

# 中途視覚障害者の職場復帰支援に係る 地域障害者職業センターとの連携について

国立職業リハビリテーションセンター 相良 佳孝

## 1. はじめに

国立職業リハビリテーションセンター（以下「職リハセンター」という）は、厚生労働省により昭和54年に設置され、障害者の雇用の促進等に関する法律に基づく「中央広域障害者職業センター」と職業能力開発促進法に基づく「中央障害者職業能力開発校」の2つの側面をもち、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が運営している。

現在、身体障害、高次脳機能障害、知的障害、精神障害、発達障害を有する方たちを対象に職業評価、職業指導、職業訓練といった職業リハビリテーションを実施している。

職リハセンターでは開所以来、視覚障害者を受け入れ、多くの修了生を送り出してきた。平成21年度には訓練コースが整備され視覚障害者を専門に受け入れる視覚障害者情報アクセスコースが設置された。重度視覚障害者がパソコン操作を行うためには視覚障害者用の支援機器やソフトウェア（以下「ソフト」という）に関する技能を習得することが求められる。視覚障害者情報アクセスコースでは事務系職種の就職を目指し、支援機器・ソフトを活用した事務処理ができるように職業訓練を実施している。

地域障害者職業センター（以下「地域センター」という）は、障害者に対して職業評価、職業指導等を行うとともに、事業主に対しては雇用管理に関する相談・援助を行っている。また、各地域の関係機関に対しても助言や援助を行っている。

## 2. 職場復帰支援について

職リハセンターでは就職を目指す方を対象にした職業訓練（以下「求職者訓練」という）の他に、疾病や事故等により障害を受障し、休職中で職場復帰を目指している方を対象にした職業訓練（以下「休職者訓練」という）を実施している。

求職者訓練は原則として1年（視覚障害者手帳の等級が1級、2級の者は導入訓練を含む1年3ヶ月）の訓練期間が設定されているが、休職者訓練は6ヶ月を基本として訓練時間を設定している。休職者訓練では職場復帰に必要とされる知識及び技能、障害特性に応じた補完方法を習得する。また、必要に応じて休職者を雇用している事業主に対して職務設計、職場環境の整備等の職場復帰に係る助言や支援を行っている。

休職者訓練は事業主からの申し込みによって開始されるが、あくまで職場に復帰することを前提としている。この訓練は職場復帰の可能性を見極めるために利用することはできない。そのため、休職者訓練を始める前に休職者訓練の対象者・事業主・支援機関の三者間で十分に調整や相談を行う必要がある。職リハセンターに直接相談がくるケースもあるが、地域に根差した支援が可能である地域センターを経由して、相談・調整を行っていく方が望ましいと言える。

