

## 第6章

# テレワーク支援の 流れとポイント

## 6.1 確認しておきたいポイント

ここでは、以下の「各障害特性とアセスメント及び配慮工夫のポイント」を読み解く上で、まず理解をしておいて頂きたいアセスメントの基本的な考え方について確認していきます。

まず、多くの皆さんは「アセスメント」と聞くと、「テレワークに従事できるか？どうか？」の可否を判断するための介入と考えられるかもしれませんが、しかし、このように就労などの可否を判断することが、アセスメントではありません。むしろ、アセスメントとは、就労などを行う上で必要となる配慮や工夫などの把握、支援の方針の検討など、利用者についてより深く理解するために行われる支援行為になります。テレワーク支援においても、テレワークでの従事に向けて、支援を提供する上で必要となる手がかり、配慮・工夫を明らかにするためにアセスメントを的確に行う必要があります。

このようなアセスメントという支援行為を理解するために、まずは「できない」という言葉について考えてみたいと思います。障害のある方の就労支援に携わっている方々にとって、この「できない」という言葉は、例えば、「作業ができない」、「挨拶ができない」など、様々な支援場面で用いる可能性があると思われれます。この「できない」という言葉に、しばしば「何もできない」というトーンを持ち、利用者を判定するかのようイメージを持っているように思われる方も少なくないのではないのでしょうか。その結果、「できない」なら仕方ないというように、支援者の思考停止を導きがちです。このような思考プロセスは、まさに、アセスメントは可否を判断するために行うことという誤った考え方に基づくものです。

そうではなく、アセスメントは、この「できない」という事柄の意味を深く捉えていくような支援行為です。この「できない」という事柄を、3つの次元に分けて考えてみましょう。すると、①作業指示の意味が理解できておらずできない、②作業の実施スキルがないのでできない、③作業に対する意欲がわかなくてできないといったように、「できない」ことの意味を捉

- 「できない」
- ①意味が理解できない  
いつ、どこでなどオンラインミーティングをすること指示理解ができていない
  - ②スキルがない  
オンラインミーティングのアプリのインストールや使用方法が分からない
  - ③意欲がわかない  
過去のオンラインミーティングの経験からやりたいと思えない

図1 「できない」の意味の3分類

え直すことができます。例えば、図1のように、障害のある人がオンラインミーティングに招待された時に、参加できなかったといったような場合、単純にテレワークができないと判断するのではなく、①いつ、どこでなどオンラインミーティングをすること指示理解ができていない、②オンラインミーティングのアプリのインストールや使用方法が分からない、③過去のオンラインミーティングの経験からやりたいと思えないというような3次元で意味を理解することができます。このように、「できない」という状況は、少なくとも3つ以上の側面から、意味を理解することができます。

アセスメントは、このように「できない」ことの意味を深くとらえ直し、必要となる支援などを明らかにするような支援行為ということが出来ます。特に、障害のある方にとって、テレワークは、馴染みの薄いアプリやソフト、難しい用語、即時かつ気軽に他者に相談できないなどの状況ゆえに、難しさが現実的に存在します。そのため、テレワーク支援においても、アセスメントが重要になります。アセスメント結果に基づいて、どのような訓練を、どのような段取りで行うのか、どのような配慮や工夫が必要なのかを明らかにしていくことが重要です。

次にアセスメントによって明らかにしたい配慮や工夫においては、「補完方法」の詳細を明らかにすることも望まれます。つまり、アセスメントによって、①声に出しての確認や指示の復唱などの補完行動、②ものさしで読む位置を確認しながら読むなどのモノや器具を使った作業環境の整理などの補完手段、③一人でできるのか、それとも継続的な支援が必要かなどの他者による支援・指導の必要性などの配慮を明らかにすることが求められます。以下に続く各障害の障害特性のアセスメント及び配慮工夫の前提には、このようなアセスメントの基本的な考え方があります。このアセスメントについては、「アセスメントを進める就労支

表1 補完方法のアセスメント

補完方法	内容	例
①補完行動	障害等を補う方法の検討	「声に出して確認する」、「指示の復唱」など
②補完手段	モノや器具を使った作業環境の整理	「ものさしで位置の確認」、「補助治具を活用」など
③他者による支援・指導	継続的な他者の支援の必要性	一人で行動できるのか？それとも支援者の継続的確認が必要か？

援」(前原ら, 2022)が参考になります。この冊子も参考にしてもらおうと理解が深まると考えています。

### 【文献】

○前原和明・今井彩・秋田市障がい者総合支援協議

会就労部会(2022)職業的アセスメントから進める就労支援, 令和3年度厚生労働科学研究費補助金(21GC1009)研究成果物.

<http://doi.org/10.20569/00005866>

(前原 和明)

## 6.2 ニーズ把握

ニーズとは、「ニーズ」または「ニード」ともいいます。対象となる方が、自身の生活において求めていることを指すことが一般的です。鈴木(2022)は、ニーズとは人々ができるようになりたいこと、できる必要があること、できることが期待されていることなど、個別的な目的や価値が含まれているものであると述べています。ニーズとは、対象者が単に言語化した希望・要望にとどまらず、対象者自身も自覚していない潜在的な求めであるともされています。この違いを分けて捉えるために、顕在的ニーズ(言語化されたニーズ)と潜在的ニーズ(言語化された内容にとどまらず最も求めているニーズ)と表現することもあります。

就労におけるニーズとは、「働きたい」ということや「賃金を得たい」「人と関わりたい」という訴えも重要ではありますが、働くことを通じてどのような生活を実現したいのか、就労場面のことのみならず生活全般にわたる影響まで、さらには社会への影響までを想像する必要があります。働きがいのある人間らしい仕事という意味で、ディーセント・ワークという考え方があります。ディーセント・ワーク(decent work)は、1999年の第87回ILO総会にて事務局長報告として言及されたものです(松井, 2022)。このディーセント・ワークの実現こそ、就労におけるニーズを実現したときともいえます。

就労支援では、まずは対象者が発する言語化されたニーズを捉えることから始まり、支援が進む中でアセスメントが実践され、情報が集まると潜在的なニーズの把握まで発展していきます。

