

テレワークによる 障がい者雇用


促進検討会議 報告書

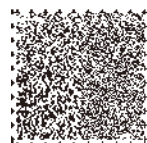
テレワークで生まれる
障がいのある人の
働く機会、新たな人材！



障がいのある人の活躍できる
雇用機会の拡大

平成 30 年 12 月

 福岡県



はじめに

平成 29 年 6 月 1 日現在、本県民間企業における障がい者雇用数は 15,432 人、実雇用率は 1.97% となっています。過去最高を更新していますが、通勤時の負担が大きい等の理由により、働く意欲や能力があっても雇用されていない障がいのある人が数多くおられます。

その一方で、平成 30 年 4 月から民間企業の法定雇用率が 2.0% から 2.2% に引き上げられ、さらに 3 年を経過する前までに 2.3% となります。企業においては、障がいのある人の雇用について、より一層の積極的な取組みが求められることとなります。

また、少子高齢化が進展し、労働力不足が深刻になり、「一億総活躍社会」を目指す中においては、障がいのある人も戦力となり継続して活躍してもらうことについて、期待が寄せられています。

このような社会的要請がある中、情報通信技術（ICT）を活用した時間や場所にとらわれない柔軟な働き方である“テレワーク”の活用は、障がいのある人の有効な働き方の一つと捉えられるため、平成 30 年 4 月に「テレワークによる障がい者雇用促進検討会議」を設置し、検討してまいりました。

本会議では、テレワークのうち最も配慮等が必要な在宅勤務の円滑な実現に向け、企業、障がいのある人、支援機関それぞれの具体的な対応策等について検討し、このたび、報告書を取りまとめたところです。

本報告書が、テレワークによる障がい者雇用を促進し、障がいのある人の能力を最大限に活用したい企業や、自分の能力を活かして社会で活躍したい障がいのある人々への一助になれば幸いです。

目 次

I	障がい者雇用促進に向けてテレワークに取り組む意義・・・・・・・・・・・・・・・・	1
II	障がい者テレワークの全体像・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
III	検討段階・・・	3
IV	導入段階・・・	4～8
	1 労務管理の整備 2 執務環境の整備 3 IT 環境の整備 4 業務の整備	
V	採用段階・・・	9～10
	1 採用におけるミスマッチの防止 2 テレワークに必要なスキル 3 健康管理 / 体調管理	
VI	運用段階・・・	11～13
	1 運用段階での留意点 2 管理者の重要性	
VII	定着段階・・・	14
	1 支援機関（就労移行支援事業所等）との連携 2 定着のための企業における取組み	
VIII	障がい者テレワークの先進事例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	15～16
IX	障がい者テレワークに係る問い合わせ先・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	17
	参考：5段階別の準備チェックシート・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	18
	参考：障がい区分と配慮のポイント・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	19～20
	参考：テレワークによる障がい者雇用促進検討会議・・・・・・・・・・・・・・・・	21

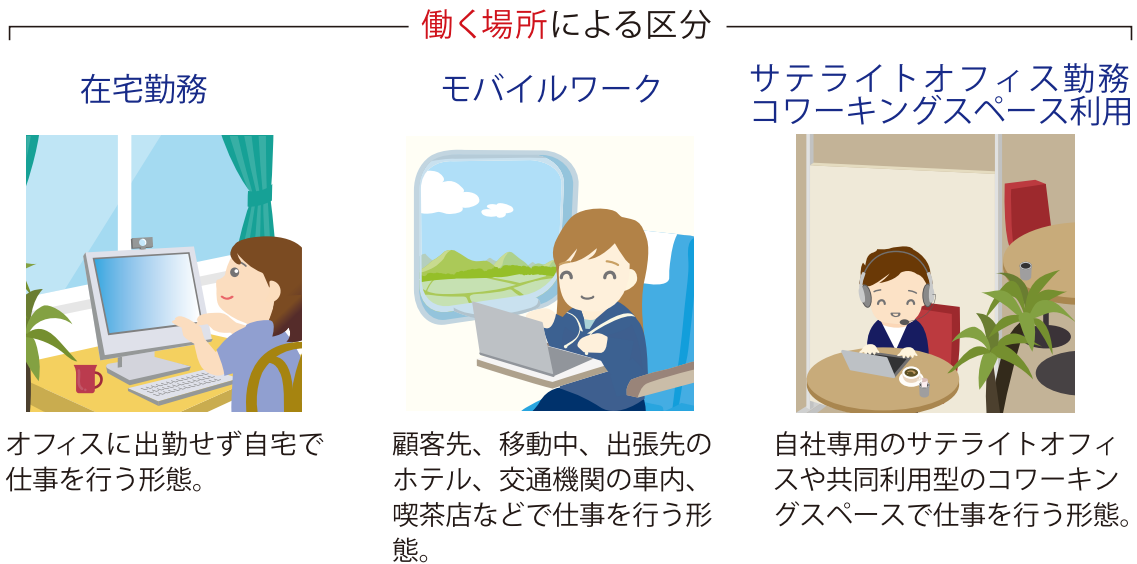


I 障がい者雇用促進に向けてテレワークに取り組む意義

テレワークとは

テレワークとは、情報通信技術（ICT）を活用した“時間や場所にとらわれない柔軟な働き方”です。在宅勤務のほか、モバイルワーク、サテライトオフィス勤務、コワーキングスペース利用も含まれます。

