

2. 構内電話交換科

はじめに

視覚障害者が電話交換手として就労したのは世界的に見ると 1900 年代初期のことである。我国ではその訓練は 1967 年に試験的に、そして 1969 年に厚

生省委託事業として開始されている。当初は日本ライトハウスが唯一の訓練機関であったが、現在は4つの訓練施設がその事業を行なっている。そして、訓練コースを修了し就職した数は1986年現在で320名を越えている。

訓練が始まって20年近く過ぎた訳であるが、この間に電話交換機も技術的に著しく発達し、これに伴なって電話交換手を必要とする企業やその仕事内容も変化してきた。日本ライトハウスでは常に就職を目標に、求められる技能を身につけた人材養成を目指した訓練を行なってきたが、ここでは現在行なっている訓練を中心に視覚障害電話交換手の現状、これまでの経過、企業のニーズ、今後について述べることとする。

I 視覚障害電話交換手の変遷と現状

1. P B X の交換

視覚障害者が行なっている電話交換は、P B X（構内交換電話、私設交換、Private Branch Exchange）といわれる、建物内の交換機に接続されている電話交換台を操作して、その企業にかかわる電話の取り継ぎをするもののことである。^(注1) NTTの交換とは異なり、身分はその企業の社員であり、企業にかかる通話を集中応答し、適切な内線電話機、あるいは社員に接続する。声の受付窓口の役割りを果たす。業務を遂行するには、交換台の扱い方の習得だけでなく社員や内線番号の記憶、各社員の業務内容の大まかな理解、組織的理解が必要であり、それらに基づいて、通話内容から接続すべき人や部署・内線番号をすばやく正確に判断していかなければならない。

それに対してNTTの交換業務は100番、106番通話の接続と案内業務が主となっている。前者では常に小さな交換証への記入が必要であり、後者では頻繁に改訂される（10日に1分冊は改訂される。1部の電話帳を20分冊以上に分けている。）電話帳を引くことが不可欠である。

視覚障害者の見地からすれば、P B Xの交換に必要な情報は点訳等し易いが、NTTの交換に必要な情報は変更されるのが早く龐大であるため入手困難であ

注1 日本電信電話株式会社。1985年に日本電信電話公社が民営化された。

る。これまで視覚障害者が電話交換手として就労したのは、全てP BXの電話交換であり、訓練が行なわれているのもP BXのほうである。日本ライトハウスではその訓練コースを現在は「構内電話交換科」と呼んでいる。

2. 海外の例と日本での訓練開始

日本ライトハウスで新職業として三療以外の職業を指向し、電話交換手等の養成訓練を開始するにあたっては、海外の状況が参考になっている。

『視覚障害者の新職業に関する研究報告（1964 日本盲人福祉委員会）』によれば、1964年には既にマレーシア、オランダ、ユーゴスラビア、カナダ、アメリカ、セイロン、タイで視覚障害電話交換手が就労している。

イギリスでは1900年代初期には既に視覚障害者が電話交換手として雇用されており、1950年4月だけでも125名もが公務員として採用されている（Ministry of Labour & National Service, 1951）。

ドイツでは第1次世界大戦直後、1920年代から戦傷軍人（視覚障害者）が電話交換として働いていた。そして第2次世界大戦終戦までにその数は400名に達している。戦後は戦傷軍人だけでなく他の失明原因による視覚障害者にも電話交換養成訓練が行なわれるようになった（Fr.W.Gust, 1954）。ドイツでは第1次世界大戦後無紐形交換台が登場しており、1940年代には「音の改造」が考案されている。また、ランプと同サイズでランプのソケットに差し込む、^(注2)ビンが突出する補助具が開発され使用されている。1950年代には全盲者が局線50回線、内線700回線、8座席の自動式有紐形交換台にこの補助具を使用して勤務している例がある（Fr.W.Gust, 1957）。

アメリカでも特別の補助具を使用し、視覚障害者の電話交換手就労が1960年代以前からなされていることが報告されている（New York City Report 1964）。

日本ライトハウスで視覚障害者対象の電話交換養成訓練を開始するにあたっては、指導員を台湾に派遣し訓練方法等の研修を行なった。それに基づいて

注2 交換台改造等の項参照

注3 1984年に製作された第1号の盲人用電子交換台には西ドイツから輸入されたこの補助具が部品として使用された。

当時も現在も社会情勢から変わりはない。

3. 交換機の発達と視覚障害電話交換手

① 交換機の種類と開発等の年代

磁石式——有紐形

共電式——有紐形、無紐形

自動式

- ③ ロータリー形
- ④ ステップバイステップ形
- ⑤ クロスバー形（1972年頃）
- ⑥ アナログ電子（1979年商品化）
- ⑦ デジタル電子（1981年商品化）

②③④は有紐形、無紐形。

⑤は有紐形、無紐形直結式、無紐形索線式。

⑥⑦は1981年に製造中止される。

④⑤は無紐形のみ。

⑦ 1986年から内線100以下のビジネスホンやボタン電話もデジタル商品が登場。

② 1969年頃の状況

日本で視覚障害電話交換手が登場した頃は共電式が主流であった。共電式とは全ての局線・内線に各1つランプと通話用ボタンが接続されており、交換台を操作するには常時全ランプの状態を把握しておかなければならない。ライトブループを使う全盲者、弱視者は操作速度では晴眼者と対等という訳にはいかない。しかし、共電式は内線相互の通話を接続するにも交換台が必要であるため、小企業、商店、旅館でも専属に交換手を置くことがある。業務内容理解や内線番号記憶にはさほど苦労がない。交換台さえ操作できれば、他の能力は高くなくとも就労可能である。

この頃の採用企業は、小企業や施設、ホテルであった。ホテルは当時は夜勤があることが多く、一般的に晴眼者の就労が長づきしないことも採用の一因となっていたようである。

った。大企業であっても事業所は大小さまざままで、就職先の交換機の規模も多様を極めるようになった。事業所は小さくとも交換手に必要な知識は会社全体に及ぶことが多く、業務上必要な資料が龐大なケースもあった。視覚障害者にとっては資料作りは大変な時間と労力が、また、索引をスピーディーにするには作る段階での工夫が必要である。この頃は人的に余裕のある企業が多く、それらについての協力は企業側が行なった。

共電式の時代に比べ交換台操作に視覚障害によるハンディキャップが少なくなった以上に、記憶力や判断力が要求されるようになったと言えよう。

この頃、卒業生の中には交換台が廃止されたため、転職を余儀なくされた人もいる。また、大企業等は雇用条件がよいため、自ら希望し転職した人もいる。

1980年に関西では初めて大阪府が視覚障害者を電話交換手として採用した。

1981年IYDPも影響して、公務員採用も徐々になされるようになっており、大企業からの求人も多く、就職面では大変良き時代となった。

⑤電子式の登場

1979年にアナログ式の電子交換機が商品化され大型のものから徐々に出回りだした。

1981年頃からデジタル交換機が市場に出回るようになり、同年にクロスバー式交換機は保守用部品以外は製造が中止された。そして1986年からはビジネスホンやボタン電話等の極小規模のものまでデジタル製品が現われている。

電子式は交換台についていえば、コンパクトであり、ボタンタッチがコンピューター等の端末機同様に大変軽く、ランプは発光ダイオードで小さく暗く、デジタル数字が表示されており、それが発光ダイオードか最新のものは液晶表示である。これらはどれをとっても、見る事に障害のある者には不都合なことで、触知で仕事をする者にとって誤操作を招きかねない。様々な情報がデジタル表示されるため、それを見ないで判断するには高い推察力、記憶力、判断力が必要であり、積極的に情報収集をしていかなければ、取残されてしまう。

