

「チャレンジドサポーターコミュニケーション力強化プログラム」の運用と工夫 ーコロナ禍での聴覚障害者の職場定着を目指してー

○笠原 桂子（株式会社JTBデータサービス/JTBグループ障害者求人事務局）

1 背景

厚生労働省の障害者雇用実態調査¹⁾によると、従業員規模5名以上の事業所に雇用されている身体障害者、約42万3千名のうち、聴覚言語障害者は約4万8千名（11.5%）であった。

聴覚障害者の雇用においては、雇用者側・当事者側の両者の課題として、コミュニケーション不全など、様々な指摘がされている^{2) 3)}。しかしながら、コミュニケーション障害を改善する策を講じている企業は半数にとどまっていると報告されている³⁾。

また、特に若年の聴覚障害者の就労においては、職場帰属意識や職能充実感に加え、支援関係が満足度を構成すると考えられており⁴⁾、聴覚障害者の定着支援には、職場での支援体制とコミュニケーションが重要と考えられる。

2 JTBグループの障害者雇用と定着支援

JTBグループの2021年度の障害者雇用実態調査の結果、雇用している障害者は296名であり、うち、聴覚障害は114名と、全障害種別で最も多い38.5%を占めた。聴覚障害者を身体障害者のみの割合でみると、50.2%であった。これはほかの障害種別を比較しても大多数を占め、JTBグループの障害者雇用促進と社会貢献の観点から、聴覚障害者の定着支援が、重要と考えられてきた。

また、障害のある社員が活躍できる環境を構築することがJTBグループの成長戦略と位置付けられており、障害社員を対象に2007年度より実施してきた「チャレンジドサミット」において、特に聴覚障害社員から、毎年「コミュニケーション」が職場での課題として挙げられ、当事者の大きな課題であると認識してきた。

なお、弊社では、障害のある社員のことを、「チャレンジド」とあらわすことがある。

一方で、聴覚障害者のサポーター社員向けには、2011年度より、職場でのコミュニケーションを必須とした「チャレンジドサポーターコミュニケーション力強化プログラム」を実施し、活躍できる職場環境の構築を目指してきた。

3 プログラムの目的

本プログラムの目的は、以下の通りである。

- ・サポーター社員が、チャレンジドの中でも特に相互理解のためのコミュニケーションが難しいとされる「聴覚障害者」との具体的なコミュニケーションスキルを身につ

けることで、聴覚障害者の能力発揮と定着率向上を目指す。

- ・相互理解を深めることで、多様な社員の働く環境を整備する。

4 対象者

新入社員及び異動などで聴覚障害の社員を初めて指導するサポーター社員（指導社員・メンター・上司・同僚等）を対象とし、希望制とした。

5 方法

社内イントラネットに、プログラム受講に必要な資料を掲載した。対象者はそれぞれ資料をダウンロードし、受講を開始した。課題の提出先はJTBグループの特例子会社とした。また、提出先には相談窓口を設置し、直接相談可能とした。

プログラム内容（表1）は、以下の通りである。

- ・第1回：聴覚障害を知る
 - ・第2回：聴覚障害者とのコミュニケーション
 - ・第3回：課題解決に向けた職場内共有と環境の整備
- テーマの終了毎に課題の提出を求め、第2回・第3回はフィードバックを行った。

表1 プログラム内容

	テーマ	内容	所要時間 目安
第1回	聴覚障害を知る	①障害を理解する マニュアルを読みながらポイントをテキストに記入し理解を深める ②理解度をチェックする	5時間
第2回	聴覚障害者との直接コミュニケーション	①面談の仕方を学ぶ ②面談を計画する ③面談シートに即して面談をする ④面談を振り返る	3時間
第3回	課題解決に向けた職場内共有と環境の整備	①組織内の課題は何か考える ②職場内ミーティングを開催し、組織として取り組むことを話し合う	3時間

6 実施状況：2016年度と2021年度実施状況の比較

2016年度⁵⁾は、18個所の職場から32名の参加者があり、対象の聴覚障害者は15名であった。2021年度は、14個所の職場から44名が参加し、対象の聴覚障害者は16名であった。

参加箇所、対象の聴覚障害者については大きな数の変化はないものの、受講人数については増加がみられた。

これは、以前は一人の聴覚障害者に対し、サポーターは数人という風潮があったものの、JTBグループが2017年に設定した「JTBグループ障害者雇用の考え方：3つの約束」

の「全社員との約束：すべての社員は「障害」は様々であることを認識し、対話を尊重しながら働きがいのある職場を相互で構築します」という考え方によって、現在は聴覚障害者が働くチームや職場全体で取り組むという意識が共有され、より聴覚障害者が働きやすく活躍できる職場を目指すという方向に変わってきている背景による影響と考えられる。

7 プログラムの課題と改善

本プログラムの運用にあたり、毎年参加者から寄せられる意見や課題、環境変化による課題について改善を行った。

(1) コロナ禍での課題

コロナ禍及び新たなJTBワークスタイルの設定により⁶⁾、働き方に様々な変化があったため、全員が社内に集まる日が少なく、第3回のチームでのミーティングがなかなか実施できないという課題が浮かび上がった。

そのため、JTBグループで利用しているMicrosoft Teamsの字幕機能を使用することを推奨し、使用方法のマニュアルを作成、受講者に周知することで、リアルに集まらなくともミーティングが開催可能となった。

