

障害のある 436 人の声を公開！
見えない・聞こえない世界で感じる困りごとやうれしいこと
「My Kao くらしラボ」にて、12月3日公開

花王株式会社では、暮らしに関わるさまざまな調査を行っています。これまでも My Kao くらしラボでは、誰もがイキイキと暮らせる多様な社会を考えようと、普段知る機会の少ない「身体に障害のある人の暮らし」に関する調査結果やその記事への反響を紹介してきました。今回は、視覚障害者・聴覚障害者の暮らしに関する調査を行い、その結果を「障害者週間」（毎年 12 月 3 日～12 月 9 日）に合わせ 2024 年 12 月 3 日に「My Kao くらしラボ」（※）にて公開しました。視覚・聴覚に障害のある人とのコミュニケーション、自分だったらどうするか、想像することから始めるきっかけになればと考えます。

このリリースでは、視覚障害のある方が利用するスクリーンリーダー（コンピュータの画面読み上げソフトウェア）が正確に読めるように、「障害者」を「障がい（さわりがいと読み上げられる）」ではなく「障害」と表記しています。

【主な調査結果のポイント】

- 「困っている人がいたら声をかけるようにしている」人は 63%
- コミュニケーションで困難を感じる視覚・聴覚障害者は、約 4 割
- 職場での配慮に満足している人は、3 割前後
- 「見えない・聞こえない = できない」の先入観は NG
- 伝える手段を考えてみるのが大事

【調査概要】

生活者の意識と行動に関する調査

◎ 2024 年 9 月/インターネット調査/首都圏在住 20～70 代男女/3600 人

視覚障害者・聴覚障害者の暮らしに関する調査

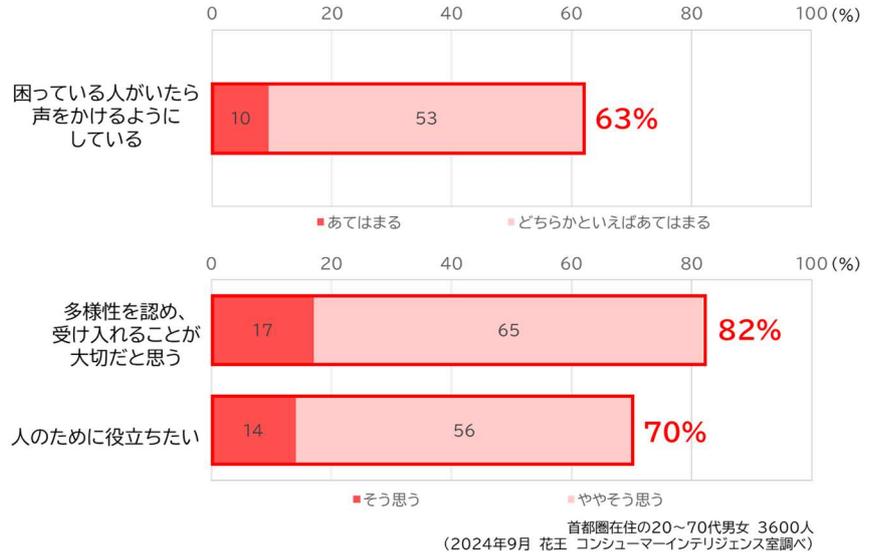
◎ 2024 年 5 月/インターネット調査/視覚、聴覚いずれかに主な障害のある人/436 人

