

「地域における聴覚障害者の職場定着支援のあり方」
－鹿児島県における障害者就業・生活支援センターの取り組み－

岩山 誠

**A Study of Support for Job Retention Amongst the Deaf and Hard of Hearing in Local Community
－ The Efforts by an Employment and Life Support Center in Kagoshima Prefecture －**

IWAYAMA, Makoto

Abstract

The purpose of this paper is to consider the current state of and ongoing challenges for the employment support of the deaf and hard of hearing by an Employment and Life Support Center (ELSC).

The results of the interview survey of the support staff of an ELSC in Kagoshima prefecture suggest that three out of the five centers support the deaf and hard of hearing through sign language. Two types of concrete support are identified: ① assistance from support staff who are able to communicate in sign language, and ② cooperation with staff by an administrative body who is able to communicate in sign language. By providing the first type of support, the ELSC have especially built a relationship of trust with the deaf and hard of hearing who receive support there. This has led to the continuous employment of the deaf and hard of hearing.

On the other hand, it was determined that the sign language interpreter dispatching system based on the Comprehensive Support for Persons with Disabilities Act is difficult for an ELSC. Further, with this challenge as a background, they have a strong need to reduce the burden of the sign language interpreter dispatching fee.

Keywords : the deaf and hard of hearing, job retention, work support organization, an Employment and Life Support Center, sign language

要旨

本研究では、障害者就業・生活支援センターにおける聴覚障害者支援の現状と課題を考察することを目的とした。

インタビューにより鹿児島県の障害者就業・生活支援センターの聴覚障害者支援の取り組みを調査した結果、同県内の5カ所の障害者就業・生活支援センターのうち、3カ所で手話によるコミュニケーションを通して聴覚障害者支援を行っていることが把握された。その具体的な方法としては、①手話が可能な支援員の独自配置による対応、②支援センター周辺の行政機関に配置されている手話が可能な職員との連携による対応、の2つのタイプが認められた。特に①のタイプによる支援を行っている支援センターでは聴覚障害者との信頼関係が築かれており、彼らの就労継続に繋がっていた。

その一方で、障害者総合支援法に基づく自治体による手話通訳者等の派遣制度が就労支援の場面で活用しにくくなっているという課題があることなどを背景として、手話通訳者の手配等に関する支援センターのコスト負担軽減に対するニーズが大きいことが示された。

キーワード：聴覚障害者， 職場定着， 障害者就業・生活支援センター， 手話， 就労支援機関

1 問題の所在

1.1 聴覚障害者の職場定着支援をめぐる状況

聴覚障害者はかねてより一般の職場における定着が課題となっており（岩山 2013）、その定着の在り方に関する研究が行われてきた。ただし、その数は決して多くなく、特に、知的・精神障害者に関する研究との比較でみるとかなり限られたものとなる¹。そうした中で貴重なものとなっている先行研究の動向を時系列的な推移でみると、初期においては、聴覚障害者の職場定着上の課題を把握しようとする調査研究（労働省・身体障害者雇用促進協会 1982, 同1983他）がみられていたが、時代が下るにつれて聴覚障害者本人と受け入れ事業所それぞれの職場定着に向けた取り組みのあり方を論究しようとする研究が徐々に増加していった。朝日（1998）、水野（2015）は、聴覚障害者を受け入れる事業所における環境整備の必要性を指摘する一方、石原（2011）は「就労レディネス」という観点から聴覚障害者の適応力向上の重要性を説く。こうした先行研究の取り組みは、聴覚障害者の就労をめぐる実態や聴覚障害者とその受け入れ事業所が職場定着を目指す上で取り組むべき課題を明らかにした。しかし、はたしてそのような課題を解決するために聴覚障害者と受け入れ事業所による職場定着に向けた、いわば“職場内の自発的な取り組み”を促すだけでよいのであろうか。この点、障害者の就労支援を促進する職業リハビリテーションの分野では、就職後の就労支援関係者による継続的な支援についても重視されており（志賀 2006, 同2012）、近年は、とくに知的・精神障害者の分野で、就労支援機関による職場定着支援が一般化してきている。岩山（2013）は、こうした新しい動きの中で、聴覚障害者の職場定着についても職場における当事者同士の自発的な取り組みに加え、就労支援機関による介在的な支援も併せて活用すべきことを指摘した。

しかし、現状としては就労支援機関における聴覚障害者への支援は進んでおらず、厚生労働省における「地域の就労支援の在り方に関する研究会」で聴覚障害者を含むあらゆる障害者への支援を提供できる人材の育成が課題として指摘されている²。同研究会では、障害者就業・生活支援センター（以下、支援センター）に関して、聴覚障害者の全国規模の当事者組織である全日本ろうあ連盟が、聴覚障害者に対するコミュニケーション面を中心とした支援の遅れによる利用のしにくさを指摘し、その改善を要望していた³。このように支援センターにおける聴覚障害者への対応をめぐる課題が障害者の雇用政策のあり方を議論する研究会で俎上に載せられているにもかかわらず、支援センターにおける聴覚障害者の対応に関する実態については依然

1 論文検索データベースのCiniiを用いて「聴覚障害者」、「知的障害者」、「精神障害者」のそれぞれについて、「就労支援」のキーワードを組み合わせて、「会議録」を除外した上で文献を検索した結果、「聴覚障害者」：7件、「知的障害者」：122件、「精神障害者」：270件が抽出された（検索日：2018年11月18日）。この例からもわかるように、聴覚障害者の就労支援に関する先行研究は知的・精神障害者に比してかなり少ない。このため、聴覚障害者の職場定着に関する先行研究も非常に限られてくる。文献検索システムにおいて、就労支援に関する様々なキーワードを「聴覚障害者」と組み合わせるようにするなど、条件設定上の工夫を通じて抽出される文献が上積みされるようにしているが、それでも知的・精神障害者の就労支援に関する文献数には遠く及ばない。

2 厚生労働省「地域の就労支援の在り方に関する研究会報告書平成25年8月」（<https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000002gyh3-att/2r9852000002gyzg.pdf>）（2018年11月30日最終閲覧）