(2) 運用の課題

受講者からの意見及び運用上で出てきた課題について、以下のように見直し、よりスムーズに受講できるよう工夫と変更を行った。

- ・チャレンジ用振り返りシートに否定疑問文があり、理解しにくい→類似質問に統一し、該当設問は削除。
- ・第2回については、個別のコミュニケーション方法のすり合わせが重要だが、提出レポートでは業務内容に終始しているものが多い→テキストに「コミュニケーション方法の確認」を加筆。
- ・アンケートがWordでの提出のためフローが煩雑→Microsoft Forms（オンライン集約方式）に移行。

8 事後アンケート：2016年度と2021年度実施状況の比較

本プログラム終了後のアンケート結果について、サポーター社員からは、「自身と対象聴覚障害者との関係に変化があった」が2016年度90%、2021年度92%。「組織全体での変化があった」が2016年度95%、2021年度82%。「プログラムが役に立った」が2016年度と2021年度ともに100%であった。2016年度との比較では組織全体での変化において、評価が低くなっていた。一方で、当事者アンケートにおいては、「サポーターとの関係に変化があった」のは2016年度100%、2021年度94%。「組織全体での変化の実感」は2016年度92%、2021年度56%であった。特に組織全体での変化の実感には2016年度と比較して低下した。

組織全体での変化がないと回答した2021年度のサポー

ター社員（N=6）の理由記述において、組織全体での理解浸透不足が2名、コロナ禍の影響という回答が2名であった。当事者の社員（N=7）では、職場全体への理解浸透不足が4名、もともと職場の環境が良いという回答が2名であった。

9 今後の課題

プログラムの効果が、聴覚障害社員である当事者とプログラム受講者のみに留まらないよう、職場全体への共有と浸透を促すための有効な方法について検討したい。

また、職場でのコミュニケーションの改善によって、聴覚障害社員が働きがいをもって職場で活躍できるよう、継続したフォローを実施し、長い職業人生を見据えた、さらなる定着支援・活躍支援への取り組みを進めていきたい。

【参考文献】

- 1) 厚生労働省『平成30年度障害者雇用実態調査結果報告書』, (2019), p. 5-7
- 2) 打浪文子, 北村弥生『大学で情報保障を利用した聴覚障害者の職場における状況と課題』, 「国立障害者リハビリテーションセンター研究紀要31」(2011), p. 43-46
- 3) 水野映子『聴覚障害者の職場におけるコミュニケーション』, 「ライフデザインレポート(182)」(2007), p. 4-15
- 4) 笠原桂子, 廣田栄子『若年聴覚障害者における就労の満足度と関連する要因の検討』, 「Audiology Japan 59」(2016), p. 66-74
- 5) 笠原桂子『「チャレンジドサポーター コミュニケーション力強化プログラム」ー聴覚障害者の職場定着を目指してー』, 「第24回職業リハビリテーション研究発表会 発表論文集」(2016), p. 132-133
- 6) 笠原桂子『コロナ禍における聴覚障害社員の就労状況ーオンライン環境下でのコミュニケーションー』, 「第29回職業リハビリテーション研究発表会 発表論文集」(2021), p. 78-79

【連絡先】

株式会社JTBデータサービス/JTBグループ障害者求人事務局
笠原桂子
mail:keiko_kasahara@jtb-jds.co.jp

聴覚障害のある社会人を対象としたキャリア支援の実践報告

ーコロナ禍における講座や情報交換会のオンライン開催についてー

○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 助教）

石田 祐貴・松谷 朋美・河野 純大（筑波技術大学 産業技術学部）

1 筑波技術大学におけるキャリア支援の取り組み

(1) 聴覚障害のある卒業生へのキャリア支援

筑波技術大学（以下「本学」という。）は、国内唯一の聴覚・視覚障害者のための高等教育機関である。1989年に筑波技術短期大学として設立され、2005年に4年制の筑波技術大学として開学した。学部の教育課程は聴覚障害学生を対象とした産業技術学部、視覚障害学生を対象とした保健科学部で構成されている。

本学は短期大学としての設立以降、約1500名の聴覚に障害のある学生を社会に送り出してきた。就職委員会の担当教員を中心として、卒業生や卒業生を雇用している企業への相談対応を行っており、障害理解啓発のための研修や情報保障支援ツールの活用方法の説明を行うなど、職場定着のためのフォローアップも実施している。

職場定着のための取り組みと平行して、スキルアップを目指す卒業生に対しては、出張講座や個別対応を通して自己研鑽の場を提供してきた。本学の卒業生は聴覚障害を有していることから、専門学校等では手話通訳やパソコン文字通訳など自身の希望する情報保障が得られないと入学を諦めるケースも多い。卒業生の勤続年数が上がるに従って、昇進・昇格や転職など今後のキャリアについて考える者が増え、学び直しの場を求める声が強くなってきている。

(2) 日本財団助成事業「聴覚障害者のためのキャリアサポートセンターの設置」

本学では2019年度より日本財団助成事業「聴覚障害者のためのキャリアサポートセンターの設置（～2023年度）」

（以下「当事業」という。）を受託している。当事業の目的は、本学の学生・卒業生に限らず、広く聴覚障害学生や聴覚障害のある社会人にキャリア支援を行う拠点を構築することである。

当事業ではこれまでに、聴覚障害のある社会人向けの各種講座（ビジネスマネジメント、TOEIC対策、情報処理技術者資格取得支援、等）や就労上の悩み等に関する情報交換会、企業向けの障害理解啓発研修等を開催してきた。

本発表では、当事業の中でも特に聴覚障害者を対象として行った講座やイベントを取り上げ、コロナ禍において蓄積してきた聴覚障害者向けのオンラインイベントの開催ノウハウについて紹介する。

