

テレワークに関する  
障害者のニーズ等実態調査

2023年3月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構  
障害者職業総合センター

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

# テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査

2023年3月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

障害者職業総合センター

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION



## まえがき

障害者職業総合センターは、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき、我が国における職業リハビリテーションの中核的機関として、職業リハビリテーションに関する調査・研究をはじめとして、様々な業務に取り組んでいます。

本調査研究報告書は、当センター研究部門が2021年度～2022年度に実施した「テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査」の結果をまとめたものです。

本調査研究では、テレワークに対する障害者のニーズを明らかにするとともに、テレワークで働く障害者の就労実態を明らかにするために、障害者アンケート調査、当事者ヒアリング調査、及び企業ヒアリング調査を実施いたしました。本報告書では、テレワークに対する障害者のニーズの存在を示した上で、テレワークで障害者を雇用する企業の取組も紹介しています。

本報告書がたくさんの方々に活用され、障害者の雇用の促進と安定のための一助になれば幸いです。

本調査研究の実施に当たり、アンケートにご協力いただいた方々、ヒアリングにご協力いただいた方々をはじめ、ご協力いただきました皆様に対し、心より御礼申し上げます。

2023年3月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構  
障害者職業総合センター  
研究主幹 成田 裕紀

#### 執筆担当者（執筆順）

堂井 康宏	障害者職業総合センター	統括研究員	概要
伊藤 丈人	障害者職業総合センター	研究員	概要、第1章、第2章第2節、第3章～第4章
野澤 紀子	障害者職業総合センター (現佐賀障害者職業センター 所長)	主任研究員	第2章第1節
安房 竜矢	障害者職業総合センター	主任研究員	第2章第1節、巻末資料
布施 薫	障害者職業総合センター	研究協力員	第2章第1節、巻末資料

#### 謝 辞

本調査研究を実施するにあたり、質問紙調査及びヒアリング調査において多くの皆さまからのご協力を賜りました。また、社会福祉法人東京コロニーIT事業本部職能開発室の堀込真理子所長、滋慶医療科学大学院大学の岡耕平准教授には、本調査研究を開始するにあたり、障害者のテレワークに関して貴重な情報提供をいただきました。厚く御礼申し上げます。

#### <研究担当者>

本調査研究は、障害者職業総合センター事業主支援部門で担当した。

研究担当者、研究担当時の職名、担当した年次は以下のとおりである。

堂井 康宏	障害者職業総合センター	統括研究員	2022年度
内藤 眞紀子	障害者職業総合センター	統括研究員	2021年度
安房 竜矢	障害者職業総合センター	主任研究員	2022年度
野澤 紀子	障害者職業総合センター	主任研究員	2021年度
伊藤 丈人	障害者職業総合センター	研究員	2021年度～2022年度
布施 薫	障害者職業総合センター	研究協力員	2021年度～2022年度
佐藤 敦	障害者職業総合センター	研究協力員	2022年度
佐藤 涼矢	障害者職業総合センター	研究協力員	2021年度
馬医 茂子	障害者職業総合センター	ジョブパートナー	2021年度～2022年度

# 目次

概要	1
第1章 背景と課題	7
第1節 はじめに	7
1 本調査の課題	7
2 用語の整理	8
第2節 障害者のテレワークに関する状況変化	9
1 テレワークの濫觴	9
2 在宅就業の流れ	9
3 在宅雇用草創期（1980年代）	10
4 在宅雇用の展開（1990～2000年代）	11
5 在宅雇用の新局面（2010年代以降）	12
第3節 本稿の構成	16
第2章 障害者に対する調査	19
第1節 アンケート調査	19
1 調査の目的	19
2 調査方法	19
3 調査結果	22
4 まとめ	60
第2節 当事者ヒアリング	63
1 調査目的	63
2 調査方法	63
3 調査結果	64
4 考察	76
第3章 企業ヒアリング	85
第1節 目的と方法	85
1 調査目的	85
2 調査方法	85
第2節 調査結果	87
1 ヒアリング対象企業の属性と状況	87
2 事例	88

第3節 考察とまとめ	101
1 各企業の判断の相違	101
2 共通する配慮事項	104
3 まとめ	104
コラム	106
第4章 総括	107
第1節 調査結果のまとめ	107
1 障害者アンケート調査	107
2 当事者ヒアリング調査	107
3 企業ヒアリング調査	108
第2節 考察	110
1 移動困難性とテレワークのニーズ	110
2 調査結果の比較	111
3 今後に向けてのポイント	114
4 障害者のテレワークに関する現在の位置付け	116
第3節 おわりに	118
1 本調査研究の意義	118
2 本調査研究の限界と今後の課題	118
巻末資料	121
資料1 障害種別アンケート集計結果	121
資料2 テレワークに対する障害者のニーズ等実態調査 調査票	137
● あなたご自身に関するアンケート—モニターの皆様へのお願い—	137
● 「テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査」アンケート調査のご協力について (お願い) —SC 1～Q34—	138
● ヒアリング調査へのご協力のお願い—Q35～Q46—	155
● テレワーク経験のある方へ(さらなる調査のお願い)—Q47—	163
● [追加調査] テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査—Q 1～Q13-6—	164

# 概 要

本調査研究報告書の構成は、以下のとおりとなっている。

第1章では、本研究の背景と課題について述べている。第2章では、障害者に対するアンケート調査及びヒアリング調査についてまとめている。第3章では、企業ヒアリング調査についてまとめている。第4章では、総括として、各調査の結果を整理し、それらに依拠して、今後、障害者のテレワークを推進する際に考慮すべきポイントを提示し、若干の考察を加えている。

## 1 本調査の課題

ICT（情報通信技術）を活用したテレワークについては、障害者雇用においても、多様な働き方の推進や雇用機会の確保の観点から、更なる普及を目指すための取組が実施されている。2020年以降、新型コロナウイルス感染症対策としての必要性もあり、テレワークで働く障害者は急激に増加した。こうした中で障害者にとってのテレワークの有用性がたびたび指摘されているが、障害者のテレワークに対するニーズを明らかにしているものは少なく、テレワークを希望する障害者全体の実態は明らかとなっていない。

そこで本調査では、就労や求職活動を行っていない人々も含めたアンケート調査により、障害者のテレワークに対するニーズ等を明らかにするとともに、テレワークを経験した障害当事者と障害のある社員がテレワークで働いている企業の人事担当者等の双方にヒアリングを行い、障害者のテレワークが直面する課題とそれらへの対処法を多角的に捉えることとした。

## 2 用語の整理

本調査においては、特に言及のない場合、「テレワーク」とあるものは在宅勤務を指す。

なお、在宅で働くあり方としては、企業と雇用契約を結ぶ場合と、企業から直接又は就業支援団体を通して業務を請け負う場合があるが、本稿では、企業と直接雇用契約を結ぶ「在宅雇用」を調査対象とする。

## 3 障害者のテレワークに関する状況変化

障害者のテレワークでの雇用は、少数ながらも1980年代から行われていたが、2000年代以降も障害者雇用は出勤が前提で、テレワークでの障害者雇用は一般的なものにはならなかった。しかしながら、近年、障害者のテレワークを巡る状況は大きく変化した。中でも、次に掲げるポイントは、障害者のテレワークの（過去と比較した）現在の特徴を示すものである。

- ①コミュニケーションツールの多様化
- ②事業主が活用できる情報・資源の多様化
- ③障害の多様化
- ④業務の多様化



## 4 障害者に対するアンケート調査

### (1) 調査方法

2021年10月に、web調査会社が保有するモニター会員を対象に、インターネット経由でスクリーニング調査及び本調査を実施した。

### (2) 主な調査結果

#### ア 「雇用されている」者のテレワークのニーズ等

「現在の勤務先でテレワークの経験がある」者の特徴

テレワークを経験して良かった点としては、「通勤の負担軽減」が最も多かった。

テレワークを経験して必要だと感じた職場の配慮については、「障害特性に合わせた業務上のコミュニケーション」が最も多かった。

#### イ 「雇用されていない」者の雇用経験・求職活動についての特徴

##### a 雇用経験・求職活動についての特徴

「働きたいが求職活動をしていない」者が求職活動をしていない理由は、「治療に専念する必要がある」が最も多く、次いで「障害のために通勤ができない」、「障害のために求職支援機関や面接に行くことができない」及び「通勤できる範囲に希望する職場がない」などの理由が多かった。

##### b 「テレワークの希望がある」者の特徴

テレワークを希望する理由は、「体調に合わせて働く」が最も多かった。

テレワーク時に必要だと思う職場の配慮については、「体調が悪い時の休暇取得や緊急時の対応」が最も多かった。

#### ウ テレワークを希望しない者の希望しない理由

##### a 「雇用されている」者

テレワークを希望しない理由は、「仕事内容が向いていない」が最も多かった。

##### b 「雇用されていない」者

テレワークを希望しない理由は、「テレワークができるスキルがない」及び「自宅の環境が整っていない」が多かった。

## 5 当事者ヒアリング

### (1) 調査方法

障害者に対するアンケート調査の回答者でテレワークの経験のある者に対し、web調査会社を通してヒアリングへの協力を求めた。ヒアリングへの協力を了承した身体障害者に、オンラインでヒアリングを実施した。ヒアリングの実施時期は、2021年12月20日～25日であった。

### (2) 調査結果

テレワークの利点として、通勤の負担からの解放、その結果として通勤に費やしていた時間を他のことに使えることなどが挙げられていた。これらについて、さらにその状況を掘り下げると、障害状況により通勤の負担がより深刻なものとなり得ることや、通勤に費やしていた時間の使い方も治療や福祉サ

ービスを受けるためであるなど障害と関連しており、テレワークの利点として指摘された項目のほとんどが、誰にでも当てはまる事柄でありながら、とりわけ障害者にとって切実なものであった。

反対にテレワークの課題としては、上司や同僚とのコミュニケーションの問題、職場の一体感が生まれにくいという問題などが挙げられていた。これらは、障害と直結するものではないが、障害種別によっては、コミュニケーションの取り方に特性があるなどの事情があるため、課題解消に際しては障害への配慮が必要となるだろう。

精神障害者へのオンラインヒアリングによる負担を回避したいとのweb調査会社の意向も踏まえ、精神障害者へのヒアリングは実施しなかったため、テレワーク経験のある精神障害者(発達障害者を含む)に対して追加アンケート調査を行い、ヒアリング結果を補強することとした。回答は2021年11月にwebで行われた。

現在、職場から受けている配慮についての質問(複数回答可)に対する回答として多かったのは、「体調が悪い時の休暇取得や緊急時の対応」、「障害特性に合わせた上司や同僚との業務上のコミュニケーションについての配慮」及び「通院や服薬、休憩等のための柔軟な時間の管理についての配慮」などであった。

## 6 企業ヒアリング

### (1) 調査方法

ヒアリング対象企業の選定に当たっては、障害のある社員がテレワークで働いていることを公表している企業をリストアップし、ヒアリングへの協力依頼を行った。ヒアリング実施時期は、2022年4月から5月であった。

### (2) 調査結果

ヒアリング対象企業においてテレワークで働く障害者の障害種別には、身体障害、精神障害、発達障害が含まれていた。障害者が担当している業務には、データ入力、プログラミング、グラフィックデザイン、マーケット調査など、多様なものが含まれていた。

ヒアリング対象企業に対し、テレワーク導入の契機を尋ねたところ、障害者雇用のコンサルティング会社からの情報提供や厚生労働省や自治体の取組も影響を与えていたことが分かった。

各企業がテレワークで障害者を雇用するため行っている工夫や配慮としては、まず、コミュニケーション手段として、メール、チャット、web会議システム及び携帯電話など、多様なツールが活用されていた。

外部機関との連携も確認され、特に障害のある社員が住む地域の支援機関との連携が重視されているようだった。遠方に住む社員に対し、上司や人事担当者がフォローしにくい部分を、地域の支援機関からの助力で補っていることがうかがえた。

業務分担のあり方や職場の一体感の醸成にも多様な工夫がなされ、社員のモチベーションを維持するための仕組みが採用されていた。

## 7 考察

### (1) 移動困難性とテレワークのニーズ

本調査では、就労や求職活動を行っていない人々も含めて、障害者のテレワークに対するニーズ等を明らかにすることを目的の一つとしていた。

障害者アンケート調査の結果は、「雇用されていない」障害者の中に、通勤や支援機関に通うことに困難があるために求職活動を行えていない障害者が一定割合存在していることを示唆していた。また、「雇用されていない」者の中で「テレワークの希望がある」者のテレワークを希望する理由（複数回答）として、「通勤の負担軽減」（68.4%）が2番目に多かった。一定以上の障害者が移動の困難を抱えており、それがテレワークを希望する理由となっていることが分かった。テレワークという働き方の選択肢の存在が、移動に困難を抱える障害者の活躍の場の確保に寄与することが期待される。

### (2) 調査結果の比較

#### ア テレワークの利点

障害者の立場からは、テレワークの経験がある者に「テレワークを経験して良かった点」（複数回答可）を尋ねたところ、「通勤の負担軽減」との回答が最も多かった。2番目に多かったのが、「体調に合わせて働く」というものだった。一方、企業の立場からは、より多くの社員候補者を得られることを指摘する声があった。

#### イ テレワークの課題

##### a 自宅の環境

テレワーク未経験者からは、自宅の環境に関する懸念が示されていた。

しかし、企業ヒアリング調査では、自宅の環境の問題は、直ちにテレワーク就労を諦める要因にならないということが明らかになった。

##### b コミュニケーションと職場の一体感

テレワークの課題としては、コミュニケーションに関連する問題も多く指摘されていた。web 会議システムのようにテレワークで多用されるコミュニケーションツールが苦手な障害者もいる。個々の障害者の特性に応じて、コミュニケーションの方法や頻度が選択されていくべきだろう。

また、テレワークの課題として、当事者ヒアリング調査では、職場の一体感を持ちづらいことを指摘する声があった。入社時のようなコミュニケーションを回避して作業に集中できるというテレワークの利点を生かしつつ、職場としての一体感を醸成しようとする企業の取組については、企業ヒアリングでも確認されている。

#### ウ 今後の見通し

障害者アンケート調査において、「現在の勤務先でテレワークの経験があり、テレワークの希望がある雇用されている」者に希望する働き方を尋ねたところ、「テレワークと出勤の組み合わせ」が最も多く選択されていた。当事者ヒアリング調査でも、今後希望する働き方として、テレワークと出社の併用とする者が多かった。その理由として、テレワークと出社の双方の利点を生かしたいとの思いがうかがえた。

他方、企業ヒアリング調査においても、テレワークを障害者雇用の唯一のあり方として捉えているわけではない企業も少なくないようだった。そうした企業では、業務とそれを担う障害者のマッチングに

成功したときに、テレワークで採用を行う可能性があるとしていた。

### (3) 今後に向けてのポイント

#### ア テレワークで企業に求められること

テレワークで障害者を雇用する企業は、仕事の進め方やコミュニケーションの取り方について、障害のある社員と話し合い、個々の障害特性に応じた適切なあり方を選択する必要があるだろう。テレワークであっても、採用前に職場体験を行うことは、ミスマッチを避けるために有効かもしれない。

障害者就業・生活支援センターなど、障害のある社員が生活する地域の支援機関と連携することは、特に遠方の障害者を採用する場合に有効だろう。

#### イ テレワークで障害者に求められること

テレワークでの就職を検討する際、自宅のインターネット環境を理由に、テレワークを諦めてしまうのは早計であろう。基本的なパソコンスキルの習得を行った上で、支援機関に相談するなどの情報収集を行い、求職活動を進めていくことになるだろう。

障害を起因とする事情などで、仕事の進め方に関して企業と調整することが必要となる場合、自身の状況を率直に伝え、双方が合意できる解決策を探していくことが大切である。

#### ウ テレワークで支援機関に求められること

就職段階においては、通勤や職場での勤務に困難を抱える障害者に対して、テレワークでの働き方もあることを伝えること、テレワークでの就職を目指す障害者に対して、テレワークでの就職に当たって必要となる基本的なパソコンスキルや時間管理等のスキルの習得に向けた支援をすること、通勤を前提とする雇用との違いなどの情報を提供することが求められよう。

テレワークを行う障害者は、職場で働く障害者以上に、困りごとがあっても上司や同僚に気付かれずに過ごしている可能性がある。テレワークでは障害者の労務管理を行う事業所が遠方にあることも多く、障害者就業・生活支援センターなどの地域の支援機関がフォローすることは、障害者と企業双方の安心につながると思われる。

## 8 おわりに

### (1) 本調査研究の意義

本調査研究では、障害者アンケート調査、当事者ヒアリング調査及び企業ヒアリング調査の三つの調査を実施した。これらの結果により、障害者のテレワークに対するニーズと、障害者のテレワークの就業実態を明らかにすることに、一定程度成功したと考える。

第1の意義として、障害者アンケート調査では、web 調査会社が保有するモニター会員を調査対象としたことにより、「雇用されていない」者で求職活動を行っていない者からの回答を得ることに成功した。雇用されている・いない、テレワークの経験がある・ないといった条件に該当する回答者を、それぞれ一定以上確保できたことも、web 調査会社を利用したことの利点であった。

第2の意義として、テレワークで働く障害者とテレワークで障害者を雇用する企業の双方にヒアリングを行い、多様な事例を収集することに成功したことが挙げられよう。特に、従業員数20人程度の小企業の取組について聴取できたことは、テレワークの事例蓄積という文脈において、意義あることと思わ

れる。

第3の意義として、三つの調査結果を相互比較し、障害者の視点と企業の視点から捉えたテレワークについて、その共通点や相違点を示せたことが挙げられる。障害者と企業の認識のずれを取り上げられたことは、障害者のテレワークを多角的に捉えようとする本調査研究の、一つの到達点とすることができるだろう。

## (2) 本調査研究の限界と今後の課題

本調査研究には限界も存在する。

第1に、障害者アンケート調査や当事者ヒアリング調査の対象者にバイアスが存在していることを念頭に置いておく必要がある。今回のアンケート調査の参加者は、web 調査会社のモニター会員に限られている。障害種別やその程度に関する多様性を考慮する時、軽度の障害のある者が多くなるなど、偏りが生じてしまうことはやむを得ないことのように思われ、実際、当事者ヒアリング調査では、年齢的に40代以上に対象者が偏るという傾向が見られた。

第2に、障害種別に注目した配慮や課題に関する考察を十分に深められなかったという点がある。聴覚障害者が複数人の参加するweb会議に参加する場合や視覚障害者用ソフトウェアとテレワークで多用されるグループウェアの併用可能性の問題など、取り上げきれなかった課題も多い。

第3に、当事者ヒアリング調査と企業ヒアリング調査を、同じ企業を対象に行えなかった点が挙げられる。本調査研究では、障害者の視点と企業の視点の双方を把握するよう心がけたが、別々の職場で展開された事例の比較にとどまっている。そのため、当事者ヒアリングの対象者の多くが新型コロナウイルス感染拡大を契機としてテレワークを開始していたのに対し、企業ヒアリングの対象企業のすべてが新型コロナウイルス感染拡大以前からテレワークを導入していたという、事例対象の偏りが生じてしまった。一つの企業において、障害者、上司、同僚といった関係者にヒアリングを行うことができるならば、事例を包括的に記述することが可能となるはずであるし、そこに支援機関の視点も加えることができたら、それぞれの役割を描き出すことができることだろう。

このように、多くの限界と課題が存在することを指摘した上でもなお、本調査研究には一定の意義があったと考える。本調査研究を実施した2021年から2022年にかけては、新型コロナウイルス感染症対策としての要請という側面から、コミュニケーションツールの進化、地方自治体など公共機関の後押しなど、障害者のテレワークを巡る状況が目まぐるしく変化した。こうした時期に、障害者がテレワークに期待する内容、企業が障害者雇用にテレワークを活用する背景、そしてテレワークを巡る課題に対する企業や障害者の取組などを、限界がありながらも明らかにできたことは、有意義であったと思われる。

障害者のテレワークを巡る状況は、今後も変化することが予想される。そうした変化を反映して、障害者のテレワークの望ましい配慮や支援のあり方を巡る議論も進化していかなければならないだろう。配慮や支援についての知見を積み重ねることで、テレワークという働き方が、通勤や職場での勤務に困難を抱える障害者の活躍の機会を広げる一助として普及していくことを期待したい。

# 第1章

## 背景と課題



# 第1章 背景と課題

## 第1節 はじめに

### 1 本調査の課題

ICT（情報通信技術）を活用したテレワークについては、政府全体で導入の推進を図っており、各省庁により様々な施策が展開されている<sup>1</sup>。障害者雇用においても、多様な働き方の推進や雇用機会の確保の観点から、更なる普及を目指すための取組が実施されている<sup>2</sup>。こうした中、実際にテレワークで働く障害者の雇用事例集も公表されている（厚生労働省，2020）。また2020年以降、新型コロナウイルス感染症対策としての必要性もあり、テレワークで働く障害者は急激に増加している（戸田，2022）。

しかしながら、テレワークでの就業を希望する障害者のニーズを明らかにしているものは少ない。特に、就職を希望する障害者の中には、移動に困難を抱えているためハローワークをはじめとした就労支援機関に来所することが難しい人々、在宅での就労が可能であることを認知していないこと等により求職活動を行っていない人々もいると考えられることから、テレワークを希望する障害者の実態は明らかとなっていない。

このため、就労や求職活動を行っていない人々も含めて、障害者のテレワークに対するニーズ等を明らかにすることにより、今後の障害者のテレワークのあり方の検討に資する知見を得られると考える。本調査では、web調査会社のシステムを利用することにより、企業に雇用されておらず、かつハローワークや就労支援機関にも登録していない者を含めた多様な状況にある障害者へのアンケート調査を実施した。

他方、障害者のテレワーク導入については、上司や同僚とのコミュニケーションのあり方や、集中力の維持や生活リズムなどセルフマネジメントに関する課題の存在が指摘されている<sup>3</sup>。

そこで本調査では、テレワークを経験した障害当事者と、障害のある社員がテレワークで働いている企業の人事担当者等の双方にヒアリングを行い、テレワークを行う障害者が直面する課題とそれらへの対処法を多角的に捉えることとした。特に企業ヒアリングにおいては、多様な業種の取組事例を提示し、労務管理や社内コミュニケーションのあり方などの具体的対応策について、整理していく。

第1章では、まず本節において、本調査での用語を整理し、調査対象の範囲を示す。次いで第2節で、日本国内における障害者のテレワークを巡る歴史を振り返った上で、今日の変化について確認する。そして第3節で、本調査で採用するアプローチ手法を紹介するとともに、本稿全体の流れを提示する。

<sup>1</sup> 例えば、総務省による「テレワーク・サポートネットワーク事業」（初期相談やミニセミナーの開催）、「テレワークマネージャー相談事業」（セキュリティやICTツールに関する個別具体的な無料コンサルティング）など（総務省，[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/telework/#jumpToContents](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/telework/#jumpToContents) <2022年6月22日確認>）。厚生労働省も、中小企業がテレワークを導入する際の費用の一部を助成する「人材確保等支援助成金（テレワークコース）」（厚生労働省，[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/telework\\_zyosei\\_R3.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/telework_zyosei_R3.html) <2022年10月14日確認>）を設けているほか、テレワークを導入しようとする事業者からの相談に応じる「テレワーク・ワンストップ・サポート事業」を展開している（厚生労働省，[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_26100.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26100.html) <2022年10月14日確認>）。また、政府関係省庁が毎年実施する「テレワーク・デイズ」（夏季にテレワークの集中的な実施を呼びかけるキャンペーン）などもある（テレワーク・デイズ，<https://teleworkdays.go.jp/about/> <2022年6月22日確認>）。

<sup>2</sup> 例えば、厚生労働省は、障害者のテレワーク雇用に関する企業向けコンサルティングを実施している（厚生労働省，<https://mhlw-twconsulting.com/> <2022年6月28日確認>）。

<sup>3</sup> このほか、オンライン環境での支援技術の利用に関する技術的な課題も指摘されている（伊藤，2020）。



## 2 用語の整理

テレワークの定義は多数存在するが、ここでは厚生労働省と総務省の見解を参照する。厚生労働省は、「労働者が ICT（情報通信技術）を利用して行う事業場外勤務」（厚生労働省，2020，p.3）としている。総務省は、「情報通信を活用した遠隔勤務型のワークスタイル。テレワークの形態としては、本社から離れた近郊の事務所に出勤して仕事をするサテライトオフィス勤務、自宅に居ながら仕事をする在宅勤務、携帯情報端末を利用して移動先でも仕事をするモバイルワーク等がある」としている<sup>4</sup>。

これらの見解からは、「情報通信技術を利用する」ということと、「本来当該労働者に想定されている勤務場所から離れた場所で働く」ということが要素として見いださる。このため、本稿でも、「情報通信技術の利用」に注目することとし、「テレワーク」と記述する場合、単なる遠隔・在宅勤務ではなく、情報通信技術の活用を前提としたものとしたい。

また、テレワークで働く場所については、厚生労働省と総務省の見解によれば、「自宅」に限られるものではなく、本稿での「テレワーク」も、「サテライト勤務」や「モバイルワーク」等を排除するものではない。しかしながら、コロナ以前からの障害者のテレワークの導入理由に障害による通勤困難があること、少なからぬ障害者が、各自が働きやすいような環境調整を必要とすること等により、「テレワーク」の場所を自宅としていることも踏まえ、特に言及のない場合、ヒアリング結果等で「テレワーク」とあるものは在宅雇用を指す。

なお、障害者が情報通信技術を用いて在宅で働くあり方としては、企業と雇用契約を結ぶ場合（在宅雇用）と、企業から直接又は就業支援団体を通して業務を請け負う場合（在宅就業）があるが<sup>5</sup>、本稿では、「在宅雇用」を調査対象とする（本章第2節参照）。

---

<sup>4</sup> 「ICT用語集」（総務省，<https://www.soumu.go.jp/soutsu/tokai/tool/yougo/yougo.html#I> <2022年6月22日確認>）

<sup>5</sup> 「在宅勤務」と「在宅就業」という用語の整理については、厚生労働省（2019年）『在宅就業障害者支援ノウハウブック』 p.6，（<https://www.mhlw.go.jp/content/000581077.pdf> <2022年10月12日確認>）。

## 第2節 障害者のテレワークに関する状況変化

### 1 テレワークの濫觴

障害者がコンピュータと情報通信技術を活用した在宅勤務、今日のテレワークを行うようになるのは、1980年代のことである。その背景として、1980年前後にパーソナルコンピュータが職場や家庭に普及し始めたことと、1980年代半ばにはパソコン通信を介した情報のやり取りが行われるようになったことがある<sup>6</sup>。この二つの出来事により、在宅で作業し、結果をデジタルデータでやり取りするという現在のテレワークの前提条件が、満たしうるものになったのである。

こうした情報通信技術の活用は、障害者支援の分野でもみられるようになる。例えば、社会福祉法人東京コロニーでは、「重度身体障害者に対する新職種としてのコンピュータ・プログラマーの養成と、その在宅就労システムの実践的研究」（1979～1983年）を実施し、在宅就労の可能性を模索し始める（東京コロニー、1984）。さらに、1984年に「東京都重度身体障害者パソコン講習事業」が開始された。この事業では、パソコン通信の利用と、支援者の訪問指導により、重度身体障害者の在宅でのパソコン訓練の受講が可能となった。重度身体障害者の中には通勤が困難な者も多いが、パソコン操作の技術を習得するようになると、それを職業に生かすことを目指す者も現れ始めた。社会福祉法人東京コロニーなどいくつかの支援団体は、重度身体障害者の在宅就労を支援するプログラムを開始するようになった（東京コロニー、2010；堀込、2021）。

これ以後、障害者のテレワークは、在宅のまま企業に雇用される形（在宅雇用）と、直接又は支援団体を介して業務を請け負う形（在宅就業）の二つのあり方で進められていった。以下では、在宅就業について概観したのち、在宅雇用を巡る状況変化を記述する。

### 2 在宅就業の流れ

主に重度身体障害者を対象とした在宅でのパソコン訓練と、パソコン訓練で習得した技術を活かすための職業訓練は、有志の支援団体の活動として広がっていった。そして、訓練修了者の活躍の機会を確保するために、支援団体が仕事のあっせんや仲介を行うようになった。このような支援機関を「在宅就業支援団体」と呼ぶ<sup>7</sup>。

こうした動きを受け、在宅就業に特化した支援策が1998年、厚生労働省により「障害者に対する在宅就労支援事業<sup>8</sup>」として開始された。同年厚生労働省は、3か月間の実験的な施策としての位置付けのもとで、在宅就労支援アドバイザーの設置、障害者の在宅就労支援のリーフレットの作成や、六つの在宅就業支援団体にwebサイト制作業務の委託等を行った。この取組は、「重度障害者在宅雇用推進モデル事業」（1999～2001年度）等の施策に引き継がれた。

当時の在宅就業支援団体の実践例として、岐阜県で在宅就業をする障害者への支援活動を行った事例（上村、2006）がある。この団体は、頸髄損傷の当事者が中心となって立ち上げたもので、在宅就業で

<sup>6</sup> 「令和元年度情報通信白書」（総務省、<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r01/html/nd111120.html> <2022年6月22日確認>）

<sup>7</sup> 以下、在宅就業支援団体の状況については、障害者職業総合センター（2016）に依拠した。

<sup>8</sup> 「在宅就業」を対象とする支援事業であるが「障害者に対する在宅就労支援事業」という事業名となっていた。厚生労働省（2019年）『在宅就業障害者支援ノウハウブック』 p.13、(<https://www.mhlw.go.jp/content/000581077.pdf> <2022年10月12日確認>）。

働く者だけでなく、それを支えるスタッフの多くも障害当事者であった。請け負っていた業務は、web サイト制作や、データ入力、ソフトウェア開発等であった（上村，2006）。また、在宅就業支援団体である社会福祉法人東京コロニーに登録して web デザインの仕事を在宅で行っていた筋ジストロフィー当事者は、24 時間介護を受けながら働く様子を、自ら専門誌にて紹介している（中川，2005）。

2000 年代になると、厚生労働省は障害者の在宅就業をさらに推進するための施策を打ち出していく。2002 年、「障害者の在宅就業に関する研究会」（座長：諏訪康雄法政大学大学院社会科学政策科学専攻教授）が設置され、障害者にとっての在宅就業の意義、支援策の方向性等の検討が行われた。その中で、各企業から在宅就業する障害者への業務委託を促すための方策として、「雇用率未達成企業が支払うべき納付金を減額したり、雇用率達成企業等が受け取る調整金、報奨金に加算を行う方法」が提唱された（同研究会報告書）。これを受けて 2006 年度から、企業が、在宅就業する障害者に直接一定金額以上発注した場合や厚生労働省に登録している在宅就業支援団体を介して発注を行った場合に受けられる在宅就業障害者特例調整金（以下「特例調整金」という。）、在宅就業障害者特例報奨金（以下「特例報奨金」という。）の支給が開始されている。これは、それ以後の在宅就業支援制度<sup>9</sup>の中心的施策となった（障害者職業総合センター，2016）。

こうした取組がなされていたにもかかわらず、障害者の在宅就業は広がりを見せることはなかった（吉見・藤田・笹島，2011）。まず、上述の特例調整金と特例報奨金の周知が進まなかったことが、障害者職業総合センターの実施した調査で明らかとなっている。情報サービス業の企業を対象とした調査で、特例調整金について、「見聞きしたことがない」が全体の 3 分の 2 を超えていた（障害者職業総合センター，2016）。また上記の厚生労働省に登録している在宅就業支援団体の数は、2007 年の 16 団体から、2017 年の 22 団体へと微増にとどまっていた（田中，2018）。中には、在宅就業支援団体として一旦登録しても、更新手続をせずに登録から外れる団体もあった（山岡，2013）。

こうした事実を受けて、障害者の在宅就業は、その広がりにおいて課題を抱えていたとの指摘もある（田中，2018）が、そうした中でも、各在宅就業支援団体による取組が継続され、重度身体障害者をはじめとした在宅就業の事例（田中・堀込，2018）、ノウハウが蓄積されてきたことの意義は少なくない。

### 3 在宅雇用草創期（1980 年代）

障害者のテレワークでの在宅雇用が 1980 年代から行われていたことを、文献にて確認することができる。この頃の在宅雇用の事例としては、プログラミングの技術を身に付けた人々が、積極的に企業にアプローチして実現したものが多。脳性麻痺により手足と言語に障害のあった人が、ソフトウェア開発会社と契約した事例（白石，2006）や、同じく脳性麻痺で四肢と言語に障害のある人が、1988 年に臨床検査会社に就職した事例がある（吉村，2006）。この両者はいずれもほぼ独学でプログラミング言語を学んでいる。後者の事例では、障害者自らがパソコン通信を通じて求職のアピールをし、就職につながっている（吉村，2006）。これとは別の事例でも、肢体不自由の障害者が、パソコンを活用しながらの生活についてパソコン通信で発信していたところ、ある企業の採用担当者の目に留まり、在宅雇用に結び

<sup>9</sup> 在宅就業支援制度の概要については、「在宅就業支援制度の概要」（厚生労働省，<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11600000-S-hokuyouanteikyoku/0000128291.pdf> <2022 年 6 月 28 日確認>）。

付いている（佐々木，2006）。

これらは先駆的事例であるが、1980年代当時、障害者のテレワークでの在宅雇用は、さほど広がりを見せていなかったと考えられる。1985年に身体障害者雇用促進協会が行った企業アンケート調査では、回答があった217事業所のうち、在宅障害者との雇用契約があったのは9社であった。いずれも正式な制度を設けているわけではなく、人事管理上の特例としての雇用であったという（身体障害者雇用促進協会，1985）。また、1986年に雇用職業総合研究所が実施した企業アンケート調査では、回答のあった上場企業378社のうち、障害者を対象とした制度として在宅勤務を導入しているのは4社であった（雇用職業総合研究所，1986）。

このように草創期では、職場や家庭へのパーソナルコンピュータの普及と、パソコン通信を介した情報のやり取りというテレワークの前提条件が満たしうるものになったにもかかわらず、障害者のテレワークでの在宅雇用は広がりを見せてはいない。しかし、少数ながらも障害者の活躍の仕方として在宅雇用が始まっていたことは、意義深いことであったといえよう。

#### 4 在宅雇用の展開（1990～2000年代）

1990年代から2000年代の時期には、障害者の在宅雇用の事例として、単発の特例的なものだけでなく、正式に制度化されたものも散見されるようになる。その要因の一つと考えられるのが、1991年4月に労働省から出された「雇用保険並びに身体障害者雇用率制度の在宅勤務者に対する適用上の指針」であった。同指針において、在宅雇用の障害者も、障害者雇用率制度上の雇用障害者として算定できるようになった。同指針の影響を、1994年から1997年にかけて日本障害者雇用促進協会が実施した「在宅勤務方式による重度障害者の雇用の促進に関する調査研究」の結果からもうかがうことができる。この調査では、実際に障害者を在宅で雇用する24事業所と、障害のある在宅勤務者51名から回答を得ている。対象の24事業所の中で3分の1が、1991年以降に障害者の在宅就労制度を開始したとしている（日本障害者雇用促進協会，1995；1996）。

この時期の個別事例に関する文献を参照すると、在職中に障害者となった社員の特例としてのテレワークだけでなく、採用時からテレワークを前提とした雇用も行われるようになってきていることが分かる。例えば、在職中に視力低下を経験し、職場からの指示でテレワークへの移行を経験した視覚障害者の事例（安達，2005）がある一方で、在宅での就労研修を受講した後、テレワークを前提として電気機器メーカーに採用された脊髄損傷当事者の事例（金原，2005）もある。日本アイ・ビー・エムでも、2004年に初めてテレワークを前提とした障害者採用を行っており、人事部門に採用された車いす利用者が、各種文書の英訳・和訳を中心に活躍しているとの報告がある（荒，2004）。

このように障害者の在宅雇用が徐々に広がりを見せる中で、最も影響力があったと考えられるのが、沖電気工業株式会社の事例であろう。1998年、沖電気工業株式会社は3名の重度身体障害者をテレワークで採用した。採用された障害者は、OKI ネットワーカーズというチームを構成し、ホームページ作成、データベースシステム開発、アンケート集計等、付加価値の高い作業を行った。当時一般化しつつあった電子メールをフルに活用して業務を行っていたという（木村，2002）。

OKI ネットワーカーズは、沖電気グループ内での社内営業と、実績を積み重ねることでより多くの業

務を担えるようになった。そして、2004年には特例子会社として株式会社沖ワークウェルが設立された。同社では沖電気グループ外の業務を受注するようになったほか、在宅で働く障害者の中からプロジェクトリーダーを育成し、このプロジェクトリーダーが実際に業務を行う立場を踏まえての窓口役を担うことにより、直接クライアントから仕事を受け納品できるようになっていった（木村，2006）。またテレワークの特性を生かして、全国各地から障害者を採用していった（新原，2005）。

株式会社沖ワークウェルの取組は、テレワークを積極的に活用した事例として広く紹介された。こうした事例があり、テレワークの導入が障害者雇用に与える有用性が指摘されていた（木全・大西，2007）にも関わらず、2000年代以降も障害者雇用は出勤が前提であり、障害者の在宅雇用は一般的なものにはならなかった<sup>10</sup>。こうした状況は、2010年代に入ると徐々に変化を見せるようになった。政府や自治体により障害者のテレワークを推進する施策が展開され、情報通信技術の進化はテレワークを行いやすい環境を提供した<sup>11</sup>。以下では、近年の変化について記述する。

## 5 在宅雇用の新局面（2010年代以降）

近年、障害者のテレワークを巡る状況は大きく変化した。ここでは、状況の変化を示しつつ、特筆すべきポイントを四つ提示する。これらのポイントは、障害者のテレワークの（過去と比較した）現在の特徴を示すものであり、第2章以降の調査においても注目すべきものと考えられる。

### （1）コミュニケーションツールの多様化

テレワークにおけるコミュニケーション手段として、1980年代にはパソコン通信で電子メールが使えたものの、誰とでも連絡が取れる手段とは言い難く、この時期には、電話やファクシミリも多用されていたものと推定される。その後、インターネットの商用サービス開始後には、電子メールやチャットの利用も一般化していった。

現在では、電子メールやチャットに加え、web 会議システムも多用されるようになった。そのほか、スマートフォンのインスタントメッセージアプリケーションの利用、業務管理の各種ソフトウェアの活用も目立つ。

テレワークの実施において、多様なコミュニケーションツールを使いこなすことは、事業主と労働者の双方にとって、一般的に重要な課題であるといえよう。特に、上司や同僚の助けを必要とすることが多かったり、コミュニケーションに特性を持っていたりする障害当事者にとっては、コミュニケーションツールの活用はより重要な課題となりうる。

本調査では、障害当事者と上司や同僚とのコミュニケーションについても注目することとしたい。それぞれ特徴のあるコミュニケーションツールをどのように活用し、コミュニケーションにおいてどのような工夫や配慮を行っているかを明らかにすることで、円滑なコミュニケーションのあり方を探る一助としたい。

<sup>10</sup> 例えば、吉見・藤田・箴島（2013）では、テレワークに親和性の高いIT業界であっても、テレワーク導入を生かした障害者雇用率の上昇は確認できていないとしていた。

<sup>11</sup> 第2節5（1）～（4）で詳述。

## (2) 事業主が活用できる情報・資源の多様化

テレワークを推進する政府の施策等により、障害者のテレワークを導入する際に、事業主が活用できる情報や資源が質、量ともに充実していることも指摘したい。

政府は2013年に発表した「世界最先端IT国家創造宣言」で、「2020年までにテレワーク導入企業数を2012年度の3倍に」との数値目標を打ち出した。この目標を達成すべく各府省はそれぞれに戦略と施策を打ち出している。例えば、総務省では、テレワークの導入・活用を進めている企業・団体の中で、テレワークの十分な利用実績等が認められる場合に「テレワーク先駆者百選」として選定・公表している<sup>12</sup>。選定に当たっては、テレワークでの障害者雇用も重視され、障害者へのテレワーク適応についても紹介されている。厚生労働省も、中小企業がテレワークを導入する際の費用の一部を助成する「人材確保等支援助成金(テレワークコース)」を設けているほか、テレワークを導入しようとする事業主からの相談に応じる「テレワーク・ワンストップ・サポート事業」を展開している。

また、障害者のテレワークについては、厚生労働省が、様々な推進策を展開している。2020年に事例集を公開しているほか(厚生労働省, 2020)、2021年度には支援機関や企業での事例の紹介等を行う全国フォーラムを開催した<sup>13</sup>。さらに、障害者雇用におけるテレワークの具体的な導入に向けた手順等について説明する企業向けガイダンスを開催し<sup>14</sup>、企業向けコンサルティングも実施している<sup>15</sup>。

さらに地方自治体も独自の取組を実施している。いくつかの自治体では、障害者雇用に関するコンサルティング会社と提携し、自治体在住の障害者をテレワークで雇用する企業を募集し、それを補助するプロジェクトを実施している<sup>16</sup>。

また、複数のコンサルティング会社が、障害者のテレワークを進めようとする企業への人材紹介、相談事業を実施しており、業務管理のためのソフトウェアを提供するサービスも行われている。

このように、障害者のテレワーク推進を後押しする様々な施策が実施されており、事業主がアクセス可能な情報も、格段に増えているといえよう。本稿は、これらの諸施策やサービスの影響を検討するものではないが、障害者のテレワークの現状把握を進めるに当たり、こうした施策やサービスの存在を念頭に置いておくことは必要であろう。

上記(1)や(2)に後押しされる形で、以下で記述する(3)や(4)の変化が生じてきたと考えられる。

## (3) 障害の多様化

本節2～4で言及した事例における障害者はほぼ重度身体障害者に限られていたが、近年ではテレワークで働く障害者の障害種別の多様化が見られる。障害の多様化により、それぞれの障害特性に応じたテレワークでの配慮の必要性や、各障害種別で有用と考えられる支援技術にも注目が注がれることとなる。特に知的・精神・発達・高次脳機能障害については、自己管理を助ける手段としての支援技術が紹介されている(岡, 2021; 羽原, 2021; 小泉, 2021)。

<sup>12</sup> 「テレワーク活用事例のご紹介」(<https://telework.soumu.go.jp/case-studies/> <2022年6月28日確認>)

<sup>13</sup> 「テレワークで働く!テレワークで雇用する!障害者雇用テレワーク促進フォーラム」(厚生労働省, [https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_21959.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_21959.html) <2022年6月28日確認>)

<sup>14</sup> 「障害者雇用テレワーク企業向け導入ガイダンス」(厚生労働省, [https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_23474.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_23474.html) <2022年6月22日確認>)

<sup>15</sup> 「障害者のテレワーク雇用に向けた企業向けコンサルティング」(厚生労働省, [https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_26142.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_26142.html) <2022年6月28日確認>)

<sup>16</sup> 例えば、神奈川県平塚市は障害者雇用のコンサルティング会社と協定を結び、障害者のテレワーク雇用の促進を目指している「障がい者のテレワークの推進」(平塚市, [https://www.city.hiratsuka.kanagawa.jp/fukushi/page45\\_00045.html](https://www.city.hiratsuka.kanagawa.jp/fukushi/page45_00045.html) <2022年12月7日確認>)

本稿でも、障害種別ごとのテレワークの有用性について、また各障害種別の障害者がテレワークを行う際に直面する課題とそれらへの対処法についても焦点を当てていく。

#### (4) 業務の多様化

1980年代当時、テレワークでの業務は、専門的知識を要するプログラミングが中心であった。その後、データ入力やテープ起こしなどが加わり、インターネットの普及により、web デザイン等も加わっていた。

2010年代前半までは、一般的なwebサイトの閲覧に支障はないものの、自宅側から動画等のデータを実用的な速度で送信する環境は整っていなかったが、2010年代後半になると、光ファイバーを活用したさらに（上下とも）高速な通信網の整備により、テレワーク時の双方向コミュニケーションや、大量のデータ共有が可能となった。このことは、障害者がテレワークで担うことのできる業務の幅を広げることに寄与したと考えられる。

社会福祉法人東京コロニーの堀込氏によると、下記のような業務を担う障害者もいるという<sup>17</sup>。

例えば、テレビ番組の字幕を作る業務。ドラマやバラエティー番組のセリフ等を字幕として挿入する作業をテレワークで行っている。また、口コミサイトのパトロール業務もある。これは、外食産業等に関する投稿内容をチェックし、公序良俗に反する書き込みは早めに見つけて対処するもので、ポジティブなコメントであっても、チェーン店の各店舗のスタッフが知っておくべき内容については、整理して報告するというような仕事である。

その他、興味深い事例として、店舗に来店した客への接客を、音声と画像をやり取りすることで、遠隔で行うという分身ロボットの活用事例があり、分身ロボットを操作して接客をする重度身体障害者や難病者の活躍が報告されている<sup>18</sup>。

本調査でも、テレワークの業務の多様化を考慮し、それをできるだけ幅広く把握できるよう、多様な業種で働く障害当事者へのヒアリングを実施し、また多様な業種の企業へのヒアリングを試みるよう努めた。そのことにより、障害者のテレワークを多面的に捉えるとともに、業務の差異がもたらす影響についても整理していく。

以上が2010年代以降に確認された四つのポイントである。最後にこの数年の変化として、新型コロナウイルス感染拡大以後のことにも若干触れておく。2020年以降、新型コロナウイルスの感染対策の必要性もあり、テレワークで働く障害者の増加が確認される。具体的調査結果を参照したい。

民間の調査機関である障害者総合研究所は、コロナ下での障害者雇用への影響を調べる当事者アンケートを複数回実施している。「外出自粛要請下における、就労状況の変化に関するアンケート調査（2020年5月15日～2020年5月21日）」では、コロナ下での「勤務スタイルに生じた変化」（複数回答可）として、「在宅勤務（約40%）」、次いで「自宅待機（約23%）」との回答があり、相当数の回答者が通勤を回避していたことがわかる<sup>19</sup>。翌年実施された「2度に亘る緊急事態宣言、障害者の仕事への影響度に関

<sup>17</sup> 2021年4月20日、社会福祉法人東京コロニー IT事業本部職能開発室所長 堀込真理子氏にヒアリングを実施した。以下の内容は、ヒアリング内容に依拠する。

<sup>18</sup> 分身ロボット「OriHime」（オリイ研究所、<https://orihime.orylab.com/> <2022年6月28日確認>）

<sup>19</sup> 「外出自粛要請下における、就労状況の変化に関するアンケート調査」（[https://note.com/gp\\_\\_info/n/n4c56c973bef7?magazine\\_key=ma10bdc0e3f80](https://note.com/gp__info/n/n4c56c973bef7?magazine_key=ma10bdc0e3f80) <2022年6月22日確認>）

するアンケート調査（2021年1月19日～2021年1月22日）」においても、「テレワークやローテーション勤務の導入」について、約57%が実施している（前回宣言時から継続、あるいは2回目の宣言で導入）と回答している<sup>20</sup>。

株式会社ミライロが2020年4月に障害者を雇用する企業の人事担当者に行ったアンケート調査では、約8割の回答者が「障害のある従業員の働き方に変化があった」としている。その具体的対策（複数回答可）として、約75%が「在宅勤務・テレワークの推進」、約55%が「通勤方法の切り替え・時差通勤の推進」を行っているとしている<sup>21</sup>。

このようなコロナ対策としてのテレワークの導入は、障害を起因としたニーズに応えるものとは異なるが、障害者のテレワークを巡る近年の動きとして、その状況について付記した。

本節では、日本国内での障害者のテレワークの歴史を概観した。そして、これまでの経緯を踏まえた上で、現在の変化を整理し、（1）から（4）のポイントを提示した。本稿の目的は、テレワークに関する障害者のニーズや現状を把握することにあるが、それを明らかにする上での前提として、こうした内容を踏まえておきたい。

---

<sup>20</sup> 「2度に亘る緊急事態宣言、障害者の仕事への影響度に関するアンケート調査」 ([https://note.com/gp\\_info/n/ndb2bda6827a1?magazine\\_key=ma10bdc0e3f80](https://note.com/gp_info/n/ndb2bda6827a1?magazine_key=ma10bdc0e3f80) <2022年6月22日確認>)

<sup>21</sup> 「新型コロナウイルスの影響実態調査結果」 (<https://mirairo-research.jp/post-663> <2022年6月2日確認>)



### 第3節 本稿の構成

ここでは、本稿の構成を、採用する調査方法とともに紹介する。

第2章では、障害当事者を対象とした二つの調査について紹介する。

第2章第1節で報告するのは、テレワークに関する障害者アンケート調査である。この調査は、web調査会社のモニターを対象にインターネット経由で実施した。回答者として、パソコン等の情報通信機器の利用が可能であり、身体障害等により移動や通勤に困難を抱えている人、精神障害や発達障害等により通常の職場での勤務に困難を抱えている人などを、スクリーニング調査で選定した(同節で詳述)。「雇用されている」者1,000人、「雇用されていない」者1,000人の、合わせて2,000人の障害者から回答を得た。

回答者のうちテレワーク経験者には、「テレワーク導入の契機」、「テレワーク時に必要な職場の配慮」、「テレワークを経験して良かった点」等の質問を行った。また未経験者を含めた回答者から、「テレワークを希望する理由」、「テレワークを希望しない理由」等について回答を得た。この調査は、企業に雇用されておらず、また支援機関にも登録していない人々を含めて実施した貴重なものであり、テレワークに対する障害者のニーズの把握に寄与するものとする。

次いで同章第2節では、テレワークを実施している障害者に対するヒアリング調査について報告する。上記の障害者アンケートの回答者の中で、ヒアリングへの協力を了承した10人に、オンラインでヒアリングを実施した。

ヒアリングでは、テレワークで実施した業務内容、職場のサポートや配慮事項、自ら工夫したこと、テレワークについての今後の希望などについて、できるだけ詳細な聞き取りを行った。それぞれの立場から、テレワークという働き方に対する率直な感想、思いを伺うことができた。

また、精神障害者(発達障害者を含む)のオンラインヒアリングによる負担を回避したいとのweb調査会社の意向を受け、精神障害者(発達障害者を含む)へのヒアリングは実施しなかった(同節で詳述)。そのため、精神障害者(発達障害者を含む)へのヒアリングは、追加アンケート調査として実施した。同節では、10人の精神障害者(発達障害者を含む)への追加アンケート調査の結果についても触れることとし、テレワークに対する障害者のニーズの把握の助けとしたい。

第3章では、テレワークで障害者が働いている6企業の人事担当者等に行った企業ヒアリングの結果について報告する。調査対象については、テレワークで働く障害者への配慮等を行い、そうした取組について発信している企業に依頼を行って決定した。ヒアリングは全てオンラインで行った。

ヒアリングでは、テレワークに取り組んだ契機、業務管理の方法、障害者に対して行っている配慮、コミュニケーションのあり方などについて、できるだけ詳しく聞き取るように努めた。調査対象者からは、それぞれに試行錯誤しながらテレワークの仕組みづくりをしてきた体験が語られた。

同章では、6企業のヒアリング結果を提示し、各事例間の共通点や相違点についても整理する。

第2章から第3章までの調査を通じて、障害者のテレワークに対するニーズと、障害者のテレワークの現状について、多角的にアプローチすることが可能になると考える。第4章では、三つの方法による調査の結果を整理する。そしてそれらに依拠して、今後、障害者のテレワークを推進する際に考慮すべきポイントを提示し、若干の考察を加えることとする。

## 【参考文献】

- 安達文洋 (2005) 「視覚障害者の在宅勤務 (特集 在宅就労している障害者 (1))」リハビリテーション, 479 巻, pp. 10-13.
- 荒 真理 「新卒者の在宅勤務の取り組みについて (特集/障害のある人の在宅就業の促進)」職リハネットワーク, vol. 55, pp. 8-10.
- 伊藤丈人 (2020) 「緊急事態宣言下における視覚障害者の在宅勤務の実情—当事者へのヒアリング調査から—」第 28 回職業リハビリテーション研究実践発表会発表論文集, 障害者職業総合センター, pp. 42-43.
- 上村数洋 (2006) 「IT 社会における重度障害者の在宅就労支援を考える」リハビリテーション, 480 巻, pp. 29-33.
- 岡 耕平 (2021) 「知的・発達障害のある人のテレワークを支援するための支援技術」リハビリテーション, vol. 34, No. 2, pp. 42-49.
- 金原平太 (2005) 「在宅就労の現状と私生活」リハビリテーション, 479 巻, pp. 14-17.
- 木全晃・大西隆 (2007) 「テレワークの雇用促進効果に関する研究—障害者および育児従事者の雇用環境を中心に—」日本テレワーク学会誌, vol. 5, No. 1, pp. 13-26.
- 木村良二 (2002) 「重度障害者の IT 活用による完全在宅勤務のチャレンジ (特集 障害者と IT 関連企業への就労 (2))」リハビリテーション, 440 巻, pp. 19-23.
- 木村良二 (2006) 「在宅勤務を中心とした特例子会社のチャレンジ (特集 在宅就労している障害者(2))」リハビリテーション, 480 巻, pp. 24-28.
- 小泉隆文 (2021) 「精神障害者の就労支援のための ICT・支援機器の活用について」リハビリテーション, vol. 34, No. 2, pp. 57-61.
- 厚生労働省 (2020) 「都市部と地方をつなぐ障害者テレワーク事例集」.
- 雇用職業総合研究所 (1986) 「障害者の在宅勤務等多様な就労システムに関する研究 (中間報告)」職研調査研究報告書 No. 73.
- 佐々木夏実 (2006) 「障害のある人の在宅就労に関わった情報発信と IT サポート」リハビリテーション, 480 巻, pp. 20-23.
- 白石恵一 (2006) 「『障害者の在宅就労』とは」リハビリテーション, 480 巻, pp. 16-19.
- 障害者職業総合センター 調査研究報告書 No. 131 (2016) 「障害者在宅就業支援の現状と課題に関する研究」.
- 身体障害者雇用促進協会 (1985) 「重度障害者の在宅就労の実態と問題点」昭和 59 年度研究調査報告書 3.
- 田中建一 (2018) 「障害者雇用促進法における『在宅障害者就業支援制度』の検討—『在宅障害者就業支援制度』の実効化試論と『難病クラウドワーカー』の法的保護」東洋法学, 61 巻, 3 号, pp. 235-246.
- 田中勇次郎・堀込真理子 (2018) 「IoT を活用した環境制御システムと重度障害者のテレワーク支援」作業療法ジャーナル, 52 巻, 6 号, pp. 521-525.

- 東京コロニー (1984) 「重度身体障害者に対する新職種としてのコンピュータ・プログラマーの養成と、その在宅就労システムの実践的研究」(1979年～83年), 三菱財団福祉助成金事業.
- 東京コロニー (2010) 「重度障害者の在宅就業において、福祉施策利用も視野に入れた就労支援のあり方に関する調査研究報告書」.
- 戸田重央 (2022) 「障害者のテレワークの現状と今後の見通しについて」働く広場, 2022年6月号, pp. 2-3.
- 中川美貴子 (2005) 「障害者 SOHO-等身大のワークスタイル」リハビリテーション, 479巻, pp. 26-30.
- 新原弘一 (2005) 「在宅勤務のチャンスをつかんで (特集 在宅就労している障害者 (1)) リハビリテーション, 479巻, pp. 22-25.
- 日本障害者雇用促進協会 (1995) 「在宅勤務方式による重度障害者の雇用の促進に関する調査研究Ⅰ」平成6年度研究調査報告書4.
- 日本障害者雇用促進協会 (1996) 「在宅勤務方式による重度障害者の雇用の促進に関する調査研究Ⅱ」平成7年度研究調査報告書7.
- 羽原洋陽 (2021) 「アシティブテクノロジーを活用した高次脳機能障害者の就労支援」リハビリテーション, vol. 34, No. 2, pp. 50-56.
- 堀込真理子 (2021) 「コロナ禍で考える ICT・支援機器を活用したテレワーク支援」リハビリテーション, vol. 34, No. 2, pp. 30-35.
- 山岡由美 (2013) 「精神障害症のある人たちのテレワークの可能性と在宅就業支援の課題」岩手県立大学社会学部紀要, 15巻, 2013年3月号, pp. 21-23.
- 吉見憲二・藤田宣治・箆島専 (2011) 「在宅就業障害者支援制度から考えるテレワークと障害者雇用」情報通信政策レビュー, 3号, E57-E76.
- 吉見憲二・藤田宣治・箆島専 (2013) 「情報通信業における障害者雇用率低迷の一考察」情報通信政策レビュー, 6号, E47-E64.
- 吉村隆樹 (2006) 「私の在宅勤務」リハビリテーション, 480巻, pp. 12-15.

