

## 第3章

# テレワーク就労を 目指す支援の手順

## 3.1 テレワークを目指す支援の手順

テレワークによる就労を目指して事業所において在宅や遠隔での訓練（以下、遠隔訓練とする）を導入する場合の確認事項や手順について紹介します。

まず事業所の現状の整理を行いましょ。在宅や遠隔で訓練を行う場合には、ICT 端末の使用は必須になります。また単なる ICT 端末があるだけでは、コミュニケーションや作業データのやり取りなどは成立しませんので、使用するアプリケーションやソフトなどのツールについて、現在、何を職員間や職員と訓練生間で用いているのか、職員と訓練生間で用いていない場合には、職員間で使用しているものを、訓練生に拡大できるのか、別のアプリケーションツールが適切なかなどを検討する必要があります。

既存のツールでできるアップデートから導入することのほうが、新規のアプリケーションをいれるよりも職員には使い勝手が良い場合もありますので、訓練として何を設定するのか、そのためのコミュニケーションツールとして何をを用いるのか、その枠組みを事業所内でモデルとして組み立てる必要があります。

事業所の訓練生の障害特性のタイプやそれに伴い必要な機器やツールについても検討してみましょ。例えば、上肢の身体障害のある訓練生がいる場合には、その操作性を確保するツールの購入や選定などを行うなどが該当します。

こうした事業所の現状を整理したうえで、必要なツールの購入を行うなどの物理的環境の整備を行いましょ。こうした環境整備を考える際には、本マニ

アルの〇〇章や、〇〇章などの実践におけるコラボレーションツールの選定や遠隔訓練に必要な要素を確認していただくと、より事業所として目指すモデルをイメージしやすくなると思います。

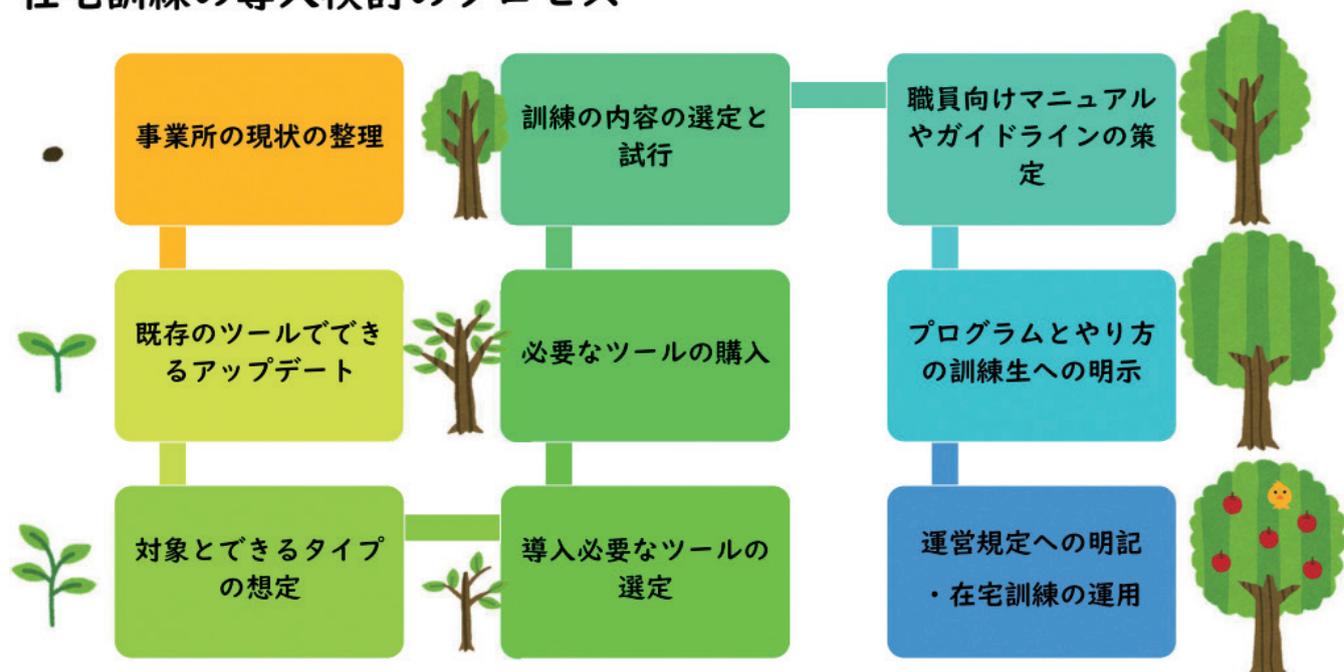
物理的環境の次には、訓練内容の選定とその流れや訓練のマニュアルを作成しましょ。訓練内容には、資格取得やスキル獲得を目指すことを主目的とする訓練内容もあれば、成果物や作業成果のクオリティを高めることを主目的とする訓練内容もあるかと思います。

実際の手続きやデータのやりとりや流れが職員と訓練生の間で円滑に進むか、試行してみましょ。訓練生への素材では、紙面だけのマニュアルだけでなく、一連の流れを動画などを用いてマニュアル素材としておくことで、職員及び訓練生双方にとってより理解度を高めることが期待されます。

事業所の遠隔訓練プログラムの内容やその流れなどが決まれば、そのプログラム内容や遠隔訓練のやり方を訓練生への明示しましょ。また運営規定への明記し、事業所における遠隔訓練の運用についての注意事項や前提事項などを訓練生と相互確認し、合意形成の上で、遠隔訓練を始めましょ。

(山口 明乙香)

### 在宅訓練の導入検討のプロセス



## 3.2 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

就労移行支援、就労継続支援（以下、「就労系障害福祉サービス」という。）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。

「（平成19年4月2日）（障障発第0402001号）（各都道府県障害保健福祉主管部（局）長あて厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課長通知）

### 2 報酬請求に関する事項について

#### (3) 在宅において利用する場合の支援について

この通知で定められた要件を満たして利用者の自宅等で訓練や支援を提供した場合に、サービス類型ごとの基本報酬を算定できます。

この要件は、平成30年4月1日からは利用者が離島等に居住する場合、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止等のための当面の措置（令和2年度限り）として一定の要件緩和あり。また令和3年4月からは在宅でのサービス利用について新たな生活様式の定着を見据え、本人の希望や特性をふまつつ、更に促進するため、臨時的に要件緩和した取扱いを令和3年度以降は常時の取扱いとなっています。

① 就労移行支援事業所又は就労継続支援事業所において、在宅でのサービス利用を希望する者であって、在宅でのサービス利用による支援効果が認められると市町村が判断した利用者（以下「在宅利用者」という。）に対して就労移行支援又は就労継続支援を提供するに当たり、次のアからキまでの要件のいずれにも該当する場合に限り、報酬を算定する。

ア 通常の事業所に雇用されることが困難な障害者につき、就労の機会を提供するとともに生産活動その他の活動の機会の提供を通じて、その知識及び能力の向上のために必要な訓練その他の必要な支援が行われるとともに、常に在宅利用者が行う作業活動、訓練等のメニューが確保されていること。

イ 在宅利用者の支援に当たり、1日2回は連絡、助言又は進捗状況の確認等のその他の支援が行われ、日報が作成されていること。ま

た、作業活動、訓練等の内容又は在宅利用者の希望等に応じ、1日2回を超えた対応も行うこと。

ウ 緊急時の対応ができること。

エ 在宅利用者が作業活動、訓練等を行う上で疑義が生じた際の照会等に対し、随時、訪問や連絡による必要な支援が提供できる体制を確保すること。

オ 事業所職員による訪問、在宅利用者による通所又は電話・パソコン等のICT機器の活用により、評価等を1週間につき1回は行うこと。

カ 在宅利用者については、原則として月の利用日数のうち1日は事業所職員による訪問又は在宅利用者による通所により、在宅利用者の居宅又は事業所内において訓練目標に対する達成度の評価等を行うこと。

キ オが通所により行われ、あわせてカの評価等も行われた場合、カによる通所に置き換えて差し支えない。

#### ② その他留意点

ア 在宅と通所に支援を組み合わせることも可能であること。

イ 利用者が希望する場合には、サテライトオフィスでのサービス利用等在宅でのサービス利用と類似する形態による支援を行うことも可能だが、その際にも①のアからキまでの要件をすべて満たす必要があること。

なお、在宅で就労移行支援又は就労継続支援を提供する場合には、運営規程において、在宅で実施する訓練内容及び支援内容を明記しておくとともに、在宅で実施した訓練内容及び支援内容並びに訓練状況及び支援状況を指定権者から求められた場合には提出できるようにしておくこと。

