NIVR

調査研究報告書
No.116

視覚障害者の事務系職種での企業内における職域拡大の取り組みに関する研究

2013年 4 月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

NIVR

調査研究報告書
No.116

視覚障害者の事務系職種での
企業内における職域拡大の取り組みに関する研究

2013年 4 月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

ま　え　が　き

障害者職業総合センターでは、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき、わが国における職業リハビリテーション・サービス機関の中核として、職業リハビリテーションに関する調査研究をはじめとして、さまざまな業務に取り組んでいます。

この報告書は、平成 23～24 年度に当センターの研究部門が実施した「視覚障害者の事務系職種での企業内における職域拡大の取り組みに関する研究」の成果を取りまとめたものです。この研究では、最近における視覚障害者雇用を巡る国内外の状況変化を踏まえつつ、事務系職種での企業内における職域拡大の取り組みの課題を明らかにするとともに、それを通じて視覚障害者の雇用機会の拡大をさらに進める上での課題について国内外の事例を通して検討し整理いたしました。

この報告書がより多くの関係者の方々に活用され、わが国における障害者雇用や職業リハビリテーションをさらに前進させるための一助になれば幸いです。

2013 年４月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター
研究主幹　下矢　雅美

執筆担当者（執筆順）

野中　由彦	障害者職業総合センター	主任研究員	概要 序章 第２章（一部）
指田　忠司	障害者職業総合センター	研究員	第１章 第２章 第４章
杉田　史子	障害者職業総合センター	研究協力員	第３章

目　　次

概要 …… 1

序章　調査研究の目的と方法 …… 3
第１節　研究の背景と目的 …… 3
１　研究の背景 …… 3
２　研究の目的 …… 3
第２節　研究の方法 …… 3
１　国内および海外の状況に関する文献情報の収集・翻訳・分析 …… 3
（１）国内の状況に関する情報収集 …… 3
（２）海外の状況に関する情報収集 …… 3
２　専門家ヒアリング …… 3
（１）外部専門家 …… 4
（２）機構内部の専門家 …… 4
３　事例調査（聴き取り調査） …… 4

第１章　視覚障害者と事務系職種 …… 5
第１節　事務系職種開拓への取り組みの経過 …… 5
１　職業訓練における取り組み …… 5
（１）主要職業訓練科目開設の経緯とその成果 …… 5
ア　電話交換 …… 5
イ　録音タイプ速記等 …… 5
ウ　コンピュータプログラミング …… 6
エ　事務系職種 …… 7
（２）主な職業能力開発施設の訓練課程 …… 7
ア　日本ライトハウス …… 7
イ　日本盲人職能開発センター …… 8
ウ　国立職業リハビリテーションセンター …… 9
２　事務系職種への就職支援の状況 …… 10
（１）適職探索の取り組み …… 10
（２）視覚障害者に対する事務系職種での雇用促進の取り組み …… 10
（３）ハローワークによる支援の取り組み …… 11
（４）支援関係者が留意すべきポイント …… 12
第２節　資格試験のアクセシビリティ …… 14
１　欠格条項の見直しと資格試験のアクセシビリティの拡大 …… 14
２　各種資格試験のアクセシビリティの状況 …… 14

（１）専門的職業にかかる国家資格 16
（２）任用（就職）の際に必要となる資格試験 17
（３）技能習得を認証する資格 18
（４）今後の課題 19
第３節　事務系職種の遂行に必要な支援機器 21
１　ＩＣＴ活用の実際 21
（１）画面読み上げソフト 21
（２）ロービジョン者には画面拡大ソフト 22
２　インターネットの活用 22
３　パソコンによる点字の読み書き 23
４　出張先での点字の活用 23
５　音声による読書手段の開発と活用 24
６　拡大読書器の発展 24
７　タブレット型端末への不安と期待 24
８　今後の課題 25

第２章　事務系職種に従事する視覚障害者の状況 27
第１節　事例調査報告 27
１　総務部におけるシステム管理業務（Ｑ社の場合）〔2012 年５月調査〕 28
（１）事業所概要 28
（２）在職視覚障害者Ａ氏のプロフィール 28
（３）採用までの経緯 29
（４）就業状況 29
（５）視覚障害者を雇用するにあたっての配慮・工夫・指導体制 30
（６）視覚障害者雇用の課題 30
（７）視覚障害者の事務系職種における職域拡大についての意見・要望事項等 31
２　情報部門におけるヘルプデスク業務（Ｒ社の場合）〔2012 年５月調査〕 31
（１）事業所概要 31
（２）在職視覚障害者Ｂ氏のプロフィール 32
（３）採用までの経緯 32
（４）就業状況 33
（５）視覚障害者を雇用するにあたっての配慮・工夫・指導体制 34
（６）視覚障害者雇用の課題 35
（７）視覚障害者の事務系職種における職域拡大についての意見・要望事項等 35
３　人事部における採用業務（Ｓ社の場合）〔2011 年 10 月調査〕 36
（１）事業所概要 36
（２）在職視覚障害者Ｃ氏のプロフィール 36
（３）採用までの経緯 37

（４）就業状況 …… 37
（５）視覚障害者を雇用するにあたっての配慮・工夫・指導体制 …… 38
（６）視覚障害者雇用の課題 …… 39
（７）視覚障害者の事務系職種における職域拡大についての意見・要望事項等 …… 39
４　事務系職種における在宅雇用（Ｔ社の場合）〔2011 年 10 月調査〕 …… 39
（１）事業所概要 …… 39
（２）在職視覚障害者Ｄ氏のプロフィール …… 40
（３）採用までの経緯 …… 40
（４）就業状況 …… 41
（５）視覚障害者を雇用するにあたっての配慮・工夫・指導体制 …… 42
（６）視覚障害者雇用の課題 …… 42
（７）視覚障害者の事務系職種における職域拡大についての意見・要望事項等 …… 42
５　総務部における会議録作成業務（Ｕ社の場合）〔2011 年 11 月調査〕 …… 43
（１）事業所概要 …… 43
（２）在職視覚障害者Ｅ氏のプロフィール …… 43
（３）採用までの経緯 …… 43
（４）就業状況 …… 44
（５）視覚障害者を雇用するにあたっての配慮・工夫・指導体制 …… 45
（６）視覚障害者雇用の課題 …… 45
（７）視覚障害者の事務系職種における職域拡大についての意見・要望事項等 …… 45
６　商品情報提供と顧客相談業務（Ｖ社の場合）〔2011 年 11 月調査〕 …… 46
（１）事業所概要 …… 46
（２）在職視覚障害者Ｆ氏のプロフィール …… 46
（３）採用までの経緯 …… 47
（４）就業状況 …… 47
（５）視覚障害者を雇用するにあたっての配慮・工夫・指導体制 …… 49
（６）視覚障害者雇用の課題 …… 49
（７）視覚障害者の事務系職種における職域拡大についての意見・要望事項等 …… 49
７　社内外の広報業務（W社の場合）〔2011 年 11 月調査〕 …… 49
（１）事業所概要 …… 49
（２）在職視覚障害者Ｇ氏のプロフィール …… 50
（３）採用までの経緯 …… 50
（４）就業状況 …… 51
（５）視覚障害者を雇用するにあたっての配慮・工夫・指導体制 …… 52
（６）視覚障害者雇用の課題 …… 52
（７）視覚障害者の事務系職種における職域拡大についての意見・要望事項等 …… 53
８　中途視覚障害者の職場復帰における職務変更（Ｘ社の場合）〔2012 年８月調査〕 …… 53
（１）事業所概要 …… 53

（２）在職視覚障害者Ｈ氏のプロフィール …… 54
（３）職場復帰までの経緯 …… 54
（４）就業状況 …… 55
（５）視覚障害者を雇用するにあたっての配慮・工夫・指導体制 …… 56
（６）視覚障害者雇用の課題 …… 56
（７）視覚障害者の事務系職種における職域拡大についての意見・要望事項等 …… 56
９　地方公務員一般職（Ｙ消費生活センターの場合）〔2012 年６月調査〕 …… 57
（１）事業所概要 …… 57
（２）在職視覚障害者Ｊ氏のプロフィール …… 57
（３）採用までの経緯 …… 57
（４）就業状況 …… 58
（５）視覚障害者を雇用するにあたっての配慮・工夫・指導体制 …… 59
（６）視覚障害者雇用の課題 …… 59
（７）視覚障害者の事務系職種における職域拡大についての意見・要望事項等 …… 60
10　地方公務員福祉職（Ｚ児童相談所の場合）〔2012 年７月調査〕 …… 60
（１）事業所概要 …… 60
（２）在職視覚障害者Ｋ氏のプロフィール …… 60
（３）採用までの経緯 …… 61
（４）就業状況 …… 61
（５）視覚障害者を雇用するにあたっての配慮・工夫・指導体制 …… 63
（６）視覚障害者雇用の課題 …… 63
第２節　事例調査の分析 …… 64
１　調査対象企業等について …… 64
２　調査対象視覚障害者について …… 64
３　職業生活の各段階における職域拡大の取り組みについて …… 65
（１）就職当初の取り組み …… 65
（２）職場定着後における職域拡大の取り組み …… 65
ア　企業側の要因による職域拡大の取り組み …… 65
イ　技術革新の進展を要因とする職域拡大の取り組み …… 66
ウ　本人の希望、能力向上に伴う職域拡大の取り組み …… 66
（３）雇用継続場面における職域拡大の取り組み …… 67
４　各種支援について …… 68
（１）能力開発について …… 68
ア　専門的な学習や研修の機会 …… 68
イ　パソコン活用の技能習得 …… 68
（２）支援機器の活用について …… 69
（３）人的支援の活用について …… 69

第３章　海外の視覚障害者の就労支援と事務系職種における職域拡大 71
はじめに 71
第１節　イギリスにおける制度と事例 72
１　障害者雇用支援制度の仕組みとその状況 72
（１）ジョブセンター・プラス 72
（２）政府（労働年金省 ： ＤＷＰ）の障害者雇用支援のプログラム 73
ア　アクセス・トゥ・ワーク 73
イ　ワーク・チョイス 75
ウ　ワーク・プログラム 78
エ　入所型の訓練 78
オ　今後の方向 78
（３）RNIB グループ 79
ア　RNIB グループとは 79
イ　雇用を支援する部門 80
ウ　政府プログラム以外を用いた雇用維持支援 80
エ　RNIB グループの雇用支援の利用割合 81
２　事例 83
（１）就職・再雇用のための支援 83
ア　ケース１ 83
イ　ケース２ 85
ウ　ケース３ 88
（２）RNIB 大学（成人雇用プログラム）を利用した就職・再雇用支援 88
ア　ケース４ 89
イ　ケース５ 92
ウ　ケース６ 92
（３）職場維持への支援 94
ア　ケース７ 94
イ　ケース８ 94
３　考察 95
（１）背景にある制度、文化 95
ア　イギリスでの就職活動 95
イ　イギリスの寄付とボランティアの文化 95
ウ　制度や文化が視覚障害者の雇用や支援に与える影響 95
（２）統計比較 96
ア　生産年齢人口 96
イ　イギリスの障害者・視覚障害者の就業率 96
ウ　日本の視覚障害者の就業率 97
エ　視覚障害者就業率の日英比較 98
（３）事例から得られる考察 99
ア　きめ細かな支援 99

イ　訓練と就業支援の枠を外した政府の支援制度 …… 99
ウ　職業経験（インターンシップ） …… 99
エ　個性とキャリア（本人がやりたいこと）を活かした就業支援 …… 100
オ　社会の情勢の変化への対応 …… 100
カ　既存の支援機関を再利用した制度作り …… 101
第２節　オーストラリアにおける制度と事例 …… 102
１　障害者雇用支援制度の仕組みとその状況 …… 102
（１）センターリンクへの登録とアセスメント …… 102
（２）障害者雇用サービス …… 103
ア　障害者雇用サービスとは …… 103
イ　障害者に対する支援 …… 103
ウ　雇用主向けの障害者雇用奨励施策 …… 106
（３）ビジョン・オーストラリア …… 107
ア　ビジョン・オーストラリア：視覚障害者機関の統合 …… 107
イ　ビジョン・オーストラリアの利用者とサービス内容 …… 108
ウ　ビジョン・オーストラリア 2011／12 年度年次報告より …… 108
エ　ビジョン・オーストラリア雇用サービス部門 …… 108
オ　ビジョン・オーストラリア雇用サービス利用者の就業分野 …… 114
２　事例 …… 115
（１）ケース１ …… 115
（２）ケース２ …… 116
（３）ケース３ …… 117
（４）ケース４ …… 119
（５）ケース５ …… 122
（６）ケース６ …… 124
（７）ケース７ …… 124
３　考察 …… 126
（１）統計 …… 126
ア　生産年齢人口 …… 126
イ　障害者の就業率 …… 126
ウ　視覚障害者の就業率 …… 126
（２）事例から得られる考察 …… 127
ア　支援機器に関する徹底したサポート …… 127
イ　電話を使った仕事 …… 128
ウ　ウェブ・アクセシビリティ …… 128
エ　積極的な雇用主とのコンタクト作り …… 128
オ　成果重視の制度 …… 129
統計 …… 130
１　生産年齢人口 …… 130

２　視覚障害者の雇用に関する統計 130
（１）イギリス 130
ア　就業率と失業率 130
イ　ネットワーク 1000（2009）に含まれる指標 132
（２）オーストラリア 139
ア　就業率と失業率 139
イ　ＶＡ調査（2007）に含まれる指標 140

第４章　研究のまとめ 143
１　支援機器の活用に向けた取り組み 143
（１）支援機器利用技能の習得に向けた訓練 143
（２）新たな機器の開発とその活用 144
（３）ＩＣＴを活用した職場環境整備とジョブコーチの支援の導入 144
２　資格試験の充実とアクセシビリティ 145
（１）各種資格試験のアクセシビリティの改善 145
（２）オンライン試験の普及とその対応 146
（３）民間資格試験の実施と合理的配慮の提供 146
３　就職に先立つインターンシップ 147
（１）職業教育段階における取り組み 147
（２）職業訓練における取り組み 147
４　キャリア形成のための社内研修 148
（１）個人の技能向上のための研修 148
（２）会社、所属先の責任において実施する研修 148
５　変化に対する柔軟な対応の必要 149
（１）外的要因による変化への対応 149
（２）障害や健康状態の変化への対応 149
（３）障害者に対する不当な評価等、人権侵害のおそれのある場合への対応 150

概　要

本研究は、最近における視覚障害者雇用をめぐる国内外の状況変化を踏まえつつ、事務系職種での企業内における職域拡大の取り組みの課題を明らかにするとともに、それを通じて視覚障害者の雇用機会の拡大をさらに進める上での課題について検討することを目的として実施した。

第１章では、視覚障害者の事務系職種について、第１節で、視覚障害者の事務系職種開拓への取り組みの経過として職業訓練、就職支援の状況、第２節で資格試験のアクセシビリティ（欠格条項の改正、試験の個別対応の状況）について取り上げ、第３節で、事務系職種の遂行に必要な支援機器について概観した。

第２章では、国内の事務系職種に従事する視覚障害者 10 事例を対象として、視覚障害者本人および上司を訪問しインタビューを行い詳細に状況を確認し分析した。分析の視点としては、①就職初期、②定着後のキャリア形成、③業態変化等に対応した継続雇用の視点、の３点から 10 事例に共通した項目を抽出して行った。分析結果は、事例分析と専門家ヒアリングから導き出されるところを中心に考察し、視覚障害者の事務系職種における職域拡大への取り組みの視点として整理した。

第３章では、イギリスおよびオーストラリアにおける視覚障害者に対する雇用支援サービスの仕組みとその状況について両国を比較しつつ分析し、イギリス８事例、オーストラリア７事例の具体的事例を通して視覚障害者の事務系職種への雇用支援について紹介した。

第４章では、第１章から第３章までを総括し、①支援機器の活用に向けた取り組み、②資格試験の充実とアクセシビリティ、③就職に先立つインターンシップ、④キャリア形成のための社内研修、⑤変化に対する柔軟な対応の必要の５点に集約して論じた。

序　章

調査研究の目的と方法

序章　調査研究の目的と方法

第１節　研究の背景と目的

１　研究の背景

視覚障害者の職域拡大については、伝統的職種として知られている三療（あん摩マッサージ指圧、はり、きゅう）免許を活かした分野の他、パーソナルコンピュータ（以下「パソコン」という。）やインターネットを活用した事務系職種への取り組みが行われ、これまでにも各種の成果が報告されている。

特に新たな職域として期待されている事務系職種についてみると、パソコンやネットワークの活用を通じて基本的な事務作業へのアクセシビリティを確保しつつ、視覚障害者も多様な業務を担当することが可能になってきている。具体的には、人事、商品管理、経理、研修など、視覚障害者にもある程度専門分野を決めた形で、事務系職種を遂行していく事例がみられるようになった。中途視覚障害者の従前の職務経験を活かした形で専門分野を担当する例だけでなく、新規採用の場合にあっても、専門分野への発展を期待できるような形で多様な経験を積ませる雇用管理の事例もみられるところである。

２　研究の目的

本研究では、最近における視覚障害者雇用を巡る国内外の状況変化を踏まえつつ、事務系職種での企業内における職域拡大の取り組みの課題を明らかにするとともに、それを通じて視覚障害者の雇用機会の拡大をさらに進める上での課題について検討することを目的とした。

第２節　研究の方法

１　国内および海外の状況に関する文献情報の収集・翻訳・分析

視覚障害者の事務系職種での企業内における職域拡大の取り組みを把握するため、企業の事務系職種の典型的な事例を選出し、事例分析を通じて実態を明らかにするとともに、雇用拡大に向けた課題について検討した。

（１）国内の状況に関する情報収集

視覚障害補償機器、教育・就労支援機関における支援状況等について、機構、支援機関等の出版物、ホームページなどを通じて情報収集を行うとともに、関係施設・機関の訪問を通じて関連情報の収集を行った。

（２）海外の状況に関する情報収集

イギリス、オーストラリアを中心にインターネットを検索して関連情報を収集し、事務系職種への就職に向けた支援プログラムの状況について情報を整理した。

また、両国における事務系職種の事例について、それぞれの国における主要民間就労支援機関の協力を得て情報を収集し、これを翻訳分析した（イギリス８件、オーストラリア７件）。

２　専門家ヒアリング

障害補償機器の開発状況、各種画面読み上げソフトの活用事例と事務系職種への就職支援の状況について、機構内外の専門家からヒアリングを実施した。

（１）外部専門家

外部専門家については、ジョブコーチ支援を実践している支援機関代表者、視覚障害者用補償機器の販売と職場内設置に関連して視覚障害者および社員に対する研修を実施している企業代表者および障害者の職業訓練において 30 年以上の実績を有する職業訓練施設責任者を招聘して、支援や訓練の具体的状況について講演および質疑を行った。また、視覚障害者本人、企業で視覚障害者の雇用管理を業務としている者および視覚障害者の就業を支援している支援者を対象として、一堂に会して討論する形式で合同ヒアリングを行った。

（２）機構内部の専門家

機構内部の専門家として、国立職業リハビリテーションセンターおよび国立吉備高原職業リハビリテーションセンターの職業訓練および就職支援担当者を訪問して、視覚障害者の事務系職種での就職に向けた職業訓練および就職支援の状況について聴き取り調査を実施した。

３　事例調査（聴き取り調査）

視覚障害者の事務系職種での就労状況について具体的な状況を事例を通じて把握し、職域拡大の取り組みについて検討するため、首都圏の就労支援機関および機構内の職業訓練施設からの紹介により、聴き取り調査を実施した。調査にあたっては、事前に聴き取り調査項目を送付して、可能な限り効率よく回答を得られるようにした。また、調査は原則として、視覚障害者本人、その上司または人事担当者に対して別々に行った。10 事例の概要は表１のとおりである。

表１　聴き取り対象企業と視覚障害者の従事する業務

調査対象	業　　種	所在地	雇用形態	担　当　業　務
1	冶金製造業	地方	正社員	総務部における出退勤管理・人事給与等のシステムの開発・保守・管理
2	医療材料販売	都内	正社員	情報システム部門におけるヘルプデスク事務（修理の発注などを含む）
3	情報通信業	都内	正社員	人事部における採用事務、障害学生の面接、障害のある従業員に対する相談支援
4	人材派遣	地方	在宅雇用	インターネットを活用した入札情報等の収集
5	建築業	都内	嘱託	会議録作成、健康診断受診予約事務、社内ホームページコンテンツ作成
6	薬品等製造販売	都内	正社員	商品カタログ等の作成、顧客相談、啓発パンフレット作成等
7	学校経営	都内	正社員	社内メルマガ、社外ホームページコンテンツ作成（コールセンター勤務経験）
8	有料老人ホーム	首都圏	正社員	来所者対応、各種書類作成
9	地方公務員	首都圏	正規職員	消費生活センターにおける相談業務の支援、相談マニュアルの作成
10	地方公務員	首都圏	正規職員	児童相談所における相談業務

第１章

視覚障害者と事務系職種

第１章　視覚障害者と事務系職種

第１節　事務系職種開拓への取り組みの経過

１　職業訓練における取り組み

（１）主要職業訓練科目開設の経緯とその成果

ア　電話交換

視覚障害者が電話交換手として働くようになったのは、世界的にみれば 20 世紀初期のことである。わが国でも第２次世界大戦前から就労事例はあったが、本格的な訓練は、1965 年に社会福祉法人日本ライトハウス（以下、「日本ライトハウス」という。）が生活・職業訓練センターを開設し、1967 年に試験的に電話交換の訓練を始めてからである。

日本ライトハウスでは、1969 年から厚生省の委託事業として本格的に訓練を行うようになるが、この事業は 1981 年から労働省の委託事業となった。

このような先行事例を踏まえ、その後、東京都心身障害者職能開発センター（東京都新宿区、３ヵ月課程）、国立職業リハビリテーションセンター（埼玉県所沢市、６ヵ月課程）、神奈川障害者職業能力開発校（神奈川県相模原市、１年課程）などが訓練課程を設けた。しかし後述のように、1990 年代に入ってから企業内の電話システムが著しく変り、それに伴って求人が減少したことなどから、これら訓練施設においても訓練科目の見直しが行われた。その結果、現在わが国で視覚障害者を対象として電話交換業務の訓練を行っているのは、日本ライトハウス（大阪府大阪市、１年課程）だけとなった。

就職状況としては、これまで 300 人以上の視覚障害者が電話交換手として就職しており、しかも１・２級の重度視覚障害者が多い。国際障害者年の 1981 年から数年間は急速に増えたが、その後、ダイヤルインの普及や企業の合理化により雇用の機会が減少する一方、パソコンやコンピュータネットワークと電話の統合化など、視覚障害者が働きにくい職場環境が増加し、退職を余儀なくされた例すらみられる。今後この分野の就職を進めていく上では、さらに別の技能を身につけて、多様な職務を担当できるようにすることが必要である。

イ　録音タイプ速記等

1968 年に国立東京視力障害センターで盲人カナタイプの職業訓練が開始されて以来、当初はカナタイプ、現在は視覚障害者用ワープロを使用した新たな職業分野が開発された。この職業訓練は、1976 年に設立された社会福祉法人日本盲人職能開発センター（以下、「日本盲人職能開発センター」という）を中心に発展し、同センターに 1980 年に設置された身体障害者通所授産施設（現在は就労継続支援Ｂ型施設）「東京ワークショップ」でも、録音タイプ速記者の養成が行われている。また 2002 年には社会福祉法人あかねが小規模通所授産施設（現在は就労継続支援Ｂ型施設）「ワークアイ・船橋」を開設し、録音タイプの訓練を取り入れている。現在、この分野で雇用されている視覚障害者は十数人、授産関係では四十数人となっている。

ところで、録音タイプ速記という職種は次の３つに分けられている。その１は「録音タイプ速記者」で、これはタイピング技能を活かして録音内容を正確に文字化する速記者である。その２は「医用トランスクライバー」で、これは医師の所見や診断内容の口述録音をそのまま書きとって報告書を作成するものである。

その３は「オーディオタイピスト」で、秘書的業務を行いながら、録音内容を手紙や書類として作成するものである。現在、この訓練を行っているところとその修業年限は、以下のとおりである。

・日本盲人職能開発センター（東京都新宿区）―　１年

・ワークアイ・船橋（千葉県船橋市）―　不定期

録音タイプの訓練は、かつてはカナタイプの訓練が中心であったが、現在では音声ワープロなど、支援技術を活用した訓練が行われている。

1970 年代後半から顕著になった支援技術の開発・応用は、録音タイピストの仕事に革命的な変化をもたらした。第１は、触覚読書器オプタコン（OPTACON：optical-to-tactile converter）で、これを使うことにより、視覚障害者が自分で書いたカナ文字を直接確認できるようになった。

そして、第２の大きな変化は、音声ワープロの出現である。音声を聞きながら、視覚障害者が直接、漢字仮名混じり文を入力することができるようになったことから、カナ文字から漢字仮名混じり文への変換という、従来の工程を省略することができるようになったのである。しかも音声ワープロについても、漢字を迅速に入力できるような改良が加えられ、仕事のスピードアップが図られるようになった。

この職種は、これまで視覚障害者が漢字仮名混じり文を書くことは困難とされていたため、まだ一般社会に十分受け入れられているとは言い難いが、最近の視覚障害者用ワープロの発達と就労実績の着実な増加によって、理解が広がりつつある。

ウ　コンピュータプログラミング

1963 年にアメリカのシンシナティ大学のスターリング博士が、コンピュータプログラマには視覚障害者の就労の可能性がある、と提唱して以来、1965 年からアメリカ、イギリス、カナダで養成訓練が始められ、欧米各国に広がり、アメリカの数百人を筆頭に、多くの視覚障害者が各国で情報処理技術者として働いている。わが国の視覚障害者のコンピュータプログラマの養成は、こうした欧米の実績を踏まえ、1971 年に日本ライトハウスで始まり、翌年に初のプログラマが誕生した。

現在、視覚障害者に情報処理の職業訓練又は教育を実施している施設・学校と、その訓練・教育期間は以下のとおりである。

・日本ライトハウス（大阪市鶴見区）―　１年

・国立職業リハビリテーションセンター（埼玉県所沢市）―　１年

・筑波技術大学（茨城県つくば市）―　４年

・大阪府立視覚支援学校（大阪市住吉区）―　２年

上記２つの職業訓練施設からはこれまで計 250 人以上が訓練を修了し、また２つの教育機関からも計 250 人以上が卒業しているが、その就職先をみると、すべての者がプログラミングを主たる業務とする職場に就職しているわけではない。ある者は事務的職種で働き、またある者はコンピュータ関連機器の営業部門で働いている。中には、プログラミングを習得してから、視覚障害者の伝統的な職種である三療業（あん摩マッサージ指圧、はり、きゅう）に戻っていく者もいる。

視覚障害者のプログラマ養成が始められた 40 年前には、視覚障害者は汎用機へのアクセスの面で大きな問題があった。当時は、データの入力をパンチカードや紙テープを使って行っており、出力はプリンタからの印字結果を読むという方法であった。このような状況では視覚障害者が入出力を自力で確認するにはオプタコンをモニター画面に当てて読む以外になかったわけであるが、近年ではパソコンとネットワーク技術の発達により、視覚障害プログラマの仕事は次のように変化した。

まず、画面読み上げソフトや点字ディスプレイを使いながらパソコン上でプログラムを書き、ネットワー

クを介してこれを汎用機に送る。そして計算結果を再びパソコンに取り込んで、必要な修正を行う、という方法である。これにより、視覚障害者はプログラムの内容を独力で確認することができるようになり、作業能率も向上した。このような方法は、コンピュータが小型化し、ワークステーションをネットワークサーバとして使うようになった現在では、端末のパソコンを音声や点字ディスプレイを使って操作し、直接ワークステーション内のプログラムを動作させることができるようになっている。

しかし1990年代半ば以降、パソコンの基本ソフトが文字によるコマンド処理から画像による操作を主とするWindowsに移行するに伴って、プログラミングもWindows上で行われるようになり、視覚障害者はパソコン画面へのアクセシビリティが十分確保されない状態で操作しなければならなくなり、再び大きな壁が立ちはだかっている。

エ　事務系職種

コンピュータがさまざまな事務的作業で導入される以前には、視覚障害者は事務系職種で働くことはできないと考えられていた。しかし、パソコンとその周辺機器の発達により、視覚障害者もワープロの他、表計算ソフトやデータベースソフトを使うことができるようになった。そこで、日本ライトハウスや国立職業リハビリテーションセンターの訓練においても、情報処理コース以外に、パソコンを活用した文書作成などを中心にした事務系コースの訓練に力を入れるようになった。他方、録音タイプを中心に視覚障害者の就労機会を創出してきた日本盲人職能開発センターでも、1997年４月から、東京障害者職業能力開発校の委託を受けてＯＡ実務科を開設し、視覚障害者の事務系職種への就職に向けた訓練と雇用支援に取り組むようになった。

また最近では、東京の視覚障害者就労生涯学習支援センターが、パソコンやネットワークを活用した事務系職種への就職支援にあたり、地域障害者職業センターとの連携を図りながらジョブコーチ支援を行うようになった。

（２）主な職業能力開発施設の訓練課程

視覚障害者が事務系職種の訓練を受講するには、点字や録音などによる訓練用教材や、視覚障害の特性に配慮した指導が必要となるが、こうした教材や指導経験のある施設として、以下の３施設を挙げることができる。ここでは、それぞれの施設が提供している事務系職種の職業訓練の課程について概観するとともに、その訓練における目標や特徴についてみておきたい。

ア　日本ライトハウス

大阪障害者職業能力開発校の委託を受けて、障害者能力開発訓練事業として以下の３コースの訓練を行っている。

なお、全コースを通じて、パソコン訓練（Wordによるビジネス文書の作成、Excelによる表作成の基本操作）を共通訓練として実施する。コース別のガイダンス訓練も実施し、希望によって、所属コースにかかわらず専門訓練も並行して取得することができる。

①情報処理科１年コース（パソコン活用コース）

［訓練期間］　１年

［入校時期］　４月、10月

［定　　員］　４人（2013年４月）

［訓練内容］

事務職などへの就職を目指して、パソコンを活用するための方法を画面読み上げソフトや画面拡大ソフトを使用しながら学んでいく。訓練では、Word でのビジネス文書の作成、Excel の基本操作と VBA プログラミング、Access でのデータベース操作の基礎、ホームページの作成と CGI プログラミング、PowerPoint によるプレゼンテーションなどを、画面読み上げソフトを使いながら学んでいく。

ＩＴパスポート試験や日商ＰＣ検定３級などの資格取得も目指す。

②ビジネス科電話交換コース

［訓練期間］　１年

［入校時期］　４月、10 月

［定　　員］　２人（2013 年５月）

［訓練内容］

電話交換業務を中心とした業務に携わる人材を養成する。訓練期間中に、（財）日本電信電話ユーザ協会が認定する「電話オペレータ技能認定証」の取得を目指す。

③ビジネス科会計・経営コース

［訓練期間］　１年

［入校時期］　４月、10 月

［定員］　２人（2013 年４月）

［訓練内容］

ビジネスの共通言語であるビジネス会計や、金融知識・データ分析手法等の専門知識を学びながら、そのツールとしてビジネスソフト（Excel・Word 等）の活用技術を身に付け、事務職・経理関係職等での仕事の可能性を探る。

イ　日本盲人職能開発センター

東京障害者職業能力開発校の委託を受けて、ＯＡ実務科において訓練を行っている他、同センターの事業として、新規採用者コース、継続雇用コースの２コースを設け、個別ケースについての訓練を通じた支援を行っている。

①ＯＡ実務科

［対　　象］　新規学卒選考または一般選考により決定された者

［訓練期間］　１年

［入校時期］　４月

［定　　員］　５人

［訓練内容］

・パソコン操作（Windows の基礎・Word・Excel・PowerPoint・Access など）

・簿記、社会保険、ビジネス法務、その他事務職員として必要な知識

②新規採用者委託コース

［対　　象］　企業が新たに採用した視覚障害者

［訓練期間］　３ヵ月ないし６ヵ月

［入校時期］　４月

［定　　員］　５人（継続雇用コースと合わせて）

［訓練内容］

コンピュータ概論、視覚障害者用補償機器（音声、点字、拡大表示、オプタコン等）の利用、ワープロ・表計算・文字認識等のソフトの習得、インターネットの活用、簿記、速記技術（録音データの文字化）、ビジネス概論等

③継続雇用コース

［対　　象］　既に企業に雇用されており、視力低下に伴ってそれまでの業務遂行が困難な視覚障害者

［訓練期間］　３ヵ月ないし６ヵ月

［入校時期］　４月

［定　　員］　５人（新規採用者委託コースと合わせて）

［訓練内容］

コンピュータ概論、視覚障害者用補償機器（音声、点字、拡大表示、オプタコン等）の利用、ワープロ・表計算・文字認識等のソフトの習得、インターネットの活用、簿記、速記技術（録音データの文字化）、ビジネス概論等

なお､円滑な職場復帰を支援するために､現場で求められる技術に適した訓練を必要に応じ配慮する。

ウ　国立職業リハビリテーションセンター

多様な訓練科目の中で、視覚障害者が多数在籍し、訓練を受けてきたコースとして以下の３コースを挙げることができる。

①ソフトウェア開発コース

コンピュータによる情報処理システムの運用におけるオペレーション、情報セキュリティ、ネットワーク等の知識・技能を習得した上で、各種のプログラム言語（Java、C 言語等）を使用した、情報システム開発におけるプログラムの設計・開発に関する知識・技能を習得する。

情報処理関係の企業でのソフトウェア開発、設計業務での就職を目指す。

受験可能な資格としては基本情報技術者試験（情報処理技術者試験）、情報システム試験（情報検定）などがある。

②システム活用コース

コンピュータによる情報処理システムの運用におけるオペレーション、情報セキュリティ、ネットワーク等の知識・技能を習得する。その上で、自らの業務の効率化を目的としたプログラミング、データベースをはじめとするアプリケーションソフトの利用と活用、また、情報処理システムの運用と管理や Web ページ作成に関する実務的な知識・技能を習得する。

ＩＴ関連ソフトを活用した事務や企業・オフィスにおけるネットワーク管理での就職を目指す。

受験可能な資格としてはＩＴパスポート試験（情報処理技術者試験）、情報活用試験（情報検定）などがある。

③視覚障害者情報アクセスコース

視覚障害者用アクセス機器(拡大読書器・点字ディスプレイ等)及びアクセスソフト（画面読み上げソフト・画面拡大ソフト等)を活用して、パソコンによるビジネスソフトの利用を中心とした事務処理に必要な知識・技能を習得する。

企業、オフィスにおいて視覚障害者支援機器を活用した事務業務での就職を目指す。

受験可能な資格としてはコンピュータサービス技能評価試験などがある。

訓練期間は、原則として１年間。

国立職業リハビリテーションセンターでは、重度の視覚障害者について、「特別支援障害者」として分類し、通常の訓練（１年）に先立って３ヵ月の導入訓練や、就職の見込みのある企業と連携して職場での訓練を行う「企業連携訓練」を実施している。

なお、国立吉備高原職業リハビリテーションセンターでも、ＯＡビジネスコースで視覚障害者が受講している例は見られるが、点字を使用する重度の視覚障害者の受講者の例は見られない。

２　事務系職種への就職支援の状況

前項では、職業訓練の観点から職域拡大の取り組みについてみてきたが、本項では、公共職業安定所（以下「ハローワーク」という）等の就労支援機関による取り組みの状況について概観することとする。

（１）適職探索の取り組み

第２次大戦後のわが国における障害者対策の大きな課題は、戦争によって失明した人々の社会復帰、すなわち、職業的自立に向けたリハビリテーション（更生）施策の確立であった。

視覚障害者についてみると、第２次大戦前から、多くの視覚障害者が三療分野で自立してきた事例が見られたことから、戦争中にも、当時の盲学校内に傷夷軍人のための職業更生施設が設置されたりしたが、本格的な対策としては、戦後、東京その他に開設された光明寮（後の国立視力障害センター、現在は国立障害者リハビリテーションセンター就労支援局に統合）が挙げられるであろう。ここでは、基本的なリハビリテーション訓練の他、三療教育が行われ、あん摩、はり、きゅうの施術を通じて職業自立を図る支援が行われた。

他方、盲学校等では、1950 年代から、伝統的な三療教育の他に、新たな職業分野への進出を希望する生徒たちが、大学進学を希望し、大学で学ぶ視覚障害者を支援する気運も高まった。しかし、大学を卒業しても、視覚障害者が遂行可能な仕事としては、画期的なものは見出せなかった。その背景には、大学卒業後の視覚障害者が希望する職業（例えば、法律家や新聞記者、普通科教員など）では、墨字（普通文字）文書の読み書きが不可欠であり、重度の視覚障害者には、独力でこれを行うことが極めて困難だったからである。

因みに、1969 年に発行された『職能開発研究報告』（東京視力障害センター）では、「視覚障害者の障害程度別可能職種作業分類表」を掲げ、61 種の作業項目について、全盲者、弱視者の業務遂行可能性を判定しているが、61 の作業項目中には、文字の読み書きを含む作業は含まれていないのである。

1950 年代に始まった障害者に対する職業自立に向けた支援をみる際、その特徴は、障害の特性や程度に合わせて可能な職種を探索し、ハローワークで職業紹介を行う際に、求職障害者に対して適職を探索して、その求人情報を提供しようとする取り組みであった。

しかし、こうした取り組みは、障害者の実態や希望を従とするものであって、真に障害者の求職活動を支援するというものではなかったと言えよう。

その後の障害者の就労支援では、求人側のニーズを踏まえつつも、障害者の雇用機会を拡大するために、個別具体的に当該障害者の業務遂行能力や障害程度等を総合的に評価して、担当可能な業務を作り出したり、あるいは、適宜必要な支援を行ったりすることを前提とした業務遂行を検討するという方向で取り組まれるようになってきている。

（２）視覚障害者に対する事務系職種での雇用促進の取り組み

1980 年代に、触覚読書器オプタコンや、音声ワープロが普及するにつれて、視覚障害者の独力による文字処理が可能になったことから、視覚障害者にも事務系職種への就職の機会が見出せるようになった。前項で示した職業訓練科目の変遷をみると、いずれも 1970 年代以降の取り組みであるが、こうした変遷と並行して、

事務系職種での雇用を促進するためのさまざまな取り組みが労働行政の面でも行われている。

まず、国立職業リハビリテーションセンターでは、1980 年から視覚障害者に対する情報処理技術の訓練を開始した。これを契機として、同センターでは、この分野の技能習得に関する資格試験である、情報処理技術者試験について点字試験を実施するよう、通商産業省に働きかけ、その結果、1981 年の試験から点字試験が行われるようになった。

また、1980 年には、身体障害者雇用促進協会が、視覚障害者の専門職従事の状況に関する調査研究を実施するなど、事務系職種の中でも専門的職業に着目した雇用促進の可能性を追求する取り組みが行われた。この調査報告では、国内の事例とともに、欧米先進国における状況が紹介されたが、中でも、支援機器の開発普及と並んで、人的支援の活用に向けた支援制度の存在が注目された。

こうした報告や視覚障害当事者団体の要望などを受けて、労働省では、1988 年、いわゆる人的支援の有用性に着目した支援制度として、事務系職種に従事する重度視覚障害者の文書の読み書き、出張時における移動支援のために職場介助者を配置または委嘱している事業主に対する助成制度を創設した。この助成金は障害者雇用助成金の一種で、雇用納付金を財源としているが、その後数度の制度改正を経て、現在では、雇用開始後 15 年間まで支給期間が延長されている。

他方、1980 年代末から、国立職業リハビリテーションセンターの研究部等が、ロービジョン（弱視）者のパソコン利用の際に必要となる画面拡大装置の開発や、ＯＣＲ（光学的文字認識）装置を用いた文書の読み取り（電子化）など、支援機器の開発に関する研究や、これらの支援機器を活かした視覚障害者の雇用促進に関する調査研究を行った。

そして 1991 年に開設された障害者職業総合センターでは、Windows 画面の音声化、すなわち、画面読み上げソフトの開発に関する研究に着手した。その結果、わが国初の Windows 画面読み上げソフト「95Reader」の開発に成功した。また、ロービジョン者の事務系職種に不可欠な支援機器である拡大読書器の開発研究もこれと並行して進められてきた。

以上述べてきたように、視覚障害者の事務系職種における雇用促進については、支援機器の開発を含めた新技術の応用とともに、制度面における整備も推進されてきたことが特徴と言えるであろう。

（３）ハローワークによる支援の取り組み

ハローワークでは、さまざまな支援機関と協力して視覚障害者の就職支援に当たっているが、その中でも、視覚障害者の職業教育や職業訓練を行っている盲学校（特別支援学校）や、本節第１項において紹介した職業能力開発施設が重要な役割を担っている。これらの施設では、職業訓練の期間を通して、当該視覚障害者の習得した技能や具体的な興味や関心の詳細を把握しており、ジョブ・マッチングに際して、客観的見地から当該求職者の能力や、業務遂行上必要となる支援等について助言し得る立場にあるからである。

前述のように、ハローワークにおける職業紹介では、求職視覚障害者の能力と希望に合致する求人情報を探索し、これについて具体的なマッチングを試みることになるが、その際に、当該障害者の習得技能やそのレベル、また求人企業において業務を遂行するために必要となる支援や配慮について予め情報を把握するとともに、後述のような最新の支援機器に関する活用事例や開発の方向性などについても熟知しておくことが必要となる。高齢・障害・求職者雇用支援機構では、事業主向けに雇用推進マニュアル等を作成して視覚障害者の雇用の促進に努めているが、このマニュアルは、ハローワークの支援担当者にとっても、雇用事例、支援機器の状況等に関する重要な情報源となっている。

他方、前述のような支援機器の開発や支援制度の整備の動きとともに、1990 年代後半になると、視覚障害当事者団体からの働きかけを受けて、中途視覚障害者の復職問題への取り組みが強化された。中途視覚障害者の多くは、従来、三療分野での新たな職業自立を図るために、盲学校や国立視力障害センター等で３年な

いし５年間三療資格を取得するための勉学をしてきた。しかし、各種支援機器の開発や支援制度の普及によって、事務系職種で職場復帰をする可能性が高まったことから、中途視覚障害者の復職を支援する事例が多くみられるようになってきている。中途視覚障害者の場合、失明以前の職業生活で培った技能と経験を元に、一定のリハビリテーション訓練を受講したあとで、失明前に従事していた業務にそのまま戻る場合もあれば、別の部署や、別の企業で同種の業務に従事するために再就職する場合も見られるのである。このように、中途視覚障害者の復職への取り組みを通じて、従前では考えられなかったような業務で視覚障害者が働く事例も出現するにいたっている。

中途視覚障害者の復職支援を通じて得られた経験は、視覚障害者の事務系職種での従事可能性を拡大するとともに、こうした事例が、今後の新規学卒視覚障害者の就職にとっても大いに参考になるものと思われる。ただし、新規学卒者の場合には、職業生活の経験がないため、さまざまな場面でどのような力を発揮できるか、本人自身が十分把握できていない場合もあるので、中途視覚障害者が従事可能な業務に新規学卒者が従事するまでには、前提となる技能や知識とともに、職業生活上の多様な経験を蓄積していくことが重要な意味をもってくると考えられる。職業訓練段階、就職支援段階、あるいは、就職後の職場適応段階でのそれぞれの課題を抽出しながら、新規学卒者の支援にとって重要なポイントを見出していくことが重要であろう。

また、中途視覚障害者の復職支援を通じて職域拡大を図る取り組みで重要なことは、ハローワークの担当者が、従来から連携してきた職業リハビリテーション関係機関だけでなく、医療機関、福祉機関との連携も重要性を増してきていることである。個々の中途視覚障害者の復職へのプロセスをみるとき、医療、福祉分野のサービス提供が先行していることを踏まえると、当然のことではあるが、行政機関の壁を超えた連携を図ることが個々の当事者の職業自立に向けた最善の支援につながり、そうした努力を通じてこそ、視覚障害者の従事可能な職域が現実的に拡大していくことに注目すべきであろう。

（４）支援関係者が留意すべきポイント

最後に、視覚障害者の事務系職種での雇用促進と職場環境の整備等について支援関係者が留意すべき点として以下の諸点を挙げておきたい。

①視覚障害の種類や程度を踏まえるとともに、文字処理の方法や速度、移動能力などの具体的な状況を考慮する必要がある。

②文字処理については、多様な支援機器が開発されており、これらの活用を考慮する。全盲者は、点字を主体とする文字の読み書きのほか、音声ワープロや画面読み上げソフトによるパソコンの活用により、インターネット、社内ネットワークへのアクセスなどが可能になる。支援機器やソフトも数種類あることから、目的の作業を行うのに何が最適か、本人の手指の巧緻さなど、多様な要素を考慮して最適のものを選択する。また、ロービジョン者の場合は、拡大読書器や画面拡大ソフト、あるいは、画面読み上げソフトとの組み合わせなど、多用な機器の活用によって職務範囲を広げたり、効率を上げたりすることが可能になる。

③文字処理や移動面での障害を補うううえで、支援機器の活用は不可欠だが、それだけでは不十分な場合もある。例えば、画面読み上げソフトを使っても、全ての操作画面が音声化されていないことから、イントラネットの端末操作やトラブル発生時の対応などに周囲の協力が必要となる。また日常的に大量の文字情報を処理することが必要な場合には、職務遂行を支援する専門スタッフを配置することも検討することが必要になる。

④通勤については、鉄道やバスなどの公共輸送機関の最寄り駅からの歩行訓練を行うとともに、安全な経路を早期に確定することが必要である。その際、点字ブロックや音響信号機などを活用することと、歩

行訓練士などの専門家の助力を得ることも必要になる。屋内(職場内)の点字ブロックや点字表示などは、設置されていたほうがよいが、ある程度その場に慣れてしまうと必要性は低下する。

⑤全盲者の場合には、電話や音声ワープロや画面読み上げソフトを使って仕事をすることから、騒音の少ない環境が望ましい。ロービジョン者の場合は、モニター画面の色や明るさだけでなく、室内の明暗のコントラストなども大切な手がかりとなり、本人の見え方にあった照明が必要になる。

＜参考文献＞

厚生労働省：視覚障害者に対する的確な雇用支援の実施について（職高障発第 0417004 号）(2007)，
http://www.mhlw.go.jp/bunya/koyou/shougaisha02/pdf/34.pdf

国立吉備高原職業リハビリテーションセンター：　http://www.kibireha.ac.jp/

国立職業リハビリテーションセンター　：　職業訓練実践マニュアル「重度視覚障害者編Ⅰ～施設内訓練」(2011)，http://www.jeed.go.jp/disability/supporter/research/intellectual/download/h23_jobmanual-sikaku_all.pdf

国立職業リハビリテーションセンター：職業訓練実践マニュアル「重度視覚障害者編Ⅱ～企業との協力による職業訓練等」(2012)，
http://www.jeed.go.jp/disability/supporter/research/intellectual/download/h24_jobmanual-sikaku_all.pdf

指田忠司：新たな職業開拓に専心した人生，盲人福祉の新しい時代―松井新二郎の戦後 50 年，冨山房インターナショナル，pp.151-171（2005）

指田忠司：障害特性に配慮した支援方法（視覚障害），職業リハビリテーションの基礎と実践―障害のある人の就労支援のために，日本職業リハビリテーション学会編，中央法規出版，pp.274-275（2012）

指田忠司：視覚障害者の就労支援の現状と職域拡大の課題，総合リハビリテーション，Vol.40，No.9，pp.1193-1199（2012）

障害者職業総合センター：重度障害者の職域拡大のための総合的就労支援技術の開発－その３―視覚障害者用 Windows95 画面読み上げソフトの開発（調査研究報告書№20）(1997)

障害者職業総合センター：拡大読書器の利用状況と改良ニーズ―重度視覚障害者に配慮した職場改善に関する研究（調査研究報告書№40）(2000)

障害者職業総合センター：視覚障害者雇用の拡大とその支援―三療以外の新たな職域開拓の変遷と現状―，資料シリーズ№35（2006）

視覚障害者就労生涯学習支援センター：　http://www6.ocn.ne.jp/~shurou/

身体障害者雇用促進協会：視覚障害者の専門的職業における就労状況（昭和 55 年度研究調査報告書№11）通巻№57（1981）

長岡英司・黒川哲宇・指田忠司：重度視覚障害を持つ情報処理技術者―わが国における養成の歴史と職務の現状―，筑波技術短期大学テクノレポート NO.4，pp.221-224（1997）

日本盲人職能開発センター：　http://www.os.rim.or.jp/~moushoku/

日本ライトハウス：　http://www.lighthouse.or.jp/

道脇正夫：視覚障害者の就労問題～過去、現在、未来～，タートル第４号（2008.08.20）(2008)，
http://www.turtle.gr.jp/joho004.html

早稲田大学点字会：職能開発研究報告から，点字会会報№10 ―職能開発による職業開拓をめざして―，pp.14-23（1970）

第２節　資格試験のアクセシビリティ

視覚障害者が職業生活に入っていくためには、日常生活における自立に必要な技能を身に付けるとともに、職業生活に必要な職業技能を習得することが必要である。前者については、視覚障害に関するリハビリテーション施設がそのためのサービスを提供し、後者については、特別支援学校を始めとする教育機関や職業能力開発施設が教育・訓練を提供しており、その内容については前節第１項において述べたとおりである。

本稿では、教育・訓練の結果身に付けた職業技能を公に示すための制度、すなわち免許・資格制度に対する視覚障害者のアクセシビリティの現状を見ることとする。

１　欠格条項の見直しと資格試験のアクセシビリティの拡大

障害者の人権保障と社会参加を促進する上で障壁とされる制度面での改善については、1993 年に改正された障害者基本法の規定を受けて、1995 年に策定された「障害者プラン」の中で各種障壁の除去の一貫として、法制度面における障壁の除去が掲げられた。

そして政府は、1998 年 12 月に中央障害者施策推進協議会から出された「障害者に係る欠格条項の見直しについて」を踏まえ、1999 年８月、見直しについての具体的な対処方針を決定した。

それによると、見直しの対象となる制度は 1999 年８月時点で 63 あり、見直し作業はこれら 63 制度を所管する 13 省庁が分担して行うこととされた。これらのうち視覚障害に関連するものは、自動車等の運転免許、検察審査員、薬剤師の免許、医師免許など 26 制度あった。

見直しは、まず各制度の趣旨を踏まえ、①現在の医学水準、②障害補償機器（支援技術）の発達等の科学技術の水準、③先進国における状況、④社会環境の変化に照らして、当該欠格条項が真に必要かどうかを判断し、必要性が薄い場合には廃止するものとされた。

そして、一定の制限を加えることの必要性が認められる場合には、①欠格・制限の対象となる者の範囲について厳密な規定に改正、②絶対的欠格から相対的欠格への改正、③障害者を表す規定から、障害者を特定しない規定への改正、④資格・免許等の回復規定の明確化、のいずれかの方向で対処することとされた。

このような取り組みの結果、2002 年までに、これらの制度について見直しが行われ、資格取得について順次相対的欠格に改められ、当該障害者の障害程度、業務遂行能力、業務遂行支援の可能性など、個別・具体的な事情を考慮して免許、資格を与えることができることとなった。その結果、視覚障害者がこれまで従事することができなかった職業についても免許、資格を取得する事例が見られるに至った。

他方、このような欠格条項見直しの動きを受けて、その後の対策として、国は 2005 年 11 月に、各省庁が所管する資格試験について障害を配慮した受験条件の整備を図ることを申し合わせるとともに、民間団体が行う試験についてもその趣旨を及ぼすべく努力することを申し合わせている。その結果、各種の資格試験で視覚障害者が受験する際に一定の配慮が行われることとなった。

２　各種資格試験のアクセシビリティの状況

ここでは、障害を理由とする欠格条項の見直しと、資格試験受験条件整備の取り組みの結果、現段階で知られている、免許、資格試験における視覚障害者に対する実施状況について、「アクセシビリティ」の観点からみることとする。

