

# 聴覚障害者の希望を職場で伝えることの重要性

— 働く聴覚障害者・健聴者のコミュニケーションに関する調査から —

上席主任研究員 水野 映子

## 目次

1. 調査研究の概要	34
2. 聴覚障害者調査の結果 ～コミュニケーション方法に関する希望の伝達～	35
3. 健聴者調査の結果 ～聴覚障害者の希望等の認知～	39
4. まとめ	43

## 要旨

①企業等で働く聴覚障害者、および聴覚障害者とともに働く健聴者に対して実施したアンケート調査の結果から、聴覚障害者のコミュニケーション方法に対する希望等が健聴者にどのように伝えられているか、また希望等の伝達に対して両者がどのような意識を持っているかに焦点を当てた。

②聴覚障害者は、職場の健聴者に対して「筆談してほしい」（74.8%）をはじめさまざまな希望を持っているが、その希望を健聴者に必ずしも伝えていない。また、聴覚障害者の93.5%は希望を「伝えることは大切である」としながら、半数以上は「伝え方が難しい」「伝えても理解してもらえない」「伝えることには遠慮がある」と思っている。ただし、希望を健聴者に伝えた聴覚障害者の78.4%は、コミュニケーションがしやすくなったと回答している。

③一方、健聴者のうち84.7%は一緒に働く聴覚障害者のコミュニケーション方法に関して「希望があれば遠慮なく言ってほしい」と思っている。しかし、「どのような希望があるのか言われないとわからない」（64.7%）、「こちらからは希望を聞きにくい」（45.8%）、「希望を聞く機会がない」（44.7%）と思っている健聴者もいる。

④職場でのコミュニケーションをより良くするためには、聴覚障害者・健聴者それぞれが希望を伝えること・聞くことに対して遠慮しすぎないことや伝える・聞く機会を設けること、聴覚障害者が効果的に希望を伝える工夫をすることなどが必要と考えられる。

キーワード：聴覚障害者、コミュニケーション、雇用

## 1. 調査研究の概要

聴覚障害者、および聴覚障害者と働く健聴者<sup>\*1</sup>に対するアンケート調査（以下「聴覚障害者調査」「健聴者調査」と表記）を図表1の通り実施した結果、両者のコミュニケーションが難しいことによって生じるさまざまな問題が明らかになった（水野2014）。その問題を改善するには、企業等（雇用する側）、聴覚障害のある従業員とともに働く健聴の従業員、および聴覚障害のある従業員本人（雇用される側）それぞれの関与が必要と考えられる<sup>\*2</sup>（図表2）。

このうち、聴覚障害者に対する企業等の支援(A1)や健聴者の理解・配慮(B)については、これまで多く言及されている（例えば、水野2007、2014）。一方、こうした支援や理解・配慮(A1、B)を促すために、聴覚障害者が企業等や周囲の健聴者に説明や情報提供、要望をすること(C)も必要とされている<sup>\*3</sup>。また、聴覚障害者に対する健聴者の理解や配慮(B)を促すためには、聴覚障害者だけでなく企業等からも健聴者に対して情報伝達や啓発を行うこと(A2)が重要と思われる。

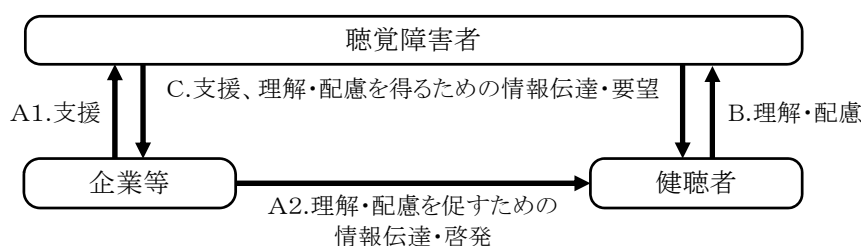
しかし、聴覚障害者や企業等から健聴者への情報伝達(C、A2)がどう行われているか、またどう行われるべきかについては十分な議論がされていない。そこで本稿では、聴覚障害者から健聴者への情報伝達(C)に重点を置き、聴覚障害者自身に関する情報、特に聴覚障害者のコミュニケーション方法に関する希望が健聴者にどのように伝えられているか、また聴覚障害者・健聴者それぞれが希望を伝えること・知ることに対してどのような意識を持っているかを明らかにする。また、健聴者調査にもとづ

図表1 アンケート調査の概要

	聴覚障害者調査	健聴者調査
調査対象	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：調査対象者の抽出条件、回答者の属性等については、水野(2014)を参照

図表2 問題改善のために必要と考えられること



き、企業等から健聴者への情報伝達(A2)の現状も示す。それらにより、聴覚障害者が働く職場におけるコミュニケーションを改善するための健聴者への情報伝達のあり方を検討する。

