

全国労働者共済生活協同組合連合会助成事業

働く難聴者・中途失聴者のために

—あなたが見える職場、私が輝く職場—



社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会青年部
職場環境改善プロジェクトチーム・編著

社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会

目次

第1章 聴覚障害者の職場実態 5

1 はじめに	6
2 雇用	6
3 電話(外部との連絡)	8
4 会議	9
5 研修	10
6 職場内コミュニケーション	12
7 終わりに	13

第2章 聴覚障害者に適した職場環境とは? 15

1 はじめに	16
2 外部とスムーズに連絡を取るには?	16
3 会議や研修での情報保障は?	18
4 職場でのコミュニケーションを良くするには?	27

第3章 聴覚障害とは? 29

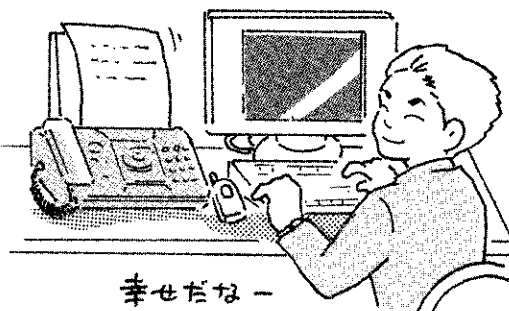
1 耳の中のしくみ	30
2 難聴の種類	32
3 まとめ	33

第4章 聴覚障害者とのコミュニケーションについて 35

1 はじめに	36
2 手話	37
3 身振り・ジェスチャー	38
4 筆談	38
5 口話(話すこと)	38
6 読話(読み取ること)	39
7 補聴器	39
8 人工内耳	40

第5章 情報保障について 41

1 はじめに	42
2 手話通訳	43
3 要約筆記	43
4 補聴援助システムの活用	47
5 電話リレーサービス	50
6 まとめ	51



幸せだなー

第6章 職場用補聴援助機器について 53

- 1 使える補聴援助システムのタイプ…………… 54
- 2 仕事で役立つ補聴援助機器…………… 55

第7章 雇用・定着支援のための制度・助成金について 59

- 1 身体障害者の雇用義務…………… 60
- 2 障害者雇用納付金制度に基づく助成金…………… 64
- 3 障害者雇用継続援助事業に基づく助成金…………… 65
- 4 その他雇用促進のための助成・支援制度…………… 65

第8章 困ったときはこちらへ 69

- 1 障害者職業生活相談員…………… 70
- 2 ジョブコーチ制度…………… 70
- 3 各種機関の連絡先…………… 70

第9章 差別する法律から、差別をなくす法律へ 81

- 1 欠格条項見直しで変わったこと…………… 82
- 2 なぜ差別禁止法なのか?…………… 83
- 3 差別禁止法は何を変える?…………… 84
- 4 障害者自身が法制度を使う主体に…………… 86

付 録 アンケート集計結果 89



執筆者・作成委員

(社) 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会青年部
職場環境改善プロジェクトチーム

『働く難聴者・中途失聴者のために』の刊行にあたって

社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
理事長 高岡 正

(社)全日本難聴者・中途失聴者団体連合会(以下、全難聴)は、平成3年に中途失聴者、難聴者の福祉の向上、難聴者問題の社会の理解を求めることなどを目的に設立されました。

病気や事故、加齢などで、我が国の難聴者人口は600万人とも800万人ともいわれています。

中途失聴・難聴者は、毎日の生活の中で、玄関のチャイムの音から、家族との会話まで、コミュニケーションに困難を抱えています。社会の対策は十分ではありません。

当会は、中途失聴・難聴者のコミュニケーション支援の要約筆記の普及、字幕放送や耳のシンボルマーク普及などに大きな力を注いで運動して参りました。

当会は、社会の聞こえの問題の理解と啓発のために、様々な事業を行って参りました。「中途失聴・難聴者ガイドブック『耳のことで悩まないで!』」の発行、「聞こえのケアマネジメント講座」、「補聴システムとリハビリテーションシンポジウム」開催事業などを実施致しました。