表１－１　各種資格試験のアクセシビリティの状況

資格・検定名	試験機関	実施方法と配慮
A　専門的職業にかかる国家資格		
司法試験	司法試験委員会	点字、拡大文字。パソコン解答。試験時間延長等
医師国家試験	厚生労働省	点字、拡大文字。音声出題（含、画像説明等）。試験時間延長等。
理学療法士	厚生労働省	点字、拡大文字。実地科目に代えて実技及び口述試験を実施。試験時間延長等。
あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師	東洋療法研修試験財団	点字、拡大文字。音声出題。試験時間の延長等
社会福祉士	社会福祉振興・試験センター	点字、拡大文字。試験時間の延長等。
精神保健福祉士	社会福祉振興・試験センター	点字、拡大文字。試験時間の延長等。
社会保険労務士	全国社会保険労務士会連合会	点字。試験時間延長等。
旅行業務取扱管理者	全国旅行業協会	点字。試験時間延長等。
B　任用（就職）の際に必要となる資格試験		
国家公務員、地方公務員採用試験	人事院	点字、拡大文字。試験時間延長等。
地方公務員	都道府県、政令指定都市、市町村人事委員会	点字、拡大文字。試験時間延長等。（一部パソコン解答。）
教員採用試験	都道府県、政令指定都市教育委員会	点字、拡大文字。試験時間延長等。（一部パソコン解答。）
C　技能習得を認証する資格試験		
情報処理技術者	情報処理推進機構	点字、拡大文字。試験時間延長等。
ＰＣ検定	日本商工会議所	オンラインによる出題・解答。試験時間延長等。
秘書検定	実務技能検定協会	点字、拡大文字。パソコン出題・解答。試験時間延長等。
ＦＰ（フィナンシャル・プランナー）検定	日本 FP 協会・金融財政事情研究会	拡大文字。試験時間延長等。
ビジネス会計検定	大阪商工会議所	拡大文字。試験時間延長等。
法学検定	法学検定試験委員会	点字出題、口頭出題。口述解答。試験時間延長等。
ビジネス実務法務検定	東京商工会議所	口頭出題、口述解答、試験時間延長無し
実用英語技能検定	日本英語検定協会	点字、拡大文字。試験時間延長等。
実用ドイツ語技能検定	ドイツ語学文学振興会	点字。試験時間延長等。
実用フランス語技能検定	フランス語教育振興協会	点字。試験時間延長等。
国際コミュニケーション英語能力テスト（TOEIC）	国際ビジネスコミュニケーション協会	点字、拡大文字。試験時間延長等。

表１－１は、これまでに視覚障害者が受験を認められた各種資格試験のアクセシビリティの状況を示したものであるが、便宜的に以下の３グループに分けて示すこととする。

まず、Ａグループは専門的職業にかかる国家資格であって、これらの資格を取得することがその専門的職業に従事する上で不可欠であるもの（業務独占）、又は一定の業務を行うためにその資格を保有する者を置かなければならないとされるものである。

次に、Ｂグループは公務員又は公立学校における教員として任用される上で合格することが必要となる資格試験である。公立学校における教員も公務員ではあるが、ここで「国家公務員」、「地方公務員」という場合には、一般職及び福祉等の専門職として任用される場合を示すものとする。

なお、教員として任用されるためには、その前提として特定の教科に関する教育職員免許を取得していることが必要であるが、その取得についてはここでは触れないこととする。ただし、視覚障害者の大学進学の拡大とともに、盲学校理療科以外に、小学校、中学校、高等学校における国語、英語、数学、理科、社会等の教科について免許を取得した事例が多数見られる。

最後に、Ｃグループは技能習得を認証する資格であり、学校教育や職業訓練においてこれらの資格取得が目標とされており、就職活動の際にその資格取得が求職者の技能レベルを示すものとして有用である。

（１）専門的職業にかかる国家資格

あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師免許は、視覚障害者が伝統的に多数従事してきた三療分野で働くためには不可欠な資格であって、1993 年から従来の都道府県知事免許から国家資格に変更された。試験実施方法については、視覚障害者の文字処理方法、特に中途視覚障害者の文字処理能力に配慮して、点字と併用して音声（録音）による出題が行われていることが特徴である。

また、1965 年に導入された理学療法士資格については、従来病院で物理療法に従事していた視覚障害者に対する特例受験が認められた他、重度視覚障害者の資格取得の可能性を担保するため、点字受験に際しては、実地問題に代えて実技と口頭試問による試験が行われている。

こうした医療関係資格の試験が長年実施されてきたことと、2001 年における医師法等の改正で欠格条項が見直された結果、医師国家試験においても視覚障害者の受験が認められるようになり、2003 年及び 2005 年に全盲の視覚障害者が点字や音声（録音または読み上げ）による試験を受験し、合格している。この試験では、画像診断における画像の読み取り問題が出題されているが、これを削除して代替問題とするのではなく、画像の口頭説明について試験委員会で必要最小限の説明を工夫した形で統一して録音で提示するなど、新たな試みが行われていることが注目される。

司法試験については、1973 年に初めて点字受験が認められ、1977 年から試験時間の延長が認められた。また 2004 年からは短答式（多肢選択式）試験の試験時間について従来の 1.5 倍から２倍に延長された。これは視覚障害者が点字問題を読む場合には、普通文字と違って一覧して全体を把握することが困難であること等を考慮したものである。その後、2006 年から実施された新司法試験（法科大学院修了者を前提とする試験）から、試験問題の出題、解答の起案、試験時間中の法文参照に際して、画面読み上げソフトを組み込んだパソコンが使用できるようになった。司法分野の実務でも、パソコンによる事務処理が必須の今日、パソコンを導入した試験を実施することの方がむしろ公平に適うという判断があったのではないかと推測される。

司法試験で注目されるのは、2012 年 11 月に、司法試験考査委員会申し合せとして、視覚障害者に対する点字出題を前提として、同音異字の表現などを避けるようにする等の申し合せを確認していることである。このような申し合せについては、大学入試センターが実施しているセンター試験などにおいて数十年以上前から行われてきたことであるが、これが司法試験における問題作成にも影響を与えたものと思われる。

社会福祉士、精神保健福祉士については、多数の視覚障害者が公務員として、あるいは民間福祉施設において働いていることを踏まえ、制度発足当初から、資格試験の実施に当たり、点字受験等が認められている。福祉関係では、この他、介護支援専門員（ケアマネジャー）の資格についても点字受験が認められている例が確認されているが、この資格試験は都道府県が行うもので、点字試験が全国的に実施されているかについては本研究では把握できていない。

社会保健労務士については、1990 年代後半に受験者があり、筆記試験に合格していることは確認されているが、実務に就いている事実は確認されていない。ただし、この資格を取得した後に中途視覚障害となり、引続き実務を継続している例は知られている。

旅行業務管理者資格については、1990 年代初期に国内旅行業務取扱主任者資格試験に合格した全盲の視覚障害者がいるが、直接この資格を活かした仕事には就いていない。

（２）任用（就職）の際に必要となる資格試験

国家公務員試験については、1991 年から、Ⅰ種及びⅡ種の「行政」について点字試験が実施されるようになった。その結果、1996 年の試験においてⅡ種で視覚障害者が合格し、労働省（現、厚生労働省）に採用された。しかし、その後、毎年数人の受験者がいたものの、合格者は出ていない。

こうした事情を踏まえ、2012 年における試験制度の見直しに合わせて、総合職（従来のⅠ種に相当）については「法律」、一般職（従来のⅡ種に相当）については「行政」の部門で点字試験を実施することとし、択一式試験の試験時間の延長幅を従来の 1.33 倍から 1.5 倍に延長した。

地方公務員については、1974 年に東京都が視覚障害者枠として「福祉職Ｃ」を設け、点字試験を実施したのを皮切りに、大阪府、神奈川県、川崎市、横浜市、千葉県などと実施例が増加してきた。

教員採用試験については、1971 年に大阪市が点字試験を実施したのが初めである。その後、1974 年から、関東地方で普通学校の教員を志望する視覚障害者が東京都などに対して点字試験の実施を求めて働きかけ、点字試験が実施された。しかし、東京都では、1990 年代に至るまで視覚障害者の合格者はなかった。一方、大阪府では 1980 年代に大阪府の教員採用試験の合格者が出現し、府立高校、市立中学などで教壇に立つ視覚障害者が見られるようになった。

特に 1996 年の行政勧告以降、都道府県等教育委員会に対する障害者雇用率達成に向けた指導が強化された結果、多くの教育委員会が点字試験等を実施するようになるとともに、視覚障害者の普通学校における教員採用事例も次第に増加してきている。また、教員採用試験における点字受験の際の時間延長等の配慮についても多くの教育委員会がこれを実施していることが報告されている。

なお、2012 年５月に社会福祉法人視覚障害者支援総合センターが実施した調査によれば、全国の都道府県、市町村人事委員会のうち291機関、都道府県及び政令指定都市教育委員会のうち51機関から有効回答があり、このうち、一般求人枠での障害者の受験を可能としていたのは人事委員会 231（79%）、教育委員会 41（80%）であった。また障害者専用の採用枠を設けているのは人事委員会 190（65%）、教育委員会 43（84%）であり、視覚障害者の特別採用枠を設けているのは人事委員会４（１%）、教育委員会３（６%）であった。

採用試験の方法については、人事委員会 258 と教育委員会 51 から有効回答があり、このうち、一般受験者用の問題用紙での解答に際し拡大読書器やルーペ等の使用を許可しているのは人事委員会 214（83%）、教育委員会 35（69%）、問題用紙を拡大文字で出題しているのは人事委員会 78（30%）、教育委員会 39（77%）、点字で出題し点字解答を許可しているのは人事委員会 62（24%）、教育委員会 35（69%）、録音媒体での出題や口頭試問等を実施しているのは人事委員会９（4%）、教育委員会 12（24%）、パソコンによる出題・解答を実施しているのは人事委員会 14（５%）、教育委員会 10（20%）であった。

（３）技能習得を認証する資格

このグループでは、情報処理、パソコン操作技能、一般事務、会計事務、法律事務、外国語など、事務系職種において業務を遂行するに当たって必要な技能の習得を公的な機関又は民間の専門団体が認証する資格を取り上げる。

情報処理技術者に関する試験については、1980 年代初期に点字受験が認められたが、その後、試験制度が何度か改正された結果、現在では、ＩＴパスポート、基本情報処理技術の２つの試験が点字受験できる。他の資格については、拡大文字が読める視覚障害者ならば受験が認められているが、点字使用者にはまだ認められていない。

ＰＣ検定については、インターネットを介して出題、解答、結果の通知が行われるもので、視覚障害者は、画面読み上げソフトや画面拡大ソフトが組み込まれたパソコンを使用してオンラインで受験することができる。試験時間の延長等の条件整備も行われている。注目されるのは、オンラインで出題する問題が、画面読み上げソフトに対応した形式になっていることであり、これにより、視覚障害者が音声を聴きながら迅速に解答することが可能になっていることである。

会計関係の試験については、拡大読書器（通常の問題用紙を拡大して提示する装置）を試験会場に持ち込んで受験したり、試験問題を拡大コピーして準備したりという配慮が見られるが、点字受験については先例がない。

法律事務に関しては、司法試験に準じて点字試験を実施し、試験時間の延長も行われるものもあるが、口頭出題、口述筆記による解答で試験時間の延長は無し、という試験もある。こうした差が出るのは、実施団体の理解の違いだけでなく、実施に伴う経費負担の問題が背景にあると思われる。

外国語については、30 年以上の実績を持つ英語検定では、点字試験、拡大文字試験、試験時間の延長などの受験条件が大学入学試験とほぼ同じに整備されている。これに対して、ドイツ語、フランス語については、点字受験の先例はそれぞれ何例か見られるが、受験者は少ない。ただし、試験実施団体では、受験希望があれば、可能な限り個別ニーズを踏まえて対応する旨ホームページ等で公表している。

米国に本拠を置く TOEIC については、点字試験、拡大文字試験の実施も準備されているが、国内で行われる公開テスト（一般人が受験可能）では点字受験は認められていない。ただし、大学等の所属先が行う試験（ＩＰ試験）では、2011 年から筑波技術大学で実施されるようになった。今後、大学卒業後、あるいは一般企業に勤務する視覚障害者等が必要に応じてこの試験を受験できるような仕組みを創設することも含めて、受験機会の拡大が図られることが期待される。

なお、表１－２は、日本ライトハウスの職業訓練を受講した視覚障害者の技能習得に関する資格試験の最近における受験状況である。

表１－２　日本ライトハウスの資格・検定試験等受験状況

（単位：人）

	2007 年度		2008 年度		2009 年度		2010 年度		2011 年度		2012 年度		合格者累計
	受験	合格	受験	合格	受験	合格	受験	合格	受験	合格	受験	合格	
日商簿記検定3級		7（注）	2	0	1	0	2	1	－	－	1	1	9
日商簿記検定2級											1	1	1
大商ビジネス会計検定3級			5	3	4	2	1	1	7	4	2	1	11
大商ビジネス会計検定2級									1	0			0
FP 技能士3級	2	2	1	1	1	0	6	5	5	3	3	0	11
FP 技能士2級									1	1			1

注　：　2007 年度までの合格者数

（４）今後の課題

これまでにみてきたとおり、職業生活に必要な各種資格試験のアクセシビリティは、欠格条項の見直しを契機として、また視覚障害者が使用可能な文字処理技術の革新とともに、受験機会の拡大が進み、受験条件の個別ニーズへの対応が図られるようになってきたことがわかる。ただ、視覚障害者が受験可能な試験はまだまだわずかであって、試験方法への多様なニーズへの対応も十分とは言えない。特に、オンラインによる試験については、ＰＣ検定に見られるように、画面読み上げソフトでアクセスできることが前提となることから、点字化、音声化と同様、試験実施機関による事前の準備が不可欠である。そのための技術的な支援やアクセシビリティを高める上での費用負担についての財政的支援の在り方が課題となるであろう。

また公務員採用試験など、入口の試験は受験できても、その後の昇進や研修などで課される各種の試験などへの対応については、十分その実情が把握されていない。

東京都福祉保健局では、職員が職務遂行上必要となる多様な関連資格を取得するための経済面での補助を行うなどして、職員のスキルアップを図っているが、その資格の一例として、社会福祉士、精神保健福祉士、社会保険労務士と並んで、臨床心理士、介護支援専門員などの資格、あるいは部署によっては必要となる情報処理技術者試験の数種類が掲げられている。視覚障害者の職域を拡大していく上からも、こうした関連資格の取得の道を広げていくことが今後とも重要だと考えられる。

＜参考文献＞

太田智加子・松藤みどり：聴覚/視覚障害を持つ学生に対する TOEIC 対策，筑波技術大学テクノレポート vol.19（2），pp.12-16（2012）

厚生労働省：点字受験、読み上げ受験及び試験時間の延長について，http://www.mhlw.go.jp/kouseiroudoushou/shikaku_shiken/rigakuryouhoushi/hairyo.html

指田忠司：障害者に係る欠格条項の見直しの動向と今後の課題―雇用促進・職域拡大の視点から－，第８回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集，pp.288-291（2000）

指田忠司：障害を理由とする欠格条項の見直しと重度視覚障害者の医療関係職従事の可能性―国家試験受験から医師免許交付までの過程における当事者に対する情報提供活動を通して―，第 11 回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集，pp.107-110（2003）

指田忠司：視覚障害者の職域拡大に関連する資格試験のアクセシビリティの現状と課題，第 40 回日本職業リハビリテーション学会（熊本）大会論文集，pp.52-53（2012）

視覚障害者支援総合センター：視覚障害公務員調査（視覚障害地方公務員、普通科教員の採用状況とその配属先についての全国調査）報告書，視覚障害者支援総合センター（2012）

司法試験委員会：特別措置の対象となる障害等の種類・程度及び特別に措置する事項（司法試験予備試験特別措置事例），http://www.moj.go.jp/content/000057341.pdf

司法試験考査委員会：視覚障害の受験者に対する配慮について（平成 24 年 11 月 16 日司法試験考査委員会議申合せ事項），http://www.moj.go.jp/content/000104367.pdf

障害者施策推進本部：障害者に係る欠格条項の見直しについて（平成 11 年８月９日決定），http://www8.cao.go.jp/shougai/honbu/jyoukou.html

障害者職業総合センター：視覚障害者雇用の拡大とその支援―三療以外の新たな職域開拓の変遷と現状―，資料シリーズ№35（2006）

情報処理推進機構：身体障害者特別措置，http://www.jitec.jp/1_01mosikomi/tokubetsu.html

人事院：新たな採用試験の点字試験の実施区分及び試験時間の延長について（2012），http://www.jinji.go.jp/saiyo/tenji.htm

日本英語検定協会：障がい者に関する特別措置要項（2012），http://www.eiken.or.jp/eiken/apply/pdf/tokubetusochi2013_1.pdf

藤芳衛：法科大学院適性試験のユニバーサル・デザイン―デジタル音声試験と点字試験の設計―，大学入試研究ジャーナル，№14，pp.15-24（2004）

毎日新聞：国の資格試験で共通配慮―障害者施策推進課長会議で決定―，「点字毎日」（2005 年 12 月 11 日号）（2005）

第３節　事務系職種の遂行に必要な支援機器

視覚障害者の文字処理手段は、19 世紀の点字の発明を嚆矢として、第２次大戦前のタイプライタ、電話の発明と普及、第２次大戦後のコンピュータの発明と普及、1960 年代に始まった触覚読書器（OPTACON）の開発と普及、1980 年代の音声ワープロの開発と普及、そしてパソコンの普及とともに進展した画面読み上げソフトや画面拡大ソフトの開発と普及というように、時代とともに大きく変化し、視覚障害者が独力で文字処理ができる領域が飛躍的に拡大した。このような支援技術（assistive technology）の進展とともに、視覚障害者が従事可能な職域も拡大し、電話交換、録音タイプ、コンピュータプログラミングなどの職業訓練が行われるようになったことは既に述べたとおりである。

一方、社会一般においても情報化が進み、特に 1990 年代からは情報のデジタル化、インターネットに代表されるコンピュータネットワークの普及が大きく進展した。そこで、視覚障害者が事務系職種に従事する場合には、文字処理場面における個々の支援技術の可能性を探求するだけでなく、デジタル情報やコンピュータネットワークを活用するための情報通信技術（ICT：Information and communication technology）を効果的に活用するため、情報化社会における視覚障害者のアクセシビリティを高めるための規格化や、ユニバーサルデザインの考え方を踏まえた社会基盤の整備を図ることも重視されるようになってきている。

本節では、このように変化しつつある視覚障害者の情報・通信環境の下で、視覚障害者が事務系職種に従事する上で活用している支援機器やソフトウェアの状況について概観する。

１　ＩＣＴ活用の実際

視覚障害者のＩＣＴ活用における中心的存在はパーソナルコンピュータ（以下「パソコン」という。）である。そのほか、視覚障害者用情報機器や、視覚障害者向け機能を付加した一般向け機器が、情報アクセスやコミュニケーションに利用されている。そして、インターネットや携帯電話網などの情報通信基盤の整備に伴って普及した各種の情報提供サービスやオンラインサービスがそれらの機器の有用性を高め、その利用を促進している。

（１）画面読み上げソフト

視覚障害者のパソコン活用には、支援ソフトウェアが必要である。その代表的なものが、画面読み上げソフト（スクリーンリーダ）である。画面を見ることができない視覚障害者は、このソフトウェアが合成音声で読み上げる画面表示内容や付加的な説明を聴いて通常のキーボードでパソコンを操作する。画面読み上げソフトには、文章を滑らかに読み上げる機能や、同音異字を区別できるよう文字の詳細を説明する機能など、使用者のニーズに応える豊富な機能が付加されている。また、出力を音声だけでなく点字でも行うものもある。

画面読み上げソフトによって、視覚障害者もワープロソフトや表計算ソフトなどのアプリケーションソフトを利用できる。例えば、ワープロソフトで文字の詳細説明を聴きながら漢字変換をすれば、独力で文書作成ができる。複雑な書式への対応が難しいなどの課題はあるものの、墨字（普通文字）での情報発信を主体的に行えるようになったことの意義は大きい。一方、墨字文書を独力で読むことも、ある程度可能になった。画面読み上げソフトを介して文書読み取りソフトや自動音訳・点訳ソフトを起動し、パソコンに接続したスキャナから印刷物を読み込ませて音声や点字に変換する。漢字の処理などを誤りなくすべて自動的に行うことは現実には不可能であり、その意味では日本語の完全な自動音訳や自動点訳は実現していないが、目

的を限定すれば、この方法は十分実用に耐えられるであろう。

（２）ロービジョン者には画面拡大ソフト

視覚を使えてもパソコンの通常の画面表示への対応が難しいロービジョン者（弱視者）の場合には、画面拡大ソフト（スクリーンマグニファイア）が有用である。専用の製品としては、米国で開発された Windows 用ソフトの他、最近、国産のものも発売されている。これらのソフトは最大 36 倍まで文字や画像を拡大できるほか、白黒反転など表示色を変更する機能、拡大で生じる文字の輪郭のジャギー（ギザギザ）を補正して滑らかにする機能、大型サイズのフォントに自動的に置き換える機能、マウスのポインタの色や大きさを変更する機能、表示の一部だけを拡大する機能などを備えている。また、最近の Windows には、機能は限られているものの、16 倍までの拡大が可能な拡大鏡ソフトが標準で搭載されており、ロービジョン者のパソコン利用に役立っている。さらに、拡大機能を備えた画面読み上げソフトや視覚障害者用アプリケーションソフトもあり、それらは状況に即して使い分けられている。

２　インターネットの活用

視覚障害者の場合も、パソコン活用の中心はインターネットへのアクセスである。電子メールの送受信やウェブ検索、ネットバンキングなどが日常的に行われている。

電子メールの普及により、文書によるコミュニケーションが視覚障害者にも手軽なものになった。入力した文書を簡便に送信でき、受信したメールを音声出力や拡大画面を介して確実に読めるからである。音声による読み上げやキーボードでの操作を前提に設計され、拡大表示機能も備えた視覚障害者用のメールソフトもある。

電子メールが職場内の連絡にメモ書きの代わりに用いられたり、特定の分野に関わりのある関係者間でメーリングリストが開設されたり、会社内外に対する情報発信手段としてメールマガジン（メルマガ）を発行する事例など、今や、電子メールは視覚障害者が職業生活を送る上で不可欠のコミュニケーション手段となっている。

一方、ネット上のウェブページでの情報提供が一般化したことにより、視覚障害者の情報環境が大きく変わった。社会のあらゆる分野の膨大な情報が電子データ化された結果、視覚障害者もその多くに直接アクセスできるようになったからである。しかし、一般にウェブページには多くの情報が複雑なレイアウトや構造で掲載されており、音声ガイドとキーボードでの操作、あるいはロービジョンでの探索では閲覧の効率が悪く、さらに、画像や映像など読み上げに対応しない内容や、視認性の悪い表示も少なくない、そうした背景から、ウェブのアクセシビリティに関する研究が進められ、その成果がウェブページ作成の指針として公表されているほか、アクセシビリティの診断を行うソフトウェアやサービスも登場している。また、音声ガイドとキーボード操作での閲覧用に設計された視覚障害者用音声ブラウザも製品化されており、これを使えば、画面読み上げソフトを使って一般用ブラウザよりも効率よく検索できるとされる。最近では、ウェブ検索で得た情報を、前出のソフトウェアを介して独力でそのまま利用することも、職業生活の場面でも見られるようになった。また、ネットバンキングなどのオンラインサービスを使って仕事を進めている視覚障害者の事例も珍しくない。

インターネット上では、視覚障害者向けのサービスも行われている。その代表的なものに、電子図書館を中核とする情報提供ウェブサイト「視覚障害者情報総合ネットワーク・サピエ」がある。これは、点字図書館などが加盟する全国視覚障害者情報提供施設協会が運営するもので、この電子図書館には、現在、点字図書約 13 万タイトルと DAISY（Digital Accessible Information System）図書（デジタル録音図書）約３万

５千タイトルの電子データが所蔵されている。電子データの制作は主にボランティアによって行われており、蔵書数は日々増加している。視覚障害者は、利用登録をすることにより、図書の電子データをパソコンなどで自由にダウンロードして読書や学習に使用できる。つまり、データをダウンロードし、点字データは点字ディスプレイで読むか点字プリンタで印刷して読み、DAISY データはパソコンや専用の再生装置で聴取する。これによって、点字図書館の貸し出しサービスの利用では不可避だった、借り受けの順番待ちや郵送の手間から解放される。

３　パソコンによる点字の読み書き

点字は、重度の視覚障害者の情報アクセスやコミュニケーションにおいて極めて有効な手段である。これに熟達すれば自立的に能率よく読み書きができる。しかし、紙に書く従来の点字には難点が多かった。例えば嵩の問題である。平均的な文庫本１冊が点字ではＢ５版 500 ページ前後、二十数センチの厚さになり、４～５巻に分割される。学習書や専門書では、巻数が十数巻から数十巻になることも少なくない。そのため、携帯や所蔵に不便であるとともに、検索性も悪い。また、紙に書いた点字の修正や編集が難しいことも言うまでもない。

近年は、点字が電子データの形態で扱われるようになり、こうした不便の多くが解消された。パソコン上で点字編集ソフトを用いると、点字を電子データとして入力・編集・保存することができる。入力・編集中の点字データや完成版の点字データは、点字ディスプレイ端末を使って直接に読むか、点字プリンタで印刷して読む。紙媒体では数百巻になる点字版辞書も電子データ化されており、それをパソコンで検索すれば、結果が瞬時に点字ディスプレイ端末に表示される。

点字ディスプレイ端末は、パソコンから出力される点字データに従って触読用ピン配列を駆動して点字を表示する装置である。表示部は、機種によって長さが十数字から数十字の範囲で異なるが、いずれも点字が横一列に並ぶ。読みの能率や快適性などからは、複数行、できれば１ページ分の点字を一度に表示する端末が望ましいが、技術的、コスト的限界からまだ実現していない。

これに対して、点字プリンタは、パソコンから出力される点字データを用紙に印字する装置である。印字速度、印字騒音の程度、印刷点字のサイズ、両面印刷機能の有無、図形印刷機能の有無など、性能や機能が機種によりさまざまに異なるが、通常のオフィスなどでは低騒音の機種が普及しつつある。

点字の電子化は、同時に、点字での情報提供、つまりボランティアらによる点訳作業の生産性を劇的に向上させた。パソコンによる点訳では、修正や編集が自在にでき、完成した点字データはインターネットで簡便にやり取りできる。この方法の普及で電子データの形態の点字図書が増えたことから、点字使用者の間では、パソコンと点字ディスプレイ端末による図書の閲覧が一般的になっており、必要な部分だけがプリンタで印刷される。また、点訳者の間では近年、点字と同様の凸点の配置で図形などを表す点図の作成が盛んになっている。これは、点図作成用の高機能なソフトウェアが開発され無償で提供されるようになったことと、大きさの異なる３種類の凸点を任意の間隔で打ち出せる点字・点図プリンタが普及したことの結果であり、学習書などでは点図が掲載される場合が増えている。

４　出張先での点字の活用

会議に参加する点字使用者や講義・講演を聴く点字使用者の間では、以前の点字板や点字タイプライタの代わりに、電子点字器（点字ＰＤＡ）が使われるようになった。これは、点字ディスプレイ端末と同じピン表示部と入力機能を備えた可搬型の電子装置である。静かに点字でノートを取り、表示部を読みながら簡単なキー操作で修正や編集ができる。保存した点字データはパソコンに取り込んで処理することも可能であ

る。逆に、パソコンから電子点字器に点字図書データを転送し、外出先での読書や学習に用いる点字使用者もいる。時計機能やスケジュール管理機能などを備えた機種もあり、静かに素早く正確に読み書きできるという点字の利点が生かされている。

５　音声による読書手段の開発と活用

一般の書籍を朗読（音訳）して制作される視覚障害者用の録音図書は、近年デジタル化が急速に進んだ。そのデジタル録音図書は国際統一規格の DAISY で制作されていることから、DAISY 図書と呼ばれる。DAISY 図書では、デジタル録音の利点が生かされ、章や節などを単位とする移動やページ番号を指定しての移動、マーク付けした箇所への移動が瞬時にできるほか、声質に変化の生じない再生速度変更なども可能であり、録音図書での読書の能率と快適性が向上した。このような DAISY 図書の利便性に着目して、資格試験の音声問題の作成などにも活用され始めている。

また、デジタル録音の進展とともに、記録媒体についての利便性も向上した。アナログ録音図書では１タイトルの書籍が何巻ものカセットテープで構成され、検索や取扱いに不便であったが、DAISY 図書では１枚のコンパクトディスクやＳＤカードに複数タイトルの書籍を収録できるようになった。さらに、デジタルデータである DAISY 図書はインターネットでの配信も可能であり、実際にそれを行っているのが、前出のサピエ図書館である。パソコンを使ってサピエ図書館の DAISY 図書をＳＤカード対応の携帯型再生器にダウンロードして、外出先などでも聴くという読書スタイルが次第に普及している。また、パソコンを介さずにサピエ図書館などに直接アクセスできるよう無線通信機能を備えている携帯型再生器もある。

６　拡大読書器の発展

ＣＣＴＶ（Closed Circuit Television）あるいはビデオマグニファイアとも呼ばれるテレビ式拡大読書器は、多くのロービジョン者の読み書きに欠かせない支援機器である。使用者は、読み書きする紙面をズームカメラ部で捉える操作をしながら画面に表示される拡大映像を目視する。

近年の拡大読書器は液晶表示装置と電荷結合素子（CCD：Charge Coupled Device）カメラの導入で小型軽量化が進み、従来からの据え置き型とは異なる可搬型が増えている。そのうちの、カメラ部と表示部をコンパクトに一体化した小型器は、とくに電子ルーペとも呼ばれている。それらを含め、国内外で開発された多くの機種が市販されており、使用環境や障害の状況に応じた選択が可能になった。

７　タブレット型端末への不安と期待

スマートフォンと同様、一般社会で急速に普及が進んでいるものにタブレット型端末がある。今後の動向が注目される電子書籍や各種の電子情報にアクセスするための手軽なツールとして利用が拡がっている。しかし、これについても、触覚的な拠りどころのないフラットなスクリーンで操作しなければならないことから、重度視覚障害者の間には利用から取り残されることへの不安が生じている。そこで、音声による読み上げ機能が搭載されている機種を対象に、非視覚的な操作方法を開発・確立する取り組みが行われるようになった。

一方、視覚を利用できるロービジョン者の間では、逆にタブレット型端末への期待が大きい。表示文字のサイズを自在に変更できる電子書籍の利用可能性に対する期待がある。内蔵のカメラ機能と表示拡大機能を組み合わせてタブレット型端末を拡大読書器として活用する研究も行われている。

８　今後の課題

これまでみたように、ＩＣＴは視覚障害者の生活や教育、職業などの面で多くの可能性をもたらした。しかし、同時に、技術の進歩は新たな問題を伴ってもいる。前出のスマートフォンやタブレット型端末におけるタッチスクリーン式インタフェイスもその１つである。フラットなスクリーン上で視覚障害者が効率的に文字入力を行うために、点字のパターンを応用した入力方式が検討されているが、本来ならば最初から補完的なヒューマンインタフェイス機能が準備されるべきところであろう。機器の開発や供給を行う側には、ユニバーサルデザインの視点に立つ取り組みが常に求められるからである。

一方、電子書籍やウェブコンテンツなどの電子情報のアクセシビリティの向上も重要な課題である。画像や映像で伝えられる情報がますます増えるなか、視覚障害者への対応には、補完情報の付加など、情報発信側の理解と協力が不可欠であるが、同時に、従来の点訳や音訳のような、情報のメディア変換を行う市民参加型活動の拡充や整備も有効であろう。そして、多様な情報を聴覚や触覚、残存視力を介して効率良く確実に伝えるための方式やツールの研究開発も引き続き行われなければならない。

これらに加えて、視覚障害当事者によるＩＣＴの利用スキルの習得と向上が不可欠となるが、多様化・高度化・複雑化する情報やヒューマンインタフェイスに対応するためには、スキルの習得を支援する体制の整備や支援実務を担う人材の育成が大きな課題となるであろう。そうした課題への取り組みが結実してこそ、ＩＣＴが真に視覚障害者の社会参加を支える有用なものになるからである。

＜参考文献＞

岡田伸一：ロービジョン用就労支援機器の利用状況と改善の方向性，独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構（2012）

視覚障害情報機器アクセスサポート協会：PIN №33（2013）

長岡英司：ＧＵＩ環境と視覚障害者「ノーマライゼーション」№220（1999），
http://www.dinf.ne.jp/doc/japanese/prdl/jsrd/norma/n220/n220_10-01.html#D10-01

長岡英司：情報アクセスの現状,日本の視覚障害者 2008 年版,社会福祉法人日本盲人福祉委員会，pp.63-71（2008）

長岡英司：視覚障害者の情報アクセスやコミュニケーションを支える機器とソフトウェア，総合リハビリテーション，Vol.40，No.9，pp.1201-1204（2012）

松坂治男:視覚障害者のタッチスクリーン端末の利用とユーザインタフェースに関する研究,筑波技術大学機関リポジトリ（2013），http://hdl.handle.net/10460/1149

渡辺哲也・他：視覚障害者のパソコン・インターネット・携帯電話利用状況調査 2007，独立行政法人国立特別支援教育総合研究所（2008）

第２章

事務系職種に従事する視覚障害者の状況

第２章　事務系職種に従事する視覚障害者の状況

第１節　事例調査報告

本節では、事務系職種に従事する視覚障害者の実態を把握するために実施した聴き取り調査の結果を報告する。

聴き取り調査は、2011 年 10 月から 2012 年８月にかけて段階的に実施し、その対象は、下記の表に掲載のとおり、民間企業８事例、公務員２事例とした。調査対象の選定に当たっては、首都圏にある視覚障害者に対して職業訓練や職業教育を提供している機関等から、それぞれの機関が就職支援を行った事例の中で、就職（復職）後、職場に定着している事例を紹介していただいた。

調査に当たっては、事前に調査項目を記載した調査票を送付し、それに基づいて視覚障害者本人、上司または人事担当者に対して個別に実施した。

なお、事例報告の取りまとめに当たっては、視覚障害者本人と、上司または人事担当者それぞれの立場からの意見を区別するために、発言者を（　　）内に明記した。

表２－１　調査対象一覧

調査対象	業　　種	所在地	雇用形態	勤務年数	担　　当　　業　　務
1	冶金製造業	地方	正社員	18 年	総務部における出退勤管理・人事給与等のシステムの開発・保守・管理
2	医療材料販売	都内	正社員	9 年	情報システム部門におけるヘルプデスク事務（修理の発注などを含む）
3	情報通信業	都内	正社員	7 年	人事部における採用事務、障害学生の面接、障害のある従業員に対する相談支援
4	人材派遣	地方	在宅雇用	3 年	インターネットを活用した入札情報等の収集
5	建築業	都内	嘱託	14 年	会議録作成、健康診断受診予約事務、社内ホームページコンテンツ作成
6	薬品等製造販売	都内	正社員	19 年	商品カタログ等の作成、顧客相談、啓発パンフレット作成等
7	学校経営	都内	正社員	10 年	社内メルマガ、社外ホームページコンテンツ作成（コールセンター勤務経験）
8	有料老人ホーム	首都圏	正社員	復職後 1 年	来所者対応、各種書類作成
9	地方公務員	首都圏	正規職員	21 年	消費生活センターにおける相談業務の支援、相談マニュアルの作成
10	地方公務員	首都圏	正規職員	29 年	児童相談所における相談業務

1　総務部におけるシステム管理業務（Ｑ社の場合）〔2012 年５月調査〕

（１）事業所概要

ア　事業内容

・Ｑ社は、金属粉末を固めてさまざまな形状の部品を焼結する（粉末冶金法）冶金製造業で自動車部品を製造、世界各国の自動車メーカーを顧客として部品を供給している。

・Ｌ県に本社があり、工場がＬ県と隣接県にあるほか、国内主要都市に営業所がある。また海外にも工場がある。

・国内の従業員数は約 900 人で、Ｌ県に 700 人おり、うち 600 人が製造工程に従事、100 人が管理部門で働く。管理部門には、総務、経理、業務、開発、品質保証の各部がある。

・Ｑ社は 1944 年に創業。2005 年に米国企業と合併し、その後Ｍ社の 100％子会社となる。

イ　障害者雇用の状況

・障害者は 12 人雇用しており、内訳は、視覚障害１、聴覚障害４、内部障害７である。重度障害者のダブルカウントをすると、実雇用率は約 2.5%になる。新規採用者は視覚障害１人、聴覚障害２人。残りは採用後の障害者。直近の障害者採用は聾学校を卒業した高校生で、現場実習は行わなかったが、トライアル雇用の制度を活用した。工場に隣接して聾学校があることから、聴覚障害者採用を意識している。

（２）在職視覚障害者Ａ氏のプロフィール

ア　属性

・性別：　男

・年齢：　39 歳

・家族、生活の拠点：　母親と２人暮らし、Ｌ県在住。

イ　障害の状況等

・生後間もなく先天性白内障のため失明。身体障害者手帳１種１級。視力、視野ともにゼロ。

ウ　学歴、訓練歴、資格、特技等

・Ｌ県立盲学校幼稚部で３年、その後小学部、中学部、高等部（普通科）に進み、1991 年３月に卒業。同年４月、短期大学情報処理学科に入学し、1994 年３月に卒業（準学士）。

・2003 年４月、大学の通信教育課程３年に編入し、仕事を続けながら 2005 年３月卒業（工学士）。

・進路先に情報処理学科を選んだ理由は、①盲学校の理療科に進学すると鍼灸を勉強することになるが、鍼を刺されることに抵抗があったこと、②視覚障害者の理療以外の職業として、当時まだ取り組んでいる人が少なかった情報処理には将来性があると考えたこと等を挙げている。

・就職後、大学に編入して情報処理の勉強を続けたのは、新しい知識・技術を習得したいと考えたからである。同大学での勉学については、遠隔地のキャンパスに出向くこともあったが、Ｌ県内の専門学校でスクーリングを受講することができたことから、シフト勤務体制の下、有給休暇の利用だけで時間のやりくりができた。また、膨大な文献資料も家族の協力とスキャナを活用することで何とか読みこなすことができた。

（３）採用までの経緯

・就職活動は短大在学中の３年になってから開始し、首都圏で行われる障害者を対象とした面接会等に参加し、履歴書は 40～50 社に提出した。

・就職活動では、企業側担当者との対話を重ね、次の段階へ進むことが重要だと考えていた。パソコンを持参し、実際に操作してみせるデモンストレーションを行ったこともある。

・他方、首都圏での就職活動と並行して、出身地Ｌ県でも就職活動を行った。都会は便利だが、故郷も好きであり、実家から通勤できるというのは大きな利点だと考えた。

・就職活動は比較的順調で、首都圏の数社から内定をもらっていた。また、Ｌ県のＱ社が障害者採用を予定していることを家族から聞いたので応募したところ、比較的スムースに採用が決まった。

・Ｑ社を選んだ理由として、①地元の大企業であり、②実家から通えること、③当時、同社はＬＡＮ（企業内ネットワーク）の整備中で、自分の専門技術を活かせそうだと考えた、等を挙げている。

（４）就業状況

ア　雇用形態等

・採用時は嘱託契約だったが、いわゆる「期限の定めのない契約」であった。

・給与については、初任給は他の新卒社員の 70%、２年目が 80%、というように順次引き上げられ、４年目に 100%になったと記憶している（ボーナス含む）。

・2005 年に大学の通信教育課程を卒業し、工学士の資格を取得したが、社内的な身分に変化はなかった。

・2005 年６月に米国企業と合併し、新会社に転籍となり、嘱託社員から正社員になった。この時、旧会社正社員には退職一時金が支給されたが、嘱託社員には支給されなかった。ただし、新会社における退職金の基礎となる勤務年数については、旧会社への入社時（1994 年）から通算されることを確認している。

・勤務時間はフレックスタイム制が適用されている。勤務できる時間は午前 6：30 から午後 10：00 までで、午前 8：00～16：30 のうち最低２時間勤務すれば、あとは１ヵ月の基準労働時間との調整となる。基準は、1 日 7.5 時間×勤務日数で算出される。この基準を超えた場合に超過勤務となる。

イ　通勤等

・通勤にはバスを利用し、途中、１回乗り換える。所要時間は約１時間。距離にすれば７～８km だが、街中を通るので時間が掛かる。

ウ　仕事の内容

・入社当時はネットワーク構築の仕事が中心だったが、その後は出退勤管理システムのほか、人事給与システム、社内メーリングリストの管理なども担当するようになった。

・出退勤システムの運用と管理では、入力のチェックやトラブル処理を行うほか、システム管理会社と連携してシステムの不具合を修正・改善している。

・社内のシステムは、ウェブ上で管理しているが、内容については音声でアクセスできる仕組みになっている。プログラムはエディターで直接書き、ＶＢＡも使用。

・出退勤管理システムには、新しいシステム導入の準備段階から関わってきた。およそ５年ごとにシステムの切り替えがあり、2011 年に２度目の切り替えが終わった。原理・原則を良く理解していた

ため作業が円滑に進み、開発パートナー会社の担当者から高い評価も得ている。

エ　職場環境

・パソコンのＯＳは Windows XP、画面読み上げソフトは JAWS for Windows がメインで、XP Reader を併用している。

・ネットワークのサーバーは Linux だが、Windows 系のサーバー（2008、最新バージョン）も使用している。メールソフトは Outlook。

・点字プリンタ、点字ディスプレイは装備されていないが、音声で対応できるので、特に必要はない（本人）。

・スキャナは他のスタッフと共用している。

オ　支援体制

・人的支援については、特に担当者が決まっているわけではなく、必要に応じて周囲のスタッフが文書の読み込みなどを手伝っている（上司）。

・職場内の人間関係は良好だと思う（上司、本人）。

（５）視覚障害者を雇用するにあたっての配慮・工夫・指導体制

・福利厚生を含めた雇用管理上の配慮については、障害のない従業員と同様の扱いである。他の種類の障害のある社員も、通院・服薬等は有休で対応している。

・人事異動、キャリアアップ・キャリア形成については、他の従業員と同様に毎年１回の自己申告書の提出を通じて、希望を把握している。書類提出後は、各部の担当部長・課長が当該部署の従業員と個別面談を行い、希望を確認、最終的判断は総務部で行う。

・人事体系には、Ｒコース（レギュラーコース、一般職に相当）とＭコース（マネージャーコース、総合職に相当）という職称があり、ＲコースからＭコースへの変更もある。この試験は年１回行われ、勤続年数等が勘案されるが、基本的には自由応募による。

・視覚障害者がこの試験を受験することになれば、適切な対応をする考えである（以上、上司）。

・Ａ氏は現在Ｒコースにいるが、ＲコースからＭコースへの移行を希望している。現在所属する総務部の職務の範囲では技術系の仕事のレベルアップの余地はほとんどなく、他方、管理部門の総合職の仕事を担当するのは難しいと思われているかもしれない。

・社員研修については、Ｒコースの社員に必要な研修を受講している。内容は、ＣＳＲ、Security Policy 等、一般的な内容。研修に用いる教材等については、事前に Word などのデータで提供してもらっている。

・自己啓発として、大学の通信課程の他、ネット上で情報を集めたり、聴くだけでもわかるような講演会などに出席している（以上、本人）。

（６）視覚障害者雇用の課題

・視覚障害者が仕事をしていく上で、日頃の人間関係を大事にして手伝ってもらえる環境を作っていくことが重要と考えている。本来の業務では作業効率を上げているつもりだが、音声で仕事をする環境を維持するためのコスト・時間には切り詰められない部分もあり、全体として作業効率が悪いと言われてしまう面がある。

・システム開発の業務では、開発のパートナー会社の担当者の方が、総務部の同僚・上司よりも高く評価してくれているのを感じた（以上、本人）。
・作業効率については、比較の対象がないこともあって、どう判断してよいかわからないが、期限に遅れが出るなどの支障はない（上司）。

（７）視覚障害者の事務系職種における職域拡大についての意見・要望事項等

・会社は助成金を利用していない。入社当時、音声ソフトの導入のために利用しようとしたが、手続きが大変でやめたと聞いている。
・ハローワークなどの支援機関は、障害の特性の理解を深め、個人の能力を適切に判断した上で、企業に伝える橋渡しになってほしい。
・視覚障害者を教育する上での工夫の余地はまだまだあると思う。教育する側のスキルアップを望む。
・統合教育について。障害者が健常者と一緒に勉強する機会も有意義だとは思うが、普通校で基礎学力を身につけるのは難しい。自分の経験では、盲学校の方が質の高い教育を受けることができると思うし、盲学校で基礎学力を身につけることができたことが、現在の自分につながっている（以上、本人）。

２　情報部門におけるヘルプデスク業務（Ｒ社の場合）〔2012 年５月調査〕

（１）事業所概要

ア　事業内容

・Ｒ社は、眼科領域に特化した医療用医薬品、医療機器・用具およびコンタクトレンズケア用品の輸入・販売を行っており、都内に本社がある。
・調査時、Ｒ社は、グループ内１社との間の統合作業を進めており、両社従業員は一緒に活動しているが、法的には、統合は完了していない。
・調査時における従業員は約 930 人（パート等を含めると常用雇用労働者数は 1000 人）であるが、統合先会社には約 300 人の従業員がいる。
・職種としては、事務、研究開発、営業職等があり、採用は職種ごとに行うのを基本としている。全体の４分の３近くが営業職（ＭＲ・ＥＳＲ：医薬品・医療機器担当営業）であり、残り４分の１が事務職、研究開発職等である。社内文書が英語・日本語併記で英語のみの場合もあるため、職種にもよるが、ある程度の英語力も必要となる。

イ　障害者雇用の状況

・調査時における雇用障害者は、視覚障害１人の他は、肢体不自由者がほとんどである。実雇用率は約 1.65％を超えた程度である。
・障害者の半数以上が正社員であり、残りは契約社員である。職務経験を含めて職務要件を満たせば正社員、補助的業務の場合は契約社員として採用している。また、一定期間契約社員として採用し、状況を見て正社員となる場合もある。
・雇用率達成に向けて、ハローワークの指導を受けながら障害者の採用活動を継続しており、ホームページ上での障害者募集も引続き行っている。

・障害者雇用を進めるためには４分の３を占める営業職での雇用が課題となるが、営業職で働くためには車の運転が必須であり、障害者が従事することは難しい。また親会社からは、営業職以外の人数を削減するようにという指示が出ていて、一層困難が増している。

（２）在職視覚障害者Ｂ氏のプロフィール

ア　属性

・性別：　男

・年齢：　30 歳

・家族、生活の拠点：　一人暮らし、都内在住。

イ　障害の状況等

・身体障害者手帳１級、視力ゼロ、生後３ヵ月で網膜芽細胞腫のため両眼摘出。

ウ　学歴、訓練歴、資格、特技等

・３歳の時、M県立盲学校幼稚部に入り、寄宿舎生活を始める。小学部、中学部、高等部と寄宿舎で生活していたが、高等部２年の３学期から、自宅から通学。2000 年３月に同校を卒業し、４月、短期大学情報処理学科入学、2003 年３月に卒業する。

・就職後、職務上必要な資格として「ITIL ファンデーション（IT Infrastructure Library：ＩＴのサービスはどのように運営していくのがベストか／問題解決プロセスの国際標準についての認定資格）」と「EQGA（Emotional Intelligent Quotient）公認プロファイラー」の資格を取得。

・高校２年の時、寄宿舎生活から通学に切り換えたため、予習のための時間がとれなくなった。特に手間の掛かる英語の辞書を引く時間を短縮したいと考え、電子辞書を探したが、パソコンを使って行うのがよいということがわかり、パソコンを購入し、画面読み上げソフト 95 Reader と、検索ソフト Viewing を使って辞書検索ができるようになった。この方法については、盲学校で学習していたが、これをきっかけにパソコンの使い方に習熟していった。

・現実的な進路として理療科教師になることを考えていたが、高校３年の時に、盲学校の先輩がＩＴ機器販売とサポートを行う会社を設立したことを知り、ＩＴ関連に進路を変更した。両親は理療科への進学を勧めたが、「３年勉強して仕事を得られなければ、理療科に戻る」という約束で、Ｔ短期大学情報処理学科に進むことを認めてもらった。

・学生時代は、プログラミングなどコンピュータ関係の他、経営・流通システム、心理学などにも興味があった。授業では、Ｃ言語、AWK などを学んだが、当時は DOS 版のみを使っていた。指導教員の下で研究補助員としてアルバイトで働いた時に Java を学んだ。

・情報処理関係の認定資格の取得についてはあまり興味がなかった。

（３）採用までの経緯

・2002 年、障害者専門の面接会でＲ社がブースを出していたところに、Ｂ氏が訪れた。ＩＴに関する十分な技術があり、「ものおじしない、はっきりした青年」という印象を受けた。

・面接試験実施後、Ｂ氏の出身校の先生にも話を聞きに行き、他方、社内ではＩＴ部門（当時は 12～13 人程度の規模）のマネージャーと業務上の問題について話合い、また総務部門と建物・その他の配慮について話し合いを重ね、2003 年、新卒の正社員としてＢ氏を採用した（以上、人事担当者）。

・Ｒ社の採用試験では、事前に履歴書と自己ＰＲ書を提出し、自己ＰＲ書では、視覚障害者のパソコン初心者を対象とするパソコンライフのバックアップをするボランティア団体におけるサポート体験、アマチュア無線を通じた仲間と上手くやっていける能力について述べた。筆記試験はなく、面接試験だけを受けた。

・就職活動は、短期大学２年生（2001 年）の 10 月頃から開始したが、「Web Sana」等を参考にしながら、関東圏内の一般事務やＳＥ（システムエンジニア）の求人を探した。就職活動では、延べ 120 社に応募したが、面接試験の連絡をもらったのは、Ｒ社を含む４社で、内定したのはＲ社のみであった（以上、本人）。

（４）就業状況

ア　雇用形態等

・正社員。

・勤務時間は 9：00～17：30（昼休み１時間）、１日７時間 30 分、週 37 時間 30 分。

・超過勤務もあり、調査時の前月は 27 時間。

イ　通勤等

・公共交通機関を利用し、所要時間１時間 15 分。

ウ　仕事の内容

・所属部署（ＩＴ部門）には約 20 人（外部委託を含む）がおり、次の５グループに分かれて仕事をしている。

①バックオフィス（業務・基幹システムの運営、財務データの管理等）

②フロントオフィス（営業部隊のデータ管理等のアプリケーション）

③インフラストラクチャー＆オペレーション（ケーブル設営・ヘルプ業務等）

④ＩＧＭ（インフォメーション・ガバナンス＆マネジメント：情報の統制・セキュリティ関連等）

⑤インテグレーション・プロジェクト・マネジメント（統合準備）

・Ｂ氏は、上記③のインフラストラクチャー＆オペレーショングループ（外部委託を含め、６人体制）に所属し、主にヘルプデスク業務を担当。

・具体的には、外部委託社員（晴眼者）との２人体制で、ＩＴヘルプデスクの一次電話受付と回答（サポート）業務、受信記録および未解決案件の集計、故障機器の修理に関する外部業者への連絡等を担当している。

・Ｂ氏は毎日 40～50 件の問い合わせに対応しており、上記の担当業務のうちヘルプデスク業務が約５割を占めている。

・業務遂行に必要な知識としては、ネットワークに関する基礎知識のほか、Microsoft Windows、Microsoft Office などのアプリケーションソフトに関するものだが、社内で使われているソフトはすべてＩＴ部門を通してインストールしているので、Ｂ氏も状況把握が可能である。

・問い合わせに対しては、質疑回答集を活用して、７～８割はＢ氏が回答している。それぞれの部門で導入している業務用アプリケーションソフト等に関する質問については、各グループの担当者に回送している。またプレゼンテーションソフトなど、視覚による判断が求められるソフトに関する問い合わせについては、晴眼のスタッフに対応してもらっている（本人）。

・業務遂行上の時間管理もしっかりしており、問い合わせの少ない時間帯にデータ集計や業者への連絡業務等を割り振るなど工夫して効率的に仕事をしている（上司）。
・業務上作成する文書やメールは社内向けがほとんどなので、誤字・脱字等については気にしないで良いと伝えてあるが、問題になったことはない。ヘルプデスクに連絡してくる社員はＢ氏が視覚障害であることを知らず、障害があることを知って、驚く人もいるほどである（上司）。
・職場における人間関係については、特に問題もなく、一般の社員と変わりないと思う。時折同僚から期待されている対応レベルとギャップが出ることもあるが、部門内部会議では物おじせず積極的に発言していて、活発に議論に参加しようとする姿勢がみられる（上司）。
・Ｂ氏の所属は、入社当時はＭＩＳ（マネージメント・インフォメーション・システム）部のテクニカルサポートグループだったが、当時はヘルプデスクの仕組みが機能しておらず、仕事の量も少なかった。2004 年 11 月に部門責任者が変わり、一緒に業務の見直しを行い、「ＩＴ関連の問い合わせはヘルプデスクへ」ということを社内全体に周知徹底させ、窓口を一元化した結果、ヘルプデスクが担当業務としてまとまってきたと思う（本人）。
・また 2003 年の８月から 2005 年後半に掛けて、コンピュータのセキュリティ（ウイルス対策等）の責任者としての業務を担当したことを通じて、社内システムの全体状況の把握にも役立ったと考える（本人）。

エ　職場環境

・採用時には、業務上必要なソフト・機器の導入等に関して、ＩＴの専門家と本人の話し合いを行い、必要と思われるものを会社負担で用意した。助成金については、当時、申請要件を満たしていなかったため利用していない（人事担当者）。
・現在使用しているパソコンは、windows XP、画面読み上げソフトは JAWS for Windows、アプリケーションソフトは Microsoft Office を使用している。
・採用前、エレベータに音声案内はなかったが、ビルのオーナーと相談して音声対応にしてもらった。また 2005 年９月に現在のビルに転居した際にも、ビルのオーナーにエレベータの音声化と点字表示、エントランスまでの点字ブロックの敷設を実施してもらった。
・入社後５年間は家賃補助を行っていることから、総務部が不動産業者と相談し、借り上げ社宅を用意してくれた（本人）。