2 聴覚障害のある社会人を対象とした講座の開催

(1) 当事業が行う講座における情報保障

当事業が行う聴覚障害のある社会人を対象とした講座で

は、情報保障として「手話通訳」と「パソコン文字通訳」を配置している。情報保障とは、その場でやり取りされている情報を、全ての参加者が同時に同質・同量の情報を得られるようにするための活動の総称である。講座における情報保障とは、受講者が、講師や他の受講者の発話内容等の情報を漏れなく把握できるようにすることを指す。

手話通訳では、通訳者が講師の音声を聞き取って手話で表現、あるいは受講者の手話を読み取って音声に変換して講師に伝え、コミュニケーションの橋渡しを行う。通訳者を講座会場に呼ぶ方法や、遠方にいる通訳者に対してWeb会議システム等を通じて会場の音声・映像を送り、手話通訳者自身の映像や音声を送り返してもらう方法がある。

パソコン文字通訳とは、講師等の音声を聞いてパソコンで文字を入力し、伝える方法である。受講者に対しては、文字通訳者が打ち込んだ内容をプロジェクタで投影する、受講者個人が持つタブレットやスマートフォンに表示させるといった方法で提示することができる。文字通訳者が講座会場に同席し音声を取る方法と、遠方にいる文字通訳者がWeb会議システム等を通じて会場の音声・映像を入手し専用のWebサイト上で文字を入力する方法がある。

(2) コロナ禍以前の開催方法

当事業の初年（2019年）度は新型コロナウイルス感染症の流行前であったため、東京都内の貸し会議室に会場を設け、講師・受講者・手話通訳者が同じ会場にいる対面形式で開講した。文字通訳は遠隔形式で行い、入力結果を各受講者の机の上に設置したタブレット端末に表示させる形をとった。情報保障のために手配が必要であった人や機材は以下の通りである。

- ①手話通訳者（人数は時間の長さによって変動する）
- ②文字通訳者（人数は時間の長さによって変動する）
- ③文字通訳表示用タブレット端末（受講者数と同じ）
- ④ビデオカメラとオンライン通話or会議システムに接続されたパソコン：文字通訳者への配信のため

この他に、上記機材を設営・管理する人員が必要となる。会場における機材配置の一例を図1に示した。

(3) コロナ禍における開催方法

新型コロナウイルス感染症の流行後は、自宅等にいる受講者に対してWeb会議システムZoomを用いて配信するオンライン形式で開講した。配信会場には講師と本学スタッフ（場合によって手話通訳者）のみとし、講師映像と手話通訳、文字通訳の内容を全て、受講者が自身のパソコンやタブレット端末等を使って閲覧できる環境を整えた。情報

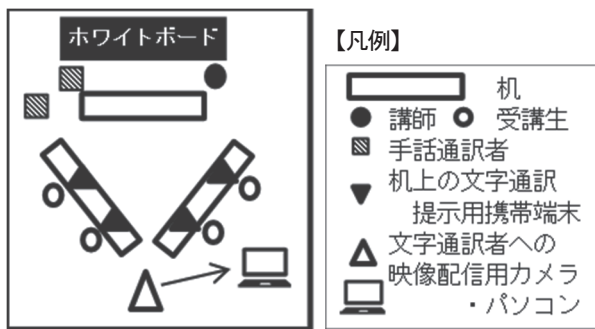


図1 会場全体の機材配置

保障のために手配が必要であった人や機材は以下の通りである。

- ①手話通訳者（人数は時間の長さによって変動する）
 - ②文字通訳者（人数は時間の長さによって変動する）
 - ③ビデオカメラとZoomに接続されたパソコン：受講者・文字通訳者への配信のため
 - ④プロジェクタとZoomに接続されたパソコン：講師に受講者の映像を見せるため
 - ⑤映像の合成が可能なソフトの入ったパソコン：文字通訳画面をZoom上に表示させるため
- （③～⑤のパソコンは、1台で兼ねることができる。）

この他に、上記機材を設営・管理する人員が必要となる。配信会場における機材配置の一例を図2に示した。

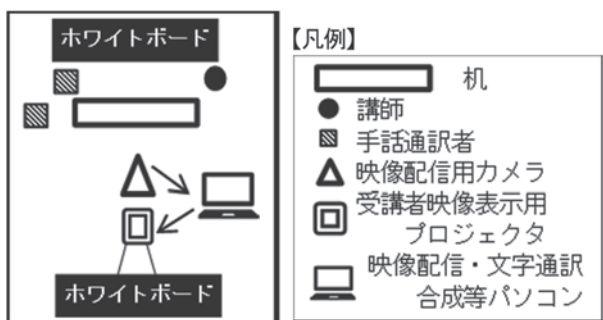


図2 配信会場の機材配置

受講者がZoom上で閲覧する画面イメージを図3に示した。なお、各受講者の様子を含めた多数の映像が表示される内、どの映像を拡大して閲覧するかは受講者側でZoomの「ピン留め」機能を用いて選択可能な設定にしている。手話通訳を利用しない受講者（文字通訳のみを活用する場合）



図3 受講画面イメージ（遠隔で手話通訳を行う場合）

は講師映像に文字通訳が合成された画面のみを拡大して閲覧することとなる。

3 オンライン情報交換会の開催

当事業では、職場における悩みや情報保障支援ツールの情報等について聴覚障害者同士で話し合う場として2020年度より情報交換会を実施している。既にコロナ禍に入っていたことから、初回から全てオンライン開催としている。