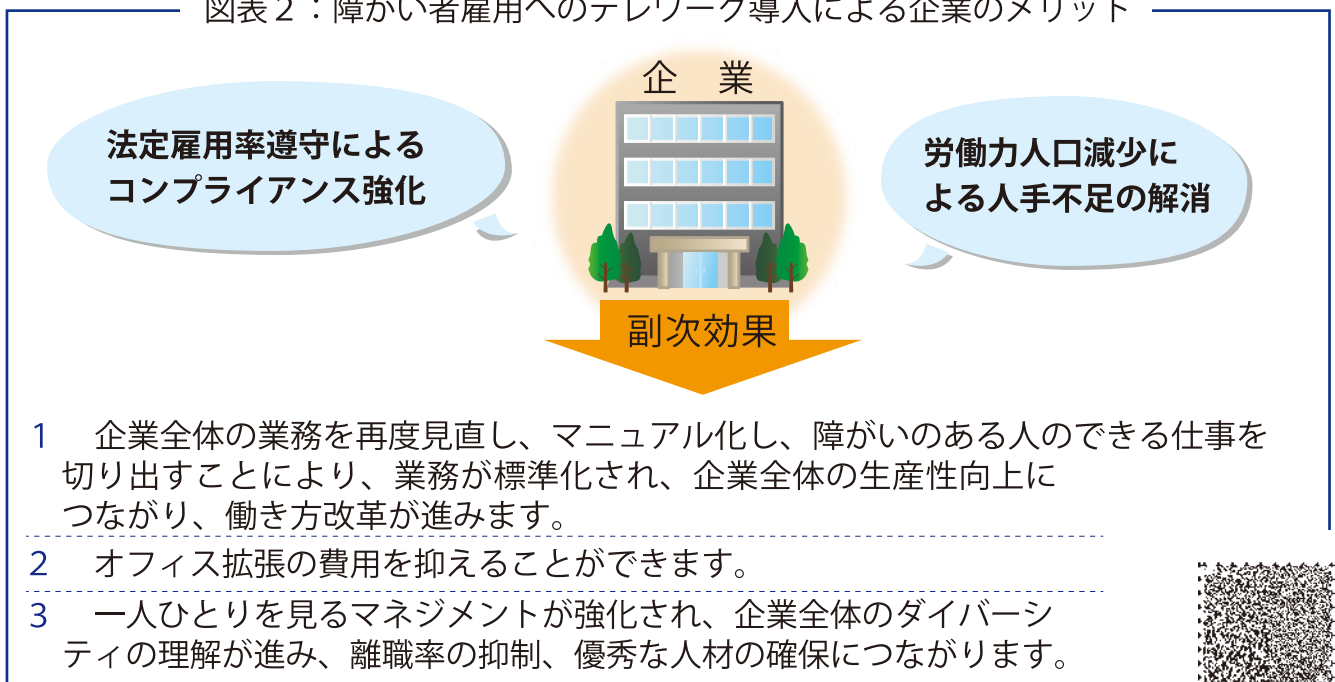
図表 1: テレワークの定義



期待される効果

テレワークは、社会・企業・就業者の3者にとって、様々なプラスの効果をもたらします。テレワークの活用で、これまで働くことのできなかった障がいのある人の雇用機会が増えることにより、企業にとっては多様な働き方による「障がい者雇用の促進」、障がいのある人にとっては能力発揮による「就業・就労の促進」が期待できます。

図表 2：障がい者雇用へのテレワーク導入による企業のメリット



II 障がい者テレワークの全体像

一般的なテレワークの導入ステップは、図表3のとおりとなります。

最初に、企業の実行姿勢（導入目的等）を明確にします。

次に、プロジェクトチームをつくり、トップを巻き込むこと、牽引できる現場の推進者を任命するなど、体制の構築を行います。

また、テレワークという新しい働き方を理解し実践するために、管理職や社員への社内説明会等を実施します。

全社的に導入する場合には、試行導入、効果測定の間を半年～1年設定してから、本格導入に至ります。

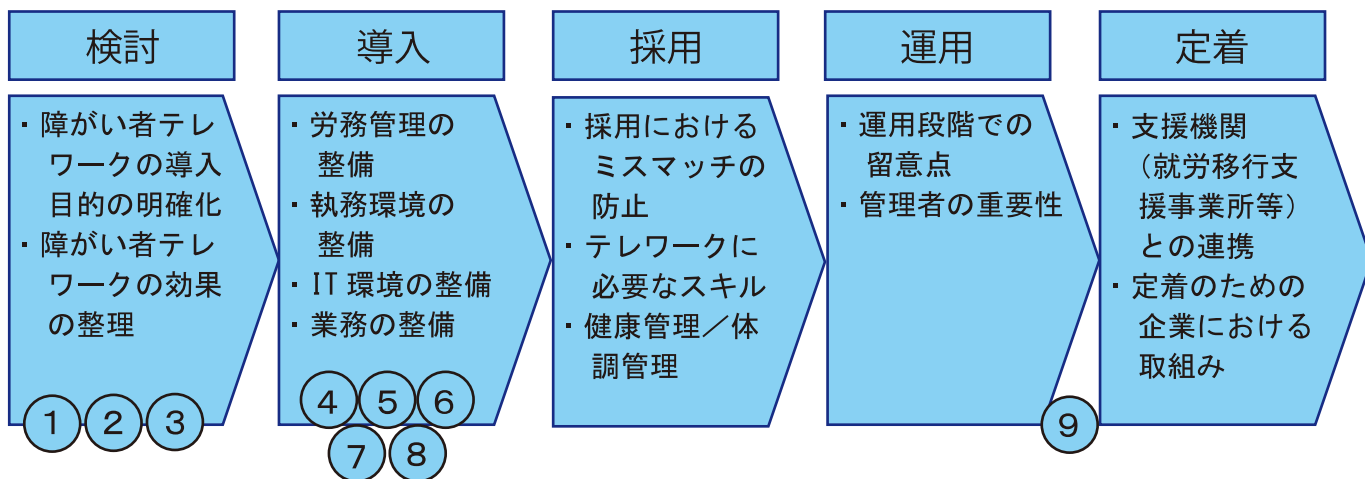
上記導入ステップを踏まえた上で、本会議では、テレワークによる障がい者雇用（以下「障がい者テレワーク」という。）の円滑な実現を図るため、主に企業における必要な取組みについて、図表4に示す5段階に分けて検討しています。

図表3：テレワークの導入ステップ

- ① 導入の検討と経営判断
（導入目的・基本方針の策定）
- ② 体制の構築
- ③ 現状把握
- ④ 導入に向けた具体的推進
（ルール策定、IT導入、業務整備等）
- ⑤ 説明会／教育
- ⑥ 試行導入
- ⑦ 試行導入の効果測定
- ⑧ テレワーク本格導入
- ⑨ 運用 定着

図表4：障がい者テレワーク実現までの5段階

○ は、上記導入ステップの番号



<障がい者テレワーク実現に向けての最重要ポイント>

- 十分な検討
企業全体で経営課題として捉え、導入目的を明確にすること
- 業務の整備
障がいのある人の能力を活かすことができる業務を整備すること
- 健康管理／体調管理
障がい特性を把握し、管理者や同僚が合理的配慮をすること

