

重度障害者の在宅雇用における地域連携

青木 英（クオールアシスト株式会社 取締役/在宅事業部 担当部長）

1 はじめに

クオールアシスト株式会社（以下「アシスト」という。）は、クオール株式会社（保険調剤薬局の経営）が行っていた障害者雇用をより促進するために2009年2月設立、同年3月に特例子会社に認可された。

2 会社概要

雇用している障害者の内訳は、身体障害者27名（全員重度）、精神障害者2名（転換、睡眠障害）で、精神障害の1名を除き、全員が在宅勤務である。身体障害者の内訳は、脊髄頸髄損傷系8名、疾病や難病による肢体不自由14名、心臓疾患系2名、人工透析3名、その他1名である。

業務は、全国にある調剤薬局で勤務する薬剤師や医療事務の勤務シフトデータの入力を主幹業務とし、その他にWebグループ（グループ会社及び外部のホームページ制作及び管理）イラストデザイングループ（クオールグループ内の販促チラシやポスター、年賀状、研修資料等印刷）、入力グループ（主に調査・アンケート集計・業務マニュアル作成及び管理、各種入力系業務）の3つに分かれ個々の業務を行っている。

在宅社員全員が、いわゆる通勤困難者であり、中には難病の進行により通勤業務から在宅業務に切り替えた者もいる。在宅社員の居住地は、北海道1名、埼玉県8名、東京都10名、神奈川県2名、千葉県1名、静岡県1名、宮崎県5名となっている。

3 在宅雇用の課題

(1) コミュニケーションの構築

目の前に社員がいないため「会社と在宅社員」及び「在宅社員と在宅社員」のコミュニケーションが構築しにくいと言われている。しかし今はIT技術の格段の進歩により、VPN接続やWeb会議システム、メールシステムを活用することによって、通勤業務と変わらないレベルで業務遂行が可能となっている。同時にメール文章力や会話

力など業務に必須なスキルが向上するなどプラスの面が顕著になってきている。

(2) セキュリティ管理

現在起きている情報漏洩事件のほとんどが通勤業務の中で発生している。理由として、通勤業務では情報のアクセスが比較的容易で、外への持ち出しも容易である。そういう面では通勤業務の方が漏洩可能性の条件が揃っていると言える。在宅業務の場合は、VPN接続の利用や厳しくアクセス制限を課すため、情報の収集がかなり限られる。そのため通勤業務よりも漏洩に関しては軽微になる。最終的には情報漏洩に関しては個々のモラルの問題であり、通勤も在宅もここに帰結するのではと考えている。

(3) 研修の難しさ

通勤業務では集合・個人を問わず対面での研修が容易である。しかし在宅雇用では非常に難しい。今回はこれを「在宅雇用における遠隔（在宅社員間）OJTの仕組み」というテーマで発表を行っており、今回はこの説明については省略させて頂くが、(1)で記載したコミュニケーションの構築にもつながる点では、研修の仕組みとコミュニケーションを一体で構築することでかなりの部分で克服できると考えている。

(4) 雇用管理

在宅雇用は目の前に社員がいないため雇用管理が大変難しいと言われている。特に「就業時間管理」「健康管理」「業務進捗管理」が難しく、管理者は就業時間内にきちんと仕事が行われているのか不安になるようだ。実際この内容に関する問い合わせが多い点からも、在宅雇用の最大の課題と言える。

今回はこの中で雇用管理について、本社から遠方で採用された在宅社員が、行政・福祉・ご家族・企業の連携がどのように雇用管理支援として機能しているかを紹介し、重度障害者の在宅雇用

をご検討されている皆様の参考になればと思う。

4 採用活動について

在宅雇用の採用活動には、いくつかの方法がある。在宅雇用に向いているのが、いわゆる通勤困難な重度の障害者、特に重度身体障害者が適している。アシストではほぼ全員が重度身体障害者であるが、このタイプの障害者を採用する際の母集団形成がなかなか難しい。

通勤困難＝移動困難とも考えられるため、就労支援団体への登録ができないケースが多く、また自らも働けないと考えている方も多いと聞く。そこで就労支援が難しければ生活支援から探してもらうのも一つの方法である。アシストでも生活支援を受けている社員が約半数おり、生活支援からの掘り起こしは有効と考えられる。

就労支援からが難しく生活支援からの可能性があるということで、今現在制度化されている支援団体として、障害者就業・生活支援センター（以下「就業・生活支援センター」という。）の存在がとても大きい。アシストでは実際に就業・生活支援センターと連携した就業・生活支援を行っているケースがいくつかあるが、その中でも宮崎県での取り組みが素晴らしいと感じている。よって今回は宮崎県での取り組みについて紹介させて頂く。

5 宮崎県での事例紹介

(1) きっかけ

現状、首都圏での重度障害者の採用が非常に難しくなっており、以前ほど応募者が集まらなくなってきた。原因として、重度障害者の雇用がひと段落ついて少なくなっているという意見があるが、障害者雇用の中心が知的・精神・発達に移り、全体的に通勤困難な重度障害者への関心度が低下している点が挙げられる。これは行政だけでなく、民間の就労支援団体でも同様なことが言える。そこで、沖ワークウェルでの雇用事例から宮崎県での雇用を勧められ、まずは宮崎県を訪問し障害者雇用の現状について調査を始めた。

(2) 県庁主導による雇用サポート

通常、都道府県庁での障害者雇用政策は、雇用

政策部門と就労支援部門（主に福祉部門）が別々になっており、両者の連携により障害者雇用政策が推進されている。

しかし宮崎県では、この両部門が一つ（福祉保健部 障害福祉課 就労支援担当）になっている。この障害者雇用の専門部門があることにより、企業との連携やハローワークや民間の就労支援団体を含めた連携が取りやすく、慣れない地域で雇用を行おうとする企業の窓口として、色々な不安の解消に大きく役割を果たしている。実際、初めての訪問のときには、ハローワーク専門援助部門、宮崎障害者職業センター、民間の障害者就労支援団体、みやざき障害者就業・生活支援センターなど、障害者雇用に関連する各所に案内され、宮崎県での障害者雇用の状況を現場面談で確認させて頂いた。同時にアシストが行おうとする在宅雇用の内容を説明し、今後の採用活動に伴う支援を依頼できた。こういった土台作りを支援して頂いたことにより、その後の採用活動と雇用サポート体制構築に大きな役割を果たしている。

(3) 障害者就業・生活支援センターによるサポート

通常、就業・生活支援センターは、都道府県庁の管轄下に置かれている。宮崎県の場合、障害福祉課の管轄下にあり、両者の関係は大変に緊密である。相互間の連絡と情報共有、定期的なミーティングなど、接触の機会を増やすことで連携強化を常に図っている。障害者関連の地域連携と例えば、やはり各地域の障害者就労支援センターの役割が大きい。実際アシストも何名かの社員が就労支援センターの支援を受けている。こういった障害者就労支援の中で、とりわけ就業・生活支援センターの存在は在宅雇用にとってとても重要である。在宅雇用における就業・生活支援センターは、「就労」と「生活」の両支援が一つの施設で依頼できる大変有用かつ利便性の高い施設とである。現在アシストでは、宮崎県内の7か所の就業・生活支援センターのうち「みやざき（主に宮崎市）」「みやこのじょう（主に都城市）」「こばやし（小林市やえびの市など）」の3か所と連携している。

障害者の内容などによって支援の内容が変わっ

てくるが、主に定期的な電話連絡や訪問によって、ご家族の様子、体調の変化、福祉関連情報（制度変更のお知らせなど）の提供など多岐にわたるサポートを行い、その時の様子などをアシストに連絡し、今後の支援についての提案なども頂く。企業側からすれば、こういった細やかな支援は大変に有り難く、本当に心強いパートナーである。

