「聴覚障がい者キャリアアップ研究会」の当事者主体によるメソッド開発

渡辺　儀一（聴覚障がい者キャリアアップ研究会　事務局長）

1　はじめに

聴覚障がい者キャリアアップ研究会(以下「聴障キャリ研」という。)は、2010年１月に大手企業５社で働いている聴覚障害者の管理職および主任・リーダークラスを担務している５名で立ち上げた会である。同年6月に発起説明会を開催、大企業で就労している中堅クラス以上の聴覚障害者を対象に60名が集まった。以降、定期的にディスカッションや勉強会を1-2か月に1-2回の割合で開催してきた。これまでの２年間の経過と成果の発表を2012年１月にシンポジウムとして開催、参加者は45名であった。

ここまでの期間をステージ１として、現在はステージ２に向けて研究成果を出す方法を考案しながら現在に至っている。

本稿は、これまでの経過および聴障キャリ研の活動内容とステージ２以降のビジョンを紹介する。

2　背景

聴覚障害者の場合、就労における職場環境とコミュニケーションに関わるさまざまな要因によって、就労がなかなか進まない、就労したとしても職場定着が難しいなどの問題がある。それらに対する課題や就労において必要な支援や環境については、手話通訳や要約筆記などの視覚情報によるサポートで勤続年数は長くなっている。(図１)

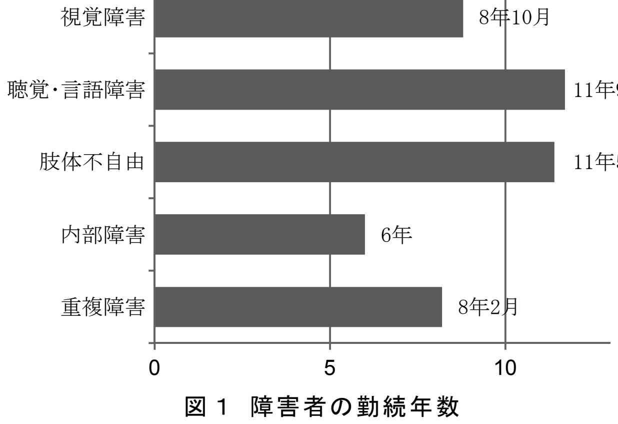

図１　障害者の勤続年数

聴覚障害者の雇用、就労、離職、転職の問題が多い中で、それらを対象にした講演やセミナー、イベントなどがこれまでおこなわれてきてはいるが、現状は参考程度にとどまっている。

特に、大企業で職場定着している聴覚障害者が中堅クラスから上位への昇進や昇格を考えた際のキャリアアップやセミナー、事例発表などがほとんどない。そのため、聴覚障害者はコミュニケーションに関する問題などから管理職への昇進が難しい状態になっている。(図２)

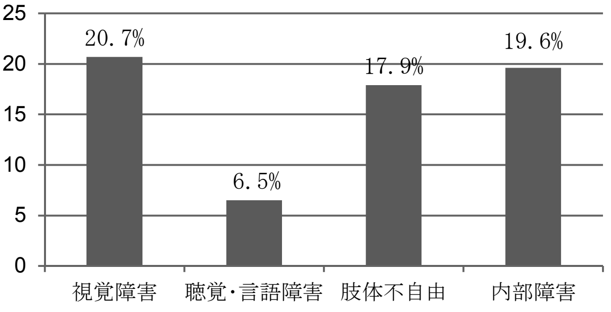

図２　管理職･現場監督(含む係長･班長)への昇進

大企業では社会変化が激しい中で、特にコミュニケーションの側面において従来とは違った観点でのコミュニケーション力(ディスカッション、ディベートなど)が要求される。従来までのITスキルや技術などの知識や習得で昇進や昇格できた時代から大きく変化しているため、聴覚障害者にとっては厳しい状況になっている。（表１）

表１　社会変化

これまで「モノ」	これから「コト」
製造産業	情報知識
高度経済成長	成熟社会
年功序列	成果主義
管理･監督･指示･命令	商品多様化･価格競争
隣を真似る	自分らしさ
量･質	選択
モノの時代	質の時代
同質の知識と論理思考	関係の調整･交渉力
I.Q.(学歴･偏差値)	E.Q.(人間性･社交性)

３　問題の所在

この背景から、問題が生じた際に外部機関は支援やフォローなどが難しい状況にある。現実的には、外部機関からのアプローチや各企業の状況、実態把握を主体にした調査研究などにとどまっている。

そのため、中堅クラス以上における就労、職場環境問題や課題を解決する糸口やノウハウが蓄積されていないために、聴覚障害者は離職したり転職したりしてしまうことが多い。逆に、職場定着できたとしても中堅クラスどまりになり、さらなる向上や責務ある業務に就いたりするために必要となるキャリアアップを学ぶ機会があまり用意されていない。

たとえば、職場での問題や課題を上司、上長などに要望や改善を提案して、人を動かすために必要となるヒューマン・キャピタルなどを学ぶ機会がない。

キャリアアップは一般的にビジネススクールやセミナーなどで開催されているが、聴覚障害者が参加する場合は手話通訳や要約筆記などの情報保障が必要になる。情報保障の課題はいくつかあるが、中堅クラス以上を対象にした聴覚障害者向けのセミナーがないために、行政や教育界などの学識者、職業リハビリテーションの専門家などの講演やセミナーに参加しても参考にならないことが多い。それは、聴覚障害者の経験論を踏まえた上での内容が盛り込まれていないところにある。聴覚障害者が本質的に知りたい情報は、経験論が一般とは相違がある、ということを前提にしたキャリアアップの方法論である。

また、大企業という組織の中で活躍しながらキャリアアップしているリーダークラス以上の聴覚障害者の経験論を発表、発信する場と機会がない。そのため、中堅クラスの聴覚障害者がキャリアアップする際に参考となる情報や問題解決への糸口が見つからない状況になっている。

こうした中で、聴覚障害者は大企業の組織の中で就労を維持するためにモチベーションをコントロールしている。聴覚障害者の職場でのコミュニケーション問題は従来から既知の事実であり、原因や対策などは以前から明らかになっている。

４　活動内容

聴障キャリ研では、中堅クラスの聴覚障害者がキャリアアップできない阻害要因や現状問題を分析するとともに、主任やリーダー、管理職を担っている聴覚障害者の経験論やノウハウを集約している。主なメンバーは表２のとおり。

表２　主なメンバーの属性

勤続年数	職位	業界	職種
3～ 5年	－	食品	人事、企画
6～10年	－ －	IT･通信 製造･機械	経理 総務、開発
11～15年	－ －	自動車 IT･通信	調査 技術、開発
16～20年	－	製造･機械	技術、開発
21～25年	－ 主任 主任 リーダー 課長	金融 IT･通信 建設 製造･機械 製造･機械	総務、広報 技術、開発 技術、開発 営業、企画 技術、開発
26～30年	主任	製造･機械	技術、開発
31～35年	副部長	放送	総務、企画

聴障キャリ研の理念は、①ミッション(使命)：リーダー職に就いている聴覚障害者による社会への還元、②ビジョン(志)：裁量権がある役職への挑戦と自己実現、③バリュー(価値)：聴覚障害者と健常者の共生と互いの理解促進、の３つをかかげている。

そして、聴覚障害者のリーダーおよび管理職に就いている、または目標にしている聴覚障害者と一緒に勉強会および情報交換をし、互いに、１.自己研鑽(自己啓発、学習のヒントなど)、２.スキルアップ(プレゼン力、説明力など)、３.キャリアアップ(職種開発・昇格・臨界点の突破など)、４.キャリアデザイン(キャリアパスなど)、を図れる場を提供すること、を目的としている。

内容はマネジメントスキル、コミュニケーションスキル、ヒューマンスキルの３つを骨子テーマとして、コミュニケーションそのものの問題より、ビジネスパーソンとしてのビジネススキルアップと自己啓発に必要なコミュニケーション力を身につけたキャリアアップの方法論を研究している。そのためには日頃から訓練する意味で PDCA サイクル(Plan-Do-Check-Act)を実践している。(図３)

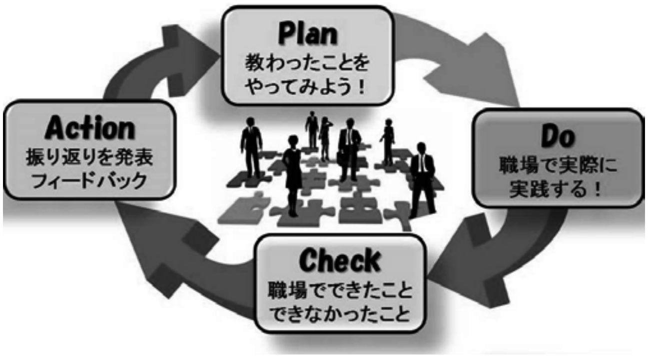

図３ PDCA サイクル

当事者の経験論やノウハウを集約して、当事者でなければわからない現場での問題を第三者でもアドバイスができるツールを考案している。企業という組織に属していないとわからないことや、聴覚障害者が抱えている現場での問題などを出し合って、異業種としても共通項になるテーマを見つけたりしている。職場では相対評価される環境の中で、自分の位置や取り巻く環境を分析して、セルフ･アドボカシー(Self-advocacy)、セルフ･ディターミネーション(Self-determination)の具体例を明確化しようとしている。

