

一般企業に就職した視覚障害者の就職後の 状況調査について

東京都視覚障害者生活支援センター 就労支援課 石川 充英

1. はじめに

障害者の雇用は、2013年4月から法定雇用率が2.0%になり、さらなる雇用の増加が期待されることである。しかし、視覚障害者の雇用は、その多くがあん摩マッサージ指圧師・鍼師・灸師の専門的技術を活かしたヘルスキーパー等のマッサージ関連業務であり、事務的職業に関する雇用は、依然厳しい状況が続いている¹⁾。

視覚障害者の就労支援に関する先行研究では、復職や新たに就労する経過、および技術習得のプログラムに関する報告はある^{2), 3)}。さらなる視覚障害者の就労や雇用の定着化をはかるためには、個人に適した職場生活のQOLを高めるためのキャリア開発を目指すことは必須である。そこでわれわれは、就労している視覚障害者を対象に、職場生活の状況や課題の把握、さらに視覚障害者が就労する際、どのような技術や心構えが必要なかを明らかにすることを目的として調査を行った。現在就労している視覚障害者の職場生活の状況を把握することは、今後の就労支援のプログラムを検討するうえの意義は大きい。

2. 研究方法

2.1 研究対象者

視覚障害者の機能訓練施設（以下、生活リハ）で1年程度訓練を受けた後、職業訓練施設（以下、職業リハ）などに進み、パソコン技術、またはマッ

サージ技術を習得して一般企業などで就労している中途視覚障害者15名。

2.2 研究方法

調査内容は、先行研究^{2), 3), 4)}、および調査者らの実践経験を併せ、①パソコンの使用状況、②職場生活での困難場面と支援、③就職・復職に役立った訓練とその後の研修、④職場生活を円滑に送る工夫、⑤家庭生活での困難場面と支援、⑥就労希望者へのアドバイスなどを調査項目として作成した。

調査方法は、対象者にメールで調査項目を送付した後、面接による聞き取り調査を実施した。調査は、2009年7～8月にかけて実施した。分析方法は、調査項目のうち自由記述については質的記述分析を行った。

2.3 倫理的配慮

対象者へのプライバシーの配慮から、個人を特定する表現は避け、データは研究以外には用いないことを対象者に伝え、了解を得たうえで聞き取り調査を行うなどの倫理的配慮を行った。

3. 結果と考察

3.1 対象者の概要

対象者総数は15名、性別は男性10名（66.7%）、女性5名（33.3%）、平均年齢は45歳、勤務地は全員が東京都内、居住地は1名を除き東京都内であった。

障害の程度については、身体障害者手帳の障害程

度等級1級が11名（73.3%）、2級が4名（26.7%）、よいほうの視力が手動弁以下11名、0.01または0.02が4名であった。なお、この4名は視野にも障害があった。

雇用形態では、正社員が9名（60.0%）、嘱託・契約職員が6名（40.0%）、職種は企業内マッサージが5名、一般事務、お客様相談、人材育成など、いわゆる事務職系が10名、そのうち5名は復職者であった。視覚障害になってからの勤続年数は平均6年、最長17年、最短は1年であった。

3.2 使用しているソフトウェア

パソコンの使用状況は15名全員が仕事で使用していた。使用しているパソコンのソフトウェアは表1に示すとおりである。スクリーンリーダーと電子メールソフトは15名全員が使用していた。スクリーンリーダーは、事務職系10名全員がJAWSを主、または副のスクリーンリーダーとして使用していた。電子メールソフトは、事務職系は7名がアウトLOOKなど一般向けメールソフトを使用していた。一方、ヘルスキーパーは4名がエムエムメールやマイメールなど視覚障害者向けソフトを使用していた。また電子メールの使用目的は、事務職系、ヘルスキーパーとも社内の情報共有手段であり、積極的に使われていた。さらにワードやエクセル、ブラウザは14名が使用していた。ブラウザ使用者のうち、音声ブラウザ使用は4名であった。また、ヘルスキーパーはワードでカルテ、エクセルで日報を作成している人もいた。

