障害のある人の在宅就業に向けた職業訓練の実践と考察

～ＩＣＴテレワーク科５年間の取り組みを通して～

著者名：大阪市職業リハビリテーションセンター　主　任　野津 恵美子
職業指導員　宇仁 義敬
相 談 員　堤 世津子

キーワード：職業訓練、在宅就業

要　旨

さまざまな理由により就労をあきらめていた障害のある人が､働くことを通して社会参加できることを目指し、在宅での企業就労をめざした職業訓練として 2020 年 10 月から「ICT テレワーク科」を開設し、5 年が経過しました。ICT テレワーク科では、WEB 会議システムやリモートツールなどを活用し、IT 関連や簿記の資格取得、パソコンを用いた Office 系アプリの活用方法の習得、DTP や Web ページ制作に関する知識・技術習得の訓練を実施してきました。さらに、在宅で働くうえで必要となる体調管理・自己管理、報告・連絡・相談などの就労準備支援も行ってきました。

5 年間にわたる訓練希望者および訓練生の状況、職業訓練の実施状況を整理・分析し、今後の在宅就業の可能性と課題について考察します。

1　はじめに

2020 年 10 月より ICT テレワーク科が訓練をスタートしました。ちょうどこの時期は、新型コロナウィルスの感染拡大で緊急事態宣言等が出ていたころと重なります。当時は感染拡大防止として、多くの企業で在宅勤務が推奨されていました。しかし、このような社会情勢を受けて在宅での職業訓練を開始したわけではありません。まずは立ち上げに至る経緯を「在宅での職業訓練実施の流れ」と「在宅就業支援のとりくみ」の 2 点で整理することとします。

（１）　在宅での職業訓練実施への流れ

大阪市職業リハビリテーションセンター（以下、当センターという）では、1985 年から障害のある人を対象に特別委託訓練として１年間ないし２年間の職業訓練を実施してきました。身体障害のある人を対象とした訓練からスタートし、知的障害、精神障害、発達障害のある人など多様な障害を対象に訓練対象を広げてきましたが、どの特別委託訓練も自力で当センターに通所することを前提とした訓練スタイルでした。ICT テレワーク科開設につながる発端は 1988 年から大阪市の委託事業として実施した「パソコン・ワープロ講習及び関連するソフト開発事業」です。この開発事業では、社会のハイテク化に接触する機会の少ない身体障害者に対して、パソコン、ワープロをコミュニケーション手段として用いることにより、障害者自身が必要とする情報を入手したり、通信手段として活用できるように、講習会を実施しました。また事業を実施するなかで障害者がコンピューターを利用するにあたって、より容易な入出力ができるよう、リハビリテーション工学の分野の方々と連携しながら、各種の補助手段やソフトの開発・研究も行いました。講習内容は、ワープロソフトの一太郎が主でしたが、視覚障害者向けの音声リーダーソフトを使った講習も日本ライトハウスの協力を得て数回、実施しました。

Windows 誕生以前のパソコンは､現代のようなインターネットもなく１台で完結していました。そのころにパソコン通信という、パソコンと電話回線をつなぐと、画面の向こうの人と交流ができるという手法が誕生しました。発語が難しい言語障害の人も、上肢障害があり、ゆっくりとしか文字が打てない人も、キーボードを打つことができれば、自分の言葉として発信することができます。頸椎損傷でキーボードは使えない人でも、スイッチのセンサーで ON・OFF の信号を出すことができれば、それで文字を打つことができます。視覚障害や聴覚障害なども含め、さまざまな障害のある人々が、パソコン通信では文字と文字のやりとりなので、１対１でコミュニケーションをとることができました。

全国にまだホスト局が少なかったころ、当セン

ターでオリジナル開発をした「Heart Land」というホスト局を開局し、障害のある人もない人もたくさんの人が会員になり、24 時間交流をしました。自宅にいながら多くの人と瞬時につながることができる場は、在宅のままになっていた障害のある人の社会参加の大きな後押しとなりました。