そうした中で、2001年の『難聴者の聞こえと生活についての実態とシンポジウム』で、生活におけるコミュニケーションの問題を幅広く調査しました。その中で、職場に関わる問題が多くありました。

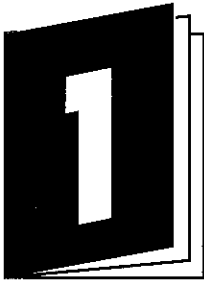
この問題を受け、また当会で各種の仕事に従事している難聴青年たちが、自分たちの就労に関わるプロジェクトチームを設け、実態調査を行っており、これを元に今回の『働く難聴者・中途失聴者のために』の刊行に至りました。

障害者基本計画が二年前に策定されましたが、中途失聴・難聴者の就労に関する問題はまだ十分な対策が盛り込まれていない状況です。

この報告書で、社会の中で、聴覚障害者の多数を占める、中途失聴・難聴者の就労に関わる問題が多角的に明らかにされ、またその対策をどうしたら良いか、具体的に提案しております。

大小を問わず、多くの企業や職業安定、就労に関わる全ての機関と関係者にぜひともご高覧頂きたく存じます。

第



章

聴覚障害者の職場実態



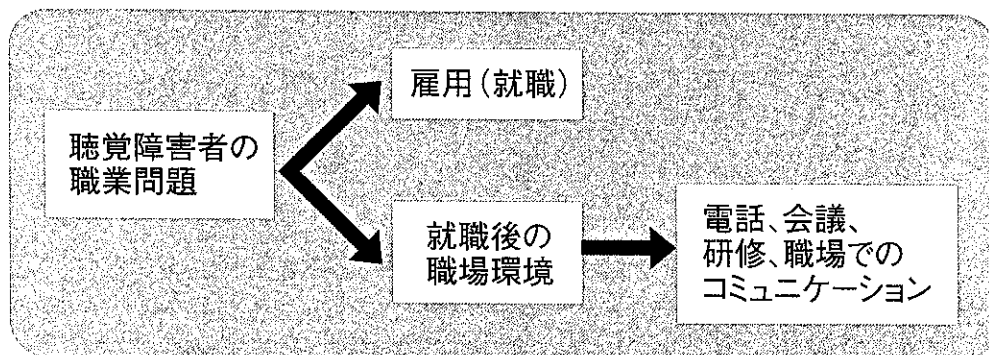
1 はじめに

聴覚障害者はいったいどのような職場環境で働いているのでしょうか？ 聴覚障害者にとって働きやすい職場とはどのようなものなのでしょうか？

今回、主に難聴者・中途失聴者を中心に職場環境実態アンケート調査を行いました。一般に聴覚障害は“見えない障害”と言われていますが、アンケートの結果からも、障害を理解してもらえず十分な配慮がないまま健聴者並の能力を求められているか、あるいは蚊帳の外に置かれている実態があきらかになりました。

聴覚障害者の職業問題は、大きく「雇用(就職)」と「就職後の職場環境」に分けられます。さらに「就職後の職場環境」は「電話」「会議」「研修」「職場でのコミュニケーション」が聴覚障害者の職場定着の大きなバリア(壁)となっています。

本章では、アンケート調査の結果から、聴覚障害者の職場環境の実態を「雇用」「電話」「会議」「研修」「職場でのコミュニケーション」の5節に分けて説明し、課題点の抽出を行いました。(アンケート結果の概要は付録に添付してあります。本章では抜粋して説明します。)