## 第2章

### 障害者に対する調査



## 第2章 障害者に対する調査

### 第1節 アンケート調査

#### 1 調査の目的

本調査は、身体障害等により移動に困難を抱えている者、精神障害又は発達障害等により通常の職場での勤務に困難を感じている者、居住地により就業機会が限られる障害者等の実態やテレワークについての潜在的なニーズを把握することで、その課題や留意事項を明らかにすることを目的として実施した。

#### 2 調査方法

##### (1) 実施期間と実施方法

2021年10月に、web調査会社が保有するモニター会員を対象に、インターネット経由でスクリーニング調査及び本調査を実施した。web調査会社のモニター会員を調査対象とした理由については、次のとおりである。

本調査では、障害者の潜在的なテレワークのニーズ、特に「働きたいが求職活動をしていない（できない）障害者」のニーズを把握することを目的としており、当該障害者の中には、就労意欲はあるものの障害状況や障害特性、居住地などの事情によりハローワーク等の就労支援機関を利用することの困難が大きい者も多く含まれると考えられるため、このような障害者を対象として調査を実施するには、インターネットにより直接アプローチする調査が適していると考えた。

調査の実施には、調査対象者を的確に捉え、かつ矛盾回答がないように調査票のシステムを組む必要があることから、インターネット調査を専門とする調査会社に業務委託することとした。このような調査方法の利点としては、以下の点があげられる。

- 調査票を直接、当機構の希望する対象者に届けることが可能になること
- 回収数をあらかじめ設定することにより、回収数を担保できること
- 回答漏れや誤回答を防ぐためのシステム設計が可能であり、分析可能な回答数を増やすことができること
- 対象者はモニター登録しているため、調査には協力的であると考えられること
- 対象者が保有する端末でアクセスして回答できるため、回答の負担が少ないこと

調査対象者のバイアスについては、次のように整理した。

調査時点で委託先業者が保有していた約200万人のモニターは、幅広い趣味嗜好を有する者で構成されており、インターネットを利用し調査に回答できる者に限定される。本調査では、日常的に自ら情報通信機器を活用する障害者を対象としてテレワークのニーズ等を把握することを優先した。

当該委託先業者の保有するモニターであれば、日常的にオンラインサービスを利用している者を対象にすることができるため、本調査研究のテーマに沿っていると考えた。特に、「働きたいが求職活動をしていない（できない）者」については、インターネット調査会社のモニターに登録しアンケートに回答できることが、すなわちインターネットを介して情報を取得・提供する能力を有しているものと判断した。つまり、テレワークの環境や体調面、職業準備性などが整うことで就労が可能になるものが含まれていると考えた。

なお、委託先業者から提供されたモニター特性調査<sup>22</sup>（楽天インサイト 2015 年実施）によると、比較対象調査との乖離については以下のとおりであった。

- 国勢調査と比較して
  - 「関東地方居住」、「一世代世帯」<sup>23</sup>の比率がやや高い
  - 男性の「有職者」の比率がやや高い
- 国民生活に関する世論調査と比較して
  - 生活水準の「中の中」と生活水準の変化の「同じ」が低く、上下に意見が割れる
- 「生活定点」調査と比較して
  - 「生活」、「仕事」、「社会」、「国際」など各分野の価値観について、大きな乖離はみられない
  - 情報意識では、「パソコン」、「情報社会」への苦手意識や不安が低い
  - 消費意識では、「親切な店員」への期待など、消費に関する意識は全体的に低い
  - 「動画投稿・共有サービス」では同程度、その他（オンライントレードサービス、動画コンテンツのオンデマンド配信サービス、インターネットオークションなど）では全体的に利用率は高い
- 全国メディア接触・評価調査と比較して
  - 「新聞」、「テレビ」の毎日接触者がやや低く、「インターネット」、「ウェブサイト」の毎日接触率が高い
  - 「テレビCM」で「記憶に残る」、「わかりやすい」、「話題にする」といった項目の評価が特に低い

## （2）調査対象者の抽出条件

### ア 障害がある者（a～dのいずれかに該当する者）

- a 身体障害者手帳等の交付を受けている
- b 療育手帳又は知的障害に係る判定書の交付を受けている
- c 精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている
- d 障害（難病含む）の診断を受けている

### イ 調査時点の就業状況（a、bのいずれかに該当する者）

- a 雇用されている（雇用契約のある働き方をしている）
- b 雇用されていない

## （3）調査対象者の選定方法

web 調査会社が、上記（2）の条件に合致する対象者の出現率を調査したうえで、スクリーニング調査<sup>24</sup>により回収見込み件数を算出し本調査を実施した。

## （4）回収件数と回収目標

回収総数は2,000件とした。

<sup>22</sup> 比較対象調査（2010年国勢調査、2012年国民生活選好度調査、2014年「生活定点」調査、2013年全国メディア接触・評価調査）

<sup>23</sup> 単身世帯や子供のいない夫婦のみの世帯など、一世代の家族のみで構成されている世帯。

<sup>24</sup> 項目は、「年代」、「居住地域」、「障害者手帳の交付の有無（複数回答）」、「現在の就業状況」、「外出や通勤の困難の有無（複数回答）」、「雇用されている又は雇用されていた勤務先でのテレワーク経験（複数回答）」、「テレワークの希望」の7項目である。詳細については、巻末資料2を参照のこと。

ア 「雇用されている」者 1,000 件（a、bに該当する者なるべく括弧内の件数を上回るよう優先的に回収）

a テレワークを希望する者（500 件以上）

b 現在の職場でテレワークの経験がある者（300 件以上）

イ 「雇用されていない」者 1,000 件（a、bに該当する者なるべく括弧内の件数を上回るよう優先的に回収）

a 働きたいが求職活動をしていない者（800 件）

b テレワークを希望する者（500 件）

#### （5）調査内容

主な質問内容は以下のとおりである。詳細については巻末資料2を参照のこと。

- 回答者の属性に関すること
- 現在の就業状況に関すること
- テレワークの経験に関すること
- テレワークの希望に関すること
- テレワークについて思うこと



### 3 調査結果

#### (1) 回答者の属性

「雇用されている」者 1,000 件、「雇用されていない」者 1,000 件を回収した。「雇用されている」者 1,000 件のうち、「テレワークを希望する」者及び「現在の職場でテレワークの経験がある」者を優先的に回収し、「雇用されていない」者 1,000 件のうち、「働きたいが求職活動をしていない」者及び「テレワークを希望する」者を優先的に回収した。

回収結果は、表 2-1-1 のとおりである。

なお、今回のアンケート調査の回答者は web 調査会社のモニター登録者に限られていることから、調査対象者にバイアスが存在していること、また、2 (4) で述べたように、調査の実施に当たり回収目標件数を設定していることから、本稿で報告される結果は、今回の調査において取得されたデータの特徴であって、回答者の範囲を超えて結果を一般化できないことに留意が必要である。

表 2-1-1 障害者に対するアンケート調査の回収件数

	現在の就業状況	
	雇用されている	雇用されていない
	1,000件	1,000件
		働きたいが求職活動をしていない   求職活動をしている
		792件   208件
テレワークの経験がある者	470件 (現在の勤務先)	113件
		働きたいが求職活動をしていない   求職活動をしている
		84件   29件
テレワークを希望する者 ・希望する 又は ・条件によっては希望する	677件	627件
		働きたいが求職活動をしていない   求職活動をしている
		472件   155件

※灰色の網掛けは優先して回収した件数

## ア 障害種別（複数回答）

回答者の障害種別は、「雇用されている」者、「雇用されていない」者ともに「精神障害」の割合が最も高かった（図2-1-1）。

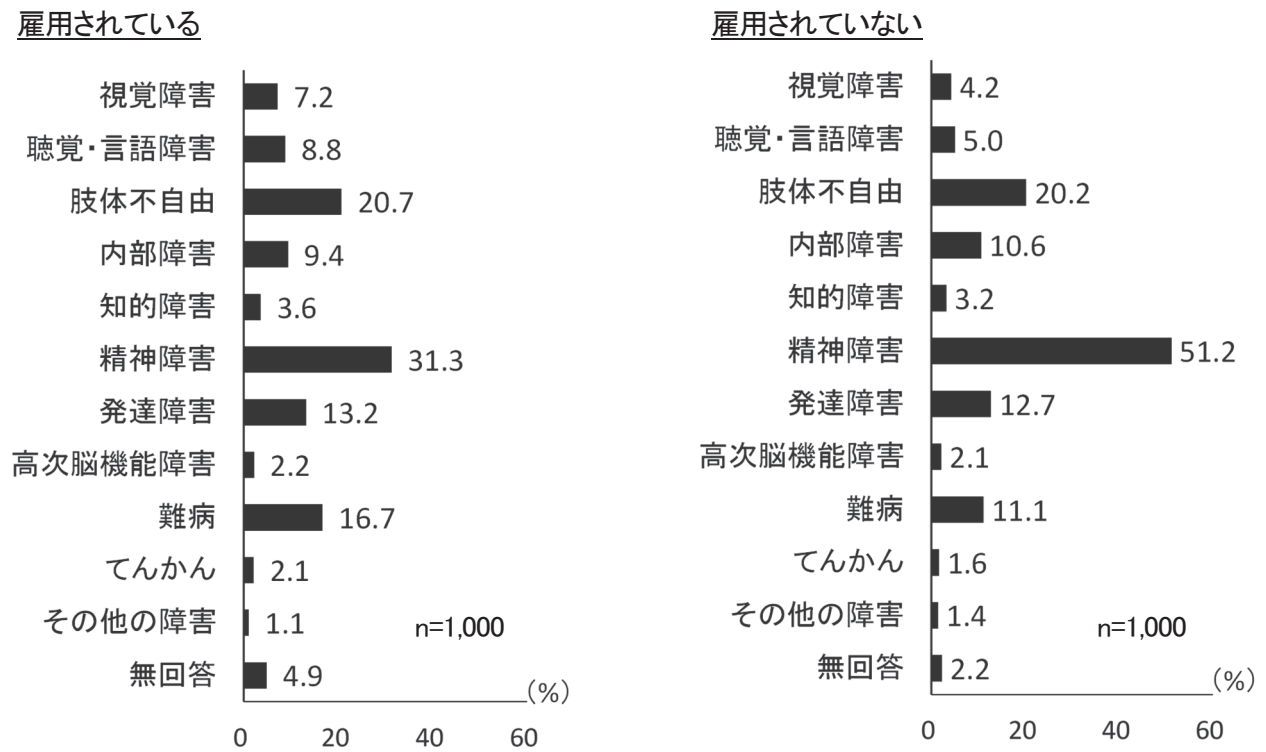


図2-1-1 障害種別（複数回答）

## イ 年代（単一回答）

回答者の年代は、「雇用されている」者は「40代」（31.9%）、「雇用されていない」者は「50代」（35.5%）が最も多く、両群とも「40代」及び「50代」で全体の6割程度を占めていた（図2-1-2）。

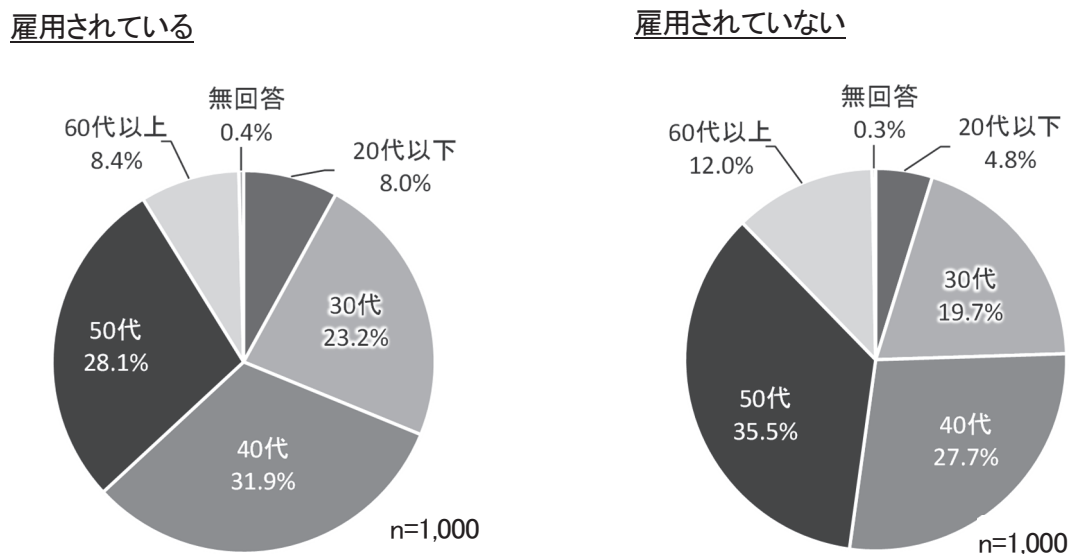


図2-1-2 年代（単一回答）

### ウ 居住地（単一回答）

回答者の居住地は、「雇用されている」者は「東京都または政令指定都市」（51.0%）と「その他の地域」（48.7%）がほぼ同程度、「雇用されていない」者は「その他の地域」（55.5%）がやや多かった（図2-1-3）。

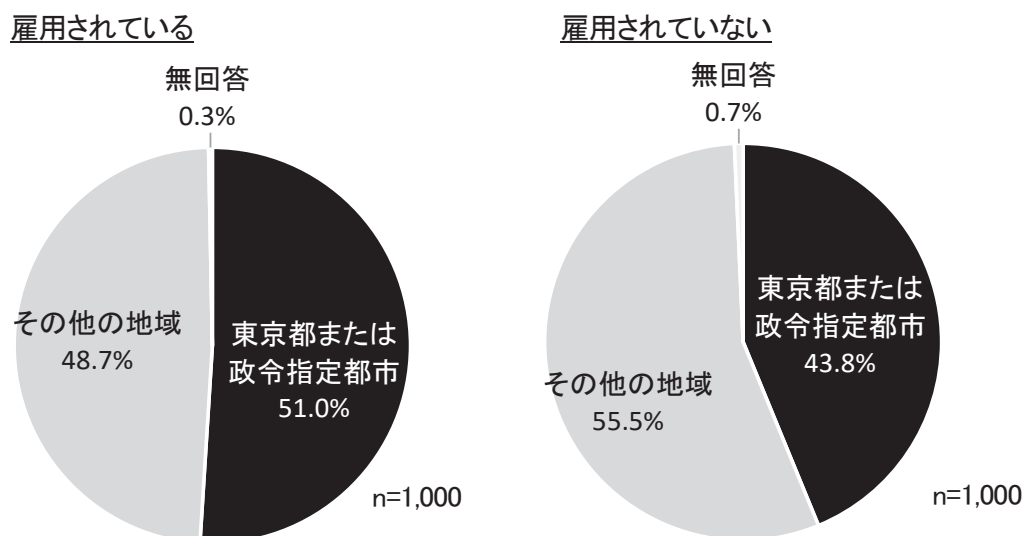


図2-1-3 居住地（単一回答）

### エ 所持している障害者手帳等（複数回答）

回答者が所持している障害者手帳等は、「雇用されている」者は「身体障害者手帳等」（41.9%）が最も多く、「雇用されていない」者は「精神障害者保健福祉手帳」（49.7%）が最も多かった（図2-1-4）。

所持している障害者手帳等と雇用の有無との関連性についてカイ二乗検定を行ったところ、1%水準で有意差が認められたため残差分析を行った。その結果、「身体障害者手帳等」、「療育手帳等」所持者は「雇用されている」者で期待値より有意に多く、「精神障害者保健福祉手帳」所持者は「雇用されていない」者で期待値より有意に多かった（表2-1-2）。

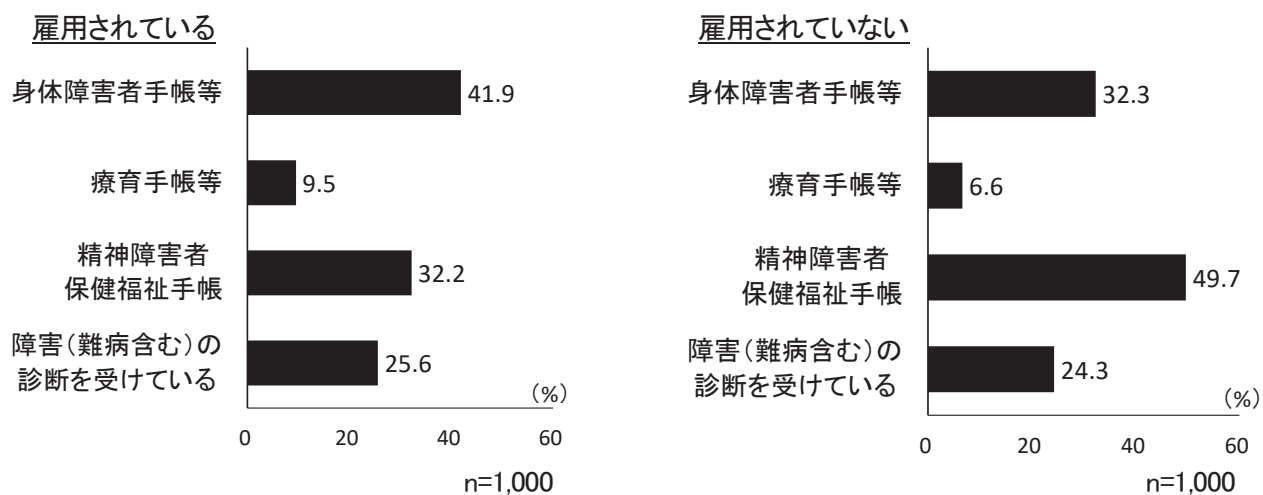


図2-1-4 所持している障害者手帳等（複数回答）

表 2-1-2 項目別の残差分析の結果

項目内容	雇用されている (n=1,000)	雇用されていない (n=1,000)
身体障害者手帳等	419 ▲	323
療育手帳等	95 ▲	66
精神障害者保健福祉手帳	322	497 ▲
障害(難病含む)の診断を受けている	256	243

(▲有意に多い, p<.05)

### オ 外出や通勤の困難 (複数回答)

外出や通勤の困難について集計したところ、「雇用されている」者は「困難を感じていない」(43.7%)が4割を超えている一方、「雇用されていない」者では約8割(78.6%)が困難を感じている状況であった(図2-1-5)。

困難を感じている者の状況としては、両群とも「精神的な面」(52.9%、60.7%)が最も多く、次いで「身体的な面」であった(図2-1-5)。

なお、参考として障害種別ごとの集計結果を巻末資料に掲載する。

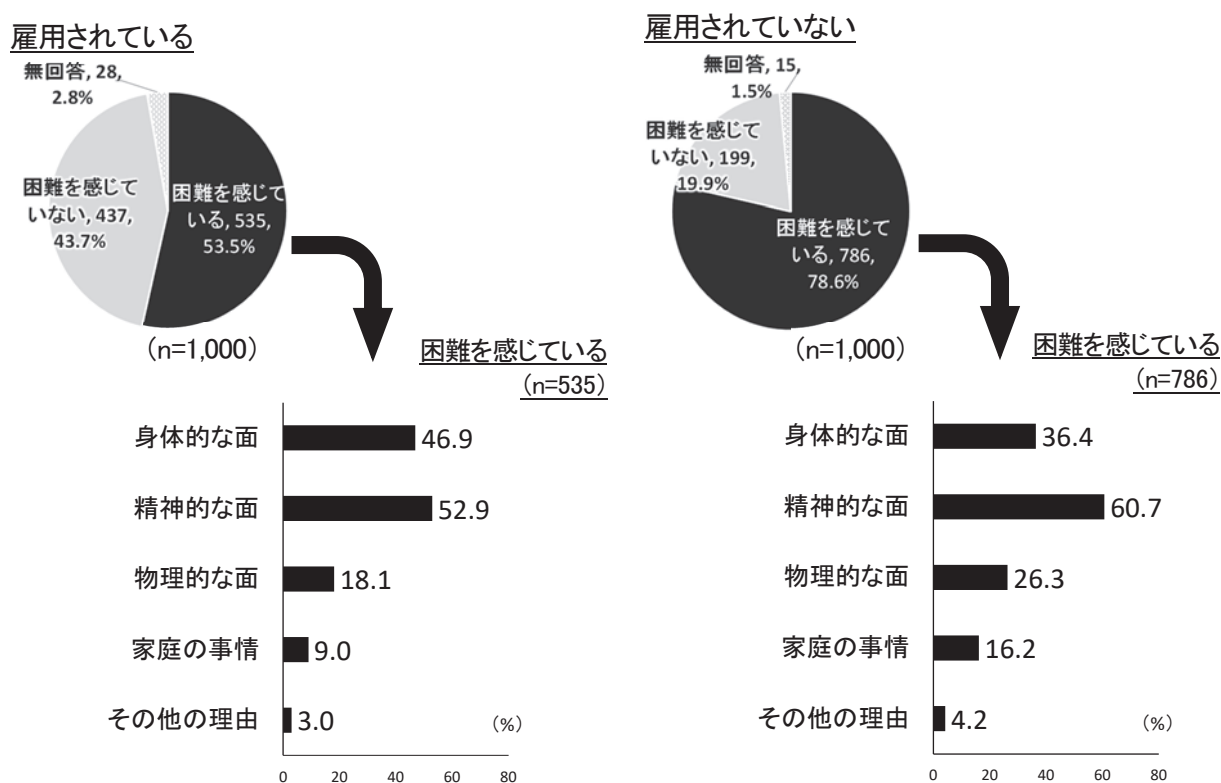


図 2-1-5 外出や通勤の困難 (複数回答)

カ 通勤手段（複数回答） ※「雇用されている」者のみ回答

「雇用されている」者の通勤手段は、「公共交通機関」（46.1%）、「自家用車」（39.0%）の割合が高かった。

通勤手段について回答した者のうち、居住地域を回答している者について通勤手段を居住地域別に見ると、「東京都または政令指定都市」は「公共交通機関」（56.4%）の割合が高く、「その他の地域」は「自家用車」（52.9%）の割合が高かった（図2-1-6）。

通勤手段と居住地域との関連性についてカイ二乗検定を行ったところ、1%水準で有意差が認められたことから残差分析を行った。その結果、「自家用車」は「その他の地域」で期待値より有意に多く、「自転車」と「公共交通機関」は「東京または政令指定都市」で期待値より有意に多かった（表2-1-3）。

雇用されている

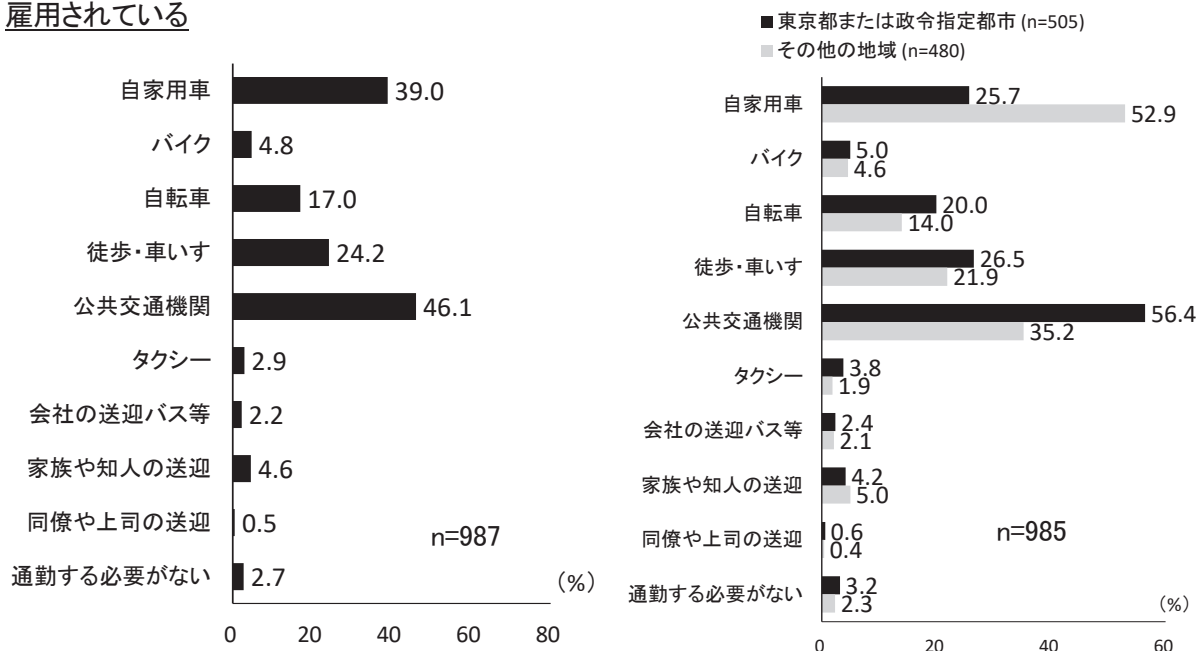


図2-1-6 通勤手段（複数回答）、居住地域（単一回答）別通勤手段（複数回答）

表2-1-3 項目別の残差分析の結果

項目内容	東京都または政令指定都市 (n=505)	その他の地域 (n=480)
自家用車	130	254 ▲
バイク	25	22
自転車	101 ▲	67
徒歩・車いす	134	105
公共交通機関	285 ▲	169
タクシー	19	9
会社の送迎バス等	12	10
家族や知人の送迎	21	24
同僚や上司の送迎	3	2
通勤する必要がない	16	11

(▲有意に多い, p<.05)

キ 通勤時間（単一回答） ※「雇用されている」者のみ回答

「雇用されている」者の通勤時間は、「30分以上1時間未満」（40.4%）、「30分未満」（39.4%）が多かった（図2-1-7）。

通勤時間について回答した者のうち、居住地域を回答している者について通勤時間と居住地域の関連性についてカイ二乗検定を行ったところ、1%水準で有意差が認められたことから残差分析を行った。その結果、「30分未満」は「その他の地域」が期待値より有意に多く、「30分以上～1時間未満」は「東京または政令指定都市」が期待値より有意に多かった（表2-1-4）。

雇用されている

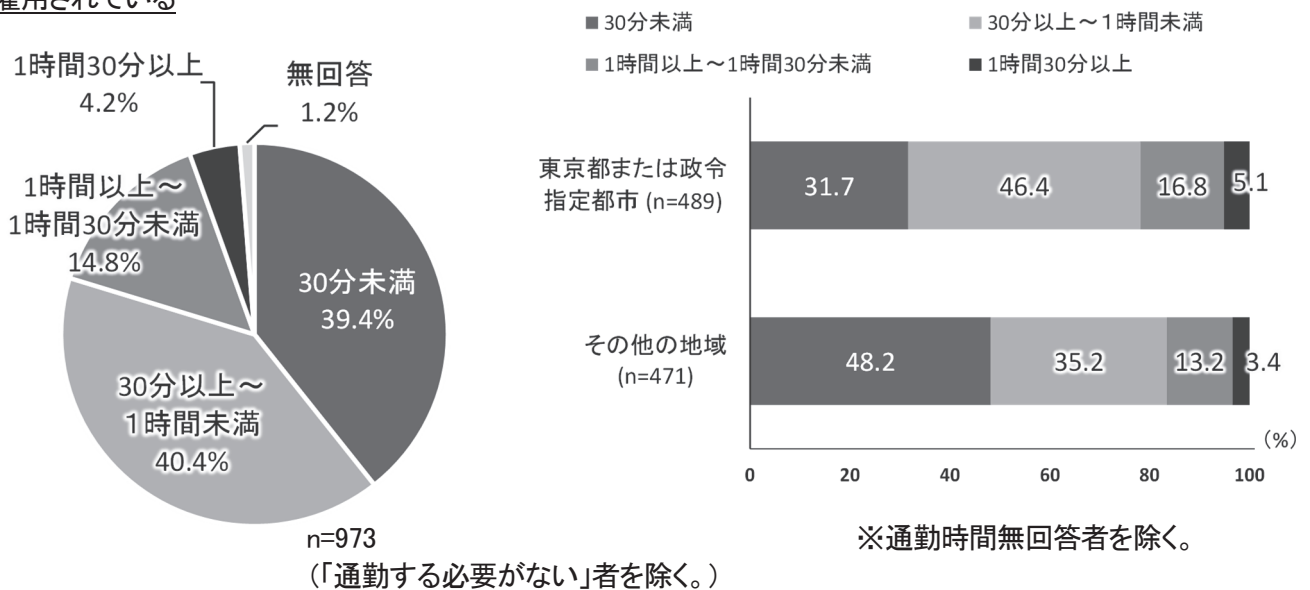


図2-1-7 通勤時間（単一回答）、居住地域（単一回答）別通勤時間（単一回答）

表2-1-4 項目別の残差分析の結果

項目内容	東京都または政令指定都市 (n=489)	その他の地域 (n=471)
30分未満	155	227 ▲
30分以上～1時間未満	227 ▲	166
1時間以上～1時間30分未満	82	62
1時間30分以上	25	16

(▲有意に多い, p<.05)

ク 現在の職業（単一回答） ※「雇用されている」者のみ回答

「雇用されている」者の現在の職業は「事務」（35.0%）が最も多く、次いで「専門・技術」（18.3%）であった（図2-1-8）。

なお、参考として障害種別ごとの集計結果を巻末資料に掲載する。

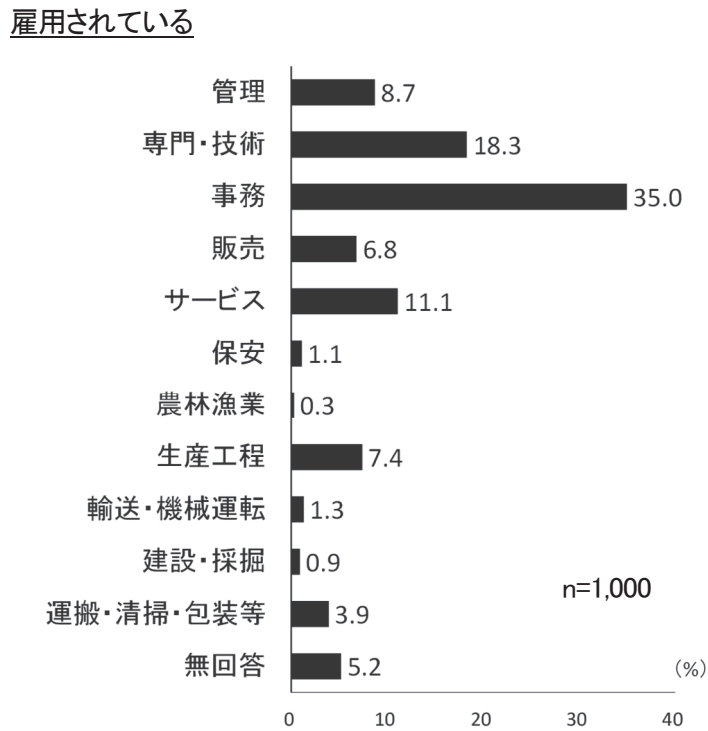


図2-1-8 現在の職業（単一回答）

ケ 就労支援機関の登録の有無（単一回答）及び登録している就労支援機関（複数回答） ※「雇用されている」者

「雇用されている」者で就労支援機関に登録している者は約3割（32.3%）であり、登録している就労支援機関は「ハローワーク」（63.5%）が最も多かった（図2-1-9）。

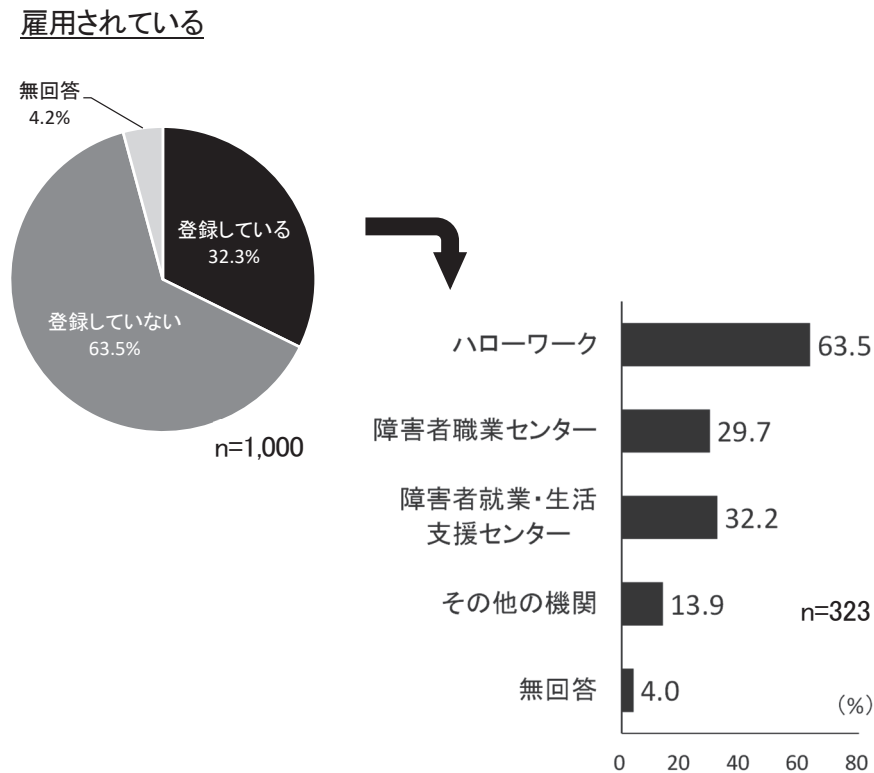


図2-1-9 就労支援機関の登録の有無（単一回答）及び登録している就労支援機関（複数回答）



コ 勤務先のテレワーク状況（単一回答） ※「雇用されている」者のみ回答

「雇用されている」者の勤務先のテレワーク状況は、「全社員を対象とした制度あり」、「一部社員を対象とした制度あり」及び「制度なしだが認められている」の計が 56.8%、「制度がなく認められていない」が 32.5%であった（図 2-1-10）。

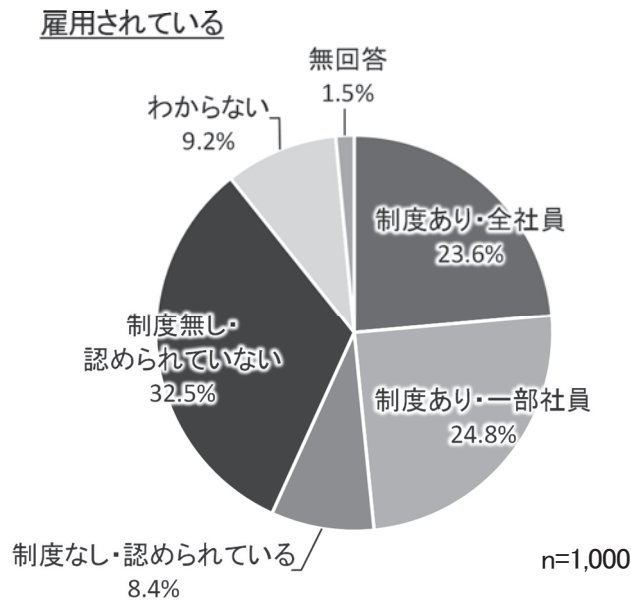


図 2-1-10 勤務先のテレワーク状況（単一回答）

サ 雇用経験（単一回答） ※「雇用されていない」者のみ回答

「雇用されていない」者のうち、雇用経験がある者は約7割（70.5%）であった。

雇用経験を障害種別で見ると「精神障害」、「難病」及び「てんかん」は雇用経験のある者が7割を超えていた（図2-1-11）。

「障害」と「雇用経験の有無」の関連性についてカイ二乗検定を行ったところ、1%水準で有意差が認められたことから残差分析を行った。その結果、「精神障害」は「雇用経験有」が期待値より有意に多かった（表2-1-5）。

雇用されていない

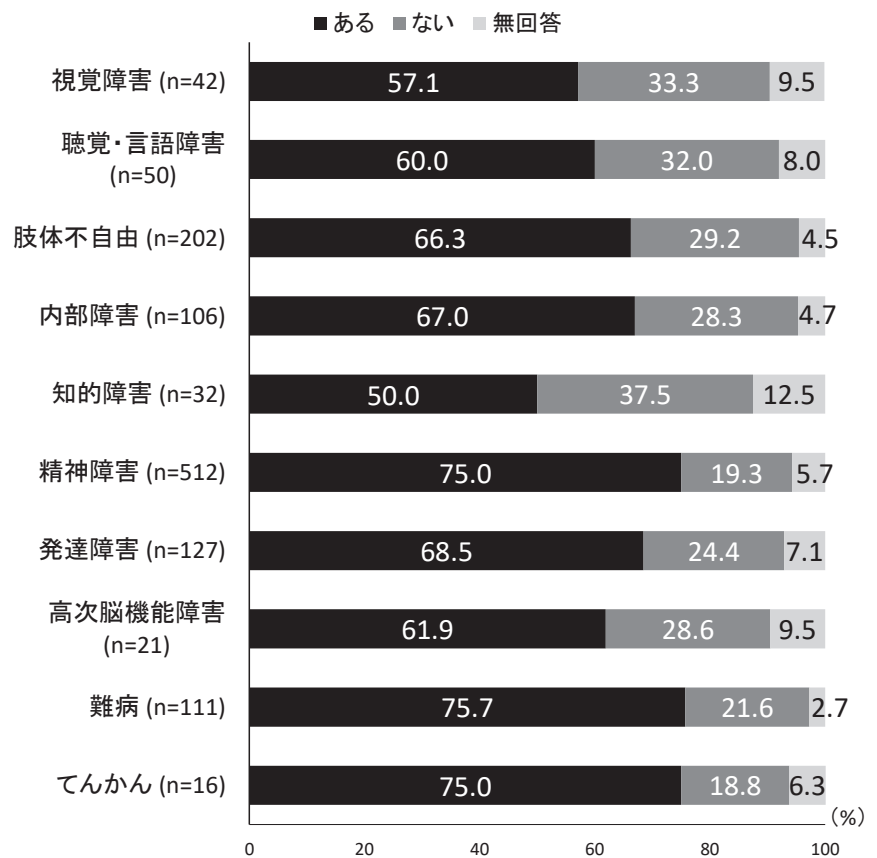
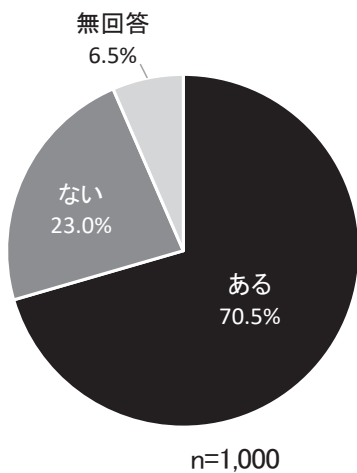


図2-1-11 雇用経験（単一回答）、障害（複数回答）別雇用経験（単一回答）

表2-1-5 項目別の残差分析の結果

項目内容	ある	ない	無回答
視覚障害 (n=42)	24	14	4
聴覚・言語障害 (n=50)	30	16	4
肢体不自由 (n=202)	134	59	9
内部障害 (n=106)	71	30	5
知的障害 (n=32)	16	12	4
精神障害 (n=512)	384 ▲	99	29
発達障害 (n=127)	87	31	9
高次脳機能障害 (n=21)	13	6	2
難病 (n=111)	84	24	3
てんかん (n=16)	12	3	1

(▲有意に多い, p<.05)

シ 移動手段（複数回答） ※「雇用されていない」者のみ回答

「雇用されていない」者の移動手段は、「徒歩・車いす」（64.1%）、「公共交通機関」（57.4%）の割合が高かった（図2-1-12）。

移動手段について回答した者のうち、居住地域を回答している者について移動手段と居住地域との関連性についてカイ二乗検定を行ったところ、1%水準で有意さが認められたことから残差分析を行った。その結果、「徒歩・車いす」及び「公共交通機関」が「東京都または政令指定都市」で期待値より有意に多く、「自家用車」と「家族や知人の送迎」が「その他の地域」で期待値より有意に多かった。（表2-1-6）。

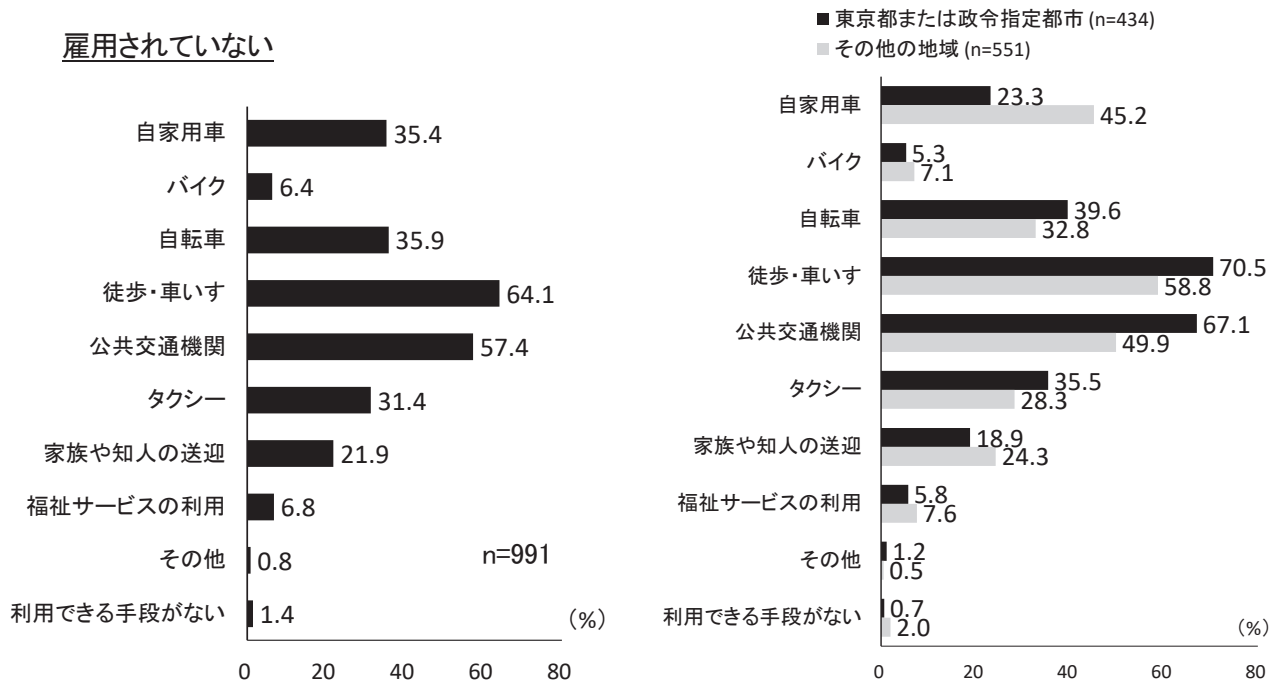


図2-1-12 移動手段（複数回答）、居住地域（単一回答）別移動手段（複数回答）

表2-1-6 項目別の残差分析の結果

項目内容	東京都または政令指定都市 (n=434)	その他の地域 (n=551)
自家用車	101	249 ▲
バイク	23	39
自転車	172	181
徒歩・車いす	306 ▲	324
公共交通機関	291 ▲	275
タクシー	154	156
家族や知人の送迎	82	134 ▲
福祉サービスの利用	25	42
その他	5	3
利用できる手段がない	3	11

(▲有意に多い, p<.05)

ス 希望職種（複数回答） ※「雇用されていない」者のみ回答

「雇用されていない」者の希望職種は「事務」（45.3%）が最も多く、次いで「専門・技術」（21.6%）であった。「無回答」も約2割（21.6%）あり、具体的な職種の回答が難しい状況がうかがえた（図2-1-13）。

なお、参考として障害種別ごとの集計結果を巻末資料に掲載する。

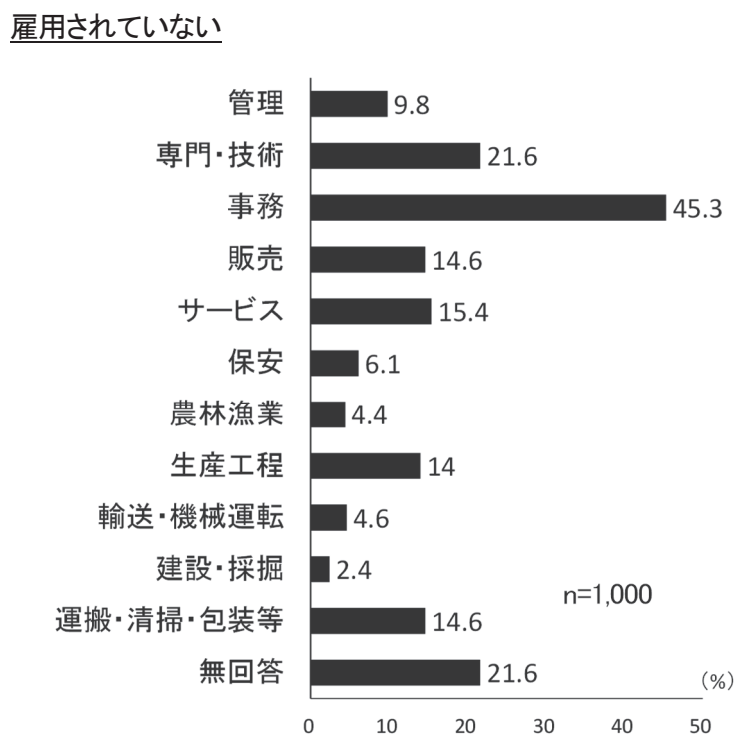


図2-1-13 希望職種（複数回答）

セ 就労支援機関の登録の有無（単一回答）及び登録している就労支援機関（複数回答） ※「雇用されていない」者

「雇用されていない」者で就労支援機関に登録している者の割合は2割強（24.4%）であり、登録している就労支援機関は「ハローワーク」（72.1%）が最も多かった（図2-1-14）。

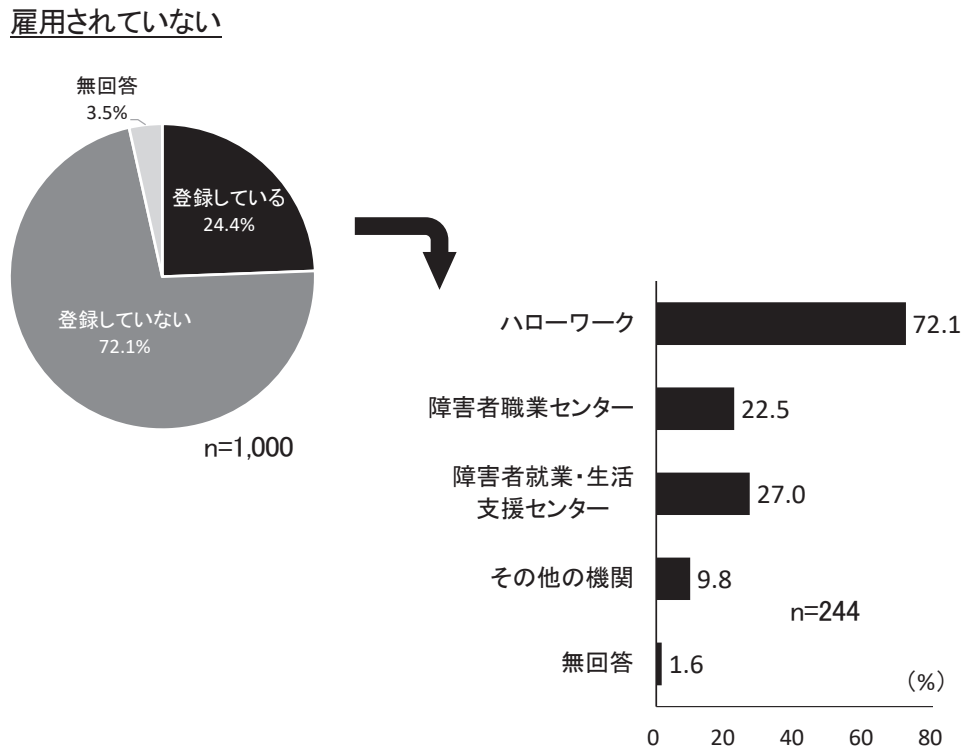


図2-1-14 就労支援機関の登録の有無（単一回答）及び登録している就労支援機関（複数回答）

ソ 求職活動をしていない理由（複数回答） ※「雇用されていない」者のうち「働きたいが求職活動をしていない」者のみ回答

「雇用されていない」者のうち、「働きたいが求職活動をしていない」者が求職活動をしていない理由は、「治療に専念する必要がある」(38.4%)が4割弱と最も多かった(図2-1-15)。

求職活動をしていない理由を雇用経験の有無で見ると、雇用経験のある者もない者も「治療に専念する必要がある」(40.5%、34.7%)が最も多く、次いで雇用経験のある者は「障害のために通勤ができない」(27.5%)、雇用経験のない者は「障害のために求職支援機関や面接に行くことができない」(30.5%)が多かった(図2-1-15)。

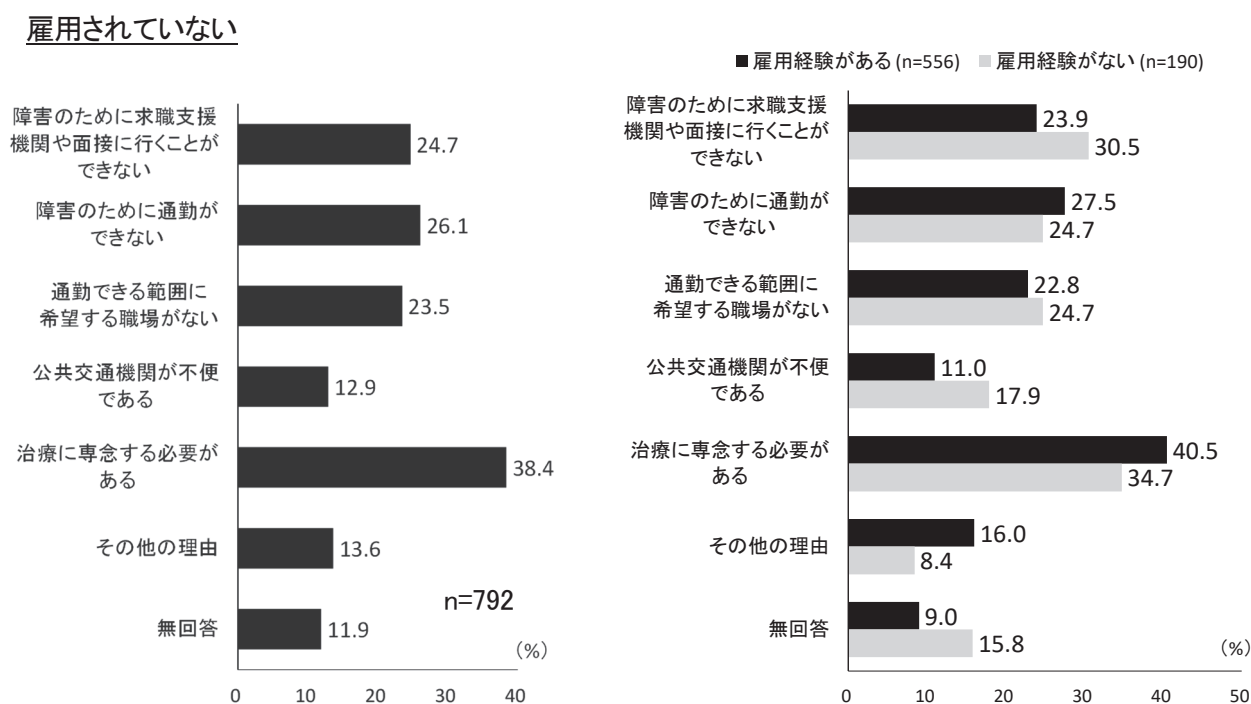


図2-1-15 求職活動をしていない理由（複数回答）、雇用経験（単一回答）別求職活動をしていない理由（複数回答）

タ 現在の生活等の状況（複数回答） ※「雇用されていない」者のみ回答

「雇用されていない」者の現在の生活等の状況は、「わからないこと等を聞くことができる」（71.7%）、「基本的なパソコン操作ができる」（70.3%）の選択割合が高く、7割を超えていた。一方「規則正しい生活ができる」（44.9%）は選択割合が比較的低く、5割を下回っていた（図2-1-16）。

雇用されていない

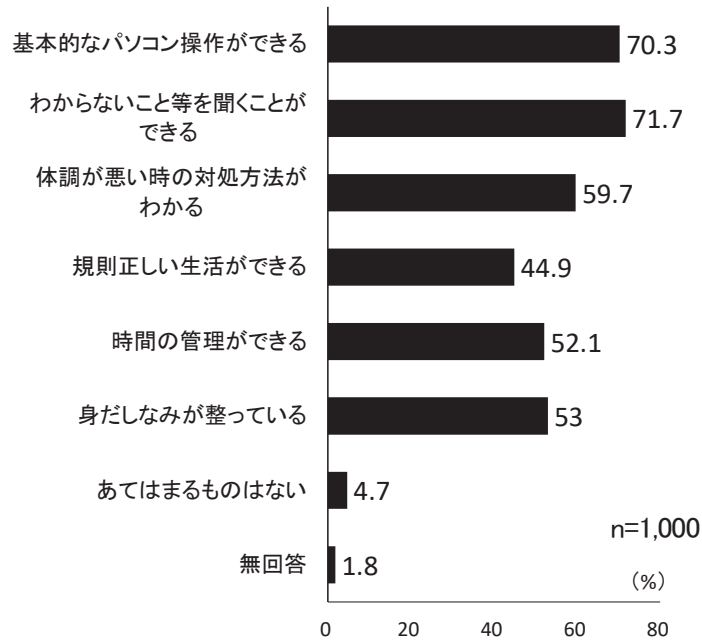
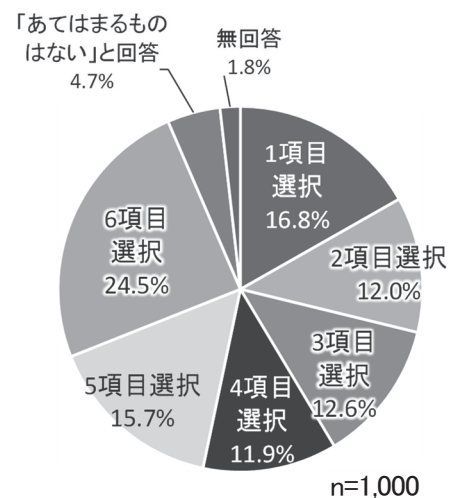


図2-1-16 現在の生活等の状況（複数回答）

「現在の生活等の状況」について設定した6項目（基本的なパソコン操作ができる、わからないこと等を聞くことができる、体調が悪い時の対処方法がわかる、規則正しい生活ができる、時間の管理ができる、身だしなみが整っている）の選択状況をみると、すべてを選択した者（24.5%）が最も多かった（図表2-1-1）。

項目内容	回答数	割合(%)
1項目選択	168	16.8
2項目選択	120	12.0
3項目選択	126	12.6
4項目選択	119	11.9
5項目選択	157	15.7
6項目選択	245	24.5
「あてはまるものはない」と回答	47	4.7
無回答	18	1.8
合計	1000	100.0



図表2-1-1 現在の生活等の状況（複数回答）の選択状況

チ 働くために必要な支援（複数回答） ※「雇用されていない」者のみ回答

「雇用されていない」者の働くために必要な支援は、「障害状況を踏まえた環境整備等の支援」が5割程度（49.3%）と最も多く、次いで「専門的な技術を習得するための研修や訓練」（32.7%）であった（図2-1-17）。

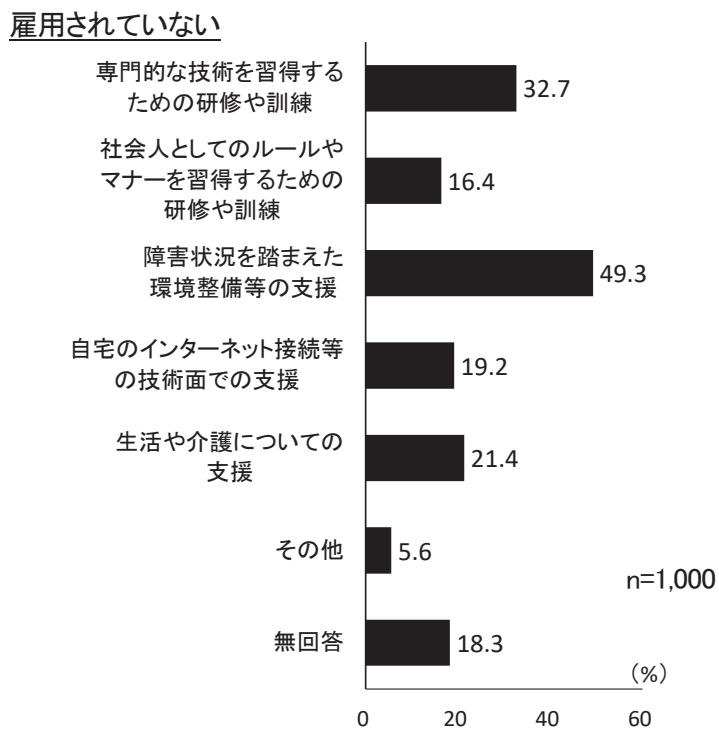


図2-1-17 働くために必要な支援（複数回答）



## (2) テレワークの経験

### ア 障害種別テレワークの経験（複数回答） ※「雇用されている」者のうち「現在の勤務先でテレワークの経験がある者」

「雇用されている」者のうち、「現在の勤務先でテレワークの経験がある（現在テレワークをしている者を含む）」と回答した者<sup>25</sup>の障害ごとの割合は、「視覚障害」（73.6%）が最も高く、次いで「聴覚・言語障害」（68.2%）が高かった。「精神障害」（39.0%）、「難病」（41.3%）及び「知的障害」（41.7%）は4割程度と低かった（図2-1-18）。

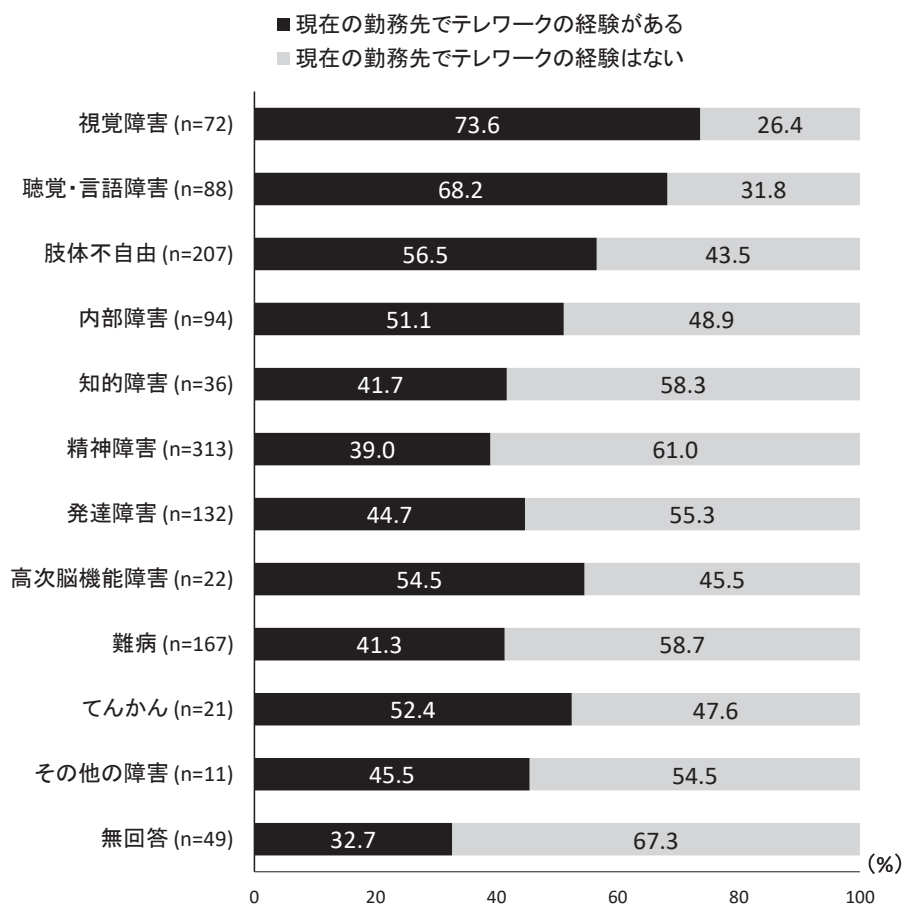


図2-1-18 障害種別（現在の勤務先でテレワークの経験あり）（複数回答）

※「現在の勤務先でテレワークの経験がない」には「過去の勤務先でテレワークの経験がある」、「テレワークの経験はない」、「無回答」が含まれる。

<sup>25</sup> テレワークの経験がある者の実態をより多く把握するため、現在の就業状況が「雇用されている」と回答した者については「現在の勤務先でテレワークの経験がある」者を優先的に回収した。「現在の勤務先でテレワークの経験がある」を300件以上回収できるよう設計し、470件回収した。

イ 居住地域（単一回答） ※「雇用されている」者のうち「現在の勤務先でテレワークの経験がある者」

「雇用されている」者のうち、現在の勤務先でテレワークの経験がある者の居住地域は「東京都または政令指定都市」が6割超（63.2%）を占めた（図2-1-19）。

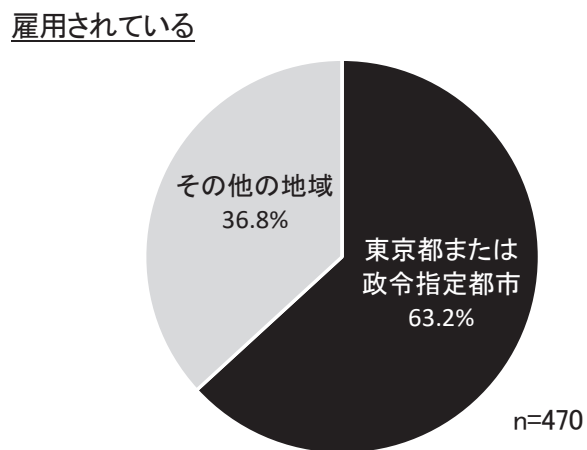


図2-1-19 居住地域（単一回答）

ウ テレワークの開始時期（単一回答） ※「雇用されている」者のうち「現在の勤務先でテレワークの経験がある者」のみ回答

「雇用されている」者のうち、現在の勤務先でテレワークの経験がある者について、テレワークの開始時期の割合を見ると、半数近く（47.0%）が、新型コロナウイルス感染拡大防止にかかる1回目の緊急事態宣言（令和2年4月7日に東京、神奈川、埼玉、千葉、大阪、兵庫、福岡の7都府県、4月16日に対象を全国に拡大）の発出前に開始されたことがうかがえる（図2-1-20）。

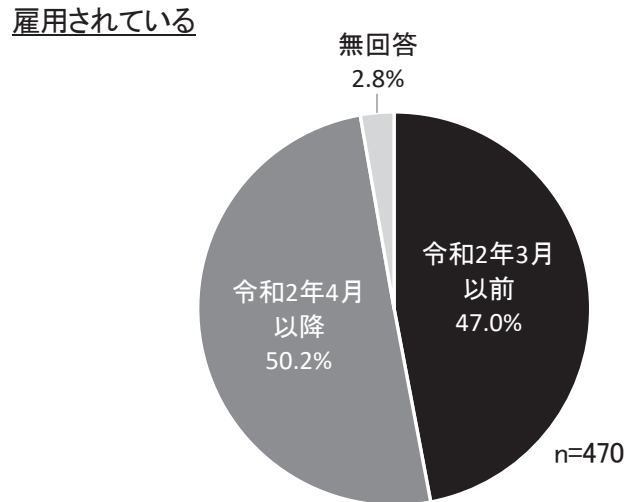


図2-1-20 テレワークの開始時期（単一回答）

エ テレワークの契機（複数回答） ※「雇用されている」者のうち「現在の勤務先でテレワークの経験がある者」のみ回答

「雇用されている」者のうち、現在の勤務先でテレワークの経験がある者について、現在の勤務先でのテレワークの契機は「新型コロナウイルス感染対策」が5割を超え（57.4%）最も多かった（図2-1-21）。

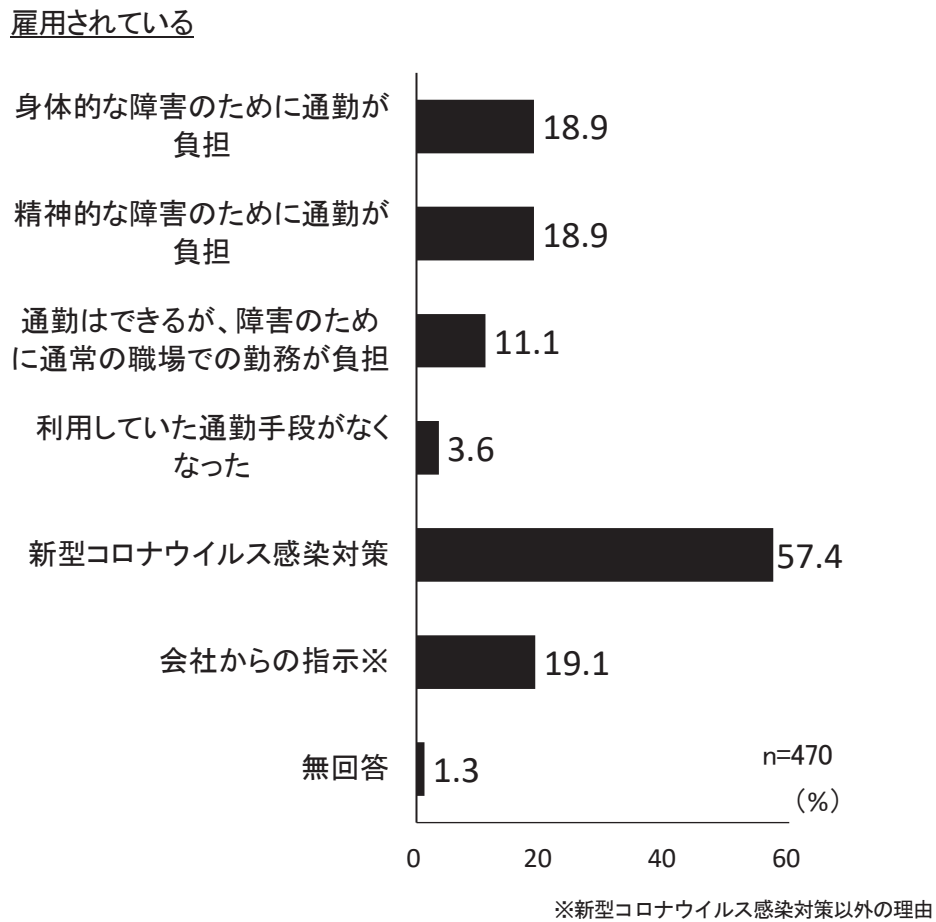


図2-1-21 テレワークの契機（複数回答）

オ 障害種別テレワークの経験割合（単一回答） ※「雇用されていない」者のうち「過去の勤務先でテレワークの経験がある者」のみ回答

「雇用されていない」者について、障害種別に過去の勤務先でのテレワークの経験がある者の割合をみると、「聴覚・言語障害」が3割（30.0%）と最も多かった（図2-1-22）。

