

聾学校高等部生徒の職場におけるコミュニケーションに関するハンドブックの作成

特別支援教育部特別支援教育班 長期派遣研修員（聾学校教育に係る研修）

福岡県立福岡高等聾学校 教諭 吉田 和美

1 研修主題についての説明

(1) 主題の意味

聾学校高等部生徒の職場におけるコミュニケーションとは、職場内で円滑な人間関係を築くための基礎となるものであり、様々な情報を様々な手段で互いに伝え合うことである。具体的には、卒業後、自分にとって有効なコミュニケーション方法を知り、職場内で様々なコミュニケーション手段を使い分けること、お互いのコミュニケーション様式の違いを知り、人間関係を考慮した上で適切に対応することである。

職場におけるコミュニケーションに関するハンドブックとは、自立活動の指導や進路指導において活用でき、生徒にとって卒業後参考にできる小冊子のことである。

(2) 主題設定の理由

ア 在籍校生徒と卒業生の実態から

生徒の中には日本語習得の不十分さから、コミュニケーションが消極的になる者や、様々なコミュニケーション手段を知っていても、駆使できていない者もいる。就職しても聞こえる世界におけるコミュニケーション様式を知らずに職場においてトラブルが生じている場合も少なくない。聴覚障害者の離職理由の中には、上司や同僚とのコミュニケーションの難しさがあると言われている。在籍校卒業生においても昨年度就職者の中にはすでに離職している者もいる。以上のことから、就職後良好なコミュニケーションを図り、円滑な人間関係を築くために、在学中に職場におけるコミュニケーションに関する指導をする必要があると考える。

イ 職場におけるコミュニケーションに関する資料の必要性から

「聴覚障害者の職域開発に関する研究調査報告書」（高齢・障害者雇用支援機構）では、「以前は聴覚障害者の連絡手段といえばFAXだったが、今は様々な連絡手段が同時に使える環境へと変化した。その結果として、その使い方の常識が問われることになっている」¹⁾と述べている。聴覚障害者には独自のコミュニケーション様式があるため、聞こえる人ばかりの職場に入ったときに聞こえる世界におけるコミュニケーション様式を知る必要がある。したがって、生徒は在学中に、状況に応じた態度や様々なコミュニケーション手段を使い分ける方法等について、学習しておく必要がある。しかし、就職面接やビジネスマナーに関する書籍は数多く存在するが、在籍校生徒の実態に合ったものは少ない。例えば、市販本には上司に対するE-mailでの絵文字使用は不適切であるというような、基本的なマナーに関する内容は記載されていない。電話による遅刻、欠勤連絡例文はあるものの、数が少なく様々な場面での応用が難しい。そのため、卒業後生徒が参考にでき、学校担当者も各指導場面において活用できるハンドブックを作成すべきであると考えられる。

ウ 在籍校進路指導の状況から

在籍校では従来の進路指導に加えて、平成15年度から高等部普通科において、生徒が主体的に進路実現することを目標に掲げて、総合的な学習の時間を「ビルドアップタイム」として設定している。平成17年度からは、高等部専攻科も新たに就業体験を取り入れた「ソーシャルスキルアップタイム」を設定し指導を強化している。進路指導は繰り返し行うことにより効果が期待できるが、その分多くの時間を要する。在籍校の場合、履歴書の書き方指導や面接試験指導などの就職指導に偏りがちである。表1に示すように、生徒の自立や自己実現に向けて多く時間を設定しているにもかかわらず、職場におけるコミュニケーションに関する学習時間が不足しているのではないかと考える。そのため、特に、就業体験

