

研究・実践発表
～口頭発表 第2部～

新しい生活様式における相互理解のコミュニケーション ～聴覚障害への理解を深める取り組み～

○星 希望（あおぞら銀行 人事部 人事グループ 調査役 精神保健福祉士/企業在籍型職場適応援助者）

1 はじめに

当行では、様々な障害のある行員がそれぞれの部門で日々活躍している。配慮が必要なことは個性が高いため、当行の健康管理室の産業医、看護師、保健師をはじめ、精神保健福祉士、企業在籍型職場適応援助者（ジョブコーチ）と都度相談しながら対応しており、フィジカル面、メンタル面の両方をケアできる体制が整っている。その中で昨今は新型コロナウイルス感染拡大防止のためマスク着用が日常化し、聴覚に障害がある行員よりコミュニケーションに難儀している旨の相談が増えた。今回はコロナ禍で環境が大きく変化した聴覚障害のある方に対しての当行の取り組みについて紹介したい。

2 当行内での取り組みについて

コロナ禍によるマスク着用の影響で、聴覚に障害のある方は「声がこもって聞きづらい、口元が見えない」などのコミュニケーション上の困りごとが多くなったため、当初は口元が透明なマスクを配布するなど、個々に対応していた。しかしながら、この状況はしばらく続くことが想定されるため、全行を挙げて取り組む課題と考え、社長がファシリテーターとなり、聴覚障害のある行員の話を直接聴く「スモールミーティング」を開催した。そこで得られた気づきから、聴覚障害者の苦労を全行レベルで理解し、働きやすい職場作りを目指して、役員を対象とした「聴覚障害への理解を深める会」を実施した。聴覚障害のある行員が、「聴覚障害とは何か」「困っていること」「聴覚障害者と接する際に配慮すると良いこと」などについて資料を作成し、プレゼンした。当事者の想いに耳を傾けるとともに、耳が聞こえない状態での会話の疑似体験を行った。また参加者全員で手話の挨拶も学んだ（図1、2）。



図1 聴覚障害のある行員が作成したプレゼン資料

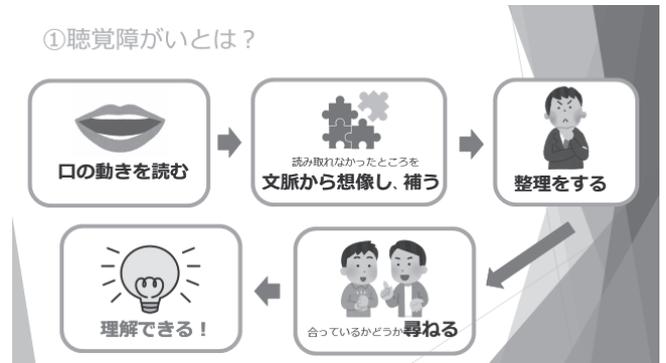


図2 聴覚障害のある行員が作成したプレゼン資料

(1) 「UDトーク®」の導入

音声文字化アプリである「UDトーク®」を導入し、UDトークの使い方講座をはじめ、業務に関わるミーティングや勉強会、研修などで活用している。「UDトーク®」のみに頼らず、状況に応じて資料の事前展開や個別サポートなども行っている。

(2) 「あおぞら手話サークル」の創設

聴覚障害のある行員、健聴の行員が混合の事務局メンバーによって「あおぞら手話サークル（Aozora Sign Language ; ASL）」を創設した。初回は手話だけでなく、聴覚障害について理解を深める内容も盛り込んだ。一緒に手話を学ぶ参加者を募ったところ、多くの行員からの参加希望があった（図3）。

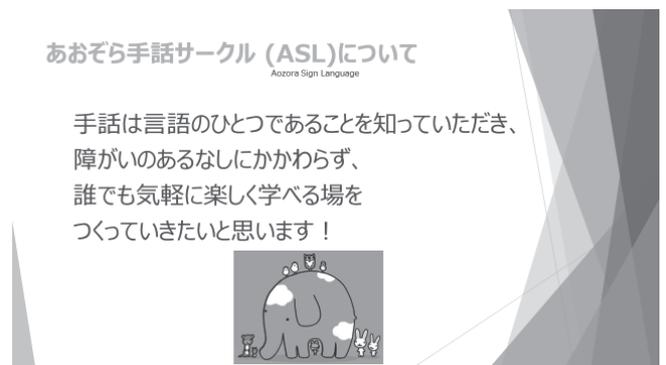


図3 あおぞら手話サークル (ASL) 紹介資料

(3) 聴覚障害の理解を深めるプロジェクトの発足

聴覚障害のある行員が中心となり、働きやすい環境づくりを考え、それを発信していくプロジェクトが複数発足した。

今回はそのうちの1つのプロジェクトチームが主体とな

り、聴覚障害がある行員からの意見を集約し、コミュニケーションツールとして作成したものについて紹介したい。

ア 「あおぞら耳マーク」の作成

「聴こえない・聴こえにくい」ということは外見からは分かりにくいいため、「耳が不自由であることを自己表示するためのマーク」を聴覚障害のある行員が考案作成した。考案する際の元となった「耳マーク」を主管している【一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会】にも使用許可をいただき作成を進めた。「あおぞら耳マーク」のポイントとしては、あおぞら銀行のマスコットキャラクターであるアオ・ゾーラが補聴器をつけている様子と、「耳マーク」が一緒になっており、より親しみやすくわかりやすいものとなっている。「あおぞら耳マーク」は入館証ケースに付けたり、プリントアウトしたものを机や PC の上の見えやすいところに置いたり、聴覚障害のある行員がそれぞれ必要に応じて使用している（図4）。