1992 年、大阪市の委託事業として「パソコン通信による情報処理訓練事業（のちの IT 科)」をスタートさせました。当時のパソコン通信は電話回線を使用するため、つながっている時間は電話代がかかり、長時間になると電話代が高額になることが弱点でした。そのため常時つながった状態ではなく、課題のやり取り時のみ通信するスタイルでの訓練を実施しました。このパソコン通信による情報処理訓練事業は、委託終了となった 2006 年度末まで、たくさんの修了生を世に送り出しました。

（２） 在宅就業支援のとりくみ

1999 年より３年間、旧労働省から「障害者に対する在宅就業支援事業」を受託しました。障害のある人に在宅就業の機会を提供するために、パソコンや周辺機器、パソコンソフト一式を無償で貸与するという事業です。当センターで管理した機器は全部で 77 台(うち 16 台は視覚障害者用機器)、70 名ほどに機器を貸与しました。貸与するだけでなく、必要な場合は機器セッティングや講習にも出向きました。

2006 年には在宅就業支援団体として厚生労働省より認可を受け、在宅で働くことを希望する障害者と発注元の事業主との間にたち、受発注業務や業務管理、助言等を行い、在宅就業の支援体制を構築しました。

また 2018 年には、大阪府より「在宅就業支援体制構築モデル事業（のちの在宅就業マッチング支援事業)」の委託を受けました。この事業は、働く意欲と能力はあるものの、就労時間の制約や移動に困難があるなど様々な事情で就業等が困難な障害者に対して、ICT 技術を活用した在宅就業支援体制を構築するモデル事業を実施し、在宅の障害者が能力に応じて活躍できる支援体制を構築するものです。50 名を超える障害のある方たちがテレワーカーとして登録し、企業から受託した業務を行いました。

このような在宅での職業訓練を実施するためのさまざまなとりくみや、在宅で働きたい障害のある人を支援するとりくみを経て、2020 年、特別委託訓練として訓練の場のメインを在宅とする ICT テレワーク科が立ち上がりました。

2 希望者、訓練生の状況

立ち上げ時に想定していた訓練生像は、重度の身体障害で、通勤にハードルがあったり、日中に介護が必要等の方々を想定していました。しかし、実際の希望者は身体障害を含め、精神障害、知的障害といった多様な方々でした。

ICT テレワーク科に興味を持ち、総合相談室に相談に来られた方々は、5 年間で延べ 136 名にのぼります。定員は 1 期 5 名ですので、定員の 5 倍強の方々が相談にきたことになります。通所の職業訓練の希望者は多くても 2 倍強ですので、在宅での職業訓練に対する興味関心が高いことが伺えます。

（１） 障害者手帳の取得状況

表 1 は、訓練を希望し相談に来られた方の障害者手帳の等級を整理したものです。

表１ ICT テレワーク科入校相談者の手帳等級

	R02	R03	R04	R05	R06	計
身体１級	5	3	3	2	1	**14**
身体２級	5	1	1	2	2	**11**
身体３級			5	1	2	**8**
身体４級～6 級		5	7	4	2	**18**
精神２級～3級	11	8	24	11	13	**67**
知的 B2			1	1		**2**
重複	4	1	1		1	**7**
手帳申請中ほか		2	2	2	3	**9**

各年度､および 5 年間の累計いずれにおいても、精神保健福祉手帳を所持している方が一番多くなっています。次いで身体障害者手帳の４～６級を所持している方、身体障害者手帳１級の方と続きます。

表２は、訓練に入校した方の等級を整理したものです。

表２ ICT テレワーク科入校生の手帳等級

	R02	R03	R04	R05	R06	計
身体１級	2		1		1	**4**
身体２級	1	1	1	1		**4**
身体３級			1			**1**
身体４級～6級		1			1	**2**
精神２級～3級	2	3	1	3	3	**12**
重複			1			**1**
手帳申請中ほか				1		**1**