このイベントにおいては、配信の拠点を設けておらず、本学スタッフはそれぞれ自宅や職場等からZoomにアクセスする。参加者は全て聴覚障害者であるものの、手話が分からず文字情報を頼りにする者、文字情報よりも手話の方がスムーズに理解できる者など、多様なコミュニケーション手段を望む者がいる。そのため、音声情報を文字通訳しZoomに表示させる、司会は自身の背景に文字情報の載った資料を提示しながら手話で話す、伝わりにくい時にはチャットを用いるといった工夫を行っている。また、参加者同士が情報交換を行う際には、1グループあたりの人数を最大10名程度に制限し、画面の中で参加者1人1人の手話を読み取るのに不自由の少ないよう配慮している。

情報交換会の開催イメージを図4に示した。



図4 情報交換会の開催イメージ

4 イベントのオンライン開催におけるメリットと課題

オンライン開催は、当初はコロナ禍でやむを得ず始めたものであったが、参加者や通訳者が会場に足を運ぶ必要がなくなったことで以前より幅広い地域在住の聴覚障害者の参加を受け入れることができ、また通訳者手配の労力が減るといった効果もあった。Web会議システム上での情報保障の表示やコミュニケーション方法については試行中であり、今後も参加者の意向を反映させながら改善していきたい。

【連絡先】

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
e-mail : ygoto@a.tsukuba-tech.ac.jp

聴覚障がい者向けコミュニケーションサービス「Pekoe（ペコ）」 を活用した社内実践事例のご紹介

○小野 敦子（株式会社リコー TRIBUS推進室）

岩田 佳子・木村 純・木下 健悟・中島 章敬・真野 拓郎・宮原 輝江（株式会社リコー TRIBUS推進室）

1 はじめに

Pekoeは株式会社リコーの新規事業創出プログラムTRIBUS（トライバス）2020（以下「TRIBUS」という。）で採択された聴覚障がい者向けコミュニケーションサービスである。元々は電子黒板上で動く議事録システムとして開発したが、「この仕組みがあれば聴覚障がいのある方も助かるね」という声を受け2019年から聴覚障がい者へのヒアリングを開始し、改めて聴覚障がい者向けのサービスとして開発に着手。社内の当事者に使ってもらううち、この仕組みは他の企業でもニーズがあるのではないかと考えTRIBUSに応募し、採択された。2022年7月にテスト販売を開始し、現在事業化に向けて進めている。

2 Pekoeについて

(1) 機能について

Pekoeを開発するにあたり、利用者の声を徹底的に尊重し、ヒアリングを重ねて以下の機能を盛り込むこととした。

- ① 誰もが簡単に気軽に情報保障ができる修正機能。
- ② 一方通行の音声認識だけでなく、チャットや「いいね！」などのリアクションがつけられる双方向コミュニケーション機能。
- ③ 聴覚障がい者だけでなく誰もが助かる会議録機能（画面キャプチャ・テキスト・ブックマーク）。

(2) 周囲の理解の必要性と対策について

2021年にβ版を公開し広く社内で利用してもらったが、こちらの意図する活用方法と異なり、修正やコミュニケーションの機能が利用されていないことがわかってきた。調査すると、当事者は遠慮から、Pekoeを使ってみんなに修正してほしいと依頼せず、自分だけで使うツールとなっていることがわかった。

そこで、Pekoeを活用していただくためには、一緒に働くメンバーの方に協力してもらうためのマインドを醸成することが重要と考え、聴覚障がいの正しい理解とPekoeの活用方法についてのセミナーをセットでサービス提供することとした。セミナーは長年聴覚障がい者支援に携わってきた手話通訳士の資格を持つ社員と、要約筆記者で部下に複数の当事者を持った経験のある社員が担当。現場目線で困りごとを解決するセミナーとなっている。

その結果として、Pekoeを活用して当事者が積極的に仕

事に関わることができるようになった事例のうち3事例を紹介する。

3 Pekoeの活用事例

(1) 事例1

営業業務担当のAさん（女性・当事者・20代）。毎朝の朝礼時に自分一人でPekoeを使っていたが、誤認識等で正しい情報が得られず、情報格差を感じていた。そこでAさんは自分から上司に朝礼ルールを提案し、メンバーに発信した。

- ① 朝礼当番がPekoeを起動する。
- ② 当日と翌日の朝礼当番が誤認識の修正をする。
- ③ 修正内容がわかったらAさん自身が「いいね！」マークをつける。

その結果情報格差がなくなり、Aさんは積極的に意見を言うことができるようになった。また、Aさんが感謝の気持ちを込めて「いいね！」をつけることでメンバーも気持ちよく協力できている。チームメンバーも認識しやすいように工夫して発言したり、正しく伝わっているかを気に掛けたりするようになり、チームワークが向上した。

(2) 事例2

社内システム保守担当のBさん（男性・当事者・30代）。日頃から自分でスキル向上に努め、開発職に就くことを希望していたが、長年保守の仕事を担当していた。Pekoeを導入し、協力体制が整ったことで、Bさんは自分から技術的な提案や、技術情報を積極的に発信するようになった。

ある日、保守チームから開発チームに異動した同僚が、開発者を募集していることを知り、上司にBさんを推薦した。上司はBさんの聴覚障がいを理由に尻込みしたが、同僚は「Bさんの知識、技術を生かして戦力になってもらうことでみんなが助かるから」と、自分がサポートすることを提案し、Bさんは開発チームのメンバーとなった。