6 実際に行われている支援

(1) 採用支援

雇用を行うためには採用が出来なければ始まらない。その採用をまったく知らない土地で行うのだが、企業単独で行動して採用活動を行うのには無理があるし、実際に応募者を集めること自体が困難である。宮崎県での採用では、まず県庁の障害福祉課に相談し、先に述べたところを紹介して頂いた。その後はみやざき就業・生活支援センターが主体となって、県内各地の就業・生活支援センターへ情報の提供がなされ、該当しそうな障害者のリストアップが行われた。このリストアップは就労だけでなく生活支援からも行われている。なぜならば通勤困難な障害者の場合、生活支援を受けている障害者も多く、「自宅で働けるならば」ということで応募するケースが意外に多いのだ。ここでリストアップされた方々の情報がみやざき就業・生活支援センターに集約され情報が提供される。応募書類などは応募者から直接発送される。これらの応募者情報をもとに、企業と就業・生活支援センターと相談し会社説明会や面接会のスケジュール、面接の順番の決定（遠方からお越しの方の配慮）などを決定する。これらの活動を通して、2012年に実施した際は19名中1名を、2013年には7名中4名を採用（1名は辞退）が採用された。2013年に応募者が少なくなっているのは、2012年の経験をもとに応募者のリストアップの精密度を高めたからとのことである。これらの支援のおかげで、たいへんに素晴らしい人材が採用できており、現状退職者は1名も出ていない。

(2) 企業との連携による支援

採用面接会を実施後、内定者について就業・生活支援センターと企業との間で情報共有が行われる。その内容は、面接会での印象や家庭環境、就

労環境の整備内容、考えられる体調上の注意点など多岐にわたる。特に就労環境整備と体調上の注意点はリンクしており、業務中の姿勢制御の方法などを福祉の専門家から見た視点を参考に必要な器具を揃えることもある。また生活支援についても、企業の方で得た生活介護を受ける曜日や時間などの業務時間に関する決定事項を就業・生活支援センターと共有し、できるだけ生活面を重視した就労環境を協力して整備する。

(3) 就労開始直後の支援

在宅雇用は、自宅の中に職場を置かせて頂いている以上、ご家族との交流が必須となる。ご家族に変化があった場合、生活だけでなく就労にも影響が出てくることが考えられるため、就業・生活支援センターの支援にはご家族の状況観察が必ず含まれる。就労支援について、企業の業務内容に就業・生活支援センターが触れることは一切ない。重要な支援は業務継続中で起きる可能性のある二次的障害（例：じょくそうなど）のチェックである。もし問題が起きれば、企業は直接社員と連絡を取り合い必要な措置を講ずるが、その場合でも就業・生活支援センターからの道具や方法などのアドバイスを頂くなどの連携が図られる。これらの支援はそのまま定着支援につながっていく。

(4) 定着後の支援

職場定着がなされた後も（3）の支援は継続されていく。アシストの場合、企業としてのCSRを積極的に行っており、行政や就業・生活支援センターから依頼があった講演依頼や障害者雇用指導などを積極的に行い、首都圏で行われている雇用の事例や在宅雇用の事例を紹介し、宮崎県での障害者雇用推進への微力ながら支援を行いながら、相互の連携を深める努力を行っている。具体的には、県内すべての就業・生活支援センター責任者が集まる会議に在宅社員が出席し、在宅雇用での実務の話や仕事と生活の切り分けやそれらに対する質疑応答を行う。また現在進行中だが、特別支援学校での講演依頼もあり、生徒たちに「働くこと」について話をする事になっている。このように宮崎県内の障害者雇用がより推進されていくために、企業として出来る限りの協力をし、相互

間の関係をより強固なものにして、可能な限り長く勤務が出来るようにしていかなければならないと考えている。

7 支援を受けている社員の声

現在宮崎県では5名の在宅社員が活躍しており、全員が就業・生活支援センターから支援を受けている。採用から定着支援まで幅広く、そしてきめ細やかな対応によって社員が安心して就労できる環境を維持できている。実際に採用から現在までの支援を受けている在宅社員Aの声を紹介する。

<自宅復帰までの支援>

宮崎市障害福祉課・みやざき就業・生活支援センター・重度センターのケースワーカー（別府市）等の連携による自宅改造工事を実施。

<自宅復帰から就職活動>

就労移行支援を恵校会（就労支援団体）で受講しながら、ハローワークから求人情報を入手しているが、県庁障害福祉課からアシストの求人情報を入手し、障害福祉課を通してみやざき就業・生活支援センターへ面接会参加の意向を伝える。ここで、具体的に就業・生活支援センターとの連携を開始する。

<採用から定着まで>

会社説明会及び面接会に参加。内定を獲得し2013年4月から勤務を開始。入社後最初の訪問研修の際、就業・生活支援センターが同行。ある程度の業務の内容等について把握し、今後考えられる業務負荷などについてアシストと情報を共有。以降、遠隔OJTがスタート後、アシスト訪問時には必ず同行し、また定期的な訪問やメールなどによる情報提供などによって、本人だけでなくご家族の変化把握についても気を配っている。現在は基幹業務及びWeb制作の中心メンバーの一人として活躍中。

<在宅社員のはなし>

生活復帰から就職・定着まで県庁障害福祉課をはじめとする行政機関と、恵校会などの就労支援、そして就業と生活の両面を支援する就業・生活支援センターなど、大変に多くの支援が自分の周辺に存在していることに変驚いている。そしてこういった支援と会社が連携をして、必要に応じて

情報交換・共有をし、仕事を行うための環境整備に細かく気を遣ってくれる。仕事も頑張れるし、プライベートとの切り分けもできるので、両方とも充実している。こういった形が各地に広がり、たくさんの重度障害者の在宅雇用が生まれ活躍できるとことを期待したい。

8 課題・問題点

重度障害者の在宅雇用を行う企業が少しずつ出てきおり、以前に比べると状況はほんの少し良くなってきているが、重度身体障害者に対する支援については、ここ数年縮小傾向にある。そのため5年前に比べると応募者の数が激減している。これは重度障害者の雇用が進んだということではなく、障害者側が就労を諦めてしまっているように見えるべきである。移動や通勤が難しい重度障害者の場合、就業条件が限られて厳しい状況にある。これを打開する方法として在宅雇用がとりわけ適していると思う。企業の方も法定雇用率の上昇により障害者雇用の新たな開拓に苦慮している。しかし最初の方で述べたとおり在宅雇用には色々な欠点が指摘されており、企業の方も二の足を踏むのはやむを得ない部分もある。

これを解決するためには、行政を含めた地域支援が不可欠である。それも就業面だけでなく生活面もセットで支援する仕組みが必要である。その中での就業・生活支援センターの存在はとても大きいと述べたが、業務を受託している就業・生活支援センターにもこれまでの経験に基づく障害による得意分野があるため、なかなかスムーズにいかない地域も現実として存在している。課題も多い重度障害者の在宅雇用だが、少しずつ実績が積みあがっている。今後の官・民・福のより強い連携により、障害者雇用のこれからの発展に期待したい。

【連絡先】

クオールアシスト株式会社

在宅事業部 青木 英

e-mail : e-aoki@qol-assist.co.jp

HPアドレス : <http://www.qol-assist.co.jp>

完全社会復帰への挑戦

小林 賢二（社会福祉法人あかね ワークアイ・ジョブサポート バーチャル工房Webコース担当）

1 社会生活よりの脱落

2003年、帰宅途中に交通事故に遇い「身体障害者」となることから、はじまる。

傷病名は「中心性脊髄損傷」 部位 特定無

2006年 障害者手帳交付を受ける。1種2級。

2009年 生活保護受給者となる。

2012年 再交付 上・下肢2級 1種1級。

(1) 180度反転した生活

私は、写真関係の仕事で生計を立てており受傷のため、カメラも握れず仕事より離脱せざるをえなかった。当然事ながら、身体が思うように動かなくなったショックとジレンマ・生計への不安・将来に対する恐怖などの中、相次いで母、父と死別があり、精神状態は錯乱しどん底だった。

身体は四肢の麻痺、両肢のクローヌスが強くベッドから立ち上がることの困難や、歩行も車椅子頼りという状態であり、自虐的な行為や絶望感から死を考える毎日が続いた。

(2) 目覚め

支えられ、生かされていることに自覚が芽生えた時期がある。

①ケース1

症状も気持ちも少し安定してきた頃にある施設の利用を開始した。ショートステイした時に入居されていた老婦人から「あなた、カメラマンだそうね。今頃、外はどんな花が咲いているかしら、撮れたらみせてください。」と声をかけられた。花の写真を撮るなんて考えもしなかったので、返事に窮していると、周りの方々からもリクエストが挙がってくる。

- ・・・下の湿地で職員さんがキジをみたよ。
- ・・・十五夜になると、とてもきれいな月が見えるポイントがある。
- ・・・中庭の奥に牡丹の花が咲くよ。
- ・・・杉の木の上を白鷺がとんでゆく時がある。

