

第



章

聴覚障害者に 適した職場環境とは？



1 はじめに

第1章では、アンケート調査結果をもとに聴覚障害者の職場環境実態を説明しました。では、聴覚障害者に適した職場環境とはいったいどのようなもののでしょうか？ 本章では、「外部との連絡」「会議・研修」「職場内コミュニケーション」に分けて、職場環境改善のための方法や注意点を挙げてみます。

2 外部との連絡

● 外部とスムーズに連絡をとるには？

<情報機器の活用>・・・(機器の詳細は第6章を参照してください)

外部との連絡は、一般的に“電話”という機械を使いますので、電話の機能を補う機械、または電話に代わる機械を使用することで対応が出来ます。電話は「早い(リアルタイム・即時性)」「安い(高額な設備がいらない)」「簡単(音声のみでやりとりできる)」のメリットを備えた便利な機械です。しかし、電話と同等な優れた特徴を持つ通信機器は現在のところ他にありません。補助器具を用いて残存聴力を活かせる聴覚障害者であれば、電話を使用の方が得られる情報量は多いでしょう。文字通信なら、可能な限りリアルタイムのやりとりが可能な方法が望ましいでしょう。

● 外部との連絡方法

	対応できる障害程度	即時性	メリット	デメリット
拡声電話 (Tコイル)対応電話	中軽度	○	・電話と同じ対応が可能 ・設置が安価に可能	・完全に聞こえるとは限らない(難聴の程度・音響などに依存)
FAX	軽～重	×	・視覚的に内容のやりとりが出来る ・普及率高い	・一方向通信
電子メール	軽～重	×	・視覚的に内容のやりとりが出来る ・普及率比較的高い	・一方向通信
文字会議(チャット)	軽～重	△	・視覚的にリアルタイム通信が可能	・相手もタイピングできる必要あり
電話リレーサービス	軽～重	△	・相手は普通の電話と同じであり、自らタイピングは不要	・オペレーターがタイピング中、相手を待たせる

- 双方向で情報交換がすぐできる
- △ 双方向のリアルタイム通信であるが、相手を待たせるなどやや遅い
- × 一方向通信で、返事を得るのに時間がかかる



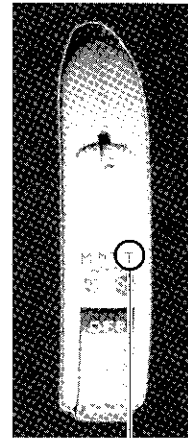
外部との連絡に関して、聴覚障害者にとってやりやすい対応方法を考える際、忘れてはならないのは、「仕事の能力とは『電話をする』ことではなく、『外部から情報を得て迅速に仕事に活かす』こと」です。「外部からの必要な情報をいかに早く正確に収集するか?」を考え、聴覚障害者本人ができるだけ自分で外部と連絡が取れるよう最適な方法を選択するべきでし

● 情報機器の活用

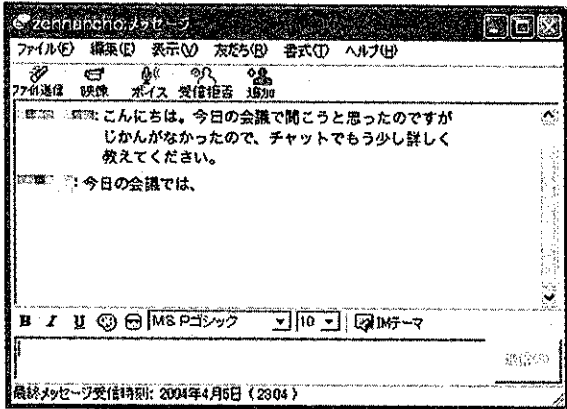
<p>拡声電話</p>	<p>“シルバーホン” “福祉電話”と呼ばれることもある電話で、ダイヤルやボタンで通常の電話機よりも音量を上げることが出来ます。</p>
<p>補聴器 (Tコイル) 対応電話</p>	<p>補聴器には、磁気(電磁波)として送信された音声を受信して周囲の雑音のないクリアな音声を聞くことが出来る機能があります(「Tコイル」、または「Tモード」)。Tコイル機能付き電話機を使えば、補聴器を通してクリアな音声を聞くことが出来ます。ただしTコイルの無い補聴器もありますのでご注意ください。</p>
<p>文字通信</p>	<p>1) FAX 最近ではパソコンから直接相手のFAX機に送ることも可能ですし、送られてきたFAXをパソコンで受信することも可能です。聴覚障害を持つ社員の机の電話回線を使って、パソコンからFAX送受信できるようにすると便利です。</p> <p>2) 電子メール パソコンは各自1台が当たり前になり、電子メールも急速に普及しました。社内イントラネットへの常時接続により、メールが来たことをすぐに知ることも可能です。会議の議事録や朝礼の連絡事項などメールを使って通知される方法が普及しつつあります。</p> <p>FAXや電子メールは一方方向の通信ですので、相手に伝わったかどうかはわかりません。FAXや電子メールを使う場合は、必ず『いつまでに返事が欲しい』と明記し、返事がない場合は健聴者に電話をお願いし、回答を促してもらう、あるいは回答を直接聞いてもらう、という工夫が必要です。</p> <p>持ち運びが出来るモバイルパソコンを用いれば、外出先からでもメールのやりとりが可能になりました。携帯電話単独での電子メールもちょっとした連絡には便利です(内線PHSでもメールが可能です)。社内放送に内線PHSメールを使えば、例えば緊急災害時に社内のどこにいても健聴者と同じ情報が得られます。</p>



