

第7分科会

# 企業に雇用される障害者の テレワークによる勤務の実態に関する調査



- 山口 明日香(高松大学 教授)
- 八重田 淳(筑波大学)
- 野崎 智仁(国際医療福祉大学)
- 北上 守俊(新潟医療福祉大学)

# 研究の目的と方法

## 1 目的

新型コロナ禍により働き方の一つとしてテレワークが定着した。本研究は、全国の企業1100社を対象に調査を実施し、障害者雇用で採用されている従業員のテレワークによる勤務の実態について明らかにすることを目的として実施した。

## 2 方法

対象者:2020年度の障害者雇用率上位250社(以下「雇用率」という。)、特例子会社580ヶ所(以下「特例」という。)、一般求人情報サイトに「在宅勤務・障害者雇用」のキーワードで求人を出している280社(以下「一般」という。)の計1100社を対象とした。

依頼方法:郵送法にて依頼し、回答はオンラインによる回答を依頼した。

期間:2021年12月28日から2022年3月11日であった。

調査内容:事業所の基本情報に関する項目として、雇用している障害者数、テレワークの実施状況、テレワーク導入のきっかけ、テレワーク勤務している者の従事している業務、テレワーク勤務における合理的配慮の内容、テレワーク勤務において生じた課題、今後の継続予定などに関する項目を設定した。

研究倫理:調査依頼時には、本調査の趣旨及び内容、調査データの取り扱いについて書面を提示して説明し、合意する場合にのみ回答を依頼した。なお本調査は、高松大学研究倫理審査(高大倫審2021001)の承認を経て実施し報告すべき利益相反はない。

# 結果：回答者属性

## (1) 回答者属性とテレワーク勤務実施の現状

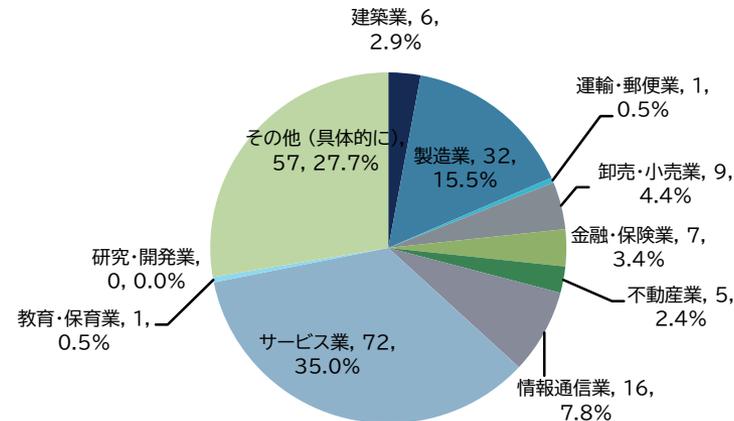
本調査の結果、特例127社、一般32社、雇用率22社の計181社(回収率16.5%)から回答があった。回答のあった181社全体の、障害雇用者の平均は64.8名( $SD=113.8$ )。各回答者の数は表1へ示す。

表1 雇用者数

| 障害者雇用されている人数 | 特例   | 一般   | 雇用率   | 総数    |
|--------------|------|------|-------|-------|
| 総雇用者数        | 8345 | 596  | 2423  | 11364 |
| 回答会社数        | 127  | 32   | 22    | 181   |
| 1社あたりの平均雇用人数 | 65.7 | 18.6 | 110.1 | 64.8  |
| SD           | 85.8 | 28.4 | 227.3 | 113.8 |

表2 回答者の属する業務

|           | 特例  | 一般 | 雇用率250 | 全体  | 割合    |
|-----------|-----|----|--------|-----|-------|
| サービス業     | 55  | 10 | 7      | 72  | 35.0% |
| その他(具体的に) | 47  | 5  | 5      | 57  | 27.7% |
| 製造業       | 21  | 3  | 8      | 32  | 15.5% |
| 情報通信業     | 8   | 8  | 0      | 16  | 7.8%  |
| 卸売・小売業    | 4   | 1  | 4      | 9   | 4.4%  |
| 金融・保険業    | 5   | 0  | 2      | 7   | 3.4%  |
| 建築業       | 1   | 4  | 1      | 6   | 2.9%  |
| 不動産業      | 2   | 3  | 0      | 5   | 2.4%  |
| 運輸・郵便業    | 1   | 0  | 0      | 1   | 0.5%  |
| 教育・保育業    | 0   | 1  | 0      | 1   | 0.5%  |
| 研究・開発業    | 0   | 0  | 0      | 0   | 0.0%  |
|           | 144 | 35 | 27     | 206 |       |



