

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 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）

1 はじめに

テレワークは、令和2年初頭からの新型コロナウイルス感染症の拡大やそれに伴う緊急事態宣言の発令を契機に、急速に導入が広がった^{1) 2)}。広域障害者職業センター及び地域障害者職業センターからは、利用者からテレワークでの就職や復職に関する相談があるが、対応に苦慮している等の声が寄せられており、テレワークに関する技法開発を望む声が一定数確認されている。また、新型コロナウイルス感染症の蔓延を契機に企業が様々なクラウドサービスを導入する等業務のやり方の改善を進めた結果、テレワークは特別な働き方ではなく、働き方の選択肢の1つになったとの見方がある³⁾。

これらの背景を踏まえ、障害者職業総合センター職業センター（以下「職業センター」という。）では令和4年度から、新しい就労支援ニーズに対応した支援技法として、テレワークにおける職場適応を図るための基礎力を習得することを目的とした技法開発に取り組んでいる。

なお、職業センターでは従来、発達障害、精神障害、高次脳機能障害の3障害を対象に、それぞれの障害特性を踏まえて各障害別に支援プログラムを実施し、支援技法の開発・改良を行ってきたが、本技法開発においては、3障害のいずれかに焦点を絞るのではなく、発達障害、精神障害、高次脳機能障害にまたがる取組として開発を行うこととした。

本発表では、その開発内容を中間報告する。

2 開発の視点

テレワークは自宅で働く「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」の3つに分類されるが⁴⁾、テレワークを導入している企業においてその形態は在宅勤務が9割以上であることから⁵⁾、本技法開発では、テレワークの中でも在宅勤務を念頭に開発を進めることとした。

また、テレワークにおける職場適応のための支援技法を開発するに当たり、専門家の助言や先行研究⁶⁾を参考に、テレワークに必要な力を図1のとおり整理した。このうち、「テレワークの基礎知識」には、テレワークを行うために必要な作業環境の整備、情報セキュリティに関する知識、パソコンの基本スキルが含まれる。なお、パソコンの基本スキルは、エクセルやワードを使いこなすスキルではなく、オンラインでデータの共有を安全に行えたり、オンラインの情報共有ツールの使用に対して抵抗感がないこと等を想

定している。

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

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

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

職業センターでは、これらのテレワークに必要な力のうち、特に自己発信力、作業及び体調の自己管理能力について、講習や演習、実践を通じて理解を深めることを目的とした支援技法の開発を行っている。以下、開発中の支援プログラムを「テレワークプログラム」という。

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		

図1 テレワークに必要な力

3 テレワークプログラムの構成と概要

テレワークプログラムの構成は、図2のとおりである。

テレワークプログラムは、3つのユニットと、テレワークという働き方を想定したナビゲーションブックの作成から成る。

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

ユニット2では、テレワークに必要な力のうち「コミュニケーション」に焦点を当て、テレワークで使用するコミュニケーションツールの特徴と使い分け、テレワークにおけるコミュニケーションのポイントについての講習を実施する。また、職場対人技能トレーニング（JST）⁷⁾を援用し、WEB会議システムを用いた報告やプレゼンター

シヨンの練習を行い、テレワークで求められるポイントを確認する。

ユニット3では、ユニット1、2で確認したことの実践の場として、受講者と支援者が離れた場所でパソコンを通じたやり取りをする「仮想テレワーク空間」を設けて作業を実施する。仮想テレワーク空間では、オンライン上で指示者が作業を指示し、報告や質問も同様にオンライン上で行う。

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

ユニット	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	【講義】テレワークについて①～テレワークとは？～ 【講義】テレワークについて②～テレワークで求められること～	・テレワークについて知る ・テレワークの実態を知る ・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①】テレワークで使うコミュニケーションツールの 【講習②】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・連・相のポイント 【演習①】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～ 【演習②】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～	・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 ・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 ・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 ・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、画面共有しながら説明する
ユニット3	仮想テレワーク空間において作業を体験し、2で学んだことを実践できるの試す	【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体験する	・仮想テレワーク空間において作業を行った際に、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を確認する

