

盲ろう者の大学事務職における就労事例報告 —一般就労におけるコミュニケーション上の 工夫と職務態度の習得を中心に—

- 森 敦史（筑波技術大学総務課広報・情報化推進係 事務補佐員）
- 後藤 由紀子（筑波技術大学障害者高等教育研究支援センター）
- 白澤 麻弓（筑波技術大学障害者高等教育研究支援センター）

※以下、「発表論文」に対する補足説明と内容を整理したものとなります。
「発表論文」も併せてご参照ください。



【通勤風景】

1 はじめに

- 「**盲ろう者**」とは、聴覚と視覚の障害を併せ有する者のことを指す。
- 聴覚・視覚障害の程度や受障時期は多岐にわたる。

しかし主に以下のような困難があり、それらに対応するためには、盲ろう者個人の状態に応じた独自の支援が必要である。

① コミュニケーション

触手話・指点字などでのコミュニケーションの工夫が必要

② 情報入手

日頃満ち溢れている情報の提供、本人の周囲で起きている状況の説明等が必要

③ 移動

同行支援、安全な歩行のための環境整備等が必要

- 我が国における**盲ろう者の人口は14,000人程度**（※）
そのうち**就労(正社員あるいは正社員以外)についているのはわずか114人**とされている（※）
- 以上のことから前例が非常に少なく、支援現場では個別性の高い支援が求められる。

（※）全国盲ろう者協会：厚生労働省平成24年度障害者総合福祉推進事業盲ろう者に関する実態調査報告書，2013

（※）盲ろう者とは：全国盲ろう者協会ホームページ内：<http://www.jdba.or.jp/deafblind/top.html>

2 事例（対象者A） (1) 略歴

- ▶ 先天性盲ろう者である。↓詳しい生い立ちは<Aの略歴>を参照
- ▶ 主なコミュニケーション手段：**触手話**（相手の手話に触れて手話を読み取る方法）
その他点字を活用したパソコンの利用や50音ボードを用いた会話なども可能

（右の写真はAが触手話通訳を受けている様子）



<Aの略歴>

- ① **難聴幼児通園施設（幼少期）**：初めて手話や指文字を学ぶ。
- ② **聴覚特別支援学校（小学部）**：主に手話を活用した学習
- ③ **視覚特別支援学校（小学5年～高等部）**：主に点字を中心とした学習
- ④ **私立大学（大学学部）**：触手話通訳を受けながら一般学生と学ぶ。
- ⑤ **筑波技術大学（大学院）**：パソコン通訳などを新たに導入。
- ⑥ **筑波技術大学（※）の事務職員（大学院修了後の2020年4月～）**：
週に3日勤務、その他の時間帯は研究活動も

（※）筑波技術大学：

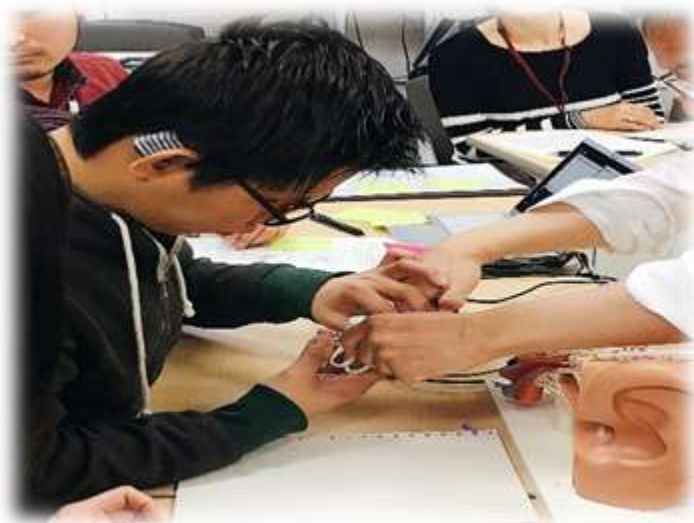
我が国唯一の聴覚障害者及び視覚障害者のための
高等教育機関である。

（右の写真は筑波技術大学天久保キャンパスの風景）



2 事例（対象者A） (2) 就職までの経緯

- ① 盲ろう者の就労の可能性を広げるべく一般就労をしたいというAの希望があったこと。
- ② 盲ろう学生支援の前例が少ない中、Aは本学で指導教員や授業担当教員との相談を重ねながら様々な支援を受けていたこと。
- ③ ②の経験から後進の障害者が学びやすい・働きやすい環境を作っていきたいというAの希望があったこと。