### 対象者のニーズの捉え方

テレワークを想定すると、テレワーク自体は働き方ですので、働く手段・方法ということとして捉えられます。前述したようにニーズを把握すると、テレワークとしての働き方を通じて、どのような生活を実現したいのか、という考え方になります。潜在的なニーズを捉えるためには、アセスメント結果を、整理、統合、分析、解釈することが必要となりますが、それが支援者と対象者とともに見出す頃ができれば、実現するための方法として、テレワークを検討するようにな

る可能性があります。

対象者から「テレワークで働くことを選択したい」という希望が発せられることも考えられます。顕在的なニーズではありますが、この発言が発展して、対象者の自己実現へと進展していくことも考えられます。テレワークを行うこと自体に要望がある場合、対象者にどのような職務スキルがあるのか、また障害特性として職務に影響する要因はどのようなことがあるのか、就労支援のプロセスでは次のアセスメントにより精査していく必要があります。

### 企業のニーズの捉え方

企業側が障害者雇用を進める場合には、様々なニーズが想定されます。例えば、障害者の雇用率を充足させたい、人手不足を補いたい、社会的責務を果たしたいなどがあります。また、ニーズと合わせて、障害者雇用を経験したことがある場合と、初めて雇用を行おうとしている場合があります。障害者雇用の経験も同時に把握し、進め方を検討する必要があります。また、テレワークとして障害者雇用を経験している場合、経験していない場合も含め、いくつかの要因を複合的に捉える必要があります。

テレワークが進むだろうということを想定し、しながら障害者雇用が初めての場や、テレワークとして雇用することが初めての場には、対象者に適するような仕事内容とするために、支援者は職務分析や職務再設計を行うようになります。それらの支援の方針を定めるためにも、企業のニーズを的確に捉える必要があります。

### 異なる立場のニーズの合わせ方

対象者と企業のニーズが異なる場合もあります。テレワークとして想定すると、対象者はテレワークを求め、企業はそうした働き方での雇用は求めていないということもあります。また、その逆も考えられます。職務内容は、雇用契約に準ずることとなりますが、その前の働き方を考える段階で、両者のニーズをすり合わせる必要があります。また、どちらかのニーズを妥

協させるということではなく、ニーズのすり合わせにより、両者にとっての利益につながる可能性があるということを念頭に、支援を展開することが必要です。また、前述した潜在的なニーズはどのようなことであるのか、それを叶えるためにはどのような方法が適しているのか、という視点が欠かせません。

【参考資料】

- 1) 鈴木達也 (2022) 訓練・就労場面での観察, 芳賀大輔・金川善衛・稲富宏之 (編著), ゼロから始める就労支援ガイドブック, メジカルビュー社, 66-77.
- 2) 松井亮輔 (2020) 国際労働機関 (ILO), 日本職業リハビリテーション学会 (監修), 職業リハビリテーション用語集, やどかり出版, 25-26. (野崎 智仁)

## 6.3 アセスメント

アセスメントは、「査定する」や「評価する」といったことを意味する言葉で、対人援助の領域では、支援対象者の情報収集及び実態の把握をする支援行為として、支援の見立て、計画や方針の策定につながる大変重要な役割を果たしています。アセスメントというと、日々の支援の流れとは異なる支援を新たに行うというイメージなどが先行してしまい、実践の中でどうしても負担に思われがちです。しかし、実際は、必ずしも普段の就労支援とは別に行う必要なく、普段の就労支援の中で行うことが可能です。

Rubin, Roessler & Rumrill (2016) は、アセスメントを通じて、障害者の①現在及び可能性としての職業的な力や興味の幅を理解し、②そのような力や興味に見合った可能性ある仕事について知り、③そのために必要なサービスや支援を提供できるように支援することが必要と述べています。また、Strauser, Chan & Wang et al. (2014) は、職業的なアセスメントは障害者のキャリア発達と雇用の促進のための重要なサービスの一つとして捉えており、望ましい成果を達成するための目標や成果を決めていくために行われる必要があると指摘しています。このように、アセスメントは、就労支援プロセスの一つを構成する重要な支

援です。  
 テレワーク支援においても、このアセスメントが重要となります。テレワークにおいては、その職務を遂行できるかどうかにか力点が置かれがちのため、アセスメントよりも、On-the Job-Training (OJT) で実際に働く中で支援することの方が重要であるように思われがちです。しかし、このOJTを行う上でも、個々の障害者の障害特性や実態に基づいた支援を展開していくことが必要です。アセスメントを行うことで、支援や訓練に幅をもつことができ、障害者の可能性の追求、必要となる合理的配慮の検討、そして、障害者の自己決定などを支えることが期待できます。

図1に、テレワーク支援のアセスメントプロセスの詳細を示しました。この図は、テレワーク支援のプロセスにおいてアセスメントがどのような意味を持つかを概念的に示したものです。まず、アセスメントは、この図の左側の矢印のように、ニーズ把握及び訓練の間に挟まれた、支援プロセスの一つの段階に位置づけられます。アセスメントというと、支援者が利用者の状況を一方的に把握する介入であると考えられるかもしれませんが、そうではありません。むしろ、支援者による「利用者理解」とセットで、障害者本人の自己

