

# 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。

- ・ 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見ると、43.9%であった。

厚生労働省の障害者雇用実態調査によると、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、JTBD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の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
- る
- ・ 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。