3 厚生労働省「地域の就労支援の在り方に関する研究会〔第4回〕（2012年12月14日）」（<http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r98520000024z6a.html>）（2018年11月30日最終閲覧）

として明らかにされていない。現行の障害者雇用政策の中で、地域における職場定着支援の中核的な機関として期待され、全国的に設置が進んでいる支援センターにおける聴覚障害者対応の実態を明らかにし、その整備促進の必要性をめぐる認識を高めることができなければ、聴覚障害者は職場定着支援の枠組みからますます取り残されることが懸念される。

この点、岩山（2015）が全国の支援センターに対する質問紙調査にもとづく量的な分析を通じて聴覚障害者支援体制にみる全国的な状況を明らかにしようとしている。ただ、聴覚障害者対応をめぐる実態を具体的に明らかにするためには、実際に支援に関わっている支援センターの職員に対する個別的な面接調査を通して把握した支援現場の状況を質的に分析し、岩山（2015）における量的な分析結果と照らし合わせることで多角的な視点に基づくより深い検討ができるようにすることが必要であると考え。この点、支援センターにおける聴覚障害者支援に関し、面接調査を通じて具体的な状況を把握しようとした先行研究は存在しない。本研究は、このような問題意識のもとに、支援センターに対する面接調査を通して、支援センターにおける聴覚障害者支援体制の現状と課題を具体的に明らかにすることを目的としたものである。

1.2 鹿児島県における聴覚障害者に対する質問紙調査

本研究の調査と並行する形で、鹿児島県における聴覚障害者の就労及び支援センターの利用状況を把握する目的で同県内の就労経験を有する10代～60代までの聴覚障害者33名に対する質問紙調査を2012年10月下旬～2013年1月下旬にかけて実施した。なお調査対象の選定にあたっては、障害者手帳の等級が重度であり、日常的なコミュニケーション手段として手話を使用していることを条件とした。本稿に必要な調査結果のみ以下に記載する。

まず、障害者の就労支援に関わる主要な就労支援機関に対する聴覚障害者の認知・利用状況について問うたところ、支援センターが公共職業安定所や地域障害者職業センターに比し、認知度が低かった上、公共職業安定所より利用経験者がかなり少ないことが明らかとなった。鹿児島県内に限定された調査結果ではあるが、支援センターにおける聴覚障害者の利用が進んでいないという全日本ろうあ連盟の指摘を裏付けるものとなると考える。

表1 就労支援機関の認知度・利用状況 (n = 33名)

	公共職業安定所	障害者就業・生活支援センター	地域障害者職業センター	対象者数
存在を知っている	32名	8名	10名	33名
(割合)	(97.0%)	(24.2%)	(30.3%)	(100.0%)
機関の利用経験あり	26名	3名	3名	33名
(割合)	(78.8%)	(9.1%)	(9.1%)	(100.0%)

次に、就労支援機関の職員に対する聴覚障害者の信頼の度合いが、そのコミュニケーション方法により左右されるかどうかを見るために、職員が「手話で対応」「手話通訳を介して対応」「筆談で対応」のそれぞれの方法で対応した場合に、どの程度信頼できるかどうかの度合いとして、「非常に信頼しやすい」に5点、「信頼しやすい」に4点、「ふつう」に3点、「やや信頼

しにくい」に2点, 「信頼しにくい」に1点の5段階の評価点を割り当てた上で, それぞれの対応方法に対する信頼度を回答させたところ, 表2のような結果となった. そこで, 「手話で対応」されたときおよび「手話通訳を介して対応」されたときと「筆談で対応」されたときの平均信頼度に差があるかどうか検証するために, 独立変数を対応方法, 従属変数を信頼度とする対応のある1要因の分散分析を行った. その結果, 1%水準で有意な効果が認められた(表3: (F 2,58) = 21.5, p < .001). ポンフェローニの方法による多重比較の結果, 「手話で対応」されたときは, 「手話通訳を介して対応」されたときおよび「筆談で対応」されたときよりも有意に平均信頼度が高まることが判明した(表4). 聴覚障害者に対しては, 代替的なコミュニケーション手段として筆談が活用される傾向にあるが, 手話を日常的に使用している聴覚障害者に対しては, 上記の分析結果からすると信頼関係の構築という観点からは, 支援員自ら手話を通じて支援に当たることが効果的であることを示唆していると考えられる.

表2 職員の各対応方法に対する聴覚障害者の信頼度の平均と標準偏差

	手話で対応	手話通訳を介して対応	筆談で対応
平均値	4.1	2.5	2.8
SD	0.8	1.1	1.3
n	30	30	30

表3 対応方法の効果に関する分散分析の結果

	SS	d f	MS	F
対応方法	41.489	2	20.744	21.545
誤差	55.844	58	0.963	

表4 3条件による多重比較の結果

	手話で対応	手話通訳を介して対応	筆談で対応
手話で対応			
手話通訳を介して対応	<		
筆談で対応	<	n.s.	

※表2～表4の統計処理は, SPSS25.0 for Windows を使用し, 有意水準は1%未満とした.

この点, 障害者雇用における就労支援者の役割のあり方について論究した狩俣は, 支援の本質は「信頼のコミュニケーション」にあるとした上で, 支援者と被支援者のコミュニケーションの連続的な相互作用性に着目し, 支援の有効性は「支援者のコミュニケーション能力あるいは支援の専門的知識や技能に依存する」ことを指摘する. そして, 就労支援者には「被支援者の要求ないし要望を聞き取り, それに的確に対応するコミュニケーション能力」, 「障害のある人に対する専門的知識」といった8つの要件を備えることが障害者に対する効果的な就労支援上重要であると強調する(狩俣2010).

