

## 精神障害のある人たちの在宅勤務の実際からみる促進要因の検討と課題 －企業へのヒアリング事例を通して－

山 岡 由 美

### Analysis of Promoting Factors for Telework for People with Mental Disabilities : Through the Hearing Cases of Corporations

YAMAOKA Yumi

企業における精神障害のある人たちの雇用上の懸念は、コミュニケーション能力と疾病管理を含む自己管理の2つに集約できる。今回の企業調査で、精神障害のある人たちは在宅勤務における特別な対象者ではないことが示された。このことを踏まえた上での企業側の配慮に、①多様な勤務形態、②チーム体制、③業務の明確化・切り分け、④体調管理、⑤外部機関の活用が挙げられた。特に、人材の確保や体調や生活面での課題が生じた場合の対応において外部の支援機関との連携は有効である。企業は、今後の労働力不足の深刻化、精神障害のある人たちの雇用義務化において、企業戦略の中でどのように在宅勤務の導入を具体化していくのが求められる。

キーワード：精神障害のある人たち 在宅勤務 促進要因 支援機関

Corporations' concerns to employ in employing people with mental disabilities can be summarized into the following two aspects: communication ability and self-control including illness control. The inquiries made to corporations this time, show that people with mental disabilities are not special cases for telework. Based on this result, corporations are making the following arrangements: 1) various working styles, 2) working as a team, 3) clarification and demarcation of tasks, 4) health management, and 5) utilization of outside organizations. Coordination with outside support organizations is especially effective when there is an issue in securing personnel, or in resolving health or life problems. Corporations are expected to put telecommuting in effect in their corporate strategies amid the increasing labor shortage in the future and mandatory employment of people with mental disabilities.

Key words : people with mental disabilities, telework, promotional factor, supporting organization

#### I. はじめに

筆者は、精神障害のある人たちの就労の機会の拡大および障害特性を配慮した多様な働く形態の創出という観点から、精神障害のある人たちの情報通信技術：IT（以下、ITという）を活用したテレワークの実際について、障害のある人たちの在宅就業や在宅勤務を支援する障害者在宅就業支援団体（以下、在宅就業支援団体という）や企業へのヒアリング調査を実施し、

その可能性を検討してきた<sup>1</sup>。

在宅就業支援団体へのヒアリング調査での対象者の特徴は、精神障害、発達障害、高次脳機能障害のある人たちまた長期にわたって引きこもりを経験した人たちがこの数年で大幅に増加しており、在宅就業をしたという電話やメールでの相談のほとんどが精神障害のある人たちだということもあった<sup>2</sup>。

しかしながら現在も「精神障害のある人は、コミュ

ニケーションに問題があるのだから、集団での就労(通常勤務)の中で力を身につけていくべきではないか(東京コロニー, 2010)」といった意見が主流である。一方で、ホームページ等での事例検索やそこでの情報をもとにヒアリング調査を進めていく中で、精神障害のある人たちの在宅勤務を導入している企業の情報を入手した。

本稿では、精神障害のある人たちの在宅勤務を導入している企業の実際を通して、精神障害の障害特性とされているコミュニケーション能力や疾病管理を含む自己管理の課題への対応及び在宅勤務という就業環境における適応状況について検討を加えること、また在宅勤務を支えるバックアップ機関の果たす役割やその有効性についても言及し、精神障害のある人たちの在宅勤務の促進要因について考察する。

尚、在宅勤務とはテレワークの一形態であるが、先行文献等ではその用い方に違いがあり、在宅勤務とテレワークを同義に扱っているものも多い。また、在宅就業支援団体とは、在宅就業障害者に対する支援を行う団体として厚生労働大臣に申請し、登録を受けた法人のことである。しかし登録はしていないが在宅就業障害者を支援している団体もある。

本稿では、雇用主との雇用関係のある雇用形態を在宅勤務とし、事業主との雇用関係のない請負型の就労形態を在宅就業とする。また、テレワークとはその双方を含むものとする。

## II. 精神障害のある人たちのテレワークの現状

### 1. 全般的な企業におけるテレワークの状況

2013(平成25)年6月、政府のIT総合戦略本部が示した「世界最先端IT国家創造」宣言では、2020(平成32)年には、テレワーク導入企業を2012(平成24)年度比で3倍、週1日以上終日在宅で就業する雇用型在宅型テレワーカー数を全労働者数で、2012(平成24)年の12.5%から10%以上増やす目標を明記した(内閣官房 情報通信技術(IT)総合戦略室)。しかし、国土交通省による平成24年度テレワーク人口実態調査では2012(平成24)年の12.5%から2013(平成25)年は9.8%と減少しており、テレワークの導入が進んでいるとはいえない。このような状況の中で2014(平成26)年6月、「世界最先端IT国家創造」の改定案、また来年度の厚生労働省の予算概算要求において、働き方改革の柱として良質なテレワークの推進を掲げ、「終