## 2. 聴覚障害者調査の結果 ～コミュニケーション方法に関する希望の伝達～

### (1) コミュニケーション方法に関する希望の伝達状況

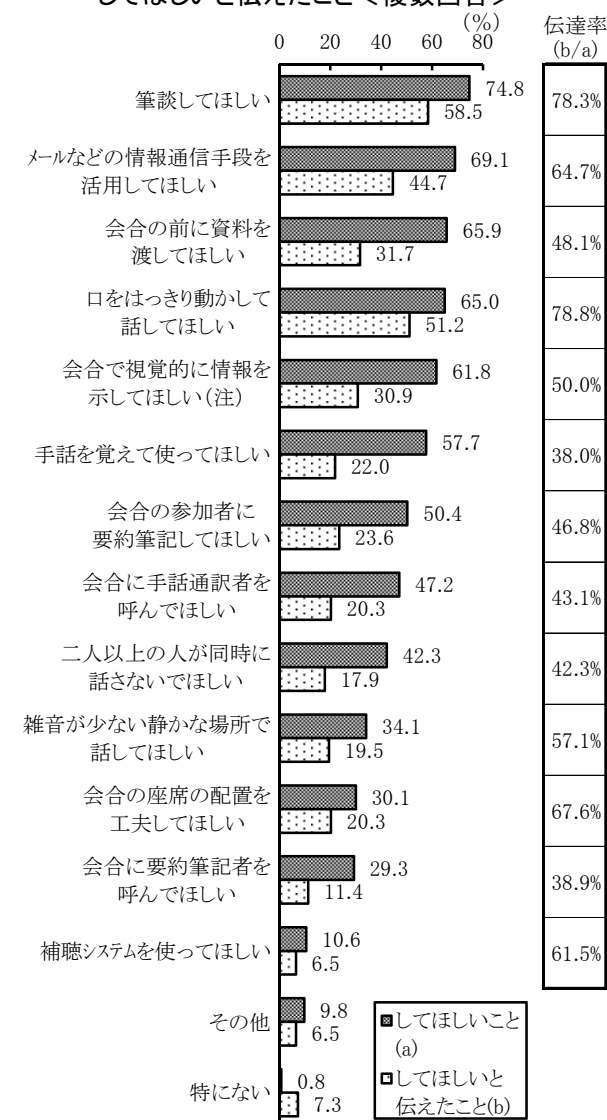
#### 1) 伝達した希望の内容

健聴者と仕事の話をする時や会合（打ち合わせ、会議、研修など）に参加する時に、健聴者にどのようなことをしてほしいか質問した。その結果、図表3の通り「筆談してほしい」(74.8%)をはじめ7項目ではそれぞれ過半数を占めた。

次に、健聴者にしてほしいことの中で、してほしいと伝えたことを質問したところ、「筆談してほしい」(58.5%)と「口をはっきり動かしてほしい」(51.2%)以外の項目では半数に達しなかった。

図表3の右には、それぞれのことをしてほしい人に占める、してほしいと伝えた人の割合（伝達率）を示す。伝達率が8割近いのは「筆談してほしい」(78.3%)と「口をはっきり動かしてほしい」(78.8%)である。一方、「手話を覚えて使ってほしい」(38.0%)と「会合に要約筆記者を呼んでほしい」(38.9%)の伝達率は4割に満たない。これらはしてほしいと思っても伝えない、あるいは伝えにくい事項といえる。

図表3 コミュニケーション時にしてほしいこと、およびしてほしいと伝えたこと<複数回答>

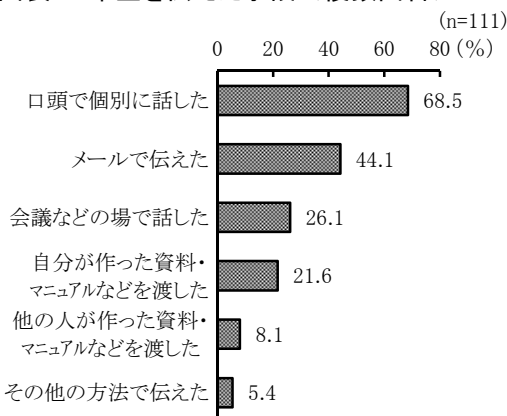


注：「会合でプロジェクタやホワイトボードなどを使って視覚的に情報を示してほしい」の略

## 2) 希望伝達の手段・相手

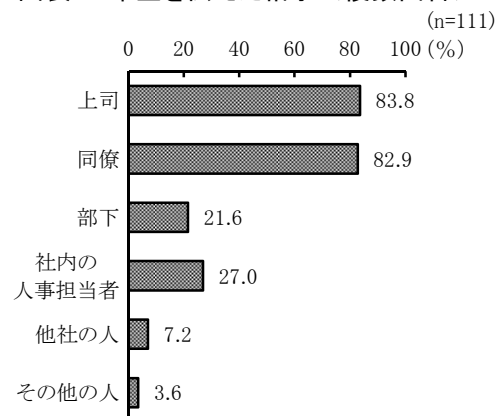
健聴者に前述のいずれかのことをしてほしいと伝えた111人（「特になし」と答えた人・無回答の人以外）に対し、どのような手段で、誰に伝えたか質問した。希望を伝えた手段は、図表4の通り「口頭で個別に話した」（68.5%）が最も多く、次が「メールで伝えた」（44.1%）となっている。また希望を伝えた相手は、図表5の通り「上司」と「同僚」がそれぞれ8割を超える。

