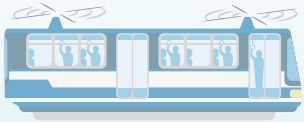




新たな「働く」を創出する



Society5.0時代 の新たな「働く」を創出する
障害のある人のテレワーク就労及び
遠隔訓練のための支援マニュアル

はじめに

この「障害のある人のテレワーク就労及び遠隔訓練のための支援マニュアル」は、障害のある方々の社会での「働く」を支援する方々に向けて作成しています。私たちは、今、第4次産業革命と呼ばれる Society5.0時代への切り替わりの狭間の時代にいます。これからの社会は AIやテクノロジー技術の進展により、産業構造の変化や多くの仕事の変化を余儀なくされる時代となっています。

この時代を共に生きる障がいのある方々の力を時代変化に合わせてより発揮できるように支援し、自分らしく「働く」実現のサポートをすることは、これまで以上に求められています。このマニュアルでは「テレワーク」という通勤という勤務場所に通うことだけに限定されない働き方を目指すことで、広がる選択肢の拡大や新たな産業構造の変化に対応できる力の育成が期待されます。

本マニュアルの作成には全国の障害のある人のテレワークによる就労に関する実践に取り組む皆様のご協力をいただき、その実践から質の高い支援を実現するためのポイントをまとめました。このマニュアルが、多くの就労系障害福祉事業所の方々の日々の実践の一助となり、多くの当事者の皆様の「働きながら自分らしさを発揮できる日々を過ごす」ことにつながることを願っています。

用語の整理

本マニュアルの中で使用している用語について、以下のように整理されています。

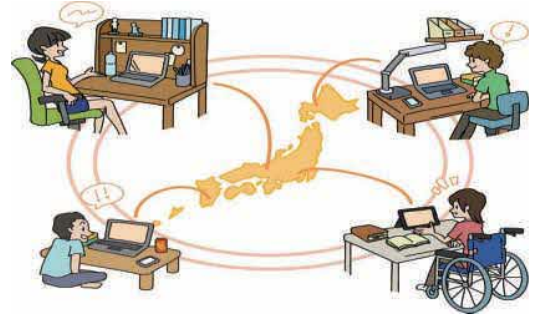
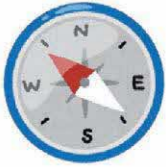
テレワークは、「ICT(情報通信技術)を活用し、場所や時間を有効に活用する働き方」です。テレ(Tele)は「離れた場所」とワーク(Work)を合わせた造語です。

テレワークの場所は、主に自宅から働く在宅勤務、新幹線等の移動しながら働くモバイル勤務、会社でも自宅でもないサテライトオフィス等の場所で働くサテライト勤務に分類されます。テレワークと同義語の造語としてリモートワークがありますが、その語源は遠隔(リモート)で働く(ワーク)こととされています。テレワークとリモートワークは厳密に使用が分けられていません。本マニュアルではテレワークとして統一して用語を使用します。



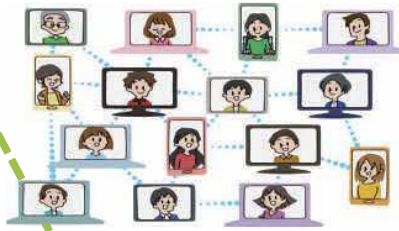
またテレワークで働く力を高める訓練では、遠隔訓練が必要になります。遠隔訓練には、自宅と事業所間で訓練する在宅訓練やサテライトオフィスと事業所間で行うサテライト訓練など、その訓練生がどの場所で訓練するかによって、名称が分けられます。本マニュアルでは以下のように用語を整理して使用します。





第4章
就労系事業所における
実践紹介と訓練の
ポイント

第9章
テレワーク就労に
おける関係機関との
連携



第3章
テレワーク就労を
目指す支援の手順

第5章
障害特性別の
配慮ポイントと工夫



第8章
テレワーク雇用する
企業の理解と職場開拓

第2章
Society5.0時代の
「働く」を知る

第6章
テレワーク支援の
流れとポイント



第1章
「テレワーク」を知る

第7章
テレワーク就労に
おいて育てる力

目次

はじめに	高松大学／山口 明乙香…… 1
用語の整理	高松大学／山口 明乙香…… 1
Map	高松大学／山口 明乙香…… 2
目次	高松大学／山口 明乙香…… 3

第1章 「テレワーク」を知る

1.1 テレワーク	慶應義塾大学／藤川 真由…… 8
1.2 テレワークにおけるコミュニケーションと心理的安全性	慶應義塾大学／藤川 真由…… 9
1.3 テレワークの動向	テレワーカーズ柏／倉持 利恵……10
1.4 テレワークの効果	テレワーカーズ柏／倉持 利恵……11
1.5 テレワークのためのルールづくりと工夫	パーソルチャレンジ株式会社／洪 信男……13

第2章 Society5.0時代の「働く」を知る

2.1 障害のある人の労働とテレワークの相性	筑波大学／八重田 淳……16
2.2 ICTが可能にする障害のある人の活動の広がり	社会福祉法人ぷろぼの／山内 民興……18
2.3 Society5.0と DX	三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社／梅木 秀雄……19
2.4 一般労働市場の変化と職域の変化	パーソルチャレンジ株式会社／洪 信男……22
2.5 データワーク産業と障害者の適性	三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社／黒田 由加……24
2.6 在宅就業障害者支援制度	NPO法人在宅就労支援事業団／田端 聡・菊池 庸正……26
2.7 サテライトオフィスという働き方	パーソルチャレンジ株式会社／洪 信男……28
2.8 企業におけるテレワーク雇用の実際 －奥進システムの紹介とテレワーク－	有限会社奥進システム／奥脇 学……31
2.9 特例子会社におけるテレワーク雇用の紹介 －リクルートオフィスサポートが推進するテレワーク－	株式会社リクルートオフィスサポート／湊 美和……33
2.10 自営型テレワークについて	NPO法人ぶうしすてむ／川崎 壽洋……37

第3章 テレワーク就労を目指す支援の手順

- | | | |
|------|-----------------------------------|-------------------------------|
| 3.1 | テレワークを目指す支援の手順 | 高松大学／山口 明乙香……40 |
| 3.2 | 就労系障害サービスにおける在宅でのサービス利用にかかるガイドライン | 高松大学／山口 明乙香……41 |
| 3.3 | 事業所と支援者の現状チェック項目 | 高松大学／山口 明乙香……42 |
| 3.4 | テレワークを目指す訓練生のチェック項目 | 高松大学／山口 明乙香……43 |
| 3.5 | テレワーク就労を目指す遠隔訓練を進めるステップ | 高松大学／山口 明乙香……44 |
| 3.6 | テレワークのための ICT環境づくり | テレワーカーズ柏／倉持 利恵……46 |
| 3.7 | 使用するツールの選定のポイント | 社会福祉法人東京コロニー／堀込 真理子……47 |
| 3.8 | オンラインのマナー | テレワーカーズ柏／倉持 利恵……48 |
| 3.9 | 在宅就労支援管理システムを活用した訓練 | NPO法人在宅就労支援事業団／田端 聡・菊池 庸正……50 |
| 3.10 | 在宅就労支援管理システムを活用した在宅支援の実際 | ファインズチャレンジド／井出 康彦・久留嶋 理恵……51 |
| 3.11 | バーチャルオフィス空間を活用した遠隔訓練 | テレワーカーズ柏／倉持利恵……54 |
| 3.12 | Microsoft Teamsを活用した訓練 | 札幌チャレンジド／佐藤 美貴……55 |
| 3.13 | グループウェアを活用した遠隔訓練 | NPO法人ぶうしすてむ／川崎 壽洋……56 |

第4章 就労系事業所における実践紹介と訓練のポイント

- | | | |
|-----|------------------------------|------------------------------------|
| 4.1 | 就労移行支援事業所：テクノパークぷろぼの | 社会福祉法人ぷろぼの／青木 真兵……60 |
| 4.2 | 就労移行支援事業所：ワークイズ | 株式会社 D&I／米田 尚泰……61 |
| 4.3 | 就労移行支援事業所：Neuro DIVE | パーソルチャレンジ株式会社／洪 信男……63 |
| 4.4 | 就労移行支援事業所：NPO法人在宅就労支援団 | NPO法人在宅就労支援事業団／ライアン 千穂・菊池 庸正……66 |
| 4.5 | 就労移行支援事業所：アス・トライ | アス・トライ／山田 浩三……68 |
| 4.6 | 就労継続支援 A型事業所：札幌チャレンジド | 札幌チャレンジド／佐藤 美貴……70 |
| 4.7 | 就労継続支援 A型事業所：ComeLuck ラボ県庁前 | 株式会社カムラック／冨塚 康成……72 |
| 4.8 | 就労継続支援 A型事業所：はちのへ東奥朝日ソリューション | 株式会社はちのへ東奥朝日ソリューション／亀橋 進・米田 親弘……74 |
| 4.9 | 就労継続支援 B型事業所：ぶうしすてむ | NPO法人ぶうしすてむ／川崎 壽洋……76 |

第5章 障害特性別の配慮のポイントと工夫

- | | | |
|------|---------|---|
| 5.1 | 身体障害 | 株式会社 CMUホールディングス／津田 貴……80 |
| 5.2 | 重度身体障害 | 社会福祉法人東京コロニー／堀込 真理子……81 |
| 5.3 | 精神障害 | 国際医療福祉大学／野崎 智仁……83 |
| 5.4 | 知的障害 | NPO法人ぶうしすてむ／川崎 壽洋……85 |
| 5.5 | 発達障害 | 明星大学／縄岡 好晴
国立障害者リハビリテーションセンター／清野 絵……86 |
| 5.6 | 高次脳機能障害 | 鹿児島大学病院／北上 守俊
名古屋市総合リハビリテーションセンター／稲葉 健太郎……89 |
| 5.7 | 聴覚障害 | NPO法人サイレントボイス／尾中 友哉……91 |
| 5.8 | 視覚障害 | 日本視覚障害職能開発センター／伊吾田 伸也……93 |
| 5.9 | てんかん | 慶應義塾大学／藤川 真由……95 |
| 5.10 | 難病 | NPO法人在宅就労支援事業団／ライアン 千穂・菊池 庸正……96 |

第6章 テレワーク支援の流れとポイント

- | | | |
|-----|----------------|----------------------|
| 6.1 | 確認しておきたいポイント | 秋田大学／前原 和明……100 |
| 6.2 | ニーズ把握 | 国際医療福祉大学／野崎 智仁……101 |
| 6.3 | アセスメント | 秋田大学／前原 和明……102 |
| 6.4 | アセスメントツールの紹介 | 秋田大学／前原 和明……103 |
| 6.5 | 訓練前期 | 国際医療福祉大学／野崎 智仁……106 |
| 6.6 | 訓練後期 | 国際医療福祉大学／野崎 智仁……107 |
| 6.7 | インターンシップ(企業実習) | 明星大学／縄岡 好晴……108 |
| 6.8 | 定着支援 | 株式会社 D& I／米田 尚泰……110 |

第7章 テレワーク就労において育てる力

- | | | |
|-----|-------------------------------------|----------------------------|
| 7.1 | テレワーク就労と職業準備性 | パーソルチャレンジ株式会社／洪 信男……114 |
| 7.2 | 業務管理にかかわる訓練 | 株式会社 D& I／米田 尚泰……116 |
| 7.3 | コミュニケーションに関する訓練・
バーチャルオフィスを用いた訓練 | 株式会社 CMUホールディングス／津田 貴……118 |
| 7.4 | 訓練生のアセスメントと支援の方向性を考える | 高松大学／山口 明乙香……120 |
| 7.5 | エンployアビリティからみる「育成する力」の視点 | 高松大学／山口 明乙香……122 |
| 7.6 | 自己発信スキルに関する訓練 | テレワーカーズ柏／倉持 利恵……123 |

- 7.7 ICTレディネスの確認とアセスメント 高松大学／山口 明乙香
かがわ総合リハビリテーションセンター／山口 和彦……124
- 7.8 ICTレディネスを高めるための訓練
(1)複数の Appの組合せ アス・トライ／山田 浩三……126
- 7.9 ICTレディネスを高めるための訓練
(2)重度障がい者に対する eスポーツを活用した就労支援
株式会社ハッピーブレイン／園田 大輔……127

第8章 テレワーク雇用する企業の理解と職場開拓

- 8.1 障害者雇用に取り組む企業の理解 パーソルチャレンジ株式会社／洪 信男……130
- 8.2 職場開拓の方法 テレワーカーズ柏／倉持 利恵……136
- 8.3 職場開拓の方法 (地場の中小企業) アス・トライ／山田 浩三……137

第9章 テレワーク就労における関係機関との連携

- 9.1 関係機関との連携 明星大学／縄岡 好晴……140
- 9.2 障害者職業センターとの連携 国立障害者リハビリテーションセンター／清野 絵……141
- 9.3 障害者就業・生活支援センターとの連携
千葉障害者就業支援キャリアセンター／藤尾 健二……142
- 9.4 医療機関との連携 慶應義塾大学／藤川 真由……144

第1章

「テレワーク」を知る

1.1 テレワーク

1. テレワークの定義

テレワークとは、「情報通信技術（ICT: Information and Communication Technology）を活用した時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方」¹⁾、または「情報・通信技術の利用により時間・空間的束縛から解放された多様な就労・作業形態」²⁾と定義されます。これは、「tele=離れた場所」と「work=働く」をあわせた造語であり、リモートワークと同義語で使われることが多いです。

2. テレワークの種類

テレワークは、働く場所によって名称が多様です。代表的な例として、自宅利用型テレワーク、モバイルワーク、施設利用型テレワーク、ワーケーション、Small Office Home Office などがあります³⁾。

①自宅利用型テレワーク

「在宅勤務」ともよばれ、自宅を就業場所とする働き方です。利点は、通勤時間の削減や、移動による身体的負担の軽減などがあり、時間の有効活用ができます。在宅勤務制度を導入している日本企業では、週1～2日の頻度で実施するのが一般的です¹⁾。

また、「部分在宅勤務」という1日の一部を在宅勤務で行う制度を導入している企業もあります。このような柔軟な働き方により、従業員が子供の行事への出席や役所への手続きを合間に行ったり、早朝や深夜に海外とのweb会議をする分日中の業務時間を調整したりと、多様な働き方が可能になっています。

②モバイルワーク

電車や新幹線、飛行機などの交通機関の移動中に行うものです³⁾。顧客先やカフェ、ホテル、空港のラウンジなどを就業場所とする働き方も含まれます。利点は、時間の有効活用に加えて、業務の効率化が挙げられる点です。

特に、営業職など外出の多い業務においては、隙間時間や待機時間に業務を行うことができます。また、業務先と自宅間の行き来を職場を経ずに直にできるので、ワークライフバランスの向上にも効果があります¹⁾。

③施設利用型テレワーク

施設利用型テレワークには、企業のサテライトオフィスなどの「専用型」や一般的なコワーキングス

ペースなどの施設を利用して行う「共用型」のものがあります。どちらも、企業が就業場所を規定する場合も、個人で選択する場合も含まれます。

専用型のサテライトオフィスは、自社や自社グループ専用で利用するオフィスであり、営業活動や出張の間に、または在宅勤務の代わりに自宅近くのオフィスで勤務するなどの働き方があります。なかには、既存の社内にサテライトオフィスを設置する場合と、社外に自社の事業所とは別に設置する場合があります。

一方で、共用型は、コワーキングスペースやシェアオフィスと呼ばれ、複数の企業や個人事業主が共有する職場のことを指します。当初はフリーランスなどの個人事業主の利用が主でしたが、企業がこれらの施設と契約して、従業員の職場として活用することも増えています¹⁾。

④ワーケーション

休暇先のリゾート地などで、休暇を楽しみながらテレワークを行うことです。「work=働く」と「vacation=休暇」を組み合わせた造語です。

「Business=仕事」と「leisure=余暇」を組み合わせたブレジャーと呼ばれるものも含まれます。ブレジャーは、観光庁によると「出張等の機会を活用し、出張先等で滞在を延長するなどして余暇を楽しむこと」と定義されています⁴⁾。

⑤ Small Office Home Office (SOHO)

SOHOとは、自宅などをオフィスにする個人事業主などの働き方のことであり、テレワークの一形態として位置付けられています²⁾。利点は、他の形態と同様、ワークライフバランスの実現や、企業の生産性向上、コスト削減などです。加えて、通勤の負担が大きい、育児者や高齢者、障害者などに適していることや、地方で都市部と同じような業務が行えること、災害時の代替オフィスとして機能することなど、有用性が注目されています。

3. テレワークの定義の問題点

政府のテレワークの定義が、昨今の急激なICTの技術革新やサービスの多様化、高度化に対応しきれておらず、その実態を反映できていないという指摘があります²⁾。2002年以降、国土交通省が継続的に実施している「テレワーク人口実態調査」で用いられるICT環境の条件が10年以上不変でることや、在宅以外の個人事業主がテレワークの分類に含まれていないことなど、社会通念との乖離が問題視されています。

【参考文献】

- 1) テレワーク総合ポータルサイト. テレワークとは. 厚生労働省, <https://telework.mhlw.go.jp/telework/about/> (2022年9月5日閲覧)
- 2) 市川宏雄 (2015) 新たな価値創造の仕組みづくり. 日本テレワーク学会 (編者), テレワークが未来を創る: 働き方改革で実現するトランスポーター社会. 株式会社インプレス R&D, 6-17.
- 3) 一般社団法人日本テレワーク協会. テレワークとは. https://japan-telework.or.jp/tw_about/ (2022年9月5日閲覧)
- 4) 新たな旅のスタイル: ワークेशन&ブレジャー. 企業向けパンフレット (簡易版). 国土交通省観光庁, https://www.mlit.go.jp/kankochu/workation-bleisure/img/wb_pamphlet_simple.pdf (2022年9月5日閲覧) (藤川 真由)

1.2 テレワークにおけるコミュニケーションと心理的安全性

1. テレワークにおけるコミュニケーション

テレワークにおいては、上司や同僚と離れた場所で業務を遂行するため、周囲とのコミュニケーションの取り方が重要となります。一方で、テレワークが適切に導入、運用されない場合には、「長時間労働になりやすい」や、「コミュニケーションが取りづらくなる」という特有の課題が生じています¹⁾。また近年では、テレワーク環境下でのハラスメントなどの新たな問題も生じています²⁾。例として、業務時間外にメールや電話対応を要求されたことや、就業時間中に上司から過度な監視を受けたことが挙げられています。

2. テレワークにおける不安や孤独

民間調査によると、テレワークにおける悩みは、管理者も従業員も共に「コミュニケーション不安」や「評価不安」でした³⁾。背景には、非対面のやりとりでは相手の気持ちや分かりにくいことや、業務の進捗状況が分かりにくいこと、相談しにくいこと、公平または公正に評価ができるか不安なことなどが挙げられています。また、遠隔でのコミュニケーションは、オンライン上のチャットやメールなどの文字や、ウェブ会議ツールなどの2次元の世界で行われることが多いため、対面と比べて著しく情報が制限されることも背景にあります⁴⁾。これらの不安は、特に20代の従業員に強く、とりわけ管理者が配慮する必要があります。

また、テレワーカー1000人への調査では、28.8%が孤独感が高いと答え、テレワークの頻度が高いほど孤独感も高くなる傾向が示されました⁵⁾。さらに、テレワーカーと出社者が混在する「まだらテレワーク」の職場においては、テレワーカーの比率が2-3割の

ときに、テレワーカーの不安や孤独感が最も高い値でした。そのため、テレワーカーの心理的ストレスには特に注意が必要です⁵⁾。

3. 心理的安全性とは

心理的安全性 (psychological safety) とは、「チーム内ではアイデアや質問、懸念、間違いなどを発言しても罰せられない、恥をかかされない、リスクをとっても安全であるという信念」と定義されます。これは、1965年にEdgar Schein氏とWarren Bennis氏が互いを尊重し合いながらコミュニケーションをとるために必要な概念として提唱し、その後1999年に心理学者Amy C. Edmondson氏がチーム構築に必要な不可欠な概念として位置付けました⁵⁾。近年は、社会心理学のみならず組織マネジメント、経済学の分野で注視されています。

心理的安全性が高いチームでは、メンバーが上下関係や部署間の壁を越えて安心して意見や相談ができ、信頼、尊敬しあうことで安心して弱い部分もさらけ出せる状態が構築されています。

一方で、心理的安全性の低いチームでは、仕事上の疑問を気軽に質問したり、自身の状況を正直に話したり、意見を率直に言ったりすることができなく、業務遂行や生産性の阻害要因となります。とりわけ、テレワークにおけるコミュニケーションは、相手が見えない部分が増え、対面と比べて不安感や孤独感が増大することが問題となっており、心理的安全性の低さとの有意な相関が見られます⁵⁾。

4. 心理的安全性を確保するポイント

心理的安全性の確保は良質なコミュニケーションの

構築につながります。対面では、会議だけでなく立ち話や食事の席などでの雑談を通して、お互いの共通認識を確かめ合うことができました。しかし、テレワークでは対面での雑談のような自然な対話場面はありません。そこで、以下の二つがポイントになってきます⁶⁾：

①経営理念や、ルール、評価の基準、業務の目的や期限、社内の人材などを、職場全体に見える化し、共有する。

②それぞれのICTツール（例：メール、チャット、ウェブ会議ツール、スケジュール共有ツール）の特性や使用マナーを理解した上で活用する。

これらの具体策を導入することで、心理的安全性が高まり、さらには職場関係や生産性も向上するでしょう。

【参考文献】

- 1) 独立行政法人労働政策研究・研修機構 (2015) 情報通信機器を利用した多様な働き方の実態に関する調査－企業調査結果・従業員調査結果. <https://www.jil.go.jp/institute/research/2015/140.html> (2022年9月10日閲覧)
- 2) 東京大学医学系研究科精神保健学分野・デジタ

ルメンタルヘルス講座 (2020) 新型コロナウイルス感染症に関わる全国労働者オンライン調査. <https://dmh.m.u-tokyo.ac.jp/e-coco-j/> (2022年9月10日閲覧)

- 3) パーソル総合研究所. (2020) 第4回新型コロナウイルス対策によるテレワークへの影響に関する緊急調査. <https://rc.persol-group.co.jp/thinktank/data/telework-survey4.html> (2022年9月10日閲覧)
- 4) 高橋豊 (2021) テレワーク時代のマネジメントの教科書. 加藤文明社.
- 5) Edmondson, A.C. & Zhike, L. (2014) Psychological safety: The history, renaissance, and future of an interpersonal construct, Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 1, 23-43.
- 6) パーソル総合研究所 (2020) テレワークにおける不安感・孤独感に関する定量調査. <https://rc.persol-group.co.jp/thinktank/data/telework-anxiety.html> (2022年9月10日閲覧) (藤川 真由)

1.3 テレワークの動向

1. 企業のテレワークの導入状況

新型コロナウイルス感染症対策として、テレワークを導入する企業が大幅に増加しました。令和3年度総務省通信動向利用調査によると、「テレワークを導入している」「導入予定がある」と回答した企業は57%にのぼり、令和元年の29%と比較すると倍増しています。導入している企業でのテレワークの形態は、90%以上が在宅勤務となっています。

図表 3-1 テレワークの導入状況

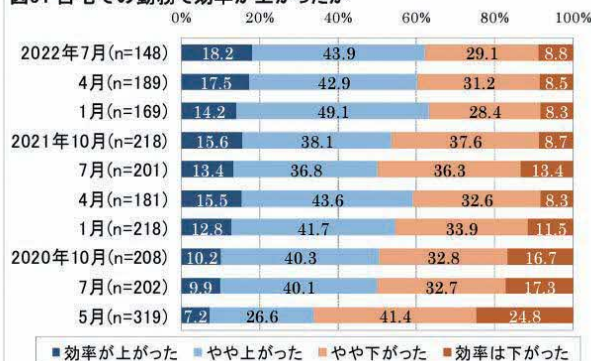


令和3年度総務省通信動向調査 (令和4年5月27日公表) <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05a.html>

2. 働く人のテレワークの状況

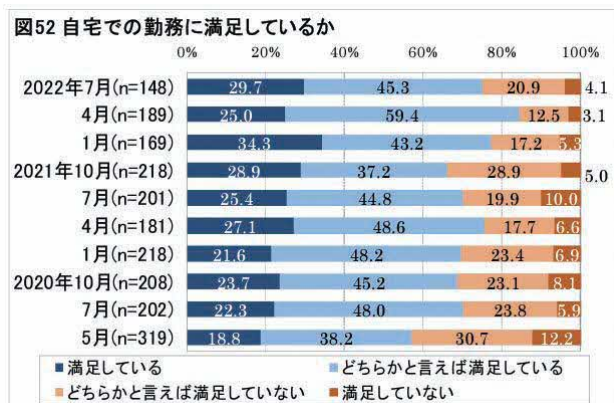
テレワークの大多数である在宅勤務での仕事の効率の向上について、日本生産性本部が継続的に実施している「働く人の意識に関する調査」によると、2022年7月時点では、62%が「効率が上がった」「やや上がった」と回答しています。2020年5月（第一回緊急事態宣言中）の33%と比較すると倍増しており、大幅に効率化が進んでいます。

図51 自宅での勤務で効率が上がったか



公益財団法人日本生産性本部「第10回働く人の意識に関する調査」2022年7月25日公表 <https://www.jpc-net.jp/research/detail/005947.html>

在宅勤務の満足度について、「満足している」「どちらかといえば満足している」と回答したのは、2020年5月57%でしたが、2022年7月は75%と満足度も大幅に向上しています。



公益財団法人日本生産性本部「第10回働く人の意識に関する調査」2022年7月25日公表
<https://www.jpc-net.jp/research/detail/005947.html>

3. テレワークの現状

2020年にコロナウイルス対策として実施したテレワークは、企業が従業員の健康と安全を守ることを目的とした緊急避難的なものでした。この長期化に伴い、企業は安全配慮義務を果たしながら事業継続するために、テレワークでも仕事が進むよう、様々なクラウドサービスを導入し業務のやり方の改善を進めてきました。

従業員の方も、机や椅子、照明などの物理的環境や通信環境を整え、自宅での仕事環境の整備を進めてき

ました。

両者の取組により、在宅勤務での仕事の効率化と満足度が向上し、企業にとっても働く人にとってもメリットのある働き方に変化してきています。

一方で、「コミュニケーション」「人事評価」「業務の進め方」など、テレワークでの課題が顕在化してきていますが、これらの課題に対して、企業も働く人も解決に向けて試行錯誤しているのがテレワークの現状となっています。

4. 今後のテレワークの動向

コロナウイルス対策をきっかけにテレワークでもできるような業務の改善を進めたことで、オフィスに出勤しても、移動先でも自宅でも、同じように仕事ができる環境が整ってきています。

コロナ前は、特別な事情がある人の特別な働き方と位置づけている企業も多くありましたが、コロナを契機に働き方の選択肢の一つになりました。

今後のテレワークの動向については、様々な意見に分かれるところではありますが、テレワークを含む多様な働き方ができない企業は、今後人材確保などの面で競争力の低下につながる可能性があると考えます。

また、現在テレワークではできない業務でも、今後の技術革新によって、遠隔でできる業務が拡大することが予想されます。

今後の就労支援においては、通勤かテレワークかどちらかを選ぶという視点ではなく、オフィスワークの仕事をする場合に必要な職業準備は何か、という考え方をしていく必要があると考えます。

(倉持 利恵)

1.4 テレワークの効果

テレワークは、企業にとっても働く人にとっても社会全体にとっても、多くのメリットをもたらすものです。

ただし、そのためにはテレワークについて正しく理解し、「適切なテレワーク」にしていくことが必要です。ここでは、企業、働く人のメリットと、より大きな効果を実現するために必要なことを、事例を交えて解説します。

1. 企業にとってのテレワークの効果

(1) 非常時の事業継続 (BCP 対策)

コロナウイルスの蔓延で経験したように、台風など

の自然災害など非常事態が発生した場合でも、従業員の安全を確保して被害を最小限に抑えて、事業を継続することが可能になります。

(2) 採用エリアや対象者の拡大

通勤が前提の働き方では、通勤可能なエリアから通勤できる人しか採用することができませんでした。テレワークであれば、採用する地域を広げることが可能になり、様々な事情で通勤が困難な人も採用することができます。

(3) オフィスコストの削減

人を採用した場合、机や椅子、電話などの什器類を用意し、それを配置するオフィススペースの家賃がかかりました。テレワークができれば、従業員全員分の

オフィススペースは不要になりますし、オンライン会議等ができれば、必要な会議室の広さと室数を減らすことができます。

(4) 事業生産性の向上

テレワークでも仕事ができるように業務を改善することで、業務の効率化が進み、事業生産性の向上につながります。

2. 働く人にとってのテレワークの効果

(1) 就労先と居住地の選択肢の拡大

通勤圏内に働く場所が少ない地域に住んでいる場合、就労先の選択肢が少なく、保有している経験やスキルを活かした仕事に就けないことがあります。また、通勤が困難なために働くことをあきらめている人もいます。多くの人がいる通勤途中やオフィスでは、働きづらさがあり、長く安定して働き続けることができない人もいます。

テレワークであれば、引っ越しすることなく遠方の企業で働くこともできますし、自宅という安心できる慣れた環境で自分の力を存分に発揮できる人もいます。

また、就労先の企業や所属部署がある地域の賃金水準が適用されますので、最低賃金の低い地域の人が、都市圏の基準の賃金を得ることで、自立した生活を送ることも可能になります。

(2) ワークライフバランス

テレワークは通勤時間が不要になりますので、時間を有効に活用することができます。介護や育児がある人も仕事との両立がしやすくなりますし、趣味や勉強の時間も確保しやすくなります。これにより、充実した生活を送ることにつながります。

3. テレワークの効果を楽しむために必要なこと

「テレワークでどんな仕事をするのですか？」

「テレワークでできそうな業務がないのです」

このような相談をされることが少なくありません。テレワークできる業務だけを切り出すと、生産性が低下しますし、テレワークでできる業務は広がりません。テレワークでもできるように業務を改善することが、重要なポイントです。

4. 障害者雇用におけるテレワーク導入の事例

東京都の不動産会社（従業員数約30名）

(1) 企業の経営課題

- ・良い人材が採用できないこと。
- ・業務が非効率で売上機会を損失している。

(2) 課題の特定

- ・物件情報がタイムリーに更新できていない。
- ・複数拠点間の情報共有に漏れや遅れがある。

(3) 改善策

- ・情報に社外からアクセス可能にし、テレワークでできるように改善。
- ・複数拠点を Web 会議ツールで常時接続し、コミュニケーションを取りやすく改善。

(4) 取組みの効果

北海道や九州など遠方に居住する障害者をテレワークで雇用し、Web 会議ツールで常時接続しながら上記の業務を担当してもらい、タイムリーな情報更新が可能になりました。

また、障害者をテレワーク雇用することで、自分に何かあってもこの会社で働き続けることができると感じたことで、従業員の離職率が低下したというメリットも出ました。

雇用した人の一人は、社交不安障害で大勢の人がいる場所では緊張感が高くなり、仕事に集中できない人でしたが、在宅勤務で安定的に就労継続できているだけでなく、スキルアップしてより多くの仕事ができるようになりました。仕事をすることで自信が付き、今では休日に外出する機会も増えています。

こうした動向の中で、支援者には「障害者がテレワークでできそうな仕事は何か」という発想ではなく、「テレワークでできる業務を見直す」という考えを前提としていくことが大切です。

（倉持 利恵）



1.5 テレワークのためのルールづくりと工夫

企業において、テレワーク（フル在宅、リモートワーク、ハイブリットワークなど）勤務を導入・運営するにあたっては、多岐にわたるルール策定とそのアップデートが求められます。主要な項目としては、

- ・テレワークの実施範囲（※障害者を対象に含めるのかも含まれます。）
- ・就労場所の明示
- ・テレワーク勤務者の適性
- ・指示命令、報連相の方法など各種コミュニケーション
- ・労働時間、労務管理、勤怠管理方法
- ・テレワークにかかる費用負担
- ・テレワーク勤務時の服務規律
- ・情報セキュリティの要件
- ・労災と健康管理の取り扱い
- ・教育・研修の機会や方法

などが該当します。テレワーク実施の前に「運用ルール」を明確に示すことが必要です。障害者のテレワーク勤務においても、原則同じルールが適用されます。テレワークのルール策定については、以下の資料を参考にしてください。（※厚生労働省：「テレワークモデル就業規則～作成の手引き～」）この章ではテレワークのためのルールづくり一般ではなく、障害者のテレワークにおいてよく見聞きされる課題への対処として、どのような仕組み、ルールの策定が重要なのかを中心に記述します。これらの視点はテレワークでの就労支援を進める場合、企業担当者へ確認する項目の参考にしてください。具体的なルール事例も重要ですが、まずはルールを定めることで、以下に提示する事態を防ぐことが可能です。

1. 勤怠管理に関するルールや工夫

- ①勤怠や労働時間をどのように管理すればいいかわからない
- ②過集中でオーバーワークしてしまう
- ③ on/off の切り替えが難しい

上記の課題は障害者に限定したことはありません。朝礼終礼を毎日行い、労働時間内で勤務することを徹底することと、チャットなどで適度な休憩を促すなど、対策はルール化可能です。

2. 業務指示に関するルールや工夫

- ①在宅勤務での業務進捗状況をどのように把握・共有

すべきかわからない

- ②在宅勤務者への情報伝達、共有が漏れたり、遅れたりする
- ③自分が進めている作業内容や手順が正しいのか、不安になる社員がいる

この問題はテレワーク限定のことではなく、出社勤務においても起こっていることです。対策は業務の内容と開始・終了、フローを見える化し、適切な難易度と適量の業務量を割り当てることです。そして指示命令やコミュニケーションも見える化することが可能です。業務に必要な質問の随時対応もルール化が可能です。これらの取り組みは障害者限定ではなく、一般のテレワークにおいても有効性が高いと考えます。

3. コミュニケーションに関するルールや工夫

- ①通勤勤務者が在宅勤務に移行してコミュニケーション不足から不安になっている
- ②他の社員や上司とコミュニケーションが取りづらい。報連相や質問などで声をかけるタイミングがわからず悩んでいる社員がいる
- ③コミュニケーション機会が減ったことで孤独を感じたり、帰属意識が低下している

これらの課題も障害者に限ったことではありませんが、コロナ禍で急遽、テレワークが導入された際には一般社員の中でも同様な問題が起こり、離職につながった例があります。こうした背景から、多くのテレワーク実施企業では、業務上のコミュニケーション（会議と報連相中心）だけでなく、あえて「雑談」や業務とは直接連動しない、同僚同士の「グループチャット」を許容し、社員同士の仲間意識醸成に活用しています。

4. 健康管理と配慮提供に関するルールと工夫

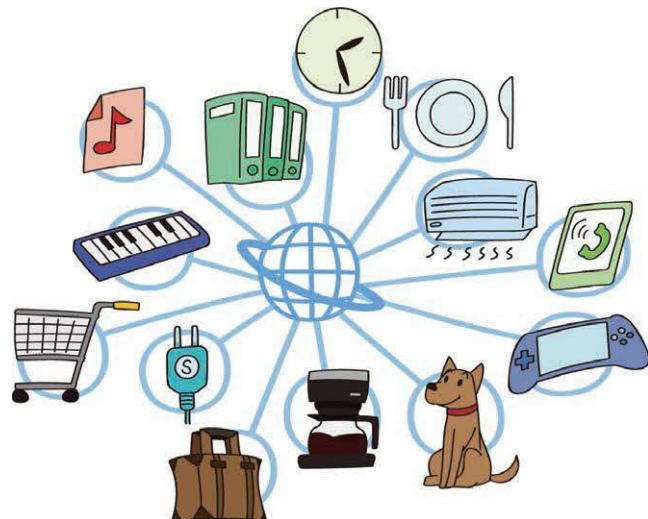
「障害社員の体調管理をどのように行うのか、体調不良時にどう対処すべきか、わからない」「必要な配慮をテレワークでどう提供できるのかわからない」といった課題に対する工夫では、企業は、地域の障害者就業・生活支援センターや利用していた就労移行支援事業所や就労定着支援事業所と連携して、緊急時における居住先への訪問や、保護者との連絡などをどうするのかを事前に取り決め、支援機関と連携しながら、迅速な対応を生活面の支援の一環としてを実施しても

らった上で、適宜情報交換とその後の対応を選択する場合もあります。

5. セキュリティ管理のルールと工夫

障害者のテレワークにおいては、「情報漏洩やセキュリティ面で不安がある」、「障害者のテレワークでの対策がわからない」、などと不安を表される企業も多いようですが、これらは一般のルール策定と運用管理上の課題であって勤務者の障害の有無とは関係しない課題です。企業は、セキュリティルールを明文化し、勤務者に対して研修実施などを通じて、十分なセキュリティ遵守環境を実現しましょう。以上、テレワーク勤務に必要なルールを整理してみました。上述の内容を参考に、就労系事業所内での訓練場面における活用や企業の設定しているルールの確認の際の視点として活用しましょう。

(洪 信男)



第2章

Society5.0時代の 「働く」を知る

2.1 障害のある人の労働とテレワークの相性

1. ジョブマッチング

障がいのある人の労働とテレワークの相性は、人と仕事の適性という意味で「ジョブマッチング」と同様に考えることができます。その仕事は本人にぴったりと合うものになっているかどうかを見極めることは労働の初期段階から大切です。もし、その人とテレワークとの相性が悪いと、これがストレス源となって離職に繋がってしまうからです。テレワーク自体が新たな社会的不利の源となることは避けるべきでしょう。

個人と職業の合致は、Parsons (1909) が唱えるようにそもそも「職業カウンセリング」の原型と言えます。「単に仕事を探すより職業を選ぶ方が良い」ことは確かに大切であり、テレワークという働き方を選ぶ際にも、気をつけたいところです。

一般的に、働く人の資質、知識、スキル、経験がその仕事に合致してさえいれば、職業性ストレスや過重労働といった問題は軽減され得ます。そして、障害のある人がテレワークを活かせる特性を事業主が把握し、より働きやすい職場を提供する過程で、テレワークを働き方の選択肢の一つできれば、これは双方にとって好都合となります。職業性のストレス要因は人間関係や労働時間数など多岐に渡りますが、テレワークという労働形態自体が新たな「障害」になっていないかをチェックすることが第一歩でしょう。これを、事業所側が入念にチェックしないで「そのうち慣れてできるようになるだろう」と放置したまま進むのは避けたいものです。配慮不足による訴えが露呈するといった問題が発生してからでは遅いからです。

障害のある人にとってテレワークがストレスになるのはどのような状況でしょうか。「テレワークはとても苦手」という人に、テレワークを強制的に行わせても仕事はうまくいきません。一方で、「人と対面で関わること自体がそもそも苦手なので、テレワークはありがたい」という人にとって、テレワークは朗報となります。さらに、身体に障がいがあるため、通勤が物理的に困難な労働者にとって、テレワークはそうした障壁を除去する働き方となります。外出不要のテレワークは障害の有無や程度に関わらず、「ありがたい」と思う労働者は少なくないと思います。問題は、そのテレワークで「しっかりと仕事ができるかどうか」です。そこで大切なのは、テレワークによる心理的・精神的・身体的負担をどの程度軽減できるかという「知恵」と「労働環境の整備」、そしてより細かい「合理的配慮」です。「本当はテレワークで働いてみたい」という希望を持つ障がいのある従業員に対し、まずはニーズアセスメントを行う必要があります。そ

の従業員にとってのテレワークの時間数、場所、本人と仕事内容の適合度（ジョブマッチング）を把握するためには、一定期間、試行的なモニタリングも必要となるでしょう。同時に確認すべきことは、誰が責任を持ってテレワークの環境整備をするのか、その整備を誰がどのようにチェックするかです。機械や接続のトラブルが発生した時の対処は、どのような流れで行うのかといった留意事項を事前に確認する必要があります。肝心なことは、雇用側が障がいのある労働者のテレワークに挑戦する機会というものを奪ってはならないことです。ここに公平性がないと、機会提供の配慮不足ということになってしまいます。では、具体的にはどのような配慮があれば良いのでしょうか。

2. テレワークの合理的配慮

職場における合理的配慮の基本は、とにかく「その人をよく見ること」に尽きると思います。そうしなければ障がいのある人に対する真の配慮に繋がらず、結果的に「この会社は私という、たまたま障がいのある労働者の存在を無視している」という結果になってしまう危険性があります。障害を理由とした雇用差別に直結する問題です。「障害を見ずに、人を見よ」という教えは、人権問題上、倫理上、極めて大切な原理であると言えます。

「配慮」とは「思いやり」のことです。ただ、同じ配慮をするにしても、それに伴う設備投資がコスト的にも時間的にも必要となる場合もあります。そこで、慎重に検討すべきことは、本当にその設備投資で問題が解決され得るか、という合理的な「見立て」です。会社が障がいのある従業員のために「良かれと思って」お金と時間をかけてした環境整備の配慮が、結局何の効果も得られなかったということは避けねばなりません。

「合理的」は英語でリーズナブル (reasonable) です。何かを提供するときには、それに見合ったリーズナブルなコストで検討するのが普通です。例えば、障がいを持った従業員が働く「場所」を社内で単純に移すだけで、時間も費用もほとんどかからないというケースもあるでしょう。もしくは当該従業員の業務分析をしてワーク・シェアリングをすることも可能です。事業主は、知恵を働かせて会社と従業員の双方にとって「合理的」な解決方法を探ります。

合理的配慮の具体的をみてみましょう。「私は、自分の背後から声をかけられることが怖くて、落ち着いて仕事ができない」と言う精神障害のある従業員がいたとします。こうした従業員に対する合理的な配慮と

は何でしょうか。その従業員の背後を「大きな壁で遮断」する、というのはどうでしょうか。こうすれば、本人は背後を気にしたり、人の声や存在を恐れることがなくなるかもしれません。そして、例えばエレベーター乗り場に繋がる会社のエントランスとなっている大きな壁を背にした受付の仕事に配置転換する、といった合理的な配慮により、本人は安心して仕事に打ち込むことができるようになったという実例があります。

3. テレワークの動機付け

自由な時間帯にマイペースで静かに仕事ができるテレワーク環境の配置転換が好ましいと判断する際には、その障害のある労働者が「なぜテレワークを希望するか」を丁寧に聴き取ることが大切です。

例えば、テレワークの動機としては、何があるでしょうか？

- (1) マイペースで働きたい
- (2) 自分の好きな格好でいたい
- (3) 匂い、音、光の加減を自分で調整したい
- (4) 決まった時間に電車で通勤したくない
- (5) 通勤にかけるとの時間を他のことに使いた
- (6) 人と対面で話したくない
- (7) 文字や視覚で伝えたい

もちろん、これらだけではありませんが、労働者には人それぞれに働く動機に繋がる要因があり、そうした条件がそろえば格段に労働動機が高まる可能性があります。

こうした動機付けの要因は、テレワークによって自身が「苦手」とすることを解決できるという可能性を示唆するものです。例えば、移動に制限のある身体障害のある人、対人関係がとて苦手という精神障害のある人、相手の意図を読み取るコミュニケーション自体が苦手という発達障害のある人、定型的な単純作業以外は苦手という知的障害のある人が、「苦手」とする部分をテレワークでどれだけ補うことができるかを考えねばなりません。その人の「障害」の内容と程度にもよりますが、「アクセシビリティ」という「社会的な障壁」がテレワークによって軽減されるなら、そして「障害が障害にならない」ようなテレワークを効果的かつ効率的にできるなら、これは申し分ないことです。もし、「障害」がテレワークによって軽減されるのなら、これは全く新しい有効な働き方になります。テレワークへの動機付けをどうするかは、本人だけでなく、企業や就労系支援事業所全体で検討すべきです。

4. テレワークがもたらす利益

テレワークとの「相性」をもう少し深く見てみましょう。例えば、「どちらかと言えば人と接したい。対面の方が仕事も捗るし、その方が好きである」という人もいれば、全くその逆であるという人もいます。反対に、「できれば人を避けたい。人の前では緊張して仕事をしくじるし、コミュニケーション障害という壁がある。何より一人でコツコツと仕事をする方が性に合っている」という人もいるでしょう。テレワークと個人との相性が良いと、本人はより生き生きと働けるはずですが、したがって、障害のある人のテレワーク労働環境の整備は個別に行うことが理想的です。

5. テレワーク支援人材とは？

障害のある労働者が、テレワーク業務、対面業務、その組み合わせ業務を選択する際には、選択に対する合理的配慮が必要ですが、その配慮を障害のある労働者本人の口から言いにくいこともあります。

例えば、「この業務をテレワークでする時にあなたの手助けになることは何でしょうか」というような形で、寄り添って問いかけてくれる人の存在は大きいと思います。障害のある労働者のテレワーク自体を助けてくれる「テレワーク支援人材」とはどのような人でしょうか。

- ①テレワークに必要な情報通信技術の準備ができる人
- ②通信機器の使い方とテレワーク業務を教えながら援助できる人
- ③テレワーク業務に関する情報保障・安全保障・法令遵守等の疑問を解決できる人
- ④専門的なコンサルテーションを事業所に提供できる人
- ⑤障害特性に応じたテレワークの合理的配慮を定期的に確認修正できる人
- ⑥テレワーク雇用の継続に必要な雇用管理業務を請け負うことができる人 (八重田,2022a)

こうした知識と技術を有するテレワーク支援人材の確保をする際には、入社前にどこかで該当する卒前教育を受けた方から選ぶ、いうわけにはいかないかもしれません。障害特性、障害者雇用管理、復職支援、定着支援などの専門的な職業リハビリテーションに関する知識と技術を有する人材育成の整備は遅れています。今後は、テレワークを前提とした障害者雇用管理・職場定着支援・テレ・リハビリテーション (八重田, 2021, 2022b) に関する知識と技術を備えた人材が求められます。

【参考文献】

- Parsons, F. (1909) Choosing a Vocation. Boston:Houghton Mifflin (From the Introductory Note by Ralph Albertsons, p.vii) .
- 八重田 淳 (2021) テレ・リハビリテーション (Telerehabilitation) - 巻頭言 -. リハビリテーション連携科学、23 (1) , 1.
- 八重田 淳 (2021) 職業リハビリテーション領域における遠隔リハビリテーション (Telerehabilitation) の応用. 職業リハビリテーション, 34 (2) , 37-42.
- 八重田 淳 (2022a) 障害のある方の IT を活用した在宅就労フォーラム「障害者雇用におけるテレワークの現状とオンライン支援の実践課題」2022.3.5 (土) 14:10~15:10社会福祉法人かがわ総合リハビリテーション事業団オンライン研修資料.
- 八重田 淳 (2022b) コロナ禍における職業リハビリテーション (A Special issue: Vocational Rehabilitation with COVID-19) . 職業リハビリテーション, 35 (1) , 21.

(八重田 淳)

2.2 ICT が可能にする障害のある人の活動の広がり

ここでは、ICT ツールが可能にする障害のある人の活動の広がりについて紹介します。

ICTについて

ICTはITにcommunication(会話)を加えたもので、会話の素になる言語や画像、音声をデジタル化して、インターネットで遠隔での情報通信(会話)を実現したものです。現在の第4世代の技術では、大量の情報を高速で通信することができ、また操作も分かりやすく、簡単になったことで、仕事だけではなく、日常会話でも使えるようになりました。情報通信機器は総務省白書では2020年の世帯普及率は、「モバイル端末全体」(96.8%)で内訳の「スマートフォン」は86.8%、「パソコン」は70.1%になっており、現在ではほぼ100%と想定されます。普及することで機器や通信、アプリの操作性や使用料金も廉価になり、障害者も所有し活用することができるようになりました。

会話での活用について

人は長い間、言語による会話をしてきました。日常的な会話もあれば、仕事で使う少し几帳面な会話もありますが、初期は対面での会話でしたが、徐々に技術が進歩したことで郵便や電話を使うことで、遠くの人とも会話ができるようになりました。近年、ICTの通信システムやパソコンやタブレット、スマートフォンなどの情報端末が整備され、遠くに離れている人と文字や言葉及び画像や動画を高速でリアルに相互通信ができ、ストレスなく会話を楽しむことができるようになってきました。

学びでの活用について

手指がスムーズに動かさない障害者は、学校での学びの場で、教師の説明や黒板の文字を書き写せないことがあります。他の生徒と比較して記述が遅いことで、普通学級に通えなくなることもあります。ITCのパソコンやタブレットは、障害の程度に応じて、キーボード、マウス、トラックボールなど、入力用のツールを準備することで、スムーズに文字入力を補佐できるようになります。また発達障害のLDの方では、教師の説明の言葉を要約して書き写せないこともありますので、入力機器で対処できるようになります。これらの機器を学習補助具にすることで、学びを深め、将来はテレワーク等で仕事に就くこともできるようになります。

生活での活用について

スマートフォンに位置情報やナビゲーション追跡機能等があります。子どものいる場所を知っておきたいや、訪問する場所を地図表示と共に音声でナビゲートすることもあります。またおいしいものを食べたいとき、買い物するお店の紹介や評価を知ること、病院や美容室の予約、こんなことにもITCが利用されています。安全面では、台風時の天気予報や河川の水位情報、さらに過疎地ではスマート機能付きで、日常的に高齢者の健康確認もできます。障害者では、車いすで利用できるトイレの位置や道路の段差、また手話のできるお店情報も手元で簡単に知ることができます。これらの便利な情報を知り、機器の操作を習得することで、将来、働くことに役立つことになります。

仕事での活用について

ICTでは専門的な知識を習得しなくても、情報機器が操作できることで、仕事での資料作成や各種情報の整備に生かすことができます。また音声通信機能では、職場に通勤しなくても、テレワークで相手と必要な会話や商談をすることもできます。例えば、介護施設の入居者に移動が困難な障害者が、ICTで高齢者の日々の体調及び思いや悩みをお聞きするなどの新たな働き方も生まれています。仕事では移動時間が意外と多いので、ICTで空いた時間に他の業務ができることで効率性が向上することにもなります。

これからの ICT

新型コロナや東京オリンピックから、LINEやZoomのカメラ機能 on でリアルに相手の顔を見ながら会話することが一般的になりました。それを録画

し、Google Driveに保存することも簡単にでき、さらにスマートフォンのカメラで高精細な写真や動画を撮影して、簡単な編集からPhoto Libraryも作成できるようになりました。対戦ゲームでは高機能パソコンでE-sportで、身体機能をあまり使わない新スポーツが生まれました。Metaverseでは仮想空間に自由に家や職場、町やお店をつくり、アバターで参加でき、現実と違う感覚や出会い、会話を満喫できるようになりました。障害分野では、発達障害者の見え方や聞こえ方を体験できることや、脳波センサーで義肢や外部機器を自在に操作する取り組みも始まっています。

技術が進歩することで私たちの日々の暮らしが便利になり、独自の生活空間を創造することもできるようになりますが、それでも人の持つ互恵的な利他である、お互いさまの気持ちになり、ICTを今の時代の生き方のよい補助具になるように心がけることが大切になります。

(山内 民興)

2.3 Society5.0 と DX

1. Society5.0とはなにか

「Society5.0」という言葉は、2016年1月に閣議決定された「第5期科学技術基本計画」の中で提唱されたコンセプトです。5年ごとに打ち出される科学技術政策の中で、この言葉で示そうとしたのは、未来の科学技術の姿ではなく、将来の目指すべき社会の姿でした。

Society5.0とは、人類の社会の変遷におけるまさに「第5段階の社会」という意味です。第1段階の社会つまりSociety1.0は「狩猟社会」、その後の「農耕社会」、「工業社会」、「情報社会」の後に続くべき社会変革を、我が国は世界に先駆けて実現すべきだとしています。それは一体どういう社会なのでしょう。様々なところで説明はされていますが、多くの人に広く理解されているとは言えません。

Society 5.0の説明として「サイバー空間とフィジカル空間の融合」という表現もよく使われますが、ネット社会とリアルの実社会が「融合」と言われても、それは社会のあり方を説明することにはなっていません。Society5.0が何か、どういう社会への変革が必要なのかを理解するには、現在の情報社会の課題や限界を明らかにする必要があります。

2. 情報社会の課題

現在のSociety 4.0たる「情報社会」は、すでにサイバー空間にリアルの世界のデータを蓄積し、インターネット上でコミュニケーションやマッチング、取引といった実世界の地理的・社会的な垣根を越えて、さまざまな活動を成立させています。それがなかった時代に比べて格段に便利な世界になっているはずですが、どこに問題があるのでしょうか。

サイバー空間に構築された多くのデータやサービスは誰から見ても同じものです。サイバー空間での利用履歴に応じて最適化やカスタマイズがされることはありますが、それは誰にとっても同じ共通の入り口をくぐった後のシナリオです。ある意味、各人が望めば利用できる、民主的な仕組みなのです。そのためには、各人が、デジタルのリテラシーを身に付け、自分に合ったサービスを探すなど自ら行動することが求められます。

今の情報社会は、良くも悪くも潜在的な利用者に対して平等であるため、高齢や障がいのある人などさまざまな事情でそうした情報にアクセスしにくく、また自分の状況に合った支援や仕組みにたどり着けないといった、潜在的な利用者たる人間側の事情は考慮されていません。利用できるリテラシーと条件をクリアした人だけが、利用者としてその便益を享受できるという世界なのです。

グローバルに共通のクラウドサービスを提供して成長した米国巨大IT企業（ビッグテック企業と呼ばれています）にとっては、こうした平等性・一律性は、彼らの事業の高い効率性を維持し、サービスをグローバルに普及させるための大原則でした。しかし、結果的に日本を含めて多くの国の膨大な情報が、そうしたビッグテック企業に集中することになりました。サイバー空間における情報量とその影響力が圧倒的になり、リアルな世界（フィジカル空間）の本当の状況とのギャップが、新たな社会問題になりつつあります。

3. 人間中心の社会変革のために

Society 5.0が目指す社会を、情報社会の課題・限界を踏まえて表現するとしたら、「誰も取り残されない、人間・利用者中心の姿に情報社会をリニューアルすること」だと言えるでしょう。

Society 5.0の未来の社会に必要なのは、潜在的な利用者の立場を理解し、寄り添うための仕組みです。もちろん、IoTや人工知能（AI）などのテクノロジーはそのための有望な手段ですが、それだけでは十分とは言えません。人間には、年齢、経済状況、健康状態、家族構成、障害の有無や程度、生活や行動の基盤となる地域やコミュニティなど、さまざまな事情や状況の違いがあります。利用者の許諾と社会的なコンセンサスを得た上で、状況や事情を安全かつ効率よく収集・理解するためのセンサーや推論メカニズムをうまく活用することにより、その人に現在の状況を反映した、ふさわしい情報や体験を提供することができるようになります。

コロナ禍での社会的な混乱は、あらゆる人たちの生

活に影響を及ぼしましたが、影響度は人によってかなり差があります。行政の支援や補助も、現在の申請主義では本来必要とされる人になかなか行き渡りません。最低限行き渡ることを優先した「一律給付」を連発するだけでは、行政の役割としても公的資金投入効果としても限定的なものにならざるを得ません。

申請主義ではなく、事前に働き掛けることができるためには、そうした状況を把握するデータ収集とデータを解釈して影響を推定するアルゴリズムやモデルが必要となります。「サイバー空間とフィジカル空間の融合」というイメージは、「リアルな状況のデータ収集とサービスへの適切な反映というサイクル」だと考えると理解しやすいでしょう。

内閣府のSociety5.0の説明では、図1のように、実現する社会の例が示されています。地域や人によって異なる違いを乗り越え、必要とされるすべての人に、適切な支援や知識などの新たな体験・価値を提供するというイメージになります。

4. エクスペリエンス(体験)を設計する

Society5.0のコンセプトは、デジタルトランスフォーメーション（DX）がもたらす企業や社会の姿とも重なります。経済産業省の定義を借りると、DXとは「データやデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること」です。

一方、DXと混同しやすい取り組みとして、「デジ



図1 Society5.0が実現する社会のイメージ（内閣府）
https://www8.cao.go.jp/cstp/society5_0/

「ライゼーション（デジタル化）」があります。これは、従来のアナログな業務プロセスをデータ化したり、デジタルツールを導入したりして業務を効率化することを指します。データ化やツール導入は、DXのための手段の一つではありますが、決して目的にはなりません。顧客や社会のニーズに応えるために、企業や組織が実現すべき未来の姿を明確にすることが先決なのです。

Society 5.0が重視している「人間中心」の考え方は、DXでも全く同じです。そしてさらに、人の具体的な「エクスペリエンス（体験）」の分析と設計を重要視します。DXの本質は、データやデジタル技術を活用することで、顧客や従業員などターゲットとなる層に対して「新たな価値あるエクスペリエンス」を提供することだと言われます。

そのためには、まず対象となる人々の今現在の体験を観察したり、聞き取りを行ったりして、ペイン（困りごと）やゲイン（うれしいこと）の理解が必要です。つぎに、ペインの解消やゲインの拡大のためにどのような施策やサービスが求められるかを検討する中で、エクスペリエンスの設計を行っていきます。そしてその後に、実装と評価に適したIT基盤やツールの活用を考えるという流れとなります。（図2参照）

5. DXを支える「人材」と「データ」

DXによって、これまで現地や人手で行われた作業は遠隔化・自動化され、時間がかかっていたサービスも事前に予測して待ち時間なく提供されるようになる

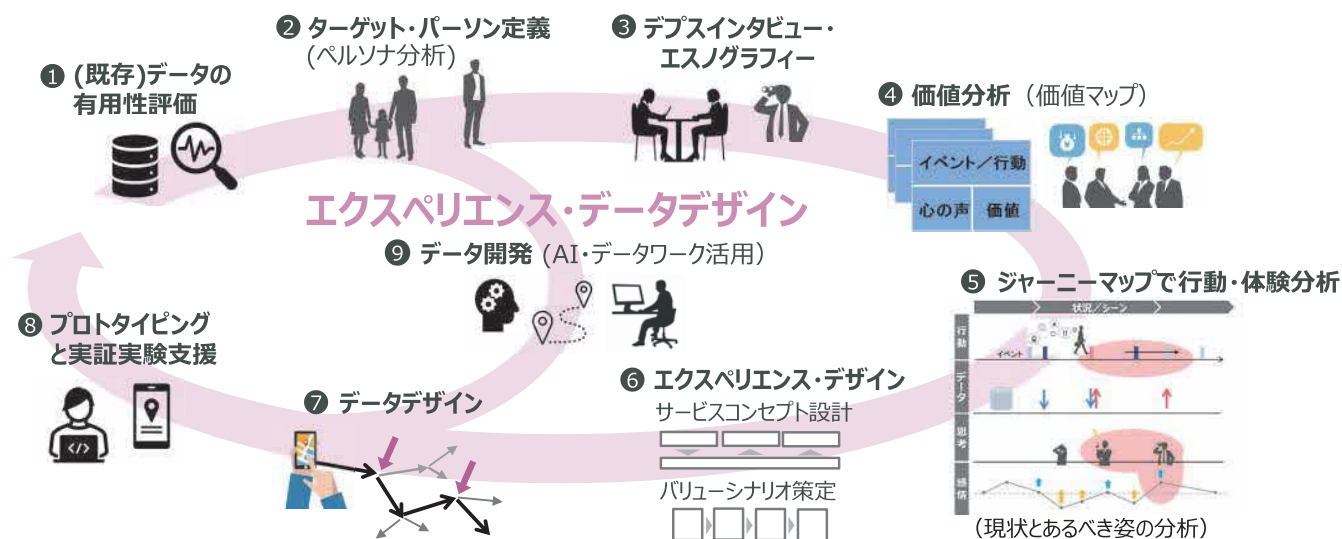
と、これまで人間が行ってきた仕事の中身も変わってきます。現地で対応していた作業員や、顧客対応のオペレータ業務などの仕事は減るでしょうが、その一方で、新たに求められる仕事も増えてくるはずですよ。

今後求められる仕事は「データ」に関わるものです。データを解釈し、分析するというデータサイエンスやAIエンジニアなどの高度な人材が不足しているということはよく知られていますが、データに関わる仕事はそれだけではありません。データの収集や生成・加工・検証に関わるデータの準備・開発・設計（デザイン）と呼ばれる領域に関して、これまで高度な人材に集中していた業務の分化と産業化が進むと考えられます。

これは、Society5.0で重視される現場のリアルな状態や人々の状況を正確に把握するためにも不可欠です。収集したデータが実態と乖離していないか、利用者のリアルな体験を把握するためのデータ獲得の設計や、AIが自動判定するために必要な学習データの作成・選定を行うという部分は、自動化することが難しい領域です。

データの開発や設計の業務においては、地域や業界ごとにドメイン知識やノウハウが付加価値となります。地域性や作業者の特性・職能適性がうまく活かし、適切なトレーニングとITツールを活用することで、我が国のDXを支え、Society5.0を実現する人材とデータ資源を育てることができるのです。

（梅木 秀雄）



※この図は代表的なプロセスの全体像であり、実際に実施する手法やプロセスはケースによって異なります。

図2 DX推進に求められるエクスペリエンス・データデザイン（筆者作成）

2.4 一般労働市場の変化と職域の変化

昨日本の労働市場では劇的な変化が起きています。

1. 一般労働市場の構造変化とは

どんな変化なのかというと、

まずは①労働市場の二極化が加速していることです。高スキル・高賃金の就業数（管理職、専門職、技術職など）と低スキル・低賃金の就業数（各種サービス職、清掃・警備職、運転職、手仕事職など）が拡大し、中スキル・中賃金の就業者（販売職、事務職、製造職など）が大幅に減少してきているという変化です。

次いで、よく知られているように、②人口の少子高齢化に伴う労働人口の減少しています。

コロナ禍を通して、遅延傾向にあった企業などのIT化・デジタル化が一挙に進み、③定型・反復的な業務やマニュアル型業務のAIやロボットへの置き換えが始まっていることです。これによって失業またはキャリアチェンジしなければならない就業者が大量にあらわれ、反面専門職や高位管理職などの高度なスキルを要する就業者が大量に不足すると予測されています。

