

《論文》

音声言語を主なコミュニケーション手段とする聴覚障害者の 職務上の困り感と援助要請

－学生時代のライフヒストリーと就職後の実態に関するインタビュー調査から－

群馬大学共同教育学部 助教(元長野大学非常勤講師) 能美 由希子
長野大学社会福祉学部 卒業生 小川 夏帆
長野大学社会福祉学部 准教授 丹野 傑史

1 問題の所在と目的

新規大卒就職者のうち、3年以内の早期に離職をした者は、2017年3月卒業生で32.8%となっており、この傾向は20年ほど変わっていない(厚生労働省, 2020)。退職した理由については、「労働時間・休日・休暇の条件がよくなかった」(30.3%)、「人間関係がよくなかった」(26.9%)、が多く上がっており、特に1年以内に離職をした場合、人間関係を理由とする退職が多くなっている(厚生労働省, 2019)。就職1年目の新規大卒就職者に対する継続調査では、上司、先輩からのソーシャルサポートが多いほど職場適応感が高いとの報告もある(風間・山本, 2019)。事業者への調査でも若年労働者の定着のために実施している対策として、「職場での意思疎通の向上」が最も高く(厚生労働省, 2019)、ソーシャルサポートを重視しようという様子が見えてくる。

聴覚障害の場合、聞こえの状態は人それぞれであり、本人の聞こえの状態やニーズに合わせた個別の支援が求められる。栗原・廣田(2012)が医療従事者に行った実態調査では、①会議・研修時の情報収集、来客対応、電話のシグナル検知・聴取、騒音下の聴取といった聴覚音声情報の制約、②上司・同僚・関係者との会話、関係理解・調整、精神保健・心理的負担といったコミュニケーションと関係調整、③就労継続・転退職・職務の迷い、障害に対する理解を得られない、関係者への改善・配慮依頼とストレスといった職務遂行困難とストレ

ス、④職務遂行上のリスク、業務実施の制約といった職務遂行に関するリスクと貢献の4つの因子が見いだされ、聴覚障害者が就労継続していく上での課題として、情報保障環境の未整備や合理的配慮の不足を指摘している。同じく、職務経験のある聴覚障害者に対して行ったインタビュー調査においても、情報の伝達方法やコミュニケーション等の課題が指摘されている(益子, 2019)。また、就職後、職務上の困難があっても援助要請に困難を感じているという研究結果もある(益子, 2019; 水野, 2016; 水野, 2014a)。聴覚障害者が就労継続をしていく上で、適切な合理的配慮の提供やソーシャルサポートの充実が喫緊の課題と言える。

合理的配慮が適切に提供されるためには、本人の聞こえの状態に応じた配慮、時に支援が必要なため、聴覚障害者自身にも、障害の状態や必要な支援や配慮を自分で申し出る援助要請や障害開示が必要である(水野, 2014a)。そのためには、自身の置かれている状況を客観視し、主体的に動いていく必要がある(日本聴覚障害学生高等教育支援ネットワーク, 2017)。しかしながら、聴覚障害のある小中学生に対する調査では、援助要請や障害開示に積極的でないという先行研究もある(例えば原・岩田, 2010; 富田・鷲尾, 1999)。聴覚障害者を雇用する事業者へのインタビューにおいても、聴覚障害者のコミュニケーション方法に関して希望があれば遠慮なくいつてほしいと思っているが、どのような希望があるかわからないとわからない、こちらからは希望を聞きにくい、という困り感も報告されている(水野, 2014b)。そのため、

松崎(2019)は、聴覚障害のある大学生に対する合理的配慮について、単なる配慮の提供にとどまらず、困難な状況を認識できる支援や、障害開示を含めた援助要請も合わせて行っていく必要があると指摘している。

本稿では、障害開示の実施、合理的配慮の申し出および関連する事業者側との対話を一つの援助要請行動として捉え、音声言語を主なコミュニケーション手段とする聴覚障害者の職務場面における困り感と援助要請行動の有無、支援・配慮の獲得状況について聴取した。そして、聴覚障害者の支援・配慮獲得プロセス、および援助要請に関わる支援の在り方に関する基礎的知見を得ることを目的とした。なお、聴覚障害者に対する支援や配慮をめぐっては、合理的配慮として、手話や要約筆記等の情報保障支援が含まれる。本研究では、本人の援助要請に基づき行われるものを「支援」、本人の援助要請にかかわらず周囲が対象者のために提供するものを「配慮」と定義した。

本研究は2つの調査から構成した。調査1では、聴覚障害者1名のライフヒストリーから、学校時代からの支援及び援助要請経験が就職後の援助要請行動に与えた影響について考察した。調査2では、就職試験および就職後の困り感の変容および援助要請の実際に着目し、職務上の困難と支援獲得プロセスについてインタビュー調査を行った。

II. 調査1～聴覚障害者のライフヒストリーに見る援助要請と支援・配慮～

1. 目的

音声言語を主なコミュニケーション手段とする、聴覚障害者のライフヒストリーから学校時代の支援、援助要請経験と就職後の援助要請行動について明らかにする。

2. 方法

(1) **対象**：一般就労¹⁾している聴覚障害者1名(A

氏)を対象とした。対象者の選定にあたっては、①主たるコミュニケーションが音声言語であること、②調査時点において一般就労していること、を条件とした。

(2) **方法**：半構造化面接により面接を行った。面接調査では、①各学校段階での支援等の実際・援助要請の有無、②職務遂行上の困り感と困り感への対応・援助要請の有無について聴取した。インタビューは周囲の雑音の少ない個室で口話にて実施し、必要に応じて筆談等を併用した。

(3) **結果の分析**：インタビュー結果について、逐語録化した。逐語録化したデータから、各学校段階及び就職後に受けた支援を抽出した。抽出された支援について、各学校段階での援助要請の有無、支援を受けての課題解決状況について分析した。特に、就職後の支援については、学校時代の被支援経験や援助要請行動の経験の影響について考察した。

