

テレワークにおける 職場適応のため の支援技法の開発について

- 山浦 直子（障害者職業総合センター職業センター企画課
障害者職業カウンセラー）
- 我妻 沙織（障害者職業総合センター職業センター企画課
障害者職業カウンセラー）

発表内容

1. 開発の背景

2. テレワークプログラムの内容

3. 今後について

1. 開発の背景

- 感染症拡大をきっかけとしたテレワークの広がり



- 地域センター等からのヒアリング結果



- 多様な働き方への対応



- 障害者がテレワークで働くことの利点

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たセンターは、

36/50センター(約7割)

2. テレワークプログラムの内容

プログラムの内容を検討するにあたり、
テレワークに求められる基礎的な対応力を整理

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 自らの得手・不得手の理解		

2. テレワークプログラムの内容

テレワークプログラムの構成

ユニット1	テレワークに関する基礎知識の習得
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の理解
ユニット3	仮想テレワーク空間での作業体験



テレワークを想定したナビゲーションブックの作成

詳細は次のとおり

	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】テレワークについて① ～テレワークとは？～	・テレワークについて知る ・テレワークの実際を知る
		【講習】テレワークについて② ～テレワーカーに求められること～	・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	・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	・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～	・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「プレゼンする」～画面共有しながら説明する～	・WEB会議システム上で、資料を画面共有しながら説明する場面を取り上げ、WEB会議システム上でプレゼンテーションを実施する際ポイントを確認する
ユニット3	仮想テレワーク空間において作業を体験しユニット1、2で学んだことを実践する	【作業】 ・ユニット1、2で確認したことの実践の場として仮想テレワーク空間で作業を行う	・仮想テレワーク空間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	・ユニット1～3で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、ナビゲーションブックにまとめる
-----------------	---

2. テレワークプログラムの内容

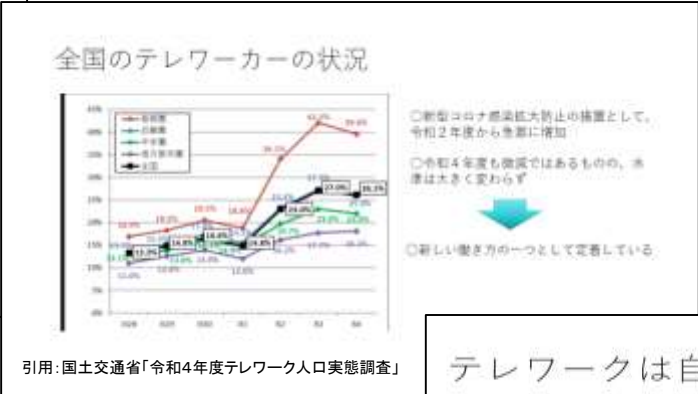
ユニット1 テレワークの基礎知識

講習①

テレワークとは？

- 「tele = 離れたところ」と「work = 働く」をかけた造語
- 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
- 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ク（企業に雇用されてテレワークを行う）
→会社のルールに則って、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。



テレワークの基礎データ、定義などの確認

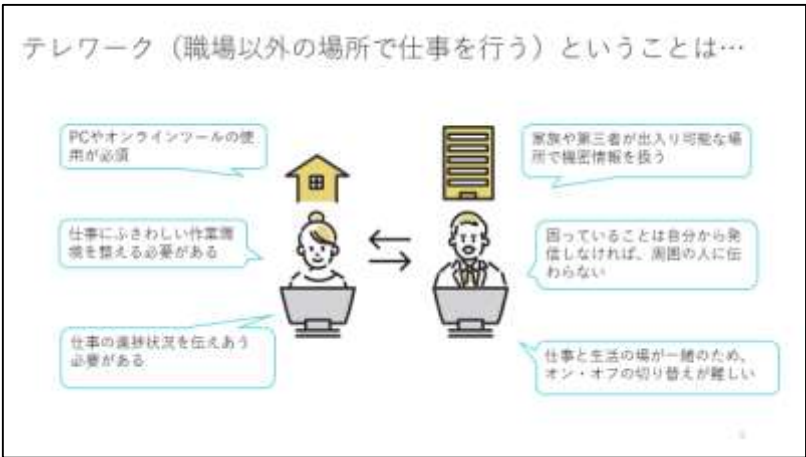
テレワークは自由な働き方？

- 自由な時間に働ける？
- 自分ひとりで自由に仕事ができる？
- 自分の好きな場所で働ける？
- 体調が悪い時には、休憩を自由にとれる？

2. テレワークプログラムの内容

ユニット1 テレワークの基礎知識

講習②



テレワーカーに求められること、テレワークに必要な力の確認

ワークシート
テレワークの講習②～テレワーカーに求められること～

名前 ()

質問1
「テレワークで求められること」のうち、下記の項目について「自信がある・できている」、「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。

テレワークで求められること	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 仕事をするのに相応しい環境（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限定する、仕事着を着用など）【作業の自己管理能力】 【体調の自己管理能力】			

