



新たな「働く」を創出する



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
＜ブックレット版＞

1 はじめに

1. はじめに

この「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<ブックレット版>」は、障害のある方々の社会での「働く」を支援する方に向けて作成しています。

私たちは、第4次産業革命と呼ばれるSociety5.0時代への切り替わりの狭間の時代にいます。これからの社会は人工知能(以下、AI)やテクノロジー技術の進展により、産業構造の変化や多くの仕事に変化を余儀なくされる時代となっています。

この時代を共に生きる障害のある方々の力をより発揮できるように支援し、自分らしく「働く」実現のサポートをすることは、これまで以上に求められています。

このマニュアルでは「テレワーク」という通勤という勤務場所に通うことに限定されない働き方を目指すことで、広がる選択肢の拡大や新たな産業構造の変化に対応できる力の育成が期待されます。

このマニュアルが、多くの就労系障害福祉サービス事業所の方々の日々の実践の一助となり、多くの当事者の皆様の「働きながら自分らしさを発揮できる日々を過ごす」ことにつながることを願っています。

2. 目次

1. はじめに
2. Society5.0時代とテレワーク
3. 障害のある人の働くこととテレワーク
4. 企業で「テレワークで働く」の実際
5. Society5.0時代における「働く」の未来予想図
6. データワーク産業の仕事
7. テレワークを目指す支援の過程
8. 職業準備性と遠隔コミュニケーションスキル
9. 遠隔訓練を実施するためのルールを理解
10. 遠隔訓練のための工夫とポイント
11. 訓練のやり方のアップデート
12. 訓練生の準備事項と確認のポイント
13. 訓練生のタイプと支援の方向性
14. 情報リソース

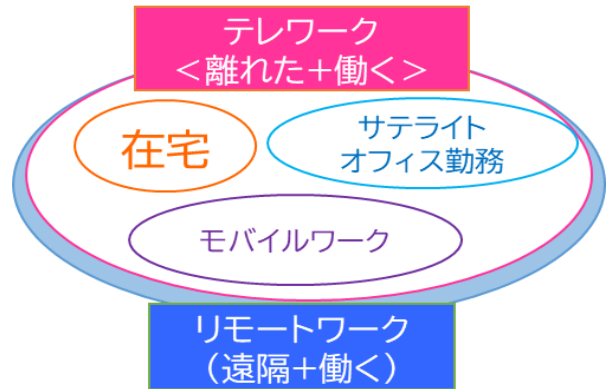
3. 用語の整理

テレワークは、「ICT(情報通信技術)を活用し、場所や時間を有効に活用する働き方」です。テレ(Tele)は「離れた場所」とワーク(Work)を合わせた造語です。

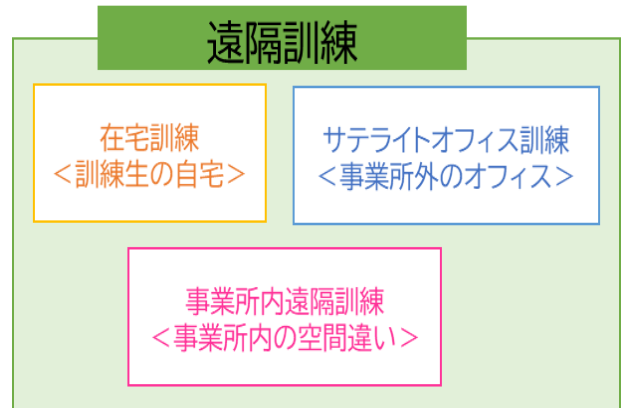
テレワークの場所は、主に自宅で働く在宅勤務、新幹線等の移動しながら働くモバイル勤務、会社でも自宅でもないサテライトオフィス等の場所で働くサテライト勤務に分類されます。

テレワークと同義語の造語としてリモートワークがありますが、その語源は遠隔(リモート)で働く(ワーク)こととされています。テレワークとリモートワークは厳密に使用が分けられている現状ではありません。

本マニュアルではテレワークとして用語を使用します。



またテレワークで働く力を高める訓練では、遠隔訓練が必要になります。遠隔訓練には、自宅と事業所間で訓練する在宅訓練やサテライトオフィスと事業所間で行うサテライト訓練など、その訓練生がどの場所で訓練するかによって、名称が分けられます。本マニュアルでは以下のように用語を整理して使用します。



2 Society5.0時代とテレワーク

日本社会はSociety5.0時代に入っています。Society5.0時代とは、第4次産業革命と呼ばれる社会変革が起きている時代です。この産業革命では、情報技術を中心に、人々の生活や産業が変革され、持続可能な社会の実現が目指されています。AI、ロボット、ブロックチェーン、ビッグデータ、クラウドコンピューティングなどの先端技術が活用され、様々な分野で生産性や効率性の向上が期待されています。

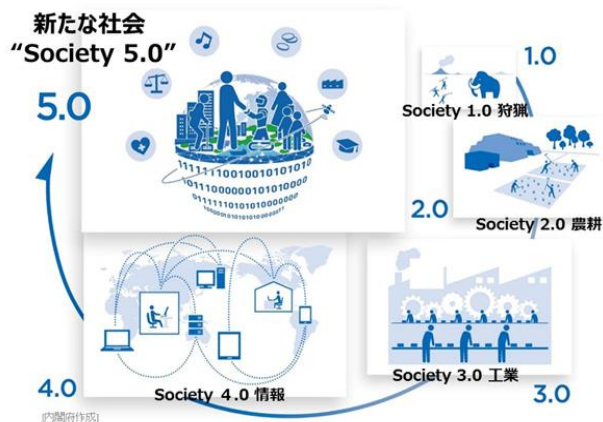
具体的には、医療や介護分野でのロボット技術の導入、IoT技術を用いたスマートシティの実現、自動運転走行車の普及、農業や漁業の自動化など人口減少が見込まれる社会において、社会機能の維持をこれらの技術革新において解決する取り組みが進められています。

Society 5.0では、テレワークが一層普及することが期待されています。テレワークは、従来のオフィス勤務ではなく、自宅やサテライトオフィス等の場所に限定されずに働くことを指します。新型コロナ禍によって、社会機能を維持する1つの方法としてテレワークは急速に普及し、こうした経験からテレワークによる課題解決がより一層重視されています。

テレワークの普及により、通勤時間の削減や、地方創生の促進、働き方改革の推進など、多くのメリットが期待されています。

特に障害のある人にとってのテレワークで働くことは4つの側面から重要な課題の解決を図る働き方1つの選択として意味づけられます。

Society5.0では、産業構造の大きな変化が生じます。この産業構造変化では、障害の有無に関係なく仕事の中身や求人のある職種が変化していきます。こうした変化へ対応していくことは、「働く」上で大きな課題となっていきます。



図出典:Society5.0(内閣府)

こうした変化へ対応していくことは、「働く」上で大きな課題となっていきます。

この時代変化に応じた新たなスキルの獲得はリスクリングと呼ばれていますが、障害の有無に関わらずこのリスクリングは労働者の課題となっています。

障害のある人がテレワークで働くことは、不足している情報技術を用いた社会革新を支える人材としての活躍への期待、人口減少に伴う交通網の過疎化の影響による通勤困難の課題解消、障害者雇用を進める企業の対象地域の広域化への対応といった4つの側面からその意義があります。