その際、訓練状況（在宅利用者が実際に訓練している状況）及び支援状況（在宅利用者に訓練課題に係る説明や質疑への対応、健康管理や求職活動に係る助言等）については、本人の同意を得るなど適切な手続きを経た上で、音声データ、動画ファイル又は静止画像等をセキュリティーが施された状態で保存し、指定権者から求められた場合には個人情報に配慮した上で、提出できるようにしておくことが望ましいとされています。

「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」においては、実施体制と支援の流れに合わせて、それぞれのポイ

ントが示されています。このガイドラインを一読して理解しておきましょう。

「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>

PwC コンサルティング合同会社（令和3年）令和2年度障害者総合福祉推進事業「障害者の多様な働き方と支援の実態に関する調査研究」報告書。



PwC コンサルティング合同会社（令和3年）令和2年度障害者総合福祉推進事業「障害者の多様な働き方と支援の実態に関する調査研究」『障害者の多様な働き方と支援の実態事例集』。



(山口 明乙香)

## 3.3 事業所と支援者の現状チェック項目

事業所が在宅訓練やテレワーク就労を目指す支援において準備状況を確認するポイントについて紹介します。

### 1. 事業所のハード面の準備

準備を進めるためには、まず制度・枠組みを確認するためにガイドラインなどの情報を管理者だけでなく事業所全体で理解しましょう。その上で事業所のハード面の準備をしましょう。ハード面は、設備機器の準備が重要になります。使用するパソコンやインターネット環境の状況、使用するマイクロソフト社のOffice365などのライセンスの管理や遠隔会議システムやその他コミュニケーションツールのアカウント管理など、在宅訓練を行う準備では必要になります。

### 2. 事業所のソフト面の準備

事業所のソフト面の準備では、訓練内容を十分に検討する必要があります。色々なスキル段階に応じることのできる段階分けされた学習プログラムを準備する必要があります。パソコンを使用する訓練の内容は、

文書作成やデータ入力だけでなく、動画編集やプログラミング、CAD作成、システム管理、NFTやメタバース関連のコンテンツ作成など幅広く様々な内容から選定することが可能です。これらの内容を選定することで、必要になるソフトやライセンス等も異なってきますので、また合わせて資格取得なども併用してプログラムに組み込む場合には、こうしたプログラムと資格取得の組み込む内容構成を検討することが重要です。

### 3. 訓練プログラム・訓練のやり方の準備

多様な内容や質の高い訓練プログラムの準備を考える場合には、eラーニングシステムを導入することも効果が期待されます。このeラーニングシステムでは、新型コロナ禍以降、様々なeラーニングシステムサービスが提供されています。ビジネスマナーや文書作成の基礎、ストレスマネジメントといった、働く上での基礎的な内容からPython言語プログラミングや動画編集など、具体的なスキル獲得につながるまで、多様な学習コンテンツが準備されています。

事業所の現状によっては、訓練生に先駆けて支援者が一定の期間スキルアップを図る研修や勉強会を行う

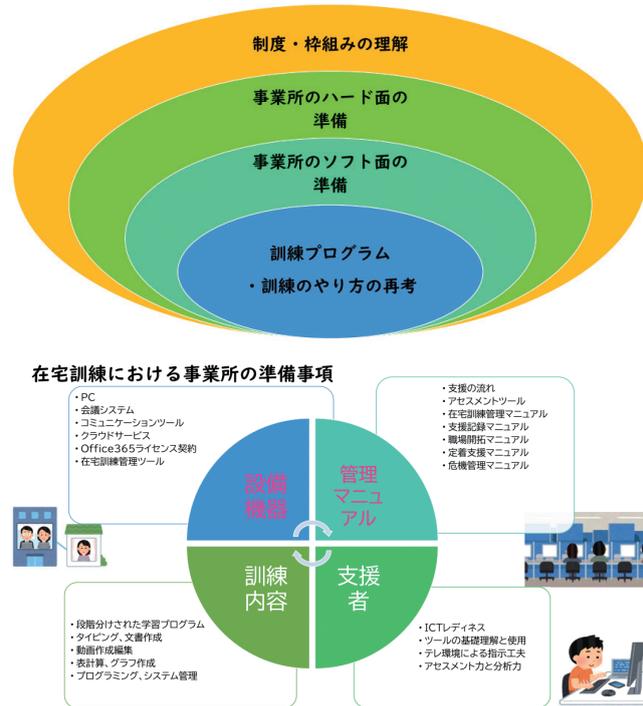
などの準備体制の整備も必要になるでしょう。また既存の職員だけでは、訓練プログラムを十分に教えることが困難な場合には、外部講師の活用やこれらのスキルを持つ職員の採用など柔軟な視点で体制整備をすることがあるかと思えます。

このソフト面を決定したら、そのやり方や訓練生の段階をアセスメントできる基準の設定など、訓練プログラムの流れややり方を事業所全体で統一するための管理マニュアル等を準備しましょう。訓練生や支援者へのマニュアルは必ずしも紙面だけでなく動画マニュアルとすることなども良い効果が期待されることもありますので、支援者、訓練者双方にとって、理解しやすく使いやすいマニュアル作成を心がけましょう。

こうした準備を進めていく上では、事業所の支援者の現状のICTレディネスや使用できるツールの種類や範囲などもソフト面や訓練プログラムを選定する上で重要な情報になります。

実際に訓練プログラムを進める場合、予期しない障壁や課題が出てくるかと思えます。こうした障壁をその都度工夫したり変更したりしながらより自事業所の訓練生にとって最適な訓練プログラムを創りだしていく視点が大切になります。

## 在宅訓練のためのポイント



(山口 明乙香)

## 3.4 テレワークを目指す訓練生のチェック項目

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. テレワークを目指す訓練生のチェック項目

#### (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ことによる訓練における、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て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、訓練生への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。

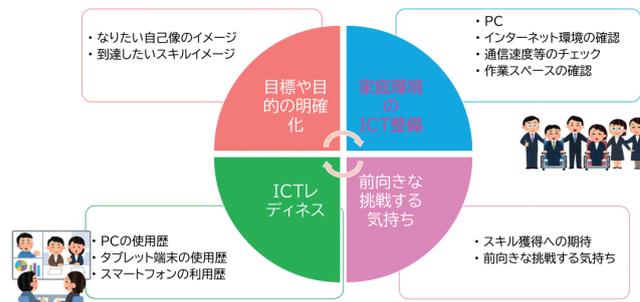
#### (4) 家庭環境の ICT 整備

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、机や椅子、PC等の配置は無理な姿勢や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。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。

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。

#### 在宅訓練における訓練生の準備事項



(山口 明乙香)

## 3.5 テレワーク就労を目指す遠隔訓練を進めるステップ

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

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条件を選択していくことが必要になります。

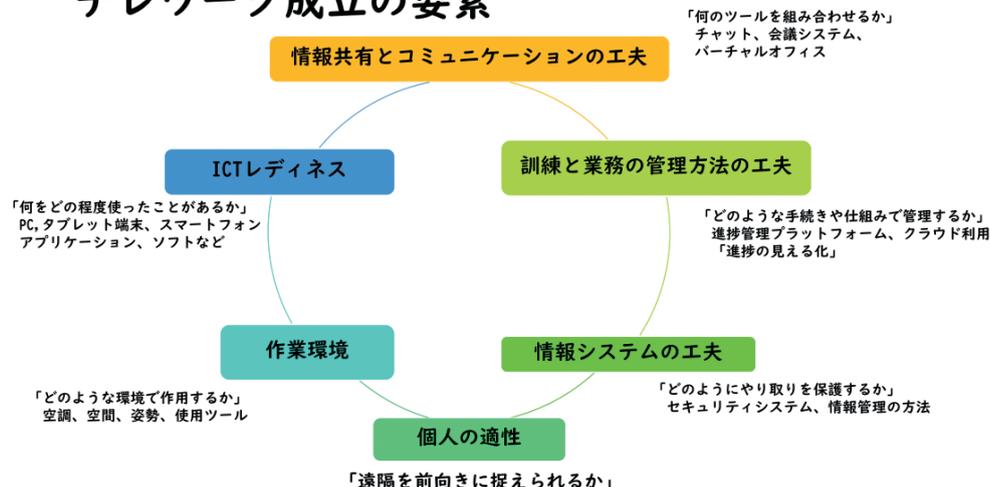
遠隔訓練を行うときには、様々な作業内容が取り扱われることがありますが、テレワーク就労を目指す場合には、必ず「業務指示や報告・連絡・相談」、「資料の共有、成果物の提供」、「コミュニケーション」、

