

高等教育と企業における聴覚障害者の支援環境 —ユニバーサルデザインの視点から—

日下部 隆則¹⁾・吉田 仁美²⁾

本稿は、高等教育や企業における就労というステージにおいて、聴覚障害者に必要とされる支援環境についての論考である。

障害者の中でも、音声によるコミュニケーションが困難である「コミュニケーション障害」や、そのため必要な情報から疎外されやすい「情報障害」という特性ゆえに、常にその領域での支援が必要とされる聴覚障害者が、高等教育を受け、就労し、自立して社会生活を営むという一連の過程においては、ユニバーサルデザインや“Design for All”という概念に代表される、「障害の有無を問わず、すべての人のためのデザイン」という視点にもとづく支援環境の構築が求められる。

そこで本稿では、“Design for All”を“Education for All”（障害の有無を問わず教育を受けることができること），“Participation for All”（障害の有無を問わずある対象に参加できること），“Independence for All”（障害の有無を問わず自立できること）という3つの視点に分類し、それぞれの視点から聴覚障害者に必要とされる支援環境を考察する。

キーワード

聴覚障害者、ユニバーサルデザイン、Design for All、Education for All、Participation for All、Independence for All、メタ支援

1. はじめに

国連による「障害者権利条約」の採択(2006年12月)^{注1)}、UNESCOにおける“Higher Education and Education for All”の提唱、あるいは大学や企業の社会的責任(Social Responsibility)の意識の高まりに見られるとおり、ユニバーサルデザインや“Design for All”の思想に基づく社会の実現は、社会全体の普遍的な目的として認識されつつある。

そこで本稿では、障害者の中でも音声でのコミュニケーションが困難である「コミュニケーション障害」や、そのために必要な情報から疎外されやすい「情報障害」という特性ゆえに、常にその領域での支援が必要とされる聴覚障害者を対象に、ユニバーサルデザインの概念を構成する“Education for All”（障害の有無を問わず、教育を受けることができること），“Participation for All”（障害の有無を問わず、ある対象に参加できること），“Independence for All”（障害の有無を問わず、就労をとおして自立できること）という、それぞれの視座を連関させ、高等教育と企業の就労のステージに求められる支援

環境について考察する。

まず最初に、ユニバーサルデザインの領域の研究を概観する。ここでは、先行研究の動向を確認するとともに、障害と結びつきの深いその思想が、特に日本の企業においては、製品開発や消費者へのサービスの領域において限定的にしか反映されていない現状にあることと、その思想を障害者の雇用や就労環境の改善にむすびつける研究の必要性を確認する。

同時に、ユニバーサルデザインが“Design for All”と同義で用いられていることを確認し、その思想が“Education for All”、“Participation for All”、“Independence for All”という3つの領域から構成されるという仮説を提示する。

次いで、UNESCO（国際連合教育科学文化機関）が標榜する“Education for All”の観点から、高等教育におけるユニバーサルデザイン化の必要性を確認し、国内

^{注1)} 日本政府は2007年9月29日にこの条約に署名した。本条約の第24条において、「条約国は、障害のあるひとが、差別なしにかつ他の者との平等を基礎として、一般の高等教育、職業訓練、成人教育および生涯学習にアクセスすることができることを確保する。このため、締結国は、適切な配慮が障害のある人に提供されることを確保する。」と触れている。

¹⁾ 同志社大学大学院総合政策科学研究科

²⁾ 昭和女子大学大学院生活機構研究科

でも高等教育のユニバーサルデザイン化が浸透しつつある現状を、同志社大学の支援環境を例にして確認する。

また、“Participation for All”の視点から、障害者の雇用のありかたを検討する。ここでは、ICTを利用した企業の障害者雇用の情報開示の現状を確認し、どのような企業でどのような障害者が、どのような支援を受けて就労しているのかという本質的な情報開示が不足していることを指摘する。同時に、組織にどのような支援環境があれば聴覚障害者が参加できるのかという課題について、ICTを利用したコミュニケーション環境の構築の事例を紹介し、その含意を確認する。

最後に、聴覚障害者が支援を受けて自立することを可能にするために必要な“Independence for All”の環境について考察し、これまでのように聴覚障害者にだけ雇用される能力が必要とされるのではなく、企業側にも聴覚障害者を雇用する能力が必要であること、その能力の発揮のためには、支援の多層的な連なりを意味する「メタ支援」の環境が必要であることを指摘する。

2. ユニバーサルデザインの必要性

国連による「障害者権利条約」の採択(2006年12月)、UNESCOにおける“Higher Education and Education for All”の提唱、あるいは大学や企業の社会的責任(Social Responsibility)の意識の高まりに見られるとおり、ユニバーサルデザインや“Design for All”の思想に基づく社会の実現は、社会全体の普遍的な目的として認識されつつある。同時にその思想は、特に国際的に進みつつある高齢化社会とのニーズと相まって浸透し、進化を遂げている。

ユニバーサルデザインの概念を最初に用いたのは、米国の元ノースカロライナ州立大学教授のロナルド・メイスである。それは「誰もが使えるデザイン」という意味であり、その定義は、「障害、能力、年齢、性別に関わらず誰もが使用できるデザイン」であるとされる。

同時に、ユニバーサルデザインは障害者自立生活運動の歴史的背景を強く受けているが、その概念を提唱したロナルド・メイス自身が肢体障害者であり、車椅子で生活していたことと無縁ではないだろう。自身の問題から、彼はユニバーサルデザインを「みんなのためのデザイン」であるとしながらも、「障害」が出发点にあることを主張しているように、「障害」と「ユニバーサルデザイン」の間には、強い結びつきが確認できる。

2.1 ユニバーサルデザインの研究の動向

ユニバーサルデザインについては、提唱者であるロナルド・メイスを中心に、建築学をはじめとして被服学・人間工学の領域にまたがった先行研究が多く、おもにハード面からのアプローチが中心となっている。

一方、これらのユニバーサルデザインの考え方を教育

学の領域に応用させた研究としては、2000年の米国のフランク・ボウによる「教育のユニバーサルデザイン」(Bowe, 2000)を嚆矢として、日本でも、2004年に広島大学の「高等教育のバリアフリー化」プロジェクトによる『高等教育のユニバーサルデザイン化』というタイトルの書籍が世に問われている(佐野・吉原, 2004)。また、高等教育におけるメディア活用を中心とした研究は、(独)メディア教育開発センターの「多様な学生への支援:障害者支援プロジェクト」(代表者:広瀬洋子)によって進められている(広瀬, 2005, 2006, 2007, 2008)。

