

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)

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

研究代表者 山口 明日香 高松大学・発達科学部学部

【研究要旨】

本研究では、新型コロナ禍に伴う社会変化の中で、企業で働いている障害者の働き方の実態とテレワークによる勤務の現状を把握するために、全国の1100社の企業を対象にオンライン調査を実施した。結果、コロナ禍によって、それまで障害者雇用で雇用されていた従業員がテレワークで勤務している実態があることが確認された。またテレワーク勤務している者の従事する業務としては、資料作成・文書作成に係る業務(15.9%)が最も多く、事務に関連する軽作業、経理・会計に係る業務、ローデータ入力及び修正に係る業務、営業支援やスケジュール調整に係る業務などが高い割合を占めていた。またシステム開発・ソフト開発やプログラミングやAI関連データ処理・データベース作成に関わる業務などデータワーク産業に関連する業務も一定数あることが明らかになった。

A.研究目的

テレワークは新型コロナウイルス禍(コロナ禍)によって、社会機能維持として推奨され、その実効性が実証されたと共に新たな課題とその可能性が認識されている。障害のある当事者及び企業ともに働き方の1つとしてテレワークによる就労に高い期待があることが報告されている(小林, 2021)。障害者のテレワークによる就労の実現で解決できる課題には、災害時の社会機能の維持、労働者の多様なニーズへの対応、業務の効率化、通勤等の課題解決、環境の負担軽減など多岐にわたる。コロナ禍以前から、地方は公共交通機関の衰退や過疎化の影響から、通勤困難により障害者の就労の場が確保できない現象が顕在化している。一方でSociety5.0を迎え、AIを支えるデータワーク産業の深刻な人材不足の解決の方策の1つとして就労系障害福祉サービス事業所(以下、事業所)でこの領域に特化した人材育成に着手した実践が報告されてきている(パーソルチャレンジド, 2021; 梅木, 2021)。

障害者雇用に特化した求人サイトdudaに掲載された2021年10月テレワーク求人

数は、2020年10月比で約3.2倍となっており、応募数も約1.9倍となっている(パーソル, 2022)現状が明らかになっている。

テレワークによる就労支援において全国の事業所のノウハウや実践知の蓄積を形式知としてこれからテレワークによる就労へ着手する事業所と共有することは、様々な地域で多様な就労支援ニーズに事業所が適切に対応できるかの鍵となる。障害者雇用において、ICTを活用したテレワークによる就労は、新たな職域拡大であり、時代変化に事業所や支援者がどう対応できるか、その課題解決方策の共有と普及啓発が重要である。在宅就労支援として実績のある重度身体障害者の支援方法に加え、特に増加している発達障害者や精神障害者等の支援方法を構築し、事業所に対して、テレワークによる就労を実現するための支援マニュアルの普及を図ることは、当事者の多様な就労ニ

ーズに応えるための喫緊の課題となる。本報告では、企業で雇用されているテレワークで働く障害者の実態と就労系障害福祉サービス事業所の支援実態に関して調査した結果を報告する。

## B.研究方法

### I. 企業で働く障害者のテレワーク勤務の実態に関する調査

1. 対象者：2021年3月時点の特例子会社580社(以下、特例子会社)、求人情報サイトで「障害者雇用、在宅のキーワード」を検索し2021年11月末日時点で求人を出していた280社(以下、一般企業)、2020年の障害者雇用率の上位250社(以下、雇用率企業)の計1100社を対象とした。

2. 調査時期：2021年12月28日から2022年3月11日とした。郵送法にて依頼文を送付し、オンラインによって回答を依頼した。

3. 調査内容：2021年12月時点に企業で雇用されている障害のある従業員のテレワークによる勤務の実態に関する項目を設定した。具体的な調査項目は添付資料参照のこと。

### 4. 倫理配慮について

なお本調査の倫理審査については、高松大学研究倫理審査(高大研倫審 003)の承認を経て実施した。

### 5. 分析方法

各設問に単純集計を行い、その回答割合を算出した。

## C.研究結果

### I 企業で働く障害者のテレワーク勤務の実態

#### 1. 基礎データ

特例子会社128社、一般企業32社、雇用率企業24社の計184社より回答があり、回

率は16.7%であった。

回答した会社の最も多い設立年数の回答は10年以上20年未満であった(25.0%)。次いで設立から5年以上10年未満が19.0%多く、設立から5年未満が15.8%であった。ただし、一般企業と雇用率企業については、設立から30年以上と50年以上が最も多い傾向があり、その会社によって異なる傾向がみられた。 表1 回答者の設立年数