なお、本人の発言については、斜体で記述しているが、個人の特定を避けるため、研究者間で相談の上、会話の内容を損ねない範囲で修正を行った。

(4) **調査実施時期**：2019年X月Y日に約120分間²⁾対面にて実施した。

(5) **倫理的配慮**：長野大学倫理審査委員会の承認を得て、調査を実施した(承認番号:2019-028)。

3. 結果と考察

A氏のプロフィールをTable 1に、抽出された支援および支援内容・援助要請の有無、支援が生じた時期、課題解決の状況についてTable 2に示した。なお、A氏について、情報の入力(聞こえ)についての困り感は示されたが、出力(発話)に関する困り感は見いだせなかった。

(1) **各学校段階での支援等について**：A氏は通常学校で学んできており、高校までは要約筆記や手話通訳(註：A氏は大学で手話を学んでいる)等の情報保障は受けていなかった。正面からゆっくり

Table 1 調査1対象者(A氏)プロフィール

年齢・性別	30代、女性
補聴手段(裸耳聴力)	補聴器(100dB)
学歴	通常学校(特別支援学級:小1-2, 通常学級:小3~高3)、 4年制大学
就労状況	一般企業正社員

Table 2 A氏の受けた支援・配慮と援助要請

No.	支援内容	時期	分類	援助要請	課題解決	備考
A-1	ゆっくり話してもらう	小 ^註	配慮	×	○	親による事前の援助要請
		中	配慮・支援	△	△	・教員によって配慮の有無があった ・部活では援助要請をしていた
		高	支援	○	△	・自己紹介で障害開示 ・授業場面等での支援生起はなし
		大	配慮?	△	○	・支援担当教員より援助要請?
		職場	支援	○	○	
A-2	自分を見て話してもらう	小 ^註	配慮	×	○	自然発生
		高	配慮	×	△	教科担任によってはやってくれた
A-3	授業の進捗状況の確認(教科書等の指さし)	小 ^註	配慮	×	○	自然発生
		中	支援	○	△	・どこを読んでいるか分からないとき(国語) ・黒板の内容以外分からない
A-4	座席位置の配慮(前方, 教師の斜め前等)	小 ^註	配慮	×	○	親による事前の援助要請
		中	支援	○	○	
		高	支援	○	○	
A-5	情報保障(事前の資料配付)	高	配慮	×	△	古文、漢文の先生が事前に訳をくれた
A-6	情報保障(要約筆記・手話)	大	配慮・支援	△	○	手話と要約筆記を選択できた
A-7	入試(リスニング)	高	配慮?	×	○	・録音ではなく、実演で実施 ・中学校から援助要請?
A-8	入試(面接)	大	支援	○	○	距離をつめて、ゆっくり話してもらった
A-9	授業の配慮	大	配慮	×	○	語学科目では、リスニングを免除
A-10	電話対応の免除	職場	支援	○	○	入社試験時に要請し受諾
A-11	音声通訳ソフトの使用	職場	配慮	×	×	・会社の提案で導入 ・効果が低く、現在は使用していない
A-12	机を叩いたり、手の動きで呼ぶ	職場	配慮	×	○	自然発生
A-13	他の人にメモを見せてもらったりする(会議)	職場	支援・配慮	△	○	
A-14	ミーティングでは、座りやすい席を聞いてくれる	職場	支援・配慮	△	○	

註：小学校時代を通じて(特別支援学級, 通常学級)

凡例:

- ・支援と配慮については、援助要請があるものを支援、ないものを配慮と分類した。
- ・援助要請については、○：自身で実施、△：状況により実施、×：自分での援助要請なし。
- ・課題解決については、○：解決、△：内容による、×：未解決。

話す、話しているところを指で指してもらおう等の配慮が中心であった。また、A氏によると『親がお願い等をしていたと思う』（小学校時代のA-1～A-4）と述べ、自ら援助要請行動を取っていたのは、中学校の部活動や高校での自己紹介場面等ごく一部であった。中学校入学後は、授業場面で困難が増加したものの、『しょうがない』と諦める傾向にあった。日本聴覚障害学生高等教育支援ネットワーク（PEPNet-Japan）は、聴覚障害学生の場合、援助要請の経験が少なかったり、援助経験そのものが乏しくどのような支援を受ければ良いか分からないために援助要請行動が難しいことがある、と指摘している（日本聴覚障害学生高等教育支援ネットワーク, 2017）。A氏は、まさにそのような状況であったと言える。A氏の場合は、大学入学後に、要約筆記や手話といった情報保障支援を受けられるようになり、支援に関する知識について獲得した様子が見られた。

(2) 就労上の困難と援助要請：就職先には、就職試験時に聴覚障害者であること、できることやできないことについて障害開示を行っている。

『職場では、私の部署は電話での問い合わせが多いところなんですけど、まず私は電話は出られないので、試験の時にもう言ってる。就活の試験の時にもう言ってる、もう周りは知ってる、嫌な顔は一人もせずに「あ、出なくていいからね」っていう感じで言ってくれているので、まず電話は出れないっていうのを理解してもらってる。』（A-10）

と就職試験時の障害開示および援助要請が支援に結びついている。現在の職場では、援助要請を行って支援を受けていることもあれば、障害開示により聴覚障害と理解した周囲が行っている配慮もある。

<現在受けている支援>

『なるべく私に話しかける時は、ゆっくり話して

もらってる』（A-1）、『会議とかは、通訳が無いと困る所なので、やっぱり同じ部署で、会議出てる人に会議のメモを見せてもらったり。～中略～「私はこっちの方が、聞き取りやすいんです」とか「見やすいんです」っていうのと言って、指定させてもらってやっています。』（A-13）