の事前事後指導や、表1内の下線部を付した指導の際にも、参考とし活用できるハンドブックが必要であると考えます。

以上のことから、本主題を設定した。

表1 在籍校コミュニケーションに関する指導の実態

時間	学年	目標	内容
ビルドアップ タイム	普通科 1年	生徒が自分と集団や社会との結び付きを深め、将来の豊かな自己実現を目指し、自己の理解や	卒業生進路講話、自己の障害と自立、中学生対象学校説明会の事前準備・交流、職業インタビュー、1・2年生合同発表会、生活設計（金銭管理）
	普通科 2年	様々な職業特性などの理解を深め、卒業後の進路を主体的に選択する。生徒が自らの進路に対して、興味・関心や自己実現のための課題を設定し、自ら考え主体的に解決する意欲を高める。	卒業生進路講話、職場等見学、就業体験、1・2年生合同発表会、専門学校・大学体験受講、進路適性検査、施設見学、作業体験、体験入所
	普通科 3年	自立を目指し、聴覚障害に基づく種々の困難を主体的に改善・克服させるために、口話や手話でのコミュニケーション力及び言語力を向上させる。また、知識・情報の不足を補償するとともに、高等部生としての障害認識のかん養を図る。	就職希望者説明会、筑波技術大学説明会、ビジネスマナー講習会、面接指導（礼法・問答）、履歴書指導、卒業生進路講話、クレジット・サラ金講座、社会見学、テーブルマナー、施設見学、作業体験、体験入所
自立活動	普通科 3年	自立を目指し、聴覚障害に基づく種々の困難を主体的に改善・克服させるために、口話や手話でのコミュニケーション力及び言語力を向上させる。また、知識・情報の不足を補償するとともに、高等部生としての障害認識のかん養を図る。	求人票の見方、履歴書指導、面接指導、作文指導、就職試験問題、一般常識（訪問販売、キャッチセールスの問題点）、雇用形態、役所手続、自立生活、時事
ソーシャルスキルアップタイム	専攻科 1,2年	就業体験や社会体験をすることで社会で自ら考え自ら行動し自立していくための知識や経験を身に付ける。	就職希望者説明会、ビジネスマナー講習会、卒業生進路講話、就業体験（2年生）、面接指導（礼法・問答）、履歴書指導（2年生）、ハローワークの利用、クレジット・サラ金講座、コース別職場見学（1年生）
商業技術	専攻科 2年 ビジネス コース	企業で即戦力となり得るために、コミュニケーション能力やビジネス文書作成能力、合理的な計算処理能力の育成を図る。	保険のしくみ、企業の役割や会社のしくみ、商品のデザイン、商品広告の作成、マナー学習

2 研修の目標

円滑な人間関係を築くために必要な、職場におけるコミュニケーションについてまとめた、ハンドブックを作成する。

3 研修の流れ

研修の流れを図1に示す。

4 研修の内容

(1) 文献・資料等による情報収集

職場で円滑なコミュニケーションを図っている聴覚障害者も多い反面、課題を抱えている者も少なくない。文献・資料^{1),2)}によると企業側のコミュニケーションに関する意見・要望等について以下のような記述がある。

何度も聞き返すのは悪いという考えと面倒という考えが入り交じった行動をとる場合がある。

コミュニケーション手段が不十分なため、あいまいにしか分からなくても分かったフリをしてしまう場合がある。

「できること」と「できないこと」を相手にはっきり伝え、「相手に迷惑をかける」「恥ずかし

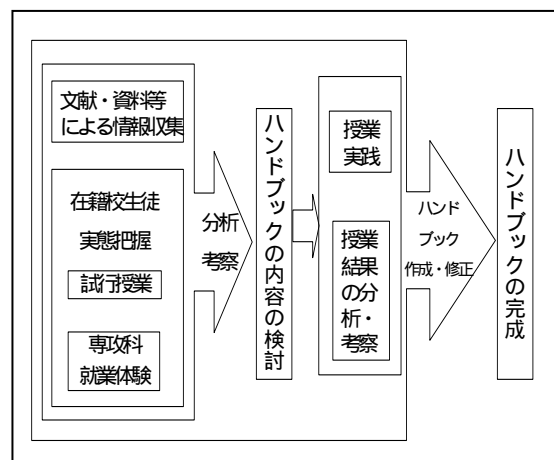


図1 研修の流れ

い」という気持ち乗り越えて積極的に意思表示して欲しい。

「聞こえません」だけでなく、「筆談をして欲しい」「手話をして欲しい」「もう一回言って欲しい」と具体的に相手に伝えて欲しい。

聴者側は雑談内容を「伝える必要はない」と思っているが、聴覚障害者側からしてみれば、「何を話しているのか伝えてくれない」とギャップになってしまうのではないかと考える。聴覚障害者側から情報に対してどのようなギャップがあるのか投げかけて欲しい。

