

働く 聴覚 障害者 の

仕事に関する調査報告

調 | 査 | 期 | 間

2019.11.20 ~ 2020.1.20

調 | 査 | 方 | 法

WEBによるアンケート調査

働く 聴覚 障害者 の

仕事 に関する 調査報告

## 目次

はじめに	4
Webアンケートの概要	6
アンケートの目的	
アンケートの実施概要	
回収結果	
分析方法	
基本属性	6
居住地	6
通勤地	7
聴覚障害の時期	7
手帳の有無、等級	8
手帳未取得者の聴力	8
勤務先の産業分類	9
職業分類	10
雇用形態	11
勤続年数	11
職場でのコミュニケーション方法	12
電話業務	16
電話業務の有無	16
電話業務についての自由記述	16
《電話業務あり》	16
《電話業務なし》	17
業務上の会議・ミーティング	17
部署内の朝礼・会議	17
他部署との会議	18
取引先等との会議	18
会議における情報保障	18
会議における情報保障についての自由記述	19
《受けている情報保障》	19
《求めたい情報保障》	19
研修時の情報保障	20
研修時の情報保障	20
研修時のエピソードについての自由記述	20

昇格・昇進	21
昇格昇進について	21
昇格・昇進のエピソードについての自由記述	21
転職経験	22
転職経験の有無	22
転職エピソードについての自由記述	22
人間関係	23
上司との人間関係	23
同僚との人間関係	23
部下との人間関係	24
会社での人間関係についての自由記述について	24
労働懇談会	25
総評	27
労働部会構成メンバー	29
付録	30

## はじめに

### ～中途失聴・難聴事業推進委員会労働部会 活動経緯～

はじめまして

中途失聴・難聴事業推進委員会労働部会です。

平成7年、私達は阪神・淡路大震災を経験しました。それぞれの団体が、それぞれに支援活動をする中で、聴覚障害者の情報拠点が必要であると痛感し、当時活動していた11団体（現9団体：情報センター運営協議会）が手を取り合い、10年の時を経て、身体障害者福祉法第34条に基づく「視聴覚障害者情報提供施設」として、平成17年5月「兵庫県立聴覚障害者情報センター（略：情報センター）」が設立されました。

ただ、難聴者協会（特定非営利活動法人 兵庫県難聴者福祉協会（略：県難聴）、神戸市難聴者協会（略：神戸難協））と要約筆記団体（兵庫県要約筆記サークル連絡協議会（略：県要連）、要約筆記サークルこうべ（略：サークルこうべ））の関わりはというと、会議で同席する機会はあるものの、膝を突き合わせて県内全域の難聴福祉を考える場を設けていなかった。そこで、情報センター設立を機に、情報センター支援委員会（現：情報センター運営協議会）の準備組織として、情報センターに事務局としての協力をいただき、「中途失聴・難聴者支援事業推進委員会（現：中途失聴・難聴事業推進委員会）」を立ち上げました。

情報交換から始まり、年に1回の学習会「『聞こえ』を学ぶセミナー」を開催し、さまざまなテーマについて考え、学びを進めてきました。しかし、年に1度、大きなイベントを開催するだけでは、一つのテーマを掘り下げていくことはできなかつたため10年目の節目となる平成27年、今まで取り上げてきたテーマを1年かけて整理し、従来の「推進委員会」の下部組織として、「社会生活部会」「家庭部会」「労働部会」という3つの部会を立ち上げ、それぞれにテーマを掘り下げていく活動に移行しました。

「労働部会」では、最初に県内の生産年齢人口（15歳～64歳）における難聴自覚者数を調べました。[Japan Trak2015]を用いて割り出すと、下限が18,282人（平成25（2013）年：兵庫県：身体障害者手帳（聴覚・平衡機能障害）所持者数18歳以上）、上限がその10倍、約180,000人おられることが算出できました。※

そこで、身体障害者手帳所持者数の約10倍と推計される聴覚障害者（難聴自覚者含む）が、日々働く中で、どんなことに悩み、社会的障壁と向き合っているのかを調べるため、今回、「働く聴覚障害者の仕事に関する困りごと調査」と、「労働懇談会」を行うことにしました。

手探りで始めたWebアンケートであり、労働懇談会ですので、未熟な点も多いかとは思いますが、私たちの想いを込めた初めての報告書を、心を込めてお届けいたします。

## ※参考

### [使用資料]

- ① Japan Trak2015  
引用：[http://www.hochouki.com/files/JAPAN\\_Trak\\_2015\\_reportv3.pdf](http://www.hochouki.com/files/JAPAN_Trak_2015_reportv3.pdf)
- ② 総務省作成 都道府県（5歳階級）、男女別人口（平成28年10月1日現在）  
引用：<http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?lid=000001177743>
- ③（兵庫県）身体障害者手帳交付台帳登録数（平成25年度現在）  
引用：<https://web.pref.hyogo.lg.jp/kf02/25syakihukushitoukeinennpou.html>

### ～まとめ～

#### [Japan Trak2015]

サンプル基数：14,316人の内、15-64歳は8,633人（全体の60%）

15-64歳の8,633人の内、聴取困難と自覚している人は、468人（5.4%：※A）

兵庫県に置き換えて計算してみる

#### [兵庫県]

県内人口（2015年）は、5,534,800人。 概算 553万人

その内、15-64歳は、3,280,212人。 概算 328万人

15-64歳 328万人の内、聴取困難と自覚している人は（5.4%※A）、177,120人 ÷ 18万人

\*\*\*\*\*

上限 約18万人（2015年：兵庫県内の生産人口（15-64歳）の内 聴取困難自覚数）

↑

下限 18,282人（2013年：身体障害者手帳（聴覚・平衡機能障害）所持者数18歳以上）

## Webアンケートの概要

### アンケートの目的

聴覚障害者（ろう者・中途失聴者・難聴者）の職場の実態や課題を把握し、聴覚障害者の就労環境改善に寄与していくことを目的とする。

### アンケートの実施概要

- 対象者：就労経験のある聴覚障害者（手帳の有無は問わない）
- 方法：労働部会において、質問項目を検討し、その内容をもとに、株式会社クロス・マーケティングにアンケートフォームの作成を依頼した。  
広報は、アンケートサイトを案内するチラシを作成し配布。また、情報センター運営協議会構成団体に広報協力を依頼。  
難聴協会のホームページやSNSを通じて周知した。
- 調査期間：2019年11月20日～2020年1月20日

### 回収結果

回答件数：161件

平均年齢：47.7歳（22～75歳）

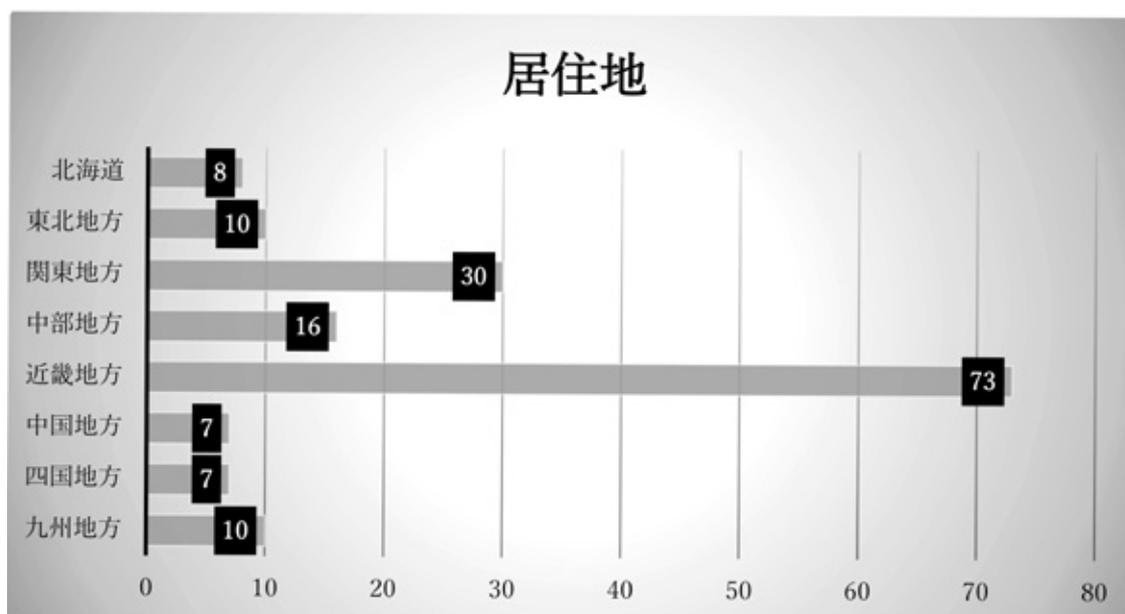
性別：回答者の性別は男性62人、女性98人、その他1人であった。

### 分析方法

データの集計及びGT表の作成は株式会社クロス・マーケティングに依頼した。自由記述については、回答内容を十分に読み込み、一文に切り分けた。切り分けたものを同じ単語や内容が書かれたものに分類し、内容の分析を行った。

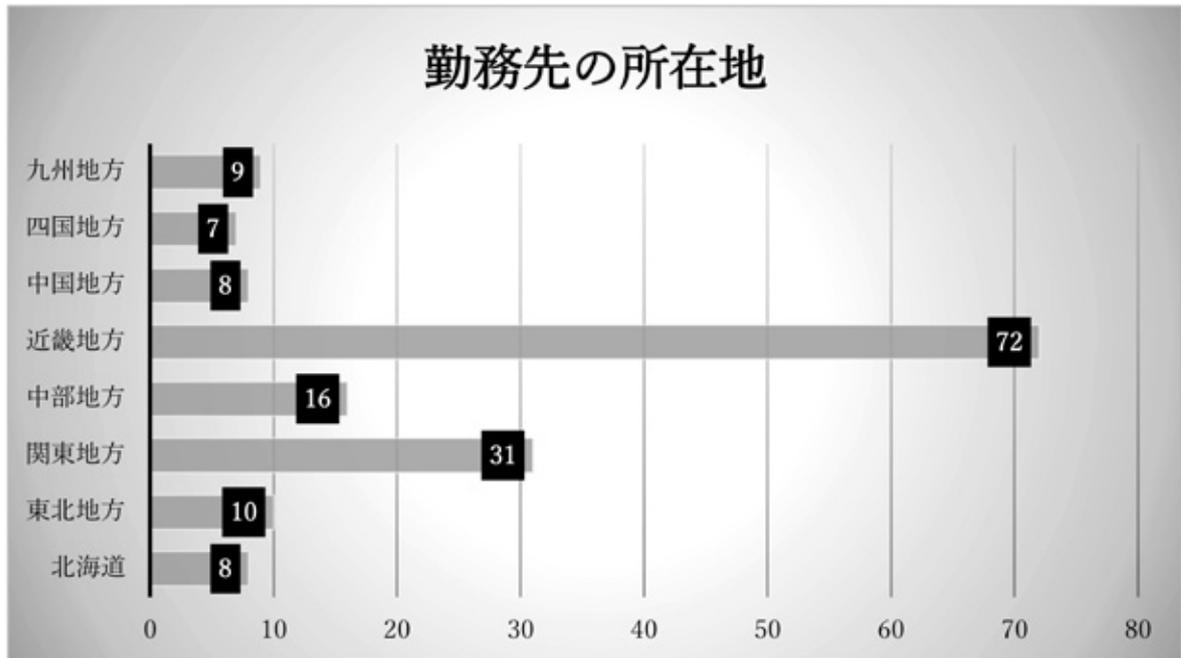
## 基本属性

### 居住地



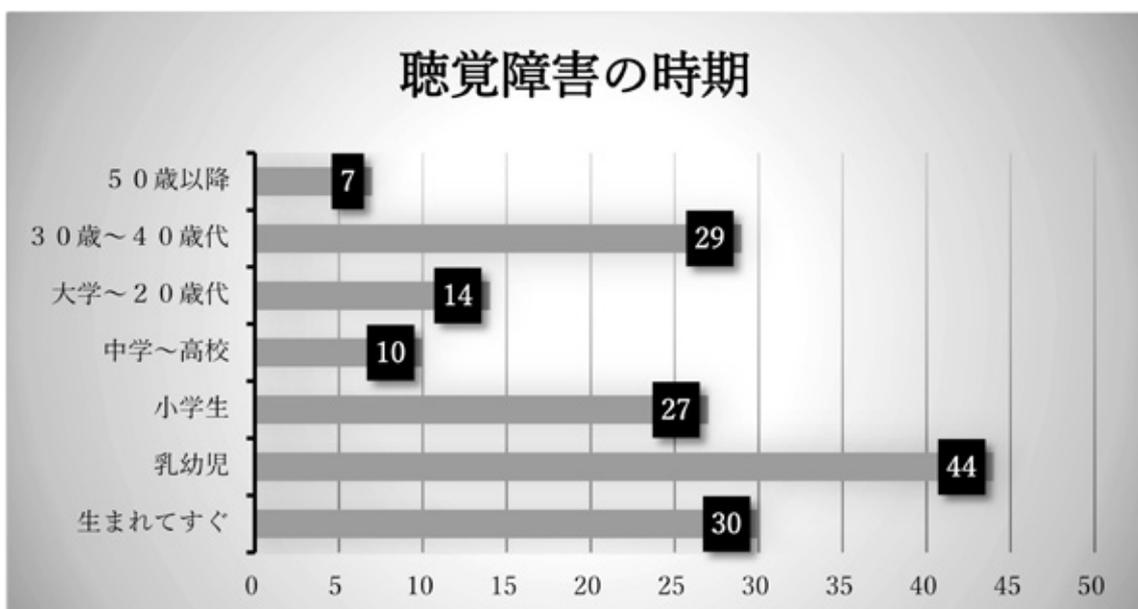
居住地については、最も回答が多かった地域は近畿地方（73人）であった。都道府県別では多い順に兵庫県35人、大阪府17人、東京都11人であった。