コロナ禍を通して、テレワークを代表とする④多様で柔軟な「新しい働き方」が開発・導入され、多くの企業で定着しつつあります。現状、業種・業態や職域・職種によって差はあるものの、働く場所と時間を柔軟化してくれるテレワーク（在宅勤務）・リモートワークだけでなく、出勤と併用するハイブリット勤務を利用している労働者も増えてきています。

そして最後に、⑤雇用形態の多様化があります。これまで通りの有期・無期雇用契約だけでなく、フリーランスでの就労方法も拡大し、「ギグエコノミー（インターネットを通じて、単発の仕事を請け負う働き方）」と呼ばれる働き方や「雇用的自営等」も増加しています。既企業就業者でも兼業・副業を許容する企業も拡大してきています。このように、一般労働市場の大きな構造変化は、社会全体、障害者の労働市場にも大きな影響を与えています。

※以上、平成31年3月経済産業省『労働市場の構造変化と課題』と『労働市場の構造変化に伴う人材育成の現状と経済産業省の取り組み』令和元年6月 経済産業省 産業人材政策室、を参考にして整理したものです。

2. 障害者労働市場の動向

前述したように一般労働市場での変化は、障害者雇

用が担う業種・業態や職域・職種の構造変化をも内包しています。

例えば、現状障害者が多く就労していると推測される、中スキル・中賃金の職域・職種が大幅に減少しているということは既存就労者の就労維持と新規就労希望者の採用が減少するということにつながります。また拡大しているという高スキル・高賃金の職域・職種に就くには高いスキルの修得や経験が不可欠となり、相対的に障害者には不得手な領域だといえます。一方で低スキル・低賃金の職域・職種が拡大していることは障害者就労拡大の機会だと考える方もいるかもしれませんが、低所得就労からキャリアアップしていくことを目指す障害者には、経済的自立の壁がさらに高くなることを予感させます。またテレワーク・リモートワークで就労するには、一定のITスキルの修得が不可欠となり、現状では十分に対応可能な障害者は多数とはいえ、障害種別に関わらず当事者の時代変化に合わせたITスキル向上が喫緊の課題となっていると思われます。更に、雇用形態の多様化が進むということは障害者にとっては不安要素になりかねません。企業に就労して一定の配慮と社会保障を享受して働き続けることを目指す障害者にとってはフリーランスやギグエコノミーという働き方は選択肢の優先度が低いと考えられます。

3. 企業が抱えている障害者雇用の課題

障害者雇用促進法により、障害者雇用率制度が維持され続ける限り、労働市場がどう構造変化しても、企業は障害者雇用を継続していく義務があります。

以下に、現在企業が直面している障害者雇用課題について整理してみます。

①法定雇用率の継続的なアップへの対応

更にアップする法定雇用率

法定雇用率推移

1976年	1.5%
1988年	1.6%
1998年	1.8%
2013年	2.0%
2018年	2.2%
2021年	2.3%
2027年	2.X%

- 次の改定はいつ？
- 何%になるのか
- 拡大分をどう吸収していくか

合、今後、段階的に引き上げられ、2024年（4月）に2.5%、2026年（7月）には、2.7%に設定される見通しが示されています。ご存じのように、法定雇用率は単純に障害者の雇用数だけで算定されるものではなく、雇用されている各障害者の就労時間により、カウントされ計算されるものです。昨今では、精神障害者の雇用促進や短時間の就労を希望する障害者のために実雇用率算定方法が見直されていますが、いずれにせよ法定雇用率の継続的アップは企業にとって重い課題であることに違いはありません。

②障害人材の戦力化対策

戦力化の圧力(本業貢献)

- 業務設定の見直し
- 適切な量と質の業務アサイン
- 研修と再トレーニング
- 採用の強化
- 生産性向上に貢献

©2022 PERSOL CHALLENGE CO.,LTD.All rights reserved

企業の障害者雇用を推進する主たる目的は、各社一律ではなく、法定雇用率の達成・維持という共通性以外は各社各様で、その位置付けが異なります。

これまでは既就労者（一般社員）が後発的に疾病を発症して障害者手帳を取得し、その後も継続勤務する場合などを除き、障害者を「戦力」として第一線で活躍することを主たる目的と位置付ける障害者雇用はあまり想定されていませんでした。そのため簡易で定型的なユーティリティ業務を切り出し、一般部署活動のサポーターとして貢献してもらうことが有効な取り組みだと位置づけられてきました。

しかし、より多くの障害者を雇用していくということは、雇用コスト負担の増加を意味し、企業の本業における貢献、とりわけ生産性改善に対する貢献を通して、障害者人材を「戦力化」することが新たな「企業責任」になってきています。

労働市場の構造変化とも鑑み、どのような職域・職種で「戦力化」させるか、そのための既存人員の再トレーニングや新規人材の採用、既存業務においても、障害者も貢献できる業務フローへ改善するためのBPR*的取り組みなど、企業が果たすべき課題は大きいものがあります。

「戦力化」において、就労系事業者が果たすべき役割では、企業において戦力化の可能な職業準備性を備え、当事者の力を発揮できるように訓練し、適切な環境調整を前提として企業に送り出していく責任は就労系事業者にあります。就労支援事業者と企業の戦力化に対するベクトルが一致してこそ、障害のある人材の

戦力化は実現されるのです。

*（Business Process Re-engineering）

③障害者の高齢化による大量離職リスク対策

高齢化による離職者拡大リスク



- 就労中の身体障害者の多くは高齢化している
- 知的障害者の高齢化も懸念される

©2022 PERSOL CHALLENGE CO.,LTD.All rights reserved

昨年12月24日に発表された「令和3年障害者雇用状況の集計結果」によると、現在でも障害者雇用における身体障害者の構成は60%を超えます。身体障害者と精神障害者の年齢構成比



出典：厚生労働省発表「平成28年生活のしづらさなどに関する調査（全国在宅障害児・者等実態調査）結果定年制度の見直しが進みつつあるとはいえ、早晚多くの身体障害者が雇用の一線から退くのは自明のことです。企業は新法定雇用率の達成・維持のために、離職人材の補填も考慮する必要があります。

④障害者の雇用維持と拡大のための採用戦略

雇用方法の多様化で障害者雇用の継続性確保



- 多様な能力層の障害者を活用できる仕組みづくり
- 一定の地域・拠点限定ではなく、広域での採用拡大

©2022 PERSOL CHALLENGE CO.,LTD.All rights reserved

企業が市場の構造変化や戦力化圧力、離職リスクを抱えながら障害者雇用を持続的に維持・推進していくためにはいくつかの方法があると考えます。

●雇用方法の多層化

これまで障害種やスキル要件などを限定した、単層の障害者雇用を進めてきた企業においては、複層的な難易度の業務を創出し、単層型雇用を複層型の雇用に拡大してみる施策も考えられます。「本業に資する」という意味付けも単に収益性や生産性に限定せずに、企業のCSV活動やCSR活動、さらにはSDGs活動での貢献を設計してみることは有意なことです。

●雇用地域の広域化

事業拠点に近在する地域からの、通勤を前提とした

雇用からテレワークを梃子に広域の採用をすすめる方法も有効な対策となります。

大都市圏の企業が地方に在住している人材を採用する、または地方の企業が地域で不足する人材（例えばIT人材など）を大都市圏から採用するなど、昨今導入が進んでいる「新しい働き方」を活用し、テレワーク勤務（フル在宅勤務）やサテライトオフィスでのリモートワーク、ハイブリットワークなどを柔軟に適用することで、新たな人材の採用が可能になります。

（洪 信男）

2.5 データワーク産業と障害者の適性

1. データワーク産業の市場性

(1) データワークとは

人工知能（AI）、機械学習という言葉が日常的に耳にするようになって久しく、私たちは生活の中でその恩恵を受けています。実際、医療、防災、教育、農業など、ありとあらゆる分野でAIは導入されています。このような技術の多くは、「データ」を活用したものが多く、膨大なデータを収集、分析して知見を見出す「データサイエンス」領域が脚光を浴びています。

機械学習やデータサイエンスの領域では、利用するデータの準備（収集や整理）が7～8割と言われるほど、そのまま使えるデータは少ないのが現状です。加えて、データの準備と、分析などの分業が進んでいないため、データサイエンティストの負荷は高くなっています。このデータの準備を行う仕事を私たちは「データワーク」と呼んでいます。データワークを行える人材を増やすことは、AI、データサイエンス領域の課題解決の一助になります。

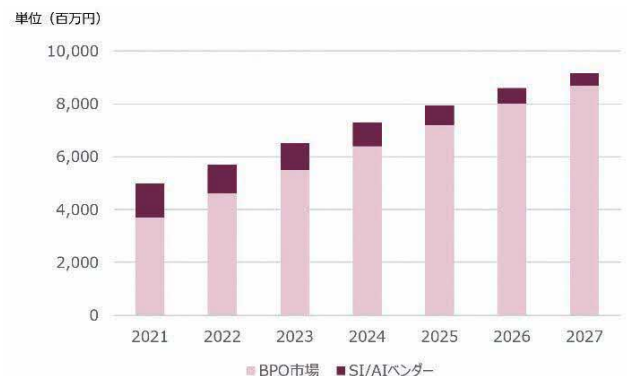
データワークには、主に以下のような種類があります。

- ・収集・作成（クローリング、スクレイピングの確認も含む）
- ・クレンジング（欠損、重複、不正確、無関係なデータの削除、修正）
- ・マスキング（個人情報やその他、機微な情報などを抽出して削除、もしくは問題のない情報に変更）
- ・アノテーション（構造化、意味づけ＝ラベリング）

「アノテーション」は、多くのAI活用場面で必要となる作業であり、人間が画像、音声、文章などのデータに意味的な情報を付与（ラベリング）するデータワークを指します。

(2) データワークの市場規模

富士キメラ総研の「2022 人工知能ビジネス総調査」によれば、アノテーション市場はAIビジネス規模の拡大に伴い、右肩上がりの状況です。これまで、SI/AIベンダーによるアノテーション市場も、BPO市場同様伸びると予測されていましたが、人材リソースの課題や、新規アノテーション専門事業者の参入が増加していることから、2021年度に減少に転じ、今後も下記のような予測になっています。BPOとはBusiness Process Outsourcingの頭文字をとったもので、業務のうち定型的な作業を、外部にアウトソースするものです。BPOの代表的な業務は経理事務やコールセンター業務、採用代行などがありますが、データ関連の業務も多くなっています。データ入力、スキャンングなどがそれにあたり、最近では自治体等の業務もBPO化されています。



アノテーションサービスの市場規模（単位100万円）

※文献1)よりデータを引用し、作図

(3) データワークの特性

アノテーションは、BPO市場で伸びているという調査結果になっていますが、そもそもBPOできる業務は、「定型的」な作業であるという特徴がありま

す。定型的な作業とは、手順が決まった業務のことであり、その手順に従って遂行すれば、誰でも実施できることを意味します。

一般的にデータワークは緻密で正確性が要求される割には、単純な作業については非常に低単価になっています。クラウドソーシングや海外への発注との単価競争になることも多く、言語や地域依存性のない作業は特に低単価になりやすいのです。定型的な作業＝単純で簡単な作業、と勘違いされがちですが、アノテーションについていえば必ずしも単純で簡単な作業ではありません。AIの学習データへのアノテーションは、単純なものは自動でラベル付けができるものも増えており、人手が求められるのは、ガイドラインに則って考え、判断が必要な、複雑なものが増えていきます。

2. 障害者とデータワークの適性

就労継続支援 A 型事業所における仕事の内容は、パンや手芸品の製作・販売や農作業、清掃業務からホームページ制作や PC を使った作業など幅広くあります。各事業所では職業指導員が職業訓練や業務そのもののサポートを行うため、職業指導員のスキルや専門性に近い業務を行うところもあり、IT 系の業務は特定のスキルが求められることから、特にその傾向が強いと言えます。

弊社は2019年から、就労継続支援 A 型事業所と一緒にデータワークの取り組みを行っています。障害種別と作業の適性という考え方ではなく、就労継続支援 A 型事業所でデータワークを行う作業（以下、データワーカーと呼ぶ）の特性に合わせて、適切なガイドラインとサポートを準備し、データワーカーのスキルや特性を生かした仕事ができるような体制づくりを行ってきました。

(1) データワークの適性と分担

就労継続支援 A 型事業所の利用定員は、一般的に10～20名程度です。単独の事業所でデータワークを受注する場合、その利用者全員が同一の作業に適性がある、スキルを持っているというのは現実的ではありません。複数あるデータワークの中からスキルや特性にあった作業を行える環境が必要になります。そのため、データワークをサポートするプロジェクトリーダーを設置、プロジェクトごとに適性のあるデータワーカーをアサインし、そのデータワーカーと職業指導員をプロジェクトリーダーが取りまとめる遠隔チームの体制を作っています。感染症や、子どもの臨時休校などがあり在宅勤務になった場合にも、就業場所が自宅に代わるだけで、同じように作業が進められるようになっています。

就労継続支援 A 型という性質上、通院や体調不良で業務できない場合も多くあるため、そのような中で

も安心して作業できる環境が必要です。そのため、私たちは作業を一定の単位に分割し、急な欠勤などがあっても、相互にカバーしやすい仕組みにしています。

(2) データワークの適性

データワーカーのスキルや特性に合わせて仕事を選ぶ、と言っても簡単なことではありません。これまでの経験のなかで、入力作業はともかく、データのクレンジング、マスキング、アノテーション経験者がどれだけいらっしゃるのでしょうか。そもそも「適性がある」とはどうやって判断すればいいのでしょうか。

データワークの多くはやってみないと適性がわからないものが多いと思います。そのため、業務を行う前のトレーニングやテスト作業にはできるだけ多くのデータワーカーに参加していただくようにしています。そのプロセスの中で「こんな仕事があったなんて!」「苦手だと思っていたけど、職業指導員に指導してもらってやってみたらハマった!」という声を聞くこともあります。また、その過程の中で、必ずデータワーカーとその方を現場で見ている職業指導員にアンケートを行っています。データワーカー本人が主観的に「得意・不得意」「好き・嫌い」をどう思っているのか、という情報に加えて、職業指導員からみた「得意・不得意」という情報が重要です。また、「得意・不得意」を作業精度と作業速度といったパフォーマンスだけで測ろうとすると、実態と乖離してしまいます。なぜなら、データワーカーの中には、非常に精度高く素晴らしいパフォーマンスを出せる作業でも、謙遜して「不得意」と答える方が多くいらっしゃるからです。一方で、事業所で軽作業ではなく PC を使った作業を続けたいという気持ちから、本人にとっては苦痛を伴う作業であっても「得意」「好き」と回答される方もいらっしゃいます。そういうケースでは多くの場合、職業指導員のアンケートで「不得意」と書かれています。その根拠として、作業時間中にイライラして10分に1回席を立つ、休みがちになるなどの行動を、職業指導員がキャッチして、アンケートに回答しています。

また、データワークでは職業指導員とデータワーカーの関係性に特徴があります。事業所では、職業指導員が「職業指導」を担っていますが、データワークにおいては、職業指導員よりデータワーカーのほうが、作業理解や適性があるケースが多く見られます。このようなデータワーカーのうち、本人が希望すれば、他のデータワーカーのデータをチェックしたり、サポートしたりする役割を担うことも可能になってきます。その点で、賃金向上が望めると考えています。また、指導方法も、個々人の特性により「先に説明を聞いてからやりたい」「やりながらガイドラインを理解したい」といった差があり、個々人に合わせた介入が求められています。

データワークは遠隔だけでも作業できますが、適性の判断や作業を進める上での職業指導員の役割は大変重要です。

(3) データワークの支援とガイドライン

データワーカーが安心して、かつ、確実に作業で成果を出せるよう、ガイドライン作りにも力を入れています。作業の進め方や、利用するツールの説明、アンテーションのマニュアルをまとめたものをガイドラインとして作成しています。情報の入力や理解のしやすさの得意・不得意が、個人によって異なります。耳から（聴覚）、目から（視覚）という違いだけでなく、視覚でもテキスト・画像・映像などの違いがあります。画像とテキストで構成するガイドラインを作成し、職業指導員向けの説明会を実施する様子を動画として記録して閲覧できるようにすることで、データワーカーの認知特性に合わせてガイドラインを選択できるようにしています。

ガイドラインの準備と職業指導員のサポートのもとであれば、就労継続支援 A 型事業所でのデータワークの相性は良いと考えています。特にガイドライン通

りに作業することが求められるデータワークは、裁量の幅が小さいものの、かえってそれが安心して作業に取り組みると感じられ、実際にどのような作業も多くの作業者に適性があるという結果が出始めています。

【参考文献】

- 1) 社会保障審議会障害者部会（2020）障害者の就労支援について．厚生労働省，2003年6月21日，<https://www.mhlw.go.jp/content/12601000/000797543.pdf>（2022年9月1日閲覧）
- 2) 地域の就労支援の在り方に関する研究会（2011）障害特性に応じた雇用支援施策．厚生労働省，2011年11月29日，[3]<https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r9852000001wjusatt/2r9852000001wkgo.pdf>（2022年9月1日閲覧）．
- 3) 株式会社富士キメラ総研（2015）人工知能ビジネス総調査，98-102．

（黒田 由加）

2.6 在宅就業障害者支援制度

在宅就業障害者支援制度とは、障害者雇用促進法の「障害者の在宅就業に関する特例」に基づき、自宅等において就業する障害者及び在宅就業支援団体に仕事を発注した事業主に対して、在宅就業障害者に対する年間の支払総額に応じ、常時雇用する労働者が100人を超える事業主であれば、在宅就業障害者特例調整金、常時雇用する労働者が100人以下で報奨金支給対象の事業主の場合、在宅就業障害者特例報奨金を支給することにより、事業主による在宅就業障害者への発注を奨励し、在宅就業障害者の仕事の確保を支援するための制度です。在宅就業障害者支援制度は2006年に制度化されました。

障害者総合支援法に基づく、就労継続支援 A 型・B 型事業において、2012年より在宅で利用が可能となり、2015年には就労移行支援事業において在宅で障害福祉サービスを受けることができるようになるなど、障害者の働く場所に対する合理的配慮として在宅就労という形が、ICT 技術と制度化により実現可能することができるようになるなど、障害者のための制度である一方で、在宅就業者支援制度は、事業主の在宅就業障害者への仕事の発注を促し、在宅就業障害者のための仕事の確保を支援するための制度です。

2015年4月に在宅就業障害者支援制度の変更があり、小口発注でも支給対象となるよう特例調整金等が申請できるようになりました。

2022年6月時点で、登録団体数 23団体（2016年

2月時点では22団体）微増しているが、制度の認知度が低いことや、特例調整金等の企業からの発注額の条件、メリットが少ないことを理由に登録の更新申請をしない団体もありました。

在宅就労支援事業団は、在宅就業支援団体として登録されています。100名単位のロットで受注が可能となっているため、併設された就労移行支援事業所、就労継続支援 B 型事業所の利用者の業務を獲得することにもなり、特に就労移行支援を利用中の利用者にも工賃を支払うことが可能になっています。

実際に、在宅就業障害者への発注が進まない企業側の理由としては、制度の認知の低さ、制度上のメリットを感じていない、情報セキュリティに関する不安があることや、任せる業務のイメージがわからないということがありました。また、支援機関側の支援が進まない理由としては、取引先が少なく安定的な受注が難しいこと、一人あたりの労働時間が短く、業務の受注量に制限がある、企業側からの業務ニーズがうまくマッチングしないこと、支援スキルが少ないことなどがあがっていました。

こうした、企業側や支援側が抱える不安に対する対応や、制度上のメリットを含めた在宅就業障害者支援の認知拡大を図る必要がありました。

制度のメリット

①企業側

- ・通勤は厳しいが業務遂行能力のある障がい者の確保
- ・障害者の直接雇用への足がかりを作ることが可能
- ・特例調整金・特例報奨金を受けることが可能
- ・業務の発注が楽になる
- ・納期や業務の質の管理が容易

②障害者側

- ・通勤が難しくても就業機会を得ることが可能
- ・在宅雇用へ向けたスキルアップが可能
- ・在宅就業支援団体のサポートを受けられる

対象となるのは誰か？

- ①身体障害者
- ②知的障害者
- ③精神障害者（精神障害者保健福祉手帳所持者）

在宅就労支援事業団では、上記の三障害の方達以外にも、指定難病者、ひとり親家庭の者、家族の介護中の者、子育て中の者、生活保護受給者、会社の倒産やリストラによる就労が困難になった方達、約30,000人（うち障害者は700名程度）が登録されています。

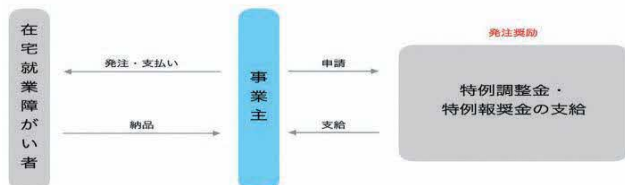
在宅就業障害者支援制度の対象となる発注パターン

事業主が、特例調整金・特例報奨金を得るには、以下のパターンがあります。

（在宅就業は自宅以外でも実現できる）

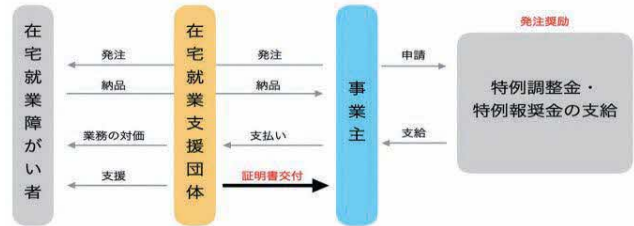
①直接発注

発注先：企業が在宅にいる障がい者に直接発注
場所：障がい者は自宅において業務を実施



②在宅就業支援団体活用

発注先：企業が在宅就業支援団体に発注
※団体は就労移行支援事業、就労継続支援B型事業等をおこなっている場合もあります。
場所：団体に登録している障がい者は当該事業所又は自宅において業務を実施
※団体に登録している障害者は、当該事業の利用者である場合もあります。



- 企業は、在宅就業支援団体をととして在宅就業障害者に仕事を発注する
- 在宅就業障害者は在宅就業支援団体に納品し、同団体は在宅就業障害者に対価を支払う
- 企業は、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構に特例調整金・特例報奨金の申請をする
- 条件に適合する場合、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構より特例調整金・特例報奨金の支給がおこなわれる

③施設外就労活用

発注先：企業が在宅就業支援団体に発注

場所：団体に登録している障害者は、発注企業（施設外就労・通所）において業務を実施

企業などから「ホームページを作りたい」「データ入力してほしい」「文書の封入作業をして欲しい」など様々な仕事を請け負い、在宅就業障害者に振り分けられます。そして、在宅就業支援団体は、在宅就業障がい者から納品された仕事を確認した上で、請け負った仕事を企業などへ納品します。これまで障害のある人に仕事を発注する機会がなかった企業などにとって、在宅就業支援団体を活用することにより、安心して仕事を発注する機会を得ることができるといえます。

特例調整金・特例報奨金の支給

①在宅就業障害者特例調整金

対象：特例調整金の支給対象となる事業主は、常用労働者100人を超える事業主

内容：在宅就業障害者に支払われた金額の年間の総額が35万円を超えるごとに、発注元事業主に対して21,000円の特例調整金が支給される。

- ・発注元事業主が自ら雇用している障害者数に応じた支給限度額が設けられている。
- ・法的雇用率未達成事業主については、特例調整金額に応じて納付金額が減額される。

特例調整金は、以下の方法で算出されます

例1) 事業主が在宅就業支援団体に仕事を発注し300万円を支払い、在宅就業支援団体が在宅ワーカーであるAさん・Bさん・Cさんに仕事を発注し、それぞれに対して年間80万円を支払った場合（残り

の60万円は団体の作業管理指導費とする)、在宅ワーカーへの年間の支払総額は240万円ですので、特例調整金126,000円が支給されます。

※相談支援、納品品質、管理等を20%基準とする。

② 在宅就業障害者特例報奨金

対象：特例報奨金の支給対象となるのは、常用労働者100人以下で一定数以上の障害者を雇用している（報奨金の支給対象となっている）事業主

内容：在宅就業障害者に支払われた金額の年間の総額が35万を超えるごとに、発注元事業主に対して17,000円の特例報奨金が支給される。

- ・発注元事業主が自ら雇用している障害者数に応じた支給限度額が設けられている。

特例報奨金は、以下の方法で算出されます

例2) 事業主が在宅就業支援団体に仕事を発注し300万円を支払い、在宅就業支援団体が在宅ワーカーであるAさん・Bさん・Cさんに仕事を発注し、それぞれに対して年間80万円を支払った場合（残りの60万円は団体の作業管理料とする）、在宅ワー

カーへの年間の支払総額は240万円ですので、特例報奨金102,000円が支給されます。

※相談支援、納品品質、管理等を20%基準とする。

制度の対象となる業務

物品の製造、役務の提供その他これらに類する業務が対象となっており、対象業務には特段の限定はありません。

まとめ

就労環境の変化によって離職・休職など余儀なくされる障害者が多く存在する中で、就労環境整備が重要な一つの観点から「在宅による制度」が創設された現実もあります。どのような障がい者でも働きやすい就労環境を提供し、誰もが社会参加できる仕組み創りを構築する必要があります。

(田端 聡・菊池 庸正)

2.7 サテライトオフィスという働き方

コロナ禍を通して、サテライトオフィスを設置する企業が増加しています。サテライトオフィスとは、企業が本社・支社などの拠点から離れた場所に設置されたオフィスのことです。本社・支社などは営業や生産などの業務という視点からみた呼び方ですが、サテライトオフィスは従業員の働き方視点から見た呼び方です。

広義の用法として「サテライトオフィス」という総称で呼ばれることが多いようですが、実は多様なタイプがあります。詳細説明は省略しますが、設置場所によって以下のものがあります。

- 都市部の企業に勤務する営業社員などが、「都市部」のサテライトオフィスを利用する。
- 都市部の企業に勤務する郊外在住の社員が、「郊外」のサテライトオフィスを利用する。
- 都市部の企業が、「地方」のサテライトオフィスを利用する。
- 地方の企業が、「都市部」のサテライトオフィスを利用する。
- 地方の企業が、「地方」のサテライトオフィスを利用する。

また設置主体によっても以下の種類があります。

- 自社で直接設置するサテライトオフィス
- 自治体や民間の事業者が設置するサテライトオフィスを固定的に利用するサテライトオフィス（レンタ

ルや賃貸契約)

- 他社と共用のコワーキングスペースを利用するもの（一般的には一人利用用途のデスクスペースを時間単位で賃貸するものです。固定的に利用できればサテライトオフィスと呼んでもいいものですが、むしろ自宅も含めてカフェやホテルなど自社オフィス以外で勤務するモバイルワークのカテゴリーに入るものです)

このようにサテライトオフィスと一言で言っても多種多様ですべてが障害者就労に適しているものではありません。

以下に障害者の就労に適したサテライトオフィスについて整理してみます。

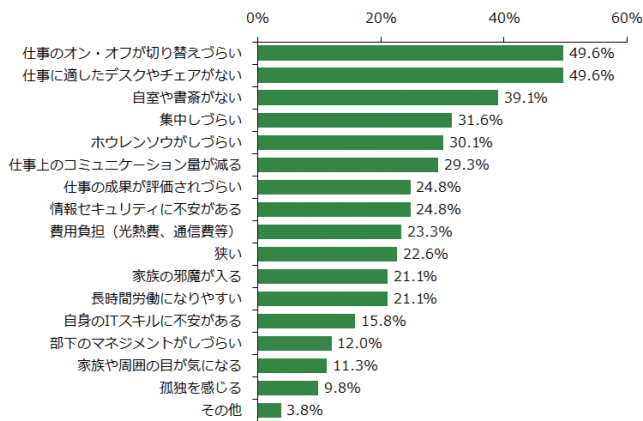
1. サテライトオフィスを利用した障害者の就労

①企業がサテライトオフィスを設置する理由

在宅勤務制度があれば、サテライトオフィスは正直不要なのではないかと思われるかもしれませんが、在宅勤務の導入企業9割がサテライトオフィスは必要であると答えている調査もあります。

在宅勤務では、どうしてもネットやシステム環境

の面で本社オフィスの設備より劣ってしまうケースが目立ちます。ご家族やペットがいる家では、電話やWeb会議などもしにくいですし、プライベートな空間ということもあり集中力を保つのも難しくなります。サテライトオフィスであれば、そういった問題は起こりにくく、通常のオフィス勤務と遜色ない作業が可能です。また、在宅の場合のインターネット回線は、家庭内の個人ネット回線を利用しているため、インターネットセキュリティはオフィスよりも脆弱性があります。個人情報や機密情報など情報管理を徹底して行いたい場合は、きちんとセキュリティの整ったサテライトオフィスを利用するほうがいいでしょう。



集計対象：「自宅の環境ではテレワークしづらい」と答えたワーカー（n=133）／複数回答
 (出典) ザイマックス不動産総合研究所「首都圏オフィスワーカー調査 2019」

図：在宅勤務の不満

その他に広域での人材確保にもサテライトオフィスの設置は有効な手段になります。

② 障害者にとってサテライトオフィス就労のメリット

障害者にとってもサテライトオフィス就労はいくつものメリットがあり、有効な選択肢になります。

- 遠隔地の企業への就職（近隣に該当する企業がない）が可能
- 障害上の理由で、長距離通勤が困難などの課題解消
- 在宅勤務ができない家庭環境上の課題解決
- 多数の人に囲まれての勤務ができない障害特性による困難の解消
- 在宅勤務ではなく、オフィスに出勤する勤務形態を希望する場合

③ 一般のサテライトオフィス勤務と障害のある人を想定したサテライトオフィス勤務の違い

前述したサテライトオフィスのタイプによっては障害者の就労に不向きなものがあります。一般の社員と同じ環境下で、特段の配慮なく勤務できる者もいますが、一定の配慮やサポートが必要な者もいます。コワーキングスペースの利用ケースでは不特定多数の他社社員や個人事業者との接触が避けられず、そうした変動性の高い環境が、不安を高めるなどの要因になるリスクがあります。これは共用部分の多い事業者設置

のサテライトオフィスを利用する場合も同様です。自社が占有できる閉じたオフィス環境でない場合は必要な配慮を適切なタイミングで提供するのが難しく、緊急時の対応など、予測不能なリスクも高くなります。民間事業者のサテライトオフィスを部分的に利用する場合、このような理由で断られることもあるようです。

もし企業がサテライトオフィス勤務の求人を出している場合、上述の要件を精査し、就労支援をすることが望ましいと考えます。

2. サテライトオフィス就労の進め方

① サテライトオフィス勤務の具体的なタイプ

【タイプ1】原則サテライトオフィスに通勤するタイプ

このタイプはサテライトオフィスがそのまま、企業の「支社・支所」に類似するタイプです。実際の「本社・支社」と比べて規模は小さいですが、そこへ通勤する障害者にとっては、サテライトオフィスが「会社」となります。またほとんどの企業がサテライトオフィスを設ける場合は、一定数の人員雇用を想定しているため、小規模でも会社オフィスとしての体を成していることがほとんどです。

【タイプ2】在宅勤務とサテライトオフィス勤務のハイブリットタイプ

週のうち、一定日数を在宅勤務、一定日数をサテライトオフィスに出勤するタイプです。バランスは企業の判断によります。

【タイプ3】ハイブリットに近似しますが、研修や会議の時だけサテライトオフィスに出勤するタイプもあります。

② サテライトオフィスでの業務とは

サテライトオフィスで勤務する際にはどのような「業務」に従事するのが気になると思います。

ほとんどの場合、「本社・支社」で実施しているオフィスワーク（そのサポート業務も含めて）をそのまま実施するケースが多いようです。また在宅勤務でアサインされている業務を、そのままサテライトオフィスで実行するケースも多いようです。

あまり見ないケースですが、一部ではサテライトオフィスを利用して、オフィスワーク以外の業務を行っている企業もあり、その場合は作業系の業務のようです。

③ サテライトオフィスにおける企業の労務マネジメント

サテライトオフィスに管理者を配置するかどうかは

就労支援者にとって重要な確認事項です。

企業の考え方としては、サテライトオフィス勤務者が小規模の場合、本社・支社からオンラインでマネジメントするケースもあります。一定数の勤務者がいる場合は、専任の管理者をサテライトオフィスに配置することになります。何人から管理者配置の対象になるのかは、企業の判断によりますが、障害者のサテライトオフィス就労の理想としては、専任の管理者が配置されたサテライトオフィスが安心なのはいうまでもありません。

3. サテライトオフィス就労と最低賃金の関わり

サテライトオフィス勤務で就労した場合、どの都道府県の最低賃金が適用されるのかわかっておくことは就労支援者にとって重要なことです。

一般的にサテライトオフィスは登記されないことがほとんどで、サテライトオフィスで勤務している障害者の所属する部署の本拠点や所属事業所のある都道府県の最低賃金が適用されます。

例えば、某県某市のサテライトオフィスで勤務するものが、東京に拠点のある部署に属し、そこから直接業務指示や労務マネジメントを受けている場合は、東京都の最低賃金が適用されます。

規模は小さくても、サテライトオフィス設置地での営業的発展性など、諸々の理由でサテライトオフィスを支店登記する場合があります。その場合はサテライトオフィス設置地の最低賃金が適用されます。

就労支援者は求人企業に当該地域でのサテライトオフィス設置事情や目的などを確認し、求職障害者の要望なども勘案しながら適正なマッチングをサポートしていく必要があります。

4. サテライトオフィス就労における定着支援

サテライトオフィス勤務を前提に就労しても、障害者の定着・活躍に関する責任は企業にあります。

企業が提供すべき定着・活躍のサポート内容は、ここでのテーマではありませんので、就労支援事業者が担う必要のあるサポートについて記述します。

職場生活や業務遂行に関することは基本的に企業が負うべき責任ですが、生活支援など、企業が介入しにくいサポート領域については、企業との連携の中で就労支援事業者が本人への定着支援として担う場合があります。定着支援においては、まず求人内容に対する就職する方とのマッチングを十分に行うことは先決要件になります。ここが不十分なケースの定着支援の困難は何倍にもなります。

次いで、就労支援事業者との連携の必要性を認知していない企業もあり、就労支援者の役割と責任、サポート内容、企業との役割分担などを十分に説明・理解してもらうことが重要です。特に遠隔地に管理者がいることの多いテレワーク（在宅勤務）、サテライトオフィス勤務において、就労支援事業者が企業と連携して行う、本人への定着支援の役割はより大きくなる場合があります。送り出しをした事業所と就労定着支援事業所において3年6か月の定着支援を提供することができます。この期間のサポートを通して、サポート実績を上げられれば企業との信頼関係が構築され、今後の就労先の拡大にもつながる可能性があります。定着支援は就労支援事業者にとって、大きなチャンスとも考えられます。

(洪 信男)



2.8 企業におけるテレワーク雇用の実際 －奥進システムの紹介とテレワーク－

有限会社奥進システムは大阪市中央区にある中小企業で、現在は役員2名と社員9名が働いています。2000年2月に創業しましたが、立ち上げ時は一人で自宅で仕事をしていました。創業時から「時間と場所に縛られない働き方」を目指しており、創業3年ほどは、雇用した社員も残業ゼロ、テレワークをしていました。大きな仕事を受けるようになってからは大阪市中央区に事務所を構えて出勤する社員は出社し、事情がある社員はテレワークをしています。創業から現在まで常にテレワークで働いている社員がいることとなります。現在、重度身体障害者が3名、精神障害者が3名、発達障害者が3名の9名の障害のある人とともに働いている一般企業になります。WEBシステムの開発が8割、ホームページ制作などが2割の業務を行っている会社なので、ICTツールなどの利用には抵抗がなく、現在では自社開発のツールや一般的なICTツールなどを組み合わせてテレワークを行っています。使用するツールなどは常に見直していますので、今利用しているツールやサービスなども、ずっと使い続けるわけではなく、より効率的で効果的なツールがあれば試行し、取り入れることを繰り返しています。

テレワーク取り組みの推移

創業当時からテレワークをしています。20年ほど前にはテレワークをしている企業はほとんどありませんでした。当初使用していたものは、「メール」「電話」になります。メールや電話にて業務指示をして、必要であれば近くの喫茶店などで待ち合わせ、細かい指示を伝えていくスタイルです。雇用形態は通常の企業のような雇用形態でしたが、実態は外注に出すような形で指示をし、仕事の成果で業務量の調整などを行っていました。ジョブ型雇用のような形ですが、働き方や給与形態はメンバーシップ型雇用ということで、創業時からハイブリットな形で雇用している仕組みにしています。

社員を探す際もこのような仕組みの会社なので、外に出るのが難しいが働く力がある人を探したいと思ひ、シングルマザーの訓練施設や障がいある人の訓練施設、SOHO (SmallOffice/HomeOffice) 事業者の団体などに顔を出し、人材を探していました。それらの動きの中で障がいある人たちの関りができ、実習を受け入れていくうちに障がいある社員が増えていった形になっています。2007年からは出社の割合が多くなり、テレワークが必要な人は週1、2回のテレワー

ク利用で、会社もバリアフリー工事を行い出社が中心となりました。2011年には第11回テレワーク推進賞「奨励賞」を頂いたり、世の中も徐々にテレワークの認知度も高くなってきました。

しかし、急激に弊社もテレワークが進んだのは2020年2月です。コロナ禍の影響により状況を見て全社テレワークをするかどうかを迷っていました。それは支援者などから弊社にいる精神障害や発達障害の方は「生活リズムを崩すことが不調の要因となることが多い」と聞いていたからでした。今までは精神障害や発達障害のある人たちのテレワークを基本認めていませんでした（事情がある場合は除く）。そのため全社テレワークを躊躇していましたが、弊社社員は薬を飲んでいる人や難病の人もいる関係で、新型コロナウイルスに罹患するリスクの方が大きいと判断し、2020年2月25日（火）に全社テレワークにすることを決断し、2020年2月27日（木）から全社テレワークとしました。2日間で全社テレワーク環境が構築できたのは、日頃からテレワークをしていたノウハウがあったからです。生活リズムが崩れるのではないかと不安視していましたが、結果的にはテレワークの方が人との関りが少なくなった分、対人関係での不安などが軽減され作業効率は上がり、より仕事に集中して作業して頂けるようになっていました。現在ではそのような状況も考慮して、2020年11月よりテレワークベースの勤務体系とし、出社はリーダーが必要と認めたとときに行う形に変更になりました。弊社では部署が4つありますが、総務部は火・木、カスタマーサポート（営業）部は月・水・金、技術部は火・金、ホームページ部は完全テレワークのような形で、部署によって出社日が異なります。もちろんテレワーク中心なので事情があれば出社日でもテレワークできるようになっています。

弊社のテレワークの実際

詳しい内容は、奥進システム CSR サイト (<https://www.okushin.net/>) の「働き続けるための仕組み」内の「在宅勤務（新型コロナ対策編）」 (https://www.okushin.net/device/remote_working2020.html) に記載・更新しています。現状でのテレワークを行うための工夫を記載したいと思ひます。

勤務規定について

就業規則上にて「在宅勤務規定」を定めており、在宅勤務上での取り決めを定めています。なお賃金規定により在宅勤務手当として、在宅勤務時の場合は1日250円の支給をしています。また社外秘情報を他に漏洩しないように「秘密保持に関する誓約書」を締結しています。

労務管理について

労働時間管理は、変形労働時間（就業規則上に明記）を活用し各自で行うようにしています。通常は8:30～17:30が勤務時間となっており、8:30にSkypeによる朝礼を行います。この時間内に休む場合、振替の時間を利用して時間延長する場合などは、必ずあらかじめ上長の許可をとり、社内チャットグループで事前に報告するようにしています。

1日の終了時には社内開発した業務日報システム（通称：Cactus）に業務日報を記録します。どのプロジェクトのどの作業を何時間したか、一日のトータル勤務時間は何時間か等を明記するようにしています。

職場環境について

作業環境

テレワークでは各社員が自宅のパソコンから社内LANにVPN（Virtual Private Network）接続しています。オープンソースのVPNソフトウェア（SoftEther VPN）を利用し、社内に予備を含め2台のVPNサーバーを構築し、在宅環境のパソコンにはSoftEther VPN Clientをインストールして社内LANとVPN（Virtual Private Network）接続を行なう仕組みです。VPN接続した後は会社にある各自のパソコンにリモートデスクトップにて接続して、会社と全く同じ環境で作業をすることを可能としています。重度の身体障がいのある社員がいるため、業務上の書類については全て電子化（PDF、写真、ビデオ等）して社内LAN上のサーバーに保持しているため、業務上のデータについては全てこの仕組みで参照・更新できるようになっています。社内にある各自のパソコンについては、Wake on Lan機能付きのパソコンを導入し、在宅勤務開始時に自宅のパソコンからリモートで会社のパソコン電源をONにします。作業が終わればまたリモートで電源OFFします。

電話・FAX

全社テレワークになってからは会社にかかってくる電話が取れないため、クラウドPBX：IP電話を導入しました。スマートフォンに専用アプリをインストールして設定しています。これにより、会社に誰もいなくなっても、会社にかかってくる電話を自宅から取ることができて、そのまま他の在宅勤務者へと内線転送することが可能になりました。全社テレワークになってから在宅勤務者への内線転送の必要性を感じたと同時に、通話録音データもすべて保存されるので、通話の内容をその時に書き留める必要がなく、「誰宛のどんな伝言かちゃんと憶えられるかな？」などの不安がなくなりました。FAXについてはFAXサーバーを導入設置し、社内パソコンから受信確認、データ送信ができるようにしました。在宅でもVPNで社内パソコンを利用しているため、在宅でFAXの送受信が可能になりました。

業務遂行、進捗確認について

会議について

会議を行う場合には、テレビ会議方式で行います。社員全員がSkypeアカウントを持っているために、毎朝8:30の朝礼や通常の社内会議はSkypeで行っています。顧客先とテレビ会議をする機会が増えてきたため、「アカウントを持っていなくてもOK」「貧弱な回線でも音声や画像が比較的安定している」などの理由で、2019年からZoomを活用しはじめました。最初は無料アカウントでしたが、複数拠点でのやり取りも増えたことから2019年9月16日に法人でZoomの有料アカウントを取得して利用しています。顧客要望によっては他の方式のテレビ会議にも対応しています。

業務指示・連絡について

業務指示・連絡については、基本的にチャット及びテレビ会議で行います。全社テレワーク前から、精神・発達障がいのある社員が、口頭指示での業務伝達が苦手（緊張感が高く不安になる、指示が抜ける）ということもあり、通常時からチャットでの業務指示を活用してきました。仕事上の資料は社内サーバー、指示内容はチャット、指示・進捗管理はプロジェクト進捗管理ツールを利用すれば、少ない口頭指示だけで業務ができるように、それぞれの社員に合わせて指示の割合などを工夫しながらやってきた実績があるので、特にテレワークになったからといって困ることはありませんでした。

プロジェクト管理

プロジェクトごとの進捗管理には Backlog という WEB サービスのプロジェクト・タスク管理ツールを活用しており、そのサービス上で業務指示ごとに進捗状況を確認したり、全体のプロジェクトの状況を確認したりしています。開発上のリソース管理もこの Backlog の中で Git というバージョン管理システムを利用しています。またプロジェクトの情報管理については社内で開発したプライベート情報共有システム（通称：bonsai）と、情報共有システム（通称：hakoniwa）を利用しています。bonsai は社外秘情報、hakoniwa は必要があれば顧客と共有できる情報を入れるものです。社内のデータサーバーに分散していた技術情報、技術基準や規約、各種サーバー情報やアカウント情報など、社内で共有すべき様々な情報や技術ノウハウなどを、きちんと管理し検索もできるようにしています。

契約書

契約書については jinjer サインという WEB サービスの電子契約サービスを導入して運用しています。これにより押印の必要性のある書類のやり取りが減少しました。

健康管理について

精神・発達障がいのある社員がいるため、日々の体調が見える化する仕組みが必要になります。業務日報上でのやり取りや、希望する社員には弊社が開発提供している WEB サービスの WEB 日報システム SPIS などを利用し日々の様子を見ています。通院などの必要のある社員もいるため、時間有給制度を利用して勤務時間中でも通院できるようにしています。必要によっては面談を行ったり、支援者と連携して対応します。

（奥脇 学）

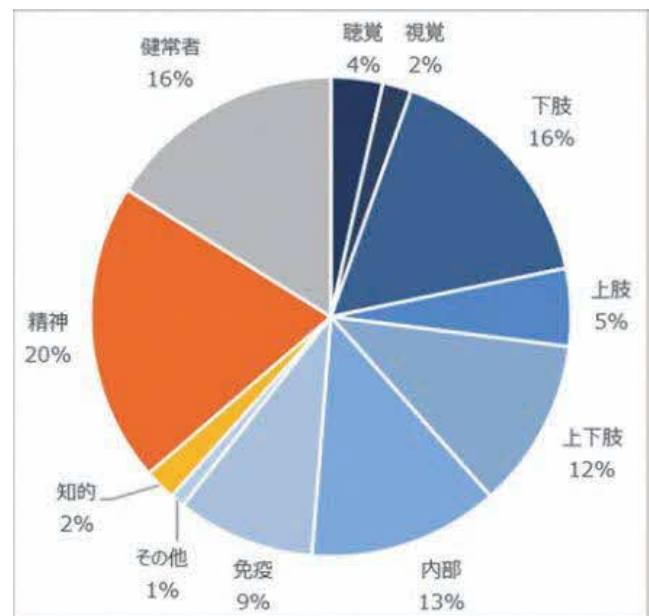
2.9 特例子会社におけるテレワーク雇用の紹介 入社ゼロ・完全在宅勤務の障がい者が戦力に！ リクルートオフィスサポートが推進するテレワーク

1. 設立から30年 400名超の障がい者が 活躍する特例子会社

(1) 従業員の障がい部位は多様

株式会社リクルートオフィスサポートは、株式会社リクルートの特例子会社です。1990年2月14日に株式会社リクルートプラシスとして設立、5月特例子会社認定（全国34番目）、2004年2月グループ会社認定（グループ算定特例適用第7号）、2006年リクルートオフィスサポート（以下 ROS）に社名を変更しました。現在の本社所在地は東京都中央区勝どきで、東京丸の内のリクルート本社ビルほか都内数カ所に拠点があります。

2022年6月現在、従業員数は515名で、内障がい者は432名（身体317名 知的11名 精神104名）です。下記のグラフに示したように従業員の障がい部位が多岐にわたっていることが特徴です。



【従業員内訳】

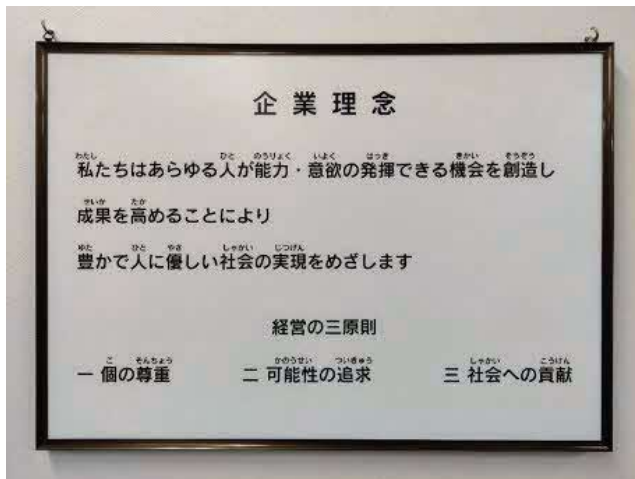
これは法定雇用率を達成し続けるために、さまざまな採用戦略を講じた結果でもあります。設立から30年、社会環境・親会社リクルートの経営方針や業績・法定雇用率など、ROS はさまざまな変化に対応してきました。設立当初は、下肢障がいや知的障がいの方を中心に採用し活躍していただいていたのですが、雇用数確保とそれに伴う職域拡大・業務難易度向上によ

り、精神障がいや免疫障がいの方の採用も強化しました。

とはいえ、ROS では、障がいの種類や部位によって配属を決定することはありません。できる限り本人のWill（意思）を尊重し、強みを生かすことができる業務を担当していただいています。ROSの事業は大別すると2つあり、さまざまな業務があるため、適職とのマッチングがし易いことが挙げられます。事業の1つがリクルートグループ各社のバックオフィス業務です。コピーや発送、リクルート従業員の経理伝票確認、入館証の発行・管理、名刺作成などです。2つが、リクルートのWEB媒体の運営サポートで、リクルートの本業に関わる事業です。ROSではWEB媒体掲載情報の確認を行っています。

(2) 「CARE&FAIR（ケアとフェア）」が考え方の基本

また、障がいの有無によって配属や評価を変えることもありません。企業理念の「あらゆる人が能力・意欲の発揮できる機会を創造し」に基づいた「CARE&FAIR（ケアとフェア）」という行動指針のもと、環境を整備し制度を規定しているからです。ROSでは「CARE（ケア）とは、障がいによる多様な違いを認め合い適切に配慮し合うこと」「FAIR（フェア）とは、自己ベストを目指す一人ひとりの努力と成長を公正に評価すること」と定義しています。



【従業員の声から作られた企業理念】

基本的に、個人の障がいについては社内従業員向けにはオープンとしており、入社時には各障がいについての一般的な知識を学ぶ機会があります。またバリアフリーオフィス、私用車通勤の承認並びに駐車場の確保、保健師常駐など、環境面においてもできる限り配慮しています。さらに、複数の研修（正社員のみ）、資格取得支援制度、キャリア相談室などを用意してスキルアップを支援しています。障がいを理由にした能力発揮機会の損失を防ぎ、健常者・障がい者を問わず公正に評価できるようにしています。マネジャーの39人中17人が、部長9人中2人が障がい者という数字（2022年9月現在）からも「CARE&FAIR（ケアと

フェア）」が浸透していることがお分かりいただけると思います。

東京2020パラリンピック競技大会には、ROSから3名のアスリートが出場しました。従業員からの提案で制定された「アスリート支援制度」を利用し、業務と両立しながら自己ベスト更新を目指した成果です。

2. 2016年から本格的にテレワークを開始 100名超が完全在宅勤務で働く

(1) 旭川市の実証実験参加がスタート

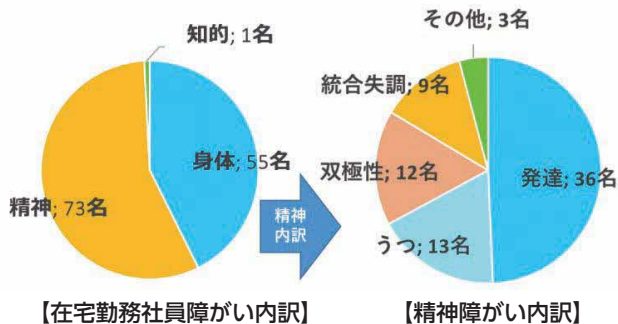
テレワーク（在宅勤務社員制度）の導入は、法定雇用率達成のための戦略の1つです。首都圏では採用競争が激化しており、達成が危ぶまれる時が遅からず到来することはわかっていました。地方に拠店を出すことも検討しましたが、事前調査や準備には相当な時間が必要で、即効策にはなりません。打ち手を考えあぐねていた2016年4月、コンサルタント会社から北海道の旭川市の「UIターン促進テレワーク調査・実証事業」を紹介されました。公募型プロポーザルということで、6月に「障がい者のテレワーク導入実証実験」として企画提案をし、7月に受託が決まりました。

1回目の在宅勤務社員募集は、旭川市や障害者就業・生活支援センターのご協力もあり、5人（身体3名・精神2名）を採用することができました。当初はテレワーク用の業務を用意できていなかったため、入力の練習やパソコン技能検定の学習などを行っていたが、その過程で業務スキルやコミュニケーション能力などを測りました。一方で、職域開拓とマネジメント方法の確立、WEB会議システムの検討など、テレワークによる雇用の型化を進めました。先行事例も少なく、まさに走りながら考えていたのです。

旭川市の実証実験は2017年3月でいったん終了することが決まっていました。しかし、1回目に採用した5名のうち4名は、スキル・意欲ともに高く戦力として期待できることから継続して雇用することにしました（1名はパソコンの知識がなく、オンラインでの学習も難しかったため、3月末で終了となりました）。さらに、テレワークでの採用も続けることを決めました。とはいえ、当初は旭川市以外に地域を拡大する予定はなかったのです。説明会にご参加された旭川市のソーシャルワーカーからの提案で、ROSの在宅雇用の取り組みが道内に広がることになりました。その方が「テレワークは生活困窮者の就労支援に有効なのは」とお考えになり、道内の困窮者支援に関わる方に向けて会社説明を開催してくださったのです。2015年に生活困窮者自立支援法が施行され、各自治体が就労支援の方向性に迷っていた時期と重なったことが勢いを加速させました。また、道内の障害者就業・生活

支援センター同士のつながりの強さにも助けられました。新たな自治体で活動する際には、センター長をご紹介いただき、前もってROSの活動をご説明して下さることもありました。

約2年で道内主要都市での1回目の採用活動を終え、その後は、OBが活動していた沖縄や講演会で訪れた長野で、そして現在は独自に市場調査した地域で採用活動を続けています。2022年7月現在、129名が在宅勤務社員として活躍しており、障がい部位の内訳は以下に示した通りです。



全社グラフと比べると精神障がいの割合が多くなっているのがお分かりいただけると思います。実は、精神障がい者のある従業員のうち約7割が在宅勤務社員なのです。応募者の母集団が首都圏と異なるというわけではなく、テレワークであれば、感覚過敏やコミュニケーションを苦手とする精神障がいの方が、力を発揮できるということなのだと思います。

(2) 体調管理と帰属意識醸成が大切

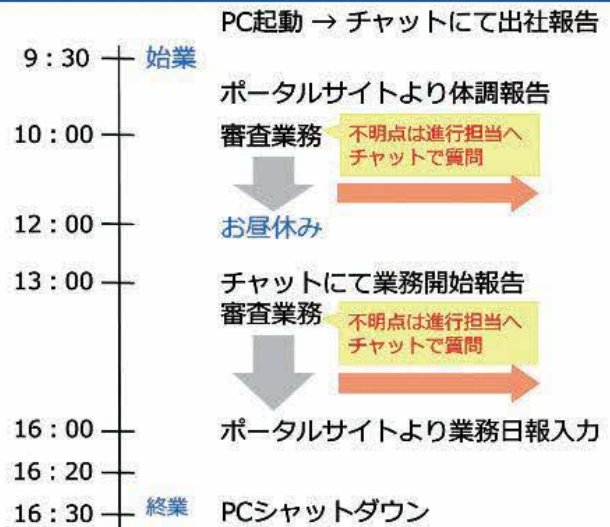
ROSのテレワークでは、入社後3か月の研修期間を経て、業務を担当してもらうこととなります。コロナ感染拡大前は、各地域で入社式を開催し、辞令（雇用形態は契約社員・6か月ごとに更新）を交付後、対面で社用パソコンの使い方の説明をしていました。しかし、現在はすべてオンライン。入社してから1度もリアルでお会いしたことのない従業員がほとんどです。

在宅勤務社員の1日の流れは、以下になります。勤務時間は9:30~16:30でお昼休み1時間を除いた6時間です。過集中を避けるため、各自こまめに休憩の時間をとるように呼びかけています。

コミュニケーションは、朝会と夕会の1日2回だけカメラオンのWEB会議を行い、あとはほとんどチャットでのやり取りです。



1日の流れ



【在宅勤務社員1日の流れ】

業務内容は、リクルートのWEB媒体に掲載された情報の確認です。媒体によって審査基準や方法は異なりますが、件数で進捗を確認できるので、テレワークの業務に適していると言えます。新しい業務の説明時以外、業務上の質問やそれに対する回答、雑談もすべてチャットです。隣の席にいるメンバーと会話をする感覚でチャットをしています。

体調管理は、自己申告です。朝会が終わったあとに、在宅勤務社員限定のポータルサイト「なまら」に入り、5段階で体調を評価しその理由を記入します。管理者はそれを確認し、普段と変わったところがあればオンラインで面談し、その日の業務について検討します。夕会前には「なまら」に業務報告を記入してもらいます。フリーワードなので、業務内容以外に夕飯のメニューやペットの様子を記入するメンバーもいます。この報告も体調を把握するツールの一つです。気になるワードがあれば、翌日面談をします。そのほか、本人あるいは上司の申告により、本社常駐の保健師と面談することもできます。



【ポータルサイト「なまら」体調管理画面】

テレワークにおける課題として、孤立化や帰属意識の低下があげられていますが、それを回避する方法として、ROSではさまざまなイベントを開催し参加を呼び掛けている。社員総会や、リクルートの各事業

や媒体の責任者同席のキックオフ（半期ごと）といった業務はもちろんのこと、部主催のハロウィン仮装パーティやランチ会といった楽しいイベントもあります。ほかに、共通の趣味の人が集まるチャットルームがあり、そこには、働き方や所属部署の異なる従業員が「本日の我が家の猫」や「映画鑑賞報告」を投稿しています。

こうした働き方、管理方法、イベントなどが功を奏しているのか、離職者は年間で10人以下です。

3. 自律して業務を進められるがポイント 「役に立つ」ことがモチベーションに

(1) 在宅勤務社員に求めるスキルとスタンス

在宅勤務社員の採用試験は、一次は適性検査とオンライン面接、二次はご自宅を訪問し対面で面接を行っています。試験では、パソコンの基本的な操作と理解力、障がい適応度や協調性などをみています。また、自宅訪問の際には、就労環境の確認とともにご家族や支援者の方にご挨拶させていただいています。

入社以降も、在宅勤務社員には以下、「スキル」と「スタンス」を求め続けています。

●スキル（能力）

- ・文章を読解する力
- ・ルールを理解する力
- ・ルールに則り判断する力
- ・継続的に学習する力
- ・変化に対応する力

●スタンス（姿勢）

- ・自身の状況を自ら発信する
- ・適切に報告・連絡・相談をする
- ・助言を受け止め行動を変える
- ・他者を認め協力する
- ・自己ベストの更新

サポートが前提の福祉的就労とは異なりますので、自律して業務を進めることは、必須条件です。ただそれは、自己完結ということではありません。とくにテレワークの場合、自身の状況を発信することは大切です。早い段階で躓いていることがわかれば、解決策を検討することができ、本人も組織も痛みが少なく済みます。メンバーからの発信が、業務改善につながる場合もあります。先の見通しが立たないと不安になるメンバーからの声で、1日のスケジュールをチャットで送るようにしたところ、他メンバーからも「業務が進めやすくなった」という声がありました。審査基準が変更になる場合は、曖昧にならないよう、変更前と後のものを並べて理由も明記すると、ミスが減りました。

(2) モチベーションの源泉は介在価値

在宅勤務社員に評価制度はありません。リーダーやコントローラーといった役職もありません。管理は東京本社の従業員が担当しており、在宅勤務社員は全員が同じ時間給（東京都の最低賃金）で働いています。では何がモチベーションになっているのか、と疑問に思われるかもしれません。個々に件数や品質に目標を設けていますので、それが起爆剤になっている部分もあると思います。ただ、本人達に聞くと「何より自分たちの仕事がリクルートの事業やカスタマーの情報選択に役に立っているのが嬉しい」と言います。WEB媒体には自分が確認した情報が掲載されていますし、前述のキックオフでは事業責任者から感謝の声を頂きます。自分の目や耳で、仕事の成果や評価を確認し、介在価値を見出せることがモチベーションになっています。また、評価制度ではありませんが、5年間継続して勤務された方は無期雇用社員になります。すでに、第1回採用の4人が変更になりました。

さらに、来年度からは「限定正社員」への挑戦も可能になる予定です。限定正社員とは、出社せず100%自宅で仕事ができ、種類や難易度の異なる業務が担当可能な新しい働き方です。勤続年数や各種適性試験の結果など、対象となるには条件がありますが、在宅勤務社員にとっては難易度が高い仕事で能力を発揮できるチャンスであり、賃金も上がります。モチベーションアップの新たな火種となると考えています。

(3) 障がい者の就労における選択肢を増やす

ROSがテレワークに取り組んでから、6年が経ちました。その間、コロナ感染拡大の影響で各社がテレワークを導入し、障がい者職域も広がりました。WEB会議システムや関連機器も目覚ましく進化しています。まさに追い風ですので、今後は他社事例を参考にしながら、ROSのテレワークも進化させたいと思います。

また、テレワークは働き方のひとつに過ぎませんので、それ以外の選択肢も増やしていきたいと考えています。そして、障がい者が理由で通勤やオフィス勤務が難しい方、企業数が少ないために能力を発揮できないでいる地方在住障がい者などに、活躍の機会を提供していきたいと考えています。

(湊 美和)



2.10 自営型テレワークについて

医療的ケアが必要な者等の重度の身体障害者、就労系の福祉サービス事業所の利用が難しい場合などに、自営型テレワークとして働いている例もあります。

重度の身体障害があり平日の日中は生活介護事業所を利用していますが、テレワークで仕事をして収入を得たいという障害者もあり、例えば、生活介護事業所から帰った夕方以降とか、土日の休みの日に請負という形で仕事をしている方もいます。パソコンやインターネットが普及する前の時代には、医療的なケアが必要だったり、介護が必要な重度障害がある人が働くということは考えられなかったと思いますが、パソコンや高速のインターネット回線の普及だけでなく、精度の高い視線入力装置など様々な入力支援機器の開発やAIによる音声認識技術の向上、分身ロボットの登場などで重い障害のある人でも仕事をして収入を得られる時代になりました。何時から何時までといった決められた時間で働くことはできないため、雇用契約を結んで働くことは難しいとしても、ICTの知識や技術を身につけて自分のペースで働く人も増えてきています。本人は雇用契約を結んで働きたいという希望があっても請負の自営型でしか働けないという方もいますので、超短時間での雇用とか、連続した時間ではない働き方が企業の中で認められるようになれば雇用契約を結んで社員として働くということもできるようになるかもしれません。