等々、毎日の生活の中で心の芯で捉えた花鳥風月を必死に伝えようとしてくれている。

カメラは持ってきている。しかし、重さに耐えられない。シャッターが思うように切れない。でも、彼らのリクエストに応じてみよう。いや、これは今まで見知らぬ人々が部位障害の程度は違うが、仲間へのエールを送ってくれているのだ。私たちよりも動ける仲間「ガンバレ」と言ってくれているのだと思えた。

必死になってカメラを持ち、シャッターを切る訓練を始めた。まず、腕は肘を車椅子の袖に立てて三脚代わりにする。電磁シャッターを使えばショックも和らぎ手ブレが防げる。アイデアが湧いてくるのではないかと。2週間の入所があつという間に過ぎる。ときは梅雨時で、ちょうど紫陽花が咲きはじめていた。その中に一株だけ他の花とは違う花を咲かせているのがあり、それを写す。拡大してみるとまだぶれているが、そのカットをかの老婦人に見せた時、彼女の顔が紅潮し、一筋の涙が頬をつたった。「ありがとう」の言葉に、なんともいえない感慨が身体を揺すってきた。

②ケース2

PCを動かぬ指に棒を挟んで、キーを叩きゲームを楽しんでいる男性の入居者がいた。何度目かのショートステイで同室となった折、「スライドショーを作りたい、君の作ったDVDをみて、自分も作れるかなと思って」と相談された。その施設と周辺の自然と音楽を組み合わせたDVDを即興で作り、仲間の方に披露した事を覚えていて、来たら相談しようと思っていたくれたそうだ。故郷の珍しい祭りを家族で撮ったそうだ。しかし、彼の症状を見ると、（頸部骨折と脊髄損傷で、寝起きも自分でできず、スタッフの手を借り、車椅子へ移動しなければならない。また、座っている時間も限られているほどの重体）かなり難しそうに見えた。彼は、どうしても自分の手で作り故郷の実家へ送って見せたい一念でせがむので、それでは、一緒にやりましょうということで“プロジェクト101”が動き出したのである。

そのほかにもいくつかのエピソードはあるのだが、中途障害者となった自分には、それぞれのケースで生きるパワーをいただいているように思えたのである。まさに、支えられて目を覚まされた思いがした次第である。

2 社会復帰をイメージ

(1) 障害の克服

まず、「立ち上がるのだ、ハンデを克服して社会復帰を目指す」意志を固める。そのためには家人の手を借りず一人でやることをめざす。

- ① ストレッチ体操や筋力アップのために重りを持ち上げる、車椅子に座り足を上げ下ろし、テニスボールを握り手指のストレッチなど自宅でできることをきちんとやる。
- ② 身体を回転させベッドの手摺を握り昇降練習
- ③ 家の柱を両手で抱え車椅子から立ちあがる、座るを繰り返し、立ち上がったら首、膝の補装具を付けトイレまで杖を使い歩く(10歩程度)
- ④ 慣れてきたら車椅子で外出(ツールとしてカメラは常に持参し、撮影の訓練)、外の環境に慣れる、興味を増長させる、感性の再生や恐怖の克服を目途とした。

(2) 障害に合わせたスキルの習得

(1) を克服しても、完全に身体の障害が治るわけではないため、残存能力に合わせたスキルを習得しようと考えた。

① 残存能力の確認

- ・・・思考能力は再生しつつある
- ・・・右、手指は辛うじて機能する
- ・・・会話、発音は問題なし
- ・・・生活動作は1人で大半のことはできる
- ・・・PC操作ができる
- ・・・創造意欲はある

② 在宅就業を目途

- ・・・既存の経験値を生かし、保有する機材を活かし、商品撮影や印刷物の制作などを柱に、よりPCを活用させられる技術の習得。

(3) 就労の確保

年齢的にも限りあることを考えると、在宅起業

をめざすしかないと思う。そのためには、資金を得る必要がある。

(4) 経済的自立

経済的なベースは、「年金」「生活保護受給」であるが、「(2)②」の要件を達成させるには、生活保護受給を脱し、経済的自立を図らなければならないと思うのである。

3 「バーチャル工房」との出会い

(1) 出会いのヒント

検索を進めていて、問合せをしたある求人紹介会社で、「障害者の就労支援をしているNPOが民間会社と役所を巻き込んで入力作業をしている。東京都区なので、貴方の居住する地域にもあるはずだから、探してみてもいいか」というキーワードをいただいた。早速、市役所の障害福祉課へ問い合わせしてみたところ、現在お世話になっている「社会福祉法人あかね」を紹介され、千葉県重度障害者就労促進特別事業「千葉サーマウントバーチャル工房」開講に巡り会う。

そこで「HTML・CSS・WEB」という聞きなれない文言を聞かされた。しかし、対応された方の「写真関係の仕事をやられていたら、きっと役に立つはず」という言葉にひかれ、即座に受講を申し込んだ。新しいスキル習得への第一歩だった。

(2) 訓練

在宅での9ヶ月の訓練期間は初めてであり、就職に向けての知識・技術の習得を中心としたカリキュラムが組まれており、「eラーニング」という学習法も知った。

Excel・Wordなどの事務系には欠かせないソフトや、Photoshop・Illustrator・INDESIGNなどの技術系ソフトをPC画面を通して学べることは、私にとって願ったり叶ったりの内容であったが、錆びついた頭の回転を高めるには大変苦労だった。さらに、XHTML&CSSは、興味深いカリキュラムで、苦戦しつつも訪問講師の方、担当の方々の励ましで、なんとか習得に至った。しかし、熱中するあまり身体へのリバウンドは大きくて閉口した時期もあった。

(3) 修了して

2つの課題を自らに課した。それは、どの程度身体の鍛錬ができているのか、受講を終えて力がついたのかを実証したかったからである。

①習得技術の確認

自身のWebページを作成し、リリースさせる。少々時間がかかったが、インターネットへリリースすることに成功。内容は簡単なものだったが、習得した技術が機能したことを確認できた。

②身体的能力の限界を確認

撮影小旅行で作品を作り、ホームページへアップロードさせる。

これは、大変危険が伴い事によれば途中挫折もあり得る旅行。これで、どうにかなってしまうようなら自立して起業することは叶わないと考えたからだ。

まず、車で駅へ行き銚子を目指した。海を見たい、菜の花を見たいなどいろいろ考え、できるだけ負担の少ないコースを考えてのことである。

途中省略をするが、外川駅に着いたころ白いものが舞い始めた。想定外の事象に身体はひるむのだが、勇気を出し一步一步坂を下り、外川漁港に辿り着いたころは大粒の雪が写真をとらせない。しかし、小降りになるのを待って琴線に響く被写体を追った。身体は凍え、手の感覚も薄くなりかけたので中止。駅に向かってまた坂を上る。このうえない野外リハビリだと自照した。できる、息も苦しいができる、と確信をもった。

翌日の帰宅後、体が硬直したようになり、それから体調を崩して寝たり起きたりの毎日を送る。主治医からは、「それは無茶だ、症状は少しずつ進行するから痛み止めだけでは追いつかない事態になるよ」と、きつくお叱りを頂戴した次第である。

(4) Webクリエイター上級認定受験

2011年の秋、職業訓練「eラーニングコースPC実践コース」を受講する。これは4ヶ月のコースだったが、「バーチャル工房」とは趣が違い、MOS受験を前提としたExcel及びHTML4.01&CSSのかなり実践的なカリキュラムであったためかなり必死で学習した。特に、HTML4.0&CSSは、Webクリエイター初級を取るよう前回の受講講座で進められていたこともあり、この年で「お受験です

か」と思案していたところ、今回の訪問講師の方から、「上級で大丈夫。」とハードルを上げられてしまう。試験問題は時間が限られており、タイピングのスピードとコーディングの正確さも要求されており、指の動きがついていかない。「寒さの中写真を撮りに行ってシャッターを切り続けよう」と励まし、早朝5時起床を課し頑張り続ける。

身体の疲労は極限に達したところで、「肺気腫」を発症させてしまった。即日、自宅に酸素吸入器が持ち込まれ、外出時もボンベを背負っての事態となった。なんでまた呼吸器まで壊れたかと落胆してしまう。が、すでに受験日を決め受検料も払い込み済で、何としてもひとつのスキルをマスターできた証をとりたかった。

