

実務から見た障害者テレワーク

～15年の経験から得たこと～

○青木 英（株式会社BSプラットフォーム 取締役）

1 障害者テレワークとの出会い

(1) 障害者雇用とテレワークとの出会い

2008年、人事採用から障害者雇用担当となり、障害者雇用について右も左も分からない状況の中で、たくさんの企業や支援先へ見学等をしたが、障害者雇用の難しい業種だったこともあり、仕事内容もどのような障害者を雇用するかで悩む時期が続いた。その折、中央障害者雇用情報センターから重度障害者の在宅雇用を紹介され、「中で雇用できなければ外で雇用しよう」と考え在宅雇用での障害者雇用推進を図ることを決め、特例子会社2社の立上げと運営を経験し、60名近い重度障害者を雇用してきた。

(2) テレワークで障害者を雇用する

物理的移動困難な重度障害者を雇用することは、企業側も当人にも決して簡単な事ではない。企業側は雇用管理や合理的配慮をどうすればいいのか、障害者側は家の中でどんな人と仕事するのか、双方いくつもの不安を抱えた中でスタートすることになる。これらをどのように解消しながら長く勤務できる体制を構築できるのか、これまでの経験から述べていきたい。

2 障害者側の不安

(1) コミュニケーションに関する不安

コロナ禍でテレワークに関するアプリが急速に発達し、多人数が同時に映像付きで会話ができるようになった。これは仕事が「個」ではなく「集」で行われることが容易になった点で格段の進歩である。しかし目の前にいるわけではないため、相手のことが理解しにくい面があるので、コミュニケーションに不安を持つ障害者が多い。実際は同じ境遇にあるためか、コミュニケーションに関するトラブルはほとんど起きない。しかし精神障害で集団コミュニケーションに課題がある場合はより不安は大きいと思われる。苦手な人がいるだけで関わりたくないというケースもあるので、しっかりとしたりハビリや訓練が必要だろう。テレワークでのコミュニケーションは対面以上のものが求められる環境にあるため、「対面コミュニケーションが苦手だからテレワークで働きたい」は、決して最善ではないということである。

(2) 重度障害者向けの労働環境

企業の条件に沿って働けるかの不安は体力面などを理由に多数あった。特にフルタイムで働けないと決めつけるケースが多く、就労支援もその通りの対応しかしてこない。

ここで重要なのが、本人の働くための環境、特にデスク周りや姿勢制御などが正しい状況になっているかを知ってもらう必要がある。そのためには作業療法などを活用し、腕の位置や稼働域の広さ、目線とPCの位置関係を精査し、ほんの少しの変化だけでもフルタイムで働ける環境づくりが可能となる。障害者にとってはそれも不安であるが、体験させることで解決することも多いので、企業だけでなく就労支援の方でもぜひトライしてもらいたい。

(3) 福祉支援継続の有無など

重度障害者には自宅でリハビリや入浴などの自宅介護を必要とするケースが多い。これらの支援を継続して受けられるかどうかは、本人にとって死活問題のような話であり、企業の勝手な判断では済まされない内容のものである。この件で一番の課題は「時間」の確保である。働ける環境を得たが、ケアのためフルタイムで働けない状況にあることを面接時で何人もが話をしていた。面接の前に支援とこういった内容をよく話し合っておくべきだが、企業側で対応できる面があるのではないかと模索する必要がある。

3 企業側の不安と合理的配慮

(1) 雇用管理＝体調管理＝個々の障害の深い理解

重度障害者の雇用管理は「体調管理」そのものと言ってよい。その体調管理には個々の障害の深い理解が必須である。特に重度身体障害者の場合外傷系、内部系、難病系など多岐に亘るだけでなく、その症状や障害の原因なども千差万別なため、個々の障害理解は最重要事項と言える。障害についてヒアリングをする際、「これは聞いちゃマズいかな」と考えずに正面から聞いた方がよい。それは障害者にとって自分の障害を理解してもらうことが重要だと分かっているからだ。しかしヒアリングの前に障害名や難病名とその内容の予習は必須であり、その内容をヒアリングで一致させることで理解が進むし、障害者に安心感をもたらす。

(2) 「管理」はしても「監視」はしない

目の前にいないため、本当に仕事をしているのか不安になるのはある意味当然と言える。かといって常にパソコンで様子を見続けるのは非効率だし相手も気になって仕事にならない。適度な管理が重要で、具体的には定期的な集合時間を設定したり、会話ツールを常に開放したり工夫をして体調及び進捗管理をしている企業がある。私は必要に応じた接続以外は個別電話連絡やメールで済ませているが、これまで特に問題が生じたことはない。納期までの進捗も

事前に打ち合わせし無理ない範囲で依頼しているからだが、例えば精神不安定で仕事に手を付けていないケースやその報告が納期になってからという話をよく聞く。こうなってくると管理よりも「監視」の方がよいと感じてしまう企業もあると思うが、それでもあまりよい雇用管理の方法とは言えない。

(3) テレワークにおける合理的配慮

これまでの経験で、重度身体障害者のテレワークにおける一番喜ばれた配慮は「時間の融通」という面であった。雇用管理の側面から会社と障害者の勤務時間を同じにするのは普通のことだと思うが、在宅ケアや通院の多い者の場合勤務時間の確保が出来ない状態になってしまう。有給で消化しても限界があるし欠勤が増えるのは評価に影響が出る。そのため弊社はフレックスタイム制を導入し、8時～22時までの間で時間を確保し月単位の勤務合計時間をクリアする仕組みを導入している。大半が予約もしくは定期診療または定期訪問であるため、いつが勤務出来ないかの把握は簡単でありスケジュールの組み立ても容易である。そのためフレックスタイム制との相性も良く、社員同士勤務予定を共有することでチームでの業務スケジュールも組み立てやすいようである。人材確保の意味でも有用な雇用制度であると思う。

