

第2章 テレワークプログラムの内容

1 プログラムの目的や対象者像

本テレワークプログラムの概要は第1章3(2)のとおりです(図1参照)。

(1) プログラムの目的

本テレワークプログラムの目的は、以下の5点です。

受講者のニーズや課題に応じて、①～⑤のすべてを目的としてテレワークプログラムを実施することも、①～⑤の中からピックアップして実施することもできます。

- ① テレワークという働き方の特徴を知る。
- ② オンラインでのコミュニケーションに関するスキルを身に付ける。
- ③ 作業や体調の自己管理のスキルを身に付ける。
- ④ 多様な働き方を知り、自分に合った働き方を検討する。
- ⑤ コミュニケーションや作業・体調などの自己管理における得意・不得意について理解を深めるきっかけにする。

(2) 対象者像

本テレワークプログラムは、障害種別やテレワークの実施経験の有無によって対象者を限定するものではなく、対象者のニーズや、経験、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を想定しています。

各内容別に想定される対象者像(例)は表2のとおりです。

表2 内容別に想定される対象者像(例)

	目的	方法	対象者像(例)	
			テレワーク就労(または復職)希望者	テレワーク就労(または復職)を希望していない者
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?	・希望はしているがテレワークで働いた経験がなく、テレワークの現状を知りたい	・働き方の1つの選択肢としてテレワークの現状を知りたい
		【講習】テレワーカーに求められること	・希望はしているがテレワークで働いた経験がなく、求められるスキルを知りたい ・テレワークで働くことを予定しており、求められるスキルを知りたい	・テレワーカーに求められるスキルは、オフィスワークでも必要なスキルなので知識として知っておきたい
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	・テレワークでよく使うコミュニケーションツールについて知りたい	・オフィスワークでよく使うコミュニケーションツールについて知識として知っておきたい
		【講習】テレワークでのコミュニケーションに必要な力	・テレワークでのコミュニケーションに必要な力について知りたい	・Web会議システムでのやり取りが仕事で発生するので、ポイントを確認したい
		【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～	・Web会議システムでのコミュニケーションのポイントを確認したい	・Web会議システムでやりとりする機会があるためコミュニケーションのポイントを確認したい
		【演習】Web会議システム上で「画面共有しながら説明する」	・Web会議システムで画面共有しながら説明することを体験したい	・就職時の面接や復職前の面接でWeb会議システムを使ったやり取りを予定しており、ポイントを確認したい
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行う	・テレワークで働くことを模擬的に体験したい	・メールやWeb会議システムなどオンラインでのやり取りを中心とした指示受け、報告・連絡・相談を模擬的に体験し、自らの得意・不得意を確認したい
ナビゲーションブックの作成			・テレワークでの就職(または復職)を想定して、会社に自らの特性や準備状況を説明したい	

2 オンライン支援としての実施

本テレワークプログラムは、テレワークの性質上、オンライン支援での実施が前提となります。そのため、パソコンや Web 会議システム、Eメールの使用を想定した内容となっています。

このため、各支援機関の ICT 環境に応じて、原則として、Web 会議システムや Eメールを使って、対象者の自宅と各支援機関の施設、または、各支援機関の施設内における別の部屋や別のスペースなど離れた場所で、オンライン支援として実施します。

なお、各支援機関の ICT 環境やセキュリティ上の規定等によりオンライン支援の実施が難しい場合や、対象者の理解度の確認などのため対面での支援が望ましい場合は対面で支援を実施することもでき、本章では、適宜、対面で支援を実施する場合に省略する部分等について触れていますので、参考にしてください。

また、ユニット 1、2 の講習については音声付きの DVD を巻末に添付しました。DVD は自学習教材として使用することも可能です。自学習教材として使用する際は、対象者が教材を見て終わりにするのでなく、対象者が実施したワークの内容、感想、不明点が生じていないかについて、必ず支援者が確認し必要なフォローを行ってください。

さらに、留意点としては、Web 会議システム等によりオンライン上で資料を共有する場合には、共有する相手が資料を無断で改編したりすることのないように、著作権に十分留意して活用してください。

3 プログラムの詳細と実施方法

(1) オリエンテーション

ア 目的

本テレワークプログラムの概要や目的を受講者に説明します。

また、受講者のテレワークの実施経験やテレワークに対するイメージ、Web 会議システムの使用経験等を確認し、支援者がテレワークプログラムを進める上での参考にします。

イ 実施方法（概要）

- ① オリエンテーション資料（巻末資料集 P107）に沿って説明する。
- ② 受講者に「テレワークプログラム～受講前確認シート～」（以下、「受講前確認シート」という。）（巻末資料集 P108～109）を記入してもらおう。その場で記入してもらわず、次回までの課題としてもよい。

<実施時間の目安>15分～30分

ウ 実施の流れ、実施上のポイント、及び留意点

(ア) オリエンテーション資料

以下の資料に沿ってスライドの内容を説明します。

テレワークにおける 職場適応のための 支援プログラム

オリエンテーション資料

障害者職業総合センター-職業センター

1

1. テレワークにおける職場適応のための支援プログラムについて

- 新型コロナウイルス感染症の感染防止対策の緊急事態宣言をきっかけとして、テレワークを実施する企業や労働者が増加しました。
- 現在は、感染防止対策だけに限らないメリットがあることから、テレワークを選択する企業や労働者も増え、テレワークは新しい働き方として定着してきています。
- また、テレワークに限らず、私たちの生活ではオンラインツール（SNSやクラウドサービスなど）を利用したコミュニケーションの機会も増えています。
- 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」といいます）ではテレワークの特徴やテレワークが必要とされる力について理解するために、講習や演習、作業支援などを実施します。

2

2. テレワークプログラムの目的

このテレワークプログラムでは以下のことを目的に実施します。

- テレワークという働き方の特徴を知る。
- オンラインでのコミュニケーションに関するスキルを身に付ける。
- 作業や体調の自己管理のスキルを身に付ける。
- 多様な働き方を知り、自分に合った働き方を検討する。
- コミュニケーションや作業体調などの自己管理における得意・不得意について理解を深めるきっかけにする。

3

3. テレワークプログラムにおける「テレワーク」とは

- 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¹⁾」と定義され、雇用型テレワークと自営型テレワークがあります。
- テレワークプログラムでは、テレワークを行っている人の9割は雇用型テレワーク（企業に雇用されてテレワークを行う）という現状を踏まえ、雇用型テレワークを念頭に、講習等を行います。
- また、テレワークを働く場所で分けると「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』があります¹⁾」が、テレワークプログラムでは在宅勤務を念頭に、講習等を行います。

¹⁾ 厚生労働省・経済省：「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/>

4

4. テレワークプログラムの構成

目的	方法	内容	日時	場所
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"> • テレワークについて知る • テレワークの実際を知る 		
	【講習】テレワーカーに求められること	<ul style="list-style-type: none"> • テレワークで求められるスキルを知る 		
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"> • 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 		
	【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"> • 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 • オンラインのコミュニケーションのポイントを知る • テレワークでの報告・連絡・相談のポイントを知る 		
	【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"> • 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 		
	【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"> • 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 		
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"> • 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 • 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 		

ナビゲーションブックを作成する

- 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

5

※「4. テレワークプログラムの構成」(スライド5)では、テレワークプログラムの全体像を示します。

※テレワークプログラムは、必要なユニットや内容を取り出して実施することが可能であるため、部分的に受講する場合を想定して「日時」「場所」を書く欄を設けています。必要に応じて活用してください。

5. 補足

- 受講者の皆さんの中には、テレワークで就職することや復職することを必ずしも考えていない方もいらっしゃるかもしれません。
- しかし、新型コロナウイルスの感染症拡大をきっかけに企業のIT化、デジタル化が進んだことを背景に、離れた社員同士でファイルを共有し編集したり、データで情報をやり取りしたり、Web会議上でコミュニケーションすることは、オフィスワークでは当たり前の環境になりつつあります。
- テレワークプログラムを通じて、これからの時代に求められる、ICTを使った報告・連絡・相談のポイントや情報共有のやり取りのポイントを、一緒に確認していただけたらと思います。

6

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>
- 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>
- 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

引用文献

- 1) 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/>

7

※「5. 補足」（スライド6）は、テレワークでの就職や復職を必ずしも検討していないまたは予定していない受講者を想定して説明する内容になっています。受講者の状況により、 unnecessaryな部分は適宜省略して差し支えありません。

(イ) 受講前確認シートの記入

オリエンテーション資料について説明した後、受講者に受講前確認シート（図2）を記入してもらいます。

支援者は、受講前確認シートに記入された内容を参考に、テレワークプログラムを進めます。

例：

- **〈講習や演習の効果の確認〉** テレワークやオンラインでのやりとりに関するイメージについて、講習や演習後のアンケートへの回答と対比することにより、講習や演習受講後の効果を検証する。
- **〈振返り〉** 講習や演習後のアンケートへの回答と対比して、講習や演習の振返りを行う。
- **〈講習や演習前の準備の検討〉** 質問4において Teams や Zoom を使ってオンラインでやりとりをした経験がないと答えた受講者に対しては、ユニット2の講習や演習で実際に Teams や Zoom を使う前に使い方をレクチャーする機会を設ける。
- **〈必要なユニットや内容の選択〉** 質問1においてテレワークで勤務した経験があると答えており、質問4において Teams や Zoom を使ってオンラインでやりとりをした経験があると答えた受講者に対しては、ユニット1、2のうち必要な内容を抜き出して実施する。

(2) ユニット1～テレワークの基礎知識を習得するための講習～

ア 目的

テレワークという働き方の特徴について知り、テレワークで求められる力について確認するユニットです。

「テレワークとは？」ではテレワークの定義や、テレワーク実施事業主及びテレワーク勤務者（以下、「テレワーカー」という。）の声を紹介し、テレワークという働き方の実際について理解を深めます。

「テレワーカーに求められること」では、テレワークという働き方の特徴とテレワーカーに求められる力について確認します。

イ 実施方法（概要）

	実施方法	実施時間の目安
【講習】テレワークとは？	① 講習資料に沿って説明する。 ※テレワークという働き方について考えるミニワークを行う。 ② 実施後アンケートを記入してもらう。	60分（5～10分程度の休憩を含む）
【講習】テレワーカーに求められること	① 講習資料に沿って説明する。 ※「自宅等においてテレワークを行う際の作業環境を確認するためのチェックリスト【労働者用】 ¹⁾ 」を行う。 ※ワークシートを記入してもらう。 ② 実施後アンケートを記入してもらう。	90分（5～10分程度の休憩を含む）

※実施時間は目安です。受講者の疲労度や講習の進行状況に応じて、2回に分けて実施する等進め方を検討してください。

※音声付きのDVDを自学習教材として使用する際は、受講者の集中力や疲労に配慮し、自学習課題の量を調整したり、自らの疲労度に応じて休憩を取ることを受講者に伝える等してください。

テレワークの経験がなく、これからテレワークを希望する方など、テレワークの知識が浅い方には二つの講習を順番通りに実施します。過去にテレワークの経験がある、もしくはテレワークという働き方について一定程度知識がある方には必要な講習のみを抜き出して実施することもできます。

¹ 厚生労働省：「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/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/shigoto/guideline.html

【ポイント】

二つの講習ともに、講習実施後は、実施後アンケートの記入内容を参考に、受講者と振り返りを行います。

講習を受けたままにせず、講習で学んだことや今後の目標を受講者に言語化してもらい、次の目標設定や支援方針の検討に活かします。

ウ 実施の流れ、実施上のポイント、及び留意点

(ア) 【講習】「テレワークとは？」

※網掛け部分は対面で実施する場合、不要

準備物	<ul style="list-style-type: none">講習資料（巻末資料集 P110～112）Web 会議が実施できる端末実施後アンケート（巻末資料集 P138）受講前確認シート（巻末資料集 P108～109）（※講習の中で「テレワークのイメージ」について意見を共有するワークを入れています。オリエンテーションで受講者が記入した受講前確認シートを準備しておくことで答えやすくなります。）
事前準備	<ul style="list-style-type: none">講習資料の事前配布（ペーパーで渡すまたは E メールで送付）Web 会議の接続準備、会議登録講習資料の画面共有の準備 ※対面で実施する場合は映写の準備

1

ユニット1「テレワークとは？」の講習を始めます。

この講習では、まずテレワークの現状や、テレワークとはどのような働き方かということを確認していきます。

ユニット1【講習】テレワークとは？

テレワークとは？

1

2

本日の内容はスライドに記載の通りです。

ユニット1【講習】テレワークとは？

本日の内容

1. 「テレワーク」という働き方
2. テレワークの実際

2

3

まず初めにみなさんがテレワークについてどのようなイメージを持っているか確認してみたいと思います。

「テレワーク」という言葉を聞き、みなさんはどんなイメージを持ちますか？吹き出しの中に書いてみましょう。

ユニット1【講習】テレワークとは？

テレワークと聞いてどんなイメージを持ちますか？



3

※3分程度時間をとり、受講者に個人ワークで考えてもらう。

※受講者に挙手、発表してもらう。

※講師は必要に応じてコメントする。

それでは、テレワークとはどんな働き方なのかをこれから一緒に確認していきましょう。

「1.『テレワーク』という働き方」では、テレワークがどんな働き方を指すのかということを確認していきます。

テレワークとは？

まず「テレワーク」という言葉の意味から確認します。

「テレワーク」という言葉は【離れたところで】という意味の【tele (テレ)】と、【働く】という意味の【work (ワーク)】を掛け合わせた造語です。

テレワークとは？

- 「tele = 離れたところで」と「work = 働く」を合わせた造語¹⁾
- ICT[※]（情報通信技術）を活用して、時間と場所を有効に活用できる柔軟な働き方¹⁾
- 「令和4年度テレワーク人口実態調査」ではテレワーカー（テレワークを行っている人）の9割は雇用型テレワーカー（企業に雇用されてテレワークを行っている人）
→職場のルールに則ってICTを活用し、職場と離れた場所で働く

※「Information and Communication Technology」の略情報(information)や通信(communication)に関する技術の総称

1) 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>

パソコンなどのICTを活用して、オフィスから離れたところでも、時間と場所を有効に活用して働くという柔軟な働き方を総称して「テレワーク」と呼びます。

テレワークを行っている人をテレワーカーと呼びますが、企業に雇用されてテレワークを行う雇用型テレワーカーと、自営業など雇用契約を結ばずにテレワークを行う自営型テレワーカーの数を比べると、9割は雇用型テレワーカーになります。

雇用型テレワークは、企業と雇用契約を結び、職場の指示に従って仕事を行う、つまり職場のルールに則りICTを活用して、職場と離れた場所で働くことを意味します。

※最新の調査結果が発表されている場合は、最新のデータの情報を加えて説明してください。

テレワークを働く場所で分類すると、いくつか種類があります。

厚生労働省や総務省ではこのスライドに挙げている三つの場所での働き方を「テレワーク」と示しています。

ユニット1【講習】テレワークとは？

テレワークでの働き方～働く場所～

	働く場所	メリット
在宅勤務	・オフィスに出勤しないで自宅を就業場所とする	<ul style="list-style-type: none"> ・ワーク・ライフ・バランスを実現する上で効果的 ・育児、介護期の従業員がキャリアの継続を図ることができる ・障がいなどにより通勤が困難な従業員の就労継続にも効果的
モバイルワーク	・移動中（交通機関の車内など）や顧客先、カフェなどを就業場所とする	<ul style="list-style-type: none"> ・移動時間を有効活用できる ・顧客先で迅速に対応できる
サテライトオフィス	・所属するオフィス以外の他のオフィスや遠隔勤務用の施設を就業場所とする	<ul style="list-style-type: none"> ・所属するオフィスまで通勤することが困難な人材を活用 ・遊休施設や空き家などを活用することで、オフィスコストを抑える

2) 厚生労働省：働き方・休み方改善ポータルサイト
<https://work-holiday.mhlw.go.jp/telework/>

6

一つ目は、自宅で働く「在宅勤務」

です。この働き方は、通勤時間を育児や介護にあてることのできるため、育児・介護と仕事の両立が可能になり、キャリアの継続が期待できるなど、ワーク・ライフ・バランスの実現に効果的というメリットがあります。また障害などにより通勤しづらさが生じた従業員の就労継続に効果的であるというメリットもあります。

二つ目は、移動中の車内やカフェなどで働く「モバイルワーク」です。この働き方は、外回りの多い営業職などでは移動時間を有効活用できます。また、顧客の要望に迅速に対応しやすくなるというメリットがあります。

三つ目は、自分が勤務するオフィス以外の施設やワーキングスペースで働く「サテライトオフィス」です。この働き方はオフィスではなく、自宅近くのワーキングスペースに出勤して働く働き方です。サテライトオフィスには、一つの企業の専用ワーキングスペースを利用する専用型と、複数の企業で共同でワーキングスペースを利用する共用型があります。サテライトオフィスのメリットは、自宅からオフィスが遠方であっても近くのワーキングスペースに出勤するため、広範囲の地域から人材を確保することができたり、使用していない自社の施設などを活用でき、コストを抑えられるということが挙げられます。

このようにテレワークで働く場所の種類はいろいろありますが、この講習では自宅で働く在宅勤務を中心に取り上げていきます。

ユニット1の講習では、何度か「テレワーク」や「テレワーカー」といった言葉が出てきます。

ユニット1における用語の定義を示していますので、このスライドで確認してみてください。

ユニット1【講習】テレワークとは？

★この講習内における用語の定義★

テレワーク

- ・ICTを活用した時間と場所を有効に活用できる柔軟な働き方
- ・「テレワークについての講習」では、主に「雇用型テレワーク」「在宅勤務」を念頭に話を進めます
- ・出社がない完全テレワークで働く場合だけでなく、出社勤務とテレワーク勤務のハイブリット型も「テレワーク」に含まれます

テレワーカー

- ・テレワークで勤務する労働者

出社勤務

- ・「テレワークについての講習」ではテレワーク以外の働き方（オフィスや職場に直接出社して働くこと）を「出社勤務」と呼びます

7

これは国土交通省が実施した「令和4年度テレワーク人口実態調査」のうち、全国のテレワーカーの状況の推移を示したグラフです。

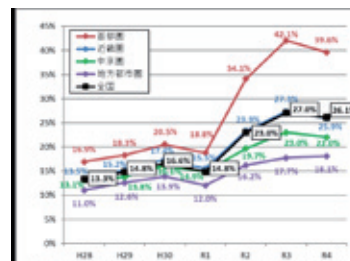
テレワーカーは新型コロナウイルス感染症拡大やそれに伴う緊急事態宣言の発令により、外出制限の措置が講じられたことをきっかけに令和2年度から急増しています。緊急事態宣言が発令される前の令和元年度と比較して、令和2年度には全国（黒色線）では約1.6倍に、首都圏では約1.8倍に増加しています。

新型コロナウイルス感染症対策が緩和されてきている令和3年度以降においても、テレワーカーの数はやや減少しているものの、大きく変わっていません。

感染防止対策以外のメリットがあったり、テレワークが実施できる環境が整備されてきていることからテレワークは新しい働き方として定着していると考えられます。

ユニット1【講習】テレワークとは？

全国のテレワーカーの状況



- 新型コロナウイルス感染拡大防止の措置として、令和2年度から急激に増加
- 令和4年度も微減ではあるものの、水準は大きく変わらず

新しい働き方として
定着している

3) 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/toishi/daisei/content/001598926.pdf>