スキルや能力がありながら、外的要因(職場環境、誤解、実績の無さなど)と内的要因(積極性、自信の無さなど)によって、聴覚障害者が活かされない社会的損失があることを、キャリアアップを通して解決への糸口を見つけていく。障害者総合支援法、障害者法定雇用率２％、障害者差別解消法などの社会モデル的観点(権利主張や擁護、合理化など)では解決できない新たなモデルを構築しようとしている。そういった状況において、どのように対処すればよいのかが体系的にわかるようなバイブルや事例ケース、ノウハウ集を用意していく。

例をあげると、就労における聴覚障害者と健常者の相違点や壁は何か、健常者ができなくて聴覚障害者だからこそできることは何か、コミュニケーションの相違とギャップは何か、などさまざまな場面を当事者の経験論から考えている。

そして、Can(できること)、Want(やりたいこと)、Must(やるべきこと)は何かを明確にして、さらに、May(やってもよいこと)、Should(やったほうがよいこと)などの展開も考えている。

５　課題

聴覚障害者の就労におけるコミュニケーションの問題は、手話通訳や要約筆記などの情報保障が必要不可欠であるが、そのサポートがあればキャリアアップできる、というわけではない。

また、根本的な課題である聴覚補償(補聴器や人工内耳を効果的に使う、読話など視覚情報を併用して音声言語コミュニケーションの力を高めるなど)のサポートも重要であり、ビジネスにおいてもっとも重要であるコミュニケーションに欠かせない要素でもある。

まさにコミュニケーションありきの社会であり、聴覚補償や情報保障を活用すればコミュニケーションの問題は解決するだろうという大きな誤解を生じるおそれがある。

たとえば、健常者と対等に仕事をする方法を考えるのではなく、最初から差異がある部分をどのようにしておこないかつ、健常者以上の仕事をこなせるようになるためにはどうすればよいのかを考える。

例をあげると、Powerpointを使ったプレゼンテーションは聴覚障害者にとって強みを発揮できる有効な手段である。健常者に対してビジュアル的なインパクト要素があり、メラビアンの法則(視覚情報55%･聴覚情報38%･言語情報7%)を応用した聴覚障害者独特の手法がある。

このような考えや発案、ノウハウを蓄積するためには、現場で実際に活躍している当事者でなければできないことであり、その事例を活かす人材が不足している。図４にある中堅の壁とキャリアアップの壁(臨界点)があり、ここで立ちはだかっている課題がある。

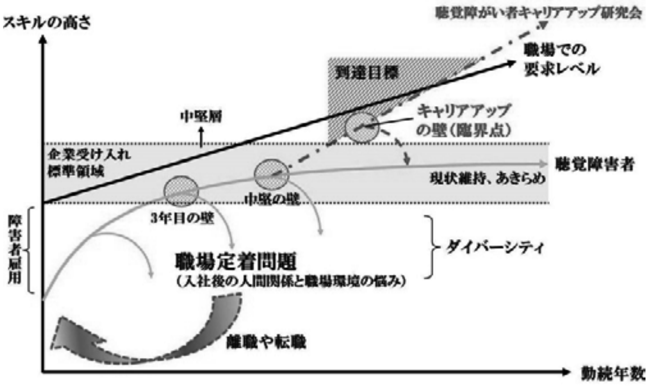

図４　中堅の壁とキャリアアップの壁(臨界点)

６　今後のビジョン

これまでの活動で明らかになったことをもとに、今後は産学官協同のシンポジウムやカンファレンスを開催して、聴覚障害者のリーダークラス以上の人たちの事例発表をおこなう。ここから聴覚障害者のキャリアアップの事例が他業界などにも共通するプラットフォーム、スキームを構築していく。シンポジウムやカンファレンスに参加した各々が職場に持ち帰って実践したり、健常者が聴覚障害者に指導やアドバイスしたりすることができるようになる。

具体的なキーワードは、当事者によるイノベーション、レボリューション、エボリューション。そして、アンバサダー、インフルエンサー。そのためにはカウンセリング(中堅クラス以上のキャリアデザイン)、コンサルタント(中堅クラス以上のスキルの育成・方法)、コーディネート(健常者と聴覚障害者のギャップ)をおこないながらクオリティ、ポテンシャルの向上を図っていく。

このようなスパイラルアップの構造を構築していくことによって、各企業の業績に貢献できるようになり、異業種、中小企業、特例子会社など、他の障害者にも流用、応用できるようになると考える。

ここで学んだ成果が自分の昇進や昇格につながり、その結果と経験を社会に還元できる拠点が用意できるようになれば、将来的にはハロー効果(バイアス)からの脱膠着の可能性もあると考える。

７　最後に

社会人として、ビジネスマンとして、聴覚障害者がキャリアアップしていくためには手話通訳や要約筆記などの情報保障だけでなく、適切な聴覚補償(補聴器や人工内耳を活用して音声言語による読話の力を身につけてコミュニケーション力を高めるなど)も必要である。大沼[3)]によれば、手話だけでは保障してくれない言葉(音声言語)以外のあらゆる「音」も受け入れられなくなるということに気づかなければならない、と述べ、視覚のみを通した情報保障には「音」そのものが抜け落ちる心配がある、と述べていることから、コミュニケーションに必要不可欠な要素は聴覚と口話をあわせた「聴覚口話法」(auditory oral approach)[3)]を使用しているかどうかによって有効性に相違があると考える。

また、聴覚を活用する方法をとるか手話を使う方法をとるか、どちらか一つを選ばなければならないなどという悩みは少なくなり、どちらの恩恵も受けなければもったいない世の中になってきたが、高度で専門的な内容になればなるほど、「手話＋文字」だけではなく「＋音・音声」が必要となる[3)]。

聴覚補償の環境と強化は重要な核心(日本語力のQOLなど)であると考え、その保障をおこなうことは就労のキャリアアップにも有効性が高いのではないかという仮説がある。聴覚からの入力情報を補償すれば文字情報とは違った意味での感覚、体感的な側面でアクティブが向上し、キャリアアップにもつながっていく、という関係性があることを示していく必要がある。

謝辞

本稿を作成するにあたって貴重なアドバイスを頂いた東京大学先端科学技術研究センターの大沼直紀先生、株式会社スタートラインの刎田文記氏に感謝申し上げる。

【参考文献】

1) 厚生労働省：平成20年度障害者雇用実態調査結果の概要について(平成21年11月発表)
2) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構：障害者の雇用管理とキャリア形成に関する研究「調査研究報告書NO.62」、p.58，障害者職業総合センター(2004)
3) 大沼直紀：難聴児の教育・歴史的展開(過去・現在・未来)、「新生児・幼小児の難聴－遺伝子診断から人工内耳手術，療育・教育まで－(加我君孝編)」，p.1-9，診断と治療社(2014)

【連絡先】

聴覚障がい者キャリアアップ研究会
渡辺儀一
e-mail：deafcareerup@gmail.com

特別な支援を要する障害者のための職業訓練に関する研究　報告１
企業内CSRを参考にした精神障害者の受け入れカリキュラム

○園田 忠夫　（東京障害者職業能力開発校オフィスワーク科　指導員）
栗田 るみ子（城西大学経営学部）

１ 東京障害者職業能力開発校精神に障害を持つ方の入校の背景・経緯

都では東京障害者校において精神障害者であることをオープンにした形での入校、訓練の実施、就職等を行うこととし、精神保健福祉士を配置する等バックアップ体制を強化した訓練を実施し効果を検証しながら試行することになる。

○平成19年

校内ＰＴ立ち上げ。精神障害者受け入れについての検討が始まる。当初部では、障害特性において長期間の講義を受けることが可能であるか見極めることが必要なため、試行期間については短期課程のオフィスワーク科において実施することとしていたが、希望者がいれば全科にて受け入れることとなる。20年度生募集開始。

