

令和3年度厚生労働省科学研究費補助金(障害者政策総合研究事業)

(分担)研究報告書

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)

栃木県内のテレワークへの支援を実践する事業所の調査

および就労支援に携わる支援者のテレワークへの認識に関する調査

研究分担者 野崎智仁 国際医療福祉大学・保健医療学部

【研究要旨】

本研究は、地方地域における障害者へのテレワーク支援の実態を把握することを目的として、栃木県内においてテレワーク支援を実践する事業所を調査した。また、同県内においてテレワークを普及させていくためには、どのような方略が必要であるかを検討するために、就労支援を実践している支援者に対して調査を行い、テレワークに対する認識がどのようなものであるか明らかにした。支援を実践する事業所として2事業所に対して参与観察による調査をした結果、支援概要や支援者としての課題や地域としての課題などが明らかとなった。支援者へのインタビュー調査では、医療機関や相談支援事業などに従事する支援者4名に対して半構造化面接により調査を行った。「就労支援におけるICT実践内容」「支援者に必要な知識と技能」「テレワークが普及しない理由」「テレワークの課題」が大カテゴリーとして抽出された。

テレワークの普及には、支援内容の情報共有や、支援者の支援技能向上に向けた取り組みが必要であることが示唆された。

A.研究目的

本研究は、地方地域における障害者へのテレワーク支援の実態を把握すること、また、同地域においてテレワークを普及させていくためには、どのような方略が必要であるかを検討するための基礎資料となることを目的とした。

COVID-19の感染拡大とともに、全国的に働き方が変革し、テレワークの広がりも加速している。国土交通省によると、2020年12月時点の都道府県別テレワークの利用状況は、東京30%、神奈川24%、埼玉22%、千葉21%と、東京圏を中心に高い傾向を示している(国土交通省、2021)。

障害者の就労支援においてもテレワークに関連する支援の導入が見られる。日本職業リハビリテーション学会員を対象とした調査では、「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」が57.0%、「在宅就労になると、発達

障害などの特性による困難が増すと思う」が48.8%、「在宅就労になると、精神障害などの症状が悪化すると思う」が44.2%、「高次脳機能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」が43.0%と、障害特性によっては導入の難しさを感じている回答が見られたが、障害者雇用の在宅就労としてオンライン業務の有効性は高いと思う」と回答したのは70.0%と高い割合を示しており(山口ら、2021)、テレワークへの期待の高まりも感じられる。

全国の就労系障害福祉サービス事業所へ調査した結果では、緊急事態宣言が解除されて数か月した調査時点であったが、全体の2割が在宅でのサービス提供に取り組む、在宅での生産活動を行っている事業所も全体の1割あったと報告している。調査時点では実施していなかった事業所でも、今後実施を予定していると回答した事

業所は約 13%あり、取り組みの更なる拡大・展開も予期されるとも報告している（山尾ら、2021）。

テレワークの導入による支援効果について、仕事を休みがちであった精神障害者がテレワークによって「人の目を気にせずに働けるようになった」と、人間関係の煩わしさから離れ、マイペースで安定した就労につなげる好機ととらえることも可能であり、この働き方がさらに拡大すれば、今まで働けなかった障害者の雇用機会を広げていくチャンスにもなると報告されている（松岡、2021）。また、障害特性と合わせ、テレワークが効果を示した事例として、就労意欲はあるが身体障害（心機能障害）のため通所が困難な事例、コミュニケーションの障害により対人関係の問題があるため通所が困難な事例、体調に変動がある精神障害のため通所が困難な事例について、テレワーク訓練により就労が可能となった報告がされている（青木ら、2020）。

一方で、栃木県をはじめとして地方地域においては、東京圏に比べるとテレワークは普及していない。総務省によると、テレワーク実施状況は、1回目の緊急事態宣言時には17.6%から56.4%へと上昇し、その後、緊急事態宣言解除後には低下するものの、2回目の緊急事態宣言時には38.4%に再上昇し、大企業の導入により引き上げていることを報告している（総務省、2021）。中小企業が多い地方地域においては、労働内容や経済的な企業体力などの影響もあり、導入が進まない状況がある。このことは、一般労働市場のみならず、障害者への就労支援においても同様のことが推察される。地域に根ざして、一人一人と丁寧に関わる支援を実践し、対面による対人交流の重要性を見出している事業所も少なくはないのではないだろうか。また、前述したように障害特性によってはテレワークが馴染まないという考えもあり、それを払拭できる代償手段や技能は確立されておらず、導入に躊躇する支援者もいるのではないだろうか。実際に、知的障害者への在宅就労において、作業制度の低下、モチベーションの維持や生活リズムの低下、家庭関係の悪化といった事例もあり、しかしな