聴覚障害者は聞こえの程度の違いから、拡声電話やTコイル付き電話機を用いても必ずしも上手く電話が出来るとは限りません。繰り返し聞く場合があることを相手に了解してもらい、どうしても聞き取れない場合は健聴者に代わってもらい、内容の確認のため電話のあとFAXやメールを送るなど工夫すると良いでしょう。



補聴器のTコイルスイッチ

<p style="text-align: center;">電話 リレーサービス</p> <p>※詳細は第5章を 参照してください。</p>	<p>聴覚障害者が相手と同時双方向の通信をするサービスです。パソコンから文字で送った内容を、センターにてオペレーターが相手先に音声で伝え、相手が言う内容はリアルタイムで入力され、自分のパソコンに文字表示されます。2003年現在、障害者福祉関連メーカー数社が事業を開始しています。文字入力に時間がかかり相手を待たせるので、相手の理解が必要ですが、相手が文字通信できる環境にないとき便利なサービスです。現在はオペレーターとのやりとりは双方向文字通信ですが、発声の出来る難聴者が電話口で相手に直接話し、相手の音声のみオペレーターが文字表示させるシステム(ボイスキャリーオーバー:VCO)もすでにアメリカでは実用化されており、近い将来、日本でも実現が期待されます。</p>
<p style="text-align: center;">その他</p>	<p>相手が内容を見たかどうか分かる文字通信システムもあります。例えば「IPメッセンジャー」は、パソコンからメッセージを送ると相手が自分のメッセージを見たことが送り手側に自動通知されるシステムです。また、相手がパソコンの前に居るとわかれば、「チャット」にてリアルタイムの文字通信をすることも出来ます。</p> <div style="text-align: center;">  <p style="text-align: right;">チャット画面</p> </div>

3 会議や研修での情報保障は？

● 情報保障の種類

会議や研修における聴覚障害者の情報保障には以下のようなものがあります。更に詳しい説明は第5章を参照してください。

1) 要約筆記・ノートテイク・手話通訳

要約筆記とは、聴覚障害者に話の内容をその場で文字にして伝える筆記通訳のことです。ノートテイクも要約筆記の一種です。手話通訳は話の内容を手話に変換して伝えます。

会議や研修で通訳をつける場合、

- | | | |
|---|---|--------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1) 外部から派遣する方法 2) 職場内で同僚が通訳する方法 | } | があります。 |
|---|---|--------|

	主なメリット	主なデメリット
外部から派遣 する方法	<p>(職場内の同僚が通訳する場合に比べ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通訳技術をもった人が通訳するために聴覚障害者にとってわかりやすい ・職場の人に頼まないのが気兼ねしない 	<p>(会社にとって外部からの派遣には、以下のような不安があるかもしれません。)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・派遣費用負担が重い ・企業秘密の漏洩不安 ・専門用語に対応できない ・急な会議は派遣が間に合わない <p>※不安や疑問点などある場合は、通訳派遣団体に、まず相談することをお勧めします。例えば、派遣費用は国の支援制度を利用すれば軽減できます(第7,8章参照)。</p>
職場内で同僚が 通訳する方法	<p>(外部からの派遣に比べ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門用語の意味を理解した上で通訳ができる ・企業秘密漏洩の不安がない ・急な会議でも対応しやすい 	<ul style="list-style-type: none"> ・通訳する同僚が会議に参加できない ・同僚の筆記通訳の場合、字が汚くて読みとれないことがある ・通訳の技術を習得していないので、十分な通訳が出来ない ・通訳をしてくれる人が異動して、情報保障がいつか突然なくなるかもしれないという将来的な不安がある



聴覚障害者が将来にわたって安心して情報保障を得る最も良い方法は、職場内に専属通訳者を養成するか、通訳者を社員として雇用する方法かもしれません。通訳をしないときは一般業務に従事し、会議ではいつも同じ人が通訳することで、派遣費用負担や企業秘密漏洩不安、専門用語対応、急な会議対応といった問題は解消されます。

2) 補聴援助システム(磁気誘導ループ、赤外線システム、FM補聴器)

残存聴力に頼る難聴者の聞こえを助けるシステムとして、補聴援助システムがあります。これは音響の良くない部屋や騒がしい会場でもマイクを通してクリアな音声を直接補聴器に入れることが出来るものです。「磁気誘導ループ」は電波(電磁波)を使って補聴器に音声を伝えるもの、「赤外線システム」は赤外線を、「FM補聴器」はFM周波数の電波を使って補聴器に音声を伝えるものです。

