



ツナガル・ブック™

聴覚障がいについて

ツナガル・ブックの目的

現在、様々な企業で障がいのある人が働いています。

しかし、障がいのある人がどんな特性を持ち、それによって起こる困りごとはどんなことがあるのか、などを詳しく知らない人がほとんどではないでしょうか。

障がいのある人も、自分以外の障がいのことはよく知らないことも多いです。

お互いに「ともに働く」ことを考えると、「障がい」のことをお互いに共有しておいたほうが「知らないことによる誤解や食い違い」を最小限に抑えることができると考えます。

そして、それは障がいのある人が社会の中で安心して働けることに繋がります。

そこで、企業で働く皆さんが障がいについて色々と知ることができるよう、ツナガル・ブックを作成することにしました。

皆さんがこのツナガル・ブックを活用することで、より良い職場環境に繋がることを願っています。

合わせて社員個別の「ツナガル・シート」(P38「補足 ツナガル・シートも活用して円滑な職場環境を！」)も参考にしてください。

ツナガル・ブックの表記について…NTTテクノクロスでは、下記、①、②、③の内容から「障がい」表記としています。

- ① 改正障害者差別解消法の付帯決議(第204回国会閣法第59号 附帯決議^{※1})に、「法令等において用いられている「障害者」のうかんむりの「害」の字を、石へんの「碍」とし、又は、ひらがなの「がい」とするかどうかについての検討に資するため障害当事者の意向や世論の動向を把握すること」と記載されており、その結果、**2017年世論調査の資料^{※2}**では、70歳以上では、「障がい」がふさわしいとした回答は、28.4%にとどまりましたが、それ以外の世代では、ひらがな表記は40%を超える支持を集め、若年層ほど「障害」ではなく「障がい」を好む傾向だということを確認しています。

- ② NTTでは、「障害者」の「害」表記は負のイメージ、良くないイメージがある、不快な思いをもつ人がいるなどから、文章などにおいて「障害者」の「害」表記について、ひらがな表記の「がい」としています。^{※3}
- ③ 当社の社員にヒアリングし、「障がい」の記載について確認しました。

※1 参考文献:改正障害者差別解消法の付帯決議(第204回国会閣法第59号 附帯決議) 2021年5月
https://www.shugiin.go.jp/internet/itdb_rchome.nsf/html/rchome/Futai/naikaku289A8D5CDD9AE049492586B9002C70D8.htm

※2 参考文献:「障害者に関する世論調査」の概要 2017年9月
<https://survey.gov-online.go.jp/h29/h29-shougai/gairyaku.pdf>

※3 参考文献:NTTサイトの編集方針 2023年4月
<https://group.ntt.jp/csr/editorialpolicy/>

目次

1.	<u>はじめに(ツナガル・ブックの説明)</u>	3
2.	<u>聴覚障がいとは</u>	4
3.	<u>聴覚障がいの種類と聴こえ方の違い</u>	10
4.	<u>聴覚障がい者との会話時の配慮</u>	16
5.	<u>聴覚障がい者とともに働く時の配慮</u>	21
	・ <u>仕事上でのやり取り時</u>	23
	・ <u>会議時(対面/オンライン)</u>	26
	・ <u>研修時/緊急時</u>	27
6.	<u>口での会話のコツ紹介</u>	28
7.	<u>筆談での会話のコツ紹介</u>	31
8.	<u>補足</u>	34
	・ <u>補聴器とはどんなもの?サポートは何が必要?</u>	35
	・ <u>人工内耳とはどんなもの?サポートは何が必要?</u>	36
	・ <u>簡単な手話を覚えてみよう</u>	37
	・ <u>ツナガル・シートも活用して円滑な職場環境を!</u>	38
9.	<u>おわりに</u>	39
	・ <u>よくある質問</u>	40

1. はじめに

■ ツナガル・ブックー聴覚障がいーの説明

聴覚障がいは単純に「耳が聴こえない」というだけではなく、人によって聴こえ方や困ることはさまざまです。

そして、聴覚障がい者は日ごろから「口の読み取り」「補聴器または人工内耳を使っての聴き取り」「手話」「筆談(文字)」などあらゆる方法で聴者とコミュニケーションを取りながら生活しています。

しかしながら、

「補聴器・人工内耳を付けているのであれば、聴き取りはできるでしょ」

「口の読み取りができるなら、手話や筆談はしなくてもいいよね」

「口の読み取りや聴き取りをもっと頑張ってよ」

「なぜ日本語がうまく書けないの？」


などなど色々な誤解が生まれ、そこから聴こえる人たちとのズレが起こり、皆さんと円滑に仕事ができなくなることが多いのも聴覚障がいです。

特に近年ではコロナ禍でマスクをしたまま話す人が増えたことによって今まで以上に口が読めなくなり困っている聴覚障がい者もいます。
(マスクを外してと言いつらくて悩むことも…)

そこで、このツナガル・ブックでは聴覚障がい者のことを知っていただくため、聴覚障がいの種類や聴こえ方の簡単な知識、会話時の配慮、職場でともに働く時の配慮などをまとめました。

皆さんの職場において聴覚障がい者とのコミュニケーションや職場環境の向上に活用していただけることを願っています。

※このページ以降、聴者＝健聴者／耳が聴こえる人、として定義します



私たちのことを
色々知りたいな



左側⇒「こんにちは」
右側⇒「頑張ろう」の手話です



2. 聴覚障がいとは

聴覚障がいとは（1/5）

1. 耳が聴こえない（聴こえにくい）という障がいです
2. 補聴器・人工内耳※は聴者と同じように聴こえるとは限りません
3. 「音が聴こえる」と「音の判別ができる」は違います
4. 口の読み取りで相手の話を理解することは実はとても大変です
5. 情報が入らない・コミュニケーションがしづらい障がいでもあります
6. 「片耳難聴」という障がいもあります
7. 最近知られている障がいとして「APD（聴覚情報処理障がい）」もあります