表1 使用しているソフトウェア (人)

カテゴリ	ソフト名	使用者	未使用者
スクリーンリーダー	JAWS, PC-Talker	15	0
メーラー	アウトLOOK等	15	0
ワープロ	ワード	14	1
表集計	エクセル	14	1
ブラウザ	IE等	14	1
エディタ	メモ帳等	6	9

※JAWS=JAWS for Windows 有限会社エクストラ
PC-Talker 株式会社高知システム開発

グループウェアの利用については、使用していた

4名は全員が事務職系であった。一方、未使用者の中のヘルスキーパー2名（1社）は導入されていたが、使用していなかった。

3.3 職場生活で支援を必要とする場面

職場生活でサポートを必要とする場面についての結果は表2に示すとおりである。最も多かったのが【墨字文書の読み上げ】で5名、次いで【パソコン操作で困ったとき解決】【パソコンモニタ上でのレイアウトなどの確認】【社内、社外の一人で移動できない場所への誘導依頼】がそれぞれ4名であった。一方、特にサポートを必要としていない人も4名おり、そのうちの3名はヘルスキーパーだった。

サポートを必要とする場面は、パソコン関連が最も多かった。

表2 職場生活で支援を必要とする場面 (件)

場面	件数
紙媒体の文字読み上げ	5
パソコン操作で困ったとき	4
パソコンモニタ上での確認	4
社内外で慣れない場所への移動	4
特になし	4

3.4 パソコン操作で問題発生時の相談先

パソコン操作で問題発生時の相談先についての結果は、表3に示すとおりである。最も多かったのが【同じ部署内の人】7名、次いで【社内の担当部署】4名、【訓練施設やパソコン研修グループ】が3名であった。パソコン操作に関し、即時的な解決や対応を望む場合は社員での解決、また視覚障害者向けソフトウェアとの関連や問題を自ら解決して技術向上をはかりたい場合は訓練施設などに相談していたと考えられる。

表3 パソコン操作問題発生時の相談先 (件)

相談先	件数
同じ部署内の人	7
社内担当部署	4
訓練施設	3
視覚障害PC研修グループなど	3

3.5 役だった訓練と就職後のフォロー希望

訓練施設で最も役だった訓練と就職後のフォロー希望についての結果は、表4に示すとおりである。訓練施設で最も役だった訓練は、生活リハの【歩行訓練】で11名、次いで【点字】、【パソコンの基礎操作】が9名、職業リハの【パソコンの実務レベル操作】が6名であった。【歩行訓練】は、通勤経路の確立、および職場内での移動に役立ち、【パソコンの基礎操作】【パソコンの実務レベル】は、現在の仕事に欠かせないものとして役だったものであると考える。また、【点字】が役だったと答えた人は、電話応対時のメモや書類ファイルの識別に利用していた。

一方、就職後のフォローとして希望しているものは、職業リハの【パソコンの実務レベル操作】が8名で最も多く、次いで【歩行訓練】の7名、【メンタル面でのサポート】が3名であった。就職後フォローを希望している【パソコン実務レベル操作】は、キャリア向上のために必要な操作を習得したい、また【歩行訓練】は転居や転勤など移動経路の変化、および自身の視力の変化への対応を希望していた。【パソコン実務レベル操作】と【歩行訓練】は、いずれも環境の変化の影響を受けやすいため、就職後フォローの希望が多かったと考えられる。

一方、技術面だけではなくメンタル面でのフォローも望んでいた。職場生活では人間関係での悩みやストレスなどがあるためと考えられる。

復職を含む就職後のフォローの希望は、生活リハ、職業リハの両分野にわたっていた。

表4 役だった訓練と就職後フォロー希望 (件)

訓練項目名	役だった訓練	フォロー希望
歩行	11	7
点字	9	1
パソコン基礎	9	1
パソコン実務レベル	6	8
日常生活動作	4	1
各種情報	2	3
メンタル面支援	-	3