Q 企業の設立年数	特例	一般	雇用率250	全体	割合
設立から5年未満	26	3	0	29	15.8%
設立から5年以上10年未満	29	6	0	35	19.0%
設立から10年以上20年未満	40	6	0	46	25.0%
設立から20年以上30年未満	21	0	1	22	12.0%
設立から30年以上40年未満	8	7	1	16	8.7%
設立から40年以上50年未満	4	2	4	10	5.4%
設立から50年以上	0	7	17	24	13.0%
回答しない	0	1	1	2	1.1%
	128	32	24	184	

回答した会社の主たる事業分野は、サービス業が35.0%で最も多く、次いでその他、情報通信業、製造業が多い割合を占めていた。

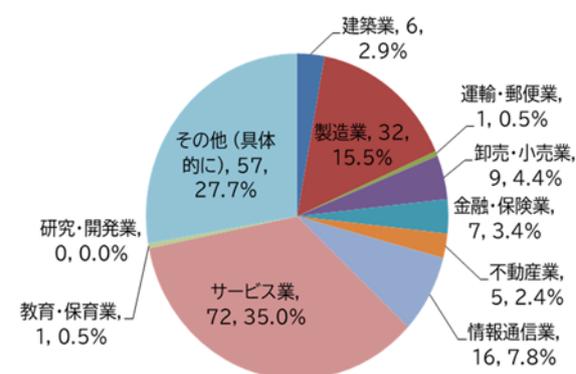


図1 主たる事業分野

回答した会社181社に雇用されている障害者の総数は、11364名であり、1社あたりの平均雇用人数は64.8名(SD=113.8)であった。 表2 回答した会社の雇用者数

障害者雇用されている人数	総数
総雇用者数	11364
回答会社数	181
1社あたりの平均雇用人数	64.8
SD	113.8

## 2. 障害者雇用のテレワーク実施状況

回答者のテレワーク実施状況は、42.4%が実施していた。以前実施していた会社は6.5%あった。テレワーク実施期間は、開始から2年以内が最も多い回答になっていた。またテレワーク開始の動機としては、「新型コロナウイルス禍の感染拡大防止のため」が32.3%で最も多い動機であり、次いで「通勤困難な勤務者への負担軽減のため」、「障害のある従業員の特性や労働環境の改善のため」が多い割合を占めていた。

表3 テレワーク勤務の実施状況

	総数	割合
実施している。	78	42.4%
実施していない。	92	50.0%
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%
以前実施していたが、現在は実施していない。	12	6.5%
その他（具体的に）	0	0.0%
	184	

表4 テレワーク勤務導入の動機

	総数	割合
新型コロナウイルス禍の感染拡大防止のため	43	32.3%
通勤困難な勤務者への負担軽減のため	28	21.1%
多様な人材の確保のため	14	10.5%
業務効率の向上のため	8	6.0%
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%
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%
その他（具体的に）	8	6.0%
回答者数(全数=63)		(複数回答)

## 3. テレワーク勤務で取り扱っている業務の傾向

回答者の中で最も多く取り扱われていた業務は「資料作成・文書作成に係る業務

(15.9%)」であり、その他に取り扱っている割合の多い業務では、「事務に関連する軽作業にあたる業務(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%)」「営業支援やスケジュール調整に係る業務(6.1%)」が高い割合を示していた。

表5 取り扱っている業務

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

## 4. テレワーク勤務している者の採用の経緯

それぞれの回答群の中で最も多い採用の経緯は、「以前から雇用していた従業員がテレワークになった(64.5%)」であった。

表6 テレワーク勤務者の採用経緯

	回答数	割合
以前から雇用していた従業員がテレワークになった。	40	64.5%
テレワーク勤務を前提として新たに障害者雇用の求人を出して採用されたものが従事している。	8	12.9%
以前から雇用していた者がテレワークになったことに加えて、新たに求人を出して雇用された者もいる。	6	9.7%
いずれにも該当しない	6	9.7%
その他(具体的に)	2	3.2%

## 5. 企業が障害者支援機関に求めること

それぞれの回答群の中で最も多く障害者支援機関に求めていることは、「障がい者へのPC等や作業スキルの向上を促す訓練の充実」であった。

表7 障害者支援機関に求めること

	回答数	割合
障がい者へのPC等や作業スキルの向上を促す訓練の充実	42	31.3%
障がい者へのテレワーク勤務を円滑にするコミュニケーション力の育成	29	21.6%
障がい者の自身の障害特性を踏まえた自身の工夫と周囲の配慮とのバランスを見つけるための訓練の充実	30	22.4%
障がい者のテレワーク勤務におけるジョブコーチ(職場適応援助者)による専門的な支援の提供	13	9.7%
障がい者のテレワーク勤務を円滑にするための支援のポイントについての研修の提供	13	9.7%
その他	7	5.2%
		(複数回答)