○平成20年

試行期間は22年度までとし試行開始。

精神障害者対象の科目を新たに設置せず、既存科目の中で、他の身体障がい者と同時に訓練を実施。

短期ビジネス系オフィスワーク科(６ヶ月コース)を中心として募集・入校させているが、希望があれば他の科目にも入校可能。

試行定員は４月生、10月生ともに各３名

○平成21年

試行期間が１年短縮され21年度までとなり22年度より本格実施となる。（定員各５名）

○平成25年度

精神・発達障害者を対象とする専門の科目
「職域開発科」を設置。
※他の科目へ入校可能な事前協議は、継続。

２ 東京障害者職業能力開発校とは、

当校は、東京都小平市に位置し、10職系16科年間定員260名(一日定員235名)を有する。

障害は様々であり、肢体、聴覚、視覚、精神、発達、知的などの障害を持つ生徒が六か月から二年の期間において様々な訓練を受けている。

企業内CSRを参考にした精神障害者の受け入れカリキュラム作成に取り組んだ科は、「短期ビジネス系オフィスワーク科」であり、訓練期間の最も短い六か月コースである。

その為訓練においては生徒間の交流が早い時期から盛んになるようグループ活動など多く取り入れている。

訓練内容は、オフィスで広く使用されているパソコンソフトを用いて、パソコンによる実務的な一般事務、経理事務、ビジネスマナーなどの知識・技能を半年間で学ぶ。

定員は、15名で４月及び10月の入校である。半年の訓練であるが、パソコンを一人一台使用し、訓練内容は、パソコン実習・経理事務・ビジネスマナー・営業事務、文書事務の訓練に加え、安全衛生・安全衛生作業・社会・体育と多種に及んでいる。訓練期間は、六か月、800時限である（表１、図１参照）。

表１　６か月の訓練時限と内容

訓練科目	時限数	内容
社　会	40	入校式・修了式・合同面接会など
体　育	20	運動会・球技大会・体育
安全衛生	4	安全講話など
安全衛生作業	8	避難訓練・大掃除など
文書事務	20	文書作成など
営業事務	20	電話応対・プレゼンテーションなど
ビジネスマナー	40	スピーチ・マナーなど
経理事務	200	簿記会計の基礎など
パソコン実習	448	アプリケーションソフト実習など
合計	800	

訓練時限数及び訓練内容は、東京都職業訓練基準に定められており、特別に配慮を要する訓練生が入校しても大きく変更することはできない。

精神に障害がある生徒も同じ訓練を受講しなけ

ればならない。

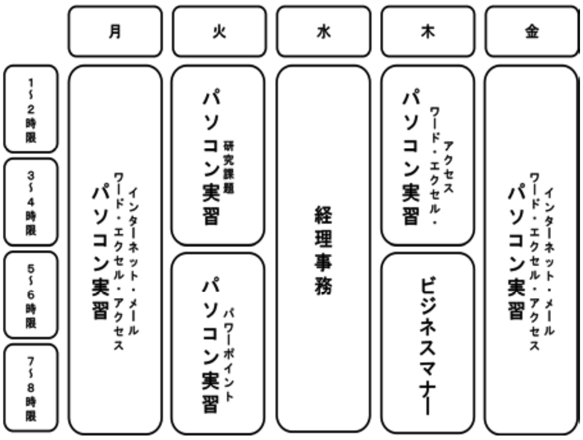

図１　曜日ごとの訓練内容

曜日ごとに訓練内容を設定し、系統立てて訓練を行っている。祭日・行事がある他は、午前９時５分から午後４時４５分まで訓練がある。

月曜日・金曜日の午後は、個別訓練としている。

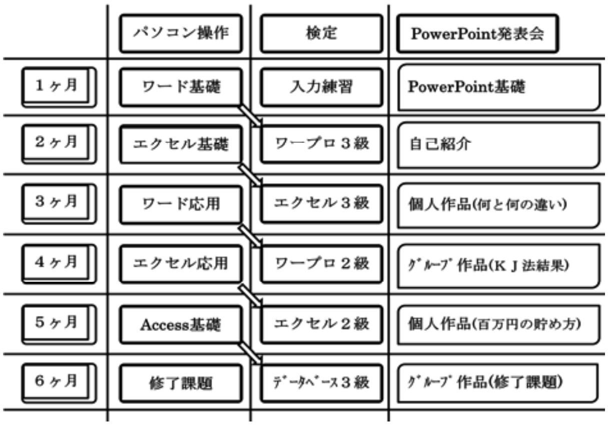

図２　半年間の流れ①（パソコン）

検定試験は、各自任意で受験可能。訓練内容の復習をかねての勉強もできる。

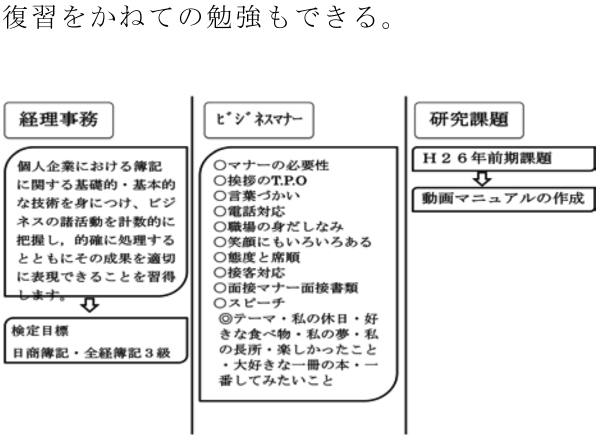

図３　半年間の流れ②（パソコン以外）

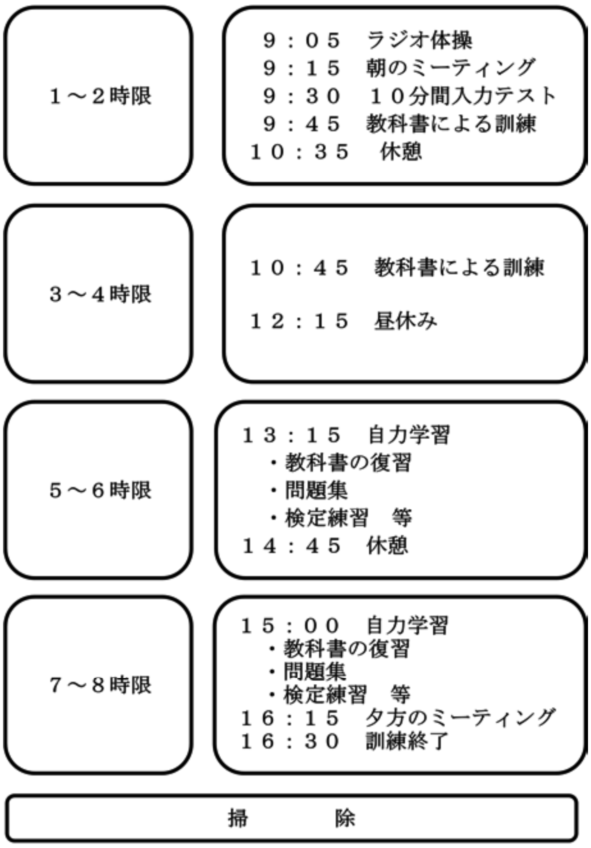

図４　一日の流れ

３　東京都職業訓練指導員とは

当校は、国立・都営の公的な職業訓練施設である。公的な施設であり、精神に障害をある方を訓練するのは、当然と思われる方も多いと思う。

なぜ、副題を「企業内CSRを参考にした精神障害者の受け入れカリキュラム」としたのかは、まず東京都職業訓練指導員の概要を知っていただきたい。

身分は東京都職員であり、募集案内によれば、「訓練の現場では職業訓練指導員として職業能力開発センター・校や東京障害者職業能力開発校において訓練指導を行います。授業の実施及び実施計画の作成だけでなく、訓練の教程や教材の作成・準備、生徒の生活指導、就職支援、クラス運営の業務、生徒募集や入校選考、職業訓練の機械及び機器の整備、就職先の開拓等、業務は多岐にわたります。」とあります。

