



# 障害者の 新しい働き方 事例集

東京都産業労働局

巻頭インタビュー

解説 テレワーク時の合理的配慮 など

事例紹介 テレワーク、職域開拓、短時間就業

支援機器 言葉や表情を「見える化」するアプリ など

コラム コロナ禍の就活、テレワーク支援、超短時間雇用 など



## 障害者の新しい働き方事例集

令和3年3月発行

登録番号(2) 138



編集・発行：東京都産業労働局雇用就業部就業推進課

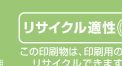
〒163-8001 東京都新宿区西新宿2-8-1

電話 03-5320-4663

© 東京都2021 本旨掲載記事の無断転載を禁じます。



古紙パルプ配合率70%再生紙を使用



この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

## はじめに

東京都では、障害者の就労の可能性を広げ、いきいきと働ける社会を実現するため、テレワークなどICTの活用等による障害者の新しい働き方の普及を進めています。こうした、時間や場所にとらわれない柔軟な働き方は、デジタルトランスフォーメーションの進展や新型コロナウイルス感染症に対応した新たな時代にふさわしい働き方として、一層求められるものとなっています。本冊子では、テレワークや新しい職域の開発等を積極的に行う企業の事例のほか、有識者による働き方や合理的配慮、就労支援についての解説・コラム等を紹介しています。本冊子が障害者雇用に取り組みされる企業の皆様の課題解決のための一助となれば幸いです。

令和3年3月

東京都 産業労働局 雇用就業部 就業推進課

38 36 34 32 30 29 26 24 22 20 18 16 14 12 08 04

### 目次

#### インタビュー

「いま、障害者雇用に何が起きているのか」  
法政大学 現代福祉学部 教授 眞保智子さん

#### 解説①

「障害者の新しい働き方とテレワーク」  
一般社団法人日本テレワーク協会 富吉直美さん

#### 事例01

「テレワーク①」— ジョブサポートパワー株式会社  
ICT活用とチームワークでテレワークでもオフィス勤務と同じ環境を実現

#### 事例02

「テレワーク②」— NULアクセスビリティ株式会社  
遠隔地の通勤困難な障害者が新しい働き方・業務に挑戦

#### コラム①

「障害者がテレワークで働くために、支援機関ができること」  
就労移行支援事業所 Do・wii

#### 事例03

「テレワーク③」— 株式会社インターファクトリー  
きめ細やかな人材育成で実現 障害のある社員への中小企業のテレワーク導入

#### 事例04

「テレワーク④」— AIGハーモニー株式会社  
コロナ禍ではじまった知的障害者の多い職場でのテレワーク

#### コラム②

「コロナ禍での就職活動の現場から」  
就労移行支援事業所 リドアース

#### 解説②

「広まるテレワークと合理的配慮」  
鳥飼総合法律事務所 パートナー 弁護士 小島健一さん

#### 支援機器

Orihime 遠隔操作で「まるでそこにいる」を実現する分身ロボット  
UDトーク 会話を文字に同時翻訳するコミュニケーションアプリ  
SPIS 体調をグラフで「見える化」するオンライン日報システム

#### コラム③

「雇用ではない働き方」  
「在宅就業」で働くということ

#### 事例05

「職域開拓」— 大東コーポレートサービス株式会社  
障害特性を活かした職域開拓 9段階の「RPAプログラマー」育成システム

#### 事例06

「職域開拓」— リベラル株式会社  
教え合いで技術を磨き、日本一きれいな中古OA機器を創る職人集団

#### 事例07

「短時間就業」— 日通トランスポートサービス株式会社  
週2日、10時間から始める短時間での雇用がもたらす職場改善

#### コラム④

「地域で雇用する週15分からの新しく柔軟な働き方」  
東京大学先端科学技術センター 准教授 近藤武夫さん

#### 資料

障害者を雇用する企業のための相談窓口

## いま、障害者雇用に何が起きているのか

新型コロナウイルス感染症拡大がもたらした  
就労環境の変化

新型コロナウイルス感染症拡大、そしてその中での法定雇用率 2.3%への引き上げと、障害者雇用をめぐる環境は変化し続けている。現在、どのような変化が起きているのか、またどのようなことが見えてきたのか、障害者雇用とキャリアデザインなどが専門の法政大学の眞保智子教授にお話を伺った。



法政大学現代福祉学部教授  
眞保 智子 さん

高崎健康福祉大学准教授を経て2014年から法政大学現代福祉学部教授。障害者雇用とキャリアデザイン、休職者の職場復帰支援等を研究。厚生労働省「今後の障害者雇用促進制度の在り方に関する研究会」「精神障害者等の就労パスポート作成に関する検討会」委員、内閣府障害者政策委員会専門委員、障害者雇用・就労支援に関連したダイバーシティとインクルーシブな組織について企業や自治体等での研修やセミナーでの講演活動も多数。

数字から見る障害者雇用の現状と、  
新型コロナウイルス感染症拡大が  
障害者雇用に及ぼす影響

障害者雇用の現状については、毎年6月1日現在の身体障害者、知的障害者、精神障害者の雇用状況を、事業主等が報告することになっています。これを厚生労働省が集計し発表しており、この調査結果に、まずは注目したいと思います。

令和2年度の雇用情勢は、新型コロナウイルス感染症拡大により大変厳しくなりましたが、先の報告では、雇用障害者数は57万8千292人で、前年と比べて3.2%（一万七千683.5人）増加、実雇用率は2.15%、前年と比べて0.04ポイント上昇しました。

この結果は、18年連続で雇用が拡大していることを示し、また雇用障害者数、実雇用率ともに過去最高を更新するものです。法定雇用率は民間企業の場合は2.2%（令和3年3月1日から2.3%）ですが、法定雇用率を達成している企業の割合は48.6%と、こちらも前年に比べて0.6ポイント上昇しています。

一方で、厚生労働省の労働政策審議会（障害者雇用分科会）において、引

き上げが予定されていた障害者法定雇用率について令和2年の7月から8月にかけて議論されました。この際に厚生労働省から示された資料では、障害のある労働者の解雇の数字が前年より顕著に増加しており、新型コロナウイルス感染症拡大が原因と考えられました。第1回目の緊急事態宣言が発出されていた時期は、大企業を中心に休業手当を出して休業としたり、在宅勤務の方策を模索、企業によっては雇用調整助成金を活用しながら雇用を守る方針が買われていました。また、中小企業で障害者雇用を行っている企業は、企業経営上必要な人員を確保するために雇用していた企業が多く、そうした企業の倒産など経営破たんによって解雇が生じているケースが多いようです。

過去を振り返れば、リーマンショックの際も雇用情勢は厳しかったのですが、障害者雇用はそうした状況の中からも拡大してきたことが、当時の状況から見て取れます。障害者雇用促進法のもとにある障害者労働市場は、もっぱら障害のない人たちが求職する労働市場とは異なる実態がありました。

こうしたことを踏まえて、令和3年3月1日から障害者法定雇用率は0.1%引き上げられて2.3%となり、法

定雇用率の対象となる民間企業の範囲が広がりました（常用従業員数45.5人以上から43.5人以上）。より小規模な事業主も、法定雇用率が課される対象となります。それに伴い、少子化の中で常に人手不足の状態にある中小事業主が雇用を進めやすいように、週20時間未満のような短時間で働く障害のある労働者の雇用をさらに後押しする制度などが求められています。

### コロナ禍での勤務形態の変化

新型コロナウイルス感染症の感染拡大は、障害のある方の職場にも変化をもたらしました。

令和2年4月7日から5月25日の最初の緊急事態宣言の際には、首都圏を中心に、通勤時の感染のリスク回避と安全確保のため、自宅待機とした企業も目立ちました。出勤日を減らすことで感染のリスクを減らすことを目的とした交代勤務（3日出勤、2日自宅待機など）の対応もなされていきました。

一方、感染拡大がそれほど深刻でない地域では、通常と変わらない業務を行っているところもありました。

### 在宅勤務での業務内容 —オンラインでの事務や製造作業

緊急事態宣言が解除された後も、首都圏を中心に引き続き在宅勤務を行う企業も増えてきました。その中身は大きく分けて2つあります。

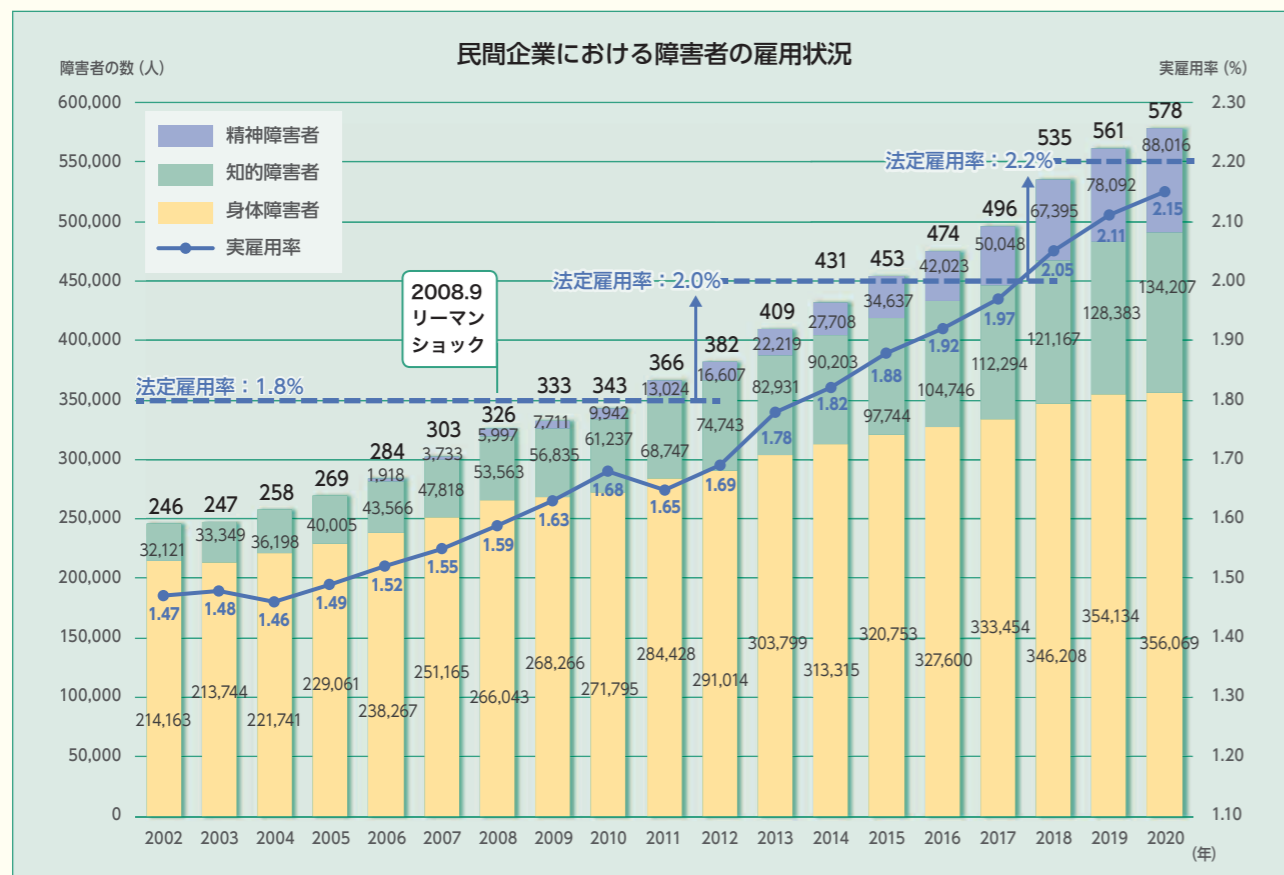
1つ目は、オンラインによる事務業務、あるいはオンラインによらない修理や製造などの作業を行う業務です。

例えば、精神障害のある方を中心に、エクセルなどの表計算ソフトでの入力作業やデータ集計など従来人間が行っていた作業を自動化するRPA（Robotic Process Automation）の開発業務や伝票処理などの事務作業を行っている事例です。

また、部品などが自宅に配送され、それを組み立てて製品に仕上げ、返送する、といった製造作業の業務をしている例もありました。

### 在宅勤務を利用した能力開発

2つ目は、日常行っている業務ではなく、在宅勤務を利用して能力開発を行うものです。日常の業務を振り返りマニュアルを作成する、あるいは、実習生や新人への説明資料を作成する。



厚生労働省「障害者雇用状況の集計結果」より

# 「比較優位」で考える 精神障害のある方の職域

障害者雇用の現場での障壁のひとつに「こんな仕事はできないだろう」「障害者雇用をするのなら何か特別な仕事を用意しなくては」といった先入観があります。

図①は、総務人事務補助の仕事の例で、ここに挙げたのはほんの一部ですが、それでも様々な仕事を担っていることが分かります。

精神障害のある方の職域拡大のポイントは「比較優位」。補助業務の洗い出し、見える化による業務の質向上の視点です。必ずしもベテラン社員が行わなくてもよい業務を洗い出す。それを担う人材がいれば、ベテラン社員が基幹業務により専念することが可能になり、基幹業務の効率や質を向上させることができます、という考え方で。

「比較優位」は、イギリスで活躍した経済学者デヴィッド・リカードが「比較生産費説」で主張した考え方です。もともとは国際貿易の際に、対象となる各国が「相対的に生産コストで優位となる産物」に特化して生産し輸出するこ

とで対象国全体の経済厚生が高まるという考え方で、古典であるこの理論は、現在でもなお経済学の金字塔のひとつとなっています。

大切なことは、他者と比較して負けないという「絶対優位」ではなく、相対的に優位（もっと優れた人はいるだろうけれど、どちらかという得意）であることに注目して分業する視点です。

「比較優位」に基づく分業による効果の例で考えてみましょう。Sさん、Aさん、Bさんがそれぞれ味噌と醤油を生産する仕事をすると仮定します。Sさんが味噌1トンを生産するのに必要な時間は4時間、醤油1トンを生産する時間は6時間、醤油1トンを生産する時間は12時間、醤油1トンを生産する時間は8時間としましょう。仮に3人が40時間労働で、それぞれが生産に必要な時間（能力と考えてもよいです）で均等量生産する場合、Sさんは味噌に16時間使い、醤油に24時間使って、それぞれ4トンずつ生産することができます。

す。AさんとBさんは味噌に24時間使い、醤油に16時間使って、それぞれ2トンずつ生産できます。

しかし、同じ40時間労働で、それぞれが相対的に得意な方（この場合短時間でできる方）に特化して生産したらどうなるでしょうか。味噌と醤油で生産に要する時間の短い方に特化して生産するのです。するとSさんは味噌に40時間使い10トン生産できます。AさんとBさんは醤油に40時間使い5トンずつ生産できます。むしろどちらの方法でもAさんとBさんは、味噌も醤油もSさんの生産能力にはかなわないこととなりますが、それでもそれぞれが、相対的に得意な方に特化することで生産量を増やすことができるのです。

人は誰でも得意なことをもっている。これを見出し、その力を生かしていく、これが「比較優位」の考え方なのです。「適材適所」という言葉がありますが、これは障害者雇用においても大切な考えとなるでしょう。

	Sさん	Aさん	Bさん
味噌1t生産に要する時間	4時間	12時間	12時間
醤油1t生産に要する時間	6時間	8時間	8時間
週40時間労働で均等量生産するとき			
味噌生産量	4t (16h)	2t (24h)	2t (24h)
醤油生産量	4t (24h)	2t (16h)	2t (16h)
週40時間労働で「比較優位」がある方に特化して生産したとき			
味噌生産量	10t (40h)	(生産しない)	(生産しない)
醤油生産量	(生産しない)	5t (40h)	5t (40h)

図② 「比較優位」に基づく分業による効果

- ・嘱託職員のサービス管理補助
- ・人件費を派遣元会社別・経費別に入力
- ・消耗品購入費の金額と品名を入力
- ・出張申請書及び報告書の内容を入力
- ・採用応募者のメールアドレスを入力
- ・派遣職員の雇用契約書のファイリング
- ・消耗品等の見積書・請求書のファイリング
- ・マイナンバー届出書の入力・ファイリング
- ・履歴書のコピー・PDFスキャン
- ・個人情報書類シュレッダー
- ・郵便・荷物受け取り・受け渡し
- ・お弁当の発注・配膳
- ・倉庫整理
- ・研修準備、受講歴・成果報告書管理
- ・水回りの管理全般、清掃

図① 総務人事務補助の例

近年、精神障害者の雇用が増えてきている。採用後の仕事内容や職域をどう考えたらよいか、眞保教授には、その視点のひとつとして、「比較優位」という経済学の古典的理論に基づいた分業による効果の例でご説明いただいた。

障害のある方が働く現場においても、新型コロナウイルス感染症感染拡大をきっかけとして、働く場所と時間に柔軟性を持たせた働き方を経験することになりました。このことは、通勤や人間関係などにストレスを感じやすい特性のある一部の障害のある方にとって、これまでと同等か、これまで以上に、仕事能力を発揮しやすい働き方への可能性を拓くものだったといえます。

