厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

都市部と地方をつなぐ

障害者テレワーク事例集

はじめに

労働者が ICT（情報通信技術）を利用して行う事業場外勤務（この事例集では「テレワーク」といいます。）は、時間や場所に縛られない柔軟な働き方であり、テレワークの活用は、通勤が困難な方の就業や、子育て、介護などとの両立、多様な働き方の推進という観点からも、有効な雇用機会の確保につながり得るものです。

これまで、厚生労働省においては、企業における障害者のテレワークの導入支援、導入に係るガイドブックの整備や好事例の収集・展開等を行ってきましたが、情報通信技術の利活用等により、仕事の質は十分に担保され得ることの理解は広まりつつあり、具体的な活用事例も生まれています。

しかし、障害者の求人・求職状況をみると、未だ都市部では求人が多い中でその充足率が比較的低く、地方では求人が比較的少ない中でその充足率が高い傾向にあることから、地方の就業希望者と都市部の企業をテレワークによる在宅雇用でマッチングすることへの期待が高まっているところです。地方在住の障害者が都市部の企業に雇用されてテレワークを行う場合、企業と障害者、地域の就労支援機関との間に物理的な距離があることから、相互の連携をどのように生み出し、維持していくかが重要です。テレワーカーの募集・採用の支援から、採用後の日々の体調把握や業務に起因する困りごとの解消、関係機関との連絡調整など、きめ細かな対応が求められる場面が多く、これまでの職場に通勤する障害者に対する支援では就労支援機関に求められなかった様々な役割が生じる可能性があります。

そこで、本事例集では、地方在住の障害者をテレワーカーとして雇用する企業と、その企業でテレワーカーとして働く障害者の支援を行う就労支援機関に、採用の準備段階から就職後の定着支援・雇用管理などについてインタビューを行い、全７事例を掲載しています。また、地方の障害者をテレワーカーとして雇用する場合も、労働基準関係法令の適用や労務管理上の留意点は通常のテレワークと同様ですが、完全な在宅勤務で障害者を雇用することが前提となっている際に特に留意すべき事項についても、ポイントとしてまとめています。

これらの事例やノウハウを参考にし、企業と支援機関が相互に連携・協力しながら、障害のあるテレワーカーが能力を最大限に発揮できる働き方が拡大することを期待しています。

目次

地方の障害者をテレワーカーとして雇用する際のポイント ―― 5

事例集

事例 1
企　業 株式会社リクルートオフィスサポート ―― 12
支援機関 道南しょうがい者就業・生活支援センター すてっぷ ―― 14

事例 2
企　業 株式会社スタッフサービス・ビジネスサポート ―― 16
支援機関 中部地区障害者就業・生活支援センター にじ ―― 18

事例 3
企　業 阪和興業株式会社 ―― 20
支援機関 障害者就業・生活支援センター ラポール ―― 22

事例 4
企　業 合同会社 DMM.com ―― 24
支援機関 金沢障害者就業・生活支援センター ―― 26

事例 5
企　業 株式会社テクノプロ・スマイル ―― 28
支援機関 社会福祉法人ぷろぼの ―― 30

事例 6
企　業 LINE ビジネスサポート株式会社 ―― 32
支援機関 特定非営利活動法人 SOHO 未来塾 ―― 34

事例 7
企　業 NUL アクセシビリティ株式会社 ―― 36
支援機関 特定非営利活動法人 JCI Teleworkers’ Network ―― 38

テレワークの導入・実施に関する資料集

これまで、厚生労働省では、障害者をテレワーカーとして雇用する際の導入ガイドブック・事例集や、テレワークにおける労働基準関係法令の適用や、労務管理上の留意点を示したガイドラインなどを作成してきました。本事例集においては、それぞれの内容を踏まえつつ、「地方在住の障害者をテレワークで雇用する際の留意点」に焦点を当てて内容をまとめています。

- 平成 28 年度厚生労働省委託事業「障がい者の在宅雇用導入ガイドブック」
  https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11600000-Shokugyouanteikyoku/0000167968.pdf
- 平成 29 年度厚生労働省委託事業「テレワークで障害のある方をより企業戦略に！　導入事例集」
  https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11600000-Shokugyouanteikyoku/0000201995.pdf
- 平成 30 年度厚生労働省委託事業「障害者のサテライトオフィス　雇用推進マニュアル -2019-」
  https://www.mhlw.go.jp/content/11600000/000503563.pdf
- 「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 22 日付け基発 0222 第 1 号、雇均発 0222 第 1 号）
  https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/shigoto/guideline.html
- 平成 31 年度厚生労働省委託事業「テレワークにおける適切な労務管理のためのガイドライン」
  https://www.mhlw.go.jp/content/000553510.pdf

地方の障害者をテレワーカーとして雇用する際のポイント

テレワークについて

■ テレワークの分類、形態ごとの特徴

① 在宅勤務：労働者の自宅で業務を行う

通勤を要しないことから、事業場での勤務の場合通勤に要する時間を有効に活用できます。また、例えば育児休業明けの労働者が短時間勤務等と組み合わせて勤務することが可能となること、保育所の近くで働くことが可能となること等から、仕事と家庭生活との両立に資する働き方です。

② サテライトオフィス勤務：
労働者の属するメインのオフィス以外に設けられたオフィスを利用する

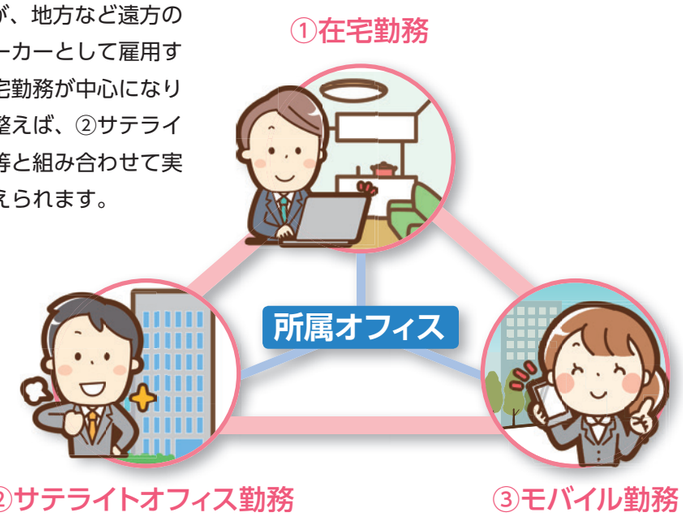
自宅の近くや通勤途中の場所等に設けられたサテライトオフィスでの勤務は、通勤時間を短縮しつつ、在宅勤務やモバイル勤務以上に作業環境の整った場所で就労可能な働き方です。

③ モバイル勤務：
ノートパソコンや携帯電話等を活用して、臨機応変に選択した場所で業務を行う

労働者が自由に働く場所を選択できる、外勤における移動時間を利用できる等、働く場所を柔軟に運用することで、業務の効率化を図ることが可能な働き方です。

厚生労働省「テレワークにおける適切な労務管理のためのガイドライン」より

都市部の企業が、地方など遠方の障害者をテレワーカーとして雇用する場合は、①在宅勤務が中心になりますが、条件が整えば、②サテライトオフィス勤務等と組み合わせて実施することも考えられます。



障害者就労支援機関との連携について

都市部などの会社が、地方の障害者をテレワーカーとして採用する場合、障害者と会社の両者にとって、障害に関する専門知識のある支援機関と連携しながら、働きやすい環境整備を行うことは重要です。会社と支援機関の役割は、相談しながら明確にしていくことになりますが、訓練等をはじめとする準備段階から、職場定着まで双方で連携しながら一貫した支援を行うことが望ましいです。

職場定着支援を行う支援機関例

- 障害者就業・生活支援センター
- 就労移行支援事業所、就労継続支援Ａ型事業所、就労継続支援Ｂ型事業所、就労定着支援事業所
- テレワークや在宅就業支援を行う特定非営利活動法人　　等

テレワーカーとして障害者を採用するまでの主な流れは下記のとおりであり、それぞれの段階で支援機関と連携することで、適切なマッチングや職場定着の促進につながります。

採用エリアの決定・関係者との協力 連携体制の構築 ▶ 採用活動 ▶ 決 定

採用エリアの決定・関係者との協力、連携体制の構築

自治体規模でテレワークを推進している地域、テレワーカーの支援実績のある支援機関を含む地域など、採用エリアを決定するに当たっては、支援機関やハローワーク、自治体等の障害者雇用に係る関係者の協力、連携体制を構築することは重要です。あらかじめ、企業は、採用を予定しているエリア内で上記の支援機関等に対し、テレワークでの働き方に関する説明や、支援機関等の実施する支援内容について相談を行う場を設けることで、テレワークの働き方そのものに対する理解促進や、その後の円滑な採用活動、職場定着支援につながります。

採用活動

採用に際しては、テレワークの希望者を募るため、地域の医療機関、福祉施設、教育機関等に周知を行ったうえで会社説明会や面接会を行います。また、支援機関の登録者を対象に、採用活動を行うことも有効です。面接にはハローワークの合同面接会や、テレワークを推進している自治体の開催する面接会、テレビ会議等を活用する場合もあります。

本人の適性の判断に当たっては、面接やパソコン実技などのほか、テレワークを希望する障害者の自宅の作業環境を確認することも重要です（自宅等でテレワークを行う際の作業環境整備の留意点（後述）参照）。障害の特性によっては、作業を補助するための機器が必要になる可能性もあることから、支援機関と連携しながら、会社と本人との間で調整することが望ましいと考えられます。

採用後

在宅勤務が中心となる働き方においては、会社と本人が直接対面する機会が少ないため、会社と支援機関の間で体調確認・健康管理等の生活に係る面や、業務に起因する困りごとなどの職場定着に向けた課題を整理・共有し、必要な支援を明確にすることが重要です。支援機関は、定期的にテレワーカーと面談し、定着に向けた課題を整理すると同時に、テレワーカーと会社の定期面談に同席し、必要な配慮を会社側と調整することで本人の働く環境の整備に繋がります。