このような見解は, 聴覚障害者, なかでも筆談によっても確実なコミュニケーションをとることが困難な聴覚障害者への支援においてこそ重要な意味を持つてくる. 音声によるコミュニケーションに支障がある聴覚障害者に対しては, その代替手段として筆談がとられることが多いが, その聴覚障害者が筆談も不得手としていた場合は, 十分にコミュニケーションが図られ

ないおそれが大きいからである。聴覚障害者の意を十分に汲んだ支援ができるようにするためには、狩俣の指摘をふまえるならば、安易に筆談に頼ることなく、手話もしくは手話と口話の併用といった支援対象者の最善のコミュニケーション手段を通じて支援を提供することが就労支援者に求められることになる。よって、就労支援機関が手話によるコミュニケーションニーズを持つ聴覚障害者に対応できる体制を整えることが聴覚障害者支援体制の構築において一つのキーポイントとなると考える。本稿における分析においてはこのような視点をベースとして進めていくこととする。

なお、本項における調査データおよび本研究において利用する調査データについて、2012年～2013年に収集されたものであり、過去のデータとしての古さはぬぐえないであろう。しかし、2017年11月24日に厚生労働省で開催された「第5回今後の障害者雇用促進制度の在り方に関する研究会」において、全日本ろうあ連盟は障害者就業・生活支援センターをはじめとする就労支援機関において聴覚障害者に専門的に対応できるスタッフが少ないことを指摘し、その改善を改めて要望している⁴。聴覚障害者を代表する団体においてこうした動きが現在も続いているのは、障害者雇用政策において聴覚障害者に対する対応上の改善を企図した特段の措置が取られていないためでもあり、聴覚障害者に対する障害者就業・生活支援センターの支援状況に今日まで大きな変化があるとは考えにくい。よって、過去の調査データではあれ、現在においてもその価値は失われていないと考える。

1.3 支援センターの機能および設立の経緯と現在の課題

支援センターは「障害者の雇用の促進等に関する法律（以下障害者雇用促進法）」に根拠規定を有し、障害者の職業の安定を目的として、生活・就業両面について一体的な支援を提供する就労支援機関として、一定の要件のもとに都道府県知事から指定を受けることにより設置される（同法第27条～第33条）。2002年の障害者雇用促進法改正で設置が始まり、2018年現在は全国に334カ所開設されている。就業支援担当と生活支援担当の職員が配置され、就職準備支援、職場開拓、職場実習、就職後の定着支援、生活支援など就業・生活両面から障害者の職業的自立をサポートする。都道府県は、障害福祉施策を複数の市町村が連携して地域ニーズに応じたサービスを提供していくための広域圏域として「障害保健福祉圏域」を厚生労働省の指示により設定しているが、同省はこの全ての圏域への支援センターの設置とその体制の充実を目指しており、障害者雇用対策基本方針（平成30～34年度版）では、地域の就業支援の中核機関として位置付けている。

上述のように、支援センター制度は2002年の障害者雇用促進法改正により始まったものであるが、1999年に始まった「障害者就業・生活支援の拠点づくりの試行的事業（モデル事業）」の成果がベースとなっている。同事業は1997年の障害者雇用促進法改正を受けてあっせん型雇用支援センターとなった21か所の障害者関係施設のうち、18か所で実施されているが、その施

4 2017年11月24日 第5回今後の障害者雇用促進制度の在り方に関する研究会参考資料：一般財団法人全日本ろうあ連盟 提出資料
(<https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-11601000-Shokugyoutaiteikyoku-Soumuka/0000186145.pdf>) (2018年11月30日最終閲覧)

設の多くが知的障害者通勤寮⁵など知的障害者を対象とした施設であった。そもそも、あっせん型雇用支援センター制度が従来の支援策では就業が困難な知的障害者と精神障害者に対する支援の強化を進めようとする背景のもとに設けられたものであることから当然の帰結ともいえる。このため、あっせん型雇用支援センター制度においては障害種別を問わずに支援するものとされているにもかかわらず、その支援対象が知的障害者に大きく偏ってしまう結果につながった。村上（2003）があっせん型雇用支援センターの「運営母体に知的障害者関係機関が多い」と指摘するのもそうした背景がある。

表5 平成28年度 障害者就業・生活支援センター事業の概況（平成28年度に運営された330センターにおける実績）

1. 登録者の障害種別					
項目	全体	身体障害	知的障害	精神障害	その他の障害
人数	166,635人	21,376人	79,542人	57,153人	8,564人
割合	100.0%	12.8%	47.7%	34.3%	5.1%
2. 支援対象障害者の就職状況					
項目	全体	身体障害	知的障害	精神障害	その他の障害
件数	19,136件	2,075件	8,683件	7,423件	955件
割合	100.0%	10.8%	45.4%	38.8%	5.0%

（出典）厚生労働省 「平成28年度 障害者就業・生活支援センター事業の概況」
<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11600000-Shokugyouanteikyoku/0000146192.pdf>
 （2018年11月30日最終閲覧）

あっせん型雇用支援センターが支援センターに移行してからは、表5の実績からもわかるように、従来多かった知的障害者に加え、精神障害者の割合も高まっているが、身体障害者が低い割合にとどまる傾向は改善されていない。身体障害者は視覚、聴覚、肢体不自由、内部とさらに細分化されることからすると、聴覚障害に限った場合はさらに割合が低下するであろう。聴覚障害者をはじめとする身体障害者も就労支援ニーズを有していることからすると、こうした支援対象障害者の種別にみられる偏向を是正し、支援対象を広げていくことが望まれるところである。そのような意味でも本稿において、支援センターの聴覚障害者に対する支援体制の現状と課題を明らかにすることが必要であると考ええる。

2 対象と調査方法

2.1 対象

本調査への参加者の選定は、鹿児島県内の支援センターに所属する職員であって、聴覚障害

5 就労している知的障害者を職場に通勤させながら、就労及び日常生活について必要な援助や指導を行う施設であり、知的障害者福祉法に根拠規定を有していた。2006年に施行された障害者自立支援法施行により通勤寮制度は無くなったが、その機能は、同法による自立訓練事業の宿泊型サービスに受け継がれ、現在の障害者総合支援法による自立訓練（生活訓練）の宿泊型に継承されている。