以上のように訓練指導員は、多くの経験とノウハウを有します。

しかし、障害者に対する知識は、まったくもっていません。障害者校に勤務するようになってから、自己研鑽・先輩の指導・研修等を通して障害

者訓練のノウハウを蓄積していきます。それまでは、全く素人です。

私は、平成20年当時、障害者訓練の経験は、10年ほどありましたが、精神障害者の指導は、一般校で２名ほどしか経験がりません。上手く対応できなかった記憶があります。

４　オフィスワーク科精神障害者受け入れと企業内ＣＳＲ

当科は、平成16年に障害者の半年訓練として、日本で最初に開設され、多くの障害者を受け入れそのノウハウを蓄積してきました。

しかし、精神障害に対するノウハウなど全くありません。一般の方が思う、イメージしかありません。その時点で懸念したことは。

①他の身体障害書と同じ教程（カリキュラム）で訓練できるのか。

②周囲の人とのコミュニケーションは、上手く取れるのか。危険は及ばないか。

③健康管理は、どのようにしたら良いのか。

以上のことがまず、懸念されました。

その懸念を企業の障害者雇用に当てはめてみると。

①どのような仕事ができ、生産性はとれるのか。

②他従業員と上手にコミュニケーションをとれるのか。危険行為はしないか。

③日頃の健康状態の把握、通院等への配慮。

当科で精神障害者を受け入れる状況は、初めて障害者を受け入れる企業と全く同じ状況にあった。

しかし、同じよう懸念があるにも関わらす、障害者を雇用することによって成長する企業が多くあります。

障害者には、何らかの配慮が必要です。

成長する企業に共通することは、障害者に対する配慮が障害者の為だけのものでなく、他の従業員の為にもなっていることです。

作業工程の見直し、マニュアル化、勤務時間等の配慮等によって、仕事のしやすさ、育児や介護もやりやすくなるなど会社に愛着を持つようになり、企業が成長していきます。

これが本当の障害者雇用によるＣＳＲだと思います。

当科でも、精神障害者に配慮することによってより一層充実した訓練ができるのではないかと考えました。

５　精神障害者の特性と対応

統合失調症と気分障害によって特性は変わってくると思うが共通すると思われる特性に配慮した。

①集中力の低下

長時間の集中力を必要とする、合同授業（指導員の支持により他の生徒と同じ内容の訓練を遂行する。）の時間をできるだけ短くする。

・パソコンの授業の場合、合同授業は午前中のみとする。
・朝のミーティングを長めにとる。
・逆に集中力を高める為に毎日10分間入力を行う(図５参照)。結果は、Excelに記録。

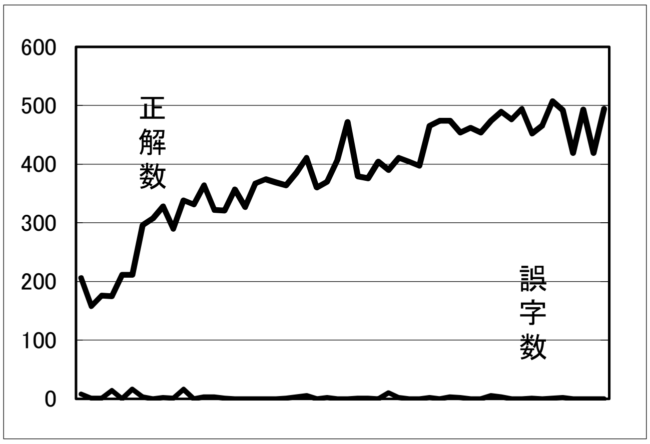

図５　10分間入力の成果

入力数の全体的な増加だけでなく直近の増減の激しい場合は、心の動揺があるのではないかと判断できる。

②複数の指示に混乱する。

混乱する曖昧な指示及び複数の指示はしない。

・朝のミーティングにより一日の訓練内容・行事等を説明する。言葉だけでなく、指導員がパソコン画面に入力し文字（視覚）でも確認させる。
・ミーティング内容を聞く・見るだけでなく個人日誌にメモを取らせる。
・目標の範囲まで到達したらそれ以上進ませない。
・週末には、必ず来週の予定を説明し、心の準備をさせる。

③緊張の緩和

聴覚障害者の生徒がいる場合朝のミーティングの後短い時間であるが、手話講習会を行った。

・簡単な手話（挨拶・自分の名前）を行うことで多少の緊張の緩和と他生徒とのコミュニケーションがとれるようになった。

④疲労、体調不良、通院等による授業の遅れ

授業の遅れ、能力不足を感じ他人の評価を非常に気にする。

○パソコンの授業が一日ある場合、午後は個別訓練とした。

・復習等でき遅れを取り戻せる。
・個別授業なので合同授業よりも質問しやすい。
・基本的に授業は進まないので、通院・体調不良で休んでも個人の授業進捗には、影響しない。
・自分のペースをつくれる。（訓練と休養）

⑤失敗したときに落ち込みやすい。

就職面接試験、検定試験での失敗。

・合同面接会等での不合格は、相当のショックを与えてしまう。今までの先輩も何社も落ちながら最後には、採用になったなどの事例を話し、不採用になるのは、恥ずかしいことではないことを事前に説明しておく。それでも落ち込むことが予想されるので、精神保健福祉士と事前に連絡を取っておくことで万全を期す。
・担当指導員は、検定試験の不合格は許されないと思っている。事前に各自の能力を把握しておき試験当日までに合格できるようカリキュラムを組む。また、検定試験は良い目標になり、練習過程で能力が向上するのがハッキリわかり、訓練の励みとなる。

合格見込みのない生徒には、上手に次の機会を進める。

面接試験も検定もプレッシャーに耐えながら、目標を達成すことにより、社会に出てからの困難に少しでも対応できるようになる。

⑥職業生活を維持していく基本的コミュニケーション能力の不足

「ＳＳＴを活用した精神障害者等に対する職業指導(2)～「仕事と職場のためのモジュール訓練」～」（障害者職業センター研究部発行）を教本としてＳＳＴの授業を行った。

多くの社会経験をした、中高年にとっては当然のことであるが、精神障害者だけでなく、若年者の生徒にも効果があった。

● 受講状況（事前協議。訓練内容は、他の障害者と全く同じです。）

● 応募状況/入校者/修了/就職　　注：前期の受験数には、他科も含む。

	H20前期	H20後期	H21前期	H21後期	H22前期	H22後期
受験	5	2	10	3	16	5
入校	1	1	2	2	3	4
修了	1	1	2	2	3	1
就職	1	0	1	2	3	1
備考			(皆勤1)	(皆勤1)	(皆勤1)	(皆勤1)

	H23前期	H23後期	H24前期	H24後期	合計	
受験	13	2	14	4	74	
入校	2	1	4	3	23	
修了	1	1	4	1 (他2名は未修了)	17	
就職	1	1	2	-	12	
備考		(皆勤1)	(皆勤2)	(皆勤1)	(皆勤8)	

図６　精神に障害を持つ方の訓練状況

６　最後に

一番心配したことが、他のクラスメートと上手くやっていけるのかということであった。数人の退校者が出たが、他入校者に社会経験豊富な中高年が多かったこともあり、クラスメートとして障害に関係なく楽しく付き合っていた。皆勤賞も多く出て、大きなトラブルもなくクラス運営はうまくいったと自負している(図５参照)。

今回は、訓練のことについて記したが精神障害者の職業訓練に特に重要なことは、生活指導である。主に生活指導を行った精神保健福祉士の存在なしにこのような良い結果はでなかった。

就職に関しても、就職支援員と協力しながら職場開拓などで企業の方のお話を伺えたことは、障害者雇用状況を知るうえでとても参考となった。

精神障害者の入校にあたって数々の対応策が、他の障害者に対しても良い影響を与えられた。

私も、精神障害者受入に際しいろいろ学び、職業訓練指導員として少しは成長できた。

当科で精神障害者・身体障害者・指導員のＷＩＮ・ＷＩＮ・ＷＩＮ関係が築けたと思う。

企業においても障害者採用によって、事業主・従業員・障害者のＷＩＮ・ＷＩＮ・ＷＩＮ関係が築けることを願ってやまない。

【参考文献】

1)独立行政法人　高齢者･障害者雇用支援機構
障害者職業総合センター職業センター発行の刊行物
（調査研究報告書･資料シリーズ･ツール等）

2)「なぜ障がい者を雇う中小企業は業績を上げ続けるのか?」経営戦略としての障がい者雇用とCSR
中央法規出版　影山摩子弥(著)

特別な支援を要する障害者のための職業訓練に関する研究　報告２
コーポレートコミュニケーションを取り入れた精神障害者の指導事例

○栗田 るみ子（城西大学経営学部　教授）
園田 忠夫　（東京障害者職業能力開発校）

１　はじめに

近年、企業では、社会との相互コミュニケーションを通じて、「良い評価」、「良いイメージ」を培うことを目的としたコーポレートコミュニケーション活動（以下「CC」という。）を盛んに実施している[1)]。

コミュニケ―ションは、社会生活に必須のものであるが、多くの精神障碍者にとっては特に大きな負担となっており、社会復帰を試みる際の大きなハードルになっている。

我が国では、障害のある子どもの一人一人の教育的ニーズに応じる「特別支援教育」が平成19（2007）年度から本格的に始まった。この制度改正により、今までの特殊教育では支援の対象となっていなかったLD、ADHD、高機能自閉症の子どもたちが支援を受けられるようになったのである。

更に我が国では、特別支援教育に制度を変えると同時に「教育的なニーズ」という概念を導入している。「教育的なニーズ」の概念については欧州諸国や国際機関等においても活発に議論が交わされ、一人一人の子どもの個別のニーズに対応した教育が目指されている。ニーズについては、本人の感じる主観的なニーズと専門家などが考える客観的なニーズがあり、近年は民主主義的な観点から、本人の感じる主観的なニーズが重要視されるようになってきている。英国の教育制度におけるSpecial Educational Needs「特別な教育的ニーズ」のある子どもは、「障害のカテゴリーによらない本人の『学習の困難さ』に必要な『特別な教育の手だて』のある子どもにある」と定義されている[2)]。