図表4 希望を伝えた手段＜複数回答＞



注：何らかの希望を伝えた人が回答

図表5 希望を伝えた相手＜複数回答＞



注：図表4と同じ

## 3) 希望伝達の結果

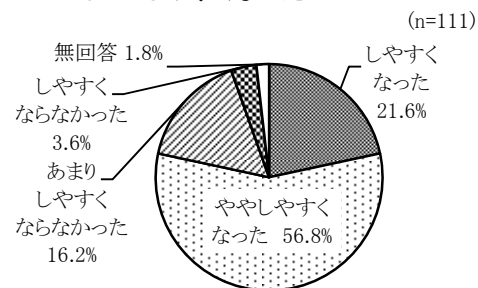
希望を伝えた結果、コミュニケーションがしやすくなったか質問した。図表6の通り「しやすくなった」（21.6%）と「ややしやすくなった」（56.8%）を合わせると78.4%となる。希望を伝えた聴覚障害者の多くは、その効果を感じていることがわかる。

## 4) 希望伝達時の工夫、効果的な伝達方法

希望を伝える時にどのような工夫をしたか、また、どのような伝え方が効果的だと思ったかを自由回答形式で質問した。その結果を、伝える手段・内容・タイミング・姿勢に分類して図表7に示す。

手段については、口頭だけでなくメールで伝える、勉強会・会議の場で話す、などがあげられた。また、自分のみが伝えるのではなく、健聴者を通すことで理解されやすくなったとの意見もあった。内容については、具体的・簡潔に伝える、自分の希望を満たすことによって職場にもたらされるメリットを伝えることが重視されていた。タイミングについては、採用面接時や配属時、初対面の時など最初の段階で伝える、トラブル発生時に伝える、継続的に少しずつ伝えるといった回答があった。また、自分から健聴者に積極的に伝える姿勢も必要とされた。

図表6 希望を伝えた結果、コミュニケーションがしやすくなったか



注：図表4と同じ

図表7 聴覚障害者が健聴者に希望を伝える時の工夫、効果的だと思った伝え方  
(自由回答結果より抜粋)

<p>◎伝える手段</p> <p>○メール等で伝える</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・メールの送受信は後日でも確認できるので良いと思います。</li> <li>・メールで伝えたい内容をしっかりと文章で伝え、この場合はこういうふうにして頂けると助かるetc.を伝えると理解してくれる。口頭だと言いたいことが十分に伝わらない。</li> <li>・メールの方がズレが少ないので、活用することが多い。こみいった話の時は直に会って筆談する。</li> <li>・口頭で説明をしてもちゃんと伝わらない場合が多いので、メールやプレゼンテーション用ソフトを使用して、自分の聞こえのレベルをインターネットの聴覚障害の例を参考に詳しく説明、資料作成をした。</li> </ul> <p>○会合等で話す</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚障害者のコミュニケーションをテーマにレクチャーした。</li> <li>・勉強会はずごく効果あると思います。勉強会后、対応が変わった人もいます。</li> <li>・自分が必要としているサポートの範囲をはっきりと決めておき、スライドにまとめて発表する。</li> <li>・最初にメールで伝えて、会議の場で改めてお願いした。1人だけだと必要性が伝わりにくい。</li> </ul> <p>○健聴者を通す</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・理解ある人にも協力して頂き、周りに伝えていくことで伝わりやすくなったことがありました。</li> <li>・私が一人で伝えるのではなく、健聴者の方にも一緒に伝えてもらうことで、一人よがりな伝え方にならないようにした。そのほうが健聴者にわかりやすい伝え方ができ、反応もよかった気がします。</li> </ul> <p>◎伝える内容</p> <p>○具体的に伝える</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・単に、聞こえにくいので…だけではなく「何をしてほしい」のか具体的な説明は必要。</li> <li>・具体的にどこに座ればどう聞こえる、あるいは日頃の会話ではこれくらいしか聞こえていない、など例を挙げる。</li> <li>・例えば飲み会の案内だったら「個室っぽい静かな部屋だと話しやすいです」と店の選択に注文をつけたい時に言うと、相手は「なるほど…」と考えてくれる。つまり、具体的に例をあげて「こういう時はこうしてくれると助かる」というように話すとうわかってもらいやすい。</li> <li>・こうすればこのようになると明確に説明する。</li> <li>・話さないと周りに理解してもらえないのは当然。こうありたいというイメージとどういった協力やサポートが必要かをしっかりと伝えていく&lt;後略&gt;。</li> </ul> <p>○簡潔に伝える</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・伝え方としては、やはり短く簡潔に伝えることが大事かと。長い説明をダラダラしても飽きてしまう。</li> <li>・異動時のあいさつ、歓迎会がある時などに最低限伝えるべきことを整理しておく。</li> </ul> <p>○職場にとってのメリットを伝える</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聞こえない、わからないから書いてほしい、と一方的な要求のように言わず、内容がわかり仕事スムーズにできると職場としてのメリットがあると伝えた(お互いにとってよいこと、必要なことと思ってもらえるように)。</li> <li>・障害を持っている立場から一方的に話すのではなくお互いにメリットがあるという伝え方をする。</li> <li>・伝える時にはお願いばかりを話すのではなく、相手(健聴者)にも何らかのメリットがある情報と、私が工夫することもまじえてお話ししたら、納得度も高かったような印象。</li> <li>・プロジェクトでスクリーン投影+メモ入力(PC要約通訳)した方が後々皆さんも備忘録や議事録として役に立ってます、とかメリットを伝えると効果的。</li> <li>・自分自身のために、というより業務ペースの効率化を第一理由にあげポジティブに訴えていく。</li> </ul> <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・助かった時や継続してほしいフォローには、お礼とその旨を伝えると次も気持ち良く対応してもらえる。</li> </ul>
---