受験日は、車椅子の背にボンベを背負い会場へ行き受験。途中で寒さと緊張からかキータッチが止まってしまった。指が動かない。その瞬間、思わず「おい、何のためにここまで頑張ってきた、しっかりしろ」と叫んでしまった。試験官は、無言で腕時計をみて、「時間が迫っている、進めなさい」と目で促してくれた。指を揉み、腕を叩くと指が再びキーを打ち始めてくれ、何とか時間ギリギリまで動かし続けることができた。

帰りは力が抜けて意識も朦朧とした状態で、よく無事帰宅できたと思う。

数週間後一通の封書が届いた。「合格」の通知である。よくもあの状態の中で合格ラインを突破できたと、嬉しさよりも「火事場の馬鹿力」ではないが体に潜む力の偉大さに感心したもので、後から、辛かった数か月を振り返り、社会復帰だってやればできる自信と勇気が湧いてくるのである。

4 今後の課題

(1) 就活での「60歳定年」の壁

100社近くの応募をしても、大半が「当社は60歳を定年としており・・・」という不採用通知をいただく。

63歳の身としては、気が引きかけるところもあるが、健常者でも60歳は早すぎる。まだまだ仕事のできる年齢ではないだろうか、私は、再生をし始めてこれからなのに世間にもう門戸を閉ざされてしまったのかと思えて大いに落胆。就活の難し

さが身に染みる。

(2) 在宅就労の難しさ

検索したところ、在宅の仕事は2通りあった。1つは、企業（特例子会社のような）が在宅雇用訓練をし、機密保持型の在宅就労。もう1つは、在宅のお仕事をお世話します型の就労。堅実度は前者だが年齢制限等門は狭い。後者は、仕事を委託するにあたって、登録料・指導料などを請求してくる詐欺まがいの募集もあり、一般論として、手を出しにくい点があると思われる。それに、障害の程度に合わせ住居での環境整備の問題などがあり、一概に「はい在宅就労」とはいかないのが実情ではなかろうか。受け皿が欲しいところである。

(3) 実社会の厳しさ

在宅就労を切望し、スキル習得や研鑽、身体的能力の強化などを行ってきて、前述の難しさを勘案すると、現実には外へ出て行かなければ解決しない事を悟ったのであるが、10年間というブランクはまさに「今浦島」であった。街の様相、慣習の変化への対応は、私にとって再びの試練となった。なぜならば、今まで、障害者であることからその立ち位置を、特別な社会として現実の社会とは隔絶された特殊な世界観が支配していたのであるから。社会へ再び復帰して行こうとするには、現実の社会を受け入れ、自分の障害と融合させてゆく工夫と覚悟が必要であることに気付かされたのである。昔とは違い、障害者に対する目は、幾分温かみを感じつつも、どこか、現実の波の流れに乗せない冷たさも肌を通して感ずるのは私の僻目であろうか。

(4) 生活保護からの脱却

私にとって、生活保護受給は「緊急避難」であったはずである。とすれば、自助努力を持って、いち早く社会へ復帰し、納税をはじめとする義務を果たすことが筋道かと思う。

福祉的就労をするにあたり、「これは社会復帰のために与えられたリ・ハビリテ・エイション」であると受け容れた。準備段階だと考えると、社会福祉の恩恵はここまでもと、心底から頭が下が

る思いである。が、このスキームの中から脱却してゆく、そのことに、喜びと一抹の不安を感じざるにはられないはずである。

5 結び

障害者を支えていただいている幾多の力を借りずには成し得ないことが前提で、「目的を明確にする事」、それを「叶えるプロセスの構築・トライする心を常に暖める努力」が、奇跡を呼ぶことがあると信じ、結果として車椅子やベッドから起ちあがり、自分の置かれた世界の殻を打ち破ることが、遠く眺めていた世界を引き寄せると思う。現に、私は杖での平常歩行を可能とし、通勤による福祉的就労を果たせたのである。

昨今、「サクセスフル・エイジング」という言葉を耳にすることがあるが、全く無知な自分には、解りかねる文言であった。つい最近、お世話になっている整体師の方から、「あるセミナーでサクセスフル・エイジングという生き方を拝聴した。要約するに“最高の形で年を重ねる”という意味かと思うが・・・」

そうだ、健常者であろうが、障害者であろうが、皆、歳はとる。その中で、個々人が自分に合った最高の生き方ができればよいのではないのか。

無知蒙昧の文言を羅列してきたが、何が言いたいのか即ち「ただ自分らしく生きたい。そのための障害があれば立ち向かい、活路を切り開く信念を持ち、悔いのない人生を送りたい。それが自分の最高の歳のとり方ではないか」ということである。その意味でまだ、私の完全なる社会復帰への挑戦は始まったばかりである。

【連絡先】

小林 賢二

社会福祉法人あかね ワークアイジョブサポート

e-mail : kobayasi@akane-net.or.jp

J O B ト レ ー ニ ン グ 事 業 の 可 能 性

○山中 康弘 (I Tバーチャル八尾 代表)
阪本 美津雄 (I Tバーチャル八尾)

1 はじめに

第3期八尾市障害者基本計画には、「障害者自身が自立した生活を送れるように、パソコン講座の充実など、就労に必要な知識や技術習得に対する支援が課題である」と明記されている¹⁾。また、障害があるために自宅から一人では外出しにくい人は、企業のオフィスへ行き、仕事をするのが困難であり、在宅就労支援の環境が求められている。しかし、八尾市内で、在宅就労支援を実施している施設や団体などがいない状況である。したがって、八尾市内において、在宅に居ながら、パソコン講座等の就労に必要な知識や技術習得に対するサービス等のI Tによる在宅就労システムの構築が必要である。

そこで、八尾市において、在宅で就労に必要な知識や技術習得するJ O B ト レ ー ニ ン グ 事 業 を 実 施 した。

2 J O B ト レ ー ニ ン グ プ ロ グ ラ ム の 概 要

本事業では、J O B ト レ ー ニ ン グ 事 業 を 実 施 する ため に、就 労 支 援 の た め の バ ー チ ャ ル オ フ ィ ス の 就 労 ト レ ー ニ ン グ プ ロ グ ラ ム に 基 づ い て、J O B ト レ ー ニ ン グ²⁾を 実 施 した。そ こ で、就 労 ト レ ー ニ ン グ プ ロ グ ラ ム の 概 略 を 示 す。

(1) 就 労 ト レ ー ニ ン グ プ ロ グ ラ ム

就 労 ト レ ー ニ ン グ プ ロ グ ラ ム に は、I T ス キ ル の プ ロ グ ラ ム と ビ ジ ネ ス マ ナ ー の 育 成 の 2 種 類 の ト レ ー ニ ン グ プ ロ グ ラ ム が あ り、初 心 者 向 け、事 務 職 向 け、在 宅 就 業 向 け の 3 段 階 の レ ベ ル に 分 け ら れ て い る。

初 心 者 向 け は、パ ソ コ ン 操 作 の 習 得 や 書 類 ・ 名 刺 作 成 等 の 仕 事 (作 業) を 目 指 し た プ ロ グ ラ ム で あ り、ト レ ー ナ ー に よ る パ ソ コ ン 操 作 の ト レ ー ニ ン グ プ ロ グ ラ ム で あ る。

事 務 職 向 け は、主 に ワ ー ド や エ ク セ ル の ビ ジ ネ ス 文 書 等 の 内 容 で、事 務 職 関 係 の 仕 事 を 目 指 し て い る 人 を 対 象 に し た プ ロ グ ラ ム で あ る。

在 宅 就 業 向 け は、ホ ー ム ペ ー ジ 作 成 や W e b シ ス テ ム 開 発 な どの 仕 事 内 容 で、在 宅 就 業 を 目 指 し て い る 人 を 対 象 に し た プ ロ グ ラ ム で あ る。O J T プ ロ グ ラ ム と し て、グ ル ー プ グ ル ー プ ワ ー ク で の 仕 事 の 受 注 ・ 仕 事 の 配 分 ・ チ ェ ッ ク ・ 納 品 の 一 連 の 流 れ の ト レ ー ニ ン グ や グ ル ー プ ミ ー テ ィ ン グ を 行 う こ と を 想 定 し て い る。

(2) J O B ト レ ー ニ ン グ プ ロ グ ラ ム の 概 要

J O B ト レ ー ニ ン グ プ ロ グ ラ ム は、バ ー チ ャ ル オ フ ィ ス の 就 労 ト レ ー ニ ン グ プ ロ グ ラ ム の コ ン セ プ ト に 基 づ い て、パ ソ コ ン 基 礎 コ ー ス、ホ ー ム ペ ー ジ コ ー ス、ビ ジ ネ ス コ ー ス、O J T コ ー ス の 4 つ の ト レ ー ニ ン グ の コ ー ス を 設 定 し た。