図4 あおぞら耳マーク

イ 「コミュニケーション支援ボード」の作成

「マスク着用」によりコミュニケーションが取りづらくなっている中で、聴覚障害がある方も、そうではない方（健聴者）も、双方が安心してコミュニケーションを取れる方法として指差しできる「コミュニケーション支援ボード」を作成した。「声がこもって聞きづらい、口元が見えない」ことを解消するにはマスクを外しての会話が一番良いが、新型コロナウイルス感染防止、皆の健康や安全のためにはマスクが欠かせない。UD トークや筆談の手段もあるが、もっと手軽なコミュニケーションの方法がないかと、聴覚障害のある行員が考案作成した。作成する上では、実際に使う方がそれぞれの仕事内容や状況に合わせてカスタマイズできるよう工夫をしている。例えば「自分用」「相手用」、または「質問用」「回答用」など2種類用意しての使い分けや、良く使われる内容と思われるサンプルのイラストや文言をいくつか用意し、自由に付け替えできるようにした（図5）。



図5 コミュニケーション支援ボード（指差し表）

3 今後に向けて

これまでの一連の取り組みの中で、聴覚障害のある行員からモチベーションや働きがいをより強く感じるようになったとの声があった。担当業務以外の研修にも積極的に参加する者も出てきており、今後の職域拡大やキャリアアップにも繋がると確信している。

今回の取り組みのきっかけとして、新型コロナウイルス感染症の流行により新しい生活様式（ニューノーマル）が広まったことがある。その1つがマスク着用であり、大きく影響を受けたのが聴覚障害者であるため、優先課題として取り組んでいった。

その結果、聴覚障害への理解が少しずつ進むとともに、聴覚障害以外の障害のある行員からも、聴覚障害のある行員が積極的に発信し、様々な取り組みが進んでいる中、自身の障害のことを伝えやすくなり、さらに周囲の理解が深まったという相乗効果も表れていると聞いている。今後も障害者が働きやすい環境づくりを追求し、多様性を認め合い助け合う取り組みを続けていきたい。

【連絡先】

星 希望
あおぞら銀行 人事部 人事グループ
Tel:050-3199-9347
E-mail:n.hoshi@aozorabank.co.jp

コロナ禍における社内のIT化（テレワーク）の推進と成果について

○吉田 吏貴（住商ウェルサポート株式会社 オフィス事業部副部長/企業在籍型職場適応援助者）

1 背景と目的

新型コロナウイルス感染症の第1例目の感染者が報告されて以降、数か月でパンデミックといわれる世界的な流行となり、誰もが混乱する状況となった。2020年3月より、住商ウェルサポート株式会社（以下「SWS」という。）では全社員を在宅に切り替えたが、国から緊急事態宣言が発令される事態に、多くの社員が不安と戸惑いを見せていた。

突然在宅勤務となったが、社員全員には社用PCを貸与していなかったため、在宅中のコミュニケーションが出勤した社員との電話が中心となり、タイムリーなフォローや業務のやり取り、社員同士のコミュニケーションが困難となっていた。また、在宅時に行う業務や課題にも限界があり、支援を行っている社内ジョブコーチ（以下「JC」という。）も頭を悩ませていた。

この状況を変えるため、全社員に社用PCを貸与し、テレワークの実施とコミュニケーション強化を図ることを目的に、IT化計画を立案。制限付きながら出勤再開となった2020年9月より情報セキュリティ研修とPC操作の訓練を開始し、順次在宅時にPCを活用したテレワークができる体制を整えていった。その結果、多くの社員が業務の取り組みだけでなく、チャットやWEB面談、グループミーティングによるコミュニケーション力の向上が見られ、更に社内セミナーの実施や資格取得等、徐々に新しい働き方に適応できるようになっていった。現在進行形ではあるが、この取り組みで工夫した点や成果について発表する。

2 住商ウェルサポート株式会社の概要

SWSは住友商事株式会社（以下「SC」という。）の特例子会社として2014年9月に設立。住友商事グループ各社からオフィス関連業務を受託し、主に知的、精神（発達）障がいのある社員が活躍している。

(1) 人員体制（2021年8月現在）

全社員数：57名

業務部：5名（うち障がい者1名）

オフィス事業部員：52名（うち障がい者38名）

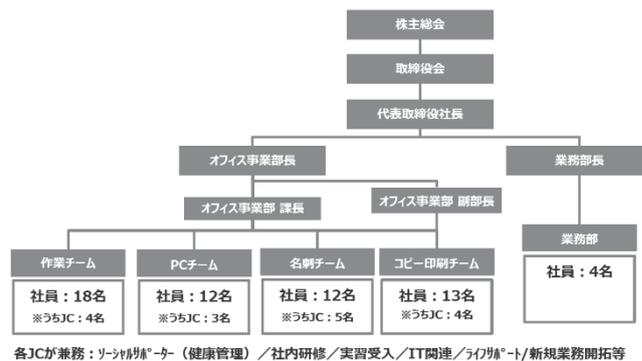
※障がい内訳（身体：8名 知的：23名 精神：8名）

(2) 社内体制

業務部と各種業務受託を行うオフィス事業部の二部制。オフィス事業部下に主幹業務毎にチームを編成し、JCと障がいのある社員が配属されている（図1）。

(3) 業務内容

受託業務は、古紙リサイクル、館内郵便配送、用度品（文



各JCが兼務：ラッシュリコー（健康管理）/社内研修/実習受入/IT関連/ライブラリ/新規業務開拓等

図1 組織図

房具)の補充、シュレッダー等の作業系と、名刺作成、Excelデータ入力、スキャニング(PDF化)等のPC系だが、全体の約65%は現場作業が中心となっている。

3 コロナ禍での社内対応状況（IT化推進前）

(1) 勤務について

2020年3月時点で、SCから出勤制限(シフト制)やテレワークに切り替える旨の通達があったが、SWSはテレワーク制度がないため、全社員「震災欠勤」とし、業務部、JC等一部の社員を除き、ほとんどの社員が出勤せずに在宅で業務や課題を行っていた。

