



Q-12 在宅での就労移行支援事業を実施する場合、事業所の設備基準はどうなりますか。

A-12 設備基準は、通所の就労移行支援事業所の基準と同様です。

下記のような設備が求められます。

- ①. 訓練・作業室
(訓練や作業に必要な機械器具等を装備)
- ②. 相談室 (区切られていること)
- ③. 洗面所・便所
- ④. 多目的室 (相談室との兼用が可能)

利用者の多くが在宅であるような場合、こうした建物の整備が不要と思われるケースがあるかもしれません。しかし、在宅利用といえども定期的な集まりや相談来所は必須ですから、常時来所が可能でアクセシビリティのよい空間は必要です。



2-2 インテークから個別支援計画作成

2-2-1 面談～支給決定期間の評価

Q-13 インテークの時点で、在宅利用特有の評価の視点がありますか。

A-13 基本は通所の場合の評価の視点と同様です。Q6で記した就労移行支援のチェックリストなどを参考に、事業所独自の考えも取り入れたわかりやすい評価項目を挙げておくとよいでしょう。表5は、就労移行支援事業所で実際に暫定支給決定期間中に活用している評価項目の例（通所用）です⁷。

表5 就労移行支援事業所の評価項目の例

評価項目	
生活面	1 欠勤・遅刻・早退をしない
	2 身だしなみを整えることができる
	3 提出物や持ち物を管理できる(提出期限を守ることができる)
	4 挨拶や返事が適切に行える
	5 携帯電話などを活用して連絡ができる
	6 業務日誌が適切に記入できる
	7 就職への意欲
	8 過程の就職準備についての協力(整容、助言等)
	9 本人から家庭への伝達(書類のやりとり、連絡事項など)
	10 事業所から家庭への電話連絡(連絡がつかない事が多いなど)
作業面	11 作業と休憩の区別ができる
	12 指示の理解力
	13 集中して作業に取り組める
	14 報告・質問が適切に行える
	15 積極的に取り組むことができる
	16 適切な作業ペースで取り組むことができる
	17 手順通り取り組むことができる
	18 危険への意識

作業面については遠隔訓練でも評価できますが、生活面は遠隔では確実な指導や支援も実施しにくいのが現状です。その分、初期のアセスメントで、生活面や健康面まで情報を詳細に確認しておくことが大切です。

自宅訪問の際に特に注意して把握する項目は次のようなものです。

表6 訪問時のアセスメント項目例

<ul style="list-style-type: none"> ・ 自宅の就労訓練の場所（固定の場所が望ましい） ・ ネットワーク環境 ・ 障害をカバーする支援技術（支援機器） ・ 作業の際の姿勢 ・ 週間の医療や福祉のスケジュール（リハビリ、入浴等） ・ 家族の考え、理解 ・ 地域の社会資源（支援団体等）
--