【大学院での授業の様子】



【大学入学時に敷設された点字ブロック】

➤ 以上の理由から、Aから指導教員らへの申し出により、本学への就職に関する検討が開始された。

2 事例（対象者A） (3) 職場の状況と支援体制

ア 所属部署・業務内容

所属部署：総務課広報・情報化推進係

業務内容：SNSによる情報発信（Facebook・Twitterへの投稿）、メールマガジンの作成と配信、WEBマガジン作成の補助、学内資料の作成、等

イ 人的体制

係内(常勤)：係長を含む計4名

係内(非常勤)：事務補佐員1名(A)、

支援員2名（Aの勤務日に合わせて交代で勤務）

※支援員は、Aの勤務日（週3日）のうち週2日は支援員B、週1日は支援員Cが勤務。

支援担当教員：3名（内1名は大学院時代の副指導教員）

ウ 役割分担

支援員：上司・同僚との会話の通訳（触手話）、
Aが作成した文書の体裁の確認等の補助作業

支援担当教員：

支援員や上司・同僚へのスーパーバイズ等

(右の写真はAの工作中的様子。ノートパソコンの手前に入力用キーボード、画面読み上げ用点字ディスプレイ、右側にメモ用の点字端末(Aの私物)、左側に同僚とのコミュニケーション用の点字ボードが配置されている。)



3 経過と課題 (1) 就職当初の状況

当初の課題①

Aの場合盲ろう者であるゆえに、「見たことがない」「聞いたことがない」ことによる経験的不足・情報不足が多くみられる。

→周囲の状況を見て・聞いて判断し、行動することへの困難性が高いと考えられる。



解決策①

就職当初は学内教員が常に同席し、場面に応じて適宜情報を提供。

(例) 周囲の職員の勤務時間中の行動や会話内容(状況説明)、社風・社会的マナーや常識等

当初の課題②

職場環境や作業への適応が必要であること。

→特にパソコン作業の習得に関しては、点字ディスプレイや点字・音声読み上げソフトウェアなどを使用するため、専門性の高い知識が求められる。



解決策②

支援者によるフォローに加え、視覚障害学生へのパソコン指導に長けた教員らの協力のもと訓練を実施。

<当初の取り組みによる成果>

以上の取り組みによって、在宅勤務時に、支援員らとチャットシステムを用いたやりとりを行いながら、単独での作業が可能になった。

※以下の事例では、「上司との業務に関するミーティング」はすべて「ミーティング」と表記する。

3 経過と課題 (2) コミュニケーションと業務の進捗管理における課題

<課題1>

盲ろう者にとって日々変化する社会や相手の状況に臨機応変に対応することが難しい。



- ①指示通りにできずに上司から指摘を受けたときにどう説明すればよいか分からない（反応方法、お詫びの方法等）
- ②業務の成果を挙げるためにできない部分をどう伝えればよいか分からない（相手の表情や反応に応じた説明等）



その結果上司・同僚との報連相（報告・連絡・相談）がうまくできない、これら自体を怠る等といった課題が散見されるようになった。

<課題2>

Aの場合ミーティング時に触手話通訳を受けながら、メモを取る（パソコンへの入力等）ということが難しい。そのため業務の進捗管理において、以下のような課題があった。



- ①指摘されたことを実行できない。（同じミスを繰り返す等）
- ②本人と上司の間に会話に対する認識のずれがあるにもかかわらず、それに気づかない。



その結果業務のミスや書類の提出締め切りに間に合わない等の遅延が生じたりするようになった。

【課題の要因】

- ①Aは作業中に周囲の何気ない会話や行動を見聞きすることができないこと。
- ②アルバイトを含めた就職前の社会経験が希薄であったこと。
- ③現場でのビジネスコミュニケーションや上司・同僚・取引先等とのかかわり方について学ぶ機会が少なかったこと。



その結果、業務遂行に際して判断できるだけの情報と過去の経験・知識が不足していることが考えられる。

3 経過と課題 (2) コミュニケーションと業務の進捗管理における課題

<課題に対する取り組み>

ア 支援者との情報共有と対策の検討

- ・ 上司との会話内容の振り返り（ミーティング終了後等）
- ・ メールを含めた上司への報告・相談内容の確認（内容・バランス・タイミング
・ 他の手段での確認方法の有無等）
- ・ スケジュールの確認（締め切りまでのスケジュールの調整と関係者のスケジュールの確認）
- ・ 業務上のトラブル・ミス・遅延の報告

※支援員はこれらの共有や相談を受け、周囲の状況（相手の忙しさや声をかけるタイミング、表情やトラブル時の行動等）を踏まえたアドバイスと状況説明を行う。

イ メモの仕方の検討と実行

- ・ 上司との会話を録音して支援員に会話内容の文字化をしてもらう
- ・ ミーティング中に会話を止めて本人が会話内容のメモをする（パソコン等にて記録）
- ・ ミーティング終了後に本人が記憶に基づいて会話内容のメモをする