※ 人工内耳…耳の後ろ上部辺りの頭の中に磁石など機械を埋め込みそこに補聴器に似た機械をつけるという手術をし、聴こえの補助をするというものです。
ただし手術をすれば必ず聴者と同じように聴こえるとは限らず、平均5～10年ほどの訓練が必要になります。

また訓練をしても聴者と同じ聴こえ方にはなれないため、人工内耳の人たちに対しても配慮は必要になってきます。
P36「補足 人工内耳とはどんなもの？サポートは何が必要？」参照

聴覚障がいとは (2/5)

特に今はコロナ禍のため、マスクをしたまま話す人が増え、余計に聴き取りにくくなり困っている人は多いです

1. 耳が聴こえない(聴こえにくい)という障がいです

- 「ろう者／難聴者」…耳が聴こえない、または聴こえにくい人
「中途失聴者」…事故や病気などで途中から聴こえなくなった・聴こえにくくなった人
「片耳難聴」…事故や病気、または生まれつき片耳だけが聴こえない、または聴こえにくい人
- 補聴器や人工内耳を使えばある程度は聴こえる人でも、何の音か、誰が何を言っているのかの判別が難しいという人もいます。
また、補聴器(人工内耳)をつけても全く聴こえない人もいます。

Point !

共通しているのは、全員が「聴者と同じようには聴こえない」ということです。
そのため、障がいの重い軽いに関係なく「聴こえない」ということを念頭に置いて接していただくと助かります。

2. 補聴器・人工内耳は聴者と同じように聴こえるとは限りません

- 聴覚障がい者は「カクテルパーティー効果※」が弱かったり、働かなかったりします。
また、補聴器・人工内耳は雑音も一緒に拾ってしまうため、障がいが軽い人でも騒音下だと聴き分けが難しかったり、会議などの複数人で会話をするときは難しい(苦手な)ことが多いです。

※ カクテルパーティー効果…騒がしい場所でも自分が必要としている情報を無意識に選別し聴き取っていること

Point !

補聴器や人工内耳をつければ聴者と同じように聴こえるようになるとは限らず、聴き取れたとしても「正しく聴き取れたのか」という不安をいつも抱えていることを知っていただき、その上で対応していただくと嬉しいです。

聴覚障がいとは（3/5）

中途失聴者は口の読み取り訓練を受けていない人が多く、そのため口の読み取り自体が困難な人もいます

3. 「音が聴こえる」と「音の判別ができる」は違います

- どんなに障がいが軽くても、**聴者と同じように聴き取り、何の音かを理解することは難しいことがあります。**
- 音だけでなく、**人の声の判別は更に難しい**ため、障がいが軽い人でも聴き取りには相当な集中力とエネルギーを使います。それだけでかなり精神力を消耗することがあり疲れやすいです。

Point !

聴覚障がい者は「何が聴き取れて何が聴き取れていないか」も分からないことがあるため、話している時にも「聴き取れてないかな？」と感じた時は**筆談**などでフォローもしていただけると嬉しいです。

4. 口の読み取りで相手の話を理解することは実はとても大変です

- 障がいの有無に関わらず、誰でも初めて話す専門用語を認識、理解することは大変難しいことです。そのため、聴覚障がい者が口を読み取ることだけに任せきりだと重大なインシデントが起こりやすいです。
- 聴覚障がい者が「相手はこう言っていた」と捉えていても実は間違っていたというケースもあります。そのため、「口の読み取りだけで通じた」と思うと誤解を生む恐れがあります。

Point !

聴覚障がい者の口の読み取り力だけに頼らず、筆談やチャット、身振り手振りなどの見える方法も活用して「**お互いに歩み寄る**」気持ちを持っていたけると嬉しいです。

聴覚障がいとは (4/5)

5. 情報が入らない・コミュニケーションがしづらい障がいでもあります

- 「コミュニケーションの工夫(筆談・身振り手振り・口の読み取り・手話など)」が重要です。
- 雑談の中で仕事に関する様々な情報が入っていることがあり、その情報量の差が仕事にも影響することがあります。
(例えば聴者の間ではすでに共有されている情報でも、聴覚障がい者は知らないままなど)
そこから孤立感を感じることも多々あるため、**得た情報はなるべく「本人に直接」共有していただくと助かります。**

Point !

性格や状況にもよりますが、会話に入りたくないのではなく「話の内容が分からないから入れない」こともあります。
「一人でいたい」「あなたを避けている」というわけではないと捉え、**こまめな声掛けをお願いします。**

6. 「片耳難聴」という障がいもあります

- 片耳が聴こえない(聴こえにくい)だけでも色々と大変なことがあります。
例えば、片耳だけでも**方向感覚が狂う**ため、物を落としてもどの方向に落ちたかの判別が難しいことがあります。
他にも、正面に立って話しても聴き取れないことがある、複数人との会話が難しいなどのさまざまな困りごとがあります。

Point !

例えば右耳が聴きやすい人を相手に話すときは、**右側に立って話すなどの配慮**をお願いします。

聴覚障がいとは (5/5)

7. 最近知られている障がいとして「APD(聴覚情報処理障害)」もあります

- ろう者・難聴者とはまた違う障がいで、聴力は正常であるにもかかわらず、聴き取りに問題があるという障がいです。
- 聴覚の神経系の問題(=APD)として捉えられてきましたが、近年では認知系システムの影響もあると分かってきています。
- 発達障がいを持つ人に多い障がいで、例えば不注意傾向など何らかの特性がある場合、認知的なバランスが崩れ、聴き取り困難に繋がることが多いと言われています。
- 雑音が多い場所や長い話になると注意して聴くことが難しいなどの困難があります。

Point !