(2) 業務状況

SWSの受託業務の多くが現場作業のため、出勤制限のある中では遂行できないものが多く、依頼元に相談し、各社各部署で実施、もしくは頻度を下げてJCのみ出勤して対応していた。

(3) IT機器貸与状況

業務部やJCを除き、社用PCを貸与されていない、若しくは貸与されていても出勤時のみの使用にとどまっている社員がほとんどで、PCを使用しての在宅勤務ができる体制にはなっていなかった。

4 導入に向けての準備

(1) ITサポートワーキンググループの設置と活動

PC貸与に伴う社内のIT化を推進するため、5名を選任。2020年7月から2か月かけて問題点、課題を整理し、それぞれの解決策を議論しながら、機器の調達、各種研修や訓練カリキュラム、サポート体制の準備を整えた(表1)。

これまでPCを使用していない社員を中心に、PCの操作やソフトウェアの訓練(主に社内で使用するコミュニケ

表1 課題および解決策

問題点/課題	解決施策/考え方
ITリテラシーの欠如	各人のレベルをアンケートにより把握 →レベル別研修実施
識字力についての懸念	知的障がいのあるほとんどの社員が問題なく操作可能なことを検証
PC破損等の危険性	PCカバーを会社で準備し、持ち歩く際の注意点、在宅時の取り扱い等詳細に説明
利用価値の発揮	各種ツールの利用や研修、資格取得を通じて、PCスキルの上昇、業務遂行レベルの引き上げ
在宅時のセキュリティ確保	社員教育のほか、保護者にもテレワーク環境について理解を求める手紙を発信

ーションツール Teams や、クラウドストレージ、使用頻度の高い Excel) と情報セキュリティ研修を開始した。理解力の問題や経験不足から、様々な懸念や課題、トラブルが起る不安はあったが、トライ&エラーで失敗を恐れないスタンスで取り組み、PC 使用に前向きに取り組めるような声掛けやサポートを行った。

(2) PC 貸与に伴う親会社 (SC) の理解

SC 本社ビルに同居している関係上、SC の社員が利用している PC を当社にも貸与されること/同一ネットワーク傘下に入っていることから、SWS の社員全員に貸与することには躊躇する声もあったが、貸与前に時間をかけて研修や訓練を実施することや、トラブル時にスピーディに対応する仕組みを説明することで理解を得て SC の障がい者雇用に対する積極的バックアップを得ることができている。

5 PC 貸与開始時の取り組み

(1) 研修、訓練内容(レベル別少人数グループごとに実施)

- ・PC 貸与における共通ルール
- ・情報セキュリティ (基本)
- ・PC の操作とネットワーク接続
- ・Teams、Box、Excel の使い方

(2) WEB 会議、チャットの常用化にむけて

- ・日々の報連相はチャットベース
- ・毎日チーム内で Teams を利用したミーティング実施
- ・個別に定期面談をオンライン実施

(3) PC 貸与後から 6 か月の間に発生したトラブルの内容

- ・Wi-Fi/ネットワーク不具合：12 件
- ・業務関係 (ソフトウェア関連)：9 件
- ・パスワード関連：11 件

※重大なトラブルは発生しなかった

6 新しい働き方における成果

(1) 社内研修/セミナーのオンライン開催

- ・オンライン研修：71 回+α
- ・研修内容：ビジネスマナー、防災、コンプライアンス、

ライフプラン、一般社会常識、商社について等

(2) 現在の働き方

2021 年 4 月に、それまでトライアル実施してきたテレワークについて「テレワーク制度」として社内規定を整備、ルールを明確化し、変災欠勤扱いから通常勤務体制に変更。原則シフト制で 1 日おきに出社と在宅 (テレワーク)、緊急事態宣言発令中は業務状況次第で週 1 回程度出社。

(3) PC 関連資格取得

- ・情報処理検定 表計算 (各級)
- ・Microsoft Office Specialist
- ・ICT プロフィシエンシー検定試験

※2021 年 8 月現在：8 名が資格取得済

(4) 社員の向上心刺激とモチベーションアップ

IT 化・テレワーク推進により、PC を初めて貸与された社員は、それぞれ最初は不安があったものの、徐々に PC 操作に慣れ、コミュニケーションツールを使いこなすことができるようになったことで、文章力も徐々にアップしており、仕事の幅が広がることに期待感を抱いている (図 2)。

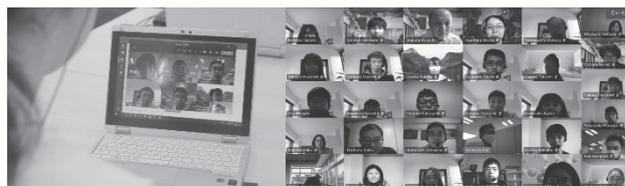


図2 Teams での MTG の様子

7 今後の展望とまとめ

コロナウィルス感染拡大で、社員の多くは全く将来が見えない暗闇にいた。しかし、全社員一人一人に PC 貸与するという方針を決定し実行、テレワーク下で業務遂行へと、1 年半かけて諸々の施策を行ってきたことで、SWS の会社としても、全従業員にも行く末に明るい展望が見えてきたと確信している。

この 1 年余り、もし何の施策のないままであったらと考えると暗闇は続いていただかもしれない。「PC」は多くの社員と SWS に「希望」を抱かせてくれるツールであった。