日在宅型のテレワークを取り入れるため、ウェブ会議用の通信機器やクラウドサービス利用、就業規則の作成・変更等を実施する中層企業に対し、最大150万円を支給するとした<sup>3</sup>(テレワーク推進フォーラム, 2013)。」

ここで想定されている対象者は、「若者や女性、高齢者、介護者、障がい者」とされているが、中心は、子育て期の女性や育児に参加する男性や介護を行っている労働者であり、いわゆるワーク・ライフ・バランス(仕事と生活の調和)の実現を図るというものである。障害のある人たちのテレワークの推進は、厚生労働省による在宅就業障害者に対する支援で進められているのが現状である。

### 2. 障害のある人たちのテレワークの現状

障害のある人たちの在宅勤務の推進が図られる一つの出来事として、1991(平成3)年4月に「雇用保険並びに身体障害者雇用率制度の在宅勤務者に対する適用上の指針」(労働省)が示され、在宅勤務者に対して雇用保険の適用、障害者雇用率の適用および特定の助成金の対象となった。続いて2004(平成16)年4月には「障害者の在宅就業に関する研究会報告書(障害者の在宅就業に関する報告会, 2004)」が報告され、これを反映させたのが、2006(平成18)年に全面施行された「一部改正障害者雇用促進法」であった。通勤が困難な重度障害のある人たちのITを活用した在宅就業が、障害のある人たちの就労機会および新たな働き方の選択肢の拡大において重要な方策の一つとして示され、在宅就業支援団体も制度化された。発足当初の登録支援団体は6団体であった。

その当時に想定されていた対象者は、肢体不自由の身体障害のある人たちであった。また、法律に規定されたことによって、テレワーク(特に在宅就業)についての取り組みが進むかと考えられた。しかし、制度の抱える課題が多くメリットのなさから在宅就業支援団体が一向に増えていないのが現状である(高野, 2012; 山岡, 2013)。

在宅勤務に限定してみると、障害のある人たちの在宅勤務を導入している企業数についてその総数を掴むことは困難であるが、独立行政法人高齢・障害者・求職者雇用支援機構のホームページに記載されている事例である程度把握することができる。それは在宅勤務業務別事例数と事業所の所在地の分布である。そこで

示されている業務の中で最も多いのはWEBサイト編集であり、所在地は、東京と大阪で大半を占め、都市圏に集中している。その中で精神障害のある人たちの事例については、2件であった（独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構、チャレンジホームオフィス）。

また、障害のある人たちの求人情報サイトの検索で、在宅勤務制度があり障害のある人たちの雇用実績がある企業が数社該当したが、障害種別での在宅勤務者数は把握することができなかった。このことから現段階では、精神障害のある人たちの在宅勤務の導入事例はごくわずかであると考えられる。しかし、在宅就業に関しては相当数の事例が検索され、詳細に検索をしていくことによって、より多くの事例を抽出できると考える。

### Ⅲ. 方法

精神障害のある人たちを含む障害のある人たちの在宅勤務を導入しているA社及びT社についてヒアリング調査を実施した。ヒアリング調査項目については、会社の理念・経営方針・事業内容、在宅勤務導入の経過、勤務形態・業務内容、業務遂行上の特徴と配慮、今後の方向性等についてである。ヒアリング調査にあたっては、大まかな質問項目を設定し半構造化面接の形式を採った。また、ホームページで公開されている資料や提供された資料を用いて分析を加え、これらを相互に参照し事実関係の信頼性と妥当性を高めた。さらに、率直な意見を述べてもらうために、匿名性の保障とヒアリング時の記録はメモ方式で実施した。

ヒアリング調査対象者は、A社が所属部署の課長、T社が人事部課長である。実施日は、2013（平成25）年9月12日及び2014（平成26）年3月6日である。その概要をまとめたのが表1である。