8

※最新の調査結果が発表されている場合は、最新のデータの情報を加えて説明してください。

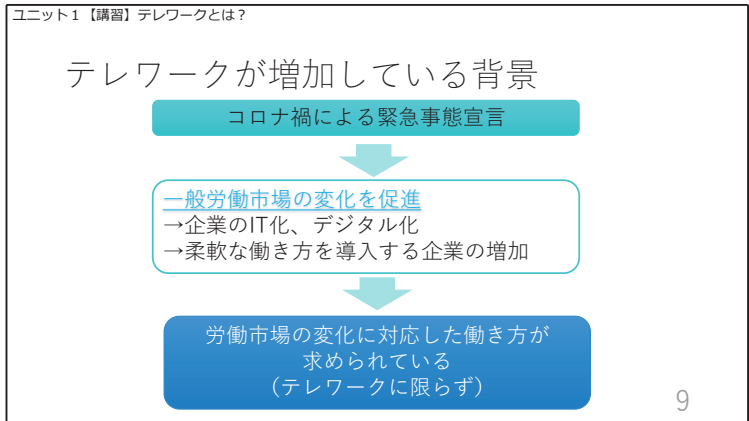
9

テレワークが実施できる環境が整えられた、とはどういうことでしょうか？

テレワークが急増した当初はコロナ禍による緊急事態宣言が大きく影響していました。幾度の緊急事態宣言を受け、テレワークの必要に迫られるなか、仕事のIT化やデジタル化の促進、柔軟な働き方の制度化を図る動きがありました。

また、育児や介護と仕事を両立している方からは働く場所、時間に縛られない働き方の希望が高まってきていると言われています。

テレワークは「新型コロナウイルス感染症の対策上必要な働き方」ということだけでなく、「これからの時代の新しい働き方」として徐々に定着してきていると思われます。



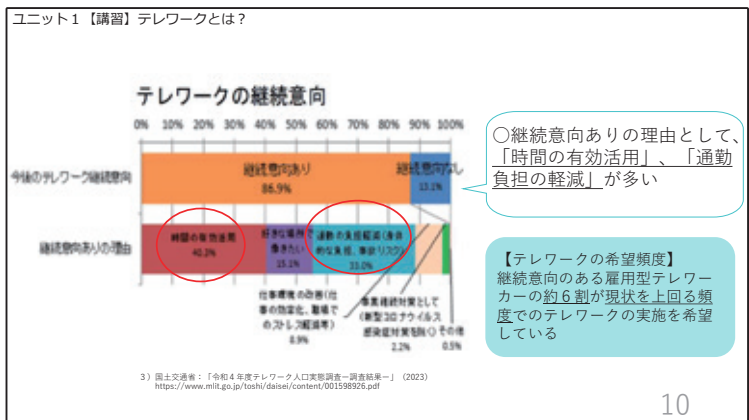
10

国土交通省の「令和4年度テレワーク人口実態調査」によれば、テレワークを行っている人（ここでは国土交通省のデータのため、在宅勤務に限らないテレワーク勤務従事者）のうち約87%が、今後のテレワークについて継続の意向を示しています。「継続意向あり」

の理由としては、時間の有効活用が40.3%、次いで通勤の負担軽減が33.0%と多く挙げられています。

また、同調査でテレワークの実施希望頻度を確認したところ、継続意向のある雇用型テレワーカーの約6割が、現在よりも多い頻度でのテレワークの実施を希望しているとの結果でした。

時間を有効に活用できる、通勤の負担が少ないということにメリットを感じているテレワーカーが多く、テレワークの継続や頻度の増加につながっていると言えそうです。



※最新の調査結果が発表されている場合は、最新のデータの情報を加えて説明してください。

その他のメリットも確認してみましょう。

企業にとってのテレワークのメリットはコロナ禍や大規模災害など、非常時においても事業を継続できること、エリアに限らず優秀な人材を採用できること、大きなオフィスを持たなくてよいため、オフィスコストの削減、事業生産性の向上などが挙げられます。

働く人にとっては、先ほど挙げたように、通勤負担が軽減され時間が有効活用できることから「ワーク・ライフ・バランスの向上」や、必ずしも職場の近くに住まなくてもよいため、就労先と居住地の選択肢が広がることが挙げられます。

テレワークで働く効果

企業にとっての効果（メリット）

- ・非常時の事業継続
- ・採用エリアや対象者の拡大
- ・オフィスコストの削減
- ・事業生産性の向上 など

働く人にとっての効果（メリット）

- ・ワーク・ライフ・バランス
- ・就労先と居住地の選択肢の拡大

4) 倉持利恵・山口明之香：「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/58aea7-b7851e16d117497383a1e7961dde9f6f.pdf

障害者がテレワークで働くメリットについてです。

まず、通勤負担の軽減の観点です。例えば人混みや階段の上り下り、移動に伴い生じる疲れや不安を抱えている方にとっては、その負担や不安が少なくなるかもしれません。

次に、就業環境の調整の観点です。感覚過敏などにより集中しづらさがあるなど、就業環境から受ける影響が大きい方にとっては、自宅で働くことで安心した気持ちで仕事に力を発揮しやすくなるかもしれません。

最後に、コミュニケーションの観点です。聴覚情報だけでなく作業指示書やメールなどの文字情報の提示があることで、安心して意思疎通を図りながら仕事ができるというメリットを感じる方もいます。

障害者がテレワークで働くメリット

通勤負担の軽減

- ・通勤の負担や不安を軽減した働き方が検討しやすくなる

就業環境の調整

- ・感覚過敏など環境から受ける影響が大きい方は、働きやすい環境を調整しやすくなる

コミュニケーションのメリット

- ・文字によるコミュニケーションが中心のため、繰り返し読み返すことができ、自分のペースで考えたり、内容の理解が深められる

こちらは、令和4年度に発行された「テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査」の結果になります。

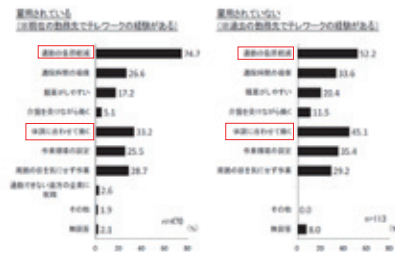
この調査では、テレワークの経験者に「テレワークを経験して良かった点」について質問をしています。調査の結果、「通勤の負担軽減」や「体調に合わせて働く」が多い結果でした。

職場までどのように通勤するかについては、労働条件を検討する際の基本的な項目の一つに当たる部分です。通勤の所要時間や手段に関する負担が軽減されることで、就職を検討できる企業の選択肢が広がります。

また、「体調に合わせて働く」においては、自宅であれば自分にあった疲労回復方法やリラクゼーション方法を実践しやすくなります。つまり、自ら体調管理をしながら働くための工夫をしやすくなったり、そのための環境を整えやすくなります。

このように、障害がある方にとってもテレワークは特性に合わせて無理なく働ける状況や環境を整えやすくなると言えます。

障害者がテレワークで働くメリット



○障害特性や体調の状況によっては通勤の負担が大きい場合もある
○テレワーク勤務では通勤の負担を軽減した働き方を検討できる

図2-1-34 テレワークを経験して良かった点（複数回答）

5) 独立行政法人高齢・障害・求職者支援機構 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」（2022）

テレワークは柔軟な働き方であればこそ、様々なメリットがあることを一緒に確認してきました。

では、テレワークでは時間を自由に使って働けるでしょうか？また、自分の体調に合わせてひとりで自由に仕事ができるでしょうか？

皆さん一緒に考えてみましょう。

※3分程度時間をとり、受講者に個人ワークで考えてもらう。

一つずつ確認してみたいと思います。

「時間を自由に使って仕事ができる？」についてはいかがでしょうか？

テレワークは自由な働き方？

時間を自由に使って仕事ができる？

自分ひとりで自由に仕事ができる？

体調に合わせて自由に仕事ができる？

完全に自由、というわけにはいかないですね。職場ごとに定められた就業時間がありますので、その時間を守って働くことが求められます。

次に「自分ひとりで自由に仕事ができる？」についてはいかがでしょうか？

自分ひとりで作業を行うため、自分で判断することは多くなるかもしれませんが、職場の定めるルールに従い、職務を遂行していくことが基本にあることには変わりありません。また、仕事の締切があったり、上司や同僚の意見を聞いたり、といったことが必要になることもあるため全て自由に行うとはいきません。

最後に「体調に合わせて自由に仕事ができる？」はいかがでしょう？

先ほどのスライドでは「体調にあわせて働く」ことが障害者にとってのテレワークのメリットとして挙げられていました。仕事の締切や上司からの指示、その他就業規則などの守るべきルールはあることが前提ですので完全に自由とはいかないですが、自分の疲労状況を踏まえてできそうな仕事に優先的に取り組む（例えば細かな文字を見るのがとても疲れるので、他の作業からやろうなど）、疲労の度合いにあわせて休憩の取り方やリラクゼーション方法を工夫するなど、体調に合わせて柔軟な働き方を検討することはできそうです。

※それぞれの質問の解説前に、受講者が考えたことを発表、共有してもよい。

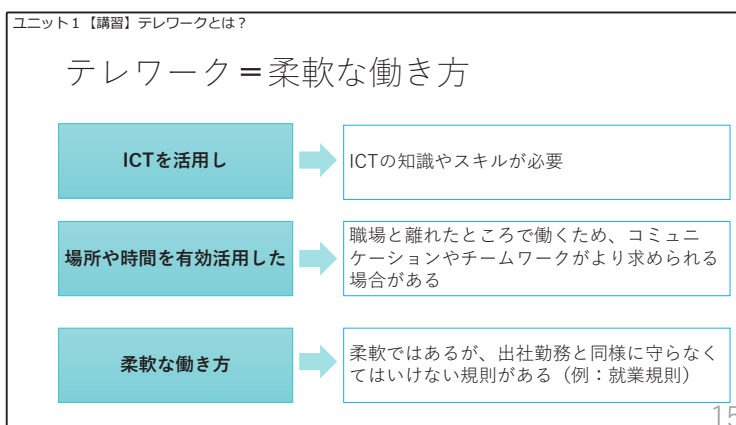
※その場合、受講者の発表に対して講師は必要に応じてコメントする。

15

テレワークは先ほど確認したように完全に自由な働き方ではなく柔軟な働き方です。

テレワークの定義をもう一度確認すると、テレワークは「ICTを活用し、場所や時間を有効活用した、柔軟な働き方」と定義されます。

「ICTを活用し」という点では、ICTの知識やスキルが必要と言えます。「場所や時間を有効活用」という点では職場と離れた場所で働くため、コミュニケーションやチームワークを出勤勤務よりも密に求められる場合があります。また「柔軟な働き方」という点でも、「柔軟ではあるが、出勤勤務と同様に守らなくてはいけない規則がある」ということを理解しておくことが大切です。



16

次に、実際にテレワークでは障害者がどのように勤務しているかを確認してみましょう。

ユニット1【講習】テレワークとは？

2. テレワークの実際

16

17

テレワークで取り扱っている業務の例としては、このようなものが挙げられます。

自宅での仕事となるため、ICTを使ったデスクワークが多いです。業種によっては、対面でやりとりが必要な仕事は出勤時に、データの入力などの単独で対応できる仕事は在宅時にといった形で勤務をしている場合もあります。

ユニット1【講習】テレワークとは？

テレワークで取り扱っている業務の一例

- 資料作成・文書作成 (54.0%)
- 事務に関連する軽作業に当たる業務 (33.3%)
- 経理・会計に係る業務 (27.0%)
- ローデータ入力及び修正に係る業務 (23.8%)
- 営業支援やスケジュール調整に係る業務 (20.6%)
- 給与支給・精算事務に係る業務 (19.0%)
- システム開発・ソフト開発・プログラミングに係る業務 (19.0%)
- ホームページの保守点検・検査に係る業務 (15.9%)
- CAD等設計図作成に係る業務 (11.1%) など



6) 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視察及び通関訓練のための支援マニュアル <ブックレット版>」、みんなのテレワーク就労推進 (2023)
https://www.teleworkbridge.org/_files/ugd/58aaa7_bbc71d96cfd24ab781d30e2a9975de.pdf

17

18

テレワークを実施しているテレワーカーからの聞き取りでは、このような意見が挙げられています。

「テレワークでは、一緒に働く人の様子が分からず、少し困ることがあるが、Webをつないでいるので、コミュニケーションツールを使って会話がいつでもでき、コミュニケーションは取れている」「相手の姿が見えないことでかえって、遠慮なくコミュニケーションができる」「上司と進捗確認や段取りのすり合わせなどを細かく実施している」などの意見が挙げられました。

ユニット1【講習】テレワークとは？

テレワーカーの声

- テレワークだと一緒に働く人の様子がわからず少し困ることがあるが、Webをつないだままで仕事するため、コミュニケーションは取れている。
- 相手の姿が見えないため遠慮せずにチャットを送ることで報告できる。
- 互いの認識をすり合わせるという確認を大事にしている。
- 毎日通勤しなくて良いため、ストレスが少なくなった。
- 肩こりや足のむくみが出るため、外出したり体を動かすようにしている。
- 仕事を始めるときに、自分なりのルーティンを決めて、仕事モードに切り替えている（始業までラジオを聞き、それから朝礼に参加するなど）。



7) テレワーカーの方へのヒアリング (2022)

18

また、「日々の通勤の負担が減り、ストレスがなくなった」という意見もあれば、「通勤で歩いたり、体を動かすことがなくなり運動不足になった」という意見もありました。

さらに、仕事の始まりや終わりの区切りをつけるためにルーティンを決めて実施しているなどの工夫も聞かれました。

19

テレワークを実施している事業主からも聞き取りを実施しました。

事業主からは「従業員の作業の自己管理の意識が高まった」という声の一方、「運動不足、生活リズムの乱れに対する心配や、対面によるコミュニケーションが不足することの不安などを感じる従業員

もいるため、普段のコミュニケーション量を減らさないといった工夫をしている」という声も聞かれました。

テレワークではパソコンスキルが必要ではないかと考える方もいるかもしれませんが、事業主からは「高いパソコンスキルよりも自分の状況について発信できることが大切だ」との意見もありました。

仕事を行う環境については、オンライン上でのコミュニケーションのやり取りが必要であるため、通信環境の確認を必須としている事業主もありました。

ユニット1「テレワークとは？」の講習は以上です。

ユニット1【講習】テレワークとは？

テレワークを実施している事業主の声



- ・スケジュールを自分で作り、取り組むことで自主性や自己管理への意識が高まった。
- ・生活リズムを整えた上に仕事は成り立っているため、朝か夕に必ず運動するように声をかけた。
- ・従業員によっては通勤の負担が減り不安が解消した一方、コミュニケーションが不足する不安も生まれた。そのため、普段のコミュニケーション量を減らさないようにした。
- ・（テレワークでは）高度なIT技術は求めている。自分の状況をその場で相談できるか、報連相ができるか。自分の状況を伝えられることが肝。
- ・採用前に自宅を訪問し環境をチェックしている。特に通信環境のチェックは必須。

8) テレワークを実施している事業主へのヒアリング (2022)

19

20

ユニット1【講習】テレワークとは？

参考文献

- ・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>
- ・厚生労働省・総務省：テレワーク総合ポータルサイト
<https://telework.mhlw.go.jp/>
- ・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

20

ユニット1【講習】テレワークとは？

引用文献

- 1) 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
 - 2) 厚生労働省：働き方・休み方改善ポータルサイト
https://work-holiday.mhlw.go.jp/telework/
 - 3) 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
 - 4) 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
 - 5) 独立行政法人高齢・障害・求職者支援機構 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）
 - 6) 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【ブックレット版】」、みんなのテレワーク就労推進（2023）
https://www.teleworkbridge.org/_files/ugd/58aaa7_bbc71d96cfd24ab78fd30e0e2a9975de.pdf
 - 7) テレワーカーの方へのヒアリング（2022）
 - 8) テレワークを実施している事業主へのヒアリング（2022）
- Loose Drawing：https://loosedrawing.com/

(イ) 【講習】「テレワーカーに求められること」

※網掛け部分は対面で実施する場合、不要

準備物	<ul style="list-style-type: none"> ・ 講習資料（巻末資料集 P113～115） ・ 自宅等においてテレワークを行う際の作業環境を確認するためのチェックリスト【労働者用】¹⁾（巻末資料集 P116） ・ ワークシート（巻末資料集 P117） ・ 実施後アンケート（巻末資料集 P139） ・ Web会議が実施できる端末
事前準備	<ul style="list-style-type: none"> ・ 講習資料の事前配布（ペーパーで渡すまたはEメールで送付） ・ Web会議の接続準備、会議登録 ・ 講習資料の画面共有の準備 ※対面で実施する場合は映写の準備

〈講習の流れ〉

1

ユニット1「テレワーカーに求められること」の講習を開始します。

この講習ではテレワーカーが仕事をする際に求められることを一緒に確認していきます。

ユニット1【講習】テレワーカーに求められること

テレワーカーに求められること

本日の内容はスライドに記載の通りです。

ユニット1【講習】テレワーカーに求められること

本日の内容

1. テレワークの特徴
2. テレワーカーに「必要な力」と「求められること」

2

講習の前に、まずはテレワークとはどんな働き方かということを確認します。

テレワークは「ICTを活用し、場所や時間を有効活用した柔軟な働き方」と定義されます。

また、テレワークでは企業・働く人それぞれにメリットがあり、新しい働き方の一つになっています。

さらに、テレワークは柔軟な働き方ではあるが、守るべき規則があり、コミュニケーションを取り合うことやチームワークは出社勤務と同様、またはそれ以上に求められる場合もあります。

この講習では、テレワークの中でも特に、「在宅勤務」に焦点を当てていきます。

ユニット1【講習】テレワーカーに求められること

テレワークとは・・・？

1. テレワークは「ICTを活用し、場所や時間を有効活用した柔軟な働き方」のことと定義される
2. テレワークでは「企業」「働く人」、それぞれにメリットがあり、新しい働き方の一つになっている
3. テレワークは柔軟な働き方ではあるが、守るべき規則があり、コミュニケーションを取り合うことやチームワークは出社勤務と同様、またはそれ以上に求められる場合がある

テレワーカーに求められること
について考えていきましょう！

3

今日は、テレワーカーに求められることについて確認していきましょう。

最初にテレワークと出社勤務の違いについて考えてみましょう。

みなさんはテレワークで仕事をする場合と、オフィスや職場に出社する場合とにどんな違いがあると思いますか？少し考えてみましょう。

なかなか思いつかないという方は、キーワードを参考に考えてみてください。

ユニット1【講習】テレワーカーに求められること

テレワークと出社勤務の違いを考えてみましょう

- ・テレワークと出社勤務ではどんな違いがあるでしょうか？
- ・【キーワード】をヒントに考えてみましょう

【キーワード】

仕事の内容 # 環境 # 休憩時間
コミュニケーション # 通勤 # 情報セキュリティ

※この講習内での用語の定義※
・テレワーク＝職場とは離れた場所で仕事を行う働き方。完全テレワーク及び一部テレワークともを含む
・出社勤務＝テレワーク以外の働き方（オフィスや職場に直接出社して働くこと）

4

少し考える時間を取ります。後ほど、どのようなことを考えたかみなさんと共有します。

※3分程度時間をとり、受講者に個人ワークで考えてもらう。

※受講者に挙手、発表してもらう。

※講師は必要に応じてコメントする。

いろいろな意見がありますね。みなさんが挙げたとおり、テレワークと出勤勤務にはいろいろな違いがあります。

5

まず、テレワーク勤務の特徴について確認します。

ユニット1【講習】テレワーカーに求められること

1. テレワークの特徴

5

6

テレワークは職場以外の場所で勤務をするということであり、出勤勤務との違いについては例えばこのようなことが考えられます。

環境的な面でいえば、「仕事にふさわしい作業環境（IT機器、通信環境、作業台等）を整える必要がある」ことが挙げられます。

具体的には、自宅でも職場と同様に仕事ができるように機器や通信環境の整備が必要です。「家族や第三者が出入り可能な場所で（社外秘などの）機密情報を扱う」可能性があることも出勤勤務との違いと言えます。

また、コミュニケーション面や作業面では、お互いの状況が見えにくい「仕事の進捗状況を伝えあう必要がある」「困っていることを自分から発信しなければ、周囲の人に伝わらない」「仕事と生活の場が一緒のため、オン・オフの切り替え、つまり仕事に取り組む時間と休憩の時間の切り替えが難しい」などが挙げられます。