清掃・管理業  
農業  
リサイクル業  
人材派遣業  
ビルメンテナンス業

ディスプレイ業  
畜産業  
機械メンテナンス業  
事務受託・バックオフィス業  
印刷業



# 結果：テレワーク導入のきっかけ



## (2)テレワーク実施状況

テレワーク勤務を実施している企業は78社(42.4%)、実施していない92社(50.0%)、以前実施していた12社(6.5%)」であった。

本発表に係るデータの分析においては回答のあった78社のうち対象項目の欠損値や重複回答のない63社の回答(回答者の34.8%)を分析対象とした(表3)。

## (3) テレワーク勤務導入のきっかけ

テレワーク勤務導入のきっかけで最も多い回答は「新型コロナ禍の感染拡大防止のため」が32.3%で最も多い割合を示した。次いで「通勤困難な勤務者への負担軽減のため(21.1%)」、「障害のある従業員の特性や労働環境改善のため(16.5%)」であった(表4)。

表3 テレワーク勤務の実施状況

| テレワーク勤務の実施状況 |                         | 総数  | 割合    |
|--------------|-------------------------|-----|-------|
| 1            | 実施している。                 | 78  | 42.4% |
| 2            | 実施していない。                | 92  | 50.0% |
| 3            | 現時点では実施していないが実施を検討している。 | 2   | 1.1%  |
| 4            | 以前実施していたが、現在は実施していない。   | 12  | 6.5%  |
| 5            | その他(具体的に)               | 0   | 0.0%  |
|              |                         | 184 |       |

表4 導入のきっかけ

| 導入のきっかけ(複数回答)N = 63 |                          | 総数 | 割合    |
|---------------------|--------------------------|----|-------|
| 1                   | 新型コロナ禍の感染拡大防止のため         | 43 | 32.3% |
| 2                   | 通勤困難な勤務者への負担軽減のため        | 28 | 21.1% |
| 3                   | 障害のある従業員の特性や労働環境の改善のため   | 14 | 10.5% |
| 4                   | 多様な人材の確保のため              | 8  | 6.0%  |
| 5                   | 従業員からテレワークによる勤務の希望があったため | 22 | 16.5% |
| 6                   | 業務効率の向上のため               | 10 | 7.5%  |
| 7                   | その他(具体的に)                | 8  | 6.0%  |

## 結果：取扱業務

### (3) テレワーク勤務の取扱い業務

テレワーク勤務しているものが従事している業務として上位を占めていた業務は、「資料作成・文書作成に係る業務(15.9%)」、「事務に関連する軽作業に係わる業務(9.8%)」、「経理・会計に係る業務(7.9%)」、「ローデータ入力及び修正に係る業務(7.0%)」であった(表5)。



表5 従事している業務

| テレワーク勤務者の従事している業務(複数回答)N=63   | 回答数  | 割合    |
|-------------------------------|------|-------|
| 1 資料作成・文書作成に係る業務              | 34   | 15.9% |
| 2 事務に関連する軽作業に係わる業務            | 21   | 9.8%  |
| 3 経理・会計に係る業務                  | 17   | 7.9%  |
| 4 ローデータ入力及び修正に係る業務            | 15   | 7.0%  |
| 5 営業支援やスケジュール調整に係る業務          | 13   | 6.1%  |
| 6 給与支給・精算事務に係る業務              | 12   | 5.6%  |
| 7 システム開発・ソフト開発・プログラミングに係る業務   | 12   | 5.6%  |
| 8 ホームページの保守管理・検査に係る業務         | 10   | 4.7%  |
| 9 Web開発・Webコンテンツ作成に係る業務       | 9    | 4.2%  |
| 10 イラスト・印刷物作成に係る業務            | 9    | 4.2%  |
| 11 顧客対応や問い合わせ対応に係る業務          | 8    | 3.7%  |
| 12 ネットワーク・サーバーシステムの管理・監督に係る業務 | 8    | 3.7%  |
| 13 その他                        | 8    | 3.7%  |
| 14 動画・映像・音楽データの加工修正に係る業務      | 7    | 3.3%  |
| 15 CAD等設計図作成に係る業務             | 7    | 3.3%  |
| 16 情報照会や与信管理に係る業務             | 7    | 3.3%  |
| 17 AI関連のデータ処理・データベース作成に係る業務   | 5    | 2.3%  |
| 18 研修・教育に係る業務                 | 5    | 2.3%  |
| 19 SNS等を用いた広報に係る業務            | 3    | 1.4%  |
| 20 在庫管理・出入庫管理に係る業務            | 3    | 1.4%  |
| 21 機械・端末等の遠隔操作に係る業務           | 1    | 0.5%  |
|                               | N=63 |       |