### Ⅳ. 調査の結果と概要

#### 1. 企業の概要および導入の経過

A社、T社ともにIT関係の事業所であり、所在地は首都圏及び地方都市である。

現在の在宅勤務者の障害種別は、精神障害、身体障害、精神障害との重複障害も含めた身体障害、視覚障害のある人たちである。年齢層は30歳代から50歳代までと幅広い。

導入の経過としてA社は、2000（平成12）年にカ

スタマーサポート部門に1名の車椅子利用の身体障害のある人を雇用したことから始まる。しかし、在宅勤務の仕組みが十分に構築されておらず中途退社となり、このことを契機に在宅勤務の体制づくりが進められた。T社は企業自体にすでに在宅勤務制度が導入されており、障害のある人たちの雇用においても在宅勤務制度を適用した。障害のある人たちの雇用については、社会的貢献ということもあるが、企業が社会に存在していくためには人材不足という状況において、働きたくとも働くことができない人を受け入れていく必要があるからだという。首都圏では障害のある人たちの人材確保が難しく、そのため地方都市2カ所での採用となった。

#### 2. 雇用形態と業務内容

両企業とも勤務形態は時間給制の契約社員であり、勤務時間は個別の状況に応じて設定されていた。T社ではフレックスタイム制度も併用できる。A社での業務は、総務や労務の仕事が中心であり、全体的なバックオフィス業務（文具の発注、名刺の発注、健康記録等）では、本社も含めた社内の各部署からメールで申請・決済のやり取りを行っている。また、コールセンター業務では、直接対応というよりもコール記録のチェック（対応件数、待ち時間、話中で出られなかった件数等）や対応履歴を文字で残すといった業務である。T社での所属部署は業務部であり、仕事内容は、社内から発注を受けての標準化された定型業務や会員へのウェブサイトの立ち上げやリンク切れ、記事のチェック等の品質管理等である。パソコンの端末を直接会社につないで使用することでセキュリティ対策を行っている。

共通する業務遂行上の配慮として、2人体制を組み携帯電話で双方が確認作業を行うというシステムをとっていたり、チーム体制をとり、合議が必要な場合にはテレビ会議やスカイプ（音声通話ソフト）で顔を合わせられるようになっていたりなど、一人で仕事をしているという不安や孤独感をなくしている。このことによってさらにコミュニケーションが取れるようになったとのことであった。また、A社では、自分たちで業務遂行マニュアルを作成し、随時更新するなど仕事をやりやすくする工夫をも行っているとのことであった。

セキュリティについては、パソコンの端末を貸与し直接会社につないで使用することでセキュリティ対策

を行う、モバイルで有線につなげるリモートデスクトップを用いる（従来のネットワークは有線）。また、データ（USB）は暗証番号によって事前登録されており、万が一紛失した場合は、すぐに使用できなくするとしている。

求められるスキルは、基礎的なパソコンスキルであり、業務上のスキルは仕事をしていく中で身につけてもらうといったことも両社共通のことであった。

### 3. 障害特性への配慮

A社では、在宅勤務体制の立て直しを経ての第1号の採用者が、精神障害（躁うつ病）のあるDさん（男性）である。その際の紹介機関であったC支援団体の支援者が月に1回A社に赴き、会社のミーティングの後に障害のある在宅勤務者全員との対面によるグループミーティングが実施されており、体調面や仕事の量などについての話し合いを主体的に進める形で行われ、この中で仕事量の調整が必要であれば考慮する等の対応がなされている。

Dさんは過去に20年程の就労経験がある。発症によって退職し症状が安定したが、他者の視線が気になるとの理由で、公共交通機関を使つての通勤勤務ができないため在宅勤務を希望した。業務遂行上の傾向として、上司がやらなくてもよいといっても「やります」と応えてしまう等無理をしてしまう傾向があるが、特別の配慮は必要ないとのことであった。

T社では、採用に関わる人事部の判断として、まず診断名で何か特別な配慮をすることはなく、発病に至った経過には何かの出来事（イベント）があったことが引き金となったのであろうし、現在安定しているのであれば問題ない。そのことを踏まえたうえでの配慮としては、納期が厳しく時間的に余裕のない仕事、急な仕事など負荷が過重な仕事を任せないということである。また、調子が悪くなったら早く休みを取り長引かせないということであった。

## V. 考察

### 1. 企業側の精神障害のある人たちの在宅勤務制度導入における懸念事項

企業における精神障害のある人たちの障害特性上の懸念事項は、コミュニケーション能力と疾病管理を含む自己管理の2つに集約できるであろう。具体的には、第1に精神障害のある人たちはコミュニケーション能

力に課題があるため、通常勤務によって集団の中でコミュニケーション能力を身に付けていくことが望ましいという考えである。第2に症状の波による不安定さに対してどのように対応していけるのかといった不安である。

#### （1）コミュニケーション能力

そもそもコミュニケーション能力について、企業はどの程度のを求めているのであろうか。ヒアリング調査を実施した2社で共通した意見は、精神障害のある人たちは、特段、コミュニケーション能力に欠けているとは思っていないし、在宅勤務における特別な対象者でもない。また、障害名によって採用を決めているわけではなく、本人の仕事へのモチベーションと基本的な職業上のスキルが採用基準である。

