

“伝わらない”から始まる コミュニケーション

——言葉のない世界で伝え合い、助け合う心・技・体

インタビュー

尾中友哉

「株式会社サイレントボイス代表取締役」



加藤しのぶ〓取材・執筆
宮村政徳〓撮影

代表取締役を務める株式会社
サイレントボイスのオフィスに
て、手話で語りかける尾中氏。

し「DEAF（デフ）」という呼称を用いている。2016年、「デフを両親に持つ聴者」「デフ当事者」「デフと出会ったことのなかった聴者」の3人で株式会社を設立した同社は、「伝わらないからこそわかり合える」をモットーに、「優秀のものさしを変え、デフの活躍の場を増やす」とのビジョンを掲げ活動中。同社の代表取締役を務める尾中氏自身、「CODA（コード）」とも呼ばれる「デフを両親に持つ聴者」である。

「助ける、助けられる」を超え、 新たな価値を共に生み出す関係を

「両親がデフで僕だけが聞こえるとなると、コミュニケーションが難しいと思われるかもしれませんが、でも、家族の共通言語として手話がありましたので、お互いの思いが伝わりにくいとか、コミュニケーションにおいて何かが欠けていると感じたとかはありません。ただ、周りとの『異なり』は幼い頃から感じていました。」

たとえば町内会の人が会費の集金に來られても、両親と直接会話ができないので、僕が間に立ってそれぞれの言いたいことを通訳。家族旅行に出かけたときなどは僕を先頭に旅館に到着し、僕が父の名前を言い、旅館の人の案内を僕が両親に手話で伝えるということを4、5歳の頃からやっていましたので、『小さなお父さん』と呼ばれていましたね。そんなふうに家族内のコミュニケーションはとれていたものの、会話を通しての日本語の習得が遅れていたため、幼

稚園で友だちと話すときに知らない言葉が多くて苦労したのを覚えています」

デフと聴者をつなぐ通訳として育つなかで、両親から深い愛情を注がれてきたという尾中氏。人と人はどちらか片方だけが助けられるものではなく、助け合って生きているという感覚を当たり前のようにつけていただけに、工場で働く父が「名前を呼んでも聞こえないから」と職場の人にネジを投げつけられたとの苦い経験を聞いて、信じられない気持ちだったという。他方、母は尾中氏が大学生のときに周りの反対を押し切り喫茶店を始め、うまくいくはずがないと思われる喫茶店の経営は2年で黒字に。聞こえないがゆえに人一倍相手の表情を観て、気付いて、行動できる母の強みが接客業にプラスになったからで、聴力には差がない両親に対して、環境によって生じる周囲の反応の違いの気付きにもなった。

「僕は平成元年の生まれですが、平成の30年間でテクノロジーの進化によりデフを取り巻く環境も大きく変わりました。なかでも大きいのはインターネット、携帯やスマホの登場ですね。

昭和の時代は出前をとるには電話しか手段がなかったため注文できなかったものが、今は話さずにネットで注文ができる。遠くの人との交流も手紙や電報しか方法がなかったのが、チャットを通してリアルタイムの会話が可能です。

ユニバーサルデザインの発達でデフにできることも劇的に増えましたし、ましてや今は令和の時代。できないことが多かった昭和の頃の繰

日常生活において「言ったのに伝わらない」「相手が本当に理解しているのか不安だ」と感じる場面はないだろうか。人と人との直接的なつながりが希薄になっているとされる現在、コミュニケーションのあり方において「伝えること」と「伝わること」の間に横たわるギャップをあらためて考える必要性は大きい。そうしたなか、「デフ」と呼ばれる聴覚障がい者と、聴者による「新しい価値」創造を目指す先進的活動で注目される企業がある。大阪に拠点を置く株式会社サイレントボイス代表取締役で、自らもデフの両親を持つ尾中友哉氏に「伝え合い、助け合う」関係のためのアプローチとツール、ルールを伺った。

「伝えること／伝わること」において、最も一般的なはずの言葉を使わない、そんな企業研修がある。無言語空間で行う「DENSHIN」は、表情とジェスチャーだけで互いの意思を伝え合う体験を通し、日頃のコミュニケーションを見つめ直すという研修プログラム。ここでは日常、部下を統率する立場にある管理職が、言葉を使えないなかで苦慮しながら身振り手振りを交えて伝えようと努め、受け取る側の部下は上司の言わんとすることをくみ取ろうと、その一挙手一投足を真剣に見つめている姿があった。プログラムのナビゲーター（講師）を務めるのは、研修を提供する㈱サイレントボイスのろう者・難聴者のスタッフで、社内では彼らに對