最近では、Burgstahlerらによる「高等教育のユニバーサルデザイン」が2008年6月に出版されている(Burgstahler *et al.*, 2008)。著者はその冒頭で、「本来、商品および建築の分野で定義され、適用されてきたユニバーサルデザインは、現在、米国では、教育、指導、学生サービスに適用されつつある。教育のユニバーサルデザインは、教育用品および環境を、すべての学生、教員、スタッフおよび訪問者にとってより包括的なものとする」と述べているように、ユニバーサルデザインの概念は教育の場面でも浸透していることが指摘できる。

さらに、「教育を含むいかなる製品または環境のデザインにも、無数の要因、とりわけ目的、美学、安全性、工業標準、利用性およびコストが関与している。伝統的なデザインは、しばしば平均的なユーザーに焦点を当て、アクセシブルまたはバリアフリー・デザインは、障害者に焦点を当てている。それとは対照的にユニバーサルデザインは、製品および環境を、ジェンダー、人種および民族、年齢、社会経済的地位、能力、障害および学習スタイルを含む多くの次元で、多様なグループにとって歓迎すべき有用なものとするために、拡大された目標を推進する。本来、建築や消費財のデザインの分野に適用されていたユニバーサルデザインは、より最近になって、ウェブサイト、教育用ソフトウェア、指導、学生サービスおよび物理的空間を含む、広範囲の教育用品および環境のデザインの多様性に取り組むパラダイムとして発展してきた」と述べる(邦訳は吉田による)。

本稿は、高等教育と企業における聴覚障害者の支援環境の文脈に、ユニバーサルデザインの概念を用いようとするものであるが、高等教育機関がユニバーサルデザインパラダイムをどのように利用して多様な問題に対処できるかについては、これらの文献で確認することができる。

2.2 求められる多角的な視点

一方、日本の企業におけるユニバーサルデザインについて目を転じてみると、2006年10月に吉田が参加した「第二回ユニヴァーサルデザイン世界会議2006」(於京都国際会議場)では、日本の企業のユニバーサルデザイン製品開発、マーケティング戦略、CSR(Corporate So-

cial Responsibility：企業の社会的責任）活動の取り組みは世界的にも評価されており、米国・欧州の研究者は日本の企業のユニバーサルデザイン戦略について強い関心を示していたことが確認されている（吉田，2007）。

このように、「商品開発」「接客のユニバーサルサービス」等、消費者へのユニバーサルデザインの提供は普及しており、かつ年々進化しているといえるが、雇用の側面、すなわち筆者らの課題とする障害者雇用の支援政策への援用にまでは普及しておらず、後述するように、企業ではどのような障害者が、どのような支援を受けて就労しているのかが見えづらいという、就労にかかわる情報の「ブラックボックス化」（日下部，2008a，2008c）が生じている現状がある。

これまで、ユニバーサルデザインの文脈から障害者雇用の課題にアプローチした研究はなく、ユニバーサルデザインパラダイムが、企業の就労や支援環境にどのように利用可能であるかを検討する必要がある。

2.3 ユニバーサルデザインの3つの視点

筆者らは、ユニバーサルデザインと“Design for All”を同義であるとしてとらえている。ここでいう“Design for All = ユニバーサルデザイン”は、UNESCOが打ち出している“Education for All”，完全参加の概念を含む“Participation for All”，そして障害者の自立生活運動の重要なタームとなったIndependence，すなわち“Independence for All”から構成されるものである。なお、ここでの自立については、自立生活運動の領域で用いられる自立の概念である「人間は依存しながら自立する」という考えに基づいているものであり（吉田 2003，pp.26-38），筆者らは自立の前提条件である依存を担保するために必要な環境として支援を重要視する。

ここで、本稿の文脈にそってそれぞれのつながりを整理しておきたい。聴覚障害者の高等教育への近年の進学率の高まりとともに、高等教育機関には“Education for All”（障害の有無を問わず等しく教育を受けることができること）の視点が求められ、さらにその環境で高等教育を受けて企業という就労環境に参加するためには、企業側に“Participation for All”（障害の有無を問わず誰もが就労に参加できる環境）が必要であり、両者をと

して、“Independence for All”（障害の有無を問わず自分の意思で自立できること）という目的が達成されうるといふ関連性である。ここで筆者らが考える“Design for All”の概念を図示すれば（図1）のとおりである。

3. 高等教育における Education for All

3.1 UNESCOによる Education for Allの提唱

UNESCOが提唱する“Education for All”という概念は、基本的には、今なお世界中に「読み・書き・そろばん（計算）」といった基礎教育を受けられない立場にある者が多い現状を鑑み、各国が協力しながら、「国連ミレニアム開発目標」に基づき、2015年までに世界中の全ての人たちが初等教育を受けられる、字が読めるようになる識字環境を整備しようとする取り組みをあらわしたものである。この取り組みはUNESCOが取りまとめた国際機関となっているが、UNICEF（国際連合児童基金）、世界銀行等の他の国際機関や、日本を含む各国政府機関、NGO等も積極的に協力している。（文部科学省ウェブサイト：<http://www.mext.go.jp/unesco/004/003.htm>，2008年8月21日）

同時にUNESCOは、高等教育における“Higher Education and Education for All”を提唱している。中でもHigher Education for Sustainable Developmentという項目の冒頭で、「高等教育は包括的な教育を強化する必要がある、将来の世代が持続可能な開発の複雑さに対処することを学ぶ方法を形作る際に重大な担当役割を持っている。大学と高等教育機関は、人間の活動のすべてのセクターの必要を満たすことができる非常に資格のある卒業生および信頼できる市民を教育する」と述べているが、ここでいう「包括的な教育を強化する必要性」とは、人を障害の有無によって学びの環境から疎外しない包括的な教育環境の整備の必要性の指摘であり、筆者らは、ここに“Education for All”の含意を見出し、この概念を援用するものである。

（UNESCOウェブサイト：<http://portal.unesco.org/>，2008年8月22日）。

3.2 21世紀の日本の高等教育に求められる方向性

21世紀の日本の高等教育は、「ユニバーサル化」への道を辿る傾向にある（矢野1999，pp.7-24）。ここでいうユニバーサル化とは、高等教育の「大衆化」段階を越えて、成人人口のほとんどすべてが、学校だけでなく、家庭や職場で継続的に学ぶ機会を確保する社会に移行しつつあるという意味合いで用いられたものである。