しかし、感染リスクがある中で、清掃、物流、印刷、小売、飲食、サービス業など、職場に出勤することなしには仕事に従事できない業務に携わっている知的障害のある方や、ヘルスキューブ業務など

新たな働き方のもとで、あらゆる障害特性を持つ方が職務能力を発揮し活躍できる場を広げるとともに、知的障害のある方に携わっている視覚障害のある方の安定的な仕事の確保が課題となることも明らかになりました。

また、感染リスクがあるために就労移行支援事業所や知的障害のある方の特別支援学校では、企業実習が調整困難になったことも報告されています。このことは、障害者雇用の根幹である「人と仕事のマッチング」の不全を引き起こす可能性があり、今後の懸念材料となります。

合理的配慮提供は、平成25年改正障害者雇用促進法で義務づけられました。当時は馴染みの薄い言葉でしたが、現在は周知も進んできたように思います。合理的配慮が義務づけられる以前も障害者雇用に取り組んでこられた企業においては、必ず何らかの配慮がなされてきましたし、現在、障害特性に合致した配慮で職場定着を進めてこられている企業の事例も多くなっています。法律に明記されたことで、障害のある方と十分なコミュニケーションを取って、互いに合理的な着地点を見出していくプロセスが、より重要になったと考えています。

「合理的配慮提供」についての話し合いは、経営危機の回避、労働者の働く意欲、技能、能率、チームワーク、企業への協力度を高めるといったことに貢献するとして、すでに研究の蓄積がある労使コミュニケーションの経営資源性と親和的だと考えています。実際



仕事遂行に役立つ表現力の向上に資する漢字検定などの問題集や、脳トレドリルで学び等が挙げられます。

仕事を安定的に継続するためには生活能力の向上も重要と考えられ、家事能力の向上や健康管理、感染予防行動や生活リズムを整えるための記録を行う、手製マスクの作成を行うなど、多様な内容が、障害特性に配慮して個別に設定されている事例がありました。

## コロナ禍がもたらした課題と 障害者の柔軟な働き方



方などが働きやすく、職務能力を発揮できる雇用と福祉を融合した新たな枠組みを考える必要があるのかもしれない。

今後の障害者雇用に向けて  
合理的配慮と雇用の質の向上

合理的配慮提供は、平成25年改正障害者雇用促進法で義務づけられました。当時は馴染みの薄い言葉でしたが、現在は周知も進んできたように思います。合理的配慮が義務づけられる以前も障害者雇用に取り組んでこられた企業においては、必ず何らかの配慮がなされてきましたし、現在、障害特性に合致した配慮で職場定着を進めてこられている企業の事例も多くなっています。法律に明記されたことで、障害のある方と十分なコミュニケーションを取って、互いに合理的な着地点を見出していくプロセスが、より重要になったと考えています。

「障害のある社員と定期的な話し合いの場を設けることによって、社員のモチベーションや職場定着が向上した」という企業の事例も報告されてきています。

2000年代に入り量的に拡大してきた障害者雇用ですが、今後は雇用の質を高めていくことが重要です。障害のある社員をメンバーとして定期的なコミュニケーション機会を設けるといった企業の取組に注目していきたいと思っています。

## 障害者の新しい働き方とテレワーク

### 障害者のある社員へのテレワーク導入のステップ



東京の働き方は、コロナ禍の影響を受け、大きく変化した。社員が都心のオフィスに通勤し、業務に就く形態から、在宅勤務が特別なことではなくなり、地方の滞在先（移住先）や旅行先などからのテレワークも始まっている。障害者の新しい働き方としてテレワークを見てみると、通勤や移動、勤務時間に制約のある障害者にとってメリットが多く、特例子会社を中心にコロナ以前から導入している会社もある。障害者の働き方の選択肢のひとつとしてテレワークを導入するために必要なこと、また、導入にあたっての重要なポイントを、日本テレワーク協会主席研究員の富吉直美さんに解説していただいた。

一般社団法人日本テレワーク協会  
主席研究員  
富吉 直美 さん

大手IT企業のSE等を経て、2016年度から現職。厚生労働省事業の体験型イベントとモデル就業規則等の委員会の企画・運営や、障害者テレワーク等の自治体事業を担当。雇用型・自営型・体験型等のテレワークに関する講演実績多数。

#### テレワークの定義

テレワークとは「tele=離れたところ」と「work=働く」を合わせた造語で、「情報通信技術（ICT）を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方」のことです。働く場所によって、「自宅利用型テレワーク」、「モバイルワーク」、「施設利用型テレワーク」の3つに区分されます。

#### なぜ障害者テレワークなのか

令和3年3月、障害者雇用促進法に定められた法定雇用率が2.3%に引き上げられました。さまざまな制度の後押しもあって、障害者の新規求職申込数や就職件数は年々増加傾向が続いています。とはいえ、一定の時間オフィスで業務をこなすという働き方は、通勤に困難や危険を伴ったり、場所や時間に制約のある障害者にとっては、相応な負担となっていました。

日本ではなかなか普及が進まなかったテレワークですが、コロナ禍のこの1年でかなり理解され、ICTの進化の後押しもあり、浸透してきています。こうした状況や時流と照らし合わせれば、障害者の新しい働き方としても、

場所や時間に選択の幅のあるテレワークが導入されるのは自然なことといえるでしょう。

#### テレワーク導入

##### —その一般的な効果

障害者雇用におけるテレワークの話題に入る前に、テレワーク全般の導入について整理しておきます。

テレワークは、「社会」「事業者」「企業」の三者それぞれにプラスの効果をもたらします。社会にとっては雇用創出や地域の活性化、企業にとっては人材の確保とオフィスコストの削減、そして、就業者にとっては、通勤時間削減や業務効率の向上によるワーク・ライフ・バランスの実現が、主なプラスの効果としてあげられます。

#### 導入目的の明確化

##### —企業の経営課題とテレワーク

企業としてテレワーク勤務制度を導入する場合には、まず、その目的を経営課題として明確にすることが重要です。

例えば、「働き方改革」を目的とした長時間労働の削減によるワーク・ライフ・バランスの実現、あるいは、今般の新型コロナウイルスのパンデミックや災害のような緊急時等の事業継続（BCP）など、いくつかの目的が考えられます（9ページ図①参照）。

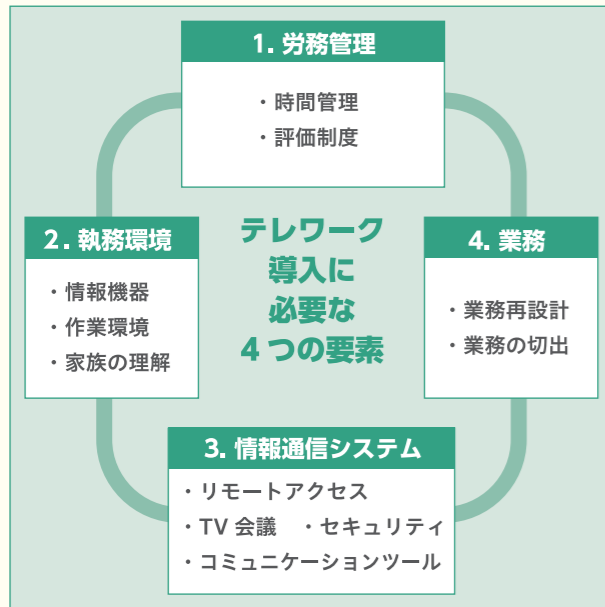
#### 労務管理のポイント

##### —障害者も時間管理が重要

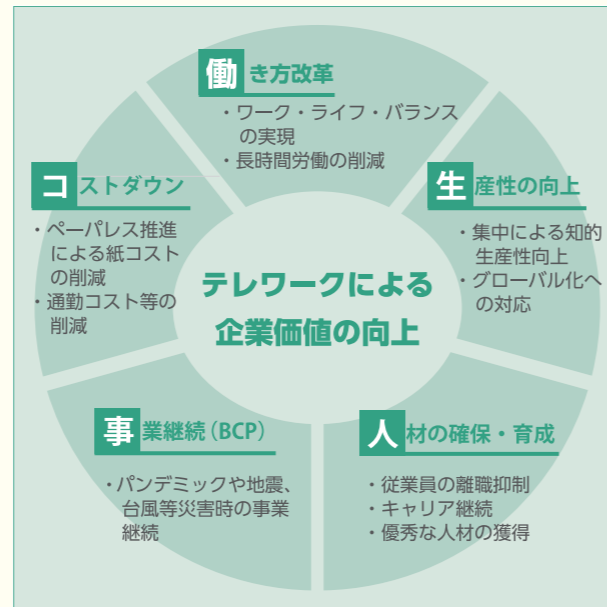
テレワークにおける労務管理のポイントとしては、時間管理、費用分担、人事評価などが挙げられます。これらはいずれも既存の就業規則を、厚生労働省の「テレワークモデル就業規則作成の手引き」（平成28年度）などを参照しながら改訂することで対応できます。これは、一般の社員にも、障害のある社員に対しても適用できるものです。

障害者の時間管理や体調管理は、企業側の現場のマネジメントにも関わってくることで、体調チェックを含む労務管理システムやコミュニケーションツールなどを活用して、注意を払う必要があります。

通院や介助などによる「中抜け時間」もあるので、その時間の取扱いについて就業規則へ盛り込むとともに、勤怠の報告がボタンひとつで簡便にできるようなアプリなどを導入するといいかもありません（10ページ図④）。



図② テレワーク導入に必要な要素



図① テレワークの導入目的の種類

テレワーク導入に必要な要素は、【1. 労務管理】【2. 執務環境】【3. 情報通信システム】【4. 業務】の4項目です（9ページ図②）。

そして、導入にあたっては、いきなり全社的に実施するのではなく、10ページの図③に示すように、小さなステップをクリアしながら進めていくことをお勧めします。最初は対象者を限定して最低限の環境を整え、次にチーム単位など、取組みやすい部門で取組み、慣れてきたら全社へ広げていきます。その後、範囲の拡大に伴い、労務管理の方法や業務の見直しなども進める必要が生じます。適宜使用するツールなどを検討し、ITリテラシーを高めつ

業務の選定

— 価値のある仕事の創出

テレワークに限らず、障害のある社員が、職業能力を十分に発揮し、業務を遂行できるよう、当事者の特性や得意なことを見極め、それに応じた業務とマッチングさせることが重要です。

特にテレワーク導入時には、業務単位で整理することがポイントになります。まず、現在の業務を、PCでの入力など「現状で実施できる業務」と、紙の帳票類の処理や直接対面による会議など「今は実施できない業務」、製品製造のための物理的なオペレーションなど「実施できない業務」に整理します。

その上で、「今は実施できない業務」や「実施できない業務」についても「実施できる業務」にするための検討を進めます。これには仕事のやり方を変えていく必要があるわけですが、その取組には、①仕事の見える化 ②仕事のプロセスの見直し ③ペーパーレス化 ④コミュニケーションのIT化 ⑤申請のクラウド化といった方法が挙げられます(11ページ図⑤)。

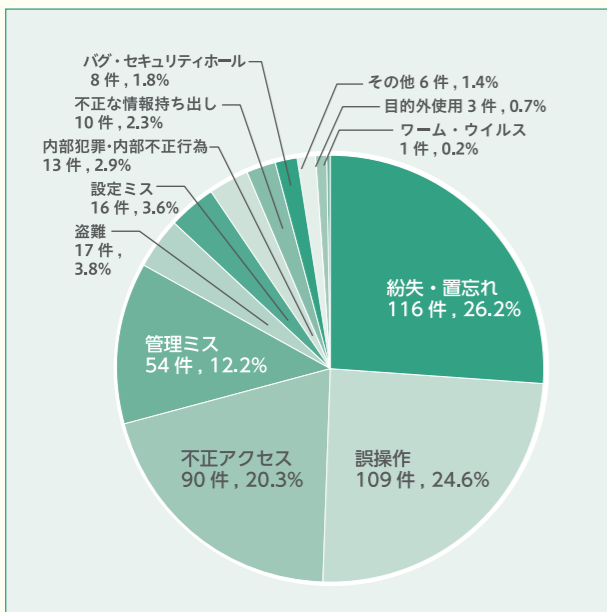
また、既存業務のテレワーク化だけでなく、新たな業務を見出すことも検討

討してみよう。誰かにやってもらったら助かるという業務や本当はやらなければいけないが手をつけられない業務といった種類の周辺業務を洗い出してみ、あるいは、ICT技術などを新たに導入することで新たに業務を創出するといった視点・方法です。

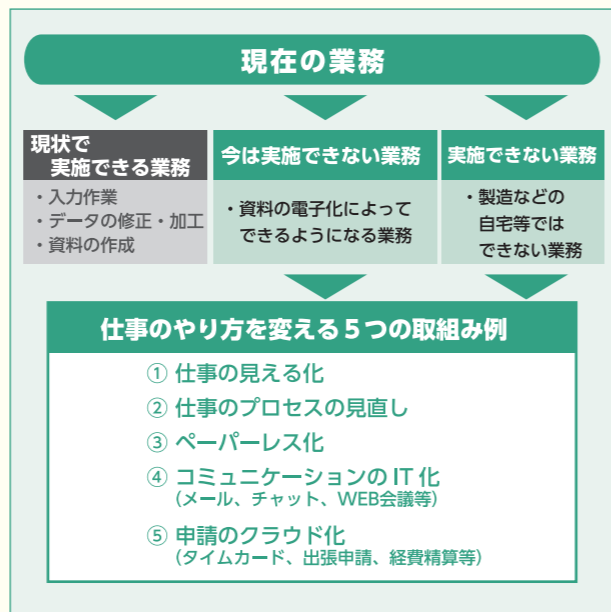
障害特性を活かす業務の創出

例えば、社内で切り出された手つかずの業務を障害のある社員が遂行することで、事業としての生産性向上に寄与でき、さらには、周りから感謝され、誰かの役に立っているという実感を得ることができるともあります。

また、障害のある社員が持つ能力を活かして成果を上げるケースもあります。知的障害者の中には、マニュアルに記載された作業に対して、集中してコツコツと取り組める特性のある方も多く、その特性と作業とが合致すれば、企業全体の生産性向上にも結びつきます。



図⑥ 2018年の個人情報漏洩インシデント原因比率 (出典:「2018年情報セキュリティインシデントに関する調査報告書」特定非営利活動法人日本ネットワークセキュリティ協会 発行)



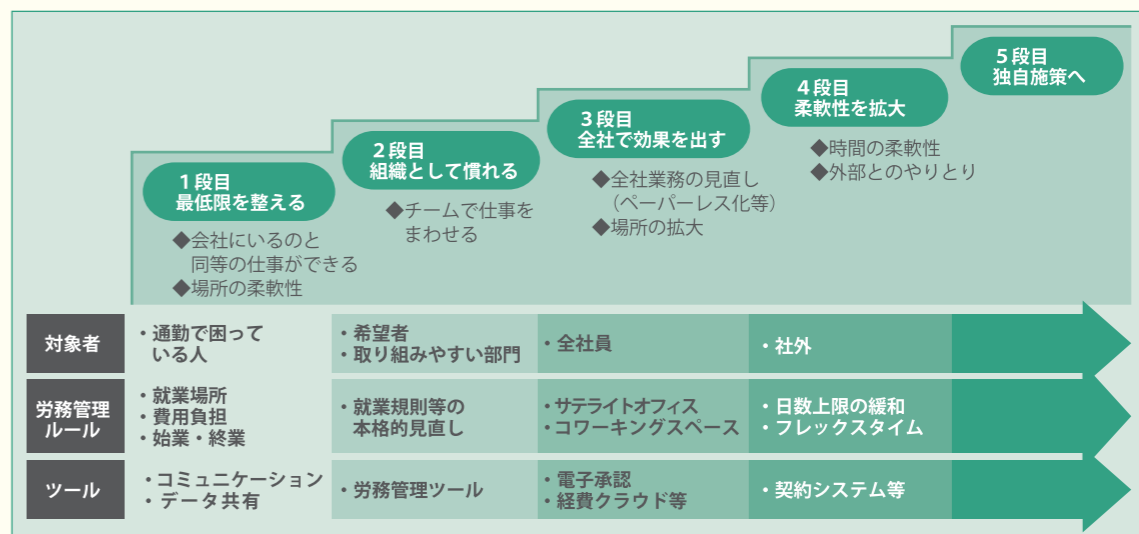
図⑤ テレワークの可能な業務の切り出し

作業環境の整備と  
トラブルへの対処のポイント

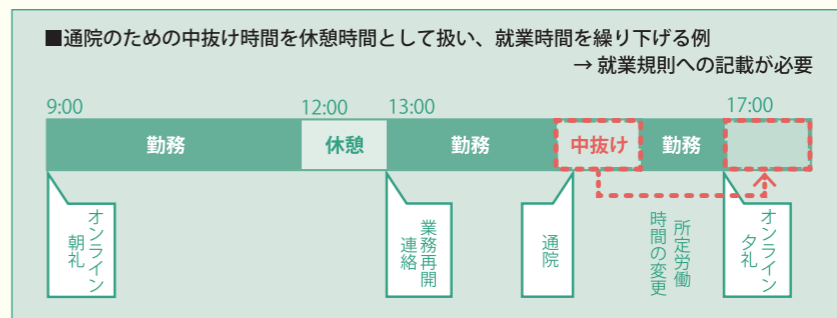
テレワークを行う作業場については、オフィスなど同様の作業環境となるよう、サポートが必要です。特に障害のある社員の場合には、PCなど機器の整備に加え、障害特性や程度に応じて、机や椅子の高さや向きなどの調整が必要になる場合もあります。また、執務室のセキュリティ確保のため、業務中は他者は入室不可とするなど、家族などの協力や、誰かが入室してきたらPC画面を閉じるといったルールづくりも必要です。