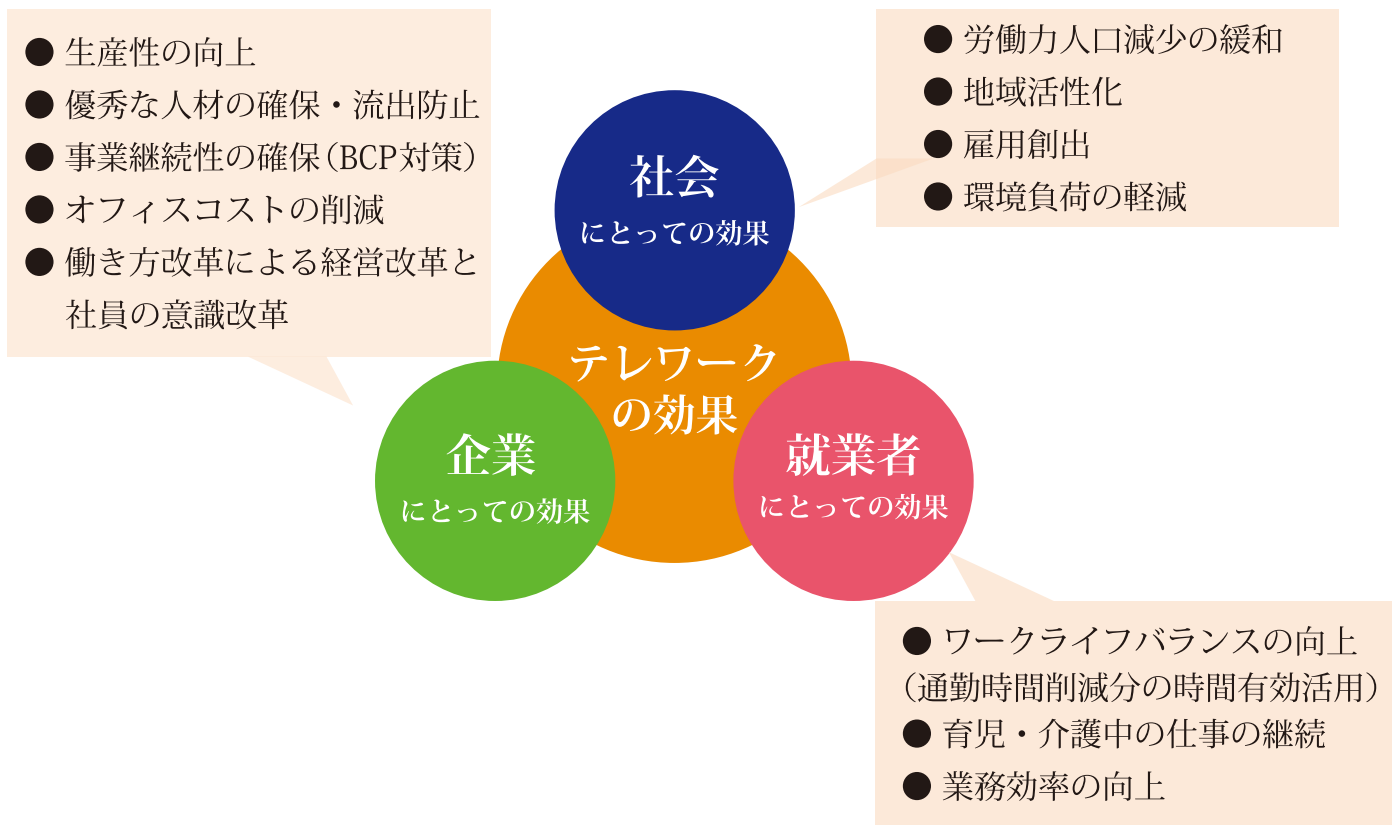


障がい者テレワークを検討する際は、一般的なテレワークと同様に、まず、その導入目的を明確化し、基本方針を策定します。そのためには、障がい者テレワークの効果を十分に整理する必要があります。

一般的なテレワークの効果は、図表5に示すとおりですが、障がい者テレワークに関しては、特に経営課題として、法定雇用率遵守によるコンプライアンス強化や、労働力人口減少による人手不足の解消が重要となります。

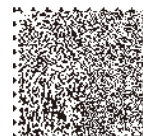
また、法定雇用率の達成に伴う納付金の削減のほか、1ページの図表2に示すとおり、障がい者テレワークの導入を契機として、企業全体の生産性の向上、オフィス拡張コストの削減、離職率の抑制などの副次効果が生じます。

図表5：テレワークの効果



コラム：障がい者テレワークの導入に当たっての留意点

- 円滑な導入を図るため、テレワークを先に導入してから障がいのある人を雇用するのか、障がいのある人を雇用してからテレワークを導入するのか、**進め方を検討すること。**
- 一般的なテレワークより時間を要するということを念頭において、導入計画を作成すること。
- 障がい者テレワークの環境整備や業務の切り出しについて、**社内の認識を一致させること。**
- 在宅勤務を行う際には、障がいのある人だけでなく、**その家族の理解と協力を求めること。**



障がい者テレワークを導入する際は、一般的なテレワークと同様に、次の4つの要素について整備する必要があります。

その導入に当たっては、特に、障がいの特性等に配慮して対応することが求められます。



1 労務管理の整備

障がい者テレワークに係る労務管理の主な整備事項は、図表6に示すとおりです。

図表6：労務管理の整備事項

- 生活介助や体調管理のための中抜け時間・フレックスタイム制等の柔軟な時間管理
- 一般的なテレワークと同様に、就業場所、対象者、服務規律、休憩時間、時間外労働、出退勤管理、賃金、費用負担、情報通信機器等の貸与等
- 成果を評価する仕組みの導入（労働時間の長さではなく時間当たりの生産性の高さを評価）

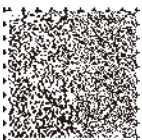
就業規則等の整備に当たっては、厚生労働省の以下の冊子が参考になります。

- ・ テレワークモデル就業規則～作成の手引き～（平成29年3月）
- ・ 情報通信技術を利用した事業場外勤務の適切な導入及び実施のためのガイドライン（平成30年2月）

コラム：テレワークに使用するIT機器等のルールについて




通信費や水道光熱費等（※）をテレワーク勤務手当等により支払ったり、労働者に負担させたりする場合は、就業規則での規定が必要となります。

※ このほか、機器購入費、消耗品購入費などがあります。



在宅勤務等のテレワークを行う際には、特に「労働時間の適切な管理」が重要となります。参考までに、主な勤怠管理の方法とその特徴について、図表7に示していますが、障がい者テレワークについては、障がいのある人の特性に応じた方法を採用することが基本となります。

図表7：主な勤怠管理の特徴

	<p>Eメール</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使い慣れている ・業務の報告を同時に行いやすい ・担当部署も一括で記録を共有できる 		<p>勤怠管理ツール</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Eメール通知しなくてよい ・大人数を管理しやすい ・担当部署も記録を共有できる
	<p>電話</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使い慣れている ・時間がかからない ・コミュニケーションの時間が取れる 		<p>常時通信可能な状態にする (仮想オフィス、グループウェア等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別に報告する手間がかからない

コラム：日報によるマネジメント手法の事例

日報を活用し、業務や体調などの管理をしている事例があります。

- ・ 朝、体調を3段階で評価し、その理由をテキストで入力
- ・ 夕方、1日の振り返りをテキストで入力

日報は障がいのある人の体調などを随時把握できるほか、成果を評価する際に使用することができます。

2 執務環境の整備

障がい者テレワークに係る執務環境の主な整備事項は、図表8に示すとおりです。

整備する際は、厚生労働省の「VDT作業における労働衛生管理のためのガイドライン」(平成14年4月)を参考にするとともに、在宅勤務となる現場を把握(家庭環境、機器の状況等)して対応することが求められます。

図表8：執務環境の整備事項

- 勤務時に疲れない机や椅子、仕事に集中できる配置の確保、適切な明るさの提供
- 執務セキュリティの確保(家族から見られないように、仕事をするための部屋を持つかカーテンで仕切る、家族であっても勤務時間中は入室不可等のルール作り)



3 IT 環境の整備

障がい者テレワークに係る IT 環境の主な整備事項は、図表 9 に示すとおりです。

図表 9：IT 環境の整備事項

システム方式	インターネットに接続できる環境
	クラウド等の社内の共有フォルダー等にアクセスできる環境
コミュニケーションツール	オフィスにいるのと同じように、社内外の人たちとコミュニケーションをとれる環境
管理ツール	柔軟な働き方に対応できる労務管理システム
特殊機器	ワンキーマウス等の障がいの特性に合った就労支援機器
IT セキュリティ対策	