## D. 考察

本研究の結果から回答者の約48.9%の企業は、障害者雇用をしている従業員のテレワーク勤務の実施をしている又は実施の経験がある企業であった。

企業で働く障害者のテレワーク勤務の実態として、既に障害者雇用で勤務していた障害者がテレワーク勤務に至る事例が多い傾向であることが伺えた。実際にテレワーク勤務に至る動機では、「新型コロナウイルス感染症への感染拡大防止」を導入動機とする回答が最も多く、導入期間も2年以内が最も多

い結果であることが明らかになった。これは、新型コロナウイルス感染拡大によって、感染拡大防止を目的とする企業判断の中でテレワーク勤務に至っている事例が多い現状があることが伺えた。またこの理由に加えて障害のある従業員の通勤負担の軽減という視点や多様な人材の確保といった視点でも導入に至っていることが明らかになった。

実際にテレワーク勤務している業務としては、資料作成・文書作成に係る業務(15.9%)が最も多く、事務に関連する軽作業、経理・会計に係る業務、ローデータ入力及び修正に係る業務、営業支援やスケジュール調整に係る業務などが高い割合を占めていた。またシステム開発・ソフト開発やプログラミングやAI関連データ処理・データベース作成に関わる業務などデータワーク産業に関連する業務も一定数を占めており、梅木(2021)も提言するように障害のある者の働き方としてデータワーク産業に従事する事例もあることが確認された。

また障害者支援機関にテレワーク勤務している企業が求める事柄としては、当事者のPC等や作業スキルの向上や、コミュニケーション力の向上、当事者の障害特性を踏まえた自分自身の工夫と周囲の配慮バランスを見つけるための訓練といった内容が求められていることが明らかになり、企業で活躍できる障害者の職業訓練の取り組みの視点について示唆を得ることができた。

## E. 結論

本研究の結果、企業における障害者のテレワーク勤務の実態と支援機関に求めていることとして、障害のある者へのPC等のICT端末等を用いた作業スキルの向上があ

ることが明らかになった。

## F. 健康危険情報

該当なし

## G. 研究発表

### 1. 論文発表

該当なし

### 2. 学会発表

山口明日香・八重田淳・前原和明・縄岡好晴・野崎智仁(2022) 障害者のテレワークによる就労を目指す訓練の実践ポイント-事業所ヒアリング調査からの考察-日本リハビリテーション連携科学学会第 23 回香川大会, P-VI-6.

Asuka YAMAGUCHI, Jun YAEDA, Kazuaki MAEBARA, Tomohito NOZAKI (2022) Trends of home-based vocational training and telework-based employment supports for individuals with disabilities during the CCOVID-19 in Japan. 37th Annual Pacific Rim International Conference on Disability and Diversity, Hawaii, USA, Poster.

## H. 知的財産権の出願・登録状況

1. 特許取得 該当なし
2. 実用新案登録 該当なし
3. その他 該当なし

## 引用参考文献

パーソルキャリア(2022) リモートワーク・テレワーク継続宣言！いまこそ働き方改革を進める先進的企業の求人特集, < <https://doda.jp/kyujin/pickup/sp200831.html> > (2022年2月25日閲覧)  
梅木秀雄(2021) 各人の特性に適したデジタルワークスタイル実現への取り組み, 職業リハビリテーション 34 (2), 69-73.

<添付資料:企業調査アンケート調査用紙の一部抜粋>



R3年度 厚生労働省科学研究費  
「就労系サービス事業所のテレワークによる就労の推進に関する研究」

障がいのある従業員のテレワーク勤務の実態に関する調査へご協力をお願い

この調査は「令和3年度厚生労働省科学研究費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(21GC1801)」の一部として、障がいのある方のテレワークによる勤務(以下、テレワーク勤務)の実態や仕事上の工夫などについて明らかにし、今後テレワークによる就労を目指す障害のある訓練生のための支援プログラムを開発することを目的としています。

本調査の実施では、高松大学研究倫理審査委員会(高大倫審2021001)を受けて実施しております。

回答は途中でやめていただいても一切の不利益はございません。ご協力のほどよろしくお願いたします。

調査責任者： 高松大学発達科学部 准教授 山口 明日香  
筑波大学 教授 八重田 淳  
国際医療福祉大学 助教 野崎 智仁  
新潟医療福祉大 助教 北上 守俊

