

テーマ2
在宅就労・ICT

障がい者のリモートワークへの挑戦（DX開発人財）

○野口 悦子（株式会社ベネッセビジネスメイト・東京シェアードサービス部 シェアード推進課）
宇野 亜希子（株式会社ベネッセビジネスメイト・東京シェアードサービス部 シェアード推進課）
百溪 友一（株式会社ベネッセビジネスメイト・東京シェアードサービス部 シェアード推進課）

1 はじめに

ベネッセビジネスメイト（以下「弊社」という。）は、ベネッセグループの特例子会社として2005年に設立され、メールサービス・クリーンサービスなどの業務を受託し、売上約12億円、雇用障がい者数168名、グループ適用法定雇用率は2.53%である（2020年4月時点）。

2012年には、「ベネッセグループ障がい者雇用方針」を受け、弊社での障がい者雇用とともに、そのノウハウを積み上げ、「ベネッセグループの障がい者雇用をサポートし推進する」という役割も担っている。

また、2017年より、ベネッセグループ全体のシェアード業務を受け負うなど、事業内容も多様化し、「ベネッセグループの事業支援」業務も拡大している。オフィス系業務を中心に、RPA（Robotic Process Automation…ソフトウェアロボットを活用してホワイトカラー業務を効率化・自動化する取り組みのこと）を導入しながら、難度の高い業務を簡易化して、障がい者が安心して担当できる業務にリデザインし、かつ全体の業務時間の削減を図り、BPR（Business Process Re-engineering…既存の業務の構造を抜本的に見直し、業務の流れを最適化する観点から再構築すること）の促進も実現することで、ベネッセグループにとってなくてはならない存在となっている。

注目いただきたいのは、このRPAをはじめとした、自動化ツールの開発も障がい者が担っており、開発から運用まで一貫して障がい者が自らの職域を拡大しながら進めている点である。今回は、withコロナ時代において障がい者による開発・運用を継続し続けるための取り組み「リモートワークへの挑戦」について詳述する。

2 リモートワークの開始

2020年4月、世界中が前代未聞の自粛生活に突入し、弊社も障がい者168名全員が自宅待機を余儀なくされた。開発・運用を手掛ける障がい者（以下「メンバー」という。）も同様に自宅待機となった。開発・運用メンバー5名は、主に発達障がいのある精神障がい者である。

手掛けていたRPA開発なども途中で中断せざるを得ない状況となり、長引く自宅待機で生活リズムが崩れ、「曜日の感覚がなくなってきた」「どうしてもだらけてしまい困っている」という不安な声も聞こえるようになってきた。そこで、弊社の企業理念でもある「働く意欲のある障がい

者に対し積極的に雇用の場を創出・提供していく」ために、そして開発を待っているお客様のために、リモートワーク構想を組み立て、2020年5月15日より、開発メンバーのリモートワークへの挑戦を開始した。稼働が安定しており、技術力が高く、支援があれば自ら開発を進めることができる2名に意向を確認し、指導員2名・開発メンバー2名のリモートチームを構成しスタートした。

3 経過報告

(1) 準備したこと

はじめに、リモートワークのためのガイドラインの策定を行った。当時、社外から社内ネット環境へのアクセス手順が整備されておらず、社内のメール確認・データアクセスを行うだけでも、通常と使用ツールが異なり、順守すべきルールが幾つもあるなど、ベネッセグループ全体も混乱している状況だった。そこで、PC立ち上げからメール確認など、時間別に記載した「タイムテーブル」と詳細の「手順書」を用意し、安心してステップ通りに進めていけばルールを順守できる状態を作った。このガイドラインとともにPCなどの資材を自宅に届け、電話にて事前説明を実施し、指導員と一緒に手順を確認しながら進めていった。

次に、約1か月半ぶりの業務であること、慣れない環境での業務であることを鑑みて、勤務日数・勤務時間を短縮してスタートすることに決めた。支援機関とも、本人への伝え方や勤務日数などを相談しながら、特にご家族の様子やご意見なども伺いながら、本人にストレスがかからないよう十分配慮しながら進めていった。

(2) うまくいった点

スタート初日から大切にしていた点は「チームでやっていく」という点である。毎日リモート朝会（Teamsを活用したオンライン朝会）を実施し、体調・仕事環境に問題がないか確認するとともに、ビデオ通話を通して、画面越しに表情を見ながら、疲れが出ていないかなど、声だけではわからない部分も細心の注意を図りながら確認していった。

結果、毎日の業務量・内容を本人の体調と相談しながら優先順位をつけることができるので、焦りや不安のない環境を用意することができ、時には疲れが残っていると確認できれば、こまめな休憩や早めに切り上げ休息を促していくことで、体調面・業務面ともに安定していった。

その他にも、日報を通して毎日の業務報告や小さな気づきを管理職とも共有を図り、もしアラートがあれば一緒に解決に向けて動くように努めた。リモートワークに慣れてきた頃には、リモート朝会へ人事担当者にも参加してもらい、激励のメッセージを送ってもらうことで、会社としてのつながり感や斜めの関係作りを行うなどしながら、精神的安心感にもつなげていった。

さらにプラスの効果として注目したいのは、リモートワークを通して、開発スピードが通常の3倍以上となった点である。通勤ストレスによる体力面・執務中に気なる周りの声・障がい特性からくる癖の抑圧などが不要となり、より開発に集中できる環境が生産性向上に起因している。Teamsの画面共有機能・チャット機能も大きな効果をもたらした。例えば、指導員と同じ画面を見ながら、どのように開発していくべきか綿密に打ち合わせできる点や、業務中に確認したい時に、チャットを利用することで、口頭ではなく文字化することにより情報を整理することができるので、認識違いも少なくなった。出社時には、指導員に声をかけるタイミングを見計らうなど、小さなストレスがかかっていたが、チャットは好きな時に確認できるので、コミュニケーションに負担のかかる精神障がいのメンバーにとって良いツールとなっている。

(3) 課題になった点

自宅での業務となるため、仕事モードのON/OFFをつけにくくなってしまったメンバーもいた。また、自宅の椅子の場合、腰痛に悩むメンバーも出た。そんな時はリモート朝会を通して、どのような工夫をしているのかチームでアイデア出し合ってきた。例えば、ON/OFFをつける工夫として、五感を使って気分を切り替えるなどである（アラーム音/お香をたく/窓を開けて風を感じるなど）。また、腰痛対策として、社内よりも多めに休憩を挟むようにし、1時間に1回はアラーム音を設定し、休憩・ストレッチをするなど、社内とは集中・休憩の仕方を変え、同じと思わなくても問題ないということをチーム内で確認しあった。

リモートワークが2週目くらいに差し掛かる頃、新たな問題が浮上した。それは生活のリズムが崩れ始めてきたことである。通勤が不要なので起床時間が遅くなり、就寝時間がどんどん遅くなってしまい、睡眠時間を確保できなくなってきたメンバーが出た。この問題に関しては、支援機関にも多大なる協力をいただきながら、ご家族とも相談し、主治医と相談のうえ服薬を処方してもらうことで解決に至った。「緊急事態宣言」解除直後だったため、通院に不安を感じていたことで服薬をセーブしていたことが支援機関・ご家族との対話で見ることができた。通院不要でも処方していただけることを支援機関からご家族に伝えて

もらうことで、この問題は解決したのである。早めにアラームをキャッチし、関係各所と常に情報共有していたことで、生活リズムが崩れる前に手を打つことができた。

もう1つ課題となったのは、自粛終了後の出社判断である。高い生産性を上げることができ、リモートワークが非常にマッチしているメンバーにとって、このままリモートワークを終了させても良いか、特に、本人はリモートワークを希望しており、出社する意義を見出せなくなっており、本人の仕事へのモチベーションや体調にも影響していった。結論としては、第2波に備えリモートワークのトライアルは継続することとなったが、問題は出社日数である。そこで、本人・指導員・管理職の3名で改めて「出社することの意義」やどのような形態であれば、長期にわたり安定的に高いパフォーマンスを発揮できるのかを、のちに続く仲間のためという視点でも議論を重ね、時には実際に、開発したツールがどのように利用されているのか、3名で現場見学を行った。この現場見学は非常に有意義で大きな気づきを得ることとなった。例えば、ユーザーが入力ミスしやすい箇所に気づけばすぐ改修し、より高品質なツールに深化させていったのである。ユーザーからも好評を得ることができ、メンバーのモチベーションは高まっていった。「開発ツールを使用するユーザーのリアルな声は、現場でしかない」という発言も出てくるようになり、このことから、出社する意義とは、「ユーザーが言語化できない潜在的な課題は開発者が実際に見ることで解決できる」「アンケート結果だけでは得られない現場からの気づきは、真の課題を解決するための提案型ビジネスになりうる」という結論を導き出した。結果、現在は週1回の出社で現場見学・他のメンバーとの対話時間にあて、リモートワークと出社とのハイブリット勤務を継続トライアル中である。

4 今後の展開

2020年8月現在、障がいメンバー5名と指導員2名のチームでリモートワークを実施中である。リモートワーク日数は、メンバーの特性にあわせて柔軟に対応をしている。今後も、うまくいった点と課題を丁寧に確認し、支援機関・ご家族の協力を得ながら、本人にとって無理のないよう慎重に進めていく。そして、高いサービス品質(持続的な品質向上)に繋げていくことで、障がい者雇用とシェアード機能の両面でなくてはならない存在となれるよう、事業活動を継続・展開していきたい。

【連絡先】

〒206-0033

東京都多摩市落合1-34ベネッセコーポレーション東京ビル内
株式会社ベネッセビジネスメイト 人事・総務部 宛
bbm@benesse-bizmate.jp

発達障害のある方のリモートによる能力開発の可能性

○井上 宜子（サテライト・オフィス平野 所長）

1 はじめに

サテライト・オフィス平野（以下「当事業所」という。）は、平成21年10月に大阪市職業リハビリテーションセンターの分室として、発達障害のある方を中心とした就労移行支援事業所として開所した。毎年10名前後の就職者を送り出し、現在で100名以上の就職者を送り出している。平成26年から自立（生活）訓練、平成28年からジョブコーチ、平成30年から就労定着支援を実施し、就労前準備から就職後の定着支援まで一貫した就労支援が実施できるよう取り組んできた。特徴としては、利用者同士でお互いにコミュニケーションが取れるようグループワーク（以下「GW」という。）を導入し、現在は約10以上あるGWや講座の中から、利用者主体で受講するGWを選択いただいている。また、ワープロやエクセルといったPCの資格取得、adobeによる画像やイラストのスキルアップ、それらを使った受注作業等を通じて、就労準備性を高め、数度の職場実習や求職活動を経て就職する流れとなっている。

令和2年から、新型コロナウイルスの蔓延に伴い、当事業所においても在宅支援を行ってきた。現在、利用者は週1～5日、各々の精神面や体調を鑑みて通所、残りの日数はリモートツールを利用しての在宅支援としている。本稿では、就労移行支援におけるリモートによる在宅支援の状況、利用者へのアンケート、新たな効果が見られた事例を紹介し、発達障害のある方のリモートによる能力開発の可能性に触れることとする。

2 当事業所のリモートによる在宅支援の状況

当事業所の在宅支援は、表1のとおりであり、利用者は事業所で使い方を練習してから、在宅で使用している。原則、個人のスマートフォン、タブレット、PCを使っているが、事業所より貸与している場合もある。