がら工夫しながら支援を実施する事業所があることも同時に報告されている（若林、2021）。高次脳機能障害では、その認知的特性からテレワークへの従事は容易でないと報告がされている（後藤、2021）。

テレワークの導入により就労支援の発展や高い効果を示すことができる可能性がありつつ、一方でその情報や技術、経験が不足していることにより、普及が阻害されているのではないかという仮説も考えられる。

本報告は、令和3年度厚生労働省科学研究「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）」として、栃木県内においてテレワーク支援を実践する2ヶ所の事業所を調査した結果、また、就労支援を実践する支援者4名へテレワークに対する認識について調査した結果について報告をする。

B.研究方法

研究1 テレワーク支援を実践する支援事業所の調査

1. 対象者

栃木県内においてテレワークの実践を研修会等で報告している事業所、また本研究が始まり研究者間の情報内において共有された事業所を、調査対象の支援事業所として選定した。条件により選定された支援事業所は、以下の2ヶ所であった。

- ① NPO法人チャレンジド・コミュニティセンター長 矢口真氏
- ② 株式会社ミンナのミライ 施設長 北條春美氏、支援員 鈴木理恵氏

2. 調査時期

各支援事業所ともに、対象者への支援実践場面への参与観察、支援者へのインタビューを行い、それぞれ2回ずつ調査を行うこととした。

- ① チャレンジド・コミュニティ：2021年6月30日、2022年3月10日
- ② ミンナのミライ：2022年1月21日、3月7日

3. 調査内容

支援実践場面への参与観察、および対象

者へのインタビューを実施。調査内容は、事業所概要、支援概要、支援者に必要な知識や技能、地方地域にテレワークを普及させるために必要なことなどをもとに調査をした。

研究 2 就労支援を行う支援者へのテレワークへの認識の調査

1. 対象者

栃木県内において就労支援を実践する支援者も所属する栃木精神科作業療法ネットワークの協力のもと、就労支援に従事する支援者を選定した。条件により選定された支援者は、以下の4名であった。

- ① 医療法人恵愛会 青木病院 作業療法士 松坂伸行 氏
- ② 特定医療法人清和会 鹿沼病院内 地域活動支援センターせいわ 支援員 有村宗洋 氏
- ③ 一般社団法人 Bridge 代表 山口理貴 氏
- ④ NPO 法人那須フロンティア 就労支援事業所喫茶店ホリデー 作業療法士 木村友一 氏

2. 調査時期

以下の期間において、一人当たり 1~2 回、1 回あたり 1 時間程度のインタビューを実施した。

2022 年 2 月 24 日~2022 年 3 月 4 日

3. 調査内容

対面またはオンラインによるインタビュー調査を実施した。調査内容は、インタビューガイドとして、現在支援で活用している ICT 内容、テレワークに必要な支援者の知識や技能、テレワークの課題、普及させるために必要なこと、などを設定した。インタビュー内容は、対象者の同意の上、録音、録画をし、インタビューデータより逐語録を作成し、分析した。

4. 倫理配慮について

本調査の倫理審査については、研究代表者が申請した高松大学研究倫理審査(令和 3 年 6 月 18 日付)の承認のもと実施をした。

5. 分析方法

研究 1 については、支援実践場面を参与観察により調査をし、エスノメソドロジー分析を行った。また、インタビューデータを GTA により分析を行った。

研究 2 については、インタビューデータを GTA により分析を行った。

C. 研究結果

研究 1

1) 支援事業所の概要

法人名：

NPO 法人チャレンジド・コミュニティ
事業所名：

相談支援事業所いま・ここ、
就労移行支援事業所とっと、
就労継続支援 A 型事業所チャレンジド IT センター、
就労定着支援事業所めでい、
自立訓練（生活訓練）事業所すばる、
同行援護（居宅介護）事業所あいさば
他（障害者総合支援法の事業のみ記載）
テレワークの実施事業：