企業側に手話通訳の要請をするのなら、自分がどこへ派遣依頼したらよいのか知っていて欲しい。スキルアップ面から見ても書き言葉を習得して欲しい。

ドアを閉めるときは大きな音を出さないように気を付けて欲しい。

上記の中には、企業側の聴覚障害者に対する理解不足によるものもあると思われるが、これらの課題を踏まえて、ハンドブックを作成していかなければならないと考える。

(2) 実態把握

在籍校卒業生の中には、自分の聞こえの状態や配慮して欲しいことを会社の方へ説明し理解を求めたり、同僚に手話を教えたりして、比較的スムーズにコミュニケーションを取っている者がいる。しかし、コミュニケーション上の課題から、職場の同僚や上司との人間関係でストレスを感じている者も多いと考えられる。今回、在籍校生徒に会社への連絡、指示の受け方、報告の仕方等の内容について演習中心の試行授業を実施すると共に、専攻科の就業体験に同行しその様子を観察することにより、就業後直面するであろう課題を把握することとする。

ア 試行授業

(ア) 対象生徒・題材名

A 聾学校 高等部普通科3年生8名 「職場におけるコミュニケーション」(自立活動)
 高等部専攻科2年生5名 「職場におけるマナー学習」(商業技術)

(イ) 授業の実際

a 目標

自分の携帯電話に授業担当者(上司役)のE-mailアドレスを登録し連絡文を送信することができる。
 新入社員の立場になり連絡文を作成することができる。

他の生徒の演習を見て、様々な表現方法があることを理解することができる。

試行授業の主な学習活動、生徒の様子を表2に表す。

表2 試行授業(各1時間)の主な学習活動、生徒の様子

	主な学習活動	生徒の様子
普通科3年生	(1)会社へ遅刻の連絡文を作成する。 ・自分の携帯電話に授業担当者のE-mailアドレスを登録する。 ・携帯電話の件名には本文の内容が一目で分かる言葉を入力することを理解する。 ・交通渋滞で会社に遅れることを想定して遅刻連絡文を作成する。 ・作成した連絡文を自分の携帯電話で授業担当者に送信する。 ・模範例文を見て、自分が作成した文章と比較する。 ・連絡文中には現在地や予定到着時刻が必要であることを理解する。	・授業担当者を上司役に設定したが、「上司」という言葉を人の名前だと思ってしまった生徒がいた。 ・自分の携帯電話に授業担当者のE-mailアドレスを登録し連絡文を送信することができた。 ・最寄りのバス停名を使って遅刻事例を説明したが、バス通学の生徒ですら、そのバス停名を知らなかった。 ・以下、3名の生徒が作成した遅刻連絡文である。生徒Bのように、現在地やおわびの言葉を入れて正しい言葉遣いで連絡文を作成できた者もいた。しかし、生徒CやDのように、少し文章表現が不適切であった者や、絵文字を使用している者もいた。件名を入力した生徒は3名のみであったが、生徒Aのように不適切な表現をした生徒もいた。 生徒B <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> 件名：吉田様 本文：おはようございます。申し訳ありませんが今六本松バス停付近で交通渋滞していますので遅れる場合もありますので連絡しました。できるだけ早く着くようにします。よろしくお願いします。 </div> 生徒C <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> 本文：すみません m(__)m 今日にはバスが多いので遅れます。申し訳すみません m(__)m </div>