オ　支援体制

・自宅から会社までの通勤以外に、社外での催し（研修・パーティーなど）の際のサポート体制などについても、ＩＴ部門で事前に協議。当時のＩＴ部門は全体で 12～13 人程度だったが、適宜支援を行ってきた（上司）。
・他のスタッフは昼食時外出しているが、特に誘ってもらうことがないので、昼食はいつも自席で、弁当を食べている（本人）。

（５）視覚障害者を雇用するにあたっての配慮・工夫・指導体制

・福利厚生を含めた雇用管理上の配慮については、他の社員と同様に対応している。必要があれば、時差出勤にも対応できる。
・人事異動、キャリアアップ・キャリア形成については、職種採用が基本なので、障害者・健常者の

区別はない。また定期異動はなく、他の職種への転換もほとんどない。本人が希望し、本人の勉強・努力によりその職種に求められる専門性に達すれば、異動も考えられるが、現実にはなかなか難しい（以上、人事担当者）。

・部門責任者が業務上必要な資格と認めてくれたことから、会社負担で ITIL ファンデーションと、EQGA 公認プロファイラーという資格を取得できた。

・ITIL の資格は部門の半数以上が取得している。部門の一員として必要な資格ということで、部門責任者が試験実施者と交渉して、３日間の研修の受講（教材の事前提供など）、試験の際の配慮（試験問題のテキスト化、音声化など）を行ってくれた（本人）。

・2010 年に取得した EQGA 公認プロファイラーの資格は、ヘルプデスク業務には感情の使い方を学ぶことが大変有効であるということから、会社負担で７日間のセミナーに参加することができた。研修資料はテキストファイルで提供され、図の部分もテキストで説明付きであった（本人）。

・Ｒ社がこのような資格取得に関する支援を実施できた背景には、Ｂ氏の業務遂行にとってこれらの資格取得が必要であることを部門責任者が認識していたことがある。視覚障害者の受講の前例がないことについて、「一緒に切り開こう。君が最初になるんだ。」と言って、全面的にバックアップ体制を構築してくれた（本人）。

・近いうちにヘルプデスク業務を外部委託に切り替えることになるが、その過程でＢ氏の業務を現在の一次受付業務から次のレベルへ引き上げていきたい。現在担当している電話の受付業務はキャリアアップという点では限界があることから、Ｂ氏には、ヘルプ業務を通して得られる問題点の分析・解決、業務全体の改善・効率化等、幅広い視野に立った業務を担当してもらいたいと考えている（上司）。

・視覚障害のため単独で行うことができない仕事については他の人にやってもらい、その代りに、他の人から自分ができる仕事をもらってくる、という方法でこれまで担当業務を増やしてきた（本人）。

・グローバルなやりとりのために、英語の上達を目指したい。現在はインターネット上で受けられる講座を自己負担で受講している。会社から許可を得られれば、短期留学もしてみたい（本人）。

（６）視覚障害者雇用の課題

・ＩＴ部門における視覚障害者の適応業務について、事例が不足している。視覚障害者がＩＴ部門でより一層活躍できる業務等について、情報共有できるようにしていただきたい。

（７）視覚障害者の事務系職種における職域拡大についての意見・要望事項等

・一般論から言えば、ＩＴ部門に要求されるのは、各部署の問題点をＩＴ的にどのように解決していくかということであり、業務遂行には、企業の組織・ニーズに応じたプログラミングや、最新ＩＴ関連の情報を把握していることが必要である。その意味で、プログラマーなどＩＴの専門技術者とは異なり、総合的な知識・経験が重要となる。

・ＩＴ関連の技能資格は各種あるが、その取得はＩＴ部門における仕事をする上でスタートラインに立てるという程度の意味しか持たないが、取得しているにこしたことはない。ネットワーク関係としては、Cisco Systems の資格（CCNA、CCNP など、オンラインで受験できる）や Microsoft の資格などがある。

・ＩＴ部門において採用の判断材料となるのは、どういう職種・業務を経験してきたかという点が重要である。プログラム開発は、視覚的な側面よりも論理的側面が重視されることから、視覚障害者

にも可能な職種ではないかと思う（以上、上司）。

３　人事部における採用業務（Ｓ社の場合）〔2011 年 10 月調査〕

（１）事業所概要

ア　事業内容

・Ｓ社は、情報サービスを提供しており、2011 年 10 月に同グループ内の情報系会社が合併し、従業員約 11,000 人、子会社を含めると約 15,000 人規模の会社となった。

・本社は都内にあり、システム管理等のため、従業員の多くが顧客企業で仕事をするという形で業務が行われている。

イ　障害者雇用の状況

・雇用率については、子会社を含めず、Ｓ社単体で算定することになるが、聴き取り調査では、合併前のＳ１社（従業員約 5500 人）についての実績を把握した。

・Ｓ１社では、86 人（うち重度 36 人）の障害者を雇用しており、うち 14 人（うち重度７人）が視覚障害者である。

・障害者の実雇用率は、2.0%を上回っているが、今後は 2.1%を確保したい。毎年約 200 人の新卒採用があるので、その 1.8%以上（４人）は障害者を採用していきたい。

・雇用形態は、知的障害者だけが有期雇用契約（契約社員）で、他の障害者については正社員（期限の定めの無い契約）である。

・視覚障害者の担当業務は、ＳＥ（システムエンジニア）が９人、管理業務１人、事務職４人となっている。また重度視覚障害者のうち２人がＳＥ、残り５人はそれ以外の業務を担当している。

・視覚障害者の採用を開始したのは、1990 年であり、当初はＳＥ職で特別の配慮の必要がなかった。

・視覚障害者の採用が増えたのは、2005 年以降で、Ｔ短期大学との協力関係ができてからである。それ以外に、民間職業紹介機関やハローワークなどの公的機関のサービスを活用している。

・なお、障害者の雇用に当たっては、特定求職者雇用開発助成金、作業施設設置等助成金、職場介助者助成金などを活用している。

（２）在職視覚障害者Ｃ氏のプロフィール

ア　属性

・性別：　男

・年齢：　27 歳

・家族、生活の拠点：　家族と同居、Ｎ県在住。

イ　障害の状況等

・先天性白内障による弱視（両眼とも視力 0.1 程度、矯正不可）、視野は正常（身体障害者手帳５級）であったが、短期大学在学中の 2004 年冬、続発生緑内障が発症し、徐々に視力が低下した。2005 年秋頃に障害の状態が固定し、現在、右眼手動弁、左眼光覚（身体障害者手帳１級）。

・2004 年頃までは、単眼鏡やルーペがあれば勉学には不自由はなかった（拡大読書器は不要）。

・視力低下に伴って、在学中に歩行訓練を受けたほか、就職後、居住地の福祉機関の指導員から歩行訓練を受ける。また、2007 年からは盲導犬を使用。

ウ　学歴、訓練歴、資格、特技等

・弱視者として一般の小学校、中学校で学んだが、高校進学の時、将来の視力低下と就職の見通しが不安だったことから、Ｎ県立盲学校高等部に進学。
・2000 年、盲学校高等部１年の時に、Ｔ短期大学のオープンキャンパスに参加し、視覚障害者が勉強しやすい環境があること、将来的にも、進路（就職）などで支援を受けられることがわかり、Ｔ短期大学（３年制）への進学を決心する。
・2002 年Ｔ短期大学情報処理学科に進学。当初は理学療法科を考えていたが、視力が業務遂行の上で不足するという指摘があり、情報処理学科に決めた。
・短期大学在学中から現在までに、福祉関係の資格（ホームヘルパー２級、難病患者等ホームヘルパー、盲ろう者通訳介助者、福祉用具専門相談員）を取得した。

（３）採用までの経緯

・2004 年４月初旬にＳ１社の試験を受け、５月の連休明けに内定通知を受けた。
・視力低下は 2004 年３月頃に始まっており、５月から短期入院の形で２回の手術を受け通院。しかし視力は回復せず、2005 年の入社直前まで、内定を辞退すべきかどうか迷った。
・2005 年３月末、就職担当教員とともにＳ１社人事課長を訪ね、障害の状況、治療経過などを報告し、４月に入社。

（４）就業状況

ア　雇用形態等

・正社員。
・勤務時間は、9:00～17:30（昼休み 45 分）、１日７時間 45 分、週 38 時間 45 分。シフト勤務を利用して、毎朝１時間早く出勤。

イ　通勤等

・通勤にはＪＲ線など、公共交通機関を利用している。所要時間は片道１時間 30 分程度。
・入社当初は、会社近くにアパートを借りて単身生活をしていた。当時は視力低下後間もなかったことから、訓練を受けたが、白杖による歩行が十分できず、ホームから２度転落したため、盲導犬を使用することにした。
・2007 年 11 月、盲導犬の共同訓練を４週間受けた後、12 月から盲導犬を利用している。

ウ　仕事の内容

・合併後間もないことから、調査時点では、Ｓ１社における人事関係業務のうち以下の業務を担当している。
　①基本的な採用関連の事務作業
　②障害学生の面接等
　③障害のある従業員に対する相談支援

・①については、単独でできること、同僚の協力を得て行うものを仕分けして、効率的に作業を行うようにしている。②については、合同面接会に行ったり、個別に来社してもらって面接を行っている。③については、随時相談を受けて、必要な支援を提供している。
・入社当初は、採用事務関係の書類の整理、封筒詰め、手書きデータの電子化などの仕事を割り当てられたが、ほとんど単独では遂行できないことがわかった。
・そこで、学生時代の指導教員に相談し、単独でできる仕事と、できない仕事を振り分けて、どうすれば仕事ができるかを人事課長と相談した。その結果、職場の晴眼者の協力を得ることができ、ある程度の仕事量が確保されるようになった。
・指導教員に相談したのは、当該教員が他社の事例等に通じていて、先行事例を挙げられること、また本人から提案するよりも第三者の専門機関の立場から意見を述べてもらった方が理解してもらいやすいと考えたからである。
・その後、仕事に慣れていく中で、ある時、「視覚障害者だからできる仕事」を見つけるべきではないかと考えるようになり、上司と相談した結果、現在は、上記②、③も担当することになった。

エ　職場環境

・現在使用しているパソコンは、Windows 7、Office 2010、画面読み上げソフトはJAWS for Windowsである。
・Outlookを使用する際に必要なスクリプトは、Ｔ短期大学の指導教員に作成してもらっている。
・会議室予約などに必要な社内システムへのアクセスについては、画面読み上げソフトでは困難である。

オ　支援体制

・採用時には全員が新人研修（３ヵ月）を受講し、職種を問わず、ＩＴ系の知識を身に付けるが、視覚障害者の受講に際しては事前に資料の電子データを提供している（人事担当者）。
・社内用システムへのアクセスが難しいため、会議室等の予約などの作業を同僚に依頼しているが、その代りに、同僚の仕事の中で、自分が支援できることを分担するようにしている（本人）。

（５）視覚障害者を雇用するにあたっての配慮・工夫・指導体制

・個人の見え方に応じた座席位置の工夫、採光や照明の工夫、文書資料の電子化などがあるが、これらを配属先責任者に伝えて実施してもらっている。
・特にＳＥの場合には会議が多いので、関係資料を事前に電子データで渡し、不明な点は後で確認するように行っている。
・キャリア形成については、事務職の場合は、基本的にその仕事を極めてもらいたいと考えているので、ある程度同じ業務ということが基本になる。総合職の場合には、いろいろな経験が必要で幅を持たせなければならないと考えており、本人の希望を聴きながら対応している。
・ＳＥは総合職として扱っているので、障害を考慮しつつ、可能な限りさまざまな業務を経験させている。これまでに係長級になった者もいる。
・転勤や配属先についていえば、障害者も一般と同じである。視覚障害のあるＳＥ９人と管理部門１人は総合職と考えられることから、異動もありうる。
・総合職の場合、一般的には多くの部門も経験させてキャリアアップを図るという考え方があるが、

ＳＥは専門性があるので、頻繁に異動させるのは難しい。現段階では、ローテーションの仕組みは定められていないが、導入するかどうか目下検討中である。

・Ｓ１社には全社員を対象にキャリア面談を行う仕組みがある。自分のキャリアをどう考えるか、書類を提出してもらい、それをもとに、上司が面談を行っている。その過程で一人ひとりの要望を聞いて、どのようにキャリアアップを図るかを考えるシステムになっている（以上、人事担当者）。

（６）視覚障害者雇用の課題

・自分の障害状況や困っていること、仕事をする上での工夫などについて、自分から言える人はあまり問題はないが、なかなか言えない人もいる。周囲の人々との間でそのようなコミュニケーションがうまくできるかが重要である。

・情報補償機器をどのように工夫して使っていけばよいかわからずに、一人で悩んでしまい、解決策が見つからずに仕事を辞めていく場合がある。社内外にもっとオープンに相談できる場があればよいのではないかと思う。

・就職活動や就職後の仕事をする上で必要な各種の資格（語学検定など）の試験について、受験機会や受験条件（出題・解答方法、試験時間の延長など）が十分保障されていない（以上、本人）。

（７）視覚障害者の事務系職種における職域拡大についての意見・要望事項等

・今後、視覚障害者が事務作業をする上でのノウハウや工夫事例を紹介したり、情報交換できる場を作っていくことが必要だと思う。

・スマートフォン、タブレット端末については、今後、情報補償機器としての可能性を追求する価値があると思う。これらの機器は、視覚障害者向けとしては画面の拡大と音声化、聴覚障害者向けには字幕システム、また知的障害者向けのアプリケーションソフトの開発もできるという多機能を搭載しており、支援機器としては画面読み上げソフト並みの画期的な補償機器と言えるからである（以上、本人）。

４　事務系職種における在宅雇用（Ｔ社の場合）〔2011 年 10 月調査〕

（１）事業所概要

ア　事業内容

・Ｔ社は、Ｐ県を中心に、隣接県を含む４県に跨る地域で、人材サービスをコアの業務として展開している。主力業務は人材派遣であり、約 90 億円の売り上げのうち約 85％を人材派遣が占めている。

イ　障害者雇用の状況

・本体の従業員は 150～160 人程度であるが、被派遣者の雇用主もＴ社となることから、障害者雇用率算定の母数は約 1,500 人ほどになる。このため、Ｔ社が雇用率を達成するためには、約 27 人の障害者を雇用する必要がある。

・Ｔ社では、ハローワークからの達成指導があり、障害者雇用に取り組み始め、2008 年 12 月末現在で、1.62％と全国平均以上の雇用率を達成した。会社としての障害者雇用率は、2009 年 1.93％、2010 年 1.81％、2011 年 1.91％と、法定雇用率を達成している。

・この流れの中で、2008 年頃から、在宅勤務による障害者雇用はできないかと考え始めた。在宅雇用を考えるに当たって、次の３点に力を入れた。

①在宅雇用のノウハウが無く、どんな仕事を切り出せばよいか研究した

②雇用率にカウントするには雇用保険被保険者である必要があり、勤務条件等をハローワークと調整した

③職業訓練校、地域障害者職業センター、就労支援センターとも連携を強化した

・在宅雇用者は、現在５人いる。うち４人が人事戦略室に配属されている。他の１人は経営企画部で、ネット関係の仕事に従事している。人事戦略室配属の４人のうち、視覚障害１人（Ｄ氏）、肢体不自由３人（いずれも２級）である。

・なお、管轄のハローワークによれば、在宅雇用で雇用保険加入はＴ社が初めてのケースだという。

（２）在職視覚障害者Ｄ氏のプロフィール

ア　属性

・性別：　女

・年齢：　23 歳

・家族、生活の拠点：　会社から電車で 10 分程度の所に一人暮らしをしている。実家はすぐ近くにある。一人暮らしを始めたのは、職業訓練校に通って半年ほど経った頃からで、就職した際に会社の近くにアパートを借りて生活することを想定して、事前訓練のために始めた。

イ　障害の状況等

・網膜色素変性症による弱視で、視力は左右とも、0.02～0.03。２歳頃に羞明症状が出たことから眼科医を受診したところ、網膜色素変性症と診断された。進行性の病気だが、子どもの頃に今よりよく見えていたわけではない。ここ数年は視力に変化はない。

ウ　学歴、訓練歴、資格、特技等

・中学校までは、一部の授業のみ障害のある生徒だけが参加する特殊学級のある学校に通っていた。一般の高校、短期大学に進学したが、中退して、職業訓練校に入った。

・初めは大阪の日本ライトハウスで訓練を受講するつもりでいたが、視覚障害者の当事者団体の知合いに職業訓練校で訓練を受けている人がいて、県内の訓練校で視覚障害者も受講できることを教えられ、見学後、入所することを決めた。

・訓練校では１年間コースのＯＡ事務科で、主にワープロソフト（Word）、表計算ソフト（Excel）の操作を学んだ。入所前、視覚障害者向けのパソコン講習会に参加し、画面読み上げソフトを使ってみる程度の体験はあったが、パソコン操作のことはほとんどわかっていなかった。したがって、入所してから、キーボードの配列を学んだ。

・訓練校で学んだことは、現在担当している業務を行うのには足りているので、訓練期間はちょうどよい長さだったと思う（本人）。

（３）採用までの経緯

・Ｔ社は、職業訓練校、広域障害者職業センターからの紹介で、ハローワークを通して採用した。

・採用前、担当職務や働き方などについて、支援専門家と協議し、重度の視覚障害者がパソコンを使

って担当できる職務を切り出して、具体的に採用に結び付ける上での検討を行った。

（４）就業状況

ア　雇用形態等

・在宅雇用。

・Ｄ氏の採用は、2008 年 12 月で、採用後ほぼ３年が経つ。勤務は、10：00～17：00。うち休憩は１時間。17：00 には終了報告のメールで、日報とその日の成果物を送信する。超過勤務は基本的にない。

・契約は、６ヵ月契約の時間給である。

イ　通勤等

・在宅雇用のため、通常の通勤はないが、月１回程度のミーティングに出席するため出社している。ミーティングのための出社にかかる交通費は別途支給されている。

ウ　仕事の内容

・主にパソコンを使った事務業務を担当している。その内容は、国や県が出す入札関係の情報や、競合他社や同一事業展開エリア内をはじめとする新規採用（求人情報）のページを毎日検索しチェックする。その結果をもとに資料を作成して報告する。

・人材サービス事業を総合的に展開しているＴ社にとって、この情報は不可欠な重要情報であり、この業務は、年間を通して存在し、かつ、増えることはあっても無くなることはない仕事である。業務量の変動も、年間を通してほとんどみられない。

・こうした業務について、アウトソーシングすることも考えられるが、求人情報、求職者情報等を取り扱うので、会社外に委託することは適切でなく、内部で行わざるを得ないという事情がある。

Ｔ社としては、書式の定まったわかりやすい仕事を切り出すようにしている。Word や Excel を使うデータ入力を主とする業務である。Word、Excel とも、標準的な使い方で、特殊な使い方はしていない。

上記業務以外に、時々、入力業務を追加することがあるが、PowerPoint を使用する仕事を指示したことはない。

エ　職場環境

・作業環境としては、拡大読書器と視覚障害者用パソコンソフトを使用している。拡大読書器は５～６年ほど前に自費で購入した。これは、紙に直接乗せるタイプである。現在のところ、これで特に不足はない。

・パソコンソフトは、画面拡大ソフトとして知られる Zoom Text を使用し、画面表示を白黒反転モードにして、文字（黒地に白い文字）を見やすくしている。

・画面読み上げソフトとして知られる PC-Talker という音声ソフトは４～５年前から使っている。ヘッドフォンは使っていない。

・マウスを使用する代りに、キー操作でファイルを開く方法を用いている。画面を白黒反転させて作業しているので、時折、表の罫線が印刷の時に白のままだったりすることがあったが、今は印刷の時に確認している。

・会社側からは、会社で手を加えなくてもよい文書ができていると評価されている。
・プリンタは、普通のものを使用している。点字は中学校のときの総合学習で基礎を習った程度で、日常生活でも使っていない。
・作業補助具類は、本人が入社前から持っていたので、会社の方で新たに購入したり借り上げたりする必要がなかった。必要があれば、会社としては購入や借り上げは実施するつもりである。

（５）視覚障害者を雇用するにあたっての配慮・工夫・指導体制

・業務指示はメールのみで足りている。電話は緊急連絡の時か、仕事の内容の確認で使う程度であるが、それも月に１度あるかないかである。
・月に１回は、本社に出勤させ、ミーティングを行う。この際には、他の在宅雇用者も参加する。在宅雇用している者同士の懇親の意味も意識している。
・就労支援機関としては、職業訓練校、障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター等と現在でも連携をとっている。現在のところ、当該者が会社外の機関等から支援を受けていることは無い（以上、上司）。

（６）視覚障害者雇用の課題

・今後の課題としては、在宅雇用者に対して、どのようにして業務を切り出していくかである。現状が手一杯であり、これ以上仕事は作れない。
・全盲者や聴覚障害者の雇用は現実問題として厳しく、雇用管理の責任者がある程度理解していないと続かないと考えている。
・トップの認識も重要で、Ｔ社では、トップが障害者を採用する意思を持っているので、やりやすい環境が整っている（以上、上司）。

（７）視覚障害者の事務系職種における職域拡大についての意見・要望事項等

・視覚障害者の在宅雇用という形式の働き方であるが、ほぼ４年間、順調に経過している。今の働き方が継続している要因としては、会社が切り出した業務が、定型的で、強度弱視であっても、拡大読書器やPC-Talkerをある程度使いこなせれば、支障なくできるものであることが大きい。年間を通して作業量の変動が無く安定している。また、その仕事が将来的に増えることはあっても少なくなっていくことはないことも、雇用継続の要因となっている（上司）。
・職業能力開発が効果的に作用した。現在の業務をこなすに足りるだけの技能を、長すぎず、短すぎない期間で無理なく習得することができた。
・当該職業訓練校は、視覚障害者を対象とした訓練を始めてから、徐々に視覚障害関係者の間に知れわたるようになってきている。視覚障害者が、事務系職種に就職できる道を開くための有効な方法として、視覚障害者に対する職業能力開発の重要性が増してくるものと考えられる。
・今後の課題としては、仲間内で、「視覚障害者全般に言えることとして、三療以外の職種に働く場が広がっていくこと、就職先の選択肢が増えることが必要」といったことを話し合っている。その一環として、これまで、中高生の進路の問題を考える会や、網膜色素変性症の会で、３～４回、自分の就職に至る体験を話したことがある（以上、本人）。

５　総務部における会議録作成業務（Ｕ社の場合）〔2011 年 11 月調査〕

（１）事業所概要

ア　事業内容

・Ｕ社は都内に本社を置く建築設計事務所で、大型プロジェクトを中心に設計・監理業務、および建築関連のコンサルタント業務等を行っている。

・常用労働者は約 400 人。うち半数以上が東京に勤務し、他は地方支社に勤務。職種としては、技術職（建築士等）が約９割を占め、残りが営業職と事務職。

イ　障害者雇用の状況

・視覚障害者１人、内部障害者（心臓・腎臓）２人を雇用。雇用率達成には７人の雇用が必要だが、３人が重度障害のためダブルカウントされることから６人分を達成し、１人分が未達成。内部障害の２人は採用後の中途障害で設計等もともとの専門職種で勤務している。また、調査時以前、下肢障害（車椅子使用）の社員がいたが、本人の希望で転職した。

・視覚障害者の雇用は、1997 年 10 月にＥ氏を雇用する以前から、会議記録作成等の事務作業をする職種を採用していた。

（２）在職視覚障害者Ｅ氏のプロフィール

ア　属性

・性別：　男

・年齢：　41 歳

・家族、生活の拠点：　既婚、都内在住。

イ　障害の状況等

・障害者手帳１級、全盲。生まれつき弱視だったが、小学校２年の秋に失明。

ウ　学歴、訓練歴、資格、特技等

・失明後、普通校から都内の盲学校に転校、小学部、中学部を経て、盲学校高等部に進学。盲学校卒業後、都内の専門学校で商業音楽の作・編曲を勉強した。

・1990 年４月から社会福祉法人日本盲人職能開発センターで週１回のワープロ講習を受講。1991 年４月から１年間、同センター併設の授産施設東京ワークショップの訓練生となり、効率的に漢字仮名混じり文を入力するための「六点漢字」を習得。

・1992 年４月から 1997 年９月、東京ワークショップでテープ起こしなどの仕事に従事。この間、1994 年のアビリンピックのワープロ部門で２位表彰。中央職業能力開発協会認定のワープロ技士２級を取得。

（３）採用までの経緯

・前任の視覚障害の女性の退職に伴い、日本盲人職能開発センターに後任紹介の依頼があり、面接後、1997 年 10 月に採用された。

（４）就業状況

ア　雇用形態等

・嘱託社員。任期は１年だが定期昇級があり、毎年更新され、現在 15 年目になっている。

・勤務時間は、8:30～18:00 の間で 9:30～17:00 をコアタイムとするフレックス勤務。１日 7.5 時間（昼休み１時間）、週 37.5 時間。Ｅ氏の場合、8：30～17：00 で勤務。

イ　通勤等

・地下鉄等の公共交通機関を利用して自宅から約 50 分。

ウ　仕事の内容

・現在、主に以下の３つの仕事を担当している。

①週単位、月単位で開催される社内会議（幹部会等）の記録作成

②毎月の健康診断受診対象者の受診予約に関する本人と診療機関との連絡調整

③社内ホームページの総務部担当部分のデータ更新

・就職当初は、前任者から引き継いだ会議録の作成のみであったが、６年前から健康診断関連の事務が、２年前から社内ホームページの更新作業が加わった。これら担当業務の拡大については、上司から提案されたものである。

・会議録作成の作業手順は以下のとおりである。

①録音機材のセッティング（事前準備）

②会議の録音（ミキシングを含む）

③録音からの記録作成（音声ワープロ、フットスイッチなどを使用）

④上司及び出席者によるチェックを経た後、プリントアウトしたものを次回に配付。

・修正箇所の照合は、元データを保存しておいて、上司や出席者による訂正を見ながら、コピーとペーストをして、最終文案にまとめている。

・会議録には、誰が発言したかに関する情報を書き込む必要があるが、司会者の指名、会議の構成メンバーなどから、音声を聞くだけで問題なく特定できている。発言者がわからないときは、上司に確認している。

・会議録の作成については、会議当日に文案を作成して上司に提出することを心掛けている。毎回Ａ４版で３～４ページ。

・記録作成の仕事では、会議における発言を逐一記録するのではなく、内容を要約することが求められる。したがって、文字起こしのスキルだけでなく、地名や人名などの漢字表現を調べるためのノウハウ、会議の内容に対する理解力が必要になる。

・誕生月健診予約事務については、社員名簿が電子ファイルとして提供されているので、健保組合から送られてくる該当者リストをスキャナで読み、名簿と照合しながら、本人、診療機関との連絡調整を行う。

・社内ホームページのデータ更新については、同じ部署内のスタッフから、元データ（PDF ファイル）を提供してもらい、これをテキスト化して内容を確認した上で、ホームページの更新作業を行う。更新に当たって、HTML 化が必要になるが、これは、Excel 上で行うことで対応しているので、特に困難は感じていない。

エ　職場環境

・使用機材は、デスクトップパソコン、スキャナ、画面読み上げソフト。この他、自前で取り揃えたソフトもインストールし、点字ディスプレイは個人のものを持ち込んで使用している。

・仕事に使う最低限の情報やコミュニケーションは社内ネットワークやインターネットを通じてアクセスできており、ネットワーク環境については問題を感じていない。

・就職当時は、大型のカセットレコーダー、ミキサーなどを使用していたため準備もたいへんであったが、機材の小型化、性能アップにより、移動を含め作業は楽になってきている。

・社内のエレベータには音声案内があり、階数ボタンには算用数字が浮き出た表示が付いている。

オ　支援体制

・単独での作業が多いため、日常的に他の社員と触れあう機会は少ないかもしれない。フロア間の移動なども単独で行っている。

・社内の懇親会、サークル活動などにはほとんど参加していないが、周囲の社員との関係について、特に問題はない。

（５）視覚障害者を雇用するにあたっての配慮・工夫・指導体制

・社内での研修は受けていない。問題があるときに、日本盲人職能開発センターに個別に相談している。

・職場介助者の導入については、幹部会議の議事録作成という社外秘に係わる業務内容のため、適当ではないという判断があったと聞いている（以上、本人）。

・朝８時半からの会議の記録も当日のうちにチェックできるように仕上げてくれているので、問題はない。内容の誤り、誤字・脱字もほとんどなく、要領よくまとめていると思う。町名、固有名詞なども的確に漢字変換している。

・給与に反映する評価についての面接、希望・要望についての社内の書面など、他の社員と同じものを使用している。

・福利厚生を含めた雇用管理上の特別な配慮はしていない。

・本人から、もっと業務範囲を広げたいという希望があり、他に何かできないかを探ってはいるが、新たな分野を見つけるのは簡単ではない。社員採用募集や出退勤の集計なども考えられるが、そのためには各内容の電子ファイル化が必要であり、現時点ではその環境が整っていない（以上、上司）。

（６）視覚障害者雇用の課題

・現在は、自前のソフトや機材を持ち込んでいるので、会社の負担でこれを取り入れてほしいとも思うが、ソフト（たとえばPDF文書解析ソフトなど）の導入やバージョンアップにより実際どの程度業務上の効率が上がるかという根拠（費用対効果）を具体的に示すことは難しく、提案を躊躇している。今のところは自前のものを足して最低限必要なものは揃っているという状況である（本人）。

（７）視覚障害者の事務系職種における職域拡大についての意見・要望事項等

・企業と訓練施設との間で情報交換することにより、より実践的な訓練を行うことができるのではないか。訓練施設が、各企業が求める具体的・個別の技術に対応できるとよい。

・議事録作成事務の遂行には、単に音声パソコンを使って文字を書くというスキルだけでなく、会議

の内容把握、要約などの能力が求められる。議事録のモデルなど、より具体的な資料があれば役に立つ（以上、本人）。

・就職支援関係者（ハローワーク、障害者職業センター、職業訓練校、学校等）から、障害の状況に応じて、こんな仕事ができるという新たな分野の事例を示されると参考になる。

・助成金に対するニーズはあるが、ハードルは高いように思う。日報が必要である等、手続きが煩雑である（以上、上司）。

６　商品情報提供と顧客相談業務（Ｖ社の場合）〔2011 年 11 月調査〕

（１）事業所概要

ア　事業内容

・Ｖ社は、歯磨き・歯ブラシ・石けん・洗剤・薬品等の製造販売を行っており、国内だけでなく、海外現地会社へも輸出している。

・本社は都内にあり、北海道、東北、関東、中部、関西、九州の６つの地域に事務所を置くほか、関東と関西にそれぞれ２つの工場、関東に３つの研究開発施設を有している。従業員は、全体で約 3,500 人である。

イ　障害者雇用の状況

・Ｖ社では、調査当時 43 人の障害者（実人数）を採用しているが、雇用率は 1.8％を下回っている。

・視覚障害者の雇用については、1990 年頃、視覚障害者への情報発信の必要性から視覚障害者向け広報誌を発行することになり、全盲の視覚障害者を広報部に採用した。その後、同部のほか、他部署でも事務系職種に従事する視覚障害者を雇用している。

（２）在職視覚障害者Ｆ氏のプロフィール

ア　属性

・性別：　男

・年齢：　42 歳

・家族、生活の拠点：　既婚、都内在住。

イ　障害の状況等

・1988 年、19 歳の時、交通事故により失明。現在、身体障害者手帳１級。

ウ　学歴、訓練歴、資格、特技等

・小中学校と高校は、Ｌ県の普通学校に通学し、高校卒業後、調理関係の専門学校に通った。

・交通事故の後、４ヵ月の入院治療をしても視力が回復しなかったことから、都内のリハビリテーション施設に入所し、歩行訓練、コミュニケーション訓練その他のリハビリテーション訓練を受けた。

・1990 年４月から、社会福祉法人日本盲人職能開発センターに入所し、録音速記の訓練を受けた後、1991 年４月から同センターに付設されている授産所で働く。

（３）採用までの経緯

・1992 年５月に、広報部で働いていた視覚障害者が退職することになり、視覚障害者向け商品案内誌の作成、発行業務に欠員が生じた。

・Ｖ社では日本盲人職能開発センターに依頼し、当該業務を担当する視覚障害者としてＦ氏を派遣してもらい、1992 年４月から５月にかけて、同社で実習を行い、商品案内の第２号を作成した。
この実習を通じて、広報部ではＦ氏を社員として採用したいと考えるようになり、人事面接を実施し、同年９月に試用期間１年間の嘱託契約社員として採用した。

・1993 年９月、正社員として正式入社。

（４）就業状況

ア　雇用形態等

・正社員。

・勤務時間は 8:30～17:15、１日７時間 45 分、週 38 時間 45 分。超過勤務有り。

イ　通勤等

・ＪＲ線を利用し、最寄り駅から徒歩。所要時間は約 40 分。

・最寄り駅から事業所までの間には交差点が数カ所あるが、音響信号は設置されていない。また路面の凸凹も多く、安全とは言い難い。

・通勤時には、社の内外の誰かしらが声を掛け、一緒に歩いてくれるので助かっている。

ウ　仕事の内容

・当初、広報部お客様相談室に所属していたが、その後、数度の組織変更を経て、2010 年からお客様センターに勤務している。その仕事の内容は以下のとおりである。
①視覚障害者向けの商品案内の作成（原稿執筆、編集）
②顧客からの電子メールによる質問に対する回答（電子メール）
③歯の健康などに関する情報誌（点字・墨字併記）の作成
④講習会の開催と参加

・視覚障害者向け商品案内は、ＰＲというより、視覚障害者がどんな製品があるか、どうすれば購入できるか、どうすれば使えるか、という情報を扱っている。最初は点字版、大活字版（音声コード付き）、録音テープ版だったが、後にＦＤ版データベースを作成・発行するようになった。現在は録音テープ版及びＦＤ版は作成していないが、メールマガジン（音メール）が追加されている。点字版は、当初、社内の点字プリンタを使って 40～50 部作成していたが、現在はＦ氏が印刷用データを作成し、印刷・製本は外部機関に発注している。

・入社当時は上記①だけを担当していたが、その後、電話による問い合わせについても担当するようになった。電話対応には即応性が求められることから、視覚障害者が担当できるか不安であったが、他の社員が受けきれない電話に対応することから始め、慣れるにしたがって交替要員に入る時間を徐々に増やしていった。

・メールによる相談を開始したのは 1997 年からで、派遣社員が定型的内容を担当していたが、2005 年頃からＦ氏がこの業務を担当するようになった（上記②）。
苦情・問い合わせは、会社ホームページの相談窓口に寄せられるが、まず、これら苦情・問い合わ

せの内容をデータベースに登録し、回答を書いて送信する。
回答に当たっては、一般的な質問についてはＱ＆Ａを利用するが、商品に関して他部署に問い合わせが必要な場合には回答案作成を依頼する。
問い合わせから24時間以内に回答することを目標にしているため、常日頃のＱ＆Ａの整備や確認部署とのスピードをもった連携は欠かせない。

・上記③については、入社後しばらくしてから関わるようになった。この仕事は、研究スタッフなど社内の他部署との連携だけでなく、外部関係者との共同作業のため、仕事を通じて幅広い人間関係ができた。
・④については、広報誌の発行等を通じて読者との関わりが増え、それがきっかけとなり視覚障害者団体に出向いて講習会を開催するようになった。実施に際しては、社内の研究スタッフ等の協力を得るなど、Ｆ氏が準備段階から関わり、実際、講習会における実験台にもなる。

エ　職場環境

・現在のパソコンは会社支給のものを２台使用している。
・ＯＳはWindows XPで、画面読み上げソフトは、フォーカストークとPC-Talkerを使用している。アプリケーションソフトとしては、Word、Excel、PowerPoint、Internet Explorer、Outlook 2003などを利用している。
・上記Windowsシステムの他、メモ取りや名簿管理にはDOS Ver.6.0のはいったパソコンも利用している（音声ソフト「やまびこ」、点字ディスプレイ制御ソフト「VDM101」を使用）。
・社内専用のデータベースシステムについては、社内のシステム管理部門に依頼し、端末パソコンの画面読み上げソフトで使えるようにしてもらった（ショートカットの作成など）。
・電話については、既存の社内電話システムの設定を調整して、外線・内線・お客様相談室専用番号の違いを呼び出し音を変えることで対応できるようにしてもらった。また、数年前にソフトフォン（パソコン電話）が導入されたときには、ショートカットを割り当ててもらい、視覚障害があっても対応できるようにしてもらった。
・ネットワークへのアクセスについて、画面読み上げソフトを使っていても特に制限は課されていない。
・今後、システムのバージョンアップへの対応に苦慮することはあり得ると思う。特に、Windows 7の導入にどう対応するかが問題。

オ　支援体制

・一般の社員と同じ扱いで、特別な配慮はない。一緒の職場で一緒の仕事をするという考え方である。
・通勤方法については、採用当時、日本盲人職能開発センターの方に同行してもらって経路等について助言を得た。
・交通事情を考慮し、帰宅時間を早めたり、状況が悪い場合には出勤を控える等の配慮をしている。
・業務のシフトに合わせて、Ｆ氏の昼食時のサポート（カフェテリアでの手引きなど）を組み込んでいる。
・商品案内誌の送付作業等、全員で協力して行う体制を整えている。
・採用当初から、広報部では、Ｙ氏が業務の一環としてＦ氏をサポートし、二人三脚で知識の獲得、他の部署との交渉などを行い、後日、単独で業務をこなせるようになることを目指した（以上、上

司）。

・職場介助者の委嘱を希望したことがあるが、「職場の人達に助けてもらって仕事をするようにしなさい」ということであった。社内のいろいろなところへ出掛けていき、他の部署の人達にも知ってもらい、協力をお願いしながら仕事をしている（本人）。

（５）視覚障害者を雇用するにあたっての配慮・工夫・指導体制

・Ｖ社では、総合職／一般職の区別はなく、職制・職位（主席・副主席・主任・副主任）という資格がある。

・Ｆ氏の場合、資格は上がっているが、職位はついていない。他の部署に異動して、職域を拡大させたいと思うが、なかなか適当な部署が見つからない。

・他部署と一緒の仕事を行ってもらったり、仕事ぶりについて人事部に報告したり、社内報に載せるなど、Ｆ氏の仕事ぶりをアピールするようにしてきた。

・キャリア形成については、他部署との連携を通して多様な経験を積んでもらっており、社内の昇格試験も受験している（以上、上司）。

・昇格試験は自薦・他薦で受験可能だが、昨年は上司の薦めで昇進試験を受けた。試験は面接及びグループ討議。試験に当たっては、必要な情報をＩＣレコーダーに録音してもらった（本人）。

（６）視覚障害者雇用の課題

・採用当時はパソコンの使用が１人１台になり始めた時期であり、ＯＣＲ、インターネット、テキストの読み上げ機能など、フル活用した。ただし、会議の企画書など、ビジュアルな面が要求される業務は難しい（本人）。

・問題があるとすれば、Ｆ氏のモチベーション。現在のメールによる回答の仕事を担当するようになって５年以上経つので、新たなステップを探しているが、なかなか見つからない（上司）。

（７）視覚障害者の事務系職種における職域拡大についての意見・要望事項等

・現在担当しているお客様に対応する仕事は、視覚障害者でも十分可能な仕事と考える（本人、上司）。

７　社内外の広報業務（Ｗ社の場合）〔2011 年 11 月調査〕

（１）事業所概要

ア　事業内容

・Ｗ社は、都内に本社を置く建築関係の資格取得のための専門学校を経営する企業である。創業は 1969 年で、当初は建築関係専門書の出版が主な事業であったが、その後の事業展開に伴い、現在は、建築関係の資格取得のための専門学校（予備校）の経営が主な事業である。全国に学校があり、受講者の多くが社会人であることから、夜間・休日の授業も多い。教室での講義の他、インターネットを活用したＥラーニングを含めた通信教育課程も運営している。

・2011 年６月現在、従業員は正規社員 1,200 人以上、そのうち 1,000 人以上が学校関係、200 人弱が本部に勤務している。ただし、専門学校の講師は、企業や大学の専門家など非常勤が多い。

イ　障害者雇用の状況

・2011 年６月時点では、身体障害 13 人（うち重度６人）、知的障害１人、短期雇用で身体障害２人（うち重度１人）を雇用している。身体障害者の中には、視覚障害２人（調査時には１人）、聴覚障害２人のほか、内部障害が含まれる。実雇用率は 1.71％であった。

・雇用形態は、知的障害者と短期雇用の身体障害者を除き、その他の障害者は正規社員である。

・視覚障害者雇用に関しては、国立職業リハビリテーションセンターの訓練修了者を採用したことがあるほか、コールセンターを開設した 2002 年と翌年に２人ずつ採用したので、一時５人を雇用していたが、その後、転職者などがあり、調査時には１人になった。

・障害者雇用助成金としては、作業施設設置等助成金、通勤対策助成金を受給している。

・法定雇用率を達成したいと考えているので、事務職で求人中である。障害者の求人については、国立職業リハビリテーションセンター、ハローワークを通じて行っている。

（２）在職視覚障害者Ｇ氏のプロフィール

ア　属性

・性別：　女

・年齢：　39 歳

・家族、生活の拠点：　既婚、都内在住。

イ　障害の状況等

・滲出性硝子体網膜症のため、幼少時から弱視であり、10 代の頃は 0.1 程度の視力で身体障害者手帳は４級であった。その後視力が低下し、20 代前半で２級、30 才になる前に失明し、現在両眼とも視力ゼロで、身体障害者手帳１級。

ウ　学歴、訓練歴、資格、特技等

・小中高と普通学校に通い、大学に進学、日本史を専攻した。

・1995 年、大学卒業後、障害者採用の形でＬ社に就職し、約３年間働いた。前半の１年半は広報誌の原稿集めの仕事を担当し、後半は環境関係の部署で一般事務を担当した。広報関係の仕事では普通の文書を扱ったが、活字文だったので、あまり不自由を感じなかった。環境関係の部署では、事務員が１人で秘書の仕事も兼務したが、視力が低下して文字が読めなくなってきたため退職した。

・失明後約半年間、点字図書館で点字講習を受講したのち、1999 年４月から、盲学校高等部専攻科に２年間通学し音楽を専攻。学校では、教科以外に、歩行訓練、生活訓練、点字の触読訓練などを受けた。

・2001 年、日本盲人職能開発センターのＯＡ実務科に入所し、画面読み上げソフトを活用したパソコン操作（Word、Excel、ホームページエディタなど）の訓練を受講した。訓練の成果として、日本商工会議所が実施する「ビジネス文書検定３級」（Word、Excel）を取得。

・このほか、高校時代に実用英語能力検定２級を取得している。

（３）採用までの経緯

・2002 年、W社がコールセンターを立ち上げるに当たって、日本盲人職能開発センターを通じて視覚障害者を募集した。同センターからはG氏を含めて訓練生２人（全盲女性）が応募し、所属長の面

接試験を経て２人とも採用された。

（４）就業状況

ア　雇用形態等

・正社員（一般職）。

・勤務時間は、9：30～17：30（昼休み１時間）、１日７時間、週 35 時間。

・W社では一般職 9：00～17:00、総合職 9:00～18:00 の勤務体制であるが、G氏については、通勤時の混雑などを考慮し、勤務時間を変更している。

イ　通勤等

・JR線を利用し、所要時間は片道約１時間。

ウ　仕事の内容

・G氏は 2009 年 10 月から総務部に所属し、以下のような業務を担当している。

①社内外からの電話受け付け

②イントラネットによる社員向け広報の作成

③外部購読者に送信するメルマガの作成

・上記①の業務は、就職後２度目の異動で配属された総務部における主な業務であった。

・上記②、③の業務は、定年退職する視覚障害者から引き継ぐ形でG氏が希望して担当することになった業務である。

・②の社員向け広報は、毎週１回イントラネットにアップするもので、新商品、業界の動きなどをＡ４判で２、３ページの分量にまとめる。原稿は、全てG氏が執筆し、毎週月曜日に別の部署の担当者に送信する。その後、担当者による内容のチェック、文字校正を経て、水曜日の午前中までに担当者がネットにアップする。チェック段階での担当者とのやりとりは電話かメールで行っている。

・③は、２週間に１度作成して購読者に送信するもので、各種資格試験の日程、新商品の広告などが主な内容である。G氏が原稿を執筆し、発行週の木曜日までに②と同じ担当者に送信し、チェックと文字校正を行った後、金曜日に担当者から購読者に送信する。

・メルマガや社内広報では内容が重要と考えているが、G氏の原稿は、多分野にわたって収集した内外の情報をコンパクトにまとめていて、たいへん素晴らしい内容だといつも感心している（上司）。

・G氏は、2002 年の入社後約７年間、コールセンターの業務に従事し、その後約１年間、コンテンツ制作部に勤務した経験がある。

・コールセンターでは、学校や教材に関する外部からの問い合わせの電話に対応していた。対応の仕方についてはマニュアルがあったものの、一定程度まで回答しなければならないため、日頃から学校や教材に関する知識・情報を収集、整理しておく必要があった。この点に関する研修は特に受けたことはなかった（本人）。

・コールセンターにおける問い合わせへの対応は、①電話の着信がわかったらオンラインにして応える。②要件を聞いた上で、その場で回答するが、専門的内容であったり、情報を持ち合わせていない場合などには、マニュアルにしたがって、折り返し回答するか、上司に転送する。③回答後、パソコンを使って、１件ごとに要点を記録する。クレームなどで長電話になった場合には、クレームの概要と対応結果を短くまとめて記録していた（本人）。

・コンテンツ制作部は、教材を作成する部署だが、Ｇ氏が担当したのは、取り引き上振り込まれる銀行口座の確認とそれに関連する作業であった。パソコンを使ってインターネットにアクセスできたことから、仕事はしやすかったが、傍目から見ると、作業効率が悪いと見えたかもしれない（本人）。

エ　職場環境

・パソコンの基本ソフトは、Windows XP、画面読み上げソフトは JAWS for Windows （V.11）。フォーカストークは、テキストの文字数を数えるときなど、限られた場面でのみ使用している。
・ＯＣＲソフトは、「読んde！！ココ」を搭載しているが、スキャナがないため、ＰＤＦファイルを読む場合にのみ使用している。
・聴覚に感音性障害があるので、イヤフォンやヘッドフォンを使わずに仕事をすることから、別室で作業できるようにしてもらっている。電話の受け付けには支障はない。
・コールセンターに勤務していた頃は、特別に三方が囲まれたブースの中で、スピーカーを使用できるようにしてもらっていた。
・また、コールセンターに勤務していた時には、ＩＢＭ社のコールセンターソフト（転送・保留・自動録音等の機能あり）を音声化したシステムを使っていた。パソコンには JAWS for Windows が搭載されていたが、作成した音声化用スクリプトが十分使えるものではなかったため、システムの提供元に依頼して、システムそのものを少し書き換えてもらった（本人）。

オ　支援体制

・パソコン関連機器、ネットワークなどに関しては、専門部署の担当者からサポートを受けている。
・画面読み上げソフトなどについて説明するためには、ある程度の知識が必要になるので、販売業者に直接問い合わせをすることも多い。

（５）視覚障害者を雇用するにあたっての配慮・工夫・指導体制

・通院のために必要な休暇については、特別な配慮はないが、本人の申し出により適宜とれるようにしている。
・フレックスタイム制は導入していないが、通勤時の混雑を避けるため、Ｇ氏の勤務時間を 30 分繰り下げている（9:30～17：30）。

（６）視覚障害者雇用の課題

・現在の仕事は自分に合っていると思うので、できれば続けたい（本人）。
・情報収集力があり、また、文章を細かく読んだ上で本人なりに解釈したものをアウトプットできる文章力には敬服している。建築の専門家ではないにもかかわらず、幅広く興味や知識を持っていることから、興味深い記事になることが多い（上司）。
・W社のホームページをよく読んでいるためか、誤字や、画像テキストに名前がないなど、改善の必要な部分について気付いた点を指摘してくれるので、参考になる（上司）。
・コールセンターでは、お客さまへの迅速な対応が求められる場合が多い。オンラインのまま、顧客をあまり待たせずに、適切に回答するのは難しく、その意味で、この仕事は必ずしも視覚障害者に適しているとは思えない。ただし、録音した通話内容を書き起こす作業は、視覚障害者でも十分に対応できる（本人）。

・パソコンを多用して音声を使いながら文字入力の確認、情報検索などを行っている。視覚障害者にとって、耳の疲労と聴覚障害への危険回避は、大きな課題と言える（本人）。

（７）視覚障害者の事務系職種における職域拡大についての意見・要望事項等

・視覚障害者が事務系職種で働けるかどうかは、パソコンをどれだけ効率良く使うかにかかっており、画面情報をできるだけ素早く多く取得することが重要である。JAWS for Windows は、画面読み上げソフトの中でも、このような要望に最も応えてくれるソフトだと思うが、更新に多額の費用がかかることから、会社に対して頻繁に更新するよう求めることは難しい。ところが、ウェブサイトなどは日々更新されるため、それに対応すべく、ブラウザや画面読み上げソフトもそれに合わせて更新していかないと、今までできていた業務ができなくなったり、スピードが落ちたりしがちである。障害者雇用助成金制度でパソコン関連の更新助成があるが、更新できるのは５年に１度である。画面読み上げソフトの重要性に鑑みて、このソフトについては他の補償機器とは別に短期の更新についても助成できるように改善してほしい（本人）。

８　中途視覚障害者の職場復帰における職務変更（Ｘ社の場合）〔2012 年８月調査〕

（１）事業所概要

ア　事業内容

・Ｘ社は、都内に本社を置き、首都圏において介護付有料老人ホームの運営を主たる事業とする企業である。調査時において 50 箇所の介護付有料老人ホームを運営しており、約 2,100 人の従業員を雇用している。従業員の主な職種として、介護職、看護職、事務職等があるが、多くは介護職に従事している。

・調査対象の介護付有料老人ホーム（以下「本事業所」という）は、M県にある施設で、居室数 92（入居定員 100 人）の規模で 2012 年に開設された。調査時における入居者は約 70 人で、その平均年齢は 80 歳を超えている。

・本事業所には約 50 人の従業員がおり、ほとんどが正社員で、３人のみがパートタイマーである。また従業員の約８割が介護職であり、中でも女性の比率が約７割と高くなっている。事務職としては、ホーム長、事務員、介護支援専門員（ケアマネジャー）、生活相談員（社会福祉士）など５人がいる。

イ　障害者雇用の状況

・Ｘ社の全体状況については不明だが、本社事務や運営施設での業務において障害者を雇用している。

・本事業所では、視覚障害者１人（H氏）を事務職で雇用している。

・視覚障害者の雇用については、介護予防のための機能訓練業務で可能性が考えられるが、本事業所の場合、施設内に訓練室があり、看護師が機能訓練指導員を兼務している。またＸ社では、理学療法士２人、作業療法士１人が各施設を定期的に巡回して指導する体制を整えている。

・なお、マッサージの施術については、地元のマッサージ業者が入居者と直接契約して居室内で施術しているが、マッサージの需要は高いとみられるので、積極的な働きかけがあれば、今後視覚障害者を雇用する可能性はあり得る。

（２）在職視覚障害者Ｈ氏のプロフィール

ア　属性

・性別：　男

・年齢：　46 歳

・家族、生活の拠点：　既婚、自宅に家族と同居、M県在住。

イ　障害の状況等

・2010 年３月頃から視覚に異常を感じ、同年 11 月末にレーベル病と診断された。現在、視力は左右とも 0.01、中心暗点のため視野の中央部が見えず、視力が上がらない。身体障害者手帳２級。現在も症状は確実に進行していて、次第に霧が濃くなっていると感じている。

・日常生活では、白杖を使わずに移動しているが、通勤経路にある大きな交差点（音響信号機未設置）を渡る際には白杖を使っている。

・職場内でも白杖を使わずに移動しているが、自分の机の所に白杖を伸ばした状態で立てかけておき、視覚障害があることを知ってもらうようにしている。

ウ　学歴、訓練歴、資格、特技等

・小学校から高校まで普通学校に通学した後、都内の大学に入学。

・1990 年、大学卒業後、銀行に就職し約 10 年間勤務。

・2000 年、経営コンサルタント会社に正社員として入社、企業の人事・給与体系、財務体質の見直し、セミナー開催等の業務を担当した。

・2002 年、介護サービスを提供するＮ社に就職し、介護付有料老人ホームの開設準備と地域での営業（入居の相談及び促進）に当たった後、施設にてホーム長（管理職）を経験した。その後、本社総務課に異動し、総務全般を担当した。この間、2007 年に事業譲渡があり、雇用主がＮ社からＸ社に変った。