UNESCOが“Education for All”を提唱し、障害の有無を問わず、多様な学生が必要な教育へアクセスできる必要性を説いているのも同じ発想によるものである。

わが国では、すでに「大学全入の時代」になったともいわれているが、それを現実の高等教育の機会が、平等



図1 ユニバーサルデザインの構成（作成 吉田）

に広く開かれていると理解するのは誤りである。というのも、特に本稿が対象とする聴覚障害者の例に見られるように、健常者と等しい教育を受けるためには、「適切な配慮 (Reasonable Accommodation)」にもとづいた支援の提供を必要とする学生が存在し、その支援環境の有無によって機会の平等が左右される現状があるからである。

したがって、これからの高等教育の方向性に求められるのは、そのユニバーサル化の段階においてますます多様化する学生のニーズを把握し、諸問題を実証的に解明することであり、そうした分析の積み重ねがなければ、高等教育の質を向上させる方向性を見いだすことができないことを理解することである。(吉田・矢野, 2008)

3.3 Education for Allの国内への広まり

では“Education for All”の思想はわが国ではどのように広まっているのだろうか。

ここで、「障害学生支援」の分野で日本有数の高い評価を受け(2007年, 朝日新聞出版調べ), (独)日本学生支援機構(JASSO)の障害学生修学支援ネットワークの拠点校であり, 筑波技術大学に事務局がおかれている「日本聴覚障害学生高等教育支援ネットワーク」(PEPNet-Japan)の連携大学でもある同志社大学の「障がい学生支援制度」に着目して, 国内に浸透しつつある“Higher Education and Education for All”の動向を確認する。

同志社大学には, 障害のある学生が健常者と等しい条件の下で教育を受けられることを目的として, 講義保障を中心とする「障がい学生支援制度」が設けられている。

たとえば, 聴覚障害学生にとっての講義保障とは, ノートテイクやパソコン要約筆記等の支援技術によって, 音声で提供される講義内容を視覚情報に変換して提供することである。だが, この制度はそうした狭義の支援にとどまらず, 支援活動を通じて, サポートスタッフ(支援者)とサポートを受ける障害学生(被支援者)とが, おたがいに障害に対する理解を深め, よりよい人間関係を築き, 支えあいながら学びあえる「自律的成長」を支援する環境としての意義, すなわち, “Education for All”の視点が強調されている。

2007年度には8名の利用学生があり, 164名の支援学生(登録実数)によって, 学部の講義はすべて保障, より高レベルとなる大学院の講義は可能な限りの協力(講義補助)というスタンスで支援が提供されている(表1)。

聴覚障害学生がこの制度を利用するにあたっては, 障害学生を尊重するとともに, その主体性を育むための教育的配慮から, 本人自らの申請を必要とし(時には父兄が申しこむことへの対策である), その申請にもとづき, 障害学生支援室の「障がい学生支援コーディネーター」が被支援者のニーズ(必要な支援は, パソコン要約筆記かノートテイクか, あるいは両者の混合かなど)

表1 聴覚障がい学生向けの支援内容(同志社大学)

提供している支援	ノートテイク・パソコン通訳
利用者数	8名(学部生7名, 院生1名)
支援者数	164名(ノートテイク86名, パソコン通訳78名)
サービス提供時間数	週82コマ(ノートテイク43コマ, パソコン通訳39コマ)
報酬(原資)	880円/時間(大学経費)
募集方法	掲示板・立看板・HP・学生支援課企画の映画でのチラシ挟み込みや大型ビジョンによる募集など
コーディネーション	学生支援課の障がい学生支援コーディネーターが障がい学生の相談窓口となり支援スタッフの募集・養成・派遣・相談等調整を担当。障がい学生在籍学部事務室と入学前から連携をとり対応。
スキル養成方法	春学期, 秋学期にノートテイク・パソコン通訳入門講座。基礎講座を開講, 質的向上を目指して7月に応用講座を開講。その他, 希望があれば随時対応。
その他	学期末に利用学生, 支援スタッフ, 担当職員, 教員による懇談会を実施, 学問として聴覚障害者の支援をとらえる「学びのバリアフリー」(2単位)を夏期集中講義として開講。

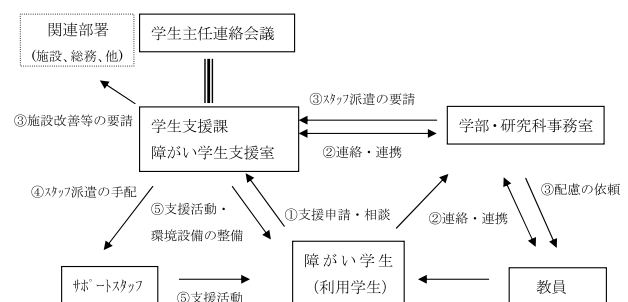


図2 同志社大学の障がい学生支援制度(学内関連図)

と, 支援者のスキルや支援可能時間, あるいは両者の人間関係などの総合的な条件をマッチングさせて支援者を派遣している(図2)。(具体的なマッチングシステムについては, 以下のPEPNet-Japanのウェブサイト「訪問レポート」の項を参照 <http://www.tsukuba-tech.ac.jp/ce/xoops/modules/tinyd4/index.php?id=86&tmid=122> 2008.8.31ダウンロード)

さらに, 支援者のスキルアップのための講習会の開催, 正課科目として障害学生支援を学問的にとらえる試みである「学びのバリアフリーを考える」(2005~2007年), 「心のバリアフリーを考える」(2008年)という講義の開講, 毎年多くの応募者からの選抜で実践され, 人生観が変わったという感想も多く寄せられる「チャレンジドキャンプ(障害学生を含む2泊3日の障害理解をメインとするキャンプ)」, 毎学期末に支援学生, 利用学生, 教職員が一同に会して開催される「懇談会」等をとおして, より支援環境づくりのための意見交換が定期的に催され

るなど、支援環境の充実につながる仕掛けが、より広範囲に張り巡らされている。

一方、前述のJASSOやPEPNet-Japanなどのウェブサイトでの制度の紹介をとおして、特に聴覚障害者への支援が充実した大学という評価が高等学校などの中等教育機関に浸透し、定期的に聴覚に障害のある受験生と合格者（入学者）が誕生し、その学生への支援の実践をとおして、支援に関するノウハウが途切れなく蓄積されている。

