

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）。

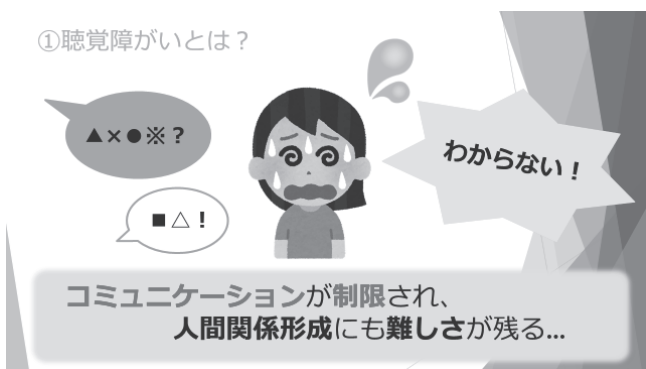


図1 聴覚障害のある行員が作成したプレゼン資料

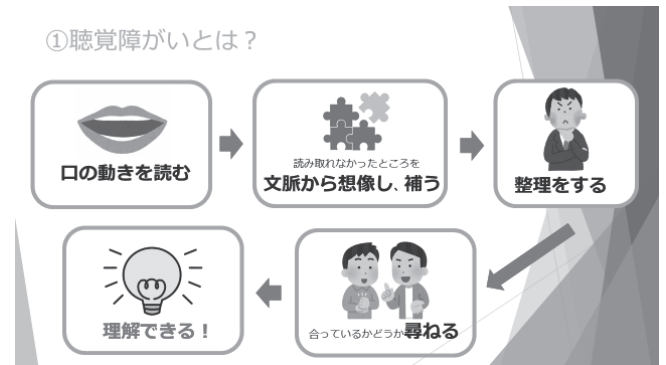


図2 聴覚障害のある行員が作成したプレゼン資料

(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）。

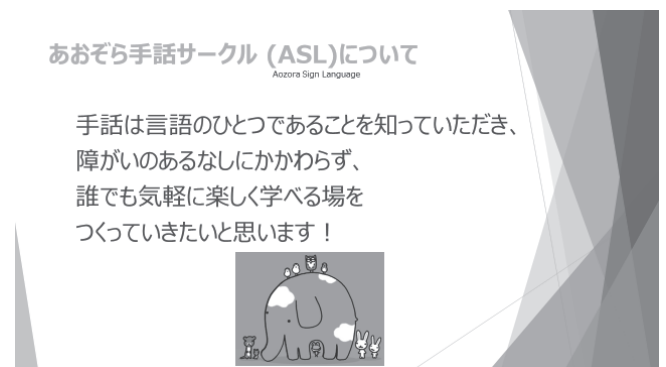


図3 あおぞら手話サークル (ASL) 紹介資料

(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）。



サンプル（必要に応じて編集ください）



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