<現在受けている配慮>

『やっぱりどうしても私も仕事に集中していると声で呼ばれても分かんないので、机パンパンってやったりとか、手をひらひらって呼んでもらったりとか、ただそれも「そうしてほしい」って私が言ったわけではなくて、周りが「あ、これくらいで分かるんだ」っていうのが分かってきてくれててやってくれてる感じ。』（A-12）

『3、4人とかの小規模のミーティングでは、座りやすい席を「どこがいいの？」って聞いてきてくれたり。』（A-14）

聴覚障害者の職務上の課題としてコミュニケーションや情報保障の不足等が当事者より指摘されているが（例えば益子, 2019）、事業者側からすると、何に困っていて、どんな支援が欲しいか分からないから具体的な支援ができないという指摘もある（例えば水野, 2014b）。特に、電話や会議は複数の研究で聴覚障害者の職務上の課題として指摘されており、聴覚障害者による主体的な行動が必要なことが指摘されている（例えば水野, 2014b; 河野, 2016）。河野（2016）は、大学時代の情報保障の経験や障害開示の経験が、就職後の障害開示、援助要請等につながっていることを明らかにしているが、A氏の場合は、小中高と配慮が減る中で、援助要請の必要性に気づいていった事例であると言えよう。

一方で、大学時代に受けていた手話通訳による支援については、援助要請を行っているが断られており、代替支援の提案も受けていたが実用に至っていない。

『通訳をつけてほしい』っていう要望を出したんだけど、やっぱり企業としては、勿論通訳者は守秘義務があるっていうのも分かるんだけど、リスクはゼロではないので、やっぱりそこは「難しい」って言われて通訳は今つけてない。』
『会社の経費的に高い、性能の良いものは買えなくて結構安いものを買ったらやっぱり案の定通訳してくれなくてだんだんフェードアウトした』
(A-11)

学校では、合理的配慮の受益者が聴覚障害者本人であり、目的も本人が学べる環境の提供であるため、情報保障の支援が発生しやすい。それに対して、職務場面では、合理的配慮の目的自体は聴覚障害者の職場環境の整備であるが、それに伴う費用負担は事業者であり、聴覚障害者の職場環境の改善が事業者の利益にもつながらないといけない。A氏自身は就職後ほとんど援助要請を行っていない。その点については、

『支援があることによってその人が分かってその人が働きやすくなり、その人の働きで会社が上手く回っていきけるんだよってということが会社側にも伝わらないと結局導入しても、会社にとってプラスにならないと、会社側にはどういう利益があって自分にもこういう利益があっても費用はこれくらいかかってっていうのが自分で把握しておくことが大事』

と述べており、A氏自身もその点で解決策（援助要請の方法・内容）を見いだせていないことが困り感であった。

III 調査2－聴覚障害者の職務上の困り感と援助要請－

1. 目的

一般就労している聴覚障害者が職務上で抱える困難について明らかにするとともに、合理的配慮

または支援につながった困難、つながらなかった困難について個別的に検証し、援助要請の促進、阻害要因について検討する。

2. 方法

(1) **対象**:一般就労している聴覚障害者1名(B氏)を対象とした。対象者の選定にあたっては、①音声言語によるコミュニケーションを基本としていること、②調査時点において一般就労していること、③現在の職場に就職して短い(一般的に「早期離職」とされている就職後3年未満を目安)を条件とした。

(2) **方法**:構造化面接を行った。聴取内容は、①採用試験時を含む、職務遂行上の困り感と困り感への対応、②援助要請の有無、③援助要請を行う上での困難であった。インタビューは周囲の雑音の少ない個室で口話にて実施し、必要に応じて筆談等を併用した。

(3) **結果の分析**:インタビュー結果について逐語録化した。分析について、採用試験及び就職後の援助要請の実施状況と、支援・配慮の生起について整理した。

(4) **調査実施時期**:2020年X月Y日に約80分間対面により行った³⁾。

(5) **倫理的配慮**:長野大学倫理審査委員会の承認を得て、調査を実施した(承認番号:2019-028)。

3. 結果と考察

調査2の対象者であるB氏のプロフィールをTable 3に、聴取できた援助要請と獲得した支援・配慮についてTable 4に示した。なお、調査1と同様に、本人の語りは斜体で示し、個人が特定されないために、趣旨を損ねない範囲で修正している。

(1) **援助要請行動と生起した支援・配慮**:Table 4からわかるように、B-1~B-4についてはFM補聴システムの使用、B-5は電話対応の免除、と調査

Table 3 調査2対象者(B氏)プロフィール

年齢・性別・裸耳聴力	20代、女性、100dB
補聴手段	補聴器(採用試験時)→人工内耳(就職後)
学歴	通常学級、4年制大学、大学院(修士課程)
就労状況	公務員

Table 4 B氏の援助要請行動と獲得した支援・配慮

No.	援助要請内容	場面	支援 配慮	実際の支援・配慮
B-1	FM補聴システムの使用	面接試験①	△	・FM補聴システムは使用不可 ・必要に応じて筆談、聞き直し等の配慮
B-2	FM補聴システムの使用	ディスカッション①	△	・FM補聴システムは使用不可 ・開始時に、障害、コミュニケーションについて説明の時間(1分)を確保
B-3	FM補聴システムの使用	面接試験②	○	・FM補聴システムの使用可
B-4	FM補聴システムの使用	ディスカッション②	△	・FM補聴システムの使用不可 ・パソコン要約筆記(職員)の配置 ・ホワイトボード等でのメモ等を活用
B-5	電話対応の免除	就職後	○	・採用面接時に援助要請 ・基本的に電話対応免除