こうした環境のもとで、支援制度が充実し、ノウハウが蓄積される一方で、最近では特に聴覚障害学生の就職に際し、どのように取り組むのかというあらたな課題が顕在化しているという（同大コーディネーターへのインタビューより）。そこで次項では、聴覚障害者の就労の問題を、“Participation for All”の視点から考察する。

4. 就労における Participation for Allの視点の必要性

高等教育を受けた障害学生の多くは、企業を主とした就労の場に巣立つ。ここでは、“Participation for All”（障害の有無を問わずだれもが就労に参加できる環境）の視

点から、企業における聴覚障害者の就労環境の課題を確認する。

4.1 企業の情報開示の現状

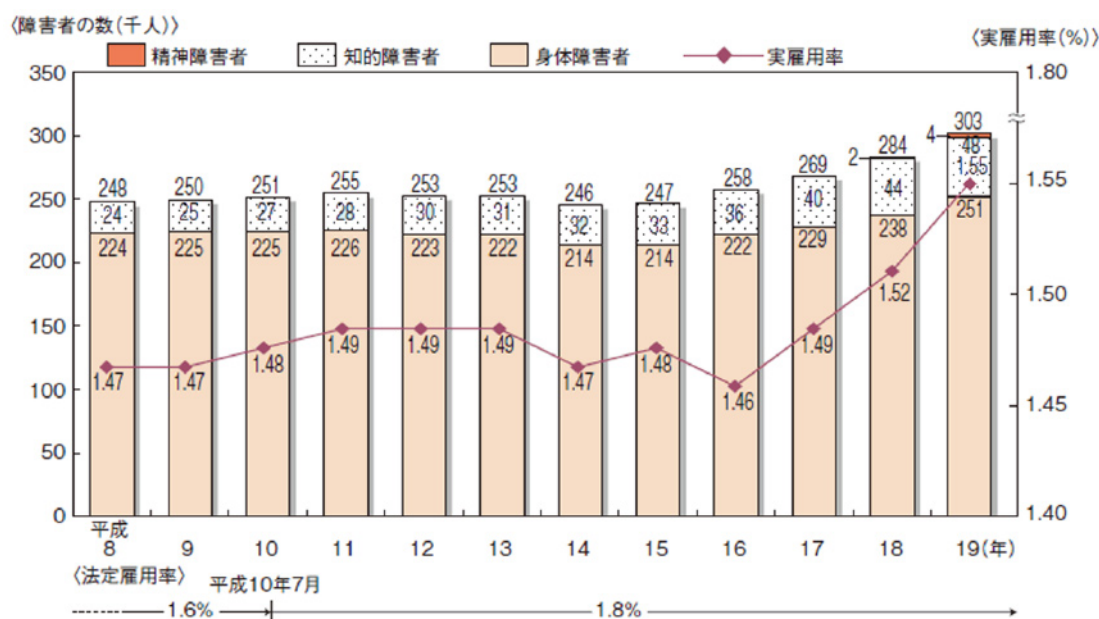
(1) 障害者の雇用率制度

わが国の事業主は、「障害者の雇用の促進等に関する法律」にもとづき、民間企業では1.8%（法定雇用率）以上の障害者を雇用する義務を負う。

図3のように厚生労働省によって、民間企業の法定雇用率や、その達成企業の割合など、毎年総論的な数字の公表は行われているものの、障害種別の雇用者数や雇用率は公表されるに至っていない。また、障害者に対する各種の政策は、往々に障害の内容が区別されず、「障害者」とひとくくりにされ、障害別に異なる支援のニーズや支援の実践が見えにくくなっている現状がある。

また、企業の中の障害者に目を向けてみると、どのような企業でどのような障害をもった人がどのような支援をうけて就労し、そこにはどのような課題があるのかという質的な視点の情報は非常に少なく、積極的な情報開示が望まれる状況にある。

たとえば、2005年に「CSR経営と雇用」と題して障



注1：雇用義務のある企業（56人以上規模の企業）についての集計である。

注2：「障害者の数」とは、次に掲げる者の合計数である。

- 平成17年度まで
 - 身体障害者（重度身体障害者はダブルカウント）
 - 知的障害者（重度知的障害者はダブルカウント）
 - 重度身体障害者である短時間労働者
 - 重度知的障害者である短時間労働者
- 平成18年度以降
 - 身体障害者（重度身体障害者はダブルカウント）
 - 知的障害者（重度知的障害者はダブルカウント）
 - 重度身体障害者である短時間労働者
 - 重度知的障害者である短時間労働者
 - 精神障害者
 - 精神障害者である短時間労働者
 - （精神障害者である短時間労働者は0.5人でカウント）

注3：障害別に四捨五入をしている関係から、障害別内訳と合計値は必ずしも一致しない。資料：厚生労働省 平成20年版 厚生労働白書

図3 雇用されている障害者の数と実雇用率の推移

表2 障害者雇用における情報開示内容

企業名	CSR 報告書 (冊子)	WEB サイトでの 加筆報告	障害者 採用情報 へのリンク	障害者 雇用率 2006年	障害種別の 雇用情報	報告書に記載された特徴など
松下電器産業	○	○	○	2.1%	×	企業の良心にもとづくCSRの推進 多様性推進本部の設置
東芝	○	○	×	1.92%	×	報告書は色覚ユニバーサルデザインを採用 年2回の東芝グループ障害者採用フェアの開催
日立	○	×	○	2.05%	×	グループ合同障がい者面接会を開催 障がい者雇用推進スタッフがグループ指導
イオン	○	×	×	1.81%	×	イオン1%クラブやイオン社会福祉基金など 国連グローバル・コンパクト10原則の採用
ソニー	○	×	○	2.19%	×	ソニー光、ソニー太陽などの特例子会社の設立 先輩社員の声の専用サイトあり
リコー	○	×	×	2.01%	×	教育専門のグループ企業で 手話によるコミュニケーション推進活動など
大阪ガス	○	×	×	2.43%	×	雇用率の紹介と推移のみの掲載
帝人	○	×	○	達成情報 のみ	×	女性活躍推進からダイバーシティ推進へ 障害者採用は「電話対応可能な方」に限定
新日本石油	○	○	×	2.1%	×	車椅子体験研修の実施 障害者の活躍推進の方向性を明記
東京ガス	○	○	○	2.14%	×	WEBサイトではすべての項目にアンケートを 盛り込んだコミュニケーションの姿勢

筆者の調査により作成 (○：情報開示あり ×：情報開示なし)

