の就労には、上に述べたようにコミュニケーションとそれに関わるろう者の孤独が多く記述されている(Foster 1996、中島 2017など)。Z社で働く聴覚障害者には、中途失聴者や難聴者も多く含まれており、ろう者と全く同じだと考えることはできないが、聴覚障害のある労働者が分散して就業しているZ社の現状が、彼らの働きがいにどう

影響を与えているのか知りたかった<sup>3)</sup>。二つ目は、Z社では手話通訳の専属雇用や設備の改善が重ねられているが、どのような課題が残されているかという点だった。これは聴覚障害者だけではなく、外国語学習にも関わるが、インターネットや携帯電話のアプリなどの技術革新は目覚ましく、翻訳機や音声入力機器の導入によって、異言語間コミュニケーションの様相は変わろうとしている。しかし、技術によってすべてがカバーできるのか、何が課題として残るのかという疑問が生じた。

この調査結果の一部はすでに公表しているが（中山ほか 2021）、本稿では分析が未着手であった 2020 年実施のアンケート調査の自由記述を中心に考察する。

## 2. 調査と結果

### 2.1 調査の概要

中山らが 2020 年 2 月～3 月に行ったアンケート調査は、Z社で働く全聴覚障害を持つ社員を対象に行われ、132 名中 82 通の回答を得た（中山ほか 2021）。聴覚障害のある社員は、1) 聴者の同僚や上司とコミュニケーションをとるために、自らが最も好む方法以外の方法を用いている場合が多いということ（図 1 参照）、2) 聴者の同僚>聴者の上司>聴覚障害のある同僚の順で、仕事上のこと、私的なことを問わず話せる関係にあることが、働きがいと相関があることがわかった。さらに、3) 聴者の同僚や聴者の上司とさまざまなトピックについて話せると回答した人は、全体的には半数程度であったが、最も肯定的な回答を選んだ人の割合は 10%以下であった。聴覚障害のある同僚と職場で接する機会が限られた状況におけるものだという留意が必要であるが、これらの結果は、Z社で働く聴覚障害のある社員にとって、同じ職場の同僚や上司が働きがいに影響を与える重要な人々であることを意味している。聴覚障害のある社員たちは、コミュニケーションのために、コミュニケーションの手段を柔軟に変えていたが、様々なトピックについて話せる関係がなかなか得られないという Z社における状況が描かれていると考える。

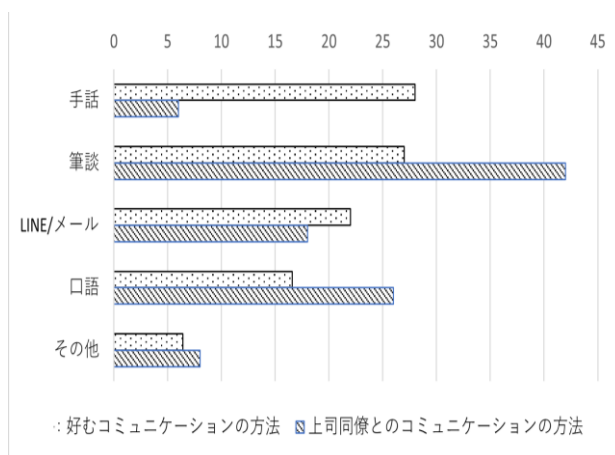


図 1 好むコミュニケーション方法と実際使用する  
方法

また、アンケートでは、「あなたは次の場面に参加する時困ったことがありますか」という質問を行った。それに対して、4 件法で回答を得た（図 2）。特に目立つのは「交流イベント」、「同僚との普段のやり取り」で、半数以上の回答者が困難を感じたことがあると回答している点である。またその他の項目についても 40%程度の回答者が困難を感じたことがあるとしている。