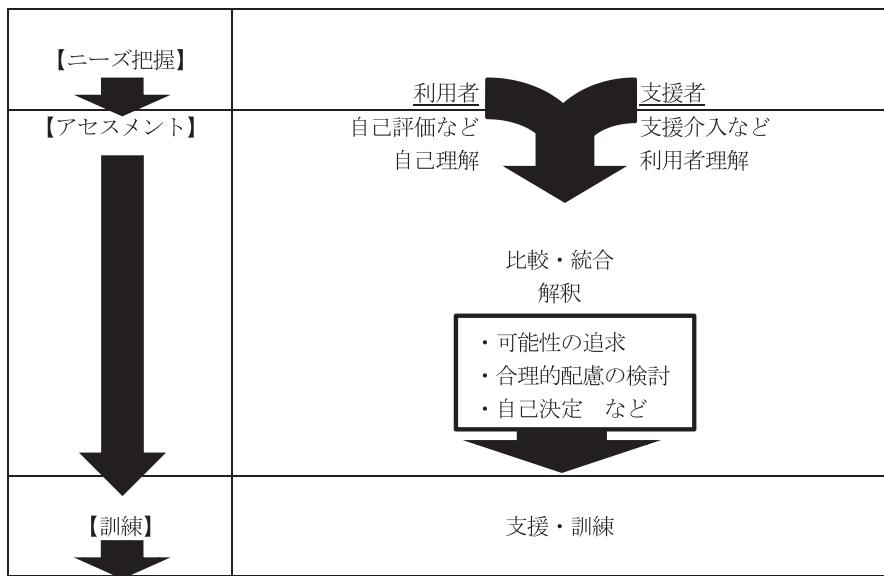


図1 アセスメントプロセスの詳細

評価などを通じた「自己理解」をしていくプロセスから構成されます。この支援者による他者理解と、本人による自己理解を比較・統合していくというプロセスでアセスメントは進んでいきます。この比較・統合、解釈そして、さらに、利用者本人との共有、または関係者との情報の共有を通じて、アセスメントは価値ある支援プロセスとなっていきます。この中では、もちろん利用者の自己理解の促進などを目指して、カウンセリング的な観点での関わりも大切です。このようなアセスメントを通じて、次の支援・訓練に向けた利用者の可能性の追求、合理的配慮の検討、自己決定などの、支援計画が作成されていくこととなります。

繰り返しになりますが、アセスメントを単なる情報収集のための支援ではなく、これを次の支援につなぎ、そして、利用者にとって意味あるものとするためには、利用者との協働作業であるということが大切であると考えています。もしかしたら、支援計画を立てることは、可能性の追求につながらないというような思いをもたれる方もいらっしゃるかもしれません。これは、アセスメントは、何らかの利用者の固定的な実

態を想定した考え方のように思います。アセスメント結果は、必ずしも固定的なものではなく、流動的で、成長とともに内容も変化していくものと捉えることができます。よって、このアセスメントは支援の開始当初だけでなく、毎日の実践の中でアセスメントを行い、絶えず計画や見立てなどを更新していくことが大切です。

#### 【文献】

- Rubin, S. E., Roessler, R. T. & Rumrill, P. D. (2016.) Foundations of the Vocational Rehabilitation Process 7th ed, pro-ed, Texas.
- Strauser, D. R., Chan, F., Wang, Ming-Hung, Wu, Ming-Yi & Rahimi, M. (2014) Vocational Evaluation in Rehabilitation, Strauser, D. R. (Ed.) Career Development, Employment, and Disability in Rehabilitation From Theory to Practice, Springer Publishing Company, New York.

(前原 和明)

## 6.4 アセスメントツールの紹介

テレワークを支援するためのアセスメントツールとして、これまで就労支援において用いられてきたツールを用いることができると考えています。就労支援におけるアセスメントでは、アセスメントツールを通して行われる観察に基づく評価が大変重要です。この観察に基づく評価では、単に一般標準に比べて作業スピードが遅い・速い、作業ができる・できない、得点が高い・低いということを明らかにすることを目指しません。「口頭だけの作業指示では理解が難しいために、例を示しつつのモデリングによる作業指示が必要である」や「一度理解した作業手続きが存在する時に、別の作業手続きに円滑に切り替えることが難しくミスを生じてしまう」などの支援を行う上での行動傾向や必要となる配慮などを明らかにするものです。テレワーク支援においても、ここで紹介するアセスメントツールの考え方をういたアセスメントを、観察評価の観点から活用していくことができると考えられます。

ここでは、特に、以下の表1に示した就労支援において用いられる頻度の高いアセスメントツール等を紹介してきます。

### 就労移行支援のための チェックリスト

就労移行支援のためのチェックリストは、障害者職

業総合センター研究部門が開発したチェックリストです（障害者職業総合センター、2007）。障害者職業総合センターのサイトから無料でダウンロードすることができます。このチェックリストは、就業に必要な準備状況である職業準備性の実態を把握することが可能です。このチェックリストには、実践現場に応じて使い分けが可能なバージョンがいくつかあり、いずれも一定期間の観察により、日常生活、対人関係、作業力などをチェックし、就労に向けた課題を具体化し、就労支援を効果的に行うために用いることができます。テレワーク支援とはいえ、一般就業に向けた準備状況がどの程度の段階であるのかやこの準備の実態に対してどのような配慮が必要であるのかを説得的に企業等に説明することが大切になります。このチェックリストは、この種の状況をアセスメントする上で、参考になります。

### 幕張ストレス・疲労アセスメント シート (MSFAS)

MSFAS は、障害者職業総合センター研究部門が開発したストレスや疲労に関する情報を整理し、支援方法を検討するためのアセスメントツールです（障害者職業総合センター、2010）。障害者職業総合センターのサイトから無料でダウンロードすることができます。

MSFASでは、①ストレス・疲労に関する情報を包括的に把握すること、②ストレス・疲労の指標を明確にすること、③ストレス・疲労の軽減・解消方法を検討し解決策を講じること、④対象者個人と支援者が課題を共有して検討できることをコンセプトとしています。「利用者シート」と「支援者用（相談用）シート」の2部で構成され、「利用者シート」は対象者自身が支援者と共に自らの情報を把握するための「生活習慣・健康状態」、「リラックス方法」、「ストレス・疲労」などの情報を整理するためのシートがあります。これらのシートを面談場面などで訓練や支援とセットで用いることで、実際的なストレス管理や対処方法の習得に繋げていくことができます。テレワーク支援ではストレスなどの自己管理の力が大切になります。その意味で、このシートを用いて、ストレスの自己管理に向けた相談を訓練や支援を通じて獲得していくための方針を検討できます。

## 職場環境適応プロフィール

障害者の職場適応に向けては、障害特性などを顕在化させる職務内容や職場環境などの環境面のアセスメントが大切です。この「職場環境適応プロフィール」は、障害者職業総合センター職業センターが開発した発達障害者に対する支援において活用できるアセスメントツールの一つです（障害者職業総合センター職業センター，2019）。障害者職業総合センターのサイトから無料でダウンロードすることができます。このプロフィールは、支援者と利用者の双方で確認をしながら整理していくことで、職場における課題などへの具体的な対処の方法を検討することができます。特にテレワーク勤務をする上では、単に他者とのコミュニケーションが「苦手だから」、職場の雑然とした環境が「合わない」からなどといった理由でテレワークを選択するのではなく、その「苦手さの意味」などを明らかにしていくことが重要です。この意味を明らかにすることで、テレワークで勤務する際に、必要となる環境面の配慮や情報を収集することができ、テレワークでの安定した作業遂行や他者とのオンライン上での協