休職者訓練の流れは図1の通りである。

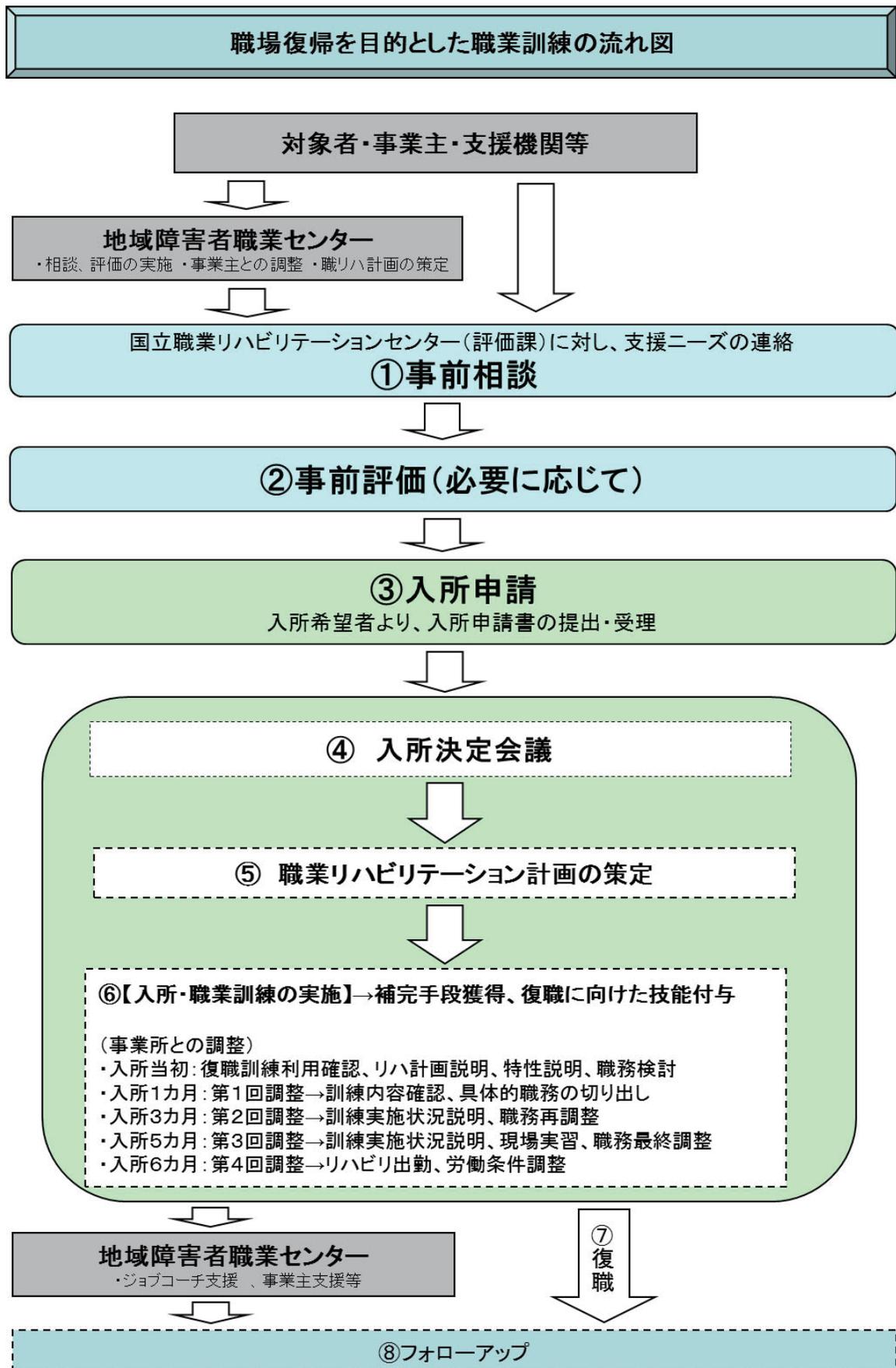


図1 休職者訓練に係る流れ図

### 3. 職場復帰に係る視覚障害者の課題

在職中に途中で視覚障害者となった場合、障害の状況に応じて就業面や生活面で様々な課題が生じることになる。例えば、就業面では職種転換が余儀なくされることや受障前と同じ方法（視覚的に確認）でパソコン操作や紙媒体を扱った職務に従事することが困難となってしまう。また、生活面では食事や通勤を含む歩行といった点で専門的な支援の基に訓練を行う必要が出てくる。しかし、これらの課題をクリアしていく上で、一人で支援機器・ソフトを選定することや必要とされる技能を独学で身に付けていくことは極めて難しいと言える。

そこで、職リハセンターと地域センター、さらには対象者の地元の支援機関が連携して必要な支援を行う。本稿では、中途視覚障害者が職場復帰するまでの経過を事例に基づき報告する。

### 4. 職リハセンターと地域センターの役割と課題

職リハセンターと地域センターが持つ機能を最大限に活用するためには、それぞれの役割を踏まえ支援していく必要がある。

#### 4.1 職リハセンターについて

職リハセンターでは、障害の状況に応じた支援機器・ソフトの選定に係る助言及びそれらを活用した職務遂行に関する技術的な訓練が可能である。また、事業主は視覚障害者がどのような職務が担当可能かというイメージを持っていないことが多いため、職務抽出に係る支援も必要となる。しかし、遠隔地という地理的な課題を伴いやすく、地域に密着した支援を十分に行うことが難しい現状がある。