ユニット1【講習】テレワーカーに求められること

テレワーク（職場以外の場所で仕事を行う）ということは…



6

テレワークでは通勤する必要がなくなることから「運動不足になりやすい」といったことも挙げられ、体調管理への影響なども考えられます。

このように、テレワークでは自宅で仕事を行うことから、作業環境、情報管理、作業の仕方、コミュニケーション、体調管理についてそれぞれの特徴があります。次のスライドから、その特徴について確認していきます。

7

まずは、テレワークにおける「作業環境」の特徴についてです。

テレワークでは自宅で仕事を行う、つまり「仕事を行うために設定された場所以外の空間」で仕事をしなければいけません。

そのため、業務遂行に必要な道具や設備をテレワークを実施する場所に揃える（自宅に持っていく）ということが必要になります。

また、オンライン上でのやりとりが必要となることから、オンラインの環境設定（Wi-Fiなどのネット環境）も必要となります。これらの環境設定については企業から必要な設備を貸出してもらった場合もあれば、自分の所有する機器を使用する場合があります。

家族やペットなどと一緒に生活している方は、家族やペットが作業する場所の近くにいる状態で仕事をしなければいけない場合があります。

このように、仕事と生活の場が一体であり、仕事を行うことを目的とした場ではない環境で仕事をするということは、空間的に仕事と日常の区別がしにくく、仕事のオン・オフの切り替えがしにくいということが大きな特徴です。

ユニット1【講習】テレワーカーに求められること

テレワークにおける「作業環境」の特徴

- 業務に必要な道具や設備が必要
 - パソコンや作業用のデスク・イス等
 - コミュニケーションや情報共有はオンラインで行うため、オンライン環境が必須
- 生活の場で作業を行う
 - 仕事のオン・オフの切り替えがしにくい
 - 家族やペットなどが近くにいる環境で仕事を行う場合もある

7

8

次はテレワークにおける「情報管理」の特徴についてです。

テレワークにおける情報共有は基本的に、メールやチャット、Web会議システム、オンライン上でファイルを共有するなどオンラインツールを利用して行います。情報はファイルや資料だけではなく、報告や相談といった日常的なコミュニケーションも含まれます。対面で話をする際には口頭で伝えあっていたことも、文字情報として残る可能性があります。

情報共有をオンラインで行うということは仕事で取り扱う機密情報など、重要で価値の高い情報やオフィスでは鍵がかかる書庫などで管理するような情報も含めてオンライン上で管理されます。

そして、第三者が仕事を行う空間に出入りする可能性があります。

これらのように、普段は文書として残らないコミュニケーションが残ること、鍵がかかるところで管理すべき情報をオンライン上で管理すること、第三者が出入りする可能性があることから、職場のルールを遵守して、各個人が情報を管理する必要があります。

ユニット1【講習】テレワーカーに求められること

テレワークにおける「情報管理」の特徴

- 情報共有（※）は基本的にオンラインツールを利用して行う
（※ファイルや資料の共有だけではなくコミュニケーションも含む）
→「機密情報など重要で価値の高い情報」をオンライン上で管理する
- 第三者（家族や友人など）が出入り可能な場所で仕事を行う
→職場のルールを遵守して、各個人が情報を管理する必要がある

8

9

続いてテレワークにおける「作業」の特徴についてです。

周囲と一緒に働く人がいないということは、自分のペースで仕事が進められる一方、業務の進捗管理や勤怠管理なども自分で行う必要性が出てきます。この勤怠管理の中には、勤務時間や休憩時間を自分で管理することも含まれます。

また、周囲に相談できる人がいないため、優先順位や作業の完成度の判断が必要な場面や困ったことがあった場面では周囲が気がついてくれることよりも、自分から発信をすることが必要になります。

パソコントラブルへの基本的な対応を知っておくといった準備も必要になります。

ユニット1【講習】テレワーカーに求められること

テレワークにおける「作業」の特徴

- ひとりで作業に取り組む
→休憩時間や退勤時間について基本的に自分で時間管理が必要
→自らの作業の進捗管理を確実に行う必要がある
（作業進捗が遅れていても周りが気づきにくい）

9

次はテレワークにおける「コミュニケーション」の特徴についてです。

テレワークにおけるコミュニケーションの特徴としては、「情報管理」の特徴と同様に、メールやチャット、Web会議システムといったオンラインツールを利用したコ

ミュニケーションが多くなります。メールやチャットでは普段口頭で話している内容を文章で相手に伝えなければいけません。同じ内容を伝える場合でも、対面であれば表情や声色などから感じとれる情報が、オンラインのメールやチャットでは感じとりにくい場合もあります。

また、メールやチャットでは基本的に自分のタイミングで相手に発信することができますが、すぐに返事が返ってくるとは限りません。対面でのコミュニケーションよりも時間差が生まれやすくなります。

Web会議では、表情や声色はメールやチャットよりも読みとりやすいかもしれませんが、オンラインでは映像や音にタイムラグが生じたり、対面と違って文脈や表情の微妙な変化が読みとりにくい場合があります。

ユニット1【講習】テレワーカーに求められること

テレワークにおける「コミュニケーション」の特徴

- メールやチャット、Web会議システム等のオンラインで実施する
→文字でのコミュニケーションが多くなる
→即時のレスポンスが得られにくいことがある（メールは特に）
→Web会議では表情は見えていても、雰囲気やタイミングが図りにくい

10

最後はテレワークにおける「体調管理」の特徴です。

テレワークの場合、自宅内の移動が中心になるため、出社して仕事をするよりも、活動量が少なくなり、運動不足につながりやすいです。

また、テレワークでは、デスクワークが多く、同じ姿勢で長時間仕事をすることも多いため、腰痛や肩こりなどの不調につながる場合があります。

さらに、生活の場が仕事の場になり、場所による仕事のオン・オフの切り替えがしにくい、ということもあります。

ユニット1【講習】テレワーカーに求められること

テレワークにおける「体調管理」の特徴

- 通勤がなく、自宅内の移動が中心
→活動量の減少や運動不足につながりやすい
- 同じ姿勢で長時間仕事をする
→腰痛や肩こりなどを感じやすい
- 生活の場が仕事の場になる
→仕事のオン・オフの切り替えがしづらい

11

続いて、テレワーカーに「必要な力」と「求められること」について確認します。

2. テレワーカーに「必要な力」と「求められること」

テレワークの特徴を踏まえて、「テレワークに必要な力」を整理してみました。

出社勤務と比べてテレワークでは、「自分から発信する」「自分で管理する」ということが「より求められる」と言えます。

テレワークに必要な力

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		

テレワークでは職場と離れて働くことから「自分から発信する」「自分で管理する」ということがより求められる

なお、「パソコンの基本スキル」や「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」については、先ほどの特徴で触れていないのでここで少し解説します。

まず、「パソコンの基本スキル」についてです。テレワークでは、基本的にIT機器を使用し、オンラインで情報やコミュニケーションのやり取りを行います。そのため、データや情報の共有を適切な方法で行う（例えば、所定のフォルダに格納する、クラウドで共同編集するなど）といった基本スキルが求められます。一方で、必ずしも高い操作スキル（例えば、illustratorが使える、動画編集ができるなど）が求められるかというとそうではありません。必要な操作スキルは企業や職種ごとに異なるからです。

パソコンの基本スキルの詳細はこの講習では取り扱いませんが、テレワークを行うときには欠かせないということは押さえておきましょう。

また、自己理解については、テレワークに必要な力を踏まえた、自らの得意・不得意を理解していること、そしてそれを他者に説明できることを指します。テレワークプログラムをとおして、自らの得意・不得意について理解を深めていきましょう。

今日は、この赤枠で囲った5つの力について詳しく見ていきましょう。

テレワーカーに求められることのまず一つ目は「作業環境の整備」です。テレワークでは仕事をするのにふさわしい環境を整えることが必要です。

デスクやイスは長時間作業を続けるための大きさや形状が必要です。座いすや硬いイス、ローテーブルなど普段の生活で使用するものがテレワークには適していない場合もあります。

また、厚生労働省の示す「自宅等でテレワークを行う際の作業環境の整備について」を参考にしつつ、円滑な仕事の遂行に妨げとなることのないように室温や照度等の作業環境を整えましょう。例えば、好きなアロマをたきながら仕事をするなど自分にとって心地よい、作業しやすい環境を作り出すことも可能です。

職場から貸与されたパソコン機器の使用は職場の規定やルールに沿って行います。丁寧に取り扱い、仕事以外では利用しないように注意しましょう。また、通信環境については自宅の環境を使用する場合と職場から機器を貸与される場合があります。職場から貸与される場合は、職場の規定に応じた取り扱いが必要になります。

同居者がいる場面でテレワークを行う場合は、勤務時間中は業務に専念する義務があることや機密情報を扱っていることについて同居者へ伝えて理解してもらい、仕事に集中できる環境作りをしてもらう必要があります。例えば、仕事時間中は声をかけたり、テレワークを行っている部屋には入らないなどです。テレワーカー自身も、仕事内容を家族に知られないようにする必要があります。

テレワーカーに求められること

①作業環境の整備

- 仕事をするのにふさわしい環境
(デスク、イス、室温、湿度、照度など)
- 貸与されたパソコンは職場の規定・ルールに沿って丁寧に扱う
- 同居者に理解を得る



ここでテレワークに適した作業環境を一緒に確認してみましょう。

先ほど紹介した、厚生労働省が示している自宅等でテレワークを行う際の作業環境整備のポイントをまとめたものです。



みなさんがテレワークを行うとしたら、自宅の環境はどうでしょうか？ここに挙げられているような環境となっていますか？

チェックリストで確認してみましょう。

16

「自宅等においてテレワークを行う際の作業環境を確認するためのチェックリスト【労働者用】」を参照してください。

皆さんの自宅の環境がチェックリストの項目にあてはまっているかチェックを入れてみましょう。

ユニット1【講習】テレワーカーに求められること

チェックリストをつけてみよう！

- 自宅の環境がテレワークに適しているか、「自宅等においてテレワークを行う際の作業環境を確認するためのチェックリスト【労働者用】²⁾」でチェックしてみましょう

2) 厚生労働省：「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/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/shigoto/guideline.html

16

※1分程度時間をとり、受講者にチェックリストをつけてもらう。

どうでしたか？全部にチェックが入った方もいれば、一部のみチェックしたという方もいるかもしれません。

今の段階で全ての項目にチェックが入っていない方も、テレワークを行う時には職場と相談しながら、環境を整えていけるとよいでしょう。

17

テレワーカーに求められることの二つ目は「情報管理能力」です。

まずは、自分が使用する端末を紛失したり、パスワードを第三者に知られることでの情報漏洩、ウイルス感染などリスクが高まることのないように、「テレワークで使用する端末」「パスワード」などを適切に管理することが必要です。

ユニット1【講習】テレワーカーに求められること

テレワーカーに求められること

②情報管理能力

- テレワークで使用する端末やパスワードを適切に管理する
例：パソコンの使用ルール、持ち運び時のルールを守る
パスワードやIC情報の管理方法を守る など
- セキュリティ対策の実施
例：セキュリティ対策ソフトの導入、定期的なアップデートなど
※職場でセキュリティポリシーが定められている場合もある
- セキュリティ上のトラブルを想定した準備を行う
例：連絡方法や初期対応の方法を事前に確認しておく



17

セキュリティ対策としては、セキュリティ対策ソフトを導入し、定期的なアップデートも行い、最新のウイルスに対応した対策をすることが大切です。また、職場で定められているセキュリティポリシー（セキュリティ上の対策や使用ルールを定めた指針）がある場合には、セキュリティポリシーを守ることが必要です。セキュリティポリシーは職場や企業ごとに定められている内容が異なるため、入社後、テレワークで仕事を行う前に確認しておく必要があります。

これらの対策をした上で、セキュリティ上のトラブルが発生した場合の連絡方法や初期対処の方法を確認しておくなど、トラブル発生時を想定した準備もしておきましょう。

18

テレワーカーに求められることの三つ目は「自己発信力」です。テレワークでは、周囲と一緒に仕事をしている人がいない状況なので、積極的に自らコミュニケーションを取っていくことが求められます。

ユニット1【講習】テレワーカーに求められること

テレワーカーに求められること

③自己発信力

- 自分の状況や困っていることについて自ら発信したり、確認する
- 情報の要点を絞って、正確かつ簡潔に伝える
- 状況に応じて適切なコミュニケーションツールや方法を選択して、発信する
例：短い文章で済む要件ならチャット、緊急時は電話連絡など
- 困っていることや不安に思ったことを抱え込まないように相談する相手を見つけておく



18

テレワークではメールやチャットなど文章（文字情報）によるコミュニケーションが主となります。そのため、要点を絞り、捉え違いなどが起こりにくい表現を使うことが大切です。箇条書きにしたり、チャットで1投稿1トピックなどを工夫しましょう。

コミュニケーションのツールは、状況に応じて適切に選択をしていくことが必要です。短い文章で良いならチャット、緊急で今すぐに連絡をとる必要があるなら電話といった具合です。ただし、職場によってツールの使用方法やルールが異なることもあるため、職場にルールを確認しましょう。

困っていることを抱え込まないためには、前もって相談する相手を職場内で決めてもらい、困ったときには積極的に相談をしていくことが大切です。仕事上で困っていることや不安に思ったことは、自分から上司に相談をしましょう。テレワークではちょっとした雑談のコミュニケーションも出勤勤務に比べると少なくなります。そのため、ちょっとしたことでも話せる相手として、家族や支援機関と話したり、相談する機会を確保していくことがメンタルヘルスには大切な場合もあります。

19

テレワーカーに求められることの四つ目は「作業の自己管理能力」です。テレワークでは、自宅で仕事を行うため、仕事と自分の生活の区別を付けにくくなります。そのため、始業時間になっても仕事モードにならない、逆に休憩時間や終業後も仕事が気になって十分に休めない、といったこともあるかもしれません。

仕事前のルーティンを作る、仕事で使用する部屋と日常で使用する部屋を分ける、仕事と生活、仕事と休憩の区切りをつけるなどが必要です。

始業時間になったら仕事を始め、終業時間になったら終了するという自分を自分で管理していくことがテレワークでは求められます。

また、作業の進捗についての自己管理も求められます。出社勤務であれば、仕事が滞ったり、優先順位が違っていたり、成果物のイメージが違ったりする場合には、周囲の人からアドバイスをもらえることもあるかもしれませんが、テレワークでは自分自身で管理をしていくことが必要です。「作業の進捗を確実に管理する」ためには、自分で判断する、自分で計画を立てるだけでなく、迷ったり進捗が遅れた場合は、自分から発信をして相談することが大切です。

ユニット1【講習】テレワーカーに求められること

テレワーカーに求められること

④作業の自己管理能力

- 仕事と生活、仕事と休憩の区切りをつける
例：仕事前のルーティンを作る、仕事の時間や空間を限定する など
- 自ら時間を管理し、勤務時間を遵守する
- 自らの作業の進捗管理を確実に行う
例：優先順位や完成度の確認、作業計画の立案、結果の確認 など



19

20

テレワーカーに求められることの最後は「体調管理」です。

自宅で仕事をするということは出社勤務に比べて運動量が少なくなりがちです。ウォーキングを生活の中に取り入れたり、定時のタイミングでストレッチをするなど運動不足を解消するための工夫も大切です。

休憩時間の自己管理も必要です。自分で疲労を感じた際、または疲労を感じる前に休憩を取り、疲労過多にならないように集中と休憩のバランスを工夫していくことが求められます。

ユニット1【講習】テレワーカーに求められること

テレワーカーに求められること

⑤体調管理

- 運動不足解消のため、体を動かす習慣をつくる
例：ストレッチやウォーキングなど
- 休憩時間を自己管理する
(休憩を取らなすぎても疲れをためる、取りすぎる場合には作業が遅れる)
- パソコン作業による首や肩などの負担による疲労防止のための作業休止時間を作る



20

パソコンを使ったデスクワークの場合、長時間同じ姿勢で作業を続けるため、首や肩、腰への負担や疲労を防止するための作業休止時間が必要です。この作業休止時間は休憩とは概念が異なり、パソコン作業を行わない時間、とされています。つまり、休憩としてとることもあれば、休憩ではなくパソコンの画面から離れて違う作業を行うことも含まれます。情報機器作業における労働衛生管理のためのガイドラインでは「一連続作業時間が1時間を超えないようにし、次の連続作業までの間に10分～15分の作業休止時間を設け²⁾る」とされています。

21

ここまでテレワーカーに求められることについて確認してきました。テレワーカーに求められることについてみなさんの現状のスキルはどうかについて振り返ってみたいと思います。

ワークシートを取り出してください。

テレワーカーに求められることのうち、ご自身で「自信がある・できている」というものは「自信がある・できている」の欄にチェックを、「自信がない・できていない」と感じるものは「自信がない・できていない」の欄にチェックを、経験がないものは「経験がない・分からない」の欄にチェックを付けてください。

この時点ですべて「できている」にチェックが付く必要はありません。「自信がない・できていない」という項目でもこのプログラムを通して、対処方法を身に付けていただければ良いです。では、質問1にチェックを付けてみましょう。

※5分程度時間をとり、受講者にワークシートの質問1の項目にチェックをつけてもらう。

それでは、続いて質問2に進みます。「自信がない・できていない」「経験がない・分からない」にチェックをつけた項目のうち、あなたが「これから身に付けたい」と思う項目を三つまで選んで、その番号を（ ）の中に記入します。また、「理由」の欄には、その項目を選んだ理由を記入してください。選び出す項目は一つでも二つでも構いません。

ユニット1【講習】テレワーカーに求められること

「テレワーカーに求められること」 について自己評価してみよう

- ワークシートの質問1のチェックをつけてみましょう
- 質問1のチェックが終わったら、質問2のこれから「身に付けたいスキル」を書き出してみましょう

21

²⁾ 厚生労働省労働基準局長：令和元年7月12日付け基発0712第3号（令和3年12月1日付け一部改正）「情報機器作業における労働衛生管理のためのガイドラインについて」
<https://www.mhlw.go.jp/content/000539604.pdf>

※5分程度時間をとり、受講者にワークシートの質問2の項目にチェックをつけてもらう。

選び出したスキルについて、これからのテレワークプログラムでどのように取り組んでいくと良いか、支援者と相談していきましょう。

※講習終了後に個別相談において、受講者がワークシートに記入した「テレワーカーに求められること」の現状と「これから身に付けたいと思う項目」について確認する。

※過去にテレワークの経験がある受講者に対しては、テレワークの経験の振り返りも併せて実施する。

※ユニット2、ユニット3の実施を予定している受講者に対してはどんな場面での取組が必要かについて検討する。

ユニット1「テレワーカーに求められること」の講習は以上です。

ユニット1 テレワーカーに求められること
ワークシート

氏名 ()

質問1
「テレワーカーに求められること」のうち、下記の項目について「自信がある・できている」、「自信がない・できていない」、「経験がない・分からない」のいずれかにチェック(✓)をつけてください。

テレワーカーに求められること	自信がある できている	自信がない できていない	経験がない 分からない
1 仕事をするのにふさわしい環境(デスク、イス、温度、湿度など)を設定する。【作業環境】			
2 認証情報(パスワード、ICカードなど)を適切に管理する。【情報管理】			
3 状況に応じて適切なコミュニケーションツールや方法を選択して、発信する。【自己発信力】			
4 情報の要点を絞って、正確かつ簡潔に情報を伝える。【自己発信力】			
5 自分の状況や困っていることについて、自ら発信したり、確認する。【自己発信力】			
6 仕事と生活、仕事と休憩時間の区切りをつける(例:仕事前のルーティンを作る、仕事の時間や空間を指定する、仕事を着用など)【作業の自己管理能力】			
7 自ら時間を把握し、勤務時間を遵守する。【作業の自己管理能力】			
8 自らの作業の進捗管理を確実に行う(優先順位や完成度の確認、作業計画の立案、結果の確認など)。【作業の自己管理能力】			
9 運動不足解消のため、体を動かす習慣をつくる。【体調の自己管理能力】			
10 休憩時間を自己管理する。(休憩を取らな過ぎずも疲れをためる、取りすぎる場合には作業が遅れる)【体調の自己管理能力】			
11 PC作業による肩や腕などの負担による疲労防止のための作業休止時間を作る。【体調の自己管理能力】			
12 困っていることや不安に思ったことを抱え込まないために、相談する支援者や相手を見つけておく。【体調の自己管理能力】			

