

50 就労移行支援（養成施設）利用者への情報提供方法について

総合支援課 植木朋子 小出千鶴子 佐々木桂 水鳥政喜 堀美貴子

1. はじめに

総合支援課から就労移行支援（養成施設）利用者への日々の連絡業務は、クラス単位で行われる朝のホームルームおよび授業の休憩時間等にケースワーカーが教室に赴いて口頭で伝えるか、もしくは館内放送、宿舍棟の電光掲示板を活用して行っている。今年7月から、それらを補填する手段の一つとして一括メールの配信の試行を開始したため、その経過を報告し、養成施設利用者の情報保障の方法について考察をする。

2. 経過

総合支援課からの養成施設利用者（以下利用者）への連絡内容を大別すると、各種行事予定、宿舍生活関係の注意喚起、工事や作業による生活・通行制限などである。これに加え、気象警報など緊急で伝達すべき内容も含め、情報の内容は多岐にわたり、また更新も頻回に行っている。平成24年度まで授業終了後、利用者全員を対象に合同ホームルームを行っていたが、参加率が低く、また週1回であるため、通所を含む約80名の利用者全てに漏れなく連絡することは難しく、廃止された。さらに、口頭での情報提供は、利用者によっては理解しづらかったり、忘れてしまったりするため、「自ら事後確認できない」という意味で、情報保障としては不十分な面があった。

3. 方法と成果

必要なタイミングで情報発信でき、さらに後から利用者が確認できる方法として、メールでの情報の受信希望者を募ったところ、26名の希望があり、パソコン、スマートフォンなど希望端末のアドレス登録を行った。配信内容はホームルームの内容を簡潔に再編集したもので、配信頻度は週1回程度とした。当初は配信トラブルや手続きの煩雑さもあったが、「内容を簡潔にしてほしい」「空行を入れてほしい」などの利用者からの意見や要望も取り入れ改善を図り、現在は全盲、弱視それぞれの利用者から、概ね使いやすいものになっているとの反応を得ている。

4. 課題と考察

メールでの情報提供の利点として、利用者が各自音声変換や拡大表示によって、確認したい時に確認できること、また、職員としては、利用者に直接会わなくとも即時に伝達ができることが挙げられ、情報保障の一手段となっていると思われる。一方で、文字のみの情報であるため詳細な内容を伝えにくいことや、届いたメールを読んでいるのか確認出来ない、という難点もある。そのため、今後も朝のホームルーム等での口頭説明と、その場で質問を受け付ける従来の方法も並行して実施していく必要がある。併せて、個人のメールアドレスを扱うため、個人情報取り扱いについては細心の注意を払う必要もある。

今後はさらに情報保障の観点から、利用者が知りたい時に、いつでも情報を得られる環境も整えていくことが望ましい。ネット上に利用者向けの情報掲示板を置き、IDとパスワードで容易にアクセス、閲覧できるシステムの構築を模索しているところである。