3.6 パソコン技術向上研修への研修参加

就職後フォローの希望のなかで最も多かったパソ

コンについて、パソコン技術向上研修への希望は、15名中12名が希望しており、そのうち11名は、職場から研修としての参加が可能であろうと答えている。

パソコン技術の向上は、事務職系・ヘルスキーパーという職種にかかわらず、就労した視覚障害者にとり、就職後のフォローとして重要な課題であると考えられる。

3.7 職場生活を円滑に送るための工夫

職場生活を円滑に送るための工夫として、『仕事をするうえで気を付けていること』と、『コミュニケーションを円滑にするための心がけ』についての結果である。

まず、『仕事をするうえで気を付けていること』については、「職場でのコミュニケーションの取り方に関して」と回答した人が15人中7人であった。また、「ストレスを引きずらないようにしている」「同僚との仕事のバランス」という回答もあった(表5)。

表5 仕事上で気を付けていること (件)

項目	件数
コミュニケーション	8
仕事のバランス	1
ストレス引きずらない	1
特になし	1
その他	4

これは、仕事をするうえで、周囲から声をかけてもらえるような雰囲気づくりを心がけるなど、コミュニケーションの重要性を意識し、腐心しながら職場生活を送っていることを示していると考えられる。

次に『コミュニケーションを円滑にするための心がけ』について、回答総数27件(複数回答)のうち、最も多かったのが「こちらから声をかけるなど、雰囲気づくりをする」が6件、「あいさつをする」が5件、「自分の見え方やできることなどの状況を伝える」が3件であった。また、「お願いするときは一人に集中しない」「話に入り込むのに苦勞する」などという回答もあった(表6)。

これは、支援依頼を考え、普段から良好な関係を築いておくことを心がけていること、また支援依頼に心的負担があることを示していると考える。

表6 コミュニケーション円滑の心がけ (件)

項目	件数
雰囲気づくり	6
あいさつ	5
状況を伝える	4
支援依頼工夫	4
その他	3

3.8 仕事以外での過ごし方

『仕事以外での過ごし方』については、回答総数31件（複数回答）のうち、最も多かったのが「家族や友人と過ごす」が6件、「運動」「映画」「テレビ」が各4件であった（表7）。

これらの結果より、職業リハビリテーション期間中に、仕事以外の趣味や余暇活動の充実を図るための情報提供が必要であると考える。

表7 仕事以外の過ごし方 (件)

項目	件数
家族・友人と過ごす	6
運動	4
映画	4
テレビ	4
休養	3
趣味・サークル	3
音楽・朗読CD	3
家事	2
その他	2

3.9 家庭生活での困難場面と支援体制

一人暮らし5名のうち4名は、郵便物の内容確認、掃除、買い物に困難を感じていた。このうち3名はホームヘルパーを利用していた。一方、家族と同居している10名のうち8名は困難を感じていなかった。これは家族による日常生活への支援が大きく影響していると考えられる。

転居や転職・転勤という環境が大きく変化した8名は、単独移動確立のために自宅周辺、通勤経路、会社建物内の環境認知や移動経路確認を歩行訓練士

に依頼していた。単独移動の確立は、家族やホームヘルパーによる支援では難しいと判断したためと考えられる。このような移動確立のために実施する歩行訓練は、サービス提供施設側が費用を負担して対応していることが多いことから、提供施設側の都合により歩行訓練を受けることができなくともあり得る。安心して歩行訓練を受けることができるよう、法的な整備が必要であると考える。

3.10 就労前に身に付けておく技術

就労前に身に付けておく技術は、27件（複数回答を含む）の回答があった（表8）。最も多かったのは、ビジネスソフトなどの『パソコン技術』が11件であった。ビジネスソフトは、対象者15名全員がパソコンを使用していることから、就職後のパソコン操作は必須であり、訓練期間中にできるだけ多くの、またより高度な操作技術を身に付けておくことの重要性を示している。さらに職場でのサポートをなるべく受けずに、自ら行える操作、および仕事を増やすためには、ビジネスソフトだけではなく、『スクリーンリーダーの使い方』も重要であるという意見もあった。

表8 就労前に身に付けておく技術 (件)