り返しには絶対にしない、との思いが活動の原動力になっています。ただ、僕はいわゆる「支援者」になりたいわけではありません。そうではなく、『助ける、助けられる』という関係性のその先を目指したい。たとえば母は喫茶店を経営しながら、常にお客さんの表情をよく観察し、気遣いを忘れなかった。聞こえないがゆえに伸ばせた強みを生かして、やりたい仕事ができただけです。そのように『異なり』のある者がそれぞれ持つ強みを掛け合わせることで、新たな価値を生み出せると考えています」

大学卒業後、広告会社の営業職として働くも、「どこか仕事に打ち込めなくなっていた」という尾中氏。同じ頃、両親の置かれた立場に対して「それは社会の問題として、取り組みを考えたい方がいい」との友人の声に背中を押され、コードという自分の立場だからできることをしたいと、2016年に創業を果たした。

“当事者の声を常に意識する” ——サイレントボイスのアプローチ

サイレントボイスの社員構成は、聴者とデフがほぼ半々。デフはともするとマイノリティとしての立場になり、課題などがあっても少数ゆえに置き去りにされがちだが、同数であることで組織内の「ものさし」が変わり、対等な視点で仕事に取り組めるという考えからである。

「サイレントボイスには株式会社組織とNPO法人のふたつがあります。前者の主な事

業は、研修ビジネスの『DENSHIN』と、その事後施策である風土改革コンサルティング（『DENSHIN』での気付きやコミュニケーションルールを職場に定着させる伴走支援事業）です。一方、2017年に設立したNPO法人では、デフを雇用する企業へのコンサルティングサービス『DEAF Biz（デフビズ）』のほか、主にろう児・難聴児への支援の取り組みを行っています」（株）サイレントボイスがデフと聴者の共創価値をビジネス化するという観点で事業に取り組んでいるのに対し、NPO法人サイレントボイスは幼少期から学生期の子どもたちがライフステージごとに直面するデフ特有の“つまずき”にアプローチする支援を展開。ほかに、デフと聴者の違いやコミュニケーションの壁を再発見し、新しい共存可能性を模索するプロジェクトとして、爆音鳴り響くコンビニで買物をして聴者に聞こえなさを体験してもらう「デフマート」をはじめ、多くのチャレンジングな試みを行っている。

「デフが感じるつまずきへのアプローチには、スタート、プロセス、ゴールがあると思っています。特にスタートとゴールには『当事者性』が必要だというのが僕の考えです。たとえば、会議などでデフが話者を特定しづらいという困りごとがあるとする。これがスタートで、ここでの困りごとは当事者からしか出てきません。それに対して、聴者とデフが協働して解決策を考えるのがプロセス。この例の場合、解決に役

立ちそうなものとして僕たちも展開に協力させていただいているビクシードストテクノロジーズ[*1]さんの『VUEVO（ビューボ）』があります。これは、360度方向から音声を集音してモニタ上に視覚的に発話者の方向を表すサービで、社内にこういうツールを置こうというのもプロセスですね。今は本当にデフにとって便利な機器が増え、できることも増えました。

ただ、間違えてほしくないのは、それがゴールではないということです。ゴールは、このツールを使って本当に状況が改善されたかを検討することで、ここにもまた当事者の声が必要になる。こういうツールがあるからそれでいいでしょ、ではダメなんです。スタートとゴールに当事者が入らないと、お門違いなことになってしまいがちなので、テクノロジの次は私たち自身が『もつと前に進もう』という意識を常に持つこと。それが大事だと思っています」

「現場」を変えるツールとルール ——「デフビズ」の取り組み

ここからは、サイレントボイスが展開するアプローチをひとつずつ見ていこう。

まずNPOが手掛ける、デフと聴者が共に働く企業が対象の「デフビズ」。これは働きづらさを抱えるデフにどう配慮すればよいのか戸惑う聴者に対し、デフの活躍を生む課題解決と問題発生未然防止策をフォロアアップするもの。関連プロジェクトとして作成された『聴覚

