

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）

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⁾。そうした中で、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⁾。

本稿では、テレワークを経験した10人の身体障害者に対して行ったヒアリング調査の結果を報告する。その際、テレワークの利点だけでなく、課題やそれらへの対処方法を明らかにすることにより、今後テレワークでの配慮事項等を検討する一助としたい。

2 方法

障害者職業総合センター研究部門では、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」を実施している。その一環として、2,000人の障害者に対して、ウェブ調査会社のシステムを利用したアンケート調査を実施した。この回答者の中で、ヒアリングへの協力を了承した身体障害者10人に、後日オンラインでヒアリングを実施した。対象者は、テレワーク経験者とし、職種になるべくばらつきを持たせるようにした。

ヒアリングの実施時期は、2021年12月20日から25日であった。

本稿では、ヒアリング内容の中から、テレワークの利点と課題、各課題に対する対処方法として各自が工夫している点について紹介する。

3 調査結果

(1) ヒアリング対象者の属性と状況

ヒアリング対象者の仮名、障害種、職種、テレワークを始めた理由を表1に示す。

(2) テレワークの利点

テレワークの利点としては、第1に通勤の負担からの解放を挙げる者が多かった（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）という声や、「身支度などの手間を省ける

表1 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

のはもちろんだが、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）という指摘があった。

第2に、通勤に費やしていた時間を、他のことに使えるとの声もあった（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）という意見や、「かつて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）などの声が挙げられた。

第3に、テレワークであることにより仕事に集中できる環境を確保することができた、という意見があった（4人）。例えば、「出勤すれば上司からの急な仕事の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が、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ている」（Fさん）などの声があった。

第4に、体調管理上のメリットとして、服薬のしやすさや休憩の取りやすさが挙げられた（3人）。例えば、「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分程度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）という声が聞かれた。

(3) テレワークの課題

ここでは、テレワークの課題として多く挙げられた項目を示し、それらに対し各自が行っている工夫を紹介する。

テレワークで働くことの課題としては、第1に上司など

とのコミュニケーションに関するものが挙げられた（4人）。例えば、「事業主とは、アプリを使っ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、事業主は多忙のためメッセージへの返信が遅く、不安になる」（Aさん）や、「ちょっとしたことを質問しづらい」（Dさん）との声があった。

こうした課題への工夫として、「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）、「業務に関して質問をする際には、前もって自分で調べ、わからないことを洗い出してから質問するようにしている」（Cさん）などが挙げられていた。

また、この点に関連して、第2に「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）など、テレワークでは職場の一員であるという意識を持ちにくいとの指摘があった（3人）。

これに対しそれぞれの立場でできる工夫として、「出勤時（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』を共有し…（中略）…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）との実例が挙げられた。

第3に、在宅での作業は、オンオフの切替えが難しいとの声もあった（4人）。例えば、「昼食も自宅で摂るため、業務時間と昼休みの切替えが難しかったり、終業後も仕事でパソコンを見たり電話対応をしたりすることがある」（Dさん）などの声が挙げられた。

これに対しては、「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、公私の切替えが容易に行えるようになり、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）などの工夫が挙げられた。

第4に、運動不足を課題として挙げる人もいた（3人）。

これについては、「生活の中に運動を取り入れるようにしており、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）など、意識的に生活に運動を取り入れているとの声が聞かれた。

最後に、ヒアリング対象者の中の管理職から、その職務に係る課題が指摘された（2人）。Dさんからは、「生産性の確認方法に課題がある」との指摘があった。Iさんからは、「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」が聞かれた。

これについてIさんは、「部下とのやり取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がけている」という。

4 考察

障害者にとってのテレワークの利点や課題を考えると、それらが障害に起因するものなのか、又は障害とは関係なく生じるものなのかに注意を払うべきだろう。

利点として挙げられていた、通勤の負担からの解放や、その結果通勤に費やしていた時間を他のことに使えるといったことは、障害の有無とは関係なく指摘される項目である。しかし、その内容を見ると、障害状況により通勤の負担が相対的に重くなりうることや、通勤に費やしていた時間の使い方が治療や福祉サービスを受けるために活用されているなど、障害と関連したあり様であることが分かる。服薬や休憩がしやすいというのも誰にも当てはまることだが、障害者にとってより切実なことは多い。もし事業主がテレワークを認めるか否かの判断をするようなときには、社員の障害特性を十分考慮する必要があるだろう。

課題として挙げられた項目についても、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が必要なことは、障害と直結しない。ただ障害種によっては、コミュニケーションの取り方に特性がある場合もあるので、留意する必要があるだろう。

最後に、今回のヒアリングでは、障害の有無を超えてテレワークが有する利点や課題の存在を多く確認することができた。しかし、障害のみに起因する項目でなくても、障害という要素と関連しあうものは少なくなかった。テレワークという働き方について検討する際には、こうした関連性を丁寧に見極めることが求められるだろう。

なお、ウェブ調査会社の内部規定により、精神障害者へのヒアリングは行うことができなかったため、別途追加アンケートを実施している。その結果も含め、テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査の結果については、2023年3月に報告する予定である。

【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情—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.