表1 在宅支援の状況

目的	リモートツール	配信の形体
緊急連絡・事務連絡	LINEの公式アカウント	事業所より一斉に配信
	電話	
個別の報告・連絡・相談	LINE Discord	1対1
朝礼・終礼	Webex	ハイブリット
GW、講座	Webex	ハイブリット
スキルアップ・受託	Discord クラウド	1対1
		複数でチャット或いは通話

なお、リモートによる在宅支援は、通信料の問題から、自宅にWIFI環境のある利用者のみの実施とした。令和2年3月頃より急遽機器の整備を行ったため、ハイブリッドでのGWなどはマイク設備が不十分であり、現在もよりよい環境を模索中である。

3 利用者へのアンケートから

表2は、当事業所でリモートによる在宅支援を利用している利用者10名（発達障害の診断名のある方）にアンケートを取り意見をまとめたものである。障害者手帳の内訳は、精神障害者保健福祉手帳9名（うち2名は療育手帳も所持）、障害者手帳所持なしが1名である。

表2 リモートツールによる支援利用者のアンケート

目的	配信の形体	良かった点	悪かった点
個別の報告・連絡・相談	1対1	コミュニケーションが気軽にできる すぐにメッセージを受け取れる	職員からいつメッセージが来るかわからない
		通知が来たときどこでも受け取れる	込み入った相談は直接話す方が話しやすい
朝礼・終礼	ハイブリット		司会以外の人の声が聞き取りにくい
グループワーク、講座	ハイブリット	自分の顔を見ながら話せるのでなぜか話しやすい	司会以外の人の声が聞き取りにくい
			講座のプリントが自分のペースで見ることができない
スキルアップ・受託 (Microsoft office、adobe)	1対1	一人ででき、聞きたいときに聞ける	通知に気付かないことがある
		長い文書も送りやすい	
	複数でチャット或いは通話	コミュニケーションが増えるきっかけになった	ある程度の提出数を出さなければ罪悪感がある

表2より、よかった点として、「コミュニケーションが気軽にできる」「通知が来たときどこでも受け取れる」「一人ででき、聞きたいときに聞ける」など、自分のペースでスキル取得や報告・相談等ができることが挙げられている。また、「自分の顔を見ながら話せる」「コミュニケーションが増えるきっかけ」等、リモートツールの特性が良い方向で出ている意見がみられた。

一方、悪かった点として、「司会以外の声が聞き取りにくい」「講座のプリントを自分のペースで見ることができない」といったハイブリット形式での特徴やマイク設備の問題、「通知に気付かない」などPCの設定の問題というように、ハード面の調整不足による意見がみられた。

また、図のような仮想空間で複数名でスキルアップを

行っていく教室であれば、「ある程度の提出数を出さなければ罪悪感がある」といった、他の利用者の成果物がわかることによるデメリットの意見もみられた。

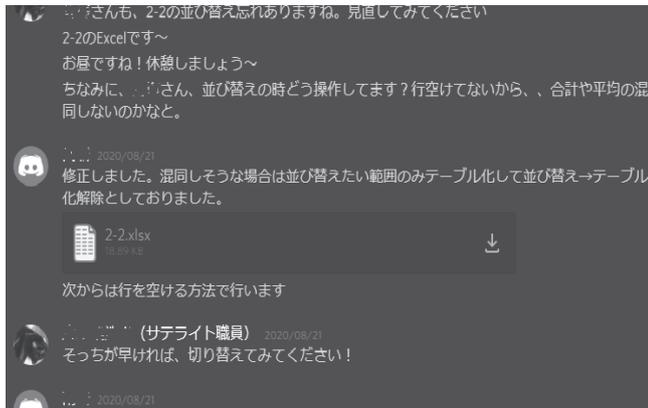


図 仮想空間におけるスキルアップ講座

4 新たな効果の見られた事例

(1) 事例（診断名：広汎性発達障害）

専門学校卒業後、就職活動が難航し、障害者手帳を取得。平成30年3月から当事業所利用中の男性。リモートツール利用前から、ワード・エクセル等のスキルの取得、GWへの参加による意見発表、数社での職場実習を通じて、就職に至る段階には至っていた。課題としては、意見を上手に伝えられない（自分の思いと出る言葉に相違がある）ため、職員も本人の意見の汲み取り方に窮する場面が多々あった。

令和2年4月からリモートツールを利用。LINE電話で日々の連絡・相談を取るとともに、webexを使ったGW、自宅でのワード・エクセルの演習やプリント学習を実施。リモートツール開始当初より、本人のユニークな発言や自宅でくつろいだ姿で登場する本人の人柄が話題となり、今まで以上に他の利用者や職員との意見交換が進むようになった。特に職員が彼の人柄をより理解できるようになり、気楽に冗談を交えながら支援する方が、本人の気持ちを汲み取りやすいとも理解できるようになった。

緊急事態宣言解消後、週5日当事業所への通所を再開し、9月から職場実習、相性のよい職員によるジョブコーチ支援を開始予定である。

本人の感想としては「楽しかった」「他のGW参加者の意見が聞き取りにくいので聞き取れるようにしてほしい」というものである。毎日の日報にも楽しかったと記載する日も多くあり、自分を出しやすく、他の利用者や職員との意見交換が進みやすかったのではないかと推察される。

(2) その他の利用者の効果

リモートツール利用前は、自分から話かけることができなかつたり、GWに入ることができなかつた方が、リモートツールの利用を通じて、趣味や他の利用者の意見を

Discord上で聞くようになったり、自ら進んでGWに入るようになった。また、通所の訓練に比べ、質問が増えた利用者もいた。

これらのよい効果が見られた利用者の意見としては、「自分の顔を見ながら話せるとなぜか話しやすい」「コミュニケーションが増えたきっかけになった」「気楽に話ができる」等があった。リモートツールの利用を通じてコミュニケーションが取りやすくなったことが、訓練への積極性を助長していることがわかる。

5 今後に向けて

当事業所はリモートツールを導入したばかりで、現在は試行錯誤の段階である。本稿では触れなかったが、音声聞き取りにくくリモートへの参加を断念した方、臨場感がわからず、すぐに在宅支援を中止して通所に切り替えた方等の存在もいることは事実である。

また、在宅支援継続中の方についても、今回のアンケートを通じて、ハード面の不具合を感じながらも在宅支援を継続している方がいることや、リモートならではの特徴（自分だけでなく他の利用者の成果物も分かる）をプレッシャーに感じる方もいることが分かった。これらのことから、ハード面の不具合を細かく聞き取り、改善に向けた取り組みを継続するとともに、利用者個々のニーズに対応したメニューの構築が重要であると感じた。

一方、アンケート結果や事例でも言及したように、リモートツールの利用は、自分のペースで作業できる、コミュニケーションが増えるきっかけになる等、発達障害のある方が集団の訓練で感じていたハードルを下げる貴重なツールであることは明白である。今後は、利用者からの声を参考に環境整備を継続するとともに、他の事業所等の取り組みや意見を参考にして、更なるブラッシュアップを図っていきたい。

【連絡先】

井上 宜子
サテライト・オフィス平野
e-mail : inoue@v-sien.org

With/Afterコロナ時代における 在宅×出社「ハイブリッド勤務体制」の実現に向けた取り組み

- 西 晶子 (GMOドリームウェーブ株式会社 業務本部 業務部 コーディネーター)
- 大山 菜央 (GMOドリームウェーブ株式会社 業務本部 業務部 コーディネーター)
- 井上 由華 (GMOドリームウェーブ株式会社 業務本部 業務部)

1 はじめに

2020年1月、新型コロナウイルスの感染拡大を契機にGMOインターネットグループ（以下「当グループ」という。）では国内全従業員の9割にあたる約4000人に対していち早く在宅勤務命令を発令。緊急事態宣言解除後は、在宅勤務を継続しながら出社勤務を再開する「新しいビジネス様式by GMO」へ移行しハイブリッド勤務を行っている。特例子会社であるGMOドリームウェーブ株式会社（以下「当社」という。）も、全障がい者の従業員（以下「パートナー」という。）の安全確保と事業の継続推進をミッションとして、段階的にハイブリッド勤務体制への移行を進めた。

今回は、ハイブリッド勤務体制の構築に向けての具体的な移行プロセスや支援手法について報告し、在宅勤務を実施したパートナーへのアンケート結果をもとに、実践を通して明らかとなった成果や今後の課題について考察する。

2 当社について

当社は2017年に宮崎県に設立し、障がいを持つパートナー21名、支援者（以下「コーディネーター」という。）4名で構成される。全ての障がい種（身体・知的・精神・発達）が在籍し、その中でも発達障がい者が6割を占める。

グループ企業からの委託業務を中心に事業を展開しているが、2019年からは宮崎市からの業務を受託する等、その領域を拡大している。業務内容としては、PCを使用する業務（Web広告審査等）と、PCを使用しない業務（契約書印刷発送）の大きく2つに分類される。一人一台のノートPCが支給され、日々のコミュニケーションや支援は対面だけでなく、チャットやテレビ会議（Zoom）などPCを日常的に利用する。業務の様子・体調を把握するための日報や勤怠登録もWebシステムを用い管理している。

3 コロナ禍における当社対応の経過

(1) 移行プロセス

当グループでは年に1回全従業員を対象に在宅勤務訓練を行う等、あらゆる緊急事態に備えBCP（事業継続計画）対策を講じてきた。コロナ禍において、当社でもそのグループのノウハウをベースに、独自のルールや手順を加え「安全対策徹底」「支援負荷の少ない導入」「在宅勤務導入時の個別支援」の三本柱を基本方針とし、以下を前提に、

特性に応じたグルーピング（表）を行い段階的な移行を実施した。

ア ハイブリッド勤務体制移行の前提

- ① 基礎疾患があり感染リスクが高いパートナーは、完全在宅勤務とする
- ② PCを使用する業務は原則在宅勤務者が対応する
- ③ 在宅勤務時は会社貸与PC（情報漏洩対策済み）を持ち帰り、自宅のインターネット回線を使用しVPNにて社内のネットワークに接続する

表 パートナー特性に応じたグルーピング

グループ	業務領域	変化への適応
A	広汎	臨機応変に対応できる
B	限定	相談しながら対応できる
C	限定	こまめな支援があれば対応できる

イ Step 1 : Aグループ

導入段階においては、出来る限り支援負荷を最小にし、サービスレベルを落とさずに事業を継続させることが最優先課題であったため、業務の対応領域が広く臨機応変な対応が可能なパートナーから在宅勤務を開始した。また、このあとに続くハイブリッド勤務体制実現に向け、毎週課題の抽出と対策を検討し改善を継続、支援手法を構築した。

ウ Step 2 : Bグループ

Step 1で構築した支援手法をもとにBグループへの展開を行った。環境の変化にストレスを感じやすいパートナーもいることから、不安軽減のために、在宅勤務日を2週間以上前から提示し見通しを持たせた。また、在宅勤務前日には個別に時間を設け、在宅勤務での1日の流れを確認する等フォローを行った。

エ Step 3 : Cグループ

環境の変化への適応に対し、さらに細かな支援が必要となるパートナーについては、在宅勤務時は常時コーディネーターとZoomで接続し、いつでもサポートできる体制を整えた。また、在宅勤務開始に向けた必要なコミュニケーション方法の習得のため、以下のトレーニングをモジュールステップで実施した。

- 質問をする際は直接の声掛けでなくチャットやZoomを利用する
- 会議室等の個室を用いて、在宅勤務を想定した環境で業務を行う
- 毎週目標振り返り面談を実施しPDCAをまわす