本研究では、精神障害者の社会的自己実現へ向けた指導の一環に、CCの要因を定義した教材開発を行い、表現力を育成した。課題には様々なレベルのものを準備し、PCのナレーション機能を利用した。生徒自身のナレーション課題の完成に向けた指導事例を報告する。

２　研究の背景

日本では精神障害（総合失調症、気分障害、神経症・ストレス関連性障害、てんかん、高次脳機能障害、発達障害）など、在宅と施設入所をあわせ、320万人と言われており、40人に１人が精神障害者といえる。

近年、精神障害数は増加傾向にあり、特にうつ病など、気分障害の患者数が増え、長引く不況などによる労働環境の悪化や、生活不安などのストレスの増加が原因と考えられている[4)]。

表１　障害者数推計

	総数	在宅数	施設入所者
身体障害者	3663万人（29人）	357.6万人（28人）	8.7万人（1人）
知的障害者	54.7万人（4人）	41.9万人（3人）	12.8万人（1人）
精神障害者	320.1万人（25人）	287.8万人（22人）	32.3万人（3人）

出典は平成25年度障害者白書

注:(　)内の数字は総人口あたりの人数で、平成17年国勢調査人口による。精神障害者は平成22年国勢調査人口による。

精神障害者は職業に就いても、継続が難しく退職を余儀なくされた場合や、発症し社会生活が困難となる者も少なくない。東京障害者職業能力開発校では、「学校から職場への橋渡し」を念頭に平成20年度から精神障害者の受け入れを開始しきめ細かい、個に対応した訓練を行い、成果を上げてきた[5、6)]。

３　ビジネスキャリア育成モデル

キャリア形成および能力開発を推進するためには、戦略を共有し、価値を共創するCCの観点から、３つの基本要素「戦略」「対象」「価値」をより明確にしておく必要がある。

図１は、社会関係開発のためのコミュニケーションサイクルであり、各枠の中にあるコミュニ

ケーション活動は多くの企業で取り組まれている。しかし組織内のコミュニケーションと社会のコミュニケーションは必ずしも十分に連結されているわけではない。ここにソーシャルメディアを導入することでインサイトとアウトサイトのコミュニケーションを媒介として、これらのコミュニケーションの位相をシームレスに連結していく必要がある[1)]。

近年ソーシャルネットワークの利用の定着が進んでいることから、本演習の促進はネットワークの活用も想定できる。

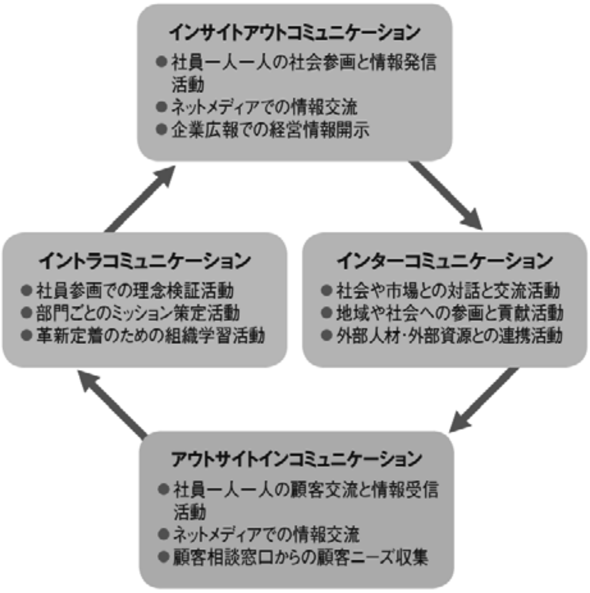

図１　コミュニケーションのサイクル

コミュニケーションの必要性は、社会において多くの研修がすすめられているが、厚生労働省が掲げる、社会人基礎力の中でも最も要求の高い、コミュニケーション能力の育成は、どれだけ伝え方を訓練したところで、その内容が分かりやすくまとめられていなければ、円滑なコミュニケーションはできない、企画書・資料の作成や「報・連・相」、会議の円滑な進行など、「情報」は、すべての仕事の基礎となる重要な要素でもあり、情報活用力とは、「情報を活かす力」すなわち、「情報を効率的に収集・分析・整理し、適切に他者に伝えられる力」のことと示している[7)]。

情報活用力の育成は、このコミュニケーション能力における何を伝えるかをまとめる力の育成に必要不可欠であり、チームで働く上でも非常に重要となる。また、情報活用力を身につけることで、同じ伝え方でも、効果的に話の内容を伝える事ができるようになり、コミュニケーション能力の向上につながる。

４　演習校とカリキュラム概要

①　演習校

本研究の実習校である、東京障害者職業能力開発校は、東京都小平市に位置し、10職系16科260名の年間定員数を有する。1日定員は230名である。障害は様々であり、肢体、聴覚、視覚、精神、知的などの障害を持つ生徒が6ヶ月から2年の期間において様々な訓練を受けている。本研究で取り組んだ科は「オフィスワーク科」であり、訓練期間の最も短いコースである。そのため生徒間の交流が早い時期から盛んになるようにグループ活動などを多く取り入れている。

②　カリキュラム

ア）訓練

訓練内容は、オフィスで広く使用されているソフトを用い、実務的な一般事務、PC操作、経理事務、ビジネスマナーなどの知識・技能を半年間で学んでいる（表２）。

表２　6か月の訓練時間と内容

訓練科目	時限数	内　容
社会	40	校式・修了式・合同面接会など
体育	20	動会・球技大会・体育
安全衛生	4	全講話など
安全衛生作業	8	難訓練・大掃除など
文書事務	20	書作成など
営業事務	20	話応対・プレゼンテーションなど
ビジネスマナー	40	ピーチ・マナーなど
経理事務	200	記会計の基礎など
パソコン実習	448	プリケーションソフト実習など
合計	800	

イ）レディネス指導

障害を持つ生徒が、主体的、自主的に行動し、仕事を通して自分の人生を切り開くことができるよう支援するための学習カリキュラムとして、上

記訓練内容において、レディネス課題を掲げている。これまでの活動で、特に「仕事をしつづける」ための要因に、自ら発信する力の育成を取り上げている。具体的なスキルとしては、①文章をまとめる力、②文章を読み取る力、③話を要約する力、④説明する力の４つである。これらを、文章によるコミュニケーション能力、対話によるコミュニケーション能力に大別し訓練をおこなって成果を上げてきた[6]。

また、本訓練においては、全体の訓練がリンクされる。課題を組み込む時に、文書資料にワードファイル、データ処理にエクセルファイル、また、プレゼン資料にパワーポイントファイルを組み込み完成する。課題は毎時間更新するため、ファイル量やファイル数が増えていくため、どのように保存しておけば効率的にファイル処理が出来るかなど、ファイリングの知識も身についていく。

５　ナレーション作業を取り入れた授業

ナレーション機能を取り入れた表現力の育成授業の手順は、文章入力練習で作成したファイルをパワーポイントのスライドに組み込み、文章をイメージする絵を挿入する。ビデオ編集ソフトを利用し、完成したパワーポイントのスライドをキャプチャーしながら文章を流し完成させる。

１）実習時に必要となる機器操作

PCとヘッドセット、パワーポイント、ビデオ編集ソフトを利用した。

ビデオ編集ソフトはカムスタジオを利用した。カムスタジオは基本操作が3ステップのみであるため、繰り返し何度でも自分で納得のいくまで録音ができ、初心者用に利用しやすいソフトである。

２）発生練習

本コースでは、発声練習をビジネスマナーの学習時間に行っている（表２）。ここではヘッドセットを利用した場合どの程度の大きさで話せばきれいに録音できるか各自が実験を行いながら、自分の声の大きさと機器との距離を検証する。

３）表現練習

練習課題は３つのセッションからなっている。

第一セッション：読む

第二セッション：感情を込め最後まで読む

第三セッション：タッピングを使って読む

３つのセッションを通じて注意したことは文章を丁寧に読み込み、言葉の意味を深く理解することである。

第一セッションはで、はっきりゆっくり読む練習を行うために、200文字程度の文章課題を10セットクリアする。200文字の文章には言葉のキーワードを2つ組み込み記憶しやすいものを準備した。また、各自が現在最も興味のある２つの言葉を選び200文字の文章を作成する演習を加えた。

第二セッションでは、第一セッションの内容を用い、さらに語り掛けるイメージを加え、最後まで間違わないように、感情を込めて読み終わることを目標とした。第二セッションでは特に緊張するため各自の作業時間を大切にした。