また、災害時の対応、緊急時の自宅訪問や病院の受診同行など、必要な支援について会社と支援機関の間で役割を明確にしておくことが望ましいですが、よりきめ細かな支援が必要な場合には、両者の間で支援に関する業務委託契約等を締結しておく場合もあります。

労働基準関係法令の適用及び留意点等

労働基準法上の労働者については、テレワークを行う場合においても、労働基準法（昭和22年法律第49号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）、労働者災害補償保険法（昭和22年法律第50号）をはじめとする労働基準関係法令が適用されます。

これらに加え、障害者をテレワーカーとして雇用する場合、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号）に基づく合理的配慮指針及び障害者差別禁止指針等に留意する必要があります。

労働基準法の適用に関する留意点

■ 労働時間制度の適用と留意点

使用者は、原則として労働時間を適正に把握する等労働時間を適切に管理する責務を有していることから、各労働時間制度の留意点を踏まえた上で、労働時間の適正な管理を行う必要があります。

在宅勤務が中心となる場合、出退勤時間、休憩時間など、特に労働時間の把握が重要になります。使用者は、その労働者については、「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン」（平成29年1月20日策定）に基づき、適切な労働時間管理を行う必要があります。時間管理には、テレビ会議を通じた出退勤時のミーティングの実施や、プレゼンス機能の活用などが考えられます。

労働時間の設定

テレワークを行う障害者の体調の波や通院状況を踏まえ、合理的配慮として、柔軟な雇用管理を行うことがあります。

（例）

- 勤務時間をシフト制とし、通院等の事情を考慮した労働時間を選択
- 就業時間をコアタイム無しのスーパーフレックス制や、短時間勤務制度の導入等、個々の状況に合わせて柔軟な勤務時間を設定　等

労働安全衛生法の適用に関する留意点

■ 労働安全衛生関係法令の適用と留意点

労働安全衛生法等の関係法令等に基づき、過重労働対策やメンタルヘルス対策を含む健康確保のための措置を講じる必要があります。

- 必要な健康診断とその結果等を受けた措置（労働安全衛生法第66条から第66条の7まで）
- ストレスチェックとその結果を受けた措置（労働安全衛生法第66条の10）
- 長時間労働者に対する医師による面接指導とその結果等を受けた措置（労働安全衛生法第66条の8及び第66条の9）及び面接指導の適切な実施のための時間外・休日労働時間の算定と産業医への情報提供（労働安全衛生規則（昭和47年労働省令第32号）第52条の2）

地方の障害者をテレワーカーとして雇用している場合であっても、医師による健康診断を行う必要があります。実施に当たっては、当該労働者の居住している地域の健診機関と契約すること等により、遠方に居住している等を理由に企業で行う健康診断を受診できないことのないようにしなければなりません。

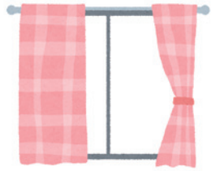
また、労働安全衛生法第66条の7に基づく医師又は保健師による保健指導や、同法第66条の8に基づく医師による面接指導、同法第66条の10に基づく医師による面接指導などについては、原則として直接対面によって行うことが望ましいですが、情報通信機器を用いて実施する際には、平成27年9月15日付け基発0915第5号「情報通信機器を用いた労働安全衛生法第66条の8第1項及び第66条の10第3項の規定に基づく医師による面接指導の実施について」に留意する必要があります。

自宅等でテレワークを行う際の作業環境整備の留意点

テレワークを行う作業場が自宅の場合、事務所衛生基準規則（昭和 47 年労働省令第 43 号）、労働安全衛生規則及び「情報機器作業における労働衛生管理のためのガイドライン」（令和元年 7 月 12 日基発 0712 第 3 号）の衛生基準と同等の作業環境となるよう、テレワークを行う労働者に助言等を行うことが望ましいです。

自宅等でテレワークを行う際の作業環境設備

部屋 設備の占める容積を除き、**10㎥以上の空間**
（参考条文：事務所衛生基準規則第2条）



窓
- 窓などの換気設備を設ける
- ディスプレイに太陽光が入射する場合は、窓にブラインドやカーテンを設ける

（参考：事務所衛生基準規則第3条、情報機器作業における労働衛生管理のためのガイドライン）

照明
- 机上は照度300ルクス以上とする

（参考条文:事務所衛生基準規則第10条）

室温 **温度**
- 気流は0.5m/s以下で直接、継続してあたらず
- 室温17℃～28℃
- 相対湿度40%～70%

となるよう努める

（参考条文:事務所衛生基準規則第5条）

PC
- ディスプレイは照度500ルクス以下で、輝度やコントラストが調整できる
- キーボードとディスプレイは分離して位置を調整できる
- 操作しやすいマウスを使う

（参考：情報機器作業における労働衛生管理のためのガイドライン）

机
- 必要なものが配置できる広さがある
- 作業中に脚が窮屈でない空間がある
- 体型に合った高さである、又は高さの調整ができる

（参考：情報機器作業における労働衛生管理のためのガイドライン）

椅子
- 安定していて、簡単に移動できる
- 座面の高さを調整できる
- 傾きを調整できる背もたれがある
- 肘掛けがある

（参考：情報機器作業における労働衛生管理のためのガイドライン）

その他 **作業中の姿勢や、作業時間にも注意しましょう!**
- 椅子に深く腰かけ背もたれに背を十分にあて、足裏全体が床に接した姿勢が基本
- ディスプレイとおおむね40cm以上の視距離を確保する
- 情報機器作業が過度に長時間にならないようにする

（参考：情報機器作業における労働衛生管理のためのガイドライン）

その他テレワークの制度を適切に導入・実施するに当たっての注意点

孤立感解消の取組

会社から遠方の地方でテレワークを行う場合、在宅勤務や在宅勤務とサテライトオフィス勤務等を組み合わせた勤務となり、会社に通勤して対面でコミュニケーションを取る機会が少なくなるため、労働者が孤立感を感じないようにするための取組が必要となる場合があります。障害者本人の希望や個々の特性にもよりますが、通常の業務の中で、テレビ会議によるコミュニケーションの時間を設けたり、定期的な集合研修を開催したりするなど、チーム感の醸成を行うための取組は、働く上でのモチベーションの維持にも繋がることもあります。

地域ごとにテレワーカーの採用を行っている場合は、支援機関が定着支援の一環として、コミュニケーションの機会を提供することもあります。テレワーカー同士のピアサポートの促進や、在職者交流会の場を設けることで、仕事への不安感や孤立感の解消にも繋がります。

テレワーク環境の整備

テレワークに要する環境整備や費用についての取り決めは、事前に労使で十分に話合い、就業規則等において定めておくことが望ましいです。通信費や執務用パソコン、ヘッドセット、マウス、タブレットに加え、障害の特性に合わせ、パソコン操作やコミュニケーションを支援するための周辺機器（キーボードやトラックボール、読み上げソフト等）等が想定されます。どのようなツールを活用するかは、業務内容を考慮しながら、本人や支援機関と調整することが望ましいです。地域によっては、ネットワーク環境が整備されていない場合があるため、テレワーク業務を開始する前に、インターネット環境も確認することが必要です。

社内教育等の取扱

地方の障害者をテレワーカーとして雇用する場合、研修・教育訓練として e- ラーニングを活用する場合もあります。なお、参加することが業務上義務付けられている研修・教育訓練の受講や、使用者の指示により業務に必要な学習等を行っていた時間は労働時間に該当します（「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン」（平成 29 年 1 月 20 日策定））。

社内教育等の例
- 情報セキュリティ対策の研修として e- ラーニングを実施
- 入社後は会社に数日出勤してもらい、集合研修を実施
- キャリアアップや業務の拡大を行うため、支援機関に定期的に参集してもらい、企業の担当者による業務研修を実施　等

事例 01
企業

自治体や就労支援施設と連携しながら採用エリアを拡大 完全在宅勤務により、多数の精神障害者が活躍

株式会社リクルートオフィスサポート

所在地：東京都中央区勝どき3−13−1（FOREFRONT TOWERⅡ）
主な事業内容：事務代行業、サイト掲載情報の審査等
従業員数：390名（うち障害者数342名）、うちテレワーカー数：77名
（身体障害者：32名、知的障害者：1名、精神障害者：44名）
テレワーカー採用エリア：北海道内・沖縄中心

基本情報

テレワークの業務として、リクルートグループが運営するサイトの情報審査を行っています。媒体ごとに 10 名前後でチームを形成し、オフィス勤務の進行担当が割り当て及び進捗管理を、リーダーが勤怠・健康管理や定期面談を行っています。

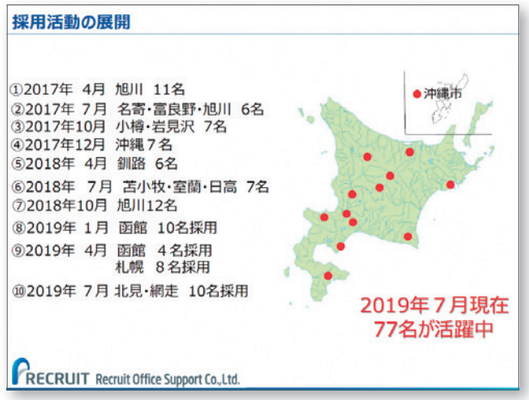
テレワークの導入や採用プロセス

リクルートグループの従業員数の増加や、障害者雇用促進法の改正による法定雇用率の引き上げなどにより、より多くの障害者を雇用する必要が生じていました。一方で首都圏の障害者採用マーケットは競争が激化していました。そのような中、旭川市が実施した UIJ ターン促進のためのテレワーク実証実験に参加し、平成 28 年 10 月には 5 名のテレワーカーをトライアル雇用で採用しました。実証実験のなかで、大都市圏に比べて企業数が少ない地方には、力を発揮する場のない障害者が一定数いることを実感し、実証実験終了後も、地方での採用活動を継続することにしました。