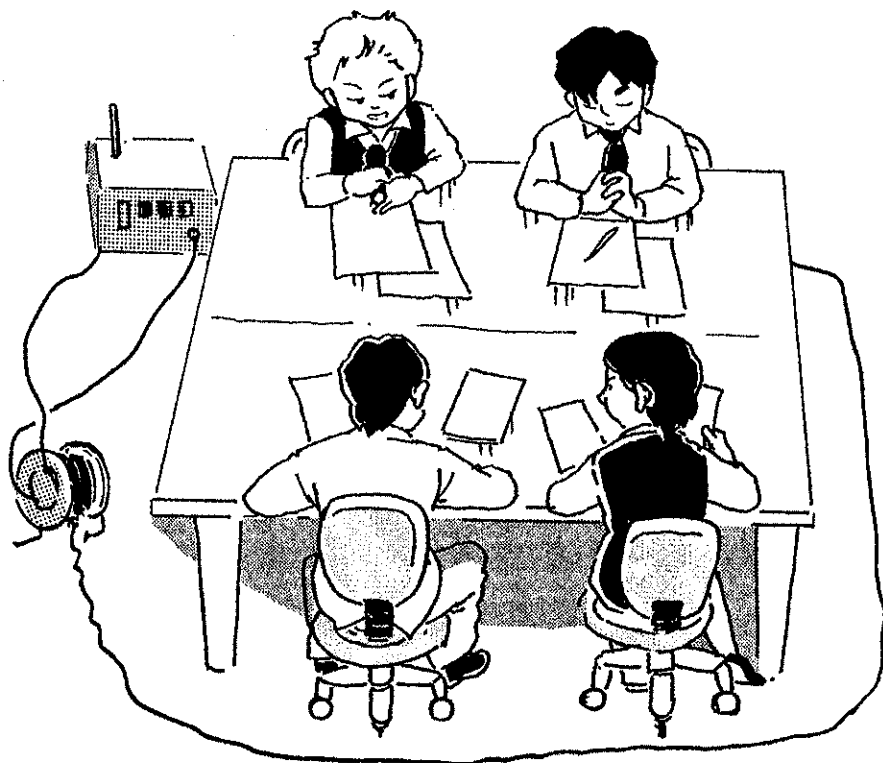
いずれもマイクを持って話をしてもらう必要がありますので、会議人数の制限(あまり多人数ではマイクが足りない)があるだけでなく、マイクを持つこと自体に会議参加者の理解が必要になります。したがって、少人数の会議や、1人が中心に説明する会議(プレゼンテーション)などで効果的です。

3) 文字会議 (チャット)

パソコンが一人一台あるオフィスワーク系の環境であることが前提となりますが、社内LANやインターネット環境を利用した文字会議(チャット)の活用は聴覚障害者も平等に会議に参加できる方法として有効です。1対1だけでなく、複数人で文字通信することが可能です。

ちょっとした試み……

- 会議や研修で使う資料に文章を多くすると聴覚障害者にはわかりやすいです。事前に資料を配付し、内容を把握しておく、聞き取りも楽になります。
- 思い切って聴覚障害者自身に会議の司会進行を任せることも有効です。司会が内容を理解しないと周りも困りますので情報保障には気を配りますし、聴覚障害者自身も会議内容を理解できるだけでなく、責任感や自信を持つことにもなります。また、情報保障をした上で聴覚障害者自身に議事録を書いてもらえば、内容の理解度が明確になります。
- 音声認識装置は近年技術も向上し、安価なソフトも市販されるようになりました。しかし、実際の会議への適用は、「多人数では認識できない」「会議室の音響で認識率が変わる」「専門用語や早口には対応できない」といった問題からまだまだ難しいようです。



磁気誘導ループによる会議の様子

	即時性	メリット	デメリット
手話通訳	出席者: 少人数~多人数 (会議・研修・講演など) 聴覚障害者: 少人数~多人数	音声会話に比較的ついていける	*手話が理解できる聴覚障害者のみ。 *企業で使う専門用語の手話語彙数が少ない
要約筆記 (プロジェクターなど使用。PC要約筆記含む)	出席者: 多人数 (研修・講演・入社式など) 聴覚障害者: 多人数	手話が出来なくても誰でも理解できる	*機材の持ち運び不便
ノートテイク (PCでのノートテイク含む)	出席者: 少人数~多人数 (会議・研修など) 聴覚障害者: 少人数	手話が出来なくても誰でも理解できる	*PCノートテイクは機材の持ち運び不便な場合有り
補聴援助システム (ループ・FM補聴器など)	出席者: 少人数~多人数 (会議など) 聴覚障害者: 少人数~多人数 *“講師1人対受講者”形式の研修・講演 *ワイヤードマイク使用の場合は出席者同士の距離が近い会議向き	残存聴力が活かせる難聴者にとっては、健聴者と同等レベルの情報が得られる	*会議出席者にマイクを持ってもらう必要有り *人数が多いとマイクが足りない *機材の持ち運び不便な場合有り *補聴器にTコイル機能が必要(付いてない補聴器もある)
文字会議 (チャット)	*出席者が比較的少人数の会議 *遠隔地の人を含めた会議も可	発音の不自由な聴覚障害者でも、全く障害を感じず会議参加が可能	*1人1台のパソコン環境が必要 *タイピングが苦手な人は発言しづらい