◎伝えるタイミング

○最初に伝える

- ・会社を受ける(採用面接)時に自己アピール欄にコミュニケーションの方法について詳しく書いた。採用が決まった時に、既に他の社員にも伝えられていたので助かった。
- ・配属時にコミュニケーションの問題について話した。
- ・初対面の方がいる時は必ず自分がしてほしいことを伝える(タイミングが難しいですが…)

○トラブル発生時に伝える

- ・コミュニケーションが不十分なために仕事でミスをした時に、その原因を分析し、どのようにすれば改善できるかを考え、相手に具体的に伝えて協力を求めた。何も無い時に言ってもなかなかわかってもらえないが、実際にトラブルが発生したときに言えば、なるほどと思ってもらいやすい。
- ・要望をまとめて伝えるのではなく、困った事実が発生するつど、その事実に対し具体的な要望を相談する形で伝えるようにした。

○継続的に伝える

- ・継続的に伝えないとなかなか定着しない。繰り返し伝える根気強さも必要。
- ・一気に全部お願いするのではなく、少しずつ小出しにしながら繰り返し続けていく。
- ・一時的に伝えるのではなく、常に自分自身から発信するように心がける。
- ・同じことでも何回も言い続けたことで、伝わるようになった。

◎伝える姿勢

- ・健聴者はどう接したら良いかわからない方が多いので、理解してもらうには受け身でなく自ら積極的にいく必要があると思います。
- ・毎日自ら積極的に健常者に話しかけることが効果になると思います。
- ・基本的に「伝えてみよう」という姿勢が伝える側にあればついてゆく。

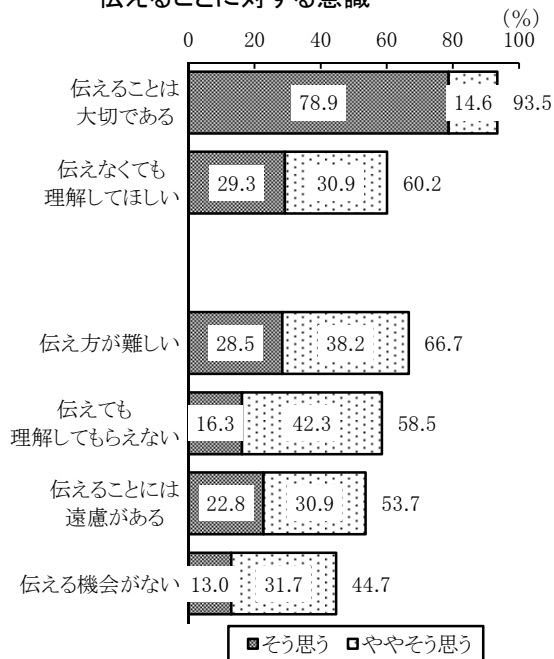
注：原則として原文のまま掲載。ただし、文意を損ねない範囲で誤字・脱字等の修正や漢字表記の変更を行った箇所がある。

(2)コミュニケーション方法に関する希望を伝えることに対する意識

聴覚障害者全員に対し、コミュニケーション方法に関する希望を健聴者に伝えることについてどう思うか質問した。図表8の通り「伝えることは大切である」と思う(「そう思う」+「ややそう思う」)人は93.5%と大半を占める。一方、「伝えなくても理解してほしい」と思う人も60.2%いる。