地方型の就労支援におけるテレワーク訓練の意義と課題について

－奈良県の就労移行支援事業所からの報告－

○青木 真兵（社会福祉法人ぷろぼの テレワーク支援センターコペル 中南和エリア責任担当）
川端 信宏・藤田 敦子（社会福祉法人ぷろぼの）

1 奈良県におけるテレワークについて

社会福祉法人ぷろぼのは、奈良県を中心に三重県・京都府の計7ヶ所で、障害のある方の就労に特化した総合的な福祉サービス事業（就労移行支援、就労継続支援A及びB型、自立訓練（生活訓練）、放課後等デイサービス）に取り組んでいる。従来、当法人では企業に就職し通勤して働くことを目指す通所型の訓練を中心に行っていたが、2019年度より新たにPCを用いた在宅でのテレワーク訓練を開始した。また2020年10月より、テレワーク就労の訓練に特化した事業「ぷろぼのテレワーク支援センターコペル（以下「TWC」という。）」をスタートさせた。これらの取り組みにより、2019年から2021年8月までに計16名がテレワークで一般就労している。当法人のコロナ禍におけるテレワークの試みに関しては、『職業リハビリテーション』34号（2）にて報告をしたのでご参照いただきたい¹⁾。

奈良県は障害者雇用率全国1位で、民間企業における実雇用率は2.79%である（2019年）。しかしその大半がパート雇用であり、業種も作業系に大きく偏っている。賃金面では大阪府の最低賃金が964円である一方、奈良県は838円と大きな差がある（2020年10月発効）。テレワーク就労が可能になれば、就労先の会社の所在地の最低賃金を基準とした給与を得ることとなり、奈良県に住みながら東京都や大阪府の賃金水準で働くことが可能となる。

加えて、奈良県は約7割が山間地域ということもあり、都市地域と比べ就労できる企業が少ない上、そういった地域の居住者は、訓練を受けたい、働きたいと思っても通所自体が困難というケースもある。テレワーク就労が可能となれば、このような事情があっても働くことができる。

2 利用者ニーズの変化

前回報告した2020年12月時点のTWC利用者数は13名（うち精神6名、発達4名、身体3名）であった。一方、2021年8月現在の利用者は23名（うち精神12名、発達11名、身体0名）に変化している。内訳を見ればわかるように、精神障害者が6名から12名、発達障害者が4名から11名に増えている。事業開始当初とは利用者ニーズが変化したと考えられる。

精神障害、発達障害の利用者が増えてきた背景として、それらの障害特性とテレワークがマッチングしているのではないかということが考えられる。例えば、自閉症スペク

ラム障害がある利用者は、対面よりも画面越しの方が精神的に気楽だという感想を報告している。また、大勢の中で訓練を受けることが難しい利用者も、一対一が基本のテレワーク訓練には比較的安定して参加することができている。

またテレワークの特徴として、「ローコンテキスト」の場であることがあげられる。「ローコンテキスト」とは、コミュニケーションや意思疎通を図る際に前提となる文脈や価値観が少なく、より言語に依存してコミュニケーションが行われることを意味する。つまりテレワークは、通勤型と異なり「場の空気」を読んで行動するのではなく、できるだけ言語で表すことが求められる。この点も自閉症スペクトラム障害の特性とはマッチングしている場合が多い。

精神障害の特性とテレワークの関連では、通所訓練と比べテレワーク訓練の方が参加が安定する利用者が多く、順調に訓練日数を増加させることができている。利用者が多数いる事業所に通うよりも、自宅で落ち着いて訓練に臨める環境がストレスの軽減になり、日数や参加の安定につながっていると考えられる。また、通所利用よりも利用者と職員の対一の時間が多くなることで、不安が軽減されていることも一つの要因である。

3 株式会社テクノプロ・スマイルとの連携

東京に本社を置く(株)テクノプロ・スマイル（テクノプロ・ホールディングス(株)特例子会社）（以下「TPS社」という。）には、当法人から10名を超える利用者がテレワークで就職している。同社では年に二回の職員採用選考の試験があるが、一度不採用となっても再チャレンジする機会が与えられているのが大きなポイントである。さらに選考結果の理由がフィードバックされるので、それによって自己理解・自己分析を深め、次の応募や就職活動に活かすことができている。

TPS社のフィードバックによって、利用者はテレワーク就労に関して自身に足りない部分を知ることができ、担当職員と一緒に振り返ることで、今後のやるべきことが見えてくる。また担当職員もテレワーク就労の具体的なイメージとしてTPS社を想定しながら支援ができる。TPS社が重視するポイントは「勤務の安定性」と「他責的にならないこと」であり、職員はTWCでの利用者対応の参考にしている。

またTPS社の採用選考では、その説明会がTPS社により開催されている。この説明会はテレワーク就労の実際の情報を得る場でもあり、「働くとはどういうことか」についての利用者の意識が良い意味で変わる機会となっている。また、二次試験の模擬試験問題の提供を受けており、音声起こし、データ入力といったTPS社で必要とされる基本的な能力を訓練することができる。実際にTPS社に就職するために必要な能力が想定できるため、TWCの訓練はTPS社の説明会やフィードバックに大きな影響を受けている。

TWCでは、テレワーク支援の方法を「トップダウン型支援」と位置づけ、通所への体力や大勢の中で適切な行動を取るといった総合的な能力を高める通所型の支援方法（ボトムアップ型支援）と区別している。「トップダウン型支援」に求められるのは、テレワークにおける利用者の適性や必要なPCスキルをできるだけ早く見抜き、本人と共有しながらその能力を伸ばしていく支援である。TWCでは、タイピングなどの基礎能力、WordやExcelといったオフィスソフトへの理解、セキュリティやPC自体への知識はもちろんのこと、イラストレータやフォトショップなどのデザイン系、ワードプレスなどを使用したプログラミング系の訓練も行っている。しかし、仕事をする上で重要なことは「限られた時間の中で仕事を行う時間意識」と、「勝手な行動や自己判断をせずに適切に報連相をすること」である。