・銀行在職中にファイナンシャルプランナーの資格を取得。

・2010 年に社会保険労務士の試験に合格し、2012 年に事務指定講習を修了して登録資格を得たが、調査時においては未登録である。

・2011 年、社会福祉法人日本盲人職能開発センターの就労移行支援コースを受講し、秘書検定３級、日商パソコン検定３級（Word、Excel）を取得。

（３）職場復帰までの経緯

・原因疾患確定後、2010 年 12 月から２ヵ月間、有給休暇を取得し、居住地の市役所、M県内の視覚障害者関係施設、ハローワーク、国立職業リハビリテーションセンターなどと連絡をとり、今後の職業生活とリハビリテーション訓練の可能性に関して情報収集するとともに積極的に相談した。

・2011 年２月から９月まで休職し、４月～９月の６ヵ月間は日本盲人職能開発センターの就労移行支援コースを受講して、画面読み上げソフトを活用した事務作業上の技能を習得。この間の生活については、健康保険組合の傷病手当金を受給した。

・2011 年 10 月、Ｘ社総務課に復職。復職に当たっては、人事課社員が日本盲人職能開発センター、高齢・障害者雇用支援機構の中央障害者雇用情報センターを見学し、受け入れ準備を行った。

・復職時、総務課には 10 人所属していたが、Ｈ氏が休職前に担当していた物品購入、苦情対応、保険

関係事務等の業務があったが、H氏はできる仕事があれば何でも取り組むようにした。

・復職から２ヵ月経過後にあたる 2011 年 12 月には、M県内のH氏の居住地近くに、X社が本事業所を開設することが確定していたため、上司から、通勤の便を考慮し、本事業所への異動について復職時から打診があった。

・2011 年 12 月中旬、H氏は本事業所に転勤したが、異動前、新たに開設される施設関係者と何度か打ち合せを行った。その場で、H氏から「できること」（コピー機の使用、特定書類への記入など）と「できないこと」を明示し、異動後も、新たに仕事を覚えていくこともできるだろうと判断された。

（４）就業状況

ア　雇用形態等

・正社員。

・勤務時間は 9:00～18:00（昼休み１時間）、１日８時間。ただし、事務職は介護職と異なり、早番、遅番、夜勤などの変則勤務はない。

・出勤日については、開設済ホームであり、事務所も毎日誰かしらが勤務している必要があることから、月当たり９日の休日（シフト制）を職場ごとに調整して、前月に翌月の出勤日を決めている。

イ　通勤等

・徒歩及び電車を利用して、所要時間は片道約 40 分。

・最寄り駅から事業所までの道路には街灯が少なく、冬場など、暗くなるとかなり歩きづらい。また、途中にある交差点には音響信号がないことから、危険を感じることもある。

ウ　仕事の内容

・本事業所異動後、H氏は以下の業務を担当している。

①来所者対応（受付および玄関からの案内）

②電話対応（事務所内で手の空いている者が行う）

③パソコンを使った文書作成（定型書類への入力）

④議事録等の作成（運営懇談会などの会議の録音の文字化）

・上記①については、現在の視力で十分対応できており、特に問題はない。

・②の電話対応は、主に社内か外部からの電話への対応である。入居者からのナースコールは介護職員に直接連絡がいくシステムになっている。

・上記③及び④については、復職時に高齢・障害者雇用支援機構から貸出を受けた、画面読み上げソフト搭載のパソコンを使用している。

・復職直後、本社総務課では、郵便物の仕分け、定型書類への入力、電話対応などの業務を担当した。

エ　職場環境

・画面読み上げソフト JAWS for Windows と、画面拡大ソフト Zoom Text が搭載されたパソコンと、拡大読書器（オニキス）を高齢・障害者雇用支援機構から貸出を受けて使用している（ただし、2011 年 10 月の復職時には間に合わなかった）。

・貸与期限が迫っているため、機器購入に際しての助成金を申請してもらうよう、本社に要望してい

る。

・事務所の電話は、受話器を取るだけではつながらず、ボタンを押してから通話する。ボタンの位置がわかるように青いシールを貼っている。しかし、かなり目を近付けないと見えないため、ボタンを探しているうちに他の職員が電話をとることになる場合もある。

・電話器には予め登録した名前が表示される機能がついているが、表示部分がよく見えないため、活用できない等の不便さを感じている。

オ　支援体制

・H氏は、今できる仕事を積極的にこなしている。周囲もH氏の障害をほとんど意識せずに接している。

・職場介助者はいない。

（５）視覚障害者を雇用するにあたっての配慮・工夫・指導体制

・異動してきた当初、他の従業員に対して障害について説明したが、その後も従業員の入社があるため、H氏が視覚障害者であることがわかるよう、白杖を自席の所に伸ばした状態で立てておくようにしている（本人）。

（６）視覚障害者雇用の課題

・現在の職場での業務は限られているが、これからも自分に何ができるのかを考えていきたい。

・今後、パソコンのシステムなどが変わることになれば、画面読み上げソフトなどの活用について研修を受講する必要が出てくると思う（以上、本人）。

・事業所内で扱う書類は、介護保険の請求、入居者の状況の記録など、パソコン入力の書類がほとんどであることから、今後、H氏が扱える書類を増やしていけるのではないかと考えている（上司）。

・将来的には社会保険労務士の登録を行い、障害者に関することで何か役に立ちたいと考えている（本人）。

（７）視覚障害者の事務系職種における職域拡大についての意見・要望事項等

・視覚障害者の支援に当たっては、視力だけでなく、他の側面（視野、色のコントラストなど）を考慮して適切な支援が行われるように配慮してほしい。

・ロービジョン（低視覚）者の場合、拡大読書器さえあれば良いというのではなく、画面読み上げソフト､画面拡大ソフトなども併用しながら効率的に仕事をしている現実を踏まえて助成してほしい。

・「見えない」ことについてのレクチャーなど、事業主の理解を深めるための支援について考えてほしい。

・ほとんどの場合、障害は重度化していく。重度化に対応した支援を望む。

・機器貸出事業において、貸出までに時間が掛かってしまい、仕事が始まっても機器がこないため、仕事ができないままで試用期間が終ってしまう場合もあり得る。そのような状況にならない対応を望む（以上、本人）。

９　地方公務員一般職（Ｙ消費生活センターの場合）〔2012 年６月調査〕

（１）事業所概要

・Ｐ県県民局のＹ消費生活センターは、Ｐ県内に在住・在勤・在学している者からの消費生活に関する相談や問い合わせを受け付けているほか、広報啓発活動を行っている。

・相談には、消費生活相談、生活再建支援相談などがあり、消費生活相談には、センターの職員（正規職員と相談員（非常勤職員）14 人）が当たっている。

・消費生活相談は、年末年始、県民センター閉館日を除いて、平日だけでなく土曜、日曜日も行う。相談方法は、電話・面談のほか、電子メールでも行う（ただし、電子メールでの回答は１回かぎり）。

・消費生活相談の件数は１日 30～40 件、年間 11,000 件に達する。

・消費生活相談で得られた情報は、個人が特定可能な情報を除いて、国民生活センターが運用管理する「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO－NET）」に記録され、今後の相談業務や、統計資料、消費者被害未然防止のために活用されている。

（２）在職視覚障害者Ｊ氏のプロフィール

ア　属性

・性別：　男

・年齢：　47 歳

・家族、生活の拠点：　既婚、Ｐ県在住。

イ　障害の状況等

・身体障害者手帳１級（視覚・下肢障害）。５歳でスモンを発症。

・視力は右 0.01、左指数弁（眼前 10cm）。

・下肢障害は両足の機能障害（力が不足し、バランスが悪い）、片方（左）杖使用。

ウ　学歴、訓練歴、資格、特技等

・普通幼稚園の２年保育に入園後、半年でスモンを発病、1971 年４月、盲学校小学部入学。最初は電車通学だったが、その後、学校の近くに転居し、徒歩通学となる。
1983 年３月、盲学校高等部普通科を卒業。１年間の浪人後、1984 年４月、首都圏にある大学の法学部に進学（点字受験）し、1988 年卒業。

・法学部に進学したのは、視覚障害があっても通用する職種として司法試験を受けて弁護士になりたいと思っていたこと、また、公務員試験等にも有利と考えた。

・1986 年から 1990 年まで５回司法試験を受験したが、卒業後の 1988 年４月～1991 年３月まで司法浪人している。

（３）採用までの経緯

・1990 年、Ｐ県職員採用試験（上級職）を受験して合格。1991 年４月よりＰ県一般行政職公務員に採用される（Ｊ氏は、Ｐ県において点字受験で一般職公務員に採用された視覚障害者としては３人目）。

・1990 年当時、常勤の一般事務職で視覚障害者が点字受験できたのは、Ｐ県を含め２県のみであった。採用試験は点字出題、点字解答で、試験時間は 1.5 倍に延長され、会場内での案内について配慮が

あった。

・視覚障害、下肢障害の状況については面接の時に説明した。

（４）就業状況

ア　雇用形態等

・正規職員。

・勤務時間は、１日７時間 45 分（8:30～17:15、昼休み１時間）を基本とするシフト制をとっており、平日は３週間に２回の遅番、月に１回程度の休日出勤がある。変則勤務について、Ｊ氏に対する特別な配慮はない。

イ　通勤等

・地下鉄など公共交通機関を利用して、所用時間 30 分。

ウ　仕事の内容

○1991 年４月に就職してから、以下のような仕事に従事してきた。

・1991 年４月～1995 年５月、渉外部国際渉外課。外国人登録についての市町村指導等を担当。

・1995 年６月～1999 年５月、福祉部国民健康保険課。市町村、国民健康保険組合からの問い合わせに対応、指導。

・1999 年６月～2003 年５月、Ａ商工労働センター労働課。Ｐ県在住・在職の労働者からの相談業務を担当。

・2003 年６月～2004 年３月、Ｂ商工労働センター労働課。同上。

・2004 年４月～2008 年３月、Ｃ県民センター、広報活動と広聴業務を担当。

・2008 年４月から現職。県民局Ｙ消費生活センターで消費生活相談を担当。

○現在の仕事の状況

・所属している相談第二グループは、元来は情報担当グループで、消費生活センターの情報を国民生活センターのデータベースに提供・管理する業務を行ってきたが、2009 年から相談窓口が土日祝日を含めて相談時間を延長したことから、相談業務を担当している第一グループだけでは対応しきれなくなり、相談業務も担当することとなった。

・Ｊ氏の主な担当業務は、法律相談における弁護士との相談調整と消費生活マニュアルの作成である。

・相談調整業務は、相談員が受ける市民からの相談について、相談内容を確認、整理し、専門的な見解が必要な場合は地元弁護士会から派遣される弁護士との相談を調整する。

・消費生活相談マニュアルは、消費者庁の４年間時限の基金事業として、初任者向けのマニュアルを作成するもので、Ｊ氏は、全体の進行管理のほか、執筆する外部専門家・専門相談員への連絡調整、代表的な相談事例の元データの収集などの業務を中心となって担当している。今年度分は全体で 300 ページ程度。Ｊ氏自身、割賦販売法の分野を中心に担当する。

エ　職場環境

・３年前までは所属調達パソコンとして、視覚障害者仕様のパソコンを特別にリースしていた。しかしセキュリティの問題などもあり、情報システム課と調整の上、一般職員と共通のパソコンを使う

ことになり、現在はＰ県の共通利用パソコンに画面読み上げソフト等を組み込み、庁内ネットワークに接続して利用している。

・使用機器は国産メーカーのパソコンで、基本ソフトはWindows XP、アプリケーションソフトはOffice 2003。PC-Talker（画面読み上げソフト）、My Read（文書読み取りソフト）、My Mail（メールソフト）、My Word（ワープロソフト）を使用している。

・Ｐ県では、基本的な文書は、MS Word、Excel を使用しているが、これらは画面読み上げソフトで対応可能である。

・ただし、2010 年に導入されたグループウェアは、画面読み上げソフトが対応できず、庁内メールの添付ファイルを開くことができないという問題がある。そこで、メールについては、メール本文をグループウェアで利用し、必要な添付ファイルはOutlook 用のアドレスに送ってもらっている。

・法律情報の検索は、庁内ネットやウェブ上から入手する場合もあるが、解釈・判例など紙ベースの資料をMy Read でスキャンしてテキスト化する場合が多い。

オ　支援体制

・採用当初から、晴眼の支援者１名が配置されている。支援者の雇用形態は非常勤で、勤務時間は8:30～17:15（昼休み１時間）、ほぼ週４日の勤務となっている。

・支援者には、Excel の表で様式を作成してもらうなど、パソコンを使った資料の収集・作成などの補助作業や、文書資料の読み上げなどの支援を受けている。

・支援者の採用については、Ｊ氏は関与していない。募集に際しては、MS Word、Excel 等の操作技能を挙げているのみで、点字は要件に入れていない。

（５）視覚障害者を雇用するにあたっての配慮・工夫・指導体制

・相談グループの勤務時間はシフト制だが、Ｊ氏に対する特別の配慮は行っていない。

・第二グループは６名の小さな組織で、和気あいあいと助け合いしやすい雰囲気である。

・Ｊ氏が出張することはほとんどない。他の職員も県内の市町村への出張程度。

・人事評価の仕方は、他の職員と同様、本人の意向を含めて記載している（以上、上司）。

・管理職への登用については、課長職に上がるときに試験があり、視覚障害者も点字で受験できると聞いている。また各職位で必要な研修があるが、研修を受ける際には、事前に電子データをもらっている（本人）。

・相談業務について（特定商取引法の解釈、クレイマー対応等）専門家を招聘した研修を行っているが、Ｊ氏も参加している（上司）。

・法律的な知識は相談グループの中でトップ。情報収集、勉強も熱心に行っていて、特別な配慮の必要を感じていない（上司）。

・今まで担当してきた仕事は、広報を除き、法律に絡んだ仕事であり、好きな仕事で自分の強みを活かせる仕事だと考えている。今回のマニュアル作成は、法律的な能力も要求され、将来にも役立つ仕事だと考えている（本人）。

（６）視覚障害者雇用の課題

・一般の職員が担当している業務の中に、相談員が打ち込んだデータをチェックする作業があるが、データを管理しているシステムがＰ県と違って、画面読み上げソフトで対応できない。支援者の力

を借りれば、紙ベースのデータをチェックしたり、複雑な書式に入力したりすることもできるが、それでは二重手間になり効率が悪いので、この作業については担当からはずれることにした（本人、上司）。

・その代りに、マニュアル作成の仕事を中心的にやってもらうことにしたが、結果的にはこの仕事の方がむしろハードかもしれない（上司）。

（７）視覚障害者の事務系職種における職域拡大についての意見・要望事項等

・視覚障害者にとって、できる仕事とできにくい仕事があると思うが、できる仕事をできるだけ多くさせてもらうことが大事だと思う。そのことで、周りも助かり、本人の満足度も高くなり、評価にもつながる（本人）。

・また、大きな所属の方が、小さな所属の限られた仕事に比べ、より多くの「視覚障害者でもできる仕事」を見いだすことができると思う（本人）。

・視覚障害者の職域を広げるという点について、障害のない職員でも、generalist よりも専門的な知識を持っている specialist を目指した方が必要とされると考える。人事ローテーションの期間も長くなりつつあり、専門性のある仕事が増えている（上司）。

・障害者の雇用促進という点について、Ｐ県では視覚障害者が点字やワープロで受験することができるようになっており、このように枠が広がっていけばよいと思う（上司）。

10　地方公務員福祉職（Ｚ児童相談所の場合）〔2012 年７月調査〕

（１）事業所概要

・Ｌ県Ｚ児童相談所は、児童福祉法に基づく法定設置機関であり、県内５つの相談所の中核機能を果たしている。また施設統合の結果、現在は他の相談機関等と一体的に運営されている。

・Ｚ児童相談所には４課あり、それぞれ以下のような業務を行っている。

子ども相談課：子どもの福祉に関する相談、指導、障害児施設入所措置等。子どもの心理判定、治療、療育手帳の判定等。

子ども支援課：子どもの福祉に関する相談・指導。地域関係機関との連絡調整等。乳児院、児童養護施設等の児童福祉施設入所措置。里親制度の推進。

虐待対策支援課：虐待対策に関する各児童相談所への専門的支援、研修等。

養護課：子どもの一時保護、子どもの自立支援等。

・子ども相談課はこれら４課の中で最も規模が大きく、同課には約 30 人の職員が配置されている。

・Ｚ児童相談所の特徴は、規模が大きく、都市型の相談が多いこと、また虐待等の件数も著しく多く、地区担当のソーシャルワーカー１人あたりが新規で扱う虐待件数が多いこと等である。

（２）在職視覚障害者Ｋ氏のプロフィール

ア　属性

・性別：　女

・年齢：　52 歳

・家族、生活の拠点：　単身、Ｌ県在住。

イ　障害の状況等

・障害者手帳は６歳頃２級を取得。2004 年頃に１級に変更。就職当時は数字が読めたし、１人で出張もしていたが、徐々に視力が下がり、現在は光覚。

ウ　学歴、訓練歴、資格、特技等

・Ｎ県立盲学校に小学部から通学。1975 年首都圏の盲学校高等部入学。卒業後１浪して 1979 年大学入学。社会学系を選び、女性学を専攻した。1983 年大学を卒業し学士号を取得。就職活動は 1982 年に開始し、1983 年４月就職した。

・進路選択については次のような経過があった。

・小中学生の頃は周囲は教員になるだろうと思っていたし、自分もそういうものだと思っていた。

・高等部への進学が課題となった頃、Ｎ県内の盲学校が統合されて、高等部設置校が１校になったため、通学が困難となった。寄宿舎生活をするならば、首都圏の盲学校に進学することも同じということで、首都圏の学校に進学した。

・高等部１年の頃、大学で学んでいる全盲の先輩女性と出会ったことや、クラスメイトが大学進学を希望していることを知り、大学への進学を考えるようになり、卒業後１浪して大学に進学。

・卒業後の仕事としては、アナウンサーなどを考えたこともあったが、具体的な求職活動はしなかった。教員免許は中学１級、高校２級を取ったが、教職に就くことは考えていなかった。

（３）採用までの経緯

・民間企業への就職も考えて合同面接会にも行ったが、公務員採用試験を受験した。具体的には、２つの自治体で、視覚障害者が受験できるものを受験した（いずれも福祉専門職）。

・双方の試験に合格したが、Ｌ県に就職することに決めた。Ｌ県の場合、婦人相談所勤務ということがわかっていたので、自分の関心（女性学）と一致する仕事になると考えた。また先輩の例をみていると、福祉職に就職しても、相談の仕事はなかなかできない。初めてのことでやりがいを感じた。また勤務先が自分の知っている地域だったことも魅力だった。

（４）就業状況

ア　雇用形態等

・正規職員

・勤務時間は、8：30〜17：15。

・なお、正規職員に割り当てられる閉庁日の日直当番については、児童虐待通報への対応など単独での対応に支障があることから免除されている。

イ　通勤等

・自宅から電車、バス。通勤時間は１時間 10 分ほど。通勤に特に問題はなく困っていない。

ウ　仕事の内容

・子ども相談課には 30 人ほどの職員がおり、子どもに関わるありとあらゆる問題について来所者の相談を受けている。件数としては障害相談が最も多い。また、専任の職員が電話相談に応じている。

・こうした中で、Ｋ氏は主に療育手帳に係る相談を担当しているが、ケースによって継続相談になる

こともある。障害以外の発達に関わる相談、問題行動に関わる相談も受け持つことがある。専任は２人。

・専門性の高い仕事であり、専門性の維持がテーマになってくる。専門性を身に付けつつ相談に当たっている。

・保護者、教員等を相手とする面接は原則として一対一で行い、提出された相談紙の読み上げなどは晴眼の支援者が行うが、相談記録などの書類作成やデータ入力はパソコンを使って自力で行っている（本人）。

エ　職場環境

・パソコンは一般職員と共通の仕様で、基本ソフトは Windows XP、画面読み上げソフトは JAWS for Windows。業務用システムに直接入力している。文書作成は Word を使用している。統計、表作成は事務分担上、行っていない（本人、上司）。

・業務用システムとして、県内の児童相談所が使用するシステムを開発している。情報は共有できるが情報セキュリティの仕組みがあってアクセスできる情報の制限がある。必要な情報に辿り着くまでがたいへんで、視覚障害者にとってはストレスフルだと思う（上司）。

オ　支援体制

・2002 年に精神保健福祉センターに異動した時から、週 30 時間の非常勤職員が支援者としてつくことになった。現在、支援者は週４日（30 時間）の勤務（本人、上司）。

・パソコンの不具合等については、得意な者が手伝ったりしている。システム管理の専門職はいない。県庁には相談窓口があり、随時相談している（上司）。

・周囲の協力、連携はとてもよい職場だと思う（本人、上司）

カ　異動・キャリア形成等

・1983 年に就職してから、婦人相談所に６年勤務した後、1989 年から児童相談所に 13 年、2002 年から精神保健福祉センターに７年勤務し、2009 年から現職。

・こうした異動は、希望してもなかなか実現しなかった。希望先が受け入れるまでに時間がかかり、いずれの場合も２年越し、３年越しで希望が叶っている。

・婦人相談所に勤務していた頃は、自分だけ変則勤務の一部しかしていないのが心苦しかった。また、いろいろな業務に適応しやすい若いうちに、相談業務の機会が多い職場を経験したいと思い、児童相談所への異動を希望した。

・１回目の児童相談所時代は、あらゆる相談に対応していたことから、来所者の動きに合わせて午後８時、９時までの超過勤務もあった。しかし２回目の現在は、障害に関わる相談に限定されており、事務処理で超過勤務をせざるを得ないことはあるが、翌日の業務に差し支えないよう考えながら仕事ができる状態である。

・精神保健福祉センターでは電話相談などで直接処遇の仕事はなかった。変則勤務で夜勤もやっていた。

（５）視覚障害者を雇用するにあたっての配慮・工夫・指導体制

・勤務時間については、児童相談所の仕事は遅い時間に設定しないといけない場合も多いが、残業が

極力ないように配慮している。また交通事情を勘案し、通勤の便に影響ないようにも配慮している。有給休暇もとってもらっている（上司）。

・人事異動は、可能な限り、本人の希望が受け入れられるようにしていると思う。なるべく業務が変わらないように配慮している。１箇所の勤務年数が長い。転勤は５年ぐらいのサイクルだが、平均はもっと短い（上司）。

・30 年近いキャリアがある。キャリア形成については、希望される研修には出席してもらうようにしている。内部研修は職員専門研修、ピア研修等もある。外部研修の費用負担は予算枠があるが、高くはないので希望するものには行けていると思う。晴眼職員の例ではあるが、休職して大学院に通う人もいる（上司）。

（６）視覚障害者雇用の課題

・改善されるとよい点としては、80 年代は全体がゆったりしていた。みんなそれなりに対応できていた。余裕があった。視覚障害者が採用されても、教える暇、育てる暇がない。以前はそれがあった。今は仕事が複雑になっている。虐待などで現場に行っての現認ができない。１人でできない（本人）。

・支援者は８～９年同じ方をお願いしている。そういう方がいないと質の高い仕事はできない（本人）。

・パソコンについて言えば、県のシステムがバージョンアップしていくのに対して、予算の関係で画面読み上げソフトのバージョンアップが適宜に行えないという問題がある。また給与システムが画面読み上げソフトに対応していない（本人、上司）。

・視覚障害のため、仕事上の制約が生じること。パソコンの入力があるがパソコンが視覚障害者用のシステムになっていないという問題がある。作業は易しいとは思えない。多くの時間をかけて事務処理する必要がある。面接も若干長めになるのはやむを得ないと考えている（上司）。

第２節　事例調査の分析

本研究では、10 の事例について聴き取り調査を実施したが、その結果を踏まえて、調査から浮び上がった特徴を明らかにするとともに、視覚障害者の事務系職種での職域拡大の取り組みに関する課題について検討する。

1　調査対象企業等について

聴き取り調査の対象については、企業の業種、視覚障害者の担当業務、勤務年数などの面で、多様性を確保するように務めたが、対象企業には以下のような特徴が認められる。

①企業規模についてみると、民間企業８社のうち、従業員 1,000 人以上の企業が６社、301 人から 999 人までの企業が２社であった。

②視覚障害者の勤務する企業内の部署についてみると、８社のうち、本社あるいは本部の事務部門に勤務する者が６人、在宅雇用勤務が１人、サービス現場事務部門が１人であり、視覚障害者が従事する業務が本部機能を持つ事務部門に集中している実態が認められる。

③対象企業の所在地についてみると、８社のうち６社が東京都内、２社が地方の拠点都市となっている。調査の実施効率の観点から対象企業を在京企業に集中させたことが影響しているが、事務系職種で働く視覚障害者の事例そのものが、本社機能の集中する首都圏にあることを反映しているとみることもできるであろう。

④本研究では、事務系職種における職域拡大の参考とすべく公務員の事例についても取り上げているが、調査実施効率の観点から、首都圏の地方自治体に勤務する一般職及び福祉職に従事する視覚障害者の事例に着目することとした。公務員として働く視覚障害者の実態については、これまでの研究で、一般職よりは教職、福祉職、あるいは図書館司書などに従事する視覚障害者の事例の方が多く見られることが報告されている。

2　調査対象視覚障害者について

それぞれの事例について、視覚障害者１人を対象とした聴き取り調査を実施したが、その属性を概観すると以下のような特徴が認められる。

①対象者 10 人のうち５人が幼少期からの失明者で、義務教育終了後に失明した者が２人、幼少期からの弱視者で学校教育、職業訓練の課程を通して視覚を活用している者が１人、さらに、職業生活を始めてから視覚障害を発症、または障害が重度化し、その後、職業訓練等を受講して復職した者が２人であった。また視覚以外に下肢に障害のある者が１人いた。

②教育歴を見ると、視覚障害者として義務教育段階を盲学校で学んだ者が５人、高校段階から盲学校で学んだ者が１人、普通学校で晴眼又は弱視者として学んだ者が４人であった。なお、盲学校で学んだ者のうち、理療科（あん摩マッサージ指圧、はり、きゅう）に進学した者はおらず、全員が高等部普通科卒業後、専門学校、短期大学または大学に進学していた。

③教育段階および日常の文字処理方法について、それぞれの聴き取り調査結果の中では十分な記述は示されていないが、10 人の主要な文字処理方法を見ると、点字触読者が８人、拡大文字、拡大読書器使用者が２人であった。ただし、点字触読者でも、学習段階で点字を十分使いこなしていた者は６人、仕事で点字を使っている者は４人であった。

④通勤を含む日常生活における移動についてみると、すべての者が単独歩行が可能であり、通勤の際に介助者が同行している例は見られなかった。また、歩行の際の補装具として常に白杖を使用している者は７人、道路横断時など必要に応じて使用している者が１人、盲導犬を使用している者が１人、白杖も盲導犬も使用していない者が１人であった。なお、下肢障害のある者は、白杖とは別に松葉杖を使用している。

⑤パソコンの利用については、９人が画面読み上げソフト（スクリーンリーダ）を用いており、２人が画面拡大ソフトを用いている。また、日常業務の文字処理については、画面読み上げソフトを活用してパソコンで文書を作成し、電子メールの送受信を行い、社内ネットワークやインターネットにアクセスしていることがわかった。

⑥雇用関係についてみると、10 人中９人が正社員または正規職員であり、嘱託または契約社員は１人であった。

３　職業生活の各段階における職域拡大の取り組みについて

次に、職域拡大の取り組みに関して、就職当初、職場定着後、さらに、企業や個人の状態変化に伴う雇用継続の場面の各段階における取り組みの特徴についてみることとする。

（１）就職当初の取り組み

①10 事例のうち、３社（Q、R、T）は、初めて視覚障害者を雇用した企業であり、４社（S、U、V、W）では、既に視覚障害者を雇用していた経験があった。また、1 社（X）については、初めて中途受障者の雇用継続を行った事例であった。なお、公務員についてみると、一般職については２例目であり、福祉職については初めての事例であった。

②視覚障害者を初めて雇用した企業においては、求人段階から学校や職業訓練機関、ハローワークなどの就職支援者から助言や指導を受けて、視覚障害者が従事する業務や仕事の進め方、職場環境などの調整を行っていた。

しかしながら、就職当初から具体的な業務内容が確定していた例は少なく、Q、R、S 等の例では、本人と現場所属長（責任者）等が協議しながら、視覚障害者本人の希望と能力にあった業務内容を構築していく過程が認められる。

③視覚障害者を雇用した経験のある企業では、就労支援機関による視覚障害者の職業能力に対する評価を信頼して、視覚障害者の採用選考に当たって前任者の担当職務をベースにした業務内容を構築していることが認められる。

（２）職場定着後における職域拡大の取り組み

職場定着後における職域の拡大の契機としては、組織変更、人事異動など、企業側の要因のもの、パソコン環境、社内ネットワーク環境などの職場環境を構成する技術革新によるもののほか、視覚障害者本人の希望や技能向上、資格取得など、従業員側の状況変化によるものなどが考えられる。以下、これらの要因との関係で職域拡大の取り組みの状況をみることとする。

ア　企業側の要因による職域拡大の取り組み

まず、企業側の要因として、合併等の組織変更に伴う人事異動や担当業務の見直しについてみると、民間企業８社のうち５社（Q、R、S、V、X）が合併や営業譲渡を経て、現状に至っており、他の３

社（T、U、W）についても合併等による資本関係の移動はないものの、企業規模、営業規模の拡大や新たなサービス分野への進出などに伴った組織変更や人事異動を経験している。また、公務員についても、地方自治体における住民サービスの変化と行政の効率化と組織統合などの影響を受けて、組織変更と人事異動が行われており、一般職のみならず、専門職についてもその影響を受けている。

そこで、このような組織変更等に伴う人事異動がある場合、視覚障害のある従業員がどのように処遇されているかであるが、本研究で対象とした事例についてみる限り、変更前の担当業務から大きくかけ離れた業務に異動した例は見られない。ただし、合併等による業務規模の拡大などにより、担当業務が増減し、同じ部署内での担当業務の見直しが行われている例があることに注目したい。このような状況変化に伴って、視覚障害者が従事できる業務範囲が徐々に拡大していく結果として、職域の拡大が進展していくからである。

一方、組織変更はないが、業務の拡大、サービスメニューの拡大により、新たに視覚障害者の働く場ができた事例も認められる。W社では、コールセンターを立ち上げるに当たって、オペレーターを多数採用したが、そのうち４人までが視覚障害者であった時期があるとされる。調査時点では、コールセンター業務に従事する視覚障害者はいないが、視覚障害者がコールセンターで仕事をするために行ったパソコン環境の改善、視覚障害と晴眼のオペレーターとの役割分担などのノウハウは、今後の視覚障害者の職域拡大を進めていく上で大いに参考になるものと思われる。特に、コールセンター業務における業務遂行速度の確保等、残された課題を含めて、今後の取り組みが期待される。

イ　技術革新の進展を要因とする職域拡大の取り組み

パソコン環境、社内ネットワーク環境など、技術革新の進展を要因とする職域拡大の取り組みについてみると、第１に、手書き点字からタイプライタ、そしてパソコンを活用した文書作成というように、視覚障害者の文字処理技術の発展とともに職域拡大が進んだことは、本書第１章第１節でみたとおりである。10 事例のうち最も長い職業生活を送っているＺ事業所のＫ氏の場合には、専門職として就職した当初は文書作成の方法として点字を用いていたが、その後パソコンを使うようになり、現在では、業務の結果報告をネットワーク端末から入力する方式に変化している。このような変化を支えているのは、パソコンの発達と画面読み上げソフトの開発・普及という技術革新であるが、それとともに、このような新たな文字処理方法を身につけていこうとする視覚障害者自身の努力も重要である。

第２に、インターネット技術の発達と社内ネットワークの普及に伴って、視覚障害者が遂行可能な業務が見出されるようになったことが注目される。10 事例を通してみた場合、電子メールを使った日常業務の連絡調整はいずれの職場でも不可欠なものとなっているが、入札情報の検索、電子メールでの問い合わせや相談、ウェブコンテンツの作成、社内外の読者に送信するメールマガジンのコンテンツ作成など、今後、他社でも導入可能性のある新たな職域が見出されている。また、Ｒ事業所におけるけるＢ氏のように、社内ネットワークの普及とともに、ヘルプデスクの新たな役割が着目され、ヘルプデスクの前線でサービスを担当する経験を積みながら、その質の向上に向けた研修を受講する等、企業側、本人ともに努力している姿が注目される。

ウ　本人の希望、能力向上に伴う職域拡大の取り組み

各事例において取り上げた視覚障害者はそれぞれパソコンの操作技能、業務遂行に必要となる情報や知識、その背景となる専門的知識と判断力など、さまざまな面でその向上に努力していることが窺える。

Ａ氏の場合には、勤務を続けながら通信教育で大学卒業資格を取得し、その専門性を高めている。また、Ｂ氏の場合には、業務に必要な関連研修に参加しており、会社もその努力を支援している。Ｃ氏についてみると、自らの障害を活かしながら、新規の障害求職者への対応や障害のある社員に対する支援業務を中心に担当業務を拡大してきたことが認められる。

他方、前任の視覚障害者の業務を引き継いだ形で就職したＥ氏、Ｆ氏についてみると、上司の提案や助言を受けながら、就職当初担当していた業務に加えて、新たな業務を担当し、それが社内でも評価されている。特に注目したいのは、Ｅ氏の場合、会議録作成に用いる機器が技術革新の結果小型化してきたこともあって、会議録音の準備段階から記録作成完了までの過程を単独で、円滑に遂行していることである。また、Ｆ氏の場合には、既存の電話器の機能の特性を把握した上で、外線と内線の呼び出し音を変えるなどして、視覚情報に頼らずに電話機の呼び出し音の違いだけで適切に対応できるように工夫したり、社内外の関係者、専門家と共同しながら新たなプロジェクトに取り組んだりするなどして、仕事の幅を広げるとともに、質を高めていることが注目される。

また、Ｇ氏の場合には、入社以来３つの部署で仕事をしてきたが、それぞれの仕事について、単に与えられた仕事をやり遂げるだけでなく、自分でもスピード感を持って効率よくできる仕事にしたいという希望を持っていることが注目される。そのような仕事に対する姿勢から、コールセンターでの仕事では、お客様への迅速な対応が必要なことを考えると、効率的ではないという判断が働くことになるのであろう。同じように、伝票を確認しながらインターネットで振込み金額を確認したりする仕事についても、効率的とは言えないと考えている。現在の仕事であるメールマガジンのコンテンツ作成の仕事は、前任の視覚障害者から引き継いだものであるが、学生時代からの興味や勉学の成果、パソコン操作やインターネット活用の技能の高さなど、総合的な力から見て、最適の選択になっていると思われる。

一方、公務員についてみると、一般職で就職したＪ氏の場合、これまでに行政の各部門で勤務しているが、いずれの部署でも法学に関する知識を活かした仕事をしていることがわかる。また、福祉職で就職したＫ氏の場合、福祉分野のいくつかの部署で勤務しているが、こうした人事異動を通じて、相談業務に関する経験を深めていることが認められる。

（３）雇用継続場面における職域拡大の取り組み

職業生活の中で、障害が発生したり、重度化したりして、そのために従前通りの仕事をすることが困難になることが生じる。この場合、まず医学的な治療を行い、それを継続しながら、新たな環境で職業生活を送ることができるように、リハビリテーション訓練を受けることが必要になる。それと同時に、当事者は、雇用関係上の地位を維持できるかどうか、すなわち、雇用継続の問題に直面することになる。

本研究では、職業生活に入る直前に障害が重度化したＣ氏の場合の他、職業生活を始めて２、３年で重度化したために退職して、新たな教育・訓練を経て再就職したＧ氏の事例、職業生活を 20 年以上送ってから障害が発生してリハビリテーション訓練を経た上で復職したＨ氏の事例を取り上げている。

Ｃ氏の場合には、就職した時点でも、視覚障害の原因となる症状が安定しておらず、医学的治療を優先する必要があったが、そのような状況下でも新人社員としての研修、新たな環境での初めての仕事という緊張を強いられる状態が続いたと認められる。Ｓ社では、こうしたＣ氏の状況を踏まえ、出身校の教員の助言を得ながら、Ｃ氏の担当業務を検討すると同時に、新たな歩行環境での通勤の安全を確保する意味から、盲導犬使用の訓練の受講に際して一定の便宜を図っている。

Ｇ氏の場合には、大学卒業後就職した会社を退職した後、点字を学んだり、盲学校に入学して教育を受

けたりして視覚障害者としての生活技能を身に付けている。その上で、就職に向けて事務系職種で必要なパソコンの操作技能を習得するための訓練を受講している。

H氏の場合には、視覚に異常を感じてから業務遂行が困難になるまでの間が比較的短く、失明への恐怖と雇用継続への不安が強かったことが窺える。ただ、H氏の場合、それまでの職業生活で、現場の管理職を経験した上で本部で勤務していたことから、H氏の業績も認められていたと思われる。H氏は、有給休暇と病気休暇を継続しながら、独力で情報収集したり、就労支援機関において事務系職種で必要となるパソコン操作技能を習得したりするという努力をしているが、この間会社側と連絡を欠かさず、復職に向けて具体的な相談を進めていった。こうしたH氏自身の復職に向けた積極的な姿勢が会社側にも評価されたとみることができる。

4　各種支援について

視覚障害者が業務を遂行するに当たっては、本人の能力とともに、支援機器を活用した支援と、人的な支援とが存在する。最後に、これらの観点から本研究における事例について概観しておくこととする。

（1）能力開発について

上述の項目でも既に触れたが、職業教育・訓練、あるいは、就職後の勤務先内外での研修や自己研鑽により、それぞれの事例において、視覚障害者本人が努力し、勤務先においても可能な限りその支援を行っていることが窺える。

ア　専門的な学習や研修の機会

まず、担当業務や勤務先の関連業務に関して、専門的な学習や研修の機会を求めている事例として、A氏の場合には、短期大学卒業資格を基礎として、４年制大学の通信教育を受講し、主に家族の支援を受けて教材を読みこなして学士号を取得している。

B氏の場合には、業務に関連する研修を勤務先の負担で受講し、資格を取得している。

公務員の場合には、J氏、K氏ともに、勤務に必要な研修についてこれを受講し、その際には、電子データの提供を受けるなどの支援があった。

イ　パソコン活用の技能習得

パソコン活用の技能習得については、技術開発の動向とその導入時期、就職時期、勤務先の違いによって、その取り組みに違いが見られるが、1980年代に就職したK氏の場合を除いては、学習段階で音声ワープロ（盲人用ワープロ）が実用化されてから職業生活に入った人々であり、教育段階で既にパソコン活用の技能の習得がなされている。

しかし、いずれの事例においても、職業生活に入ってからも技術革新が進み、職場環境も変化してきたことから、勤務先での技術研修の他、自己研鑽を通じてパソコン活用技能の習得に努力していることが窺える。

新たな技能の習得に当たっては、国立職業リハビリテーションセンターが実施している能力開発セミナーなどの機会を活用することも考えられるが、本研究で取り上げた事例では、このセミナーを受講した例は見られなかった。むしろ、自己研鑽、即ち民間のパソコン販売業者が行う研修コースを利用するか、勤務先内外の知り合いから情報収集しながら自学自習するなどの方法で対応している事例が多く見られた。そうした中で、事務処理上必要となるマクロ処理用のスクリプトの作り込みに当たって、出身

校の教員の支援を得ているＣ氏の事例や、パソコンのトラブル解決に際して、就職前に訓練を受けた就労機関の関係者に助言等の支援を受けているＥ氏やＦ氏の事例は、継続的な支援の必要性を示唆する事例として注目される。

（２）支援機器の活用について

いずれの事例でもパソコンとネットワークが配備され､視覚障害者はそれらを使用して業務を行うため、画面読み上げソフト又は画面拡大ソフトを使用し、中には、点字ディスプレイを使用している者も見られた。これらの支援機器のほとんどは、勤務先が負担して調達したものであるが、自分自身で調達したものを持ち込んでいる場合も見られた。またパソコン等の機器の基本的な使用は他の従業員と共通のものを使用している場合が多かった。

ネットワークの活用については、電子メール、ウェブ検索、共通様式へのデータ入力などの場面でインターネット又は社内ネットワークを活用している。

視覚障害者が使用するパソコンや画面音声化ソフトなどの調達に際しては、民間企業８社のうち、障害者雇用助成金を活用している事例も見られたが、手続きの煩わしさなどから、助成金を申請せずに、自主財源のみで取り揃えていた事業所の方が多いと思われる。

（３）人的支援の活用について

いずれの事例においても、勤務先の同僚や上司が業務上必要な支援を行っていたが、業務以外の場面で、例えば昼食時のカフェテリアにおける支援など、同僚が交替してこれに当たる慣行が定着している例があるなど、必要性と実行可能性の調整をしながら、適宜支援が行われている様子が窺えた。

公務員の事例では、非常勤職員が配置されており、介助者としては、視覚障害者の業務遂行を支援することとともに、職場内の仕事の流れに応じて適宜割り当てられる非支援業務も行っていた。

第３章

海外の視覚障害者の就労支援と事務系職種における職域拡大

第３章　海外の視覚障害者の就労支援と事務系職種における職域拡大

はじめに

イギリスの障害者団体 RADAR 会長の Liz Sayce 氏の政府への報告書「Getting in, staying in and getting on」(2011 年) には、次のような記述がある。「16 歳の時には、障害者も障害をもたない若者と同じように希望を持っているが、26 歳になると自分の将来に自らが影響は与えることはできないと思う者が３倍になる。」

コンピュータ技術の進歩で視覚障害者も電子データで文書を読むことが可能になり、視覚障害者の事務系職種での職域が広まったように思える。しかし、日本では、三療が依然として進路として選ばれる傾向がある。実際、2011 年第１四半期にハローワークを通して就職した視覚障害者 622 人のうち、60.6%が三療やヘルスキーパーなどの分野であり、この傾向は重度視覚障害者の場合にはより顕著(73.8%)であった。この三療の分野も晴眼者との競争に晒され、もはや安定した分野ではない。事務系職種を含め、視覚障害者も個性と能力を活かして仕事ができるようにするには、どのような支援を行っていけばいいのだろうか。

その糸口を探るべく、イギリスとオーストラリアの障害者雇用支援制度について、インターネットを使って事例を探った。イギリスとオーストラリアは、現在、障害者差別禁止法を中心に据えて、積極的に障害者雇用支援制度の改善を行っている。いくつか事例を見つけることはできたが、それだけでは現状を把握することができなかったため、さらに、イギリスの視覚障害者支援機関である英国盲人協会（「RNIB：Royal National Institute of Blind People」、以下「RNIB」という）グループとオーストラリアの視覚障害者支援機関ビジョンオーストラリア (Vision Australia) にアンケートを送り（イギリスには 2012 年５月 31 日に、オーストラリアには 2012 年４月 12 日)、それぞれ同年８月から９月上旬にかけて回答を得た。アンケートにより得られた事例は、イギリス２つ、オーストラリア４つである。インターネット上で公開されている事例[1]も含めて、本報告書で紹介する。

[1] イギリスに関しては、RNIB スコットランドから事例集「This IS working」(2008)と「This IS working 2」(2009)が出されている。

第１節　イギリスにおける制度と事例

１　障害者雇用支援制度の仕組みとその状況

イギリスは、当初、1944 年障害者（雇用）法に基づいて割当雇用制度が用いられていたが、割当未達成の事業主に対する罰則がほとんど適用されなかったこと、割当を満たすだけの登録障害者が存在しなかったなどの理由[2]で、この制度は十分に機能しなかったために廃止され、1995 年障害者差別禁止法（Disability Discrimination Act 1995）へと切り替えられた。さらに、この法律は、EU 法に適合させるための改正を経た後、2010 年平等法（Equality Act 2010）に統合され、現在、障害者差別禁止を規定する根拠法となっている。[3]

障害者雇用差別に関して平等法では、障害に起因する理由に基づく差別の禁止の明文化、障害を理由とする間接差別の禁止、障害者に対する合理的な調整を講じる義務の定義に修正が行われた他、調整措置を実施するための費用を使用者が負担することの明文化、応募者に対する障害や健康に関する質問の原則禁止といった改正が行われている。[4]

なお、全イギリスには、イングランド、スコットランド、ウェールズ、北アイルランドが含まれ、法律や制度がやや異なるが、ここではそれらをすべて含めてイギリス(UK: United Kingdom)とする。

（１）ジョブセンター・プラス

イギリスにおいて、日本のハローワークにあたるのは、労働年金省所轄のジョブセンター・プラス（Jobcentre Plus）である。（ジョブセンター・プラスでは、従来の公共職業紹介機関であるジョブセンターが担当してきた求職サービスに加え、所得補助等の各種給付サービスも提供している[5]。）求職中の者が障害者向けの支援を必要とする場合には、障害雇用アドバイザー(Disability Employment Adviser)が担当し、専門の支援を必要とする場合には、支援機関に連絡をする。

---

[2] http://www.clair.or.jp/j/forum/c_report/pdf/214.pdf

[3] （独）高齢・障害・求職者雇用支援機構、障害者職業総合センター、「欧米の障害者雇用法制及び施策の動向と課題」、調査報告書 No.110、P.147

[4] （独）高齢・障害・求職者雇用支援機構、障害者職業総合センター、「欧米の障害者雇用法制及び施策の動向と課題」、調査報告書 No.110、P.148

[5] http://wwwhakusho.mhlw.go.jp/wpdocs/hpyi200201/b0220.html

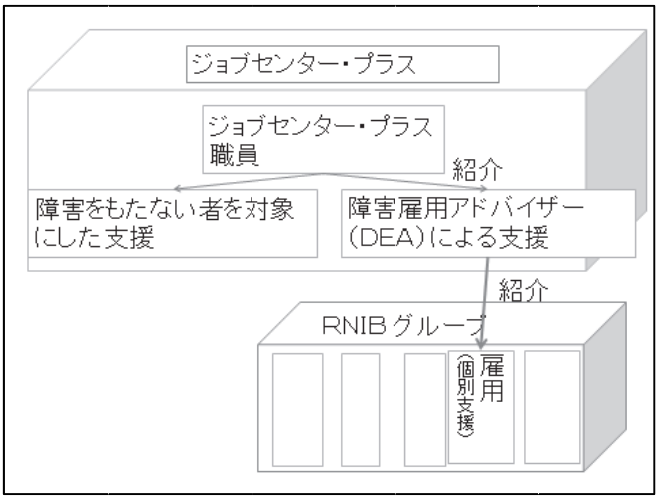

図３－１　障害者雇用支援機関の流れ

（２）政府（労働年金省 ： ＤＷＰ）の障害者雇用支援のプログラム

視覚障害者が利用できる政府のプログラムのうち、主なものをここに紹介する。

ア　アクセス・トゥ・ワーク[6]

（ア）アクセス・トゥ・ワークとは

アクセス・トゥ・ワーク(AtW ： Access to Work)は、ジョブセンター・プラスにより運営されている、障害の結果生じた雇用コストを支払うための資金を提供するためのプログラムである。雇用されている者（有償､フルタイム､パートタイムを含む)､失業中であり有給の仕事やトライアル雇用を始めようとしている者、自営の者が、アクセス・トゥ・ワークの支援を受けることができる。対象となるのは、16 歳以上でかつ 2010 年平等法で障害者と定義されている者、およびその雇用主である。

（イ）利用目的

アクセス・トゥ・ワークはさまざまな目的に使うことができるが、例えば、以下のことに用いることができる。

・職場や機器の障害に合わせた調整
・支援機器や設備
・人的支援
・他の公共交通手段がない場合の通勤、仕事のための交通費
・同僚に対する意識向上のための研修

（ウ）申請手続き

アクセス・トゥ・ワークの申請処理は、ジョブセンターのアクセス・トゥ・ワーク・アドバイザーが担当している。必要があればアクセス・トゥ・ワーク・アドバイザーは専門のサービス提供者（RNIB グループなど）に連絡、その職場のアセスメントなどを行い、どのような支援が必要かを調べる。この調査結果に基づき、アクセス・トゥ・ワーク・アドバイザーがどの程度の支援を認めるかを決定する。

[6] RNIB Employment Factsheet, Access to Work

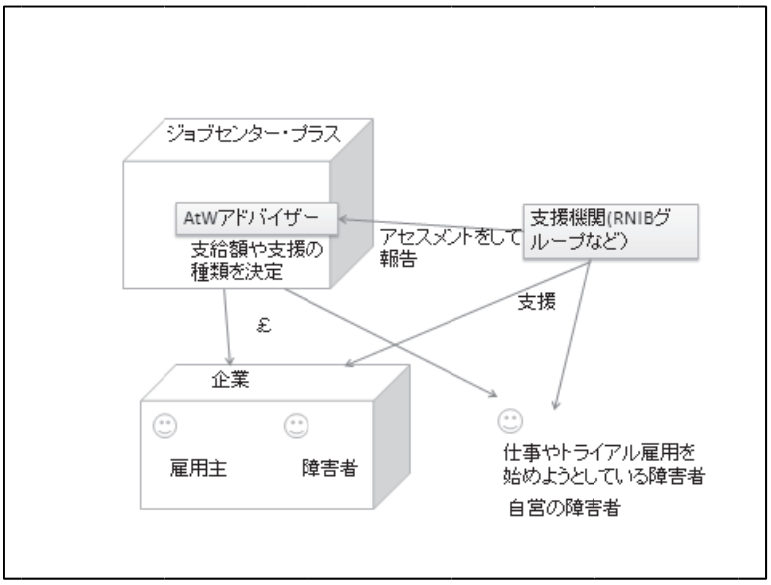

図３－２アクセス・トゥ・ワーク支援の流れ

（エ）企業の負担の割合

コストがどの程度アクセス・トゥ・ワークにより負担されるかは、障害をもつ従業員の雇用期間と支援の種類、企業の規模によって異なる。

アクセス・トゥ・ワークによりコストの 100%資金が出されるもの

・仕事を始めようとしている失業者
・自営の者
・従業員 10 人未満の雇用主
・従業員 10 人以上の雇用主のもとで働いているが、仕事を始めて 6 週間未満の者
・転職をして新しい雇用主の下で働こうとしている者

以下の支援に関しては、アクセス・トゥ・ワークによりコストの 100%出される。

・人的支援
・面接時のコミュニケーションの支援
・通勤のための交通費（通常よりもコストがかかる場合）

雇用されてから 6 週間以上であり、支援機器や職場の改修が必要な場合、雇用主との負担の割合は以下のとおりである。

・従業員 10 人未満　アクセス・トゥ・ワークが 100%負担
・従業員 10 人～49 人　300 ポンドから 10,000 ポンドの初回コストのうち、アクセス・トゥ・ワークが 80%負担
・従業員 50 人～249 人　500 ポンドから 10,000 ポンドの初回コストのうち、アクセス・トゥ・ワークが 80%負担
・従業員 250 人以上　1000 ポンドから 10,000 ポンドの初回コストのうち、アクセス・トゥ・ワークが 80%負担

・10,000ポンド以上の追加コストは通常全額、アクセス・トゥ・ワークが負担する

（オ） 購入

アクセス・トゥ・ワークの適用が決まれば、雇用主はすぐに機器を購入し、認められた額の払戻し申請をすることができる。通勤や仕事のための交通費や人的支援に関しては、立て替えておき、後ほどアクセス・トゥ・ワークから払戻しを受ける。

（カ）セットアップ、インストール、訓練

申請時に申請用紙に記入されていれば、事業主はセットアップ、インストール、訓練にかかったコストのアクセス・トゥ・ワークによる払戻しを受けることができる。

（キ）所有権、修理、保険

障害者が使用する機器に関する責任と所有権は雇用主にある。障害者当人が転職先への移動を希望する場合には、関係者全てにより合意書を作成する。いかなる場合も、修理や保険の費用をアクセス・トゥ・ワークが負担することはない。

イ　ワーク・チョイス

ワーク・チョイス（Work Choice）は、2010年10月にワークステップ（Workstep、援助つき雇用）、職業準備(Work Preparation)、職業導入プログラム（Job Introduction Scheme）が統合され、新たな名称で始められたものであり、障害者の雇用支援で最も一般的に使われている。対象となるのは、生産年齢(Working age)で、かつ、2010年平等法の第６条で障害者と定義されている「身体的又は精神的な機能障害を有し、この機能障害によって、通常の日常生活を行う能力に、実質的かつ長期間にわたり悪影響を受けている」[7]者であり、障害雇用アドバイザー（Disability Employment Adviser）の評価により、ワーク・チョイスのプログラムに適していると見なされれば、対象障害者は、この支援を受けることができる。また、仕事に就いたあとに障害をもった者も対象となる[8]。

他の雇用支援プログラム、アクセス・トゥ・ワークや職場における調整だけでは、そのニーズを満たすことができない障害者を対象としている。エンプロイアビリティのためのプログラム(employability programme)であり、意欲面などで仕事ができる状態(job ready)にしたり、スキルや資格が十分でない場合には訓練をしたり、さまざまなニーズを満たすために利用することができる[9]。

（ア）支援モジュールと流れ

ワーク・チョイス・プログラムは以下の４段階に分けられ、障害者にサービスを提供するのは、主サービス提供者(Prime Provider)あるいは、その委託を受けた専門支援機関（sub-contractor)である。