こちらも精神保健福祉手帳を所持している方が一番多くなっています。次いで身体障害者手帳の１級の方、身体障害者手帳２級の方が同数となりました。

重度の身体障害の方は想定していたよりも少なく、意外だったのは手帳を申請中だったり、未取得の方が初年度をのぞき毎年一定数おられたことです。受傷あるいは罹患後、まだそれほど年月が経つ前に相談に来ていただいた結果かもしれません。

（２） 訓練希望理由

表３は、訓練を希望し相談に来られた方に在宅での職業訓練を希望する理由を整理したものです。

表３ ICT テレワーク科入校相談者の在宅訓練を希望する理由

理　　由	R02	R03	R04	R05	R06	計
身体面の不安があるため	1	2	2		1	6
体調面の不安によるもの	2	5	7	4	7	25
難病のため	2	1				3
通勤が難しいため(身体面)	6	1	3	2	4	16
通勤が難しいため(精神面)	3	2		1	3	9
遠方でも訓練が受けられる					1	1
コミュニケーションが苦手	5	2	9	1	2	19
ストレスを感じず働きたい	3	4	7	5	1	20
家庭の事情	1	1	2	1	1	6
スキルアップを目的として		1	4	2		7
在宅訓練、在宅勤務経験あり			2	2	1	5
訓練を経て就労を希望			3	5	1	9
こだわらない	2	1	5		2	10

定形の形で質問をしたわけではなく、相談する中で希望する理由をお聞きしているため、多種多様な希望理由を述べておられますが、一番多かったのは「体調面の不安」という理由です。体調が整わず、ご自身の体調にあわせながら働きたいという方が多くおられました。次いで「ストレスを感じずに働きたい」、「コミュニケーションが苦手」という理由が続きます。これらのことから業務だけでなく会社内での人間関係に負担を感じている人が多いことが分かります。

表４は、訓練に入校した方の在宅訓練を希望する理由を整理したものです。

一番多い理由は「通勤が難しいため（身体面）」と「コミュニケーションが苦手」が同数でならび、次いで「ストレスを感じずに働きたい」という理由が上位にきました。通勤に関しては、下肢に障害があって通勤が負担、心臓疾患のため長距離移動が厳しい等の理由をお聞きしています。身体障害のある人の通勤面での大変さを改めて感じました。

またご自身だけでなくお子さんに障害があり家を空けにくい、介護が必要等、家庭の事情で在宅を希望されている方や、最寄り駅までの交通手段が少ない等、遠方でも訓練を受けることができることを理由として在宅を希望されている方がおられたことは意外な理由でした。

表４ ICT テレワーク科入校生の在宅訓練を希望する理由

理　　由	R02	R03	R04	R05	R06	計
身体面の不安があるため	1					1
体調面の不安によるもの	2					2
難病のため						0
通勤が難しいため(身体面)		1	2		2	5
通勤が難しいため(精神面)	1	1				2
遠方でも訓練が受けられる						0
コミュニケーションが苦手		2		1	2	5
ストレスを感じず働きたい			1	3		4
家庭の事情	1	1			1	3
スキルアップを目的として						0
在宅訓練、在宅勤務経験あり			1	1		2
訓練を経て就労を希望			1			1
こだわらない						0

3　訓練実施状況

（１） 訓練カリキュラムおよび実施方法

訓練は、WEB 会議システムを使用し、常にオンラインで訓練生と当センターがつながっている状態を維持したうえで行います。また訓練生が操作するパソコンは、自宅からリモート機能を使用して、当センターのパソコンを遠隔で操作します。この環境を維持することで、訓練生は自宅にいながら、訓練を受講し、指示に基づき的確に操作ができているかをリアルタイムでアドバイスを受けることができます。

