



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

(調査研究報告書 No.116) サマリー

【キーワード】

視覚障害 事務系職種 職域拡大

【活用のポイント】

IT技術の革新や支援機器の発展、職業訓練や助成金の充実により、視覚障害者が事務系職種で働く可能性が高まっている。本研究では、事務系職種で働く視覚障害者の事例を、国内及び海外から収集・整理するとともに、事例検討をとおして、視覚障害者が企業で事務系職種に就職し、雇用を継続するための条件を提示。パンフレット『視覚障害者の事務系職種での職域拡大のために』とともに、視覚障害者の雇用に取り組む企業、支援機関等において活用が期待される。

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

1 執筆担当（執筆順）

野中 由彦（障害者職業総合センター事業主支援部門 主任研究員）

指田 忠司（障害者職業総合センター事業主支援部門 研究員）

杉田 史子（障害者職業総合センター事業主支援部門 研究協力員）

2 研究期間

平成23年度～平成24年度

3 報告書の構成

序 章 調査研究の目的と方法

第1章 視覚障害者と事務系職種

第2章 事務系職種に従事する視覚障害者の状況

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4章 研究のまとめ

4 調査研究の背景と目的

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、音声パソコン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。

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。

5 調査研究の方法

(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

イ 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。

ロ 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）。
- ・なお、これらの情報収集の成果については、これまでの関連研究の成果と併せて、職業リハビリテーション研究発表会の他、関係学会等においても発表を行った。

(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から、支援や訓練の具体的状況についてヒアリングを行った。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ヒアリングを実施した。

(3) 事例調査

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、東京都内の就労支援機関および機構内の職業訓練施設等からの紹介により、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事例の概要は次の表のとおりである。

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	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、ホームページコンテンツの作成
6	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、社外ホームページ用コンテンツ作成
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	常勤	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	常勤	児童相談所における相談業務

6 調査研究の内容

(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

イ 国内の状況に関する情報収集

収集した情報については随時分析を進めて、次のような知見が得られた。

- ①障害補償機器の開発状況については、OSの進化とともに、画面読み上げソフトのバージョンアップが進み、企業内で普及しつつあるWindows7についても3種以上のオプションがあり、職場におけるパソコンやネットワーク環境に応じて、それらを組み合わせてアクセシビリティを確保できる状況になってきている。
- ②タッチスクリーン方式のシステム（例えば、iPadなど）については、弱視者が携帯型拡大読書器として利用するなど、新しい機器を使いこなしていくノウハウが徐々に蓄積され、ネットワークを介して広く普及しつつある。これに対して、全盲の視覚障害者の場合には、音声によるアクセスが可能になってきつつあるものの、入力スピード、入力結果の確認などの面でまだ十分活用し得る状況にないのが実情である。
- ③職業訓練、就職支援についてみると、企業連携訓練、ジョブコーチの活用などが、ここ数年新たに導入されてきたプログラムとして注目される。ジョブコーチの活用については、ハローワークや障害者職業センターとの連携を通じて、視覚障害者の事務系職種での職域拡大に寄与している事例が東京などにおいて着実に増えている。
- ④機構においては、雇用管理マニュアル、職業訓練マニュアルの作成など、視覚障害者の雇用状況の改善に向けた取り組みを積極的に行ってきている。
- ⑤中途視覚障害者の雇用継続等の面で、当事者団体による相談支援活動が重要な役割を占めており、就労支援機関との連携の強化が今後とも求められている。

ロ 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、視覚障害者の事務系職種への就労支援について、その制度やサービス実施機関の活動内容等を把握できた。両国に共通する点とそれぞれの特徴は以下のとおりである。

- ①両国における視覚障害者の就業率は障害をもたない人に比べて低く、困難を抱えている。このような状況に対処すべく、両国ともさまざまな工夫を行っている。
- ②両国に共通にみられるのは、支援機器など障害補償機器に関する能力を重視していることである。
- ③イギリスについてみると、政府の障害者雇用支援プログラムが訓練から定着までをカバーし、個人に合ったきめ細かな支援を提供していること、また障害者雇用の根底には非差別を謳った平等法があり、政府として、障害者、雇用主双方にこの法律の趣旨を伝えるための支援を行うなど、制度面での整備が図られている。
- ④イギリスの就職活動では職業体験が重視されるが、視覚障害者の場合、職業体験をもつ機会が少ない。そこで、視覚障害者のための就職支援機関では、自らの職場を職業体験の場として提供したり、雇用主に職業体験の場を提供してもらったりして、視覚障害者が実際の職場で自信をつけることができる機会を増やしている。
- ⑤イギリスでは、職業体験で政府の支援プログラムを活用して支援機器を購入した場合、障害者が就職すると、その支援機器を就職先に持って行くことができる。そのため、企業は新たに支援機器を購入する必要がなく負担感が少ない。
- ⑥オーストラリアについてみると、支援機器に関する徹底したサポートが行われていることが注目される。訓練や就職先で用いる支援機器の購入に、連邦政府の基金が充てられるほか、支援機関が雇用前に暫定的な職場アセスメントを実施し、視覚障害者が用いる画面読み上げソフトが就職先で使えることを確認してから雇用することができるようになっている。
- ⑦主要な就職支援機関であるビジョン・オーストラリアでは、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、連邦政府の制度で置かれている全国障害者採用コーディネーターとともに積極的に企業のニーズを探り、市場に出る前の求人情報を得る努力をしている。