・紹介、初回面接

情報提供、雇用アセスメント、どのモジュールが適しているか、ワーク・チョイス・プログラム 参加に

---

[7] (独)高齢・障害・求職者雇用支援機構　障害者職業総合センター、「欧米の障害者雇用法令及び施策の動向と課題」、調査研究報告書No.110、P.105（2012）

[8] Source: http://www.dwp.gov.uk/docs/work-choice-section1.pdf

[9] RNIBからのメールによる回答に基づく

本人が同意すれば、個別プラン（Development Plan)作成を開始

・**モジュール１　就職支援**

（週８時間以上、最終的には週 16 時間へと増加させることが望ましい）

職業ガイダンス、職探し・応募の支援、雇用主と本人への説明（どのような支援が必要か、アクセス・トゥ・ワークの必要性のアセスメント)、など

・**モジュール２　短中期職場支援**

（月８時間以上）

必要があれば、アクセス・トゥ・ワーク専門家アドバイスチームと連携をとる。

支援終了を視野に入れたプラン作成、2010 年平等法のもとでの権利について本人への説明、など

・**モジュール３　長期職場支援**

（月４時間以上）

安定した雇用環境の提供とキャリア形成のために支援が必要な場合。

１対１でのガイダンスや指導、職務の拡大、仕事の新しいやり方の習得、など

ワーク・チョイス・プログラムによる支援は、以下の流れで実施される。（図３－３）

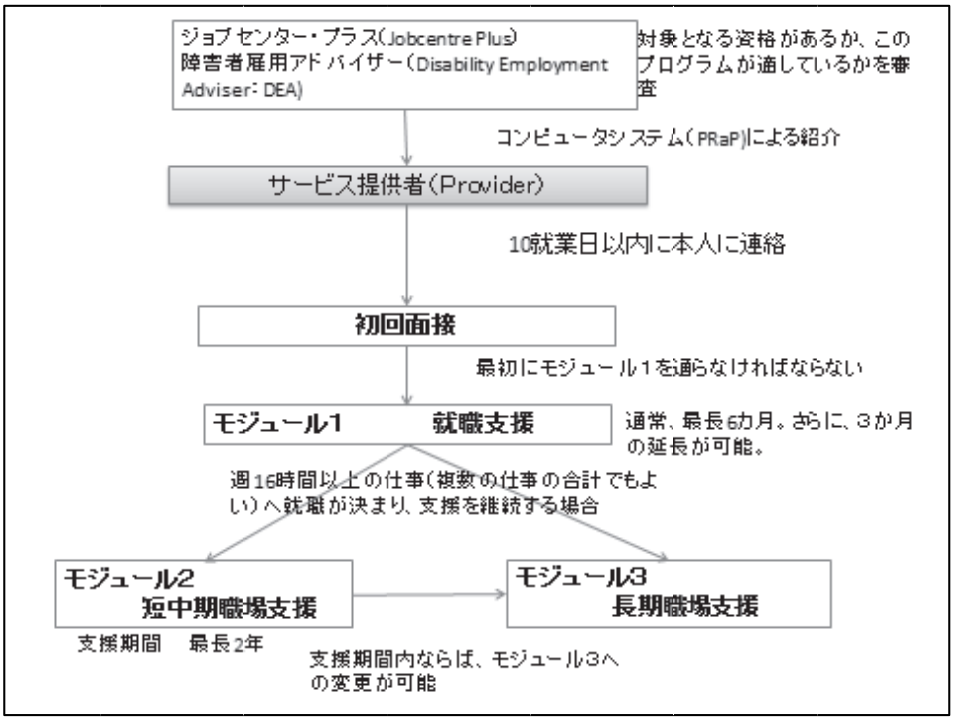

図３－３　ワーク・チョイス・プログラムの流れ

ジョブセンター・プラスの障害雇用アドバイザーが専門支援機関による支援が必要であると判断した場合には、コンピュータ・システムを利用してサービス提供者である RNIB グループなどの支援機関に紹介する。支援機関は 10 就業日以内に本人に連絡し、初回面接を行い、モジュール１の支援を開始する。モジュール１の就職支援は通常、最長６ヵ月であるが、さらに３ヵ月の延長が可能である。週 16 時間以上の仕事への就職が決まれば、モジュール２又はモジュール３の職場支援が行われる。モジュール２の場合、支援期間は最長２年であるが、支援期間内ならば、モジュール３への変更が可能である。

（イ）サービス提供費の支払いシステム

政府(DWP)は、地理上の契約パッケージエリア(Contract Package Area)ごとに、主サービス提供機関(Prime Provider、大半が民間の大規模な組織である)と契約を結び、主サービス提供機関は、さらに専門支援機関と下請け契約(sub-contract)を結ぶ。本研究で協力いただいたRNIBグループの場合、イングランドではアクション・フォー・ブラインド・ピープル (Action for Blind People)、ウェールズとスコットランドではRNIBが主サービス提供機関と下請け契約を結び、支援を提供している。[10]

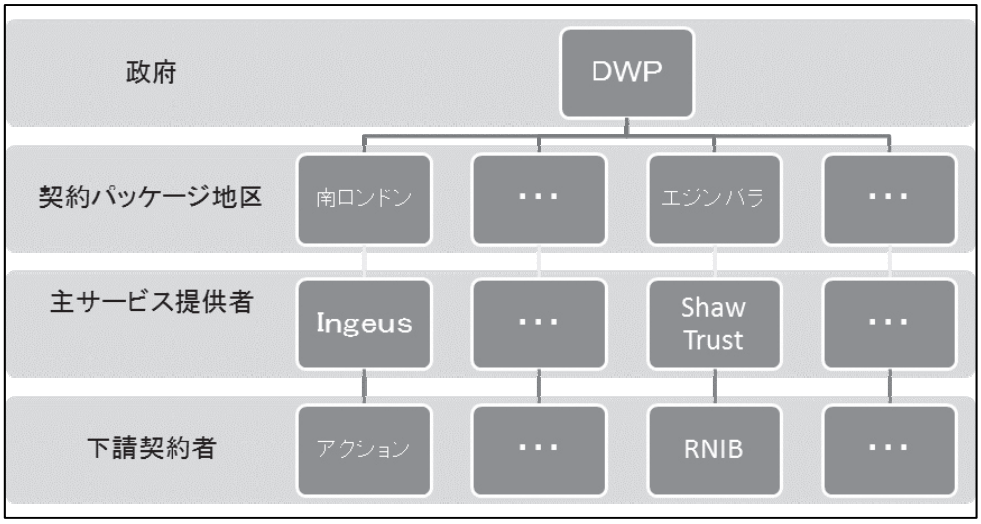

図３－４　ワーク・チョイスのサービス提供契約の流れ

政府(DWP)により支払われるサービス提供費には、毎月支払われるサービス費(Service fee)と、クライアントが一定の成果を出した場合に請求できる短期就職成果費(Short job outcome fee)及び継続雇用成果費(Sustained job outcome fee)がある[11] (図３－５参照)。専門支援機関へ支払われる額については、主サービス提供機関と下請け専門支援機関の間では、政府・主サービス提供間の契約とは別に交渉が行われ、決められる[12]。

[10] RNIBからのメールによる回答に基づく
[11] Source: http://www.dwp.gov.uk/docs/work-choice-section16.pdf
[12] RNIBからのメールによる回答に基づく

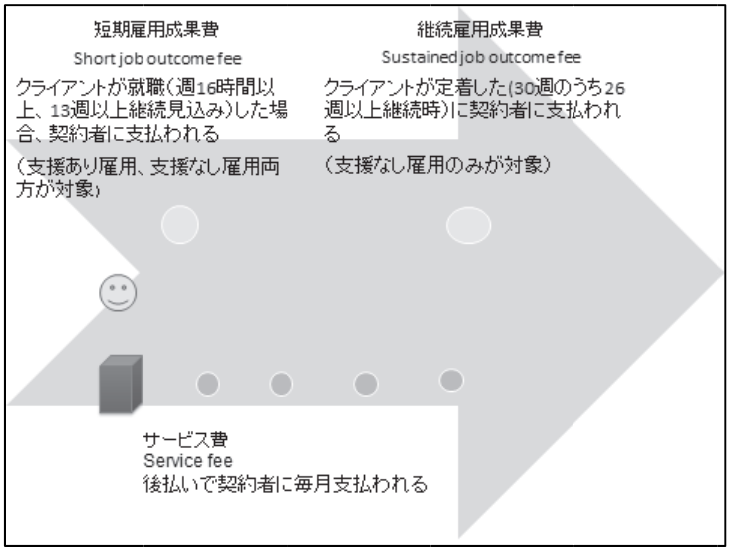

図３－５　ワーク・チョイスのサービス提供費支払い

ウ　ワーク・プログラム[13]

ワーク・プログラム(Work Programme)は障害者のみを対象としたプログラムではないが、雇用生活支援手当(Employment and Support Allowance)や求職手当（Jobseeker’s Allowance）を受給している障害者は対象となる。ジョブセンター・プラスが支援機関に委託して行われ、就職や雇用維持の準備のための支援、職業経験や訓練などを通して労働時間を増やすための支援が提供される。

エ　入所型の訓練

入所型施設における訓練(Residential training)は、就職や雇用を維持するために新しい技術を必要としている人が利用する。専門知識に熟知したスタッフにより、コースが提供される。本研究で紹介する RNIB 大学は、この入所型施設に含まれる。必ずしも寮などに入所しなければならないわけではなく、家が近くであれば自宅から通うこともできる。

オ　今後の方向

イギリスにおける障害者雇用支援政策の近年の動きは、①施設から個人へ、②成果重視の資金提供、③支援機器等に関するきめ細かな支援に特徴が見られる。この傾向は、2011 年６月に Liz Sayce によって出された報告書[14]にも示されている。

この報告書で Sayce 氏は、労働年金省の障害者雇用支援プログラム、アクセス・トゥ・ワーク、入所型訓練大学(Residential Training Colleges)、レンプロイ(Remploy)、ワーク・チョイスを分析し、次のように述べている。

政府の支出（2009/10）で、仕事をしていない者への障害手当（約 70 億ポンド）は、障害者雇用を支援するための支出（約 3 億 3000 万ポンド）の 20 倍である。支援の成果を重視し、施設に対してではなく個人への資金提供に焦点を当てるべきである。

---

[13] http://www.direct.gov.uk/en/Employment/Jobseekers/programmesandservices/DG_197781

[14] Department for Work and Pensions, ‘Specialist disability employment programmes Consultation on the recommendations in Liz Sayce’s independent review Getting in, staying in and getting on’, July 2011　障害団体 RADAR の会長で、英国雇用技術委員会(UK Commission for Employment and Skill)のコミッショナーでもある Liz Sayce が、政府の諮問を受けて提出した報告書である。

障害者雇用プログラムの中でも、アクセス・トゥ・ワークは効率がよい。このプログラムの支援を受けた人数は、2009/10 年度 37,300 人（うち、視覚障害者 5,290 人）であり、支出額は 9,800 万ポンド、１人当たりの平均コストは、2,600 ポンドであった。１ポンドの投資に対して、社会的投資収益(social return on investment)は 1.48 ポンドである。アセスメントの簡素化、インターンシップ・職業経験にも利用できるようにするなど、さらに効率のよい制度へと改良し、利用者を増やしていくべきである。

レンプロイの作業所(Remploy Enterprise Business)で雇用されている人々は、約 2,800 人、年間１人あたり 22,700 ポンド (2009/10 年度総支出、約 6,300 万ポンド) が使われている。しかし、仕事の受注が少なく、レンプロイで働く人の半数にしか仕事が行きわたらないのが現状である。レンプロイは、現在、時代に合わせたサービスにするための近代化５か年計画の４年目である。レンプロイには、作業所の他に雇用サービス(Remploy Employment Services)があり、ここでは一般雇用に向けて障害者の支援を行っている。2009/10 年度には、7,500 人がワークステップ(Workstep)プログラムを利用して支援を受けた。レンプロイの雇用サービスにおいて雇用成果が出るためにかかるコストは１人当たり約 3,600 ポンドであり、この部分の成果を増やしていく予定である。レンプロイは、作業所も雇用サービスも、政府の直接管理の下に置くのではなく、政府との委託契約にすべきである。

入所型訓練大学校の 2009/10 年度の利用者は 230 人であり、１人当たりの平均コストは約 78,000 ポンドである。入所型訓練大学校には固有の貴重な役割がある。しかし、雇用にどの程度直結しているかは明らかではない。職業経験のほうが雇用に結びつくと述べている専門家もいる。サービスの内容に柔軟性を持たせ、労働年金省から入所型訓練大学に直接資金を提供するのではなく、さまざまなプログラムから資金を得るように変えていくべきである。

ワーク・チョイスは、2010/11 年度見通しでは、2014/15 年度までに 79,000 人の利用者に対して支援を提供する見込みである。ワーク・チョイスへの移行前のプログラム、ワークステップ(Workstep)で支援を受けながら雇用されていた人は、2009/10 年度末の時点で 12,970 人（うち、視覚障害者は 680 人）だった。このプログラムの効果を注意深く見ていくことが重要である。将来的には、アクセス・トゥ・ワークとの統合も考えられる。

（３）RNIB グループ

ア　RNIB グループとは

RNIB グループは、イギリスで最大級の視覚障害者のための支援機関である。このグループの基盤にある団体 RNIB は、1868 年に設立されたチャリティ団体であるが、「最も効率的に支援を提供するため」、2009 年４月から 2010 年２月にかけて、アクション・フォー・ブラインド・ピープル(設立 1857 年の登録チャリティ団体、Action for Blind People、以下「アクション」とする)など３つのチャリティ団体と提携し、RNIB グループを形成した[15]。2011/12 年度の RNIB グループの会計報告書によると、グループ収入は 111,598,000 ポンドであり、約 40%がサービス提供費による収入であり、58%が寄付等による収入だった。収入は前年度比で 4,700,000 ポンド減少したが、政府からのサービス提供収入が 1,800,000 ポンド（４%）減少したことなどによる[16]。また、2011-12 年度支出 112,766,000 ポンドのうち 75%が雇用支援を含むさまざまな自立生活支援のための支出だった[17]。

---

[15] http://www.rnib.org.uk/aboutus/Documents/online_annual_report_and_accounts_201011.pdf　P.11

[16] http://www.rnib.org.uk/aboutus/Documents/rnib_annual_report_accounts_11_12_online.pdf P.39

[17] http://www.rnib.org.uk/aboutus/Documents/rnib_annual_report_accounts_11_12_online.pdf　p.22, P57

RNIB グループの支援内容は、失明予防、自立生活支援、視覚障害児支援、IT 機器、機器や社会基盤のアクセシビリティに関する活動など、多岐に渡る。

イ　雇用を支援する部門

（ア）RNIB グループの個別自立支援部門

RNIB グループにおいて、個別の就労支援は、自立生活支援の一環として行われる。RNIB グループの 2011-12 年度の従業員数は、平均で 2,513 人（前年度 2,804 人）であり[18]、そのうち生産年齢(16 歳－64 歳)の利用者に対して個別支援を行う専門家スタッフは、イギリス全体で 35 人である。このスタッフは、雇用や支援機器についての個別支援を行うほか、社会的スキルや広範な生活スキルを向上させるための支援も行っている。障害者になり、雇用について考えることができるようになるまでに、まず、社会との結びつきを作ることが必要なことが多いからである。雇用部門のスタッフのバックグラウンドはさまざまであり、アメリカのように特定の資格がなければならないわけではない。RNIB では、スタッフに対する導入時の研修と訓練を行っている[19]。

2011-12 年度 RNIB グループ会計報告書によると、当年度には RNIB グループの支援で 1,164 人が雇用を維持、又は、就業した[20]。

（イ）「アクション」：イングランドにおける個別支援の担い手

アクションはイングランドのみで活動している団体であり、設立当初は職業訓練などを行っていたが、時代とともにサービスの内容を変化させながら視覚障害者への支援を提供してきた。RNIB グループの一部となった後は、RNIB とのサービスの重複を省き、イングランドにおいて RNIB グループの個別支援を担当している。(視覚障害者の個々のニーズのアセスメントを行い、個人行動プランを作成する。支援内容は、雇用やＩＴサポートの他、レジャー、住宅、給付に関する支援、情報提供、教育も含む。）2011-12 年度年次報告書によると、17 のローカルチームがあり、30,000 人近くに支援や助言を提供し、このうち、就職支援を受けたのは 123 人、雇用維持支援を受けたのは 263 人だった。[21]

ウ　政府プログラム以外を用いた雇用維持支援

企業に就職した後に視覚障害となった場合、実際には民間の産業保健会社[22](occupational health company)が関与するケースが多い。企業は、社外の産業保健プロバイダー会社と契約していることが多く、この産業保健会社を経由して RNIB に産業保健評価（occupational health assessment)を行ってもらう。RNIB では、昨年は約 50 人に対して、産業保健会社から紹介を受け、この産業保健評価をおこない、どのような機器類を使ったらよいか、どのような訓練をしたらよいかの提案、雇用主の支援、その他の雇用継続の方法の提案などを行った。この場合には、DWP のプログラムは全く関与していない[23]。

RNIB は視覚障害になった人の雇用維持のために、多くの産業保健会社と契約を結んでいる。料金は、アセスメントと報告書作成で約 800 ポンドである[24]。

---

[18] http://www.rnib.org.uk/aboutus/Documents/rnib_annual_report_accounts_11_12_online.pdf　P.77

[19] RNIB に対してメールで質問をし、６月に回答を得た情報に基づく。

[20] http://www.rnib.org.uk/aboutus/Documents/rnib_annual_report_accounts_11_12_online.pdf P.22

[21] http://www.actionforblindpeople.org.uk/assets/Uploads/downloads/Annual-Review-2012-High-Res.pdf　P.6

[22] 労働衛生コンサルティング会社。会社などの依頼により、事業所の衛生について診断・指導を行う。

[23] RNIB にメールで質問をし、６月に回答を得た情報に基づく。

[24] RNIB からの 11 月５日のメールによる回答

エ　RNIB グループの雇用支援の利用割合

就職活動中の視覚障害者が RNIB やアクションなどの支援機関をどの程度利用しているかについて、「ネットワーク 1000」(Douglas et al, 2009) では、職に就いている視覚障害者を対象に、どのような方法で就職したかを調べている。その結果は表３－１のとおりである。

就職活動で支援を受けた機関があるかについては、65%がどのような機関からも支援を受けなかったと答えた。支援を受けた機関があると答えた者のうち、最も多かったのはジョブセンター（16%）である。しかし、再度、障害雇用アドバイザーの支援を受けたかと聞いたところ、31%が支援を受けたと答えた。この調査によると、171 人中、就職活動で RNIB を利用したと答えたのは４人(２%)、アクションを利用したと答えたのは３人（１%）である。

表３－１ 就職活動中に用いた情報源や支援機関（自由回答，0% の項目は削除した）
生産年齢の就業者 (N=171)[25]

	割合（%）	総数(n)
求人情報を得るためにどのような方法を使いましたか？		
求人広告	37%	68
ジョブセンター	30%	54
人材紹介会社	9%	16
会社からの求人情報の手紙	3%	4
（学校、大学などの）就職部	3%	7
その他（総数）	37%	76
その他(インターネット)	19%	45
その他（新聞）	11%	18
その他（口コミ）	5%	11
何も使わなかった	28%	39
あなたの求職活動を支援した人や機関がありますか？あれば、誰・どこですか？		
障害雇用アドバイザー［この項目のみ、再度、支援の有無を質問］	31%	53
ジョブセンターの職員	16%	25
RNIB	2%	4
学校、大学などの就職部	2%	3
アクション（Action for Blind People）	1%	3
ジョブ・クラブ	1%	1
その他（総数）	15%	28
その他（レンプロイ（政府の全額出資）など人材紹介や人材派遣を行う機関）	7%	11
どのような機関も使わなかった	65%	109
総数	-	171

[25] Douglas, G. Network 1000, 2009, Table 9

２　事例

（１）就職・再雇用のための支援

以下の２つの事例は、アンケートの回答を得られた人々の事例である。２人とも RNIB グループのサイト上でも事例として紹介されている。

ア　ケース１

Ｐさん（59 歳）	弱視（移動にそれほど困難はないが、読むことは困難である）
病名と発症時期	子どもの頃から若年黄斑変性症、５年前に硝子体剥離、３年前に白内障となる。
勤務先	アマチュア水泳協会 （Amateur Swimming Association：ASA）
職種	受付関連業務 フルタイム
職務内容	訪問者受付、電話受付、訪問者の予約調整、事務
最終学歴	中等教育終了資格（0 レベル[26]）
就職前の支援	RNIB 雇用プログラム、職業経験（TGS）

＜病歴＞

子どもの頃から若年黄斑変性症により近視や弱視の症状があったが、誰もが自分と同じように見えていると思いこみ、自分に視覚障害があるとは気づかなかった。公立学校に行き、夜間学校に通って英語の０レベルを取得した。５年ほど前に硝子体剥離、さらに３年前に白内障の診断を受けた。物がゆがんで見え、光のまぶしさや屈折がある。移動にはそれほど問題はないが、文書等を読むことは困難であり、拡大文字を使用している。まぶしいと視力が落ち、文書を読んだりコンピュータで作業したりすることが難しくなる。その一方で、画面のバックライトは明るくしないと読むことができない。

＜採用までの経緯＞

若年性アルツハイマーの夫を 10 年介護。夫が亡くなった後、配偶者年金の受給期間が終わったので働かなければならなかったが、視力が落ちてしまった。そのため、ジョブセンターの障害者雇用アドバイザー(DEA)

---

[26] イギリスの教育制度と職業教育

イギリスの義務教育（５歳からの初等教育と 11 歳からの中等教育）は、16 歳までである。16 歳時に全国統一の中等教育終了資格試験(General Certificate of Secondary Education: GCSE)を受験する。義務教育終了後、学生は、①就職するか、②専門学校(College of Further Education)で職業資格の取得を目指すか、③大学進学を目指して通常 2 年間学校に残り、通常 18 歳時に大学入学のための全国統一試験（A レベル）を受験する。(スコットランドの場合は少し異なる。)　イギリスの職業能力基準(qualification)は全国で統一され、どのレベルにいる人かがどの雇用主にもわかる。一連のコースを修了すると資格(certificate)や免状(diploma)が取得できる。今回のアンケートでは、教育レベルに関して以下の選択肢を作り、選択してもらった。

GCSE（旧 0 レベル）	日本の中等教育（義務教育）終了レベルに相当
A レベル	日本の高等学校終了レベルに相当
資格、免状	専門学校での教育
学士、修士など	大学、大学院での教育

の元を訪れた。すると、スキルを向上させるためにRNIBのコースを受けますかと聞かれた。

RNIB のスキル向上のための訓練は３ヵ月受けた。この訓練は、本来６ヵ月のコースであるが、RNIB 大学ラフバラ校(RNIB の視覚障害者のための大学)で１年間の職業経験プログラム（Trainee Grade Scheme)を受けることになったので、中断したのである。RNIBで支援を受けるまでは、外に出て働くことに自信がなかったが、実際に職業を体験することで自信をつけることができたし、必要な技術も身につけることができた。

仕事への応募書類の書き方も学び、インターネットで求人情報を探して３社ほど応募した。ASA で面接まで行き、２年３ヵ月前に就職した。フルタイムで働いている。当初は受付(receptionist)というポストだったが、その後、昇進し、現在は「会社受付コーディネーター」というポストにいる。

＜職務＞

現在、受付コーディネーター(Front of House Coordinator)をしている。受付業務であり、主な仕事は、訪問者の受付、入館パスの作成、電話の取り次ぎ、訪問客のための部屋の予約、訪問客の予約調整である。訪問客が非常に多く、今（調査時）は、オリンピックが近づいているので、特に人でごった返している。

＜支援機器＞

RNIBで職業経験（Trainee Grade Scheme）を受けている時にアクセス・トゥ・ワークを用いて入手した機器（拡大ソフトと大きなキーボード）を、ASAに就職した時に持ってきた。そのため、現在の雇用主(ASA)は、アクセス・トゥ・ワークは利用していない。

会社内にＩＴ部があるので、問題が起きればＩＴ部の人が誰でも対応してくれる。照会作業に毎日インターネットを使っているが、RNIBに電話をしなければならないような問題が起きたことはない。現在のポスト（会社受付コーディネーター、ラインマネージャー）に必要な研修は、コンピュータ関連、コミュニケーション関連、データ保護に関するものなど、全て参加している。

＜役に立った支援は？＞

RNIBのプログラムで「自信をつけることができたこと」が、役に立ったと思う。視覚障害者が仕事をする上で最も重要だと思うのは、コンピュータのスキルである。この能力があれば、メールや事務など日々の仕事ができ、さまざまな人とコミュニケーションをとることができるからである。

＜日本の視覚障害者へのメッセージ＞

「コンピュータに関することは何でもやってみてください。これが前進のきっかけになり、仕事へのさまざまな扉を開けてくれます。使える機器は何でも使ってみてください。」

会社側へのアンケート結果

会社で雇用している障害者の数は、３人。（３人とも視覚障害者であり、うち、全盲１人、弱視２人である。）視覚障害者を雇用することに全く懸念はなかった。Ｐさんを雇用したのは、応募してきた人の中で最も良いと思ったからである。面接では、障害に合わせてどのような調整を行えばいいのかを聞き、その調整を行うことを約束した。期待通りの仕事をしてくれ、満足している。雇用後に問題が起きたことはない。

＜視覚障害者に必要なスキルは？＞

障害がない人と同じである。つまり、そのポストの仕事を行うスキルである。

＜視覚障害者にできる仕事はどのようなものがあると思うか？＞

ほとんどの仕事ができるだろう。（もちろん、自動車教習所の指導官は全盲の人には無理だが。）

＜日本の人々へのメッセージ＞

「＜視覚障害者用の仕事＞というように制約を設けなければならないと感じたことはありません。本人がこれまで得た経験や知識でこのような調整をしてほしいと示してくるので、その調整を行えば、どのような

仕事も行えるはずだということが、全ての前提となっています。」

就職までの支援の流れ

ジョブセンターに行き、障害者雇用アドバイザーにRNIBを紹介してもらう。
2009年１月－３月　RNIBでの訓練コース（３か月）
2009年４月－2010年４月
RNIB 大学でTrainee Grade Scheme(TGS)で有給の職業経験(1年間)を行う
アクセス・トゥ・ワークで機器（拡大ソフトと大きなキーボード）を購入
３社に応募
（ワークステップの期間：2009年４月－2010年４月）
↓
2010年４月　ASA に就職、TGS時に購入した画面とキーボードを持っていき、使用。

イ　ケース２

Ｄさん（34歳）	全盲
病名と発症時期	視神経脊髄炎により、29歳時に失明、全盲(blind)になった。視力は非常に限られ、ほとんど見えない。
勤務先	請負業者安全衛生評価協会 (Contractors Health and Safety Assessment Schem: CHAS)
職種	事務管理アシスタント(administration assistant)
職務内容	請負業者に関する事務手続き（質問対応、請求書の入力と事務処理、申請の手続き処理）
最終学歴	大学院（エンジニア）
職歴	製造分野でプロジェクト･マネージャーとして働いていたが､全盲となり、仕事を続けることができなくなった。

＜学歴・職歴＞

教育を受けた後に失明したため、盲学校に行ったことはない。最終学歴は工学部大学院である。製造分野でプロジェクト・マネージャーをしていたが、失明したため、この分野の仕事を続けることができなくなった。

＜採用までの経緯＞

現在の職に就くきっかけとなったのは、RNIB の職業経験プログラム(Trainee Grade Scheme：TGS)を１年間受けたことである。職業経験では受付事務の仕事をし、事務職で働くスキルを身につけた。仕事をしながら訓練を受けることで、全盲の人間として実際の職場で働くことに慣れることができ、その後の職歴につなげることができた。

職業経験をしながら支援機器に関する支援を受けたが、これは、ワークステップ、さらにワーク・チョイ

ス・モジュール２による支援として受けた。職業経験(TGS)を行った会社でアクセス・トゥ・ワークを用いて支援機器が提供され、その機器が今の職場に移された。この機器のコストは全額アクセス・トゥ・ワークでカバーされた。

＜職務＞

１年半ほど前から、請負業者安全衛生評価協会(CHAS：Contractors Health and Safety Assessment Scheme)で事務管理アシスタントを行っている。(請負業者安全衛生評価とは、安全衛生基準を満たしていることが示された請負業者のみに、全国データベースに登録する資格が与えられる制度である。このリストに載れば、地方自治体などの仕事をすることができる。中小企業の安全衛生の改善、入札における安全衛生関連書類記入の手間の省略が、その目的である[27]。)

職務は、請負業者関連の事務処理である。請負業者からの質問への対応、請求書の入力や処理、申請手続きの処理などを行っている。就職時とポストは変わっていないが、担当する業務が増えた。

＜支援機器＞

メールを送ったり、請求書を作成したり、報告を書いたり、文書を読んだりと、仕事に必要な作業にはすべて、スクリーンリーダー（JAWS）を使っている。JAWS はいろいろな Office パッケージと用いることができ、画面上での読み書きに利用できる。電話の利用に関しては、小さな装置を取り付けてヘッドホンで電話対応ができるようにしている。さらに、チーム会議でメモをとらなければならない時には、BookSense[28]（小型軽量の携帯型デイジー再生、録音機）に録音している。

最初はイントラネットが使えなかった。このような問題があることをディスアビリティ・フォーラム(Disability Forum)という団体で提起したところ、この団体のＩＴ担当者が解決法を教えてくれた。同僚はいろいろな手助けをしてくれる。また、人事部も問題があれば話し合いをして解決してくれる。労働安全衛生分野の研修などを行う話が出ているが、まだ、実施されていない。

＜役だった訓練プログラム＞

視覚障害者向けの訓練ではどれかが特に役だったという訳ではないが、これまでの学歴や職歴が現在につながっていると思う。

＜これからやりたいことは？＞

現在、安全衛生分野の団体で働いているので、これがこれからのキャリアの踏み台になりえると思う。自分を高めるためにいくつかコースを受けて勉強し、安全衛生アドバイザーや評価者へとキャリアを進めていくことができればと思っている。

＜事務系職種の視覚障害者に必要なスキルは？＞

コンピュータ（特に MS Office）を使いこなすスキル。全ての事務系職種の仕事で MS Office が使われるからだ。

＜日本の視覚障害者へのメッセージ＞

「アドバイスが受けられればそれを利用してください。できるだけ IT スキルを磨く努力をしてください。（このスキルがあれば、さらなるチャンスへとつながりますから。）そして、応募できるポストがあれば、できるだけ応募してみてください。」

会社側へのアンケート結果

雇用している障害者は３人。うち、視覚障害者は全盲１人である。Ｄさんを雇用することにしたのは、面

[27] http://www.merton.gov.uk/chas
[28] http://www.times.ne.jp/products/daisy/booksense/

接での成績がよく、このポストに必要なスキルがあったからである。会社のシステムで、Ｄさんにアクセス可能でない部分があった。事務の仕事にはいろいろあるので、Ｄさんが行えるものからやってもらうことにした。

＜視覚障害者に必要なスキルは？＞

PC が使いこなせること

＜視覚障害者ができると思う仕事は？＞

コールセンター、請求書の処理、表計算ソフトを使った仕事、手紙書き、メールへの返事、アドバイス業務、（さらに弱視ならば＋請求書の作成）等々、いろいろある。

＜政府のプログラムで障害者の雇用に役立ったのは？＞

アクセス・トゥ・ワーク

＜日本の人々へのメッセージ＞

「JAWS ソフト、重要な文書は視覚障害者がわかるフォーマットにするなど、ちょっとした調整（配慮）で、非常に優秀な人をチームの一員とすることができました。」

＜日本の視覚障害者へのメッセージ＞

「ラップトップにスクリーンリーダーなどをインストールして、会社に行ってみてください。そして、優れた PC スキルがあれば、障害がない人と同等の仕事ができることを見せてあげてください。」

就職までの支援の流れ

2010 年２月－2011 年１月

RNIB の Trainee Grade Scheme(TGS)を利用して事務職の仕事をする（１年間）

アクセス・トゥ・ワークを用いて機器を購入、ワークステップ、ワーク・チョイスを利用して、支援機器の使い方を学ぶ。

（ワークステップの期間：2010 年２月－2010 年 10 月）

（ワーク・チョイス・モジュール２の期間：2010 年 11 月－2011 年１月）

2011 年１月　CHAS に就職、前の職場でアクセス・トゥ・ワークを用いて購入した支援機器を CHAS に移して使っている。

＜ケース１とケース２に関する補足＞

トレイニー・グレイド・スキーム（Trainee Grade Scheme：TGS）

RNIB グループの資金を主に用いて行われている失業中の視覚障害者に対するプログラムであり、有給の職業経験（インターンシップ、work experiences)の場が提供される。RNIB が給与設定を行い、フルタイムやパートタイムの募集を出し、RNIB の従業員として給与が支払われる。期間は通常、50 週間である。職業経験は、RNIB グループの各部署（マーケティング、ＩＴ、研究、事務、イベント調整など）で行われる場合もあれば、RNIB 外の雇用主のもとで行われる場合もある[29]。

当該障害者が政府の雇用支援プログラム、ワーク・チョイスの対象者であれば、RNIB は、視覚障害者が TGS で職業経験をしている間に支援を提供したことに対して、サービス提供費を受け取ることができる。また、TGS の期間中、アクセス・トゥ・ワークの支援も利用することができる[30]。

---

[29] http://www.rnib.org.uk/livingwithsightloss/working/Pages/employment_factsheets.aspx

[30] RNIB による 2012 年９月返答メールによる

アクセス・トゥ・ワークによって購入された機器は、転職する際にはどうなるのか

アクセス・トゥ・ワークのプログラムでは、購入された機器の所有権は雇用主にある。(雇用主から出された資金を用いて政府が支払うからである。) 障害者が転職する場合には、新たにアクセス・トゥ・ワークのアセスメントが行われ、新たな機器の割当が行われる。元の雇用主は、「(他に誰か使う人がいるため) そのまま会社に置いておく」あるいは「その障害者に贈り物として渡す」のどちらかを選択することができる。RNIB の場合、障害をもつ従業員がたくさんいるので、拡大読書器やソフトは他の人に使うために RNIB に置いておくこともあるが、特注品や型が最新でなくなった物は、RNIB の雇用を離れる際に持って行ってもいいと言うことが多い[31]。

ウ　ケース３[32]

Mohammed (29 歳) は、レーバー先天性黒内症であり、生まれた時から全盲である。

＜採用までの経緯＞

RNIB のトレイニー・グレイド・スキーム(TGS)で初めての仕事を体験した。TGS が有期契約であったので、TGS 期間中からアクションが次の就職先を探す手助けを開始。応募書類の記入、模擬面接などのアクションの手助けを得て、盲ろうなどの重複障害児・者を支援する非営利組織「Sense」に就職することができた。現在、サポートワーカーとして働いている。

＜支援機器＞

さまざまな機器の助成金の申請もアクションが手助けしたが、その一つが超音波の杖 (ultrasonic cane) である。雇用支援をしていたアクションのコーディネーターが提案、申請手助け、使い方の訓練をした。この杖は、超音波で前の障害物を感知して振動で知らせるもので、自信と自立の度合いを向上させてくれた。家からあまり出なかったが、この杖でどこにでも行けるようになり、生活が大きく変わった。

「支援がほしいと思って振り返ればそこにアクションの人々がいて私を支えてくれると最初からわかっていました。アクションの人々には本当に感謝しています。」「暗いトンネルの向こうには明かりがあります。常に支援があり、電話をかけさえすればあなたの声に耳を傾けてくれる人がいるのです。」

（２）RNIB 大学（成人雇用プログラム）を利用した就職・再雇用支援

RNIB には視覚障害者を対象にした RNIB 大学ラフバラ校 (RNIB College Loughborough) がある。RNIB 大学ラフバラ校は隣接するラフバラ大学とパートナーシップを結んでおり、この大学での職業経験や資格取得を行うことができる。

RNIB 大学には、大学生プログラム (Further Education Programmes 16 歳～25 歳が対象) の他に、就業や雇用維持を目的とした成人雇用プログラム (Adult Employment Programmes 18 歳～63 歳が対象) があり、個人に合わせてコースが組まれている。

職業スキル訓練コース(通常６ヵ月)の他に、2011 年８月から、RNIB では雇用前プログラム(Pre Employment Programme)と呼ばれる独自のプログラムを始めた。これは、長期失業中の者が必要なスキルを身につけるためのモジュール(単位)形式のコースであり、現在、試験的に RNIB 大学ラフバラ校で行われ、RNIB グループ (アクションを含む) の支援センターでも履修できるようにすることを目指している[33]。雇用前プログラム

[31] RNIB による 2012 年９月返答メールによる
[32] http://www.actionforblindpeople.org.uk/our-services/independent-living/mohammed-s-story/
[33] http://www.rnibcollege.ac.uk/

は、ワーク・チョイスやワーク・プログラムなどの政府プログラムと組み合わせて利用者の支援に用いることができる[34]。

ア　ケース４

Duncan（54 歳）

イングランド北西部のカンブリア州在住。25 年ほど国際トラック運転手をしていたが、黄斑変性症で左目が失明、右目も視力が低下している。運転手として仕事を続けることができなくなり、失業。家族を支えるため再就職を目指して RNIB 大学に入学した。大学では、コンピュータ、自立生活訓練、点字など施設内訓練と平行して、週 2 回、企業で職業経験を行う。さらにこの経験を活かして、自宅のあるカンブリアの運輸関連企業での事務職の職業経験を行い、現在、有給のポストで働いている。

RNIB 大学サイトで紹介されている Duncan さんのブログの一部を紹介する[35]。

2011 年６月 29 日

私の名前は、Duncan。黄斑変性症と診断され、ラフバラにある RNIB 大学でコースを受けている。左目は完全に失明し、右目も次第に視力が落ちている。再び仕事をして、自立した生活を送れるよう、できるだけのことをしたいと思い、この大学に来た。

医者から視力を失ってしまうだろうと言われた日が、人生最悪の日だった。まずはショック。その後、どうしたら家族を養い続けることができるのかと心配になった。25 年間、国際貨物の運転手として働いてきたが、運転免許が取り上げられてしまった。アクションに電話したことは、これまでの人生で最もよい選択だったと思う。アクションはいろいろな助言をしてくれ、障害雇用アドバイザーに連絡するのを手伝ってくれた。このアドバイザーが RNIB 大学ラフバラ校について教えてくれたのである。

申し込みの手続きとして大学に行き、先生と面接してアセスメントが行われ、成人雇用プログラムに登録された。･･･そして３週間後には、大学での生活がスタートした。家を離れることはつらい。大学が家からかなり離れているので、１か月に１回しか帰ることができず、妻や子どもたちと離れて暮らすのはさびしいが、やらなければならない。･･･

かなりの集中講座。月曜から金曜、９時から５時まで、点字、ＩＴ技術、移動、職業経験、ジョブ・クラブ(Job club)の５分野を学ぶ。ＩＴの授業ではキーボードを見ずにタイプでき、マウスを使わずにショートカットで画面上を動くことができるようになった。個人に合わせて教えてくれ、JAWS のスキルも上達し、今は CLAiT 資格に向けて訓練している。･･･

週１回丸１日、大学の事務局で過ごす日がある。実際の仕事の場で、授業で学んだ技術を使ってみるのである。例えば今日の午前は外国にメールを送る仕事があり、これまで学んだ JAWS やキーボードの使い方が役立った。･･･

毎週１回、ジョブ・クラブに出席している。この集まりでは、自分ができる仕事は何かを探し、履歴書や模擬面接などのサポートを受ける。また、企業の人が来て話をしたり、企業に行って職場見学をしたりもする。希望する分野を決めることがジョブ・クラブの目的である。

2011 年９月 20 日

RNIB 大学に来て、２カ月以上になる。･･･運送関連の地元企業の事務所で、職業経験を始めた。これまで運送業界で仕事をしてきたので、経験を使いたい。職業経験の仕事では Excel を使う。大学で練習している

[34] RNIB からの 11 月５日のメール回答による。
[35] http://rnibcollegeloughborough.wordpress.com/

ことが実地で使えるのは素晴らしい。職業経験は、週２日、コースが終わるまで行われ、履歴書に職業経験として書き込むことができる。地元の運輸会社で働くという私の目標にむけた大きな一歩だ。･･･大学ではＩＴの時間を増やした。私がやりたい分野はこれだからだ。CLAiT の単位（モジュール）修了試験を受け、98％で合格した。･･･

2011 年 10 月 20 日

RNIB 大学のコースが始まって４カ月目だ。職業経験では、運転手の効率の度合いがわかる資料を作ることをプロジェクトとして与えられている。正確に高水準に仕上げなければならない。本物の会社で必要とされている本当の仕事をしているのは嬉しい。･･･先週、Excel の関数機能を使うように言われたが、やり方がよくわからなかったので大学の先生に聞き、教えてもらった。･･･職業経験が終了すれば、就職活動で私の能力を示す資料としてコピーを使うことができる。ジョブ・クラブでは、地元企業の人に大学に来てもらい、模擬面接をしている。･･･

2011 年 11 月 25 日

RNIB 大学のプログラムも終わりに近づき、忙しい。金曜日には自宅のあるカンブリアで雇用チームが準備してくれた面接を受けることになっている。運送部門で２週間の職業経験を行うためだ。･･･ラフバラでの職業経験もうまくいっていて、会社の人は、私の仕事に満足していると言ってくれている。地元の新聞にも記事が載った。就職活動で保証人（reference）になってくれるといってくれた。就職のための面接を受ける頃には、２つの職業経験の場の保証人からいい評価が得られ、取得した技能認定も履歴書に書けるようにしたい。大学の授業もうまくいっていて、Outlook の単位は 100％で合格した。もうひとつの単位に合格すれば、情報技術技能認定(ITQ)が取得できる。･･･

2012 年８月９日

前回のブログから８カ月が経った。大学を卒業して、カンブリアに戻り、地元の大企業で残りの職業経験期間を過ごした。チームメンバーともうまくいき、企業内でもいろいろな人とのコンタクトを作った。その一人が会社内の雇用アドバイザーである。保証人からの評価も良かったので、２週間の職業経験の後、６カ月の有給の職業経験のポストを得ることができた。このポストは、RNIB 大学の移行期雇用プログラム(Transitional Employment Scheme: TES)で支払われた。TES の手続きが済むと、輸送部のポストに移った。国際的貨物運転手というこれまでの経験を生かしたポストであるし､ラフバラでの職業経験と似ているので、仕事ができる自信はある｡TES が始まって５週目だが､一瞬一瞬を楽しんでいる｡･･･　私の仕事は､主に Excel を使ったファイル管理、電子データベースの作成、自分のプロジェクトの管理である。JAWS、見やすいキーボード、スキャナー全てが提供され、自分の部屋がある。･･･

長いブランクの後、やっと給料がもらえたことが嬉しくて、妻と一緒に外食をしてお祝いした。次の課題は、６カ月のプログラムを永久の仕事にすることだ。

RNIB 大学の TES は、「閉まりかけたドアに足を差し込む」ようなチャンス。中に入って人間関係を築き、実力を示すことができるかは、本人次第である。

ラフバラの職業経験受入れ企業、Thermo Fisher Scientific 社運輸部門部長[36] のコメント

RNIB 大学から、成人の訓練生が運送部門での職業経験を希望しているという連絡を受けた。以前トラック運転手をしていてこの業界がわかっているという話だった。心配がなかったわけではないが、･･･むしろそれは私の理解不足からくるものだった。･･･大学の移行チームの一人が職場を見にきて、リスク・アセスメントをし、どのような機器が必要かを決め、大学が機器を全部用意し、技術者がセットアップをしていった。職業経験で訓練生が何かを得ることが大切だと考え、学んでいる目的に合うように全く新しいプロジェクトをやってもらうことにした。受入れで重要なのは、RNIB のスタッフを信頼することである。この分野の経験があり、適切なサポートをしてくれる。最も嬉しかったのは、週を追うごとに研修生の自信が増すのを見ることができたことだ。

＜ケース４に関する補足＞

職業経験

RNIB 大学ラフバラ校では、20 年以上雇用主と一緒に取り組みを行ってきた。現在、連携関係にある（訓練生に対して職業経験の機会を与えてくれる）雇用主は 150 以上である。RNIB 大学の雇用チームは、訓練生の技能の訓練を行うとともに、適切な職業経験の場を探し、訓練生を受け入れてもらっている。職業経験の場は、ラフバラ近郊の他、訓練生の自宅がある地域の場合もある。

RNIB カレッジ内での実務実習

訓練生は、大学外の職業経験の他に大学の部署（人事部、管理部、会計部、マーケティング部、点訳サービス部、ボランティアサーヴィス部、レジャー・スポーツ・サポート部、グラウンド維持部、IT 技術部、部長室、受付など）の仕事を実際に行いながら、仕事のスキルを学んでいる。

ジョブ・クラブ：雇用主との強い連携

どのような雇用支援プログラムでも就職活動のスキルを支援することが大切である。ジョブ・クラブでは、履歴書の書き方、自分に合った仕事の選び方を学び、(応募用紙へ正確に記入する、面接のコツなど）仕事のポストに応募する際のサポートを受ける。

大学は雇用主と強いつながりがあり、訓練生が行う模擬面接では、地元の雇用主が参加し、訓練生の模擬面接での様子に対して感想やアドバイスを与えてくれる。さらに、どのような道に進めばよいか迷っている訓練生に対して会社見学をさせてもらっている。

RNIB カレッジの移行期雇用制度(Transitional Employment Scheme: TES)

よい成績を収めた訓練生だが、すぐに雇用が得られない場合には、移行期雇用制度を利用して、パートタイムの職に就くことができる。移行期雇用制度は RNIB 大学が行っている制度であり、成人の訓練生が対象である。これにより、訓練生は履歴書に職歴として書くことができ、また、次の仕事に応募する時に雇用主に保証人(reference)になってもらうことができる。大学の移行支援チーム(Transition Team)が助言、支援機器、移動の手配などの支援を行う。

[36] http://www.fisher.co.uk/science-news/industry-news/fisher-scientific-win-rnib-college-partnership-award/

イ　ケース５[37]

RNIB 雇用学習センターの訓練を経て、障害者を支援する NPO の事務職に就職

Barbara は、色素性網膜症で全盲の認定を受けている。20 年間ほど失業していたが、2004 年から ARK Housing Association という学習障害、知的障害、高齢者の生活支援を行う NPO で働き始めた。「盲導犬協会から盲導犬の Wanda が与えられたことが、動き始めるきっかけとなった」と言う。さらに、RNIB スコットランドの雇用学習センター(Employment and Learning Centre)に訓練コースがあることをジョブセンターで知り、訓練を受けた。

現在、人事部職員として 1000 人近くの職員の月給の支給やアドバイスを行っている。移動支援と仕事に必要な機器にはアクセス・トゥ・ワークを用いた。事務作業には全て JAWS を使っている。手紙はスキャンし、アドバイスはコンピュータで行っている。

仕事の初日を覚えている。「怖かったですが、良い気分でした。最初はこんなに沢山覚えられないと思ったのに、できるものですね。」スタッフメンバーは冷静に彼女の障害に対処してくれた。電話で彼女と話している人は彼女に視覚障害があることに気づかないという。「職場で支援が得られることは、私が真の意味での仕事をしていて、チームに貢献できているということを意味する」と彼女は言う。個人としても仕事の上でも成長することができ、コミュニケーション関連の資格を得ることができた。

雇用主に向けて Barbara は次のように言う。「じっくり時間をかけて障害者に何ができるかを見つけてください。私たちには、自分ができることを見てもらうチャンスが他の人と同じだけ必要なのです。ディスアビリティ（障害）のアビリティ（能力）の部分に目を向けてください。後者の割合のほうがずっと大きいのですから。」

会社側（ARK Housing Association 人事部長）のコメント

「やらなければならないことをリストアップすると、大変なように感じます。しかし、RNIB、ジョブセンター・プラス、アクセス・トゥ・ワーク、その他の支援機関のおかげで、驚くほど簡単に進みました。必要な評価を行って、どのようなソフトや機器が必要か特定し、政府の担当庁が提供する助成金で全て購入することができ、私たちが得ることができた支援には、目を見張るものがありました。」

メリットは他にもあったという。「紙ベースから IT ベースのシステムに変わらなければならないと気づき、おかげで、環境にやさしい企業になることができました。」

ウ　ケース６[38]

Ross（男性、全盲）

ミドロジアン行政区住宅局

Ross は、視覚神経の腫瘍により、２歳時に視覚を失った。機能面で視力はゼロである。２年前に学校を卒業し、コンピュータが好きだったので、事務所で働きたいと思った。いろいろな仕事に応募したが、職業経験がないため、雇用してくれる企業がなかった。１年間、RNIB スコットランドの就職支援を受け、地方自治体の住宅局に就職することができた。

---

[37] 「This IS working」(2008)
[38] This IS working 2」(2009)

住宅省のホームレスチームの支援アシスタントである。職務には、請求書の更新、顧客と住宅省職員の予約設定、毎週の（ホームレス者）宿泊利用者状況データベースの更新、受付スタッフの手配、伝言対応など、事務に関するあらゆる事柄が含まれる。

就職に関して悲観的になることはあったのかという質問に「ええ、しょっちゅうです」と答える。「外見は明るく振る舞っていましたが、頭の中では、仕事を得るなんて、私には起こらないことかも知れないと考えていました。」

しかし、働き始めると特に大きな問題は起きなかった。紙で渡された文書は、スキャナーにかけ、量が多い文書であれば、メールで送ってもらうように頼んでスクリーンリーダーで読む。「これまで退屈だと感じたことはありません。地方自治体の職員として働くことができ、本当に光栄です。」

「雇用主の人たちには、次のように言いたいです。視覚障害がある人もチャンスさえ与えられれば、立派にやり遂げられるのです。」

Ross は 2009 年には地元新聞社の「ミドロジアン・ベスト」賞を受賞し、このことが視覚障害をもつ若者に対するスコットランド議会の動きにつながった。上司であるミドロジアン行政区ホームレス担当部長は次のように言う。「チームのメンバーの中には、少し懐疑的だった人もいました。」（「誰！」と Ross がショックを受けたふりをして笑う。）「しかし、Ross と面接をしてみると、躊躇していた気持ちは吹き飛びました。」今では、誰もがこの仕事にぴったりの人を見つけることができたと感じている。

「例えば、紙媒体の日誌を電子媒体の日誌にするなど、仕事のやり方を少し変える必要はありました。しかし、これはずっと前にやっておくべきだったことなのです。Ross からのメッセージがあるか、少し頻繁にメールを見るようになりました。大抵は Ross がメールを送ったと言ってくれますから、心配ありませんが。本当にそれくらいの変更しかする必要がなかったのです。」

「ストレスの多い職場環境ですが、Ross は非常にうまく対処してくれています。確かに、顧客の中に変化が見られています。これまでよりも少し私たち職員に対して丁寧になりました。私たち皆にとって良いことです。」Ross の盲導犬の Gi がいても気にならないかと聞かれると、微笑んだ。「私を含め、皆が Gi を甘やかしています。Gi がいることには全く問題はありません。」

「アクセス・トゥ・ワークなどがあるからやれるのです。ジョブセンターのおかげで、意欲がある人気者を採用することができました。Gi を含めるとふたりもです。」

＜ケース５とケース６に関する補足＞

RNIB スコットランド雇用学習センター[39]

スコットランドとイングランド北部の視覚障害者のニーズを満たすためのセンターであり、エジンバラの Jewel & Esk Valley 大学敷地内にある。個人に合わせた訓練が受けられるようにするため、専門スタッフがいる。（当学習センターにはコンピュータ 18 台が備えられ、拡大機器、音声出力・点字出力ソフトなど、視覚障害者の学習に必要な最新の IT 技術を修得することができる。）また、Jewel & Esk Valley 大学とパートナーシップを結び、この大学で教育を受けることができる。

[39] http://www.rnib.org.uk/aboutus/contactdetails/scotland/scotlandhelp/employment_scot/Pages/elc_scot.aspx

（３）職場維持への支援

ア　ケース７[40]

職務中の事故による失明

Aidan（54 歳）は、APEX Scotland という団体の組織内サービス企画部長をしている。仕事中に事故に遭い、転んで頭を打ち視神経が損傷を受け、登録全盲[41]になった。

APEX は、元受刑者の雇用支援と訓練を行う団体であり、Aidan は組織内部を管理する部の部長である。人事、安全衛生管理、サービスの質の管理、認可関連業務など、団体内部だけでなく、外部の人々とのコミュニケーションが大切な仕事である。

一番よく使うのは拡大読書器と拡大ソフトであり、メールで手紙のやりとりをするのに用いている。「この機器は私を他の同僚と同じ土俵に立たせてくれる。」と彼は言う。

職場復帰までは大変だったが、休職期間を使って RNIB での訓練を受け、さまざまな機器を使うことができるようになり、復帰する自信もついた。しかし、他の人がどのように受け止めるかなどが不安であった。そこで、RNIB に入ってもらって、どのようなことを予測するべきなのか、どのように対処すればいいのか、スタッフ研修を行ってもらった。前もってさまざまな準備を行ったわけである。