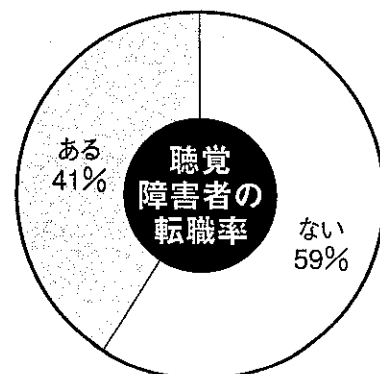


2 雇用

● 聴覚障害者の就職と職場定着

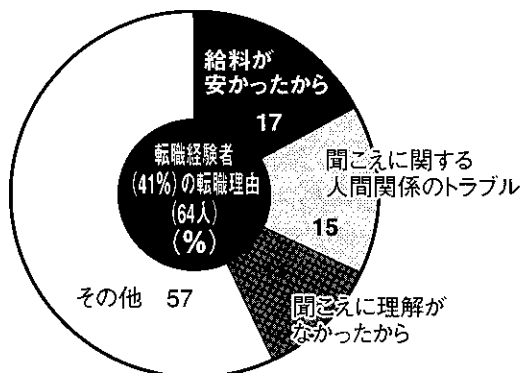
平成10年度内閣府政策統括官障害者施策実態調査【出典1】によれば、常用雇用の身体障害者は約39万6千人、そのうち聴覚障害者は6万人で、肢体障害者(54%)に次いで15.2%と多くを占めています。一方、厚生労働省が実施した障害者雇用実態調査結果報告書【出典2】によると聴覚障害者の転職率は39%であり、他障害者を含めた全体の転職率より10%以上高い結果となっています。

右のグラフは、今回実施したアンケートでの転職率です。仕事に就いていると回答した155人中、64人(41%)が転職を経験しています。今回のアンケートでは比較的年齢層が若いことを考えても、高い転職率と思われる。



就職はできても、職場定着は難しいのが現実

● 転職の理由

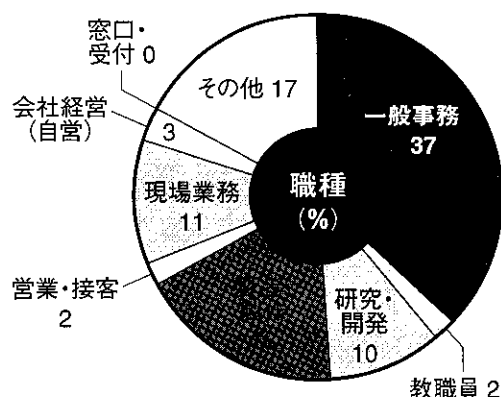
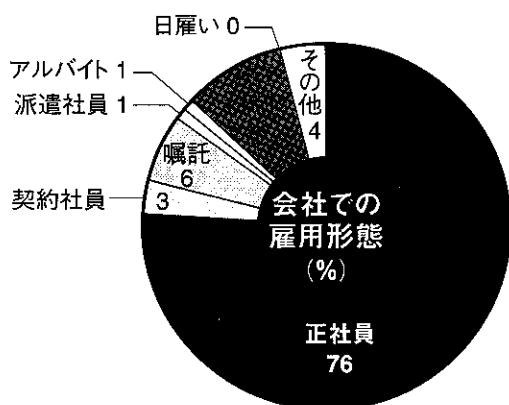


“聞こえ”が職場定着の
阻害要因になっている

● 聴覚障害者の会社での立場

下の左のグラフは、「就職している人の会社での雇用形態」を示します。正社員が76%と高いですが、嘱託や契約社員、パートといった不安定な立場の人も多くいることも見逃せません。右のグラフ「回答者の職種」では、大別すると一般事務(37%)、製造(18%)、現場(11%)に偏っていることがわかります。これは、聴覚障害者はそれらの職種にしか就けない(職業選択の幅が狭い)傾向があることを示唆していると思われます。

一方で、研究開発職に就いている人も10%居ることから、聴覚障害者の修学レベルが向上し、職業選択の幅が広がってきていることがわかります。このことは、聴覚障害者の潜在能力は決して低いものではなく、学校や社内において十分な配慮のもとに教育や研修を受ければ、十分能力を発揮できることを示していると言えるでしょう。