Pekoeの活用とこの同僚のサポートにより、Bさんは主体的に打ち合わせに参加し、システム開発を担当することができるようになり、技術面で開発メンバーをリードするようになった。

念願の開発職に就くことができたBさんは、今はとてもやりがいがあり充実していると言っている。

(3) 事例3

業務センターの部長Cさん（女性・聴者・50代）。Cさ

んは多くのグループを率いており、その中に2名の当事者がいた。業務センターでは毎週勉強会や会議などが開催されているが、それまで当事者の2名はPekoeを自分だけで使っており、誤認識が修正されず十分な情報保障ができていなかった。

ある時、Pekoeのセミナーを受講したCさんは、Pekoe活用のプロジェクトを立ち上げ、正しい情報保障の必要性をメンバーに呼びかけた。その結果、全体朝礼、100名を超すオンライン勉強会や報告会、日常の打ち合わせなど様々な場面でPekoeを活用し、正確な情報を伝えることができるようになった。

後日、Cさんから「嬉しくて涙が出そうです」との報告をいただいた。「Tさんはこれまで聴覚障がいのため積極的に会議に参加できていなかったのだと思うが、Pekoeを通じて積極的に会議に参加し意見を述べてくれた。この業務を担当して4年になるが初めてTさんの考えを聞くことができ本当に嬉しい。メンバーも一緒に取り組んでいこうとしてくれているのだなあと感じている。」との内容だった。

当事者のTさんは「もしも学生の時にPekoeがあったら、青春時代が変わっていただろう」というほどのPekoeファンだが、Tさんにも話を聞くと、「みんながPekoeを使って修正に協力してくれて本当にありがたい。会社はボランティアではないことは理解しており、Pekoeを使ってよかったと思ってもらえるように何か実績を残さなければ。」と意欲的な返事が返ってきた。

(4) 考察とまとめ

次に示す表はある月における、Pekoeの使い方や活用方法の説明を実施した部門と、説明せずにPekoeを使ってもらった部門、事例1～3の部門の、発言数、発言に対する修正数、修正率を示したものである。発言数とは、発話の自然な区切りまでの文章のまとまりを1発言枠とし、1か月で行われた会議中の発言枠の数を合計した値である。修正数は、1発言枠に対して何等かの修正が行われた場合を1としてカウントしている。

表1 説明を実施した部門と実施していない部門、事例1～3の部門における修正率の比較

	発言数	修正数	修正率
実施	40,440	1,826	4.5%
未実施	23,549	64	0.3%
事例3部門	20,456	1,257	6.1%

この表から、メンバーに対して説明を実施しなかった場合には、メンバーが誤変換の修正にほとんど協力せず、当事者が自分だけで使用していることがわかる。

一方で事例に示した3部門はいずれも高い修正率となっ

ていることから、メンバーが情報保障の必要性を理解し修正に協力するようになったことで、当事者の積極的な発言等、意欲的に仕事に取り組むことにつながったのではないかと推察される。

このように、音声認識ツールをただ渡すだけでなく、一緒に働くメンバーに聴覚障がいについての正しい知識やPekoeの活用方法を伝えることが、当事者の仕事への意欲を高め、活躍につながるのではないかと考えている。

4 今後の施策

(1) 話者認識などの機能充実

利用者から要望が多いのは誰が話しているのかが分かる、話者認識の機能である。PekoeはWindowsパソコンに入ってきた音声を認識し、文字に変換するというしくみになっている。会議参加者全員がアプリケーションを導入しなくてもよいというメリットがある反面、誰の発言であるかの判別が難しい。

今後は声の特徴などから話者識別を行い、人の特定を行えるように改良していく予定である。

(2) 修正協力者や企業のネットワーク構築

Pekoeの目指す姿は、誰もが気軽に協力でき、多様な人と一緒に働ける社会である。将来はPekoeの利用者のネットワークを広げ、誰もが気軽に協力できるような仕組みを構築したり、企業同士を繋いで情報交換を行ったりすることで、より働きやすい企業を増やしていきたい。

(3) 他社への展開

Pekoeの商品化に当たり、障がい者雇用や活用の状況について多くの企業にヒアリングを行ってきたが、障がい者雇用に積極的な企業であっても、採用後の活用や定着支援が十分ではない企業も多いことが分かってきた。我々は今後、そのような企業に対しPekoeやセミナーを通して、聴覚障がいの正しい知識と対応方法について理解いただき、当事者が活躍できる環境づくりのお手伝いをしていきたいと考えている。

5 まとめ

私達はPekoeを活用することで、聴覚障がいのいる組織のチームワークを高め、自然に協力する風土を醸成すること。そして当事者が今まで以上に仕事の幅を広げ、活躍できるようになることを目指している。今後もPekoeをより良いものとして社会に貢献していきたい。

【連絡先】

小野 敦子 株式会社リコー TRIBUS推進室
atsuko.ono@jp.ricoh.com
Webサイト：<https://www.pekoe.ricoh>

強みを生かす！ 視覚障がい者、活躍の場の拡大へ

○石川 さゆり（資生堂ジャパン株式会社 人事部）

1 はじめに

資生堂ジャパン株式会社（以下「弊社」という。）では、2020年より視覚障がい者の職域拡大プロジェクト（以下「プロジェクト」という。）を始動し、フロントラインでの職域開発に取り組んできた。

