

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—

○伊藤 丈人（障害者職業総合センター 研究員）

1 背景・目的

令和2年4月、新型コロナウイルス感染拡大を受け、緊急事態宣言が発出された。各事業所ではできる限り出勤する人数を抑えることが求められ、在宅勤務や自宅待機を余儀なくされる社員（職員）は少なくなかった。

民間企業や公共団体に勤務する視覚障害者¹もその例外ではないことが、認定NPO法人タートルが4月末に行った調査で明らかとなった²。当該調査では視覚障害者にとっての在宅勤務の利点や課題が挙げられていた。ただ、そうした利点や課題が生じた背景を明らかにし、それらが視覚障害特有なものなのか、労働者一般に見られるものなのかを示すためには、ヒアリング調査を実施し、より丁寧に記述していくべきと考えた。

本調査では、緊急事態宣言発令に伴い在宅勤務を経験した視覚障害者へのヒアリングを通して、在宅での業務の実態を明らかにした。それを通じて、視覚障害者が在宅勤務を実施する場合の利点や課題、その背景を整理するよう努めた。

2 方法

2020年6月から7月にかけて、企業または公共団体に勤務し、今回の緊急事態宣言発出以降に在宅勤務を経験した視覚障害当事者11名に、在宅勤務時の状況に関するヒアリングを実施した。ヒアリングの趣旨をメールで対象者に伝えた上で、ウェブ音声通話でヒアリングを実施した。

主な質問項目は、「通常勤務体制での業務内容」、「在宅勤務時の業務内容」、「自身が感じた在宅勤務の利点と課題」、「今後望まれる勤務体制」であった。

3 調査結果

(1) 調査対象者の属性と通常勤務内容

本調査の対象者のジェンダーバランスは、男性が6名、女性が5名であった。

勤務先は民間企業が7名、地方公共団体等の公務員が3名、社会福祉法人の生活指導員（点字やパソコンの指導を含む）が1名であった。対象者全員が、主としてパソコンを使用して業務を行い、画面読み上げソフト（以下「スクリーンリーダー」）を使用していた。うち3名は強度弱視のため、画面を拡大して文字をチェックすることもある。

全体の中で、利用者やクライアント等外部の人々と電話や面談等で接することが主たる業務に組み込まれている人は3名であり、他の8名の業務は、社外の人との直接のや

り取りが少ないようだった。前者には、公立図書館での利用者対応や視覚障害者への生活訓練が含まれ、後者には法務専門職としての業務や、SEとしての業務等が含まれていた。

(2) 在宅勤務時の業務内容

在宅勤務における勤務状況について聞いたところ、ほぼ職場と同様の業務を行うことができたとした人が5名いたのに対し、業務内容によってできなかったこともあるとした人が3名、当初は何もできなかったが徐々にできる作業を増やしていったとした人が2名、事実上の自宅待機となってしまったとした人が1名だった。

在宅期間中も職場と同じように勤務することができていた事例として、SEの男性（30代、全盲）について紹介したい。業務内容は、「ネット上のサイバーセキュリティ情報を収集するシステムの開発」等であり、「99%の作業をパソコン上、オンライン上で行う」という。在宅勤務時には、「（イントラネットへの接続条件が）設定された社用パソコンを持ち帰って業務を行った。上司や同僚とのコミュニケーションでは、チャットやウェブ会議を活用している。」とのことで、全く問題を感じていないという。

上の事例と対照的なのが、銀行に勤務する女性（50代、弱視）の事例である。通常の業務内容は、「海外拠点に対する本社からの指示の伝達、海外拠点からの情報収集」であった。3月に在宅勤務が始まった当初、ほとんどすべての業務ができなくなった。会社では仮想デスクトップ機能のパソコンを社員に持ち帰らせ、業務を継続することとした。ところが、同種のパソコンについては「使用していたスクリーンリーダーや画面拡大機能を活用することができず、ほとんど業務ができなかった」という。在宅勤務が始まって2か月間は状況の抜本的改善は見られず、「自分がコミットしていないところで業務が進んでいく状況を目の当たりにして、『もう引退しなくてはならないのだろうか』という不安を感じていた」という。

このように、在宅勤務の状況は多様であり、その感じ方も一様ではない。

(3) 在宅勤務の利点

対象者の多く（9名）が在宅勤務の利点として挙げたのが、「電車通勤の負担から解放された」という点であった。例えば、社会福祉法人で生活指導員として働く女性（30代、全盲）は、「在宅勤務を経験することによって始めて、普段の通勤が心身ともに負担だったのだということを感じた」という。こうした意見は障害の有無に関係

なく聞かれるものだが、視覚障害特有の角度からの意見もあった。都心に1時間かけて通勤していた男性(20代、全盲)は、通勤の負担から解放されることを利点として挙げた上で、「通勤が必要なくなるとするなら、それに伴って必要となる歩行訓練を受けなくていいというのも、良い点である」と答えている。