※APD＝聴覚情報処理障害
APDの人にも**文字情報(字幕・音声認識・筆談・チャットなど)**での支援をお願いします。

ご理解よろしく
お願いいたします！



補足

聴覚障がい者の中には日本語が苦手な人もいます。(例えば、「てにをは」の助詞の誤った使い方や、文脈が矛盾するなど)

主な理由として、聴者は赤ちゃんの頃から耳に日本語が自然と入ってくることで何もせずとも話せるようになりますが、聴覚障がい者はそれができないため、幼少期から読み書き・口の読み取り・補聴器や人工内耳を通しての聴き取り・発音の訓練をしなければなりません。

そして、その訓練は困難を極めるのと、特に発音、聴き取りは障がいの重い軽いにも関係することがあるため、人によっては難しいこともあります。それは「訓練が足りなかった」「本人の努力が足りなかった」ということではありません。

また、日本語が苦手な人でも手話だと体系立てて話せる人は多いため、知能が劣っているわけではありません。

「日本語の読み書きが難しい人には仕事ををお願いするのも難しい」などの先入観をもたずに、まずは聴覚障がい者本人と話し合ってお互いにとって良い方法を考えていただければ幸いです。



3. 聴覚障がいの種類と 聞こえ方の違い

聴覚障がいの種類と聴こえ方の違い (1/5)

1. 感音性難聴 (かんおんせいなんちょう)

2. 伝音性難聴 (でんおんせいなんちょう)

3. 混合性難聴 (こんごうせいなんちょう)

- 聴覚障がいには、大きく分けて3つあります。他にも
 - ・老人性難聴(=高齢難聴)
 - ・全ろう(補聴器を付けても音が聴こえない)もありますが、ここでは割愛します。
- それぞれ「聴こえ方」が違ってきます。ここでは、左記3種類の難聴について説明します。

聴覚障がいの種類と聴こえ方の違い (2/5)

感音性難聴(かんおんせいなんちょう)

●聴者にはこう聴こえていることが…

明日は雨です。

傘を持って出社をお願いします。



●補聴器や人工内耳を付けた場合でも
聴覚障がい者にはこう聴こえているのです

重度の場合 v r n U ら u&8r
 ん x % % \$ # ""

軽度の場合 あし' # はあれす
 かせをほってちゅっちゃおねがいちます

- 音の判別ができません・難しいです
- 複数の音の聴き分けができません・難しいです
- 「音が聴こえる」ということと「音の判別ができる」ことは別です
 - 分かりやすく言えば、聴者は目をつぶった状態で耳だけで聴き取っても相手が何と言っているのかわかりませんが、感音性難聴者の場合はどんなに障がいの程度が軽くても**耳だけで相手の話を聴き取ることは難しいです。**
 - 聴き取れた言葉、読み取れた口の形などを頭の中で照らし合わせながら話を聴いているため、頭の中で常に推理ゲーム(またはパズル)をしているようなものです。(P29「口での会話のコツ紹介」参照)
 - 補聴器・人工内耳をつけていても自然と聴き取れることは少なく、常に集中した状態での聴き取りが必要になってきます。
 - **常に集中していることが多いので疲れやすく、午後以降になると聴き取り力が低下することがあります。**

聴覚障がいの種類と聴こえ方の違い (3/5)

伝音性難聴(でんおんせいなんちょう)

●聴者にはこう聴こえていることが…

明日は雨です。

傘を持って出社お願いします。



●補聴器や人工内耳を付けた場合でも
聴覚障がい者にはこう聴こえているのです

明日は雨です。

傘を持って出社お願いします。

- 音が小さく聴こえる難聴です
- 音を大きくすれば聴こえることが多いです

聴覚障がいの種類と聴こえ方の違い (4/5)

混合性難聴(こんごうせいなんちょう)

- 聴者にはこう聴こえていることが…

明日は雨です。

傘を持って出社をお願いします。



- 補聴器や人工内耳を付けた場合でも聴覚障がい者にはこう聴こえているのです

明日&"#です。

 <§お願いです。

- 感音性と伝音性が混じった難聴です
- 音がくぐもって聴こえることが多いです
 - もし伝音性の特徴が大きければ補聴器(人工内耳)の効果は大きいですが、感音性の特徴が大きい場合は補聴器(人工内耳)はたいして意味がなくなります。
 - 感音性の特徴が大きい場合、感音性難聴と同じだと思ってください。

聴覚障がいの種類と聴こえ方の違い（5/5）

一般的な聴覚障がいは

「**感音性難聴**」が

大半を占めます

- 全ての聴覚障がい者に対して
視覚的な支援※も心掛けてほしいです
 - 伝音性・混合性の場合には人によっては補聴器・人工内耳の効果は大きいですが、誰が感音性なのかは外からでは分かりません。そのため障がいの種別に関係なく、誰に対しても視覚的な支援があった方が助かります。
 - 「補聴器(人工内耳)をしているから聴こえているだろう、大丈夫だろう」と思わないでください。

※ 視覚的な支援…文字でのサポート、手話、字幕、チャット、筆談、身振り手振りなど視覚的に分かる伝達方法



4. 聴覚障がい者との 会話時の配慮

聴覚障がい者との会話時の配慮（1/4）

1. 視線を合わせてから会話を始めてください
2. 口元の動きが見えるように話してください
3. 複数人での会話の時も配慮をしてください
4. 「話せる」＝「聴こえる」ではないことを意識して話してください
5. 一対一でも口の読み取りを過信しないでください

苦手なことは人によって、また、障がいの程度（重い、軽い）によっても色々ですが、ここでは多くの人たちに共通していることをピックアップしました。

聴覚障がい者との会話時の配慮（2/4）

1. 視線を合わせてから会話を始めてください

- 後ろから声をかけられても分かりません／分かりづらいです。
どこかから何か音がするな、などは分かることもありますが、それが自分への呼びかけかどうかの判別が難しいためです。
そのため、後ろから声をかけられたことに気づかず「聴こえてないふりをして無視した」と誤解されることがあります。

Point !