希望の伝達をめぐる問題としては「伝え方が難しい」(66.7%)が特に高く、「伝えても理解してもらえない」(58.5%)、「伝えることに遠慮がある」(53.7%)も半数を超える。コミュニケーション方法に関する希望を伝えることの重要性は十分認識している一方で、その難しさを感じている聴覚障害者が多いといえる。

図表8 コミュニケーション方法に関する希望を伝えることに対する意識



### 3. 健聴者調査の結果 ～聴覚障害者の希望等の認知～

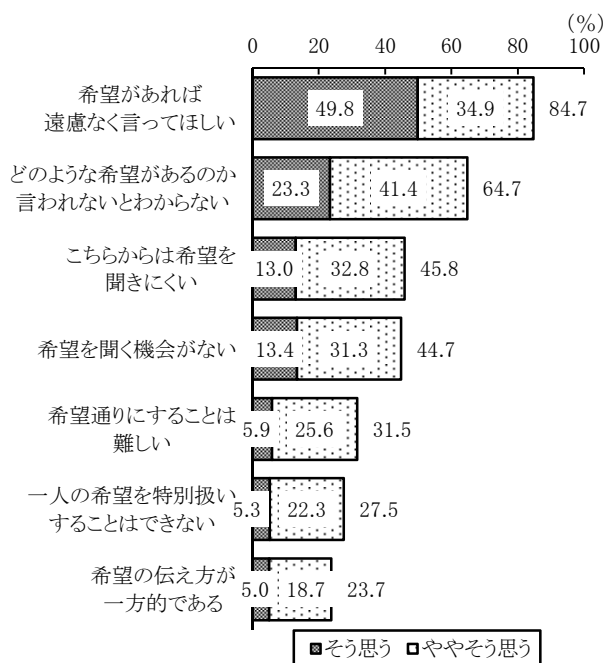
#### (1)コミュニケーション方法に関する希望を聞くことに対する意識

前述のように、聴覚障害者調査では、コミュニケーション方法に関する自身の希望を健聴者に伝えることに対する意識を尋ねた。一方、健聴者調査では、聴覚障害者のコミュニケーション方法に関する希望を聞くことなどについてどう思うか質問した。

その結果を図表9でみると、思う（「そう思う」＋「ややそう思う」）と答えた割合は「希望があれば遠慮なく言ってほしい」（84.7%）が最も高く、「どのような希望があるのか言われないとわからない」（64.7%）がこれに続く。また、「こちらからは希望を聞きにくい」（45.8%）、「希望を聞く機会がない」（44.7%）も半数近い。希望を聞く機会がなくこちらからは聞きづらいが、言われないとわからないという気持ちや、遠慮なく言ってほしいという気持ちにつながっていると考えられる。一方、「希望通りにすることは難しい」（31.5%）、「一人の希望を特別扱いすることはできない」（27.5%）、「希望の伝え方が一方的である」（23.7%）といった否定的な意見は比較的少ない。

次に、これらの項目をさまざまな項目別に分析した結果の中から、特徴的な傾向がみられた「こちらからは希望を聞きにくい」と思う割合について図表10に示す。その割合は聴覚障害者と一緒に働いた期間が長い健聴者ほど高い。長くともに仕事をしていると希望を聞く機会を逸するのかもしれない。また、その人（一緒に働く聴覚障害

図表9 聴覚障害者のコミュニケーション方法に関する希望を聞くことなどに対する意識



図表10 聴覚障害者のコミュニケーション方法に関して「こちらからは希望を聞きにくい」と思う割合<sup>注1</sup>

	n	%
聴覚障害者と一緒に働いた期間	1年未満	106 37.7
	1年以上3年未満	185 42.2
	3年以上5年未満	86 51.2
	5年以上10年未満	54 53.7
	10年以上	45 60.0
回答者の立場(注2)	その人を管理・指導する立場	171 38.0
	その人に管理・指導される立場	67 50.7
	その他	238 50.0
聴覚障害者の年代	20代	88 42.0
	30代	118 41.5
	40代	105 42.9
	50代	77 54.5
	60歳以上	77 51.9

注1：「そう思う」と「ややそう思う」の合計

注2：「その人を管理・指導する立場」は「その人の直属の上司」(n=51)と「その人の直属の上司ではないがその人を管理・指導する立場」(n=120)の合計、「その人に管理・指導される立場」は「その人の直属の部下」(n=26)と「その人の直属の部下ではないがその人に管理・指導される立場」(n=41)の合計、「その他」は「人事担当者」(n=2)と「どれにも当てはまらない」(n=236)の合計