<p>普通科 3年生</p>	<p>(2)授業担当者の指示通り作業を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> 一人ずつ口頭や筆談でプリントを分けてとじる作業の指示を受けて指示通り行う。 授業担当者から作業に必要なホッチキスを借用する。 作業終了後授業担当者へ報告する。 授業担当者から借りていたホッチキスを報告時に返却する。 	<p>生徒D</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>本文：バスの中が遅くなってすみません。何分あとです。すみません。</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> 模範例文と自分が作成した文章とを比べて、現在地、予定到着時刻がなかったことに気付いた。 作業の指示を受けたとき、「分かりました」と返事ができた生徒とできない生徒がいた。また、「分かりました」と返事をした生徒も、指示通り作業ができず間違えてしまった。 困った表情をするだけで何も説明を求めない生徒がいた。その様子を見て筆談と身振り手振りをういて説明したところ、指示内容を理解し作業に取りかかった。最初は、戸惑い消極的な態度であったが、全員同じ指示内容であったため、他の生徒の演習を見て参考にすることにより、終了報告の際には、恥ずかしながら報告することができた。 「ホッチキス」の名称を知らない生徒は、身振りでホッチキスを借りたいことをお願いした。生徒全員、ホッチキスを返却するときは「ありがとうございました」とお礼を述べることができた。
<p>専攻科 2年生</p>	<p>(1)会社への連絡文を作成する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 携帯電話の件名には本文の内容が一目で分かる言葉を入力することを理解する。 交通渋滞で会社に遅れることを想定して遅刻連絡文を作成する。 発熱による体調不良で会社を休むことを想定して欠勤連絡文を作成する。 頭痛のため仕事途中で帰ることを想定して早退願い文を作成する。 <p>(2)授業担当者の指示通り作業を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> 一人ずつ口頭や筆談でプリントを分けてとじる作業の指示を受けて作業を行う。 授業担当者から作業に必要なホッチキスを借用し、報告時に返却する。 作業終了後授業担当者へ報告する。 	<ul style="list-style-type: none"> 遅刻連絡文の件名には朝のあいさつやおわびの言葉、連絡理由等様々ではあったが生徒全員書くことができた。 以下、2名の生徒が作成した遅刻連絡文である。生徒Eのように、予定到着時刻も加えて作成した生徒もいれば、生徒Fのようにおわびの言葉と遅刻理由のみで作成した生徒がいた。 <p>生徒E</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>件名：おはようございます。 本文：今、交通渋滞でバスがなかなか進みません。まだ六本松バス停付近にいます。あと20分かかると思っています。申し訳ありません。</p> </div> <p>生徒F</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>件名：交通渋滞が発生 本文：交通渋滞で遅れそうです。申し訳ありません。</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> 以下、2名の生徒が作成した欠勤連絡文である。生徒Gのみ件名を作成することができなかったが、生徒Hの件名も不適切な表現であった。2名とも欠勤連絡文で必要な「休ませていただき」という表現を使用していた。 <p>生徒G</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>本文：おはようございます。申し訳ないですが、熱が39度上がってしまったので、休ませていただきたいのです。</p> </div> <p>生徒H</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>件名：休ませてもらいます。 本文：すみません 体調崩してしまい、休ませていただきます。</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> 指示内容を復唱したり、作業終了時間を確認することができる生徒もいた。ただし、メモ用紙に指示内容を全部書きながら復唱したため、時間がかかってしまった。 残部の書類と完成品を分けたり、相手側が正面になるように書類の向きを変えて渡す等、作業終了報告ができた。

b 考察

連絡文の内容から文章を作成する力は生徒によって差があることが分かった。社会人としての言葉遣いや対応は難しいと感じている生徒もいる。また、「申し訳すみません」等、謝らなければならないと理解していても適切な表現ができていない生徒もいた。そのため、生徒は在学中に社会人と学生の違いや会社の組織について理解し、それに伴う言葉遣いや対応の仕方等も理解しておく必要があると考える。また、作業の指示を受けて「分かりました」と返事をした生徒の中にも、指示通り作業ができず間違えた者や、作業指示内容をメモに取り復唱して確認したことは良かったが、時間がかかってしまった生徒もいた。そのため、生徒は、書き言葉でメモを取り復唱して確認することを身に付ける必要があると考える。

(ウ) 専攻科就業体験（7月実施）

専攻科2年生の就業体験に同行した。筆談に備えてメモ用紙とペンを携帯していたり、作業終了時、

会社の方に「今日はありがとうございました。また、明日もよろしくお願ひいたします。」と手話を併用してあいさつをしていた。しかし、以下のような課題が見られた。

作業説明を受ける際はメモを取っていたが、質問は筆談でできなかった。

部屋へ何度も入退室を繰り返したが、その都度ノックをしなかった。室内で仕事中の社員が何も反応しなかったため、ノックは必要ないと思ってしまった。

あいさつをすることは分かっているが、いつ行ったらよいのかよく分からず戸惑ってしまった。

以上のことから次のことが考えられる。相手に遠慮せず積極的に質問する態度を養い、もっと筆談の要領などを身に付けるべきである。また、入室時のノックに対する社員の対応のように聞こえる世界では声や音だけに反応して、相手を見ないで対応する場合がある。生徒たちは、聞こえる世界のコミュニケーション様式も知ることが必要である。

(3) ハンドブックの内容の検討

文献・資料等による情報収集や生徒の実態把握に基づき、ハンドブックの内容を考えた。(資料1)

【番号1～4】会社の組織を理解し、人間関係を考慮した適切なコミュニケーション方法を取ることに
ついて取り上げることとする。

【番号5】話が通じないときは、分からないままで終わるのではなく、遠慮せずに相手に筆談や、もう一度ゆっくりお話していただく等をお願いしなければならない。積極的に相手とコミュニケーションを図る努力をする必要があることを意識付ける必要があるためここで取り上げることとする。

【番号6】聞こえる世界と聞こえない世界のコミュニケーション様式の違いを知ることが、円滑なコミュニケーションを身に付ける第一歩となると考えるためここで取り上げることとする。