本調査に関する連絡先：〒761-0194 香川県高松市春日町960

E-Mail: afujii@takanatsu-u.ac.jp TEL:087-841-3255

調査結果については、個人及び施設名等の個人情報等は外部にわからないように取り扱いさせていただき、調査報告書及び学会等での研究目的での発表を予定しております。調査研究への研究協力への同意につきましては、回答をもって同意を得たものとしております。

2021年2月11日(金)までにご回答いただければ幸いです。

回答は提示しているURL又はQRコードよりご入力いただきますようお願い申し上げます。

URL

QRコード

本調査用紙については、質問事項の確認及び社内及び関係部署等での原議の際の資料としてご活用ください。

【研究倫理に関わる事項と回答方法について】

- ・回答を記入したら、次の設問への記入をお願いいたします。
- ・回答しなかったり、回答を途中でやめたりしても、いかなる不利益を生じません。
- ・今回ご協力をいただく質問用紙調査は、研究目的のみに使用され、データはすべて統計的に処理されます。結果は個人が特定されるように公開されることはありません。
- ・回答の処理からデータの保管と処分まで、厳重に扱われますのでご安心ください。
- ・本研究の実施にあたり、高松大学研究倫理審査委員会(承認番号:高大倫審2021001)の承認を得て、回答者の皆様に不利益がないように実施されます。

1. 企業の設立年数についてお伺いします。

2. 貴社の主たる事業の内容として該当するものをご選択ください。（複数回答可）

- 建築業
- 製造業
- 運輸・郵便業
- 卸売・小売業
- 金融・保険業
- 不動産業
- 情報通信業
- サービス業
- 教育・保育業
- 研究・開発業
- その他（具体的に）

3. 障害のある方の雇用に至る経緯について、貴社の状況に近いものを選択してください。

- 設立当初から障害のあるなしに関係なく採用している。
- 障害者雇用率制度の対象となることから、障害者雇用を開始した
- 既存の社員が途中から障害者雇用の対象者となった。
- 特例子会社のため、主に障害のある従業員を採用している。
- その他（具体的に）

4. 回答にご協力いただいている方の現在の役職やお立場について該当するものから選択してください。

- 人事課の担当者
- 障害者の配置されている部署の管理者
- 社内の障害者へのサポートを行う役職（例：企業内職場適応援助者や障害者職業生活相談員）
- 人事課以外の管理者
- その他（具体的に）

5. 現在貴社で雇用されている障害のある方の障害種について、該当するものを選択してください。

	該当なし	1名以上5名未満	5名以上10名未満	10名以上30名未満	30名以上
上肢身体障害(上肢のみの動かしにくさ)	<input type="radio"/>				
下肢身体障害(下肢のみの動かしにくさ)	<input type="radio"/>				
片麻痺の身体障害(身体の片側面のみ動かしにくさ)	<input type="radio"/>				
全身性の身体障害(全身の動かしにくさ)	<input type="radio"/>				
内部機能障害	<input type="radio"/>				
難病疾患	<input type="radio"/>				
知的障害	<input type="radio"/>				
発達障害(自閉症スペクトラム症, ADHD, 限局性学習症)	<input type="radio"/>				
精神障害(うつ病、双極性障害、統合失調症、強迫性障害、不安障害等)	<input type="radio"/>				
高次脳機能障害	<input type="radio"/>				
視覚障害	<input type="radio"/>				
聴覚障害	<input type="radio"/>				
その他の障害(○○○障害△△名)	<input type="text"/>				

6. 貴社で障害者雇用の対象となる従業員（以下、障がいのある従業員とします）のテレワーク・リモートワークによる勤務（以下、テレワーク勤務とする）の実施における現状について、貴社の現状に近いものを選択してください。

- 実施している。 ➡【「I. 実施している企業への設問」へ進んでください】
- 以前実施していたが、現在は実施していない。 ➡【「II. 以前実施していた企業への設問」へ進んでください】
- 現時点では実施していないが実施を検討している。 ➡【「III. 検討している企業への設問」へ進んでください】
- 実施していない。 ➡【「IV. 実施していない企業への設問」へ進んでください】