TWCでPCスキルの向上だけを目指すのではなく、時間と報連相への意識付けを行うなど、実際の職場に必要なスキルを訓練することができるのは、TPS社との緊密な連携によるところが大きい。訓練以外の連携では、例えば、管理職レベルで毎月一回合同の定例会を開き、就職者の様子や当法人のテレワーク訓練の様子などを共有している。また年に二回、定着支援の情報交換会を設け、当法人の訓練担当職員とTPS社の現場担当者が意見交換し、定着支援を充実したものにするべくコミュニケーションを取っている。

4 まとめと地方型就労支援におけるテレワークについて

テレワークという働き方の認知度は高まりつつも完全に市民権を得たとは言えないが、利用者ニーズの変化や企業の動向を見ると、精神・発達障害を抱える人たちが働くことができる方法として、今後定着していく可能性が十分にある。しかしそのためには、今までの通勤型就労を目指した訓練だけでは不十分であり、実際に異なる能力が求められているということも含めて、支援事業所と企業が連携してテレワーク就労を広めていく必要がある。今回報告した事例は、地方と都市部という関係にありながら、距離を越えて定期的に関わり合いつつ、テレワーク就労を通じて多様性のある社会の実現に向けてチャレンジしている事例で

あった。

さまざまな障害を抱えながら就労をするという意味でも、また奈良県という企業が少ない土地で暮らしていくという意味でも、さまざまな多様性を社会の中に育てていきたいという思いのもと、当法人のTWCでは、的確で安定したテレワーク支援を構築しつつ、テレワークによる訓練・就労を推し進めていく。また今後の課題として、テレワークは社会的孤立を助長するのではないかと指摘がなされることがあるが、この点についても検証していきたい。

奈良県のように就労先が少なかったり業種が限られたりする地方では、職業を選択する幅が自ずと狭まってしまう。しかしテレワーク就労は、住み慣れた地域で障害のある方の自立を可能にするという利点がある。現在のTWC利用者は大阪に近いベッドタウンに住む方々が最も多いが、この点に関しては、交通機関が整っていなかったり、不便であったりすることから就労訓練を受けられなかった方々をテレワークで就労に結びつけたいという思いからすると、残念な結果となっている。一方で人口の少ない市や町、山間地域の村では、本人のニーズの前に支援機関等にテレワークへの理解が浸透していない。そこでTWCは、まず利用者本人だけでなく、支援機関にも向けてテレワーク訓練・就労の説明会を行うこととした（2021年9月実施）。

また昨年には、東京に本社を置く株式会社D&I（以下「D&I社」という。）とテレワークに関する勉強会を行った。D&I社はダイバーシティ就労に力を入れる、障害者の人材紹介サービス業を行う企業である。D&I社との勉強会の中で気が付いた点が以下であった。障害者を対象としたテレワークの求人は通勤型の求人よりも年収が低い傾向にあり、給与はその都道府県の最低賃金×就労時間で算出されることが多い。もちろん仕事内容が専門的であったり責任を伴ったりするような業務は給与が高く設定されている場合もあるが、専門的な職歴や資格を求められない求人の方が、TWC利用者からのニーズが高くなっている。専門性が高くなくとも、雇用先が東京など大都市の企業であればその地域の賃金水準で働くことが可能なことから、テレワーク就労は奈良県のような地方在住者にとってメリットがあると言える。

【参考文献】

- 1) 青木 真兵、川端 信宏、藤田 敦子、阪本 佳央 (2021) 「コロナ禍における全利用者を対象としたテレワーク訓練の実践から」『職業リハビリテーション』34 (2), pp. 74-79.

コロナ禍における聴覚障害社員の就労状況

－オンライン環境下でのコミュニケーション－

○笠原 桂子（株式会社JTBデータサービス/JTBグループ障がい者求人事務局）

1 背景

(1) 新型コロナウイルスの流行

2020年以降、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の感染拡大により、外出自粛をする等、多くの人にとって日常生活が変化した。

企業においては、リモートワークの実施、会議やミーティングのオンライン化、時差出勤等、働き方に様々な変化があった。

(2) 新たなJTBワークスタイル

JTBグループでは、2020年10月、新たな制度を導入し、以下の5つを新たなワークスタイルに設定した¹⁾。

- ・ 時間や場所に縛られない柔軟な働き方
- ・ デジタル×リアルを駆使したハイブリッドな働き方
- ・ 社内外における交流促進により、自由闊達な風土とイノベーション創出
- ・ 業務効率化促進による生産性向上
- ・ ワークとライフのバランスにより、社員の働きがいや働きやすさの向上

(3) JTBグループの聴覚障害者雇用

JTBグループの2019年度上期の障害者雇用実態調査の結果、雇用している障害者は353名であり、うち、聴覚障害は122名と、全障害種別で最も多い34.6%を占めた。次いで精神障害57名（16.1%）、下肢障害49名（13.9%）であった。聴覚障害者を身体障害者のみの割合でみると、43.9%であった。

厚生労働省の障害者雇用実態調査²⁾によると、従業員規模5名以上の事業所に雇用されている身体障害者、約42万3千名のうち、聴覚言語障害者は約4万8千名（11.5%）であった。その調査結果と比較すると、JTBグループにおける聴覚障害者の割合は高いと考えられ、長年ほかの障害種別と比較して最も多い実態が続いてきた。

(4) JTBグループの聴覚障害社員の担務

JTBグループの事業は、ツーリズム、エリアソリューション、ビジネスソリューションの領域があり、具体的な仕事内容として、渉外営業、店頭営業、営業連携業務、仕入造成業務、一般事務等、幅広い。