- 障がい者テレワークに必要な特殊機器については、独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構の中央障害者雇用情報センターにおいて、就労支援機器に係る情報提供や、企業等への一定期間の貸出しなどを行っています。
- テレワークの環境整備に関する助成金・補助金等については、17 ページ記載のテレワーク相談センター、高齢・障害・求職者雇用支援機構等のホームページに詳細な記載があります。
- 社内情報への安全なアクセスを実現するセキュリティ対策については、総務省の「テレワークセキュリティガイドライン」(平成 30 年 4 月)が参考になります。
※ 本ガイドラインは、テレワーク相談センター (17 ページ参照) から入手可能。

障がい者テレワークの導入を検討する場合は、これらの機関に事前に相談等を行い、情報収集することをおすすめします。

【参考】 テレワーク向け ICT ツールの一例

ツール名	役割	特徴
ワークウェル コミュニケーター	コミュニケーション	肉声のコミュニケーションツール 複数人で一度に会話することが可能
Sococo	コミュニケーション	文字や音声、映像により、簡単なコミュニケーションができ、在席の状況も確認可能
F-Chair +	業務・時間管理	勤怠管理を含む時間管理と画面キャプチャによる業務管理が可能

・ Sococo の画面



・ F-Chair の画面 +



4 業務の整備

テレワーク業務の切り出しに当たっては、図表 10 に示すとおり、「①現状のままでテレワーク可能な業務」、「②現状ではテレワークが難しい業務」、「③テレワークが困難な業務」の3つに分類して検討することが必要です。

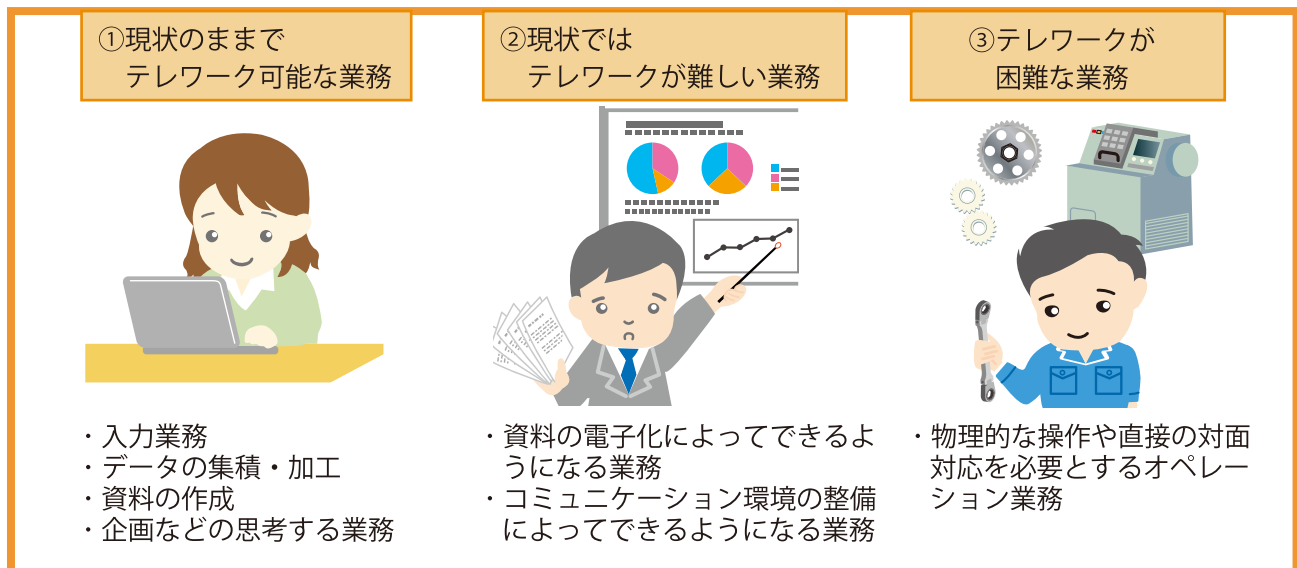
原則として、オフィスでパソコンを使って行う業務であれば、テレワークが可能です。

「③テレワークが困難な業務」の例としては、

- ・ 機密情報を扱う業務
- ・ お客様対応の対面業務
- ・ 工場での作業が必要な業務 などがあります。

「②現状ではテレワークが難しい業務」については、困難な要因を取り除き、業務内容を改善することにより、テレワークが可能となります。(例：紙での処理が多い業務を電子化)

図表 10：業務の分類の考え方



特に、障がい者テレワークに係る業務の切り出しの留意点を、図表 11 に整理しています。

図表 11：業務切り出しの留意点

- 現状での切り出し部分に注目するだけでなく、切り出せる部分を広くするにはどうすればいいかを検討して切り出す。
業務の幅が広がると活躍の場が広がり、障がいのある人のスキルアップが図られ、技術革新等にも対応可能となる。
- 誰かにやってもらったらとても助かる業務、本当はやらないといけないけど手がつけられない業務を切り出す。
障がいのある人がこれらの業務を担当することによって、周りから感謝され、人の役に立っている、自分が成長しているという実感を得ることが可能となる。
- チームでの仕事で成果を出せる人、個人で集中して取り組むのが得意な人など、障がいのある人の特性を見て、担当業務を検討して切り出す。



【参考】 障がい者テレワークに係る業務の切り出し例

(例1) 資材等発注

業務内容

各部署から提出される申請書に基づく、資材等の発注業務。

業務の特徴

各担当者が本業の合間に作業をしており、集約すると件数が多い業務。

業務の流れ

- ①各部署から提出される資材等の発注に係る申請書のチェック
↓
- ②申請書の内容に基づき、商社に見積りを依頼
↓
- ③申請書の内容と商社の見積りを比較チェック
↓
- ④申請書を発注へ回す