第三セッションでは、タッピングを取り入れた。タッピングは、文章の読み始め、さらに途中の段落の区切りを、合図するために、またタイミングをとるために大きな役割を果たした。
図2は訓練開始と終了時の6か月の完成までの録音回数をグラフにしたものである。

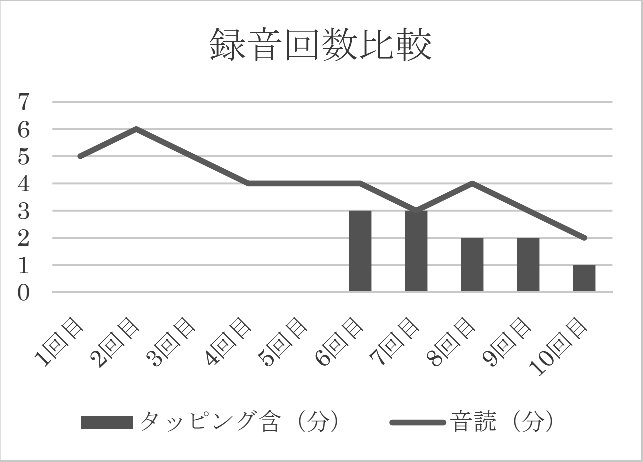

図2　6か月の文章読み込み時間の変化

このように本研究では、３つのセッションを順番に進め、最後にタッピングを取り入れた。図3からもわかるように、タッピングは自分のリズムを作りこむことができ、大いに効果が見られている。

4）文章から情景を考える

文章からキャッチフレーズを作りタイトルを作成する。キャプションやキャッチフレーズを作成する作業は文章を深く読むことが必要となるため、多くの時間を費やす。

5）スライド作成

パワーポイントを利用して作成した。PCを利用した作業は他の科目で学習済である。

図3は本演習で文章から制作したパワーポイントのイメージ画である。

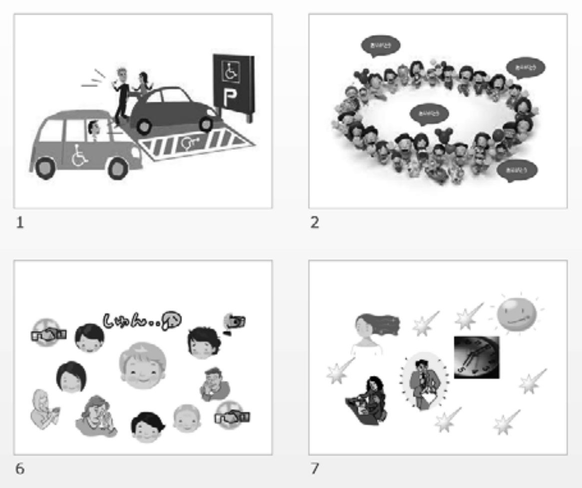

図3　イメージ画像の制作

6）編集ソフトの活用

パワーポイント画面を動作させながらナレーションを挿入する作業は、同時にいくつもの作業をする必要があるため、2名がチームになり、合図を送りながら進める。キャプチャー画面の取り込みはスムーズに行うことができるが、画面に合わせてナレーションを入れる際、緊張のため、早口や、声のトーンが高くなりがちで、何度も視聴をくり返し完成させた（図4）。

7）作品の閲覧から表現力を確認

8）自らの表現について振り返り

9）各自の感想のナレーション作成

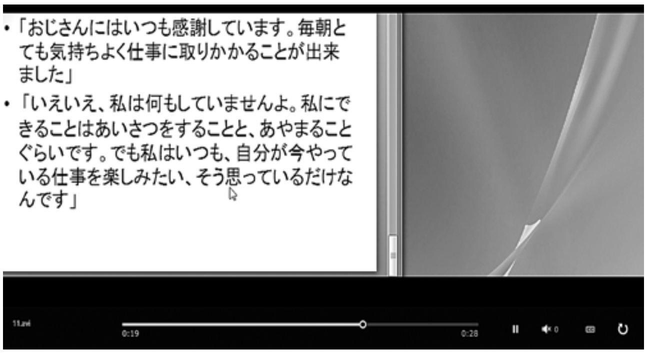

図4　パワーポイント画面のキャプチャー

6　ビジネス現場への学習効果

本研究では、障害者教育に広く深く文章能力の育成とコミュニケーション能力の育成を進めている。今後さらに、どのような教材が精神障害者の為の職業人教育を進めて行けるか検討を重ね、分析する。特に文章表現を研究テーマにおいているが、今回ナレーションを導入する際にタッピングを組み込んだ指導の重要性を身近に感じた。今後も日本語教育と感情表現を取り入れ研究を進める。

【参考文献】

1) 鏡　忠宏：経営戦略とコーポレートコミュニケーション「AD STUDEIS Vol23」（2009）
2) 横尾俊：我が国の特別な支援を必要とする子どもの教育的ニーズに関する研究「国立特別支援教育総合研究所研究紀要35」p123（2008）
3) 栗田るみ子他：主体的な活動を支援するキャリア支援サイトの活用「教育改革ICT戦略大会」私情協P100（2014）
4) 土田英人：精神障碍者と共に働くガイドブック「京都府緊急雇用基金事業」（2013）
5) 栗田るみ子,園田忠夫：グループ活動と個別活動を融合した自立支援型授業プログラムの実践「第21回職業リハビリテーション研究会」（2013）
6) 栗田るみ子,園田忠夫：持続可能な教育と職業指導に関する実践研究「第19回職業リハビリテーション研究発表会」（2011）
7) 経済産業省：社会人基礎力
http://www.meti.go.jp/policy/kisoryoku/

【連絡先】

埼玉県坂戸市けやき台１－１

城西大学　経営学部　栗田るみ子

e-mail：kurita@josai.ac.jp

「障害のある労働者の職業サイクルに関する調査研究」
～調査対象者の働き方や意識の４年間の変化について

○土屋 知子　（障害者職業総合センター　研究員）
春名 由一郎（障害者職業総合センター）

１　「障害のある労働者の職業サイクルに関する調査研究」について

「障害のある労働者の職業サイクルに関する調査研究（以下「本調査研究」という。）」は、障害者職業総合センター研究部門（社会的支援部門）において、平成20年度に開始し平成35年度まで継続予定の、障害のある労働者を対象とする縦断的調査である。調査方法の概要は以下のとおりであるが、詳細は参考文献1)～4)を参照されたい。

(1)調査対象者

調査開始当初に就業中の15～55才の障害者で、障害種類は、視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害である。当事者団体や障害者を多数雇用する事業所、地域障害者職業センターに協力を依頼して調査対象者を募集し、約1000人から調査協力の同意を得た。その後、転居後の連絡先不明や体調不良等の事情で調査の継続が困難となる調査対象者が散見されため、平成24～25年度に約250人を追加募集している。

(2)調査方法

郵送によるアンケート調査である。調査対象者を1968～1992年生まれと1952～1967年生まれの二つの集団に分け、各集団に隔年毎に調査を実施している。16年間の調査期間の中で、一人の調査対象者に対し最大８回の調査を行う計画である。各調査対象者にはID番号が設定され、個別の調査対象者の回答の変化を時系列的に把握できる。

(3)調査内容

就労状況（職務内容、勤務時間、給与、職場への障害の開示状況等）、仕事上の出来事（昇格・昇給、転職、休職等）、仕事に関する意識（満足度、職場への要望等）、私生活上の出来事（結婚、出産、転居等）等である。

(4)本調査研究の特徴

調査対象者から長期間に渡る協力を得ることを可能とするため、雇用する事業主や地域障害者職業センターなど顔が見える関係を通して調査対象者の紹介を依頼しており、調査対象者は無作為抽出ではない。このため、本調査研究の結果から障害のある労働者全体の傾向を推測するにあたっては慎重な検討が必要となる。

２　今回の分析の目的

本調査研究では、障害のある労働者約1000人について職業生活に関連する多様なデータが蓄積されつつあり、これまでも様々な観点から分析、検討し、調査研究報告書等において報告してきたところである。

本調査研究においては、就業している障害者が職業生活を継続していくにつれて生起する問題についての確認やその要因の分析も重要な課題である。特に、精神障害者では、就職後の就業継続のために職場の理解や配慮が重要であると言われている。しかし、調査項目の一つである障害の開示状況に特に着目した分析については、現時点では報告されていない。

そこで、本調査研究では、障害の職場への開示状況による就業継続に伴う仕事内容、給与・待遇、人間関係、職場環境についての満足の状況への影響について、特に、外見からは障害状況が分かりにくい精神障害者や内部障害者について確認することを目的とした。

３　今回の分析の方法

(1)分析の対象者

平成20年度～25年度の本調査研究で得られたデータのうち、精神障害または内部障害のある調査対象者の回答を分析した。各調査対象者に隔年毎に調査票を送付しているため、現時点で最大で３回の回答が得られている。初回から第３回調査までの期間は約４年間である。分析の対象となる調査対象者数及び回答数は表１の通りである。