地域支援の協力を得ながら体調管理を行うことも合理的配慮に即している。距離があるため一次的な対応が難しい場合に地域支援が動くことで大事にならずに済むことも多々ある。

障害者の不安の解消＝合理的配慮になるので、思い切った制度導入などを取り入れてほしいと思う。

4 障害者テレワークに必要な資質

(1) 自立と自律が出来ていること

自己管理が出来るかが重要であり、自己管理には業務管理・進捗管理・体調管理・周囲調整などが含まれるが、対面業務のように周りの目がないため自身のコントロールが出来なければならぬ。その意味で「自立」と「自律」がいかに重要かをご理解いただけたらと思う。こういう面からテレワークで仕事をしたいと安易に言う障害者には注意が必要で、それに応じた訓練を就労移行支援などで行ってほしいと思う。

(2) コミュニケーション能力の重要性

テレワークにおけるコミュニケーションは、通話アプリ上でのコミュニケーション以上にビジネスメール文章でのコミュニケーション力が重要である。メールでのやり取りは会話と異なり記録が残る備忘録の役割も果たすため、文章力が大変重要となる。自分の理解よりも相手への理解を重視した文章を心掛けることや、適切な挨拶や敬語の使い

方も相手の印象に響くのでこれも重要である。

さらに会話コミュニケーション力も必要であり、直接会話で共有したいことを適切な言葉で伝えること、相手に伝わる質問力に分かりやすい回答力も併せて必要である。メールと会話のコミュニケーション力が合わさることで、効率の良い業務進捗や情報共有が可能となり、ミスの軽減にも繋がるため、今後障害者テレワークが拡大するのであれば就労移行支援などでの指導が重要となる。

5 障害者テレワークの課題

ここ最近、障害者雇用における雇用率代行ビジネスが取り沙汰されている。今指摘されているのは「農園型ビジネス」であるが、障害者テレワークでも似たようなケースが見受けられる。いわゆる「サテライト型ビジネス」というものである。雇用企業が地方の障害者を採用し別企業の運営するサテライトオフィスに出勤させ雇用を事実上委託管理させる仕組みである。農園型とあまり変わらない仕組みと言えるが、最近障害者雇用率上昇を見越して増えてきている。これまでの「直接雇用」「直接雇用管理」の原則が大きく崩れようとしており、雇用管理を放棄する代わりに障害者雇用率を「お金」で解決する企業とそれを受ける企業双方に強い違和感を覚える。厚労省の動きが鈍く、雇用率上昇だけ残して特に規制することもしない。これまで障害者雇用に真摯に向き合ってきた多くの企業に対して大変失礼な話である。障害者テレワークが今後これまでのように継続が出来るのか、甚だ不安を覚えるのは私だけではないだろう。

6 まとめ

障害者雇用は、短期間で大幅な雇用率上昇に伴い大きな岐路に立たされていると感じる。それは同時に働き方の多様化を推進する一方、その働き方に応じた企業の努力や就労移行支援などの努力を、なお一層求めることになった。社会全般に人材不足が叫ばれている中で、障害者の活用は多くの業界に注目されるはずであるが、現状でその期待に応えられるのか不安である。15年間ITからICTへの発達でテレワーク技術が格段に進歩し、それに伴い多くの人材を雇用出来る環境になった。それによってこれまで就職困難だった重度障害者も働けるようになり、多くの重度障害者たちが活躍している。しかし障害者にとって就労と生活面は一体的なものである。その辺のバランスが整っていないため、将来について大きな不安を抱えている障害者が多数いることにも目を向けて頂けたらと思う。

【連絡先】

青木 英
株式会社BSプラットフォーム
ei.aoki@living-platform.com

「ポストコロナの逆風下」で安定的な完全在宅就労を支える 体調セルフマネジメントツールと業務管理ツールの併用事例

○福元 邦雄（三菱商事株式会社 人事部 健康推進・DE&Iチーム 担当シニアマネージャー
精神保健福祉士/産業カウンセラー/企業在籍型職場適応援助者/中小企業診断士）

1 発表骨子

三菱商事株式会社（以下「当社」という。）として史上初となる完全在宅型での障がい者雇用を今般開始した。

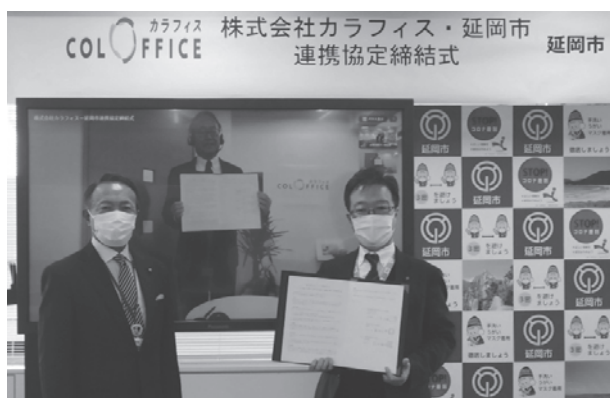
新型コロナウイルス感染症の5類移行の流れを受けて、世の中の的にも在宅勤務から出社へと潮目が変わる実感があった。当社特例子会社（三菱商事太陽株式会社）出向中の2020年度、完全在宅で障がいの有るシステムエンジニア養成と雇用モデルで厚生労働大臣表彰「輝くテレワーク賞」特別奨励賞を受賞した経験のある発表者といえども、当社社内調整に相当の工数が割かれた（受賞概要関連動画：<https://www.youtube.com/watch?v=4Y7oVWZe1Lc>）。