### 通勤地



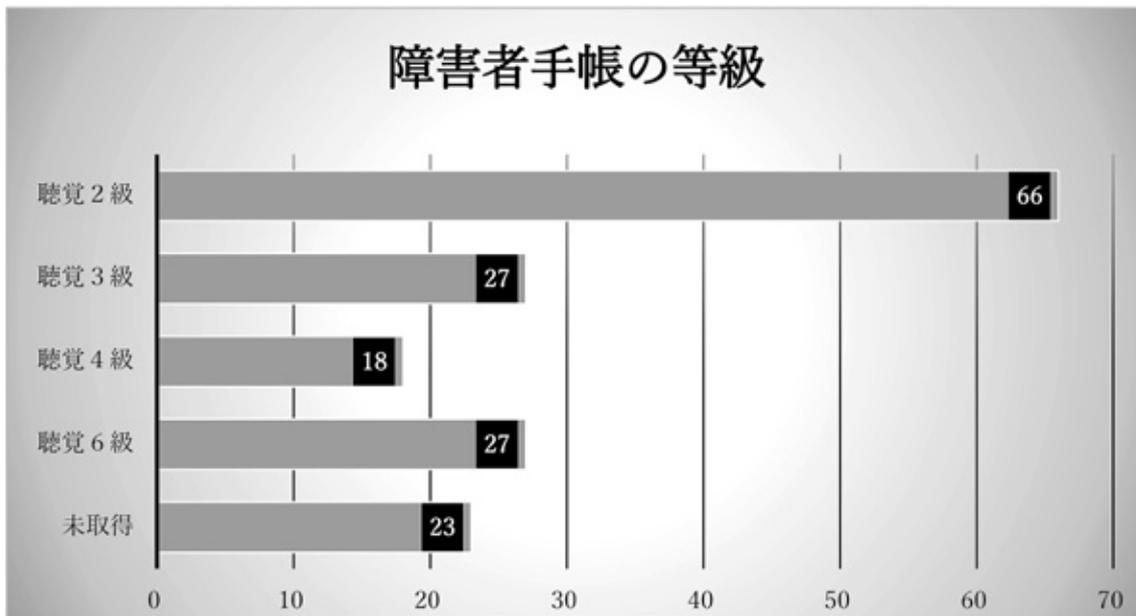
勤務先の所在地については、最も多い地域は近畿地方（72人）であった。都道府県別では、1位大阪府28人、2位兵庫県25人、3位東京都16人であった。

### 聴覚障害の時期



聴覚障害が分かった時期については、【乳幼児】が最も多く44人であった。20歳までに聴覚障害が分かった割合は125人で全体の約80%であった。

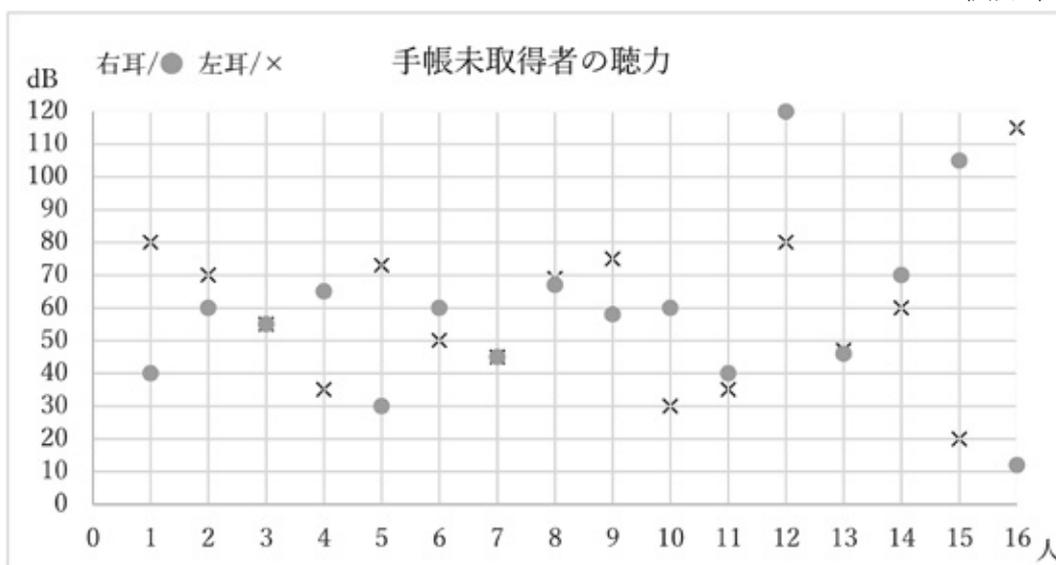
手帳の有無、等級



身体障害者手帳（聴覚障害）の所持については、【2級】が最も多く66人であった。続いて【3級】、【6級】が27人で同数となり、【4級】は18人であった。未取得は23人であった。

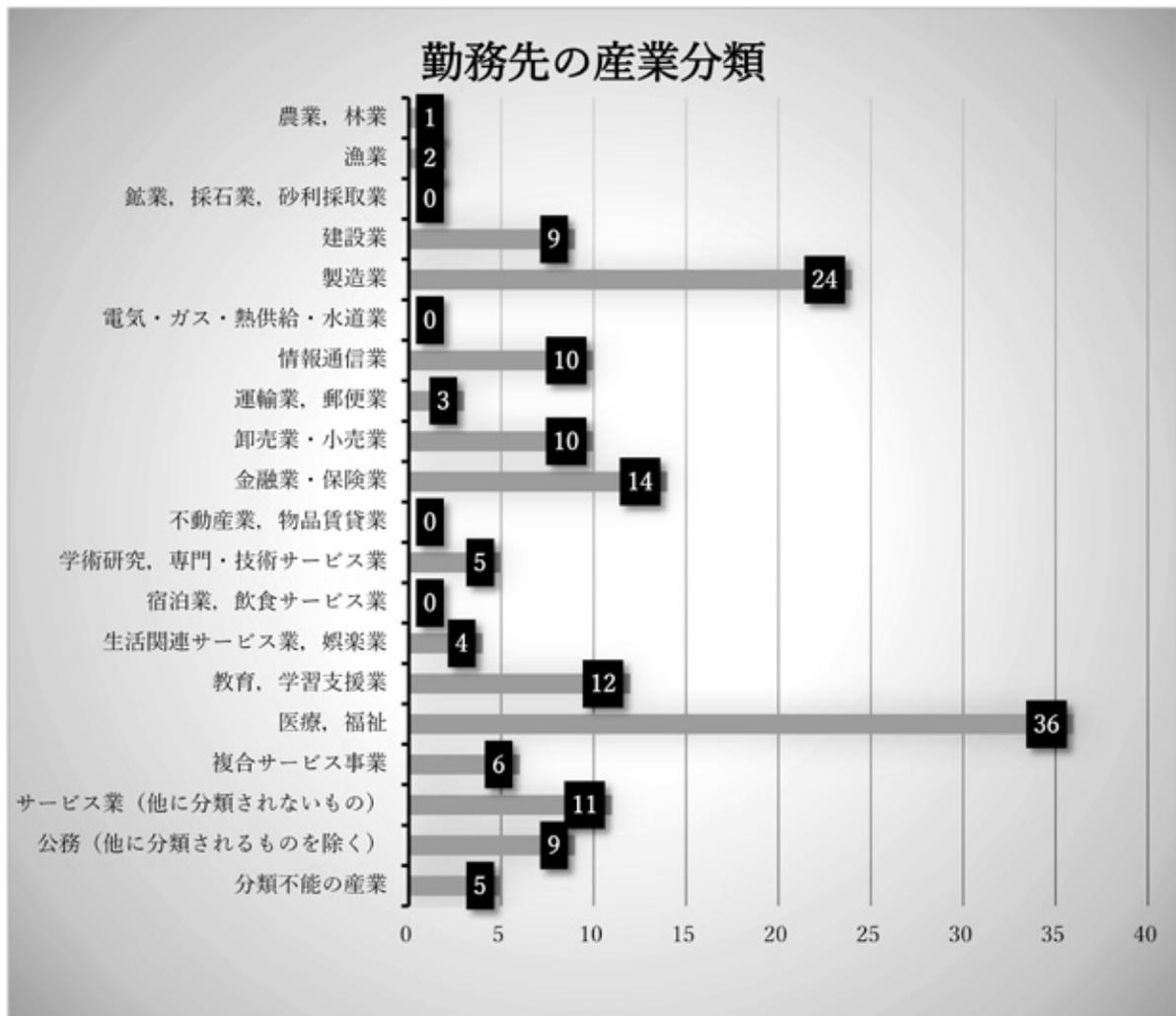
手帳未取得者の聴力

〈図表1〉



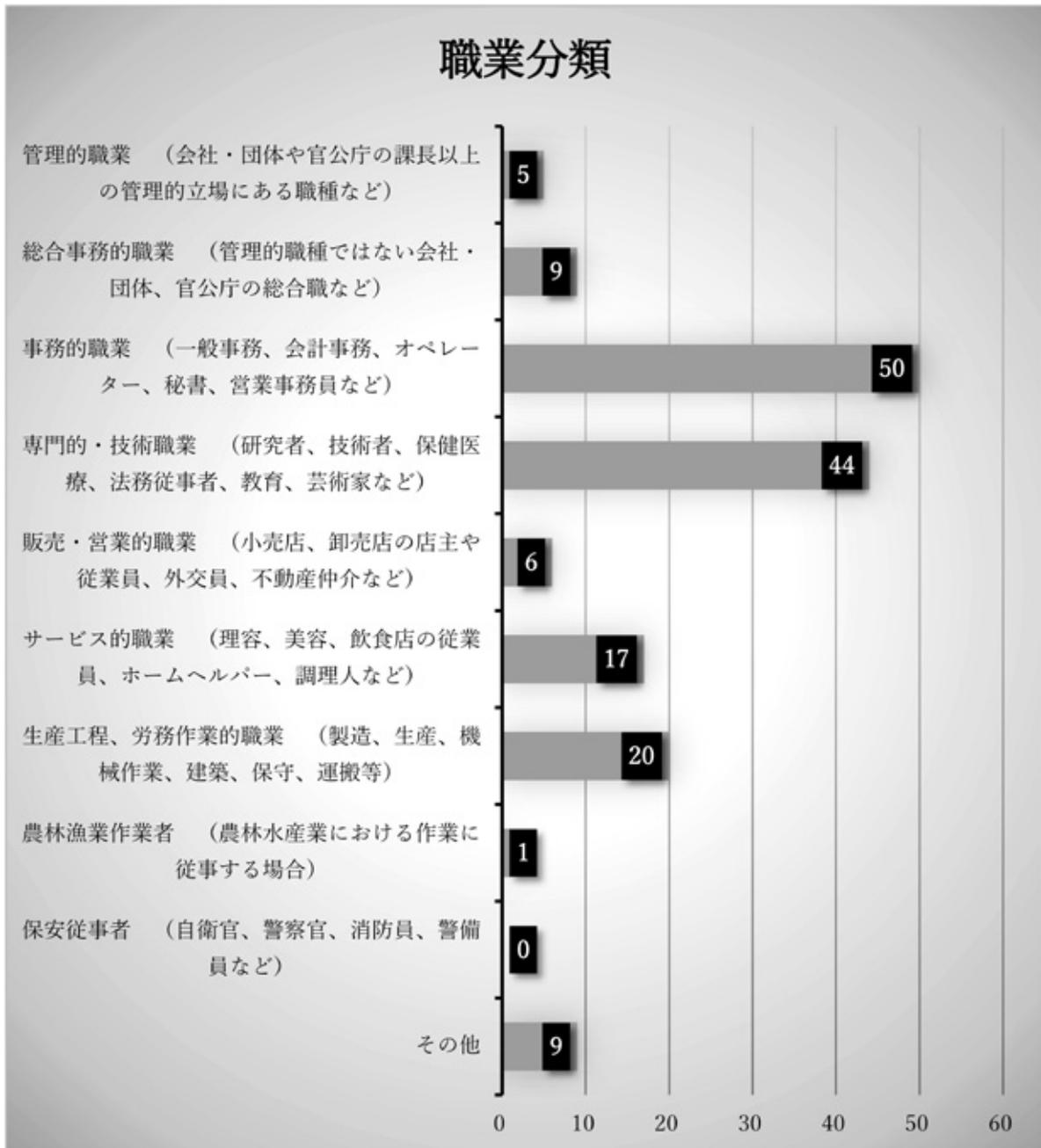
手帳未取得者のうち、聴力について回答があったのは16人であった。40dB～80dB台の聴力レベルが多くを占めた。一側耳の聴力が100dBを超えている回答者も見られた。

