

# 「チャレンジドサポーター コミュニケーション力強化プログラム」の 運用と工夫

ーコロナ禍での聴覚障害者の職場定着を目指してー

○ 笠原 桂子

(株式会社JTBデータサービス/JTBグループ障害者求人事務局)

## 1. 背景

厚生労働省の障害者雇用実態調査（厚生労働省：2019）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。

聴覚障害者の雇用においては、雇用者側・当事者側の両者の課題として、コミュニケーション不全など、様々な指摘がされている（打浪文子，北村弥生：2011. 水野映子：2007）。しかしながら、コミュニケーション障害を改善する策を講じている企業は半数にとどまっていると報告されている（水野映子：2007）。

また、特に若年の聴覚障害者の就労においては、職場帰属意識や職能充実感に加え、支援関係が満足度を構成すると考えられており（笠原桂子，廣田栄子：2016）、聴覚障害者の定着支援には、職場での支援体制とコミュニケーションが重要と考えられる。

## 2. JTBグループの障害者雇用と定着支援

JTBグループの2021年度の障害者雇用実態調査の結果、雇用している障害者は296名であり、うち、聴覚障害は114名と、全障害種別で最も多い38.5%を占めた。聴覚障害者を身体障害者のみの割合で見ると、50.2%であった。これはほかの障害種別を比較しても大多数を占め、JTBグループの障害者雇用促進と社会貢献の観点から、聴覚障害者の定着支援が、重要と考えられてきた。

また、障害のある社員が活躍できる環境を構築することがJTBグループの成長戦略と位置付けられており、障害社員を対象に2007年度より実施してきた「チャレンジドサミット」において、特に聴覚障害社員から、毎年「コミュニケーション」が職場での課題として挙げられ、当事者の大きな課題であると認識してきた。

なお、弊社では、障害のある社員のことを、「チャレンジド」とあらわすことがある。

一方で、聴覚障害者のサポーター社員向けには、2011年度より、職場でのコミュニケーションを必須とした「チャレンジドサポーターコミュニケーション力強化プログラム」を実施し、活躍できる職場環境の構築を目指してきた。

### 3. プログラムの目的

本プログラムの目的は、以下の通りである。

- サポーター社員が、チャレンジドの中でも特に相互理解のためのコミュニケーションが難しいとされる「聴覚障害者」との具体的なコミュニケーションスキルを身につけることで、聴覚障害者の能力発揮と定着率向上を目指す。
- 相互理解を深めることで、多様な社員の働く環境を整備する。

### 4. 対象者

新入社員及び異動などで聴覚障害の社員を初めて指導するサポーター社員（指導社員・メンター・上司・同僚等）を対象とし、希望制とした。

## 5. 方法

社内イントラネットに、プログラム受講に必要な資料を掲載した。対象者はそれぞれ資料をダウンロードし、受講を開始した。課題の提出先はJTBグループの特例子会社とした。また、提出先には相談窓口を設置し、直接相談可能とした。

プログラム内容は、以下の通りである。

- ・第1回：聴覚障害を知る
- ・第2回：聴覚障害者とのコミュニケーション
- ・第3回：課題解決に向けた職場内共有と環境の整備

テーマの終了毎に課題の提出を求め、第2回・第3回はフィードバックを行った。

## 6. 実施状況：2016年度と2021年度実施状況の比較

2016年度（笠原桂子：2016）は、18個所の職場から32名の参加者があり、対象の聴覚障害者は15名であった。2021年度は、14個所の職場から44名が参加し、対象の聴覚障害者は16名であった。参加箇所、対象の聴覚障害者については大きな数の変化はないものの、受講人数については増加がみられた。

これは、以前は一人の聴覚障害者に対し、サポーターは数人という風潮があったものの、JTBグループが2017年に設定した「JTBグループ障害者雇用の考え方：3つの約束」の「全社員との約束：すべての社員は「障害」は様々であることを認識し、対話を尊重しながら働きがいのある職場を相互で構築します」という考え方によって、現在は聴覚障害者が働くチームや職場全体で取り組むという意識が共有され、より聴覚障害者が働きやすく活躍できる職場を目指すという方向に変わってきている背景による影響と考えられる。