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

図2 テレワークプログラムの構成

4 試行実施の状況

試行実施は、まず、主に職業センターのプログラムを受講する発達障害者に対して実施した。

(1) 受講者の状況及び試行実施の内容

発達障害者に対する試行実施における受講者（4人）の状況及び試行実施の内容は図3のとおりである。

障害	テレワーク経験やWEB会議システム利用経験の有無	試行実施の内容
① 発達障害（注意欠如・多動症）	【テレワーク経験】なし 【WEB会議システム利用経験】あり（オンラインでの研修）	【共通して実施】 ・ユニット1：テレワークの基礎知識を習得する講習 ・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、テレワークでのコミュニケーションに必要な力等についての講習 ・ユニット3：仮想テレワーク空間における作業支援（レポート作成、ワークサンプル、アンケート回答）
② 発達障害（自閉スペクトラム症）	【テレワーク経験】なし 【WEB会議システム利用経験】あり（オンライン面接）	・ユニット3：仮想テレワーク空間における作業支援（レポート作成、ワークサンプル、アンケート回答）
③ 発達障害（注意欠如・多動症、自閉スペクトラム症）	【テレワーク経験】なし 【WEB会議システム利用経験】あり（大学のオンライン授業）	・ユニット3：仮想テレワーク空間における作業支援（レポート作成、ワークサンプル、アンケート回答、ナビゲーションブック作成）
④ 発達障害（注意欠如・多動症、自閉スペクトラム症）	【テレワーク経験】なし 【WEB会議システム利用経験】あり（大学のオンライン授業）	・ユニット3：仮想テレワーク空間における作業支援（レポート作成、ワークサンプル、アンケート回答、ナビゲーションブック作成）

図3 発達障害者に対する試行実施の状況

(2) 受講者から得られた感想

- ・テレワークはコミュニケーションの煩わしさが無いと思っていたが、自己管理や自己発信の能力が求められるので難しい部分もあると感じた。
- ・パソコンを通じた文字でのメッセージのやり取りは、相

手の顔が見えないため気楽に行うことができた。

- ・質問への返答があるまで他のことをするなど、並行作業が必要だと分かった。
- ・作業の進行状況についてこまめな報告が重要だと思った。

(3) 支援者から見た受講の効果

A テレワークに対する理解

テレワークについて、パソコンが得意あるいは一人でいる方が気楽なので自分には向いていると漠然と感じていた受講者からテレワークに必要な自己管理やコミュニケーションの必要性について、理解する機会が得られた。

イ コミュニケーションに関する自らの特性理解

受講者がメールやチャット、WEB会議システムでのやりとりを行うことで対面でのやりとりとの違いを理解し、自らのコミュニケーション上の特性を理解するきっかけになった。

5 おわりに

今後、精神障害者や高次脳機能障害者に対しても試行実施を進め、令和6年3月末までに支援マニュアルとして発行し、ホームページへの掲載を予定している。

本技法開発により、障害者がテレワークについて理解を深め、テレワークで働くために必要な準備や対処策を検討する際の一助となるようにしたい。

【参考文献】

- 1) 厚生労働省『テレワークをめぐる現状について』、「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』参考資料」,(2020)
<https://www.mhlw.go.jp/content/11911500/000662173.pdf>
- 2) 武藤久美子「個と組織を生かすリモートマネジメントの教科書」,株式会社クロスメディア・パブリッシング(2021), p. 27-28
- 3) 倉持利恵・山口明日香「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), p. 11
https://www.teleworkbridge.org/_files/ugd/58aaa7_bbc71d96cfd24ab78fd30e0e2a9975de.pdf
- 4) 厚生労働省・総務省『テレワークとは』,「テレワーク総合ポータルサイト」,(2023年7月19日閲覧)
<https://telework.mhlw.go.jp/telework/about/>
- 5) 総務省「令和4年通信利用動向調査の結果(概要)」,(2023)
- 6) 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「テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査」,(2023)
- 7) 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職業センター「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)」,(2011)

【連絡先】

障害者職業総合センター職業センター企画課
e-mail : csgrp@jeed.go.jp Tel:043-297-9042