働が可能となると考えます。

## ワークサンプル幕張版(MWS)

MWSは、障害者職業総合センター研究部門が開発したワークサンプルと呼ばれるアセスメントツールです（障害者職業総合センター，2004・2019）。「ワークサンプル」とは、実際の仕事の一部をサンプルとして取り出し、障害のある方の職業能力の評価などに用いるツールであり、アメリカで開発されたタワ法をはじめ、従来からいくつかのワークサンプルが開発されています。MWSは、新規課題も含めると計16種類の作業種目から構成されます（表2）。このMWSは、現在、株式会社エスコアール（[https://www.escor.co.jp/products/products\\_item\\_mws.html](https://www.escor.co.jp/products/products_item_mws.html)）で購入可能です。MWSはテレワークで用いることを考慮して開発されているわけではありません。しかし、作業や健康管理を自律的に行う「セルフマネジメント」を目標としているため、テレワークで勤務する上で必要となるスキルや職務遂行を可能とする環境（補完手段や補完行動、他者からの支援等を含む）を明らかにすること、様々な様相で現れる職業上の問題に対応できるようになるための訓練課題としての機能も期待できるでしょう。

また、MWSについては平成19年に、対象者の家族も職業生活を継続的に支えることができる「支援者」として検討した「MWS ホームワーク版」が開発されていますので、それも活用できる可能性があります。

## 模擬的就労場面・職場実習等による観察評価

最後に、模擬的就労場面及び職場実習等をアセスメントの重要な方法として挙げておきます。これらは、実際の支援の中では、例えば、施設における作業場訓練（模擬的就労場面）や施設外就労（職場実習）に相当するものです。これは、ここまで示したツール

表1 テレワーク支援で活用可能なアセスメントツール等

ツール名	テレワーク支援での観点
就労移行支援のためのチェックリスト	テレワークに限らず就業する上で求められる職業準備性について現状を確認することが可能。
幕張ストレス・疲労アセスメントシート (MSFAS)	単独作業をする時などの、ストレスなどの自己管理に向けた整理が可能。
職場環境適応プロフィール ワークサンプル幕張版 (MWS)	自室の環境設定など、必要となる環境面の配慮などの情報が整理可能。作業理解の特徴把握及び補完方法の検討が可能。就業後の継続的支援の必要性の検討が可能。合理的配慮の内容や支援の必要性を確認できる。
模擬的就労場面・職場実習等による観察評価	施設内の訓練場や実際の企業の中で、就業する上での具体的な課題を把握可能。よりテレワークの実際場面に近い環境設定での状況把握が可能。

と違い、職業選択、働く上で求められるスキル、職場における具体的な配慮や支援について検討することができるものです。ツールでは把握しにくい、職場の同僚や上司と円滑にコミュニケーションするためのスキルを持っているか、また、適応的なやり取りをしているか、我慢をしないといけないような場面だとどのように行動するか、疲れてきた際にどう行動が変化するかなどをアセスメントすることができます。テレワーク支援においては、単独で作業するからといって、同僚とのコミュニケーションが必要ないわけではありません。要所でオンライン、メールなどを用いた報告・連絡・相談が必要です。また、職場から離れて単独で職務をこなすため、作業成果を生み出すための作業遂行の安定性はどうか、何らかの機材トラブルが生じた際の解決はどのように可能か、などの情報をアセスメントしておくことが必要です。これらのアセスメントは、模擬的就労場面や職場実習等での観察評価を中心としたアセスメントにより可能となるといえます。

これらのアセスメントツールは、もちろんアセスメントの時間を別途作って行うこともできますが、いずれも普段の支援の中に上手に取り入れて行うことができることが特徴です。その上で、日常の支援をバージョンアップするために、アセスメントの観点をもって取り組むことが必要になります。しかし、このようなアセスメントの観点をもった支援の実施は、簡単なようで難しい状況があるのも実際です。そのため、様々な地域の関係機関とも連携していくことを提案します。関係機関と連携する中で、アセスメントで得られた情報を解釈して言語化していくこと、また、そのアセスメントの解釈に関する助言を得ていくことが大切になります。支援の中で、アセスメントを実践的に行っていくことを通じて、組織の中、あるいは個々の

支援者の中に、テレワーク支援の有効なアセスメントの視点や方法を作り上げていただければと考えています。

【文献】

- 障害者職業総合センター（2007）就労移行支援のためのチェックリスト 活用の手引き，障害者職業総合センター．[https://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/19\\_checklist.html](https://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/19_checklist.html)
- 障害者職業総合センター（2010）幕張ストレス・疲労アセスメントシート MSFAS の活用のために，障害者職業総合センター．[https://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/33\\_msfas.html](https://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/33_msfas.html)
- 障害者職業総合センター職業センター（2019）発達障害者のワークシステム・サポートプログラム発達障害のアセスメント，障害者職業総合センター，職業センター支援マニュアル No. 18．<https://www.nivr.jeed.go.jp/center/report/practice17.html>
- 障害者職業総合センター（2004）精神障害者等を中心とする職業リハビリテーション技法に関する総合的研究（最終報告書），調査研究報告書，No. 57．<https://www.nivr.jeed.go.jp/research/report/houkoku/houkoku57.html>
- 障害者職業総合センター（2019）障害の多様化に対応した職業リハビリテーション支援ツールの開発（その2）：ワークサンプル幕張版（MWS）新規課題の開発，調査研究報告書，No. 145．<https://www.nivr.jeed.go.jp/research/report/houkoku/houkoku145.html>