## 結果：合理的配慮の内容

### (4) テレワーク勤務における合理的配慮の内容

テレワーク勤務している従業員へ実施している合理的配慮については、「業務の進捗や期限に関する配慮(66.7%)」で最も多く、「細かな休憩時間の設定などの勤務時間に対する配慮(63.5%)」、「配属される部署や業務に対する配慮(57.1%)」が上位を占めていた(表6)。

表6 合理的配慮の内容

| 貴社が障がいのある従業員への合理的配慮として実施していること(複数回答可) |                                    | 特例 | 250 | 一般 | 全体 | 割合    |
|---------------------------------------|------------------------------------|----|-----|----|----|-------|
| 設問項目/回答者数                             |                                    | 34 | 9   | 20 | 63 |       |
| 1                                     | 業務の進捗や期限に対する配慮                     | 23 | 7   | 12 | 42 | 66.7% |
| 2                                     | 細かな休憩時間の設定など勤務時間に対する配慮             | 23 | 4   | 13 | 40 | 63.5% |
| 3                                     | 配属される部署や業務に対する配慮                   | 21 | 4   | 11 | 36 | 57.1% |
| 4                                     | 公認心理師や臨床心理士等によるメンタルヘルスクエアの提供に関する配慮 | 19 | 0   | 5  | 24 | 38.1% |
| 5                                     | テレワークで貸与するツールの個別化など使用機器への配慮        | 12 | 2   | 7  | 21 | 33.3% |
| 6                                     | 通勤日数の設定など通勤負担の軽減に関する配慮             | 13 | 1   | 7  | 21 | 33.3% |
| 7                                     | 社内研修の実施など社内理解の向上に関する配慮             | 14 | 1   | 4  | 19 | 30.2% |
| 8                                     | 配属される部署の上長などの人事面での配慮               | 8  | 3   | 7  | 18 | 28.6% |
| 9                                     | その他                                | 4  | 1   |    | 5  | 7.9%  |



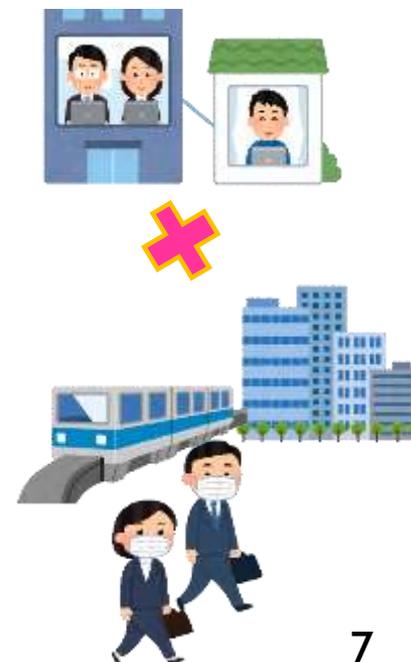
# 結果：在宅勤務と通勤の勤務の日数について

## (5) 在宅勤務と通勤の勤務の日数について

テレワーク勤務における在宅勤務と通勤による勤務の日数の標準的な取り組みについては、「勤務のすべてがテレワーク勤務である(原則通勤はない)(28.6%)」、「通勤は週の半分程度で、残りはテレワーク勤務(19.0%)」、「通勤日数の目安はなく、業務状況に応じて決定している(12.7%)」が上位を占めていた(表7)。

表7 テレワーク勤務の日数

| テレワークによる勤務における在宅勤務（サテライトオフィス勤務含む）と通勤による勤務の日数について、標準的な取り組みとして近いものを選択してください。 | 特例 | 250 | 一般 | 全体 | 割合    |
|--|----|-----|----|----|-------|
| 1 勤務のすべてがテレワーク勤務である（原則通勤はない）   | 8  | 2   | 8  | 18 | 28.6% |
| 2 通勤は週の半分程度で、残りはテレワーク勤務  | 7  | 3   | 2  | 12 | 19.0% |
| 3 その他  | 5  | 2   | 2  | 9  | 14.3% |
| 4 通勤日数の目安はなく、業務状況に応じて決定している  | 4  | 0   | 4  | 8  | 12.7% |
| 5 通勤は週に1回程度で、残りはテレワーク勤務  | 4  | 0   | 3  | 7  | 11.1% |
| 6 通勤が基本であり、月の内数回テレワーク勤務  | 5  | 2   | 0  | 7  | 11.1% |
| 7 通勤は月に1回程度で残りはテレワーク勤務をしている  | 1  | 0   | 0  | 1  | 1.6%  |
| 8 通勤は2週間に1回程度で、残りはテレワーク勤務  | 0  | 0   | 1  | 1  | 1.6%  |



