

障害者のテレワーク支援に関する研究Ⅲ

— 地方地域における作業療法士の認識するテレワーク支援 —

○野崎 智仁 (国際医療福祉大学保健医療学部 講師 / NPO法人那須フロンティア 理事)
山口 明乙香 (高松大学発達科学部)
縄岡 好晴 (明星大学人文学部)

1 はじめに

COVID-19流行とともに働き方が変革し、障害者の就労でもテレワークがみられるようになった。テレワークに関する日本職業リハビリテーション学会員への調査では「知的障害者には難しい」57.0%、「発達障害の特性で困難が増す」48.8%、「精神障害の症状が悪化する」44.2%、「高次脳機能障害者には難しい」43.0%と、導入を困難に感じている回答が見られたが、「障害者雇用での有効性は高い」70.0%と高い割合を示し¹⁾、期待の高まりも感じられる。国土交通省は首都圏がテレワークの高い利用状況²⁾、総務省は大企業を中心にテレワークを利用した³⁾と報告した。一方、中小企業が多い地方地域では普及しておらず、一般労働市場のみならず、障害者雇用でも同様と推察される。前述した障害特性により馴染まないという考えもあり、払拭できる代償手段や技術は確立されておらず、躊躇する支援者もいるのではないだろうか。テレワークの有効性を感じつつ、情報や経験の不足により、普及が阻害されているのではないかという仮説が考えられる。本研究は、地方地域における障害者へのテレワーク支援について、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

群馬県、栃木県、茨城県で就労支援に従事する作業療法士4名とした。自身の支援経験のみならず、支援地域全般の知見を述べることができるよう、10年以上の就労支援の経験者とした。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	41	17年	基幹型 相談支援	作業療法士 相談支援専門員
B 男性	37	14年	指定特定 相談支援	作業療法士 相談支援専門員 職場適応援助者
C 男性	37	14年	医療機関 継続型	作業療法士
D 男性	33	10年	就労移行	作業療法士 相談支援専門員 職場適応援助者
mean±SD	37.0±2.82	13.8±2.49		

(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、障害者のテレワーク支援に関する経験とその内容、支援を実施する地域におけるテレワークの実践状況、テレワーク支援に関する支援者のスキル、テレワークが推進されるために必要なことなどとした。インタビューは録音、データは逐語化し、データをGTA法にて分析した。カテゴリ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を導いた。さらにコアカテゴリ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

高松大学研究倫理審査委員会の承認を受けた(番号20211002)。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

66コード、10カテゴリ、5コアカテゴリが生成された。以下、コードを□、カテゴリを◇、コアカテゴリを【】で示し、コアカテゴリごとに記す。

(1) テレワークに必要なICTツール

【テレワークに必要なICTツール】は、〈テレワークに必要なソフト〉と〈テレワークに必要なハード〉に分類された。〈テレワークに必要なソフト〉は、[zoom][Teams]などであったが、全て必須ではなく、いずれかを使用する想定であった。〈テレワークに必要なハード〉は、[パソコン・タブレット・スマートフォン][インターネット(wi-fi)]などであった。[プロジェクター・スクリーン]は集団指導で使用していた。

(2) テレワーク支援の経験

【テレワーク支援の経験】は、〈経験あり〉と〈経験なし〉に分類された。〈経験あり〉は[精神障害者・発達障害者・身体障害者への支援]であった。個別支援で[作業指導][職務遂行状況や精神状態の確認]があり、集団支援で[作業指導][心理教育プログラム]があった。通勤勤務から感染対策で[入職した後にテレワークへ変更]があった。企業支援で[企業担当者との連絡と企業内研修]があり、障害者支援と合わせ[対象者交流と企業交流]も

あった。他機関連携で〔支援関係機関との会議〕があった。
〔経験なし〕は〔対面前提とした支援実施〕があった。

(3) テレワークのメリット・デメリット

【テレワークのメリット・デメリット】は、〈テレワークを行うことのメリット〉と〈テレワークを行うことのデメリット〉に分類された。〈テレワークを行うことのメリット〉は、身体障害者に〔物理的な障壁が解消済みであり介入不要〕、精神障害者、発達障害者に〔対人関係、コミュニケーションの簡便さ〕などがあった。企業支援で〔職員研修の開催のしやすさ〕〔企業が行う障害特性への配慮を最低限に設定〕があった。〈テレワークを行うことのデメリット〉は、障害者に〔コミュニケーションが一方向性になりがち〕〔生活リズムの乱れや公私の切り替えが困難〕などがあった。企業に〔企業が障害者雇用を経験・学習する機会減少〕などがあった。障害者と企業の両者に〔対象者と職員の会話不足と関係性の未発展〕があった。他支援機関では〔会議後の雑談が困難〕があった。