聴覚障がい者を呼ぶときは**目の前で手を振って呼ぶ**、話すときは**目の前に立って目を合わせてから話す**など意識していただけるようお願いいたします。

2. 口元の動きが見えるように話してください

- よく、耳元で話せば大丈夫と思って耳の近くで大声を出す人がいますが、ある程度聴き取れる聴覚障がい者は口を読み取ることも合わせて、相手の話を聴き取っていることが多いため、困ってしまうことが多いです。
（伝音性難聴・老人性難聴であれば耳元で話した方が伝わりやすい場合もありますが、感音性難聴の場合は耳元で話されても口が見えないため何を言ってるのかの把握が難しいです。）

Point !

耳元で大きな声で話した方が聴き取りやすい人とそうではない人がいることを意識し、一般的には**相手に口元の動きが見えるようにして話して**いただけた方が助かります。

聴覚障がい者との会話時の配慮（3/4）

3. 複数人での会話の時も配慮をしてください

- 補聴器・人工内耳はカクテルパーティー効果が弱かったり働かなかったりするため、障がいが軽い人でも複数人での会話の聴き取りが難しくなります。
- 口の読み取りの場合も、「誰が話しているのか」を探してその人の口を読み取って…など負担が大きいです。その場合は会話の把握もワンテンポ遅れてしまい結局分からなくなることがあります。
そのため複数人での会話についていけず、取り残されることもあります。

Point !

会議や懇親会など複数人がいる場所で会話するとき是一对一での会話と同様に、近くに寄って顔を見て話す、また筆談や身振りなどをお願いします。

4. 「話せる」=「聴こえる」ではないことを意識して話してください

- 聴覚障がい者の中には、流暢に話せる人もいますが、「話せている」=「聴こえている」とは限りません。しかし、聴者の中には「話せるということは聴こえているのだろう」と勘違いしてしまい、配慮なしで話してしまう人もいます。また、最初はゆっくり話していても、徐々にスピードが速くなってしまいう人も多いです。それでも、聴覚障がい者は話の腰を折るのは申し訳ないと思、「分からない」と言えず頑張ってしまうこともあります。

Point !

障がいが重い軽いに関係なく、常に「相手は聴こえていない(聴こえにくい)」ということを忘れずにゆっくり話す、補足で筆談をする、など相手に合わせた方法で話していただくと助かります。

聴覚障がい者との会話時の配慮（4/4）

5. 一対一でも口の読み取りを過信しないでください

- 例えば「たまご」「たばこ」「なまこ」など口の形が同じ・または似ている単語が非常に多くあります。そのため、例えばあなたが「●●●」と言ったとしても聴覚障がい者は「×●▽」と違う言葉に読み取ってしまう、聴き取ってしまうこともあります。また、中途失聴者の中には口の読み取り訓練をしていない人、訓練していても苦手な人もいます。そういう人には筆談が有効なこともあることを頭に入れておいてください。
- 口で話す場合、どんなことに気を付けたら良いのかをP28「6. 口での会話のコツ紹介」にまとめました。

Point !

確実な会話のためには、口の読み取りだけでなく筆談、チャット、身振り手振りなどを組み合わせると効果的です。

お互いが意思疎通のできるコミュニケーション方法を選んでいただくと嬉しいです。

補足

- 聴覚障がい者は、視覚から色々と情報を得て生活しています。そして、相手の表情や体の動きなどからその人の気持ちを読み取ることがあります。そのため、例えば相手の「筆談は大変、疲れる」という気持ちが出るとそれを即座に読み取ってしまい、傷つくこともあります。その積み重ねで「人に手間をかけさせている…」「こんな自分はいない方がいいのだろうか」と自己否定・孤立感を募らせていく人もいます。
- 筆談などのコミュニケーションは慣れていないと大変なこともあります。しかし、お互いに円滑に仕事をするため、大変でもしっかりと筆談やチャットなど様々な方法でコミュニケーションを取りながらやっていきたいと考えています。**手間だと思わず、お互いの円滑な仕事のためにも積極的な会話の工夫を考えていけると嬉しいです。**



5. 聴覚障がい者と ともに働く時の配慮

聴覚障がい者とともに働く時の配慮

1. 仕事上のやり取りはできる限り文字でのフォローもしてください
2. チームに向けての情報は必ず共有してください
3. 電話を頼むときは本人の意向を確認してください
4. チーム全員に発言をお願いするときはなるべく後に回してください
5. 仕事に関する話は聴覚障がい者本人に話してください
6. 対面での会議時も可能な限りチャットなどを併用してください
7. オンライン会議でも口の読み取り・聴き取りを過信しないでください
8. 研修などの時は通訳・字幕のサポートをしてください
9. 緊急時の対策を取り決めてください

会社(仕事)は、聴覚障がい者にとっても「給料」「生活」「人生の生きがい」などあらゆることに直結する大事なことです。その仕事でお互いに誤解またはすれ違いなどが生じ、評価・仕事の質・チームの士気に影響するようなことがあると、それはチーム全体に不利益なことであり、それは聴覚障がい者にとっても悲しく、

耐えられないことです。
(実際、それが原因で離職する聴覚障がい者はとても多いです)

この章では聴覚障がい者が聴者とともに円滑に仕事をしていくうえでお願いしたいことをまとめました。

聴覚障がい者とともに働く時の配慮 仕事上のやり取り時(1/3)

1. 仕事上のやり取りはできる限り文字でのフォローもしてください

- 人によりますが、
 - ・聴者が話したことと違う言葉に聞こえることがある
 - ・口の読み取りで違う言葉に読み取ったりすることもあるなどのことがあるため、聴覚障がい者側の口の読み取り・聴き取りに任せると仕事で食い違いが起こり、お互いに困ることが起こるかもしれません。
- **聴覚障がい者も自分の読み取り・聴き取り、そして会話には常に不安を感じています。**

Point !