就労継続支援 A 型事業所チャレンジド IT センター

業務の流れ：

- ・ 会議室にて朝礼(支援者と通所者 6 名は会議室、オンライン上に通所者 2 名)、体調報告、業務予定、勤怠管理報告など
- ・ 各自、所有する PC にて作業を実施(ビデオツール等の接続は無し)
- ・ 勤務終了時間に終了(退勤管理表記載)

業務内容：

- ・ HP 管理業務、デザイン、運営企画
- ・ データ入力(アンケート内容、経理情報などの集計)
- ・ メールマガジンの編集、配信

支援者による支援内容：

- ・ PC セッティング、メンテナンス
- ・ 業務の選定、提供、進行管理
- ・ 週 1 回または月 1 回出社した対象者との面談、相談対応

法人名：

株式会社ミンナのシゴト

事業所名：

就労継続支援 A 型事業所ミンナのミラ

イ
就労継続支援 B 型事業所ミンナのナカマ
(障害者総合支援法の事業のみ記載)
テレワークの実施事業：
就労継続支援 A 型事業所ミンナのミライ

※サテライト型テレワークの形態
業務の流れ：
・ オフィス内にて朝礼(共有事項、報告)
・ オフィスに設置されているノート PC
にて業務実施
・ 退社時間に終了(退社報告)

業務内容：
・ Instagram のフォロー数集計，ダイレクトメールの送受信対応
・ Twitter の予約登校設定
・ データ入力(スポーツチームや神社，行政の顧客情報)
・ アノテーション(画像上のカテゴリ化作業)
・ 動画編集(テロップ入れ，サムネイル作成)
・ Chatwork によるチーム内コミュニケーション
・ Google スプレッドシートによるデータ共有，共同作業

支援者による支援内容：
・ PC セットアップ，メンテナンス
・ 業務選定，提供，進行管理
・ 個別相談対応
・ ICT リテラシー研修の実施

2) インタビュー結果
2つの事業所から，計3名にインタビューを実施した。

インタビュー時間は，NPO 法人チャレンジド・コミュニティ矢口氏とは1時間8分，株式会社ミンナのシゴト北條氏とは1時間14分，鈴木氏とは2時間14分であった。

インタビュー内容は，大カテゴリーとして「支援者に必要な知識と技能」「テレワークの課題」「テレワークが普及しない理由」が抽出された。(表1)

表1 テレワーク支援事業所のインタビュー結果

| 大カテゴリー | 小カテゴリー |
|---------------|--|
| 支援者に必要な知識と技能 | <ul style="list-style-type: none"> ・ ネットワークに関する最低限の知識 ・ ICTリテラシー ・ 業務内容について対象者に頼られるのは支援者であるため解決方法の提案 ・ タイピングなどの PC スキル ・ 納品前の最終的な確認作業ができる能力 ・ 業務責任は支援者が負うことが多い ・ 対象者の日ごとの状態像を捉える力 ・ 業務の選定と提供する能力 ・ 支援者自身が情緒を安定させる |
| テレワークの課題 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務内容によっては高いセキュリティ管理が必要 ・ 売上単価が低く，量をこなさないと仕事とならない ・ 対象者自身の自己管理能力が必要 ・ 仕事に夢中になり過ぎるとワーカホリックになる危険 ・ オンラインで簡単に繋がれる良さを活かすスキルが労働者に求められる ・ 孤立するリスク |
| テレワークが普及しない理由 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 長く福祉畑で従事すると抵抗があるか ・ 対人関係が苦手な人に向くという安易な考えである ・ 業務内容がテレワークに向いていない ・ 設備費など初期投資には負担がかかる ・ 業務内容は4年先を見据えて展開すべき |

| | |
|--|--|
| | <p>だが、今を回転させることに専念している</p> <ul style="list-style-type: none"> ICT スキルを学修するために有料の研修に参加しているが、福祉では研修は無料の考えがある 業務の情報管理の不安がある |
|--|--|

研究 2

1) インタビュー結果

計 4 名にインタビューを実施した。

インタビュー時間は、青木病院 松坂氏とは 57 分、地域活動支援センターせいわ有村氏とは 32 分、Bridge 山口氏とは 41 分、就労支援事業所喫茶店ホリデー 木村氏とは 28 分であった。