(2) 在宅勤務時の支援手法

一般的に在宅勤務導入のデメリットとして、孤立感・孤独感が挙げられる。そのため、孤立感を解消し、仲間意識を醸成することに重点をおき、入社・在宅勤務者全員参加のZoomによる対面での朝礼・終礼に加え、チャットでの定時進捗報告、随時質疑応答等によりコミュニケーション機会を設け支援を行った。



図1 Zoom朝礼・終礼イメージ

4 在宅勤務者へのアンケート結果

在宅勤務を行ったパートナーに対しアンケートを実施した。図2、図3に示すように、在宅勤務の開始にあたり7割以上のパートナーが不安を感じていたが、その不安感は、開始後に大幅に減少している。不安要因として最も大きいのが「PCトラブル発生時に対応できるか」であるが、実際のトラブル発生時にはスマートフォンからチャットやZoomを用いて相談し、速やかに解決できている。

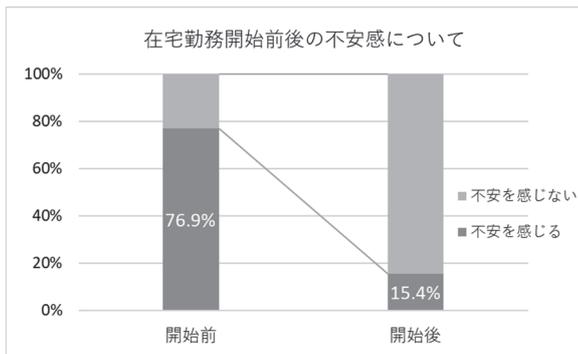


図2 在宅勤務開始前後の不安感

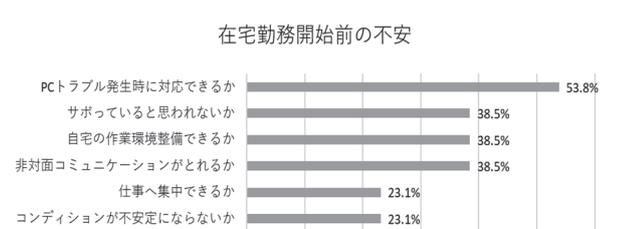


図3 在宅勤務開始前の不安

在宅勤務の満足度については8割以上が「満足」と回答。理由としては、自分のペースで仕事ができることや、感染リスクを抑えられること等が挙げられた。

また、支援の頻度については、全てのパートナーが「十分」と回答。「朝・夕でコーディネーターと対面で話ができ疎外感もなく過ごせる」「チャットで細かく連携がとれていて安心」等の意見が挙げられた。

5 まとめ・考察

本取り組みにより、サービスの品質を維持し事業を継続させながら概ね順調にハイブリッド勤務体制へ移行できた。

その要因としては、先に述べた段階的な移行や孤立感解消のためのコミュニケーション機会の確保等の支援方法の確立が挙げられる。また、発達障がいパートナーが多いという当社の構成もその一因であると考察する。特性により対面でのコミュニケーションや、音や光等の環境への適応に課題を感じるパートナーも多いが、周囲の環境による影響がなく自分のペースで業務ができるという在宅勤務の性質がマッチし、パフォーマンスの向上に繋がった。

一方で、各障がいの特性によって起こる課題も顕在化された。在宅勤務という相手の状況がわからない環境下が、発達障がい者が抱きやすい、相手の立場にたつ・想像するということが苦手という特性を助長させ、トラブルが発生している（例：チャットで即時のレスポンスがないと不安になり、しきりにレスポンスを催促し相手を困らせるケース等）。また、文字でのコミュニケーションでは、簡潔に分かりやすく伝える力や文章を読み解く力が必要となるが、多様な障がい種のパートナーが在籍しており、その能力も様々である。通常よりも情報伝達の行き違いやコミュニケーションロスも発生しやすくなった。これらの課題に対し、今後、以下対策を検討している。

- ① 非対面コミュニケーションでの暗黙の了解や常識・マナー等、明文化されていないもののルール化
- ② 文章力向上のための研修
- ③ 特性に応じた個別支援の手法確立

6 今後の展望

今後も続くWithコロナ時代においても、一人ひとりが活躍し、組織として成長していくためには、個々の強みを活かしたより強固なチームワーク構築が必要となる。

そのために、在宅勤務でも出社勤務と同様にパートナー同士での交流や、情報交換等の社内コミュニケーションがとれる環境づくりに取り組む予定である。

また、パートナー個々が持つ強みを知り、チャレンジできる機会や強みを活かせる職場づくりに努めたい。

【連絡先】

GMOドリームウェーブ株式会社（業務本部 業務部）
e-mail : support@gmo-dw.jp

障がい者社員のテレワーク・在宅勤務（身体・知的・精神・発達）

- 遠田 千穂（富士ソフト企画株式会社 企画開発部 部長）
- 槻田 理（富士ソフト企画株式会社 教育事業部 課長代理）

1 テレワーク・在宅勤務

非常事態宣言を受け、テレワーク・在宅勤務に切り替えるにあたり障がい特性に対する配慮や家庭環境など様々な問題・課題があり解決策を探る。全員にPCを貸与したところで、PC環境が整わない家庭はあるのも事実。また、生活の乱れで宣言解除後の就労生活に支障をきたさないようにする工夫も迫られる状況。全国の感染者が増える中、待たなしのシュミレーションや会議が急がれる状況。社員をパニックに陥らせずに如何にテレワーク・在宅勤務に切り替え、労務管理をするかが、緊急の課題。ご家族・医療機関・福祉・支援者・学校との連携を図りながら実施・情報共有が大切。

今一度、自分の人生や障がいをPower Pointで表現することにより自己分析・定着につながる。

2 具体例

在宅でPC・リモート業務のできる社員には、会社にあるPC・デスクトップ・ノート・タブレットを含めすべて貸し出し。環境の整わない社員には、マスクの作成をして頂き、西会津で視覚障がいの社員達が椎茸を栽培・出荷しているのだがマスクが不足している状況であるため、郵送。また、都心で勤務をする社員でマスクの入手が困難な社員に配布をする。基礎疾患があり、感染したら重篤化する社員については即テレワーク実施。アグリレンピ、コンテストも実施。生活記録表と朝昼夕の電話朝礼、昼礼、終礼で規則正しい職業生活を自宅で行う。服薬・規則正しい生活・会社・上司とつながっているという連帯感が孤立化や生活の乱れを防ぐ。マスクは本社で集め、洗濯・アイロン・消毒、アグリビジネスグループがパッキングをして必要な部署に配布。

創作活動は時間があつという間に過ぎ、自分で考え工夫をし、手先を動かすと脳に刺激が行き、障がいの軽減にもつながるので、障がいのある社員達にとっては最強のテレワークとなる。自作のマスクでお互いの命を守る使命感は、身体のみならず、アフターコロナでの鬱病、自傷行為、離職を防ぐので心のマスクにつながる。

3 結果

マスクでは古着を有効活用。家の中の掃除にもつながり、また先祖に思いをはせるという意味でも、自分のルーツを再認識したという社員や、歴史を勉強し出した社員もおり、向上心・向学心の醸成につながる。また在宅ならではの資

格試験・メンタルヘルス検定・PC関連・英検・TOIEC・簿記会計・税理士・秘書検定などに挑戦する社員も現れ、業務のスキルアップにつながり工数の業績UPという企業にとってはありがたい結果となった。宣言解除後、経済活動から脱落しないように即座に生活をもとに戻す必要が生じるがメリハリをつけたテレワークの実施により全社的に心機一転皆で頑張ろうという気運が高まる。有事の際こそ、障がいの社員達の勤勉さ・真面目さ・人の痛みが分かる気遣いが社会のプラスに働く。

4 考察

自分の時間管理を自ら行うことにより自制心・自律心が鍛えられた。在宅勤務の導入により出勤率が下がったことは良しとするか否かというところだが、体調が悪くとも在宅で勤務ができるということは新たな働き方改革につながるかもしれない。管理する側も障がい当事者であるため、お互いの配慮が活かされ、更に思いやりの精神が醸成されコミュニケーションの改善につながる。家族や趣味の共有の話が増え、出勤が待ち遠しくなるという効果も表れる。出勤率は各部署の努力もあり、8割減。感染拡大防止に協力できたことが社員の自信につながる。

自分達でテレワーク・在宅勤務を工夫して行うことが世の中の役に立つのだという自己肯定感が高まる。自分達で工夫をするテレワーク・在宅勤務こそ、障がいを軽減する。家族間で協力することで人間関係も改善され日頃の就労意欲が高まり離職率の軽減につながる。普段の生活では気が付かない一石二鳥の効果があった。ピンチはチャンス!!である。



5 在宅勤務 弊社各部門での取り組み

(1) ビデオ通話アプリの使用

社員所有のパソコン、スマホ、タブレットを使用し、朝

と夕方最低2回通話を行った。原則チーム全員参加。目的として、毎日顔を見て話し顔色・声質で体調を測る。副次的な効果として、雑談に花が咲くこともあった。職場で言えないような内容が飛び出すこともしばしば見受けられた。自宅でも気兼ねなく大笑いができる。毎日のビデオ通話を楽しみにしている社員も少なからず居たようだ。

(2) 週に1度の30分の面談

ビデオ通話アプリを使用。上司と1対1で行う。目的として、社員の課題の把握。特に在宅勤務についての課題・相談について、上司と一緒に考える。障害者社員は特に環境の変化に弱い傾向がある。社員の体調を維持するためにも、こまめに会話して、早め早めの対応を行っていく必要があった。

(3) ノートPCの貸与

部門社員全員にノートPCを1台貸与した。スタンドアロンでの使用とし、インターネットへは接続しない。外部からのデータは極力パソコンには取り込まない。不便にはなるが、この部門に関しては、セキュリティの観点からこうした対応をとらざるを得なかった。

(4) USBメモリの貸与

こちらでも部門社員全員にUSBメモリを1個貸与した。目的として、貸与したノートパソコンと会社のパソコンとの間のデータ移動のため使用する。業務関係意外のデータの格納・移動は禁止。

(5) VPNソフトウェアの導入

上記と別の部門では、セキュリティ対策が十分なされていると判断したため、VPNソフトウェアの導入を行った。在宅勤務で使用するパソコンは私用のものを使い、VPNソフトウェアをインストールして使用する。使用するパソコンについてはMACアドレスを社のデータベースに登録して、接続を制限している。

6 在宅勤務ならではの成果

社員の健康促進のための方法・コツについて、社員が分担して記事を書き、デザインをDTPチームが担当してWEBページ・冊子に仕上げた。具体的には、

- ・ヘルスキーパー社員による健康促進のためのコツ
- ・教育部門による新型コロナウイルス対策・健康維持のコツ

仕上がったページ・冊子はそれぞれイントラネットでダウンロードが可能となる。

7 在宅勤務期間中の社員の体調管理

在宅期間中の社員の体調管理は主に、生活記録表を用いる。毎日記録をすることにより、体調の変化に気を配れるようになる。体温、体調のレベル、1日の生活リズム、食事の回数などを記している。

8 会社からの補助

在宅勤務実施日には会社から1日あたり100円の補助が支給される。これは在宅勤務時に発生する通信費と電気代を想定したものである。

9 在宅勤務を行ってみて

弊社で社員に在宅勤務を命じた期間は、2020年4月中旬から6月末までである。在宅勤務を経験した社員の反応は大きく異なる。

「在宅勤務は行いたくない、早く出社したい。」多くの社員がそのように思ったようだ。理由として、在宅勤務では生活のリズムが崩れる恐れがある。自宅で集中して作業するのが難しいこと、また在宅勤務に移行に伴う環境の変化で体調を崩した社員も居た。また在宅勤務に対して家族の理解が得られない、日中自宅に居づらいため、在宅勤務は難しいと訴え、出社可能な拠点に一時的に応援という形で出社してもらったケースもあった。