者の支援体制に関し、回答可能である人、とした。具体的には、各支援センターに対して当該施設における聴覚障害者支援に関して聴取可能な職員との面談を依頼し、それぞれの機関の所属長の判断で1名ずつ選出していただいた。その結果、調査参加者は、A氏（F支援センター：役職 主任就業支援員）、B氏（G支援センター：役職 主任就業支援員）、C氏（H支援センター：役職 副所長兼主任就業支援員）、D氏（I支援センター：役職 主任就業支援員）、E氏（J支援センター：役職 就業支援員）の合計5名となった。しかし、実際に面談した結果、E氏が所属している支援センターについては設立されてからまだ間がないこともあり、聴覚障害者支援の実績がなくほぼすべての設問において特筆すべき回答が得られなかったため、本稿ではE氏を除く4名の対象者による回答を分析対象とする。

2.2 方法

調査方法は面接法による。2012年10月下旬～2013年1月下旬にかけて、調査の協力が得られた各支援センターの面接室内であらかじめ用意した質問項目に基づく半構造化面接を実施した。面接依頼の申し入れに際し、研究の概要、目的及びデータの活用範囲、個人情報保護とその方法について文面で説明したうえで、承諾を得ている。また、面接終了後、面接の内容を文書化した上で対象者にチェックを依頼して内容に相違がないことを確認した。

調査結果については、半構造化面接を通して得られた回答内容からキーワードを手掛かりとして発言内容を整理し、①聴覚障害者とのコミュニケーション方法、②聴覚障害者支援における課題、③聴覚障害者支援における外部の機関との連携、④聴覚障害者支援体制を整備するための制度的な支援のあり方について検討を行った。

2.3 調査項目

- (1) 聴覚障害者に対する支援時のコミュニケーション方法
- (2) 聴覚障害者に支援を提供する上での強みと課題
- (3) 聴覚障害者支援に関する関係機関との連携
- (4) 支援センターにおける聴覚障害者支援体制構築上の課題

3 結果

主要な調査結果については、表6の通りであった。以下、聴覚障害者とのコミュニケーション方法、聴覚障害者支援における当センターの強み、聴覚障害者支援における課題、聴覚障害者支援における外部の機関との連携、聴覚障害者支援体制を整備するための制度的な支援のあり方について、それぞれまとめた。

3.1 聴覚障害者とのコミュニケーション方法

「聴覚障害者とのコミュニケーションをどのように行っているか」という問いの結果、A氏とB氏、C氏の3名に手話による対応に関する具体的な言及があった。一方、D氏について、氏が所属している支援センターでは聴覚障害者の利用が全くないということであったが、聴覚障害者が来所することがあった場合は、簡単な手話や筆談を活用するということがあった。

A氏とB氏の支援センターでは手話ができるスタッフが聴覚障害者への対応を行っているということであった。なお、B氏は同氏自身がその手話ができるスタッフだということである。

一方、C氏の支援センターでは、簡単な手話もしくは筆談により対応するということがあったが、本格的な手話が必要な場合は、近隣の関係機関に在籍している手話ができるスタッフが連携しているということであった。C氏の支援センターにおけるこうした取り組みについては、「4. 聴覚障害者支援における外部の機関との連携」のところで改めて取り上げる。

以下、手話による対応に関して言及があったA氏とB氏の支援センターの取り組みについて述べる。

まず、A氏の支援センターでは、設立後間もない時期から手話技能を有する支援員を配置しているということであり、こうした対応は、当時の所長をはじめとする代々の所長が聴覚障害者支援における手話の必要性を深く認識していることによるところが大きいということであった。このように手話技能を有する支援員を配置していることにより、手話での対応を必要とする聴覚障害者への相談・支援に円滑に対応できるようになっているという。

次に、B氏については、同氏自身が個人的に地域の手話サークルに長年通っていることもあり、ある程度手話が可能で、聴覚障害者対応を全面的に引き受けているということであった。また、その手話サークルでの関わりがきっかけで、当センターで支援をするようになったある聴覚障害者が地域の聴覚障害者団体の仲間たちにも当センターのことを情報提供してくれたおかげで当センターを利用する聴覚障害者が増加したという。

A氏とB氏の支援センターで手話により対応ができる環境があるのは制度にもとづくものではなく、上層部の意向やスタッフによる個人的な活動という偶発的な条件によるものである。

3.2 聴覚障害者支援における当センターの強み

「聴覚障害者に支援を提供する上で貴センターにおける強みは何か」という問いに対して、A氏とB氏、C氏の3名から具体的な回答が得られた一方、D氏からは特筆すべき回答は得られなかった。ただし、C氏の回答は、手話ができるスタッフがいる近隣の関係機関との連携に関する内容であることから、前項と同様に「4. 聴覚障害者支援における外部の機関との連携」のところで改めて取り上げる。よって、ここではA氏とB氏の支援センターの強みについて述べる。A、B両氏とも手話のできる支援員に対する聴覚障害者の信頼に関して述べている点で共通している。

まず、A氏が所属する支援センターには前述のように手話ができる支援員がいるが、A氏が職場定着支援のため、聴覚障害者が働いている事業所へその支援員と様子を見に行ったとき、聴覚障害者が支援員の方に集まって手話でいろいろなことを堰切ったように話してきた、ということであった。こうした手話ができる支援員に対する聴覚障害者の信頼の厚さが強みになっているということである。また、手話ができる支援員を講師として手話を学ぶための定期的な職場内講習を実施しており、職員の聴覚障害者に関する理解促進にもつながっているという。さらに、聴覚障害者の就労先の企業の要請に応じて手話ができる支援員を派遣し、企業内で職場内講習を実施して職場定着に繋げるようにしているということであった。

次に、B氏の支援センターでは、聴覚障害者が就職した後も気軽にたびたび相談に訪れ、職

場の不満や悩みをこぼすということであった。不満や悩みの発端となっている問題状況もこうしたやり取りを通して把握できることもあり、当センターでは、就職後も就労継続している聴覚障害者が多い傾向がみられるという。就職後も続く聴覚障害者とのこうしたつながりの深さの背景について、B氏は自分が手話ができることがあるかもしれないと述べた。