平成 29 年 4 月以降は、旭川市以外でも採用活動を展開しました。テレワークの広がりが、障害のある生活困窮者の手帳取得や自立につながると期待した旭川市の生活困窮担当者から、道内の他自治体の担当者を紹介してもらったことも手伝って、エリアが拡大しました。

現在は 3 ヶ月に一度、北海道内中心に採用活動を行っており、各市の障害福祉課、障害者就業・生活支援センター、就労移行支援事業所やハローワークを対象とした関係者説明会、個人向けの説明会や採用選考会を実施しています。

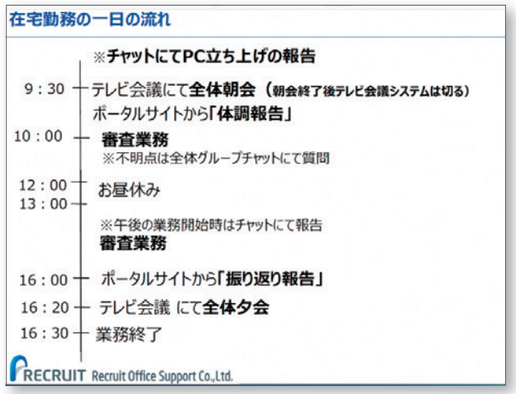
採用選考は、一次選考で面接とパソコンスキルを測る実技試験を実施。通過者には二次選考として、自宅を訪問して執務環境を確認するとともに、ご家族や支援施設のご担当者などの緊急時連絡先への挨拶も行います。



テレワーカーの雇用管理について

1 日の労働時間は 9:30 ～ 16:30 の 6 時間、週 5 日勤務。チャットへの出退勤時・休憩の挨拶がタイムシート代わりになっており、朝はオフィスの進行担当が出勤を確認後、テレビ会議による朝会を開きます。夕方は、業務報告を提出後、再び進行担当がテレビ会議による夕会を実施します。

朝会後は体調を 5 段階で自己申告することになっており、不調時には進行担当が業務量を調整したり、リーダーがテレビ会議で面談して早退を促すこともあります。長期にわたって不調が続いたり、本人が希望しマネジャーが認めた場合は、オフィスの保健師とテレビ会議でつないで面談を実施することもあります。審査の件数は、日ごとに割り当てがありますが、本人の状態・体調に応じて業務量を調整しています。チームとしての目標はあるので、お互いの助け合いを重視しています。



今後の展望

今後は在宅勤務者をさらに増やすこととしており、採用活動を進めていく予定です。情報審査業務は媒体の信頼性にかかわり、審査基準や関係法令の知識の習得が求められる業務です。業務の切り分けによって、難易度のバリエーションを増やすことで、対象者も拡大すると考えています。

事例 01
支援機関

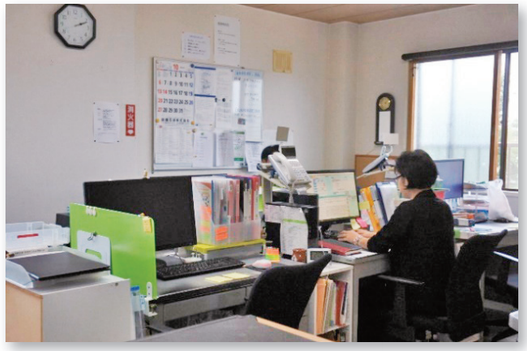
自治体や関係機関と協力しながらテレワークの周知を推進

道南しょうがい者就業・生活支援センター すてっぷ

所在地：北海道函館市石川町41－3
設立年：平成17年4月

基本情報

現在、北海道南地域を中心に、株式会社リクルートオフィスサポートの在宅雇用者の支援を行っています。平成 31 年 1 月から面接を開始し、現在は 12 名の方を支援しています。元々、当法人の利用者に身体障害者が少ないことが関係しているのかもしれませんが、精神障害のある 20 ～ 50 代の方が中心となっており、30 代の方が 5 割を占めています。



すてっぷ事務所の様子

道南地域は、観光地のため、ホテル業界や水産加工業、また、最近は高齢者施設の介護補助業務などが主な就職先となっています。事務職が非常に少なく、また、テレワークでの働き方も広まっていなかったため、まずはリクルートオフィスサポート社、テレワークのコンサルテーションを行うテレワークマネジメント社とともに、在宅就労準備研修と会社説明会を開催しました。研修では、テレワークの働き方に関する説明や、履歴書作成や面接練習等も行いましたが、自己管理や必要なスキルの説明を行うことで、興味を持ってくれた方もいらっしゃったようです。8 時間勤務や生活管理ができてこその働き方であり、テレワークのイメージが変わるきっかけともなったようでした。

テレワーカーへの支援について

採用された方への定着支援として、気持ちの切り替えを促すためのストレスマネジメントや感情コントロールなど、就職後に生じる個々の困りごと等に応じて、フォローを行っています。テレワークでの人間関係に関することなどの相談を受けることもあります。採用後、当初、会社とは連絡を密に取り合い、雇用者の様子を伝えて情報共有をしていました。

また、当法人では、登録者を対象に、在職者交流会を年 4 回開催しています。交流会の前半では、ストレスマネジメントやコミュニケーションに関するテーマを用意し、後半は座談会を実施しており、既にテレワーカーたちも何人か参加しています。今年度からピア交流会も実施を予定しており、ここでテレワークという働き方を紹介してもらうのもよいかと考えています。

ピアサポート交流会グループワーク「自分にとって働くこととは？」

在職者交流会①「ビジネスマナー講座」

在職者交流会②「ストレス解消法について～散歩」

～テレワークで雇用された事例～

34 歳、精神障害者手帳を取得している発達障害の男性（函館市在住）。大学卒業後に、発達障害の診断を受け、センターにキャリア相談を行っていた。特性として、感覚の過敏さがあり、特に視聴覚刺激（人ごみや騒音）がとても気になるため、在宅での仕事を希望していたものの、テレワーク求人はなく、鉄道関連会社に障害者枠で就職。3 年間働き、自分のキャリアを考えていたところ、研修会に参加し、以前から希望していた在宅雇用の求人に採用が決まった。

今後の展望

ジョブマッチングは難しく、一つのセンターだけでは紹介できる人材が限られています。当法人の利用者で、条件が合った方がいない場合でも、特別支援学校や就労移行支援事業所など横の連携を通じて募集をかけることで、応募者が確保できることもあります。令和元年の 10 月には、テレワークマネジメント社の協力を得て、就労移行支援事業所との共催で、テレワークを活用した難病のある人の就労支援ワークショップを開催しました。ワークショップでは、難病当事者や家族、医療関係者など様々な立場から、難病のある人が在宅テレワークを行うために、地域関係者に必要な連携等が話し合われました。今後も、希望される方をテレワークに送り出し、定期的な採用に結びつけばと思っています。

事例 02
企業

Web会議システムの活用や、エリアミーティングの開催によりコミュニケーションを重視したテレワークを目指す

株式会社スタッフサービス・ビジネスサポート

所在地：神奈川県相模原市中央区鹿沼台1−7−7　トラスト・テック相模原ビル
主な事業内容：スタッフサービスグループの事務処理サービス等
従業員数：690名（うち障がい者数644名）、うちテレワーカー数：255名（身体障害者：208名、その他47名）※令和元年9月1日時点
テレワーカー居住エリア：全国29府県

基本情報

九州･近畿･関東･東北の 29 府県において、通勤が困難だった重度身体障がい者 255 名（脳性麻痺 47 名、脊損・頚損 43 名、脳出血･脳梗塞 43 名、難病 38 名、腎機能 22 名、肺･心臓 15 名、その他 47 名）の在宅雇用を実現しています。

人材派遣事業をおこなうグループ内企業から業務を受託し、パソコンを使用してインターネット上の求人情報の収集及びリストの作成等を中心におこなっています。その他名刺管理システムに取り込んだ顧客の名刺データの補正やシステムに取り込めなかった派遣スタッフのタイムカードの手書き部分の入力等、業務の範囲は多岐にわたっています。

テレワークの導入の経緯や採用プロセス

グループ内の派遣スタッフの人数の増加や法定雇用率の引き上げに伴い、さらなる障がい者雇用の推進が必要となりました。法定雇用率を達成するため、まずは採用面の課題を見直したところ、地方採用を進めていく中で採用に至らなかった通勤が困難な重度身体障害の方がいたこと、またその方たちが通勤できたとしても個々の障害の事情に合わせたバリアフリー環境を整えることが困難なことや日中に通院や生活介助の時間確保が必要な方が存在していることなどの課題が見つかりました。そこで“通勤”という障壁を取り除き、重度身体障害の方が安心して過ごせる自宅で就労できる体制を整え、雇用機会を創出することを目指したことが導入に至った経緯です。

採用については、平成 27 年 9 月に福岡に拠点となる事業所を設け募集を開始しました。福岡･熊本･佐賀のハローワークや障害者就業・生活支援センターを訪問し、理解と協力を得ることにより翌年 1 月には第一期生として 8 名の入社者を迎え入れることができました。さらなる採用を加速させるため、実際に在宅で働いている社員の様子をパンフレットや映像にまとめたり、在宅社員の自宅にハローワークの担当官や支援機関の方にお越しいただき、在宅社員が働く様子や生の声を聞いてもらうことで、就労イメージが浸透し、適切な応募者の紹介が実現しました。その後、九州地域での採用モデルを近畿、東北、関東に順次展開し、29 府県に採用エリアを拡大しています。

在宅社員の雇用管理について

採用や労務管理は、仙台、大宮、大阪、福岡に設置した拠点の事業所が行い、募集・採用・人員配置、業務を管理しています。在宅社員の就業時間は、通院や生活介助の時間を日中に確保しながら 9：00 ～ 19：00 の間で週 5 日、週 30 時間（年間 120 時間）の勤務時間となるよう、各自でシフトを決めています。これにより個々の生活スタイルに合わせて働き方を決めることが可能となっており、継続的な就労に繋がっています。出退勤管理は ASP サービスを利用しており、在宅社員が WEB 上で出退勤を記録する方法で時間管理を行っています。