「テレワークで働く」選択肢を考えることで、さまざまな社会課題が解決し、一人ひとりの最適な働き方を実現することにつながる可能性があります。障害のある人が「自分らしく働き」、社会で活躍することを支える就労系障害福祉サービス事業所にとって、テレワークで働くことへの理解を深めることは、Society5.0時代の就労支援を考える上で重要になります。



3 障害のある人の働くこととテレワーク

1. 「働く」とテレワーク

「働く」上では、多くの場合、勤務先へ通勤することが求められ、職場によっては、通勤できる場所へ転居したり、通勤の課題を軽減するために勤務先を変更するなど、生活の場と働く場を成立させることは、「働く」上で重要な要素の1つとなっていました。

新型コロナ禍を経験したことで、「働き方」の多様性の一つとして捉えられていた、テレワークが、「働く」ことを継続するための手段の1つとして位置づけられ、国内では、多くの人が一時的にでも職場以外の自宅やサテライトオフィスなどから「働く」ことを体験しました。このことは、「働く」上での通勤に対する意識や前提を大きく刷新させるきっかけとなりました。

障害のある人にとっては、本人に必要な配慮や工夫、発揮できる力と職場環境とのマッチングは重要になりますが、就職するために引っ越しをして、生活圏域を変更することは、通院や支援機関との連携などの支援体制の維持という視点からも容易ではありません。

こうした課題の前提を解決する1つの方法の一つとして、毎日の通勤を前提とせず、「テレワークで働く」があります。



生活の場≒「働く場」 生活の場≠「働く場」

「テレワークで働く」には、原則通勤を前提としない「フルタイム」と呼ばれる完全テレワーク型の働き方と、週や月の一部を通勤し、テレワークと組み合わせるハイブリッド型のテレワークもあります。週5日の通勤を前提とすると、通院や体力との兼ね合いからハイブリッド

型で週の2日や月の数回の通勤なら成立するということもあります。

「テレワークで働く」が企業にとって特別なことではなく、働き方の1つのカタチとして普及したことは、障害のある人が働く企業を探す場合に、必ずしも生活の場と近い企業という選択肢だけにこだわることなく、その企業とのマッチングの可能性を幅広く探れるという点に大きな可能性を示しています。

「テレワークで働く」ことを1つの選択肢として考えることで、障害のある人にとって「自分の力を発揮できる場所」の制限が小さくなり、マッチングの可能性が広がることは、大きな希望となります。

2. 「テレワークで働く」ことの位置づけ

「テレワークで働く」ことは、都市部と地方部では、その位置づけが異なる場合があります。都市部では、新型コロナ禍における通勤による感染拡大防止の取り組みの結果と職場のデジタル化やDX(デジタルトランスフォーメーション)の取り組みの促進といった点から、職種や業務部署によっては、完全テレワーク型やハイブリッド型を勤務形態の原則として取り組まれている場合もあり、個人のニーズや希望といった観点だけでなく、職場や業務の結果として「テレワークで働く」ことが求められることもあります。

一方地方部では、人口減少や新型コロナ禍による影響によって、公共交通機関の減便などの利便性の低下によって毎日通勤することが困難になったり、毎日通勤できる範囲では、本人の希望する仕事とマッチングできずに、本来の希望に必ずしも沿わない仕事を選択する結果になる場合もあります。こうした場合、通勤を前提としない「テレワークで働く」ことは、自分の目指すキャリアや仕事に対して、希望に沿った働き方を実現するための可能性を高めるための手段の一つとして位置付けられます。



職場や業務の結果としての「テレワーク」と
「働く」ことを実現するための「テレワーク」



4 企業で「テレワークで働く」の実際

企業で働く障害者のテレワーク勤務の実際について紹介します。本研究事業において2021年12月から2022年3月に全国の1100企業(特例子会社570含む)を対象にオンライン調査を実施しました。その結果184社より回答いただき(回収率:16.7%)しました。その結果、184社の内63社がテレワーク勤務を実施していました。この結果から「テレワークで働く」の実際についてみてみましょう。

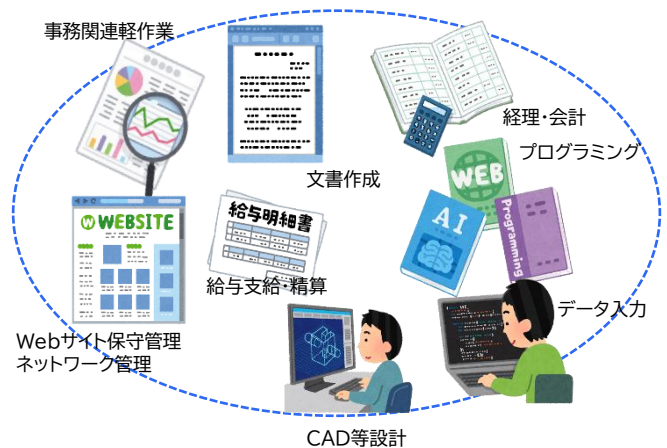
1. テレワーク開始のきっかけ

最も多いテレワーク導入のきっかけは、「新型コロナ感染症拡大防止のため(68.3%)」であり、次いで「通勤困難な勤務者のため(44.4%)」、「障害のある従業員の環境の改善のため(34.9%)」が多いきっかけでした。



2. テレワーク勤務で取り扱っている業務

取り扱っていた業務は、「資料作成・文書作成(54.0%)」が最も多く、「事務に関連する軽作業に当たる業務(33.3%)」、「経理・会計に係る業務(27.0%)」、「ローデータ入力及び修正に係る業務(23.8%)」、「営業支援やスケジュール調整に係る業務(20.6%)」、「給与支給・精算事務に係る業務(19.0%)」、「システム開発・ソフト開発・プログラミングに係る業務(19.0%)」、「ホームページの保守管理・検査に係る業務(15.9%)」、「ネットワーク・サーバーシステムの管理・監督に係る業務(12.7%)」、「CAD等設計図作成に係る業務(11.1%)」などが実施されていました。



3. 使用しているツール

テレワークで働く上で、使用しているツールは、在籍管理や業務管理ツールでは、Teams(Microsoft社)が最も多く用いられており、遠隔会議システムでは、Teamsに加えて、Zoom、Google Meet、Cisco Webexが使用されていました。

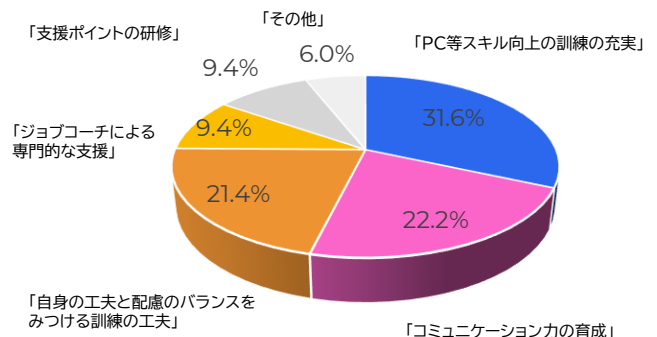
また日々のコミュニケーションとしては使用しているチャットツールでは、Teamsの他に、Slack、Chatworkなどが用いられており、その他には、チャットツールを用いずにEmailのみの回答もありました。