重度の身体障害者だけでなく、組織に属して働くのが苦手な発達障害の人も雇用契約を結ばずに請負の自営型で仕事をしている人もいますが、コミュニケーション能力に課題を抱えている人が多いため、営業活動やお客さんとの打ち合わせが上手くできなくて、それを補って代行してくれる人がいることで自営業のフリーランスとして収入を得ている人もいます。ICTのスキルがどんなに高くても、コミュニケーション能力が低いと顧客の要望を理解できなくて、まったく違ったものを納品してしまったりというトラブルにも繋がりますが、間にコミュニケーション能力の高い仲介役の人が入ることで、顧客のニーズをしっかりと理解して、それをわかりやすいように噛み砕いて説明して、途中でも適時方向性が間違っていないかどうかの確認をすることで、ICTのスキルを有効に活用して収入を得ることができるのです。

自営型のテレワークとして必要な仕事の中に、見積書や請求書を作るといった事務的な作業もあり、これらも苦手としている人がいますが、会社に所属して働いていると事務員さんがしてくれる業務も基本的には自分でしないといけませんが、どうしても難しい場合は、それが得意な人に依頼して代行してもらえば良いと思います。自営型のテレワークで働いている人

たちは、雇用契約を結んで働いている人と比べて、収入が安定しないことが多く、仕事がある時にはまとまった収入が得られるのですが、仕事がなかったり少なかったりすることで収入が減ったり途絶えたりすることもあり、継続的に入って来る仕事を確保して安定した収入を得るということが大きな課題となっています。

また作業時間に見合わない安い価格で受注してしまつて、収入が少ない人もいます。これは自営業の人に限らず福祉サービスの事業所でもよくあることだと思うのですが、一般的な相場（適正価格）を知っておくことが重要ですので、ネットで調べたり知り合いに同じような仕事をしている人がいれば、教えてもらったら良いと思います。発注する会社さんの中には障害のある人を安い労働力として使いたいと思っている人もいますが、障害があってもなくても同じ成果物が納品されたのであれば、同じ対価が支払われるべきだと思います。

医療的なケアを受けていたり、体調が安定しない人の場合、自分が仕事ができなくなった時に困りますし、仕事を発注していただいているお客さんにも不安を与えてしまうため、自営型のテレワークで働いている人たちはネットワークを作っておくことも大切です。

自分が入院したりして仕事ができなくなった時には、引き継いでもらい、納期までに納品できるようにするなど、日頃から横の連携をとっておくことで助け合うことができますし、体調が悪い時に代わりに頼める人がいるということは、無理をしなくても良いという安心感にもつながり、仕事の依頼主さんも安心して仕事を発注できると思います。健常者でも一人で請負で仕事をしていると同じような心配はつきものなのですが、障害を抱えている人は体調に波があったり、入院を繰り返すリスクが高いので、日頃からそのような状況になった時のことを考えて備えをしておくことが大切だと思います。

自営型テレワークは、就労系障害福祉サービス事業所のサービス受給とは異なりますので、日常生活の中で必要な福祉サービスの受給を受けている場合もあります。担当の相談支援事業所や支援機関ともこうした働き方との調整についていつでも相談できる体制を準備することも大切な基盤整備となります。自らの力を最大限に活かし、自分らしさを発揮できる「働き方」を実現し、社会の中で共に活躍するためには、こうした自営型テレワークという働き方も選択肢の1つとなることもあります。多様な選択肢による「働き方」を地域の支援機関やネットワークで支えていける地域づくりがこれらかも重要になると考えられます。

(川崎 壽洋)

第3章

テレワーク就労を 目指す支援の手順

3.1 テレワークを目指す支援の手順

テレワークによる就労を目指して事業所において在宅や遠隔での訓練（以下、遠隔訓練とする）を導入する場合の確認事項や手順について紹介します。

まず事業所の現状の整理を行いましょう。在宅や遠隔で訓練を行う場合には、ICT 端末の使用は必須になります。また単なる ICT 端末があるだけでは、コミュニケーションや作業データのやり取りなどは成立しませんので、使用するアプリケーションやソフトなどのツールについて、現在、何を職員間や職員と訓練生間で用いているのか、職員と訓練生間で用いていない場合には、職員間で使用しているものを、訓練生に拡大できるのか、別のアプリケーションツールが適切なのかなどを検討する必要があります。

既存のツールでできるアップデートから導入することのほうが、新規のアプリケーションをいれるよりも職員には使い勝手が良い場合もありますので、訓練として何を設定するのか、そのためのコミュニケーションツールとして何をを用いるのか、その枠組みを事業所内でモデルとして組み立てる必要があります。

事業所の訓練生の障害特性のタイプやそれに伴い必要な機器やツールについても検討してみましょう。例えば、上肢の身体障害のある訓練生がいる場合には、その操作性を確保するツールの購入や選定などを行うなどが該当します。

こうした事業所の現状を整理したうえで、必要なツールの購入を行うなどの物理的環境の整備を行いま

しょう。こうした環境整備を考える際には、本マニュアルの4章や6章などの実践におけるコラボレーションツールの選定や遠隔訓練に必要な要素を確認していただくと、より事業所として目指すモデルをイメージしやすくなると思います。

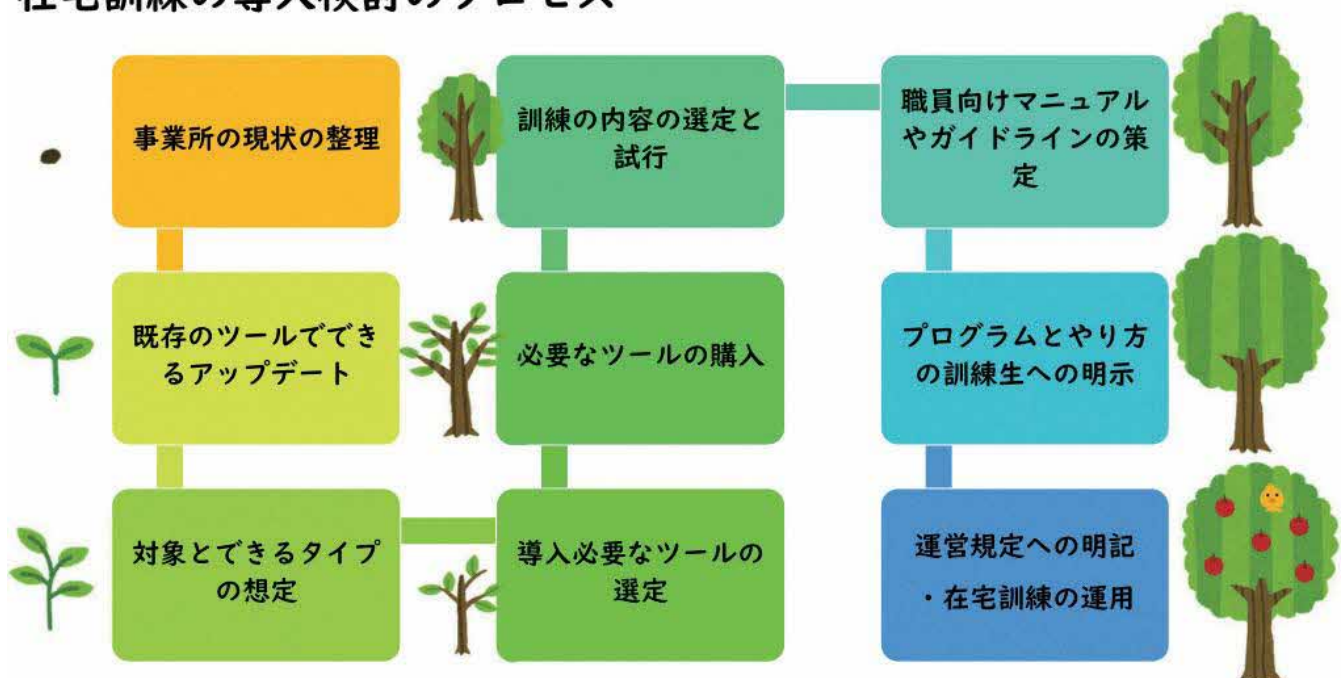
物理的環境の次には、訓練内容の選定とその流れや訓練のマニュアルを作成しましょう。訓練内容には、資格取得やスキル獲得を目指すことを主目的とする訓練内容もあれば、成果物や作業成果のクオリティを高めることを主目的とする訓練内容もあるかと思いません。

実際の手続きやデータのやりとりや流れが職員と訓練生の間で円滑に進むか、試行してみましょう。訓練生への素材では、紙面だけのマニュアルだけでなく、一連の流れを動画などを用いてマニュアル素材としておくことで、職員及び訓練生双方にとってより理解度を高めることが期待されます。

事業所の遠隔訓練プログラムの内容やその流れなどが決まれば、そのプログラム内容や遠隔訓練のやり方を訓練生への明示しましょう。また運営規定への明記し、事業所における遠隔訓練の運用についての注意事項や前提事項などを訓練生と相互確認し、合意形成の上で、遠隔訓練を始めましょう。

(山口 明乙香)

在宅訓練の導入検討のプロセス



3.2 就労系障害サービスにおける在宅でのサービス利用にかかるガイドライン

就労移行支援、就労継続支援（以下、「就労系障害福祉サービス」という。）における在宅での訓練等の提供については、厚生労働省より発出された通知「平成19年4月2日障発第0402001号厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課長通知「就労移行支援事業、就労継続支援事業（A型、B型）における留意事項について（通知）」にて定められています。こちらの通知は在宅訓練を始める場合には、最新版を必ず確認をしましょう。

この通知で定められた要件を満たして利用者の自宅等で訓練や支援を提供した場合に、サービス類型ごとの基本報酬を算定できます。

この要件は、平成30年4月1日からは利用者が離島等に居住する場合、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止等のための当面の措置（令和2年度限り）として一定の要件緩和あり。また令和3年4月からは在宅でのサービス利用について新たな生活様式の定着を見据え、本人の希望や特性をふまえつつ、更に促進するため、臨時的に要件緩和した取扱いを令和3年度以降は常時の取扱いとなっています。

「（平成19年4月2日）（障発第0402001号）（各都道府県障害保健福祉主管部（局）長あて厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課長通知）」

2 報酬請求に関する事項について

(3) 在宅において利用する場合の支援について

① 就労移行支援事業所又は就労継続支援事業所において、在宅でのサービス利用を希望する者であって、在宅でのサービス利用による支援効果が認められると市町村が判断した利用者（以下「在宅利用者」という。）に対して就労移行支援又は就労継続支援を提供するに当たり、次のアからキまでの要件のいずれにも該当する場合に限り、報酬を算定する。

ア 通常の事業所に雇用されることが困難な障害者につき、就労の機会を提供するとともに生産活動その他の活動の機会の提供を通じて、その知識及び能力の向上のために必要な訓練その他の必要な支援が行われるとともに、常に在宅利用者が行う作業活動、訓練等のメニューが確保されていること。

イ 在宅利用者の支援に当たり、1日2回は連絡、助言又は進捗状況の確認等のその他の支援が行われ、日報が作成されていること。また、作業活動、訓練等の内容又は在宅利用者の希望等に応じ、1日2回を超えた対応も行

うこと。

ウ 緊急時の対応ができること。

エ 在宅利用者が作業活動、訓練等を行う上で疑義が生じた際の照会等に対し、随時、訪問や連絡による必要な支援が提供できる体制を確保すること。

オ 事業所職員による訪問、在宅利用者による通所又は電話・パソコン等のICT機器の活用により、評価等を1週間につき1回は行うこと。

カ 在宅利用者については、原則として月の利用日数のうち1日は事業所職員による訪問又は在宅利用者による通所により、在宅利用者の居宅又は事業所内において訓練目標に対する達成度の評価等を行うこと。

キ オが通所により行われ、あわせてカの評価等も行われた場合、カによる通所に置き換えて差し支えない。

② その他留意点

ア 在宅と通所に支援を組み合わせることも可能であること。

イ 利用者が希望する場合には、サテライトオフィスでのサービス利用等在宅でのサービス利用と類似する形態による支援を行うことも可能だが、その際にも①のアからキまでの要件をすべて満たす必要があること。

なお、在宅で就労移行支援又は就労継続支援を提供する場合には、運営規程において、在宅で実施する訓練内容及び支援内容を明記しておくとともに、在宅で実施した訓練内容及び支援内容並びに訓練状況及び支援状況を指定権者から求められた場合には提出できるようにしておくこと。

その際、訓練状況（在宅利用者が実際に訓練している状況）及び支援状況（在宅利用者に訓練課題に係る説明や質疑への対応、健康管理や求職活動に係る助言等）については、本人の同意を得るなど適切な手続きを経た上で、音声データ、動画ファイル又は静止画像等をセキュリティーが施された状態で保存し、指定権者から求められた場合には個人情報に配慮した上で、提出できるようにしておくことが望ましいとされています。

「就労系障害サービスにおける在宅でのサービス利用にかかるガイドライン」においては、実施体制と支援の流れに合わせて、それぞれのポイントが示されています。このガイドラインを一読

して理解しておきましょう。

「就労系障害サービスにおける在宅でのサービス利用にかかるガイドライン」



<https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/000770977.pdf>



PwC コンサルティング合同会社（令和3年）令和2年度障害者総合福祉推進事業「障害者の多様な働き方と支援の実態に関する調査研究」報告書。



PwC コンサルティング合同会社（令和3年）令和2年度障害者総合福祉推進事業「障害者の多様な働き方と支援の実態に関する調査研究」『障害者の多様な働き方と支援の実態事例集』。



（山口 明乙香）

3.3 事業所と支援者の現状チェック項目

事業所が在宅訓練やテレワーク就労を目指す支援において準備状況を確認するポイントについて紹介します。

1. 事業所のハード面の準備

準備を進めるためには、まず制度・枠組みを確認するためにガイドラインなどの情報を管理者だけでなく事業所全体で理解しましょう。その上で事業所のハード面の準備をしましょう。ハード面は、設備機器の準備が重要になります。使用するパソコンやインターネット環境の状況、使用するマイクロソフト社のOffice365などのライセンスの管理や遠隔会議システムやその他コミュニケーションツールのアカウント管理など、在宅訓練を行う準備では必要になります。

2. 事業所のソフト面の準備

事業所のソフト面の準備では、訓練内容を十分に検討する必要があります。色々なスキル段階に応じることのできる段階分けされた学習プログラムを準備する必要があります。パソコンを使用する訓練の内容は、

文書作成やデータ入力だけでなく、動画編集やプログラミング、CAD作成、システム管理、NFTやメタバース関連のコンテンツ作成など幅広く様々な内容から選定することが可能です。これらの内容を選定することで、必要になるソフトやライセンス等も異なってきますので、また合わせて資格取得なども併用してプログラムに組み込む場合には、こうしたプログラムと資格取得の組み込む内容構成を検討することが重要です。

3. 訓練プログラム・訓練のやり方の準備

多様な内容や質の高い訓練プログラムの準備を考える場合には、eラーニングシステムを導入することも効果が期待されます。このeラーニングシステムでは、新型コロナ禍以降、様々なeラーニングシステムサービスが提供されています。ビジネスマナーや文書作成の基礎、ストレスマネジメントといった、働く上での基礎的な内容からPython言語プログラミングや動画編集など、具体的なスキル獲得につながるものまで、多様な学習コンテンツが準備されています。

事業所の現状によっては、訓練生に先駆けて支援者が一定の期間スキルアップを図る研修や勉強会を行う

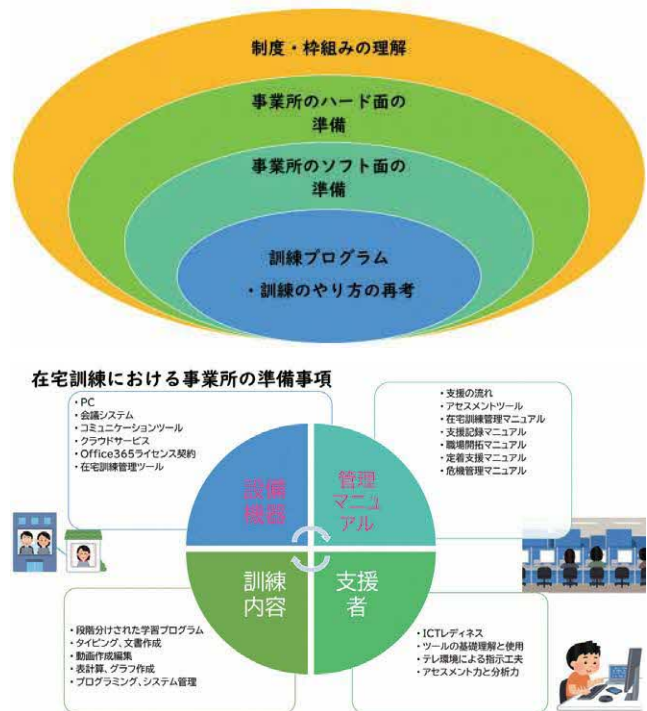
などの準備体制の整備も必要になるでしょう。また既存の職員だけでは、訓練プログラムを十分に教えることが困難な場合には、外部講師の活用やこれらのスキルを持つ職員の採用など柔軟な視点で体制整備をすることがあるかと思えます。

このソフト面を決定したら、そのやり方や訓練生の段階をアセスメントできる基準の設定など、訓練プログラムの流れややり方を事業所全体で統一するための管理マニュアル等を準備しましょう。訓練生や支援者へのマニュアルは必ずしも紙面だけでなく動画マニュアルとすることなども良い効果が期待されることもありますので、支援者、訓練者双方にとって、理解しやすく使いやすいマニュアル作成を心がけましょう。

こうした準備を進めていく上では、事業所の支援者の現状のICTレディネスや使用できるツールの種類や範囲などもソフト面や訓練プログラムを選定する上で重要な情報になります。

実際に訓練プログラムを進める場合、予期しない障壁や課題が出てくるかと思えます。こうした障壁をその都度工夫したり変更したりしながらより自事業所の訓練生にとって最適な訓練プログラムを創りだしていく視点が大切になります。

在宅訓練のためのポイント



(山口 明乙香)

3.4 テレワークを目指す訓練生のチェック項目

訓練生がテレワークによる就労の可能性を高めることを目指す訓練を希望する場合に準備状況を確認するポイントについて紹介します。

1. テレワークを目指す訓練生のチェック項目

(1) 目標や目的の明確化

まずテレワークの働き方を目指すのか ICT スキルを高めて通勤による就労を目指すのか、ハイブリッド通勤による働き方を目指すのか、自分の目指す就労や自己像のイメージを確認しましょう。その上で到達したいスキルのイメージや取得を目指すスキルについて、支援者と対話をしながら共有しましょう。その上で、事業所で提供できる訓練やそのプログラムの特徴などについて説明し、訓練の過程のイメージを共有できるようにしましょう。

(2) 遠隔訓練に対する前向きな挑戦する気持ち

遠隔訓練では、本人のモチベーションややる気を維持することはとても大切になります。同じ空間に支援者や他の訓練生がいないことによる訓練における、不

安感や焦りなどを感じやすい環境でもあることを理解した上で、それでも遠隔訓練を前向きに捉え、挑戦する気持ちが持てているか確認しましょう。

(3) ICTレディネスの確認

遠隔訓練を行う上で、必要な準備や障壁となる事象を予測するためにも、本人のこれまでのPCやタブレット端末、スマートフォン等 ICT 端末の使用歴や日頃の使い方、これまで使用したことのあるアプリケーションやソフト、作業など、どの範囲のことが経験があるのか、ICT活用における準備性について確認をしましょう。このレディネスの違いによって、訓練生への遠隔訓練を円滑に進めるためのスタートポイントを変えるなど、本人のステージに応じた個別最適なプログラムを構成することが大切です。またこのICTレディネスを確認することで、本人にも、これまでの経験の他にどのようなスキルをつける必要があるのかについて具体的にイメージをもつことも可能になります。

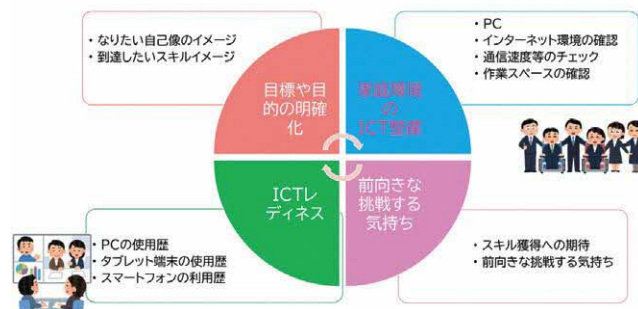
(4) 家庭環境のICT整備

遠隔訓練を行う場合には、主に訓練をする場所の作業環境を整備することが大切です。多くの場合、自宅等が作業環境になることが多いと思われます。その場

合、作業を行うに十分な空間が確保されているか、机や椅子、PC等の配置は無理な姿勢や作業を行いやすくなっている、室温や湿度の調整は可能か、照明は作業に支障のない調整が可能かなど、実際に訪問し、作業環境を確認し、必要な改善があれば、それは家族の同意を得られるかなども大切なポイントになります。またインターネット環境についても確認しましょう。インターネット環境として遠隔訓練において、リアルタイムの遠隔会議システムを利用して、訓練を行う場合には、通信速度環境が安定しているのか、実際にインターネットへ接続して回線速度の測定をするなども大切です。具体的な推奨する作業環境などは、厚生労働省の「テレワークの適切な導入及び実施の推進のためのガイドライン (<https://www.mhlw.go.jp/>)

content/000828987.pdf) 」などを参照いただき、作業環境のポイントを確認しましょう。

在宅訓練における訓練生の準備事項



(山口 明乙香)

3.5 テレワーク就労を目指す遠隔訓練を進めるステップ

テレワーク就労を目指す遠隔訓練を進めるには、テレワークが整理するための要素についてまず理解をしましょう。

遠隔訓練を成立するには、「情報共有とコミュニケーションの工夫」、「訓練と業務の管理方法の工夫」、「情報システムの工夫」、「作業環境」、「ICTレディネス」、「個人の適性」の6つの要素が影響していることを理解することが大切です。

それぞれの要素では、「何の組み合わせ」を採用するか、「どのような方法で行うか」などの視点から事業所に応じて条件を選択していくことが必要になります。

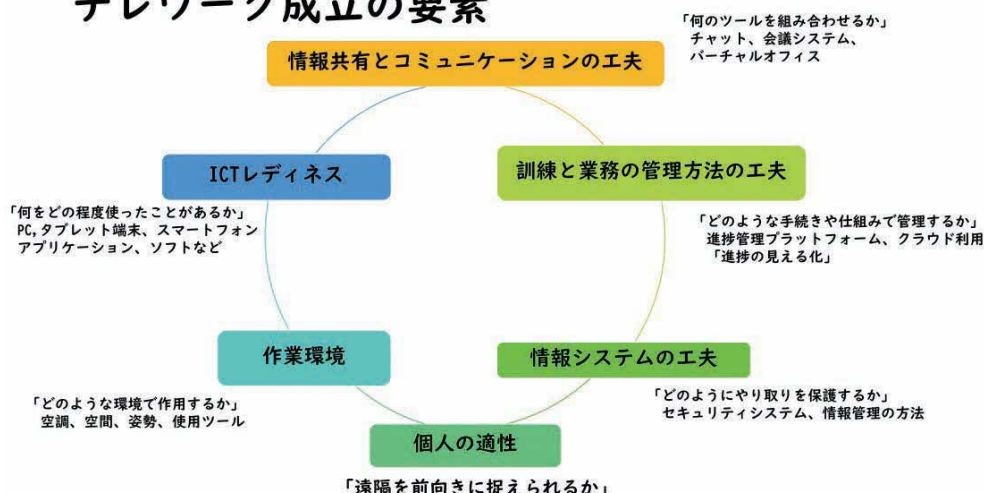
遠隔訓練を行うときには、様々な作業内容が取り扱われることがありますが、テレワーク就労を目指す場合には、必ず「業務指示や報告・連絡・相談」、「資料の共有、成果物の提供」、「コミュニケーション」、

「進捗確認」、「作業訓練」を遠隔環境で成立できるように訓練することが必要になります。この遠隔で働く上で基本となるスキルを獲得できるようにするためには、様々なアプリケーションツールを組み合わせる実施することが必要になります。

例えば、「業務指示や報連相」や「作業訓練」を行う場合には、チャットや投稿スレッドやオンラインフォームを用いるなど、これまで対面において、印刷物や掲示物などを用いて、口頭によるやり取り中心に行っていたものを、こうしたツールも組み合わせる実施することにより、対面の口頭のみでなく、物理的に離れた環境においても、「業務指示や報連相」を行えるスキルが獲得され、「作業訓練」を行うことができるようになります。

一般的にテレワークで働く上で活用されているクラウドフォルダやコラボレーションプラットフォームと

テレワーク成立の要素



なる Teams のチャンネルや Google クラブルームなどを用いて資料の共有や成果物の共有などを行うことも可能です。

また進捗管理や作業訓練におけるレクチャーなどは、遠隔会議システムを活用してリアルタイムで行う選択肢の他には、事前に記録している動画を、いつでも視聴できるレクチャー動画として活用することで、個々の進捗状況や確認したいポイントについて、何度でも視聴し直すことができるメリットもあります。また動画以外にも写真で記録を残すことで文字だけでなく視覚情報を豊富にしたマニュアルや手引きの作成もより効果的な教材として活用することが可能になります。

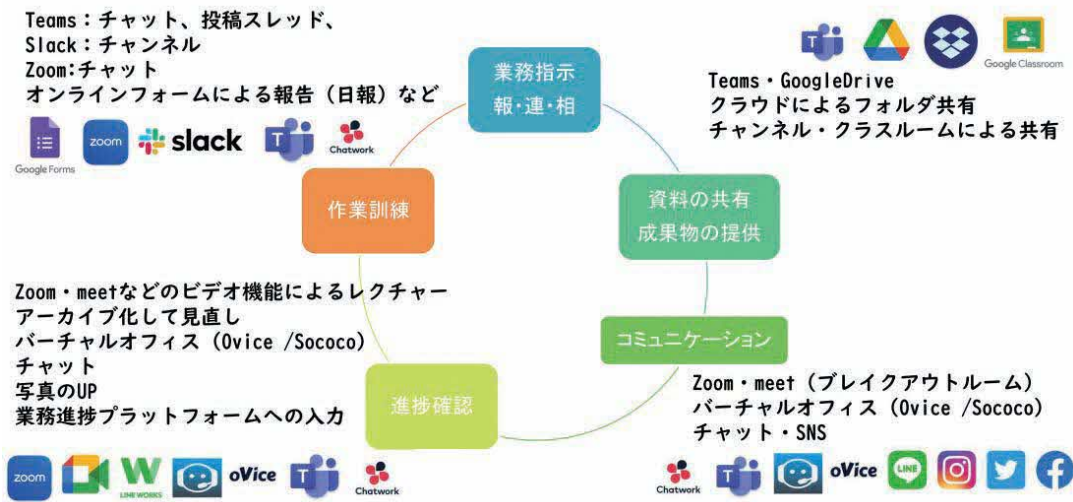
テレワークでは、よく物理的距離があることによる孤独感を伴うとして注意点が示されますが、こうした孤独感の解消や同一空間に居るときと同じようなコミュニケーションを円滑にするツールとして、バーチャルオフィス（仮想空間オフィス）を同時に用いた働き方も定着してきています。このバーチャルオフィスは、Web ブラウザー上で特定の URL から入ることが可能であり、相手が何をしているのか、今話しかけられるタイミングなのかなどを視覚的に捉えることが

でき、実際にオフィス空間に居るときと同じようにコミュニケーションを図ることが容易になります。遠隔訓練におけるバーチャルオフィスの具体的な活用方法については、このマニュアルの3.11、7.3をご参照ください。

場所に関係なく働ける力を育成するためには、これまで行われてきている職業リハビリテーションサービスの訓練の流れの中で、在宅訓練やサテライトオフィス訓練、同一建物内の部屋を離れた訓練などの遠隔訓練を設定することで、これまで1つの場所に集って働く通勤前提の働き方のみを前提とした訓練から、多様な環境設定においても働ける力の育成に転換することが可能です。就職後に企業の DX 進展や働き方改革などで、通勤と在宅勤務を組み合わせたハイブリッド勤務を前提とすることに方針が転換されたり、部署によっては原則在宅勤務が求められる場合も今後は増えてくることもあるかと思えます。今後予測される社会の働き方の変化に対応できる力の育成を充実させるためには、遠隔訓練を標準的な訓練として取り入れることは、有益な工夫になると思われます。

(山口 明乙香)

訓練内容と活用できるツール



職リハフェーズに合わせた支援のポイント



3.6 テレワークのための ICT 環境づくり

ICTとは、Information and Communication Technology の略称で、「情報通信技術」のことです。IT はデジタル機器のことや情報処理技術を指しますが、ICT は通信技術を活用して情報や知識を共有することも含んでいます。

テレワークの普及に伴い、企業では ICT 環境の整備が急激に進みました。これにより、オフィスに出社しても自宅で仕事をする場合でも、「コラボレーションプラットフォーム」環境下で仕事をするのが一般的になってきています。また、様々な ICT ツールが普及し、テレワークで可能な業務の範囲が拡大しています。

オフィスワークでの就職を目指し在宅で訓練する人への訓練や支援は、電話やメールだけのやり取り、Excel、Word、Powerpoint などのオフィスアプリケーションのスキルを身に着けるだけでは、企業が求める人材とのギャップが生じます。

これまで紹介した様々なツールを導入し、運用を工夫して、企業の働く環境と同等の環境で行うことが必要です。ここでは、ICT 環境を構築するポイントについて解説します。

1. パソコン等デバイスの選定

コラボレーションプラットフォームで訓練、支援するためには、一定レベルのパソコンのスペックが必要です。どんなツールをどう運用して、どのような訓練を行うかを整理して、専門家やパソコンベンダーに相談すると良いでしょう。

訓練で、利用者個人のパソコンを使用することはお勧めできません。OS のバージョンやインストールされているアプリケーション等が個人で異なりますので、何か問題が発生した場合、専門知識がある人でもトラブルシューティングが困難なことが多く、相当の時間がかかるものです。また、セキュリティが担保できない環境では、仕事を受託できないことにもつながります。

何よりも、パソコンを持っている人しか訓練できないというのは、福祉サービスの機会を均等に提供できないという問題になります。

以上のことから訓練で使用するパソコンは、事業所で用意することが必要と考えます。

2. インターネット環境

テレワークで働くためには、インターネット環境

が必須となります。テレワークを行っている企業では、①自宅の環境を使用するか、②会社からモバイル Wifi 等を貸与することケースが多くあります。中には、③自宅にインターネット環境を整備するために費用を負担する企業もあります。

在宅での訓練は、①が現実的かと思いますので、利用者の自宅のインターネットを確認する必要がありますでしょう。

インターネットの速度については、エリアや自宅の環境により異なりますし、訓練環境によっても必要な速度はことなります。専門知識がある人に相談することをお勧めします。

3. セキュリティ対策

ICT 環境の構築には、セキュリティ対策も重要です。基本的な対策として下記のようなものが必要です。

- ① OS やアプリケーションのバージョンを常に最新のものに更新する。
- ② パスワード管理の強化と徹底。
- ③ 不審なウェブサイトにはアクセスしない。
- ④ 不審なメールは開かない。
- ⑤ 製作者が不明なアプリケーションをインストールしない。

セキュリティ対策の有効性を高めるためには、人への教育も必要です。対策の必要性や運用ルールを徹底し、それを守れない場合の罰則なども定めておく良いでしょう。総務省では、テレワークセキュリティガイドラインを公表しておりますので、参考にして対策をしてください。

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/cybersecurity/telework/

ただし、どんなに対策をしてもウイルスに感染することはあります。その場合の対応手順を定めて周知徹底することも必要です。

4. オンラインでの訓練環境

企業でのテレワークの課題として、「コミュニケーション不足」「業務の進捗の把握」「労務管理」が多く上げられます。

オンラインでの訓練環境を構築する際も同様の課題が出ることを想定し、ツールの選定や運用を検討しましょう。適切な環境にするためには、どのような状態であるべきかを明確にし、それを実現できるツールを

選ぶことが大切です。

- ①離れた場所でも支援者と利用者がタイムリーにコミュニケーションが取れること。
- ②利用者の訓練時間や訓練状況をしっかり把握できる。

ただし、未経験のことに取り組む場合、最初から完全な環境を作ることは難しいと思った方がよいでしょう。

う。無料や安価なツールから試して、トライアルアンドエラーを繰り返しながら、より良い環境に近づけていくことをお勧めします。

企業のテレワークもより良い働き方するために試行錯誤しているように、事業所での環境も改善を続けていきましょう。

(倉持 利恵)

3.7 使用するツールの選定のポイント

物理的距離を補完するため、テレワークでは作業の遂行や管理の過程に ICT ツールが必須です。ここでは、訓練や就労開始時に最低限必要なものについて選定を考えていきます。

1. 情報端末

(1) パソコン

作業内容によって選ぶ基準は変わりますが、学習用を兼ねた選定では、初心者向けの機種からでよいでしょう。のちの作業として画像加工や映像編集などを想定するなら、メモリやハードディスクの容量はしっかり検討してから購入するほうが後々経済的です。

事業所へパソコンを持って行ったり、部屋の中で作業場所を変える必要がある場合は、ノートパソコンが便利ですが、ノートパソコンはキーの配置や画面との位置関係に制限があるため、外付けのキーボードやディスプレイを用意しておくことも有効です。リモート会議を考慮し、カメラやマイクの利用も検討しておきます。

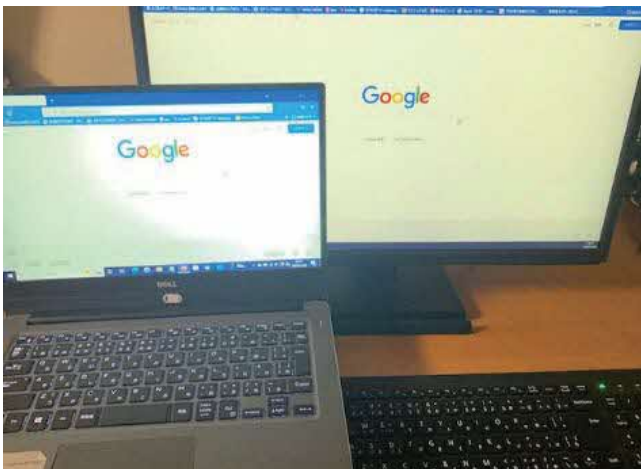


図1 ノート PC + 外付けキーボードとディスプレイ

(2) タブレット、スマートフォン

若年層の就労者は、パソコンよりもタブレットやスマートフォンに慣れている場合が多く、これらのデバ

イスで作業したいという要望が時折出ます。仕事のやりとりを SNS で行う会社も多いので、コミュニケーション用には妥当と思われませんが、デジタルの仕事は、特別な業務を除けば大半はパソコンで行われているため、キーボードなどの操作に慣れておくことも大事です。

障害によっては、パソコンよりもタブレットやスマートフォンのほうが操作しやすいケースもあります。スマートフォンをパソコンの入力デバイスにする方法もありますので、作業効率も含めアクセシビリティの総合的な評価が必要となります。

2. 通信回線

既に自宅でインターネットを私的に利用している就労者には、協議のうえで事業所の訓練や作業の時間にもそれを使ってもらうのが一般的でしょう。そのうえで、月々一定の補助金を事業所から出すという方法が有効です。

自宅に回線が無い場合は新規に準備しますが、プライベートでも同じ回線を利用することが想定されるので、色々な面で適切な回線（サービス）の選択が望まれます。作業内容を基準に、必要な通信速度・通信容量を考慮し、料金の妥当性や工事の必要性等を含めて検討します。また、就労者の自宅が山間部の場合は、エリアによっては電波が入らないケースもあります。ベッドで利用するようなケースでは、就労する部屋が決まってしまうため、その場所での回線の引き込みや利用に問題がないか、事前に十分確認しておきます。

3. ソフトウェア

(1) Web 会議ツール・リモートワーク用ツール

リモート作業でコミュニケーションが必要になった時、対面に近い効果を出すのが「ZOOM」や「Teams」などの Web 会議ツールです。採用面接でも多用されますので、普段から慣れておきましょ

う。聴こえづらい方やメモができない方などの参加には、やりとりの字幕を画面に出して保存できるタイプのツールを選ぶと便利です。

現在、様々な用途を想定したリモートワーク用のソフトウェアが市場に出ています。分身（アバター）が自由にバーチャル空間を動く「バーチャルオフィス」や、複数メンバの進捗管理を前提としたグループウェアなど多岐にわたります。1つの作業を複数人で進めることの本質を理解したり、リモート環境でも他者と関わられることを体感するには良いツール類です。

(2) セキュリティソフト

Windowsには標準のセキュリティソフトが入っていますが、端末の脆弱性対策としては市販のセキュリティソフトの導入が安全性を高めます。サポート体制やコスト面等を勘案して導入します。

(3) アクセシビリティツール

操作効率を向上させるソフトウェアは様々あります

が、パソコンやタブレット、スマートフォンなどには、障害による使いづらさをカバーするソフトウェアが最初から基本ソフト（OS）に備わっています。障害特性に応じた調整ができ、その設定次第で作業効率は大きく変わります。デバイス選定時によく確認しておきましょう。（6.3.2. 重度身体障害）

4. その他

特殊マウスやキーガードといった、いわゆる「障害のある方専用の周辺機器」の他に、電化製品の量販店やECサイトで買える一般商品にも良いものが増え、今日のリモート作業を支えています。選定したツールが障害のある就労者の心身にとって真に安心して長く使えるものであるよう、作業療法士等のセラピストが継続して関わっていくことが大切です。

（堀込 真理子）

3.8 オンラインのマナー

就労支援では、通勤して働くことを前提に対面でのビジネスマナーを身に着けるカリキュラムは実施していることと思います。

テレワークの場合は、文字でのやり取りや、Web会議ツールを使用したコミュニケーションが中心になりますので、オンライン特有のマナーを指導していく必要があります。

ここでは、オンライン会議のマナーについて解説していきます。

1. マナーとは？

相手を大切に思う気持ちを形式化した礼儀作法です。ルールは守らなければ罰則がありますが、マナーは守らなくても罰則はありません。時と場所が変わればマナーも変化するものです。

何が正解かという考え方ではなく、相手を不愉快にさせず思いやりを持ち良い関係を作りたいという意思表示をするために、どのような対応が良いかと考えていただきたいと思います。

2. オンライン会議やオンライン面接でのマナー

(1) 顔や表情が見えるようにする

相手の顔や表情が見えないとコミュニケーションがしづらいものです。

左側の写真のように暗くなる場合は、窓を背にしない場所を選んだり、カーテンを閉めたりして、逆光にならないように注意しましょう。

また、最近のWeb会議ツールは照度を明るくできる機能がありますので、その機能を活用しましょう。

コロナウイルス感染対策としてマスクを着用していることが多くありますが、マスクをしていると誰が話しているのかわかりづらいものです。マスクを外せる環境が望ましいですが、難しい場合は、「マスク着用したままで失礼します」などと、一言添えると良いでしょう。



(2) 背景に違和感があるものが映らないようにする

在宅勤務は、自宅が仕事をする場所になります。仕事環境は整理整頓し、業務に集中できる環境を整えることが必要です。しかし、オフィスと違って普段生活している場所ですので、仕事では使用しない生活用品に囲まれていることでしょう。このような環境でもオンライン会議のときは、背景に違和感のあるものは映らないようにしましょう。

就労支援においては、自宅の環境を確認する必要がありますので、仕事に適した環境を整えることも指導いただきたいポイントです。



(3) バーチャル背景の選択

オンライン会議ツールが普及しパソコンのスペックの向上に伴い、バーチャル背景の使用は一般的になってきていますし、様々なバーチャル背景素材も出てきています。仕事や面接の際は、適した背景を選択しましょう。

また、パソコンのスペックが低い場合や、インターネット環境が脆弱な場合は、バーチャル背景を使うことでインターネット接続が不安定になることもありますので、その点にも注意して使用しましょう。



(4) 表情や態度が見えやすい

オンラインの場合は、対面よりも態度や表情が見えやすいものです。相手を不快にさせず良い関係性を築くのがマナーですし、自分の顔が映っていますので表情や態度に気を付けましょう。



(5) 話し終わったら「以上です。」

対面の場合は、相手が話し終わったことがわかりやすいのですが、オンラインの場合はわかりにくいものです。相手と円滑にコミュニケーションするために、自分が話し終わったら「以上です。」と一言添えると良いでしょう。

(6) 自分の名前と所属を表示する

対面の場合、初めて会うときに名刺交換をすることで、お互いの名前と所属などを知ることができます。最近はオンライン名刺が普及してきていますが、まだ活用していない人や活用方法を知らない人が多いのが実情です。

Web 会議ツールには、自分の名前と所属を表示させるようにすると良いでしょう。

(7) 背景音に注意する

オンライン会議をするときは、周囲が静かな環境で行うことが望ましいです。しかし、オフィス等で会議室や個室が取れない時に、執務スペースでオンライン会議に参加することもあるでしょう。その場合、オフィス内の他の人の話し声が入ったり、電話の音が入ったりすることがあります。

在宅勤務の場合は、周辺の工事やサイレンの音、ペットの鳴き声や同居人の声などの生活音が入ることがあります。

聴覚過敏がある人の場合は、背景音に驚いてしまったり、それによって人の話が理解しづらくなったりすることがありますので、配慮が必要です。

周囲の音が入る環境の場合は、自分が話すとき以外はミュートにしましょう。また、背景音を抑制できる機能がある場合は、その機能を使いましょう。

単一指向性のマイクを使用することも良いでしょう。

(8) 1台のカメラで複数人が映る場合

下の写真のように、オンライン会議に1台のパソコンに複数名で参加することがあります。支援員が面接に同席する際、このようなケースがよくあり、参加者全員の顔が見えていないことがあります。



中には、近くにいるにもかかわらず顔を出さず、挨拶もしない人もいます。画面に映っている人の表情や態度で、近くに誰かがいることはわかるものです。

複数人が同じ場所にいる場合でも、一人1台のカメラで映ることが望ましいですが、それが用意できない

場合は、同席していることを伝えて自己紹介し、自分が話すときはカメラに映るようにしましょう。

(9) 対面参加大勢で、オンライン参加少数の場合

会議等が対面とオンラインのハイブリッド型で開催し、オンライン参加人数が少ない場合、オンライン参加者が疎外感や孤独感を感じることがあり、会議の進行に支障が出る場合があります。

その要因として、同じ場所に集まっている人の声が聞こえづらいことがあります。このような場合は、スピーカーマイクを使用して、オンライン参加者に声が聞こえるようにしましょう。

また、その場にいる人だけで雑談したり、会議を進行したりすることも疎外感を感じる要因になります。

ハイブリッド型の場合は、オンライン参加者への配慮が必要です。

オンライン会議のマナーについて解説しました。対面して仕事をするときとは異なるマナーがオンラインでは求められます。

テレワーク就労に向けた支援においては、支援員自らがオンラインでのコミュニケーションを体験し、円滑にやり取りするために必要なマナーを身に付けることが必要と考えます。

自らが実践した経験は説得力のある支援につながると思います。

(倉持 利恵)

3.9 在宅就労支援管理システムを活用した訓練

在宅就労支援事業団の開発した在宅就労支援管理システムは、2015年の障害福祉サービス等の報酬改定時に、就労移行支援事業も在宅でのサービス利用が可能となった際に、制度に準拠し、在宅訓練の品質を保証ができるICTの利用のために、厚生労働省の通知を踏まえて構築されました。現在は、在宅での訓練を実施する就労支援をする事業所も増えてきているため、全国から、在宅訓練に関する業務や工夫について問い合わせをいただく機会が増えています。現在は、この在宅管理システムを利用する事業所であれば、事業所間の業務支援が容易にできる工夫を行っているため、他事業所との連携をスムーズに行うことができるようになっています。

1. 在宅におけるサービス提供の要件と在宅就労支援管理システム

就労系障害福祉サービス事業所である、就労移行支

援事業所や就労継続支援 A 型事業所、就労継続支援 B 型事業所において、通所以外の在宅等における遠隔訓練を実施する場合には、その利用対象者と事業所の要件が設定されています。この要件については、本マニュアルの3.2をご覧ください。こうした要件の中で、遠隔訓練の際のポイントでは、利用者側と管理する事業所の職員側の双方向において、円滑にコミュニケーションが図ることができ、必要な連絡や情報がいつでも取れること、その記録が残っていることが大切になります。また複数の遠隔訓練をしている方がいる場合には、それぞれの利用者の方の状況や訓練の進捗状況を把握し、適切なフィードバックやポイントの提示、工夫についてのアドバイスなどを行える仕組みが大切になります。

遠隔テレビ会議システムの常時接続やチャットやファイル共有などを一元して管理できるコラボレーションプラットフォームの活用、オンライン回答フォームなどを組み合わせて、事業所独自の組み合わせを構築することも可能ですが、ICT ツールやその設

定に卓越した技術や知識を持っていない職員が多い事業所では、遠隔訓練を実施したくても、この要件を満たしながら仕組みづくりを行うことは容易ではありません。

本稿では、当事業所で活用している在宅訓練管理システムを紹介したいと思います。

この在宅就労支援管理システムを活用することで、在宅と通所による支援を組み合わせることや、利用者が希望する場合にサテライトオフィス等でのサービス利用も可能です。



利用者側の在宅管理システム画面より、日報・ビデオ通話・チャット・連絡要求の操作が行うことができます。

日報登録

氏名: [リンパカフェ] 日付: 2022-09-08

今日の就業時間(時分): 22:11 今日の日終業時間(時分): 07:18 睡眠時間(時分): 09時間06分

該当する内容を選んでください。

今日の気分: 良い 悪い 今日体調: 良い 悪い

★今日の目標(今日達成する事・頑張った事) (空欄にチェックを入れてください。何個でもOK)

タイピングスピード 内容の正確性 持久力強化訓練 エキセル・ワードの練習 集中力の訓練

身体疲労の管理 作業ストレスの軽減 休憩の過ごし方 情報の管理方法 自発的に行動する

挨拶言葉使いの注意 親・連・船の意識

※目標を達成している方(該当する内容を選んでください。)

決まった通りに飲みましたか? はい いいえ 決まらなかった方の場合はありますか? はい いいえ (何を飲むことを忘れていました。)

※今日は外出しましたか? (空欄にチェックを入れてください。何個でもOK)

散歩 買い物 通院 その他

※今日は家族以外の方と何人お話ししましたか? (該当する内容を選んでください。)

2人

★今日の訓練状況

訓練内容	午前	午後	合計	04時間45分
訓練内容	遠隔訓練	データ入力		
訓練時間	開始時間: 10:15	終了時間: 16:00	合計	04時間45分
休憩時間	15分	15分	合計(分)	60分
実働				03時間45分

★今日の訓練を振り返り(感想)

午前: 採点業務のスピードが上がりました。

達成率(%) 90 疲労度(%) 50

午後: 遠隔訓練は遅かったので、データ入力作業を行いました。

達成率(%) 70 疲労度(%) 65

★疑問や質問の欄(悩みでも何でも結構です)

備考欄: 新しい作業にも慣れてきました。明日は病院に行くので午後から参

○担当者のコメント欄

日報画面、1日の訓練終了後に利用者が記載します。

ユーザー一覧 (2017-07-25 10:56:55 現在) 更新

ユーザーID	区分	名前	性別	年齢	エリア	確認	日報	チャット	ログ
jigyoden002	テスト	栗田 康正	男性	0		07/24 11:53 訓練終了 確認済	二階	確認	一階
jigyoden003	テスト	田中理香	男性	0		08/19 10:00 訓練終了 確認済	二階	確認	一階
jigyoden004	テスト	北CPAD	男性	0		07/18 11:04 訓練終了 確認済	二階	確認	一階
jigyoden005	就労者	高木 智子	女性	43		07/25 10:01 訓練開始 確認済	二階	確認	一階
jigyoden006	就労者	中島 浩美	女性	46		05/15 15:14 訓練終了 確認済	二階	確認	一階
jigyoden007	就労者	高田 幸樹	男性	51		07/24 15:01 訓練終了 確認済	二階	確認	一階
jigyoden008	就労者	新島 大希	男性	29		07/25 09:20 訓練開始 確認済	二階	確認	一階
jigyoden009	就労者	境 雄希	女性	28		03/30 15:08 訓練終了 確認済	二階	確認	一階
jigyoden010	就労者	吉澤 菜摘	女性	25			二階	確認	一階
jigyoden011	就労者	松島 知弘	男性	40		07/25 09:29 訓練開始 確認済	二階	確認	一階
jigyoden012	就労者	岡本 洋右	男性	47		07/25 09:45 訓練開始 確認済	二階	確認	一階
jigyoden013	就労者	中島 伸武	男性	53		07/24 22:12 訓練終了 確認済	二階	確認	一階

事業所側の管理画面、利用者からの問い合わせ、チャットに即時に対応するため一元管理が可能になっています。こうした質の高い訓練につながる適切な管理をできることで、より効果的な在宅での就労や訓練が可能になります。

(田端 聡・菊池 庸正)

3.10 在宅就労支援システムを活用した在宅支援の実際

1. 在宅就労支援に至るまでの変遷

(1) 事業所紹介

就労移行支援事業所「ファインズチャレンジ」(所在地:北九州市小倉南区)では、一般就労を希望する障がいがある方に対し一定の期間、生産活動・社会適応訓練・就労訓練・施設外実習の機会を提供し、

就労に必要な知識及び能力の向上を図れるように支援を行っています。また、就職後は就職先の企業と密に連携し、職場定着のために必要な支援も行っています。

当事業所の特色として、北九州市の中で早くから在宅訓練用ソフトを取り入れた在宅就労支援を開始し、通所困難を余儀なくされている障がいのある方、もしくは難病の方に対し、各関係機関と連携し、地域社会などとの関係を保ちつつ在宅で訓練ができるように支

援を行っています。

当事業所で在宅就労訓練を受けた利用者で、在宅勤務で就職した実績もあります。

(2) 在宅利用者を支援するにあたり見つかった課題

在宅就労支援は厚生労働省の要綱を満たす必要があります。在宅支援を開始し、実際に利用者の支援を始めると、下記にあげる様々な課題が見つかりました。

- ①導入した在宅訓練用ソフトの不具合が頻繁に起こり、ログインやログアウト、その他の操作をスムーズに行うことができず、場合によってはPCをシャットダウンしなければならない状況も発生し、在宅訓練利用者がストレスを感じるが多くなっていきました。
- ②活動状況の確認で、訓練途中の本人特定、訓練開始・終了時以外で活動中の本人特定ができないか試行錯誤する中で、Skype等テレビ電話ツールを利用し、通話中のスクリーンショットを撮ったり、通話を録画することで本人特定を行ったりしていました。しかし、これはとても煩雑な作業でした。支援に注力するあまり撮影し忘れることがあったり、利用者側も撮影するとなると抵抗感やストレスを感じたりするなど、徐々に通常の支援に支障をきたすようになっていきました。
- ③週次、月次の評価をする場合、一人の職員が最初から最後まで支援を行う場合は、自ら支援内容を把握しているので、作成の際に別段問題はありませんでした。しかし、評価表作成を複数職員で対応する場合、個別の支援記録がある別フォルダを探して確認することで一人ずつ作成する必要がありました。

2. 在宅就労支援システム「ゆめつむぎ」について

そんな折、当事業所は在宅就労支援システムゆめつむぎ（以下ゆめつむぎ）に出会いました。ゆめつむぎの主な特徴を一つずつ述べたいと思います。

(1) 厚生労働省の通知を踏まえた在宅就労支援管理記録ツール

このシステムは、厚生労働省が提示している就労系障害福祉サービスにおける在宅利用の通知に沿った、法定サービスのための在宅就労支援管理ツールです。法令遵守・監査対応・不正請求の防止につながるため、利用者への円滑な支援に繋がります。

(2) 在宅勤務状況を一元管理化

- ①在宅就労支援システムの管理者画面で、利用者の在宅勤務時間と活動状況の管理・把握ができます。
- ②日報報告と支援内容管理ができます。

- ③支援記録管理と出力機能（帳票・CSV出力対応）があります。

(3) 作業中の様子を自動で記録

- ①作業中の様子の写真撮影を自動で行います。
- ②PC操作画面のスナップショット取得を自動で行います。
- ③操作ログ取得を自動で行います。

(4) クラウド型サーバー

クラウド型なので、支援記録やカメラ画面、スクリーンショットなどでPCの容量を圧迫することがなく、いつでも見たい時にスムーズに支援記録などの確認ができています。

3. ファインズチャレンジの在宅就労支援について

(1) 在宅訓練の管理システム導入後の在宅支援

当事業所が在宅訓練の管理システムを導入し、どのように在宅就労支援に関する業務が改善されたのか、以下で述べようと思います。

①クラウド型サーバー

日々の訓練状況がクラウドサーバー上に保管されるので、ログイン・ログアウト、その他の操作をスムーズに行うことができるようになりました。PCパフォーマンスも向上し、システムを終了させるためだけにシャットダウンをするようなこともなくなりました。

②作業中の様子を自動で記録

在宅訓練利用者の訓練状況確認が、自動撮影機能を使うことで容易になりました。

在宅訓練利用者が活動中に一定間隔（任意で設定できる）でカメラ写真やPC画面の静止画像、操作ログ等を利用者が気づかない間に自動取得してくれるので、取り忘れや撮影されることへの抵抗感やストレスがほぼ解消されました。支援記録のデータはクラウド型サーバーに保管されるので、PCの容量を圧迫することはなく、活動状況を見たい時すぐに確認できるようになりました。

③視覚的にわかりやすく設計されたインターフェイス
視覚的に一目見てわかるように、活動状況や各種ボタンなどが色分けされ、支援内容などの入力が終わればボタンの色が変わるなど、複数職員で対応する場合での作業効率が良くなりました。

④日報や支援記録の出力機能

在宅就労支援管理システムに日報や支援記録を入力する様式が入っているため、書類の記録が簡易になりました。

(2) システム導入で変化した支援

- ①自動記録機能や帳票の電算化により手作業の煩雑さから解放され、支援カリキュラムの充実に力を入れる時間が増えました
- ②クラウド型のサーバーを利用することで、容量不足を気にすることなく支援ができるようになりました。
- ③「通勤が困難な方」や「在宅でのサービスを希望する者」であって、「在宅でのサービス利用による支援効果が認められると市町村が判断した」場合、インターネット環境があれば福祉サービスを提供できるので、移動や対人関係に不安を感じる等の問題で雇用や事業所への通所が難しかった方を、在宅で就労支援できるようになりました。

4. 在宅支援を活用した具体的事例

ここでは、通所と在宅両方の就労支援を行っている当事業所で特徴的だった利用者 A（20代女性、障がい名：自閉症スペクトラム）の事例を紹介したいと思います。

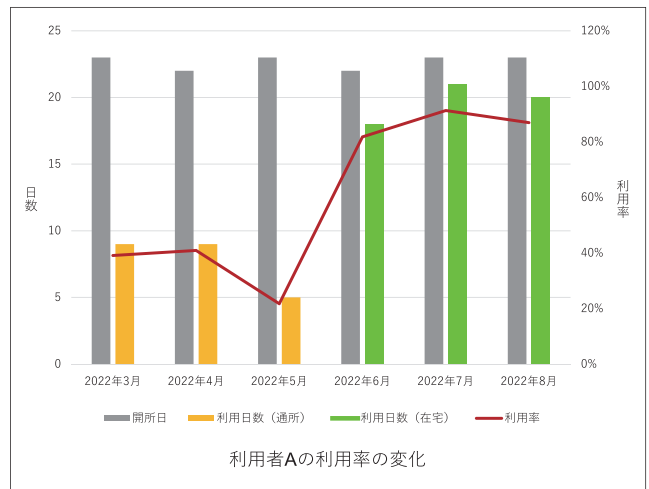
利用者 A は、将来的に就職して、安定した収入を得て自立してほしいという家族の意向があり、通所での利用を開始しました。

しかし利用を開始すると、周りの音や声などに過敏に反応し、パーティションや個室などできるかぎりの対策を講じましたが、気分が悪くなり伏せてしまうなど体調を崩すことが多くなりました。また、対人関係を築くことが難しく、集団での活動が苦手なため、集団訓練を開始するとすぐに気分が悪くなり、訓練を休むことも多くなりました。チャットやノートなどを使い発語以外のコミュニケーションを試みましたが、相手の気持ちを察することが苦手という障がい特性が顕著に現れ、綴られる言葉にも棘が目立つようになりました。

そこで当事業所は利用者 A と母親と話し合いをし、本人より「自分は最も安心できる場所で活動することが心と体調の安定が図れるため、在宅での訓練を希望したい。」との申し出があり、2022年6月から在宅訓練を開始しました。通所だと長くても2時間しか訓練できなかったが、10:00～15:00（1時間の昼休憩あり）の訓練に参加できるようになりました。物事のとらえ方も徐々に変わり、苦手なことも体調を崩していた集団訓練も、オンラインでの参加ではあるが、自分にできることできないことを見極めて工夫するようになり、参加するようになり、前向きな気持ちも生まれました。苦手だった通所も、1週間に一度ですが、できるようになりました。心の変化も出てきました。

利用者Aの利用率

	開所日	利用日数	利用率
2022年3月	23	9	39.1%
2022年4月	22	9	40.9%
2022年5月	23	5	21.7%
2022年6月	22	18	81.8%
2022年7月	23	21	91.3%
2022年8月	23	20	87.0%



5. 新しい就労支援の形を育む

利用者 A の事例からわかるように、「在宅支援」「通所支援」とわけるのではなく、本人の障がい特性を見極めることによって、社会参加や働く機会を見つけることができると考えます。利用者ひとりひとりの障がい特性に対応した、多様性のある支援が必要だと考えられます。そうすることにより、障がい者の社会参加も今以上に広がっていくのではないかと感じます。

(井出 康彦・久留嶋 理恵)



3.11 バーチャルオフィス空間を活用した遠隔訓練

1. テレワークでのコミュニケーション

テレワークを導入している企業では、離れた場所で仕事をしていても円滑に仕事が進むよう、様々な工夫をしています。その中でも、コミュニケーションの活性化は特に重要な要素です。

仕事における必須のコミュニケーションは、報告・連絡・相談ですが、職場においては、何気ない会話が仕事のアイデアにつながったり、チームワーク良く仕事を進めるための潤滑油になったりしています。

テレワークでこれを実現するためには、誰がどこで何をしてどんな状況であるのかというプレゼンス情報を可視化することが必要です。

2. バーチャルオフィス Sococoの特徴

Sococo はクラウド上にある仮想オフィスで、一人一人に割り当てたアバターを業務に応じた部屋に移動させることで、誰がどこで何をしているかが一目でわかります。部屋名は用途に応じて自由に設定できます。例えば、社内会議は「会議室」、社外の人との打ち合わせや来客対応は「応接室」、席を外すときは「休憩室」、集中したいときは「集中部屋」などと、業務内容に合わせて設定すると良いでしょう。

操作方法はシンプルで、ログインしてアバターを移動させるだけです。パソコンスキルが高くなくてもすぐに使用することができます。



バーチャルオフィス Sococo イメージ

①会話

マイクをつければ同じ部屋にいる人とすぐに会話することができます。必要な場合、カメラをつければ顔を見ながら話すこともできます。

②チャット

同じ部屋にいる人全員が見えるチャットと、1対1のチャットがあります。

③ Web 会議ツールとの連携

打合せや会議などは、「会議室」や「応接室」などの部屋に移動して、Zoom、Teams、Webex、meet などを使用することができます。

3. 在宅訓練での活用方法

在宅で訓練をする場合は職員と利用者が離れた場所にいますので、タイムリーな支援をするためには、お互いの状況がわかることが必要です。

訓練、支援での Sococo の活用方法の例を紹介します。



Sococo 部屋の設定

①利用者個室

利用者が訓練をするときの個室

②職員室

職員が仕事をするときの部屋

③職員会議室

職員が打合せや会議をする会議室

④ホール

利用者との朝礼、終礼、集合研修をする部屋

⑤応接室

職員が来客対応する部屋

⑥休憩室

昼休憩など席を外すときの部屋



⑦電話室

職員が電話中の部屋

利用者が職員に質問や相談がある場合は、職員室をロックし職員が入室許可をすることで利用者が職員室に入ります。その後、チャットでやり取りします。チャットでは伝わりにくい場合は、部屋を移動して顔を見ながら会話をします。パソコンの操作等に関する質問の場合は、Web 会議ツールをつなぎ、画面共有や遠隔操作をしながら指導します。このように活用することで、離れた場所においても、必要なタイミングで適切な支援が可能になります。

(倉持 利恵)

3.12 Microsoft Teamsを活用した遠隔訓練

札幌チャレンジド事業所では、メンバーと支援者や支援者同士のコミュニケーション基盤として、Microsoft Teams を活用しています。

Microsoft Teams アプリの機能としては、グループチャットやオンライン会議、音声通話等があり、PC、スマホにアプリをインストールすることで、メンバーの障害や特性に合わせた最適なコミュニケーション手段を柔軟に選択することができます。

Teams 活用事例を紹介します。

1. 「シフト機能」の見える化で孤独感を解消

まず、スタッフが出勤して最初に行うのが、業務報告や連絡事項の確認です。組織内の人からの報告や連絡は、すべて Microsoft Teams で行うようにしています。

メンバーの中には、生きづらさを抱えながら仕事に従事している方もおり、欠勤連絡を電話で行うことがつらいと感じる方や、ヘルパーさんや家族がいないと電話ができない人もいます。このような人々にとって Microsoft Teams のグループチャットは、自分のタイミングで気軽に連絡できるため、つらさの軽減が可能です。逆に、電話でないと連絡ができない人もいますが、その場合には Teams の電話機能が使えます。メンバーからの連絡事項はスタッフで構成されるチームで共有しており、業務振り分けも容易です。さらにいずれの連絡手段でも記録が残るので、その後の対応にも職員同士で活かしやすい環境づくりが容易にでき