## 勤務先の産業分類



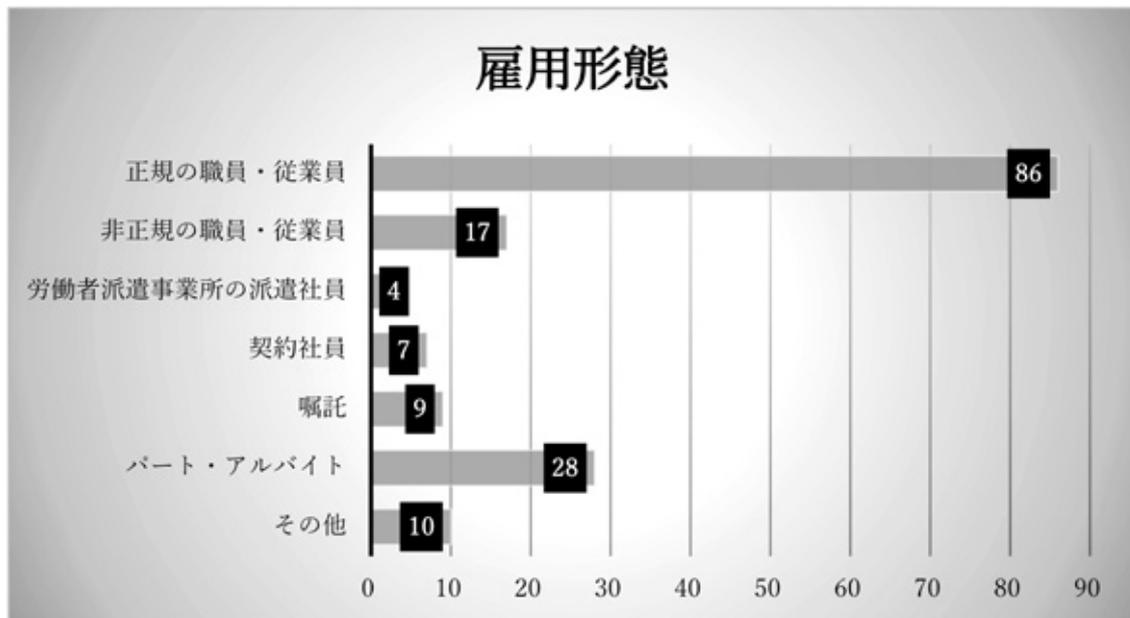
勤務先の産業分類については、【医療・福祉】36人が最も多かった。続いて、【製造業】24人、【金融・保険業】14人、【教育・学習支援業】12人であった。

## 職業分類



職業分類については、【事務的職業】50人が最も多かった。続いて【専門的・技術的職業】44人、【生産工程、労務作業的職業】20人、【サービスの職業】17人であった。

## 雇用形態



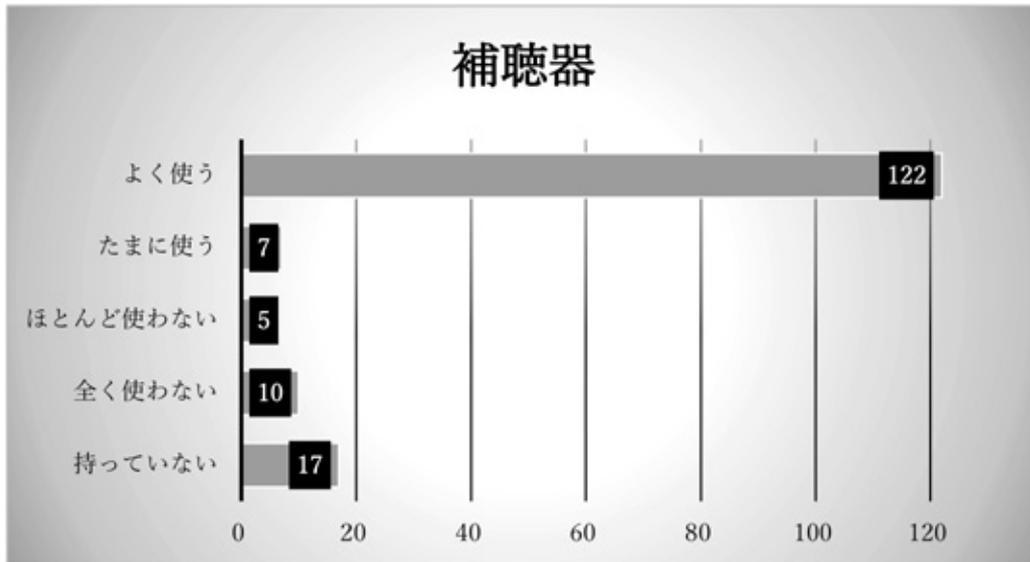
雇用形態については、【正社員】が最も多く86人であった。

## 勤続年数

勤続年数については、最大値が45年、最小値が0年（1ヶ月目）。平均値は11.06年であった。

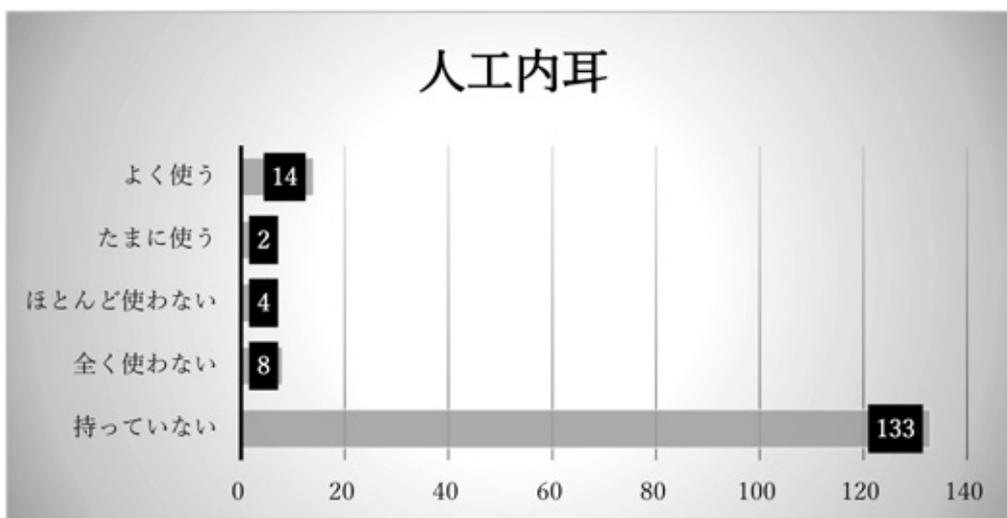
## 職場でのコミュニケーション方法

### 《補聴器の使用頻度》



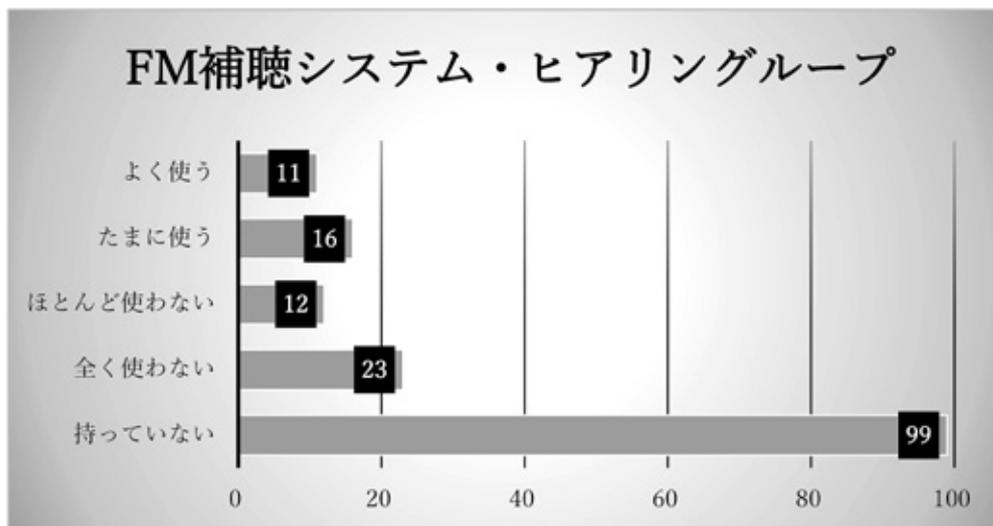
補聴器の使用頻度は、【よく使う】【たまに使う】を合わせると129人となり、全体の約80%を占めた。