「在宅勤務は快適、このまま続けたい。」在宅勤務が快適と述べる社員には2パターンがある。1つは在宅勤務においても生産性が保てる人。通勤をしなくてよいので、より業務に集中できたようだ。もう1つのパターンが在宅勤務時には通常の業務と違う、在宅ならではの作業が割り当てられた場合である。在宅ならではの作業の切り出しがうまくいっていないため、作業量がどうしても少なくなりがちである。通勤の負荷と作業の負荷が著しく軽減されたため、在宅勤務が快適と思ったようだ。しかしどちらもケースも、在宅勤務が終了して出社が再開された際、環境の変化に直面したため、多少なりとも体調を崩す社員が少なからずいた。

障害者社員が多数を占める弊社において在宅勤務はデメリットのほうが多いように感じた。第一の理由として、障害の特性上、環境の変化に弱い社員が多いということ。在宅勤務開始と終了時にそれぞれ体調悪化のリスクがある。第二に在宅勤務でできる業務には限りがあること。現場でしか出来ない業務が当社では多数である。とはいえ、今後社会の要請があった場合には再度在宅勤務を社員に命じなくてはならない。そのための課題として、社員と密接な連絡のできる仕組み、在宅勤務時のOA機器環境の整備、業務の切り出しが挙げられる。まだ先が見えないところではあるが、社員が生き活きと働ける環境づくりを引き続き進めていきたい。

【連絡先】

遠田 千穂
富士ソフト企画株式会社
TEL: 0467-47-5944
FAX: 0467-44-6117
Email: todachi@fsk-inc. co. jp

リモートを利用した在宅ストレス対策・研修プログラムの実践

○秋山 洗亮（株式会社アウトソーシングビジネスサービス 公認心理師・臨床心理士）

1 問題・目的

2019年12月中国武漢より発症した Severe Acute Respiratory Syndrome CoronaVirus2 (SARS-CoV-2) による肺炎、新型コロナウイルス感染 (Coronavirus disease 2019; COVID-19) は世界的に大流行し、2020年東京オリンピックも延期となった。2020年8月10日における世界規模での陽性確定報告は19,718,030ケースとなっている (WHO, 2020)。日本国内では2020年8月10日における検査陽性者47,990ケースとなっている (厚生労働省, 2020)。

COVID-19の影響により緊急事態宣言も発令され、社会情勢は急展開を迎えた。産業面においても同様の事態となり、一般社団法人日本経済団体連合会 (日本経団連) は経済再生担当大臣より出勤者の7割減およびテレワーク等の推進養成があった (一般社団法人日本経済団体連合会, 2020)。こういった社会情勢によって、リモートワーク、時差出勤、助成金支援などが社会的に展開されていった。

このような事態において、特例子会社も大きな社会的影響を受け、株式会社アウトソーシングビジネスサービスにおいても、リモートワークを一早く導入し、4月からは完全在宅勤務へ移行した。また、このような企業展開の中、リモートワークによる環境変化でのストレス、外出困難状況による孤独感やストレス、雇用・業務への不安、通常の見学やカウンセリングサービスが受けられない不安等、ストレスが生じやすい環境となったと思われる。

そこで、株式会社アウトソーシングビジネスサービスでは、2020年4月から7月の3か月間において、リモートによる在宅ストレス対策プログラムを実施した。本報告では、実践したプログラムの紹介と今後の展望について報告を行う。

2 方法

時期：2020年4月～2020年7月

対象：103名（なお、1回のセッションにつき最大5名までとし、手話通訳士が必要な場合は最大2名とした。）

実施方法：Teams (Microsoft)

効果測定およびスクリーニング：Stress Response Scale-18 (SRS-18 ;鈴木・嶋田・三浦・片柳・右馬・坂野, 1997)。

SRS-18は3つの因子によって構成されており、「抑うつ不安」、「不機嫌-怒り」、「無力感」からなる。それらの合計得点をストレス反応としている。鈴木ら (1997) の調査によるとα係数としては「抑うつ不安」が88、「不機嫌-怒り」が87、「無気力」が82であった。鈴木ら (1997) と同様に、各項目について自分の感情や行動にあてはまる

程度を「0.全くちがう」～「3.その通りだ」の4段階で評定を求めた。

手続き：本研修・プログラムを受講するにあたり、事前にSRS-18および配慮事項について回答を求めた。また、SRS-18は弁別妥当性も確認されていることから、SRS-18の高群にあたる対象者については状態確認の面談を行い、十分配慮をした上で実施した。

プログラム実施前から実施終了後までの流れを図に示し、実施したプログラム内容を表に示す。

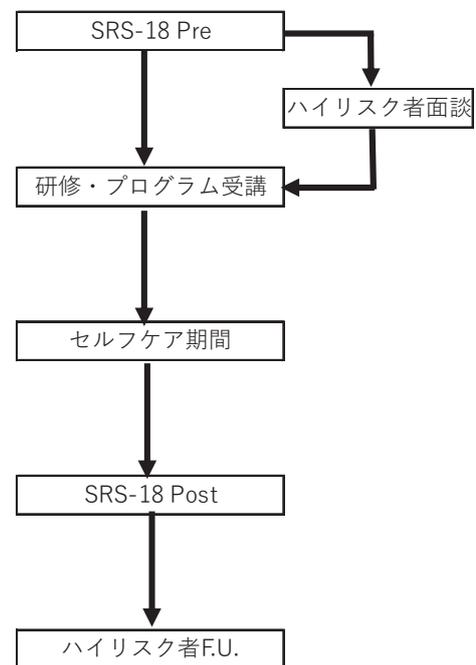


図 チャート

表 プログラム内容

チェックイン
アイスブレイク
10カウント呼吸法
在宅あるあるトーク

(1) チェックイン

身体の調子、気分において「⑤良い～①悪い」の5段階で状態確認をし、グループ内で発表していただいた。また、配慮事項についても併せて発表していただいた。また、配慮事項についても併せて発表していただいた。

(2) 10カウント呼吸法

熊野 (2003) に沿って、腹式呼吸をしながら、吸って吐いて「1」、吸って吐いて「2」と、心のなかで腹式呼吸の吸って吐いてを1セットとして10まで数える方法を実施

した。なお、数がわからなくなったときは、また1から数えることとした。

この呼吸法はリラクゼーションスキルとしての側面もあるが、思考に囚われず、「いま、この瞬間への注意・集中」が必要となる。そのため、リラクゼーション効果の他、注意機能の変容およびトレーニングとしても効果的が期待できることが考えられ、リラクゼーションスキルとしての側面と注意機能の側面の両側面からストレス低減へアプローチを実施した。

(3) 在宅勤務あるあるトーク

必ずしも参加する全員が共感できなくてよい、皆さんが思う「あるある（よくある）」をグループトークとして実施した。このトークの目的としては、リモートワークによる孤独感の緩和の他、Self-Compassionの3つの概念としてあるSelf-Kindness, Common Humanity, Mindfulnessを維持・向上する目的として導入し、ストレス低減へのアプローチとした。

(4) セルフケア期間

本研修は研修を受けることが目的ではなく、セルフケアでストレス対処スキルを使えるようにすることが目的であることをお伝えし、セルフケア期間を実施した。研修後3日間を1日1回スキルを実践するホームワークをセルフケア期間とし、研修でも使用しているグループチャットで研修実施者から「スキルを実践した方は“いいね！”を押ししてください」とメッセージがあり、それに対し、スキルを実践した対象者が「いいね！」で返答するという流れで実施した。この機能はリモートならではのアプローチだと考えられる。

3 結果

(1) ストレス反応

SRS-18の合計得点をストレス反応得点として処理し、事前—事後においてストレス反応得点を対応のあるt検定を行ったところ、平均得点は減少し、有意な差が認められた ($p<.001$)。

(2) 抑うつ不安

因子測定項目を合計し、得点処理を行った。事前—事後の得点において対応のあるt検定を行ったところ、平均得点は減少し、有意な差が認められた ($p<.01$)。

(3) 不機嫌・怒り

因子測定項目を合計し、得点処理を行った。事前—事後の得点において対応のあるt検定を行ったところ、平均得点は減少し、有意な差が認められた ($p<.05$)。

(4) 無力感

因子測定項目を合計し、得点処理を行った。事前—事後の得点において対応のあるt検定を行ったところ、平均得点は減少し、有意な差が認められた ($p<.01$)。

4 考察

SRS-18におけるストレス反応得点、「抑うつ不安」、「不機嫌・怒り」、「無力感」の全てにおいて有意な差が認められ、在宅ストレス対策研修・プログラムによって3つの因子も含め、ストレスが減少した可能性が考えられる。また、SRS-18における各得点が減少したことは喜ばしいことであったが、その他にもプログラム実施によるメリットがあったので報告する。

- ① 研修前・研修後にSRSによるスクリーニングを行ったことでハイリスク者を抽出し、状態確認を行えたことが一つとしてあった。在宅環境下のため、日常的に顔合わせを行わなくなった。そのため、ハイリスク者の同定も困難な状況になった。そういった状況下においては、こういったスクリーニングの重要性が際立つ。また、株式会社アウトソーシングビジネスサービスでは定期面談も実施するなど、いくつものセーフティネットを張っている。
- ② ハイリスク者については保健師や拠点支援者につながることができ、リモートによって拠点外からの支援者によるアセスメントの実現もあった。こういった点から今後は面談や研修といったイベントごとにK6を導入することを検討している。
- ③ 在宅開始早々に研修を行ったことで会議の仕方やTeamsでのやりとり等、在宅勤務への適応を促進できた点があった。

5 今後の展望

本実践ではSRS-18が低下したが、コロナによる緊急事態宣言開始前、開始後、終結後に至るまでの間に実施されたものであった。そのため、社会的情勢によってSRSが低下した可能性も考えられる。また、リモートを利用した介入研究は数が限られている状況にある。今後は、リモートを利用した大規模な無作為比較試験等による研究が求められると考えられる。

今後考えられる可能性として、新入社員が入社直後から在宅勤務になることも考えられる。実際に2020年4月入社だったものの、在宅勤務スタートになった社員は社会的にも多いことが考えられる。また、障害者雇用において、就労移行等の支援機関においてプログラムや訓練を受け、入社に至ったとしても、就労定着率が高いとは言えないのが現状である。そういった状況の中、株式会社アウトソーシングビジネスサービスでは、秋葉原にアカデミーを展開し、社員として研修を受け、自分に適した仕事を見つけることや、能力を伸ばす場として展開していく。

【連絡先】

Akihabara Branch

URL: <https://osbs.urtricksters.com/top.html>

回復期段階から在宅就業を目指した高位頸髄損傷者への支援

- 露木 拓将 (神奈川県リハビリテーション病院 リハビリテーション部 職能科 作業療法士)
立花 佳枝 (神奈川県リハビリテーション病院 診療部 リハビリテーション科)
松元 健 (神奈川県リハビリテーション病院 リハビリテーション部 職能科)
柏原 康徳 (神奈川県リハビリテーション病院 リハビリテーション部 リハビリテーション工学科)