セキュリティについては、基本的に障害の有無は関係ありません。テレワークにより増加するのは情報漏洩のリスクです。その原因としては、紛失・置忘れや誤操作、管理ミスといったヒューマンエラーが目立ちます(11ページ図⑥)。つまり、セキュリティ対策としては、ルールの明文化や環境の整備による対応はもちろんですが、社員のセキュリティ教育をしっかり行うことも重要だということです。

障害のある社員の場合、機器トラブルや想定外の状況が生じた際のサポート



図③ テレワークの導入段階



図④ テレワークでの勤務スケジュールのイメージ

トなどが必要となる場合がありますが、リモートでトラブルに対処させるよりは、機器交換など、できるだけ単純な対応を図る方がよいでしょう。

働きたい障害者と  
障害者を雇いたい企業を結び  
場所を超えた新しい働き方

働きたいと考えている障害のある方は全国に潜在していると思います。テレワークは、そうした方々と労働力を求める企業とを結び、場所を超えた新しい働き方です。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策として、テレワークが広く普及しました。テレワークは、健康者だからできるのではなく、誰にでも可能性のある働き方です。障害者をテレワークで雇用することは、企業にとっても会社全体の業務の見直しやマネジメント手法の変革等のメリットがあります。これから障害者雇用へ取組もうとするなら、この事例集に掲載されている企業が苦労して取組んで来られた経験や成果を参考にしながら、ぜひ、テレワークに取組んでみてください。

## 事例

# 01



テレワーク

ジョブサポートパワー株式会社  
サービス業



## ICT活用とチームワークで テレワークでもオフィス勤務と 同じ環境を実現

ジョブサポートパワー株式会社は、全社員の約65%が在宅勤務で、在宅でもオフィスと同等の就業環境を実現しています。そうしたテレワーク環境が作られるまでの経緯や、実際の業務の状況を、代表取締役の小川慶幸さんとトラリスル事業部の吉川一哉さんに伺いました。

### テレワーク導入の経緯

2001年の会社設立当時、人材獲得がなかなか進まず、雇用者数を伸ばせずにいた中、2004年に初めて在宅勤務社員を採用しました。  
しかし当時は、週に1度出勤し、1週間分の仕事の打ち合わせをするというやり方だったため、週1回東京や大阪などの拠点へ行くことのできる人に限られました。そして、全国には働く意欲と能力のある障害者が大勢いることも分かってきた2009年、遠隔地からの採用を本格化させます。

### 在宅勤務社員の採用方法

現在は、自社サイトからの応募のほか、各地のハローワークへの求人掲載といった採用活動を行っています。  
希望者にはまず、障害種別や状態などをメールや電話で確認したあと、応募書類を郵送してもらいます。面接は二次までオンラインで行い、その後ウェブでの適性検査、データ入力のスPEEDやエクセルの関数の理解レベルといったPCスキルを確認します。

### 全国に広がるテレワークを支えるICTセンター

同社には、在宅で働く社員のヘルプデスクからサポートまでを一括して行うICTセンターがあります。

採用が決まると、自宅やその周辺地域のネット環境を調査、その状況に応じた業務専用回線を用意します。併せて、社内ネットワークへ接続するVPNが設定されたPCを自宅に送り、設置のサポートまで行います。

また、在宅勤務社員用の就業規則も整備し、家族でも立ち入らない業務スペースの確保や持ち運びのできないデスクトップPCや接続デバイスの制限などを規定しています。トラブル発生時は電話で状況を確認し、ケースごとにリモート操作や機器交換などで対応する体制をとっています。



社員間の親睦を深める交流会

### 在宅勤務社員だけのグループワーク

同社は在宅勤務社員だけで編成された5〜10名のグループをベースに業務を進めています。

コミュニケーションツールはTeamsを利用。ビデオ会議は朝礼・終礼のほか、リーダー会議や本社との打ち合わせ、チャットや音声通話はグループ内での業務確認や打ち合わせに利用。リーダーは業務指示のほか、メンバーの声を聞くことで体調を確認、観察します。こうしたTeamsの使い方のルールは、入社後3か月の研修の中で周知されます。

特定の社員に負荷が生じないように、グループ人員と抱える業務量には余裕をもたせ、グループ内では体調管理とともに、各メンバーの業務量を、朝礼や終礼で確認しています。

### 全国47都道府県での雇用へ

小川さんは「会社にとっては、安定した雇用の継続が何より。場所を限定せず、在宅でのテレワーク環境を提供することで、安定して働ける人を採用できています」と言います。

現在、31都道府県での雇用が実現していますが、近いうちに全都道府県での雇用を目指しています。

## 社員の声

上田玲奈さん

経営戦略部経営戦略センター長

私は2013年に入社し、在宅業務課でグループリーダーを経験したあと、人事や広報等を経て、経営戦略センター長になりました。

入社当時から現在もテレワークによる完全在宅勤務で、日々業務を進めながら、接続権限設定やオンラインストレージの利用など、私たちが使いやすいよう、また、効率よく業務が進められるよう提案しながらテレワークの仕組みを作ってきました。その後研修担当に異動し、自分たちが作ってきたやり方を研修プログラムに反映させることができました。

在宅で働くのに大事なものは、積極的にコミュニケーションをとっていくこと。グループ内はもちろん、研修同期メンバーやリーダー同士など、横つながりの支え合いや情報共有も大事にしています。



経営戦略部経営戦略センター長  
上田 玲奈さん

## 取組のポイント

### POINT 1 在宅勤務を前提とした採用・雇用

同社の障害者雇用では、在宅勤務となることを前提として、採用面接や入社前のスキルチェックはすべてオンラインで実施しています。採用が決まり研修が始まる前には、専用回線や使用するPCなどを会社が整え、外出に困難を伴う障害のある方が在宅で働くための万全の環境を用意しています。



本社 ICTセンター

### POINT 2 在宅勤務社員を支えるICTセンター

テレワークの環境を万全に整えている同社ですが、これを下支えしているのは、本社に設置されているICTセンターです。PCの設定やITインフラのトラブルが生じた場合、電話、メール等で連絡すると、常駐のスタッフがフォロー。電話での操作指示やリモート操作で解決しない場合は、代替え機器を即座に送るなど、迅速な対応ができる体制が整っています。



代表取締役  
小川慶幸さん

### POINT 3 Teamsをフル活用した〈チームワーク〉

同社では、遠隔だからこそ社内の連携を重視し、Teamsをフル活用して密なコミュニケーションを図っています。勤務時間内は常時接続とし、朝礼・終礼はビデオ会議、業務開始・終了の際にはグループチャットに書き込み、業務指示や連絡にもチャットのほか音声通話機能を使っています。

Teamsのオン・オフライン表示をリーダーが確認し、終業後にオフライン表示とならない場合などには音声通話で連絡を取ります。

「横のつながり」を大切にしている同社では、ビデオ会議を利用してランチ交流会を月1回開催、チャットは、研修同期との情報交換にも使っています。



トラリスル事業部  
吉川一哉さん

ジョブサポートパワー株式会社 (マンパワーグループ特例子会社)

所在地 東京都立川市曙町 2-34-7 ファーレイーストビル 8 階

設立 2001 年

従業員数 144 名 (うち障害者 138 名)

事業内容 事務処理業務請負、障害者雇用支援、有料職業紹介事業

障害のある社員の業務内容 親会社支援業務：与信判定、財務事務、派遣スタッフの福利厚生事務・コール対応、専用システム登録対応、会議室管理 等

その他業務：事務局対応、ヘルプデスク、テープ起こし、調査情報収集、プログラム構築、労務管理、人事管理、採用・教育・研修

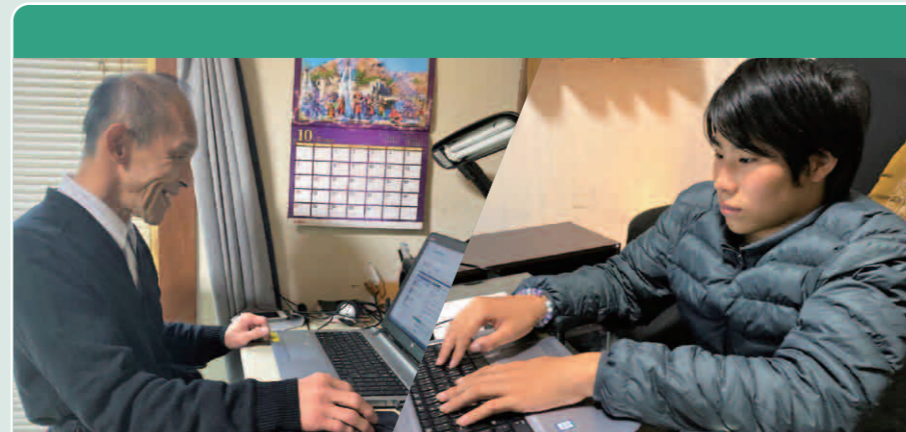
事例

02



テレワーク

NULアクセシビリティ株式会社  
サービス業

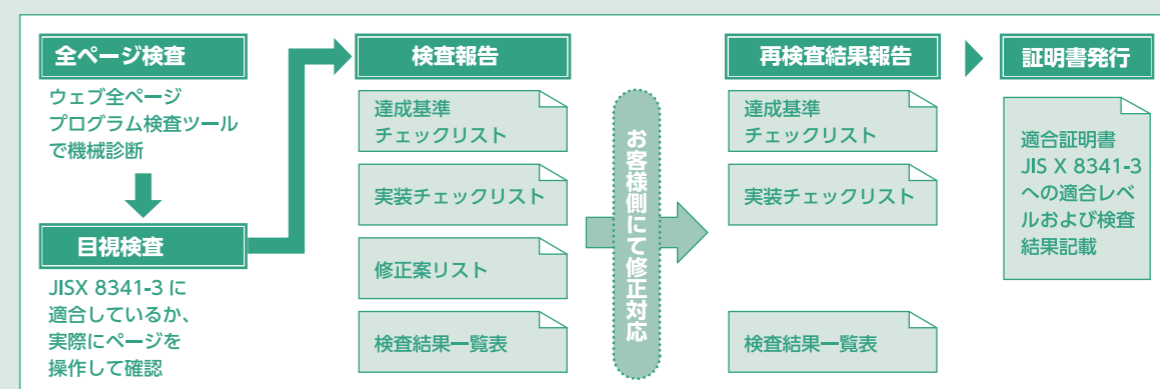


遠隔地の通勤困難な障害者が新しい働き方・業務に挑戦

日本ユニシスグループの特例子会社で、ウェブアクセシビリティ検査を主事業としているNULアクセシビリティ株式会社。専門性の高い業務を、遠隔地で在宅勤務する社員とどのように進めているのか、代表取締役社長の寺嶋文之さんにお話を伺いました。

ウェブアクセシビリティ検査と検査員に求められるもの

ウェブサイトで提供されている情報を、年齢や障害の有無等を問わず、誰もが支障なく利用できるような配慮が施されているか、専門の検査員がチェックする「ウェブアクセシビリティ検査（以下「検査」）。国際基準や国内の規格もあり、総務省からガイドラインが公示されています。業務としては、対象となるウェブサイトを専用のシステムにかけ、出力された結果を視認確認、結果に応じて修正案や証明書を作成するというもの。検査業務に必要なのは、PCとネット環境、そして、専門の検査員としての技能です。検査員には、プログラミングスキルや通信機器等についての知識など、高度なITスキルは必要ありません。システムがチェックした内容を視認確認し、修正案を作成するために必要な特定のスキルを持っていれば、誰もが目指せる仕事です。仕事に必要な技能は、認定検査機関による試験を受け、実習など訓練によって習得することができます。同社



ウェブアクセシビリティ検査のフロー

では、支援機関等で検査に必要な基本的な技能を習得した人材を雇用しており、入社後2か月は検査品質の平準化のため、テキスト資料や動画を活用した研修を行います。その後さらに2か

月程度かけて、実際の検査対象となるウェブサイトを回ったOJTを行い、寺嶋さんら本社スタッフが、ほぼマンツーマンで指導にあたります。実際の業務では、検査員による手順や結果の記述に差異が生じないように、検査手順マニュアルを作成、常に更新しながら利用しています。

地元支援団体との提携による遠隔地雇用の実現

日本ユニシスグループは、ITの力により、通勤が難しい身体障害者や精神障害者が完全在宅で働ける仕組みをつくることを目指していました。ちょうどその頃、検査を手掛ける株式会社インフォ・クリエイツを通じて、徳島県のNPO法人JCI「テレワークズネットワーク（以下「JCI」）とのつながりができました。テレワークによる障害者雇用支援というJCIの活動内容は、新会社設立の目的とも合致していたため、採用や入社後の現地のバックアップ体制についての提携が結ばれました。

JCIとは在宅勤務社員の日報を週ごとにメールで共有するほか、何か相談がある場合にもすぐに対応を図れる体制が取られています。「毎週設けている雑談の時間に地域の話題で盛り上げられるのも、同じ地域内で雇用するメリットです」と寺嶋さん。自身もコロナ感染拡大前までは、2か月に1回程度徳島を訪れていました。

コアタイムを排除したスーパーフレックス制を導入

同社では、朝8時から夜8時までの間で定められた時間分だけ勤務するという「スーパーフレックス制」を採用。通院や訪問介護などによる（中抜け）の縛りとなるため、コアタイムは設定していません。例えば、朝9時からウェブ会議に参加、その後通院等で中抜けし14時からのウェブ会議に参加後に業務にあたり、日報作成と勤怠入力して終業、という勤務スタイルも可能です。また、報・連・相を重視する同社では、勤務状況をTeamsのステータスで確認し、勤怠管理にはKING OF TIME、情報共有と日報管理にはKintoneと、クラウドツールを使うことにより、遠隔地であっても密なコミュニケーションが可能な環境を整えています。

障害者の雇用機会を守るために

寺嶋さんは「社員は技術者であり、事業を支えているのは彼ら」と言います。今後は、ウェブアクセシビリティ検査に興味のある人を対象に、公募などで門戸を広げ、新メンバーを迎え入れる予定です。

「多くの企業に自社ウェブサイトのアクセシビリティチェックが必要なこと、またそのような仕事、方法があることを広く知ってもらえれば、他社においても障害者雇用の枠がさらに広がるはず」と寺嶋さんは考えています。

取組のポイント

POINT 1 テレワーク可能な業務としての「ウェブアクセシビリティ検査」

日本ユニシスグループでは、通勤困難な障害者が完全在宅で働けるIT業務を探していた際に、ウェブアクセシビリティ検査員の認定機関でもあるインフォ・クリエイツで障害者が検査業務を担っていることを知りました。また、たとえパソコン全般が得意でなくても、特定のスキルを持っていれば検査ができること、徳島県のJCIが障害者に対して検査業務の訓練をしていることも分かり、業務に可能性を見出しました。

日本ユニシスグループ自体もIT企業であるため、自社スタッフによる技術指導が可能なことや、検査に一定の需要が見込まれることもあり、テレワークの主要業務として採用に至りました。

POINT 2 目的に応じたウェブツールの使い分け

遠隔地の在宅勤務社員との密なコミュニケーションのため、さまざまなウェブツールを使い分けている同社。カスタマイズができることや、外出先でも対応できるよう、スマホアプリがあることが選択のポイントとなりました。

勤怠管理には、ウェブシステムによりPCのオン・オフをログで確認できるKING OF TIME（ヒューマンテクノロジーズ）を使用。情報共有のための掲示板や日報には、情報を一元管理し全体の進捗を「見える化」によって共有できるkintone（サイボウズ）を使用し、1日の振り返りや翌日のフォローにつなげています。そして、ミーティングやチャットには、色別のステータス表示で個々の状況が確認でき、体調や業務面の悩みなどの変化に気づくことができることから、Teams（マイクロソフト）を使用。データ管理には、日本ユニシスグループ全体で導入しているクラウドサービスboxを使用しています。



地元の就労支援機関との連携



代表取締役 寺嶋 文之 さん

NUL アクセシビリティ株式会社（日本ユニシス株式会社特例子会社）

所在地	東京都江東区豊洲 1-1-1（日本ユニシス本社ビル内）
設立	2018年（2019年特例子会社認定）
従業員数	5名（うち障害者3名）
事業内容	ICTサービス事業（ウェブアクセシビリティ検査事業、データエントリー事業）、その他関連事業
障害のある社員の業務内容	ウェブアクセシビリティ検査