雇用されていない

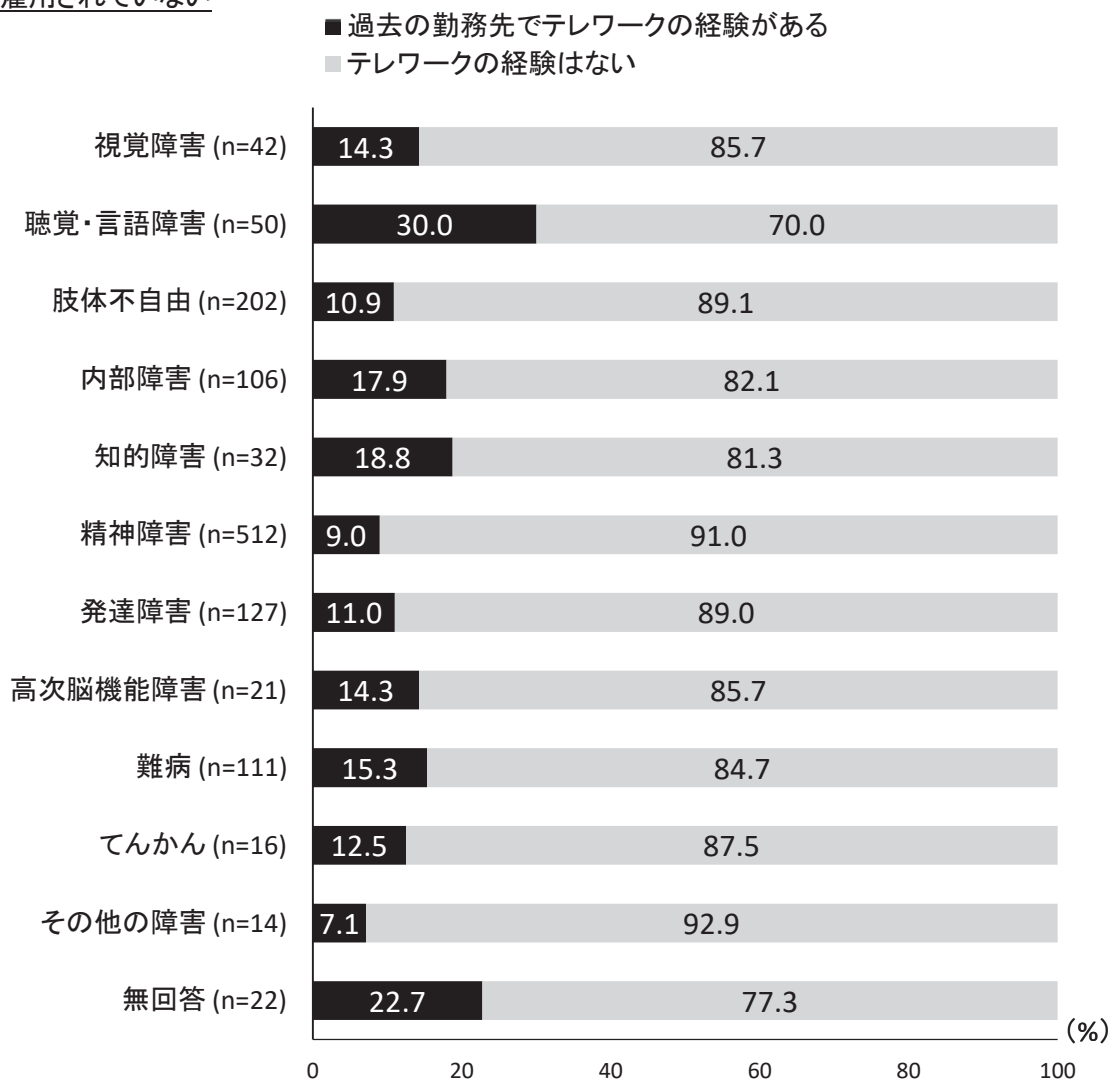


図2-1-22 過去の勤務先でのテレワークの経験（単一回答）

カ テレワークの経験と契機（複数回答） ※「雇用されていない」者のうち「過去の勤務先でテレワークの経験がある者」のみ回答

「雇用されていない」者で過去の勤務先でテレワークの経験がある者のうち、テレワークの契機として多く選択されたのは「精神的な障害のために通勤が負担」（30.1%）、「通勤はできるが、障害のために通常の職場での勤務が負担」（28.3%）であった（図2-1-23）。

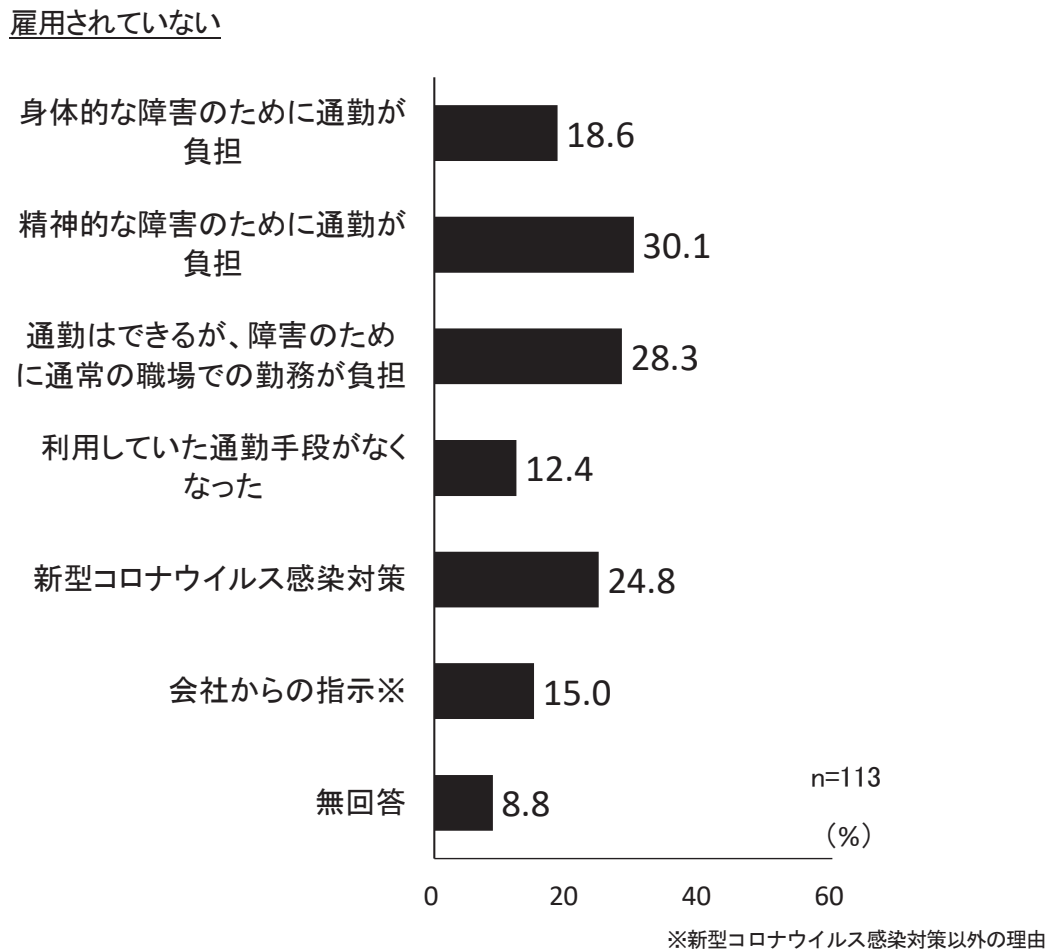


図2-1-23 テレワークの契機（複数回答）

## キ テレワークを経験して良かった点（複数回答）

テレワークの経験がある「雇用されている」者及び「雇用されていない」者について、テレワークを経験して良かった点は、「通勤の負担軽減」（74.7%、52.2%）が最も多く、次いで「体調に合わせて働く」（33.2%、45.1%）であった（図2-1-24）。

なお、参考として障害種別ごとの集計結果を巻末資料に掲載する。

### 雇用されている

（※現在の勤務先でテレワークの経験がある）

### 雇用されていない

（※過去の勤務先でテレワークの経験がある）

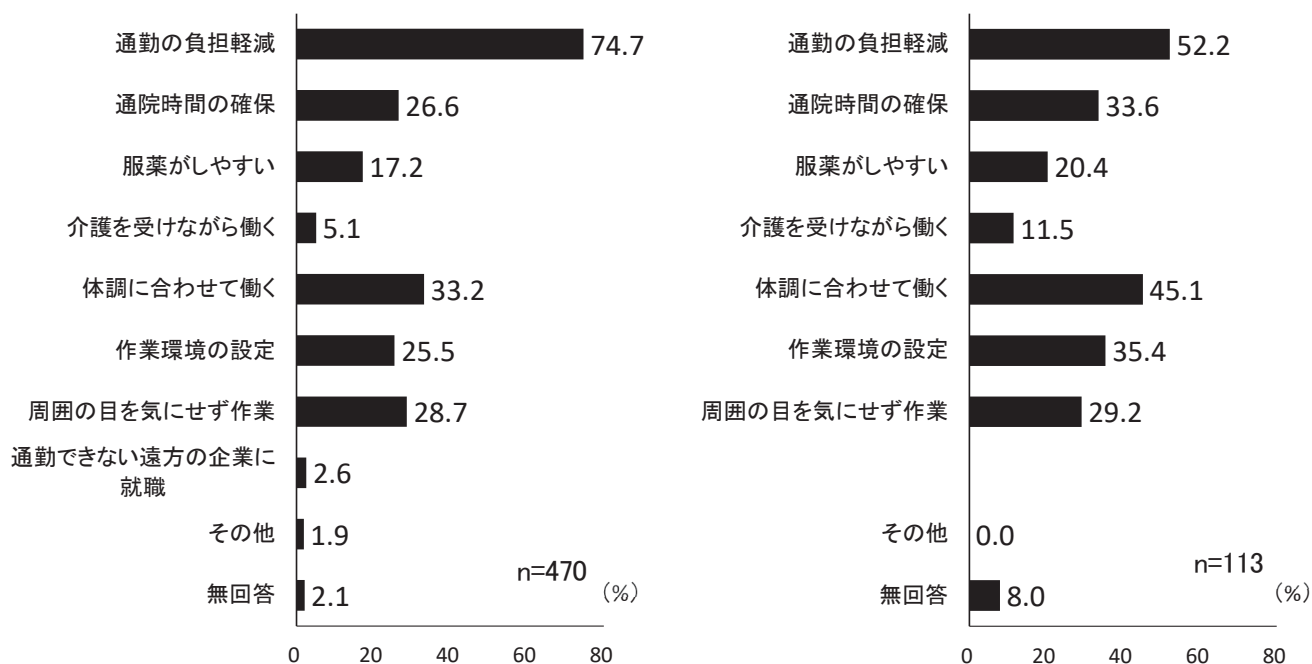


図2-1-24 テレワークを経験して良かった点（複数回答）

## ク テレワークを経験して必要だと感じた職場の配慮（複数回答）

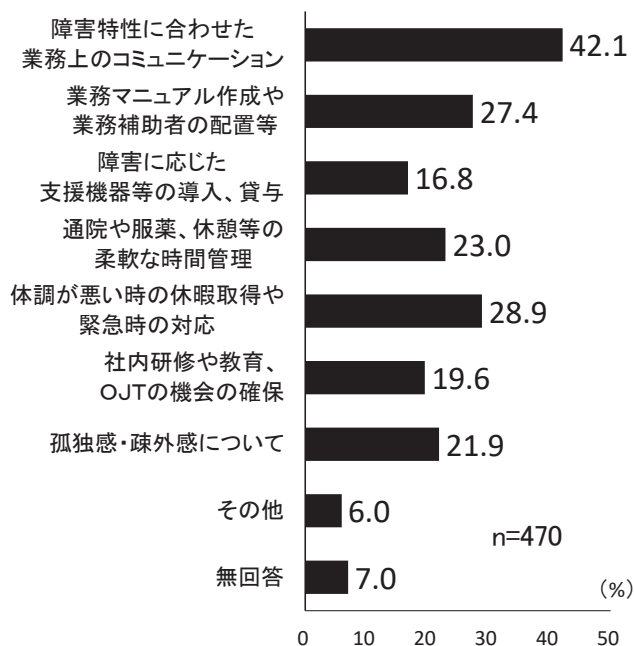
テレワークの経験がある「雇用されている」者及び「雇用されていない」者について、テレワークを経験して必要だと感じた職場の配慮は、「障害特性に合わせた業務上のコミュニケーション」（42.1%、37.2%）が最も多く、次いで「体調が悪い時の休暇取得や緊急時の対応」（28.9%、33.6%）であった。

「雇用されていない」者は「通院や服薬、休憩等の柔軟な時間管理」（33.6%）、「業務マニュアル作成や業務補助者の配置等」（31.9%）も3割を超えた選択があった（図2-1-25）。

なお、参考として障害種別ごとの集計結果を巻末資料に掲載する。

### 雇用されている

（※現在の勤務先でテレワークの経験がある）



### 雇用されていない

（※過去の勤務先でテレワークの経験がある）

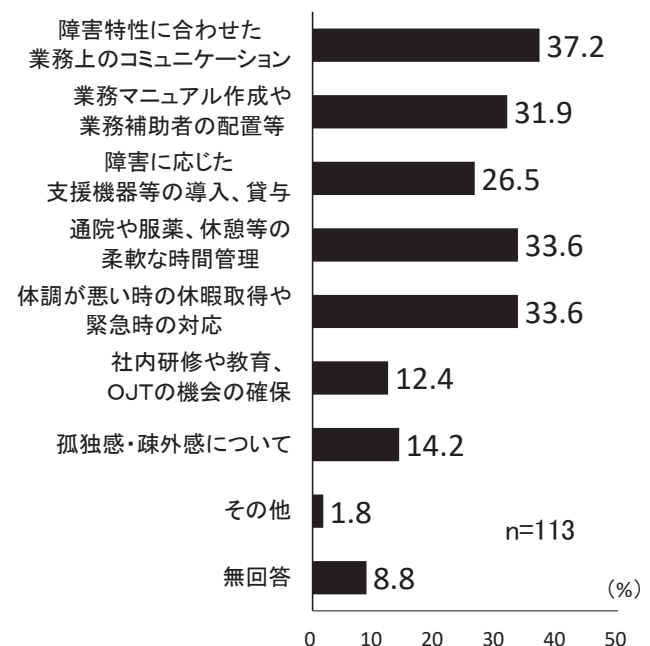


図2-1-25 テレワークを経験して必要だと感じた職場の配慮（複数回答）



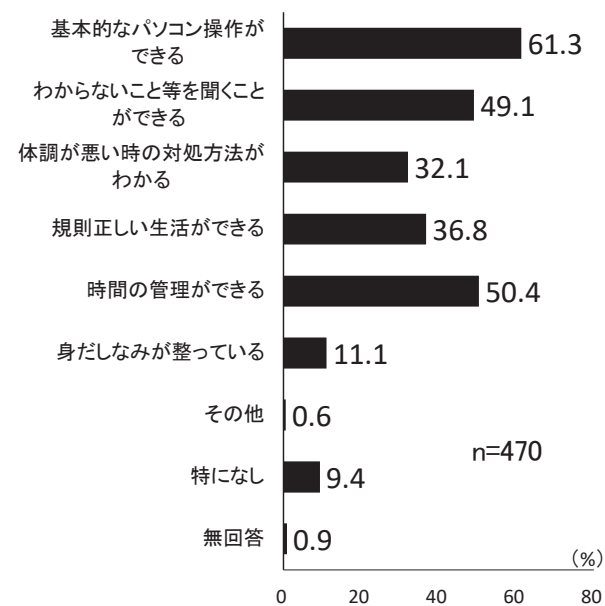
## ケ テレワークに必要な基礎的スキル（複数回答）

テレワークの経験がある「雇用されている」者及び「雇用されていない」者について、テレワークに必要なだと感じた基礎的スキルは、「基本的なパソコン操作ができる」（61.3%、52.2%）、「わからないこと等を聞くことができる」（49.1%、54.0%）、「時間の管理ができる」（50.4%、42.5%）が選択割合の高い上位3項目であった（図2-1-26）。

なお、参考として障害種別ごとの集計結果を巻末資料に掲載する。

### 雇用されている

（※現在の勤務先でテレワークの経験がある）



### 雇用されていない

（※過去の勤務先でテレワークの経験がある）

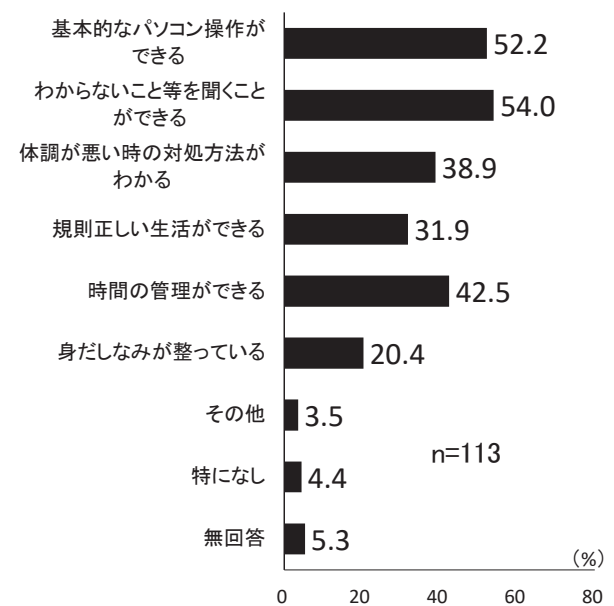


図2-1-26 テレワークに必要な基礎的スキル（複数回答）

### (3) テレワークの希望

テレワークの希望がある者の実態をより多く把握するため、テレワークを「希望する」又は「条件によっては希望する」者を優先的に回収した。

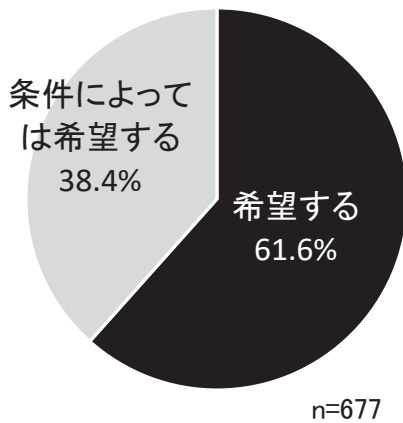
テレワークの希望がある（「希望する」又は「条件によっては希望する」）者をそれぞれ500件以上回収できるよう設計し、「雇用されている」者677件、「雇用されていない」者627件を回収した（表2-1-7）。

「雇用されている」者のテレワークの希望の内訳は、「希望する」（61.6%）が多く、「雇用されていない」者のテレワークの希望の内訳は、「条件によっては希望する」（64.1%）が多かった。このことから、「雇用されている」者は、勤務先及び自身の職業が決まっている等のため「条件によっては」と限定することなくテレワークを希望する者の割合が高く、「雇用されていない」者は、勤務先及び自身の職業が決まっていない等のためテレワークの希望はあるが条件も重要視する者の割合が高いことがうかがえる（図2-1-27）。

表2-1-7 テレワークの希望の有無（単一回答）

雇用されている 1,000件	テレワークの経験 有 514件	うち、テレワークの希望			
		有	無	どちらとも いけない	無回答
		456件	30件	26件	2件
	テレワークの経験 無 471件	うち、テレワークの希望			
		有	無	どちらとも いけない	無回答
		221件	146件	98件	6件
テレワークの経験 無回答 15件	うち、テレワークの希望				
	有	無	どちらとも いけない	無回答	
	0件	2件	4件	9件	
雇用されていない 1,000件	テレワークの経験 有 113件	うち、テレワークの希望			
		有	無	どちらとも いけない	無回答
		98件	11件	4件	0件
	テレワークの経験 無 887件	うち、テレワークの希望			
		有	無	どちらとも いけない	無回答
		529件	158件	192件	8件
テレワークの経験 無回答 0件	うち、テレワークの希望				
	有	無	どちらとも いけない	無回答	
	0件	0件	0件	0件	

雇用されている



雇用されていない

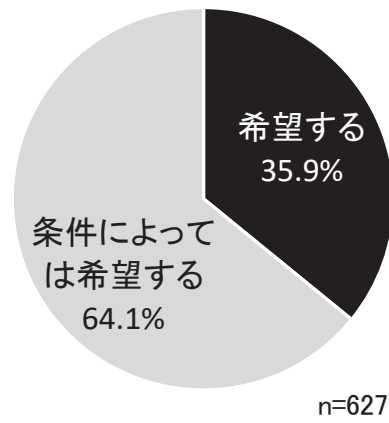


図 2-1-27 テレワークの希望の内訳 (単一回答)

ア テレワークを希望する理由 (複数回答) ※「テレワークの希望がある」者のみ回答

「テレワークの希望がある」者のテレワークを希望する理由は、「雇用されている」者及び「雇用されていない」者ともに「通勤の負担軽減」(66.6%、68.4%)と「体調に合わせて働く」(42.2%、70.2%)が上位2項目を占めた。ただし「雇用されている」者の「体調に合わせて働く」は上位2項目のなかではやや選択割合が低い(図2-1-28)。

なお、参考として障害種別ごとの集計結果を巻末資料に掲載する。

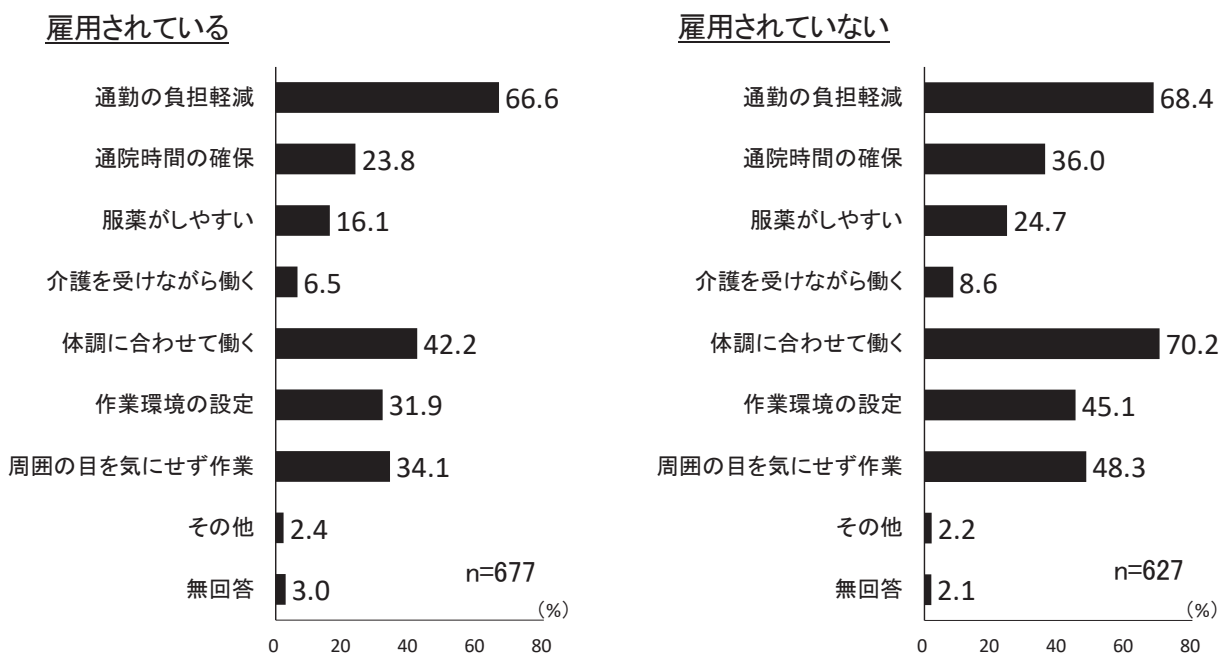


図 2-1-28 テレワークを希望する理由 (複数回答)

イ テレワーク時に必要だと思う職場の配慮（複数回答） ※「テレワークの希望がある」者のみ回答

「テレワークの希望がある」者のテレワーク時に必要だと思う職場の配慮は、「雇用されている」者及び「雇用されていない」者ともに「障害特性に合わせた業務上のコミュニケーション」(49.0%、61.1%)、「体調が悪い時の休暇取得や緊急時の対応」(38.7%、64.3%)が上位2項目であった。「雇用されていない」者ではいずれも選択割合が6割を超えており、「通院や服薬、休憩等の柔軟な時間管理」(56.6%)も5割を超えていた(図2-1-29)。

なお、参考として障害種別ごとの集計結果を巻末資料に掲載する。

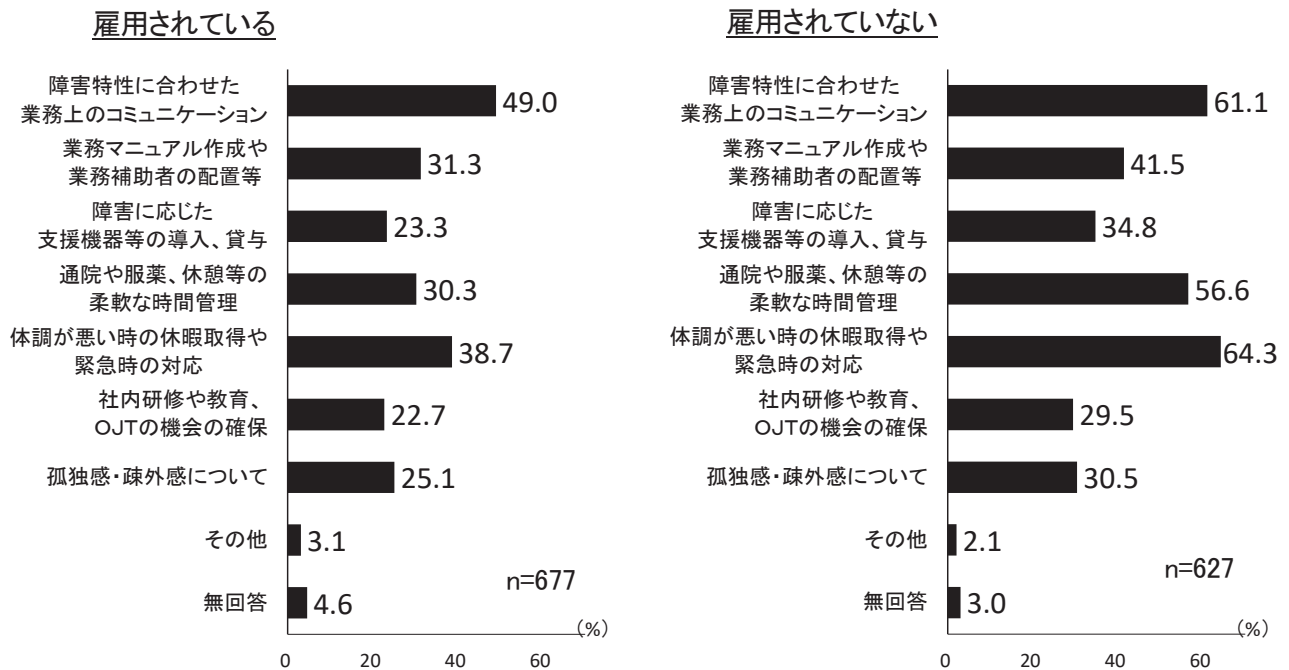


図2-1-29 テレワーク時に必要な職場の配慮（複数回答）

ウ 希望する働き方（単一回答） ※「テレワークの希望がある」者のみ回答

「テレワークの希望がある」者の希望する働き方は、「雇用されている」者及び「雇用されていない」者ともに「テレワークと出勤との組み合わせ」（66.6%、41.0%）が最も多いが、「雇用されている」者では7割近くが選択している一方で、「雇用されていない」者は4割程度の選択に留まっており、「テレワークのみ」（32.1%）又は「わからない」（25.5%）を選択した者が、合わせて過半数を占めていた（図2-1-30）。

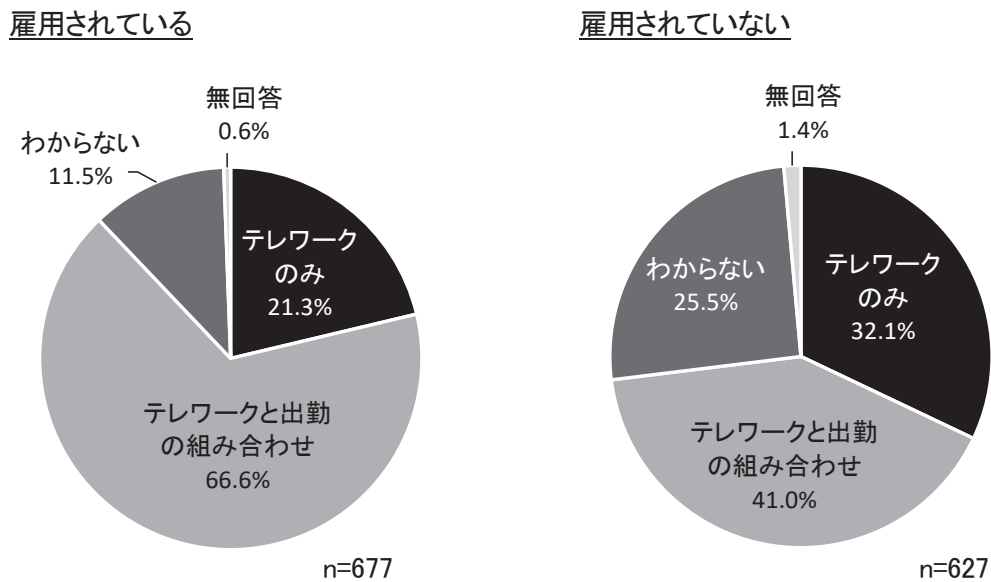
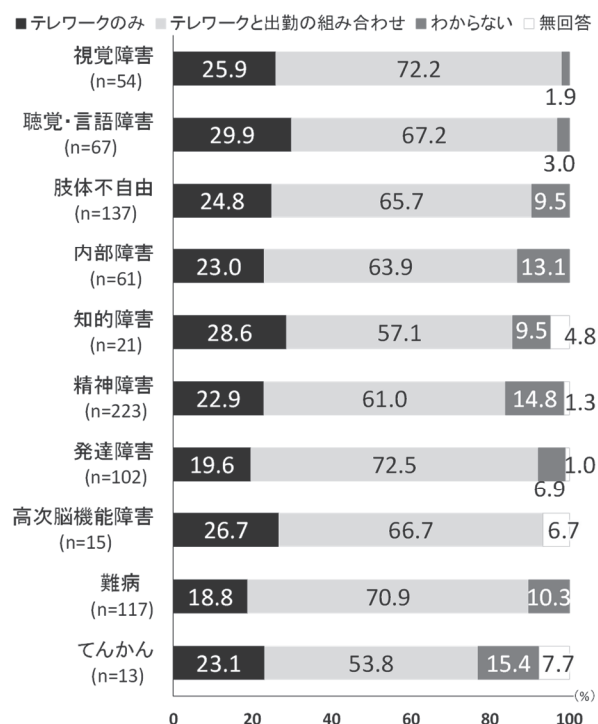


図2-1-30 希望する働き方（単一回答）

「テレワークの希望がある」者の希望する働き方を障害種別で見ると、「雇用されている」者では、知的障害以外の全ての障害種別で「雇用されていない」者よりも「わからない」、「無回答」の計が少なく、希望が明確な傾向がみられた。「雇用されていない」者で「テレワークと出勤の組み合わせ」を選択した者が多かったのは「視覚障害」者（68.0%）と「知的障害」者（68.4%）であった。（図2-1-31）。

### 雇用されている



### 雇用されていない

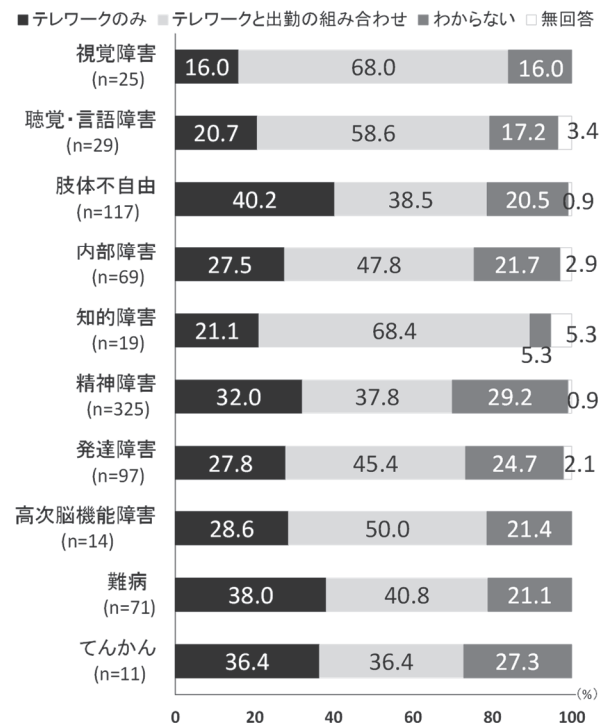


図2-1-31 障害種別希望する働き方（単一回答）

エ テレワークを希望しない理由（複数回答） ※「テレワークの希望がない」者のみ回答

「テレワークの希望がない」者のテレワークを希望しない理由は、「雇用されている」者では、「仕事内容が向いていない」（66.9%）が6割を超え最も多かった。「雇用されていない」者では、「テレワークができるスキルがない」（42.0%）が最も多く、次いで「自宅の環境が整っていない」（32.0%）であった（図2-1-32）。

なお、参考として障害種別ごとの集計結果を巻末資料に掲載する。

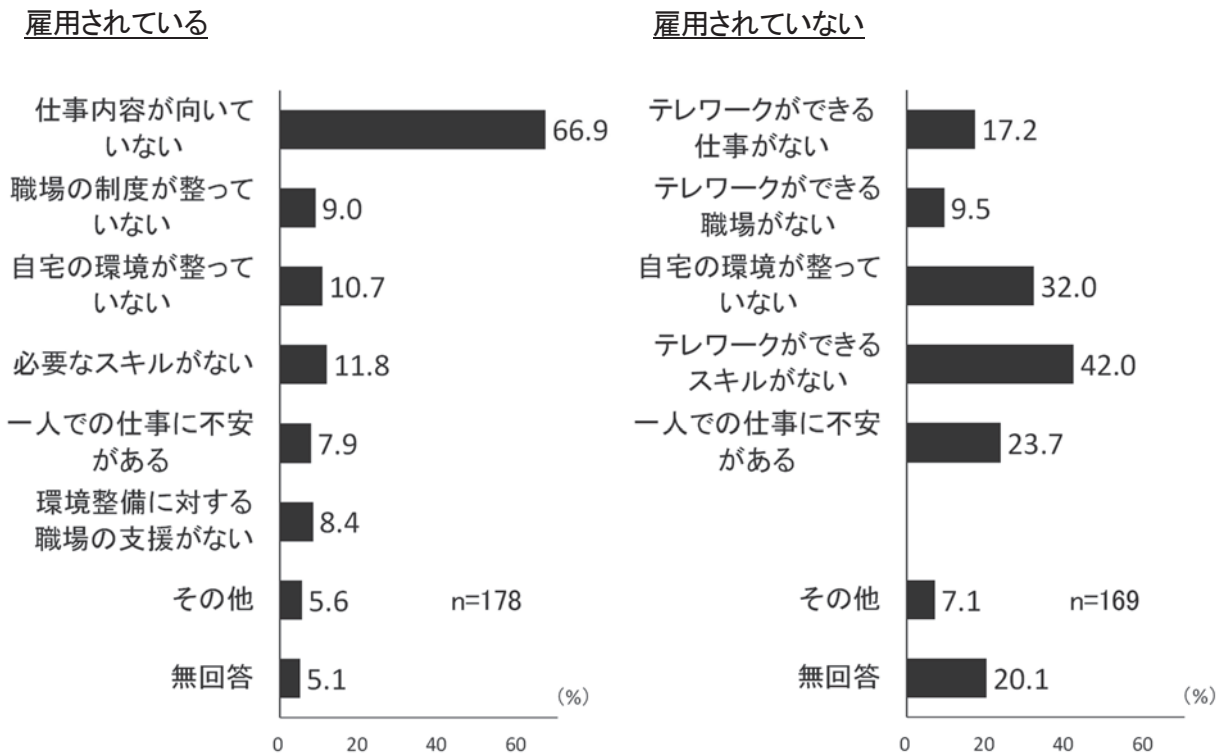


図2-1-32 テレワークを希望しない理由（複数回答）

#### (4) テレワークについて思うこと（自由記述）

テレワークについて思うことについて自由記述による回答を求め、得られた 975 件（「雇用されている」者 477 件、「雇用されていない」者 498 件）の回答について質的分類を行った。

記述内容について、テレワークを「肯定する内容」、「否定する内容」、「肯定する内容と否定する内容」又は「その他の意見」の四つに分類したところ、「雇用されている」者では、「肯定」（46.3%）が「否定」（36.1%）より多く、「雇用されていない」者では、「肯定」（38.4%）と「否定」（38.0%）がほぼ同数であった（図 2-1-33）。

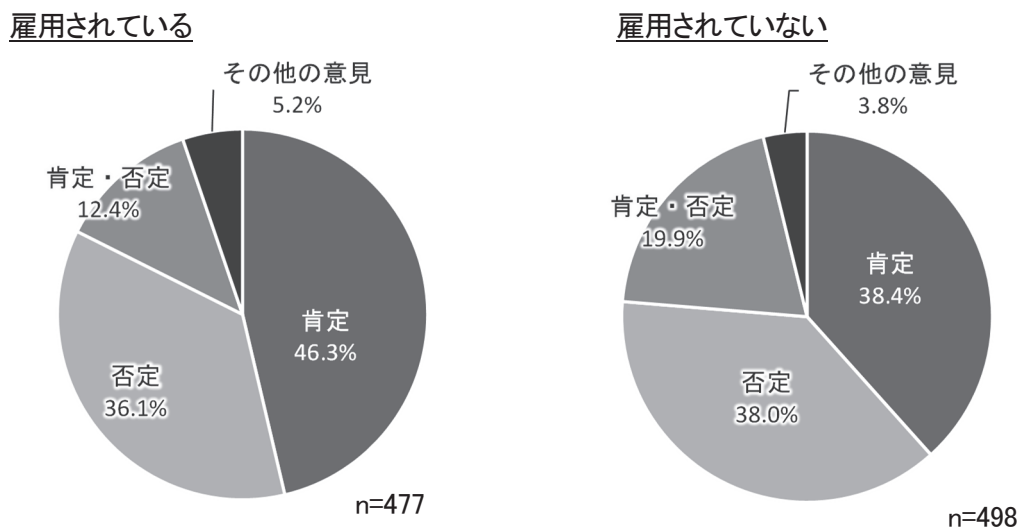
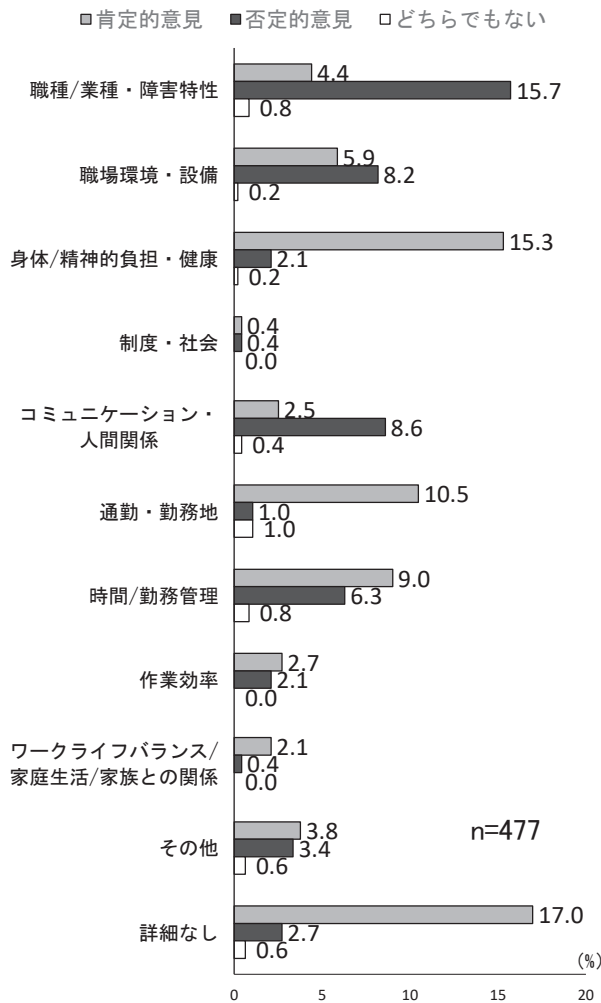


図 2-1-33 テレワークについて思うことの質的分類

さらに、記述内容を「職種／業種・障害特性」、「職場環境・設備」、「身体／精神的負担・健康」、「制度・社会」、「コミュニケーション・人間関係」、「通勤・勤務地」、「時間・勤務管理」、「作業効率」、「ワークライフバランス／家庭生活／家族との関係」、「その他」又は「詳細なし」に分類したうえで、記述内容により「肯定的意見」、「否定的意見」又は「どちらでもない」のいずれかに分類した。「雇用されている」者の記述では、「身体／精神的負担・健康」に関して「肯定的意見」が多くみられた（15.3%）一方、「職種／業種・障害特性」に関しては「否定的意見」が多くみられた（15.7%）。「雇用されていない」者の記述では、「職場環境・設備」に関する「否定的意見」が特に多かった（17.9%）（図 2-1-34）。



## 雇用されている



## 雇用されていない

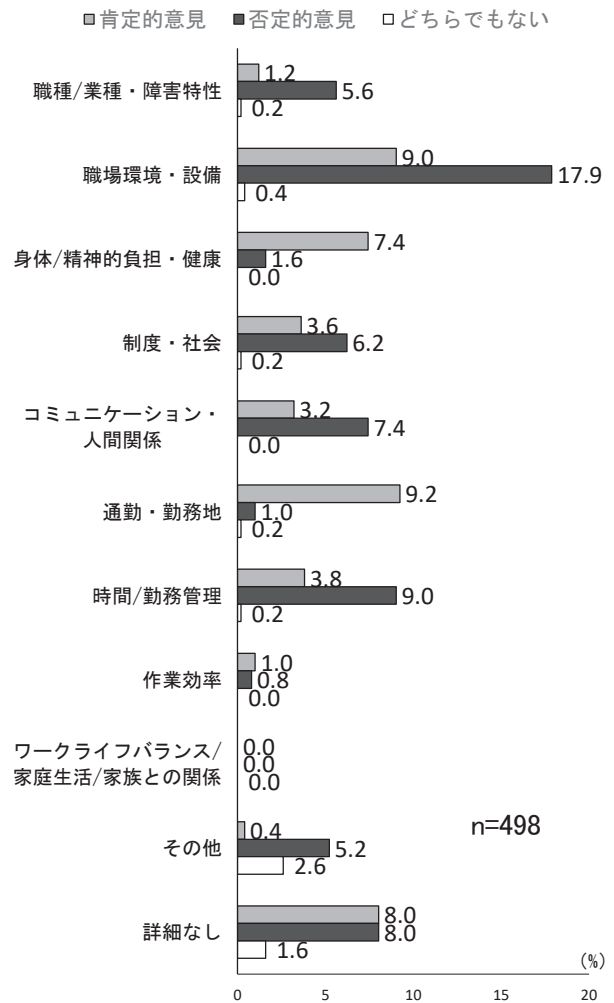


図 2-1-34 テレワークについて思うことの内容別質的分類

主な記述内容を以下に抜粋する。

### ア 「テレワークの経験があり、テレワークを希望する」者の意見

#### 「雇用されている」者 (254 件) (図 2-1-35)

- 家族の支援が受けられるのは大変ありがたい (視覚障害)
- 発言しやすくなった (聴覚・言語障害)
- 体調が悪い時にすぐに横になれる (肢体不自由)
- 自宅だとトイレ、食事も近く大変助かる (内部障害)
- コミュニケーションを取りたい (知的障害)
- 個人作業のため、休憩を取るのを忘れがち (精神障害)
- 自分の体調に合わせて働くことができるが、対人スキルの習得が難しくなる (発達障害)
- ちょっと体調が悪い時に通勤だと休みがちだが、テレワークだと休まずに済む (難病)

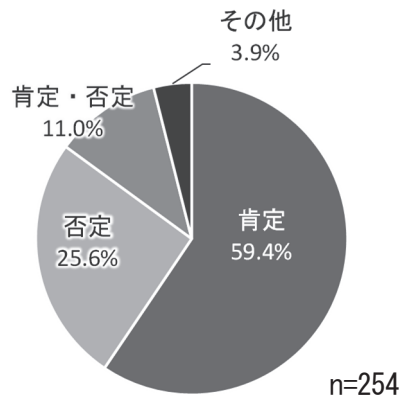


図2-1-35 「テレワークの経験があり、テレワークを希望する」 + 「雇用されている」者の意見

「雇用されていない」者 (51件) (図2-1-36)

- 人と話す機会が減り、とても助かる (聴覚・言語障害)
- 周りの目がない分プレッシャーがかかる (肢体不自由)
- 通勤時間がなくなることが大きく助かる (内部障害)
- 自分自身のペースで仕事を行うことができる (精神障害)
- 時間管理が難しい (発達障害)
- 体調が悪くなった時の対応も自宅の方がしやすい (難病)

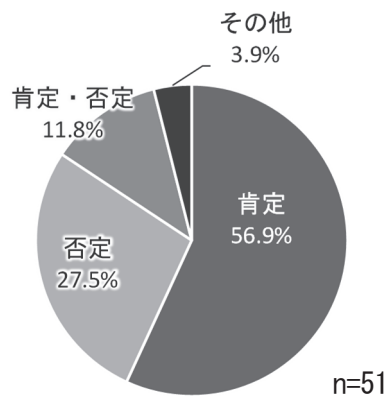


図2-1-36 「テレワークの経験があり、テレワークを希望する」 + 「雇用されていない」者の意見

## イ 「テレワーク経験がなく、テレワークを希望する」者の意見

### 「雇用されている」者（115件）（図2-1-37）

- 可能な職種が限られている（視覚障害）
- ずっと監視されている感がありそう（聴覚・言語障害）
- 顔が見えない分、コミュニケーション能力が問われる（肢体不自由）
- 無駄な打合せ等がなくなり、作業効率が良くなると思う（内部障害）
- 朝がゆっくりできるメリットがある（知的障害）
- 周囲の人間が気になるという自分の苦手な部分を一つ回避できる（精神障害）
- 人間関係を考えなくてもよい（発達障害）
- 体調が悪い時は利用したいが、仕事柄難しい（難病）

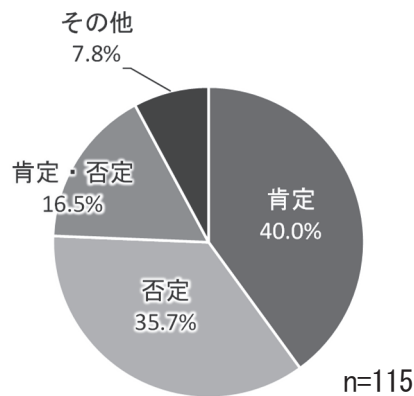


図2-1-37 「テレワークの経験がなく、テレワークを希望する」+「雇用されている」者の意見

### 「雇用されていない」者（287件）（図2-1-38）

- 自身の障害の程度を気にせずに行き、ありがたい（聴覚・言語障害）
- 人間関係、コミュニケーション能力を気にせずに行き、できる（肢体不自由）
- 体調に合わせて仕事ができる（内部障害）
- 何をすればいいのかわからない（知的障害）
- 満員電車に乗れるかわからない（精神障害）
- 直接的な対面が避けられるので、精神的な安定を感じる（発達障害）
- 通勤の混雑や疲労が身体に負担をかけるので、テレワークがしたい（難病）

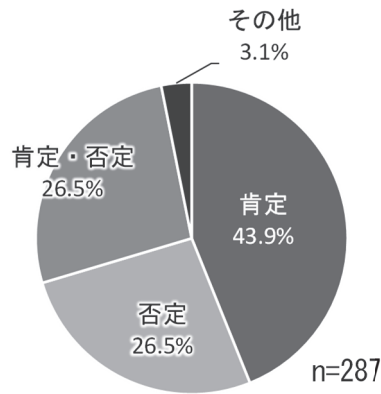


図 2-1-38 「テレワークの経験がなく、テレワークを希望する」 + 「雇用されていない」者の意見

ウ 「テレワークの経験があり、テレワークを希望しない」者の意見

「雇用されている」者 (12 件) (図 2-1-39)

- 働き方にあった制度と理解しているが、対応できない業務も多い (聴覚・言語障害)
- コミュニケーションを取るのが難しい (肢体不自由)
- 職種により向き不向きがある (難病)
- システム不足 (肢体不自由・内部障害)
- うまく利用できれば種々利点があるが、反面、デメリットもある。仕事内容によって使い分けると便利 (精神障害)

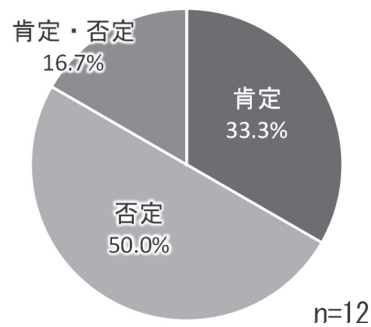


図 2-1-39 「テレワークの経験があり、テレワークを希望しない」 + 「雇用されている」者の意見

「雇用されていない」者（5件）（図2-1-40）

- 業務委託系だったが賃金が安く、締切があるのも辛く、割に合っていなかった（精神障害）
- 映るのが苦手（視覚障害・精神障害 ほか）

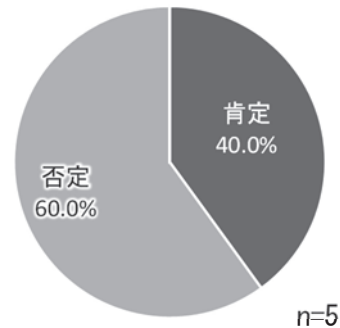


図2-1-40 「テレワークの経験があり、テレワークを希望しない」 + 「雇用されていない」者の意見

エ 「テレワークの経験がなく、テレワークを希望しない」者の意見

「雇用されている」者（52件）（図2-1-41）

- テレワークが可能な仕事はしていないので関心がない（視覚障害）
- 通勤できないから働けないという人も就労できる。人の目が気になって仕事ができないという人にも適している（肢体不自由）
- テレワークは賛成。今の仕事はテレワークができない（内部障害）
- 便利だと思うが、チーム仕事には向かない（精神障害）
- 自宅では集中できず、気分転換できず、サボってしまいそう（発達障害）
- 家で仕事するのは公私の区別がしにくい。テレワークのできるパソコン等の設備がないため（難病）

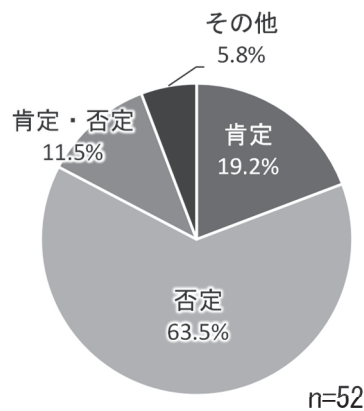


図2-1-41 「テレワークの経験がなく、テレワークを希望しない」 + 「雇用されている」者の意見

「雇用されていない」者（74件）（図2-1-42）

- パソコンができないので、イメージがわからない（視覚障害）
- 言語障害のため、パソコンが基礎のため希望しない（聴覚・言語障害・肢体不自由）
- 機会があれば参加したい。どうやって見つけるのか分からない（肢体不自由）
- 一人で慣れない仕事をするのが不安なので、サポートが欲しい（肢体不自由）
- 設備を整える費用が大変（内部障害）
- 私生活と就労時間の切り替えをはっきりさせたい（精神障害）
- ビデオ通話など画面を見ながらうまく話をするのができない（精神障害・発達障害）

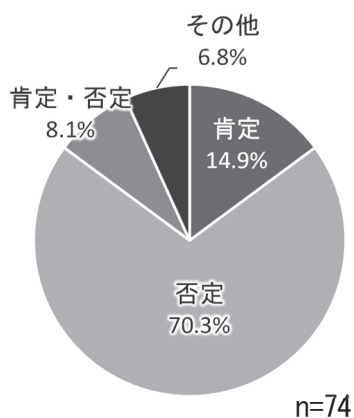


図2-1-42 「テレワークの経験がなく、テレワークを希望しない」＋「雇用されていない」者の意見

## 4 まとめ

### (1)「雇用されている」者のテレワークのニーズ等

#### ア 「現在の勤務先でテレワークの経験がある」者の特徴

障害種別ごとにみると、「視覚障害」(73.6%)及び「聴覚・言語障害」(68.2%)でテレワーク経験者の割合が高く、居住地域では、「東京都または政令指定都市」(63.2%)の割合が高かった。

テレワークの契機は「新型コロナウイルス感染対策」(57.4%)が5割を超えて最も多かったが、「会社の指示(新型コロナウイルス感染対策以外の理由)」(19.1%)や「身体的な障害のため通勤が負担」(18.9%)及び「精神的な障害のため通勤が負担」(18.9%)がそれぞれ2割弱あった。

テレワークを経験して良かった点としては、「通勤の負担軽減」(74.7%)が7割を超えて最も多かった。

テレワークを経験して必要だと感じた職場の配慮については、「障害特性に合わせた業務上のコミュニケーション」(42.1%)が4割を超えて最も多かった。

テレワークに必要な基礎的スキルとして選択された上位3項目は、「基本的なパソコン操作ができる」(61.3%)、「時間の管理ができる」(50.4%)及び「わからないこと等を聞くことができる」(49.1%)であった。

#### イ 「テレワークの希望がある」者の特徴

テレワークを希望する理由は、「通勤の負担軽減」(66.6%)が6割を超えて最も多かった。障害種別で見ると「通勤の負担軽減」の選択割合が多い順に「高次脳機能障害」(80.0%)、「肢体不自由」(73.0%)、「精神障害」(69.5%)、「難病」(69.2%)、「発達障害」(68.6%)、「視覚障害」(64.8%)、「内部障害」(63.9%)であった。

テレワーク時に必要だと思う職場の配慮については、「障害特性に合わせた業務上のコミュニケーション」(49.0%)が5割程度で最も多く、希望する働き方は「テレワークのみ」(21.3%)が約2割、「テレワークと出勤の組み合わせ」(66.6%)が7割弱であった。

### (2)「雇用されていない」者のテレワークのニーズ等

#### ア 雇用経験・求職活動についての特徴

「雇用経験がある」者は全体の7割程度(70.5%)であり、障害種別では「難病」(75.7%)、「精神障害」(75.0%)及び「てんかん」(75.0%)において雇用経験がある者が7割を超えていた。

「働きたいが求職活動をしていない」者が求職活動をしていない理由は、「治療に専念する必要がある」(38.4%)が4割弱と最も多く、次いで「障害のために通勤ができない」(26.1%)、「障害のために求職支援機関や面接に行くことができない」(24.7%)、「通勤できる範囲に希望する職場がない」(23.5%)などの理由が多かった。

現在の生活等の状況については、「わからないこと等を聞くことができる」(71.7%)、「基本的なパソコン操作ができる」(70.3%)が7割を超えており、働くために必要な支援については、「障害状況を踏まえた環境整備等の支援」が5割程度(49.3%)で最も多かった。

テレワークを経験して必要だと感じた職場の配慮については、「障害特性に合わせた業務上のコミュニケーション」(37.2%)が最も多かった。

テレワークに必要な基礎的スキルとして選択された上位3項目は、「わからないこと等を聞くことができる」(54.0%)、「基本的なパソコン操作ができる」(52.2%)及び「時間の管理ができる」(42.5%)であった。

#### イ 「テレワークの希望がある」者の特徴

テレワークを希望する理由は、「体調に合わせて働く」が7割程度(70.2%)で最も多かった。

テレワーク時に必要だと思う職場の配慮については、「体調が悪い時の休暇取得や緊急時の対応」が6割強(64.3%)で最も多かった。

希望する働き方は「テレワークのみ」が3割程度(32.1%)、「テレワークと出勤の組み合わせ」が4割程度(41.0%)であった。障害種別では、「テレワークと出勤の組み合わせ」で「知的障害」(68.4%)、「視覚障害」(68.0%)が多い。

#### (3) テレワークの利点(テレワークの経験から)

国土交通省の「令和2年度テレワーク人口実態調査—調査結果—」<sup>26</sup>によると、一般的なテレワークの利点として、「通勤の負担軽減」や「時間の有効活用」が確認されている。本調査では、テレワーク経験のある障害者及びテレワークを希望している障害者(特に「雇用されていない」者)の回答から、障害者にとってのテレワークの利点として、「通勤の負担軽減」のほか、「体調に合わせて働く」、「作業環境の設定」、「通院時間の確保」など、障害や疾病のために体調が安定しない者や働きやすい環境設定が必要な者、通院が必要な者などに利点があることが確認できた。

#### (4) テレワークを希望する者の希望する理由

##### ア 「雇用されている」者

テレワークを希望する理由は、「通勤の負担軽減」(66.6%)及び「体調に合わせて働く」(42.2%)が多かった。

自由記述(「テレワークについて思うこと」)の内容を分類したところ、「テレワークの経験がありテレワークを希望する」者(254件)では、肯定的意見が6割程度、否定的意見が3割弱程度で肯定的な意見が多く、テレワークの経験がある者は、そのメリットについて言及している者が多かった。

「テレワークの経験がなくテレワークを希望する」者(115件)では、肯定的意見が4割程度、否定的意見が4割弱程度で、大きな差はみられなかった。

##### イ 「雇用されていない」者

テレワークを希望する理由は、「体調に合わせて働く」(70.2%)及び「通勤の負担軽減」(68.4%)が多かった。

自由記述(「テレワークについて思うこと」)の内容を分類したところ、「テレワークの経験がありテレワークを希望する」者(51件)では、肯定的意見が6割弱程度、否定的意見が3割弱程度で肯定的な意見が多かった。

<sup>26</sup> 国土交通省が、テレワークの普及促進策に役立てることを目的として毎年実施している調査。令和2年度調査では、新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言前後のテレワーク実施状況や今後のテレワーク実施意向を把握する調査が行われている。調査項目や調査分析結果については、「テレワーク人口実態調査検討会」で検討されている(<https://www.mlit.go.jp/toshi/daisei/content/001469009.pdf><2022年11月9日確認>)。



「テレワークの経験がなくテレワークを希望する」者（287件）は、肯定的意見が4割強程度、否定的意見が3割弱程度、肯定と否定の混在が3割弱程度であった。テレワークの経験がない者は、メリットとデメリットが混在する意見が多かった。

#### （5）テレワークを希望しない者の希望しない理由

##### ア 「雇用されている」者

テレワークを希望しない理由は、「仕事内容が向いていない」（66.9%）が最も多かった。

自由記述（「テレワークについて思うこと」）の内容を分類したところ、「テレワークの経験がありテレワークを希望しない」者（12件）は、肯定的意見が3割強程度、否定的意見が5割で否定的意見が多かった。

「テレワーク経験がなくテレワークを希望しない」者（52件）は、肯定的意見が2割弱程度、否定的意見が6割強程度で否定的意見が多かった。

##### イ 「雇用されていない」者

テレワークを希望しない理由は、「テレワークができるスキルがない」（42.0%）及び、「自宅の環境が整っていない」（32.0%）が多かった。

自由記述（「テレワークについて思うこと」）の内容を分類したところ、「テレワークの経験がありテレワークを希望しない」者（5件）は、肯定的意見が4割、否定的意見が6割で、否定的な意見が多かった。

「テレワークの経験がなくテレワークを希望しない」者（74件）は、肯定的意見が1割強、否定的意見が7割程度で、否定的な意見が多かった。

#### （6）テレワークに必要な支援や制度

「雇用されていない」者のうち、雇用経験のない者の「働きたいが求職活動していない」理由は、「治療に専念する必要がある」（34.7%）の次に「障害のために求職支援機関や面接に行くことができない」（30.5%）の選択割合が高く、「障害のために通勤ができない」（24.7%）や「通勤できる範囲に希望する職場がない」（24.7%）も2割強の選択割合であり、移動の困難さや通勤圏内で就職先を見つけることの難しさがうかがえることから、移動能力や居住地の制約を受けないテレワークに対する潜在的ニーズがあることが示唆される。一方、「テレワークを希望しない」理由として「テレワークができるスキルがない」（42.0%）の選択割合が高く、「働くために必要な支援」については「障害状況を踏まえた環境整備等の支援」（49.3%）や「専門的な技術を習得するための研修や訓練」（32.7%）の選択割合が高いこと等から、障害者のテレワークを推進するためには、まず、求職支援や面接、各種情報へのアクセシビリティの向上を図ることによって、テレワークという働き方も選択肢とした求職活動ができる（求職活動を諦めずに済む）環境を整えることが重要と考える。また、スキル不足の懸念を払拭するための研修・訓練等を充実させることや障害状況を踏まえた環境整備等の支援を充実させることも求められているところである。

## 第2節 当事者ヒアリング

### 1 調査目的

本章第1節では、テレワークに対するニーズや実態に関する障害者へのアンケート調査の結果を報告した。アンケート調査では、多くの障害者が持つテレワークに対する期待や、必要とされる配慮等について、その傾向を明らかにすることができた。

ただ、障害者個人が経験するテレワークという働き方について、より深く理解しようとするとき、具体的な個別事例を検討することも必要と考えた。なぜなら、アンケート結果から把握することができるテレワークを希望する理由や必要とされる配慮に関する傾向は、あくまでどのような項目がどのような者にどの程度選択されるかを示しているのみだからである。障害者個人のレベルで、テレワークの利点や課題がどのように受け止められているのか、その背景には障害という要素がどの程度関連しているのだろうか。テレワークで働く中で直面する課題に対し、各自が具体的に何を感じ、どのように対応しているのか。こうしたことは、体験者の語りを通してでしか明らかにならないものと考えた。そこで、テレワークを経験した障害者へのヒアリングを実施し、その結果を紹介、整理することを通じて、当事者の視点によるテレワークの現状を明らかにすることとした。

本節では、テレワークを経験した10人の身体障害者に対して行ったヒアリング調査（以下本節では「ヒアリング調査」という。）の結果を報告する。まず、調査方法を提示し、次にヒアリング調査の結果について報告する。最後に10の事例を整理し、そこから得られるポイントを提示する。また、精神障害者（発達障害者を含む）のオンラインヒアリングによる負担を回避したいとのweb調査会社の意向も踏まえ実施した、テレワークを経験した精神障害又は発達障害のある10人に対する追加アンケート調査（以下「追加アンケート調査」という。）の結果を合わせて提示し、ヒアリング調査で得られた内容を補足することとした。

### 2 調査方法

#### （1）対象者の選定

本章第1節で報告したアンケート調査の回答者の中で、テレワークの経験のある者に対し、web調査会社を通してヒアリングへの協力を求めた。ヒアリングへの協力を了承した身体障害者48人の中から、web調査会社を通じた日程調整が成立した10人を選定し、オンラインでヒアリングを実施した。

#### （2）ヒアリングの実施方法

ヒアリングの実施時期は、2021年12月20日から25日であった。web調査会社の設定したオンライン会議室に、ヒアリング対象者1人と調査担当者複数人の双方が招待される形で実施した。調査担当者のみ顔が見えるようにし、ヒアリング対象者の顔を含めた個人情報は、ヒアリング担当者に分からないような設定とした。

ヒアリングは最長1時間とした。ヒアリング担当者のうち1人が主に質問を投げかけ、別の1人がヒアリング対象者の発言を記録した。ヒアリングの最後に、記録内容を読み上げ、ヒアリング対象者本人に内容が正しいことを確認してもらった。

### (3) 質問内容

ヒアリングにおいては、下記の項目について質問した。

- ①属性：年代、簡単な経歴、障害の状況、職種など
- ②テレワークで実施した業務の内容
- ③テレワークでの労務管理のあり方
- ④テレワーク実施のために職場から受けた配慮
- ⑤テレワークの利点として感じる事
- ⑥テレワークの課題として感じる事
- ⑦テレワークで働く中で自ら行った工夫
- ⑧テレワークに関する今後の希望

ヒアリングは、半構造化面接とし、1問1回答とするのではなく、回答の流れに応じて柔軟に聞き取りを行った。したがって、全てのヒアリング対象者に同じ順番で質問を行ったわけではない。話の流れの中で、一つの項目についてより深く質問を重ねる場合や、質問の順序を入れ替えることもあった。

## 3 調査結果

### (1) ヒアリング対象者の属性と状況

ヒアリング対象者の仮名、障害種別、職種、テレワークの契機を表2-2-1に示す。

障害種別についてみると、肢体不自由5人（うち高次脳機能障害重複2人、難病重複1人、難病及びてんかん重複1人）、視覚障害2人、難病1人、内部障害2人となっている。職種は、事務、設計、データ分析等となっている。管理職が2人（DさんとIさん）含まれているため、管理職から見たテレワークの特徴も聞き取ることができた。