者)を管理・指導する立場でない場合や、聴覚障害者が50歳以上の場合にもその割合は高い。自分より下の立場でない人や年配の人には希望を聞きにくいと思われる。

## (2)聴覚障害者のコミュニケーション方法に関する希望等の認知状況

ここでは健聴者調査の結果から、一緒に働く聴覚障害者のコミュニケーション方法に関する希望に加え、その人の聞こえの状況や仕事に対する悩み・意欲、さらには聴覚障害者に関する一般的な知識について、健聴者がどのように知ったか、またどの程度知っており何を知りたいかについて述べる。

### 1)聴覚障害者の希望等を知った方法

図表11に示す各項目について、誰かから話を聞いたり何かから情報を得たりしたことがあるか質問した。その結果、どの項目においても「特にない(なかった)」以外では「その人本人から聞いた」割合が最も高く、「一緒に働いている人から聞いた」が続いていた。つまり、一緒に働く聴覚障害者本人から直接的に聞くことが最も多く、次に周囲の人から間接的に聞くことが多い。「人事担当者から聞いた」割合はいずれも1割に満たない。

項目ごとにもみると、その人(一緒に働く聴覚障害者)の「コミュニケーション方法に関する希望」「仕事の悩みや困りごと」「仕事に対する希望や意欲」については「その人本人から聞いた」が半数弱であり、「特にない(なかった)」は3分の1を超える。

一方、「聞こえの程度や特性」においては、他の項目に比べて「特にない(なかった)」(16.8%)の割合が低い。聞こえの程度や特性について健聴者が情報を得る機会は比較的多いといえる。

「聞こえない人・聞こえにくい人に関する一般的な知識」を「その人本人から聞いた」割合は31.9%、「一緒に働いている人から聞いた」割合は19.7%である。それ以外の方法はいずれも5.0%に満たない。つまり、聴覚障害者に関する一般的な知識も、一緒に働く聴覚障害者・健聴者以外から得ることは極めて少ない。

図表11 聴覚障害者の希望等を知った方法<複数回答>

(単位:%)

		聞そ	か僚	一	聞人	かた	会	情社	報座	社	を他	聞そ	(特
		いた	ら	緒	いた	ら	社	社	内	を・外	得の	の	
その人	コミュニケーション方法に関する希望	た	人	に	た	マ	社	を	得	講	た	方	な
その人(一緒に働く聴覚障害者)の	コミュニケーション方法に関する希望	46.2	22.5	4.6							-	34.9	つ
	聞こえの程度や特性	59.2	29.8	7.8							0.2	16.8	い
	仕事の悩みや困りごと	46.0	17.0	4.2							-	39.9	た
	仕事に対する希望や意欲	46.0	19.3	7.6							-	34.0	つ
聞こえない人・聞こえにくい人に関する一般的な知識	31.9	19.7	4.8	2.1	3.4	4.2	3.2	43.3				い	

注:「特にない(なかった)」は「話を聞いたり情報を得たりしたことは特にない(なかった)」の略



### 2) 聴覚障害者の希望等の認知度

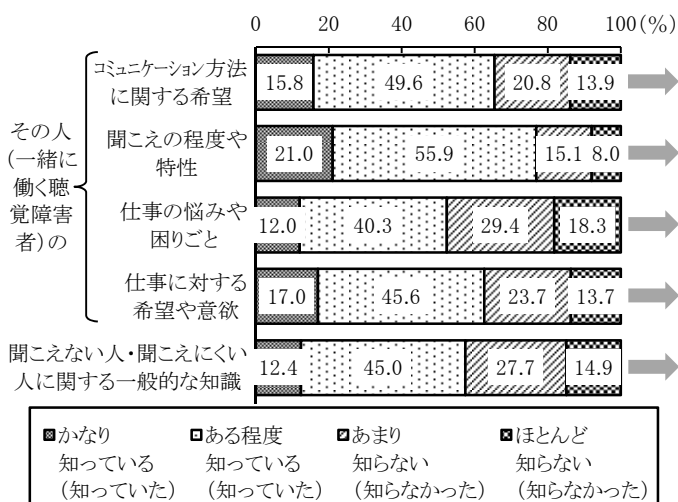
前述の事項について、それぞれどの程度知っている（知っていた）か質問した。図表12の通り、「ほとんど知らない（知らなかった）」と「あまり知らない（知らなかった）」を合わせた割合は、その人の「仕事の悩みや困りごと」（47.7%）、「聞こえない人・聞こえにくい人に関する一般的な知識」（42.6%）で比較的高い。