交換機を比べてみると、従来のものは電話交換にしか使われなかったが、デジタル交換機はオフィスのOA機器を交換する中核的な存在に交換機を変えた。

交換台は必要不可欠なものではなくなり、企業の様々なコミュニケーション手段の1つとして必要であれば設置するという機器になった。通話の1部は交換手が多機能電話機で接続し、1部は担当者に直接かかり、1部は総務課員が内線電話機で応答し適切な所に転送するという使い方をしている企業もある。

日本電信電話公社民営化にあたり1984年には電話交換取扱者認定制度が廃止され誰でも交換台を扱ってよいこととなった。また、1985年には、それまで、電々公社によってなされていた交換機・交換台・電話機に対する規制がなくなった。電話交換機といえば、内線100以上であれば交換台を設置しないシステムを利用することができなかったものが、数百の内線回路を設けても、交換台なしで通話の接続が可能となった。

経費節減が言われる今日、新交換システム導入で交換人数を削減または交換台廃止が可能となった。認定制度が廃止されたことで、これまで有資格者のみ採用していた企業も、一般事務職員として採用し、交換業務に配属したり、業務の中に電話の取次ぎを含むように変わりつつある。小規模事業所ではどんどん交換手は不要になってきている。大規模事業所の場合も可能な限り交換台を経由しないで通話を接続するシステムを取り入れ、人員を減らしている。

日本ライトハウスの訓練修了生で初めて電子交換台使用で就職したのは1982年のことである。技術の進歩と電子交換機の普及に伴ないその価格も安くなり、リース制が登場し、手軽に最新の機器が使える時代になってきている。最近求人のある企業のほとんどが電子交換機を導入している。

求人面から見れば、身体障害者雇用促進法改正当初は積極的に身体障害者を雇用しようとする向きがあり、日本ライトハウスの訓練を見学に来たり、事前に細かい打合わせをしようとする企業からの求人が多かった。大企業への全盲者の就職も多かった。しかし昨今は、軽度の障害者指向が高く、受入れに際し時間と労力を惜しまないという企業からの求人は皆無である。企業の人員自体が以前に比べ少なくなっているため、即戦力となる人材、短期間で戦力となる人材、障害者の場合周囲の手を少しも煩わせない人が求められている様である。これらのことから全盲者は全盲というだけで、能力の如何にかかわらず門前払

いを受けている有様である。

身分という面から見れば、特に障害者であるから低賃金という企業はないが、女性パート社員を活用しようという傾向が社会一般で強く、交換はパート社員でとしている企業も増えている。一概には言えないが、日本ライトハウスの卒業生もパート社員として採用される率が以前に比べて高くなっている。

ここ1～2年、卒業生から電子交換機に変更された、あるいは近い将来変更されるという話をよく耳にする。現在はクロスバー形とアナログ電子、デジタル電子が並残している状態であるが、将来は全てデジタル電子化されることと思われる。また、最新の機器は多機能を備えているが、まだまだ人間側がそれを使いこなしていないと言えよう。デジタル電子交換機への過渡期である今、これから就職しようとする人のみならず、現在就労している人達のためにも、デジタル電子交換機の時代での視覚障害電話交換手の就労が可能となるよう検討し対応策を見いだしていかなければならないであろう。

4. 電話交換手養成機関とその現状

現在、視覚障害者を対象に電話交換訓練を行なっているのは次にあげる4機関である。

- ①神奈川県身体障害者職業訓練校
 - ②東京都心身障害者職能開発センター
 - ③国立職業リハビリテーションセンター
 - ④日本ライトハウス職業生活訓練センター
- ②と③は肢体不自由者も対象としており、①と④は視覚障害者のみ対象である。

各施設の卒業者状況、訓練期間、定員、入所資格、資格試験受験について現状を表1にあげる。

注5 1984年に日本電信電話公社の認定制度がなくなったことにより発足した民間の技能検定。財団法人日本電信電話ユーザ協会電話オペレータ技能検定委員会による。

表1 各施設の現状

		①神奈川県	②東京都	③国立職業リハ	④日本ライトハウス
資料		1986年4月	1986年1月	1986年3月	1986年7月
修了者数	計	48	138 (内4~5名肢体不自由者)	31(視覚) 15(肢体)	156
	1級	19		12	94
	2級	8		9	29
	3級	7		4	9
	4級	8		1	8
	5級	10		4	15
	6級	2		1	1
就職者数	計	39		20	107<143>
	民間	17	約125	19	117
	公立	22	約104	1	26
	1級	11(2)	約21		81(19)
	2級	6(2)			31(7)
	3級	7(6)			8(0)
	4級	7(4)			6(0)
現職者数	5級	7(2)			16(0)
	6級	1(1)			1(0)
	()は公務員		民間の内62が金融機関	<>は就職件数。	
				()は公務員。	
	計	33		約11 (視覚)	約12 (肢体)
	定員	5(年10)	5	若干	4(年12)
	訓練期間	6ヶ月	3ヶ月	6ヶ月	1年
入時所期	4月, 10月	随時	随時	4月, 8月, 1月	
	条件	○日常生活が完全にできる。 ○義務教育終了。 ○障害に再発の可能性がないこと。	○東京都在住。 ○生活面で問題がないこと。		○社会適応能力があること。 ○義務教育終了。
判定	訓練校または都道府県の心身障害者職業センターでの評価による。	適性、通所能力について東京都身体障害者福祉センターによる能力判定。	身体障害者リハビリテーションセンターでの判定と職業リハビリテーションセンターでの判定。	日本ライトハウスでの適性検査と大阪身体障害者職業訓練校による判定。	
対象	有(全国対象)	有(東京都身体障害者福祉センター支援課)	有(全国対象)	有(全国対象)	
資格試験	なし 技能照査(独自に実施)	技能検定(注5)(弱視者には拡大文字で点字使用者には録音テープで出題筆記解答。)	なし 技能照査(独自に実施)	技能検定(拡大文字または点字受験)	

5. 日本ライトハウスの現状

ここでは、日本ライトハウスでの電話交換の現状をもう少し詳しく述べることとする。まず、求職活動時企業等に提出している資料(表2～5)がそれを表わしているため次にあげておく。

①電話交換の現状(表2)

現在就職中の内1名は1986年まで交換手として就労していたが、交換台廃止により転職した者である。資格は以前の日本電信電話公社による認定と現在の資格制度による者との合計である。資格は訓練第2学期末に得るため卒業者数よりも多くなっている。

盲人用交換台とは交換台に触知信号・表示として突出ピンが設備されているものである。交換台のみを盲人用に取替えることはできず交換機もろとも変更するには数百万円もかかるため、訓練開始当初から一般交換台使用を前提に訓練を行なってきている。盲人用使用の大半は老朽化した交換機を新しいものに替える際に導入されたものである。

1981年に自動式クロスバー交換機製造は中止されたが、1970年代に導入された交換機はまだまだそのまま使用されている(クロスバー交換機の耐用年数は約15年と言われている)。全盲者等には有紐交換台の使用が困難なため一般に使用されている割合とは異なり無紐交換台就労者が多くなっている。

公務員採用の割合は1980年以降伸びた。

退職者のうち35件の再就職がある。その他の多くは結婚が理由である。

未就職者の中には、就職せず結婚した者、性格的に不向きと就職を断念した者、能力的に難かしかった者がいる。

②電話交換視覚別表(表3、4)

表2 電話交換の現状
(1986年7月現在)