支援配慮について、○：援助要請通りの支援が生起、△：援助要請とは異なる内容による支援または配慮が生起、×：援助要請にかかわらず支援や配慮はなし

1 同様に聞こえに関する内容のみ援助要請が行われた。また、いずれの内容についても採用面接時に援助要請を実施していた。援助要請の結果については、B-3、B-5は援助要請通りに支援が生起した。B-1、B-2、B-4については援助要請した内容は受け入れられなかったが、試験実施者との交渉により支援を受けることができた。また、B-4では、採用者側からの支援に加えて、他の受験生より配慮を受けることができた。

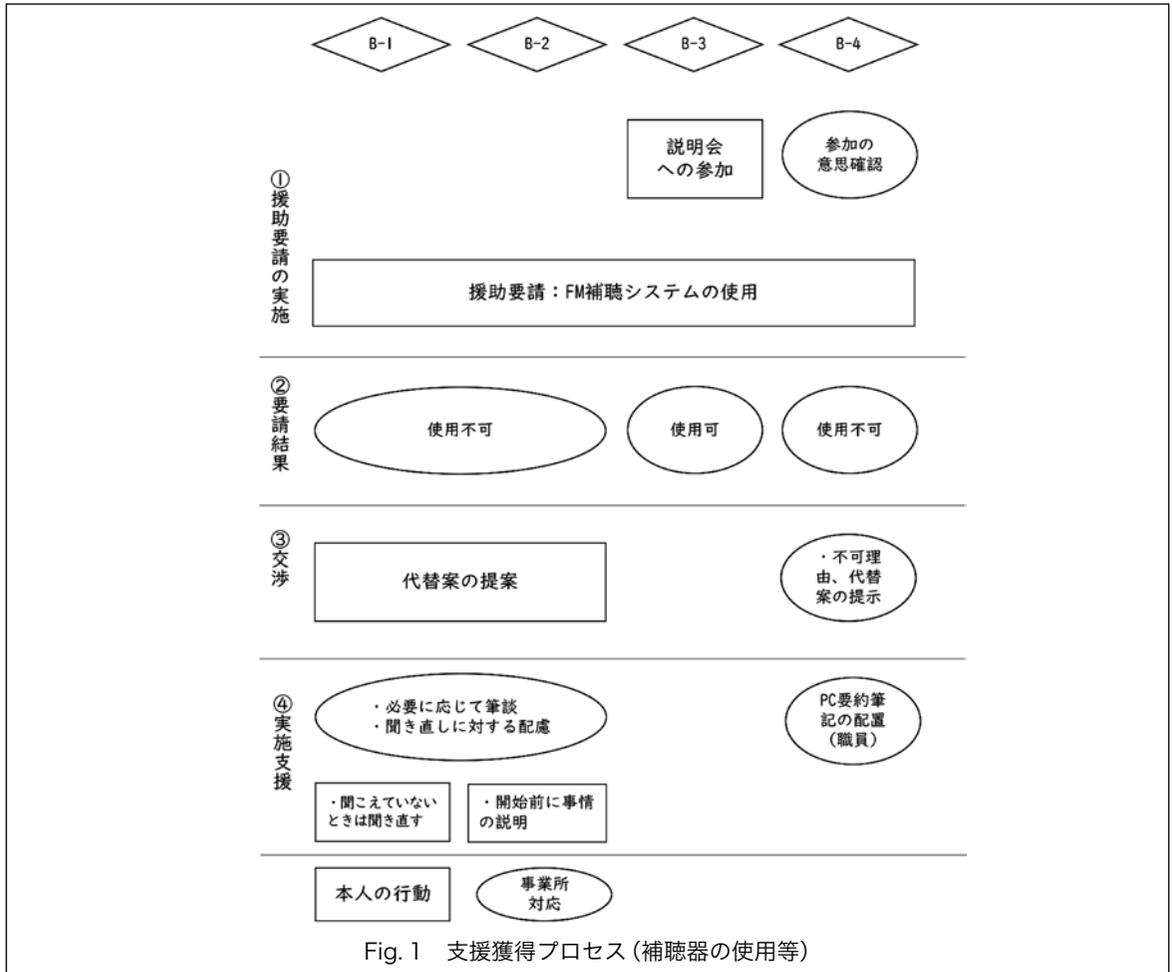
B-1～B-4の支援発生プロセスをFig.1に示した。最初の面接試験(B-1)およびディスカッション(B-2)では、「試験の公平性」の観点からFM補聴器の使用が認められなかった。

『障害をもってる人達は必要な配慮を書類に書いて提出して、配慮を求めらるってことをするんですけど。FM補聴器の使用っていうのは認められなかったんです。その時は。』

『通信機器を使うとカンニングにあたるって言

われて。試験の公平性を失するからとかっていう理由で、ダメって言われました。その時に、合理的配慮がなっていないということを理由に、私も結構色々言っていましたけど、結局認められませんでした。』

インクルーシブ教育が展開される中で、無線等を活用した補聴システムの活用も広がっている(例えば、大原ら、2020)。また、情報保障分野に限らず、支援にあたり通信機能を含む機器の活用が進んでおり、日常的な使用については合理的配慮の範疇に含まれることが多いと思われる。一方で、試験場面において、例えば大学入試センター試験では、『補聴器の持参使用(FM式携帯補聴器を持参する場合は、FM電波受信機能のスイッチを切って使用)』と定められており、公平性の観点から使用が認められないことが多いと考えられる。そのため、単に援助要請するだけでなく、交渉をすることにより合理的配慮の提供を受けていく必



要がある。実際、B氏の場合は以下のような交渉により支援を受けるに至った。

<B-1の場面について>

(質問を)聞き直すことで不利益を被るようなことはしないでください、っていうようなことと、あとはちょっとやり取りがズレているなっていう時は、当然こっちも聞けけれども、気づいていない時もあるので、その時は質問する側からも積極的に伝わってないなっていうと思ったら、紙に書いて筆談して質問をちゃんと書いてください、っていうことを強調しました。ちゃんと「自分の言いたいことは伝えられる環境にしてください」って言った上でやりました。