第２回調査の発送数が第１回調査よりも少ないのは、協力の継続が困難になった調査対象者が数

名ずついるためである。また、第３回調査の発送数が過去２回の調査よりも多いのは、追加募集を行ったためである。3回すべての調査に継続して回答のあった調査対象者は、精神障害者では58名、内部障害者では51名であった。

表１．分析対象となる調査対象者および回答数

	精神障害			内部障害		
	発送数	回答数	回収率	発送数	回答数	回収率
第1回調査（平成20～21年度）	99	81	82%	87	73	84%
第2回調査（平成22～23年度）	93	62	67%	84	64	76%
第3回調査（平成24～25年度）	120	93	78%	131	100	76%

(2)分析の観点

本調査研究の調査票において、障害の開示状況に関する項目としては以下の設問があり、４つの選択肢から回答する方式としている。

設問：あなたは、自分の障害の内容（症状、服薬、休憩等）について、会社や職場の人に説明していますか。

1.会社や職場の人ほとんどに説明している
2.会社や職場の人のごく一部だけに説明している
3.全く説明していない
4.わからない

この設問の回答を障害開示の状況と捉え、同一調査対象者における回答の変化や他の調査項目の回答との関係を分析した。以下においては、１の回答を「開示」、２を「部分開示」、３を「非開示」、４を「不明」と言う。一時点の結果を示す際は、第３回調査のデータを使用した。その理由としては、３回の調査の中で最も多く回答が得られており、また、最新のデータであるためである。

４　結果

(1)障害の開示状況

第３回調査時点での、障害開示の状況を図１に示す。どちらの障害種類においても「非開示」の回答は少なかった。精神障害よりも内部障害において「開示」の割合が高く、両障害の「開示」と「部分開示」の割合について、カイ二乗検定を用いて検定した結果、有意差が認められた（p=0.003）。なお、「無回答」には調査時点で就労していない調査対象者が含まれていた。

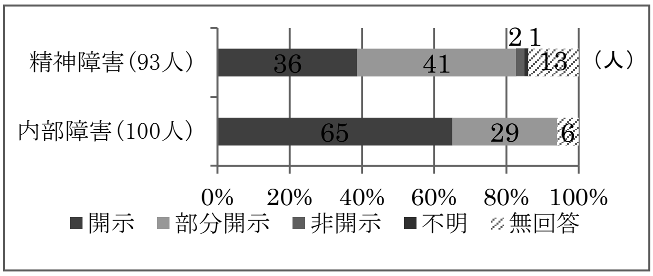

図１．第３回調査時点での障害の開示状況

(2)開示状況の変化

３回すべての調査時点において就業しており、この設問への回答があった調査回答者は、精神障害者で36名、内部障害者は45名であり、その回答の一貫性または変化した割合について図２に示す。

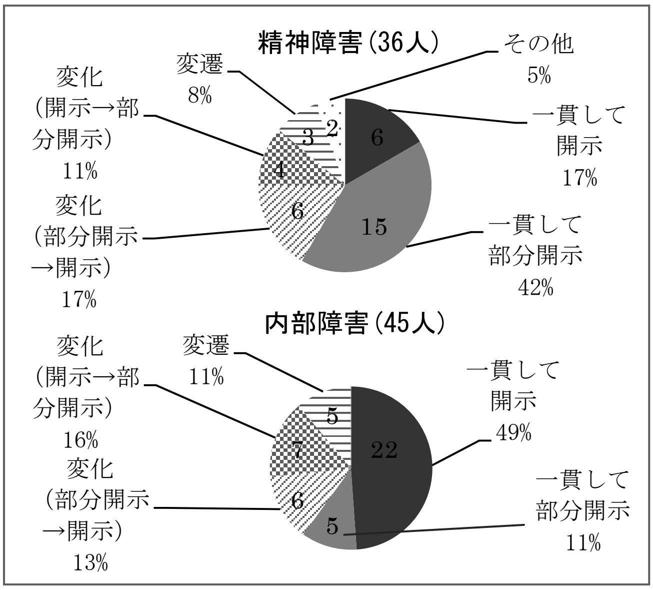

図２.障害の開示状況の変化

「変化」は、第１回と第２回の調査、あるいは第２回と第３回の調査の間で回答が変化したことを指す。また、「変遷」は調査の都度、回答が変化した場合（例えば、開示→部分開示→開示）を指す。「その他」は回答の一部に「不明」を含むものである。精神障害者、内部障害者のいずれにおいても、約４割の調査対象者で４年間の中で開示状況に何らかの変化が見られていた。

(3)障害の開示状況と就業形態

第３回調査で「開示」または「部分開示」の調査対象者の就業形態を図３に示す。各障害の「開示」および「部分開示」の調査対象者の「正社員」「パート／アルバイト」の割合についてカイ二乗検定を用いて検定した結果、有意差は認めなかった（p>0.05）。なお、分析対象となった精神障害者において自営業の回答はなく、また内部障害者において就労継続支援Ａ型の回答はなかった。

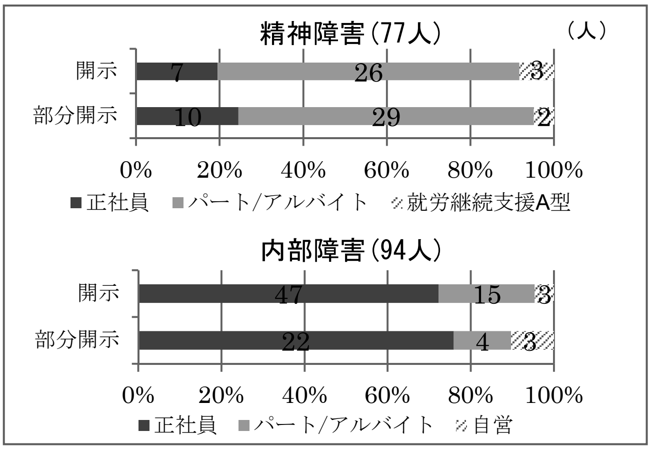

図3. 障害の開示状況と就労形態

(4)障害の開示状況と職業生活の満足度

第３回調査の時点で「開示」または「部分開示」で就労中の調査対象者の職業生活に関する満足度を図４に示す。満足度は「仕事の内容」「給料や待遇（労働条件等）」「職場の人間関係」「職場の環境（施設整備等）」の４つの項目で、それぞれ「満足」から「不満」までの５段階で回答を得たものである。各障害の「開示」または「非開示」の調査対象者について、各項目の満足度の割合についてカイ二乗検定を用いて検定したが、いずれも有意差は認められなかった（p>0.05）。

(5)開示状況の変化と職業生活の満足度の変化

第１回と第２回調査および第２回と第３回調査との間の、障害の開示状況の変化と職業生活に関する満足度の関係を図5に示す。なお、同一の調査対象者について、第1回と第2回調査の間の変化と第2回と第3回調査の間の変化をそれぞれ1例として数えた。

精神障害と内部障害を合わせ、満足度の全ての項目の合計で、全般的な変化をみると、満足度が向上した例が140例（20.1％）、不変が335例（48.0%）、満足度低下が223例（31.9%）であった。図５の開示状況の変化のタイプ毎に満足度変化の特徴をみるために、この全体の満足度変化を期待値としてカイ二乗検定の調整済残差で検定した。その結果、精神障害の「部分開示→開示」において、仕事内容への満足度低下が少なく(p=0.03)、給料待遇の満足度向上が多かった(p=0.04)。また、「部分開示→部分開示」では仕事内容への満足度低下が多く(p=0.05)、不変が少なかった(p=0.02)。一方、内部障害では「開示→開示」において、給料待遇の満足度低下が多かった(p=0.01)。