【番号7】周囲に自分の聞こえの状態を説明でき、手話を取り入れたコミュニケーションを提案することができるようになることが望ましい。指文字や手話に関する情報を周囲に提供することができるようにするために、具体的な方策を取り上げることとする。

【番号8】ほとんどの生徒が手話通訳や要約筆記の派遣依頼方法を知らないため紹介する。

- | | |
|---|-----------------------------|
| 1 | あいさつの仕方について |
| 2 | 会社の組織について |
| 3 | 遅刻や欠勤、早退をするときの連絡手段、方法 |
| 4 | 作業の指示や命令の受け方 |
| 5 | 話しが通じないときの対応 |
| 6 | 聞こえる世界と聞こえない世界のコミュニケーションの違い |
| 7 | 聞こえないことを理解してもらうために |
| 8 | 手話通訳、要約筆記の派遣依頼方法 |

資料1 ハンドブックの内容

(4) 授業実践

実態把握を基により良いハンドブックを作成するために、ハンドブックの内容(資料1)の一部3, 4, 5番を選択し授業実践を行った。

ア 対象生徒・題材名

A 聾学校 高等部普通科3年生8名 「職場におけるコミュニケーション」(自立活動)

高等部専攻科2年生5名 「文書の受発信」(商業技術)

イ 授業の実際

授業実践の主な学習活動、生徒の様子を表3, 4に表す。

(ア) 高等部普通科3年生

a 目標

FAXや携帯電話のE-mail, 筆談等を用いて連絡する方法を理解し、自分で適切な文章を考え作成することができる。

新入社員としての立場を意識し言葉遣いに気を付けながら事後報告をすることができる。

公共交通機関の運行時間の乱れから、会社へ遅れた場合は、延着証明書や事故証明書が必要であることを理解することができる。

遅刻や欠勤、早退後の報告の演習では、おわびの言葉を交えてあいさつをすることができる。

表3 授業実践の主な学習活動と生徒の様子

	主な学習活動	生徒の様子
第1次 (1時間)	(1)会社への連絡文を作成する。 ・JR事故で会社に遅れることを想定して遅刻連絡文を作成する。 ・延着証明書を実物で確認する。 (2)授業担当者(上司役)へ遅刻の事後報告をする。	・模範例文と比べて今まで自分が作成していた学校へのE-mail遅刻連絡文が,あまりにも短文で件も不足していたことを知り,担任の先生に謝っている生徒もいた。 ・写真で駅名を確認したが,日頃JRを利用せず身近にある名前ではなかったため,場所の確認に戸惑ってしまった。 ・延着証明書や事故証明書の存在を知らなかったため,証明書の実物や受け取り場所の写真を提示したとき真剣に見ていた。 ・事後報告の演習の際には「~今後気を付けます」「今日の仕事はどうなっていますか」と謝ったり気配りができる生徒もいた。試行授業の時も演習を行ったので生徒全員恥ずかしがらずに行った。
第2次 (1時間)	(1)会社への連絡文を作成する。 ・発熱のため休むことを想定して会社への欠勤連絡文を作成する。 ・FAX文の書式を理解する。 (2)授業担当者(上司役)へ欠勤の事後報告をする。	・ほとんどの生徒がFAXを使用した経験がない。 ・基本連絡例文を示した。生徒Iは,その中に欠勤理由を書き,連絡文を完成させることができた。 (連絡理由)生徒I
第3次 (1時間)	(1)早退願文を作成する。 ・頭が痛いため仕事途中で帰宅することを想定して筆談早退願文を作成する。 (2)授業担当者(上司役)へ筆談用紙を持って行き早退をお願いする。 (3)授業担当者(上司役)へ早退の事後報告をする。	・以下,2名の生徒が作成した早退願文である。生徒Jは,なかなか早退理由を書くことができず困っていた。再度頭痛が早退理由であると説明したら,やっと次のような理由を書くことができた。生徒Dは,「病院へ行く」と表現することができたが,まだ「迷わくすみません」と書いてしまう。 生徒J 生徒D
第4次 (1時間)	(1)聴覚障害の先輩方による職場内でのコミュニケーションに関するビデオを鑑賞する。 ・社内コミュニケーションを円滑に行うために必要なものは何かを考え感想を書く。 (2)授業担当者の指示通り作業を行う。 ・一人ずつ口頭や筆談でプリントを分けて封筒に入れる作業の指示を受ける。 ・作業終了後授業担当者(上司役)へ報告する。	・ビデオ「心きこえて(平成10年度)」(高齢・障害者雇用支援機構制作)の鑑賞を行うことにより,卒業後手話以外のコミュニケーション手段を用いる機会が増えることを理解することができた。 ・試行授業時とは違い全員違う指示を出したが,何度も数を確認する等したことにより間違える生徒はいなかった。また,作業に直接関係はないが,プリントを反対に向けて封筒に入れたり,終了後封筒を渡す向きが反対である等の気配りが不足している生徒もいたが指摘するとすぐ間違いに気付いた。 (生徒の感想) ・職場では自分から積極的に質問しなければならないことが分かったが,質問できない人もいると思う。 ・メモをすれば分かるのだけど自信がない。 ・遠慮せずに自分から伝えることができればいいと思う。 ・事務職希望のため,パソコンE-mailができるように,パソコンを上達しなければならないと思った。