さらに障害種別という捉え方が現実的に意味をなさない。例えば、主たる障害（障害者手帳の種別という意味である）が身体障害であっても精神的な不安定さも併せもっている人も少なくなく、それぞれの障害から生じる日常的な生きづらさや不都合を抱えており、その意味ではほとんどの人が何らかの精神的な問題を抱えているのではないかという。精神障害というよりも障害のある人たちの在宅勤務という形態での仕事が上手く回っていくための配慮は必要であるとのことであった。

コミュニケーションについてA社は、複数体制でお互いにミスがないか確認しながら業務を進めていること、また自分たちで業務遂行マニュアルを作成し、随時更新するなど仕事をやりやすくする工夫を行っている。T社では、在宅勤務者同士や直属の部署との間で、メールや携帯電話を使って頻繁に仕事上の不明な点等を問い合わせ、必要に応じてテレビ会議や音声通話ソフトで合議するなどチームで業務を遂行するようになっている。このことが、孤独であることや業務遂行上の不安を防ぐと共にコミュニケーション能力を高めることにつながっている。

精神障害のある人たちの在宅勤務に対して「自己管理が何より大事な要素であり、コミュニケーションこそが命綱の働き方であることから」「一般的には在宅でなく通所で周囲の人と協働するのが本来的である」との指摘がある（東京コロニー、2010, P.19）。これは、精神障害のある人たちは、他者との関わりや組織の一員として業務を遂行する上での職業課題があるという

表1 ヒアリング調査実施先の概要

	A社	T社
障害のある人の在宅勤務導入の経緯	2000年に車椅子利用の障害者を雇用するが、体制が不十分であることで中途退社 首都圏の親会社で人材確保が難しかった為、反省点を踏まえて、重度障害者の在宅勤務体制の構築を進めた	4,5年前から検討はじめ、本社のある首都圏での人材確保が難しく、遠隔地(2箇所)から人材を採用
従業員数	親会社(従業員数約2350名)の連結子会社(同563名)の地方オフィス(同約50名) 2013年3月末日現在	本社(首都圏)従業員数643名 連結子会社 従業員数757名 2013年4月末日現在
事業内容	ネットワーク運用管理、テクニカルヘルプデスク、コンタクトセンター等総合的なITアウトソーシングソリューションサービスの提供	個人向け・法人向けサービスとして、インターネット接続、ホスティング・アウトソーシングサービスなどの提供
障害の種別・人数	6名 内訳: 精神1名、身体・視覚障害(重複含む)5名	7名 内訳: 精神障害、身体障害、身体と精神の重複障害
従事している主な業務	コール記録のチェック バックオフィス業務(総務・労務) ・メール対応(メールによる申請・決済、発注業務、検診依頼など)	品質管理 ウェブサイトの立ち上げ、情報の更新、サービス記事の誤字脱字などのチェック
賃金: 勤務形態 経費	時間給 6時間~7.5時間/日 電気代として40円/時間の上乗せ 通信料の4分の1を企業負担/月 フレックスタイム制の併用	時間給 8時~16時(基本) 個別契約で一人ひとり異なる 通信料・電気代は時間給に上乗せ
セキュリティ対策	モバイルで有線につなげるリモートデスクトップを用いる。USBは暗証番号によって事前登録されており、紛失した場合のことも対応	PCの端末は生体認証のものを貸与し、DirectAccessで社内LANに接続
配慮していること	無理をしまいがちなため、仕事量の調整をする	業務の負荷が過重にならないようにしている
バックアップ施設 有無・内容	有 在宅就業支援団体1団体 定期的なグループミーティングへ参加してもらう	有 在宅就業支援団体2団体 採用時の面接場所として、また、年2回の評価を行う際にもその場を借りて出向く

ことを意味する。しかし、就労の場が自宅であるというだけであって、組織の一員として業務を遂行することは同じである。精神障害のある人たちが他者との関係でよく言われることで、他の人の視線が気になる、

大勢の人たちと同じフロアで仕事をすることは苦痛であるといったことがある。

視線を含む刺激に対する脆弱性が全般的な精神障害の障害特性としてあるとしても、仕事へのモチベー

ションと職業生活上での基礎的なスキルー自分が携わる業務に必要なレベルー具体的には、始業や終業の報告や分からないことや体調への不安が生じたときには上司やしかるべき相手に相談するといったことが出来るのであれば在宅勤務という働き方は可能であろう。