1 はじめに

高位頸髄損傷者にとって、呼吸器管理・循環器管理・皮膚管理・身体管理など、二次的合併症の予防と対策は重要である。事例では、回復期段階から在宅就業を目指すことで、患者本人が生きていく希望を見だし、より積極的な身体自己管理への意識が高まった。残存部位を効率的に使用できる操作機器の選定と環境設定、操作訓練と身体管理を行い、職業準備となる生活マネジメントへアプローチした内容について報告する。

2 事例の概要

A様、55歳男性。診断名は頸髄損傷C4・後縦靭帯骨化症。麻痺重症度 (AIS) : B 障害名は四肢麻痺・膀胱直腸障害。X年Y月に自宅近くで転倒。救急病院に搬送され頸椎後方固定術 (C2-4後方固定、C3-4椎弓切除、C6-7椎弓形成) を受ける。Y+3ヶ月後、神奈川県リハビリテーション病院 (以下「当院」という。) に転院。既往歴としてX-18年、頸椎後縦靭帯骨化症によるC4-6前方固定術を施行。社会的背景は妻と二人暮らし。持ち家マンション4F (エレベータ有り) A社勤続30年。休職期間3年間。経済面は傷病手当金受給、妻収入あり。

3 支援の経過と介入

(1) 入院時状況

四肢麻痺により日常生活において全ての動作で介助を要するが、食事の咀嚼、嚥下は可能。身体・精神状態は発熱や精神的ストレスにより、時折不安定な様子がみられていた。

(2) 初回面接と職能科ガイダンス

初回面接時は目標を見失い、活力低下がみられた。当院は2008年より高位頸髄損傷者の在宅就業支援を行っており、ガイダンス担当者より生活や就業の様子を映像で紹介し、当事者同士の情報説明会を実施した。「パソコンの操作が出来るようになりたい」、「復職したい」と目標が出来、パソコン操作を目的としたチームアプローチを開始した。

(3) 福祉機器の選定と環境設定

本人の目標が明確となったため、リハビリテーション

工学科と操作機器の選定を開始。高位頸髄損傷者のパソコン操作にはいくつか方法があるが、残存能力と操作能力を考慮して段階的に行った。まず、ベッド上など身体的に負担が少ない姿勢から視線入力装置の環境設定と操作練習を実施。次にリクライニング車いすを使用してマウススティックを使用した環境設定と操作練習を実施。リクライニング車いすで、マウススティックを操作するには背もたれを起こす必要があるが、背もたれを起こすと息苦しさや起立性低血圧の影響もあり操作は困難な様子が多かった。また、マウススティックをくわえることで唾液が多くなり同時期に誤嚥性肺炎を発症したため、医師が呼吸器管理のため中止の判断をした。そこで、あごや口を使ってジョイスティックを操作するトクソー技研のクチマウス (図1) の使用を開始した。

右クリック、ドラック操作は視線入力用に開発されたClick2speak (無料のスクリーンキーボードソフト) を、文章入力は操作負担を軽減するために「かな入力」に設



図1 トクソー技研 クチマウス



図2 パソコン操作環境

定し、Microsoft Windows標準のスクリーンキーボードと併用した。スクリーンキーボードは画面を大きく占有するため、操作用の画面とキーボード用の画面を上下に2つ並べて設定した。パソコンデスクはモニターの高さを調整するため、メタルラックを使用した(図2)。

1つの機器ですべての操作を満たすことができなかつたため、本人の意思・希望に合わせて複数の支援機器を併用し環境設定を行った。

(4) 活動と身体管理への支援

使用する道具と環境が整ったため、操作時間を増やし、操作能力や体力の向上を目指しながら身体状態の評価と管理を行った。高位頸髄損傷者にとって、車いすに座る時間や機会を増やすことは、今後の日常生活動作拡大に向けて大切なことである。しかし、高位頸髄損傷者が座るということはリスクを伴い、起立性低血圧や褥瘡、疼痛など、活動姿勢を保つためには様々な面で身体管理を必要とする。そこで、安定した姿勢と動きやすい姿勢を確認し、支援者は表情や発汗、呼吸の深さなどを観察し、その日の体調に合わせて車いすの背もたれの角度を調整しながら、手や足がどの場所にあれば楽に座れているのか、身体管理を意識して本人と確認しながら行った。

しかし、活動が高まると、四肢の筋緊張が亢進し疼痛が出現した。医師の指示により筋弛緩剤などの内服薬を開始し、理学療法士と関節可動域訓練やリラクゼーションを行いながら経過観察を行った。その後、関節可動域制限や疼痛が続いていたため、ボツリヌス療法を開始した。活動を増やすことは体に負担がかかっていくが、パソコン操作が出来るようになりたいという本人の強い意思と医学的管理があったためパソコン操作訓練を続けることが出来た。

そして、医学的管理と環境調整を本人と確認しながら、1日80分まで操作時間を増やすことが出来た。本人からは、「出来る事が増えてくると、つい無理をしてしまうかもしれない。ただ、何がどれくらいで無理をしているのかわからない。一緒に確認出来ると安心。」という声が聞かれた。麻痺している身体を管理するというは大変難しいことであるが、本人が努力・挑戦できる環境を作り、支援者と一緒に確認し対策を行うことで、二次的合併症を予防していく道筋を確認することが出来た。

(5) 在宅環境準備

操作能力訓練、身体管理を行いながら、本人が購入したノートパソコン、メタルラック、その他周辺機器を訓練室に設置した。モニターの高さや角度、パソコン設定など詳細に確認し、操作環境の調整と確認を行った。退院前の自宅訪問時にリハビリテーション工学科職員と筆者が訓練室のパソコン環境を再現して設置した。地域の

支援者とパソコン操作の環境調整マニュアルを使って情報交換を行い、退院前に在宅環境を整えた。

4 結果

退院後に地域の支援者、ケアマネージャーにパソコンが使用できる時間を中心としたケアプランの作成を依頼し、本人が生活環境を自ら積極的に調整できるようにした。また、パソコン操作時の背もたれの角度は、その都度ホームヘルパーと確認し1時間に1回背もたれを寝かし臀部の徐圧と休憩を行い、1日4～5時間の操作が行えるようになっている。そして、地域で理学療法士・作業療法士の訪問リハビリテーションを実施しており、当院は、週1回のWEB面談と定期的なボツリヌス療法を行い、復職準備と体調管理などのフォローアップを継続している。

復職へ向けて、パソコンの操作ができるようになるという目標から、いかに身体を管理し負担が少なく継続して行えるかという長期的な視点を持った目標へと変わった。現在の目標は、「もっと楽にパソコン操作が出来る環境を考えること」、「いかに快適に、いかに楽にできるか」、「自分の経験と特技を生かし、一つの軌跡を作っていきたい」と話している。今後、復職に向けてパソコンを使用した在宅訓練を行っていく予定である。また、就労移行支援事業所との連携も検討している。

5 考察

高位頸髄損傷者にとって、自ら何かをしたいと感じ、自分の意思で物事を決定するのは困難なことが多い。回復期段階から自己決定が出来る環境を作り選択肢を提示すること、持続可能な身体管理方法の習得を促すことが理想的な支援の形である。

重度な運動麻痺を持って車いすで活動することは、様々なリスクを伴うが、事例では本人が目的に向かって活動し、身体管理の時間や方法を自己決定する事で、生活マネジメント能力が高まった。「出来るようになること」、「効率的に出来るようになること」、「持続的に出来るようになること」と段階を経ていくことが、高位頸髄損傷者の在宅就業において大切であると考えられる。

【参考文献】

- 1) 横山修 松元健『身体障害』、「総合リハビリテーションvol. 45 No. 7」, 医学書院(2007), p. 685-690

【連絡先】

神奈川リハビリテーション病院 職能科
作業療法士 露木拓将
kanashokuno@kanagawa-rehab.or.jp

重度身体障害者のICTを駆使した就労支援 ～医療・介護・福祉の連携から、ケアを効率化して社会参加へ～

○伊藤 佳世子（社会福祉法人りべるたす 相談支援専門員）

1 はじめに

当法人では、医療的ケアが必要な方等を対象としたグループホーム、ホームヘルプ等の事業を12年前より行っているが、近年、就労意欲のある重度身体障害者が増えてきたため、2年前より自立訓練、就労系事業等を開始した。重度身体障害者をめぐる就労の状況は、自力通勤ができない、勤務中にケアが必要な等の方は就職が困難であった。また、在宅就労では、請負仕事が多く、常勤での採用に前向きな企業は少なかった。しかしながら、今年に入り、新型コロナウイルスの流行からテレワークを推奨する動きがあり、ICTを駆使した就労が国を挙げて進められた。このことは、通勤やケアが必要な障害のある方の就労環境としてかなりの追い風となっている。そこで今回は、医療的ケアのある重度身体障害者の就労支援の事例を振り返り、連携に必要なことを整理した。

2 A氏の基本情報

40代男性、2015年頃にALS（筋萎縮性側索硬化症）を発症し、通勤が困難となったことから在宅就労へ切り替えとなり、その後、2017年に気管切開、人工呼吸器装着、胃ろう造設となり一時休職となった。現在、四肢機能全廃、体幹機能全廃の状態であるが、PC操作は辛うじて動く足の指先を使い、足用のスイッチと視線入力装置も使い在宅勤務で復職した。ケアの時間は勤務時間を含めず「休憩時間」の扱いとし、週5日間、1日6時間程度は日中グループホームのベッド上で行っている。勤務時間は平日9時から18時30分のうち6時間を基本としている。

3 各職種が行った就労支援

働くための環境調整には、主に、医師、訪問リハビリテーション（理学療法士）、訪問看護師、相談支援専門員が関わっていた。体調面での留意点は、最低2時間は連続で働けるための体力、姿勢の保持が重要であった。そこで、医師は仕事に集中できるための人工呼吸器と服薬の調整を行い、短時間でケアをまとめてできるように看護師に排痰補助装置等をつかった肺ケアを指示した。ICTの機器やスイッチの選定と操作、姿勢の保持には訪問リハビリテーションが中心となって関わり、必要な操作やセッティングを分かりやすくヘルパーに伝えた。意思伝達装置とスイッチの支給決定、仕事の時間を長時間取れるようにするための医療時間の確保とそれにかかるスケジュール調整等全体

のコーディネートは相談支援専門員が行った。A氏の仕事の内容は映像関係であり、元々、この企業では健常者にも在宅就労を推奨していることから、在宅就労に対する理解があり、復職に結び付けられたケースといえる。

4 結果

体調面の配慮としては、医師が人工呼吸器の設定、服薬調整、肺ケアを効率的に行い、就労の時間を長時間とれるようにした。医師と企業で面接を行い、体力面の配慮をどの程度すればよいかを話し合った。また、ADLに合わせた意思伝達装置等の機器選定、ポジショニング、作業環境の調整、IT環境の調整、企業とのコミュニケーション手段を確保できれば、かなり重度の身体障害者でも就労は可能であることは分かった。

しかしながら、これらのコーディネートを企業側だけするのは困難と思われる。企業への復職に対し福祉側、医療側の連携が必要不可欠であるが、多法人・多職種のコーディネートは容易ではないうえ、誰がリードして就労のためのコーディネートをすべきかを検討する必要がある。