職場復帰を考えている人に対するアドバイスは、手順よく準備すること、そして、本人だけでなく雇用主も交えて RNIB に関わってもらうこと。それが職場復帰への道だ。

＜ケース７に関する補足＞

これは、１．（３）ウ「政府プログラム以外を用いた雇用維持支援」の中で言及した民間の産業保健会社との連携により、RNIB が支援を提供した事例である。

イ　ケース８

看護師から医療事務へ配置転換

Julie、35 歳。Royal Liverpool University Hospital で心臓科の看護師として働いてきたが、2008 年に若年性黄斑変性症と診断された。「仕事を続けることができるのか、心配でした。もし、続けることができても前線では働けないと判断されて、端に追いやられてしまうのではないか、未知への恐怖、それは、不安定さ、これから何が起こるか分からないという不安でした。」

「しかし、実際はその逆でした。素晴らしい前向きの反応が返ってきたのです。私に重要な事務職を与えてくれたのです。病院側がアクションの雇用コーディネーターと密接に連絡を取り、私のニーズのアセスメントを行い、Royal Liverpool and Broadgreen University Hospitals NHS Trust への推薦状を書いてくれ、さらに支援機器の購入のための助成金について助言をしてくれました。」

「数秒以上コンピュータの画面を見続けることができませんが、新しい機器はこの問題を解決してくれます。音声出力の機能がある Supernova ソフトフェアがインストールされています。背景の色を変えることができるので、より長時間スクリーンを見ることができます。拡大読書器もあり、これを使えば、レポートなど紙媒体のものも読むことができます。さらに、パートタイムの支援者も雇ってもらいました。」

---

[40]http://www.rnib.org.uk/livingwithsightloss/working/successstories/employment_audio/Pages/employment_audio.aspx

[41] 全盲や弱視の登録を行うと税控除などの優遇措置を受けることができる。「登録全盲」では、視力が 0.05 未満、又は、視力が 0.05 以上 0.1 未満だが視野の損失が非常に大きいことが、登録認定の基準である。

「公共交通機関を使うことは、視覚障害になると非常に難しいですが、アクセス・トゥ・ワークの助成金を使って病院までタクシーで来ることができます。」

「自信を持ち、自尊心を向上させ、視力を失っても仕事への障壁にはならないことを示すことができたのは、このような支援があったからです。病院の思い切った決断と支援で、視覚障害がない他の同僚と同じように仕事をして貢献することができます。これは、私が視力を失ったことではなく、私の能力に注目してくれたおかげです。」

３　考察

（１）背景にある制度、文化

まずは、背景にあるイギリスの制度や文化をまとめると、以下のようになる。

ア　イギリスでの就職活動

イギリスでの就職では、職業経験が重視される。そのため、企業での職業経験(work experience、インターンシップ)の他、ボランティアなどを行い、できるだけ仕事の経験を積む。職業経験を行うとその企業の雇用主に保証人(reference)になってもらうことができ、仕事に応募する際には、履歴書の最後に保証人となってもらった雇用主の連絡先（通常メールアドレス）を書くことができる。履歴書を見た雇用主は、応募してきた人について保証人に問い合わせる。会社によって問い合わせ用紙の内容はある程度決まっていて、例えば「この人の長所、短所は何か」「この人をまた雇用したいと思うか」などの質問項目がある。応募先の雇用主はこの回答を参考に雇用するか否かを決める。仕事に応募する際には、通常、この保証人が２つ以上は必要であるという。

求人では職務が明確に示され、すぐに仕事ができることが前提である。日本では、職務を特定せずに新卒者を雇用することがよくあるが、このような雇用の仕方は行われない。

イ　イギリスの寄付とボランティアの文化

イギリスでは、登録チャリティ団体がボランティア活動の中心的な担い手であり、チャリティ委員会という独立した行政機関により運用されている[42]。イギリスの非営利団体（チャリティ）は、募金や寄付とボランティアで成り立っている。これには宗教的な背景があるが、RNIB グループの 2011-12 年度会計報告によると、収益の 58%が募金活動や寄付によるものであり、3,700 人のボランティアが募金活動や RNIB が経営する店舗などを含む RNIB のさまざまな活動を支えている。通りにはチャリティ団体が経営する店があり、必要なくなった品物を寄付し、多くの人がボランティア活動に参加する伝統がイギリスにはあるという。また、RNIB はグループ組織となることで規模が大きくなった資金を、投資で運用している[43]。アクションの活動範囲であるイングランドにおいては、RNIB が募金や寄付の活動を行い、アクションは政府からの補助金収入を得ることで役割分担している[44]。

ウ　制度や文化が視覚障害者の雇用や支援に与える影響

RNIB グループの活動は、特に政府からの補助金収入が削減される中、ボランティアの協力による募金・寄

---

[42] http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/houshi/07101511/005.pdf#search='イギリス%20charity'

[43] RNIB Group annual report and accounts 2011/12 P.44

[44] RNIB Group annual report and accounts 2011/12 P.41

付活動や企業の協力に支えられ、この活動にかなりのエネルギーが注がれている。また、寄付に協力してくれた企業の努力はサイト上で宣伝される。例えば、Sayce 報告書で障害者雇用の促進に有効であると述べられている職業経験（インターンシップ）に関して、RNIB では独自のプログラム、トレイニー・グレイド・スキーム（TGS）を行い、有給のインターンシップの給与を RNIB が支払うことで、雇用主が視覚障害者にインターンシップを提供しやすい環境を作っている。このプログラムは、ケース１やケース２で示されているように効果を上げている。支援を提供する際には、政府プログラムであるワーク・チョイスからサービス提供収入を得ているが、政府収入だけでプログラムを運営しているわけではなく、企業の寄付の役割も大きい。例えば、フランスの自然化粧品メーカーL’Occitane は、TGS のために蜂蜜の香りのキャンドルを店頭及びネット上で販売し、一方、RNIB はサイト上でこの企業の協力を報告している[45]。寄付・ボランティアの文化、企業の協力をサイトに載せることによる宣伝効果、政府プログラムの利用、これら全てが TGS のプログラムを可能にしていると言える。

（２）統計比較

ア　生産年齢人口

イギリスと日本の生産年齢人口及び労働力率を比較すると、以下のようになる。イギリスの生産年齢人口は日本の約半分、労働力率はほぼ同じである。

表３－２　生産年齢人口と労働力率

	生産年齢人口 15-64 歳（2010）（単位：千人）	対全人口比率（%）	労働力率（%）
日本	81,572	64.2	70.1
イギリス	40,883	66.0	70.3[1)]

資料出所：生産年齢人口・対全人口比率：　UN（2009）World Population Prospects[46]　1）は 16～64 歳の値

イ　イギリスの障害者・視覚障害者の就業率

イギリス統計局(Office for National Statistics)の統計によると、2011 年の生産年齢(16 歳～64 歳)の DDA 該当障害者(DDA disability)は 7,100,000 人であった[47]。2011 年の DDA 該当障害者の就業率[48]は、45.6%（非障害者 76.2%）である。

視覚障害者の就業率は、調査によってばらつきがある。視覚障害者に関する主な調査は、①労働力調査(Labour Force Survey)（Meager and Carta, 2008)と②「視覚障害として登録された人」を対象にした調査

[45] http://www.rnib.org.uk/getinvolved/corporatepartnerships/corporatepartners/Pages/lOccitane.aspx

[46] The 2008 Revision　http://www.jil.go.jp/kokunai/statistics/databook/2010/02/p062_t2-4.pdf 労働力率：　OECD Database（http://stats.oecd.org/）　“Labour Force Statistics”2012 年 1 月現在 http://www.jil.go.jp/kokunai/statistics/databook/2012/02/p076-077_t2-12.pdf　本文には、支援機関の利用者数、職員数などの人数がでてくるが、上記の人口比を鑑みて考える必要がある。

[47]Office for National Statistics　02 December 2011,People with disabilities in the labour market - 2011, http://www.ons.gov.uk/ons/dcp171776_242963.pdf ここでの障害者とは、障害者差別禁止法(DDA)に定められたものであり、日常生活を実質的に制限する長期間にわたる障害がある者（People who have a long-term disability which substantially limits their day-to-day activities ）である。(2010 年 10 月 1 日より DDA の規定の大部分が 2010 年平等法に含まれるようになった。）労働制約的障害(work　limiting disability)があるが、日常生活を制限する障害ではないと答えた者は除外した。

[48] http://www.ons.gov.uk/ons/dcp171776_242963.pdfhttp://www.ons.gov.uk/ons/dcp171776_242963.pdf

（Network 1000、Douglas et al, 2009、以後「ネットワーク 1000」とする）がある。

労働力調査は、労働力年齢の 13 万人を対象に４半期毎に行われる調査であるが、前者は、この結果をもとに Meager と Carta が RNIB の委託で「見ることに困難がある者」について再分析したものである。調査には、2010 年第１四半期から第 3 四半期について推測値が使われているが、サンプル数が小さいため、2004 年７月から 2007 年６月のデータも加えて用いている。また、質問は DDA 該当の視覚障害者であることを想定して作られているが、「見ることに困難がある」ことは自己申告である。この調査によると、「見ることに困難がある(have a seeing difficulty)者」は、184,000 人で、このうち、「見ることに困難がある長期障害者(long-term disabled with a seeing difficulty)」 は 108,000 人である。また、「見ることに困難がある長期障害者」の就業率は 48%、（全生産年齢人口は 77%）としている。さらに、ILO 基準による失業率は「視覚障害のある長期障害者」の場合 7.3%（全ての労働力人口 5.5%）である。

一方、視覚障害者としての登録に基づく調査(2009）は、バーミンガム大学の視覚障害教育研究センター（Visual Impairment Centre for Teaching and Research: VICTAR）の Douglas, G.他によって行われたものである。2006 年 11 月から 2007 年１月に登録された視覚障害者（登録盲目・弱視）503 人を対象にインタビューを実施した。これによると、「視覚障害者として登録された者」は 80,000 人近くである。「ネットワーク 1000」(2009) によると、「視覚障害者として登録された者」の就業率は 33%（全ての生産年齢人口 77%）である。

ウ　日本の視覚障害者の就業率

「平成 18 年度身体障害児・者実態調査」（厚生労働省、2006 年７月１日現在）のうち、身体障害者実態調査は、18 歳以上の身体障害者のいる世帯を対象とし、国勢調査の 2,600 調査区に居住する身体障害者を客体としている。調査対象者数は 9,746 人であり、調査票が回収され、かつ、障害１～６級に該当する者は 4,263 人だった。この調査によると、18 歳以上 64 歳以下の身体障害者は 123 万７千人、18 歳以上 64 歳以下の視覚障害者は 11 万８千人と推計される。

総数 4,263 人のうち、視覚障害者は 379 人、うち就業者 81 人、不就業者 278 人、回答なし 20 人、（就業者 81 人のうち、あんま、マッサージ、はり、きゅうが 24 人）[49]である。この研究では視覚障害者の就業率を 21.4%（身体障害者の就業率は 20.4%）としているが、この数字は「18 歳以上」であり、イギリスと比較するには「16 歳以上 64 歳以下」に直す必要がある。

一方、「身体障害者、知的障害者及び精神障害者就業実態調査」は、全国の身体障害者、知的障害者及び精神障害者（2006 年７月１日現在、15 歳以上 64 歳以下の者であって、手帳保持者）及びその属する世帯を対象として無作為抽出した調査地区内に居住する身体障害者､知的障害者及び精神障害者を客体としている。身体障害者に関しては、調査対象者数が 14,174 人であり、調査票が回収され、かつ、障害１～６級に該当する者は 3,947 人だった。この調査によると、身体障害者数 134 万４千人、このうち、就業している者が 57 万８千人（就業率 43.0%）と推計される。しかし、この調査結果では障害別内訳が示されていない。

「身体障害者、知的障害者及び精神障害者就業実態調査」は 15 歳以上 64 歳以下、「平成 18 年度身体障害児・者実態調査」は 18 歳以上が対象であり、厳密にはずれがあるが、後者の調査結果から視覚障害者の就業率と身体障害者の就業率があまり変わらないと推測すると、視覚障害者の就業率は 43.0%程度と考えられる。（実際には、自営で 65 歳以上の者がいると考えられるのでこの就業率より低いであろう。障害者職業総合センター、調査研究報告書 No. ４[50]では、厚生省の 1991 年の調査に基づき、18 歳以上 64 歳以下の身体障害者

[49]平成 18 年身体障害児・者実態調査結果、表 39
[50] 障害者職業総合センター、調査研究報告書 No.4「障害者労働市場の研究（１）」P.19、図２－３

全体の就業率を 42.9%、18 歳以上 64 歳以下の視覚障害者の就業率を 37.5%と算出している。）

エ　視覚障害者就業率の日英比較

日本の場合もイギリスの場合も、限られたサンプルを復元した調査を用いており、前提となる条件も２国で異なるため、厳密な意味では就業率を比較することは不可能である。しかし、あえて比較してみると、以下のようになる。

日英の視覚障害認定基準を比較したものが表３－３である。

表３－３　視覚障害認定基準の日英比較

イギリス	
登録盲目 Certified Blind （重度Severely sight impaired）	視力が3/60(0.05)未満 視力が3/60(0.05)以上6/60（0.1）未満だが、視野の損失が非常に大きい
登録弱視 Certified Partially Sighted	視力が3/60(0.05)以上6/60(0.1)以下で、視野が正常 視力が6/24(0.25)以下で、中度の視野狭窄又は無水晶体(水晶体摘出)がある、又は混濁が視力を遮っている 視力は6/18(0.3)以上だが、大きな視野損失（両眼、半盲など）又は顕著な視野狭窄（色素性網膜炎、緑内障など）がある

日本	
１級	両眼の視力の和が0.01以下
２級	両眼の視力の和が0.02以上0.04以下 両眼の視野がそれぞれ10度以内で、かつ視野率による損失が95%以上
３級	両眼の視力の和が0.05以上0.08以下 両眼の視野がそれぞれ10度以内で、かつ視野率による損失が90%以上
４級	両眼の視力の和が0.09以上0.12以下 両眼の視野がそれぞれ10度以内
５級	両眼の視力の和が0.13以上0.2以下 両眼による視野の1/2以上が欠けている
６級	1眼の視力が0.02以下、他眼の視力が0.6以下で両眼の視力の和が0.2を超える

日本の調査では手帳保持者が対象であり、イギリスの数字としては認定を受けている者に絞った調査「ネットワーク 1000」（2009）を用いるのが望ましい。日本の視覚障害者の就業率はおよそ 37.5%から 43.0%、イギリスの視覚障害者の就業率はおよそ 33%と考えられる。

（３）事例から得られる考察

ア　きめ細かな支援

雇用主の負担を軽減する第一段階の支援が、障害があるが故にかかる費用を補助する政府のプログラム、アクセス・トゥ・ワークである。支援機器ばかりでなく、事例８に示されているように職場までのタクシー代にも使われ、視覚障害になったばかり従業員の移動手段を容易にしている。

アクセス・トゥ・ワークだけで解決できない問題は、ワーク・チョイスにより支援を行う。この中には、平等法に関する説明なども含まれ、細かな支援に関しても支援機関は政府のサービス提供費としての収入を得ることができる。

イ　訓練と就業支援の枠を外した政府の支援制度

政府の障害者雇用支援制度のうち、ワーク・チョイスは支援機関が各障害者と契約を結んでサービスを提供し、政府（労働年金省）からサービス提供費を得る。2010 年 10 月に始まったプログラムであるが、それまで分断されていた職業準備、職業導入、援助付き雇用を統一して、障害者に対する１つの契約で幅広い支援を行うことができるようにしたものである。サービス内容を細かく特定せず、雇用前の訓練から就職、定着まで、支援者の判断で必要なきめ細かな支援を行い、そのサービス提供費が支援機関側に継続して入る仕組みになっている。また、就職時と雇用が継続した場合にボーナス的に成果費が入るので、短い期間でうまく効果が出せたのに支援機関の収入が減るということにはならない。支援機関が支援に使う金額は、政府から入る収入の額だけでは足りないという現状はあるが、支援機関のモーティベーションを考えたシステムになっているのではないかと思われる。

ウ　職業経験（インターンシップ）

障害がない者は、多くの場合、学生時代などにアルバイトやボランティア活動などを経験しながら、自分の得意、不得意を知り、また、「できないと思っていたけれどもやってみたらやれた」という経験を体験する。就職時や就職後の仕事の礎には、このような体験があるのである。

視覚障害者の場合、物理的にできないことの多くの部分が支援機器などにより「できること」に変わる部分がある。イギリスの事例では、そのような体験を実際の職場での職業経験という形で提供し、ケース１、ケース２、ケース４など多くの視覚障害者が「実際の職場で働くことで**自信を得ることができた**」と評価している。

その一方で、「できること」と「できないこと」の境目は曖昧である。視覚障害を持たない人に要求されている時間の２倍かけて仕事をした場合、「できる」と判断するのか否かは、職場やその時の状況によって異なるだろう。正確さがあれば仕事として成立することもあれば、早く仕事を処理することが要求されている場合もある。期待されている仕事ができなければ、契約が終了すると継続されない。イギリスの社会全体がこのように転職で経験を増やしてキャリアアップしていくシステムなので、契約が更新されなくても会社側にも障害当事者側もあっさりしている。

職業経験の機会が視覚障害者の場合少ないため、それを補うために、RNIB グループでは自らが給与を支払って、雇用主に職業経験の機会を提供してもらっている。しかし、それはケース４で Duncan さんが言うように「閉まりかけたドアに足を差し込むようなもの」であり、中に入って実力を示すことができるかは本人次第である。

RNIB グループでは、就職支援は生活における自立支援の一部として行われているが、その効果が示されているのがケース３である。生まれた時から全盲であるが、あまり外出をしない生活をしていた。超音波で前

の障害物を知らせる杖を手に入れたことで、移動が容易になり、外へ出る自信へとつながり、さらに職業経験プログラムで初めて「仕事」を経験、障害者団体での就職につながった。

エ　個性とキャリア（本人がやりたいこと）を活かした就業支援

「視覚障害者」に何ができるかという考え方と「○○さん」という視覚障害者に何ができるかという考え方がある。

ケース１のＰさんは人生経験豊かな女性である。イギリスの場合、受付業務は高度なコミュニケーション能力が必要とされる業務と見なされ、年配の人が多いというが、Ｐさんはそのような長所を活かして仕事をしている。ケース２のＤさんは、優秀な製造分野のエンジニアというキャリアが視覚障害で一変してしまったが、それまでの勉強や仕事をする姿勢を活かし、安全衛生の専門家へとキャリアを進めようとしている。ケース４の Duncan さんはトラック運転手から運輸関係部署の事務、ケース８の Julie さんは看護師から医療事務とこれまでのキャリアを活かしたキャリア転換の事例である。

視覚障害者の場合、「障害がない人より大変だが、やってやれないわけではない」仕事の存在が大きい。例えば、エクセルで表に入力する場合、見える者はマウスでカーソルを移動して１、２秒でやれることを全盲の者がスクリーンリーダーを使って行うことは可能である。しかし、音声を聞いてカーソルを上下左右に動かしながら、修正が必要なマス目にたどり着き、音声で確認しながら入力する。どんなに早くやっても 10 倍以上はかかるだろう。

ケース４でエクセルの表を作る場合、表を作る作業にかかる時間を計って比べれば、晴眼者の方か有利だろう。しかし、Duncan は「トラック運転手経験のある事務職員」である。例えば、長距離運転手の疲労の度合いを考えたスケジュール表をエクセルで作るのであれば、運転手の実情を考えながら他の人にはできない仕事をすることができる。

イギリスの会社側のコメントでは、特にこのような「個人の能力」に注目したコメントが顕著である。ケース１、ケース２で、会社が視覚障害者を採用したのは、「応募した人の中で最もよかったから」「ポストに必要なスキルがあったから」であり、ケース１では、視覚障害者に必要なのは「障害がない人と同じ、その仕事を行うスキル」、「＜視覚障害者の仕事＞と枠を設ける必要はない」、ケース２では、「コンピュータのスキルがあれば、障害がない人と同等の仕事ができるはず」と、障害を持たない人と同じ扱いをしていることを強調している。イギリスの場合、個々の能力に着目することで職域は広がるという姿勢を示しているように思われる。

オ　社会の情勢の変化への対応

経済状況、社会状況の変化に会社は大きく左右される。社会情勢の変化で会社内の職務が変化し、それまで就いていた職務がなくなるなどの事情で、全く異なる部署へ異動となることはよくあることである。障害のない人にとっては新しいことにチャレンジする機会でもあるが、視覚障害者の場合には障壁を再び乗り越えなければならないことになることもある。これまで蓄積した技術をさらに伸ばすことができる部署がない場合には、転職が本人にとって最も良い選択肢であることもある。

イギリスの場合、一般的に日本に比べて転職を頻繁に行う傾向がある。18 歳から 24 歳の青年を対象にした意識調査[51]では、日本の場合、１回も転職しなかったと答えた者が 45％であったのに対し、イギリスでは 27.5％であった。さらに、転職に対する考え方では、「一生一つの職場で働き続けるべきである」と答えた者

[51] 第８回世界青年意識調査、平成 21 年３月、内閣府政策統括官
http://www8.cao.go.jp/youth/kenkyu/worldyouth8/html/2-3-3.html#3

が日本では12.5%であったのに対し、イギリスは2.4%であった。

視覚障害者に対する支援も、転職を視野に入れて行われていると考えられる点がいくつかあるが、その１つが支援機器である。例えば、ケース１、ケース２の場合、支援機器はRNIBのプログラムとして行われる職業経験（トレイニー・グレイド・スキーム：TGS）の期間中に合理的配慮のための政府プログラムであるアクセス・トゥ・ワークを用いて購入されている。企業に就職する際には、RNIBの雇用から新たな企業へ転職することになり、支援機器について新たなアセスメントが行われることになっているが、ケース１やケース２ではTGSで使っていた機器がそのまま移されて使われている。企業にとっては支援機器を購入する必要がなく、負担感が少なくて済む。アクセス・トゥ・ワークで購入された機器の所有権は雇用主にあるが、障害者が転職先への移動を希望する場合には関係者全てにより合意書が作成されれば、移動できるシステムになっている。また、セットアップやインストールの費用もアクセス・トゥ・ワークで支払われるので、企業が視覚障害者のために他の従業員よりも多くの費用を支払ったという感覚が少なく、その障害者が転職しても、企業は他の従業員と同じ感覚で受け止められるのではないかと思われる。

カ　既存の支援機関を再利用した制度作り

本研究で紹介したRNIBやアクションは1800年代に作られた歴史がある機関であるが、時代とともに支援の形を変え、時代にマッチした役割を果たしている。特に2009年から2010年にかけてはグループを形成し、必要な資金を確保しながら効率的に支援を提供する方法を模索している。また、政府も数多くあるさまざまな障害者支援のためのチャリティ団体をネットワーク化し、時代に合った目的を達成すべく、統一されたプログラムのもとで支出が分配されるシステムを作り上げている。支援プログラム構築の方法は、日本においても参考になるであろう。

第２節　オーストラリアにおける制度と事例

１　障害者雇用支援制度の仕組みとその状況

オーストラリアでは、2009年８月にオーストラリア連邦障害者差別禁止法(Disability Discrimination Act 1992)が改正され、障害者に対する合理的調整の履行を拒否することも差別として明記された。さらに、国連障害者権利条約は2008年７月17日に批准（同年８月16日に発効)、選択議定書は2009年８月21日に批准（同年９月20日に発効）している[52]。このように積極的な改革に乗り出した背景には、OECD2007年報告書（Sickness, Disability and Work, Vol.2）で、オーストラリアの障害者雇用率が19カ国中13位、OECD加盟16ヶ国では最下位と芳しくなかったことがある[53]。本章では、その後、積極的に障害者施策の改革に取り組んでいるオーストラリアの障害者雇用支援制度を探るとともに、視覚障害者への雇用支援を行っている機関「ビジョン・オーストラリア(Vision Australia)」を通して視覚障害者等にアンケートを実施し[54]、オーストラリアの視覚障害者雇用支援の状況を探った。

なお、オーストラリアは、６つの州と準州及び特別地域からなるが[55]、連邦政府と州・特別地域の政府の間で国家障害者協定(National Disability Agreement)を結び、協力して障害者の社会参加の機会向上に向けて取り組むことを約束している。同協定によると、障害者の雇用サービスの提供は連邦政府の担当である[56]。障害者雇用支援制度は、教育・雇用・職場関係省(DEEWR: Department of Education, Employment and Workplace Relations、以後DEEWRという）管轄の障害者雇用サービス(Disability Employment Services)を中心に見ていくことにする。

（１）センターリンクへの登録とアセスメント

求職中の障害者が支援を必要としている場合には、まず、①センターリンク（Centrelink[57]、日本のハローワークに相当）を利用する場合と②ビジョン・オーストラリアなどの支援機関に直接連絡する場合の２方法がある。障害当事者がセンターリンクを利用した場合には、登録とアセスメントが行われた後に適切な支援機関が紹介される。障害者が直接、支援機関に連絡した場合には、支援機関がセンターリンクに対する利用者登録を行い、アセスメントが行われた後に支援を開始する。①、②いずれの場合も、サービスを利用する前にセンターリンクへの登録と雇用サービスアセスメント(ESAt: Employment Service Assessment、2011年６月30日まではJob Capacity Assessmentと呼ばれていた[58]）が必要である。

雇用サービスアセスメントとは、①職業訓練、就職、雇用維持における障壁、必要とされる支援や助成金の種類と程度、及び、②労働能力を評価するものであり、通常、評価者(assessor)との面接により行われる。評価者は、福祉省管轄の政府サービス提供契約を結んでいる機関により雇用されている医療保健専門家であり、病状・病歴、障害の状況、職歴などの情報に基づき、必要があれば主治医や医療関係者と連絡をとり、

---

[52]http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/h21kokusai/3_5_australia.html
[53]Review of Disability Employment Services DISABILITY EMPLOYMENT NETWORK AND VOCATIONAL REHABILITATION SERVICES A DISCUSSION PAPER (2008)
[54] 事例の収集に協力していただいたのは、Vision Australia のDr. Kevin Murfitt 及び、雇用サービス部のAmelia Ukovic さんである。
[55]http://www.australia.com/jp/about/key-facts/cities-states-territories.aspx
[56]Australia’s Initial Report under the Convention on the Rights of Persons with Disabilities (3 December 2010), P9
[57] 福祉省(Department of Human Services)管轄
[58] http://www.deewr.gov.au/Employment/Programs/JCA/Pages/default.aspx

評価を行う[59]。

雇用サービスアセスメントで評価される労働能力は、当該障害者が働くことができると考えられる労働時間数（週８時間、15 時間、又は 30 時間）で提示される。利用者が支援機関の支援で就職をすることができても、就職した職の労働時間数がこのアセスメントで示された労働時間数より少なければ、支援機関に支払われる雇用継続成果費の支払い対象とはならない[60]。

（２）障害者雇用サービス

ア　障害者雇用サービスとは

オーストラリア連邦政府が実施する雇用支援サービスには、一般向けの職業紹介サービス（Job Services Australia[61]）と障害者向けの障害者雇用サービス[62]（DES: Disability Employment Services 、以後 DES という）がある。障害者雇用サービスは、就職あるいは雇用継続を支援するためのサービスであり、教育・雇用・職場関係省が管轄している。それまで障害者雇用ネットワーク(Disability Employment Network)、職業リハビリテーションサービス(Vocational Rehabilitation Service)と呼ばれていたプログラムが一本化され、2010 年３月１日から新名称のもとで実施されている。

イ　障害者に対する支援

（ア）サービスの２体系

障害者雇用サービスには２体系がある。ひとつは、雇用管理サービス(Disability Management Service、以後 DMS という)で、障害者向けの支援は必要だが、職場での長期の支援は必要ないと思われる障害をもつ人のためのサービスである。もうひとつは、雇用支援サービス(Employment Support Service、以後 ESS という)で、恒久的な障害があり、職場における長期の継続的支援が必要であると思われる人のためのサービスである。[63]

（イ）障害者雇用サービスの支援の流れ

雇用サービスアセスメントにより雇用管理サービス(DMS)又は雇用支援サービス(ESS)のどちらに該当するかの判断が出されると、支援機関による支援が開始する。支援機関は、支援対象者とともに雇用支援プラン(EPP: Employment Pathway Plan、以下 EPP という)を作成しなければならない。雇用支援プランは、例えば、職業訓練、履歴書作成、面接に関する助言、求人情報とのマッチング、支援機器に関する助言・訓練、オン・ザ・ジョブの訓練、職場の改変など、個々の障害者が必要としている支援を示したものである[64]。雇用支援プランの内容は、DEEWR の IT システムに入力される。この情報は常に最新であるように更新する必要がある。

サービス利用者は、雇用支援プランに基づき、18 ヵ月間の支援を受ける。（必要であれば６ヵ月延長することができる。）就職後は 26 週間の支援が行われる。就職後 26 週の時点で、継続支援へ移行するかどうかのアセスメントが、継続支援評価員(Ongoing Support Assessment assessor)によって行われる。継続支援には、

---

[59] http://deewr.gov.au/how-employment-services-assessments-work
[60] ビジョン・オーストラリアからのメールによる回答
[61] オーストラリア全土に 2100 カ所ある。
[62] 政府が全国約 1900 以上の支援機関と契約を結び、サービスを提供している。
[63] http://foi.deewr.gov.au/node/5862
[64] Vision Australia, ‘Employment Services Client Handbook’, Version 2.7, June 2010、及び、http://www.humanservices.gov.au/customer/services/centrelink/disability-employment-services

柔軟継続支援(Flexible Ongoing Support)、中期継続支援(Moderate Ongoing Support)、長期継続支援の３タイプがあり、柔軟継続支援は、雇用管理サービスと雇用支援サービスの両方が対象だが、中期継続支援、長期継続支援は、雇用支援サービスのみが対象である。(図３－５)

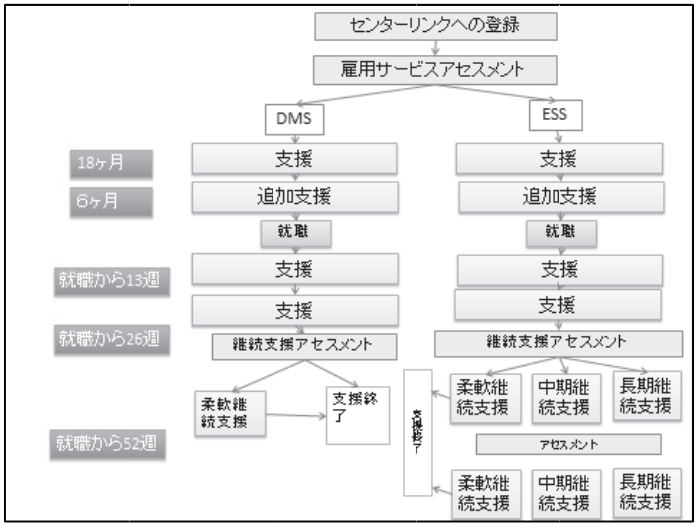

図３－５　障害者雇用サービス(DES)の流れ[65]

（ウ）雇用維持のための「失職の危機」プログラム

ある障害者に関して、障害者雇用サービスのサービス提供契約を結んでいる支援機関が、緊急に支援を提供する必要があると判断すれば、直接登録(direct registration)という方法を用いることができる。雇用サービスアセスメントを行わずに支援を提供できるというもので、すでに仕事に就いている人が障害、ケガ、健康状態のために職を失うかもしれない状況にある場合などが対象となる。雇用維持のために緊急に提供される支援プログラムは、「失職の危機(Job in Jeopardy)」と呼ばれる。視覚障害者の場合には、職務や目の状態が変わった、あるいは、支援機器を変えたいなどの場合が該当し、障害者雇用サービスのサービス提供者により、職場アセスメントや支援機器に関するアドバイスが行われる[66]。

（エ）新サービス開始以降の成果

新制度に移行してからの 2010 年３月から 2011 年７月の利用者数は、サービス開始件数、雇用管理サービス:68,565 件、雇用支援サービス:67,300 件、サービス終了件数 雇用管理サービス:41,626 件、雇用支援サービス:60,880 件であった。このうち、視覚障害者のサービス開始件数は、雇用管理サービス:491 件、雇用支援サービス:1,367 件、サービス終了件数は、雇用管理サービス:258 件、雇用支援サービス:1,487 件であった[67]。

就職や雇用維持のために障害者雇用サービスを利用した人の数は、試行から１年間で約 40%増加し、また、障害者雇用サービスを利用して就職し、13 週以上雇用されている人の数は、新制度になる前より 50%高かっ

---

[65] Australian Government, Department of Education, Employment and Workplace Relations, ‘The Future of Disability Employment Services in Australia Discussion Paper P.29 をもとに作成

[66] http://www.humanservices.gov.au/customer/services/centrelink/job-in-jeopardy?utm_id=7

[67] HTTP://WWW.DEEWR.GOV.AU/LMIP/DEFAULT.ASPX?LMIP/DISABILITYEMPLOYMENTSERVICESDATA

た。[68]

（オ）サービス提供費の料金体系[69]

支援機関がある障害者にサービスを提供した場合に、連邦政府(DEEWR)から得ることができるサービス提供費は、サービス費(service fee)、就職費(job placement fee)、成果費(outcome fee)、継続支援費(Ongoing Support fee)に分けられる。ここではより長期の支援を必要とする雇用支援サービスに注目する。雇用支援サービスに関しては[70]、雇用サービスアセスメントで示された労働能力などによって、料金体系にレベル１とレベル２の２体系がある。(「失職の危機」プログラムを除く。) 2010-2012 年障害者雇用サービス証書(Disability Employment Services Deed 2010-2012)によると、雇用支援サービスの対象者を支援した場合に得られるサービス提供費の 2010 年から 2012 年の料金体系は、以下のとおりである。

a 雇用サービスアセスメントに基づくサービス提供費

(a)サービス費

ある障害者が受けている雇用支援に対して、連邦政府が支援機関に支払うサービス費は、13 週をひとつのコラム（まとまりの期間）として数える。サービス費は、最高６コラムであり、支援の期間が延長されれば、さらに２コラム延長することができる。１コラムあたりのサービス費(雇用支援サービス)は、レベル１が 890 ドル、レベル２が 1,900 ドルである[71]。

(b)就職費

就職費は、利用者が雇用サービスアセスメントで示された労働時間以上の職に就き、13 週以上継続して仕事を続けることができると考えられる場合に適用される。就職費(雇用支援サービス)は、レベル１では 770 ドル、レベル２では 1,540 ドルである。

(c)成果費

成果費は、利用者が就職から 13 週時と 26 週時に継続して仕事を続けている場合に支払われる。成果費(雇用支援サービス)は、レベル１では、13 週時 2,860 ドル、26 週時 4,400 ドルである。レベル２では、13 週時 5,500 ドル、26 週時 7,700 ドルである。

(d)継続支援費

継続支援費は、利用者が継続支援を受けている期間のサービス提供費として支払われる。柔軟継続支援(雇用支援サービス)は 1 件あたり 440 ドルである。中期継続支援、長期継続支援は、13 週をひとつのコラムとして支払われる。中期継続支援は１コラム 1,320 ドル、長期継続支援は１コラム 3,300 ドルである。

b 「失職の危機」プログラムにおけるサービス提供費

「失職の危機」プログラムのサービス費は、13 週をひとつのコラムとして支払われる。サービス費(雇用支援サービス)は、１コラム 1,320 ドルである。

「失職の危機」プログラムの成果費の対象となるのは、基軸となる日から 26 週継続してサービス提供支援機関により IT システムに示された労働時間、仕事を行うことができた場合、あるいは、その労働時間より少なくても状況を鑑み適切だと考えられる労働時間である場合であり、かつ、転職していない場合である。

---

[68] FUTURE ARRANGEMENTS FOR DISABILITY EMPLOYMENT SERVICES

[69] Disability Employment Services Deed 2010-2012

[70]本研究で協力いただいたビジョン・オーストラリアは、雇用支援サービスのみのサービス提供契約を結んでいるので、ここでは、雇用支援サービスの料金体系を紹介する。

[71] 遠隔地は、レベル１が 1,513 ドル、レベル２が 3,230 ドルである。

成果費(雇用支援サービス)は2,860ドルである。

なお、「失職の危機」プログラムには、継続支援費はない。継続支援アセスメントで継続支援が必要であるとみなされれば、「失職の危機」プログラムの対象外となるからである。

（カ）５ツ星評価

新制度では、さらなるサービスの質の向上のために、サービスを提供している各センターを一定の基準に基づき５段階の星（DES Star Rating）で評価・管理して、契約などに反映している。

ウ 雇用主向けの障害者雇用奨励施策

障害者雇用サービス(DES)には、以下のような雇用主に向けた取り組みが盛り込まれている。

・合理的配慮のための助成金：雇用支援基金
・職場アセスメント：全国評価員委員会
・大企業向け就職仲介者：全国障害者採用支援コーディネーター
・賃金に関する助成：保護賃金制度と賃金助成プログラム

（ア）雇用支援基金

雇用支援基金(Empoyment Assistance Fund、以後EAFという)は、1992年障害者差別禁止法で定める合理的調整のための助成金であり、障害や精神衛生上の問題を抱える人々でこれから仕事を始めようとする人や働いている人、及び、求職活動や仕事の準備のための支援を必要とする人が対象である。2010年３月１日より、それまで２つの制度であったもの（Workplace Modifications SchemeとAuslan for Employmet）が１つになり、新名称で実施されている。連邦政府により資金が提供され、情報提供窓口であるジョブブアクセス(JobAccess)が窓口であり、雇用主、障害者、支援機関がオンラインで申し込むことができる。[72]

助成金の使用用途等の詳細は、EAFガイドライン(Employment Assistance Fund Guidelines)に定められている。視覚障害者の場合には特に、拡大ソフト、スクリーンリーダー、点字機器、コンピュータの大画面、拡大読書器など、仕事に必要な支援機器に用いられる他、ビジョン・オーストラリアなどの支援機関が雇用主に対して行う障害に関する研修に対しても支援機関に支払われる[73]。

a ジョブアクセス[74]

ジョブアクセスは、障害者雇用に関するアドバイスや情報提供を、障害者と雇用主に対して行う、情報提供窓口である。インターネットサイトでの情報提供の他、ジョブアクセス・アドバイザーが電話で対応し、アドバイスや政府のサービスについての質問に答える。EAF、及び、後述の保護賃金制度や賃金助成プログラムなどの雇用主に対する助成金は、ジョブアクセスが窓口となって提供される。

b 職場アセスメント

EAFの職場環境調整や支援機器の申請が行われると、ジョブアクセスのアドバイザーは、職場アセスメントの手配をする。この職場アセスメントは無料であり、DEEWR管轄の全国評価員委員会(NPA: National Panel of Assessors、以後、NPAという)のリストに記載されている評価員により行われる。また、雇用主は、NPA

[72] DEEWR（教育・雇用・職場関係省）ホームページ
[73] ビジョン・オーストラリアからのメールによる回答
[74] http://deewr.gov.au/jobaccess-website-help-employers-and-people-disability

評価員に直接連絡して、有料の職場アセスメントを受けることもできる。

（イ）全国障害者採用支援コーディネーター

全国障害者採用支援コーディネーター（NDRC: National Disability Recruitment Coordinator、以後 NDRC という)は、連邦政府により資金が提供されているサービスであり、障害者雇用支援機関が雇用主との関係を強化し、障害者の就職の機会を増やそうとするものである。求職者ばかりでなく、雇用主が障害者を雇用することに自信を持ってもらうための支援が必要であるとの認識から、始められたプログラムである。[75]

従業員 100 人以上の企業が対象であり、障害者雇用に関する覚書が交わされれば、企業は空きポストが出た際に NDRC に求人情報を提供する。NDRC はその情報を地域の全ての障害者雇用サービスサービス提供機関（ビジョン・オーストラリアなどの支援機関）に伝える。条件に合う応募者がいる場合には、支援機関は NDRC にそのことを伝え、NDRC が企業との間を仲介して面接の準備をする。面接まで行かなかった応募者への連絡、面接の結果とフィードバックも NDRC が行う。[76]

（ウ）保護賃金制度と賃金助成プログラム

保護賃金制度(Supported Wage System)は、障害が原因で標準的な労働者と同じような生産性を示すことができない者を雇用している雇用主に対するプログラムである。雇用主は、NPA 評価員により標準的な労働者よりも生産性が低いと認定された障害者に対しては、認定された生産性の割合に応じて低めの賃金を支払うことができる[77]。

賃金助成プログラム(Wage Subsidy Scheme)は、障害者雇用を考えている雇用主に対して最初の数ヵ月の訓練や賃金のコストを補うための助成金であり、障害者雇用サービスのサービス提供契約機関に登録している障害者も対象者に含まれる。障害者に支払われる賃金や法律により規定される給付などは、他の従業員と同じでなければならない。[78]（失業期間など）利用者の状況によって支給額は 1,650 ドルから 6,000 ドルまで幅がある[79]。

なお、保護賃金制度と賃金助成プログラムは、併用することはできない[80]。

（３）ビジョン・オーストラリア

ア　ビジョン・オーストラリア：視覚障害者機関の統合

ビジョン・オーストラリアは、2004 年５月 11 日に公開保証有限責任会社(public company limited by guarantee)として設立された非営利団体であり、公益慈善団体(Public Benevolent Institution：PBI)に該当する[81]。

視覚障害者関連の機関の共働により力が促進されるという考えのもと、2004 年７月に王立盲人協会(Royal Blind Society、設立 1876 年)、王立ビクトリア盲人協会(Royal Victorian Institute for the Blind、設立

---

[75] ビジョン・オーストラリアからのメールによる回答

[76] http://jobaccess.gov.au/Employers/Help_available/Free_expert_help/National_Disability_Recruitment_Coordinator/Pages/home.aspx

[77] http://jobaccess.gov.au/Services/A-Z_list/Pages/Supported_Wage_System.aspx

[78] http://jobaccess.gov.au/Employers/Financial_help_and_wages/Help_with_wages/Wage_subsidies/Pages/home.aspx

[79] ビジョン・オーストラリアからのメールによる回答

[80] ビジョン・オーストラリアからのメールによる回答

[81] http://www.visionaustralia.org.au/docs/AR11_Financials.pdf P.2
参照：http://warp.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/283520/www.soumu.go.jp/menu_05/pdf/koueki/05hon_sanko.pdf

1866年)、ビジョン・オーストラリア・ファウンデーション(Vision Australia Foundation)、全国情報図書サービス(National Information and Library Service) と、さらに2006年にクイーンズランドの視覚障害者団体 (Royal Blind Foundation Queensland)、2007 年にオーディオブック製作会社(Hear a Book)、2008年に盲導犬協会(Seeing Eye Dogs Australia)と統合し、オーストラリア最大の視覚障害専門支援機関となった[82]。

イ　ビジョン・オーストラリアの利用者とサービス内容

対象となるクライアントは幼児から高齢者まであらゆる年齢を含み、サービスの大半は無料で提供されている。教育から図書サービス、レクリエーション、盲導犬サービス、権利擁護活動、ラジオ放送とさまざまな部門を持ち、支援センターは27カ所あるが、そのうち、雇用サービスを提供しているのは9カ所である[83]。

ウ　ビジョン・オーストラリア2011／12年度年次報告より[84]

2011/12年度年次報告書によると、ビジョン・オーストラリアの総収入は、84,062,000ドルであり、政府資金による収入(government grants)は36.3%、残りの63.7%は、寄付・遺贈(44.1%)、販売収入(10.1%)、投資(9.5%)と、政府の資金とは関係がない収入である。支出総額は、90,904,000ドルであり、そのうち、73.0%が利用者に対するサービスと図書サービスであり、14.5%が寄付活動や売り込みの活動に使われている。ビジョン・オーストラリア全体の利用者数は5万人である。

エ　ビジョン・オーストラリア雇用サービス部門[85]

（ア）政府プログラムの受託

ビジョン・オーストラリア雇用サービス部門 は、政府によって資金が提供されているプログラムのうち、障害者雇用サービス と全国評価員委員会(NPA)の２つに関して、サービス提供契約を結んでいる。

a 障害者雇用サービス

ビジョン・オーストラリア雇用サービス部門は、メルボルン、ブリズベン、キャンベラ、シドニー（２カ所)、ウロンゴン、ゴスフォード、ニューカッスル、コフスバーバの９カ所にあり[86]、視覚障害者専門の障害者雇用サービスのサービス提供者として契約を結び、連邦政府の資金を得ている。求職者、雇用主、その他の機関と密接に連携をとり、視覚障害者が仕事を見つけ、雇用を維持する、あるいは、転職・昇進するための助言と訓練を行っている。現時点で、400 人以上の視覚障害者に対して実施している。政府へは、雇用サービスシステム(Employment Services System)と呼ばれる政府の外部向けデータベースを使って、３ヵ月ごとにサービス費(service fees)と成果費(outcomes fees)を請求する。

ビジョン・オーストラリア雇用サービスにおいて障害者雇用サービスプログラムの利用者に対する支援は、自立生活サービス(Independent Living Services: ILS)チームの支援の一部として行われる。自立生活サービスに関する支援は、作業療法士、視能訓練士、歩行訓練士、支援機器コンサルタント、支援機器訓練士が、

---

[82] http://www.visionaustralia.org/info.aspx?page=645
[83] http://www.visionaustralia.org.au/info.aspx?page=645
[84] http://www.visionaustralia.org.au/docs/AnnualReport_2012.pdf
[85] ビジョン・オーストラリアからのメールによる回答
[86] http://www.visionaustralia.org/business-and-professionals/employer-support-and-recruitment-services/locations-and-key-contacts

雇用サービスのスタッフとともに提供している。

b 全国評価員委員会(National Panel of Assessors: NPA)

ビジョン・オーストラリアはまた、ジョブアクセス(Job Access)が連邦政府から資金を得て実施している全国評価員委員会(NPA)の職場アセスメントを実施する契約を結んでいる。このサービスの役割は、まず障害者雇用サービスプログラムの利用者ではない障害者に対して職場アセスメントを行うことであり、さらに補助機器や支援機器に関する提案、及び、その機器を使うための訓練が行われる。職場アセスメントのサービス提供費はアセスメントにかかった時間（時間単位）で計算され、交通費も全額払い戻される。このアセスメントに関しては、１ヵ月に10件ほどジョブアクセスからの紹介を受けてサービスを提供している。

障害者雇用サービス利用者が職場環境調整や支援機器のための職場アセスメントを必要としている場合、ビジョン・オーストラリア雇用サービスが職場アセスメントを行ってもアセスメント費として請求することはできない。ビジョン・オーストラリア雇用サービスが請求できるのは、機器の費用と機器を使うための訓練に対してだけである。ビジョン・オーストラリア雇用サービスの障害者雇用サービス利用者に対する職場環境調整や支援機器に関する支援については、１ヵ月に約20件の申し込みがある。

（イ）スタッフ数

a 障害者雇用サービス

障害者雇用サービスを担当するスタッフは、９カ所のセンターを合わせて、20 人である。このうち、17人は利用者に対してサービスを直接提供するスタッフであり、３人の上司によって束ねられている。この３人とは、雇用サービス全国マネージャー(National Manager or Employment Services[87])、全国請求遵守担当者(National Claims and Compliance Officer)、州遵守担当者(State Compliance Officer)である。
雇用サービス全国マネージャーは、障害者雇用サービスとNPAの２つの連邦政府プログラムの契約についての質、成果、遵守すべき項目の管理、ビジョン・オーストラリア雇用サービスのサービスの開発と革新が、その役割である。

全国請求遵守担当者は、NPAの事務処理を担当する。専門家団体から紹介されてくるアセスメントの受付、割当、請求、送り状の作成、職場改善申込書の処理である。さらに、雇用サービス全国マネージャーと連絡をとり、障害者雇用サービスとNPAの契約と質に関する要件が守られるよう、監督する。

州遵守担当者は、実施面の監督をする。

b 全国評価員委員会の評価員

ビジョン・オーストラリアには、全国評価員委員会により認定されている評価員が全国で９人いる。全員が支援機器コンサルタントである。現在（2012 年９月時点)、作業療法士を訓練中であり、数ヵ月後に評価員として認定される予定である。

[87] 今回アンケート実施に協力していただいたビジョン・オーストラリア雇用サービスのアメリアさんは、このポストである。

（ウ）ビジョン・オーストラリア雇用サービス利用者数　(2010 年－2012 年)

ビジョン・オーストラリア雇用サービスの利用者数は、表３－４のとおりである。

表３－４ビジョン・オーストラリア雇用サービス利用者数　　（単位：人）

	2012 年	2011 年	2010 年
雇用サービス新規利用者	295	243	257
就職件数	129	83	67
*職場環境調整	352	274	216

*NPA 職場アセスメント申請と障害者雇用サービス利用者の職場環境調整申請を含む

障害者雇用サービスには雇用管理サービスと雇用支援サービスの２つの体系があるが、雇用支援サービスは就職後６ヵ月以上の支援を必要とすると考えられる恒久的な障害をもつ人が対象であり、ビジョン・オーストラリアは、障害者雇用サービスのうち雇用支援サービスのサービス提供の契約を結んでいる。(雇用管理サービスは、就職後６ヵ月を超えて支援を必要としないと思われる、一時的又は恒久的な障害又は健康上の問題をもつ人が対象である。)「就職後６ヵ月を超えて支援を必要とする」ということは、「継続支援」を必要とするということである。現在(2012 年 12 月時点)、ビジョン・オーストラリア雇用サービスの利用者の 20%が継続支援を必要としている。[88]

（エ）サービス内容に関する、ビジョン・オーストラリア雇用サービスからのメール回答

本研究ではビジョン・オーストラリア雇用サービスにメールで質問し、回答を得た。その回答をまとめると以下のようになる。

Ｑ１．2010 年の連邦政府の新サービス体系導入により、ビジョン・オーストラリア雇用サービスのサービス提供の方法はどのように変わったか。

新制度の目的は、①失業中の障害者がその人に合った仕事に就き、その職に定着できるよう、又は、②すでに仕事に就いている人がその雇用を維持できるよう、支援することである。サービスを提供するために政府と契約を結んでいる機関にとって、最も大きな変化は、支援機関がどの程度の成果を出しているかを評価する枠組みができたことである。サービスを提供している拠点センターごとに１つ星から５つ星（１つ星「良くない」、３つ星「普通」、５つ星「良い」）がつけられる。評価で最も重要なのは、13 週と 26 週時点の成果と継続支援の終了である。つまり、一定期間内に就職し、６カ月以上仕事を続けていることが評価に大きく反映される。また、収入を得るためにも、結果を出すことが重要である。良くない評価が出ると、次の契約への入札ができない、あるいは、契約を継続できないなどの影響が出る。雇用維持のための「失職の危機」プログラムの成果は星による評価の対象とはならないが、サービス提供費を得るには６カ月以上支援しなければならない。

新制度導入に伴い、ビジョン・オーストラリア雇用サービスは 2010 年に、①成果重視、②効率性、③求職者・雇用主の参加促進の３つを優先項目とし、サービス提供方法に以下のような変更を加えた。

① **雇用主に対して―**雇用主との関係を深めるための雇用主担当コンサルタント(Employment Engagement Consultant)を雇用。「人材紹介会社(recruitment service)」方式で雇用主にアプローチし、そのニーズ

[88] ビジョン・オーストラリアからのメールによる回答に基づく。

を知り、ニーズに合う障害者を紹介している。また、職場アセスメントを無料で提供し、視覚障害者を雇用したら、どのような職場環境調整が必要かを知ってもらい、雇用主の意識を変えることで雇用のチャンスを生み出している（事例１参照）。さらに、ビジョン・オーストラリアのサイトにビジョン・オーストラリア雇用サービスのウェブサイトを立ち上げ、ビデオ事例を紹介している他、雇用主向けのパンフレットを出している。

② **障害をもつ利用者に対して—**人材が不足している分野や労働市場で需要が高い分野について、ビジョン・オーストラリアで職業体験型の訓練プログラムを実施している。

③ **職員の養成—**ビジョン・オーストラリアは、職場で支援機器や職場環境調整についてのアドバイスを行うことができる専門家を増やしていくことが、就業を成功させる鍵だと考えている。政府により認定される評価員の数を増やそうとしている。

この結果、26 週成果（結果 outcome）件数は、2010-11 年度末には 25％増加し、2011-12 年度総数は 2009-10 年度総数の 120%に増加した。

Ｑ２．ビジョン・オーストラリアの収入において、政府プログラム収入はどれほどの割合を占めるか？

障害雇用サービス(DES)の契約から得られる額は、年間約 220,000 ドルであり、その最も大きな部分が 26 週成果費である。しかし、この収入は、ビジョン・オーストラリアの他の政府収入や政府以外の収入源に比べるとごくわずかである（約２％）。

アセスメント関連の仕事から得られる収入は、年間約 200,000 ドルである。（約 70,000 ドルはサービス提供費、例えば、職場全体のアクセシビリティに関するアセスメントであり、130,000 ドルは NPA 評価員として行った仕事に対する収入である。）