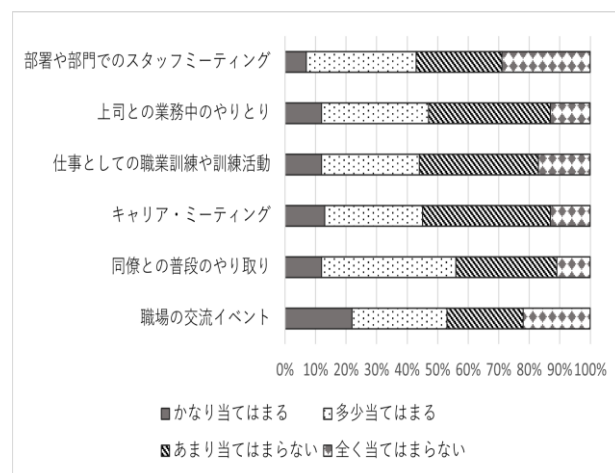


図 2 参加場面による困難さ

よりよい関係を構築しようとしても、普段のやりとりや、交流イベントで問題があるなら、どうすればいいのだろうか。

本稿の対象となる自由記述は二か所で、上記の「あなたは次の場面に参加する時困ったことがありますか」に続いて、1) 「どんな困ったことか」と具体的な困難を聞いた。また、聴者の上司や同僚、聴覚

障害のある同僚別にどんな話ができるのかを聞いたあとで、2)「これからどんな配慮や工夫があれば、職場はもっと働きやすくなると思いますか。自由に書いてください。」と改善策を求めた。これは現在の状況を、問題点と改善策という二つの側面から聞いていることになる。1)については、30名から、2)については45名から回答があった。

## 2.2 分析方法

自由記述欄の分析にKJ法を用いた。KJ法は、一見つながりのなさそうなデータからつながりを見出し、図示し、記述するには非常に優れた方法である。今回のデータには時間軸はなく、Z社における聴覚障害のある社員がどのようなコミュニケーションをとっているのか現状を把握し、改善策を考えることが目的のため、KJ法が適していると考えた(川喜多1967)。川喜多(1967)に従い、「ひとまとめの構造を持った部分、ひとまとまりの構造をもった意味内容のエッセンス(p.69)」を最小単位として、項目(見出し)を作った。その結果、1)については72項目が、2)については75項目が作られた。それらをまとめ、図示したものが図3、文章として記述したものが2-3である。

## 2.3 調査の結果

大きな見出しは3つ(現状、改善策、雑談への希望)であり、さらに現状は(分からない、周囲の反応)の2つに、改善策は(自分から動く、サポートを求める、聴覚障害への理解を増やす)の3つに分けられた。末尾の図3と以下の記述に結果を示す。

### <記述>

図3を記述すると、以下ようになった。

【分からない】Z社で働く聴覚障害のある社員たちは、残業やお知らせの社内放送、消火訓練、スキルアップの訓練、朝礼など、大勢の中の一人として扱われるとき、特に「わからない」感覚を抱えていた。パワーポイントでの表示やPC入力などのサポートがあっても、わからない場合があった。特に問題になるのは雑談と飲み会で、雑談ができないため、情報が少なく、寂しい感じがし、また必要な情報を知

らされない場合もあった。飲み会は、本来は楽しいはずだが、何が話されているのかわからなかったり、筆談を続けなければならないので楽しくない。

<サポートしてくれる>周囲の人は、手話で会話してくれたり、筆談で内容を伝えてくれたり、事後に内容を教えてくれており、今のままでいいと感じることもある。

【周囲の反応】しかし、徐々にその配慮がなくなってわからないままの状態に置かれたり、周囲の人が、文字による情報の必要性を理解していなかったり、障害特性をわかっていないため、コミュニケーションがうまくいかないと、苛立ったりしていた。またひどい場合は、周囲から口話のイントネーションをバカにされたり、飲み会に行かないことを叱責されたりしていた。飲み会も、話がわからないので行きたくないと言っても強制的に参加させられるといった状況にある。

【自分から動く】このような現状に対して、聴覚障害のある社員たちは、自分から他の人に聞いて必要な情報を得たり、手話通訳に来てもらう、障害のことを周囲の人に伝えてサポートを求めるなどの行動をおこしていた。

【サポートを求める】また、一般企業で働くことに不慣れな新人に対する人事部の支援やサポートシステム、および情報保障を求めている。具体的には、手話通訳を増やす、手話通訳のシステムを使いやすくする、放送内容をメールで配信する、筆談を便利にする、LINEグループで文字を使った連絡ができるようにする、音声を文字にする設備の設置、スマホの文字変換アプリの使用などである。

【聴覚障害への理解を増やす】聴覚障害への理解を増やすことも必要だと考えていた。一人ひとり異なる「聞こえ」について説明する機会を持つこと、聴覚障害者への理解を増やす目的で、周囲の人に手話を覚えてもらったり、手話勉強会をしたり、手話のテキストを置いたりという方法が挙げられていた。