### 《人工内耳の使用頻度》



人工内耳の使用頻度は、【持っていない】が全体の約80%であった。

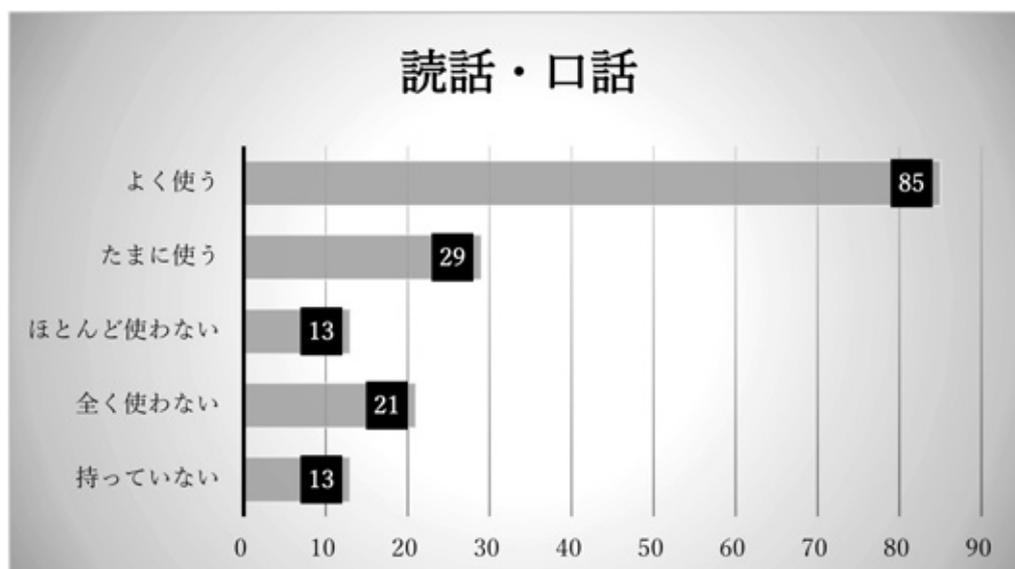
## 《FM補聴システム・ヒアリンググループの使用頻度》



FM補聴システム・ヒアリンググループについては、【持っていない】が99人となり、全体の約60%を占めた。

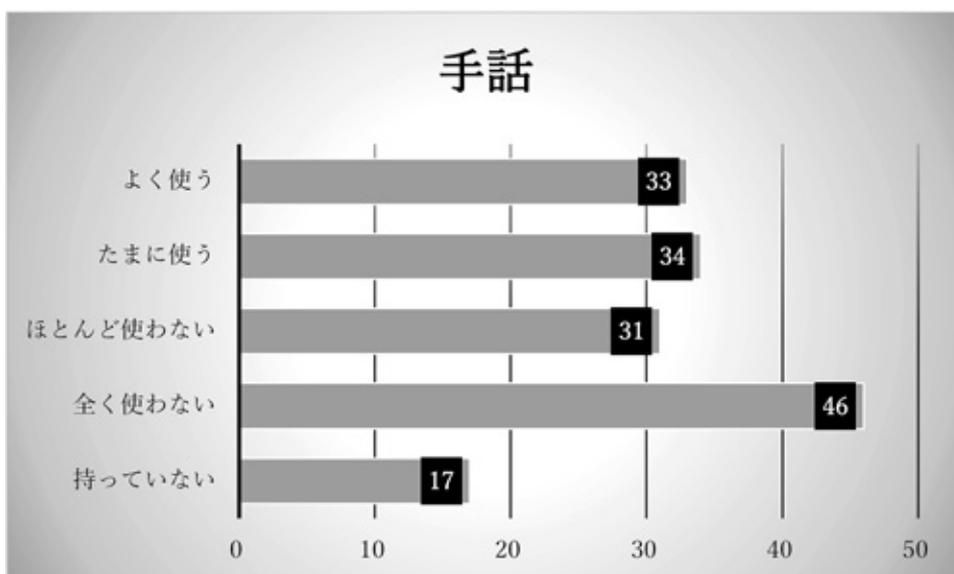
【よく使う】、【たまに使う】は、全体の約17%にとどまった。

## 《読話・口話の使用頻度》



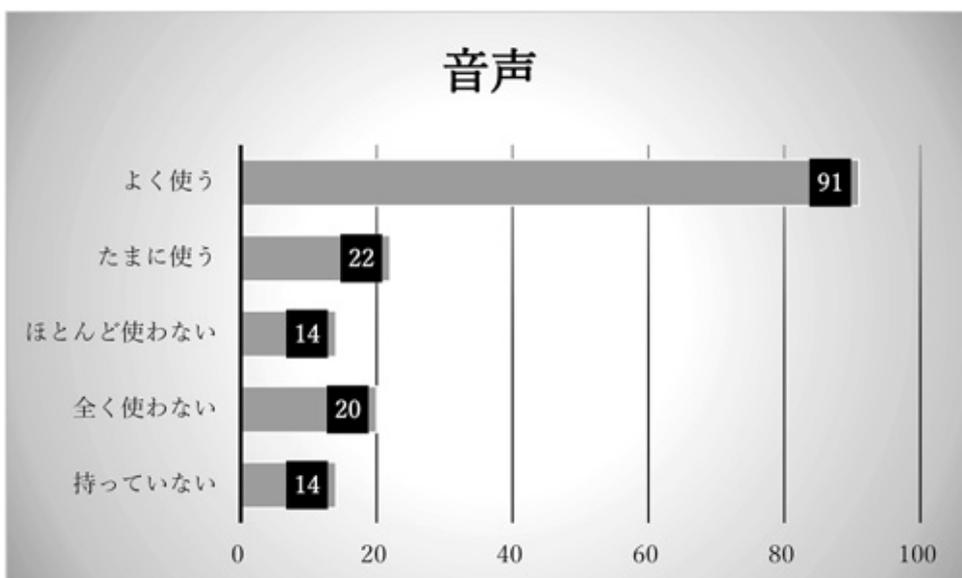
読話・口話については、【よく使う】、【たまに使う】を合わせると114人となり、全体の約70%であった。

### 《手話の使用頻度》



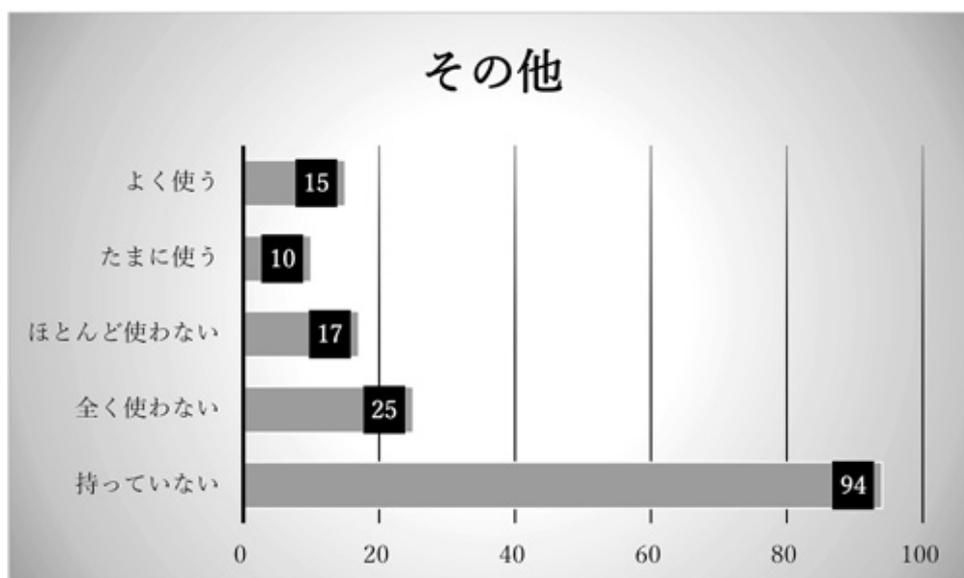
手話については、【よく使う】、【たまに使う】を合わせると67人となり、全体の約40%であった。

### 《音声の使用頻度》



音声については、【よく使う】、【たまに使う】を合わせると113人となり、全体の約70%であった。

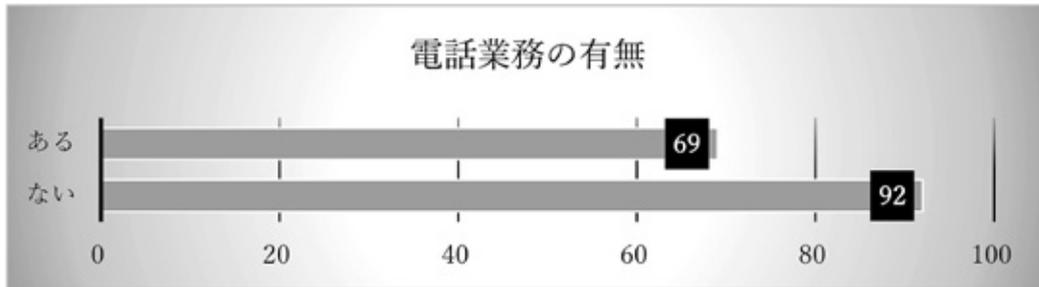
## 《その他の使用頻度》



その他のコミュニケーションは、【持っていない】が94人となり、全体の約60%であった。

## 電話業務

### 電話業務の有無



電話業務については、【(電話業務が) ある】69人、【(電話業務が) ない】92人であり、全体の約60%が【(電話業務が) ない】であった。

### 電話業務についての自由記述

#### 《電話業務あり》

自由記述を整理し、【直接対応】、【通訳】、【補聴機器の利用】、【条件付き対応】、【代替手段の活用】の5種類に分類した。回答例は、図表2である。【直接対応】とは、特に配慮や機械を必要とせずに電話対応しているケースである。回答者は言葉の聞き取りが良好なケースや一側性難聴者であった。【通訳】とは、同僚や通訳者がリアルタイムで通訳対応をするケースである。【補聴機器の利用】とは補聴器の機能活用や福祉機器を利用するケースである。【条件付き対応】とは、内線のみ対応するケースや固定電話や決められた番号のみ電話対応を行うケースである。

【代替手段の活用】とは、聞こえないことを相手に伝え、メールやFAXなど代替りの手段で連絡をするケースである。

〈図表2〉

電話業務	カテゴリー	回答例
あり	直接対応	・音量を上げて対応している ・聞こえている側の耳で電話をする
	通訳	・通訳してもらう ・聞こえる社員にお願いする
	補聴機器の利用	・補聴器のTコイルを使用する ・音声増幅器を用いる
	条件付き対応	・内線のみ対応する
	代替手段の活用	・相手にFAXやメール対応をお願いする

## 《電話業務なし》

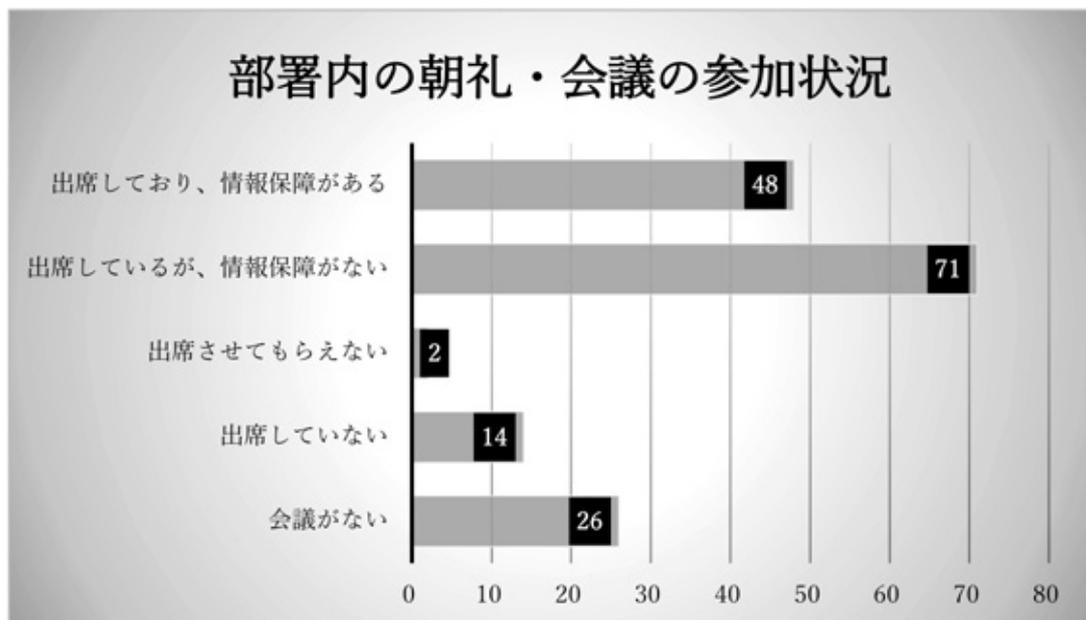
自由記述を整理し、【電話対応の免除】、【代替手段の活用】、【電話利用の機会なし】の3種類に分類した。回答例は、図表3である。【電話対応の免除】とは、業務として電話がないケースである。主に合理的配慮として行われているケースが多く見られた。【代替手段の活用】とは、メールやショートメッセージなど電話に代わる手段を利用しているケースである。【電話利用の機会なし】とは、工場内作業など電話をする機会がないケースである。

〈図表3〉

電話業務	カテゴリー	回答例
なし	電話対応の免除	・対応しなくても良いと指示がある ・電話対応できないことを事前に伝えている
	代替手段の活用	・メールやショートメッセージを利用している
	電話利用の機会なし	・仕事柄電話業務がそもそもない

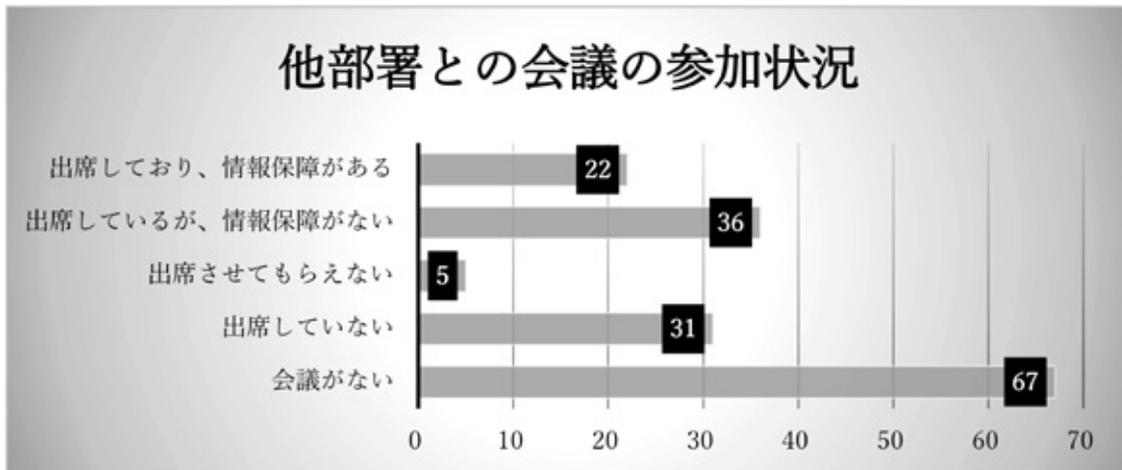
## 業務上の会議・ミーティング

## 部署内の朝礼・会議



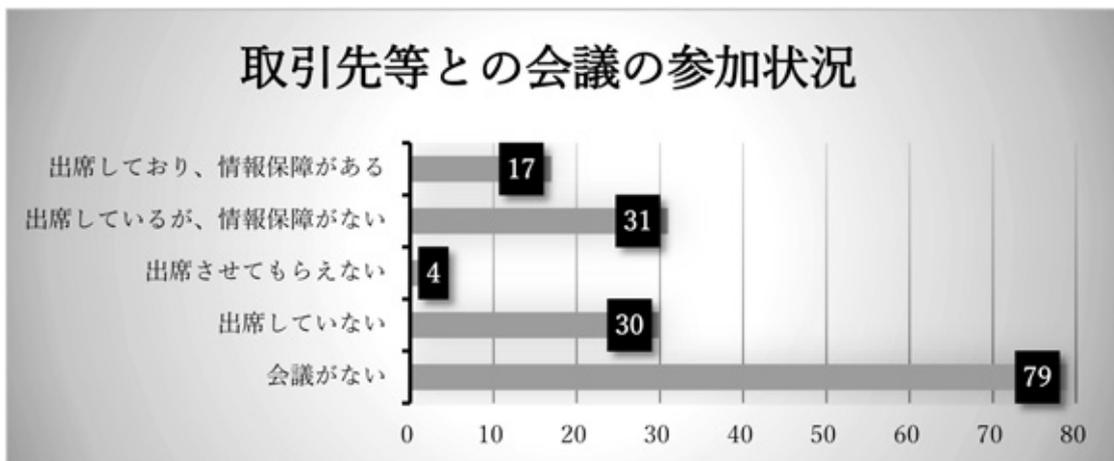
部署内の朝礼・会議については、会議に出席している人は119人であった。そのうち、【出席しており情報保障がある】は48人で、会議参加者の約40%となった。