5 考察

福祉的アプローチで在宅就労を先駆的に行ってきた社会福祉法人東京コロニーでは、1985年頃より通勤困難な障害や疾病をもつ方の在宅における労働研究を行っていた。堀込¹⁾によれば、支援の対象者は「通学、通勤の困難な重度障害者としていた。「講習生の自宅での受講理由に、「排泄の課題」や「温度・気圧による体調変化」、「薬の服用による労働時間の制限」などが多いことを鑑みれば、まさに難病患者の就労阻害要因と重なるものであり、在宅での教育や就労が難病の方にとっての1つの合理的な選択肢であることは間違いない」「様々な機能障害が出てきても、働く可能性がゼロになるわけではない。支援技術や制度の後押しで、人の働く力は変化しつづける。それだけに、職業リハビリテーションに関わる様々なスタッフが連携して、その都度疾患状況に合わせて制度利用や作業環境を整えていく意味は大きい」としており、職業リハビリテーションとしての連携の必要性を訴えている。

重度身体障害者の就労環境を、医療・介護・福祉・企業と連携しながら整備するために、相談支援専門員がコーディネートを行うことも想定されるが、重度身体障害者の障害特性や福祉用具、ICT、またそれらを統合して就労に

結び付けるといった事例に熟知している担当者はほぼ存在しないと言えるのではないだろうか。そのため、各担当者や専門職との具体的な連携方法を分かりやすく示し、活用するためのツールの開発が必要と考えた。筆者⁴⁾は2020年の初めに「就労環境調整シート」（表）を作成し、複数の利用者に試用している。

シートでは各項目に対し○、△、×で評価し、特記事項を記載できるようにしている。

表 就労環境調整シート

項目	内容	情報収集先
1 日常生活の確立、 体調管理	①本人は無理のないスケジュールで就労できているか ②本人は医師に就労について相談ができているか	本人
2 作業姿勢の保持に ついて	①作業はベッド上がよいか車いす上か、両方利用した方がよいか	医師、セラピスト等
	②一日6時間(2時間×3)勤務について医学的に支障はないか	医師
	③専門職によるシーティング(作業中の長時間の姿勢の確認)が行われているか	医師、セラピスト等
3 作業環境について	①デスクの高さは適切か	本人、セラピスト、 就労支援員等
	②入力デバイスの選定は適切か	
	③キーボード等の配置は適切か	
	④アームスリング等の補助具の選定は適切か	
	⑤自助具等の選定は適切か	
4 PC等IT環境につ いて	①端末に不具合はないか	本人、企業(就労 予定先)、就労支 援員等
	②周辺機器に不具合はないか	
	③補助のためのソフトウェアが必要な場合インストールされているか	
	④LAN、Wi-Fi等インターネット接続環境に不具合はないか	
	⑤秘密保持が可能か(画面のオフ機能が即座に使えるか等)	
5 連携機関について	①定期的に環境に問題がないか評価を行う体制ができているか	本人、企業(就労 予定先)、就労支 援員等
6 コミュニケーション	コミュニケーション方法の確立はできているか(メール、電話、Skype等)	本人、企業(就労 予定先)、就労支 援員等

6 今後の展開

今後、「就労環境調整シート」について、就労を目指す重度障害者に対して試行しながら、当事者、関係者から様々な助言をいただき、ブラッシュアップを進め、また、進行性疾患の場合は、就労後にさらなる環境調整が必要となるため、再評価のタイミングや方法についても検討していきたい。

7 まとめ

中途障害者の就労支援においては、これまで、国公立のリハビリテーション病院を中心に専門職が力を合わせて行ってきた。現在も身体障害者の在宅就労への就労支援アプローチをリハビリテーション施設で行っている場合もあるが、全体的には後退してきているとの指摘もある。その理由として佐伯²⁾は「復職支援活動が健康保険の対象

外であり医業収益とならないこと等が指摘されている。更に病院の機能分化、在院日数の短縮、外来通院リハビリテーションの制限等の急激な医療環境の変化が拍車をかけて、リハビリテーション医学分野での就労支援は後退している」と示している。なお、在宅で環境調整を行う場合に必要な条件として、横山³⁾によると「日常生活の確立、体調管理、家族のサポート、長時間の座位、PCスキル、コミュニケーション能力、仕事と私生活の切り替え、自分に合った息抜き方法をみつける」と提示している。これらを相談支援専門員が在宅医療やリハビリテーション専門職等と連携しつつ就労移行支援事業所等で調整を行っていく必要性を示している。

一方で、どのように調整をするかということについて具体的に明記されている文献はない。今後、多法人・多職種におけるコーディネート手法について、多くの事例を集積し分析・検証していきたいと考えている。

【参考文献】

- 1) 社会福祉法人東京コロニー職能開発室 堀込真理子. (2017). 「難病の方の就労支援についてICTを活用した、在宅就労へのアプローチ」. 『難病と在宅ケア Vol. 23 No. 9』, 41-44.
- 2) 佐伯覚、伊藤英明、加藤徳明、松嶋康之. (2017). 「障害者の就労支援の最近の動向」. 『The Japanese Journal of Rehabilitation Medicine Vol.54 No.4』, 258-261.
- 3) 横山修、松元健. (2017年7月号). 「身体障害」. 『総合リハ第45巻7号』, 685-690.
- 4) 伊藤佳世子. (2020) 「重度身体障害者が在宅就労するための就労環境調整シートの試作」. 『実践課題研究報告書、日本社会事業大学専門職大学院』
神奈川県リハビリテーション病院脊髄損傷リハビリテーションマニュアル編集委員会(編集) (2019) 『脊髄損傷リハビリテーションマニュアル 第3版』

【連絡先】

社会福祉法人りべるたす
伊藤佳世子
〒260-0802 千葉市中央区川戸町468番地1
電話: 043-497-2373
E-mail: libertas@libertas-mail.jp

盲ろう者の大学事務職における就労事例報告

ーコロナ禍での在宅勤務を経験してー

- 森 敦史 (筑波技術大学 総務課広報・情報化推進係 事務補佐員)
後藤 由紀子 (筑波技術大学 産業技術学部)
白澤 麻弓 (筑波技術大学 障害者高等教育研究支援センター)

1 はじめに

(1) 盲ろう者の就労

「盲ろう者」とは、聴覚と視覚の障害を併せ有する者を指す。盲ろう者は主に「コミュニケーション」「情報入手」「移動」の3点に困難があり、かつ聴覚・視覚障害の程度や受障時期によって困難の度合いは非常に多岐にわたる。そのニーズに対応するためには盲ろう者個人の状態に応じた独自の支援が必要である。平成24年に全国盲ろう者協会が実施した実態調査によれば、我が国における盲ろう者の人口は14,000人程度であり、15～65歳の生産年齢人口は2,500人程度と2割に満たない¹⁾。さらに当該調査において日中の過ごし方を「就労(正社員)」あるいは「就労(正社員以外)」と答えたのはわずか114名である¹⁾。

以上のことから、個別性の高い支援が求められる盲ろう者の就労においては、前例が非常に少なく、支援現場では常に試行錯誤の状態であることが想定できる。

(2) 国立大学法人筑波技術大学

筑波技術大学は我が国唯一の聴覚障害者及び視覚障害者のための高等教育機関である。学部・大学院は聴覚障害のある学生が学ぶ産業技術学部と大学院技術科学研究科産業技術学専攻、視覚障害のある学生が学ぶ保健科学部と大学院技術科学研究科保健科学専攻、そして聴覚障害・視覚障害に関わる支援技術や手話教育について学ぶ大学院技術科学研究科情報アクセシビリティ専攻から構成されている。

2 事例(対象者A)

(1) 略歴

本事例の対象者であるAは先天性盲ろう者であり、主なコミュニケーション手段は触手話(本人は手話で発話し、相手の右手に触れて手話を読み取ることで会話する方法)である。その他点字も習得しており、点字を活用したパソコンの利用や50音ボード(50音の点字と普通文字が併記された文字盤)を用いた会話なども可能である。

幼少期から高等部まで、難聴幼児通園施設および聴覚特別支援学校、視覚特別支援学校に通い、私立大学を卒業後、将来の選択肢を広げるべく筑波技術大学技術科学研究科情報アクセシビリティ専攻へ進学、2020年3月に修了した。現在は研究活動と平行して、週に3日筑波技術大学の事務職員として働いている。

従来Aは、当事者として、盲ろう者の教育や就労に関す

る研究活動や盲ろう者協会運営などの支援活動を行うだけでなく、盲ろう者の就労の可能性を広げるべく一般就労をしたいという希望を持っていた。

(2) 就職までの経緯

ア きっかけ

筑波技術大学でも盲ろう学生支援の前例はわずかであったが、Aは指導教員や授業担当教員との相談を重ねながら授業の情報保障、歩行環境の整備(点字ブロックの敷設等)などの支援を受け、学生生活を送ってきた。その経験から後進の障害者が学びやすい・働きやすい環境を作っていきたいというAの希望を受けて、筑波技術大学への就職に関する検討が開始された。

イ 採用までの流れ

採用に際しては、Aの意向や必要な配慮を的確に把握し、配属部署を調整するため、大学院の指導教員らおよび学長らとのミーティングが重ねられた。ミーティングに際しては、Aの意向を的確に伝えるため、触手話通訳者の同席に加え、Aが希望や配慮事項について記した資料(パソコンで作成、印刷)を持参した。資料の作成にあたっては、指導教員が内容の検討や体裁の調整についてのサポートを行った。また内定を受けてからは、配属先の上司・同僚との顔合わせを行い、Aの学生生活のサポートに携わっていた担当教員の協力のもと、パソコンの訓練や通勤路の歩行訓練などを重ねた。併せて、他の職員とのコミュニケーションを円滑にするためのチャットシステムの導入などについて検討した。

(3) 就職後

ア 支援体制

(7) 所属部署・業務内容

- ① 所属部署：総務課広報・情報化推進係(大学の広報全般対応、大学事務の情報システム管理等を行う部署)
- ② 業務内容：SNSによる情報発信、メールマガジンの作成、学報(学内規則や会議の結果、人事異動等に関する情報を掲載する学内資料、月1回発行)の作成、等

(4) 人的体制

- ① 係内(常勤)：係長1名、専門職員1名(他係と兼務)、係員1名
- ② 係内(非常勤)：事務補佐員1名(A)、支援員2名
※支援員は両名とも、Aの学生生活支援にも携わっていた人物。触手話による通訳が可能。Aの週3日の勤務日に合わ

せて交代で勤務する。

③支援者（学内教員）：3名

※いずれも手話通訳士の資格を有しており触手話による通訳が可能。内1名は大学院の副指導教員。

(ウ) 役割分担

支援員が上司・同僚との会話の通訳や、Aが作成した文書の体裁の確認等を担っている。学内教員は支援者や上司・同僚へのスーパーバイズを行う。

イ 経過（概要）

- ① 4月上旬～中旬：週3日大学へ出勤、内半日はパソコン訓練にあてる他、職場環境の整備を中心に取り組む（4月8日、9日に訓練カリキュラムやチャットシステムの導入に関する打合せを実施）。
- ② 4月下旬～：週3日とも在宅勤務、同僚・支援者とはメール・チャットシステムで連絡を取る。
- ③ 5月下旬～：週1日は大学へ出勤、2日は在宅勤務となる。
- ④ 6月18日：支援者同席の元、業務内容等に関する打合せを実施。※その他の勤務日においても、必要に応じて係内での打ち合わせを実施している。
- ⑤ 7月～：週2日は大学へ出勤、1日は在宅勤務となる。
- ⑥ 7月30日：支援者同席の元、業務内容等に関する打合せを実施。