障害者職場改善マニュアル』には「デフの働く現場を変えた」5ツール（図1）と7ルール（図2）が記されている。

「5ツールは駆使することで対話がよりスムーズに進められるものを、『生まれつきのデフ』の視点からナビゲートしています。デフと聴者がわかり合える手段として最も有効なのは『見える化』で、今はITの発達によりできることが驚くほど増えている。たとえば音声認識アプリや、メールよりもやり取りが気軽に記録にも残せるチャットなどが有効なツールです。

もちろん、有効なのはITツールだけではなくありません。たとえば、参加者の意見をサインペンでふせんに書いて意見の『見える化』をしたり、図や表にしてホワイトボードに表現した

りすることで、双方に見える情報は増え、会議の質も上がるものです。ほかに指差しやジェスチャーだって侮れませんし、手話がわからなくても相手の目を見て、身体を向けてコミュニケーションに取り組むだけで、信頼関係や共通言語を増やしていける。デフが手話通訳者へテレビ電話を接続し、そこで通訳を介して相手と通話する『電話リレーサービス』を使えば、相手先に電話を掛ける必要がある業務を人に依頼せずに済み、デフがひとりで可能な仕事の幅が広がるでしょう」

一方、7ルールは前記『マニュアル』に掲載された会社のデフ雇用レベル診断を通し、数合わせの障がい者雇用ではなく真にデフの活躍を生む雇用を促進するための「よくある職場課題

■ 図2：デフの働く現場を変えた「7ルール」

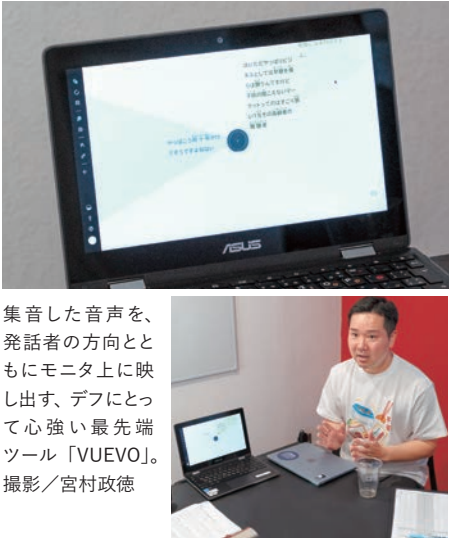
企業文化ルール	感謝した分、感謝されろ！ 「お！ やるじゃないか!」を繰り返していく
設備ルール	職場改善はデフが行え！ 5ツールを駆使して対話する時間を早める
教育ルール	会話を双方向にしろ！ 復唱確認などのデフからのアウトプットを増やす
関係性ルール	3人以下のランチに誘え！ デフが会話の中心になれるチャンスを与える
評価ルール	仕事の良し悪しを伝えろ！ 「良い」ことも「悪い」ことも「それが何故なのか」わざわざ言う／聞く
デフの能力向上のためのルール	1年後のデフの仕事を言語化しろ！ 「ノーハンデ領域」で「できること」を縦横無尽に発揮
デフのモチベーション向上のためのルール	手話は5つだけ覚えろ！ 手話を覚えなきゃ！と気負わず、気づけば手話をいくつも知っていた！が理想 *手話を使わないデフも多くなるので、その点の配慮は必要

出典／『聴覚障害者職場改善マニュアル ver.1.0.3』（NPO 法人サイレントボイス）より（一部改変）

■ 図1：デフの働く現場を変えた「5ツール」



出典／『聴覚障害者職場改善マニュアル ver.1.0.3』（NPO 法人サイレントボイス）より（一部改変）



と原因」「アプローチ」「ルール実現アクション」を具体的に提案したものだ。

「7ルールは『デフと出会ったことのなかった聴者』の視点でナビゲートし、さまざまなヒントをまとめています。たとえば会議などでも、どのような配慮があればデフにとっての改善なのか——聴者にとっては効果の想像がしにくいですよね。そうした課題に対するルールとして、僕たちが挙げているのは『職場改善はデフが行え!』です。先ほども申し上げたように、当事者のデフこそが困りごとに一番に出会い、改善を一番に感じる存在なので、彼らを主体に職場改善を進め、周りの聴者はよき理解者としてバックアップを行うことが大切と考えています」

デフにとっての職場改善が実は職場全員にとってもメリットのあるケースも多いという。「伝えたあとに伝わったかの確認を徹底するようになったことで、職場全体のコミュニケーションの精度が上がったり、営業活動の情報を『見える化』したことで職場全体の情報共有度がアップしたりという報告も聞いています。ユニバーサルデザイン分野の『カーブカット効果』[*2]という言葉の通り、マイノリティの困りごとに対して進めた配慮が、結局は全体の利用しやすさにつながっていく事例も多いですね」