⁷「就労移行支援ガイドブック」（公益社団法人日本フィランソロピー協会、平成23年度障害者総合福祉推進事業）より

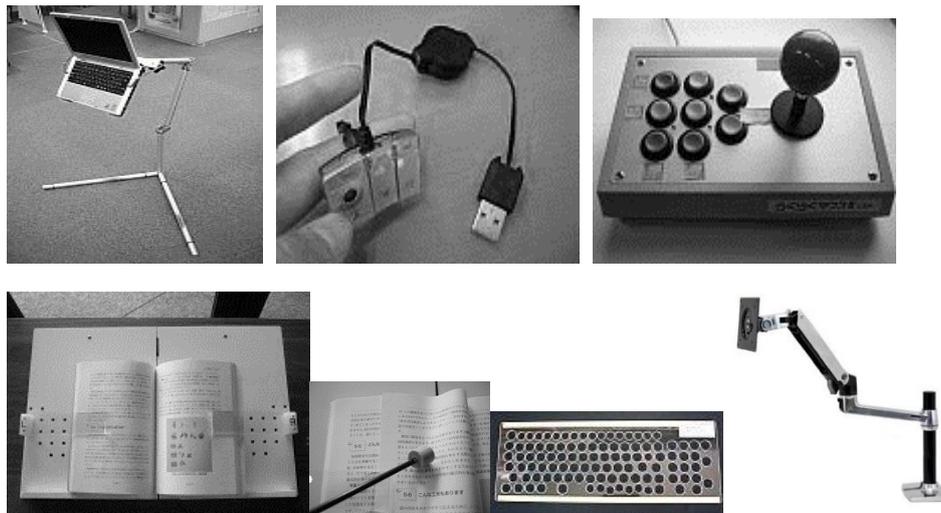


訓練の場所は基本的には固定の場所とします。在宅雇用では、秘密保持の観点から事業主が安心できる作業環境が何より重要です。個室があれば最良ですが、無い場合は間仕切りをするなど、家族から見えない、集中できるスペースを準備します。明るさ、騒音など労働環境としての確認も必要です。可能であれば訓練のうちからそのような環境を作っておけば就労イメージを身近にするでしょう。

作業面では、支援技術機器や作業時の姿勢を確認しておくことも重要です⁸。在宅での単独の業務は、不自然な姿勢で長時間作業をしても誰も気づきません。結果、褥瘡や二次障害を発症するケースもありますから、それを防ぐための機器や心構えなど、最初のアセスメントで評価と指導をしておきたいものです。その際には、作業療法士や理学療法士の協力もおおぐとよいでしょう。

図5 支援機器の数々⁹

左から、PCスタンド、特殊マウス（2つ）、読書台、ページめくり、キーガード、モニターアーム



また、家族と同居の場合は、家族の支えなしには在宅訓練や在宅就労は実施できませんので、協力範囲を検討していただきます。一人暮らしのケースでは、一緒に支えてくれる地域の社会資源を確認しておき、緊急の際の協力体制も相談しておくといよいでしょう。

⁸ 支援機器の相談ができる全国のITサポートセンター
<http://www.tokyo-itcenter.com/700link/list-itc.html>

⁹ 東京都障害者IT地域支援センターサイトより
<http://www.tokyo-itcenter.com/600setubi/index.html>



2-2-2 個別支援計画

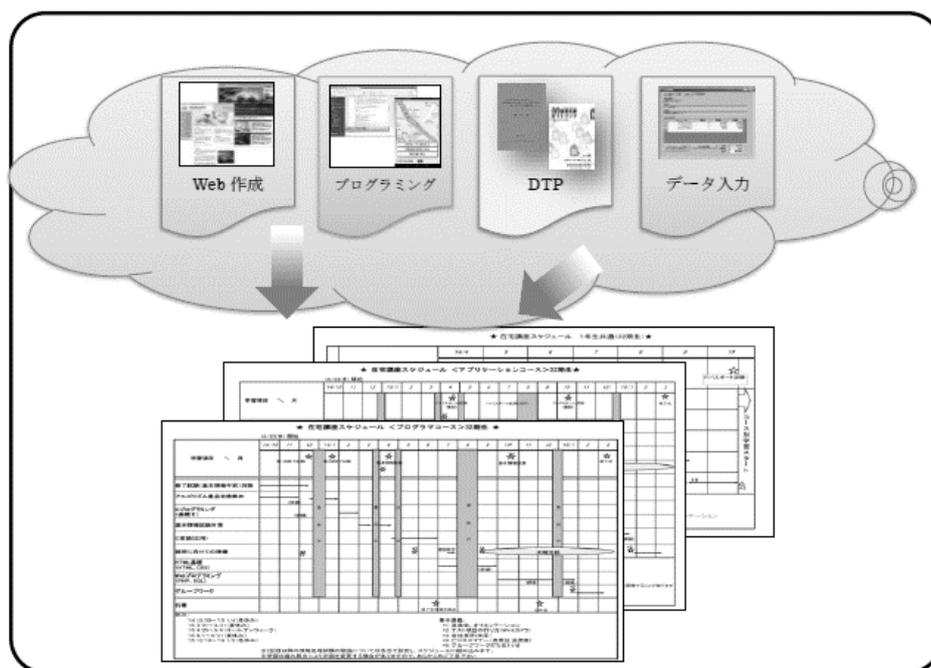
Q-14 在宅での就労移行支援事業では、利用者の希望するIT系の訓練は多様だと思われませんが、希望される訓練科目を必ずしも準備できるでしょうか。

