

テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査

(調査研究報告書 No. 171) サマリー

【キーワード】

テレワーク 在宅雇用 在宅勤務 遠隔勤務 事業場外勤務 ICT (情報通信技術)
多様な働き方 コミュニケーションの工夫 通勤困難 合理的配慮 障害者雇用

【要約】

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、その有用性が指摘されている。本調査研究では、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。

その結果、障害者にはテレワークに対する一定のニーズがあること、そしてテレワークの実施に当たってはコミュニケーション方法や労務管理等に関して様々な工夫や配慮が、事業主と障害当事者によって行われていることが明らかとなった。

1 執筆担当（執筆順）

堂井 康宏（障害者職業総合センター事業主支援部門 統括研究員）

伊藤 丈人（障害者職業総合センター事業主支援部門 研究員）

野澤 紀子（元 障害者職業総合センター事業主支援部門 主任研究員
現 佐賀障害者職業センター 所長）

安房 竜矢（障害者職業総合センター事業主支援部門 主任研究員）

布施 薫（障害者職業総合センター事業主支援部門 研究協力員）

2 研究期間

2021年度～2022年度

3 報告書の構成

第1章 背景と課題

第2章 障害者に対する調査

第3章 企業ヒアリング

第4章 総括

巻末資料

4 調査研究の背景と目的

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。

5 調査研究の方法

(1) 障害者アンケート調査

テレワークに関するアンケート調査を、2,000人の障害者に対して実施した。この調査は、web調査会社のモニター会員を対象にインターネット経由で実施した。調査時期は2021年10月であった。

(2) 当事者ヒアリング調査

テレワークを実施している障害当事者に対するヒアリング調査を実施した。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身体障害者10人に、オンラインでヒアリングを実施した。調査時期は2021年12月であった。

また、精神障害者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、精神障害者へのヒアリングは実施しなかった。そのため、精神障害者（発達障害者を含む。）へのヒアリングはせず、追加アンケート調査として実施し、ヒアリング結果を補強することとした。調査時期は2021年11月であった。

(3) 企業ヒアリング調査

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企業ヒアリング調査を実施した。調査対象については、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に依頼を行って決定した。調査時期は2022年4月から5月であった。

6 調査研究の内容

(1) 障害者に対するアンケート調査

障害者アンケート調査は、「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。「雇用されている」者には、「現在の勤務先でテレワークの経験がある」者と、そうした経験がない者が含まれていた。「雇用されていない」者には、「働きたいが求職活動をしていない」者が含まれていた。また、「雇用されている」者と「雇用されていない」者の双方に、「テレワークの希望がある」者と「テレワークを希望しない」者があり、調査ではその理由についても回答を得た。

