

聴覚障害者の就労における 職場コミュニケーション改善のための活動事例

ガイドラインステップ	キーワード(6つ以内)	<ul style="list-style-type: none"> ・ダイバーシティ ・聴覚障害者の就労支援 ・サポート組織連携 	<ul style="list-style-type: none"> ・職場教育 ・適切な合理的配慮 ・医療スタッフ連携
2,10,11,16,			
改善・取組みの背景と課題	<p>先天性重度難聴による障害者雇用の社員(以下、「当該社員」と記載する。当該社員は事務担当で、工場や構内管理区域への立入禁止、体調悪化時は業務負荷軽減の措置あり。)より、「人工内耳埋込術後のリハビリテーション(以下、「リハビリ」と記載)で状態が安定してきたので、職場の仲間へ自分の障害や耳の状態を伝え、コミュニケーションを良くしていきたい」と、職場巡回時に相談を受けた。同じ頃、当該社員の上司より、「(当該社員が)耳の手術後も職場で上手くコミュニケーションを図れず、①会話上「はい」「分かりました」と応答するものの、実際には伝えた内容を理解していない事が多く、周囲が困っている、②全社員配付のタブレット端末に「難聴者用のコミュニケーションアプリ」を入れて社内活用を促してしているが、うまく使いこなせていないようだ」と保健師へ相談があり、当該社員と周囲の社員・上司との間にコミュニケーション障害が生じており、職場での具体的なサポート体制が充分でない可能性があることが把握された。</p>		
改善・取組みの着眼点	<p>当該社員・上司・産業医・保健師で合同面談を行ったところ、上司は当該社員が人工内耳の手術後直ぐに聴力が改善するものと思っていた為、本来の術後通院リハビリを重ねることで聞こえは徐々に改善していくことを知らなかった。そこで、障害に付随する専門的な健康情報を得るために主治医へ「病状照会状」を発行しその返信を受け、当該社員同席のもと、上司と共に耳鼻科主治医・言語聴覚士を訪問して疾病状態から手術内容、回復過程等の説明を聞き、リハビリ訓練を見学した。人工内耳は補聴器と違い、術後のマッピングや発語訓練が重要で、周囲とのコミュニケーションにおける「読話術」の併用が人工内耳の効果を高めることを上司と共に理解した。当該社員のリハビリ訓練だけでなく、互いに働き易い職場環境を上司や周囲の社員の協力で創っていく必要があることが分かり、関係者で話し合いの結果、全社員対象に聴覚障害の理解促進に繋がる「職場教育」開催を検討することとなった。</p>		
改善・取組みの概要	<p>最初に、当該社員の聴覚障害に対する認識や会話時注意点等の認知把握を目的とした全社員対象のアンケート(個人が特定されない形式、集計は保健師が行うことを記載)を実施した。アンケート結果から、当該社員の会話時注意点の認識不足や誤認の多さが明らかとなった。主治医より紹介のあった県の聴覚障害支援センター相談員、リハビリ担当の言語聴覚士へ相談し、連携・協力を求め、アンケートで要望の多かった「模擬体験」や「読話術」を含めた約1時間の職場教育内容を構成した(表1)。職場教育は当該社員の主体性を大切に、誰もが意見を言い易いオープンな雰囲気心を心がけて開催し、88.9%の社員が参加した(参加できなかった社員には職場教育時のパワーポイント資料を配付し、個別にフォローした)。職場教育開催後に事後アンケートを実施し、結果から関係者間で効果の検討を行った。また3ヶ月後に、当該社員と個別面談を行い、職場でのコミュニケーションの変化について意見を聞き、上司を含めて改善状態を再度確認した。</p>		

<p>写真・図表・イラスト</p>	<p>【表1】職場教育のスケジュール・内容</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>時間</th> <th>テーマ</th> <th>内容</th> <th>担当</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10:00</td> <td>開始 あいさつ</td> <td>趣旨・目的説明</td> <td>所長</td> </tr> <tr> <td>10:05</td> <td>オリエンテーション ①聴覚・聞こえのしくみ</td> <td>スケジュール説明・配布資料確認 聴覚・補聴器・人工内耳について</td> <td>保健師</td> </tr> <tr> <td>10:15</td> <td>②当該社員より</td> <td>・生い立ち、治療のこと ・悩み ・円滑なコミュニケーションへ ・伝えたいこと</td> <td>当該社員</td> </tr> <tr> <td>10:45</td> <td>③聴覚体験</td> <td>①音の重なり (ちびまる子ちゃんの会話) ②読話術 ③子音の大切さ ④雑音環境下コミュニケーション (雑音ヘッドフォン)</td> <td>保健師</td> </tr> <tr> <td>10:55</td> <td>終了 あいさつ</td> <td>まとめ・感想など</td> <td>所長</td> </tr> <tr> <td>今回中止</td> <td>体験共有・振り返り</td> <td>グループ内で意見交換、発表</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	時間	テーマ	内容	