4. 支援機関に求めること

障害のある従業員がテレワークで働く上で、支援機関に求めることとしては、「当事者のPC等の向上を促す訓練の充実」、「当事者のテレワーク業務を円滑にするコミュニケーション力の育成」、「当事者自身の障害特性を踏まえた自身の工夫と周囲の配慮とのバランスを見つけるための訓練の充実」、「障害者のテレワーク勤務におけるジョブコーチ(職場適応援助者)による専門的な支援の提供」、「障害者のテレワーク勤務を円滑にするための支援ポイントについての研修の提供」という順で支援機関に求められていました。

新型コロナ感染症対策がきっかけとなって開始された実態が多いことが確認されましたが、今回の回答のあったテレワーク勤務を実施している企業の半数以上が今後もテレワーク勤務を継続予定であるとの見解が示されていました。





【例】
飲食店の給仕
衣料品店の支払い
一般会計

AIやロボット等に
置き換わる仕事

定型的な繰り返し
一致性の確認
変動性の低い作業



【例】
動物のお世話
食事や排せつの介助

AIやロボット等と
すみ分けた仕事

状況に臨機応変に応じる
ロボット等ではできない部分
身体性を必要とする作業

【例】
ビルメンテナンス清掃
収穫後の選別・選定

AIやロボット等と
共に働く仕事

AIやロボット等の作業の前後
手分け分担した作業
共に行うことでさらに効果的



【例】
アノテーション業務
アプリのテスター
バグの発見

AIやロボット等を創りだし
新たなトレンドを生み出す
仕事

AIやロボット等の学習
アルゴリズム開発
システム開発
学習データの生成



Society5.0時代は第4次産業革命とも呼ばれており、この時代の仕事は大きく4つの仕事へ分類されていると考えられています(経済産業省、2017)。

まずは「AIやロボット等に置き換わる仕事」です。この領域の仕事は、定型的な繰り返し、一致性の確認などの比較の変動性の低い仕事が該当します。例えば、飲食店の給仕や衣料品店等の支払いなどの会計作業の自動化が該当します。

「AIやロボット等とすみ分けた仕事」の領域の仕事は、動物のお世話や小さな子どもや高齢者の食事や排泄の介助などの身体性を必要とする作業など現在のAIやロボット等では、得意でないとされる状況に臨機応変に応じることが求められる仕事が該当します。

人の身体性や細やかに変化する対象の心理状況に応じた対応などのAIが不得意とする領域のスキルが主に求められる仕事になります。

「AIやロボット等と共に働く仕事」は、人とAIとロボット等が共に1つの作業をやり遂げるようになります。例えばビルメンテナンス清掃等の床面の清掃などはロボット等が行い、細かなロボット等では対応が困難な部分は人が行うといったように、作業を手分け分担するスタイルやAIやロボット等がより効果的に作業ができるようにその作業の前後を人が担うなどが考えられます。農作物等の収穫後の選別・選定の作業と箱へ納める作業を分担するなどこの領域に該当します。

「AIやロボット等を創りだし新たなトレンドを生み出す仕事」は、AIやロボット等を作り出すために必要なAIやロボット等に学習させる素材を作り出す仕事や、システムやアルゴリズムの開発などが該当します。具体的にはデータに定義づけるアノテーション業務やスマートフォン等で使用するアプリのテストを行い、バグを発見したり、セキュリティを確認する仕事などが該当します。

実際にこの領域の作業を訓練内容にしている就労継続支援A型事業所、B型事業所や就労移行支援事業所も増えてきています。これからの「働く」の未来がどのように変化していくのか、そこを見据えて就労系事業所の取り組む訓練の内容を検討していくことがこれまで以上に重要になってきています。

AIが不得意なコト

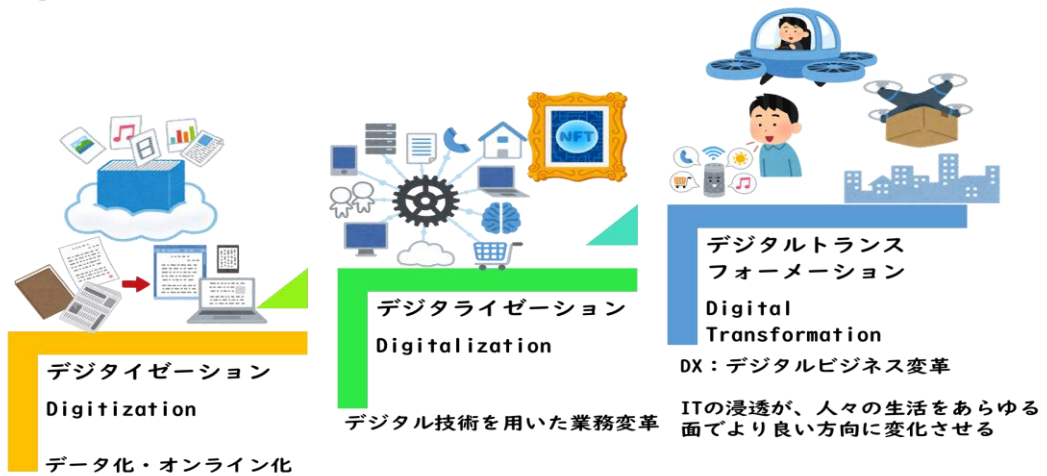
- ・クリエイティブな仕事
- ・知的なコミュニケーション
- ・身体運動が関係するもの
- ・美的感覚が関係するもの
- ・他者とのコラボレーション
- ・決まったルールがなく予測がつかない作業や仕事
- ・リーダーシップをとること

AIが得意なコト

- ・ビックデータの蓄積と活用
- ・画像データの分析
- ・一定のルールに従った仕事



6 データワーク産業の仕事



社会がSociety5.0時代になることで、アナログからデジタルへ変革していくことをデジタルトランスフォーメーション(以下、DXとする)と呼びますが、このDXには、3つの段階があります。