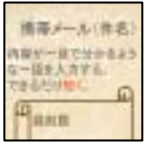

(イ) 高等部専攻科2年生

a 目標

E-mail, 筆談等を用いて連絡する方法を理解し,自分で適切な文章を考え作成することができる。
パソコンに相手のE-mailアドレスを登録し,E-mail文を受発信できる。
添付ファイルを用いて文書を受発信ができる。

表4 授業実践の主な学習活動と生徒の様子

	主な学習活動	生徒の様子
第1次	(1)試行授業で作成した全員の遅刻連絡文を見て,連絡文の要素を確認する。	・試行授業では,おわびの言葉と遅刻理由のみで文章を作成していた生徒Fも,本次では,現在地,状況説明等を含めた文章を作成することができた。

<p>第1次 (1時間)</p>	<p>(2) 会社への連絡文を作成する。 ・ JR事故で会社に遅れることを想定して遅刻連絡文を作成する。 ・ 歯の治療後出勤するということを想定して携帯E-mail文を作成する。 (3) 授業担当者(上司役)へ遅刻の事後報告をする。</p>	<p>生徒 F</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>おはようございます。申し訳ありません。 JR事故が発生したため、止まっています。 今JRのこがにいます。JRが動き出したら、会社に行きます。</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「これから気を付けます」というおわびの言葉を入れて、正しい言葉遣いで連絡文を作成できた生徒がいた。 ・ 件名に関する説明をしたが、件名を書かない生徒や、連絡内容に適した表現でない生徒が多かった。 ・ 遅刻後の事後報告を実演した際、遅刻の理由や「これから気を付けます」とおわびの言葉を述べることができた。 
<p>第2次 (1時間)</p>	<p>(1) 会社への連絡文を作成する。 ・ 授業担当者(上司役)のE-mailアドレスを登録する。 ・ パソコンE-mail文の書式を理解する。 ・ 二日連続発熱のため会社を休むことを想定して欠勤連絡文を作成する。 (2) 授業担当者(上司役)へ欠勤の事後報告をする。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 5名中3名がパソコンアドレスを持っている。しかし、全員アドレス登録方法やパソコンE-mail文の書式を知らないため説明が必要であった。示した手順通り実習したが一度で覚えることはできなかった。 ・ 前次の連絡文を基に作成したが、件名が適切ではなく、また、「すみません」と表現してしまう生徒もいた。 <p>生徒 F</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>件名：休ませてもらいます。 本文：すみません。体調を崩してしまい休ませていただきます。</p> </div> 
<p>第3次 (1時間)</p>	<p>(1) 先輩の就業事例を知る。 ・ 社内規定や会社の組織について理解する。 (2) パソコン受信メールで文書編集作業の指示を受ける。 ・ 添付ファイルにある文書を作成の指示通りに編集し、再度添付ファイルを使って返信する。 ・ 作業終了報告文も一緒に添付しパソコンE-mailで送信する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 卒業生の社内パソコンE-mail文の一部(お見舞いの件)を見たが、役職名(主任、部長)やお金の件等の説明がないと理解できなかった。 ・ 添付ファイルの使用方法を知らなかったため、説明が必要であった。 ・ 前次に学習したパソコンE-mail文の書式通り、本文の最初に相手名、役職名を入れて作業終了報告文を作成し送信することができたが、件名に不適切な表現をした生徒がいた。 <p>生徒 G</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>件名：お疲れ様です。 本文：吉田 和美係長 様 依頼された書類を作り直しましたので、返事いたします。これでよろしいでしょうか？</p> </div>
<p>第4次 (1時間)</p>	<p>(1) 聴覚障害の先輩方による職場内でのコミュニケーションに関するビデオ「心きこえて(平成10年度)」(高齢・障害者雇用支援機構制作)を鑑賞する。 ・ 社内コミュニケーションを円滑に行うために必要なものは何かを考え感想を書く。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ビデオで、新しい自動車部品名等を書いてもらうことにより、難しい言葉が分かり、後で見えて覚えることもできるという事例を見て、自動車会社勤務希望の生徒は大変興味を持っていた。 <p>(生徒の感想)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ やっぱり筆談は欠かせないものだと分かった。 ・ 同僚とも仲良くなる必要があると分かった。 ・ メモを取ることは必要であることが分かった。

