

# SHIONOGIの聴覚障がい者支援の取り組み： コミュニケーションバリアフリープロジェクト

2023年6月23日

塩野義製薬株式会社

ヘルスケア戦略本部 CSR推進部

塚本泰規、野口万里子

# 本日の内容

- SHIONOGIとコミュニケーションバリアフリープロジェクトについて（塚本）  
医療機関でのバリアフリーのために  
職場でのバリアフリーのために
- 聴覚障がい当事者として（野口）  
職場での困りごと  
プロジェクトをどのように進めてきたか
- 終わりに（塚本・野口）

# 本日の内容

- SHIONOGIとコミュニケーションバリアフリープロジェクトについて（塚本）  
医療機関でのバリアフリーのために  
職場でのバリアフリーのために
- 聴覚障がい当事者として（野口）  
職場での困りごと  
プロジェクトをどのように進めてきたか
- 終わりに（塚本・野口）



SHIONOGIと聞くと、  
どのようなイメージを持たれますか？

# SHIONOGIといえば「ミュージックフェア」「セデス」「ポポン」・・・



- 1964年8月31日の放送開始から50年以上、SHIONOGIの一社提供で放送
- 日本の民放音楽番組の中で最長寿



指定第2類医薬品



指定第2類医薬品



指定医薬部外品



指定第2類医薬品



指定第2類医薬品



第3類医薬品



第2類医薬品

# SHIONOGIの概要

SHIONOGIは、医療用医薬品を中心に研究開発・製造・販売を行う  
大阪市に本社を置く創業144年目の製薬会社です

商号	塩野義製薬株式会社 (SHIONOGI & CO., LTD.)
代表者	手代木 功 代表取締役社長
創業	1878 (明治11) 年3月17日
本社所在地	大阪府中央区道修町
従業員数	連結 5,222名*
事業内容	医薬品、臨床検査薬・機器の研究、開発、製造、販売など
グループ会社	国内12社、海外6社 (米国・オランダ・台湾・香港・中国・シンガポール)



創業者：  
塩野 義三郎

## 【基本方針】

常に人々の健康を守るために 必要な最もよい薬を提供する。



# SHIONOGIの取り組み

HaaS企業として、各ステークホルダーと連携し、ヘルスケア社会課題解決に貢献

取り組むべき  
社会課題等

顧客・社会に新たな価値を創出  
(ヘルスケア社会課題解決を通じた価値創造)

- 感染症の脅威からの解放
- 健やかで豊かな人生への貢献
- 持続可能な社会保障への貢献/医療アクセスの向上

持続可能な社会への貢献

- 環境への配慮
- 人権の尊重
- 責任ある製品・サービスの提供

経営基盤の強化

- 成長を支える人材の確保
- サプライチェーンマネジメントの強化
- コンプライアンスの遵守
- ガバナンスの強化



# コミュニケーションバリアフリープロジェクトのビジョン

障がいをもつ患者さんが服薬指導を受ける際のコミュニケーションバリアをなくす

## そのためにSHIONOGIは

- 障がいを個性の1つとして認識する。
- 障がいの特性とコミュニケーションバリアの存在を、社内外で正しく知ってもらう。
- 必要な情報を届けるための仕組みを整える。