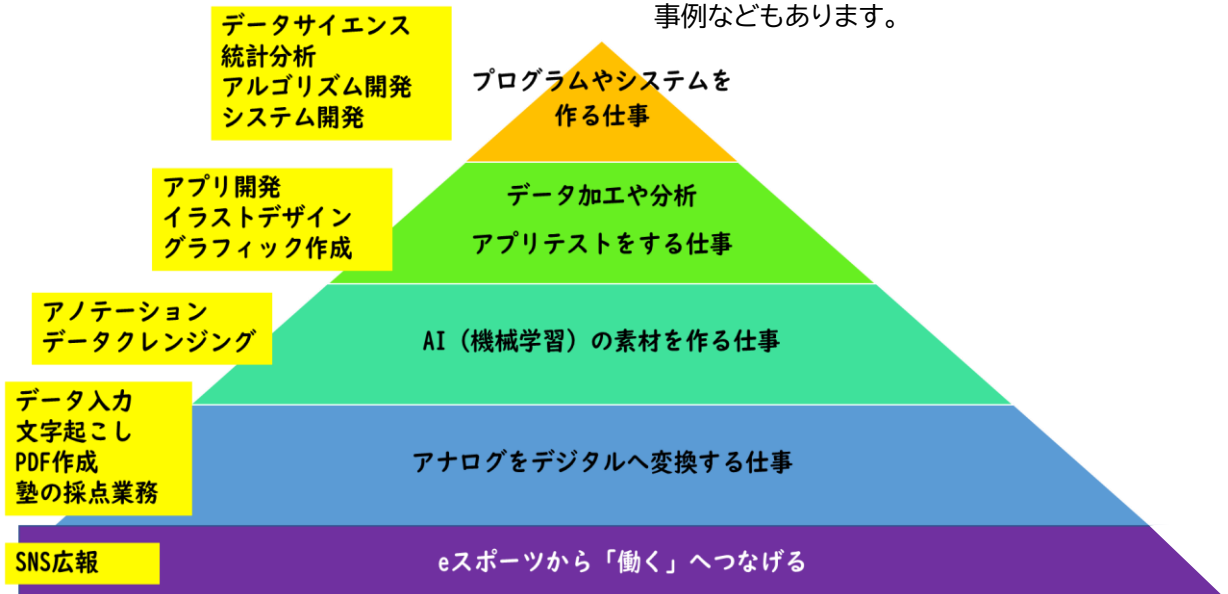
手書きやプリント媒体などのアナログ素材をデータ化・オンライン化する段階にあるデジタイゼーション(Digitization)、そのデータ化・オンライン化されたものをデジタル技術を用いてつなぎ合わせて機能を持たせるデジタルイゼーション(Digitalization)、デジタルイゼーションされたものが、それぞれの社会や生活場面において繋がり、人々の生活をあらゆる面で変化させていき、社会のビジネスの変革や生活様式の変化にデジタル技術が浸透していくデジタルトランスフォーメーション(Digital Transformation)段階のDXの段階です。それぞれの段階では、さまざまな仕事があり、実際に全国の就労系障害福祉サービス事業所でも取り組まれています。具体的には、デジタイゼーション段階の仕事として、データ入力や音声データの

文字起こし、手書きデータ、書籍等のスキャンなどのPDF作成、塾の採点業務などアナログ素材をデジタルへ変換する仕事があります。

その次にデジタルイゼーション段階として、アノテーションやデータを整えるデータクレンジング等のAI等の機械学習の素材を作る仕事があります。AIに関連するものの他には、アプリ開発やイラストデザイン、グラフィック作成などのデータの加工や分析、テスターと呼ばれるチェックやバグの検出をする仕事などがあります。

専門性の高い分野にはAIやロボット等のプログラムを作る仕事があります。ここには、データサイエンスや統計分析、アルゴリズム開発、システム開発などが該当します。

これらのデータワーク産業において、紹介したいいずれの段階でも就労系事業所で取り組まれていることが確認されています。また視線入力や特別な入力装置を必要とする重度身体障害のある方がeスポーツを通じてPCスキルを獲得し、「テレワークで働く」に至っている事例などもあります。



7 テレワークを目指す支援の過程



テレワークを目指す支援の流れ

ここでは、テレワークによる就労を目指す支援の過程を確認し、それぞれのチェックポイントについて見ていきましょう。

1. インテーク

まず訓練生がテレワークによる就労や遠隔訓練を希望した場合、その動機やそれまでの就労や訓練内容、ICTレディネスと呼ぶ訓練生の日常的なICTツールの活用状況やPC等の操作スキルの程度、家庭環境など、テレワークを目指す訓練の基礎情報を確認しましょう。その際には、テレワーク目指す訓練の流れや遠隔訓練における注意事項などについて説明しましょう。

2. 支援の方向づけと合意

訓練生にICTツールを操作させてトライアルなどを行い、アセスメントを実施し、訓練の目標設定やジョブガイダンスを行い、訓練生と支援内容について合意形成を図りましょう。

3. 訓練前期

訓練生のスキルの程度に応じた作業マニュアルの作成や遠隔訓練に必要なICTツールを用いた複数のコミュニケーション技能やリラクゼーション技能の獲得を目指しましょう。遠隔訓練では、ICT端末の問題やインターネット接続の課題が突発的に発生する場合も想定されます。こうした課題が生じた場合の問題解決についても、複数の方法から解決する知識や技能の獲得を目指すことが大切になります。

4. 在宅訓練・遠隔訓練

事業所への通所以外での訓練実施の場合、訓練生の自宅やサテライトオフィスの活用、事業所内での建屋内の階層分けされた空間による遠隔環境による訓練となります。この段階では、訓練前期で習得した技能を基に遠隔環境で、どの程度作業遂行ができるのか、実際に遠隔環境で訓練をすることで、訓練生自身の体感や新たな気づきや課題点などについて、確認しながら、遠隔訓練を実施します。

5. 訓練後期

実際の就業場面を模した環境や作業内容について遠隔訓練や通所訓練などを組み合わせながら、技能の向上及びテレワークで働く上での訓練生の自己理解の深化を図ります。高いパフォーマンスを発揮するために必要な環境調整を行い、訓練生の自己マニュアルの作成、テレワークで働く上で、必要になる合理的配慮のポイントなどを整理していきましょう。

6. インターンシップ・実習

実習の協力企業や就職を希望する会社等の受け入れ先での実体験によるフィードバックや課題点の整理を行います。

訓練後期で作成した自己マニュアルや必要な配慮や工夫について実際に体験することによって、より具体的な職業課題や環境調整が明確になり、訓練の成果を確認することができます。

7. 就職

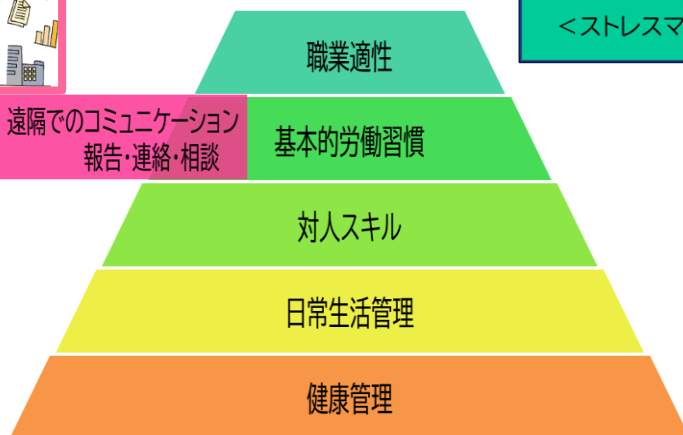
通勤型での就職と同様に、労働条件や勤務形態の確認、労使契約の締結などの必要な手続きについてサポートしましょう。テレワークでの就労の場合には、日常的に家庭で勤務することになる場合が多いので、家庭環境の確認や調整、訓練生の居住地域の支援体制の確認や緊急対応が必要な場合が発生した際の地域での連携体制について、就職先担当者も含めて確認をするなどのサポートも大切になります。

8. 職場定着

定期的な状況確認やフィードバックを行うなどの定着のサポートが必要になります。訓練生が希望する場合には、就労定着支援事業所やその他の支援機関との連携体制を構築し、安定した職場定着が図れるように、就職先企業と調整していきましょう。