テレワークを実施するための工夫

確認する帳票等が紙である場合は、テレワークを実施することは困難です。

ただし、帳票類を電子化し、パソコン上で取り扱えるようになれば、テレワークが可能となります。

(例2) 勤怠管理の月次チェック

業務内容

自社システムで管理されている勤怠情報の確認。時間外や休日出勤等の個別に管理されている情報とシステムの入力内容に誤りがなにか確認を行う業務。

業務の特徴

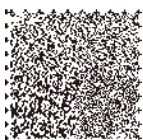
処理する件数が多く、手間のかかる業務なので人手を要する業務。

業務の流れ

- ①入力内容のチェック
↓
- ②入力内容に訂正が必要な場合、各部署への連絡・確認
↓
- ③入力内容の訂正完了後に確定

テレワークを実施するための留意点

オフィス外から自社システムへ、既にアクセス可能な状態であったとしても、ルール化等のセキュリティ対策は不可欠です。



1 採用におけるミスマッチの防止

障がい者テレワークの採用におけるミスマッチを防ぐため、企業、就労希望の障がいのある人それぞれにおける主な取組み方策について、図表 12 に整理しています。

図表 12：ミスマッチ防止のための取組み方策

企業	採用活動	<ul style="list-style-type: none"> ハローワークの活用 <ul style="list-style-type: none"> ※ 企業が在宅勤務の求人を申し込む場合は、求人申込書に「在宅勤務」と記載することが必要です。 障がい者就労支援機関などの利用 <ul style="list-style-type: none"> ※ 支援機関では、求人票の作成の仕方、人材の紹介、就職後の職場定着までトータルでサポートします。一般的に、地域の支援機関と連携している場合、雇用の定着率が高い傾向にあります。
	採用選考	<ul style="list-style-type: none"> 応募者が常に同じ状態か確認するため、複数回の面接の実施
	採用条件の明確化	<ul style="list-style-type: none"> 採用前に習得してほしい技術や知識、採用後に研修等で習得できる技術等の明確化
	その他	<ul style="list-style-type: none"> 職場実習の受入れ トライアル雇用制度の活用
就労希望の障がいのある人		<ul style="list-style-type: none"> 「自分のやりたいこと・得意なこと・苦手なこと」の整理 <ul style="list-style-type: none"> ※ 障害者就業・生活支援センター等に相談し、自身の特性や能力のほか、自律性などの適性を確認しておくことが望ましいです。 テレワーク業務に慣れるための支援機関等の活用

特に企業においては、就労希望の障がいのある人を採用した後に従事業務を考えるのではなく、事前に切り出したテレワーク業務に従事可能な障がいのある人を採用することが重要なポイントです。

また、集団や対面の面接が難しい、遠隔地に居住している場合は、WEB面接を活用することにより、時間や場所に縛られずに面接することができます。

【参考】 WEB面接の留意点

WEB面接により、障がいの状況を本人が説明しても、画面に映し出される範囲（胸から顔）だけでは、障がい状況の認識にずれが生じることがあります。

また、直に障がいのある人の雰囲気を感じることは、その人がこの会社で働けそうかを検討する際の重要なポイントにもなります。

このため、選考の過程で直接顔を合わせる機会を設けることをおすすめします。



2 テレワークに必要なスキル

企業においては、入社後すぐに在宅勤務等を実施する可能性が高いため、就労希望の障がいのある人においては、事前にテレワークができる「基本的な PC 操作」、「遠隔によるコミュニケーション」の基本的なスキルを備えておくことが必要です。

また、企業内コーディネータによる教育や遠隔実習を通じて、会社や業務に慣れることが求められます。

コラム：企業も多様

企業によっては、即戦力だけでなく、将来の可能性を見据えた採用も行われています。入社時点では指示された業務ができなくても、社会性、勉強する意欲等があれば、育成により対応可能とする企業もあります。

3 健康管理／体調管理

障がいのある人がテレワークの業務を行う上での適切な健康管理／体調管理については、障がいの特性等に配慮して対応することが求められます。

このため、採用にあたっては、障がいの特性に応じたマネジメントを入社後適切に行えるよう、図表 13 に示すとおり、事前に障がいのある人の通院等の状況を把握しておくことが必要です。

図表 13：健康管理 / 体調管理の取組み内容

採用時の確認事項	<ul style="list-style-type: none">・ 通院、服薬・ 利用している支援機関、医療機関・ 病状、体調が悪くなる時の対応
緊急時の対応	<ul style="list-style-type: none">・ あらかじめ緊急時のルールの設定。支援者からの緊急時の本人の行動パターンの事前ヒアリング

また、障がいのある人の症状に対する周りの理解（てんかんの場合は支える人を置く、そううつ病の場合はその日の体調によって声掛けをする等）も重要です。

症状別に対策があるということが、就労する障がいのある人の安心感につながります。

合理的配慮の提供義務は、個別性が高いので、ルールに定めるものではなく、障がいのある人が働き続けるために必要なことを、本人や支援機関（障害者就業・生活支援センターや就労移行支援事業所等）から申し出てもらい、企業と話し合っ決めていきます。

合理的配慮の提供義務については、厚生労働省の以下の事例集が参考になります。

- ・ 合理的配慮指針事例集【第三版】（平成 29 年 3 月）
<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11600000-Shokugyouanteikyoku/0000093954.pdf>



1 運用段階での留意点

障がい者テレワークの運用段階での主な留意点例を、図表 14 に整理しています。運用段階においても、障がいのある人の特性に応じた個人への対応が基本となります。

※ 19～20 ページに「障がい区分と配慮のポイント」を記載しています。

図表 14：運用段階での留意点例

職場環境の整備 (運用面)	<ul style="list-style-type: none"> 働く仲間を意識し合える環境づくり 定期的な打ち合わせ、相談の機会を設定(特に精神・知的) 職場にいる社員と同様に、雑談やラフなコミュニケーションができる環境の整備 直接に集う機会を設定 支援者による声掛け
(制度面)	<ul style="list-style-type: none"> 指示命令は、企業内コーディネータから行う(指示系統の確立) 在宅で勤務する障がいのある人への研修の実施 職場の同僚等に対する研修の実施と柔軟な勤務形態の理解 障がい者雇用、テレワーク勤務制度の理解促進ツールの作成
勤務時の健康管理	<ul style="list-style-type: none"> 相談体制の構築(社内の相談者・指導者の設定/定期的な健康相談) 健康状態の把握体制の構築(健康管理票等) 中抜け時間の設定等によるこまめな休憩時間の確保(お風呂、リハビリ、透析等に活用するため)
支援機関との連携	<ul style="list-style-type: none"> 連絡体制の構築 定期的な打合せ、訪問 ジョブコーチなどの専門知識のある支援員による相談体制の整備
緊急時対応 (機器)	<ul style="list-style-type: none"> 機器トラブル等の緊急時の対応マニュアルの作成 相談窓口を設置 短期間でトラブルを解決するための機器交換の実施 オンライン研修や書籍等によるIT支援のサポート
(災害時等)	<ul style="list-style-type: none"> 安否確認方法の周知 災害時の対応マニュアルの作成(パソコンは処分する等、対応策の明確化) <p>※ 健康・体調管理に係る緊急時の対応は図表 13 を参照</p>
家族の理解	<ul style="list-style-type: none"> 在宅勤務の部屋が職場になることに伴い、セキュリティを確保するための環境整備について、同居人等の承諾書による確認



2 管理者の重要性

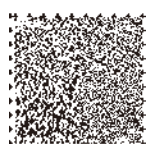
障がいのある人のテレワーク勤務においては、業務に関するマネジメントを行う管理者の役割が特に重要となります。管理者に関係する主な留意点例を、図表15及び16に整理しています。

図表 15：管理者自身に求められる留意点例

理解する	職場のルールを決める	経験を積む
<ul style="list-style-type: none"> ・ 社外・社内のコーディネータ等からの教育を通じて、障がいのある人の働き方（合理的配慮の知識やスキル等）や、テレワークを理解する。 ・ 完全在宅勤務だけではなく、コンディションがいい時は、出社してコミュニケーションをとるなど、障がいのある人の状況に応じて、勤務の仕方のバリエーションがありうることを理解する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務遂行に必要な取り決めを決定し、明確に文章化する。 ・ 休みとのバランスをみながら、適切に労働時間を確保する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経験を積み、ノウハウを蓄積しながら、マネジメントにおけるハードルを一つずつ外していく。