安心して仕事に集中できるようにするために、**仕事の話は文字でも残すなどのフォローをお願いします。**

2. チームに向けての情報は必ず共有してください

- 例えば誰かがチームの皆さんに向けて話すことがあると思います。
しかし、マスク社会だと特に【◎◎さんが今話している】ということに気づかない】聴覚障がい者は多いです。
聴覚障がい者がたまたま自分を見ていたとしても、話していることに気づいていないかもしれない、ということ念頭に置いてください。

Point !

チーム内で聴覚障がい者と意識合わせをするためにも

- ・ 「今、◎◎さんがお話ししているよ」と声をかける
- ・ 内容を直接紙に書いて本人に渡す
- ・ チャットで伝えるまたは周囲の人が本人に伝える

など基本的に**「直接文字などで伝えることも並行して行う」**ことを配慮してください。

聴覚障がい者とともに働く時の配慮 仕事上のやり取り時(2/3)

3. 電話を頼むときは本人の意向を確認してください

- 障がいの程度が軽くても、電話の場合は口が見えないため、内容を聴き取れるとは限りません。そのため、電話には強く不安を感じる人が多く、特に仕事の場合、大切な用件の聴き漏らし・聴き間違いがないか心配になることがあります。
- 電話をお願いされて断った時に嫌な顔をされたり、「普段は補聴器(人工内耳)で聴こえているのになんで？」と言われたりすると悲しくなることがあります。

Point !

電話をお願いするときはなるべく本人の意向を確認してください。
また**FAXやメールなど他の方法での対応を任せてもらえると「電話ができなくても皆の役に立てるのだな」と安心することがあります。**

4. チーム全員に発言をお願いするときはなるべく後に回してください

- 聴覚障がい者の場合は「口を読み取る、または、補聴器・人工内耳を通して聴く」⇒「相手の話の意図を理解する」⇒「自分の意見を話す」という聴者とは違うプロセスで脳が働くといった研究結果があります。
例えば、口を読む場合は読み取った口の形を頭の中で置き換えて何と言っているのかを把握する、その後に相手のお話の意図を理解するというプロセスが加わるためです。そのため、聴者と比べて内容把握に少し時間がかかることがあります。また、**周囲を見て何をしているのかの把握が必要な時があります。**

Point !

内容にもよりますが、聴覚障がい者に発言をお願いする時は**なるべく後にしていただくと助かります。**

聴覚障がい者とともに働く時の配慮 仕事上のやり取り時(3/3)

5. 仕事に関する話は聴覚障がい者本人に話してください

- 仕事の用件を聴覚障がい者本人に話すと筆談に手間がかかるからと、聴覚障がい者本人に伝えずにそばにいる聴者に言付けして去っていく人がたまにいます。
(例…聴覚障がい者が自席で工作中、隣の席の聴者与其他のチームの聴者が色々と話していた。
その後、隣の席の聴者から「さっきの人からの伝言があるよ」と伝えられた。
私は隣に座っていたのになぜ私に直接言わなかったのだろう？そこまで私と話すことは面倒なのかな、と寂しく、残念に思った等)

Point !

聴覚障がい者がその場にいるにも関わらず他の聴者に伝言を頼む状況は、「疎外感」「孤立感」を感じてしまいます。更に、二次伝言になるため漏れや食い違いが発生する恐れも出てきます。

緊急など時間がない時や事情がある時以外は、なるべく筆談などで直接話してください。

仕事上でのやり取り時の補足

- 聴覚障がい者は「聴こえない・聴こえにくいことに困っている」ではありません。
「皆さんとコミュニケーションを取ることが難しい」そして、それによって「人との壁を感じることに」困っています。
- 仕事はコミュニケーション・人間関係によって成り立っていますが、「聴覚障がい者はコミュニケーションに負担を感じているから、コミュニケーションが少ない仕事のほうが良いかもしれない」と気を使われてしまうのは寂しく思います。
- 「聴こえないなりの方法(筆談、チャットなど)を理解し、色々とコミュニケーションを取りながらともに仕事ができるようにしたい」と皆さんに思ってもらいたい、という気持ちを持っています。
ご理解・ご協力をお願いします。

聴覚障がい者とともに働く時の配慮 会議時(対面/オンライン)

6. 対面での会議時も可能な限りチャットなどを併用してください

チームまたはその場の状況によって会議のやり方が変わることがあるとは思いますが、聴覚障がい者は

- 誰が話しているのかを目・耳で追うのが困難
- 相手の口の読み取り・内容の把握に気を取られ自分の意見を言うタイミングを失う
- 会議中皆の話についていけず黙っている

などの理由で、会議についていけない人がいます。しかし、それを「やる気がない」と判断され、仕事の評価が下がってしまうなどの不利益が生じることも考えられます。

Point !

平等に参加できるようになるべくチャットや文字起こしなど、文字での情報を伝えることも配慮した会議を心掛けていただくと助かります。

7. オンライン会議でも口の読み取り・聞き取りを過信しないでください

- ほとんどの聴覚障がい者は、対面と比べてオンラインでの口の読み取り・聞き取りが難しいことがあります。
- オンラインで会議をする時はなるべく文字チャットでしていただくとコミュニケーションがスムーズです。

Point !

