

重度の聴覚障害者の職場定着について

久保埜 直人

I 問題

聴覚障害者が企業で働く上でも、コミュニケーションや情報伝達の難しさが業務遂行や人間関係の構築、教育訓練などの障壁になっていると指摘されてきた（水野，2007）。上司や同僚とのコミュニケーションは、口話や筆談でなされることが多いため、口話だけで十分通じ合える者は少なく、早合点や誤解が生じたり、情報が入らなかつたりする（草薙・四日市，1996）。

福永（2009）は、聴覚障害者は他の障害者に比べて就職することは容易であるが、職場の中での人間関係の問題を解決することが難しく、離職する傾向が高いと述べている。また、長南（2003）は、聴覚障害者は聴者と意思の疎通がうまくいかず、仕事でミスをする、孤独を感じるなどの結果として離職してしまう例が多いと報告している。

岩本・濱田（2007）によると、聾学校高等部卒業生の企業就職後に発生した問題の具体的事例として、伝達不足におけるミスから不信感を生じてしまうことや聴者との疎外感からくる周囲とのトラブルなどという聴者とのコミュニケーションの違いからおきるトラブルといった職場での人間関係を構築する上での問題と、無断欠席、遅刻、職場離脱など本人の就業意識の低さから起こるトラブルがあげられている。

従来から聴覚障害者の職場定着上の問題が語られるとき、本人の問題行動ばかり取り上げられる傾向がある。つまり、聴覚障害者の職場定着がうまくいかなかった原因を具体的に検証することなく、安易に聴覚障害者に責めを負わせて、表面化している問題行動を矯正し、職場に適応させようと指導する傾向が強いことである（岩山，2008）。

聴覚障害者の職場定着の問題について考える際、本人の周囲の環境状況も含めた幅広い視点から

解決策を模索することが必要ではないか。

高齢・障害者雇用支援機構（2007）によれば、近年、職場内のネットワークが整備され、ネットワークを利用した文字ベースのコミュニケーション手段が普及し、情報のバリアフリー化が促進され、聴覚障害者に対して、パソコンのメールでのやりとり、手話通訳などを利用して、職場環境を整備し、聴覚障害者への情報保障の配慮を行う企業が、徐々にではあるが増えている。しかし、実際に雇用されている聴覚障害者の職場における情報保障はまだ十分ではない。今まで公的機関や民間企業に勤務する聴覚障害者の状況について比較した研究が行われていない。公務員と民間企業では、様々な点で違うことが予想される。

II 目的

本研究では、聴覚障害者の職場定着を阻害する要因として、何があるのかを明らかにすることと、公的機関と民間企業のどちらが、職場定着阻害要因を解決しやすいか違いを明らかにすることとし、問題解決について検討することを目的とする。

III 方法

1 予備調査

本調査の質問項目を決定するために、平成 22 年 5 月、首都圏内の公的機関および民間企業に勤務する聴覚障害者 5 名を対象に、郵送による質問紙調査を実施した。質問紙は筑波技術短期大学就職委員会聴覚部分科会（1996）の「聴覚部卒業者の就労状況」を参考に作成した。

2 本調査

1) 調査目的

さまざまな業種に共通する聴覚障害者の職場定着に関する阻害要因として何があるかを明らかにするとともに、業務に関するマニュアルの読解や報告書の作成など日頃の業務に不可欠な読み書き

に関する能力が、重度の聴覚障害者の職場定着の阻害要因としてどう関係するか分析する。

2) 調査対象

全国の公的機関、民間企業に勤務する聴覚障害者 31 名

3) 調査手続き

平成 22 年 7～8 月に郵送による質問紙調査を実施

4) 調査項目

(1) フェイスシート

性別、年齢、学歴（聾学校の経験の有無）、聴力、一番やりやすいコミュニケーション方法

(2) 職場に関する質問項目

上司・同僚とのコミュニケーション手段、情報保障の方法など全部で 20 項目（IV 結果を参照）

IV 結果

1 回収率

調査依頼者 31 名中 17 名の回答があった。

2 結果

1) フェイスシート

性別では男性 11 名、女性 6 名、年代別では 30 歳代が 2 名、40 歳代が 9 名、50 歳代が 5 名、60 歳代が 1 名であった。教育を受けた機関は、幼児期は聾学校が 12 名で、小学校も中学校も高等学校も聾学校に通った人がそれぞれ 14 名、13 名、16 名であった。高等教育（聾学校専攻科、専門学校、短大、大学）を受けた人は 15 名であった。また、聴力は、回答者全員が重度（71～90dB 以上）であり、一番やりやすいコミュニケーション方法は、手話が 15 名、筆談が 2 名であった。

2) 職場に関すること

- ・勤務先は公的機関が 6 名、民間企業が 11 名。
- ・職種は、事務が 9 名、生産・労務が 2 名、専門・技術が 4 名、製品の管理が 1 名、その他（スーパーの商品管理）が 1 名であった。
- ・雇用形態は、正社員が 15 名と圧倒的に多い。
- ・現在の職場の職務経験年数は、10 年未満が 1 名、10 年以上 20 年未満が 5 名、20 年以上 30 年未満が 10 名、30 年以上が 1 名であった。
- ・職場における本人と周囲の人たちとの人間関係

表 1 コミュニケーション手段（複数回答 7 名）回答数（名）

コミュニケーション手段	公 的	民 間
主として話しことばで行い、筆談で補う	5	7
主として話しことばで行い、手話で補う	2	0
主として筆談で行う	3	4
主として手話で行う	1	1
主として話しことばで行う	1	0