「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。

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実施することにより、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

### テレワーク成立の要素



なる Teams のチャンネルや Google クラス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。

また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。

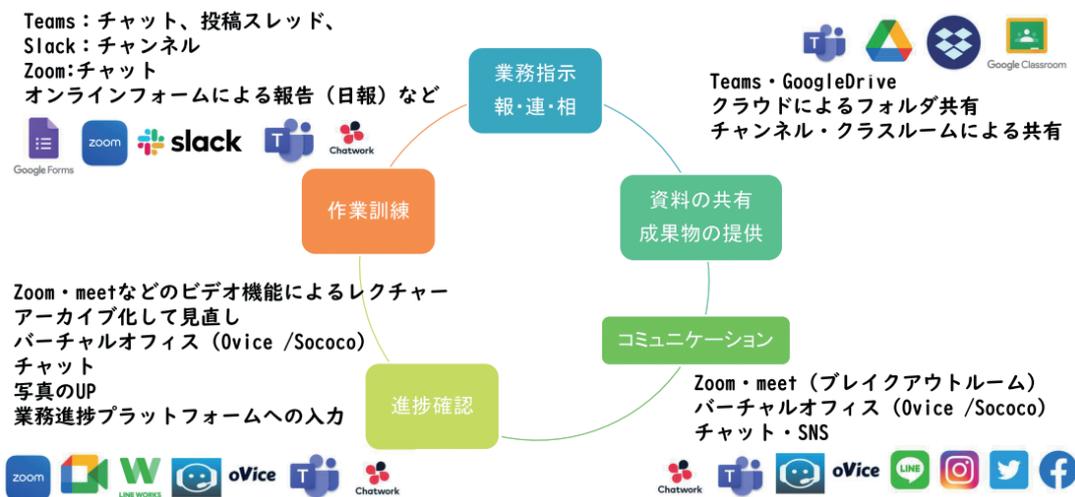
テレワークでは、よく物理的距離があることによる孤独感を伴うとして注意点が示されますが、こうした孤独感の解消や同一空間に居るときと同じようなコミュニケーションを円滑にするツールとして、バーチャルオフィス（仮想空間オフィス）を同時に用いた働き方も定着してきています。このバーチャルオフィスは、Web ブラウザー上で特定の URL から入ることが可能であり、相手が何をしているのか、今話しかけられるタイミングなのかななどを視覚的に捉えることが

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、このマニュアルの●●●をご参照ください。

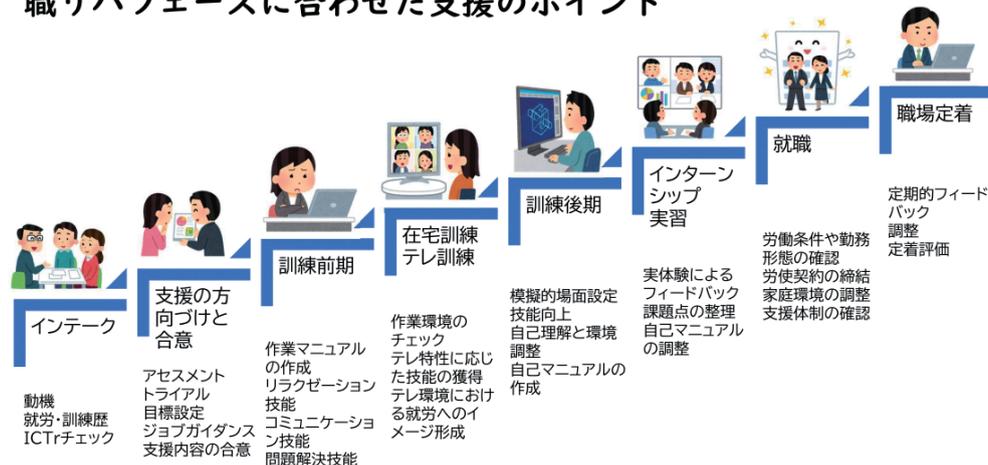
場所に関係なく働ける力を育成するためには、これまで行われてきている職業リハビリテーションサービスの訓練の流れの中で、在宅訓練やサテライトオフィス訓練、同一建物内の部屋を離れた訓練などの遠隔訓練を設定することで、これまで1つの場所に集って働く通勤前提の働き方のみを前提とした訓練から、多様な環境設定においても働ける力の育成に転換することが可能です。就職後に企業の DX 進展や働き方改革などで、通勤と在宅勤務を組み合わせたハイブリッド勤務を前提とすることに方針が転換されたり、部署によっては原則在宅勤務が求められる場合も今後は増えてくることもあるかと思えます。今後予測される社会の働き方の変化に対応でき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。

(山口 明乙香)

### 訓練内容と活用できるツール



### 職リハフェーズに合わせた支援のポイント



## 3.6 テレワークのための ICT 環境づくり

ICTとは、Information and Communication Technology の略称で、「情報通信技術」のことです。IT はデジタル機器のことや情報処理技術を指しますが、ICT は通信技術を活用して情報や知識を共有することも含んでいます。

テレワークの普及に伴い、企業では ICT 環境の整備が急激に進みました。これにより、オフィスに出社しても自宅で仕事をする場合でも、「コラボレーションプラットフォーム」環境下で仕事をするのが一般的になってきています。また、様々な ICT ツールが普及し、テレワークで可能な業務の範囲が拡大しています。

オフィスワークでの就職を目指し在宅で訓練する人への訓練や支援は、電話やメールだけでのやり取り、Excel、Word、Powerpoint などのオフィスアプリケーションのスキルを身に着けるだけでは、企業が求める人材とのギャップが生じます。

これまで紹介した様々なツールを導入し、運用を工夫して、企業の働く環境と同等の環境で行うことが必要です。ここでは、ICT 環境を構築するポイントについて解説します。

### 1. パソコン等デバイスの選定

コラボレーションプラットフォームで訓練、支援するためには、一定レベルのパソコンのスペックが必要です。どんなツールをどう運用して、どのような訓練を行うかを整理して、専門家やパソコンベンダーに相談すると良いでしょう。

訓練で、利用者個人のパソコンを使用することはお勧めできません。OS のバージョンやインストールされているアプリケーション等が個人で異なりますので、何か問題が発生した場合、専門知識がある人でもトラブルシューティングが困難なことが多く、相当の時間がかかるものです。また、セキュリティが担保できない環境では、仕事を受託できないことにもつながります。

何よりも、パソコンを持っている人しか訓練できないというのは、福祉サービスの機会を均等に提供できないという問題になります。

以上のことから訓練で使用するパソコンは、事業所で用意することが必要と考えます。

### 2. インターネット環境

テレワークで働くためには、インターネット環境

が必須となります。テレワークを行っている企業では、①自宅の環境を使用するか、②会社からモバイル Wifi 等を貸与することケースが多くあります。中には、③自宅にインターネット環境を整備するために費用を負担する企業もあります。

在宅での訓練は、①が現実的かと思えますので、利用者の自宅のインターネットを確認する必要があるでしょう。

インターネットの速度については、エリアや自宅の環境により異なりますし、訓練環境によっても必要な速度はことなります。専門知識がある人に相談することをお勧めします。

### 3. セキュリティ対策

ICT 環境の構築には、セキュリティ対策も重要です。基本的な対策として下記のようなものが必要です。

- ① OS やアプリケーションのバージョンを常に最新のものに更新する。
- ② パスワード管理の強化と徹底。
- ③ 不審なウェブサイトにはアクセスしない。
- ④ 不審なメールは開かない。
- ⑤ 製作者が不明なアプリケーションをインストールしない。

セキュリティ対策の有効性を高めるためには、人への教育も必要です。対策の必要性や運用ルールを徹底し、それを守れない場合の罰則なども定めておくが良いでしょう。総務省では、テレワークセキュリティガイドラインを公表しておりますので、参考にして対策をしてください。

[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/cybersecurity/telework/](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/cybersecurity/telework/)

ただし、どんなに対策をしていてもウイルスに感染することはあります。その場合の対応手順を定めて周知徹底することも必要です。

### 4. オンラインでの訓練環境

企業でのテレワークの課題として、「コミュニケーション不足」「業務の進捗の把握」「労務管理」が多く上げられます。

オンラインでの訓練環境を構築する際も同様の課題が出ることを想定し、ツールの選定や運用を検討しましょう。適切な環境にするためには、どのような状態であるべきかを明確にし、それを実現できるツールを