テレワークの契機は、8人が新型コロナウイルス感染対策と答えており、それ以外の理由としたのは2人だけであった。このことは、本節で取り上げた事例のほとんどが、新型コロナウイルス感染拡大という状況がきっかけであったことを意味する。この点は、本ヒアリング調査のバイアスと言わざるを得ない。なお、第3章で取り上げる企業ヒアリングでは、新型コロナウイルス感染拡大以前から障害者のテレワーク導入を進めている企業の事例を紹介している。併せて参照されたい。

表 2-2-1 ヒアリング対象者リスト

仮名	障害種	職種	テレワークの契機
Aさん	肢体不自由 高次脳機能障害	データ分析	新型コロナウイルス感染対策
Bさん	肢体不自由 高次脳機能障害	機械部品設計	新型コロナウイルス感染対策
Cさん	肢体不自由 難病 てんかん	資材発注	新型コロナウイルス感染対策
Dさん	視覚障害	営業事務・管理職	新型コロナウイルス感染対策
Eさん	難病	品質管理（機械メーカー）	新型コロナウイルス感染対策
Fさん	内部障害	設計技師（プラント設備）	勤務先の意向
Gさん	肢体不自由	障害者グループホーム管理者	就職当初からテレワーク勤務
Hさん	肢体不自由 難病	事務（情報システム部門）	新型コロナウイルス感染対策
Iさん	視覚障害	管理職	新型コロナウイルス感染対策
Jさん	内部障害	事務	新型コロナウイルス感染対策

## （2）事例内容

### ア 事例 1

〈属性〉Aさんは50代の男性で、2017年の交通事故による後遺症として、歩行のしづらさ及び高次脳機能障害の症状がある。骨折した右足に装具をつけて歩行しているが、自宅から最寄りのバス停まで歩くのも辛く、現在も月に数回のリハビリを受けている。また、高次脳機能障害の症状としては、忘れやすい、精神的に不安定（感情の起伏が激しい）、頭を使うと疲れやすい、めまい等があり、心療内科に通院し服薬をしている。認知機能障害もあり、複数同時作業が難しい。元々、自営業であったが、交通事故での受傷により廃業したため、2018年に現在の勤務先に就職した。障害者手帳は所持していないが、高次脳機能障害の診断は受けている。

〈業務内容・労務管理・配慮事項〉アプリケーションを使ったデータ分析作業を担当している。就職した当初は電車とバスを利用し、30分程度かけて通勤していたが、新型コロナウイルスの感染拡大初期に、テレワークが可能な職種の社員は必要に応じて実施するよう指示があった。現在Aさんは、完全テレワークである。入社していた頃と比べ、業務内容も業務量も変化はない。テレワーク開始に際し、勤務先からはWi-Fiルーターの貸与を受けた。また、全社員がテレワークに移行した時期は、電気代の補助もあった。

出退勤はタイムカードとしての機能があるアプリで管理されている。また、終日チャットを使ってコ

コミュニケーションをとっているため、勤務状況は職場に把握されている。

〈利点と課題〉テレワークの利点として挙げられるのが、まず、通勤の負担軽減で、それは右足が動きづらく、最寄りのバス停に移動するだけでも負担感が大きかったためである。

また、高次脳機能障害の症状に疲れやすさがあるが、テレワーク中は必要な時にタイムリーに休憩を取ることができている。職場では周囲の視線を気にして休憩を取ることが躊躇した経験もあるが、テレワークでは上司の理解を得て休憩する際の気兼ねが小さく、休憩を適度に取りつつも結果的に長い時間仕事をすることが可能となっている。

周囲に気を遣いながら働くストレスがなくなったため、精神的な負担も軽減された。

テレワークの課題として挙げられるのは、運動不足になりがちであることに加え、上司や同僚と仕事以外の話をしなくなったこと。また、光熱費等の必要経費については、一部でも職場からの補助があればありがたいと考えている。

〈工夫〉まず、体調を維持して働けるよう、スケジュール調整に気を遣っている。通常、共有のカレンダーには会議等の予定のみを入力するものだが、Aさんは業務が連続しないよう、会議後30分は他の予定を入れないように設定している。また、心臓に人工血管を入れているため、スマートウォッチを使った心拍数や血圧の測定も行っている。

テレワーク開始以前に記憶障害が原因で仕事で大きな失敗をした経験があるので、記憶の補完のために、必要事項や予定は必ずメモした上でさらにスマートフォンに入力している。スマートフォンとパソコンが同期するようになり、予定の15分前と5分前にパソコンのアラーム機能が作動するよう設定している。入力が難しい必要事項等については、写真を撮影して見える場所に貼っておく等の視覚的な注意喚起も行っている。

〈今後に向けて〉Aさんは、移動に伴う負担感が大きく、周囲に気を遣わず仕事を進めたいので、全面テレワークでの勤務を希望している。

## イ 事例2

〈属性〉Bさんは、定年後再雇用の60代の男性である。7年前の脳卒中による、左上下肢機能障害及び高次脳機能障害（左半側空間無視）のため、身体障害者手帳（肢体不自由）を取得している。

〈業務内容・労務管理・配慮事項〉Bさんは、機械部品の設計に係る業務を、自ら計画して進める作業に従事している。元々、通勤に困難を感じてはいなかったが、新型コロナウイルス感染対策のため、2020年4月以降、テレワーク勤務となった。入社していた頃と比べ、業務内容・業務量に変化はない。職場からは、入社時に職場で使っていたパソコンを自宅で使えるよう貸与された。また、部分的に出勤するのではなく、完全テレワーク勤務を徹底できるよう配慮を受けた。

労務管理は、始業時及び終業時にメールを送信することで行われている。

〈利点と課題〉テレワークの利点として挙げられるのは、まず、通勤の負担軽減で、Bさんの場合は通院時間の確保も可能となり、リハビリに通う回数を週1回から週2回に増やすことができた。それに加え、自宅に仕事場があることで、働きやすい作業環境を整えることもできた。

テレワークの課題として挙げられるのは、第1に、チームで仕事をしている感覚が持てない、といっ

たことで、Bさんは、現在のところ、業務に集中できる時間を中断するのが惜しくて、定刻に設定されたオンラインでのグループ会議には参加していないものの、業務連絡以外のコミュニケーションがメールでもっと取れたらよいと思っている。

また、オンとオフの時間の管理の難しさ、他人の目がない環境で自己管理を徹底する難しさもあると考えている。

〈工夫〉始業・終業時にメールを送信する際、チームの社員への挨拶も添えるようにしている。また、スケジュール表には、プライベートも含めてすべての予定を入力することにより、予定の把握をしやすくするように努めている。

体調管理のため、生活の中に運動を取り入れるようにしており、特に左足痙縮改善のための運動を定期的に行っている。

そのほか、ネットワーク環境でのトラブルに対応できるようなパソコンスキルは必要不可欠だと考えており、その習得を心がけている。

〈今後に向けて〉Bさんが今後希望する勤務形態は、テレワークと出社の併用である。実現すれば、テレワーク勤務日には時間を有効に使って業務を進め、出社時にはチームのメンバーとのコミュニケーションを深めることができるためである。

### ウ 事例3

〈属性〉Cさんは、50代の女性で、指定難病の全身性エリテマトーデスと診断されている。2000年頃、両下肢大腿骨壊死による人工関節手術を受け、2020年12月頃からは脳梗塞によるてんかん発作がある。歩行時は杖を使用している。ヘルプマークを身につけているため、公共交通機関では席を譲ってもらうことが多い。ステロイド剤の服用により免疫力が低下しており、現在、外出は2か月に1回の通院のみである。身体障害者手帳（肢体不自由）を取得している。難病のためしばらく就労していなかったが、2010年から働き始めた。

〈業務内容・労務管理・配慮事項〉Cさんは2019年に現在の勤務先に就職し、パソコンを使った資材の発注業務を担当している。

テレワークの制度が初めて全社的に導入されたのは2020年4月であったが、元々、身体面及び精神面で通勤に困難を抱えていたため、一足早く3月からテレワーク開始が許可された。

2021年10月に全社員向けのテレワーク義務命令が解除となり、まずは週1日で再び出社を始めることになったが、2度の出社で疲労による体調悪化が顕著となったため、人事担当者との相談の上、主治医による診断書を提出することで、完全テレワークの継続が可能となった。

テレワーク中の業務内容は出社していた時と同じであるが、派遣社員の離職により、担当する業務量は増えた。

始業及び終業時に日報をメールで提出しており、それをパソコンの稼働時間と突合することで、労務管理が行われている。

〈利点と課題〉テレワークの利点として挙げられるのが、まず、通勤に起因する激しい疲労の軽減で、それにより仕事の効率も上がり、残業さえ可能となった。出社が必要だった頃は、通勤するだけで疲労

し、時間がないため仕事帰りの買い物では必要のないものを多く買ってしまったりもしていたが、テレワーク勤務となった現在は、ネットスーパーで必要なものを見極めた上で購入できるようになった。

また、通勤時間の節約により、隙間時間を家事に利用することも可能となった。

テレワークの課題として挙げられるのは、運動不足になりがちなことである。

〈工夫〉まず、時間管理のためにアラームのアプリを2種類使い、1日のスケジュールを正確に実行できるよう、時間を細かく設定している。そして、業務に関して質問をする際には、前もって自分で調べ、分からないことを洗い出してから質問するようにしている。テレワーク状況では、出社していた時のように、思いついた時にいつでも質問して、そのやり取りの中から解決策を見いだすことが難しいためである。

また、テレワークという働き方をしていると、オンとオフの切替えが難しいので、フリーランスの友人に助言をもらい、仕事の時間は洋服を着替えることで、気持ちを切り替えるようにしている。

〈今後に向けて〉Cさんは免疫力が低下しており、感染症に罹患するリスクが高いため、引き続き完全テレワークでの勤務を希望している。

今後は、リモートで相談ができる体制や、テレワークに役立つアプリ（1時間ごとに体操の時間を知らせてくれる、ストレッチ、運動のアプリ等）の紹介といった支援があるとよいと考えている。

## エ 事例4

〈属性〉Dさんは、50代の男性である。緑内障による視覚障害者で、視野の欠損（両眼）、視力の低下（0.1未満）といった症状がある。月1回、通院して点眼による治療を受けている。夜間に人とすれ違う時に若干の見えづらさは感じるが、これと違って日常生活に影響はない。身体障害者手帳（視覚障害）を取得している。

〈業務内容・労務管理・配慮事項〉Dさんは現在の勤務先に勤続30年で、主な担当業務は、営業の仕事を受けて行う事務的作業である。また、取引先との調整業務や取引先への訪問業務も行う。

勤務先は、新型コロナウイルス感染対策として、2020年3月頃にテレワークを導入した。当初は完全テレワークであったが、現在は（出社日の上限を3割とする）制限を設けた上での出社が始まっており、Dさんはこの制限の下で週1日程度、出社している。通勤には電車と徒歩で50分程度かかるが、特に困難は感じていない。テレワーク実施の頻度はこの制限の下で各社員個人に任されており、今も完全テレワークの社員もいる。

テレワークでは、社内業務の調整に時間がかかることもあり、テレワーク開始前よりもDさんの業務量は増えている。

テレワーク開始に当たり、勤務先からは、パソコンの貸与、情報技術に関するサポートの提供があった。

日々の労務管理は、始業及び終業時に送信するメールによってなされ、成果の確認は、月1回の面談や半年ごとの評価の機会に行われている。

〈利点と課題〉テレワークの利点として挙げられるのは、通勤の負担軽減、時間の有効活用等で、web会議システム（Teams）を利用して連絡や会議を行えるようになり、出張の必要がなくなった。

テレワークの課題として挙げられるのは、「ちょっとしたことを質問しづらい」といったコミュニケーションに関するものや、職場の一体感を感じられないことへの懸念等である。

また、オンとオフの切替えの難しさもあり、例えば、昼食も自宅で摂るため、業務時間と昼休みの切替えが難しかったり、終業後も仕事でパソコンを見たり電話対応をしたりすることがある。

そのほか管理職としての立場から、部下の生産性の確認方法や意思決定にかかる時間の長さについても、課題があると考えている。また、通勤がなくなったことによる運動不足・筋力低下への懸念もある。

〈工夫〉仕事上の利便性を求めて、大きめのパソコン用モニターを購入した。

また、こまめにコミュニケーションを取るよう心がけているほか、昼休みにはパソコンを閉じるなど、オンとオフを切り替える工夫もしている。テレワークにおいては、パフォーマンスを維持するための方策を自ら考えて試す必要があると考えている。

〈今後に向けて〉Dさんが今後希望する勤務形態は、テレワークと出社の併用である。勤務先では、個人のデスクが廃止されて座席がフリーアドレスになる等の変化もみられ、Dさんもそういった新しい働き方に合わせていきたいと考えている。

また、今後必要な支援として挙げられるのは、障害のある人にも使いやすいワーキングスペースの提供や、テレワークに役立つアプリ等の紹介である。

## オ 事例5

〈属性〉Eさんは、40代男性で、2021年7月に難病（神経・筋疾患）の診断を受けた（身体障害者手帳は取得していない）。20年前から、階段の昇降時などに足に力が入らない症状があった。通勤には自家用車を使っているため、困難は感じていない。

〈業務内容・労務管理・配慮事項〉Eさんは、機械メーカーで品質管理を担当しており、製品に異常が発生した際の現場での確認や、他部門との調整業務などを行っている。上司や同僚には病気について伝えてあるため、業務上頻繁に行う荷物の運搬も手伝ってもらえるものの、Eさん自身の歩行の遅さがあるため気を遣うこともある。

勤務先の企業は、2020年4月以降5月末までの間、新型コロナウイルス感染対策のためテレワークを推奨し、Eさんも週3日テレワークを行っていた。テレワーク中の担当業務は、顧客からの質問についての書類作成であった。現在は、Eさんの所属部門はテレワークを実施していない。

労務管理は、始業及び終業時のメール送信によって行われていた。

〈利点と課題〉テレワークの利点として挙げられるのは、移動に伴う身体の負担軽減及び人間関係の負担軽減で、出社時は、上司からの急な仕事の指示や調整業務によって、大きな負担感やストレスを感じることがあったが、テレワーク期間にはそうした事案の発生もなかった。web会議システム（Zoom）の導入により、県内外の取引先との打合せが効率的にできるようになったことも利点である。

テレワークの課題として挙げられるのは、テレワーク中の社員が抱える孤独感・疎外感への対応の必要性である。Eさんは会社が、定期的なランチミーティング等を開催して役職を超えた意見交換の場を設けたり、web会議システムを利用して県外の営業所との交流を図ったりすればよいと考えている。

〈工夫〉時間管理の方策として、1日単位で目標を決めて、担当業務を実施した。



また、チーム内でのコミュニケーションが活発となるよう、朝礼時にはチーム内で「誰がいつまでに何をするか」を共有し、午後の初めには業務の進捗を報告し合う機会を設けた。それによって、仕事の方向性についての意思疎通を図りながら、チームとしての業務を進めていくことが可能になった。

〈今後に向けて〉Eさんが今後希望する勤務形態は、出社と週2～3日のテレワークとの併用である。またその際は、社内のIT関連部署が、テレワークに有用なツールの導入を推進することも希望している。

## カ 事例6

〈属性〉Fさんは50代の女性で、2016年に腎疾患（多発性嚢胞腎）により身体障害者手帳5級（内部障害）を取得した。その後、腎不全により透析が必要となったが、業務への支障を避けるため、2019年には腎臓移植を受け、身体障害者手帳1級を取得することとなった。

現在、月1回通院している。自力通勤は可能だが、免疫抑制剤を服用していることから、自家用車を自分で運転することは避け、家族の送迎で通勤している。

〈業務内容・労務管理・配慮事項〉Fさんは、プラント設備の設計技師であり、障害者手帳取得前から30年以上、同じ職場に勤務している。手帳取得後の現在も、フルタイム勤務である。

勤務先では新型コロナウイルス流行前の2019年から、「職場レス」な働き方を目指してテレワークが導入された。フレックスタイム制も導入されており、テレワークと組み合わせることで、より柔軟な勤務形態が可能となった。元々、労務管理においては成果が重視され、勤務時間は厳密に管理されない職場であり、担当業務が割り振られた後は、定められた打合せへの参加以外、各自の裁量で業務を進行させていた。

テレワーク導入当初は、障害や育児等といった事情のある社員に対して試験的に週2回まで認める形であったが、新型コロナウイルスの流行に伴い、全社員を対象に週5日導入された。現在は社員全員が、希望すれば週2日までテレワークによる勤務が可能である。ただし特別な事情のある社員には、日数の上限は適用されず、Fさんは現在週3日のテレワーク勤務を行っている。

Fさんの担当業務には、施工の管理や設計に係る現場の調査等が含まれるため、完全テレワーク勤務への移行は困難だが、資料等はほとんどが電子化されており、多くの設計業務はテレワークで行うことが可能となっている。

勤務先からは新型コロナウイルスの流行による全社的なテレワーク導入に際し、パソコン1台と必要な周辺機器が全社員に支給された。Fさんには周辺機器として、モニター2台が支給されている。

〈利点と課題〉テレワークの利点として挙げられるのは、以下の5点である。

まず第1に、通勤（外出）の負担が軽減される。身支度などの手間を省けるのももちろんだが、免疫抑制剤を服用しているため、外出の回数が減れば健康面でのリスクも軽減する。テレワーク導入に直接は関連しないが、年間50時間以上義務付けられていた業務外研修等に係る出張も昨今はなくなり、服薬による副反応など外出中の健康状態の悪化を懸念せずに済んでいる。

第2に、時間の効率化を図ることができる。テレワーク中は、通勤に充てていた時間を家事に振り向けることができるため、仕事と家事との両立をし易くなった。

第3に、快適な作業環境を設定できる。勤務先では空調が適切に管理されておらず、夏は暑く冬は寒い環境で業務を行っていた。テレワーク中は快適な作業環境で勤務できている。

第4に、通院の負担が軽減される。病院が遠方であり、診察にも長い時間がかかるため、出勤が必要だった頃は通院のために有給休暇を取得していた。現在は、テレワークとフレックス制の併用により、通院日にも勤務が可能になった。また、受診の際は検査前24時間の蓄尿が必要で、通勤時には会社への蓄尿用の機器の持ち運び等に手間がかかっていたが、現在はそれも解消された。

第5に、仕事の効率化を図ることができる。出勤時には予期しない打合せや相談が入ることが多かったが、テレワークではそれがなくなり、自分のペースで仕事ができている。

テレワークの課題として挙げられるものは特にない。生活リズムに影響はなく、電話やチャット、web会議システム（Zoom）の利用により、コミュニケーションについても問題なく対処できている。

〈工夫〉空間管理・時間管理という二つの面で、以下のような工夫を行っている。

まず、自宅で使用していなかった部屋を仕事部屋に充てた。その結果、公私の切替えが容易に行えるようになり、パソコン関連の機器使用に必要な広さの空間も確保できた。

また、元々時間を忘れて仕事に集中しがちで、出勤時は周りの人の動きで時間を察知していたので、テレワーク中はタイマーを利用することにした。

〈今後に向けて〉Fさんが希望するのは、テレワークと出勤の併用という現在の働き方の維持である。以前から勤務先にテレワークの制度が導入されていたものの、Fさんは利用していなかったが、コロナ禍でテレワークを経験し、そのメリットを実感したので、今後もぜひ継続して利用していきたいと思っている。

## キ 事例7

〈属性〉Gさんは、障害者のグループホームに勤務する50代の女性である。片手の指3本が欠損しており、身体障害者手帳（肢体不自由）を取得している。

〈業務内容・労務管理・配慮事項〉Gさんは2021年9月に、ハローワークを通じて、現在の勤務先であるグループホームに管理者として就職した。グループホームは開所に向けた準備段階であり、Gさんの業務は、自身の研修受講、開所後に職員が受けることになる研修の準備、開所に向けた支援会社（グループホームの運営を支援するコンサルティング会社）との相談などである。

開所前だったこともあり、就職時から完全テレワークでの勤務となった。Gさんは、通勤に困難を感じていたわけではなく、テレワークは新型コロナウイルス感染対策でもなかった。勤務先からはカメラ付きパソコンを貸与された。勤務時間は柔軟な運用が認められており、労務管理は、時間の決められた研修等を除き、Gさんから事業主（オーナー）への事後報告により行われている。

〈利点と課題〉テレワークの利点として挙げられるのは、家事との両立がしやすいことで、Gさんは、研修受講日以外は勤務時間を自分で決められるため、必要な家事を行いながら柔軟に仕事を行っている。

テレワークの課題として挙げられるのは、第1にコミュニケーションの問題で、事業主とはスマートフォンのアプリを使ってやり取りをし、定期的な面談をオンラインで行っている。しかし、事業主が多忙なため、メッセージに対する返信が遅れることや、面談の機会が少なくなることがあり、事業主との

間のコミュニケーションにタイムラグが生じてしまうことは、Gさんにとって不安な点となっている。

第2の課題は、公私の区別が難しいことで、勤務時間を裁量で決定できることもあり、在宅では時間的に公私の差を明確にすることに難しさがある。

〈工夫〉Gさんは、事業主とのコミュニケーションに時間がかかることを踏まえて、こまめな連絡・相談、早めの質問を行うようにしている。そうすることで、たとえコミュニケーションにタイムラグがあっても、業務を着実に実施し、納期等を守るよう努めている。

〈今後に向けて〉今後Gさんが希望する勤務形態は、テレワークと出勤の併用である。現在は完全テレワークであるが、グループホームの管理者としては、職員や利用者と対面で話すことが必要な業務があるため、今後は出勤することが必要になる。他方、テレワークで実施できる業務もあるため、併用が望ましいと考えている。

障害者がテレワークを行う場合に必要となる制度や支援として挙げられるのは、障害者にも使いやすいコワーキングスペースの提供である。グループホームのような対人サービスの場合、現場とは別に集中して事務作業ができる場所が必要と感じているからである。また、テレワークに役立つアプリ等の紹介が必要であるとも感じている。

## ク 事例8

〈属性〉Hさんは50代の男性で、関節リウマチにより両下肢の機能に障害があり、人工股関節を装着している。踵にも関節破壊があるが手術は難しいため、経過観察中となっている。また、関節破壊は右肩にもあり、調子の良い時と悪い時の差が激しい。10～15分以上の歩行が必要な際には、電動車いすを使用している。

月に2～4日通院し、週1回、訪問看護によるリハビリを受けている。また、強い免疫抑制剤を服用しているため感染症にかかりやすく、近年は水疱瘡や带状疱疹等による欠勤の連続を余儀なくされた。

身体障害者手帳（肢体不自由）3級を所持しており、難病の診断を受けている。

〈業務内容・労務管理・配慮事項〉Hさんは、情報システム部門の事務作業を担当している。入社時には、現場の下見や立ち合い、機器の操作に携わるが、現在はテレワークでできる業務のみを担当している。2020年の新型コロナウイルス感染拡大当初から、勤務先の基準に則ってテレワークと出社を組み合わせた勤務を行っていたが、感染症による入院もあったため、2020年8月以降は完全テレワーク勤務が認められた。

テレワーク開始時には、勤務先からパソコンの貸与を受けた。昼食や光熱費といった手当も会社から支給されている。また、テレワークでは難しい業務は、出社している社員が担当してくれるなど、業務の分担についても配慮を受けている。

労務管理は、パソコンのログや、web会議システム（Teams）のチャットに始業・終業を投稿することで行われている。また、業務中にコミュニケーションをとることで、勤務状況は職場に把握されている。

〈利点と課題〉テレワークの利点として挙げられるのは、まず初めに身体的負担の軽減で、Hさんの職場では、トイレの場所が遠いこともあり、入社時には1日につき6,000歩程度の歩行を行わねばならないところ、身体状況の悪化により、現在のHさんは1日2,000～3,000歩が限界であり、入社後の疲労が

大きい。自宅でのテレワーク勤務ならば、その点を克服できる。

続いて挙げられるのが精神的負担の軽減で、出社が避けられれば、感染症への不安は大幅に軽減される。というのも、免疫抑制剤を使用しているのも、これまで数え切れないほど感染症にかかり、その都度、入院や長期休暇に追い込まれてきたが、新型コロナウイルス感染拡大以降は、テレワークが一般的になったおかげで、一度も感染症に罹患することなく仕事ができているからである。

また、時間の効率化も利点である。テレワークならば、かつて通勤に要していた時間を、ケアマネジャーや訪問看護師との面談に充てることができる。

テレワークの課題として挙げられるのは、職場が全社員一律の対応を排し、各自の個別の事情に配慮する必要性で、現在Hさんは、個別の事情への配慮を受けられてはいるが、今後、会社の方針として全員出社の命令が出た場合、仕事が続けられるか不安を感じているためである。

また、基礎疾患があるため、体調を崩して急遽通院が必要となることもある上、月2～4日の決まった通院の際にも仕事を休む必要があるが、休める日数に制限があるので、そうした通院への配慮があればとも考えている。

〈工夫〉テレワークを行う上で必要なこととして挙げられるのは、パソコンスキル、時間管理、規則正しい生活である。

〈今後に向けて〉Hさんは、出社に伴う身体的・精神的負担が大きいため、全面テレワークでの勤務を希望している。「新型コロナウイルスの流行が収束すれば、全員出社」と勤務先からは言われており、その時期が来ることを恐れている。

## ケ 事例9

〈属性〉Iさんは50代の男性で、先天性の視覚障害者（左眼視力0.1未満）である。症状は固定しており、通院は年1回である。公共交通機関の利用が不便であるため、徒歩で通勤している。身体障害者手帳は所持していない。

〈業務内容・労務管理・配慮事項〉Iさんは管理職として、部下に対する指導、監督、労務管理を担っている。新型コロナウイルス感染対策に関する会社の方針として、2020年3月以前の感染拡大の早い時期から2021年8月頃まで週1～2日ペースでテレワークを行った。2021年9月以降は毎日出社している。なお、Iさんの部下は平均週2～3日テレワークを実施している。会社の制度上は毎日のテレワークが可能だが、実施するか否かは、個別の事情と上司の判断により決定している。

Iさんはテレワーク開始の際、通常のモニターでは細かい数字が見えづらいため、大型モニターの購入を希望し、職場から支給を受けた。

労務管理は、会社支給のスマートフォンで始業及び終業時にメールを送信することにより行われている。

〈利点と課題〉テレワークの利点として挙げられるのは、通勤の負担軽減であるが、管理職の業務はテレワークでは難しいため、それ以外のメリットは感じていない。

テレワークの課題として挙げられるのは、「部下の仕事ぶりが見えず、何をしているか分からない」という管理上の課題、及び仕事の成果を正當に評価できる方策の必要性である。

それと同時に、部下の変化や健康状態が把握しづらいことで、「管理職としてやるべきことができていないのではないか」、「大切なことを見逃しているのではないか」といった、自身の職責に関する不安もある。特に、トラブル発生時には、直接職務を見ていないと不安が大きい。

また、テレワークでは、オンとオフの切替えが難しく、職場の空気を感じながら仕事をするのができないため、集中力を保つことが難しいということも課題である。

〈工夫〉部下とのやり取りをメールのみで終わらせず、電話によるコミュニケーションを取り、仕事の進捗や様子を把握するよう心がけた。

テレワーク時に陥りがちな運動不足の解消も試みた。

〈今後に向けて〉Iさんは、積極的にはテレワーク勤務を希望しないが、週1日程度であれば実施してもよいと考えている。

## コ 事例 10

〈属性〉Jさんは50代の男性で、腎不全により障害者手帳1級を取得している。3～4年前から週3日、毎回夜間に4時間ずつ透析を受けている。透析終了後に体調がすぐれないことはあるが、翌日には影響しないので、普段はフルタイムで出勤しており、透析の日は、時差出勤（始業・終業の繰上げ）をしている。

腎不全になってから営業職に従事できなくなったため、就職活動を行い、現在の職場に転職した。上司や同僚からは障害者として扱われておらず、職場で障害ゆえの困りごとは特になく、通勤にも困難は感じていない。

〈業務内容・労務管理・配慮事項〉Jさんは事務作業を担当している。勤務先が新型コロナウイルス感染対策としてテレワークを推進しているため、現在、週の半分程度はテレワーク勤務となっている。テレワーク開始時には、勤務先からノートパソコンを貸与された。テレワークの日は、出勤時より業務量が減る。職場の資料は電子データ化されておらず、PDFに加工して対応しているが限界があるため、出勤した方が仕事をしやすいと感じている。

〈利点と課題〉テレワークの利点として挙げられるのは、通勤の負担軽減である。

また、(自身は出勤した方が働きやすいと感じているが)テレワークの課題として挙げられる点は特になく、職場の管理体制は十分に行き届いており、その上、普段から上司とはコミュニケーションが取れているので、何かあった場合にも、相談しにくいことはない。

〈工夫〉テレワークを特別なこととして意識せず、「自身で自由に時間配分を行い、与えられた仕事をこなすことができる働き方」として、柔軟に捉えるようにしている。

〈今後に向けて〉Jさんは、テレワークか出勤か、ということについて、特に希望はない。職場からの指示に従いテレワークを実施するつもりである。

### (3) 精神障害者（発達障害者を含む）への追加アンケート結果の紹介

今回の障害当事者へのヒアリングは、前述したようにweb調査会社のシステムを利用して行った。精神障害者（発達障害者を含む）のオンラインヒアリングによる負担を回避したいとのweb調査会社の意

向も踏まえ、精神障害者（発達障害者を含む）については、テレワーク経験のある10人に対して追加アンケート調査を行い、本節で紹介したヒアリング調査結果を補強することとした。

## ア 調査方法

本章第1節で報告したアンケート調査の回答者の中で、追加アンケート調査への協力を承諾した精神障害者（発達障害者を含む）の中から10人に追加アンケート調査を実施した。なお、ここでいう精神障害者とは、精神障害者保健福祉手帳取得者又は前述のアンケート調査で障害種別を「精神障害」とした回答者である。精神障害者保健福祉手帳取得者の中には、障害種別として「発達障害」を選択する回答者もいたため、10人の回答者には4人の発達障害者が含まれている。回答は2021年11月にwebで行われた。

質問項目は、「テレワークで実施した業務」、「テレワークにおける職場のサポートや配慮事項」、「テレワークにおいて自ら工夫したこと」、「テレワークについての（今後の）希望」等に関するものであった。詳細は、巻末資料を参照されたい。

## イ 調査結果

10人の回答者はテレワーク経験者であり、職種の内訳は、サービス（1人）、運搬・清掃・包装（1人）、専門・技術（1人）、事務（7人）であった。テレワーク導入のきっかけは、新型コロナウイルス感染対策が2人、それ以外が8人であった。

〈業務〉現在テレワークで行っている業務について聞いたところ（自由記述・複数回答可）、データ入力（5人）、資料作成（3人）、ホームページ作成（2人）などとなっていた。10人の回答者のうち、就職時からテレワークを実施していた者は5人、途中からテレワークに切り替えた者は5人であった。途中から切り替えた者の中で、3人が「入社していた時と担当する業務は変わらない」と回答し、2人が「入社していた時より担当する業務は減っている」としている。

〈配慮〉現在職場から受けている配慮についての質問（複数回答可）に対する回答として多かったのは、「体調が悪い時の休暇取得や緊急時の対応」（6人）、「障害特性に合わせた上司や同僚との業務上のコミュニケーションについての配慮」（5人）、「通院や服薬、休憩等のための柔軟な時間の管理についての配慮」（4人）などであった。

このうち、「体調が悪い時の休暇取得や緊急時の対応」については、役に立った理由として「体調が悪い状態で仕事をすると悪循環に陥るため（自由記述）」などが挙げられた。また、「通院や服薬、休憩等のための柔軟な時間の管理についての配慮」については、「担当医の診察時間が不規則なため（自由記述）」、「休める見通しがつくことで精神的に楽に仕事を進めることができる（自由記述）」などの理由で、「非常に役に立った」（4人）とされている。

〈工夫〉テレワーク時に自ら工夫した点を問う質問（複数回答可）に対する回答として多かったのは、「業務のペース配分に留意し、疲労が蓄積しないようにすること」（7人）、「困ったことや分からないことがあれば、早めに質問すること」（6人）、「業務を着実に実施し、納期等を守ること」（5人）などであった。

他方、「テレワークを行う上で、現状ではできていないが今後行いたい点」を問う質問（複数回答可）への回答として多かったのは、「仕事に集中できる場所の確保など、環境整備に努めること」（8人）、「チ

ャットなどで同僚とコミュニケーションを取り、職場の一体感の醸成に努めること」(4人)、「勤務のオン・オフのメリハリをはっきりさせること」(4人)などであった。

〈今後の働き方の希望〉今後希望する勤務についての質問への回答として多かったのは、「テレワーク勤務の日数を固定することができる(週1日や週2日など)」(5人)が最も多く、「毎日テレワーク勤務」(3人)、「その日の状況によって、出社かテレワークか選ぶことができる」(2人)がこれに続いた。

#### 4 考察

ここでは、前項で紹介したヒアリング調査結果の10の事例について共通点を中心に整理した後、それらの共通点が各自の障害とどのような関係にあるのかを検討する。その上で、ヒアリング調査結果から導かれる障害者にとってのテレワークという働き方の位置付けについて、若干の考察を加える。その際、追加アンケート調査の結果についても参照し、多角的な理解に努めたい。

##### (1) ヒアリング調査結果のまとめ

紹介した10の事例は、職種や障害の状況、企業での立場などがそれぞれ異なる者が経験したテレワークに関するものである。従って、テレワークの実施状況や、テレワークについての意見は多様である。それでも、複数の事例に共通する点を多く見出すことができる。以下では、事例間の共通点を中心に、ヒアリング調査結果を整理していく。

##### ア 業務内容・労務管理

テレワーク時の業務に関しては、出社していた頃と同じ内容を担当しているという者がほとんどであった。その中で、テレワークという条件が業務量に影響しているとの意見もあった。例えばDさんは、「テレワークでは、社内業務の調整に時間がかかることもあり」、業務量が増えているという。また、「職場の資料は電子データ化されておらず、PDFに加工して対応しているが限界がある」とするJさんは、テレワークの時は出社時より業務量が減るとしている。これらは、各企業がオンラインでのコミュニケーションの仕組み作りや文書のデジタル化において、必ずしもテレワークを前提としていないがゆえの現象なのかもしれない。ただ、こうした課題はテレワークを前提とした雇用であれば回避可能なものであり、これらの言及は、新型コロナウイルス感染症対策としてテレワークを始めたというDさんやJさんの事例の特性の影響を多分に受けている。その点を留意する必要がある。

ヒアリング対象者の中には、どうしてもテレワークでは行うことができない業務を担っている者もいた。設計技師であるFさんの業務には「施工の管理や設計に係る現場の調査等が含まれるため、完全テレワーク勤務への移行は困難」であるという。それでも、「資料等はほとんどが電子化されており、多くの設計業務はテレワークで行うことが可能」だとしている。また、「出社時には、現場の下見や立ち合い、機器の操作に携わるが、現在はテレワークでできる業務のみを担当している」というHさんは、「テレワークでは難しい業務は、出社している社員が担当してくれるなど、業務の分担についても配慮を受けている」という。現場に行かなくては実施できない業務がある以上、テレワークという働き方に全面的に移行することは難しいということが分かる。

テレワークの実施に当たっては、労務管理をどのように行うかが課題の一つであると考えられる。これに関しては、始業時及び終業時にメールを上司等の管理者に送ることで、出退勤の管理がなされてい

る事例が多かった（5人）。そのほか、タイムカードとしての機能のあるアプリの活用（Aさん）、パソコンのログイン記録による確認（Cさん、Hさん）や、チャットのメッセージのやり取りでの確認を併用することで、管理がなされていることが分かる。少数ではあるが、勤務時間は事業主への事後報告（Gさん）のみ行っている、勤務時間は厳密に管理されない（Fさん）といった、本人の裁量に大きく委ねられている事例もあった。

## イ 職場からの配慮

テレワーク実施に当たって職場から受けている配慮については、障害に起因する項目についての言及はほとんど聞かれなかった。テレワーク開始の際に通常行われる対応として、パソコンの貸与（6人）のほか、Wi-Fi ルーター（Aさん）、モニター（Fさん、Iさん）の貸与が行われていた。特にIさんは、「テレワーク開始の際、通常のモニターでは細かい数字が見えづらいため、大型モニターの購入を希望し、職場から支給を受けた」という。これは、視覚障害のあるIさんへの合理的配慮であり、障害に起因する対策である。なお、同じく視覚障害のあるDさんも大きなモニターを必要としていたが、自ら購入し、職場からの貸与は受けなかった。

テレワークに伴う職場からの補助としては、「全社員がテレワークに移行した時期は電気代の補助があった」（Aさん）事例や、「昼食や光熱費といった手当も会社から支給されている」（Hさん）という事例がある。

## ウ テレワークの利点

テレワークの利点として挙げられた項目について、指摘したヒアリング対象者が多かった順に紹介していく（表2-2-2）。

第1に、通勤や移動の負担からの解放を挙げる者が多かった（9人）。「右足が動きづらく、最寄りのバス停に移動するだけでも負担感が大きかった」（Aさん）という声や、「身支度などの手間を省けるのはもちろんだが、免疫抑制剤を服用しているため、外出の回数が減れば健康面でのリスクも軽減する」（Fさん）という指摘があった。身体面でも精神面でも通勤に大きな負担を感じていたCさんは、「仕事の効率も上がり、残業さえ可能となった」という。

第2に、通勤に費やしていた時間を、ほかのことに使えるとの声もあった（5人）。「通院時間の確保も可能となり、リハビリに通える回数を週1回から週2回に増やすことができた」（Bさん）という意見や、「かつて通勤に要していた時間を、ケアマネジャーや訪問看護師との面談に充てることができる」（Hさん）、「病院が遠方にあり、診察にも長い時間がかかるため、出社が必要だった頃は通院のために有給休暇を取得していた。現在は、テレワークとフレックス制の併用により、通院日にも勤務が可能になった」（Fさん）などの声が挙げられた。

第3に、勤務時間を柔軟に設定できることにより、家事や育児との両立がしやすくなったという意見があった（3人）。「出社時に通勤に充てていた時間を家事に振り向けることができるため、仕事と家事との両立をし易くなった」（Fさん）、「勤務時間を自分で決められるため、必要な家事を行いながら柔軟に仕事を行っている」（Gさん）などの声が聞かれた。

第4に、テレワークであることにより仕事に集中できる環境を確保することができたという意見があった（3人）。例えば、「出社時は、上司からの急な仕事の指示や調整業務によって、大きな負担感やス



トレスを感じるがあったが、テレワーク期間にはそうした事案の発生もなかった」(Eさん)、「勤務先では空調が適切に管理されておらず、夏は暑く冬は寒い環境で業務を行っていた。テレワーク中は快適な作業環境で勤務できている」(Fさん)などの声があった。

第5に、テレワーク導入に伴って、取引先との打合せや研修等がオンラインで行われるようになり、出張を回避できるようになったことも、利点として挙げられていた(3人)。例えば、「web 会議システム(Zoom)の導入により、県内外の取引先との打合せが効率的にできるようになったことも利点である」(Eさん)、「テレワーク導入に直接は関連しないが、年間50時間以上義務付けられていた業務外研修等に係る出張も昨今はなくなり、服薬による副反応など外出中の健康状態の悪化を懸念せずに済んでいる」(Fさん)といった声が聞かれた。

そのほか、それぞれの障害の状況等に応じた利点が挙げられている。例えば、「職場では、トイレの場所が遠いこともあり、入社時には1日につき6,000歩程度の歩行を行わねばならないところ、身体状況の悪化により、現在は1日2,000~3,000歩が限界であり、入社後の疲労が大きい。自宅でのテレワーク勤務ならば、その点を克服できる」(Hさん)といった事情は、障害当事者だからこそ強く感じる利点といえることができるだろう。

表2-2-2 テレワークの利点

項目内容	Aさん	Bさん	Cさん	Dさん	Eさん	Fさん	Gさん	Hさん	Iさん	Jさん	計
通勤・移動負担からの解放	○	○	○	○	○	○		○	○	○	9
通勤に費やしていた時間を他のことに使える		○	○	○		○		○			5
家事・育児との両立			○			○	○				3
仕事に集中できる環境の確保		○			○	○					3
出張の回避				○	○	○					3

## エ テレワークの課題と対策

ここでは、テレワークの課題として挙げられた項目を示し(表2-2-3)、それらに対し各自が行っている工夫を紹介する。

テレワークで働くことの課題としては、第1に上司や同僚とのコミュニケーションに関するものが挙げられた(4人)。例えば、テレワークでは、「ちょっとしたことを質問しづらい」(Dさん)との声があった。また、Gさんは事業主とはスマートフォンのアプリを使ってメッセージをやり取りしている。しかし、事業主が多忙のため、メッセージへの返信が遅くなるなど、「事業主との間のコミュニケーションにタイムラグが生じてしまう」と不安を感じている。

こうした課題への工夫として、「業務に関して質問をする際には、前もって自分で調べ、分からないこ

とを洗い出してから質問するようにしている」(Cさん)、「コミュニケーションに時間がかかることを踏まえて、こまめな連絡・相談、早めの質問を行うようにしている」(Gさん)などが挙げられていた。

また、この点に関連して、「職場の一体感を感じられない」(Dさん)、など、テレワークでは職場の一員であるという意識を持ちにくいとの指摘があった。

これに対しそれぞれの立場でできる工夫として、「始業・終業時にメールを送信する際、チームの社員への挨拶も添えるようにしている」(Bさん)、「チーム内でのコミュニケーションが活発となるよう、朝礼時にはチーム内で『誰がいつまでに何をするか』を共有し…(中略)…それによって、仕事の方向性についての意思疎通を図りながら、チームとしての業務を進めていくことが可能になった」(Eさん)との実例が挙げられた。これに加えてEさんは、「会社が、定期的なランチミーティング等を開催して役職を超えた意見交換の場を設けたり、web 会議システムを利用して県外の営業所との交流を図ったりすればよい」という考えを示し、職場の一体感を持てるような積極的活動の必要性を強調している。

第2に、在宅での作業は、オンとオフの切替えが難しいとの声もあった(4人)。例えば「昼食も自宅で摂るため、業務時間と昼休みの切替えが難しかったり、終業後も仕事でパソコンを見たり電話対応をしたりすることがある」(Dさん)、「在宅では時間的に公私の差を明確にすることに難しさがある」(Gさん)などの声が挙げられた。

これに対しては、「フリーランスの友人に助言をもらい、仕事の時間は洋服を着替えることで、気持ちを切り替えるようにしている」(Cさん)、「自宅で使用していなかった部屋を仕事部屋に充てた。その結果、公私の切替えが容易に行えるようになり、パソコン関連の機器使用に必要な広さの空間も確保できた」(Fさん)、「昼休みにはパソコンを閉じるなど、オンとオフを切り替える工夫もしている」(Dさん)といった工夫が挙げられた。

第3に、運動不足を課題として挙げる者もいた(3人)。

これについては、「生活の中に運動を取り入れるようにしており、特に左足痙縮改善のための運動を定期的に行っている」(Bさん)など、意識的に生活に運動を取り入れているとの声が聞かれた。

第5に、自己管理や集中力の維持の難しさについての指摘があった(2人)。例えば、「他人の目がない環境で自己管理を徹底する難しさ」(Bさん)が挙げられた。

自己管理はテレワークを実施する上で最も重要な点とも考えられるが、これに対しても様々な工夫が挙げられていた。「体調を維持して働けるよう、スケジュール調整に気を遣っている。通常、共有のカレンダーには会議等の予定のみを入力するものだが、業務が連続しないよう、会議後30分は他の予定を入れないように設定している。また、心臓に人工血管を入れているため、スマートウォッチを使った心拍数や血圧の測定も行っている」(Aさん)、「時間管理のためにアラームのアプリを2種類使い、1日のスケジュールを正確に実行できるよう、時間を細かく設定している」(Cさん)など、アプリ等を活用して自己管理を工夫して行っていることが分かる。

最後に、ヒアリング対象者の中の管理職から、その職務に係る課題が指摘された(2人)。Dさんからは、「部下の生産性の確認方法に課題がある」との指摘があった。Iさんからは、「部下の変化や健康状態が把握しづらいことで、『管理職としてやるべきことができていないのではないかと]、『大切なことを見逃しているのではないかと]といった、自身の職責に関する不安」が聞かれた。

これについてIさんは、「部下とのやり取りをメールのみで終わらせず、電話によるコミュニケーションを取り、仕事の進捗や様子を把握できるよう心がけている」という。

表2-2-3 テレワークの課題

項目内容	Aさん	Bさん	Cさん	Dさん	Eさん	Fさん	Gさん	Hさん	Iさん	Jさん	計
上司や同僚とのコミュニケーション	○			○			○	○			4
オン・オフの切替		○		○			○		○		4
運動不足	○		○	○							3
自己管理・集中力の維持		○							○		2
部下の管理				○					○		2

#### オ 今後の希望

今後希望する勤務形態については、テレワークと出社の併用とする者が多かった（5人）。その理由として、「テレワーク勤務日には時間を有効に使って業務を進め、出社時にはチームのメンバーとのコミュニケーションを深めることができる」（Bさん）といったように、テレワークと出社の双方の利点を活かしたいとの思いがうかがえる。また、「グループホームの管理者としては、職員や利用者と対面で話すことが必要な業務があるため、今後は出勤することが必要になる。他方、テレワークで実施できる業務もあるため、併用が望ましい」（Gさん）というように、出社が必須の仕事であっても、テレワークを一部継続したい者もいる。

その次に多かったのは、完全テレワークの希望である（3人）。その理由として、「移動に伴う負担感が大きく、周囲に気を遣わず休憩を取りながら仕事を進めたいので」（Aさん）といった声や、「免疫力が低下しており、感染症に罹患するリスクが高い」（Cさん）ことを挙げる声が聞かれた。通勤の負担を強く訴えていた者ほど、完全テレワークを希望する傾向にあるようだった。

一方、テレワークに対してさほど積極的ではない者もいた（2人）。この2人は、管理職として部下の様子を把握しづらい（Iさん）ことや、職場の資料の電子データ化が進んでおらず業務が実施しにくい（Jさん）といった、テレワークの課題を強調していた。

このように、テレワークを経験したヒアリング対象者は、各自の経験に依拠して今後の働き方の希望を述べているが、それぞれの障害の態様や取り巻く環境が大きく異なることから、意見の隔たりも大きい。利点と課題の両方を認識している対象者が多く、出社とテレワークの併用を望む声が多かったことは、ヒアリング対象者の視点から見ると、出社かテレワークのどちらか一方を選べるほど取り巻く環境が熟していないことの表れとも考えられ、注目に値するといえよう。

## カ 障害者がテレワークを行うために必要な支援

障害者がテレワークを行う上で必要と思われる支援内容についても言及があった。多かったのは、「障害者にも使いやすいコワーキングスペースの提供」（2人）、「障害者にも使いやすいアプリの紹介」（3人）であった。障害者の使いやすさに注目したものではないが、「社内の IT 関連部署が、テレワークに有用なツールの導入を推進することへの希望」（Eさん）も聞かれ、有用なアプリ等への期待の高さがうかがわれた。

### （2）精神障害者（発達障害者を含む）への追加アンケート調査のまとめ

ここでは、本節2の（3）で紹介した精神障害者（発達障害者を含む）への追加アンケート調査の結果を整理し、それとヒアリング調査結果との比較を試みる。追加アンケート調査とヒアリング調査は手法が異なっており、単純に比較することはできないが、比較可能と思われる要素について検討していく。

職場から受けている配慮として、「障害特性に合わせた上司や同僚との業務上のコミュニケーションについての配慮」が多く挙げられ、工夫している点として、「困ったことや分からないことがあれば、早めに質問すること」が挙げられており、コミュニケーションについて配慮を受けつつ、自らも努力していることがうかがえる。身体障害者へのヒアリング調査でも、コミュニケーションを最も多くの者が課題として挙げており、テレワークで問題になりがちな点であるといえよう。

自ら工夫したこととして、「業務のペース配分に留意し、疲労が蓄積しないようにすること」や「業務を着実に実施し、納期等を守ること」といった自己管理に関わる項目が挙げられている。身体障害者へのヒアリング調査でも、テレワークの課題として自己管理が挙げられており、課題として捉えられていることの共通性を確認できる。また、現状ではできていないが今後行いたいこととして、「チャットなどで同僚とコミュニケーションを取り、職場の一体感の醸成に努めること」や、「勤務のオン・オフのメリハリをはっきりさせること」が挙げられているが、これは身体障害者へのヒアリング調査で、「オンとオフの切り替え」や「職場の一体感を感じられない」ことが課題として挙げられたことと符合する。

最後に、今後の働き方の希望については、追加アンケート調査とヒアリング調査の両方で、テレワークと出社の併用を好む者が最も多かった。このように、精神障害者（発達障害者を含む）への追加アンケート調査の結果は、身体障害者へのヒアリング調査結果と大きく異なっておらず、テレワークに関する認識に共通性があることがうかがわれる。

### （3）障害者にとってのテレワークの位置付け

10人の身体障害者へのヒアリング調査結果からは、障害者のテレワークの実施状況や、利点や課題として感じられる項目に多くの共通点があることが分かった。これらの中には、各自の障害状況にかかわらずテレワーク一般に見られるものもあれば、障害と大きく関連するものもある。障害者にとってのテレワークの利点や課題等を考えるとき、共通して挙げられた項目と、障害状況との関連性に注意を払うべき項目があることに留意する必要があるだろう。

## ア 利点

まず、テレワークの利点として挙げられていた項目について、障害との関連性を整理したい。ほとんどの者が挙げていた、通勤の負担からの解放や、その結果として通勤に費やしていた時間を他のことに使えるといったことは、障害の有無とは関係なく指摘される項目である。しかし、その内容をみると、

障害状況により通勤の負担がより深刻なものとなり得ることや、通勤に費やしていた時間の使い方が治療や福祉サービスを受けるために活用されているなど、障害と関連したあり様であることが分かる。出張を回避できるようになったことも利点とされたが、これも誰にでも共通でありながら、移動に困難を抱える障害者にとっては、より重要な項目であると思われる。また、仕事に集中できる環境を確保しやすいという項目も指摘されていた。これは一見障害とは無関係と思われるが、トイレの往復の負担を訴えた事例があったように、自宅という最も環境調整しやすい場所で働けることは、障害者にとってのテレワークの利点といえるだろう。

このように、テレワークの利点として指摘された項目のほとんどが、誰にでも当てはまる事柄でありながら、とりわけ障害者にとって特に切実なものであった。障害者のテレワークへのニーズを検討するとき、その理由として挙げられた項目のみをみれば、一般の人々と変わらないと捉えられるかもしれない。しかし、その内容を精査すると、同じ項目を指摘していても、切実度に差があることが分かる。

## イ 課題

課題として挙げられた項目については、障害のみに起因するものはないように思われた。緊密なコミュニケーションや一体感の醸成が必要なことは、障害と直結しない。ただ障害種別によっては、コミュニケーションの取り方に特性があるなどの事情があるため、課題解消に際しては障害への配慮が必要となるだろう。

例えば、運動不足が問題となり、生活に積極的に運動を取り入れる必要がある点自体は、障害とは直接関連しない。ただ身体障害者の中には、身体を動かす際に介助が必要な場合があるため、運動を取り入れることがより難しいということもあるかもしれない。

自己管理を課題として挙げる声もあったが、これも障害の有無とは関係なく、テレワーク時に求められる項目である。ヒアリング調査ではアプリ等のタイマー機能を活用しているとの声があった。特に身体に負荷をかけられない障害者にとっては、時間管理の重要性はより大きくなる。

このように、ヒアリング調査で挙げられた課題項目を検討する限りにおいては、障害者特有の項目を見出すことはできなかったものの、そうした課題の解消に向けては、障害特性に適した工夫や配慮が必要となるのである。

### (4) まとめ

今回のヒアリング調査では、10人の身体障害者のテレワークでの就業実態を把握することができた。その中で、障害者にとってのテレワークの利点や課題を確認した。これらの多くは、項目としては障害の有無にかかわらず共通するものであったが、その内実は障害という要素と深く関連していた。

テレワークの利点として挙げられた項目は、移動の困難や疲れやすさといった事情を抱える障害者にとってより切実なものがほとんどであった。この結果は、テレワークが障害者の働きやすさの実現に寄与していることを示しているといえよう。他方、課題については、直面する問題自体は障害の有無にかかわらず共通していても、その解消に向けた対策の実施において、障害への配慮が必要となることが分かった。各自の事情を踏まえた働き方やコミュニケーションのあり方を模索する中で、テレワークに関わる課題の解消を目指すべきだろう。

このように、障害者のテレワークという働き方について検討する際には、テレワークの特徴と障害特

性との関連性を丁寧に見極め、それを踏まえて、それぞれの障害者にとっての望ましいテレワークのあり方を模索する必要があるだろう。

なお、今回のヒアリング調査には限界も存在する。まず、今回のヒアリング事例は新型コロナウイルスの感染予防対策としてテレワークを開始したものが多く、障害に起因して通勤が困難であるためにテレワークを開始した事例を取り上げられなかった。従って、事例の内容を検討する際には、新型コロナウイルス感染予防対策としての影響を大きく受けていることへの留意が必要である。この点は本調査の第1の限界である。また、精神障害者（発達障害者を含む）へのヒアリングを行うことができなかった。精神障害者（発達障害者を含む）には、追加アンケート調査を実施したが、ヒアリング調査のように事例の詳細を把握することはできなかった。知的障害者についても、調査対象とすることはできなかった。また、ヒアリング調査対象者の年齢や性別に偏りがあったことも、本ヒアリング調査の限界である。年代としては50代が多く（8人）、性別としては男性が多かった（7人）。さらに、本節で紹介した事例の内容はあくまで当事者へのヒアリングの結果であり、企業側の視点での受け止め方は反映されていないことにも留意が必要だろう。

次章で紹介する企業ヒアリングの六つの事例では、企業の視点で捉えた障害者のテレワークについて明らかにするだけでなく、精神障害や発達障害のある障害者のテレワークの状況についても紹介する。また、新型コロナウイルス感染対策を契機としていない事例を取り上げることで、本章のヒアリング調査の限界を補いたい。



## 第3章

### 企業ヒアリング





## 第3章 企業ヒアリング

### 第1節 目的と方法

#### 1 調査目的

第2章では、障害者に対して実施したアンケート調査とヒアリング調査について、結果を報告した。障害者の視点で捉えたテレワークという働き方の特徴や、障害者のテレワークに対するニーズが明らかになり、テレワークで働く障害者への配慮事項等を検討する上で有意義な材料となったものとする。

しかし、障害者の視点のみに依拠して議論するだけでなく、テレワークで働く障害者を雇用する企業の視点も考慮に入れなければ、障害者の就業のあり方としてのテレワークについて、全体像を把握し十分理解することはできないだろう。例えば、テレワークの利点や課題、あるいはテレワークにおける配慮事項といったものについて、障害者の認識と企業の認識とが一致するとは限らない。そこで、障害者をテレワークで雇用する企業へのヒアリングを実施し、企業側から見た障害者のテレワーク雇用の実情について明らかにすることとした。

本章では、テレワークで働く障害者を雇用する6企業に対して実施したヒアリング結果について報告する。まず本節において調査方法を示し、第2節において六つの事例を紹介する。そして第3節において、六つの事例を比較し、事例間の共通点と相違点について整理する。

#### 2 調査方法

##### (1) ヒアリング対象企業の選定

ヒアリング対象企業の選定に当たっては、障害のある社員がテレワークで働いていることを公表している企業をリストアップし、ヒアリングへの協力依頼を行った。その際、対象企業がテレワークで雇用する障害者の障害種別、企業の規模や業種についてなるべく多様性を確保できるよう、優先順位の調整を行った。そして、協力を了承した企業に対し、順次ヒアリングを実施した。

##### (2) ヒアリングの実施方法

ヒアリングはweb会議システムを通して行った。ヒアリング実施時期は、2022年4月から5月であった。ヒアリング時間は、最長1時間とした。

ヒアリング対象者は、企業の経営者、人事担当者又はテレワークで働く障害者の上司であり、テレワークで働く障害者の就業状況をよく知る者から話を聞いた。必要に応じて広報担当者が同席することもあった。

ヒアリングの様子は録音し、録音内容を書き起こしてヒアリングメモを作成した。ヒアリングメモに基づき作成した原稿はヒアリング対象者に確認を依頼し、対象者の指摘を踏まえ適宜修正した。

##### (3) 質問内容

ヒアリングにおいては、下記の項目について質問した。

- ①企業の基本情報（雇用者数、雇用障害者数など）
- ②テレワーク導入の契機
- ③テレワークで行っている（行っていた）障害者の業務内容
- ④テレワークで働くために本人が行った努力、工夫

- ⑤企業側が行った配慮事項
- ⑥テレワークでの労務管理のあり方
- ⑦労務管理上の課題とそれらへの対策
- ⑧障害者のテレワーク雇用に関する今後の見通し

ヒアリングは、半構造化面接とし、1問1回答とするのではなく、回答の流れに応じて柔軟に聞き取りを行った。したがって、全てのヒアリング対象者に同じ順番で質問を行ったわけではない。話の流れの中で、一つの項目についてより深く質問を重ねる場合や、質問の順序を入れ替えることもあった。

なお、第2節2の事例紹介では、上記①から⑧の質問項目への回答を基に原稿を作成した。各事例紹介は小項目に分かれている。この内、〈属性〉は質問①、〈テレワーク導入の契機〉は質問②、〈業務内容〉は質問③、〈配慮・工夫〉は質問④から⑦、〈今後の見通し〉は質問⑧への回答に主に依拠している。このほか、複数の質問への回答として言及されていた、テレワークで活用する機器やソフトウェアについて、〈業務に用いているツール〉という小項目を立てて紹介している。

## 第2節 調査結果

### 1 ヒアリング対象企業の属性と状況

ヒアリング対象企業の仮名、業種、規模、テレワークで働く社員の障害種別は表3-2-1のとおりである。

業種は、不動産業が2社、商社が1社、特例子会社が2社、学校教育機関が1大学である。規模は、雇用者数50人未満が1企業、300人から499人が2企業、500人から999人が2企業、そして1,000人以上が1企業で、一定の多様性を確保できたと考えている。なお、事例6のみ大学（事業所）単位の取組の紹介であり、他の5事例は法人単位の取組となっている。

テレワークで働く障害者の障害種別についても、身体障害、精神障害、発達障害を含んでおり、多様性を確保できたと考えている。加えて、精神障害、発達障害の雇用事例について聴取できたことは、第2章第2節の当事者ヒアリングの対象者が身体障害者に限られていた点を補強することに寄与している。

なお、表3-2-1には記載していないが、テレワーク導入の時期は、6企業すべてで新型コロナウイルス感染拡大以前であった。このことは、ヒアリング対象者10人中8人のテレワーク開始の契機が新型コロナウイルス感染対策であった当事者ヒアリングとは別の視点の有益な情報が得られたと考えられる一方で、当事者ヒアリングと単純に比較できないとも考えられる点に留意する必要がある。

表3-2-1 ヒアリング対象企業リスト

仮名	業種	規模	テレワークで働く社員の障害種別
J社	不動産業	50人未満	精神障害・知的障害
B社	不動産業	500～999人	身体障害
H社	商社	1,000人以上	精神障害
D社	広告・人材派遣業の特例子会社	500～999人	精神障害・発達障害等
F社	人材派遣業の特例子会社	300～499人	身体障害
K大学	学校教育	300～499人	身体(聴覚)障害

## 2 事例

### (1) 事例 1

#### 〈属性〉

J社は不動産業を営む従業員数約20人の企業である。テレワーク勤務を行っている障害のある社員は3人で、主に不動産チラシに掲載する間取り図の作成や写真の補正等の業務を担当している。3人とも所属する支店から離れた地域に住んでおり、完全テレワークで働いている。

1人目は旭川市在住の精神疾患（社交不安障害）のある男性で、2017年に入社し、ヒアリングの時点で勤続4年半になる。2人目は同じく旭川市在住の知的障害のある男性で、ヒアリングの時点で勤続3年半である。3人目はうつ病を患っている女性で、精神障害者保健福祉手帳2級を所持している。勤め始めて半年となる。

#### 〈テレワーク導入の契機〉

J社では、以前から借り手のない空き家のオーナーと賃貸住宅を探す精神障害者のマッチングに取り組んでおり、障害者へのフォローアップの必要性を社として強く意識していた。また、昨今の労働市場における若手労働者不足により、採用に不安を抱えていた。そうした矢先に、テレワーク専門のコンサルティング会社の紹介で、旭川市が主催するテレワーク雇用に関する説明会に参加することになった。当時、旭川市は、市内在住の障害者を都市部の企業にテレワークにて就職させることに市として取り組んでいた。

採用の条件としては、一般的なパソコンのスキルに加え「図面や家を見るのが好きであること」を提示した。就労継続にはそれが必須だと考えたためである。両親とも面談を行い、自宅での作業環境も確認した上で1人の男性の採用が決定した。J社における初めての障害者雇用であった。

#### 〈業務内容〉

1人目の精神障害のある男性はパソコンを使ってクオリティの高い仕事ができる。就職した当時は間取り図の作成を行っていたが、今はより難易度の高いVRリフォームプラン（リフォームの施工結果をバーチャルリアリティの技術を活用した画像で閲覧させるもの）の作成もできるようになった。本人もできることが一つずつ増えている実感を持っている様子が見える。2人目の知的障害のある男性の担当業務は入力業務等の単純作業が中心だが、集中力があるので仕事の精度が高い。3人目の精神障害のある女性は建築系の大学を卒業しており、テレワークでVRリフォームプランの作成やインテリアの提案を担当している。

スピードはそれぞれ異なるが、3人とも成長が見て取れる。成長の指標は、仕事能力が上がることだけではない。例えば2人目は、できる仕事の種類が飛躍的に増えているわけではないが、社員とのコミュニケーションがスムーズに取れるようになった。J社の社長は、これも成長の証だと評価している。

#### 〈業務に用いているツール〉

J社では、仕事に関していろいろなツールを使っている。

web会議システム（Whereby）を利用し、テレワークの社員からは所属する支店の映像が常に見られるようになっている。テレワークの社員は、自身の側の映像を支店側に公開する必要はない。音声は通常は切っているが、何かあればいつでも音声で話せるようになっている。個別のミーティングにはインス