ここでは、アンケート結果の中で特徴的な内容を紹介する。

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（図1）。

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（図2）。

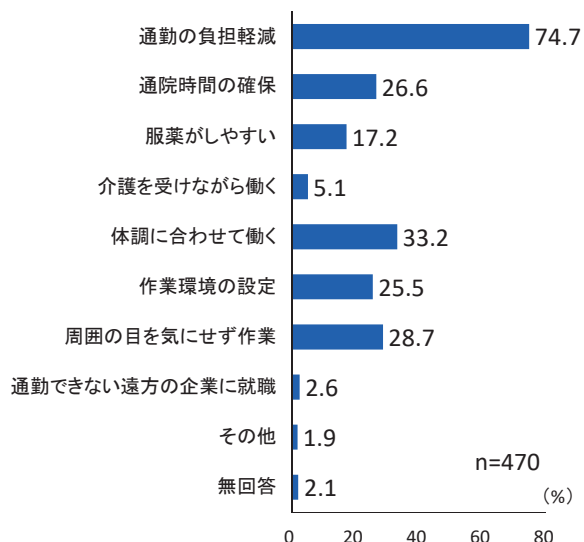


図1 「雇用されている」者に聞いたテレワークを経験して良かった点（複数回答）

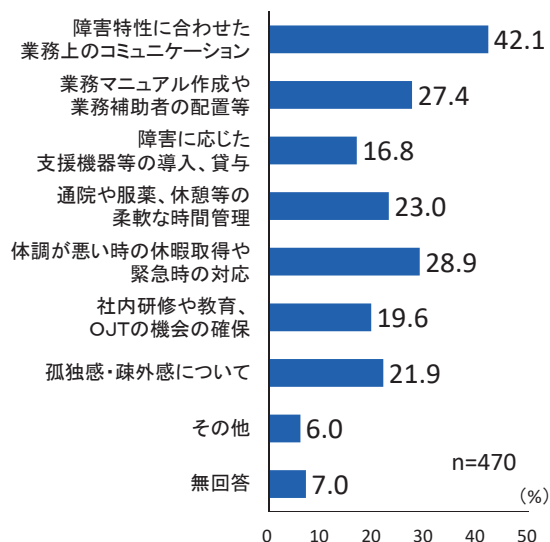


図2 「雇用されている」者に聞いたテレワークを経験して必要だと感じた職場の配慮（複数回答）

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（図3）。

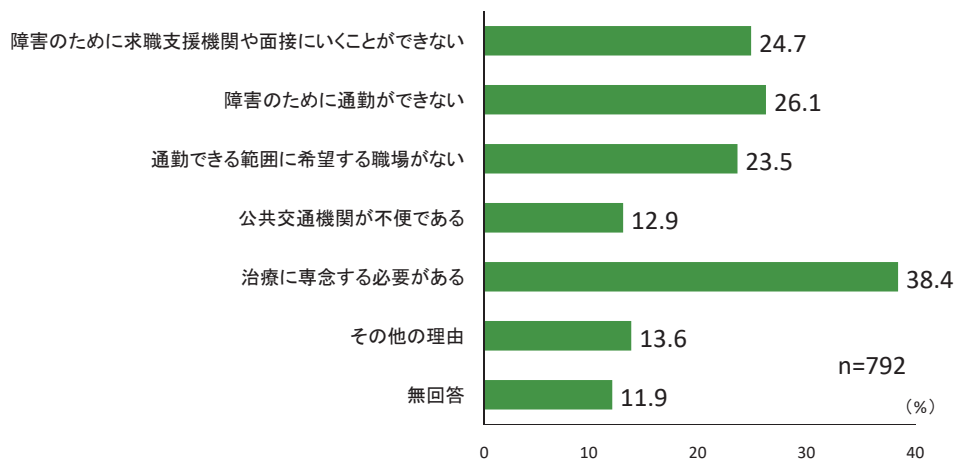


図3 「雇用されていない」者に聞いた求職活動をしていない理由（複数回答）

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（図4）。

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（図5）。

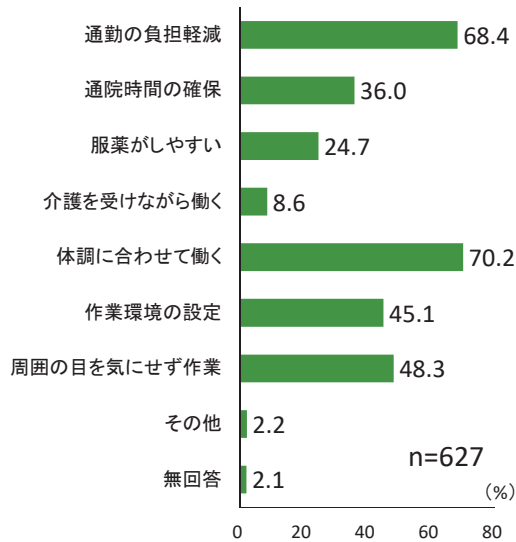


図4 「雇用されていない」者に聞いたテレワークを希望する理由（複数回答）

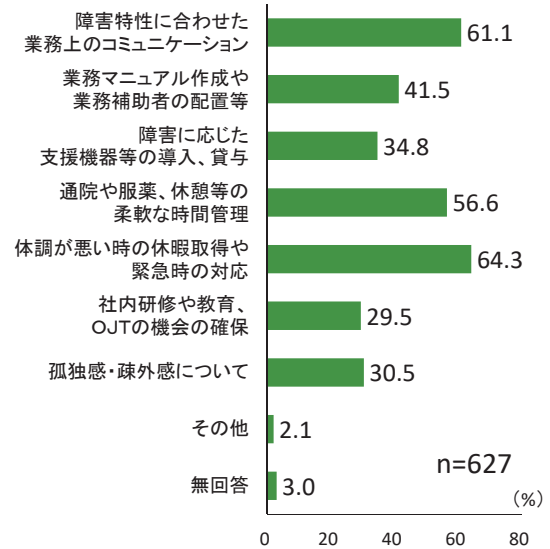


図5 「雇用されていない」者に聞いたテレワーク時に必要だと思う職場の配慮（複数回答）

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（図6左）。

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（図6右）。

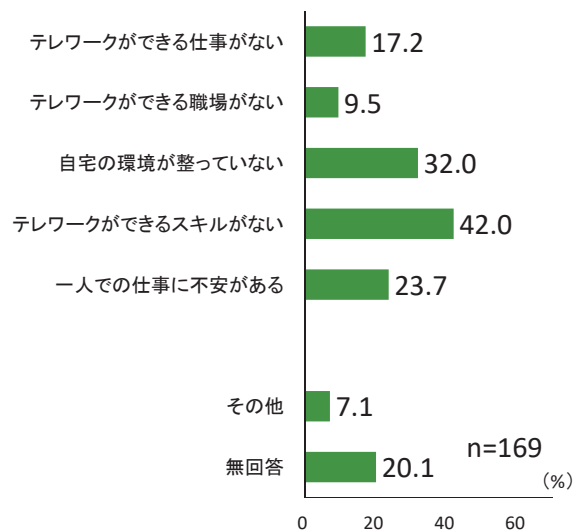
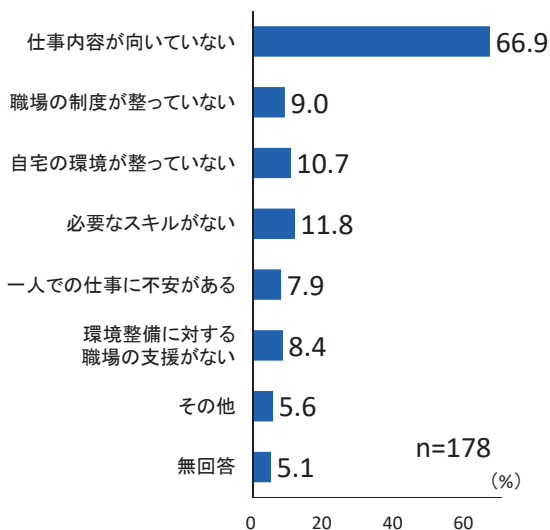


図6 テレワークを希望しない理由（複数回答）

(2) 当事者ヒアリング

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。

テレワーク経験のある精神障害者（発達障害者を含む。）に対しての追加アンケート調査で、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。

(3) 企業ヒアリング

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の他、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。

(4) 考察

ア 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1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。

イ 調査結果の比較

a 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。

b テレワークの課題

・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。

・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。

c 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い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されていた。

(5) 本調査研究の意義・限界と今後の課題

ア 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3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、3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、1つの到達点とすることができるだろう。

イ 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。

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。

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ず、別々の職場で展開された事例の比較にとどまっていることが挙げられる。

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、企業が障害者雇用で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。