選ぶことが大切です。

- ①離れた場所でも支援者と利用者がタイムリーにコミュニケーションが取れること。
- ②利用者の訓練時間や訓練状況をしっかり把握できる。

ただし、未経験のことに取り組む場合、最初から完全な環境を作ることは難しいと思った方がよいでしょう。

う。無料や安価なツールから試して、トライアルアンドエラーを繰り返しながら、より良い環境に近づけていくことをお勧めします。

企業のテレワークもより良い働き方するために試行錯誤しているように、事業所での環境も改善を続けていきましょう。

(倉持 利恵)

## 3.7 使用するツールの選定のポイント

物理的距離を補完するため、テレワークでは作業の遂行や管理の過程に ICT ツールが必須です。ここでは、訓練や就労開始時に最低限必要なものについて選定を考えていきます。

### 1. 情報端末

#### (1) パソコン

作業内容によって選ぶ基準は変わりますが、学習用を兼ねた選定では、初心者向けの機種からでよいでしょう。のちの作業として画像加工や映像編集などを想定するなら、メモリやハードディスクの容量はしっかり検討してから購入するほうが後々経済的です。

事業所へパソコンを持って行ったり、部屋の中で作業場所を変える必要がある場合は、ノートパソコンが便利です。ただ、ノートパソコンはキーの配置や画面との位置関係に制限があるため、外付けのキーボードやディスプレイを用意しておくことも有効です。リモート会議を考慮し、カメラやマイクの利用も検討しておきます。

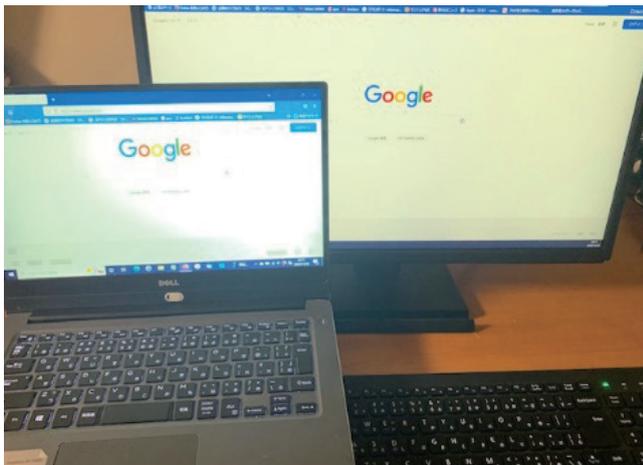


図1 ノート PC + 外付けキーボードとディスプレイ

#### (2) タブレット、スマートフォン

若年層の就労者は、パソコンよりもタブレットやスマートフォンに慣れている場合が多く、これらのデバ

イスで作業したいという要望が時折出ます。仕事のやりとりを SNS で行う会社も多いので、コミュニケーション用には妥当と思われそうですが、デジタルの仕事は、特別な業務を除けば大半はパソコンで行われているため、キーボードなどの操作に慣れておくことも大事です。

障害によっては、パソコンよりもタブレットやスマートフォンのほうが操作しやすいケースもあります。スマートフォンをパソコンの入力デバイスにする方法もありますので、作業効率も含めアクセシビリティの総合的な評価が必要となります。

### 2. 通信回線

既に自宅でインターネットを私的に利用している就労者には、協議のうえで事業所の訓練や作業の時間にもそれを使ってもらうのが一般的でしょう。そのうえで、月々一定の補助金を事業所から出すという方法が有効です。

自宅に回線が無い場合は新規に準備しますが、プライベートでも同じ回線を利用することが想定されるので、色々な面で無理のない回線（サービス）の選択が望まれます。作業内容を基準に、必要な速度・通信容量を考慮し、料金の妥当性や工事の必要性等を含めて検討します。また、就労者の自宅が山間部の場合は、エリアによっては電波が入らないケースもあります。ベッドで利用するようなケースでは、就労する部屋が決まってしまうため、その場所での回線の引き込みや利用に問題がないか、事前に十分確認しておきます。

### 3. ソフトウェア

#### (1) Web 会議ツール・リモートワーク用ツール

リモート作業でコミュニケーションが必要になった時、対面に近い効果を出すのが「ZOOM」や「Teams」などの Web 会議ツールです。採用面接でも多用されますので、普段から慣れておきましょ

う。聴こえづらい方やメモができない方などの参加には、やりとりの字幕を画面に出して保存できるタイプのツールを選ぶと便利です。

現在、様々な用途を想定したリモートワーク用のソフトウェアが市場に出ています。分身（アバター）が自由にバーチャル空間を動く「バーチャルオフィス」や、複数メンバの進捗管理を前提としたグループウェアなど多岐にわたります。1つの作業を複数人で進めることの本質を理解したり、リモート環境でも他者と関わられることを体感するには良いツール類です。

## (2) セキュリティソフト

Windowsには標準のセキュリティソフトが入っていますが、端末の脆弱性対策としては市販のセキュリティソフトの導入が安全性を高めます。サポート体制やコスト面等を勘案して導入します。

## (3) アクセシビリティツール

操作効率を向上させるソフトウェアは様々あります

が、パソコンやタブレット、スマートフォンなどには、障害による使いづらさをカバーするソフトウェアが最初から基本ソフト（OS）に備わっています。障害特性を踏まえたアシストができ、調整次第で作業効率は大きく変わります。デバイス選定時によく確認しておきましょう。（6.3.2. 重度身体障害）

## 4. その他

特殊マウスやキーガードといった、いわゆる「障害のある方専用の周辺機器」の他に、電化製品の量販店やECサイトで買える一般商品にも良いものが増え、今日のリモート作業を支えています。選定したツールが障害のある就労者の心身にとって真に安心して長く使えるものであるよう、作業療法士等のセラピストが継続して関わっていくことが大切です。

（堀込 真理子）

## 3.8 オンラインのマナー

就労支援では、通勤して働くことを前提に対面でのビジネスマナーを身に着けるカリキュラムは実施していることと思います。

テレワークの場合は、文字でのやり取りや、Web会議ツールを使用したコミュニケーションが中心になりますので、オンライン特有のマナーを指導していく必要があります。

ここでは、オンライン会議のマナーについて解説していきます。

### 1. マナーとは？

相手を大切に思う気持ちを形式化した礼儀作法です。ルールは守らなければ罰則がありますが、マナーは守らなくても罰則はありません。時と場所が変わればマナーも変化するものです。

何が正解かという考え方ではなく、相手を不愉快にさせず思いやりを持ち良い関係を作りたいという意味表示をするために、どのような対応が良いかと考えていただきたいと思います。

### 2. オンライン会議やオンライン面接でのマナー

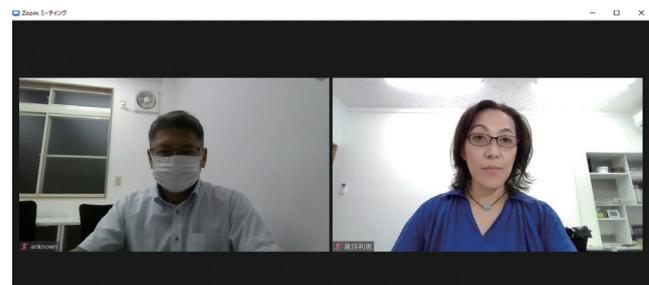
#### (1) 顔や表情が見えるようにする

相手の顔や表情が見えないとコミュニケーションがしづらいものです。

左側の写真のように暗くなる場合は、窓を背にしない場所を選んだり、カーテンを閉めたりして、逆光にならないように注意しましょう。

また、最近のWeb会議ツールは照度を明るくできる機能がありますので、その機能を活用しましょう。

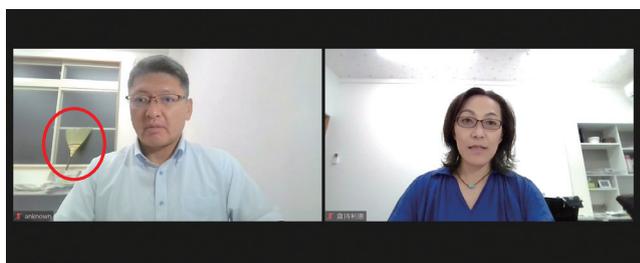
コロナウイルス感染対策としてマスクを着用していることが多くありますが、マスクをしていると誰が話しているのかわかりづらいものです。マスクを外せる環境が望ましいですが、難しい場合は、「マスク着用したままで失礼します」などと、一言添えると良いでしょう。