その中で、聴覚障害社員は、営業連携業務、仕入造成業務、一般事務が多く、オフィスワークが中心となっている。渉外営業や店頭営業等、直接のお客様とのコミュニケーションが必要となる業務については、合理的配慮として配属を希望しない社員が多い。

2 オンライン環境下での聴覚障害社員の就労上の課題

(1) 課題の実態

コロナ禍におけるオンライン環境下での、職場での聴覚障害社員が不便に感じている事項について、JTBデータサービス障がい者相談窓口寄せられた内容を以下にまとめた。

- ・ 出社するチームメンバーが限られ、直接関わる機会が少なくなったため、聴覚障害があることの理解が進みにくく、また、覚えてもらいにくい
- ・ 在宅勤務が多く、聴覚障害・手話のことを説明する機会・認知してもらう機会がない
- ・ 出社時と違って、他のチームメンバーが忙しいかどうかの業務状況が見えないため、電話をお願いしにくい
- ・ オンライン会議では画面上で口が読めない
- ・ パソコンのスピーカーからでは音が拾えない
- ・ 情報保障が得られにくい
- ・ オンラインでの教育研修での受講不安

(2) 課題解決のための取り組み

寄せられた課題について、それぞれの就業場所での対策や会社として取り組んだ内容を以下にまとめた。

- ・ オンラインで『聴覚障害について知ろう』講座の開催
- ・ 在宅勤務前、業務内容を把握するために、打合せを実施。業務をカバーできるように、エクセルで表を作成お互いに仕事内容を把握しやすい環境を作った
- ・ オンライン会議でのUDトークの有効な使い方のマニュアルを作成した
- ・ オンライン研修時の手話通訳及びUDトークを用いた2つの手法での情報保障を実施した

3 聴覚障害社員のコロナ禍における就労状況調査

(1) 調査の対象者

JTB Diversity Week2020チャレンジドDay「チャレンジドサミット2020」に参加した障害社員に対して、コロナ禍での就労実態について事前アンケート調査を実施した。

本アンケート調査の回答者は23名であった。そのうち、聴覚障害社員14名について、分析対象とした。

なお、チャレンジドサミットとは、国際障害者デーを背景とし、全国で働く障害社員が集まり、自らのキャリアについて考える場として毎年開催しているものである。

2007年度から毎年開催しており、2020年度はコロナ禍のため初めてオンライン開催となった。

(2) 調査項目

調査項目は、以下の4問(①～④)とした。①②③は選択回答とし、④は自由記述とした。

- ① コロナ禍によって就労状況に変化があったか。
- ② 在宅等が増え、自身が勤務時の相談体制に変化があったか。
- ③ コロナ禍の働き方において、周囲とのコミュニケーションにおいて不便になったと感じるか。
- ④ どのような工夫をしてコミュニケーションをとるようにしているか。

(3) 調査結果

調査の結果、調査項目「①新型コロナウイルスによって就労状況に変化があった」は11名(78.5%)で、変化なしは3名(21.4%)と、変化があった社員が多数を占めた。

調査項目「②在宅等が増え、自身が勤務時の相談体制に変化があった」は8名(57.1%)で、変化なしは6名(42.9%)であった。

調査項目「③新型コロナウイルス発生後の働き方において、周囲とのコミュニケーションにおいて不便になったと感じる」は、8名(57.1%)で、感じないとの回答は6名(42.9%)であった。

調査項目「④どのような工夫をしてコミュニケーションをとるようにしているか」は、以下の回答があった。

- ・ 会議では板書等を活用してもらうようお願いしている
- ・ 基本的にブギーボードで筆談してもらっている
- ・ マスク常時着用で口話の読み取りが難しくなったので、Teams等を積極的に活用してコミュニケーションを取るようにしている
- ・ マスクでは表情や口が分からないので、筆談するときは今までより丁寧にやりとりするようにしている

(4) 聴覚障害社員のコロナ禍における就労実態

聴覚障害社員がオンライン環境で利点と感じていること、および職場での気づきを参加者の意見から以下にまとめた。

ア オンライン環境での利点

- ・ 営業担当者が在宅勤務になり、指示が口頭からメールになって理解しやすくなった
- ・ 在宅勤務の人のために、朝礼やミーティングの議事録が毎日メールで配信されるので情報が得やすくなった
- ・ 今までメモでもらっていた情報がメールになっていつでも確認可能になった
- ・ 在宅勤務で、通勤時間が無いため、自己啓発等の時間に充てやすく、ワーク・ライフ・バランスが充実した
- ・ チーム内のやり取り等の情報がチャットになって、見てわかるようになった
- ・ 在宅勤務の時は電話の鳴る音を気にしなくて良い。業務に集中できる

イ コロナ禍での気づき

- ・ FACE TO FACEのコミュニケーションができない中でコミュニケーション技術、表現力が進化した
- ・ コロナ禍で入社する社員に限られる中、チーム内における「情報共有の精度」が重要となってきた
- ・ 自己研鑽でのレポート課題や資格取得に向けた勉強で「考えることの重要性」を知ることができた
- ・ 在宅勤務が可能となり、様々な働き方が広がり、これまで以上に誰でも働きやすい環境になった
- ・ 障害の有無に関係なく「お互いの立場に寄り添う」ことの重要性を改めて感じた
- ・ デジタルとヒューマンの融合の重要性に気が付いた
- ・ 職場の同僚やお客様との関わり等「人とのつながりの大切さ」を実感した