図表 16：障がいのある人のテレワークに係るマネジメントの留意点例

項目	対応例
ストレス排除	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障がいのある人と、毎日のメール等による日常的なコミュニケーションを通じて、ものを言いやすい環境を作り、ストレスを把握し、仕事上のストレスの要因を排除 ※ ストレッサーとは、ストレスの原因となる刺激のこと。
パフォーマンス向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ パフォーマンスを上げるために、個人の特性をみて、支援員の介入する頻度を検討
孤独感解消	<ul style="list-style-type: none"> ・ メールやチャットでのコミュニケーションの確保
帰属意識の醸成	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会社にいるのと同じような意識づけ（朝礼、夕礼、社員証等） ・ 仕事を通じて（感謝や評価等で）会社につながっていると思える配慮
効果的な仕事の指示等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 最初は業務量を少なくし、本人の習熟度に合わせて徐々に増やす。 ・ 図や写真を活用した業務マニュアルを作成し、最終型を見せる。 ・ 指示事項の再確認、指示が理解できない、分からない時の質疑方法を決めておく。 ・ 業務の優先順位や目標を明確にし、承認しながら、指示を一つずつ出す。 ・ 勤務時間の開始終了等の明確にできるところは明確化する。 ・ 休憩の促しや仕事の進捗把握等、こまめに声を掛けて不安や過集中を和らげる。 ※ 障がいのある人は、特に入社時において、頑張りすぎて疲れてしまう、業務に求められる以上のことをしようとしてしまう恐れがあるため、支援機関と協議して、無理せずうまく軌道に乗れるようにすることが大切。 ・ 意識づけや、支えになるため、「できていますよ」、「大丈夫ですよ」、「それでいいですよ」という、フィードバックを確実に実施する。



コラム：フィードバックとストレス排除の事例

日常のマネジメントを工夫して、「精神障がいのある人が頑張りすぎてしまう」という課題に対応した事例があります。

一人はうつ、もう一人は発達障がいがある人で、完全在宅で雇用されて、週1回サテライトオフィスで2人一緒に仕事をしていました。サテライトオフィスは、障害者就業・生活支援センターの一角にあり、定着支援も行われていました。

うつの人は、「この仕事をああすればよかった」と考えすぎて眠れないので、次の日の仕事にも差しさわりがあり、悪循環の状態になっていました。

定着支援の月1回の面談だけでは足りず、日々の変化をくみ取るために毎日、メールをもらうようにし、上司や支援者がコメントを返していました。何があったか、どう感じたか、どんな気持ちになりたいか、その気持ちになるためにどんな行動を起こすかという、たった4行のメールです。

メールのやり取りにより、実際には起こっていないことを気に病んでいたこと、起きたとしても誰にもマイナスが出ないことで悩んでいることに気が付きました。日常のメールのやり取りの中で、上司や支援者は気になっていることやストレスの要因を掴むことができます。

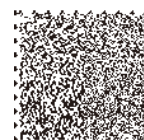
企業においては、障がいのある人との日々の対応により、「どうやったら働けるのか、働き続けられるのか、パフォーマンスを発揮できるのか」について検討していくことが求められます。

障がいのある人は一人ひとり多様なので、その人の特性等に応じたマネジメントを行うことが重要です。

<副次効果について（再掲）>

企業においては、障がい者テレワークへの対応を通じて、一人ひとりを見るマネジメントが定着し、職場のダイバーシティへの理解が進み、障がいのない社員も生き生きしてくるという事例が数多く生じています。コーチング的な視点、承認や、“ありがとう”という言葉が職場で飛び交うことによって、社員の定着率が向上するなど、企業のメリットにつながります。

労働力不足が深刻化する中、企業側も多様な人が働けるダイバーシティの観点を取り入れたマネジメントが重要となります。障がいのあるなしに関わらず、意見を言いやすい環境を企業が作ることにより職場文化が改善され、企業力が強化されます。



1 支援機関（就労移行支援事業所等）との連携

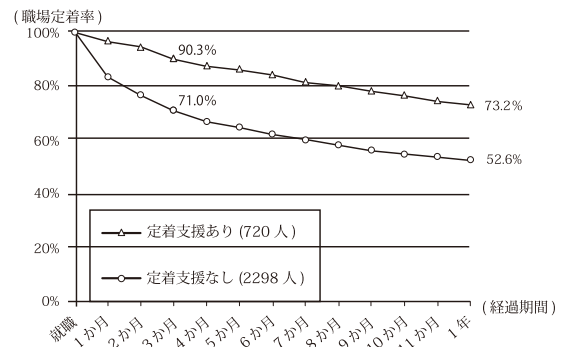
障がいのある人の雇用の「定着」には、支援機関の役割が特に重要です。

図表 17 に示すとおり、支援機関による定着支援の有無により、1年後の定着率が定着支援ありで73.2%、定着支援なしで52.6%と大きな差が生じています。

支援機関の関与により、障がいのある人と企業との話し合いの中で、どこまでできるか、どこまで寄り添えるかを検討できますので、相互理解が進み、長期的な雇用につながります。

このため企業においては、支援機関との役割分担について、事前の協議が求められます。一例として、業務に関して厳しい情報管理を実施している場合は、支援機関の支援内容を生活面に限定するなどの対応をとっているケースがあります。

図表 17：就職後の支援機関の定着支援別にみた職場定着率の推移



出典：障害者職業総合センター
「障害者の就業状況等に関する調査研究」(2017年4月)

【参考】 支援機関の定着支援内容例

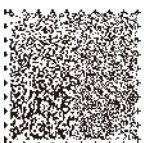
支援方法の事前検討	<ul style="list-style-type: none"> 支援内容について企業との役割分担 訪問（家族面談）、メール、電話等の手段や、頻度の決定
計画の作成と実施	<ul style="list-style-type: none"> 就労する障がいのある人が職場に定着できるように、短・中・長期的な計画の作成と実施を支援
体制構築	<ul style="list-style-type: none"> 仕事面と家庭面の現状把握をし、就労する障がいのある人の状況に合わせ、組織的に支援できる体制の構築
定期的なサポート	<ul style="list-style-type: none"> 就労する障がいのある人の適性を把握（作業内容・勤務状況など）し、就労者本人・企業を定期的にサポート
情報提供	<ul style="list-style-type: none"> 就労者本人の同意のもと、障がいの特性や得意なこと・苦手なこと等について、企業へ情報提供

2 定着のための企業における取組み

障がい者テレワークの定着のための企業における主な取組み内容を、図表18に整理しています。定着段階においても、障がいのある人の特性に応じた個人への対応が基本となります。

図表 18：定着のための企業における取組み内容

キャリアアップ	<ul style="list-style-type: none"> 定期的なスキルアップ面談の実施 評価制度、昇給昇格制度の整備
モチベーション維持	<ul style="list-style-type: none"> 社会に貢献している、成長や人の役に立っていることを実感できる業務の切り出し 何のためにやっているか、どういう役割を担っているのかの明確化



