

「市民活動の場でのテレワークの活用と課題」 (NPO系 福祉サービス 就労支援事業の立場から)

2019年12月2日
NPO法人札幌チャレンジド

「NPO法人 札幌チャレンジド」とは？

- 開設年：NPO設立2000年、2006年10月～就労継続支援A型開始
- 事業形態：多機能型福祉サービス事業所（就労継続支援A型・移行支援）
- 所在地：北海道札幌市 札幌駅から徒歩5分
- 利用者定員（A型）：30名（在宅12名（身体6名・精神/発達6名）
- 年間予算 1億2千万円の事業規模

「NPO法人 札幌チャレンジド」とは？

- 「『ITでマザル、ハタラク、拓き合う。』社会を創ります」をモットーにITを活用した障がい者の就労、社会参加を目指している。
- 「福祉サービス利用者」＜「障がいのある社員」として位置づけ。
利用者のハンディキャップ部分の補完、キャリアアップのしくみをつくりながら、仕事を通じて社会に関わっていくことへの尊厳や誇りを実感できる働き方づくり。
- A型利用者の働き方として、「テレワーク就労」にも取り組んでいる。

「テレワーク就労」で働きたい理由

事情により継続的に「通所」ができない理由がある方について個別調整
（「テレワーク」「通所／テレワーク混合」）

- 1) 生活介助支援が必要（主に重度身体の方）
- 2) 車いす等で雪道の通勤が困難（北海道は11月下旬から3月まで雪 1年の1/3）
- 3) パニック障害などで交通機関や駅構内など人混みの中に入るのが困難
- 4) 睡眠障害があり、安定して同じ時間に出勤が難しい
- 5) 歩行が困難な重度身体障害
- 6) 親の介護との両立が必要
- 7) 遠方者（岩見沢市・帯広市）※ 参考：札幌→帯広 約200km



「テレワーク就労者」の業務内容

- 民間企業 1 2 社より、動画サイト監視業務・サイト更新入力・webアクセシビリティ検査業務・イラストデザイン業務・海外航空券予約サイトDB入力業務などを定期的に受託。
- この中で、企業との業務提携の中でテレワークOKとしたものを在宅利用者が業務担当。（ワークシェア型業務）

某地域情報アプリイベント情報更新業務

担当者 4 名



リーダー

A さん (通所 /40 代・身体・聴覚)

10:00~17:00 勤務



仕事: 作業データの振り分け / データ入力 / 徴収 / 報告

仕事: 作業データ入力 / 報告



B さん (在宅 /40 代・精神)

10:00~16:00 勤務

(途中で親の介護など)



C さん (通所・在宅 /10 代・身体)

10:00~16:00 勤務

(体力の問題で毎日通所は難しいため混合)



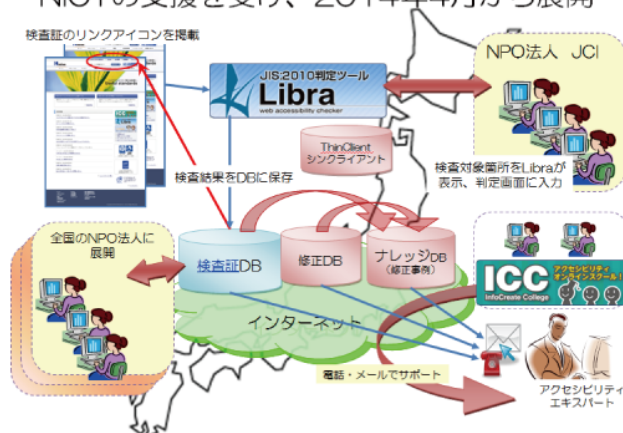
D さん (通所・在宅 /30 代・身体)

10:00~16:00 勤務

(足元の悪い日の通所は難しいため混合)

Web アクセシビリティ検査業務 担当者 5 名

NICTの支援を受け、2014年4月から展開



リーダー

A さん（在宅 /40 代・身体）

10：00～17：00 勤務

（グループホーム）



仕事：作業データの振り分け／検査業務／報告

仕事：検査業務



B さん（在宅 /30 代・精神）

10：00～15：00 勤務

（親の介護 /PTSD）



C さん（在宅 /40 代・身体）

10：00～17：00 勤務

（地方在住 / 重度身体）



D さん（在宅 /20 代・身体）

10：00～17：00 勤務

（途中、生活介助 3 時間程度）



E さん（在宅 /30 代・精神）

10：00～17：00 勤務

（パニック障害）

業務の種類

- 業務の種類には、

- (1) クライアントのサーバにログインして直接作業を行うケース

- (2) フォームを札幌チャレが作成し、イントラで作業し、できあがったものを各テレワーク就労者から担当職員がデータを取りまとめ、納品チェック後、クライアントに提出するケース（アンケート、入力系）

がある。

「テレワーク就労」セキュリティ対策

- 自宅以外での業務禁止
- 公衆Wi-Fiの使用禁止
- ホームルータのセキュリティ
- 作業用P Cのセキュリティ
- VPNソフトの使用（直接クライアントサーバーに入る場合）
- I Pアドレスの固定（直接クライアントサーバーに入る場合）
- クラウドサービスの利用（Office365、RemoteViewなど）

クラウドツールを使用する利点

■利用者側

- ①初期導入コストの負担減
- ②故障・災害時のリスクが小さい

■支援者側

- ①在宅利用者の業務訓練を的確に行うことが可能
- ②情報漏えい等に対するセキュリティ度アップ
- ③在宅業務者の作業環境の質を維持
- ④事務所外からでも業務確認が可能

「Microsoft Teams」の活用

- ①毎日の勤怠（チャット）
- ②業務打ち合わせ（グループチーム、会議、ファイル）
- ③業務の進捗管理

「クラウドツール」のデメリット

- ごくまれに「障害」が起きた際に、コミュニケーションツールとしての方法がなくなる
(別な手段をいくつか用意)
- ネットが使えなくなった時の対処方法 (wifiなど)

テレワーク担当者に求めるスキル

- ・ パソコンやインターネットを使いこなす「ITスキル」
- ・ 基本的ビジネスマナーやビジネスの基本ルールへの理解・対応「ビジネススキル」
- ・ 業務を円滑にすすめるうえでの「自律性」「自主性」「コミュニケーション能力」

→ 「ビジネススキル」「コミュニケーション能力」はとても大切。

→ ワークシェアの観点から「自律性」「自主性」
「コミュニケーション能力」が必要。

テレワークで「働く」を実現するために

テレワークは多様な「働き方」を実現できるが、離れて働いているが故に、「安定して働く」ためには通所の人よりも、本人の自律性や自主性、コミュニケーション力がその「安定」に与える影響が大きくなる。

そのため、テレワーク形態との適性を判断する上で、本人のこのあたりの能力をアセスメントすることが支援者にとって重要になる。

テレワークで「働く」を実現するために（まとめ）

本人の持っている力と、テレワークで必要と考える労務管理のスタイルや作業とのマッチングを丁寧に行っていくことが重要であり、この点を十分に検討できていない場合は、双方に負担感やイメージと実際のずれが生じるやすくなる。

**テレワークで「働く」を実現するためのスキル・理解が
本人、支援者側の双方とも必要**