## その結果、障がいをもつ患者さんが

- 薬について正確な情報を得られやすくなる。
- 薬を適正に使用できるようになる。



# プロジェクトのコンセプト



コミュニケーションは、  
バリア  
障害を越える。

## 視覚障がい

人と物を繋ぐ：医薬品のバリアフリーパッケージをご提供（一部製品）

## 聴覚障がい

人と人を繋ぐ：医療従事者・当事者に気づきやコミュニケーションツールをご提供

# 「聞こえ」は身近な問題

聞こえない・聞こえにくい人は  
日本に

約 **2,000** 万人\*

ということは…

**6**人に**1**人

30年後は…

**3**人に**1**人

# 聞こえない・聞こえにくい人の医療現場での困りごと

## 受付



## 問診



## 待合



## 診察



## 薬局



## 服薬



# 社外への啓発：聴覚障がいの啓発活動

当事者が講師としてセミナーを実施。体験談とともに気づきの機会を提供しています。

- 医療現場での困りごとについて
- 聞こえのメカニズムについて
- 対応方法について

## 当事者の方々へ

全国の当事者団体の大会・  
市民公開講座等でのセミナー



## 医療従事者の方々へ

全国の病院や薬局チェーン薬剤  
師向け研修会等でのセミナー



## 行政・同業他社へ

関係省庁や同業他社・業界団  
体向けのセミナー





# 手話によるトップメッセージ



SHIONOGI



私の名前

表現の豆知識：「名札」



て

「手」



し



ろ

ぎ

「キツネ」

企業トップが公式動画で手話挨拶をするのは、製薬業界では初の取り組み

# ユニバーサル対応の研修所

SHIONOGI

## 4つの環境ポイント

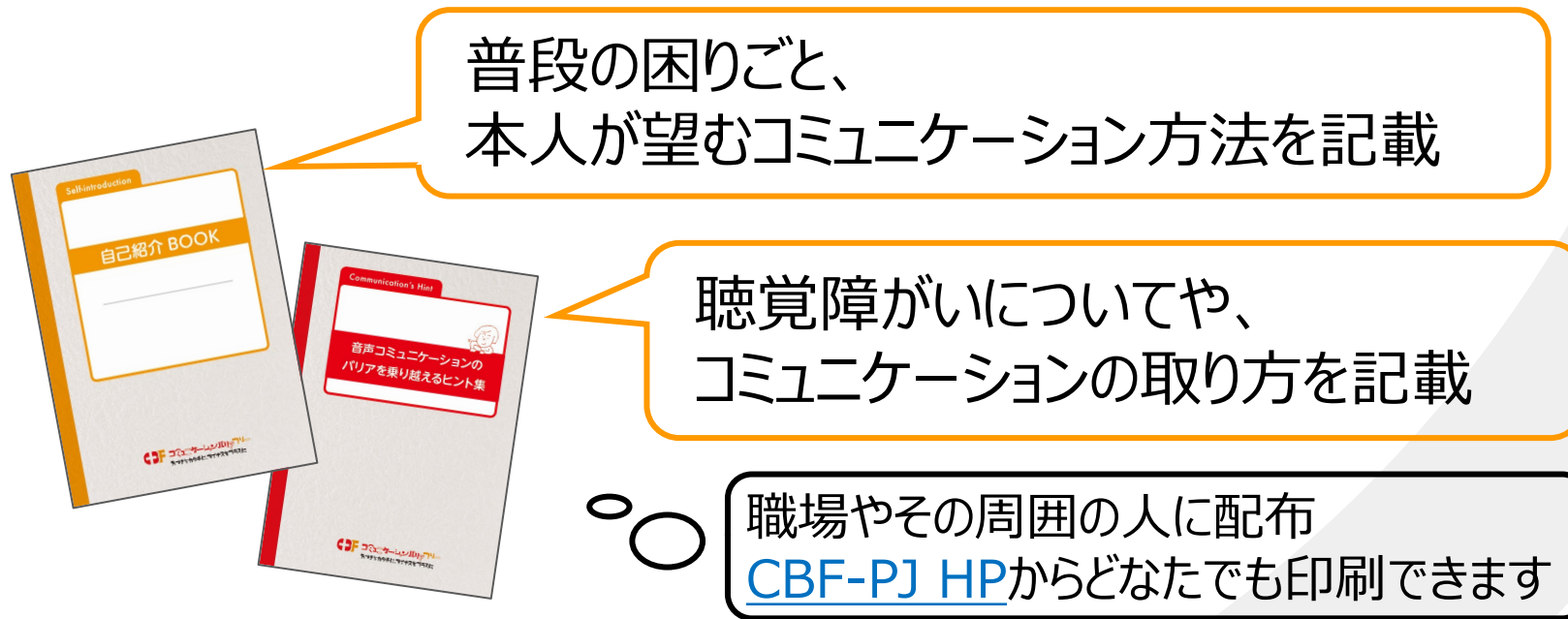
- **指向性が高い**スピーカー設置
- **吸音材**がある会議室
- 音声認識アプリ「UDトーク」を**全会議室に常設**
- 電気を消してもスクリーンがはっきり見える、**「ハイコントラスト」スクリーン**設置