VIII 障がい者テレワークの先進事例

1 価値住宅株式会社の事例（東京都：不動産業）

価値住宅株式会社（渋谷区代々木）は、法定雇用率による障がいのある人の雇用義務はありませんが、障がい者雇用やテレワークの経験がないにもかかわらず、取り組み開始から5か月で、障がいのある人の完全在宅雇用を実現しています。

○ 価値住宅の会社概要と取り組み経緯

障がい者雇用経験なし、テレワーク未導入の企業
取り組み開始から5か月で完全在宅雇用を実現

事業内容：不動産の売買、賃貸管理、土地有効活用

- ・ 障がい者テレワークの雇用事例が複数実現できている北海道旭川市を視察併せて同市で開催された合同面談会に参加
- ・ 旭川市の合同面談会には、約40名の支援者、障がいのある人が参加
- ・ 就労を希望している人の切実さに接したことで、雇用意欲が増した
- ・ WEB面接 → ご自宅訪問（支援者同席） → 採用
- ・ 採用のポイントは、支援者からの評価

その実現のポイントは、旭川市の合同面談会に参加した際、東京で実施した時と比べて、旭川市には仕事が少ないため、面談者の就職に対する切実さの違いを肌で感じたからというものでした。

採用したのは、30代男性で精神障がいのある人です。

担当業務は、チラシに掲載する不動産の間取り図作成・写真の加工等です。

今までは、集客に影響するにもかかわらず、チラシ作成を営業や管理部門が本業の合間にやっていました。

障がいのある人が、在宅勤務でこの業務を担うことで、チラシ作成のタイミングを逃すこともなくなり、営業も顧客訪問に集中でき、お客様にも短納期で間取り図面を提供できるようになりました。

その結果、会社全体として生産性が上がり、業務改善につながっているという効果が出ています。



〔間取り図作成業務〕



2 株式会社 沖ワークウェルの事例 (東京都:情報通信業)

株式会社沖ワークウェルは、沖電気工業株式会社の特例子会社です。
障がい者テレワークの概要は、以下のとおりです。

- ・障がい者66名を雇用(うち重度肢体障がい者の50名が在宅勤務者(契約社員))
- ・在宅勤務者の居住地は、北海道から鹿児島まで20都道府県
- ・ほとんどの在宅勤務者は、車椅子で仕事
- ・在宅勤務者の業務:ホームページ制作、WEBシステム開発、総務業務、冊子類の編集、各種デザイン等

仕事はチーム制で進めており、肉声のコミュニケーションを重視しています。

在宅勤務の組織としては、班(チーム)ごとに分け、基本的な班の運営方法は、仕事の依頼を受けるコーディネータが、営業、プロジェクトマネージャー、上司の役割をもちます。

このチーム制では、メールなどの文章で生じやすい勘違いをなくし、また、職員間の気持ちがつながるように、肉声のコミュニケーションを重視しています。

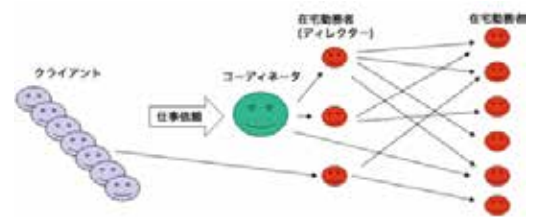
自社開発の「ワークウェルコミュニケーター」を活用し、全員の声が聞こえるようになっているので、オフィスと同等のコミュニケーションがとれ、声掛けして、会議

ができる仕組みができています。各人が作成した資料も共有でき、各人は指示された業務に的確に対応しています。

また、毎年1~2回、東京で全員集合の懇親会も開催しています。

在宅勤務者は、年2回、スキルアップ面談をコーディネータと実施します。給与は時給制で賞与もあり、コーディネータが業務評価を実施しています。

〔基本的な班の運営方法〕



〔勤務形態〕

項目	詳細
勤務時間	1日6時間(標準の勤務時間帯は10:00~17:00) ※各自の介助サイクルにより、勤務時間帯を個人別に設定
出社の有無	定期的な出社義務はなし 必要に応じて、ユーザとの打ち合わせ参加はあり
給与	時給制、賞与あり。コーディネータが業務評価する(時給は、ベース金額+スキル項目別評価給)

コラム:在宅ワーカーの声



R.Tさん(53歳)

筋ジストロフィーの影響で動かせるのは右手の小指のみ。
HP制作などの業務を行う。(テレワーク歴:12年)

全身の動かない状況で雇用され、在宅で働けるというのは自分でも驚くべきことです。

その裏には会社の手厚い配慮と仲間達の支えがあります。社会の一員として、いきいきと仕事ができることの喜びをかみしめています。



IX 障がい者テレワークに係る問い合わせ先

(平成 30 年 11 月現在)

役割	機関	ホームページ
国のテレワーク窓口	テレワーク相談センター (助成金 / 専門家派遣 / テレワークではじめる働き方改革 / モデル就業規則 / テレワークセキュリティガイドライン等)	https://www.tw-sodan.jp/
テレワーク全般窓口	一般社団法人 日本テレワーク協会	http://japan-telework.or.jp/
障がい者の雇用支援 (助成金、就労支援機器等)	独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構	http://www.jeed.or.jp/disability/index.html
IT ツールの導入支援 (IT 導入補助金)	サービス等生産性向上 IT 導入支援事業事務局 (経済産業省事業の受託機関)	https://www.it-hojo.jp/
福岡県の テレワーク関連窓口	福岡県福祉労働部労働局 新雇用開発課 企画開発係	http://www.pref.fukuoka.lg.jp/soshiki/4610203/

※ 障がい者の在宅勤務に関する参考資料として、厚生労働省から「障がい者の在宅雇用導入ガイドブック」(平成 28 年度)が発行されています。

<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11600000-Shokugyouanteikyoku/0000167968.pdf>

【参考】 福岡県内の主な障がい者就労支援機関 (平成 30 年 9 月現在)

- ハローワーク 14 か所
就職を希望する障がいのある人の求職登録を行い、専門職員がケースワーク方式により、障がいの状況に応じた職業相談・職業紹介等を実施。
- 地域障害者職業センター 2 か所
障がいのある人の職業評価、職業指導、職業準備訓練を行うほか、ジョブコーチを職場に派遣し、職場への適応の援助及び事業主への助言等を実施。
- 障害者就業・生活支援センター 13 か所
雇用、保健、福祉、教育等の関係機関の連携拠点として、障がいのある人の身近な地域で、就業面及び生活面における一体的な支援を実施。
企業に対しては、雇用に関わるアドバイスや就職後の職場定着支援を実施。
- 就労移行支援事業所 213 か所
一般就労が見込まれる障がいのある人に対して、就労に必要な知識や能力の向上のための訓練や、就職後に職場定着に向けた支援などを実施。
※ 在宅就労に向けた支援をしている就労移行支援事業所の一例
合同会社 ムーブ (所在地: 福岡市)
- 就労定着支援事業所 43 か所
就労移行支援等の利用を経て一般就労へ移行した障がいのある人に対して、生活面の課題を把握するとともに、企業や関係機関等との連絡調整やそれに伴う課題解決に向けて必要となる支援を実施。