質問2
「自信がない・できていない」、「経験がない・分からない」にチェック(✓)をつけた項目のうち、あなたが「これから身に付けたい」と思う項目を選び出し、番号とその理由について記載してください。

番号 () → 理由:

番号 () → 理由:

番号 () → 理由:

ユニット1【講習】テレワーカーに求められること

参考文献

- 総務省:「テレワークセキュリティガイドライン第5版」(2021)
https://www.soumu.go.jp/main_content/000752925.pdf
- 厚生労働省:「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/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/shigoto/guideline.html
- 独立行政法人高齢・障害・求職者支援機構 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)
- 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
- 壽かおり:「リモートワーク大全」、株式会社ポプラ社(2020)

引用文献

- 1) 厚生労働省：「自宅等でテレワークを行う際の作業環境整備イメージ」
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_01603.html
 - 2) 厚生労働省：「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/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/shigoto/guideline.html
 - 3) 厚生労働省労働基準局長：令和元年7月12日付け基発0712第3号（令和3年12月1日付け一部改正）「情報機器作業における労働衛生管理のためのガイドラインについて」
<https://www.mhlw.go.jp/content/000539604.pdf>
- Loose Drawing： <https://loosedrawing.com/>

(3) 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ための講習及び演習～

ア 目的

テレワークの中でもコミュニケーションに焦点を当て、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ためのユニットです。

イ 実施方法（概要） ※網掛け部分は対面で実施する場合、省略する

	実施方法	実施時間の目安
【講習】テレワークで使うコミュニケーションツール	① 講習資料に沿って説明する。 ※Web 会議システムの操作体験を行う。 ※Eメールをテーマにしたワークを行う。 ② 実施後アンケートを記入してもらう。 ※実施後アンケートのうち「2. 体験『Web 会議システムを操作してみよう』の感想」は、対面で実施した場合は省略。	90分（5～10分程度の休憩を含む）
【講習】テレワークでのコミュニケーションに必要な力	① 講習資料に沿って説明する。 ※オンラインのコミュニケーションに関するミニワークを行う。 ※Web 会議システムで音声以外の表現を使う体験を行う。 ② 実施後アンケートを記入してもらう。 ※実施後アンケートのうち「3. 体験『Web 会議システムで音声以外の表現を使ってみよう』の感想」は、対面で実施した場合は省略。	90分（5～10分程度の休憩を含む）
【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～	※Web 会議システムを使った演習 ① 講習資料に沿って説明する。 ② 別紙に沿って演習を行う。 ③ 実施後アンケートを記入してもらう。	90分（5～10分程度の休憩を含む）
【演習】Web 会議システム上で「画面共有しながら説明する」	※Web 会議システムを使った演習 ① 講習資料に沿って説明する。 ② 演習を行う。 ③ 実施後アンケートを記入してもらう。	90分（5～10分程度の休憩を含む）

※実施時間は目安です。受講者の疲労度や講習の進行状況に応じて、2回に分けて実施する等進め方を検討してください。

※音声付きの DVD を自学習教材として使用する際は、受講者の集中力や疲労に配慮し、自学習課題の量を調整したり、自らの疲労度に応じて休憩を取ることを受講者に伝える等してください。

上記のうち演習2つは、Web会議システムを使っての実施を前提としています。ICT環境やセキュリティ上の制約でWeb会議システムを使った実施が難しい場合は、講習資料や別紙を使い、演習は行わずポイントのみ確認する方法が考えられます。

【ポイント】

講習・演習はすべて、実施後は実施後アンケートの記入内容を参考に、受講者と振返りを行います。

講習・演習を受けたままにせず、講習・演習で学んだことや今後の目標を受講者に言語化してもらい、次の目標設定や支援方針の検討に活かします。

ウ 実施の流れ、実施上のポイント、及び留意点

(ア) 【講習】テレワークで使うコミュニケーションツール

※網掛け部分は対面で実施する場合、不要

準備物	<ul style="list-style-type: none"> ・ 講習資料（巻末資料集 P118～119） ・ Web会議が実施できる端末 ・ Eメールのワークで意見交換する際の板書（画面共有するためのワードなどのひな形） ※対面で実施する場合はホワイトボード等 ・ 実施後アンケート（巻末資料集 P140）
事前準備	<ul style="list-style-type: none"> ・ 講習資料の事前配布（ペーパーで渡すまたはEメールで送付） ・ Web会議の接続準備、会議登録 ・ 講習資料の画面共有の準備 ※対面で実施する場合は映写の準備

〈講習の流れ〉

1

ユニット2「テレワークで使うコミュニケーションツール」の講習を始めます。

ユニット2【講習】
テレワークで使うコミュニケーションツール

テレワークで使う
コミュニケーションツール

1

2

本日の内容です。

今日は、テレワークで使うコミュニケーションツールについてです。

会議システム、Eメールとチャット、情報共有ツールの特徴を確認します。

ユニット2【講習】
テレワークで使うコミュニケーションツール

本日の内容

1. テレワークで使うコミュニケーションツール
2. 各コミュニケーションツールの特徴
 - 会議システム
 - 【体験】Web会議システムを操作してみよう
 - Eメールとチャット
 - 【ワーク】Eメールのマナーを確認しましょう
 - 【参考】チャットのマナー
 - 情報共有ツール

2

3

「1. テレワークで使うコミュニケーションツール」では、テレワークで使用されるコミュニケーションツールを確認します。

ユニット2【講習】
テレワークで使うコミュニケーションツール

1. テレワークで使うコミュニケーションツール

3

4

テレワークでは、離れた社員同士で情報のやり取りをするためのコミュニケーションツールが使われます。

ここでは、テレワークでよく利用されている会議システム、Eメール、チャット（インスタントメッセージ）及び情報共有ツールについて使い方や特徴を確認します。

資料には、会議システム、Eメール、チャット（インスタントメッセージ）、情報共有ツールについて具体例を載せています。

これからそれぞれについて解説し、一部、体験やワークを行っていきます。

ユニット2【講習】
テレワークで使うコミュニケーションツール

テレワークで使うコミュニケーションツール

		例
会議システム		Microsoft Teams Zoom Google Meet
Eメール		Gmail Microsoft Outlook
チャット（インスタントメッセージ）		Chatwork Slack Google Chat Microsoft Teams
情報共有ツール	データ共有ツール	Microsoft OneDrive Google Drive Dropbox
	グループウェア	サイボウズ Office

4

「2. 各コミュニケーションツールの特徴」では、テレワークで使用されるコミュニケーションツールの特徴についてそれぞれ確認します。

2. 各コミュニケーションツールの特徴

会議システムは、遠隔地にいる複数の従業員や顧客が電話やTV会議システム、Web会議システムを通して会議することができるシステムです。

TV会議システム、Web会議システムは、パソコンの画面を通じて相手の顔を見ながらコミュニケーションすることができます。

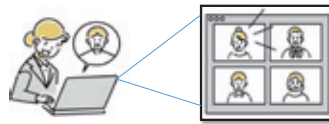
また、カメラを通じて対面でのリアルタイムな会話ができます。

つまり、現地に行かなくても遠方の人と打合せや商談ができるツールということになります。

なお、常時接続しておくことで、隣の席にいるような感覚ですぐに会話ができるように運用している企業もあります。

各コミュニケーションツールの特徴 ～会議システム～

- 遠隔地にいる複数の従業員や顧客が電話やTV会議システム、Web会議システムを通して会議することができるシステム¹⁾
- カメラを通じて対面でのリアルタイムな会話ができる¹⁾



1) 厚生労働省：「テレワークではじめる働き方改革テレワークの導入・運用ガイドブック」
<https://telework.mhlw.go.jp/info/pdf/H28hatarakikatakaikaku.pdf>

ここで、Web会議システムを実際に操作してみましよう。

カメラのオン・オフを切り替えてみてください。

※受講者に実施してもらおう。

チャットでやりとりをしてみましよう

【体験】Web会議システムを操作してみよう

- (1) カメラのオン・オフを切り替えます
- (2) チャットで短い会話をします

※進行する支援者がお題を出し、受講者に回答してもらう。

※テーマは、「支援マニュアル No. 6 発達障害者のための職場対人技能トレーニング (JST)」³⁾等を参照し、深刻でないもの、受講者が答えやすいものを選ぶ(例:「最近のマイブーム」「〇〇と言えば」など)。

8

次に、Eメールとチャットについてです。

Eメールについては普段から使用している方や、職場で使用した経験がある方が多いかもしれません。

比較的長文で、緊急度が高くな

い場合に適しているEメールに対して、ちょっとした会話をタイムリーかつスピーディーにやりとりできるのがチャットです。

また、Eメールは送信先の相手がいつメッセージを確認するか分からないため、場合によっては相手から返事が来るまで、数時間から、長いときだと数日かかる場合があります。

一方チャットは、リアルタイムにテンポ良くやりとりすることが可能なツールなので、スピード感のある情報共有を行うときに効果的です。


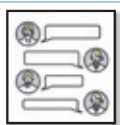
他方、チャットはスピード感があるため、次々と会話が流れていきます。そうすると、重要な情報が会話の中で埋もれてしまう可能性があります。

重要な情報(機密性の高い情報)や重要な決定事項を伝えるには、メールの方がチャットよりも適している場合があります。

ユニット2【講義】
テレワークで使うコミュニケーションツール

各コミュニケーションツールの特徴 ～Eメールとチャット～

Eメール	チャット
<ul style="list-style-type: none"> 比較的文長で、緊急度が低い場合に適している 送信先の相手がいつメッセージを確認するか分からない 重要な情報(機密性の高い情報)や重要な決定事項を伝えるにはチャットよりも適している 	<ul style="list-style-type: none"> 簡単な声掛けやリアルタイムに単文的な会話のやり取り¹⁾ スピード感がありテンポの良いやりとりが可能 重要な情報が会話の中で埋もれてしまう可能性がある

1) 厚生労働省:「テレワークではじめる働き方改革 テレワークの導入・運用ガイドブック」
<https://telework.mhlw.go.jp/info/pdf/H28hatarakatakaikaku.pdf>

8

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)

ではここで、メールをテーマにワークを行います。

Eメールのマナーを確認しましょう

【ワーク】Eメール（ビジネスメール）をテーマに、いくつかワークをやってみます



まず、ビジネスメールの基本テンプレートを確認します。

①の件名～⑦の署名までポイントをまとめていますので、確認してください。

★ビジネスメールの基本テンプレート

件名	POINT
①件名は「具体的」かつ「簡潔」に	②宛名（社名、部署、役職、名前） 個人名までわかる場合は「姓」 部署名までわかる場合は「姓」と付けましょう 企業名は(株)などと略さず正式名称にしましょう
③挨拶、名乗り	④要旨 メールを送る目的や理由を入れましょう
⑤本文 わかりやすく簡潔にまとめましょう 箇条書きを使うことも効果的です	⑥結びの言葉「よろしくお願ひ申し上げます」 などと相手が気持ち良くメールを読み終えられ るような言葉で締めくくりましょう
⑦署名 署名はメール上の名刺のようなもの 「企業名」「部署名」「氏名」「メールアドレス」 「TEL」「メールアドレス」などを明記しましょう	

新製品 サンプルのご案内
株式会社○○○
生産管理部 部長 山口様

初めにご連絡いたします。
■■■の開発、生産をしております。株式会社●●の営業部の〇〇と申します。
この度ぜひ弊社の新製品をサンプルとして山口様にお使いいただけないかと御用ひを申し上げます。
ご提案する弊社の新製品である「△△-A」は次の2つのメリットをご提供いたします。
①作業効率の改善
②業務の汎用化
多くのみさまのご意見を基に製品化した商品ですので、ご興味がおありであれば、すぐにサンプルの手配をいたします。
お気軽にご連絡下さい
お忙しいところ大変恐縮ですが、何卒ご検討くださいますようお願い申し上げます

株式会社 ●● 営業部 ○○
Eメール: △△△.×××@○○○.ac.jp
住所: 〒111-1111 ○○区□□1丁目1番1号
TEL: 0xx-1111-1111

参考として、Eメールのマナーをいくつか確認します。

受信したメールにCCで宛先が入っている場合、返信するときはCCの宛先を含めて「全員に返信」することが基本です。

ここで、CCとBCCの違いを確認しましょう。

☆Eメールのマナー

- 受信したメールにCCがある場合、返信するときは「全員に返信」が基本
- 【CCとBCCの違い²⁾】
 - CCは関係者で情報共有するために用いる。受信者全員にメールアドレスが公開
 - BCCは受信者たちにメールアドレスが公開されない
- 受信したメールに返信する場合は「引用返信」が基本（相手の文面を消さずに返信する）

2) 西出ひろ子：「これだけはおさえておきたい！令和の新ビジネスマナー」、秀和システム（2023）

CCとBCCの違いについて、ご存知の方はいますか？

※受講者に挙手、発表してもらおう。

※講師は必要に応じてコメントする。

CCは関係者で情報共有するために用いるものです。CCに宛先を入れた相手は、受信者全員にメールアドレスが公開されます。

一方、BCCに宛先を入れた相手については、受信者たちにメールアドレスが公開されません。お互いにメールアドレスを知っている者、例えば、同じ職場の社員同士であれば、情報共有したい相手をCCに入れることで基本的には問題ないでしょう。

一方、例えば複数の企業の担当者でお互いがメールアドレスを知らない人たちに、一斉にメールを送るような場合は、CCを使用してはいけません。個人情報の漏洩につながる可能性がありますので、必ずBCCに宛先を入れます。

また、本文中の「宛名」にはBCCの相手の企業名や氏名を書かないことにも留意しましょう。

To、CC、BCCの使い分けは常に意識し、働く職場のルールも十分に確認してメールを書きましょう。

12

それでは、Eメールに関するワークを行います。

ワーク1です。

次の文章を読んで（ ）の中に正しいものには○、間違っているものには×を入れてください。

ユニット2【練習】
テレワークで使うコミュニケーションツール

<p>ワーク1 次の文章を読んで（ ）の中に正しいものには○、間違っているものには×を入れてください。</p> <p>①社外メールのあいさつは「お疲れ様」を使う（ ）</p> <p>②メールの文章は「～である・だ体」を使う（ ）</p> <p>③メールの件名は、内容がわかるように出来るだけ長く書いた方がよい（ ）</p> <p>④自分の名前は署名に入っているので特に名乗る必要はない（ ）</p>	<p>ワーク2 次の①～③は、Eメールの件名として適切ではありません。どこが問題でしょうか。</p> <p>①はじめまして</p> <p>②納期の件</p> <p>③次回の会議の日程が5日午後2時から6日午後3時に変更になりました。</p>
--	---

12

※3分程度時間をとり、受講者に個人ワークで考えてもらう。

※発表、共有を行う。

ワーク2です。

①から③は、Eメールの件名として適切ではありません。どこが問題でしょうか。

※3分程度時間をとり、受講者に個人ワークで考えてもらう。

※発表、共有を行う。

ワーク 3 です。
 次の内容のメールにはどんな件名をつけますか。考えて教えてください。

※3分程度時間を取り、受講者に個人ワークで考えてもらう。
 ※発表、共有を行う。

ワーク 4 です。

Eメールが電話に比べて良い点について、あなたが新入社員にアドバイスするなら、どんなことを伝えますか。考えてみましょう。

※3分程度時間を取り、受講者に個人ワークで考えてもらう。
 ※発表、共有を行う。

ワーク 3
 次の内容のメールにはどんな件名をつけますか。考えて教えてください。

営業部各位
 お疲れ様です。山田です。
 3月5日に行われる第3回営業会議の場所が
 第2会議室から第1会議室に変更になりました。
 ……

ワーク 4
 下記の点について、あなたが新入社員にアドバイスするならどんなことを伝えますか？考えてみましょう。

・Eメールが電話に比べて良い点

Eメールに関するワーク

●年●月●日 (●)

【ワーク1】

- ① ×
理由：社外の人には「お世話になっております」
- ② ×
理由：友だちなら「～だ」のこともあるが、職場では「です・ます」
- ③ ×
理由：簡潔なほうがよい
- ④ ○、×
理由：○→署名に入っているなら分かると思う
×→初めに名乗ったほうが丁寧

【講師から補足】
署名に入っているも、最初に名乗るのが基本
短時間で何度もやりとりするときは省略することも

【ワーク2】件名として適切でない点

- ① Aさん：ただのあいさつ。何を伝えたいか分からない
Bさん：用件が分からなくて迷惑メールと思われるかも
- ② Aさん：何の納期かが分からない
Cさん：○○の納期についてと書いた方がよい
- ③ Bさん：長い。本文に書くべき内容

【ワーク3】どんな件名をつけるか

- Aさん：第3回営業会議の場所の変更について
Cさん：【変更】第3回営業会議の場所について

【ワーク4】Eメールが電話に比べて良い点

- Bさん：後から見返ることができる
Cさん：一斉送信ができるので複数の人に一度に伝えられる
Aさん：相手が不在時にも送れる
Bさん：添付ファイルを付けることができる

- ・参考として、板書例を掲載しています
- ・受講者から出た意見に対して、講師は必要に応じてコメントします
- ・板書例の【ワーク1】④のように、意見が分かれることもあります。板書例の吹き出しで示したように、講師が適宜解説や補足をするとういでしょう

参考として、仕事場面でのチャットのマナーにも触れます。

1. 敬語を使用する

メールに比べて手軽に連絡ができるものの、カジュアルになり過ぎてはいけません。仕事の場面では、チャットでも敬語を使用しましょう。

2. 簡潔な文章にする

チャットの良さは、スピーディーにやり取りができることです。そのメリットを活かすため、「結論から述べる」を意識し用件を簡潔に伝えることを心がけましょう。伝える内容が多いときは、トピックごとに文章を分けるとよいでしょう。

3. レスポンスは早くする

スピーディーにやりとりできるというチャットの良さを活かすため、早めの返信が基本となります。すぐに回答できない場合は「確認いたします」「〇〇までに回答します」を先に伝えるようにしましょう。

ただし、どんな目的でチャットを使用し、どのくらいの頻度でチャットをチェックする必要があるかは職場によってやり方が異なります。職場ごとのチャットの使い方やルールを確認し、それに従って行いましょう。

4. 定型文は使用しない

メールでは一般的な「お疲れ様です」といった定型文や文末の署名は、チャットでは送らないことが多いです。

5. 業務時間内にメッセージを送る

手軽に送れるチャットですが、仕事で使う場合は業務時間内に送ります。

6. 絵文字やスタンプで感情を表現する

チャットはメールと違い絵文字やスタンプを使うことができ、雰囲気をやわらげたり、簡単に「分かりました」などの意思表示をすることができます。ただし、場面によって、または職場によって好まれない場合や控えた方がよい場合があります。使用してよいか迷う場合は、上司や同僚に相談しましょう。

【参考】ビジネスチャットの7つのマナー³⁾

1. 敬語を使用する
2. 簡潔な文章にする
3. レスポンスは早くする
4. 定型文は使用しない
5. 業務時間内にメッセージを送る
6. 絵文字やスタンプで感情を表現する
7. 返信と反応を適切に使い分ける

3) スタッフサービスグループホームページ「お役立ち」「意外と知らない! ビジネスチャットのマナーと基本の書き方【例文付き】」
https://www.staffservice.co.jp/cheer/help/businesschat.html#section_1

7. 返信と反応を適切に使い分ける

「返信」とは、相手のメッセージに対して返答すること、「反応」とは、絵文字やスタンプなどで簡単に答えることを指します。チャットでは、「承知しました」や「確認しました」などの簡易的な返事で済む場合は、この「反応」を使うことができます。

場面によって、または職場によって、好まれない場合や控えた方がよい場合もありますが、相手が返信をする必要がなく、負担の軽減につながったり、グループチャットでスタンプを活用すると、不必要にメッセージが乱立せず、誰がメッセージを閲覧したか確認できる、という利点があります。