担当	10:00	開始 あいさつ	趣旨・目的説明	所長	10:05	オリエンテーション ①聴覚・聞こえのしくみ	スケジュール説明・配布資料確認 聴覚・補聴器・人工内耳について	保健師	10:15	②当該社員より	・生い立ち、治療のこと ・悩み ・円滑なコミュニケーションへ ・伝えたいこと	当該社員	10:45	③聴覚体験	①音の重なり (ちびまる子ちゃんの会話) ②読話術 ③子音の大切さ ④雑音環境下コミュニケーション (雑音ヘッドフォン)	保健師	10:55	終了 あいさつ	まとめ・感想など	所長	今回中止	体験共有・振り返り	グループ内で意見交換、発表		<p>【図1】職場教育による社員の意識変化</p> <table border="1"> <caption>会話時注意点の認知</caption> <thead> <tr> <th>時期</th> <th>知っている</th> <th>知らない</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>教育前</td> <td>71%</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>教育後</td> <td>94%</td> <td>6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(P=0.07) (McNemar変更検定, n=25)</p>	時期	知っている	知らない	教育前	71%	29%	教育後	94%	6%
時間	テーマ	内容	担当																																				
10:00	開始 あいさつ	趣旨・目的説明	所長																																				
10:05	オリエンテーション ①聴覚・聞こえのしくみ	スケジュール説明・配布資料確認 聴覚・補聴器・人工内耳について	保健師																																				
10:15	②当該社員より	・生い立ち、治療のこと ・悩み ・円滑なコミュニケーションへ ・伝えたいこと	当該社員																																				
10:45	③聴覚体験	①音の重なり (ちびまる子ちゃんの会話) ②読話術 ③子音の大切さ ④雑音環境下コミュニケーション (雑音ヘッドフォン)	保健師																																				
10:55	終了 あいさつ	まとめ・感想など	所長																																				
今回中止	体験共有・振り返り	グループ内で意見交換、発表																																					
時期	知っている	知らない																																					
教育前	71%	29%																																					
教育後	94%	6%																																					
	<p>【表2】社員アンケート結果の前後比較</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>＜適切な対応を全て選ぶ＞</th> <th>正解</th> <th>教育前</th> <th>教育後</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. 本人の前に行って話す</td> <td>○</td> <td>67.7%</td> <td>91.4%</td> </tr> <tr> <td>2. 出来るだけ「大きな声」で話す</td> <td>×</td> <td>44.1%</td> <td>62.8%</td> </tr> <tr> <td>3. (新型コロナウイルス感染の心配がない状況と仮定して) マスクは外して話す</td> <td>○</td> <td>61.8%</td> <td>82.9%</td> </tr> <tr> <td>4. 口は大きく、大袈裟に動かす</td> <td>×</td> <td>47.1%</td> <td>61.4%</td> </tr> <tr> <td>5. 伝えにくい時は、繰り返したり、他の言葉に言い換えてみる</td> <td>○</td> <td>67.7%</td> <td>71.4%</td> </tr> <tr> <td>6. ゆっくり目にはっきりと、身振り手振りも交えて話す</td> <td>○</td> <td>50.0%</td> <td>77.2%</td> </tr> <tr> <td>7. 正確に伝える必要がある時は紙に書いたり、メール等も活用する</td> <td>○</td> <td>55.9%</td> <td>85.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(P=0.02, McNemar変更検定, n=25)</p>	＜適切な対応を全て選ぶ＞	正解	教育前	教育後	1. 本人の前に行って話す	○	67.7%	91.4%	2. 出来るだけ「大きな声」で話す	×	44.1%	62.8%	3. (新型コロナウイルス感染の心配がない状況と仮定して) マスクは外して話す	○	61.8%	82.9%	4. 