

大学で情報保障を利用した聴覚障害者の職場における状況と課題

打浪文子* 北村弥生*

Difficulties on Information and Communication Supports for a Person with Hearing Impairment at the Workplace who had Experienced much Supports during the Studies at the University.

Ayako UCHINAMI*, Yayoi KITAMURA*

Abstract

The information and communication support systems for students with hearing impairments at higher education institutions have been expanded. However, there are little studies of information and communication supports in workplace for persons with hearing impairments who graduated higher education institutions. This is a case study to show the situation and requests for workplace's information and communication environment of the person with hearing impairments who used information and communication supports at the university. We conducted the interviews for the person with hearing impairment to clarify her request about information and communication supports at her workplace, compared with her experience at the university. When she worked as a clerk at the company, all information and communication supports were entrusted to her colleague who was a senior coworker. She felt lack of information and requested her superior to change communication support ways, such as Sign Language interpretation at meetings, and to inform of her disabilities to coworkers in other sections, but her request was not considered because these necessary supports denied the subject. Thus we should reconsider about information and communication supports for the employees with hearing impairments because these supports tend to confine as practice at their workplace.

キーワード：聴覚障害者、職場、障害学生支援、アクセシビリティ

(persons with hearing impairments, workplace, support system at higher education institutions for persons with disabilities, accessibility)

2010年9月24日 受付

2010年10月14日 採択

1. はじめに

高等教育機関に在籍する聴覚・言語障害学生（以下、聴覚障害学生）の数は全障害学生数の約2割を占める。さらに、2004年度の1158人から2009年度の

1487人へと増加した^[1, 2]。高等教育機関においても支援体制の整備がすすめられ、聴覚障害学生の約7割は何らかの支援を受けている^[2]。

修学中の支援体制は充実しつつあり、それに伴い高

* 国立障害者リハビリテーションセンター研究所障害福祉研究部

* Department of Social Rehabilitation, Research Institute, National Rehabilitation Center for Persons with Disabilities

等教育を受けて就労する聴覚障害者の事例の蓄積の必要性が指摘されている^[3]。しかし、高等教育機関で支援を受けた聴覚障害学生の卒業後の労働状況や労働環境への対処等に対する追跡調査は極めて少ない。大学を卒業した聴覚障害者に対して手話通訳派遣、パソコン要約筆記、チャットなどの多様な配慮が提供されている例は少数報告されているが、専門的な職に従事した場合に限られている^[3]。そこで本稿では、高等教育機関で情報保障を主体的に活用した経験を持ち一般事務職として就労した聴覚障害者が、職場でどのような点に情報不足を感じどう対処しているか、高等教育機関在籍時の情報保障の経験をどのように生かしているかの2点を明らかにすることを目的とする。

2. 方法

2003～2006年度に大学に在籍し情報保障を利用した経験のある聴覚障害者1名（以下、Aさん）に対し、半構造化面接法による聞き取り調査を入社約2年半後の2009年11月に行った。面接時間は3時間程度であった。調査は筆頭著者が日本語対应手話と同時に質問を文書で提示し、口話で回答を得、録音した。調査内容は、1) 教育歴、修学中のコミュニケーション方法、情報保障の経験の確認、2) 職場における情報保障の状況とそれに対する意見であった。録音に基づいて逐語録を作成した。

本研究は、2009年10月に国立障害者リハビリテーションセンター倫理審査委員会の承認を得て実施した。

3. 結果

3. 1. 大学卒業までのコミュニケーション方法と情報保障

本研究の対象者となったAさんは感音性難聴（右105、左103デシベル、聴覚障害2級）の女性であった。両親は聴者であり、家庭内コミュニケーションは口話であった。幼稚部から中等部まで聾学校で学び、手話を習得した。高校は普通学校に進学した。高校入学以来、学校・職場・日常生活におけるコミュニケーションは口話と筆談が中心で、手話は部分的（聾学校の友人との会話や、手話の心得のある人に対してのみ）に使用していた。

Aさんは中学までは聾学校で主として口話と手話を利用し授業を受けた。普通高校の授業では、教室の前方の座席配置・読みあげ箇所の手さし・語学系の授業の個別補習・行事時の手話通訳、授業外では友人からの口話や筆談による情報伝達を受けた。大学ではAさ

んの要望に応じて要約筆記が提供され、4年間すべての講義と教員免許取得に関する実習の一部に2人ずつノートテイカーが配置された。Aさんは在学中に要約筆記についての具体的な指示を出し、ゼミの討論にも積極的に参加した。すなわち支援の「主体的支援活用」の段階に達していたと考えられる^[4]。なお、大学在籍時におけるAさんの情報保障の詳細については別稿で論じた^[5]。