<雑談への希望>また、周囲の理解によって手話を使う人が増えたり、ソフトウェアなどの精度が上がることによってより多くの人と「雑談」をすることができることを希望していた。

### 3. 考察

自由記述の分析で明らかになった Z 社で働く聴覚障害のある社員を取り巻く状況は、従前から言われている「情報保障」「聴者への教育」「日常的なコミュニケーション」という3点に、大きくは収斂されると考えるが、「雑談」がキーワードとして浮かんできた。以下詳しく説明する。

#### 3.1 雑談への希望

自由記述の中には、「楽しく雑談できるようにすればいい<sup>ママ</sup>」「自分の職場だけではなく、他の職場の人とも挨拶できるようにしたい」など、自分の周囲の人と「雑談」や「挨拶」を行いたい（日常会話）という記述があった。音声文字入力への期待にも、「誰とでも会話できる」という意見がある。「ろう者のいるチームに手話ができる人がいると嬉しい」という記述も、情報保障の側面と、日常的にコミュニケーションをしたいという側面があると考えられる。

雑談は、冗談や軽口と同様、その価値は十分に認識されていないが、ホワイトカラー、ブルーカラーを問わず、職場のコミュニケーションの中に偏在している (Holmes and Stubbe 2003)。Holmes らの研究では、天気、休暇中の活動、いっしょに参加したイベント、ファッションなどがトピック<sup>4)</sup>となる Social talk が、健康を気遣う言葉や、挨拶などの交感的言語使用 (Phatic communication) を伴って行われていた。これら Social talk と交換的言語使用を合わせて雑談と言われているのだが (清水 2017)、業務に関する話の前後や休憩中が、雑談が行われる時間となっていた。特に企業内での雑談には、「同僚間に相互信頼の関係、心が通い合った状態を生じさせ、連帯感を志向させる機能がある」(清水 2017; 11) という。また、雑談には、一方向の情報伝達ではなく、短いやり取りの応酬という特徴がある。

雑談などの日常的な会話を行いたいという記述は、前稿の結果と照らし合わせた場合、その重要性がよく見える。中山ら (2021) では、働きがいに影響を与えているのは、聴者の同僚>聴者の上司>聴覚障

害のある社員の順で、仕事のことだけではなく、私的なことまでコミュニケーションできることであった。つまり、職務上の会話だけではなく、私的なこと＝「雑談」が聴覚障害のある社員の働きがいに影響を与えているのである。しかし、それが強く達成されていると感じている回答者は少数であった。多くの聴覚障害のある社員は、同じ職場で働き、日常的に顔を合わせる上司や同僚との雑談への期待を持ちながら、雑談を行うことができないという状況にあることがわかる。

なんらかの方法で、挨拶などの交感的言語使用も含めた他愛もない「雑談」を行い、同僚間の信頼を作り、連帯感を志向させる方法を考える必要があるのではないか。しかし、それは難問でもある。

一つ目の問題は、どのような言語を使うのかという問題である。聴者の社員が手話を学ぶには時間がかかり、聴覚障害のある社員の中にも手話が得意ではない人がいる。二つ目の問題は、どの程度、機器を使った間接的コミュニケーションを使って人間関係を醸成するという目的が達成されるのかという点である。アンケートの記述にもあったように、音声文字変換ソフトを使うという方法もある。しかし、スマホなどのデバイスを出して、アプリを立ち上げ、入力するためのタイムラグは、本当にここで聴覚障害のある社員が望んでいることにふさわしいだろうか。ドイツとポーランドの国境の町でフィールドワークを行った木村 (2021) は、通訳や機械翻訳など「言語的仲介は、異言語および言語をとおして表現される文化との直接の接触を回避することにつながる側面を持つ。」(p. 80) と指摘する。実用的で業務に関わる内容ではない、いわば「気楽」な雑談の目的は、人間関係を作ることであり、デバイスを使う方法にも限界があると考えられる。

#### 3.2 「情報保障」「聴者への教育」のさらなる必要性

聴覚障害のある社員たちは、業務遂行のための情報を的確に伝達する「情報保障」の必要性を記述していた。それには様々なツールが含まれていた。文字によるお知らせ設備の導入、筆談器具、UD トークの導入、手話通訳のさらなる雇用、より使いやすい手話通訳システムの構築など、すでに一定程度の