タントメッセージ（LINE）を使っている。

〈配慮・工夫〉

テレワーク導入時にパソコンを社から貸与した。インターネットへの接続は障害のある社員が自分で行っている。

日々の仕事の指示・指摘・サポート等は所属支店の担当スタッフが行っているが、「身近に障害者がいた」という経験がない社員ばかりなので、障害者雇用に対する誤解等を払拭するため、旭川市のテレワーク雇用に関する説明会へ参加する前から、近隣で開催された障害者向けの合同企業面接会に社員を参加させ、障害者雇用に対するポジティブな意識を持てる機会を設けたりもした。それにより「十分に能力がありつつも働けない状況にある障害者が多くいる」、「皆、想像以上に高い能力を持っている」、「採用して、仕事の役割を分担してもらったらいいのではないか」といった社内のコンセンサスを作ることができた。業務の指示を出す担当スタッフに裁量を持たせており、担当者が「今日はきつそうなので業務終了とさせます」と言えば、その判断を尊重する。現在のところ、さして困りごとは発生していないが、小さなことも担当スタッフだけが抱え込まないよう、社全体で共有していくようにしている。

初めての障害者雇用、初めてのテレワーク、かつ精神疾患ということで、周囲からは「最初からかなりハードルが高いことをやった」と言われたりもするが、就労支援機関の担当者、障害のある社員、会社の3者が緊密に協力できたことが非常に効果的だったと社長は考えている。入社後しばらくは障害のある社員が住む地域の就労支援機関の担当者が面談を通して本人の考えを把握し、メンタルの状態等をフォローしてくれたおかげで、遠隔地にいても問題の有無等を把握し対処することができた。

J社では、精神疾患のある社員の労務管理について、仕事にのめり込みすぎて過重な負荷を自分にかけるオーバーワークとなるケースがよくあると聞いていたので、休暇等の申告をしやすい環境づくりを行い、仕事量についても担当スタッフが毎朝オンラインでコミュニケーションを取りながら様子を観察し、調整するようにしている。また、何かあったら就労支援機関の担当者だけでなく両親からも直接社に連絡を取れるようにしてある。

〈今後の見通し〉

新型コロナウイルスの流行により、通勤をしている他の社員もテレワークを行う機会が増えたが、J社ではそれ以前から障害者雇用でテレワークに取り組んできたために、社員全員が必要なツールの使用に慣れており、スムーズにテレワークを取り入れることができた。これは、障害者雇用のノウハウが業務全体に生かされた事例であると社長は認識している。J社ではテレワークに対して、中小企業にありがちな「（働く姿を見ていないので）社員が何をやっているのか分からない」、「遊んでいるかもしれない」といった見方はしない。社員が「仕事内容を理解して行い、成果を報告する」といったジョブ型雇用的な働き方に慣れてきたと社長は受け止めている。そこにテレワーク導入が寄与していると思われるため、今後も通勤しない働き方を増やしていきたいという考えである。

また、障害者雇用率制度の動向には、あまり関心がない。むしろ、障害者の法定雇用率の影響が及んでいない中小企業の方が人手不足なので、そういった企業こそ積極的に業務の仕分けをしながら、知恵を絞って障害者雇用に取り組んでいくべきだと考えている。

## （２）事例２

### 〈属性〉

B社は、不動産業を営む従業員数900人超の企業である。システム部門で働く障害のある社員数は、入社している社員を含め、ヒアリングの時点で5人であった。

障害のある社員の1人目は、肢体不自由（学生時代に頸椎を損傷。車椅子使用）で、大卒新卒採用当時、東京パラリンピックを目指すアスリートであった。

2人目は20代で、顎の障害により呼吸に困難がある。3人目は30代で、先天性の小児麻痺により歩行や話すこと、文字を書くことに困難がある。4人目は50代で週3回人工透析に通っている。2～4人目は遠方に居住しているため、完全なテレワークである。この3人は今のところ一度もオフィスに出勤したことはなく、採用面接はオンラインのみで実施した。

5人目は心臓ペースメーカーを使用しており、テレワークではなく出勤して勤務している。

### 〈テレワーク導入の契機〉

システム部門での最初の障害者雇用は、B社が「総務省主催テレワーク先駆者百選」に選ばれる前年のことであった。東京パラリンピック出場を目指す車椅子使用のアスリートを、週2日勤務（残りの週5日は競技の練習に充てる）という条件で雇用した。B社からは「テレワーク勤務でよい」と伝えたが、本人の希望により完全なテレワークとはしなかった。しかし、この障害のある社員によるテレワークの経験が、2人目以降に採用した障害者のテレワーク勤務の実現につながっていった。

### 〈業務内容〉

1人目の社員の担当業務はコンピューターシステムの開発・プログラムの作成であり、入社後にプログラムを勉強した。パラリンピックが1年延びたことで「アスリートを卒業し仕事に専念したい」という本人からの申し出を受け、2021年春からフルタイム勤務となった。今は週2回テレワークを行い、それ以外は出勤している。出勤した日の昼休みには他の社員と一緒に食事を取るなど周囲になじんでいる様子が見受けられる。

4人目の、透析を受けている社員は、システム業務の経験者だったので最初から即戦力として働いてもらった。他の障害のある社員は皆IT未経験者だったが、それぞれ今はプログラムを覚え、より複雑な業務へと徐々に仕事の幅を広げている。

### 〈業務に用いているツール〉

最近クラウドサービスを利用することで、プログラム開発が以前よりも取り組みやすいものになってきている。B社もクラウドサービス（Kintone）を利用している。

コミュニケーション手段としては、web会議システム（TeamsやZoom）を導入し、メールやグループウェア（Garoon）も活用している。小さなことはチャット機能を用いてやり取りをしている。また、発話に支障のない人には内線用の携帯電話を貸与しており、所属部署だけではなく、発注元の担当者とも直接やり取りができるようにしている。このように、一般社員と同じコミュニケーション手段を使うことにより、できるだけ一般社員と同じ環境で仕事ができるようにしている。テレワーク社員から上司への小さな質問は、チャットなどを通して多く寄せられており、コミュニケーションの窓は常時開いた状態である。

#### 〈工夫・配慮〉

##### ・環境整備の配慮

テレワークに必要なものはすべて会社が手配した。例えば、小児麻痺による障害のある3人目の社員の場合、仕事で座りっぱなしでは身体に負担がかかるということだったので、立って作業が行える机を会社が用意した。

##### ・勤務時間の配慮

この3人目の社員からは、独り暮らしでコロナ禍によりコミュニケーションの機会が激減し、このままでは発話の機能自体が衰えてしまうことが心配であり、障害者向けの「ジョブカフェ」に定期的に参加して発話のリハビリを行いたい、との希望が出された。希望された「ジョブカフェ」は勤務時間内に開催されているため、参加日は勤務を早めに切り上げることを許可している。

また、週3回、17時から透析治療を受けている4人目の社員に対しては、移動に1時間ほどかかるという事情を鑑みて、その日の勤務時間は16時までとしている。

##### ・働き方の配慮

1人目の社員は、現在、本人からの希望により週3日は出社することになっている。自家用車での通勤なので移動の負荷は軽いのかもしれない。また「会社の一員として働いていることを実感したい」という思いもあると推察される。採用時には、「特別扱いされない方がいい」という希望が本人からあった。そこで「障害を理由に特別扱いはしないが、物理的に不便なことがあったら言ってほしい」と伝え、他の障害のある社員にも同様の対応をしている。B社では、全員に共通して同じ配慮を実施するのではなく、それぞれの事情に合わせた個別の配慮を行う。本人の希望を聞いてから、会社としてできるだけ配慮を行うスタンスである。

##### ・本人による工夫

1人目の社員は、握力低下があり指先に力が入らないため、ペンを取り付けたグローブをはめてキーボード入力をするなどの工夫を行っている。

##### ・上司の工夫

システム部門の上司は、遠隔地在住の3人と1週間に一度、定期的に、仕事の進捗状況の確認を兼ねたwebミーティングを行っている。テーマがなくても雑談を交えながら1時間は話し、業務以外のことも含めた広い意味での社内の様子について情報共有を行っている。各々の状況を聞いたり体調に関する情報をその場のメンバーで共有したりもする。3人のうち2人は独り暮らしなので、コロナ禍で会話の機会が減っていると思われる。雑談も交えて話すことでチームの一員だと感じてもらえたら、と考える時間を取るようにしている。

#### 〈今後の見通し〉

B社では、十分に業務がこなせるということであれば、今後もテレワークでの採用を行う可能性はある。ITの仕事はパソコンさえ使えれば、住んでいる場所も障害の有無も関係がないためである。

B社の社内では、システム関連の業務は確実に拡大している。特に最近DX化が進み、各部署からのシステムの相談は格段に増えている。その中で、上司から見て、現在雇用されている5人はそれぞれの役割を果たしており、実力をつければ更に活躍してもらえると考えている。



### (3) 事例3

#### 〈属性〉

H社は従業員数1,000人以上の総合商社である。主に鉄鋼、食品、石油などの輸出入を取り扱っている。同社では、最初に2人の精神障害者をテレワークで雇用した。1人は週20時間勤務、もう1人は入社間際に「もう少し短くしてもらえないか」という申し出があったので、週16時間からのスタートとなった。当初は、障害者雇用担当者の補助的な業務を担当し、今ではフルタイム勤務になっている。現在、完全テレワークで働いている障害者は12人である。

#### 〈テレワーク導入の契機〉

2017年の厚生労働省の事業として「障害者テレワーク導入のための総合支援事業」があった。この事業に関連し、H社は障害者雇用のコンサルティング会社からこの事業を紹介された。このコンサルティング会社は厚生労働省の事業を請け負っており、この会社の助言を受けて障害者のテレワーク雇用を開始した。

H社の障害者雇用担当者は、その当時、テレワークには反対であった。30数年入社して働いた経験から「自宅で仕事ができるわけがない」という認識を持っていた。しかしながら厚生労働省の事業は、必ず障害者をテレワークで雇用しなくてはならないという義務的なものではなく、テレワークに「トライしてください」というスタンスの事業であったことから、「それならやってみよう」と考え、H社として挑戦することになった。

そして2017年中に、障害者がテレワークをしている企業を視察した。さらに2018年2月、テレワークに積極的な自治体である北海道旭川市と高知県四万十市を視察した。その間に社内研修として、健常者の社員・障害のある社員がともにテレワークというものをやれるかどうかという研修をし、トライアルもした。これがテレワーク導入の契機である。

#### 〈業務内容〉

H社の営業部隊が行っている業務の中に、基幹システムに実際にモノを運んだ日や内容を入力するという「売上計上」、月に1回の売り先への請求後に入金処理する「入金処理」、仕入れ先に対する「出金処理」といった業務がある。これらの業務から、確認して入力だけを行う作業を切り出し、それを障害のある社員が担当している。

また貿易業務部の仕事として、海外からPDFで送られてくる船積書類一式の中から、パッキングリストを抜き出すという作業がある。1ファイル10枚分くらいのPDFファイルの中に3～4枚ほど入っているパッキングリストを抽出し、クラウド上の特定の場所に保管する。これも障害者が担当している。

さらにH社には取引先の審査を行う法務審査部があり、決算書を市販のソフトウェアで分析するという業務がある。分析のためには入力が必要で、ソフトウェアが自動で行える場合も多いが、フォームがしっかり決まっていない会社のものに関しては手入力が必要であり、その作業も障害者が担当している。

このほか、取引会社の株価情報を朝昼晩メールで営業部員に知らせる仕事、輸入の通関統計を月1回営業部全員に知らせる仕事など、様々な部署の業務を切り出して、障害者が担当できるようにしている。

#### 〈業務に用いているツール〉

H社が障害のある社員に当初貸与したのはパソコン、タブレット(iPad)各1台である。タブレット

に関しては営業の社員が持っていたものと同じで、ウイルス対策もしっかりしたものだ。タブレットからテザリングしてパソコンをネット接続させた。今ではタブレットだけでは利用可能なデータ通信量が足りなくなったので、別途モバイルWi-Fiルーターを貸与している。最近、社内の固定電話をなくし、個々に携帯電話を支給している。これはテレワーク社員も同様である。

〈配慮・工夫〉

H社では、テレワークであっても、あたかも出社しているような環境に近づけることを目指している。コミュニケーションはweb会議システム(Teams)で行っているが、常に接続して会話のできる状態で仕事をするを約束ごととしている。上司がずっと見ているわけにもいかず、社員同士がつながっていた方がお互い孤独感もなく、そして分からないことも協力しあい解決できるというのが理由である。

障害者雇用担当者の話では、当初2人雇用し、次は5人雇用した。「5人の管理は大変だろうな」と思ったが、この5人もずっとweb会議システムを接続して仕事を行っている(現在はさらに増えて12人)。最初は映像も繋いでいたが、今は音声のみである。このようにすることで、互いに尋ねやすい環境を作ることができるようになった。いわゆる出社して机を並べた環境で仕事をしていることと同じである。この環境で朝礼も行っている。多少の雑談も可能である。ただ現在では、「今は集中します」という言葉を使って、web会議システムから抜けて集中することをやっても構わないというルールを作った。試行錯誤しながら、改良しつつ運用している。

対話を増やして孤独感を払拭し、心理的安全性を向上させることをテレワーク上でやってみたいということに、各社員に協力してもらっている状況である。テレワークでの採用に向けた会社説明会では、この点を前面に押し出している。すなわち、「テレワークは孤独だというイメージがある。しかし当社のテレワークは孤独にしない」という点を強調している。障害者雇用の担当者は、この働きが一番良いと思っているし、孤独感のないテレワークを目指す旨公言している。「このやり方に共感できる人は応募してほしいが、孤独がよくて、この仕事さえあげてしまえばいい、インプットに集中したいと思っている人は、当社は合わないかもしれない」と説明している。

勤怠管理は、勤怠システムが各自のパソコンにインストールされており、出勤、退勤ごとにクリックするだけである。また毎日朝礼を行うので、画面上で目視確認ができる。朝礼では従業員の体調確認も行っている。退勤時には必ず業務報告書をメールで提出することになっている。

障害者雇用の担当者は、テレワークだからということで突出した困難さはないと考えている。テレワークと関係なく、どれだけ社員を理解できるかという点が重要であり、ここにはかなりの時間を使っている。面談の時間を月1回設けているが、「ちょっと相談があります」と尋ねてくることがよくあり、その度に時間を作って会話をしている。障害のある社員の相談に乗っている時間は、健常者の社員よりも長い傾向があり、相談内容は仕事の内容だけではなく、私生活の悩みや過去の話など様々である。障害者雇用の担当者は、こうした時間を社員を理解するための貴重な機会として大切にしている。

〈今後の見通し〉

障害者雇用の担当者は、テレワークと出社型の比重については、こうしようという固定的考えを持っているわけではない。出社型に関しても、H社として、複数の就労移行支援事業所と関係を強化して、コミュニケーションができて、前向きで明るい人物であれば紹介してほしいと伝えている。テレワーク

と出社型の両方を同時に進めていく考えでいる。

#### （４）事例４

##### 〈属性〉

D社は求人広告・人材派遣等を幅広く手掛ける企業の特例子会社である。テレワークで採用するのは地方在住の障害者で、2022年1月時点でのテレワークで働く社員（D社では「在宅勤務社員」と呼んでいる。）は114人である。男女比はほぼ半々で、年代も各世代、満遍なく分布している。特徴は精神障害者が多いことで、D社の精神障害のある社員の大半を在宅勤務社員が占めている。

##### 〈テレワーク導入の契機〉

法定雇用率の引き上げも背景に特例子会社の設立数は増加しているが、その半数以上は首都圏に集中している。D社では、都市部における障害者採用競争の激化への対応策として、地方在住の障害者を対象に在宅勤務社員としての採用を始めた。スタートは、2016年、旭川市による市内在住の障害者を都市部の企業にテレワークにて就職させる事業への参加だった。旭川市在住の障害者5人をトライアルで採用した。うち4人は、勤務状況やパソコン・事務処理スキルも問題なく、トライアル雇用終了後も継続雇用となった。

その後も対象地域を広げながら、地方在住の障害者のテレワーク採用を継続している。応募者には高度なITスキルを求めてはおらず、自分の状況を伝えられることや「報告・連絡・相談」ができることが採用のポイントとなっている。体調不良や仕事上の課題を自分から発信できない場合、完全テレワークでの就労は厳しいという考えからである。

##### 〈業務内容〉

親会社が運営する情報媒体の内容のチェックが、在宅勤務社員のメイン業務である。

在宅勤務社員は、10～16人で「班」を構成し、各「班」には東京本社の進行担当がつく。進行担当は仕事の配分・調整、疑問への回答、目標達成のために何が必要か等について在宅勤務社員と一緒に考えサポートする役割を担う。「朝会」「夕会」という毎朝・毎夕のミーティングは、進行担当のファシリテートの下、班単位で行う。

在宅勤務社員は、人事上は契約社員である。勤務時間は1日6時間で、9時半の業務開始後にweb会議システム（Zoom）をつないで朝会に出席し、当日の業務の確認や各自の体調の報告等を行う。その後は業務を各々で進め、昼休みを挟んで午後の業務再開時に再び連絡を入れ、その後も各自で業務を進める。16時になると日報を記入し、最後にまた皆が集まってweb会議システムで夕会を行い、基本的には残業なく16時半で終業となる。

##### 〈業務に用いているツール〉

D社では、在宅勤務社員とのコミュニケーションには、web会議システムを多用している。チームの仲間との一体感を深めるためにFace to Faceのコミュニケーションを重視しており、朝会・夕会のweb会議システムは基本カメラオンで参加してもらっている。進行担当はリモートの画面越しであっても表情から本人の健康状態を極力捉えるよう心がけている。

チャットにはweb会議システム（Teams）を使う。班の誰かの質問への回答が、他のメンバーへのリア

ルタイムでの情報共有にもなる。個別性の高い質問等には個別のチャットで対応している。

〈配慮・工夫〉

・環境整備の配慮

業務に用いるパソコンやヘッドセット、マウス等に加え、web 会議システム (Zoom) に用いるデバイスとしてタブレット (iPad) を会社が貸与する。ほかにも障害に応じて、モニターやキーボード、トラックボール等の貸出も行う。

・業務進行への配慮

業務中に疑問が生じた場合、東京本社の担当者にチャットで問い合わせることができる。回答は基本的にチャットで行うが、口頭説明を行った方が理解しやすいものはweb 会議システム (Zoom) で説明し、理解を深めている。

・障害に応じた配慮

障害特性に由来する個別の困りごとには、組織全体で対応する。たとえば、発達障害がある在宅勤務社員から「口頭説明だけでは理解が難しいので視覚的な情報共有があるとうれしい」といった声が聞かれたので、可視化できる形での資料共有は日常的に行うようにした。1日のスケジュールも、先の見通しがたつように、タイムテーブルをテキストで共有し、いつでも確認できるようにしている。

・業務管理上の工夫

共通のポータルサイトで皆が同じ情報を確認できるようにしており、組織全体に関わるトピック、スケジュール、パソコンのエラーや小さなトラブルへの対処法が蓄積されたFAQ等を掲載している。体調報告や日報 (振り返り) もポータルサイト上で行う。朝会后、各自ポータルサイトにログインし、体調を5段階で評価し、コメントもつけて報告する。夕会前には、日報に業務内容やその過程における気付きや疑問を入力する。日報には、夕飯の献立やペットの状況など、プライベート情報を記載するメンバーも多い。進行担当はそれを確認し、気になる点があれば翌日以降、フィードバックを行ったり、本人の状態を踏まえた面談に活用したりしている。

・コミュニケーションの工夫

朝会・夕会では、雑談や会話から始めるよう工夫している。

また、チャットツールは業務だけではなく、雑談等にも積極的に活用している。ただし、一つのチャネルの中に仕事の話と雑談が混在すると、仕事の情報を必要とする人には不都合なので、チャネルは分けている。雑談ができるチャネルでは、オフィスで隣り合っているような感覚で会話できる。

D社では社内イベントも多く、業務に関わるものからリラックスして楽しめるものまでライブ配信され、在宅勤務社員にもオンラインで参加してもらう。ランチをとりながら話ができる会も定期的に行っている。コロナ禍以降、意識的につながりを大事にするようにしており、リモートの環境であっても仕事だけではなく会社の風土や文化を感じてもらえるよう工夫している。

・地域の障害者就業・生活支援センターとの関係性

D社は、新規のエリアで採用活動を始めるに当たっては、地域の障害者就業・生活支援センターに必ず事前に説明に訪れている。エリアに拠点がない中で公募をしていくために、障害者就業・生活支援センターからの協力が得られるような関係性の構築に時間をかける。採否の結果も、障害者就業・生活支

援センターには報告する。当該施設の紹介で応募した人が不採用となった場合は、その判断に至った理由を伝え、今後どういったところを訓練すればよいか、企業の視点からのフィードバックも丁寧に行っている。

〈今後の見通し〉

在宅勤務社員が正社員にチャレンジする門戸は開いている。ただ、正社員になると様々な業務を担当することになり、通勤が必要になるケースもある。それは本人たちにとってハードルが高いので、何か選択肢をつくれないかと考え、今、社内で検討を進めている。

D社の人事担当者は、通勤や煩雑なコミュニケーションがないテレワークは、障害者が能力や意欲を最大限に発揮できる働き方だと実感している。今後も、対象エリアを拡大しながら採用を継続し、多くの障害者に機会を提供していきたいと考えている。

## （５）事例５

〈属性〉

F社は人材派遣サービスを全国展開する親会社の持つ特例子会社をベースに、在宅部門を独立させ設立された。元の特例子会社の業務のうち、パソコンのみを用いて行えるペーパーレスの業務に限定して切り出し、新会社の業務に移管する形でスタートした。雇用するのは重度身体障害者で、年代は10代から60代まで幅広く、居住地も北海道から沖縄まで広範囲に及ぶ。

〈テレワーク導入の契機〉

F社は、新型コロナ流行以前から、幅広い人材を雇用に導く手段を追求してきた。親会社が派遣業であるため、常用雇用人数は業績に伴って増える上に、法定雇用率の引き上げも見込まれており、更に多くの障害者を雇用する方法を模索していた。一方、障害者を雇用する際に、本人の素養・力量・適性等よりも出勤の可否、トイレや駐車場の確保の可否が選考基準となることにF社の人事担当者は疑問を感じており、テレワークに着目し始めた。現在、基本的に通勤困難な重度身体障害者をハローワークからの紹介で雇用している。

1次面接はハローワークにてパソコン操作への適性等を見極める。2次面接では自宅にて通信や情報管理ができる環境であるかどうかをチェックする。2次面接には保健師も帯同し、障害の状況やトイレまでの動線、苦手なこと等も確認する。

またF社では、より多くの通勤困難な障害者をはじめハローワークや障害者就業・生活支援センターの支援者に同社でのテレワークを理解してもらえるよう活動している。毎月定期的に希望者を集め、支援者も同席の下、テレワークでの職場体験・仕事体験を開催している。

〈業務内容〉

現在F社で担っている業務の幅は、設立当初と比べ大きく広がっている。例えば検索・入力業務では「あるエリアの事務職の求人のリストを作る」といった仕事からはじまり、現在は、地域別の賃金を調査するなどマーケット調査へと幅を広げている。そのほかにも自社のサーバーのデータベースの修正・更新の業務も、テレワーク勤務の障害のある社員に任せている。これは彼らがミスなく行えるという信用が社内で確立していたからこそ、任せられた業務である。また、スキヤニングしただけの段階の不正

確な名刺データを名刺画像と目検で比較し修正する業務、案内の送付先リストのデータベース作成業務、JIS規格に基づきホームページのウェブアクセシビリティを検査する業務等も担えるようになった。

担当業務の幅を広げるために、人事担当者はグループ内で営業を行ってきた。役員会で概略を説明し、「各事業部の営業企画の部署等にてパートタイマーや派遣社員に割り当てていた事務作業は、重度の身体障害のある社員が十分担える」との理解を取り付けた。今は業務を共に行うチームごとに発注元の営業部の担当者と定期的にミーティングも行っている。画面上で実際に障害がある社員と顔を合わせる機会を設けることで「障害があっても健常者と変わらない」ということを、発注元の担当者に分かってもらえる。テレワークの場合、社内で障害者の存在が認知されにくいため、社の内外に障害のある社員がテレワークで就労していることを広報するよう努めている。昨年もマスメディアに何度も取り上げてもらったほか、人事担当者や障害のあるテレワーク社員は、外部のシンポジウムにも積極的に出席した。

仕事のノルマは個人ではなくチームで担う。重度の身体障害により体調が不安定でも、互いに助け合うことで安定的に仕事を請け負える。採用の際もパソコンのスキルの高さより、チームでの協業に適していることを主眼に選考している。新人が入ったら、まずはチーム内の先輩が仕事を教える。マニュアルは元々サポートスタッフが作っていたが、今はチーム内で作成している。障害のある社員の主体性や自己認知を高めるには、「自分たち自身で助け合い仕事を進められる」と感じる機会を設ける必要がある、と人事担当者は考えている。メンバーは、お互いの弱みを補い合い、強みをより高め合い相乗的な力や効果を生み出して業務に取り組んでいる。パソコンのことは若い社員が教え、コミュニケーションをとる際は年配者が積極的に話している姿が見られる。

人事担当者から見て、障害のある社員の様子は、入社した頃とは明らかに変化した。働き始めるまでは「支援してもらおう側」であった人が、働き始めてからは人を助け「ありがとう」と感謝される側となり、やりがいを持って社会とつながることができる。共に仕事を担うコミュニティを持てたことが、収入を得られることと同様に彼らの職場定着の理由となっていると考えられる。

#### 〈業務に用いているツール〉

F社では、労務管理にはテレワーク対応の勤怠管理システム（ジョブカン）を用いており、パソコンを起ち上げればタイムカードを押すように始業・終業の連絡ができるようになっている。

#### 〈配慮・工夫〉

##### ・コミュニケーションのための配慮

F社では、テレワークの最大の課題は、仲間や会社の存在を感じづらく帰属意識を持ちづらいことにあると考え、「連帯感を持とう」とあえて口にして共通の目標を持たせ、1日3回、20分間のミーティングを行っている。ミーティングでは業務の進捗管理も行うが、ルールとして雑談を10分間するよう促す。オンライン上でコメント・メッセージを送ることができるシステムを使い、仲間や会社の存在を感じることができるようにもしている。また、年1回、エリアごとに実際に集まって仲間の存在を肌で感じられるよう、リアルの交流会も開催している。

##### ・その他の配慮

今年4月、新たにリーダー制度を導入した。以前からチーム内に「連絡係」と呼ばれるまとめ役を置いていたが、処遇の差はなかった。新たな制度では、一定の要件を満たす人をリーダーに任命し、チー

ム運營業務を任せ、リーダー手当を支給するようにした。これは目標作りでもある。

そのほか、社内報をあえて紙ベースで作成し郵送している。手に取れば仲間の存在を感じられ、会社の状況が分かり、家族にも見てもらえる。家族のサポートがあつてこそ働けているのだが、業務中のパソコン画面を家族に見せることは禁じているため、この冊子を見せて「働く自分」を家族に示せることは、障害のある社員にとって非常に重要なこととなっている。この冊子もテレワーク社員が作っている。

#### ・地域の障害者就業・生活支援センターとの関係性

社員の居住地は広範囲に及ぶので、何かあつたときにすぐに本社から訪問することは難しい。安全配慮の視点に立ち、地域の障害者就業・生活支援センターを中心とした支援機関のサポートを得よう連携している。これにより、緊急時の対応も心配せずに離島などの遠隔地にも雇用機会を作ることができる。

#### ・労務管理上の工夫

テレワーク対応の勤怠管理システムでの管理に加え、サービス残業是正のため従業員のパソコンのログを記録し、シフト表と照合している。1日3回、2時間に1回行うミーティングでは体調把握も行っており、それで労務管理は十分に行える。まれなケースだが、ミーティングに出席してこない社員がいたため、地域の支援機関に連絡したところ、転倒して起き上がれずじまいにいたり体調を大きく崩したりしていたことがあつた。「この会社で働いていなければ支援者に見つけてもらえず、大変なことになっていた」と本人は話していた。よく重度身体障害者を雇うことに対する不安の声が聞かれるが、このように労務管理を徹底させていれば、在宅の仕事でもさほど心配はないと、人事担当者は考えている。

#### 〈今後の見通し〉

7年前、まだ世間でテレワークが広まっていなかった時期に、F社がテレワークを導入しようとした際には、労務管理等に関する懸念が社内外でも多く聞かれた。しかし、それでもテレワーク導入を決めたのは、法定雇用率達成への目的意識と、事業所の環境にとらわれない人物重視にした選考を行いたいからである。

F社の人事担当者は、住み慣れた安心安全な環境で通勤なしに働けるテレワークは、障害者が自分の持てる力を仕事に最も注力できる働き方の一つであると考えており、F社としても旗振り役になって推進していきたいという考えである。

ただし、この人事担当者は、テレワーク推進の目的はあくまで、「通勤困難な人に働く機会を広げること」であり、障害者が皆テレワークにすべきだというわけではない。通勤できる人は職場に出向き社会参加することが望ましいと考えている。

## （6）事例6

### 〈属性〉

K大学は、複数学部を有する私立大学であり、同大学を運営する学校法人は、短期大学のほか、中学・高校及び幼稚園も運営している。

K大学は以前から障害者を雇用してきたが、2019年、障害者雇用のコンサルティング会社を通して、テレワークを前提に1人の聴覚障害者を雇用した。この職員は、主に学内にあるポスターなどのグラフ

ィックデザインを担当している。

#### 〈テレワーク導入の契機〉

K大学で一般的に職員のテレワークが導入されたのは、新型コロナウイルスの流行が始まってからであるが、この職員は最初から完全なテレワークを前提に採用した。テレワークは、本人が希望した働き方であった。

K大学では、2019年3月に定年退職者や障害者職員の退職が相次いだため、障害者雇用のコンサルティング会社など複数の会社やハローワーク等を利用し、一気に障害者を採用した。その中で、障害者雇用のコンサルティング会社から新しい働き方として遠隔、在宅ワークというのはどうだろうかという提案され、この聴覚障害者を雇用することになった。ほかの障害のある職員は、今でも各キャンパスに出勤して働いている。また、部分的にテレワークを導入している職員もいるが、完全にテレワークというのは、この聴覚障害のある職員のみである。

#### 〈業務内容〉

この職員はExcel等のデータ入力、学内ポスターの作成、チラシ作成を担当している。コロナ禍において他の障害者職員は自宅待機になることもあったが、この職員に関してはテレワークでの業務を継続することができた。ただ、コロナ禍におけるテレワークでは、当該職員の子供が休校になって自宅に親子でいるという生活環境となったこともあり、若干のストレスがあったようである。

テレワークが前提であるが、テレワークのみでは職場への帰属意識が薄くなることも考えられるため、月1回、封入作業・発送業務などのマンパワーが必要な時には、大学に出勤して作業をしてもらう契約となっている。その際、人事課の担当者と業務を依頼している部署への挨拶や学内見学を行い、自身が作ったポスターやチラシがどういう使われ方をしているのかを確認したり、意見や感想を聞いたりする機会を設けるようにしている。K大学の人事課の担当者は、このような機会が仕事の達成感を得ることにつながると考えている。

#### 〈業務に用いているツール〉

K大学からはパソコンやwebカメラの貸与を行い、音声での会話はできなくても顔を見てチャットができる体制を整えており、また学内で統一的に使われているメールアドレスも割り振りをしている。コンサルティング会社が提供する障害者テレワーク用のシステムも導入しているが、「同じ大学の職員(当初は臨時職員、のちに契約職員)として働いている」と意識できるような体制も整えた。チャットでは、業務に関する疑問や、進捗状況の報告などが送られている。

出退勤の管理や業務の進捗管理はコンサルティング会社提供のシステムで一元管理できるが、テレワークで雇用するケースは初めてだったので、別途Excelを用いたタスク管理表を作るなど、試行錯誤して管理方法も模索した。コンサルティング会社が提供するシステムには画面キャプチャという機能があり、10分に1回静止画で作業している職員の様子を確認できるため、どのように業務を進めているのか、またどこで作業につまずいているのかも一目で把握できるツールとなっている。

#### 〈配慮・工夫〉

K大学では、業務の負荷がかかり過ぎないように、各部署からの業務依頼は人事担当者に一旦集約して、そこから本人に依頼することになっている。



障害者雇用のコンサルティング会社を交えた人事担当者との面談では、この職員から「やりがいを感じて仕事をしたい」という意思が強く示されており、人事担当者としても、作成したポスターがホームページ上で公開されたときに知らせるなど、達成感を感じてもらえるよう心がけている。また、コミュニケーションを大事にして、趣味の話や、家族の話も交えた会話の機会も持つようにしている。

〈今後の見通し〉

K大学では、各部署から業務の切り出しを行い、テレワークを推進していきたいと考えている。対面授業が復活している状況で、コロナ対策等の業務が増え、専任の職員が対応しきれない事務作業があるため、通勤が困難な障害者をテレワーク雇用することは、お互いにとって好都合であると考えている。今後、法定雇用率の引き上げも念頭に、大学だけではなく、法人全体で雇用の可能性はさらに広がり得るものと捉えている。そのためには、担当する業務を明確にせず雇用するのは双方にとって不幸なことであるため、様々な業務を切り出した上で、お互いが満足できるような形を作ることが理想だという考えである。

### 第3節 考察とまとめ

前節では、テレワークでの障害者雇用の経験を有する6企業に対して行ったヒアリング調査の結果を提示した。取り上げた六つの事例には、複数の事例に共通する点がある一方で、企業間で対応が分かれる点もあった。

本節ではまず、テレワークでの障害者雇用について各企業の判断が分かれる、代表的なポイントを提示する。それぞれのポイントに対して、事例で取り上げた各企業の判断を比較し、そうした判断が成された理由や、それらの影響について整理する。

次いで、各企業がテレワークで働く障害者のマネジメントを行う上で重視している点や、提供している配慮の内容の中で、多くの事例に共通するものを提示する。そのことを通して、今後テレワークで障害者を雇用する企業が留意すべき事項を整理したい。

#### 1 各企業の判断の相違

ここでは、六つの事例を踏まえ、障害者のテレワークでの雇用に関して、企業が判断を迫られる重要な局面を提示し、各局面においてヒアリング対象企業が行った判断を比較、整理していく。

##### (1) テレワークを前提とした障害者雇用の有無

第1に、テレワークを前提とした障害者雇用を行うか否かという判断がある。2020年以降、新型コロナウイルス感染対策の観点から、障害の有無にかかわらずテレワークが促進されてきたが、それ以前からテレワークを導入する企業もあった。ヒアリング対象の6企業はすべて、新型コロナウイルス感染拡大以前に障害者のテレワークを始めていた。6企業の中には、テレワークと出社を併用する社員がいる場合（B社）や、主にテレワークで働く社員に毎月定期的な出社を求める場合（K大学）もあったが、基本的に業務はテレワークで行うという形での採用を、この6企業では行っていた。

新型コロナウイルス感染拡大以前にテレワークを導入した理由としては、「都市部における障害者採用競争の激化への対応策として、地方在住の障害者を対象に在宅勤務社員としての採用を始めた」（D社）のように、より多くの社員候補者を得ることを挙げる企業があった。また、「障害者を雇用する際に、本人の素養・力量・適性等よりも出勤の可否、トイレや駐車場の確保の可否が選考基準となることに」疑問を感じていたというF社の人事担当者からは、テレワークであれば環境整備に関する要素と関係なく、障害者を採用できるという意見も聞かれた。

そして、テレワークでの障害者雇用に関心を持っていた企業を後押しし、関心を持っていなかった企業に情報をもたらした要因の一つに、障害者雇用のコンサルティング会社からの働きかけがあった。K大学では障害のある職員の退職時期が重なり、積極的に障害者を雇用しようと考えていたタイミングで、コンサルティング会社から提案され、テレワーク導入に踏み切っている。J社は、コンサルティング会社から、市内在住の障害者を都市部の企業にテレワークにて就職させることを推進する旭川市の取組に関する情報を得ている。実際、J社は、同市の取組を通じて、障害者をテレワークを前提として採用した。このほかにも、公的機関の取組が障害者のテレワークでの雇用を促した事例があった。H社は、障害者雇用のコンサルティング会社からの紹介で、2017年に厚生労働省が実施した「障害者テレワーク導入のための総合支援事業」に応募し、テレワークでの障害者雇用を開始している。このように、新型コ

コロナウイルス感染拡大以前にも、企業は様々なことを契機としてテレワークでの障害者雇用を開始していたのである。

本章では、新型コロナウイルス感染拡大を契機としてテレワークを始めた事例は取り上げていないが、第2章第2節において、新型コロナウイルス感染対策の影響でテレワークを経験した障害者のヒアリング結果を紹介している。併せて参照されたい。

## (2) 外部機関との連携のあり方

ここからは、テレワークを前提とした雇用を進める中で行われる判断について整理していく。

テレワークに限ったことではないが、障害者雇用を促進する上で、外部機関との連携、資源の活用が有用であることは多い。ヒアリング対象企業でも、採用から定着までの各段階において、外部機関との連携が見られた。

例えばD社では、「新規のエリアで採用活動を始めるに当たっては、地域の障害者就業・生活支援センターに必ず事前に説明に訪れている。エリアに拠点がない中で公募をしていくために、障害者就業・生活支援センターからの協力が得られるような関係性の構築に時間をかける」としており、地域の就労支援機関との連携の重要性が認識されている。F社でも採用時からハローワークや障害者就業・生活支援センターといった支援機関との連携を重視しており、毎月定期的に就職希望者を集めて行われるテレワークでの職場体験・仕事体験には、支援者の同席を求めている。

このように採用時から支援機関との関係が重視される背景には、採用後に地域の支援機関のフォローを期待するということがあるだろう。遠方の障害者をテレワークで雇用する場合、上司や人事担当者が頻繁に自宅を訪問することは難しく、支援機関のサポートが重要となる。J社の事例では、「入社後しばらくは障害のある社員の地域の就労支援機関の担当者が面談を通して本人の考えを把握し、メンタルの状態等をフォローしてくれたおかげで、遠隔地においても問題の有無等を把握し対処することができた」とされている。F社の事例では、「ミーティングに出席してこない社員がいたため、地域の支援機関に連絡したところ、転倒して起き上がれずいたり体調を大きく崩したりしていた」ことがあったという。地域の支援機関は必ず家庭訪問をするわけではないが、F社の人事担当者は、地域の支援機関との連携の大切さを示す一例として、このエピソードを紹介していた。

また企業は、障害者雇用のコンサルティング会社の資源も活用している。前述のように採用に当たって情報提供を受けたり、テレワーク雇用のノウハウに関する助言も受けたりしている。K大学では、障害者雇用のコンサルティング会社が提供する障害者テレワーク用のシステムを導入し、同システム上で、出退勤の管理や業務の進捗管理を行っている。

このように各企業ではそれぞれの状況に応じて外部機関と連携し、資源を活用している。そしてその判断には、遠隔で障害者を雇用するという状況が関連している。

## (3) 業務分担のあり方

テレワークで障害者を採用すると、どのような業務をどのように割り振るかということが課題となる。

まず、社内のどの業務をテレワークで働く障害者に割り振るかという課題については、社内（グループ内）営業が重要となる。例えばF社では、「役員会で概略を説明し、『各事業部の営業企画の部署等にてパートタイマーや派遣社員に割り当てていた事務作業は、重度の身体障害のある社員が十分担える』

との理解を取り付けた」という。

こうして担当することとなった業務について、個人単位で受け持つ事例と、チーム単位で受け持つ事例を、確認することができた。「各部署からの業務依頼は人事担当者一旦集約して、そこから本人に依頼することになっている」というK大学のケースは、個人単位で作業・納品を行うシンプルな業務担当の例である。一方D社では、「在宅勤務社員は、10～16人で『班』を構成」して、作業を担当している。F社でも、「仕事のノルマは個人ではなくチームで担う。重度の身体障害により体調が不安定でも、互いに助け合うことで安定的に仕事を請け負える」とされ、互いにフォローしあって業務遂行することが求められている。

このように、業務をどのように切り出し、また業務遂行の単位をどのレベルに設定するかは、各企業の状況や考え方によって異なる。そして、チームという単位をどのように位置づけるかが、業務の割り振りだけでなく、次に述べる「職場の一体感の醸成の仕方」と関連して立ち現れてくる。

#### （４）職場の一体感の醸成の仕方

テレワークで働く社員は、どうしても社員としてのアイデンティティや、職場のチームとしての一体感を持ちにくいという懸念がある。そのため、各企業では様々な工夫を行い、テレワークで働く社員が孤独感を持たないように努めている。

例えばJ社では、「テレワークの社員からは所属する支店の映像が常に見られるようになっている。テレワークの社員は、自身の側の映像を支店側に公開する必要はない。音声は通常は切っており、何かあればいつでも音声で話せるようになっている」とされ、社員として働いているという意識を持てるような仕組みを採用している。B社では、1週間に一度定期的に行うwebミーティングにおいて、業務の進捗の確認だけでなく、上司が「広い意味での社内の様子について情報共有」を行う。

またK大学では、テレワークの職員も月に一度出勤することとなっており、その際、業務の依頼元の部署への挨拶や学内見学を行い、「自身が作ったポスターやチラシがどういう使われ方をしているのかを確認したり、意見や感想を聞いたりする機会を設けるようにしている」。

さらに一体感の醸成を重視しているのが、H社である。H社では、「コミュニケーションはweb会議システム（Teams）で行っているが、常に接続して会話のできる状態で仕事することを約束ごととしている」という。「社員同士がつながっていた方がお互い孤独感もなく、そして分からないことも協力しあい」問題解決している。H社では、「あたかも出社しているような環境に近づけることを目指している」のだという。

H社のweb会議システムの常時接続は疑似職場化をかなり強調したあり方だと思われるが、業務以外のイベント等でも、一体感の創出に努める企業がある。D社では社内イベントが多く企画され、在宅社員もオンラインで参加するという。F社では、「年1回、エリアごとに実際に集まって仲間の存在を肌で感じられるよう、リアルの交流会も開催している」。

このように各企業では、テレワークで働く障害者が孤独感を抱かないようにし、社員としてのアイデンティティ、職場としての一体感を持てるように多様な取組を実施しているのである。

## 2 共通する配慮事項

このほかにも、ヒアリング対象者は様々な工夫をし、テレワークで働く障害者の環境整備、円滑な業務遂行のために努めている。ここではそれらの中で主要なものを整理したい。

第1に、テレワークは障害者の存在が認知されにくい働き方であるため、他の社員の理解を得るための工夫を必要とする。社員が職場に出勤している状況であれば、障害のある社員が働いている姿を上司や同僚が認識することは容易であるため、理解を得るための共通認識を比較的醸成しやすいと言えるだろう。ところがテレワーク勤務では、多様な特性の社員が働いていることを認識する機会が少なくなるため、意識的にそうした機会を生み出す工夫がなされることもある。J社では、「近隣で開催された障害者向けの合同企業面接会に社員を参加させ、障害者雇用に対するポジティブな意識を持てる機会を設けた」という。F社ではグループ内に障害者の存在を示すことも目的の一つとして、メディアの取材を受けたりシンポジウムで報告したりするなど、様々なチャネルでのアピールを試みている。

第2に、テレワークを実施するための環境整備に、きめ細かい配慮をする企業もある。パソコンやタブレット、携帯電話を貸与するのはヒアリング対象企業に共通することだが、障害に応じて「モニターやキーボード、トラックボール等の貸出も行う」（D社）、「小児麻痺による障害のある（中略）社員の場合、仕事中座りっぱなしでは身体に負担がかかるということだったので、立って作業が行える机を会社が用意した」（B社）といった事例がある。

第3に、テレワークで働く障害者の体調管理に関する取組がある。B社では、脳性麻痺の障害のある社員から、コロナ禍でコミュニケーションの機会が減り、発話機能の衰えが心配、との訴えがあり、勤務時間を変更し、障害者向けの「ジョブカフェ」に参加して発話のリハビリを行えるように配慮した。D社では、在宅勤務社員とのコミュニケーションには、web会議システムを多用しており、担当者は「リモートの画面越しであっても表情から本人の健康状態を極力捉えるよう心がけている」。

第4に、テレワークで働く障害者のキャリアアップに関する取組がある。D社では、テレワークの社員が正社員にチャレンジする門戸は開かれている。しかし、正社員になると様々な業務を担当することになり、通勤が必要になるケースもある。それは本人たちにとってハードルが高いため、何か選択肢をつくれぬか、検討しているという。F社では、新たにリーダー制度を導入した。「一定の要件を満たす人をリーダーに任命し、チーム運営業務を任せ、リーダー手当を支給するようにした」という。これらの事例に代表されるように、キャリアアップの道を示し、社員が目標を持って働けるような仕組みづくりをする企業もある。

このようにヒアリング対象の各企業は、テレワークで働く障害者をサポートする様々な取組を実施していることが明らかになった。ここでは紹介しきれない取組もあったが、いずれも障害者がテレワークで働くという条件の中で、企業ができることを試行錯誤しながら見いだされたものであった。

## 3 まとめ

本章では、障害者のテレワーク雇用の経験を持つ6企業へのヒアリング結果について報告した。ヒアリング対象企業の業種には、不動産業、商社、大学等があり、二つの特例子会社も含まれていた。企業規模としては、雇用者数20人程度の企業から、1,000人以上を雇用する大企業まで多岐にわたっていた。

6企業においてテレワークで働く障害者の障害種別には、身体障害、精神障害、発達障害が含まれていた。障害者が担当している業務には、データ入力、プログラミング、グラフィックデザイン、マーケット調査など、多様なものが含まれていた。

このような多様な事例において、各企業がテレワークで障害者を雇用するための工夫や配慮を行っていることが分かった。まず、コミュニケーション手段として、メール、チャット、web会議システム、携帯電話など、多様なツールが活用されていた。

外部機関との連携も確認され、特に障害のある社員が住む地域の支援機関との連携が重視されているようだった。遠方に住む社員に対し、上司や人事担当者がフォローしにくい部分を、地域の支援機関からの助力で補っていることがうかがえた。

業務分担のあり方や職場の一体感の醸成にも、多様な工夫がなされ、社員のモチベーションを維持するための仕組みが採用されていた。ヒアリング対象企業では、孤独になりがちな社員に、チームとしての一体感を持てるような工夫が多く実施されていた。ただ、テレワークのあり方としては、一体感を強調せず、作業して納品することのみ力を注ぐというタイプも考えられる。本調査では、二つのタイプを比較検討することはできなかったが、両者の利点や課題を整理することは、今後必要になってくるだろう。

新型コロナウイルス感染拡大以前から障害者のテレワークを導入していた六つのヒアリング対象企業に対し、テレワーク導入の契機を訪ねた。障害者雇用のコンサルティング会社からの情報提供や、厚生労働省や自治体の取組も影響を与えていたことが分かった。ただ、障害のある社員がテレワークで働いていることを公表している企業にヒアリングを依頼したという今回の事例選択方法が、こうした企業ばかりを取り上げることにつながっているのは事実だろう。この点は、本ヒアリング調査の限界として認識している。そうだとすると、新型コロナウイルス感染対策のため少なからぬ企業がテレワークを経験した現在、テレワークの障害者雇用への導入がさらなる広がりを見せることも予想される。その際、本章で取り上げた事例にあるような先駆的取組を参照することは、有意義であると思われる。

本章で取り上げた企業でも、テレワークの障害者雇用の経験は、最長で7年程度であり、今でもテレワークの仕組みを変更、改善していることが分かった。テレワークの経験がお互いに限られている以上、取組事例やアイデアの共有は今後とも重要であり続けるだろう。その営みにおいて、本章のヒアリング結果が貢献するところがあれば幸いである。

## ■〈コラム〉

---

◇第3章の企業ヒアリングの結果には、知的障害者によるテレワークの実施に関する内容を、ほとんど取り上げることができなかった。そこでここでは、新型コロナウイルス感染拡大の影響をきっかけに、知的障害のある社員がテレワークを実施したY社の取組を紹介する。本章で紹介した他の事例と前提を異にするものではあるが、障害者のテレワークの実情について幅広く把握する一助としたい。

Y社はグループ会社共通のシェアードサービスを提供する企業である。主な業務として、経理、総務、人事領域などのシェアードサービス、営業部門のバックヤード業務の集約、サポート業務を行っている。2020年4月から5月末まで、社員全員がテレワークを行った。同年6月以降は入社前提の勤務に戻っているが、テレワークも選択できる。なお、Y社では、障害のある社員をメンバーと呼び、障害のある社員のサポート役をスタッフと呼んでいる。以下では、知的障害のある社員の状況について記述する。

テレワーク導入前は、メンバーは入社が前提でありテレワークは想定されていなかった。会社全体として入社減のアナウンスがあった時期も、基本的に入社が前提の仕事のため、総務や人事とも調整の上、感染対策を徹底しつつ、2020年3月まではメンバー全員が出社を継続した。

しかし、家族の車で送迎されるメンバーが出てくるなど、メンバーやその家族の間で通勤への不安も高まってきた。全員出社不可のアナウンスも当然想定されたことから、担当業務の中からテレワークで可能な業務をスタッフで洗い出すなど準備を進めた。

そして全員テレワークとなった。通勤に不安を感じていたメンバーは、出社しないという点で少し安心している様子も見られた。

業務用のパソコンはテレワーク開始以前からメンバーに貸与されており、日頃からパソコンでの業務は経験していたので、これに追加してweb会議システムが利用できるよう、各自が自宅でのWi-Fiの設定などの準備をした。

テレワーク期間中は、コミュニケーションも兼ねて、朝礼、昼休みの開始と終了、終礼（日報記入、今日の振り返り等）と1日4回は顔を合わせる機会を設けた。また、50分間作業したら10分休憩というサイクルを1日の中で回していくようスケジュール計画表を作り、そこに各時間帯にやるべきことを記入した上で、その内容を朝礼で共有した。このように計画を立て、その結果も含めて各メンバーが会社側に報告した。結果、成果物を見る中できちんと行われていることが確認できた。

また、各メンバーが個々に担っている仕事に加えて、同じ業務を担当したことがあるメンバー3人から4人を集め、スタッフと手順を確認しながら業務マニュアル等も整備した。

Y社のスタッフはテレワーク期間中、これまで1か月に1回行っていたスタッフとメンバーの1対1の面談を2週間に1回行うなど、チームの一体感をより一層強調した。

全社的にテレワークを経験したことで、グループ内から依頼される仕事で、パソコン業務が非常に増えてきたこともあり、例えば集中してデータ処理をするような仕事を担当する日はテレワークという希望があれば認めている。いずれにせよ、一人ひとりが働きやすい環境を整えることが基本と考えている。

---

## 第4章

### 総括





## 第4章 総括

### 第1節 調査結果のまとめ

本節では、第2章と第3章で報告した調査結果についてまとめる。その上で第2節において、調査結果の内容とそれらが示唆する点について考察を行う。そして第3節で、本調査研究の意義と限界について触れ、本報告書を閉じたい。

#### 1 障害者アンケート調査

第2章第1節では、テレワークに関する障害者アンケート調査について報告した。この調査は、web 調査会社のモニターを対象にインターネット経由で実施した。回答者として、パソコン等の情報通信機器の利用が可能であり、身体障害等により移動や通勤に困難を抱えている者、精神障害や発達障害等により通常の職場での勤務に困難を抱えている者などを含む、「雇用されている」者1,000人、「雇用されていない」者1,000人の、合わせて2,000人の障害者から回答を得た。

結果の一部を再掲する。「雇用されている」者の中で、「現在の勤務先でテレワークの経験がある」者の回答を見ると、テレワークを経験して良かった点として「通勤の負担軽減」(74.7%)が7割を超えて最も多かった。テレワークを経験して必要だと感じた職場の配慮については、「障害特性に合わせた業務上のコミュニケーション」(42.1%)が4割を超えて最も多かった。テレワークに必要な基礎的スキルとして選択された上位3項目は、「基本的なパソコン操作ができる」(61.3%)、「時間の管理ができる」(50.4%)及び「わからないこと等を聞くことができる」(49.1%)であった。

他方、「雇用されていない」者の中で、「働きたいが求職活動をしていない」者の回答を見ると、求職活動をしていない理由は、「治療に専念する必要がある」(38.4%)が4割弱と最も多かったが、次いで「障害のために通勤ができない」(26.1%)、「障害のために求職支援機関や面接に行くことができない」(24.7%)、「通勤できる範囲に希望する職場がない」(23.5%)などの理由が多かった。移動の困難さや通勤圏内で就職先を見つけることの難しさが挙げられていることから、テレワークに対する潜在的ニーズがあることが示唆される。

そして、「雇用されていない」者の中で「テレワークを希望する」者が理由として回答したのは、「体調に合わせて働く」が7割程度(70.2%)で最も多かった。テレワーク時に必要だと思う職場の配慮については、「体調が悪い時の休暇取得や緊急時の対応」が6割強(64.3%)で最も多かった。また、「雇用されていない」者の中でテレワークを希望しないとした者の理由は、「テレワークができるスキルがない」(42.0%)及び「自宅の環境が整っていない」(32.0%)が多かった。

このように本調査は、雇用されている者だけでなく、職場に在籍しておらず、また支援機関にも登録していない人々を含めて実施したものであることから、働きたいが求職活動をしていない者の求職活動をしていない理由や、雇用されていない者のテレワーク希望理由など、テレワークをめぐる障害者のニーズを幅広く把握することに一定の寄与ができたと考える。

#### 2 当事者ヒアリング調査

第2章第2節では、テレワークに関する当事者ヒアリング調査について報告した。この調査では、上

記1の障害者アンケート調査の回答者の中で、ヒアリングへの協力を了承した10人の身体障害者に、オンラインでヒアリングを実施した。対象者は、テレワーク経験者とした。

ヒアリングでは、テレワークで実施した業務内容、テレワークの利点や課題、自ら工夫したこと、テレワークに関する今後の希望などについて、できるだけ詳細な聞き取りを行った。

結果の一部を再掲すると、テレワークの利点として、通勤の負担からの解放、その結果として通勤に費やしていた時間を他のことに使えることなどが挙げられていた。これらについて、さらにその状況を掘り下げると、障害状況により通勤の負担がより深刻なものとなり得ることや、通勤に費やしていた時間の使い方も治療や福祉サービスを受けるためであるなど障害と関連しており、テレワークの利点として指摘された項目のほとんどが、誰にでも当てはまる事柄でありながら、とりわけ障害者にとって切実なものであった。

反対にテレワークの課題としては、上司や同僚とのコミュニケーションの問題、職場の一体感が生まれにくいという問題などが挙げられていた。これらは、障害と直結するものではないが、障害種別によっては、コミュニケーションの取り方に特性があるなどの事情があるため、課題解消に際しては障害への配慮が必要となるだろう。他の課題として挙げられていた運動不足も、障害とは直接関連しないが、身体障害者の中には、身体を動かす際に介助が必要な場合があるため、運動を取り入れることがより難しいということもあるかもしれない。障害者特有の課題項目ではないとしても、その解消に向けては、障害特性に適した工夫や配慮が必要となるのである。

当事者ヒアリング調査ではこのほかにも、それぞれの立場から、テレワークという働き方に対する率直な感想、思いを聴取することができた。

また、第2章第2節では、精神障害者（発達障害者を含む）10人への追加アンケート調査の結果についても触れた。追加アンケート調査では、精神障害者（発達障害者を含む）10人の体験の詳細を知ることではできなかったが、概ね身体障害者へのヒアリングと同様の結果が得られた。障害者のテレワークの実態把握の助けとしたい。

### 3 企業ヒアリング調査

第3章では、テレワークで障害者が働いている6企業の人事担当者等に行った企業ヒアリング調査の結果について報告した。調査対象については、テレワークで働く障害者への配慮等を行い、そうした取組について発信している企業に調査への協力を依頼し、決定した。

ヒアリングでは、テレワーク導入の契機、業務管理の方法、障害者に対して行っている配慮、コミュニケーションのあり方などについて、できるだけ詳しく聞き取るように努めた。

調査結果の一部を再掲すると、6企業においてテレワークで働く障害者の障害種別には、身体障害、精神障害、発達障害が含まれていた。障害者が担当している業務には、データ入力、プログラミング、グラフィックデザイン、マーケット調査など、多様なものが含まれていた。

ヒアリング対象企業に対し、テレワーク導入の契機を尋ねたところ、障害者雇用のコンサルティング会社からの情報提供や、厚生労働省や自治体の取組も影響を与えていたことが分かった。

各企業がテレワークで障害者を雇用するため行っている工夫や配慮としては、まず、コミュニケーシ

オン手段として、メール、チャット、web 会議システム、携帯電話など、多様なツールが活用されていた。

外部機関との連携も確認され、特に障害のある社員が住む地域の支援機関との連携が重視されているようだった。遠方に住む社員に対し、上司や人事担当者がフォローしにくい部分を、地域の支援機関からの助力で補っていることがうかがえた。

業務分担のあり方や職場の一体感の醸成にも多様な工夫がなされ、社員のモチベーションを維持するための仕組みが採用されていた。

このほか、テレワークは障害者の存在が認知されにくい働き方であるため、他の社員の理解を得るための工夫を行う企業もあった。業務の発注元の部署の担当者と、障害のある社員が直接打合せをする機会を設ける、また、メディアの取材を受けたり、シンポジウムに参加しテレワークでの雇用の実情を紹介する、などがその実例である。さらに、テレワーク実施時の環境整備や体調管理などに、きめ細かい配慮が見られた。

このほかにも企業ヒアリング調査では、各企業がそれぞれに、テレワークで働く障害者の環境整備を行い、円滑な業務遂行のため試行錯誤しながらテレワークの仕組みづくりをしてきたことを把握することができた。

## 第2節 考察

以上のように本研究では、障害者アンケート調査、当事者ヒアリング調査、そして企業ヒアリング調査のそれぞれにより、障害者のテレワークに対するニーズや、障害者のテレワーク就業の実態を明らかにするよう努めてきた。本節ではまず、障害者アンケート調査に依拠して「雇用されていない」障害者の移動困難性とテレワークに対するニーズの関係について再度確認する。次いで、上記の三つの調査を比較検討する。それを受けて、企業、障害者、支援機関の3者が障害者のテレワークを促進する上で果たすべき役割、留意事項について言及する。そして最後に、1980年代以降の障害者によるテレワークの流れ（第1章第2節）を踏まえた上での、現在の状況の特徴、位置付けについて触れたい。

### 1 移動困難性とテレワークのニーズ

本調査では、就労や求職活動を行っていない人々も含めて、障害者のテレワークに対するニーズ等を明らかにすることを目的の一つとしていた。中でも、移動に困難を抱えているためハローワークをはじめとした就労支援機関に来所することが難しい人々は、テレワークへのニーズがあると予想された（第1章第1節）。ここでは、これまでの内容との重複を含むが、障害者の移動困難性とテレワークのニーズとの関係性について、まとめておきたい。

「雇用されていない」者のうち「働きたいが求職活動をしていない」者が求職活動をしていない理由（複数回答）として挙げた項目では、「治療に専念する必要がある」（38.4%）が4割弱と最も多かったものの、次いで、「障害のために通勤ができない」（26.1%）、「障害のため求職支援機関や面接に行くことができない」（24.7%）が続いていた。

上記のような障害者アンケート調査の結果は、「雇用されていない」障害者の中に、通勤や支援機関に通うことに困難があるために求職活動を行えていない障害者が一定割合存在していることを示唆している。テレワークという働き方は、このように移動に困難を抱える障害者の就労機会を広げる可能性を有しているといえるだろう。

実際、「雇用されていない」者の中で「テレワークの希望がある」者のテレワークを希望する理由（複数回答）として、「通勤の負担軽減」（68.4%）が「体調に合わせて働く」（70.2%）に次いで2番目に多かった。一定以上の障害者が移動の困難を抱えており、それがテレワークを希望する理由となっていることが分かる。

そして、「雇用されていない」者の現在の生活等の状況を尋ねる質問（複数回答）に対し、「わからないこと等を聞くことができる」（71.7%）、「基本的なパソコン操作ができる」（70.3%）の選択割合が高く、7割を超えていた。こうした結果からは、「一般的なパソコンのスキル」（J社）や「自分の状況を伝えられる」（D社）といった、テレワーク雇用において企業が求める基本的な期待に応え得る者が、「雇用されていない」障害者の中にも少なからずいることを推定できる。

移動の困難性が、「雇用されていない」者にとって求職活動を進めにくくする要因の一つとなっており、テレワークを希望する理由の2番目に多く選択されていることから、テレワークという働き方の選択肢の存在が、移動に困難を抱える障害者の活躍の場の確保に寄与することが期待される。テレワークという働き方を広める意味でも、本調査研究で行っているような、テレワークによる障害者雇用の実例

を共有することは有益といえるだろう。

## 2 調査結果の比較

ここでは、第2章と第3章で紹介した三つの調査結果を比較することを通して、以下のような点について検討したいと考える。まず、アンケート結果で示された障害者が持つテレワークへの期待（又は不安）と、2種類のヒアリング調査で明らかとなったテレワークの実情との間で、何が一致し、どういったずれが存在し得るのかについて検討し、さらに、テレワークを経験した障害者と事業主との間で、どのような認識の一致や相違が存在しているのかについても検討したいと考える。それは、障害者と事業主の間の認識のずれを強調することを目的としているのではなく、そうした検討を通じて、今後双方が実施し得る工夫や配慮を検討する一助になることを企図している。

これらを検討するために、ここでは（1）テレワークの利点、（2）テレワークの課題、（3）今後の見通しの三つのポイントに注目する。

なお、2,000人に対して実施した障害者アンケート調査と、6企業のみを実施した企業ヒアリング調査の結果を単純に比較できるものではないが、テレワークに対する認識や、行っている工夫についての有益な情報が多く含まれていることから、その限界に十分留意しつつ比較することとした。

### （1）テレワークの利点

#### ア 障害者の立場から

テレワークの利点については、障害者の立場と、障害者を雇用する企業の立場双方から、様々な声が挙げられている。障害者アンケート調査において、テレワークの経験がある者に「テレワークを経験して良かった点」（複数回答可）を尋ねたところ、「通勤の負担軽減」との回答が最も多かった。当事者ヒアリング調査においても、対象者10人中9人が、通勤の負担からの解放をテレワークの利点として挙げていた。具体的には、重度身体障害者から通勤の負担の大きさが語られ、そうした負担がなくて済むことの切実さが強調されていた。また通勤に使っていた時間を、リハビリや支援者との面談に充てられるという利点も指摘されており、通勤がなくなることの意義を確認できた。

#### イ 企業の立場から

企業側から挙げられたテレワークの利点の一つとして、より多くの社員候補者を得られることが指摘されていた。企業の中には、都市部において障害者の採用競争が激化しているとの認識があり、その対策として地方在住の障害者を社員候補者に加えたいとの狙いがあった。それを可能とする一つの手段がテレワークとされていた。この点に関連して、障害者アンケート調査では、「働きたいが求職活動をしていない」者が求職活動を行っていない理由を尋ねる質問に対し、「通勤できる範囲に希望する職場がない」ことを23.5%の者が選択していた。このことも、企業と障害者が距離的制約を超えて雇用関係を結び得るテレワークという働き方への潜在的期待があることを表しているといえよう。