ウ 経過（支援内容の変遷）

盲ろう者の場合、「1 はじめに」の項で述べた3つの困難により、「状況説明」や「情報の提供」という支援が必要である。特にAの場合生まれた時から見えにくい・聞こえにくい状態であるため、「見たことがない」「聞いたことがない」ことによる経験的不足・情報不足が多くあり、周囲の状況を見て・聞いて判断し、行動するということへの困難性が高いと考えられる。そのため、就職当初は上司・同僚以外に支援者として学内教員が常に同席し、通常の新人研修では補えない部分として、他の職員の勤務時間中の行動や会話内容、社風・社会的マナーや常識といった情報を場面に応じて提供した。作業の習得に関しては、在宅勤務への移行が想定されたため、早期に単独での作業が可能となるよう、点字表示に対応したソフトウェアや点字ディスプレイを使用する視覚障害学生へのパソコン指導に長けた教員からの協力を得て訓練を行った。

在宅勤務が開始されてからは、支援者の役割はパソコン技術に関する助言やAが作成した文書の修正等に移行し、日々の勤務状況はAが作成する日報を通じて上司・同僚・支援者に共有された。

大学への出勤が再開されてからは、定期的にA・上司同僚・支援者が参集した打合せを行いながら、支援者の役割やAに求める業務の質、業務効率化に向けた環境整備等について適宜検討を行っている。

3 本事例に関する考察（当事者Aの立場から）

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、外部の盲ろう者支援団体から直接的な訓練等のサポートを受けられない状態であったが、筑波技術大学では視覚障害者へのパソコン訓練に関するノウハウを持つ教員からの協力が得られたことから、当初の数か月は一般的な新人研修としての側面だけでなく、職業訓練の側面があったことを認識している。実際、コロナ禍で在宅勤務に移行してからも、自主的にパソコンの操作方法を調べる、トラブル時に外部の団体に尋ねるといった行動に移せたことは、就職当初の訓練による成果であったと言えるだろう。

現在は係内に支援員が配置され、上司等とのコミュニケーション支援やAのパソコンの操作支援（点字では対応できない文字のフォント等、作成文書の体裁の調整）等に当たっている。在宅勤務時においてもメールやMicrosoft Teamsによるオンラインチャットを用いて、支援者や上司とのやりとりを行う等、ICT技術を駆使することで勤務が可能となっている。

現在把握している課題としては、ほぼ触覚のみに頼ることから、パソコンで目的の項目に行くまでに時間を要すること、会議中に触手話通訳を受けながらメモを取ることが難しいことなど、健常者に比べて時間を要してしまうことが多くある。パソコン技術についてはプライベートな時間も活用して研鑽したいと考えているが、研究活動と平行していく上での効率的な時間管理も課題になっている。

4 盲ろう者の就労に関する考察（当事者Aの立場から）

Aの場合、幸いにして大学院時代から就労後まで指導教員を中心とした継続的な支援が行われていたが、我が国では盲ろう者の就労に特化した支援体制は少なく、東京盲ろう者支援センター等でわずかに生活訓練を行っている程度である。そのため実際に就労したくても就労できない人もいることが推測され、彼らの就労移行における継続的支援が重要であることは、本事例から考えられるだろう。

自身が研究活動を行っていることは前述したが、上記の理由から今後は本事例を通じて、盲ろう者の就労移行における継続的支援と教育機関での就労における教育体制を強化するための可能性について新たに検討したいと考える。

【参考文献】

- 1) 全国盲ろう者協会：厚生労働省平成24年度障害者総合福祉推進事業盲ろう者に関する実態調査報告書、2013

【連絡先】

森 敦史
筑波技術大学総務課広報・情報化推進係
e-mail : atsushi-mori@ip.mirai.ne.jp

緊急事態宣言下における視覚障害者の在宅勤務の実情

—当事者へのヒアリング調査から—

○伊藤 丈人（障害者職業総合センター 研究員）

1 背景・目的

令和2年4月、新型コロナウイルス感染拡大を受け、緊急事態宣言が発出された。各事業所ではできる限り出勤する人数を抑えることが求められ、在宅勤務や自宅待機を余儀なくされる社員（職員）は少なくなかった。

民間企業や公共団体に勤務する視覚障害者¹もその例外ではないことが、認定NPO法人タートルが4月末に行った調査で明らかとなった²。当該調査では視覚障害者にとっての在宅勤務の利点や課題が挙げられていた。ただ、そうした利点や課題が生じた背景を明らかにし、それらが視覚障害特有なものなのか、労働者一般に見られるものなのかを示すためには、ヒアリング調査を実施し、より丁寧に記述していくべきと考えた。

本調査では、緊急事態宣言発令に伴い在宅勤務を経験した視覚障害者へのヒアリングを通して、在宅での業務の実態を明らかにした。それを通じて、視覚障害者が在宅勤務を実施する場合の利点や課題、その背景を整理するよう努めた。

2 方法

2020年6月から7月にかけて、企業または公共団体に勤務し、今回の緊急事態宣言発出以降に在宅勤務を経験した視覚障害当事者11名に、在宅勤務時の状況に関するヒアリングを実施した。ヒアリングの趣旨をメールで対象者に伝えた上で、ウェブ音声通話でヒアリングを実施した。

主な質問項目は、「通常勤務体制での業務内容」、「在宅勤務時の業務内容」、「自身が感じた在宅勤務の利点と課題」、「今後望まれる勤務体制」であった。

3 調査結果

(1) 調査対象者の属性と通常勤務内容

本調査の対象者のジェンダーバランスは、男性が6名、女性が5名であった。

勤務先は民間企業が7名、地方公共団体等の公務員が3名、社会福祉法人の生活指導員（点字やパソコンの指導を含む）が1名であった。対象者全員が、主としてパソコンを使用して業務を行い、画面読み上げソフト（以下「スクリーンリーダ」）を使用していた。うち3名は強度弱視のため、画面を拡大して文字をチェックすることもある。

全体の中で、利用者やクライアント等外部の人々と電話や面談等で接することが主たる業務に組み込まれている人は3名であり、他の8名の業務は、社外の人との直接のや

り取りが少ないようだった。前者には、公立図書館での利用者対応や視覚障害者への生活訓練が含まれ、後者には法務専門職としての業務や、SEとしての業務等が含まれていた。

(2) 在宅勤務時の業務内容

在宅勤務における勤務状況について聞いたところ、ほぼ職場と同様の業務を行うことができたとした人が5名いたのに対し、業務内容によってできなかったこともあるとした人が3名、当初は何もできなかったが徐々にできる作業を増やしていったとした人が2名、事実上の自宅待機となってしまったとした人が1名だった。

在宅期間中も職場と同じように勤務することができていた事例として、SEの男性（30代、全盲）について紹介したい。業務内容は、「ネット上のサイバーセキュリティ情報を収集するシステムの開発」等であり、「99%の作業をパソコン上、オンライン上で行う」という。在宅勤務時には、「（イントラネットへの接続条件が）設定された社用パソコンを持ち帰って業務を行った。上司や同僚とのコミュニケーションでは、チャットやウェブ会議を活用している。」とのことで、全く問題を感じていないという。

上の事例と対照的なのが、銀行に勤務する女性（50代、弱視）の事例である。通常の業務内容は、「海外拠点に対する本社からの指示の伝達、海外拠点からの情報収集」であった。3月に在宅勤務が始まった当初、ほとんどすべての業務ができなくなった。会社では仮想デスクトップ機能のパソコンを社員に持ち帰らせ、業務を継続することとした。ところが、同種のパソコンについては「使用していたスクリーンリーダや画面拡大機能を活用することができず、ほとんど業務ができなかった」という。在宅勤務が始まって2か月間は状況の抜本的改善は見られず、「自分がコミットしていないところで業務が進んでいく状況を目の当たりにして、『もう引退しなくてはならないのだろうか』という不安を感じていた」という。

このように、在宅勤務の状況は多様であり、その感じ方も一様ではない。

(3) 在宅勤務の利点

対象者の多く（9名）が在宅勤務の利点として挙げたのが、「電車通勤の負担から解放された」という点であった。例えば、社会福祉法人で生活指導員として働く女性（30代、全盲）は、「在宅勤務を経験することによって始めて、普段の通勤が心身ともに負担だったのだということを感じた」という。こうした意見は障害の有無に関係

なく聞かれるものだが、視覚障害特有の角度からの意見もあった。都心に1時間かけて通勤していた男性(20代、全盲)は、通勤の負担から解放されることを利点として挙げた上で、「通勤が必要なくなるとするなら、それに伴って必要となる歩行訓練を受けなくていいというのも、良い点である」と答えている。

このほか利点として挙げられたのは、「(スクリーンリーダを使う際)家ではイヤホンをしなくていいこと」、「他部署の人に連絡する必要がある際、通常は席まで歩いて行っていたが、在宅ならチャットで声をかけられるので楽である」といった視覚障害に関係する項目もあった。一方で、「職場と違い電話もかかかってこないため、自身の主たる作業に集中できる」、「(通勤時間節約により)子供と過ごす時間が持てる」、「化粧をしなくていいこと」等、視覚障害に関わらないことも多く挙げられていた。

(4) 在宅勤務の課題

在宅勤務の課題として、最も多く挙げられたのは、「共有フォルダやイントラネットにアクセスできない」という問題だった。「問題なくアクセスできた」(4名)や「自分も含め全職員がアクセスできなかった」(4名)といった他者と同じ状況に置かれた人よりも、「他の職員はアクセスできたが自分ではできなかった」(3名)という孤立的な状態にあった人にとって、アクセスの問題はより切実なものとなった。さらにこの3名の困りごとを詳しく聞くと、「ID認証を行う接続画面が見にくく、毎日つらい思いをしている」といったアクセスに関わる問題と、アクセスに成功したとしても「仮想デスクトップ上では普段使用しているスクリーンリーダが機能せず、作業できない」といったスクリーンリーダの相性に関する問題があることがわかった。

次に多く聞かれた問題が、周囲からの支援(ナチュラル・サポート)を得にくくなった、という問題である。視覚障害者はハードコピーへの対応等を同僚に依頼することがある。これについて人事部勤務の男性(20代、全盲)は、「これまでは席が近い同僚にお願いしていたサポートを気軽に受けられなくなった。横や前の席の人にちょっと確認してもらっただけで済むことが、在宅勤務時にはわざわざファイルを添付してメールで送り、相手が返信をしてくれるまで、待たなくてはならない。相手の状況がわからない中で依頼するのは、やはり難しい」と述べている(他3名より同様の指摘あり)。

その他の課題としては、「運動不足が最大の課題」、「在宅勤務と家庭保育の両立は難しかった」といった一般と共通する問題も多く挙げられていた。また、「今回の在宅勤務を通して、顔を実際に合わせて打ち合わせすることの重要性に気づいた」という一見すると視覚障害とは関係のないポイントの提示があった。この意見を、ウェブ会議

についての、「視覚障害者は、相手の顔の向き、ちょっとした仕草(の音)を敏感にキャッチして、打ち合わせ等でのコミュニケーションを補完している。オンライン会議では、そのように相手の様子を感じ取ることはできない」という他の対象者の意見と合わせて考えると、実は視覚障害に密接するポイントであることがわかる。

(5) 今後に向けて

今後望ましいと考える勤務体制について聞いたところ、「その日の状況によって、出社か在宅か選べるのが望ましい」とした人が5名、「一部在宅で定着」とした人が3名、「毎日出社」が2名、「完全在宅勤務」とした人は1名であった。ヒアリングの中でのやり取りを通し、2つの働き方の利点を認識した方が多かったために、「一部在宅」または「選択制」を希望する声が強かったのではないかと考えた。