（前原 和明）

表2 ワークサンプルの課題内容

ワークサンプル名	内容	
事務作業	数値チェック	納品書にそって、請求書の誤りをチェックし、訂正する。
	物品請求書作成	指示された条件にそって、物品請求書を作成する。
	作業日報集計	指示された日時・人に関する作業日報を集計する。
	ラベル作成	ファイリング等に必要なラベルを作成する。
OA作業	文書校正	原稿と校正刷を比較し、誤りを構成する。（新規課題）
	数値入力	数値を、表計算ワークシートに入力する。
	文書入力	文章を、枠内に入力する。
	コピー＆ペースト	コピー元をコピー先の指定箇所にペーストする
	ファイル整理	ファイルを該当するフォルダに分類する。
	検索修正	指示書に基づき、データを呼び出し、修正をする。
実務作業	給与計算	規定に基づき給与を計算する。（新規課題）
	ナプキン折り	折り方ビデオを見た後、ナプキンを同じ形に折る。
	ピッキング	指示された条件にそって、品物を揃える。
	重さ計測	指示された条件にそって、秤で品物の重さを計量する。
	プラグタップ組立	ドライバーを使い、プラグ、タップを組み立てる。
郵便物仕分	指示された条件にそって、郵便物を仕分ける。（新規課題）	

## 6.5 訓練前期

### 1. 障害特性の把握、理解

就労支援の過程としては、一般的には図1のような流れが一般的です。本ガイドラインで取り扱う「訓練（前期）（後期）」については、「就労準備」に該当します。アセスメント結果によっては、訓練（就労準備）を介さずに、職場開拓、フォローアップへと移行する可能性もあります。本項では、訓練（就労準備）が必要な対象者を想定して、記していきます。

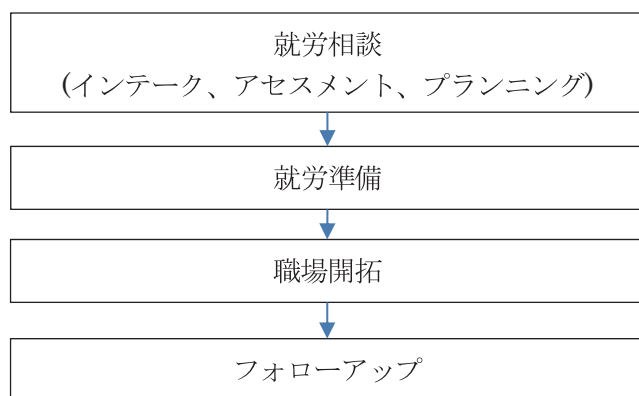


図1 就労支援の過程（倉知，2008）

訓練前期においては、対象者の障害特性について理解し、把握していくことが必要です。このことは支援者のみならず、対象者本人が自己理解できるところまで到達することが重要です。テレワークの想定にとどまらず、就労を実現した生活全般に影響を与える障害特性がどのような内容であるのか、理解していく必要があります。そのためには、就労移行支援などの通所型の障害福祉サービス事業所にて、作業経験をもとにして情報を整理していくことが望ましいです。可能であれば、テレワークに関連する作業経験ができることで、職務特有の影響が理解できる可能性があります。

### 2. 就労能力の向上

職務に影響を与える障害特性が把握できたら、次には、その状態を訓練により向上ができるか否か見極めていきます。訓練により向上することが期待される場合には、一定期間、訓練を行うことが望ましいです。この際に注意することとしては、訓練期間を不必要に延長しないということです。就職してからその場で訓練を行う（place then train）IPS 援助付き雇用の原則としても、迅速な職探しを設定されており（スワン

ソン，2021）、このことは精神障害者に限ってはいません。求人情報とのマッチングを優先し、就職後にその場で訓練を行っていくという考えも持つ必要があります。

テレワークの職務について、過去に経験があったとしても、新たに就労する先では異なる ICT デバイスやアプリケーションを用いる可能性があります。それらが完全に使用できることを目指すのではなく、一定程度に操作が可能であるか、習得の目的が立ちそうであるのか、そういった能力の向上のために、訓練を行う必要があります。

### 3. 代償手段の確保

障害特性の理解が進み、対象者の就労能力も向上したが、企業に求められる就労能力に達していないと判断した場合には、代償手段によって補うことができるのか検討する必要があります。代償手段とは、対象者の残存機能ということや、物的・人的環境を活用することも考えられます。

テレワークを想定すると、ICT デバイスやアプリケーションといった物的環境因子を用いることで、飛躍的な就労能力の向上が図れる可能性も容易に考えられます。また、人的な環境因子の活用も重要です。例えば、業務開始時の ICT デバイスの起動や設定をし、その後は独立して業務遂行が可能となる、ということも考えられます。特定の障害特性であるから、特定の代償手段の導入という一義的な考え方にならないよう、対象者の個別性に基づいて、代償手段の機微な調整が望ましいです。生活環境での業務となる場合には、個別性がより影響することを理解する必要があります。

### 4. 生活管理能力の向上

山崎（2009）は、就労して職業生活を実現するには、就労面と生活面の両方からの一体的な支援が必要となることはいままでのない、と述べています<sup>3)</sup>。就労場面が良好であったとしても、生活面から就労定着が困難になる例は少なくないです。特に、テレワークでは、サテライト型を除き、自宅において職務を行う場合には、生活環境での就労となるため、仕事と生活がより混在しやすいです。職業生活を送りながら、生活全般が安定的に管理できるように、訓練前期では確立させる必要があります。



## 【参考資料】

- 1) 倉知延章（2008）就労支援の過程，松為信雄・菊池恵美子（編著），職業リハビリテーション学，協同医書出版社，140-143.
- 2) サラ・J・スワンソン（2021）IPS 援助付き雇用

の概要，IPS 援助付き雇用，金剛出版，9-20.

- 3) 山崎順子（2009）就労支援の考え方，山崎順子・六波羅詩朗（編著），地域でささえる障害者の就労支援，中央法規，5-8.