については、問題があると回答した人が 9 名であった。この回答者のうちコミュニケーション方法の問題について、本人に問題があると答えた人は 1 名（公的）、本人と周囲の人たちの両方に問題があると答えた人は 7 名（公的 3・民間 4）、その他と答えた人は 1 名（公的）であった。

- ・今まで職場でトラブルが起きたことはあるかという質問に対し、あると回答した人は 7 名（公的 4・民間 3）、ないと回答した人は 10 名であった。
- ・今の仕事で不満なことはあるかという質問に対し、あると答えた人が 12 名（公的 3・民間 9）、ないと答えた人が 5 名であった。不満なことの内容は情報保障が 8 名、仕事内容が 3 名、人間関係が 3 名、労働条件が 2 名、その他が 3 名であった。
- ・今の職場に何か要求したいことは何かという質問について、あると回答した人が 10 名（公的 3・民間 7）、ないと回答した人が 7 名であった。要求したいことの内容は、十分な情報保障をあげた人が 4 名（公的 1・民間 3）と一番多かった。

3) コミュニケーションに関すること

- ・上司・同僚とのコミュニケーション手段については、表 1 のとおりである。
- ・上司や同僚が本人の言いたいことを理解できるかについて、十分理解できる人が 11 名（公的 4・民間 7）、十分理解できない時があると回答した人が 6 名（公的 2・民間 4）であった。

4) 読み書き能力に関すること

- ・業務に関するマニュアル等の資料を読んでいるかという質問について、はいと回答した人が 16 名、いいえと回答した人が 1 名（民間）であった。
- ・マニュアルなどの資料に書いてある内容はわかるかという質問に対して、完全にわかると答えた

人は6名（公的1・民間5）、大体わかると答えた人は9名（公的5・民間4）、部分的しかわからないと答えた人は1名（民間）であった。

・職場で報告書や提案書などを自分で書くかという質問については、全員がはいと答えた。

5) 情報保障に関すること

・会議の時は、どんな情報保障を受けているかという質問に対して、手話通訳者の派遣が4名（公的3・民間1）、手話通訳のできる社員の配置が2名（民間）、要約筆記のできる社員の配置が6名（民間）、その他が1名（公的）であった。

・前述の質問で回答した情報保障で十分だと思いかという質問に対して、大体満足している人が6名、まだ十分でないと回答した人が5名、どちらとも言えない人が4名であった。

・研修の時は、どんな情報保障を受けているかという質問に対して、手話通訳者の派遣が8名（公的6・民間2）、手話通訳のできる社員の配置が3名（公的1・民間2）、要約筆記のできる社員の配置が4名（公的1・民間3）、その他（ノートテイク）が2名（公的1・民間1）であった。

・前述の質問で回答した情報保障で十分だと思いかという質問に対して、大体満足している人が10名、まだ十分ではない人が2名、どちらとも言えない人が5名であった。

(6) 職場定着阻害要因に関すること

・職場定着を阻害する要因としてどんな問題があるかについての回答は、表2のとおりである。

・前述の質問で回答した問題を解消するために、どんなことが必要だと思いかという質問に対して、「パソコンなどのITによる音声の情報を文字や画像などで補完するなどのコミュニケーション支援」と「職場内で障害者理解のための啓発・教育活動を行う」をあげた人がそれぞれ8名いた。

・現在の職場で働き続けていくために努力・工夫していることは何かについて自由記述で回答してもらったところ、11名から人間関係上の問題（7件）、職務遂行上の支援に関する問題（2件）、自己啓発に関すること（3件）、ストレス解消（3

表2 職場定着の阻害要因としてどんな問題があるか

（複数回答2名）回答数（名）

職場定着を阻害する要因	公	民	間
コミュニケーションがうまくいかない	2	5	
給料が他の健聴社員より安い	0	2	
昇任が他の健聴社員より遅れている	0	1	
職場仲間との人間関係がうまくいかない	1	0	
与えられた仕事が単純すぎる	0	1	
その他	2	2	

件）その他（2件）計17件の回答が得られた。

V 考察

重度の聴覚障害者の職場定着を阻害する最も大きな要因は、職場の人たちとのコミュニケーションがうまくいかないことであり、そのために人間関係をうまく築けないことが多い。職場定着を阻害する要因として、民間企業勤務者だけ「給料が他の健聴社員より安いこと」と「昇任が他の健聴社員より遅れていること」を、それぞれ1名、2名が回答している。

情報保障などの職場環境の面から考えると、公的機関の方が民間企業より聴覚障害者の職場定着を阻害する要因が少ないと結論づけられた。

文献

- 長南浩人(2003) 職場適応とその支援. 聴覚障害,632,2-3
- 福永憲一 (2009) 聾学校高等部卒業生への追指導に関する実態調査. ろう教育科学, 50(4),153-172.
- 岩本朋恵・濱田豊彦 (2007) 聾学校高等部卒業生の課題と就労支援について—職場での課題と卒業後の支援の現状—. 東京学芸大学紀要, 総合教育科学系,58,329-338.
- 岩山誠(2008)ろう学校の進路指導・支援に期待すること.聴覚障害,683,23-31.
- 高齢・障害者雇用支援機構(2007) 平成17年度研究調査報告書 重度障害者(聴覚障害者)の職域開発に関する研究Ⅲ,261,35-86.
- 草薙進郎・四日市章(1996) 聴覚障害者の教育と方法.コレール社,215-227.
- 水野映子(2007) 聴覚障害者の職域開発に関する研究について.. Life Design REPORT, 182, 4-15
- 筑波技術短期大学就職委員会聴覚部分科会(1996) 聴覚部卒業者の就労状況—職場の指導者に対するアンケート調査結果—.