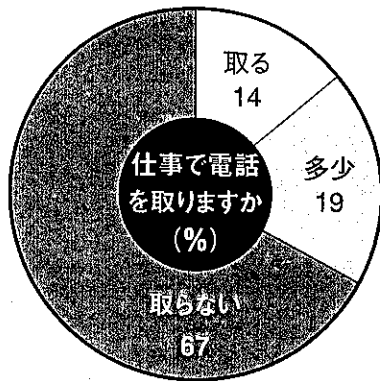


実態:職業選択の
幅が狭い

適切な教育や研修があれば、
職種を広げられる

3 電話(外部との連絡)

● 外部連絡にハンディのある聴覚障害者



電話で外部に連絡することは、仕事を遂行する上で非常に重要です。一般に音声情報は文書化された情報よりも新しく、重要度の高い内容が多いものです。健聴者は、電話でそのような“新鮮な情報”を得、自分の業務内容を見直したり、新しい着想を得たりしています。情報を得ることにに関して電話が出来ないということは相当なハンディと言えるでしょう。左のグラフは、今回のアンケートで「仕事で電話を取っているかどうか？」を調査した結果を示します。今回のアンケート回答者の54%が障害等級2級以上の重度聴覚障害者であるためか、67%の回答者が「電話は取らない」と回答していますが、33%の人がなんらかの形で電話を取っています。

しかしながら……

どんな状況でも
電話が出来るとは
限りません!

電話の出来ない聴覚障害者のハンディには“情報が入らないこと”だけではなく、“精神的ストレス”や“差別”もあります。

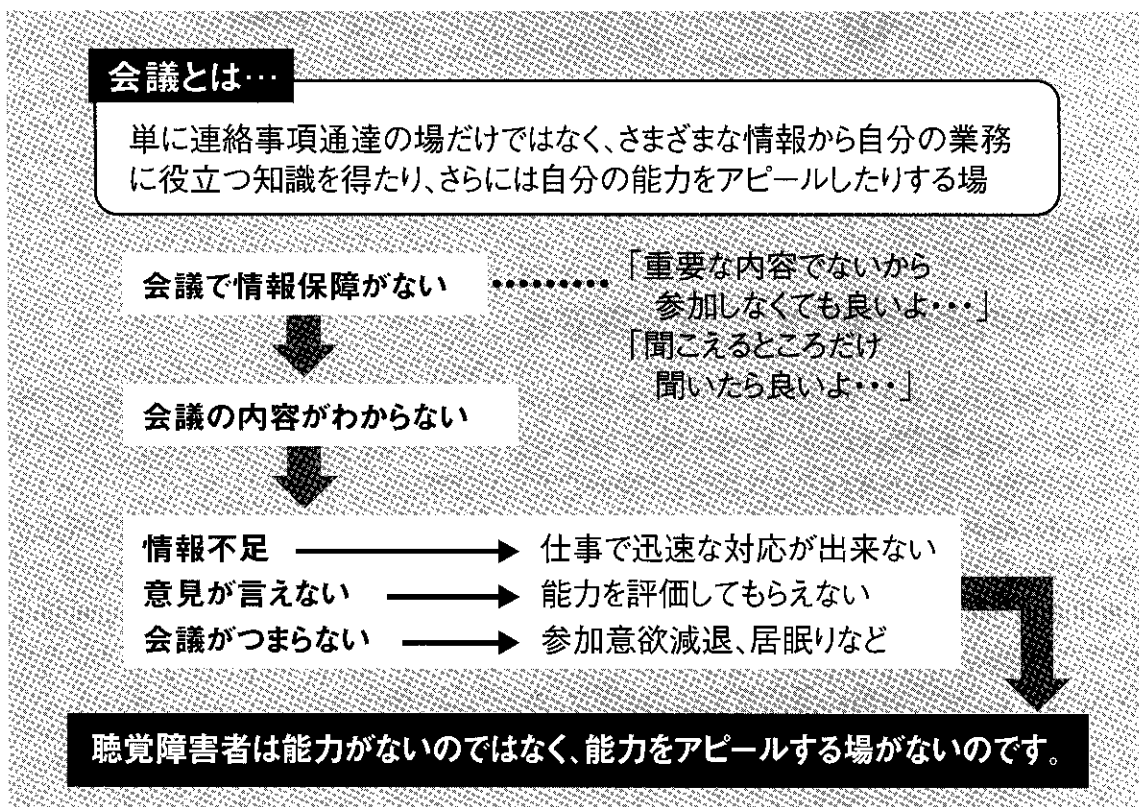
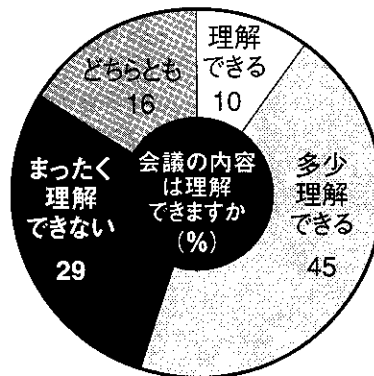
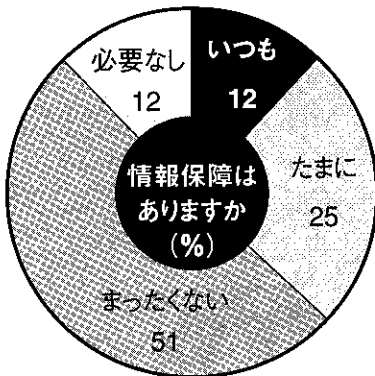
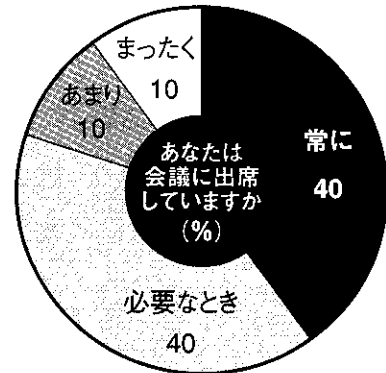