A-14 通所の場合も同様ですが、在宅での就労移行支援事業では特に目標達成を具体的に目指せるよう、わかりやすい個別支援計画を立てることが大事です。その際、その目指す技能の内容やレベルなどIT系の場合は多様ですから、利用者の希望と事業所の訓練内容の適合、不適合を相互に確認しあいます。

例えば、利用者がホームページ作成スキルの習得を希望するも、事業所の訓練内容がデータ作成であるケースなどが考えられますが、必ずしもそれがミスマッチであるかどうかはわかりません。若年の利用者の場合などは特に、自身の適性がいかなるものか本人にも未知数ですので、希望を大切にしながらも総合的な視野でアセスメントを実施の上、まずは当面の短期の目標を話し合い、段階的に力を見ていきます。

そのうえで、事業所に対応できない技術習得が必要になった際は、訓練プログラムの一部を、例えば国の委託訓練制度（eラーニング）のコースなど、外部のカリキュラムを使うような方法も考えられます。

ITの技術は日々進化していきます。利用者の就労の可能性を狭めることのないよう、事業所は常に工夫を心掛けます。





2-3 作業指導・就労訓練

2-3-1 在宅就労のための準備訓練

Q-15 作業を通じたアセスメントに加えるべき在宅特有の視点がありますか。

A-15 「在宅で働く力」を評価する必要があります。1-2-2でも触れましたが、自己管理などに特有の厳しさがありますので、技能以外に必要な習得スキルの指標を作っておくと効果的でしょう。

下記はその一例です。在宅でない働き方の指標と共通のものも多いですが、自宅で単独で訓練していくことをイメージして確認してみてください。

表7 在宅で働く力の指標例（技能以外）

評価項目	詳細内容
作業計画性	作業前に全体を見通し、計画をたてられる 作業量を見積もれる
	作業に優先順位をつけることができる 作業開始後、臨機応変に調整できる
自己管理能力	時間（作業、私用）を自分で管理できる
	ストレス耐性がある（気分転換ができる）
	自分の体調を把握できる
継続性	作業をムラなく、コンスタントにできる
	毎日の報告をITツール等での確に行うことができる
確実性	指示を確実に遂行できる（勘違いやケアレスミスがない）
問題解決力	ネット等を活用し、自ら調査し、問題解決にのぞめる
	不明点は、必要に応じて適したツール、メディアでの確に聞ける
	指示がなくても自発的に動くことができる
改善力	周囲に提案する力を持つ
	自ら進んで新しい知識の習得ができる
社会性	ビジネスマナー・社会常識に則した行動、言動がとれる
	ケースバイケースで最適なツールを用い、周囲と上手くコミュニケーションがとれ、気持ちを伝えることができる
対応力	レスポンスを素早く、望まれる方法でできる（メール、電話等）
	文章の表現を、的確にあるいは工夫を持ってできる
状況理解力	その時の状況やメールでの指示等の意味を想像できる 理解できる
	自分以外のことにもアンテナをはれる 遠隔の相手の状況も思いやれる
規律性	作業期間を通して、課せられたルール・規定を遵守することができる
楽天性	思うようにならなくともある程度のおおらかさを持つ ひとりで、考え込まない、引きずらない



Q-16 表7の評価項目にビジネスマナーの視点がありました。在宅特有の留意点がありますか。

A-16 遠隔での作業ゆえに特に気を付けたいビジネスマナーはいくつかあります。メールや電話等の留意点をここでは4つ記します。

(1) コミュニケーションのタイミング

遠隔でのコミュニケーションの難しさを理解し、まずは適切な頻度並びに応答性を持って対応出来るようにします。在宅ではメールや郵送物等、情報伝達に時間差がある事も多いので、そうした媒体の特性を考慮し、送り手は余裕を持って送り、また、受け手は受けとったことを明確に「送り手」に伝達できることが円滑なコミュニケーションのスタートです。

(2) コミュニケーションの正確性

見えないところでの作業ですから、「いつまでにできる」「どれくらいの量」などの表現は曖昧さを排除した具体的なものでなければなりません。また、それらが間違っていた時は、躊躇せず、すぐに訂正や修正が必要です。訓練期間にそうした習慣をきっちり身に付けておくことが大事です。