今般の当事者社員は宮崎県延岡市在住の精神に障がい（うつ病及びADHD）の有る方。体調不良にどう備えるのか、遠隔地での業務遂行をどのように管理するのか？

各種の課題を克服できたのは多くの関係者のご支援のみならず以下ご紹介する2つの有効なツールの併用の成果に他ならない。

2 そもそもなぜ延岡市だったのか？

発表者は前述の特例子会社（本社大分県別府市）出向中に延岡市の読谷山洋司市長の視察を受けた。その後同市は株式会社カラフィス（三井正義社長 本社神奈川県）とテレワークによる障がい者の在宅雇用推進に係る連携協定締結に至る。



延岡市ホームページより：2021年8月連携協定締結式
(<https://www.city.nobeoka.miyazaki.jp/soshiki/31/2437.html>)

そもそもコロナ禍前から浸透しつつあったテレワークによる障がい者雇用。大都市圏における障がい者求人の需給関係が逼迫する中、地方在住求職者と大都市圏の求人企業

をつなぐソリューションに、いち早く注目した読谷山市長の慧眼に敬意を表して、今回「延岡市在住者」を最優先に求人を行った。前出のカラフィスを始め、のべおか障害者就業・生活支援センター、一般社団法人社会福祉支援研究機構傘下の就労移行支援事業所 グッドライフパートナー 延岡の関係者の皆様方には多大なるご支援を頂いてきた。この場をお借りして改めて御礼申し上げたい。

3 逆風下の完全在宅勤務

厚生労働省公式YouTube動画（下記リンク）でもお伝えした通り、私的な空間であっても勤務時間中は「会社の執務空間」である。緊張感を保って集中できるか。かつて自宅の勉強部屋では能率が上がらず、図書館に行って漸く集中できた経験を持つ読者諸氏は決して少なくない筈だ。



厚生労働省公式YouTubeチャンネル：2021年12月事例紹介
(https://www.youtube.com/watch?v=Esl_KN_OV70)

本来リラックスする目的で設営された私的空間において一定程度のストレスを伴う業務に継続的に集中する為には、障がいの有無に関わらず、相当な覚悟と気持ちの切り替えが必要となる。昨今の出社回帰への流れはコロナ禍で急遽在宅勤務を余儀なくされた多くの人々の本音かも知れぬが、コロナ前より入念に在宅勤務やその就労訓練を重ねていた障がいの有る方々にはまさに逆風としか言いようがない。

4 D&I社の「エンカククラウド」との出会い

そんな中、100社以上の導入数No. 1の実績を誇るツールと出会う。障がい者専門斡旋業等で創業14年の株式会社D&I（小林鉄郎社長 本社東京都）の「エンカククラウド」

だ(図1)。



図1 テレワーク型障害者雇用プラットフォーム「エンカク」

その機能は体調把握・管理に始まり、勤怠管理、タスク管理、ファイル共有、と数多くあるが、中でも秀逸なのが「画面キャプチャー機能」だ(図2)。



図2 「エンカククラウド」6つの機能

10分毎に勤務者のPC画面が自動キャプチャーして共有されるため、当然、勤務者は一定程度の緊張感の下で仕事をすることとなる。当社では個人情報を整理する業務の場合などはこの機能を手動でオフにするなど、多少の運用上の工夫をしている。当社社員によれば「手元をカメラで写しておくように」と言われた別の企業と比べると、はるかにストレスが低い、との実感だ。監視されているという印象を極力避け、逆にきちんと業務していることのエビデンスを関係者で共有するという透明性は、在宅勤務していない他の社員感情の面からも非常に公平感のあるものである。

さらに「これこそが本当にずっと前から欲しかった!」との歓喜の声と共に活用しているのが「タスク管理機能」。

複数タスクの消化率表記や納期設定を行うことで、ADHDの特性などから、優先順位付けや進捗を記憶しておくことが苦手な場合でも生産性の向上が期待できる。

5 「1万人の物語」に基づく「キモチプラス」

更に当社はネクストワン合同会社(武田吉正代表 本社東京都)の「キモチプラス」(特許出願中)も併用する。同社運営の障がい者雇用の口コミサイトには1万人超もの生きづらさや働きづらさにどう向き合うか、という具体的

な対処策情報が蓄積されている。それが「キモチプラス」の「トリセツ」を通じて当事者自らがセルフケア力を向上できるように組み込まれている。単なる体調管理ツールに留まらないのは、セルフケアした上でも不調入力が続いた場合は任意設定可能な支援者にも自動アラートされる点だ。

所謂「赤に近い黄色状態」で長時間フォローした挙句に、離脱に至ってしまうことなく、「青に近い黄色」で即座にフォロー可能で対応時間も削減される。日報のやりとりという工数もなく、管理者の負担軽減が徹底されている(図3)。

当事者は定期的に入力データを振り返ることで、好調・不調の要因を推定し自己理解を進め、深化する対処策も「トリセツ」に生成されていく(図4)。「キモチプラス」導入後の就労移行支援事業所では面接通過率が倍増。就職後の離職率も半減した事例があることも当社が起用を決定した背景だ。