- ・ 自分の仕事なのに人に電話を頼むのが辛い
- ・ 電話なら1分で済む社内連絡を、片道10分歩いて伝えに行く
- ・ 電話が出来ないので皆が嫌がる時間帯の勤務(早勤、夜勤)を指定されている
- ・ 上司から電話を取らなくても良いと言われるが、人がいなくなってしまうので取らざるをえない
- ・ 電話を取らないなら辞めるとまで露骨に暴言を言われている

4 会議

● 会議を理解できない聴覚障害者

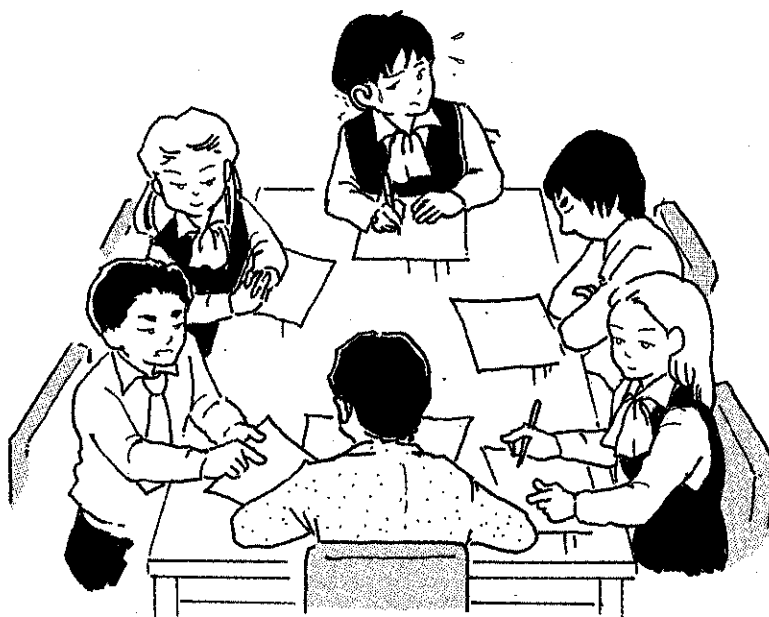
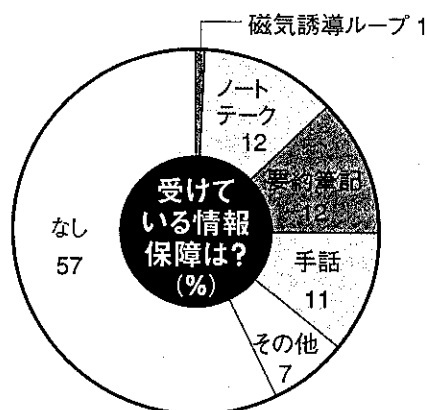
右のグラフは、今回のアンケートの「会議に出席しているかどうか?」の設問に対する回答結果です。約40%の人が会議に「常に出席」しており、「必要なとき」を合わせると、全体で80%の人が会議に出席していると回答しています。しかしながら、下の左グラフのように、会議での情報保障（聞こえないことによる情報不足を補うこと）が付くかどうかについては、51%の人が「ない」、「たまにしか付かない」を合わせると76%の人が十分な情報保障がないことがわかりました。下の右グラフからは情報保障がないため、会議での理解は29%の人が「全く理解できない」であり、「多少理解できる」と合わせると、74%の人が十分に会議内容を理解できていないことがわかります。



● 会議での情報保障

会議の情報保障は状況（会議の種類、内容、立場）によって変わります。また、聴覚障害者には個々で聞こえの違いがあり、あらゆる聴覚障害者に対応できるベストな1つの方法はないと言って良いでしょう。右のグラフは、会議で受けている情報保障の種類を示します。半数以上が「情報保障なし」ですが、「要約筆記※」や「ノートテイク※」、「手話」といった情報保障を受けている人も見受けられます。

※詳細は第5章を参照してください。



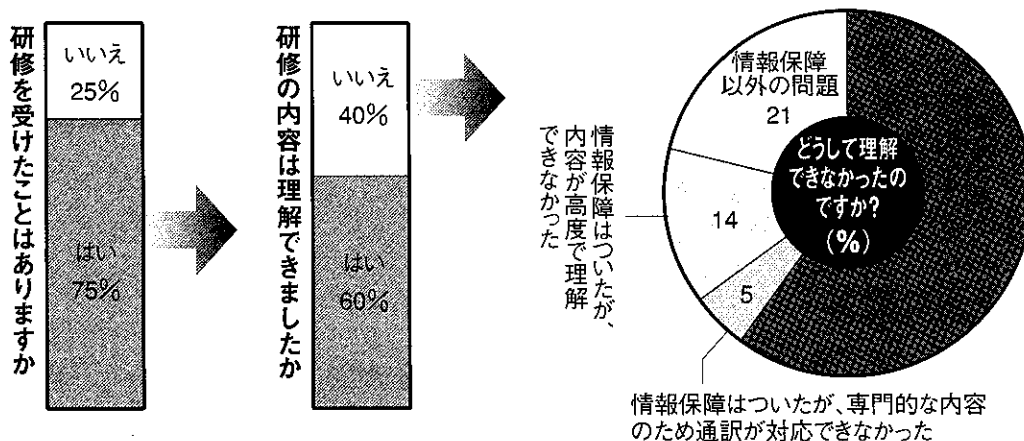
5 研修

● 研修の内容を理解できない聴覚障害者

仕事を遂行する上で、欠かすことの出来ないのは研修です。新入社員研修など必須の研修には通訳を付ける企業が比較的增加てきていますが、仕事のスキルアップに役立つ自主研修に通訳が付くことはほとんどないと思われまます。