この環境のもと、IT 関連や簿記の資格取得、パソコンを用いた office 系アプリの活用方法の習得、DTP や WEB ページ制作に関する知識・技術の習得の訓練を実施します。また在宅で働くうえで必要となる体調管理や自己管理、報告・連絡・相談といった就労準備訓練も実施します。実際の訓練内容は表 5 のとおりで、訓練総時間 1400 時間を 1 年間で実施していきます。

在宅での職業訓練が基本ですが、月に 1 回は通所日を設け、iPad 等の貸与品の状況確認、対面でしかできないソーシャルスキルトレーニングや資格試験、面談等を実施し、リアルな関係性の構築も行います。

表5 訓練カリキュラム

普通学科	時間数
職業能力基礎１	48
職業能力基礎２	150
職業問題	43
自己管理能力向上講座	17
社会生活技能	14
簿記及び会計	291
実技	
職業能力実践講座	281
アサーショントレーニング	45
情報処理概論	167
ビジネスソフト実習	168
プログラミング実習	57
デザイン／DTP 実習	60
情報処理システム操作実習	28
求職活動	31
総合計	**1,400**

実際に実施している講座やとりくみのうち、在宅訓練ならではのものは下記のようなものがあります。

① テレワーク概論

テレワーク概論では、WEB 会議システムの使用方法や一般的な運用用法、ビジネスチャットを使用した文字でのコミュニケーション、訓練に必要なデータの共有方法等、機器操作とオンラインの向こうにいる上司や同僚と共に働くスキルを学ぶ在宅ならではの基礎講座です。基礎を学んだあとは日々の訓練で実践しつつ、情報セキュリティや情報活用力、環境整備方法、自己管理能力の向上についての学びを深めていきます。

② 文章力 UP 講座

在宅で訓練をする、働くということは、文字を使ってコミュニケーションをとることが多くなります。話し言葉を使った会話では、相手の反応を見ながら言い換えたり、言葉を足したりすることができますが、文字でのやり取りは「文章を送る」その文章に「返事が来る」といったやり取りになり、自分の伝えたいことがうまく伝わらなかったり、端的に伝えようとしすぎるあまりきつい文章になってしまったりすることがあります。

文章力 UP 講座では、文章を書く際に要点をしっかり押さえ、相手にわかりやすい文章力を身につける講座です。場面設定を行い、依頼の文章を書く、断りの文章を書く等、実際に文章を書き、添削・修正する過程を繰り返すことで、訓練生ひとりひとりの文章力 UP を図っています。

③ SPIS（エスピス）の導入

「2 希望者、訓練生の状況」でも述べたとおり、在宅訓練を希望する理由として「コミュニケーションの苦手さ」を感じている訓練生が多く在籍することとなり、自分のしんどさをうまく表現できないことは、訓練を進めていく上での課題であり、就職時の課題となっていました。

日々訓練を実施するだけではなく、精神面でのサポートが必要と感じ、4 期生（2023 年度）から SPIS という就労定着支援システムを導入しました。SPIS は訓練生の体調や精神状態の変化を見える化し、訓練生本人、指導員、外部支援員の三者が共有できるシステムです。日々記録した体調面、精神面での好不調をグラフ化することができ、訓練生本人との面談の際や、通院同行時に主治医に訓練状況を説明する際など、指導員の主観だけではなく、客観的なデータからも話を深めることができます。また指導員の意図を組みつつ、本人に寄り添う形で支えてくれる外部支援員の存在も大きく、訓練効果向上につながっていると感じています。

（２） 訓練生の就職状況

図1 総務省 令和6年度情報通信白書



図１の「令和６年度情報通信白書」によると、企業のテレワーク導入率は、2019 年は約 20%だったのが、2020 以降、一気に増え、テレワークに対する社会的認知度が高まるとともに企業側の環境が整ったといえますが、一方でコロナの終息により在宅勤務の形態が減少している傾向もみられます。

