

## 事例紹介 1.PCを活用したテレワーク事例②

### RPAの活用

RPAとは「Robotic Process Automation」の略語で、これまで人間が行ってきた定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットにより自動化するものです。

導入するにあたり、RPA化に適した業務を選定し、ソフトを使いこなすために、必要に応じて障がい者に事前訓練などをするとよいでしょう。



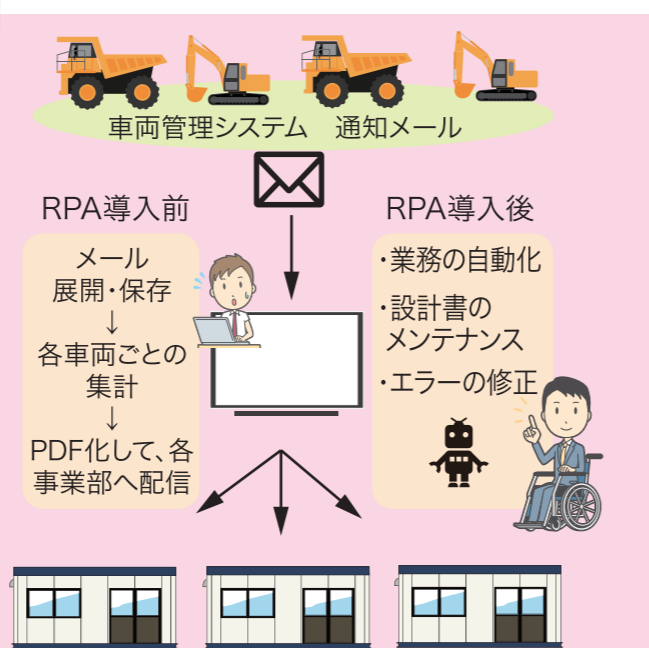
### 車両管理情報の集計をRPA化し業務を効率化

#### 株式会社サンエイ工務店 (建設業)

##### ■業務内容

社用車管理システムからの通知メールの集計と各事業部への配信業務を自動化した。メールの展開および保存と、各車両ごとの通知メール回数の集計、集計したものをPDF化して各事業部への送信をRPAにて行った。

障がい者は、支援機関からのRPAの訓練を受けながら、RPAの基礎知識と企業の中でのRPA化にふさわしい業務の選定や、実現可能かどうか、効率的な手順の改善についての検証方法を学んだ。



### 先進企業事例 5年前からテレワーク勤務を実施 株式会社三重データクラフト

##### ■業務内容

JFEエンジニアリング(株)の特例子会社(三重県及び津市出資による第三セクター)として、障がい者雇用の中核を担う同社。造船・橋梁・鋼構造物等のCADによる図面作成および設計支援業務、自治体や一般企業向けの資料作成など幅広い情報サービス業務を行っている。



5年前より、データ入力や編集作業を障がい者のテレワーク業務として実施している。

5年前より、データ入力や編集作業を障がい者のテレワーク業務として実施している。

##### 【人事担当の方に聞きました】

本人の希望もあり、在宅勤務をしていただいています。業務日報や勤怠情報の提出により業務管理をしています。

障がい者のテレワークの場合、健康管理も含めて、本人の自己管理が大切になると感じています。

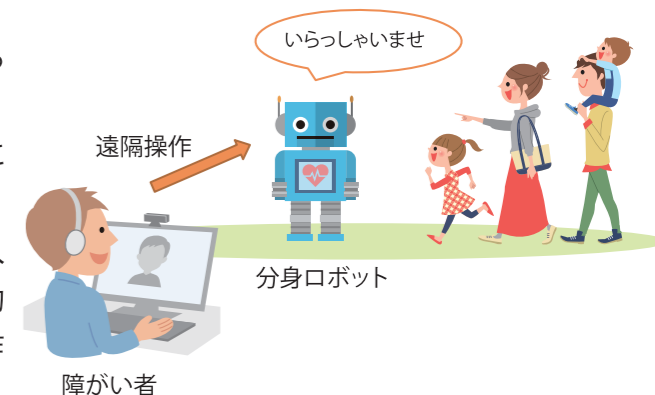
PCスキルも大切な要件ですが、上司とのコミュニケーションなど「報・連・相」による信頼関係の構築が仕事を継続するために重要です。

## 事例紹介 2.分身ロボットを活用したテレワーク事例

### 分身ロボットの活用

障がい者が分身ロボットを遠隔操作することによって就労する新しい働き方です。分身ロボットの操作は、操作デバイスでコントロール画面を操作することによって接客等の業務を可能にします。

技術的な面でのバックアップ体制など、事前準備を入念にしておくことが必要です。あらかじめ決められた動作や発話内容を設定し、ボタン1つで場面に応じた作業を行うことができます。



#### 【分身ロボット例】

##### ■OriHime

障がい者の肉声で会話でき、頭部と腕が稼働。PCのアプリインストールや設定、分身ロボット本体のネット接続など簡単に行うことができる。遠隔操作を行うデバイスはPCが無くてもスマートフォンがあれば可能。



\*OriHimeは(株)オリイ研究所の商標です。

##### ■Pepper

AIでも分身ロボットとしても動作する人型ロボット。業務シーンに合わせて、セリフなど様々なカスタマイズを行うことができ、PCを用いて遠隔操作することが可能。



\*Pepperはソフトバンクロボティクス(株)の商標です。  
\*ソフトバンクロボティクス(株)のPepperを活用し本事業で実施しています。

### 障がい者と分身ロボットのマッチングと業務の切り出し

以下の手順で業務の洗い出しを行い、障がい者・企業(団体)・分身ロボット・支援機関を含めて調整するとよいでしょう。

- ① 窓口業務や現場職員の業務の流れを洗い出す (例えば、検温・手指消毒アナウンス、定型の挨拶、商品宣伝、キャンペーンのお知らせ等の業務)
- ② 働くスタッフと分身ロボットの役割分担を整理する
- ③ 業務内容や障がい者の特性との相性を考慮して、ロボットを選定する
- ④ 現場スタッフ、障がい者、支援スタッフ等で、業務のフォロー体制を整えておく

#### 【分身ロボット就労の例】

- ・接客業務(飲食店、小売店など)
- ・案内業務(ホテル、博物館、スポーツジムなど)
- ・コミュニケーション業務(介護施設など)
- ・見守り・防犯業務(病院、金融機関など)

### 障がい者と分身ロボットの相性について

#### コミュニケーションが得意な方の場合

コミュニケーションが苦手ではなく、肉声で十分に会話のできる方は、自由でより繊細な接客が可能で、そのため、OriHimeのような、肉声を生かしてコミュニケーションが可能となるロボットと相性がよい。

#### コミュニケーションが苦手な方の場合

肉声で会話が難しい方は、Pepperのように、パソコン上でセリフを設定し、ボタンを押すだけで、電子音声で会話するロボットと相性がよい。あらかじめセリフを登録しておけるため、セリフを間違えることなく、繰り返し話すことができる。