- ◆ 自己紹介BOOK
- ◆ コミュニケーションヒント集

聞こえる人も聞こえない人も共に働きやすくなるためのコミュニケーションサポートツールを制作。



障がいの種類や程度により、  
希望するコミュニケーション方法に個人差があります。

# The Valuable 500への加盟



2020年3月に加盟

## SHIONOGIのコミットメント（各項目の記載は抜粋）

### 1. 人権の尊重

- SHIONOGIは「個人が生き生きとした社会の実現」を目指すうえで、人権尊重に対する取組みが重要であると認識しています。

### 2. ダイバーシティビジョンの策定

- 各組織の活動を「ダイバーシティ協議会」により統括し、全従業員が同じ目線で取り組めるようにダイバーシティビジョンを制定しました。

### 3. ダイバーシティ&インクルージョンに向けた取組み

- 発達障がいによる生きにくさからの解放を目指す取組み
- 聴覚・視覚障がい者の服薬バリア解消を目指す取組み
- 障がい者が働きやすい職場づくり

### 4. 今後、注力すること/目指す姿

- D&I推進を、全社の重要な人事戦略として位置付けます。
- 障がいの有無によらず、一人ひとりが自らの価値を発揮できるインクルーシブな社会創りに貢献します。

# 本日の内容

- SHIONOGIとコミュニケーションバリアフリープロジェクトについて（塚本）  
医療機関でのバリアフリーのために  
職場でのバリアフリーのために
- 聴覚障がい当事者として（野口）  
職場での困りごと  
プロジェクトをどのように進めてきたか
- 終わりに（塚本・野口）

# 野口 万里子 (のぐち まりこ)



1979年生まれ

神戸で幼児から小学4年  
まで発音訓練教室へ通  
学



～2002年

普通学校進級し、健聴  
社会で過ごす

コミュニケーション手段  
主に聴覚口話法

2003年

SHIONOGI(株)入社

## 【職歴】

国際事業部



事業開発部 アライアンス  
マネジメント・ライセンシ  
ング



海外事業本部 欧米事  
業



2023年現在、CSR推進  
部 こどもの未来

聴覚口話法とは：補聴器から聞こえる音と、口の動きの読み取りを合わせたもの

# なぜ、コミュニケーションが難しいのか？

聞こえる人は「声の表情」でコミュニケーションを取っている

UDトーク： 検査結果大丈夫です

声の表情： （自信なさそうに小さな声で） 大丈夫です

（そっけなく） 大丈夫です

（強く明るい声で） **大丈夫です！**

同じ単語でも、声色やトーンによって意味が異なる。そのため、文字情報や補聴器だけに安心するのではなく、表情や声のトーン口の動き、ジェスチャーなど、色々な手段を組み合わせるコミュニケーションをとることが望ましい（トータルコミュニケーションの実践）

# 職場でもコミュニケーションの壁

なぜコミュニケーションの壁があるの？

聴覚障がい者

めんどくさい

我慢・諦め

受け身

どう対応してもらえば良いか分からない

健聴者

迷惑では？

聞こえの程度は？

大丈夫だろう

どう対応すれば良いか分からない

問題!