(3) コミュニケーションにおける言葉使い、文章表現

依頼や相談をする時など、立場をわきまえた姿勢や、相手を尊重する文章を用いる事が出来るようにします。例えば、論調が口語となっていないか、「お願い」が「要求」になっていないか、など気づく力が望まれます。

メールはあとに残りますので、一度間違った言葉使いをすると後々まで受けた人は嫌な気持ちになります。また、普段顔を合わせる機会が少ない分、同僚など（訓練においては利用者仲間や支援者等）にも、距離感を縮められるような挨拶や文章表現をメール中で効果的に活用できると望ましいでしょう。ビデオ会議などの対面ツールを使えば簡単ですが、あえてメールで伝える練習も必要です。

(4) お礼も謝罪も気持ち以上に

ありがたく思う気持ちも、申し訳なく感じる気持ちも、メール等では予想以上に伝わりにくいものです。「ありがとうございました」の他に、もう一言、自分の生の言葉を添える工夫が自然とできるようになるとよいでしょう。また、自宅に送ってもらった物品の返却などには、付箋紙一言でもきちんと感謝の表現をつけることができるのも大事です。



Q-17 在宅での作業時の訓練ポイントはどんなことでしょうか。

A-17 単なる技能習得ではなく、在宅で働くためのトレーニングである事を念頭に置き、自らの作業のみならず、仕事全体を意識して取り組むことが大事です。

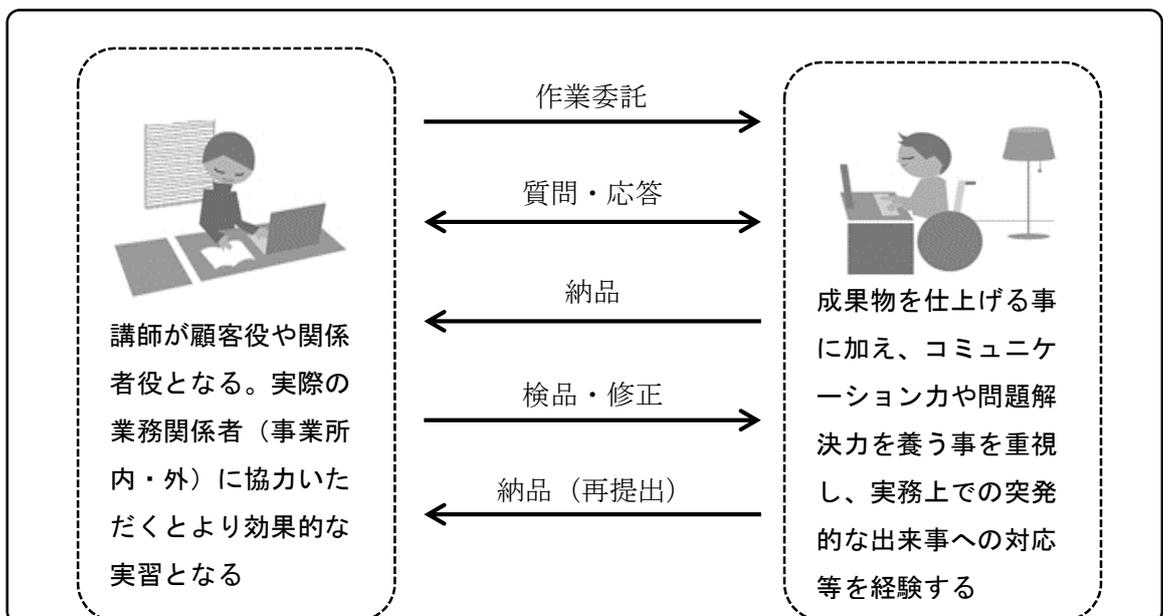
(1) ネットを活用したグループワーク

在宅就労の多くは、ITネットワークを介して複数メンバーで構成されるチーム作業です。したがって、訓練の時から同様の状況を作って作業に取り組む事で、全体の中での自身の役割を把握できるようにしましょう。また、仕事の受託から納品までのプロセスを経験する事で、仕事全体の流れを理解し、他者とのコミュニケーションの重要性を体得すると共に、チーム作業に必要な協調性を養います。