（野崎 智仁）

## 6.6 訓練後期

### 1. 訓練期間と必要性

前項「7.3訓練前期」においても記しましたが、訓練期間を不必要に延長しない考えが重要です。アセスメントの結果次第では、訓練を介さずに就職を目指す選択も十分に可能です。「訓練前期」以上に、「訓練後期」は、就労支援の過程においては、より実務的な経験が重要になることを念頭におく必要があります。

### 2. 職場実習を利用した職務経験

対象者の職務能力が理解でき、能力向上も果たすことができれば、実際にその職務能力をどの程度活かすことができるのか、職場実習を利用した職務経験を積むことが必要です。一般的に、職場実習は、企業内で行います。職務遂行能力を見極め、生産性がどの程度あるのか、従業員とのコミュニケーションを取ることができるのか、出勤状況は安定しているのかなど、実際の職場環境において、様々な観点で確認することができます。

テレワークとして考えると、サテライト型の勤務体制では、上記同様の確認ができます。在宅での勤務であった場合には、実務経験と並行して生活面への影響も確認することが可能です。また、ICT デバイスの設置、設定方法や、それら ICT デバイスを活用した従業員のコミュニケーションについても、確認することができます。精神障害、発達障害、高次脳機能障害など、コミュニケーションに障害がある故に、テレワークは向いているという安易な考えは成り立ちません。職務内容にもよるかもしれませんが、すぐ側に援助を求める従業員がいるわけではなく、また限られた情報源からであると対象者の困難さを把握しにくいということも考えられますので、対象者自らが援助を求める発信力と技能が必要となります。この能力について、職場実習において確認することができます。相澤は、職場実習を施設内の訓練と連動させると効果的である<sup>1)</sup>と述べている。職場実習で確認された課題について、同時に訓練において向上を図るという方法も有効です。

### 3. 生活管理能力の維持

訓練前期において、就労が生活面に与える影響について、大よそ把握はできているかと思います。しかしながら、職業生活は長期間に及ぶものであり、短期間では見極めが困難な場合があります。テレワークにおいては、在宅型であればなおのこと、生活面に与える影響は大きいです。対象者自身のみならず、同居する家族がいる場合には、そちらへの影響も考える必要があります。訓練期間を長期化させない観点は持ちつつも、リスクが考えられる場合には、その確認のために訓練を継続させるという方法も必要かもしれません。

また、在宅型のテレワークであると、家庭内の様々な刺激（余暇活動、家族など）に影響され、仕事に集中できず、そのことが続くことによって生活全体に支障が生じることも考えられます。就労が開始された初期には、緊張の高さや適応しようとする意識の高さから、コントロールが可能かもしれませんが、ある一定の期間を過ぎると職務遂行に余裕が出てくることから、生活内容が影響される可能性が考えられます。就労と生活とのバランスを保ちながら、維持し続けられる能力は、その後の就労定着を考えると重要です。

### 4. 支援機関の活用

職業生活が長期間に及ぶと、就職当初には想定されなかったことが生じ、そのことが就労の困難さへ発展していくことがあります。将来の安定した職業生活を想定して、対象者自らが援助を求めることも必要となります。企業へ援助を求めることも必要ですが、福祉・雇用・医療などの専門的な支援が必要となる可能性も考え、支援機関などの活用が求められます。テレワークでは、例えば職場が住所地の圏外にあるということも想定されます。生活面のことなど、身近な相談については、生活圏域の支援機関を活用することが求められます。安定した就労定着のためには、対象者本人が支援機関を活用することが求められます。支援機関を受けられる可能性のある身近な事業を、表1に

示します。

表1 支援機関の事業例

福祉サービス
相談支援 事業
就労移行支援事業
就労定着支援事業
労働サービス
ハローワーク
障害者就業・生活支援センター
地域障害者職業センター

#### 医療サービス

病院・診療所（デイケア、外来リハビリなど）

訪問看護サービス

#### 【参考資料】

- 1) 相澤欽一（2012）職場準備性の向上，日本職業リハビリテーション学会（編著），職業リハビリテーションの基礎と実践，134-141.

（野崎 智仁）

## 6.7 インターンシップ（企業実習）

インターンシップ（企業実習）は、その後の就職への定着を図るうえで、非常に重要な役割を果たします。どのような優れたフォーマルアセスメントがあったとしても、実際の職場環境で求められる能力の全てを想定し、把握できるものではありません。そのためにも、一定期間、障害者を実習生として受け入れ、実際の職務につき状況を把握していくことが大切となります。

ここでは、インターンシップ（企業実習）のメリットや内容、そして取り組みの形態と実施後にその結果を共有することの大切さについて触れていきます。

### インターンシップ（企業実習）のメリットと実施内容

一定の期間、障害者を実習性として受け入れ、実際の職務についていただくことで、本人の職務能力と実際の職務がどの程度適しているのか、またテレワークで職務を行う際は、何か影響を及ぼす環境的要因があるのか、そして職務そのものに対するモチベーションはどの程度あるのかを把握することができます。

実施の仕方については、各企業によって様々ですが、テレワーク雇用でのインターンシップ（企業実習）では大きく以下の2点について実施されています。

#### 1. 社内で実施する インターンシップ（企業実習）

これは、社内会議室などを在宅として見立て実施します。この取り組みの特徴は、何かあった際に、すぐに関係者が駆けつけることができる点です。例えば、障害特性上、情報処理の困難さやストレス要因が大きく掛かってしまうと、すぐに行うべき対応ができなく

なってしまう当事者もいます。このような緊急を要する際に、室内にある携帯電話及び内線電話などを活用することができるのかといった場面について、その場で評価することもできます。また、その場ですぐにフィードバックをすることも可能です。このように模擬的な場面設定を工夫し提供することで、本人のパフォーマンスを十分に把握することができます。

#### 2. オンラインインターンシップ

これは、一定の期間を設け、在宅からインターネット上で仮想オフィスに参加させます。

日常のオフィスと同じような日課となっており、定時に朝礼や業務確認など、在宅で勤務しながらも実際の職場に勤務しているかのように思えるのが、この仮想オフィスの特徴となります。

ここでは、報告・連絡・相談であっても、仮想上の動くコマンドにより、相手の近くに移動しコミュニケーションを図ることができます。そのため、誰に伝えるのかなど、コミュニケーションの方向性を疑似的に意識し確認することができます。これらは、専用のソフトやセットアップに関するマニュアルなどもあります。それらを確認して頂くのもよいでしょう。

#### 3. インターンシップ（企業実習） の形態と環境面の評価

インターンシップ（企業実習）には、就労支援機関および学校等で取り組んできた職業準備性の確認や障害特性のアセスメントを目的とした「体験的職場実習」、また就職を前提とし、採用の有無を確認する「採用を目的とした実習」とがあります。2つとも目的は異なりますが、雇用主が本人を知る、また本人が