Ｑ３．ビジョン・オーストラリアが利用者に対して、サービス利用料の支払いを求めることはあるのか？

利用者が直接サービス利用料の支払いを求められることはない。障害者雇用サービス(DES)のクライアントに関しては、全てのサービスが無料であり、連邦政府が、アセスメント、職場の改変及び支援機器の資金を提供する。しかし、第三者が特定のアセスメントや技術的な支援を求めるもの（例えば、医療面・法律面のアセスメントと報告書作成、雇用主がオンライン・アクセシビリティのアセスメントを求める場合など）では、支払いを請求する場合がある。

Ｑ４．ビジョン・オーストラリアにおいて、支援機器に関する支援はどのように行われているのか？

ビジョン・オーストラリアでは、支援機器相談サービスや支援機器訓練サービスなど、ビジョン・オーストラリア雇用サービス以外の部署でも支援機器に関するサービスが提供されている。ビジョン・オーストラリア雇用サービスでは、以下の３つのサービスを提供している。

① **支援機器に関する職場アセスメント—**ビジョン・オーストラリアの利用者にとって、支援機器は職務を他の人の手を借りずに安全に行う重要な手段であり、最も多く使われているのは、拡大読書器、拡大鏡、特別の照明機器、コンピュータベースの拡大ソフト（Zoom text、Magic など）やスクリーンリーダー（JAWS など）などである。職場の情報機器やシステムとの互換性も、専門スタッフが行う職場アセスメントを行う際に見逃せない、重要なポイントである。

② **支援機器の訓練・サポート—**就職準備と就業の段階で、特定の機器の使用のスキル向上のための訓練を行うこともビジョン・オーストラリア雇用サービスのサービスの特徴である。必要な機器を得るためジョブアクセスに提出する EAF 申請用紙への記入も、職場アセスメントの一環としてビジョン・オースト

ラリアの専門家により行われる。支援機器等の設置と訓練は、支援機器コンサルタントと訓練士によって行われる。

③ **スクリプティング—**職場の IT 環境で JAWS などのスクリーンリーダーがうまく機能しない場合、システムのスクリプトを書く作業（スクリプティング）が必要となる。ビジョン・オーストラリアにはスクリプティングの特別な訓練を受けた専門家が、企業の IT 部門を手助けして、アクセシビリティの問題を解決する。

＜Ｑ４に関する補足＞

ビジョン・オーストラリアの支援機器に関するホームページ情報は充実しており、視覚障害者が自分でかなりの情報を入手できる。スクリーンリーダーや拡大ソフト、拡大読書器ばかりでなく、i フォン、アンドロイド（スマート）フォン、携帯電話用のスクリーンリーダー(TALKS)と拡大ソフト(Zoom)、音声メモなど最新の機器についての説明があり、使い方について音声で聞くことができる。さらに、さらに、支援機器ヘルプデスク(Adaptive Technology Helpdesk)では、電話やメールによる問い合わせを受け付けている。

Ｑ５．支援機器に関するサービスの資金源は？

職場アセスメント、職場の改修及び支援機器については、就職あるいは雇用の維持のために支援機器や職場の改修を必要としている場合、障害者雇用サービスの利用者もそうでない者も、連邦政府から全額、資金を得ることができる。学生の場合は、ビジョン・オーストラリアの奨学金プログラムを用いることができる。その他の一般的な支援機器に関するサービスも、ビジョン・オーストラリアの利用者に対して無料で提供され、他の政府プログラムの契約による収入やビジョン・オーストラリアの寄付金や投資による基金などさまざまな資金が使われている。

Ｑ６．見習いや訓練生、インターンの職場での支援機器については、誰が資金を提供しているのか？

職務を遂行するために支援機器を必要としている障害をもつ求職者に関しては、ジョブアクセスのプログラム(EAF)から資金が提供される。このプログラムの規定には、支援機器等が就職活動に必要であること、又は、その人の仕事を続ける能力を向上させることを示すことができる場合には、まだ職に就いてはいない求職者に対しても支援機器が提供されるという条項が含まれている。有給の職を確保するために必要な短期コース、職業体験、訓練、見習いが含まれると解釈できる。ただし、この場合には推奨される機器が有給の仕事に移すことができる(portable)ことが証明されなければならない。JAWS と Zoom text は、次の就職先に持って行くことができる機器であると見なされている。

障害者雇用に関するプログラムの利用者でない、又は、長期の教育を受けている学生は、EAF の対象にはならないが、ビジョン・オーストラリアの奨学金プログラムに申し込むことができる。

ビジョン・オーストラリアの利用者が仕事をするために機器を必要としているが、購入しようとする機器がすぐに入手できない場合、ビジョン・オーストラリアは機器を貸し出している。また、受講や職業体験などでも、ビジョン・オーストラリアの利用者への機器の貸出しを行っている。

Ｑ７．ビジョン・オーストラリアで支援機器やソフトを売っているか？

売っている。支援機器コンサルタントが提案する機器は、ビジョン・オーストラリアの機器に関する部門(Equipment Solution service)又は外部の機器販売会社で購入することができる。また、ジョブアクセスのプログラム(EAF)など、対象となればさまざまな政府プログラムを通して機器を得ることができる。さらに、無料でダウンロードできる製品もある。

Ｑ８．ビジョン・オーストラリアの利用者に対して、保護賃金制度(Supported Wage System)又は賃金助成プログラム(Wage Subsidy Scheme)は用いられるのか？

視覚障害者の場合には、支援機器を用いれば他の従業員と同等の仕事ができるため、通常、保護賃金制度が適用されることはない。しかし、重複障害（視覚障害と後天的脳損傷）の利用者に保護賃金制度を用いたことはある。

賃金助成プログラムに関しては、事例が示すように、ビジョン・オーストラリアの利用者に頻繁に用いられ、雇用主が障害者を雇用しようとする際の動機付けとして効果を示している。しかし、この助成金を取引材料にしようとは考えていない。就職支援で効果をあげるには常に必要としている所に必要とされている人を紹介することが大切だと考えている。助成金は、雇用主との交渉において補助的役割をもっているにすぎない。

Ｑ９．企業とのパートナーシップを作るために、どのような取り組みを行っているか？

ビジョン・オーストラリアでは、以下のようなさまざまな方法を用いている。

＜ビジョン・オーストラリア内の取り組み＞

・定期的に連絡する企業の窓口を１つにする。

・ホームページやソーシャル・メディア・サイトなど、さまざまな方法で雇用主とコミュニケーションをとり、フィードバックを得る。

・企業で働いた経験があり、ビジネス上のニーズを理解しているスタッフを雇用し、雇用主との関係作りを担当してもらう。

・成功例を使って、現在障害者を雇用している雇用主にさらに雇用してもらう。

・障害者の持っている技術を特定の雇用主に売り込むなど、正規の就職活動方法ではない方法を用いる。

＜企業との関係作り＞

・ワーク・パートナー・プログラム（Work Partner Program）を通して企業とパートナーシップを結んでいる。パートナーシップを結んだ企業は、視覚障害者の雇用促進に積極的な会社としてビジョン・オーストラリアのサイトで紹介する。また、障害者に優しい企業であることを示すチェック印のロゴを用いることができる[89]。長期的な雇用主との関係ができたことで、雇用を生み出されている。(例えば、ANZ 社とのパートナーシップより、５人が雇用され、働きつづけている。)

・企業・産業界の会議に出席する。

・雇用主の雇用ニーズに関するワークショップを実施している、オーストラリア障害ネットワーク(Australian Network on Disability)など、専門家のネットワークを利用する。

・全国障害者採用支援コーディネーター（NDRC）通して企業との関係を促進する。

＜企業と協力した取り組み＞

・好事例や雇用主の話などの情報を提供する。(例えば、Salma、BP Elite、Coca Cola など特定の企業と共に視覚障害者に適した仕事を探っている。)

・新しい雇用主、現在の雇用主との強いつながりの維持、ビジネス内で必要とされるニーズの変化について定期的に話し合う。

---

89 http://www.visionaustralia.org/business-and-professionals/employer-support-and-recruitment-services/work-partners

・幹部、管理職レベルの雇用主との強いつながりを作ることで、隠れた労働市場（80%は広告されていない）を利用できるようにする。
＜表彰＞
・年に一回、視覚障害者雇用に貢献があった企業に対する賞‘Making a Difference Awards’を授与している。

Ｑ１０．オーストラリアでも、首都圏と地方では求人状況に違いがあると思うが、求人が少ない地方でどのような取り組みを行っているか？

現在、オーストラリアの地方都市４つにビジョン・オーストラリア雇用サービスのセンターがあるが、確かに仕事を探すのは大変である。特に地方の場合、利用者も少ないので、雇用コンサルタントは１センターあたり１人しか置くことができない。地方での就職のカギは、地元雇用主との関係作りであり、「隠れた労働市場」の開拓である。つまり、雇用主との話の中でニーズを探し、求人広告が出される前に求人を見つけること、又は、職業経験を通してチャンスを見つけることである。政府の賃金助成プログラム(Wage Subsidy Scheme)は、地方では特に良い道具となる。というのも、地方の企業は小規模であることが多く、従業員を雇用するためには助成金が非常に重要だからである。

政府プログラムで遠隔地(remote)と言われているのは、ブルームのような小さな町である。地方都市のセンターの利用者は、「遠隔地」の利用者には該当しない。ただし、失業率が高い地方は雇用優先(Employment Priority Area)に指定され、有給の職を得るための政府プログラムやサポートがある。ビジョン・オーストラリアの地方都市の利用者に対するサービスはさまざまであるが、雇用に関するサービスよりは、健康や地域での生活、事務手続き、買い物などに関するサービスが多い。

オ　ビジョン・オーストラリア雇用サービス利用者の就業分野[90]

ビジョン・オーストラリアのサイトで示されている、利用者職業分野別内訳によると、事務職が 37%と最も多い。また、この他、健康・医療分野は 16%、管理職５%、IT 関連は２%である。このうち、事務職と IT 分野の職務は、以下のとおりである。

事務職（37%）：会計事務、貸付信託、カスタマー・サービス、貸付け返済、一般事務、人事担当、問合せ対応事務、データ入力、マーケティング、広報・宣伝、事務補助、給与担当、プロジェクト・プログラム担当事務、受付、秘書、テレマーケティング
IT（２%）：IT ヘルプデスク、IT プロジェクト・マネージャー、チーム・リーダー

90
http://www.visionaustralia.org/docs/businesses-and-professional/vision-australia-employment-services-poster-chart-2010-1-pdf.pdf?sfvrsn=0

２　事例

以下に示すのは、ビジョン・オーストラリアから得られた事例である。ケース１はビジョン・オーストラリアに対して行った質問に対するメール回答に含まれていた事例である。ケース２からケース５は、アンケートに回答をしてもらって得られた事例である。さらに、ケース６とケース７は、ビジョン・オーストラリアのサイトで紹介されている事例である。

（１）ケース１[91]

J.M.さん（25 歳）は、文学部の学士をもち、単独歩行に白杖を使用。読み書きには JAWS を使っている。ビジョン・オーストラリア雇用サービスの支援の利用を開始したのは、2010 年末である。ピアサポート・プログラムと１対１のセッション、履歴書作成、面接、プリゼンテーション、など自信をつけるためのプログラムに参加した。３週間後、ビジョン・オーストラリアの雇用主担当コンサルタント(Employer Engagement Consultant)の紹介で広告会社の面接を受けた。この会社にはいくつかのキャンペン・チームがあり、人事部からは採用の約束を得ることができたが、空きポストがあったキャンペン・チームの部長が躊躇、結局そのポストは他の人に提供された。人事部の担当者はこの結果に落胆し、ビジョン・オーストラリアの雇用主担当コンサルタントに視覚障害者に関する幹部研修を行ってもらうことにした。この結果、他のキャンペン・チームの部長が J.M.さんにチャンスを与えたいと申し出、ビジョン・オーストラリアの支援機器コンサルタントが JAWS と会社のコンピュータ・システムとの互換性を調べることを承諾した。しかし調べてみると、残念ながら職場のシステムは JAWS ではアクセスできず、調整できないことがわかり、このチャンスも失われてしまった。ビジョン・オーストラリアがこの会社と接触を続けたところ、数週間後にメルボルンの地域キャンペン・チームに配置転換があり、就職のチャンスがあることがわかった。ここでは JAWS と互換性があるシステムを使っていることがわかっていた。以前の面談で J.M.さんに採用の判断が出ていたことを鑑み、メルボルンのキャンペン・チーム部長が J.M.さんにポストを提供した。この採用の決定の後、完全な職場アセスメントが行われ、職場の改修の申し込みの手続きが行われ、その後、スクリーンリーダーが企業内のコンピュータ・システムで完全にうまく機能するように調整された。J.M.さんに対する通勤や職場建物内の移動訓練、調整後のコンピュータを使うための追加訓練も行われた。

＜ケース１に関するビジョン・オーストラリア雇用サービス部門によるコメント＞

雇用の意思がある雇用主とビジョン・オーストラリアとが協力した事例であり、視覚障害者特有の課題を浮き彫りにしており、専門サービスが質の高い維持可能な雇用の結果を出すために必要であることを示している。

[91] ビジョン・オーストラリアからのメールによる回答に含まれていた事例である。

（２）ケース２

J.C.さん（45 歳）

視力	黄斑と網膜に欠損があり、「法定全盲」である。周辺部の視力はある。
発病時期と症状	黄斑の損傷が原因で、43 歳で視覚障害が出始めた。糖尿病の状態や血糖値などで状況は変動する。
勤務先	SYN Radio （小規模非営利団体）
職種（肩書き）	会計 パートタイム勤務（週２日）
職務内容	会計、簿記、請求書の支払いと受取り、銀行とのやりとり
最終学歴	職業資格・免状
どのように職を見つけたか	ビジョン・オーストラリア雇用サービス部門が仲介
就職前の支援	ビジョン・オーストラリア雇用サービスにて、就職支援プログラム、コンピュータ技術の訓練、MYOB 集中講座

＜病歴・症状＞

黄斑の損傷が原因で、43 歳で視覚障害が出始めた。拡大文字を使っているが、障害が出てからビジョン・オーストラリアで点字も勉強している。通勤に電車を使っているが、夕方や夜の暗くなってから以外は、それほど移動は困難ではない。

＜職務＞

仕事を始めて３週間である。会計業務（簿記、請求書の支払いと受取り、銀行とのやりとり）が仕事である。視覚障害者になる前にも、財務会計の仕事をしていた。

＜支援機器＞

拡大ソフト Zoom Text、大きなキーボード、拡大読書器を使用している。（政府の支援制度を用いたが、全額がカバーされたかどうかは不明である。）

＜支援＞

ビジョン・オーストラリアで約 10 か月にわたり、就職活動支援プログラム、コンピュータ技術の訓練、ワークショップを受けた。さらに仕事を始めた後、MYOB 集中講座を受けた。（MYOB とは、Manage Your Own Business の略で、会計ソフト・パッケージである。J さんの新しい仕事に必要であったため、ビジョン・オーストラリアが受講料を支払い、外部の研修プロバイダーのもとで１日の集中講座を受けた[92]。）これからも MYOB Accounting（会計ソフト）の訓練をさらに受けていきたい。

＜その他の支援＞

コンピュータ関連の問題は、サーチキーを使う、あるいは、コンピュータに詳しい人に聞いて解決している。さらに、人事部が細かい所まで必要なことを全て教えてくれ、大きなフォントで指示書を書いてくれた。

＜役に立った支援は？＞

MYOB 集中講座

＜日本の視覚障害者へのメッセージ＞

辛抱強くあきらめなければ、求めている仕事やキャリアが見つかるはず。知識を深めるために勉強するこ

[92] ビジョン・オーストラリアからのメールによる回答

と。

会社側へのアンケート結果

会社で雇用しているのは、視覚障害者（弱視）１人である。

障害者を雇用することにしたきっかけは、ビジョン・オーストラリアの職員が私たちのもとを訪ねてきたことだ。ビジョン・オーストラリアの雇用サービスの説明をしてくれた。その時、空きポストがあり、また、社会で不利な立場にある人々に雇用を提供したいと考えていたこと、助成金があればかなり助かるという思い（小さな非営利団体であるため、資金が少なく、助成金がなければ週２日の雇用は不可能だっただろう）など、複数の要因で視覚障害者を雇用することにした。

雇用する前に特に心配なことはなく、ただ、本人に居心地よく、職場での必要な支援を受けていると感じてもらえるようにした。ソフトウェア（支援機器）を用いることで視覚障害を補うことができるという説明がなされていたが、実際にやってみると思っていたほどうまく行かず、ビジョン・オーストラリアにもっと訓練してもらうように頼んだ。しかし、まだ、問題が全て解決されたとは言えない状況である。

＜ビジョン・オーストラリアに提供されたサービスで役立ったのは？＞

助成金が役に立った。

＜視覚障害者に必要とされるスキルは？＞

最も必要とされるスキルは、仕事によって異なるだろう。

＜必要だと思う支援は？＞

移行期における支援、仕事を始めた後の支援。

＜ケース２の MYOB に関する補足＞

ケース２は拡大文字の利用者である。拡大ソフトを利用している。全盲の場合については、まだうまく使えない段階である。ビジョン・オーストラリアでは MYOB 会計ソフトを JAWS などのスクリーンリーダーで使ってみたが、就職の選択肢のひとつとするには至っていない。

（３）ケース３

M. S.-f さん（26 歳）

視力	点字とスクリーンリーダーを使用
病名と症状、教育	未熟児網膜症。６歳時に白内障と緑内障の手術を行い、状態は少し改善した。それまで盲学校に通っていたが、７歳から一般校で統合教育を受けた
勤務先	Salmat（最大手ビジネスサービスプロバイダー）
職種	カスタマー・サービス パートタイム勤務
職務内容	顧客の電話をとり、担当者への伝言メッセージを作成する
最終学歴	学士
どのように仕事を見つけたか	ビジョン・オーストラリア雇用サービス部門が仲介
就職前までの支援	ビジョン・オーストラリア雇用サービスにて、求職者セミナー（週１回）

＜病状と移動＞

通勤には、バスと電車を使っている。長年やっていることなので、それほど困難は感じない。就職時にはビジョン・オーストラリアで歩行訓練を行ってもらった。

＜職務＞

仕事を始めて約 11 か月である。

Salmat の Telstra Memo コンタクトセンターで外からかかってくる電話をとり、担当者にメッセージを残す。

＜支援機器＞

スクリーンリーダーJAWS（Telstra Memo のメッセージシステムがあり、例えば、挨拶メッセージは画面に表示され、JAWS で読み上げる。顧客にその挨拶を言う。）ビジョン・オーストラリアの技術者が職場に来て、メッセージシステム上で使え、仕事が効率的に行えるよう、設定してくれた。雇用主は機器の費用を全く払う必要がなかった。

＜ビジョン・オーストラリアによる支援＞

2010 年３月にビジョン・オーストラリア雇用サービス部門に登録して以来、現在もそのサービスの利用者であり、仕事がどのように進んでいるか、ビジョン・オーストラリア雇用サービス部門と定期的にコンタクトをとっている。また、ビジョン・オーストラリア雇用サービス部門の私の担当コンサルタントは、雇用主とも連絡をとっている。

現在、カスタマー・サービスの Certificate 3 を勉強中であるが、教室での授業の教材を、ビジョン・オーストラリア雇用サービス部門のスタッフが職場に来て読んでくれている。カスタマー・サービス Certificate 3 のコースに関しては、政府から全額が支払われる。まもなく終了する予定であるが、終了すれば、このコースを終了したことを示す資格（証書）がもらえることになっている。

＜役に立った支援は？＞

職場での研修、ビジョン・オーストラリアで受けた求職者セミナー全てが役に立った。例えば、職場での研修では、私の仕事がどのように役立つのか流れを理解することができ、電話をかけてきた顧客への効果的なサービスの提供について知識を深めることができた。

＜これからやってみたいこと＞

今の仕事を続けたい。仕事がとても楽しい。タイプをすること、インターネットへのアクセス、効果的に顧客とコミュニケーションをとることが、自分に向いている。さらに、職場の雰囲気がよく、落ち着いていて、かつ、プロフェッショナルであり、第二の家庭のように感じている。

＜最も大切なスキルは？＞

大切な能力はいろいろあるが、最も重要なのは、自分を信じ、視覚障害が仕事を探す上での障害とならないように、常にポジティブに考えることである。私はこう考えている。「自分が視覚障害者であるのは、確かだが、他の人と同じ仕事ができる。ただ、やり方が違うだけ、ただ、それだけだ。」

＜日本の視覚障害者へのメッセージ＞

大切なのは、最も良い支援をしてくれる人や組織とネットワークを持つこと。自分の得意なこと（技術面で得意なこと、関心があること）は何か、それを働いてみたいと思う雇用の分野と結びつけること。

会社側へのアンケート結果

障害者は２人雇用している。２人とも視覚障害者であり、１人は全盲、もう１人は弱視である。

障害者を雇用することになったのは、人事部からの提案があったからである。雇用する前は、仕事ができ

るか心配だったが、雇用してから見方が変わった。２人の視覚障害者は素晴らしい。

＜ビジョン・オーストラリアの支援で役に立ったのは？＞

視覚障害者のうちの一人が盲導犬を使うため、移動の問題が少しあったが、ビジョン・オーストラリアに解決してもらった。また、２人の従業員が行わなければならない訓練があり、オンラインのものと教室で行われるものがあるが、この支援をビジョン・オーストラリアが行ってくれる。

＜視覚障害者に必要とされるスキルは？＞

移動の能力。

＜日本の人々へのメッセージ＞

２人の視覚障害をもつ従業員は、非常に質の高い仕事をしてくれていて、視覚障害がない者よりも高い成果をあげている。職場に豊かさと多様性を与えてくれていて、わが社がこの人々を雇用したことを誇りに思っている。２人の仕事ぶりは私の人生を変える経験となっている。

（４）ケース４

N. S.さん（29 歳）

視力	右目は失明、左目で拡大文字を読むことができる
病名	先天性の緑内障
教育	統合教育　（訪問教師とアシスタントがサポート）
勤務先	Schroeder Finance
職種	顧客予約担当者 パートタイム
職務内容	顧客に電話をし、保険ブローカーの訪問日を予約する
最終学歴	学士
どのように仕事を見つけたか	ビジョン・オーストラリア雇用サービス部門
就職までの支援	ビジョン・オーストラリア雇用サービスによる ジョブ・クラブ、カスタマー・サービス短期コース

＜病状＞

先天性の緑内障で２歳時に右目が失明し、義眼になった。以来、左目の視力の維持のために苦労してきた。視力にかなりの変動があり、白内障や角膜疾患も煩った。状態を安定・改善させるために、手術とレーザー治療を 30 回以上行った。14 歳の時、視力は光の知覚だけができる状態にまで悪化したが、17 歳の時、視力が幾分改善。しかし、21 歳時、再び光の知覚だけができる状態に悪化し、昨年、３回の手術でやっと視力が少し戻った。手術の前は、暗くどんよりした日に防虫ネットとレースのカーテンが結露した窓にかかっていて、そこから見ているような感じだったが、今は、形、色、（近づいた場合に）顔、そして、コントラストのある拡大文字を読むことができる。また、行き慣れた場所では、単独歩行も可能である。

目の痛み、涙目、乾き目、焼けるような感覚やヒリヒリする感覚、突然の激しい刺すような痛み、頭痛を経験してきた。また、光りや風に敏感で、炎症が起きやすく、定期的に薬を使用している。

＜通勤＞

通勤には電車とタクシーを使っている。家族が車で送ってくれることもある。電車とタクシーを使うと職

場まで１時間 15 分かかるが、電車が遅れたり、数秒の差で乗り遅れたり、タクシーも来てほしい時にすぐ来るわけではない。さらに、電車などの公共交通機関を利用すると、目が敏感で赤くなり熱を持つので大変である。

＜職務＞

仕事を始めて３ヵ月である。

電話をして、保険ブローカーの訪問日を予約する。

最近では、業務日誌を期限までに提出するよう、他のメンバーを促す役割を与えられた。他の従業員の訓練も少しやっている。

＜支援機器＞

スクリーンリーダー・拡大ソフト(MAGic)

MAGic で Office の文書にアクセスすることができる。画面を拡大し、画面上のテキストをマウスでクリックすれば、どのようなものでも読んでくれる。顧客リストを見る、エクセルシートで業務日誌データ(log)を入力する、MS ワードでメモを取る、メールでチームのメンバーと連絡する、顧客に情報を送るなどに使っている。機器は Job Access を通して資金が提供された。(全額がカバーされたかどうかは、わからない。)

＜どのような問題があったか？＞

・ソフトウェア MAGic が手元に届いたのは、仕事を始めてから２ヵ月経ってからである。それまではこのソフトのデモンストレーション版を使わなければならなかったので、40 分ごとにコンピュータを再起動しなければならなかった。大変だったので、Windows の拡大機能を使うことにした。

・コンピュータ画面の位置が使いづらかったので、受付で箱をもらってきてコンピュータの下に置いたらよくなった。同僚の一人もこれはいいと言って真似をした。

・タイプをしている時にカーソルがあちこち行ってしまった。マウスの問題かもしれないと言うと、雇用主が新しいマウスをもってきてくれて、問題は解決した。

＜ビジョン・オーストラリアの支援について＞

・ビジョン・オーストラリアは、私たちのニーズに関して、雇用主との間に入って話をしてくれた。

・機器の助成金の手続きについては、会社の代わりに申請書を書いてくれた。

・職場までの移動訓練をしてくれた。

＜その他の支援について＞

同じ職場に、私の他に視覚障害者がいるので助かっている。私より前からいるので、どのような制度があるのか教えてもらった。また、スクリーンリーダーを使って効率よく仕事をするコツも教えてくれる。

＜現在の仕事における研修＞

毎週１回２時間ほど、雇用主が研修の時間を提供してくれる。プロの予約担当者が、この仕事で成功するためのコツなどを教えてくれる。また、１週間に出てきた問題点を解決するための手助けをしてくれる。

＜役に立った支援は？＞

・ビジョン・オーストラリア雇用サービスに関しては、カスタマー・サービスのコースが役に立った。改善の余地はあるが、いいスタートになった。

・ビジョン・オーストラリア雇用サービスでは２年前から、雇用主に関与してもらう「エンプロイメント・エンゲイジメント(Employment Engagement)」という新しい試みを始めている。これは、さまざまな企業とネットワークを作り、視覚障害者の雇用を促進しようというものである。多くの視覚障害者にとって問題なのは、オンラインの求人サイトなどから通常の方法で応募した時に、履歴書に書くことができるような職歴がないことであり、そのために面接段階で、雇用主が私たちの能力に懸念を抱くかもしれないという点である。

この新しい試みでは、ビジョン・オーストラリアが私たちを売り込んでくれる。また、雇用主が私たちを雇用してみようかと思うような事柄を伝えてくれ、不安を取り除いてくれる。

＜視覚障害者の雇用に関する状況は変わったと思うか？＞

一般の人や雇用主の視覚障害者に対する見方には、改善が見られる。しかし、視覚障害者になる前からそのポストで働いている場合や自営の場合を除いて、視覚障害者が高いポストに就くのは一般的に非常に難しいように思う。視覚障害者の多くは、「舞台裏（behind the scenes)」や電話での顧客からは視覚障害がある程度、隠されている仕事に適していると思う。(もちろん、例外はあるが。）　１対１で交流をもたなければならない（障害者関連以外の）仕事では、視覚障害者の場合、信用されることや頼られることが少なくなるという印象を、私は持っている。

＜これからやりたいことは何か？＞

理想的には、大学で長年勉強してきた分野でキャリアを進めたいと思う。犯罪学、政治学の学士号(Bachelor of Arts)を持っている。また、数年、法律も勉強した。司法システムの中で働きたい。というか、むしろ、他の人の手助けができる立場になりたい。紛争解決やカウンセリングにも関心があり、この分野を勉強できないか探ってきた。しかし、その費用が大きな制約となっている。

このような希望を達成させてくれる支援とは：

一般の方法では視覚障害者にはうまくいかないので、このような分野に入る他の方法を示してもらうこと。大きなネットワークを作り、有給・無給に関わらず、実際の働く場を経験する機会が与えられること。資金面での支援があれば理想的である。(障害年金だけでは、生計を立てることなど無理だからである。)

＜最も必要な能力は何だと思うか？＞

新しい技術をどん欲に取り入れようとすること。自分でさまざまな機器を試してみて、最も効率的に仕事をする方法は何かを探すことが重要である。アセスメントで何が必要かを告げられることが多いが、「うまくいくはずだ」ではなく、「自分にとって一番うまくいく」方法を積極的に探るべきである。

さらに、うまく段取りをつける能力とよい記憶力も大変重要である。うまく段取りをつけ、覚えることができれば、仕事をするのが簡単になる。(特に、コンピュータがうまく動かないときに。)

＜日本の視覚障害者へのメッセージ＞

視覚障害児の場合、公的な教育と平行して非常に早い段階からさまざまな仕事のスキルを伸ばすチャンスが与えられるべきだと思う。私は学校でも大学でも、一生懸命に勉強した。理論はかなり勉強したが、大学の勉強を終了して、「これからどこへ向かうのか？」という問題に直面した。大学の他の友だちと違い、実際の職業経験を得るためのパートタイムの仕事をすることができなかったのである。

私自身、大学を卒業した段階になってやっと、ビジョン・オーストラリアの雇用サービス部門を知った。もっと早く知っていればよかったと思う。取り組むのが遅かったので、大学卒であれば就けるようなポストも、かなり逃してしまった。今は履歴書に書くための職業経験を増やすために努力している段階であり、仕事の基本的なスキルを学んでいる段階である。

日本の視覚障害者の皆さんへは、キャリアの非常に早いうちからネットワークを広げることに力を注ぐよう、提案したい。視覚障害者や障害者ではない人と人間関係を作っていくことが大切だ。

会社側へのアンケート結果

障害をもつ従業員は５人いる。全盲２名、弱視３名である。

視覚障害者を雇用するきっかけは、助成金制度である。

雇用する前には、障害者とどのように接したらいいかわからなかったが、雇用してから見方が変わった。

問題はいくつか生じたが、当事者と話をして、何が必要かを理解することで解決した。

＜ビジョン・オーストラリアの支援で役に立ったのは？＞

機器の提供と申請に必要な事務処理をしてくれたことである。

＜視覚障害者に必要なスキルは何だと思うか？＞

目標を定めて準備すること。

＜視覚障害者が行うことができる仕事は何だと思うか？＞

事務と中間管理職の仕事。

＜政府のプログラムで役に立ったと思うものは何か？＞

助成金制度

＜あるといいと思うプログラムは何か？＞

労働者として企業に提供される前の訓練と準備のためのプログラム。

＜日本の人々へのメッセージ＞

企業側は、障害当事者にどのようなニーズがあるかを理解し、企業の通常のやり方を変えなければならない部分があることを理解しなければならない。視覚障害者には、かなりの知識を吸収する能力がある。視覚障害者に合わせて会社の構造や研修方法に変更を加え、わかりやすく説明する必要がある。

（５）ケース５

P. J.さん(23 歳)

視力	弱視（先天性疾患）
勤務先	視覚障害者スポーツ協会 Blind Sports
職種	事務 パートタイム
職務内容	事務、ファイリング、会議の準備
最終学歴	職業資格・免状
どのように仕事を見つけたか？	ビジョン・オーストラリア
就職までの支援	ビジョン・オーストラリア雇用サービスによる面接と就職準備の支援

先天性疾患で、生まれた時から弱視である。拡大文字を使用している。

現在の職場で働き始めて９ヵ月である。

Zoomtext、拡大ソフト、拡大読書器を使用している[93]。

ビジョン・オーストラリアは、面接の練習や仕事を探す手助けをしてくれた。

同僚も支援してくれている。

＜将来やってみたい仕事は？＞

事務職。もっと事務職の分野で経験を積むことが役立つと思う。

＜障害者にとって最も重要な能力は？＞

知識と自信。その人が他の人と同じレベルの仕事をすることができるならば、障害は関係ないはずだ。

[93] ビジョン・オーストラリアからのメール回答により、補足を得た。

会社側へのアンケート結果

雇用している障害者は、視覚障害者（弱視）1 人である。組織拡大に伴い、人員が必要だったことと、視覚障害者のスポーツのための組織だからという理由で、視覚障害者を雇用することにした。P さんを選んだのは、スポーツに興味があり、学びたいという姿勢がみられたからである。

＜障害者を雇用する前にあった懸念は？＞

障害者を雇用することで、仕事を教えたり、終わっていない仕事を終わらせたりと、自分の仕事量がかえって増えることになるのではないかということ、彼が仕事をするためにどのようなインフラストラクチャーが必要かということだった。雇用してから見方が一部、変わった。彼がやれる仕事を選んで、訓練すること、辛抱づよく学ぶ時間を与えることが大切なことがわかった。

＜雇用してから、問題があったか？＞

仕事が完全に終わらない、又は、きちんと終わらないことがあった。私がやって仕事を終わらせるのではなく、修正をして、彼に完全になるまでやらせ、P さんの関心と創造性のレベルに合った適切な仕事を見つけることにした。部分的にはうまくいっているが、今でも続いているプロセスだ。

＜視覚障害者にとって、最も必要なスキルは何だと思うか？＞

・消極的にならず、自己主張できること。

・コンピュータの技術。

・支援機器や研修などに関して、どのようなプロセスで政府の助成金を得ることができるかを探すこと。（雇用主はどこを探せばいいか、知らないことが多い。）

＜視覚障害者がやれる仕事は何か？＞

視覚障害の有無で、仕事を制限するべきではないと思う。訓練、人柄、はっきりとした態度がとれるか、設備があるかが大切である。さらには、雇用する側とされる側の動機づけである。

強いて言えば、以下のようなコミュニケーションに関する仕事が向いているだろう。

レベルの高い仕事：会議の議長をする、職務役割の調整、トラブルの解決、手紙文書の作成

その他の仕事：電話に答える、組織に関する問い合わせに答える、メールの発信

＜これからあると助かると思うプログラムは？＞

職業訓練プログラム（この機関の場合には、スポーツとレクリエーション資格レベル３）があると助かる。また、政府、障害者支援機関、その他、利用できる機関との間につながりを持つことができれば助かる。

＜日本の人々へのメッセージ＞

実地の職業体験（トライアル）の期間があれば、役に立つと思う。

私の組織の分野では、盲人スポーツを行っていた経験があれば、現場を理解するのに役に立つ。日本の盲人スポーツの人に会ったことがあるが、そのような機関で雇ってくれるチャンスがあるかもしれない。障害者のためのスポーツか否かに関係なく、スポーツの分野にも職域拡大のチャンスがあると思う。

（６）ケース６[94]

C. S.さん

コールセンター従業員

企業名： Dun & Bradstreet

＜障害の状態＞

先天性の全盲

＜職務＞

職務は大きく２つに分けられる。ひとつは銀行の外部に向けた仕事で、融資した顧客へのフォロアップ、もう１つは銀行内の人からの依頼に対応する業務であり、メールを受け取る、及び、顧客情報などの変更について手元資料の変更の作業を行うなどである。

＜ビジョン・オーストラリアの支援＞

コンピュータ・ソフト（JAWS）の選定、応募と面接における支援。

＜上司の言葉＞

聞く力と話す力を仕事に活かしてくれている。会社には、Ｃさんが就職する前に視覚障害をもつ従業員がいたので、初めて直面する状況はなかった。Ｃさんも大変スムーズにチームになじみ、他のメンバーと強い結びつきを作っている。

コールセンターでは、正しく情報を理解することが最も重要である。視覚障害者はこの点で、信頼できる仕事をすることができると思う。

（７）ケース７[95]

H. M.さん

アクセシビリティ・マネージャー

企業名：ANZ Bank（銀行）

Hさんはイギリス出身である。ドバイで1996年に交通事故に遭い、全盲になった。ドバイでは受けられるサービスが限られていたので、事故から４、５ヵ月後にイギリスに戻り、１年半ほどイギリスで視覚障害者向け支援を受けた。しかし、奥さんがオーストラリア人だったので、1998年にメルボルンに移住した。

＜職歴と就職までの経緯＞

1998年にオーストラリアに移住してすぐにビジョン・オーストラリアに連絡し、サービスを受け始めたが、両親が住んでいたドバイにクリスマスに帰った際、身内に視覚障害者がいる人に出会い、それがきっかけで、1999年から2002年にかけてビジョン・オーストラリアの訓練サービスを参考に、ドバイで視覚障害者のための機関を立ち上げる手助けをした。2002年にオーストラリアに戻り、ビジョン・オーストラリアのコンピュータ関連の講座を受講していたが、ビジョン・オーストラリアのIT部門での仕事をやらないかとの誘いがあり、数ヵ月この部門で仕事をした。その間、雇用サービス部門のスタッフとも連絡をとっていたが、ANZが全盲の人を探していると知り、面接を受けて採用された。ANZで勤め始めて３年半になる。

＜職務＞

インターネット・バンキングなどの新しい技術には従わなければならない規則がある。就職後、最初に行

---

[94] http://employmentservices.visionaustralia.org/case_studies_administration.php、ビジョン・オーストラリアのサイトのビデオ事例

[95] http://employmentservices.visionaustralia.org/case_studies_professional.php、ビジョン・オーストラリアサイトのビデオ事例、http://www.visionaustralia.org/info.aspx?page=2255　ラジオサイト2011年５月９日

った仕事の一つは、そのような規則マニュアルの作成である。現在はグローバル・アクセシビリティ・マネージャーである。ANZ のウェブサイトやインターネット・バンキング、その他、関連銀行で使っているシステムなどが障害者にもアクセスできることを調べるのが仕事である。ATM で音声装置が使えるかのチェック、支店の順番待ちカードの機械が音声で聞けるかのチェックなど、業務はかなり広範囲である。さらに、ANZ の上層部が参加するプロジェクトでアクセシビリティや障害に関する意見を求められることもある。ANZ に就職してから ANZ のアクション・プランが３つ出されているが、ビジョン・オーストラリアとともにその作成に協力した。

＜機器の利用＞

ここ５、６年でも技術は大きく進歩し、視覚障害者が受けることができる恩恵は大きい。BlackBerry（スマートフォン）や iphone は、職場でも小型 PC のように活用している。

＜障害をもつ人へのアドバイス＞

まずは、自分を信じること、自信を持つこと。面接で企業の人々は、職務を行う際のハードルを考え、視覚障害者は仕事ができないだろうと思っている。だから、自分にとって大変になりそうなのは何か、どのような手段をとればその問題が解決できるかを伝えなければならない。最も重要なのは、補償機器、あるいは PC のスキルだろう。自分が今、使っている支援機器を完全にマスターし、Windows や Office を自在に使えるようにし、自分の仕事のペースが落ちないようにしておくこと。自信を持ち、スキルを身につけ、他の人に示す、それだけだ。

＜雇用主に対して＞

障害者を雇用することを恐れないでほしい。障害者に均等な機会を与えれば、そのうちにその障害者が会社に返してくれるものがあると思う。

＜上司の言葉＞

H さんは先を見越して行動することができ、どんなことをしていても常に明るく、一緒に仕事をしていて楽しい人だ。彼に感化された人が大勢いる。彼のおかげで ANZ は、障害をもつ顧客へのサービスという意味でも変わることができた。

３　考察

（１）統計

ア　生産年齢人口

日本とオーストラリアの生産年齢人口及び労働力率を比較すると、以下のようになる。オーストラリアの人口は日本の約６分の１、労働力率はほぼ同じであることがわかる。

表３－５　生産年齢人口と労働力率、日豪比較

	生産年齢人口 15-64 歳（2010）（単位：千人）	対全人口比率（%）	労働力率（%）
日本	81,572	64.2	70.1
オーストラリア	14,460	67.2	72.4

資料出所：生産年齢人口・対全人口比率：　UN（2009）World Population Prospects[96]

１）16～64 歳の値

イ　障害者の就業率

オーストラリア統計局(Australian Bureau of Statistics)の 2009 年の調査[97]によると総人口 21,783,183 人のうち、約 18.5%に障害があった[98]。このうち、コミュニケーション・移動・日常生活活動を行う能力が障害により制限され、かつ、就学又は雇用における制約がある者[99]は、総人口の約６%だった。また、在宅の 15-64 歳の者のうち、障害者の就業率は 54%（非障害者 83%）であった[100]。

ウ　視覚障害者の就業率

ビジョン・オーストラリアが 2007 年に行った雇用調査（Results and Observations from Research into Employment Levels in Autralia, Robert Spriggs）は、オーストラリアにいる 15－64 歳で、かつ、眼鏡によって矯正できない視覚障害がある者が対象である。ビジョン・オーストラリアにデータ登録されている利用者、及び、Royal Guide Dogs Association of Tasmania や Blind Citizens Australia など視覚障害機関の呼びかけに答えた者のうち、視覚障害者と年齢枠に該当しない者を除いた人に対して、2006 年９月から 2007 年１月にかけてビジョン・オーストラリアの調査員によって電話調査が行われた。雇用に関して回答したのは 1,846 人である。

回答者 1,846 人は、視覚障害の程度によって以下の３つに分けられる。オーストラリアの「法定盲目(legally blind)」は、連邦政府の障害年金(Disability Support Pension)の受給資格であり、「良い方の目

---

[96] The 2008 Revision　http://www.jil.go.jp/kokunai/statistics/databook/2010/02/p062_t2-4.pdf 労働力率：　OECD Database（http://stats.oecd.org/）　“Labour Force Statistics”2012 年１月現在 http://www.jil.go.jp/kokunai/statistics/databook/2012/02/p076-077_t2-12.pdf

[97] ABS・DISABILITY, AGE ING AND CARERS,　AUSTRALIA：SUMMARY OF FINDINGS・4430.0・2009 http://www.ausstats.abs.gov.au/ausstats/subscriber.nsf/0/9C2B94626F0FAC62CA2577FA0011C431/$File/44300_2009.pdf

[98] http://www.abs.gov.au/ausstats/abs@.nsf/Latestproducts/4446.0Main%20Features42009?opendocument&tabname=Summary&prodno=4446.0&issue=2009&num=&view=

[99] 詳細は、ABS・DISABILITY, AGE ING AND CARERS, AUSTRALIA：SUMMARY OF FINDINGS・443 0.0・2009　Appendix 1. 参照

[100] http://www.abs.gov.au/ausstats/abs@.nsf/Lookup/4446.0main+features92009

の矯正視力が 6/60(0.1)以下」「中心視野における両眼の視野が 10 度以内」の者である。

１．全盲(Totally Blind) －法定盲目、利用できる残存視力がない

２．弱視(Partially Blind) －法定盲目、利用できる残存視力がある。

３．ロー・ビジョン(Low Vision) －法定盲目ではないが、眼鏡などで矯正できない視覚障害がある者

障害程度により、就業率と失業率を表したのが表３－６である。[101]

表３－６視覚障害程度別の雇用レベル

障害程度	就業	失業
全盲	108（29.8%）	254（70.2%）
弱視	341（32.0%）	724（68.0%）
ロー・ビジョン	119（28.4%）	300（71.6%）
計	568（30.8%）	1278（69.2%）

（２）事例から得られる考察

ア　支援機器に関する徹底したサポート

視覚障害者の雇用支援における特徴は、支援機器の重要性である。スクリーンリーダーなどの支援機器により、視覚障害者が障害をもたない者と同じように読むことができる文書は格段に増え、視覚障害者が他の人の手を借りずに一人で行うことができる仕事の範囲も拡大した。オーストラリアでは、連邦政府もビジョン・オーストラリアも、このような支援機器の可能性を最大限に活かすことができるよう、きめ細かな支援体制を作っている。

支援機器の費用は、訓練から職業訓練、職業経験と、職に就く前から連邦政府の基金(EAF)の対象となる。（ただし､この支援機器は移動が可能なものとされ､例えば訓練の場で購入したスクリーンリーダーなどを、職業経験、有給の仕事と移動させて使うことが前提となっている。）さらに、支援機器の貸出しも行い、支援機器が使えない状況が出ないようしている。

しかし、支援機器によって生じる障壁もある。最も顕著なものが、ケース１に示されているような支援機器と会社の IT システムとの相性である｡会社のシステムによってはスクリーンリーダーが読まない場合がある。ケース３のようにスクリプティングをして解決できる場合もあるが、解決できない場合もある。雇用したけれども仕事ができる環境にないという状況を避けるために、ビジョン・オーストラリアでは暫定的な職場アセスメントを無料で提供し、事前にスクリーンリーダーとの互換性を確認してから採用してもらうシステムをとっている。このようにきめ細かな支援を根気強く行うことで、ケース１では最終的に就職にこぎ着けることができた。

ケース２のように会計ソフトを利用する場合でも、ビジョン・オーストラリアが資金を出して、外部機関の訓練を受けることができる。しかし、一方ではケース２の雇用主側のコメントに「ソフトウェア（支援機器）を用いることで視覚障害を補うことができるという説明がなされていたが、実際にやってみると思っていたほどうまく行かず」とあるように、問題がないわけではないようである。仕事ができるためには、多くの人が言っているように支援機器を「使いこなす」ことができるようになっている必要があり、さらには会計ソフトを自在に使えるなど、職務そのものを行う能力があることがその前提にあると考えられる。

[101] 「Results and Observations from Research into Employment Levels in Australia」, Robert Spriggs､Vision Australia､2007 年４月､P.16 Table 4

イ　電話を使った仕事

ケース３、ケース４、ケース６は全て電話を使った仕事である。コールセンターなど電話を使った仕事においては、顧客からの問い合わせに対してスクリーンリーダーや拡大文字で情報を確認しながら答えなければならない業務がある場合がある。このような仕事は、視覚障害者にとって不可能ではないが視覚に障害がない者の場合に比べて負担が大きく、スピードが遅くなる可能性がある。ケース３は、顧客からかかってきた電話に対して担当者に伝言を残す仕事であり、ケース４とケース６は顧客に電話をする発信型の仕事である。ケース４とケース６の仕事には顧客に関する情報が必要であるが、事前に情報を読んでおくことができる。スピードよりは感情面のコントロールや落ち着いた声のトーンや言葉などが重要な職務である。視覚障害者でも無理なく行える部分に職務を特化させている点が興味深い。

ウ　ウェブ・アクセシビリティ

本研究でビジョン・オーストラリアを通して行ったアンケートには、「オーストラリアは 2008 年に国連権利条約に批准し、制度の変化があるようだが、障害者に関する状況は変わったと思うか？」という項目を入れたが、これに対して、全員（障害者４人、上司４人）が「障害者権利条約を知らない」と答えた。権利条約に関する障害者や雇用主の意識は、高いとは言えないようである。しかし、権利条約に謳われた内容に関する進展は感じられる。

PDF の中にはスクリーンリーダーで読むことができない形態があるなど、全盲の者が読むことができない文書があるが、近年、国際的にウェブ上の文書をアクセス可能な形にしようとする取り組みが進んでいる[102]。オーストラリア人権委員会(Australian Human Rights Commission)は、2010 年 10 月に「ウェブアクセスに関するオーストラリア障害者差別禁止法（DDA 1992）に関する助言ノート[103]」を出している。（この助言ノートには直接的な法的拘束力はなく、DDA の条文に代わるものではないが、DDA が要求している事柄を明確にする役割を果たしている。）この中に、2006 年 12 月に採択された国連障害者権利条約に関して述べた部分があり、2008 年に同条約に批准したオーストラリアが「ウェブやインターネットに基づく技術を障害者にアクセス可能な形で提供できるよう、積極的な役割を果たさなければならない」と書かれている。

ケース７では、銀行の職員としてインターネット・バンキングなどのアクセシビリティをチェックしている。この職務がオーストラリアでは一般的なのかをビジョン・オーストラリアに聞いてみたところ、「支援機器を高度に使いこなせる人の職業としては選択肢となり得るが、アクセシビリティ専用の職員を会社で雇用しようとしているのは、非常に大きな企業だけあり」、ケース７が一般的であるというわけではない、「ウェブ・アクセシビリティに関しては、ビジョン・オーストラリアが企業の相談を受けて調べる方法のほうが一般的である」ということであった。しかしながら、日本の差別禁止法制化の動きの中で、視覚障害者の職域拡大の観点から考慮することが可能な分野であるかもしれない。

エ　積極的な雇用主とのコンタクト作り

ビジョン・オーストラリアは、企業で働いていた経験のある者をコンサルタントとして雇用し、連邦政府の制度で定められている仲介者とともに積極的に雇用主とコンタクトをとり、企業ニーズを探り、非常に積極的に障害者を売り込んでいる様子が伺える。ビジョン・オーストラリアの回答では助成金を取引材料にする意図はないと述べられているが、会社側のコメントに「助成金がインセンティブになった」というコメン

---

[102] http://www.w3.org/2006/09/aria-pressrelease.html.ja

[103] Australian Human Rights Commission、「World Wide Web Access: Disability Discrimination Act Advisory Notes」October 2010

トが多数あるのも興味深い。日本においても全ての企業の雇用主に障害者雇用の義務があるわけではない。障害者雇用納付金の対象となるのは、2012 年段階で、常時雇用している労働者数が 200 人を超える事業主である。オーストラリアの全国障害者採用支援コーディネーター（NDRC）制度は、従業員 100 人以上の企業を対象として雇用を発掘する試みを行っている。オーストラリアの雇用主に対する取り組みは、特に日本の中小企業や小規模企業への取り組みにおいて参考になる部分があるのではないかと思われる。

オ　成果重視の制度

オーストラリアの障害者雇用に関する政策転換の根底には、他の西欧諸国と同様に「福祉から就労へ(welfare to work)」「障害者には、国との関係において権利だけでなく義務がある」という考え方がある。オーストラリアでは、「障害者支援年金(DSP: Disability Support Pension)を受給している者」を「低額の所得を得ながら支援を受けている者」へと移行させるための改革の一環として、2006 年 7 月より障害年金の申請者に対して労働能力アセスメント(Job Capacity Assessment)が行われ、週 15 時間以上働くことができると認められれば、失業年金の対象となり、かつ、就職に向けた活動を行う文書(Activity Agreement)に署名しなければならない。

新しい政策は障害者当事者にどのように受け止められているのだろうか。この観点から分析を加えているものとして Sarah Lantz と Greg Marston がおこなった 2012 年 10 月の研究[104]がある。これは、障害者支援年金(DSP)受給者又は 2008 年から 2009 年に失業年金へ移行された受給者 80 人を対象に行われた面接調査（Australian Research Council、2007 年－2009 年）をもとにした事例研究であるが、この中で、Madeline（27 歳、高校生の時に登録全盲と診断される）は、支援機関の雇用コンサルタントとの関係の変化について以下のように語っている。「学校を卒業したばかりの頃はコンサルタントと面接しなければならない時間数が決まっているわけではなかったので、‘コーヒーを飲みながら、あなたの人生について私たちがどのように手助けできるか話してみましょう’という感じだった。雇用のための機関だったけれど、就職だけに焦点をおかなければならないわけではなかった。しかし、新しい制度になって、支援機関は一緒にいる時間はすべて就職に向けた意味がある時間にしなければならない。さらに就職までの期間に制限があって、(その期間が過ぎて)支援サービスのためのお金がなくなってしまったら、大変な状況におかれてしまう。」この点について、Sarah 他の研究では、「経済重視の福祉政策は、社会への統合を『自己実現』や『生活の質』ではなく、『生産性』や『貢献』の意味で捕らえるものである」と考察している。

政府の支援機関との契約方法やサービス提供費の設定で成果が重視されるようになり、ビジョン・オーストラリアでも成果を上げることへ支援方法を転換している。事例を集めていただいたビジョン・オーストラリアの人々の回答からも意気込みが感じられ、実際に成果が上がっているという。しかし、実際にどの程度、長期定着や生活の質の向上につながっているかは、新制度が始まって日が浅いので、まだ結論づけることはできないかもしれない。

[104] Sarah Lantz and Greg Marston, ‘Policy, citizenship and governance: the case of disability and employment policy in Australia’, Disability & Society Vol. 27, No.6, October 2012, 853-867

統計

ここでは、本文にごく一部を紹介したが、参考になると思われるものを、補則資料として付す。

１　生産年齢人口

本研究で取り上げる３ヶ国の生産年齢人口及び労働力率を比較すると、以下のようになる。イギリスの生産年齢人口は日本の約半分、オーストラリアは日本の約６分の１であるが、労働力率はほぼ同じであることがわかる。

表３－７　生産年齢人口と労働力率、３ヶ国比較

	生産年齢人口 15-64 歳（2010）（単位：千人）	対全人口比率（%）	労働力率（%）
日本	81,572	64.2	70.1
イギリス	40,883	66.0	70.3 1)
オーストラリア	14,460	67.2	72.4

資料出所：生産年齢人口・対全人口比率：　UN（2009）World Population Prospects[105]

１）16～64 歳の値

２　視覚障害者の雇用に関する統計

（１）イギリス

ア　就業率と失業率

全国統計局(Office for National Statistics)の統計によると、2011 年の生産年齢(16 歳～64 歳)の DDA 該当障害者(DDA disability)は 7,100,000 人であった[106]。(ここでの障害者とは、DDA に定められたものであり、日常生活を実質的に制限する長期間にわたる障害がある者（People who have a long-term disability which substantially limits their day-to-day activities ）である。 2010 年 10 月 1 日より DDA の規定の大部分が 2010 年平等法に含まれるようになった。また、労働制約的障害(work　limiting disability)があるが、日常生活を制限する障害ではないと答えた者は除外されている。)　2011 年の DDA 該当障害者の就業率[107]は、45.6%（非障害者 76.2%）であった。