## 他部署との会議



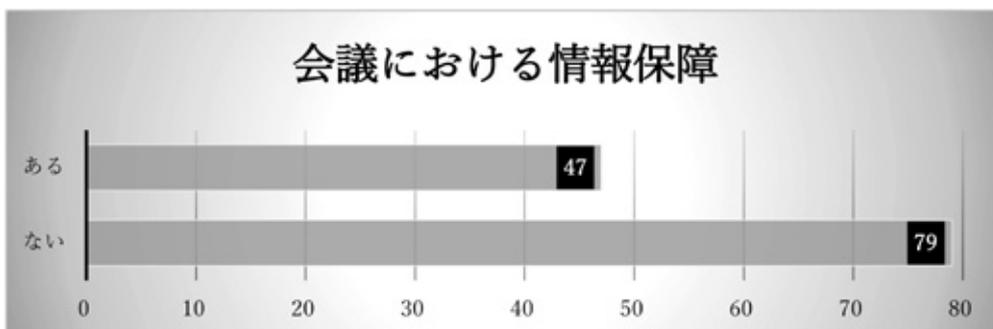
他部署との会議については、会議に出席している人は58人であった。そのうち、【出席しており情報保障がある】は22人で、会議参加者の約38%となった。

## 取引先等との会議



取引先等との会議については、会議に出席している人は48人であった。そのうち、【出席しており情報保障がある】は17人で、会議参加者の約35%となった。

## 会議における情報保障



会議における情報保障がある人は47人で、全体の40%に満たない結果であった。

## 会議における情報保障についての自由記述

### 《受けている情報保障》

自由記述を整理し、【(会議における) 情報保障あり】の中から〈どのような配慮を受けているか〉について回答を求めた結果、46人の回答があった。回答結果は図表4である。多かったものから順に、【音声認識アプリ】<sup>1</sup> (20人)、【手話通訳】 (17人)、【パソコン/ノートテイク】<sup>2</sup> (15人)、【補聴機器の活用】 (6人)、【その他の配慮】 (5人) であった (複数回答を含む)。

会議の情報保障 (あり)

〈図表4〉

情報保障	受けている情報保障・配慮	回答数
あり (回答数49)	音声認識アプリの活用	20
	手話通訳	17
	パソコン/ノートテイク	15
	補聴機器の活用	6
	その他の配慮 (座席の配慮、事前資料など)	5

### 《求めたい情報保障》

【(会議における) 情報保障がない】と回答した中から〈求めたい情報保障〉の回答を求めた結果、67人の回答があった。回答結果は図表5である。内容としては、【パソコン/ノートテイク】 (14人)、【音声認識アプリの活用】 (12人)、【手話通訳】 (7人)、【補聴器の活用】 (7人)、【その他の配慮】 (17人) であった。【その他の配慮】では「事前に資料の情報を頂くと助かる」の回答が多く見られた。

会議の情報保障 (なし)

〈図表5〉

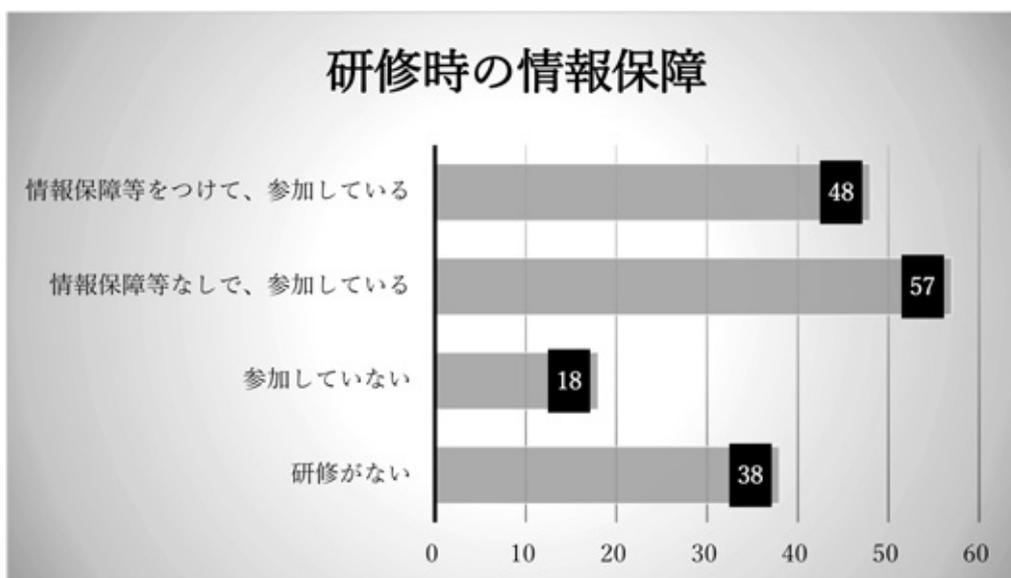
情報保障	求めたい情報保障・配慮	回答数
なし (回答数67)	パソコン/ノートテイク	14
	音声認識アプリの活用	12
	手話通訳	7
	補聴機器の活用 (ヒアリンググループなども含む)	7
	その他の配慮 (座席の配慮、事前資料など)	17
	わからない/必要ない	10

<sup>1</sup> 通信機器を用いて「音声を文字に変換し、視覚的に伝える」という意味の表現を【音声認識アプリ】と表記した。回答としては、音声認識アプリ、UDトーク、音声文字変換機能などがあつた。

<sup>2</sup> 「文字で書いて伝える」という意味の表現を【パソコン/ノートテイク】と表記した。回答としては、要約筆記、パソコンテイク、筆談、ノートテイクなどがあつた。

## 研修時の情報保障

### 研修時の情報保障



### 研修時のエピソードについての自由記述

自由記述を整理し、【情報保障の有無】、【配慮・気遣い】、【葛藤・苦労】、【自己発信・訴え】の4種類に分類した。回答例は図表6である。

【情報保障の有無】とは、手話通訳、要約筆記、音声認識などによる情報保障についてである。【配慮・気遣い】とは、情報保障以外での何らかの配慮や気遣いについてである。【葛藤・苦労】とは、研修中の葛藤や苦労についてである。【自己発信・訴え】とは、自発的に配慮や情報保障を求める活動についてである。

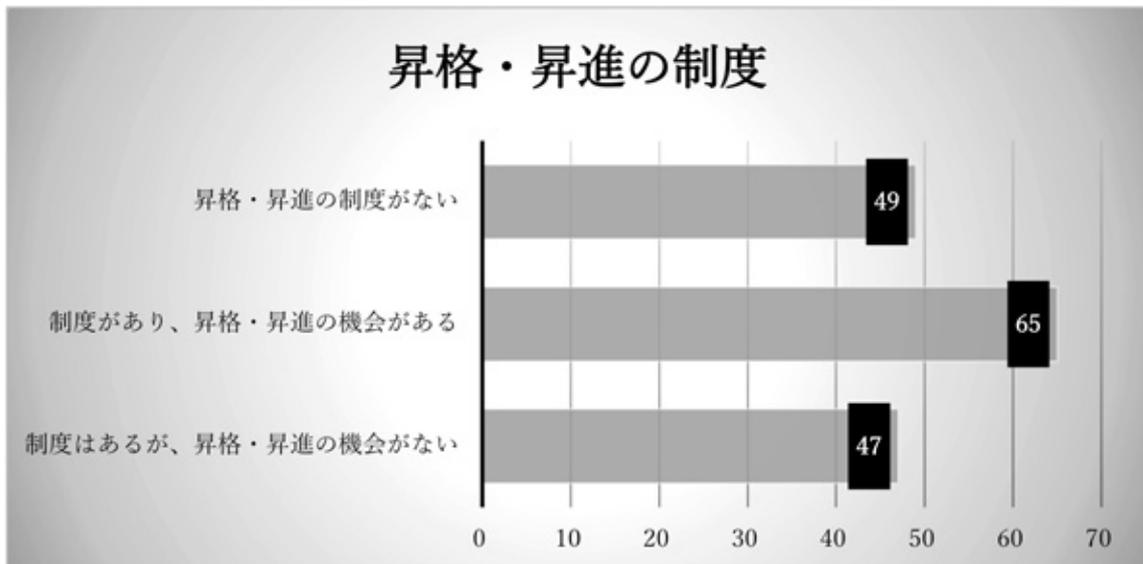
#### 研修のエピソードまとめ

〈図表6〉

カテゴリー	回答例
情報保障の有無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報保障があり、内容がよく分かった</li> <li>・要約筆記をしてくれる方が横に座っていただき、サポートしてくれた</li> <li>・ほとんど情報保障があるので困ったことはない</li> <li>・参加しなくてはいけない研修であったが、聞こえないので内容が分からなかった</li> <li>・音響機器の問題で内容が分からないときにグループワークがあって焦った</li> </ul>
配慮・気遣い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・口元をはっきりとしてくれたり、聞き間違えても後で教えてくれたりする心配りがうれしかった</li> <li>・聞こえているかどうか確認をしてくれる</li> <li>・分かるようにゆっくりと話してくれた</li> </ul>
葛藤・苦労	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一人だけ浮いてしまって悲しかった</li> <li>・聞き間違いが多かった。話を理解できない</li> <li>・周りは私が聞こえないことを知らないので空気が重かった</li> <li>・研修の前に予習をするなど、人一倍努力をする必要がある</li> </ul>
自己発信・訴え	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分から困っていることを伝えた</li> <li>・自己紹介の時に聞こえにくいことを伝えた</li> <li>・導入まで時間はかかったが、情報保障をつけてくれるように上司と相談した</li> <li>・手話と要約筆記の情報保障を求めたところ、UDトーク活用の提案を受けた結果、タブレットによる文字表示で研修が理解できた</li> </ul>

## 昇格・昇進

### 昇格昇進について



昇格・昇進については、【昇格・昇進の制度がない】は49人であった。続いて、【制度があり、昇格・昇進の機会がある】65人、【制度はあるが、昇格・昇進の機会がない】47人であった。

### 昇格・昇進のエピソードについての自由記述

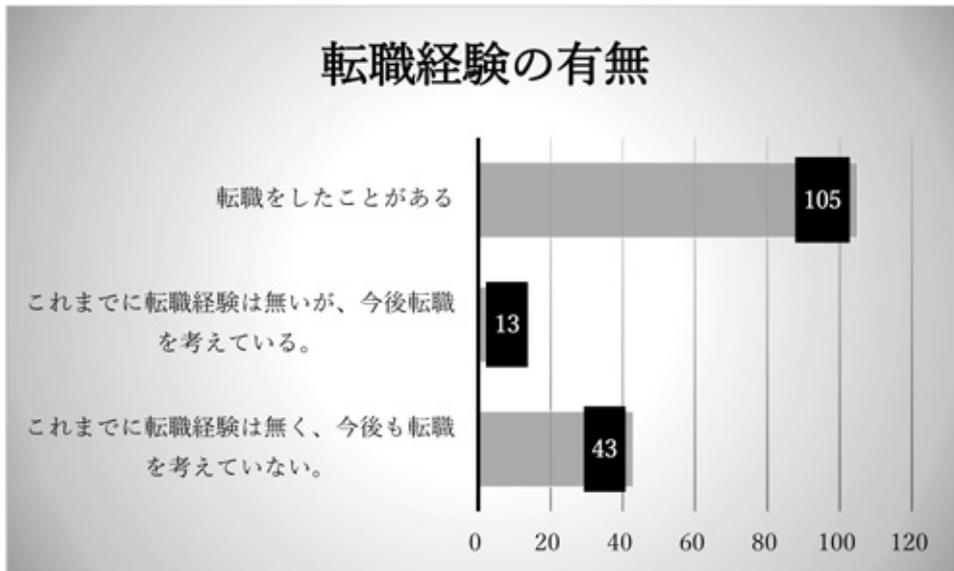
自由記述を整理し、【評価・承認】、【不安・葛藤】、【諦め・断念】、【不平・不満】の4種類に分類した。回答例は図表7である。【評価・承認】とは、業務における達成度や個人としての励みを認められたというエピソードである。【不安・葛藤】とは、昇格への誘いはあっても障害があることで自信が持てない不安や葛藤などのエピソードである。【諦め・断念】とは、「障害があるのでそもそも昇格を考えていない」などの諦めや断念に関するエピソードである。【不平・不満】とは、聞こえないことでできないことを評価に含められたことや、聞こえないことで研修などの昇進の機会を逃してしまうなどのエピソードである。