改善が行われているZ社においても、聴覚障害者が求める点は多くあった。

自由記述の中には、聴覚障害者への理解を求める声も多かった。聴覚障害者についての知識（聴覚障害者と一口に言っても内部には大きな多様性を抱えているということ、聞こえやすさは対話の相手や体調によって異なることなど）は、一般的に広く知られているとは言えない。聴覚障害についての知識やコミュニケーション方法は、すでにZ社の社員教育に導入されているが、自由記述には、周囲の無理解から葛藤が生じていることが明らかになった。同時に手話を学んでほしいという記述も複数あったが、「手話勉強会という交流があればいい」という記述に見られるように、聴覚障害者への理解を促進するという象徴的な意味ではないかと考えられる。

このように、自由記述の分析からは、従前から指摘されている情報保障の必要性、聴者への教育の、さらなる必要性が表れていると考えることができる。

### 3.3 可能な改善策

以上のように、聴覚障害のある社員の現状を分析した。以下では、アンケートと自由記述の分析、および言語教育学や異文化間コミュニケーションの知見から、考えられる改善策について述べたい。

まず、当事者である聴覚障害のある社員が、自分たちの働きやすい環境を作るための対策づくりに加わる機会を持つことである。近年、さまざまな障害を持った人々が、自らの障害や生き方(生きにくさ)について自分の言葉で語り、理論化しようという当事者研究が行われている(浦河べてるの家 2002、綾屋・熊谷 2008, 2010 など)。当事者が自分の障害を語ることによって、関係者や援助者ではわからなかった経験が明らかになったり、障害に対する医療的介入や施策が当事者の視線から評価されたりするようになっている(熊谷 2009、矢吹 2017)。

サポートデスクに聴覚障害のある社員自身が関わる仕組みを作る、自由記述で提案されているように、聴覚障害のある社員がそれぞれの職場で自らの聞こえや使いやすいコミュニケーション方法を説明する機会を設けるなども一案だろう。多様性のある聴覚障害を自らで説明することによって、周囲の社員の

理解も増し、日常的なコミュニケーションが行われる可能性が高まるのではないかと。

次に、聴者の社員に対する教育である<sup>5)</sup>。筆者の提案は、すでに行われている手話講習の目的を、手話能力を高めることではなく、「異なる視点の可能性に気づき」(木村 2016)、「相手と交流するために、状況、目的、そして相手の言語レパートリーに合わせて、自身の能力を調整し、意味を交渉する術を学ぶ」(久保田 2015 ; p. 35) ことに置くのはどうかということだ。これは、以下のようなコミュニケーション観に基づいている。近年、言語教育学の間では、コミュニケーションとは「色、話し言葉、書き言葉、ジェスチャー、匂い、音楽など、意味を作る手段に関わる資源や、それらが組み合わされたもの」であり(尾辻 2019; 422)、言語はそのための「リソースの一つ」(リー, 2021; p. 6) だという考え方がある。一般的に、異なる言語の人同士がコミュニケーションをすると、媒介語がなければ通じないと思われがちだが、相手の言語、表情、イラスト、指差し、言い換えなど、実際には、さまざまなコミュニケーションストラテジーを使って、コミュニケーションが行われている(木村 2016)。日常的なコミュニケーション手段ではない方法でコミュニケーションすることは、非効率的ではあるが、そこには創造的にコミュニケーションを行う喜びや、楽しさがある。

研修の具体像を描くことは、筆者にはまだ難しいが、通常の音声日本語を中心としたコミュニケーションではなく、表情やジェスチャーを含む、いろいろな手段を用いることによって、「言語の用法などの、行動規範やルールに従うか無視するかを選んだり、新しいものと古いもの、伝統的なものと新奇なもの、許容できるものと挑戦すべきもの間の境界線を動かしたり壊したりする能力」(リー, 2021; p. 12) を育成し、聴覚障害のある社員とより柔軟にコミュニケーションすることができるのではないかと。

多くの外国語学習者が経験しているように、自分のいつものコミュニケーションを超え、伝え方を創造することは楽しい。この活動を通じて、異なるコミュニケーションに対する耐性がつき、コミュニケーションの方法は一つではないことが実感されるの