今後の在宅勤務での支援の在り方について、「今後テレワークを本格的に継続するのであれば、社内ネットワーク等へのアクセシビリティの確保を合理的配慮の範囲内として捉えるべきだ。リモートアクセスは、視覚障害者個人の努力や技量に任せるだけでなく、会社や支援機関によって保障されるべきだろう。」(40代、男性、弱視)という意見があった。今後は、ジョブコーチ等の支援も、「職場」という概念にとらわれないことが求められるようになるのではないだろうか。

4 まとめ

11名の視覚障害当事者へのヒアリングによって、視覚障害者にとっての在宅勤務の実態の一部を明らかにすることができた。中でも、対象者が感じた利点と課題に共通項が多く見られたことは、今後の在宅勤務の在り方、そのサポートの在り方を検討する上で意義あることと考える。課題の中には、視覚障害の特殊性に由来するものと、一般的なものが混在しているため、それらを見極めた上で支援の在り方を検討することが必要だろう。

【参考文献】

- 1) 働く視覚障害者の実態については、障害者職業総合センター『視覚障害者の雇用等の実状及びモデル事例の把握に関する調査研究』「調査研究報告書No.149」,(2019)等を参照。
- 2) 「新型コロナ問題にともなう視覚障害者の在宅勤務等の状況」アンケート調査結果の概要と総括
(<http://www.turtle.gr.jp/i01/telework20200512.txt>
2020/6/9確認)

【連絡先】

伊藤 丈人
障害者職業総合センター
e-mail : Ito.Takehito2@jeed.or.jp

地方部の就労継続支援B型事業所における精神障害のある利用者支援と課題

－在宅就労支援を中心とする事業所調査の分析から－

○山口 明日香（高松大学発達科学部 准教授）
八重田 淳（筑波大学大学院）

1 研究の目的

本研究は、地方部の就労支援B型事業所における精神障害のある利用者支援の現状と課題として、ICTを活用した在宅就労支援を行っている事業所Aを対象にインタビュー調査を実施することで、地方部のB型事業所を利用する精神障害のある利用者の現状と支援の課題を把握し、ICTを活用した支援の可能性とその効果について整理することを目的とした。

2 研究方法

(1) 対象者

四国地方X県Y市にある就労継続支援B型事業所1カ所

(2) 調査時期と調査内容

調査時期は、2019年12月の1日間であった。調査では、事業所に対し、訪問によるヒアリング調査を実施し、事業所の運営方針、支援内容、支援体制、支援上の工夫、サービス利用に対する要望等を把握した。また利用時間や日数の増加を達成している事業所には、利用時間や日数の増加に資する支援内容や工夫について分析した。

インタビュー時間は約90分程度として、事業所運営と支援実態について、インタビューガイドの面接項目の問いに対して自由に回答いただき、半構造化面接法を用いて実施した。

(3) 分析方法

インタビューを音声データで保存し、逐語録を作成し、設問項目毎に記述を分類し、インタビューの発言を整理した。逐語録については、インタビューにその内容の正確性を確認してもらい、修正したものを分析対象とした。

(4) 倫理配慮

調査対象者には、所属組織機関及び調査対象者共に、承諾書及び同意書を提示し、本調査の趣旨及び内容、調査データの取り扱いについて書面を提示して説明し、合意する場合に署名いただいた。

本調査の倫理審査については、筑波大学研究倫理審査（課題番号：第東2019-75号）の承認を経ている。

3 結果

(1) 事業者Aの概要

事業所Aは、任意団体から発展したNPO法人であり、2007年に法人取得をしている。事業内容はICTを用いた就

労及び訓練を実施している。年間の事業所売り上げは約300万円であり、工賃総額は約270万円である。利用者定員は、10名であり、登録者は12名であるが、通所平均は10名である。利用者の障害種別の内訳は、精神障害、発達障害、身体障害である。利用年数は最長3年から、最短は数カ月である。平均月額工賃は、約2万円である。ただし各作業において、それぞれ作業単価が決められおり、個人の作業量によっても変動する。そのため、過去の個人の最高工賃額は、約12万円がある。一方、個人最少額は、数千円の場合もある（表1）。

表1 事業者Aの概要

事業所収支	年間売り上げ	300万
	年間経費	20万
	工賃総額	270万
	加算の有無や加算種別	無し
日々の体制	対利用者あたりの現場の人員数、シフトの組み方	職業指導員1名、生活支援1名、サービス管理者1名(A型兼務) 利用者の通所状態は、それぞれ異なる。A型併設のため、毎日通所している人もいるが、週に2回程度の場合もある。
	利用者の概要	定員、10名(登録者は12名いるが、通所平均は10名) 障害種別内訳 精神障害、発達障害、身体障害 平均利用率 利用年数 最長3年、最短期間数カ月 平均月額工賃 約2万 (個人過去最高額約12万、個人最少額数千円)その人の作業量によって変動する。
インタビューの属性	役職	施設長
	資格	福祉関連資格はなし

(2) ICTを活用した事業展開の変遷

2000年にNPO法人格取得をした当初は、就労支援というよりパソコンを使って楽しもうといった趣味領域の活動として、ワードやエクセルを勉強したりといった活動を実施していたが、2005年から就労支援に力をいれて、在宅の身体障害の方の仕事として結婚式のビデオ作成等を支援することを始めた。2011年には利用者が15名程度に増えたので、就労継続支援A型事業所を設立した。その後2016年から就労継続支援B型事業所を設立した。

B型事業所利用者は、相談支援事業所や医療機関、就業・生活支援センター等からの紹介等から利用することになる方が多い。現在、B型事業所で取り扱っている作業は、Webサイトの作成編集やWebアクセシビリティ検査、動画編集、写真加工、印刷物デザイン、データ入力、電話調査、AIの機械学習のアノテーション作業、ドローン操作やドローン撮影データ編集など幅広い作業を取り扱っている。

(3) 精神障害をもっている利用者ならではの対応

精神障害をもっている利用者ならではの対応としては、医療機関との密な連携や主治医や利用者の支援者とSNS等を活用してコミュニケーションを図ったり、小さなことでも相談しやすい利用者を支えるネットワークを構成する個人間の関係性の構築を丁寧に行っている。また本人の状態に合わせて出勤日（テレワークなので、作業日）を柔軟に対応している。作業量の調整及び作業内容の変更についても柔軟に対応している。また半期に一度の支援計画の見直しにおいて、作業やその量、取り組み方についても検討している。一方で、他の障害種を主とする利用者への訓練と精神障害のある方との対応で困難を感じることは、本人の思っている「できる」作業の量と実際にできる作業の量とのギャップの修正（本人が自分の力を過小評価）や、過剰に周囲の提案に応えようとして、調子を崩すきかけになったりする点は、どのように調整を細やかにしていくのか、本人が伝えやすい環境の工夫が必要な現状が確認された（表2）。

表2 精神障害のある利用者への支援

精神障害をもっている利用者ならではの対応として取り組んでいること	医療機関との密な連携、主治医や支援者とSNS等を活用してコミュニケーションを図るようにする。 本人の状態に合わせて出勤日(テレワークなので、作業日)の柔軟な対応を行う。作業量の調整及び作業内容の変更等についても柔軟に行う。 半期に一度支援計画の見直し(進路変更の場合は、都度修正している)
精神障害をもっている利用者ならではの対応として困難なこと	本人の思っている「できる」作業の量と、実際にできる量とのギャップの修正(本人は自分の力を過小評価している場合など)、また逆に過剰に答えようとして、調子を崩すこともあるので、この調整をどうできるのか、本人が伝えやすい環境の工夫が必要。
精神障害をもっている利用者の工賃UPのためにとらんでいること	個別に作業単価やその難易度を示し、報酬明細を渡す際に、どの作業をどの程度で、いくら名になったか明示している。 作業単価を付けたことで、モチベーションややる気の向上につながりやすく、作業効率が上がったり、作業量が上がった。同じような作業をするA型利用者の方が、作業単価に変動がないので、作業が遅かったり、高めていこうという意識が低いように思う。 できるだけ多くの作業の受注をできるように、共同受注窓口を活用して、複数社で受けることで、利用者の調子や具合による変動も吸収できるシステムを作っておくことで、挑戦的な受注も可能になっており、結果工賃UPにつながっている。 中には、裕福な育ちでお金に執着心や必要性を感じていない人もおり、そういった人には作業単価の明示や工賃のUPはあまり効果がないようである。
他の障害種別との共通点と相違点	当事者の中で、頑張れるラインを超えて頑張るところがある。それを都度に出すことができずに、崩れることがある。

(4) ICTを活用した訓練の利用者及び事業者の要件

ICTを活用した就労訓練を受けるにあたり、利用者に求められる要件としては、「報告・連絡・相談」ができる力が求められていた。いわゆるIT技能の基礎的な獲得ではなく、基本的なコミュニケーション姿勢があることが必要である。これは遠隔で作業を行っているために、通所よりもこのコミュニケーション姿勢やそのスキル、コミュニケーションが大切だという利用者本人の意識が大切になるということであった。また作業時間中はコミュニケーション

ンに対するレスポンスが早いことも大切になってくるということであった。

ICTを活用した事業所の要件としては、共同受注窓口の利用などを積極的に利用して、恒常的な作業の受注と利用者のコンディションによる作業量低下のリスク分散を行うことで、積極的に工賃向上の取り組みが行えるようになっている。定期的な面談を実施しなければならないため、遠隔による利用者は、距離的問題による面談実施の課題などもあるためこの点を事業所で柔軟に対応しながら実施できることが求められる。これらのICTを用いた訓練ができる支援者の条件については、ITスキルの保有と障害特性の理解が共にバランスよくできる必要があるが、実際にそうした人材は少ないため、採用後に専門性を高めるための勉強会や研修など、人材育成についても取り組んで対応しているとのことであった（表3）。

表3 ICTを活用した就労支援の利用者・事業者の要件

利用者の条件	報告、連絡、相談ができること。ITの技能よりもその基本的なコミュニケーション姿勢があることが必要。(遠隔での作業を行っている為、通所よりもこのあたりのスキルや本人の意識は必要になる)レスポンスが早いことも重要になる。
支援者の条件	ITスキルと障害特性を理解するバランスが必要であるが、実際にそうした支援者は少ないため、事後的に専門性を高めるための勉強会などを行っている。
事業者の要件	共同受注窓口の利用などを利用して、恒常的な作業の受注と利用者の状態によるリスクの分散を行うことで、積極的に工賃UPの取り組みが行えるようになっている。遠隔地の利用者もテレワークを作業の中心としているため、受け入れ可能。定期的な面談については、大変な部分もあり(距離的問題)。

4 考察

地方部にある事業所の現状としては、事業所の開所場所と利用者の居住地域との物理的距離や交通インフラ整備の状況などから、毎日の通所が困難なことあり、継続的な訓練の継続に「通所をする」こと自体が課題となる利用者があることが明らかになった。精神障害のある利用者の支援では、訓練の作業量と本人の思いや評価との調整を柔軟に行うことや、医療機関や本人を取り巻く支援者とのコミュニケーションが重要であることが分かった。またICTを活用した訓練では、「コミュニケーション」がキーワードとなり、対面訓練でない分、「報告・連絡・相談」に対する重要度が高まることが確認された。

またICTを活用した訓練において、共同受注窓口を活用したリスク分散や作業単価を細かく設定することによって、利用者の訓練に対するモチベーションの向上や平均工賃向上にもつながっていることが確認された。

【連絡先】

山口明日香 高松大学発達科学部
e-mail : afujii@takamatsu-u.ac.jp