

## コロナ禍における聴覚障害者のコミュニケーション

### ユニバーサルデザイン研究部会

#### Communication for The Hearing Impaired During The COVID-19 Pandemic Universal Design Research Group

浅野 健太 (株式会社カウネット)、高橋 未樹子 (コマニー株式会社)、  
武智 韻葉 (コマニー株式会社)、松村 光博 (ダイシン工業株式会社)、  
水谷 笑理 (プラス株式会社)、宮崎 美乃里 (プラス株式会社)、嶺野 あゆみ (株式会社オカムラ)  
Kenta ASANO, Mikiko TAKAHASHI, Otoha TAKECHI, Mitsuhiro MATSUMURA,  
Eri MIZUTANI, Minori MIYAZAKI, Ayumi MINENO

#### 1. ユニバーサルデザイン研究部会について

ユニバーサルデザイン研究部会では、SDGs のモットーでもある「誰一人取り残さない」働く環境について取り組んでいる。特に、女性や高齢者、子育て世代、障害者など、働くうえでなんらかの課題を抱えていることが多い人の働く環境について、先進的な取り組みをしている企業への視察調査や、インターネット調査などを行っている。

コロナにより視察調査が難しかった 2020 年～2022 年の 3 年間は、オフィス学会の会員を中心にインターネット調査を行い、子育て世代の働き方を考えてきた。ようやく対面での活動も行えるようになってきた今年度は、障害者の働く環境について、視察調査を行った。

#### 2. 障害者の働く権利について

我々日本国民は、日本国憲法の第 27 条で「すべて国民は、勤労の権利を有し、義務を負ふ。」とあるように、働く権利を有している。これは、障害者においても同様である。2014 年 1 月に、日本は障害者権利条約を批准した。この障害者権利条約<sup>1)</sup>においても、第 27 条 (労働及び雇用) において、「障害者が他の者との平等を基礎として労働についての権利を有することを認める。この権利には、障害者に対して開放され、障害者を包容し、及び障害者にとって利用しやすい労働市場及び労働環境において、障害者が自由に選択し、又は承諾する労働によって生計を立てる機会を有する権利を含む。締約国は、特に次のことのための適当な措置 (立法によるものを含む。) をとることにより、労働についての障害者 (雇用の過程で障害を有することとなった者を含む。) の権利が実現されることを保障し、及び促進する。」と定められている。

しかし、本当に障害者の働く権利は守られているのだろうか。障害者権利条約に対する日本政府の取組みに対して国

連の障害者権利委員会による審査が行われ、2022 年 9 月に総括所見改善勧告が出された。その勧告内容の主な 1 つは、障害のある人もない人も一緒に学ぶ、インクルーシブ教育に関することであった。これは、就労においても同様のことがいえるのではないだろうか。就労継続支援や特例子会社のように、障害者が集まり働くメリット・デメリット、一般企業で障害者も健常者も一緒に働くメリット・デメリット、それぞれの特徴を生かし、1 人 1 人に適した環境を選べることが重要なのではないだろうか。

#### 3. 今年度の活動について

今年度は、障害者の働く環境を調査するうえでも特に、聴覚障害者のコミュニケーションを取り上げる。

コロナによるマスク生活が長年続いた。聴覚障害者の中には、手話とあわせて、口の動きを読みとる“口話”を活用している人も多い。コロナ禍での国や都道府県の記者会見は、様々な形で試行錯誤しながら行われていた。聴覚障害者が口の動きを読み取るように、手話通訳者がフェイスシールドをしていることもあったが、フェイスシールドでは感染予防にはならないらしい。また、手話通訳者の前にアクリル板を設置することもあったが、アクリル板に光が反射して手話が見づらいようだ。他にも、透明マスクの活用もあったが、「気持ち悪い」などの心無い発言も聞かれた。

そこで、ユニバーサルデザイン研究部会では今年度、コロナ禍でマスク生活が続く中、聴覚障害者はどのようにコミュニケーションを取っていたのか、不自由に感じる事、コミュニケーションを取るうえで周りに望むことなどに関して、ヒアリング調査を行った。

#### 4. ヒアリング調査の対象

障害者の働く場は様々あるが、主に表 1 のように分類さ

れる。今回は、聴覚に障害がある人とない人とのコミュニケーションの取り方を調べるため、特例子会社で働く聴覚障害者と人事関係者、一般企業で働く聴覚障害者と人事関係者にヒアリング調査を行った。本報告では、特例子会社としてヒアリング調査を行った K ハートについての報告を述べる。一般企業へのヒアリング調査の内容は、大会で報告する。

表 1. 障害者の働く環境

	概要	平均賃金
就労継続支援 B型事業所	一般企業への雇用が困難で、雇用契約に基づく就労が困難である人が対象。	16,507 円/月 (20 万円程度/年) ※2021 年度
就労継続支援 A型事業所	一般企業への雇用が困難で、雇用契約に基づく就労が可能である人が対象。	81,645 円/月 (98 万円程度/年) ※2021 年度
特例子会社	障害のある人が安定して働きやすくするために設立された、主に大手企業が設立するグループ子会社。	151～200 万円/年 の人が多い <sup>2)</sup>
一般企業	一般企業の障害者枠で働く人が多い。	不明