インタビュー内容は、大カテゴリーとして「就労支援における ICT 実践内容」「支援者に必要な知識と技能」「テレワークの課題」「テレワークが普及しない理由」が抽出された。(表 2)

表 2 就労支援実践者のテレワークに関するインタビュー結果

| 大カテゴリー | 小カテゴリー |
|-------------------|---|
| 就労支援における ICT 実践内容 | <ul style="list-style-type: none"> Zoom を使用した入院患者への就労準備訓練(社会資源の説明, 内職業務の進行管理) Zoom による支援者間の会議 電話による相談支援の増加 作業を在宅に持って帰り取り組んでいる対象者への環境調整支援 Zoom による企業との連絡調整 Zoom による企業向け研修会 メールによる相談支援対応 在宅就労の対象者が使用する teams の使 |

| | |
|--------------|--|
| | <p>用方法の指導</p> <ul style="list-style-type: none"> オンライン上でのグループワーク zoom を用いた企業交流会の開催 |
| 支援者に必要な知識と技能 | <ul style="list-style-type: none"> PC やタブレットなどのデバイスの知識 対象者の様子を捉える視点 対象者の変化を捉える観点 障害特性の理解と業務とのマッチング オンライン上のコミュニケーションは齟齬が生じやすいと認識して関与の機会を意図的に増やす支援 テレワーク業務の導入は企業に任せる 生活の場での労働を想定すると、環境調整の知識と技術 企業側への障害特性の明確な伝達 通信機器の情報習得 支援を行う場所の確保と調整 視覚的情報の活用 |
| テレワークの課題 | <ul style="list-style-type: none"> 対面会議であると開始終了前後の僅か 10 分の意見交換が重要だができない 生活リズムが乱れる可能性 生活と仕事の線引きが曖昧になる 通所することで生活リズムを作っている対象が多い 家庭内でネガティブな状況がある対象者には向かない 対象者の雰囲気察しにくい 非言語的なコミュニケーションが捉えにくい 障害者雇用を新規で |

| | | | |
|----------------------|--|--|--|
| | <p>始めようとする企業は、対象者の人となりを見極めて雇用する傾向にあるため、進みにくい</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ どれだけ適する業務が対象者にあるか見極めが難しい ・ 企業が対象者の困難事を抱え込む ・ 対象者の業務外の情報(余暇活動など)が企業と共有しにくい ・ 安定した就労と見られ、本質の課題がスルーされそう ・ オンラインだと、ちょっとした仕草が画角から外れて捉えられない ・ 会話にタイムラグが生じる印象 ・ 体調管理について企業が感じにくくなる ・ 通所の中で把握していた作業分析が実施しにくい | | <p>ってしまう危惧</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 雇用ビジネスのように利用される心配 ・ テレワークを支援できる支援者の不足 ・ 医療、福祉であると生活状況を把握する必要性がある ・ 仕事に向かい過ぎる対象がいると考えている支援者もいるか |
| <p>テレワークが普及しない理由</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 会って仕事をするという固定概念が支援者にある ・ テレワークに向く業務が地方に無い ・ 支援者自身に馴染みがない ・ 作業を生み出す力量が支援者にまだない ・ 在宅で仕事をすると想定するとハード面やセキュリティ面で抵抗があるか ・ 栃木県では、障害者雇用のみならず、そもそもテレワークが広がっていない ・ 支援者が抵抗を感じている ・ 企業が障害者雇用から対象者との関りから障害を学ぶ機会を失 | <p>D.考察</p> <p>1. テレワークの支援経験有無に関する考察</p> <p>研究1では、テレワークの支援経験のある2事業所より、支援内容や考えを調査した。この結果からは、例えば「テレワークの課題」では、「セキュリティ管理」や「生産性」など、また「支援者に必要な知識、技能」については、「ICTリテラシー」や「業務選定」など、業務としての具体的な課題について意見が述べられていた。</p> <p>研究2では、テレワークへの支援経験は不足しており、これから行っていく可能性がある支援者より、認識について調査をした。この結果からは、同様に「テレワークの課題」では、「情報共有のしにくさ」や「コミュニケーションの取りにくさ」、「生活リズムの乱れ」など、支援者側の困難さも交えた課題に関する意見が述べられていた。</p> <p>この差について、支援者の専門性など背景の違いはあるかもしれないが、研究2の結果から推察すると、あくまでもテレワークを導入したら課題として生じてくるのではないかという印象に基づく内容である。つまり、実際にテレワークの支援に従事すると、当初予想していたより問題化しない可能性も考えられる。</p> <p>しかしながら、実際に、テレワークを導入したことにより、対象者の中には相談できない環境や生活リズムの変化による不安感の増大や体調変化があったと報告されている(全国就業支援ネットワーク, 2020)。テレワーク支援への経験によるものと楽観視はできないものの、テレワークに関する情報を得ることや、知識、技能を</p> | |