対面/オンラインに関わらず会議中の工夫として、

- ・誰が話すか分かるように手を挙げてから発言する
- ・自分の名前を言ってから発言する(これは視覚障がい者にも有効です)
- ・聴覚障がい者自身が「次話す人は誰か？」を認識したことを確認してから発言する
- ・複数人で発言がかぶらないようにする

などの工夫をした方がスムーズです。

聴覚障がい者とともに働く時の配慮 研修時／緊急時

8. 研修などの時は通訳・字幕のサポートをしてください

- 研修・イベント時などは聴覚障がい者本人に確実に内容を伝えることが大事です。
字幕を付ける余裕がなかった場合、文字起こしを動画の下側につけるのも一つの方法です。
- 自動生成字幕は誤字脱字があり、頭の中で正しい単語を推測しながら字幕を見ているとその間にどんどん動画の内容・字幕が流れていき、結果的に内容の把握も困難になります。
特に専門用語の場合は自動生成字幕が正しくないことが多いうえに知らない用語が出てきた場合はそもそも推測が不可能になってしまいます。

Point !

サポートは字幕・通訳(文字・手話)があります。
できれば併用することが望ましいです。
字幕の場合はきちんとした字幕をつける、または誤字訂正サポートをお願いできると助かります。

9. 緊急時の対策を取り決めてください

- 緊急事態発生時、聴覚障がい者が離席している場合はどうするか、などをチームで取り決めておくことで安心できます。
- 逆のパターンで、誰かが倒れたりケガをしたりした時に周囲に聴覚障がい者しかいなかった場合、聴覚障がい者がほかの人と連絡する方法は何かあるか、などといったことも話し合いルールを決めておくことでお互いに安心できます。
聴覚障がい者も何かあったときは人の役に立ちたい気持ちがあります。

Point !

緊急時等の取り決めにあたっては、聴覚障がい当事者と話し合っただけで実際にその通り動けるかどうか確認をしてください。
運用後は、定期的にテスト実施、見直しをすると安心します。

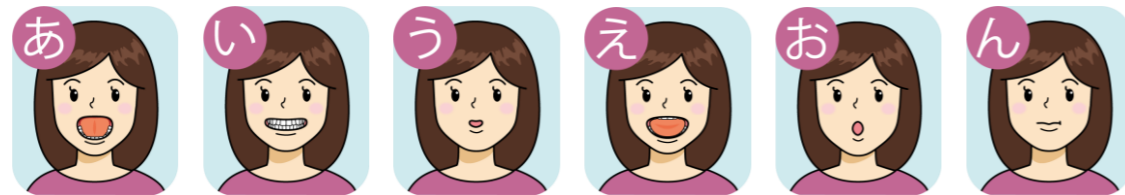


6.口での会話のコツ紹介

口での会話のコツ紹介 (1/2)

聴覚障がい者はどうやって口の読み取りをするの？

- まず、聴覚障がい者はどのようにして口を読み取っている(聞き取っている)のかを紹介します。



- 基本口型は「あ・い・う・え・お・ん」そこから「舌の動き」「のどの動き」などを見て推測しています。
- 例えば「カ」なら一瞬口がすぼんでその後口の周りのはじけ、のどの動きも強くなります。そこから「カ」だと推測します。「マ」の場合、一旦口を閉じて「ン」の形にしてから「ア」の形に開くので、「マ」だと推測します。

このように、とっさに数多くの情報を読み取って会話しなければならないため**相当な集中力が必要になります。**そのため、口の読み取り・聞き取りは聴覚障がい社員本人に労力がかかっています。

- 他にも口の読み取り・聞き取り時はあらゆることから推測しています。

- ・今どんなシーンなのか？
(例えば会議中であれば仕事関連の話を推測する)
- ・相手の状況(例えば最近悩みを聴いている相手であれば悩み相談かな？と推測する)

そこから、例えば仕事であれば、今している仕事に関連する単語がとっさに頭の中で用意されます。そして、頭の中で用意された単語と相手の口の動きを照らし合わせながら相手の話を理解します。

常に推理ゲーム(パズル)をしているようなものです。

K君！部長がさっきその資料をコピー100枚お願いと言っていました！

「部長」と言っている…

僕の資料を指さしているから僕の資料のこと？

あ、コピーって言った！つまり部長が僕にこの資料をコピーしてほしいってこと？



口での会話のコツ紹介 (2/2)

コツ①. 口の形はゆっくり、はっきりとお願いします

- 口の形や舌の動きなどを見て判断するため、口の形はゆっくり、はっきりお願いします。
- 最初のうちは口を大きくしながら話すことに慣れてなくて恥ずかしいこともあるかもしれませんが、あまり**大きく開けすぎなくても大丈夫です。**
- 「一文字ずつ話す」よりも「**単語単語ごとに話す**」方が**読み取りやすいです。**

口の読み取りは実は色々と労力が要るため一日中口の読み取り・聴き取りは相当疲れます。
話す側のサポートもお願いできると大変ありがたいです。

桃太郎 鬼が島
鬼 きびだんご
おじいさん イヌ
どんぶらこ キジ
桃太郎ね！
よし、準備万端！

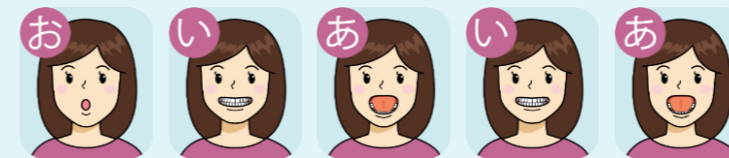
日本昔ばなしの
桃太郎の話をするね



- ここでは、前述した内容を踏まえて口での会話のコツを紹介します

コツ②. 「前置き」を心掛けてください

- 例えの話ですが、会議中に急に日本昔ばなしをされても口の読み取り・聴き取りがしづらいことがあります。(会議中に突然桃太郎の話をするとは誰も思わないので、頭の中で単語を用意するなどの準備ができません)しかし、「日本昔ばなしの、桃太郎の話をする」など前置きして伝えていただくと、頭の中で用意された桃太郎に関連する単語と読み取れた口の形・聴き取れた単語を当てはめていく作業がしやすくなることがあります。