## (2) 背景に違和感があるものが映らないようにする

在宅勤務は、自宅が仕事をする場所になります。仕事環境は整理整頓し、業務に集中できる環境を整えることが必要です。しかし、オフィスと違って普段生活している場所ですので、仕事では使用しない生活用品に囲まれていることでしょう。このような環境でもオンライン会議のときは、背景に違和感のあるものは映らないようにしましょう。

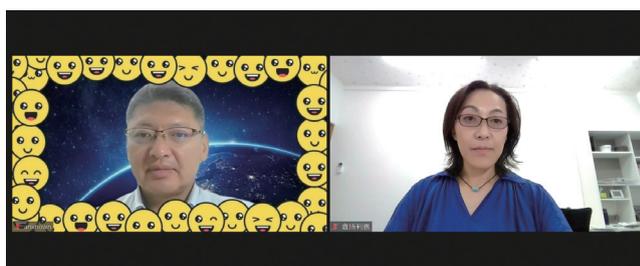
就労支援においては、自宅の環境を確認する必要がありますので、仕事に適した環境を整えることも指導いただきたいポイントです。



## (3) バーチャル背景の選択

オンライン会議ツールが普及しパソコンのスペックの向上に伴い、バーチャル背景の使用は一般的になってきていますし、様々なバーチャル背景素材も出てきています。仕事や面接の際は、適した背景を選択しましょう。

また、パソコンのスペックが低い場合や、インターネット環境が脆弱な場合は、バーチャル背景を使うことでインターネット接続が不安定になることもありますので、その点にも注意して使用しましょう。



## (4) 表情や態度が見えやすい

オンラインの場合は、対面よりも態度や表情が見えやすいものです。相手を不快にさせず良い関係性を築くのがマナーですし、自分の顔が映っていますので表情や態度に気を付けましょう。



## (5) 話し終わったら「以上です。」

対面の場合は、相手が話し終わったことがわかりやすいのですが、オンラインの場合はわかりにくいものです。相手と円滑にコミュニケーションするために、自分が話し終わったら「以上です。」と一言添えると良いでしょう。

## (6) 自分の名前と所属を表示する

対面の場合、初めて会うときに名刺交換をすることで、お互いの名前と所属などを知ることができます。最近はオンライン名刺が普及してきていますが、まだ活用していない人や活用方法を知らない人が多いのが実情です。

Web 会議ツールには、自分の名前と所属を表示させるようにすると良いでしょう。

## (7) 背景音に注意する

オンライン会議をするときは、周囲が静かな環境で行うことが望ましいです。しかし、オフィス等で会議室や個室が取れない時に、執務スペースでオンライン会議に参加することもあるでしょう。その場合、オフィス内の他の人の話し声が入ったり、電話の音が入ったりすることがあります。

在宅勤務の場合は、周辺の工事やサイレンの音、ペットの鳴き声や同居人の声などの生活音が入ることがあります。

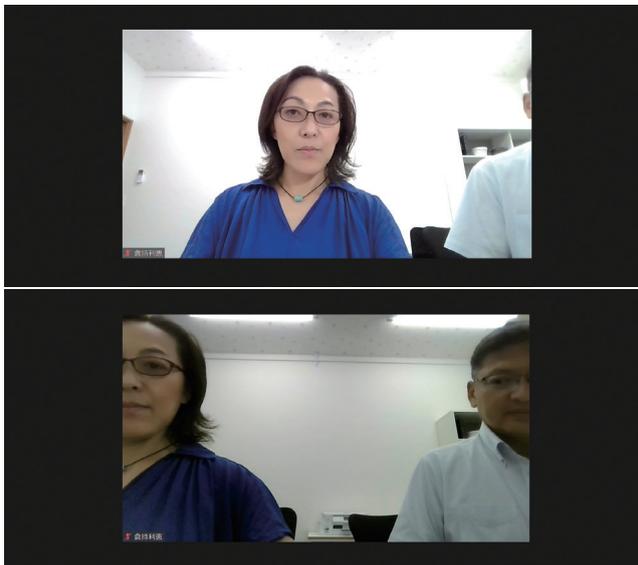
聴覚過敏がある人の場合は、背景音に驚いてしまったり、それによって人の話が理解しづらくなったりすることがありますので、配慮が必要です。

周囲の音が入る環境の場合は、自分が話すとき以外はミュートにしましょう。また、背景音を抑制できる機能がある場合は、その機能を使いましょう。

単一指向性のマイクを使用することも良いでしょう。

### (8) 1台のカメラで複数人が映る場合

下の写真のように、オンライン会議に1台のパソコンに複数名で参加することがあります。支援員が面接に同席する際、このようなケースがよくあり、参加者全員の顔が見えていないことがあります。



中には、近くにいるにもかかわらず顔を出さず、挨拶もしない人もいます。画面に映っている人の表情や態度で、近くに誰かがいることはわかるものです。

複数人が同じ場所にいる場合でも、一人1台のカメラで映ることが望ましいですが、それが用意できない

場合は、同席していることを伝えて自己紹介し、自分が話すときはカメラに映るようにしましょう。

### (9) 対面参加大勢で、オンライン参加少数の場合

会議等が対面とオンラインのハイブリッド型で開催し、オンライン参加人数が少ない場合、オンライン参加者が疎外感や孤独感を感じることがあり、会議の進行に支障が出る場合があります。

その要因として、同じ場所に集まっている人の声が聞こえづらいことがあります。このような場合は、スピーカーマイクを使用して、オンライン参加者に声が聞こえるようにしましょう。

また、その場にいる人だけで雑談したり、会議を進行したりすることも疎外感を感じる要因になります。

ハイブリッド型の場合は、オンライン参加者への配慮が必要です。

オンライン会議のマナーについて解説しました。対面して仕事をするときとは異なるマナーがオンラインでは求められます。

テレワーク就労に向けた支援においては、支援員自らがオンラインでのコミュニケーションを体験し、円滑にやり取りするために必要なマナーを身に付けることが必要と考えます。

自らが実践した経験は説得力のある支援につながると思います。

(倉持 利恵)

## 3.9 在宅就労支援管理システムを活用した訓練

在宅就労支援事業団の開発した在宅就労支援管理システムは、2015年の障害福祉サービス等の報酬改定時に、就労移行支援事業も在宅でのサービス利用が可能となった際に、制度に準拠し、在宅訓練の品質を保証ができるICTの利用のために、厚生労働省の通知を踏まえて構築されました。現在は、在宅での訓練を実施する就労支援をする事業所も増えてきているため、全国から、在宅訓練に関する業務や工夫について問い合わせをいただく機会が増えています。現在は、この在宅管理システムを利用する事業所であれば、事業所間の業務支援が容易にできる工夫を行っているため、他事業所との連携をスムーズに行うことができるようになっています。

### 1. 在宅におけるサービス提供の要件と在宅就労支援管理システム

就労系障害福祉サービス事業所である、就労移行支

援事業所や就労継続支援 A 型事業所、就労継続支援 B 型事業所において、通所以外の在宅等における遠隔訓練を実施する場合には、その利用対象者と事業所の要件が設定されています。この要件については、本マニュアルの●●をご覧ください。こうした要件の中で、遠隔訓練の際のポイントでは、利用者側と管理する事業所の職員側の双方向において、円滑にコミュニケーションが図ることができ、必要な連絡や情報がいつでも取れること、その記録が残っていることが大切になります。また複数の遠隔訓練をしている方がいる場合には、それぞれの利用者の方の状況や訓練の進捗状況を把握し、適切なフィードバックやポイントの提示、工夫についてのアドバイスなどを行える仕組みが大切になります。

遠隔テレビ会議システムの常時接続やチャットやファイル共有などを一元して管理できるコラボレーションプラットフォームの活用、オンライン回答フォームなどを組み合わせ、業所独自の組み合わせを構築することも可能ですが、ICT ツールやそ

の設定に卓越した技術や知識を持っていない職員が多い事業所では、遠隔訓練を実施したくても、この要件を満たしながら仕組みづくりを行うことは容易ではありません。

本稿では、当事業所で活用している在宅訓練管理システムを紹介したいと思います。

この在宅就労支援管理システムを活用することで、在宅と通所による支援を組み合わせることや、利用者が希望する場合にサテライトオフィス等でのサービス利用も可能です。



利用者側の在宅管理システム画面より、日報・ビデオ通話・チャット・連絡要求の操作が行うことができます。

日報登録

氏名: リンカフェ | 日付: 2022-09-08

前日の就寝時間(時分): 22:13 | 今日の起床時間(時分): 07:19 | 睡眠時間(時分): 09時間06分

該当する内容を選んでください。

今日の気分:  良い | 今日の体調:  良い

★今日の目標(今日頑張る事・頑張った事) (空欄にチェックを入れてください。何個でもOK)