図3 「キモチプラス」日々の体調・メンタル状況の入力

当事者の特性可視化、管理補助ツール KimochiPlus

選択肢を選ぶだけで、特性、対策、マネジメントの推奨事項の資料をA4一枚(PDF出力可能)で作成。10,000件の雇用事例DBから作成するため、現実的な対策、マネジメント方法をレコメンド。データは増加を続け、精度が継続向上中。



図4 1万人超の物語DBから生成される「トリセツ」

6 見えないものを見る努力

在宅か出社か?障がいがあるか無いか?は本質ではない。潜在的な課題を可視化して対処する、即ち「見えないものを見る努力」の覚悟はあるか? 距離を超え働きづらさを克服するこれらのツールはそんな覚悟を後押ししてくれる、「魔法のココロの車椅子」ともいえるものである。

【連絡先】

福元邦雄 kunio.fukumoto@mitsubishicorp.com

ちょっとだけ、やる気になるDX！ タブレットPCで、障害者本人が簡単入力、 リアルタイムで、画面に反映見ればわかります！

○伍嶋 善雄 (SBフレームワークス株式会社 人事総務部 障害者雇用担当)
大河原 成夫 (SBフレームワークス株式会社 人事総務部)

1 初めに

(1) 会社概要・職場紹介

弊社は、ソフトバンクのグループ企業の一社で、SB C&S株式会社の子会社である。グループ各社からの物流業務などをメイン業務としている。この取り組みの現場は、デバイスセンターという、家庭内WiFiルーターの発送と返品受付を行う事業所(市川市二俣)で、健常者50名、障害者9名が働いている。雇用形態は有期のアパートで特例子会社ではない。3年前に特別支援学校からの新卒2名他7名は勤続10年を超えたベテランである。知的がほとんどで、発達や自閉傾向があり、地域障害者職業センターで重度知的障害者と判定された者も2名いる。2名の健常者サポーターが指示指導している。全員9時の始業で、終業は16時、17時、17時45分上がりで通勤負荷など考慮して退社時間を決めている。土日休みの週5日勤務で、給与は千葉県の最低賃金である。仕事は返品された機器・機材を仕分け、再利用再生工場へ戻すための分類梱包作業が主な仕事である。6月と10月は、特別支援学校からの実習生が来ている。

(2) DX化に向けたデータ取得

毎朝、夜勤が処理したアダプターやケーブル類などが折り畳みコンテナで30~40ケースが置かれており、そのケース数をカウントすることから仕事が始まる。仕分け作業は4、5名の共同で行い、仕分けされたアダプターを段ボール箱に詰める作業は個別に行う。以前は手書きの作業報告書(図1)にアダプターの箱詰めが出来数を個人毎に記録していた。その手書きの作業報告書をデジタルにするためスタートした。システム名は、機能そのまま、「カウント&タイム」である(図2)。

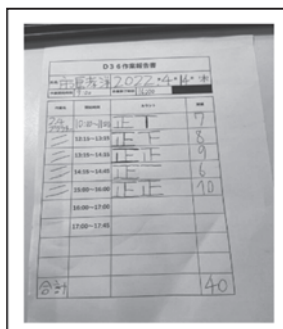


図1 手書きの作業報告書



図2 カウント&タイム画面

2 「カウント&タイム」開発コンセプト

個人個人が朝からどの作業に携わり、どれだけの量をこ

なし、それぞれどれだけ時間がかかったかを、出来るだけ簡単に記録することが基本で、障害者の作業現場ならではの問題に対処し、成果が出るようにするため次のような基本コンセプト出しから始めた。

(1) オンタイムオンプレース (一人1台)

一人一人が、作業している場所で、作業開始時に、また、作業が出来たその時に、入力(ボタンを押す)ことが出来るようにする。そのためには、作業員一人に1台のタブレットPCが必須となる。

(2) イージーインターフェース

障害者が使用するため、出来る限り、簡単なオペレーションにするため極力入力ボタン数を最小にする。スタートとストップもしくは作業終了と出来ボタンの合計2個のみ表示、他、作業員名と作業名を選択する窓は、2か所のみである。

(3) アラーム&プライズ

デジタル化により、作業時間も計測が出来るようになったため、各作業に標準時間または個別時間を設定できるようにし、その時間より早く出来れば賞賛動画(プライズ)の表示と音声、遅ければ警告表示(アラーム)表示と音声を出るようにした(図3)。また経過時間は帯が伸びる形で表示、標準時間に近づくと警告の色が画面全体に表れる。



図3 アラーム&プライズ例

(4) クローズドな環境

社内インフラ、インターネットを使用せずに作業場独自のクローズドWiFiのネットワーク環境で運用する。またAWS(アマゾンウェブサービス)やサブスクリプションな(定額)アプリも使用せずに、無料のChromeアプリを使用することによって日々の運用コストがかからないようにしている。

(5) 日報化とCSVアウトプット

定型の日報フォーマットによるPDF化の紙への出力（印刷）も随時可能、否定形の分析用に、日報・月報・年報に関する情報をCSVデータ化できる。

そのほかにも、作業を間違えて選んだり、出来てないのに出来ボタンを押してしまったり、押したつもりが押せてなかったりなど間違いがあることを前提として訂正・修正が容易にできることも、重要な機能要件として加えた。

3 方法・システム構成・脚色など

(1) システム構成

作業人数分のタブレットPC（キーボードがなく画面タッチで触りやすい）12台、ノートパソコン用設置アームスタンド12台（作業台設置で作業スペースを減らすことなく、ボタンを押す行為でもたわむことがなく、頑丈で落下破損防止となるものを用意した。）