ます。

連絡確認に続いて行うのが、自分や職員、メンバーの業務スケジュールの確認です。私たちのところでは、自分用のスケジュール管理として Microsoft Teams の「カレンダー機能」を、メンバーの業務スケジュール確認は、追加アプリの「シフト機能」を活用しています。

「シフト機能」はメンバー全員分を一覧表示ができません。支援者が各メンバーのシフト確認をする以外に、メンバー自身が自分の仕事の状況を客観的に見ることもつながっています。他のメンバーの勤務状況も見える化することで『自分ももっと働きたい』『仕事の幅を上げたい』という前向きな気持ちが高まったり、相手の予定も考えながらワークシェアを行うことができ、結果、チームが活性化が生まれています。特にテレワークで働くメンバーにとっては、孤独感が和らぎ、自分もチームの一員なのだという気持ちを持ってもらううえでも、Teams の「シフト機能」が大きな貢献を果たしています。

2. テレワークメンバーとのきめ細かなオンライン面談

メンバーとスタッフとの対面面談は定期的に行っていますが、以前は通所者と比べるとテレワークメンバーとの面談は決してきめ細かとはいえない状況でした。Microsoft Teams のオンライン会議を使うことで、今では、通所のメンバー並に face to face なコミュニケーションが行われています。

3. 円滑な共同作業

Microsoft Teams を使ったオンラインでの共同作業も活発に行われています。Microsoft Teams はファイル編集を複数ユーザーが同時に行えるため、アンケート データの整理や名刺情報の入力、各種資料作成など、企業から受託した業務を複数のメンバーが行いやすくなりました。他のメンバーと一緒に作業を行うことで、自分1人では見つけにくいミスも、支援者以外に他メンバー気づきで見つけやすくなりました。共同作業により、集中力のない方、あるいは、過集中の特性がある方の気になる行動を作業を通じて発見しやすくなっています。

4. 学習教材や支援補助機能として

Microsoft Teams は、文字を拡大するなど見やすく表示でき、オンライン会議や仕事説明の動画に字幕を付けて Stream 機能で再生できることも高い評価ポイントかと思えます。見ることに困難がある人、聴くことに困難のある人にとっての重要な支援補助機能になっていますが、それ以外の人にとっても、字幕があることで理解が進んだり、多くの人の役に立っています。

5. コミュニケーションへのハードルを下げることで「だれもが取り残されない世界」を実現可能

Microsoft Form 機能も活用しています。「フォーム機能」は一般にはイベント時などのアンケートに使うケースが多いですが、私たちのところでは、メンバー内での意見を吸い上げるツールとしても利用しています。メンバーの中には、社会に出てから何らかの挫折を経験し、精神的な問題を抱えてしまった人も少なくありません。このような人々の多くはコミュニケーションが苦手だと感じております。

自分の意見を言えない方などに対し、対面やグループチャットでは言いにくいことを、アンケート形式で用意したフォームを使って回答してもらいます。フォーム機能はフォーマットが決まっているため、自由形式で回答してもらうのに比べ、メンバーも入力しやすいようです。

Microsoft Teams を活用するようになってからは、コミュニケーションへの苦手意識が薄れてきたメンバーも増加しており、オンラインで積極的に話をする人も増えています。コミュニケーションへの不安が払拭され、自信が持てるようになることで、社会参加へのハードルが下がっているのではないかと感じています。

このように Microsoft Teams は、コミュニケーションに対する精神的ハードルだけではなく、それぞれ異なる障害を持つ多様な人々にも、情報が届けやすい・情報に取り残されないようにできるツールとして活用しています。

(佐藤 美貴)

3.13 グループウェアを活用した遠隔訓練

テレワークで仕事をするためのツールとして、スケジュールや進捗状況等の情報を共有をするために、サイボウズのグループウェア「Garoon (ガルーン)」や「kintone (キントーン)」を使っています。サイボウズには「サイボウズ Office (オフィス)」という製品もあり、当事業所のように小規模の場合でしたら「Garoon」ではなく「サイボウズ Office」で十分なのですが、ユーザー単位やグループごとにアクセス権や共有の範囲を指定できる機能が充実しているのと、非営利団体向けのプランでは「サイボウズ Office」も「Garoon」も同じ金額で利用できるため「Garoon」を使っています。職員のスケジュールの中には個人情報を含むものなどもあり、そのような情報は職員のみが共有して、利用者には見えないように

設定することができますので、使い分けています。

「Garoon」ではスケジュール管理をメインに使っているのですが、他にも様々な機能が備わっていて「電話メモ」は事業所で受けた電話の内容をテレワークで働いている担当者に連絡できる機能で、相手先の伝言の内容、電話番号を登録できてプッシュ通知も届くように設定できるようになっていますので、テレワークで働いている人がすぐ対応できるようになります。

「KUNAI」というスマホアプリがあるのですが、このアプリをインストールしておくと、スケジュールに登録している予定に対して、何分前とかに設定している時間になるとプッシュ通知でリマインダーが届くため、予定を忘れることもないですし、「電話メモ」

に登録された場合には指定したメールアドレスにメールを送信することもできるため、外出中でもすぐに確認することが可能です。「スペース」では作業ごとのQ&Aやマニュアルなどを入れておくことで、新しいメンバーが加わった時などでもスムーズに学習をしたり、気軽に質問できるようになっているため、新しい仕事に効率的に取り組むことができるようになっています。他に「メッセージ」「掲示板」「ファイル管理」「タイムカード」「ToDoリスト」「メール」「ワークフロー」といった機能もあります。データベース機能がある「kintone」では、新規でアプリを作ることでも可能なのですが、様々なアプリのテンプレート（雛形）が用意されていて、それをそのまま使うこともありますが、自分でカスタマイズして項目を増やしたりすることもできるため、必要な項目を追加したり、選択肢を増やしたりして使っています。

利用者との面談記録など、利用者とのやり取りに関する記録は「kintone」のアプリで管理していますが、検索機能やフィルター機能も充実していて、過去の記録の中からキーワードで検索したり、フィルターをかけて必要なデータのみを抽出することができます。目的のデータを素早く見つけ出すことができます。

またファイル添付の機能もあるため、記録と合わせて関連資料としてPDFファイルや画像ファイルなどを添付して保存できますので、古い記録を見る時に関連資料も同じ画面から開いて閲覧することが可能です。

利用者の記録などは職員のみが共有できる設定にしているのですが、業務ごとの進捗管理などは利用者の人たちも共有して閲覧や書き込みができるようにしています。「kintone」もスマホからも利用できますので、外出先で確認したり書き込みをすることもできるようになっています。WordやExcelで管理するのと違って、どこにいてもサイボウズのシステムにログインすることで、様々なデータに素早く簡単にアクセスできるため、効率良く仕事ができるようになりました。

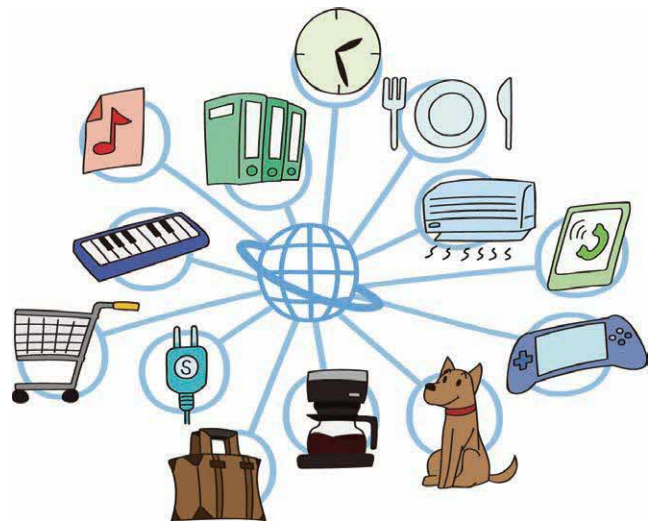
非営利団体向けプランの場合「Garoon」も「kintone」も追加料金なしで900ユーザーまでのアカウントを登録することができますので、必要に応じて相談支援事業所の相談支援専門員さん、医療機関の人、お仕事をいただいている会社の担当者の方など、事業所外の人とも一部のデータのみを共有することも可能なため、お互いに連絡を取り合わなくても必要なタイミングで情報を見ることができ、メールや電話でやり取りをする手間が省けています。

グループウェアはスケジュールや業務の進捗状況などを共有したり、様々なデータを一元管理するのが大きな目的ではありますが、メッセージや掲示板等の機能を使って交流の場としても活用しています。テレワークで働いている人は、どうしても孤立しがちに

なりやすく、一人暮らしの人は誰とも会わない日があったりもしますので、仕事以外のプライベートなことや、日常の困りごとを相談したり、愚痴を聞いてもらったり、そういったことも安定してテレワークで働き続けるためには必要なことだと思います。

今回はサイボウズの製品について紹介しましたが、情報共有するためのツールは他にも様々なものがあり、取引先によっては、「このツールを使って連絡を取り合いましょう」と指定されることもあります。多くのツールを使い分けるのは大変で混乱することもあります。それぞれのツールによって使い勝手が良いところ悪いところがあり、普段から使っていることによって、お客さんから「どのツールを使うのが良いですか？」と意見を求められた時に、目的に応じて適切なアドバイスができるようになったりというメリットもあります。また一般就労先でもこのようなクラウドサービスを使ったツールを使うことがあると思いますので、様々なツールを使う経験をしておくことで将来役に立つこともあるのではないかと思います。

(川崎 壽洋)



第4章

就労系事業所における実践紹介と訓練のポイント

4.1 就労移行支援事業所：テクノパークぷろぼの

事業所の概要

○事業所の概要

社会福祉法人ぷろぼのは、奈良県を中心に三重県・京都府の計7ヶ所で、障害のある方の就労に特化した総合的な福祉サービス事業（就労移行支援、就労継続支援A及びB型、自立訓練（生活訓練）、放課後等デイサービス）に取り組んでいます。中でも就労移行支援事業所は「テクノパークぷろぼの」という名前で、奈良県・三重県に計6ヶ所を設けています。

2019年度よりPCを用いた在宅でのテレワーク訓練を開始し、また2020年10月より、テレワーク就労の訓練に特化した事業「テレワーク支援センターコプル（以下TWC）」をスタートさせました。

プログラムの内容と支援の工夫

TWCでは、テレワーク支援の方法を「トップダウン型支援」と位置づけ、通所への体力や大勢の中で適切な行動を取るといった総合的な能力を高める通所型の支援方法（ボトムアップ型支援）と区別しています。「トップダウン型支援」に求められるのは、テレワークにおける利用者の適性や必要なPCスキルをできるだけ早く見抜き、本人と共有しながらその能力を伸ばしていく支援です。TWCでは、タイピングなどの基礎能力、WordやExcelといったオフィスソフトへの理解、セキュリティやPC自体への知識はもちろんのこと、イラストレータやフォトショップなどのデザイン系、ワードプレスなどを使用したプログラミング系の訓練も行っています。

表. 通常訓練と在宅訓練の比較（NPO法人AtoMs作成資料を基に著者加筆）

	通常訓練（ボトムアップ型支援）	在宅訓練（トップダウン型支援）
訓練の方向性	対人スキル重視	技術的スキル重視
アセスメント	職業準備性のボトムアップ	職業準備性のトップダウン
就職活動	社会性重視	技能重視
支援の方向性	課題解決型	特定技能特化型
就労イメージ	通勤/通所	在宅/テレワーク
訓練実施における負荷	状況への対応	訓練環境の整備
指示理解のベース	現場説明 (口頭/実演/体験)	マニュアル/テキスト (文章理解/質疑応答)
職員に求められる能力	察知能力 (観察型のアセスメント)	分析能力 (読み解き型のアセスメント)
繰り返しのタイミング	タイムラグを発生させない	タイムラグの発生が前提

○利用者の特徴やおおよその割合

2021年8月現在の利用者は15名（うち精神7名、

発達7名、高次脳1名、身体0名）です。精神障害の特性とテレワークの関連では、通所訓練と比べてテレワーク訓練の方が参加が安定する利用者が多く、順調に訓練日数を増加させることができているとされています。利用者が多数いる事業所に通うよりも、自宅で落ち着いて訓練に臨める環境がストレスの軽減になり、日数の増加や参加の安定につながっていると考えられます。また、通所利用よりも利用者と職員の一対一の時間が多くなることで、不安が軽減されていることも一つの要因です。

○一般就労をしている企業の職種や業種

東京に本社を置く特例子会社の株式会社テクノプロ・スマイル（以下TPS社）には、当法人から10名を超える利用者がテレワークで就職しています。

○テレワーク就労への支援において実施している関係機関や企業との連携について

TPS社のフィードバックによって、利用者はテレワーク就労に関して自身に足りない部分を知ることができ、担当職員と一緒に振り返ることで、今後のやるべきことがみえてきます。

○事業所の紹介したい内容や動向について

テレワークという働き方の認知度は高まっています。利用者ニーズの変化や企業の動向を見ると、精神・発達障害を抱える人たちが働くことができる方法として、今後定着していく可能性も十分にあります。しかしそのためには、今までの通勤型就労を目指した訓練だけでは不十分であり、実際に異なる能力が求められているということも含めて、支援事業所と企業が連携してテレワーク就労を広めていく必要があります。奈良県のように就労先が少なかったり業種が限られたりする地方では、職業を選択する幅が自ずと狭まってしまうが、テレワーク就労は住み慣れた地域で障害のある方の自立を可能にするという将来性を有しています。一方で人口の少ない市や町、山間地域の村では、本人のニーズの前に支援機関等にテレワークへの理解が浸透していない状況があるため、周知する活動が必要です。

（青木 真兵）

境と繋ぐといった、通所ではサポートしてもらえらることも、自分一人で設定しなければなりません。当然、訓練でそういった事象に対応できるようにサポートは行いますが、自分が知らない出来事に遭遇した際に、自らインターネットで調べ、必要に応じてコミュニケーションツールを使い分け質問し、自分なりの答えを導き出す IT リテラシーが特に重要になります。

(2) 社会人基礎力

ワークイズでは、在宅訓練において経済産業省が推奨している「社会人基礎力」の向上を目指し、座学で講座を実施しています。月次評価の中に、12項目の基準を設け、本人が伸ばす・改善する項目とその成長ロードマップを作製し、社会人基礎力の向上を目指しています。講座だけではなく、日常のやり取りから項目に沿ったフィードバックを行うことで、通勤・在宅問わず求められる力を醸成しています。

に取り入れています。

(3) 在宅就労、通勤就労を限定しない

利用者が通所を始めた際、在宅就労だけを目指して訓練を受ける方がいますが、訓練を通じ、通勤・在宅問わず本人の状況に合った働き方を提案しています。実際に訓練を受け、在宅就労のメリット・デメリットを知っていただき、ご本人の選択を後押しします。在宅就労、通勤就労と決めるのではなく、できる限り本人の就労の可能性を広げ、最終的には本人自身が自分で企業・働き方を選択して就労することを目指し、支援をしています。

5. 在宅訓練ツールの活用

ワークイズでは、運営会社株式会社 D & I が開発した、テレワーク管理システム【エンカククラウド】を使用し在宅訓練の不安要素でもある5つの項目を可視化しております

(1) 訓練時間の管理

訓練開始時にエンカククラウドにログインすることで訓練開始のログを取れる仕組みとなっております。訓練開始時刻にログインできていない人が一覧でわかり、メールや電話にて確認を行っていきます。

(2) 体調管理

ログイン後に体調に関するアンケートが表示され、アンケートに回答すると、支援員が今日の体調を確認することができます。結果はデータで保存することが可能となり、週次・月次での体調の波も把握すること

ができ、過去をさかのぼり体調の自己管理を促すことが可能となります。

(3) 訓練内容

今日やるべき訓練は、タスク管理機能で利用者が確認、支援者は管理することができます。また訓練中のパソコンの画面をキャプチャー機能で10分おきに撮影が可能となり、訓練内容のプロセスを可視化ができます。

そういった機能を活用し、支援員がタスクを確認し、本人へのフィードバックも日々行っております。

(4) チャット機能

チャット機能を利用し、訓練内容の不明点を気軽に質問ができ、支援員から回答を出せるようになっています。お昼休憩や体調不良になったときも、チャットはコミュニケーションスピードが速いため利用者の安心につながっています。

(5) 訓練内容のエビデンス

訓練の中で発生したチャットのやり取りや、体調アンケートの結果、画面キャプチャーなどデータとして保管ができ、CSVでの吐き出しも可能になっていますので、毎月の振り返り面談で過去のやり取りを見ながら、改善すべき点や成長している点と一緒に見ることが可能です。



在宅訓練では、支援員が見守ってくれているかどうか不安になる方もいらっしゃるかもしれませんが、ツールを活用することでその不安を払拭することができます。また、実際在宅就労と同じ環境下で訓練を受けることで、より在宅就労のイメージをもってもらうことが可能です。

(米田 尚泰)

4.3 就労移行支援事業所：Neuro Dive

株式会社パーソルチャレンジは就労移行支援サービスとして「ミラトレ」と「Neuro Dive（ニューロダイブ）」という2タイプの就労移行支援事業を展開し、障害者の一般就労をサポートしています。

1) ミラトレ 全国で14事業所（2022年9月現在）

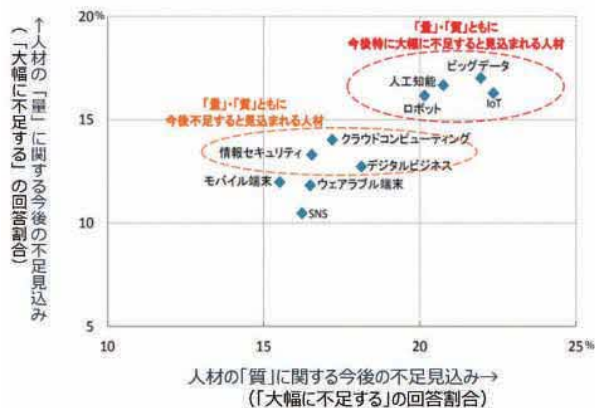
就労することを目指すすべての障害者を対象に就労支援に取り組んでいます。

2) Neuro Dive 全国で3事業所（2022年9月現在）

高度な専門知識や技能を持つニューロダイバー人材を対象に、企業や社会が求めるDX人材を育成する就労支援事業に取り組んでいます。

この章では、弊社の就労移行支援事業のうち、Neuro Dive（ニューロダイブ）事業について紹介いたします。

において高い注目を集めている先端的な技術・サービス、いわゆる「先端IT」の分野は、今後の産業界を変革する大きな可能性をもち、今後のIT関連市場の拡大・成長の鍵を握るキーワードとしてきわめて重要とされています。一方で、その先端IT領域を担うIT人材は今後不足すると見られています。



出典：経済産業省 平成28年6月「IT人材の最新動向と将来推計に関する調査結果」

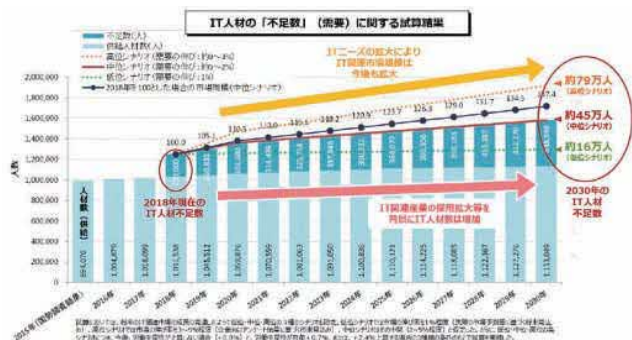
ニューロダイバーシティ事業の取り組み

1) Neuro Dive とは

前述のように、Neuro Dive とは、社会の、とりわけ企業の競争力向上のために必須要件として戦略化されている、DX 推進に貢献可能な人材を輩出するための事業として立ち上げました。

2) 事業立ち上げ時の狙い

①ますます深刻化する企業のDX人材不足



出展：経済産業省 「IT人材需給に関する調査（概要）」平成31年4月

IT企業及び一般企業（産業界全体）の2018年時点での先端IT人材不足数は22万人、2030年までに人材不足数は最低でも約16万人、最大では約79万人まで拡大する予測となっています。また、特に不足する分野は「ビッグデータ」「IoT」「人工知能」「ロボット」に関する人材となっています。

次のデータは経産省が2016年に発表したものです。普及が進むクラウドコンピューティングのほか、ビッグデータやIoT、AI人工知能等のIT関連分野に

弊社はDX人材の有力な供給源として、“ニューロダイバーシティ人材”に着目し、数年をかけてリサーチしてきた結果としてこの事業を立ち上げました。

②発達障害者の雇用と活躍の機会創出

これまで発達障害者は、そのコミュニケーション上の課題から、雇用に難色を示す企業が多く、採用されても簡易な定型業務などをアサインされ、能力に見合った活躍の場を提供される機会が少なかったと思われます。

弊社では発達障害者も多数雇用し、活躍を実現してきた経験とノウハウがあることから、コミュニケーションやマネジメントに対する懸念はありませんでした。弊社の経験やノウハウを他社に提供することで発達障害者、中でも高度な専門知識や技能を習得する可能性の高い、“ニューロダイバーシティ人材”を企業のDX課題解決の切り札として供給できると考えました。

3) 現在の事業概況

① Neuro Dive standard（就労移行支援事業所）

18歳から64歳までの障害のある方で、障害福祉サービスの受給者証を発行してもらえる方が対象です。原則事業所へ通所できる方が対象ですが、何らかの事情でテレワークトレーニングの必要性があり、適性のある方は事業所の定めるルールに従い、テレワークによる訓練も許容しています。

② Neuro Dive Online（オンライン有料学習サービス）

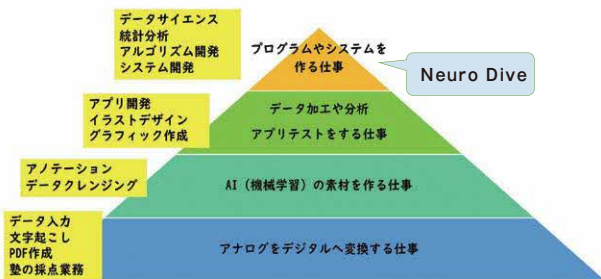
現職中の方や、障害の診断がない方、障害者手帳

の取得予定がない方もご利用いただける、オンラインサービスです。先端 IT 領域で活躍できる人材へとキャリアアップが目指せるサービスで、Neuro Dive standard と同等のプログラム受講が可能です。

Neuro Dive (ニューロダイブ) 事業所の特徴

- ① 先端 IT 特化型をうたう Neuro Dive が担う領域
 弊社の Neuro Dive 事業立ち上げ時には、データサイエンス等を中心に扱う先端 IT 特化型の就労支援をうたう事業所はほとんどありませんでした。Neuro Dive が担う領域を示すなら以下ようになります。

IT特化型就労移行支援事業所における、提供プログラムの位置づけ



出典：障害者の働き方の変化と動向 - 多様な働き方の拡がりと Society5.0 - 高松大学発達科学部 教授 山口 明日香

Neuro Dive はハイレベルのプログラムを提供し、高度な DX 業務を担える人材の輩出を担っています。

- ② Neuro Dive が育成可能な専門領域
 Neuro Dive では特に 4 領域で活躍できる人材を輩出しています

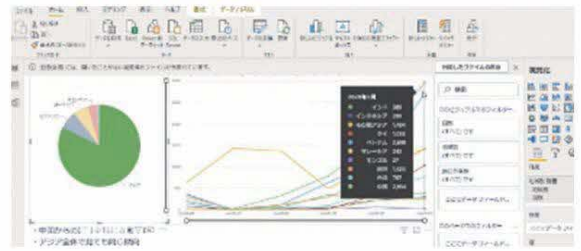
1 機械学習・AI



2 デジタルマーケティング

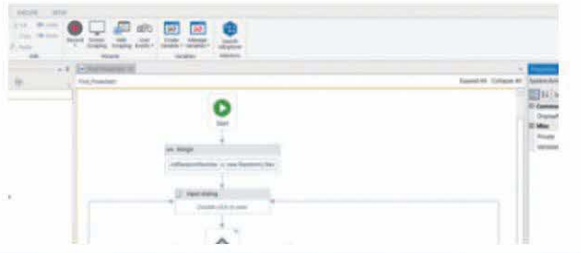


3 ビジュアライズ



©2022 PERSOL CHALLENGE CO.,LTD.All rights reserved

4 RPA・業務効率化



©2022 PERSOL CHALLENGE CO.,LTD.All rights reserved

Neuro Dive (ニューロダイブ) のカリキュラム

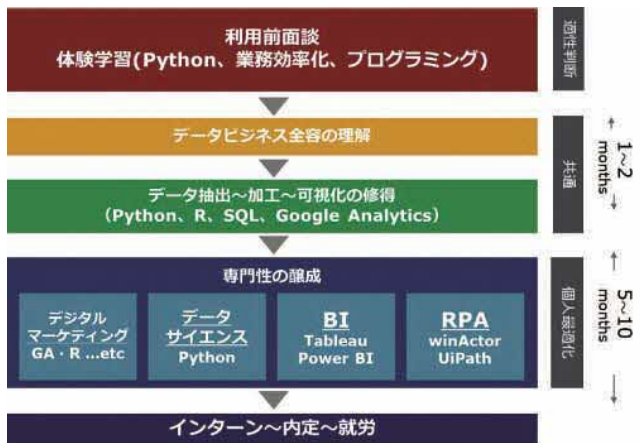
1) データサイエンティストになるための講座編成

Neuro Dive では最新のデータ活用人材に求められるスキル構成を再定義しています。現状ではデータサイエンティスト協会の定めた「ビジネス」「データサイエンス」「エンジニアリング」の三軸から成るスキルマップが普及していますが、テクノロジーの発展やビジネスの流行・変化によって企業はより広範囲かつ専門的なスキルを備えた人材を求めつつある状態です。そこで、求職市場におけるスキル要件から、現在のデータ活用人材に求められるスキル体系を再定義しました。特に「デザイン力」「戦略力」「語学力」「言語化」が新たな要件として重要視されつつあります。

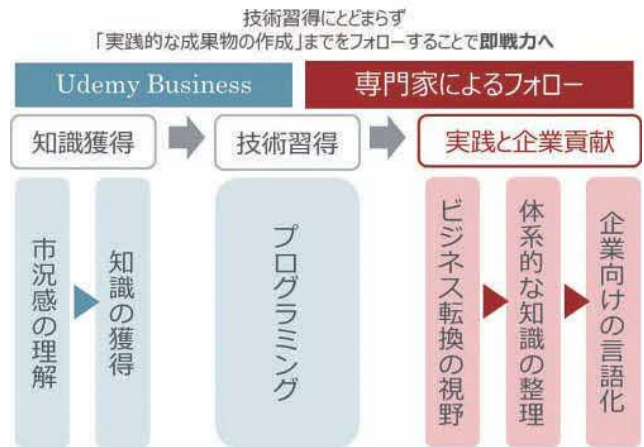
Neuro Dive では実際にデータを扱いながら学ぶ、最先端のデータサイエンス講座群を用意しています。

2) 個性・適性を生かした柔軟な学習プログラム

利用前に適性判断を実施し、利用後も個性を考慮して専門領域を分化したプログラムを用意しています。



©2022 PERSOL CHALLENGE CO.,LTD.All rights reserved



©2022 PERSOL CHALLENGE CO.,LTD.All rights reserved

3) コミュニケーションスキルを高める 各種講座ラインアップ

専門スキルの習得だけではなく、DX人材として、必要となるコミュニケーションスキルの習得にも力を入れています。（※ここでいうコミュニケーションには言語だけではなく、テキストコミュニケーションも含まれます）

- ②自己分析スキル
- ③ビジネスコミュニケーションスキル
- ④セルフコントロール（アンガーマネジメント）スキル
- ⑤就職活動・面接対策講座

一般的に“苦手”とされる就職活動、特に面接に関する講座を用意し、対応力を育成しています。

4) 就労支援体制

プログラムだけではなく、その提供を担保するスタッフ陣の整備にも力を入れています。特にデータサイエンス人材の育成を主としていることから、スタッフの採用と活動にはとりわけ力を入れています。

- ①データサイエンス・就職支援に精通した講師を配置
- ②データサイエンス・就職支援に精通した支援員を配置

5) Neuro Dive（ニューロダイブ）による、 データサイエンティストの育成フローについて

Neuro Diveではプログラミングの技術習得にとどまらず、ビジネスに役立つ前提での成果物作成まで実施する点に特徴があります。。

Neuro Diveでは、プログラムを受講して学んだ知識や技術を基に分析レポートやシステムの自動化、画像判定AIの作成などの成果物を作成することを重視しています。就労経験がほとんどない方が対象のため、企業が求める“経験”の代替策として、実際の企業活動においてどれだけビジネス貢献できるか、という視点で成果物を作成するため、実践的なポートフォリオが充実します。

Neuro Diveの特徴について

ここまで記述してきたことを整理するとNeuro Diveの特徴が見えてきます。

- ①データサイエンティストの常駐指導により企業で戦力になるための実践力・自走力を育成できること。
- ②個性・適性を生かした柔軟な学習プログラム
全員が共通のプログラムを受講するのではなく、適性と目的、保持するスキルレベルに応じて個々に最適化したプログラムを提供。
- ③特例子会社としての豊富な障害者雇用の実績を活かした職業準備性訓練・入社後定着フォローを提供。
- ④通所とテレワーク（ハイブリット含む）の受講方法を選択可とすることで、多様な受講環境を提供。

開設以来の業績

以上のような取り組みにより、弊社Neuro Diveの実績は次のような結果となっています。

※以下のデータはNeuro Dive standard（就労移行支援事業所）に限定した数値になります。

1) 就職者数 24名

2021年開所以来、日本を代表するIT企業をはじめ、各社のDX職域に人材を供給することができました。コロナ禍における採用停滞状況においても2022年3月時点までで24名の就職者を輩出しています。

2) 就職率 85%

利用者就職率は85%に達しています。

3) 定着率 90%

また就職後の定着率も90%を誇っています。

4) ニューロダイバース人材の活躍マネジメント

最後になりますが、弊社Neuro Diveでは、ニューロダイバース人材の活躍に最適化した、マネジメント

ブ作業 ④PC作業 ⑤軽作業)と複数種類の業務から、利用者本人に適性の高い業務、本人のチャレンジしたい業務を提供します。納期や工賃が発生することで、事業所・利用者間に良い緊張感が生まれ、報告・連絡・相談の習慣が身につくなど、コミュニケーションの密度が高まり、働くための基礎的な力を実務を通して習慣化していくよう促しています。基礎的なPCスキルや知識だけでなく、訓練と就職後のギャップを少しでも埋めることで就職後の定着率を上げるように工夫しています。

在宅実習の普及啓発

これまで、特別支援学校の生徒、教職員、保護者を対象に講演、説明会を実施し、特別支援学校在学中、年2回ある実習のうち1回を在宅実習に置き換えることなど、卒業後の働き方の選択肢を広げるために行ってきました。今の時代にあった働き方について、子どもたちの知る権利を守る上でも、未来の選択肢を増やすためにも、引き続き取り組まねばならない事業の一つであります。

情報センターとの連携



また、一般社団法人在宅情報センターを開設しました。これは、障害者雇用率（法定労働時間）に反映することが困難な障がい者を雇用し、次のステップへ繋がって頂くこと、そして私たち、在宅就労支援事業団の願いである、「全ての障がい者が社会参加できるよう公共の福祉を創造していくこと」を目的としています。

COVID-19感染拡大は、私たちが今まで経験しなかった事象です。「仕事は企業の中で」という、これまでの概念から、自宅やサテライトオフィスといった、働く場所が選択できる時代へ突入しました。ICT活用が広がることで、今まで通勤が困難で働くことを諦めていた障がい者の方に、在宅で働くチャンスが到来したことは非常に喜ばしい事であり、障がい者にも働く選択肢が増えることは望ましく、また感染症

拡大や自然災害の多い日本における事業継続という観点から、企業も在宅就労を取り入れる時代となってきました。その一方で、障害者雇用率（法定労働時間）に反映されない障がい者が存在することも事実であります。全ての障がい者が働きやすい環境を提供していくことは、非常に重要なことだと考えています。

サテライトスペースの効果

これまで、地元企業、都市圏の企業との関わりの中で、企業側も在宅での雇用・サテライトスペースでの障がい者雇用に関心を持たれていることは話題にあがっていました。しかし、在宅雇用での管理・サテライトスペースでの雇用というイメージがつきにくいということが課題でありました。当事業所内にサテライトスペースを設置し、その課題を解消し、東京都内に本社のあるホテルチェーン様を第一号としてサテライトスペースの貸し出しをしています。2022年8月にサテライトスペース3ヶ所の増設を行いました。現在では、大学の利用が決まり、大学への就職という選択肢も提案できるようになり、さらには関東圏のIT企業からも使用希望の打診をいただいています。



同施設内にある就労移行支援を利用中の方にも、2年後の私を想像することができ、意欲の向上にもつながっています。目の届くところに在宅就労支援事業団の職員が居ることで、顔見知りの支援員がドアの向こうに居ることは安心につながります。

企業様のニーズに応えることができたことで、障がい者雇用に積極的になっていただけていることや、採用された利用者の定着率が向上していくことなど、今後調査を行い、再現性の高い就労移行支援業の構築が私たちの課題であります。

在宅就労移行支援の推進

多様な働き方・働き方改革・労働人口数の減少、大規模災害、豪雨、震災、感染症への対策として、在宅での就労が経済活動を支える時代になってきました。つまり在宅就労が必要ではなく、必須の時代です。病気や障害の有る無いに関わらず、利用者・事業者側も時代のニーズに応えることができる人材の育成に取り

組むことで、結果的に在宅であれば活躍ができる障がい者が、私たちとともに一億層活躍時代の実現に貢献

できる就労スタイルになると位置付けています。
(ライオン 千穂・菊池 庸正)

4.5 就労移行支援事業所：アス・トライ

コロナ禍で経験した、 テレワークにも活用できる 就労訓練プログラムのご紹介

○事業所の概要

2011年9月、熊本県熊本市東区に就労移行支援事業所を開所しました。

当事業所では、新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言発令のため、2020年5月、オンライン環境でのリモート訓練に取り組みました。これまで通所対面でおこなっていた訓練内容を大きく変更することはありませんでした。混乱することなく取り組むことができた理由として考えられるのは、普段から Google Workspace といったクラウドサービス (SaaS) を活用していたからです。利用者もスタッフも違和感なく安心して利用することができました。

○事業所で訓練しているプログラムの内容

基礎的な PC スキルを獲得するための訓練やコミュニケーションスキル向上プログラム、各種検査ツールを用いた利用者のアセスメントに力を入れています。訓練中に得られた情報はデータベース化し、スタッフ間でリアルタイムに共有しながら、利用者お一人おひとりに合わせたタイミングで、適切な支援をおこなうように心がけています。

○利用者の特徴やおおよその割合

【これまで就職された方の障がい種別割合】

発達障害40.5%、精神障害29.7%、知的障害16.2%、身体障害9.5%、高次脳障害4.1% (2022年10月末現在) となっています。

とくに最近は発達障がいの方の利用が増えています。

○各事業所から企業への一般就労をしている場合の主な就職先の職種や業種は、次の通りです。このように ICT ツールを用いるスキルの獲得や向上を訓練で行いながら事務職などに就職する事例も多数あります。

■企業

- ・ 情報通信：事務補助
- ・ 郵便：局内作業員

- ・ 医療、福祉：介護職、事務職
- ・ 住宅、設計：建築設計職、事務職
- ・ 不動産：事務職
- ・ フードサービス：店舗スタッフ

○関係機関や企業との連携について

労働局、ハローワーク、障害者就業・生活支援センター、障害者職業センター、くまもと就労移行支援協議会、市障がい者自立支援協議会、県雇用労働創生課、市障がい保健福祉課、県立高等技術専門学校、民間の人材紹介会社、商工会議所、NPO 法人などと連携しながら、訓練プログラムの新規開発、就職先の開拓、障害者雇用に関する情報交換などをおこなっています。

○訓練内容の DX の取り組み

最近では、熊本のような地方都市においても中小企業の DX (デジタル・トランスフォーメーション) への興味や関心が高まっていることを実感します。わたしたちがコロナ禍で経験して取り組んだことが、テレワークにも活用できると思い、今回ご紹介させていただきます。



<お知らせ>
5/30 (土) 9:30~12:00 オンラインレクリエーションを行います。詳しくは後日お伝えします。
※自宅訓練を受けている利用者の皆さまへ毎日お疲れさまです。熊本県内でもコロナウイルスの新規感染者が出ていない日が続いています。今週末で自宅での訓練は終了し、6月1日(月)より従来の通所スタイルに戻る予定です。自宅でのテレワーク訓練で参加されている方は、生活リズムや体調が崩れないようしっかり準備しておいてください。また、これまで通り、不要不急の外出を控えて、新しい生活様式でお過ごしください。

<掲示板>
□パソコン (アス・トライから貸し出し) 操作は、user でログインしてください。
□自身のGmailを開き、今日のスケジュールを確認してください。
□困ったときの連絡先
※電話番号 096-369-5967

事業所内ポータルサイト (Google サイト)



朝の健康チェック (Google フォーム)

朝の来所時、ご利用者は Google サイトで作った事業所内ポータルサイトに各自ログインしていただき、健康チェック用の Web フォームに必要項目を入力します。集計されたデータは、基本的労働習慣のリズム構築や体調の波を可視化するために使われます。スタッフは、その集めたデータから気になる箇所を発見し、必要があると判断すれば直接ご本人に声掛けをします。在宅の方は Google Meet (TV 電話) や Slack (チャット) といったコミュニケーションツールを使って相談対応や助言などをおこないます。



模擬作業 (名刺スキャニング)

模擬作業の一つに PC とスキャナーを使った名刺の読み取り修正作業があります。名刺ファイリング OCR を使い、スキャニングされた文字の修正作業をおこないます。読み取った情報に誤字脱字があれば、画面上に色付き文字として注意喚起されるので、修正するように促します。その後、完成したデータは csv ファイルとして書き出し、Excel や Google スプレッドシートで使えるように Google ドライブへ送り、住所録を完成させます。

単品スキャナに付属する OCR ソフトを有効活用することで、擬似的に AI-OCR 作業 (テキストアノテーション) を実現しています。名刺の整理やスキャナーの使い方、読み取ったデータの加工修正など一連の作業に取り組むことは、例えば、就職先での AI-OCR

作業にも十分応用できる汎用スキルになると考えています。



模擬試験履歴 (IT パスポート試験)

企業の DX が進展する中、社会人に求められるデジタル基礎知識の習得 (リスキリング) が訓練の鍵とわたしたちは考えています。弊所では IT に関する基礎的な知識を証明できる国家試験である IT パスポート試験の受験サポートをおこなっています。どのような業種・職種においても IT と経営全般の総合的知識が企業の戦力となります。専用テキストを用いて対面やオンラインで伴走型のインプット学習を進め、その後は PC 内にある過去問を中心としたアウトプット学習へ移行します。各分野の得点率が可視化されますので模擬試験を複数回実施後、合格圏内に到達したことを確認した上で、本試験に望みます。



e ラーニング (Schoo) 管理画面

弊所では、7,000本以上の動画を有するオンライン講座 (Schoo) の中からオリジナルの研修用カリキュラム (基本コース44時限) を作成しています。スタッフは利用者の学習進捗状況を確認しながら、ご本人の学びを進めていきます。基本カリキュラムは、1. マナー 2. コミュニケーション 3. 業務遂行 4. マインドセット 5. ストレス対処 6. コンプライアンスの6つです。基本カリキュラム修了後は、自由選択による学習を継続し自発的な学びを尊重しています。幅広い知識や新たな視点を持つことで、イノベティブな発想が生まれてくるものと考えています。

アス・トライは ICT 人材の輩出に特化している事業所ではありません。これまで PC 使用をメインとした職種に囚われず、各種訓練を通じてご本人の興味や

能力、経験などを活かし、就業可能性を見据えた支援をおこなってきました。

とはいえ、大きく変化する時代の潮流の中、働きたいという意欲を持つ障害者の方々が、デジタルスキルという学びの格差によって、職業機会に不平等が起きることは避けたいと考えます。わたしたちは、この時代に合わせた新たな学習機会を提供する必要があります。

例えば、AI や RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）を活用した訓練教材を準備し、ICTリ

テラシーの基礎を学びながら、バックオフィス業務の課題解決とコラボレーションができる市民開発者（シチズン・デベロッパー）の育成を目指すことも一つの目標です。

就労系サービス事業所同士がつながり、オープンプラットフォームで一緒に運営システムや新規プログラムの検討・開発をおこない、学びの格差が起きない世界を共に築いていきたいと考えています。

（山田 浩三）

4.6 就労継続支援A型事業所：札幌チャレンジド

事業所の概要

NPO 法人札幌チャレンジドは、「『IT でマザル、ハタラク、拓き合う。』社会を創ります」をモットーに、自立を目指す障害者（チャレンジド）のための「キャリアデザインセンター」として活動を続けている団体です。就労継続支援A型・就労移行支援事業を運営する多機能型福祉サービス事業所としての活動、放課後等デイサービス、札幌市障がい者ICTサポートセンター事務局として障害がある方へのパソコン指導等の活動、市民活動等を行なっています。

就労継続支援A型では2011年6月の開所時から積極的に行なっています。移行支援では、新型コロナウイルスが理由により通所の制限がある人や不安を感じる利用者への対応として自治体が2021年4月より在宅就労支援を認めて以降開始しました。

事業所で訓練しているプログラムの内容

仕事の内容は、名刺やアンケート等のデータ入力をはじめ、投稿動画サイト監視業務、海外航空運賃登録業務、イベントサイトデータ登録業務、Web アクセシビリティ業務、イラスト・デザイン業務、アノテーション業務、翻訳業務等、多岐に渡ります。それぞれのスキル・特性を生かした担当割り当てをし、ワークシェア型で遂行しています。障害によって作業スピードや処理能力などにも多少の差はあるものの、PC周辺機器やツールなどといった働く環境づくりをすることで、障害のない人と変わらないパフォーマンスを発揮できるケースもあります。業務をいただいている企業側にも一人ひとりの障害特性の理解を深めていただき、単なる請負先としてではなく共に働く社会人の仲間として関わっていただき、働くモチベーションアップづくりを構築しています。業務で使用するツールや

アプリ、労務管理については、極力クラウド化を行っています。また、WEB 会議ツール、ビジネスチャットなどのコミュニケーションツールを活用することで、通所と変わらない業務環境を自宅に構築し、離れた環境でも安心して仲間とコミュニケーションを取りながら業務を遂行しています。

利用者の特徴やおおよその割合

障害種別は多様で、身体・精神・軽度知的・発達・難病の人など様々な障害の方がいます。

割合的には、精神・発達の方が多く、全体の約6割を占めています。社会人経験のある方が多いです。一般就労の挫折等で後ろ向きな気持ちで福祉サービスを選択した方は少なく、多様な働き方の選択肢として福祉サービスを選択した方が多いです。福祉サービスを利用しながら自身の QOL 向上をされている方が多いです。また、お住まいの市町村に自分の障害特性にあった就労系福祉サービスがないという理由で、テレワークでの支援を選択している利用者もおり、それぞれの障害や生活環境の事情等を考慮し、その人に合わせた働き方づくりに取り組んでいます。

各事業所から企業への一般就労をしている場合の主な就職先の職種や業種

就職先としては Web 関係企業やコールセンターが多いです。まれに IT 関係の会社を作られた方などがあります。札幌チャレンジドを利用していた時はテレワークで働いていた方がコミュニケーションに自信が付き、通勤型の企業に就職されることもあります。

関係機関や企業との連携について

北海道内の就業・生活支援センターや各自治体の障害福祉課、ハローワーク、障害者職業センターをはじめ、シンクタンク、中小企業家同友会、全国で障害者のテレワーク支援をしている福祉サービス事業所や特例子会社、民間の人材紹介会社等幅広く連携をし、テレワーク支援の向上、就職先開拓等に取り組んでいます。

成長意欲につながる訓練の工夫

私たちのA型事業所では、利用者の賃金を一律同じではなく、個別に作業の評価を行ない、その結果に基づき差別化する仕組みを用いています。具体的には、給与は段階号俸表をベースとした賃金表を採用しており、評価に対する処遇を明確化しております。賃金表

と自分の評価結果を照らし合わせ、「次頑張れば〇〇円昇給できる!」「〇年後にここまで昇格すれば収入はこれくらいになる」と利用者が自分の目標を設定しやすく、また、収入にあわせた生活環境づくりを具体的にイメージを描くことができるように工夫しています。自分の賃金の見通しがつくことで利用者のモチベーションの向上に繋がっています。また、パソコンをつかった仕事の種類は常に幅を多くし、利用者の可能性を最大限に広げ、またスキルアップにつながるような環境を用意しています。これまで社会や会社で失敗経験が多く、自己肯定感が低かった方が次第に自信がついてくるケースなども見受けられます。

モチベーションが高まることで、次第に社会にも目を向けるようになり、結果、一般就労に繋がったケース、A型での働き方を継続し、札幌チャレンジドの職員となったケースなど、いつのまにか心や体に無理のない形で、更なる充実した生活の基盤を構築される方もいらっしゃいます。

(佐藤 美貴)



4.7 就労継続支援A型事業所： ComeLuck ラボ県庁前

事業所の概要

就労継続支援A型事業所は、障害や難病により企業で働くことが困難な方が、雇用契約を結んだ上で、生活や業務上の支援を受けながら働くことができる職場です。

障害者就労継続支援A型事業所 ComeLuck.Lab は、IT に特化した業務を行っており、メンバーのみなさんはシステム開発やデザインのスキルを生かしながら、支援スタッフとともに二人三脚で業務にあたっています。

令和3年4月、新型コロナウイルスによる濃厚接触者や陽性者など軽症者であっても通所の制限がある人や不安を感じる利用者への対応として自治体も在宅就労支援を認める形になり、弊社グループ事業所でも開始しました。

事業所で訓練している プログラムの内容

就労継続支援A型事業所では、業務・利用者の能力に合わせて、それぞれ仕事を行っています。

カムラックグループではIT業務として、テスト業務、Web デザイン、プログラム開発、データ入力等の仕事を行っています。定期的な面談を行うことで体調の安定を図ります。

利用者の特徴やおおよその割合

利用者は障害があるものの高学歴だったり、社会経験があるなど、一般企業での障害者雇用が進まないことで就職が困難になっていて、一般的に多く見られる短時間で単純作業を中心とした最低時給での仕事には合わない方が在籍しています。

また、障害の割合は90%以上が精神疾患の方で、その多くは発達障害（自閉症スペクトラム）の方です。

障害の特性からも、自身の能力ややりたい仕事と合わないと感じやすい方にとっては働きやすい職場と考えています。

各事業所から企業への 一般就労をしている場合の 主な就職先の職種や業種

パソコンを使った仕事をしているのもあり、パソコンを使った仕事での就職先が主です。

Web デザイン・プログラム開発・デザインなどの仕事への就職もありますが、企業からの求人が少ないことや求人があるにもかかわらず経験を問われたりしているなどで中々に難しい面があります。

関係機関や企業との連携について

グループホーム（共同生活援助）や居宅介護等の利用が有れば、そうした支援者と日々の自宅での心身の状況把握・共有をしています。

その他のサービス利用がない場合は、計画相談支援の担当相談支援専門員と情報共有を行い、必要であれば自宅への訪問をしていただき、対応をしてもらっています。

就職活動等に関して、障害者職業センターや障害者就業・生活支援センターなどと協力して支援を行う場合があります。

遠隔訓練に向けた体制整備

ここではカムラックで実際に取り組んでいる在宅訓練の実践を紹介しながら、事業所における支援の流れについて紹介します。

遠隔訓練やテレワーク就労を目指す上での事業所の不安要素として居宅での障害特性の理解や環境の工夫や支援環境の構築があるかと思います。こうした居宅での支援については、計画相談支援や他の障害者福祉施設などの社会的資源と連携を行い、情報共有をするネットワーク支援をすることが前提となります。

訓練内容の選別と業務の 切り出しにおけるポイント

訓練内容において、テレワークと親和性の高い業務とそうでないものがありますので、その選別や業務から切り出す視点を定めて整理することが大切です。

例えば、PCを活用する遠隔訓練においては、「一定量の同じ仕事があること」、「工程を少なく調整できること」、「作業の区切りが明確であること」、「作業の手順を明確にしやすいこと」「反復作業があること」など訓練内容としての導入のし易さを検討するポイントになります。また具体的な切り出しに向いている仕事例としては、会計入力業務、集計作業業務、ウェブ編集業務、データ入力業務等などがあります。

テレワーク就労を進めるためのステップとポイント

< Step1 本人・支援者間での情報の共有をする >

事業所の支援者と訓練生に対して、在宅訓練やテレワーク就労へ取り組むことを周知し、特定担当者だけに負担が集中しないように情報共有を行います。在宅訓練等の理解を深める勉強会や、業務の流れを共有するミーティングを適宜行うなど、その流れや留意事項について共有します。

< Step2 事業所の業務から訓練内容を選定する >

利用者がその特性に合わせて能力を発揮しやすい、業務の切り出しを以下の手順で考えます。

①業務分類と整理	分類されたひとつの業務をさらに細分化し、手順を整理します。
②業務の実施	成果物を確認し成果進捗を確認
③アセスメント	作業を評価、分析し、訓練生の課題点や作業手順の見直しポイントを整理する。

この①の業務分類と整理から、②業務の実施と③アセスメントを繰り返しながら、訓練生の到達状況を踏まえながら、作業の量や難易度を高めていきます。この過程において、メモが必要な場合は事前にグループウェア（当事業所は Chatwork を使用）などを用いて、オンラインツールを用いて支援者と訓練生で共有する仕組みを用いることや、手順書は写真などの視覚的情報を多用しながら、イメージ共有を行います。

< Step3 機材やコミュニケーション環境の確認・整備 >

訓練生のネット環境やPC等を持っているか、十分でない場合にはPCの貸出を行うなども対応が必要な場合があります。またグループウェアで作業の進捗・成果物の精度のチェックするため、それぞれの使い方や使い分けについて共通理解を形成します。

遠隔訓練開始前に、利用者の健康状態の確認・面談を行うための条件や準備も併せて行います。訓練生の

顔色や様子を知るためにも、ウェブカメラとマイク利用することの意義や必要性を理解してもらいましょう。

また事業所の情報漏えいやウイルス感染、サイバー攻撃などの事故を防ぐためにITリテラシーの習得やワクチンソフトインストール等セキュリティ対策は必須になります。こうした情報セキュリティに関する理解は訓練を開始するまえに学習する機会を設けることが大切です。

< Step4 通所面談での心身状況の把握・助言 >

事業所内での支援でないからこそ利用者の関わり方や報告・連絡・相談等のコミュニケーションが大切です。スタッフと利用者が課題を共有し、共に改善策を考えることで安定した就労が継続できています。

テレワーク訓練状況の実際

ここでテレワーク訓練状況の実際についてご紹介します。訓練生によって異なりますが、主に週に2~5日を訓練日としており、一日6時間以上を実施しています。また週に1回以上の通所を行うことで、細かな心身状況の把握や課題に対する助言をおこなっています。開所時間内で不明点や困りごとに対応することができます。訓練日の一日の流れは、事前に職員と作成した予定にもとづき訓練を実施します。訓練生は自宅からパソコンで接続し、職員から体調などの確認を受けて、朝礼やスケジュールに対する質問を行います。相談は担当職員がビデオ通話で対応することで、適宜対応をしています。

具体的な時間の流れを以下に提示します。

9:50	朝礼前に日報記入・出勤入力
10:00	Zoomで全体朝礼、作業内容確認 訓練開始 日報の記入と確認
11:55	終礼(午前)
12:00~13:00	昼休憩
13:00	Zoomで全体ミーティング、作業内容確認 訓練開始
15:00~15:15	午後の休憩 日報の確認
16:55	終礼

就労に必要な技能

実際にテレワーク就労した訓練生の実績から就労に必要な技術としては、Windowsの基本操作や、Word、Excel、タイピング、インターネットなどの基本機能を使用できる技能は必須となっています。画像やデザインを訓練で用いる場合には、Adobe

Photoshop、Illustrator などアプリの操作、Web制作の訓練を行う場合には HP や EC サイトの制作や管理に関する基礎的技能、開発に関する訓練を行う場合には、DB 及び AI 開発言語でのプログラミング、情報処理の訓練を行う場合には、データ入力やデータ分析に必要なソフトや統計の基礎的な力などがあります。このようにどのような内容の訓練を行うかによっても、必要な基礎的な技能は異なります。訓練生の就職を希望する業務や職種と本人の現状のアセスメントから、適切な訓練プログラムを検討することが大切です。

遠隔訓練を行う場合には、急な体調不良や遅刻・欠勤、家庭や生活面での不調などが発生する場合があります。就労支援事業所の支援員が、雇用されている障害のある人と月に1回以上の面談を通じて、生活面や就業面での課題をヒヤリングし、適時アドバイスを行い、緊急時など必要に応じて家庭への訪問や、本人の了解のもと医療機関への診察に同行、生活面や健康面でのサポートも行っています。また、面談の様子などを「支援記録」として作成し職場内で共有・情報交換などを行い、安定利用を図っています。

(冨塚 康成)

4.8 就労継続支援A型事業所： はちのへ東奥朝日ソリューション

事業所の概要

当事業所は、就労継続支援A型事業所を八戸市、青森市、盛岡市に3事業所展開しており、八戸市に就労継続支援B型事業所に3事業所があります。

2020年からA型事業所にてテレワークを導入しております。基本は通所で運営しておりますが、新型コロナウイルス感染拡大等の緊急時にテレワーク支援ができるよう、ノート PC、オンラインツールなどの環境を整備いたしました。緊急時になる前に、支援員と利用者で実証的にテレワークを実施し、通所時と違う課題や良い効果を洗い出し、把握することで、対策を検討しながらテレワーク支援の体制を作っております。テレワーク支援の業務では、事業所内業務と同類のデータワーク業務を行い、オンライン会議ツール、チャットツールを活用し報連相をしてもらいます。指導員は、普段の業務からテレワークで使用するツールを使用し、普段の業務の延長でテレワーク支援ができるスキルアップ、業務運用を意識し取り組んでおります。

事業所で訓練している プログラムの内容

AI に学習させる教師データを作る作業「アノテーション」作業。画像データのアノテーション、音声合成の製品・サービス開発や音声コンテンツ作成に必要なデータワーク、テキストデータのアノテーション、データ収集、入力作業などを実施しております。遠隔地の事業所が連携し共同で作業をしており、リモートの体制を作り業務を行っております。そのため、利用者、指導員向けに、オンライン、リモートワークに必

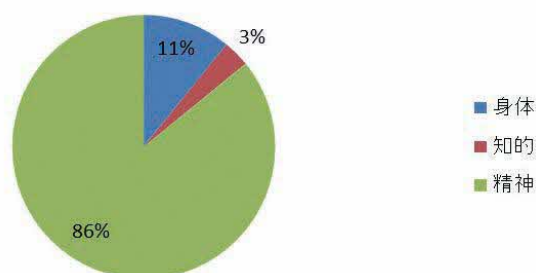
要な PC スキル等を習得する社内研修を外部講師、職員で実施しております。



利用者の特徴やおおよその割合

AI のアノテーションやデータワークに取り組んでいる就労継続支援 A 型事業所の利用者の割合は、精神障害の方が86%、身体が11%、知的が3%となっております。

障害の割合



こうした利用者の企業への一般就労をしている主な就職先の職種や業種は、小売業における接客業務や、IT・マーケティングのオペレーション業務などになります。

関係機関や企業との連携について

2019年からアノテーション企業からアノテーション業務の受託を開始しました。また、大手シンクタンクと連携し AI データワークの指導・運用を可能にするための支援機能を検討、構築しております。その他大手企業様からも受託を頂き、利用者の作業のバリエーションを増やしております。

福祉と農・水・商・工の連携

はちのへ東奥朝日ソリューションでは、1、自活 2、一人一業 3、共存共栄 という3つの目標を掲げ福祉施設を運営しています。放課後等デイサービス、就労継続支援B型、A型と福祉事業を展開し、児童から成人まで、それぞれの利用者が活躍できる、ホップステップジャンプと連動した運営を行っております。

法人業務の特色は、農、水、商、そして工、という他事業と福祉を連携させた取り組みです。

グループ会社の八戸ワイナリーと、ワイン用ぶどうの農作業、ワインの瓶づめ作業などを行う「農福連携」、地元水産会社と、八戸市の名産品のサバの缶詰の加工工場での作業や、パッキング作業をする「水福連携」、地元百貨店と、品出しや伝票整理などをする「商福連携」、そして、大手企業や地元 IT 企業と、アノテーション、データワークを行う「工福連携」です。

これらの取組を就労継続支援A型事業所、B型事業所で、利用者にあった業務を行っております。



福祉と連携のイメージ様子



データワーク作業所

A型ではメインの業務がアノテーション、データワークとなり、青森県や岩手県という地域にある事業所に通いながらも、大手メーカー、グローバル企業などの開発に携わることのできるアノテーション、データワークを行うことは、利用者のモチベーションに繋がっております。

最近の取組では、就労継続支援A型事業所にて、音声データワーク等の作業および指導の実施を通じて、「作業現場における実態の把握と課題の抽出」、「解決手法の適用評価」等を行いました。検証の過程で音声データワークの受託業務化が可能となったことで、より付加価値の高い受託業務の拡大に繋がりました。

また、音声合成を活用して、地域や行政の PR、ビデオや音声サービスに音声合成を付与する業務の検討も、発注企業と連携して進めています。

大手シンクタンクから、就労継続支援A型事業所で受託業務化するために必要となる「作業者の作業適性の評価」、「作業者の特性を考慮した業務マニュアル化」および「音声データワークのプロセス化の支援」等について独自の知見を活かし課題解決方法の支援により、新規受託業務の開拓、地域のデジタル推進への貢献も期待できます。

またデジタルコンテンツ作成のいいところは、作業成果が見える化され、社会実装されていることを作業者の方が体験できることです。自分が作成したナレーション付き動画が、大型公共施設の大型スクリーンに映しだされ、社会に貢献している、という実感を見てわかることは、作業者の方ご自身、また関係者にもいい影響を与えていると感じております。

また、納品データから開発された AI が社会で活躍、課題解決に貢献していることの記事を利用者に周知することで、社会参画している意識を持ってもらえ、利用者、指導員ともに意義のある業務となっております。

通所される方の全員がアノテーション業務に適しているわけではないため、本人の意思と個性を尊重するとともに、一人ひとりの適性を大手シンクタンクと連

携し測りながら、従事してもらう業務などの決定をしております。

福祉施設の運営を支えていただく従業員の皆さんをはじめ、お取引業者の方、ご支援をいただく福祉団体

や行政の方との信頼関係を大切にし、自立を応援する人たち全員が、Win-Win のよい関係になれるように努めます。

(亀橋 進・米田 親弘)

4.9 就労継続支援B型事業所：ぶうしすてむ

事業所の概要

就労継続支援A型とB型の多機能型事業所として運営していて、A型20名・B型10名の定員で業務内容はICT 関連業務に特化しているのが特徴で、3分の2以上の利用者が在宅でテレワークで仕事をしています。

2011年6月に就労継続支援A型事業所を開所し、5年後の2016年6月に就労継続支援B型事業所を開所しました。

事業所で訓練しているプログラムの内容

仕事の内容は簡単なデータ入力や画像加工から、アプリケーション、スマホアプリの開発、WEB サイトの作成・更新、WEB アクセシビリティ検査、動画編集、オンラインセミナーのサポートなど多岐に渡ります。

パソコン業務でも障害特性や性格などによって向き不向きがあり、それぞれが得意な作業を行って、苦手な作業は別のメンバーが補い、なるべくストレスがかからないようにしています。

訓練の実施方法は作業内容にもよりますが、多くの作業の場合、手順書などのマニュアルを作成していて、それを使って仕事の流れを覚えてもらい、実習を通して一定のレベルに達したら実際に実務に入ってもらおうようにしています。動画のマニュアルを作ってe-ラーニング教材として使って学んでもらうこともありますし、事務職として一般就労を目指している人には MOS の検定試験など、履歴書に書ける IT 系の検定試験に合格するためのトレーニングを行うこともあります。

テレワークの業務でも様々な作業がありますが、実作業を通して障害の特性や得意なことと苦手なことが明確になってきて、努力や工夫をすることによって改善される見込みがありそうなものと、そうでないものを見極めて、改善の見込みがなさそうなことは切り捨てて努力することを止め、得意なことを伸ばすことに注力することによって、自信につながり自己肯定感も高まって行くこともあり、発達障害で子供の頃から周りに指摘されて自分でもわかっていて、相当な努力

してきたにもかかわらず、いつまで経っても苦手なままの、できないことは諦めて切り捨てることで、楽に生きられるようになってきた人を何人も見てきましたので、とても大切なことだと感じています。職員は過去に一般企業でプログラマーとして働いていた人やWEB サイトの制作に携わっていた者、グラフィックデザイン系の経験者など、専門的な知識や技術を持っている者もいますが、受注した仕事の内容によっては外部講師を招いて研修会を開いたりすることもあります。

利用者の特徴やおおよその割合

身体障害・精神障害・知的障害・発達障害・難病の人など障害は様々ですが、発達障害の人が圧倒的に多く、全体の約8割を占めています。リクライニング機能付きのベッドの上で仕事をしている移動が困難な重度の身体障害の人や、人の目が気になったり聴覚過敏があったり、人がいる環境では集中ができなかったり、対人が苦手ですっと引きこもっている人もいて、そのような人たちが在宅でテレワークで働いています。

就職先としては IT 企業に就職したり、自分で起業して自営業としてテレワークで働いている人もいますが、多くの場合は一部でパソコンも使う図書館での業務や一般事務、まったくパソコンを使うことがない食品加工会社での食品加工業務、高齢者施設での調理や洗い場の厨房業務、洗車作業などです。