(5) 考察

JTBグループで働く聴覚障害社員のうち、コロナ禍において、就労状況に変化があったのは約8割で、変化がなかった社員は、担当業務の特性によるものと思われる。

コミュニケーションの課題では、主にマスク着用による口形の読み取り不可能な状況から来るものが多く、筆談やチャット等の代替手段を活用している状況がわかった。

4 今後の課題と方向性

聴覚障害社員が企業で活躍するためには、音による様々な情報が、正確に文字や手話等、本人が理解しやすい方法で伝わるのが前提となる。しかし、オンライン環境下においては、以前の環境に比べ、コミュニケーションに関する課題が多くなり、聴覚障害社員は情報を得ることが難しくなる。

とりわけ、会議等の複数人からの意見が飛び交うシーンでは音声情報を正確に得ることが難しく、デジタル技術の活用、手話通訳の設置、チームのメンバーからの理解と支援が不可欠となる。

聴覚障害社員のキャリアをより充実させるためには、本人と企業側のコミュニケーションを活発化することにより、ニーズを把握し、様々な手法を取り入れていくことが重要である。今後もより多角的に方法を検討していきたい。

【参考文献】

- 1) 株式会社JTB：「新たなJTBワークスタイル」の実現に向け新制度を制定～ふるさとワーク制度、勤務日数短縮制度、副業ガイドライン、ワーケーション勤務～、JTBニュースリリース、(2020)
- 2) 厚生労働省：平成30年度障害者雇用実態調査結果報告書、5-7、(2019)

【連絡先】

笠原 桂子 e-mail: keiko_kasahara@jtb-jds.co.jp
株式会社JTBデータサービス/JTBグループ障がい者求人事務局

ジョブコーチ支援における リラクゼーション技能トレーニングの活用について

○柳 恵太（山梨障害者職業センター 障害者職業カウンセラー）

1 はじめに・目的

山梨障害者職業センターでは令和2年度当初のコロナの影響を受け「家でもできる&職場でもできるストレス・疲労の対処法紹介～リラクゼーション編～」¹⁾の映像資料（DVD）を作成し、職業準備支援やリワーク支援に限らずジョブコーチ（以下「JC」という。）支援でもリラクゼーション技能トレーニング（以下「リラクゼーション」という。）を活用している（令和2年4月～令和3年6月にJC支援〔フォローアップ含む〕を実施した38名中14名：知的障害1名、精神障害7名、発達障害5名、高次脳機能障害1名）。本稿では活用の仕方等について報告する。

2 「家でもできる&職場でもできるストレス・疲労の対処法紹介～リラクゼーション編～」：40分16秒（全編）

(1) 呼吸法：2分40秒

○方法：「息を口から吐き、鼻から吸う」という動作を腹式呼吸で意識的にゆっくりと行い、呼吸を整える。

○効果：心拍を安定させたり、気持ちを落ち着かせ、リラクセスやリフレッシュを促す。

○備考：1～2分で、場所を問わず実施可能。

(2) 漸進的筋弛緩法：12分30秒

○方法：骨角筋を緊張させ（筋肉に力を入れ）、その直後に弛緩（脱力）させることを繰り返す。

○効果：各部位（両手・前腕・上腕、頭部、頸部、肩、胸部・上背部）の力が抜け、リラクセスしている感じを味わい、身体全体のリラクセスが得られる。

○備考：全身通すと30分程度必要。力を入れる際は60～70%程度で、力を抜くときは一気に抜き「じわ～」という余韻を感じる。身体的特徴（肩こり、腰痛、障害）に注意し、力を入れ方を加減し、脱力だけ行うこともある。

(3) ストレッチ：18分49秒

○方法：身体（首、背中、肩、上半身、目）の様々な筋肉を伸ばし、緊張した筋肉を和らげる。

○効果：①筋肉が柔軟になる、②血行が良くなる、③疲労感が和らぐ、④緊張やストレスが軽減される。

○備考：場所を問わず実施可能。

3 実践例

(1) 呼吸法：7名（図1）

○事例：20代 女性 双極性感情障害 専門的技術的職業

○特徴・状況：繁忙時、時間が迫る時、単独作業時等にプレッシャーを感じやすい。アサーションだけでは即時

性・速効性にやや欠け、周囲へ相談できなかった。

○結果・効果：JCから口頭で呼吸法を紹介・実践。気持ちを切り替え落ち着いて判断してアサーションに繋げ、対象者から周囲へ相談できるようになり、周囲も対象者の特徴に対する理解を深めるきっかけとなった。

○備考：「呼吸法」と言わず「緊張を解きほぐすために深呼吸しましょう」と声かけすると取り組みやすくなる。

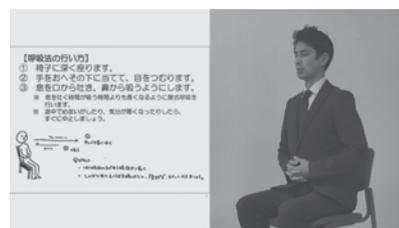


図1 呼吸法

(2) 漸進的筋弛緩法：4名（図2）

○事例：30代 男性 心因性による慢性斜頸 事務的職業

○特徴・状況：同じ姿勢で続ける事務作業や、職場での緊張・気疲れにより、首や肩に痛みが発生する。

○結果・効果：対象者が映像資料を自宅で視聴・試行。肩の漸進的筋弛緩法と目のストレッチに効果を感じ、職場で休憩時間に実施。対象者から「肩が軽くなり、気分も良くなる」等の感想が得られた。また、デスクの高さや配置の見直し、疲労度確認等のラインケアに繋がった。

○備考：職場では対象者が効果を感じる身体の一部だけ実施することが多い。実施後にゆっくりと余韻を感じたい方や、余韻に入り込みだるさを感じる方もいるので、時間を十分に取ったり、効果を確認する必要がある。