## 7. プログラムの課題と改善

本プログラムの運用にあたり、毎年参加者から寄せられる意見や課題、環境変化による課題について改善を行った。

### (1) コロナ禍での課題

コロナ禍及び新たなJTBワークスタイルの設定により（笠原桂子：2021）、働き方に様々な変化があったため、全員が社内に集まる日が少なく、第3回のチームでのミーティングがなかなか実施できないという課題が浮かび上がった。

そのため、JTBグループで利用しているMicrosoft Teamsの字幕機能を使用することを推奨し、使用方法のマニュアルを作成、受講者に周知することで、リアルに集まらなくともミーティングが開催可能となった。

### (2) 運用の課題

受講者からの意見及び運用上で出てきた課題について、以下のように見直し、よりスムーズに受講できるよう工夫と変更を行った。

- チャレンジド用振り返りシートに否定疑問文があり、理解しにくい→類似質問に統一し、該当設問は削除。
- 第2回については、個別のコミュニケーション方法のすり合わせが重要だが、提出レポートでは業務内容に終始しているものが多い→テキストに「コミュニケーション方法の確認」を加筆。
- アンケートがWordでの提出のためフローが煩雑→Microsoft Forms（オンライン集約方式）に移行。

## 8. 事後アンケート：2016年度と2021年度実施状況の比較

本プログラム終了後のアンケート結果について、サポーター社員からは、「自身と対象聴覚障害者との関係に変化があった」が2016年度90%、2021年度92%。「組織全体での変化があった」が2016年度95%、2021年度82%。「プログラムが役に立った」が2016年度と2021年度ともに100%であった。2016年度との比較では組織全体での変化において、評価が低くなっていた。一方で、当事者アンケートにおいては、「サポーターとの関係に変化があった」のは2016年度100%、2021年度94%。「組織全体での変化の実感」は2016年度92%、2021年度56%であった。特に組織全体での変化の実感は2016年度と比較して低下した。

組織全体での変化がないと回答した2021年度のサポーター社員(N=6)の理由記述において、組織全体での理解浸透不足が2名、コロナ禍の影響という回答が2名であった。当事者の社員(N=7)では、職場全体への理解浸透不足が4名、もともと職場の環境が良いという回答が2名であった。



## 9. 今後の課題

プログラムの効果が、聴覚障害社員である当事者とプログラム受講者のみに留まらないよう、職場全体への共有と浸透を促すための有効な方法について検討したい。

また、職場でのコミュニケーションの改善によって、聴覚障害社員が働きがいをもって職場で活躍できるよう、継続したフォローを実施し、長い職業人生を見据えた、さらなる定着支援・活躍支援への取り組みを進めていきたい。

【参考文献】

- 1) 厚生労働省『平成30年度障害者雇用実態調査結果報告書』, (2019),p. 5-7
- 2) 打浪文子, 北村弥生『大学で情報保障を利用した聴覚障害者の職場における状況と課題』, 「国立障害者リハビリテーションセンター研究紀要31」(2011),p.43-46
- 3) 水野映子『聴覚障害者の職場におけるコミュニケーション』, 「ライフデザインレポート(182)」(2007),p.4-15
- 4) 笠原桂子, 廣田栄子『若年聴覚障害者における就労の満足度と関連する要因の検討』, 「Audiology Japan 59」(2016),p.66-74
- 5) 笠原桂子『「チャレンジドサポーター コミュニケーション力強化プログラム」－聴覚障害者の職場定着を目指して－』, 「第24回職業リハビリテーション研究発表会 発表論文集」(2016),p.132-133
- 6) 笠原桂子『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－』, 「第29回職業リハビリテーション研究発表会 発表論文集」(2021),p.78-79

【連絡先】

株式会社JTBデータサービス/JTBグループ障害者求人事務局

笠原桂子 mail:keiko\_kasahara@jtb-jds.co.jp