タイピングスピード  内容の正確性  持久力強化訓練  エクセル・ワードの練習  集中力の訓練

身体疲労の管理  作業ストレスの軽減  休憩の過ごし方  勤務の管理方法  自発的に行動する

挨拶言葉使いの注意  靴・履の意識

※服薬されている方(該当する内容を選んでください。)

決まった通りに飲みましたか?  はい | 相違も飲まなかった方の理由は何ですか?  薬を飲むことを忘れていました。

※今日は外出しましたか? (空欄にチェックを入れてください。何個でもOK)

散歩  買い物  通院  その他

※今日は家族以外の方と何人お話ししましたか? (該当する内容を選んでください。)

2人

★今日の訓練状況

訓練内容	午前	採点訓練		
訓練内容	午後	送信訓練	データ入力	
訓練時間	開始時間	訓練時間	終了時間	合計
	10:15		16:00	04時間45分
休憩時間	休憩数(分)	途中休憩(分)		合計(分)
	60	0	0	60分
				実働
				03時間45分

★今日の訓練を振り返り(感想)

午前: 採点訓練のスピードが上がりました。

達成度(%)  90 | 優秀度(%)  50

午後: 送信訓練は遅かったので、データ入力作業を行いました。

達成度(%)  70 | 優秀度(%)  50

★疑問や質問の欄(仮みでも何でも結構です)

備考欄: 新しい作業にも慣れてきました。明日は後院に行くので午後から参

○該当者のコメント欄

日報画面、1日の訓練終了後に利用者が記載します。

ユーザー一覧 (2017-07-25 10:56:55 現在) 更新

ユーザーID	区分	名前	性別	年齢	エリア	確認	日報	チャット	ログ
jigyodan002	テスト	菊池 康正	男性	0		07/24 11:53 訓練終了 確認済	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
jigyodan003	テスト	田中理事長	男性	0		06/19 16:06 訓練終了 確認済	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
jigyodan004	テスト	BIGPAD	男性	0		07/18 11:04 訓練終了 確認済	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
jigyodan005	就労者	高木 智子	女性	43		07/23 10:01 訓練終了 確認済	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
jigyodan006	就労者	中島 浩美	女性	46		05/15 15:14 訓練終了 確認済	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
jigyodan007	就労者	高田 泰明	男性	51		07/24 15:01 訓練終了 確認済	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
jigyodan008	就労者	藤島 大祐	男性	28		07/25 09:29 訓練終了 確認済	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
jigyodan009	就労者	境 祐希	女性	29		03/30 15:08 訓練終了 確認済	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
jigyodan010	就労者	吉澤 菜摘	女性	25			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
jigyodan011	就労者	松島 知弘	男性	40		07/25 09:29 訓練終了 確認済	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
jigyodan012	就労者	岡本 洋右	男性	47		07/25 09:45 訓練終了 確認済	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
jigyodan013	就労者	中島 伸武	男性	53		07/24 12:13 訓練終了 確認済	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

事業所側の管理画面、利用者からの問い合わせ、チャットに即時に対応するため一元管理が可能になっています。こうした質の高い訓練につながる適切な管理をできることで、より効果的な在宅での就労や訓練が可能になります。

(菊池 庸平)

## 3.10 在宅就労支援システムを活用した在宅支援の実際

### 1. 在宅就労支援に至るまでの変遷

#### (1) 事業所紹介

就労移行支援事業所「ファインズチャレンジド」(所在地:北九州市小倉南区)では、一般就労を希望する障がいがある方に対し一定の期間、生産活動・社会適応訓練・就労訓練・施設外実習の機会を提供し、

就労に必要な知識及び能力の向上を図れるように支援を行っています。また、就職後は就職先の企業と密に連携し、職場定着のために必要な支援も行っています。

当事業所の特色として、北九州市の中で早くから在宅訓練用ソフトを取り入れた在宅就労支援を開始し、通所困難を余儀なくされている障がいのある方、もしくは難病の方に対し、各関係機関と連携し、地域社会などとの関係を保ちつつ在宅で訓練ができるように支

援を行っています。

当事業所で在宅就労訓練を受けた利用者で、在宅勤務で就職した実績もあります。

## (2) 在宅利用者を支援するにあたり見つかった課題

在宅就労支援は厚生労働省の要綱を満たす必要があります。在宅支援を開始し、実際に利用者の支援を始めると、下記にあげる様々な課題が見つかりました。

- ①導入した在宅訓練用ソフトの不具合が頻繁に起こり、ログインやログアウト、その他の操作をスムーズに行うことができず、場合によってはPCをシャットダウンしなければならない状況も発生し、在宅訓練利用者がストレスを感じるが多くなっていました。
- ②活動状況の確認で、訓練途中の本人特定、訓練開始・終了時以外で活動中の本人特定ができないか試行錯誤する中で、Skype等テレビ電話ツールを利用し、通話中のスクリーンショットを撮ったり、通話を録画することで本人特定を行ったりしていました。しかし、これはとても煩雑な作業でした。支援に注力するあまり撮影し忘れることがあったり、利用者側も撮影するとなると抵抗感やストレスを感じたりするなど、徐々に通常の支援に支障をきたすようになっていきました。
- ③週次、月次の評価をする場合、一人の職員が最初から最後まで支援を行う場合は、自ら支援内容を把握しているので、作成の際に別段問題はありませんでした。しかし、評価表作成を複数職員で対応する場合、個別の支援記録がある別フォルダを探して確認することで一人ずつ作成する必要がありました。

## 2. 在宅就労支援システム「ゆめつむぎ」について

そんな折、当事業所は在宅就労支援システムゆめつむぎ（以下ゆめつむぎ）に出会いました。ゆめつむぎの主な特徴を一つずつ述べたいと思います。

### (1) 厚生労働省の通知を踏まえた在宅就労支援管理記録ツール

このシステムは、厚生労働省が提示している就労系障害福祉サービスにおける在宅利用の通知に沿った、法定サービスのための在宅就労支援管理ツールです。法令遵守・監査対応・不正請求の防止につながるため、利用者への円滑な支援に繋がります。

### (2) 在宅勤務状況を一元管理化

- ①在宅就労支援システムの管理者画面で、利用者の在宅勤務時間と活動状況の管理・把握ができます。
- ②日報報告と支援内容管理ができます。

- ③支援記録管理と出力機能（帳票・CSV出力対応）があります。

### (3) 作業中の様子を自動で記録

- ①作業中の様子の写真撮影を自動で行います。
- ②PC操作画面のスナップショット取得を自動で行います。
- ③操作ログ取得を自動で行います。

### (4) クラウド型サーバー

クラウド型なので、支援記録やカメラ画面、スクリーンショットなどでPCの容量を圧迫することがなく、いつでも見たい時にスムーズに支援記録などの確認ができています。

## 3. ファインズチャレンジの在宅就労支援について

### (1) 在宅訓練の管理システム導入後の在宅支援

当事業所が在宅訓練の管理システムを導入し、どのように在宅就労支援に関する業務が改善されたのか、以下で述べようと思います。

#### ①クラウド型サーバー

日々の訓練状況がクラウドサーバー上に保管されるので、ログイン・ログアウト、その他の操作をスムーズに行うことができるようになりました。PCパフォーマンスも向上し、システムを終了させるためだけにシャットダウンをするようなこともなくなりました。

#### ②作業中の様子を自動で記録

在宅訓練利用者の訓練状況確認が、自動撮影機能を使うことで容易になりました。

在宅訓練利用者が活動中に一定間隔（任意で設定できる）でカメラ写真やPC画面の静止画像、操作ログ等を利用者が気づかない間に自動取得してくれるので、取り忘れや撮影されることへの抵抗感やストレスがほぼ解消されました。支援記録のデータはクラウド型サーバーに保管されるので、PCの容量を圧迫することはなく、活動状況を見たい時すぐに確認できるようになりました。

#### ③視覚的にわかりやすく設計されたインターフェイス

視覚的に一目見てわかるように、活動状況や各種ボタンなどが色分けされ、支援内容などの入力が終わればボタンの色が変わるなど、複数職員で対応する場合での作業効率が良くなりました。