〈図表7〉

昇格・昇進	カテゴリー	回答例
ある	評価・承認	・ 仕事で結果を出し、きちんと評価してもらい昇格させてもらえ嬉しい
	不安・葛藤	・ 昇格してもやり取り面での業務対応が難しいと考え躊躇してしまう
ない	諦め・断念	・ 最初からあきらめている ・ コミュニケーションありきの評価が多く、残念である
	不平・不満	・ 電話が取れないことで評価を下げられて悲しい ・ 聞こえないので研修が受けられない

## 転職経験

### 転職経験の有無



【転職経験がある】は105人で、全体の約70%であった。

### 転職エピソードについての自由記述

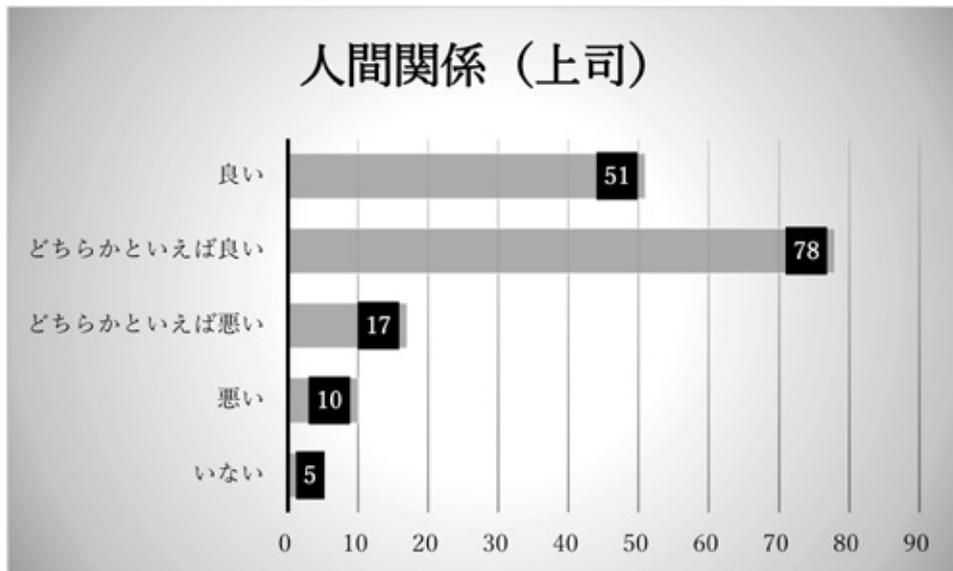
自由記述を整理し、【転職のきっかけ】、【転職活動】、【転職後の状況】の3種類に分類した。回答例は図表8である。【転職のきっかけ】とは、転職を考えるきっかけや動機についてのエピソードである。【転職活動】とは、転職活動中の出来事についてのエピソードである。「転職活動を通じて障害者の福祉制度を知ることができた」等もここに含まれる。【転職後の状況】とは、転職した結果についてのエピソードである。多くの肯定的意見がある一方で、何度転職をしても自分に合った職場が見つからない旨の回答も見られた。

〈図表8〉

カテゴリー	回答例
転職のきっかけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・失聴により現在の仕事を続けることが出来なくなった</li> <li>・人間関係がうまくいかず転職した</li> <li>・配慮の求め方が分からず、伝えられなかった</li> <li>・面接官が口元をゆっくり、はっきりと動かしてくれたことがうれしかった</li> </ul>
転職活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚障害が理由で不採用になることもある</li> <li>・面接官がゆっくりははっきりと対応してくれた</li> <li>・ハローワークでパソコン教室に通えた（障害者の制度使用）</li> <li>・採用面接の際に自身の聞こえをどの程度説明すればよいか迷った</li> </ul>
転職後の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手話を使う環境が変わった</li> <li>・障害者枠での採用で配慮してもらった</li> <li>・人間関係に悩んでいる</li> <li>・自分の裁量で仕事ができている</li> </ul>

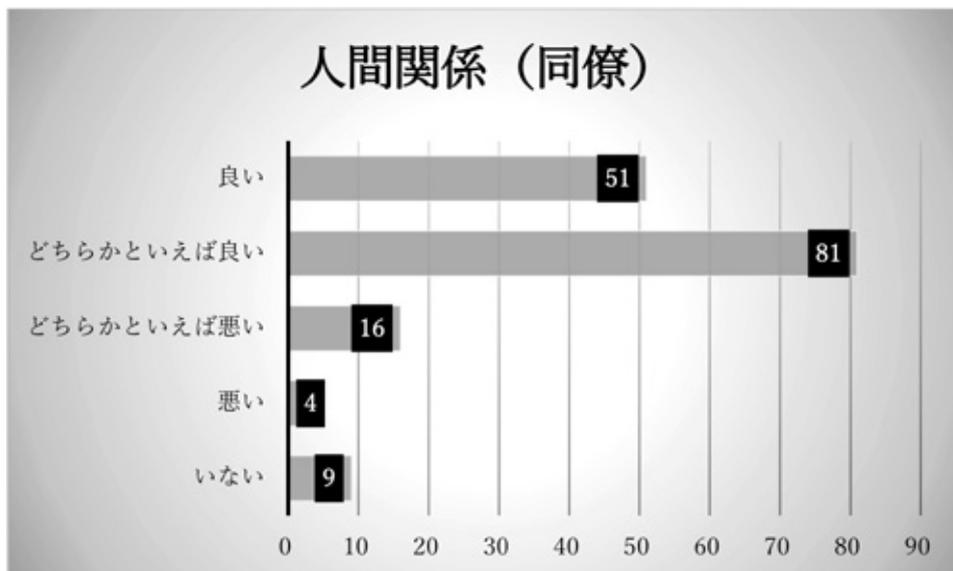
## 人間関係

### 上司との人間関係



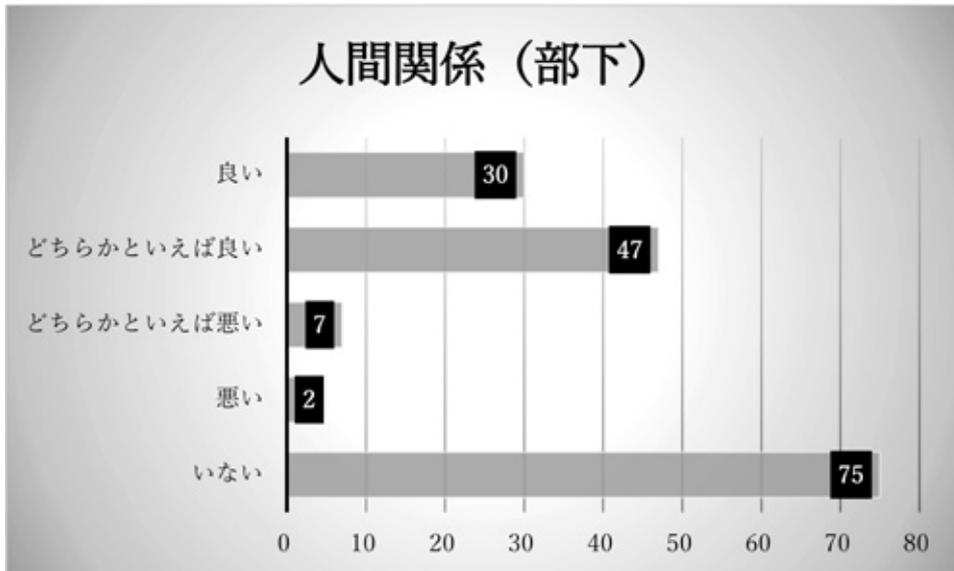
上司との人間関係については、上司のいる人の内【(人間関係が) 良い】、【(人間関係が) どちらかといえば良い】を合わせると129人となり、全体の80%以上であった。

### 同僚との人間関係



同僚との人間関係については、同僚のいる人の内【(人間関係が) 良い】、【(人間関係が) どちらかといえば良い】を合わせると132人となり、全体の80%以上という結果であった。

## 部下との人間関係



部下との人間関係については、部下がいる人の内【(人間関係が) 良い】、【(人間関係が) どちらかといえば良い】を合わせると77人となり、部下がいる総数の約90%を占め、人間関係が概ね良好であることが分かった。一方で全体の46%が【部下がいない】と回答していた。今回の回答者の平均年齢が47.7歳であること、《昇進・昇格》についての結果から聴覚障害者の昇進・昇格の困難さが示唆された。

## 会社での人間関係についての自由記述について

自由記述を整理し、【雑談・プライベート】、【気遣い・配慮】、【誤解】、【自己開示】、【承認】の4種類に分類した。【雑談・プライベート】とは、業務外の内容である日常会話に関するものや、個人的な付き合いに関するエピソードである。【気遣い・配慮】とは、業務・業務外で何らかの配慮を受けた経験や配慮が欲しかったというエピソードである。【誤解】については、人間関係上のトラブルや行き違いに関するエピソードである。【自己開示】については、主に自身の障害や必要な配慮について自分から説明する趣旨のエピソードである。【承認】については、自身の長所や特性を認められた経験を含むエピソードである。

〈図表9〉

カテゴリー	回答例
雑談・プライベート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡先の交換をしたり、プライベートの付き合いができてうれしかった</li> <li>・話しかけてくれて、お昼に誘われたことはうれしかった</li> <li>・飲み会で会話ができず、誰も話しかけてくれないので悲しい</li> <li>・雑談が苦手な休憩室に居づらい</li> </ul>
気遣い・配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>・聞こえないときに分かりやすく通訳してくれる仲間がいることはうれしい</li> <li>・私が聞こえやすい耳の側に来て、説明をしてくれる</li> </ul>
誤解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トラブルの原因にされる。反論できない</li> <li>・コミュニケーションが取れず、間違いの指摘しかない</li> </ul>
自己開示	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分から告知することが大切</li> <li>・聞こえにくいことを理解してもらえた。「歩み寄ることが大切である」と言われた</li> </ul>
承認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機器に関することをいろいろ聞かれ、自分なりに勉強して答えたり対応したら重宝される人材になった</li> </ul>

## 労働懇談会



### 【労働懇談会 報告】

開催日時：令和2年（2020年）2月2日（日）

10：00～12：00 基調講演

「調査から見える「働く」ということ」

大谷大学 社会福祉学 志藤 修史 教授

13：00～16：00

◇「働く聴覚障害者の仕事に関する困りごと調査」報告

中途失聴・難聴事業推進委員会労働部会

（兵庫県難聴者福祉協会労働対策準備室長）原 弘幸氏

◇グループディスカッション

「労働環境の課題」から解決に向けて、ブレインストーミング、KJ法を用いた話し合いを行う。

会 場：神戸市障害者福祉センター

（神戸市中央区橋通3-4-1 神戸市総合福祉センター内）

情報配慮：・手話通訳・ヒアリンググループ・午前：UDトーク/午後：要約筆記

申込み・問合せ：兵庫県難聴者福祉協会ホームページから

参加者数：38名（午後の参加者は33名）

### 【開催の目的】

働く聴覚障害者（ろう者・中途失聴者・難聴者）が職場での困りごとを話し合い、解決に向けて自ら何ができるかの気付きを得ることができる場とすること。

### 【開催経緯】

労働懇談会の開催に先だって、大谷大学社会福祉学部の志藤修史教授から調査について情報収集の仕方や設問内容などのご指導をいただいた。また、資金面では、「公益財団法人神戸やまぶき財団」の助成を受け、『働く聴覚障害者の仕事に関する困りごと調査』を11月から1月にかけてWebアンケートにて実施した。労働懇談会では、その結果を速報として議論の参考に提供した。

### 【基調講演】

大谷大学志藤修史教授は、聴覚に障害のある公務員の全国組織である日本聴覚障害者公務員会と共に、全国の地方自治体を対象に行われた「聴覚に障害のある公務員の雇用実態や職場環境の調査」（2016年）に、調査研究委員長として関わられた。

また、公益社団法人兵庫県聴覚障害者協会を中心に実施された「阪神・淡路大震災から18年をむかえた兵庫県における聴覚障害者の実態と生活ニーズ調査」（2013年）にも本委員として関わられた。