関係機関や企業との連携について

県内各圏域の就業・生活支援センター、県や市町等の自治体の障害福祉課、ハローワーク、障害者職業センター、中小企業家同友会のほか、全国で障害者のテレワーク支援をしている福祉サービス事業所や特例子会社、民間の人材紹介会社等とも連携して、就職先の開拓やテレワーク業務の受注等に取り組んでいます。

工賃設定の工夫と創意工夫

多くのB型事業所では売上金額を利用者の人数で割って均等に工賃を支払っていると聞いているのですが、当事業所では作業ごとに単価を設定して、仕事の難易度やこなした件数によって工賃を支払っていて、利用日数が少ない人などは、1ヶ月に1万円に満たない人もいますが、中には数十万円の工賃を稼ぐ人も数名います。

B型事業所をスタートした時からこの仕組みで工賃を払うことで、利用者のモチベーションが上がり成長して自信をつけてくれるのではないかと期待していたのですが、思っていた以上に効果がありました。

件数をこなすために効率良く作業するための創意工夫を自分で考えて実践したり、難易度の高い仕事に挑戦したりと前向きに積極的に取り組む人が増えて、作業効率が上がったり難しい仕事ができるようになり、工賃が増えたことによって自信がついて、もともと一般就労は自信もないし怖いと言っていた人が一般就労に興味を持って、実際に求人情報を調べたりして就職活動に取り組むようになったケースもありますので、この仕組みは今後も続けて行きたいと思っています。

(川崎 壽洋)



第5章

障害特性別の 支援のポイント

5.1 身体障害

身体障害には様々な不自由さを生じる状態があり、テレワークをする上で配慮すべき点も異なります。視覚障害と聴覚障害については、別ページで紹介してありますので、ここでは身体障害に共通するポイントと下肢の障害、上肢の障害、内部障害等がある場合、発声が困難な場合の配慮のポイントを整理します。

1. テレワーク勤務における共通するポイント

まず最初に、身体障害のある方が働く上で課題となる点は、通勤に伴う課題、勤務時間や作業に伴う身体的負荷の課題、通院や介護を日常的に必要とする場合には、場所や時間に制限の少ない環境でなければ「働く」ことを実現できないことも多く、こうした課題を生じやすい身体障害のある方にとってテレワークで働ける機会があることは非常に重要な意味を持ちます。身体障害の方に共通するポイントは以下の通りです。

(1) 身体に負担のない柔軟な時間調整

フルタイム勤務では、身体の負担が大きい場合には、週30時間（1日6時間）や週20時間（1日4時間）といった個々の状態に応じて柔軟に勤務時間を調整することが大切です。日常的にヘルパーによる訪問介護やリハビリテーション、通院などを必要とする方もいますので、個別の事情を考慮して、勤務時間や休憩時間をフレックスタイム制度などを用いて柔軟に調整できることが望ましいです。

(2) テレワーク勤務でも帰属意識を高められる日常的コミュニケーションと対面による交流機会

会社の一員としての帰属意識を高めたり、同僚との良好な関係を保つためにも、Web会議システムやバーチャルオフィスなどのコミュニケーションシステムを十分活用して、孤独感を生じにくい環境を設定することが大切です。また可能な場合には、年に1回や定期的に対面で集える機会を設けることで、モチベーションの維持や日頃の業務遂行に伴うコミュニケーションがより円滑になるといった工夫も大切です。

2. 個々の困難に応じた環境と使用ツールの工夫

下肢に障害がある場合には、恒常的に移動の制限が伴うことが多いです。車いすを使用せずに杖等を用い

て移動が可能でも長時間の移動や電車等での通勤ラッシュ時間帯の公共交通機関の利用は、身体的負荷が高くなることが予測されます。自家用車等の使用でこうした負荷が軽減される場合には、テレワークでなく、通勤勤務も可能ですが、積雪などの季節の影響による通勤負担の考慮からハイブリッド勤務やフルタイムのテレワーク勤務を選択する場合があります。

テレワーク勤務やそれらを目指す遠隔訓練では、ICT端末等を長時間使用することになります。こうした作業における姿勢の保持や身体的負荷の少ない作業環境の調整は非常に重要になりますので、理学療法や作業療法の観点からもその環境設定をアセスメントすることや調整することは大切になります。

上肢に障害のある場合には、端末操作を片手でおこなうことや代替できる補助ツール（トラックボールマウスやワンキーマウスなど）入力支援機器を用いて操作することになります。こうしたツールの選定や操作訓練についても上記の視点からアセスメントしながら、Windows等のユーザー補助オプションを活用するなど複数のツールを組み合わせる個人の最大のパフォーマンスを発揮できる最適なツールの組み合わせを定めることが効果的です。近年は障害者向けに特化したものでなくとも、日々様々なツールが開発されています。こうした情報を日々意識的に収集しながら、より良い環境設定がないか支援者も共に情報収集することは大切です。また全国各地に設置されているITサポートセンターで相談したり、実際に支援機器を試したりすることは導入ツールの選定に活用できます。

内部障害のある場合には、感染等のリスク対策として外出制限があったりする場合があります。その場合には、テレワークを用いることで働くことが継続できるようになります。こうした場合、ハイブリッド勤務や対面で集う機会の設定については、本人と十分相談して判断する必要があります。また日常的な通院を必要とする場合、テレワーク勤務を用いることで通勤時間を削減することが可能になり、勤務時間を通院のない日は長くして、通院の日は短くするなどの工夫で柔軟な働き方が容易になり負担を平準化できます。

音声によるコミュニケーションが困難な方のテレワークでは、Web会議システムなどでの音声での発話は困難なので、メールやチャットなど視覚情報を主とするコミュニケーション手段を併用する方法もあります。本人が音声を聞くことが可能な場合には、本人の発言機会を視覚情報に置き換えることで十分に通常の会議に参加することは可能です。またチャットなどの入力文字を音声に切り替えるツールもあります。こうしたツールを組み合わせることで、限りなくコミュニケーションの障壁は低くなります。また簡単な意思表

示では、ジェスチャー等を用いて即時的に応答することもあるでしょう。こうした本人のジェスチャーの意味を同僚で共有しておくことにより円滑なコミュニケーションが実現します。こうした場合本人に質問するときは、なるべく「イエス」「ノー」で答えられる聞き方をします。本人が答えるときは、「イエス」の場合は例えば「首を縦に振る」「指でOKサインする」。「ノー」の場合は例えば「首を横に振る」「手を横に振る」「手で×を作る」といったことを共有しておく、「イエス」「ノー」で答えられなくて、チャットを送る場合は、まずは手で「ちょっと待って」のジェスチャーをするなどのコミュニケーションパターンを確立することで、そのコミュニケーションはより円滑

になります。

個々に異なる身体障害の困難に応じたテレワークや遠隔訓練の最適な配慮の工夫を見つけ出すには、実際に実践し様々なツールや環境設定を組み合わせながら試行するのが効果的です。最初は困難を感じる場合もあるかもしれませんが、試行錯誤することで当事者の方も自分を最大限に活かす方法が把握でき、支援者には支援ノウハウが蓄積できます。支援者には、安易に難しいと決めるのではなく、「何があれば、どうより良くできるようになるのか」という視点を常に持ちアセスメントすることが大切です。

(津田 貴)

5.2 重度身体障害

ここで使う「重度身体障害」とは、肢体不自由の障害の方の中でも、医療や福祉のサービスを日常の一部あるいは大半において利用しているケースを想定し、障害者手帳の1、2級にあたるような障害を対象としています。

投薬による生活への影響や、痛みの状況、作業姿勢を維持できる時間等を確認し、訓練時間や内容を検討します。

休憩やペース配分は軽めのものからスタートし、リズムを崩さないよう、気圧や気温など影響を受けそうなものに留意します。この取り組みを継続することで、先々での労働時間が見通せるようになります。

1. 就労を目標としたアセスメント

重度身体障害に特化した留意点を記します。

(1) 社会経験、学びの経緯

現在保有する学力や社会人基礎力は、市販の適性検査や作文等で客観的にアセスメントでき、その結果と、これまでの社会経験や学びとの連関を確認することには大きな意味があります。

人生の途中で事故や疾患によって重度障害が残った方の場合は、それまでの社会経験や学びが礎となり、ICTの利用が保障されることで、延長線上に力を伸ばしていけるケースが少なくありません。

一方で、先天性の重い障害や疾患のある方の中には、年齢相応の経験や学びが少なく、それが語彙の少なさや学力に影響しているケースもあります。他人との接点が極端に少ないと、自分以外の人の状況を予想したり慮ったりすることが難しい場合もあります。そうしたことを本人と共に考えることで、身に着けるべき課題や訓練が見えてきます。また、身体障害の重さに注目しがちですが、疾患や事故の後遺症等によっては、易疲労や認知、記憶の低下などが隠れていることもあるので気をつけます。

(2) 生活環境、生活リズム

呼吸器を利用されている方や、仰臥位の姿勢で生活されている方などは、独自の生活リズムがあります。

(3) 医療サービス、福祉サービスとの連携

重度身体障害の方の多くは、日常生活において医療や福祉を利用します。まずは地域生活の中で使っているサービス（リハビリテーション、重度訪問介護等）の情報を共有することが大事です。サービス利用のスケジュールや、姿勢を維持できる時間など前述の生活リズムも踏まえ、無理のない訓練や作業を組んでいきます。

重度障害者に対する就労の場の福祉的支援は、現在、福祉施策と雇用施策の連携により行われています。具体的には、2020年度より障害者雇用納付金制度に基づく助成金に加え、それを活用しても支障が残る場合などに、各市町村が必要性を認めて実施する「雇用施策との連携による重度障害者等就労支援特別事業」を組み合わせ、通勤や職場等における支援を受けられるようになりました。現在実施しているのは56自治体（令和5年1月1日現在）とまだ少ないため、本人がこうした支援を希望する場合は、制度利用の情報収集や自治体、関係各位への働きかけを支援していきます。

【行政の広報資料】

令和3年度 さらに進める重度障害者等に対する通勤や職場等における支援について、厚生労働省（2021）（動画コンテンツ）、2021年03年31日
https://www.youtube.com/watch?v=ZjkewRKG_gk

(4) 現在保持できる体力と気力

前述(2)で把握した生活リズムを前提とし、どれくらいの体力と気力を就労に充てられるかを確認します。

日常生活動作全般に困難がある神経の疾患などは、日によって筋力低下が激しく、疲労が状況悪化につながる傾向もあります。よって、短時間雇用やフリーランスなど就労目標の幅を広くとって検討することが大事です。10-20時間未満労働を雇用率算定する方向も出ていますので、働ける可能性を本人と一緒に見据えます。

重度障害の方やそのご家族には、ともしれば「働けるはずがない」と思い込んでいるケースがあります。制度や事例を踏まえて前向きに今後を検討していきます。

(5) ICT 作業に必要な支援技術

テレワークを目指す重度身体障害の方の場合、自宅訪問の際は、「日常生活の諸動作」に加え、ICTの利用環境の細かい確認が必須です。「キーボード操作、マウス操作(あるいはそれに匹敵する操作)」「作業時の姿勢や体位」を中心とし、その後の学びや就労を見据えて「筆記の可否」、「本めくりの可否(「デジタルテキストの必要性)」「作業介助の協力者」なども細かく聞いておきます。

2. 障害特性とICTの操作について

支援技術の適合はあくまでも個別ですが、重度身体障害のケースに絞って、便宜上大まかにカテゴライズしてみます。

(1) 比較的小さい動作が中心 (筋疾患、神経疾患等)


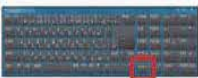

- ハードウェアの工夫
大きさが小さめで
押下の圧が低めの
マウス
トラックボール、
タッチパッド
ジョイスティック
キーボード類

(指あるいは棒での利用を想定)
- ソフトウェアの工夫
スクリーンキーボード(Windowsユーザー補助)
クリックアシストなど入力支援専用ソフトウェア

- その他
アームサポート(腕保持用装置)の類など


図1 小さい動作に適しやすいツールの例

図1は、指や腕の小さい動きは可能で、且つ不随意な動きが比較的少ない方向へのツールの例です。サイズ

だけではなく、押す際の圧が低いことや、小さい力で稼働することがポイントになります。

(2) 比較的大きい動作が中心 (例：脳性麻痺等)





- 特殊マウス系

らくらくマウス(大きめボタン、ジョイスティック)
- マウスキー(Windowsユーザー補助)

- キーガード

- 固定キー(Windowsユーザー補助)


図2 大きい動作に適しやすいツールの例

指や腕の動きが大きく、緊張や不随意の動きが入ることを想定したツールの例です。ガードをつけることで他の要素に触れることを防ぎます。

(3) 肘や手首の動作が中心(例：頸椎損傷等)

- マウス類、トラックボール類の工夫

指やカフ(自助具)+棒で
トラックボールを操作
- キーボード類の工夫
指やカフ(自助具)+棒で
キーボードを押下

マウスやトラックボールを使って、画面上の
スクリーンキーボード利用も便利(Windowsユーザー補助)

図3 肘や手首の動きを使う操作に適したツールの例

図3は、指が動きにくくとも肘や手首が動かせる方向向けに、スティックや指関節を指の代用として使うケースを想定しています。スティックを体の一部に装着して操作する時などに使う自助具は、市販のものに適さない場合、個別に作成依頼できる事業者もあります。

(4) 手や指を直接使わない操作が中心 (例：ALS等全身性の障害)

重度の筋疾患や神経疾患、重度の脳性麻痺や高位の頸椎損傷などでは、体を使った直接のポインティングが困難なケースがあります。現在は次のようなツール類を利用することで、パソコンやタブレット、スマホ操作が可能です。

- ①スイッチを利用した操作（体の動く部分を利用）
- ②声を利用した操作（OSのアクセシビリティ機能を利用）
- ③視線を利用した操作（視線センサーを利用）



図4 スwitchの色々

①～③などの操作法から、1つあるいは複数の方法を効率良く組み合わせて利用します。作業療法士等セラピストとともに体に負担のない操作法を探ります。

3. 配慮工夫のポイント

(1) ICTでできる工夫、調整

重度身体障害の方の就労、特にICTを活用するケースでは、技術の工夫が功を奏します。自分は動けなくとも遠隔操作で分身ロボットが仕事をしたり、ネット上の仮想空間でメタバースという自身のキャラクターが接客業務をする現実には既に広がっています。高度な操作に思えるかもしれませんが、前述の2に記したような障害特性に応じた入力デバイスがあれば、基本的な操作で利用可能です。

周辺機器の調整も効率を上げます。例えば、ベッドに横たわっての作業では、ディスプレイを見やすい位置に固定する道具が有効です。仰臥位で会話するなら

小さい声を拾うマイクが便利です。メモができないケースでは、音声文字化のアプリなどもオススメです。

これらは一例ですが、重度障害のある方は、そのままでは困難な作業が多いため、支援者は次のようなことを日頃から念頭におくとよいと思います。

- ・どんな機能が加われば可能か不可能になるかを想像する
 - ・ICT支援機関や支援機器メーカーと連携する
 - ・新しい技術や潮流に関心を持ってアンテナを張る
- 今日できない作業も、明日できるかもしれないという視点で環境を改善していきましょう。

(2) ICT以外の工夫、ポイント

支援技術を就労場面で活用する場合、大事なことは、使う本人がその利用を他者に相談・依頼できることです。重度障害があるから誰かが代行してあげる、ではなく、その技術が必要な理由を自分で説明し調整を請う力が大切です。

仕事は、どんなに高度な技術が関わろうと、全ての手掛かりはそれを使う人にあります。「ロボットがあれば働ける」のではなく、あくまでそれは応援してくれる道具の1つ。「それを使うあなたがどんな人か」が最も問われるのは言うまでもありません。したがって、障害が重度であるからこそ、訓練時には、社会人としてのルールや周囲とのつながりの大切さをしっかり学んでほしいものです。

その姿勢は、オンラインでもオフラインでも必ず相手に伝わります。

(堀込 真理子)

5.3 精神障害

精神障害とは、認知し、判断し、行動するという精神活動が脳の障害や疲労のために損なわれている状態の総称です¹⁾。精神疾患の診断は、米国精神医学会によるDSM-5や、世界保健機関によるICD-10により、診断基準が備えられるようになりました。しかしながら、精神疾患の診断には、分類される短所と弊害があることも知られています。古川は、精神科の診断名は症状群の名称にすぎないということ、診断名は患者の症状すらすべてをカバーしているわけではないということ、実際の疾患は理論よりも雑多であるということなどを述べています²⁾。就労支援の対象となる精神障害者の病期は維持期・慢性期であることが一般的であり、この時期は疾病要因より、対象者自身の個別要因の方が生活に与える影響が大きいです。今回は、精神障害のうち、障害福祉サービスの利用者の多い診断でもある「統合失調症」と「うつ病」を中心としてその

特性と支援のポイントについて説明します。

1. 障害特性

(1) 統合失調症の特性

統合失調症は、生涯発病率は0.8%前後で、発病年齢は思春期から30歳までが多く（平均22歳）、発病年齢が遅いほど予後が良いと言われています。症状は、陽性症状（幻聴、妄想、興奮、昏迷など）、陰性症状（自発性減退、感情鈍麻、平板化、自閉、思考の貧困化など）、思考障害（思路弛緩、滅裂思考など）があります³⁾。病期によってその症状の出現は様々です。

就労支援においてみられる特性としては、動作の発

動性の低下があります。陰性症状が残遺している状態が続くことがあり、意欲がわからないことや、表情の乏しさ、他者交流を積極的には望まないといった行動となることがあります。また、思考障害により、機微な判断が苦手であることや、コミュニケーションにおいて文脈を誤って捉えてしまうことがあります。時に、陽性症状が残遺することがあります。陽性症状に対しては、自分自身で病気であると認識している、病識と呼ばれるものが確立されている対象者もいます。まだ曖昧な認識であり、就労支援の中で確立させていく対象者もいます。これらの症状は、全てが生じるというわけではなく、個別性があり、また、症状の出現も一定ではなく、変化があり得るものだとして理解する必要があります。

(2) うつ病の特性

うつ病は、生涯発病率は15%前後で、性差では1：2と女性に多く、発病年齢は20歳代後半と40～45歳に多いです。症状は、抑うつ気分、欲動や思考面の抑制症状、不眠がある。気分の日内変動（朝の抑うつ状態）も特徴的です³⁾。

就労支援においてみられる特性としては、抑うつ状態、意欲の減退に伴い、発動性の低下が生じます。抑うつ状態は、朝に生じることが多く、出勤に影響を及ぼすことがあります。また、易疲労性があるため、職務を長時間続けることに困難さを感じる場合があります。思考障害の影響から、以前は的確に判断や検討ができた内容も、同様には処理することができないこともあります。これらの状態に、対象者が直面すると、病前の自身と比較してしまい、自己評価を低下させてしまいます。うつ病については治癒する疾病と位置付けられているため、支援者としては回復の可能性を説明しながら、また日内変動のみならず、日差変動もあり得ると認めながら、就労支援を行っていく必要があります。

2. アセスメントのポイント

精神障害者のアセスメントにおいて、最も重要なことは、対象者の強みとなるストレングスを捉えることです。対象者が経験してきたこと、または興味・関心があることは、どのような内容であるのかといったことです。この考えを前提として、精神症状の状態や変化、認知機能や情動、緊張などの心身機能について。また、日常生活活動や職務遂行能力といった遂行能力について。さらに、対象者本人以外の環境因子、例えば、住環境や家族、職場上司や同僚、支援機関との関係などを捉えていく必要があります。状態像は、一定ではなく、関係する様々な因子によって変化し得るものと理解し、その中でストレングスを見出していくことが欠かせません。

テレワークという側面で考えると、ICT技能や経験の有無についてアセスメントを行うことは欠かせませんが、対象者自身が興味・関心を抱く職務であるのか。また、現在までに経験が無くとも、心身機能や能力から、新たに従事できる可能性があるのかということまでを捉えていく必要があります。テレワークの業務を想定すると、コミュニケーション場面が減少することを想定し、精神障害者に適しているのでは、という考えを耳にします。しかしながら、限定されたコミュニケーション場面や、日常とは異なるデバイスを活用することとなります。テレワークにおいて、コミュニケーションが取ることができるのか、という捉え方が必要です。

疲労状態に関するアセスメントも重要です。仮に、テレワークの経験があり、職務遂行は可能であると判断ができる状況においても、日内変動や日差変動があり得るものと考え、仕事上で、常に同じパフォーマンスが発揮できるわけではなく、変化を認めながら遂行可能となる職務内容はどのようなものであるか見極めていく必要があります。

これらのアセスメント内容については、支援者のみが活用する情報ではなく、対象者や企業と共有して、それぞれの立場で対応可能なことはどのようなことであるか、検討を行っていく必要があります。また職業準備性を高めることに専念するのではなく、対象者の全体像がおおよそ捉えることができた場合には、on the job trainingの考えのもと、実際の職務に従事した上で生じる課題はどのようなものであるか、見極めていく必要があります。

3. 配慮・工夫のポイント

職務内容を考える際に、対象者の認知機能や疲労などの状態と合わせて、遂行が可能であるのか考える必要があります。対象者が独立して従事する職務であるのか、チームを形成して従事する職務であるのか。これらを検討する上では、上記の状態像を捉えることに加え、テレワークを想定したコミュニケーション能力を捉える必要があります。職務において、遂行が困難な場面が生じた場合に、何らかの手段により援助や助言を求めることが求められますが、対象者自らが発信できるような配慮が必要となります。そのためには、事前に、発信方法やタイミングなど、明確に設定をして、対象者と共有しておく必要があります。

職務を実施する場所に関しても工夫が必要です。テレワークとは、「ICTを活用した場所や時間にとらわれない柔軟な働き方」とされ、具体的にはインターネットを利用して、会社から離れた場所で仕事をするものの総称と呼ばれています⁴⁾。これらを踏まえると、一つには自宅において職務を遂行することが考えられます。自宅業務を行う場合には、生活と

仕事が混在してしまうことが懸念されます。労働環境をアセスメントした際に、一見するとうまく切り分けられているような印象を受ける場合にも、視覚的、聴覚的な情報が統制されているとは限らず、このことが集中を切らして、業務効率を低下させることも考えられます。精神障害の場合、外的刺激に対して敏感となりやすく、職務に影響すること自体に対象者が困惑してしまうことがあります。このことがきっかけとなり、体調不良へと転じる可能性もあります。そのため、職務環境のアセスメントと環境調整・整備の介入が必要となることも考える必要があります。対象者自身が刺激への敏感さに気付いている場合もありますが、気付いておらず何が原因が分からずに集中できないという状態も想定されます。支援者や対象者、企業において、仕事を行う上で、どのような環境設定が必要であるのか検討をすることが求められます。

配慮や工夫が必要な点として、対象者の疲労についても見極める必要があります。精神障害の場合、急性期後から疲労状態が継続していることがあり、また外的刺激への過敏さから易疲労性があると考えする必要があります。前述したように、テレワークであると自宅などのプライベート空間を共有しながら、職務に従事することになります。明確な仕事の時間とプライベートの時間を切り分けて設定しないと、労働時間の超過や、生活全般に仕事を重ねて捉えてしまう可能性もあります。このことが繰り返されると、対象者自身も気付いていない疲労が蓄積され、体調不良へと転じる可能性があります。

これまでの就労支援においては、対象者の生活圏域の中で、具体的には通勤が可能なエリア内に職場があるという中で支援が求められてきました。しかしながら、テレワークであると、自宅型または自宅外のサテライト型の仕事場へ出勤することになります。企業

は、住所地の生活圏域にあるとは限らず、他県に所在するということも考えられます。就労支援を行う支援者には、職務遂行能力への支援と同時に、これまで以上に生活支援が求められるかもしれません。本来、生活支援は企業の役割ではないのは確かですが、中小企業などで、例えば家族経営のような事業主だった場合、対象者の生活まで面倒を見るということもあったかもしれません。テレワークであると、こういったことは成立しにくいです。つまり、テレワークの就労支援では、これまでとは異なる連携が求められます。もしかしら、対象者の生活圏域にて支援を実践する支援者と、企業の所在圏域にて支援を実践する支援者といった、支援の実践エリアが異なる支援機関同士で連携を図っていくことも念頭に置く必要があります。

働き方の多様性と同時に、支援においても多様性が求められると考えられます。

【参考資料】

- 1) 竹島正 (2013) 精神障害, 日本精神保健福祉士協会 (監修), 荒田寛・石川到覚・佐藤三郎郎他 (編), 精神保健福祉用語辞典, 中央法規, 316-317.
- 2) 古川壽亮 (2021) 精神疾患の診断, 尾崎紀夫・三村将・水野雅文 他 (編著), 標準精神医学第8版, 医学書院, 27-28.
- 3) 立山萬里・越川裕樹 (2018) 統合失調症, 上島国利・立山萬里・三村将 (編著), 精神医学テキスト改訂第4版, 南江堂, 144-165, 170-184.
- 4) 和田武訓 (2020) 本当のテレワーク時代の到達, サイボウズチームワーク総研 (編著), サイボウズ流テレワークの教科書, 綜合法令出版, 12-19.

(野崎 智仁)

5.4 知的障害

知的障害のある方は、一般的にパソコン業務には向いていないと認識されることが多いのですが、作業の調整と ICT 機器の工夫等を適切に組み合わせることでテレワークで働ける方もいます。ここでは知的障害のある方のテレワーク支援の事例からそのポイントについて紹介します。

1. 当事者のモチベーションの高さと実体験

知的障害のある方が「テレワークで働きたい」「ICT 機器を使って働きたい」と思う場合、支援者は最初から難しいと判断せず、本人のモチベーションや

パソコン等の機器の操作に対する本人の自信の程度などを確認する必要があります。最初から「向いていない」として判断するのではなく、実際に様々なパソコン作業を実体験してもらいながら、その適性を判断することが大切です。実体験を重ねることで、作業能力の高まりやモチベーションが維持されているかもアセスメントとして大切です。パソコン業務も様々な作業があり、実体験を通じて得意な作業がみつければその力を高めていくことが可能です。実体験の結果、どの作業も困難度が高く、本人の体感としても難しいと感じるとなれば、他の作業を探すなど方針転換をする場合もあります。

2. 作業内容の工夫と環境の工夫

体験の結果、ブラインドタッチが可能で入力速度が速い人には、データ入力業務などを行うことも可能です。入力データの漢字が読めないこともありますので、こういったデータであれば安定した作業が可能なのか、こういった表示の工夫があればミスを生じにくいのかなど、試行錯誤することで作業環境の最適解を見つけることができます。在宅勤務や遠隔訓練では、周囲に支援者や同僚などが居ない環境になりますので、「すぐに直接聞くことで解決する」ことは対面より容易ではありません。その結果、作業が滞ることや先に作業を進められなくなるといった事態が生じる場合があります。こうした場合には、『●』を入力しておく」といったルールを事前に決めておくことで、作業遂行を安定化させることができます。一般的には、データ入力の仕事は納品前に必ず別の人チェックし、納品するようになっていますので、その際に「『●』の部分に漢字に変更して完成させています」とチェックを担当している人に伝えることで、正確なデータとして納品することができます。

3. 指示の工夫と訓練環境の設定

聴覚情報に偏る口頭指示だけでは、十分な理解が難しい場合もあります。視覚情報を伴う指示を原則とすることや遠隔訓練に至る段階では、まず対面指導と一緒に画面を参照したり指差しも交えて説明し、手順書やチェックシート用いて作業することで、十分に作業

内容を習得することも可能な方もいます。手順書については、言葉だけで表記するのではなく、画面キャプチャーなど視覚情報で正しい場所やアイコンなどが明確にわかる工夫を用いることが有効です。

遠隔訓練における指導場面では Zoom 等で画面共有をしながら、一つひとつの工程を丁寧に説明したり、説明している場面を録画し、繰り返し視聴できる工夫することで、よりスキル習得が安定します。

進捗報告や作業指示などに使うツールは複数の選択肢を用意し、個々が使いやすいツールを選択してやり取りする工夫も慣れる段階では必要です。グループウェア、メール、チャット、LINE、音声通話、テレビ会議など、目的によって使い分け、作業に伴うコミュニケーションやデータや情報のやりとりにおいて、何の組み合わせが本人の力を発揮できるのかを、試行錯誤しながら見つけていく支援者の姿勢が大切になります。

データ入力以外の画像処理やデータ処理の業務でも決められたルールに沿った作業の定型的な繰り返し行う作業には適性が高いことが多く、作業場面や作業内容についてその都度適切な判断を要する作業は課題が多くなります。変則的な事案やトラブルが発生した場合に、メールや電話で状況を説明できる方は、こうした課題が発生する場合でもその場で解決できることもあります。しかし Zoom 等で画面を共有しながら状況を説明するといった手法を用いても、「何が自分のわからないポイントなのか」など、状況説明ができない場合は、遠隔環境で作業するのは難しいでしょう。知的障害のある方にもわかりやすい工夫や調整は、その他の方にもわかりやすく理解しやすい工夫であるという点は ICT 機器を用いた仕事についても同様です。

(川崎 壽洋)

5.5 発達障害

発達障害は「自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥・多動性障害その他これに類する脳機能障害であってその症状が通常低年齢において発現するものとして政令で定めるもの」として発達障害者支援法において定義されています。

1. 発達障害の種類と特性について

発達障害には、自閉スペクトラム症（以下 ASD : Autism Spectrum Disorder）、学習障害、注意欠陥・多動症などがあります。これら発達障害は、中枢神経系の障害により、何かしら生活上等に困難を抱え、環境との不適合さによって生じるといわれています。

す。

ASD は、「社会性」「コミュニケーション」「イマジネーション」の3つの領域について偏りが生じやすい特性をもちます。また、3つの領域だけでなく、視覚・嗅覚・味覚といった五感における過敏や鈍感といった感覚障害、粗大運動や微細運動による運動感覚の困難さなどがあげられます。スペクトラム（虹色）という言葉の通り、人によって現れ方や程度が異なるのが特徴的です。

次に、学習障害 (LD : Learning Disorders, Learning Disabilities) は、全般的な知的発達の遅れがないにも関わらず、読み書き能力や計算能力にアンバランスさが見られる状態を指します。また、LD は、ASD や注意欠陥・多動症と重複する場合があります。その他に、「読字障害」「算数障害」「書字表

出障害」といった障害なども存在します。

注意欠陥・多動症（以下 ADHD：Attention-deficit/ hyperactivity disorder）は、ケアレスミスや注意散漫といった「不注意」や、落ち着きがなく動き回る、じっと席に留まることができない、せっかちで後先考えずに飛び出してしまうといった「衝動性」といった症状が見られます。また、不注意の特性が強い「不注意優勢型」、多動や衝動性の特性が強い「多動性－衝動性優勢型」、両方の特性が混合した「混合型」といった3つのタイプがあります。

2. 発達障害による職業的課題

職業的課題としても中枢神経系による認知特性の困難さが影響することが多いと言われています。表1に主な職業的課題について記載します。

表1 発達障害の主な職業的課題

（独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構 就業支援ハンドブックを一部改変）

適切なスピードで作業することが苦手
スピードは速いが、雑だったり、質を意識することが苦手
一度に複数のことを指示されると混乱をする
抽象的な指示が理解できない
指示が理解できなくても返事をすることがある
ひとつの仕事をしながらか、同時に別のことをこなすことが難しい
作業の手順、段取りを自分で考えることが苦手
指示とは異なる勝手な判断基準で作業をしてしまう
自分のやり方に固執し、修正を受け入れられない
仕事の量や時間などの見通しが持てないと不安を感じる
同僚、上司など、立場の違いに応じた敬語の使い分けなど、場面や立場を考慮した発言ができない
暗黙のルールなど、明文化されていないことがわからない。
割り当てられた自分の役割以外は、自分から行おうとしない。

このような職業的課題は、コミュニケーションの不適応さによって生じるため、結果的に対人関係によるトラブルが生じやすくなります。逆に、対人的な関わりが少ない場合、障害によるつまずきや課題面に関し見過ごされてしまうこともあります。

適切な支援を実施することができない場合、精神障害といった二次障害に繋がってしまうこともあります。したがって、環境との関わりの中で認知面・行動面の課題について個別に具体的に整理することがポイントとなります。

3. 発達障害とテレワーク支援の工夫

(1) 障害特性とテレワーク支援の工夫

最近では、障害のある人が働く場でもオンライン化を含むテレワークが増えてきています。そうしたなか、支援者は発達障害の就労支援について難しさや心配を感じている場合があります。たしかに、状況や環境によっては、テレワークで発達障害のある人に新たな職業的課題が出てきたり、体調やメンタルヘルスに悪い影響があったりする場合があります。

しかし、支援者がテレワークで起こりやすい課題やそのための対応を知り、適切な支援を行うことで発達障害があってもテレワークで力を発揮し、働き続けることができるようになると考えられます。実際に、すでに多くの発達障害のある人がテレワークで働いたり、就労系障害福祉サービスでテレワークのための、またオンライン上での訓練、サービスを受けていたりします。

したがって、支援をする際に、対象である発達障害のある人にそのテレワークが合っているかどうかや、どのような支援や配慮が必要であるかは、通常の就労支援と同じように、支援の対象となる個人の障害特性や職業的な能力や課題、環境を評価し、把握することが大切です。また、テレワークならではの課題、対応を知ることが役に立ちます。

(2) テレワークのメリットとデメリット

テレワークのメリットやデメリットには、たとえば次のようなことがあります。特にデメリットのうち、オンラインでの作業は、認知機能への負担が多くなりやすいため、注意力や集中力に課題のある人の場合、環境の調整等に配慮する必要があります。

① テレワークのメリット

- ・在宅勤務で通勤時間が減り、作業の効率が上がる
- ・在宅勤務で感覚的な環境を自分でコントロールできる
- ・スケジュールを柔軟に管理できる
- ・休憩時間などに他者と関わる機会が減少し、対人面でのストレスが減少する場合がある

② テレワークのデメリット

- ・オンライン作業は視覚や音の刺激が多く、複雑であるため、認知的負荷が多くなり、作業が遅くなったり、難しくなることがある
- ・インターネット接続に問題があると仕事ができない
- ・上司や同僚とのコミュニケーションが取りにくい
- ・メンタルヘルスが悪化する場合がある

4. 発達障害のテレワークの課題と対応例

発達障害のテレワークで生じる可能性のある課題と課題への対応例を表2に示します。テレワークでは、自宅やオンライン会議の環境、オンラインでの作業、画面共有や共同編集の作業等があります。そのため、視覚や音声の刺激が多かったり、複雑になったりすることで、認知的負荷が多くかかり、処理に時間がかかったり、作業が難しくなったりする可能性があります。

そのような認知的課題の解消のためには、雇用主である管理者の組織としての対応、配慮が重要です。また、発達障害のある人のテレワークの適性については、障害名ではなく職業的な課題特性を見ること、人や情報の支援の必要の程度、コミュニケーション力、理解力（知的能力）、自己管理能力、主治医との関係性も関連してきますので、そのような点の評価も大切です。

表2 課題と対応例

課題	対応例
テレワークの難しさ	
<自宅勤務>	
<ul style="list-style-type: none"> 自宅では騒音や邪魔が入り気が散って仕事に集中できない 仕事と家庭の場所と時間の切り分けが難しい 	<ul style="list-style-type: none"> 外部刺激で気が散らない作業場所を作る・仕事のスケジュールを決めてそれを守る・仕事場所と家庭のことをする場所を明確に分ける
<技術・設備>	
<ul style="list-style-type: none"> インターネット接続に問題があると仕事ができない 	<ul style="list-style-type: none"> 必要な機器や環境の整備、調整 技術的支援、専門的支援
オンラインの会議や作業の難しさ	
<タイミングを知ること>	
<ul style="list-style-type: none"> 発言のタイミングがわからない／質問していいとき、いけないときがわからない 	<ul style="list-style-type: none"> 進行役を設定する 「挙手」機能を使い、発言や質問があると示す チャットで伝える



<注意の持続・集中>	
<ul style="list-style-type: none"> 画面に映っているものや音が気になり話に集中できない (例：背景や背景音、仮想背景の不自然さ、アプリケーションの通知) 	<ul style="list-style-type: none"> 画像や通知を切る／相手にカメラを切ってもらおう 仮想背景をかける／何も無い背景にする 共有するビデオとオーディオの量を調整する 組織が通知を削減するためのガイドラインを作成する(例：全体連絡は最小限に抑える)
<作業の切り替え>	
<ul style="list-style-type: none"> 画面共有に気が散ってチャット等の他のことに気がつかない 気が散った後、再び会議に集中することが難しい 	<ul style="list-style-type: none"> タイマーや時計を自分の周辺に置く 会議の議題、目標、期待することを事前に共有する／会議は予定や議題に沿って進める／会議後に議事録や録画を共有する 組織が注意力管理のガイドラインを作成する
<コミュニケーション方法の変化・孤立感>	
<ul style="list-style-type: none"> 上司や同僚とのコミュニケーションが取りにくい メンタルヘルスの悪化 	<ul style="list-style-type: none"> 顔を会わせた定期的なミーティング 定期的なフィードバック 組織がネットワークを積極的に構築する 組織が多様なコミュニケーションの機会を設ける 上司や同僚が発達障害のある従業員のコミュニケーション方法を理解する

【参考文献】

- 独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構 (2021) 就業支援ハンドブック。

(縄岡 好晴・清野 絵)



5.6 高次脳機能障害

1. 先行研究レビューからみる特性と遠隔支援

外傷性脳損傷者（以下、TBI）に対する遠隔リハビリテーション（以下、遠隔リハ）の有効性に関して、1980年1月～2017年4月までの文献レビューにおいて、13編（ランダム化比較試験：10編、前後比較研究：3編）の先行研究が確認できました。遠隔リハの手法は、電話による介入10編、インターネットによる介入3編でした。電話による介入は5編のランダム化比較試験のうち4編で介入の効果が報告されていません（効果量（d）＝0.28-0.51）。効果の内容は「心身機能」、「心的外傷後ストレス障害」、「睡眠の質」、「抑うつ症状」が改善したと報告されています¹⁾。

そのほかに、TBI患者120名に対する認知リハの有効性について、施設内での認知リハ群（n＝67）と在宅での認知リハ＋週1回看護師による電話による介入群（n＝53）の比較検討が行われています。主なアウトカム指標は、受傷1年後の職場復帰率、認知機能、生活の質等です。その結果、2群間で1年後の職場復帰率や認知機能、生活の質に有意差はみられていません²⁾。従って、施設内でのリハと遠隔リハの効果は同程度であったことが示唆されています。

2. テレワーク支援に関する実態調査

(1) 目的

本邦の高次脳機能障害者のテレワーク支援の実態を把握することを目的としました。

(2) 対象と調査期間

高次脳機能障害支援拠点機関と高次脳機能障害者に特化した障害福祉サービス事業所、合計157施設にアンケート調査票（無記名自記式質問紙調査法）を送付しました。調査期間は2022年2月21日～3月31日に実施しています。

(3) 倫理的配慮

新潟医療福祉大学学長及び本学倫理審査委員会の承認（承認番号：18793-220111）を経て実施しています。

(4) 結果

54施設から回答（回収率34.4%）を得ています。

①テレワーク支援の必要性と困難感

必要性については「かなりある：12名（22.2%）、ややある：15名（27.8%）、どちらともいえない：19名（35.2%）」でした。テレワーク支援の実施又は導入の困難感に関しては「かなりある：22名（40.7%）、ややある：19名（35.2%）、どちらともいえない：8名（14.8%）」で、「かなりある」と「ややある」を合わせると75.9%が実施又は導入に困難を感じていました。

②テレワーク支援実践における障壁

主な回答結果は「支援者が高次脳機能障害者のテレワーク支援の知識・技術が乏しい：とてもそう思う10名（18.5%）、そう思う23名（42.6%）、どちらともいえない17名（31.5%）」、「高次脳機能障害者のテレワーク支援を実践している支援機関が少ない：とてもそう思う16名（29.6%）、そう思う28名（48.1%）、どちらともいえない10名（18.5%）」、「高次脳機能障害者のテレワーク支援に関する情報が少ない：とてもそう思う17名（31.5%）、そう思う31名（57.4%）、どちらともいえない3名（5.6%）」との結果でした。

③テレワーク支援実践時の対処能力

テレワーク支援実践時の対処能力10項目を自己評価にて回答を得ました。その結果、対処能力（自己評価）が低い下位3項目は「身体機能のアセスメントや援助・助言・指導：あまり出来ない14名（25.9%）、全然出来ない4名（7.4%）」、「ICTスキルのアセスメントや援助・助言・指導：あまり出来ない13名（24.1%）、全然出来ない5名（9.3%）」、「作業環境（机の高さ、座位・立位姿勢など）のアセスメントや援助・助言・指導：あまり出来ない15名（27.8%）、全然出来ない4名（7.4%）」との結果でした。

3. テレワークに至った事例紹介

(1) 症候性てんかんの影響によりテレワーク就労を目指した事例

30歳代女性（家族構成：両親と3人暮らし）、脳梗塞による高次脳機能障害（注意障害、記憶障害、遂行機能障害、脱抑制、易怒性）と左片麻痺を認めた。障害福祉サービスにおける自立訓練（機能訓練）を通所にて週5回利用されていました。日常生活活動（以下、ADL）能力は、入浴動作における洗体動作において一部介助を要しました。歩行時は短下肢装具とT字杖を使用、階段昇降は手すりを使用すれば自立レベルで、それ以外のADLは自立レベルでした。病前は

福祉系の仕事をしておりパソコンスキルはワード、エクセルの基本的な操作は可能でした。事例の主なニーズは公共交通機関の利用自立と一般就労でした。事例の行動特性としては、訓練課題に対しミスが多いと問題が悪いと指摘したり、失敗に敏感でショックを受けやすい特性がありました。また、分からない問題を職員に質問し、職員が上手く答えられない場面では「なぜ職員が分からないような問題をやらせるのか」と感情的になる場面がみられました。神経心理学的検査の成績は、Trail Making Test Part A 46.2秒、Part B 82.3秒、WAIS-R 全検査 IQ86、言語性 IQ100、動作性 IQ70、遂行機能障害症候群の行動評価（標準化された得点）85点でした。テレワークを目指すことになった経緯は、支援開始当初は通勤によるオフィスワークでの職場復帰を希望していましたが、支援期間中に繰り返し症候性てんかんがみられました。本人、家族ともに、通勤中にてんかん発作が生じることを心配された点と基本的なパソコン操作は可能であり、さらに上手いかない点を周囲と共有できることを踏まえてテレワークの就労を目指しました。支援プログラムは、就職活動と並行し、パソコンスキルの向上、認知機能の向上に対して支援を行っています。障害福祉サービス利用開始、約1年半経過後、テレワークの求人に応募し内定に至っています。

(2) 脳腫瘍の治療との両立でテレワークをしている事例

30代男性（家族構成：妻・長男・次男・長女の5人暮らし）、脳腫瘍による高次脳機能障害（注意障害、記憶障害、痕跡的な失語症状）を認めた事例です。障害福祉サービスにおける就労移行支援を利用していました。ADLは自立していましたが、脳腫瘍の影響及びその治療のための治療薬使用で疲れやすく、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の蔓延の影響から在宅での訓練を行い、その後、復職に向け通所による訓練も行いました。病前は自動車関連会社における部品調達の仕事をしており、パソコンスキルは有していました。事例の主なニーズは、前職への復職でした。就労移行支援における在宅訓練では、オンライン会議システムを利用して朝礼や夕礼、グループワークを実施したほか、メールやクラウドストレージサービスを使用し、高次脳機能障害者向けに作成した認知機能・職業能力・対人関係スキル訓練課題を行いました。事例の行動特性としては、痕跡的な失語症状が残存していたため、特に言語にからんで、口頭の指示が一度に入りきらなかったり、要点をまとめたり、順序だてて考えたりすることができなくなっていました。また、易疲労が顕著で長時間にわたり訓練をしたり、訓練が連日続いたりすると、休むこともありました。神経心理学的検査の成績は、WAIS-IV 全検査 IQ87、Trail Making Test Part A 44.5秒、Part B 96.2秒、火事の話：直後再生6/16、30分後再生3.5/16、標

準言語性対連合学習検査（B）有関係7-7-6無関係2-3-3、WAB 失語症検査 AQ95.9でした。復職にあたっては、職場側とも調整し、易疲労を考慮した形で、週2～4日程度のテレワークでの勤務をすることに至っています。テレワークでは、オンライン会議システムのミーティング、チャット、音声を使用して打ち合わせや会議を適宜行うとともに、仕入れ価格表や議事録の作成などの業務に従事することになりました。しかし、口頭での指示内容に関しては十分に理解できていないことが多いことから、その場ですぐに確認できるようペアで業務を行うなど、フォロー体制を構築しました。また、自身でもメモを取ったり、スクリーンショットで記録を保存したり、チャットを活用して記録を残すようにしたり、様々な補償行動をとり、対策をとりました。

(3) 中度の記憶障害がありながらも雇用管理を工夫することでテレワークをしている事例

40代男性（家族構成：母との2人暮らし）、ウエルニッケ脳症による高次脳機能障害（注意障害、記憶障害、病識欠如）を認めた事例です。障害福祉サービスにおける自立訓練（機能訓練、施設入所支援）を11ヶ月利用後、就労移行支援を通所にて週5日利用されていました。ADLはほぼ自立しており、予定の管理や新しい場所への移動などでは一部サポートが必要な程度でした。病前はシステムエンジニアとして勤務しており、基本的なパソコンスキルは有していました。一方、食生活の乱れから入院するなど生活管理に課題がありました。そのため、事例のニーズは生活管理能力の向上と一般就労でした。事例の行動特性としては、記憶障害が顕著で口頭でのやりとりにおいては、直後でも忘れや変容が認められていました。また、注意障害により性急さも認められていました。加えて、周囲からのフィードバックがないと自覚できないところが大きな課題でした。神経心理学的検査の成績は、WAIS-IV 全検査 IQ105、Trail Making Test Part A 82秒、Part B 81秒、WAIS-R 全検査 IQ86、火事の話：直後再生8/16、30分後再生4/16、標準言語性対連合学習検査（B）有関係8-9-9 無関係0-0-0、リバーミード行動記憶検査（A）標準プロフィール9/24スクリーニング1/12でした。テレワークを目指すことになった経緯は、本人が望んだということではなく、職場の働き方改革によるもので、週3～4日がテレワークでした。就職にあたっては、事前に障害特性を伝え、定型業務を中心とした業務設定、手順書の作成などの準備を行いました。加えて、オンライン会議システムのミーティング、チャット、音声も使用して業務報告、業務指示、業務報告後の確認（ミスや修正箇所を指摘）を行う等、雇用管理を徹底しました。結果的に現在は職場のフォロー体制の中で安定して勤務しています。現在は、在職証明書の発行、勤怠データのとりまとめ、異動者のデータ更新、請求書作成等

の人事労務の事務業務を行っています。

4. テレワーク支援のポイント

高次脳機能障害者の中には、テレワークの方がマッチする事例が一定数存在すると推察しますが、実践に困難を感じている支援施設も少なくありません。その背景として、支援実績が全国的にまだ乏しいことも一因であると示唆します。テレワークがマッチするケースとして、脳血管疾患による症候性てんかんにより、通勤において公共交通機関の利用や自動車運転が実施困難な事例、毎日通勤してのオフィスワークが易疲労性の影響で困難な事例においては、テレワークは就労を実現する一選択肢になり得ると考えます。また、パソコンスキルもワード、エクセルをはじめとした基本的な操作能力は必要と考えますが、どの程度のパソコンスキルが必要なのかは今後さらなる検証が必要です。さらに、高次脳機能障害の重症度もテレワークを

実現するためには一定水準必要であると推察します。そのほかに、工作上困った点が生じた際、他の従業員に相談し問題を解決する力はオフィスワークよりもテレワークの方が求められると示唆します。しかし、まだ根拠を示すだけの事例の蓄積が不十分であり見解を示すには限界があるのが実状です。

【文献】

- 1) Ownsworth T, Arnautovska U, Beadle E, et al. Efficacy of Telerehabilitation for Adults With Traumatic Brain Injury: A Systematic Review. 2018, 33 (4) ; E33-E46.
- 2) Salazar AM, Warden DL, Schwab K, et al. Cognitive rehabilitation for traumatic brain injury: A randomized trial. Defense and Veterans Head Injury Program (DVHIP) Study Group. JAMA. 2000, 283 (23) ; 3075-3081.

(北上 守俊・稲葉 健太郎)

5.7 聴覚障害

1. 聴覚障害者のテレワーク支援の工夫

(1) 「ろう者」と「難聴者」と「聴者」

いわゆる“聴覚障害者”(deaf)は、「ろう者(Deaf)」または「難聴者(hard of hearing)」という大きく2つの属性に大別されます。たとえ聴力が同程度であっても、アイデンティティや使用言語等によって、働く上でのニーズが異なります。また日本における最大の当事者団体の「全日本ろうあ連盟」はろう者の団体、「全日本難聴者・中途失聴者団体連合会」は難聴者の団体であると認識されています。この頁では、ろう者・難聴者を区別し、また聞こえる人を「聴者(ちょうしゃ)」と表記しています。

(2) 違いに着目する

聞こえない・聞こえにくいということは、聴者と触れている世界が違うと言えます。同じ「人の話を聞く」という場面でも、それが声のみでの発信である限り、以下のような違いによって情報の差が生じます。

①聴力

聴覚障害の分野では、聴力レベルはデシベルで表されます。聴覚障害の等級で最も重い2級は「両耳の聴力レベルがそれぞれ100デシベル以上のもの」とされており、これは自動車のクラクションが聞こえないレベルといわれています。聞こえなくなった時期など

にも違いがあり、遺伝(生まれつき)や乳幼児期に聞こえないことが判明した場合や、中途失聴、急に聞こえなくなった方もいれば、だんだんと聞こえなくなる方もいます。最近では、補聴器や人工内耳が広がり、補聴後の聴力レベルは多様化しています。ひとつ共通して言えるのは、それらの補聴器具を使用した場合に「完全に聴者と同じように聞こえる」ということは実現していません。1対1では明瞭に聞き取った場合でも、雑音の多い場所ではそうではなかったり、音の方向は分からなかったり等の違いが存在しています。

②言語

「聞こえない人は、みんな手話ができる」ということはありません。また言わずもがな「みんな手話ができない」わけでもありません。ろう者・難聴者にとってそれぞれの言語の使いやすさがあり、手話を中心にして考えることや理解すること、発言することがしやすいのはろう者の傾向が高く、難聴者はそれが日本語中心であることが多いです。

③コミュニケーションのモード

この「モードが違う」というのは、直感的に理解しにくいかもしれませんが上述の「言語の違い」と同じくらい重要で理解する必要があります。

これは会話の発信・受信の場合、聴者は「口で声を出し」「耳で音を聞く」という形式になります。一方、ろう者の手話での会話の場合「手や表情が動き」「目で手話を見る」となり聴者とは異なった感覚器官や方法になるのです。また、難聴者も受信の場合は「口元を見る」いわゆる読唇術のような形式が一般的

で、例えばマスクをして会話していると聴者は困ることが少ないですが、ろう者・難聴者にとっては見える情報が減少しコミュニケーションが取りづらくなります。これは、モードの違いを理解することで配慮をすることができます。

2. 「見える化」をフル活用する

聴者だけの職場においても重要な「情報の見える化」は、ろう者・難聴者との協働においても非常に重要です。聴覚的な情報をいかに見える化できるか、これを考えていくことが情報格差をなくし双方の働きやすさにつながっていきます。同時に重要と言えるのは、いかに負担軽減を考えながら実行できるかです。負担軽減をするためには、前項の違いに着目しお互いに最適なコミュニケーション手段は何か、またどのような方法があるのかを知っておくことが大切です。

(1) 情報保障をつける

情報保障は、聴覚障害に限定すると「手話通訳」「要約筆記」が挙げられます。つまり、声の情報を受け取れる人と受け取れない人の間に生まれる差を埋め合わせることで、情報を保障するという考え方です。近年ではZoomを活用した遠隔手話通訳や要約筆記も登場しており、活用の幅が広がっています。

以下のようにお住まいの都道府県を加えて検索すると、派遣をどのような法人がやっていて、だいたいいくらの費用がかかるのかを知ることができます。

「東京都 手話通訳派遣」「大阪府 要約筆記派遣」

(2) 音声認識アプリの活用

近年ではスマートフォンのアプリで音声を文字に変えてくれるツールが登場しています。情報支援の負担の軽さから急速に拡大しています。しかし、周囲の騒音などによって声が誤って認識され間違った文章になるなど使用法には以下のような工夫が必要です。また「これがあれば全て解決」ではなく、ひとつのツールとして理解の確認をし合いながら使用することが重要です。

<環境のチェック>

- ・雑音が少なく、話し声がクリアに認識される音環境
- ・モニター等で音声認識の結果を皆で見れると修正点に気づきやすく確実に伝わりやすくなる

<話し方のルール共有>

- ・発音は明瞭、内容は簡潔に
- ・同時に複数人が話さない（挙手制にする等）
- ・マイクを使用すれば認識精度が上がり、同時に複数人話すことが減る

<より良い運用>

- ・辞書機能で人名/専門用語を登録
- ・誤変換修正役は交代制で行う

(3) チャットの活用

記録に残りかつ気軽にスピーディにやり取りできるチャットは、テレワークにおける筆談のような役割を果たしています。先述の言語の違いに着目しながら、お互いの持っている言葉（語彙）を入念に確認することが重要です。

(4) 同時編集ができるオフィス系アプリ

パソコンのブラウザ上で表計算等オフィス系アプリを同時編集できる機能（Google社の“Google スプレッドシート”など）は、テレワークの作業でも相手の動きが即時反映され、依頼したい作業を先にやってみせるなどが可能です。「百聞は一見に如かず」のような教え合いや共同作業に適しています。

3. コミュニケーションの原点に立ち返って協働する

(1) 「伝える」と「伝わる」は違う

「伝える」ことは一方的であり行為やプロセスと捉えることができます。一方で「伝わる」という意味は、双方向的でありコミュニケーションの結果と言えるでしょう。先述のモードの違いを理解すれば、「聞こえる人と同じ話し方をしてあげれば伝わるだろう」とはならないはず。相手に伝わっているのか、確認や質問をして相手の意見を聞くことを重視することで「伝わる」ことをたくさん実現できると協働が深まります。

(2) 「障害者理解」よりも「相互理解」のほうが価値がある

聴者、ろう者、難聴者はそれぞれ人間であることは間違いありません。単なる「聞こえない人」というよりは、共に気持ちよく働くために、その人の個人的な強みや性格、趣味を知るべきといえます。また自分のことも相手に知ってもらうことで働きやすくなることも当然ながら重要です。

(3) 「配慮」から「歩み寄り」へ、共に働きやすい職場を作る

いわゆる“健常者”（聴者）の中には、「障害者を助けてあげないといけない、怒らせたらどうしよう」という焦りや不安に近い気持ちを持たれている方がおられます。しかしながら、ろう者や難聴者になったことがない聴者は何に困るのか想像することしかできません。職場における困りごとや問題の発見、またその解決も常に協働が必要になりますし、話しやすく対話的なコミュニケーション環境をお互いに努力して確保する必要があります。

（尾中 友哉）

5.8 視覚障害

目が見えなくなる。その衝撃は本人を時として絶望させることもあります。そこから脱却し立ち直るには、周囲の支援が重要です。

視覚障害者の仕事と言えば、何を思い浮かべられるでしょうか？あんま・針・灸といった三療の仕事を挙げられる方も多いと思います。しかし、三療の仕事が視覚障害者の専業であった時代は過去のものとなり、三療の仕事が減りました。

一方、IT技術が進んだ現代では、音声ソフトを駆使しPCを使って、事務的就労をされる視覚障害者が増えてきています。また企業内でヘルプキーパーとして就職される視覚障害者にとってもPCスキルは必須です。

この章では視覚障害者へのPCスキル訓練を中心とした就労支援のポイントについて記していきます。

アセスメントのポイント

視覚障害者のアセスメントをする際、視覚障害が先天的なものか後天的なものかによって対応が異なります。先天的な視覚障害の場合、ブラインドの状態に慣れており、通常の質問項目に基づいてアセスメントを行います。後天的な方へのアセスメントでは障害の進行状況、本人の精神状態を特に配慮する必要があります。とりわけ視覚障害になった直後は多くの方が精神的に不安定になる事も多く、最悪の場合生きる気力をなくされる方もいます。

支援者だけの力では解決出来ないこともあるので、ピアカウンセリングが必要となります。日本視覚障害者団体連合の相談窓口や働く視覚障害者を支援しているNPO法人タートルの会の相談窓口はピアカウンセリングの窓口となっているので、そちらにつなぐ方法もあります。

また、視覚障害になった直後では就労支援を実施するよりも、生活訓練を受ける方が良いケースもあります。まず必要となるのが歩行への訓練です。歩行訓練は専門の歩行訓練士が行います。各地の生活訓練施設でコミュニケーション訓練等を交えて実施しています。

盲導犬を希望される方には、日本盲導犬協会、アイメイト協会、日本ライトハウス等、盲導犬育成事業を行っている団体をご紹介ください。

必要な器具について

1. 画面読み上げソフト（スクリーンリーダー）について

視覚障害者がPCを使用するためには、画面に出ている情報だけではなく、タイピングしている内容も音声化して確認する必要があります。これらのソフトをオフィスのPCに入れることによって、視覚障害者は仕事を出来るようになります。

代表的な画面読み上げソフトには、PC-Talker、JAWS、NVDAが挙げられます。

2. 点字について

視覚障害者のコミュニケーションツールとして、点字が挙げられますが、視覚障害者のうち点字を利用している方の割合は1割程度とされています。

特に途中で視覚障害者になった方が、指先で点字を読むことは難易度が高い傾向にあります。

そのような場合でも、部分的な目印やメモ書きとして点字は有効です。点字を覚え、点字器を使えば誰でも点字を打つことができます。全国の点字図書館等で点字の学習会を開いています。

3. 拡大読書器について

視力が残っている弱視の方は、拡大読書器を使用することにより、視力を補うことができます。拡大読書器はルーペのような物から、ディスプレイを備えた据え置き型の大型のものまで、機能も画像を拡大するだけでなく、白黒反転やOCR機能を備えたものまで幅広くあります。

ご本人の見え方や使うシチュエーションに合わせて複数使い分ける方もいます。

拡大読書器は比較的高額になるため、自治体からの助成制度を活用する方法もあります。

4. 白杖について

視覚障害者が安全に歩行をする上で重要になるのが白杖です。白杖は歩行時に危険物や地面の変化等を知らせるだけではなく、周囲の人に視覚障害者である事を認知させる機能もあります。なお、白杖の購入費について、自治体からの助成が得られる場合があるので、お住まいの自治体の相談窓口にご相談ください。

5. 日常生活用具について

普段生活するうえで必要な視覚障害者向けの生活用具は多岐に亘ります。音声時計や音声体温計、DAISY

図書を読むためのレコーダー等があります。

これらを購入する際に、自治体からの助成が得られるものもあるので、お住まいの自治体の相談窓口に連絡する事をお勧めします。

職業訓練について

あんま・鍼・灸といった三療の仕事は国家資格が必要となります。国家資格取得のための訓練は各地域の盲学校、厚生労働省認定の養成施設で訓練を受ける事が出来ます。また、障害者職業能力開発校で職業訓練を実施しているほか、企業、社会福祉法人等の訓練委託先を活用して多様な訓練を実施しています。

就労移行支援の訓練のポイント

就労移行支援施設が視覚障害者に就労に向けた訓練を行うポイントはいくつかあります。

1. 安全な移動について

就労を目指す視覚障害者にとって第一に大切なことは安全に歩行移動出来る事です。採用する企業側も通勤上の移動を気にする事が多いようです。施設に通所していただく上でも、歩行訓練が重要です。歩行訓練は前述したとおり、生活訓練施設等で行いますが、就労移行支援施設内の歩行については、その施設の担当職員が行うこととなります。建物内に点字ブロックが敷設されていることが望ましいですが、点字ブロックがない場合でも、白杖等を使い繰り返し施設内を案内すれば、単独歩行も可能となります。ただし、環境認知した床に置かれた物の配置が変わるなど、環境の変化には注意が必要です。レイアウトの変更等をやむを得ず行った際には事前に伝えることで事故を防げます。

2. PC 訓練について

(1) 事前準備

初期の訓練では画面読み上げソフトを使用しブラインドタッチの基本から訓練していきます。

その際、マウスを使わず画面を見ずにパソコンが使えるようにトレーニングする事が必要です。

訓練で使う PC は低グレードのものの場合、画面読み上げソフトを常駐させるため動作不良を起こす場合があります。画面読み上げソフトの推奨環境より少し上のグレードの PC を使う方が良いでしょう。

リモート支援で行う場合は Zoom 等のツールを活用し遠隔支援を行います。残存視力がある方は、どうしても画面やキーボードを見ようとしてしまいますが、視覚障害が進行する可能性も考慮し、原則的には視覚に頼らず操作できるように訓練を行います。しか

し、補助的に視覚を使いたい方にはユーザー補助による機能を活用します。視覚に対するユーザー補助機能には画面のハイコントラスト、拡大鏡の機能、マウスポインター、テキストカーソル等の設定があります。ご本人の見え方に合わせて、これらの機能を使います。

(2) 実際の訓練

集団で訓練を行う場合、あるいは職場を想定した場合の訓練であるならイヤホンを用意します。講師の話片耳で聞きながら、もう一方で PC の音声を確認して訓練を行っていきます。単独、あるいはソーシャルディスタンスが十分に取られている場合はスピーカーから PC の音声を出して構いません。

PC の訓練は一般的なパソコンの訓練と同様で、ブラインドタッチの訓練から、Office 系ソフトである Word・Excel、インターネット検索等から始めます。

具体的なパソコン操作に関するマニュアルは NPO 法人 SPAN が公開しています。

3. 就職に向けた支援について

(1) 就労へのイメージづくり

目が見えなくなった当初の視覚障害者は仕事なんてもうできないと思われるかも知れません。そのような方に、いきなり就職活動をさせても上手くはいきません。PC 訓練等を通じ、少しずつでも出来ることを増やしていった自信を取り戻させることが、就労へ向けた第一歩となります。