(2) ネットを活用した模擬就労

在宅就労や請負業務を想定した模擬就労を実施し、一般社会に近い雰囲気の中でコミュニケーション力と問題解決力を養います。この時、作業指示を逐一出さないようにし、顧客役や関係者役から情報を引き出すことや、インターネットを活用して情報収集等を経験することも大事です。自ら調べる力の向上や、他者に依頼や相談ができる事なども就労前に必要な経験です。

図6 模擬就労の例





Q-18 1人で自宅作業が続くと、就労意欲（モチベーション）が下がってることがあります。どんな工夫があるでしょう。

A-18 (1) 資格等の取得

資格取得は、就職の際に有利になるだけでなく、学習・訓練の成果目標の一つとしても有効です。資格試験の合格が就労意欲の大きな向上に繋がる事もあるため、積極的に活用していきましょう。

近年の情報処理関連の資格試験には、従来方式での受験が困難な方向けに障害配慮のある特別措置を設けているものもあります。試験を受けること自体が難しいと思われていた方々にも機会は広がっています（表8）。

表8 障害者特別措置がある主なIT資格試験

試験名	実施団体	主な特別措置
情報処理技術者試験	独立行政法人 情報処理推進機構	時間延長、点字受験、拡大問題冊子、答案用紙の選択、機器（タイプライタ及びワープロ）の持ち込み、試験室内の介助、付添者の入室、その他（車椅子の使用、筆談など）
情報検定（J検）	財団法人 専修学校教育振興会	試験問題拡大、解答用紙（マークシート）拡大、解答（マーク）方法変更、車椅子対応会場の指定など
日商PC検定	日本商工会議所	試験問題のファイルは、答案ファイルを含めて試験センターからインターネットを介し出題。視覚障害者を対象に音声読み上げソフトを使っての試験を実施
マイクロソフト オフィススペシャリスト	株式会社 オデッセイ コミュニケーションズ	時間延長、第三者の補助、マウスやキーボードなどの持ち込み、車椅子での受験、カラーパレット資料の配布、試験の流れを解説した資料の配布、虫眼鏡・ルーペ・重りの持ち込み、固定キーの利用など。

(2) 効果的な訪問指導

在宅での訓練開始当初は、ペースが掴めず、波に乗れない事があります。

不明点があってもうまく聞く事が出来ずに、思うように成果が出ない事で意欲が下がってしまうケースです。訪問の頻度を上げたり、ネットの対面ツールを使うなど、柔軟な対応が望まれます。

訪問は、理解度の確認以外にも、生活面を含む支援計画をこまめに見直す大切な機会です。画一的な指導を避け、適切な範囲で利用者の個人的な経験や考え方を引き出し大事にします。





(3) 仲間同士の連携

一人での自宅訓練であっても、同様の訓練を受けている人とメールやコミュニケーションツール等を利用して交流をはかる事で、モチベーションの向上や理解度アップにつながります。また、通所日を利用した定期的な集合訓練なども、在宅利用者同士あるいは通所の利用者と仲間意識を持って、訓練継続の意欲につながります。

当事者間の気持ちの分かち合いや情報交換からは、多くのものを得られます。



コラム4：効率アップの工夫

在宅での訓練は空間が日常生活と同じである為、メリハリを付けられない事が訓練意識向上の妨げになる場合もあります。プライベートでの在宅時間と、訓練中（将来的には就労中）の在宅時間に小さな変化（始業チャイムを鳴らす、音楽をかける、服を着替える等）を付ける事で、気持ちの切り替えに繋がる事もあるので、その人にあった方法を見つけ出すよう工夫します。



2-3-2 職業準備のための支援ポイント

Q-19 職業準備にあたっての利用者への指導・支援におけるポイントはありますか。

A-19 在宅雇用にあたっては、まずは通所と同様に、就活知識を十分に身に付けてもらう必要があります。

在宅利用者には、これまで在宅生活が長い人や、外に出る機会の少なかった方もいますので、職業準備講習や一般知識を高めるための講習（例：履歴書の書き方・金銭管理・社会人マナー・健康管理・障害者の求人状況・障害福祉サービスの利用の仕方・企業見学や企業人からの講話等）を、十分に学べる機会を設定します。在宅利用者の通所時に合わせて集合研修なども効果的です。