害者雇用の現状を調査した労働政策研究報告書で指摘されているように、いまや「企業は障害者雇用にどう取り組むのか本格的に問われる時代」(独立行政法人労働政策研究・研修機構、2005)であり、この問題は法定雇用率の達成という数的な視点だけでとらえるのではなく、企業はどのような支援のもとで障害者を雇用し、その能力を企業価値の最大化に結びつけていくのかという視点でとらえる必要がある。それが、「Participation for All」を達成するためのひとつの条件と考えられる。

(2) 障害者の就労に関わる情報のブラックボックス化

企業の社会的責任論 (Corporate Social Responsibility, 以下CSR) の高まりをうけ、多くの企業はCSRレポート、サステナビリティレポートや環境報告書と題されたCSR経営に関する報告書(以下総称してCSR報告書)を刊行しているが、やはりそこでも質的な情報が開示されていないという課題がある^{注2)}。

ここでは、日本経済新聞社と日経リサーチ社による多角的企業評価システム「PRISM (プリズム)^{注3)}」による2006年度優良企業ランキング(2007年3月5日発表、以下日経PRISM評価)から、「柔軟性・社会性」の項目の上位10社を対象にして、各企業の障害者雇用における情報開示内容を調査した結果を紹介する(表2)。

「柔軟性・社会性」の項目に着目したのは、企業は社会の公器であり、その社会性が高い企業は、障害者雇用における情報開示の面でも何らかのインプリケーションが提示されると考えたからである。

いずれの企業もWEBサイトやCSR報告書において障害者雇用率を公表して法定雇用率の達成状況をアピールしているものの、障害種別の雇用情報を開示したり、質的な支援の内容に言及した企業は皆無ともいえる状況であった。

コミュニケーションという日常生活の普遍的な営みを、他者の支援によって保障され、依存を前提にして自立せざるを得ない聴覚障害者が就職するときに必要とする情報は、自分と同じ障害をもった従業員がどこにいて、

^{注2)} 労働政策研究・研修機構(2005)による『CSR経営と雇用～障害者雇用を例として』と題する報告書でも、「企業は『社会報告書(サステナビリティ報告書)』などを通して障害者雇用に対する対応方針や具体的な行動および成果等に関する情報を開示することが求められている」(pp.18-20)と、企業の情報開示の重要性が指摘されている。

^{注3)} 日経PRISM(プリズム)評価とは、専門家が「優れた会社」とみなす企業群について「柔軟性・社会性」「収益・成長力」「開発・研究」「若さ」の4項目を使った評価モデルを作り、調査データや財務諸表から得点を算出し順位付けしたものである。調査対象は東京証券取引所の上場企業と有力非上場企業の計2219社。2006年10-12月に調査し、有効回答は1047社。財務諸表は原則として06年3月期末までの直近決算。連結決算(公表していない場合などは単独決算)の数字を使用。一部は業績予想データが利用されている。

http://www.nikkei.co.jp/report/prism/20070305a1a35005_05.html (2007年3月14日)なお、ここでは上位10社のリストを記載したが、対象を上位30社に広げても同様の結果であった。

どのような支援を受けて、どのような職種で勤務しているのか、どのような形で自分はコミュニケーションを支援してもらえるのかという質的な情報であるが、こうした本質的な情報が見えにくい、いわば意図せざる「ブラックボックス化」(日下部, 2008a, 2008c)ともいえる状況を呈しているのが現状である。

もちろんこうした質的な情報は、就職の段階だけに求められるものではなく、企業の中の聴覚障害者の支援環境を、より高度なものにするためにも必要なものである。というのも、支援環境をレベルアップさせるには他社の好事例に学ぶことが有効であり、こうした情報を開示し、ノウハウを交換する環境を、企業社会全体で構築することがこれからの企業に求められる課題の1つである^{註4)}。

4.2 ICTによるコミュニケーション経路の確保

筆者のうち日下部(以下K)は、高等教育をうけて就職後、20年来、従業員が1万人を超える大手と称される情報産業系の民間企業(以下A社)に正社員として勤務する感音性難聴2級の聴覚障害者である。以下では、Kを取り巻く情報保障の環境の現状を、こうした環境があれば、聴覚障害者は組織活動に参加できるという、「Participation for All」のひとつの事例として紹介したい。

(1) 聴覚障害者Kの職場環境

Kの職場は、営業部門の活動を、おもに契約管理、債権管理、人材教育の面からサポートするバックオフィスである。Kに聴覚障害があることはほとんどすべての人が認識しており、西日本地区では唯一の、全社的にみても音声でのコミュニケーションの頻度が高い営業現場に配属されている唯一の聴覚障害者である点にこの事例を取り上げる意味がある。

Kの日常のコミュニケーションは、補聴器を介した音声、口話、筆談、ICTなどのメディアの利用、会議においてはIPTalkというPC通訳用の専用ソフトを使用した情報保障(大きな会議では外部団体に委託=経費は人事部負担、小さなミーティングでは同僚による支援)が、それぞれの場面で適切に使分けられている。

^{註4)} 筆者が(社)日本経済団体連合会の1%クラブを対象に行った調査(2006年実施)でも、対象127社のうち、CSR報告書を刊行している企業は81社(63.4%)、そのうち63社(49.6%)が障害者雇用率に言及していたものの、どのように障害者の就労問題に取り組んでいるのかという質的な情報を開示していた企業は3社(2.3%)という状況であった。なお、1%クラブ(ワンパーセントクラブ)とは、(社)日本経済団体連合会が主幹する、経常利益の1%以上(法人会員)を目安に社会貢献活動のために拠出することに努める企業である。筆者の調査はこのうち、「社会貢献活動実績調査結果(2005)」に事例が掲載された307社のうち約1/3にあたる127社をサンプルとして抽出し、障害者雇用の情報開示の現状調査を行った。

<http://www.keidanren.or.jp/japanese/policy/2005/037/chosa2.pdf>
(2006年11月20日)

(2) ICTによるコミュニケーション環境の構築

A社では、早くから全社的にパソコンが一人1台体制で整備されており、聴覚に障害のある従業員のコミュニケーションは電子メールや、一部の部門では後述する「IP Messenger」というメッセージングソフトを利用した、テキスト情報のやり取りによって保障されている。FAXは情報漏えいの問題に対するリスクヘッジの視点から、ほとんど用いられていない。