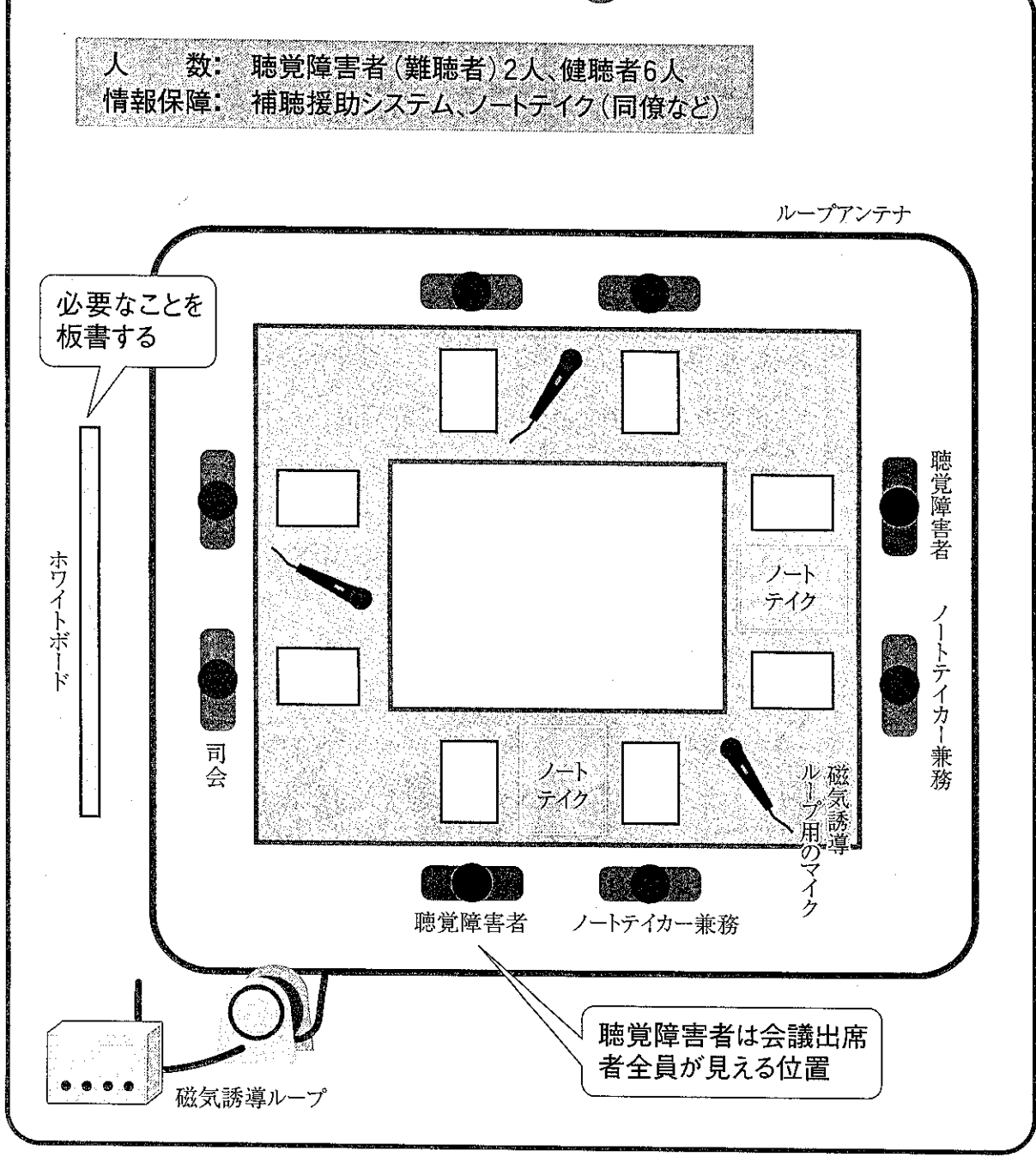
ノートパソコンによるノートテイク

● 会議・研修での情報保障例

では、これらの情報保障の実施例を挙げてみましょう。ここでは聴覚障害者の人数や会議の出席人数に合わせていくつかのパターンを示します。実際には、図に示したすべての情報保障を用意する必要はありません。聴覚障害者が必要としている情報保障を、状況に応じて組み合わせるなどして、最適な方法を見つけると良いでしょう。また、机の配置や機器・通訳者の配置も、聴覚障害者本人と相談の上、決めていくことが大切です。