① パ ソ コ ン 基 礎 コ ー ス

パ ソ コ ン 基 礎 コ ー ス は、パ ソ コ ン 操 作 の 習 得 や ワ ー ド や エ ク セ ル の ビ ジ ネ ス 文 書 や 一 般 常 識 ・ 作 文 等 の プ ロ グ ラ ム で あ る。

② ホ ー ム ペ ー ジ コ ー ス

ホ ー ム ペ ー ジ コ ー ス は、H T M L や W e b 制 作 等 に 必 要 な 知 識 や 技 術 を 学 習 で き る 専 門 ス キ ル の ト レ ー ニ ン グ プ ロ グ ラ ム で あ る。

③ ビ ジ ネ ス コ ー ス

ビ ジ ネ ス コ ー ス は、ス ケ ジ ュ ー ル 管 理 や ビ ジ ネ ス 文 書 の 正 確 さ、業 務 を 想 定 し 遂 行 で き る よ う に す る プ ロ グ ラ ム で あ る。ま た、在 宅 で 自 立 し て 仕 事 が で き る 基 本 と な る 考 え 方 を マ ス タ ー す る ト レ ー ニ ン グ プ ロ グ ラ ム で あ る。

④ O J T コ ー ス

O J T コ ー ス は、仕 事 の 受 注 か ら 作 業、チ ェ ッ ク、納 品 と い っ た プ ロ セ ス 型 ト レ ー ニ ン グ と 業 務 上 発 生 し 得 る 問 題 を 想 定 し、グ ル ー プ で 解 決 す る 問 題 解 決 型 ト レ ー ニ ン グ プ ロ グ ラ ム で あ る。

(3) 受 講 生 の 募 集 に つ い て

J O B ト レ ー ニ ン グ 事 業 の 受 講 生 の 募 集 は、募 集 チ ラ シ を 1000部 製 作 し た。そ し て、八 尾 市 市 役 所 や 自 立 生 活 セ ン タ ー や お、八 尾 ・ 柏 原 障 害 者 就

業・生活支援センター等に募集チラシを設置した。

なお、本論文では、4つのコースのうち、障害がある受講生にとって、もっとも効果があったビジネスコースについて焦点を当てることにする。

3 ビジネスコースの内容

ビジネスコースは、社会人基礎力を高め、活躍する人財するためのトレーニングを実施した。

(1) 担当講師

トヨタ自動車にて役員秘書、教育、技術員として現場カイゼン指導を行っている石井講師が講義を行った。石井講師は、株式会社エフェクト代表として執筆、雑誌連載、講師育成、コミュニケーション教育、企業研修など現場の事例を使った実践教育を全国にて展開している。

(2) 在宅トレーニングの方法

ビジネスコースでは、Skypeを使用した。Skypeのグループチャットを使い、3、4拠点から映像と音声配信してトレーニングを行った。そして、ビジネスコースでは、3人の方は在宅から、残りの1名の方は自立生活センターやおからトレーニングに参加した。

(3) テキスト

テキストは、石井講師の著作である「トヨタ流プロの仕事術」を使用した。

(4) 開催日時

ビジネスコースは、月曜日クラスと日曜日クラスの2つのクラスで実施し、2013年1月～3月の期間で、5回ずつ行った。

(5) 参加者

ビジネスコースの参加者は、次の通りである。

- ・受講生(身体障害者 4名)
- ・アシスタント(精神(発達)障害者 1名)
- ・見学者(身体障害者1名、施設の関係者2人)

(6) ビジネスコースの内容

ビジネスコースは、全5回のプログラムである。

① 職場マナーの本質を理解する

初めに自己紹介を行い、一人ひとりの仕事の状態や問題点などを共有した。そして、石井講師から、一人ひとりに対して、ワンポイントアドバイスをを行った。そして、メールの書き方についてのトレーニングや仕事や作業の違いについて説明をした。

② 仕事を効率的に進める

印象をマネジメントすることやTODOリストの書き方をトレーニングした。印象をマネジメントをするテーマで、あいさつの仕方やお礼の仕方などのレッスンをした。また、TODOリストの書き方では、一回、自分が抱えている仕事や作業を書き出し、スケジュール表に書き込むことによって、仕事が効率的にできるトレーニングをした。

③ 顧客対応をマスターする

電話対応のトレーニングをした。電話対応については、「まず名前を名乗る」という基本的なことから、担当者が不在の場合の電話対応の仕方などのトレーニングをした。また、クレーム処理の仕方のトレーニングでは、謝罪の言葉やクレームから顧客に結び付けるテクニックのトレーニングをした。

④ コミュニケーションのルール

コーチングとアサーションのトレーニングをした。アサーションに重点をおき、一人ひとりの言動をチェックし、それぞれの言動に対して、石井講師がアドバイスをした。また、仕事の受け方、断り方のコミュニケーションのトレーニングを行った。

⑤ 継続的な仕事に結びつける

前回に引き続き、コミュニケーションのトレーニングと過去4回の総復習を行った。在宅就業について大切なこと、報告の大切さについて学習した。最後に、全体のビジネスマナーについて質疑応答を行った。

4 ビジネスコースの感想

ビジネスコースの終了後、受講生と講師について

でのアンケートを実施した。その結果は次の通りである。

(1) 受講生の感想

- ・講義の内容には満足しているが、もう少し受講回数を増やして頂ければと思った。
- ・在宅でのスキルアップができることは、自身の可能性を高められるので、魅力ある方法である。
- ・どこまで社会的に自立した生計が立てられる程のスキルアップが可能なのかは不明だが、今回の受講を契機として挑戦したい。
- ・Skypeでの講座は、実際にじっくりと話のできたのでよかった。
- ・Skypeでの講座は、移動時間が要らず、自宅で受講できるのでリラックスした状態でやりとり出来る気がした。
- ・石井講師と、受講前に一度は実際にお会いできればもっと良かった。
- ・ビジネスコースの中で、人とのコミュニケーションのところが参考になった。
- ・自分では気がつかずに居たこと、例えば10年のキャリアがあったとしても、身体的な衰えや記憶力の変化などもこの10年で起こってきているなど、働く以前にそういう考え方が自分の中に無かったので、とても新鮮だった。
- ・上司への報告の仕方やTODOリストを作成する時の具体的なアドバイスを頂けた事が良かった。
- ・ビジネスコースの中で、あいさつのところをもう少し教えてほしかった。
- ・最初は、人と話すことが、とても苦手なところがあったが、自分のプラスになった。
- ・ビジネスコースを受講してみて、仕事に対する意欲が湧いてきた。
- ・1回目は石井さんと1対1の講座だったので、贅沢な授業だった。
- ・数人で受講できることで、他の方の意見も聞く事が出来るようになった。

(2) 石井講師の所感

- ・今回の参加者は、仕事のキャリアを積んでいる方が多かったので、マナーだけでなく仕事術として、段取り、コミュニケーションなど仕事の肝の内容で行った。回を重ねるごとに参加者の

モチベーションが上がり、仕事の変化の報告もいただき、継続的に行う大切さを改めて感じた。

- ・障害者という枠としてだけでなく、Skypeを介在することで、分け隔てなくセミナーに参加していただくことができ、新たなる可能性を見出したチャレンジでもあった。
- ・Skypeレッスンの可能性に大きな一歩になった。
- ・ビジネスマナー的なものは、やり取りが難しい事もあるが、できないことではないという実証もできた。
- ・個別にフォロー、課題検討などグループワークなどを取り入れる事でさらなる多様な新しいセミナーに発展の可能性も見出すことができた。

5 JOBトレーニングの検証

以上の結果から、JOBトレーニング事業の学習環境の面と、プログラムの内容の有効性と改善策の検証を行う。

(1) JOBトレーニングの有効性について

本事業のJOBトレーニングを通じて、受講生の意識が、就職したくなったり、仕事に対する意識があがったりというように、一定のトレーニングの効果があったと考えられる。そして、受講生の中には、「今回のようなSkypeを使用した各種の講座を運営の可能性を考えていきたい」という意見もあり、在宅就業支援に向けて着実に前進していると考えられる。