【さらにひと工夫】

「2. 簡潔な文章にする」に関して、「伝える内容が多いときは、トピックごとに文章を分ける」ことの効果を体験するため、ミニワークを入れてもよいでしょう。

<実施方法>

①受講者と支援者が Web 会議に参加し、チャットを使用できる状態にする

②支援者が、トピックごとに分かれていないチャットを送る

「来週の会議で使う会議室の予約を取りました。●月●日の 10:00 ~ 12:00、第3会議室を確保しています。会議の参加者にメールを送ろうと思いますが、よろしいでしょうか」

③受講者にチャットで返信してもらう

④支援者が、トピックごとに分かれたチャットを送る

「来週の会議で使う会議室の予約を取りました。以下3点、ご確認ください」

「日時は●月●日の 10:00 ~ 12:00 です」

「場所は第3会議室を確保しています」

「会議の参加者にメールを送ろうと思いますが、よろしいでしょうか」

⑤受講者にチャットで返信してもらう

⑥②と④の違いについて、気づいたことを受講者に発表してもらう

想定される答え

- ・文章を分けると相手のレスポンスをトピックごとにもらいやすくなる
- ・長文だと情報が埋もれやすい
- ・トピックを分けると一つ一つのトピックをスピーディに送れそう

データ共有ツールは、音声、写真、映像情報などを共有するためのツールです。

「Microsoft OneDrive」「Google ドライブ」などのサイトにアクセスすることにより、離れた社員同士が同じファイルを共有することができます。

グループウェアは、「サイボウズ Office」「Microsoft Office 365」などに代表されるもので、メール、電子掲示板、スケジュールの共有などが一つに統合されたシステムです。

ところで、このデータ共有ツールはテレワークでしか使わないものでしょうか？

- ※受講者に挙手、発表してもらう。
- ※講師は必要に応じてコメントする。

もともと ICT（情報通信技術）が仕事で使われていたところへ、新型コロナウイルス対策を契機として、テレワークでも仕事ができるように各企業が対策を進めたことで、これらの情報共有ツールを使って情報をやりとりしながら仕事をするのが日常的なものになってきました。これらの情報共有ツールは、オフィスワークでは日常的に使う、ということになります。


本日の講習は以上です。

ユニット2【講習】
テレワークで使うコミュニケーションツール

各コミュニケーションツールの特徴 ～情報共有ツール～

従業員の保有する情報を場所にとらわれず従業員間でやり取りするために利用するツール¹⁾

データ共有ツール	<ul style="list-style-type: none"> • 資料の電子データや業務で利用する音声、写真、映像情報などを従業員間で共有するために利用するツール¹⁾ • 電子的な情報共有によって、場所にとらわれない共同作業が容易にできるようになる¹⁾ • 業務進捗の「見える化」や成果の提出、顧客から得た情報や従業員個人のノウハウ・知識の共有にもつながる¹⁾
グループウェア	<ul style="list-style-type: none"> • Eメールや電子掲示板、ドキュメントの共有、スケジュールやワークフロー管理など、組織内の情報共有のために必要な機能が1つに統合されたシステム¹⁾



1) 厚生労働省：「テレワークではじめる働き方改革 テレワークの導入・運用ガイドブック」
<https://telework.mhlw.go.jp/info/pdf/H28hatarakikatakaikaku.pdf>

15

ユニット2【講習】
テレワークで使うコミュニケーションツール

参考文献

- 厚生労働省：「テレワークではじめる働き方改革 テレワークの導入・運用ガイドブック」
<https://telework.mhlw.go.jp/info/pdf/H28hatarakikatakaikaku.pdf>
- 壽かおり：「リモートワーク大全」、株式会社ゴブラ社（2020）
- 山口拓朗：「チャット&メールの『ムダミス』がなくなるストレスフリー文章術」、株式会社KADOKAWA（2021）

引用文献

- 1) 厚生労働省：「テレワークではじめる働き方改革 テレワークの導入・運用ガイドブック」
<https://telework.mhlw.go.jp/info/pdf/H28hatarakikatakaikaku.pdf>
- 2) 西出ひろ子：「これだけはおさえておきたい！令和の新ビジネスマナー」、秀和システム（2023）
- 3) スタッフサービスグループホームページ『お役立ち』『意外と知らない！ビジネスチャットのマナーと基本の書き方【例文付き】』
https://www.staffservice.co.jp/cheer/help/businesschat.html#section_1

- Loose Drawing (<https://loosedrawing.com/>)

16

(イ) 【講習】テレワークでのコミュニケーションに必要な力

※網掛け部分は対面で実施する場合、不要

準備物	<ul style="list-style-type: none"> 講習資料（巻末資料集 P120～122） Web 会議が実施できる端末 ミニワークで意見交換する際の板書（画面共有するためのワードなどのひな形） ※対面で実施する場合はホワイトボード等 リアクション・カード⁴⁾（巻末資料集 P136～137） 実施後アンケート（巻末資料集 P141）
事前準備	<ul style="list-style-type: none"> 講習資料の事前配布（ペーパーで渡すまたは E メールで送付） Web 会議の接続準備、会議登録 講習資料の画面共有の準備 ※対面で実施する場合は映写の準備

〈講習の流れ〉

1

ユニット 2 「テレワークでのコミュニケーションに必要な力」の講習を始めます。

ユニット2【講習】
テレワークでのコミュニケーションに必要な力

テレワークでの コミュニケーションに 必要な力

1

2

本日の内容です。
今日は、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、オンラインのコミュニケーションのポイント、テレワークでの報告・連絡・相談のポイントについてです。

ユニット2【講習】
テレワークでのコミュニケーションに必要な力

本日の内容

1. 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
2. オンラインのコミュニケーションのポイント
【ミニワーク】オンラインのコミュニケーション・こんなときどうする？
【体験】Web会議システムで音声以外の表現を使ってみよう
3. テレワークでの報告・連絡・相談のポイント

2

⁴ NPO 法人ディーセントワーク・ラボ編、中尾文香・片山優美子・岩田直樹著：「リモートワーク時代を乗り切る思いやりオンラインコミュニケーション」、株式会社風間書房（2021）

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について、違いを確認しましょう。

なお、ここでの「オンラインのコミュニケーション」とは、主にWeb会議システムでのやりとりを想定します。

1. 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

対面では、なにげない会話や相談、雑談が生まれやすいものです。例えば、会議など人と人の話し合いの場を思い浮かべてみましょう。何人かが、隣の人同士でちょっとした雑談を始めることがあります。そこから話が広がり、ユニークなアイデアが出ることもあります。

一方、オンラインの会議では、隣同士の雑談はできません。逆に言うと、雑談ができないということは、一つの議題に集中するにはオンラインは適していると言えます。

また、対面では会議などで複数の人が同時に話し始めたり、場合によっては、相手の発言にかぶせて発言し始めることがあります。もちろんその場合でも、最終的には司会者などが場をコントロールして、一人ずつ順番に話をし、それ以外の人は話を聞くこととなります。しかし、その場の状況を見つても複数の人があちらこちらで発言を始めることは、会議などでよく見られる場面でしょう。

一方、オンラインでそれをやってしまうと、一つのスピーカーで複数の声が混ざって聞こえてくるわけですから、收拾がつきません。必然的に、話す人と聞く人がきっちり分かれる、つまり、発言は一人ずつになります。

対面では、話し手が話し終えたことが分かりやすいのに対し、オンラインでは、話し終わったかどうか分かりにくいというのも特徴です。

対面では、ニュアンスやちょっとしたしぐさなどから話し終えたことを感じられますが、オンラインでは、分かりづらいことがあります。

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①

対面	オンライン
<ul style="list-style-type: none"> • なにげない会話や相談、雑談がある 	<ul style="list-style-type: none"> • 雑談がない、または、意図的に雑談の機会を作らないと同僚や隣席の人との横のコミュニケーションが取りづらい • 一つの議題に集中するには適している
<ul style="list-style-type: none"> • 複数の人が同時に話し始めることがある 	<ul style="list-style-type: none"> • 発言が一人ずつになる
<ul style="list-style-type: none"> • 話し終えたことが分かりやすい 	<ul style="list-style-type: none"> • 話し終わったかどうか分かりにくい
<ul style="list-style-type: none"> • ニュアンスや表情の微妙な変化が伝わりやすい 	<ul style="list-style-type: none"> • 表情は見えても、ニュアンスや表情の微妙な変化が伝わりづらい

さらに、対面では、私たちは相手の小さな表情の変化や小さなしぐさなどを目で見て感じ、相手の気持ち・感情をくみ取ることがあります。

一方、オンラインでは、画面に映らないあるいは画面では見えづらい部分があったり、通信状況によっては画像が動かなくなったり遅延するなどして、小さな表情の変化が読み取りづらいことがあります。

5

オンラインでは相手の背後の状況や部屋の様子など画面に映らない部分がたくさんありますが、対面ではそれらも含めて視界に入ります。

資料のイラストを見てください。オンラインでやりとりをしていて相手がキョロキョロ何かを気にしている様子があったとします。

背後では何が起きているのでしょうか？考えられる原因を上げてみてください。

1分ほど考える時間を取ります。

※受講者に考えてもらう。

※発表、共有を行う。

いろいろな可能性が考えられますが、例えば、相手の背後でたくさん他の社員が忙しそうに走り回っているとか、オンライン上では聞こえないぐらい遠くで電話がずっと鳴っているとか、そのような状況が考えられますね。相手が自宅にいたのであれば、ペットが入ってきたり、生活音が鳴っていたりする可能性もあります。

これらの背後の情報は、オンライン上では画面に映らなかつたり聞こえてこなかつたりして、画面上では読み取れない情報になります。

もし自分の側で同じことが起こり、話に集中できなかつたらどうしますか？相手には、なぜこちらが話に集中していないのか、背景が分かりません。

そんなときは、「すみません。今別室で電話が鳴っているのでいったん中座してもよいですか？」などと相手に伝えることが考えられますね。

相手に見えない状況や情報を、言葉に出して伝え合うことが大切です。

また、オンラインには通信状況による影響が付きものです。通信状況が悪いと、画像が遅延したり、音声途切れたりすることがあります。

ユニット2【講師】
テレワークでのコミュニケーションに必要な力

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②

対面	オンライン
<ul style="list-style-type: none"> 周囲の環境も視界に入る 	<ul style="list-style-type: none"> 周囲の環境がすべては映らない
<ul style="list-style-type: none"> 通信状況による制約がない 	<ul style="list-style-type: none"> 通信状況による制約がある

5

次に、オンラインのコミュニケーションのポイントを確認します。

2. オンラインのコミュニケーションのポイント

まず、先ほど確認した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踏まえて、皆さんで少し考えてみましょう。

①～④について、このような状況になったらどうしますか？自分自身ができる行動で考えてみましょう。

【ミニワーク】

オンラインのコミュニケーション・こんなときどうする？

	状況	考えられる対応策（自分自身ができること）
①	Web会議を開始して話し始めたが、他の参加者が無反応	
②	他の参加者の一人が皆に質問したが、反応がない	
③	通信が不安定になったようで、発言者の声が急に聞き取れなくなった	
④	話し終わったかどうか分りにくいため、自分の発言のあと沈黙が続いたり、逆に、まだ話そうと思っているのに他の人がかぶせて話してくる	

※5分程度時間をとり、受講者に個人ワークで考えてもらう。

※発表、共有を行う。

ミニワークお疲れ様でした。

オンラインのコミュニケーションのポイントをまとめます。

一つ目は、「自分の声が相手に聞こえているか確認する」です。

オンラインのWeb会議では、通信上の制約で音声が届かなかったり、話す側がマイクをオンにするのを忘れていたりして、話し始めてすぐに声が届いていないとは限りません。

オンラインのコミュニケーションのポイント

- (1) 自分の声が相手に聞こえているか確認する
- (2) 相手の声が聞こえない場合には、それを伝える
- (3) 相手の話に対して、リアクションをはっきり伝える
- (4) インターネット環境が不安定になった場合は、それを相手に伝える
- (5) 自分が話し終わったら「以上です」と添える



対面のときよりややゆっくり話すと、聞き取りやすいです

Web 会議の開始直後やマイクをオンにした直後は、自分の声が相手に聞こえているか確認しましょう。

二つ目は、「相手の声が聞こえない場合には、それを伝える」です。
相手の声が聞こえない場合も、言葉にして相手に伝えましょう。

三つ目は、「相手の話に対して、リアクションをはっきり伝える」です。
先ほどのミニワークで「参加者の一人が皆に質問したが、反応がない」という場面がありました。

質問に対して、考え中なのか、Yes なのか No なのか、あるいは、質問の内容がよく分からないのか、対面の場合はしぐさや表情などから何となく感じ取ることがありますが、オンラインではそれが伝わりづらいです。

言葉にしたり、うなずきを大きめにするなどして相手に伝えましょう。

四つ目は、「インターネット環境が不安定になった場合は、それを相手に伝える」です。
通信状況の制約が Web 会議にはつきものです。お互いに、相手の画像が固まってしまうたり、音声途切れてしまったりしたらそのことを伝えて状況を共有しましょう。そうすることで、自分もしくは相手が会議の場所を変えて通信環境の改善を試みたり、聞こえづらかった箇所をもう一度説明して伝えたりといった対策につながられます。

五つ目は、「自分が話し終わったら『以上です』と添える」です。
先ほどのミニワークで「話し終わったかどうか分かりにくいいため、自分の発言のあと沈黙が続いたり、逆に、まだ話そうと思っているのに他の人がかぶせて話してくる」という場面がありました。

話し終わったかどうか分かりづらいオンラインでは、「以上です」と一言添えるとその後のやり取りがスムーズに進みやすくなります。

なお、オンラインでは、対面のときより、ややゆっくり話すと聞き取りやすいでしょう。

聞き取りやすさの点で、可能であればヘッドセットやイヤホンマイクを使いましょう。声が相手に聞こえやすくなったり、相手の声が自分の周囲に漏れることを防いだりすることができます。

次に、Web 会議システムならではの表現方法に触れます。

まず、チャットです。

通信の不具合などで音声は相手に届かないとき、音声の代わりにチャットで伝えることができます。

また、口頭だけで伝えるのが心もとないときに、口頭で伝えるとともにチャットでも情報を残すという使い方もあり得ます。

次に、音声以外の表現です。

Teams や Zoom などの会議システムには、「挙手」「拍手」「いいね」などの意思表示やリアクションを表現する機能があり、選択してクリックすると、画面上に挙手・拍手・いいねなどを表すアイコンが表示されます。

声を出さなくても、画面上で自分の意思表示ができるツールです。

また、Teams や Zoom のアイコンでは表現できないことでも、伝えたい言葉をあらかじめカードの形で用意しておいてそれを画面上に映すことで、声を出さずに表現することができます。

配布した資料を見てください。用紙に、「発言していいですか?」「もっと聞きたい」などと言葉が書かれています。これをカメラに映るように自分の顔の近くなどに持つことで、音声以外で相手に意思表示をすることができます。

この講習では「リアクション・カード」と呼びます。

リアクション・カードの内容は、今日配布した資料以外の言葉にすることもできます。白紙の用紙と太めのマーカーなどを手元に準備して、その場で手書きで書いて意思表示することも可能です。

ただし、挙手・拍手・いいねボタン、リアクション・カードの使用には注意点があります。

かしこまった会議の場や職場のルールによっては、これらの方法を使うことが場になじまないことがあります。

これらの表現を使うときには、職場の上司やほかの社員にルールを聞いたりして、使用してさしつかえない場面でのみ使うようにしましょう。

また、リアクション・カードについては、参加者皆がこのカードを知らない場合、急にリアクション・カードが画面上に出てくるとびっくりされるかもしれません。リアクション・カードを使用してさしつかえない場面だとしても、使用する前に一言、「今日はこういうカードを使用します。よろしいですか?」などと確認するとよいですね。

【参考】Web会議システムならではの表現方法

- (1) チャット
- (2) 音声以外の表現（挙手・拍手・いいねボタン、「リアクション・カード」¹⁾、身ぶり・手ぶり）



1) NPO法人ディーセントワーク・ラボ編、中尾文香・片山優美子・岩田直樹著：「リモートワーク時代を乗り切る思いやりオンラインコミュニケーション」、株式会社風間書房（2021）

また、場面によって、身ぶり・手ぶりも自分の意思をはっきりと伝えるために効果的に使うことができます。

たとえば、顔を囲むように手で大きな丸を作ったり、反対に、顔の前で大きく×印を手で作ったりすると、「Yes, No」を表現することができます。

10

Web 会議システムで音声以外の表現を使ってみたいと思います。

(1) リアクションをアイコンで表現します。

テーマを決めますので、提示されたテーマについて話す内容が決まった方は、「手を挙げる」ボタンを押してください。

手が上がった順番に指名しますので、指名された方は、発表してください。

聞いている方は、発表者の話が終わったら「リアクション」からアイコンを選んで、表現してください。

では、話すテーマは、「〇〇」です。

※進行する支援者がお題を出し、受講者に回答してもらおう。

※テーマは、「支援マニュアル No. 6 発達障害者のための職場対人技能トレーニング (JST)」³⁾等を参照し、深刻でないもの、受講者が答えやすいものを選ぶ(例:「最近のマイブーム」「〇〇と言えば」など)。

(2) 次は、リアクション・カードを使います。

テーマを変えて実施します。話す内容が決まった方は、「手を挙げる」ボタンを押してください。

手が上がった順番に指名しますので、指名された方は、発表してください。

聞いている方は、発表者の話が終わったら、今度はリアクション・カードを使って自分の気持ちを表現してください。

では、話すテーマは、「〇〇」です。

ユニット2【練習】
テレワークでのコミュニケーションに必要な力

【体験】Web会議システムで音声以外の表現を使ってみよう

(1) 「いいね」などのリアクションを、アイコンで表現します

(2) 「リアクション・カード」を使います

10

※進行する支援者がお題を出し、受講者に回答してもらう

※テーマは、「支援マニュアル No. 6 発達障害者のための職場対人技能トレーニング (JST)」³⁾等を参照し、深刻でないもの、受講者が答えやすいものを選ぶ(例:「最近のマイブーム」「〇〇と言えば」など)。

※(1)とは異なるテーマを選ぶ

11

次に、テレワークでの報告・連絡・相談のポイントを確認します。

3. テレワークでの報告・連絡・相談のポイント

11

ユニット2【講義】
テレワークでのコミュニケーションに必要な力

12

まずは、テレワークに限らず、報告・連絡・相談で意識しておくポイントです。

一つ目は、クッション言葉です。

報告・連絡・相談を受ける相手にとって適切なタイミングかどうか、まずはクッション言葉を使って確認します。

二つ目は、内容をまとめて簡潔に伝えることです。

まず、結論や何に関する報告・連絡・相談なのかを先に伝えます。そうすることで、報告・連絡・相談を受ける相手が、今急ぎで聞くべき内容なのかどうかといった緊急性や重要性を判断できます。また、正確かつ簡潔に伝えることは、コミュニケーションをスムーズにするために必要なのもちろんのこと、上司や同僚に作業の進捗などを正確に把握してもらい、その後の作業をスムーズに進めるためにも大切です。

テレワークでの報告・連絡・相談のポイント

テレワークに限らないポイント

・クッション言葉

例:「今、よろしいでしょうか」「すみません、ご報告がありますがよろしいですか」「お忙しいところ申し訳ありません」

・内容をまとめて簡潔に

結論をまず先に述べ、正確かつ簡潔に伝える

12

ユニット2【講義】
テレワークでのコミュニケーションに必要な力

13

次に、テレワークの報告・連絡・相談で特に意識するポイントを確認します。

※①～④を読み上げる

以上の4点です。次のスライドから、一つ一つ確認します。

ユニット2【講義】
テレワークでのコミュニケーションに必要な力

テレワークでの報告・連絡・相談のポイント

テレワークで特に意識するポイント

- ① 自分から発信する（自己発信）
- ② 「オンラインのコミュニケーションのポイント」を押さえたやり取り
- ③ 適切なツールの選択
- ④ 要点を絞って正確かつ簡潔に