その他の記述の例:「感染状況に応じて頻度を変更している」、「障害・業務内容・部署によって違う」

# 結果：テレワーク勤務で生じた課題

## (6) テレワーク勤務実施において生じた課題

テレワーク勤務実施において生じている課題は、「コミュニケーションの難しさ(58.7%)」、「孤立感や疎外感を感じることへの対応(50.8%)」、「社員間の自由なやりとりが難しい(42.9%)」、「業務管理の難しさ(42.9%)」が上位を占めていた(表8)。

表8 生じた課題

| 現在テレワーク勤務を実施している中で生じている課題として感じていること(複数選択可) |                         | 特例 | 250 | 一般 | 全体 | 割合    |
|--|-------------------------|----|-----|----|----|-------|
| 設問項目/回答者数                                  |                         | 34 | 9   | 20 | 63 | -     |
| 1  | コミュニケーションの難しさ           | 23 | 6   | 8  | 37 | 58.7% |
| 2  | 孤立感や疎外感を感じることへの対応       | 20 | 4   | 8  | 32 | 50.8% |
| 3  | 業務管理の難しさ                | 18 | 3   | 6  | 27 | 42.9% |
| 4  | 社員間の自由なやりとりが難しい         | 18 | 4   | 5  | 27 | 42.9% |
| 5  | チームでの作業効率の低下            | 6  | 0   | 3  | 9  | 14.3% |
| 6  | その他(具体的に)               | 8  | 1   | 0  | 9  | 14.3% |
| 7  | ビジョンや目標の共有などが難しい        | 3  | 1   | 1  | 5  | 7.9%  |
| 8  | 上記項目として提示されている課題は生じていない | 1  | 0   | 4  | 5  | 7.9%  |
| 9  | テレワークによって発生した経費処理が難しい   | 1  | 0   | 0  | 1  | 1.6%  |



## 結果：今後のテレワーク勤務の継続の予定

### (7) 今後のテレワーク勤務の継続の予定

今後のテレワーク勤務の継続に関する予定については、「今後も継続してテレワークによる勤務を継続する」が全体の81.0%を占めており、「今後の可否について検討している」が7.9%、「その他」が9.5%であった。

その他の記述では、「感染症対策としてのテレワークは終了し、制度化を検討している」といった記述が見られた。



## 結果のまとめ

- コロナ禍による影響による導入が多い。
- 資料作成・文書作成が多く、事務や経理に関連する業務が多い。
- 営業支援や動画・映像編集、CAD等作成業務、システム開発・管理、Web開発やコンテンツ開発も確認されている。
- 合理的配慮においては、業務進捗や期限の配慮、細やかな設定や勤務時間の配慮、休憩時間の細やかな設定や勤務時間の配慮が行われており、より柔軟な働き方の視点が反映されている。
- フルリモートが最も多く、ハイブリット勤務(週半分)も確認されていた。
- テレワーク勤務の課題は、コミュニケーションの難しさや孤立感や疎外感への対応、業務管理の難しさ、社員間の自由なやりとりの難しさ。
- 今後も継続したテレワーク勤務が予定されていることが多い。

## 考察

- テレワーク導入のきっかけは、R3年度テレワーク人口実態調査(国土交通省,2022)の結果と同様に「新型コロナウイルス感染症による影響」が要因となっていた。
- テレワーク実施する1週間あたりのテレワークの実施の頻度傾向も、全般的傾向と類似していた。
- テレワーク実施の業務としても「直接対面や現地作業が必要な業務」ではなく、テレワーカー割合の多い職種に関連する業務(営業・専門・技術職・事務職)に関連する業務が多い傾向があった。
- テレワーク継続の意向についても、国土交通省(2022)調査同様に80%以上が示されていた。

総務省(2022)令和4年版情報通信白書

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/index.html>

国土交通省(2022)令和3年度テレワーク人口実態調査

<https://www.mlit.go.jp/toshi/daisei/content/001471979.pdf>

# ご清聴ありがとうございました

本研究にご協力いただきました皆様へ感謝申し上げます。



本研究は、令和3年度厚生労働省科学研究費補助金(障害者政策総合研究事業)  
「就労系障害福祉サービス事業所におけるテレワークによる就労の推進のための研究(21GC1017(研究代表者:山口明日香))」による成果の一部です。  
一部掲載データは、引用文献1)成果報告書において報告されています。

## 【引用文献】

1) 山口明日香『国内の企業においてテレワークで働く障害者の現状に関する研究』令和3年度厚生労働省科学研究費補助金(障害者政策総合研究事業)(総括)研究報告書「就労系障害福祉サービス事業所におけるテレワークによる就労の推進のための研究(21GC1017)」成果報告書文献番号202118048A