

実務から見た障害者テレワーク

～15年の経験から得たこと～

○青木 英（株式会社BSプラットフォーム 取締役）

1 障害者テレワークとの出会い

(1) 障害者雇用とテレワークとの出会い

2008年、人事採用から障害者雇用担当となり、障害者雇用について右も左も分からない状況の中で、たくさんの企業や支援先へ見学等をしたが、障害者雇用の難しい業種だったこともあり、仕事内容もどのような障害者を雇用するかで悩む時期が続いた。その折、中央障害者雇用情報センターから重度障害者の在宅雇用を紹介され、「中で雇用できなければ外で雇用しよう」と考え在宅雇用での障害者雇用推進を図ることを決め、特例子会社2社の立上げと運営を経験し、60名近い重度障害者を雇用してきた。

(2) テレワークで障害者を雇用する

物理的移動困難な重度障害者を雇用することは、企業側も当人にも決して簡単な事ではない。企業側は雇用管理や合理的配慮をどうすればいいのか、障害者側は家の中でどんな人と仕事するのか、双方いくつもの不安を抱えた中でスタートすることになる。これらをどのように解消しながら長く勤務できる体制を構築できるのか、これまでの経験から述べていきたい。

2 障害者側の不安

(1) コミュニケーションに関する不安

コロナ禍でテレワークに関するアプリが急速に発達し、多人数が同時に映像付きで会話ができるようになった。これは仕事が「個」ではなく「集」で行われることが容易になった点で格段の進歩である。しかし目の前にいるわけではないため、相手のことが理解しにくい面があるので、コミュニケーションに不安を持つ障害者が多い。実際は同じ境遇にあるためか、コミュニケーションに関するトラブルはほとんど起きない。しかし精神障害で集団コミュニケーションに課題がある場合はより不安は大きいと思われる。苦手な人がいるだけで関わりたくないというケースもあるので、しっかりとしたりハビリや訓練が必要だろう。テレワークでのコミュニケーションは対面以上のものが求められる環境にあるため、「対面コミュニケーションが苦手だからテレワークで働きたい」は、決して最善ではないということである。

(2) 重度障害者向けの労働環境

企業の条件に沿って働けるかの不安は体力面などを理由に多数あった。特にフルタイムで働けないと決めつけるケースが多く、就労支援もその通りの対応しかしてこない。

ここで重要なのが、本人の働くための環境、特にデスク周りや姿勢制御などが正しい状況になっているかを知ってもらう必要がある。そのためには作業療法などを活用し、腕の位置や稼働域の広さ、目線とPCの位置関係を精査し、ほんの少しの変化だけでもフルタイムで働ける環境づくりが可能となる。障害者にとってはそれも不安であるが、体験させることで解決することも多いので、企業だけでなく就労支援の方でもぜひトライしてもらいたい。

(3) 福祉支援継続の有無など

重度障害者には自宅でリハビリや入浴などの自宅介護を必要とするケースが多い。これらの支援を継続して受けられるかどうかは、本人にとって死活問題のような話であり、企業の勝手な判断では済まされない内容のものである。この件で一番の課題は「時間」の確保である。働ける環境を得たが、ケアのためフルタイムで働けない状況にあることを面接時で何人もが話をしてきた。面接の前に支援とこういった内容をよく話し合っておくべきだが、企業側で対応できる面があるのではないかと模索する必要がある。

3 企業側の不安と合理的配慮

(1) 雇用管理＝体調管理＝個々の障害の深い理解

重度障害者の雇用管理は「体調管理」そのものと言ってよい。その体調管理には個々の障害の深い理解が必須である。特に重度身体障害者の場合外傷系、内部系、難病系など多岐に亘るだけでなく、その症状や障害の原因なども千差万別なため、個々の障害理解は最重要事項と言える。障害についてヒアリングをする際、「これは聞いちゃマズいかな」と考えずに正面から聞いた方がよい。それは障害者にとって自分の障害を理解してもらうことが重要だと分かっているからだ。しかしヒアリングの前に障害名や難病名とその内容の予習は必須であり、その内容をヒアリングで一致させることで理解が進むし、障害者に安心感をもたらす。

(2) 「管理」はしても「監視」はしない

目の前にいないため、本当に仕事をしているのか不安になるのはある意味当然と言える。かといって常にパソコンで様子を見続けるのは非効率だし相手も気になって仕事にならない。適度な管理が重要で、具体的には定期的な集合時間を設定したり、会話ツールを常に開放したり工夫をして体調及び進捗管理をしている企業がある。私は必要に応じて接続以外は個別電話連絡やメールで済ませているが、これまで特に問題が生じたことはない。納期までの進捗も