13

14

まず、①自分から発信する（自己発信）です。

「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」で確認したとおり、オンラインの会議システムでは文脈や表情の微妙な変化が伝わりづらく、また、周囲の環境が画面上に映らないこと、通信上のタイムラグがあることなど様々な制約があります。このことから、相手に伝わる自分の状況は限られます。

例えば、オンラインの会議システムで困った表情をしていても、相手には十分伝わらない可能性が高いです。

また、会議システムについては、常時接続していつでも連絡が取り合える環境の企業もあれば、会議システムに常時接続はしないという企業もあります。会議システムに常時接続しない環境の場合、社員各自の作業の進捗は、基本的にクラウドサービスなどで共有するファイル（電子データ）でしか分からない状況です。

そうすると、例えば資料の作成方法が途中で分からなくなり作業が進められなくなったとき、周りの人はすぐには気づくことができません。

出勤勤務の場合は、作業の手が止まっていたり、頭を抱えて悩んだ様子をしていたら、周りが気づいて「どうしましたか？」と声をかけてくれる可能性があります。テレワークではそれが無いということです。

自分から発信しない限り、少なくともすぐには、あなたが困っている状況に気づいてくれません。

だからこそ、困ったときに一人で抱えないこと、自分の状況は自分から発信することが大切になります。困ったことが起きたら、自分から上司などに状況を説明し、何が分からないのか、どうすればいいのかを報告・連絡・相談することが必要です。

ユニット2【講義】
テレワークでのコミュニケーションに必要な力

テレワークでの報告・連絡・相談のポイント

テレワークで特に意識するポイント

- ① 自分から発信する（自己発信）

- ▶対面と違って、困っていることを察してもらいづらい
- ▶相手にとって自分の状況がオンライン上でしか分からない



- ✓困ったときに一人で抱えない
- ✓自分の状況は自分から発信する

14

次に、②「テレワークにおけるコミュニケーションのポイント」を押さえたやり取りです。

オンラインの会議システムを使用するときは、先ほど確認した5点を意識しましょう。

※囲みの中を読み上げる

テレワークでの報告・連絡・相談のポイント

テレワークで特に意識するポイント

②「オンラインのコミュニケーションのポイント」を押さえたやり取り

- ✓自分の声が相手に聞こえているか確認する
- ✓相手の声が聞こえない場合には、それを伝える
- ✓相手の話に対して、リアクションをはっきり伝える
- ✓インターネット環境が不安定になった場合は、それを相手に伝える
- ✓自分が話し終わったら「以上です」と添える

次に、③適切なツールの選択です。

スライドに記載した各ツールの特徴は、「ユニット2【講習】テレワークで使うコミュニケーションツール」を参照してください。

それぞれのツールの特徴や、職場ごとのルール、やり方を踏まえて、

連絡するツールを選択しましょう。その際のポイントは、自分が伝えたいことの緊急度、連絡したい相手の状況などを踏まえて、一番適した方法・ツールを選択することです。

テレワークでの報告・連絡・相談のポイント

テレワークで特に意識するポイント

③適切なツールの選択



- ✓用件の緊急度や相手の状況を踏まえて判断

※各ツールの使い分けは職場によって異なることに注意

次に、④要点を絞って正確かつ簡潔にです。

「テレワークに限らないポイント」でも、「内容をまとめて簡潔に」というポイントを確認しましたが、テレワークではさらに、Eメールやチャット、TeamsなどのWeb会議システムでのコミュニケーションが中心になることを踏まえて、次の2点を意識しましょう。

テレワークでの報告・連絡・相談のポイント

テレワークで特に意識するポイント

④要点を絞って正確かつ簡潔に

➢相手にとって自分の状況がオンライン上でしか分からない中で、自分の状況を伝える必要がある

- ✓端的な表現にする、要点をまとめる（箇条書きなど）

- ✓ファイル共有や電話など、必要に応じて組み合わせる

まず、端的な表現にする、要点をまとめる（箇条書きなど）です。

Eメールでもチャットでも、文章で伝える量が多すぎると、何が言いたいのか要点が伝わりづらくなってしまいます。単文的に会話のようにやり取りができるチャットであればなおさら、長文で内容を書いてしまうと、せっかくのチャットの良さが活かせません。箇条書きなどをうまく使って、短い文章で要点を伝えることを意識しましょう。

また、Eメールやチャット、Web会議システムだけでは十分伝えたいことが伝わらない場合、ファイルを共有したり、電話でも補足説明をするなど、複数の方法を組み合わせることが効果的な場合があります。

なお、TeamsやZoomなどのWeb会議システムには、自分のパソコンの画面を参加者と共有する「画面の共有」という機能があります。Web会議システムで対話をしながら、作成中の資料を画面に表示し特定の箇所を指し示したり、パワーポイント資料を表示してプレゼンテーションをしたりすることができます。この方法も、効果的に使えるとよいでしょう。

本日の講習は以上です。

18

ユニット2【講義】
テレワークでのコミュニケーションに必要な力

参考文献

- NPO法人ディーセントワーク・ラボ編、中尾文香・片山優美子・岩田直樹著：「リモートワーク時代を乗り切る思いやりオンラインコミュニケーション」、株式会社風間書房（2021）
- 西出ひろ子：「これだけはおさえておきたい！令和の新ビジネスマナー」、秀和システム（2023）

引用文献

- 1) NPO法人ディーセントワーク・ラボ編、中尾文香・片山優美子・岩田直樹著：「リモートワーク時代を乗り切る思いやりオンラインコミュニケーション」、株式会社風間書房（2021）
- Loose Drawing (<https://loosedrawing.com/>)

18

(ウ) 【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～

準備物	<ul style="list-style-type: none"> ・ 講習資料（巻末資料集 P123～124） ・ 別紙（巻末資料集 P125～130） ・ Web 会議が実施できる端末 ・ 意見交換する際の板書（画面共有するためのワードなどのひな形）（巻末資料集 P131） ・ 実施後アンケート（巻末資料集 P142）
事前準備	<ul style="list-style-type: none"> ・ 講習資料、別紙の事前配布（ペーパーで渡すまたは E メールで送付） ・ Web 会議の接続準備、会議登録 ・ 講習資料の画面共有の準備

〈演習の流れ〉

① 講習資料に沿って説明

1

ユニット2「Web 会議システム上で『報告する』」の演習を始めてみます。

ユニット2【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～

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～

1

※必要に応じて、ユニット2【講習】「テレワークでのコミュニケーションに必要な力」の内容について、事前に復習したり資料に目を通してもらう。

2

本日の内容です。

今日は、JST (Job related Skills Training)、職場における対人技能トレーニングの進め方によって、Web 会議システム上でロールプレイを行い、ポイントを確認します。

まず、JST の進め方を確認します。

その後、ウォーミングアップを行ってから、ロールプレイをします。

ユニット2【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～

本日の内容

1. JSTの進め方【確認】
2. ウォーミングアップ
3. ロールプレイ

2

3

まず、JSTの進め方の確認です。

ユニット2【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～

1. JSTの進め方【確認】

3

4

今日の演習は、JST (Job related Skills Training) = 職場における対人技能トレーニングのやり方で行います。

ユニット2【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～

【概要説明】

- JST (Job related Skills Training) = 職場における対人技能トレーニングを通して、Web会議システムを使った報告・連絡・相談の練習をします

4

5

JSTの進め方を確認します。
※スライド内を読み上げる。

ユニット2【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～

JSTの進め方～テレワークプログラム版～

- (1) ウォーミングアップを行います。
- ↓
- (2) 今日のテーマに関するポイントを確認します。
- ↓
- (3) スタッフが「悪い見本」と「良い見本」を演じます。それをもとに、ポイント等について意見交換をします。
- ↓
- (4) 自分の目標を決めます。
- ↓
- (5) ロールプレイを行い、良かった点、工夫すれば更に良くなる点、具体的な工夫策を出し合います。
- ↓
- ※ さらに、実際の場面で実践練習し、スキルの習得を目指します。

5

※この演習では、「JSTとは？」の説明などを省略している。JSTを初めて実施する受講者には、必要に応じて「支援マニュアル No. 6 発達障害者のための職場対人技能トレーニング (JST)」³⁾ のオリエンテーション資料を使用し説明を行う。

6

JST のルールです。
※スライド内を読み上げる

ユニット2【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～

JSTのルール～テレワークプログラム版～

- JSTのルールは、次のとおりです。必ず守りましょう。
 - ① 人の良いところをほめ、自分の良いところを見つけましょう。
 - ② 良い練習ができるように、他の人を助けましょう。
 - ③ 意見・質問は手を挙げてから、話しましょう。
Web会議システムの挙手ボタンを使ってください。
 - ④ 体調が悪い時は、スタッフに申し出れば、見学することもできます。

6

7

ウォーミングアップを行います。

ユニット2【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～

2. ウォーミングアップ

7

8

ウォーミングアップのテーマ例
です。
今日は進行役がテーマを決めま
す。

今日のテーマは「〇〇」です。

ユニット2【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～

ウォーミングアップ ～テーマ例～

- 好きな季節
- 好きな食べ物
- 最近のマイブーム
- 自分の趣味

- ①テーマを決める
- ②話す準備ができたら挙手ボタン
- ③話し手の話を聞いたら「いいね」ボタンなどのアイコンを使って感じたことを伝える

8

受講者の皆さんは、テーマにつ
いて話す準備ができたら挙手ボタンを押してください。

順番に発言をお願いします。

発表者以外の方は、発表の内容を聞いたらリアクションボタンで反応を返してください。

では、始めます。

※テーマ例は「支援マニュアル No. 6 発達障害者のための職場対人技能トレーニング (JST)」³⁾等を参照し、アレンジして提示してよい。

それでは、ロールプレイを行います。

ここからは、別紙の資料に沿って進めます。

3. ロールプレイ

～別紙の資料に沿って実際にロールプレイをやってみましょう～

②別紙に沿って演習

1 ページ目はロールプレイのポイント、報告のポイント（Web 会議システムに限らないもの）を確認します。

※資料に沿って読み上げ、説明する。

1. 今日のテーマ

Web 会議システム上で報告する

報告は、職場で①作業を終了したとき、②作業でミスしたとき、③作業で何か不具合が生じたとき等に行うものです。

報告を確実に行うと、上司が作業の進捗状況を把握でき、あなたも次の指示を受けたり、助言を得ることができます。

テレワークでは、上司は離れた場所におり、対面ではなく Web 会議システムや電話を使って報告する場面も多いでしょう。

今回は、作業が予定より早く終わり Web 会議システムで報告する場面を想定して、コミュニケーションの方法を考えてみましょう。Web 会議システムならではのカメラへの映り方、話すスピードなどについて、ポイントを確認しましょう。

報告のポイント（Web 会議システムに限らないもの）

- 作業がすんだら、**すぐに報告し、次の指示を仰ぐ**こと。
- 上司に報告するときは、**相手の都合を確認**すること。（「今、よろしいでしょうか」など）
- 報告は、**結論をまず先に述べ、正確かつ簡潔に伝える**こと。
- 5W1H（いつ、どこで、だれが、何を、なぜ、どのように）を参考に**具体的に報告**すること。
- ミスやトラブルが発生した時には、**すぐに報告し、指示を仰ぐ**こと。

2 ページ目は Web 会議システム上で話すときのポイントを確認します。

※資料に沿って読み上げ、説明する。

※カメラへの映り方、背景の設定などについて、講師が見本を見せて説明すると分かりやすい。

※資料に沿ってロールプレイを行います。

※スタッフのロールプレイ(1回目)では、リーダーが部下役、コリーダーが上司役になり、Web 会議上でロールプレイを行います。

※良い見本との違いを出すため、リーダーが悪い見本を演じる際のポイントは次のとおりです。いったんカメラをオフにして準備するとよいでしょう。

【目線・カメラの調整】

- ・顔全体を映さない(額のあたりで画面が切れているなど)。
- ・部屋を暗くするなどして顔全体がはっきりと映らないようにする。

【声の大きさ・話し方】

- ・早口で言う。

【表情・態度】

- ・上司が話しているときほおづえをつく。

【その他】

- ・背景に違和感のあるものを映す。

別紙
JST (テレワークプログラム版)
＜Web 会議システム上で話すときのポイント＞

- ① 目線・カメラの調整など
 - カメラがオンになっていることを確認する
 - 顔と表情が相手に見えるようにする
 - ✓ 明るさ (顔全体が影になっていないか、逆光になっていないか)
 - ✓ マスク (マスクをしているとだれが話しているか分からない。どうしてもマスクが必要な場合は「マスクを着用したままで失礼します」などと言う)
 - ✓ 自分の映り方を画面上で確認 (胸から上、顔全体が映っているか、顔の一部が見切れていないか)
- ② 声の大きさ・話し方など
 - マイクがオンになっていることを確認する
 - 自分の声が相手に聞こえているか確認する
 - 相手の声が聞こえない場合には、それを伝える
 - 相手の話に対して、リアクションをはっきり伝える
 - インターネット環境が不安定になった場合は、それを相手に伝える
 - 自分が話し終わったら「以上です」と添える
 - 対面のときよりややゆっくり話す聞き取りやすい
 - 背景音に注意 (背景に音がしない静かな場所で行う。難しい場合、自分が話すとき以外はミュートにする)
- ③ 表情など
 - Web 会議だからこそ表情はカメラを通じて見えやすいため、相手に不快な思いをさせないように表情や態度に気を付ける (画面に映った自分の表情や態度を確認する)
- ④ 姿勢・態度など
 - あいづち (うなずきなど) は大きめに
- ⑤ その他
 - 背景に違和感のあるものが映らないようにする
 - (必要に応じて)バーチャル背景の設定(場に適した背景を選択する。インターネット環境が脆弱だと、通信が不安定になることもあるので注意)



別紙
JST (テレワークプログラム版)
2. スタッフのロールプレイ (1回目) 悪い見本

- 場面設定
 - ① ○○さんと●●はA社の社員。○○さんは、●●の上司(係長)。
 - ② 今日●●はテレワークを行っているため、自宅で作業をしている。上司の○○さんは出勤勤務。
 - ③ ●●は午前中が終わった時点で計画よりも早く作業が終わったため、そのことを○○さんに報告し、午後の作業の進め方について相談する場面。

● 会話の流れ

- ① ○○さん: 「...あのう、午後は何をしたらいいですか? 報告書作成がもう終わってるんですけど。」
- ② ●●さん: 「お疲れ様です。○○さん、もう一度教えてください。報告書作成の作業はもう終わっているのですかね?」
- ③ (係長を避るように) ●●さん: 「報告書作成の作業は終わって、次に何をしたらいいかです!」

● スタッフのロールプレイについて

気づいた点	ポイント

※スタッフのロールプレイ（1回目）が終わったら、受講者とコリーダーに「気づいた点」「ポイント」を挙げてもらいます。

※板書ひな形を参考に、Web会議上でコリーダーが画面共有するとホワイトボード代わりにになります。

※スタッフのロールプレイ（1回目）で受講者やコリーダーが挙げたポイントを踏まえて、リーダーとコリーダーで2回目のロールプレイを行います。

※リーダーが良い見本を演じる際のポイントは次のとおりです（悪い見本の逆）。

【目線・カメラの調整】

- ・顔全体を映す。
- ・部屋の明るさを調整するなどして顔全体がはっきりと映るようにする。

【声の大きさ・話し方】

- ・ややゆっくり話す。

【表情・態度】

- ・画面上の相手の方を見て聞く・話す。

【その他】

- ・背景に違和感のあるものを映さない（必要に応じてぼかし機能などを使う）。


別紙
JST（テレワークプログラム版）


3 スタッフのロールプレイ（2回目） 良い見本（ポイントを踏まえて）


● 場面設定

① ○○さんと●●はA社の社員。○○さんは、●●の上司（係長）。
② 今日●●はテレワークを行っているため、自宅で作業をしている。上司の○○さんは出勤。
③ ●●は午前中が終わった時点で計画よりも早く作業が終わったため、そのことを○○さんに報告し、午後の作業の進め方について相談する場面。

● 会話の流れ

①  ○○係長、お疲れ様です。こちらの声は聞こえますか？

②  ●●さん、お疲れ様です。聞こえていますよ。どうしましたか？

③  作業の進捗について、ご報告と相談です。報告書作成の作業が予定より早く終わりました。午後は、何をしたらよいでしょうか？

● 2回のロールプレイを比べて感じたこと

- 4 -

※スタッフのロールプレイ（1回目）で受講者やコリーダーが挙げたポイントを踏まえて、ほかにセリフを付け足したり変更してもかまいません。（例「お忙しいところすみません」など）

※次に、受講者が部下役になってロールプレイを行います。

※受講者のロールプレイでは、ポジティブフィードバックを意識し「良かった点」「工夫すれば更に良くなる点」を出し合います。

※受講者がロールプレイを行う際のリーダー、コリーダーの役割や留意点は、通常のJSTと同じ（「支援マニュアル No. 6 発達障害者のための職場対人技能トレーニング（JST）」^{3）}参照）。

※受講者から意見が出なかったり「Web会議システム上で話すときのポイント」に目が向きづらい様子があれば、リーダー、コリーダーは必要に応じて別紙2ページ目の内容に戻り、ポイントを説明する。

別紙
JST（テレワークプログラム版）


4. ロールプレイの実演 今度は皆さんでロールプレイを実演してみましょう。


● 特に関心したいポイント（目標）


● 場面設定

① OOさんと（受講者名）さんはA社の社員。OOさんは、（受講者名）さんの上司（係長）。
 ② 今日（受講者名）さんはテレワークを行っているため、自宅で作業をしている。上司のOOさんは出勤勤務。
 ③ （受講者名）さんは午前中が終わった時点で計画よりも早く作業が終わったため、そのことをOOさんに報告し、今後の作業の進め方について相談する場面。

● 会話の流れ

① 

② 

③ 

● 皆さんがロールプレイをした際に出された意見を記入してみましょう。

(1) 良かった点

(2) 工夫すれば更に良くなる点

- 5 -

別紙
JST（テレワークプログラム版）



<参考文献>

- 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
- NPO 法人ディーセントワーク・ラボ編、中尾文香・片山優美子・岩田直樹著：「リモートワーク時代を乗り切る思いやりオンラインコミュニケーション」、株式会社風間書房（2021）
- 西出ひろ子：「これだけはおさえておきたい！令和の新ビジネスマナー」、秀和システム（2023）

(エ) 【演習】Web 会議システム上で「画面共有しながら説明する」

【演習当日前の準備】

- ・ 受講者に、自ら作成した資料のうち、3分程度で説明することに適した資料を予め選んでおいてもらいます。例：支援プログラムの出欠状況、リワーク支援受講状況、あるテーマで作成したレポート（例：MWS に関するレポート、テレワーク事例集に関するレポートなど）
- ・ 説明に適した資料がない場合や、Web 会議システムの使用経験がない（少ない）、画面共有して資料説明を行った経験がない（少ない）受講者の場合は、必要に応じて「事前説明資料」（巻末資料集 P132 参照）を活用します。
- ・ 受講者によっては、事前に時間をとって、画面共有するための Web 会議システムの操作方法を練習しておきます。

準備物	<ul style="list-style-type: none"> ・ 講習資料（巻末資料集 P133～134） ・ Web 会議が実施できる端末 ・ 意見交換する際の板書（画面共有するためのワードなどのひな形）（巻末資料集 P135） ・ 実施後アンケート（巻末資料集 P143） ・ （各受講者が準備）受講者が画面共有する資料
事前準備	<ul style="list-style-type: none"> ・ 講習資料の事前配布（ペーパーで渡すまたは E メールで送付） ・ Web 会議の接続準備、会議登録 ・ 講習資料の画面共有の準備