### 3) 聴覚障害者の希望等の認知意向

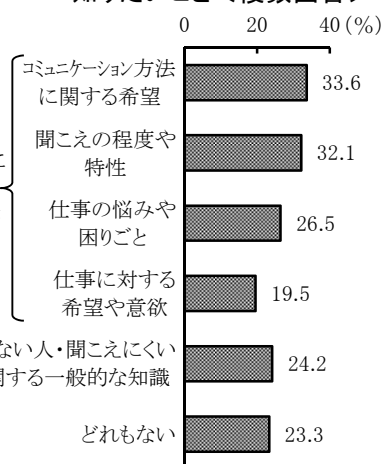
前述の事項について、もっと知りたい（知りたかった）か質問した。図表13の通り、知りたいと答えた割合は、その人の「コミュニケーションに関する希望」（33.6%）、「聞こえの程度や特性」（32.1%）がそれぞれ3割強である。この2点については、他の点に比べて知っている健聴者は多いが、もっと知りたい健聴者も多いといえる。

図表14で回答者（健聴者）の立場別にみると、その人（一緒に働く聴覚障害者）を管理・指導する立場の健聴者はそれ以外の健聴者に比べ、「コミュニケーション方法に関する希望」「仕事の悩みや困りごと」「仕事に対する希望や意欲」をもっと知りたい割合が高い。一方、その人に管理・指導される立場の健聴者は、それ以外の健聴者に比べ「聞こえの程度や特性」を知りたい割合がかなり高い。

図表12 聴覚障害者の希望等を知っている程度



図表13 聴覚障害者に関してもっと知りたいこと<複数回答>



図表14 聴覚障害者に関してもっと知りたいこと(回答者の立場別)<複数回答>

(単位:%)

	n	その人(一緒に働く聴覚障害者)の				聞こえない人・聞こえにくい人に関する一般的な知識	どれも知らない
		コミュニケーション方法に関する希望	聞こえの程度や特性	仕事の悩みや困りごと	仕事に対する希望や意欲		
その人を管理・指導する立場	171	40.9	32.2	31.6	29.2	25.1	14.0
その人に管理・指導される立場	67	32.8	40.3	20.9	16.4	25.4	22.4
その他	238	28.6	29.8	24.4	13.4	23.1	30.3

注1：図表10の注1と同じ

注2：各項目で最も高い数値を強調表示

続いて、もっと知りたい(知りたかった)ことを自由回答形式で具体的に質問した。その結果のうち、前問で知りたい(知りたかった)と回答した割合が比較的高かった「聞こえの程度や特性」と「コミュニケーション方法に関する希望」に関連する回答を図表15に示す。

これをみると、一緒に働いている聴覚障害者がどの程度聞こえているのか、聞こえやすい声の大きさや高さはどの程度かを知りたい、またそれを知った上で適切なコミュニケーション方法や仕事のやり方を知りたいという回答が多かった。また、情報が確実に伝わったかどうか、どのようなことが理解されていないかを知りたいという意見もあった。

図表15 一緒に働く聴覚障害者に関してもっと知りたいこと(自由回答結果より抜粋)

<p>◎聞こえの程度や特性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・どの程度聞こえているのか。</li> <li>・どのくらいのレベルの「聞こえ」なのかということ。</li> <li>・聞こえの程度をもっと把握しておけば良かった。</li> <li>・高い声、低い声のどちらが聞き取りやすいかなど。</li> <li>・補聴器の聞こえ具合。</li> <li>・その人は補聴器をつけていたので、どのくらい聞こえるのか、どういうふうに話すと聞こえやすいのか、聞いてみたかった。</li> </ul> <p>◎適切なコミュニケーション方法・仕事のやり方</p> <p>○伝わりやすい話し方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・声は大きい方がいいのか。高い声のほうがいいのか。正面から話をした方がいいのか。</li> <li>・どの程度の声量で話せばよいかがよくわからない。</li> <li>・どの程度大声を続ければ良いのかを知りたい。</li> <li>・ゆっくり大きな声で話すことを心がけていたが、本当にそれで問題なかったのかわからなかった。</li> </ul> <p>○伝わらない時の対処方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聞こえなかったらどうしてほしいか伝えてほしい。</li> <li>・聞きづらい時にどうしたら良いか教えてほしかった。</li> <li>・後ろから声をかけられたときに気づかないことがあるようだ。注意を促したり、知らせること以外に協力できることがあれば教えてほしい。</li> </ul> <p>○働きやすい方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・その人が働きやすいようこちらができること。</li> <li>・どのようにしたら仕事しやすいか、苦手とすることは何かを伝えてほしかった。</li> <li>・仕事をしていく上で、やりやすい方法があるのなら、遠慮なく言ってもらいたかった。</li> <li>・本人の働きやすい方法を伝えてもらいたい。</li> </ul> <p>○コミュニケーション方法に関するその他の点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・メールと筆談のどちらがいざというとき楽なのか。</li> <li>・筆談が多かったが、ほかにこんな方法が良かったという声を聞ければもっと良くなったと思う。</li> <li>・コミュニケーション手段が適切かどうか。</li> <li>・どのように工夫して意思疎通を図ったらよいか。</li> <li>・さらにコミュニケーションを深めるためにできること。</li> </ul>
--