5 年間の訓練で、24 名の訓練生が職業訓練を修了しました（1 名は体調悪化により、中途退校)。24 名の就職状況は表 6 のとおりです。

表 6 ICT テレワーク科修了生の就職状況

	R02	R03	R04	R05	R06	計
未就職	1	0	0	0	2	3
就職　計	3	5	5	5	3	21
うち在宅	3	3	4	2	3	15
うち通勤	0	2	1	3	0	6

企業に就職した方は 21 名、うち 15 名は在宅就業、6 名が通勤スタイルでの就業です。未就職の 3 名の未就職理由は、体調が整わない、在宅就業を希望しているが決まらない等となっています。通勤スタイルで就業した方の大半は、職業訓練を経て在宅就業よりも通勤スタイルのほうが自分には合っていると感じ、通勤スタイルを希望した結果ですが、中には在宅就業を希望していたものの、なかなか内定を得ることができずに通勤スタイルを最終的に選んだ方もいます。

在宅就業された方のうち 3 名を、下記にピックアップします。

① A さん（身体障害 1 級心臓機能障害）

健康診断で心臓の疾患が判明、ペースメーカーを入れた方です。通勤時の息切れ等の体力的な不安、感染症の罹患リスクを防ぐため、在宅訓練を希望して入校されました。向上心があり、目標に向けてコツコツ努力をする、努力をした分、知識・技術がしっかり伸びる方でした。その反面、訓練もプライベートも頑張りすぎるところがあり、根を詰めすぎて体調を崩す、ミスが増える等の課題がありました。訓練をする中で、自身が過集中しやすいタイプであることを自覚し、ペース配分をすること、休憩をはさむ等の工夫をできるようになってきました。最初から頑張りすぎない働き方をしたいと考え、週 3 日勤務、短時間勤務で就職活動を行い、希望通りの働き方で働いています。就職後、休日の疲れを勤務日に持ち越してしまう日もあったりしましたが、仕事の進め方を含め、上司や当センターの指導員と定期的に面談をしながら順調に働いておられます。

② Bさん（身体障害 3 級四肢機能障害）

四肢機能障害で、長く歩けない、しゃがむ動作が難しい等あり在宅訓練を希望して入校されました。月 1 回の通所日は車通勤でセンターに通ってこられました。もともと事務経験がある方で基礎的な入力スキルは習得済、訓練では office 系の操作のスキルアップとともに、デザイン系の力もしっかり伸ばして就職をされました。就職時の業務内容は顧客データの入力管理等が中心でしたが、業務のやりとりをする中で、当センターの訓練でデザイン系も学んだことを伝えると、「試しに作ってもらいたい」と集客用チラシの試作を依頼され、そのままチラシとして採用されたそうです。以降、データ入力業務とデザイン業務を担うようになり、担当業務が増えて充実していると報告を受けています。

③ Cさん（精神障害 2 級うつ病）

大勢の人がいる閉鎖された空間が苦手で、動悸、過呼吸になってしまうため公共交通機関は使えず、在宅訓練を希望して入校されました。この方も月 1 回の通所日は車通勤でセンターに通ってこられました。他人と一緒にいると緊張してしまい疲労感が出るということでしたが、グループワークや共同してプレゼン資料を作る等の訓練を経て、緊張を和らげる方法やしんどくならずに他人と協力する力を徐々に習得されました。扶養の範囲内で負担なく働くことを希望されており、在宅で短時間勤務の事務職に就職し、安定して働いておられます。

以上、3 名の在宅就業でうまく働きだしているケースを紹介しましたが、訓練生の就職活動をサポートする中で、新規採用のタイミングから在宅勤務で雇用する企業はまだ少ないように感じています。また新型コロナウィルスが 5 類感染症となり、在宅勤務を推奨していた企業も原則出社に切り替えだしているという話も聞きます。在宅で企業就労をするという働き方は、新型コロナウィルスの流行で注目されましたが、雇用数はそれほど多くなく、まだ一般的な働き方ではないことは否めません。