卒業者数	156名
電話交換資格取得者数	159名
現在就職中人数 (内1名事務職)	70名
内 一般用交換台使用	63名
内 盲人用交換台使用	7名
内 有紐交換台使用	4名
内 自動無紐交換台使用	50名
内 電子式交換台使用	9名
内 多機能電話機使用	7名
内 公立	26名
内 民間	44名
退職者数(延べ)	73名
未就職者数(1度就職した者は含まず)	52名

資格取得者、就業中の者共、

重度障害者の割合が多い。生活訓練部門を併設しているため、入所時の能力は低くとも訓練により職業訓練可能レベルまで引上げた後に職業訓練を開始することができることが原因の一つと

表3 電話交換視覚別表

	認定証取得者 (159名 100%)	現在就業中の者 (70名 100%)	
全盲または光覚	75名 47%	33名 47%	
上記以外の1級	22名 14%	6名 9%	
2級	28名 18%	19名 27%	
3級	10名 6%	3名 4%	
4級	8名 5%	6名 9%	
5級	15名 9%	3名 4%	
6級	1名 1%	0名 0%	

表4 表2 視覚説明

	両眼視力の和	視野、その他
全盲	全く見えず光(明るさ)も感じない	
光覚	ここでは明暗は区別できるが、交換台のランプの状態は識別できない。	
以外の1級	ここでは上記以外の0.01以下の者をいう。業務上多少視覚が有効。	
2級	0.02以上 0.04以下	
3級	0.05以上 0.08以下	
4級	0.09以上 0.12以下	又は、両眼視野それぞれ5度以内
5級	0.13以上 0.2以下	又は、両眼視野それぞれ10度以内 又は、視野の15度以上欠損

考えられる。就職、再就職に際しては交換業務調査や実習指導を行なっている。

また、就職後問題が生じればそのフォローアップも行なっている。これらが重度障害者の多数就職を可能にしていると考えられる。

表4 あげているが、電話交換業務を行なうにあたっては、視覚障害者の場合は、点字使用かすみ字使用かということと、交換台のランプが見えるかどうかということで、仕事の仕方が大きく異なる。すみ字使用者は必要資料をそのまま利用したり、転写が必要な場合も他人の手を借りることが少ない。それに対して点字使用者は全て点訳という、業務につく以前の作業に時間がかかる。提出物作成用にカナタイプライターの技能も不可欠となる。交換台のランプが視覚で認められない場合は補助具ライトブループ、薄型突出表示器が使用できなければならない。ランプが見えれば有紐交換台使用も訓練により可能である。

一応の目安として障害等級で示したが、訓練、就職にあたっては業務上有効視覚を重視している。

③都道府県別障害等級 表5 都道府県別障害等級別就職件数

別就職件数(表5)

日本ライトハウスの所在地の関係から関西出身者が多く表5の示す結果となっている。訓練生は全国から集まってきている。

Ⅰ. 訓練内容

1. 入校、入所資格

現在、訓練は、労働省所管「身体障害者等能力開発事業」として、大阪身体障害者職業訓練校からの委託を受けて行なわれている。そのため、訓練生は職業訓練校と当日本ライトハウス職業・生活訓練センターの両者の訓練生という身分を持つ。

入校の手続きには、当訓練センターの入所面接、適性検査、大阪身体障害者職業訓練校による入校面接、公共職業安定所所長による受講指示を受けることがあげられる。入校・受講には、上記の検査・面接に合格することと、通勤・生活上不可欠な社会適応能力を有していることを条件としている。

①適性検査

②実施の目的 — 就職する際には必ず採用試験が実施されるものだが、障害者特に視覚障害者採用にあたっては、点字受験等が困難であることも原因となっ

都道府県 障害等級	就職者延べ						現在就業中の者					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
北海道	5			1	1		3			1		
青森		2						1				
岩手	1	1					1	1				
栃木	1											
東京	11	3	1		2		2	1	1			
神奈川	6	1					3	2				
千葉	2						1					
埼玉	5	1			1		3					
長野	2	1					2	1				
富山	2						1					
石川	1						1					
福井	4	1	1									
静岡	2	1			2		2	1				
愛知	23	17	5	3	7	1	14	8	3	2	2	
大阪	6	1		2			5	2				
兵庫	6			2			1					
京都	6						1					
三重	1						1					
奈良		2			1			1				
福岡	1											
宮崎												
大分	1											
鹿児島	1											
沖縄	1						1					
計	81	31	8	6	16	1	41	18	4	3	4	0
		143					70					

て、ほとんどペーパーテスト等の採用試験がないのが実状である。一般企業で能力的には高校卒業者と同等に扱われ仕事をしていかねばならない現状を考えると、一定以上の学力が必要であることは言うまでもない。

それに加えて、電話交換という仕事柄必要な聴取りによる内容理解力と、視覚障害からくる文字の読み書きの遅さをカバーするに足る記憶力が必要である。そして、学習したことが身についていくということも、訓練を受け就職するためには必要なことである。

以上の能力の有無・程度を検査し、就職に結びつく訓練を行なうため、適性検査を実施している。

⑤検査内容

イ. 一般教養テスト — 高校卒業程度の学力が望ましいが、訓練と努力により就職を実現することが目的であるため、最低レベルと考え小学校高学年程度のレベルで国語と算数の筆記試験を行なう。

ロ. 課題テスト — 学習能力を検査するため、電話と電話交換に関する資料を約1週間自習させ、その内容についてテストする。中途失明者で点字の技術がまだ低く筆記式では判定不可のケースもあるため、出題は口頭、解答は筆記でとしている。聴取りによる内容理解チェックも兼ねている。

ハ. 短期記憶力テスト — 6ケタ、7ケタの電話番号を1つづつ聴いて反復する。集中力、頭の切替えのチェックも兼ねている。

⑥評価 — 合格点は、目安として、一般教養テスト6割、課題テスト9割、短期記憶力テストの正答率6割としている。不合格の場合でも、原因が改善できると思われる場合は（例えば点字の読み書きが遅い）次回以降に再テストを実施することもある。

②社会適応能力評価

注6 弱視者ですみ字使用者の場合も、晴眼者と同量だけメモをとれば、その読み書きの正確性・スピード面から見ればハンディーを感じる。点字使用者の場合は、すみ字のように、書くと同時に確認するということが点字はできないため、やはりハンディーを感じる。

社会適応能力としては、通勤可能な程度の単独歩行能力、電話交換訓練についてゆける程度のすみ字か点字の読み書きができること、点字使用者の場合は提出物作成可能程度のカナタイプ技能、社会人としての生活上支障のない程度の日常身辺処理能力があげられる。

点字の読むスピードは最低1時間11ページ、もちろん1度読めば内容が理解できる読み方である。カナタイプは最低1分間80ストローク、実用レベルは120ストローク以上が目安である。すみ字使用者の場合は、漢字の知識量が問題で常用漢字を使用方法を含めて正確に読み書きできることが望ましい。

その他、電話交換はマイペースの仕事ではなく相手に合せることが必要な仕事であるため、評価は難しいが、対人関係や、周囲の人への気配りができるかどうかの性格・人物評価も就職が成功するかどうかの重要な要素となる。生活訓練部門に入所している訓練生については、各訓練担当の指導員の評価をふまえて全体的な評価を行なっている。

2. 訓練内容

現在行なっている訓練内容を表6にまとめた。大きく分けると、4人づつのクラス単位で行なう進度別訓練、全員対象の訓練、視覚の程度により行なう訓練とがある。その他には、テキスト作成やテープ教材による自習課題がある。内容で分ければ電話交換手に必要な技術と視覚障害者のみに必要な技術にも分けられるが、個々の訓練にはその両方の要素が入っている。訓練項目、内容、目的をあげることとする。

