

---

# 障害者のテレワークに関する 企業ヒアリング調査の報告

## －配慮と工夫に注目して－

---

- 伊藤 丈人（障害者職業総合センター 上席研究員）  
堂井 康宏・安房 竜矢・布施 薫・佐藤 涼矢・馬医 茂子  
（障害者職業総合センター）

## 背景と目的

---

### ●テレワーク（ICTを活用した遠隔勤務）× 障害者雇用

- 多様な働き方の推進や雇用機会の確保の観点から有用性が指摘され、普及が目指されてきた\*1
- 新型コロナウイルス感染症対策の必要性
  - ➡ テレワークで働く障害者が急激に増加\*2（2020年～）
- テレワークで障害者を雇用する各企業は、テレワークという状況特有の課題に直面し、様々な方法で対応していると考えられた
  - ➡ ヒアリングによって、企業が行っている工夫と配慮を明らかにするよう努めた

# 方法

---

- 障害者職業総合センターでは、2021年度から22年度にかけて「テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査」\*3を実施。本報告で紹介する企業へのヒアリングは、その一部として行われた
  - **ヒアリング対象企業の決定**：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
    - ➡ 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調整
  - **実施時期**：2022年4月から5月
  - **実施方法**：web会議システムを利用
  - **対象者**：人事担当者、障害のある社員の上司又は経営者

# 結 果

## ● 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

※ 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

## テレワーク実施の契機

## 結果

### ●採用に関する理由

- 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）
- 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への疑問 → 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（F社）

### ●障害者雇用のコンサルティング会社の働きかけ・公的機関の取組の活用

- 障害のある職員の退職が重なり採用を検討していた際、コンサルティング会社からの働きかけがきっかけとなって、テレワーク前提の障害者雇用を開始した（K大学）
- 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、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（J社）
- 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た（H社）

## 配慮と工夫 ①

## 結果

### <外部の支援機関との連携>

- 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
  - 新規のエリアで採用活動を始めると当たっては、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うち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（D社）
  - （オンラインの）ミーティングに出席してこない社員がいたため、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った（F社）
    - ※ 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、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

## 配慮と工夫 ②

## 結果

### <職場の一体感の醸成に関する取組>

- テレワークで働く社員は、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もちにくいという懸念がある
  - ➔ 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もちたないよう努めている
- 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。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（J社）
- 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（B社）
- テレワークの職員が月に一度出勤する際には、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（K大学）
- 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ことを約束ごとになっている。社員同士がつながっていた方がお互い孤独感もなく、分からないことも協力しあい、問題解決している（H社）

## 配慮と工夫 ③

## 結果

### <障害者雇用への他の社員の理解を得るための取組>

- 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



- 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 ➡ 意識的に機会を生み出す工夫

■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もてる機会を設けた（J社）

■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（F社）



## 配慮と工夫 ④

## 結果

### <テレワークを実施するための環境整備へのきめ細かい配慮>

- 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。さらなる配慮を行う事例もある
  - 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）

## 配慮と工夫 ⑤

## 結果

## ＜テレワークで働く障害者の体調管理に関する取組＞

- 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  
(B社)
- 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とらえるよう心がけている (D社)

## 配慮と工夫 ⑥

## 結果

### <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>

- 在宅勤務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ないうか、検討している（D社）
- 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（F社）

## おわりに

---

- 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
- 今回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
- 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

## <注>

---

- \*1 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』
- \*2 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
- \*3 障害者職業総合センター（2023）「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