ではないか。音声日本語のコミュニケーションは同じように行われていると考えられているが、その内部には豊かな方言、世代差、個人差がある。自分とは異なるコミュニケーションをする人に寛容な心を育てることによって、聴者の社員にとっても働きやすい職場になると考える。

#### 4. おわりに

中島 (2016) には、「手話をがんばって覚えてください、というのではないのです。ただ、少しでも手話をしてくれると、すごくうれしいのです。コミュニケーションの方法は手話だけではありません。筆談もあるし、メールなどもある。わたしは、みんなといっしょに笑いたい。」という、ある会社で働くろう者の言葉が載っている。

本稿によって、多文化化、多言語化する職場の中で、音声日本語だけを優先するのではなく、さまざまな手段を使ってコミュニケーションを行おうという、一見、非効率的なコミュニケーションの中に、そして伝えようという意図の中にこそ、働きやすく、働きがいのある職場へのヒントが隠されていることを実感した。本稿の成果が、Z社で働く聴覚障害のある社員の人々に、そして、聴覚障害を持ちながら働く人々に、多文化多言語化する職場で働く人々の一助になれば幸いである。

謝辞：快く調査に応じてくださったZ社の聴覚障害のある社員のみなさま、人事部および手話サークルの皆様にご感謝いたします。本研究は、広島大学女性研究者特定共同研究助成の成果である。

#### 注

- 1) なお、ここでいう聴覚障害者とは、Z社が障害者手帳などで障害者として認定している者であり、その中には聞こえる程度、補聴器や人工内耳などの補助具の使用、それまでの教育歴、聴力を失った時期、手話能力、口話能力、読唇能力、それぞれの障害者のアイデンティティなどさまざまな多様性がある。
- 2) この情報は2019年度下半期現在の状況である。

- 3) 安田・石田 (2000) は、社内の人的なつながり（ネットワーク）は、「社会的資本」としての機能を持ち、何等かの価値のある情報が提供され、職場に対する意識に影響を与えているという。
- 4) 清水 (2017) は、「気候、道楽、ニュース、旅、知人、家族、健康、仕事、ファッション、グルメ、住まい（キドニタチカケシ衣食住）」を雑談でよく用いられるトピックとして紹介している。
- 5) 脱稿後に、(株)Silence Voiceにより、言語を用いないコミュニケーションスキル向上のための研修 DENSHIN が開発されていることを知った。

#### 参考文献

- 綾屋紗月・熊谷普一郎 (2008) 『発達障害当事者研究—ゆっくりていねいにつながりたい』医学書院
- 綾屋紗月・熊谷普一郎 (2010) 『つながりの作法—同じでも違うでもなく』NHK 出版
- 岩山誠 (2013) 「聴覚障害者の職場定着に向けた取り組みの包括的枠組みに関する考察」『地域政策科学研究』10, 1-24.
- 浦河べてるの家 (2002) 『べてるの家の「非」援助論—そのままがいいと思えるための25章』医学書院
- 尾辻恵美 (2019) 「ポスト・マルチリンガリズムに基づいたインクルーシブな言葉の教育とは」『The 25th Princeton Japanese Pedagogy Forum Proceedings.』pp. 417-438.  
(<https://pjpgf.princeton.edu/25th-princeton-japanese-pedagogy-forum>)
- 川喜多二郎 (1967) 『発想法—創造性開発のために』中公新書
- 木村護郎クリストフ (2016) 『節英のすすめ』萬書房
- 久保田竜子 (2015) 『グローバル化社会と言語教育—クリティカルな視点から』くろしお出版
- 熊谷普一郎 (2009) 『リハビリの夜』医学書院
- 戸田重央 (2019) 「聴覚障害者の雇用における配慮と職場定着のポイント」『ビジネスガイド』54(4), 47-53.