遠隔でのコミュニケーション
報告・連絡・相談

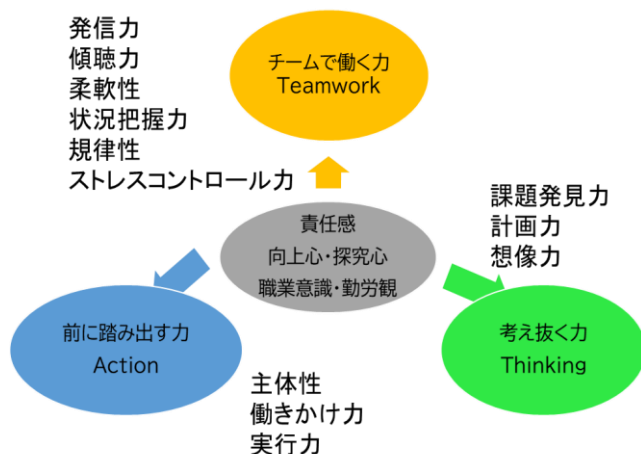


業務管理スキル
<勤怠管理・体調管理・タスク管理>
コミュニケーションスキル
<チャット・バーチャルオフィス>
自己管理スキル
<ストレスマネジメント・作業環境調整>

職業準備性とは、職業生活をはじめ、継続するために必要とされる条件であり、職務を遂行するのに必要な技能である「職業適性」、職業生活を維持するための基本的労働習慣、他者との関わりを保つ対人スキル、日々の生活を維持する日常生活管理と心身の健康管理によって構成されています。

Society5.0時代では、テレワークで働くことだけでなく、日常的に遠隔会議システムを用いたコミュニケーションや、Teamsなどのコラボレーションプラットフォームを用いて報告・連絡・相談が必要とされていきます。こうしたICTツールを用いて遠隔でコミュニケーションを図れる力は、基礎的な労働習慣の一部として位置づけられます。遠隔でもコミュニケーションを図るには、PCやタブレット端末、スマートフォンなどを用いて、Teams等のファイル共有や情報共有を行うツールやチャットツール、遠隔会議システムツール、オンラインフォーム等を組み合わせながら、働く上で必要な情報のやり取りをすることは、今後さらに働く人の基礎的なスキルとなっていきます。

このように 社会全体の働く上で求められるスキルが変化していく、Society5.0時代に対応するために、日々の事業所における訓練のアップデートを行うことは、就労支援を行う上で重要な取り組みになります。



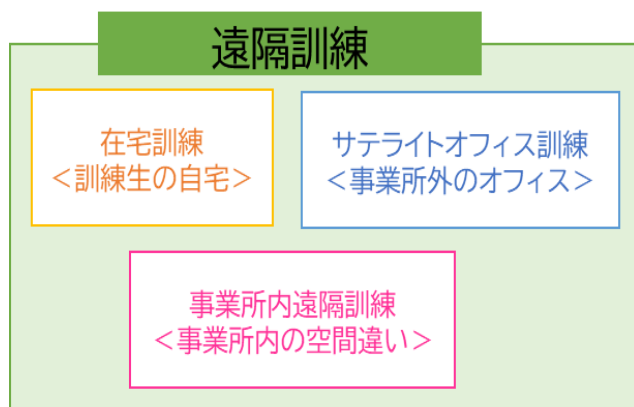
「テレワークで働く」ことを継続するために大切な視点になる力としてエンプロイアビリティがあります。エンプロイアビリティは「雇用される力」とも表現されますが、障害の有無に関係なく社会人として働き続ける上で重要になる基礎力として厚生労働省(2011)によって紹介されています。具体的には、「職業意識・勤労観、責任感、向上心・探究心」という土台の上に、3つの領域として「チームで働く力」、「前に踏み出す力」、「考え抜く力」が位置づけられています。「チームで働く力」は発信力、傾聴力、柔軟性、状況把握力、規律性、ストレスコントロール力で構成され、「前に踏み出す力」は主体性、働きかけ力、実行力によって構成されています。「考え抜く力」は課題発見力、計画力、想像力で構成されています。このエンプロイアビリティは、社会の中で働く上で必要になる基礎力でもあり働き続けるための継続力としても整理されています。この力に加えて、テレワーク特有の業務管理、作業環境の調整、自己発信スキルなどのスキルを獲得し、高めていくことが大切です。



1. 遠隔訓練の種類

テレワークを目指す訓練では、対面訓練だけでなく、離れた環境でコミュニケーションを図り、業務を遂行できる力の獲得が必要になります。そのため遠隔訓練はその過程で必ず必要になります。この遠隔訓練には、訓練生の自宅と事業所で実施する在宅訓練や、事業所ではない場所のオフィス等と事業所をつなぐ、サテライトオフィス訓練、事業所の中で、階層違いや部屋を隔てるような空間違いで実施する事業所内遠隔訓練の3つに大きく分けることができます。

事業所内遠隔訓練は、事業所へ通所しているのもので、何かあればすぐに職員が訓練生の様子を確認したり、その場所へ駆け付けることは容易です。一方で在宅訓練やサテライトオフィス訓練は、事業所へ物理的な距離があるため、その前提において訓練内容の円滑な遂行や訓練中の安全確保、訓練の質の確保という点において、ガイドラインが設定されています。



セキュリティが施された状態で、音声データ、動画ファイル制止画像等として保存



2. 遠隔訓練のガイドライン

就労移行支援、就労継続支援における在宅での訓練等の提供については、厚生労働省より発出された通知「平成19年4月2日障障発第0402001号厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課長通知「就労移行支援事業、就労継続支援事業(A型、B型)における留意事項について(通知)」にて定められています。こちらの通知は在宅訓練を始める場合には、最新版を必ず確認をしましょう。