#### 4.2 地域センターについて

地域センターは、休職者と事業主との職場復帰に向けた支援のコーディネーターや地域に根差した支援が可能である。しかし、視覚障害者の利用者数が少

ないため、特に支援機器・ソフトや技術的な支援ノウハウの蓄積がしづらい現状がある。

### 5. 職リハセンター入所までの経緯

今回の事例で取り上げる対象者は進行性の疾病による視覚障害があり、中心部がわずかに見える視野狭窄という状況であった。進行性ということもあり、事業所としては業務の継続は難しいと考えていた面があった。そこで、対象者が最初に地元の支援機関に相談し、職リハセンター見学による情報取得を行った。この見学により対象者が職場復帰の可能性を見出すことができたことから、地域センターへ相談し、職場復帰支援のコーディネーターによって事業所が再検討を行った結果、職場復帰を果たすことになった。そこで職場復帰に当たり、職リハセンターで職業評価を実施し、6ヶ月の職場復帰訓練を実施することになった。

### 6. 訓練カリキュラムの策定

訓練カリキュラムの策定に当たっては、現段階で不足するスキルは何であるか、職場復帰後に想定される職務は何であるかを踏まえた職場復帰計画書を事業所から提出していただいている。

特に事業主が重度視覚障害者の雇用経験がない場合には、どのようなスキルを身に付けると良いのか、どのような職務を担当させることができるのか分からないことも多いため、技能的な部分や想定される職務等の助言を事業主に対して行うことがある。このように事業所への支援を踏まえつつ、訓練カリキュラムを策定している。

今回の事例では6ヶ月の訓練期間中に実施すべき主な訓練内容として、画面読み上げソフト・インターネット活用・表計算ソフト・プレゼンテーションソフト・事業所課題とした。なお、事業所課題については、訓練の後半に取り入れることとした。

表1は主な訓練内容の一覧となっている。

表1 実施する訓練内容一覧

・実施内容

【OSの利用等】

視覚障害者用ソフトの利用	画面読み上げソフト（Jaws）の設定、操作方法
視覚障害者用機器の利用	拡大読書器の操作方法
Windowsの操作	キー操作によるファイル、フォルダ管理、キー操作に合わせた設定変更
メール・インターネットの利用	Outlookでのメールの閲覧、作成、送信等の操作、InternetExplorerでのインターネット検索、情報収集

【Excel】

関数理解・シート操作	Excelの基本操作	データ入力（数値入力・文字入力方法）、数式入力、拡張子について
	表作成の流れ	罫線操作・セルの塗りつぶし、文字種・文字サイズの変更
		表示形式（桁区切りや%表示）の設定、列・行の操作（列幅・行高調整、挿入、削除）
	絶対参照・相対参照	セル番地の絶対参照・相対参照、形式を選択して貼り付け
	基本的な関数	SUM・AVERAGE・MAX・MIN・COUNT・COUNTA・RANK・ROUND・ROUNDUP・ROUNDDOWN
	並べ替え	単一基準の並べ替え、複数基準の並べ替え
	論理関数	IF・AND・OR・IFのネスト
	ワークシートの連携	シート名の変更・コピー・移動・削除・挿入・別シートのセル参照
	検索関数①	VLOOKUP・HLOOKUP・範囲に名前をつける
	ワークシート間の計算	別シートのセル参照（関数使用の場合）・串刺し計算
	印刷	余白設定・用紙の向き変更・縮小・指定ページ印刷・指定範囲印刷・ヘッダー等の設定
	データベースの利用	オートフィルタ・フィルタオプション
	検索関数②	MATCH・INDEX
	算術関数	INT・MOD・SUMIF・COUNTIF
	日付関数	TODAY・NOW・DATE・YEAR・MONTH・DAY・WEEKDAY・DATEDIF、日付の表示形式、曜日の表示形式
	文字列関数	LEFT・RIGHT・MID・VALUE・LEN・FIND・PHONETIC・ASC・JIS・LARGE・SMALL・&演算子
数値の表示形式・文字列の表示形式		
CSV形式の読み込み	CSV形式のデータ読み込み、別ファイルへのシート移動	
関数問題	関数利用に特化した課題	
ピボットテーブル	クロス集計等	
グラフ	縦棒（横棒）グラフ、積み上げ縦棒（横棒）グラフ、折れ線グラフ、円グラフ等	
総合問題	関数だけでなく、ピボットテーブルを駆使した課題	
【PowerPoint】		
機能理解	文字サイズ・行間の調整、図形の挿入、ヘッダー・フッターの設定	
資料作成	自身のスキル等に関するプレゼンテーション資料作成	
【事業所課題】		
Excel	事業所で想定される業務に合わせた課題（事業所より情報収集）	
PowerPoint	事業所で想定される業務に合わせた課題（事業所より情報収集）	