1

ユニット2 「Web 会議システム上で『画面共有しながら説明する』」の演習を始めます。

ユニット2 【演習】
Web会議システム上で「画面共有しながら説明する」

Web会議システム上で
「画面共有しながら説明する」

1

2

本日の内容です。
JSTのルールや本日の流れを確認したあと、実際に皆さんに、Web会議システム上で資料を画面共有しながら説明していただく演習を行います。

ユニット2【演習】
Web会議システム上で「画面共有しながら説明する」

本日の内容

1. JSTのルール【確認】
2. 本日の流れ
3. ウォーミングアップ
4. 実際に画面共有しながら説明

2

3

まず、JSTのルールの確認です。

ユニット2【演習】
Web会議システム上で「画面共有しながら説明する」

1. JSTのルール【確認】

3

4

※スライド内を読み上げる。

ユニット2【演習】
Web会議システム上で「画面共有しながら説明する」

JSTのルール～テレワークプログラム版～

● JSTのルールは、次のとおりです。必ず守りましょう。

- ① 人の良いところをほめ、自分の良いところを見つけましょう。
- ② 良い練習ができるように、他の人を助けましょう。
- ③ 意見・質問は手を挙げてから、話しましょう。
Web会議システムの挙手ボタンを使ってください。
- ④ 体調が悪い時は、スタッフに申し出れば、見学することもできます。

4

※この演習では、「JSTとは？」の説明などを省略している。JSTを初めて実施する受講者には、必要に応じて「支援マニュアル No. 6 発達障害者のための職場対人技能トレーニング (JST)」³⁾ のオリエンテーション資料を使用し説明を行う。

5

本日の流れを説明します。

ユニット2【演習】
Web会議システム上で「画面共有しながら説明する」

2. 本日の流れ

5

6

実施の流れです。
※スライド内を読み上げる。

ユニット2【演習】
Web会議システム上で「画面共有しながら説明する」

<実施の流れ>

1. 進行役（支援者）の説明（今回の講習）に関して気づいたこと、さらに良くするポイントの確認
 2. 受講者が画面共有しながら説明
 3. 受講者の説明に関して良かった点、さらに良くするポイントの確認
- ※交代して実施

6

7

留意点です。
※スライド内を読み上げる。

ユニット2【演習】
Web会議システム上で「画面共有しながら説明する」

<留意点>

1. 説明は1人あたり3分程度です。
2. 人の良いところをほめ、自分の良いところを見つけましょう。
3. 他の人の説明のときに注目するポイントは、次のスライドの表も参考にしてください。

7

ロールプレイで見るポイント

目線・カメラの調整

声の大きさ・話し方

表情

姿勢・態度

その他（背景など）

※このスライドは、ユニット2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～」の別紙P2「Web会議システム上で話すときのポイント」を基に作成している。内容の詳細について説明が必要な場合は、該当の資料を受講者に渡し説明する。

※演習の時間内に実施が難しい場合は、必要に応じて事前に時間をとり、説明しておく。

さらに、ポイントの確認です。

先ほど確認したポイントに加えて、画面共有しながら資料の説明を行う際には、次のことに注意しましょう。

※スライド内を読み上げる。

ポイント

先ほど確認したポイント

+

画面共有した資料を元に説明する際のポイント

- 資料のどこを説明しているかを示す
(例：ポインタやカーソルを使う、資料番号や箇条書きの番号を伝える、スライドが次に移るときは一声かける)
- 資料の映り方・見え方の確認
- 画面共有にタイムラグがあることを考慮する（一呼吸おく）

ウォーミングアップを行います。

3. ウォーミングアップ

11

ウォーミングアップのテーマ例
です。

今日は進行役がテーマを決めま
す。

今日のテーマは「〇〇」です。

受講者の皆さんは、テーマにつ
いて話す準備ができれば挙手ボタンを押してください。

順番に発言をお願いします。

発表者以外の方は、発表の内容を聞いたらリアクションボタンで反応を返してください。

では、始めます。

※テーマ例は「支援マニュアル No. 6 発達障害者のための職場対人技能トレーニング
(JST)」³⁾等を参照し、アレンジして提示してよい。

ユニット2【演習】
Web会議システム上で「画面共有しながら説明する」

ウォーミングアップ ～テーマ例～

- 好きな季節
- 好きな食べ物
- 最近のマイブーム
- 自分の趣味

- ①テーマを決める
- ②話す準備ができれば挙手ボタン
- ③話し手の話を聞いたら「いいね」ボタンなどのアイコンを使って感
じたことを伝える

11

11

それでは、実際に画面共有しな
がら説明してみましょう。

スライド6の流れに沿って進め
ます。

ユニット2【演習】
Web会議システム上で「画面共有しながら説明する」

4. 実際に画面共有しながら 説明

12

※以後スライド6の流れに沿って進行する。

※板書ひな形を参考に、Web会議上でコリーダーが画面共有するとホワイトボード代わり
になる。

参考文献

- NPO法人ディーセントワーク・ラボ編、中尾文香・片山優美子・岩田直樹著：「リモートワーク時代を乗り切る思いやりオンラインコミュニケーション」、株式会社風間書房（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

(4) 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ための作業支援～

ア 目的

テレワークで求められるスキルの実践の場として対象者と支援者が離れた場所で作業を実施し、「テレワークに求められる基礎的な対応力」のうち①作業環境の整備、②情報管理能力、③自己発信力、④作業の自己管理能力、⑤体調の自己管理能力がどれだけでできていたかをアセスメントするとともに受講者と振り返るためのユニットです。①～⑤の中でも、③自己発信力、④作業の自己管理能力、⑤体調の自己管理能力を重点的に確認することを目的としています。

イ 実施方法（概要）

- ① テレワーク作業で取り組む目的・目標を受講者と支援者で共有する。
- ② 支援者が①を踏まえて、テレワーク作業の内容、実施期間（日数）、実施場所を検討する。
- ③ ②について受講者に説明を行う。
- ④ テレワーク作業を実施する。
- ⑤ 「テレワークプログラム【ふりかえりシート】」（以下、「ふりかえりシート」という。）に基づいて受講者と振り返りを行う。

ウ 実施の流れ、実施上のポイント、及び留意点

（ア）テレワーク作業で取り組む目的・目標の共有

テレワーク作業の実施前に、何のために、何を目標に取り組むかを受講者と十分共有します。目的・目標の確認に当たっての着眼点を表3にまとめました。

表3 テレワーク作業の目的・目標の確認に当たっての着眼点

テレワーク作業の特徴の活かし方	
<p>テレワーク作業の特徴</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 支援者や他の受講者が近くにいない ・ ICTを活用する ・ メール等での作業指示が中心となる ・ 休憩時間の管理やオン・オフの切り替えは基本的に自分で行う ・ 困ったことや疑問点などについて自分から発信することが求められる ・ 自宅で実施する場合、自らの特性に合った環境を整えやすい可能性がある <p>上記の特徴を踏まえて目的・目標を定めます。</p>	
テレワーク就労（または復職）を希望または予定しているか	
<p>（希望または予定している場合）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ テレワーク経験の有無を確認。 ・ 経験がある場合、その際にできていたこと、課題を確認し、目標を決める。 ・ 経験がない場合、テレワークに対するイメージや、なぜテレワークを希望（または予定）するに至ったかを確認する。 	<p>（希望や予定をしていない場合）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ テレワーク作業を活用する意義を十分説明する。 （例：支援者が近くにいない環境で補完行動が適切にできるか確認するため、メールの指示で作業しやすいかどうか確認するため等）

職業センターでの実践において、受講者と支援者とで確認した目的・目標の例は下記のとおりです。

<p>（テレワーク就労希望者）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「テレワークに求められる基礎的な対応力」を確認し、どれだけ身に付いているかを確認する。 ● 支援者や他の受講者が近くにいない環境で、集中力が保てるか、疲労への対処ができるかを確認する。 ● テレワークに求められる「自己発信力」について、作業の中で実践できるか確認する。自ら発信することが難しい場合、どのような方法で、どのような配慮があると発信しやすくなるか検討する。 <p>（テレワーク就労を希望していない者）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 支援者が近くにいない環境で、記憶障害への補完行動が自ら確実にできるかどうか確認する。 ● ストレスコーピングスキルの一環として、メールでの急ぎの指示に対して的確に指示者と相談・交渉することを実践する。 ● テレワークプログラム以外の支援場面で実践した、特性に対する対処方法を定着させる場として活用する。（例：指示者とずれが生じないように早めに計画を共有することについて、テレワーク作業でも実施してみる。） ● メールでの指示に対応する、ファイルを共有して作業するといったオフィスワークに必要なスキルについて、自らの得意・不得意を確認する。
--

(イ) 作業内容、実施期間（日数）、実施場所の検討

上記(ア)で確認した目的・目標を踏まえて、テレワーク作業の内容、実施期間（日数）、実施場所を検討します。

〈作業の内容〉

職業センターで実施したテレワーク作業は表4のとおりです。各作業の特徴を踏まえて、目的・目標に合った作業を選択します。また、一つまたは2～3の作業のみ実施するか、さらに多くの作業種を組み合わせるかを検討します。

表4 職業センターで実施したテレワーク作業一覧

①	ワークサンプル幕張版 ⁵⁾ (MWS)※(OA作業、事務作業)
②	テレワーク事例集に関するレポート作成
③	インターネット上の情報検索とまとめ
④	ナビゲーションブック ⁶⁾ の作成
⑤	就職や復職に向けた説明資料の作成
⑥	各種ワークシート等の作成
⑦	DESC法※を用いたメールの作成(ジョブリハーサルタスクワーク集 ⁷⁾ より)

※ワークサンプル幕張版(MWS)：OA作業、事務作業、実務作業に大別される13種類のワークサンプルで構成されたツール。「職業能力を評価するだけでなく作業を行う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訓練課題としての機能も果たせること⁵⁾」などを目的に開発された。

※DESC法：問題解決のために効果的と言われ、話し合いで何かを決めたいときなどに効果的なコミュニケーション方法。Dは「Describe：描写する」、Eは「Express, Explain：表現する、説明する」、Sは「Specify：特定の提案をする」、Cは「Choose：選択肢を示す」を表し、この順番で伝えることが効果的とされている。

⁵⁾ 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：「トータルパッケージの活用のために(増補改訂版)ーワークサンプル幕張版(MWS)とウィスコンシン・カードソーティングテスト(WCST)幕張式を中心としてー」(2013)

⁶⁾ 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センター：「支援マニュアル No.13 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム ナビゲーションブックの作成と活用」(2016)

⁷⁾ 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センター：「支援マニュアル No.21 別冊 ジョブデザイン・サポートプログラム 気分障害等の精神疾患で休職中の方のためのジョブリハーサルタスクワーク集」(2022)

①【ワークサンプル幕張版⁵⁾(MWS)(OA作業、事務作業)】

※巻末資料集に掲載した指示書(参考)→P144

内容	<ul style="list-style-type: none"> PCを使用した事務作業(数値入力、文書入力等) 電卓を使用した集計等の事務作業(物品請求書作成、作業日報集計)
特徴	<ul style="list-style-type: none"> 手順が決まっている定型作業 繰り返し行うことができ、指示者からの返信待ちなど待機時間に実施しやすい
作業の設定方法等のアレンジパターン	<ul style="list-style-type: none"> レベル、ブロック数、複数課題／単一課題などは、作業時間や目的・目標に合わせて柔軟に設定可 MWSの中で複数の作業種を設定する場合、作業間の優先順位を明示する方法と明示しない方法とがある
関連する「テレワークに求められる基礎的な対応力」※	<p>【パソコンの基本スキル】</p> <p>【作業の自己管理能力】</p> <ul style="list-style-type: none"> 指示書を見て作業内容を正確に把握する 作業間の優先順位が明示されない場合は優先順位を判断する
参考にするマニュアル	<ul style="list-style-type: none"> MWS実施マニュアルー訓練版 OAWorkー⁸⁾ MWS実施マニュアルー訓練版 改訂版物品請求書作成ー⁹⁾ MWS実施マニュアルー訓練版 作業日報集計ー¹⁰⁾

※関連する「テレワークに求められる基礎的な対応力」は、想定される代表的なものを記載していません(以下同じ)。

⁸⁾ 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：「職場適応促進のためのトータルパッケージ ワークサンプル幕張版 OAWork Ver. 4.0 (訓練版) 実施マニュアル」、株式会社エスコアール(2018)

⁹⁾ 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：「職場適応促進のためのトータルパッケージ ワークサンプル幕張版 実施マニュアルー【改訂版】物品請求書作成(訓練版)ー」、株式会社エスコアール(2018)

¹⁰⁾ 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：「職場適応促進のためのトータルパッケージ ワークサンプル幕張版 実施マニュアルー訓練版 作業日報集計ー」、株式会社エスコアール(2008)

②【テレワーク事例集に関するレポート作成】※巻末資料集に掲載した指示書(参考)→P145

内容	テレワーク事例集を読み、指定された内容についてレポートを作成する
特徴	<ul style="list-style-type: none"> レポート作成に必要な工程を明確化し、各工程に必要な作業時間を見積もって取り組むことが必要 レポートの完成形のイメージを、必要に応じて指示者に確認しながら明確化し進めることが必要 テレワークについての情報収集を行うことで、テレワークについて理解を深めることができる
作業の 設定方法等の アレンジパターン	<ul style="list-style-type: none"> レポートの体裁(用紙サイズや文字数など)について、指示者が指定する方法と、指定しない方法とがある テレワーク事例集は、予め指示者が指定する方法と、指定せずにインターネット上で検索してもらう方法とがある 事例集を指定する場合、指示者が予めデータをダウンロードし提示する方法と、受講者自らインターネットで検索しダウンロードする方法とがある レポートのテーマはテレワーク事例集のほか、作業管理支援¹¹⁾の中から「MWS のミスの内容と防止策」に関するレポート作成、「マルチタスクへの対処方法」に関するアンケート調査とレポート作成、社内報の作成を活用することもできる
関連する 「テレワークに求 められる基礎的 な対応力」	<p>【作業の自己管理能力】</p> <ul style="list-style-type: none"> 指示書を見て作業内容を正確に把握する 工程の明確化 完成形があいまいな場合の目標の明確化 自分で調べられることとそうでないことの判断 <p>【自己発信力】</p> <ul style="list-style-type: none"> 必要に応じて指示者に確認・質問する 質問しなければ分からないことは自分から質問する
参考にする マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> 「実践報告書 No.39 在職中又は休職中の発達障害者に対する作業管理支援」¹¹⁾

¹¹⁾ 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センター：「実践報告書 No. 39 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 在職中又は休職中の発達障害者に対する作業管理支援」(2022)

③【インターネット上の情報検索とまとめ】※巻末資料集に掲載した指示書(参考)→P146

内容	インターネットで指定された情報を収集しまとめる (指定する情報の例:就職を希望する都道府県の障害者雇用状況、居住する都道府県の就労移行支援事業所数、テレワーカーの数の推移)
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・ インターネットによる情報の検索が必要 ・ 意図した情報にたどり着けるかや、検索までに要する時間、効率的に情報収集できるかに個人差が表れる ・ 独力で分からなかったり時間がかかる場合は、指示者に相談・質問して対応することが必要
作業の 設定方法等の アレンジパターン	<ul style="list-style-type: none"> ・ まとめ方について、詳細に指定する方法と、指定しない方法とがある ・ グラフや表の作成の有無は指示者が指定する ・ 受講者にあまりなじみのないテーマで指示すると、目新しいこと、見慣れないことへの適応性を確認する機会になる
関連する 「テレワークに求 められる基礎的 な対応力」	<p>【作業の自己管理能力】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 指示書を見て作業内容を正確に把握する ・ 工程の明確化 ・ 完成形があいまいな場合の目標の明確化 ・ 自分で調べられることとそうでないことの判断 <p>【自己発信力】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 必要に応じて指示者に確認・質問する ・ 質問しなければ分からないことは自分から質問する

④【ナビゲーションブック⁶⁾の作成】

内容	自分の特性や対処方法を整理したナビゲーションブックを作成する
特徴	記載すべき内容や完成形のイメージを指示者と共有し、必要な指示を仰ぎながら作成することが必要
関連する 「テレワークに求 められる基礎的 な対応力」	<p>【作業の自己管理能力】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 工程の明確化 ・ 完成形があいまいな場合の目標の明確化 <p>【自己発信力】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 必要に応じて指示者に確認・質問する <p>【自らの得意・不得意の理解】</p>
参考にする マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「支援マニュアル No.13 ナビゲーションブックの作成と活用」⁶⁾

⑤【就職や復職に向けた説明資料の作成】※巻末資料集に掲載した指示書(参考)→P147

内容	就職や復職に向けた自らの取組状況を説明する資料の作成。 (例:プログラムの出席記録、受講状況、復職に向けたプレゼンテーション資料)
特徴	<ul style="list-style-type: none"> 指示者がフォーマットや記載項目をどこまで指定するかにより、自由度や裁量の幅、完成形のイメージの持ちやすさが変わる作業 必要に応じて自らの受講状況に関する記録等を参照しながら進める必要がある
作業の設定方法等のアレンジパターン	<ul style="list-style-type: none"> 受講者の目的・目標に合わせて、フォーマットや記載項目の指定の度合を調整する プログラムの出席記録の作成など随時更新していく内容の場合は、定時作業にすることができる(毎週●曜日に実施、毎日●時に実施など)
関連する「テレワークに求められる基礎的な対応力」	<p>【作業の自己管理能力】</p> <ul style="list-style-type: none"> 工程の明確化 完成形があいまいな場合の目標の明確化 <p>【自己発信力】</p> <ul style="list-style-type: none"> 必要に応じて指示者に確認・質問する

⑥【各種ワークシート等の作成】

※ワークシート記入は、記入して終わりにせず、記入後に必ず支援者と振返りを行うことを前提としてください。

内容	フォーマットの決まった各種ワークシートを記入する。 (例:作業管理支援ふりかえりシート、キャリア講習ワークシートなど)
特徴	様式が定められているものに記載するため、自由度や裁量の幅は少ない。
関連する「テレワークに求められる基礎的な対応力」	<p>【作業の自己管理能力】</p> <ul style="list-style-type: none"> 指示書を見て作業内容を正確に把握する <p>【自己発信力】</p> <ul style="list-style-type: none"> 必要に応じて指示者に確認・質問する
参考にするマニュアル	<ul style="list-style-type: none"> 作業管理支援ふりかえりシートは「実践報告書 No.39 在職中又は休職中の発達障害者に対する作業管理支援」¹¹⁾ キャリア講習ワークシートは「支援マニュアル No.23 仕事の取組み方と働き方のセルフマネジメント支援」¹²⁾

¹² 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センター:「支援マニュアル No.23 ジョブデザイン・サポートプログラム 気分障害等の精神疾患で休職中の方のための仕事の取組み方と働き方のセルフマネジメント支援」(2023)

⑦【DESC 法を用いたメールの作成（ジョブリハーサルタスクワーク集⁷⁾より）】

内容	<ul style="list-style-type: none"> DESC 法を用いてメールを作成する メール文の作成の際に、アサーションの一つである DESC 法を用いた表現ができるようにする
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ジョブリハーサル¹³⁾ ¹⁴⁾ のタスクの一つ メールをテーマにしておりテレワーク作業で取り入れやすい
作業の 設定方法等の アレンジパターン	<ul style="list-style-type: none"> 「困っていることを相談する」「依頼をする」「相手からの提案に返答する」など、受講者の目的・目標に合わせてメール文のテーマをさまざまに設定することができる 「急な変更依頼への返信」⁷⁾ のタスクは、急ぎの指示として追加作業として実施しやすい DESC 法を用いたメールの作成だけでなく、ジョブリハーサルタスクワーク集のうち「個人タスク」として実施できるものは、テレワーク作業として応用可能
関連する 「テレワークに求 められる基礎的 な対応力」	<p>【作業の自己管理能力】</p> <ul style="list-style-type: none"> 追加作業として実施する場合、計画を見直す力や、進行中の作業から追加作業に切り替える力が求められる <p>【体調の自己管理能力】</p> <ul style="list-style-type: none"> 追加作業への動揺やストレスが生じた場合、気持ちの切替えなどのストレスコーピングが必要 <p>【自己発信力】</p> <ul style="list-style-type: none"> 必要に応じて指示者に確認・質問する
参考にする マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> 「支援マニュアル No.21 気分障害等の精神疾患で休職中の方のためのジョブリハーサルの改良」¹⁴⁾ 「支援マニュアル No.21 別冊 気分障害等の精神疾患で休職中の方のためのジョブリハーサルタスクワーク集」⁷⁾