~~とまどい~~



2003年、晴れて社会人となりました。

配属先は国際事業部です。

憧れの海外関連の仕事に就けると

希望に燃えていた矢先のことです。



当然ですが、  
「聞こえないこと」が壁でした。

- 聞こえないことは今に始まったことではありません。
- 言葉が通じないドイツ留学中、主に視覚で学び、毎日長文のドイツ語日記を書き、カタカナ発音でホストファミリーと口話でやり取りをしていました。





しかし、会社は違いました。

- コミュニケーションがうまく取れません。
- 説明も上手に聞きとることができません。
- 簡単なやり取りがうまくできません。

**書類一つ取っても、どこの部署へどういう手続きを取り、どこに書類フォーマットがあるのか、一つ一つの理解に時間を要します。**





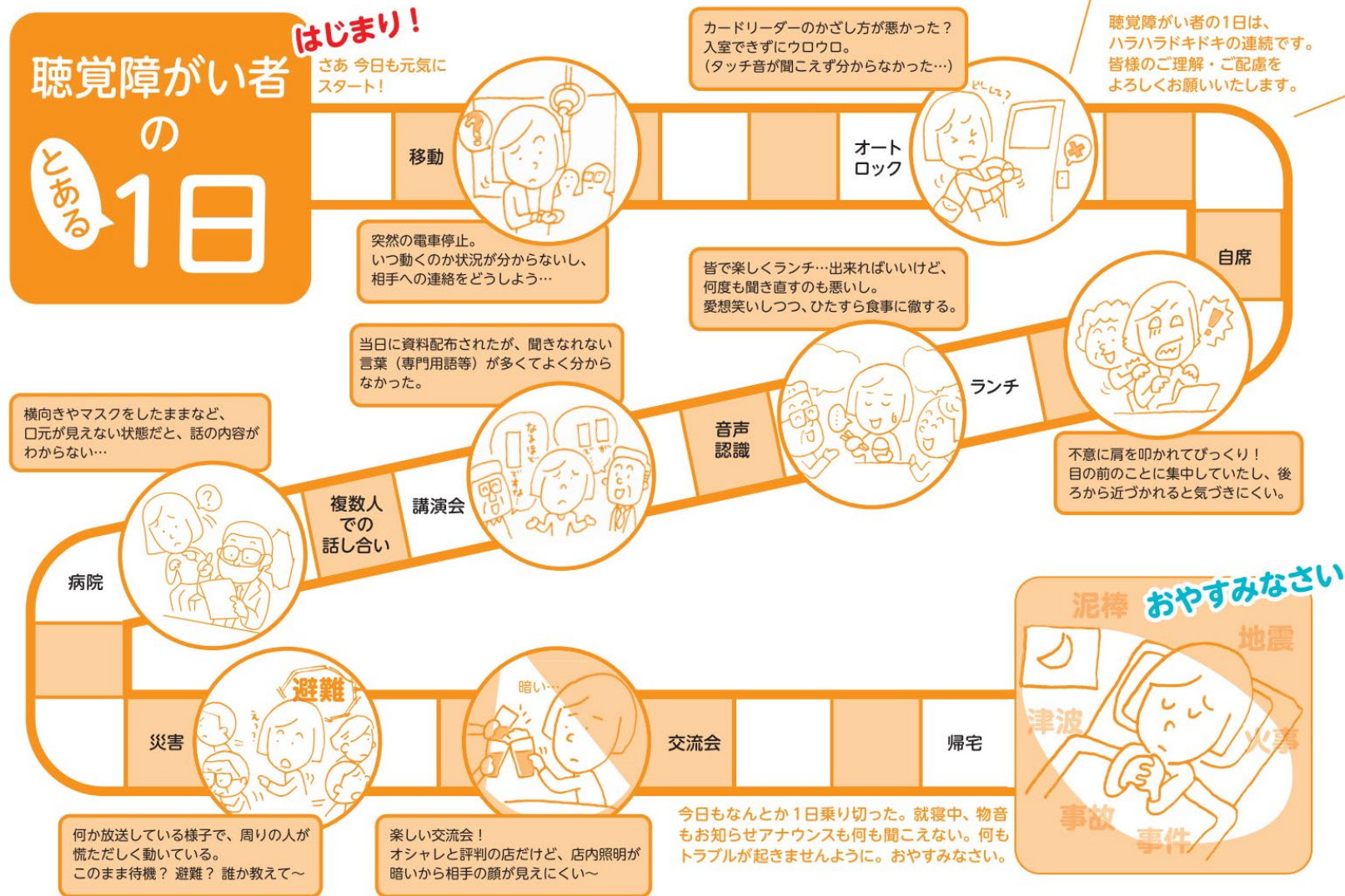
なぜ、このようなことが起こるのでしょうか？

具体的な事例です。

聞こえない社員には

次のようなバリアが存在

します





# 会話バリア：音声認識アプリが使えない？

## 音声認識



せっかく音声認識を使っているけど、正しく使ってもらえないと誤変換だらけ…

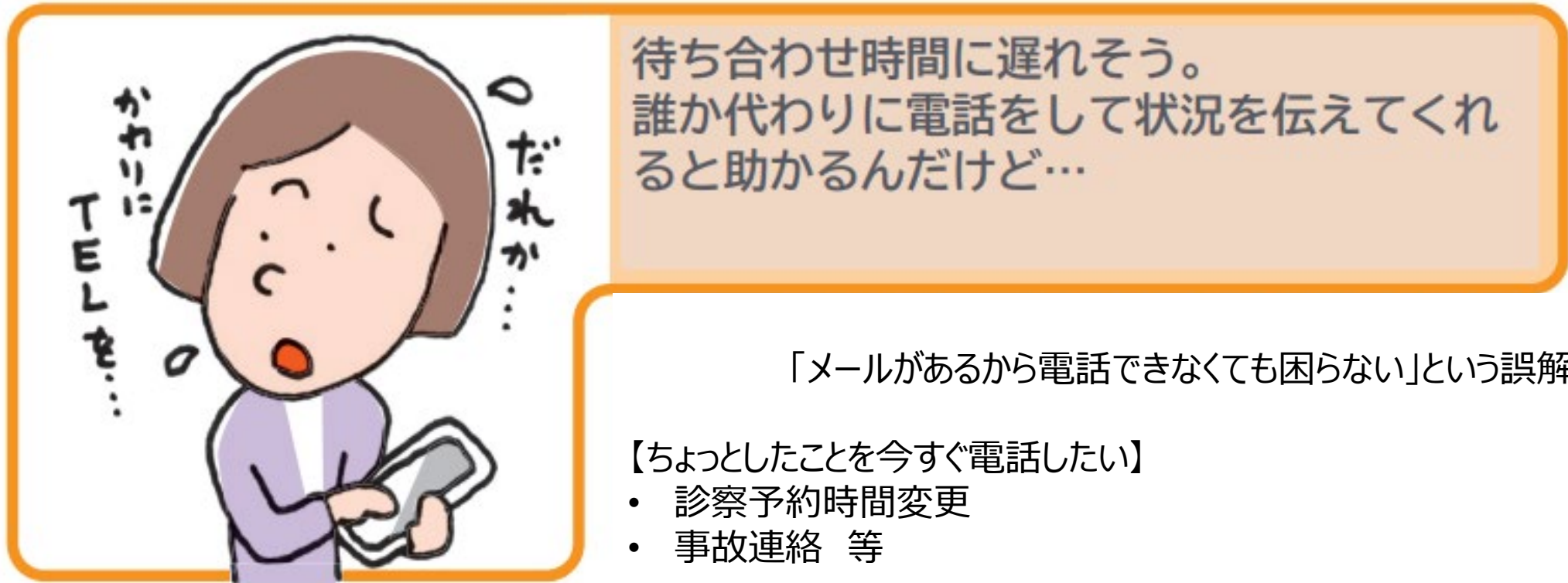