A社では、毎月の初めに社長月度放送という情報共有のコンテンツがイントラネットのWEBサイトにアップされるが、その映像にはすべて字幕が挿入され、全国で30人以上在籍する聴覚障害者への情報が保障されている。同様に、A社内のeラーニングの教材にもすべて字幕が挿入されており、Kはそれを、聴覚障害者と企業と一緒に作り上げた「企業の字幕文化」だという。

なお、社長放送の字幕は映像とは別にテキストデータのみで読むことも可能であり、ビデオを見る時間のない健常社員にとっても有効なものとなっている。ここにも、聴覚障害者のために設けられた支援の環境は、健常者にも有効であるという、「Design for All」が見て取れる。

(3) IP Messenger

Kの職場では、全社の情報システムを管轄する部門に利用申請し、特別に許可を得て、イントラネット限定かつIPアドレスごとに利用許可された「IP Messenger」というメッセージングソフト(フリーウェア)を利用したコミュニケーション環境が確保されている。「窓の杜」というそのダウンロードサイトでは、次のようにその機能が説明されている。(http://www.forest.impress.co.jp/lib/inet/msgchat/messenger/ipmsg.html(2008年8月20日))

プロトコルにTCP/IPを利用するメッセージングソフト。タスクトレイのアイコンをダブルクリックすると現れるウィンドウに、LAN内で「IP Messenger」を使用中のユーザーがリスト表示され、リストから相手を選択してメッセージを送信する。また、IPアドレスを直接指定することで、インターネット上のユーザーとメッセージの送受信をすることも可能だ。封書送信による開封通知機能もあるので、相手がメッセージを読んだかどうか確認することができる。不在通知機能もあり、イントラネット内で共同作業を行う場合などに便利だ。ファイル添付機能も搭載しており、メッセージを書き込む「送信ウィンドウ」に任意のファイルをドラッグ&ドロップするだけで、メッセージにファイルを添付して送信することができる。

一般にこうしたメッセージングソフトの利点は次のように理解されている。

・メールに比べ手軽にコミュニケーションできるツールである

- ・ PCの画面にメッセージがポップアップされるのでコミュニケーションに即時性がある
- ・ 相手のプレゼンスが確認できるのでタイムリーな会話が可能である

A社では、基本的にこのような「チャット（おしゃべり）」に類するメッセージングソフトの使用は、情報漏えいや目的外の私利利用の防止の面から禁止されているが、Kの部門では、聴覚障害者のコミュニケーション環境を構築する「適切な配慮（Reasonable Accommodation）」の一例として、特別に許可を得て使用しており、その結果、後述するとおり聴覚障害者と健常者双方に、コミュニケーションの経路が確保されていることに対する「安心感」が醸成されるようになってきているという。

(4) ユニバーサルデザインとコミュニケーション

このメッセージングソフトを利用した就労環境の構築は、聴覚障害者だけでなく、健常者にも効果をもたらしていることは、本稿が主題とするユニバーサルデザイン、「Design for All」の環境の構築とみなすことができる。

以下で、「ユニバーサルデザイン7原則」を示すが、Kの職場におけるメッセージングソフトを利用した聴覚障害者の就労環境の構築は、そのすべての条件を包括するものと考えられる。

1. 公平性…誰でも使用できること：聴覚障害者だけでなく、健常者にも利用許可が出ている。
2. 柔軟性…柔軟に使用できること：伝える内容によって電子メールとの使い分けがなされている。
3. 単純性…使い方が簡単にわかること：電子メールにくらべ手軽な使い勝手のよいメディアである。
4. 直感性…使う人に必要な情報が直感的に伝わること：聴覚障害者に必要な情報が視覚情報として伝えられ、直感的な理解に供するものである。
5. 安全性…間違っても重大な結果をもたらさないこと：ファイアーウォールで防御されたイントラネットの環境で用いられるものであり、外部への情報流出のおそれがない。
6. 効率性…効率的に使えること：聴覚障害者とのテキスト（文字）によるコミュニケーションに効率的に用いられている。
7. スペースの確保…アクセスしやすく操作しやすい環境にあること：パソコンに一度インストールするだけで、誰もが利用可能で操作しやすいメディアである。

たとえば前述の安心感について、Kが担当する営業部門のある従業員は、次のように述べている。

「Kさんに教えて欲しいことがあると、『ここを教えて』とメッセージを送れる安心感と、すぐに教えてもらえる安心感がある。」

「メールだとほんとに読んでもらえたかわからないこともあるけど、IP Messengerでは開封されたことがすぐ

に確認できるし。しかも、的確な日本語で、なぜそうなのかという、かゆいところに手が届くようなコメントを付け足してもらえたりとか。少なくともKさんが聴覚障害者であるというのは、Kさんにとっては大変なことなのだろうけども、このコミュニケーションツールがある以上、私は全くデメリットを感じない。ちゃんと聞こえる人でも、日本語があやしい人とかの方がよほどコミュニケーションがとりにくい。」

「もちろん、書いて伝えるのがたいへんな複雑な相談をすることもありますが、その時は手書きの文書をスキャンして添付ファイルにして送ったり、それでもだめな時は会いに行くなど、コミュニケーションの方法を使い分ければよい。」

「コミュニケーションって、結局は伝え合おう、わかり合おうとする気持ちですよ。その気持ちをIP Messengerというメディアはちゃんと伝えてくれる。」

「もちろん時々脱線する話もありますけど、それはある意味でコミュニケーションに必要な潤滑油ですし。」

一方、聴覚障害者の側にもたらされるのは、次のような安心感だとKは言う。

「うれしいのは、こうした例外的な環境を整えてもらってまで自分を必要としてもらっていることです。」

「合理的な配慮の必要性を会社は理解してくれているけど、逆にいえば、自分が能力を身につけ、それ発揮する意欲を出しているからこそだと思うんです。」

「組織のコミュニケーション活動に参加できているというのは、精神的にすごく安定できます。」

「同僚に電話をかけてもらったり、人の手を煩わせたりせずに、すぐにコミュニケーションが取れるのは何にもかえがたい安心できる環境です。」

「日本語でちゃんとコミュニケーションできるスキルがあったのがよかった。聞こえないけど、書いてコミュニケーションするスキルに自信があったのが安心感につながっているように思います。」

「もちろん脱線する話もありますよ。それは聞こえる人だって電話で普通にしている範囲でしょう。そうした脱線って、人と人の距離を近づける効果があるから、なんでも話し合える仲になるために、最初はあえてそう仕向けることもあります。」