# 障害者がテレワークで働くために支援機関ができること

障害者がテレワークで働くためには、当事者、雇用する企業、それぞれに心構えや準備が必要になってくる。そこで、テレワークでの就労を支援する機関であるDo-will施設長の鈴木千恵子さんにお話を伺った。

**就労移行支援事業所 Do-will 施設長 鈴木千恵子さん**

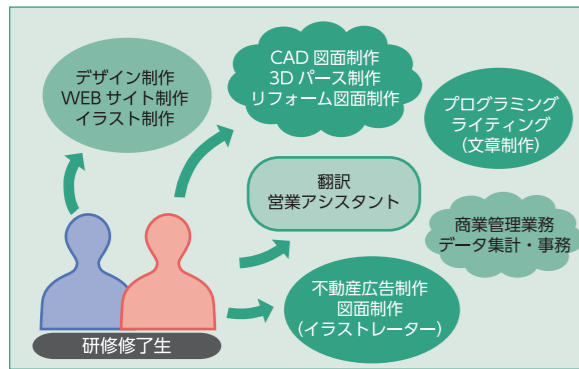
Do-willはNPO法人ウィーキャン世田谷が2012年から運営する就労移行支援事業所。法人名の「WE CAN」は「The Worklink for Empowering Community Action Network」の頭文字からの命名で、障害者の自立による社会参加と就労への支援を活動目的としている。



InDesign 受講者実績

研修コース	取得可能資格	
デザイン制作コース	広告デザインコース 入門コース Illustratorコース Photoshopコース InDesignコース DTPオペレーター速習コース 実務コース (DTPオペレーター) 実務コース (DTPデザイナー)	・Illustrator® クリエイター能力 認定試験 ・Photoshop® クリエイター能力 認定試験
建築CAD入門コース	建築CAD入門講座	・建築CAD検定試験
MS-Officeコース・その他	Office基礎～応用コース (Excel編/Word編/PowerPoint編) Office基礎～応用 MOS取得コース (Excel編/Word編/PowerPoint編) Office応用コース(事務基礎編) Office応用 Excel VBA入門コース 経理実務入門コース 経理実務入門コース 日商簿記3級 (商業) 経理実務入門コース 日商簿記2級 (商業・工業) コンピュータ会計コース	・Word文書処理 技能認定試験 ・Excel®表計算処理 技能認定試験 ・PowerPoint® プレゼンテーション 技能認定試験 ・マイクロソフト スペシャリスト (MOS) 試験 ・日商簿記
Webサイト制作基礎コース	Webサイト制作基礎コース	・Webクリエイター 能力認定試験

表① Do-willの研修内容



図② 職種・職務内容の例



建築CAD 受講生実績：マンション鳥瞰図3D

## テレワークに必要なスキル

Do-willでは、柔軟な働き方を希望する障害者を対象として、ITスキルを身につけるための訓練を行っています。

柔軟な働き方として、テレワーク（在宅勤務）があります。その際に求められるのは、業務上必要なアプリケーションの操作やメール、音声通話ソフトの使い方などのITスキルのほか、自己管理能力、意思疎通能力に加えて、業務への向上心です。

自己管理能力としては、主に体調面ですが、通勤であれば上司や管理者が、顔色などから体調を気遣ってくれることもありま。しかし、テレワークではそういう存在がないので、メンタル面と併せて、自分で管理する必要があります。

意思疎通能力というのは、きちんと相手に伝わるような表現ができること、また、相手が伝えたいことをきちんと理解できることです。直接対面ではないため、より難しいことですが、分からないことがあるなら、どこがどう分からないのか言語化して伝えることが大事です。

業務への向上心は、スキルというより心構えです。在宅環境は日常の生活空間に近く、リラックスして働ける反面、仕事としての緊張感を保ちにくい状態となりがちです。また、障害者雇用は昇進がない場合も多いので、業務の質の向上など、自分なりのモチベーションを持ち、自ら動き、働くことが必要です。

## 研修の特徴

当事業所の研修の特徴は、研修生の要望や障害特性に応じた個別カリキュラムが組めることです。

ITを活用する仕事に必要なPC操作技能や知識の基礎から応用、ビジネスマナーやOJTによる実践的能力、職域（業務）に特化したスキルが習得できるよう、用意された30以上のコース（表①参照）から、希望と目的に合ったカリキュラムを組むことができます。

また、研修形態も「通所」「在宅+通所」「天候や体調による研修場所の変更」等、場所や曜日、時間帯を個別に設定できる仕組みを取り入れています。

テレワークでの就労を前提とすると、研修も基本的に在宅となります。その場合、本人が継続して作業しやすい環境を整えることが重要であるため、当事業所では自宅訪問のうえ在宅環境整備を調査し、ネット環境だけでなく、机や椅子、ヘッドレスト等の補助器具利用へのアドバイスを含めたサポートを行っています。また、在宅研修前に関係機関の協力を得ながらシミュレーションも実施しています。

研修資料は必要に応じてPDF化しており、閲覧しながら作業できるようスマートフォンを用意します。また、音声通話ソフト、遠隔操作ソフトなどを活用し、在宅であっても対面と変わらないレベルの研修を受けられる環境を整えています。

## 研修修了生の仕事

当事業所では、就労を希望する障害者に対して業務に即応できるIT技能習得、職場選択やマッチングを通じ、社会参加と自立を支援しています。

修了生の就労先での職種としては、デザイナーやプログラマーなど多様になっています（図②参照）。業務としては、通勤就労ではPCを使用した書類・資料作成やデータ管理など事務系作業が多くなっています。在宅就労ではデザイン制作、WEBサイト制作、CAD図面制作、翻訳などの自己完結型の作業が多く、中・長期的なスケジュールリングが可能な業務が主となっています。

## 企業への支援・情報提供

企業に対しては、障害者雇用に関する支援制度や助成金等、さまざまな情報を提供し、相談を受けています。相談内容は、マッチングや業務の切り出し、面接・選考に関する事項など、雇用のプロセスに関わること全般です。また、就職後6か月間は、双方の架け橋になるよう定期面談などの定着支援を行っています。

さらに、必要に応じて自宅訪問などで様々な問題解決を行い、勤務先や支援機関との連携を図って、就労を継続させることができる働きやすい環境を整えます。

## テレワークが広げる障害者就労の可能性

在宅で働きたいと思っている障害者は潜在的に数多くいるはずですが、外出困難な重度身体障害者などは就職支援の窓口へ行くこともままならず、情報を得にくい状況にあります。

企業では、コロナ禍の影響も受けて、業務のクラウド化や労務管理のウェブツール導入など、テレワーク化が進みました。これは、企業が障害者雇用の受け皿としても企業側のテレワーク環境が整ってきているとみることもできます。通勤就労で障害者を雇用しようとする、ハード面の環境を整える必要があります。テレワークであればその負担はなく、障害者が慣れた環境で能力を発揮でき、安定的に働くことが可能となります。これが障害者テレワークの最大のメリットです。

働きたい障害者がいて、障害者を雇用したい企業がある。それを結びつけるひとつの解が、テレワークという働き方です。私たち支援機関は、その実現のために、就労を希望する障害者と雇用に取り組む企業とそれぞれに支援をしています。

## 事例

# 03



テレワーク

株式会社  
インターファクトリー  
情報通信業



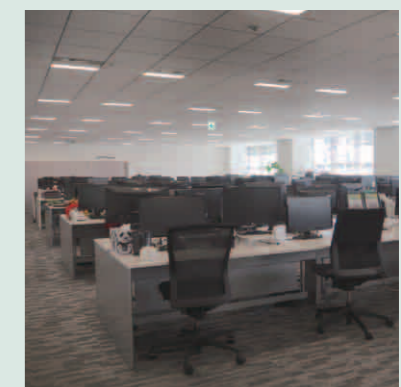
## きめ細やかな人材育成で実現 障害のある社員への中小企業の テレワーク導入

株式会社インターファクトリーは、基幹事業であるソフトウェア開発のための人材として、エンジニアを積極的に採用しています。  
同社が取り組んできた障害者雇用とテレワークについて、人事担当の田下優里さんにお話を伺いました。

の開発に携わっています。  
**師弟制度とメンター制度**  
入社後の人材教育や働き方についても、障害のある社員も他の新卒社員と同様に研修を行うため、入社時期を合わせました。  
同社の従業員はエンジニア職とビジネス職とに分かれ、プロジェクト別のチーム制がとられています。入社後の研修期間は、各チームをそれぞれ一定の期間体験し、事業の全体像を把握するとともに、先輩社員たちの働く姿から企業文化を体得していきます。  
同社の人材教育で特徴的なのは、師弟制度とメンター制度。  
エンジニア職のチームが主に行っている「師弟制度」は、チーム内で師匠1人に対して弟子1〜2人程度が付き、実業務の中でプログラミングの技術や会社としての開発作法などが伝達されます。  
「メンター制度」は、先輩社員が新入社員のメンターとなり、キャリア形成上の課題や職場での悩みなど、メンタル面でのサポートをします。  
**通勤から一部在宅、完全在宅、  
全社テレワークへの移行**  
障害のある社員は入社当初は毎日出勤していましたが、車いす利用での通勤に配慮し、2年ほど経ってからの週1回の在宅勤務日を設けました。この頃

2016年当時、将来的な事業拡大と上場を目指していたこと、また、企業としての責任を持って社会貢献へ取り組みCSRの考えから障害者雇用を開始しました。  
必要な人材はプログラミングのできるエンジニア。ITの素養と会社への興味があれば、即戦力でなくてもいいという、それまでの新卒者採用と同様の考え方で進めていくことにしました。  
当時は特定の就労支援機関などとのつながりがなかったため、インターネット検索でそうした人材を育成している施設や学校を探しました。その中で東京障害者職業能力開発校のことを知り、学校訪問の上、学内で単独での就職説明会を開催。その後は同社に興味を持ってくれた1名が会社見学、面接等のプロセスを経て、入社に至りました。  
障害者雇用の第1号となったのは重度の身体障害のある方で、現在はプログラマーとして同社の基幹プロジェクト

入社後の人材教育や働き方についても、障害のある社員も他の新卒社員と同様に研修を行うため、入社時期を合わせました。  
同社の従業員はエンジニア職とビジネス職とに分かれ、プロジェクト別のチーム制がとられています。入社後の研修期間は、各チームをそれぞれ一定の期間体験し、事業の全体像を把握するとともに、先輩社員たちの働く姿から企業文化を体得していきます。  
同社の人材教育で特徴的なのは、師弟制度とメンター制度。  
エンジニア職のチームが主に行っている「師弟制度」は、チーム内で師匠1人に対して弟子1〜2人程度が付き、実業務の中でプログラミングの技術や会社としての開発作法などが伝達されます。  
「メンター制度」は、先輩社員が新入社員のメンターとなり、キャリア形成上の課題や職場での悩みなど、メンタル面でのサポートをします。  
**通勤から一部在宅、完全在宅、  
全社テレワークへの移行**  
障害のある社員は入社当初は毎日出勤していましたが、車いす利用での通勤に配慮し、2年ほど経ってからの週1回の在宅勤務日を設けました。この頃



全社テレワーク実施のため出社は月1回程度

にはすでに師匠のもとでプログラマーとしてのスキルを身に付け、チームの一員として業務をこなすことができていたため、特に支障を来すことなく、在宅へ移行することができました。  
2020年1月には、新型コロナウイルス感染症の感染リスクに配慮し、他の社員に先んじて完全在宅に移行しています。同年3月には全社員が基本の業務形態をテレワークに移行しました。  
**テレワークでの労務管理と  
コミュニケーション**

もともとチームごとに自律しており、チームマネージャーを中心に業務を進めるスタイルが確立していたため、全社員がテレワークを行っても大きな混乱はありませんでした。  
テレワークはコアタイムなしのフレックスタイム制で、共通ルールは、チームリーダーへの報告のない19時30分以降の業務は禁止ということだけ。始業・終業の確認には自社開発のシ

システムを利用し、管理部門が勤怠確認を行っています。

業務上の進捗確認や質問などのコミュニケーションにはSlackのチャットを利用していますが、細かな確認にはGoogle Meetのビデオ会議を使っています。

### テレワークでの障害者雇用

同社のテレワーク化について田下さんは、「スムーズにテレワークへ移行できたのは、従前から行ってきた人材育成とチームでの業務遂行体制があったこと、企業文化によるところが大きいと思います。」  
同社は今後もテレワークを継続するため、障害のある方も在宅での雇用を前提に進めていく考えです。

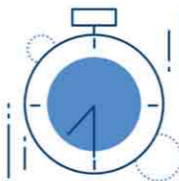
## 取組のポイント

### POINT 1 意欲あるエンジニア候補の採用

ソフトウェアの開発を基幹事業とする同社は、求める人材要件が明快です。職種としてはプログラマーやSEなどエンジニアで、将来的に自律的なプロフェッショナルとなることが見込まれる人、という人物像です。しかし、いきなり高スキルの即戦力を求めているわけではなく、入社後に育成していく前提で、会社や業務内容に興味を持つ意欲的な人材を採用しています。また、「全員がプロフェッショナルとして働く」という行動指針のもと、各人が責任と権限を平等に持ちながら業務遂行に当たっています。新入社員に対しても、研修プログラムやチーム内での師弟制度、チームを超えたメンター制度などの各種制度を通し、テレワークでも支障なく働ける、自律した人材として育成を図っています。



朝礼



19時30分ルール



フレックスタイム制度



メンター制度

### POINT 2 自律性を重視する企業文化と きめ細やかな人材育成がもたらした スムーズなテレワーク移行

社員一人ひとりを信頼し、チームの自律性を重視してきた同社では、テレワークに移行しても勤務状況を厳しく管理するということはありません。オフィス勤務と同様にコミュニケーションが図れるよう、簡単な質問などはSlackのチャットで、直接会話しながら細かな確認が必要な場合はGoogle Meetのビデオ会議でと、ツールを使い分けています。また、ミーティングでは、コロナ疲れがないかなど、マネージャーが心身の状態もチェックし、役員との会議で情報を共有しています。



### 株式会社インターファクトリー

所在地	東京都千代田区富士見2丁目10番2号 飯田橋グラン・ブルーム4F
設立	2003年
従業員数	125名(2021年3月 現在)
事業内容	クラウドコマースプラットフォーム「ebisumart」の提供
障害のある社員の業務内容	プログラミング

## 事例

# 04



テレワーク

AIGハーモニー株式会社  
専門サービス業

## コロナ禍ではじまった 知的障害者の多い職場でのテレワーク

### 社員の約半数が知的障害者

AIG日本法人グループの特例子会社であるAIGハーモニー株式会社。障害のある社員の約半数を知的障害者が占める同社で、支援機関とどう連携を図っているのか、またコロナ禍でどう対応したのか、代表取締役社長兼CEOの西田直樹さん、ジョブコーチ（職場適応援助者）の野上亜紀子さんにお話を伺いました。

### 設立は支援機関との二人三脚

同社は、親会社グループ内での検討を経て設立されましたが、その準備段階から連携したのが、世田谷区立障害者就労支援センター「すきっぷ」です。障害者雇用に関する講義や業務の切り出し、社内指導員の実習と、丁寧な支援を受けました。

現在の支援機関との連携について、野上さんはこう言います。「SOSは社内でもキャッチして、支援機関には私たちが迷ったときに相談しています。例えば、社員に不調が起こり、何が原因か、どういう状態か、判断がつかない。具体的に状況を説明すると、社内

でどう対応すればいいか的確なアドバイスをいただけます。また状況によっては、支援員の方が来社して面談したり、医療機関へつないだりと、細やかな対応をいただいています」。

### AI翻訳など60〜70種もの業務

設立当初、障害のある社員は6名でしたが、令和3年2月時点で43名にまで増え、現在は、帳票の仕分けやデータ入力、スキヤニングなど60〜70種類のバックオフィス業務を行っています。なかでも、外資系であるAIGグループでは、翻訳へのニーズが高く、グループ各社からの翻訳依頼を一手に引き受けています。業務はメールで送られてくる添付ファイルを、カスタマイズされたAI翻訳システムにかけ、出力された翻訳ファイルを依頼主へ返信する流れで、多い時で月に1万頁以上処理しています。

### コロナ禍での在宅対応と テレワークに向けた準備

新型コロナウイルスの感染拡大を受け、2020年3月からは週1回の自宅待機を始め、緊急事態宣言が出されると、社員全員を2班に分けて交互に出勤する体制を敷きました。在宅日には基礎力向上のための漢字や計算ドリルの課題を出しました。一方、コロナ禍でAIGグループ内のペーパーレス化が進められました。これは、AIGハーモニーの主要な業