## (2) 不安定さと自己管理

つぎに、精神障害のある人たちの障害特性と捉えられる「不安定さ」に対する躊躇である。在宅就業であるならまだしも、雇用関係が発生する在宅勤務制度となると、社会保険の適用や福利厚生・退職金の適応など企業の財源的負担が伴うこと、さらにいったん雇用関係を結んでしまうと簡単にクビを切れないという本音である<sup>4</sup>。

この背景として考えられることの一つとして、在職中に発症した精神障害のある従業員への対応への苦慮が挙げられる。これらのことも影響して、精神障害のある人たちの雇用全般に対する不安が考えられる。今回のヒアリング調査を実施した企業でも、在職中に発症した精神障害のある従業員が相当数いるとのことであった。

このことについては、在職中の精神障害のある人たちへの対応策を別物とするのではなく、また排除の論理ではなく、企業にとって貴重な労働力として生かすといった観点がまず必要であろうし、そのような発想がなければ、在職中に発症した従業員への解決策も見出せないであろう。精神障害のある人たちの雇用を受け入れている企業の多くで、「障害者雇用を長期的に、かつ永続的に続けていくためには、障害者に仕事をしてもらい体制を作ることが、ひいては組織のためになる（里中, 2014, P.30）」という視点や「当初は必ず支援機関を通して採用していた」が、「今は企業のホームページなどから応募してくるようになった。」「その場合は、どこか支援機関に登録してもらうようにしている」といった事例もあった（里中, 2014, P137）。これは、体調の変化や生活面の課題が生じた場合に、適切な対応をとるために外部の支援機関との関係を重視しているということである。医療機関や場合によっては家族をも含めたサポート体制を採っている企業もある。

これらの企業側の配慮を在宅勤務という形態で捉えた場合に、どのような特別な手立てが必要なのだろうか。

## 2. 精神障害のある人たちの在宅勤務の導入に必要なサポート体制

精神障害のある人たちを雇用している企業側での配慮について、先行文献・調査をもとに検討を加え、まとめたのが以下のとおりである（里中, 2014；NPO法人全国精神障害者就労支援事業所連合会, 2010-2014；独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構, 調査研究報告書, 2012；同, 2014；同資料シリーズ, 2014）。

- ①多様な勤務形態：個別に勤務時間を設定、勤務時間は徐々に増やす、体調によって増減が可能、1時間単位での有給休暇、フレックスタイムの併用
- ②チーム体制：チーム体制を組み全体でカバーしつつ業務を進める
- ③業務の明確化：業務の切り分け・洗い出し、作業マニュアルの作成
- ④体調管理：調子が悪くなったら早めに休ませる、定期的な面談、休憩室の設置
- ⑤外部の活用：就労支援機関・ジョブコーチの活用、医療機関との連携
- ⑥その他：公的事業の活用（精神障害者雇用促進モデル事業、ステップアップ雇用、トライアル雇用）、企業内実習、職場の雰囲気づくり（話しやすい雰囲気）

これらの企業の配慮を見ると、精神障害のある人たちの在宅勤務を導入する上での配慮と大きく異なるものはない。今回のヒアリング調査先企業では、個別に勤務時間を設定し、調子によって勤務時間を増減できる。また、在宅勤務に適した業務を切り出し、複数もしくはチーム体制という形態をとって遂行できるようにしていた。また、採用の際や企業で対応しにくい事については在宅就業支援団体を活用していた。これは企業の実情に応じて何らかのサポート体制を設けているということである。

是永・藤井（2013）は、首都圏在住の一般の在宅勤務者にインタビューを行った。その中で、「オフィスの中って結構緊張するじゃないですか…電話が鳴ったりとか、上司の目とか…個人的な考えとするとちょっとストレスになる」との発言例を挙げ、これを「職場から離れた形での『自分にあった働き方』としての意味づけが、特に個別のレベルでは重視されていることがうかがわれた。」と示している。

個別のレベルでの自分にあった働き方、言い換えれば自分にあった多様な働き方・働く場所の選択といっ

たことは、特定の人が対象ではない。これまで、「労働者のワーク・ライフ・バランスの実現」における多様な働く形態として在宅勤務が議論されていたが、今後進んでいく労働力不足の深刻化という状況で、また、精神障害のある人たちの雇用義務化という状況において、働きたくとも働けない人たちがいるという現実をどのように企業の戦略に取り組んでいくのか、このような枠組みの中で具体化していくことが必要である。