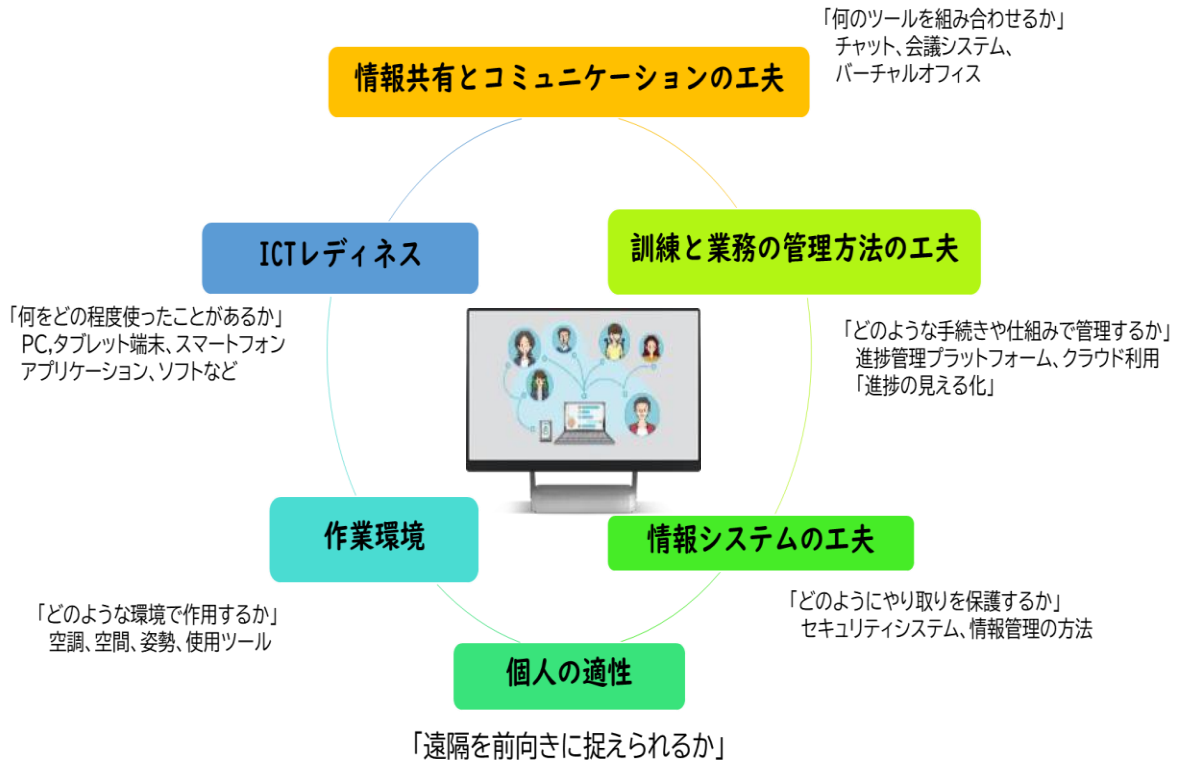
「就労系障害サービスにおける在宅でのサービス利用にかかるガイドライン」

<<https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/000770977.pdf>>



ガイドラインでは、運営規程への明記、訓練・支援状況の記録について、作業・訓練内容の確保に関する留意事項や1日2回以上の確認や日報の作成とフィードバックについてなど、訓練の質を担保するための事項が設定されています。通所と在宅やサテライトオフィス等の併用、1週間に1回以上の通所・訪問又はICT機器による評価、原則1回以上の通所、訪問による達成度評価など、訓練の質を維持するための留意事項が示されていますので、これらのポイントを理解した上で遠隔訓練を取り組みましょう。

また遠隔訓練においては、訓練生の安全と安心を確保できる工夫や関係機関や関係者との連携体制の構築、日々の訓練の記録と即時的に訓練の進捗や内容を確認できる工夫によって、訓練の質を維持し、訓練生の力を高めるための効果的な遠隔訓練の実施に努めることが大切です。こうした遵守事項については、事業所内での共有はもちろんのこと、訓練生にも明示し、遠隔訓練開始前に双方の合意事項として確認しておくことが求められます。



テレワーク就労を目指す遠隔訓練を進めるには、テレワークを整理するための要素についてまず理解をしましょう。

1. 遠隔訓練に必要な要素

遠隔訓練を成立するには、「情報共有とコミュニケーションの工夫」、「訓練と業務の管理方法の工夫」、「情報システムの工夫」、「作業環境」、「ICTレディネス」、「個人の適性」の6つの要素が影響していることを理解することが大切です。

それぞれの要素では、「何の組み合わせ」を採用するか、「どのような方法で行うか」などの視点から事業所に応じて選択していくことが必要になります。

遠隔訓練を行うときには、様々な作業内容が取り扱われることがありますが、テレワーク就労を目指す場合には、必ず「業務指示や報告・連絡・相談」、「資料の共有、成果物の提供」、「コミュニケーション」、「進捗確認」、「作業訓練」を遠隔環境で成立できるように訓練することが必要になります。この遠隔で働く上で基本となるスキルを獲得できるようにするためには、様々なアプリケーションツールを組み合わせる必要があります。

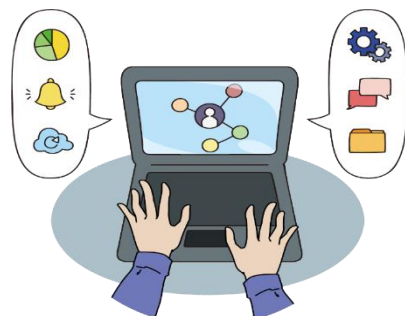
2. 訓練のポイントとツールの活用

例えば、「業務指示や報連相」や「作業訓練」を行う場合には、チャットや投稿スレッドやオンラインフォームを用いるなど、これまで対面において、印刷物や掲示物などを用いて、口頭によるやり取り中心に行っていたものを、こうしたツールも組み合わせることで、対面の口頭のみでなく、物理的に離れた環境

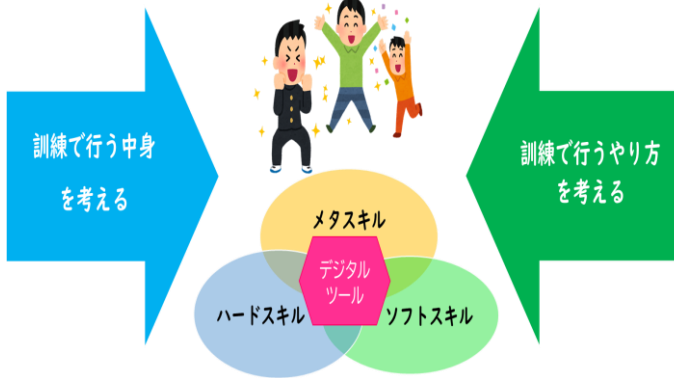
においても、「業務指示や報連相」を行えるスキルが獲得され、「作業訓練」を行うことができるようになります。一般的にテレワークで働く上で活用されているクラウドフォルダやコラボレーションプラットフォームとなる Teams のチャンネルや Google クラウドルームなどを用いて資料の共有や成果物の共有などを行うことも可能です。こうした複数のツールを用いて訓練することで、訓練生のICTレディネスを更に高めることが可能になります。

訓練の過程では、訓練生が一番力を発揮できる作業環境について確認しましょう。

個人の適性では、「遠隔」であることが故の対面と異なるスキルが求められる点や相手から「察してもらう」ことができないことによって生じやすくなる「孤独感」などを体験した上でも「遠隔」であることを前向きに捉えられるかという点は、訓練の過程で確認すべきポイントになります。



11 訓練のやり方のアップデート



各事業所のICT環境や準備状況によって、どのアプローチから着手するか、最適なプロセスは異なる

就職後に企業の DX 進展や働き方改革などで、通勤と在宅勤務を組み合わせたハイブリッド勤務を前提とすることに企業の方針が転換されたり、部署によっては原則在宅勤務が求められる場合も今後は増えてくることもあるかと思えます。今後予測される社会の働き方の変化に対応できる力の育成を充実させるためには、遠隔訓練を標準的な訓練として取り入れることは、有益な工夫になると思われます。

従来の訓練のアップデートとしては、「訓練で行う中身を考える」アプローチと「訓練で行うやり方を考える」アプローチの訓練の2つの側面からのアップデートが可能です。各事業所のICT等の整備状況や準備状況によっても、どちらのアプローチから着手するのが良いか最適なアプローチは異なりますので、事業所の実態と目指す支援内容に応じて、無理なく取り組めることから選定しましょう。