「自分のために入れてもらったメディアだからこそ、自分を律して使うように意識しています。」

ICTを利用したコミュニケーション環境の導入は、もちろんこうした善の面ばかりでなく、A社でのフィールドリサーチにもとづいた分析（表3）に示すとおり、組織に多様な意味をもたらせ得る。この意味をどのように解釈するかが組織の能力であり、ICTを利用したコミュニケーション支援の環境を設定するときの難しさであろう。

表3 IPメッセージャーを職場に導入するにあたって検討されたこと

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> ・テキストによる聴覚障害者のコミュニケーションの経路が確保される ・聴覚障害者、聴覚障害者とコミュニケーションする人の双方に安心感がある ・電子メールにはない即時性がある ・電子メールと同等の記録性、再現性、効率性がある ・相手のプレゼンスが確認でき、効率的なコミュニケーションが可能となる ・メディアリテラシーの高い組織には有効である 	<ul style="list-style-type: none"> ・目的外の私的利用のおそれがある ・メディアリテラシーや意識の低い組織では、私的利用の蔓延で組織全体の生産性を下げおそれがある ・相手の画面にメッセージが出ることによって、相手の仕事を中断させてしまうおそれがある ・日本語のリテラシーの低い人には負担となる
必要な環境	限界
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に日本語のリテラシー（正確性、スピード）が必要である ・聴覚障害者の雇用における、適切な配慮の一環であるという組織の理解が必要である ・私的利用を律する良識をもった組織行動が求められる ・LAN（企業内ネットワーク）に限定した利用環境とすることで、外部への情報流出のリスクを排除できる 	<ul style="list-style-type: none"> ・電子メールと異なり、全社で導入するには無理があるので、聴覚障害者のコミュニケーション経路が限定される ・日本語のリテラシーの低い聴覚障害者には効果がない ・導入が、組織長などの意思決定者の理解に左右される（IPメッセージャーの導入を適切な配慮とみなさない意思決定者のもとでは利用不可能）

5. Independence for All にむけて必要な環境

前項ではICT技術の利用環境が可能にすることのひとつに、安心感を指摘した。ここで理解しておきたいのは、その安心感をもたらせたのは、ICT技術そのものの存在だけではなく、それ以上に「適切な配慮」という視点でその利用を可能にした組織の意思決定能力や、その技術を適切に利用できる従業員の能力という点である。

そこでここでは、“Independence for All”の視点から、聴覚障害者に必要な支援環境について考察する。

5.1 雇用される能力と雇用する能力

たとえば日下部（2008a, 2008c）は、聴覚障害者が企業に雇用され、その能力を発揮するためには、従来のように障害者側だけに「雇用される能力」が求められるのではなく、障害者を雇用する企業側にも「障害者を雇用する能力」が求められるとして、従来の経営学の領域で議論されてきたエンプロイヤビリティの概念との区別を図り、障害者の雇用される能力を「cエンプロイヤビリティ（c employ-ability）」、障害者を雇用する能力を「cエンプロイメンタビリティ（c employment-ability）」として、双方の視点で明確化することの重要性を指摘している（cとは、障害者を意味するchallengedの略である）。

前述したICTを利用したA社のコミュニケーション環境の事例は、障害者を雇用する能力「cエンプロイメンタビリティ」のひとつの発現例であった。では、A社以外では、どのような聴覚障害者の支援環境が構築されているのだろうか。この能力の更なる精緻な分析のためには、より多くの聴覚障害者の就労環境（特に高等教育を受けて就労するホワイトカラー層）の事例を蓄積する必要があり、そのためにも前述の「ブラックボックス化」の早急な解消が期待される。

5.2 聴覚障害者のメタ支援の環境

一方、高等教育機関においては、全国の高等教育機関で学ぶ聴覚障害学生の支援のために「日本聴覚障害学生高等教育支援ネットワーク」（PEPNet-Japan）が2004年に設立され、その支援に関する知の創造と活用、支援技術、支援の実践のネットワークが急速に拡充しつつある。

事務局がおかれている筑波技術大学をネットワークのハブ（HUB）として、札幌学院大学、宮城教育大学、仙台市聴覚障害学生情報保障支援センター、関東聴覚障害学生サポートセンター、独立行政法人メディア教育開発センター、群馬大学、静岡福祉大学障害学生支援委員会、愛知教育大学、日本福祉大学障害学生支援センター、同志社大学学生支援センター、立命館大学、関西学院大学、広島大学障害学生就学支援委員会、愛媛大学、福岡教育大学という各地域の拠点となる大学や関連機関が協力機関になり、それぞれが蓄積した支援に関する知が交流されるという、相互の支援環境が構築されている。

ここでは、聴覚障害学生支援体制の確立という「支援の制度化・組織化」、支援に関する情報ネットワークの構築という「支援のネットワーキング」、全国の大学・機関に向けた情報の発信と支援の実践という「支援の実践」という3つの視点から、支援に関する知の創造と活用をすすめる環境と支援のネットワークが日本の高等教育機関に浸透しつつあり、聴覚障害学生に、よりよい情報保障の環境が提供されるだけでなく、心理的な安心感や、それぞれの大学の中での居場所の提供に結びついているというのが、聴覚障害のある当事者としての筆者らの理解であり、実感である。

同時に、このようなネットワークの構造は、支援組織を支援する別の組織が存在するという、支援の多層化を意味する。個々の善意にもとづく小さなインフォーマルな支援活動が、フォーマルな学内制度として確立され、さらにその学内制度の活動が、ネットワークの一部とし

て連なることで、すでにネットワークされている他の支援機関によって支援される。このように、支援活動を支援する機関や機能の多層的な連なりや構造を日下部は「メタ支援」と表現しているが(日下部 2008b)、このメタ支援が、聴覚障害者の支援環境のひとつの特色ともいえる。

5.3 メタ支援の充実にむけて

現在、JASSOやPEPNet-Japanのリーダーシップのもとで拡充しつつある高等教育機関の支援のネットワークは、大学やその関連機関に限定的なものあり、企業との連携、すなわち「産学連携」が充実しているとはいえない現状にある。また、企業の側も、大学との連携はもとより、障害者雇用における情報開示の「ブラックボックス化」に見られるとおり、企業間の連携が取られているとはいいがたいのが実情である。

ではこうした現状を打破し、メタ支援の環境をさらに「より高次(メタ)」なものにするためには、どうすればよいのか。聴覚障害のある当事者、高等教育機関、聴覚障害者を雇用する企業、その上司や同僚、それぞれに問われる時代であり、「私が」でも「あなたが」でもなく、「私たちが」の視点で、連携して解を見出していくことが求められよう。