地方在住の障害者をテレワークで採用することについては、地方自治体が後押しする取組が実施されているほか（第1章第2節5）、企業ヒアリング調査においても旭川市の取組が実際の雇用につながった事例を確認できる。また企業ヒアリング調査では、障害者雇用のコンサルティング会社の働きかけが企業と地方自治体の取組を結びつけることに寄与していることが確認されている。障害者のテレワークの

促進という観点において、このように企業の思惑と地方自治体等の思惑との一致があることがうかがえる。少ない事例だけからこれを一般的なこととして捉えることはできないものの、こうした取組の展開と影響については、引き続き注視する必要があるだろう。

企業側から捉えた障害者のテレワーク採用の利点として、「本人の素養・力量・適性等よりも出勤の可否、トイレや駐車場の確保の可否が選考基準となる」という状況を変え得るとの指摘（F社）もあった。障害者アンケート調査の自由記述でも、「自宅だとトイレ、食事も近く大変助かる」（内部障害）という声もあり、テレワークが障害者にとっての働きやすい環境を実現する手段になり得ることは間違いないだろう。このように、障害者からは通勤の負担軽減をはじめとした働きやすさ等が多く取り上げられ、企業からは採用の機会を拡大できること等が、テレワークの利点として挙げられていたが、一方で、「テレワーク推進の目的はあくまで『通勤困難な人に働く機会を広げること』であり、障害者が皆テレワークにすべきだというわけではない。通勤できる人は職場に出向き社会参加することが望ましい」と企業ヒアリング調査においても指摘されており、注視する必要があるだろう。

## （２）テレワークの課題

### ア 自宅の環境

テレワークの課題についても、障害当事者や企業から、様々な声を聞き取ることができた。まず、障害者アンケート調査の自由記述において、テレワーク未経験者から「設備を整える費用が大変」（内部障害）など、自宅の環境に関する懸念が示されていた。

しかし、企業ヒアリング調査で明らかとなったことは、パソコンやタブレット、Wi-Fi ルーター、モニター等の必要備品は、企業側が貸与するなど、自宅の環境の問題は、直ちにテレワーク就労を諦める要因にならないということだった。当事者ヒアリング調査では、光熱費等の補助のある事例も確認された。

### イ コミュニケーションと職場の一体感

テレワークの課題としては、コミュニケーションに関連する問題も多く指摘されていた。障害者アンケート調査の「現在の勤務先でテレワークの経験がある」者の回答として、テレワーク時に必要だと感じた職場の配慮については、「障害特性に合わせた業務上のコミュニケーション」（42.1%）が4割を超えて最も多かった。同じく障害者アンケート調査の自由記述では、「コミュニケーションを取るのが難しい」（肢体不自由）、「便利だと思うが、チーム仕事には向かない」（精神障害）という意見があった。また当事者ヒアリング調査でも、コミュニケーションにタイムラグが生じることや、「ちょっとしたことを質問しづらい」（Dさん）ことが課題として挙げられていた。

テレワークを実施する上で、コミュニケーションを円滑に行うことの重要性は、企業側も認識しており、課題解消のための取組がなされていることが、企業ヒアリング調査で確認された。コミュニケーションツールとしては、メールやチャットに加え、web 会議システムやグループウェア、携帯電話などが用いられ、用途によって使い分けがなされているようだった。聴覚障害のある社員とは、顔を見ながらチャットをする配慮が行われ、口頭説明でも理解できる社員や可視化した資料の提供が必要な社員など、それぞれのニーズに適した情報提供を行うといった工夫も行われていた。業務上の質問をいつでも受け付けられるようにするだけでなく、雑談などを行う場（チャットやweb ミーティング）も設定され、気

兼ねなくやり取りを行えるような工夫が見られた。

コミュニケーションに関する工夫は、テレワークで働く障害者の側も行っており、当事者ヒアリング調査では、分からないことを自分で調べて質問事項を洗い出してから尋ねることや、早めの質問を心がけるなどの努力が紹介されていた。

他方、web 会議システムのようにテレワークで多用されるコミュニケーションツールが苦手な障害者もいる。障害者アンケート調査の自由記述では、「(カメラに)映るのが苦手」(視覚障害・精神障害ほか)、「ビデオ通話など画面を見ながらうまく話をするのができない」(精神障害・発達障害)という声があった。業務上必要なコミュニケーションを取る際には、障害特性に配慮したコミュニケーション方法を選択することが大切である。

また、テレワークの課題として、当事者ヒアリング調査では、職場の一体感を持ちづらいことを指摘する声があった。企業ヒアリング調査では、前述のようにコミュニケーションを密に行うことや、オンラインやリアルでのイベントを通じて社員間の交流を図り、一体感を醸成しようとしている企業の取組が明らかとなった。中でもH社では、web 会議システムの音声常時接続を基本としており、まるで職場にいるような状況が目指されている。

他方、障害者アンケート調査の自由記述(雇用されておらず、テレワーク経験なしの者)では、「人間関係、コミュニケーション能力を気にせず仕事ができる」(肢体不自由)、「直接的な対面が避けられるので、精神的な安定を感じる」(発達障害)という形で、テレワークの良さを評価する声があった。また、当事者ヒアリング調査では、「入社時には上司からの急な仕事の指示や調整業務によって、大きな負担感やストレスを感じるがあったが、テレワーク期間にはそうした事案の発生もなかった」(Eさん)といったように、職場とある種切り離されることを、テレワークの利点として捉える意見もあった。

障害者のテレワークの推進に当たっては、個々の障害者が能力を発揮できる環境整備のために、本人の希望や多様な障害特性等を踏まえて、コミュニケーションや職場の一体感をどう工夫していくかが重要である。雇用する個々の障害者の特性に応じて、コミュニケーションの方法や頻度が選択されていくべきだろう。

### (3) 今後の見通し

障害者アンケート調査において、「テレワークの希望があって、かつ雇用されている」者に希望する働き方を尋ねたところ、「テレワークと出勤の組み合わせ」(66.6%)が最も多く選択されていた。当事者ヒアリング調査でも、今後希望する働き方として、テレワークと出社の併用とする者が多かった(5人)。その理由として、「テレワーク勤務日には時間を有効に使って業務を進め、入社時にはチームのメンバーとのコミュニケーションを深めることができる」(Bさん)といったように、テレワークと出社の双方の利点を生かしたいとの思いがうかがえた。

他方、企業ヒアリング調査においても、「テレワークと出社型の比重については、こうしようという固定的考えを持っているわけではない」(H社)という立場で、テレワークを障害者雇用の唯一のあり方として捉えているわけではない企業も少なくないようだった。そうした企業では、テレワークで担当可能な業務と、テレワークで働くことを希望する障害者とのマッチングに成功したときに、テレワークで採用を行う可能性があるとされていた。



こうした結果からは、障害者の側も企業の側も将来の働き方、雇用のあり方を固定的に捉えているのではなく、それぞれが直面する状況を見極めた上で、選択を行おうとしていることがうかがえる。

#### (4) 比較検討のまとめ

障害者アンケート調査、当事者ヒアリング調査及び企業ヒアリング調査の三つの結果を比較検討する中で、障害者と企業の間でテレワークに関する認識が一致する点が多いことが分かった。テレワークの利点として、自宅で働くことでトイレへのアクセス等に関する環境調整の負担が小さくて済むことを挙げていたことや、円滑なコミュニケーションをいかに行うかを課題として挙げていたことは、その代表例である。

一方で、障害者の抱くテレワークに関する印象と、実際のテレワークでの就業状況との間には、差異が生じ得ることも分かった。例えば、障害者アンケート調査の自由記述において、テレワーク未経験者から自宅の環境に関する懸念が示されていたが、企業ヒアリング調査で明らかとなったことは、自宅の環境の問題は、直ちにテレワーク就労を諦める要因にならないということだった。また、テレワークの利点として煩わしいコミュニケーションの回避を挙げる障害者が少なくなかった一方で、企業ヒアリング調査では個々の障害特性に配慮しつつコミュニケーションの頻度や方法が選択されており、そのあり方は一様ではないということが示されている。

このように、テレワークに対して障害者が抱く印象と、実際の就業状況との間に差異が生じ得るならば、それらを解消し、テレワークで求職する障害者と企業との間のマッチングが適切に行われ、安定した職業生活を実現するために、企業、障害者及び支援機関の3者が留意すべき点を改めて整理すべきと考える。

### 3 今後に向けてのポイント

ここでは、企業、障害者、支援機関の3者が、障害者のテレワークを推進する上で果たすべき役割や留意点について提示したい。以降の記述は、障害者アンケート調査で「テレワークを希望しない理由」として指摘された項目や、自由記述の内容、当事者ヒアリング調査でのテレワークの課題とそれらへの対策に関する回答、そして当事者ヒアリング調査や企業ヒアリング調査で指摘された企業による配慮や工夫の内容等を特に参考にした。

#### (1) テレワークで企業に求められること

テレワークで障害者を雇用する企業は、仕事の進め方やコミュニケーションの取り方について、障害のある社員と話し合い、個々の障害特性に応じた適切なあり方を選択する必要があるだろう。テレワークであっても、採用前に職場体験を行うことは、ミスマッチを避けるために有効かもしれない。

障害に起因する特性として、指示は可視化された方が理解しやすいなど、伝え方に配慮を要する障害者もいる。またweb会議システムの運用について、相手の表情が理解の助けとなるためチャットのやり取りだけでもカメラをオンにしてほしい、カメラはオフにした方が話しやすいなどの状況を聞き取った上で、適切な配慮を行う必要がある。

通勤に困難を抱える重度障害者には、通院やリハビリとの両立が必須の者も多い。あるいは、疲れやすいために短時間の休憩を必要とする者もいる。可能な範囲で勤務時間の変更を行い、通院やリハビリ

をしやすくしたり、休憩を取りやすくすることで、就労を継続しやすくなるだろう。

障害者就業・生活支援センターなど、障害のある社員が生活する地域の支援機関と連携することは、特に遠方の障害者を採用する場合に有効だろう。急な体調変化への対応など、企業としてはフォローしきれないケースもあるため、日頃からの連携が肝要である。

## (2) テレワークで障害者に求められること

テレワークでの就職を検討する際、自宅のインターネット環境を理由に諦めてしまうのは早計であろう。まず、基本的なパソコンスキルの習得を行った上で、支援機関に相談するなどの情報収集を行い、求職活動を進めていくことになるだろう。

就職後、障害を起因とする事情などで、仕事の進め方やコミュニケーションのあり方に関して企業と調整することが必要となる場合、自身の状況を率直に伝え、双方が合意できる解決策を探していくことが大切である。

テレワークはそれぞれが自宅で作業を進めるため、職場で働く場合と同様かそれ以上に、業務に関する報告、分からないことの質問などをできるということが求められる。

テレワークを行うためには、オンとオフの切り替えを自分で行き、業務の進捗を自己管理していく必要があり、服装でオンとオフを切り替える者や、時間管理のアプリを利用することで疲労を防ぎながら作業を進めるといった工夫をする者もいる。テレワークで働く同僚や支援機関からも参考となる情報が得られるかもしれない。

## (3) テレワークで支援機関に求められること

障害者のテレワークに関して、支援機関ができること、すべきことは少なくない。就職段階においては、通勤や職場での勤務に困難を抱える障害者に対して、テレワークでの働き方もあることを伝えること、テレワークでの就職を目指す障害者に対して、テレワークでの就職に当たって必要となる基本的なパソコンスキルや時間管理等のスキルの習得に向けた支援をすること、通勤を前提とする雇用との違いなどの情報を提供することが求められよう。求人情報はハローワークで入手するとしても、障害者がテレワークに対して固定的な印象を有している場合、テレワークの多様性を理解できるよう促すことは、他の支援機関でも可能であると考えられる。

自宅で作業する机の周りの状況を確認できるのであれば、障害に配慮した作業環境づくりへの助言も行えるだろう。また事業主と障害者に対する、時間管理に役立つアプリや、障害特性に応じたコミュニケーションの方法やツールの活用、支援機器の導入についての情報提供や助言も助けとなるはずである。

自宅で一人でテレワークを行う障害者は、職場で働く障害者以上に、困りごとがあっても上司や同僚に気付かれずに過ごしている可能性がある。支援機関との面談を通じて、こうした問題をすくい上げることもできるだろう。テレワークでは障害者の労務管理を行う事業所が遠方にあることも多く、障害者就業・生活支援センターなどの地域の支援機関がフォローすることは、障害者と企業双方の安心につながると思われる。

## (4) まとめ

ここでは、本調査研究で得られた結果に依拠して、企業、障害者及び支援機関の3者が果たし得る役割、留意事項について述べた。これらは今回の調査に依拠した限られた項目に過ぎず、他の留意事項も

存在するはずである。そして今後も試行錯誤しながら、それぞれが工夫していく必要があるのだろう。しかしながら上記の内容は、複数のヒアリング調査で言及された内容から構成したものであり、微力ながらヒントになるものと考えている。

#### 4 障害者のテレワークに関する現在の位置付け

考察の最後として、障害者のテレワークに関する 40 年程度の流れを踏まえた上で、現在の状況をどう捉えるべきかについて考えておきたい。ここで述べることは、第 1 章での文献調査と、第 2 章から第 3 章の 3 種類の調査を終了した段階での暫定的なものである。

第 1 章第 2 節 5 で触れたように、2010 年代以降の web 上のコミュニケーションを巡る状況の変化や、政府や自治体によるテレワーク推進の各種取組の実施は、障害者のテレワークの実施を促すものだった。

テレワークを経験する障害者が増加したことにより、第 1 章第 2 節 5 で詳述したように、テレワークで働く障害種別の多様化や、テレワークで障害者が担う業務の多様化が見られるようになった。初めてテレワークを経験した障害者の中には、実際に体験することで、通勤の負担からの解放など、テレワークの利点を認識した者もいた（第 2 章第 2 節）。また、テレワークの普及が進む中で、コミュニケーションや自己管理の難しさなどの課題も認識されるようになった（第 2 章第 1 節、第 2 節）。課題として認識された内容は、障害の有無にかかわらず直面するものが多かったが、その対処法については、障害への配慮が必要と考えられる（第 2 章第 2 節）。

障害者のテレワークを進めるための配慮や工夫については、実績のある企業の取組が参考となるかもしれない。第 3 章で取り上げた企業ヒアリング結果からも明らかのように、コミュニケーションやモチベーションの維持などに関する多様な取組が、各企業の模索により実施されている。これらの中には、障害種別や業務内容を限定して応用可能なものもあるが、障害種別や業務内容にかかわらず、広く適用可能なものも存在する。もちろん、障害の有無にかかわらず当てはまるものもあるだろう。

第 1 章第 2 節で振り返ったように、障害者のテレワークは 1980 年代に始まったが、当初は重度身体障害者にはほぼ限られており、職種もプログラミングなどの一部に限られていた。2000 年代に入ると、テレワークでの障害者就労に関する報告が、文献において散見されるようになったが、依然として少数にとどまっていた。ここまでの段階では、障害者のテレワーク特有の課題や対処法を共有する機会は限られていたものと思われる。

2010 年代以降のテレワークを巡る状況の変化は、通勤困難者を含めた障害者の就労機会の確保につながり、障害者にとって作業に集中しやすい環境で働けるなどの好影響を生んでいる。企業側の視点で捉えると、地方在住の障害者を雇用することが可能となり、実際にテレワークで雇用された障害者の活躍が見られる（第 3 章）。

日本社会におけるテレワークを巡る状況が今後どうなっていくかは見通せないが、障害者にとってのテレワークの有用性は確かなものと思われる。多様な障害種別の者が多様な業務でのテレワークを経験した今、多様な経験を踏まえて、各企業と障害のある社員にとって、望ましいテレワークのあり方を模索することが可能となっている。そのために有用な web 上のコミュニケーションツールや、政府や自治体によるテレワーク推進の各種取組も活用可能である。障害者によるテレワークが進展する条件は整い

つつあり、新たな段階を迎えようとしているのが、障害者のテレワークを巡る現在の位置付けではないだろうか。

## 第3節 おわりに

### 1 本調査研究の意義

本調査研究では、障害者アンケート調査、当事者ヒアリング調査及び企業ヒアリング調査の三つの調査を実施した。これらの結果により、障害者のテレワークに対するニーズと、障害者のテレワークの就業実態を明らかにすることに、一定程度成功したと考える。本節では、本調査研究の意義と課題について確認しておく。

第1の意義として、障害者アンケート調査では、web 調査会社が保有するモニター会員を調査対象としたことにより、「雇用されていない」者で求職活動を行っていない者からの回答を得ることに成功した。これは、事業主や支援機関に協力を依頼して、障害のある社員や求職者に質問紙を配布するという方法では得られない、貴重なデータである。雇用されている・いない、テレワークの経験がある・ないといった条件に該当する回答者を、それぞれ一定以上確保できたことも、web 調査会社を利用したことの利点であった。

第2の意義として、テレワークで働く障害者とテレワークで障害者を雇用する企業の双方にヒアリングを行い、多様な事例を収集することに成功したことが挙げられよう。特に、従業員数20人程度の小企業の取組について聴取できたことは、テレワークの事例蓄積という文脈において、意義あることと思われる。

第3の意義として、三つの調査結果を相互比較し、障害者の視点と企業の視点から捉えたテレワークについて、その共通点や相違点を示せたことが挙げられる。障害者と企業の認識のずれを取り上げられたことは、障害者のテレワークを多角的に捉えようとする本調査研究の、一つの到達点とすることができるだろう。

### 2 本調査研究の限界と今後の課題

本調査研究には限界も存在する。

第1に、障害者アンケート調査や当事者ヒアリング調査の対象者にバイアスが存在していることを念頭に置いておく必要がある。今回のアンケート調査の参加者は、web 調査会社のモニター会員に限られている。障害種別やその程度に関する多様性を考慮する時、軽度の障害のある者が多くなるなど、偏りが生じてしまうことはやむを得ないことのように思われ、実際、当事者ヒアリング調査では、年齢的に40代以上に対象者が偏るという傾向が見られた。オンラインでの調査に協力的であるという特徴が、年齢的偏りを生じさせた可能性も考えられるところであり、さらなる精査が必要だろう。

第2に、障害種別に注目した配慮や課題に関する考察を十分に深められなかったという点がある。取り上げた事例には、多様な障害種別の障害者が登場したが、聴覚障害者が複数人の参加するweb会議に参加する場合や、視覚障害者用ソフトウェアとテレワークで多用されるグループウェアの併用可能性の問題など、取り上げきれなかった課題も多い。こうした点を補強するためにも、今後も実態調査の積み重ねが必要となるだろう。

第3に、当事者ヒアリング調査と、企業ヒアリング調査を、同じ企業を対象に行えなかった点が挙げられる。本調査研究では、障害者の視点と企業の視点の双方を把握するよう心がけたが、別々の職場で

展開された事例の比較にとどまっている。そのため、当事者ヒアリングの対象者の多くが新型コロナウイルス感染拡大を契機としてテレワークを開始していたのに対し、企業ヒアリングの対象企業のすべてが新型コロナウイルス感染拡大以前からテレワークを導入していたという、事例対象の偏りが生じてしまった。一つの企業において、障害者、上司、同僚といった関係者にヒアリングを行うことができるならば、こうした偏りなく事例を包括的に記述することが可能となるはずであるし、そこに支援機関の視点も加えることができたならば、それぞれの役割を描き出すことができることだろう。今後同種の調査を企画する際には、こうした点も考慮する必要がある。

このように、多くの限界と課題が存在することを指摘した上でもなお、本調査研究には一定の意義があったと考える。本調査研究を実施した2021年から2022年にかけては、新型コロナウイルス感染症対策としての要請という側面から、コミュニケーションツールの進化、地方自治体など公共機関の後押しなど、障害者のテレワークを巡る状況が目まぐるしく変化した。こうした時期に、障害者がテレワークに期待する内容、企業が障害者雇用にテレワークを活用する背景、そしてテレワークを巡る課題に対する企業や障害者の取組などを、限界がありながらも明らかにできたことは、有意義であったと思われる。

障害者のテレワークを巡る状況は、今後も変化することが予想される。そうした変化を反映して、障害者のテレワークの望ましい配慮や支援のあり方を巡る議論も進化していかなければならないだろう。配慮や支援についての知見を積み重ねることで、テレワークという働き方が、通勤や職場での勤務に困難を抱える障害者の活躍の機会を広げる一助として、普及していくことを期待したい。



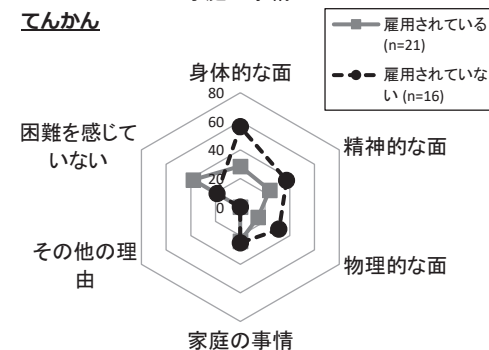
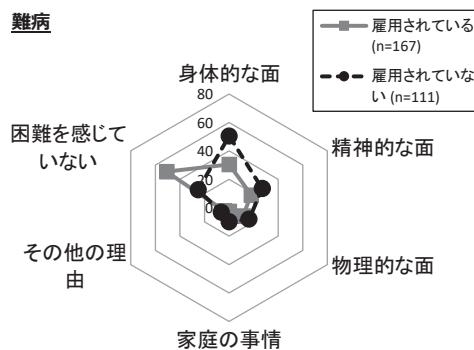
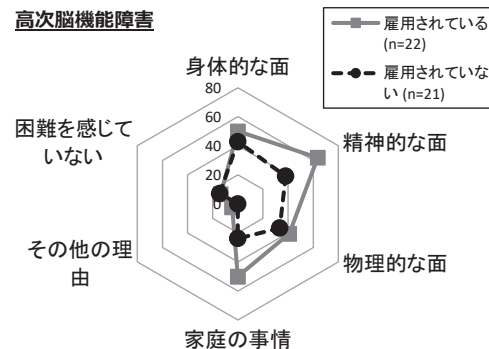
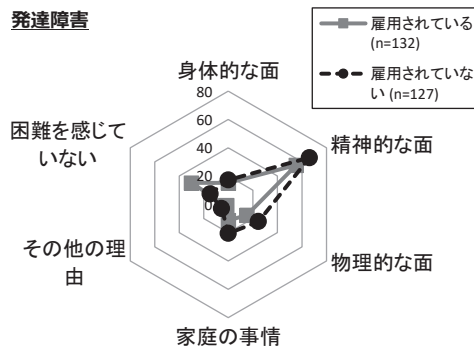
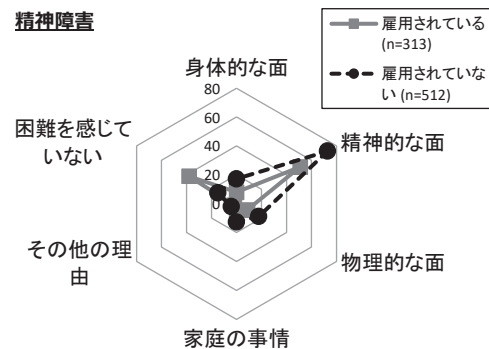
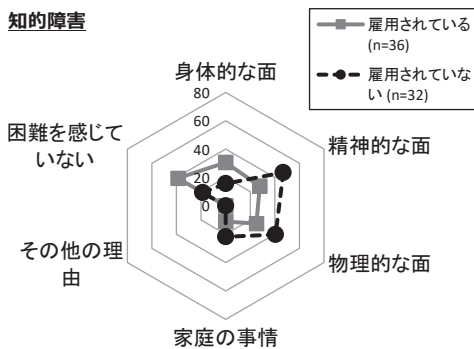
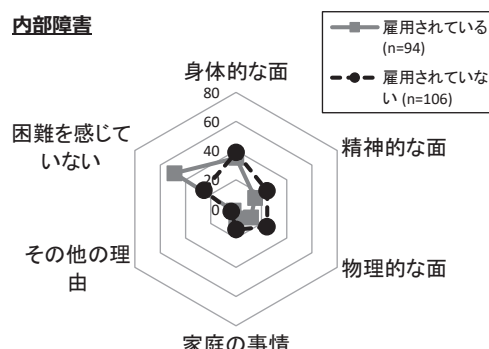
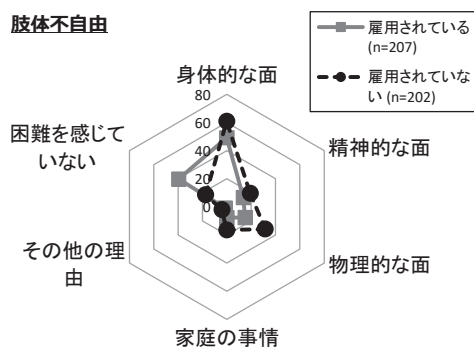
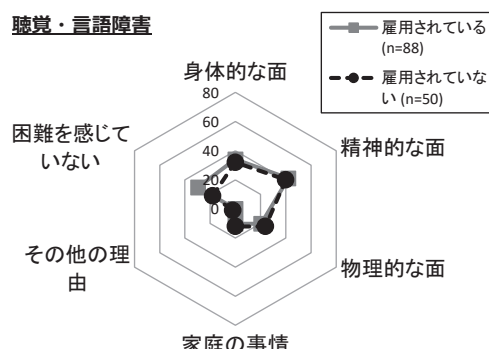
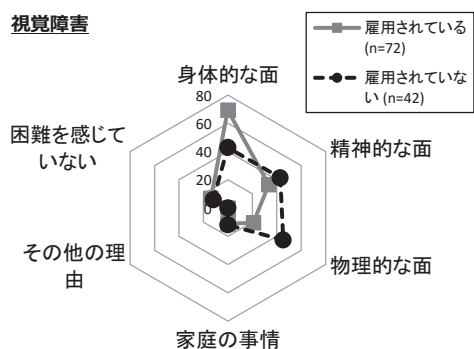
## 卷末資料





障害種別アンケート集計結果

1 外出や通勤の困難（障害種別）（複数回答）

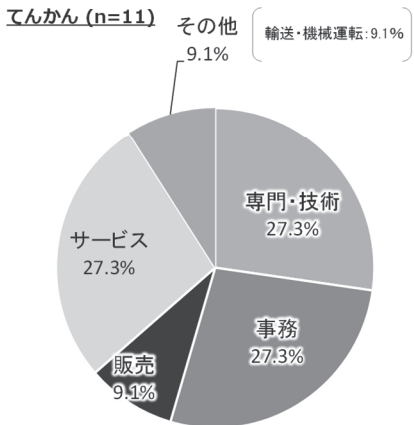
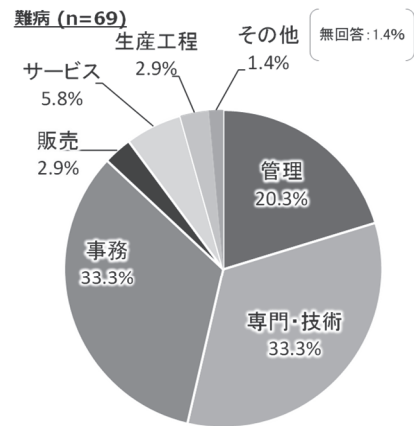
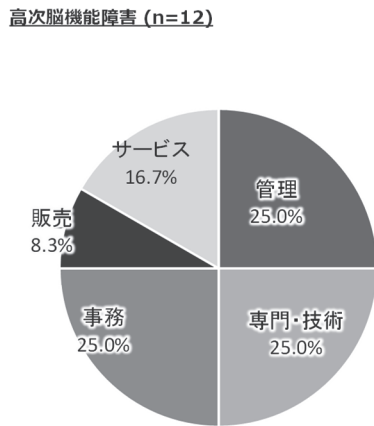
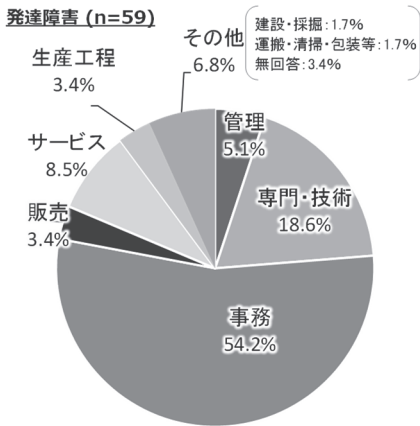
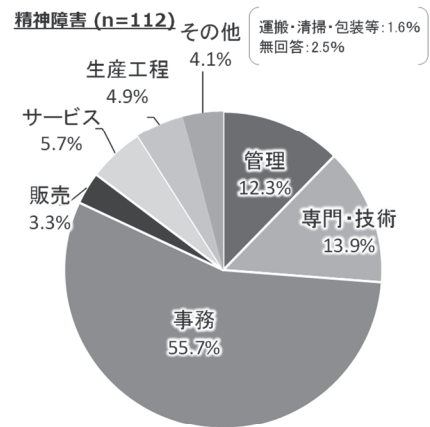
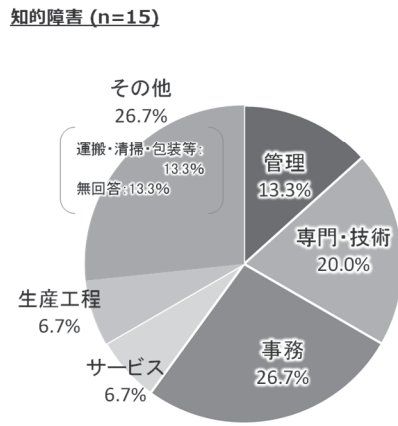
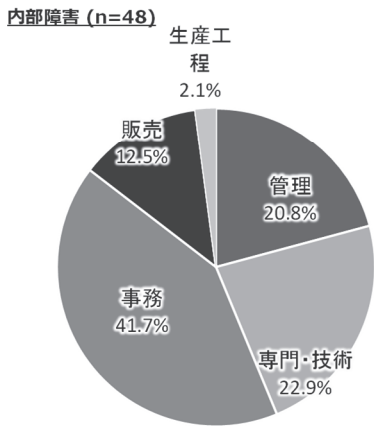
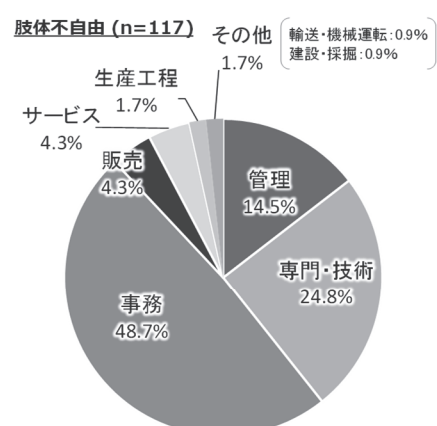
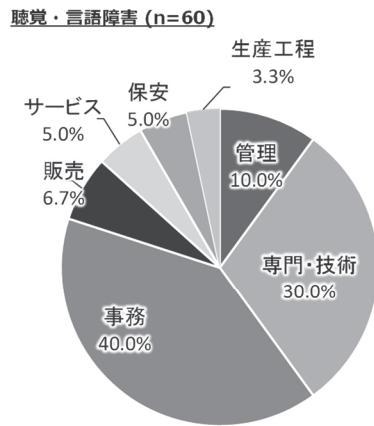
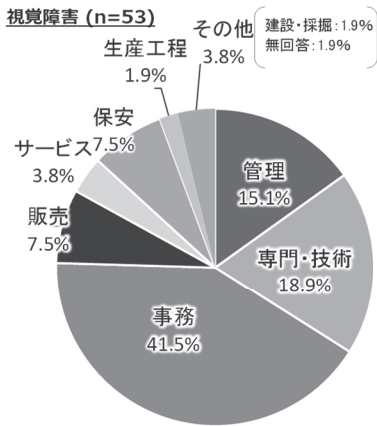


外出や通勤の困難（複数回答）残差分析の結果

障害種別	「雇用されている」者	「雇用されていない」者
視覚障害	「身体的な面」が有意に多い	「物理的な面」が有意に多い
聴覚・言語障害	困難さに有意差なし	
肢体不自由	「困難を感じていない」が有意に多い	「物理的な面」、「家庭の事情」が有意に多い
内部障害	「困難を感じていない」が有意に多い	「物理的な面」が有意に多い
知的障害	困難さに有意差なし	
精神障害	「困難を感じていない」が有意に多い	「身体的な面」、「精神的な面」、「物理的な面」が有意に多い
発達障害	「困難を感じていない」が有意に多い	
高次脳機能障害	困難さに有意差なし	
難病	「困難を感じていない」が有意に多い	「身体的な面」、「家庭の事情」が有意に多い
てんかん	分析に値する数値が得られていない	

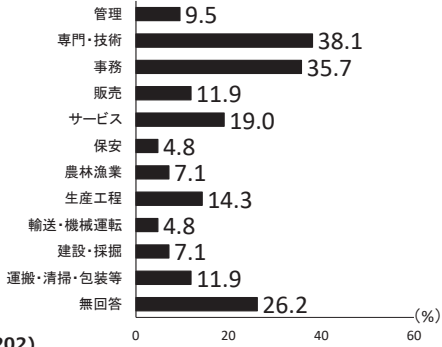
(有意に多い,  $p < .05$ )

2 現在の職業（単一回答）と障害種別（複数回答） ※「雇用されている」者

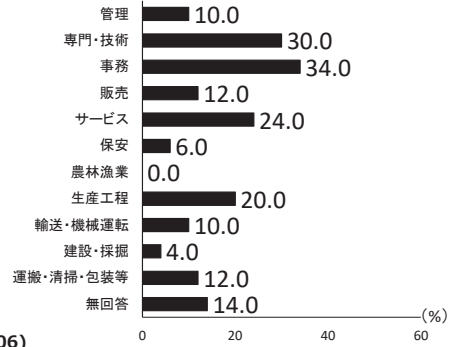


### 3 希望職種（障害種別） ※「雇用されていない」者（複数回答）

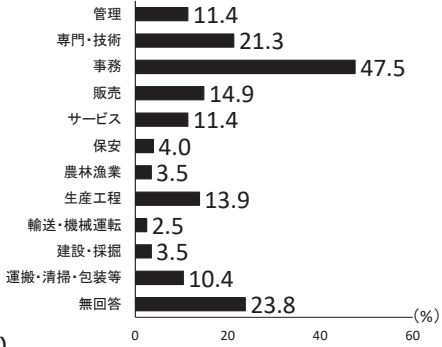
視覚障害 (n=42)



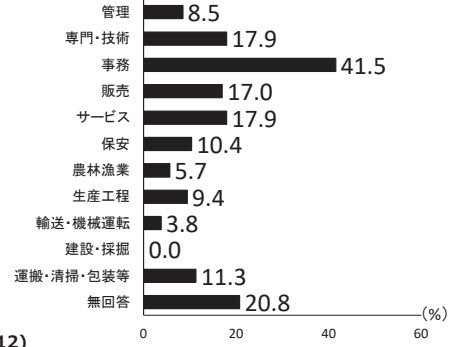
聴覚・言語障害 (n=50)



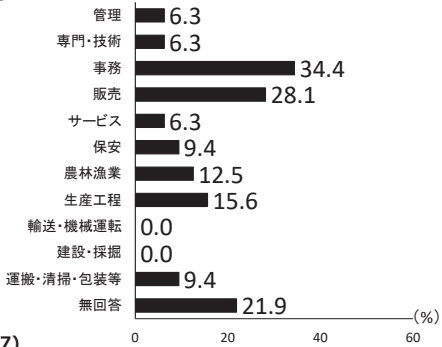
肢体不自由 (n=202)



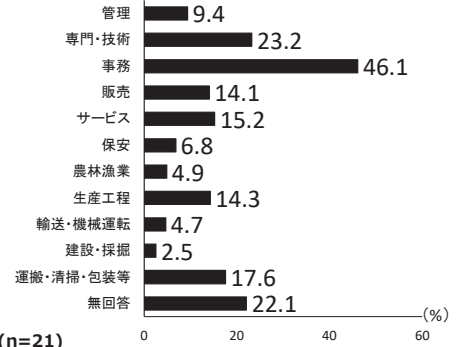
内部障害 (n=106)



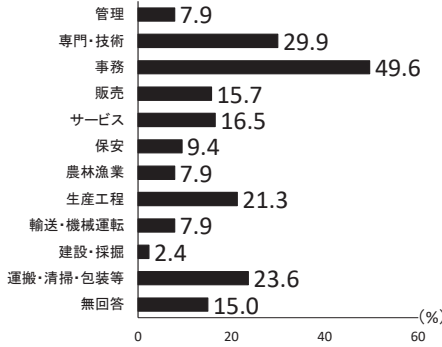
知的障害 (n=32)



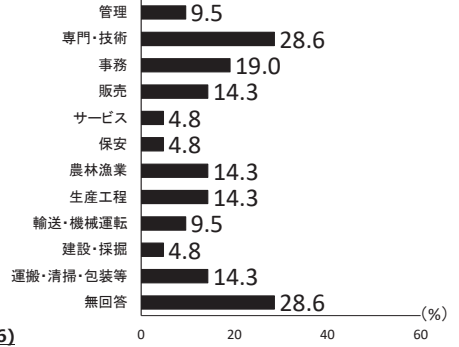
精神障害 (n=512)



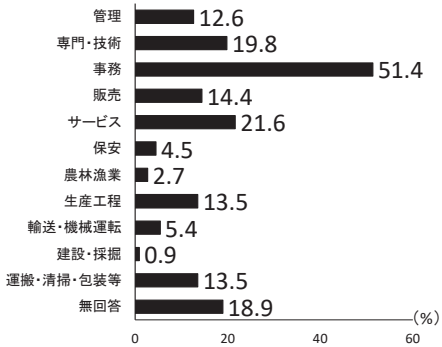
発達障害 (n=127)



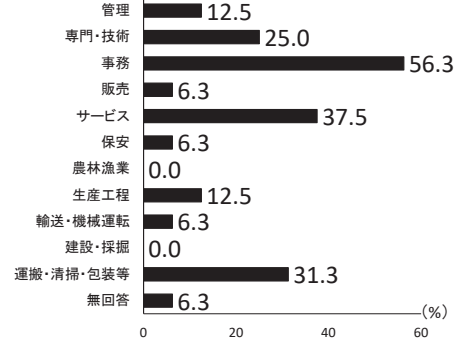
高次脳機能障害 (n=21)



難病 (n=111)

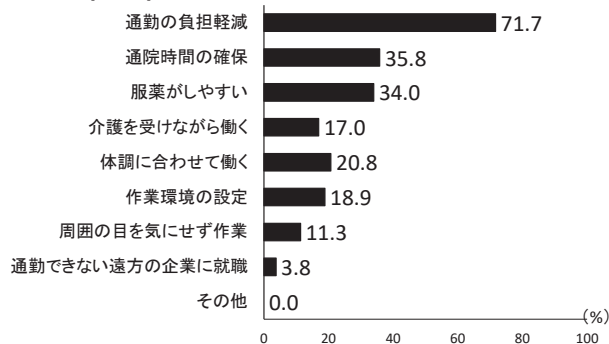


てんかん (n=16)

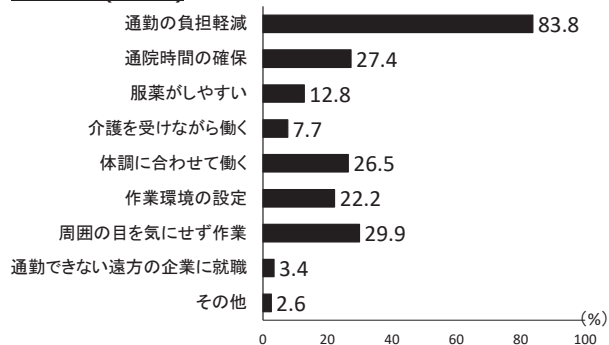


#### 4 テレワークを経験して良かった点（障害種別）

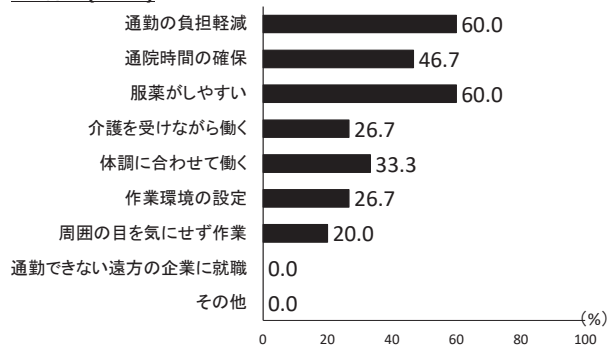
##### 視覚障害 (n=53)



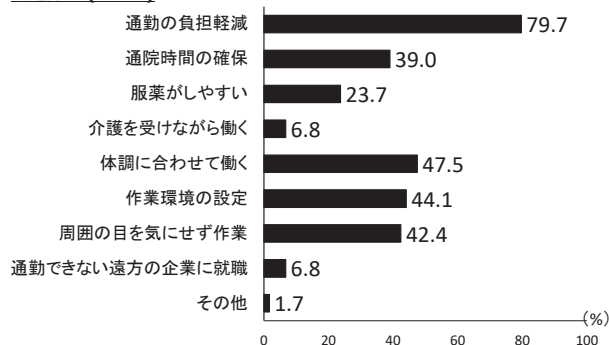
##### 肢体不自由 (n=117)



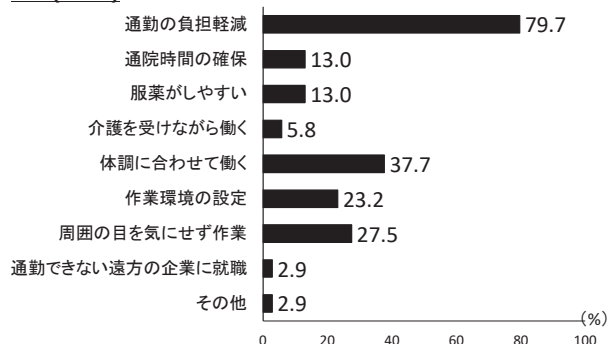
##### 知的障害 (n=15)



##### 発達障害 (n=59)

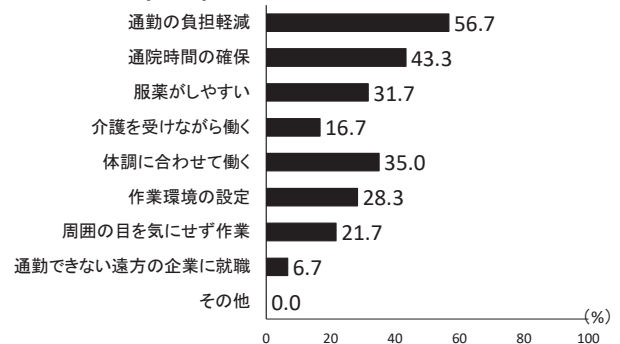


##### 難病 (n=69)

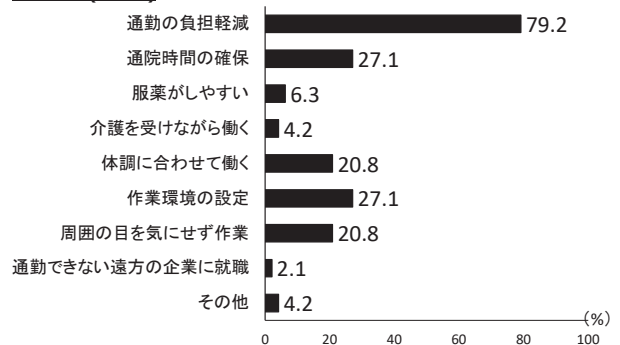


#### ※「雇用されている」者（複数回答）

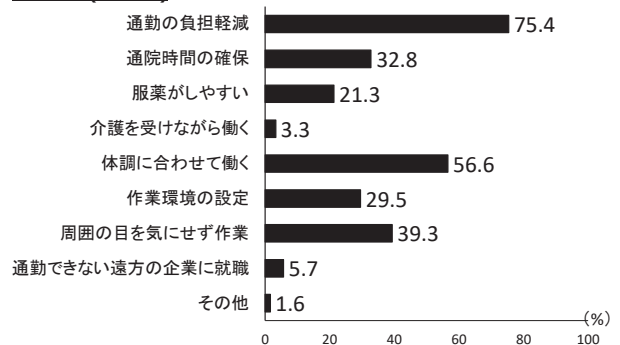
##### 聴覚・言語障害 (n=60)



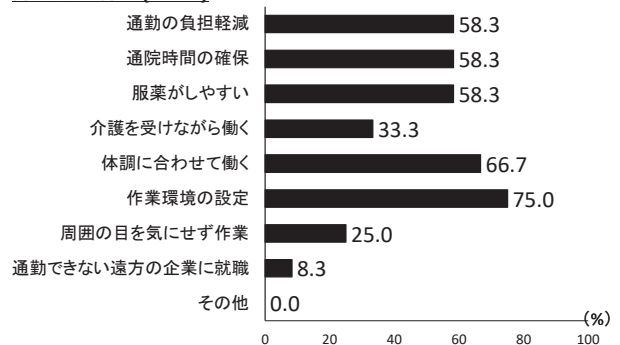
##### 内部障害 (n=48)



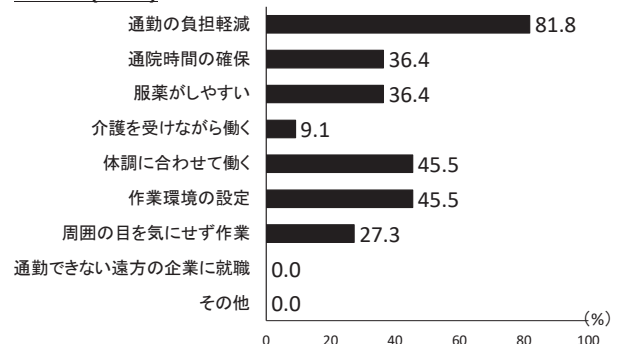
##### 精神障害 (n=122)



##### 高次脳機能障害 (n=12)

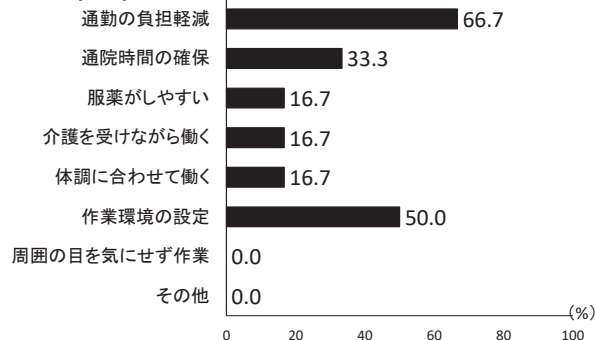


##### てんかん (n=11)

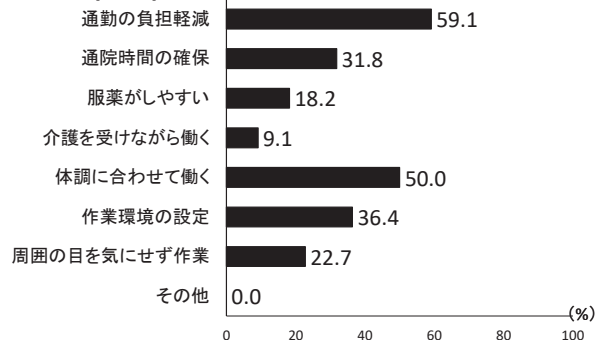


## 5 テレワークを経験して良かった点（障害種別）

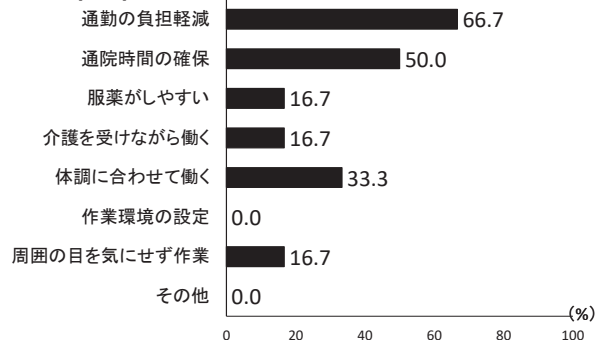
### 視覚障害 (n=6)



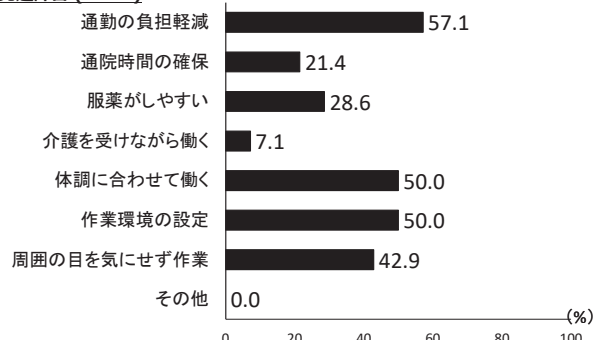
### 肢体不自由 (n=22)



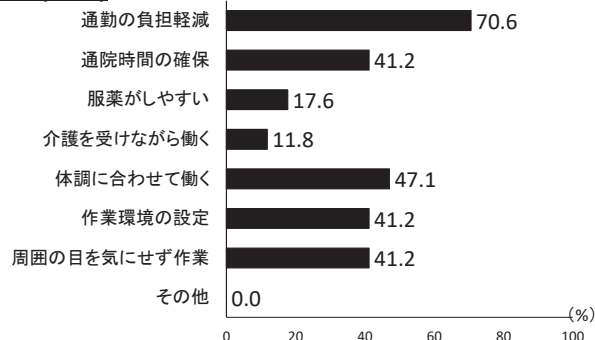
### 知的障害 (n=6)



### 発達障害 (n=14)

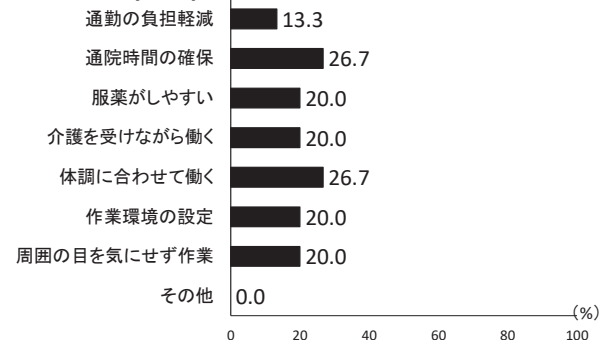


### 難病 (n=17)

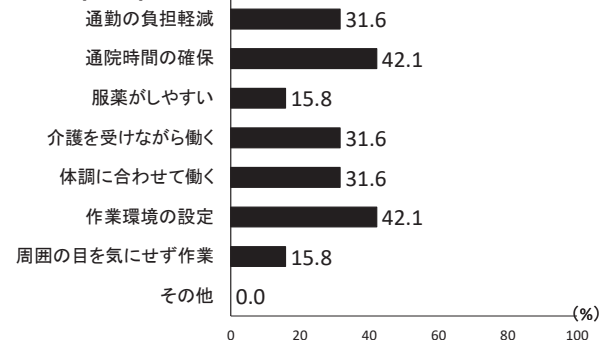


## ※「雇用されていない」者（複数回答）

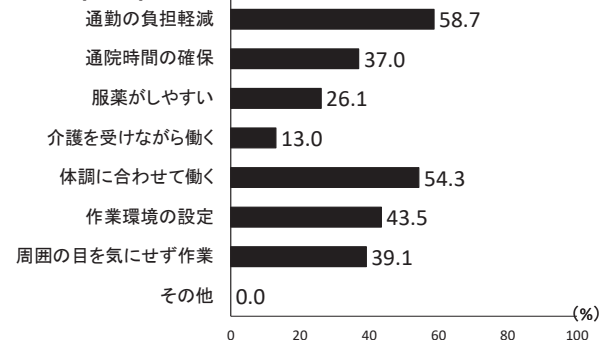
### 聴覚・言語障害 (n=15)



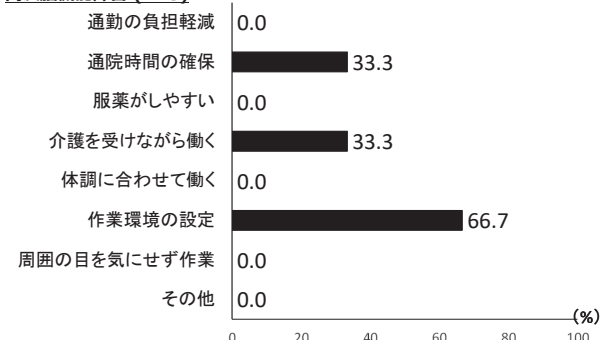
### 内部障害 (n=19)



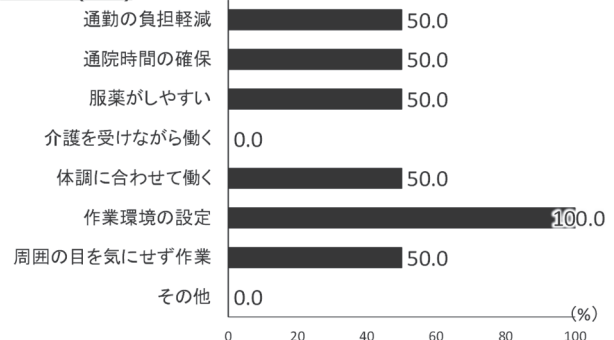
### 精神障害 (n=46)



### 高次脳機能障害 (n=3)

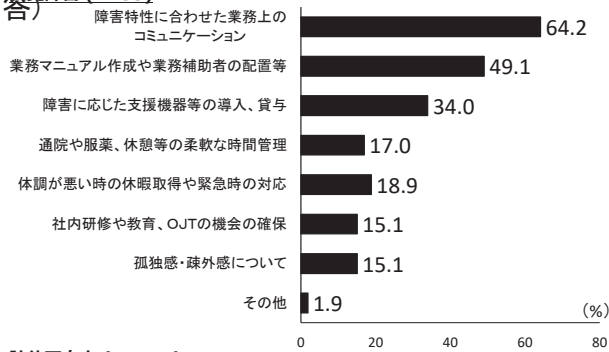


### てんかん (n=2)

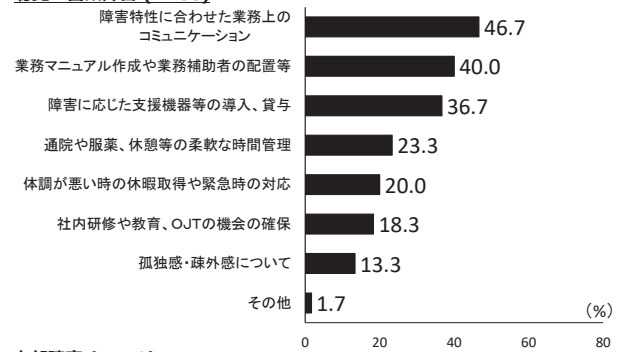


## 6 テレワークを経験して必要だと感じた職場の配慮（障害種別） ※「雇用されている」者（複数回答）

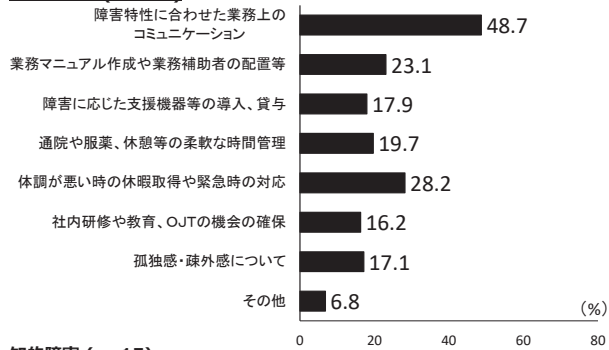
### 視覚障害 (n=53)



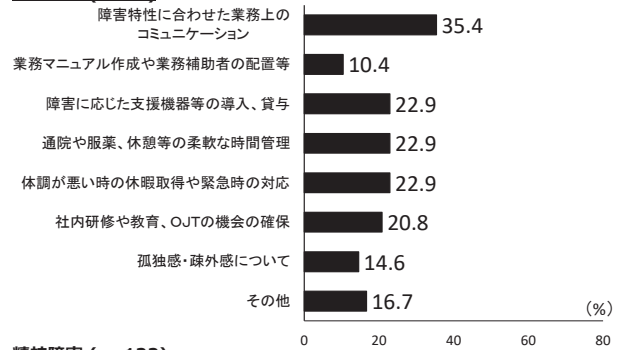
### 聴覚・言語障害 (n=60)



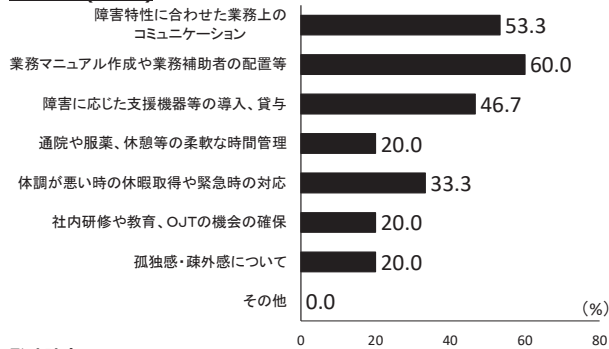
### 肢体不自由 (n=117)



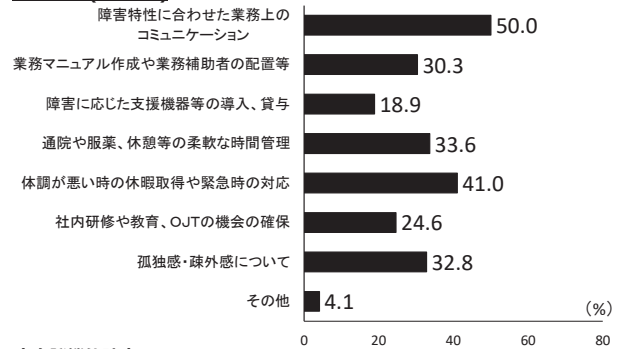
### 内部障害 (n=48)



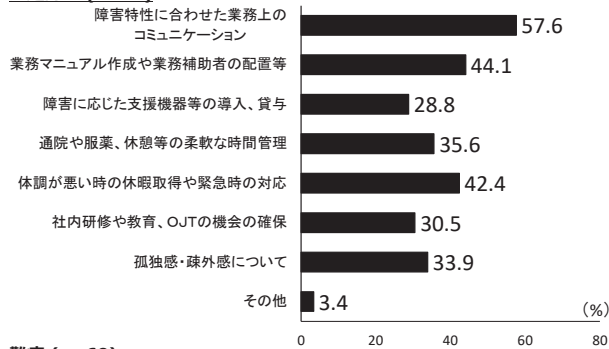
### 知的障害 (n=15)



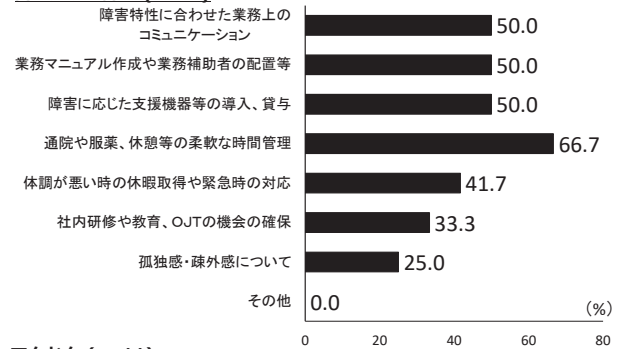
### 精神障害 (n=122)



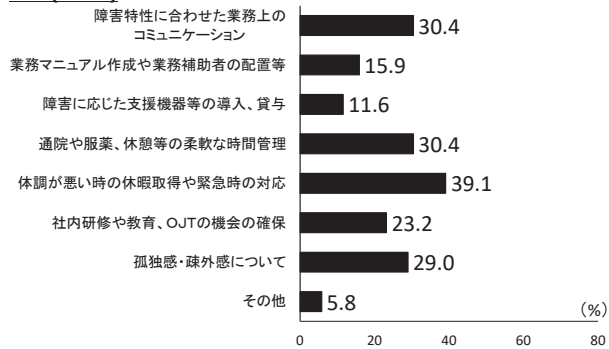
### 発達障害 (n=59)



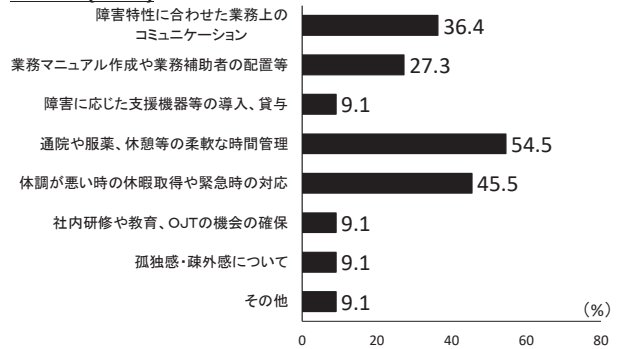
### 高次脳機能障害 (n=12)



### 難病 (n=69)



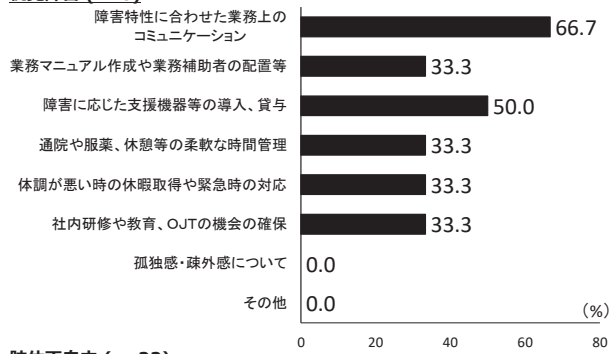
### てんかん (n=11)



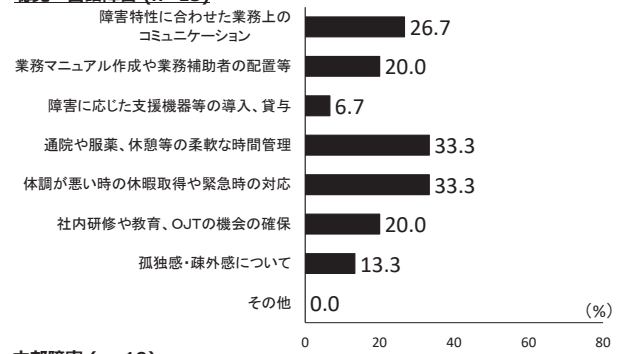


## 7 テレワークを経験して必要だと感じた職場の配慮（障害種別） ※「雇用されていない」者（複数回答）

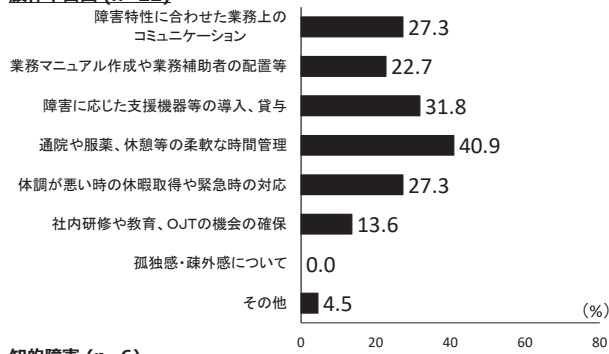
### 視覚障害 (n=6)