(2) 具体的な就労事例

視覚障害の方々がどのような仕事をしているのか。まず支援をする職員が理解しない事には、当事者の方を後押しできません。近年では事務職として、パソコンを駆使し在宅勤務をする視覚障害者も増えていきます。

少し古い資料になりますが、独立行政法人 高齢・障害・求職者支援機構が「視覚障害者の雇用事例集～支援機関を活用して職域拡大に取り組む～」を出しています。

(3) 就職先に求める合理的配慮

就職活動を行う上で、企業側にどのような配慮が必要なのか提示する必要があります。歩行ルートの確保や、弱視の方であれば明るさの調整、座席の位置等のハード的な側面、周りの方の手助け等のソフト的な支援等人によって必要とされる支援は様々です。

PC を中心とした具体的な事例として認定 NPO 法人 タートルが「視覚障害者の就労における ICT 関連合理的配慮事例集」をまとめています。

4. 復職に向けた支援

就労移行支援事業は自治体が必要性を認めれば、休職中の方も利用することができます。途中で視覚障害になられた方は生活面を考え、就労移行よりもまず生

活訓練を受けた方が良いケースもあります。ご本人の生活環境や休職期間を考慮し、支援計画を立てていくこととなります。

支援をしていく中で、復職先とも連絡を取り合い、経過を報告し、受け入れ態勢を事前に築いていただくことでスムーズな復職が出来ます。

5. 就労後の支援

就職・復職していく際、就労移行支援機関が関与するだけではなく、職場適応援助者（ジョブコーチ）や障害者職業カウンセラーを活用する方法もあります。

残念ながら、視覚障害者の支援に対応した職場適応

援助者等が少ない現状があります。今後は障害特性に応じた職場適応援助者の養成が待たれるところですが、当面は支援した就労移行支援事業所が支援していく事となります。その為に、就労定着支援事業として利用者と再契約し、支援を継続する事も可能です。

視覚障害者を対象とした就労移行支援は、不足しているのが現状です。とりわけ地方では情報提供自体がなかったケースも伺っています。今回の執筆が視覚障害者の就労支援に僅かでもお役に立ていただければ幸いです。

（伊吾田 伸也）

5.9 てんかん

てんかんのある人のテレワーク

てんかんのある人がテレワーク形態で働く時に、重要な共通認識は、てんかんは一人一人の発作症状やその他の併存障害が千差万別な特徴があるということです。そのため、テレワーク下では「その人の発作症状や他の障害特性に対してどのような合理的配慮が必要か？または不要か？」ということを見極めることです。そのためには、雇用者や支援者、そして誰よりも当事者が、自身のてんかんという病気を知り、必要に応じて病状についてのコミュニケーションをとり、お互いの心理的安全性や信頼関係、生産性を高めることが重要です。てんかんのある人のテレワークを推進する必要がある理由の一つに、自動車運転の問題があります¹⁾。職務自体の遂行能力があるにもかかわらず通勤や通勤による疲労、交通機関へのアクセスの問題で就労が阻害されていることがあり、柔軟な働き方ができるテレワークへの期待が高まっています。

てんかん発作は千差万別

てんかんは、100人に一人のありふれた疾患であり、本邦のてんかん患者数は約100万人と推定されています。てんかんとは、「脳の病気であり、てんかん発作を繰り返す状態と、その状態がもたらす、神経生物学的、認知的、心理的、社会的な帰結を特徴とする疾患」と定義されおり²⁾、病気の日常への影響は多面的です。

てんかん発作の症状は一様ではなく、多岐にわたります²⁾。四肢体幹の強い突っ張りやガクガクと律動的に震え「大きな発作」から、突然の意識減損や、無意識のうちに無目的な動作を繰り返す自動症、視覚や聴覚異常などが発作性に生じる特殊感覚発作などの「小

さな発作」まであります³⁾。発作は、多くは数秒間から数分間で終わりますが、5分以上の発作には医療的介入が必要です。

周囲の人が行う発作時対応は、多くの場合は、安全を確認した上で見守る程度ですみます。発作頻度の間隔は、人によって日単位から年単位と大きく違います。治療により約70%の人の発作が抑制され、制限のない生活が送れます。合併障害には、主に精神障害や知的障害、睡眠障害、高次脳機能障害があります³⁾。

テレワークにおける業務内容と合理的配慮

①従事できる業務内容

てんかんのある人は、他の障害がある人と変わらず、テレワークでの就労機会のある幅広い職域で働くことが可能です。その中でも、雇用主への調査において、てんかんのある人、特に発作が抑制されていない人は、PC操作を含む事務職や営業職、専門職・技術職においての雇用機会が多く、テレワークの就労創出の可能性が示されています⁴⁾。

一方で、発作タイプと職務内容には、法則性があるわけではないため、テレワーク就労のみに限局する必要がないことも留意が必要です。

②合理的配慮

雇用者への調査より、てんかんのある人に行っている主な合理的配慮は、てんかん発作への対応でした⁴⁾。テレワーク下（特に単独での在宅勤務）においては、以下の6点を確認するとよいでしょう：

- ・体調確認や健康管理
- ・発作時の対応と周知方法（特に在宅勤務の場合）
- ・発作後の休憩時間の確保と周知方法
- ・作業環境の安全確認（例：発作時転倒への床緩衝材の利用）

- ・緊急時の確認（例：緊急用連絡先、自宅訪問、病院の受診同行）
- ・家族とのコミュニケーション

なかには、数時間から数日の間隔で発作が続く場合や、発作前後に気分変動や体調不良が見られる場合があります。通常は出勤して働いていても、あらかじめテレワーク体制を築いていれば、本人の体調に合わせて一部分をリモート業務にスムーズに置換できます。一方で、てんかん発作は千差万別なため、過度な制限や監視、報告体制につながらないよう留意しましょう。より細かな配慮や支援事項は、個別に要不要を見極めましょう。また、サテライトオフィスなどで周囲に人がいる環境下では、対面の職場と同等の合理的配慮や就労準備を行うとよいでしょう。それ以外の配慮は、精神障害や高次脳機能障害の人への配慮内容と共通しています⁴⁾。

(1) テレワークへの今後の期待と課題

てんかんのある人を採用しない理由の多くは、発作による事故や、発作時対応、限定的な職場配置、通勤などへの懸念が挙げられています⁵⁾。テレワークという新たな働き方の選択肢としててんかんへの理解を進めることで、これらの雇用側の懸念が解消されることが期

待されます。

一方で、テレワーク中にてんかん発作により受傷した場合などの労働災害への対応や安全配慮義務、労働規約の見直しなどについては、今後の法律や雇用者側の整備の状況も把握していく必要があるでしょう。

【参考文献】

- 1) 西田拓司（2019）てんかんと就労における法律，職業リハビリテーション，33，22-26.
- 2) Fisher, R.S., et al (2014) Epileptic seizures and epilepsy: definitions proposed by the International League Against Epilepsy (ILAE) and the International Bureau for Epilepsy (IBE) . *Epilepsia* 46: 470-472.
- 3) 中里信和（2016）ねころんで読めるてんかん診療：発作ゼロ・副作用ゼロ・不安ゼロ！，メディカ出版.
- 4) 行實志都子，青柳智夫（2019）雇用主への間接的な介入支援への試み，職業リハビリテーション，33，38-42.
- 5) てんかんと雇用に関する研究会（2017）てんかんのある方の雇用100事例集作成に向けての第一報。（藤川 真由）

5.10 難病

難病とは、①発病の機構が明らかでなく、②治療方法が確立していない希少な疾病であり、③当該疾病にかかることにより長期にわたり療養を必要とするもの、と定義されている。

難病患者数

国から医療費の助成を受けている患者は、令和3年度末時点には全国で約102万人、そのうち約60%（約61万人）が就労世代（20～69歳）である。また、医療費助成の対象でない患者を含めると、より多くの難病患者が存在する¹⁾。難病患者の56%が就労しているとの報告もある²⁾。

難病の治療の特徴を踏まえた対応

事業場における治療と仕事の両立支援のためのガイドライン³⁾には以下のようにまとめられている。

①治療への配慮

症状や体調が安定していても定期的な通院等は必要であり、治療や経過観察の中断は症状の悪化、病気の急激な進行につながる可能性がある。また、一時的に入院して集中的に治療を行う場合もある。そのため、事業者は、労働者から通院や入院に関する申出があっ

た場合には、柔軟に対応することが望ましい。

②症状や障害の特性に応じた配慮

難病では多くの場合、体調が崩れやすいという問題があるため、仕事による疲労が蓄積しないように休息をとりやすくする等、体調を維持しやすくするような配慮を行うことが特に望ましい。疲労等の症状は外見からは分かりにくく、日によって体調が変動することもある。そのため、事業者は労働者と定期的に面談するなど、労働者から症状・体調の悪化について適時申しやすい環境を整えることが望ましい。また、労働者から体調への配慮の申出があった場合は、休憩を確保する等、柔軟に対応することが望ましい。

症状や障害は様々であるが、作業環境や作業内容を変えることで就業の継続が可能であることが多い。症状や障害に応じた配慮としては、例えば以下のようなものが考えられるが、必要な配慮は仕事内容や治療の状況、労働者によって異なるため、個別に確認が必要である。本人とよく話し合い、必要に応じて主治医や産業医等の意見を勘案しながら対応を検討することが望ましい。

視覚障害、肢体不自由、人工肛門等の身体障害がある場合や、人工透析や酸素療法等を行っている場合は、障害者雇用支援の制度・サービスを活用して、支

援機器の導入や設備改善を行うことも考えられる。

③ その他

進行性の難病の場合には、今後の症状の進行の見通しを踏まえて、長期的な視点から職種や働き方について労働者と話し合いをすることが望ましい。

症状や障害特性に応じた配慮



図1 難病のある人の雇用管理マニュアル

疲労：難病では多くの場合、体調が崩れやすい傾向にある。しかし客観的にはわかりにくく、日によって体調の変化もあるため、仕事による疲労が蓄積しないよう休息の取り方について状況を把握することや、日々の疲労度をモニタリングすることが望ましい。

疼痛：通所時の移動負担を減らすために、在宅でのサービスを選択肢とする。また訓練中の姿勢が影響することがあるため、机や椅子の高さを調整する。

下痢、腹痛：突発的な腹痛がある際に、トイレに行きやすい席を用意することや、本人にも自由にトイレに行くことができると伝えておく。

日光過敏：直接日があたらない席の確保をする。

視覚障害：拡大鏡や音声ソフト等の支援機器の活用をする。

体温調整が難しい場合：寒さ、暑さ苦手な季節がある場合がある。服装の調整や室温の管理を行うほか、常時または、苦手な季節の間を一時的な在宅就労を行うことを検討する。

肢体不自由がある：作業スペースの確保し、転倒リスクの軽減に努めることが必要です。

就労世代に多い主な難病³⁾

主な疾患	
潰瘍性大腸炎	<ul style="list-style-type: none"> 潰瘍性大腸炎は大腸の粘膜に、クローン病は口から肛門まで全消化管に、慢性の炎症や潰瘍を生じる、原因不明の病気。
クローン病	<ul style="list-style-type: none"> 主な症状に消化器機能の症状（腹痛や下痢、血便等）等がある。 薬物治療等の継続により普段通りの生活が続けることができるが、一時的に症状が悪化する場合があります、特にクローン病では入院を必要とする場合もある。一般に病気を理由に仕事を制限することはないが、過労や過度のストレスで増悪することもあるため、疲れを残さないよう注意が必要である。
全身性エリテマトーデス	<ul style="list-style-type: none"> 免疫機能に異常が生じ、自分自身を誤って攻撃してしまい、全身に様々な症状が出る病気。 主な症状に疲れやすさ、発熱、関節痛等がある。 薬物治療の継続が必要で、日によって体調が変わりやすいという特徴があり、精神的、身体的なストレスを避けることが重要である。
パーキンソン病	<ul style="list-style-type: none"> 運動機能に関する症状が出る病気。 主な症状にふるえが続いたり、動作が遅くなったり、姿勢保持が難しくなる、といった症状がある。 運動、睡眠、食事、薬が基本である。健康維持のために適度な運動が必須であり、過度な安静や仕事の制限は健康や体調維持の妨げとなる。

アセスメントのポイント

① 症状や治療から発生する身体的・精神的な苦痛

まず、症状や治療の問題がある。難病の症状自体から発生する痛みや不快感、治療のための服薬の副作用がある場合もあります。

また、難病を持った結果として、視覚や運動機能などに障害があれば、それらへの対応も行わなければなりません。診断時の精神的な苦痛や、進行性に伴う症状悪化や、先の見えない不安など、精神的にも影響がある場合があります。また、生活上でも、ストレスや疲労がたまらないように気を使うことや、定期的な受診行動なども必要となってきます。そうした日常生活へも配慮する必要があります。

②社会的な苦痛

症状が悪化すると入院を伴うこともあります。継続的な治療を行うためには、経済的な基盤が必要となり、家族や周囲にサポートしてもらわなければならない場合もあり、周囲の理解が必須になってきます。そのため、就学・職業生活にも大きく影響をしてくることもあります。ストレスが重なるなど、体調が悪化しときには入院を必要とする場合もあり、両立への不安を抱える方も少なくありません。

配慮工夫のポイント

特に外見上病気があることが分かりにくい場合、業務量を調整し柔軟な勤務体制を図る、通院を許可するといった配慮を行う必要があります。

難病のある人が継続して働くことができるためには、企業側の環境調整を行うなどの配慮だけでなく、難病のある人を取り巻く周囲の理解も合わせて進めていく必要もあります。

通院への配慮、勤務時間中の健康管理への配慮、病気の先入観や偏見の防止や公正な人事、通院や治療のための柔軟な勤務時間などが中心で、病気をもちながら仕事を続けるために不可欠のものです。これは、難病のみならず、がんや、他の様々な疾患をもつ方への取り組みとして、全ての場面において社会全体で取り組むことが大切です。具体的なポイントとしては、体調の変化に注意をする。午前中は体調がよくても夕方になると体調が悪化するなど、日内変動があることもあります。一方で、難病のある方は会社や職場に迷惑をかけないようにと無理をしてしまうこともあります。定期的な相談する機会や、関係性を築くことが大切です。

難病のある方は、定期健診や自己管理の継続に加えて、職場の配慮等があれば問題なく働ける方も多いのですが、現代では根本的な治療が困難であり、完治することは残念ながらありません。仕事を通して、社会参加や、生きがいなど、誰もが当たり前で得られる機会を広げ、挑戦・参加できる社会づくりを行うことが重要です。

- 1) 厚生労働省「平成28年度衛生行政報告例」における特定医療費受給者証所持者数（平成28年度末時点）
- 2) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者職業総合センター「難病のある人の雇用管理の課題と雇用支援のあり方に関する研究」（平成23年4月）
- 3) 厚生労働省「治療と仕事の両立支援のためのガイドライン」, 令和4年3月改訂版.

(ライオン 千穂・菊池 庸正)



第6章

テレワーク支援の 流れとポイント

6.1 確認しておきたいポイント

ここでは、以下の「各障害特性とアセスメント及び配慮工夫のポイント」を読み解く上で、まず理解をしておいて頂きたいアセスメントの基本的な考え方について確認していきます。

まず、多くの皆さんは「アセスメント」と聞くと、「テレワークに従事できるか？どうか？」の可否を判断するための介入と考えられるかもしれませんが、しかし、このように就労などの可否を判断することが、アセスメントではありません。むしろ、アセスメントとは、就労などを行う上で必要となる配慮や工夫などの把握、支援の方針の検討など、利用者についてより深く理解するために行われる支援行為になります。テレワーク支援においても、テレワークでの従事に向けて、支援を提供する上で必要となる手がかり、配慮・工夫を明らかにするためにアセスメントを的確に行う必要があります。

このようなアセスメントという支援行為を理解するために、まずは「できない」という言葉について考えてみたいと思います。障害のある方の就労支援に携わっている方々にとって、この「できない」という言葉は、例えば、「作業ができない」、「挨拶ができない」など、様々な支援場面で用いる可能性があると思われれます。この「できない」という言葉は、しばしば「何もできない」というトーンを持ち、利用者を判定するかのようイメージを持っているように思われる方も少なくないのではないのでしょうか。その結果、「できない」なら仕方ないというように、支援者の思考停止を導きがちです。このような思考プロセスは、まさに、アセスメントは可否を判断するために行うことという誤った考え方に基づくものです。

そうではなく、アセスメントは、この「できない」という事柄の意味を深く捉えていくような支援行為です。この「できない」という事柄を、3つの次元に分けて考えてみましょう。すると、①作業指示の意味が理解できておらずできない、②作業の実施スキルがないのでできない、③作業に対する意欲がわかなくてできないといったように、「できない」ことの意味を捉

え直すことができます。例えば、図1のように、障害のある人がオンラインミーティングに招待された時に、参加できなかったといったような場合、単純にテレワークができないと判断するのではなく、①いつ、どこでなどオンラインミーティングをすることの指示理解ができていない、②オンラインミーティングのアプリのインストールや使用方法が分からない、③過去のオンラインミーティングの経験からやりたいと思えないというような3次元で意味を理解することができます。このように、「できない」という状況は、少なくとも3つ以上の側面から、意味を理解することができます。

アセスメントは、このように「できない」ことの意味を深くとらえ直し、必要となる支援などを明らかにするような支援行為ということが出来ます。特に、障害のある方にとって、テレワークは、馴染みの薄いアプリやソフト、難しい用語、即時かつ気軽に他者に相談できないなどの状況ゆえに、難しさが現実的に存在します。そのため、テレワーク支援においても、アセスメントが重要になります。アセスメント結果に基づいて、どのような訓練を、どのような段取りで行うのか、どのような配慮や工夫が必要なのかを明らかにしていくことが重要です。

次にアセスメントによって明らかにしたい配慮や工夫においては、「補完方法」の詳細を明らかにすることも望まれます。つまり、アセスメントによって、①声に出しての確認や指示の復唱などの補完行動、②ものさしで読む位置を確認しながら読むなどのモノや器具を使った作業環境の整理などの補完手段、③一人でできるのか、それとも継続的な支援が必要かなどの他者による支援・指導の必要性などの配慮を明らかにすることが求められます。以下に続く各障害の障害特性のアセスメント及び配慮工夫の前提には、このようなアセスメントの基本的な考え方があります。このアセスメントについては、「アセスメントで進める就労支

表1 補完方法のアセスメント

補完方法	内容	例
①補完行動	障害等を補う方法の検討	「声に出して確認する」、「指示の復唱」など
②補完手段	モノや器具を使った作業環境の整理	「ものさしで位置の確認」、「補助治具を活用」など
③他者による支援・指導	継続的な他者の支援の必要性	一人で行動できるのか？それとも支援者の継続的確認が必要か？

「できない」

- ①意味が理解できない
いつ、どこでなどオンラインミーティングをすること指示理解ができていない
- ②スキルがない
オンラインミーティングのアプリのインストールや使用方法が分からない
- ③意欲がわかない
過去のオンラインミーティングの経験からやりたいと思えない

図1 「できない」の意味の3分類

援] (前原ら, 2022) が参考になります。この冊子も参考にしてもらおうと理解が深まると考えています。

【文献】

○前原和明・今井彩・秋田市障がい者総合支援協議

会就労部会 (2022) 職業的アセスメントから進める就労支援, 令和3年度厚生労働科学研究費補助金 (21GC1009) 研究成果物.

<http://doi.org/10.20569/00005866>

(前原 和明)

6.2 ニーズ把握

ニーズとは、「ニーズ」または「ニード」ともいいます。対象となる方が、自身の生活において求めていることを指すことが一般的です。鈴木 (2022) は、ニーズとは人々ができるようになりたいこと、できる必要があること、できることが期待されていることなど、個別的な目的や価値が含まれているものであると述べています。ニーズとは、対象者が単に言語化した希望・要望にとどまらず、対象者自身も自覚していない潜在的な求めであるともされています。この違いを分けて捉えるために、顕在的ニーズ (言語化されたニーズ) と潜在的ニーズ (言語化された内容にとどまらず最も求めているニーズ) と表現することもあります。

就労におけるニーズとは、「働きたい」ということや「賃金を得たい」「人と関わりたい」という訴えも重要ではありますが、働くことを通じてどのような生活を実現したいのか、就労場面のことのみならず生活全般にわたる影響まで、さらには社会への影響までを想像する必要があります。働きがいのある人間らしい仕事という意味で、ディーセント・ワークという考え方があります。ディーセント・ワーク (decent work) は、1999年の第87回 ILO 総会にて事務局長報告として言及されたものです (松井, 2022)。このディーセント・ワークの実現こそ、就労におけるニーズを実現したときともいえます。

就労支援では、まずは対象者が発する言語化されたニーズを捉えることから始まり、支援が進む中でアセスメントが実践され、情報が集まると潜在的なニーズの把握まで発展していきます。

対象者のニーズの捉え方

テレワークを想定すると、テレワーク自体は働き方ですので、働く手段・方法ということとして捉えられます。前述したようにニーズを把握すると、テレワークとしての働き方を通じて、どのような生活を実現したいのか、という考え方になります。潜在的なニーズを捉えるためには、アセスメント結果を、整理、統合、分析、解釈することが必要となりますが、それが支援者と対象者とともに見出す頃ができたなら、実現するための方法として、テレワークを検討するようにな

る可能性があります。

対象者から「テレワークで働くことを選択したい」という希望が発せられることも考えられます。顕在的なニーズではありますが、この発言が発展して、対象者の自己実現へと進展していくことも考えられます。テレワークを行うこと自体に要望がある場合、対象者にどのような職務スキルがあるのか、また障害特性として職務に影響する要因はどのようなことがあるのか、就労支援のプロセスでは次のアセスメントにより精査していく必要があります。

企業のニーズの捉え方

企業側が障害者雇用を進める場合には、様々なニーズが想定されます。例えば、障害者の雇用率を充足させたい、人手不足を補いたい、社会的責務を果たしたいなどがあります。また、ニーズと合わせて、障害者雇用を経験したことがある場合と、初めて雇用を行おうとしている場合があります。障害者雇用の経験も同時に把握し、進め方を検討する必要があります。また、テレワークとして障害者雇用を経験している場合、経験していない場合も含め、いくつかの要因を複合的に捉える必要があります。

テレワークが進むだろうということを想定し、しながら障害者雇用が初めての場や、テレワークとして雇用することが初めての場には、対象者に適するような仕事内容とするために、支援者は職務分析や職務再設計を行うようになります。それらの支援の方針を定めるためにも、企業のニーズを的確に捉える必要があります。

異なる立場のニーズの合わせ方

対象者と企業のニーズが異なる場合もあります。テレワークとして想定すると、対象者はテレワークを求め、企業はそうした働き方での雇用は求めていないということもあります。また、その逆も考えられます。職務内容は、雇用契約に準ずることとなりますが、その前の働き方を考える段階で、両者のニーズをすり合わせる必要があります。また、どちらかのニーズを妥

協させるということではなく、ニーズのすり合わせにより、両者にとっての利益につながる可能性があるということを念頭に、支援を展開することが必要です。また、前述した潜在的なニーズはどのようなことであるのか、それを叶えるためにはどのような方法が適しているのか、という視点が欠かせません。

【参考資料】

- 1) 鈴木達也 (2022) 訓練・就労場面での観察, 芳賀大輔・金川善衛・稲富宏之 (編著), ゼロから始める就労支援ガイドブック, メジカルビュー社, 66-77.
- 2) 松井亮輔 (2020) 国際労働機関 (ILO), 日本職業リハビリテーション学会 (監修), 職業リハビリテーション用語集, やどかり出版, 25-26.
(野崎 智仁)

6.3 アセスメント

アセスメントは、「査定する」や「評価する」といったことを意味する言葉で、対人援助の領域では、支援対象者の情報収集及び実態の把握をする支援行為として、支援の見立て、計画や方針の策定につながる大変重要な役割を果たしています。アセスメントというと、日々の支援の流れとは異なる支援を新たに行うというイメージなどが先行してしまい、実践の中でどうしても負担に思われがちです。しかし、実際は、普段の就労支援の中で行うことが可能です。

Rubin, Roessler & Rumrill (2016) は、アセスメントを通じて、障害者の①現在及び可能性としての職業的な力や興味の幅を理解し、②そのような力や興味に見合った可能性ある仕事について知り、③そのために必要なサービスや支援を提供できるように支援することが必要と述べています。また、Strauser, Chan & Wang et al. (2014) は、職業的なアセスメントは障害者のキャリア発達と雇用の促進のための重要なサービスの一つとして捉えており、望ましい成果を達成するための目標や成果を決めていくために行われる必要があると指摘しています。このように、アセスメントは、就労支援プロセスの一つを構成する重要な支

援です。

テレワーク支援においても、このアセスメントが重要となります。テレワークにおいては、その職務を遂行できるかどうかにか点が置かれがちのため、アセスメントよりも、On-the Job-Training (OJT) で実際に働く中で支援することの方が重要であるように思われがちです。しかし、このOJTを行う上でも、個々の障害者の障害特性や実態に基づいた支援を展開していくことが必要です。アセスメントを行うことで、支援や訓練に幅をもつことができ、障害者の可能性の追求、必要となる合理的配慮の検討、そして、障害者の自己決定などを支えることが期待できます。

図1に、テレワーク支援のアセスメントプロセスの詳細を示しました。この図は、テレワーク支援のプロセスにおいてアセスメントがどのような意味を持つかを概念的に示したものです。まず、アセスメントは、この図の左側の矢印のように、ニーズ把握及び訓練の間に挟まれた、支援プロセスの一つの段階に位置づけられます。アセスメントというと、支援者が利用者の状況を一方的に把握する介入であると考えられるかもしれませんが、そうではありません。むしろ、支援者

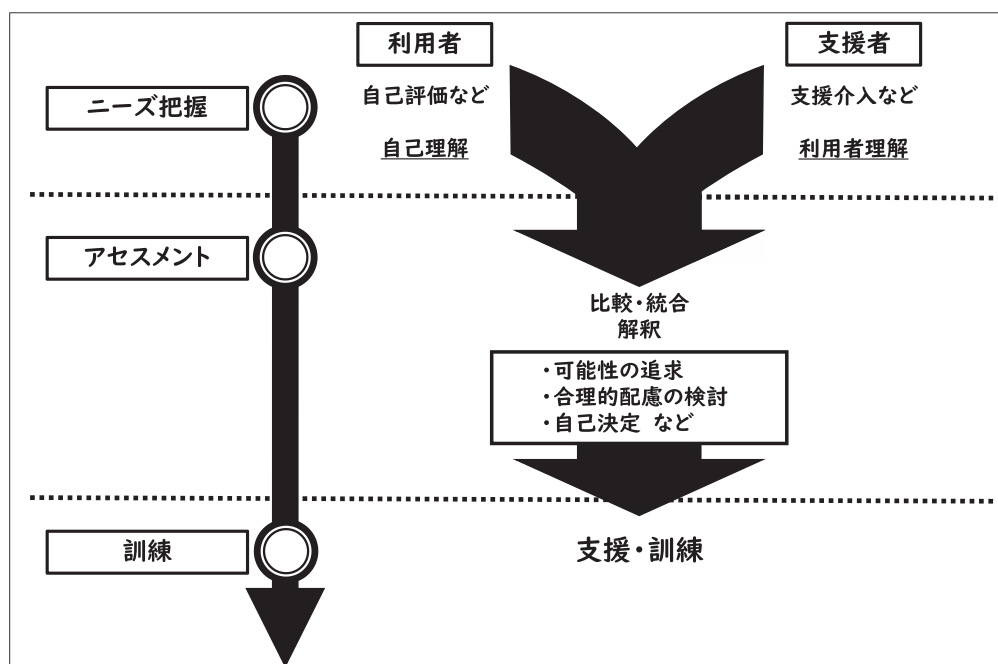


図1 アセスメントプロセスの詳細

による「利用者理解」とセットで、障害者本人の自己評価などを通じた「自己理解」をしていくプロセスから構成されます。この支援者による利用者理解と、本人による自己理解を比較・統合していくというプロセスでアセスメントは進んでいきます。この比較・統合、解釈、そして、さらに、利用者本人との共有、または関係者との情報の共有を通じて、アセスメントは価値ある支援プロセスとなっていく。この中では、もちろん利用者の自己理解の促進などを目指して、カウンセリング的な観点での関わりも大切です。このようなアセスメントを通じて、次の支援・訓練に向けた利用者の可能性の追求、合理的配慮の検討、自己決定などの、支援計画が作成されていくことになります。

繰り返しになりますが、アセスメントを単なる情報収集のための支援ではなく、これを次の支援につなぎ、そして、利用者にとって意味あるものとするためには、利用者との協働作業であるということが大切であると考えています。もしかしたら、支援計画を立てることは、可能性の追求につながらないというような思いをもたれる方もいらっしゃるかもしれません。こ

れは、アセスメントは、何らかの利用者の固定的な実態を明らかにすること捉えているように思います。アセスメント結果は、必ずしも固定的なものではなく、流動的で、成長とともに変化していくものと捉えることができます。よって、このアセスメントは支援の開始当初だけでなく、毎日の実践の中でアセスメントを行い、絶えず計画や見立てなどを更新していくことが大切です。

【文献】

- Rubin, S. E., Roessler, R. T. & Rumrill, P. D. (2016.) Foundations of the Vocational Rehabilitation Process 7th ed, pro-ed, Texas.
 - Strauser, D. R., Chan, F., Wang, Ming-Hung, Wu, Ming-Yi & Rahimi, M. (2014) Vocational Evaluation in Rehabilitation, Strauser, D. R. (Ed.) Career Development, Employment, and Disability in Rehabilitation From Theory to Practice, Springer Publishing Company, New York.
- (前原 和明)

6.4 アセスメントツールの紹介

テレワークを支援するためのアセスメントツールとして、これまで就労支援において用いられてきたツールを用いることができると考えています。就労支援におけるアセスメントでは、アセスメントツールを通して行われる観察に基づく評価が大変重要です。この観察に基づく評価では、単に一般標準に比べて作業スピードが遅い・速い、作業ができる・できない、得点が高い・低いということを明らかにすることを目指しません。「口頭だけの作業指示では理解が難しいために、例を示しつつのモデリングによる作業指示が必要である」や「一度理解した作業手続きが存在する時に、別の作業手続きに円滑に切り替えることが難しくミスを生じてしまう」などの支援を行う上での行動傾向や必要となる配慮などを明らかにするものです。テレワーク支援においても、ここで紹介するアセスメン

ツールの考え方をを用いたアセスメントを、観察評価の観点から活用していくことができると考えられます。

ここでは、特に、以下の表1に示した就労支援において用いられる頻度の高いアセスメントツール等を紹介してきます。

就労移行支援のための チェックリスト

就労移行支援のためのチェックリストは、障害者職業総合センター研究部門が開発したチェックリストです(障害者職業総合センター, 2007)。障害者職業総合センターのサイトから無料でダウンロードするこ

表1 テレワーク支援で活用可能なアセスメントツール等

ツール名	テレワーク支援での観点
就労移行支援のためのチェックリスト	テレワークに限らず就業する上で求められる職業準備性について現状を確認することが可能。
幕張ストレス・疲労アセスメントシート (MSFAS)	単独作業をする時などの、ストレスなどの自己管理に向けた整理が可能。
職場環境適応プロフィール ワークサンプル幕張版 (MWS)	自室の環境設定など、必要となる環境面の配慮などの情報が整理可能。作業理解の特徴把握及び補完方法の検討が可能。就業後の継続的支援の必要性の検討が可能。合理的配慮の内容や支援の必要性を確認できる。
模擬的就労場面・職場実習等による観察評価	施設内の訓練場や実際の企業の中で、就業する上での具体的な課題を把握可能。よりテレワークの実際場面に近い環境設定での状況把握が可能。

とができます。このチェックリストは、就業に必要な準備状況である職業準備性の実態を把握することが可能です。このチェックリストには、実践現場に応じて使い分けが可能なバージョンがいくつかあり、いずれも一定期間の観察により、日常生活、対人関係、作業力などをチェックし、就労に向けた課題を具体化し、就労支援を効果的に行うために用いることができます。テレワーク支援とはいえ、一般就業に向けた準備状況がどの程度の段階であるのかやこの準備の実態に対してどのような配慮が必要であるのかを説得的に企業等に説明することが大切になります。このチェックリストは、この種の状況をアセスメントする上で、参考になります。

幕張ストレス・疲労アセスメントシート (MSFAS)

MSFASは、障害者職業総合センター研究部門が開発したストレスや疲労に関する情報を整理し、支援方法を検討するためのアセスメントツールです（障害者職業総合センター, 2010）。障害者職業総合センターのサイトから無料でダウンロードすることができます。

MSFASでは、①ストレス・疲労に関する情報を包括的に把握すること、②ストレス・疲労の指標を明確にすること、③ストレス・疲労の軽減・解消方法を検討し解決策を講じること、④対象者個人と支援者が課題を共有して検討できることをコンセプトとしています。「利用者シート」と「支援者用（相談用）シート」の2部で構成され、「利用者シート」は対象者自身が支援者と共に自らの情報を把握するための「生活習慣・健康状態」、「リラックス方法」、「ストレス・疲労」などの情報を整理するためのシートがあります。これらのシートを面談場面などで訓練や支援とセットで用いることで、実際的なストレス管理や対処方法の習得に繋がっていくことができます。テレワーク支援ではストレスなどの自己管理の力が大切になります。その意味で、このシートを用いて、ストレスの自己管理に向けた相談を訓練や支援を通じて獲得していくための方針を検討できます。

職場環境適応プロフィール

障害者の職場適応に向けては、障害特性などを顕在化させる職務内容や職場環境などの環境面のアセスメントが大切です。この「職場環境適応プロフィール」は、障害者職業総合センター職業センターが開発した発達障害者に対する支援において活用できるアセスメントツールの一つです（障害者職業総合センター職業センター, 2019）。障害者職業総合センターのサイ

トから無料でダウンロードすることができます。このプロフィールは、支援者と利用者の双方で確認をしながら整理していくことで、職場における課題などへの具体的な対処の方法を検討することができます。特にテレワーク勤務をする上では、単に他者とのコミュニケーションが「苦手だから」、職場の雑然とした環境が「合わない」からなどといった理由でテレワークを選択するのではなく、その「苦手さの意味」などを明らかにしていくことが重要です。この意味を明らかにすることで、テレワークで勤務する際に、必要となる環境面の配慮や情報を収集することができ、テレワークでの安定した作業遂行や他者とのオンライン上での協働が可能となると考えます。

ワークサンプル幕張版 (MWS)

MWSは、障害者職業総合センター研究部門が開発したワークサンプルと呼ばれるアセスメントツールです（障害者職業総合センター, 2004・2019）。

「ワークサンプル」とは、実際の仕事の一部をサンプルとして取り出し、障害のある方の職業能力の評価などに用いるツールであり、アメリカで開発されたタワ法をはじめ、従来からいくつかのワークサンプルが開発されています。MWSは、新規課題も含めると計16種類の作業種目から構成されます（表2）。このMWSは、現在、株式会社エスコアール (https://www.escor.co.jp/products/products_item_mws.html) で購入可能です。MWSはテレワークで用いることを考慮して開発されているわけではありません。しかし、作業や健康管理を自律的に行う「セルフマネジメント」を目標としているため、テレワークで勤務する上で必要となるスキルや職務遂行を可能とする環境（補完手段や補完行動、他者からの支援等を含む）を明らかにすること、様々な様相で現れる職業上の問題に対応できるようになるための訓練課題としての機能も期待できるでしょう。

また、MWSについては平成19年に、対象者の家族も職業生活を継続的に支えることができる「支援者」として検討した「MWS ホームワーク版」が開発されていますので、それも活用できる可能性があります。

模擬的就労場面・職場実習等による観察評価

最後に、模擬的就労場面及び職場実習等をアセスメントの重要な方法として挙げておきます。これらは、実際の支援の中では、例えば、施設における作業場訓練（模擬的就労場面）や施設外就労（職場実習）に相当するものです。これは、ここまで示したツール

表2 ワークサンプルの課題内容

ワークサンプル名	内容	
事務作業	数値チェック	納品書にそって、請求書の誤りをチェックし、訂正する。
	物品請求書作成	指示された条件にそって、物品請求書を作成する。
	作業日報集計	指示された日時・人に関する作業日報を集計する。
	ラベル作成	ファイリング等に必要なラベルを作成する。
	文書校正	原稿と校正刷を比較し、誤りを構成する。(新規課題)
OA作業	数値入力	数値を、表計算ワークシートに入力する。
	文書入力	文章を、枠内に入力する。
	コピー&ペースト	コピー元をコピー先の指定箇所にペーストする
	ファイル整理	ファイルを該当するフォルダに分類する。
	検索修正	指示書に基づき、データを呼び出し、修正をする。
	給与計算	規定に基づき給与を計算する。(新規課題)
実務作業	ナプキン折り	折り方ビデオを見た後、ナプキンを同じ形に折る。
	ピッキング	指示された条件にそって、品物を揃える。
	重さ計測	指示された条件にそって、秤で品物の重さを計量する。
	プラグタップ組立	ドライバーを使い、プラグ、タップを組み立てる。
	郵便物仕分	指示された条件にそって、郵便物を仕分ける。(新規課題)

と違い、職業選択、働く上で求められるスキル、職場における具体的な配慮や支援について検討することができるものです。ツールでは把握しにくい、職場の同僚や上司と円滑にコミュニケーションするためのスキルを持っているか、また、適応的なやり取りをしているか、我慢をしないといけないような場面だとどのように行動するか、疲れてきた際にどう行動が変化するかなどをアセスメントすることができます。テレワーク支援においては、単独で作業するからといって、同僚とのコミュニケーションが必要ないわけではありません。要所でオンライン、メールなどを用いた報告・連絡・相談が必要です。また、職場から離れて単独で職務をこなすため、作業成果を生み出すための作業遂行の安定性はどうか、何らかの機材トラブルが生じた際の解決はどのように可能か、などの情報をアセスメントしておくことが必要です。これらのアセスメントは、模擬的就労場面や職場実習等での観察評価を中心としたアセスメントにより可能となるといえます。

これらのアセスメントツールは、もちろんアセスメントの時間を別途作って行うこともできますが、いずれも普段の支援の中に上手く取り入れて行うことができることが特徴です。その上で、日常の支援をバージョンアップするために、アセスメントの観点をもって取り組むことが必要になります。しかし、このようなアセスメントの観点をもった支援の実施は、簡単なようで難しい状況があるのも実際です。そのため、様々な地域の関係機関とも連携していくことを提案します。関係機関と連携する中で、アセスメントで得られた情報を解釈して言語化していくこと、また、そのアセスメントの解釈に関する助言を得ていくことが大切になります。支援の中で、アセスメントを実践的に行っていくことを通じて、組織の中、あるいは個々の

支援者の中に、テレワーク支援の有効なアセスメントの視点や方法を作り上げていただければと考えています。

【文献】

- 障害者職業総合センター（2007）就労移行支援のためのチェックリスト 活用の手引き, 障害者職業総合センター. https://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/19_checklist.html
- 障害者職業総合センター（2010）幕張ストレス・疲労アセスメントシート MSFAS の活用のために, 障害者職業総合センター. https://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/33_msfas.html
- 障害者職業総合センター職業センター（2019）発達障害者のワークシステム・サポートプログラム発達障害のアセスメント, 障害者職業総合センター, 職業センター支援マニュアル No. 18. <https://www.nivr.jeed.go.jp/center/report/practice17.html>
- 障害者職業総合センター（2004）精神障害者等を中心とする職業リハビリテーション技法に関する総合的研究（最終報告書）, 調査研究報告書, No. 57. <https://www.nivr.jeed.go.jp/research/report/houkoku/houkoku57.html>
- 障害者職業総合センター（2019）障害の多様化に対応した職業リハビリテーション支援ツールの開発（その2）：ワークサンプル幕張版（MWS）新規課題の開発, 調査研究報告書, No. 145. <https://www.nivr.jeed.go.jp/research/report/houkoku/houkoku145.html>

（前原 和明）

6.5 訓練前期

1. 障害特性の把握、理解

就労支援の過程としては、一般的には図1のような流れが一般的です。本ガイドラインで取り扱う「訓練（前期）（後期）」については、「就労準備」に該当します。アセスメント結果によっては、訓練（就労準備）を介さずに、職場開拓、フォローアップへと移行する可能性もあります。本項では、訓練（就労準備）が必要な対象者を想定して、記していきます。

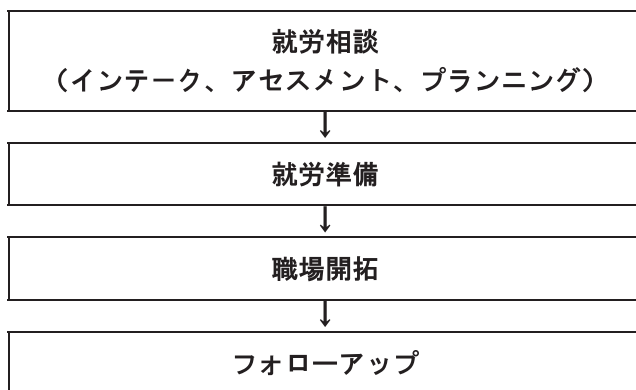


図1 就労支援の過程（倉知，2008）

訓練前期においては、対象者の障害特性について理解し、把握していくことが必要です。このことは支援者のみならず、対象者本人が自己理解できるところまで到達することが重要です。テレワークの想定にとどまらず、就労を実現した生活全般に影響を与える障害特性がどのような内容であるのか、理解していく必要があります。そのためには、就労移行支援などの通所型の障害福祉サービス事業所にて、作業経験をもとにして情報を整理していくことが望ましいです。可能であれば、テレワークに関連する作業経験ができることで、職務特有の影響が理解できる可能性があります。

2. 就労能力の向上

職務に影響を与える障害特性が把握できたら、次には、その状態を訓練により向上ができるか否か見極めていきます。訓練により向上することが期待される場合には、一定期間、訓練を行うことが望ましいです。この際に注意することとしては、訓練期間を不必要に延長しないということです。就職してからその場で訓練を行う（place then train）IPS 援助付き雇用の原則としても、迅速な職探しを設定されており（スワンソン，2021）、このことは精神障害者に限ってはいません。求人情報とのマッチングを優先し、就職後に

その場で訓練を行っていくという考えも持つ必要があります。

テレワークの職務について、過去に経験があったとしても、新たに就労する先では異なる ICT デバイスやアプリケーションを用いる可能性があります。それらが完全に使用できることを目指すのではなく、一定程度に操作が可能であるか、習得の目途が立ちそうであるのか、そういった能力の向上のために、訓練を行う必要があります。

3. 代償手段の確保

障害特性の理解が進み、対象者の就労能力も向上したが、企業に求められる就労能力に達していないと判断した場合には、代償手段によって補うことができるのか検討する必要があります。代償手段とは、対象者の残存機能ということや、物的・人的環境を活用することも考えられます。

テレワークを想定すると、ICT デバイスやアプリケーションといった物的環境因子を用いることで、飛躍的な就労能力の向上が図れる可能性も容易に考えられます。また、人的な環境因子の活用も重要です。例えば、業務開始時の ICT デバイスの起動や設定をし、その後は独立して業務遂行が可能となる、ということも考えられます。特定の障害特性であるから、特定の代償手段の導入という一義的な考え方にならないよう、対象者の個別性に基づいて、代償手段の機微な調整が望ましいです。生活環境での業務となる場合には、個別性がより影響することを理解する必要があります。

4. 生活管理能力の向上

山崎（2009）は、就労して職業生活を実現するには、就労面と生活面の両方からの一体的な支援が必要となることはいままでのない、と述べています³⁾。就労場面が良好であったとしても、生活面から就労定着が困難になる例は少なくないです。特に、テレワークでは、サテライト型を除き、自宅において職務を行う場合には、生活環境での就労となるため、仕事と生活がより混在しやすいです。職業生活を送りながら、生活全般が安定的に管理できるように、訓練前期では確立させる必要があります。

【参考資料】

- 1) 倉知延章（2008）就労支援の過程，松為信雄・菊池恵美子（編著），職業リハビリテーション学，協同医書出版社，140-143.
- 2) サラ・J・スワンソン（2021）IPS 援助付き雇用

の概要，IPS 援助付き雇用，金剛出版，9-20.

- 3) 山崎順子（2009）就労支援の考え方，山崎順子・六波羅詩朗（編著），地域でささえる障害者の就労支援，中央法規，5-8.

（野崎 智仁）

6.6 訓練後期

1. 訓練期間と必要性

前項「7.3訓練前期」においても記しましたが、訓練期間を不必要に延長しない考えが重要です。アセスメントの結果次第では、訓練を介さずに就職を目指す選択も十分に可能です。「訓練前期」以上に、「訓練後期」は、就労支援の過程においては、より実務的な経験が重要になることを念頭におく必要があります。

2. 職場実習を利用した職務経験

対象者の職務能力が理解でき、能力向上も果たすことができたら、実際にその職務能力をどの程度活かすことができるのか、職場実習を利用した職務経験を積むことが必要です。一般的に、職場実習は、企業内で行います。職務遂行能力を見極め、生産性がどの程度あるのか、従業員とのコミュニケーションを取ることができるのか、出勤状況は安定しているのかなど、実際の職場環境において、様々な観点で確認することができます。

テレワークとして考えると、サテライト型の勤務体制では、上記同様の確認ができます。在宅での勤務であった場合には、実務経験と並行して生活面への影響も確認することが可能です。また、ICT デバイスの設置、設定方法や、それら ICT デバイスを活用した従業員のコミュニケーションについても、確認することができます。精神障害、発達障害、高次脳機能障害など、コミュニケーションに障害がある故に、テレワークは向いているという安易な考えは成り立ちません。職務内容にもよるかもしれませんが、すぐ側に援助を求める従業員がいるわけではなく、また限られた情報源からであると対象者の困難さを把握しにくいということも考えられますので、対象者自らが援助を求める発信力と技能が必要となります。この能力について、職場実習において確認することができます。相澤は、職場実習を施設内の訓練と連動させると効果的である¹⁾と述べている。職場実習で確認された課題について、同時に訓練において向上を図るという方法も有効です。

3. 生活管理能力の維持

訓練前期において、就労が生活面に与える影響について、大よそ把握はできているかと思えます。しかしながら、職業生活は長期間に及ぶものであり、短期間では見極めが困難な場合があります。テレワークにおいては、在宅型であればなおのこと、生活面に与える影響は大きいです。対象者自身のみならず、同居する家族がいる場合には、そちらへの影響も考える必要があります。訓練期間を長期化させない観点は持ちつつも、リスクが考えられる場合には、その確認のために訓練を継続させるという方法も必要かもしれません。

また、在宅型のテレワークであると、家庭内の様々な刺激（余暇活動、家族など）に影響され、仕事に集中できず、そのことが続くことによって生活全体に支障が生じることも考えられます。就労が開始された初期には、緊張の高さや適応しようとする意識の高さから、コントロールが可能かもしれませんが、ある一定の期間を過ぎると職務遂行に余裕が出てくることから、生活内容が影響される可能性が考えられます。就労と生活とのバランスを保ちながら、維持し続けられる能力は、その後の就労定着を考えると重要です。

4. 支援機関の活用

職業生活が長期間に及ぶと、就職当初には想定されなかったことが生じ、そのことが就労の困難さへ発展していくことがあります。将来の安定した職業生活を想定して、対象者自らが援助を求めることも必要となります。企業へ援助を求めることも必要ですが、福祉・雇用・医療などの専門的な支援が必要となる可能性も考え、支援機関などの活用が求められます。テレワークでは、例えば職場が住所地の圏外にあるということも想定されます。生活面のことなど、身近な相談については、生活圏域の支援機関を活用することが求められます。安定した就労定着のためには、対象者本人が支援機関を活用することが求められます。支援機関を受けられる可能性のある身近な事業を、表1に示します。

表1 支援機関の事業例

福祉サービス
就労移行支援事業
就労定着支援事業
労働サービス
ハローワーク
障害者就業・生活支援センター
地域障害者職業センター

医療サービス

病院・診療所（デイケア、外来リハビリなど）

訪問看護サービス

【参考資料】

- 1) 相澤欽一（2012）職場準備性の向上，日本職業リハビリテーション学会（編著），職業リハビリテーションの基礎と実践，134-141.

(野崎 智仁)

6.7 インターンシップ（企業実習）

インターンシップ（企業実習）は、その後の就職への定着を図るうえで、非常に重要な役割を果たします。どのような優れたフォーマルアセスメントがあったとしても、実際の職場環境で求められる能力の全てを想定し、把握できるものではありません。そのためにも、一定期間、障害者を実習生として受け入れ、実際の職務につき状況を把握していくことが大切となります。

ここでは、インターンシップ（企業実習）のメリットや内容、そして取り組みの形態と実施後にその結果を共有することの大切さについて触れていきます。

インターンシップ（企業実習）のメリットと実施内容

一定の期間、障害者を実習性として受け入れ、実際の職務についていただくことで、本人の職務能力と実際の職務がどの程度適しているのか、またテレワークで職務を行う際は、何か影響を及ぼす環境的要因があるのか、そして職務そのものに対するモチベーションはどの程度あるのかを把握することができます。

実施の仕方については、各企業によって様々ですが、テレワーク雇用でのインターンシップ（企業実習）では大きく以下の2点について実施されています。

1. 社内で実施する インターンシップ（企業実習）

これは、社内会議室などを在宅として見立て実施します。この取り組みの特徴は、何かあった際に、すぐに関係者が駆けつけることができる点です。例えば、障害特性上、情報処理の困難さやストレス要因が大きく掛かってしまうと、すぐに行うべき対応ができなくなってしまふ当事者もいます。このような緊急を要する際に、室内にある携帯電話及び内線電話などを活用

することができるのかといった場面について、その場で評価することもできます。また、その場ですぐにフィードバックをすることも可能です。このように模擬的な場面設定を工夫し提供することで、本人のパフォーマンスを十分に把握することができます。

2. オンラインインターンシップ

これは、一定の期間を設け、在宅からインターネット上で仮想オフィスに参加させます。

日常のオフィスと同じような日課となっており、定時に朝礼や業務確認など、在宅で勤務しながらも実際の職場に勤務しているかのように思えるのが、この仮想オフィスの特徴となります。

ここでは、報告・連絡・相談であっても、仮想上の動くコマンドにより、相手の近くに移動しコミュニケーションを図ることができます。そのため、誰に伝えるのかなど、コミュニケーションの方向性を疑似的に意識し確認することができます。これらは、専用のソフトやセットアップに関するマニュアルなどもあります。それらを確認して頂くのもよいでしょう。

3. インターンシップ（企業実習）の形態と環境面の評価

インターンシップ（企業実習）には、就労支援機関および学校等で取り組んできた職業準備性の確認や障害特性のアセスメントを目的とした「体験的職場実習」、また就職を前提とし、採用の有無を確認する「採用を目的とした実習」とがあります。2つとも目的は異なりますが、雇用主が本人を知る、また本人が企業を知るという点では同じです。そして、何よりも現在用意しているテレワークへの環境調整が適しているかを再確認できる機会となります。

特に中小企業などでテレワークの導入を図る際は、

体験的職場実習

- 自己の特性と職場環境との適用性について知る
- 働くことの意義を知りキャリア形成を高める
- 職業人として求められる知識を知る など

採用を目的とした実習

- 自己の特性が職場内でどのようにパフォーマンスとして発揮されるかを整理する
- 就職先へのスムーズな移行 など



企業の環境調整

- ICTの環境設定で課題となった点はあったか。
- 業務の切り出しは有効であったか
- 実施にかかわる費用負担はどうであったか。
- セキュリティ面に課題はなかったか

図1 企業実習の内容と主な目的

ICT環境の構築が一番の課題となるといわれています。チャットツールの導入やWeb会議システムの検討などといったコミュニケーションツールの活用の把握だけでなく、勤怠管理と労務管理など導入したソフトが機能できているかを確認することが大切です。

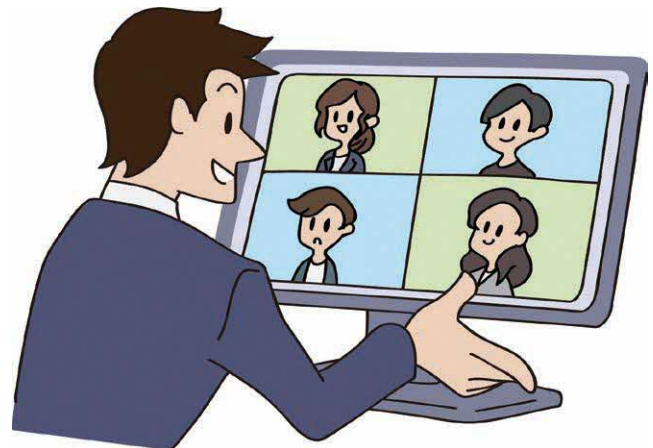
各ツールがしっかりと機能し、規定のルールのもと可動するかどうか、そして見えない働きぶりをどう評価するのか、その他、セキュリティは万全なのかといった内容をシミュレーションできる場にもなります。

4. 評価軸と共有の大切さ

インターンシップ（企業実習）を実施する際は、課題（仕事）に対する評価軸を明確にしていく必要があります。そして、実施前や実施後にその評価内容について、本人、支援者側、企業側と3者で協議し共有することが大切です。ただの経験だけで終わらすのではなく、この経験を今後の職業人生やキャリア支援にど

のように活かしていくのか、整理できる時間に繋がられるようにしていくことが重要となるでしょう。

（縄岡 好晴）



6.8 定着支援

テレワーク就労における定着支援を考えるにあたり、多くの企業や就労者が「初めて」テレワークで雇用し、働くというケースが依然として多いということ認識する必要があります。テレワークによる就労定着支援は、そのケースを想定し、スタートをしていく必要があります。就労移行支援事業所としても、そのような観点で就労支援・定着支援に入っていき必要があります。就労定着支援を行う際に、障害者をテレワークで雇用することに慣れている・体制ができている企業では、単なる定着支援のみに終始するケースも多いですが、慣れていない企業においては、テレワークで障害者を雇用するための体制構築の側面からサポートが求められる場合もあります。

1. 企業における課題

企業のテレワーク就労における定着課題として、下記の原因を抱えているケースが多いです。

- (1) 業務切り出し・構築
- (2) 雇用管理のための最適な体制構築
 - ① 勤怠管理
 - ② 体調管理
 - ③ 帰属意識

(1) 業務切り出し・構築に関して

業務切り出し・構築は障害者雇用に関わる企業において課題となることが多いです。テレワークとなると、より一層業務のイメージがつかず、テレワークでの雇用に結びつかない、もしくは継続的な業務創出が実現できず、就労者の職域拡大に繋がらないといったケースが散見されます。障害当事者においても、任せられる仕事がなければ、仕事にやりがいを見い出せず、早期退職に繋がるケースがあります。仕事を通じて事業に貢献するという状態を維持させるためにも、業務の構築・切り出しが重要であり、かつ継続的に現場や部署から仕事の依頼が来る体制を構築する必要があります。そのためにも常に、人事や現場の管理者を通じ「やりたいと思いつつ、マンパワー不足で優先順位が下がっている」「手をつけられていない」といった業務がないか、などの切り口で現場に働きかけをし、業務を集約していく必要があります。

また、任せる業務を決めていく上で障害特性を考慮することは大切である一方で、その特性にしばられない視点を持つことも重要です。例えば、一般的にPCを活用した仕事が苦手とされている知的障害者の方も、高いPCスキルを発揮して、仕事をしている人や切り出された業務の一部を行っている人もいるため、

業務内容だけで従事できる障害内容を決めつけないよう働きかける必要があります。業務切り出し・構築は、障害者の雇用の可能性を拡大するためのものであり、制限するためのものではないため、その視点で企業に対して働きかけをしていきましょう。

(2) 雇用管理のための最適な体制構築

① 勤怠管理

テレワーク下における適切な雇用体制を構築する上で、企業として最低限守らなければならないのは、勤怠の管理、つまり労働時間の管理です。テレワーク下における企業の出退勤ルールを設け、就労者にルールを守ってもらう必要があります。労働時間の管理の方法は大きく3つあります。

● 在席管理システムの使用

社員の着席（勤務中）・離席状況をシステム上で表示・記録する。勤務中は着席表示にするようルール設定をすることで、いつでも連絡を取れる環境をつくる。

● 始業時・終業時にメールや電話で連絡（※自己申告での運用は可能）

始業時は一日の業務予定を、終業時には業務の進捗の報告などを兼ねて連絡してもらう。

（在宅勤務者の自立管理や、管理者の労務管理にも役立つ）

● Web 会議などで職場の朝礼・終礼に参加する

Web カメラを使えば、在宅勤務者の顔色や表情を見て声をかけることができ、在宅勤務者にとってモリアルタイムの情報や職場の雰囲気共有ができます。

上記のようなパターンで勤怠管理が漏れなくできる状態を維持することが非常に重要です。

② 体調管理

また、体調管理もテレワークにおいては重要な位置づけとなります。管理者や人事担当者は、日々の障害者の健康状態を把握できるようサポートすることが重要です。簡易なアンケートツール活用や、健康管理表などを作成し、毎日障害者本人に健康状態を報告してもらうことで、企業が障害者の健康状態を把握できるとともに、本人が体調の自己管理をする意識を醸成することができます。合わせて、緊急時の対応を決めることも重要で、障害者が急に体調を崩した、あるいはケガをした場合の対応方法について、企業側から、事前に本人や家族などに確認しておくことが大切です。家族、医療機関、支援機関などへの連絡フロー、応急処置の方法など、管理者、人事部門、同僚で共有しておく必要があります。



(例) 体調管理の仕組みイメージ

③ 帰属意識

障害者が定着をするために、企業への帰属意識を高めてもらうことも重要です。例えば、オンラインでの朝礼・夕礼や週次・月次の会議などの時間を設け、直接のコミュニケーションを行える時間を作ることや、社員とのランチ会などの機会を作り、社員間交流の時間を設けることも非常に重要です。また、障害者が担当している業務を社内報で紹介し、会社の一員であることを周囲にも本人にも理解してもらうも重要であり、帰属意識が高まるだけでなく、社員の本人に対する理解が高まり、更なる仕事の依頼に繋がるケースもあるので、そういった場を用意することは非常に有効的です。

2. 働く障害者の課題

初めてテレワーク就労を開始する際に、多くの障害者が直面する課題として、「孤独」という壁があります。就業場所が自宅になっただけとはいえ、実際には、「聞きたいときに聞けない」「何気ない会話がなく、1日中誰とも話さずに終わる」ことなどがあります。業務が開始されると、障害者からの質問に対して雇用元の企業からのレスポンスが遅くなってしまい、障害者の仕事の手が止まってしまうなど、コミュニケーションによる仕事の影響が出てきます。また、相手の状況が分からないぶん、返事が来ないことにストレスを感じ、何度も同じ質問をするなど相手の立場に立てなくなることがあります。そのような日々が続いてしまうと、「孤独」というキーワードが出てくるため、定着支援の第一歩としては、この孤独に寄り添うことが必要となってきます。

(1) 孤独へのサポート

月1回の定着支援面談の中で、体調面や業務面についての課題のヒアリングを行っていきませんが、まずはプライベートなことでもなんでもお話をさせていただき、面談の時間が楽しいと感じてもらえるようにサポートしていきます。

(2) 企業からのレスポンスを待つ時間も業務時間

業務に関する質問をしても、企業からのレスポンスが遅く、相手がどのような状況にいるのかわからず、何度も催促して障害者自身ストレスを感じることがあります。そういった場合の気持ちのコントロールの仕方や、業務の依頼者とのコミュニケーション・伝え方を一緒に考えること、そしてレスポンスを待つ間、どのように過ごすべきなのかなどをアドバイスしていきます。

(3) 自己管理

入社後、想定していたよりも生活リズムが崩れがちになってしまう方もいます。テレワークの場合は、想定以上に自己管理が求められる、業務だけでなく体調も自分で管理をしなければなりません。定着支援では、テレワークによる入社前と入社後のギャップを確認した上で、体調や障害とどのように向き合っていけばよいか、安定的に仕事に従事していくためのアドバイス・サポートをすることが重要です。

(4) 社会人基礎力に基づくフィードバック

現状、向き合っている課題の解決と、今後歩みたいキャリアのために、どのようなスキル（社会人基礎力）が必要なのかを、ご本人とすり合わせます。社会人基礎力という共通の指標をもって、すり合わせを行うことで、仕事において何ができていて、何ができていないのかをご本人と振り返ることが可能となり、仕事を通じた成長のためのサポート・アドバイスを行うことが可能となります。

3. 自走を目指す支援の視点

定着支援がなくても企業の戦力となるように自走を目指すサポートを行っていく視点が大切です。就業している当事者だけでなく、企業担当者とも目線を合わせながらゴール設定を行っていくことから、企業が当事者に何を求めているのか、どのような人財になって欲しいと考えているのかは、企業ごとによって変わってきます。その企業が目指すゴールの認識と働く当事者の働くことの目的と期待との間にずれがないかも確認しながら、企業と支援機関で連携しながら最適な定着に向けてサポートをしていくことが大切です。

(米田 尚泰)