就業時間中は 1 日 3 回 WEB 会議システムにアクセスしてもらい、ミーティングや体調の確認を行っています。

その他、業務で使用しているパソコンのトラブルは仕事に支障をきたすだけでなく、在宅社員が不安を感じてしまうため、不具合があればすぐに代替え機を発送したり、各拠点のメンバーがサポートする体制を整えています。

在宅社員の安定就労の仕組みについて

就労開始時は、本社の在宅就労推進課で導入研修を 1 か月間実施しています。研修方法は Web 会議システムを利用し、在宅社員の顔を画面に表示しながらおこないます。研修は、フリートークを毎日実施し、同期同士で気軽に話せる関係性の醸成を重視しており、コミュニケーションスキルを身につける内容に特化しています。また、1 か月間の導入研修の間に就労生活のリズムに慣れるよう体調を整えていくことも指導しています。

在宅就労では、コミュニケーションを通じてチームとして働く職場作りを重視し、導入研修終了後は業務の種類毎に 5 ～ 15 人で構成されたチームに入り、先輩社員と顔を合わせての業務研修を行いながら本格就労に進みます。勤務中は、1 日 3 回各 20 分程度､チーム全員が顔を合わせての定時ミーティングを実施しています。ミーティングでは、体調や業務の進捗を報告するとともに、雑談を推奨して､「仲間と共に働く職場感」を実感してもらうことにより､コミュニケーションを活性化させています。さらにチーム作りのために、年に 1 回、居住エリア毎の集合ミーティングも実施しており、働く仲間や会社をリアルに味わうことが、孤立感の解消や帰属意識の向上にも繋がると考えています。

就労は重度身体障害の方にとって今までの生活の質を向上させるものです。人間関係が一気に広がり、今まで家族や介助者に支えられる側であったメンバー同士が互いに支える立場になっています。こうした仲間同士の関係性も高い定着率に繋がっているのではないかと考えています。

Web 会議システムの操作

年に 1 回のエリアミーティング

今後の展望

この取組みを始めた時は、重度身体障害の方の在宅就労の事例が少なく、ハローワークや支援機関の方々に浸透させるために奔走してきましたが、現在では全国から、このような人材を採用してくれないか、と相談されるケースが増えました。これにより通勤が困難だった重度身体障害の方の働ける場が増えれば、キャリアを選ぶ幅も増えることになり、これまで活躍の場がなかった方たちが生き生きと働けるはずと思い取り組んでいます。今後も各地のハローワークや障害者就業・生活支援センターと協力しながら雇用の拡充に努めたいと考えています。

事例 02
支援機関

福祉・医療・教育機関と連携しながらテレワークを県内で拡大
採用後も、コミュニケーションを重視した研修会の開催などの定着支援を実施

中部地区障害者就業・生活支援センターにじ

所在地：沖縄県沖縄市諸見里2−10−17
設立年：平成16年6月

基本情報

当センターに、重度身体障害の方が一般雇用で働きたいと相談に来られたことをきっかけに、通勤ではなく在宅雇用での働き方に注目し、平成 29 年 11 月に、全国で在宅雇用を進めている株式会社スタッフサービス・ビジネスサポートの亀井社長に相談をしました。神奈川県にある本社を見学し、沖縄でも在宅雇用をお願いしたいということで、沖縄県でのテレワーク採用が始まりました。沖縄県庁障害福祉課や県内の５つのセンター、沖縄労働局も一緒に会社説明会を開催し、２年間で 12 名での雇用に繋がっています。

テレワーカーへの支援について

テレワーカーに対しては、病院受診の同行を行っています。特に、進行性の障害者に対しては、センターと医療機関が緊急時に連絡を取り合える体制を構築しています。また、福祉分野との連携を密にしており、市町村の行う相談支援事業の中で行う計画相談時など、介助者とも情報共有を行い、必要に応じてケース会議を開催しています。その中で就業に際して配慮すべき事項を会社に連絡しています。

また、災害対応として、一人暮らしの方には、自宅の間取り・常にいる部屋を把握し、安否確認を行っています。暴風雨の際にはヘルパーが訪問できないため、お弁当を届けに本人の家を訪問したこともあります。就業面での支援は会社が中心にやってくれているため、生活面の相談対応が中心となっています。

一方で、採用後の次の課題として、試用期間中のテレワーカーの孤立感が問題となり、定着が危ぶまれたことから、チームで仕事をすることをテーマに、在職者交流会を開催しました。お互い顔の見える関係性づくりを目的としたため、会社の人事担当者と保健師による採用一ヶ月後の家庭訪問では、大きな課題は生じませんでした。当事者同士で悩んでいることを話せることがよかったようで、この後、テレワーカー同士で企画して集まるようにもなりました。採用２ヶ月後には、ハローワーク沖縄も加わり、面談を実施しました。その際、上手く自分の思いを伝えられないという課題があったため、コミュニケーションをテーマに、２回目の在職者交流会を開催しました。

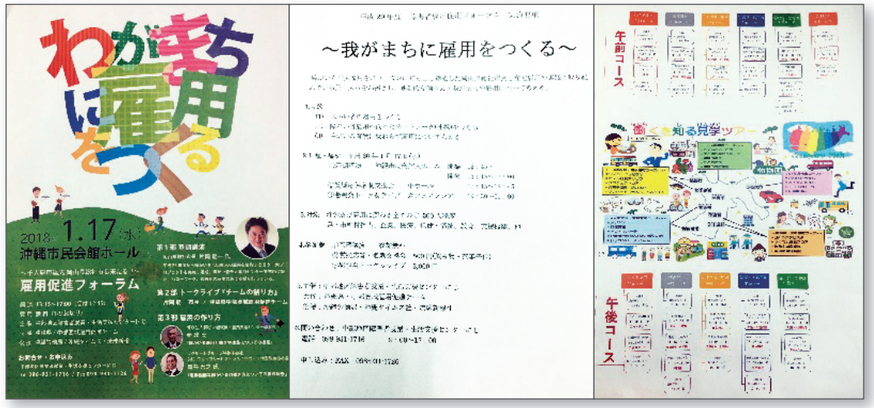
自治体や他機関との連携

テレワークという働き方を周知し、採用に繋げるため、会社の人事担当者と共に、自治体や医療・福祉系をはじめとする他機関との連携を重視しています。沖縄市障害福祉課、雇用促進係、沖縄労働局や圏域外のセンター５カ所をはじめとする機関に、仕事内容等の説明を行いました。さらには、県内の脊髄損傷協会、難病支援センター、精髄性筋萎縮症協会、腎臓病協会にも周知しました。腎臓病の病院に通院する透析患者を対象に、病院内で、パンフレットの配布や仕事の説明を行い、その後の採用にも結びついています。

保健所の圏域で行われる自立支援連絡会議就労部会でも周知活動を行いましたが、この会議だけではなかなか重度の身体障害者は把握できなかったため、相談支援事業を統括する相談部会を通じて、会社に興味のある方を募りました。

平成 30 年１月に、株式会社スタッフサービス・ビジネスサポートの亀井社長を招待し、雇用促進フォーラムを実施するとともに、翌日には選考試験を行いました。一次試験通過者に対しては、センター職員同行のもと家庭訪問が行われ、ネットワーク環境の確認と身体状況の把握、配慮面などについて会社の保健師が聞き取りを行いました。補装具を必要とする方もいましたが、会社側の理解もあり、就業につながりました。このフォーラムへの反響が市・町役場からも多く寄せられ、圏域外の自治体にも、会社が説明会を行うこととなりました。

次の課題として、どれ位のスキルがあれば、採用に至るのか分からないという声が出てきたため、センターで「働くを知る見学ツアー」を令和元年７月に開催し、在宅ワークを体験してもらいました。



雇用促進フォーラム「わがまちに雇用をつくる」（平成 30 年１月 17 日開催）

今後の展望

今後は、特別支援学校の生徒にも採用の対象を拡大することを考えています。支援校の生徒は、iPad が配布されており、パソコンに触れたことのない生徒も多く、直ちにテレワークの勤務に繋げるのは困難です。そのため、支援校の生徒と保護者を対象にした働き方に関する説明会を実施し、パソコンの立ち上げやマウスの使い方など、簡単な動作を経験してもらう予定となっています。

また、北部や離島はネットワーク環境が整っておらず、テレワーク勤務が叶わない地域もあり、県内でテレワーク環境の整備を行うことは急務と考えています。

事例 03
企業

定期的に対面で集まれる仕事場を提供し、信頼関係を強化

阪和興業株式会社

所在地：大阪府大阪市中央区伏見町4－3－9　HK淀屋橋ガーデンアベニュー
主な事業内容：鉄鋼、鉄鋼原料、建材、非鉄金属、石油、化成品等の販売及び輸出入
従業員数：1,933名（うち障害者数35名）、うちテレワーカー数：6名（身体障害者：4名、精神障害者：1名、発達障害者：1名）※令和元年12月31日時点
テレワーカー居住エリア：大阪府、高知県

基本情報

採用者は、人事部の業務サポートチームに所属しています。テレワークで雇用されている３名は、大阪及び東京の営業部署の仕事を担当しています。業務内容は基幹システムの入力業務や、市場調査やメーカーのリストの作成等を行っています。

現在は、採用活動を経て採用された高知県四万十市に居住する２名と、大阪本社で通勤困難となった１名の体制で、テレワークを実施しています。

人事部 ダイバーシティ推進室長 辻 敏彦氏（右）

テレワークの導入や採用プロセス

平成 29 年度に、厚生労働省の「障害者テレワーク（在宅勤務）導入のための総合支援事業」に参加し、障害者のテレワーク制度の導入を検討し平成 30 年５月から実際に雇用を開始しました。

採用活動として、テレワークマネジメント社が主体となり、北海道の旭川市と高知県で会社説明と模擬面接を行いました。高知県での３週間のプログラムには、テレワークに関心のある障害者４名が参加しました。会社の仕事の一部を行ってもらい、本人の適性や希望を確認するよい機会となりました。採用決定後、支援機関のない方に対しては、本人へのフォローが必要ということで、四万十市の就業・生活支援センターである「ラポール」に登録をしてもらいました。

