

障害者のテレワーク支援に関する研究Ⅱ

—ASD者を中心とした職場開拓と職場定着の実践から—

○縄岡 好晴 (明星大学人文学部 准教授)
山口 明乙香 (高松大学発達科学部)
野崎 智仁 (国際医療福祉大学保健医療学部)

1 はじめに

日本職業リハビリテーション学会で実施した山口・野崎らの調査¹⁾では、テレワークの導入について「発達障害の特性で困難が増す」48.8%と、他の障害種別の中でも一番高い数字を示す結果となり、テレワークにおける職場開拓と職場定着を目的とした取り組みが非常に大きな課題となっている。令和3年度障害者政策総合研究事業²⁾によるヒアリング調査では、テレワーク雇用を実施している企業の職場開拓の方法として、①ハローワークの求人 ②企業の採用サイトでの情報収集 ③障害者の人材紹介を行っているベンダーとの連携などが挙げられている。また、求人情報だけでなく、就労支援従事者が企業情報を丁寧に収集する重要性や企業の採用方針や計画は定期的に見直し、情報交換を行っていくことの必要性についても触れられている。また、特に自閉スペクトラム症 (以下「ASD者」という。) を中心とする発達障害者に対しては、個々の障害特性を丁寧に共有していく必要がある。

そこで本研究では、障害種別の中で最も高かったASD者に対するテレワーク上の課題とその支援策について触れ、ASD者を中心とした発達障害者のテレワーク支援の方略を検討するための基礎資料となることを目的とした。

2 方法

(1) 研究対象者

東京都・神奈川県内で就労支援に従事する就労移行支援事業所のスタッフ4名とした。また、ASD者のテレワークの就労経験のあるスタッフを選抜しヒアリング調査を実施した。研究対象者の概要は表1に示す。

表1 研究対象者の概要

	性別	年齢	支援経験	所属施設	有する資格
A	男性	29	4年	就労移行	社会福祉士
B	男性	34	12年	就労移行	社会福祉士
C	男性	29	5年	就労移行	精神保健福祉士
D	男性	45	15年	就労移行	サービス管理責任者

(2) 研究方法・分析方法

研究デザインは質的帰納的研究とし、半構造化面接を一人当たり1時間程度実施。調査期間は2022年2～3月。インタビュー内容の概要は、ASD者へのテレワーク支援に

関する経験とその内容、実践状況、課題、対応例、支援上の困難さについてヒアリングをおこなった。インタビューは録音、データは逐語化した。分析方法は、佐藤(2008)の「質的データ分析法」を採用した。この方法を用いた理由は、調査協力者の語りの意味を何度も元の文脈に立ち返りながら検討するため、協力者の意見や考えを含む語りを、客観的な解釈を踏まえながら示すことができると考えたためである。具体的には、①記述データを通して本研究に関係する文章を意味内容ごとに抽出し(セグメント化)、②調査協力者の視点でその語りを理解するのに役立つ言葉を「定性的コード」として小見出しを付けた(オープン・コーディング)。次に、③それらを更に抽象度の高い言葉である「焦点的コード」に集約する(焦点的コーディング)ため、カードを用いてコード同士の関係を整理した。そして、文章全体の文脈に立ち返りながら、④「焦点的コード」から「カテゴリー」を生成し、⑤事例(協力者)を縦軸、コードを横軸にした「事例ーコード・マトリックス」を作成した。最後に、⑥全体を通して各コード間の比較、記述データとコードとの比較、記述データ同士の比較、事例間の比較を繰り返した。カテゴリーの共通点や相違点を比較分類し、最終的にはコアカテゴリーを導いた。さらにコアカテゴリー間の関連をプロセスと合わせて図式化した。分析の妥当性、内容検討は、当該分野の専門的立場の方に助言を得て実施した。

(3) 倫理的配慮

明星大学研究倫理審査委員会の承認を受けた(番号2022044)。研究対象者には、目的、方法、プライバシー保護、不参加の保証などを説明し、同意を得た。

3 結果

協力者の語りをセグメント(定性的コード)ごとに整理し321枚のカードを作成した。各カードを整理、分類した結果、19の焦点的コードと6の(概念的)カテゴリーが生成された。さらに分類した結果、3つの上位カテゴリー(①在宅勤務における労働環境、②業務遂行上の課題、③孤立感の軽減)が導き出された。最終的に各カテゴリー及び焦点的コードの相互関係を検討し、概念図としてまとめた。尚、概念図については、文字数の関係上、報告スライド資料の中で掲載する。本文中では、上位カテゴリー