b 考察

公共交通機関の各種証明書を知らなかったため、実物や写真を用いて説明した。実物等を見て確認でき、その存在を理解することができたと考える。E-mailの件名欄に適切な言葉を入れることができない生徒やまだ「だから休み」等と不適切な表現をしてしまう生徒がいたため、文章を作成することが苦手な生徒も、簡単に連絡文を作成することができるように記入箇所を少なくした連絡票を準備する必要があると考える。FAXやパソコンE-mailの使用経験がない生徒が多いため、生徒は在学中に各機器の使用方法や、文書書式を知り、卒業後いつでも自分で各種コミュニケーション手段を活用できるように、手順や使用方法を具体的に示した資料も準備する必要があることが分かった。連絡後に報告、指示を受けてから報告までを一連の流れで演習したことにより、生徒は、「連絡」と「報告」の違いを理解することができたと考える。第四次の生徒の感想から、職場で積極的にコミュニケーションを図ることができるかどうか不安を抱えている生徒がいることが分かった。

5 ハンドブックの作成

以上のことから、ハンドブックを作成する際、以下のような点に留意することとする。

写真や絵図を取り入れ視覚的にも理解ができるようにする。

手話を用いてコミュニケーションを図っている様子の絵を多く取り入れる。

在学中に使用しなかった言葉遣いや専門用語等も入るため、生徒が読みやすいように説明文は長文になりすぎず、漢字にはルビを付け平易な文章表現にする。

会社での一日の流れを基に、連絡や報告までの説明をローチャート形式にする。

コピーして使用できるようなFAX連絡票を取り入れる。

自分の聞こえの状態や、自分にとって一番良いコミュニケーション方法を記入することができる生徒用チェックシートとその会社提出用のページを設ける。

卒業生の職場におけるコミュニケーションに関する取り組みを紹介する。

会社で必要となる連絡や報告場面の事例を多く取り上げ、その連絡例文も複数提示する。

FAXやパソコンE-mailの使用方法やその連絡文の書式の説明を取り入れる。

手話や指文字、日常生活援助機器等の資料を取り入れる。

ハンドブックの目次(案)を表5、ハンドブックの一部(案)を資料2に示す。

表5 ハンドブックの目次(案)

<p>はじめに</p> <p>1 先輩たちの声</p> <p>【社会人としてのスタート】</p> <p>2 社会人の一日を見てみましょう</p> <p>3 会社の組織について知りましょう</p> <p>4 あいさつは人間関係の基本です 聞こえる世界では 聞こえない世界では 朝から帰るまでのあいさつとは</p> <p>【社会人になる「あなた」のために】</p> <p>5 聞こえる世界のコミュニケーションの方法を知りましょう</p> <p>6 聞こえない世界のコミュニケーションの方法を知りましょう</p> <p>7 音に気を付けましょう</p> <p>8 自分の聞こえ方を説明しましょう 自分の聴力レベルを書きましょう 自分の聞こえの状態をチェックしましょう</p> <p>9 自分にとって一番良いコミュニケーションの方法とは何かを考えましょう 一番良いコミュニケーション方法をチェックしましょう</p> <p>10 手話を教えてみましょう 簡単な手話から始めましょう 指文字は便利です</p> <p>11 日常生活援助機器を知りましょう</p> <p>12 手話通訳をお願いしましょう 手話通訳とは お願いする方法</p> <p>13 要約筆記をお願いしましょう 要約筆記とは お願いする方法</p> <p>【上手にコミュニケーション】</p> <p>14 会社への連絡方法を確認しましょう</p>	<p>分かる?家のFAXの使い方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ FAX連絡票を使いましょう <p>できる?携帯電話E-mail</p> <p>知ってる?パソコンE-mail</p> <p>【やってみよう1】</p> <p>15 会社に遅れる場合の連絡や報告について気を付けるべきことは何かを知りましょう 早めに連絡しましょう</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ バスが遅れる場合の連絡 ・ 電車が事故で止まった場合の連絡 ・ 病院へ行く場合の連絡 <p>証明書を忘れずに! やっと会社に着きました</p> <p>【やってみよう2】</p> <p>16 会社を休んだり早く帰る場合の連絡について 気を付けるべきことは何かを知りましょう 早めに連絡しましょう</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 熱がある場合の連絡 ・ 次の日も熱が下がらない場合の連絡 ・ 忌引<small>きびき</small>の場合の連絡 <p>できる?筆談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 頭が痛いため早く帰る場合の連絡 <p>有給休暇<small>ゆうきゅうまがひ</small>とは 次の日、会社へ行きました</p> <p>【やってみよう3】</p> <p>17 作業の指示を受けたときはどうするか考えましょう</p> <p>間違えないためには</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 分からない!質問しましょう ・ 「できないこと」は伝えましょう <p>作業が終わったら報告しましょう 困ったときの連絡先</p>
---	--