AIGハーモニー株式会社  
代表取締役社長兼 CEO  
西田直樹さん



AIGハーモニー株式会社  
ビジネスアシスト部  
野上亜紀子さん

#### テレワークの注意事項

1. PC画面は家族にも見せてはいけません。
2. 一部でも、遠くからでも、PC画面の写真を撮ることは禁止。
3. IDとPWは家族であっても教えてはいけません。
4. 紙資料（マニュアル含む）を持ち出す時は、記録表を記入。必ず会社に返却すること。（返却時も記録表を記入）

務である紙を扱う業務の減少を意味します。西田さんは「紙が減るならPCでの業務の割合を増やしていこう。そのためにはPCスキルとテレワークは必須だ」と考えました。そこで、全社員を対象に自宅の通信環境を調査し、テレワークの環境整備を進めました。幸い、もともとグループ全体で整えられていた\*VDI（仮想デスクトップ）のおかげで高価なPCは必要なく、環境整備はスムーズに進みました。その後、サーバー内の共有権限等を整理し、テレワークの方法やルールを決め、7月から2種類の業務でテレワークを開始。現在は前述のAI翻訳のほか、PDF化された日報のエクセルへの入力作業、画面上でエビデンスとデータを比べる保険金の照合作業など、8業務に増えています。

\*端末内にアプリケーションやデータを置かず、サーバー上で一元化することで、社内と同じ環境にリモート接続が可能となる仕組み

### テレワークの方法と配慮

テレワークにあたっては、注意事項4項目を定め、必要に応じて社員の家族も含めて共有しています。暗黙の了解は通用しない社員もいるため、注意事項を自分で紙に書き添えてもらい、理解を促しました。

当初、メッセージングアプリやメールで行っていた始業の連絡は、途中でビデオ会議に切り替えました。顔を見て体調等の状態を確認できるとともに、仕事の緊張感を持たせる効果があります。在宅勤務日は、その日の体調や気分、作業実施状況、その日良かったことなどを記入する「取組報告日誌」を提出。作業状況はチャットツールのオンライン・オフライン表示で確認しています。当初は同じ空間にいない状態でサポートしていかれるか不安もあったそうですが、コミュニケーションツールを上手く利用し、カバーしています。

### テレワーク拡大とスキル向上

西田さんは「将来的にはAIGの一般の社員とともに仕事ができるようになってほしい。そのためには、AIGの社員が当たり前に使っているソフトウェアを彼らも使えるようにならないといけない」と考えています。「コロナ禍をきっかけとしたテレワークとPCスキル向上の先に、このような未来を見据えています」。

## 支援機関の活用

### 障害者雇用を応援する支援機関

AIGハーモニーが設立時からサポートを受けているのが、世田谷区立障害者就労支援センター「すきっぷ」です。障害者就労支援機関とはどういうもので、企業に対してどのような支援をしているのか、就労相談室 室長の名倉社郎さんにお話を伺いました。



世田谷区立障害者就労支援センター  
すきっぷ就労相談室  
室長 名倉 社郎さん

### 障害者就労支援機関とは

世田谷区立障害者就労支援センター「すきっぷ」は、主に知的障害のある方を対象に、就労支援、職場定着支援や生活支援といった継続的な支援を行い、障害のある方の社会参加と自立の促進を図っています。一方、企業に対しても、雇用相談や定着支援のほか、障害者雇用に関するレクチャーやジョブコーチの派遣など多方面からの支援に取り組んでいます。

### 企業への支援

#### —AIGハーモニーの場合

AIGハーモニーさんがセンターへ来られた時には、すでに明確な雇用プランがあったので、その実現のために、段階的にお手伝いをしました。まずは、同社を訪問し、雇入れ側のマインドづくりをレクチャーしました。次にセンターを視察していただき、職業訓練の様子などを見て、障害のある人と働くというのはどういうことか、イメージしてもらいました。

業務の切り出しについては、同社にはすでに想定する業務があったので、それをどのように作業するか、手順や作業マニュアルなどについてアドバイスしました。マニュアルに

は文字と記号や絵を併用するなど、表現の工夫についても提案しています。設立直前には、野上さんらジョブコーチとなる方々の研修を実施。3日間センターに通所して、講義のほか、実際の作業に参加していただき、指導員の動きから学んでもらいました。

現在もセンターから就労した社員の方の支援を続けていて、電話やメールなどで連絡を取り合っています。

### 障害者雇用に向けて 支援機関ができること

企業にとっての障害者雇用の目的は、法定雇用率を達成するためではなく、企業理念に基づく社会貢献へと移ってきています。

企業の人事の方からは、「どこに相談したらいいのかわからない」という声をよく聞きます。お困りのことがあったら、お近くの支援機関に問い合わせしてみてください。当事者と企業との橋渡しをし、そしてその後の定着支援などを継続的に支援するのが、我々の役目です。

### AIGハーモニー株式会社 (AIGグループ 特例子会社)

所在地	東京都墨田区錦糸 1-2-4 アルカウエスト 4F
設立	2017年
従業員数	67名 (うち障害者43名) ※2021年2月1日時点
事業内容	日本のAIGグループ各社のサポート
障害のある社員の業務内容	コンピューター出力帳票のカット・仕分・発送、社内物流業務、各種帳票のファイリング・封入・封緘、データ入力・スキヤニング、機密文書の回収・裁断、圧着ハガキの生成、名刺印刷、各種簡易印刷、郵便物の計量とスタンプ、AIによる翻訳等

## コロナ禍での 就職活動の 現場から

### オンラインとwithマスクの就職面接

コロナ禍で障害者の就職活動はどのような影響を受けたのか。株式会社ゼネラルパートナーズが運営する就労移行支援事業所 リドアーズの施設長 染野あゆみさんにお話を伺った。



就労移行支援事業所 リドアーズ  
施設長

染野 あゆみ さん

株式会社ゼネラルパートナーズは、2003年、障害者の人材紹介会社として創業し、現在は、人材紹介事業に加え、就労移行支援事業所およびA型事業所を運営しています。リドアーズは、統合失調症の方専門の就労移行支援事業所です。

#### 緊急事態宣言と研修のオンライン化

当事業所は、就職を目指す障害のある方を対象に、就職へ向けての訓練の場の提供を行っています。

2020年3月、第1回目の緊急事態宣言が出そうだという時期に、研修をオ

ンラインへ移行しました。もともと当社ではテレワークが進んでいたこともあり、研修に必要なデータ等はクラウド上にあったので、移行はスムーズでした。

一部の研修をZoomで実施するため、予め全利用者に対してZoom操作の説明会を行いました。利用者がオンラインに適應できるか心配しましたが、一度の説明会だけで特に問題なく馴染んでいました。

現在はテレワークにも通勤を伴う勤務にも対応できるようにすることを目的に、週の半分は通所し、もう半分は自宅から研修に参加するという方法をとっています。

#### オンラインの「ミニミーティング」

タイムスケジュールは基本的にコロナ前と変えていませんが、事業所と自宅とのハイブリッドで行っています。

オンラインでも顔を見ながら研修等を行えるため、進行には大きな問題はありません。ただ、お昼の雑談などでは、オンラインだと一人しか発言できないため、言葉を出す量、受け取る量ともに減りました。対面では察知できる、次に発言したそうにしているな、といった気配も、オンラインではなかなか伝わってきません。「発言」ボタンを使ったり、進行役の職員が発言を促したりと、工夫をしています。



#### コロナ禍での就職面接

模擬面接は対面で2回、オンラインで1回行いました。企業の就職面接も対面で2回ありました。

対面の場合、言葉と表情とで伝えたいのに、マスクがあると表情が見えません。そこで思いついたのが子供用の小さめのマスクです。話しているときの頬の動きは見えて、笑顔かどうかは伝わります。オンラインの場合は、事前の確認がとても重要だと思います。カメラの向きや自分の映り、きちんとURLにアクセスできるか、できない場合の連絡をどうするか、などです。また、相手の言葉が聞き取りにくいことがあっても、聞き直すのも難しいので、インカムなどを使うほうがいいかなと思います。

## オンライン面接と withマスク面接を 経験して

—Tさんの場合

#### リドアーズ利用のきっかけと研修の在宅移行

人と会うのが好きで、介護とカフェとのダブルワークをしていました。障害についてはクローズだったので、薬をトイレで飲んだり、妄想などの陽性症状が出たりしたのが辛くて辞めました。

リドアーズを利用しようと思ったのは、毎日通う場所がほしかったのと、自分の障害特性を理解したいと思ったからです。2019年11月から通所を始め、研修にも慣れてPCスキルも少しずつ上がってきて、2020年3月には企業実習の予定もあったのですが、緊急事態宣言で中止になってしまいました。

在宅移行した直後は、通所できない不安や職員の方へのメールの書き方などで戸惑うこともありましたが、すぐに慣れて、今は特に問題ありません。

#### 「オンライン通所」の思わぬ効果

また、はじめは上手くいくのか心配だった「オンライン通所」ですが、思わぬ効果もありました。

病状等により通所が難しい方や、電車などでの通所による体力の消耗が激しい方も、移動によるストレスがなくなり、研修に身が入るようになったということがあります。また、少し体調が悪い日であっても在宅であれば研修に参加できる、ということにメリットを感じられた方も多いようです。

#### オンライン模擬面接

コロナ禍を機に、多くの企業で行われるようになったオンラインでの面接対策として、新たにオンライン模擬面接を実施することになりました。

模擬面接は、本社人材紹介部門のキャリアアドバイザーが面接官となり、事業所の職員も同席して行います。その場で振り返り、改善点などを確認します。

カメラの向きや光の加減の調整など、オンラインならではの指摘事項もあります。研修でZoomに慣れ、ツールとして使いこなせているので、企業に対して「テレワークも可能だ」というアピールになりそうだという手応えを感じています。

#### コロナ禍と障害者の就職環境の変化

コロナ禍で世の中から一定数雇用が減ったのは事実で、障害者の雇用も同様には減ってはいますが、これは障害の有無とは無関係だと捉えています。初めて緊急事態宣言が出された4・5月は、採用活動も止まりましたが、その後は順調に回復していると感じています。今年度の就職実績も例年と変わらず好調です。

障害者の雇用は、障害者雇用促進法をもとに、企業等の努力によって守られています。令和3年3月に、法定雇用率が2.2%から2.3%へ引き上げられたこともあり、障害者が働く場所や機会は増加しています。当面この傾向は変わらないと見ています。

当事業所では毎年、企業の人事担当の方々にご来所いただく事業所見学会を開いています。研修の様子やその成果を見ていただくのですが、今年はオンラインでの開催でした。成果発表では、利用者がZoomで画面を共有しながら、自分の言葉でプレゼンテーションしました。利用者がZoomやパワーポイントなどのツールを使いこなしている様子をご覧になった企業の方々は、とても驚かれています。

障害のある方々ができることは多々あり、テレワークで働くことも可能だということ、企業の方々には是非知っていただきたいです。

## 広まるテレワークと合理的配慮

小さな「窓」を広げる「対話」



障害のある社員に対して、合理的配慮の提供がすべての事業主に義務づけられている。テレワークが広まった昨今、テレワークにおける合理的配慮について注意すべき点を、産業保健、障害者雇用に詳しい弁護士の小島健一さんにお話を伺った。

鳥飼総合法律事務所  
パートナー弁護士

小島 健一 さん

労働法分野を中心に、主に企業（外国会社・外資系企業を含む）をクライアントとして、紛争の予防的なコンサルティングから解決まで幅広く経験を積む。近年は産業保健全般、障害者雇用にまで活動領域を広げ、企業に対し「健康経営」推進への助言も行っている。

### 合理的配慮は能力を發揮させるため

障害者雇用促進法が改正され、2016年4月から、全ての事業主に、雇用の場において、「障害者」である労働者に対して合理的配慮を提供することが義務づけられています。

「合理的配慮」とは、分かりやすく言えば、障害者が事業主から求められる業務を遂行するための、本質的な能力を有しているにもかかわらず、その能力の發揮を妨げる「社会的障壁」がある場合、事業主にとって過重な負担にならない範囲であればそれを取り除いて、能力を發揮する機会を確保することです。

「社会的障壁」を取り除くということには、物理的な環境に配慮することに限らず、「コミュニケーションの方法の工夫や、会社のルール・慣行の変更など、目に見えないことも含まれます。

あらかじめ障害者の雇用を想定してバリアフリーやユニバーサルデザインを講じておくことは望ましいことですが、障害の特性は多様であり、同じ人であっても時期によって状態や症状等が変化することがあります。そこで、それぞれの障害者の能力發揮のために、できる限り対応する合理的配慮が必要とされるのです。

このように、合理的配慮は、障害者個々の個々の場面で生じる個別のニーズに添えるものです。したがって、その前段階として、障害者との話し合いにより、その能力發揮を妨げる個別の障壁を把握し、事業主の負担とすり合わせながら、提供する配慮の内容を障害者と合意する、建設的な「対話」のプロセスが必要になります。

つまり、合理的配慮とは、障害者の一方的な配慮要求に事業主が応じなければならぬことではなく、事業主が当事者の希望にかかわらずに画一的な配慮を押し付けることでもありません。障害者と事業主の「対話」による共同作業によって作り上げるものなのです。

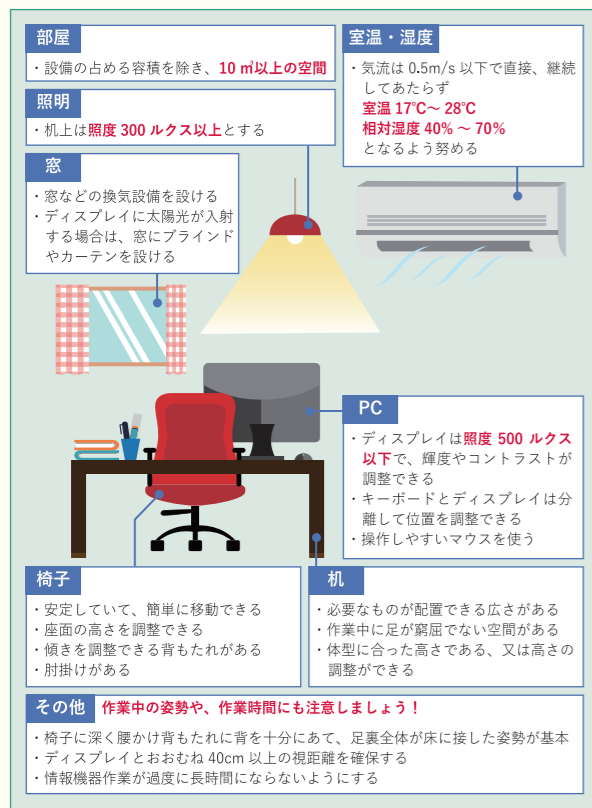
### テレワークにおける合理的配慮

今般の新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う緊急事態宣言や外出自粛要請などにより、日本の企業でもテレワークが急速に広がりました。

テレワークの普及により、障害者の働く機会が拡大することが期待されます。何よりも、「通勤」という移動の負担や、「職場」という物理的な制約が無くなることは、車いす利用者などの身体障害者にとってはもちろん、騒音、人の密集や対人関係を苦手とすることが少なくない

精神・発達障害者にとっても、安定して就業を継続するための明報でしょう。ただし、注意していただきたいのが、障害者の雇用においても、通常の雇用と同様に、労働基準法をはじめとする労働関係法令が適用され、事業主には「健康・安全配慮義務」があることです。

したがって、事業主は、テレワークであっても労働時間を管理・把握し、働き過ぎを防止しなければなりません。また、テレワークを行う自宅の作業環境や作業方法が、障害者の心身を害するおそれのあるものにならないよう、少なくとも、障害者に適切な情報を提供し、指導・教育を行うべきです。左の図は、厚生労働省が発行した「テレワークにおける適



自宅等でテレワークを行う際の作業環境整備  
（「テレワークではじめる働き方改革 テレワークの導入・運用ガイドブック」（厚生労働省）掲載図をもとに作成）

切な労務管理のためのガイドライン」に示された、一般的なテレワークのための作業環境整備の留意点です。

では、テレワークにおける合理的配慮として、特別に留意すべきことはあるのでしょうか。

私は、テレワークの特徴は、仕事の上で連携すべき存在が近くにいない状態で、より限られた小さな「窓」を通してのコミュニケーションを強いられることではないかと思っています。

精神・発達障害者をはじめとして、コミュニケーションに苦手のある障害者は少なくないこともあり、テレワークにおいては、コミュニケーションの方法についての配慮がとりわけ重要になるでしょう。

具体的には、分かりやすく明確な言葉を選び、音声と文字の両方で、さらに図を用いるなどして丁寧に説明するとか、画面を通してでもよいので、顔を見ながら言葉を交わすとか、何か対象物があるならそれを画面上で提示しながら話す、あるいは、現物を送って手元にある状態で話すことなどの工夫が考えられます。

障害者をテレワークで雇用する各企業では、各種ウェブツールを利用して積極的にコミュニケーションを図っています。

例えば、ZoomやGoogle Meetのビデオ会議での打合せで顔出しにして様子を見たり、Teamsのステータスで状況を把握したり、Skypeで雑談したりといったものですが、いずれも、小さな「窓」をできるだけ広げ、「言葉」による伝達を補完するために活用されていると言えるでしょう。