- 清水崇文 (2017) 『雑談の正体 - ぜんぜん “雑” じゃない、大切なコミュニケーションの話』 凡人社
- 中島隆 (2017) 『ろう者の祈り』 朝日新聞出版社
- 中山亜紀子、李在鉉、丸田健太郎、仁科陽江 (2021)  
「聴覚障害のある労働者の職場でのコミュニケーションー人間関係の視点から」 『広島大学大学院  
人間社会科学研究科紀要 教育学研究』2. 242-249.
- 原純子 (2011) 「文化モデルアプローチによる聴覚障がい者への就労支援に関する考察ーソーシャルワーカーに求められるろう文化視点」 『社会福祉学』 51 (4) . 57-68.
- 水野映子 (2014) 「聴覚障害者が働く職場でのコミュニケーションの問題のー聴覚障害者・健聴者に対するアンケート調査をもとに」 『Life Design Report』 2014 春. 33-44.
- 安田雪・石田光規 (2000) 「相談と情報交換ーパーソナルネットワークの機能」 『社会学評論』 51(1). 104-119.
- 矢吹康夫 (2017) 『私がアルビノについて調べ考えて書いた本ー当事者から始める社会学』 生活書院
- リー・ウェイ 「言語におけるマルチコンピテンスとトランスランゲージング本能」 井上エイミー翻訳、青木直子、バーデルスキー・マシュー編 『日本語教育の新しい地図ー専門知識を書き換える』 ひつじ書房 p. 3-17.
- Foster, S. B. (2012). Communication Experiences of Deaf People: An Ethnographic Account. In Parasnis, I. (Ed.), *Cultural and Language Diversity and the Deaf Experience* (pp. 117 - 135). Cambridge: Cambridge University Press. DOI: <https://doi.org/10.1017/CBO9781139163804.008>
- Holmes, J. and Stubbe, M. (2003). *Power and Politeness in the Workplace: A Sociolinguistic Analysis of Talk at Work*. London: Pearson Education.



## 現状

### 【分からない】

#### <社内放送>

- ・放送内容を周囲の人に聞きたくても、人がいない時がある
- ・社内のお知らせは全くわからない。

#### <朝礼やミーティング>

- ・パワポや口話だけでは、情報がわからないことがある。
- ・グループミーティングでは何が話されているのか早すぎて追いつけない。

#### <飲み会>

- ・飲み会に参加しても話がわからず楽しくない。
- ・飲み会にホワイトボードを持っていくのかと思うと気が重い。

#### <雑談>

- ・雑談が聞き取れないため寂しい。
- ・工作中的雑談の内容が知りたいがわからない。

#### <伝えられない>

- ・現場を離れられないため、聞けない。

### 【周囲の反応】

#### <サポートしてくれる>

- ・ミーティングの時に同僚が筆談してくれているので助かる。
- ・仕事面はあまり問題がない。

#### <空気のような存在だ>

- ・ミーティングで話したことを全部わかっていると思われる。
- ・補聴器を付ければ聞こえる、手話と口話ができると思われる。
- ・誰も朝礼の内容を教えてくれず、空気のような存在になる。
- ・飲み会への参加を強要される。
- ・聴覚障害者の声掛けの仕方を使ってくれない。
- ・最初はあった配慮が次第になくなる。

## 媒介なしで話したい

### 【雑談への希望】

- ・楽しく雑談できるようにしてほしい。
- ・上司と同僚が手話を覚えてくれたら、もっとコミュニケーションできる。
- ・スマホの文字変換のアプリが使えるら、誰とでも会話できる。
- ・ろう者のいるチームに手話ができる人がいるとうれしい。

## 対策

### 【自分から動く】

- ・困りそうな気がしたら、周囲の人に自分から聞く。

### 【サポートを求める】

#### <人事部のサポート>

- ・新人に対してサポートする。

#### <情報保障を求める：手話通訳>

- ・手話通訳のチャットビデオがほしい。
- ・ミーティングや朝礼に手話通訳が欲しい。

#### <情報保障を求める：PC要約や要約筆記>

- ・手話通訳だけではなく、PC要約や要約筆記者も必要。

#### <情報保障を求める：筆談を便利に>

- ・何かあったら筆談が必要なので、メモやノートを準備してほしい。

#### <情報保障を求める：音声文字化>

- ・スマホの文字変換のアプリが使えるら、誰とでも会話できる。

### 【聴覚障害への理解を増やす】

#### <聞こえの説明をする>

- ・自分の聞こえ方についての説明をする場を1回でいいので設けてほしい。
- ・同じ聴力障害の人が同じ職場にいた方がいい。聴覚障害者が一人だと、手話を使う機会がないし、周囲の理解も進まない。
- ・自分の障害について、上司や同僚に伝えている。

#### <手話を見せる／学んでもらう>

- ・手話勉強会という交流があればいい。
- ・手話のテキストを各職場に配布してほしい。

図3 聴覚障害のある社員が望むこと