【 】, カテゴリー [], 焦点的コード< >のみを示す。

(1) 在宅勤務における労働環境

【在宅勤務における労働環境】は、[在宅勤務での課題]として<仕事場所と家庭のこををする場所を明確に分けることが必要となるため、家の中のレイアウトについて相談に乗る必要がある><仕事と家庭の場所と時間の切り分けが難しいため、動線の確認などのアセスメントが必要となる><自宅では騒音や邪魔が入り、気が散って仕事に集中できなくなるため、スキッタープロットのような時系列での課題確認をおこなう必要がある><外部刺激による気が散らない作業場所を作ることが難しい><仕事のスケジュールを決めそれを守ることに困難を抱えやすいため、スケジュールの指導が必要となる>などが挙げられた。

[技術・設備]では、<技術的支援の確認が必要となるため、視覚指示(手順書など)を活用する><インターネット接続の問題についてチェックシートを導入し対応をした><ZOOMやTeamsなどの接続方法のシュミレーションをおこなった>などが確認された。

(2) 職務遂行上の課題

【業務遂行上の課題】では[コミュニケーションの方法や変化]が挙げられ、具体的に<発言のタイミングがわからず、質問していいときといけないときがわからない、暗黙の了解の意図がわからない><対応策として、進行役を設定し「挙手」機能など具体的なツールを活用し、発言や質問があることをジャスチャーとして示すなどの対応をおこなった><チャット機能を活用し明確に伝えるようにした>などの意見が確認された。

[注意の持続・集中]では、<画面に映っているものや音が気になり話に集中できない><背景などは社内で統一したものを実施。またぼかし機能など、視覚刺激に繋がらないものをアセスメントし、対応を行った>などの対応策が確認された。

[作業の切り替え]では、<画面共有に気が散ってしまい、チャットなどの情報を見落としてしまうことがあった。その場合、チェックシートなどを活用した。また、進行役が注意喚起を促す発言などをおこない、気持ちのリセットを図れるように対応をした><タイマーや時計を自分の周辺に置き、リセットタイムをリマインド化した><会議の議題、目標、期待することを事前に共有や会議後に議事録や録画を共有するなど、事後対応の方法を確立化した>などの具体的な意見も聞かれた。

(3) 孤立感の軽減

【孤立感の軽減】では、[対人及び組織的な介入]を目的に<上司や同僚とのコミュニケーションが取りにくく、定期的なミーティングの機会を設定><メンタルヘルスの

悪化等を確認するために顔を会わせた定期的なミーティングを実施><組織が積極的にネットワークを構築する仕組み>などの取り組みについて確認がなされた。

4 考察

テレワークの職務内容として、自宅やオンライン会議の環境、オンラインでの作業、画面共有や共同編集の作業等のスキルが求められる。しかし、ASD者の中には、障害特性上、視覚や音声の刺激が多く、複雑になったりすることで、認知的負荷が多くかかり、情報処理や適応性に時間を要してしまうケースがある。その結果、ASDを中心とする発達障害者のテレワーク就労の困難さや職業的課題が増してしまうことで、職場開拓と職場定着に結びつかないことがわかった。一方で、これらテレワーク上における職業的課題の事例と対応策における実践を知ることで、適切な支援がおこなわれテレワークで力を発揮し、働き続けることができる事例も多く存在する。実際にヒアリング先で確認した多くのASD者が、テレワークで働き続けることができていた。そして、就労系障害福祉サービスで、テレワークのための、またオンライン上での訓練、サービスを受け、職業的課題における対応策などを検討していた。つまり「発達障害の特性で困難が増す」¹⁾ことを軽減するには、対象者がテレワーク就労に合っているかどうかといった丁寧なマッチングの実施やどのような支援や配慮が必要であるかといった、通常の就労支援と同様、支援の対象となる個人の障害特性や職業的な能力や課題、環境を評価し、把握することが重要であり、これらの取り組みが職場開拓や職場定着に求められると考える。

【付記】

厚生労働科学研究費補助金「就労系障害福祉サービス事業所におけるテレワークによる就労の推進のための研究(21GC1017)」の助成を受けた。

【参考文献】

- 1) 山口明日香 他『日本職業リハビリテーション学会員を対象としたコロナ禍の調査結果報告』、「職業リハビリテーション35(1)」,(2021), p.22-29
- 2) 山口明日香 他『国内の企業においてテレワークで働く障害者の現状に関する研究』令和3年度厚生労働省科学研究費補助金(障害者政策総合研究事業)(総括)研究報告書「就労系障害福祉 サービス事業所におけるテレワークによる就労の推進のための研究(21GC1017)」