遅刻連絡基本例文

(件名) 遅刻届
(本文) おはようございます。申し訳ありません。

ご迷惑をおかけいたしますが、よろしくお願いたします。

を考えよう。次の中から選んで文章を作成しよう。

なぜ遅れているのか
事故のため 交通渋滞のため(車が多いので) 雪のため
雨のため 台風のため

今どうなっているのか
バスが遅れています バスが止まっています
電車が遅れています 電車が止まっています

今自分はどこにいるのか(には場所の名前を入れよう)
バス停にいます 駅にいます の近くにいます

会社に行くのは何時になりそうか(時間が分かるときに連絡しよう)
時までには到着できると思います
時に会社に着くと思います

バスが遅れる!

福岡商事株式会社

Aバス停 Bバス停 Cバス停

(件名) 遅刻連絡
(本文) おはようございます。申し訳ありません。
交通渋滞のため、バスが遅れています。
今、Bバス停にいます。9時までには到着できると思います。
ご迷惑をおかけいたしますが、よろしくお願いたします。

(件名) 遅刻連絡
(本文) おはようございます。申し訳ありません。
車が多いので、バスが止まっています。
今、Bバス停にいます。9時に会社に着くと思います。
ご迷惑をおかけいたしますが、よろしくお願いたします。

連絡文を作成するための語群を設定する

模範例文を複数示す

資料2 ハンドブックの一部(案)

6 重点課題研修のまとめと今後の課題

本研修では、ハンドブック(第一次原案)の内容の一部を選択し授業実践を行うことにより、生徒の課題を明確にしてそれらをまとめた。その結果を盛り込みながら基本的事項も併せて整理し、生徒にとって卒業後有効に活用でき、各指導場面においても学校担当者が参考にできるハンドブックを作成することにした。このプロセスからハンドブックを授業で活用することに一定の効果があると考えられる。

生徒が在学中から職場におけるコミュニケーションの必要性を実感しなければならない。そのためには、生徒の実態に即した資料を作成し、それを基に指導していくことが不可欠である。その際、作成したハンドブックを基に、下記のような指導上の工夫を行うことにより効果があると考えられる。

授業担当者を上司役に設定する等、できる限り多くの演習を取り入れる。

卒業生の体験談(就労実態等)を紹介する。

在学中から実践できる内容は学校生活と関連づけて説明する。

今後の課題としては、次のことが挙げられる。

生徒の実態に合ったより良いハンドブックとなるように改良を重ねていく。

ハンドブックを積極的に活用してもらうために、学校担当者に各指導場面での活用方法を提案できるようにする。担当生徒の実態に合わせて使用できるように、プレゼンテーションソフトで作成した原稿の使用法も併せて提案できるようにする。

引用文献

- 1) 高齢・障害者雇用支援機構(2005) 『聴覚障害者の職域開発に関する研究調査報告書』 p.22
- 2) 大石忠(1996) 『いのちの糧に - 聴覚障害者として生きて - 』 近代文藝社

参考文献

- ・ 近畿地区聴覚障害教職員懇談会(1995) 『新しい養護・訓練』
- ・ 日本障害者雇用促進協会(1996) 『聴覚障害者の職場定着促進マニュアル』
- ・ 西出博子(2006) 『仕事のマナーとコツ』 学習研究社
- ・ 古谷治子(2005) 『速攻ビジネスマナー』 日本実業出版社