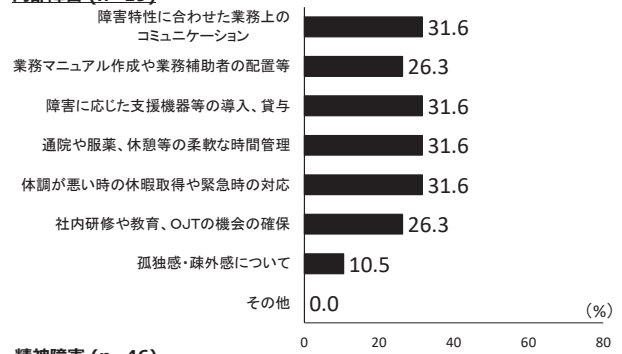
### 聴覚・言語障害 (n=15)



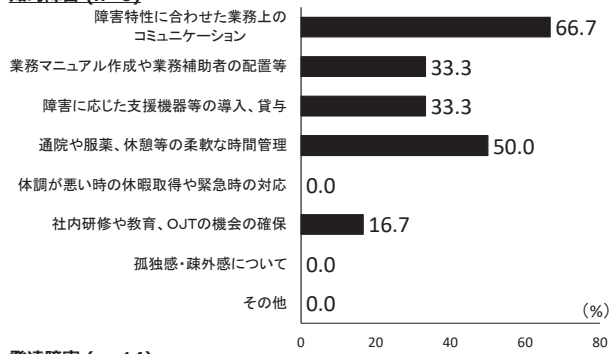
### 肢体不自由 (n=22)



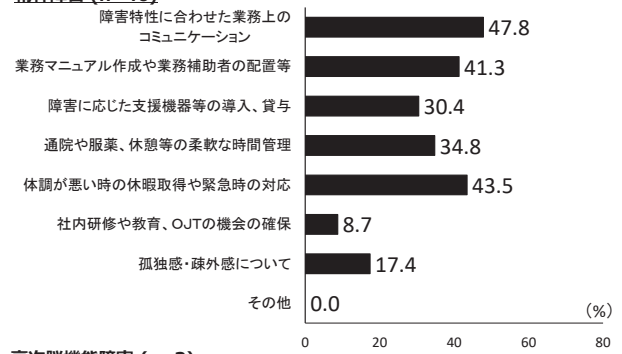
### 内部障害 (n=19)



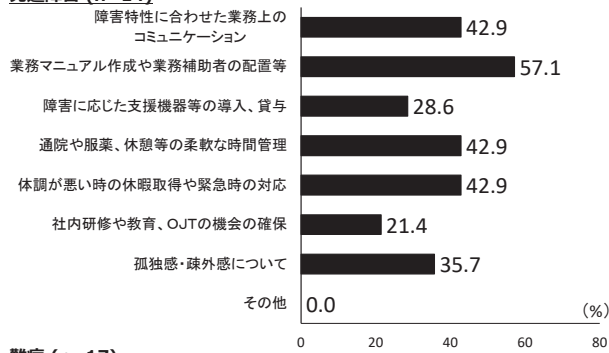
### 知的障害 (n=6)



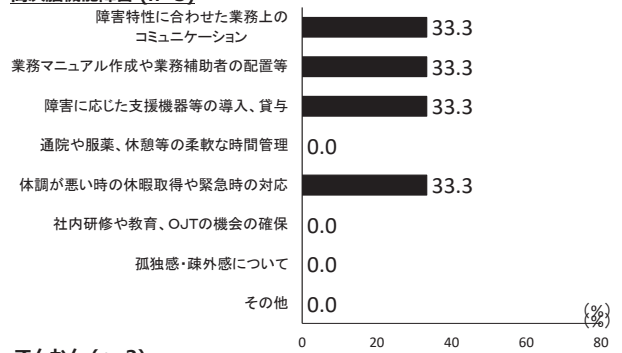
### 精神障害 (n=46)



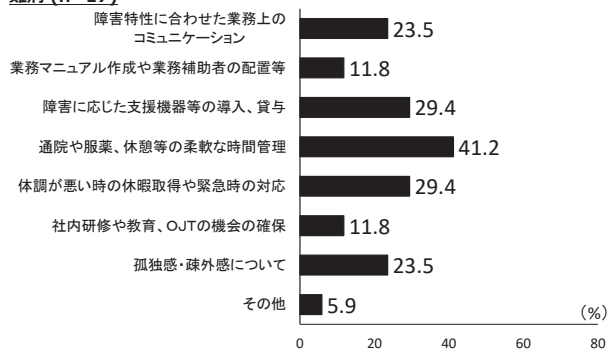
### 発達障害 (n=14)



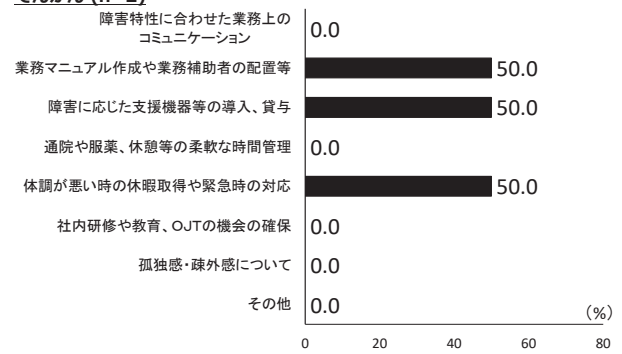
### 高次脳機能障害 (n=3)



### 難病 (n=17)

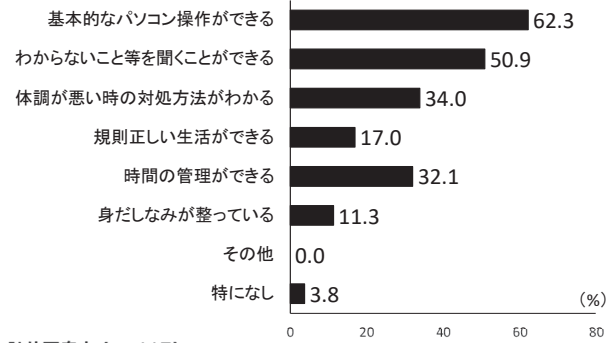


### てんかん (n=2)

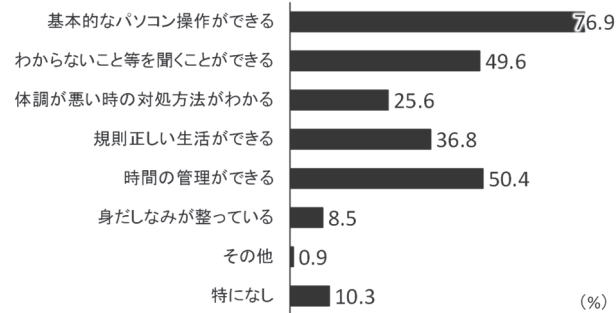


## 8 テレワークに必要な基礎的スキル（障害種別）

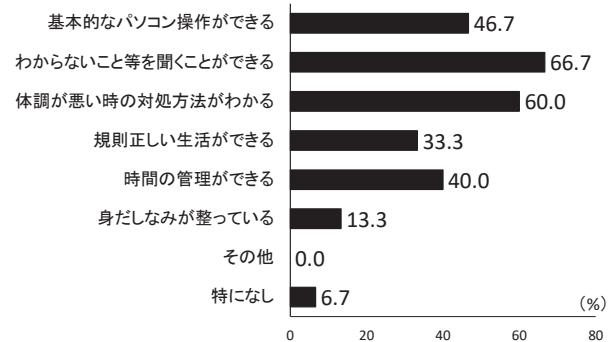
### 視覚障害 (n=53)



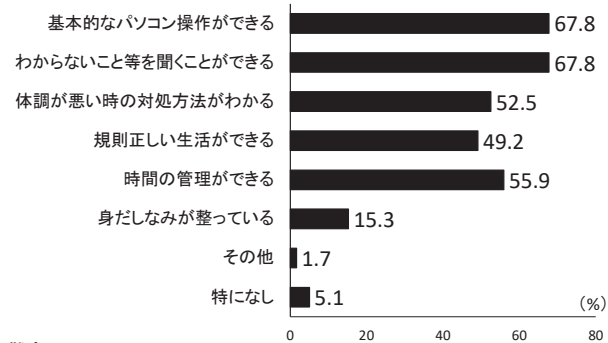
### 肢体不自由 (n=117)



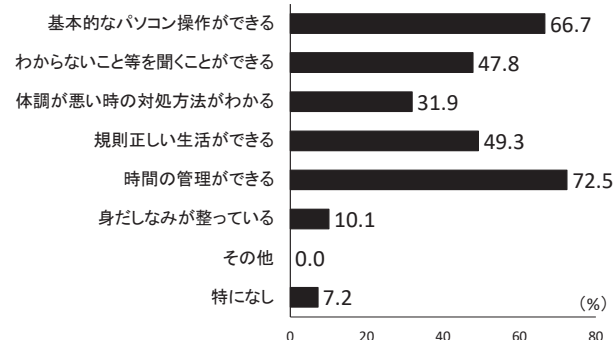
### 知的障害 (n=15)



### 発達障害 (n=59)

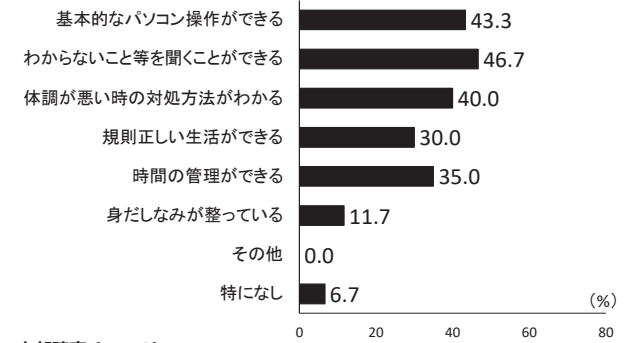


### 難病 (n=69)

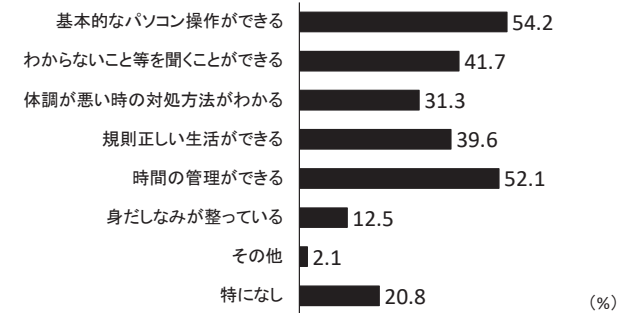


## ※「雇用されている」者（複数回答）

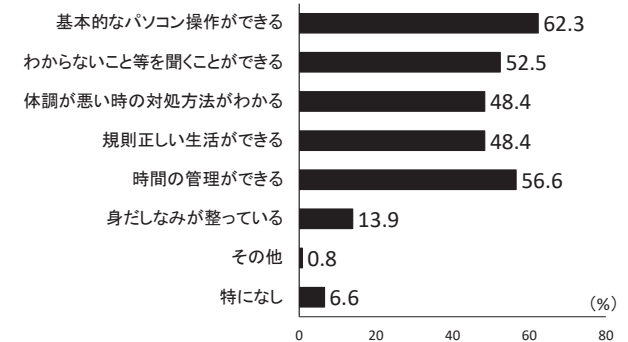
### 聴覚・言語障害 (n=60)



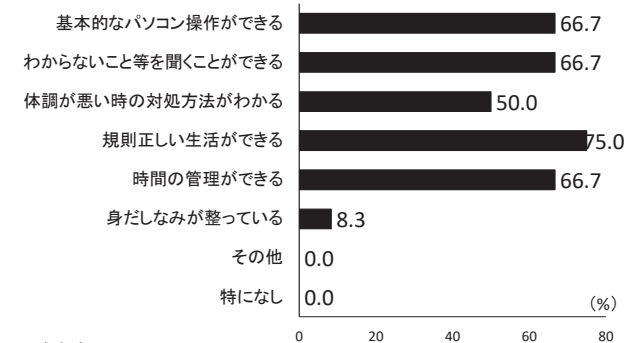
### 内部障害 (n=48)



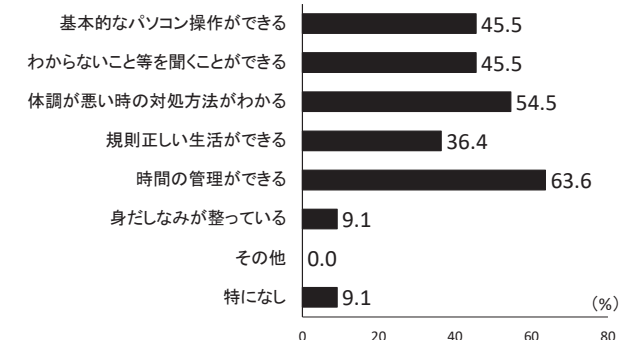
### 精神障害 (n=122)



### 高次脳機能障害 (n=12)

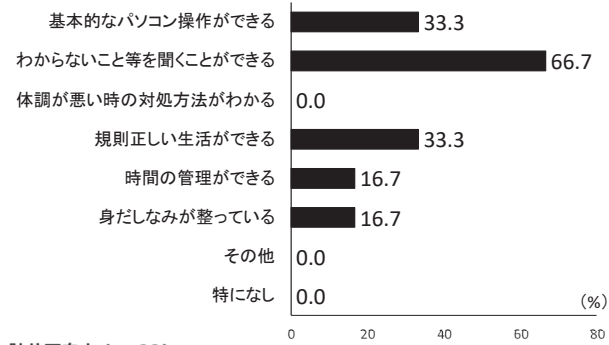


### てんかん (n=11)

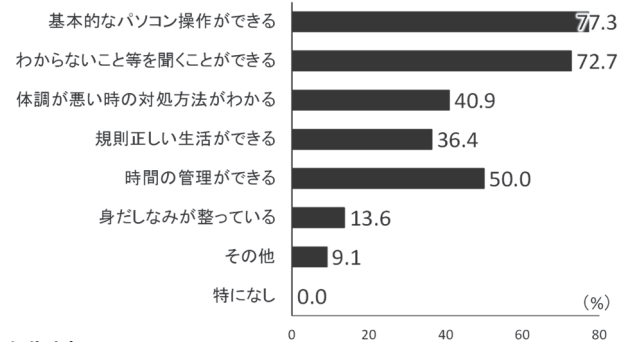


## 9 テレワークに必要な基礎的スキル（障害種別）

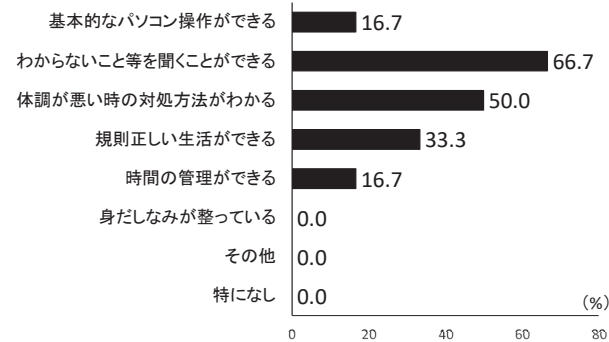
### 視覚障害 (n=6)



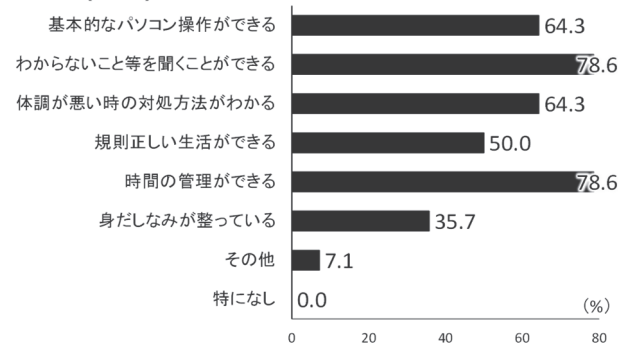
### 肢体不自由 (n=22)



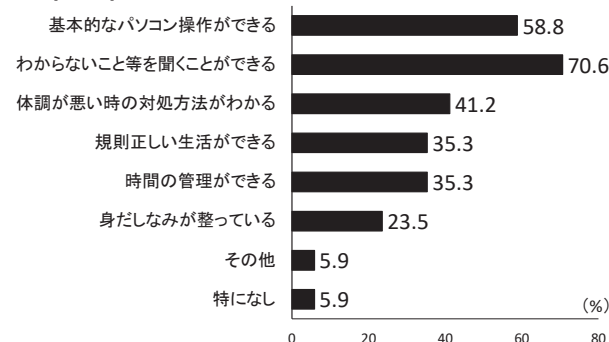
### 知的障害 (n=6)



### 発達障害 (n=14)

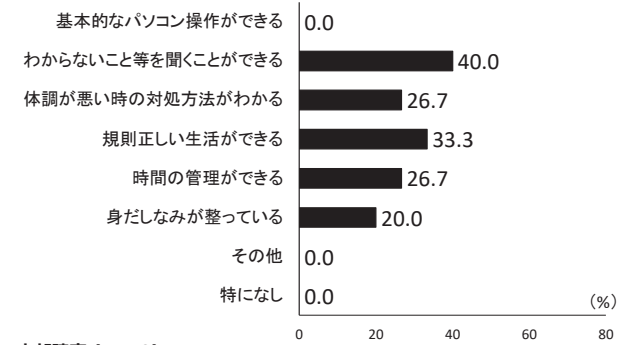


### 難病 (n=17)

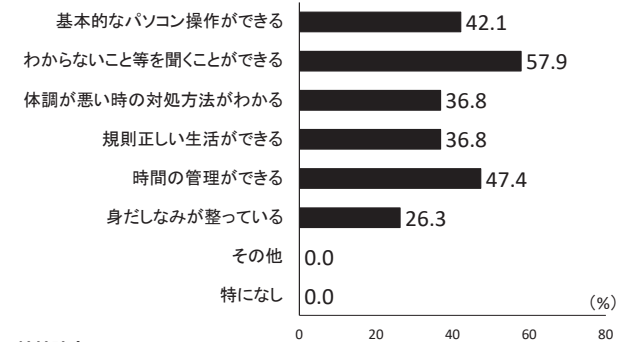


## ※「雇用されていない」者（複数回答）

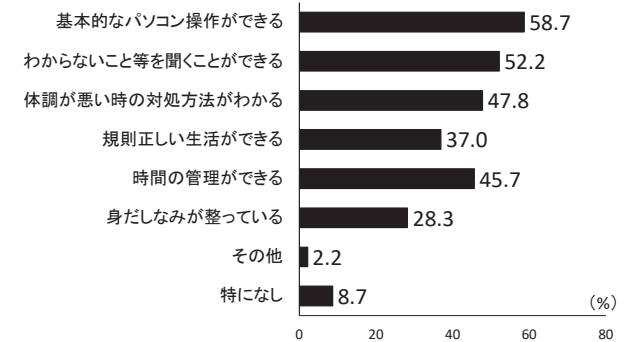
### 聴覚・言語障害 (n=15)



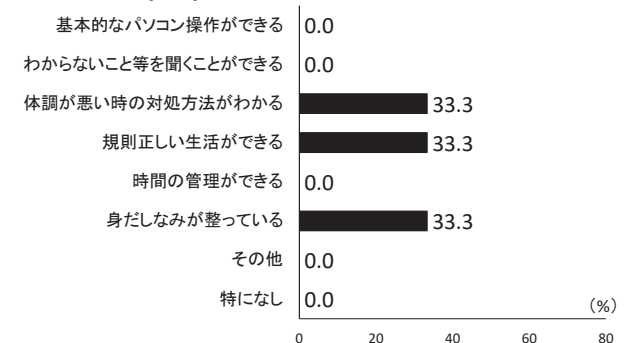
### 内部障害 (n=19)



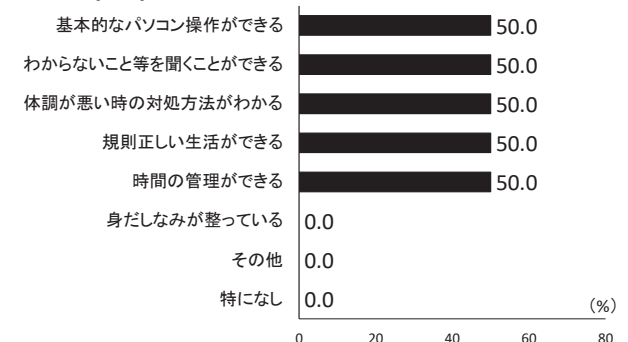
### 精神障害 (n=46)



### 高次脳機能障害 (n=3)

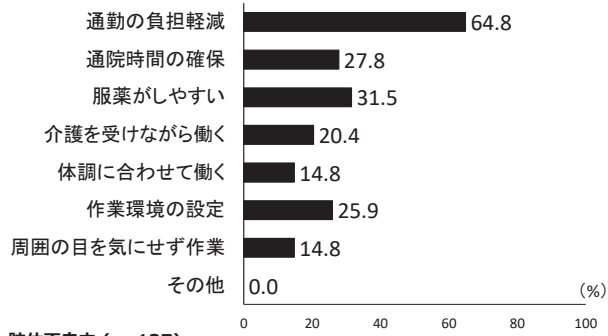


### てんかん (n=2)

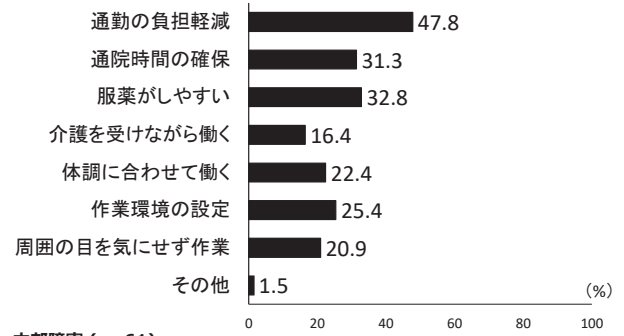


10 テレワークを希望する理由（障害種別） ※「雇用されている」者（複数回答）

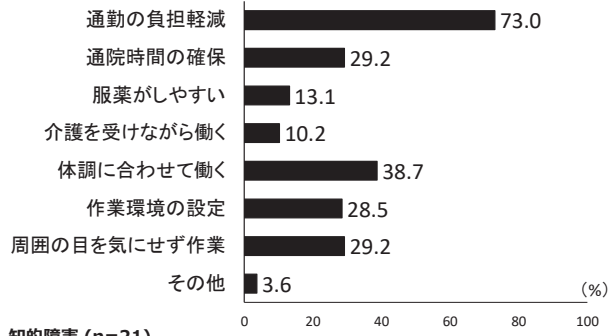
視覚障害 (n=54)



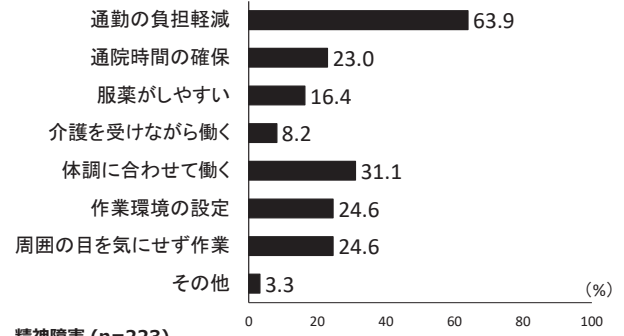
聴覚・言語障害 (n=67)



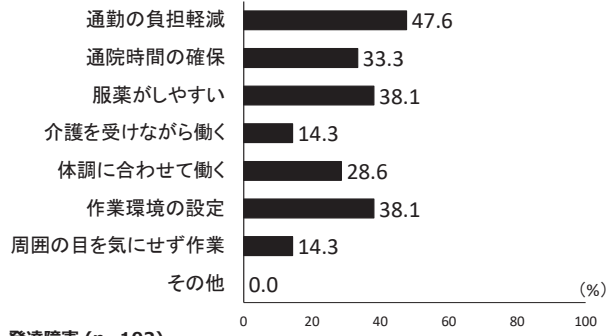
肢体不自由 (n=137)



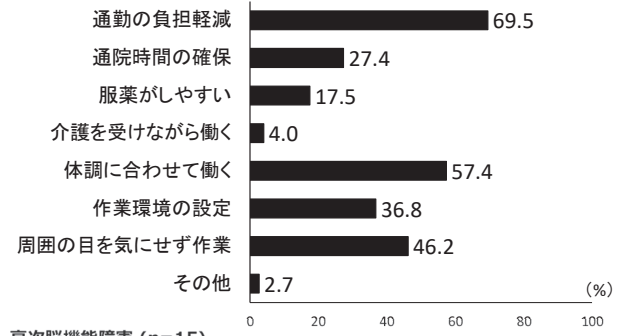
内部障害 (n=61)



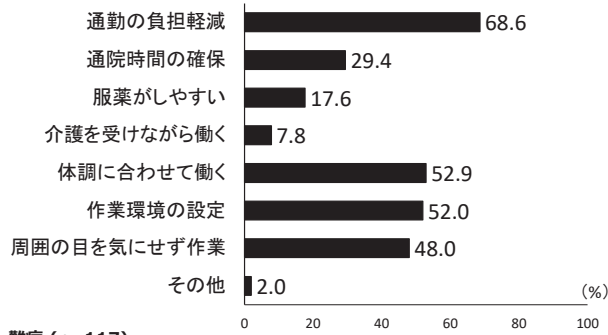
知的障害 (n=21)



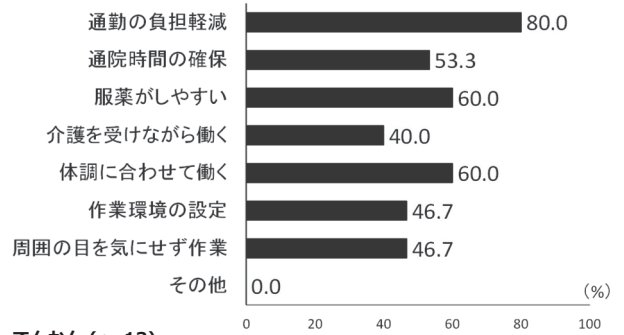
精神障害 (n=223)



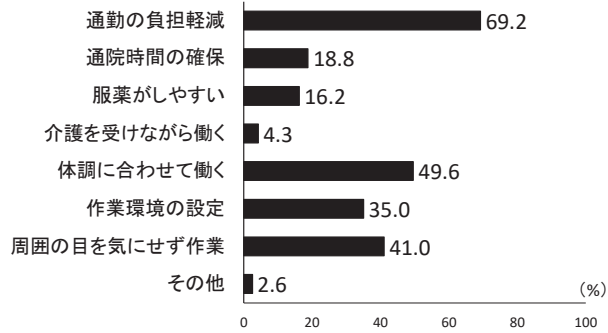
発達障害 (n=102)



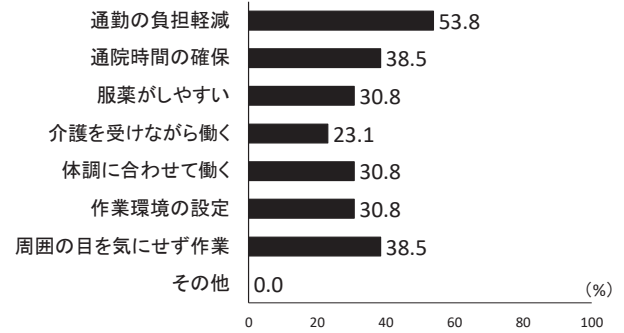
高次脳機能障害 (n=15)



難病 (n=117)

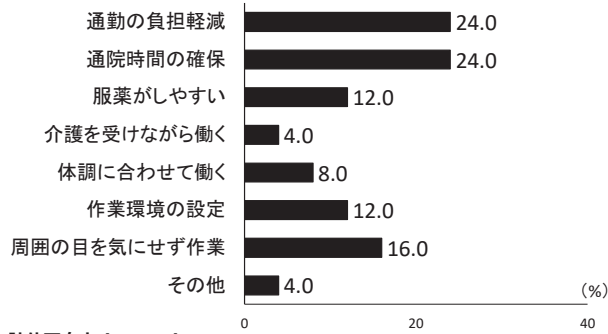


てんかん (n=13)

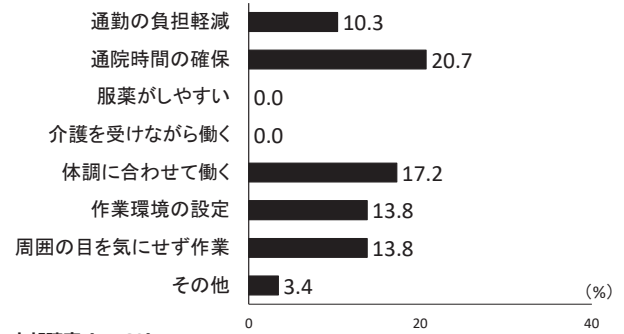


11 テレワークを希望する理由（障害種別） ※「雇用されていない」者（複数回答）

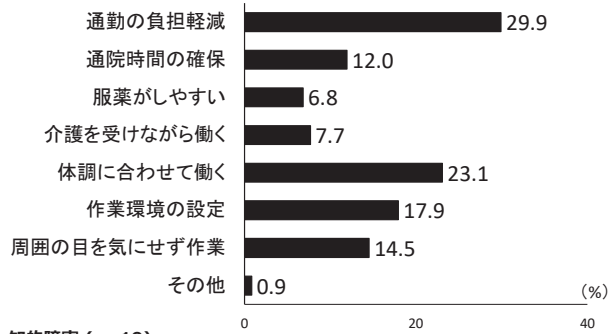
視覚障害 (n=25)



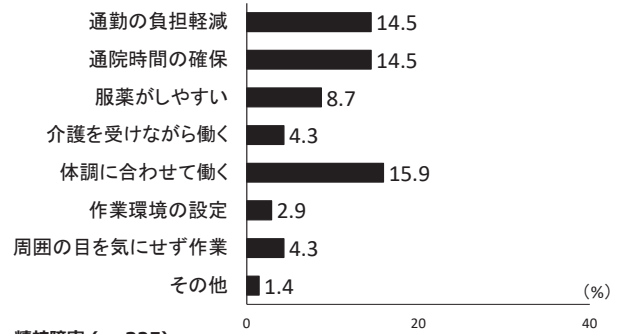
聴覚・言語障害 (n=29)



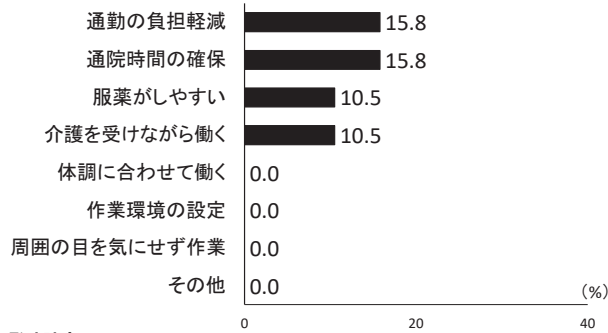
肢体不自由 (n=117)



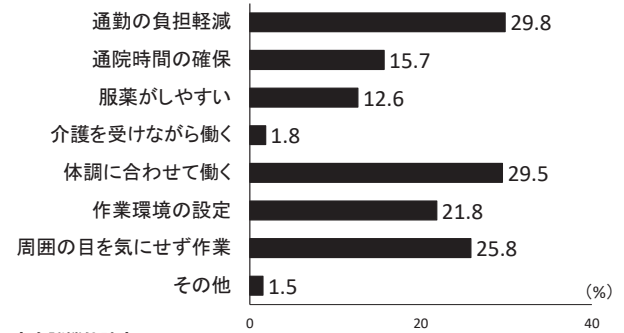
内部障害 (n=69)



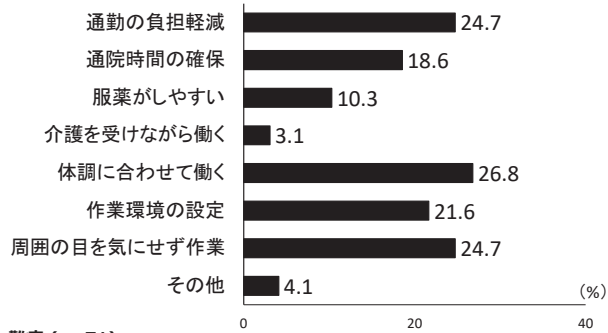
知的障害 (n=19)



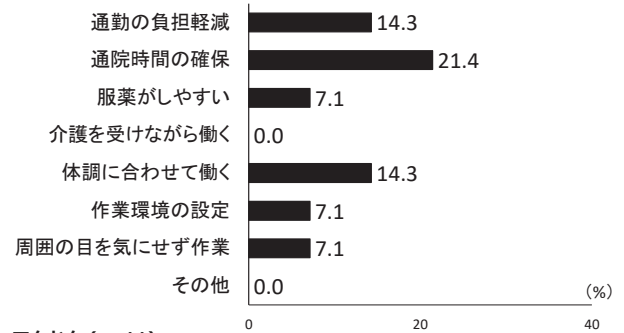
精神障害 (n=325)



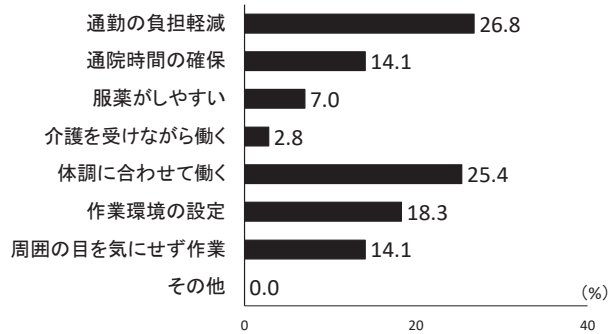
発達障害 (n=97)



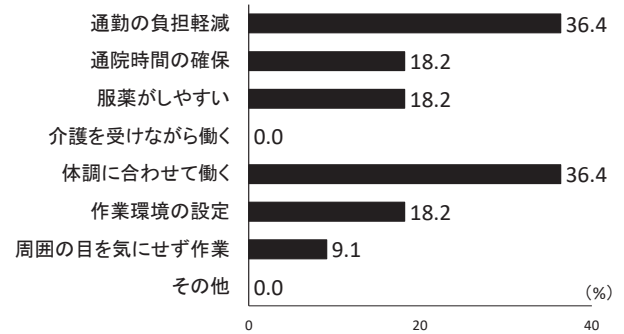
高次脳機能障害 (n=14)



難病 (n=71)

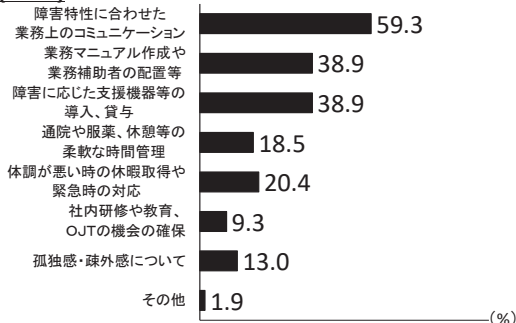


てんかん (n=11)

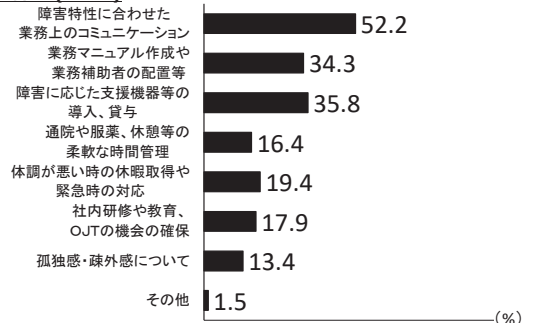


12 テレワーク時に必要だと思う職場の配慮（障害種別） ※「雇用されている」者（複数回答）

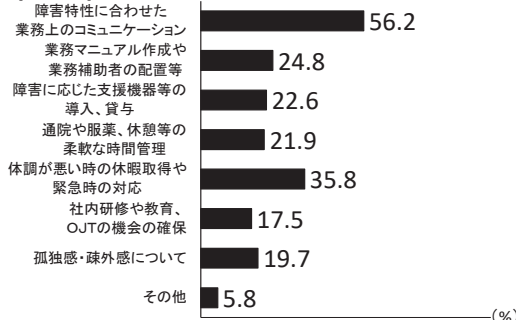
視覚障害 (n=54)



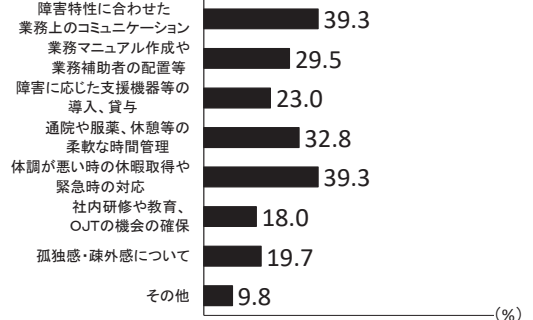
聴覚・言語障害 (n=67)



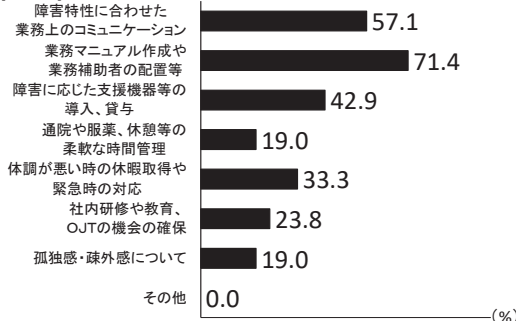
肢体不自由 (n=137)



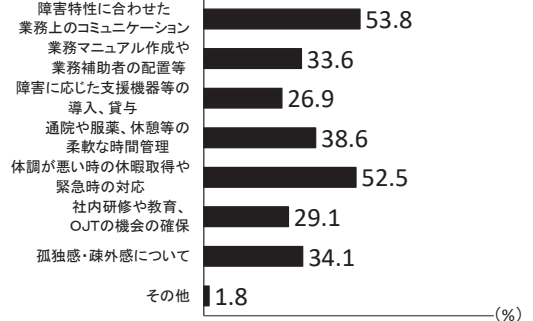
内部障害 (n=61)



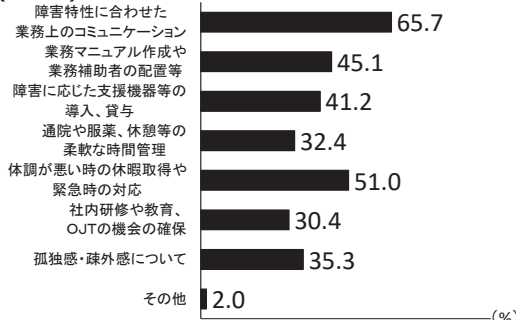
知的障害 (n=21)



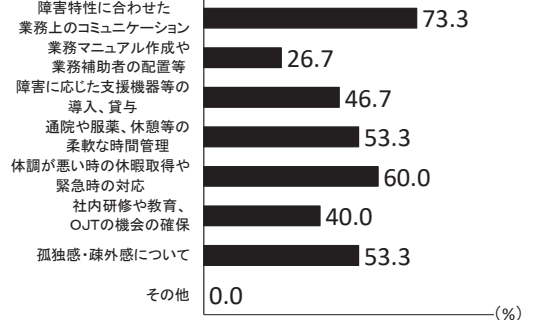
精神障害 (n=223)



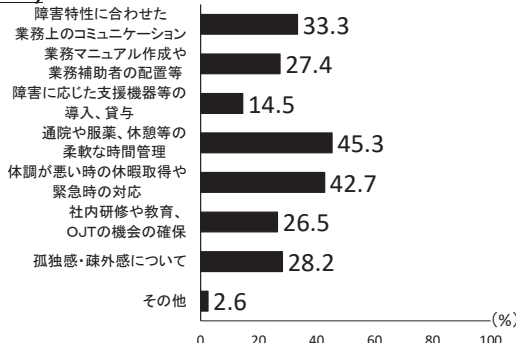
発達障害 (n=102)



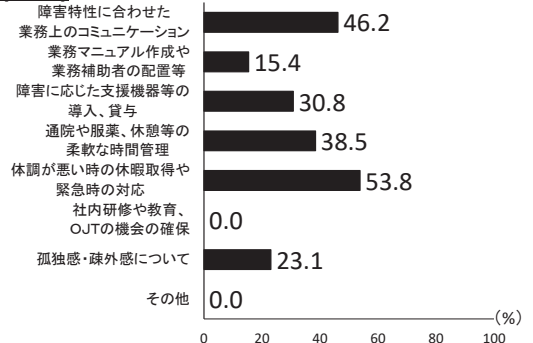
高次脳機能障害 (n=15)



難病 (n=117)

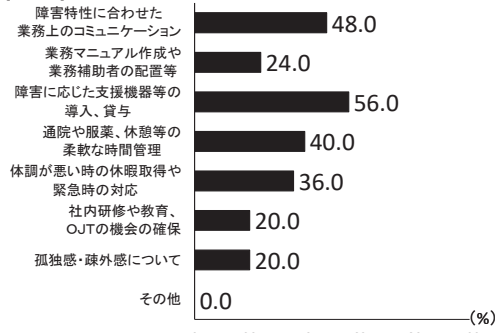


てんかん (n=13)

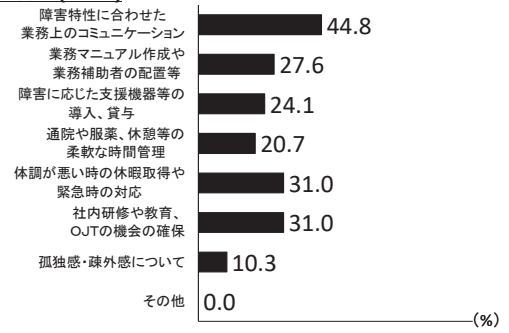


13 テレワーク時に必要だと思う職場の配慮（障害種別） ※「雇用されていない」者（複数回答）

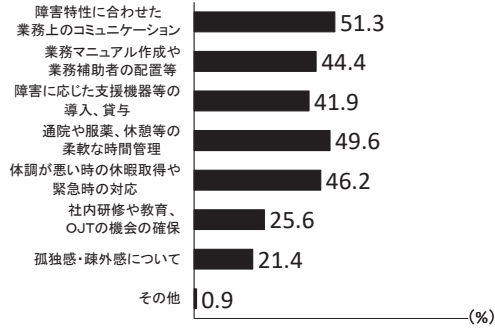
視覚障害 (n=25)



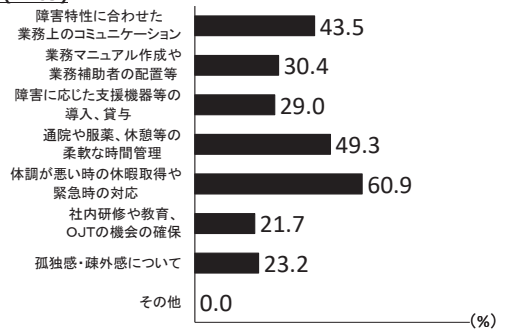
聴覚・言語障害 (n=29)



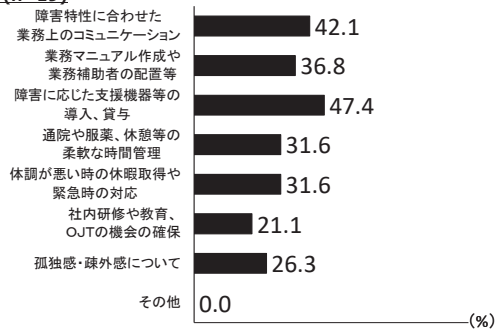
肢体不自由 (n=117)



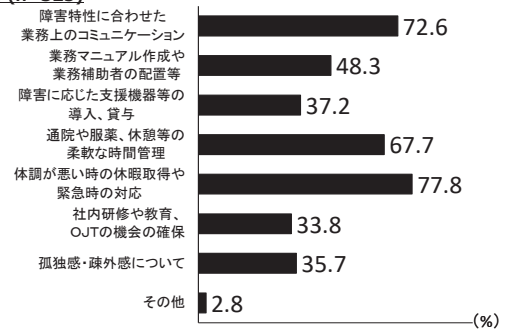
内部障害 (n=69)



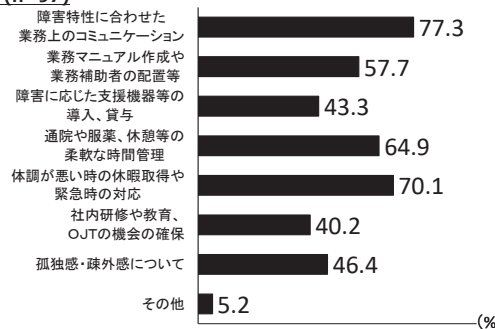
知的障害 (n=19)



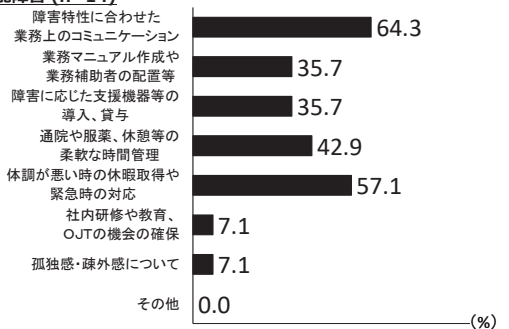
精神障害 (n=325)



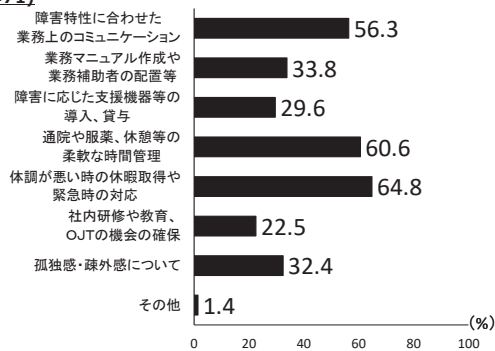
発達障害 (n=97)



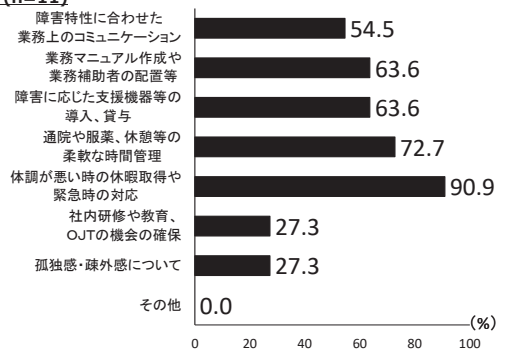
高次脳機能障害 (n=14)



難病 (n=71)

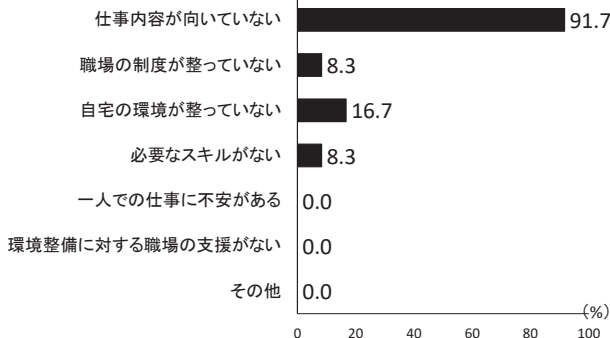


てんかん (n=11)

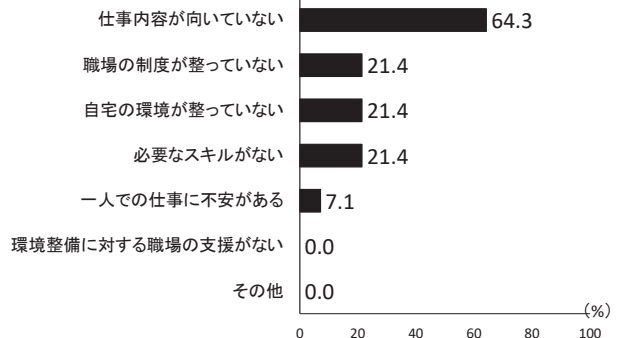


14 テレワークを希望しない理由（障害種別） ※「雇用されている」者（複数回答）

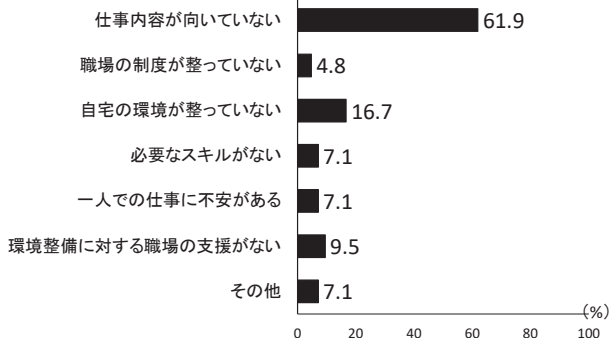
**視覚障害 (n=12)**



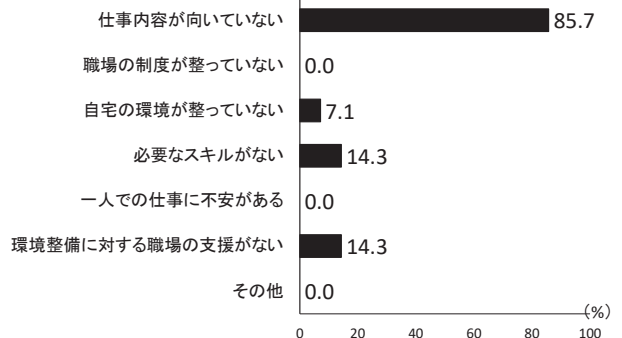
**聴覚・言語障害 (n=14)**



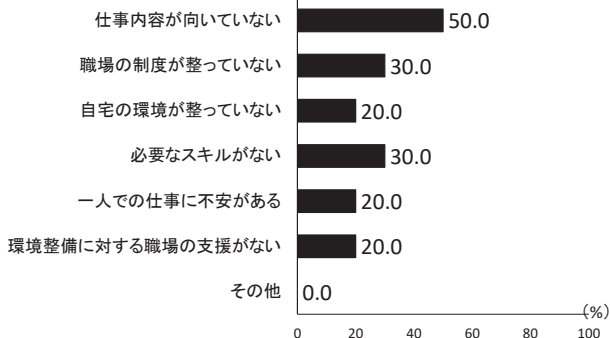
**肢体不自由 (n=42)**



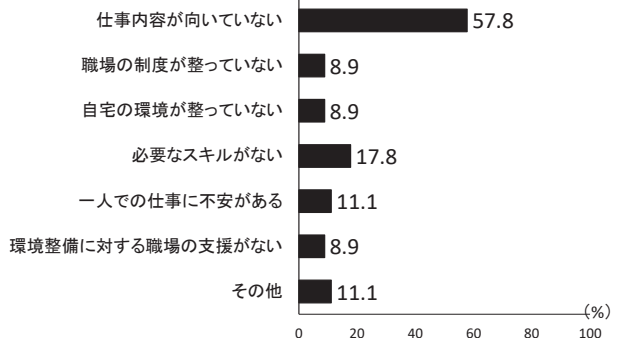
**内部障害 (n=14)**



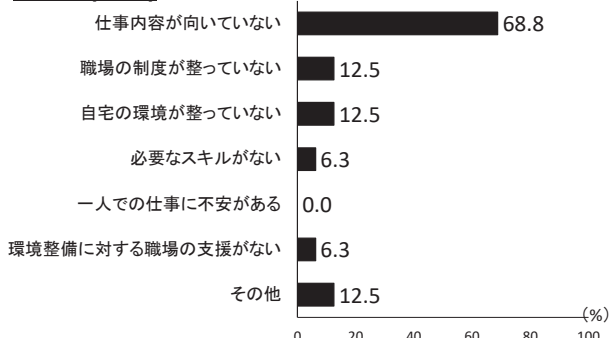
**知的障害 (n=10)**



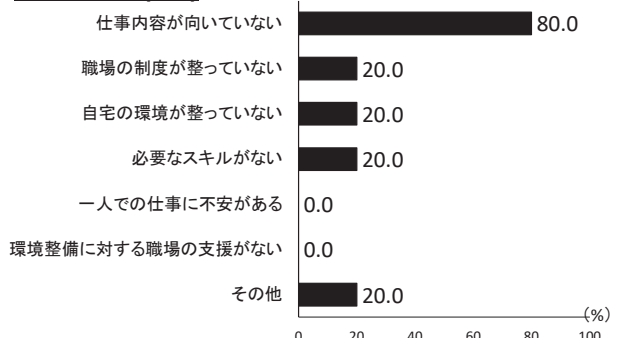
**精神障害 (n=45)**



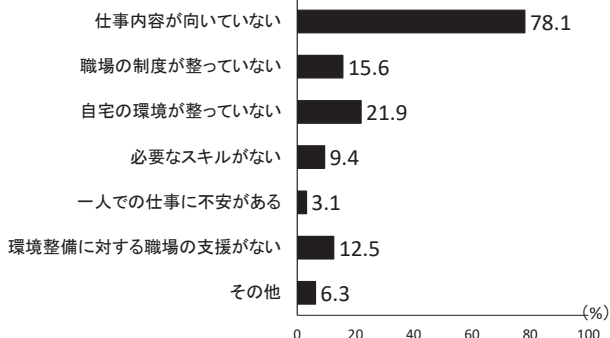
**発達障害 (n=16)**



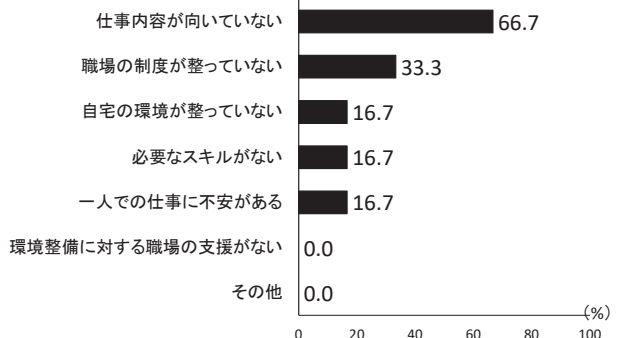
**高次脳機能障害 (n=5)**



**難病 (n=32)**



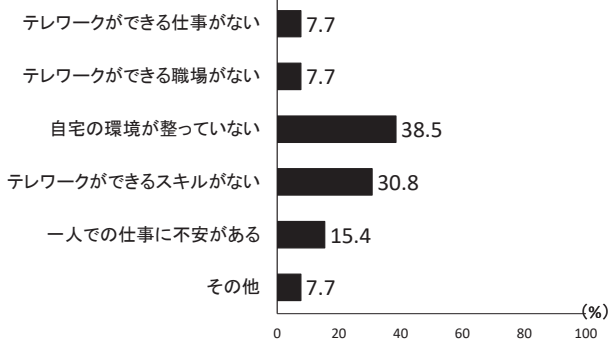
**てんかん (n=6)**



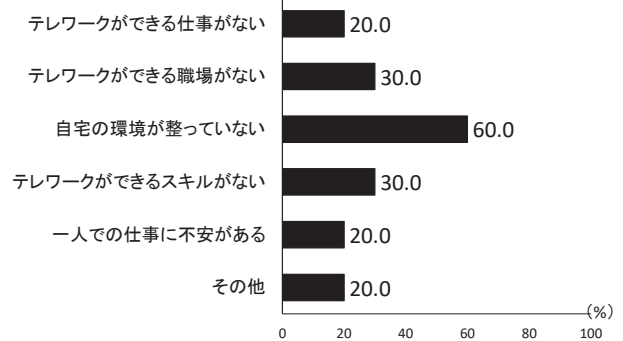


15 テレワークを希望しない理由（障害種別） ※「雇用されていない」者（複数回答）

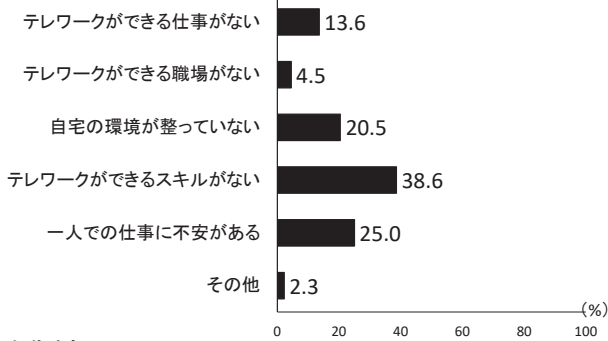
**視覚障害 (n=12)**



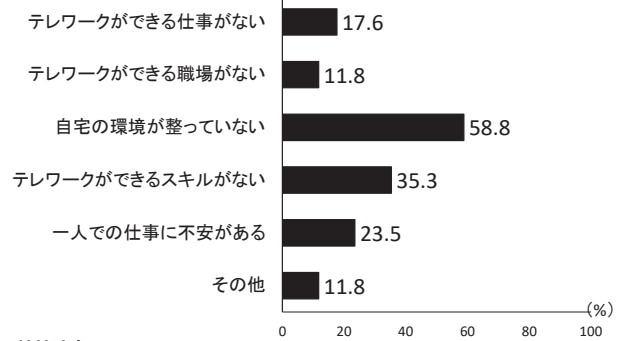
**聴覚・言語障害 (n=14)**



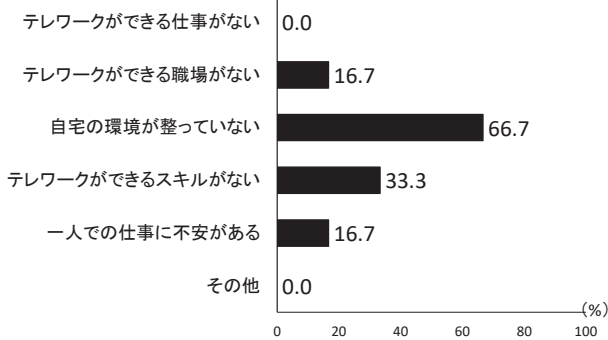
**肢体不自由 (n=42)**



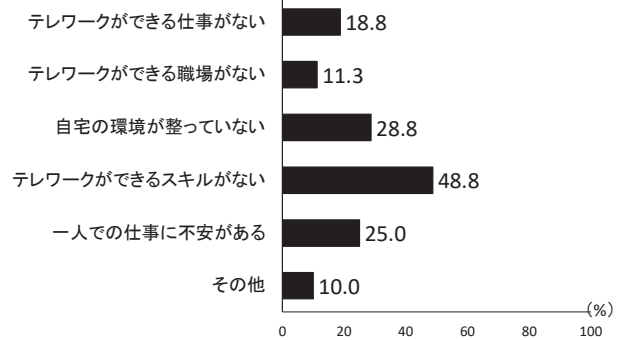
**内部障害 (n=14)**



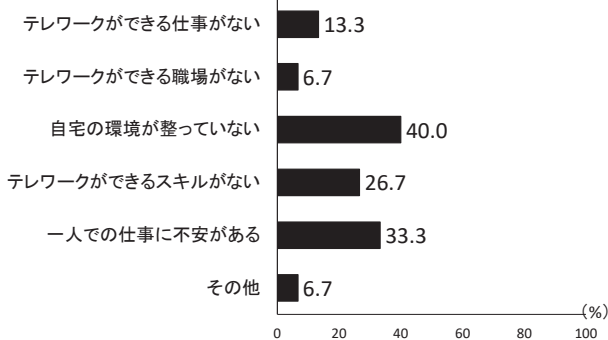
**知的障害 (n=10)**



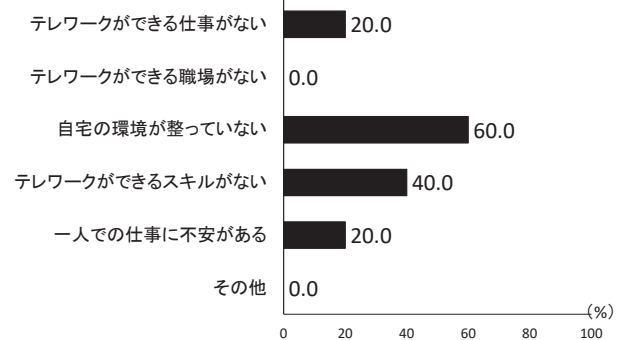
**精神障害 (n=45)**



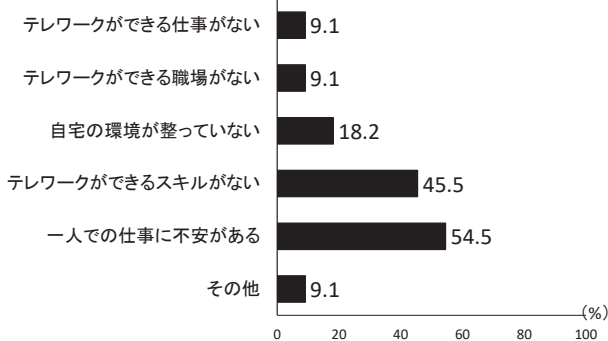
**発達障害 (n=16)**



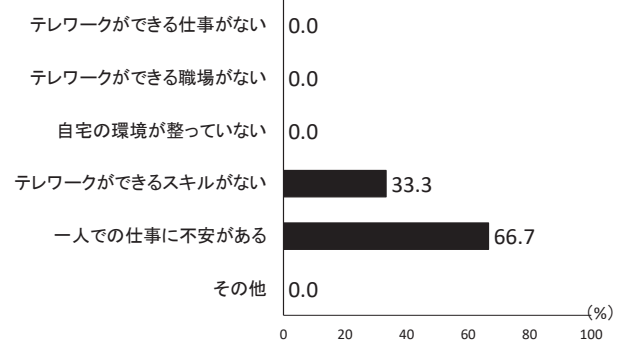
**高次脳機能障害 (n=5)**



**難病 (n=32)**



**てんかん (n=6)**





### あなたご自身に関するアンケート

#### 【モニターの皆様へお願い】

本アンケートには、一般に公開していない情報が含まれる場合があります。アンケート内で知り得た情報について、決して第三者に口外しないよう、お願いします。

#### 【第三者への口外】に含まれる例

- 口頭、電話、メール等で友人・知人に話す
- SNSやブログ、掲示板等に書き込む
- その他、手段を問わず、情報を第三者に伝達する行為

#### 注意事項

- 複数のアンケート画面を同時に開くと、正常に回答できません。アンケートはひとつずつ、回答ください。
- アンケートへの回答は、「動作環境」に記載の環境からお願いします。
- 本アンケートは、回答を中断してから1時間以内は中断した箇所から再開可能です。  
(システム緊急対応等により再開できない場合もありますので、予めご了承ください。)
- 回答結果は、当社の「個人情報保護方針」に基づいて取り扱います。

