

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	自分の顔が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。

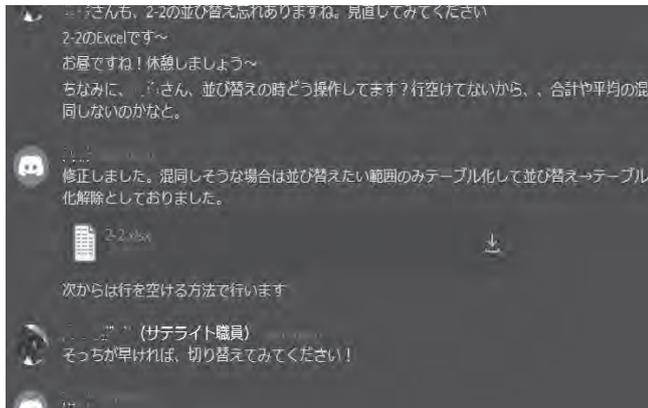


図 仮想空間におけるスキルアップ講座

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。本稿では触れなかつたが、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