(2) 専門家ヒアリング

外部専門家による専門家ヒアリングの結果、以下のような知見が得られた。

- ①画面読み上げソフトについては“JAWS for Windows”がその対応力の広さ（柔軟性）のため、多く用いられていることがわかった。しかし、反面において、多機能故に、十分な研修がないままに放置されてしまい、使いこなせずにいる視覚障害者も出ていることが問題点として指摘されてもいた。
- ②具体的な事務作業場面での活用状況を知ることによって、事例の聴き取り調査におけるポイントを見出したり、職域拡大の取り組みの上での課題発見に向けた検討がしやすくなったと言える。

また、機構内部の専門家からのヒアリングの結果、以下のような知見が得られた。

- ①国立職業リハビリテーションセンターでは、視覚障害者を毎年10人程度受け入れているが、全盲の重度視覚障害者の場合、通勤の安全性に対して雇用主が不安を感じやすいこと、職場で具体的業務を効率よく遂行できるまでに時間がかかること等の理由から、弱視者に比較して、雇用機会も少なく、就職までに時間がかかっている。
- ②企業連携訓練の事例も複数みられるが、企業関係者の協力を得ながら個々のケースごとにプログラムを展開していくことが求められることから、なかなか事例数が増えない。また、遠隔地の事業所での訓練については、地域の障害者職業センターやハローワークなど関連機関の協力が重要になってくる。
- ③国立職業リハビリテーションセンターが平成22年度にとりまとめた「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～」には、一般の訓練校が、視覚障害者を対象として同様の訓練を実施するために必要な教材なども含まれており、極めて有用な資料となっている。

(3) 事例調査

事例調査の結果、以下のような特徴がわかった。

- ①事務系職種に従事して効率よく業務を遂行するためには、タイピング技能を始めとして、ワープロや表計算ソフトの使い方など、事務作業を進める上での基本的職業技能を習得していることが不可欠である。その意味で、職業訓練におけるこれら技能の向上が重要な意味をもってくるのがわかった。
- ②総務人事関係で働く場合でも、電子メールその他電子媒体による文書情報のやりとりが主流になってきたことから、視覚障害者にも担当可能な業務が増加してきている。
- ③メルマガ、ホームページのコンテンツ作成の業務は、作表やレイアウトなどの面で他者による支援が必要な場合があるものの、各種補償機器を活用することによって、視覚障害者も十分効率よく業務を遂行することが可能な職域と言える。
- ④インターネットを活用した情報収集の業務は、視覚障害者にも十分遂行可能な業務であるとともに、在宅雇用の形態で就労の機会を提供する道を開くものとして注目される。
- ⑤公務員の業務遂行にあたっては、職場介助者が配置され、手書き文字の処理、大量な文書情報の検索整理を支援している。一方、職場の標準のパソコン端末を使用することになったため、画面読み上げソフトとの不具合が生じたり、システム更新と視覚障害者用ソフトのバージョンアップのタイムラグがみられたり、業務遂行に支障を来す場合もあることがわかった。

(4) 研究のまとめ

視覚障害者の事務系職種での職域拡大を進めていくには、以下のような取り組みが重要である。

- ①支援機器活用に向けた取り組みの前提として、正確なタイピング、漢字仮名混じり文の正確な書取りを目的とする訓練が重要である。

- ②日本語の読み書きに対応した高機能で安価な画面読み上げソフトの開発普及とともに、複数の画面読み上げソフトに共通した漢字詳細読み（説明読み）の普及など、支援機器活用に向けた研究と実践が不可欠である。
- ③視覚障害者のキャリア形成支援には、就職後担当する業務に即した職場環境を整備するとともに、就職前の企業内訓練、就職後の職場適応のためのジョブコーチによる支援を通じた職場定着と担当業務の拡大が重要である。
- ④資格試験のアクセシビリティの改善については、資格・免許付与の前提となる実務研修について、個別具体的な調整措置が必要となること、また、ネットワークを介して実施されるオンライン試験の実施のための公的支援の必要性、民間団体による資格試験の実施の際の個別具体的な調整措置の提供など、障害者の権利保障の観点から検討をする必要がある。
- ⑤インターンシップについては、大学等在学中に実施する例がみられたが、とりわけ、重度視覚障害者については、こうした機会を活用して、本人が自信をもって行動できるようにするとともに、障害者に対する企業側の理解を深めていくための場として、大いに活用していくことが期待される。
- ⑥支援機器の活用については、視覚障害者自身による技能向上に向けた取り組みが行われているが、出身学校や職業訓練施設などの支援を個別的に受けている事例が多い。企業として、視覚障害従業員の技能向上のための個別研修プログラムの実施などについても支援を検討することが必要である。
- ⑦組織変更などの外部環境の変化、障害の重度化や健康状態の悪化など、職業生活を送る上ではさまざまな変化が生じるが、これらに対しては、柔軟な対応、医療、福祉機関との連携を視野に入れた取り組みが重要である。