テレワーカーの雇用管理について

Microsoft Office365 に導入されている Teams を使用し、主にテレビ電話やチャット機能を活用しています。クラウド上に資料の共有も可能なので、働く場所が本社か自宅なのかが異なるだけです。テレワークに当たっては、通常のモバイル勤務と同様、会社からポケット Wi-Fi とパソコン、iPad を貸与しています。

テレワークの社員は、勤怠管理システムを通じて、出勤時刻を打刻し、毎日定時の８時 45 分から朝礼をしています。そのときに、体調の状況なども確認することで、健康確保体制を整えています。

業務のフォロー体制は複数あり、業務日誌を毎日提出してもらっているほか、業務提携をしている株式会社日本障害者雇用総合研究所と月１回のテレビ電話での面談をしてもらっています。さらに、テレワークマネジメント社にも定着支援を委託しており、毎日四行日記をメールで提出してもらい、仕事での気づきや困りごとなどに対するフォローを行っています。

テレビ会議の様子

支援機関との連携について

ラポールからの提案により、毎週月曜日はラポールの一室に集まり、仕事をする場所を設けていただきました。その後は当社が費用負担をし、四万十市の社会福祉センターの貸し会議室の一室に、週１日集まって仕事をしています。自宅ばかりではなく、同僚と集まって仕事ができるのがとてもよかったと思っています。仕事の様子をラポールの職員に見に来てもらい、定着に向けた支援を行ってもらっています。

今後の展望

採用当初は週 20 時間未満の勤務から開始し、徐々に勤務時間や日数を増やしてフルタイム勤務を目指しました。その結果１名はフルタイム勤務となりました。他の１名も定休日にラポールに通所するなどして、自主的にリズムを作り、令和２年３月よりフルタイム勤務を開始しました。障害者の社員全体では、フルタイム勤務を一定期間継続することで契約社員から正社員への登用を進めています。

都心での人手不足もあるため、今後テレワークは地方に進めていくべきと考えますが、テレワークという勤務環境になじむかどうかは個人の特性との相性もあるかと思います。ラポールのように信頼のできる支援機関と協力しながら、安定した雇用を継続していきたいと考えています。

事例 03
支援機関

採用前から採用後まで
一貫した生活面での支援を実施

社会福祉法人高知県知的障害者育成会 障害者就業・生活支援センター ラポール

所在地：高知県四万十市右山天神町201
設立年：平成15年1月

センター長 上岡 敬氏（左）、
就業支援員 尾崎 拓志氏（右）

基本情報

地域の中で安心して働き、就労を含め、自立した生活を送るために必要な支援を行っています。当団体では、就労継続支援Ｂ型を中心に、就労移行支援事業と定着支援事業も実施しており、障害者就業・生活支援センターと連携しながら支援を行っています。センターの登録者は 292 名で、メインは知的障害者であり、170 名程度が登録しています。在職中の方は 165 名です。近くにハローワークがあるので、その足でセンターに来られる方もいらっしゃいます。

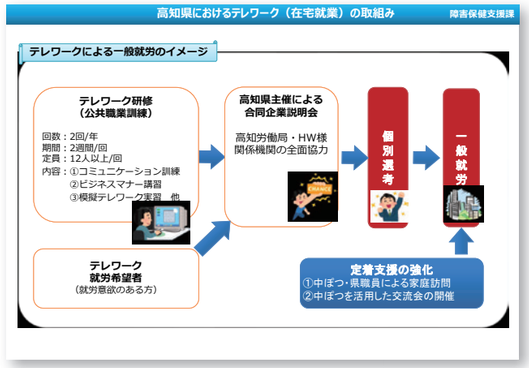
テレワークの導入や採用プロセス

平成 29 年度の厚生労働省の「障害者テレワーク（在宅勤務）導入のための総合支援事業」開始以降、阪和興業株式会社に雇用されている、四万十市在住の 2 名の方を支援しており、令和元年 11 月からは、他会社にテレワークで雇用される 1 名の支援を開始する予定です（令和元年 10 月現在）。

高知県庁では、現在「県民の誰もが住み慣れた地域で、安心して暮らし続けることのできる高知県」を目指した取組を進めており、その一環としてテレワークの推進を図っており、高知県庁がコンサル会社と協力しながらテレワークでの働き方を普及させています。平成 29 年度に、高知県内の障害者就業・生活支援センター 5 か所にテレワーク研修会への参加の声がかかりました。最初は、テレワークとは何かという説明会や、障害者の方への 2 週間の研修会が実施されました。その中で、テレワークに関する講習だけではなく、挨拶の練習を始めとするコミュニケーションスキルに関する講習や、教育支援ソフトを利用しながらワードやエクセルの使い方を学ぶなど、IT リテラシー訓練も実施しています。また、自身の障害をどのように伝えるかをテーマにすることもあります。

研修で講師を務めた阪和興業からオファーがあり、その後の合同企業説明会を経て、2 名の方が阪和興業に採用になりました。うち 1 名は当団体の利用者でしたが、もう 1 名はハローワークからの紹介での参加だったため、研修を受ける際、当団体に登録をし、定着のフォローが可能な体制を整えました。

現在も、高知県庁では、市町村役場、社会福祉協議会をはじめ、障害者就業・生活支援センター、障害者就労支援施設、相談支援事業所等の福祉系の機関、ハローワークや地域若者サポートステーション、医療機関等の様々な機関に対して説明会や研修会の周知を幅広く行っています。当団体からも、利用者の方々に参加を薦め、積極的な参加を促しています。



高知県におけるテレワークの取組

テレワーカーへの支援について

採用開始前には、昼夜逆転の生活を送っている方もおり、日誌や生活記録表の作成などを通じて、生活リズムを作るための支援を行っています。

また、毎週月曜日は、阪和興業が四万十市内に借りた事務所にテレワーカーたちが集まり、仕事をしています。当団体も訪問し、休み明けの体調確認、生活習慣などの確認を行い、気になることがあれば阪和興業に相談をしています。ゆくゆくは週 5 日の勤務を希望している方に対しては、週 5 日勤務の就業のリズムを作るため、勤務のない日には当団体に通所してもらうようにしています。

貸事務所内での仕事の様子（週 1 日）

今後の展望

圏域内の仕事は、病院や介護施設の補助や清掃が多く事務系求人が少ないため、テレワーク求人が地域の障害者雇用の確保に結びつくと思っています。そのため、研修会等を通じたテレワークに関する正しい知識や働き方を地域で普及することが必要と考えています。一方、ネット環境に乏しい山間の地域では、そもそもパソコンを持っていない方がいたり、当初阪和興業が考えていたテレワーク環境を変更せざるを得なかったということもあったりします。このような地域性による課題もあるかと思います。

テレワークでの就業は、孤立感にもつながりやすいという一面もあります。圏域内の地域にはありませんが、サテライトオフィスのような就業場所があればよいのではないかと思っています。

事例 04
企業

多様な職域開拓を行うとともに、能力に応じたキャリアアップを推進

合同会社DMM.com

所在地：東京都港区六本木3−2−1　住友不動産六本木グランドタワー
主な事業内容： IT関連
従業員数（重度ダブルカウント含む）：1,538名（うち障害者数39.5名）、
うちテレワーカー数：27名（身体障害者：11名、精神障害者：12名、
発達障害者：4名）※令和元年6月1日時点
テレワーカー採用エリア：石川県、福井県、富山県等の北陸地域中心

ビジネスクリエーション部 部長 梶 進一氏

基本情報

DMM.com サイトの運営や動画配信がサービスの中心でしたが、最近は FX、英会話、太陽光発電などインターネット以外も扱っており、複合型のサービスを提供しています。本社所在地は六本木ですが、金沢事業所では運営を行う事業所として、テレワーカーの労務管理等を行っています。

テレワーク業務は徐々にステップアップをしています。平成 29 年度には商品名のルビの入力やサイト巡回、文字起こし、画像加工などが中心でしたが、平成 30 年度にはサイトの更新や、バナーやポスター制作にも職域を拡げました。さらに次の年度には、会員の入退管理や請求書の確認、支払・発注申請等の業務にも従事してもらっています。

テレワークでできる業務内容を説明した上で、社内の他部署から仕事を切り出してもらっています。社内に営業をかけるためのサイトを作成し、発注の相談を気軽にできるようにしています。社内報にも周知はしていますが、今までの実績を知ってもらい、信頼を得ることが、新たな業務の獲得に繋がっています。

テレワーク製作物

バナー

ポスター

テレワークの導入や採用プロセス

全従業員数の増加を見据え、障害者雇用を進めていく必要が生じましたが、通勤が困難な方や人間関係の苦手な方の受入の検討をするに当たり、色々な課題がありました。これらを解決するためにリモートワークに着目したところ、通勤の問題や対人関係によるストレスなどが解決したことをきっかけに、テレワークの体制づくりを進めました。

募集に当たっては、石川労働局が主催した障害者就職合同説明会への参加や、企業ガイダンスを就労移行支援事業所やハローワーク内で実施しました。何かあった時にサポートができるよう、東京本社・金沢・加賀の拠点からの通勤距離も加味しています。ハローワークや自社サイト、求人情報サイトなども活用して応募者を募り、書類選考と事業所での採用面接を経て、現在 27 名の方がテレワークで働いています。採用後 3 日間は事業所に出勤してもらい、就業規則やテレワーク特有のルールと、ビジネスマナーに関する研修を行います。

テレワーカーの雇用管理について

事業所に管理者を配置し、テレワーカーとクライアントとの調整、教育指導、業務評価や勤怠管理等を実施しています。勤務体制は 1 日 6 時間、週 5 日としており、勤怠管理システムに出退勤時間や外出・戻りの時間を打刻することができ、労働時間の管理を行っています。一定時間パソコンの操作がなかった場合には、管理者にアラートが飛ぶようになっており、勤務状況を確認することができます。毎日日報をつけてもらうことで、時間当たりの仕事の件数を把握することができ、生産性を可視化しています。これを個人ごとに集計し、目標を設定し、3 ヶ月ごとの業務評価にも反映させることで、モチベーションの維持にも繋げています。勤怠、業務姿勢や社員の育成、困難な業務への取組状況によっては、テレワークではありませんが、管理者として登用される仕組みもあり、過去に 1 名の方が管理者として事業所に勤務することになりました。