◎ 2024 年 1, 6 月/インタビュー調査/視覚、聴覚いずれかに主な障害のある人/8 人

●「困っている人がいたら声をかけるようにしている」人は63%

首都圏在住の20～70代男女3600人を対象にした生活者の意識と行動に関する調査では、「困っている人がいたら声をかけるようにしている」

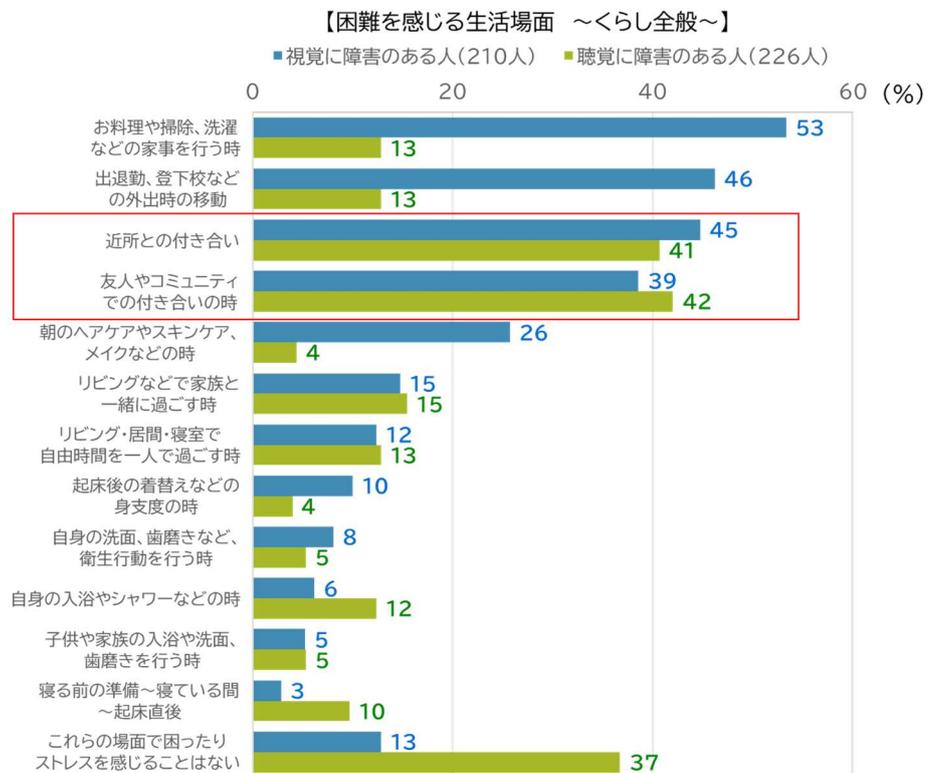
と答えた人は63%（「あてはまる」「ややあてはまる」の合計）に上りました。さらに、82%が「多様性を認め、受け入れることが大切」、70%が「人のために役立ちたい」（「そう思う」「ややそう思う」の合計）と答えました。その背景には、障害の有無だけでなく、夫婦別姓や性自認など、多様性への認識の高まりもあり、多様性を大事にする思いや、人のために役立ちたいという思いがあると考えます。