<B-2の場面について>

ディスカッションに来ている人達に対して自分

は聞こえないんです、っていうことを自分の言葉で伝える機会が無いと、とてもじゃないけど出来ません、っていうのは言いました。それも試験官が「聞こえない人がいるので、大きい口を開けて大きな声で話してください」って言うだけで済ませようとしていたんですよ。それはさすがに困る。そこだけは「1分だけでいいので時間ください」っていうのは言いました。それは認められて「時間はちゃんと1分しかとらないからね」みたいな冷たい反応でしたけど、でも1分貰って、1分の中で絶対伝えないといけないことを言いました。その時に、確か言ったことは「聞こえないので、口元をちゃんと動かして話してください。ゆっくり話してください。最後に、伝わってないと皆が思った時には

必ず相手にも解釈してもらって、もう一回言うように皆も積極的に私に言うようにしてください。」っていうことを確か伝えたと思います。

合理的配慮の提供は、本人の申し出に基づき、本人及び提供者側の対話により実現されていくものだと言われる。そのため、合理的配慮の提供プロセスにおいては、障害者自身の困り感の自覚とそれを解消するための働きかけが必要である（日本聴覚障害学生高等教育支援ネットワーク, 2017）。このケースでは、B氏が聞こえの困難を克服するために、必要な環境を整えようと働きかけている場面であった。実際に「聞き返すけど認めて欲しい」という援助要請は、ある意味でコミュニケーションの不全と捉えられかねない申し出でもあったが、事情を説明できたこともあり、

『結果開示とかもできるんですけども、個人面接はちゃんと評価されててディスカッションは普通っていう評価だったんです』

と、不利益を被ることはなかったという。試験という緊張する場で、日常的なコミュニケーションに関する支援や配慮が受けられない中で、限られた時間内で自分の能力を評価できる場面を用意できていた場面であった。

これに対して、B-3の面接の前には、業務等に関する説明会が開催されていた。B氏は積極的に参加し、FM補聴器システムの説明や、使用を要請するなど、援助要請を行っていた。

『説明会に足を運んで「この補聴器使ってください」って言ってたんですよ。地味かもしれないですけど、補聴器を使っている人がいるんですよ、っていうことを分かってほしくって、宣伝じゃないけど「持ってください」って言ってたんですよ。実はそれがすごい効果があって、「あの時の誰誰だね」みたいな感じで分かってもらえて、スムーズにやってもらえることができました。』

聴覚障害者に限らず、障害者支援は障害種別により大まかな支援方法は決定してくるが、実際の支援内容については、個々のニーズに応じることが重要となるため、本人の申し出だけでなく、その後のコミュニケーションが大事だと言うことが分かる。なお、この点について、必ずしもB氏は前向きに捉えているだけではない。

『説明会、一個申し込みするだけでも。普通だったらフェイスブック、ポチってやって参加申し込みが出来るんだけど、私の場合はどんな説明会であっても、いちいち耳が悪いです、こういうものを使っているんで使ってください、っていうことをもう毎回毎回お願いして、覚えてもらってました。』

『障害をもってる人達って辛いところがあると思うんですけど、ハンディがあります。それだけ相手は、何らかの評価を下すんだと思うんですよ。でもそれを踏まえた上で、さらに乗り越えて、それでも自分を使ってくださいっていう想いを伝え、理解してもらう必要があるんです。そこは正直、求められすぎるなっていう気がするんですよ。』

最後にB-4に関して、時系列としては、B-3の後に起きている。すなわち、B氏の実態を把握し、補聴器を使用した面接のあとに行われたディスカッション場面である。Fig.2にB-4でのディスカッション実施までの流れを示した。

B-4の場面では、支援や配慮の提案を最初にしたのは実施側であった。

『(採用者) 討論やるんだけどどうしますか?』って聞いてくれました。(採用者) 出ますか? 出ませんか? 難しければ、個人面接に切り替えます。』って言われました。それは、嬉しかったです。嬉しかったんですけど「(B氏) そこはぜひとも参加させてください。」って言いまし

た。(中略) 出るか出ないかっていう意思をまず確認された後に「それこそ一番見てほしいところです。」私はそういう環境でも出来るっていうところを見てもらいたいし、逆に難しいところも職場としては見て、知っておいてほしいって』

風に仕事をしているのかっていうのを教えて欲しい。その上で、ディスカッションがある。行きたいって言ってくれているけれども、どういう形でやったら出来るのか、っていうのを教えて欲しい。』って言われました。』

B氏の申し出を受け、臨時の面接が行われ、今の職場で困っていること(註:B氏は当時別の職場で働いており、職歴があった)、ディスカッションでの配慮の希望を聴取された。

