

## Case 15：視覚障害（事務職で働く事例）

[社会福祉法人日本盲人職能開発センター](#) [東京ワークショップ](#)

### 1. 対象者の概要

Fさんは短大を卒業後、一般企業の事務職として約20年勤務していました。中途視覚障害で、30代後半から網膜色素変性症が進行し、視力低下のため就労継続が困難になり41歳で退職しました。千葉県内のマンションに母親と二人暮らしをしています。

国立病院の眼科（ロービジョンクリニック）で視覚障害者専門の就労支援を勧められ、当センターに相談に来所しましたが、外出が一人でき

ないなど視力低下による日常生活上の課題が見られたため、まず、自立訓練（機能訓練）を受けるよう助言しました。

当時の障害状況は、両眼とも矯正視力0.3でしたが、視野狭窄が進んでおり、身体障害者手帳2級を取得していました。

障害厚生年金2級受給中で、自宅は持ち家、母親の老齢年金もあることから、経済状況には余裕が感じられました。しかし、ご本人は「年金ニート」でいることに焦りを感じておられ、早期の就職を望んでいました。

### 2. 支援経過

他機関にて7か月間の自立訓練（機能訓練）を利用され、白杖歩行や音声パソコンの基礎等の日常生活に必要な訓練を受けた後、平成26年10月より当センターの就労移行支援事業の利用を開始しました。

Fさんの場合、今までに豊富な事務職経験があり、実務でどのようなスキルが必要かを十分に理解されていたので、視力が低下した状況でもパソコン画面情報を音声で読み上げさせ、キーボード操作のみで（マウスを使用しないで）Windows PCを操作するスキルを身に付ける事を支援の中心としました。

視覚障害者用画面読み上げソフト（スクリーンリーダー）JAWSを使用し、Officeアプリケーション各種（Word、Excel、Outlook、PowerPoint、Access）、インターネットの訓練および画面拡大ソフトの操作方法等の訓練を実施しました。

また、就職活動に際しては、企業の人事担当者の多くが視覚障害者にどのような業務が可能なのかイメージをお持ちでないため、スキルを客観的に示すことができるよう、各種資格取得の支援を行っています。日商PC検定文書作成3級、日商PC検定データ活用3級、秘書検定3級および2級、ビジネス電話検定A級の5つの資格試験を、対策講座への参加等を通して支援し、見事すべてに合格しました。これらの試験は主催機関の配慮により、音声パソコン上で回答することができます。

| Fさんの概要 |                                                                    |                                                          |            |
|--------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------|
| 性別     | 女性                                                                 | 年齢                                                       | 43歳（利用開始時） |
| 障害内容   | 身体障害者手帳 視覚障害（2級）<br>■ 網膜色素変性症（進行性の眼疾患）<br>■ 両眼視野について視能率による損失率95%以上 |                                                          |            |
| 利用経過   | 平成26年 2月～9月<br>平成26年10月<br>平成28年 1月<br>平成28年 2月                    | 自立訓練（他施設）<br>日本盲人職能開発センター 利用開始<br>株式会社A 内定<br>株式会社A 勤務開始 |            |
| 利用期間   | 平成26年10月～平成28年2月（1年4か月）                                            |                                                          |            |

| アセスメント及び支援内容 |                                                                                                                                  |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 課題・強み        | 支援内容                                                                                                                             |
| 進行性の眼疾患      | ・ 画面読み上げソフトを使用した、就労上必要となる各種パソコン操作技術のための訓練を実施<br>・ 今後、視力低下しても働き続けられるよう、音声のみでパソコン操作ができる画面読み上げソフトでの訓練<br>・ 保有視力を活用した、画面調整や拡大機能も併用した |
| これまでの就労経験    | ・ 事務職として20年間の就労経験を生かした求職活動                                                                                                       |
| 日常生活・移動面     | ・ 7か月間の自立訓練（歩行訓練・ADL）の経験がある<br>・ 公共交通機関を利用した単独での移動が可能                                                                            |
| 資格のアップデート    | ・ 視力低下後に取得した資格がない<br>・ 新たな資格も含めて取得のための各種検定対策を実施                                                                                  |

見えている時の経歴も重要ですが、視覚障害になった後、何を身に付けたのかアピールできることは、ご本人の自信にもなり、人事担当者にも安心していただく要素となります。

### 3. 企業概要

平成27年11月、民間の人材紹介会社が主催する合同面接会に、職員引率のもと参加しました。一次面接を通過し、12月下旬に2次面接となり、ご本人から人事担当者へ「訓練機関にぜひ見学に来てほしい」と伝えたとこ、平成28年1月下旬、人事部長、採用担当者のお二方が足を運んでくださり、その場で本人によるExcel操作のデモンストレーションを行ったことでスキルが高く評価され、内定となりました。

| 株式会社Aの概要        |                                                                               |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 企業規模<br>支社・事業所数 | ・資本金 60億円<br>・売上高 606億71百万円<br>・従業員数 単体 2,765人<br>・支社 7カ所（本社含む）<br>・事業所 147カ所 |
| 業種              | ・IoTプラットフォーム事業、音楽配信事業、エネルギー事業 など                                              |
| 雇用形態            | ・契約社員                                                                         |
| 労働条件            | ・勤務時間 9:30～18:00 休日：土日祝<br>・加入保険：雇用、健康、厚生、労災<br>・試用期間3か月 半年毎更新<br>・賞与なし       |
| その他             | ・ご自身以外に都内、大阪事業所にそれぞれ視覚障害者（弱視）が1名ずつ勤務                                          |