習得することによって解決が図れる課題もあるものとする。

2. 地方地域の障害者への就労支援にテレワークが普及しないことに関する考察

研究2の結果より、「障害者雇用のみならず、テレワークが普及していない」や「テレワークに向く業務が地方に無い」ということは影響しているものと思われる。産業種としても一次産業、二次産業が多く、障害者の就労支援の作業媒体においても、現場作業が中心であるのは確かである。この作業内容を、テレワークに切り替えるということは難しいと考える支援者は多い可能性がある。

一般的な障害者雇用においても、業務を切り出す支援があり、これを参考にすると、これまでの作業をそのままテレワークに置き換えるというのではなく、これまでは実施していなかった新たな業務を創出する支援が有効となるかもしれない。また、テレワークの普及により、これまでは障害者雇用が積極的に図れなかったかもしれないオフィスワークにおいて、活性化する可能性も考えられる。この場合には、地方地域に所在する企業ではなく、首都圏などの県外の企業から雇用され、これまでとは異なる支援方法が求められるかもしれない。

また、研究1において、「普及しない理由」として「ICT技能習得のための有料研修」や「初期投資」に関する意見があったが、福祉領域においては研修参加や設備費への補助金導入など、支援事業所が資金を持ち出さなくとも運営できる方法が様々な存在している。資金投入が必要であるとすると、このこと自体に支援者が抵抗を感じ、テレワークの普及を阻害する可能性も考えられる。研修運営や設備費などに対して、行政による公的資金の投入などが積極的に行われると、この問題は大きなものとはならないかもしれない。

E. 結論

本研究では、テレワークの経験の有無により、「就労支援におけるICT実践内容」「支援者に必要な知識と技能」「テレワークが普及しない理由」「テレワークの課題」が大力

テゴリーとして抽出された。テレワークの普及には、支援内容の情報共有や、支援者の支援技能向上に向けた研修会の運営などの取り組みが必要であることが示唆された。

F. 健康危険情報

該当なし

G. 研究発表

1. 論文発表

なし

2. 学会発表

なし

H. 知的財産権の出願・登録状況

1. 特許取得

該当なし

2. 実用新案登録

該当なし

3. その他

該当なし

引用参考文献

国土交通省 (2021) 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、国土交通省、<https://www.mlit.go.jp/policy/shingikai/content/001389689.pdf>、<2022年4月15日>

山口明日香・岡耕平・前原和明ら (2021) 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, 22-29

山尾佳則・栗城尚史・東海林崇 (2021) コロナ禍における就労系サービス事業所の在宅でのサービス提供の実施状況と課題の考察、職業リハビリテーション、35, 1, 30-37

松岡広樹 (2021) コロナ禍における就労移行支援事業による共生モデル、職業リハビリテーション、35, 1, 55-60

青木真兵・川端信宏・藤田敦子ら (2020) コロナ禍における全利用者を対象としたテレワーク訓練の実践から、34, 2, 74-79

総務省 (2021) デジタルで支える暮らしと経済、総務省、<https://www.soumu.go.jp/johotsusint>

okei/whitepaper/ja/r03/html/nd123410.html>, <2022年4月15日>

若林功・山口明日香 (2021) 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, 290-299

後藤祐之 (2021) 高次脳機能障害と就労について, 高次脳機能研究, 41, 2, 186-192

全国就業支援ネットワーク (2020) 新型コロナウイルス感染拡大による雇用や支援への影響に関するアンケート, 全国就業支援ネットワーク, <http://www.sien-nw.jp/wp/wp-content/uploads/2020/11/ank_vol4.pdf>, <2022年4月15日>