管理PC（サーバー機能、データベースとマスターとプログラムなど）1台、運用管理メニュー（作業員・作業マスター、音声や画像、表示管理など）も備えている。

WiFiルーター（ネットワーク構成&アンテナに相当）1台、タブレットPCと管理PCを結び、直線で30～50mの範囲で問題なく通信が可能となる。

(2) 音声

スタート、ストップ、終了などは、アニメ風な音声を無料サイトから転用して使用し、ファイルを選択するだけなので、簡単に入れ替えも可能である。

(3) 動画、静止画、画面表現

標準出来時間よりはるかに早く出来た際の花火の動画、早く出来た場合の「良く出来ました」画像、標準出来時間に達した場合の「爆弾」静止画、「もう一息」画像なども、同様に用意した。時間経過を表す帯表示とその色を経過時間と連動して強調する画面全体の色の変化もアラームとして、とりいれている。出来数量を表すリングマークと時間がかかった場合のドクロリングマークなども用意した。

(4) 作業標準時間の設定・作業選択について

1単位作業の終了までの予定時間である作業標準時間は、健常者の場合は、統一するのが通常だが、障害者は、それぞれ能力が異なるため、個人に合わせた作業標準時間の設定を可能とした、また設定時間のない作業は、作業選択する場合のプルダウンメニューに表示されない仕組みとなっているので、作業員ごとに個別に選択表示できる。

4 実際の運用にあたり

実際の運用の前に、現場に置いた55型の画面に、パワーポイントで作ったスライドショーで、チュートリアルとして作成した、操作方法を、1か月に亘り繰り返し表示することで、違和感なくスタートが切れた。

最初の障害は、朝9時から17時過ぎまでタブレットPC

の画面を表示させておくには、充電がもたないことだった。その問題には、画面の輝度を落とすこと、昼休みは画面を落とすこと、充電残量が20%を切った場合は予備バッテリーをつなぐことで解決した、ボタンを押すのが苦手なメンバーには、タッチペンを用意し、細かい選択欄をうまく押せないメンバーには画面を拡大表示させることで選択欄を大きくし対応した。

5 結果・成果

多少のトラブルはあったが都度解決し、全員が問題なく使用できている。結果として、スタートストップを押すことで、「けじめ」が出来、思った以上にドクロリングが気になるところは、標準時間を普通に作業すればドクロリングが出ないように設定、個々で作業量の合計が見えることで、「ほんのちょっとだけやる気になり生産性も少しだけ向上」することができた。

見える化の視点で考えると、物流現場において、業務の見える化により、生産性の向上が行われていたが、従来の見える化は、管理側が業務の状態を見えるようにすることが、主で、管理側が見える化により、状況を把握したとして、それから現場へアクションがあり、現場が動いていくという順序だった。今回のカウント&タイムは、作業員そのものがタブレット画面で自分の作業状況を見える化により、把握することで、自ら動いていく事が出来たと思われる、管理側が把握して、作業員に指示など出して、動かすことから作業員自身が見える化により把握して、自ら少しだけ動くようになるところに、今回の成果があったと思われる。

また、特別支援学校からの実習生には、朝9時から帰りの16時まで全ての作業が時系列に記録されている表と業務別にサマリーされた表を、1枚に出力した日報を毎日渡すことができ、作業の出来量が一目瞭然となることで、実習の成果を紙に印字して持って帰ることができるようになった。

6 今後の展望、終わりに

タブレットPCを、作業記録に使用することで、障害者がPCなどのIT技術を使用することの可能性が見だされ、作業と障害者の間にPCやIT技術をかませることで、障害者の作業領域が広がり、健常者しかできないと思われた作業も障害者もこなすことが可能となることが見えてきた。企業として持つ「物流ノウハウ」と「IT活用」と「障害者雇用で培った障害者の作業特性理解」を掛け合わせることで、障害者の作業へのアクセシビリティを高め、職域、業務範囲をより広げることが、今後の目標として、新たな開発に挑戦し進めていこうと思う。

【連絡先】

伍嶋 善雄
SBフレームワークス株式会社
e-mail : ygoshima@fw.softbank.co.jp

オンラインによる就労支援に関する調査①

－障害者本人を対象としたオンライン支援事例の分析から－

○中山 奈緒子（障害者職業総合センター 研究員）

秋場 美紀子・布施 薫・高木 啓太・堂井 康宏（障害者職業総合センター）

1 背景と目的

新型コロナウイルス感染拡大の影響下における新しい生活様式の普及等により、障害者の就労支援においても、オンラインによる相談等の就労支援サービス（以下「オンライン支援」という。）の提供が求められてきている。従来サービスが受けにくい遠方の利用者にとって相談機会が確保しやすいなどの利点も考えられる一方、現状オンライン支援のノウハウの蓄積や共有は必ずしも十分とはいえない。

このため、障害者職業総合センターではオンライン支援の現状と課題、効果的な実施方法の可能性を把握することを目的に、2022～2023年度にかけて「オンラインによる就労支援サービスの提供に関する調査研究」を行っている。本発表では、支援機関を対象としたアンケート調査によって把握した「障害者本人を対象としたオンライン支援事例」（のべ518件）の分析結果について報告する。

2 方法

(1) 調査の実施期間と実施方法

2022年10月～11月に、障害者職業総合センターのアンケート調査用 Web フォームを用いて実施した。後述(2)の事業所に対し、Web フォームの URL 及び二次元コードが記載された調査依頼文書を郵送した。