4　おわりに

ICT テレワーク科がスタートして 5 年、在宅就業で働く修了生を社会へ送りだせていることは、通勤がネックで今まで就労をあきらめていた方々が就労を通して社会参加する機会の創出の一助になっていると感じています。しかし訓練を実施する中で、日々課題に直面しており、もっと良い訓練にできるのではないか、どうアプローチしていくべきなのかを模索しているという状況が現状です。訓練をする中で、特に課題として感じている点は

下記の３点です。

まず１点目は、「個別性への対応」です。訓練を進める際、他科の毎日対面で訓練をしている時より、個々人の習熟度の差や理解度の差にあわせて訓練を実施することの難しさを感じています。オンラインでは、指導員側の察する力と、訓練生本人の発信する力が毎日対面で訓練をしている時より必要であると感じています。また訓練生の精神面のサポートは訓練を経て就職する際に大切な要素ですが、こちらも毎日対面訓練の時よりもより意図的に時間を設ける必要があります。ちょっと廊下でみかけた表情で小さな困り感に気がつく、ちょっとした立ち話から気がつくということができない大変さを感じています。講座の中で「文章力 UP 講座」を取り入れたり、SPIS を導入したりはしてきましたが、これからも個別性への対応方法を模索しながら進めていく必要性を感じています。

２点目は、「実習先の開拓」です。企業で働くためには、訓練で学んだことを就職前に実習として実践する経験はとても有効的な訓練です。しかし在宅で実習を受け入れてくださる企業はあまり実在しません。個人情報や企業独自の業務情報を会社内ではない場所で扱うことがハードルとなっています。当センターとして企業から仕事を受けた業務を実務作業として実施する等の工夫はしていますが、企業の方から業務指導を受ける、業務報告をするという経験ができない点はマイナスだと感じています。

３点目は「就職先の開拓」です。3（2）「訓練生の就職状況」でも書きましたが、新規採用のタイミングから在宅勤務で雇用する企業はまだ多くありません。訓練で実施しているリモート環境の構築方法や、訓練（業務）管理手法を発信していくこと、ショートタイムワークやワークシェアリングといった働き方改革と連動した動きをとることができると、「障害のある人を雇用する」というハードルがさがり、企業を動かす力にもなるのではないかと考えています。

また、訓練を希望し受講している方たちが、在宅勤務できるために訓練をよりよいものにアップデートしながら継続していくことはもちろんですが、ICT テレワーク科を立ち上げた当初に想定していた訓練生像である「重度の身体障害の方々」が訓練受講につながっていないということも忘れてはいけないと感じています。フルタイム勤務を模した訓練時間は負担感が大きいという声も相談者の方からお聞きします。在宅就業を希望される方の中には、身体状況等の理由により、このような短時間就労を希望される方も多くいらっしゃいます。週 10 時間以上 20 時間未満といった短時間就労での働き方も 2024 年から障害者雇用率の算定対象となりました。しかし特別委託訓練の訓練時間数の下限は 1400 時間となっており、このフルタイム就労を前提とした訓練時間数が、短時間就労を希望される方のハードルとなっています。短時間雇用をめざした職業訓練の実施も視野にいれつつ、重度身体障害の方が就労を通して社会参加する機会を得られるような訓練実施も模索していきたいと考えています。

在宅勤務で企業に就労するというスタイルは、障害の有無にかかわらず、育児や介護で自宅を離れることができない、通勤の負担があるといったさまざまな理由により働くことをあきらめてきた人が働くことができるスタイルです。在宅勤務を選択できる環境を整えていくことは、障害者雇用だけではなく日本全体で就労人口が増えることにつながります。働きたいと思う方が働ける社会になるよう、ICT テレワーク科の訓練を通して多様な働き方の可能性の拡大の一助を担っていきたいと思います。