## 7. 支援機器・ソフトの選定

支援機器・ソフトについては、対象者の障害状況から画面読み上げソフト・拡大読書器・点字ディスプレイを整備し、訓練を実施した。点字ディスプレイについては当初の計画では事業所において整備する支援機器に含まれていなかったが、訓練で試験的に使用したところ、作業が効率的に行えることが確認できたため、使用機器として後から加えている。

新しい支援機器を整備したことから、表2の通り実施内容に点字ディスプレイに関する訓練を追記し、訓練カリキュラムを一部変更して訓練を実施した。

表2 実施内容の一部変更

視覚障害者用 機器の利用	拡大読書器の操作方法、点字の読み取り速度向上及び点字ディスプレイの操作方法
-----------------	---------------------------------------

支援機器を設置する場合には、ある程度の机の幅が必要とされる。写真1は支援機器設置のイメージであり、机は縦80cm、横120cmとなっている。写真1の左側に設置されている支援機器が拡大読書



写真1 支援機器設置のイメージ

器、キーボード手前に設置されている青い機器が点字ディスプレイ、画面読み上げソフトはパソコン内にインストールされている。画面読み上げソフトを使用すると音が出るため、基本的にはイヤホンをつけて作業をすることとなる。

## 8. 事業所（本社）への中間報告

支援機器・ソフトの整備後、訓練カリキュラムに沿って訓練を実施していく中で、訓練期間の半分にあたる3ヶ月が経過した時点で、事業所を訪問し中間報告を行った。

### 8.1 プレゼンテーション

対象者が事業所（本社）において、プレゼンテーションソフトを活用してプレゼンテーションを行った。内容としては、訓練内容・障害状況・障害に対する配慮事項とした。この時、地域センターの障害者職業カウンセラーが同席して対象者の状況を把握すると共に、事業所（本社）に対して今後の地域センターとしての役割やジョブコーチ支援制度について説明を行った。

なお、点字ディスプレイの整備については、当初の計画にはなかったものの、プレゼンテーション場面において当該機器を利用することのメリットを説明し、職場復帰後に整備する支援機器の一つとして検討することになり、職場復帰後には実際に整備されている。

### 8.2 事業所課題について

事業所に訓練の後半で実施する課題を確認したところ、文書作成ソフト（Word）と表計算ソフトの応用（Excel VBA）までの要望が出されたため、表3の通り実施内

容を追加し、それらの内容を取り入れて残り3ヶ月間の訓練を実施した。

表3 事業所課題の追加

ExcelVBA	ExcelVBA の基本的な文法を理解する
【Word】	
Wordの基本的機能理解	書式設定（フォント、文字種、ページ設定、ヘッダー・フッター、検索と置換、印刷設定等）
ビジネス文書の体裁理解	社内文書・社外文書のルール、ビジネス文書作成
簡易的な表作成	Word内での表作成

## 9. 就業場所（職場復帰先）の訪問

中間報告では一定の理解は得られたものの事業所の総務部門担当者へ向けたものであり、実際に対象者が働く現場の職員はいなかったため、訓練が修了する前に就業場所を訪問し、現場の職員向けに以下の項目について実施した。この時、職リハセンター、地域センターの障害者職業カウンセラーとジョブコーチ、対象者が最初に相談した地元の支援機関の職員にも同席をお願いした。

### 9.1 プレゼンテーション

対象者がプレゼンテーションを行った。内容については中間報告と同様、これまでの訓練内容・障害状況・障害に対する配慮事項とした。この時、幸いにも同じ執務室内で働く他の職員全員に聴講していただくことができ、質疑応答を通して就業場所の職員との相互理解を図ることができた。

### 9.2 各種支援機関の役割について

各種支援機関、対象者、事業主が共通の認識を持ってサービスの提供・利用をしていくことが重要であるため、それぞれがどのような役割を担っているのか、また今後、対象者または事業主が困った際にどこに問い合わせれば良いのかを説明している。

職リハセンターでは支援機器や技能面について所

掌し、地域センターではジョブコーチ支援による事業主や対象者への支援を実施することとした。また、対象者が最初に相談した地元の支援機関では通勤を含めた生活面に関する支援などを実施することを確認した。

