

## 第1章 開発の背景と概要

障害者職業総合センター職業センター（以下、「職業センター」という。）では、発達障害、精神障害、高次脳機能障害の方々や事業主等に対しより良い支援を提供するために、新しい就労支援ニーズに対応した職業リハビリテーション技法の開発、改良、及び普及を行っています。

### 1 テレワークプログラム開発の背景

#### (1) テレワークの広がり地域センター等からの声

テレワークは、令和2年初頭からの新型コロナウイルス感染症の拡大やそれに伴う緊急事態宣言の発令を契機に、障害者も含めて急速に導入が広がりました。職業センターが令和4年度に全国の地域障害者職業センター及び広域障害者職業センター（全50ヶ所※）（以下、「地域センター等」という。）を対象に行ったアンケートでは、約7割に当たる36センターが、関係機関、事業主、障害者等からテレワークに関する相談を受けたことがあると回答しています。具体例として、事業主から「社員の復帰に当たってテレワーク就労を検討しているため、どのように進めたらよいのか相談に乗ってほしい」「テレワークで必要なスキルはあるか知りたい」という相談、利用者から「テレワークになり、仕事のオン・オフを切り替えられなくなった」「コロナ禍で一時的にテレワークを行うことになったが、仕事で困った時の対処の仕方が分からない」という相談があったなどの回答がありました。

一方で、地域センター等による支援に当たっては、「職業カウンセラー自身のテレワークに関する知識とノウハウが不足しており、相談対応に困難を感じる」「効果的な支援方法についての知識やノウハウが乏しい」との声が聞かれ、急速に広がったテレワークに関連する相談の対応に苦慮していることが確認されました。さらに、同じアンケートでテレワークに関して必要となる支援の内容について尋ねたところ、地域センター等からは、「テレワークをするに当たり一般的に必要なと思われるスキル・準備や、テレワークのメリット・デメリット等について障害者も支援者も知識を持つこと」「仕事と生活の切り分け、タスク管理やスケジュールの管理、コミュニケーションスキルなどが必要」「メールやチャットのマナー、ルールに関する知識付与」「就労前に模擬的にテレワークでの就労を体験する機会を設けることができると良いと思われる」「自宅でのストレス対処方法やオン・オフの切り替え方法の検討」等の意見が寄せられ、テレワークに関する技法開発を望む声が一定数確認されました。

※50ヶ所の内訳：各都道府県の地域障害者職業センター47センター、東京障害者職業センター多摩支所、国立職業リハビリテーションセンター、国立吉備高原職業リハビリテーションセンター。

#### (2) 多様な働き方の広がり

新型コロナウイルス感染症の蔓延を契機に企業が様々なクラウドサービスを導入する等

の対策を進めた結果、自宅や移動先でもオフィスに出勤して仕事をした時と同等の環境を整えることができ、テレワークは特別な働き方ではなくなったとの見方があります。

加えて、昨今の企業と労働者をめぐる環境の変化として、企業側においては労働力人口の減少と人手不足への対応や、デジタル化等による経営効率の向上を図る必要性があること、労働者側においては育児・介護等との両立に伴う働き方の変化により、働く場所・時間に縛られない働き方への希望が高まっているとの指摘があり、テレワークは時代に即した多様な働き方の一つとして一定のニーズがあると考えられます。

また、障害者職業総合センター「調査研究報告書 No.171 テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査」によると、現在及び過去にテレワークでの勤務経験がある障害者へのアンケートで、「テレワークを経験して良かった点」として「通勤の負担軽減」「体調に合わせて働く」との項目が回答の上位に挙げられています。加えて当事者へのヒアリング結果から、テレワークの利点について「通勤の負担からの解放や、その結果として通勤に費やしていた時間を他のことに使えるといったことは、障害の有無とは関係なく指摘される項目である<sup>1)</sup>」ものの、「その内容をみると、障害状況により通勤の負担がより深刻なものとなり得ることや、通勤に費やしていた時間の使い方が治療や福祉サービスを受けるために活用されているなど、障害と関連したあり様であることが分かる<sup>1)</sup>」「テレワークの利点として指摘された項目のほとんどが、誰にでも当てはまる事柄でありながら、とりわけ障害者にとって特に切実なものであった<sup>1)</sup>」と指摘しており、障害状況によってはテレワークによる利点が、働き続けるために重要な要素であることが分かります。