また、JOBトレーニングのアシスタントをした方(発達障害者)が、JOBトレーニングがきっかけで、就職活動を行なって実際に就職できた。

(2) Skypeでの遠隔トレーニングの有効性

Skypeを使用した在宅でのトレーニングは、受講生にとっては、近未来型のトレーニングに感じて、とても新鮮に感じた人がいた。そして、遠隔トレーニングを行うことで、時間に余裕ができ、家を出る事にエネルギーを要する人にはとても良いものであると再確認することができた。

ただ、Skypeでのトレーニングは有効ではあるが、トレーニングの効果を高めるために、講師の方と直接会う機会を作ることも大切なことである。

また、Skypeの立ち上げ・設定に若干手間取っ

たり、何らかの回線トラブルによって、授業の進行に支障が出る場面があった。Skypeのセッティングやネット回線については、トレーニングの前に設定を行なうことが必要である。

(3) 受講生とのコミュニケーションについて

Skypeでのトレーニングでは、受講生とのコミュニケーションを心がけることが非常に大切だと考えられる。それは、在宅で受講している人の場合、トレーニング中に孤立してしまう恐れがあるため、常にコミュニケーションを意識し、孤立感を取り除く必要があると考えられる。

そのため、各講師には、写真と名前、そしてプロフィールを表にしたものを講師に渡して、トレーニング中によくコミュニケーションを取ってもらうことでより学習効果が高められる。

(4) ビジネスコースの検証

ビジネスコースでは、月曜日クラスと日曜日クラスの2つのクラス、1クラス2～3名の少人数制でトレーニングを実施した。

当初は、5～6人で受講することを考えられていたが、一人ひとりのビジネスマナーや仕事のスキルに合わせたトレーニングを行わないと効果が出にくいことが分かった。

日曜日クラスの第1回目は、受講生と石井講師が1対1のトレーニングであったため、上司への報告の仕方やTODOリストを作成する方法等、石井講師が具体的なアドバイスをした。その結果、受講者のモチベーションが上がり、仕事の変化の報告もいただいたので、トレーニングの効果が、回数を重ねるごとに目に見えてわかるようになった。

一方で、受講性が2～3人のトレーニングの場合は、他の方の意見も聞く事が出来るため、いろいろな考え方を発見することができることが分かった。

遠隔でのビジネスマナー的なものは、やり取りが難しいこと、あまり取り組まれていないが、今回のビジネスコースで、遠隔でのトレーニングであっても効果があることが実証できた。

そして、トレーニングの効果を上げるためには、1対1での個人トレーニングや2～3人での少人数制のレッスン、課題検討のグループワーク等のさまざまなトレーニング形態を用意し、受講生に

合わせる、1回目に30分程個別レッスンを加える等、トレーニングプログラムをカスタマイズすることが大切であると考えられる。

6 JOBトレーニングの可能性

本事業は、JOBトレーニング事業を中心にITによる在宅就労システム事業を実施した。JOBトレーニング事業は、福祉経営の視点から言えば、一人でも生きていくように導いていくことの具体化したものである。JOBトレーニング事業を実施した結果、受講生の意識が、就職意欲が向上したり、仕事に対する責任感ができ、マインドが変化したことが一番の成果だと考えられる。

そして、JOBトレーニング事業は、短期間で価値のあるトレーニング(自立支援)を行えば、就職できる可能性も秘めており、付加価値の高い事業になっていく可能性が考えられる。

実際に1名であるが就職につながった。ただし在宅ワークはこれからであり、今後、受講生の収入を増やす活動が求められる。

今後、就職活動の支援や在宅ワークの斡旋などを実施し、トレーニングの受講生が、トレーニングの結果、収入を増えるという成果につなげていきたい。

本事業にご協力していただいた株式会社エフェクトの石井講師に感謝する。そして、本事業は八尾市障がい者地域福祉推進事業委託事業として実施した。助成していただいたことに感謝する。

【参考文献】

- 1) 第3期八尾市障害者基本計画, 2008
- 2) 山中康弘, 伊藤和幸, 井上剛伸: 就労支援のためのバーチャルオフィスの開発「国立障害者リハビリテーションセンター研究紀要」p. 35-43, 2012

【連絡先】

山中康弘

ITバーチャル八尾

e-mail: yamanaka@mail.vr-office.org

「タスカルカード」によるタスク共有システムの構築 ～「わかった!」「できた!」「ほめられた!」ポジティブループの実践～

○藤澤 利枝 (社会福祉法人ユーアイ村 法人事務局長)
平井 夏樹 (有限会社平井情報デザイン室)

1 本発表の概要

「『タスカルカード』によるタスク共有システム」とは、

- (1) 自分の仕事が見える化し、
- (2) 他人の仕事も見える化し
- (3) 仕事の評価が見える化する

仕組みである。仕組みといってもいたってシンプルで、手作りのカードを使って、利用者全員のその日の仕事全般を把握し、効率化とやる気向上を図るものである。障害福祉サービス事業所ユーアイキッチンでは、この仕組みを導入・実践することで、当初の目的を満たすには十分の達成をみた。また、その過程では、思いがけないいくつかの効用が生まれ、今後の可能性を展望できるようになった。これらについて報告し、みなさまの助言をいただきたいと思う。

2 ユーアイキッチンについて

ユーアイキッチンは、知的障害者21名が通所する就労移行支援、就労継続支援B型事業所で、事業内容は、お弁当の製造・販売である。年間4400万円の売り上げがあり、平均工賃は45,015円（平成24年度）で、茨城県内のB型施設としては一番高い平均工賃額である。

3 「『タスカルカード』によるタスク共有システム」導入の背景

売上・工賃ともに比較的高いユーアイキッチンだが、以下のさまざまな課題があった。

- ・メニュー8種類のお弁当はすべて日替わり。「飽きのこない、選択肢の多いメニュー」というお客さまニーズへの対応が高じて、作成手順やそれに伴う準備作業が複雑になっていた。
- ・複雑ゆえにミスが生じやすい。ミスの度に場当たりの対応を繰り返していた。結果「建て増し旅館」的に細かい決まり事を数多く作られた。
- ・それら複雑な手順や細かな決まり事は、ベテラ

ンの職員の頭の中だけにあり、職場の全員が全体を把握し共有することを困難にしていた。

- ・よって、利用者はもとより、新人の職員も「誰かに聞かないと、次に何をしたいかわからない」状況だった。
- ・新人職員は仕事内容を覚えるのに精一杯で、利用者への的確な指示を出すことができない。
- ・また、仕事ができない利用者に対して「何度も教えてますよね。間違えないようにしてください」と、職員がほとんど叱るような形で作業指導を行うことが常態化していた。
- ・叱られた利用者は「すみません」「ごめんなさい」を繰り返すが、実は「できない」のではなく「わからない」のだ。

叱る・叱られてばかりの職場の空気がいいはずがない。叱らずにわかってもらうにはどうすればいいだろうか。もっと言えば、働く喜びが感じられ、楽しく仕事ができる職場に変えるためにはどうしたらいいのだろうか。

4 わかりやすい職場にすると、何かが変わる?

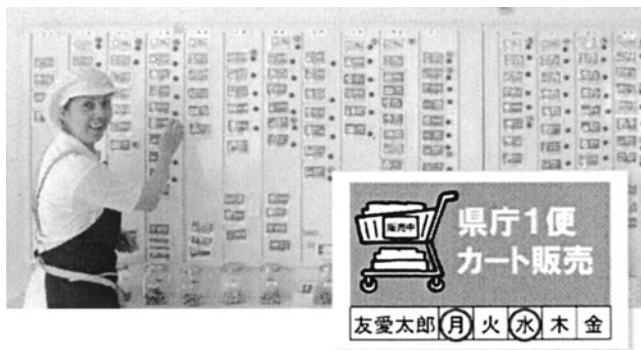
注意深く見ると、上の課題は全てつながっていて、仕事の中身や順番、総量が当事者にとって「よくわからない」ということに要因が集約されることに気付いた。職員でさえよくわからない仕事は、障害のある利用者にはわかるはずがない。

仕事の一つ一つを解きほぐし、聞かなくても作業内容と順番と総量がわかるようにする。また、ベテランの職員に管理されて仕事をする状況から、自分で管理して自発的に仕事をしていけるような環境を、仕組みを工夫することで構築することができないだろうか。

一言で言うと、「わかりやすい職場にする」ことである。「わかる」ことによって、仕事が「できる」ようになり、仕事ができるようになると、職員に「ほめられる」ことになるだろう。そう、職員だって「ほめることができる」のだ。そうだ、