表6 電話交換訓練

表6-1 進度別訓練

第1学期	第2学期	第3学期
基礎訓練	検定試験受験準備	受付交換実習準備
ダイヤル・プッシュ	ビジネス電話講座	自動式無紐索線式台
・メモのしかた	自動式無紐索線式台	応用操作応対
メモ応対	操作応対	アナウンス(館内放送)

盲人用 R - 530 操作	検定試験受験	受付交換実習
応対	卒業生勤務先交換業務見学	応用訓練
交換基礎知識		自動式無紐直結式交換台操作
全国県庁所在都市市外局番		国際通話英語応対
通信用語		放送文作成、アナウンス技法
敬語について		伝言メモ・通話票作成
電報について		座席表作成
		交換台改造、保守について

表 6-2 全員対象訓練

第 1 学 期	第 2 学 期	第 3 学 期
話し方		
電話サービス・社会人の常識等講義		
メモ・用語・応対練習		
発信早見表作成・事務用品の活用		
社名・人名・部署名の漢字知識習得		
一般講習会参加		
先輩を迎えて体験談を聞く		

表 6-3 視覚別訓練

全盲者 対象

ライトブループ使用基礎	ライトブループ使用応用	ライトブループ使用応用 薄型突出表示器使用
-------------	-------------	--------------------------

弱視者 対象

有紐交換台 プラグ操作	有紐交換台操作応対
-------------	-----------

訓練項目	内 容	目 的
◦ ダイヤル・ ブッシュ・メ モのしかた ◦ メモ応対	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 右手4本指を使ってダイヤルする。 (写真1) ◦ 3本指を使ってブッシュボタンを押す。(写真2) ◦ 7ヶタ番号を聴取りダイヤル・ブッシュする。 ◦ 7ヶタ番号を聴取り、反復した後ダイヤル・ブッシュする。 ◦ 局名と電話番号をメモし、メモを読みながらダイヤル・ブッシュする。 ◦ 発信依頼を受けて、社名・電話番号をメモする。 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ ダイヤル・ブッシュの正確かつスピーディーな扱い方習得。 ◦ 集中力・短期記憶力の増強 ◦ メモの正確かつスピーディーな読み書きの習得
◦ 盲人用R- 530操作応対 (写真3)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 盲人用共電式交換台使用による各種通話の操作応対をする。 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 信号・表示が音とピンの突出でなされ、操作は押しボタンとキーでできる盲人用交換台を使用することで、手指をフルに活用し、両手の協応力をつける。 ◦ 交換台の基本機能を理解する。 ◦ 基礎応対用語の習得
◦ 全国県庁所 在都市市外局 番	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 全国県庁所在都市の市外局番をノートし覚える。 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 記憶する習慣を身につける。 ◦ 交換業務の中での記憶の活用。
◦ 通信用語	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 通信用語を覚える。 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 応対での通信用語の活用。
◦ 敬語につい て	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 敬語の種類・用法をノートし覚える。 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 敬語の基礎知識習得 ◦ 応対の中で正しい敬語使いをする。
◦ 電報につい て	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 電報のかけ方・取次ぎ上の注意・例文をノートし電報発信をする。 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 電報の扱い方習得
◦ ビジネス電 話講座	<ul style="list-style-type: none"> ◦ テキストを読み、内容について講義を受ける。(応対、電気通信のしくみ、取扱者の心得) 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 検定受験。 ◦ 交換手として必要な知識の習得。 ◦ 発音・アクセントの矯正。
◦ 自動式無紐 索線式台操作 応対(FX 529 A)(写真4)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ テキストに基づいて操作方法の説明を受ける。 ◦ 実際に操作応対し各種通話の取扱いをする。 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 検定受験。 ◦ 自動式無紐交換台の操作方法を理解する。 ◦ 一般晴眼者用に信号・表示がラン

訓練項目	内 容	目 的
		ブでなされている交換台を視覚に頼らず操作する。 ○基本的な通話の応対方法・操作方法習得。
写真 1		
写真 2		
写真 3		
写真 4		
○応用操作応 対(FX 529 A 使用)	○さまざまな通話の接続操作応対を する。 ○特殊な通話の扱い方を学ぶ。 ○繁忙時の操作応対をする。	○受付交換実習準備。 ○実際の業務での交換ができるよう にする。
○アナウンス	○館内放送(呼出し、告知)を声に 出して練習する。	○交換業務の一環としてアナウンス ができるようにする。
○受付交換実 習	○当法人の受付・交換業務をする。 ○感想文を提出する。(カナタイプ かすみ字)	○就職した際短期間でスムーズに業 務遂行を可能にするため問題点を見 つけ、解決する。 ○単発的な交換でなく、つながり・ 流れのある交換業務の実体験。 ○良い人間関係・健康管理・休憩時 間の有効利用の必要性を知り実行す る。
○自動式無紐 直結式交換台	○テキストに基づいて操作方法を学 ぶ。	○就職先の交換台の特徴把握、視覚 なしでの合理的な操作方法の検討、

訓練項目	内 容	目 的
操作(N Y C 2 A) (写真5)	<ul style="list-style-type: none"> ◦他の交換台との違いを学ぶ。 ◦視覚を使わないで、合理的に操作する方法の検討のしかたを学ぶ。 	工夫の必要性とその方法を知る。
◦国際通話英語応対	<ul style="list-style-type: none"> ◦交換で接続に必要な英語用語を覚える。 ◦数字・番号・スペルの聽取りと反復の練習をする。 ◦応対練習をする。 	◦頭での理解でなく実践的な英語応対ができるようにする。
◦放送文作成 アナウンス技法	<ul style="list-style-type: none"> ◦告知文作成・アナウンス上の注意点について講義を受ける。 ◦告知文作成。 ◦マイクの使い方を学ぶ。 ◦アナウンス練習をする。 	<ul style="list-style-type: none"> ◦就職後、簡単な告知文は、短時間で作成し放送できるようにする。 ◦原稿使用の際のマイクの使い方を知る。
◦伝言メモ・ 通話票作成	<ul style="list-style-type: none"> ◦白紙に伝言メモを書く。 ◦所定用紙に記入する。 弱視者…小さな文字で書く。 全盲者…カナタイプで打つ(図1) 中失全盲者…点字罫の下敷き使用で手書きする。所定用紙の場合は専用の下敷きを作成する。 	<ul style="list-style-type: none"> ◦提出物の正確・スピーディーな作成。 ◦白紙記入のレイアウトを知る。 ◦印刷された所定用紙への正確・スピーディーな記入。 ◦所定用紙記入のカナタイプ活用方法を知る。 ◦中失全盲者の手書きの活用方法を知る。



写真 5

市外通話申込票			
7月 4日 10時 20分申込			
所員番号又は所属番号	申込者及び代理者		
4292	ほそかわ かちょう		
局名	番号	通路	先
なごや 501	5111	たけはら	さんざう
店舗用	並	報	料
私	急	高	金
80			
100			
記事			

図1 カナタイプ使用での所定用紙記入
(全盲者が打ったもの)

