

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 産業技術学部)
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)

1 はじめに

聴覚と視覚の障害を併せ有する盲ろう者は、主に「コミュニケーション」「情報入手」「移動」の3点に困難があり、かつ聴覚・視覚障害の程度や受障時期によって困難の度合いは非常に多岐にわたる。そのニーズ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。平成24年に全国盲ろう者協会が実施した実態調査によれば、我が国における盲ろう者の人口は14,000人程度であるが、そのうち日中の過ごし方を「就労(正社員)」あるいは「就労(正社員以外)」と答えたのはわずか114名である¹⁾。

以上のことから、個別性の高い支援が求められる盲ろう者の就労においては、前例が非常に少なく、支援現場では常に試行錯誤の状態であることが想定できる。特にコミュニケーションの困難性においては、触手話や指点字等といった方法²⁾が存在するが、その方法が保障される環境には制約があるため情報入手が希薄であるという2次の障害が考えられ、現場においてはコミュニケーションを通じた職務態度の習得に独自の工夫が必要である。

本発表では当事者として、職場での取り組みを紹介し、盲ろう者の一般就労における課題について解説する。

2 事例(対象者A)

(1) 略歴

本事例の対象者であるAは先天性盲ろう者であり、主なコミュニケーション手段は触手話である。その他点字も習得しており、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である。難聴幼児通園施設、聴覚及び視覚特別支援学校、私立大学を経て、2020年3月に筑波技術大学大学院を修了した。現在は週に3日筑波技術大学の事務補佐員として働いている。

(2) 就職までの経緯

盲ろう学生支援の前例がわずかである中、Aは大学院在籍時に、授業の情報保障・歩行環境の整備(点字ブロックの敷設等)などの支援を受けてきた。そ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本人の思いがあったことから、学内で協議が行われ、昨年度4月に大学の事務補佐員として就職した。

(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、メールマガジン・WEBマガジンの作成、学内資料の作成等

イ 人的体制

係内(常勤)：係長1名、専門職員1名、主任2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)

支援担当教員：3名(内1名は大学院時代の副指導教員)

ウ 支援者(支援員・支援担当教員)の役割分担

支援員が上司・同僚との会話の通訳や、Aが作成した文書の体裁の確認等を担っている。支援担当教員は支援員や上司・同僚へのスーパーバイズを行う。

3 経過と課題

(1) 就職当初の状況

先天性盲ろう者であるAの場合、生まれた時から見えにくい・聞こえにくい状態であるため、「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・情報不足が多くあり、周囲の状況を見て・聞いて判断し、行動するということへの困難性が高いと考えられる。

そのため、就職当初より上司・同僚以外に支援担当教員が常に同席し、通常の新人研修では補えない部分として、他の職員の勤務時間中の行動や会話内容、社風・社会的マナーや常識といった情報を場面に応じて提供した。併せてAへの継続的支援が行えるよう、支援員を雇用し、必要に応じてAへの支援を行う体制を整備した。

また作業の習得として、パソコン訓練を行うとともに、点字表示に対応したソフトウェアや機器を導入するなど、Aが働きやすい環境を整備した。

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る等、一定の成果がみられるようになった。

(2) コミュニケーションと業務の進捗管理における課題

Aに必要な作業の習得と環境整備が進んだ一方で、日々変化する社会や状況に臨機応変に対応することが難しく、同僚・上司とのコミュニケーションや業務の進捗管理において、一定の成果をあげることが課題となった。

具体的にはAは、「指示通りにできずに指摘を受けたときにどう説明すればよいか」、「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」といったことを判断することができず、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。さらに通訳を受けながらメモを取ることが難しいために、指摘されたことを実行できなかったり、本人と上司の間に認識のずれがあるにもかかわらず、それに気づかず、業務のミスや遅延が生じたりするようになった。

その要因として、Aは作業中に周囲の会話や行動を見聞きすることができないこと、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、それゆえに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から、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。

これらの課題に対し、次のように取り組みを行った。

ア 支援者との情報共有と対策の検討

会話内容の振り返り、メールを含めた上司への報告・相談内容の確認、スケジュールの確認、業務上のトラブル・ミス・遅延の報告等

※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

会話を録音して支援員に文字化してもらい、ミーティング中に会話を止めて本人がメモをする、ミーティング終了後に本人がメモをする等

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記入と業務前の確認

エ 1日の業務の進捗状況・次回の業務内容の記録と関係者との共有（勤務終了時等）

オ 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) 成果と現状

上述した取り組みにおける成果の一例として、作業の途中で上司から新たな工程や留意事項が追加された際に、Aがその指示を失念しやすいという状況が頻発したことから、上述の**ア**と**オ**の方法を実践した。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、状況を整理したところ、メモの内容に不備があったことが明らかとなり、またAが社会経験の豊富な知人に相談したところ、「業務マニュアルの更新時に変更した日付と共に注釈を入れると良い」との助言を得た。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、メモの取り方の工夫をするようになり、上述**イ**と**ウ**の対処行動が習慣づけられた。

またもう一例大きな課題となっていたことは、公開期日のある学内資料等の作成が間に合わないことである。日頃から上述の**エ**により、業務の進捗状況を記録していたAは、

改めて支援者と作業工程の振り返りを行い、各工程に要する時間を概算した。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るとともに、その締め切りを忘れずメモに残すことで、期日に対する意識を高めることができた。さらに、作業の効率的な進め方について同僚に相談したところ、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ってもよいとの情報を得たことで、効果的に支援者による通訳を活用し、確認業務にかかる時間を大幅に削減することが出来た。

一方で、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く、作業を優先するとメモの時間が取れないことも多いため、限られた時間内で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。

4 盲ろう者の一般就労（まとめ）

我が国では東京都盲ろう者支援センター等において、盲ろう者向けの生活訓練等が行われているが、先天性盲ろう者が一般就労にいたるためには、作業内容の習得だけでなく、本人が周囲の状況（他の人の行動等）やそれに合わせたコミュニケーションの内容・バランス・タイミング等を把握することが必要であることが考えられる。そのためには、支援者として周囲の状況を把握するとともに、本人が適切なコミュニケーションや業務遂行を判断できるだけの情報の提供をすることが必要であろうということが、Aの事例によって明らかにされた。また本人が業務遂行と上司・同僚とのコミュニケーションにおいて、職務上の成果をあげるためには、現役の職員との交流やインターンシップを含めたビジネスに関する経験と知識の蓄積が必要であろうということが想定された。

今後は盲ろう者の就労の拡大に向けて、盲ろう者自身が様々な状況に臨機応変に対応できるとともに、関係者との信頼関係を築くために必要な支援のあり方を検討したいと考える。

【参考文献】

- 1) 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
- 2) 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>

【連絡先】

森 敦史
筑波技術大学総務課広報・情報化推進係
E-mail : atsushi-mori@ip.mirai.ne.jp