進捗管理や作業訓練におけるレクチャーなどは、遠隔会議システムを活用してリアルタイムで行う選択肢の他には、事前に記録している動画を、いつでも視聴できるレクチャー動画として活用することで、個々の

業務指示

- ・テレビ会議システム
- ・チャット機能
- ・Email
- ・ストリーム等の掲示板への提示
- ・バーチャルオフィスの活用

対面による対応

報連相

- ・チャット機能
- ・テレビ会議システム
- ・ビデオを撮って送る
- ・写真を撮って送る
- ・オンラインフォームへ入力する
- ・バーチャルオフィスの活用



多様なツールで遠隔でも「できる」「わかる」



アナログ → デジタル → クラウド・バーチャル空間

昭和

平成

現在までの取り組み

令和

Society5.0時代

進捗状況や確認したいポイントについて、何度でも視聴し直すことができるメリットもあります。また動画以外にも写真で記録を残すことで文字だけでなく視覚情報を豊富にしたマニュアルや手引きの作成もより効果的な教材として活用することが可能になります。

テレワークでは、よく物理的距離があることによる孤独感を伴うとして注意点が示されますが、こうした孤独感の解消や同一空間に居るときと同じようなコミュニケーションを円滑にするツールとして、バーチャルオフィス(仮想空間オフィス)を同時に用いた働き方も定着してきています。このバーチャルオフィスは、Webブラウザ上で特定の URL から入ることが可能であり、相手が何をしているのか、今話しかけることができるタイミングなのかなどを視覚的に捉えることができ、実際にオフィス空間に居るときと同じようにコミュニケーションを図ることが容易になります。遠隔訓練におけるバーチャルオフィスの具体的な活用方法については、「Society5.0時代の新たな働くを創出する障がい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(巻末にURL及びQRコード)」をご参照ください。

Teams：チャット、投稿スレッド、
Slack：チャンネル
Zoom：チャット
オンラインフォームによる報告（日報）など



業務指示
報・連・相

作業訓練



資料の共有
成果物の提供

コミュニケーション

Zoom・Googlemeetなどの
ビデオ機能によるレクチャー
アーカイブ化して見直し
バーチャルオフィス (oVice /Sococo)
チャット
写真のUP
業務進捗プラットフォームへの入力



進捗確認

Zoom・Googlemeet（ブレイクアウトルーム）
バーチャルオフィス（oVice /Sococo）
チャット・SNS



12 訓練生の準備事項と確認のポイント

訓練生がテレワークによる就労の可能性を高めることを目指す訓練を希望する場合に準備状況を確認するポイントについて紹介します。

1. 目標や目的の明確化

まずテレワークの働き方を目指すのか ICT スキルを高めて通勤による就労を目指すのか、ハイブリッド通勤による働き方を目指すのか、自分の目指す就労や自己像のイメージを確認しましょう。その上で到達したいスキルのイメージや取得を目指すスキルについて、支援者と対話をしながら共有しましょう。その上で、事業所で提供できる訓練やそのプログラムの特徴などについて説明し、訓練の過程のイメージを共有できるようにしましょう。

2. 遠隔訓練に対する前向きな挑戦する気持ち

遠隔訓練では、本人のモチベーションややる気を維持することはとても大切になります。同じ空間に支援者や他の訓練生がいない、不安感や焦りなどを感じやすい環境でもあることを理解した上で、それでも遠隔訓練を前向きに捉え、挑戦する気持ちが持っているか確認しましょう。

3. ICT レディネスの確認

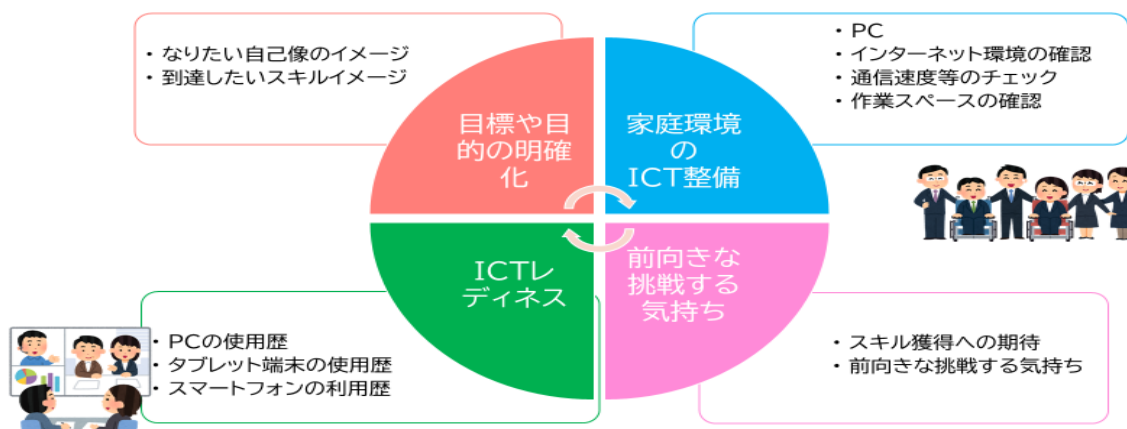
遠隔訓練を行う上で、必要な準備や障壁となる事象を予測するためにも、本人のこれまでの PC やタブレット端末、スマートフォン等 ICT 端末の使用歴や日頃の使い方、これまで使用したことのあるアプリケーションやソフト、作業など、どの範囲のことが経験があるのか、ICT 活用における準備性について確認をしましょう。このレディネスの違いによって、遠隔訓練を円滑に進めるためのスタートポイントを変えるなど、本人のステージに応じた個別最適なプログラムを構成することが大切です。またこの ICTレディネスを確認することで、本人にも、これまでの経験の他にどのようなスキルをつける必要があるのかについて具体的にイメージをもつことも可能になります。



4. 家庭環境の ICT 整備

遠隔訓練を行う場合には、主に訓練をする場所の作業環境を整備することが大切です。多くの場合、自宅等が作業環境になることが多いと思われます。その場合、作業を行うに十分な空間が確保されているか、机やすい、PC 等の配置は無理な姿勢でなく、作業を行いやすくなっている、室温や湿度の調整は可能か、照明は作業に支障のない調整が可能かなど、実際に訪問し、作業環境を確認し、必要な改善があれば、それは家族の同意を得られるかなども大切なポイントになります。またインターネット環境についても確認しましょう。インターネット環境として遠隔訓練において、リアルタイムの遠隔会議システムを利用して、訓練を行う場合には、通信速度環境が安定しているのか、実際にインターネットへ接続して回線速度の測定をするなども大切です。テレワークや遠隔訓練では、情報セキュリティの観点から、遵守べき事項や、適切なインターネット設定、セキュリティ対策や理解しておくことが大切です。この点についても合わせて確認しましょう。具体的な推奨する作業環境などは、厚生労働省の「テレワークの適切な導入及び実施の推進のためのガイドライン(<https://www.mhlw.go.jp/content/000828987.pdf>)」などを参照いただき、作業環境のポイントを確認しましょう。