入社にあたっては、[中央障害者雇用情報センター](#)からの支援機器貸出制度を活用し、画面読み上げソフト（JAWS、PC-Talker）、画面拡大ソフト（Zoom Text）、OCRソフト（MyRead7）、据置型拡大読書器（オニキス）を導入していただきました。導入時には、機器の設定や会社の基幹システムの操作方法の支援のため、支援員が訪問しました。

その他ハード面では、エレベーターのボタンや受話器の保留ボタンに触って分かるシールを貼らせて頂いたり、常時専用ソフトを起動しながら仕事をする必要から、パソコンのメモリを増設していただくなどを依頼しました。

また、入退出のための電子キーの液晶パネルの数字が見えないため、数字部分がくり抜かれた型紙を用意してくださるなど、会社としても受け入れにあたり積極的に配慮事項を検討して下さいました。

その他の支援として、他機関の歩行訓練士に依頼し、通勤経路の歩行訓練を実施しました。

### 4. マッチング

配属部署は、全国1000件ほどの顧客へ請求書を発行する部門で、入社当初は、基幹システムやExcelを活用し、店舗名の変更や請求書作成、新規契約の明細書印刷などの業務を担当しました。

以前から他の事業所に視覚障害の従業員がいて、Fさんの入社後にも新たに見え方が似ている視覚障害者が採用されるなど、社内で視覚障害者3人が、必要な支援を相談し合って上司に進言できることも、心強かったと思われます。

Fさん自身のコミュニケーション能力が高く、周囲への細やかな気配りができる方だったこともあり、人間関係は良好で、同僚と一緒にランチしたり、移動時は手引き誘導してくれたり、困っていると日常的に声をかけてくれるなどのナチュラルサポートがすぐに形成されました。

ご本人からは、「またOLになって、だんだんと見えている時の自分に戻ってきた。気持ちの面で働いているという安心感がもてるようになった。」という前向きな感想が聞かれ、仕事以外の時間も、視覚障害者対象のマラソンサークル(毎週)やヨガサークルに参加するなど、余暇活動も充実している様子でした。



## 5. 定着支援

入社された年の12月、会社が浅草から渋谷に移転しました。視覚障害者にとって勤務地の移転は通勤経路（電車の乗り換え、駅からの移動）だけでなく、社内の配置や設備も全く変わってしまうため、想像以上のストレスとなります。通勤への不安から、Fさんも退職を考えるほど悩まれました。相談を受ける中で、まずはやってみてはどうかと提案し、歩行訓練機関に依頼して、安心して通勤できるよう訓練を行いました。

また、企業側が、渋谷駅より歩行者が少なく歩きやすい隣駅の利用を、特別に認める配慮をして下さり、現在に至っています。

Fさんの定着支援内容は、職場での環境調整よりも、業務を切出し、遂行するための画面読み上げソフトの操作についての相談が主でした。困った時はメールや電話でお問い合わせ頂いたり、スキルアップの為に講習会にも定期的に参加していただきました。

この間、視力低下がさらに顕著となり、右眼0.01、左目 手動弁（目の前で手の動きがわかる）で、拡大しても文字を読むことができなくなりました。当センター在籍中から、視力に頼らず仕事をする準備をされていたことで、再訓練の必要なく現在まで継続就労しています。

平成30年6月に、会社の組織改編に伴い部内異動があり、新たに顧客データのクリーニング業務を切り出していただきました。その際、3ヵ月間ジョブコーチ支援を活用し、Accessでのクエリ作成、Excelでの抽出作業を効率化する関数活用等について支援を受けました。

「何かあれば相談できるという精神的な拠り所になっている」と、平成30年10月に就労定着支援事業に真っ先に登録してくださいました。

## 6. まとめ

視覚障害者のリハビリテーションは、見えていた時にできていたことを、見えなくなっても他の感覚（聴覚・触覚等）や支援機器の活用法を習得することで、一つひとつ取り戻していくプロセスです。

Fさんが視覚障害者となって離職してから、約3年で再就職に至った背景には、多くの社会資源とのかかわりがあり、必要なタイミングで必要な支援を受けられたことが大きく影響したと考えられます。支援者には視覚障害の特性や支援機器等に関する知識だけでなく、アセスメントに基づき適切なタイミングで情報提供するスキルが求められます。

Windowsや各種アプリケーションのバージョンアップなどパソコン環境の更新に伴う支援には終わりがありません。視力低下が進む不安の中、企業の一員として活躍するFさんの継続就労を、今後も支援させていただきたいと思います。

| 時期  | 形態       | 内容  |
|-----|----------|-----|
| 入社  | 平成28年3月  | メール |
|     | 平成28年3月  | メール |
|     | 平成28年4月  | 来所  |
|     | 平成28年4月  | 訪問  |
| 半年後 | 平成28年6月  | 来所  |
|     | 平成28年8月  | 来所  |
|     | 平成29年3月  | 来所  |
|     | 平成29年6月  | 来所  |
| 1年後 | 平成29年8月  | 来所  |
|     | 平成29年10月 | 来所  |
|     | 平成29年10月 | 来所  |
|     | 平成29年12月 | 来所  |
| 2年後 | 平成29年12月 | メール |
|     | 平成30年4月  | メール |
|     | 平成30年5月  | メール |
|     | 平成30年6月  | メール |
| 3年後 | 平成30年6月  | 来所  |
|     | 平成30年10月 | 来所  |
|     | 平成30年10月 | 来所  |
|     | 平成30年10月 | 来所  |