2022年現在、通信営業という電話を用いた営業職として3名の視覚障がい者を雇用している。

ここでは、プロジェクトのこれまでの経緯と視覚障がい者雇用・定着に向けた取組について説明する。

2 プロジェクト始動の背景

日本では障がい者の雇用者数が増加。その一方で、視覚障がい者が働く上で、視覚を介さずにどのように情報収集やコミュニケーションを取るかが課題とされてきた。重度の視覚障がい者については、約半数があんまマッサージ・はり・灸といった、いわゆる「あはき業」に就いており、領域に偏りがあると言わざるを得ない。

だが、情報収集などの課題はテクノロジーの進歩で年々解決されつつある。プロジェクトの発案者であり視覚障がい当事者でもある弊社人事部の石川は、視覚障がい者の就労の可能性をもっと多くの人に知ってもらい、視覚に障がいのある人々がもっと自由に自分のやりたいことにチャレンジできる社会をつくりたいという思いから、新企業理念「BEAUTY INNOVATIONS FOR A BETTER WORLD」の制定にあわせて開催されたイノベーションコンテストで提案を行い、プロジェクトの発足を果たした。

3 なぜフロントラインの営業職なのか

職域開発の第一弾として着手したのが電話を用いた営業職である「通信営業」だ。弊社は日本地域本社として日本国内のマーケティングおよび販売を統括している会社であり、フロントラインの仕事に従事する社員の割合が多い。

障がいのある人に特別な仕事を作るのではなく自社の核となるフロントラインの職種で活躍の場をつくること、それは、プロジェクト開始当時から方針として掲げている「福祉的雇用ではなく一戦力としての活躍を期待する」という弊社としての意志を表した部分でもある。

そして、この職種を選択したもうひとつの理由は、視覚障がい者が持つ強みであるコミュニケーション力や記憶力を生かせる職域、という点にある。

やりづらいことではなく得意なことに目を向ける、これは職域開発においては非常に重要な観点であると考えている。

フロントラインでの視覚障がい者雇用は国内でもあまり例を見ない。そういった意味でチャレンジングであるが、成功した際に社会に与えるインパクトは大きく、「就労の可能性」を社会に示していく上で取り組むべきであると判断した。

4 プロジェクトで実施した社内テストと環境整備

プロジェクトには営業部門、ICT部門、人事部等多くの部門のメンバーが参画した。

そして、まず以下の事項に着手した。

- ①社内テスト：視覚障がいのある社員が実際の通信営業を体験し、「独力で実施できること」と「サポートが必要なこと」をタスクごとに洗い出す。
- ②社内システムスクリーンリーダー対応検証：通信営業が使用するシステムがスクリーンリーダーに対応しているか検証。
- ③商品情報整備：必要な商品情報を集約し、視覚障がい者に必要となるビジュアル情報（パッケージ色等）を追加。

①の社内テストでは通信営業の先輩社員に同行し、職務を記述しながら、サポート体制についても検討を進めた。

視覚障がいがある場合、業務全体を把握し推進できるスキルがあったとしても、紙書類やビジュアル情報の確認等要所所で晴眼者のサポートを要する。

この「サポートが必要なこと」を周囲が予め認識し、サポート体制を組んでおくことがスムーズな定着につながると考えている。

②については、通信営業が使用するシステムは約30システムあった。ひとつひとつのシステムを根気強く検証した結果、いくつかの改修を加えることでほとんどのシステムがスクリーンリーダーで使用可能な状況となった。

使用可能となったとはいえ、中には煩雑な操作が必要なシステムもあったため、操作方法はマニュアル化し、後述する入社時研修で丁寧にレクチャーした。

③については、商品情報を検索しやすい形に整えることと、パッケージ色等のビジュアル情報を追加することをメインに実施した。Excelベースの商品一覧として整備し、商品名、価格、使用方法等一通りの商品情報はここから入手できるようになっている。また、ビジュアル情報も複雑になりすぎないように色系や容器形状等選択肢から選べるようにし、新製品等新たに追加される商品情報に対しても営業現場で情報を追加していけるよう工夫した。

5 採用選考における工夫と改善

採用選考においてもいくつかの工夫と改善を図った。

通信営業として必要なキーパビリティを測定するためのロールプレイを取り入れた選考の開発と適性検査のウェブ受検におけるスクリーンリーダー対応等視覚に障がいのある応募者が安心して力を存分に発揮できるよう検討を重ねた。

選考内容については詳細を差し控えるが、適性検査のウェブ受検については、ベンダーにシステム改修の交渉を行い、検証に弊社も協力する形で、スクリーンリーダー使用者が受検可能なシステムへと改変を図ることにつながった。

6 入社時教育での工夫と配慮

入社時教育は、人事部主催研修として、営業基礎、美容・商品基礎、電話応対基礎、スクリーンリーダーを用いたOA・システム基礎を1か月弱実施し、その後配属先オンボーディングとして先輩同行とプレ営業（先輩の担当店を一部担当する活動）を実施している。

戦力としての活躍を促進するためには、障がいに配慮し確実に理解が図れるよう教育内容や推進方法を工夫する必要がある。

初年度は、言葉で伝わるテキストの制作や商品に触れて体感しながら理解を深めるプログラムを盛り込む、登壇する講師に視覚障がい者へのレクチャーポイントを伝達するといった取組を通じて、視覚に障がいがあっても理解できる教育を実施することができた。

7 現場でのサポート体制と機器やテクノロジーの活用

配属先の支社では、コミュニケーションツールとしてLINE WORKSやMicrosoft Teams等を使用している。

新入社員はこうしたツールを活用し、テレワーク時でも先輩社員に質問を投げかける、Teamsの画面共有で資料を確認する、といったことが可能となっている。

また、支援機器についてはスクリーンリーダーの導入だけでなく、社給携帯に各種アプリを導入（カメラで文字認識をするアプリ等）、ファイルや書類にはテキストや音声情報を登録できるタグシールを貼付したりと様々な工夫を施している。