ここで、B氏は改めてFMマイクの使用を要請したが、Fig.2に示すように、採用者側はFM補聴システムの使用は認められないとした一方で、代替の支援案を提示した。

『(採用者) 辛いかもしれないけども、包み隠さず障害の程度、実際困っていること、どうい

『話してくれる人達に「(B氏)FM補聴システムのマイクを使ってほしい』っていうのを私の方

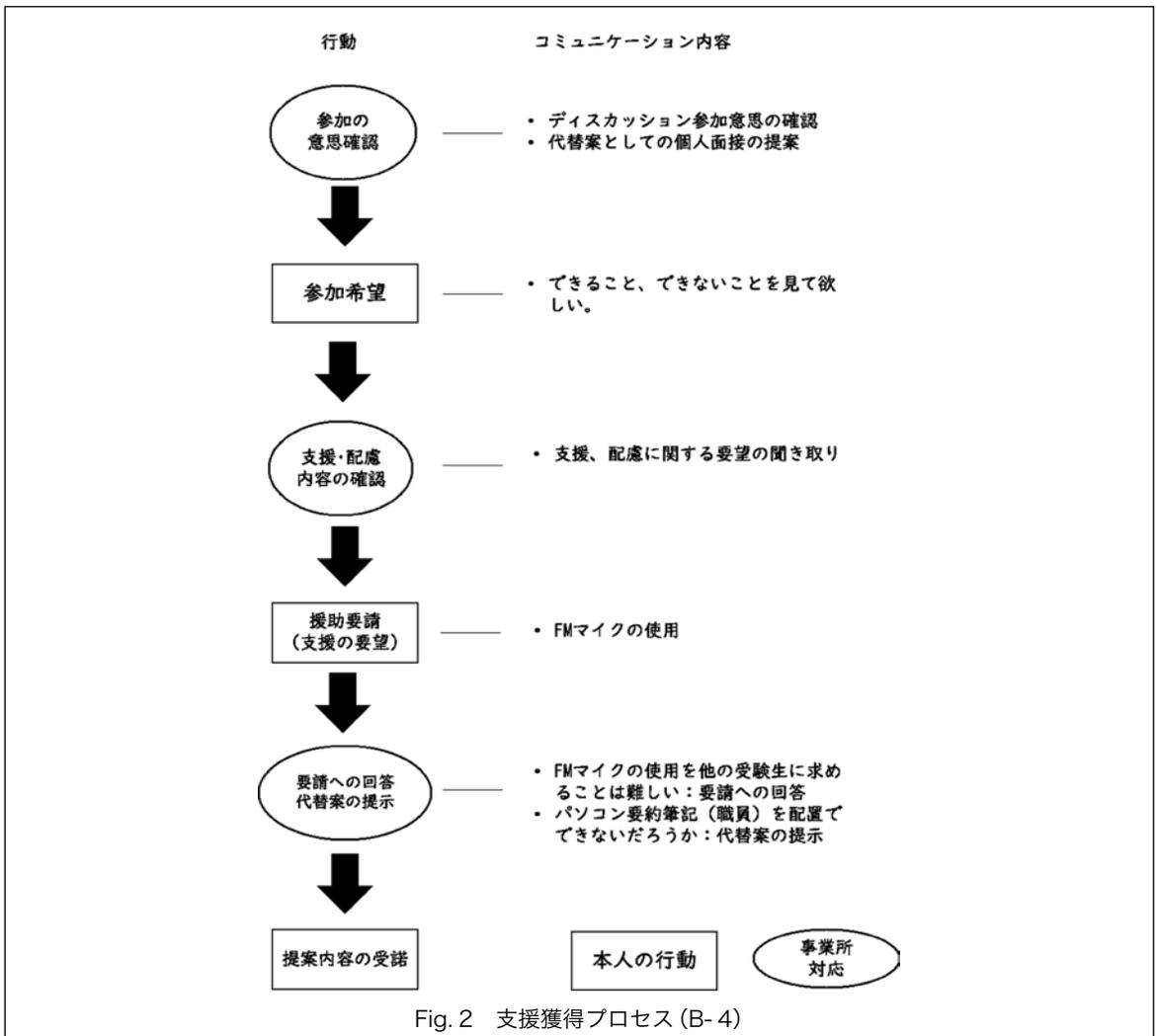


Fig.2 支援獲得プロセス (B-4)

Table 5 就職後のB氏の困難と援助要請ができていない理由

No.	困り感	本人の語り
B-6	人の話を小耳に挟みながらの業務遂行	上司が遠くで話していることを小耳に挟まなきゃいけないんですよ。小耳に挟みながら仕事するもんなんですよ。それが出来ないって言うんですけど、やっぱり求めちゃうんです、周りが。それが出来ないっていう辛さがあります。こっちも、どうそれを乗り越えたらいいのかが分からない。
B-7	業務の優先順位をうまくつけられない(臨機応変に対応できない)	時々で突然案件が飛んできるとですよ。臨機応変に対応しなきゃいけないので、ずっとパソコン見てパソコンにきた案件だけを見てればいいっていうもんで全然無いですよ。周りを見ながら、その時一番やらなきゃいけない事に優先順位をつけて仕事を捌いていかなきゃいけないんですよ。それが出来ないんです。
B-8	周囲の音が突然入らなくなる	今本当に聞こえてて、でも突然落ちるって時がある。その頻度が高いんです。(中略)そういうのって自分が分かってないことに気づいていないので「ごめんなさい」っていうことをずっと言わなきゃいけないんですよ。こっちから分かってないっていうことにいち早く気づいて止めて「すいません。もう一回言ってください」っていうことを何度も言わなきゃいけないんですけど、今それがなかなか難しくなっていて、つまりどういった配慮をしてもらえばいいのか、っていうのが自分でも分からないんですよ。

で言いました。それについては「(採用者)それは分かります。それは理想です。でも皆、他の受験者も皆、緊張してる状況の中で、マイクを持ってもらうっていうのは非常に難しいので、それは難しい。出来ない。その代わりに、職員にパソコン通訳付けてもらうので、パソコン通訳してもらうのでそれで何とか勘弁してもらえないか」っていうことを言われました。』

採用試験という特殊な場において、特定の個人に対する支援や配慮が他の受験生に及ぼす影響を考慮し、本人に対して完結する支援を提示している。このことについて、B氏は支援の提案を受け入れ、パソコン通訳(要約筆記)による支援によりディスカッションに挑むことになった。さらに、実際のディスカッション場面では、Table 4に示すように、パソコン要約筆記以外にも、他のメンバーが発言内容をホワイトボードにメモしたり、分からないところを言い直してくれる等の配慮が自然におきたとのことであり、ディスカッション全体も評価されていたと、就職後に聞かされたことと述べていた。