ほめることも可視化できないだろうか。「仕事の全体と部分が見える化」することと「評価が見える化」すること。その両立がうまくいったら、何が変わるのではないかと。そんな仮説から生まれたのが、このタスカルカードだった。

5 「『タスカルカード』によるタスク共有システム」の概要



- ① タスカルカードは、一つ一つの仕事（タスク）をカード化し自分が今日1日なにをやるか分かるように可視化したものである。「タスクがワカル」ので「タスカルカード」と名付けた。
- ② 1枚のカードにつき1個の仕事が記されている。それぞれの仕事はイラスト化され、あるカテゴリーごとに背景色を変えている。識別性を高めると同時に「楽しさ」を醸し出している。
- ③ タスカルカードは達成度が見える化する。完了した仕事は1つずつ、赤いマグネットの完了のしるしをつける。完了のしるしはカード1枚分の仕事を終えた後につけるというルール。ささやかながらも達成感が得られる。全体の仕事量の中で、現在どのぐらい進捗しているかが把握できるので、やってない仕事や、やり忘れた仕事も見えるようになった。
- ④ タスカルカードは、いつも同じ仕事ではなく、日々の違った様々な仕事に対応できる。その仕事は何曜日にやるべき仕事かしるしがついていて、誰がやる仕事なのかも記名式であることによってわかる。
- ⑤ ホワイトボード上に利用者全員分の仕事が一望できるので、職場全体の仕事量を全員が把握できる。休みや早退でやれていない他人の仕事を、他の誰かが代わりにやれる。

- ⑥ 午後は、自分のやるべき仕事以外に「いろいろな仕事カード」から、各人が任意に仕事を選び、取り組む。単調になりがちな仕事に変化を呼び込むことを意図している。
- ⑦ タスカルカードは評価が見える化する。職員は、利用者のやった仕事の状態をきちんと見て、よくできたとき、その人なりにがんばったときに、評価のしるしとして「ゴールドお花」を当該カードの横につける。
- ⑧ 「ゴールドお花」は毎日の仕事の終了時に、透明の専用容器に貯めていく。他の利用者のゴールドお花の貯まり具合がわかり、競争意識が励みにつながる。
- ⑨ 毎月末には、貯まった「ゴールドお花」を数えて、一番多かった人にはトロフィーを授与し、がんばった人をみんなでたたえるようにした。

6 「タスカルカード」導入による効用

当初想定していた効用は、仕事が見えて、達成感が得られ、ほめられて嬉しい、というものだろうと考えていた（それだけでも大きなことだが）。運用を開始してみると、想定を超える効果・効用が生まれている。

(1) 仕事全般の整理、優先順位付け

仕事のカード化にあたり最初にやったことは、すべての仕事の洗い出しだった。その過程で、似たような仕事は統合したり、ムダな仕事の削除など、仕事全般を整理することができた。

(2) 「私の役割、私の責任」の自覚

「タスカルカード」にはそれぞれ仕事のイラストが付いている。また、仕事のカテゴリーごとに色分けをした。イラストは仕事内容の把握を助長するアイコン機能であったが、親しみやすくかわいらしいイラストを採用したことによって、色のカラフルさとあいまって、カードとその仕事に対する愛着を感じてくれるようになった。カードは記名式なので、「これは私のカード、私の仕事」という気持ちになり、それが「これは私の役割、私の責任」へとつながり、組織の中で必要とされているという自分の存在意義や働く喜びにつながっているようだ。

(3) 職員にとってもわかりやすい

カードを全てホワイトボードに貼り出すことで

全体を一望でき、その日にやる仕事の全体が一目瞭然となったのは、利用者だけでなく職員も同様だった。ベテラン職員も新人職員も等しく今日一日で何をすべきか理解し、新人職員は、利用者へのサポートが適時的確にできるようになった。

(4) 仕事を通じた助け合い

仕事の全貌が見えることによって、自分の仕事だけでなく、まわりの状況も把握できるようになってきた。誰かが休んだり早退したりすると、働ける利用者の中でカードをやり取りし仕事をこなすようになった。明日が休み予定の利用者は、自分からタスカルカードを他の利用者に託し明日の仕事を依頼するようになった。逆の立場になれば、快く応じることができる。そういった助け合いが職員を介在させずに成立するようになった。

(5) 明日の仕事を自分で準備する

タスカルカードは翌日の仕事の把握も容易にする。職員に指示されるまま、その日その場の対応に終始していた利用者が、自分で明日の仕事を準備してから帰宅するようになった。

(6) 仕事のペースを自分で調整する

終わっていないタスカルカードの枚数が見える(残務がわかる)ことで、仕事のスピードを上げる必要があることが、指摘される前にわかるようになった。職員にせかされてこなしていた仕事のペースを、自分たちで調整するようになった。

(7) 仕事の抜けが減った

休みの利用者のタスカルカードや「いろいろな仕事カード」が残っているのを見ることは、全体の仕事を完了させようという思いを一人一人に抱かせるきっかけになるようだ。仕事のやり忘れや、誰かがやるだろうという依存が減じている。

(8) やる気の向上

評価のしるし「ゴールドお花」によって、それまでは、気分的な体調不良を訴えて仕事を休みがちだったある男性利用者が、「花が付くと嬉しい。仕事の励みになる」「自分の役割があるから休まない」と言って、毎日のように早出出勤してがんばるようになった。

(9) コミュニケーションの契機

ある女性利用者は「この仕事はよくできたなあと思うときはお花が付いて、これはちょっとダメだったなあと思うときはお花が付かない。職員さ

んは私のことを良く見ていてくれるなあ」と話した。一方、職員からも「花が付いていない仕事に対して、どうして花が付かないか? と利用者から質問されることがあり、そのときは、ここがまだ不十分だから付けられない、と具体的に説明する」との話があった。「ゴールドお花」をつけるという行為は、利用者と職員両方にとって、コミュニケーションのしるしや契機にもなっている。

(10) ほめることが仕事です

利用者が喜びをもって仕事に取り組む姿は、叱ることが主たる作業指導だと思っていた職員に、「ほめること」が、仕事ができるように誘導するための有効な指導法であるという認識を芽生えさせた。

まさに、「わかった!」「できた!」「ほめられた!」というポジティブループが職場に生まれしてきた。自分の仕事が見えること、職場全体の仕事が見えること、達成感が見えること。同時に、評価が見えること、評価が蓄積され、それが見えること。そして、次の仕事への意欲を生むこと。この「見える連なり」が、ユーアイキッチンという職場にもたらした効用はとても大きい。

7 「タスカルカード」のこれから

ユーアイキッチンを見学したある企業の経営者から(そこは障害者を多数雇用している)、「業務の効率化とモチベーションアップにとっても効果的な仕組みだ。障害者の就労支援だけでなく、十分に、一般の職場や職員にも効果がありそうだ。ぜひ我が社でも取り入れたい」という話をいただいた。

今後は、ユーアイキッチンとは違った形でのタスカルカードが生まれるかもしれない。福祉施設の枠を超えて広がるタスカルカード。障害者の就労支援だけでなく、認知症の方への生活支援、幼児に対する生活・教育的支援、外国人労働者の多い職場での効率化とモチベーション向上など、多方面への展開可能性を有している。

【連絡先】

藤澤 利枝

社会福祉法人ユーアイ村

TEL: 029-222-1822 e-mail: info@you-i-mura.com

タスカルカード

—その運用と生み出す価値



1



タスカルカードを見て
今日午前中の自分の
仕事を把握する

- タスカルカードは、一つひとつの仕事（タスク）をカード化し自分が今日1日なにをやるか分かるように可視化したもの。（タスクがワカル＝タスカル）
- タスカルカードは、ホワイトボード上に掲示されている。自分のカードだけでなく全員のカードが一望でき、職場全体の仕事の総量が把握できる。

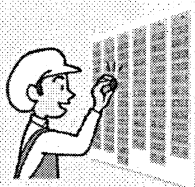
2



タスカルカードの順番通りに
1つずつ、ていねいに
仕事に取り組む

- タスカルカードは、1枚のカードにつき1個の仕事だけが記されている。
- また、それぞれの仕事はイラスト化され、あるカテゴリーごとに背景色を変えている。識別性を高めると同時に「楽しさ」を醸し出している。（←とても大切だと思っている）