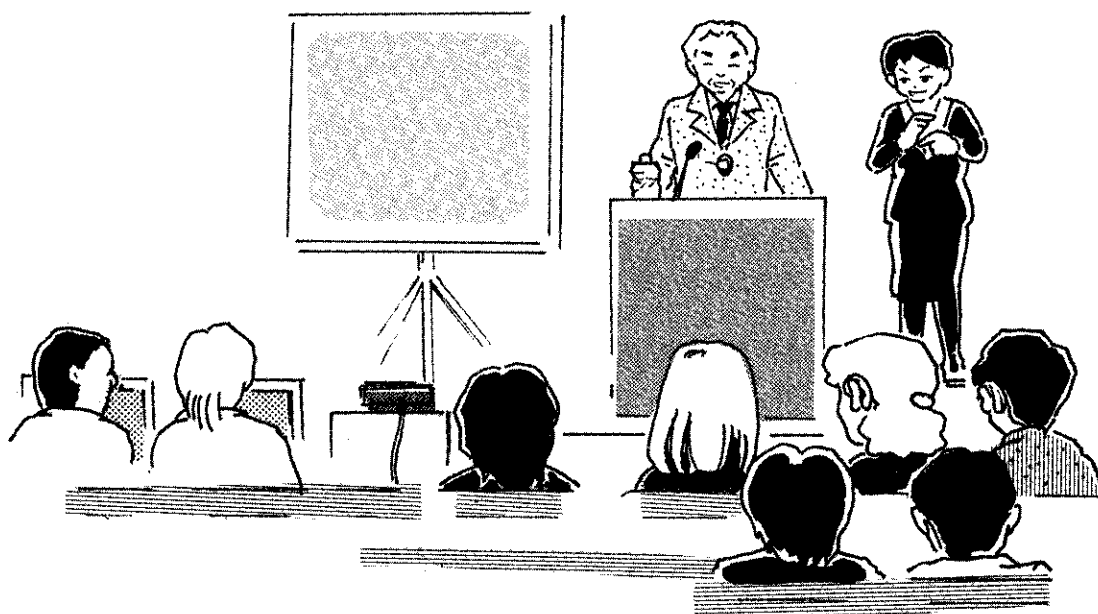
● 少人数の場合の実施例 1

人数： 聴覚障害者(難聴者)2人、健聴者6人
 情報保障： 補聴援助システム、ノートテイク(同僚など)



ここがポイント

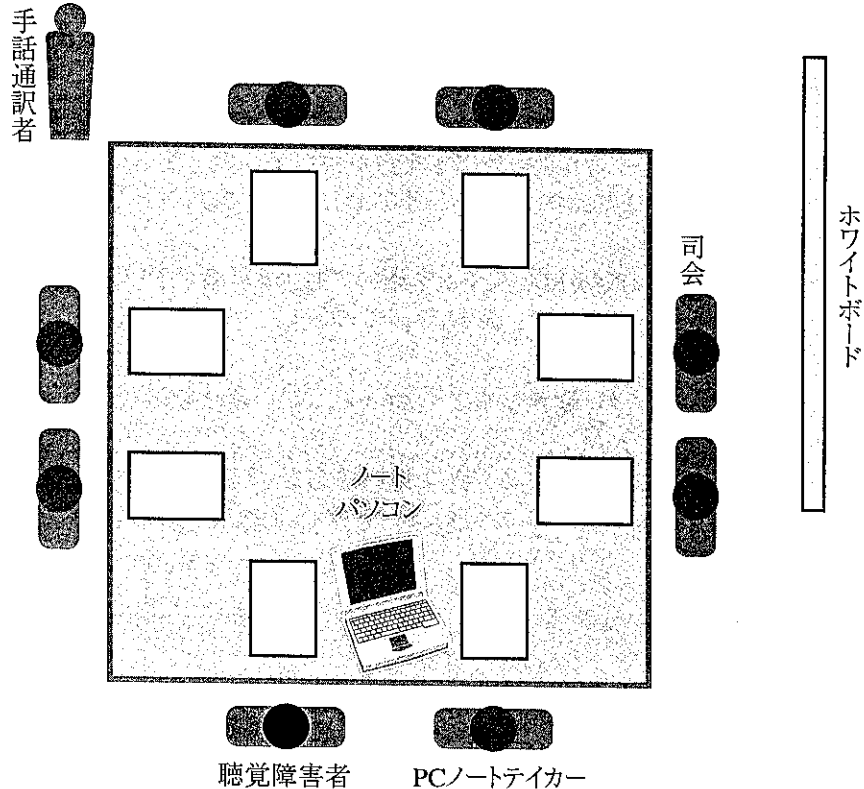
- 聴覚障害者は、出席者全員が見渡せるような位置に座ると良いでしょう。また、よく発言すると思われる人（司会やキーマン）の近くに座るようにすると良いでしょう。
- 聴覚障害者が1人の場合、ループアンテナは聴覚障害者の座る場所の周りだけで構いません。“タイループ”という首掛け式の小型ループアンテナもあります。
- マイクを持つときはマイクで口元が隠れないように注意しましょう。出来るだけ聴覚障害者の方を向いて話しましょう。
- ワイヤレスマイクは周波数が同一の場合、混線します。ワイヤレスマイクは1本、それ以外はワイヤードマイクを使用する方が良いでしょう。すべてワイヤレスマイクにする場合、発言者だけマイクをオンするよう注意するか、マイク毎に周波数を変える必要があります。
- 聴覚障害者は補聴援助システムを用いても、発言者の声質や早口などにより、聞き漏らす場合があります。聴覚障害者の隣にノートテイクを付けるとより理解度が高くなります。
- 資料を充実させたり、要点をホワイトボードに書いたりするなど、音声情報の視覚化を心がけましょう。
- 大勢が区切りなく発言すると、聴覚障害者は状況把握ができなくなる場合があります。発言する時には“挙手”などをして司会に許可を求めてから発言することを心がけましょう。