テレワーク実施のための環境整備

採用後の研修ではセキュリティ教育も行っており、情報セキュリティを徹底しています。

会社側の用意

パソコン：会社指定のパソコン、ビデオカメラ、ヘッドセット一式を貸与
コミュニケーションツール：Slack、zoom
遠隔操作サポート：teamviewer、VPN（cisco）
業務連携ツール：Googleapps
勤怠管理ツール：COMPANY

テレワーカー側の用意

光回線：個人契約のインターネット
環　境：人の出入りがない部屋、有線 LAN が接続できる部屋

今後の展望

業務内容のレベルは年々上がっており、WEB デザイナーをテレワークで雇用したことが、近年の当社の大きなチャレンジです。テレワークでホームページを作成することができれば、職域も拡がり、テレワーク業務を広く発信することも可能になると思っています。一方、テレワークではどうしてもコミュニケーションに限界があり、教育のしづらさは課題です。特に、文字でもビデオ通話でも、デザインのニュアンスを伝える細かな指示は難しいと感じています。

テレワークを実施してから 5 年が経ちますが、ここまで多くの試行錯誤がありました。これらのノウハウを、同じようにテレワーク導入を考えている企業にアドバイスができればと考えています。

事例 04
支援機関

テレワーク環境の確認や、企業面談への同行など きめ細かな定着支援を実施

金沢障害者就業・生活支援センター

所在地：石川県金沢市高岡町7－25
金沢市松ヶ枝福祉館内
設立年：平成15年1月

所長 徳田 朗氏

基本情報

障害者の就職や職場定着のため、関係機関と協力して、就業及び日常生活の相談支援を行っています。DMM.com 社から、今後テレワークで雇用される方が増えていくため、採用者の支援をお願いしたいとの相談を受けたことをきっかけに、採用者をセンターに登録し、支援を行うことになりました。

会社との連携について

テレワーカーへの定着支援を行ったのは今回が初めてで、DMM.com 社もセンターがどのような支援ができるか手探りの状況だったため、最初はその都度ケース記録を送り、支援計画を共有することで、情報共有を行っていました。テレワーカーの中には、センターの必要性を感じていない方もいたので、会社とは異なる第３の機関であることを説明しました。

テレワーカーへの支援について

会社を訪問しての定期面談では、テレワーカーにセンターの支援員も同席し、本人の評価や課題のフィードバックを受けます。入社から３ヶ月までは月に１回実施していますが、その後は３ヶ月に１回と頻度を少なくしています。本人の居住する地域によっては、テレワークで面談を行うこともあり、その場合は支援員が本人の自宅を訪問し、テレビ会議越しに面談を行います。ここで障害や就労の課題を共有し、本人と会社にアドバイスを行うこともあります。勤怠不良が続く場合には、本人と会社との間を調整する役割もあります。

採用後は本人の同意を得て、本人の職場となる自宅を訪問し、作業環境を把握しています。パソコンを使う業務により、肩や腰の痛みを訴える方もいるため、センターの作業療法士による訪問を行うこともあります。センターで福祉用具の展示相談を行っている部署の担当が、パソコンの環境、腕の高さ、姿勢や机の配置などを確認しています。その他、休憩時間中の目の休め方のアドバイスや、適度な運動を促したり、年金等の生活に係る制度を説明したりするなど、本人への支援は多岐にわたります。ただ、センターの訪問も限りがあるため、訪問看護等の他機関による支援に繋げた事例もあります。

テレワーク業務の様子

今後の展望

テレワークというと、自由な働き方をイメージして応募されている方もいますが、実際はしっかりと雇用管理が行われており、コミュニケーションも重視されているため、合う方にとっては働きやすい環境です。今後もテレワークという働き方を希望されている方を積極的に送り出していきたいと考えています。

参考 テレワークの実施の際のセキュリティ対策について

テレワークの効率的な実施のためには、ICT の活用は欠かせませんが、同時に情報セキュリティ対策を講じることも重要です。総務省では、テレワークを導入する際の情報セキュリティに関する検討の参考となるガイドラインを作成しています。

■「テレワークセキュリティガイドライン」
https://www.soumu.go.jp/main_content/000545372.pdf

事例 05
企業

面接にリトライ制度を導入し、雇用の機会を拡大

株式会社テクノプロ・スマイル

所在地：東京都港区六本木6－10－1　六本木ヒルズ森タワー35階
主な事業内容：事務代行業、清掃作業等
従業員数：332名（うち障害者数298名）、うちテレワーカー数：20名（身体障害者：5名、精神障害者：14名、知的障害者：1名）※発達障害者6名（精神障害に含む）
テレワーカー採用エリア：北海道、奈良県、長野県、新潟県、高知県、福岡県

基本情報

テクノプロホールディングズの特例子会社として、グループ内外からパソコンを使った情報処理や入力業務などの仕事を請け負っています。オフィス勤務では清掃などの軽作業をはじめ、社会保険の申請や研修テキストの印刷、在宅ではドラッグストアのチラシの集計作業や文字起こし等の仕事に従事してもらっています。

テレワークの導入や採用プロセス

以前からテレワークの導入を検討していましたが、会社の中では完結しない問題で、なかなか導入に至りませんでした。そのような中、株式会社テレワークマネジメントから、厚生労働省の「障害者のサテライトオフィス勤務導入推進事業」を紹介してもらい、事業に参加することとなりました。

募集・採用は、株式会社テレワークマネジメントが実施する各地域でのテレワークセミナー、会社説明会に参加して会社案内・業務内容等の募集概要を説明いたします。その後、株式会社テレワークマネジメントが主催する「就業準備研修」（3 日間・1 日 6 時間）でテレワークの疑似体験を経て、応募してもらうという流れになっています。面接は“ビデオ会議システム”で、支援機関や自宅などで受けてもらっています。

また、遠隔で就業の為、就職後の支援もやっていただけることを前提に、地域の就労移行支援事業所に働きかけ、協力体制をお願いしています。結果、北海道、奈良、長野、新潟、高知、福岡の各地域限定での採用ということでハローワークに求人を出し、平成 31 年 1 月に、2 名採用でスタートを切りました。

テレワーカーの雇用管理について

会社の中にテレワークマネジメント室を設置し、専任の者が IT を使ってテレワーカーとやり取りをしています。テレワーカーが、メールや電話で相談ができる相談室はありますが、普段対面で接する機会がないため、就労をサポートする機関と密にやっていかないと、体調管理等細かなことを全てフォローするのは困難です。そのため、テレワーカーを支援する機関からは、訓練中の勤怠状況を聞き、配慮すべき事項の調整や、場合によっては主治医や家族との連携も重視します。支援機関と主治医が連携して解決できるよう誘導することもあります。

作業に必要なノートパソコン、モニターや周辺機器を最初に支給し、通信費は会社が負担しています。初めのセットアップは、テレワークのしおりを元に本人に行ってもらっていますが、不備があった場合にはサポート部署が対応します。

入社後は、技能開発部によるオンライン研修を行います。会社のルール説明や情報セキュリティに係る講習を行い、簡単な試験を実施することで、情報セキュリティに関する理解を促します。その後の業務にかかる研修も e-learning で行い、動画を通じて具体的な実務を学びます。

支援機関との連携について

採用に当たっては、リトライ制度を導入しています。地方でテレワークを前提とした訓練を行う就労移行支援事業所は、まだまだ少ない状況です。テレワークは、パソコンの技術面と自分から発信を行えるコミュニケーションの双方が重視されます。これまで軽作業を中心の仕事をされてきた方が、パソコンを使ったテレワークを準備なしに行うのは困難です。そのため、仮に応募者が不採用になった場合でも、就労移行支援事業所に結果のフィードバックを行い、数ヶ月訓練を行っていただいた後、再度面接をする機会を設けています。訓練の中にテレワークの訓練を取り入れていただける場合は、実務面で協力をしています。

今後の展望

次年度の 6 月までに、在宅勤務者を 40 名まで増やしたいと考えており、現在各地域での採用活動を進めています。一回その地域で雇用をしたらそれで終了ではなく、訓練等にも協力しながら、継続的に支援機関とは関わっていきたいと考えています。賛同してもらっている事業所は増えており、今後も各地域で在宅雇用を進めていく予定です。

テレワーク業務の 1 日の流れ

10：00　朝礼
- 仮想オフィスへの出勤
- 朝礼・終礼部屋で連絡事項や本日の業務の確認
- 業務の開始

12：00　昼休憩（60 分）
- 昼の過ごし方は様々です

16：50　終礼
- 連絡事項や情報共有等

事例 05
支援機関

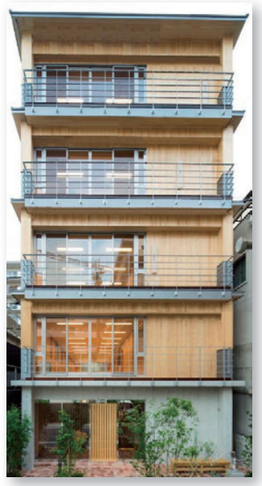
就労移行支援から職場定着までの継続的な支援を実施

社会福祉法人ぷろぼの

所在地：奈良県大宮町3−5−39　第3やまと建設ビル201号
設立年：平成18年9月

テクノパークぷろぼの生駒所長 川端 信宏氏（左）、
社会福祉法人ぷろぼの顧問 磯野 滋昭氏（左から 2 番目）

基本情報



障害者総合支援法に基づく就労移行支援事業を実施しており、就労移行支援から職場定着を行っていますが、その枠組みの中で、在宅訓練も導入しています。訓練の中では、ワード、エクセル、データ入力を始めとする訓練や、希望する職種によってはイラストレーターなど DTP のスキルやプログラミングなど WEB 系のスキルを身につけるための訓練も実施しています。
在宅での訓練の場合、Web 会議やチャットなど、テレワークに利用するツールも積極的に活用しており、始業・終業時に感想を聞くなど、実際のコミュニケーションを重視しています。