3.3 聴覚障害者支援における課題

「聴覚障害者に対して支援を提供するにあたり生じている課題は何か」という問いに対し、全員の回答に課題に関する具体的な言及があった。まず、A氏は行政による手話通訳者派遣制度に関する問題を指摘する。すなわち、行政による手話通訳者派遣制度は、就職前の支援であれば本人からの依頼の場合は無料となるが、就職後に定着支援など企業内で聴覚障害者の支援をするために行政による手話通訳者派遣を利用する場合は、本人からの依頼であっても有料になってしまうため、手話通訳者の手配ができないことがあり、次善の対応策として筆談等によりコミュニケーションせざるを得ず、ベストな支援を提供することが難しくなるということであった。

次に、B氏は、支援センターで手話ができる支援員が同氏しかいないため、センターを不在にしている時に聴覚障害者が来所したとき、他の職員が筆談で対応しても、手話でなければコミュニケーションが通じにくい聴覚障害者の場合は確実にやり取りができず迷惑をかけてしまうことがあるという。こうしたこともあり、同センターの他のスタッフも手話習得の必要性を感じてはいるが、他の障害者支援業務等で忙しいため、手話講習会に参加して学ぶといったことは難しい実情があると語った。

続いて、C氏について、氏の支援センターでは、手話での対応が必要な聴覚障害者が来所した場合、手話のできる職員がいる近隣の関係機関の協力を得て対応しているが、仮に、その機関に手話のできる職員がいなかった場合に、自前で手話による支援を提供することの困難性について述べた。

最後に、D氏は「聴覚障害者に当センターを利用して頂けていない状況が課題」であると語った。

表 6 面接調査の主要な結果

A 氏 (F 障害者就業・生活支援センター)	B 氏 (G 障害者就業・生活支援センター)	C 氏 (H 障害者就業・生活支援センター)	D 氏 (I 障害者就業・生活支援センター)
1. 聴覚障害者とのコミュニケーション方法			
<p>①設立後間もない時期から手話技能を有する支援員を配置している。これは当時の所長をはじめとする代々の所長が聴覚障害者支援における手話の必要性を深く認識していることが大きい。</p> <p>②手話技能を有する支援員を配置していることにより、手話による対応を必要とする聴覚障害者への相談、支援に円滑に対応できるが、聴覚障害者に尊厳的に対応しているわけではなく、他の障害者支援も行っている。</p>	<p>①私自身身がたまたま地域の手話サークルに長年通っていることでもあり、ある程度手話が可能で、聴覚障害者対応を一手に引き受けている。</p> <p>②私が通っている手話サークルでの関わりがきっかけである聴覚障害者が仕事の相談を当センターにもちかけてくるようになった。その方が地域の聴覚障害者団体の仲間たちにも当センターのことを情報提供してくれたおかげで当センターを利用する聴覚障害者が増加した。</p>	<p>聴覚障害者とのコミュニケーション方法については、簡単な手話と筆談で行っている。本格的な手話が必要な時は、関係機関にいる（後述）できる職員に協力してもらっている。（後述する「4. 聴覚障害者支援における外部の機関との連携」の項目参照）</p>	<p>簡単な手話や筆談を活用。</p>
2. 聴覚障害者支援における当センターの強み			
<p>①手話ができる支援員への聴覚障害者の信頼は厚い。職場定着支援のために、聴覚障害者と一緒に行ってきたとき、彼の方に対応を要切ったまっすぐに話してきた。</p> <p>②手話ができる支援員を講師として手話を学ぶための定期的な職場内講習を実施しても、職員の聴覚障害者に関する理解促進にもつながっている。さらに、聴覚障害者の就労先の企業の要請に応じて手話ができる支援員を派遣し、企業内で職場内講習を実施して職場定着に繋げるようにしている。</p>	<p>当センターでは私が手話でやり取りができることもあるのかもしれないが、聴覚障害者が就職した後や悩みをこぼしてくれ、不満や極みを取りを通して把握できる。当センターでは、就職後も就労継続している聴覚障害者が多い傾向にある。</p>	<p>近隣の公共機関に手話のできる職員がおり、後述するように聴覚障害者対応で連携できる関係を築いている。（後述する「4. 聴覚障害者支援における外部の機関との連携」の項目参照）</p>	<p>特になし</p>
3. 聴覚障害者支援における課題			
<p>他の障害者への対応のために、手話ができる支援員が聴覚障害者に対応できない場合、手話通訳者を行政から派遣してもらうことになるが、支援機関からの依頼の場合は有料となっている。ただし、定着支援など企業内で聴覚障害者支援をする場合には、本人からの手話通訳者派遣を依頼する場合は、本人による手話通訳者の支援がきかないことがあり、その場合は、筆談等を提供することとが難しくなる。</p>	<p>センターでは手話ができるスタッフが自分しかいないため、センターを不在にしている時に聴覚障害者が来所した場合、他の職員が筆談で対応しても、手話できないとコミュニケーションが通じにくい聴覚障害者の場合、やり取りができず迷惑をかける可能性がある。他のスタッフも手話習得の必要性を感じてはいるが、他の障害者支援業務等で多忙の為、手話講習会に参加して学ぶことは難しいという実情がある。</p>	<p>手話での対応が必要な聴覚障害者が来所した場合、手話のできる職員がいる。しかし、仮に、その機関に手話のできる職員がいなかったら、自分たちで手話を使うように取り組むことになると思うが、いつも使うわけではなく、手話を覚えるのは大変だろう。</p>	<p>聴覚障害者に当センターを利用して頂けない状況が課題と感じる。</p>

3.4 聴覚障害者支援における外部の機関との連携

「聴覚障害者に対する支援において、外部の支援機関と連携しているかどうか」という問いに対して、具体的な回答が得られたのはB氏とC氏であった。

まず、B氏の回答では、地域障害者職業センターに手話のできるジョブコーチがおり、3年ほど前に聴覚障害者に対してジョブコーチ支援をしてもらったことがあるという。このように外部に頼らざるを得なかった理由について、同氏が聴覚障害者にもジョブコーチ支援が必要と考え、支援センターを運営している母体法人上層部に手話のできるジョブコーチを採用してほしい旨要望したが、知的障害者支援に特化している法人であった為に手話のできるジョブコーチの必要性がなかなか理解されず、受け容れられなかったことを語った。なお同氏自身は支援センターの業務に専念する必要があるためジョブコーチとの兼任はできないということである。