### 「対話」が促進する合理的配慮

前述のとおり「対話」のプロセスを経ることではじめて提供することができる合理的配慮ですから、テレワークになれば、遠隔で行う「対話」の重みはさらに増すこととなります。

そもそも「障害」とは、心身の機能の障害ですから、周囲からは分かりにくいものです。その仕事をするためにどのような「社会的障壁」があるのか、どうすればそれを解消できるのか、障害者本人にもよく分からないことが多いのです。

事業主から「対話」のプロセスにおける合理的配慮を提供しなければ、他に必要とする配慮の提供にまで至らないおそれがあります。仕事の支障になっていることはないか尋ね、遠慮なく相談するよう促すなど、事業主が「対話」を率先して行い、信頼関係を育む努力が求められます。

ジョブコーチのような外部支援者や障害者雇用に取り組む他社から、「対話」のための助言や支援を得ることも有益でしょう。

障害者への合理的配慮の提供には、多様な個性がある労働者の能力を有効に發揮させるために講じるとよいさまざまな工夫を発見することにもつながります。障害者雇用を超えて、普遍的な価値があるということなのです。

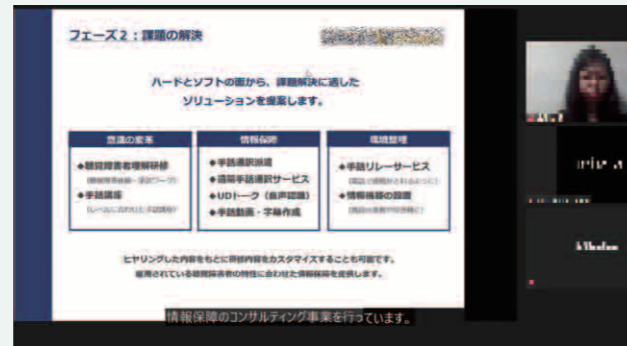
多くの企業にとって新しい働き方であるテレワークに適応するため、テレワークによる障害者雇用の経験が活かされるはずなのです。

## 聴覚障害や言語環境の違いを 音声の「テキスト化」でサポートする コミュニケーションアプリ

「UD トーク」は、コミュニケーションの「UD =ユニバーサルデザイン」を支援するためのアプリ。会話を即座に文字に変換し、聴覚障害者とのコミュニケーションを円滑にする。



UD トーク



フェイス to フェイスの打合せや会議はもちろん、Zoom との連携でテレワークの快適性も向上。

### 音声認識で会話を即座に文字化

「UD トーク」は、バリアフリーよりも広義な、ユニバーサルデザインという概念に基づき開発されたスマートフォン向けアプリです。スマートフォンに向けて話した内容がテキスト化され、画面に表示されます。実際にこのアプリを使って聴覚障害者と会話を始めると、スマートフォンに向かって話しかけた言葉が、まるでチャットのようにリアルタイムで、相手のスマートフォンに文字で表示されます。

また、日本語だけでなく、150以上の言語にも対応しているので、言語が異なる相手とのコミュニケーションにも利用できます。

さらに、読み仮名の表示やかな混じりのレベルも指定できるので、小学生や日本語を学習中の外国人にも使いやすく、あらゆる会話の「見える化」を可能にしています。

こうした機能を活用することで、UD トークは次の3つのコミュニケーションを実現できます。

- ①「音声認識+音声合成」機能を使った視覚障害者間コミュニケーション

- ②「多言語音声認識+翻訳」機能を使った多言語コミュニケーション
- ③「漢字かな変換や手書き」機能を使った世代間コミュニケーション

### 聴覚障害のある社員との コミュニケーションが円滑に

聴覚障害のある社員とのコミュニケーションに UD トークを活用している株式会社ミライロでは「手話ができない社員でも、業務上の打合せから、会議、雑談まで、アプリを活用して積極的に会話しています。そして、表示された会話がすべてテキストデータで残るので、議事録の作成もずいぶん楽になりました」と好評。また、当初懸念事項であった機能が、かえって功を奏したというエピソードも。「スマホではあらゆる会話を拾ってしまいますから、必ず一人ずつ、自分の名前を言ってから発言するといったルールを設けました。すると文字になった時の分かりやすさを意識するので、内容を整理してから話すようになりました。いつの間にか、会議の効率化にもつながっています」。

他の導入企業からは、「会議での発言がリアルタイムで見えるので自分も積極的に発言できるようになった」、「簡単な雑談でも使えるため、会話の機会が増えた」といった聴覚障害のある社員の声も寄せられています。

それぞれの業界にある独特の用語を登録するなどカスタマイズも可能で、その会社やグループならではの円滑なコミュニケーションにも寄与しています。

### Zoom × UD トークで テレワークも快適に

最近のトピックスとして、コロナ禍で一気に普及した Zoom との連携機能があります。Zoom の音声スマホに入れて、UD トークで音声認識した結果を Zoom 画面に字幕として表示することができます。この機能により、オンライン会議の増加など変化する環境下でも、意思の疎通が図りやすくなりました。

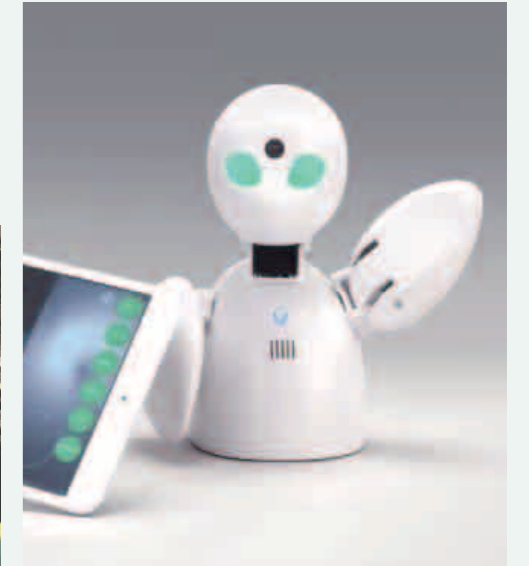
UD トークは、会話の見える化によって、聴覚障害のある社員にとっての利便性の向上はもちろん、コミュニケーションの不安感払しょくに資するツールといえるでしょう。

## リモートでもその場にいるような コミュニケーションを可能にした 感情表現豊かな分身ロボット

「移動」(外に出かける)、「対話」(意思の疎通を行う)、「役割」(仕事をする)などの課題をテクノロジーで解決し、これからの時代の新たな「社会参加」実現のために開発された分身ロボットが、障害者雇用の場でも活躍を始めている。



遠隔からの操作なのに、まるでそこにその人がいるかのように存在する OriHime。企業の受付やカフェなどで活躍する OriHime-D。分身ロボットの使い方、働き方の可能性は広がっている。



小型の OriHime

### オリヒメ オリヒメ-ディー OriHime と OriHime-D

「OriHime」は、株式会社オリイ研究所(以下「オリイ研」)が開発・提供する分身ロボット。入院中や身体障害など、移動に制約のある人がインターネットを介して遠隔で操作し、「まるでその場にいる」ようなコミュニケーションを実現します。

OriHime には、全長 23cm の小型の「OriHime」と、全長 120cm の「OriHime-D」の2種があり、共にカメラ・マイク・スピーカーを搭載し、OriHime を通して「見る」「話す」「聞く」が可能となります。

小型の OriHime は、音声会話に加え、頭を回したり、腕を動かすことで感情表現ができるモデル。「まるでその場にいる」という感覚を、操作する人と OriHime のそばにいる人との双方向で共有できます。

OriHime-D は、移動可能で、モノを運んだり誘導したりといった、身体労働を伴う業務を行えるモデル。例えばカフェや店舗での接客や作業現場を見回りながら指示出しするなどの業務も可能です。

### OriHime で職場へ「出勤」

パソコンやスマホから操作できる分身ロボットなので、外出困難な重度身体障害者や人混みが苦手という障害でも、通勤や就業場所の制限がなくなり、活動の場が広がります。

小型の OriHime であれば、移動を伴う営業や打ち合せへの「同行」も可能。さらに、前出のカフェや店舗での接客のほか、学校や企業等でのセミナーの講師、SNS を使った広報業務など、単純な作業というイメージではなく、実にさまざまな分野の業務をこなせるのです。

### 1 台の OriHime に複数の操縦者

OriHime の操縦者=「パイロット」となる就労者の登録はアプリをダウンロードして ID・パスワードを入力するのみ。つまり1台の OriHime に対して、複数の障害者が入れ替わって働くことも可能です。複数のタスクを1台でこなせるので無駄がありません。ちなみに OriHime の導入にあたっては、オリイ研から機器をレンタルします。

### カフェでの就労体験からスタート

外出困難な障害者に活用してもらう上での就労体験の場も提供されています。現在、OriHime を用いて就労している人の多くは、オリイ研が募集する分身ロボットのパイロットとして登録し、「分身ロボットカフェ」(現在は不定期開催)での就労体験から始めるケースが多いそう。カフェには、同じく遠隔で働く先輩リーダーやスタッフが指導やアドバイスを行うなど、働く意欲のある障害者へのサポート体制も整えられています。

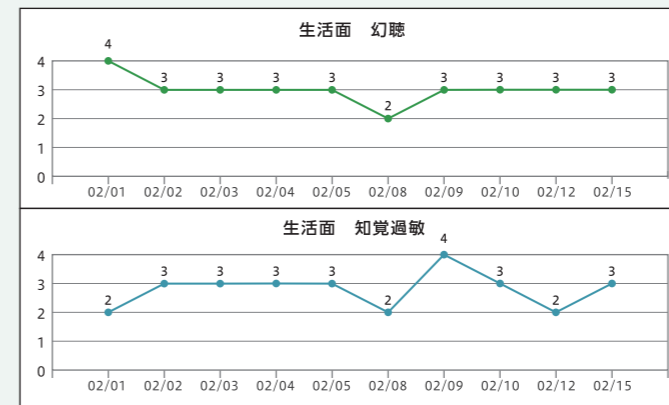
### 物理的環境に左右されない

また、オリイ研の坂下翔さんは「OriHime なら、働く場所のハード面のバリアや通勤は問題ではなく、より多くの障害者の就労の場が広がります」とメリットを挙げます。出社を前提とした場合、エレベーターやトイレといったハード面での整備も必要ですが、この点でも導入のハードルは下がります。

分身ロボットとパイロットの活躍が、新たな就労の形と喜びを広げています。

# 当事者の状態をグラフで「見える化」 変化を捉えて定着につなげる ウェブ上のオンライン日報システム

障害者雇用にあたって企業が苦心することのひとつに、就労の継続、定着がある。就労定着支援のツールのひとつとして、当事者、企業担当者、外部支援者の三者連携で就労を支えるウェブ日報システムを紹介する。



当事者本人が設定する評価項目をグラフ化し、「見える化」できるのが、SPISの特徴。

## 当事者が利用者目線で開発したウェブ日報システム

「SPIS (エスピス= Supporting People to Improve Stability)」は、精神・発達障害のある方やメンタル不調の方が、障害特性、日々の変化、現在の状況に合わせて、自身で評価項目などをカスタマイズでき、より簡便に入力、共有ができるウェブ日報システムです。

誕生のきっかけは、Web 業務システムの開発などを手がける「株式会社奥進システム」が、就労移行支援事業所での訓練を受けた精神障害者を雇用したこと。自社で従来から運用していた業務日報や就労移行支援事業所での訓練日誌などをヒントとして当事者とともに開発。実際に就労している方の「自らの視点」が反映されているので、当事者にとって使いやすいシステムとなっています。

## 体調面、精神面の状態を日々、簡単なフォームの日報に入力

フォームの入力は、障害者が日々自分のコンディションと服薬の状況、一

日の感想を記録することが基本。当事者評価項目は、生活面・社会面・仕事面などの視点から設定し、「よいーよくない」を4段階で入力します。SPISの特徴のひとつは、この評価項目を当事者本人が自分に「しっくりくる」表現で設定できることにあります。当事者自身の感覚に添った表現ながら、言語化・数値化されるため、自己開示に客観性を与えることができます。

## 自己評価点の推移をグラフ表示機能で「見える化」

さらに日報データは、時系列のグラフで「見える化」。自己評価点がグラフで見えることで、体調面・精神面のアップダウンが一目瞭然となります。季節や月毎、週の流れやその時の出来事による変化もとらえられるので、客観的な自己理解が進み、当事者の自己管理能力向上が期待されます。

この「見える化」は、当事者はもちろん企業担当者、支援者にとっても重要で、客観的なデータを基に、当事者の気持ちに寄り添いながら声かけがしやすくなるといったメリットが生まれます。

エスピス株式会社 山田花子さん	
2021年 2月 01日	山田花子 担当：(組)鈴木二郎、(組)田中愛子、(支)小林由香
出勤	欠席
出退勤時刻	出勤 09:00 ~ 退勤 18:00
服装情報	前夜 就寝前 朝 昼 朝服
頑服詳細	リーゼ (クロチアゼパム) 5mg
就業時間・起床時間	就業 22:30 ~ 起床 6:30
当事者用評価	ジャンル 評価項目 評価
	生活面 幻聴 1 2 3 4
	生活面 知覚過敏 1 2 3 4
	社会面 自分の気持ちを素直に表現できた 1 2 3 4
	仕事面 焦りを感じる 1 2 3 4
	仕事面 ミスがなかったか確認できた 1 2 3 4
	仕事面 休養を申し出ることができた 1 2 3 4
当事者コメント	今日は、天気がよく、気分が少し上がったので、帰りが遅いまま、午前中は頑張れたのですが、午後は初めての業務をやらせられて、教えてもらったことが、一部理解できませんでした。何度も質問しては悪いと思い、わからないまま進んだので、気が重いです。
担当者からのコメント	今日は、天気がよく、気分が少し上がったので、帰りが遅いまま、午前中は頑張れたのですが、午後は初めての業務をやらせられて、教えてもらったことが、一部理解できませんでした。何度も質問しては悪いと思い、わからないまま進んだので、気が重いです。
担当者からのコメント	前回は本音について、コメントは、体調面・精神面について、伝えてください。体調面・精神面が少し悪くなったように感じました。自分からは言い出しにくいかもしれないので、明日は私から声をかけてあげようと思います。
支援者からのコメント	SPISで日々の状態を伝えることができているので、声かけに理解ができています。仕事を始めるのはまだ不安です。新しい業務に取り組むときは、ごまかに聞いたり、サポートをお願いします。今日はとても頑張ったと思うので、明日は入浴をして、好きな音楽を聴くとリラックスし、明日は頑張ってください。

本人に「しっくりくる」表現を用いる評価項目

## 自由記載コメント欄で日々の出来事や感情を共有

さらに当事者と関係者との関係を円滑にするのが「自由記載コメント欄」です。職場で起きたことや感じたことを自由に記入し、これに対して企業担当者や、臨床心理士・精神保健福祉士といった支援者がコメントを書きこむことで、三者間での「対話」が行われます。当事者は「見守られている」という安心感を得て自己開示ができるようになり、一方で企業担当者は障害の特性への理解を深めることができ、カウンセリングやコーチングスキルも向上します。

## 職種や企業規模によらず導入可能

SPISは日報がベースなので、事務職や清掃等の現場作業、テレワークなど、職種や就労場所に関係なく、さまざまな企業で利用が可能です。実際に、2012年のシステム提供開始以降現在までに、官公庁や大手企業、中小企業のほか、特例子会社や社会福祉法人など、150社以上、800名以上に利用されています。

# column

コラム

3

## 在宅就業、いわゆるフリーランスとして働くメリット

企業と雇用契約を結んで働く以外に、重度障害や難病のある方で、短時間しか働けなかったり介護などで時間が不規則だったりする場合は、フリーランスとして在宅で働く「在宅就業」という働き方があります。

企業との雇用契約に基づかず、自宅や福祉施設などで働けるため、障害の状態や体調、習得したスキルなど、その時々自分の状況や希望に合わせてフレキシブルな就業が可能となります。

仕事を受注する方法としては、企業や顧客から直接受注するほかに、仲介事業者を介して受けるケースもあります。障害者の場合には、「在宅就業支援団体」を通じて受注するという方法があります。

## 在宅就業支援団体とは

在宅就業支援団体は、企業と在宅で働くフリーランスの障害者との仲介を行う団体で、都内では社会福祉法人東京ココロニー等があります。これらの団体は、企業と障害者の二者間で仕事の受発注の調整や報酬の支払い等を行うほか、業務を適切に行うための職業講習や情報提供等の支援を行っています。



※在宅就業支援団体について <https://www.challenge.jeed.go.jp/index.html>

## 在宅で書類作成業務を請け負う

鹿久保 芹菜さん (脊髄性筋萎縮症)

2015年3月に東京ココロニーのIT技術者養成講座を修了し、その年の9月から義肢装具の事業所からの請負で働いています。装具製作に関する手書きの情報をPCで文書に起こし、メールで送信します。はじめは手書き文字が読み取りにくかったり、製品番号や専門用語があったりして苦労しましたが、慣れると1枚1時間ほどで仕上げられるようになりました。