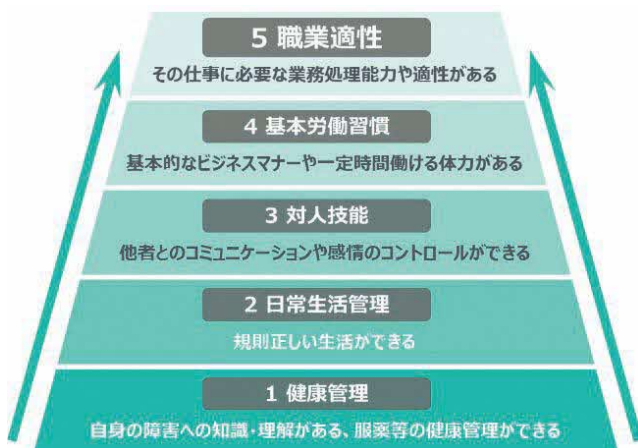
第7章

テレワーク就労に おいて育てる力

7.1 テレワーク就労と職業準備性

1. テレワーク就労に求められる職業準備性

障害者の就労支援に携わっている方なら周知のように、職業準備性とは障害の有無に関わらず働く上で必要とされる、働くことについての理解・生活習慣・作業遂行能力や対人関係のスキルなどの基礎的な能力のことです。就労し、働き続けるためには①「健康管理」、②「日常生活管理」、③「対人技能」、④「基本労働習慣」、⑤「職業適性」という5つの資質が必要とされています。一般的には「職業準備性ピラミッド」などで図示されます。



©2022 PERSOL CHALLENGE CO.,LTD.All rights reserved

図：職業準備性ピラミッド

事業所利用者の職業準備性トレーニングや到達具合の確認については、『就労支援のための訓練生用チェックリスト（独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構）』をはじめ、各事業所で工夫されたツールを利用されていると考えます。

この章ではテレワーク就労に必要な職業準備性に焦点を当てたいと思います。①「健康管理」、②「日常生活管理」に関しては「働き方」の如何を問わず就労に必要な最低の要件になります。その上で、テレワークで就労する際に特に重要な職業準備性は、③「対人技能」、④「基本労働習慣」、⑤「職業適性」になります。

まず④「基本労働習慣」ですが、「基本的なビジネスマナーが身についていること」、「就業する上でのルールを自発的に守ることができる」、「報連相などのコミュニケーションが身についている」ということが一般的によく言われますが、テレワークで就労するためにはさらに、上司のフォローはありますが、自分の業務の段取りは基本的に自分自身で考える必要があることから「計画性がある」ことも求められます。また企業側が勤務に必要なコミュニケーションやわかり

易い業務指示などを配慮してくれますが、テレワークを行うにあたっては、「自発的に動くことができること」も重要です。上司や同僚の指示待ち、コミュニケーション待ちでは十分な関係性を構築できません。自発的な行動を起こせるかどうか、テレワーク勤務を成功させるカギともいえます。

2. 自己管理と孤独感との付き合い方

テレワークでは自己管理が求められます。テレワークにおける自己管理とは、自分が立てた計画通りに業務を進めていけるかどうかということです。業務中に自己管理を確実にを行うためには、自分自身の気分に任せて業務を行うのではなく、上司の指示を確実に処理する、同僚からの依頼を期日通りに終わらせる、また、取引先（社内外）に対しても、きちんと信用を積み重ねていく、という気持ちを持つことが大切です。さらにもう一点付け加えるなら、テレワーク勤務は好きな時間に、好きなように働いていいということではありません。就業開始時間と終業時間は決まっており、その時間内にアサインされた業務をこなす必要があります。

テレワークは孤独だといわれることが多く、精神障害者には向かないなどと言われることもあります。しかしテレワークが孤独感を感じやすいということは障害の有無を問いません。健常者でも同じように孤独感を強く感じ、不安に苛まれて離職するという事例もあります。

業務中に感じる孤独感が、チームや同僚からの疎外感や業務内容や進め方がわからないなどのコミュニケーションの不足からくる不安の場合は、企業が工夫して改善していく責任があります。コロナ禍で進展したテレワーク・リモートワーク勤務の実効性を高めるために各企業ではバーチャルオフィスや意図的なコミュニケーションの場の創出など、テレワーク中のコミュニケーションに関わる課題に対して多様な対策を立てて工夫をしてくれています。この孤独感を感じることは、テレワークの影響からのみ生まれるものではありません。私生活と関連した諸々の孤独や不安がテレワークによる就労によって、さらに増幅されたように感じることもあります。

通勤のように周囲の様子や他者の様子が視覚的・体感的に感じづらいテレワークでは、「自分だけ」ではないかという孤独感は一生涯生じやすいという前提を理解し、「孤独感」と上手につき合う一定の耐性が必要になります。この孤独感の解消には、前述した「自発

的に動く」ことにより軽減し、安定したテレワークを実現させることができます。

3. 適切な作業環境調整

これは「職業準備性」の範囲に含まれることか、あるいは就労支援事業者が介在する課題かどうかは意見が分かれるところですが、テレワークで在宅勤務を実施するためには、この環境整備が必須です。テレワークに必要な ICT 機器などに関しては原則企業側で準備しますが、ネットワーク通信環境の確認、自宅の中でプライベートが確保される作業場所を確保できるか、勤務に集中できる環境を整備できるか、デスク環境が十分か、会社の定めるセキュリティ要件を整備できるか、また同居家族などの理解を得られているかなどが該当します。いくらテレワークで就労可能な訓練をしてその能力を習得しても、テレワーク環境が整備できない場合、企業は採用が難しくなります。

次に⑤「職業適性」について整理します。ここでは「職種適性」と「職務遂行能力」についてピックアップします。「職種適性」とは世の中にどういった職種があるのかを理解して、自分の個性や能力に合った職種を見つけることです。「職務遂行能力」とは与えられた業務を最後までやり遂げる時に必要とされる能力のことです。

・職種への適性

就労支援事業者は一般民間企業への就労を目指していますが、民間企業といっても産業や業種・業界、職域・職種は千差万別です。どこで働くべきなのかは就労したい本人の顕在的または潜在的な適性で見極めて行くものです。本人の適性にそった就労支援が求められる所以です。

企業でも面接や実習、適性検査などを通して「適性」を評価することを重視しています。テレワークでの就労という場合、求人の多くが、企業でのオフィスワークを想定しているケースが多いと推察します。具体的に例を挙げるなら、総務、人事や経理などの管理部門業務、マーケティングや商品開発といった企画業務。営業や接客といったコミュニケーション重視の業務が考えられます。また可能性としては上記の業務のサポート業務（定型的、簡易なルーチン業務など）でのテレワーク勤務も可能でしょう。就労支援者はこのような業務で就労したいという意向と適性があるかどうかを見極めつつ支援業務を進める必要があります。

・職務遂行能力

テレワーク求人に対してその職務を遂行するに足る必要な知識・技能、経験を有しているかは大きく影響します。多くの当事者の方は求人内容に類似する就労経験のある場合、未経験者が多いと就労支援事業者は疑似就労や座学でこの問題を解決しようと努力してい

ます。しかし企業側から見ると「職業適性」の充足度に不足、「職務遂行能力」の不足感を感じるがあります。

このギャップを埋める上で深刻な現象としては支援者自らが、民間企業での就労経験がなかったり、経験と呼べるほどの知見を所持していない場合があることです。

就労支援事業所の母体が民間企業の場合には、親会社を活用して、単独でこの問題を解決できる事業所もあると思いますが、単独での取り組みが難しい場合は、複数の事業者が連携して、障害者受け入れ企業に研修協力を依頼するなど実効性の高い取り組みを検討することが大切です。

6. 求められる IT スキルのレベル

・職務遂行能力の共通要件として IT スキルについて

テレワーク求人に応募する際、どの程度の PC スキルが必要かということをよく聞かれます。求人業務によっては、特定のアプリケーション（データベースや開発言語、プレゼンテーションツールなど）スキルや使用経験が重視されることがありますが、多くの場合、アプリケーションツール（例えばマイクロソフト社のツールなど）に関して高度なスキルを要求されることは稀です。

むしろ現在のテレワーク・リモートワーク勤務で「当たり前」に使えなければならないスキルは、Web ブラウザ上で使用するツールを使って、オンラインでコラボレーションしながら仕事をする「働き方」です。この働き方はテレワーク・リモートワーク勤務か出社型の勤務かを問わず、一般的な働き方になってきています。例えば Microsoft Teams や Zoom を活用した働き方は、企業においては「常識」になっており、事業所においても早々の導入実用が求められています。

最後に③「対人技能」についてもふれておきます。精神障害者、とりわけ発達障害者に多く見られるコミュニケーションの困難さは、職業準備性の訓練の中である程度克服が可能なケースもありますが、多くの場合には、克服できる範囲は限定的です。発想を転換して、むしろ雇用する側に「マネジメント手法」の一つ又は合理的配慮の提供の工夫として対応手法を提案することが可能です。企業は求人要件に見合う人材で、職務で戦力化可能な人材なら、会話以外のコミュニケーション方法を提供することをいとわないケースも多く、合理的配慮として十分に対応いただけることもあります。

単に具体的な手法に対する知識や経験がないことで様々な工夫を実施していない場合には、正しい知識や

手法を提供してもらえらるなら、様々な対応手法をチャレンジしてくれると考えます。テレワーク・リモートワークが常態化しつつある今なら、以前ほど様々なツールや工夫を用いてコミュニケーションを図る障壁は高くないはずで。

以上、テレワーク勤務と職業準備性について述べま

したが、テレワーク勤務での就労支援は、通勤前提で作業系ベースの就労支援方法では、対応できない要件を含んでいることを理解いただき、各事業所での支援内容の更新を検討していただきたいと考えます。

(洪 信男)

7.2 業務管理にかかわる訓練

業務管理とは、社員が業務を適切かつ効率的に進め、自社の様々な経営資源を適切に管理することです。業務管理は、障害者の就業形態がどのような場合においても、企業が自社の業務をスムーズに進める上で重要な役割を果たしており、業務管理を通じ、自社の利益を最大限に追求します。

業務管理の対象はいくつかありますが、特に「テレワークで働く」を目指す訓練においては「①勤怠」「②体調」「③タスク」の管理が特に重要です。

1. 勤怠管理の重要性

企業には社員が何時に出勤し、何時間働いたかについて正確に把握し、管理する必要があります。しかしながら、企業によっては勤怠管理がおろそかになっているケースもあり、これまでの「通勤」が前提となる働き方であれば、出勤する姿を見ていることで、出勤・退勤の打刻の確認をそこまで重要視していない企業もあります。しかしながらテレワークにおいては、「出勤・退勤」の状態を、企業側から把握することは難しいため、社員の自己申告が最初に必要となります。本人の自己申告がなければ、勤怠の管理ができていないこととなり、企業の責任が問われます。

2. 訓練における勤怠管理

「勤怠管理」についてはテレワーク訓練の一番最初に教えることであり、それぐらいテレワーク就業において重要なことと位置付けています。本人の申告がなければ、勤務実績がないという状態になるからです。

①勤怠管理の意味をレクチャー

訓練における「通所」は企業における「出勤」であり、「退所」は「退勤」であること。その上で、出勤・退勤を申告できなければ、欠勤となり、最悪の場合に給与が支払われないということを伝えていきます。

②テレワーク訓練時に決められた方法で申告(打刻)

テレワーク訓練においても、開始時間・終了時間があるため、その時間には必ず申告(打刻)できている状態を利用者に求めていきます。支援員は訓練開始の段階で利用者から申告(打刻)があるかを確認し、申告(打刻)がない場合は、ご本人への確認のための連絡をし、申告漏れの場合は再度指導します。

③ルールの設定

開始・終了時間の〇分前・〇分後までに申告(打刻)などのルールを設け、徹底してもらいます。企業において、あまりにも出勤が早い場合や、退勤が遅い場合は残業の位置づけとなり、就業実態に合わせた管理ができなくなってしまいます。また、「遅刻する場合には、必ず事前に連絡をする」といったルールも徹底してもらうことで、よりテレワーク就業を意識した訓練を行い、就職後も困らないテレワーク下のビジネスマナーを身に付けてもらいます。

3. 体調管理の重要性

企業において、障害者が安定的に業務に従事できるよう本人の体調を把握することを勧めています。テレワークになると通勤と違い、顔色など視覚情報の取得が難しくなるため、いかに本人から自己申告させ、体調状態の把握をするかが重要となります。

4. 訓練における体調管理

テレワーク訓練においては、通所のタイミングと同時に、本人からその日の体調を申告していただきます。その時取得する情報としては、「①体調の良し悪し」「②体温」「③睡眠時間」「④食事摂取状態」「⑤服薬状況」「⑥その他相談」などがあります。毎日、上記のデータを記録していくことで、1日～月、年と通所者の体調管理データができ、そのデータを基に本人への体調の自己管理の指導が可能となります。周囲のサポートが得られにくいテレワークの環境において、自己管理が非常に重要となるため、データを用いて、体調悪化を防ぐためにどのような対応が必要かを

身に付けていただくことがとても重要となります。通勤と違い、テレワークとなれば上記のようにデータも活用し体調の把握を行うことが重要となります。結果として、毎日の体調データが蓄積していけば、当事者独自の体調データが出来上がり、傾向と対策を講じることができるようになる点も、体調管理（自己管理）において大きなメリットになり得ると考えています。

5. タスク管理の重要性

業務の生産性を出す上でもタスク管理を行い、進捗把握・管理を行うことが企業においては求められます。通勤が前提となると、コミュニケーションの中で業務進捗の把握などが可能となりますが、テレワークとなるとコミュニケーションの頻度は少なくなり、プロセスの把握が難しくなります。そのために、タスク管理とその進捗報告を就業者から報告し、管理者は常に把握できる体制を構築していく必要があります。

6. 訓練におけるタスク管理

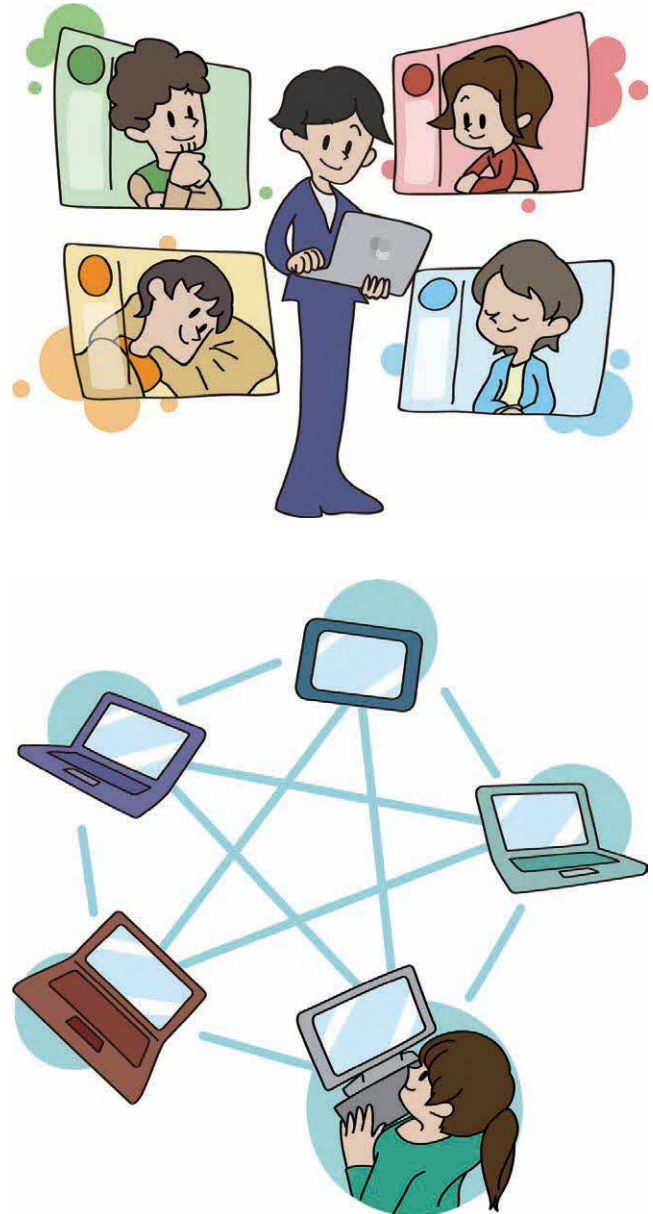
テレワーク訓練においては、1日のタイムスケジュールを作成して、そのスケジュールに沿ったカリキュラムを実行してもらうことを利用者に求めていきます。カリキュラムを進めていく中で、本人の特性が見えてくるため、特性に合わせたサポート方法を模索していく必要があります。例えば、タスク管理やマルチタスクが苦手な利用者には、シングルタスクからスタートしていただき、様子をみながら徐々にタスクを増やしていきます。1日のタイムスケジュールを作成し、そのスケジュール内に訓練内容の記載だけでなく、必要な行動（進捗状況を報告するタイミングなど）も記載していただきます。併せて、そういった行動も実施できたかをチェックする欄も設け、利用者が実行できれば、自分でチェックするという動作を繰り返し行うことで、報告漏れなどを無くしていけるようになります。また、支援側では個別支援計画とは別にロードマップを作成し、各利用者のタスク管理上の課題に応じて、どのような訓練を、どのくらいの期間実施していくのかを支援員と利用者間で決めていきます。テレワークの就業となると、企業の評価はプロセスではなく成果にフォーカスが当たるため、就労者はより一層、成果を出すために自身でのタスク管理を身に付けていかなければならないため、より細かな訓練が必要となります。

7. 「見える化」させる工夫

前述した業務管理においては、積極的にシステムを

活用することを推奨しています。システムが整っていないければ、訓練以外のタスク（コミュニケーション、メール、データ化）などに時間がとられてしまうため、本来行うべき訓練に力を注げないことが懸念です。テレワークに強いシステムを活用することで、勤怠・体調・タスクを一元的に管理することが可能となり、常にそれぞれの状態を支援員が把握できる状態となれば、支援によりパワーを注ぐことが可能となります。テレワークにおいては、いかに「見える化」させるかがポイントとなるため、積極的なシステムの活用を推奨します。

（米田 尚泰）



7.3 コミュニケーションに関する訓練・バーチャルオフィスを用いた訓練

ここでは、OKI ワークウェルで在宅勤務の障害者雇用を実践してきた経験から、時代の変遷を振り返りながら在宅雇用のコミュニケーションがどのように変化してきたのか、今求められるコミュニケーション訓練やバーチャルオフィスを用いた訓練について紹介します。

1. コミュニケーション環境の変遷

(1) 在宅雇用の開始当初（1998年～）

●在宅勤務者の人数

東京都在住の3名の在宅勤務者でスタートしました。

●社会の状況

インターネットが普及し始めた頃で、電話回線も多く使われていました。「テレワーク」という言葉は一般的にまだ使われていませんでした。

●自社のコミュニケーション環境

パソコンに専用の基板を装着する Web 会議システム（回線は ISDN）を導入し、定期ミーティングをおこないました。定期ミーティングの間にも、本社と在宅勤務者間で連絡を取る必要があり、メールや電話を多用していました。（図1参照）

業務開始の連絡
Web会議による定期ミーティング
<p>※ 定期ミーティング以外の時間はメールや電話でコミュニケーション</p> <p>→ 聞きたいことがすぐ聞けない</p> <p>→ 孤独感が多い</p>
Web会議による定期ミーティング
業務終了の連絡

図1 Web 会議システム活用時の1日のコミュニケーションの流れ

当初は皆、離れた者同士でのコミュニケーションに慣れていなかったのが、込み入った内容になると、どうしても思い違いが発生するなど、正確に理解し合う

のに苦労しました。「メールで伝えたつもりなのに相手は何か勘違いしてるな、受け取り方のニュアンスがこっちの思ってることと少し違うな」とか、「この前話したのに相手は全然頭に入ってないなあ、何回同じことを言えばいいのかなあ」とか、テレワークの場合のコミュニケーションの難しさを強く感じていました。

在宅勤務者は東京都在住なので、重要な意思疎通の場合は管理者が自宅に訪問していました。なお在宅勤務者は、日常的な介助が必要な重度の障害者のため、出社することはほとんどありませんでした。

定期的な出社は困難でしたが、リアルなコミュニケーションが大切なことも感じていましたので、年1～2回程度は介助者同伴で、カラオケボックスに集まって親睦会をしました。普段は会えない在宅勤務者同士が同僚として心を通わせることに役に立っていたと思います。

(2) 在宅雇用の拡大（2004年～）

●在宅勤務者の人数

東京都以外の地方在住の在宅勤務者も入社し、人数も2桁以上に増えてきました。

●社会の状況

インターネットは ADSL が登場するなどブロードバンドの時代になってきました。

Web 会議システムとしては、無料の「スカイプ」が使われるようになりました。（自社ではネット環境やシステムの安定性の理由で使用しませんでした）

●自社のコミュニケーション環境

在宅勤務者数が増え、地方在住者もいるため、管理者が自宅を訪問することはほぼなくなりました。ただしリアルに会うことの必要性も感じていましたので、年1～2回は介助者同伴で、全国からリアルに集合する親睦会をおこないました。大きな会場を使うようになり、宿泊も必要になってきましたので、在宅勤務者も介助者も会社側も周到な準備をして実施しました。この親睦会自体をみんな楽しみにしていました。この親睦会自体をみんな楽しみにしていましたが、日常のリモートでのコミュニケーションを活性化するためにも有効だったと思います。（リアルに集まる親睦会は前述のように1998年当初から継続していましたが）

在宅勤務者、管理者ともメールや電話でのコミュニケーションにも慣れてきて、多用していました。在宅勤務者からも頻りに電話するので、通話料は実費精算していました。

メールでも電話でも、「伝える側は、相手がちゃん

と理解できるような分かりやすい伝え方を考える」
「受ける側は、分からないことはそのままにせず、理解するまで質問を繰り返す」ことがだんだん浸透してきました。重要なプロジェクトも増えてきて、意思疎通においてこれまで以上に、勘違いや間違いを避ける必要が高くなってきました。メールだけ文字だけでは正確に伝わりにくかったのが、管理者がプロジェクトメンバー全員に同じ内容で電話することも珍しくありませんでした。

メールやチャットに不都合があったのは、文字だと「きつい表現になりがちで予期せず険悪な雰囲気になりやすい」「ニュアンスが伝わりにくく正確な意思疎通がしにくい」こともありますが、在宅勤務者は手が不自由であることも大きな理由の一つでした。キーを打ったりマウスを動かすスピードがどうしても遅くなり、不明点など質問がある場合にその入力操作だけで時間を費やしてしまいます（私は手は不自由ではありませんが、キー操作は速くないのでチャットは時間がかかります）。よって、重要プロジェクトで込み入った話になればなるほどチャットでなく、電話などの口頭でのコミュニケーションが正確かつ効率的でした。

そのため、会社の電話代経費が相当な額に上るようになり、何よりも管理者が在宅勤務者に電話をしている時間が飛躍的に増えていました。

(3) バーチャルオフィスツールの導入 (2006年～)

●在宅勤務者の人数

地方在住の在宅勤務者が増えて、数十名規模になってきました。

●社会の状況

ネットワークはどんどん高速になり、音声や動画の通信が当たり前におこなえるようになってきました。

●自社のコミュニケーション環境

「管理者がプロジェクトメンバー全員に同じ内容で電話しなくてはいけない」状況を解消するために、以下のことが必要になってきました。

【イ】本社の管理者が、プロジェクトメンバー全員と同時に話ができて、且つ電話代が嵩まないよう、インターネット上の「常時接続型で、多地点で音声会話ができるツール」を導入する

【ロ】管理者の代わりに、ベテランの在宅勤務者がプロジェクトの取りまとめの一部が担えるようにする

【イ】に関して、Web会議システムのスカイプが、当時最も近いツールでしたが、“すぐに会話が始められる常時接続”というコンセプトとは違ったので、国の助成金を得て自社開発することにしました。欲しかった機能を盛り込んで完成したのが「常時接続型の多地点会話ツール」です。映像や画面共有は優先度が低いと判断し盛り込みませんでした。離れた場所に居る大勢のメンバーが、同じオフィスに居るように、いつでも誰とでも自由にコミュニケーションできる

「バーチャルオフィスツール」として2009年に発表しました。

このバーチャルオフィスツールの開発によって、「管理者がプロジェクトメンバー全員に同じ内容で電話する必要がなくなった」ことはもちろん、「在宅勤務者が、在宅勤務者をマネジメントしたり新人教育(OJT)をする」なども容易にできるようになりました。障害者のスキルアップ、キャリアアップ、職域拡大につながりました。

図2のように、全国どこにいてもオフィスと一緒にいるようなコミュニケーションが可能になり、管理者も在宅勤務者も、テレワークのデメリットをほぼ感じなくなりました。

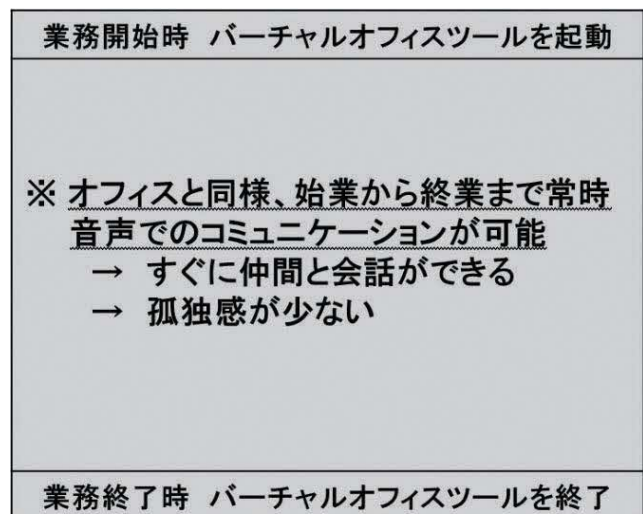


図2 バーチャルオフィスツール活用時の1日のコミュニケーションの流れ

2. 現在のコミュニケーションの環境(2020年～)

私は前職の特例子会社を定年退職し、現在は、企業の在宅雇用導入支援、在宅就労希望者向けのリモート研修などをおこなっています。

ちょうどコロナ禍が始まりテレワークが広くおこなわれるようになってから、バーチャルオフィスツールとして多くの製品が提供されるようになりました。全国の在宅就労希望者を対象におこなう弊社のリモート研修では、機能やコストの面から oVice 社のバーチャルオフィスツール「oVice」を使用しています。

コロナ禍によってテレワークやリモート研修が社会に浸透しつつありますが、「孤独感がある」「雑談がしにくい」「管理が難しい」などのコミュニケーションの課題をよく耳にします。

リアルな環境と100%同じにすることはもちろん不可能ですが、前述のような私の経験から、バーチャルオフィスツールを上手に活用することによって、限りなくオフィスと同様のコミュニケーション環境を作ることが可能であると考えます。

リモート研修におけるコミュニケーションの訓練に

ついて、紙面で具体的に説明するのが難しいので、事例動画を作成しました。参考に

なれば幸いです。
⇒ <https://www.youtube.com/watch?v=N3tBEZR-Dgg>



通勤の困難な方たちの障害種別は様々で、一人ひとりベストのコミュニケーション方法は異なると思いますが、バーチャルオフィスツールを上手に活用して、素晴らしいテレワーク、素晴らしいリモート研修がたくさんおこなわれることを期待します。

(津田 貴)

7.4 訓練生のアセスメントと支援の方向性を考える

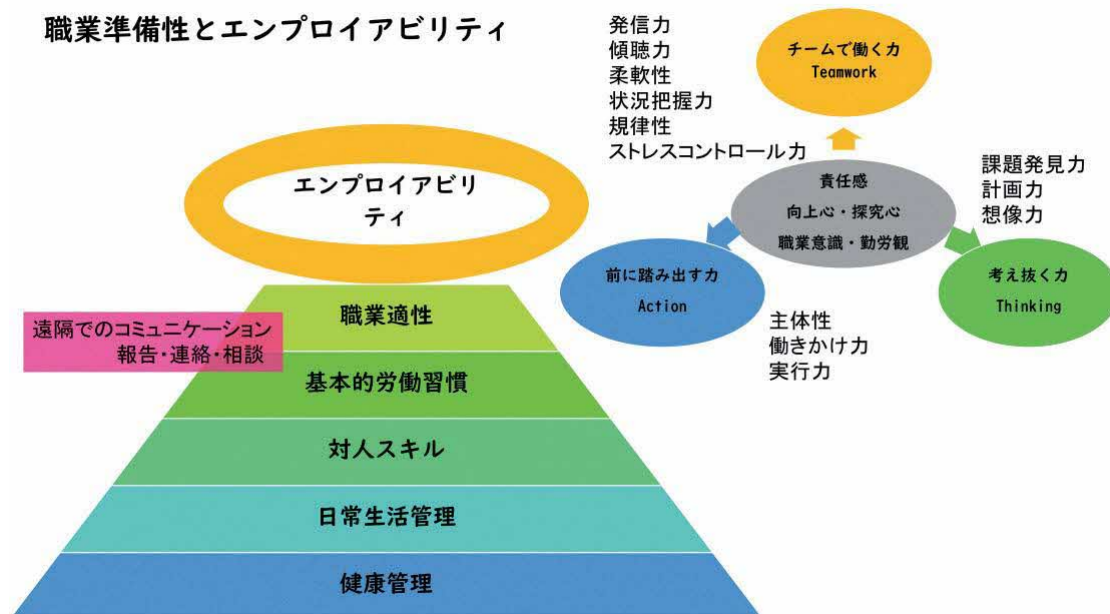
訓練生に対する支援の方向性については、その訓練生の現状と希望や目的によって設定されますが、テレワークによる就労を目指す支援においては、2つの訓練生の現状から大まかな支援の方向性を4つに整理することができます。こうした整理は、目の前にいる訓練生がどの支援の方向性を重要視することが大切なのか、支援計画を立てる際の視点として活用することが可能です。

1つ目の軸は訓練生のICTレディネスの状態です。

2つ目の軸は、エンployアビリティの視点です。エンployアビリティは「雇用される力」とも表現されますが、障害の有無に関係なく社会人として働き続ける上で重要になる基礎力として厚生労働省

(2001) によって紹介されています。具体的には、「職業意識・勤労観、責任感、向上心・探求心」といった就職基礎能力という土台の上に、3つの領域として「チームで働く力」、「前に踏み出す力」、「考え抜く力」が位置づけられています。「チームで働く力」は発信力、傾聴力、柔軟性、状況把握力、規律性、ストレスコントロール力で構成され、「前に踏み出す力」は主体性、働きかけ力、実行力によって構成されている。「考え抜く力」は課題発見力、計画力、想像力で構成されています。

このエンployアビリティは、社会の中で働く上で必要になる基礎力でもあり働き続けるための継続力としても整理されます。

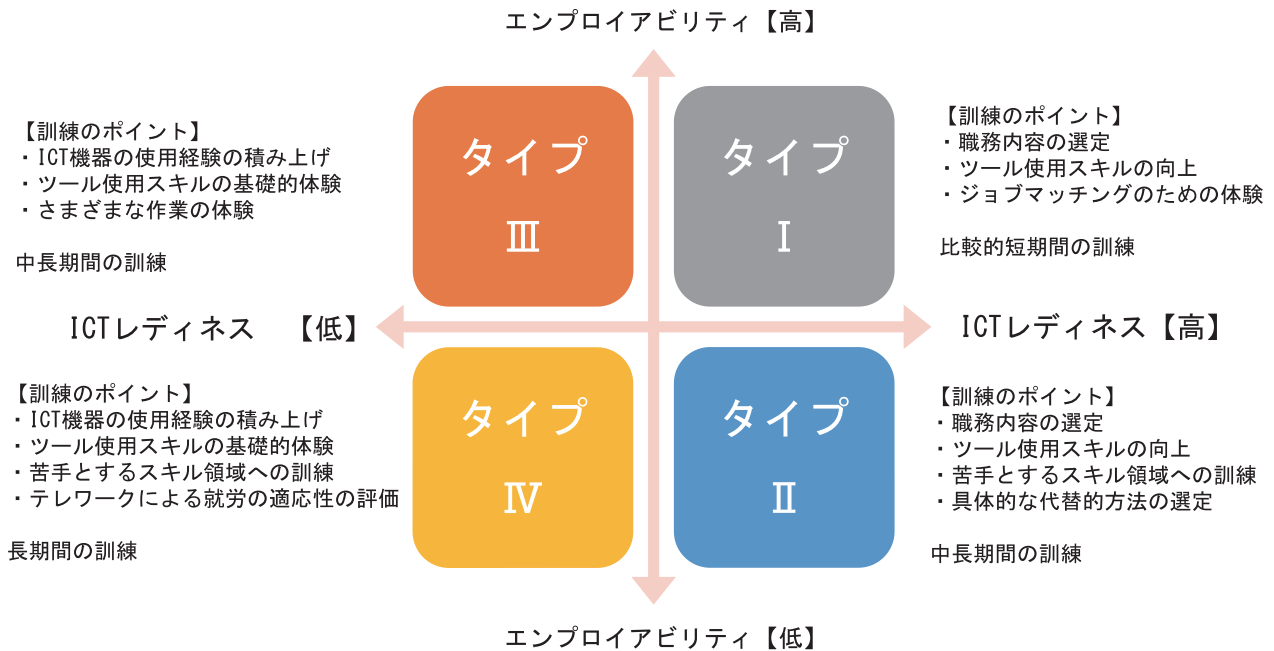


このエンployアビリティの高い場合と低い場合では、注力すべき育成の視点やポイントが異なってきます。

この2つの軸の組み合わせで、タイプ1（マッチング先開拓重視支援）、タイプ2（代替スキル獲得重視

支援）、タイプ3（ICTスキル汎用重視支援）、タイプ4（適性判断重視支援）の4つの支援のタイプに分類されます。

テレワークによる就労をめざす支援



○タイプⅠ（マッチング先開拓重視支援）

タイプⅠに該当する方は、ICTレディネスも高く、雇員ビリティも高い状態にあり、その支援の方向性は、本人の持っている力と職務内容のマッチングや既に獲得しているスキルの向上や使用ツールに拡充のための訓練、ジョブマッチングの体験のための実習など重要視されるようになります。

○タイプⅡ（代替スキル獲得重視支援）

タイプⅡの方は、ICTレディネスは高い状態にあるものの、雇員ビリティに関連するソフトスキル面の課題が確認される状況です。その支援の方向性としては、タイプⅠと同様に職務内容の選定やツール使用スキルの拡充に加え、苦手とするコミュニケーションスキルやストレスマネジメントスキルなどの領域の訓練や、苦手とするスキルの代替的方法の選定や獲得といった環境調整と工夫を獲得することがそのねらいとなります。

○タイプⅢ（ICTスキル汎用重視支援）

タイプⅢの方は、雇員ビリティ領域は高いが、ICTレディネスが低い方になりますので、ICT機器の使用経験の不足やICT使用の基礎的体験によるスキル獲得が重視されるようになります。様々な作業の体験やスキルの獲得によって、従事できる職務内容の拡大を目指します。タイプⅢの方は、その訓練期間はタイプⅡと同様に中長期的視点をもって取り組むことが必要になります。

○タイプⅣ（適性判断重視支援）

タイプⅣの方は、訓練生はテレワークによる就労を目指して在宅訓練を希望されているけれども、雇員ビリティ、ICTレディネスいずれも現状は低い状態にある方になります。このタイプは、タイプⅢと同様にICTツールの使用経験の積み上げや、基礎的なスキルの獲得、苦手とするコミュニケーション等のスキルの代替方法の獲得などを模索することになります。このタイプの支援においては、スモールステップで進めていくこととなりますが、この過程におけるスキル獲得のスピードや状況、本人の訓練における体感などを確認しながら、当初本人が希望するテレワークによる就労への適応性があると評価できるか、といったその方向性を確認することも支援の視点に含まれてきます。このタイプの訓練期間は、長期間の訓練となることを前提として、そのプログラムやステップを整理し、適宜アセスメントの結果を本人へもフィードバックしながらその方向性を調整することが重要になります。

タイプⅣがタイプⅡ又はタイプⅢへ変化していくこともあり、時にはタイプⅠへと変化していくこともありますので、訓練の過程を細かに評価していくことが大切になります。

【文献】

- 厚生労働省（2001）「雇員ビリティの判断基準等に関する調査研究報告書について」
<https://www.mhlw.go.jp/houdou/0107/h0712-2.html>

（山口 明乙香）

7.5 エンプロイアビリティからみる「育成する力」の視点

エンプロイアビリティは、「雇用される能力」と訳されることが多い、企業に雇用される上で、労働者に求められる力のことです。これは、2001年に産業構造の変化、技術革新の進展や労働者の就業意識・就業形態の多様化に伴う、労働移動の増加から、労働者に求められる職業能力を、企業を超えて通用する能力が求められるようになった背景から（厚生労働省、2001）、労働市場価値を含んだ修業能力として、労働市場における能力評価、能力開発目標の基準となる実践的な就業能力として、その概念整理とその評価基準が示されました。

エンプロイアビリティの評価対象は、単なるスキルだけでなく、幅広く、思考特性や行動特性を含む項目で構成されています。このエンプロイアビリティは、労働者個人のキャリア形成の基盤となる。エンプロイアビリティは、「職業人意識」と呼ばれる、「P1責任感、P2向上心・探求心、P3職業意識・勤労観」という就職基礎能力を基盤として、「前に踏み出す力（Action）（3項目）」、「考え抜く力（Thinking）（3項目）」、「チームで働く力（Teamwork）（6項目）」の3領域12項目から構成される「社会人基礎力」で形成されています。

具体的には、「前に踏み出す力（Action）」は、主体性、働きかけ力、実行力の3項目によって構成され、一歩前に踏み出し、失敗しても粘り強く取り組む力を示されています。また「考え抜く力（Thinking）」は、課題発見力、計画力、想像力の3項目から構成され、疑問をもち考え抜く力のことです。「チームで働く力（Teamwork）」は、発信力、傾聴力、柔軟性、状況把握力、規律性、ストレスコントロール力の6項目によって構成されています。

このエンプロイアビリティは、「人生100年時代」や「第4次産業革命」の時代における、「職場や地域社会で多様な人々と仕事をしていくために必要な基礎的な力」として、経済産業省（2006）が提唱しています。

こうした動向から厚生労働省では、エンプロイアビリティチェックシート（総合版）とエンプロイアビリティチェックシート（簡易版）を作成し、労働者のキャリア形成を促すための素材として公開されています。

この「社会人基礎力」は、企業・若者・学校等をつなぐ「共通言語」として位置づけ、関係者が連携して社会人基礎力を育成することの重要性が提言されています（経済産業省、2018）。しかし、「第4次産業革命」による産業構造や就業構造の変化を迎えた社会で

は、学び直すことの重要性も高まっていることから、「社会人基礎力」は今や全ての年代が意識すべきものとして捉えられています（経済産業省、2018）。このように企業で働くことを目指す支援においては、このエンプロイアビリティの視点からも当事者の力を高め、苦手とする領域にはどのような合理的配慮や環境調整が必要なのかを支援者と共に整理し、自己理解を深めていくことが重要になります。

就職基礎能力	職業人意識		
	P1	責任感	社会の一員として役割の自覚を持っている
	P2	向上心・探求心	働くことへの関心や意欲を持ちながら進んで課題を見つけ、レベル UPを目指すことができる
	P3	職業意識・勤労観	職業や勤労に対する広範な見方・考え方をもち、意欲や態度等で示すことができる
社会人基礎力	「前に踏み出す力」(Action:アクション) 一歩前に踏み出し、失敗しても粘り強く取り組む力		
	A1	主体性	物事に進んで取り組む力
	A2	働きかけ力	他人に働きかけ巻き込む力
	A3	実行力	目標を設定し確実に行動する力
	「考え抜く力」(Thinking:シンキング) 疑問を持ち、考え抜く力		
	Th1	課題発見力	現状を分析し目的や課題を明らかにする力
	Th2	計画力	課題の解決に向けたプロセスを明らかにし準備する力
	Th3	想像力	新しい価値を生み出す力
	「チームで働く力」(Teamwork:チームワーク) 多様な人々とともに、目標に向けて協力する力		
	Te1	発信力	自分の意見をわかりやすく伝える力
	Te2	傾聴力	相手の意見を丁寧に聴く力
	Te3	柔軟性	意見の違いや立場の違いを理解する力
Te4	状況把握力	自分と周囲の人々や物事との関係性を理解する力	
Te5	規律性	社会のルールや人との約束を守る力	
Te6	ストレスコントロール力	ストレスの発生源に対応する力	

(引用:厚生労働省「エンプロイアビリティの判断基準に関する調査研究報告書」(2001)より一部筆者改変
エンプロイアビリティチェックシート 簡易版(Employability Check Sheet)
https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11800000-

【文献】

- 厚生労働省（2001）「エンプロイアビリティの判断基準等に関する調査研究報告書について」
<https://www.mhlw.go.jp/houdou/0107/h0712-2.html>
- 経済産業省（2006）「社会人基礎力に関する研究会—「中間取りまとめ」—」
https://www.meti.go.jp/committee/kenkyukai/sansei/jinzairyoku/jinzaizou_wg/pdf/001_s01_00.pdf
- 経済産業省（2018）我が国産業における人材力強化に向けた研究会」（人材力研究会）報告書。
https://www.meti.go.jp/report/whitepaper/data/pdf/20180319001_1.pdf
- アビリティチェックシート（総合版）
<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11800000-Shokugyounouryokukaihatsukyo/0000199569.pdf>
- エンプロイアビリティチェックシート（簡易版）

https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11800000-Shokugyouounouryokukaihatsukyo

ku/0000199567.pdf)

(山口 明乙香)

7.6 自己発信スキルに関する訓練

テレワークで働く場合、通勤して同じ場所に集まって働くよりも自己発信力が求められます。上司や同僚などと同じ場所で仕事をしていれば、体調が変化したときや仕事で困ったときなどは、周囲の人が気づいて声をかけてもらえることがあります。しかし、テレワークの場合は、常時カメラを接続して、仕事をしている様子を誰かが見ているわけではありませんので、自分の状況を言葉で相手に伝えるように発信する必要があります。これができない人は、テレワークで働くことが難しいと判断してもよいでしょう。

自己発信スキルとは具体的にどのような力なのか、また、そのスキルを身に着けるために、どのような訓練や支援が必要かを解説します。

1. 自己発信スキルとは

相手と認識がずれないように、適切な表現で、適切な方法を選択して、適切なタイミングで自ら発信できることです。

自分から質問できずにいると、仕事が進みませんし、勝手に自己判断して間違った方向で仕事を進めてしまうことにもつながります。また、困ったときに相談できないと、不安を抱えてしまい精神的につらくなってしまふことにもなりかねません。

いくつか例を上げて説明します。

(悪い例)

- ①体調が悪いです。
- ②なんかパソコンの調子がおかしいです。

このような発信では、聞いた側は何をどうしてほしいのか、本人がどうしたいのかがわかりませんし、やり取りする時間がかかるため、仕事が非効率になってしまいます。

(良い例)

- ①台風が近づき気圧が変化している影響で、気分が沈んでいます。服薬して30分ほど休憩が欲しいです。
- ②昨日までショートカットからアプリケーションを立ち上げていたのですが、今日になったら立ち上がらなくなってしまいました。

このように具体的に状況を説明することで、相手はすぐに明確な指示を出すことができますので、仕事が効率的に進みます。

また、上記で示した例はいずれも緊急度が高い内容

ですが、この連絡を電子メールでした場合、適切な方法を選んだことにはなりません。コミュニケーションツールは複数ありますので、この場合は、チャットや電話など、すぐに相手に伝わる手段を選択する必要があります。

2. 自己発信スキルを高めるために

支援員がこのスキルの必要性を理解する必要があります。必要性がわかれば、日常の支援の中での働きかけが変化するものと思います。

(1) 自己発信の必要性を理解する。

なぜ、テレワークで働くためには自己発信が必要なのかをしっかりと理解してもらいます。テレワークで雇用している企業が求める人材像を提示することも有効です。

(2) 自己発信できる場や環境づくり

朝礼や終礼等で、自分の体調や出来事など、フランクに話せる機会を増やしましょう。最初は具体的な言葉で表現できなくても、支援員から良質な質問を繰り返すことで、徐々に説明ができるようになります。また、グループワークなどの場では、他の人の発言が参考になったり、刺激になったりするものです。口頭での発信に苦手意識がある場合は、チャット等で文字での発信を促してもよいでしょう。その場で発信することが難しい段階は、学んだことに対する感想を、レポートにまとめて提出させることも有効です。

(3) 自己発信に対する肯定的なフィードバック

不安や緊張感から発信できない人もいます。内容は別として、発信したことに対する肯定的なフィードバックを重ねることで徐々に自信をつけていきましょう。

(4) 質問や相談が必要な課題を出す

課題を出すときに、必ず質問が出るように、あえて100%説明しないことも効果的です。

例えば、提出期限を伝えずに質問が出ることを待つ、あるいは簡易的なマニュアルを提示して、進め方を相談されるのを待つなどすると、実際の職場に近い発信を経験することにつながります。

よく「どうすればいいでしょうか?」と質問されることがありますが、その場合は「あなたはどうか考えるか?」と質問して回答させることで、自分の考えも合わせて発信することの訓練になります。

支援の現場では、利用者が困らないように先回りし

て声をかけたり、手を差し伸べたりすることがあるのではないのでしょうか。これまでの訓練や支援が、テレワークで働くために有効かどうか見直す契機としていただきたいと思います。

(倉持 利恵)

7.7 ICT レディネスの確認とアセスメント

7.4でもご紹介しましたが、訓練生がICTレディネスが現状としてどの程度であるのかを確認することは、その支援の方向性や訓練プログラムを決定し、支援計画を立案する上でも重要になります。

ICTレディネスをアセスメントする方法は色々な工夫が考えられますが、ここでは訓練生からのヒアリングと、実践を組み合わせたアセスメントの方法とし

て、かがわりハビリテーションセンターが実施しているツールをご紹介します。

ICTレディネスアセスメントでは、①本人からのヒアリングによる情報収集、②実際の操作場面を確認する実践評価、③設定された課題に対して成果物を作成する成果物評価の3つの視点から評価することを推奨します。



1. ヒアリングによるアセスメント

訓練生からのヒアリングによる情報収集では、チェックシートを用いて事前に自身のスキルの状況について回答してもらいます。

ヒアリングによって訓練生から得た回答の結果は、のちの実践評価によるアセスメントにおいても重要になります。ここのチェック項目と実践評価の結果では、訓練生の自己評価の視点から捉えているスキル獲得の認識と実際にできるスキルの間にギャップがあるのかという点をかくにんすることが可能になります。こうした認識と実際のギャップがある場合には、こうしたギャップを解消するためのアプローチを工夫する必要もあります。

PCスキル アセスメントシート			
			日付
氏名			
PCスキルについて教えてください。使用された項目についてチェック欄に○を記入してください。			
No.	項目	チェック	備考
1	パソコンの電源ON・OFF(シャットダウン)ができる。		
2	パソコンのマウスを思うように操作することができる。		
3	パソコンの音量の調整ができる。		
4	Word(Excel)などを起動することができる。		
5	パソコンでYoutubeを見たり知りたいことを検索することができる。		
6	パソコンから印刷することができる。		
7	数字やアルファベット、日本語入力ができる。		
8	半角全角の違いがわかる。		
9	Wordを使ってA4サイズの資料作成ができる。		
10	Excelを使って簡単な表を作成できる。		
11	PDFファイルの閲覧や作成ができる。		
12	データ保存を思い通りの場所や形式で保存ができる。		
13	フォルダの作成・圧縮や展開などができる(ZIPフォルダ等)		
14	自分のメールアドレスを使ってメール送信(受信閲覧)ができる。		
15	PowerPointを使ってプレゼン用の資料作成ができる。		
16	スマートフォンにアプリを入れることができる。		
17	スマートフォンの(OS)アップデートができる。		
18	SNSサービス(ツイッターやインスタグラムなど)を使うことができる。		
外部サービス・アプリケーションなどの利用経験について			
19	リモート(チャット)ツール機能(Skype・ZOOMなど)を使うことができる。		
20	クラウドサービスを使うことができる。		
21	Illustratorが使える。		
22	Photoshopが使える。		
23	動画ファイルを作成できる。		
その他、得意なことなどあればご記入ください。			
24			

2. 実践評価によるアセスメント

実践評価では、事前にヒアリングしたチェックシートを基に、それぞれの操作を実践してもらいます。その際には職員の評価の指標を設定し、その基準にそってスキルを確認します。

指標（職員用に○を入れる）
OSのバージョンに合った電源OFFができる
マウスポインタを画面の右上角・左下角に移動できる
音声操作（ミュートなど）ができる
アプリを起動できる。（ダブルクリックや身体操作に合わせた操作で起動）
動画や調べたい項目の情報を得ることができる（役所の住所など）
環境に合わせた指定のプリンターで印刷する操作ができる
数字（123）アルファベット（ABC）日本語（あいう）と入力ができる
Wordなどで7角（半角）アイウエオ（全角）などの入力ができる
概ね作成することができる（サンプルなどのデータ）
概ねサンプル通りに作成できる
9の課題で作成したデータをPDFにして閲覧することができる
ドキュメントフォルダなどに（デスクトップ）に9のデータを保存できる
ドキュメントフォルダ内に自分の名前フォルダを作成して圧縮、展開ができる
パソコンでメールを起動して挨拶メールを当センターへ送ることができる
概ね自己紹介などのスライドが作成できる
目の前でアプリをインストール（アンインストール）をしてもらい確認する（Google系アプリなど）
設定からアップデートの確認をしてもらい確認する
事前に本人に関して画面を確認する
画面上にて起動確認する（本人に説明をしてもらう）
本人に説明をしてもらう（起動確認できたらする）
概ねベジェ曲線を描ける（本人作品データがあれば確認する）
概ねオブジェクトの選択ができる（本人作品データがあれば確認する）
トリミング、エフェクトなどを使って作成できる（本人作成した動画の確認など）
PR

3. 成果物評価によるアセスメント

成果物評価では、WordやExcel、PowerPoint、Ilastrator、PhotoShop、Zoom、動画編集ソフトなど実際に課題とする素材や条件などを設定するワークサンプルを作成しておき、その成果物の作成過程や成果物の仕上がりを評価することで、訓練生の既得スキルや課題などを適切にアセスメントすることが可能になります。

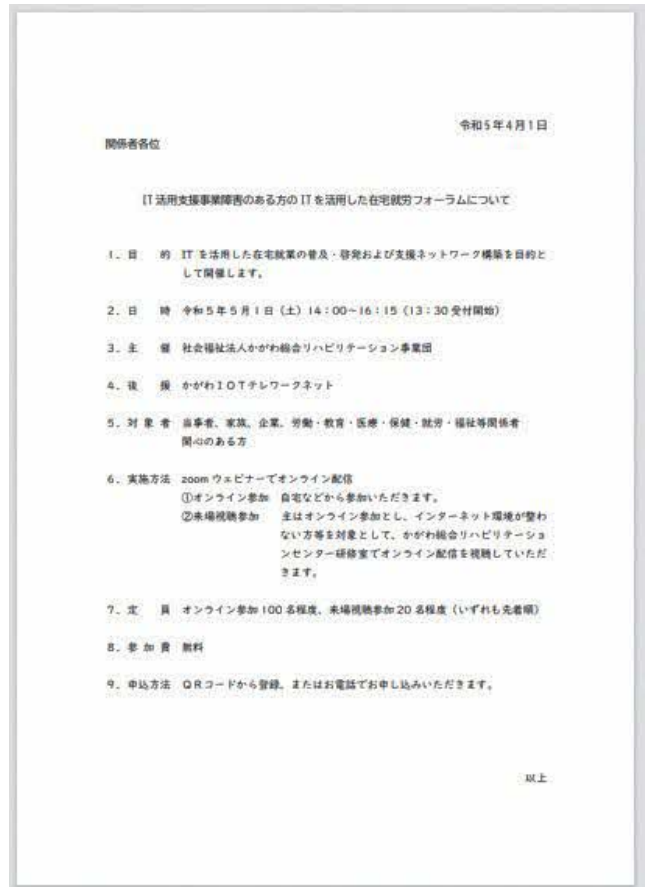
成果物評価の課題では、Excel 課題では、関数を使用して計算するものや、表を整える課題などが考えられます。Wordに関する課題では、ビジネス文書作成の課題などが用いられています。

各事業所で設定する訓練プログラムなどを考慮して、アセスメントパッケージを作成するなどの工夫が大切になります。

お弁当別売上状況一覧

No.	メニュー名	単価 (円)	売上個数 (個)	金額
1	みんな喜んで弁当	600	5245	3147000
2	うどん弁当	440	1824	802560
3	野菜炒めカレー味弁当	480	3792	1820160
4	餃子&餃子弁当	410	2897	1187770
5	バリバリのり弁当	350	2276	796600
6	バクダンハンバーグ弁当	420	4892	2054640
7	うどん焼き弁当	380	3654	1388520
8	コロッケかつ弁当	500	1292	646000
9	ハヤシとカレーライス弁当	450	3957	1780650
10	驚き焼きそば弁当	400	8215	3286000
11	タコイカライス弁当	420	3246	1363320
12	サバ西京弁当	500	6824	3412000
13	シャケ&いくら弁当	430	1378	592540
14	明太子大盛弁当	430	1438	618340
15	おとうちゃんの味方弁当	500	2468	1234000
16	しらすたまご弁当	390	6824	2661360
17	好き好き弁当	520	3825	1989000
18	ダイエツト弁当	400	2779	1111600
19	デザート盛り沢山弁当	350	1292	452200
20	おかあちゃん弁当	500	1746	873000
21	お楽しみ弁当	400	3271	1308400
22	昔のオムライス弁当	370	6245	2310650
23	山菜キノコ弁当	380	4627	1758260
24	シューマイ弁当	460	7227	3324420
25	唐揚げ盛りもり弁当	420	8101	3402420
26	みんな大好き弁当	400	3468	1387200
27	やっぱりステーキ弁当	680	1687	1147160
	合計		104,490	45,855,770

- 金額は計算して求めてください。
- 関数を使って求めてください。



こうしたアセスメント結果を職員間で共有し、個別支援計画を作成していくことで、より訓練生の個別最適化した訓練を提供することが可能になります。

(山口 明乙香・山口 和彦)

7.8 ICT レディネスを高めるための訓練 (1) 複数の App の組合せ

弊所では、利用者の ICT レディネスを高めるためのデジタルツールに Google Workspace を利用しています。なぜ Google なのか？その理由は3つあります。

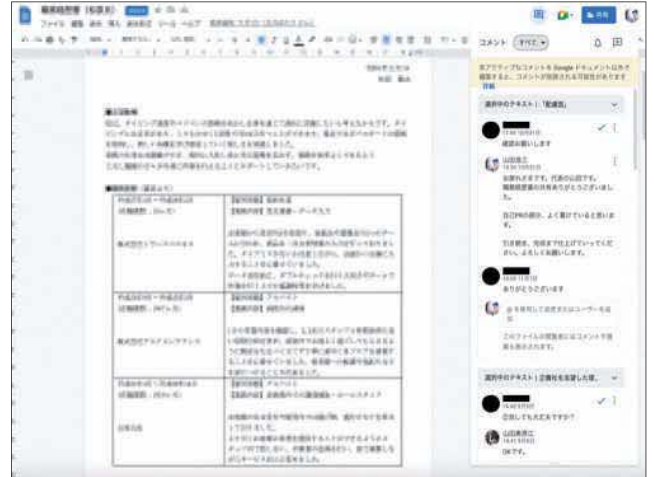
- 理由① 誰でも無料で使える
- 理由② スタッフが業務で使用している
- 理由③ コラボレーションしやすい

Google のプロダクト（製品）は、シンプルで使いやすく普段から見慣れているものが多いのではないのでしょうか？とくに人間同士のコミュニケーションとコラボレーションを重視している点がこれらの製品の特徴です。

バックオフィス業務の求人が多い障害者雇用では、上に挙げた2つのスキルはとても重要です。例えば、事務職の求人票によく書かれている「必要な PC スキル」には Word や Excel が挙げられます。Google ではドキュメント、スプレッドシートがそれに該当しますが、どちらも無料アカウントで使用することができます。クラウド上で入力・編集・記録・そしてコメント入力するなど、まず手を動かしながら取り組むことが大切です。

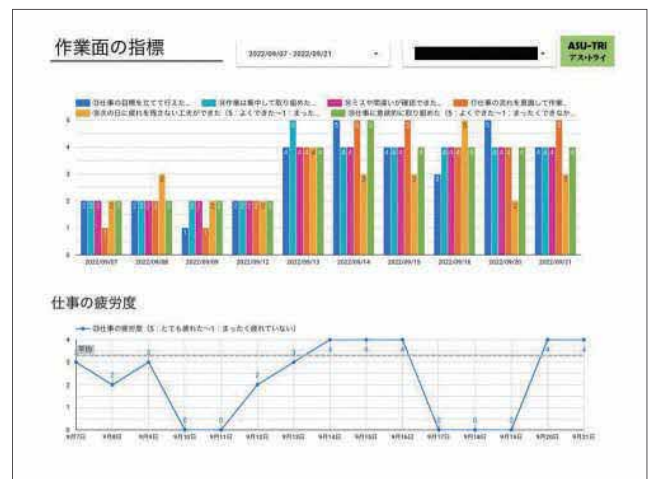
弊所では訓練活動の様々な場面で、App（アプリ）や SaaS（サーズ）といったデジタルツールが活躍します。わたしたちは、できるだけ「知る」「触れる」「活用する」の体験機会を多く設けるように努力しています。

一つのツールの使い方を覚えると、次にその活用場面と連携方法についてステップアップします。例えば下の画像では、利用者の方が職務経歴書を作成しているところです。スタッフも書類にログインしておき、他の業務の合間に、PC やタブレット端末でご本人の作成状況をモニターしています。作成者は何か質問したいことがあれば、書類の必要箇所にコメントを追加し、スタッフから指示や助言を仰ぎます。メールの必要はありません。



職務経歴書の共同編集（コメント付）

また次の図は、Google フォームに入力した内容をスプレッドシートデータから Looker Studio (BI ツール) に読み込んでレポートにしたものです。難しいプログラミングを行うことなく目的のデータを読み込み、試していくうちにレポート作成ができるようになります。そして、その次は、「作成したレポートを定時にメールで送信（宛先・開始時刻・リピート）する」というように、ステップアップしながら学びを増やしていきます。ハンズオンでのインタラクティブ学習がポイントです。



Looker Studio で作成したレポート

Slack のようなチャットツールは、雑談専用チャンネルを開設し、昼休みの時間などに利用者やスタッフが自由に投稿できる環境を設けておくだけで、自然と皆さん使えるようになります。これも体験することから操作を理解する、よき学びの機会です。



チャットツールでの会話の様子 (Slack)

ICTのレディネスを高めるためには、専門の授業や講義を受けるといった座学からスタートすることも多いのですが、弊所では、日常生活の中でAppやSaaSといったデジタルツールに触れる機会を多く持つように心掛けています。「こんなこともできる！」を体験することが、効率よく楽しく学べる方法であると考えています。

まずは、身の回りにあるデジタルツールを使って、仕事や生活に役立つことを知ってもらうことが大切です。

(山田 浩三)

7.9 ICTレディネスを高めるための訓練 (2) 重度障がい者に対するeスポーツを活用した就労支援

1. はじめに

eスポーツとは「エレクトロニック・スポーツ」の略で、電子機器を用いて行う娯楽、競技、スポーツ全般を指す言葉と定義されています。近年国内においてeスポーツは、高齢者の認知面に対するトレーニングや、障がいをお持ちの方の余暇や就労支援においても活用される場面が増えてきています。株式会社ハッピーブレイン（以下、弊社）は身体に重度の障がいをお持ちの方に対してこのeスポーツを活用した就労支援を行っており、その内容を以下にご紹介致します。

2. eスポーツと就労支援の関連性

就労支援におけるeスポーツの効果として、弊社の確認している効果とは、eスポーツを通じた「他者との交流促進」と「デバイス操作の獲得によるパソコン等のスキル向上」の2つの効果を期待しています。

(1) eスポーツを活用した交流促進

寝たきりレベルの重度の障がいを持つ方は、ご自身が就労できるという意識自体を持ち合わせていない場合が多いです。eスポーツはオンラインにてご自宅からでも多くの方と交流できるツールであり、重度の障がいを持ちながら全国で活躍されている方々と繋がることができます。弊社は月に1回オンラインのeスポーツイベントを開催しており、そこには世界初の寝たきりお笑い芸人「あそどっこ」様も参加されています。あそどっこ様（図1）は、脊髄性筋萎縮症で、顔と指先しか動かす事ができません。しかし、その動く

体の部位に様々な入力デバイスを駆使して、お笑いのYouTubeを編集したり、都内や中部地方など県外の企業において、カフェの店員や小学校教員の補助などの業務などで、定期的に働かれています。



図1 あそどっこ様デバイス操作

あそどっこ様のように重度の障がいを持たれながらも、eスポーツを通じて、全国で活躍されている方と交流する事で、「自分のような障がいを持っていても働くことができる」という気持ちの向上や自らの働くことのイメージの変換をすることができます。

(2) デバイス操作の獲得

eスポーツで使用するコントローラー等のデバイスは、そのままパソコン操作のコントローラーとして使用することが可能です。楽しみながらプレーしている内に、いつの間にかパソコン操作スキルの向上が実現します。弊社では、理学療法と作業療法を専門とするスタッフによってこのeスポーツで遊びながらパソコン操作がしやすいコントローラーの選定や環境設定を行い、どのような重度の身体障がいのある方でも、無理せずに参加できる環境を実現しています。実際にeスポーツの体験からパソコン操作スキルを獲得し、

企業の広報業務を担う人材として就職された事例などがあります。

3. eスポーツ等を活用した 障がい者のICT技術取得支援 モデル事業の取り組み

令和4年度の熊本県の事業にて、東京都の Modis 株式会社（以下、Modis）様（2023年4月、AKKODIS コンサルティング株式会社に社名変更）と連携を取り、障がいをお持ちの寝たきりレベルの方7名に対して、ICT技術の教育事業を実施しています。障がいをお持ちの方が、ご自宅からオンラインにて専門的なICT教育を受ける内容です。Modis 様独自の動画コンテンツを視聴し、疑問点があれば Teams にてリアルタイムに回答してくれます。

教育内容は、3ステップで構成されており、パソコンの基礎から Python を使ったプログラミング研修と幅広く学ぶことができます。弊社は受講生の方のデバイス機器選定等の環境調整（図2）とその他現場対応を担当しています。現在、学んでいる受講生の方を一般企業へ就職する流れを Modis 様と検討している段階です。重度障がいをお持ちの方でも、ご自宅からICT技術を習得することができ、一般企業への就職を支援する新たな取組として、今後も継続していきます。

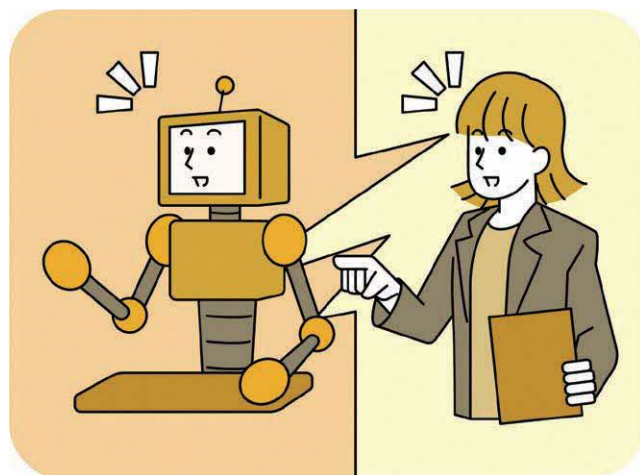
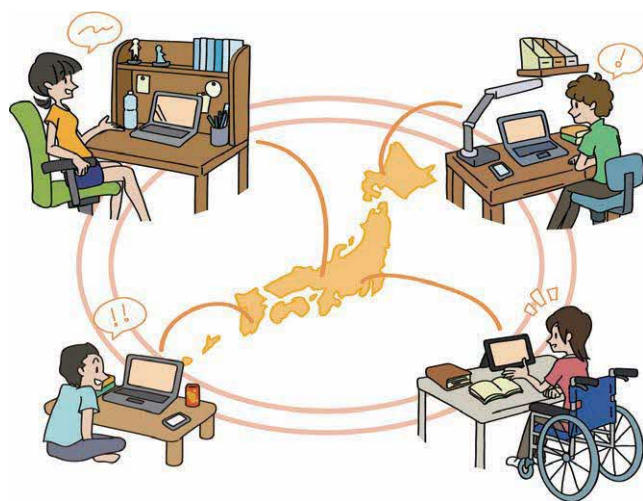


図2 デバイス機器等の環境調整

4. 制度の課題と今後の展望

現在生じている制度の課題は、自治体によって異なる「就労時間」と「福祉サービス利用」の対応の課題です。働けるスキルを身につけても、それを活かす環境調整に困難がある状況です。障がいがあっても、誰もがチャレンジできるよう環境を整えて、皆がワクワクできる世界になれる様取り組みを継続して参ります。

（園田 大輔）



第8章

テレワーク雇用を する企業の理解と 職場開拓

8.1 障害者雇用に取り組む企業の理解

テレワークによる就労を支援し、就業後の定着と業務での活躍を図るためには、求人企業の“障害者雇用の主たる目的の方向性”を理解することが肝要になります。

求職者本人がどのような業務や就労環境で働きたいのかなど、就業に関する本人の志向性を理解し、応募する企業を選定する必要があります。そのためには求人票に書かれている「業務」だけを見るのではなく、当該企業内で個々に異なる障害者雇用を推進する位置づけについて知ったうえで、求職者の志向性と適切なマッチングを図ることが必要です。

就労支援は、就職させることだけで終わるのではなく、当該企業においての安定就労と活躍がどのように担保されているかを見極めることが必要になります。

1. 企業の障害者雇用の主たる目的の方向性

多くの企業で障害者雇用を推進するのは、法定雇用率の達成・維持という企業としての法令順守とコンプライアンスが大前提にあります。しかし現在では多くの企業が、障害者雇用促進法の理念にもある経済社会を構成する労働者の一員として位置づけ、より積極的な障害者雇用目的を設定し、法定雇用率の充足だけではなく、企業の経営戦略に何らかの形で貢献してもらうことを「目的」として掲げています。

具体的には図1にあるように

①法定雇用率の充足を主たる目的とした雇用

この雇用目的は雇用経験とともに以降の目的へと進展していくファーストステップになります。

②企業内のユーティリティ業務で本業に貢献してもらうことを主たる目的とした雇用

③企業の本業たる事業部門、又は開発部門や管理部門などで活躍してもらうことを主たる目的とした雇用（一般採用と同等）



©2022 PERSOL CHALLENGE CO.,LTD.All rights reserved.