左側の棒グラフは、今回のアンケートで研修を受けたことがあるかどうかの回答結果を示します。75%の人が研修を受けたことがある一方、25%の人が「情報保障がつかない」「専門的内容のため通訳が対応できない」という理由で受講を断念しています。研修を受けた経験のある75%の人でも、情報保障なしで受講し、内容が理解できなかった人が多くいます。これで本当に研修を受けたと言えるのでしょうか？

回答者の自由意見の中には、研修に通訳がつかないこと、あるいは通訳を付けてくれるよう毎回交渉することに、諦めや疲れが感じられ、研修を受けることに消極的になっているケースもあります。仕事の能力は自分の努力だけで伸ばせるものではなく、研修で新しい視野・発想を得てこそ伸びるものではないでしょうか。長期にわたって研修が受けられないと、その人の能力が開花せずいずれ行き詰まってしまう恐れがあります。研修での情報保障には費用や手続きの手間がかかりますが、研修受講を希望する聴覚障害者は、そうでない人よりも前向きであり会社の業績に貢献したいと考えているのです。費用や手間のために研修に情報保障をつけないのは、将来の会社業績への貢献を失うことと同じであり、会社にとって大きな損失です。是非、情報保障を付けていただきたいと思います。

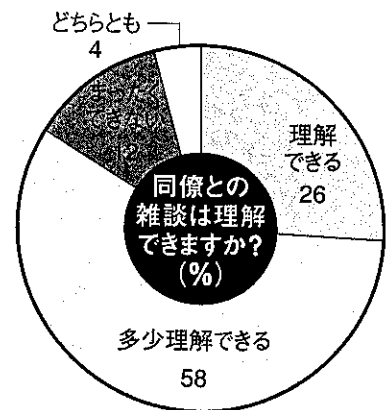


6 職場内コミュニケーション

● 職場での雑談はほとんど口話（音声＋読話）での会話

仕事は1人でやるものではなく、同じ職場の同僚・上司とコミュニケーションを取りながら進めていくものです。会議や打ち合わせだけではなく、飲み会や休日の付き合いなども、職場の人間関係を保ち、スムーズに仕事をする上で重要です。

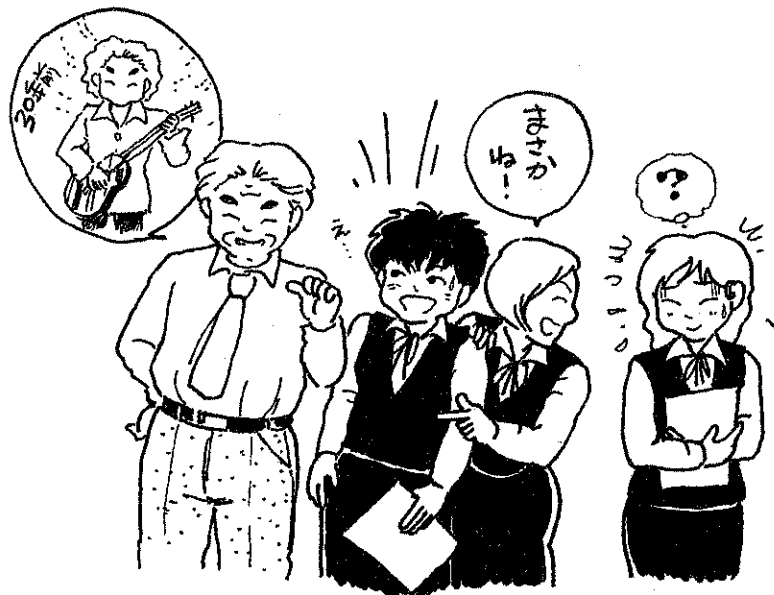
しかしながら、聴覚障害者の場合、コミュニケーションがとりにくく、周りの人たちも敬遠する傾向があり、どうしても孤立しがちになります。アンケートの結果では、同僚とのコミュニケーション方法はほとんどが口話（音声＋読話）での会話であり、雑談の内容は「多少は理解できる」となっています（グラフ右）。