【参考：専門家ヒアリングから】

本技法開発に際してヒアリングを実施した専門家から、「タイピングの練習を課題にしてもよい」との助言をいただきました。

タイピングスキルはテレワークでよく使用するチャットで必要となるスキルであるため、テレワークを希望または予定している受講者にとっては動機づけがしやすい内容です。

市販のテキストやインターネット上のサイトを活用し、タイピングの正確さや速度の練習を作業の内容に取り入れてみることも一つです。

¹³⁾ 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センター：「支援マニュアル No.16 ジョブデザイン・サポートプログラム 気分障害等の精神疾患で休職中の方のためのジョブリハーサル」（2017）

¹⁴⁾ 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センター：「支援マニュアル No.21 ジョブデザイン・サポートプログラム 気分障害等の精神疾患で休職中の方のためのジョブリハーサルの改良」（2022）

〈実施期間（日数）〉

実施期間（日数）は、大きく分けて、半日や1日の単位で実施するパターンと、数日～数週間等の長期で実施するパターンとがあります。

	想定される受講者の例
半日や1日単位での実施	<ul style="list-style-type: none"> ・ テレワーク経験がなく、テレワークに対するイメージが十分持っていない ・ 自己管理で作業を行うための補完行動や支援者がいない環境下での自己発信などについて単独での実施に不安があり、丁寧に振り返りを行って行動に移せるようにする必要がある
数日～数週間等長期での実施	<ul style="list-style-type: none"> ・ テレワークを希望（または予定）していて、実際のテレワークに近い環境でアセスメントして振り返ることが望ましい ・ 作業スケジュールやタスクの管理を自ら行う力が事業主から求められている

上記を組み合わせるパターンもあります。例えば、1日単位での実施を複数回繰り返した後、複数日での実施を行うなどです。

【職業センターでの実践から】

職業センターでテレワーク作業を試行した際、次のような感想を述べた方（Aさん）がいました。

「今までは支援者に都度質問して疑問を解消できたのに、テレワーク作業になったら質問したくても支援者が近くにいないし、メールはすぐ返信が届く保証がなく、不安。」

Aさんは、相手の状況が見えないことに不安になりやすい特性の方でした。そのため、対面での支援からテレワーク作業に急に切り替えることは、非常に不安が大きいようでした。

一方、Aさんはテレワーク就労に関心があり、自分に合った働き方であればテレワーク就労を考えたいと希望していることから、具体的な検討に際して、テレワークにおいて相手の状況が分からないときにどうするか、どういう配慮があれば不安が小さくなるかについて、テレワーク作業の実践を通して確認することが望ましい方でした。

このため、職業センターでは、まずは半日や1日単位で導入し、Aさんの不安点を確認しつつ、作業の流れや指示者との連絡方法などについて、都度、振り返りと確認を行いました。そして質問や報告の仕方、作業計画の立て方などについてポイントを確認した上で、より長い期間のテレワーク作業を行いました。

〈実施場所〉

テレワーク作業の実施場所は、受講者の自宅にする場合と、施設内にする場合があります。施設内にする場合、受講者は支援者（指示者）とは離れた別の部屋や別のスペースで作業を行います。

自宅で実施するか施設内にするかは、受講者の自宅における ICT 環境や、セキュリティ対策の状況、受講者の自宅に ICT 環境がない場合に施設として貸し出すことができるかどうか、受講者に対して施設内で対応する必要が出てくるかどうか（作業の準備、作業遂行等の各段階で、本人が自律的に行えるようになるまで対面でサポートする必要が出てきそうかどうか）など様々な状況を踏まえて判断します。また、(ア)で確認した目的・目標を達成するためにはどちらの環境がより望ましいかも踏まえます。

以下に、自宅で実施する場合と施設内で実施する場合とで、考えられるメリット・デメリットをまとめました（表 5）。

表 5 実施場所を自宅にする場合、施設内にする場合のメリット・デメリット

	自宅	施設内
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・ 在宅でテレワークをする際のリアルなシミュレーションができる ・ 受講者の自宅の環境によっては、より自分の特性に合った環境設定ができる（例：モニターを複数設置する、パソコン画面のカスタマイズ、個室での静かな環境など） ・ 遠隔地など対面での支援を受けるのに障壁がある受講者でも実施できる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一定程度できるようになるまで必要に応じて対面での指示や支援が可能 ・ 自宅に ICT 環境やセキュリティ対策が整っていない場合でも、施設に設備があればそれを貸し出して実施可能 ・ 対面でのプログラムと柔軟に組み合わせた実施が可能（例：午前是对面・集合型の講習、午後はテレワーク作業など） ・ 自宅に持ち帰りにくい作業でも実施可能（例：MWS の OAWork がインストールされたパソコンを使って実施など）
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・ メールや Web 会議システムでの指示や支援では解消できない不具合が発生する可能性がある ・ 自宅に ICT 環境やセキュリティ対策が整っていない場合に実施が難しい ・ 自宅に持ち帰りにくい作業は実施できない 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 在宅とは異なる環境での実施になる ・ 自分の特性に合った環境設定にしづらいためまたは制限がある

(ウ) テレワーク作業の実施

(ア)、(イ)で決めた内容をもとに、作業を実施します。

テレワーク作業では、指示者（支援者）はメール等オンライン上で受講者に指示を出します。また、受講者からの報告や質問など受講者側からの発信も主にメール等オンライン上で行います。

表6に、職業センターで実践した際に工夫した点を「作業指示」「作業計画」「質問への対応」「作業報告」の項目ごとにまとめました。

なお、巻末の資料集の資料5及び6として、職業センターで実践した際に使用した作業指示書及び作業計画書を掲載しましたので参照してください。

表6 職業センターでの実践におけるテレワーク作業実施時の工夫

	工夫した点
作業指示	<ul style="list-style-type: none"> 一度に作業指示を出す量の調整 (例:作業の優先順位付けや作業計画の立案が目標の場合は複数のタスクをまとめて指示。テレワーク作業に慣れておらず作業の流れを丁寧に確認する必要がある場合には1、2種類ずつ作業指示など) 複数のタスクを一度に指示する場合、優先順位を明示するか (例:作業の優先順位付けが独力でできるかどうかアセスメントしたい場合は優先順位を明示しない。指示者が指定した優先順に沿って指示どおりできるかどうか確認したい場合は優先順位を明示など)
作業計画	<ul style="list-style-type: none"> 作業計画と作業実施結果を記載する様式を作成し使用(巻末資料集の資料6、P148～150参照) 対面の支援では、受講者がどんな作業をしているかつぶさに分かるが、テレワーク作業では分からないため、特に作業計画や進捗確認に助言や支援が必要な受講者については、日ごとに作業計画書により作業計画と進捗を報告してもらった
質問への対応	<ul style="list-style-type: none"> 受講者にとって支援者が近くにいない環境は不安が高まりやすいため、以下の工夫をした <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 質問に対応できない時間または質問に対応できる時間を明示 <input type="checkbox"/> Web会議システムでの振返りの機会を設定
作業報告	<ul style="list-style-type: none"> テレワーク作業では受講者の状況が見えないため、作業の開始、終了時には必ず報告することをルールとした(メールで「●時●分作業終了しました」)

〈シートを記入するタイミング〉

実施期間（日数）が半日や1日単位の場合はその日が終わったタイミング、数日～数週間実施する場合はその期間が終わったタイミングで記入することを主に想定しています。

ただし、数日～数週間実施する場合でも振返りは1日単位で実施した方が的確に振り返ることができる受講者の場合は、1日単位で振り返っても差し支えありません。

〈振返りのポイント〉

① 「テレワークに求められる基礎的な対応力」を念頭に振り返る

支援者は、「テレワークに求められる基礎的な対応力」を念頭に置き、受講者がどこまで独力でできていたか、独力では難しい部分はどこかを確認しながら、振返りを行います。

ふりかえりシートには「関連するテレワークに必要な力」の欄を設けていますので、参考にしてください。

② 苦手な部分の補い方を考える

振返りを行うと、各受講者の苦手な部分や特性が見えてきます。例えば、ふりかえりシートに「自分で調べられることとそうでないことを判断し、質問しなければ分からないことは、自分から質問できたか」という項目がありますが、受講者によっては、「不明点があったが自分で調べようと思い半日ずっと調べものに費やした」など、「自分で調べられることとそうでないことの判断」や「他者に助けを求める（質問する）タイミングの判断」が難しい場合があります。

振返りでは、苦手なことを受講者と確認するだけでなく、苦手なことをどのように補うかや周囲にどのように配慮してもらうかを検討します。先ほどの「自分で調べられることとそうでないことの判断」や「他者に助けを求める（質問する）タイミングの判断」が難しい場合は、たとえば「20分間自分で調べてみて分からなければ、一度指示者に相談する」のように相談するタイミングを決めたり、「午前中に1回、午後には進捗報告する機会を作り指示を仰ぐ」ことを周囲に依頼するといったことが考えられます。

③ ふりかえりシートの項目の取捨選択

「テレワークに求められる基礎的な対応力」の中には、「作業の自己管理能力」が含まれています。このため、ふりかえりシートでは「作業の自己管理能力」について振り返る項目を入れており、項目の設定に当たっては、発達障害者の作業管理※能力の向上を目的として開発した作業管理支援¹¹⁾を参考にしています。例えば「タスク間の優先度を的確に判断することができたか」「目標を達成する上でもっとも効果的な方法や工程を選択することができたか」など「作業計画・立案」に関する項目や、「レポート作成など完成形が明確でない作業で独力で完成形の明確化が難しい場合、指示者に確認することができたか」という「目標の明確化」に関する項目などです。

これらは、特に実施期間（日数）を数日～数週間に設定した場合など複数のタスクを的確に計画立て、進捗確認しながら実施する必要がある目標設定の場合には必須となる項目ですが、テレワークの実施経験がない受講者への導入として半日単位で作業を実施する場合などにはほとんど求められないものもあります。このため、テレワーク作業の目的・目標や実施期間（日数）の設定によって不要な項目は、必要に応じて外して使用してください。

④ 次回に向けた目標の確認とナビゲーションブック⁶⁾への反映の検討

振り返った内容は、次の目標やナビゲーションブックへの反映につなげます。テレワーク作業を引き続き予定している場合は、その際に目標とする行動を具体的に決めます。また、振り返りの結果確認した自らの特性や、苦手なことの補い方、周囲に配慮を依頼する事項についてナビゲーションブックへの反映を検討します。

※作業管理：作業の基本的な流れにおける一連の工程を的確に処理し、与えられたタスクを完了すること¹¹⁾。

(5) ナビゲーションブック⁶⁾の作成

ア 目的

テレワークプログラムの実践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、「テレワークに求められる基礎的な対応力」を念頭にナビゲーションブックにまとめることを目的としています。

特に、テレワークでの就職や復職を希望または予定している受講者を想定した内容になります。

イ 実施方法（概要）

- ① ナビゲーションブック作成の導入を行う。※「支援マニュアル No.13 ナビゲーションブックの作成と活用⁶⁾」参照。
- ② 「テレワークでの就職や復職を検討する場合 ナビゲーションブックに入れる項目例」（巻末資料集 P152）の資料を参考に、記入する内容を受講者と支援者で検討する。

ウ 実施上のポイント、留意点

「テレワークでの就職や復職を検討する場合 ナビゲーションブックに入れる項目例」（図4参照）の内容を、受講者と確認し、具体的な記載内容を相談します。

その際、これまで受講してきたテレワークプログラムを振り返りながら実施するため、必要に応じて講習や演習の実施後アンケートやふりかえりシートを参照しながら行います。

テレワークでの就職や復職を検討する場合 ナビゲーションブックに入れる項目例	
<p>●テレワークにおける環境整備・パソコンの使用経験</p> <ul style="list-style-type: none"> 自宅の通信環境について <ul style="list-style-type: none"> ✓ 有線/無線 ✓ 通信速度（●Mbps程度） 作業に集中しやすい環境かどうか <ul style="list-style-type: none"> ✓ 作業場所 ✓ エアコン など パソコンの使用経験 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 使用した場所（学校、職場、自宅など） ✓ 使用している端末（ノートパソコン、タブレットなど） <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> パスワードを設定したWi-Fiを使用し、通信速度はおおむね30Mbps以上確保しています 家族の協力を得て、作業用の個室を用意することができます 学生るとき主にタブレットを使用しオンライン授業を受けました。自宅ではインターネット閲覧のためにノートパソコンを使用しています 	<p>●テレワークでの作業への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> メールや電子データでやり取りをすることについて（指示受け、報告など） 作業の進捗や計画を適切に管理するために工夫していること <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> 口頭で指示を受けるより書面で指示が残った方がスムーズに対応できます 作業計画は、手帳や作業計画を使用して管理しています。抜けや漏れがないように確認していますが、方が一漏れがあったら指摘していただくと助かります
<p>●テレワークでの体調管理への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 休憩や疲労の管理のために工夫していること 運動不足を避けるために工夫していること <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> 休憩を取らずに連続して作業をしがちなため、時間を決めてアラームを鳴らして休憩を取るようになっています 毎日1km歩くことを日課にしています 	<p>●テレワークでのコミュニケーションに関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> メールやチャットを使うときに気をつけている（気をつけた）こと Web会議の使用経験、Web会議の際に気をつけている（気をつけた）こと <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> メールを書くときは、結論から書くこと、文書を分かりやすく書くことに気をつけています Teamsで面接を受けたことがあります。Web会議では、相手にきちんと自分の声が聞こえているか確認することに気をつけています
	<p>●サポート体制</p> <ul style="list-style-type: none"> 支援機関のサポート体制（どんな支援機関にどんな支援をしてもらっているか） <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> 〇〇支援センターに月1回訪問し、生活面やストレスへの対処について相談しています
	<p>【ヒント・参考情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> どうしても苦手なことや難しいことがあったら・・・？ <p>→支援者と以下のことについて相談してみましょう</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ どうして苦手（難しい）なのか ✓ 工夫したらできそうなこと ✓ どういう配慮や支援があったらできそうか <p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> Web会議はどうしても苦手… <ul style="list-style-type: none"> ✓ 自分の顔が映る（見える）ことが苦手→自分を非表示にする設定を使ったらどうか？自分が話すときなど必要なときだけならできそうかどうか？ ✓ 大勢では難しいが1対1ならどうか？
	<p>●自宅の通信速度の確認方法</p> <p>通信速度はインターネットのサイトで調べることができます。</p>

図4 テレワークでの就職や復職を検討する場合 ナビゲーションブックに入れる項目例

<引用文献>

- 1) 厚生労働省：「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/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/shigoto/guideline.html
- 2) 厚生労働省労働基準局長：令和元年7月12日付け基発0712第3号（令和3年12月1日付け一部改正）「情報機器作業における労働衛生管理のためのガイドラインについて」
<https://www.mhlw.go.jp/content/000539604.pdf>
- 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）
- 4) NPO 法人ディーセントワーク・ラボ編、中尾文香・片山優美子・岩田直樹著：「リモートワーク時代を乗り切る思いやりオンラインコミュニケーション」、株式会社風間書房（2021）
- 5) 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：「トータルパッケージの活用のために（増補改訂版）ーワークサンプル幕張版（MWS）とウィスコンシン・カードソーティングテスト（WCST）幕張式を中心としてー」（2013）
- 6) 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センター：「支援マニュアル No.13 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム ナビゲーションブックの作成と活用」（2016）
- 7) 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センター：「支援マニュアル No.21 別冊 ジョブデザイン・サポートプログラム 気分障害等の精神疾患で休職中の方のためのジョブリハーサルタスクワーク集」（2022）
- 8) 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：「職場適応促進のためのトータルパッケージ ワークサンプル幕張版 OAWork Ver.4.0（訓練版）実施マニュアル」、株式会社エスコアール（2018）
- 9) 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：「職場適応促進のためのトータルパッケージ ワークサンプル幕張版 実施マニュアルー【改訂版】物品請求書作成（訓練版）ー」、株式会社エスコアール（2018）
- 10) 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：「職場適応促進のためのトータルパッケージ ワークサンプル幕張版 実施マニュアルー訓練版 作業日報集計ー」、株式会社エスコアール（2008）
- 11) 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センター：「実践報告書 No.39 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 在職中又は休職中の発達障害者に対する作業管理支援」（2022）
- 12) 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センター：「支援マニュアル No.23 ジョブデザイン・サポートプログラム 気分障害等の精神疾患で休職中の方のための仕事の取組み方と働き方のセルフマネジメント支援」（2023）
- 13) 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センター：「支援マニュアル No.16 ジョブデザイン・サポートプログラム 気分障害等の精神疾患で休職中の方のためのジョブリハーサル」（2017）
- 14) 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センター：「支援

マニュアル No.21 ジョブデザイン・サポートプログラム 気分障害等の精神疾患で休職中の方のためのジョブリハーサルの改良」(2022)

<参考文献>

- 厚生労働省・総務省：テレワーク総合ポータルサイト
<https://telework.mhlw.go.jp/>
- 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
- 総務省：「テレワークセキュリティガイドライン第5版」（2021）
https://www.soumu.go.jp/main_content/000752925.pdf
- 厚生労働省：「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/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/shigoto/guideline.html
- 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）
- 壽かおり：「リモートワーク大全」、株式会社ポプラ社（2020）
- 厚生労働省：「テレワークではじめる働き方改革 テレワークの導入・運用ガイドブック」
<https://telework.mhlw.go.jp/info/pdf/H28hatarakikatakakaku.pdf>
- 山口拓朗：「チャット&メールの『ムダミス』がなくなるストレスフリー文章術」、株式会社KADOKAWA（2021）
- NPO法人ディーセントワーク・ラボ編、中尾文香・片山優美子・岩田直樹著：「リモートワーク時代を乗り切る思いやりオンラインコミュニケーション」、株式会社風間書房（2021）
- 西出ひろ子：「これだけはおさえておきたい！令和の新ビジネスマナー」、秀和システム（2023）
- 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センター：「支援マニュアル No.23 ジョブデザイン・サポートプログラム 気分障害等の精神疾患で休職中の方のための仕事の取組み方と働き方のセルフマネジメント支援」（2023）

<講習資料についての引用文献>

- 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/>
- 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>
- 厚生労働省：働き方・休み方改善ポータルサイト
<https://work-holiday.mhlw.go.jp/telework/>
- 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>
- 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

- 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）
- 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【ブックレット版】」、みんなのテレワーク就労推進（2023）
https://www.teleworkbridge.org/_files/ugd/58aaa7_bbc71d96cfd24ab78fd30e0e2a9975de.pdf
- テレワーカーの方へのヒアリング（2022）
- テレワークを実施している事業主へのヒアリング（2022）
- 厚生労働省：「自宅等でテレワークを行う際の作業環境整備イメージ」
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_01603.html
- 厚生労働省：「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/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/shigoto/guideline.html
- 厚生労働省労働基準局長：令和元年7月12日付け基発0712第3号（令和3年12月1日付け一部改正）「情報機器作業における労働衛生管理のためのガイドラインについて」
<https://www.mhlw.go.jp/content/000539604.pdf>
- 厚生労働省：「テレワークではじめる働き方改革 テレワークの導入・運用ガイドブック」
<https://telework.mhlw.go.jp/info/pdf/H28hatarakikatakakaku.pdf>
- 西出ひろ子：「これだけはおさえておきたい！令和の新ビジネスマナー」、秀和システム（2023）
- スタッフサービスグループホームページ『お役立ち』『意外と知らない！ビジネスチャットのマナーと基本の書き方【例文付き】』
https://www.staffservice.co.jp/cheer/help/businesschat.html#section_1
- NPO 法人ディーセントワーク・ラボ編、中尾文香・片山優美子・岩田直樹著：「リモートワーク時代を乗り切る思いやりオンラインコミュニケーション」、株式会社風間書房（2021）
- Loose Drawing : <https://loosedrawing.com/>