訓練項目	内 容	目 的
◦座席表・交換台改造・保守について	<ul style="list-style-type: none"> ◦交換台の改造について講義を受ける。 ◦ランプ取替え、カラーテープ・ダイモテープ貼替え等自分でできる保守の方法を学ぶ。 ◦視力・視野に適した座席表を作る。 ◦保守、資料作成に際して晴眼者の援助の受け方を知る。 	<ul style="list-style-type: none"> ◦交換台使用に際して障害程度にあった改造方法を知る。 ◦簡単な保守ができるようになる。 ◦自分でできる限界を知り、上手に援助が受けられるようになること。 ◦晴眼者に援助方法を提示できるようになること。
◦話し方	<ul style="list-style-type: none"> ◦専門の話し方の講師による、発声・発音・アクセント・話し方の指導を受ける。 ◦週間リーダーを中心毎朝発声等練習をする。 (発声、アクセント、鼻濁音、母音の無声化、アナウンスメント、フリートーキング、朗読) 	<ul style="list-style-type: none"> ◦日常生活の中の話すという行為を見直しその問題点をさぐる。 ◦声・言葉・伝え方の検討。 ◦正しく美しい日本語を話す。 ◦いきいきとしたききやすい話し方をする。 ◦正確な情報の伝達。 ◦話題をみつけまとめ伝えられるようになる。
◦講 義	<ul style="list-style-type: none"> ◦電話に関する新情報について講義を受ける。 ◦社会人になるにあたっての細かい注意を実践を混えながら受ける。 	<ul style="list-style-type: none"> ◦新情報を知る。 ◦卒業後の情報の入手方法・情報の必要性を知る。 ◦人間関係でトラブルを起さないために、社会人としての礼儀・作法・つきあい方等を知る。
◦メモ・用語応対練習	<ul style="list-style-type: none"> ◦能率的なメモのとり方を練習する。 (内容による書き分け、数符継ぎ符の省略、文字の変更、カタカナの使用等) ◦用語の練習をする。 ◦メモ応対練習をする。 	<ul style="list-style-type: none"> ◦交換業務を要素に分け、練習可能な要素を取り出して個々に練習した後、組み合わせた練習を行なう。個々の技能を高めることで全体の交換技能アップを図る。
◦発信早見表作成	<ul style="list-style-type: none"> ◦発信用の電話番号早見表を作成する。 	<ul style="list-style-type: none"> ◦業務上必要な資料の作成方法を知る。
◦事務用品の活用	<ul style="list-style-type: none"> ◦盲人用でない事務用品を利用する。 (紹介と使用方法の説明を受ける。) 	<ul style="list-style-type: none"> ◦市販の事務用品の活用への指向と、方法を知る。
◦社名・人名	<ul style="list-style-type: none"> ◦メモ応対練習を通して社名・人名 	<ul style="list-style-type: none"> ◦104の問合せ、外部からの問合

訓練項目	内 容	目 的
○部署名の漢字知識習得	○部署名とそれらの漢字を覚える。 (書けなくてもよい。熟語等で説明できるように)	わせや通話の接続の際の応対上漢字の知識が不可欠である。書けなくても説明ができるように、また学ぼうとする動機付けをすることと、学習方法を知る。
○ライトブループ(写真6)使用基礎	○段階に分けてライトブループの使用方法を知り、体得するまで練習する。 (点火ランプの発見。点滅ランプの発見。指定ランプの状態把握。交換台操作上での使用。)	○全盲者の場合、交換台操作・点字の読み書き・ライトブループ操作と、晴眼者に比べ数倍も業務上手指を使わなければならない。両手の協応力増強とライトブループ使用の技術習得のために行なう。
○ライトブループ使用応用	○交換台操作上ライトブループ活用方法を学び練習する。 ○発光ダイオードランプの見方を学び練習する。(発光ダイオードランプ設備の事務機器使用)	○最少限のライトブループ使用で最大限の情報を得、交換台操作にライトブループを有効的に実用レベルで使用する。 ○電子交換台使用に備えて発光ダイオードランプに対するライトブループの使い方を知る。
○薄型突出表示器使用(写真7)	○段階別に薄型突出表示器の使用方法を知り体得するまで練習する。 (N Y C 2 A 交換台使用) (片手3本指を使う方法で連続突出ピンの発見、各種断続突出ピンの発見、さまざまな状態のピンの中から特定状態のピンの発見。交換台操作上での使用。)	○薄型突出表示器を使用する場合、片手で表示器上のピンを見つけ、対応する交換台上のボタンを他方の手で押さなければならない。両手の協応訓練を兼ねて、表示器を使った場合の交換台操作技能を高める。
○有紐交換台プラグ操作(写真8)	○(ジャック列とランプの点火位置が視認できる弱視者対象) ○段階別にプラグとボタンの扱い方を体得する。	○交換台使用での見え方を本人が理解する。 ○有効な視覚の活用。 ○視覚を補う手指の活用方法習得。 ○視覚と手指を協応させ正確にスピーディーに有紐交換台を操作する。
○有紐交換台操作応対	○各種通話の接続練習を、メモ、応対を含めて行なう。	○全体としての通話接続の際(操作・メモ・応対)の視覚と手指の協応

訓練項目	内 容	目 的
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ テキストに記されていない様々な操作方法を学ぶ。 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 力を身につける。 ◦ 就職に備え、様々な操作方法を身につける。

写真 6

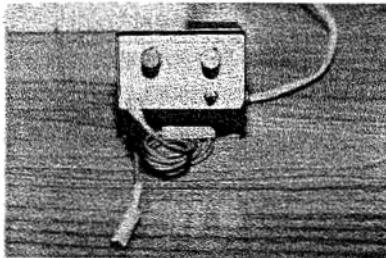


写真 7

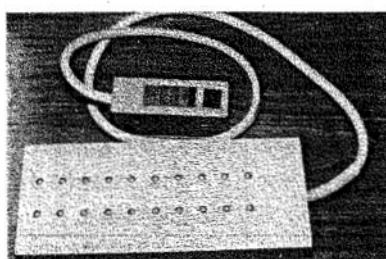
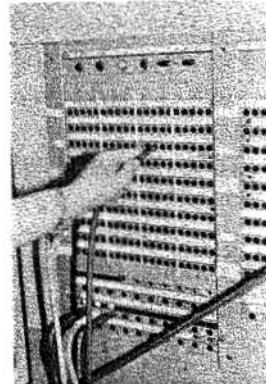


写真 8



訓練に対する評価は項目毎にペーパーテストや実技試験で行なっている。そして、学期毎に評価表に記入する（表7、表8）。

電話交換手として必要な技術については、特に応対面に力を入れ、「話し方」をカリキュラムに入れている。話す、聞くという面では視覚障害は全くハンディーがないことと、サービス業が多い電話交換で一番重視されるのは応対の良し悪しであることから、力を入れている。就職した際、資料整理や業務内容を覚えることに晴眼者に比べ時間がかかるため、交換台操作は短期間で習得することが望ましい。そこで、訓練では応用力が身につくよう数機種の交換台を使用している。

視覚障害を補う技術については、全盲者と弱視者と大雑把に分けて述べたが、訓練場面では各人の見え方・手指の器用さ・経験量にあわせて、訓練方法・内容・量をかえている。

全体を通して、一つ一つの技術を体得し実務上役立てられるということに主眼を置いて訓練を行なっている。

表7 電話交換訓練評価表（3段階で評価する）

評価項目			評価項目	
メモ	点字	書	正確性	手指の巧緻性
			スピード	両手の協応性
		読	正確性	確認の習慣
			スピード	応用力（器具使用）
	墨字	書	正確性	視覚への依存
			スピード	弱視 視覚の活用
		読	正確性	視覚と手指の協応
			スピード	
提出物	カナタイプ		正確性	ライトブループ 正確性
			アレンジ	スピード
	墨字	漢字の知識		ピン突出器 触知力
		字體		正確性
	アレンジ			有ひも台 正確性
	内容まとめ方			スピード
	手書き（視覚なし）			無ひもさく線台 正確性
	発音			スピード
	アクセント			無ひも直結合 正確性
	イントネーション			スピード
応対	敬語使い			盲人用台 正確性
	基本用語			スピード
	応用用語			記憶とメモ
	表現力			応対とメモ
	機転			台操作と応対
共通機器操作	ダイヤル	正確性		台操作と補助具使用
		スムーズさ		台操作とメモ
		短期記憶力		全般
	プッシュボタン等	正確性		
		スピード		
				記憶力
				理解力
				応用力
				語いの豊かさ
				客観的自己評価
				姿勢
				みだしなみ（T.P.O.）