#### ④日報や支援記録の出力機能

在宅就労支援管理システムに日報や支援記録を入力する様式が入っているため、書類の記録が簡易になりました。

### (2) システム導入で変化した支援

- ①自動記録機能や帳票の電算化により手作業の煩雑さから解放され、支援カリキュラムの充実に力を入れる時間が増えました
- ②クラウド型のサーバーを利用することで、容量不足を気にすることなく支援ができるようになりました。
- ③「通勤が困難な方」や「在宅でのサービスを希望する者」であって、在宅でのサービス利用による支援効果が認められると市町村が判断した」場合、インターネット環境があれば福祉サービスを提供できるので、移動や対人関係に不安を感じる等の問題で雇用や事業所への通所が難しかった方を、在宅で就労支援できるようになりました。

#### 4. 在宅支援を活用した具体的事例

ここでは、通所と在宅両方の就労支援を行っている当事業所で特徴的だった利用者 A（20代女性、障がい名：自閉症スペクトラム）の事例を紹介したいと思います。

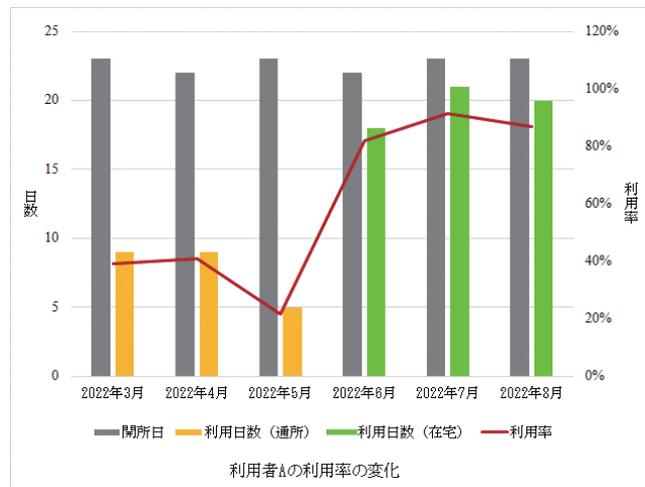
利用者 A は、将来的に就職して、安定した収入を得て自立してほしいという家族の意向があり、通所での利用を開始しました。

しかし利用を開始すると、周りの音や声などに過敏に反応し、パーティションや個室などできるかぎりの対策を講じましたが、気分が悪くなり伏せてしまうなど体調を崩すことが多くなりました。また、対人関係を築くことが難しく、集団での活動が苦手なため、集団訓練を開始するとすぐに気分が悪くなり、訓練を休むことも多くなりました。チャットやノートなどを使い発語以外のコミュニケーションを試みましたが、相手の気持ちを察することが苦手という障がい特性が顕著に現れ、綴られる言葉にも棘が目立つようになりました。

そこで当事業所は利用者 A と母親と話し合いをし、本人より「自分は最も安心できる場所で活動することが心と体調の安定が図れるため、在宅での訓練を希望したい。」との申し出があり、2022年6月から在宅訓練を開始しました。通所だと長くても2時間しか訓練できなかったが、10:00～15:00（1時間の昼休憩あり）の訓練に参加できるようになりました。物事のとらえ方も徐々に変わり、苦手でいつも体調を崩していた集団訓練も、オンラインでの参加ではあるが、自分にできることできないことを見極めて工夫するようになり、参加するようになり、前向きな気持ちも生まれました。苦手だった通所も、1週間に一度ですが、できるようになりました。心の変化も出てきました。

利用者Aの利用率

	開所日	利用日数	利用率
2022年3月	23	9	39.1%
2022年4月	22	9	40.9%
2022年5月	23	5	21.7%
2022年6月	22	18	81.8%
2022年7月	23	21	91.3%
2022年8月	23	20	87.0%



#### 5. 新しい就労支援の形を育む

利用者 A の事例からわかるように、「在宅支援」「通所支援」とわけるのではなく、本人の障がい特性を見極めることによって、社会参加や働く機会を見つけることができると考えます。利用者ひとりひとりの障がい特性に対応した、多様性のある支援が必要だと考えられます。そうすることにより、障がい者の社会参加も今以上に広がっていくのではないかと感じます。

（井出 康彦・久留嶋 理恵）

## 3.11 バーチャルオフィス空間を活用した遠隔訓練

### 1. テレワークでのコミュニケーション

テレワークを導入している企業では、離れた場所で仕事をしていても円滑に仕事が進むよう、様々な工夫をしています。その中でも、コミュニケーションの活性化は特に重要な要素です。

仕事における必須のコミュニケーションは、報告・連絡・相談ですが、職場においては、何気ない会話が仕事のアイデアにつながったり、チームワーク良く仕事を進めるための潤滑油になったりしています。

テレワークでこれを実現するためには、誰がどこで何をしてどんな状況であるのかというプレゼンス情報を可視化することが必要です。

### 2. バーチャルオフィス Sococoの特徴

Sococo はクラウド上にある仮想オフィスで、一人一人に割り当てたアバターを業務に応じた部屋に移動させることで、誰がどこで何をしているかが一目でわかります。部屋名は用途に応じて自由に設定できます。例えば、社内会議は「会議室」、社外の人との打ち合わせや来客対応は「応接室」、席を外すときは「休憩室」、集中したいときは「集中部屋」などと、業務内容に合わせて設定すると良いでしょう。

操作方法はシンプルで、ログインしてアバターを移動させるだけです。パソコンスキルが高くなくてもすぐに使用することができます。



バーチャルオフィス Sococo イメージ

①会話

マイクをつければ同じ部屋にいる人とすぐに会話することができます。必要な場合、カメラをつければ顔を見ながら話すこともできます。

②チャット

同じ部屋にいる人全員が見えるチャットと、1対1のチャットがあります。

③ Web 会議ツールとの連携

打合せや会議などは、「会議室」や「応接室」などの部屋に移動して、Zoom、Teams、Webex、meet などを使用することができます。

### 3. 在宅訓練での活用方法

在宅で訓練をする場合は職員と利用者が離れた場所にいますので、タイムリーな支援をするためには、お互いの状況がわかることが必要です。

訓練、支援での Sococo の活用方法の例を紹介します。



Sococo 部屋の設定

- ①利用者個室  
利用者が訓練をするときの個室
- ②職員室  
職員が仕事をするときの部屋
- ③職員会議室  
職員が打合せや会議をする会議室
- ④ホール  
利用者との朝礼、終礼、集合研修をする部屋
- ⑤応接室  
職員が来客対応する部屋
- ⑥休憩室

昼休憩など席を外すときの部屋

#### ⑦電話室

職員が電話中の部屋



利用者が職員に質問や相談がある場合は、職員室をロックし職員が入室許可をすることで利用者が職員室に入ります。その後、チャットでやり取りします。チャットでは伝わりにくい場合は、部屋を移動して顔を見ながら会話をします。パソコンの操作等に関する質問の場合は、Web 会議ツールをつなぎ、画面共有や遠隔操作をしながら指導します。このように活用することで、離れた場所においても、必要なタイミングで適切な支援が可能になります。

(倉持 利恵)

## 3.12 Microsoft Teamsを活用した遠隔訓練

札幌チャレンジド事業所では、メンバーと支援者や支援者同士のコミュニケーション基盤として、Microsoft Teams を活用しています。

Microsoft Teams アプリの機能としては、グループチャットやオンライン会議、音声通話等があり、PC、スマホにアプリをインストールすることで、メンバーの障害や特性に合わせた最適なコミュニケーション手段を柔軟に選択することができます。

Teams 活用事例を紹介します。

### 1. 「シフト機能」の見える化で孤独感を解消

まず、スタッフが出勤して最初に行うのが、業務報告や連絡事項の確認です。組織内の人からの報告や連絡は、すべて Microsoft Teams で行うようにしています。

メンバーの中には、生きづらさを抱えながら仕事に従事している方もおり、欠勤連絡を電話で行うことがつらいと感じる方や、ヘルパーさんや家族がいないと電話ができない人もいます。このような人々にとって Microsoft Teams のグループチャットは、自分のタイミングで気軽に連絡できるため、つらさの軽減が可能です。逆に、電話でないと連絡ができない人もいますが、その場合には Teams の電話機能が使えます。メンバーからの連絡事項はスタッフで構成されるチームで共有しており、業務振り分けも容易です。さらにいずれの連絡手段でも記録が残るので、その後の対応