「テレワーカーに求められること」についての自己チェック

2. テレワークプログラムの内容

ユニット2 テレワークでのコミュニケーションのポイント

講習①

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
- ・TV会議システムやWeb会議システムは会議の相手や商品の実物を確認しながら進めるべし打合せなどの際に有効
- ・TV会議システムやWeb会議システムはカメラを通して対面でのリアルタイムな会議ができる
- ・業務継続して、作業管理ツールの代わりとして利用することもある

引用：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・活用ガイドブック」

講習②

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
相手の表情の増減も簡単にわかる	相手の表情の増減が簡単にわかりづらい
声調、雰囲気も理解（タイムラグがない）	遠隔状況上のタイムラグがある

参考：NPO法人デューボットワークスが「テレ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」

メールのマナーを確認しましょう

【ワーク】メールをテーマに、いくつかワークをやってみます

テレワークでの報・連・相のポイント

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

- ・テレワークで使用するコミュニケーションツールについて
- ・ワークを交えてメールやチャットのマナーの確認

- ・Web会議などオンラインのコミュニケーションのポイント
- ・テレワークでの報連相のポイント

2. テレワークプログラムの内容

ユニット2 テレワークでのコミュニケーションのポイント

演習①

JST (テレワークプログラム様)

2. スタッフのロールプレイ (1回目) 悪い脚本

● 場面設定

- ① ○○さんと△△さんはA社の社員。○○さんは、△△課の上司 (係長)。
- ② 今日△△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○○さんは出張勤務。
- ③ △△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○○さんに報告し、午後の作業の進め方について相談する模様。

● 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、もう一度聴えてください。報告書作成の作業はもう終わっているのですかね？」

③ ○○さん: 「(保真を返るように) 報告書作成の作業は終わって、次に何をしたらいいかってことです！」

● スタッフのロールプレイについて

気付いた点	ポイント

- ・JSTの実施方法に基づくロールプレイ
- ・Web会議でのコミュニケーションのポイントを確認

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・お辞儀・身ぶり手ぶり
その他 (背景など)

演習②

- ・Web会議で画面共有しながらプレゼンテーション

2. テレワークプログラムの内容

ユニット3 仮想テレワーク空間での作業

- ・指示者(支援者)はメール等で受講者に指示
- ・受講者からの報告や質問はメールなどで行う(必要に応じてWeb会議や電話)

●作業の一例

	内容
テレワーク事例のレポート作成	テレワーク事例をインターネットから検索または指示者が指定し、感想等をまとめる
社内報の作成	社内報の作成 受講者の関心が高い(または関心が低い)テーマなどを指定
MWS(OAWorkなど)	数値入力、文書入力などの課題を実施
ナビゲーションブックの作成	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の作成

2. テレワークプログラムの内容

ユニット3 仮想テレワーク空間での作業

- 「テレワークに求められる基礎的な対応力」(スライド4)のうち「作業環境の整備」「情報管理能力」「★自己発信力」「★作業の自己管理能力」「★体調の自己管理能力」がどれだけできていたかをアセスメントし、受講者と振り返る。(★部分を重点的に)
- 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(例:適時に自分から報告することが苦手→〇時に必ず報告すると決める)

～ふりかえりシート抜粋～

報告・相談	・分からないことがあった場合に対応する	・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	自己発信	
		・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	作業管理 自己発信	
	・相談・質問する際に適切なツールとタイミングで行う	・どういうツールで、いつ連絡するか適切なツール(メール、電話、WEB会議システム)とタイミングを判断できたか	自己発信	
	・質問や報告の内容を正確かつ簡潔に伝える		自己発信	

+:できていた、-:できなかった、±:できたりできなかつたりした、レ:場面がなかった

2. テレワークプログラムの内容

テレワークを想定したナビゲーションブックの作成

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

●テレワークにおける環境整備・パソコンの使用経験

- ・自宅のパソコンや通信環境について
- ・作業に集中しやすい環境を自宅を整えるための工夫
- ・パソコンの使用経験（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）、どんな目的で使用しているか、など）

<例>

- ・パスワードを設定したWi-Fiを使用しています
- ・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
- ・学生の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

それぞれについて、
①できていること・工夫していること・自ら対処していること
②会社に配慮をお願いしたいことの観点から考えましょう

●テレワークでの作業への対応

- ・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

<例>

- ・口頭で指示を受けるよりも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。スケジュールがないように確認していますが、万が一モレがあったら指摘していただくと助かります

●テレワークでの体調管理への対応

- ・休憩や疲労の管理のために工夫できること
- ・運動不足を避けるために工夫できること

<例>

- ・休憩を取らずに連続して作業をしがちなので、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

3. 今後について

- ・令和6年3月末に支援マニュアルとして発行予定

- ・支援マニュアルには、

- ①テレワークプログラムの内容

- ②進め方、留意点

- ③事例

などを掲載する予定