

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）

1 研究の目的

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

調査は、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。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。調査は、2021年12月28日から2022年3月11日であった。調査内容は、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。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。

3 結果

(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

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。

(2) 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2）。

表2 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	多様な人材の確保のため	14	10.5%
4	業務効率の向上のため	8	6.0%
5	障害のある従業員の特性や労働環境の改善のため	22	16.5%
6	従業員からテレワークによる勤務の希望があったため	10	7.5%
7	その他（具体的に）	8	6.0%

(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3）。

表3 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	経理・会計に係る業務	17	7.9%
2	給与支給・精算事務に係る業務	12	5.6%
3	動画・映像・音楽データの加工修正に係る業務	7	3.3%
4	CAD等設計図作成に係る業務	7	3.3%
5	Web開発・Webコンテンツ作成に係る業務	9	4.2%
6	ホームページの保守管理・検査に係る業務	10	4.7%
7	SNS等を用いた広報に係る業務	3	1.4%
8	イラスト・印刷物作成に係る業務	9	4.2%
9	情報照会や与信管理に係る業務	7	3.3%
10	営業支援やスケジュール調整に係る業務	13	6.1%
11	顧客対応や問い合わせ対応に係る業務	8	3.7%
12	資料作成・文書作成に係る業務	34	15.9%
13	事務に関連する軽作業に係る業務	21	9.8%
14	ローデータ入力及び修正に係る業務	15	7.0%
15	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%
16	在庫管理・出入庫管理に係る業務	3	1.4%
17	研修・教育に係る業務	5	2.3%
18	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%
19	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%
20	機械・端末等の遠隔操作に係る業務	1	0.5%
21	その他	8	3.7%
		N=63	

(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4)。

表4 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 十分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 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%
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	12	2	7	21	33.3%
6 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%
7 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%
8 公認心理師や臨床心理士等によるメンタルヘルスケア	19	0	5	24	38.1%
9 その他	4	1		5	7.9%

(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5)。

表5 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
設問項目/回答者数	34	9	20	63	-
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%
3 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%
4 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%
5 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%
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%
8 その他	5	2	2	9	14.3%

(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事への対応 (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6)。

表6 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 業務管理の難しさ	18	3	6	27	42.9%
2 コミュニケーションの難しさ	23	6	8	37	58.7%
3 孤立感や疎外感を感じる事への対応	20	4	8	32	50.8%
4 チームでの作業効率の低下	6	0	3	9	14.3%
5 ビジョンや目標の共有などが難しい	3	1	1	5	7.9%
6 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%
7 社員間の自由なやりとりが難しい	18	4	5	27	42.9%
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 その他(具体的に)	8	1	0	9	14.3%

(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。

4 考察

障害者雇用で雇用されている障害者のテレワーク勤務の実態としては、コロナ禍による影響によって導入された経緯が多いことが確認された。テレワークしている業務としては、資料作成や文書作成が多く、事務や経理に関連する業務が多いことが明らかになった。一方で、営業支援や動画・映像編集やCAD等の作成に関わる業務、システム開発やネットワーク管理、Web開発やコンテンツ開発に関わる業務なども確認されており、幅広い業務に従事している実態があることが明らかになった。

テレワーク勤務において実施されている合理的配慮としては、業務進捗や期限の配慮、細やかな休憩時間の設定などの勤務時間に対する配慮や配属される部署や業務への配慮などが行われていた。休憩時間の細やかな設定や勤務時間の配慮については、テレワークにおいて、より柔軟な働き方の視点が反映されていると考えられる。

テレワーク勤務における在宅と通勤のバランスについては、いわゆるフルリモートと呼ばれる全てをテレワーク勤務が最も多く占めており、通勤を前提としていない勤務の実態が一定を占めていることが確認された。また在宅と通勤をする場合のハイブリッドと呼ばれる組み合わせでは、週の半分を基準とするものが最も多いことが確認された。

テレワーク勤務において生じた課題は、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であったが、一般的なテレワークによる課題として指摘されている課題と同様であった。

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。

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。

【引用文献】

- 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

【連絡先】

山口明日香 高松大学発達科学部
e-mail : afujii@takamatsu-u.ac.jp