6. おわりに

本稿では、聴覚障害者の支援環境に求められるユニバーサルデザインの思想は、“Education for All”(障害の有無を問わず、教育を受けることができること)、“Participation for All”(障害の有無を問わず、ある対象に参加できること)、“Independence for All”(障害の有無を問わず、就労をとおして自立できること)のそれぞれの連携によって実現するという仮説にもとづいて論考した。

“Education for All”の視点では、高等教育の領域にユニバーサルデザインの思想が浸透している現状や、日本の企業の消費者サービスや製品領域にその思想が反映されている現状が確認され、とくに障害と結びつきの深いその思想を、障害者の就労環境の改善にむすびつける研究の必要性が指摘された。

“Participation for All”の視点では、企業の情報開示において、企業の中で働く障害者が見えにくいという「ブラックボックス化」があり、ICTを利用した積極的な情報開示が求められる一方で、企業の中のICTを利用したコミュニケーション環境の構築の事例が紹介され、その含意が確認された。

“Independence for All”の視点では、特に聴覚障害者の自立に必要な雇用される能力は、聴覚障害者だけの側に求められるのではなく、聴覚障害者を雇用する側にも

求められることや、「メタ支援」という支援の多層的な重なり現状と、それを広める重要性が指摘された。

今後の課題は、ひとつには高等教育機関で充実しつつある聴覚障害者に対する支援環境についての研究を、よりユニバーサルに広めていくことであろう。たとえば、広瀬によるNIME研究報告の現状のタイトルが「ICTが拓く多様な学生への支援(1~4)」(広瀬 2005, 2006, 2007, 2008)が、「ICTが拓く多様な学生や従業員への支援」に広がれば、よりユニバーサルな社会環境へのアクセスになりうるのではないだろうか。

そのためには、聴覚障害者が雇用される能力や、聴覚障害者を雇用する能力についての、より深い研究が求められると同時に、聴覚障害者の支援というユニバーサルなフレームワークで、高等教育機関と企業を結びつける連携機関の誕生が望まれる。すなわち、“Design for All”である。

引用文献

- Burgstahler, Sheryl E. (2008). *Universal Design in Higher Education*, Harvard Education Press, Cambridge.
- Bowe, Frank G. (2000). *Universal design in education, teaching nontoraditional students*, Bergin & Garvey, New York and London.
- 広瀬洋子 (2005). ICTが拓く多様な学生への支援: 障害者支援が大学を変える, NIME研究報告, **9**.
- 広瀬洋子 (2006). ICTが拓く多様な学生への支援2: 大学の情報保障の現在と新たな技術開発, NIME研究報告, **14**.
- 広瀬洋子 (2007). ICTが拓く多様な学生への支援3: ICTを活用した講義のユニバーサルデザイン化, NIME研究報告, **33**.
- 広瀬洋子 (2008). ICTが拓く多様な学生への支援4: 聴覚障害学生支援, NIME研究報告, **36**.
- 日下部隆則 (2008a). 大学と企業における聴覚障害者の支援の現状と方向性, ビジネス実務論集, **26**, 22-31.
- 日下部隆則 (2008b). 聴覚障害者の支援制度と支援のネットワーク, 『経営システム』, **18**, 148-153.
- 日下部隆則 (2008c). 企業における聴覚障害者の支援政策の現状と展望 - cエンプロイヤビリティとcエンプロイメンタビリティ, 日本経営学会編, 企業経営の革新と21世紀社会, 千倉書房, 202-203.
- 黒須正明・時津倫子・伊藤昌子 (1999). ユーザー工学入門 - 使い勝手を考える・ISO13407への具体的アプローチ, 共立出版.
- 労働政策研究・研修機構 (2005). CSR経営と雇用 障害者雇用を例として, 労働政策研究報告書, **32**.
- 佐野(藤田)眞理子・吉原正治 (2004). 高等教育のユニバーサルデザイン化 - 障害のある学生の自立と共存を指して, 大学教育出版.
- 矢野真和 (1999). ユニバーサル化の道, 高等教育研究, **2**, 7-24.
- 吉田仁美 (2003). 米国の高等教育機関の障害者支援システ

ムへのアクセスに関する研究－教育のユニバーサルデザインの生成過程と日本の高等教育機関における課題と展望－，2002年度昭和女子大学大学院生活機構研究科修士論文。

吉田仁美（2007）. ユニバーサルデザインと障害－2006年第二回国際ユニヴァーサルデザイン会議より－，昭和女子大学女性文化研究所 working paper, 26.

吉田仁美・矢野真和（2008）. 高等教育における情報保障ニーズの多様性－A女子大学の聴覚障害学生へのインタビューから－，学苑 人間社会学部紀要, 841, 75-89.



くさかべ たかのり
日下部 隆則

1986年同志社大学法学部卒業，同年民間大手情報産業系企業入社，現在に至る。1999年同志社大学大学院総合政策科学研究科博士前期課程修了。現在同博士後期課程在学中。日本経営学会，日本ビジネス実務学会，日本広報学会，支援研究会，各会員。2007年～8年NIME特別共同利用研究員。



よしだ ひとみ
吉田 仁美

2001年法政大学法学部卒業，2003年昭和女子大学大学院生活機構研究科修了，2003年から2006年まで民間企業の広報・宣伝担当として勤務，2006年昭和女子大学女性文化研究所特別研究員を経て，現在，昭和女子大学大学院生活機構研究科博士後期課程及びNIME特別共同利用研究員に在籍中。

A hearing-impaired person's support environment in higher education and a company, from the viewpoint of universal design

Takanori Kusakabe¹⁾ · Hitomi Yoshida²⁾

This paper discusses future support from the two viewpoints of working in higher education and working in a company by investigating the present condition of a hearing-impaired person's support environment.

The purpose of this paper is first to understand the connection and nature of universal design trends in higher education, and disabled persons in a company from the viewpoint of "Education for all." Second, it examines what kind of support a hearing-impaired person would need to be able to participate from the viewpoint of "Participation for all" from the present information disclosure of the company that employs the disabled person and that uses ICT. Third, this study considers the connotation required for constructing a hearing-impaired person's support and how it is tied to the viewpoint of "independence for all".

Keywords

hearing-impaired person, universal design, design for all, education for all, independence for all, Meta support

¹⁾ Graduate School of Policy and Management at Doshisha University

²⁾ Graduate School of Human Life Science, Showa Women's University