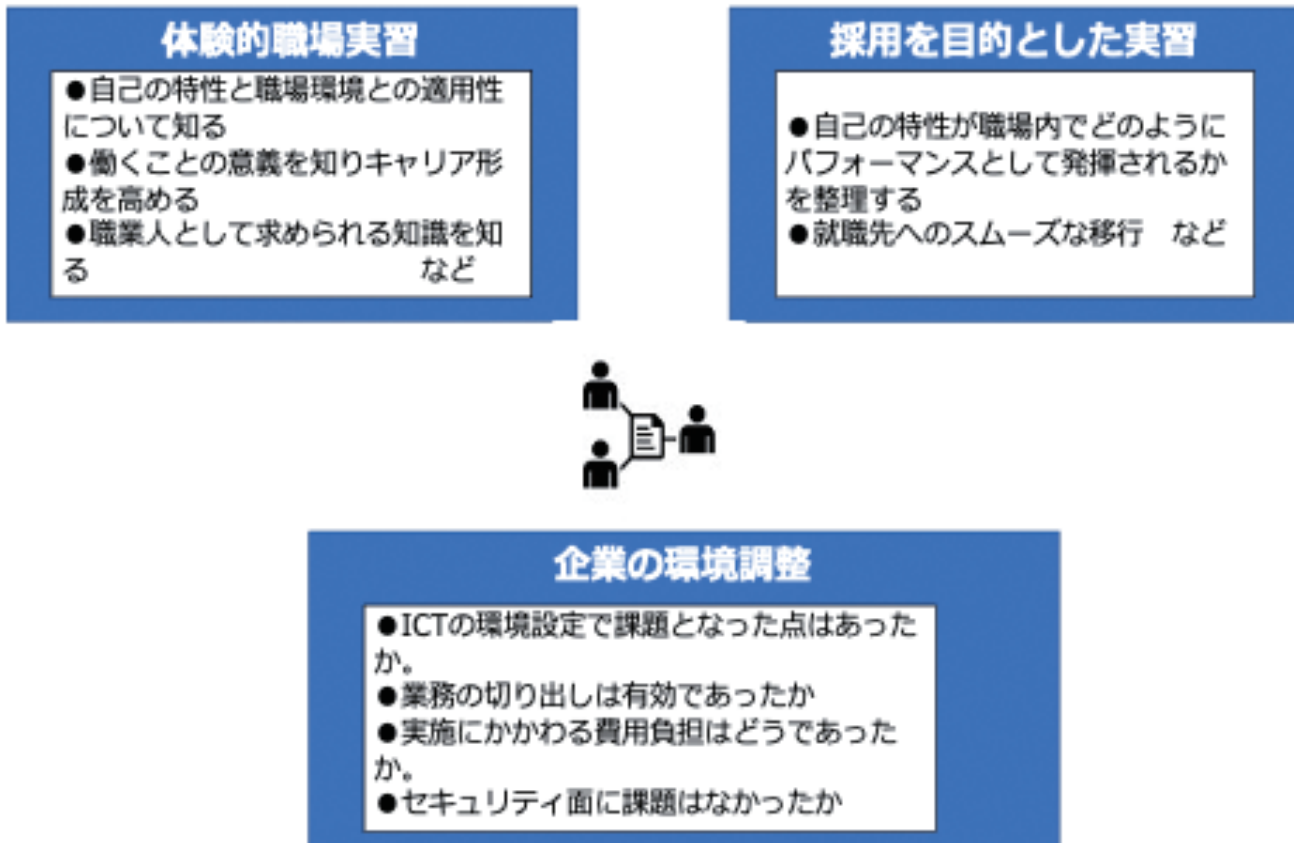


図1 企業実習の内容と主な目的

企業を知るといふ点では同じです。そして、何よりも現在用意しているテレワークへの環境調整が適しているかを再確認できる機会となります。

特に中小企業などでテレワークの導入を図る際は、ICT環境の構築が一番の課題となるといわれています。チャットツールの導入やWeb会議システムの検討などといったコミュニケーションツールの活用の把握だけでなく、勤怠管理と労務管理など導入したソフトが機能できているかを確認することが大切です。

各ツールがしっかりと機能し、規定のルールのもと可動するかどうか、そして見えない働きぶりをどう評価するのか、その他、セキュリティは万全なのかといった内容をシミュレーションできる場にもなります。

#### 4. 評価軸と共有の大切さ

インターンシップ（企業実習）を実施する際は、課題（仕事）に対する評価軸を明確にしていく必要があります。そして、実施前や実施後にその評価内容について、本人、支援者側、企業側と3者で協議し共有す

ることが大切です。ただの経験だけで終わらすのではなく、この経験を今後の職業人生やキャリア支援にどのように活かしていくのか、整理できる時間に繋がられるようにしていくことが重要となるでしょう。

（縄岡 好晴）

## 6.8 定着支援

テレワーク就労の定着を考えるにあたり、多くの企業・並びに就労者が「初めてテレワークで雇用し、働く」というケースは依然として多いです。テレワークによる就労支援の定着支援は、そのようなケースを想定し、スタートをしていく必要性があります。就労移行支援事業所として、そのような観点で就労支援・定着支援に入っていき必要があります。言い換えると、就労支援を行う中で、定着を考えた際に、障害者をテレワークで雇用することに慣れている・体制ができていない企業では、定着支援のみの支援に終始するケースも多いですが、慣れていない企業においては、体制構築の面からサポートしていく必要性が定着を考えた場合に求められる場合があります。

### 1. 企業における課題

企業のテレワーク就労における定着課題で、多くの場合では下記の原因を抱えているケースが多いです。

- (1) 業務切り出し・構築
- (2) 雇用管理のための最適な体制構築
  - ① 勤怠管理
  - ② 体調管理
  - ③ 貴族意識

#### (1) 業務切り出し・構築に関して

業務切り出し・構築は障害者雇用に関わる企業において、課題にケースが多いです。それがテレワークとなると、より一層イメージがつかず、テレワークでの雇用に結びつかない、もしくは継続的な業務創出を実現できず、就労者の職域拡大に繋がらないといったケースが散見されます。当事者においても、任せる仕事が無ければ、企業の中でのやりがいを見いだせず、早期退職に繋がるケースがあります。仕事を通じて、事業に貢献するという状態を維持させるためにも、業務の構築・切り出しが必要で、かつ継続的に、現場や部署から仕事の依頼が来る体制を構築する必要があります。そのためにも「やりたいと思いつつ、マンパワー不足で優先順位が下がっている」「手をつけられていない」といった業務がないか、などを常に人事や現場の管理者を通じ、集約を依頼することを業務切り出しの課題のある企業においては、求めていく必要があります。そして、障害特性を考慮し業務内容を決めていくことは重要である一方で、そこに縛られない視点も持ち、業務領域の可能性を追求することも重要です。たとえば、一般的にPC業務が苦手とされている知的障害をお持ちの方でもPC業務に従事している人もいるため、本人の特性・適正なども考慮した上