これらの背景を踏まえて、職業センターでは、新しい就労支援ニーズに対応した支援技法として、テレワークにおける職場適応に求められる基礎的な対応力の習得を目的とした支援技法開発に取り組み、「テレワークにおける職場適応のための支援プログラム」（以下、「テレワークプログラム」という。）を開発しました。

## 2 テレワークプログラムにおけるテレワークの定義

テレワークは「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<sup>2)</sup>」と定義され、雇用型テレワークと自営型テレワークとがあるとされていますが、「令和4年度テレワーク人口実態調査－調査結果－」（国土交通省）によると、調査対象のテレワーカーのうち約9割が雇用型テレワーカーであることから、雇用型テレワークを念頭にプログラム開発を行うこととしました。

また、「テレワークを『働く場所』という観点から分類すると、自宅で働く『在宅勤務』、本拠地以外の施設で働く『サテライトオフィス勤務』、移動中や出先で働く『モバイル勤務』<sup>2)</sup>」がありますが、「令和4年通信利用動向調査の結果（概要）」（総務省）によると、テレワークを導入している企業においてその形態は在宅勤務が9割以上であることから、働く場所については自宅を念頭にプログラム開発を行うこととしました。

<sup>1)</sup> 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：「調査研究報告書 No. 171 テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査」（2023）

<sup>2)</sup> 厚生労働省・総務省：「テレワークについて」、テレワーク総合ポータルサイト  
<https://telework.mhlw.go.jp/telework/about/>

### 3 テレワークプログラム開発の概要

#### (1) テレワークに求められる基礎的な対応力の整理

テレワークプログラムを開発するに当たり、専門家の助言や先行研究を参考に、テレワークに求められる基礎的な対応力を表1のとおり整理しました。

このうち、「テレワークの基礎知識」には、テレワークを行うために必要な作業環境の整備、情報セキュリティに関する知識、パソコンの基本スキルが含まれます。なお、パソコンの基本スキルは、オンラインでデータの共有を安全に行えたり、オンラインの情報共有ツールの使用に対して抵抗感がないこと等を想定しています。

「コミュニケーション」では、個々人が離れた環境で作業をするというテレワークの特性から、特に自己発信できる力がポイントとなります。

「自己管理」には、指示書を見て作業内容を正確に把握する、作業計画を立てその進捗状況を把握し必要に応じて作業計画を見直すといった作業の自己管理能力と、疲労の状況により適宜休憩を取る、リラクゼーション方法の実施により作業と休憩とのオン・オフを切り替えるといった体調や疲労の自己管理能力が含まれます。

「自己理解」は、テレワークという働き方の特徴やテレワークに必要な力を踏まえて、自らの得意・不得意を理解することを意味しています。

職業センターでは、これらのテレワークに求められる基礎的な対応力のうち、特に自己発信力、作業及び体調の自己管理能力について、講習や演習、実践を通じて理解を深めることを目的としたプログラムの開発を行いました。

表1 テレワークに求められる基礎的な対応力

テレワークの基礎知識	作業環境の整備	情報管理能力	パソコンの基本スキル
コミュニケーション	自己発信力		
自己管理	作業の自己管理能力	体調の自己管理能力	
自己理解	テレワークに必要な力を踏まえた 自らの得意・不得意の理解		

#### (2) テレワークプログラムの概要

テレワークプログラムの構成は、図1のとおりです。

テレワークプログラムは、3つのユニットと、テレワークでの働き方を想定したナビゲーションブックの作成から成ります。

ユニット1では、「テレワークの基礎知識」の習得を支援するために、テレワークの実際、求められるスキル等について理解を深めるための講習を実施します。

ユニット2では、テレワークに必要な力のうち「コミュニケーション」に焦点を当て、テレワークで使用するコミュニケーションツールの特徴、オンラインのコミュニケーション

ンのポイント等についての講習を実施します。また、職場対人技能トレーニング（JST）<sup>3)</sup>を援用し、Web 会議システムを用いた報告やプレゼンテーションの練習を行い、テレワークで求められるコミュニケーションのポイントを確認します。

ユニット3では、ユニット1、2で確認した内容の実践の場として、対象者と支援者が離れた場所でパソコンを通じたやり取りを行いながら作業を実施します。テレワークによる作業（以下、「テレワーク作業」という。）では、オンライン上で指示者が作業を指示し、報告や質問も同様にオンライン上で行います。

なお、ユニット1～3の順番通りに全てのユニットを実施する必要はなく、対象者のテレワークの実施経験やテレワークに対する知識の有無などによって、必要なユニットや内容を取り出して実施することも可能です。