ウ 自分用の業務マニュアルの作成と確認

- ・ 追加指示や変更事項のマニュアルへの記入（日付付き）
- ・ 業務開始前に自分用のマニュアルの確認（これから行う作業工程の確認）

エ 1日の記録と情報共有

- ・ 1日の業務の進捗状況・次回の業務内容の記録（勤務終了時に記録、次回勤務開始時に内容の確認）
- ・ 関係者との1日のスケジュールと進捗状況の情報共有（勤務開始時・終了時等）

オ 確認・相談の強化

- ・ 必要に応じて本人より支援者・同僚・上司・知人への確認・相談の強化

3 経過と課題 (3) 成果と現状①

<成果1>

課題：

作業の途中で作業を効率化するために、上司から作業の順序や関係者への確認のタイミングに関する新たな工程や留意事項が追加された。しかし**Aがその指示を失念しやすく、同じミスを繰り返すという状況が頻発していた。**



実践：

ア【会話内容の振り返り】として、上司との会話内容について支援者と共に振り返りを行い、状況を整理した。→その結果、自身のメモの内容に不備があったことが明らかになった。

オ【本人より知人への相談の強化】として、Aが社会経験の豊富な知人にミスを減らす方法について相談した。→その結果知人より「（自分用の）業務マニュアルに変更した日付と共に、新たに追加された工程や留意事項の注釈を入れると良い」との助言を得た。



成果：

Aは他者が行う対処行動について情報を得たことで、自分に合った対処方法を検討することができるようになった。

その結果A自身のメモの取り方の工夫をするようになり、上述**イの会話内容のメモとウの追加指示や変更事項のマニュアルへの記入等**の対処行動が習慣づけられた。

3 経過と課題 (3) 成果と現状②

<成果2>

課題： 公開期日のある学内資料等の作成が間に合わないという課題があった。



実践①：

日頃からAは上述の(I)の【1日の記録】により、業務の進捗状況を記録していたが、改めて支援者と作業工程の振り返りと確認を行った。

併せて各工程に要する時間を概算し、期日までのスケジュールを検討した。



成果①：

その結果、最終締め切り日から逆算し、数日の余裕を持って自分の中での締め切りを設定するようになった。併せて自分に対する締め切りを忘れずメモに残すようになった。

これらの実践によって、期日に対する意識を高めることができた。

実践②：

作業の効率的な進め方について、(才)【確認・相談の強化】として、Aが自ら同僚に相談した。→Aはそれまで他部署等への確認作業を全てメールで行っていたが、メールに頼らずに直接先方に会いに行き確認をしてもよいとの情報を得た。



成果②：

この情報を元に効果的に支援者による触手話通訳を活用し、先方とのやりとりを行うという方法を実践するようになった。

その結果、確認業務にかかる時間を大幅に削減することが出来た。

3 経過と課題 (3) 成果と現状③

<今後の課題>

Aの業務管理にはメモが欠かせないが、盲ろうの障害特性上、**会話をしながらメモを取ることが難しい**状況は依然として変わらない。

さらに**作業を優先するとメモに十分な時間が取れない**ことも多いという現状がある。



そのため、限られた時間内でメモと作業を両立させることを考えた際、すべての課題を解決することは困難である。

現在にいたっても**支援者らとのミーティングへの適切な時間配分や業務の効率化を模索している**状況である。

<補足>

2021年11月現在会話と自身のメモに必要な記録を両立させる方法を模索するために、パソコンでのチャットシステムを実践している。

4 盲ろう者の一般就労（まとめ）

※詳細は発表論文をご参照ください。

<最後に>

盲ろう当事者として様々な課題について紹介しましたが、同僚・上司をはじめ、関係の方々には、丁寧に課題に対して、一緒に考えてくださり、現在も記録として保存が可能なチャットシステムの活用やコミュニケーションボードの活用といった様々な方法を模索しています。

この場をお借りして、関係の方々には感謝申し上げます。

<盲ろう者の就労移行支援>

現在盲ろう者からの相談や生活訓練に特化した組織としては、東京都在住者を対象とした東京都盲ろう者支援センターなどが存在する。

また米国には**ヘレンケラー・ナショナル・センター**と呼ばれる盲ろう者を対象とした総合型リハビリテーションセンターが存在する。

【参考文献】

- ・全国盲ろう者協会：厚生労働省平成24年度障害者総合福祉推進事業盲ろう者に関する実態調査報告書, 2013
- ・全国盲ろう者協会：盲ろう者とは, 2021. 8. 14閲覧

<http://www.jdba.or.jp/deafblind/top.html>₃