図1 企業の障害者雇用の主たる目的の方向性

④直接本業に資する業務に携われない障害者にも雇用の機会を提供するために、企業の社会貢献領域などでの活躍を主たる目的とした雇用

が考えられます。これらの主たる目的は、各企業で明確に区分されていないケースや複数の目的を設定して、それぞれの目的に適した障害者人材を雇用している企業もあります。

以下に、企業の雇用目的が違えば、どんなことが違ってくるのを整理してみます。雇用目的によって設定される業務や雇用形態、提供される配慮、適用される人事制度、採用方法などが変わってきます。

主たる雇用目的	分類	主業務例	雇用形態例
法定雇用率充足	①	①原則納期にとらわれないオフィスワークの各種補助作業 ②清掃等の簡易な作業職 ③エクステリア整備、施設管理補助作業	有期雇用でパート・アルバイト
自社事業のユーティリティ業務で活躍してもらう	②	①本社・支社内の各種業務の補助業務、一般社員のサポート業務 ②本社・支社内の各種業務から切り出した簡易な定型業務	有期雇用スタート 一定要件を満たせば無期雇用転換あり
自社の収益事業で貢献してもらう	③	①マネジメント職、経営 ②高度なDX推進専門職・エキスパート職 ③企画開発職 ④営業職 ⑤広報・マーケティング職	使用期間を経て、正社員または、無期雇用社員登用 ・総合職 ・エキスパート職
自社の社会貢献活動で活躍してもらう	④	①自社のCSR、CSV関連事業での勤務 ②第一次産業関連事業での勤務	有期雇用でパート・アルバイト

©2022 PERSOL CHALLENGE CO.,LTD.All rights reserved

図2 雇用目的と主業務例、雇用形態例



主たる雇用目的	分類	人材要件	求められる職務能力例
法定雇用率充足	①	職業準備性の4段階までクリアしていること	専門能力は不要だが、所定日数勤務可能な健康と就労意欲、協調性と前向きな勤務態度など
自社事業のユーティリティ業務で活躍してもらう	②	①就労支援事業所の職業準備性をクリア ②就労に必要な配慮があれば就業可能なこと	求人要件に沿ったスキルセットや経験があれば最適だが、ない場合でも企業内での教育・訓練により、業務に必要なスキルを習得可能な基礎能力を保有していること
自社の収益事業で貢献してもらう	③	最低限の配慮で 当該部署社員と同等に勤務可能なこと（総合職相当）	職務に必要な職務経験とスキルセットの保有
自社の社会貢献活動で活躍してもらう	④	職業準備性の4段階までクリアしていること	専門能力は不要だが、所定日数勤務可能な健康と就労意欲、協調性と前向きな勤務態度など

©2022 PERSOL CHALLENGE CO.,LTD.All rights reserved

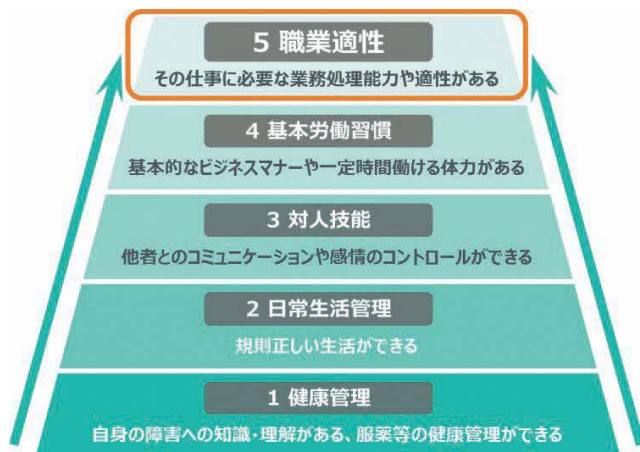
図3 雇用目的と人材要件、求められる職務能力の例

主たる雇用目的	分類	提供される配慮例	求められる職業準備性例
法定雇用率充足	①	安定勤務に必要な配慮提供を優先	職業準備性の4段階まで必要十分にクリアしていること
自社事業のユーティリティ業務で活躍してもらう	②	アサイン業務執行に必要な配慮提供 ・定期通院 ・障害上、困難な業務をアサインしない ・必要な機器などの提供	①就労支援事業所の職業準備性をクリア ②就労に必要な配慮があれば企業が設定した求人業務で就業可能なこと
自社の収益事業で貢献してもらう	③	業務実施に必要な必要最小限の配慮	最低限の配慮で 配属された一般部署社員と同等に勤務可能なこと（総合職、エキスパート職相当）
自社の社会貢献活動で活躍してもらう	④	安定勤務に必要な配慮提供を優先	職業準備性の4段階まで必要十分にクリアしていることまでクリアしていること

©2022 PERSOL CHALLENGE CO.,LTD.All rights reserved

図4 提供される配慮例、求められる職業準備性の例

図4で図示したように、雇用目的に応じて、求められる職業準備性のレベルも変わってきます。一律に訓練すればいいというものではありません。



©2022 PERSOL CHALLENGE CO.,LTD.All rights reserved

図5 職業準備性ピラミットの例

主たる雇用目的	分類	適用される人事制度例	主な採用チャネル例
法定雇用率充足	①	一般の人事制度は適用せず、簡易な評価制度を設定	・特別支援学校 ・就労支援事業所 ・就労継続A・B型事業所
自社事業のユーティリティ業務で活躍してもらう	②	①就労支援事業所の職業準備性をクリア ②就労に必要な配慮があれば就業可能なこと	・特別支援学校の上位者 ・就労支援事業所 ・就労継続A・B型事業 ・ハローワーク
自社の収益事業で貢献してもらう	③	一般の人事制度をそのまま適用する。他の社員たちと平等・公平な競争環境で勤務し、適正に評価される	・ハローワーク ・人材紹介サービス ・企業の求人サイト
自社の社会貢献活動で活躍してもらう	④	一般の人事制度は適用せず、簡易な評価制度を設定	・特別支援学校 ・就労支援事業所 ・就労継続A・B型事業所

©2022 PERSOL CHALLENGE CO.,LTD.All rights reserved

図6 雇用目的と適用される人事制度例、採用チャネル

以上のように、企業の雇用目的を理解することで、その企業がどんな業務を、どんな人材で、どのように実施しようとしているのかを知ることが可能となります。

このことは事業所で就労準備している障害者人材の訓練生が、この企業の求人に適しているかを判断する基準となり、適切なマッチングへとつながっていきます。

2. 企業における「処遇と配慮」関係の理解

障害者の就労支援するにあたり、企業が「障害者の労働に対して適切な処遇を提供しているか」という疑問を持つている支援者は少なからずいらっしゃるものと推測します。この章では、企業の処遇というのがどのようなルールで決定されているのか考えてみたいと思います。

多くの企業では、一般社員と障害者は同様の原則によって処遇が決定されています。より良く処遇を理解

するにあたり、配慮費と生産性を理解することが大切です。

① 配慮費（配慮コスト）の理解

企業は「労働者」のコストを「給与」ではなく、「人件費」という費用科目でとらえています。ここでは例として、同等の能力を持ち、同じ業務に携わって、同等な業績を上げていることを前提として、障害のある方とそうでない方で、企業の人件費はどのように考えられているのかについて、見ていきましょう。

一般的に「人件費」とは狭義と広義の人件費として整理されます。

- 狭義の人件費：賃金（a）＋法定福利費（aの20%前後）＋福利厚生費＋現物支給費
- 広義の人件費：狭義の人件費＋各種按分費（家賃、水道光熱費、通信費、施設備費…）

障害者人材においても、「人件費」は同様な試算方法を適用していますが、障害者雇用には特有のコストとして、「配慮費（配慮コスト）」という追加のコストが発生します。

例えば、本業に投入されない、障害者の専任サポートスタッフの人件費や支援機器やソフトウェアの費用、施設備の改修費、さらには一般社員が自業務に費やす時間を割いて、障害者サポートのために費やした場合のコストなどが「配慮費」に該当します。つまり同等の能力を持ち、同じ業務に携わって、同等な業績を上げても、「配慮費」分だけ「人件費」が追加で発生していることとなります。

障害者雇用において、処遇と配慮の関係は天秤の関係に似ているといえます。



©2022 PERSOL CHALLENGE CO.,LTD.All rights reserved

図7 処遇と配慮のバランス

この関係は「原則」的な考え方ですが、企業によっては配慮費を全額会社負担としているケースもありますし、本人負担としたり、共通費として按分負担しているケースもあります。

② 生産性の理解

前述のように、企業において「労働者」のコストは「給与」ではなく、「人件費」という費用科目でとらえています。

企業就労である限り、最低賃金という給与保証があり、そのルールは障害者雇用においても適用されます。一般雇用においても従業員は「給与」以上の生産性、正確に言えば「人件費」以上の生産性が求められます。ある社員の生産性と「人件費」が同額なら、企

業としては雇用した意味がありません。なぜなら収益とコストが同じなら事業の長期的な継続と発展はできないからです。

それは障害者であっても変わりません。ある障害者の雇用に必要な「人件費」分を、障害者が価値生産してくれない場合、企業は毎月コスト超過の状態であり、障害者の雇用継続は累積赤字の拡大という結果にならざるを得ません。それでは結果的に事業の継続が困難になる結果に至ってしまいます。

すべての企業が障害者雇用で赤字を計上しているというわけではありませんが、「人件費」分だけではなく「給与」分の価値生産もできていない状況が多いのではないのでしょうか。つまり多くの企業は費用を持ち出しつつ、障害者雇用を続けているとも言えます。

この「配慮費」と「生産性」という二つの原則を理解したうえで「処遇と配慮」という疑問を解いていく必要があります。

「配慮費」は障害者の就労維持に必要なコストであるため、これを削除することは困難です。しかし「生産性」に関しては二つの方向性から解決を図ることは可能です。一つは企業が障害者人材をいつまでも簡易な業務にしぼりつけ、生産性の高い仕事はできないという「偏見」から脱し、障害者人材を「戦力化」するための有意な取り組みをすることです。障害者の生産性が低いのは、その様な業務に限定してきた企業の責任も大きく、企業が改善していくべき課題です。

もう一つは就労支援者側の課題になります。

本人の職業に係わる能力の開発を十分にできたか、支援者自身が前述したように「簡易な仕事しかできない」「この程度の仕事が妥当だろう」という偏ったイメージに影響されていないか、企業の障害者人材に対する偏見を結果的に助長させることになってきていないか、企業がこの偏見を正すきっかけとなる就労支援を提供できてきたかという点については、就労支援に関わる支援者全体で問い直すべき課題です。

3. 企業における受け入れ体制を理解

次に就労支援において見落とされていることは、送り出す人材がどのような受け入れ体制の下で勤務するのは外部の支援者からは見えづらいことです。企業は障害者だけでなく、人材を採用・登用するにあたり、「人事制度」という全従業員に明示された「人」に対する仕組みを持っています。企業によって呼称・内容は異なりますが、一般的には、等級資格制度、評価制度、報酬制度で構成されています。その他に人材マネジメントのために活用される「採用」、「人事異動・配置」、「教育・研修」、「福利厚生」、「働き方」などに関する仕組みやルールも広義の人事制度に入ります。

就労支援者が企業の人事制度のすべてを知ることが困難ですが、以下の内容については理解しておきましょう。

①一般的な企業が導入・運用している人事制度

企業が一般雇用並びに障害者雇用で適用している人事制度を知ること、障害者の就労に適した人事制度をもつ企業を比較・検討することが可能になります。

②応募する企業で導入・運用されている人事制度

応募する企業の一般雇用並びに障害者雇用対応の人事制度を知ること、就労支援する当該障害者に適切なマッチングと定着支援を提供することができます。具体的には以下の制度を中心に求人情報や企業の取り組みを理解しましょう。

- ・提供される就労環境
- ・評価制度（特に障害者に適用している制度）
- ・処遇（昇進、昇格、給与制度などの適用）
- ・福利厚生制度（障害者も対象かどうか）
- ・教育訓練制度（障害者も対象かどうか）
- ・提供される配慮・ケアの内容や提供体制
- ・その他、障害者雇用に特化したものがあるか

4. 一般採用枠と障害者採用枠の違い

障害者を採用する際、企業によっては必ずしも「障害者採用枠」に限定していない場合もあります。障害者手帳を持っていても、一般部署に配属され、一般採用の社員たちと同じように勤務し、人事制度も一般対象のものを適用しても問題なく勤務できる障害者人材の場合、「障害者採用枠」と「一般採用枠」を選択できるケースもあります。本人の希望があり、求人企業が対応可能な場合は、「一般採用枠」での応募も検討の価値があります。

①「一般採用枠」で応募の場合

障害者であることをクローズにして入社した場合は、企業側は「障害があるために配慮が必要なこと」を知らないため合理的配慮は提供されません。（ただし、入社後オープンにした場合は、合理的配慮の提供を求めることが可能な場合もあります）障害者であることをオープンにして応募した場合、期待される能力の発揮度と必要な合理的配慮の負担度のバランスで採用職種が判断されます。

障害者であることをオープンにした場合でも一般採用枠で応募することができます。その場合は採用職種や適用される人事制度について、また提供される配慮について事前に確認することが望ましいです。「障害者採用枠」での採用を希望する場合でも、採用職種や

適用される人事制度についての確認が必要になります。「一般採用枠」採用の場合、健常者とは対等な関係であり、同じ競争環境に置かれているため、障害があるからと合理的配慮を除き優遇されることはありません。

②「障害者採用枠」で応募の場合

障害者採用枠での採用（特例子会社含む）は、合理的配慮の提供を前提としています。障害者採用（特例子会社採用含む）は、就業するのに一定の配慮が必要な求職者を対象にしています。一定の配慮には身体的、精神的、知的障害等に関連した就業配慮が含まれます。

そのためアサインされる職務は一般採用と比較して相対的に難易度や繁忙度が低く、業績目標などの目標管理も簡易で負担の少ないものであるケースがほとんどです。採用後に必要な配慮については、事業主が雇入れ時まで確認することとなっているため、面接時など、採用内定前の段階で障害者本人からも告知することが望ましいです。障害者採用枠（特例子会社採用含む）で採用される場合は、アサインが予定されている職務の難易度や繁忙度、目標制度について事前に確認することが望ましいと考えます。アサインされる職務の特性上、処遇は一般採用されたものよりも低くなるのが一般的です。

そのデメリット分は必要な合理的配慮の提供というメリットとして釣り合いが取れているか注視していくことも重要です。このように必要十分な合理的配慮の提供を受けるため、配慮コスト（職務マネジメントやケア人材の費用、ファシリティ費用等）が掛かっていることや生産性が低いことから、障害者雇用における処遇が、そうでない従業員と比較して低くなることには企業経営の視点における合理性があります。

5. 企業の受け入れ体制を知るための項目とは

企業の障害者雇用受け入れ体制を知るための取り組みを求職者本人に丸投げすることは、無責任でリスクの高い行動になります。障害の有無を問わず、面接時に求職者が応募会社の事情を根掘り葉掘り聞きただすことは本人の心的負担が大きだけでなく、企業側の印象も悪くさせかねないリスクがあります。

企業情報を取得し、求職者に情報提供し、応募意思を確認する活動は、主に支援者がすべきことです。

支援者は本人と企業の間立ち、またはハローワークなどを活用し、企業情報の収集に意欲的に努める必要があります。これは特定求職者のためというより、事業所が送り出すすべての障害者のために求められる情報であり、事業所と支援者の力量が試される課題です。

以下に入手すべき内容について整理してみます。

企業の受入体制に関する一覧表1

求職者と一緒に整理		求人票で確認				
自己整理	障害者手帳	採用枠	手帳	採用職種	契約形態	配属部署
はたらく方	CLOSE	一般雇用枠	任意	総合職	無期	一般部署配属
自分で準備すること	OPEN	一般企業	任意	アシスタント	有期	
求める配慮		障害者雇用枠	必須	パート・アルバイト	無期	
キャリアプラン		特例子会社・雇用枠	必須	パート・アルバイト	有期	特例子会社各部署配属
ライフプラン				作業職	有期	

©2022 PERSOL CHALLENGE CO.,LTD.All rights reserved

①求職者と一緒に整理すること

求職者本人が自律的に整理すべきことではありませんが、支援者がサポートしながら整理する方が本人の自己認識にも有意です。

どんな業務で、どんな働き方をして就労したいのか、生活支援とは異なる、勤務に必要な配慮とはどんなことか、障害者手帳は開示するのか、などなどこの項目がどんな求人に応募するかスタート項目になります。

②求人票で確認できること

求人票には整理された簡潔な要件のみ掲載されており、当該求職者の志向性にマッチングするものなのか判断するのは容易ではありません。

そのため、ハローワークを通して、または支援者が直接企業に問い合わせるなどして、求人内容の詳細を把握する必要があります。



企業の受入体制に関する一覧表2

本人&支援者が独自にリサーチ			知識として知っておくべきこと		
適用される人事制度		職種転換	障害者雇用原理		
単線的	複線的		ルール	処遇	配慮
当該企業 一般人事 ・同一目標制 ・同一評価制 ・同一報酬制	有期雇用社員 単独・個別の 目標・評価・薪 制度	有 無 無	天秤ルール	配慮無の「平等」な 勤務・競争	無 ↑ ↓ 微
親会社の 制度適用	単独の 人事制度	個別企業による		配慮有の「公平」な 勤務・競争	必要な合理的配慮
		特例子会社内で有り			

©2022 PERSOL CHALLENGE CO.,LTD.All rights reserved

③求職者本人または支援者が独自にリサーチするのが望ましいこと

適用される人事制度の詳細については、会社のホームページなどで部分的に開示している企業もありますが、詳細を知るのは容易ではないでしょう。

もちろん応募時に支援者が間に入って、ヒアリングすることは可能です。ヒアリング時には、極力今回応募した特定障害者のためのヒアリングというスタンスではなく、「今後、貴社に人材を継続して推薦していきたい」などの前提で、「より求人要件に適した人材の推薦のために貴社の受け入れ体制について教えてほしい」という視点や構えで臨むのが有効だと考えます。

6. テレワークにおけるジョブ型雇用について理解

この章の最後に、昨今耳にする機会の増えた「ジョブ型雇用」についてもふれておきたいと考えます。

ここでいう「ジョブ型雇用」とは、テレワーク雇用した障害者の雇用形態として、「ジョブ型」を適用するということを想定しています。コロナ禍を通して、勤務場所を問わないリモートワークやテレワーク（フル在宅勤務）という働き方が導入・拡大していくもの

区分		ジョブ型雇用の特徴
意味	特徴	「仕事に対して人が割り当てられる」 職務内容や勤務地 勤務時間などの条件が、職務記述書によって規定 ・業務範囲が限定的で、専門性が重視 ・スペシャリスト、エキスパート職
	企業側	メリット ・専門性の高い人材を採用が可能 ・スキルに見合った給与設定が可能 デメリット 人員調整や補充をしづらい (いい人材を) すぐに採用できない より待遇のよい企業に引き抜かれてしまうリスクがある
求職者	メリット	・専門外の仕事をする必要がない ・スキルに見合った給与をもらえる
	デメリット	・スキルが不十分だと見なされると契約終了 ・スキルが必要とされる業務がなくなったら解雇
働き方		場所と時間に制約の少ない働き方が可能
報酬傾向		「職務給ベース」 スキルと設定した業務(量と質)
雇用の流動性		流動性が高くなる傾向

©2022 PERSOL CHALLENGE CO.,LTD.All rights reserved

図8 ジョブ型雇用の特徴とメリットデメリット

と思われます。

ジョブ型雇用と対で語られるメンバーシップ型雇用については、ネット上にも多くの情報があるので検索サイトの利用を勧めるにとどめ、ここでは障害者雇用とジョブ型雇用に関して簡単にふれておきたいと思います。

障害者のテレワーク雇用において、ジョブ型の雇用方法を求人要件にしている、もしくは面接時に提案された場合はいくつか留意する必要があります。

ジョブ型雇用は「仕事に対して人が割り当てられる」とされていること、さらには職務内容や勤務地勤務時間などの条件が、職務記述書によって規定されるとあるため、一見障害者のテレワーク就労に適していると誤解される場合があります。

確かにその「仕事」とは限定的ではありますが、所謂スペシャリスト、エキスパート職に該当するもので、難易度の高い業務課題であることが容易に推定されます。

またスキルが不十分と判断された場合や該当する業務がなくなった場合は解雇されるリスクも高くなります。障害者雇用の場合「解雇」されるリスクはほとんどないと思われるかもしれませんが、代替の業務が見つからない場合は障害者自らの意思による離職リスクも高くなります。

障害者人材の中でも、テレワークの働き方に適した特性を持っており、かつスペシャリスト、エキスパート職相当のスキルセットを持って自律的に働ける人材以外は、前述した受け入れ体制を理解したうえで、慎重に判断することが望ましいと考えます。

以上、就労支援者が知っておくべき企業の障害者雇用受入体制について整理してみました。

就労支援している障害者人材によっては、直接効果があるものと現段階では該当しないと考える項目もあると思いますが、就労とは求人し雇用する企業あつての取り組みであるため、まず企業のニーズを知り、可能な限りそのニーズ充足に努めることが、求職者のニーズ充足とともに就労支援活動のカードの表裏を構成するものだと考えます。

(洪 信男)



8.2 職場開拓の方法

テレワーク就労に向けた訓練をしている支援機関でも、就労先の開拓に苦労していることをよく耳にします。テレワークを導入する企業が大幅に増加しましたが、既存の従業員の働き方の改善が中心になっており、まだまだ障害者のテレワーク雇用には至っていないのが実情ですので、支援員が積極的に職場開拓をすることが必要です。

ここでは、障害者のテレワーク雇用について、企業が懸念していることと、それを解決しながら職場開拓していく方法を解説します。

1. 企業が懸念していること

(1) 障害者がテレワークのできる仕事の切り出し

障害者のテレワーク雇用に取り組んでいない企業の多くが、障害者にテレワークでやってもらう仕事がない、見当たらないことを上げています。また、業種的にテレワークはできないと思い込んでいることもあります。

(2) オンラインでの雇用管理

通勤で障害者を雇用している企業では、特に精神障害者の定着に課題がある企業が少なくありません。このような企業では、通勤で定着しないのにテレワークで定着するとは思えず、雇用管理がさらに難しくなると考えている傾向があります。

(3) 雇用者に何かあった場合の対応

テレワークの場合、通勤圏外である遠隔地の人や、通勤ができない障害者を採用することが可能です。ただこの場合、病気や障害がある従業員に何かあった場合、企業はすぐに対応できず安全配慮義務が果たせないというリスクを懸念します。

2. 懸念に対する解決策の提示

(1) 仕事の切り出し

障害者にテレワークでやってもらう仕事がないと言われてあきらめては、職場開拓はできません。まずは、発想を転換してもらうことが必要です。

テレワークのできる仕事、障害者ができる仕事という発想ではなく、テレワークでもできるように業務のやり方を変えろという提案が必要です。

具体的には、その企業や部署の仕事内容を洗い出

し、負担になっている業務や、時間がなくてなかなか手がついてない業務などを特定します。

その業務をテレワークでできるようにするための改善策を提示します。

ある在宅型の就労移行支援事業所では、企業の業務内容をヒアリングしながら詳細を把握し、それをテレワークでできるように提案することで、職場開拓をしています。

(2) 雇用管理への安心感

テレワーク就労に向けた訓練や支援をしっかり行い、テレワークであれば安定して就労できるというエビデンスを基に、その企業に合った人材を提案していく必要があります。

そのためには、前ページにある企業の障害者雇用の目的や受け入れ体制を支援員が把握することに加えて、テレワークの運用も知る必要があります。

企業によってテレワークのやり方は色々です。仕事以外の会話やコミュニケーションを積極的に推進している会社もあれば、仕事以外のやり取りによるトラブルを回避して仕事に集中するために、障害のある従業員同士の横のつながりをあまり作らないようにしている会社もあります。テレワークのやり方＝働き方にも企業風土があらわれますし、適した人材も変わります。

支援員がそれを把握し、企業と人材のマッチング力を高める必要があります。

(3) 何かあった場合の対応

企業がすぐに駆けつけられない場所に住んでいる人や、通勤できない人を安心して雇用してもらうためには、定着支援が重要です。

前提として、在宅での訓練実績があり安定して働ける実績がある人を企業につなぐことが必要ですが、企業に対しては、何かあれば自宅に訪問するなどの対応が取れることや、就労後の定着に向けて、生活面や病状面の変化を把握していくことが可能であることを提案していきましょう。

以上が、まだ障害者のテレワーク雇用に取り組んでいない企業に対するアプローチ方法です。

3. 職場開拓の具体的な方法

すでにテレワークでの雇用を実施している企業の情報は収集には、以下の方法があります。

①ハローワークの求人

②企業の採用サイトでの情報収集

③障害者の人材紹介を行っているベンダーとの連携
ただし、求人情報だけではわからないことが多くありますので、支援員が企業のことをしっかり情報収集することが重要です。

また、企業の採用方針や計画は定期的に見直される

ことが一般的です。一度就労者を輩出した企業でも、定期的に情報交換しながら、計画や方針の変化に合わせて対応していくことも必要です。テレワークでの職場開拓は、支援員の大きな役割の一つと捉えて取り組んでいく必要があります。

(倉持 利恵)

8.3 職場開拓の方法 (地場の中小企業)

職場開拓には、アウトバウンド営業とインバウンド営業の2種類があります。アウトバウンド営業は「わたしたちからターゲット企業」に働きかける営業です。また、インバウンド営業は「ターゲット企業からわたしたち」にアクションが行われる営業です。

前者は、テレアポや飛び込み営業といわれるもので、プッシュ型営業とも呼ばれています。後者は、チラシやWEBサイト、SNS、勉強会などターゲット層に興味を持ってもらい、問い合わせやメルマガ登録、資料請求などのアクションに誘導するものをいいます。こちらはプル型営業とも呼ばれています。職場開拓ではどちらも必要な営業手段ですので、自社分析をした上で、ターゲット層を見極めながらアクションをおこなう必要があります。とくにアウトバウンド営業、プッシュ型営業に欠かせないものは、ターゲット企業の「情報」です。

ここからは、すでに利用者のアセスメントを終え、エビデンスに基づいた職業選択を確定した、と仮定した上でお話をいたします。

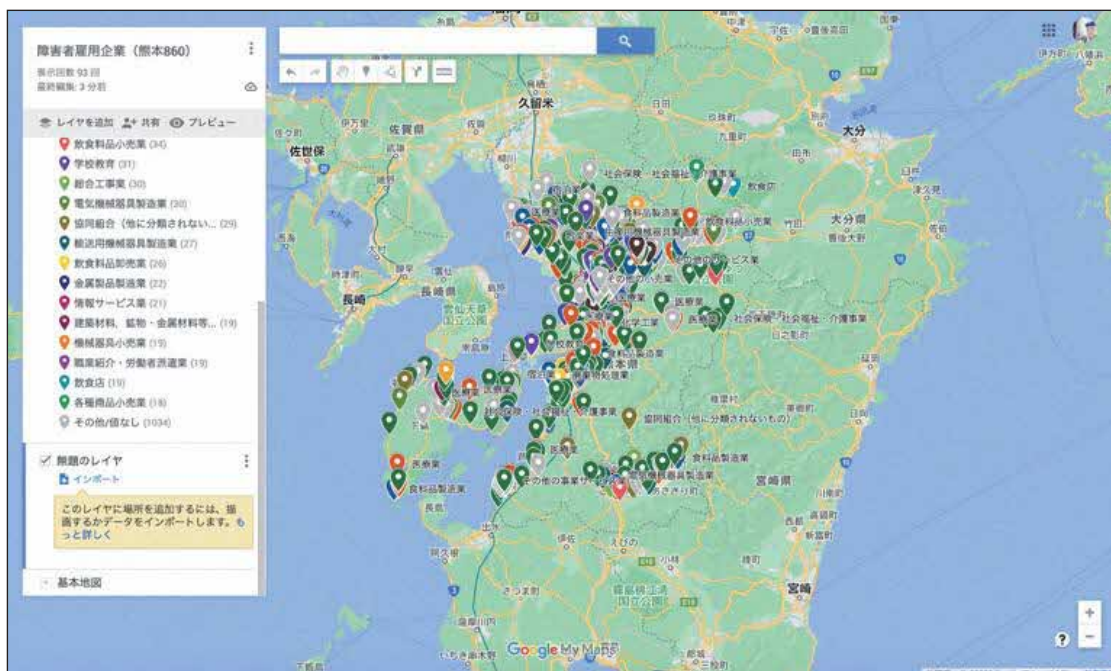
地場の中小企業を開拓する上で最も効果的なのは、信頼おける方からの紹介です。ただしそのようなケー

スは多く存在しません。そのような時、次におこなうことは「情報の入手」です。これが職場開拓の鍵となります。事前に得た情報によって戦略を練るなど、職場開拓を優位に進めることができます。

弊所では様々な方法で企業情報を集めています。集めた情報は Google スプレッドシートに入力、データベース化し、職場開拓や求人応募の検討資料として活用しています。また Google マップにマッピングすることで、戦略立案する際の効率性と生産性を高めています。

例えば、熊本市には「くまもと就労移行支援協議会」という任意団体があります。これは熊本市および近郊の就労移行支援事業所が参加するコミュニティです。ここでは、ハローワークくまもと様のご厚意で、平成23年から毎月1~2回程度、協議会の担当者宛に障害者専用求人が送られます。求人票は各参加事業所にメールで送信され、それぞれ事業所が利用者の求人応募や職場開拓などの目的に使っています。

弊所ではこの求人票群を、利用者の模擬作業として業務依頼し、Google スプレッドシートに入力していただきます。このような情報も漏らさずにデータとし



事業所のデータマッピング図①

第9章

テレワーク就労に おける関係機関との 連携

9.1 関係機関との連携

障害者の方が、地域で自分らしくあたりまえのように生活をし、あたりまえのように収入を得えて、あたりまえのように社会参加されることは、支援者・関係者であれば、誰もが願う想いではないでしょうか。

これらの願いや想いを現実化させるために、大切な要素の一つが「支援機関との連携」です。特にテレワーク雇用には、ノウハウがない、前例がないといった声も少なからず聞かれ、新たな雇用創出の期待とともに、不安や課題もつきものです。そのためにも、各支援機関と繋がり、情報を共有し、課題解決に向けた連絡調整をはかることは重要です。また、ネットワークの構築を担う人材育成も必要不可欠です。

ここでは、よりスムーズに支援機関との連携をはかるためのポイントについて触れたいと思います。

支援機関を知る

連携をはかるには、支援機関の役割や機能、そして支援内容を理解していくことが大切となります。また、福祉・教育・医療・労働などさまざまな分野の機関と連携をはかることもあるため、各支援機関の根拠法なども知る必要があります。これらの情報を把握し、情報を共有することで、よりいっそう共通認識がはかりやすくなるでしょう。

その他、支援機関の立ち位置を確認することも大切です。たとえば、「直接支援：企業と直接やりとりをおこなう機関」と「間接支援：間接的に企業と連携し、対象者の生活支援を実施する機関」があります。まずは連携をはかる支援機関が、直接支援・間接支援、どちらの立ち位置で運営を行っているのかを確認し、当事者の状態から、どの機関と連携をはかるのかを明確にしましょう。そして何を優先的に取り組むのかを整理するとよいでしょう。連携をする各支援機関や担当支援者の強みを知ることで、よりよい連携がはかれるようになります。つまり図1のように、当事者を中心とし、各支援機関が包括的に取り掛かり、支援体制を整えることが望まれるべき姿であります。

共通認識をはかる

連携をはかる際にまず行うべきことは、目的や目標の共有化をおこなうことです。関係する機関は、分野がさまざまであることが想定されることから、その専門性や支援観なども異なることがあります。

例えば、課題となっている行動に対し、服薬の調整といった医療的なアプローチをはかる場合や、もしくは

は環境調整など、行動の機能にアプローチする場合など、専門職の見解によっても変わってきます。そのためにも、方向性を明確にし、計画的に取り掛かることが大切となります。また、支援機関の場合、年度の途中で職員の異動なども生じ、担当者が変更する場合があります。そのため、組織として継続的に支援が提供できるように、進捗状況の共有や支援計画の共有などをはかることが重要となります。

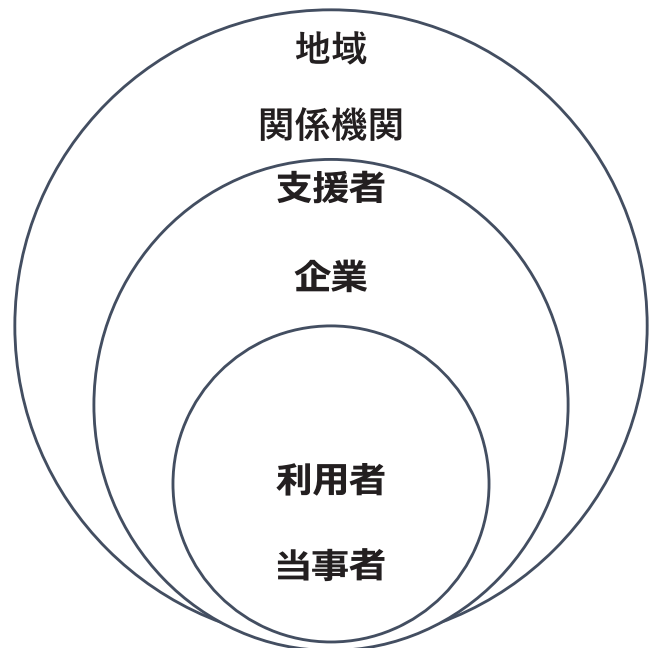


図1 当事者を取り巻くネットワークの形成

地域の支援機関の情報交換会に参加する

就労支援機関では、地域の関係機関を集め情報交換会を企画しています。このような場に参加することで、常に情報を共有し、横のつながりを意識した対応をおこなうと連携もよりスムーズに進むでしょう。ネットワークの形成は、互いの組織を知る、理解することが何よりも大切となります。このような積み重ねが、信用や信頼に繋がり、従業員のサポート体制の強化につながります。

連携の維持と確認

支援機関との連携を図ることは、連携だけで留まるのではなく連携を維持し続けることも大切です。望ましい関係を保つために、以下について注意してみるのもよいでしょう。

①実質可能な連携を考慮する

会議の構成員などを肩書きなどで形式的に決めるのではなく、対象者を中心に考え、目的に応じた選定をしましょう。

②連携する機関の弱みや限界を知る

各支援機関の職務には、関連する法令で規定されています。根拠となる法令で動けるのか、担当者はすぐに連絡を取れる状況なのかなど、相手の立場を考え、連携をはかりましょう。一つの支援機関に偏ってしま

うと、時には過剰な期待を持ってしまう場合もあります。そのような状況を防ぐために、弱みや限界を知ること大切となります。

参考文献

○厚生労働省（2021）障害者雇用・福祉施策の連携強化に関する検討会報告書。

<https://www.mhlw.go.jp/content/12203000/000789575.pdf>（2022年8月29日閲覧）

（縄岡 好晴）

9.2 障害者職業センターとの連携

1. 効果的な連携に向けて

効果的な連携のためには、連携先機関の設置目的や役割、行っている業務を理解しておくことが大切です。そこで、本稿では障害者職業センターの運営を行っている独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構（以下、機構）について、テレワークの連携のために知っておくと参考になる内容を紹介합니다。

なお、ここで紹介する内容は一般的な説明に留まるため、実際にどのような相談や連携ができるのかは、その時点での最新情報や各地域の現状によります。

2. 障害者職業センターとは

(1) 障害者職業センターの役割と業務

障害者職業センターは、「障害者の雇用の促進等に関する法律」で定められた障害者の職業生活における自立を促進するために設置された職業リハビリテーション（障害者の就労支援）（以下、職リハ）の専門機関であり、機構がその業務を実施しています。障害者職業センターには専門職である「障害者職業カウンセラー」等が配置されており、障害者への支援、事業主、各地域において職リハを実施している又は実施する予定のある障害者就業・生活支援センターや就労移行支援事業者をはじめとする福祉、教育、医療等の機関（以下、関係機関）への援助を無料で行っています。

(2) 障害者職業センターの種類

障害者職業センターには、次の3種類があります。

- ①障害者職業総合センター：全国に1か所。職リハに関する研究、技法の開発およびその成果の普及等。
- ②広域障害者職業センター：全国に2か所。広範な地域において、障害者への職リハサービスと職業訓練

を一体的に実施。

- ③地域障害者職業センター（以下、地域センター）：各都道府県に1か所（その他支所5か所）。障害者への職リハサービス、事業主や関係機関への援助を実施。

3. 障害者職業センターにおける関係機関に対する支援等

障害者職業センターにおける関係機関への支援内容は次のとおりです。テレワークに限った支援を提供するものではありませんが、就業支援における基本的な考え方は、テレワークであっても一般的な職場での就労であっても同じです。

(1) 関係機関への助言・援助業務

地域センターは、各地域における職リハサービスの中核機関として、関係機関に対して職リハに関する助言・援助を行っています。そのなかで、障害者に対して行うアセスメント、職業準備性、職場開拓、定着支援など就業支援のプロセスや手法等を、また事業主に対して行う職務の切り出しや設定・配置、社内研修の企画や実施、採用準備、職場への定着や復帰等に関する知識や支援のノウハウについて提供しています。提供の方法として、支援機関からの要請を受けて、①技術的事項に関する説明や提案、②ジョブコーチ支援等による協同支援、③地域センターでの実習、④就業支援の基本的知識・技術等を習得するための研修（就業支援基礎研修）や実践的な知識・スキルを習得するための研修（就業支援実践研修）を行っています。

(2) 調査研究・技法の開発、情報提供

障害者職業総合センターは、職リハに関する調査・研究、技法の開発を行い、報告書やマニュアル、Web ページやイベント等で情報提供や成果の普及を行っています。

4. テレワークを支援するための制度・情報等

(1) 就労支援機器等の無料貸出し

テレワークを行う際、IT 機器を含む就労支援機器を利用することが役に立つ場合があります。機構や機構の運営する中央障害者雇用情報センターは、就労支援機器等普及啓発事業として、障害者の雇用促進に役立つ就労支援機器等の展示、説明会、情報提供や、事業主への就労支援機器等の無料貸出し（原則6か月以内、必要性がある場合1回限り6か月の延長）を行っています。

(2) 在宅就業支援ホームページ

在宅就業の機会を促進するために、企業および障害者の方に支援情報を提供しています (<https://www.challenge.jeed.go.jp/>)。

(3) トライアル雇用助成金

ハローワーク等が取り扱う制度ではありませんが、参考として紹介します。

トライアル雇用助成金（障害者トライアルコース）とは、障害者の適性や業務遂行可能性を見極め、求職者及び求人者の相互利用を促進すること等を通じて、早期就職の実現や雇用機会の創出を図ることを目的とした制度です。障害者を原則3か月間（精神障害者は最大12か月間。ただし、助成金の支給対象期間は最大6か月。）試行雇用した場合、企業に助成金が支給されます。テレワークによる勤務を行う場合は、原則3か月のトライアル雇用期間を最長6か月まで延長できます（ただし、助成対象期間は最大3か月）。

【参考文献】

- 内閣府（2022）令和4年版障害者白書，勝美印刷。
- 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構（2022）令和4年度版就業支援ハンドブック，独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構。

（清野 絵）

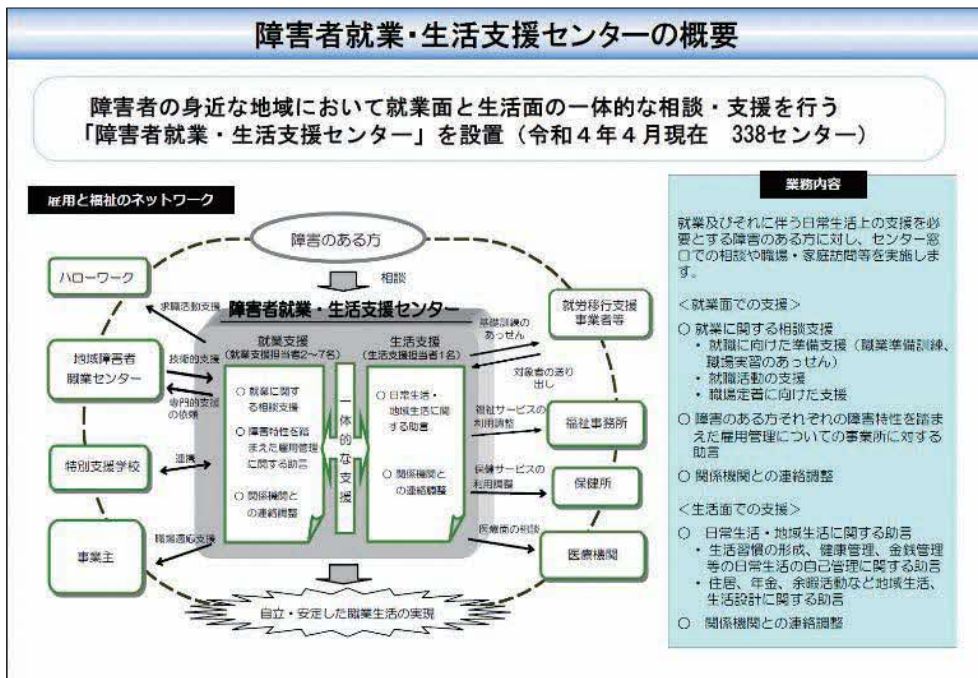
9.3 障害者就業・生活支援センターとの連携

1. 障害者就業・生活支援センターの概要について

障害者就業・生活支援センターは、障害者の職業生活における自立を図るため、雇用、保健、福祉、教育

等の関係機関との連携の下、障害者の身近な地域において就業面及び生活面における一体的な支援を行い、障害者の障害者の雇用の促進及び安定を図ることを目的として、全国に設置されています。（厚生労働省 HP より）

平成14年に事業が始まり、現在では全国338か所



に設置されています。平成13年「厚生労働省」が誕生した翌年にスタートした本事業は、「就業面」と「生活面」を一体的に支援するという点が大きな特徴と言えます。

2. 障害者就業・生活支援センターの業務について

(1) 就業支援

- 就職に向けた準備支援（職業準備訓練、職場実習のあっせん）
- 求職活動支援
- 職場定着支援
- 事業主に対する障害特性を踏まえた雇用管理に関する助言
- 関係機関との連絡調整

(2) 生活支援

- 生活習慣の形成、健康管理、金銭管理等の日常生活の自己管理に関する助言
- 住居、年金、余暇活動など地域生活、生活設計に関する助言
- 関係機関との連絡調整

3. 障害者就業・生活支援センターの業務内容の変遷について

障害者就業・生活支援センター事業が始まった当時の障害福祉制度は「措置制度」（～平成15年3月ま

で）であり、福祉から就労への動きは現在ほど活発ではなかったと言えます。そのため、当時の障害者就業・生活支援センターの業務は「直接支援」が中心でした。障害者が働くことを支援する機関は「ハローワーク」「地域障害者職業センター」そして「障害者就業・生活支援センター」くらいだったのではないのでしょうか。（※教育機関除く）

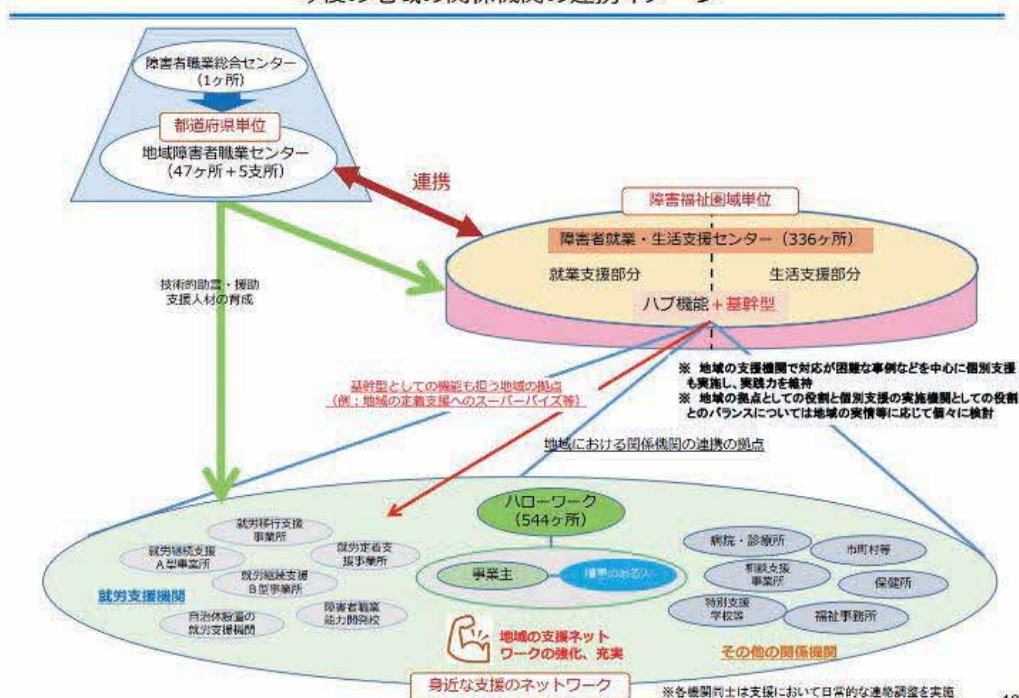
その後、支援費制度を経て、平成18年に障害者自立支援法が施行されると、福祉サービスから就労へという動きが活発になりました。このことにより、障害者就業・生活支援センターに求められる役割は「直接支援」にとどまらず、「ハブ的役割」と言われる「地域ネットワークの構築」へと拡がることとなりました。さらに、令和2年11月にスタートした「障害者雇用・福祉施策の連携強化に関する検討会」の報告書において「基幹型」という新たな役割が示され、障害者就業・生活支援センターは、地域の障害者就労支援における中核的な役割を目指す方向性が明示されました。

4. 関係機関との連携について

このように、障害者就業・生活支援センターが担う役割が変遷することに伴い、関係機関との連携についても大きく変わりました。一概に「基幹型」といっても、地域の状況によってその役割は異なると言われています。一般的に社会資源が比較的多い地域ではマネジメント的役割の比率が上がり、社会資源が少ない地域においては直接支援の比率が上がると言われます。

地域に求められるニーズを把握し、地域に即した「基幹型」の役割を担い、関係機関と連携を図ること

今後の地域の関係機関の連携イメージ



が求められています。

5. テレワークにおける支援について

公益財団法人 日本知的障害者福祉協会が平成26年に示した「就業・生活支援センター実態調査報告」によると、障害者就業・生活支援センターの登録者に占める障害別の割合は以下の通りになります。

知的障害者（52.2%）、身体障害者（15.7%）、

精神障害者（25.4%）。これは精神障害者の雇用義務化（平成30年）以前の調査になるので、現在は精神障害者の割合がこれ以上だと推察されます。すなわち、登録者に占める身体障害者の割合はかなり低い状況であるといえます。

そのため、テレワークで働く方への支援ノウハウについては、多くのセンターにとって「これからの取組」になると考えられます。コロナ感染拡大以降、新たな働き方として期待されていることを受けて、一つ一つケースを重ねて実践することが必要になります。

（藤尾 健二）

9.4 医療機関との連携

1. テレワーク下での治療と仕事の両立支援

テレワークという柔軟で多様な働き方が広まることは、反復または継続して治療が必要な病気や障害のある人が、より働きやすくなることを示唆します。

医療技術の進歩により、病気や障害を抱えながらも働き続けることができる可能性が高まっています。何らかの疾患で医療機関に通院している労働者は約3人に1人を占め、年々増加しています¹⁾。しかし、仕事上の理由で適切な治療を受けられないケースや、職場の理解や支援体制不足により離職になるケースが問題視されてきました。これを受け、厚労省は治療と仕事のガイドラインや両立支援コーディネーターの養成を進めてきました²⁾。ガイドラインにおいて、両立支援を行うための事業場における環境整備の一端として、在宅勤務（テレワーク）等の勤務制度の整備についても推奨しています。

2. 両立支援における連携の重要性

両立支援を進めるにあたっては、以下の関係者が必要に応じて連携することが示されています²⁾：

- ・ 企業の関係者（事業者、人事労務担当者、産業医、保健師、看護師等の産業保健スタッフ等）
- ・ 医療機関（主治医、看護師、医療ソーシャルワーカー等）
- ・ 地域支援機関（産業保健総合支援センター、労災病院に併設する治療就労両立支援センター、保健所、社会保険労務士等）

事業場において治療と仕事の両立支援を検討するうえで必要な情報収集には、特に医療機関との連携が重要であり、事業者は、労働者が支援の必要を申し出や

すいよう、日頃から相談支援体制や活用できる社内制度等の環境整備による事前準備が求められています。

3. 労働者の職業準備性における医療連携

職業準備性（readiness）とは、安定した職業生活を送るための労働者の基礎的な資質のことであり、具体的に5つの資質があります：健康管理、日常生活管理、対人技能、基本的労働習慣、職業適性³⁾。特に、治療場面と支援場面で重複して介入の対象となるのは、「健康管理」（例：体調管理、服薬管理）や「日常生活管理」（例：基本的な生活リズム、余暇の過ごし方）です。体調管理には、個々の病状や障害特性、睡眠、ストレスへの対処方法についても含まれます。労働者本人を中心に、セルフモニタリングシートなどのツールを活用し、医療機関への受診時の報告に用いるなどして、継続的に支援することが理想的です。

また、労働者が自身の病気や障害について雇用側に開示し、配慮や支援を求める時に重要なのは、本人の疾病理解です。自身の病状や治療状況、配慮や支援の具体的な内容などを、就職面接時や就業中に雇用側に開示するには、主治医や他医療者との情報共有が重要です。

4. 医療機関との円滑な連携のためのポイント

労働者の健康情報等は、特に取扱いに配慮が必要な要配慮個人情報であり、労働者本人の同意を得た上で、治療と仕事の両立支援のために必要な情報を収集、共有、連携することが重要です。

事業者は、病状や就業継続の可否等に関する主治医の医学的知見について、産業医等の意見を勘案し、事

業場における就業継続の可否、必要な就業上の措置、治療への職場配慮等について検討を行い、対応策を講じる必要があります。この際のポイントとして、労働者が主治医から情報提供を受けるに当たっては、自身の勤務情報を主治医に提供すること、就業上の措置等の検討に当たっては、事業者は労働者本人と十分な話し合いを通じて支援プランを決定することが理想的です。勤務情報や主治医の情報提供に関する様式例集を活用しましょう²⁾。

5. テレワークにおけるメンタルヘルス対策

テレワークのデメリットとして、長時間労働や、コミュニケーションが取りづらく孤独感が高まることなどが挙げられており、メンタルヘルス不調につながる恐れが指摘されています。テレワーク下における労働者のメンタルヘルス対策は、早期発見が難しく、オンライン会議システムによる面談でも心身状態の評価が難しいという課題を抱えています。そこで、テレワークにおけるメンタルヘルス対策のポイントを三つの「予防」に準じて説明します。

- ①一次予防：ヒアリングによる職場環境の把握と改善
- ②二次予防：定期的に web 上で不調の確認と対応
- ③三次予防：対面と遠隔での職場復帰における支援

また、労働者のメンタルヘルス不調が明らかになった場合、医療機関と産業保健スタッフが、医学的現症、勤労状況、生活状況、事業場の懸念の4軸からなるアセスメントを推奨しています。

【参考文献】

- 1) 厚生労働省（2022）令和4年度版厚生労働白書：社会保障を支える人材の確保。
<https://www.mhlw.go.jp/wp/hakusyo/kousei/21/dl/zentai.pdf>（2022年9月15日閲覧）
- 2) 厚生労働省（2016）事業場における治療と仕事の両立支援のためのガイドライン。
<https://www.mhlw.go.jp/content/11200000/000912019.pdf>（2022年9月15日閲覧）
- 3) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者職業総合センター職業リハビリテーション部（2019）2019年度版就業支援ハンドブック。
<http://www.jeed.or.jp/disability/data/handbook/handbook/book.pdf>（2022年9月15日閲覧）

（藤川 真由）

情報リソース

ここでは、今後障がいのある方のテレワーク就労を支援する上で有益な情報となるリソースを紹介したいと思います。

- 日本テレワーク協会
＜<https://japan-telework.or.jp/>＞

日本テレワーク協会は、国内のテレワークに関する動向や各種マニュアルなどの公開を行っている協会です。最新のテレワークに関する動向や施策に関連する情報、テレワーク導入による効果などの様々な情報を公開しています。またテレワーク導入のポイントやそれらに関わる勤務規則の例など様々な実践事例が掲載されています。



- Microsoft Teams 事業所向けマニュアル

Microsoft 社では、「障害のある方の就労 / 雇用について」において、IT を用いた障害のある方向けの IT ラーニングプログラムや就労事例などを紹介しています。



＜<https://www.microsoft.com/ja-jp/enable/work/>＞

また障害別の困難別のガイドが公開されています。

また本研究事業にもご協力いただき、「Microsoft Teams 使い方ガイド」を作成いただき、HP へ公開いただきました。

＜<https://www.microsoft.com/cms/api/am/binary/RE52nRh>＞

Microsoft Teams は、本研究で行なった調査においても、企業におけるテレワーク雇用されている障害当事者の方が、最も職務上使用しているコラボレーションプラットフォームであるとの結果があります。

これから事業所の遠隔訓練において、Microsoft Teams の活用をご検討される場合には、一度内容をご確認いただくことをおすすめします。



- 障がいのある方の全国テレワーク推進ネットワーク（全障テレネット）

全障テレネット（障がいのある方の全国テレワーク推進ネットワーク）は、ICT 活用で障害者の就労・就職支援を行っている全国9団体によるネットワーク組織です。現在、障がいのある人に「在宅テレワーカー」として力を発揮してもらうことを考える企業も増えてきました。この新しい雇用の形はコロナ禍の後押しもあり、更に注目されることが予想されます。一方で、企業で雇用されて働くことは困難で

あっても、ITを使った仕事で社会と繋がりを持ちたいと考え、フリーランスや社会就労のサービスを利用する方々も大勢います。当ネットワークは、長年障がいのある方のテレワークに関わる支援を行っていた団体が集結し、より積極的なテレワーク推進を目的として、全国的なネットワーク組織です。団体メンバーは、北海道、関東、中部、中四国と広域であり、かつ、その組織の形も、非営利団体、企業、第3セクターなど多様であるのが特徴です。

こちらのネットワークでは、障害のある人のテレワークの実際について、オンデマンド視聴できる素材を公開しています。重度の身体障害の方から難病の方まで様々なテレワーク事例とその支援のポイントについて公開しています。



<<https://www.youtube.com/@user-mx6yc7ln2z/videos>>

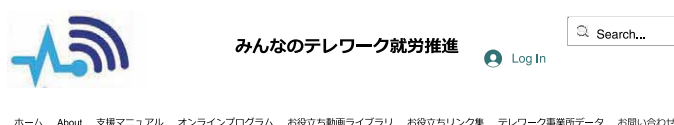
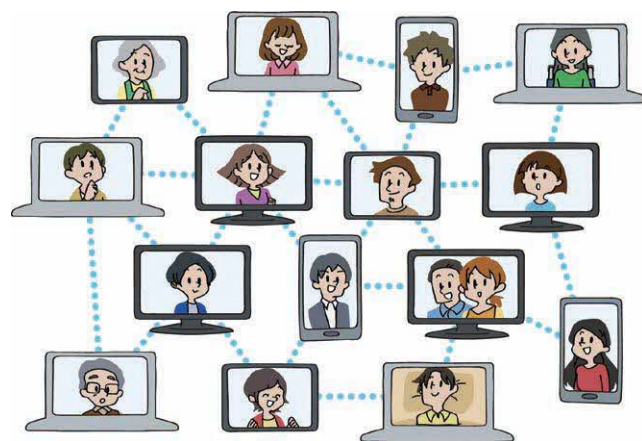
○みんなのテレワーク就労推進

この支援マニュアル、「Society 5.0時代の新たな働くを創出する 障害のある人のテレワーク就労及び遠隔訓練のための支援マニュアル」の全体版となります。このマニュアルは、テレワーク就労推進プラットフォームにおいて、これらのマニュアルに関連する動画や支援マニュアルのブックレット版のダウンロードが可能になります。またこのプラットフォームでは、セミナー等の情報についても随時提供していきます。

テレワーク就労や遠隔訓練に関する情報を把握したい方は、<<https://www.teleworkbridge.org/>>へアクセスください。



本支援マニュアルやテレワーク就労推進プラットフォームが、全国の障害のある人のこれからの新たな「働く」を共に創出する皆様の実践のアイデアやサポートとなることを願っています。これらの知見は厚生労働省科学研究費補助金障害政策総合研究事業「就労系障害福祉サービス事業所におけるテレワークによる就労の推進に関する研究(JPMH21GC1017)」の成果の一部です。本研究にご協力をいただきました皆様へここに感謝を申し上げます。



新たな「働く」を創出する

オンラインコミュニティ「みんなのテレワーク就労推進」へようこそ。
このサイトでは、テレワークに関するお役立ち情報や、様々なテレワーク支援に関する情報を提供しております。

Society5.0時代の新たな「働く」を創出する

障害のある人のテレワーク就労及び遠隔訓練のための
支援マニュアル ブックレット版

詳細はこちらからダウンロード



高松大学発達科学部 山口明乙香研究室
発行日 2023年3月

本マニュアルは、厚生労働科学研究費補助金障害政策総合研究事業「就労系障害福祉サービス事業所におけるテレワークによる就労の推進に関する研究(JPMH21GC1017)」の成果の一部です。

掲載の全てのコンテンツは著作権法により保護されています。

©2023AsukaYamaguchiLab.AllRightReserved