項目	件数
パソコン技術	11
スクリーンリーダー操作	3
コミュニケーション	5
ビジネス文書	2
その他	6

一方、『コミュニケーション力』についての回答が5件であった。職場生活におけるコミュニケーションは重要であること²⁾から、就労する前から高いコミュニケーション力を身に付ける必要性があることを示していると考える。

3.11 就労希望者へのアドバイス

就労を希望する人へのアドバイスは、46件の回答があった（表9）。最も多かったのが、『前向きで挑戦する姿勢』の11件であった。仕事に対して、「ま

ずやってみる」という挑戦する姿勢，前向きに取り組む姿勢の重要性を示している。

次に多かったのが『厳しさへの認識』の8件である。実際に就労すると，学んだ技術を発揮する場がない，職場の理解が得られないなどの状況のなかで働くことがある。また，同じ職場に視覚障害者がいないため相談することもできず孤独に感じることもある。そのため，視覚障害者は，これらの状況を乗り越えていくだけの心構えを持つこと，一方支援者側は，十分に考慮したプログラムの作成とそれに伴うポジティブ思考が持てるような支援体制が必要である。さらには，採用側である企業もこの点を理解し，配慮した環境の整備も重要ではないかと考える。

表9 就労希望者へのアドバイス (件)

項目	件数
前向き・挑戦の姿勢	11
厳しさの自覚	8
人間関係	7
パソコン技術	5
孤独感	2
その他	13

4. おわりに

まず，就職した視覚障害者の職業生活，およびその支援体制に関する今後の課題について，3つの視点から考察を加える。

1点目は，パソコン操作技術向上研修の場について充実を図る必要性がある。これは，パソコン操作技術の向上は，仕事の開拓・キャリアアップとなり，新しい仕事と自信の獲得することにつながる。このため，個人の状況に合わせた訓練プログラムによる短期間の研修の場が必要である。また，企業側にはそのような研修の場に派遣できるような支援体制を望む。

2点目は，視力や環境の変化に即応できる歩行訓練体制の充実を図る必要性がある。これは，通勤経路を含めた移動の問題が，視力の低下や環境の変化に最も影響を受けるためである。現状では就職後の

歩行訓練は，サービス提供施設側が費用を負担して対応していることが多く，インフォーマルなサービスとして行っているところも多い。法的整備を行いフォーマルなサービスとして位置づけるとともに，迅速に対応できる歩行訓練体制の充実が必要である。これにより，仕事への影響を最小限にとどめることができ，安心して仕事に取り組む環境ができると考える。

3点目は，パソコン操作技術やメンタル面での相談窓口の充実を図る必要性がある。パソコン操作で未解決の状態が継続すると，そのタスクを超えることができず，仕事が停滞してしまう。また，メンタル面では悩みなどを一人で抱え込んでしまうと，精神的に不安定となる。これらのサポート体制の充実により，安心して仕事に取り組むことができるようになるため，視覚障害者の職場定着や能力発揮につながると考えられる。

そのうえで，視覚障害者の就労を支援する際には，1) 仕事を遂行するための高いパソコン力，2) 職場生活を円滑に送るためのコミュニケーション力，3) 前向きで挑戦する姿勢，4) 不安や孤独感などの厳しい現実を乗り越えていくためのポジティブな思考が必要なことが明らかとなった。就労を希望する視覚障害者はこの点を十分に認識するとともに，支援する側はこの点を踏まえたプログラムの作成と検討が必要である。

<参考文献>

- 1) 全国視覚障害者雇用促進連絡会「雇用連情報第58号HTML版」2012年9月。
- 2) 日本盲人社会福祉施設協議会「在宅視覚障害者のIT化に伴う情報アクセシビリティに関する調査研究事業報告書」2004年3月。
- 3) NPO法人タートル「視覚障害者の就労の基盤となる事務処理技術及び医療・福祉・就労機関の連携による相談支援のあり方に関する研究報告書」2009年3月。
- 4) 障害者職業総合センター「視覚障害者の雇用拡大のための支援施策に関する研究」2009年3月。