講演は、前者「地方自治体における聴覚に障害のある職員の雇用等に関する実態調査報告書」を軸に、後者の生活ニーズ調査と掛け合わせた視点を取り入れた話であった。

## 【グループディスカッション】

参加者を2グループに分け、グループディスカッションを行った。

情報構築は、①手話通訳・要約筆記・拡声スピーカー・ヒアリンググループ ②手話通訳・要約筆記・拡声スピーカーを整えた。参加者は、自身の必要な情報保障が入るように自らを位置した。企業研修で用いられるブレインストーミングとKJ法を用い、通常のスピードに近い速さで進行し、聴覚障害者が即座に自身の必要な情報を得て意見を出すことを求める環境を作った。

手順は、まず、各々の職場の労働環境の現実を出し合い、課題と考えられるトップ3を選ぶ。そしてトップ1の課題を解決する、若しくは実現する方法を自由に出し合うという方法をとった。短くも活発な議論の中で、他の職場の状況を知ることによって自らが職場で出来ることは何か、に気付くことができたのではないだろうか。

## 【講師からの講評】

自分から発信しなければ、今の状況は変わらない。変化させるためには、自分の経験に基づき、困り感や解決策を会社の人々が納得できる説明が求められる。

ただ、会社が納得できるように説明するためには技術が必要である。説明の技術向上のためには、同じ障害で困っている仲間同士で集まり、情報や意見交換を繰り返していくことが大切である。

## 【労働懇談会を終えて】

労働部会は、今期だけでも10回の部会会議を持ち、議論を経て、アンケート調査の実施と労働懇談会を開催した。それでも、実際に実施してみると、調査方法や広報・基数、会議の際の机の位置や情報保障の配置など解決すべき課題はある。

「働く聴覚障害者の困りごと」を広く共有し、職場で働く仲間と協力しながら私たち聴覚障害者の力を十分発揮できる環境づくりができるよう、今後も引き続きこの活動を継続、拡大していきたい。

## 【参加者アンケートから】（一部抜粋）

◇困っていることは、やはりコミュニケーションだと思いました。

◇聴覚障害者が仕事に対して、どのように悩んでいるのか。またどのように配慮されているか。講師の話聞いて大変勉強になりました。

◇30年前にこのような話が聞くことが出来ればとても人生が豊かだったかと思います。聞こえないことで、いつももやもやした気持ちがありました。言葉にできなかったのですが、報告書を読んで内容を知って言葉にすれば、同じような内容でした。

◇公務員への情報保障が意外とそれほど進んでなくて驚いた。国が制定した法律なのに…。やはり難聴者が声を上げて社会を変えていかないといけないなと思った。

◇ブレインストーミングで各自一人一人の思いを聞くことが出来、とても参考になった。

◇はじめて「ブレインストーミング法則」を体験し、思ったより難しかったです。

◇自分の会社でどれだけできるか、やれるか、試してみたいと思います。

◇仲間作りがまだできていない働く聴覚障害者に参加を勧めたい。

## 総評

### 外見ではわかりにくい聴覚障害者

超少子高齢化社会となった日本ですが、とりわけ、先天性難聴、突発性難聴、騒音性難聴、加齢性難聴、薬剤性難聴などを含めた耳の聞こえにくい、聞こえない人は予備軍も含めて約2,000万人いると言われていています。見かけは健常者と一緒ですので、外見からは判断されにくい「見えない障害」とも言われ、「情報障害」あるいは「コミュニケーション障害」とも言われています。聴覚障害者といっても単に聞こえない、聞こえにくいだけではありません。補聴器や人工内耳を装着して対面での会話や電話がある程度できる人、困難な人、会議、朝礼や同僚との会話などが聞き取れず、適当な相槌をしてしまい、曖昧な仕事の進め方を余儀なくされている人、気候や体調、環境による聞こえの差を十分に把握し説明することができず、周りから誤解を受け、知らずに周囲との間にコミュニケーションバリアを起こしている人、耳が聞こえないことを自分のせいにしてしている人など、様相はさまざまです。今回の調査結果にも表れているように、その人の聴覚障害が発覚（自覚）した時期、聴力のレベル、育ってきた環境によって、口話・読話・手話・筆談など、活用するコミュニケーション手段は個々に異なり、聴覚障害の認識と受容の概念もさまざまで、他の障害特性に比べても、聴覚障害は複雑かつ多様な世界なのです。

### 日本の障害者差別解消法について

1990年に世界で初めてアメリカで制定された「障害をもつアメリカ人法」(ADA, AMERICANS WITH DISABILITIES ACT OF 1990)があります。この法律は障害による

差別を禁止する内容ですが、日本でも2013年6月に「障害者差別解消法」が制定されました。この法律により、「不当な差別的取扱い」の禁止、つまり障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として差別することが禁止され、国・都道府県・市町村などの役所や会社、お店などの事業者に対して、障害のある人から、社会にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応するという、障害の特性に合わせた人への「合理的配慮の提供」が義務付けられました。

「合理的配慮の提供」の導入背景には、1976年の法定雇用率1.5%からスタートした「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき、雇用者数全体に占める障害のある人の割合を2.2%以上（2018年改定）にすることを義務付けてきましたが、これまでの政策では障害者を雇用することに注力され、雇用してからの職場環境や障害者への配慮については雇用した側の裁量・判断に任されていました。しかし「障害者差別解消法」が導入されたことにより、障害のある人への「合理的配慮の提供」が義務付けられました。言い換えると、合理的配慮の不提供は差別であると明記されたということになります。

この「合理的配慮の提供」は、もともとは2006年12月に国連総会本会議で採択された「障害者の権利に関する条約」(通称：障害者権利条約、2008年5月発効)によって制定され、障害者への差別禁止や障害者の尊厳と権利を保障することを義務付けた国際人権法に基づく人権条約であり、多くの先進国が批准しています。日本は翌2007年に署名し、当時の国内法の整備を経て2013年12月「障害者権利条約」に批准したわけですから、世界の先進国から見れば

ば、日本の導入は遅かったとも言えるでしょう。

### 労働部会のテーマと調査結果

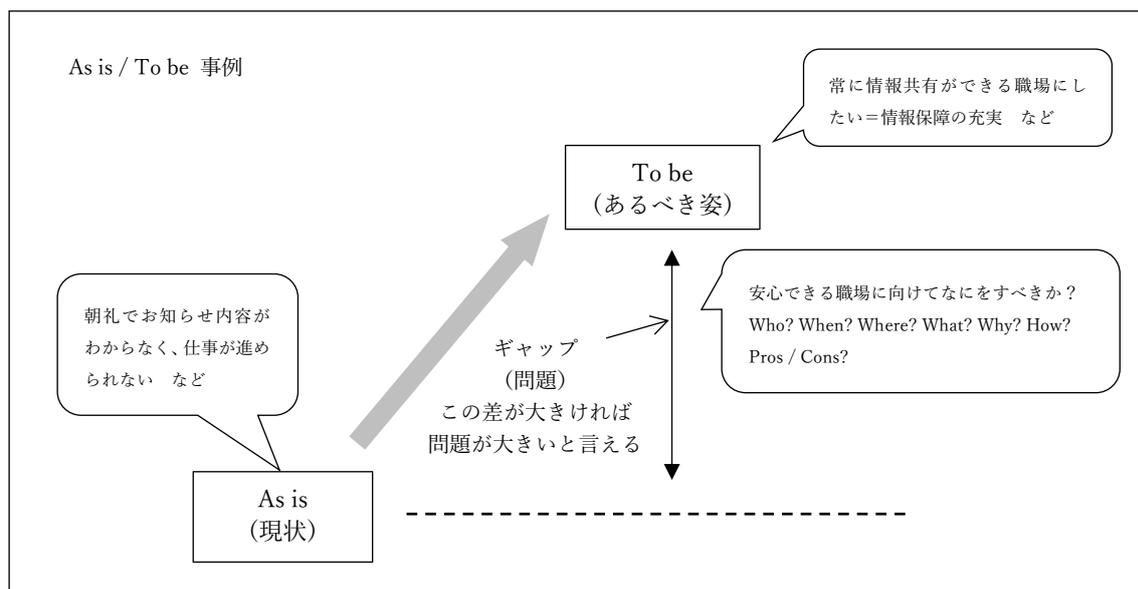
こうした背景および経緯がある中、聴覚に障害のある人に対する十分な配慮がなく法整備が進められてきた日本社会に、この「合理的配慮の提供」がどのように浸透・運用されているのか確かめるといのが我々労働部会の最大のテーマでした。

調査方法は、次の2ステップで行いました。まずは、就労経験のある聴覚障害当事者の基本情報と職場の状況を把握するためにWebによるアンケート調査を行い、次にアンケート集計結果と分析内容から、さらに当事者の生の声を確認すべく、グループディスカッション形式の労働懇談会を開催しました。グループディスカッションでは、「ブレインストーミング」と「KJ法」を用いて、当事者の職場における「現状」と「あるべき姿（理想）」のギャップ（問題）を認識してもらい、そのギャップをどのように解決したらいいのか「職場での困りごとの課題」について議論をしました。

このWebアンケート結果や労働懇談会で得

られた内容は、多種多様でどれも正解はありませんでした。労働環境におけるギャップ≒合理的配慮がうまくいっていない理由は大きく分けて2つあると考えられます。一つ目は、「相手に求める姿にずれ違いがある」これは、聴覚障害者側と会社側の正義（あるべき姿）の基準が違うため、お互いが相手のために考えているにもかかわらず、ゴールの見えないぶつかり合いが多いのです。二つ目は、「お互いの理解が不足している」これは、前述のように聴覚障害特性に合わせた配慮が必要なのに対し、お互いの誤った知識や誤解により、話が噛み合わないという現状が多くあります。

聴覚障害者側と会社側が足りない知識や情報を補っていくにはお互いの長時間の努力と忍耐が伴います。自由記述にもありましたように、仕事で十分な力を発揮できるように環境を構築していくためには、「合理的配慮の提供＝情報保障の充実」が聴覚障害者の一番の望みなのです。会社側の都合も理解しながら、お互いが納得できるよう、労働懇談会で経験したようなギャップの解消方法を少しずつ取り入れ、積み重ねていくことが「あるべき姿」への一つの近道といえるでしょう。



## おわりに

この調査報告書を最後までお読みいただきありがとうございます。ご自身が置かれている職場環境の現状とこの調査内容を比較し、自分や仲間がこんな姿になりたいという理想を再認識し、必要支援や要望、権利を発信していくというセルフアドボカシー活動（自己権利擁護）の

一助になれば幸いです。またこの「働く聴覚障害者の仕事に関する調査報告書」は、公益財団法人神戸やまぶき財団「第14回（2019年度：前期）」の助成金で作成しました。ご支援いただきました関係者の皆様、またお忙しいなか原稿を執筆いただきました皆さま、その他調査報告書作成にご支援・ご協力をいただきました皆さまに心から感謝いたします。

中途失聴・難聴事業推進委員会労働部会

## 労働部会構成メンバー

NO.	名前	所属
1	原 弘幸	特定非営利活動法人 兵庫県難聴者福祉協会
2	松原 美津子	兵庫県要約筆記サークル連絡協議会
3	向井 宏	兵庫県要約筆記サークル連絡協議会
4	八尾 清和	神戸市難聴者協会
5	山本 典子	要約筆記サークルこうべ
6	岡 恵子	兵庫県立聴覚障害者情報センター（言語聴覚士）
7	林 昌範	兵庫県立聴覚障害者情報センター（臨床心理士）

## 付 録

### アンケートGT表

あなたがお住まいの県を教えてください。(S A)

		回答数	%
全体		161	100.0
1	北海道	8	5.0
2	青森県	1	0.6
3	岩手県	1	0.6
4	宮城県	5	3.1
5	秋田県	2	1.2
6	山形県	1	0.6
7	福島県	0	0.0
8	茨城県	2	1.2
9	栃木県	0	0.0
10	群馬県	0	0.0
11	埼玉県	8	5.0
12	千葉県	2	1.2
13	東京都	11	6.8
14	神奈川県	7	4.3
15	新潟県	1	0.6
16	富山県	0	0.0
17	石川県	3	1.9
18	福井県	0	0.0
19	山梨県	0	0.0
20	長野県	0	0.0
21	岐阜県	4	2.5
22	静岡県	1	0.6
23	愛知県	7	4.3

		回答数	%
24	三重県	4	2.5
25	滋賀県	4	2.5
26	京都府	7	4.3
27	大阪府	17	10.6
28	兵庫県	35	21.7
29	奈良県	5	3.1
30	和歌山県	1	0.6
31	鳥取県	1	0.6
32	島根県	0	0.0
33	岡山県	0	0.0
34	広島県	4	2.5
35	山口県	2	1.2
36	徳島県	2	1.2
37	香川県	5	3.1
38	愛媛県	0	0.0
39	高知県	0	0.0
40	福岡県	5	3.1
41	佐賀県	0	0.0
42	長崎県	0	0.0
43	熊本県	1	0.6
44	大分県	0	0.0
45	宮崎県	0	0.0
46	鹿児島県	4	2.5
47	沖縄県	0	0.0