テレワークの導入や採用プロセス

就労移行支援事業で在宅訓練を実施するにあたり、テレワークマネジメント社が提供するアプリ「Sococo」（資料共有、Web 会議を行うコミュニケーションツール）を導入したことをきっかけに、障害者雇用を積極的に考えていたテクノプロ・スマイル社から採用に関する相談を受けました。当法人の職員を対象とした説明会の実施後、応募希望の利用者への説明、書類選考、WEB 面接と Sococo を使用した実務試験を経て採用者が決定されました。在宅での訓練を行うことで応募者も広がり、テクノプロ・スマイル社への最終的な応募者は 20 名程度となり、4 名の方が就職に至りました。同時に、不採用になった方の結果のフィードバックやアドバイスもいただき、改善点のトレーニングを行い、再度面接していただく機会を設けていただきました。

Web 会議を通じた採用説明会

テレワーカーへの支援について

就労定着支援事業の枠組みの中で、就職後の定着支援を実施しています。定着支援は直接対面で支援を行うことが前提となっており、WEB 面談は対象外なので、対象となるテレワーカーには事業所に来てもらうか、職場である自宅を訪問します。テレワーカーとは定期的な連絡でフォローするとともに、本人が仕事で悩んでいる状況をテクノプロ・スマイル社に伝えて調整を行うなどの問題解決を図ることもあります。

テレワーカーには就労移行支援の段階から支援を行っているため、支援員は、本人の特徴をよく理解しています。同じ支援員による継続的な支援ができるのは大きなメリットと考えています。また、テクノプロ・スマイル社以外の会社にもテレワーカーを送り出していますが、ある会社は当法人のスペースに、サテライトオフィスのような支所を設置しています。就労移行支援事業の中で関わってきた支援員が近くにいることで、何かあった時にはすぐにサポートすることが可能となっています。

今後の展望

就労継続支援 A 型、就労継続支援 B 型、就労移行支援事業では、在宅の訓練も認められています。週 4 日以上通所できる障害者の就職率は上昇傾向にあり、通所が困難な方であっても、在宅で訓練ができれば就職の可能性が広がると考えています。県内の主要産業は特例子会社を含め企業が少なく、就労移行支援で準備を進めても就職が困難な状況のため、テレワークという働き方も多様な働き方の一つとして認められてほしいと考えています。

参考 就労定着支援事業について

対象者	支援内容
●就労移行支援、就労継続支援、生活介護、自立訓練の利用を経て一般就労へ移行した障害者で、就労に伴う環境変化により生活面・就業面の課題が生じている者 ●一般就労後 6 ヵ月を経過した者	●障害者との相談を通じて日常生活面及び社会生活面の課題を把握するとともに、企業や関係機関など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。 ※利用者の自宅・企業などを訪問することにより、月 1 回以上は障害者との対面支援を行う。加えて、月 1 回以上は企業訪問を行うよう努めることとする。 ●利用期間は 3 年を上限とし、経過後は必要に応じて障害者就業・生活支援センターなどへ引き継ぐ。

事例 06
企業

テレワークと親和性の高いモニタリング業務を実施
支援機関と連携した業務スキルの向上のための
研修にも注力

LINEビジネスサポート株式会社

所在地：東京都新宿区4－1－6　JRミライナタワー23階
主な事業内容：事務、配送、美化作業、マッサージ、モニタリング業務等
従業員数：41名（うち障害者数36名）、うちテレワーカー数：6名（身体障害者：6名）※令和2年3月1日時点
テレワーカー採用エリア：長野県

LINE Business Support

基本情報

LINE ビジネスサポート株式会社は、2019 年 7 月に設立され、同年 10 月に LINE 株式会社の特例子会社に認定されました。社員のうち、テレワークで働いているのは、長野県松本市のエリアの 6 名で、平均勤続年数は約 8 年弱です。30 代前半～ 50 代前半の者がテレワークで働いています。

業務内容は、電子コミックサービス「LINEマンガ」、ブログサービス「LINE BLOG」などのモニタリング業務です。LINEマンガでのユーザーの不適切なレビューやコメントの削除、ブログの記事内容や投稿欄のコメントが、サービス利用の基準に則しているかの監視業務を行っています。

テレワークの導入や採用プロセス

2006 年に、LINE 株式会社の前身の会社が、長野県と包括的業務提携を結んでおり、その中の一つの施策が障害者雇用でした。実施に当たり、県から特定非営利活動法人 SOHO 未来塾を紹介してもらい、未来塾のメンバーと人事部門が交流しながら仕事内容を決めました。県との包括業務提携は終了しましたが、未来塾とは現在も連携させていただいています。

未来塾とは、当社に関する理解促進や、モニタリングの業務を体験してもらう研修の委託契約を結んでおり、その期間の中で、本人の就労意欲や業務の理解状況を確認しています。最終的には応募者を紹介していただき、面接を経て直接雇用に至りました。その後の職場定着支援も就労定着支援事業の中でフォローしていただいているため、テレワーカーには継続的な支援が行われています。

テレワーカーの雇用管理について

常にユーザーからのコメントがあるインターネットサービスの特性から、24 時間のシフト制を取っています。テレワーカーは、週 5 日勤務で対応しており、毎月勤務時間の選択ができます。

出退勤管理はコミュニケーションアプリ「LINE」で確認しています。業務のやり取りや休憩時間の報告などは、社内のメッセンジャーを使っています。業務指導は、グループ会社である LINE Fukuoka の社員が行い、休憩時間には LINE Fukuoka の社員がサポートに入ります。

業務のスキル向上として、月に一度は本人と連絡を取り、業務のフィードバックを行うと同時に、3 ヶ月に一度、松本市で集合研修を行っています。研修では、モニタリング業務の例題演習を実施し、先輩社員がモニタリング業務のノウハウを伝え、知識の定着を図っています。難しい業務や新しい業務に挑戦する際は、3 ～ 4 日の集中研修を個別に行います。

これらを踏まえ、半期に 1 回、多面評価と本人による自己評価を実施しています。エラー率や対応件数によりますが、評価結果で昇給を定めています。賞与はありませんが、特に成果を出した場合には、インセンティブを支給することとしています。

また、未来塾とは、本人の入院時や、災害時の状況確認をサポートしてもらう契約を締結していますが、症状が安定している方が多いため、現時点では同行受診などの医療的なサポートは要していません。

今後の展望

テレワークでの業務は、媒体ごとの難易度はありますが、法律関係の専門知識を要するものもあり、そこにやりがいを認める方もいます。モニタリング業務は、LINE グループの成長に貢献できる業務であり、テレワークと親和性が高いと考えています。また、テレワークのモニタリング業務に加え、オフィスに出社しての各種事務作業、配送、美化作業などの業務も幅広く拡大していきたいと考えています。

事例 06
支援機関

外出が困難な重度障害者がICTを活用したSOHOスタイルで働くことを実現

特定非営利活動法人 SOHO未来塾

所在地：長野県松本市本庄1－4－10　KOMATSUマンション1F
設立年：平成15年4月

基本情報

外出が困難な重度障害者が、最も生活環境の整っている自宅で ICT を活用した SOHO スタイルにより「個人の能力に合った仕事」、「個人の生活環境に合わせた働き方」に視点を置いた労働形態を作り上げることを目的として設立されました。

就労継続支援 B 型事業所「未来塾障害者就労支援センター」を平成 22 年 9 月から開設し、通所就労と在宅就労の 2 パターンで支援を実施しており、共にＩＣＴを活用した業務に特化し、県内の B 型事業所での平均の倍程度の工賃を実現しています。在宅就労では最大 25 名の受入を行っており、在京企業に「在宅勤務の正社員」を送り出しているのが大きな特徴です。

通所者の作業風景

テレワークの導入や採用プロセス

包括的業務提携を結んでいた長野県が、未来塾を LINE 株式会社の前身の会社に紹介し、サイトチェック業務等に未来塾の利用者を雇用したことをきっかけに、採用が開始されました。都内のシンポジウムで、長野県で未来塾が SOHO スタイルでテレワークに取り組んでいることを PR したところ、他社からも相談が寄せられるようになりました。現在は、採用前に、未来塾において企業の実際の業務を指導員のもとで一定期間実施し、コンスタントに勤務できる方を送り出しています。今までに未来塾の利用者 15 名が、在京企業と雇用契約を結んだ上で、長野県の自宅で在宅勤務をしています。

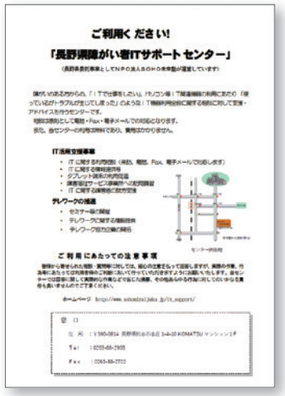
テレワーカーへの支援について

LINE ビジネスサポートに送り出した方については、採用後半年間は、未来塾の支援員が自宅を訪問しフォローを行っています。その後は、障害者総合支援法による就労定着支援事業の枠組みで支援を行うこととしており、月に 1 回は未来塾から訪問しています。主に生活面に関するサポートが中心で、生活リズム・通院服薬・他支援の要否といった相談・支援を行っています。企業に送り出した場合、個別のきめ細かなフォローを必要とするため、一度に大勢を送り出すのは難しいと感じています。

在宅勤務者の作業風景

支援機関としての取組について

「長野県障がい者 IT サポートセンター運営事業」において、平成 28 年度から年 1 回、事例紹介等を中心としたセミナーを開催しており、テレワークの推進に向けた地域への周知を行っています。まずは広くテレワークの現状を知ってもらい、障害の有無に限らずテレワークに対する取組が生まれることを期待しています。平成 30 年度までは企業の取組事例を紹介してきましたが、より身近に感じてもらえるよう、令和元年度は障害のあるテレワーカーにも話をしてもらいました。ICT を活用した働き方を推進するため、今後も続けていきたいと考えています。