このほか利点として挙げられたのは、「(スクリーンリーダを使う際)家ではイヤホンをしなくていいこと」、「他部署の人に連絡する必要がある際、通常は席まで歩いて行っていたが、在宅ならチャットで声をかけられるので楽である」といった視覚障害に関係する項目もあった。一方で、「職場と違い電話もかかかってこないため、自身の主たる作業に集中できる」、「(通勤時間節約により)子供と過ごす時間が持てる」、「化粧をしなくていいこと」等、視覚障害に関わらないことも多く挙げられていた。

(4) 在宅勤務の課題

在宅勤務の課題として、最も多く挙げられたのは、「共有フォルダやイントラネットにアクセスできない」という問題だった。「問題なくアクセスできた」(4名)や「自分も含め全職員がアクセスできなかった」(4名)といった他者と同じ状況に置かれた人よりも、「他の職員はアクセスできたが自分ではできなかった」(3名)という孤立的な状態にあった人にとって、アクセスの問題はより切実なものとなった。さらにこの3名の困りごとを詳しく聞くと、「ID認証を行う接続画面が見にくく、毎日つらい思いをしている」といったアクセスに関わる問題と、アクセスに成功したとしても「仮想デスクトップ上では普段使用しているスクリーンリーダが機能せず、作業できない」といったスクリーンリーダの相性に関する問題があることがわかった。

次に多く聞かれた問題が、周囲からの支援(ナチュラル・サポート)を得にくくなった、という問題である。視覚障害者はハードコピーへの対応等を同僚に依頼することがある。これについて人事部勤務の男性(20代、全盲)は、「これまでは席が近い同僚にお願いしていたサポートを気軽に受けられなくなった。横や前の席の人にちょっと確認してもらっただけで済むことが、在宅勤務時にはわざわざファイルを添付してメールで送り、相手が返信をしてくれるまで、待たなくてはならない。相手の状況がわからない中で依頼するのは、やはり難しい」と述べている(他3名より同様の指摘あり)。

その他の課題としては、「運動不足が最大の課題」、「在宅勤務と家庭保育の両立は難しかった」といった一般と共通する問題も多く挙げられていた。また、「今回の在宅勤務を通して、顔を実際に合わせて打ち合わせすることの重要性に気づいた」という一見すると視覚障害とは関係のないポイントの提示があった。この意見を、ウェブ会議

についての、「視覚障害者は、相手の顔の向き、ちょっとした仕草(の音)を敏感にキャッチして、打ち合わせ等でのコミュニケーションを補完している。オンライン会議では、そのように相手の様子を感じ取ることはできない」という他の対象者の意見と合わせて考えると、実は視覚障害に密接するポイントであることがわかる。

(5) 今後に向けて

今後望ましいと考える勤務体制について聞いたところ、「その日の状況によって、出社か在宅か選べるのが望ましい」とした人が5名、「一部在宅で定着」とした人が3名、「毎日出社」が2名、「完全在宅勤務」とした人は1名であった。ヒアリングの中でのやり取りを通し、2つの働き方の利点を認識した方が多かったために、「一部在宅」または「選択制」を希望する声が強かったのではないかと考えた。

今後の在宅勤務での支援の在り方について、「今後テレワークを本格的に継続するのであれば、社内ネットワーク等へのアクセシビリティの確保を合理的配慮の範囲内として捉えるべきだ。リモートアクセスは、視覚障害者個人の努力や技量に任せるだけでなく、会社や支援機関によって保障されるべきだろう。」(40代、男性、弱視)という意見があった。今後は、ジョブコーチ等の支援も、「職場」という概念にとらわれないことが求められるようになるのではないだろうか。

4 まとめ

11名の視覚障害当事者へのヒアリングによって、視覚障害者にとっての在宅勤務の実態の一部を明らかにすることができた。中でも、対象者が感じた利点と課題に共通項が多く見られたことは、今後の在宅勤務の在り方、そのサポートの在り方を検討する上で意義あることと考える。課題の中には、視覚障害の特殊性に由来するものと、一般的なものが混在しているため、それらを見極めた上で支援の在り方を検討することが必要だろう。

【参考文献】

- 1) 働く視覚障害者の実態については、障害者職業総合センター『視覚障害者の雇用等の実状及びモデル事例の把握に関する調査研究』「調査研究報告書No.149」,(2019)等を参照。
- 2) 「新型コロナ問題にともなう視覚障害者の在宅勤務等の状況」アンケート調査結果の概要と総括
(<http://www.turtle.gr.jp/i01/telework20200512.txt>
2020/6/9確認)

【連絡先】

伊藤 丈人
障害者職業総合センター
e-mail : Ito.Takehito2@jeed.or.jp