●コミュニケーションで困難を感じる視覚・聴覚障害者は、約4割

視覚や聴覚に障害のある

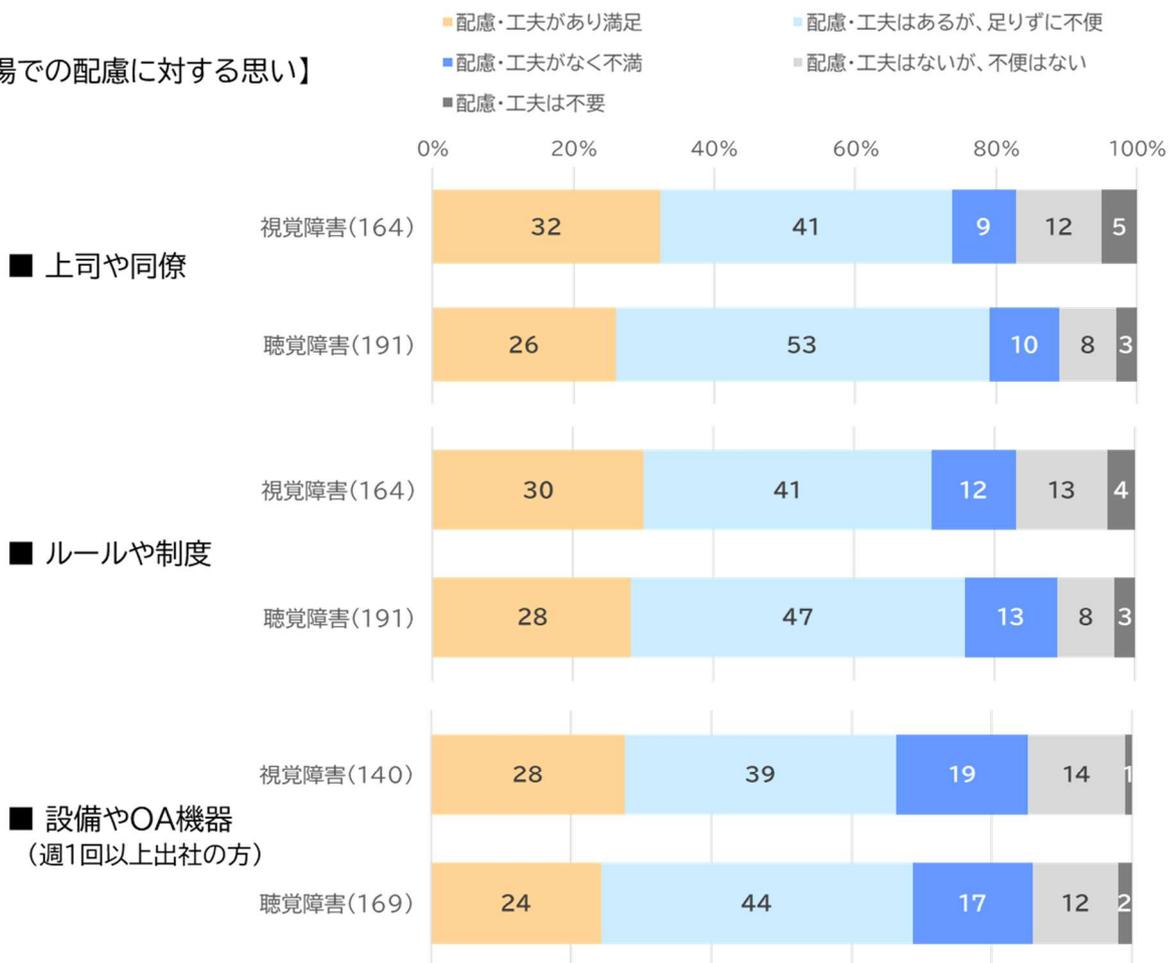
436人が生活の中で「見えにくさ」「聞こえにくさ」によって困難を感じる場面は、家事や移動など様々です。視覚・聴覚どちらにも共通していたのは、ご近所や友人との人付き合いでの場面でした。



●職場での配慮に満足している人は、3割前後

視覚や聴覚に障害がある人のうち働いている人が、職場の配慮やルール・制度などに満足しているのは3割前後、4割は何らかの不便を感じ、1～2割は不満を感じていることが分かりました。

【職場での配慮に対する思い】



視覚、聴覚いずれかに主な障がいのある人のうち、現在働いている355人
(2024年5月 花王 コンシューマーインテリジェンス室調べ)

【視覚に障害のある人の声】

- ・出勤簿の日付が点字で入っているのにとっても感動した (20代男性)
- ・床に物が多いと蹴ってしまうので、なるべくどけてほしい (30代男性)
- ・行動に時間が掛かるため、昼休憩は時間をずらせたなら嬉しい (40代男性)
- ・事務手続きは紙書類が多いため代読・代筆が必要。デジタル化してほしい (40代男性)

【聴覚に障害のある人の声】

- ・聞こえないことで過集中になりがちなので、適度に休憩し自分のペースで仕事できるので満足 (30代女性)
- ・マスクを外してほしいとお願いしても頑なにに応じてくれない人がいて悲しく、とても残念 (30代女性)

●「見えない・聞こえない＝できない」の先入観は NG

今回の障害がある人への調査から浮かび上がってきたのは、周囲の理解不足や無意識の思い込みによって生じる課題でした。それによって障害のある人が、思っていることが伝わらないつらさやジレンマを感じていることがわかります。

【視覚に障害のある人の声】

- ・「見えないからこれはできないと思う」と、職場の人に勝手に判断されてしまい、悲しい思いをした（20代女性）
- ・普段外出時に視覚の代わりに頼りにしている周囲の音が、風の強い日には聞こえなくなるためつらい。理解してもらえず、仕事を休めなかった（50代女性）

視覚に障害があるといっても、見え方やできることは人によって異なります。「見えない＝できない」と判断されてしまうことで、傷つくケースもありました。また視覚に障害がある人は、音を頼りに移動しています。いつもならできることも、雨や風、雷など天候の悪い時や、混雑していて騒音のある場所では音が聞き取りづらく、困難が生じる場面もあるようです。