手話通訳とノートパソコンによる要約筆記

少人数の場合の実施例 2

人数: 聴覚障害者1人、健聴者6人
情報保障: 手話通訳、パソコン(PC)ノートテイク

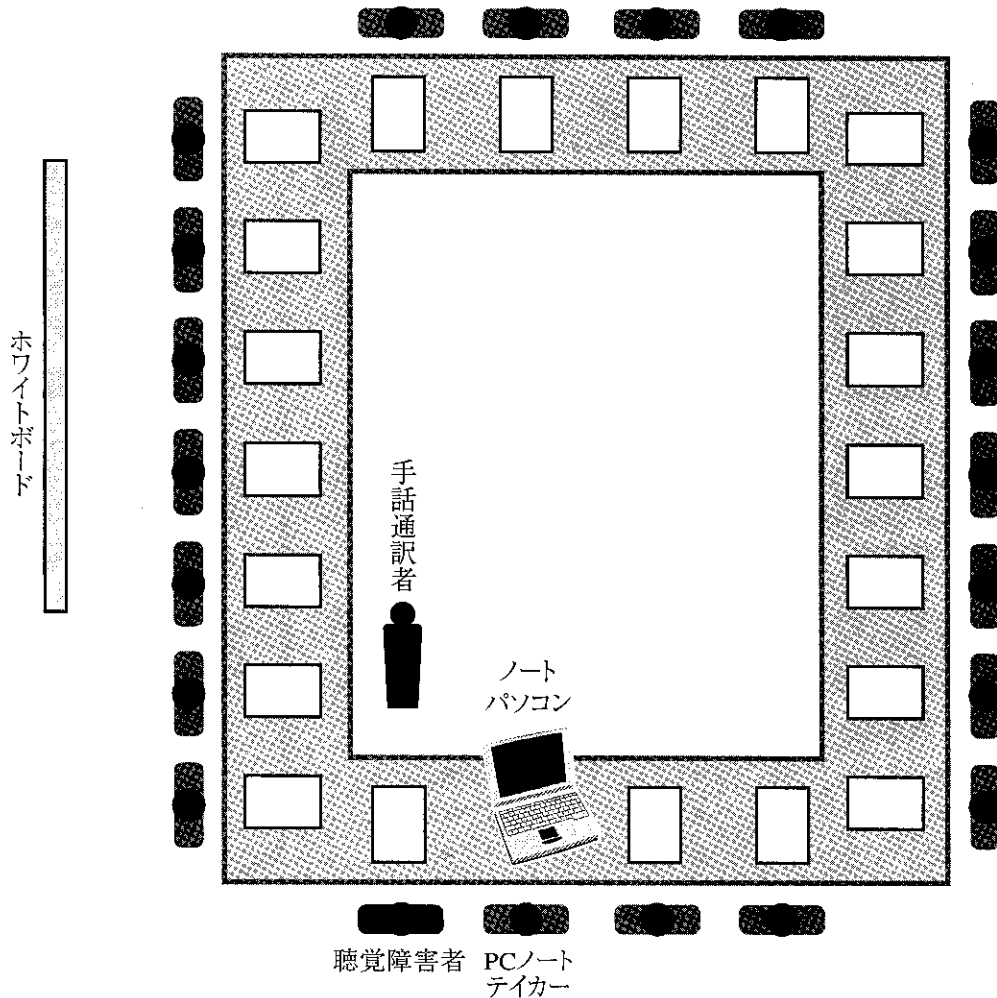


ここがポイント

- 手話通訳者は出席人数に応じて複数名配置すると、誰が発言しているかわかりやすくなります。
- 手話通訳者1人が長時間通訳することがないように注意しましょう(頸肩腕(けいけんわん)障害予防のため)。
- 専門用語は、あらかじめ通訳者と手話単語を決めておいたり、ノートテイク用パソコンに登録しておいたりするなど早く表現できる方法を工夫すると良いでしょう。
- 手話通訳を見る聴覚障害者は、通訳に集中し手元を見ることができなくなるため、大切な内容を記録することが難しいことがあります。代替りの記録者がいると便利です。
- 資料を充実させたり、要点をホワイトボードに書いたりするなど、音声情報の視覚化を心がけましょう。
- 大勢が区切りなく発言すると、聴覚障害者は状況把握ができなくなる場合があります。発言する時には“挙手”などをして司会に許可を求めてから発言することを心がけましょう。
- 通訳者も聴覚障害者も聞き取りやすくするため、専用の会議室など、できるかぎり音響の良い静かな環境で会議を行うことが望ましいです。