3. 2. 職務に関する状況

Aさんは大学卒業の2ヶ月後に、居住地域から通勤可能範囲にあるB社に事務職（障害者枠）として就労した。Aさんの勤務先はB社の支社で、従業員数は約100人であった。B社は聴覚障害者を多数雇用しており、複数の支社に聴覚障害者が一人ずつ配属されていた。Aさんは入社決定後、前任のろう女性（聾学校での後輩）から仕事を引継ぎ、調査時は営業課の事務員として勤務していた。職場では、Aさんと同じく営業課の事務に配属されている先輩職員（以下、パートナー）と2人一組で職務を担当した。作業や電話対応などの補助に加え、朝礼や会議時における要約筆記もパートナーが担当した。

3. 3. 上司・同僚との業務連絡と業務外コミュニケーション

入社直後、上司および同僚とAさんとの業務連絡の方法は、簡単な手話の使える上司を除いて100%筆談であった。Aさんは「私の前にも（会社が）聴覚障害者を受け入れた経験があるので、『こうすれば分かるでしょ』『こうすれば問題ないでしょ』みたいなことがある。でも『それは（私にとっては）分からない』ということもやっぱりある」「あくまでも前にいる人に合わせたシステムなので、すべて私に合うとは限らない」と語り、これまでの職場の慣習的な聴覚障害者への配慮に対して自らのニーズが異なることを認識し、業務連絡時は必要に応じて直接的な口話を用いるようになり、筆談と口話の比率は「筆談70%、口話30%」になったという。また、業務外でのコミュニケーションでは、「（昼食は大人数の会話を避けて一人で食べているが）事務の同僚と関係が悪いかというと、そういうことはない。ふつうに世間話などもする」「飲み会では上司や同期の男性などとも会話を楽しむ」などが語られた。

3. 4. 情報保障への要望と対応

Aさんは「職場が今まで聴覚障害者の受け入れに慣れていることもあって、会議とか公的な手話通訳や情報保障以外では、こうしてほしいと思うところはない。（中略）他のことだったら自分から聞きに行ける

から」と語った。一方で、会議時の情報保障についての必要性について、「手話通訳を事務課の上司に申し出てみたことはあるが、会社の守秘義務があって内容が漏れるのは避けたいと言われてしまった」と回答した。こうした上司の対応について、Aさんは「手話通訳をちゃんと理解してもらえていない」「組織を通しての（通訳）依頼は難しい」「私個人のことで、会社全体に動いてもらうのが難しい面がある」と述べた。

また、「自分で確認したり、質問しやすい環境を少しでも作りたくて申し出た」ことが、会社の慣習やパートナーによる「支援」や「配慮」への意識によって実現しないことが多いことが語られた。例えば、会議時の要約筆記はパートナーが担当するが、パートナーも会議参加者であるので、全てをパートナー1人が担当することによる情報の不足を感じていた。時に10分の議論が1～2行にまとめられることもあった。Aさんは情報提供の少なさに職務を遂行する上での不安を感じ、代替方法を提案し、「会議時の要約筆記をパートナー以外に（例えば他の事務職員に交代で担当）してほしい」とパートナーや後輩に申し出たが、「パートナーから『私一人で大丈夫!』と返されてしまった」ことが語られた。また、別の課に業務関係で質問したり確認したりすることがあるが、社員や業者の入れ替わりが激しく、障害の説明に手間取って中々筆談してもらえない状況については、「『出来れば別の課にも私の障害について出来るだけ筆談などを活用してほしいことを簡単でいいので周知してもらいたい』と部の会議時に発表して申し出た」。しかしこれについても会議後に「パートナーから『どうしても困るようなら私を呼んでもらえれば通訳するし、代わりに確認するよ』と諭された」と回答した。こうした経験からAさんは主に情報伝達やサポートを担うパートナーについて「情報を伝えてくれる人が（情報伝達において）一番難しい相手になってしまう」と述べた。さらに、「（部署内の）会議内容で電話応対に関する話になることがあるが、そのときはもうばっさり要約（筆記）を切られる。私には必要ないと考えられている」「もともと私がいなくてから、こうした手書き（要約筆記）システムはずっとつづいていて、入ったときからそういうものとして決まっていた」と職場の聴覚障害者への対応の慣習化の様子を述べた。

3. 5. 大学時との経験の比較

大学時の情報保障の経験を応用して「筆談時にPCのメモ帳（ノートパッド）を利用しようとしたが、職場の人に逆に不思議な顔をされた・・・（中略）・・・『PCの方が早いのに!』と思うことが多々ある」と