また、テレワークプログラムはテレワークでの就職や復職を目指す対象者のみに限って実施するものではありません。テレワークでの就職や復職を目指していなくても、例えば、Web 会議システムでのコミュニケーションについてポイントを確認したいという対象者や、支援者が離れた場所にいる場合に自律的に作業ができるか確認したい対象者などに対しても、必要なユニットや内容を部分的に取り出して活用することができます。第3章で具体的な事例を紹介していますので、参照してください。

	目的	方法	内容
ユニット1	テレワークの基礎知識を習得する	【講習】テレワークとは？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ テレワークについて知る</li> <li>・ テレワークの実際を知る</li> </ul>
		【講習】テレワーカーに求められること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ テレワークで求められるスキルを知る</li> </ul>
ユニット2	テレワークで求められるコミュニケーションについて理解しポイントを確認する	【講習】テレワークで使うコミュニケーションツール	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ テレワークで使うコミュニケーションツール(Web会議システム、Eメール、チャット、情報共有ツール)の特徴を知る</li> </ul>
		【講習】テレワークでのコミュニケーションに必要な力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対面のコミュニケーションとオンラインのコミュニケーションの違いを知る</li> <li>・ オンラインのコミュニケーションのポイントを知る</li> <li>・ テレワークでの報告・連絡・相談のポイントを知る</li> </ul>
		【演習】Web会議システム上で「報告する」～テレワークプログラム版JST～	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Web会議システム上で作業の進捗を報告する場面を取り上げ、画面上のロールプレイを通じて報告の際のポイントを確認する</li> </ul>
		【演習】Web会議システム上で「画面共有しながら説明する」	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Web会議システム上で、資料を画面共有しながら説明する練習を行い、ポイントを確認する</li> </ul>
ユニット3	支援者と離れた場所で作業を体験し、テレワークで求められるスキルを実践する	【作業】テレワークで求められるスキルの実践の場として支援者と離れた場所で作業を行う	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 支援者と離れた場所において作業を行い、自分の体調や状況について自ら発信したり、報告・連絡・相談が自分から行えるか否かや、オン・オフの切り替えができるか等を確認する</li> <li>・ 苦手なことは、どう補うかや周囲に配慮してもらう事項を検討する</li> </ul>



ナビゲーションブックを作成する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ テレワークプログラムの実践等を通じて気づいた自らの特徴(得意なこと、苦手なこと、苦手なことへの対処方法)を、ナビゲーションブックにまとめる</li> </ul>
-----------------	---

図1 テレワークプログラムの構成

<sup>3)</sup> 独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 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. 6 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のための職場対人技能トレーニング（JST）」（2011）

### <引用文献>

- 1) 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：「調査研究報告書 No.171 テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査」（2023）
- 2) 厚生労働省・総務省：「テレワークについて」、テレワーク総合ポータルサイト  
<https://telework.mhlw.go.jp/telework/about/>
- 3) 独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 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. 6 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のための職場対人技能トレーニング（JST）」（2011）

### <参考文献>

- 厚生労働省：「<参考資料>テレワークを巡る現状について」、第1回「これからのテレワークでの働き方に関する検討会」資料（2020）  
<https://www.mhlw.go.jp/content/11911500/000662173.pdf>
- 武藤久美子：「個と組織を生かすリモートマネジメントの教科書」、株式会社クロスメディア・パブリッシング（2021）
- 倉持利恵・山口明乙香：「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」、みんなのテレワーク就労推進（2023）  
[https://www.teleworkbridge.org/\\_files/ugd/58aaa7\\_b7851e16d117497383a1e7961dde9f6f.pdf](https://www.teleworkbridge.org/_files/ugd/58aaa7_b7851e16d117497383a1e7961dde9f6f.pdf)
- 今野浩一郎：「これまでの議論を踏まえた整理メモ」、厚生労働省 新しい時代の働き方に関する研究会 第9回資料（2023）  
<https://www.mhlw.go.jp/content/11201250/001112091.pdf>
- 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：「調査研究報告書 No.171 テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査」（2023）
- 国土交通省：「令和4年度テレワーク人口実態調査－調査結果－」（2023）  
<https://www.mlit.go.jp/toshi/daisei/content/001598926.pdf>
- 総務省：「令和4年通信利用動向調査の結果（概要）」（2023）  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000881045.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000881045.pdf)