多人数の場合の実施例 1

人数：聴覚障害者1人、健聴者20人
情報保障：手話通訳、パソコン(PC)ノートテイク



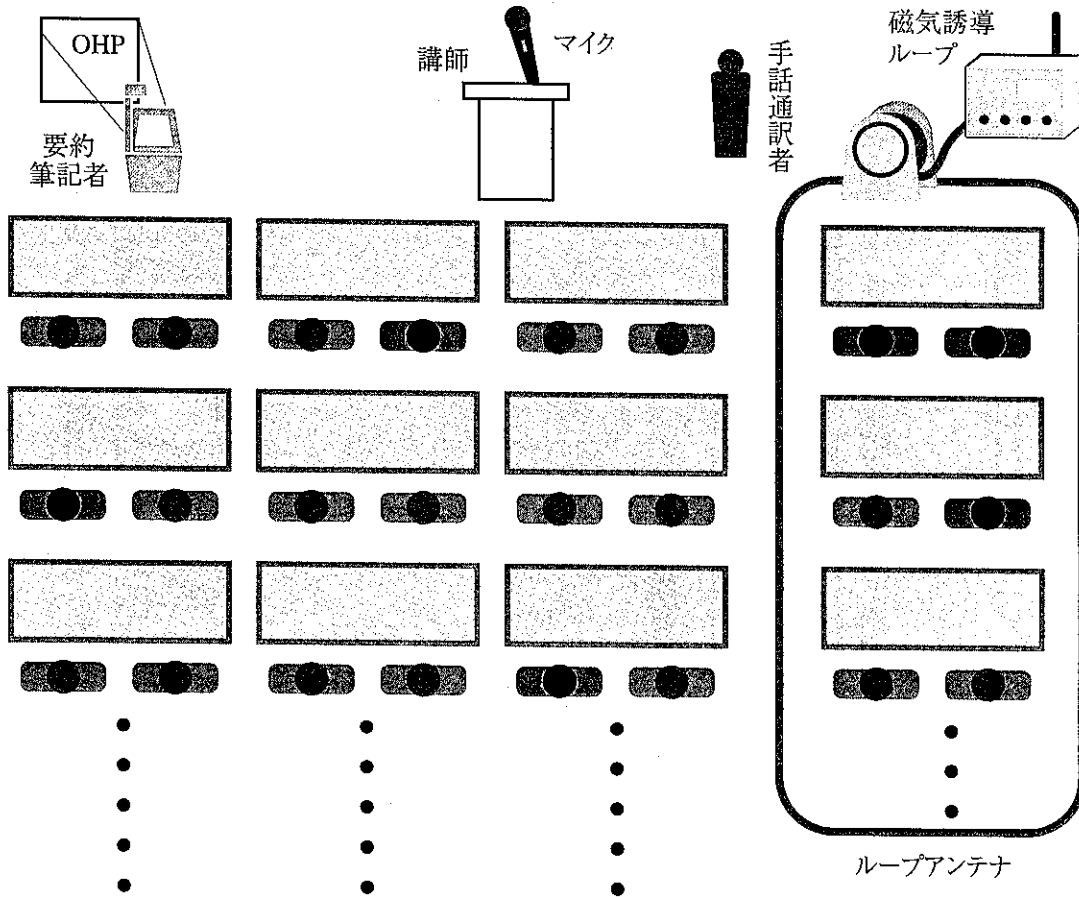
ここがポイント

- 会議の主催者や責任者から、“聴覚障害者のために通訳者を配置すること” “発言はハッキリとゆっくりすること” など、を出席者全員に周知してもらいましょう（他部門の人などは聴覚障害者や通訳を初めて見て戸惑う場合があります）。
- 通訳者が聞き取りやすい場所になるよう、場所を選びましょう。司会やキーマンの近くに座ると良いでしょう。
- 資料を充実させたり、要点をホワイトボードに書いたりするなど、音声情報の視覚化を心がけましょう。
- 大勢が区切りなく発言すると、聴覚障害者は状況把握ができなくなる場合があります。発言する時には“挙手”などをして司会に許可を求めてから発言することを心がけましょう。

● 多人数の場合の実施例 2 ● (研修や講演、入社式など)

●●● 聴覚障害者

人数: 聴覚障害者10人、健聴者100人
 情報保障: 手話通訳、要約筆記、補聴援助システム



ここがポイント

- 研修等の責任者から、“聴覚障害者のために通訳者を配置すること” “質疑応答の際、ループ用マイクを持って発言してもらうこと” などを出席者全員に周知してもらいましょう。
- ループ用マイクは会場スピーカーのマイクとつながっていません(システムによってはつながれる場合もあります)。ループ用マイクで話をしても、スピーカーから音声がでないため戸惑うことがあります。講師にはループ用マイクの簡単なシステムを説明しておくといいでしょう。
- “ループを利用する聴覚障害者はループアンテナ内” など、自分に合った情報保障の場所に座ってもらうようにしましょう。
- 要約筆記のOHPが明るすぎて講演に不都合が出る場合、オーバーヘッドカメラ(OHC)を用いてTV画面に映し出すなど、明かりを抑える方法もあります。