表8 電話交換受付実習評価表

(評価は大変良い、良い、悪い、大変悪いの4段階)

評価項目		評価項目	
操作	正確性	交換業務の適応性	記憶
	迅速性		強い責任感
	慎重性		ムラのない応対
	基本用語		要領及び状況判断
	敬語使い		決断(勇気)
	応用用語		意欲
応対	機転	交換室での対人関係	交換機などの公共物の扱い
	アナウンス		間疎時の使い方
	明瞭性 聞きやすさ		礼儀・けじめ
メモ	正確性		協調性
	迅速性		社交性
		総合評価	
		特記事項	

3. 求職活動から就職へ

① 就職相談面接

第2学期と第3学期の後半に、公共職業安定所の担当官による就職相談面接を行なっている。日本ライトハウスが会場になっているため、遠方者については、大阪身体障害者職業訓練校を管轄する大阪府公共職業安定所が代行し、関係資料を受講指示職業安定所へ送付することとしている。具体的に求人があればこの機会に提示される。就職についての希望(勤務地・勤務時間・給与等)

をこの時に担当官に本人から明示する。また、第2学期と第3学期の間の長期休暇を利用して受講指示職業安定所に本人が出向き、詳しい状況や就職についての希望を話し、具体的に求職活動を行なっていく。

② 求人企業の交換業務調査

求人があった場合、電話交換指導員が出向いて、交換業務内容の調査を行なっている（表9）。

電話交換業務と一口に言っても、企業により、電話交換の仕方、付随業務はさまざまである。視覚障害の程度によっては使用が極めて困難な交換台を使っている場合もあり、また、視覚を必要とする付随業務があることもある。現状のままでは就労が難しくとも、交換台の改造や業務形態の変更により可能となるケースもある。現状を調査し、交換台の改造、業務形態変更の要否及びその方法について具体的に企業側と話しあう。そして就職前には、事前の調査に基づいて、必要技能を高める訓練を行なうとともに資料準備をし、短期間で業務可能となるよう図る。

調査に出向く際、求職者の同伴を企業側から求められたり、許可が得られた場合は、できるだけ本人を同伴する。特に弱視者の場合は、交換台のランプやデジタル表示、既存の資料の読み取りについて、直接本人の目で確認させることが望ましい。

次に「電話交換チェックリスト」（表9）の内容のそれぞれの意図を述べる。

交換室の有無ない場合は事務との兼務が多い。

表9 電話交換チェックリスト

1. 会社名	TEL () -
住 所	〒
最寄駅	
交換台の位置	交換室(有・無)
社員数	事業所内 全
局線数	著 両 免 専 (全)
内線数	
施設数	
オペレーター数	
2. 交換台機種 (NEC・沖・富士通・日立・ナカヨ・電電)	
交換機	年 月製 交換台 (電子台、無絶縁台、無絶緣く線、有絶縁) (1.台、2.台・分散切り換え、3.分散、4.台・分散併用)
3. 業 務	0 発信受け・00発信受け・転送受け・呼び出し接続・保留接続資料 発信記録(有・無) アナウンス(有・無) 伝言(有・無) 電報の扱い(有・無) 依頼方法(口頭・文書)
4. 交換機能	ポケットベル・キャンプオン・半自動キャンプオン デジタル(赤・緑・黒)・内線話中表示
5. 就業時間	シフト 平日 土曜 夜間状態(転送台・分散・直通)
6. 休暇	日・祝・その他
食堂	
寮	
7. 給与 基本給	組合
身分(正・嘱託)	社会保険

交換台機種一メーカーと機種名がわかれれば取扱説明書を取寄せることができ、操作方法について詳しく検討できる。

製造年月一古い場合（10年以上）は近々変更される可能性がある。近い将来変更される見通しで、進行性の弱視者を、視覚をかなり必要とする有紐交換台使用企業に就労させた例もある。変更される場合は今後は電子交換機である。

局線数・内線数・社員数一事業所の規模がわかる。接続方法との兼合いで社員の座席表の必要性も判断できる。数が多い程記憶すべき内容も多く能力を要する。

座席数一交換台の設置台数のこと。オペレーター数と照し合せると人員的に余裕があるかどうかがわかる。

0発信・00発信受け一発信通話の扱いの有無を調べる。有る場合は電話番号早見表の有無・量・使用頻度を調べる。使用頻度と従事者数によっては点訳等せず、その業務を晴眼オペレーターに依頼する方法をとることもある。

転送受け一局線との通話の転送を交換手が行なうこと。これが自動になっていれば、交換台への呼び信号が1種減るため業務がしよい。

資料一この中には、電話番号早見表・取引先リスト・担当者別取引先リスト・本支店住所録・社員名簿等がある。電話交換上使用している資料とその量、使用頻度を調べ、本人用の書替えの要否を判断する。

発信記録一有る場合は、用紙・書式を調べる。カナタイプライターや手書きで本人が記入する場合と、他の用紙に本人が書いた分を晴眼交換手に転写してもらう場合とがある。

アナウンス・電報の扱い一有る場合は依頼方法が口頭か文書によるかで扱いが異なる。口頭の場合は問題がないが、文書の場合はそれが読めない視力の場合、晴眼交換手や持参者に読んでもらう方法と、その業務を免除してもらうケースとがある。

デジタル表示・内線話中表示一有る場合は使用状況を調べ、それが読み取れることが必須条件かどうかを判断する。他の方法で代替できる場合は、その方法を企業側に提示し電話交換の取扱方法の変更を依頼する。

交換機機能—各機能の有無と使用の有無を調べる。使用している場合は確認すべきランプが増えるため、操作方法に工夫が必要である。

就業時間・シフト—1人になる時間帯の有無と時間的余裕の程がわかる。1人になる場合は全業務を1人でできないと就労が難しい。また、カナタイプライターを使用する場合は時間に余裕があることが望ましい。

簡単に説明したが、現状の仕事のしかたや機器の機能にこだわらず、どうすれば就労可能となるかという観点から交換業務を眺め、具体的にその方法を検討し企業側に協力を求めていくこととしている。

③ 交換台改造等

就職の際に行なっている交換台改造については、求職活動時企業に提出している資料（視覚障害者が一般交換台を操作するためには……〈交換機改造の要点〉）に詳しく述べているのでそのまま載せることとする。

＊視覚障害者が一般交換台を操作するためには…〈交換機改造の要点〉

1. 音の改造（無ひもクロスバー式ボタン台の場合）

一般交換台には通常音信号は一種類しかありません。他はランプによる光信号を用いています。従って視覚障害者（特に全盲者）が操作するためには光信号をなんらかの音信号に変換させが必要となります。

より迅速な、より正確な取扱いをするためには『局線からの着信』『内線からの呼び』『通話中内線からの呼び』の3種類の信号をすべて音で判別できるようにすることが、最小限の改造事項となります。

具体的な改造部分に関しては、機種により異なりますので就職時に電話交換指導員と就職先の交換機の保守の方とで打ち合わせを致します。今までの例ではほとんどの機種において半日から一日くらいで改造できております。