視覚障害者の就業率は、調査によってばらつきがある。RNIB によると、視覚障害者に関する最近の主な調査としては、労働力調査をもとに分析した研究(Labour Force Survey:LFS、Meager and Carta, 2008、以後「労働力調査(2008)」とする)とネットワーク 1000（Network 1000、Douglas et al, 2009、以後「ネットワ

[105] The 2008 Revision　http://www.jil.go.jp/kokunai/statistics/databook/2010/02/p062_t2-4.pdf 労働力率：OECD Database（http://stats.oecd.org/）　“Labour Force Statistics”2012 年 1 月現在 http://www.jil.go.jp/kokunai/statistics/databook/2012/02/p076-077_t2-12.pdf

[106]Office for National Statistics　02 December 2011,People with disabilities in the labour market - 2011, http://www.ons.gov.uk/ons/dcp171776_242963.pdf

[107] http://www.ons.gov.uk/ons/dcp171776_242963.pdfhttp://www.ons.gov.uk/ons/dcp171776_242963.pdf

ーク 1000」とする）がある。「労働力調査」は四半期毎に行われるもので、「１年以上続くと予測される健康上の問題や障害がありますか？」という DDA の定義に基づいた設問に答えて自己申告された者が対象である。一方「ネットワーク 1000 」は、「全盲及び弱視として登録された者[108]」が対象である。そのため、後者の対象者のほうがより重度の視覚障害をもっていると考えられる。

イギリス(UK)の生産年齢の視覚障害者数について、労働力調査(2008)　では、見ることに困難がある(have a seeing difficulty)者は 184,000 人で、このうち、見ることに困難がある長期障害者(long-term disabled with a seeing difficulty) は 108,000 人であるとしている。一方、ネットワーク 1000 (2009)によると、視覚障害者として登録された者（全盲 blind と弱視 partially sighted）は 80,000 人近くである。

イギリスの就業率（生産年齢人口）について、労働力調査(2008)は、「見ることに困難がある全ての人々」の就業率は 62%、「見ることに困難がある長期障害者」の就業率は 48%、（全ての生産年齢人口は 77%）としている。

全ての生産年齢人口	77%
全ての長期障害者	50%
見ることに困難がある全ての人々	62%
見ることに困難がある長期障害者	48%

一方、ネットワーク 1000(2009) によると、視覚障害者として登録された者の就業率は 33%（全ての生産年齢人口 77%）である。

全ての生産年齢人口	77%
視覚障害者として登録された者	33%

[108] RNIB のサイトによると、登録にはスネレンテストが用いられる。正常な視力は、6/6 である。重度の視覚障害「全盲」は、視野が正常の場合に 3/60 以下、視野がかなり欠けている場合には 3/60 から 6/60、視野が非常に多く欠けている場合には 6/60 以上でも全盲。弱視に関しては、視野が正常ならば、3/60 から 6/60、中度の視野狭窄や中央部分がよく見えない場合には 6/24 以下、非常に多くの視野が欠けている場合には 6/18 以下である。

さらにRNIBがバーミンガム大学に依頼して労働力調査のデータ分析を行い、「労働力調査における視覚障害者に関するデータ調査報告」[109]（Rachel Hewett with Graeme Douglas、2011）が出された。この調査は2008年7-9月期から2010年7-9月期のデータの総計に基づいて分析を行ったものであるが、結果は以下のとおりである。

雇用されている人（自営を含む）の割合	
・　視覚障害のある長期障害者	48.8%
・　その他の長期障害者	50.1%
・　障害のない者	78.4%
・　すべての労働力人口	73.0%
ILOの基準による失業者	
・　視覚障害のある長期障害者	7.3%
・　その他の長期障害者	5.7%
・　障害のない者	5.5%
・　すべての労働力人口	5.5%

イ　ネットワーク1000(2009)に含まれる指標

（ア）年齢階層別の就業率

ここでは「視覚障害者として登録された者」を対象にした「ネットワーク 1000」(2009）の調査をさらに詳しく見ていくことにする。この調査は2006年11月から2007年１月に503人を対象にインタビューにより実施された。2009年の調査は「ネットワーク1000」シリーズの研究では２回目であり、先行研究（2005年）がある。また、この調査に参加した者の内訳は、以下のとおりである。

[109] Investigation of data relating to blind and visually impaired people in the Quarterly Labour Force Servey, Report for RNIB, Rachel Hewett (with Graeme Douglas), VICTAR, University of Birmingham, March 2011 http://www.rnib.org.uk/aboutus/Research/reports/employment/Pages/lfs_2011.aspx

表３－８ 年齢階層別の就業率（生産年齢の回答者 N=502）[110]

	18-29 歳 (%)	30-49 歳 (%)	50-64 歳 (%)	計（%）	回答者数 (n)
雇用されている(employed)	33%	44%	22%	33%	171
失業中(unemployed)	22%	13%	9%	12%	73
長期の病気や障害がある	17%	32%	45%	36%	159
退職した	0%	4%	19%	10%	39
家族の面倒を見ている	0%	5%	4%	4%	19
学生	22%	1%	0%	3%	29
その他	6%	1%	1%	2%	12
回答者数	132	202	168	100%	502

（イ）就業者（Ｎ＝171）の文書へのアクセス方法

文書へのアクセス方法は多くの視覚障害者にとって重要な課題であるが、働いている者に対して、現在の職で用いている情報へのアクセス方法を聞いた結果が、表３－９である。多くの者が複数の方法を使って文書を読んでいる。通常の文書を弱視用の機器を使わずに読む場合(42%)や弱視用機器を使って読む場合(53%)がある。また、拡大文字を印刷して読む場合(53%)と画面上で読む場合(58%)がある。さらに、コンピュータの音声出力を用いる場合(21%)とテープ/CD/電子形式を用いる場合(29%)がある。点字も紙ベース(９%)、ピンティスプレイベース（６%）で利用されている。文書を読んでもらう支援者がいる者も 39%いる。この設問には複数回答が可能であるが、70%以上が３つ以上の方法を用いていた。

[110] Douglas, G. Network 1000, 2009, Table 2

表３－９ 仕事に必要な文書へのアクセス方法は何ですか？
（「はい」と答えた者の割合）（ 生産年齢の就業者 N=171）[111]

	割合（%）	総数(n)
コンピュータの画面上で拡大して読む	58%	101
通常の文書を拡大機器（CCTV など）を使って読む	58%	97
拡大文字に印刷したものを読む	53%	90
通常の文書を機器を使わずに読む	42%	73
他の人に読んでもらう	39%	69
テープ/CD/電子形式でダウンロードして読む	29%	54
コンピュータの音声出力を用いる	21%	33
紙で点字を読む	9%	14
他の形式で点字を読む	6%	11
その他	6%	10
上記のどれにも属さない	1%	2
回答者数	-	171

[111] Douglas, G. Network 1000, 2009, Table 6

（ウ）職に就いている視覚障害者は、どのような方法で職に就いたのか？

前述の「ネットワーク 1000」調査（2009 年）においては、調査当時、職に就いている者がどのような方法で求人情報を得たか、また、どのような機関の支援を受けたかを聞いている。その結果は表３－10 のとおりである。

表３－10 求職活動中に用いた情報源や機関（自由回答）．生産年齢の就業者（N=171）[112]

	割合（%）	総数(n)
これまで求人情報を得るためにどのような方法を使いましたか？		
求人広告	37%	68
ジョブセンター	30%	54
人材紹介会社	9%	16
会社からの求人情報の手紙	3%	4
（学校、大学などの）就職部	3%	7
その他（総数）	37%	76
その他(インターネット)	19%	45
その他（新聞）	11%	18
その他（口コミ）	5%	11
何も使わなかった	28%	39
あなたの求職活動を支援した機関がありますか？あれば、どこですか？		
障害雇用アドバイザー［この項目のみ、再度、支援の有無を質問］	31%	53
ジョブセンターの職員	16%	25
RNIB	2%	4
学校、大学などの就職部	2%	3
アクション（Action for Blind People）	1%	3
ジョブクラブ（就職支援の NPO 団体、障害者専用の団体もある）	1%	1
その他（総数）	15%	28
その他（レンプロイ（政府の全額出資）など人材紹介や人材派遣を行う機関）	7%	11
どのような機関も使わなかった	65%	109
総数	-	171

求人情報に関する情報を得た方法として多かったのは、求人広告（37%）であり、ジョブセンターを情報を得る方法として利用したのは 30%だった。また、「コンピュータ」と答えた者も多く（19%）、IT のスキルが求人情報を得るためにも重要であることがわかる。

就職活動で支援を受けた機関があるかについては、65%がどのような機関からも支援を受けなかったと答

[112] Douglas, G. Network 1000, 2009, Table 9

えた。支援を受けた機関があると答えた者のうち、最も多かったのはジョブセンター（16%）である。しかし、再度、障害雇用アドバイザーの支援を受けたかと聞いたところ、31%が支援を受けたと答えた。

（エ）障害雇用アドバイザーによる支援

表３－11 は、職に就いている者のうち何らかの形で障害雇用アドバイザーの支援を受けたと答えた者 58 人に、どのような支援を受けたかを聞いた結果である。最も多く提供された支援は、支援機器に関連した情報の提供(59%)、考えられる職種(43%)、応募の仕方（43%）であり、その他、訓練コースに関するアドバイス（35%)、現職への支援（33%）だった。

表３－11 障害雇用アドバイザーがどのような支援をしてくれましたか？
（職に就いている者のうち、障害雇用アドバイザーと話をした経験がある者 (N=58)[113]

	割合（%）	総数（n）
仕事で使うことができる支援機器や支援について教えてくれた	59%	32
求人への応募の仕方について教えてくれた	43%	28
どのような種類の仕事を考えるとよいか提案してくれた	43%	26
応募できる仕事を探してくれた	36%	22
職業訓練のコースを提案してくれた	35%	20
どのような仕事ができるかジョブセンターで見てきたらどうか提案してくれた	34%	21
就職活動ですでに行っていることについて、手助けしてくれた	33%	18
仕事を始めたときに手助けしてくれた	25%	15
面接に付いてきてくれるといった	18%	13
雇用の維持に関する手助けをしてくれた	11%	6
回答数	-	58

[113] Douglas, G. Network 1000, 2009, Table 10

（オ）企業内における支援

a 雇用主によってどのような支援が提供されたか？

「ネットワーク 1000」調査（2009 年）では、現在職に就いている者に対して、働くことを容易にするために現在の雇用主がどのようなことをしてくれたかを聞いている。回答は以下のとおりである。

表３－12 あなたの現在の雇用主は、あなたが視覚障害をもちながら働くことを容易にするためにどのようなことをしてくれましたか[114]？（生産年齢の働いている者）（ (N=150)

	割合(%)	総数(n)
他の従業員からの支援	65%	98
（診断や治療のための）休暇	61%	91
仕事のための特別な支援機器や設備	59%	88
職場環境への障害に合わせた調整	45%	70
勤務時間の変更	33%	47
特別な訓練や再訓練	19%	27
人的支援（リーディングなど）の配置	18%	24
企業内の他のポストへの配置転換	17%	28
その他の形の手助け	13%	19
特別に仕事を考えて提供	10%	14
リハビリテーションや障害に合わせた調整のための休暇	3%	6
上記の支援は受けなかった	11%	16
回答数	－	150

支援の種類は人によって異なるが、90%近くが何らかの支援を受けたと答え、支援を受けなかったと答えたのは 11%だった。治療等のための休暇と答えた者と同じくらいの者（59%）が支援機器や設備の支援を受けたと答えた。これに対して特別な訓練や再訓練を受けたと答えた者は 19%だった。

[114] Douglas, G. Network 1000, 2009, Table 3

b 仕事を続けている者と辞めてしまった者の比較

表３－13 は、仕事を続けている者と仕事を辞めてしまった者との比較である。

表３－13 職場で得た支援についての、仕事をしている者と仕事を辞めてしまった者との比較[115]（生産年齢の者(N=298) - 今は働いていないが、かつて有給の仕事をしていたことがある者(N=148)，働いている者(N=150)

	仕事を辞めた者（%）	働いている者(%)
他の従業員からの支援	43%	65%
仕事のための特別な支援機器や設備	38%	59%
再訓練や更なる訓練	16%	19%
人的支援（リーディングなど）の配置	14%	18%
企業内の他のポストへの配置転換	14%	17%
その他の形の手助け	9%	13%
リハビリテーションや障害に合わせた調整のための休暇	10%	3%
上記の支援は受けなかった	38%	11%
回答数	148	150

働いていないと答えた者に対して「有給の仕事をしたことがあるか」と聞いたところ、148 人が「はい」と答えた。その者の答えと現在仕事をしている者との答えを比較したのが、表３－13 である。「辞めてしまった」グループと「働いている」グループとの最も大きな違いは、「支援機器」と「他の従業員からの支援」であり、20%ほどの差がある。

さらに、仕事を辞めてしまった者に「視覚障害が原因で辞めたのか」と聞き、視覚障害が原因で辞めた者に対して、「もっと支援があったら、仕事を続けることができたと思うか」と聞いたところ、30%が「そう思う」と答えた。(表３－14)

[115] Douglas, G. Network 1000, 2009, Table 4

表３－14 支援があったら、あるいは、もっと支援があったら、仕事を続けることができたと思いますか？[116]:
（今は働いていないが、かつて有給の仕事をしていたことがある者） (N=148)

	割合（%）	総数(n)
絶対にそう思う	19%	28
おそらく、そうだと思う	11%	15
おそらく、そうではないと思う	6%	8
絶対にそうではないと思う	18%	25
当てはまらない（視覚の問題と関連がない）	45%	72
回答数	100%	148

（２）オーストラリア

ア　就業率と失業率

（ア）　障害者に関する統計

オーストラリア統計局(Australian Bureau of Statistics)の 2009 年の調査[117]によると総人口 21,783,183 人の約 18.5%に障害があった[118]。うち、制限や制約がある(with specific limitations or restrictions)障害があるのは総人口の 16.0%、就学や雇用で制約があったのは総人口の 1.6%だった。視覚関連の疾病がある者は、全ての障害者の 2.2%であり、就学や雇用で制限がある者の 1.5%だった[119]。在宅の 15-64 歳の者のうち、障害者の就業率は 54%（非障害者 83%）であった[120]。

（イ）　視覚障害者に関する統計

視覚障害者に関しては、ビジョン・オーストラリア(Vision Austraia)の Robert Spriggs (Market Research and Development)により、「オーストラリアにおける雇用レベルに関する調査の結果と考察（Results and Observations from Research into Employment Levels in Australia)、以後「VA 調査(2007)」とする、2007 年４月）が出されている。この調査は、2006 年９月から 2007 年１月にかけて、ビジョン・オーストラリアの利用者や調査広告に応じた者を対象に電話により行われたものであり、全盲又は弱視（眼鏡で矯正できな

[116] Douglas, G. Network 1000, 2009, Table 5

[117] ABS・DISA B I L I T Y , AGE ING AND CARER S, AUST R A L I A : SUMMA R Y OF FINDINGS・443 0 . 0・200 9 http://www.ausstats.abs.gov.au/ausstats/subscriber.nsf/0/9C2B94626F0FAC62CA2577FA0011C431/$File/44300_2009.pdf

[118] http://www.abs.gov.au/ausstats/abs@.nsf/Latestproducts/4446.0Main%20Features42009?opendocument&tabname=Summary&prodno=4446.0&issue=2009&num=&view=

[119] Australian Bureau of Statistics, 44460D0002_2009 Disability, Australia, 2009　Table 2.3

[120] http://www.abs.gov.au/ausstats/abs@.nsf/Lookup/4446.0main+features92009

い視覚障害など）の 15 歳から 64 歳の者、1864 人に対する調査結果としてまとめられた。

VA 調査(2007)によると、週１時間以上働いている(employed)と答えた者は 559 人(31%)（総人口 65%)、失業中で就職活動をしている者は 140 人（８%）（総人口３%)であった。さらに、自ら選択したわけではないが働いておらず就職活動もしていない者は 742 人(40%)（総人口７%）であり、自ら選択して働いていないおらず就職活動もしていない者は 377 人(21%)（総人口 25%）であった。(パーセントは上記を合わせた数 1818 人を総数としている。）さらに、失業中で過去１年間に仕事に応募したことがある者を調べると 197 人であった。

	視覚障害者	総人口
働いている	31%	65%
失業中＋求職活動中	８%	３%
自らの選択ではなく働いていない	40%	７%
自らの選択で働いていない	21%	25%

イ　VA 調査(2007)に含まれる指標

ここでは、VA 調査(2007)をさらに詳しく見ていくことにする。

（ア）　フルタイムとパートタイム

VA 調査(2007)によると、表３－15 が示すように、視覚障害者の場合にはパートタイムの仕事の割合が大きい。

表３－15　パートタイム労働者：オーストラリア人口総数と視覚障害者の比較[121]

雇用状況	全体（2006）	全盲 /弱視 (生産年齢)
雇用されている者の総数	10,290,000	33,510
フルタイム (総数に占める割合)	7,386,800 (71.8%)	18,128 (54.1%)
パートタイム	2,903,200 (28.2%)	15,382 (45.9%)
パートタイムの者のうち、もっと働きたい者	576,400 (5.6%)	4,307 (12.9%)

さらに、パートタイムで働いている視覚障害者に対してどうしてパートタイムで働いているのか聞くと、パートタイムで働いている人の 28%が「フルタイムの仕事を見つけることができないので、パートタイムの仕事をしている」と答えた。

[121] Robert Spriggs の調査(2007)、Table 6

（イ）　求職活動の方法[122]

職を探す方法として最も一般的だったのは以下のものである。

・インターネット　（求職者の 65%）

・新聞　（43.7%）

・雇用支援機関又はセンターリンク　（36.9%）

若者の間では、インターネットが最も使われている。雇用支援機関を利用している人の割合は、55 歳までは年齢による違いはないが、55 歳を過ぎると大幅に上がった。

（ウ）　雇用支援サービスの利用[123]

視覚障害がある求職者のうち、ビジョン・オーストラリアの雇用サービス部門や障害者雇用ネットワーク(DEN: Disability Employment Network[124])を利用した者は、一般向けの職業紹介サービスを利用した人よりも雇用される率が高かった。この傾向は弱視者で顕著であった。(表３－16)

ジョブ・ネットワークは、失業中の人のために仕事を見つけることを目的とした、政府が資金を提供する組織のグループ名である。(現在はジョブ・サービス・オーストラリアと呼ばれている。) 一般の人々を対象としているが、障害がある求職者に対して専門的サービスを提供する者もいる[125]。障害者雇用サービスは、政府の資金を得て障害者に対して雇用関連のサービスを提供する専門機関のグループ名である。この調査が行われた 2007 年には障害者雇用ネットワーク (DEN) と呼ばれており、さらに、調査直前までは Disability Open Employment Services (DOES)と呼ばれていたために、この２つが併記されている。2010 年から障害者雇用サービス(DES: Disability Employment Services)と呼ばれている。

表３－16　一般向けサービス利用者と障害者向けサービス利用者の雇用率比較（視覚障害レベル別）[126]
（ジョブ・ネットワーク又は障害者雇用ネットワークの利用者）

利用したサービス	全盲（残存視力なし）	法定全盲（残存視力あり）	弱視	全体
ジョブ・ネットワーク	35.9%	38.1%	41.1%	38.2%
DOES / DEN	36.1%	52.7%	64.0%	50.6%

この他、独力で働くことができないと思われる人に対して、作業所環境で集中的に支援を提供するサポーティッド・エンプロイメントであるビジネス・サービス(Business Services)がある。ビジョン・オーストラリアでは、障害者雇用ネットワーク (現障害者雇用サービス) とビジネス・サービスを提供している[127]。当報告書では、「ビジョン・オーストラリアの利用者が平均的な求職者よりも求職期間が長く、就職率が低いという面はあるものの、この２つのサービスの狭間にいる利用者がいると考えられる」[128]と考察している。

---

[122] Robert Spriggs の調査(2007)、P.22
[123] Robert Spriggs の調査(2007)、P. 6
[124] 2007 年の調査であるため、この名称が使われている。2010 年より障害者雇用サービス(DES: Disability Employment Service)と名称が変更した。
[125] Robert Spriggs の調査(2007)、P.34
[126] Robert Spriggs の調査(2007)、Table 23
[127] Robert Spriggs の調査(2007)、P.34
[128] Robert Spriggs の調査(2007)、P.34　6.3.4.2

第４章

研究のまとめ

第４章　研究のまとめ

本研究では、視覚障害者の事務系職種における業務遂行の状況について聴き取り調査を通じて明らかにするとともに、国内外の関連情報を収集分析して事務系職種における職域拡大の変遷とその背景を明らかにし、個別事例の分析に活用した。また、海外については、イギリス及びオーストラリアの状況に関して、職業訓練、就職支援の観点から制度面での関連情報を整理するとともに、それぞれの国における視覚障害者の事務系職種における事例を紹介した。

本章では、本研究のまとめとして、上述の報告を踏まえて、視覚障害者の事務系職種での職域拡大を進めていく上での今後の課題について検討することとする。

１　支援機器の活用に向けた取り組み

本研究では、第１章において、職業訓練の中で訓練科目がどのような経過で発展してきたか、また、事務系職種における職域拡大にとって、視覚障害者用支援機器の開発と普及が極めて重要な意味を持っていることを明らかにした。また、第２章では、事務系職種に従事する視覚障害者の事例に関する聴き取り調査の結果を示しつつ、事務系職種における業務遂行の基本となるパソコン等の支援機器の活用技能の習得と向上、並びに、進展する技術革新を踏まえて、業務遂行に役立つ新技術の導入だけでなく、既存技術の活用も含めて各種機器の効果的な活用に向けた関心を持つことの重要性を明らかにした。そして第３章では、英語圏における支援技術の発達と応用の状況、職業訓練を通した技能習得の状況について報告した。

こうした内外の状況をみる時、今後の課題として、事務系職種における職域拡大の取り組みの１つとして、職業教育、職業訓練において、パソコン、コンピュータネットワークの利用技術の習得と、その活用が極めて重要になることは言うまでもない。そこで、職域拡大の取り組みの一環として、職業訓練及び就職支援の場面における支援技術の活用と、その活用に向けた課題を提示することとする。

（１）支援機器利用技能の習得に向けた訓練

パソコンを始めとする支援機器の利用技能の習得については、職業訓練場面だけでなく、学校教育段階でも行われている。特に重要なのは、正確なタイピング技能、漢字仮名混じり文の正確な書き取り、文書のレイアウトの基本の習得などである。

1890 年の制定以来、視覚障害者が長年使用してきた日本訓盲点字は、仮名表記に対応した文字体系であって、漢字を書き表すことはできなかった。従って、盲学校等の学校教育では、視覚障害者は、漢字に関する知識（例えば、氏名の漢字を特定するための言い表し方など）を学習するだけで、漢字を直接読み書きすることはほとんど行われてこなかった。しかし、1980 年代における音声ワープロの出現以来、漢字の詳細な説明を音声で聴きながら選択したり、パソコン入力に当たり、音訓を用いて、適切な漢字を入力したりする技術が開発されたことから、視覚障害者も正確な漢字仮名混じり文を自力で書く手段を手にすることになったのである。

職業訓練、とりわけ、録音タイプ速記などの訓練においては、このような漢字仮名混じり文の正確な記述技能は極めて重要であり、業務遂行上効率的な文書作成にとって不可欠な技能と言える。その意味で、漢字への対応は、教育や訓練における重要な柱として位置づけられる必要がある。

本研究における聴き取り調査では、議事録やウェブコンテンツの作成、あるいは、企業内外に送信するメールマガジンのコンテンツ作成に従事している視覚障害者の事例を取り上げている。いずれも、視覚障害者を対象とする就労支援機関でパソコンを用いた音声ワープロの操作及び文書作成についての技能を習得してから就職している事例であり、漢字仮名混じり文の迅速かつ正確な入力に必要な技能を習得していることが、

担当業務の迅速な遂行と新たな職域拡大に向けた取り組みの基礎となっていることが理解できる。

（２）新たな機器の開発とその活用

視覚障害者が利用可能な支援技術の開発の方向性についてみると、一方において、視覚障害者固有のニーズに対応した支援技術を開発する方向と、他方において、一般に開発された既存技術（製品）の中から、視覚障害者が利用可能なものを探索していく方向性の２つに大別できるとされる。例えば、視覚障害者用音声ワープロ（専用機）や、拡大読書器などの開発は前者の例であり、画面読み上げソフトや画面拡大ソフト、あるいは、タブレット端末を用いた画面拡大機能の活用などは後者の例と言えよう。

これら２つの方向性の技術開発のいずれが有用かについては、開発の目的、コスト、普及の可能性など、さまざまな要因を考慮する必要があるが、従来の支援技術の開発の経緯をみる限り、研究開発の焦点を明確にする意味から、前者の事例が多いように思われる。ただ、純粋に技術的な観点からすれば、視覚障害者専用の支援機器の開発の基礎となる技術自体は、一般に開発され普及しつつある既存技術である場合が多く、こうした分類は、時間的先後関係の問題にすぎないとも言えるであろう。

事務系職種における職域拡大の取り組みについて、新たな支援技術の開発で最も重要なのは、より質の高い画面読み上げソフトの開発であろう。特に以下の諸点について技術開発が進められることが必要である。

①漢字仮名混じり文の正確な読み上げ

同一の漢字でも、固有名詞の場合はもとより、文脈によって読み方が異なるものがあるなど、日本語の漢字仮名混じり文の読み上げを正確に行うことは困難と言われている。

②漢字詳細（説明）読みの標準化

画面読み上げソフトの種類によって、同一の漢字でもその漢字を特定するために必要な音声情報（詳細読み、あるいは説明読み）が異なっている。従って、画面読み上げソフトを変更すると、新たなソフトの説明の仕方に慣れるまで時間がかかったり、誤って文字を選択したりする問題が生じるのである。異なる種類の画面読み上げソフト間で、共通の詳細読みが可能になるような仕組みを導入することも検討されてよいのではないだろうか。

詳細読み、説明読みの標準化については、既に先行研究があり、具体的な提案も行われていることから、これらを参考に、開発者間で協力できる仕組みを構築することを提案したい。

③全ての画面情報を読み上げられる機能の開発

本研究における聴き取り調査の事例の中には、米国製の画面読み上げソフト“JAWS for Windows”を高く評価している者もいる。同ソフトを使えば、Windows 画面のほぼ全てをキー操作だけで読み上げる機能があるからであろう。しかし、このソフトの場合にも、始めから全ての画面情報が音声化されるわけではなく、新たに画面を音声化するためには、キー操作手順を自動化するスクリプトを作成するなどの調整が必要になる。こうしたカスタマイズ機能を通じて、視覚障害者は個別具体的な必要に応じた画面読み上げ（音声化）を実現しているのである。

同ソフトは、米国製ではあるが、日本語に対応しており、これを事務系職種に従事する視覚障害者が使うパソコンに導入することは可能であるものの、コスト面で、他の国産製品と比べると多少高めであるという難点がある。国産製品でも、JAWS に比肩できるソフトの開発が望まれる。

（３）ＩＣＴを活用した職場環境整備とジョブコーチの支援の導入

本研究において取り上げた事務系職種一般についてみると、業務遂行に必要となる事務機器がこの四半世紀で格段の進歩を遂げた結果、職場環境が大きく変化し、いわゆるＯＡ（office automation）化が進み、パソコンとコンピュータネットワークを中核とした職場環境が一般化している。既に述べたように、パソコンとコンピュータネットワークの活用については、画面読み上げソフトなどの開発普及によって、視覚障害者

もアクセスが可能となり、職業教育や職業訓練においてもこれらを活用する技能習得が目標とされている。

そこで、現実の職場において、視覚障害者がこうした情報通信技術（ＩＣＴ）を活用しながら効率的な業務遂行が可能となる職場環境を構築するための取り組みが重要な課題となる。第１の取り組みとしては、職業訓練段階において、企業内の職場を使って就職後に求められる業務内容について、具体的な一部業務の試行を通じた機器や画面読み上げソフトの調整（例えば、当該業務を遂行する際に必要な画面読み上げソフトの調整のためのスクリプトの作成）や、既存業務の中から視覚障害者が遂行可能な業務を切り出して業務内容を構築することなどを就職前の段階で行うことが考えられる。こうした訓練については、本書第１章第１節において言及した国立職業リハビリテーションセンターが実施している企業連携訓練において見られるが、これをさらに進めていく上では、受け入れ企業の協力が不可欠であると同時に、同センターから遠隔にある企業については、訓練の実施に当たり、地域障害者職業センター等の関連機関の協力が重要であることに留意する必要がある。

第２に、就職前におけるこうした訓練に次いで重要なのは、就職後における職場定着に向けた支援であろう。とりわけ、新たな職場環境のもとで、効率的に一定の業務を遂行していくためには、具体的な職場で担当する業務遂行について、ＩＣＴ環境の設定や、個々のソフトウェアの調整と操作に詳しい専門的知見を有する支援者による助言と指導が重要である。

本研究で聴き取り調査を実施した事例では、こうした職場定着に向けた専門家による支援について、出身学校の教員や出身就労支援機関の関係者が関わっている事例が見られたが、最近における就職事例においては、ジョブコーチ（職場適応援助者）として視覚障害者の職場定着を支援している事例が見られる。

また本研究において実施した専門家ヒアリングでは、視覚障害者就労生涯学習支援センターが実施したジョブコーチによる支援の有効性について報告されたが、これらジョブコーチ活用の事例については、高齢・障害・求職者雇用支援機構が作成・発行する事例集においても取り上げられていることを付言しておきたい。

２　資格試験の充実とアクセシビリティ

本書第１章第２節では、各種資格試験のアクセシビリティについて現状を概観したが、ここでは、各種試験のアクセシビリティを高めていくために必要と思われる課題について検討する。

（１）各種資格試験のアクセシビリティの改善

まず、制度的障壁（バリア）を解消するための取り組みとして、欠格条項の見直しが行われたことは既に述べたとおりであるが、この見直しを通じて資格試験のアクセシビリティが改善されてきた。すなわち、医師法等の改正により、目が見えないことが絶対的欠格条項から相対的欠格条項に変更され、当該障害者の障害程度、支援技術の開発と普及、業務遂行における個別的支援の可能性などを考慮して、相対的に判定される仕組みに変更された。その結果、医学部入学後失明した全盲の視覚障害者について、医師国家試験における点字や音声による出題と解答が認められ、合格者が出たのである。

こうした欠格条項の見直しを通じて、確かに専門的職業に従事するための免許資格へのアクセスは改善されたと言えるわけだが、このことは新たな課題が存在することを示唆している。すなわち、前の例で言えば、医師国家試験を受験する前提となる医学教育を受ける機会については、免許資格の欠格条項とは別の課題、すなわち、医学教育を受けられるかどうか、という教育段階におけるアクセシビリティの問題が出てくることになるからである。米国には、全盲の視覚障害者が医学教育を受け、その後、医師免許を取得した例が報告されているが、わが国には、まだそのような事例はない。ただし、強度のロービジョン（弱視）者として医学部に進学し、その後、ロービジョンの状態で国家試験を受験して医師になった事例（現在はほぼ全盲）は存在している。

また、社会保険労務士については、筆記試験の受験者があり、合格しているが、その後の実務研修につい

ては、全盲（点字使用）者がこれを修了したかどうかについては確認されていない。実務については、パソコンとネットワークを活用しても、なお手書き書類を含む書類の読み取りその他の事務作業について、これを単独で遂行することには困難があると思われる。しかし実際の社会保険労務士事務所における事務処理がすべて、資格保有者による単独作業で行われているわけではないこと、すなわち、事務所スタッフ等の補助者による事務作業の支援を受けながら、資格保有者が業務遂行をしていることに鑑みれば、実務研修についても、同様に支援者を付けた形で必要な事務作業を行って対応することもできるであろう。

現に、司法試験に合格した者が受講を義務づけられる司法修習においても、パソコン等を活用するとともに、実務修習においては、適宜事務所や事務官等による業務支援が行われている。

第１章第２節で述べたように、介護支援専門員（ケアマネジャー）については、各都道府県知事が実施する試験を受験することができるが、筆記試験に続いて実務研修が課されている。実務研修では、要介護度判定に当たって、専用のシステムを操作することが求められる。視覚障害者がこれを取り扱うには、画面読み上げソフトを活用しなければならないが、プログラムごとにスクリプトを書いてカスタマイズしなければ、視覚障害者は音声を通じて内容を理解し、また、必要な情報を入力することは困難であると言われている。その意味で、試験合格後に課されるこうした実務研修をどのように行うか、また、そのための支援をどのように提供していくのが望ましいかということが大きな課題となるであろう。

医師について言えば、2004 年の医師国家試験合格者から、スーパーローテーションという研修システム（内科、外科、小児科というように主要診療科目全科についてそれぞれ短期間の実務研修を受講することを内容とする研修）が義務づけられているが、視覚障害者が全ての診療科について実務をこなすことは困難であることから、変則的な研修を受講することになる。その意味で、研修制度自体の目的を損なわない範囲で、個別具体的な対応措置を講ずることが必要である。

（２）オンライン試験の普及とその対応

第１章第２節で紹介したとおり、日本商工会議所が実施するＰＣ検定については、インターネットを介して出題、解答、合否判定が行われているが、こうしたコンピュータネットワークを介した試験（オンライン試験）では、視覚障害者が出題内容を十分読み取ることができ、また選択式解答の場合には、その解答を確実に選択できるように問題文、解答群へのアクセシビリティが確保されていることが必要になる。

ＰＣ検定については、文書作成の他、表計算ソフトを利用したデータ活用について、３級まで画面読み上げソフトを使って視覚障害者も受験できるが、さらに上級の資格や、プレゼンテーションソフトに関する試験については、まだオンライン試験が実施できる状態にはないという。その理由の１つに、オンライン問題のアクセシビリティを確保するための調整に多大の労力が必要とされることが挙げられる。主催者、就労機関等関係者の協力により、こうした試験問題のアクセシビリティが確保されていることに鑑み、公的な支援も含めて、今後のアクセシビリティ改善への取り組みを進めていくことが重要であろう。

（３）民間資格試験の実施と合理的配慮の提供

第１章第２節で取り上げた各種資格試験の中には、国や地方公共団体が行うものだけでなく、国に代わって法律で実施者が指定される国家試験や、民間団体が一定の技能習得を認証するために行うものが含まれている。

国家試験については、点字受験、音声出題、代替措置の提供、試験時間の延長など、視覚障害の程度によって、試験実施条件について多様な調整が行われていることが理解できる。

しかし、民間団体が行う資格試験については、点字による出題がなかったり、拡大読書器を受験者が持参したり、あるいは、解答筆記者を受験者が手配したりしなければ受験が認められない事例が見られる。民間団体においては、特に私的自治の原則を理由として、こうした資格試験における便宜供与（合理的配慮の提

供）について、当該実施団体の自由裁量の範囲が広いとされている。

目下、障害者権利条約の批准が課題とされているが、こうした資格試験における合理的配慮の提供については、十分な議論が尽くされているであろうか。特に、職業的自立に関する資格試験については、職場における合理的配慮とともに、求職活動における合理的配慮の提供の観点から、資格試験のアクセシビリティについて検討する視点も必要ではないかと思われる。

３　就職に先立つインターンシップ

本研究において、文献等を通じた情報収集、並びに事業所における聴き取り調査の結果、国内でも職業教育や職業訓練の段階でインターンシップ（職場体験実習）を採用している事例が見られた。また、海外においても、同様に、イギリス、オーストラリアにおける実施例について報告があった。以下、職業教育段階及び職業訓練段階におけるインターンシップをめぐる課題について検討する。

（１）職業教育段階における取り組み

本研究では、10 の事例について聴き取り調査を実施したが、その準備として、Ｔ大学情報システム学科の進路指導（就職担当）の責任者から、最近における同学科の視覚障害学生に対する就職支援の状況について情報収集を行った。その結果、同大学では、３年次の夏休み期間中に希望者に対して都内の企業で２週間のインターンシップを経験させていること、そして、３年次後期（秋）から求人企業による模擬面接の機会を随時設け、４年次に入る頃にはほぼ就職先が決まっていることが事例を以て示された。ただし、この場合、全盲者など、重度視覚障害の学生については就職先がなかなか決まらない、という課題も同時に指摘されており、重度視覚障害者のインターンシップの機会と就職の困難さが明らかになった。

上記情報収集当時に同大学に在席していた全盲者の事例についてみると、当該学生は、４年次の夏休みに特例子会社においてインターンシップを経験し、その後に内定を得ているが、このような機会を得るまでの就職支援については、Ｔ大学において個別担当制で教授陣がマン・ツー・マンで就職支援を実施する体制をとっていることとともに、他の教授陣、とりわけ、インターンシップや求人情報を持っている教授陣との連携協力が重要な役割を果たしたことが窺える。

その意味で、マン・ツー・マンの個別対応による助言と指導の他に、教育機関が全体として持っているさまざまな情報、人脈等の資源を有効に活用し得る体制作りが重要になると考えられる。

海外における情報としては、ドイツの高等教育機関、ブリスタ（Deutsche Blindenstudienanstalt）におけるギムナジウム段階（わが国の高校３年生から大学１年生に相当）で、企業におけるインターンシップ・プログラムを実施している例が見られた。ここでは、重度の視覚障害者が銀行で事務処理の体験をする様子が報告されていたが、この事例では、就職を前提としない職場体験実習であり、視覚障害学生が社会において仕事をすることの意義について体験を通して学習することに重きが置かれているプログラムであることがわかる。

（２）職業訓練における取り組み

本研究では、専門家ヒアリングとして、高齢・障害・求職者雇用支援機構の内外の職業訓練に携わる指導員に聴き取り調査を実施したが、その中では、就職以前の訓練段階で現実の職場で実務体験を経験するプログラムの例は余り見られなかった。唯一、先にみたように国立職業リハビリテーションセンターの訓練において、企業連携訓練が実施されていること、その実施に当たっては、企業の理解と協力とともに、特に遠隔地の企業については、地域障害者職業センター等の支援機関の協力と連携が不可欠であることが指摘されていた。

海外についてみると、ドイツにおける職業訓練校（BBW：Berufsbildungswerk）が行う職業訓練では、デュ

アルシステム（dual system)という訓練方式が採用されていることが知られているが、この場合には、訓練校における講義と指導の合間に、職場実習を行う方式と、訓練校での講義と実技指導を終えた後に、まとまった期間職場実習を行う方式の２つの方式が採用されている。

他方、訓練科目についてみると、従来の機械、金属加工などの工場労働を前提とする訓練から、パソコンとコンピュータネットワークを活用した事務系職種における訓練科目へと訓練科目の再編が行われつつあること、さらに、視覚障害者を対象とする職業訓練校よりも、一般の職業訓練校において視覚障害者も訓練を受講できるようにする方が効果的ではないかという見地から、訓練のあり方をめぐる再検討が進められている。

また、事務系職種の訓練では、タイピング、文書作成の基礎として、1990 年代に始まり、2004 年から義務づけられたドイツ語の綴り方に関する正書法を身に付けること､欧州に共通のパソコン操作技能資格の取得、ネットワーク活用に関するＩＢＭの資格取得などが目標とされている。

４　キャリア形成のための社内研修

本研究における 10 の聴き取り調査の結果、民間企業に働く場合でも、また公的部門で働く場合でも、日常の業務遂行の質を高めたり、新たな業務、新たな知識習得のための各種の研修を受講したりしていることが明らかになった。大別すれば、①視覚障害者個人の責任において技能向上を図ろうとする場合と、②会社や公的部門の所属先が研修受講を指示したり、あるいは支援したりする場合とがある。以下、個人による技能向上の研修と、会社、所属先の責任において実施される研修に分けて課題を検討する。

（１）個人の技能向上のための研修

職業生活の中で必要となるさまざまな知識や技能を習得するために、個人が各種の講座や研修プログラムに参加している事例は多くの職場で見られるところである。視覚障害者についても、このことは同様であり、本研究で実施した聴き取り調査においても、在職しながら、通信教育で大学卒業資格を取得したり、パソコンやネットワークの活用について、出身の就労支援機関で個別指導や助言を受けたりなど、視覚障害者自身の技能向上のための努力が見られた。

このような技能向上に向けた研修受講には費用と時間を要するが、とりわけ職場内で用いるパソコンやコンピュータネットワークの活用技能に関しては、会社としてある程度まとまった支援を行う可能性が考慮される必要がある。視覚障害者は、日常使用しているパソコンやそこに導入されているソフトウェアに関してはそれなりに活用する技能を習得しているが、新たなシステムやバージョンアップに伴う設定変更などがあると、画面読み上げソフトの設定が変わったり、キー操作の仕方が変わったりなど、さまざまな変更に対応しなければならなくなる。しかしながら、誰もがパソコンやネットワークの専門家ではないことから、その分野の専門家からの指導を受けることが必要になるのである。その際の時間と費用について、それが業務遂行と関連性のあるものであるならば、一定範囲で社員研修として認め、可能な範囲での支援を行うことも必要であろう。

その際、国立職業リハビリテーションセンターが行う能力開発セミナーによる個別プログラムの活用などが考えられるが、高齢・障害・求職者雇用支援機構が社会福祉法人日本盲人職能開発センターに委託して実施している視覚障害・就労支援者講習会を活用することも重要であろう。

（２）会社、所属先の責任において実施する研修

本研究で取り上げた 10 の事例についてみると、Ｒ社のＢ氏の場合が特筆すべき事例として挙げられる。この場合には、会社が研修実施団体に委託して、研修教材のテキスト化等、教材のアクセシビリティの確保について支援するなど、視覚障害者の業務遂行に関連する社外の研修を受講させている好事例とみられるから

である。

公務員についてみると、採用後定期的に実施される研修の他、専門分野の業務遂行に必要な専門的知識を身に付けるための研修を受講する機会を確保していること、また、その研修教材については、電子データ（テキストデータなど）を提供するようにするなどの配慮が行われている。

こうした研修については、社外あるいは所属先以外の外部機関が委託を受けて行う場合もあることから、研修教材について必ずしも十分な対応ができない場合もあるという。電子データの提供にしても、ＰＤＦの画像ファイルや、プレゼンテーションソフトの画像ファイル中心の教材では、事前に提供を受けたとしても、十分な対応は困難である。従って、電子データについても、視覚障害者がアクセス可能な形式で提供されるよう、研修実施者において十分配慮する必要があろう。

５　変化に対する柔軟な対応の必要

長年の職業生活の中では、勤務先の組織変更や合併などの変化もあれば、視覚障害者自身の障害程度の変更や健康状態の悪化など個人の状況変化も生じる。また、職場環境の変化の中で、人事異動や職場の構成が変化することによって、従前は職場の仲間に十分受け入れられていた者が、ある日を境に状態が悪化したり、業務遂行や評価をめぐって不当な扱いを受けたりなど、さまざまな変化に直面することがある。

以下、こうした状況変化に視覚障害者が対応していく上での課題について検討する。

（１）外的要因による変化への対応

合併や組織変更に伴って、勤務先が変化したり担当業務が変化したりするが、勤務先が変わった場合には、通勤経路の変更などに伴う対応が即必要となる。また、担当業務の変化に対しては、新たな業務を遂行するのに必要な技能があれば、それを習得すべく、早急に対応する必要がある。こうした事態に対しては、多くの場合、出身就労支援機関の関係者（職業訓練指導員など）が具体的な変化への対応について技術的な助言や指導を行っていることが事例調査から窺えるが、聴き取り調査における事例をみる限り、視覚障害者個人が行う場合が多く、会社が主体的に対応する例は少ないようである。組織変更などの環境変化は勤務先の事情による変更であることに鑑みて、事業所側の主体的な対応が必要であろう。

（２）障害や健康状態の変化への対応

視覚障害が重度化したり、視覚障害以外に健康状態が悪化したりして従来の業務を担当することが困難になった場合にどのように対応するかがここでの課題である。

こうした状態変化に対しては、まず、医学的な処置が必要であることから、適切な医療措置を受けられるよう休暇等を調整していくことと、業務を継続することが可能な場合には、業務遂行上の負担軽減などの配慮を行う必要がある。障害の重度化の例でみると、ロービジョン（弱視）者の障害程度が悪化した場合には、通勤時の移動の安全、普通文字への対応が可能だった状態から音声や点字への切り替えが必要になるなど、業務遂行の上でも大きな変化が生じてくるのである。こうした場合には、歩行訓練、文字処理訓練（特に活字から音声による文字処理）訓練などが重要であり、これらをリハビリテーション機関において受講する必要がある。従って、この場合には、リハビリテーション訓練期間中の身分確保が重要な課題となる。

重度化した状態が固定した場合には、上記のような訓練を受けることで、原職への復職を含めて、雇用継続に向けた課題の検討が行われることになる。

本研究の聴き取り調査では、W社のＧ氏の場合がこれに当たるが、Ｇ氏の場合には、一旦辞職して、教育・訓練を受講した後に、再度就職している。リハビリテーション訓練や新たな環境に慣れた生活を送るには、一定の時間的経過が必要であることからすれば、Ｇ氏の対応は極めて自然であるが、当該視覚障害者の家庭状況や経済状況によっては、こうした時間的経過をたどることが困難な場合がある。リハビリテーション訓

練期間中の所得補償や雇用関係上の地位の確保などが課題となる所以である。

健康状態の悪化についても、まず、医学的措置を優先することは当然であるが、この場合には、健康状態が回復ないし安定した時点で、業務の見直しを含めて、個別的な調整を行う必要がある。健康状態の悪化の例として、本研究で取り上げた事例では特に該当するものはなかったが、画面読み上げソフトを多用していることから、聴覚機能の疲労を原因とする頭痛などの症状の発生、聴覚機能の低下への懸念を訴える声が聞かれた。ヘッドフォンを使用せずにパソコン作業ができるように環境を整備したり、適切な休憩をとったりするなどの対応を通じて、聴力の悪化に留意している事例である。

また情報収集の過程では、幼少期に失明した視覚障害者が 30 代になってⅡ型糖尿病に罹患し、その後 40 代でうつ病になった事例や、糖尿病性腎症が悪化して慢性腎不全となり透析治療を受ける状態になった事例などが見られた。いずれの場合にも、雇用関係を維持しつつ、病気休暇の取得、継続的治療に向けた事業主の配慮が見られる。

（３）障害者に対する不当な評価等、人権侵害のおそれのある場合への対応

本研究で取り上げた聴き取り調査では、視覚障害のある従業員に対する無理解や不当な扱いが顕在化した例は見られなかった。しかし、視覚障害者の業務遂行の方法や業務の成果などに対する見方については、職場の上司や同僚の見方と、本人の見方とが食い違う場合が見られた例もある。こうした見方の違いは、障害の有無と関係ない場合もあるが、視覚障害の特性に対する理解不足から発生する場合もあることは事実である。視覚障害者の能力を低く見ていることを前提とすれば、ほんの些細なことでも自力で行うと、それを高く評価したりすることもあり得る。また画面が見えるか、画面読み上げソフトがきちんと読みさえすれば簡単にできることでも、それがないために簡単な作業もなかなか単独で行えないことから、その視覚障害者の能力が低く評価される場合もある。

このように、視覚障害者がある環境でできることとできないことを判別することはなかなか難しい。例えば、画面読み上げソフトの種類によって、同じ作業でもできない場合もあれば、できる場合もある。できる事例を知っている上司が、部下の視覚障害者に対して、「なぜできないのか」と叱責しても、それは画面読み上げソフトの限界などが理由であって、当該視覚障害者の技能の問題ではないからである。こうした状況を変えるには、新たに対応可能な画面読み上げソフトを導入し、その使い方を習得することが必要になるのである。

このように、視覚障害の特性や支援機器の特性について十分な理解を持つことが、視覚障害者の業務遂行の効率や能力に対する不当な評価を避ける上で極めて重要である。

他方、視覚障害者自身についても、職場などで自らの視覚障害の状態を正確に理解してもらうよう、自らの見え方や、必要な支援の具体的な方法について周囲に伝える工夫をする必要がある。また、同様に、画面読み上げソフトや支援機器の特性や限界についても、周囲の関係者に理解してもらうようにする必要がある。

ところで、職場で点字印刷機を利用する場合、かつては、防音箱に入れてもなお相当の騒音を発生する機器ばかりであったが、最近では、通常の墨字プリンタと同じ程度の騒音で駆動する点字プリンタが市販されており、これを導入する職場も多いという。この点字プリンタを使用することによって、職場内の騒音を軽減し、静穏な職場環境を保つことも可能になるのである。

こうした視覚障害に対する理解については、就労支援機関の関係者が視覚障害者の就職先に出向いた場合、社内の関係者に説明したり、必要な配慮についてパンフレットを配布したりしているが、さらに進んで視覚障害者に対する指導として、誤解やトラブルの回避の仕方、不当な扱いを受けた場合の対応の仕方などについて、十分な指導をする例は少ないかもしれない。この点ドイツにおける職業訓練校のプログラム見直しの実験の中で、当事者団体からの提案として、障害を理由とする差別や虐待への対応について、これを回避し、柔軟に対応するためのスキルの訓練をプログラムに組み込んだ取り組みが見られた。また職場内の周囲の関

係者については、視覚障害状態を理解するために疑似体験をすることも重要であるが、視覚障害が継続していても、リハビリテーション過程を経ることによって質の高い社会生活を送ることができるようになることを理解するようにしていく努力が不可欠であることが強調されている。障害者権利条約の批准が課題となっている今日、障害者を対等な人間として職場に受け入れるに当たり、どのような配慮をすればよいのか、基本に帰って検討する必要があるように思われる。

＜参考文献＞

"horus" 2010-nr2, pp.65-76 (2010)

Kaltwasser H. : "Das EVASA Projekt", nicht veröffentlichte Projektinformationen erhalten per email (5. September 2012) von Herrn H. Kaltwasser, Referent für internationale Zusammenarbeit, Deutscher Blinden- und Sehbehindertenverband e.V.

Reid F., Simkiss P.: The Hidden Majority - A study of economic inactivity among blind and partially sighted people in Sweden, Germany and Romania, RNIB (2009)

Reymann R. : 'The EVASA project', International Congress Series 1282, pp.1176-1180 (2005)

高齢・障害者雇用支援機構：障害者職域拡大マニュアル No.12　視覚障害者の職場定着推進マニュアル (2010), http://www.jeed.go.jp/data/disability/occupation/ocp_ls.html

指田忠司：ドイツにおける視覚障害者の雇用支援サービスの現状と課題―文献調査の結果を中心として―, 第19回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集, pp.238-240 (2011)

指田忠司：ドイツにおける視覚障害者の事務系職種の職域拡大に向けた取り組みの現状と課題―"EVASA"プロジェクトの成果とその後の取り組みを中心として―, 第20回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集, pp.323-325 (2012)

指田忠司：視覚障害者の職域拡大に関連する資格試験のアクセシビリティの現状と課題, 第40回日本職業リハビリテーション学会（熊本）大会論文集, pp.52-53 (2012)

視覚障害者就労生活センター（編集・執筆：指田忠司共訳）ドイツにおける盲人高等教育, 70年の歩み「視覚障害」№89 (1987)

視覚障害者と漢字, pp.5-14 http://kanji.eng.niigata-u.ac.jp/

戸塚辰永："気分障害"からの帰還, 点字ジャーナル №505 (2012.06), pp.50-54 (2012)

日本盲人職能開発センター：　http://www.os.rim.or.jp/~moushoku/

宮城愛美・長岡英司・田中直子：重度視覚障害者の情報処理分野における就職の支援事例, 第19回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集, pp.35-38 (2011)

ホームページについて

本冊子のほか、障害者職業総合センターの研究成果物については、一部を除いて、下記のホームページからPDFファイル等によりダウンロードできます。

【障害者職業総合センター研究部門ホームページ】

http://www.nivr.jeed.go.jp/research/research.html

著作権等について

視覚障害その他の理由で活字のままでこの本を利用できない方のために、営利を目的とする場合を除き、「録音図書」「点字図書」「拡大写本」等を作成することを認めます。その際は下記までご連絡下さい。

なお、視覚障害者の方等で本冊子のテキストファイル（文章のみ）を希望されるときも、ご連絡ください。

【連絡先】

障害者職業総合センター研究企画部企画調整室

電話　０４３－２９７－９０６７

FAX　０４３－２９７－９０５７

調査研究報告書　No.116

「視覚障害者の事務系職種での企業内における職域拡大の取り組みに関する研究」

編集・発行　独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター
〒261-0014
千葉市美浜区若葉3-1-3
電話 043-297-9067
FAX　043-297-9057

発　行　日　2013年4月

印刷・製本　株式会社こくぼ

©2013 障害者職業総合センター

NIVR

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

ISSN 1340-5527

リサイクル適性Ⓐ
この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。