遠隔訓練における訓練生の準備事項



13 訓練生のタイプと支援の方向性



- 【訓練のポイント】
- ・ICT機器の使用経験の積み上げ
 - ・ツール使用スキルの基礎的体験
 - ・さまざまな作業の体験

中長期間の訓練

ICTレディネス 【低】

タイプ
Ⅲ

タイプ
Ⅰ

- 【訓練のポイント】
- ・職務内容の選定
 - ・ツール使用スキルの向上
 - ・ジョブマッチングのための体験

比較的短期間の訓練

ICTレディネス 【高】

- 【訓練のポイント】
- ・ICT機器の使用経験の積み上げ
 - ・ツール使用スキルの基礎的体験
 - ・苦手とするスキル領域への訓練
 - ・テレワークによる就労の適応性の評価
- 長期間の訓練

タイプ
Ⅳ

タイプ
Ⅱ

- 【訓練のポイント】
- ・職務内容の選定
 - ・ツール使用スキルの向上
 - ・苦手とするスキル領域への訓練
 - ・具体的な代替的方法の選定

中長期間の訓練

エンployアビリティ 【低】

○タイプⅠ(マッチング先開拓重視支援)

ICTレディネスも高く、エンployアビリティも高い状態にあり、その支援の方向性は、本人の持っている力と職務内容のマッチングや既に獲得しているスキルの向上や使用ツールに拡充のための訓練、ジョブマッチングの体験のための実習など重要視されるようになります。

○タイプⅡ(代替スキル獲得重視支援)

ICTレディネスは高い状態にあるものの、エンployアビリティに関連するソフトスキル面の課題が確認される状況です。その支援の方向性としては、タイプⅠと同様に職務内容の選定やツール使用スキルの拡充に加え、苦手とするコミュニケーションスキルやストレスマネジメントスキルなどの領域の訓練や、苦手とするスキルの代替的方法の選定や獲得といった環境調整と工夫を獲得することがそのねらいとなります。

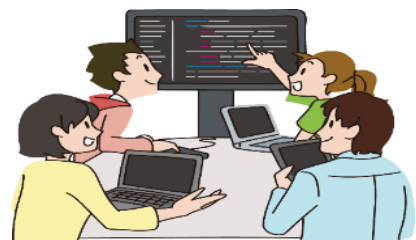
○タイプⅢ(ICTスキル汎用重視支援)

エンployアビリティ領域は高いが、ICTレディネスが低い方になりますので、ICT機器の使用経験の不足やICT使用の基礎的体験によるスキル獲得が重視されるようになります。様々な作業の体験やスキルの獲得によって、従事できる職務内容の拡大を目指します。タイプⅢの方は、その訓練期間はタイプⅡと同様に中長期的視点をもって取り組むことが必要になります。

○タイプⅣ(適性判断重視支援)

訓練生はテレワークによる就労を目指して在宅訓練を希望されているけれども、エンployアビリティ、ICTレディネスいずれも現状は低い状態にある方になります。このタイプは、タイプⅢと同様にICTツールの使用経験の積み上げや、基礎的なスキルの獲得、苦手とするコミュニケーション等のスキルの代替方法の獲得などを模索することになります。このタイプの支援においては、スモールステップで進めていくこととなりますが、この過程におけるスキル獲得のスピードや状況、本人の訓練における体感などを確認しながら、当初本人が希望するテレワークによる就労への適応性があると評価できるか、といったその方向性を確認することも支援の視点に含まれてきます。このタイプの訓練期間は、長期間の訓練となることを前提として、そのプログラムやステップを整理し、適宜アセスメントの結果を本人へもフィードバックしながらその方向性を調整することが重要になります。

タイプⅣがタイプⅡ又はタイプⅢへ変化していくこともあり、時にはタイプⅠへと変化していくこともありますので、訓練の過程を細かに評価していくことが大切になります。



ここでは、今後障害のある方のテレワーク就労を支援する上で有益な情報となるリソースを紹介したいと思います。

この支援マニュアル<ブックレット版>は、「Society 5.0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」から主要なポイントを抜粋した簡易版となります。このマニュアルは、テレワーク就労推進プラットフォームにおいて、これらのマニュアルに関連する動画や支援マニュアルの完全版のダウンロードが可能になります。またこのプラットフォームでは、セミナー等の情報についても随時提供していきますので、テレワーク就労や遠隔訓練に関する情報を把握したい方は、<<https://www.teleworkbridge.org/>>を閲覧ください。



○ Microsoft Teams就労系事業所向け情報及び使い方ガイド

<<https://www.microsoft.com/ja-jp/enable/work/>>

Microsoft 社では、「障害のある方の就労 / 雇用について」において、IT を用いた障害のある方向けの IT ラーニングプログラムや就業事例などを紹介しています。また障害別の困難別のガイドが公開されています

本研究事業の調査より、企業の障害者雇用のテレワーク実態でTeamsを用いた働き方が多いことが確認されたことから、就労系障害福祉サービス事業所における訓練へのTeams導入をサポートするために、ご協力いただき、就労系障害福祉サービス事業所向けの「Microsoft Teams 使い方ガイド」を作成いただき、HP へ公開いただきました。これから遠隔訓練や日々の通所訓練においてもTeamsなどのコラボレーションプラットフォームを用いて訓練をアップデートを検討される方はご覧ください。

<<https://www.microsoft.com/cms/api/am/binary/RE52nRh>>



<Microsoft Teams
使い方ガイド>
ダウンロードQRコード

○日本テレワーク協会

<<https://japan-telework.or.jp/>>



日本テレワーク協会は、国内のテレワークに関する動向や各種マニュアルなどの公開を行っている協会です。最新のテレワークに関する動向や施策に関連する情報、テレワーク導入による効果などの様々な情報を公開しています。またテレワーク導入のポイントやそれらに関わる勤務規則の例など様々な実践事例が掲載されています。

○障がいのある方の全国テレワーク推進ネットワーク (全障テレネット)

全障テレネット(障がいのある方の全国テレワーク推進ネットワーク)は、ICT活用で障害者の就労・就職支援を行っている全国9団体によるネットワーク組織です。現在、障がいのある人に「在宅テレワーカー」として力を発揮してもらうことを考える企業も増えてきました。この新しい雇用の形はコロナ禍の後押しもあり、更に注目されることが予想されます。一方で、企業で雇用されて働くことは困難であっても、IT を使った仕事で社会と繋がりを持ちたいと考え、フリーランスや社会就労のサービスを利用する方々も大勢います。当ネットワークは、長年障がいのある方のテレワークに関わる支援を行っていた団体が集結し、より積極的なテレワーク推進を目的とした全国的なネットワーク組織です。団体メンバーは、北海道、関東、中部、中四国と広域であり、かつ、その組織の形も、非営利団体、企業、第3セクターなど多様であるのが特徴です。

こちらのネットワークでは、障害のある人のテレワークの実際について、オンデマンド視聴できる素材を公開しています。



重度の身体障害の方から難病の方まで様々なテレワーク事例とその支援のポイントについて公開しています。

<<https://www.youtube.com/@user-mx6yc7ln2z/videos>>





高松大学発達科学部 山口明乙香研究室
発行日 2023年3月

本マニュアルは、厚生労働科学研究費補助金障害政策総合研究事業「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促進に関する研究（IPMH21GC1017）」の成果の一部です。

掲載の全てのコンテンツは著作権法により保護されています。

©2023AsukaYamaguchiLab.AllRightReserved