口は大きく、大袈裟に動かす	×	47.1%	61.4%	5. 伝えにくい時は、繰り返したり、他の言葉に言い換えてみる	○	67.7%	71.4%	6. ゆっくり目にはっきりと、身振り手振りも交えて話す	○	50.0%	77.2%	7. 正確に伝える必要がある時は紙に書いたり、メール等も活用する	○	55.9%	85.7%	<p>職場教育開催への支援手順</p> <ol style="list-style-type: none"> 現状把握：本人・上司から詳細を確認する 主治医（医療機関）からの情報収集（病状照会発行） 職場環境の把握：業務内容、上司・同僚の受け止め状況、課題等（アンケート実施） 職場での可能な支援内容と計画：他機関との連携 職場での教育内容の企画・準備：上司・本人と検討 実施と評価、修正・活動継続 					
＜適切な対応を全て選ぶ＞	正解	教育前	教育後																																				
1. 本人の前に行って話す	○	67.7%	91.4%																																				
2. 出来るだけ「大きな声」で話す	×	44.1%	62.8%																																				
3. (新型コロナウイルス感染の心配がない状況と仮定して) マスクは外して話す	○	61.8%	82.9%																																				
4. 口は大きく、大袈裟に動かす	×	47.1%	61.4%																																				
5. 伝えにくい時は、繰り返したり、他の言葉に言い換えてみる	○	67.7%	71.4%																																				
6. ゆっくり目にはっきりと、身振り手振りも交えて話す	○	50.0%	77.2%																																				
7. 正確に伝える必要がある時は紙に書いたり、メール等も活用する	○	55.9%	85.7%																																				
<p>効果</p>	<p>職場教育の効果として、前後アンケート比較(回収率 72.9%)から当該社員との会話時注意点を「知らない」が1割未満へ減少し(図1)、会話時の適切な対応を選択する設問の正解率がアップし、有意差を認められた(表2)。アンケートの自由記載欄に、「当該社員にもゆっくりと話して欲しい」「内容不明な時は聞き返して欲しい」等、周囲の社員から当該社員への要望が記載されていた為、フォロー体制をとり当該社員へフィードバックした結果、本人の気付きへ繋がり、双方の歩み寄りが現在も進みつつあると感じる。その後、周囲の社員・管理者から職場教育の開催継続を望む声が聞かれることから、改良を加えて毎年開催の計画とした。また上司理解のもと、該当社員の就業上の配慮へ、聴力悪化の予防となる「眩暈・耳鳴り等発症時の早期受診への配慮」が追加された。</p>																																						
<p>このGPSの経験から学ぶことができるポイント</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・働く障害者の支援は、主治医や医療スタッフと連携しつつ、職場の上司を含めた社員を巻き込むことで共通認識を持ち、支援を継続させていく働きかけが大切である。 ・産業保健スタッフは労使間のインターフェイスとなり、働く障害者の能力発揮の妨げとなっている障壁を具体的に把握して、会社側の可能な配慮と擦り合わせるなどの合理的配慮をめぐる労使の「対話を促進」する役割を担うことから、多様な個別案件の調整を行う「マネジメント能力」を必要とする。 ・産業保健スタッフが介在することで、労使間が共通認識を持ち易くなり、そこから信頼関係へと繋がり、労使間の不信感や誤解を予防することができる。 																																						
<p>参考資料</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1)聴覚障害教育領域：『聞こえの困難への対応』宇高二良、長嶋比奈美、加藤鉄則編著、建帛社、2021年2月発行 2)『淋しいのはアンタだけじゃない』吉本浩二著、小学館、2016年5月発行 3)江口 尚：障害のある労働者の就業上のストレスと支援と産業保健職の役割、産業ストレス研究 27(2)193-201.2020 4)厚生労働省：令和2年障害者雇用状況の集計結果、https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_16030.html 																																						
<p>COI欄</p>	<p>(該当なし)</p>																																						
<p>投稿者</p>	<p>遠藤 弥生 (保健師)</p>	<p>所属機関</p>	<p>事業所</p>	<p>2022年6月10日</p>																																			