(2) 就職後の困難と援助要請の抑制要因：採用試験時には、援助要請を実施し、交渉も含めて支援

や配慮を受けたB氏であるが、就職後の現在は困り感を抱えつつも援助要請を行えていない。困難を感じつつも援助要請を行えていない内容をTable 5に示した。

B氏の援助要請ができていない理由としては、「何をどこまで援助要請すればいいかわからない」状態であることが挙げられる。実際に本人は以下のように語っている。

『何を合理的配慮として求めればいいのかで説明出来ないんですよ。悔しいけど、「困ってます」っていうのは簡単なんですけど、どうしたら乗り越えられるんですか、っていう部分が見つからないんですよ。』

永井・新井(2007)は、援助要請行動の成否に関して、結果の予測が影響することを明らかにしている。障害者支援や配慮に置きかえれば、援助要請を行うためには、当事者本人ができないことやお願いしたい支援を単に申し出るだけでなく、そのお願いによって何が改善されるかも同時に要請する必要があると捉えることができる。実際に、脳性まひ者にインタビューを行った丹野(2019)は、困り感については自覚があるものの、どのような支援を受けると困難が解消するか分からない

いために、援助要請ができない実態を明らかにしている。聴覚障害者においても、適切な合理的配慮が提供されるためには、聴覚障害者自身が困難を自覚し、困難を改善するための支援について提案できること、支援により自身がどのようなパフォーマンス改善を図れるかの見通しを持つことが重要である（日本聴覚障害学生高等教育支援ネットワーク, 2017）。B-6～B-8においては、どんなお願いをすれば状況が改善できるかの見通しがないことが困り感であり、それが故に援助要請につながっていない状態であるといえる。

一方で、援助要請行動を抑制するもう一つの要因として、個人の職能成長との関係も指摘できる。実際にB氏は、自身の困難やできないことについて、「免除」を要請できることは認めつつ、以下のように述べている。

『上司に対して「(B氏) 周りで何か話されてても分かりません」って言うてるんですけど「(上司) それはよく分かるし、そういう所はちゃんと丁寧にコミュニケーション取ってない所は我々としても反省しなきゃいけない」っていうことは言ってくれるんですけど。でもじゃあどうしたら出来る、っていうことを言えるのは私なんですよね。そうですね。周りが頑張ってる考えても分かる訳ないじゃないですか。こっちが言わないと分からない。でも私も分からない。』(B-6, 7)

『自分自身が頑張らないといけないこととしては、何らかの方法を努力して、出来る範囲を広げていくことは絶対してかなきゃいけない。絶対できない仕事は自分も絶対出来ない、ってもう見切りをつけて説明してかないといけないので。でもその仕事を理解する必要はあって、それが出来ないことによって、他の部分で何をやるべきかっていう所はちゃんと分かるようにしないといけない。電話が出来ないから電話関係、電話取って、アポイント取ってって一連の仕事全部仕事無関係だ、って言ってしまうとそれはダメなんですよね。それは、電話ってい

う仕事をやってこそ分かることだったりもするんですけどね。その経験は持てないわけですよ。持てないんだけどでも、出来ている場合にどういうプロセスでそれが進んでいくのかっていうのはやっぱり分かる必要がある。経験無く分かる必要がある。』

『「この仕事出来ません」っていう風にやってしまうと何にも出来ない人になっちゃうので。完全に分かれている仕事って結局無いんですよ。どんな仕事でも結局関連してるんですよ。そういうことを考えると抜け落ちる所があったとしても、それをカバーする努力っていうのは自分でやらなきゃいけない。正しくやらなきゃいけない。「どうしたらいいの?」それは誰も知らないし私も分かんないので、その答えの無い所をどうやって埋めて、聞こえないけど普通の仕事が出来るとっていうそのクオリティをどう高めていくか、っていうのが今もがいているところ。』

聴覚障害者の就労について、コミュニケーションや情報伝達といった面において課題があるため（石原, 2011）、支援や配慮を必要とする。一方で、先行研究等では、「電話対応の免除」や「コミュニケーションの軽減」といった配慮や支援を受ける代償として、昇進等のキャリアアップが制限されるといった報告（例えば石原ら, 2016; 益子, 2019）や、社内の役割で求められた際に課題が生じる（石原ら, 2016）といったことが明らかになっている。B氏の語りから、個人の職能成長と組織として求められることの狭間で苦しんでいることが推察された。

IV. 総合考察

本研究では、音声言語を主なコミュニケーション手段とする、一般就労をしている聴覚障害者2名に対してインタビュー調査を行い、就労場面における援助要請行動及び支援獲得プロセスについて検討した。調査1では、聴覚障害者のライフヒ

ストーリーから、特に学校場面では援助要請行動の成否と関係なく支援が起きていたことが示唆された。この点については、特別支援教育の課題としても指摘されている(川上, 2018)。A氏は「諦め」という形での支援結果の受け入れが多く、自分で何とかしようとする前向きな部分と、援助要請行動を起こさないという後ろ向きな部分、といった両面的な感情があり、葛藤している様子が見られた。

また、調査2の対象としたB氏についても、積極的に援助要請ができていた場面とできていない場面が見られた。その背景には、支援や配慮を受けることでどこを改善すべきなのか、自分が十分に能力を発揮できる支援や配慮の内容が思いつかないと言うことが挙げられた。B氏の場合は、補聴器から人工内耳に補聴手段を変更して時間が短く、人工内耳による補聴そのものにも慣れていない部分もあると考えられる。それに加えて、職務全体が見通せない中で、「何をどこまでやるべきか」といった悩みが重複している様子が看取できた。

両氏に共通して、学校時代は、支援や配慮を提供される側であった。そのため、支援や配慮の生起は自分自身のパフォーマンスに反映されているか、すなわち個人内での評価であった。それに対して、職場での配慮や支援は、自身のパフォーマンス改善だけでなく、職場全体の利益にもつながることが求められていると両氏ともに感じていた。特に、B氏の場合は、職場全体の利益もさることながら、自身の職能成長との関係からも「どこまでが(聴覚障害者として)支援や配慮をお願いする範疇なのか」ということについても悩んでいる様子がうかがえた。すなわち、学校時代とは困り感に対する支援の考え方が異なっているという示唆が得られた。A氏、B氏ともにその点において、どのような支援や配慮をどの程度お願いすればいいかわからないことが、援助要請行動の抑制要因となっていることがうかがえた。

