

テレワークを経験した障害者に対する ヒアリング等調査の報告 － 利点と課題を中心に －

- 伊藤 丈人 (障害者職業総合センター 研究員)
- 内藤 眞紀子 (元障害者職業総合センター)
- 野澤 紀子 (元障害者職業総合センター
・現佐賀障害者職業総合センター)
- 布施 薫・佐藤 涼矢・馬医 茂子 (障害者職業総合センター)

背景

■ 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～現在）

■ テレワークを希望しているが・・・

- ・移動が困難なのでハローワークへの来所が難しい、在宅就労が可能であると認知されていない等の理由で、求職活動を行っていない
 - ➡ 実態が把握できていない

■ 障害者にとってのテレワークについては、利点と同時に課題があることも指摘されている*3

目的

「テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査」

- 目的① テレワークに関する障害者のニーズを明らかにする
(障害者アンケート調査)
- 目的② 障害者のテレワークの実態を明らかにする
(当事者ヒアリング調査、企業ヒアリング調査)

当事者ヒアリング調査の位置付け

■ 障害者アンケート調査（目的①）

Web調査会社のシステムを利用したアンケート調査（障害者2000人を対象）

■ 当事者ヒアリング調査（目的②）－1

上記回答者の中で、ヒアリング調査への協力を了承した10人（身体障害者）を対象

 今回報告

■ 企業ヒアリング調査（目的②）－2

テレワークで障害者を雇用する7企業の経営者・上司・人事担当者を対象

「当事者ヒアリング調査」の結果報告

対象者：テレワーク経験者

実施期間：2021年12月20日～12月25日（オンラインによる）

ヒアリング対象者の属性と状況

仮名	障害種	職種	始めた理由
Aさん	肢体不自由	施設管理者	コロナ対策以外
Bさん	肢体不自由	機械部品設計	コロナ対策
Cさん	肢体不自由	資材発注	コロナ対策
Dさん	視覚障害	営業事務・管理職	コロナ対策
Eさん	難病 (神経・筋疾患)	品質管理	コロナ対策
Fさん	内部障害	設計技師	コロナ対策以外
Gさん	肢体不自由	データ分析	コロナ対策
Hさん	肢体不自由	事務	コロナ対策
Iさん	視覚障害	管理職	コロナ対策
Jさん	内部障害	事務	コロナ対策

テレワークの利点①

■ 通勤の負担からの解放(9人)

「右足が動きづらいため、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」(Gさん)

「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)

■ 通勤に費やしていた時間を他のことに使える(5人)

「通院時間の確保が可能となり、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)

「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)

■ 家事や育児との両立がしやすくなった(4人)

「仕事をしながら育児ができる」(Eさん)

テレワークの利点②

■ テレワークであることにより仕事に集中できた(4人)

「出社すれば上司からの急な指示や調整業務によって、負担感やストレスが大きかった。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る」(Fさん)

■ 服薬のしやすさや休憩の取りやすさ(3人)

「一日の中で体調に波があるため、タイムリーに服薬したり、15分ほど横になったりすることができれば、早急な回復が見込める」(Cさん)

■ 打ち合わせや研修がオンラインになり、出張を回避(3人)

「Web会議システムの導入により、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」(Eさん)

テレワークの利点と障害特性

- ・通勤の負担からの解放
- ・服薬や休憩がしやすい



障害の有無とは関係なく指摘

- ・障害状況により通勤の負担が相対的に重くなる
- ・通勤に費やした時間を治療や福祉サービス利用に活用
- ・障害に起因して服薬や休憩が必要

事業主がテレワークを認めるか否かの判断については、社員の障害特性を十分考慮する必要がある

テレワークの課題と対処法①

■ 上司とのコミュニケーションに関する課題(4人)

「事業主とは、アプリを通じてメッセージをやり取りし、定期的な面談をオンラインで行っているが、事業主が多忙なためメッセージへの返信が遅く、不安になる」(Aさん)

「ちょっとしたことを質問しづらい」(Dさん)

【対処法】

「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」(Aさん)

「業務に関して質問する際は、前もって自分で調べ、わからないところを洗い出してから質問するようにしている」(Cさん)

テレワークの課題と対処法②

■ 職場の一体感に関する課題(4人)

「職場の一体感を感じられない」(Dさん)

「社員が抱える孤独感・疎外感への対応が必要」(Eさん)

【対処法】

「出退勤時(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、朝礼時にチーム内で『誰がいつまでに何をするか』を共有。それによって仕事の方向性についての意思疎通や業務の進捗管理が可能になった」
(Eさん)

テレワークの課題と対処法③

■ オン・オフの切り替えが難しい(4人)

「昼食も自宅で摂るため、業務時間と昼休みとの切替が難しかったり、終業後も仕事でパソコンを見たり電話対応をすることがある」(Dさん)

【対処法】

「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、公私の切り替えが容易にできるようになり、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)

■ 運動不足(3人)

「生活の中に運動を取り入れるようにして、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)

テレワークの課題と対処法④

■ 自己管理や集中力の維持に関する課題(2人)

「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)

【対処法】(※課題としては挙げていない者による対処法)

「体調を維持して働けるよう、スケジュール管理には気を遣っている。
業務が連続しないよう、会議後30分は他の用事を入れない。
心臓に人工血管を入れているので、心拍数や血圧測定を行っている」
(Gさん)

「時間管理のためにアラームのアプリを2種類使う。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)

テレワークの課題と対処法⑤

■ (管理職としての) 職務に係る課題(2人)

「生産性の確認方法に課題がある」(Iさん)

「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」(Dさん)

【対処法】

「部下とのやりと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とり、仕事の進捗や様子を把握できるよう
心掛けている」(Iさん)

テレワークの課題と障害特性

- ・障害のみに起因するものはなかった
- ・緊密なコミュニケーションや一体感の醸成の必要性、運動不足の問題



障害と直結しない

- ・しかし、課題解消には配慮が必要な場合も多い

緊密なコミュニケーション：
コミュニケーションの取り方に特性がある等の事情があるため、障害への配慮が必要

運動不足：
身体を動かす際に介助を要する場合があるため、運動を取り入れることが難しい

まとめ

テレワークの利点

移動の困難や、
疲れやすさを抱える
障害者にとって切実

テレワークが障害者の
働きやすさの実現に寄与

テレワークの課題

- ・障害の有無に関係なく共通
- ・解消には障害への配慮が必要

それぞれの障害者にとって
望ましいテレワークの
あり方の模索が必要

テレワークの特徴と
障害特性との関連性を
丁寧に見極める

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 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状
—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、
pp.42-43