上記の内容をご確認いただき、同意してご協力いただける場合のみ、「同意し、アンケート開始」を押し、アンケートを開始してください。

同意し、アンケート開始

改ページ

このアンケートには、要配慮個人情報に関する項目が含まれる場合があります。回答の際は、個人情報の取り扱いに留意してください。また、本アンケートの回答内容は、楽天サイトのクライアントおよびプロジェク関係者に提供され、本プロジェクトの分析にのみ利用します。

この内容に基づき、ご回答された方を特定しようとしたり、直接、広告・販促を実施したりすることはありません。

お問い合わせ先は、お問い合わせ先にご参加ください。

次へ

【質問】 順番は回答者へは表示しません

改ページ

**SC1** 必須 年代（あてはまるもの一つ選んでください）

- 1. 20代以下
- 2. 30代
- 3. 40代
- 4. 50代
- 5. 60代以上
- 6. 答えたくない

次へ

【選択肢】 書明は回答者へは表示しません

改ページ

**SC2** 必須 居住地域（あてはまるもの一つ選んでください）

- 1. 東京都または政令指定都市（特別区）  
 1. (特別区) 東京都、横浜市、名古屋市、札幌市、仙台市、福岡市、神戸市、堺市、京都市、大阪市、福岡市、広島市、広島市、仙台市、千葉市、千葉市、さいたま市、静岡市、静岡市、浜松市、岡山市、相模原市、橋本市、広島市、仙台市、千葉市、さいたま市、静岡市、静岡市、浜松市、岡山市、相模原市、橋本市)
- 2. 1以外の地域
- 3. 答えたくない

次へ

改ページ

**「テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査」アンケート調査のご協力について（お願い）**

障害者職業総合センターの研究業務につきましては、日頃からご理解、ご協力をお願いいたします。厚くお礼申し上げます。

当研究部門では、厚生労働省の要請により令和3年度から「テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査」を実施しています。

研究を進めるにあたり、障害のある方のテレワークについての希望や課題等の現状把握するためにアンケート調査を実施することとしました。

調査結果は、企業や障害のある方に必要な職場環境や支援を検討するため、統計的に処理をして報告書に取りまとめ公表いたします。

調査への回答は任意です。回答が難しい質問は「答えたくない」をお選びください。

個人が特定できる情報（氏名、住所、連絡先、勤務先など）はお聞きしませんので、ありのままに回答ください。回答いただかない場合、不利益になることはありません。

ご理解とご協力をお願いいたします。

なお、この調査票は、どなたでも回答しやすいように、ふりがなを付けています。

<研究担当>

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構  
 障害者職業総合センター  
 事業主支援部門  
 担当：野澤・伊藤

次へ

【質問】 項書は回答者へは表示しません

改ページ

**SC3** しょうがいしゃてきやうどう こうが うむ  
**必須** いづくても  
**障害者手帳等の交付の有無** (あてはまるものすべて選んでください)

- 1. 身体障害者手帳等 (注1)
- 2. 療育手帳(装の手帳等の他の名称)の知的障害者手帳(注2)による判定書
- 3. 知的障害者保健福祉手帳
- 4. 障害(疾病含む)の診断を受けている
- 5. 障害者手帳等の交付や障害の診断を受けていない (併他)
- 6. 答えたくない (併他)

ちやう しんたいしょうがいしゃてきやうどうこうがうむ  
 (注1) 身体障害者福祉法第15条の規定により都道府県知事の定める指定区及び労働安全衛生法第13条に規定する産業医による診断書・療育手帳を含む  
 (注2) 児童相談所、知的障害者更生相談所、精神保健福祉センター、精神保健福祉センター又は障害者職業センター

次へ

終了条件		
SC		
優先順位	条件名	条件式
1		(SC3 or 5)

改ページ

**SC4** ひざんしょうがくしやうじゆうしやうじゆう  
**必須** いづくても  
**現在の就業状況** (あてはまるもの一つ選んでください)  
 ※雇用されていない学生、フリーランス、自営業等は4をお選びください。

- 1. 雇用されている
- 2. 雇用されていない/働きたいが求職活動をしていない (求職活動ができない場合も含む)
- 3. 雇用されていない/求職活動をしている
- 4. 1~3以外 (学生、フリーランス、自営業等)
- 5. 答えたくない

次へ

終了条件		
SC		
優先順位	条件名	条件式
2		(SC4 or 4~5)

改ページ

**SC5** がいしゆつうつせんこんなんらむ  
**必須** いづくても  
**外出通勤の困難の有無** (あてはまるものすべて選んでください)

- 1. 身体的な面で困難を感じている (例: 身体障害や疾病により制限がある等)
- 2. 精神的な面で困難を感じている (例: 公共交通機関の利用に苦痛を感じる等)
- 3. 物理的な面で困難を感じている (例: 車や公共交通機関などの移動手段が不便である等)
- 4. 家族の介護や育児等、家庭の事情で困難を感じている
- 5. 上記以外の理由で困難を感じている 記述:  (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
- 6. 外出や通勤などに困難を感じていない (併他)
- 7. 答えたくない (併他)

次へ

改ページ

条件設定

選択肢表示条件

前掲条件 全て非表示

No	条件式	表示項目
1	(SC1 or 1)	1. 現在担任さんの勤務先さんの名前でテレワークの経験がいけんがある。(現在担任さんでテレワークをしている人も含む) 2. 過去がこの勤務先さんの名前でテレワークの経験がいけんがある 3. テレワークの経験がいけんはない 5. 答えたたくない
2	(SC1 or 2~3)	2. 過去がこの勤務先さんの名前でテレワークの経験がいけんがある 3. テレワークの経験がいけんはない 4. 雇用ごようされたことはない 5. 答えたたくない

SC6 終了条件  
必須

また、このよう雇用されている、又は雇用されていた時のごとについてお伺いします。  
 テレワークで働いた経験 (いくつでも)

※テレワークとは、パソコン等の情報通信機器を利用した在宅勤務

- 現在の勤務先でテレワークの経験がある (現在テレワークをしている人も含む) \*
- 過去の勤務先でテレワークの経験がある \*
- テレワークの経験はない (排他) \*
- 雇用されたことはない (排他) \*
- 答えたたくない (排他) \*

次へ

改ページ

SC7 終了条件  
必須

このよう  
テレワークの希望 (あてはまるもの一つを選んでください)  
 現在テレワークをしている人も回答ください。

- 希望する
- 希望しない
- 条件によっては希望する
- どちらともいえない
- 答えたくない

次へ

SC終了

SC 終了条件

SC	能知順位	条件名	条件式
	1	調査対象のため	(SC3 or 5)
	2	調査対象のため	(SC4 or 4~5)

クォータ設定

SC終了質問

No	項目	質問	改ページ	制限タイプ
1	SC7	テレワークの希望理由 (あてはまるもの一つを選んでください) い、現在担任さんでテレワークをしている人も回答ください。 い、	改ページ	ラジオボタン

本調査対象条件  
 複数回答

No	条件名	条件式
1	現在雇用されている	(SC1 or 1)
2	現在雇用されていない	(SC1 or 2~3)

本調査開始

質問表示条件

条件式  
(Q2 ornot 10)

Q3 必須  
交通時間 (あてはまるもの一つ選んでください)

- 1. 30分未満
- 2. 30分以上～1時間未満
- 3. 1時間以上～1時間30分未満
- 4. 1時間30分以上
- 5. 答えたくない

次へ

【選択肢】番号は回答者へは表示しません

質問表示条件

条件式  
(SC4 or 1)

Q1 必須  
障害種別 (あてはまるものすべて選んでください)  
手帳の種類ではなく診断・障害名で回答ください。  
(いくつでも)

- 1. 視覚障害
- 2. 聴覚・言語障害
- 3. 身体不自由
- 4. 内部障害
- 5. 知的障害
- 6. 精神障害
- 7. 発達障害
- 8. 高度脳機能障害
- 9. 難病 (指定難病または障害者総合支援法による難病)
- 10. てんかん
- 11. その他の障害 記述:  (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
- 12. 答えたくない (排他)

次へ

質問表示条件

条件式  
(SC4 or 1)

Q2 必須  
通勤手段 (あてはまるものすべて選んでください)

- 1. 自家用車 (自分で運転)
- 2. バイク
- 3. 自転車
- 4. 徒歩・車いす
- 5. 公共交通機関 (電車・バスなど)
- 6. タクシー
- 7. 会社の送迎/バス等
- 8. 家族や知人の送迎
- 9. 同僚や上司の送迎
- 10. 通勤する必要がある (テレワーク含む) (排他)
- 11. 答えたくない (排他)

次へ

質問表示条件
条件式 (SC4 or 1)

**Q4** 現在の職業 (あてはまるもの一つ選んでください)

- 1. 管理職 (役員、管理職等)
- 2. 専門的・技術的職業 (研究者、技術者等)
- 3. 事務的職業 (一般事務、会計事務、生産関連事務等)
- 4. 販売の職業 (商品販売、営業等)
- 5. サービスの職業 (介護、看護助手、クリーニング、調理、接客等)
- 6. 乗客の職業 (施設警備、道路管理等)
- 7. 農林漁業の職業
- 8. 生産工程の職業
- 9. 輸送・機械運転の職業
- 10. 建設・採掘の職業
- 11. 運搬・清掃・包装等の職業
- 12. 答えたくない

次へ

改ページ

質問表示条件
条件式 (SC4 or 1)

**Q5** 勤務先のテレワーク状況 (あてはまるもの一つ選んでください)

- 1. テレワークの制度があり、社員全員を対象にテレワークが導入されている
- 2. テレワークの制度があり、一部の社員を対象にテレワークが導入されている
- 3. テレワークの制度はないが、テレワークが認められている
- 4. テレワークの制度はなく、テレワークが認められていない
- 5. わからない
- 6. 答えたくない

次へ

改ページ

質問表示条件
条件式 (SC4 or 1)

**Q6** 就労支援機関の利用 (あてはまるもの一つ選んでください)

※就労支援機関とは、ハローワーク、障害者職業センター、障害者就業生活支援センター、就労移行支援事業所等、その他の障害者の就労支援を行っている機関

- 1. 就労支援機関に登録している
- 2. 就労支援機関に登録していない
- 3. 答えたくない

次へ

改ページ

質問表示条件

条件式  
(Q6 or 1)

**Q6-1** ひらきく 登録している就 労 支援機関 (おてはまるものすべて選んでください)  
必須 (いくつでも)

- 1. ハローワーク
- 2. しゃがいのいしよくまろ 障 害 者 職 業 センター
- 3. しゃがいのいしよくまろ しゃがいのいしよくまろ 障 害 者 就 業 ・ 生 活 支 援 センター
- 4. その他 の 障 害 者
- 5. こた 答えたくない (排他)

次へ

改ページ

質問表示条件

条件式  
(SC4 or 1) AND (SC6 or 1)

**Q7** ひらきく 勤務先でのテレワークの開始時期 (おてはまるもの一つ選んでください)  
必須

- 1. れいわ おんがついでん 令和2年3月以前
- 2. れいわ おんがついでん 令和2年4月以降
- 3. こた 答えたくない

次へ

改ページ

質問表示条件

条件式  
(SC4 or 1) AND (SC6 or 1)

**Q8** ひらきく 勤務先でのテレワークの契機 (おてはまるものすべて選んでください)  
必須 (いくつでも)

- 1. しんたいでま しょうがいの 身体的な障 害のために通 勤が負担であったため
- 2. せいのんてま しょうがいの 精神的な障 害のために通 勤が負担であったため
- 3. つづきん 通勤はできるが、障 害のために通 常の職 場での勤務が負担であったため
- 4. りよう 利用していた通 勤 手段がなくなつたため  
(例：車 の運 転がでまなくなつた、公 共 交 通 機関の本 数が減つた、交 通 手 段がなくなつた等)
- 5. しんがた 新型コロナウイルス感 染 対策のため
- 6. かいしや 会社からの指示 (新 型COVID-19感 染 対策以外 の理由) があつたため
- 7. こた 答えたくない (排他)

次へ

改ページ



質問表示条件

条件式  
 ((SC4 or 1) AND (SC6 or 1))

**Q9** テレワークを経験して良かった点 (あてはまるものすべて選んでください)  
 必須 (いくつでも)

1. 通勤の負担が軽減された
2. 通 際の時間を確保することができた
3. 服 装がしやすかった
4. 介 護を受けながら働くことができた
5. 体 調に合わせて働くことができた
6. 働 きやすい作業 環 境 (照 明、温度、音、匂いなど) を設 定することができた
7. 働 場の前 面の目を気にせず作 業をすることができた
8. 通 勤できつい遠 方の企 業に就 職できた
9. その他 記 述:  (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
10. 答 えたくない (排他)

次へ

改ページ

質問表示条件

条件式  
 ((SC4 or 1) AND (SC6 or 1))

**Q10** テレワークを経験して、必要だと感じた職場の配慮 (あてはまるものすべて選んでください)  
 必須 (いくつでも)

1. 障 害 特 性 に合わせた上 司や同 僚との業 務 上 のコ ミ ャ ュ ニ ケ ー シ ョ ン につ い て の 配 慮
2. 業 務 マ ニ ュ ア ル 作 成 や 業 務 補 助 者 の 配 置 等
3. 障 害 に 応 じ た 支 援 機 器 等 の 導 入、貸 与
4. 通 際 や 服 装、休 息 等 の た め の 柔 軟 な 時 間 の 管 理 につ い て の 配 慮
5. 体 調 が 悪 い 時 の 休 暇 取 得 や 緊 急 時 の 対 応
6. 社 内 研 修 や 教 育、OIT の 機 会 の 確 保
7. 孤 独 感・疎 外 感 につ い て の 配 慮 (例: 組 織 に 所 属 し て い る こ と を 裏 隠 し づ く
8. その他 記 述:  (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
9. 答 えたくない (排他)

次へ

改ページ

質問表示条件

条件式  
 ((SC4 or 1) AND (SC6 or 1))

**Q11** テレワークを経 験して、必 要だと感 じた基礎的スキル (あてはまるものすべてを選んでください)  
 必須 (いくつでも)

1. 基 本 的 な パソコン 操 作 が で き る こ と
2. 固 っ た こ と、わ か ら な い こ と を 自 分 か ら 聞 く こ と が で き る こ と
3. 体 調 が 悪 い 時 の 対 処 方 法 が 分 か っ て い る こ と
4. 規 則 正 し い 生 活 が で き る こ と
5. 時 間 の 管 理 が で き る こ と
6. 身 だ し な み が 整 っ て い る こ と
7. その他 記 述 :  (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
8. 特 に な し (排他)
9. 答 え た く な い (排他)

次へ

改ページ

質問表示条件

条件式  
 ((SC4 or 1) AND (SC7 or 1,3))

**Q12** テレワークを希望する理由 (あてはまるものすべてを選んでください)  
 必須 (いくつでも)

1. 通 勤 の 負 担 が 軽 減 さ れ る た め
2. 通 際 の 時 間 を 確 保 で き る た め
3. 服 属 が し や す い た め
4. 介 護 を 受 け な が ら 働 く こ と が で き る た め
5. 体 調 に 合 わ せ て 働 く こ と が で き る た め
6. 働 き や す い 作 業 環 境 (照 明、温 度、音、匂いなど) を 設 定 す る こ と が で き る た め
7. 働 場 の 周 囲 の 目 を 気 に す ず 作 業 を す る こ と が で き る た め
8. その他 記 述 :  (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
9. 答 え た く な い (排他)

次へ

改ページ

質問表示条件

条件式  
(SC4 or 1) AND (SC7 or 2)

**Q15** テレワークを希望しない理由 (あてはまるものすべて選んでください)  
必須 (いくつでも)

- 1. 仕事内容がテレワークに向いていないため
- 2. 職場のテレワークの制度が整っていないため
- 3. 自宅のテレワークの環境が整っていないため
- 4. テレワークに必要なスキルがないため
- 5. 一人で仕事をすることに不安があるため
- 6. テレワーク環境の整備に対する職場の支援がないため
- 7. その他 記述:  (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
- 8. 答えたくない (排他)

次へ

質問表示条件

条件式  
(SC4 or 1)

**Q16** テレワークについて思うこと (ご記入ください)  
(ご自由にお書きください)

(文字数制限なし)

次へ

質問表示条件

条件式  
(SC4 or 1) AND (SC7 or 1,3)

**Q13** テレワーク時に、必要だと思う職場の配慮 (あてはまるものすべて選んでください)  
必須 (いくつでも)

- 1. 障害特性に合わせた上司や同僚との業務上のコミュニケーションについての配慮
- 2. 業務マニュアル作成や業務補助者の配置等
- 3. 障害に合わせた装置機器等の導入、貸与
- 4. 通勤や服装、休憩等のための柔軟な時間の管理についての配慮
- 5. 体調が悪い時の休暇取得や緊急時の対応
- 6. 社内研修や教育、OJTの機会の確保
- 7. 孤独感・疎外感についての配慮 (例: 組織に所属していることを実感できる工夫など)
- 8. その他 記述:  (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
- 9. 答えたくない (排他)

次へ

質問表示条件

条件式  
(SC4 or 1) AND (SC7 or 1,3)

**Q14** テレワーク時に、希望する働き方 (あてはまるもの一つ選んでください)  
必須

- 1. テレワークのみ希望する
- 2. テレワークと出勤の組み合わせを希望する
- 3. わからない
- 4. 答えたくない

次へ

質問表示条件

**条件式**  
(SC1 or 2~3)

**Q17** **必須** **障害種別** (あてはまるものすべて選んでください)  
障害種別 (あてはまるものすべて選んでください)  
手帳の種類ではなく診断・障害名で回答ください。  
(いくつでも)

- 1. 視覚障害
- 2. 聴覚・言語障害
- 3. 身体不自由
- 4. 内部障害
- 5. 知的障害
- 6. 精神障害
- 7. 発達障害
- 8. 高次脳機能障害
- 9. 難病 (指定難病または障害者総合支援法による難病)
- 10. てんかん
- 11. その他の障害 記述:  (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
- 12. 答えたくない (排他)

次へ

選択肢表示条件

**前置条件** 全て非表示

No	条件式	表示項目
1	(SC6 or 2)	1. ある 3. 答えたくない
2	(SC6 or 3)	1. ある 2. ない 3. 答えたくない
3	(SC6 or 4)	2. ない 3. 答えたくない

質問表示条件

**条件式**  
(SC1 or 2~3)

**Q18** **必須** **雇用経験** (雇用契約のある働き方) の有無 (あてはまるもの一つ選んでください)  
雇用経験 (雇用契約のある働き方) の有無 (あてはまるもの一つ選んでください)

- 1. ある
- 2. ない
- 3. 答えたくない

次へ

質問表示条件

条件式  
(SC1 or 2~3)

**Q19** 現在の基本的な生活等の状況 (あてはまるものすべてを選んでください)  
必須 (いくつでも)

1. 基本的なパソコン操作ができる
2. 困ったこと、わからないことを自分から聞くことができる
3. 体調が悪い時の対処方法が分かっている
4. 規則正しい生活ができています
5. 時間の管理ができる
6. 身だしなみが整っている
7. あてはまるものはない(排他)
8. 答えたくない(排他)

次へ

改ページ

質問表示条件

条件式  
(SC1 or 2~3)

**Q20** 外出時に利用できる移動手段 (あてはまるものすべてを選んでください)  
必須 (いくつでも)

1. 自家用車 (自分で運転)
2. バイク
3. 自転車
4. 徒歩・車いす
5. 公共交通機関 (電車・バスなど)
6. タクシー
7. 家族や知人の送迎
8. 福祉サービス (移動支援) の利用
9. その他 記述:  (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
10. 利用できる手段がない (排他)
11. 答えたくない (排他)

次へ

改ページ

質問表示条件

条件式  
(SC4 or 2~3)

**Q21** 希望職種 (あてはまるものすべて選んでください)  
必須 (いくつでも)

- 1. 管理的職業 (役員、管理職等)
- 2. 専門的・技術的職業 (研究者、技術者等)
- 3. 事務的職業 (一般事務、会計事務、生産関連事務等)
- 4. 販売の職業 (商品販売、営業等)
- 5. サービスの職業 (介護、看護助手、クリーニング、調理、接客等)
- 6. 保安の職業 (施設警備、道路管理等)
- 7. 農林漁業の職業
- 8. 生産工程の職業
- 9. 輸送・機械運転の職業
- 10. 建設・探掘の職業
- 11. 運輸・清掃・包装等の職業
- 12. 答えたくない (排他)

次へ

改ページ

質問表示条件

条件式  
(SC4 or 2)

**Q22** 求職活動をしていない理由 (あてはまるものすべて選んでください)  
必須 (いくつでも)

- 1. 履歴書のために求職支援機関や面接に行くことができないため
- 2. 履歴書のために通勤することができないため
- 3. 通勤できる範囲に希望する職場がないため
- 4. 公共交通機関が不便であるため
- 5. 治療に専念する必要があるため
- 6. 上記以外の理由 記述:  (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
- 7. 答えたくない (排他)

次へ

改ページ

質問表示条件

条件式  
(SC4 or 2~3)

**Q23** 就労支援機関の利用 (あてはまるもの一つ選んでください)  
必須

※就労支援機関とは、ハローワーク、障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター、就労支援センター、障害者就労移行支援事業所等、その他の障害者の就労支援を行っている機関

- 1. 就労支援機関に登録している
- 2. 就労支援機関に登録していない
- 3. 答えたくない

次へ

質問表示条件

条件式  
(Q23 or 1)

**Q23-1** どうやく 登録している就労支援機関 (おてはまるものすべて選んでください)  
必須 (いくつでも)

- 1. ハローワーク
- 2. しやうがいしやいしやくぎやう 障害者職業センター
- 3. しやうがいしやいしやくぎやう 地域福祉センター
- 4. た その他の機関
- 5. ごた 答えたくない (併他)

次へ

質問表示条件

条件式  
(SC1 or 2~3)

**Q24** はたら 働くために必要な支援 (おてはまるものすべて選んでください)  
必須 (いくつでも)

- 1. せんもんてき 専門的な技術習得するための研 修や訓 練
- 2. しゃかいじん 社会人としてのルールやマナーを習得するための研 修や訓 練
- 3. しやうかいしやいしやくぎやう 障害者職業センター
- 4. じたく 自宅のインターネット接続等の技術面での支援
- 5. せいかつ 生活や介護についての支援
- 6. た その他 記 述:  (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
- 7. ごた 答えたくない (併他)

次へ

質問表示条件

条件式  
((SC4 or 2~3) AND (SC6 or 2))

**Q25** テレワーク経路の契機（あてはまるものすべて選んでください）  
必須（いくつでも）

1. 身体的な障害のために通勤が負担であったため
2. 精神的な障害のために通勤が負担であったため
3. 通勤はできるが、障害のために通常の職場での勤務が負担であったため
4. 利用していた通勤手段がなくなつたため  
（例：車の運転ができなくなった、公共交通機関の本数が減つた、交通手段がなくなつた等）
5. 新型コロナウイルス感染症対策のため
6. 会社からの指示（新型コロナウイルス感染症対策以外の理由）があったため
7. 答えたくない（併他）

次へ

改ページ

質問表示条件

条件式  
((SC4 or 2~3) AND (SC9 or 2))

**Q26** テレワークを経験して良かった点（あてはまるものすべて選んでください）  
必須（いくつでも）

1. 通勤の負担が軽減された
2. 通勤の時間を確保することができた
3. 服装がしやすかった
4. 介護を受けながら働くことができた
5. 体調に合わせて働くことができた
6. 働きやすい作業環境（照明、温度、音、匂いなど）を設定することができた
7. 職場の周囲の目を気にせず作業をすることができた
8. その他 記述：（回答必須）（入力制限なし）（200文字まで）
9. 答えたくない（併他）

次へ

改ページ



質問表示条件

条件式  
((SC4 or 2~3) AND (SC6 or 2))

**Q27** テレワークを経験して、必要だと感じた職場の配慮（あてはまるものすべてを選んでください）  
必須（いくつでも）

1. 障害特性に合わせた上司や同僚との業務上のコミュニケーションについての配慮
2. 業務マニュアル作成や業務補助者の配置等
3. 障害に合わせた支援機器等の導入、貸与
4. 通勤や服装、休憩等のための柔軟な時間管理についての配慮
5. 体調が悪い時や体調不良時の体取得や緊急時の対応
6. 社内研修や教育、OJTの機会の確保
7. 孤独感・疎外感についての配慮（例：組織に所属していることを実感できる工夫など）
8. その他 記述： （回答必須）（入力制限なし）（200文字まで）
9. 答えたくない（排他）

次へ

改ページ

質問表示条件

条件式  
((SC4 or 2~3) AND (SC6 or 2))

**Q28** テレワークを経験して、必要だと感じた基礎的スキル（あてはまるものすべてを選んでください）  
必須（いくつでも）

1. 基本的なパソコン操作ができること
2. 困ったこと、わからないことを自分から聞くことができること
3. 体調が悪い時の対処方法が分かっていること
4. 規則正しい生活ができること
5. 時間の管理ができること
6. 身だしなみが整っていること
7. その他 記述： （回答必須）（入力制限なし）（200文字まで）
8. 特になし（排他）
9. 答えたくない（排他）

次へ

改ページ

質問表示条件

条件式  
((SC4 or 2~3) AND (SC7 or 1.3))

**Q29** テレワークを希望する理由 (あてはまるものすべて選んでください)  
必須 (いくつでも)

- 1. 通勤の負担が軽減されるため
- 2. 通勤の時間を確保できるため
- 3. 服装がしやすいため
- 4. 介護を受けながら働くことができるため
- 5. 体調に合わせて働くことができるため
- 6. 働きやすい作業環境 (照明、温度、音、匂いなど) を設定することができるため
- 7. 職場の周囲の目を気にせず作業をすることができるため

8. その他 記述:  (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)

9. 答えたくない (排他)

次へ

改ページ

質問表示条件

条件式  
((SC4 or 2~3) AND (SC7 or 1.3))

**Q30** テレワーク時に、必要だと思う職場の配慮 (あてはまるものすべて選んでください)  
必須 (いくつでも)

- 1. 障害特性に合わせた上司や同僚との業務上のコミュニケーションについての配慮
- 2. 業務マニュアル作成や業務補助者の配置等
- 3. 障害に応じた支援機器等の導入、貸与
- 4. 通勤や服装、休憩等のための柔軟な時間管理についての配慮
- 5. 体調が悪い時の休暇取得や緊急時の対応
- 6. 社内研修や教育、OJTの機会の確保
- 7. 孤獨感、疎外感についての配慮 (例: 組織に所属していることを言葉で伝える工夫など)

8. その他 記述:  (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)

9. 答えたくない (排他)

次へ

改ページ

質問表示条件

条件式  
((SC4 or 2~3) AND (SC7 or 1.3))

**Q31** 希望する働き方 (あてはまるもの一つ選んでください)  
必須

- 1. テレワークのみ希望する
- 2. テレワークと出勤の組み合わせを希望する
- 3. わからない
- 4. 答えたくない

次へ

質問表示条件

条件式  
(SC4 or 2-3) AND (SC7 or 2))

**Q32** 必須  
 テレワークを希望しない理由 (あてはまるものすべてを選んでください)  
 (いくつでも)

- 1-テレワークができる仕事がないため
- 2-テレワークができる職場がないため
- 3-自分のテレワークの環境が整っていないため
- 4-テレワークができるスキルがないため
- 5-一人で仕事をすることに不安があるため
- 6-その他 記述:  (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
- 7- 答えたくない (併他)

次へ

質問表示条件

条件式  
(SC4 or 2-3)

**Q33** テレワークについて思うこと (ご記入ください)  
 (ご自由にお書きください)

(文字数制限なし)

次へ

**Q34** 必須  
 接続機器について教えてください。

- 1.パソコン
- 2.タブレット
- 3.スマートフォン
- 4.その他 記述:  (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
- 5. 答えたくない

次へ

質問表示条件
案件式
((SC3 or mot 3) AND (Q1 or mot 6)) AND (SC4 or 1) AND (SC6 or 1~2))

- 1. ヒアリング調査に協力する
- 2. ヒアリング調査に協力しない

次へ

改ページ

## ヒアリング調査への協力のお願い

このたびは、「テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査」のアンケート調査に回答いただき、ありがとうございました。

回答いただいた方の中から、現在雇用されており、テレワークの経験がある方に対して、障害のある方のテレワークの有用性や課題、今後必要とされる支援等について、より詳細に把握することを目的として、下記の内容でヒアリング調査を実施したいと考えております。

当研究部門は、株式会社サードパーティセンター（委託業者）から、あなたのアンケート回答内容の提供を受けますが、個人が特定できる情報（氏名、住所、連絡先、勤務先など）の提供は受けませんので、ヒアリング調査以外でご連絡することはありません。

なお、調査への協力は任意であり、調査に同意いただいても途中でやめることもできます。

ヒアリング調査では、個人情報をお聞きすることはありません。また、答えたくない質問にはお答えいただけなくても構いません。調査に協力いただかない場合に不利益になることはありません。

### 記

- ヒアリングの内容（お答えいただける範囲で構いません）
  - テレワークで実施した業務内容
  - テレワークにおける職場のサポートや配慮事項
  - テレワークにおいて自ら工夫したこと
  - テレワークについての今後の希望
  - 障害のある方のテレワークに必要な支援や制度 など
- ヒアリング方法
  - 「株式会社サードパーティセンター（委託業者）」がヒアリングの日程を調整し、「株式会社サードパーティセンター」が設定するオンライン面接場面で、研究担当者がヒアリングを行います。
  - ヒアリングの内容は、その場で研究担当者がメモを取り、最後に内容の確認を行います。
- 結果の取りまとめ
  - ヒアリングで得られた情報は、関係法令、当機構の規定に基づいて慎重に管理し、本調査研究以外の目的には利用せず、個人が特定されることはありません。
  - 調査研究結果は、当センターの調査研究報告書に取りまとめ公表します。

ヒアリング調査にご協力いただいた方には、下記「ヒアリング調査に協力する」を選んでください。

<研究担当> 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構  
 障害者職業総合センター事業支援部門 野澤・伊藤


035 必須 ヒアリング調査への協力について（あてはまるもの一つ選んでください）

質問表示条件
条件式
(Q35 or 1)


<p>【募集要項】</p> <p>株式会社サバーバイリサーチセンター主催 「テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査」</p> <p>【内容】</p> <p>ご自宅から、お一人で1時間程度のオンラインインタビューに参加いただく調査の募集です。 ※調査の状況により必要な支援者の同席は可</p> <p>＜オンラインインタビューとは・・・＞ お持ちの端末（スマートフォン、タブレット、パソコン）とインターネット回線を使った「テレビ電話でのインタビュー」になります。</p> <p>＜オンラインインタビューへの参加の方法について＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■スマートフォン、タブレット、もしくはパソコン（Webカメラおよびスピーカー・マイクを内蔵または外付け）をご用意いただくことができます。どなたでも参加いただけます。</li> <li>■インタビュー実施日は別に、事前に、接続テストも実施させていただきます。 そのため、お持ちの端末の操作/設定が不安な方でも、問題なく参加いただくことができます。</li> <li>■なお、接続テストは、実際にインタビューにお使いいただく端末で実施ください。 また、インタビュー当日と同じ場所、同じ環境での参加をお願いいたします。</li> </ul> <p>※接続テストにおいて、端末やインターネット環境の状況からスムーズに参加いただくことが難しいとの判断に至った場合には、参加をお断りさせていただく可能性があります。</p> <p>※インタビュー当日、接続の不具合等でインタビューが中断した場合、インタビューのお時間を延長させていただきます可能性があります。</p>
<p>【日程】</p> <p>日程：12月20日（月）～2月18日（金）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 平日午前</li> <li>2. 平日午後</li> <li>3. 土・日・祝午前</li> <li>4. 土・日・祝午後</li> </ol>
<p>【謝礼】</p> <p>金額：9,000円相当（お渡し方法未定）→別途確認しご連絡します ※ポイント付与は参加日から60日程度後となります。</p>
<p>【備考】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・応募は任意であり、応募されないことによる不利益はありません。</li> <li>・ご参加の際は、2022年2月中旬までにご連絡し、参加をお願いする皆様には、お礼の品をご用意いたします。</li> </ul> <p>インタビューに参加いただく場所は、インタビュー実施の間、ご自宅など、静かな環境を確保していた</p>

ひとり、ご自分で参加いただけますよう、ご協力をお願いいたします。  
※調査の状況により必要な支援者の同席は可  
・ 公的身分証明書（運転免許証、パスポート、障害者手帳など）でご本人確認をさせていただきます  
・ 楽クループ各社の社員（1年内退職者を含む）および関係者の応募は、お控えください。


＜この後の流れ＞




この調査に回答



確認のご連絡の後、参加確定  
※応募者の中から調査の方のために選別します  
※メールにてご連絡するケースがあります



調査に参加



謝礼を獲得

Q36 必須 オンラインインタビューの日程について、ご都合のよい時間帯を、すべて選択してください。（いくつでも）

1. 平日午前
2. 平日午後
3. 土・日・祝午前
4. 土・日・祝午後
5. 参加できない（非参加）

次へ

質問表示条件

条件式

(Q36 or 1~4)

質問表示条件

条件式

(Q37 or 1)

**Q37 必須**  
 インタビューへの参加が決定しましたら、本票の前に、インタビューに参加いただく際と同じ  
 インターネット環境で、事前接続テストを実施させていただきます。

こちらの接続テストへのご協力をお願いします。

接続テストの具体的な実施日程は、インタビューへの参加を依頼させていただくお電話の際  
 に、ご相談させていただきます。

※接続テストは、通常10分~15分程度で終了いたしますが、インターネット環境等の  
 都合上、お時間を要する可能性もございます。  
 ※なお、ご本人確認および楽天インサイトのサービスの品質向上のために、接続テストの  
 様子を記録させていただきます。

- 1.事前接続テストと、その様子の記録に協力できる
- 2.事前接続テストと、その様子の記録に協力できない

次へ

注意事項

■ 免責

本調査は独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構および調査会社である株式会社  
 ベーリサーチセンターが主催するもので、運営・実施等に関し、楽天インサイトは一切責任を負い  
 ません。

・アンケートラブラが生じた場合、主催社との間で直接交渉・解決ください。

■ 録音・録画・関係者の見学について

・当日は録音・録画および別室もしくは遠隔で関係者が見学をさせていただく場合があります。  
 ・録音・録画した内容は、株式会社ベーリサーチセンターおよび本プロジェクトの関係者に限り  
 共有し、別途同意をいただいた場合を除き、調査分析以外の目的では利用しません。

■ キャンセル・日程変更について

・調査への参加が確定した後のキャンセルや日程変更は出来ません。  
 ・万一、調査への参加が出来なくなった場合は、担当者に速やかにご連絡ください。  
 ・ご連絡なく不参加の場合、今後の調査に参加いただけない場合があります。

■ 調査の中止について

・自然災害、その他やむを得ない理由により、調査が中止となる場合があります。  
 ・安全を十分考慮の上、主催社が判断をいたしますので予めご了承ください。  
 この場合、調査の進捗状況によっては謝礼のお支払いはありませんので、あわせてご了承ください。

上記注意事項に同意いただける方のみ、「同意する」を押しつつ先にお読みください。

- 1.同意する
- 2.同意しない

次へ

質問表示条件

条件式  
(Q38 or 1)

**Q39** いかに、なか、なか、なか **今回のオンラインインタビューでお使いいただけるあなただけがお持ちのものを**  
 以下の中で**今回**のオンラインインタビューでお使いいただけるあなただけがお持ちのものを  
 知らしてください。  
 (いくつでも)  
 ※パソコンをお持ちでない方はスマートフォンやタブレットでも参加いただけます。

- 1.デスクトップパソコン WEBカメラあり (外付け含む)
- 2.デスクトップパソコン WEBカメラなし (外付け含む)
- 3.ノートパソコン WEBカメラあり (外付け含む)
- 4.ノートパソコン WEBカメラなし (外付け含む)
- 5.スマートフォン (iPhone)
- 6.スマートフォン (アンドロイド)
- 7.タブレット (iPad)
- 8.タブレット (アンドロイド)
- 9.上記で持っているものはない(排他)

次へ

改ページ

質問表示条件

条件式  
(Q39 or 1,2,5~8)

**Q40** じたく、ご自宅でインターネットにアクセスする際の回線の種類について、あてはまるものをお選びく  
 必須 たさい。  
 (いくつでも)  
 ※複数あてはまる方は、**今回のオンラインインタビューでお使いいただけるもの**についですべてお答えください。

- ひかり 1. 光ファイバー
- 2. ケーブルテレビ
- 3. ADSL
- 4. タイヤルアップ (一般電話回線・ISDN)
- 5. モバイルWi-Fiをつかった回線 (Yimobile, Wi-Max等) ※容量制限あり
- 6. モバイルWi-Fiをつかった回線 (Yimobile, Wi-Max等) ※容量制限なし
- 7. スマートフォン・タブレットのキャリア回線 (docomo, au, SoftBank, 楽天モバイル等。テザリング含む)
- 8. 上記以外:  (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
- 9. 知らない・わからない(排他)

次へ

改ページ

条件設定

引継ぎ設定

---

**質問アイテム引継ぎ設定**

**質問アイテム**

No	予約語	引継ぎ完備問	引継ぎ項目	表示項目	引継ぎ条件
1	{Q39.1 回答} {Q39.3 回答} {Q39.5 回答} {Q39.6 回答} {Q39.7 回答} {Q39.8 回答}	Q39以下の中はか らご質問の履歴を ライオンコンピュータ お客様がご覧いただける お振つかい履歴を あながお持ちのもの を、お知らせしはくたさ い。(いくつでも) ※ パソコンをお持ちで ない方はスマートフォン を準備し、かいただけ ます。	1.デスクトップパソコン あり(外付け含む) (外付け含む) 2.ノートパソコン あり(外付け 含む) 3.スマートフォン (Ipad) 4.スマートフォン (Android) 5.タブレット (Ipad) 6.タブレット (Android)	1.デスクトップパソコン あり(外付け含む) (外付け含む) 2.ノートパソコン あり(外付け 含む) 3.スマートフォン (Ipad) 4.スマートフォン (Android) 5.スマートフォン (Ipad) 6.スマートフォン (Android) 7.タブレット (Ipad) 8.タブレット (Android)	

質問表示条件

**条件式**

(((Q39.ornot 5~6) AND (Q40 or 1~3,5~6,8~9)) OR ((Q39 or 5~6) AND (Q40 or 1~3,5~9)))

**Q41 必須** 現在あなたがご自宅で使用されている機器を購入した時期を教えてください。  
**今回のオンラインインタビューでお使いいただけるもので、最も最近購入したものを教えてください。**

1.デスクトップパソコン WEBカメラあり (外付け含む)

1.1年以内  
 2.3年以内  
 3.5年以内  
 4.7年以内  
 5.それ以上前  
 6.知らない・わからない

2.ノートパソコン WEBカメラあり (外付け含む)

1.1年以内

2.3年以内  
 3.5年以内  
 4.7年以内  
 5.それ以上前  
 6.知らない・わからない

3.スマートフォン (iPhone)

1.1年以内  
 2.3年以内  
 3.5年以内  
 4.7年以内  
 5.それ以上前  
 6.知らない・わからない

4.スマートフォン (Android/Android)

1.1年以内  
 2.3年以内  
 3.5年以内  
 4.7年以内  
 5.それ以上前  
 6.知らない・わからない

5.タブレット (Ipad)

1.1年以内  
 2.3年以内  
 3.5年以内  
 4.7年以内  
 5.それ以上前  
 6.知らない・わからない

6.タブレット (Android/Android)



- 1. 2年以上、1年以内
- 2. 3年以上、2年以内
- 3. 5年以上、3年以内
- 4. 7年以上、4年以内
- 5. それ以上前
- 6. 知らない・わからない

次へ

【選択肢】番号は回答書へは表示しません

改ページ

質問表示条件	条件式
((Q41_3 or 1~4) OR (Q41_4 or 1~4))	

Q42 必須	<p>今回のオンラインインタビューでお使いいただけるあなたが所有しているスマートフォン機種を教えてください。</p> <p>※「iPhone8」「iPhone11 Pro」「AQUOS sense3」「Galaxy A7」のように詳しく教えてください。</p> <p>※複数ある場合は、最も最近購入したものについて教えてください。</p> <p>※機種名がわからない場合は「わからない」と記載してください。</p>
-----------	---

- 1. 機種名 (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)

次へ

【選択肢】番号は回答書へは表示しません

改ページ

質問表示条件	条件式
((Q41_1 or 1~4) OR (Q41_2 or 1~4) OR (Q41_3 or 1~4) OR (Q41_4 or 1~4) OR (Q41_5 or 1~4) OR (Q41_6 or 1~4))	

Q43 必須	<p>今回のオンラインインタビューではZoomというサービスを利用してオンラインインタビューを行う予定ですが、あなたの自宅におけるZoomの利用状況について教えてください。</p> <p>※今回オンラインインタビューにご参加いただける環境(機器・インターネット)でのZoom利用について教えてください。</p>
-----------	---

- 1. 週に2回以上
- 2. 週に1回程度
- 3. つま月に2~3回程度
- 4. つま月に1回以下
- 5. Zoomを使ったことはない

次へ

【選択肢】番号は回答書へは表示しません

改ページ

条件設定	
<input type="checkbox"/> その他条件	
<input checked="" type="checkbox"/> チェックリング設定	
リード文	
文庫	URL https://insight.rakuten.co.jp/download/kyaku2.html
<input type="checkbox"/> 質問表示条件	
条件式	((Q44_1 or 1<-4) OR (Q44_2 or 1<-4) OR (Q44_3 or 1<-4) OR (Q44_4 or 1<-4) OR (Q44_5 or 1<-4) OR (Q44_6 or 1<-4))

以下のボタンをクリックして、参加規約をご確認ください。

**「特殊調査参加規約」**

<b>Q44</b> 必須	1. 規約に同意して参加する 2. 同意しない/参加しない
------------------	----------------------------------

改ページ

<input type="checkbox"/> 質問表示条件
<input checked="" type="checkbox"/> 条件式 (Q44 or 1)


**【守秘義務】**

調査内容、質問内容、表示される資料については機密情報とし、あなた以外の人に情報を漏らさないこと。

試作品をお客様に渡したり、試作品の特徴などの情報をあなた以外の人に漏らさないこと。

上記については、ホームページ、ブログ、SNS、Twitterなどへの書き込み、家族・友人を含む第三者へのメール等による送信、その他これに類する開示、漏洩を行わないものとする。

※違反した場合、モニター規約に従い損害賠償義務を負うことがあります。



<b>Q45</b> 必須	1. 守秘義務に同意して参加する 2. 同意しない/参加しない
------------------	------------------------------------

改ページ

質問表示条件

条件式

(Q45 or 1)

「はい/いいえ/その他」のいずれかを選択してください。

募集内容・注意事項のすべてに同意いただきありがとうございます。

ご応募いただくにあたり、下記のアオームにご記入ください。

- 楽天インサイトの個人情報保護管理者及び問い合わせ窓口は、個人情報保護方針をご確認ください。
- 楽天インサイトの個人情報保護管理者は、「株式会社サバーベイリサーチセンター」に共有され、本調査の運営にのみ使用します。
- 携帯電話をお持ちでない場合は、ご自宅の電話番号を記入ください。

参加をお願いする旨には、2022年2月中、可までに「株式会社サバーベイリサーチセンター」より電話もしくはメールにてご連絡します。

<この後の流れ>

この調査に回答

数日後

確認の後、参加確定

※応募者の中から抽選者の方にのみご連絡します  
※メールでご連絡するケースがあります

調査に参加

謝礼を獲得

氏名 (フリガナ) 必須

セイ チョウサ     メイ      タロウ      <全角カタカナ>

性別 必須

男     女

年齢 必須

20      歳      <半角数字>

連絡がつきやすい時間帯 必須

10:00~12:00

携帯電話番号 必須

000      -      1234      -      1234      <半角数字>

電話番号 必須

000      -      1234      -      1234      <半角数字>

メールアドレス 必須

あなたのメールアドレスを正確にご記入ください

sample@example.com      <半角英数>

メールアドレス (確認用)

確認のつもりで入力してください

sample@example.com      <半角英数>

携帯メールアドレス 必須

あなたのメールアドレスを正確にご記入ください

sample@example.com      <半角英数>

携帯メールアドレス (確認用)

確認のつもりで入力してください

sample@example.com      <半角英数>

次へ

改ページ

氏名 必須

姓 調査      名 太郎

質問表示条件

条件式

((SC3 or 3) OR (Q1 or 6) AND (SC4 or 1) AND (SC6 or 1~2))

その他設定

回答途中保存期間

1時間(クロスデバイスあり)

### テレワーク経験のある方へ（さらなる調査のお願い）

このたびは、「テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査」のアンケート調査に回答いただき、ありがとうございました。

いただいた情報から、現在雇用されており、テレワークの経験がある方に対して、障害のある方のテレワークの有用性や課題、今後必要とされる支援等について、より詳細に把握することを目的として、下記の内容についてお聞きしたいと考えております。

なお、調査への協力には任意であり、調査に同意いただいても途中でやめることもできます。また、答えたくない質問にはお答えいただかなくても構いません。調査に協力いただかない場合に不利益になることはありません。

※

1 内容（お答えいただける範囲で構いません）

(1) テレワークで実施した業務内容

(2) テレワークにおける職場のサポートや配慮事項

(3) テレワークにおいて自己満足したこと

(4) テレワークについての今後の希望

(5) 障害のある方のテレワークに必要な支援や制度など

2 方法

・上記 (1) ~ (5) について、アンケートに回答いただきます。

3 結果の取りまとめ

・回答内容は、関係法令、当機構の規定に基づいて厳重に管理し、本調査研究以外の目的には利用せず、個人が特定されることはありません。

・調査研究結果は、当センターの調査研究報告書に取りまとめ公表いたします。

ご協力いただいた場合には、下記、「テレワーク経験についてのアンケート調査に協力する」を選んでください。

＜研究担当＞独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

障害者職業総合センター事業支援部門 野澤・伊藤

1-テレワーク経験についてのアンケート調査に協力する

2-テレワーク経験についてのアンケート調査に協力しない

Q47

必須

ご協力いただいた場合には、下記、「アンケート調査に協力する」を選んでください。

1-テレワーク経験についてのアンケート調査に協力する

2-テレワーク経験についてのアンケート調査に協力しない

アンケートにご回答いただき、ありがとうございます。

【あなたが自身に関するアンケート】の獲得ポイント

〇〇ポイント

閉じる



あなたのそばに常駐する。 公益財団法人 日本中央競馬会

次へ



### テレワークに関する障害者のニーズ等実証調査

#### 【アンケートの音報へのお問い合わせ】

本アンケートには、一般に公開していない情報が含まれる場合があります。アンケート内で知り得た情報について、決して第三者に口外しないよう、お願いします。

#### 【第三者への口外】に含まれる例

- 口頭、電話、メール等で友人・知人に話す
- SNSやブログ、掲示板等に書き込む
- その他、手段を問わず、情報を第三者に伝達する行為

#### 注意事項

- 複数のアンケート画面を同時に開くと、正常に回答できません。アンケートはひとつずつ、回答ください。
- アンケートへの回答は、「動作環境」に記載の環境からお願いします。
- 本アンケートは、回答を中断してから1時間以内は中断した質問から再開可能です。（システム業務対応等により再開できない場合もありますので、予めご了承ください。）
- 回答結果は、当社の「個人情報保護方針」に基づいて取り扱います。

上記の内容をご確認いただき、同意してご協力いただける場合のみ、「同意し、アンケート開始」を押し、アンケート開始してください。

同意し、アンケート開始

改ページ

#### X1 このアンケートには、前回の調査「テレワークに関する障害者のニーズ等実証調査」で引き続き調査にご協力いただけることをお願いいたします。

次へ

【質問】 項目は回答者へは表示しません

改ページ

#### 1. テレワークで実施した業務について

01 必須  
現在の勤務先でのテレワークの業務について、あてはまるもの一つを選んでください。

- 1.入社時からテレワークを行っており、入社後担当する業務は揃っている
- 2.入社時からテレワークを行っており、入社後担当する業務は揃っていない
- 3.入社時からテレワークを行っており、入社後担当する業務は変わっていない
- 4.入社後にテレワークを行うようになり、出勤していた時より担当する業務は揃っている
- 5.入社後にテレワークを行うようになり、出勤していた時より担当する業務は揃っていない
- 6.入社後にテレワークを行うようになり、出勤していた時より担当する業務は変わっていない

次へ

【選択肢】 番号は回答者へは表示しません

改ページ

条件設定

引継ぎ設定

文言引継ぎ設定

質問文

No	予読語	引継ぎ元質問	引継ぎ項目	表示項目	引継ぎ条件
1	{Q1 回答(文)} [ 文 ]	Q1.現在の勤務先での予読語、あてはまるもの一つを選んでください。	1.3. 社務からテレワークが可能な日に入社後担当する業務は増えている。 4.3. 社務からテレワークが可能な日に入社後担当する業務は増えている。 5.3. 社務からテレワークが可能な日に入社後担当する業務は増えている。	1.3. 社務からテレワークが可能な日に入社後担当する業務は増えている。 4.3. 社務からテレワークが可能な日に入社後担当する業務は増えている。 5.3. 社務からテレワークが可能な日に入社後担当する業務は増えている。	

質問表示条件

条件式  
{Q1 or 1.4}

Q2 前問で「{Q1 回答(文)}」を選択した方にお聞きします。必須 担当する業務が増えた要因について、あてはまるもの全てを選んでください。(複数回答)

- 1.職場全体の業務のオンライン化が進んだため
- 2.職場全体の業務が増加しているため
- 3.職場が人手不足のため
- 4.自身の能力(の高さ)を上回りが理屈したため
- 5.テレワークの環境で業務に集中することができ、効率が上がったため
- 6.パソコンのスキル向上など、テレワーク環境に適応する努力をしたため
- 7.その他(具体的に: [ ] (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで))

[選択肢] 番号は回答書へは表示しません

次へ

改ページ

条件設定

引継ぎ設定

文言引継ぎ設定

質問文

No	予読語	引継ぎ元質問	引継ぎ項目	表示項目	引継ぎ条件
1	{Q1 回答(文)} [ 文 ]	Q1.現在の勤務先での予読語、あてはまるもの一つを選んでください。	1.3. 社務からテレワークが可能な日に入社後担当する業務は減っている。 4.3. 社務からテレワークが可能な日に入社後担当する業務は減っている。 5.3. 社務からテレワークが可能な日に入社後担当する業務は減っている。	1.3. 社務からテレワークが可能な日に入社後担当する業務は減っている。 4.3. 社務からテレワークが可能な日に入社後担当する業務は減っている。 5.3. 社務からテレワークが可能な日に入社後担当する業務は減っている。	

質問表示条件

条件式  
{Q1 or 2.5}

Q3 前問で「{Q1 回答(文)}」を選択した方にお聞きします。必須 担当できる業務が減った要因について、あてはまるもの全てを選んでください。(複数回答)

- 1.職場全体の業務のオンライン化が進まないため
- 2.職場全体の業務が減少しているため
- 3.自身の担当している業務が、対面で行わなければならないものであるため
- 4.自身の担当している業務が、職歴などの特定の作業場所で行うものであるため
- 5.自身の能力(の高さ)を上回りが理屈したため
- 6.テレワーク環境で、業務に集中することができないため
- 7.パソコンのスキル不足など、テレワークで求められる技術を習得できていないため
- 8.その他(具体的に: [ ] (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで))

[選択肢] 番号は回答書へは表示しません

次へ

改ページ

Q4 必須 現在の勤務先で実施した(実施している)テレワークの業務内容を教えてください。

(例: テータ入力、ホームページの作成、資料作成、など)

[文字数制限なし]

次へ

## 2. テレワークにおける職場のサポートや配慮事項

**Q5** 現在の勤務先からテレワーク実施時に受けた配慮について、あてはまるもの全てを選んでください。 (複数回答)

- 1. 障害特性に合わせた上司や同僚との業務上のコミュニケーションについての配慮
- 2. 業務マニュアル作成や業務補助者の配置等
- 3. 障害に応じた支援機器等の導入、貸与
- 4. 通院や服薬、休憩等のための柔軟な時間の管理についての配慮
- 5. 体調が悪い時の休暇取得や緊急時の対応
- 6. 社内研修や教育、OJTの機会の確保
- 7. 孤独感・疎外感についての配慮 (例：組織に所属していることを実感できる工夫など)
- 8. その他 (具体的に：  (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
- 9. 特に配慮は受けていない(特筆)

次へ

[選択肢] 番号は回答者へは表示しません

## 条件設定

### 引継ぎ設定

#### 質問アイテム引継ぎ設定

##### 質問アイテム

No	質問語	引継ぎ元質問	引継ぎ先項目	表示項目	引継ぎ条件
1	{Q5.1 回答}	{Q5.1 回答}	1. 障害特性に合わせた上司や同僚との業務上のコミュニケーションについての配慮 2. 業務マニュアル作成や業務補助者の配置等	1. 障害特性に合わせた上司や同僚との業務上のコミュニケーションについての配慮 2. 業務マニュアル作成や業務補助者の配置等	
	{Q5.2 回答}		3. 障害に応じた支援機器等の導入、貸与		
	{Q5.3 回答}		4. 通院や服薬、休憩等のための柔軟な時間の管理についての配慮		
	{Q5.4 回答}		5. 体調が悪い時の休暇取得や緊急時の対応		
	{Q5.5 回答}		6. 社内研修や教育、OJTの機会の確保		
	{Q5.6 回答}		7. 孤独感・疎外感についての配慮 (例：組織に所属していることを実感できる工夫など)		
	{Q5.7 回答}		8. その他 (具体的に： {FA})		
	{Q5.8 回答}				

**Q6** 前問で「テレワーク実施時に受けた配慮」を選んだ方にお問します。現在の勤務先から受けた配慮は、ご自身がテレワークを行う上でどの程度役に立ちましたか。あてはまるもの一つを選びその理由も教えてください。

	1. 非常に役に立ちました	2. 少し役に立ちました	3. あまの役に立ちませんでした	4. ほとんど役に立ちませんでした	5. 役に立ちませんでした
障害特性に合わせた上司や同僚との業務上のコミュニケーションについての配慮	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
業務マニュアル作成や業務補助者の配置等	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
障害に応じた支援機器等の導入、貸与	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
通院や服薬、休憩等のための柔軟な時間の管理についての配慮	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
体調が悪い時の休暇取得や緊急時の対応	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
社内研修や教育、OJTの機会の確保	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
孤独感・疎外感についての配慮 (例：組織に所属していることを実感できる工夫など)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
その他 (具体的に： {FA})	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

【選択肢】【質問アイテム】番号は回答者へは表示しません

**Q7** 前問でお答えになった理由を教えてください。  
必須

質問表示条件
条件式 (Q5 or 1)

障害特性に合わせた上司や同僚との業務上のコミュニケーションについての配慮

理由：  【必須】(入力制限なし)(200文)

質問表示条件
条件式 (Q5 or 2)

業務マニピュレーションや業務補助者の配属等

理由：  【必須】(入力制限なし)(200文)

質問表示条件
条件式 (Q5 or 3)

障害に応じた支援機器等の導入、貸与

理由：  【必須】(入力制限なし)(200文)

質問表示条件
条件式 (Q5 or 4)

通勤や服装、休憩等のための柔軟な時間管理についての配慮

理由：  【必須】(入力制限なし)(200文)

質問表示条件
条件式 (Q5 or 5)

体調が悪い時の休暇取得や緊急時の対応

理由：  【必須】(入力制限なし)(200文)

質問表示条件
条件式 (Q5 or 6)

社内研修や教育、OJTの機会の確保

理由：  【必須】(入力制限なし)(200文)

質問表示条件
条件式 (Q5 or 7)

孤独感・疎外感についての配慮 (例：組織に所属していることを実感できる工夫など)

理由：  【必須】(入力制限なし)(200文)



質問表示条件

条件式  
(Q5 or 8)

その他  
理由： テキストボックス1 【必須】(入力制限なし)(200文)

次へ

改ページ

**Q8 必須** 現在の勤務先に対して、テレワークを行う上で期待する配慮について教えてください。

【文字数制限なし】

次へ

改ページ

**3. テレワークにおいて自ら工夫したこと**

**Q9 必須** テレワーク時に自ら工夫した点について、あてはまるものを全てを選択してください。 (複数回答)

- 1. ことまめに上司に連絡・相談をすること
- 2. 困ったことやわからないことがあれば、早めに質問すること
- 3. チャットなどで同僚とコミュニケーションを取り、職場の一体感を醸成に努めること
- 4. 業務のペース配分に留意し、疲労が蓄積しないようにすること
- 5. 各種デバイスのタイマー機能を活用し時間管理をすること
- 6. 業務を着実に実施し、納期等を守ること
- 7. 勤務のオンオフのメリハリをはっきりさせること
- 8. ハンコンのスキル向上など、テレワークを行う上で必要な技能習得に努めること
- 9. 仕事に集中できる場所の確保など、環境整備に努めること
- 10. その他 (具体的に：  【回答必須】(入力制限なし)(200文字まで)

次へ

【選択肢】番号は回答者へは表示しません

改ページ

**Q10 必須** テレワークを行う上で、現状ではできていないが今後身につけたい点について、あてはまるものを全てを選んでください。 (複数回答)

- 1. ことまめに上司に連絡・相談をすること
- 2. 困ったことやわからないことがあれば、早めに質問すること
- 3. チャットなどで同僚とコミュニケーションを取り、職場の一体感を醸成に努めること
- 4. 業務のペース配分に留意し、疲労が蓄積しないようにすること
- 5. 各種デバイスのタイマー機能を活用し、時間管理をすること
- 6. 業務を着実に実施し、納期等を守ること
- 7. 勤務のオンオフのメリハリをはっきりさせること
- 8. ハンコンのスキル向上など、テレワークを行う上で必要な技能習得に努めること
- 9. 仕事に集中できる場所の確保など、環境整備に努めること
- 10. その他 (具体的に：  【回答必須】(入力制限なし)(200文字まで)

次へ

改ページ

【選択肢】番号は回答者へは表示しません

**4. テレワークについての希望**

**Q11 必須** 今後希望する勤務について、あてはまるもの一つを選んでください。

- 1. その日の状況によって、出社かテレワークが選ぶことができる
- 2. テレワーク勤務の日数を固定することができる (週 1日や週2日など)
- 3. 毎日出社勤務
- 4. 毎日テレワーク勤務
- 5. その他 (具体的に：  【回答必須】(入力制限なし)(200文字まで)

次へ

改ページ

【選択肢】番号は回答者へは表示しません

5. 障害のある方のテレワークに必要な支援や制度

**Q12** テレワークを行う際に必要な支援機関のサービスとして、適当と思われるものを全て選んでください。  
**必須** さい。 (複数回答)

- 1. リモートでの相談業務
- 2. 自宅訪問による相談業務
- 3. リモートを前提としたジョブコーチ (職場適応援助者) 支援
- 4. 障害のある人にも使いやすいワークスペースの提供
- 5. テレワークに役立つアプリ等の紹介
- 6. その他 (具体的に: \_\_\_\_\_ (回答必須)(入力制限なし)(200文字まで))
- 7. 必要と思われる支援はない(その他)

次へ

【選択肢】 番号は回答者へは表示しません

改ページ

**Q13** 前問でお選びになった項目について理由を教えてください。  
**必須**

理由表示条件

条件式 (Q12 or 1~6)

理由: \_\_\_\_\_

**Q13-1** リモートでの相談業務  
**必須**

理由表示条件

条件式 (Q12 or 1)

理由: \_\_\_\_\_ (必須) (入力制限なし)(200文)

**Q13-2** 自宅訪問による相談業務  
**必須**

理由表示条件

条件式 (Q12 or 2)

理由: \_\_\_\_\_ (必須) (入力制限なし)(200文)

**Q13-3** リモートを前提としたジョブコーチ (職場適応援助者) 支援  
**必須**

理由表示条件

条件式 (Q12 or 3)

理由: \_\_\_\_\_ (必須) (入力制限なし)(200文)

**Q13-4** 障害のある人にも使いやすいワークスペースの提供  
**必須**

理由表示条件

条件式 (Q12 or 4)

理由: \_\_\_\_\_ (必須) (入力制限なし)(200文)

**Q13-5** テレワークに役立つアプリ等の紹介  
**必須**

理由表示条件

条件式 (Q12 or 5)

理由: \_\_\_\_\_ (必須) (入力制限なし)(200文)

条件設定

引継ぎ設定

文言引継ぎ設定

質問文

No	予約語	引継ぎ元項目	引継ぎ項目	表示項目	引継ぎ条件
1	(Q12 回答文) 文 画	Q12回答文の回答 サービス提供の と受けられるものを全て 漏らしてください。(複 数回答)	6.その他 (具体的に) (NA)	6.その他 (具体的に) (NA)	

質問表示条件

条件式  
(Q12 or 6)

Q13-6 その他 ((Q12 回答(文))) \*

必須

理由: テキストボックス1

【必須】(ハカ制限なし)(200文)

次へ

改ページ

その他設定

必須

回答途中保存期間  
1時間(クロスデバイスあり)

アンケートにご回答いただき、ありがとうございます。

【テレワークに関する障害のニーズ等実態調査】の獲得ポイント

〇〇ポイント

閉じる



#### ホームページについて

本冊子のほか、障害者職業総合センターの研究成果物については、一部を除いて、下記のホームページからPDFファイルによりダウンロードできます。

#### 【障害者職業総合センターホームページ】

<https://www.nivr.jeed.go.jp/>

#### 著作権等について

当研究成果物については、公正な慣行に合致するものであり、かつ、報道、批評、研究その他の引用の目的上正当な範囲内であれば、自由に引用することができます。(著作権法第32条1項)

また、説明の材料として新聞紙、雑誌その他の刊行物に転載することが可能です。(著作権法第32条2項)

その際には出所を明示するなどして、必ず引用及び転載元を明示するとともに下記までご連絡ください。

また、視覚障害その他の理由で活字のままではこの本を利用できない方のために、営利を目的とする場合を除き、「録音図書」「点字図書」「拡大写本」等を作成することも認めております。

なお、視覚障害者の方等で本冊子のテキストファイル(文章のみ)を希望されるときも下記までご連絡ください。

#### 【連絡先】

障害者職業総合センター研究企画部企画調整室

電話 043-297-9067

FAX 043-297-9057

調査研究報告書 No. 171

テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査

---

編集・発行 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構  
障害者職業総合センター  
〒261-0014  
千葉県美浜区若葉 3-1-3  
電話 043-297-9067  
FAX 043-297-9057

発行日 2023年3月  
印刷・製本 株式会社コムラ

---



**NIVR**

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

ISSN 1340-5527

リサイクル適性<sup>Ⓐ</sup>

この印刷物は、印刷用の紙へ  
リサイクルできます。