「誤変換なので、使えない」という誤解があります。

【求められる工夫】

- マイクの近くで話す。
- 単語登録をする。
- 話すボタンタップを忘れない。

ツールを便利に使いこなせるかどうかは「**ヒト**」次第です。

# 電話バリア：ほんの少しの連絡ができない・・・



PJ発足当時、電話リレーサービスが存在していなかった





# 部門横断全社プロジェクトが発足

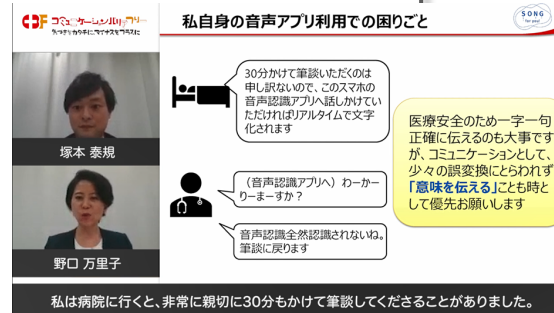
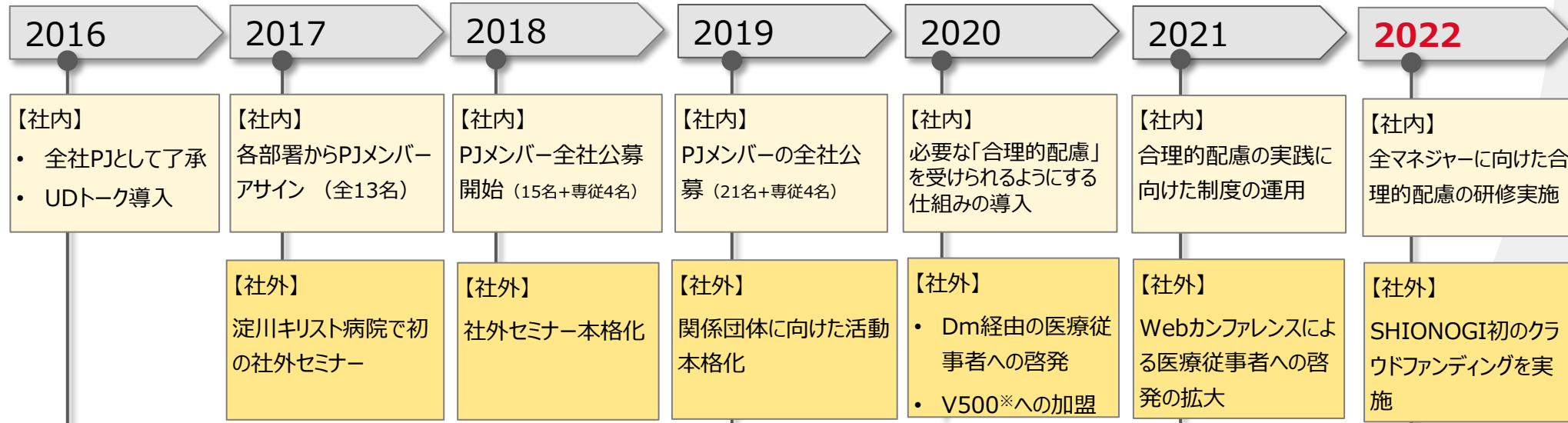