4 職場でのコミュニケーションを良くするには？

職場で情報保障が充実していても、人間関係がスムーズでないと活き活きとして仕事をすることはできません。ときおり、聴覚障害者は「わかったふりをする」「わがまま」といった誤解を受け、職場で孤立することがあります。聴覚障害者にとってコミュニケーションがうまくとれない健聴者に合わせることは非常に大きなストレスです。それを避けようとする気持ちが働いて「わかったふりをする」といった行動をとることがあります。こういった聴覚障害者の心理を理解し、お互いのコミュニケーションを深めていって欲しいものです。

以下に相互コミュニケーションの留意点の例を示します。



1) 聴覚障害者に積極的に話しかけましょう 聴覚障害者も健聴者に話しかけましょう

聴覚障害者自身は、「周りの雰囲気を壊したくない」「繰り返し聞くと嫌がられるのではないか?」という気持ちから、積極的に話しかけることをためらいます。また、普段の情報が入らないために、話のきっかけをつかめないということもあります。職場の周りの人たちから積極的に聴覚障害者に話しかけ、聴覚障害者も職場の仲間の一人であることを実感させる必要があります。

普段からコミュニケーションが出来ていない場合、健聴者は聴覚障害者に対し一方的に話をしてしまいがちです。このような話し方では聴覚障害者にとって命令調に感じ、反発してしまうこともあります。ここから「聴覚障害者はわがまま」という誤解につながる恐れがあります。できる限り、聴覚障害者に心理的負担のかからないコミュニケーション方法(筆談する、口をはっきり開ける、など)を使うと、聴覚障害者にとって安心感があり、自ら話しかけようという気持ちも生まれます。

聴覚障害者自身も、勇気を持って職場の人に話しかける努力が大切です。職場での情報保障は、職場の人の理解がなければ得られません。“この人のために情報保障をしたくなる”ような人間関係作りが大切なのです。

2) 視覚的な態度に気をつけましょう

聴覚障害者は目で見える情報により、相手を判断することがあります。話をすれば面白い人なのに外見だけで「厳しそう」と近寄りがたく思っている場合があります。逆に、聴覚障害者を横目にヒソヒソ話をするような行動は、その聴覚障害者の話題でなくとも、悪口を言われていると誤解して受け止めてしまう場合があります。また、コミュニケーションが取りにくいからといって、聴覚障害者の代わりにその上司や同僚に意見を求めるような態度は聴覚障害者の自尊心を傷つけます。健聴者が気にも留めていないことで聴覚障害者が憤りを感じていたりすると、ここから「聴覚障害者はひがみっまい」という偏見が生まれてしまう恐れもあります。

3) 内容が理解できたか確認しましょう

聴覚障害者は内容を理解していないのに「わかったふりをする」「早合点する」傾向があります。聴覚障害者にとって「聞く」ことは非常に大きなストレスです。繰り返し聞いても親切に答えてくれる健聴者ばかりではありませんから、どうしても遠慮やためらいが出てしまい、「わかった」と言ってしまうものなのです。

仕事の上でのトラブルを避けるためにも、大事な点は筆談したり、聴覚障害者に復唱させたりするなど、理解したかどうかを確認することが大切です。もちろん、聴覚障害者が繰り返し聞けるような人間関係・雰囲気普段から築いていくことが最も重要なことは言うまでもありません。

4) その他

思い切って聴覚障害者に、責任ある仕事を任せるというのもコミュニケーションを図る上で相乗効果が期待できます。周りの健聴者も初めは仕事の上で話をしていても、仕事を通してその聴覚障害者の人柄がわかってくると、話しかけることに抵抗が少なくなります。聴覚障害者にとって、“聞こえなくても出来る仕事”を与えることが必ずしも最善ではなく、コミュニケーションの壁を乗り越えて責任ある仕事をするのが、本当の意味で聴覚障害者を“活かす”ことになるのではないのでしょうか？

職場環境実態体験談

外部との連絡で困っています！

私は、総務で主に社会保険事務を担当しています。

社会保険業務を遂行する中で、官公庁との連携が不可欠です。職業安定所や社会保険事務所へ毎月10~30人の職員の採用による資格取得届から退職による喪失届など、たくさんの業務が発生します。届けをするたびに職員の前勤務先の照会や給与金額の内訳や計算方法など、あらゆる照会を受けます。相手の声が聞きやすく一般的な照会であれば、対応が出来ますが、応用的な内容になると聞く事に集中してしまい相手の言う要点がまとめられなくなる上に聞き間違いをしてしまいます。

このような事が何度かあったので聞き間違いを防止するためにも、職業安定所や社会保険事務所へ、FAXや電子メールで連絡がとれないだろうかと要望を出しましたが、プライバシーの漏洩やシークレットセキュリティが完全では無い事からFAXや電子メールでの対応は致しかねると断られました。

上司や同僚に電話対応を代わりにしてもらっていますが、上司や同僚はまったく別分野の業務を担当しており、照会内容を事前に把握出来ない状態で電話対応をしてもらっています。これによって電話照会に対して即答出来ず十分な説明が出来ないままになってしまう事がたびたびあります。電話の内容を上司や同僚に聞いても理解できないときは、自転車で30分かけて官公庁に出向いて確認しています。