2. 補助器具 薄型突出表示器の使用（無ひもクロスバー式ボタン台）

同一種類の交換手呼び信号ランプ（局線からの着信）が、多数ある機種の交換台に取り付け、ランプ信号をピン突出信号として表示する補助器具です。交換台のランプ回路に補助器具のピン回路を組込み、補助具を交換台の前に

置くアタッチメント方式になっています。ランプは既存のままで一般晴眼者も支障なく同一交換台を使用できます。

現在製作されているのは局線10回線以下用で2列に各10個ずつピンが突出するようになっています。これ以上の回線用も特別に製作することが可能です（3ヶ月ほどかかります）。

具体的取付けは、補助具製作会社（ナカヨ通信KK）と保守の方とで打ち合わせの上認可を得てしていただきます。

工事は半日から一日でできます。手続上認可がおりるには2～3ヶ月要しますが、障害者の社会参加ということで賛同いただいております。

また局線からの呼び表示ランプが単数の機種においてもこの補助具を取付け、局線の使用状況表示ランプ等とピンを対応させることで、より業務が能率的になる場合があります。

3. 補助器具ライトブループ（Light Probe）光探知器の使用

交換台には『呼び表示ランプ』だけでなく、ほとんどのボタン（機能ボタン）にランプが内蔵されており、交換台の状況をランプ信号で表示しています。これらのランプ信号を全て音信号に変えることは非常に困難であり、たとえできたとしても実際的にはかえって煩わしいものになるでしょう。そこで随意的に光信号を認知するために、ライトブループという補助器具を使用します。ライトブループは、その受光部に光があたるとブザーが鳴る仕組の簡単な器具です。

ですから自分で受光部をつまみ、ランプにあてがい、ブザーが鳴るか否かでランプの点滅を点検することができます。

4. ダイモテープの貼付

交換台上の数多くあるキーやボタンのうち、必要なものをより早く見つけ出し操作できるよう、要所に点字を打った透明のダイモテープを貼付します。就職に際し必要に応じて致します。

5. カラーテープの貼付

弱視者が有ひも交換台を操作する際等に、より速く必要なジャックを見つ

けるために要所にカラーテープを貼付します。必要に応じて致します。

※電子交換台には1、2の改造はできません。音量調節のできる着信音が交換台についています。

以上のような手を加えることにより、全盲者であっても一般用交換台を操作し、実務につくことができます。

※ 視覚障害者と申しましても、その見え方はさまざまです。従って前項5項は視覚障害を持つ交換手全てに必要というものではありません。個人により、機種により、職場の業務内容により、それぞれについて要・不要を決めていきます。中には機種や業務内容により、不可能な場合もあります。

しかし、視覚障害を持つ電話交換手は決して、盲人用という特殊な機種しか扱えないのではないことを御理解いただきたいと思います。

※ 当訓練センターでは就職に際しまして、事前に就職先の交換台の機種・業務内容が、改造等の必要性も含めて該当視覚障害者の視力、能力で実務可能か否かを、電話交換指導員を派遣しチェックした上で、就職に望むというシステムをとってまいりました。

視覚障害者の能力がより生かせるよう、御理解、御協力いただけますことをお願い申し上げます。

以上その他にこれまでに行なった改造等には次のようなものがある。ランプのカバーをカラーのものから白に変更しランプの確認をしやすくした。厚いランプカバーの一部を切り取りランプの光がライトブループでキャッチできるようにした。2~3mmの発光ダイオードランプ内蔵のボタン上に拡大レンズを切って貼り、ランプの確認をしやすくした。交換台の奥に台を敷き交換台の傾斜を大きくすることで、ランプの確認をしやすくした。交換台の真上に蛍光灯を取付けることで、手元を明るくしメモを読みやすくした。

以上数例をあげたが、改造等については、就労する視覚障害者が不便を感じたり、業務に支障をきたす点について、一緒に考え、専門家（電話の工事担当者や電気に詳しい人）に相談して解決してきた。機器や状況が変化する中で、今後は一層柔軟に取組む必要があることと思われる。

④ 実習指導

就職が確定すると、就職前か初出勤の日に1日程度、電話交換指導員が同伴し、交換台改造に立会ったり、簡単な改造を行なう。また、交換業務について先輩交換手と打合わせを行なう。

出向いた際には、できるだけ本人にできることはさせ、視覚についてもまわりに理解してもらえるため、話題にするよう心がける。視覚障害者を初めて同僚に迎える戸惑いと遠慮から、視覚やできることについて何も尋ねることなく気を回されることが多い。見え方についての誤解や過剰な配慮は人間関係上トラブルの元となることが多い。長い社会生活を通して、よきアドバイザー、援助者になってもらうためには、対話により誤解をなくし、必要な事のみ援助してもらうようにすることが大切である。また、簡単な改造については次回から手伝ってもらえるように、晴眼交換手が同席している時に説明しながら行なうようとする。

就職後技術的な面ではフォローアップをする旨も企業側に示し、困ったことが起きたら連絡をもらい援助することとしている。

Ⅲ 就職後の現状と社会人になるまでの心構え

1. 企業が求める人材

視覚障害者労働白書（1985）によれば、身体障害者を採用するに当って重視する事項は、順に①体力、②性格、③職務に関する技能、④職務に関する知識、⑤学業成績、⑥その他、と、なっている。これは健常者にも共通するものと思われるが、短期間に評価されやすい電話交換手の業務は、2位と3位が逆転する場合がある。上記の各項目にそって、意見をのべてみたい。

① 体力

声の受付である電話交換は、特に体力、及び気力（精神力）が要求される。学生時代から、心身共に鍛え、自己管理が出来るよう意識づけが必要である。初出勤から職場に慣れるまでの2～4ヶ月以内に、心身に不調をきたし、薬の服用が増え、その副作用で病気による退職をよぎなくされた例もある。そういう

う時期を乗り越える心身の強さに加え、気分転換をたくみに取り入れ、ストレスを解消させる技量も必要である。そのためには打ち込める趣味や、本音を話せる友や師の存在は欠くことが出来ない。また、努めて明るく振舞ことにより乗り越えることが出来るであろう。

② 性格

就職し体力もあり、技能もある人が人間関係に問題があり、結局退職にまで至った実例がある。視覚障害者を初めて受け入れる交換室の先輩方が、障害者に対応する仕方は、企業さまざまであるが、障害者が出来る範囲まで介入し、過剰な援助をされる所があり、それに甘えすぎるケースが時々見受けられる。自分で出来る事は、すすんで自分でやる事が必要である。人間関係をそこなわないためにも、身だしなみ、マナーも要求される。身だしなみとは自分のためだけでなく、回りの人に不快感を与えないという意味もあるので、特に晴眼者の中で働くこれから電話交換希望者には、こまめに助言を与え、身だしなみの自覚を心掛けさせるなど、適切な指導が必要である。たとえば、①良く似合う服を着ていたらそのつどほめてやる。②暗い印象を与えたり、配色を意識せず無難作に着ているようならアドバイスを与える。③エリやボタン等で色の区別を工夫させる。④その場に応じた服装をさせるなどである。

「健常者の中に居て視覚障害を感じさせない自然な人」 これは障害者が職場適応に支障がなかった企業の交換室の人達の言葉である。そのためには立居振舞と、顔の表情にも気を配るべきである。無表情ではほとんど笑わない人には、言葉をかけにくく、冷たいものを感じ人間関係をスムーズに行きにくくする。時折表情に対し注意を与え、加えて話し手の方に顔を向ける習慣と、豊かな表情を意識づけ、集団の中で調和のとれる人になれるよう指導しなければならない。