私の障害は筋肉が衰えていく病気で、日常をベッドで過ごし、呼吸器も利用しています。作業には指の小さな動きでPCを操作できる「ワンキー・マウス」という支援機器を使っています。



仕事は主に午前中の2時間程度。午後は訪問看護や入浴サービスにあてています。私は、目標だった在宅就業を叶えることができました。障害があっても、夢を諦める必要はありません。これからもフリーランスとして、自分のペースで仕事に取り組んでいきます。

取材協力：社会福祉法人 東京ココロニー IT事業本部職能開発室 所長 堀込真理子氏

取材協力：Vfoster (特定非営利活動法人全国精神保健職親会) <https://www.vfoster.org/> 一般社団法人 SPIS 研究所 <https://www.spis.jp/>

事例

05



職域開拓

大東コーポレートサービス株式会社  
その他サービス業



障害特性を活かした職域開拓  
9段階の「RPAプログラマー」  
育成システム

建設、不動産管理業務を全国展開する大東建託株式会社の特例子会社である大東コーポレートサービス株式会社では、「RPAプログラマー」として、発達障害、精神障害の方を雇用。職域の開拓を進めています。

新しい職域開拓の裏に確かな適性

RPAは「ロボティック・プロセス・オートメーション」の略で、定型業務をロボットに自動処理をしてもらう仕組みのことです。このプログラミングを障害者に担ってもらうきっかけを代表取締役社長の福田和宣さんは「ペーパーレス化、事務の合理化が進み、障害のある社員がこれまで担当していたデータ入力や定型的処理などは減少傾向にあります。ならば、共に新たな仕事を創っていかうと考えたのです」と語ります。

新しい領域への挑戦には裏付けがありました。それは、最新技術の習得や集中力など、プログラマーに求められる適性に、興味のあることへの集中力やあまいさが苦手といった精神・発達障害の特性が対応するということ、それまでの障害者雇用の経験から得られていたのです。

RPAプログラマーの人材教育

こうした適性を生かすために、雇用にあたっては、IT系に強くRPAスキルが習得できる支援機関と連携しています。

レベル	役割	業務内容とスキル
9	SE職	SE職、経験2年以上
8	教育職	教育職、経験1年以上
7	保守	RPAの保守
6	開発	大東建託グループ案件 (RPA技術者検定有)
5		自社案件 (資格なし)
4	運用	RPA技術3~6ヶ月習得
3	訓練	訓練
2		未経験者
1	運用	ITスキル不要

レベルに応じた人材育成

オンラインでの労務管理

現在、RPA開発部門で働くのは、発達障害4名、気分障害3名の7名のプログラマー。SE1名+プログラマー2名でチームを組み、SEが親会社と案件を打合せのうえ設計、プログラマーはその指示のもとプログラミングに専念しています。

出社は2週に1回、コアタイム11~15時のフレックス。毎日のミーティングもリモートで行い、SEは、業務上の確認のほか、髪型、服装、顔色などをチェックし、体調を聞き、何かあれば社内専門相談員へ報告するといったフォローも行います。業務中は、根を詰めすぎないように休憩指示をすることもあると言います。

中立的な専門相談員の存在

専門相談員でもある雇用推進室の松原史明課長は、「表情や生活のリズムなどを細かく把握しながら、ちょっとした変化を見逃すことなくフォローすることが必要」と指摘。精神保健福祉士の資格を活かした月1回の面談を実施し、SE側からの質問や要望を伝えつつ、体調面、障害特性による仕事のやりづらさなどを聞き取ります。

「同僚や上司に言いづらいことを話せる仕組みがあってRPAチーム全体としてもうまくコミュニケーションがとれています」(福田社長)。「第三者」ともいえる相談員がいてこそ円滑です。

外販拡大へ向けて

福田社長は「メンテナンスはあるにせよ、親会社の新規のRPA化は、あと数年で終わります。数年後には、技術力を上げて、外販へ打って出たい」と今後目を向けます。そのためにはさらなる品質向上が必要で、すでに取り組んでいる人材育成プログラムに加え、さまざまな施策を実施し成長の意欲にも応えています。

変化は逆風ではなく常識を変える好機。RPAという新しい領域への挑戦により障害者雇用のあり方にも新しい道が見えてきます。

社員の声

Sさん(2019年入社)

高めの目標設定が、いい意味でのプレッシャーになっています。在宅勤務でも朝夕の進捗確認があるので安心。お客様に寄り添ったものづくりにやりがいを感じているので、今後も着実に成長していきたいです。

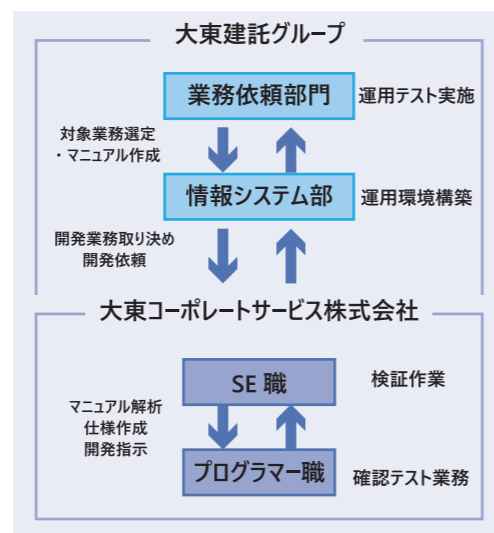
Iさん(2020年入社)

課長が方向性や目標を明示し、ベテランSEが明確な開発案件をつくり、私たちプログラマーが集中して開発に取り組むという立場や役割を明確にしてくれているので、迷いがなく、業務に取り組めています。

取組のポイント

POINT 1 欲しい人材を養成している支援機関とつながる

RPA推進課立上げに際し、ITスキル、RPAプログラマーを育成している支援機関をネットで検索、複数社訪問する中で、WinActor(国内シェアでトップのNTTグループが開発したRPAのソリューションツール)を使ったRPAプログラマー養成という条件に合致した就労移行支援事業所アーネストキャリアと連携開始。求人を出し、興味を持ってくれた方の中で、WinActorの上級コースを修了した方やITスキルの高い方に実習に来てもらい育成プログラムに参加してもらいました。現在は4ヶ所の支援機関と提携しています。



RPA開発体制

POINT 2 品質向上に向けた実力の把握とスキルアップ

システム会社と同じ条件のRPAを作ってもらい、社内作成のものと比較し実力を測定。この比較によりスピード、ユーザビリティなどの実力、弱みを把握し、強化ポイントを明確にしました。個々のスキルアップに向けては、WinActorのRPA技術者検定をはじめ、ITパスポート試験(IP)、基本情報技術者試験(FE)、応用情報技術者試験(AP)といった資格取得を奨励。取得者には手当を支給しています。課全体のレベルアップとして、ナレッジの共有化や、課内勉強会を実施。課内勉強会ではプログラムなどのプレゼンをもとに、意見交換や情報共有を図っています。



課内勉強会

大東コーポレートサービス株式会社(大東建託株式会社 特例子会社)

所在地	東京都品川区東品川二丁目2番8号
設立	2005年
従業員数	400名(うち障害者94名)(※2021年1月1日時点)
事業内容	事務作業、シェアードサービス業務、名刺作製、看板製作、チラシ・パンフレット等の印刷、図面製本、メールセンターの運営管理
障害のある社員の業務内容	シェアードサービス、RPA開発、事務サービス、印刷・デザイン、ものづくり、メールセンター



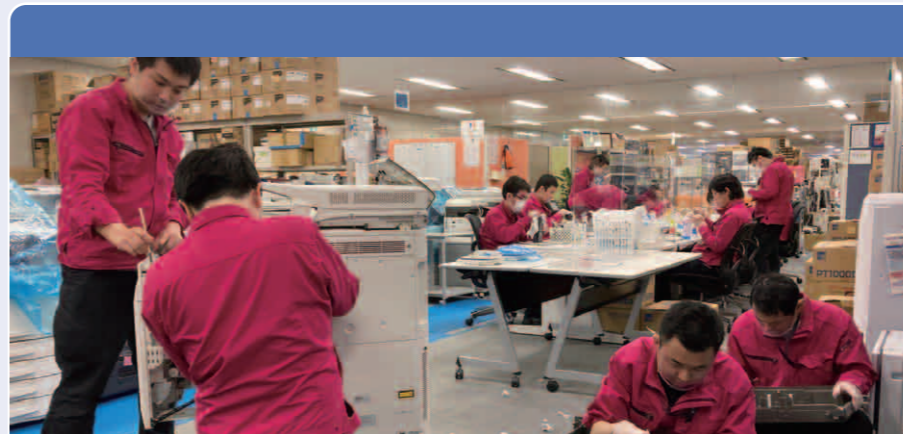
事例

06



職域開拓

リベラル株式会社  
製造業



## 教え合いで技術を磨き、 日本一きれいな中古OA機器を創る 職人集団

業務用複合機などの中古OA機器の販売を中心に事業を展開するリベラル株式会社は、重度を含む知的障害のある社員が中心となって機器の清掃・修理などを行い、特例子会社には珍しく売上の大部分を外部販売で占めています。

### 「知識も経験もゼロの状態から のんき、根気、元気」で指導

会社設立前の2007年、親会社の人事部に在籍していた佐久間さんは、障害者雇用率が満たされていないということで、役員と共にハローワークから指導を受けました。それを機に障害者雇用に本腰を入れ始めましたが、知識も経験も全くない佐久間さんは、ハローワークのアドバイザーに指導を仰ぐ毎日でした。

その翌年、親会社より転籍した佐久間さんと上司、障害のある社員5人の7人で同社はスタートします。当時、指導や教育が思うようにはいかず焦っていた佐久間さんを変えたのは、江戸川区就労支援センターの方から教わった「障害者雇用には『のんき、根気、元気』が必要」という言葉でした。じっくり、丁寧に、根気よく指導することで、社員たちの仕事ぶりも徐々に変化していき、現在ではお客

様から「中古品とは思えないほどにきれい」「新品と変わらない」といった声が寄せられるほどになりました。

### 高い外販比率を維持し 障害者雇用を推進

同社では、障害者雇用アドバイザーからの「事業を成功させるためのポイント」は外販比率を上げること」という助言を常に心に留めてきました。そして2019年、初年度の9倍以上の売上高を記録します。「この売上の伸びは、障害のある社員の成長ぶり」と頑張りには比例するものだと、佐久間さんは当時を振り返ります。

同社ではライン作業ではなくセル作業を基本としており、一人ひとりを多能工に育てることで、欠員のカバーから新入社員の教育まで任せられるよう育てています。現在4つあるチームはリーダーを含め、全員が障害者で、基本的には彼らだけで日々の業務を遂行しています。

結果、初年度からの平均外販比率は約85%となりました。2021年度はコロナ禍の影響で外販比率は下がりましたが、まだ外販による売上高が多くを占めています。このような高い外販比率を維持することが、単体での黒字にもつながっています。黒字でなければ、障害者雇用をさらに推進していくことも難しくなるので、外販率を意識することは大切なことであると、同社では考えています。

### 正社員雇用と明確な目標設定で 仕事に対する意識を高める

同社では雇用形態を正社員に一本化しています。「正社員で雇用されたのだから、責任をもって仕事に取り組もう」という意識を持つことで結束力が強まり、それが業績アップをもたらし、ひいては社員の定着にもつながっています。

また、同社では「障害があるから仕方ない」という理由による「できない」といった類の言葉を安易に受け入れることはしていません。なぜなら、障害があっても根気よく育てることで優れた能力を発揮する人たちが多数見てきたからです。毎月の生産目標台数を設定して、目指すものを明確にし、それに向かって社員全員が本気で仕事をしているのです。



電話機一台を解体し、細部まで磨き上げる

### 外部機関との連携を大切に

同社では「障害者の仕事ぶりを世の中へ広める」という企業理念に基づき、見学や実習を積極的に受け入れています。社会からの理解を得るには障害者の仕事に対する真剣な眼差しや仕事ぶりを実際に見てもらったが一番。

そして、地域に開かれ、地域に頼られる存在になることが、障害のある社員の仕事ぶりを世の中へ広めることにつながると思っています。

また、地域の就労支援センター、特別支援学校や福祉作業所と連携していることで、いざという時に助けていただいています。



複合機の内部を徹底的に清掃する

### 取組のポイント

#### POINT 1 作業工程を分かりやすくすることで 新しい職域を開拓

同社では、中古OA機器の清掃・修理という単純作業ではない業務を、障害のある社員に任せています。解体の順番や磨く場所の順番を決めるなど、作業工程を細分化し分かりやすくしました。例えば複合機なら、どこから解体するか、外したネジやパーツはどこに保管するか、磨きは上面・正面・側面の順に、といった具合です。この基本の手順をしっかり覚えてもらい、その質を徹底的に高めることで、重度を含む知的障害者の新しい職域を開拓することができたのです。



清掃の手順が分からない社員用/清掃一工程ごとに確認する手順書



目標未達の社員用/大好きな電路線図になぞらえ一日の作業目標を示す



チームの中で、作業毎にリーダーに確認をしてもらう

#### POINT 2 独自のマニュアルと 技術継承制を活用した人材育成

同社には作業の工程(順番)を徹底的に覚えこむための独自マニュアルが存在します。障害特性のタイプ別につくられたものが複数用意され、さらに使う人の特性に応じたさまざまな工夫も付け加えられているため、社員は楽しみながら、確実に仕事を覚えこむことができます。

それに加えて、知的障害のある先輩社員が同じ障害の後輩社員を教えるという体制をとっており、つきっきりで指導にあたります。道具の選び方や使い方から、清掃するものの素材と汚れの種類によって、布、ブラシ、またはスポンジのどれを選ぶか、溶剤を使うのはどういう場合なのかなどを、実際に手を動かして教えこんでいます。



クラフトマンシップ事業部  
管理課長 佐久間 賢さん

リベラル株式会社 (ラディックス株式会社 特例子会社)

所在地 東京都江戸川区西葛西 3-8-18

設立 2008年

従業員数 35名 (うち障害者26名) ※2021年3月現在

事業内容 OA・通信機器販売事業、中古OA機器リファイニング事業、インターネット通信事業、印刷事業

障害のある社員の業務内容 中古OA機器(ビジネスホン・複合機等)の清掃、複合機メンテナンス、複合機修理、PCデータ消去、名刺・チラシ印刷等

## 事例

# 07



短時間就業

日通トランスポート  
サービス株式会社  
陸運業



## 週2日、10時間から始める 短時間での雇用がもたらす職場改善

代表取締役社長の奥村博和さんが、グループの特例子会社での経営経験から導入した、障害者を短時間で雇用するという取組み。2019年10月に開始以来、会社全体の業務改善と障害者雇用の促進という両面で着実に成果を上げています。

### 短時間の雇用を始めた 2つの理由

奥村社長は「人手不足」という経営課題と、自身が思う障害者が働く上で「あるべき姿の実現」という2つのテーマが導入の背景にあると言います。

「当社は、365日24時間稼働。特に夜間や現場での人手不足があり、以前から熟練者雇用として定年したグループ会社の社員、顧客のOBなどを短時間で雇用しています。」

熟練者は自分のスキルや経験を尊重され、求められて働くことで、社会とのつながりを感じ、やりがいにすることが出来ます。奥村社長は、障害者も同様にやりがいを見出し、もらえるのではないかと考えました。

「CSR的にも障害者雇用は推進するべきですが、やりがいを保持していただくためには、お膳立てをするのではなく一般の社員と同じような仕事をしてもらうことが大切ではないかと思うのです。」

そこで、障害者が短時間からでも働ける環境をつくることに着手しました。

### まずはきつかけ。 1年を視野に着実に

まずは週2日、10時間前後から始められ、1年後を目安に週20〜30時間就労ができることを目標に。その間は、業務や生活習慣の指導、健康状態の確認をしつつ、勤務時間の延長・勤務日数の増加を本人が申し出るまで待つ「我慢時間」を設け、自ら働きたいという意思と、自立に向けた目標を定めることで、モチベーションにつなげています。

### 健常者と同じ職種での活躍

仕事の内容は、トラックターミナルでの開封、パレット積の内容・数量確認、方面別仕訳、ロールボックスへの積み付け、片付け、発送仕分けといった現場作業から、ドライバーから上がってくる伝票入力等の事務作業まで多岐にわたりますが、いずれも障害者のために用意した仕事ではなく、一般の社員が担っているのと同じ作業。現在では一般の社員が残業していた分を、短時間で働く障害者がこなしています。

### 障害者の雇用がもたらした 職場の変化

お膳立てはしないといっても障害者の就労にあたっては合理的な配慮は必要でしたが、この配慮が思わぬ形で職場全体の作業環境の改善に結

びついたらと奥村社長。「例えば手順書。障害のあるスタッフのために手順書を作りましたが、属人的だった作業が標準作業として整えられ、障害の有無にかかわらず、新規スタッフへの指導がスムーズになりました。」