在宅雇用にあたっての面接や履歴書のポイントは、事業主に「なぜ在宅勤務をさせてほしいのか」ということを正確に伝えることです。「障害や疾病によって通常勤務は困難であるが、在宅就労であれば持てる力を発揮できる」ということを明確に伝える練習をしておきましょう。

また、希望する労働時間を明確にしておくことも大切です。身体的なりハビリテーションや入浴など自宅生活を維持するための日課がある場合は、それらを組み込んで検討します。

加えて、地域の在宅雇用の実情や事例を十分理解しておくことが大切です。普段から積極的に事例を調査しておきますが、居住地域に事例がない場合は、他地域の雇用事例から在宅勤務になりやすい業種やよくある業務などの情報を入手しておき、職域の開発に努めるとともに、本人に対して在宅就労へのイメージづけができるようにします。

利用者にはハローワークに「在宅勤務希望」で登録してもらうことはもとより、求人情報をもつ関連機関と連携し、在宅の求職者がいることを常にアピールしておきます。在宅就業支援団体も在宅就労に関する地域情報を持っていることが多いので、普段から連携しておくとういでしょう。

コラム5：ネット上で参照できる在宅勤務事例

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 チャレンジエージェント



<http://www.challenge.jeed.or.jp/>

在宅就労希望者のサポートを目的とするサイト。求人、求職双方への情報が提供されています。事例の他にも、Q&A や作品展示、資料集、リンク集など



2-4 職場開拓

2-4-1 在宅雇用の場合の職場開拓・事業主支援

Q-20 在宅雇用の場合の職場開拓や事業主支援にはどんなことがありますか。

A-20 在宅雇用は事業主にとっても初めての取り組みであるケースが多いので、まずは不安を取り除けるよう「在宅雇用」のイメージ作りや体験が大事です。

例としては、次のようなものがあります。

- ・ 障害者の在宅雇用事例の紹介(コラム5参照)
ケースによっては実施企業のお話を実際に聞くのも理解を深めます。
- ・ 在宅就労希望者にはどんな人がいるかの紹介
「どんな作業ができるか」「どんなアプリケーションが使えるか」「どんな障害の方か」など実際の利用者のイメージを事業主に伝えます。在宅雇用が未経験の事業主は、ITの習得レベルや取得資格などを聞くことで、事業所の中で自宅作業が可能な業務を現実感を持って検討できます。
- ・ 在宅での実習のプロデュース
在宅で実施している就労移行支援の訓練手法等を事業主に伝え、在宅就労で使う標準的なツール類や作業のやりとりのイメージを紹介します。「ハードルが高い」という先入観がある場合も多いので、実習の受け入れを検討していただくのも有効です。事業主の業務の中で比較的在宅就労の職域になりやすいものを一緒に検討するのもよいでしょう(コラム6を参照)。

就労移行支援事業者は、一定期間の在宅での訓練を通じて、利用者の強みや弱み、適性を事前に理解しています。持っている技術はもちろんのこと、在宅勤務を前提としたその人の力を知っていることは、事業主を安心させる大きな要因になります。

コラム6：在宅での業務検討

昨今はインターネット回線が高速になりセキュリティの技術も高くなりましたので、自宅で可能な作業の種類は格段に増えました。「在宅での作業が思いつかない」という場合には、日単位、週単位、月単位で必ず発生するルーチンワークなどを改めて洗い出し、在宅勤務者の経験や技能に適合する業務を検討すると、一人分の作業量は比較的容易に見つけられるケースもあります。



Q-21 在宅雇用の導入を決めた事業主に対して具体的にはどんな支援がありますか。

A-21 事業主に対して、事前に研修を実施するなど「在宅雇用の導入ポイント」を具体的に伝えられるとよいでしょう。効率のよい在宅雇用の導入を実現できるとともに、のちの在宅勤務者の仕事の質やモチベーションへも大きく影響します。ポイントは、下記のようなものが考えられます。

(1) 雇用契約関係の要点整理

- ・ 基本的には、通勤と同様の労働法による
- ・ 在宅雇用ならではの要件は雇用保険の業務取扱要領の被保険者の範囲に関する具体例「在宅勤務者」の項目を確認
 - 作業日、作業時間の明確化
 - 給与算出の根拠
 - 作業の指揮命令
 - 請負、委任的色彩がないこと など