あなたの仕事・職場がある県を教えてください。(S A)

		回答数	%
全体		161	100.0
1	北海道	8	5.0
2	青森県	1	0.6
3	岩手県	1	0.6
4	宮城県	5	3.1
5	秋田県	2	1.2
6	山形県	1	0.6
7	福島県	0	0.0
8	茨城県	2	1.2
9	栃木県	0	0.0
10	群馬県	0	0.0
11	埼玉県	6	3.7
12	千葉県	2	1.2
13	東京都	16	9.9
14	神奈川県	5	3.1
15	新潟県	1	0.6
16	富山県	0	0.0
17	石川県	3	1.9
18	福井県	0	0.0
19	山梨県	0	0.0
20	長野県	0	0.0
21	岐阜県	4	2.5
22	静岡県	1	0.6
23	愛知県	7	4.3

		回答数	%
24	三重県	5	3.1
25	滋賀県	4	2.5
26	京都府	6	3.7
27	大阪府	28	17.4
28	兵庫県	25	15.5
29	奈良県	3	1.9
30	和歌山県	1	0.6
31	鳥取県	1	0.6
32	島根県	0	0.0
33	岡山県	0	0.0
34	広島県	4	2.5
35	山口県	3	1.9
36	徳島県	2	1.2
37	香川県	5	3.1
38	愛媛県	0	0.0
39	高知県	0	0.0
40	福岡県	4	2.5
41	佐賀県	0	0.0
42	長崎県	0	0.0
43	熊本県	1	0.6
44	大分県	0	0.0
45	宮崎県	0	0.0
46	鹿児島県	4	2.5
47	沖縄県	0	0.0

あなたの年齢を教えてください。／歳（NU）

		回答数	%
全体		161	100.0
	平均値		47.70
	最小値		22.00
	最大値		75.00

あなたの性別を教えてください（SA）

		回答数	%
全体		161	100.0
1	男性	62	38.5
2	女性	98	60.9
3	その他	1	0.6
4	不明・分からない	0	0.0

あなたが耳の聞こえにくさや、聞こえないことが分かったのは、いつ頃ですか？（SA）

		回答数	%
全体		161	100.0
1	生まれてすぐ	30	18.6
2	乳幼児	44	27.3
3	小学生	27	16.8
4	中学～高校	10	6.2
5	大学～20歳代	14	8.7
6	30歳～40歳代	29	18.0
7	50歳以降	7	4.3

あなたは聴覚障害の身体障害者手帳（聴覚障害等級）を持っていますか？（SA）

		回答数	%
全体		161	100.0
1	未取得	23	14.3
2	聴覚6級	27	16.8
3	聴覚4級	18	11.2
4	聴覚3級	27	16.8
5	聴覚2級	66	41.0

お持ちでない方は、聴力のレベルを以下よりお選びください。／右耳（SA）

		回答数	%
全体		23	100.0
1	右耳	16	69.6
2	分からない	7	30.4

お持ちでない方は、聴力のレベルを以下よりお選びください。／右耳／右耳（NU）

		回答数	%
全体		16	100.0
	平均値		58.31
	最小値		12.00
	最大値		120.00

お持ちでない方は、聴力のレベルを以下よりお選びください。／左耳（SA）

		回答数	%
全体		23	100.0
1	左耳	16	69.6
2	分からない	7	30.4

お持ちでない方は、聴力のレベルを以下よりお選びください。／左耳／左耳（NU）

		回答数	%
全体		16	100.0
	平均値		58.69
	最小値		20.00
	最大値		115.00

あなたが身体障害者等級に該当したのは、今の会社に入ってからですか？（SA）

		回答数	%
全体		138	100.0
1	会社に入る前から	107	77.5
2	会社に入ってから	31	22.5

あなたがお勤めの会社の産業分類を選択してください。(S A)

		回答数	%
全体		161	100.0
1	農業, 林業	1	0.6
2	漁業	2	1.2
3	鉱業, 採石業, 砂利採取業	0	0.0
4	建設業	9	5.6
5	製造業	24	14.9
6	電気・ガス・熱供給・水道業	0	0.0
7	情報通信業	10	6.2
8	運輸業, 郵便業	3	1.9
9	卸売業・小売業	10	6.2
10	金融業・保険業	14	8.7
11	不動産業, 物品賃貸業	0	0.0
12	学術研究, 専門・技術サービス業	5	3.1
13	宿泊業, 飲食サービス業	0	0.0
14	生活関連サービス業, 娯楽業	4	2.5
15	教育, 学習支援業	12	7.5
16	医療, 福祉	36	22.4
17	複合サービス事業	6	3.7
18	サービス業 (他に分類されないもの)	11	6.8
19	公務 (他に分類されるものを除く)	9	5.6
20	分類不能の産業	5	3.1

あなたのお仕事の職種分類を選択してください。(S A)

		回答数	%
全体		161	100.0
1	管理的職業 (会社・団体や官公庁の課長以上の管理的立場にある職種など)	5	3.1
2	総合事務的職業 (管理的職種ではない会社・団体、官公庁の総合職など)	9	5.6
3	事務的職業 (一般事務、会計事務、オペレーター、秘書、営業事務員など)	50	31.1
4	専門的・技術職業 (研究者、技術者、保健医療、法務従事者、教育、芸術家など)	44	27.3
5	販売・営業的職業 (小売店、卸売店の店主や従業員、外交員、不動産仲介など)	6	3.7
6	サービスの職業 (理容、美容、飲食店の従業員、ホームヘルパー、調理人など)	17	10.6
7	生産工程、労務作業的職業 (製造、生産、機械作業、建築、保守、運搬等)	20	12.4
8	農林漁業作業者 (農林水産業における作業に従事する場合)	1	0.6
9	保安従事者 (自衛官、警察官、消防員、警備員など)	0	0.0
10	その他	9	5.6

あなたの現在の雇用形態を教えてください。(SA)

		回答数	%
全体		161	100.0
1	正規の職員・従業員	86	53.4
2	非正規の職員・従業員	17	10.6
3	労働者派遣事業所の派遣社員	4	2.5
4	契約社員	7	4.3
5	嘱託	9	5.6
6	パート・アルバイト	28	17.4
7	その他	10	6.2

あなたは現在のお勤めの会社に入社して何年目ですか? / 年目 (NU)

		回答数	%
全体		16	100.0
平均値			11.06
最小値			0.00
最大値			45.00

あなたの仕事・職場でのコミュニケーションの方法について、それぞれ使用頻度をお知らせください。 / 補聴器 (SA)

		回答数	%
全体		161	100.0
1	よく使う	122	75.8
2	たまに使う	7	4.3
3	ほとんど使わない	5	3.1
4	全く使わない	10	6.2
5	持っていない	17	10.6

あなたの仕事・職場でのコミュニケーションの方法について、それぞれ使用頻度をお知らせください。 / 人工内耳 (SA)

		回答数	%
全体		161	100.0
1	よく使う	14	8.7
2	たまに使う	2	1.2
3	ほとんど使わない	4	2.5
4	全く使わない	8	5.0
5	持っていない	133	82.6

あなたの仕事・職場でのコミュニケーションの方法について、それぞれ使用頻度をお知らせください。／FM・ヒアリンググループ（SA）

		回答数	%
全体		161	100.0
1	よく使う	11	6.8
2	たまに使う	16	9.9
3	ほとんど使わない	12	7.5
4	全く使わない	23	14.3
5	持っていない	99	61.5

あなたの仕事・職場でのコミュニケーションの方法について、それぞれ使用頻度をお知らせください。／読話（SA）

		回答数	%
全体		161	100.0
1	よく使う	85	52.8
2	たまに使う	29	18.0
3	ほとんど使わない	13	8.1
4	全く使わない	21	13.0
5	持っていない	13	8.1

あなたの仕事・職場でのコミュニケーションの方法について、それぞれ使用頻度をお知らせください。／手話（SA）

		回答数	%
全体		161	100.0
1	よく使う	33	20.5
2	たまに使う	34	21.1
3	ほとんど使わない	31	19.3
4	全く使わない	46	28.6
5	持っていない	17	10.6

あなたの仕事・職場でのコミュニケーションの方法について、それぞれ使用頻度をお知らせください。／筆談（SA）

		回答数	%
全体		161	100.0
1	よく使う	51	31.7
2	たまに使う	50	31.1
3	ほとんど使わない	34	21.1
4	全く使わない	20	12.4
5	持っていない	6	3.7

あなたの仕事・職場でのコミュニケーションの方法について、それぞれ使用頻度をお知らせください。／音声（SA）

		回答数	%
全体		161	100.0
1	よく使う	91	56.5
2	たまに使う	22	13.7
3	ほとんど使わない	14	8.7
4	全く使わない	20	12.4
5	持っていない	14	8.7

あなたの仕事・職場でのコミュニケーションの方法について、それぞれ使用頻度をお知らせください。／その他（集音器など）（SA）

		回答数	%
全体		161	100.0
1	よく使う	15	9.3
2	たまに使う	10	6.2
3	ほとんど使わない	17	10.6
4	全く使わない	25	15.5
5	持っていない	94	58.4

あなたの業務に電話対応はありますか？（SA）

		回答数	%
全体		161	100.0
1	ある	69	42.9
2	ない	92	57.1

あなたの以下の会議への参加状況についてそれぞれお選びください。／部署内の朝礼・会議（SA）

		回答数	%
全体		161	100.0
1	会議がない	26	16.1
2	出席していない	14	8.7
3	出席させてもらえない	2	1.2
4	出席しているが、情報保障がない	71	44.1
5	出席しており、情報保障がある	48	29.8

あなたの以下の会議への参加状況についてそれぞれお選びください。／他部署との会議（S A）

		回答数	%
全体		161	100.0
1	会議がない	67	41.6
2	出席していない	31	19.3
3	出席させてもらえない	5	3.1
4	出席しているが、情報保障がない	36	22.4
5	出席しており、情報保障がある	22	13.7

あなたの以下の会議への参加状況についてそれぞれお選びください。／取引先等との会議（S A）

		回答数	%
全体		161	100.0
1	会議がない	79	49.1
2	出席していない	30	18.6
3	出席させてもらえない	4	2.5
4	出席しているが、情報保障がない	31	19.3
5	出席しており、情報保障がある	17	10.6

あなたが会議に参加する際に会社から手話や要約筆記、その他配慮がありますか？（S A）

		回答数	%
全体		126	100.0
1	ある	47	37.3
2	ない	79	62.7

あなたの会社での研修への参加について以下よりあてはまるものをお選びください。（S A）

		回答数	%
全体		161	100.0
1	情報保障等をつけて、参加している	48	29.8
2	情報保障等なしで、参加している	57	35.4
3	参加していない	18	11.2
4	研修がない	38	23.6

あなたの昇格・昇進について以下からあてはまるものをお選びください。（S A）

		回答数	%
全体		161	100.0
1	昇格・昇進の制度がない	49	30.4
2	制度があり、昇格・昇進の機会がある	65	40.4
3	制度はあるが、昇格・昇進の機会がない	47	29.2

あなたの転職の経験についてお知らせください。(SA)

		回答数	%
全体		161	100.0
1	転職をしたことがある	105	65.2
2	これまでに転職経験は無いが、今後転職を考えている。	13	8.1
3	これまでに転職経験は無く、今後も転職を考えていない。	43	26.7

あなたの転職の経験についてお知らせください。／転職をしたことがある (NU)

		回答数	%
全体		105	100.0
平均値			3.44
最小値			1.00
最大値			20.00

あなたの会社での人間関係の状況について以下からお選びください。／上司 (SA)

		回答数	%
全体		161	100.0
1	良い	51	31.7
2	どちらかといえば良い	78	48.4
3	どちらかといえば悪い	17	10.6
4	悪い	10	6.2
5	いない	5	3.1

あなたの会社での人間関係の状況について以下からお選びください。／同僚 (SA)

		回答数	%
全体		161	100.0
1	良い	51	31.7
2	どちらかといえば良い	81	50.3
3	どちらかといえば悪い	16	9.9
4	悪い	4	2.5
5	いない	9	5.6

あなたの会社での人間関係の状況について以下からお選びください。／部下 (SA)

		回答数	%
全体		161	100.0
1	良い	30	18.6
2	どちらかといえば良い	47	29.2
3	どちらかといえば悪い	7	4.3
4	悪い	2	1.2
5	いない	75	46.6

この冊子は、公益財団法人 神戸やまぶき財団の助成により作成しました。

## 働く聴覚障害者の仕事に関する調査報告

---

発行：2020年4月

特定非営利活動法人 兵庫県難聴者福祉協会  
〒657-0832 神戸市灘区岸地通1丁目1-1 灘区民ホール2階  
兵庫県立聴覚障害者情報センター団体交流室気付