障がい者 IT サポートセンター講習会

今後の展望

テレワークは、障害者のみならず引きこもりや難病の方たちの社会参加にとっても有効と考えており、難病相談支援センターにコンタクトして、まずは、当事者がどのくらい就労意欲を持っているか等を把握していきたいと考えています。

在宅勤務だけでなく、週に 1 ～ 2 日は通勤するスタイルの混合型のテレワークにすることで、個人の成長により繋がるとも思っています。そのためには、自治体自らが率先してテレワークを実施・推進し、民間企業にモデルを示すことも重要かと思っています。

事例 07
企業

障がい者が専門性の高い業務を担い主力となって活躍する特例子会社

NULアクセシビリティ株式会社

所在地：東京都江東区豊洲1－1－1
主な事業内容： ICTサービス事業（主にウェブアクセシビリティ診断）
従業員数：7名（うち障がい者数5名　全員がテレワーカー）
テレワーカー採用エリア：徳島県を起点に拡大
※令和2年3月1日時点

NUL アクセシビリティ

基本情報

ウェブアクセシビリティ検査を主業務とし、完全在宅型の勤務形態で障がい者の ICT 企業への就業を通した社会貢献を実現しています。業務内容は、各団体のホームページ等のウェブコンテンツが JIS 規格（JIS X 8341-3:2016）に定められたアクセシビリティの品質（達成）基準を満たしているこ とを審査するもので、日本ユニシス株式会社の子会社として専門性の高い業務を担っています。

テレワークの導入や採用プロセス

日本ユニシス株式会社で障がい者雇用の促進を考える中で、株式会社インフォ・クリエイツを通じてウェブアクセシビリティ事業に力を入れている、徳島県にある NPO 法人 JCI Teleworker’s Network と繋がりました。

採用はハローワークに求人を出すことから始まり、応募書類を審査し、応募者の地元に出向き対面の面接・面談を行っています。入社後のギャップを解消し長く就業いただけるよう、週当たりの勤務日数や、1 日当たりの就業時間、休憩時間など、障害特性や健康状態も含めて話を伺い、雇用条件を定めています。

テレワーカーの雇用管理について

労務管理には全て外部のクラウドサービスを利用しています。残業を防ぐため、ログイン、ログアウト時間をセキュアログインで管理しています。日報管理や FAQ 管理などの業務アプリシステムはサイボウズ株式会社の kintone を利用し、コミュニケーションツールとしては、日本マイクロソフト株式会社の Skype for Business を利用して、テレワーカーのプレゼンス状況を確認しています。LINE 株式会社の LINE WORKS も活用しており、一つのツールが不通になってもコミュニケーションが取れる環境作りをしています。また、毎日朝夕の 2 回 15 ～ 30 分程度行うウェブ会議は、健康状態の把握も兼ねています。場合によっては、産業カウンセラーに相談できるよう、外部契約も行っています。開かれた働きやすいオープンな職場を作ることが雇用継続に繋がると考えており、週に 1 回、テレワーカー同士の雑談の機会も設けるなどの工夫を行っています。

IT サービスを活用した労務管理

勤務時間は、個々の健康状態に合わせて雇用契約書の中で定めますが、コアタイムを設けるとその間に体調不良等で働けない場合は、休暇扱いになってしまうので、コアタイムなしのスーパーフレックス制を導入しています。また、常時服薬している方は、その日の体調により薬の効果が一定ではなく勤務に支障が出ることがあるため、勤務時間中の中抜けを可能としています。

業務は、ワンチームとして業績を出すことを重視しており、案件終了後、良かった点や悪かった点のフィードバックを行い、チーム力の向上に努めています。なお、評価は、「検査リーダー」などの肩書きを評価として反映させています。検査から一歩進んだ新たな業務を希望される場合には、検査の品質の確認を行ってもらうなど、本人のキャリアアップを踏まえた人材育成を考えています。

テレワーク実施のための環境整備

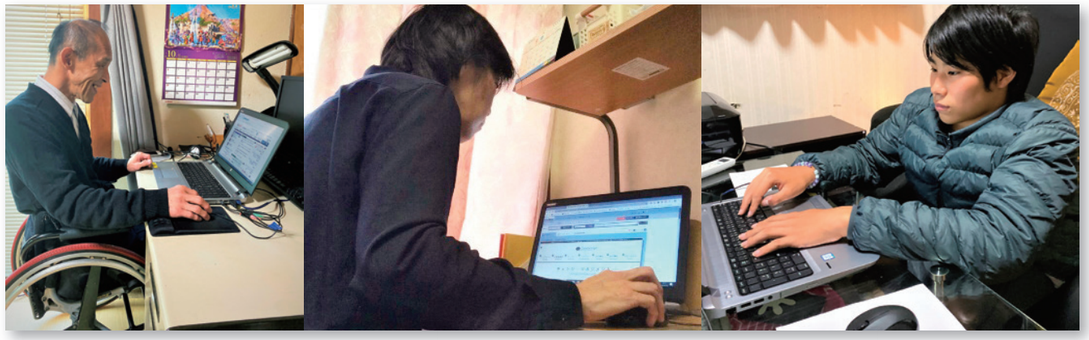
テレワーク実施にあたっては仕事と私生活上の空間に区別をするようにしています。

また、業務用パソコンは会社からアンチウイルスソフトや暗号化ソフトも導入したパソコンを貸与しており、業務は日本ユニシスのグループ社員が使用するバーチャルプライベートネットワーク（VPN）に接続した環境で行います。メールはファイルの添付ができない仕様としており、ファイルのやり取りをする際には、情報共有システムの box を使用しています。テレワーカーへの情報セキュリティ研修は、毎年 1 回、e ラーニングの受講と実地研修を行っています。

今後の展望

企業同士の業務連携を促進し、障がい者のさらなる雇用機会の創出に向け、令和元年 11 月 1 日からは、株式会社スタッフサービス・ビジネスサポートと、障がい者のテレワーク業務の促進のための連携を行っています。ウェブアクセシビリティ検査業務を共に進めることで業務領域も拡大し、社員同士のコミュニケーションが生まれ、新しい世界が拡がっています。

障がい者の就労は、地域ごとに特徴もあり、地域の事情に精通する地元の就労支援団体との連携が必要不可欠です。障がい者支援に対する共通の志や現地対応の支援が可能なハローワーク、障害者職業センターや障害者就業・生活支援センターなどを始めとする就労支援団体と連携しながら、今後他県にも採用を展開していきたいと考えています。



事例 07
支援機関

ICTの利活用技術の習得を促すことで チャレンジドの働く力を実現 地域に仕事の場を創出

特定非営利活動法人 JCI Teleworkers' Network

所在地：徳島県鳴門市大麻町池谷字丸池29－3
設立年：平成11年4月

理事長 猪子 和幸氏

基本情報

当法人は、ICT（情報通信技術）の利活用とインターネット環境を活用したテレワークを創出することにより、社会生活・職業生活の中で弱者の立場を強いられている方たち（チャレンジド）が、障害特性に応じた「生きる力」と「働く力」を身につけ、自立・継続・発展するソーシャルビジネスを実現するため、平成 11 年 4 月に設立されました。印刷物の制作、商品データ入力やパソコン要約筆記者の派遣依頼などを官公庁や民間企業から請け負い、パソコンを使った仕事をしています。仕事に繋がるための勉強をすることを具体的な目標としており、パソコンスキルを習得した者が、今度は教える側にまわることで、仕事に対する自信と、教育の拡大再生産にも繋がっています。

テレワークの導入や採用プロセス

平成 29 年当初に、特例子会社（NUL アクセシビリティ株式会社）の設立を検討している日本ユニシス株式会社から、特例子会社の業務を Web アクセシビリティ検査業務に特化し、JCI 会員を在宅勤務社員として雇用したい旨相談を受けました。面接と書類選考を経て採用された内定者には、平成 30 年 4 月に徳島県内で入社式を実施しています。完全在宅勤務が実現した背景には、当法人の会員に対する Web アクセシビリティ検査をはじめ、実業務に耐える専門性の高い ICT 利活用技術の習得、健全な職業観の確立や、オンサイト・ヘルプ（本会スタッフによる業務・生活支援）の徹底などがあります。

テレワーカーへの支援について

当団体は、創設以来、会員に対する ICT 研修を充実させる必要性がありました。集合研修の終了後は個別対応をしており、体系的な学習方法がなく苦労していましたが e- ラーニングシステムを整備することで、効率的なスキルアップが可能になりました。在宅就業の基礎コースでは、e ラーニングシステムの使い方や在宅就業の心構え、実践コースでは即戦力となるため業務にスポットを当てた内容となっており、テキストと動画を併用することで、自習でも効率的に学習ができるようになっています。

e ラーニング上で、Web アクセシビリティ検査業務の学習をすることも可能となっており、検査業務を行う NUL アクセシビリティ社への採用に至りました。

Web アクセシビリティ検査業務の様子

会社と連携した定着支援について

テレワーカーに対する支援の業務委託契約を NUL アクセシビリティ社と締結しています。研修会場までの移動支援などの日常サポート、緊急時対応支援、在宅勤務状況の確認や家族とのコミュニケーション、教育受講支援などをオンサイト・ヘルプとして提供しています。テレワーカーの居住する地域に密着した支援が可能となっており、在宅勤務社員も安心して働くことができます。

今後の展望

JCI は、自分の意思とはかかわりなく、弱者の立場を強いられている方たちを会員としています。障害者だけではなく、高齢者、介護を行っている方なども含めて、社会的・経済的に自立ができるような仕組みをお互い作っていくのが自分たちの目標です。Web アクセシビリティ検査業務は、高齢者や障害者こそが強みを発揮できる仕事であり、学ぶこと、働くことと生きることを一元的に実現できるライフスタイルを目指しています。このような新しい働き方を、健常者にも実現していただきたいとも考えています。