図 1. 印刷工場の様子



図 2. 作業スペースの様子

### 5. コクヨ K ハート株式会社（特例子会社）へのヒアリング

コクヨ K ハート株式会社は、コクヨグループの特例子会社で、印刷関連業務、発送業務や修理関連業務などの委託業務を行っている。従業員 117 名のうち障害者と健常者がそれぞれ半数程度を占め、聴覚障害者 25 名、身体障害者、知的障害者、精神障害者が勤務している（2023 年 6 月 1 日時点）。印刷工場での作業、DTP 作業をするチームに担当が分かれており、障害特性だけでなく、性格などの適性を見て業務内容を決定している。

管理者 3 名と聴覚障害のある従業員 2 名、聴覚障害のない従業員 1 名に対して、働き方や業務を行う上でのコミュニケーションについてヒアリングを行った結果を紹介する。

#### (1) 職場環境の工夫

印刷工場（図 1）とリーフレットなどの作成を行う作業スペース（図 2）や食堂がある事務所があり、それぞれに緊急時や始業・終業時間の情報を視覚的に得ることが出来るパトライト（黄色：地震 赤色：火災 青色：時報）（図 3）や、ドアの開閉を視覚的に伝えるランプ（図 4）が設置されている。



図 3. 食堂に設置されたパトライト



図 4. ドア開閉時に光るランプ

## (2) 管理者と従業員間のコミュニケーション

主に口話と手話、筆談でコミュニケーションが行われているが、従業員の状況に合わせてコミュニケーション方法を変えている。今回のヒアリングでは、私たちも図 5 のように筆談で行った。

口話は、聴覚障害者の従業員が読み取りやすいように、管理者側がゆっくり大きく口を動かすことを心掛けている。

手話は、方言や出身の聾学校で表現が違うことがあり、聴覚障害のある従業員一人一人が使う手話の特徴を覚えてコミュニケーションを取るようになっている。

筆談は、手話の補足や中途障害や難聴などで手話が分からない人に対して行うことがあり、メモ帳や電子ボードに文章を端的にまとめ、スピーディーに会話できるようにしている。実際に業務指示をする際には、紙の指示書をもとに従業員に指示を出すようにしている。ただ、健常者が話す文法と、手話の文法は異なっており、聴覚障害者は手話の文法に慣れていることが多く、文字情報のみでの内容理解が難しい場合もあることに留意してコミュニケーションを取っている。

以上のように、従業員の状況に合わせたコミュニケーション手法を取りながら、コミュニケーションロスを防ぐために管理者から伝えたことが本当に伝わったのか、従業員から復唱してもらって確認をするようにしている。



図 5. 筆談でヒアリングをする様子

## (3) 従業員間のコミュニケーション

手話ができる従業員同士とは手話と口話、手話ができる従業員と手話ができない従業員とは筆談を通じコミュニケーションを取っている。社内で開催した勉強会や自主的に学び手話を習得した従業員もおり、手話を中心に筆談や指文字(50音を手や指の形で表現する方法)を組み合わせるコミュニケーションを取っている。

## (4) コロナ禍での工夫

コロナ禍においては、マスクによって口話が難しくなった。手話には同じ動きでも複数の意味を示すものもあり、手話に加え、口話もあわせて重要である。そのため、最初はフェイスシールドも試したが、曇って口を読み取れず、マスクをずらして口を読み取っていた。

オンライン会議を導入した際には、導入当初は画面越しに手話でコミュニケーションをとることを試みたが難しく、現在では音声を変換するソフトを活用するほか、発言についてはチャットを基本として行うようにしている。

## 6. まとめ

今回のコクヨ K ハート株式会社へのヒアリングで驚いたことは、出身の聾学校により手話が異なることであった。口話は、聴覚に障害がある人となない人がコミュニケーションを取る際に活用するものだと思っていたが、聴覚障害者同士のコミュニケーションにおいても重要な手段であった。

また、健常者が話す文法と手話の文法が異なるということも、驚きであった。最近、セミナーなどで情報保障として字幕対応するところも増えてきたが、健常者が話す言葉、文法で字幕に表現されるので、字幕だけでは理解が追いつかないことが多いとのことであった。今年度のユニバーサルデザイン研究部会の大会発表では字幕対応を予定しているが、今後は字幕だけでなく手話の対応も検討していかなければいけない。伝えたことが正しく伝わったかを、復唱してもらって確認

する点は、聴覚障害者にとってだけでなく、健常者同士のコミュニケーションにおいても重要だと感じた。

今回、聴覚障害者2名に加え、知的障害者1名に対してもヒアリングをさせて頂いた。3名ともに共通していたのが、勤続年数が13年、19年、33年と長いことであった。障害者は離職率が高いとも言われる中、3名共が10年以上勤続している。その背景には、「聴覚障害者だからこの仕事」ではなく、それぞれの性格も踏まえた特性を鑑みて業務内容を決めていることが大きく影響していると考えられる。

#### 参考文献

1) 障害者権利条約

<https://www.mofa.go.jp/mofaj/files/000018093.pdf>

2) 障害者雇用及び特例子会社の経営に関する実態調査、株式会社野村総合研究所コンサルティング事業本部、2016年12月