V. おわりに

本研究では、2名の聴覚障害者の援助要請行動と支援獲得との関係について、事例的に明らかにした。その結果、支援を受け自らのパフォーマンスを改善することが求められる学校とは異なる、支援や配慮の結果予測が必要なことが示唆された。したがって、情報保障やコミュニケーションの質といった学校場面等でも同様に求められる支援だけでなく、職務内容も含めたソーシャルサポートの在り方が今後必要となるといえよう。

なお、本研究の対象とした2名は、大学および大学院の修了生であった。笠原・廣田(2016)は学歴によって、職能充実感に差が出る(学歴が高い方が職能充実感が高い)ことを明らかにしている。本研究の2名は、大学卒(調査1)・大学院修了(調査2)と学歴が高いものの、特にB氏については職能充実感がほとんど得られていない現状が示唆された。この辺りは、職種や聴力レベル、補聴手段等によっても変化すると予測される。

聴覚障害は非常に多様であり、その全てを把握することは困難である。荒川ら(2012)は、 4 ± 1 名で経験の多様性を、 9 ± 2 名程度で類型化ができるのではないかと提起している。個別性を重視しながらも、対象人数を確保し、支援獲得プロセスと援助要請行動を促進するための要因の検討の類型化を通じ、就労継続や援助要請に対する支援の在り方について検討していくことが重要であろう。

付記

- 1) 本研究は、平成31年度長野大学研究助成金(準備研究)の助成を受けたものである。
- 2) 本研究にご協力いただきました、対象者のお二人に心より御礼申し上げます。

註

- 1) 「一般就労」とは、企業や公的機関などに「就職」して労働契約を結んで働く一般的な就労形態のこと

を示す。一方障害者の場合、「就労」とは福祉サービスを受けながら働く「福祉的就労」を表すこともある。本研究では、一般企業あるいは公的機関に就職した障害者を対象としており、障害者の就労形態として「福祉的就労」に対して「一般就労」という用語を使用した。

- 2) 途中の休憩時間を含む。
- 3) COVID-19感染拡大に伴う緊急事態宣言前に実施した調査である。

VI. 文献

- 荒川歩・安田裕子・サトウタツヤ「複線経路・等至性モデルのTEM図の描き方の一例」『立命館人間科学研究』25, 2012, pp. 95-117.
- 原大和・岩田吉生「小学校の難聴学級における障害認識を目的とした自立活動の授業の一考察」『障害者教育・福祉学研究』6, 2010, pp. 93-102.
- 石原保志「聴覚障害児者のキャリア発達とセルフアドボカシー」『ろう教育科学』53(1), 2011, pp. 13-21.
- 石原保志・大杉豊・小林洋子・管野奈津美「聴覚障害学生及び大学等を卒業した聴覚障害者のキャリア発達に関する研究」『筑波技術大学テクノレポート』24(1), 2016, pp. 57-58.
- 風間文明・山下倫実「新規学卒就職者の職場適応の規定因に関する断続的研究」『十文字学園女子大学紀要』50, 2019, pp. 3-17.
- 川上ちひろ「【インタビュー】支援の誤解とポイント 発達障害支援の第一人者 高橋知音先生に聞く」『看護教育』59(10), 2018, pp. 858-872.
- 厚生労働省『新規学卒者の事業所規模別・産業別離職状況』2020.
(<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000137940.html> 2020/10/25 閲覧)
- 厚生労働省『平成30年若年者雇用実態調査』2019.
(<https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/4-21c-jyakunenkyouyou-h30.html> 2020/10/25 閲覧)
- 栗原房江・廣田栄子「聴覚障害をもつ保健医療従事者の現状と課題」『Audiology Japan』55(6), 2012, pp. 669-678.
- 益子徹「ろう・難聴者の就労上感じる具体的困難の抽出」『聴覚言語障害』48(1), 2019, pp. 31-40.
- 松崎丈「聴覚障害学生支援における合理的配慮をめぐる実践的課題」『宮城教育大学紀要』53, 2019, pp. 255-266.
- 水野映子「聴覚障害者の仕事に関する相談先－聴覚障害者対象アンケート調査の結果より－」『Life design report』218, 2016, pp. 25-38.
- 水野映子「聴覚障害者の希望を職場で伝えることの重要性－働く聴覚障害者・健聴者のコミュニケーションに関する調査から－」『Life design report』211, 2014a, pp. 33-44.
- 水野映子「聴覚障害者が働く職場でのコミュニケーションの問題－聴覚障害者・健聴者に対するアンケート調査をもとに－」『Life design report』211, 2014b, pp. 55-60.
- 永井智・新井邦二郎「利益とコストの予期が中学生における友人への相談行動に与える影響の検討」『教育心理学研究』55, 2007, pp. 197-207.
- 日本聴覚障害学生高等教育支援ネットワーク (PEPNet-Japan)『聴覚障害学生の意思表明支援のために－合理的配慮につなげる支援のあり方－』2017.
- 大原重洋・廣田栄子・大原朋美「インクルーシブ環境における聴覚障害児の聞こえの困難と、無線補聴システムの効果に関する検討」『Audiology Japan』63, 2020, pp. 198-205.
- 丹野傑史「成人脳性まひ者のキャリア継続に向けた意思表明支援の可能性－職務困難場面および援助要請行動に着目して－」『長野大学地域共生福祉研究論集』13, 2019, pp. 1-11.
- 富田祐介・鷲尾純一「インテグレーションしている聴覚障害中学生の対人関係に関する意識調査」『聴覚言語障害』28(4), 1999, pp. 193-204.