(2) 調査対象と回答者

調査対象事業所は2,008所（障害者就業・生活支援センター（以下「就業・生活支援センター」という。）338所、自治体単独の障害者就労支援センター（以下「自治体の就労支援センター」という。）166所、就労定着支援事業所（以下「定着支援事業」という。）1,327所、地域若者サポートステーション（以下「サポステ」という。）177所）であった。住所不明の4所を除く2,004所に調査依頼文書を送付し、調査対象事業におけるオンライン支援の状況を把握している者に回答を依頼した。

(3) 調査項目

障害者本人を対象としたオンライン支援（Web 会議システム・ビデオ通話を用いた支援）の事例について、障害者本人（以下「対象者」という。）の属性、オンライン支援を行うことになった経緯、支援内容、実施した配慮・工夫（選択式、自由記述式）等を最大2事例まで把握した（事業所全体の状況等の他の調査項目は本発表では割愛する）。

3 調査結果

(1) 回答数（事例数）

アンケート調査全体の有効回答数は807件、有効回答率は40.3%であった。記入された事例の数は合計521件であり、事業不明の3件を除いた518件（就業・生活支援センター118件、自治体の就労支援センター50件、定着支援事業313件、サポステ37件）を分析対象とした。

(2) 対象者の属性

ア 年代

就業・生活支援センターでは「30代」、他の3事業では「20代」が最も多かった。

イ 支援開始時点における就職状況

サポステでは「求職中（在学中を除く）」、他の3事業では「在職中」が最も多かった。

ウ 障害種別

就業・生活支援センターと定着支援事業において「精神障害」、自治体の就労支援センターとサポステにおいて「発達障害」の選択率が最も高かった。就業・生活支援センター及び自治体の就労支援センターでは「知的障害」の選択率も2～3割程度あった。

(3) オンライン支援を行うことになった経緯

自治体の就労支援センターでは「利用者の就職先企業等からの依頼」、他の3事業では「感染対策（予防）のため」が最も多かった。

(4) 対象者への支援内容

サポステ以外の3事業では「定着支援（本人との面談）」の選択率が6～7割程度と多かった。サポステでは「就職・復職に向けた相談」の選択率が約9割であり、就業・生活支援センター及び定着支援事業でも約4割が選択していた。

(5) 実施した配慮・工夫（選択式）

いずれの事業も「話す際の声のトーンやスピードに留意した」の選択率が6割を超えており最も高かった。障害種別（主たる障害）とのクロス集計を行ったところ、知的障害で「事前に通信テストを行った」が5割を超えていた。

(6) 利用者の特性や状況に応じて個別に配慮・工夫したこと（自由記述）

ア 分類手続き

295件の自由記述を質的に分類した。まず分析者1が全ての回答内容に目を通し、類似した内容の回答をグルーピングして複数のカテゴリーを生成し、回答を各カテゴリー

に分類した。なお、複数のカテゴリーに関連する内容が含まれている記述は該当する全てのカテゴリーに分類した。次に分析者2が、分析者1の作成したカテゴリーの定義に従って回答を分類した。2名の分析者の間で分類が不一致であった回答については分析者間で協議を行い、必要に応じてカテゴリー名や定義の修正を行った。以上の作業を、全ての回答の分類が完全に一致するまで繰り返し行った。

イ 分類結果（カテゴリー）の概要

記述内容を大別すると、以下の3種類であった。

- ・「(5)実施した配慮・工夫」(選択式)と重複した内容
- ・上記(5)以外の要素を含む配慮・工夫(以下「個別的配慮・工夫」という。)の具体的内容
- ・当該事例にオンライン支援を活用した意図・オンライン支援の効果に関する内容

そのため、以降の分析は「(5)実施した配慮・工夫」と重複した内容のみの回答を除いた231件の回答を分析対象とした。最終的な分類とカテゴリーは表1の通りであった。

表1 カテゴリー一覧(個別に配慮・工夫したこと)

大分類	小分類	カテゴリー名	件数
個別的配慮・工夫	主に支援前	スケジュール調整	16
		参加者と話題の調整	23
		サポート要員の確保	17
		事前の情報共有	17
		対面との併用	21
		プライバシー確保	9
	主に支援中	面談の目的・流れの共有	10
		時間管理	12
		話しやすい雰囲気作り	23
		平易な言葉遣い	28
		ツールの機能活用	28
	主に支援後	面談内容の文章化	27
	その他	その他	40
	活用意図・効果	オンライン支援の意図	緊張緩和
外出・移動負担軽減			11
感染対策			13
体調に合わせた実施			11
オンラインへの慣れの形成			16
その他			15

「個別的配慮・工夫」の中では「ツールの機能活用」(例:「チャットでスタンプも含めて会話をすることで(中略)対面での面談の時よりも、コミュニケーションが豊かになった」)、及び「平易な言葉遣い」(例:「オンライン支援に不慣れな利用者だったので(中略)、簡潔な表現で話すことを意識した」)が最も多く、次に「面談内容の文章化」(例:「今日話した内容を要約してチャットで伝えた」)が続いた。

「オンライン支援の活用意図・効果」では「オンラインへの慣れの形成」(例:「オンライン面接を取り入れる企業が増え、事業所での面接練習においてもオンラインでの模擬面接を実施した」)が最も多く、次に「感染対策」(例:

「企業側の希望もあり、感染対策のため訪問は控えてオンライン支援を行った」)が続いた。

ウ カテゴリー×障害種別のクロス集計

前述のカテゴリーと(2)ウの障害種別(主たる障害)とのクロス集計を行った。「個別的配慮・工夫」では、身体障害で「対面との併用」、知的障害で「参加者と話題の調整」、精神障害で「ツールの機能活用」、発達障害および高次脳機能障害で「面談内容の文章化」が最も多かった。知的障害では企業担当者や家族等の同席を依頼したという回答が多くみられた。発達障害や高次脳機能障害では行き違いを防ぐために面談内容の要約をチャットやメール等で共有する、メモを促す等の回答がみられた。

「オンライン支援の活用意図・効果」は、身体障害で「外出・移動負担軽減」と「オンラインへの慣れの形成」、知的障害で「感染対策」、精神障害で「体調に合わせた実施」、発達障害および高次脳機能障害で「オンラインへの慣れの形成」が最も多かった。特に精神障害では、利用者の調子が悪い時に対面からオンライン支援に切り替える等の柔軟な対応により効果的な支援に繋がった旨の回答がみられた。

4 考察

支援前から支援後まで多様な工夫が行われていた。支援中～支援後の配慮・工夫は視覚化や面談の構造化に関連するカテゴリーが複数みられた。これらは全ての障害種別の対象者に行われていたが、特に精神障害や発達障害の対象者には親和性が高いと考えられる。一方、2021年の山口らの調査¹⁾では57%の回答者が「知的障害のある方の就労支援をオンラインでするのは難しいと思う」と回答していたが、事前の通信テストの実施やサポート要員の同席を依頼する等の工夫によりオンライン支援を実施できている例も一定数みられた。加えて本調査では支援前の工夫も多く抽出され、支援前後の準備や振り返りがオンライン支援の効果を高める上で重要である可能性が示唆された一方、準備等に係る支援者の負担増加も懸念される。またオンライン支援の活用意図・効果も感染対策以外に複数抽出され、対象者によって支援効果が異なる可能性も考えられる。

オンライン支援の一般的な工夫だけでなく対象者に応じて行った個別的工夫について、自由記述の整理を通じて幾つかの類型を抽出できたことは本研究の成果であると考えられる。一方で本調査ではn数の限界から統計的検定は行わなかった。対象者の属性や支援内容等によって行われやすい工夫が異なるか等の仮説検証は今後の課題である。

【参考文献】

- 1) 山口明日香・岡耕平・前原和明・野崎智仁・八重田淳『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 vol. 35(1)」, (2021), p. 22-29

オンラインによる就労支援に関する調査②

－ヒアリング調査から把握されたオンライン支援の課題を補完するための方法や取組－

○高木 啓太（障害者職業総合センター 上席研究員）

秋場 美紀子・中山 奈緒子・布施 薫・堂井 康宏（障害者職業総合センター）

1 背景と目的

新型コロナウイルス感染拡大の影響下における新しい生活様式の普及等により、障害者の就労支援においても、オンラインによる相談等の就労支援サービス（以下「オンライン支援」という。）の提供が利用者から求められてきている。オンライン支援は、遠方の利用者にとって相談機会が確保しやすいなどの利点も考えられる一方、そのノウハウの蓄積や共有は必ずしも十分とはいえない状況にある。

このため、障害者職業総合センターでは、オンライン支援の現状と課題、効果的な実施方法の可能性を把握することを目的に、2022～2023年度にかけて「オンラインによる就労支援サービスの提供に関する調査研究」を行っている。本稿では、就労支援機関（以下「支援機関」という。）を対象としたヒアリング調査によって把握したオンライン支援の課題への対策を中心に報告する。

2 方法

2022年10月～11月に実施したアンケート調査で「ヒアリング可」と回答のあった支援機関のうちオンライン支援を積極的に行っている機関や特徴的な取組をしている15機関を対象として、2023年2月中旬から5月中旬にかけてヒアリング調査を実施した。15機関の内訳は、障害者就業・生活支援センター（以下「就業・生活支援センター」という。）4カ所、自治体設置の障害者就労支援センター（以下「自治体の就労支援センター」という。）2カ所、就労定着支援事業所（以下「定着支援事業」という。）6カ所、若者サポートステーション事業所（以下「サポステ」という。）3カ所である。対象とする対象機関の所在地は地域バランスを考慮し、東京23区または政令指定都市7カ所、その他の市町村8カ所とした。

3 調査結果

(1) オンライン支援のメリットとデメリット

アンケート調査からは、対面支援と比較したオンライン支援のメリットとして、利用者の外出や移動に伴う負担が軽減したということが最も多く挙げられた（就業・生活支援センター74.5%、自治体の就労支援センター75.0%、定着支援事業81.5%、サポステ86.0%）。他にも、面談等の日程調整が容易になった、多忙・遠方等の理由で訪問が難しい企業への支援が行えるようになった等のメリットが多く挙げら

れ、ヒアリング調査においても同様にメリットとして挙げられた。

一方で、アンケート調査からは、対面支援と比較したオンライン支援のデメリットとして、通信状況のトラブル等が発生すること（就業・生活支援センター66.0%、自治体の就労支援センター81.8%、定着支援事業68.7%、サポステ80.0%）、非言語的な手がかり（利用者の声や表情など）の把握が難しいこと（就業・生活支援センター71.7%、自治体の就労支援センター81.8%、定着支援事業61.3%、サポステ60.0%）が挙げられており、機器の問題と非言語的な手がかりの把握の難しさがオンライン支援を進めていくうえで大きな阻害要因であることが窺われた。

加えて、アンケート調査からは、使用する機器や通信回線等に関するルールを定めている等、多くの機関が個人情報保護や情報セキュリティに関する何らかの取組を行っていることが窺われたため、ヒアリング調査では、それらをより具体的に確認した。

