

視覚障害者の就労スキル獲得及び上司の支援プロセス —できること・できないことの認識ギャップ—

○竹下 浩（筑波技術大学）
加藤 宏（筑波技術大学）

田中 仁#（筑波技術大学）

キーワード：就労スキル，能力開発，障害者雇用

問題と目的

近年，障害者雇用中でも難度の高い（厚生労働省，2014）視覚障害者の既存職域（三療業等）における優位性が喪失しつつあり（高齢・障害・求職者雇用支援機構，2006）事務系職種での採用が期待されているが，企業側も「どのような職務を割り当てるか」判らず，進んでいない（吉田，1997）。

事務職では技術的スキル（例：オフィス系ソフトウェア）だけでなく，対人的スキルや概念的スキルも必要となる（Crudden, 2012; Cavanaugh & Giesen, 2012）。しかし，職場では実際にどのようなスキルが必要なのか，それらが周囲の支援によってどう発達するのかは未解明である。

先行研究は，事例分析（白井，2009）を除くと現状調査が殆どである。そこで本研究は，就労スキルの獲得と支援のプロセスを解明する。

方 法

調査協力者 2018 年 11-12 月，勤務経験 3 年以上の当事者 7 名と上司 10 名（8 社）からデータを収集した。

調査内容 「働くスキル形成と周囲の支援」について，本人向けと上司向けにガイドラインを準備

1	感じているスキル不足 (思考・不可視)	概念的スキル	パッと見ての発言ができない
			紙を読む時間が掛かる
			「判り易い図」を見たことが無い
			「大きな視点」で考えるは苦手
			メモは頭で覚えてしまう
			時間管理ができない
			段取りが苦手
			自分で新しい仕事を創出できない
		技術的スキル	知らない間に体裁が崩れる (Word)
			どこに何があるか判らない (Excel)
			図解的表現ができない (Powerpoint)
			入力位置が判らない (経費処理システム)
2	行っている努力・工夫 (行為・思考・可視・不可視)	仕事への取り組み方	点字端末で内線メモする
			過去の資料を読んで覚える
			不十分でもやった後で教わる
			障害を理由に割に加わる
		姿勢・考え方	速度より正確性に拘り切る
			できる方法を考える
			当事者の同僚に競争意識を持つ
			手順リストを作成する
		引き継ぎ	声読みと押印をしてもらう
			アリーズ画面を見もらう
		肩代わり	作図は他者に依頼する
			部下の仕事は肩代わりする
			上司の仕事は肩代わりする
			単純業務リストラへの不安
4	抱いたネガティブ感情 (感情・不可視)	不安	一般企業の要求水準が心配
			暗黙者基準への苛立ち
		怒り	表で振られるレッテル
			白眼視と失敗苛辱の板挟み
		ジレンマ	家庭志向
			仕事志向
5	仕事への見方 (思考・不可視)		暗黙者基準の当然視

Figure 1 本人の分析結果

し，個別に 1 時間程度の半構造化面接を実施した。
分析方法 修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ（木下，2003 他）の分析ツールを用いてオープン・コーディングとカテゴリー化を行った。

結 果

分析の結果を，以下 Figure 1, 2 に示す。

考 察

「苦手スキル」で認識ギャップが存在した。本人は要求される仕事の範囲を，上司は仕事時の認知的処理を知らないために，一方が「できない（やること）リスト」を作成しても十分でない。

理論的貢献 分析焦点者を相互作用の双方に設定することで，従来の分析では得られない認識ギャップの存在（改善の手がかり）を明らかにした。

実践的示唆 「相手はこう考えている」「ここで讀んでいる」「他者はこんな支援や工夫をしている」ことの理解で障害者の就労スキル開発ができる。

1	感じているスキル不足 (思考・不可視)	対人的スキル	思考のネガティブ傾向			
			電話が怖くて取れない			
			コミュニケーションが苦手			
			「これ以上は出来ません」という甘え			
			自分中心の考え方			
		技術的スキル	ドロップアウト			
			ミスが多い(表の小計など)			
			ワードの立体化(紐ソフトのはめ込み等)			
			エクセルの多層化(複数タブ、ピボット等)			
			プレゼン資料は作れない			
2	行った指導・助言 (行為・可視)	概念的スキル	段取りが下手			
			複数指示でパニック			
			物忘れと箇条書きの習慣化			
			端的に物を言う			
			くどくない文章を書く			
		要求したスキル	結論から相手に伝える			
			外出して仕事のヒントをつかむ			
			仕事で成長したいと考える			
			何に困っているか明確化する			
			張り立ちしてPDCAを回す			
3	感じている役割限界 (思考・不可視)	視覚の肩代わり	顧客との折衝			
			1つの仕事を一人で完結			
			PC画面等の資料化			
			移動にサポートが必要			
			視力の壁がある(ソフト複合処理等)			
		(克服例がある項目)	できない仕事は依頼しない			
			他の職種に譲り渡さない			
			4	日にした本人のスキル・努力 (行為・可視)	スキル	受け手のコミュニケーション
						部門間関係理解と電話取り
						同僚の席席と日程を把握する
高いPC処理能力						
熟練当事者探しと師事						
努力	過去成果物の読み込み					
	メールの事前送付					
	5	している配慮 (行為・可視)			中間ルールの相談	顔字般字許容範囲の制定
						バグが読上げ順の統一
						読み取り方の理解
時間が掛かることの理解						
そこまでは求めてない						
当事者モードの理解			人並みな幸せを			
			戦力としての雇用			
			6	雇用への見方 (思考・不可視)	補助職	
					専門職	

Figure 2 上司の分析結果