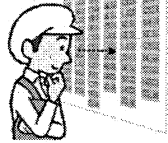
3



完了した仕事は
1つずつ、赤いマグネットの
完了のしるしをつける

- 完了のしるしはカード1枚分の仕事を終了後につけるというルール。小さいことながらも達成感が得られる。
- 全体の仕事量の中で、現在どのぐらい進捗しているかが把握できるので、やってない仕事や、やり忘れた仕事も見えるようになった。

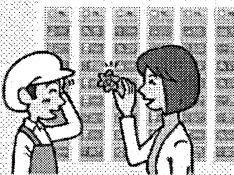
4



午後は「いろいろな仕事カード」から
仕事を選び、取り組む
また、ほかの人の状況を見て
仕事を手伝う

- 午後は各人が任意で仕事を選ぶ。単調になりがちな仕事に変化を呼び込むことを意図している。
- 職場全体の仕事量を全員で把握できるので、誰かがやっていない仕事は、他の誰かが代わりにやれる。利用者同士の自発的な助け合いも生まれた。

5



職場の職員は、
仕事の状態をきちんと見て、
がんばったときは評価のしるし
「ゴールドお花」をつける
仕事を評価してもらう

- 当初は単純にほめる仕組みと思って始めたことだが、仕事が見えること・評価が見えることは大きな効果をもたらした。
- 一つは職員が「あなたをちゃんと見ているよ」というしるしとして。もう一つは職員側に「褒めるきっかけ」を与える（褒めやすい環境づくり）ものとして。

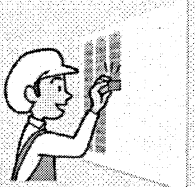
6



評価のしるし（ゴールドお花）を
貯めることで、自分の仕事の
評価を確認する
（やりがいにつながる）

- 評価が見えることで、利用者からは「どこが至らなかったのか？」という自身の成長に直結する問いかけも生じるようになった。
- 一方、職員も、利用者を叱って指導するのではなく、積極的にほめることで、彼らの成長をサポートできるようになった。

7



その日の仕事が終わったら、
タスカルカードの「曜日」を確認して
明日の仕事を準備する

- タスカルカードには、利用者自身の名前と仕事名、その仕事が割り当てられた曜日が記載してある。
- 導入前は職員がすべて翌日の計画を立てていた。利用者が自ら準備をして内容を把握することで、役割意識が生まれ、責任感が醸成されるようになった。

8



毎月末には、
貯まった「ゴールドお花」を数えて
一番多かった人にはトロフィー授与
がんばった人を
みんなでたたえる

- タスカルカードの妙味は、一人ではなく複数で共有すること。競争原理と助け合いの両立。
- 仕事が見えること、評価が見えることで、自分の役割が見える。必要とされる存在であることは、働く喜びにつながっている。

重度視覚障害者の事務系職種遂行に必要な 支援機器等の開発及び活用の現状

一点字出力、画面読み上げ・拡大ソフトを中心として

指田 忠司（障害者職業総合センター 特別研究員）

1 はじめに

事務系職種の遂行には、パソコンを用いた文字処理、インターネットを活用した情報検索、社内ネットワークや電子メールを用いた文書のやりとりなどが必要となるが、重度視覚障害者の場合には、点字出力装置（点字ディスプレイ）を使用したり、パソコンの画面を読み上げたり拡大したりして、これらの作業を行っている。

本発表では、こうした支援機器等の開発及び職場における普及の現状を明らかにし、今後の開発・普及に向けた課題について検討する。

2 調査の方法

(1) 文献情報の収集

国内で入手可能な視覚障害者用支援機器並びにソフトウェアについて、代表的な製品に関する情報をインターネット等を通じて収集した。

(2) 会議・展示会への参加

平成25年8月17日に神奈川県横浜市で開催された「NVDAワールド」（画面読み上げソフトNVDA普及のためのイベントで、NVDAについては後述）に参加し、画面読み上げソフトや各種支援機器に関する情報を収集した。

3 調査の結果

(1) 視覚障害者の文字処理と支援機器

視覚障害者は文字処理に際して、点字と墨字（普通文字）の双方を用いている。点字については、点字器や点字タイプライターを用いる方法の他、パソコン上で電子的に点字パターンを入出力するソフトウェアと点字出力装置を組み合わせる方法などがある。墨字の文字処理については、手書き、仮名・英文タイプライターを使用する方法の他、最近では、パソコン上で画面読み上げソフトや画面拡大ソフトを使って、一般に普及しているワープロソフトを使用したり、視覚障害者の使用を前提として開発された特別なワープロ

ソフトを使用する場合などがある。

ここでは、こうした視覚障害者の文字処理方法の現状を踏まえつつ、点字については、点字出力装置を中心とした開発・普及の状況について、墨字文字処理については、画面読み上げソフト及び画面拡大ソフトを中心とした開発・普及の状況についてまとめることとする。

(2) 点字出力装置

点字出力装置は、パソコンから出力されるデータに従って触読用ピンを駆動して点字パターン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（20行前後）の点字を一度に表示する装置が望ましいが、技術的、コスト的限界からまだ実現していない。

点字出力装置については、近年、小型化が進み、内外の企業が掌サイズの携帯型点字出力装置を開発している。この種の点字出力装置には、主に、点字の入出力だけを行うものと、合成音声による読み上げ機能を付加して、墨字ワープロソフトの入出力を可能にしたもの、さらに録音・再生機能、インターネット接続機能などが付加された多機能なものがある。

こうした携帯型点字出力装置を使って、多くの視覚障害者が学校や職場で点字でノートをとったり、メモを書いたりしている。

(3) 画面読み上げソフト

視覚障害者がパソコンを使用する際にまず必要になるのは、画面読み上げソフト（スクリーンリーダー）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きながら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な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えるものもある。

このような画面読み上げソフトを使用して、視覚障害者も、電子メールの送受信を始めとして、ワープロソフトや表計算ソフトを用いた文書作成、プレゼンテーションソフトを用いた発表など、さまざまな事務作業を遂行することができる。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と言えよう。

わが国で現在販売されている代表的な画面読み上げソフトには以下のようなものがある。

① 95Reader Ver. 6 (XP Reader)

障害者職業総合センターが中心になって開発したソフトウェアだが、対応可能OSがWindows XPまでである。

② FocusTalk V. 3

95Readerの後継として、スカイフィッシュ社が開発したソフトウェア。Windows8、Office2010に対応。

③ PC-Talker 8II

高知システム開発社が開発販売しているソフトウェアで、Windows8、Office2013に対応。

④ JAWS for Windows Professional Ver. 14

米国フリーダムサイエンティフィック社製のソフトウェアの日本語版でエクストラ社が国内で販売。Windows8、Office2010に対応。

このような有償ソフトウェアの他に、最近では、NVDA (“NonVisual Desktop Access”の頭文字をとったもの) という新たな無償ソフトウェアが開発されている。このソフトウェアは、2000年代半ばに、オーストラリアの視覚障害者が中心になって開発したもので、英語、日本語を含めて40ヶ国の言語に対応しており、国際的に広く普及しつつある。日本語版については、「NVDA日本語版チーム」が、メーリングリストを通じてユーザーニーズの把握をしつつ、日本語対応部分についてプログラムを開発して提供している。

NVDAの特長は、プログラムのソースコードが公開されていて、ユーザが任意に機能を追加・変更できる点にある。そのため、NVDAの最新版(本年5月22日版)では、いち早くユーザーニーズに応え

て、Windows8やOffice2013にも対応し、音声とキー操作だけで画面を読み上げることができるようになっている。市販の画面読み上げソフトではソースコードが公開されていないため、Windowsのもつ各種機能を活用するまでに時間がかかるが、NVDAではこうしたことがより容易に実現できることから、事務系職種に従事する視覚障害者の雇用場面においても大いに活用の可能性がある。

(4) 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用ソフトが複数販売されている。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、状況に即して使い分けられている。

4 まとめにかえて—今後の課題

支援機器等をめぐる最近の変化としては、点字出力装置などのハードウェアの小型化、画面読み上げソフトの多様化、画面拡大ソフトなどにみられる海外製品の活用などがある。こうした変化に加えて、iPadの拡大機能や、各種アプリケーションを活用した情報入手などの試みが注目される。しかし、こうした試みはボランティアベースで行われているものが多いことから、視覚障害者が職場で安全に使っていくためには、さまざまな検証を行うことが必要であろう。

【参考文献】

障害者職業総合センター:視覚障害者の事務系職種での企業内における職域拡大に関する研究(調査研究報告書No.116),pp.21-25(2013)