(2) 機器の問題への対策

ヒアリング調査では、機器の問題への対策として、オンライン環境の準備（ソフト面・機器面）と職員のスキルアップが挙げられた（表1）。

表1 機器の問題への対策

オンライン環境の準備 〈ソフト面〉	テスト接続の実施 操作練習の実施 接続法の説明を実施 オンラインでの入室手順の説明書を作成 オンラインツールの使い方講座の実施 ソフトウェア導入の仕方の説明動画を作成
オンライン環境の準備 〈機器面〉	Wi-Fi環境の確認 照明や集音マイクの用意 ヘッドセットやイヤホンマイクの用意 モバイルWi-Fiの貸出
職員のスキルアップ	職員向けマニュアルの作成 職員の勉強会や研修の実施

オンライン環境の準備（ソフト面）では、オンライン支援実施前に利用者の要望に応じてテスト接続を行う、支援機関においてオンライン支援に必要なソフトウェアの操作練習を実施する、直接利用者の自宅まで出向いて接続法の説明を行う等の取組が見られた。また、オンラインでの入室手順を伝える説明書を作成して渡す、オンライン支援に必要

なソフトウェアの使い方についての講座を行う取組も見られた。その他には、利用者向けにビデオ会議ソフトウェアの導入の仕方等の説明動画を作成し、Web サイト上で公開する取組も見られた。

オンライン環境の準備（機器面）では、利用者の自宅のWi-Fi環境の有無の確認を行う取組が見られた。また、オンラインでの見え方や聞こえ方を良くするための照明や集音マイク、ヘッドセットやイヤホンマイク等を用意する取組や、通信環境がない利用者に対し、モバイルWi-Fiを貸し出す取組も見られた。

職員のスキルアップでは、職員向けに操作手順マニュアルの作成、職員の勉強会や研修の実施等の取組が見られた。

(3) 非言語的な手がかりの把握の難しさへの対策

ヒアリング調査においては、話を聞く際の工夫と視覚的補助ツールの使用により、非言語的な手がかりの把握の難しさへの対策を行っている例が見られた（表2）。

表2 非言語的な手がかりの把握の難しさへの対策

話を聞く際の工夫	時間をかけて聞く リアクションをいつもより大きく見せる よりわかりやすい表現となるよう気を付ける 言葉による確認を頻繁に行う 支援者側の自己情報の開示
視覚的補助ツールの使用	映像で補う 画面共有で資料を提示する ホワイトボードに短文を書いて画面から見せる
対面支援との組合せ	支援実施前の関係構築 生活状況や本人の様子を対面支援で確認する 込み入った話は対面支援と併用する

話を聞く際の工夫としては、対面支援なら1回で済むこともオンライン支援では2～3回に分けて実施する等時間をかけて聞く、表情やうなずき、目線、相槌などのリアクションをいつもより大きく見せる、よりわかりやすい表現となるよう気を付ける、言葉による確認を頻繁に行うという例や、支援者側も意識して自分のことを話す等の自己情報の開示を行うという取組が見られた。

視覚的補助ツールの使用では、必要に応じて映像で補う、画面共有で資料を提示する、ホワイトボードに短文を書いて画面に映して見せるといった視覚的ツールでコミュニケーションを補うという例が見られた。

一方、上記のような対策をしてもなお非言語的な手がかりの把握が難しい面もあることから、オンライン支援実施前の普段のやり取りからラポール形成や関係構築をしていく、一度は来所してもらい生活状況や本人の様子を確認する、込み入った話をするときには対面支援と併用するというように、オンライン支援と対面支援を組み合わせることで、画面からは見えにくい非言語的な手がかりや人となりを把握

している事例も見られた。

(4) 個人情報保護、情報セキュリティについて

利用者との関係では、録画や録音をしない等の禁止事項を設定している例、個人情報保護等に関して書面で確認もしくは誓約書・同意書で確認してもらう例が見られた。ただし、これらの多くはオンライン支援に特化したものではなく、対面支援でも適用されるものであった。他方、やむをえず家族に聞こえる場所で相談する場合にはその旨本人に承諾を取る、個人の名前が入ったものは画面に写さない等のオンライン支援特有の例や、利用者別に使える機能や入室可能範囲等を分けてアクセス制限を設けるという例も見られた。

面談環境では、面談室を使用し自席で行わない、施設外ではビデオ通話を行わない等の例が見られた。他に、個人情報が保存されたパソコンとは厳格に区別する、専用アカウントを作成するという例も見られた。

また、利用者向けにネットリテラシー勉強会を開催している例が見られた一方で、ヒアリング調査を実施した機関では職員向けに個人情報保護等について研修を実施した例は見られなかった。

4 考察

15 機関に対するヒアリング調査においては、オンライン支援を実践していく中で、様々な工夫を行ってきた状況が窺われた。

機器の問題については、オンライン環境の準備（ソフト面・機器面）や職員のスキルアップが、また、非言語的な手がかりの把握の難しさについては、話を聞く際の工夫や視覚的補助ツールの使用等の対策がなされていた。他にも、オンライン支援と対面支援を組み合わせることで効果を挙げている事例も見られている。他方、個人情報保護や情報セキュリティについては、利用者との関係や面談環境での配慮がある一方で、職員向けの研修が改めて実施された例が見られなかった点は懸念される点である。

こうした懸念点を改善するとともに、オンライン支援を実施するにあたっての様々な工夫が広く共有されていくことで、オンライン支援がより効果的に行われることを期待したい。