にも職員同士で活かしやすい環境づくりが容易にできます。

連絡確認に続いて行うのが、自分や職員、メンバーの業務スケジュールの確認です。私たちのところでは、自分用のスケジュール管理として Microsoft Teams の「カレンダー機能」を、メンバーの業務スケジュール確認は、追加アプリの「シフト機能」を活用しています。

「シフト機能」はメンバー全員分を一覧表示ができます。支援者が各メンバーのシフト確認をする以外に、メンバー自身が自分の仕事の状況を客観的に見ることもつながっています。他のメンバーの勤務状況も見える化することで『自分ももっと働きたい』『仕事の幅を上げたい』という前向きな気持ちが高まったり、相手の予定も考えながらワークシェアを行うことができ、結果、チームが活性化が生まれています。特にテレワークで働くメンバーにとっては、孤独感が和らぎ、自分もチームの一員なのだという気持ちを持ってもらううえでも、Teams の「シフト機能」が大きな貢献を果たしています。

### 2. テレワークメンバーとのきめ細かなオンライン面談

メンバーとスタッフとの対面面談は定期的に行っていますが、以前は通所者と比べるとテレワークメンバーとの面談は決してきめ細かとはいえない状況でした。Microsoft Teams のオンライン会議を使うこと

で、今では、通所のメンバー並に face to face なコミュニケーションが行われています。

### 3. 円滑な共同作業

Microsoft Teams を使ったオンラインでの共同作業も活発に行われています。Microsoft Teams はファイル編集を複数ユーザーが同時に行えるため、アンケート データの整理や名刺情報の入力、各種資料作成など、企業から受託した業務を複数のメンバーが行いやすくなりました。他のメンバーと一緒に作業を行うことで、自分1人では見つけにくいミスも、支援者以外に他メンバー気づきで見つけやすくなりました。共同作業により、集中力のない方、あるいは、過集中の特性がある方の気になる行動を作業を通じて発見しやすくなっています。

### 4. 学習教材や支援補助機能として

Microsoft Teams は、文字を拡大するなど見やすく表示でき、オンライン会議や仕事説明の動画に字幕を付けて Stream 機能で再生できることも高い評価ポイントかと思えます。見ることに困難がある人、聴くことに困難のある人にとっての重要な支援補助機能になっていますが、それ以外の人にとっても、字幕があることで理解が進んだり、多くの人の役に立っています。

### 5. コミュニケーションへのハードルを下げることで「だれもが取り残されない世界」を実現可能

Microsoft Form 機能も活用しています。「フォーム機能」は一般にはイベント時などのアンケートに使うケースが多いですが、私たちのところでは、メンバー内での意見を吸い上げるツールとしても利用しています。メンバーの中には、社会に出てから何らかの挫折を経験し、精神的な問題を抱えてしまった人も少なくありません。このような人々の多くはコミュニケーションが苦手だと感じております。

自分の意見を言えない方などに対し、対面やグループチャットでは言いにくいことを、アンケート形式で用意したフォームを使って回答してもらいます。フォーム機能はフォーマットが決まっているため、自由形式で回答してもらうのに比べ、メンバーも入力しやすいようです。

Microsoft Teams を活用するようになってからは、コミュニケーションへの苦手意識が薄れてきたメンバーも増加しており、オンラインで積極的に話をする人も増えています。コミュニケーションへの不安が払拭され、自信が持てるようになることで、社会参加へのハードルが下がっているのではないかと感じています。

このように Microsoft Teams は、コミュニケーションに対する精神的ハードルだけではなく、それぞれ異なる障害を持つ多様な人々にも、情報が届けやすい・情報に取り残されないようにできるツールとして活用しています。

(佐藤 美貴)

## 3.13 グループウェアを活用した遠隔訓練

テレワークで仕事をするためのツールとして、スケジュールや進捗状況等の情報を共有をするために、サイボウズのグループウェア「Garoon (ガルーン)」や「kintone (キントーン)」を使っています。サイボウズには「サイボウズ Office (オフィス)」という製品もあり、当事業所のように小規模の場合でしたら「Garoon」ではなく「サイボウズ Office」で十分なのですが、ユーザー単位やグループごとにアクセス権や共有の範囲を指定できる機能が充実しているのと、非営利団体向けのプランでは「サイボウズ Office」も「Garoon」も同じ金額で利用できるため「Garoon」を使っています。職員のスケジュールの中には個人情報を含むものなどもあり、そのような情報は職員のみが共有して、利用者には見えないように

設定することができますので、使い分けています。

「Garoon」ではスケジュール管理をメインに使っているのですが、他にも様々な機能が備わっていて「電話メモ」は事業所で受けた電話の内容をテレワークで働いている担当者に連絡できる機能で、相手先の伝言の内容、電話番号を登録できてプッシュ通知も届くように設定できるようになっていますので、テレワークで働いている人がすぐ対応できるようになります。

「KUNAI」というスマホアプリがあるのですが、このアプリをインストールしておくと、スケジュールに登録している予定に対して、何分前とかに設定している時間になるとプッシュ通知でリマインダーが届くため、予定を忘れることもないですし、「電話メモ」

に登録された場合には指定したメールアドレスにメールを送信することもできるため、外出中でもすぐに確認することが可能です。「スペース」では作業ごとのQ&Aやマニュアルなどを入れておくことで、新しいメンバーが加わった時などでもスムーズに学習をしたり、気軽に質問できるようになっているため、新しい仕事に効率的に取り組むことができるようになっています。他に「メッセージ」「掲示板」「ファイル管理」「タイムカード」「ToDoリスト」「メール」「ワークフロー」といった機能もあります。データベース機能がある「kintone」では、新規でアプリを作成することも可能なのですが、様々なアプリのテンプレート（雛形）が用意されていて、それをそのまま使うこともありますが、自分でカスタマイズして項目を増やしたりすることもできるため、必要な項目を追加したり、選択肢を増やしたりして使っています。

利用者との面談記録など、利用者とのやり取りに関する記録は「kintone」のアプリで管理していますが、検索機能やフィルター機能も充実していて、過去の記録の中からキーワードで検索したり、フィルターをかけて必要なデータのみを抽出することができます。目的のデータを素早く見つけ出すことができます。

またファイル添付の機能もあるため、記録と合わせて関連資料としてPDFファイルや画像ファイルなどを添付して保存できますので、古い記録を見る時に関連資料も同じ画面から開いて閲覧することが可能です。

利用者の記録などは職員のみが共有できる設定にしているのですが、業務ごとの進捗管理などは利用者の人たちも共有して閲覧や書き込みができるようにしています。「kintone」もスマホからも利用できますので、外出先で確認したり書き込みをすることもできるようになっています。WordやExcelで管理するのと違って、どこにいてもサイボウズのシステムにログインすることで、様々なデータに素早く簡単にアクセスできるため、効率良く仕事ができるようになりました。

非営利団体向けプランの場合「Garoon」も「kintone」も追加料金なしで900ユーザーまでのアカウントを登録することができますので、必要に応じて相談支援事業所の相談支援専門員さん、医療機関の人、お仕事をいただいている会社の担当者の方など、事業所外の人とも一部のデータのみを共有することも可能なため、お互いに連絡を取り合わなくても必要なタイミングで情報を見ることができますので、メールや電話でやり取りをする手間が省けています。

グループウェアはスケジュールや業務の進捗状況などを共有したり、様々なデータを一元管理するのが大きな目的ではありますが、メッセージや掲示板等の機能を使って交流の場としても活用しています。テレワークで働いている人は、どうしても孤立しがちに

なりやすく、一人暮らしの人は誰とも会わない日があったりもしますので、仕事以外のプライベートなことや、日常の困りごとを相談したり、愚痴を聞いてもらったり、そういったことも安定してテレワークで働き続けるためには必要なことだと思います。

今回はサイボウズの製品について紹介しましたが、情報共有するためのツールは他にも様々なものがあり、取引先によっては、「このツールを使って連絡を取り合いましょう」と指定されることもあります。多くのツールを使い分けるのは大変で混乱することもあります。それぞれのツールによって使い勝手が良いところ悪いところがあり、普段から使っていることによって、お客さんから「どのツールを使うのが良いですか？」と意見を求められた時に、目的に応じて適切なアドバイスができるようになったりというメリットもあります。また一般就労先でもこのようなクラウドサービスを使ったツールを使うことがあると思いますので、様々なツールを使う経験をしておくことで将来役に立つこともあるのではないかと思います。

(川崎 壽洋)