筆者が2010（平成22）年に実施した在宅就業支援団体へのヒアリング調査で、テレワークの良さは、うまく回り始めると人間関係等の信頼関係が築かれていくことであり、大勢の人とのやり取りは必要なく企業担当者とのやり取りで済むことである。現在、精神障害のある人たちの在宅勤務の突破口を作る方向性を検討しており、このことを可能にすることが、他の全ての従業員が働きやすくなると考えているという意見もある。

### 3. 精神障害のある人たちの在宅勤務の導入を促進していくための要因

#### （1）業種による促進要因

ここでは、在宅勤務制度の導入を進めて行く上で、業種によって導入のしやすさの違いがあるのか検討を加えた。

吉見・藤田・箴島（2012）の製造業と情報通信業の労働者を対象とした調査では、「障害者の雇用を認知している中小規模の情報通信業と労働者では在宅勤務（テレワーク）の活用に積極的な態度がみられ」、また、導入している人事制度においては、「『裁量労働制』、『フレックスタイム制』、『年俸制度』、『在宅勤務制度』といった柔軟な働き方を実現する制度については情報通信業の企業が結いに多く導入していた」とされており、情報通信業での在宅勤務の導入が図りやすいことを示している。

箴島・吉見・豊川・竹村・海野（2009）も「情報通信系業界は他の業界より業務のITC化が進んでいるため、テレワーク導入に要するコストが比較的小さく、て済み、テレワーク環境についても「情報セキュリティを担保する措置」と「遠隔でのコミュニケーションを円滑にするための措置」が図られていたとする。しかし他の一般業界においても「テレワークに関するガイドラインの策定や、上司によるテレワーカーとのフォローアップの面談等のマンパワーによる管理等、代替

策に独自の工夫を施すことでテレワークを運用している。

これは、今回のヒアリング調査でも、業種に関わらず、現在は書類がなくても済む業務も増加していることも在宅勤務の促進要因として挙げられるという指摘があった。さらに箴島他（2009）は、適している業務は経理や資料作成、研究職における論文執筆等を挙げている。また田澤（2014）は、「導入のしやすさは業種ではなく、その企業の状況に」よるとして、「IT度」、「女性比率」、「トップの意識」の3つがそろっていることだと言う。このことから、導入しやすい業種として情報通信業が挙げられるものの、業種を問わず、生産性の向上という観点から在宅勤務に適した業務の切り出しを図っていこうとするトップの意識が重要だといえる。

上述の先行研究は、企業全般でのテレワークの導入による組織の生産性の向上・労働力の確保といった側面から論じられているものだが、精神障害のある人たちの雇用の選択枝を広げ、在宅勤務の導入を進めていくうえでも重要な指摘である。

#### （2）バックアップ施設の活用

つぎに、バックアップ施設の活用の有効性について考える。今回のヒアリング調査を実施した企業では、在宅就業支援団体2箇所が関わっていた。上述した、精神障害のある人たちの雇用している企業側での配慮の中で、「⑤外部の活用：就労支援機関・ジョブコーチの活用、医療機関との連携」について挙げている企業が多く見られたが、在宅勤務という雇用形態で考えると在宅就業支援団体の果たす役割が重要だと考える。T社は、当初障害のある人たちの在宅勤務の導入を検討した際に、どこに相談すれば良いのか分からず非常に困ったという。また、今後も雇用を進めたいが、地方にある在宅就業支援団体が少なく情報を求めているとのことであった。さらに、障害のある人たちの在宅勤務を導入している企業間でのつながりのなさ、情報の共有のなさも指摘されていた。

政府は「重点施策実施5か年計画」において、登録支援団体数を2012（平成24）年度には100団体まで増やすという数値目標を出していたが、2014（平成26）年8月24日現在、登録しているのは24団体である。山岡（2013）は、「早急の課題として実現可能なことは、在宅就業障害者支援制度における登録支援団体の位置

づけを明確にし、少なくとも福祉施設と同等な財源的保障を行うことである。」と指摘する。これは、運営に対する公的な報酬もなく独立採算であり、運営費の大半は、単年度の公益事業の委託金や公的な助成金でまかなわれている。さらに、特例調整金の支給基準の厳しさや事務の煩雑等が制度登録に至らない要因である。

在宅就業支援団体を介しての採用は、仕事に必要なスキルや配慮すべき点等を把握している支援者がいるということであり、企業側の過度な不安を取り除くことができる。また、定着に向けて企業では出来ないことややりにくいことも対応が可能となる。