鬼が島ね！

おにがしま





7. 筆談での会話の コツ紹介

筆談での会話のコツ紹介(1/2)

コツ① 身振りも加えて書くことで スピードアップを図ってみましょう

例「今日朝10時に山田部長があなたに10階で
ミーティングなので来てくださいと言っていました」



パターン1: 全部紙に書かずに身振りも加える

紙に書くのは「今日」「山田部長」「10階」「ミーティング」
そして書いている途中で「10時」「あなた」「来て」「言っていた」は
身振りで示すという方法も良いです。

① 今日 ③ 山田部長 ⑤ 10階
⑥ ミーティング

- ② 腕時計を指さした後に両手をパーにして「10時」を表す
- ④ 「あなた」と相手を手で示して目を合わせる
- ⑦ 「来て」と相手を手招きするしぐさをする
- ⑧ 「言っていた」と話すしぐさをする

パターン2: 全部紙に書くが語尾を省く

「今日山田部長がミーティングに来てとのこと」「10じ」「10F」
（「階」は書いていて手間がかかるため「F」と書いても大丈夫です）

今日 山田部長 10じ 10F
ミーティングに来てとのこと

複雑な漢字はひらがな
などに省略しても
大丈夫です

補足

- 筆談のコツを覚えれば、面倒に感じることも減るかもしれません。
- お相手(聴覚障がい者)がお客様または取引先の人などの場合は、初対面の時は丁寧に書くと安心です。
- 聴覚障がい者によっては「速度重視で大丈夫です」と教えてくれる場合があるので、その時は速さを優先して、簡単に書いても大丈夫です。
または、前もって「速度重視で差し支えありませんか？」と確認することも良い方法です。
- 特に文末で「～でございます」「～させていただきます」など、最後まできちんと書かないといけない、と思っている方もいますが、例えば「～でございます」⇒「～です」または「～。」だけにするのも一つの方法です。

筆談での会話のコツ紹介(2/2)

コツ② 全部きっちり紙に書くことにこだわらず相手に合わせて工夫してみましょう

例「病気で入院されていたとのことですが、
今お体の方は問題ございませんか？」



全部紙に書くが丁寧語は省略する

「病気で入院、今は体大丈夫ですか？」
など
この時に、相手を手で示して「あなたに
向けて言っている」ことを伝えます。
そして、大丈夫？と心配している顔を見せると良いです。

病気で入院
今は大丈夫ですか？

コツ③ スマホまたはPC内のメモ帳アプリを使って筆談する方法も効果的です

- 人によっては字が汚いなどで筆談は気が進まない…
という人がいると思います。
そういう人は、スマホのメモアプリまたはPC内のメモ帳
アプリ(Wordなど)に文字を打って見せるという方法も
あります。タイピングやフリックが早い人はその方が筆談
の負担が減るかもしれません。
- 他にも、音声認識アプリなどの方法でコミュニケーション
を取るという方法もあります。
- 筆談は工夫次第で手間を減らすことができます。
「字が汚いから」ということは気にせずに、あくまでも「聴
覚障がい者とのコミュニケーションを円滑に進める」こと
を念頭に置き筆談を行なってください。

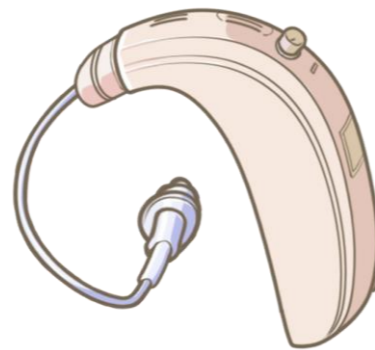


8. 補足

補足 補聴器とはどんなもの？サポートは何が必要？



耳穴にはめるタイプの補聴器



耳にかけるタイプの補聴器

- 補聴器はイヤホン(音楽を聴くためのもの)と見た目が似ているためよく誤解されやすいです。
- **補聴器と集音器は全く違うものです。(ただし音をすべて届けてしまうのはどちらも変わりません)**
 - 補聴器…その人の聴こえに合わせて調整する(例えば高い音が聴こえにくい人は高い音をより大きくするなど)医療機器
 - 集音器…聴覚障がい者の各々の聴こえ方に合わせた機能が搭載されておらず、医療機器でもない
- 補聴器は電池の交換や充電が必要になります。普段から聴こえていても、反応がない時は電池が切れている場合も考えられるので、普段から文字などの視覚的な支援を定着させておくとスムーズなコミュニケーションが可能になります。
- 補聴器を付けている人から時々「ピーピー」と音が漏れることがあります。これを「**ハウリング**」といいます。これは本人は気づかないことが多いため、**もし何か音がしていたら教えてあげてください。**

補足 人工内耳とはどんなもの？サポートは何が必要？



- 人工内耳は手術で頭の中に器具を埋め込んだ部分と、頭の中に埋め込んだ部分へ音を送る体外部分があります。
- 手術で頭の中に埋め込んでいる体内部(電極)は体外部分から電波で電源を供給しているため、強い衝撃を受けて故障すると埋め替え手術が必要になります。
- 頭につけている器具(体外部分)は**こまめな電池の交換や充電が必要になります**。
また、水がかかったりすると故障することがあり、その場合は修理が必要になります。
- その人に呼びかけても反応がない時は**電池切れ**している場合なども考えられるので、普段から文字などの視覚的な支援を定着させると良いでしょう。

