

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）

1 背景と目的

テレワーク（ICTを活用した遠隔勤務）の障害者雇用への適用は、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⁾。さらに、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²⁾。こうした中で、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、それらに様々な方法で対応していると考えられた。

本発表では、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を報告する。その際、各企業が行っている配慮や工夫に特に注目することとした。

2 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⁾を実施した。ここ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ものである。

ヒアリング対象企業は、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、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したうえで、決定した。ヒアリングの実施時期は、2022年4月から5月であった。

3 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、テレワークで働く障害のある社員の障害種別を表1に示す。なお、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。

(2) テレワーク実施の契機

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

表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

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。

障害者雇用の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、障害者のテレワーク雇用を開始した企業もあった（K大学）。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、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。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、コンサルティング会社からの働きかけや公的機関の取組を活用する形でのテレワーク導入は、新型コロナウイルス感染拡大以前にもみられたのである。

(3) テレワーク実施に当たっての配慮と工夫

テレワークでの障害者雇用を円滑に実施するために、企業は障害のある社員への配慮等様々な工夫を行っている。

第1に、外部の支援機関との連携が挙げられる。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。

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。例えば、F社では、「(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。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。

第2に、職場の一体感の醸成に関する取組が挙げられる。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。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もちないよう努めている。

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きている。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きている」とされ、社員として働いているという意識をも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をするを約束ごとにしてしている」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。

第3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もてる機会を設けた」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4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」(B社)といった事例がある。

第5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とらえるよう心がけている」。

第6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、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。

以上みてきた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。

【参考文献】

- 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)「障害者のニーズ等実態調査」調査研究報告書 No. 171.