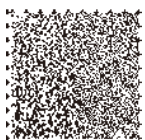
参考：5段階別の準備チェックシート

No	チェック欄	分類	項目
1		社内合意	トップの推進意思を確認できている
2			障がい者テレワークのメリットを理解し、経営課題に紐づく導入目的が明確になっている
3			導入範囲、テレワーク形態などの基本方針を策定している
4		労務管理	就業規則(テレワーク勤務規定)が改訂できている
5			就業規則以外の労務管理等に係るルールを策定している
6			労働時間の管理方法を定めている
7			業務時間中の在席確認方法を定めている
8			費用負担について整理している (労働者が費用負担する場合は、就業規則での規定が必要)
9			評価制度を整備している
10		通信環境	社外からの接続環境を整備している
11		コミュニケーション	コミュニケーションツールを整備している
12		業務の整備	恒常的に発生する業務を切り出しできている
13		社内理解	テレワーク導入にあたっての社内教育、社員の理解が進んでいる
14		試行運用	社内メンバーで試行運用ができている
15		ミスマッチ防止	採用におけるミスマッチ防止のための方策を検討している
16		募集	障がいのある人のテレワークに必要なスキルが明確になっている
17		健康管理	健康管理/体調管理の配慮の仕方等が把握できている
18		(運 用)	運用時の留意点を理解できている
19			管理者の重要性を理解し、障がいのある人も含めた働く人の満足度が上がる方策ができている
20		(定 着)	就労移行支援事業所等の支援機関との連携ができている
21			定着のための企業としての対応が整理できている

検
討

導
入

採
用



参考：障がい区分と配慮のポイント

身体障がい（肢体不自由）

<概要>

特性・特徴	次の障がいがあり、それらのいくつかを複合している場合もある。 ① 上肢（腕や手指、ひじ関節など）、下肢（股関節、膝関節など）の機能障がい ② 体幹障がい（座位、立位などの姿勢の保持が難しいこと） ③ 脳病変による運動機能障がい
配慮のポイント	ワンキーマウス等の特殊機器、音声入力ソフトの導入など

身体障がい（視覚障がい）

<概要>

特性・特徴	全盲、弱視、視野狭窄（見える範囲が限定されている）、色覚異常などがある。
配慮のポイント	拡大読書器や音声読み上げソフトの導入など

身体障がい（聴覚障がい）

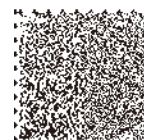
<概要>

特性・特徴	ほとんど聞こえない場合と聞こえにくい難聴の場合がある。
配慮のポイント	手話、筆談やメール等の利用、危険発生時の緊急ランプの設置など

身体障がい（内部障がい）

<概要>

特性・特徴	次の障がいがある。 ① 心臓機能障がい ② じん臓機能障がい ③ 呼吸器機能障がい ④ ぼうこう又は直腸の機能障がい ⑤ 小腸機能障がい ⑥ ヒト免疫不全ウイルスによる免疫機能障がい ⑦ 肝臓機能障がい
配慮のポイント	疲れやすい傾向があるため、休憩時間の確保等の勤務時間の配慮など



知的障がい

<概要>

特性・特徴	知的な機能に発達の違いがあるため、「考えたり、理解したり、読んだり、書いたり、計算したり、話したり」することが苦手なケースが多い。
配慮のポイント	<ul style="list-style-type: none">言葉による説明などを理解しにくい人もいるため、丁寧に、わかりやすく話す。漢字の読みが苦手な人もいるため、文書は漢字を少なくしてルビを振る。写真、絵、ピクトグラムなどわかりやすい情報提供を工夫する。作業手順を示す場合は、作業プロセスを分割、整理して、できるだけ具体的かつ簡潔に伝えるなど配慮する。大きなストレスや疲労を感じることがないように、最初は業務量を少なくして、習熟度を確認しながら、業務量や内容を調整する。

精神障がい

<概要>

特性・特徴	<p>対象となる精神疾患は、次のとおり。 原因となる疾患によって、それぞれの障がいの特性や必要な配慮が異なる。</p> <ol style="list-style-type: none">① 統合失調症② うつ病、そううつ病などの気分障がい③ てんかん④ 薬物やアルコールによる急性中毒又はその依存症状⑤ 高次脳機能障がい⑥ 発達障がい（自閉症、学習障がい、注意欠陥多動性障がい等）⑦ その他の精神疾患（ストレス関連障がい等）
配慮のポイント	<ul style="list-style-type: none">あいまいな状況にストレスを感じやすく、工夫や応用が苦手な人もいるため、作業の流れや手順を決めて、できるだけ具体的かつ簡潔な指示を出す。体調に波がある、通院や服薬を要する、又は心身が疲れやすい傾向があるため、勤務時間や休憩などの声かけ（コミュニケーション）をする。新しい環境に対して不安を感じやすい人もいるため、一人になれるような場所を用意するなどの柔軟な対応をする。緊張感が強く、何事にも手を抜けず頑張り過ぎてしまう人もいるため、本人の負担や体調に配慮した業務量に調整をする。

※ 障がいの特性は、一人ひとり異なります。相手の障がいの状況や意思、場面に応じて、適切に対応する合理的配慮を行うことが重要となります。



参考：テレワークによる障がい者雇用促進検討会議

<検討会議名簿>

○ 座長

氏名	所属
諏訪 康雄	法政大学 名誉教授

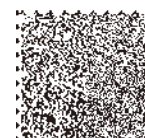
○ 委員（五十音順）

氏名	所属
大坪 巧弥	北九州障害者しごとサポートセンター 所長
小島 浩一	合同会社 ムーブ 代表社員
竹之下 敏英	福岡労働局 職業安定部 職業対策課長
津田 貴	株式会社 沖ワークウェル 代表取締役社長
橋口 良一	株式会社 QTnet 取締役 執行役員 総務部長 ※ 第2回検討会議まで出席
上野 正	株式会社 QTnet 上席執行役員 経営戦略本部 副本部長 ※ 第3回検討会議以降に出席
三舛 善彦	九州地理情報株式会社 代表取締役社長

(アドバイザー) 一般社団法人 日本テレワーク協会
(事務局) 福岡県福祉労働部労働局新雇用開発課

<検討会議の審議経過> (各回の議事内容)

回	日	議事内容
第1回	5月14日	<ul style="list-style-type: none"> 検討会議の趣旨と今後の進め方について 障がい者雇用とテレワークの現状について 先進事例紹介
第2回	7月6日	<ul style="list-style-type: none"> 障がい者テレワークにおいて留意すべき課題の整理 (検討から就労に至る各ステージにおける主体別の検討課題の整理)
第3回	9月3日	<ul style="list-style-type: none"> 第2回会議で整理された課題に対する有効な取組み方策の検討
第4回	11月19日	<ul style="list-style-type: none"> 報告書(案)の検討 今後の展開について



テレワークによる障がい者雇用促進検討会議 報告書

【発行日】 平成 30 年 12 月

【発行元】 福岡県福祉労働部労働局新雇用開発課
〒812-8577 福岡市博多区東公園 7 番 7 号
電 話：092-643-3593（直通）
F A X：092-643-3619

【編 集】 テレワークによる障がい者雇用促進検討会議