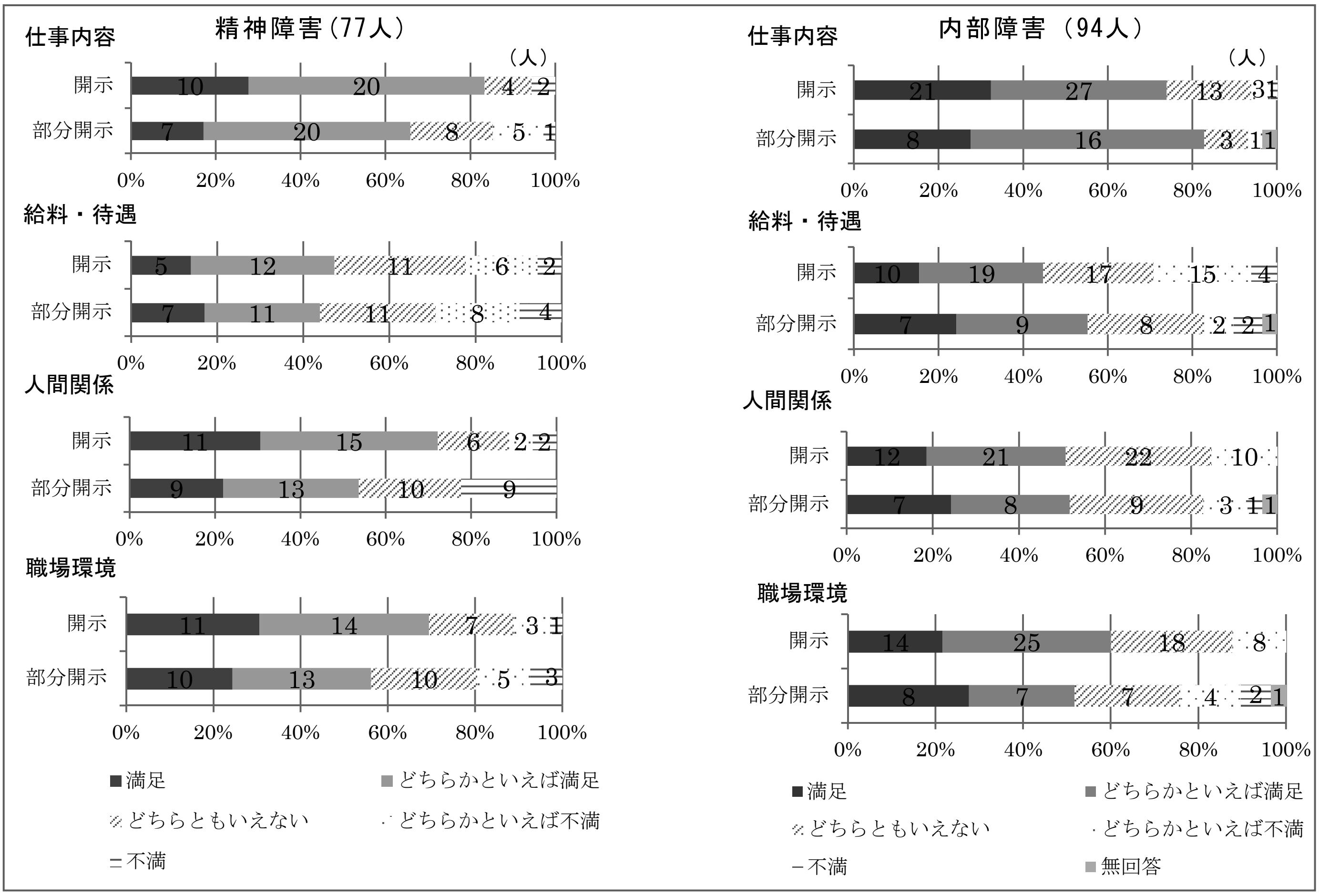

図４. 障害の開示状況と職業生活に関する満足度

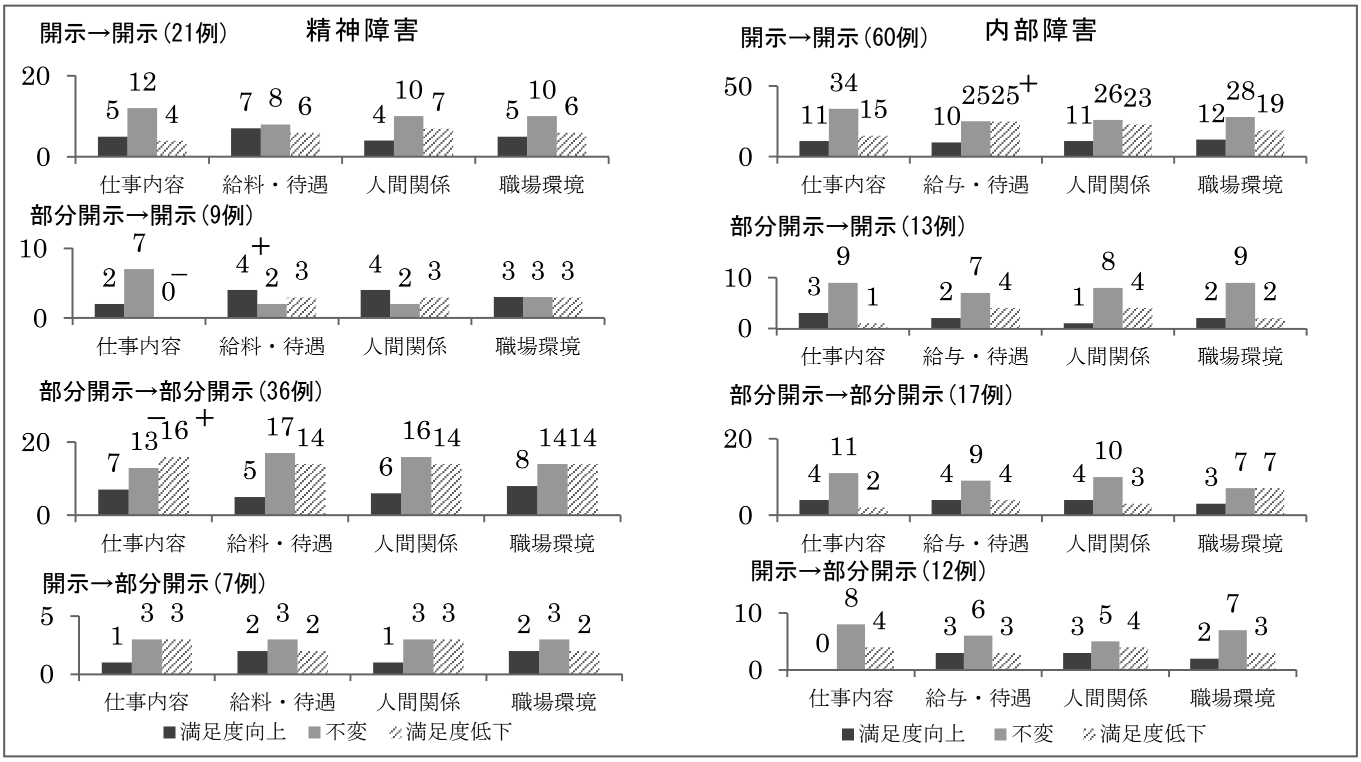

図５.開示状況の変化と満足度の変化　（図中の－は有意に少ない、＋は有意に多いことを示す）

５　考察

今回の分析の対象者においては、「非開示」は非常に少数であり、公共職業安定所を利用して就職した精神障害者[5]で約3割が非開示で就職した結果と大きく異なる。この違いの背景として、本調査研究の対象者には調査時点で数年以上継続して同一事業所に勤務する人や、疾患等の発症前後で同じ事業所に勤務する人が含まれること、更に、調査対象者の募集方法が当事者団体や障害者を多数雇用する事業所、地域障害者職業センターからの紹介によることも影響したと考えられた。

精神障害者と内部障害者を比較した結果からは、精神障害者において開示の範囲を限定する傾向が見られた。同じ障害種類でも疾患により更に違いがある可能性が考えられるが、本調査研究では各調査対象者の詳細な診断名は把握していない。

３回の調査を通じた経過では、４割前後の調査対象者において４年間の中で開示状況が変化していた。障害の開示は就職時だけの問題ではなく、就業の継続につれて変化するものであると言える。

障害の開示状況と職業生活の満足度との関係では、一時点での分析では明確な傾向は見られなかったが、経過を追って把握することで傾向が見られた。特に精神障害者において、「開示」または「部分開示」といった開示の程度の変化により満足度の変化に違いが生じていた。障害開示に関しては、開示／非開示の二項で捉えられることが多いが、開示の程度に着目して状況を把握することは有意義であると思われた。また、精神障害者の「部分開示」の状況において仕事内容に関する満足度が低下しがちであること、内部障害者の「開示」の状況において給与待遇面での満足度が低下しがちであることには支援上の課題が潜む可能性があると思われ、満足度低下をもたらす背景要因について更に分析することが必要であると思われた。また、当調査は継続的調査であることから、今回把握した問題状況について検討を進めるとともに、調査対象者への倫理的配慮としてニュースレター等を利用した調査結果の情報提供についても検討が必要であると考えられた。

【参考文献】

1)　障害者職業総合センター：障害のある労働者の職業サイクルに関する調査研究－第1回職業生活前期調査－調査資料シリーズ№.50（2010）
2)　同上：同上（第1回後期職業生活後期調査）資料シリーズ№.54（2010）
3)　同上：同上（第2期)調査研究報告書№.106（2012）
4)　同上：同上（第3期）調査研究報告書№.118（2014）
5)　同上：精神障害者の雇用促進のための就業状況等に関する調査研究　調査研究報告書№.95（2010）