● ほほえみの障害

一方で自由記載欄では「昼休みなど同僚との雑談が聞こえず、寂しい。」「手話が分からないのか、接し方が分からないのか、話しかけてくれない」という意見も見られています。内容がわからなくても周りの雰囲気や壊すことを恐れ、作り笑いをしてやり過ごす難聴者の苦しみを感じられます。このように、雑談の場などで仲間うち解けられず、ぎこちない笑顔になってしまうことを「ほほえみの障害」と言います。これは聞こえないことからくる二次障害（コミュニケーション障害）であり、繰り返し聞いて嫌な顔をされるのを恐れる心理からくるものです。

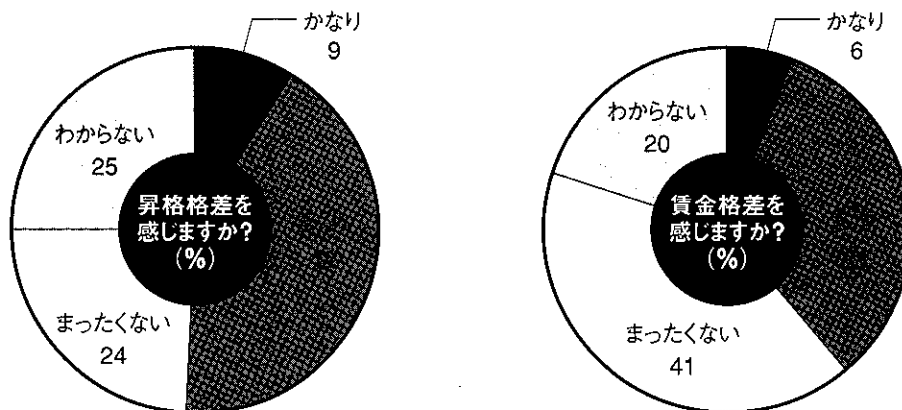
8ページで述べたように、聴覚障害者が会社を辞める理由として人間関係のトラブルが大きな割合を占めています。「聞き間違い」「聞き漏らし」など直接的なトラブルだけでなく、「ほほえみの障害」によって職場でスムーズな人間関係を築けず孤立してしまい、精神的に耐えられなくなって辞めるケースが考えられます。



7 終わりに

聴覚障害を持つことで、「賃金」「昇格」に格差を感じるかどうかの結果を下に示します。結果として、1/3～1/2の人が多少格差を感じているようです。全く格差を感じていない人も居ますが、アンケートの回答者の年齢層は20代～30代と比較的若い層であることから、まだ明確な差として現れていない可能性があります。しかし、自由意見の中には「中間管理職という立場になると非常に苦しい」という意見もあります。周りの健聴者が日々努力を続けている中、聴覚障害者は研修を受けられずスキルアップが出来なかったり、コミュニケーション不足から人脈を築けなかったりすると、若い頃は感じなかった格差が、年齢が高くなったときに現れてきてもおかしくありません。

「職場環境改善」とは、そのときだけ改善すれば良いという“その場しのぎ”ではなく、将来に対して不安なく仕事が出来なければ本当の改善とは言えません。すべての聴覚障害者がエジソンではないのですから、「聞こえなくても能力さえあれば乗り越えられる」「情報保障が欲しければまず成果を」などと個人の努力のみで、バリア克服を要求することには限界があります。普通の聴覚障害者が、普通の健聴者と同じように、普通に仕事をして定年を迎えることができる職場が、実は一番求められている職場環境なのです。



(出典)

[1] 平成10年度内閣府政策統括官障害者施策実態調査

<http://www.cao.go.jp/shougai/index.html>

「平成14年度障害者のために講じた施策の概況に関する年次報告について
(平成15年版「障害者白書」の全文) (2003/09/10)」

の「分野別の障害者施策の概要等」の表2-2-24”

[2] 労働省職業安定局高齢・障害者対策部障害者雇用対策課

「平成10年度障害者雇用実態調査結果報告書」2003年3月