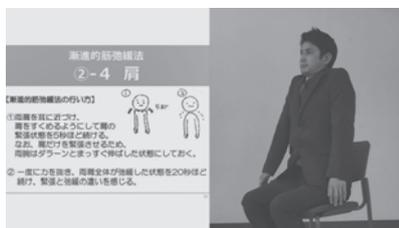


図2 漸進的筋弛緩法（肩）

(3) ストレッチ：9名（図3）

○事例：40代 男性 てんかん 事務的職業

○特徴・状況：デスクワークで書類作成等続けることで、身体の一部（目、肩、腰等）が疲労し、痛みが発生。

○結果・効果：JCが対象者へ紙資料を渡し、職場でJCと

ともに実践。対象者から「体の痛みが減った」「眠気も取れて、集中力が回復する」等の感想が得られた。事業所担当者へ共有したところ、オーバーワークにならないように作業ペースを見直す機会に繋がった。

- 備考：3つのリラクゼーションのなかでは最も多く紹介。身体の一部に疲労を感じる方や休憩時間にうまく気分転換できない方にお勧め。職場環境（周囲の目、雰囲気等）の都合でデスクにて実践しにくい場合は、休憩室や空きスペースを活用して実践することが望ましい。

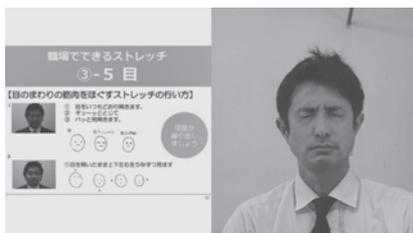


図3 ストレッチ（目）

4 考察

(1) 有用性

ア 基本的側面

リラクゼーションは身体面へのアプローチであるが、心理療法等の精神面へのアプローチに比べて手軽に取り組みやすい。まずは対象者が効果を感じるリラクゼーションを実施したり、負担にならない範囲で試しに1週間程度実施し、効果が現れるか観察し継続を検討することが望ましい。

イ 映像資料（DVD）

映像資料は紙資料と比べて具体的に教示され、映像内でも視覚的な教示内容と口頭指示での実演を分割表示する工夫をしたため、理解や実践が促進されやすくなる。また、JCが職場で教示するだけでなく、対象者が自宅等で繰り返し練習でき、対象者・JCともに時間を有効活用できる。

ウ 障害別の活用目的

知的障害の方は勤務疲労に伴う腰痛等の予防・緩和のため、精神障害の方は職場での緊張をほぐすため、発達障害の方は自身で気づきにくい疲労の蓄積を未然に防ぐため、高次脳機能障害の方は脳疲労を軽減しリフレッシュするために、リラクゼーションを活用することが多い。

エ 雇用管理

昨今職場のメンタルヘルス向上の取り組みが注目されているが、土台となるフィジカルヘルスも重要である。リラクゼーションの実践によりストレス・疲労が軽減され、集中力が回復し、メンタルヘルス・フィジカルヘルスが向上することで効率性や生産性も向上し、障害者雇用の継続や、職場環境の改善に繋げる機会になると考えられる。

(2) 活用のポイント

ア 事前準備

リラクゼーションの経験がない方は具体的なイメージが

持たず、実践に移しにくい（特に漸進的筋弛緩法に多い）。そのため口頭での教示だけでなく、JCが見本を示しながらともに取り組んだり、映像資料等で具体的なやり方を伝えることで、実践に至るハードルが下がる。

また、就職前・就職後に関わらず、例えば職業準備支援として1～2カ月の期間で週1回程度障害者職業センターへ通所して練習したり、職場や自宅でルーティンを決めて、リラクゼーションを習得・実践することも一案である。

イ 事業所担当者・主治医への共有

リラクゼーションは手軽に取り組みめる半面、セルフケア・ラインケアの有効な方法として見落とされやすい。就職時やJC支援実施時だけでなく、JC支援終了時にも「安定した継続勤務のポイント」等として有効性を事業所担当者へ共有し、継続を図ることが望ましい。

また、リラクゼーションの活用を契機に、勤務状況やストレス・疲労、対処・配慮等を主治医へ共有し、専門的な意見をもらう体制を築くことが望ましい。

(3) 留意事項

ア 実施条件

リラクゼーションを職場で実施する際には、①場所（作業場所もしくは離れた場所）、②時間（勤務時もしくは休憩時）、③種類（効果があり実用的なもの）、④頻度・タイミング（ストレスや疲労が溜まるのはいつか）、⑤安全性（職場環境を踏まえ配慮が必要か）、等を確認して実施することが望ましい。これらを見誤ると対象者から「勤務中なのに申し訳ない」、事業所担当者から「勤務に集中してほしい」等の意見に繋がるおそれがある。

イ 医学モデルではなく社会モデル

ストレス・疲労は対象者が感じ、リラクゼーションは対象者が行うため、対象者にストレス・疲労の原因や責任が帰属されやすくなる（医学モデル）。対象者にストレス・疲労が発生していることを事業所担当者へも共有し、職場全体の問題として対象者とともに原因を整理・分析し、対処・配慮等の検討に繋げることが望ましい（社会モデル）。

5 おわりに

リラクゼーションのみでのストレス・疲労へ対処することは難しく、根本的な解決手段でもない。リラクゼーションは「一次予防」として対象者が取り組みストレス・疲労を未然に防ぐとともに、活用を契機に「ゼロ次予防」として事業所担当者とともにリラックスして働きやすい職場環境を検討することが、JC支援におけるリラクゼーションの活用の本質であると考えられる。

【参考文献】

- 1) 障害者職業総合センター職業センター『発達障害者のためのリラクゼーション技能トレーニング～ストレス・疲労のセルフモニタリングと対処方法～』、「支援マニュアル№10」, (2014)