補足 簡単な手話を覚えてみよう

- ここでは、職場でよく使う単語をピックアップしてみました



おはようございます



なに？



ありがとう



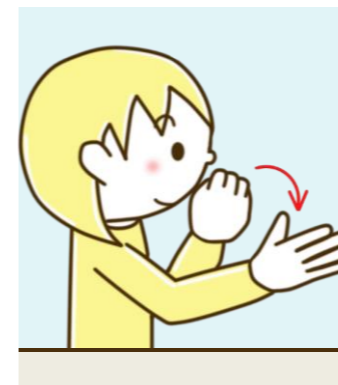
どういたしまして



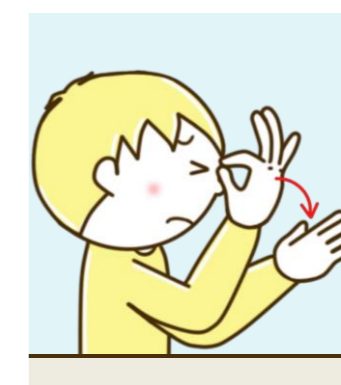
トイレ



おわる



よろしく



ごめんなさい

- まず気を付けるべきことは、聴覚障がい者全員が手話ができるわけではないということです。障がいの程度によっては、手話よりも筆談、聴き取りの方が良いという人もいます。

- 手話が良いという人は、手話の方が口の読み取りと比べて疲れなくてありがたいということも多いので、ぜひ聴覚障がい者も聴者も皆で簡単な手話だけでも覚えて、ともに楽しく働けるようにしていきましょう！

9. おわりに

おわりに ーよくある質問ー

緊急時は大声で話しかければ大丈夫？

大声で話しかけても相手に伝わらない場合が多いので、もし筆談などの余裕がない時はなるべく焦っている感じを出して身振りで緊急性を伝える、腕を引っ張って逃げるなどすると良いかもしれません。

また、**非常時音が鳴るだけでなく光で教えてくれるランプを部屋の天井や廊下などに取り付けることもおすすめ**します。

イベントで通訳は手話か文字どちらかにしないといけなくなった場合は？

やむを得ない場合は文字を優先した方が良いです。なぜなら、手話が分からない聴覚障がい者もいるためです。しかし、音声認識の精度がそこまで高くない場合もあるので、**例えば同時進行で誤認識を修正するなどの体制を用意することをおすすめ**します。

手話は世界共通なの？

世界各国それぞれ言葉が違うのと同じで、手話も国によって違います。なぜなら、手話は言語だからです。

聴覚障がい者を呼ぶ時、どうやって呼べばいい？

一番良いのは、**相手の前に立って相手が自分に気づいた時に声をかけるという**方法です。

また、後ろから呼ぶ場合は、前に回って顔の前で手を振ったり、優しく肩を叩いたりという方法もあります。

肩を叩く場合は初対面の時は控えるようにし、慣れてきたら「何かあった時は肩を叩いて呼んでも大丈夫ですか？」と確認すると良いでしょう。

軽度の難聴者に対しても、声で呼ぶことを前提とせず、事前にコミュニケーション方法の確認を頂くようお願いします。

補聴器や人工内耳を使う時、音が聴こえていても、人の声が判別できないのはなぜ？

音・人の声を判別する機能が失われているためです。

ちなみに、音の場合でも、その音が何の音かわからない人が多いです。

おわりに

1. もしかしたら、聴こえないこと自体よりも聴者の理解が足りないことによって引き起こされる状況の方が大変なのでは・・・
本人の努力だけに任せてはいけないと気づいた
2. 自分のことを周りに開示したくない人、開示できない人もいると思うので、そういう人と接するときは**このツナガル・ブックを参考にできたらと思う**
3. 聴覚障がい者への接し方など、勝手にこれが良いだろうと思い込んでいたことに気づいた。
ツナガル・ブックをもとにその人が求めていること、考えていることなどを教えてもらいたい
4. ツナガル・ブックによってお互いにもっと理解しあった方が、居場所感や働きがいが高まるだろうし、**チームや組織としても成果が上がりやすくなると思う**

左の文章は、ツナガル・ブックをNTTテクノクロス社内に配布したときにいただいた感想です。

通常、仕事のしやすさは人間関係が直結することが多いと言われていますが、様々な誤解によって周囲との円滑な人間関係を築くことが難しくなり悩む人は多いです。

そして、これらも含む食い違いや誤解などがやがては大きな問題に繋がり、それで職場を去る人は多く、データとしても**聴覚障がい者は離職率・転職率が高いと言われて**います。

聴覚障がい者の職場定着のためにも、皆さんにはこのツナガル・ブックを活用し、またご理解・ご協力いただければ幸いです。

■ 利用条件および免責事項

以下の内容に同意いただけない場合、本書「ツナガル・ブック」(以下「本書」とする)のご利用をお控えください。

●本書に含まれるテキスト等のコンテンツに関する知的財産権は、当社NTTテクノクロス株式会社(以下当社とする)または、当社に権利を許諾した第三者に帰属します。

●本書(二次的著作物を含みます)を、その全部又は一部を問わず、非営利目的、営利目的、商業利益、私的な金銭的報酬のために、当社への事前の許諾なく無断で複製、複写、転載、転用、編集、改変、販売、送信、放送、配布、貸与、翻訳、変造、譲渡、アップロードまたはその他の方法で利用することを禁じます。

●本書に記載されている情報については、できる限り正確に保つように努めていますが、掲載内容の正確性・完全性・信頼性・最新性を保証するものではありません。

●本書に記載されている情報を活用することで発生した紛争や損害に対し、当社および監修会社NTTクラリティ株式会社は責任を負わないものとします。

●「ツナガル・ブック」はNTTテクノクロス株式会社の商標です。

■ 著者

NTTテクノクロス株式会社
佐藤 真美(ツナガル・ブック)
扇田 沙織(ツナガル・シート)
足達 俊雅(デザイン)

■ 編著

NTTテクノクロス株式会社
ダイバーシティ&インクルージョン推進室
<https://www.ntt-tx.co.jp/corporate/diversity/>

■ 監修

NTTクラリティ株式会社

■ 発行

NTTテクノクロス株式会社
2023年4月発行