③ 職務に関する技能

電話交換の仕事は、事務系の仕事と違い全社員に関連し、接続ミス、用語の不備や伝言ミス、アナウンスミス等、全社員からの厳しい評価を受ける部所だけに、一日も早く慣れ、責任を持った仕事ぶりでないと、試用期間中（3～6

ヶ月)に断わられるケースもある。今や社会全体に経費節減となり、まず人件費の節約の傾向があり、そのほか先が電話交換室に向かられる企業が多い。ゆとりのない人数で従事するだけに、早急に一人前になる事を要求されるのが現状である。その期待に応えるためには、勤労意欲に燃え一年間の訓練を土台に「今やるべき事」に全力を尽くし、先輩の指導に従い、努力を重ねる事が大切である。「言葉」が重要な電話交換に、自分の思っている事を簡潔に相手に伝える事が不得意だったり、話を最後まではっきり言えなかったり、自己主張が強すぎるのも良くないが反対になさすぎるとも問題である。敬語を使って感じ良く話せること、機転をきかすこと、すばやく順応すること等を通して「誠実で役に立つ」社会人を目指して欲しいものである。

④ 職務に関する知識

電話交換のプロとして、時々刻々と変化する電話に関する情報や知識を、就職してからも積極的に取り入れる努力は欠かせない。また電話交換業務は、マンネリ化しやすいため、自分に厳しく、他人には寛大で、つねに前向きの姿勢を忘れずにすることが大事である。その他、仕事は与えられるだけでなく、自ら探し求め、「誰も教えてくれない、伝えてくれない」と排他的にならず、すんで尋ね、調べるよう努力し、行動力のある社会人を心掛けなければならぬ。

⑤ 学業成績

学力が5番目になっているのは、成績優秀な人が社会に出て必ずしも成功するとは限らないからである。成績が良いのにこしたことではないが、それのみにこだわるより、誰とでも仲良く付き合える社交性や、誰にでもやさしく接しられる寛容性、協調性の方が望まれる。経験不足、付き合い不足から、社会常識に欠ける人が多く、訓練期間に、社会人としての厳しさ、心構え等も指導しているが、経験に勝るものはない。そのためには、幼少時からいろいろな事を、自らの手で体験させ、そのつど正しい「しつけ」を身に付けさせるのも大切であろう。その上、好奇心を持ち、いろいろな事を積極的に経験し「心豊かな努力人」が望ましい。

2. 就業状況に関するアンケート結果

最後に、日本ライトハウスで、昭和56年7月実施した修了生就職先の企業に対するアンケートのうち、解答のあった23社の結果を次にあげる。

1. 管理・処遇に関する事項

Q 本人の社内での日常的行動能力、身辺処理能力に関してどのように評価していますか。

- ① 他の晴眼者に全く心配をかけない程度の能力がある。 12社
- ② ある程度、周囲の者の協力を必要としているが、特に負担となっていない。 10社
- ③ その他 1社

2. 就業に関する事項

Q 本人が現在の仕事に慣れるまでの期間は、健常者と比較していかがでしたか。

- ① 変りない。 9社
- ② 健常者より期間が必要であったが、少し長く必要という程度である。 13社
- ③ 非常に長い期間が必要であった。 1社

3. 職場での人間関係について

Q 本人の同僚は、本人を職場の一員としてどのように評価しているとお考えですか。

- ① 全く違和感なく、職場の一員として対処している。 13社
- ② 意識しているが、特に困るとは考えていない。 9社
- ③ 仕方なく、なんとか我慢している。 1社

Q 本人の職場での人間関係がうまくいっているとお考えですか。

- ① うまくいっている。 11社
- ② 普通 11社

(1社解答なし)

Q その最大の理由は何だとお考えですか。

① 本人の仕事上の能力	0 社
② 本人の性格、人柄、態度、考え方	18 社
③ 周囲の人の理解	3 社
(2 社解答なし)	

おわりに

これまで多種多様の規模・内容の企業で専任電話交換手が必要とされてきた。しかしデジタル電子交換機の時代を迎えて、専任電話交換手を要する業種が限られてきたように思われる。それは、例えば、銀行の本店、デパート等大規模営業店、大規模事業所の接客部門のみ、ダイヤルイン^{注7}にしたビル電話の受付台。そして必要電話交換手数も、交換機の機能の向上とともに減少していることも確かである。しかし、複雑な交換はデジタル交換機も自動ではやりこなせない。電話交換という仕事は数は少ないながら存続すると予想される。

では、そのような企業では電話交換手にどのような技能を望むのか。これまでも、上記のような企業に就職した卒業生がいる。彼女達の仕事を見てみると、内線 300 以上、多い場合は 1000 以上を記憶し、頻繁におこる人事異動に対応し、複雑な内容の交換をスピーディーに行なっている。時には、計算事務を行なっている人もいる。点訳資料を多く用意し、応対しながら索引している人もいる。

これらの例から考えると、必ずしも必要かどうかは企業により異なるとは思うが、記憶力、柔軟な対応力、有効な資料の作成と利用能力があれば今後も就職の可能性は大と思われる。もちろん彼女達が長く勤務していることから押し測ると人間関係も良いことであろうし、ある程度仕事ができれば、それが長続きの重大な要素であるとも考えられる。

注7 電話局の市内交換機 1 台をそっくりそのまま 1 つの事業所やビルで専用するもので、内線回路が 500 以上の規模に限られる。従って市内局番は全て同じで 4 ケタ電話番号のみ各内線電話で異なる。外からかける場合は一般的な加入番号と同じケタ数の番号をダイヤルすれば、直接希望の内線電話にかかるダイヤルインである。電子交換機を用いると小規模であっても 1 部の通話のみダイヤルインにできることから、ダイヤルインすなわちビル電話と誤解されている向きもある。

それに加えて、デジタル電子交換台使用技術も必要である。自動式クロスバー形への対応策のはほとんどは、これに関しては無効の状態である。具体的な対策について述べると、音の改造については不可能なため、新型ライトブループを考案し、試作した。これは音源・受光部が各3つ備わっているライトブループで、受光部のうち2つは呼び信号ランプ上に固定させる。交換台から出る着信音と、ランプが点火・点滅した時のライトブループの音との和音で、着信の種類を識別しようとするものである。幸い、新しいデジタル電子交換台のはほとんどはランプがボタンに内蔵されておらず、受光部をランプ上に固定させても操作の妨げとはならない。

また、機種によっては、呼び信号ランプが横1列に、他のランプとは離れて並んでいるものもある。この場合は、従来のライトブループでの無紐形直結式交換台の着信表示ランプを探知する方法を応用させることができる。ライトブループの使用方法はダイモテープを利用し、従来の交換台での使い方とは区別して訓練している。

デジタル表示については、現在点字表示等に変換することを模索中である。

新しい補助具の開発、使用方法の検討で、交換台使用上の困難は解決されることと思われる。

デジタル電子交換台使用と、新しい時代で求められる電話交換手として必要な技能を身につければ、今後も従来通り視覚障害者の適職として電話交換手として視覚障害者が雇用され就労し続けることができると考える。

参考文献

社会福祉法人日本盲人福祉委員会、1964、視覚障害者の新職業に関する研究報告

Ministry of Labour & National Service, 1951, Report of the Working Party on the Employment of Blind Persons, London : Her Majesty's Stationery Office

Fr. W. Gust, 1954, Training and Employment of Blind Persons

as Telephone Switchboard Operators (Speech)

F.R. W. GUST, 1957, The Blind Telephonist

New York City, 1964, Institute on the Employment of Blind
Switchboard Operators (Report)