8 1期生の活躍と今後

1期生は約5か月間の教育を終え、2022年1月より担当店を持って営業デビューを果たした。

視覚に障がいがあることで、得意先が不安を感じるのではないかと、そのような懸念がはじめはあったと言う。

しかし、それぞれが得意先との信頼関係を築く活動を

日々推進する中で、今では得意先からの信頼も厚い営業担当へと成長している。

懸念していた「障がい」に対する得意先のネガティブな反応は全くなかった。

1期生は言う。

「ここまで任せてもらえると思っていなかった。営業は自分の工夫次第で様々なアプローチができるし、その結果がダイレクトに伝わってくる、本当にやりがいのある仕事だと思う。」

「これまでは障がいがあるからできないとあきらめていたことが多かった。でもこの会社に来て、自分はこれもできたんだ！と気づくことが多い。営業担当としてもっと成長するためにこれからも必要なスキルを磨いていきたい。」

今後は、この活動をさらに推進するとともに、社会に対して視覚障がい者の就労の可能性を広く伝え、社会の固定観念を変えていくようなムーブメントにつなげていきたい。

IT 技術を活用した盲ろう職員の職場定着支援

○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 教授）
後藤 由紀子・高橋 彩加・磯田 恭子（筑波技術大学 障害者高等教育研究支援センター）
森 敦史・石田 祐貴・伊藤 恵美子（筑波技術大学 総務課）
河野 純大（筑波技術大学 産業技術学部）

1 はじめに

聴覚と視覚の両方に重度障害がある盲ろう者の就労事例は、全国的にも非常に少なく、全国盲ろう者協会¹⁾の調査でも、日中仕事に就いている盲ろう者の割合は、わずか2.0%（43名）にすぎないとされている。こうした中、筆者らは、事務職として働く先天性盲ろう者の支援を通じて、本人の職業的自立と職場定着に向けた事例の構築を行ってきた^{2) 3)}。この結果、与えられた業務については、自立的にこなせる程度に変化してきたが、業務の効率化や効率的な時間の使い方には、課題が残る現状にあった³⁾。

そこで本稿では、本人の課題認識と現状の観察分析を元に、課題となっている場面が生じる背景要因を分析するとともに、主に IT 技術を活用した支援により、この課題にアプローチすることで、就業状況の改善を目指した。

2 方法

(1) 事前インタビュー

研究を開始するにあたって、本人の IT 技術の活用状況や現在感じている課題を把握するため、事前インタビューを行った。インタビューでは、業務ならびにプライベートで活用している IT 機器やソフトウェアについて尋ねた後、業務上感じている課題や対策、得意な業務、必要としている支援、コミュニケーション上の工夫や課題などを尋ねた。インタビュー時には、触手話を用いてやりとりを行い、この様子をビデオカメラにて撮影した（実施日：2022年9月21日、約1時間半）。

(2) 就業時の様子の撮影

事前インタビューで得た情報と合わせて、本人が感じている課題が生じる要因を明らかにするため、本人ならびに職場の同意を得て、実際の就業状況をビデオカメラにて撮影した（8時間×4回）。この際、本人がパソコン（以下「PC」という。）を使用して作業を行っている間は、使用しているノート PC に接続した外部モニターと本人の手元が映るような形で映像を収録し、本人以外の支援者や周囲の職員とのやりとりが発生する場面では、その状況がわかるような画角で収録した。

(3) 課題の抽出と改善策の提案・指導

(1)(2)において収集したデータを元に、課題となっている場面が生じる背景要因を抽出し、より効果的・効率的に

職務が遂行できるための方策を検討して、本人ならびに周囲の職員に提案した。その上で、改善策として適当と判断された内容を実現するため、必要に応じて新たなIT機器を導入したり、効率的なPC操作の方法を指導したりした。

(4) 事後インタビューとフィードバック調査

(3)で提案した改善策の活用状況を把握するため、それぞれの内容について、「日常的に使っている」「必要に応じて使っている」「あまり使っていない」の3段階で本人に尋ねるとともに、日常的に使っているもの以外の項目については、その理由を尋ねた。また、事前インタビューと同様の項目にて事後インタビューを行い、以前感じていた課題がどのように変化したかを検証した（実施日：2022年4月22日、約1時間）。

(5) 倫理上の配慮

研究の実施にあたっては、筑波技術大学研究倫理委員会の承認を得るとともに（承認番号2021-28）、本人ならびに周囲の職員に対して十分な説明を行い、書面により同意を得た。また、事前・事後インタビューの実施時には、改めて研究の主旨を触手話で説明し、点字で作成した同意書に署名いただいた。

3 結果と考察

(1) 課題の抽出と改善策の提案

事前インタビューの結果、本人が認識している課題としては、①スケジュールの管理が難しく、期限内にタスクを終えられない時があること、②タスク管理において、優先順位の付け方が難しいこと、③期限を過ぎそうになった時の対応方法がわからないことの3点があげられていた。

一方、就業時の様子を撮影したデータに基づくと、先の3つの課題の背景には、表1に示すような状況があり、特に作業の効率化や、周囲の職員による確認・決裁等、チームでの共同作業に課題を抱えていることが明らかになった。このため、それぞれ対応する改善策として、表中に示した内容を提案した。なお、改善策の中には、必ずしも IT 技術を必要としないものも含まれているが、これは、本人ならびに職場の利益を優先した結果である。また、作業を効率化するために指導した PC 操作の詳細については、白澤ら⁴⁾を参照いただきたい。