## 新たな「働く」を創出する

R3年度 厚生労働省科学研究費  
「就労系サービス事業所のテレワークによる就労の推進に関する研究」

### I-1 障がいのある従業員のテレワーク勤務を実施してる企業への設問

このページでは、障がいのある従業員のテレワーク勤務を実施している企業へ設問しています。以下の項目への回答のご協力をお願いいたします。

1. 障害のある従業員に対しテレワークによる勤務を実施している期間は、2021年12月時点で、どの程度になるか該当する期間を選択してください。

2. 貴社の障害者のテレワークによる勤務を実施するに至ったきっかけや動機について、該当するものを選択してください。（複数選択可）

- 新型コロナ禍の感染拡大防止のため
- 通勤困難な勤務者への負担軽減のため
- 多様な人材の確保のため
- 業務効率の向上のため
- 障害のある従業員の特性や労働環境の改善のため
- 従業員からテレワークによる勤務の希望があったため
- その他（具体的に）

3. 貴社の障害のある従業員がテレワーク勤務で取り扱っている業務の主な内容について選択してください。（複数選択可）

- 経理・会計に係る業務
- 給与支給・精算事務に係る業務
- 動画・映像・音楽データの加工修正に係る業務
- CAD等設計図作成に係る業務
- Web開発・Webコンテンツ作成に係る業務
- ホームページの保守管理・検査に係る業務
- SNS等を用いた広報に係る業務
- イラスト・印刷物作成に係る業務
- 情報照会や与信管理に係る業務
- 営業支援やスケジュール調整に係る業務
- 顧客対応や問い合わせ対応に係る業務
- 資料作成・文書作成に係る業務
- 事務に関連する軽作業当たる業務
- ローデータ入力及び修正に係る業務
- AI関連のデータ処理・データベース作成に係る業務
- 在庫管理・出入庫管理に係る業務
- 研修・教育に係る業務
- ネットワーク・サーバーシステムの管理・監督に係る業務
- システム開発・ソフト開発・プログラミングに係る業務
- 機械・端末等の遠隔操作に係る業務
- その他（具体的に）

14. 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にはどのようなことがありますか。

- 業務管理の難しさ
- コミュニケーションの難しさ
- 孤立感や疎外感を感じることへの対応
- チームでの作業効率の低下
- ビジョンや目標の共有などが難しい
- テレワークによって発生した経費処理が難しい
- 社員間の自由なやりとりが難しい
- 上記項目として提示されている課題は生じていない
- その他（具体的に）

15. 現在テレワークで勤務している従業員の採用の経緯について

- 以前から雇用していた従業員がテレワークになった。
- テレワーク勤務を前提として新たに障害者雇用の求人を出して採用されたものが従事している。
- 以前から雇用していた者がテレワークになったことに加えて、新たに求人を出して雇用された者もいる。
- いずれにも該当しない
- その他（具体的に）

16. テレワーク勤務を前提の障害者雇用対象者の新規求人についてお伺いします。貴社の採用に至った求人の方法について以下の項目から該当するものを選択してください。（複数回答可）

- ハローワークを通じた募集
- オンライン検索できる求人サイトへの掲載
- 障害者就業・生活支援センターなどへの募集情報の公開
- 就労移行支援事業所への募集情報の公開
- 会社のHPへの掲載
- 合同説明会（オンライン含む）等への参加による募集
- テレワーク勤務を前提とする新規求人は行っていない
- その他（具体的に）

21.障害者雇用におけるテレワーク勤務において障害者支援を行う関係機関に求めることについて選択してください。（複数回答可）

- 障害者へのPC等や作業スキルの向上を促す訓練の充実
- 障害者へのテレワーク勤務を円滑にするコミュニケーション力の育成
- 障害者の自身の障害特性を踏まえた自身の工夫と周囲の配慮とのバランスを見つけるための訓練の充実
- 障害者のテレワーク勤務におけるジョブコーチ（職場適応援助者）による専門的な支援の提供
- 障害者のテレワーク勤務を円滑にするための支援のポイントについての社内研修の提供
- その他（具体的に）

22.テレワーク勤務者の契約形態についてお伺いします。テレワーク勤務者の雇用形態に該当するものをすべて選択してください。（複数選択可）

- 労働契約に期間の定めがない。フルタイムの雇用契約（正社員）
- 期間が定められている雇用契約（契約社員・嘱託社員）
- 勤務時間が正社員より短時間勤務する雇用契約（パートタイム社員）
- 曜日時間共にテンポラリーに勤務する雇用契約（アルバイト社員）
- 派遣会社から派遣されて勤務する雇用契約（派遣社員）
- その他（具体的に）

23.貴社の障がいのある正社員契約の従事者が労働時間制度は以下のうち該当するものをお答えください。複数選択可

- 通常の労働時間管理(固定化された時間枠)
- 事業場外のみなし労働
- 専門業務型裁量労働制
- 企画業務型裁量労働制
- 変形労働時間制
- フレックスタイム制
- 上記従事者によって、異なる時間管理制度を採用している
- その他（具体的に）