【聴覚に障害のある人の声】

- ・病院やお店、職場などで聴者（聞こえる人）と行動していると、自分のことでも自分に話しかけてもらえず、隣の聴者に話をされる場面がある。自分が無力な存在のようで悲しい気持ちになる（40代女性）
- ・職場での立ち話に入りづらく、仕事の情報を逃してないか、やる気がないと思われぬか心配。キャリアアップや知識の向上の妨げになっていそうでイヤ（20代女性）
- ・職場で人があんなに長く話していた内容なのに、後で一行でのメモ渡されただけで悲しかった（50代女性）

「聞こえない」「聞こえにくい」人といざ接するとなると、勇気が出せずにためらってしまうこともあるのではないのでしょうか。「聞こえない人と接したことがないから、きっとコミュニケーションは取れない」「手話ができる人から伝えてもらえばいい」「決まった話だけ伝えて問題ないならいい」とコミュニケーションを諦めてしまう場面も見受けられます。

●伝える手段を考えてみるのが大事

コミュニケーションがうまくいかないこともある一方で、理解や配慮を感じるやりとりをうれしく思う場面も多くあるようです。

【視覚に障害のある人がうれしかったこと】

- ・職場では、「声でのコミュニケーションが大切」ということを理解してもらえている。話しかけるときに名前を呼んでもらえてありがたい（30代男性）
- ・メイクが好きで自分に似合う色を探したくて、化粧品カウンターでいろんな色を試してみた。店員さんに感想や自分の印象について教えてもらえて楽しい（30代女性）

視覚的な情報は伝わりづらいことを考えて、指示語ではなく具体的な言葉を使ったり、名前を呼んだりすることがまずはコミュニケーションの第一歩のようです。視覚でしか気づけないことなど、見えない人が気づいていないこともあります。そのようなことを教えてもらうとうれしい、という声もありました。

【聴覚に障害のある人がうれしかったこと】

- ・店頭で店員さんに、自分の聞こえにくさを伝えると、ジェスチャーや指差しなどで分かりやすく説明してくれた。どうにかして伝えようとしてくれてうれしい（40代女性）
- ・買い物の際、マスクを外して口が見えるようにして話してくれたり、筆談で対応してくれるなどお店の人の配慮がうれしかった（50代女性）
- ・職場のみんなが音声認識アプリを利用してくれている（60以上男性）

視覚障害・聴覚障害と一口にいっても、見えない、聞こえない程度は人それぞれです。白杖や補聴器、手話を使っている人だけが障害があるわけではなく、外見からはわからないケースも多くあります。聞こえない人と話す際、口を見せて話すことや筆談でもコミュニケーションをとることはできます。音声認識アプリなどのデジタルツールなどを活用する方法もありますので、「伝えられない」と思い込むのではなく「伝えられる手段はある」と認識することから始めてみませんか。

詳しくは以下 URL をご確認ください。

- ▶ My Kao くらしラボ 「あなたならどうしますか？ 障害のある人とのコミュニケーション」

<https://my.kao-kirei.com/kurashi-labo/special/009/> （2024年12月掲載）

【参考情報】

My Kao くらしラボ 「身体に障害がある人 327 人の声 リビングや自分の部屋の掃除、どうしてる？」

<https://my.kao-kirei.com/kurashi-labo/special/002/> （2023年12月公開）

My Kao くらしラボ 「多様な暮らしを『知る』ことで近づく心の距離～『身体に障害がある人の掃除』の読者反響から～」

<https://my.kao-kirei.com/kurashi-labo/special/005/> （2024年5月掲載）

【調査協力】  MIRAIRO 株式会社ミライロ（ <https://www.mirairo.co.jp/> ）

障害がある当事者の視点を活かし「環境・意識・情報」のバリアを解決するソリューションを提供しています。

※「My Kao くらしラボ」の説明

花王が運営する双方向のデジタルプラットフォーム「My Kao」内にある生活情報サイト。生活者一人ひとりの暮らしを見つめる長年の生活者研究から得られた知見を元に、家事・美容・健康などいまの暮らしに役立つハウツー情報や、これからのこころ豊かな暮らし、社会を考えるための情報を生活者視点で発信しています。

「My Kao くらしラボ」 <https://my.kao-kirei.com/kurashi-labo/>