また、通路の整頓による現場の環境改善が進んだほか、仕分先標記の見直しでは、漢字だけだった標記を番号との併用に変更したところ、障害のあるスタッフの作業が容易になるだけではなく、一般の社員が漢字と番号のダブルチェックをするようになり誤仕分が10分の1に減少するなど、作業品質が向上しました。

### 効果は職場全体の働き方改革へ

現場では一般社員との対面、対話を重視。単に「お疲れ様」だけでなく「雨で大変だったね」と付け加えるなど細かいところまで奥村社長は大切にしたいと言います。「もともといる社員には、障害者にどう配慮して接すればよいのか戸惑う人もいました。でもお互いに相手の心を知ることが大切」。障害者も自身の特性や苦手なことを発信。細やかな日々の対話から当事者の自己認識、充実感が生まれ、一般の社員ともミスを責めず、補い合う関係が生まれ、社内風土が改善されていきます。

働き方改革につながったことも見逃せません。短時間の雇用が軌道に乗れば、障害者はもちろん、子育てや家族の介護など、さまざまな事情

を抱えた人が働くことができます。多様な視野、感じ方を持つ人が働くことで会社としても強くなります。短時間だからこそできること。それは、障害者にとつての大きなきっかけともなります。

## 社員の声

### Sさん（営業課）

ドライバーから上がったくる伝票の入力業務を中心に、営業課の庶務を担当しています。自分の障害に加えて親の介護もあり、フルタイムでは働けない状況でした。募集は週5日でしたが、週3日を希望。また、17時から22時という時間帯が不眠傾向がある自分には合っていました。障害者が働くことに理解がある職場で、急な不調で休むときにも対応してもらえたり、がんばりすぎてキツイことを言い出せずにいたとき、気づいて声をかけてもらったのもうれしかったです。

現在は週5日勤務で、日数が増えた分は現場での作業。コロナ禍で通勤を電車・バスから自転車に変えたのですが、通勤と現場とで体を動かすようになって体調が安定してきました。現場に出る日を増やしたり、一日の勤務時間を延ばしたりして、週30時間にチャレンジさせてほしいです。

## 取組のポイント

### POINT 1

### 週2日、10時間前後の短時間からのスタート

障害者雇用率制度では、週20時間以上の就業をひとつの区切りとしているため、障害者を雇用しようとする、20時間以上働ける障害者を求めてしまいがちです。同社では、いわゆる障害者雇用枠ではなく、パート・アルバイト雇用として障害者を雇用し、20時間未満からスタートさせています。365日24時間稼働の現場なのでシフトも融通が利き、短時間からはじめるので障害者だけでなく、家族の介護をしている人や子育て中の人など、時間に制約がある人も同様に働くことができます。



夕方17時から勤務のSさん(右)

### POINT 2

### 週10時間から「我慢時間」を経て、勤務時間引き上げへ

週10時間から始めたとしても、1年後をめどに週20〜30時間へ引き上げていくという共通目標があります。ただし、具体的な時期や数値は決めず、本人からの勤務時間延長、勤務日増を申し出るのを待つ「我慢時間」を重要視。ジョブコーチの資格もある奥村社長が、現場での一人ひとりとの対話の中で作業レベル、生活習慣、体調等を確認し、頃合いを見ながら水を向けます。自ら申し出た目標なので、モチベーションにつながります。

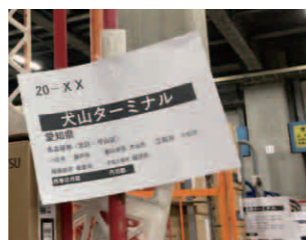


代表取締役社長  
奥村 博和 さん

### POINT 3

### 障害者雇用をきっかけとした職場改善

発送する荷物の仕訳や伝票入力、障害のあるスタッフのために切り出したものではなく、一般の社員が担っているのと同じ作業。その中で合理的なものとして障害者のための配慮を行った結果、一般の社員の作業効率も上がり、全体として生産性、作業品質が向上しました。さらに社員の残業分を短時間で働く障害者が担うことで、働き方改革にもつながりました。



漢字と番号とで併記した仕分先標記



### 日通トランスポートサービス株式会社

所在地	東京都大田区平和島 2-1-1
設立	1994年
従業員数	63名(うち障害者7名)※2021年2月現在
事業内容	陸運業
障害のある社員の業務内容	発送仕分作業、伝票入力

# 地域で雇用する 週15分からの 新しく柔軟な働き方

## 超短時間雇用モデル研究の現在



東京大学先端科学技術研究センター  
人間支援工学分野 准教授

近藤 武夫 さん

多様な障害（特に学習障害やADHD、自閉症スペクトラム等）のある人々を対象に、教育や雇用場面での支援に役立つテクノロジー活用や合理的配慮のあり方に関する研究に従事。著書に『知のバリアフリー〜「障害」で学びを拡げる』（共著、京都大学出版会刊）など

東京大学先端科学技術研究センターのIDEA(<https://ideap.tokyo>)では、柔軟な働き方を生み出す雇用のあり方のひとつとして、週あたり15分や1時間から働くことを可能にする「超短時間雇用モデル」を開発し、地域での実装に向けて研究を行っている。「超短時間雇用モデル」とはどのようなものか、近藤武夫准教授にお話を伺った。

### 日本の雇用制度と雇用慣行が 生む「壁」

日本では、障害者雇用の促進にあたり、障害者雇用率制度が中心的役割を担っています。1976年の障害者雇用促進法の改正で、障害者雇用率の達成が企業に対して義務化されました。ところがこの制度では、雇用率にカウントするためには、1人の障害者が週あたり20時間以上働く必要があります。その結果、たとえ本人に働く意思があったとしても、長い時間働くことが難しい場合、法定雇用率にカウントされないため、雇用の対象になりにくいという状況があります。

また、労働者の採用時に職務定義がないことも日本型の雇用の大きな特徴です。強い解雇規制があるため、労働者は一般的に長期間にわたり一つの企業で雇用継続されますが、定期的に部署異動が行われます。労働者は、異動先の部署で必要とされる業務に柔軟に対応しなくてはなりません。

一方で障害者は、できることはたくさんありますが、特定の分野でできないこともあります。ジエネラリストは難しいが、スペシャリストとして活躍するほうが向いている人々とも言えます。こうした特性がある人々が活躍できるチャンスを狭めている状況が構造としてあるのです。

### 超短時間雇用モデルとは

週に数十分や数時間からでも、通常の職場で役割を持って働くことのできる働き方と、そうした働き方を実現するための地域社会システム及び社内の業務・雇用環境作りのための技術を総称して「超短時間雇用モデル」と呼んでいます。

この雇用モデルでは、従来型の障害者雇用のような週20時間以上働ける労働者だけを雇用することはしません。週あたり数十分や数時間の非常に短い時間からでも働ける仕事を地域や企業に生み出します。その際、あらかじめはっきりと職務を定義した上で、その職務で、障害のある人を雇用します。超短時間かつ有用な職務を企業内に生み出すことをバックアップする仕組み、そうして生み出された仕事と、これまで働くことが難しかった人々を接続する仕組みを地域に実装していきます。このような考え方で、雇用の拡大を目指しています。

今後の人口減少を踏まえると、障害のある人を含めた、これまで雇用の対象となりにくかった人々の社会参加を拡げていくことが求められます。超短時間雇用モデルは、このような社会の実現に寄与します。

超短時間雇用モデルの地域での取組は川崎市や神戸市、渋谷区などで、少しずつですが、拡大しています。

### 超短時間雇用モデルの要件

超短時間雇用モデルの要件として、次の6つを満たす働き方を生み出す必要があります。

- ① 採用前に、職務内容を明確に定義しておく
- ② 定義された特定の職務で、超短時間から働く
- ③ 職務遂行に本質的に必要なこと以外は労働者に求めない
- ④ 同じ職場でともに働く
- ⑤ 超短時間雇用を創出する地域システムがある
- ⑥ 積算型雇用率を独自に算出する

この中で特に重要なのは、①の採用前に職務内容を明確に定義しておくことです。

個々の社員の業務分析を行い、その人にしかできない仕事や成績をあげてほしいコアの部分と、時間を取られて困っているような周辺業務とに切り分けられます。周辺業務の具体的な内容や労働時間などを決めて、その後、その仕事に強みのある人材を採用します。

採用した人には、同じ職場でともに働いてもらうことも超短時間雇用の要件です。「障害のある人が働きに来た」ではな

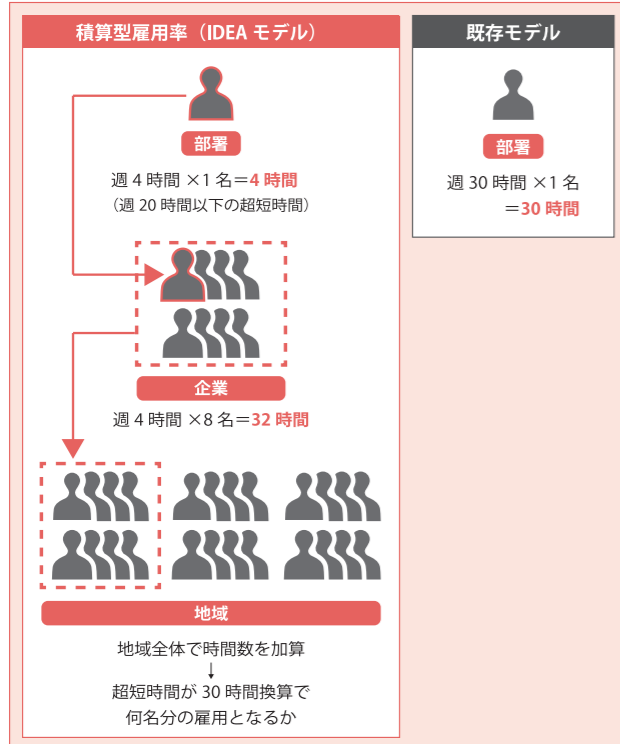
く、「仕事の困りごとを解決してくれる人が来てくれた」と迎え入れれば、双方の満足度も高まります。

現状の障害者雇用率は、一人を週30時間雇うことで初めて1カウントとなります（20時間で0.5カウント）。超短時間雇用モデルでは、週あたり数十分、数十時間といった非常に短い労働時間を、企業グループ全体、自治体全体でまとめると、30時間雇用換算で何名分の雇用を創出できたかという視点でまとめる「積算型雇用率」という新しい雇用率の算定方法を提言しています。

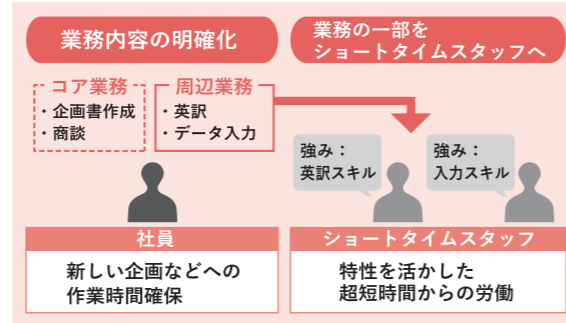
現時点では雇用率のカウントには結びつきませんが、労働者だけでなく、企業や自治体にもメリットが得られる仕組みができれば、超短時間雇用の促進につながるはずです。

超短時間雇用モデルは、雇用継続を前提とはしていません。ジョブ型の雇用となるため、職務が無くなることで雇用が終了することもあり、そのキャリアを活かして別の企業で働くことができるような流動を支える機能も必要です。

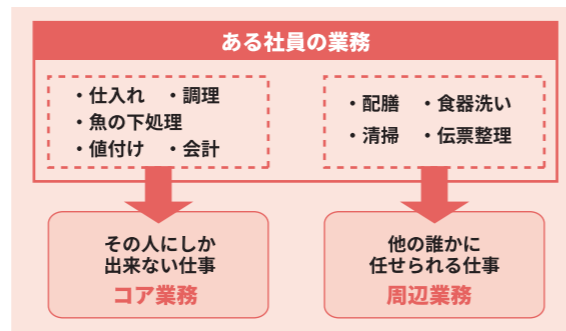
つまり、超短時間雇用モデルは、企業一社が一人の障害者を長期的に雇用して生活保障をし続けるという従来のモデルではなく、「地域で雇用する」という考えに近いモデルと言えます。超短時間雇用モデルの実践は、インクルーシブな社会を実現するチャレンジに他なりません。



積算型雇用率 (IDEAモデル・近藤氏提供の図を元に作図)



コア業務と周辺業務の仕分け—飲食店の例



同じ職場での作業例 (東大先端研と参加企業180社で構成する「ショートタイムワークアライアンス」ウェブサイトを参考に作図) (<https://www.softbank.jp/corp/csr/special/stwa/>)

# 障害者を雇用する 企業のための相談窓口

## 東京都 産業労働局 雇用就業部 就業推進課

企業を対象に障害者雇用の普及啓発や助成金の支給等を行っています。普及啓発では都内の障害者雇用についての情報をまとめたハンドブックの作成や、企業表彰、セミナー等を開催しています。また、障害のある方を無期雇用した場合や難病・がん患者の方を雇用した場合に受けられる助成金のほか、中小企業を対象とした助成金を支給しています。

企業向け助成金

企業向けセミナーの開催

障害者雇用促進ハンドブック



## 東京しごと財団 障害者就業支援課

障害者雇用に関するセミナーや企業見学会を実施して、障害特性や企業の取組事例の紹介をしています。その他、職場体験実習の受け入れ希望の企業と実習希望の障害者をマッチングするための面談会の実施、職場定着を支援するため企業への東京ジョブコーチの派遣等、採用から職場定着までの一貫した支援を行う事業を実施しています。

セミナーや企業見学会の開催

職場体験実習のあっせん

雇用事例や各種支援制度の紹介



## ハローワーク（公共職業安定所）

障害者の雇用や求人・求職者情報、関連する制度等についてのご相談は最寄りのハローワークへご連絡ください。専門の職員が企業の抱えている課題を把握し、それぞれの状況に応じた具体的な提案を行っています。また、特定求職者雇用開発助成金等の障害者雇用等に関する各種助成金（国の助成金）の相談を受けています。

求人申し込み

人材紹介

雇用管理の助言

各種助成金の案内



## 高齢・障害・求職者雇用支援機構 東京支部

障害者雇用納付金の申告及び障害者雇用調整金・報奨金・特例給付金等の申請受付や、障害者雇用納付金制度に基づく各種助成金の申請を受け付けています。助成金にはICTを活用した介助等の措置が対象になるものもあります。その他、障害者職業生活相談員資格認定講習や障害者技能競技大会の開催等の業務も行っています。

助成金の相談

雇用事例や各種資料の提供

障害者職業生活相談員  
認定講習の開催



## 地域の支援機関

### 高齢・障害・求職者雇用支援機構 東京障害者職業センター 上野本所・多摩支所

障害者職業カウンセラー等が、ハローワーク、障害者就業・生活支援センターとの連携のもと、就職や職場定着、職場復帰を目指す障害のある方、障害者雇用を検討している或いは雇用している事業主の方、障害のある方の就労を支援する関係機関の方に対して、支援・サービスを提供しています。

職場復帰支援

ジョブコーチ支援

講習会の開催

雇用管理の助言



### 障害者就業・生活支援センター

都内に6か所設置されており、障害者の職業生活における自立を図るため、就業と生活について一体的な支援を行っています。企業に対しては障害者の雇用管理に関わる相談全般や職場定着等の支援を行っています。

就労面・生活面の相談と支援

雇用管理の助言

職場準備訓練

職場実習の情報提供



### 区市町村障害者就労支援センター

区市町村障害者就労支援センターでは、障害者の就労支援と生活支援を一体的に行うことで地域で働くことを支援しています。企業に対しては、セミナーの開催や職場開拓、職場定着支援などを行っています。

就労面・生活面の相談と支援

雇用管理の助言

職場開拓



## ICT機器の相談

### 高齢・障害・求職者雇用支援機構 中央障害者雇用情報センター

就労支援機器アドバイザーが、障害者の就労を支援する機器の紹介や貸出しに関する相談を行っています。また、民間企業での障害者雇用の経験を有する障害者雇用支援ネットワークコーディネーターが、賃金規程・評価制度等障害者の雇用管理に関することから特例子会社の設立に関することまで広く相談・援助を行っています。

就労支援機器の  
無料貸し出し・紹介・相談

雇用管理の助言



### 東京都障害者 IT 地域支援センター

障害者のIT利用支援のための必要な情報収集・情報提供のほか、ICT機器の展示・体験実習を実施しています。また、障害のある方や家族等からの電話・FAX・メール又は来所による相談支援業務を行っています。



## テレワークの相談

### 東京テレワーク推進センター

東京都と国がテレワークの普及を推進することにより、企業における優秀な人事の確保や生産性の向上を支援するために設置したワンストップセンターです。テレワークについてのセミナーや体験会等で幅広く情報収集ができるほか、テレワークに取り組む企業と在宅で働きたい方をマッチングする就職面接会等も開催しています。

テレワークに関する  
相談・情報収集