### ◎情報の伝達状況

#### ○情報が伝わったかどうか

- ・どこまで伝わっているのか。
- ・どの程度、理解できたか。
- ・ふだんは困っているようにはみえないが、本当に仕事の指示が聞こえているのかということ。
- ・こちらが言っていることがどれくらい理解できているのか疑問に思うことは何度かあった。そのため、意思の疎通に何が足りないのかを尋ねればよかった、と思う。

#### ○理解していないことは何か

- ・わからないことを伝えてほしい。
- ・わからないことがあってもなかなか表現しないで失敗することがあるので、遠慮せず伝えてほしい。
- ・理解できていないこともあると思うので、わからないときはわからないことを伝えてほしい。
- ・筆談をしていない時にたまに会話がかみ合わないことがあったので、繰り返し言ってほしいことを遠慮なく言ってほしかった。

### ◎その他

- ・何をしたらいいのか、何をしなくていいのか。どこまで手を貸して良いかわからない。
- ・積極的にお話になりたいのか、こちらからお話しかけてよいのか迷いました。
- ・ちゃんと聞こえていないのに相槌や返事をするのはどうしてか？
- ・なぜ補聴器をつけないのか。
- ・補聴器を使っていたので聞こえていたと思うが、補聴器を使うことの不便さなど聞いてみたかった。

注：図表7と同じ

## 4. まとめ

### (1)聴覚障害者の希望を伝える・聞くことの重要性

今回の調査では、聴覚障害者の多くが、ともに働く健聴者にコミュニケーション方法に関する希望を伝えることは大切であり、伝えたことによりコミュニケーションがしやすくなったと評価した。また、8割以上の健聴者は、聴覚障害者に希望を遠慮なく言ってほしいとしている。聴覚障害者側は自身の希望を伝える大切さを実感し、健聴者側も伝えてほしがっていることがわかる。

ただし、半数程度の聴覚障害者は健聴者へ希望を伝えることに遠慮があり、健聴者は自分から聴覚障害者に希望を聞きにくいと感じている。また、希望を伝える機会がないと思う聴覚障害者、聞く機会がないと思う健聴者もそれぞれ約45%いる。お互いが希望を伝えること・聞くことに対して遠慮しすぎないことや、伝える・聞く機会を設けることが、コミュニケーションを良くするためにまずは必要であろう。

### (2)希望を伝えるための方法

一方、半数以上の聴覚障害者は、希望の伝え方が難しい、伝えても理解してもらえないとも思っている。聴覚障害者は、自身の希望を健聴者に効果的に伝えるために、どのような工夫をすればよいのか。伝える手段と内容について回答結果から考察する。

聴覚障害者調査の結果、希望を伝えるための手段として最も多く使われていたのは口頭だったが、メールなどを通じて文字で伝えるほうがよいという自由回答もあった。どのような伝達手段が適切かは場合によって異なるが、読み返せる形で残すことは有効な手段の一つと考えられる。

一方、健聴者調査においては、聴覚障害者の聞こえの程度や特性を理解した上で、それに適したコミュニケーション方法を知りたいという自由回答があった。聴覚障害者は健聴者に対して、コミュニケーション方法に関して望むことを伝えるだけでなく、なぜそれを望むのか、それを実践することによって自身や職場全体のどのような問題が改善されると想定するのか、といった点についても具体的に伝えることが重要といえる。

なお、雇用する側（企業等）が、雇用している聴覚障害者、あるいは聴覚障害者全般に関する情報を、健聴の従業員、特に配属先の上長などに伝えることも、場合によっては必要であろう。そういった情報は、現状では雇用する側から健聴の従業員にはほとんど伝えられていないことが調査で示されたが、どのような方法でどの程度伝えるのが適切かなどについては、今後も引き続き検討すべき課題である。

（研究開発室 みずの えいこ）

#### 【謝辞】

アンケート調査にご協力下さった方々に紙面を借りて心より御礼申し上げます。

#### 【注釈】

- \*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」と表記する。
- \*2 本稿であげた三者以外に、職場外の個人や組織の関与も必要と考えられる。例えば岩山（2013）は「就労支援機関」「聴覚障害者関係団体」の役割について述べている。
- \*3 石原（2011）は、「セルフアドボカシー」すなわち「社会参加の制約に対処するために必要な具体的支援を障害者自身が理解し、雇用者など周囲の人々に対して効果的に情報を提供する個人の能力」の必要性を指摘している。

#### 【参考文献】

- ・石原保志, 2011, 「聴覚障害児者のキャリア発達とセルフアドボカシー」『ろう教育科学』53(1).
- ・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.
- ・水野映子, 2007, 「聴覚障害者の職場におけるコミュニケーション」『Life Design Report』(2007年11-12月号).
- ・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」『Life Design Report』(Spring 2014.4).