現在の在宅就業支援団体は、あまりに広範囲な多様な人たちを受け持っているため、「支援対象者を育て「雇用」や「在宅自営の」に導くことが円滑に行えない（東京コロニー、2012, P39）」状況にあるという。また、量的な不足や在宅就業支援団体がいない地域や在宅就業支援を行っていない地域もあることから、一般的な認知度は低い。在宅就業支援団体が一向に増えない背景は上述したが、精神障害のある人たちでテレワークを希望する人たちは急増している。

また、前述したように、在宅就業支援団体における精神障害のある人たちへの支援は積極的であるとはいいがたい。それは、当初の想定した対象者が重度の身体障害のある人たちであり、精神障害の障害特性についての理解は十分ではなく、支援方法についての知識や技術が不足しているといった状況がある。また、在宅就業支援団体だけではなく、精神障害のある人たちは社会的な経験不足や対人面での課題があり、この課題を解決していくには、他者とのかわりが重要であることから、通常の勤務形態が望ましいといった考え方が、支援者においても根強いのが現状である。

松山市では、2007（平成19）年度から市単独事業としてテレワークの促進のための事業を実施しており、民間でも、2013（平成25）年に、愛媛の印刷・IT業務の共同受注窓口である「えひめICTチャレンジ事業組合（e-ICA）」が発足している<sup>5</sup>。このような国の政策だけでなく各地方自治体での推進策が講じられることは、テレワークへの認知度を高め実績の積み重ねが可能となっていくと考えられる。

### （3）就労支援事業所における活動の見直し

今後ITに特化した就労移行支援事業所等の福祉的就労の場（以下、就労支援事業所という）での取り組

みが増加することで、在宅就業支援団体での支援対象者との住み分けを図ることが可能であろう。しかし、ITに特化した就労支援事業所は首都圏で一定の広がりが見られるものの、地方によっては全く見られないところもある。現状としては障害者自立支援法施行以前の授産施設や小規模作業所の流れを引きついでおり、活動の中心が、下請け作業や自主製品の販売といった生産活動であるところが多く占めている。

山岡・坂元（2012）が実施した就労支援事業所に対する全国調査での就労支援に向けての支障要因において、職員の業務の多さや授産活動に多くの時間をとっているため、企業訪問や就労支援のための時間の確保が難しいといった実態が明らかになった。生産活動を通して一般就労に必要なスキルを身につけていくといった明確な方針がつかれないのであれば、少なくとも就労移行支援事業所については、生産活動による工賃の保証に柱を置くのではなく、一般就労にむけた支援を活動の柱としていくといった発想の転換が求められている。

利用者の中には、働きたいという気持ちはあるものの、自分の人生の中での働くことの位置づけやどのような仕事や職場環境が自分に適しているのかイメージが十分でない人たちもいる。具体的な働くことへの認識を企業内実習等の実践的な支援を通して明確にしていくこと、そしてその選択枝の一つとして在宅という働き方を提示していくという視点が必要であろう。

そのためには、就労支援事業所としての役割を明確にし、他の機関との役割分担が必要となってくる。いわゆる抱え込まないために、ハローワークや障害者就業・生活支援センター等との連携、そして、支援者にはコーディネーターとしての役割が求められてくる。また、就労支援事業所との交通整理の役割を担う機関と考えられるのが障害者就業・生活支援センターである。障害者就業・生活支援センターは、医療、教育、福祉そして雇用に関係する機関の連絡調整および総合的援助を行うこととされているが、どこも右肩上がりで業務量が増えているという。しかし業務の整理、つまり他の機関でやるべき業務もしくはやれる業務は渡していくといった方法を取り、機能強化を図ることが必要であろう。

## VI. おわりに

本稿では、IT関連企業2社の導入事例を通して考



察を加えたが、該当する企業の検索に時間がかかった。このことは、企業全般における精神障害のある人たちの在宅勤務の事例はごく僅かであることを意味する。これまでの就労支援に関わる支援者側への聴き取りも行ってきたが、導入実績の少なさからくる実績の積み重ねや企業間での情報共有の乏しさ、また、障害のある人たちの在宅勤務を推進する立場にある支援者においても、精神障害のある人たちをその対象者とするに否定的もしくは消極的な姿勢があることがわかった。

一方で、在宅就業も含めたテレワークを希望する精神障害のある人たちは増加しており、このような現状に対してどのような対応策を検討していくのが課題である。テレワークを希望する人たちの中には、就労経験のない人たちも多く、そのような人たちがいきなり在宅勤務から入るのは基本的には難しい。現在、在宅就業支援団体が基礎的な職業教育までも求められている現状があり、対象者の住み分けを担う中核的なセンターも必要となる。また重要なこととして在宅就業支援団体の機能の再編が挙げられる。在宅就業支援団体の中には、販売、清掃作業、自動車部品組み立て業務等、在宅就業とはいえないものが含まれている。再度、在宅就業支援団体の役割について見直しをすることが必要であろう。