導入している企業からも「一方的ではなく、相互理解や双方で工夫することが必要ということを学び、参加者が主体的に職場改善に取り組めました」「聴覚障がい者とその上司に対する、



上／企業研修「DENSHIN」で、懸命に伝えようとする参加者。写真提供／株式会社サイレントボイス 下／デフの子どもたちの放課後等デイサービス「デファアカデミー」。写真提供／NPO法人サイレントボイス

業務上発生し得る問題を解決することができました。聴覚障がい者のプロの知識や経験と当社の現状を踏まえた企画が、回を重ねるごとにレベルアップしていきました」などの声があがっているという。

「コミュニケーションの三大要素は心・技・体」——「DENSHIN」の取り組み

冒頭に紹介した「DENSHIN」は「以心伝心」から名付けられた研修プログラムで、無言語コミュニケーションに長けているデフがナビゲーターを務め、コミュニケーションを本質的な部分で変革・向上させることを目的としている。

「参加者には耳栓をしてもらい、音が入らない環境下で声を使わず表情やジェスチャーを駆使し、ゲーム形式で簡単な文章や単語を伝えてもらいます。皆さん、通常は言葉を声にしてコ

を決めるときにも話し合いに参加できず、結論しか教えてもらえない。そんなふうに、孤立する場面が多く見られます。

また、学生期は地域格差の大きさも問題です。地方の学校では『情報保障』^{＊3}の提供率は低く、デフが情報を取得する手段が不足しています。デフに特化した放課後等のデイサービスや対応できる塾も限られているため、勉強を頑張りたいと思っても、頑張れる場所が確保されていないのが現実です。こんなふうに18歳まで孤立した状態でいたら、経験の引き出しを開けても入っているものが少ないのは当然ですね。そうした子どもたちを変えたいという思いが、NPO設立の根本にありました

『デファアカデミー』は全国に数少ない、デフの子どもたちに特化した放課後等デイサービスだ。取材当日も小学生が次々とやってきては、スタッフや仲間たちと手話などを駆使し、その場には楽しそうな皆の笑顔が弾けていた。

「ご家族の方から、ここに通うようになってからそれまで質問に対して『うん』と『ううん』だけだった子どもが、どういうことをやったか、そのときどんな気持ちだったかを話してくれるようになった、と言われました。子どもたちが自己決定できるようになってほしいというのも願いのひとつでしたから、うれしい手応えを感じています。また、デフの小中高校生がコミュニケーションのできる先生のもとで学べるよう、全国規模のオンライン環境を構築した『サーク

コミュニケーションすることに慣れていきますから、当然、声に頼らず伝え合うことの難しさに直面する。そこで初めて、相手の目線に立つてコミュニケーションする姿勢が生まれるんですね。これが、最も大切なことだと思っています」

同研修では、コミュニケーションの三大要素として「心・技・体」を提唱している。心は伝えようとする姿勢（マインド）、技は伝えるためのテクニック（スキル）、そして体は伝わるまであきらめない忍耐力（スタミナ）だという。

「コミュニケーションがうまくいかない原因の多くは、『伝わるだろう』という自己中心的なマインドにあります。伝わらないとき、理解できないときに、相手が理解できるようにどう表現すればいいかと相手の立場に立つて考える、この姿勢が『心』ですね。そして、そのためのテクニック、ジェスチャーや表情が『技』。そのうえで、伝わるためにはあきらめずにコミュニケーションを続けることが何より必要だと思います。その忍耐力が『体』だと思っています。

あきらめるシーンというのは『もういいや』となったり、相手のせいにしたりすることで、そうなると人は努力しなくなってしまう。人間とは『異なり』に非常に弱い生き物だと思います。そのなかで何が一番求められるかというと、技術よりもあきらめない忍耐力、スタミナなんですね。コミュニケーションの方法に明確な正解はありません。だからこそ、あきらめないこ

ルオー』を運営。学びたいことを学ぶ場もなかった子どもたちに、小さな成功体験や新しい世界をひらくきっかけを提供しています」

子どもたちが孤立せず、自分を卑下することのないようにとの願いから始めた「デファアカデミー」は、現在、年間延べ845人、「サークルオー」は延べ143人（いずれも2025年1月時点）が利用しているという。