語った。また、小さなPCを使って会議内容をまとめてほしいと伝えたが「『それは大学でやっていたことだよ?』『ここは会社で大学とはシステムが違うから、そんなに簡単にPCを借り出すこともできない』と言われてしまった」と述べた。さらに、職場における情報保障を大学時の経験と比較して、「（大学の経験を）自分でももったいないと思うくらい活かしきれていない」「会社という場面では大学とは違う面が多く、その点、『ここは（情報保障が）ほしい』と思うときが何回もある」「ここは（情報保障が）必要だと思って上司に伝えても、そこから先に行かない」と述べた。特に、教育機関と就労環境の大きな違いとして、「上司に言うのも、周りに伝えるのも、『雰囲気的に言いだしづらい空気』がある。その点については、高校の時より、大学の時よりも、今が一番大きい」「仕事の仲間だからこそ、いろんなことが一番頼みづらい」と述べた。

4. 考察

本研究では、大学で主体的に情報保障を利用した経験を持つ聴覚障害者1名が、職場における口話の比率を増やし、情報保障へのニーズを認識し要望を伝えたが、要望は実現されなかったことを記載した。

聴覚障害者からの会議等への手話通訳派遣の希望は多いにも関わらず、実現しにくいことはすでに報告されているが⁶⁾、本事例から、情報保障の経験に基づいて具体的な形で要望を出しても、やはり実現が難しい面を残すことが明らかとなった。聴覚障害者の職場において情報保障が進まない原因としては、雇用主側の問題として「基本的知識の不足」（聴覚障害や手話コミュニケーションに関する理解不足）と、「企業（組織）間競争の存在」（「コスト削減」や「生産性向上」を組織課題とするために、障害者を雇用しても情報保障に余分な手間（コスト）をかけないこと）の2点が指摘されている⁷⁾。さらに、雇用者としての立場の弱さや行動の制約から、聴覚障害者自身が情報保障を要求することに「言い出しにくさ」を感じていることも報告されている⁸⁾。Aさんの場合はこれらに加えて、同じ雇用者の立場であるパートナーに情報保障を依頼する体制と、職場が長く聴覚障害者を雇用しているゆえに情報保障の方法が「慣習的」に限定されることが挙げられた。ゆえにAさんの事例では、先行研究にて指摘されている点に加えて、職場の「慣習」としての情報保障のあり方が前提とされた周囲の人々とのやり取りが、状況に応じた要望を出し交渉していくことをより難しくさせている要素として推測され

る。すなわち、これまで「聴覚障害者」を長く雇ってきたゆえに、情報保障や配慮のあり方自体が限定されてしまいがちであること自体を再考する必要性が本事例から示唆されよう。

本研究は聴覚障害者1名のみ調査に留まり、またこの1名が就労する職場の認識や制約、及び周囲から見た聴覚障害者との関係性を対照できなかった。高等教育機関で情報保障を経験し就労した聴覚障害者への調査事例数を増やしつつ、聴覚障害者の周囲の状況への調査を同時に行い、職場との調整のための具体的な方法、及び情報保障の体制やコミュニケーション支援のあり方を検討することが今後の課題である。

本論文を執筆するにあたり、調査と結果の掲載にご快諾いただきましたAさん、ならびに有益なご指摘をいただきました座主果林氏・甲斐更紗氏に御礼申し上げます。

5. 引用文献

- 1) 独立行政法人日本学生支援機構. 大学・短期大学・高等専門学校における障害学生の修学支援に関する実態調査報告書. 独立行政法人日本学生支援機構, 2005.
- 2) 独立行政法人日本学生支援機構. 平成21年度大学、短期大学及び高等専門学校における障害のある学生の修学支援に関する実態調査結果報告書. 独立行政法人日本学生支援機構, 2010.
- 3) 日下部隆則・吉田仁美. 高等教育と企業における聴覚障害者の支援環境—ユニバーサルデザインの視点から—. メディア教育研究, 5(2), 2008, p.73-83.
- 4) 吉川あゆみ. 聴覚障害学生の心理的支援. トピック別聴覚障害学生支援ガイド PEPNet-Japan TipSheet 集, 2008, p.44-45.
- 5) 打浪文子・北村弥生. 聴覚障害学生の情報保障への主体性に関する一考察—ノートテイクへの要望表出の経年変化の分析から—. 関西教育学会研究紀要, 11, 2011, p.49-65.
- 6) 水野映子. 聴覚障害者の職場におけるコミュニケーション—聴覚障害者・企業対象の調査に見る現状と課題—. Life Design REPORT, 182, 2007, p.4-15.
- 7) 全国手話通訳問題研究会. 聴覚障害者の労働場面における情報保障のあり方の研究事業報告書, 2010, p.5-6.
- 8) 二宮州子. 聴覚障害のある公務員を取り巻く労働

環境について—都道府県のアンケート調査から見えてきたもの—. 手話コミュニケーション研究, 55, 2005, p.2-15.