表1 事前インタビューで抽出された課題と実際の状況

課題	実際の状況	改善策
スケジュール管理	<ul style="list-style-type: none"> PC 操作に非効率的な部分が多く、作業に必要以上の時間がかかってしまっている。 与えられたタスク自体は、期限内に終えていても、完成後の決裁や確認に時間がかかり、結果的に締め切りを過ぎてしまっている。 	<ul style="list-style-type: none"> 作業を効率化するための PC 操作の方法を指導 予め自分の中で前倒しの締め切りを設定しておくよう助言
優先順位の付け方	<ul style="list-style-type: none"> やるべきことを書き出したメモは作成している、本人のみで完結する作業については、概ね予定通り進められている。 周囲の職員のスケジュールが把握できておらず、それらの人々の関係性で成り立つタスクの進行が思い通り進まない現状がある。 	<ul style="list-style-type: none"> より効果的なメモの取り方について助言 スケジュールの内容をテキスト化して提供
期限を過ぎそうになった時の対処	<ul style="list-style-type: none"> 自分一人で判断できない状況が生じたときに、周囲の職員に気軽に相談できるような手段がない。 	<ul style="list-style-type: none"> チャットツールなどを用い、細かく相談ができる体制を確保

(2) 改善策の導入と効果

検討した改善策に基づき、実際に導入・指導した項目と、事後評価において得られた使用頻度を表2に示した。いずれの方法も、指導時にはスムーズに習得している様子が見られ、直後に実施した作業内でも実用的に活用できていた。また、このような業務の効率化に繋がる手法があることを示し始めた頃から、自身でも不便と感じる場面について、より効率的に行う方法はないか尋ねてくるが増え、適宜、追加で改善策の提案を行った(⑦⑮⑯等)。

なお、使用頻度が中程度以下のものについて、その理由を尋ねたところ、必要な機会が限られているもの(⑮⑯⑰)や教わったこと自体を忘れていたもの(⑬⑱⑲)の他、代替機能があるためそちらを使用しているもの(⑰)、スクリーンリーダーを切り替えないと使用できない等、不便さがあるもの(⑭⑱)などがあげられていた。

一方、事後インタビューでは、以前、課題としてあげていた内容については、概ね解決できてきたとの手応えが語られていた。しかし、イレギュラーな対応が求められる場面では、まだ的確な判断ができないこと、期限自体は守れても、その過程では、時間に猶予のない中、上司に確認を求める場面もあるなど、不十分な点もあり、「まだまだ改善が必要」と語られていた。

表2 提案した改善策とその使用頻度

使用頻度	内容
高	<ul style="list-style-type: none"> ① Microsoft Teams によるファイルの送付 ② Microsoft Teams フォルダとローカルフォルダの同期 ③ 部署内共有フォルダの活用 ④ NetReader によるページマークの作成 ⑤ NetReader、Google Chrome におけるページ内検索 ⑥ Microsoft Office における保護ビューの解除 ⑦ Windows におけるクイックアクセスへのピン止め ⑧ Windows における前のフォルダへの移動 ⑨ 学内情報共有システムにより共有されている関係職員のスケジュールをテキスト化して提供 ⑩ KGS 社製 BM チャット(Bluetooth を用いたワイヤレス接続)の導入 ⑪ 予定の前倒し設定 ⑫ メモの取り方
中	<ul style="list-style-type: none"> ⑬ Microsoft Office における書式のコピー&ペースト ⑭ Microsoft Word における全角/半角の一括変換 ⑮ NVDA 使用時の半角/全角の確認 ⑯ NVDA 使用時のフォント色の確認 ⑰ Google Chrome 使用時のショートカット活用 ⑱ B-talk(開発:筑波技術大学大西淳児氏)の導入
低	<ul style="list-style-type: none"> ⑲ Windows における上位フォルダへの移動 ⑳ Windows におけるクリップボード履歴の活用

4 まとめ

本稿では、盲ろう職員の職場定着に必要な支援として、本人によるインタビューと現状の観察分析に基づき課題を抽出し、就業状況の改善を目指した。この結果、本人は、作業の効率化やチームでの共同作業に課題を抱えており、提案した改善策により、一定の改善が図られた。しかし、より高度な職業実践の中で、一職員として役割を果たすためには、まだ課題となる側面は存在しており、今後さらなる実践の積み重ねが必要と考えられた。

【参考文献】

- 1) 全国盲ろう者協会 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) 後藤由紀子, 白澤麻弓, 磯田恭子, 岩渕政憲, 和田智子, 森敦史, 石田祐貴『盲ろう事務職員の在宅勤務に関する事例報告』「筑波技術大学テクノレポート」, (2021), 29(1), p.60-65
- 3) 森敦史, 後藤由紀子, 白澤麻弓『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—』「第29回職業リハビリテーション研究・実践発表会 発表論文集」, (2021), p.14-15
- 4) 白澤麻弓, 後藤由紀子, 高橋彩加, 磯田恭子, 高橋伸幸, 岩渕政憲, 和田智子, 石田祐貴, 伊藤恵美子, 森敦史, 福永克己, 坂尻正次, 河野純大『盲ろう職員の職場定着に資するIT技術の活用支援に関する研究』「筑波技術大学テクノレポート」, (2022), 30(1), 印刷中

【連絡先】

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
shirasawa@a.tsukuba-tech.ac.jp