「伝わるまで」伝える姿勢と多様な「ものさし」の重要性

最後に、「伝えること／伝わること」に関し、今後ますます必要と考える点をお聞きした。

「喜劇王のチャップリンは無声映画の撮影の際、観客に伝わる演技をするため、デフの人から指導を受けたといえます。あの当時、そういう発想があるのはすごいですよね。僕自身、職場でデフの人がチームのリーダーになったらいいなと願いながら『デフビズ』を始めましたし、『デファアカデミー』出身の子どもたちが希望する仕事で、思う存分活躍できるようにと願いながら活動しています。そのためには先ほどの繰り返しになりますが、デフと聴者の双方が伝わるまで伝えようとする、あきらめないで続けることが大切ではないでしょうか。

もうひとつ、皆さんには価値のものさしを変ええる発想を常に持っておいてほしい。ケニア出身のマラソン選手を見ていて感じるのですが、彼はもしかすると日本のオフィスワークは苦手

とが大事なんです。そういう意味で、デフの人たちのなかでも伝わらない経験をたくさんしている人は、マインドもスタミナも非常に高いと思います」

単に「伝えること」と、「伝わること」は違うという尾中氏の言葉にハッとさせられる。実際に研修を受けた企業や組織からも「一方的に伝えるのではなく、伝わるのが大事なんだとわかった」「チームビルディングのヒントになった」といった好反応が多く、現在では企業や自治体、教育機関など広い分野での契約が60件を超えている。

情報と接する場が「孤立」を防ぐ——「デファアカデミー」の取り組み

デフが活躍する職場へのアプローチに取り組むなかで、尾中氏はデフの子どもたちが進学や就職の際に選択を狭められることが起こり得る現実にも直面してきたという。

「デフの子どもは1000人にひとりと母数が少ないため、幼少期は仲間になかなか出会えません。家庭内でも自分だけが聞こえないということも多く、たとえば家族で出かけるときにきょうだいは行き先を知っているのに、自分だけどこに行くか知らずについて行っていた、という話を聞いたことも。聴覚支援学校が都道府県内に1校しかないことも多く、通うのも大変なことだからデフの子ども65％は地域の普通学校へ通っているのが現状ですが、クラスで何か

かもしれないけれど、標高の高い土地で暮らして心肺機能が高いからこそ、長距離走では活躍している。そういう、自分たちとは異なるものさしを知って、認めることも必要だと思うんです。これからも多様な価値観のものさしを、社会のなかにできるだけ増やしていきたいですね」 私たちはふだん、伝えているつもりで、伝わっているかをちゃんと確かめられているだろうか。伝わっていない場合、自分のものさしだけで判断し、相手が悪いからと投げ出していないだろうか。今一度、振り返ってみる姿勢を大切にしたい。

注

＊1 2017年設立のインキュベーター企業。大学等との連携により、アカデミア発の技術を社会の課題・ニーズと結び付け、ビジネスによる価値創造を行う。代表取締役会長CEOは落合陽一氏。UNEDOは、「誰が」「何を」「何を」話したかが直感的にわかる、会話のリアルタイム視覚化サービス。

＊2 特定のユーザーのためにデザインされたアクセシビリティツールや機能が、意図しないままさらに幅広いユーザーにメリットをもたらす現象のこと。1970年代のアメリカで、車いすでの移動をする人たちのために車道と歩道のカーブカット（段差解消）を行った結果、ベビーカーを押す人、高齢者など多くの人が恩恵をこうむることになったことが注目された。

＊3 障がいのある人が情報にアクセスし、利用することをサポートするために必要な配慮をすること。聴覚障がい者を対象としたものとして、手話通訳、要約筆記、字幕などがある。



尾中友哉（おなか・ともや）

株式会社サイレントボイス代表取締役。NPO法人サイレントボイス代表理事。1989年、滋賀県生まれ。聴覚障がい者の両親の聞こえる子ども（CODA）として、手話を母語に育つ。喫茶店経営をする母の「観て・気づいて・行動する」意識から着想を得た、聴覚障がい者が講師を務める研修事業は約300社、1万人以上に体験が広がっている。NPO法人ではろ児・難聴児の教育事業に取り組み、誰もが自分らしく生きられる社会を目指す。2018年、日本青年会議所主催「第32回人間力大賞」にて内閣総理大臣奨励賞を受賞。