続くC氏の回答では、2か所の機関との連携に関する言及があり、1つはB氏が述べたのと同様、地域障害者職業センターとの連携に関するものであった。すなわち、発達障害との重複がある聴覚障害者で、コミュニケーション面も含めてより専門的な対応が必要であったため、地域障害者職業センターから手話のできるジョブコーチに支援に入ってもらったという。もう1つは近隣の行政機関との連携であり、聴覚障害者とのやり取りで手話が必要なときは、すぐ近くの公共職業安定所に在籍している手話のできる相談員や手話協力員に手話通訳をお願いしているということであった。ただ、手話協力員の勤務日数が徐々に減っているため、以前のようにお願いできなくなっているとの不安も述べられた。また、公共職業安定所で登録した聴覚障害者に対して支援センターの利用を勧めてもらえるようになっているという。さらには、近くの市役所に在籍している手話のできる職員にも必要に応じて通訳してもらっているということである。このように近隣の関係機関に手話のできる人がいるため協力を得やすい環境があり、こうした協力関係の中で手話通訳士から聴覚障害者に関する知識を学んでいると語った。さらに、センターの開設場所を検討する際に、このように関係機関と連携しやすい場所を第一に考えていたと述べ、関係機関との連携の重要性を強調した。

3.5 聴覚障害者支援体制を整備するための制度的な支援のあり方

「支援センターにおいて、聴覚障害者支援体制を整備するために必要と考える制度上の支援は何か」という問いに対して、全員から回答が得られた。

まず、A氏は、「3.3聴覚障害者支援における課題」でも述べているように、当センターの手話ができない職員が職場定着支援で聴覚障害者の職場に訪問せざるを得なくなった場合は、行政による無料の派遣制度を利用できず有料になってしまう制度の現状を背景として、行政による派遣制度において就労支援の場面における無料の派遣を認めることが望ましいと指摘する。

次に、B氏は、相談するとき同氏がもし手話で対応することが不可能である場合、相談の度に手話通訳者の依頼が必要ということになるとやはりセンターとして負担が重くなることを理由として、手話通訳者の依頼費用に関する助成の必要性があると指摘する。

続いてC氏は、聴覚障害者と重要な話をする場合等は手話通訳者を入れたいとした上で、そのために手話のできる職員に対する報酬制度上の加算でもよいが、実際にそのような技能を持

つスタッフを雇い入れるのは適した人材を探すのが難しいこともあり容易ではないことから、手話通訳者の派遣依頼費用に関する助成金などがあるとよいと述べる。

最後に、D氏は、ニーズが頻繁にあれば、手話のできる職員の配置は必須となると考えるが、そうなる配置にかかる費用に対する助成の必要性はあると述べた。

4 考察

本章では、冒頭の「問題の所在」で述べたように、聴覚障害者にとって支援センターが利用しにくいという指摘があること、また、聴覚障害者の支援センターの利用状況が低調にとどまっている調査結果が出ていることを踏まえ、①支援センターにおける手話を通じた支援の取り組みとその拡大に向けた制度上の課題、②聴覚障害者による支援センターの利用促進をめぐる取り組みの2点を中心に考察を進める。

4.1 支援センターにおける手話を通じた支援の取り組みとその拡大に向けた制度上の課題

聴覚障害者対応体制に関しては、①手話技能を有する支援員の配置、②手話対応体制を備えた公的機関との連携といった各支援センターの体制の状況に応じた対応がみられた。

聴覚障害者とのコミュニケーション手段については、2か所の支援センターで手話可能な支援員が中心となって聴覚障害者の支援対応を行っており、聴覚障害者が就労後も彼らを慕い続けていることを物語るエピソードからもわかるように、聴覚障害者と手話ができる支援員との間に深い信頼関係が築かれている様子が窺われた。特にB氏の支援センターでは聴覚障害者が就職した後も度々相談に訪れ、職場の不満や悩みをこぼされるということである。B氏は手話でスムーズにコミュニケーションができるため、聴覚障害者にとっては、不満や悩みを十分に受けとめてもらえることで不満の解消につながりやすいであろう。さらに不満や悩みの発端となっている問題状況も手話でのやり取りを通して的確に把握してもらえることから、より確実に問題解決につながりやすい面もあると思われる。実際、当該支援センターでは、就職後も就労継続している聴覚障害者が多い傾向がみられるということであり、B氏のように手話技能を有するスタッフの存在意義は大きいといえる。

さらにA氏の支援センターでは、手話技能を有する支援員を講師として手話を学ぶためのセンター内講習及び聴覚障害者の就労先における講習を実施しているということであり、センターの他の職員や就労先の社員の聴覚障害者に関する理解促進にもつながっていることが窺われた。すなわち手話ができる職員が当該センター及び聴覚障害者の就労先において聴覚障害者理解を促進するキーパーソンとなっているということである。

以上を踏まえると、手話ができる支援員が在籍している結果、当該支援センターは聴覚障害者の就労継続において重要な役割を果たせるようになっていくといえる。

他方、C氏が所属する支援センターでは、近隣の公共職業安定所や市役所に手話ができる職員がいるというメリットを活かして、本格的な手話によるコミュニケーションが必要な聴覚障害者の対応に関してそうした関係機関の協力を得ている。このように、業務上関わりのある地域の公的機関において手話で対応できる体制が整っていることが当該支援センターの聴覚障害者に対する支援力向上につながっているといえる。手話技能を有する支援員を自セ

ンター内に配置することが最善ではあるが、そのためには手話技能のみならず就労支援に関する専門知識・支援技法を備えた人材の探索や、人件費の負担など、検討すべき課題は多く、配置を躊躇する支援センターも少なくないことが推察される。そのような場合は、手話での対応体制が整っている関係機関と連携してカバーすることにより聴覚障害者に対応していこうとする視点は重要になるであろう。こうした支援のあり方は、障害の特性に応じた適切な支援を図るために関係機関との連携による支援を重視する現行の障害者雇用対策基本方針における趣旨と一致するものである。このように聴覚障害者に手話で相談できる体制を整えている支援センターは、聴覚障害者の就労・職場定着の促進において効果的な役割を果たしているといえることができる。