(2) 事前準備の要点整理

- 1) 開始までのスケジュール作成
- 2) ルールの準備
 - 在宅勤務マニュアル作成
(仕事の進め方、コミュニケーション等のルール作り)
 - コーディネーター決定
- 3) 在宅での作業検討
 - 作業内容、作業量の平準化（繁忙期・閑散期の対応）
- 4) 自宅の環境整備
 - マシン環境のスペックと整備スケジュールの決定
 - 障害をカバーする支援機器
 - 労働環境の確認（照明 騒音 温度 湿度等） 家族の理解

(3) 業務開始時の要点整理

- 1) 出退勤の管理
- 2) 業務の指示と管理方法
 - 作業の量・質の検討
 - コーディネーター（調整）、ディレクター（指示）との連携
情報の一元化、ナレッジの共有
- 3) 連絡・報告
 - コミュニケーションルール 協働者スケジュールの共有
 - 計画と振り返り 体調、安全衛生の報告
- 4) 教育（研修）
- 5) 精神的フォロー
- 6) 評価 モチベーション、帰属意識に影響
- 7) 役割 プロジェクト、会社生活における係等の担当



(4) 出勤時の要点整理

1) 出社のタイミング

混雑のない時間帯 定期出社と、打ち合わせ等の非定期出社

2) 研修

在宅では理解の難しい内容の習得やグループ全体での学び

3) 会社としての姿勢アピール

在宅勤務制度の「本気度」

通勤社員の「在宅社員に対する理解度」

モチベーション、帰属意識に影響

4) 交流 昼食、交流会等

※ フェースtoフェースで伝える大切さ

その他、在宅雇用で活用できる助成金（資料4）やトライアル雇用などの制度情報を伝えておくことも大事です。

お互いが見えない場所で働くのですから、事業主、勤務者双方にとって、多少の課題があるのは当然のことです。それを越えるには、まず「お互いの信頼」、そして「長期的な視野をもったおおらかさ」が大切であることを理解してもらうこともポイントでしょう。

障害者の在宅雇用の導入ポイント

(1) 契約関係の要点整理

- 基本的には、通勤と同様の労働法による
- 在宅雇用ならではの要件は、
雇用保険法の「在宅勤務者」の項目を確認



- 作業時間の明確化
- 給与算出の根拠
- 作業の指揮命令
- 請負、委任的色彩がないこと など

障害者の在宅雇用の導入ポイント

(2) 在宅業務<事前の準備>

- 1) 開始までのプロセス スケジュール作成
- 2) ルール作り
在宅勤務マニュアル作成 コーディネーター
(仕事の進め方、コミュニケーション等のルール)
※「個人で決める」「常識の範囲」等が苦手な障害の方も
- 3) 在宅での作業の検討
作業内容 作業量の平準化 繁忙期・閑散期の対応
モチベーションを下げない工夫
- 4) 自宅の環境整備
マシン環境のスペック決定 整備スケジュール
障害をカバーする支援機器
労働環境の確認(照明 騒音 温度 湿度等) 家族の理解

障害者の在宅雇用の導入ポイント

(3) 在宅業務<開始時>

- 1) 出退勤の管理
- 2) 業務の指示と管理方法
一量・質の検討 「作業」から「仕事」へ 意識改革
一コーディネーター(調整)、情報一元化、ナレッジ共有
- 3) 連絡・報告
コミュニケーションルール 協働者スケジュール共有
計画と振り返り 体調メモ 安全衛生
- 4) 教育(研修)
- 5) 精神的フォロー
- 6) 評価 モチベーション、帰属意識につながる
- 7) 役割 PL、会社生活における係、担当

障害者の在宅雇用の導入ポイント

(4) 在宅業務<出勤時>

- 1) 出社のタイミング
混雑のない時間帯
定期的出社と、打ち合わせ等の非定期的な出社
 - 2) 研修
在宅では理解の難しいものの習得
 - 3) 会社としての姿勢をアピール
在宅勤務制度の「本気度」「制度浸透」
通勤社員からの「在宅社員に対する理解度」
ーモチベーション、帰属意識
- ※ フェースtoフェースで伝える大切さ