(4) テレワークに必要な支援者の技術・知識

【テレワークに必要な支援者の技術・知識】は、〈テレワーク支援の必須内容〉と〈テレワーク支援の応用的内容〉に分類された。〈テレワーク支援の必須内容〉は、〔オンラインツールの情報収集〕〔オンラインでの限られた情報源からの評価〕などがあった。これらを踏まえ〔精神症状の評価〕〔コミュニケーション技術〕などがあった。企業や他支援機関に〔対象者の状態について企業と情報共有〕〔企業との連絡体制の構築・定期的な連絡〕があった。〈テレワーク支援の応用的内容〉は、〔働くことによる潜在的なニーズの把握〕〔対面での介入より情報減少を理解して評価〕などがあった。〔対面で関われる機会の創出とその場面での評価〕という観点もあった。企業向けも兼ねた〔テレワーク経験者と未経験者の交流場面の設定〕〔職員向け研修会の開催〕もあった。〔ICTデバイスの設定（企業実施の可能性高い）〕は、企業側がフォローする可能性の意見があった。

(5) 支援を行う地域にテレワークが普及しない要因

【支援を行う地域にテレワークが普及しない要因】は、〈支援者側の要因〉と〈企業側の要因〉に分類された。〈支援者側の要因〉は、障害者に〔支援が十分に提供できず失敗の可能性を考える〕などがあった。職務に〔職務の選択肢が少ないと思っている〕などがあった。〈企業側の要因〉は、〔社内業務のうちでテレワークの職務量が少ない〕などがあった。

4 考察

(1) テレワークに必要なICTと支援者の不安

テレワークに必要なICTは、PCやzoomなどで、使用指

導は一部で、事務業務の遂行可能かが目安であった。一方、支援者の不安が明らかとなった。企業や他支援機関との連絡で、情報量の減少や、関係の未発達について意見があった。藤田は、関連職種連携は多数の学問領域の者が集まっただけでは成立せず、相互に作用し合うことで実現すると述べている⁴⁾。連携にはチームビルドが欠かせないが、本研究対象者は、単に情報共有にとどまり、共有する情報量も十分でない感覚を抱いていた。また、一方向性なコミュニケーションや非言語的な情報の得にくさなどの意見があった。鴨藤らは、精神障害者や発達障害者の就労支援で、コミュニケーションへの支援が必要であると述べている⁵⁾。本研究対象者は、コミュニケーションの評価に、対面では非言語的情報を重要としたが、制限されている感覚のようであり、テレワーク導入に不安や迷いが生じる要因でもあると考える。

(2) テレワークの経験不足と支援方法の未確立

研究対象者のテレワーク支援の経験は僅かであり、想定した発言が多かった。また、テレワークのデメリットに関する内容が多く、障害者へ失敗経験を積ませたくないというリスクへの考えがあった。障害特性によりテレワークが馴染まないという考えもあり、導入に躊躇する様子も感じられた。若林らは、知的障害者への在宅就労は、作業精度低下、生活リズム低下などがあると報告している⁶⁾。また、後藤は、高次脳機能障害は、認知的特性からテレワークは容易でないと報告している⁷⁾。本研究は北関東地域を対象とし、多くの企業にテレワークが浸透していない。支援実践者、企業のどちらも、経験の不足から支援方法が確立されておらず、リスクに関する意識の高まりへとつながっている可能性がある。

【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) 国土交通省『新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う現時点での社会・国土の変化について』, (2022)
- 3) 総務省『デジタルで支える暮らしと経済』, (2022)
- 4) 藤田郁代 他『関連職種連携教育の歴史的背景』, 「医療福祉をつなぐ関連職種連携」, 南江堂 (2013), p. 13-15
- 5) 鴨藤菜奈子 他『精神障害領域での就労支援、知的障害・発達障害領域での就労支援』, 「就労支援の作業療法」, 医歯薬出版 (2022), p. 137-146, p. 170-172
- 6) 若林功 他『コロナ禍による知的障害者の雇用情勢・在宅訓練の現状』, 「発達障害研究43 (3)」, (2021), p. 290-299
- 7) 後藤祐之『高次脳機能障害と就労について』, 「高次脳機能研究41 (2)」, (2021), p. 186-192