以上にみてきたように手話ができる支援員は聴覚障害者の就労支援において大きな存在意義を発揮しているが、その配置はどの支援センターにおいても制度的なものではなかった。その背景として、手話ができる支援員の配置が制度上義務付けられているわけではない上、その配置に関して行政による財政上の援助を受けられるシステムも設けられていないことがある。このため、現状としては、あくまでも個々の支援センターによる自主的な判断に任されている。こうした状況の下では、A氏の支援センターにおける代々の所長のように、センター上層部が聴覚障害者支援における手話の必要性を深く認識していない限り、手話技能を有する支援員の配置は望むべくもないであろう。仮にそのような支援員を配置できたとしても、既に指摘したように制度面での優遇措置もない現状では、その後の継続的な配置を確保するために財政的な裏付けをどうするかということも課題となる。D氏も手話可能な支援員を配置するにあたっては助成が必要と述べていることに象徴されるように、手話対応体制を整えるために支援センターに対する財政上の負担軽減を図ることが求められている。この点については、障害者総合支援法による枠組みの中で実施されている就労継続支援事業において、視・聴覚障害者に対する支援が行われる場合に報酬が加算される取り扱いがなされているところであり⁶、支援センター事業においてもこうした報酬体系上の聴覚障害者支援に関する優遇措置を講じることにより、手話通訳者の依頼や手話ができる職員の配置などに係る費用の負担軽減を図ることも一つの効果的な方策となろう。

ただ、こうしたことに関し、C氏は手話ができる職員の配置に対する助成の必要性は認めつつも、実際にそのような技能を持つスタッフを雇い入れるのは、人材を探すのが難しい面もあって容易ではないことから、手話通訳者の派遣依頼費用に対する助成金の必要性を指摘している。B氏も手話通訳の依頼に要する費用につき支援センターの負担が重くなることを理由としてC氏と同様に助成金の必要性を語った。A氏も企業内で聴覚障害者の支援をするために行政による手話通訳者派遣を利用する場合は、本人からの依頼であっても有料となることを理由として、行政による派遣制度において就労支援の場面における無料の派遣を認めることが望ましいと述べている。定着支援等の就労支援を目的として障害者の職場で行政による手話通訳者派遣制度を利用する場合の無料化もしくは負担軽減策に対する支援センターのニーズの大きさが示されているということである。岩山（2015）における全国の支援センターを対象とした質

6 視覚・聴覚言語障害者支援体制加算：就労継続支援事業において、視覚・聴覚・言語機能に重度の障害がある利用者のため、意思疎通に関し専門性を有する職員を配置する場合に申請可能（荘村2018）

問紙調査でもそうしたニーズの大きさが示されていることから、手話通訳者の手配をめぐる負担軽減は普遍的なニーズといってもよいであろう。

この点、現行の行政による手話通訳者等派遣制度については、現在は障害者総合支援法の規定（第77条第1項第6号）の規定に基づいて市町村が主体となって実施する地域生活支援事業のうち、コミュニケーション支援事業の一環として実施されており、通訳者の派遣条件についても市町村の裁量に任されているため⁷、聴覚障害者の職場への通訳者派遣の可否につき、市町村によって対応にばらつきがみられるが、多くの市町村は職場への派遣に消極的である。自治体における派遣事業に関する全日本ろうあ連盟の調査によれば、「職場での朝礼や会議等」を手話通訳者の派遣範囲に含めている市町村は43.3%にとどまっている（全日本ろうあ連盟、2012, p33）。つまり、6割近くの市町村が職場への派遣に応じていないことになる。この点、全日本ろうあ連盟が2012年に作成した意思疎通支援事業モデル要綱で、手話言語通訳者を含む「意思疎通支援者の派遣の対象となる内容は、聴覚障害者等の日常生活および社会生活を営むために必要なものとする」と示されており、その趣旨説明では、「聴覚障害者のコミュニケーションを保障する観点から、派遣の内容については広く扱う必要があるため、合理的な理由もなく派遣範囲を狭めることは好ましくない」としている（全日本ろうあ連盟、2012, p85）。こうしたモデル要綱の趣旨をふまえ、市町村は職場への派遣に対応できるように柔軟な運用が求められる。

一方、手話通訳者の派遣範囲の設定をめぐることは、同事業に拠出可能な予算といった自治体の財政的な事情も関係してくることも考えられるが、全日本ろうあ連盟の調査では自治体の財政規模別の派遣範囲の設定状況について明らかではなく、他にそのような状況を把握できる調査資料も見当たらない。しかしながら、財政規模の小さい自治体においては、意思疎通支援事業に拠出可能な予算も限られてくることは想像に難くなく、こうした自治体においてはおのずと派遣範囲も限定され、職場関係が対象外とされる可能性も高まるものと想定される。

このように意思疎通支援事業が自治体による事業とされている結果として、派遣範囲をめぐる財政規模等の事情により地域間格差が生じていることを踏まえるならば、地域によって聴覚障害者が享受できる就労支援サービスの質にばらつきが生じるような事態を避けるために、支援センター事業による報酬体系において手話通訳者の依頼費用に対する助成加算を盛り込むなど手話対応体制に関する財政的な支援措置を講じることが望ましいと思われる。

4.2 聴覚障害者による支援センターの利用促進をめぐる取り組み

手話でやり取りできる体制を整えることが聴覚障害者の利用促進に向けた効果的な方法であることは言うまでもないであろう。このような意味でA、B、C氏が属する支援センターは有利な状況にあるといえる。この中で、B、C両氏が属する支援センターでは、聴覚障害者の利用をさらに促しうる要因が見られた。まず、B氏については、同氏が手話サークルという地域の聴覚障害者関係団体の活動に参加していたことが支援センターにおける聴覚障害者の利用増