今後の課題としては、このような対応策をどのように進めていくのか詳細に検討を加えていくことが挙げられる。

本稿は、科学研究費助成金（学術研究助成基金助成金挑戦的萌芽研究：課題番号23653160）の助成を受けたものである。

## 注

- 1 筆者は、2010（平成22）年度以降、障害者在宅就業支援団体へのヒアリング調査を実施し、2013（平成25）年からは、精神障害のある人たちの在宅勤務の促進要因を把握することを目的とし、障害のある人たちの在宅勤務制度を導入している企業に対してヒアリング調査を行っている。
- 2 障害者在宅就業支援団体へのヒアリング調査については、8団体に対して、2010（平成22）年8月から2012（平成24）年8月にかけて実施した。
- 3 テレワーク推進フォーラムは、テレワーク関係4

省（総務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省）の呼びかけにより設立され、産学官協働でテレワークの円滑な導入に資する調査研究や普及等の活動を行うことにより、テレワークの一層の普及促進を図ることを目的としている。

- 4 筆者が、障害者ある人たちの事業主支援の専門職（首都圏のハローワークに所属）に対して聴き取りを行った際においても同様の意見が示された。（2013《平成25》年5月27日実施）
- 5 松山市は、2007（平成19）年度から「松山テレワーク在宅就労支援事業」を実施しており、2009（平成21）年度には「松山市テレワーク在宅就労奨励金及び発注奨励事業」と改め、支援対象の拡大や財源的な保障を行っている  
「えひめICTチャレンジ事業組合（e-ICA）」については、2014（平成26）年10月1日現在12の団体や企業が加盟している。

## 引用文献

- NPO法人全国精神障害者就労支援事業所連合会 2010-2014 ジョブメンター No11-No28 連載記事 企業訪問インタビュー
- 国土交通省 2014 平成25年度テレワーク人口実態調査結果の概要
- 社会福祉法人東京コロニー 職能開発室 2010 重度障害者の在宅就業において、福祉施策利用も視野に入れた就労支援のあり方に関する調査研究
- 箴島専 吉見健二 豊川雅人 竹村敏彦 梅野敦史 2009 女性の就業促進のためのテレワーク利用に関する課題 GITS/GITI紀要2008-2009 159-165 早稲田大学
- 里中高志 2014 精神障害者枠で働く 中央法規 障害者の在宅就業に関する研究会 2004 障害者の在宅就業に関する研究会報告書—多様な働き方による職業的自立をめざして—
- 高野剛 2012 障害者の就労支援と在宅ワーク—在宅就業障害者支援制度の実態と問題点— 広島国際大学医療福祉学科紀要 第8号 1-19
- 田澤由利 2014 「柔軟な働き方」で社会を変える - 日本型テレワークの在り方とは 月刊総務 4月号 14-19
- 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 2012 調査研究報告書No107 企業に対する障害者の職

場定着支援の進め方に関する研究

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 2014  
資料シリーズNo81 就労の困難さの判断の精度  
を高めるための連携についての調査研究

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 2014  
調査研究報告書No117 精神障害者の職場定着及  
び支援の状況に関する研究

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構,  
チャレンジホームオフィス([http://www.challenge.jeed.or.jp/job/job\\_grp.html](http://www.challenge.jeed.or.jp/job/job_grp.html),2014.10.3)

山岡由美 2013 精神障害のある人たちのテレワー  
クの可能性と在宅就業支援の課題—在宅就業支  
援団体へのヒアリング調査を通して— 岩手県立  
大学社会福祉学部紀要 第15巻 21-29

山岡由美・坂元寛美 2012 精神障害のある人たちが  
利用している就労移行支援事業所・就労継続支援  
事業所における就労支援活動におけるアンケート  
調査報告書 速報版

吉見健二 藤田宜治 箴島専 2012 情報通信業に  
おける障害者雇用率低迷の一考察 情報通信政策  
レビュー 3 55-67

参考文献

佐藤彰男 2012 テレワークと「職場」の変容 日本  
労働研究雑誌 No627 58-66

中西穂高 2013 地方の企業におけるテレワークの  
実施に関する調査分析（論文部門「実践」～地域  
を超えて。テレワークは次のステージへ～）日本  
テレワーク学会研究発表大会予稿集（15）14-19

謝辞

今回のヒアリング調査に際しまして、ご協力いた  
だきました皆様へは、この場を借りて深く感謝し、お礼  
申し上げます。