事前に打ち合わせし無理ない範囲で依頼しているからだ、例えば精神不安定で仕事に手を付けていないケースやその報告が納期になってからという話をよく聞く。こうなってくると管理よりも「監視」の方がよいと感じてしまう企業もあると思うが、それでもあまりよい雇用管理の方法とは言えない。

(3) テレワークにおける合理的配慮

これまでの経験で、重度身体障害者のテレワークにおける一番喜ばれた配慮は「時間の融通」という面であった。雇用管理の側面から会社と障害者の勤務時間を同じにするのは普通のことだと思うが、在宅ケアや通院の多い者の場合勤務時間の確保が出来ない状態になってしまう。有給で消化しても限界があるし欠勤が増えるのは評価に影響が出る。そのため弊社はフレックスタイム制を導入し、8時～22時までの間で時間を確保し月単位の勤務合計時間をクリアする仕組みを導入している。大半が予約もしくは定期診療または定期訪問であるため、いつが勤務出来ないかの把握は簡単でありスケジュールの組み立ても容易である。そのためフレックスタイム制との相性も良く、社員同士勤務予定を共有することでチームでの業務スケジュールも組み立てやすいようである。人材確保の意味でも有用な雇用制度であると思う。

地域支援の協力を得ながら体調管理を行うことも合理的配慮に即している。距離があるため一次的な対応が難しい場合に地域支援が動くことで大事にならずに済むことも多々ある。

障害者の不安の解消＝合理的配慮になるので、思い切った制度導入などを取り入れてほしいと思う。

4 障害者テレワークに必要な資質

(1) 自立と自律が出来ていること

自己管理が出来るかが重要であり、自己管理には業務管理・進捗管理・体調管理・周囲調整などが含まれるが、対面業務のように周りの目がないため自身のコントロールが出来なければならない。その意味で「自立」と「自律」がいかに重要かをご理解いただけたらと思う。こういう面からテレワークで仕事をしたいと安易に言う障害者には注意が必要で、それに応じた訓練を就労移行支援などで行ってほしいと思う。

(2) コミュニケーション能力の重要性

テレワークにおけるコミュニケーションは、通話アプリ上でのコミュニケーション以上にビジネスメール文章でのコミュニケーション力が重要である。メールでのやり取りは会話と異なり記録が残り備忘録の役割も果たすため、文章力が大変重要となる。自分の理解よりも相手への理解を重視した文章を心掛けることや、適切な挨拶や敬語の使い

方も相手の印象に響くのでこれも重要である。

さらに会話コミュニケーション力も必要であり、直接会話で共有したいことを適切な言葉で伝えること、相手に伝わる質問力に分かりやすい回答力も併せて必要である。メールと会話のコミュニケーション力が合わさることで、効率の良い業務進捗や情報共有が可能となり、ミスの軽減にも繋がるため、今後障害者テレワークが拡大するのであれば就労移行支援などでの指導が重要となる。

5 障害者テレワークの課題

ここ最近、障害者雇用における雇用率代行ビジネスが取り沙汰されている。今指摘されているのは「農園型ビジネス」であるが、障害者テレワークでも似たようなケースが見受けられる。いわゆる「サテライト型ビジネス」というものである。雇用企業が地方の障害者を採用し別企業の運営するサテライトオフィスに出勤させ雇用を事実上委託管理させる仕組みである。農園型とあまり変わらない仕組みと言えるが、最近障害者雇用率上昇を見越して増えてきている。これまでの「直接雇用」「直接雇用管理」の原則が大きく崩れようとしており、雇用管理を放棄する代わりに障害者雇用率を「お金」で解決する企業とそれを受ける企業双方に強い違和感を覚える。厚労省の動きが鈍く、雇用率上昇だけ残して特に規制することもしない。これまで障害者雇用に真摯に向き合ってきた多くの企業に対して大変失礼な話である。障害者テレワークが今後これまでのように継続が出来るのか、甚だ不安を覚えるのは私だけではないだろう。

6 まとめ

障害者雇用は、短期間で大幅な雇用率上昇に伴い大きな岐路に立たされていると感じる。それは同時に働き方の多様化を推進する一方、その働き方に応じた企業の努力や就労移行支援などの努力を、なお一層求めることになった。社会全般に人材不足が叫ばれている中で、障害者の活用は多くの業界に注目されるはずであるが、現状でその期待に応えられるのか不安である。15年間ITからICTへの発達でテレワーク技術が格段に進歩し、それに伴い多くの人材を雇用出来る環境になった。それによってこれまで就職困難だった重度障害者も働けるようになり、多くの重度障害者たちが活躍している。しかし障害者にとって就労と生活面は一体的なものである。その辺のバランスが整っていないため、将来について大きな不安を抱えている障害者が多数いることにも目を向けて頂けたらと思う。

【連絡先】

青木 英
株式会社BSプラットフォーム
ei.aoki@living-platform.com