で、企業への助言を進めていくことが重要です。

#### (2) 雇用管理のための最適な体制構築

##### ① 勤怠管理

テレワーク下における適切な雇用体制を構築する上で、企業として最低限守らなければならないのは、出退勤の管理、つまりは労働時間の管理です。テレワーク下における企業の出退勤ルールを設け、就労者にルールを守ってもらう必要があります。労働管理の方法は大きく3つあります。

##### ・ 在席管理システムの使用

社員の着席（勤務中）・離席状況をシステム上で表示・記録する。勤務中は着席表示にするようルール設定をすることで、いつでも連絡を取れる環境をつくる。

##### ・ 始業時・終業時にメールや電話で連絡（※自己申告での運用は可能）

始業時は一日の業務予定を、終業時には業務の進捗の報告などを兼ねて連絡してもらう。

（在宅勤務者の自立管理や、管理者の労務管理にも役立ちます）

##### ・ Web会議などで職場の朝礼・終礼に参加する

Webカメラを使えば、在宅勤務者の顔色や表情を見て声をかけることができ、在宅勤務者にとってもリアルタイムの情報や職場の雰囲気共有ができます。上記のようなパターンで勤怠管理が漏れなくできる状態を維持することが非常に重要です。

##### ② 体調管理

また、体調管理もテレワークに置いては重要な位置づけとなりますので、管理者や人事担当者は、日々の障害者の健康状態を把握できるようサポートしましょう。簡易なアンケートツール活用や、健康管理表など作成し、毎日障害者本人に健康状態を報告してもらう方法も有効です。企業が健康状態を把握できるとともに、本人が体調を自己管理する意識を持てるようになります。合わせて、緊急時の対応を決めることも重要で、障害者が急に体調を崩した、あるいはケガをした場合の対応方法について、企業側から、あらかじめ本人や家族などに確認していただくことが大切です。家族、医療機関、支援機関など、どこにどの順序で連絡するのか、応急処置の方法など、管理者、人事部門、同僚で共有しておくことを求める必要があります。



(例) 体調管理の仕組みイメージ

### ③ 帰属意識

就労者が定着をするには、企業に対する帰属意識を高めてもらうことも重要です。たとえば、オンラインでの朝礼・夕礼や週次・月次の会議など、意識的に時間を設け、直接のコミュニケーションを行える時間を意識的に作ることや、社員とのランチ会などの機会をつくり、社員間交流の時間を設けることも非常に重要な要素となります。障害者の社員が担当している業務を社内報で紹介し、会社の一員であることを周囲にも本人にも理解してもらうも重要で、帰属意識が高まるだけでなく、社員の本人への理解が高まり、更なる仕事の依頼に繋がるケースもあるので、そういった場を用意してあげることは非常に重要です。

## 2. 働く障害者の課題

初めてテレワーク就労を開始する際に、多くの就労者直面する課題として、「孤独」という壁があります。就業場所が自宅になっただけとはいえ、実際には、「聞きたいときに聞けない」「何気ない会話がなく、1日中誰とも話さずに終わる」ことなどがあります。業務が開始されると、就労者の質問に対して雇用元の企業からのレスポンスが遅くなってしまい、就労者の仕事の手が止まってしまうなどといった、コミュニケーションによる仕事の影響が出てきます。相手の状況が分からない分、返事が来ないことにストレスを感じ、何度も同じ質問をするなど相手の立場に立てなくなることがあります。

そのような日々が続くと、「孤独」というキーワードが出てきますので、定着支援の第一歩としては、この孤独に寄り添うことが必要となってきます。

### (1) 孤独へのサポート

月1回の定着支援面談の中で、体調面や業務面についての課題のヒヤリングを行っていきませんが、まずはプライベートなことでもなんでもお話をさせていただき、面談の時間が楽しいと感じてもらえるようにサポートしていきます。

### (2) 企業からのレスポンスを待つ時間も業務時間

業務に対して質問をしても、企業からのレスポンスが遅く、相手がどのような状況にいるのかわからず、何度も催促して、本人自身ストレスを感じる場合があります。そういった場合の気持ちのコントロールや、仕事のいら社へとのコミュニケーション・伝え方を一緒に考えること、そしてレスポンスを待つ間、どのように過ごすべきなのかをアドバイスしていきます。

### (3) 自己管理

入社後、想定していたよりも生活リズムが崩れがちになってしまう方も中にはいらっしゃいます。テレワークの場合は、想定以上に自己管理が求められる、業務だけでなく体調も自分で管理をしていかなければなりません。定着支援では、そういったことによる入社前と入社後に起きたギャップがないかを確認した上で、自己の体調や障害とどのように向き合いながら、安定的に仕事に従事し、向き合っていけば良いかなどをアドバイス・サポートすることが重要です。

### (4) 社会人基礎力に基づくフィードバック

現状、向き合っている課題を解決し、今後歩みたいキャリアのために、どのようなスキル（社会人基礎力）が必要なのかを、ご本人とすり合わせをします。社会人基礎力という共通の指標をもって、すり合わせを行うことで、仕事において何ができていて、何ができていないのかをご本人と振り返ることが可能となり、仕事を通じた成長のためのサポート・アドバイスを行うことが可能となります。

## 3. 自走を目指す支援の視点

定着支援がなくても企業の戦力となるように自走を目指したサポートを行っていく支店が大切です。就業している当事者だけでなく、企業担当者とも目線を合わせながらゴール設定を行っていくことで、企業が当事者に何を求めているのか、どのような人財になって欲しいと考えているのかは、企業ごとによって変わってきます。その企業が目指すゴールの認識と働く当事者の働くことの目的とき期待との間にずれがないかも確認しながら、企業と支援機関で連携しながら最適な定着支援をサポートをしていくことが大切です。

(米田 尚泰)