累計

1,350人

- 社内向けメルマガ
- スペシャルサポーター
- CBF運営含む

# プロジェクトのこれまでの歩み



# プロジェクト活動で苦労したこと

## 低予算

最初は音声を認識し、文字化するアプリ「UDトーク」の導入費用だけ予算確保

- 当面は疑似聴覚障がい体験会を社内キャラバン→風土改革へ

## スキル不足

難聴訛りと・論理的応答

- 独特の「難聴訛り」があるため、一般的にプレゼンターに不向き。
- 野口はディスカッション経験が圧倒的不足。質疑応答に慣れていなく、論理的な応答ができない。

## ハンデ

勘違い・ミスリード

- ところどころで言葉が抜けて聞こえる。正確に状況を把握できない。

# プロジェクト運営を振り返ると



最初、メンバーで私は下から3番目に若く、聞こえない仲間に対してであっても頼みごとをするのに気遣う。

**「役割分担である」と自分に言い聞かせ、メンバーへ業務を依頼するように**



有志会勉強会ですら、聞こえない  
メンバーを集めるのに一苦労



**長く勤務している人ほど「今さら会社は変わらない」と諦めがち。若手を集める。その内の一人をサブリーダーに。**

## 困難時、誰が支えとなったか？



- 忖度のないプロジェクトメンバー。
- プロジェクト発足時の当事者のコメント

「私たちができなかったことを、野口さんには思い切り活動して欲しい」

リーダーのミッションは、プロジェクト達成のために大勢を巻き込むこと。  
そのために、**人を信じ、粘り強く諦めない。**

# 終わりに

- ①なぜ、このPJに**ここまでコミット**しているのか。
- ②PJをやっていて**何が楽しい**か。
- ③PJをやっていて**難しい**こと。

## 野口

- ① 最初は有志会を続けるつもりで、全社PJへ発展させるつもりはなかった。世の中のバリアを解消するのに、聞こえないことが強みであり、「**使命**」を感じ始めた。
- ② 「気づきをカタチに、マイナスをプラス」を**具現化**していくところ。達成感。みんなの喜び。
- ③ 経営陣から「もっと大きいことを」とお言葉いただくこと。

## 塚本

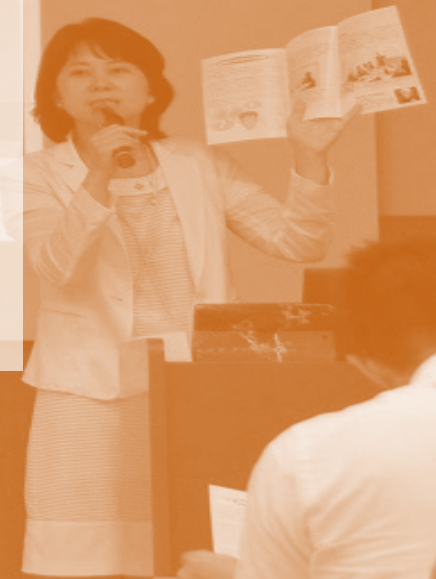
- ① 製薬会社が担う「社会的責任」を全うするという観点で、極めて特異的、かつ患者さんや社会への貢献度が高いと感ずるため。
- ② 前時代的な枠にとらわれずに、これからの時代に求められる視点を取り入れて新しいことに挑戦していけること。
- ③ 活動の意義を大きなフレームで認知・理解いただくこと（特に関心や興味がない方）

# 今後やりたいこと

- コミュニケーションバリアフリープロジェクトは発足以来、**手作りプロジェクト**で活動してきました。「不便なこと」を解消し、誰もが「便利になる」プロジェクトです。
- バリアフリー活動は万国共通のため、細胞分裂するかのよう**無限の可能性**を秘めています。



ロゴ入りピンバッジを  
業界を超えて普及させたい





# もっと聞こえについて詳しく学ぶために、Web漫画があります

「きこえ」と「きもち」に寄り添うマンガBOOK

## 聴覚障がいを知っていますか？

監修 大沼直紀先生

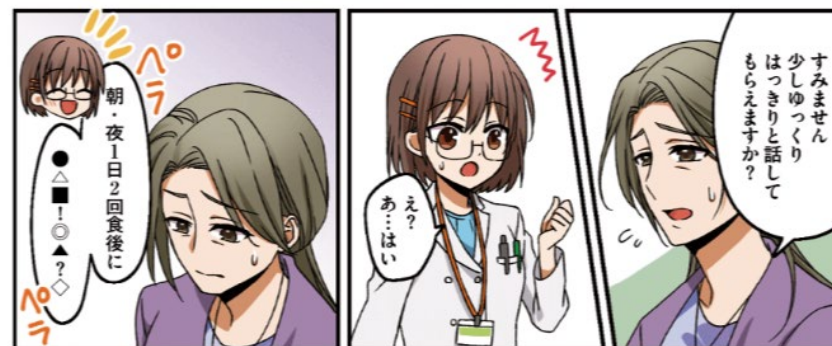
医学博士(聴覚障害学)  
国立大学法人筑波技術大学 元学長  
東京大学先端科学技術研究センター 元客員教授



聴覚障がい者のきもち

3

発音だけで決めつけないで



検索ワード

SHIONOGI CBF



EOF



6/7、NHK「ろうなん」番組に出演。  
Tverアプリでご覧いただけます。  
ぜひご視聴ください！

【皆様へお願い】  
お知り合いに医療従事者がおられたらぜひ  
口コミ話題ください。