7 調査当時（2012年10月～2013年1月）における根拠規定は障害者自立支援法77条第1項第2号、障害者自立支援法施行規則第65条の11及び12、厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通達「地域生活支援事業の実施について（「地域生活支援事業実施要綱」）」（障発第0801002号平成18年3月1日）。

加につながったということであった。これは、B氏の個人的な活動が偶発的に好ましい結果に結びついた事例ではあるが、聴覚障害者の支援センター利用促進を図るためには、支援センターサイドから何らかの形を通じて地域の聴覚障害者関係団体にアプローチしていくようにすることも効果的な方策の一つとなりうるということを示唆している。

次に、C氏の支援センターでは隣接している公共職業安定所で登録した障害者に対しては、同支援センターの方でも登録するように勧めてもらえるようになっているということであった。こうした流れができていくことにより、聴覚障害者も公共職業安定所で支援センターに繋がってもらえることから、支援センターの存在を知らないために利用できないというようなことを避けることが可能である。

以上のB、C両氏の事例からは、地域における関係機関あるいは障害者関係団体との緊密な関係を構築することの重要性について改めて認識させられる。

一方、手話による対応をめぐる目立った取り組みが見られなかったD氏とE氏の所属する支援センターでは、聴覚障害者の利用実績も低調であり、D氏自身が指摘しているように、聴覚障害者の利用を増やすことが課題となっている。このような支援センターでこそ、そうした課題を解決するために、手話による対応体制を整えることはもちろん、B、C両氏の支援センターのように地域における関係機関あるいは障害者関係団体との緊密な関係を構築することによって、聴覚障害者の利用促進を図る積極的な取り組みを通じて聴覚障害者の利用を増やすことが求められる。

5 まとめ

鹿児島県内における支援センターの職員に対する面接調査の結果、聴覚障害者に対して手話ができる職員の配置や関係機関との連携により手話でのコミュニケーションを通じて支援を提供できるように支援体制を整えている支援センターの取り組みが明らかになった。また、一部の支援センターで聴覚障害者の利用促進につながる注目すべき取り組みも見られた。一方で、就職後の職場定着支援など手話通訳者を公費により手配できない場面において、支援センターが手話通訳者を手配するために要する費用の援助措置に対するニーズが大きいことも明らかになった。こうしたニーズに応えるためには、行政による手話通訳者の派遣制度において就労支援場を無料による派遣対象に含めることや手話通訳者の依頼費用の負担軽減策を支援センター事業の報酬体系に織り込むことが必要である。

冒頭の「1. 問題の所在」でも指摘したように、本研究における調査が実施されてから5年を経過しているとはいえ、就労支援機関における聴覚障害者支援の在り方をめぐって面接調査を通してこれまで述べたような具体的な状況や課題を明らかにした先行研究は見当たらないことから、今日においても本研究の意義は失われていないと考える。

参考文献

- 朝日雅也 (1998) 「職業生活の質の確保と環境」『リハビリテーション研究』, No.96, pp.90-102
 石原保志 (2011) 「聴覚障害児者のキャリア発達とセルフアドボカシー」, 『ろう教育科学』, vol.53(1), pp.13-21

- 岩山 誠 (2013) 「聴覚障害者の職場定着に向けた取り組みの包括的枠組みに関する考察」『地域政策科学研究』, vol.10, pp.1-24
- 岩山 誠 (2015) 「障害者就業・生活支援センターにおける聴覚障害者支援体制の実証的検証」『豊かな高齢社会の探究 調査研究報告書』(23), pp1-21
- 狩俣正雄 (2010) 「障害者雇用における就労支援者の役割」『経営研究』, vol.60(4), pp.91-111
- 厚生労働省 (2013) 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課自立支援振興室長通知「地域生活支援事業における意思疎通支援を行う者の派遣等について」(平成25年3月27日障企自発0327第1号)
- 厚生労働省 (2014) 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通達「地域生活支援事業の実施について(「地域生活支援事業実施要綱」)」(障発第0801002号平成18年3月1日:改正平成26年6月10日)
- 志賀利一 (2006) 『職業リハビリテーション学: キャリア発達と社会参加に向けた就労支援体系改訂第2版』, 松為信雄, 菊池, 恵美子, pp.176-180 協同医書出版社
- 志賀利一 (2012) 『職業リハビリテーションの基礎と実践』, 日本職業リハビリテーション学会, pp.183-200 中央法規
- 障害者職業総合センター (2007) 『日本の障害者雇用の現状－平成15年度障害者雇用実態調査(厚生労働省)から－』, 資料シリーズ No38.
- 関 宏之 (2016) 「時代を読む75「障害者就業・生活支援センターが始まったころ」, ノーマライゼーション 2006年1月号, 日本障害者リハビリテーション協会
- 全日本ろうあ連盟 (2012) 「厚生労働省 平成24年度 障害者総合福祉推進事業 手話通訳者等の派遣に係る要綱検討事業 報告書」
- 荘村明彦 (2018) 「障害者総合支援法 事業者ハンドブック 報酬編2018年」中法法規出版
- 依田晶男 (1999) 「障害者雇用をめぐる新たな動き (1) 厚生省と労働省の統合メリットを生かす」, 厚生福祉, 4740号, pp.2-5, 時事通信社
- 村上 清 (2003) 「精神障害者の地域就業支援に関する一考察」, 長崎ウエスレヤン大学地域総合研究所研究紀要, vol 1(1), pp.25-32
- 依田晶男 (2001) 「特集 障害者雇用と福祉の新世紀 (3) 就業生活を支援する拠点の整備」, 厚生福祉, 4959号, pp.4-8, 時事通信社
- 水野映子 (2015) 「聴覚障害者に対する職場での支援のニーズと実態」, 『Life design focus (2015.6.22)』, pp1-3
- 労働省・身体障害者雇用促進協会 (1982) 『聴覚障害者の就労実態と職場適応』, 昭和56年度: 研究調査報告書-No7, 通刊第72号
- 労働省・身体障害者雇用促進協会 (1983) 『職場における聴覚障害者の人間関係』, 昭和57年度: 研究調査報告書-No3, 通刊第77号