### 9.3 環境整備

就業場所は窓から直射日光が入るため、それを避けることができる席に支援機器を配置した。

画面読み上げソフトについてはインストール済みであり、画面読み上げソフトと点字ディスプレイの連動については特殊な操作が必要なことから職リハセンターの指導員が調整を実施したが、この時には調整がスムーズに行えなかったため、後日、メーカーに確認してフォローアップとして引き続き支援していくこととした。

## 10. フォローアップ

### 10.1 職リハセンターによるフォローアップ

#### (1) 支援機器の設定

事業所へ訪問した際に正しく動作させることが出来なかった機器設定に対し、メーカーに現状を説明し問い合わせた上でトラブルシュートを行った。しかし、不具合の原因が不明であり、なかなか解決することができなかった。結果的には無事に設定することができ解決したが、原因は作業手順や支援機器・ソフトによる不具合ではなく、事業所で使用しているパソコン自体の不具合が確認されたことによるものであった。パソコン自体の不具合が取り除かれた後の設定作業については、遠隔地ということもあり直接事業所を訪問して設定する前に、事業所のシステム管理者の方の協力を得ながらメールや電話のやり取りの中で設定していただいている。

事業所訪問時に支援機器・ソフトを整備したが、近い将来には事業所のパソコン端末の入れ替えが予定されていることから、現在の設定手順を事業所の方にも記録してもらおうと共に、必要に応じてフォローアップすることとしている。

## (2) 事業所独自のソフトに対する技能支援

事業所では独自に開発・使用しているソフトが存在することがある。そのような場合、職リハセンターで訓練が行えないため、職場復帰後に別途対応する必要がある。

今回の事例では、作業内容が主にWEBブラウザを使用するものであり、①メールを選択できるが開けない、②特定のボタンやドロップダウンリストにフォーカスが当たらない、③エディットボックスに文字が入れられないという内容で、解決策を求める問い合わせがあった。職リハセンターにおいて、全く同じ環境を用意することは出来ないが、図2（実際に事業所で使用しているものとは異なる）のような操作画面を見ることで操作方法の推測は可能なため、操作画面をキャプチャした画像を送付していただき、それを基に操作に関する手順書を作成して事業所に提供したところ、問題の解決につなげることができた。



図2 WEBブラウザ上のメニュー画面（例）

### 10.2 地域センターによるフォローアップ

事業所（本社）への中間報告等を踏まえ、職場復帰後の支援課題や支援頻度等について対象者及び事業所と打ち合わせた上で、職場復帰後からジョブコーチが事業所を訪問して対象者の状況確認等の支援を実施している。

### 10.3 地域の支援機関によるフォローアップ

対象者の障害は進行性であるため、将来的に通勤や生活面でのさらなる支援が必要となる場合が想定される。このため、状況に応じて必要な支援が得られるよう協力依頼を行った。

## 11. 今後の課題

事業所には様々な職務が存在しているが、同じ職務であっても事業所によって作業の進め方や使用しているシステム・様式は異なる。これに対応するために職リハセンターで訓練したことを事業所内で応用させることは求められるが、可能な限り事業所内で行われている作業そのものを入所期間中に訓練できることが望ましい。今回の事例では実施できなかったため、事業所が遠隔地であることやセキュリティ上の問題点等を解決する工夫を検討していきたい。

また、オペレーティングシステム・オフィス系ソフト・事業所独自のソフト等のバージョンアップがあるため、それでも対応できるように継続して支援していける体系作りも必要であると言える。

## 12. まとめ

前述したように途中で視覚障害になった場合には就業面や生活面で様々な支援が必要とされ、その支援については障害状況や職場環境により異なるため個別性の高い専門的なものとなる。対象者や事業主がどのような支援を受けられるのか、または受けるべきなのかといった情報を持っていないこともあるため、情報提供を行いつつ両者がどのようなニーズを持っているかを把握していくことは非常に重要な作業と言える。

本事例においても職場復帰に至ったポイントとしては、職リハセンターと地域センター及び地域の支援機関が①職場復帰までのコーディネート、②訓練期間中の中間報告、③就業場所（職場復帰先）の訪問、④職場復帰後のフォローアップという4つの場面で緊密な連携を図り、それぞれのメリットを活かしながら対象者や事業主を支援していくことができたことにある。

今後も事業主及び視覚障害者に対する有機的な支援連携が図れるように継続的な情報共有をしていくことが重要だと思われる。