

障害者の働く職場の コミュニケーションに関する アイデア集



- 職場では、様々な情報のやり取り（コミュニケーション）が行われています。その中には、業務指示や報告など、直接業務に関わる情報もあれば、職場周辺のローカルニュースや趣味の話題など、直接には業務に関わらない情報もあります。
- こうした情報が円滑に共有、交換されることは、組織の生産性を維持、向上させるために不可欠だけでなく、社員にとって働きやすく、風通しの良い職場づくりにも役立つと考えられます。
- しかし、情報共有に関して障害に起因する課題に直面している障害者もいます。

- 障害者職業総合センターでは職場の情報共有に関する課題を把握するためのアンケートを実施しました※。
- 企業で働く障害者に対して、「業務指示に関わる情報共有」及び「業務指示以外の情報共有」についてどのくらいの頻度で困難を感じるか4段階評価で尋ねたところ、全体で3割を超える人が「頻繁に感じる」又は「ときどき感じる」と回答しました。
- 障害種別にみると、聴覚障害で74.5%、次いで精神・発達・高次脳機能障害等で45.9%が、業務指示による情報共有に関する困難を「頻繁に感じる」又は「ときどき感じる」と答えていました。業務指示以外に関する困難でも、同様の傾向が示されています。
- 障害種別によっては、情報共有に関する困難を頻繁に感じるわかりました。

※ 詳細は、調査研究報告書No.179「職場の情報共有の課題に関する研究」をご参照ください。以下のホームページからダウンロードできます。

<https://www.nivr.jeed.go.jp/research/report/houkoku/houkoku179.html>

- 本リーフレットでは、アンケートで情報共有に関する課題を感じる頻度が高かった障害種別について、職場のコミュニケーションで、障害者と周囲の間に生じる課題、それを解消するために事業主や本人が行っている配慮や工夫を紹介します。
- 障害者とその上司や同僚が、共に生き生きと働ける職場を目指す際のひとつのヒントとして、本リーフレットをご活用いただければ幸いです。

 独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構

NIVR 障害者職業総合センター
NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

2025.3

考え方の整理

職場で発生する情報のやり取りを概念的に整理する方法として、業務に関わるやり取りを『フォーマルコミュニケーション』、業務以外の内容を含んだやり取りを『インフォーマルコミュニケーション』として対比させる考え方があります。

フォーマルコミュニケーション	インフォーマルコミュニケーション
組織としての目標達成のため、職場での役割や業務の分担に対応して行われます。	社員個人の関心に基づいて、職場での役割や業務の分担にとらわれない対人関係のネットワークを通じて行われます。
業務に関することが中心となります。 	近況や相談事、趣味に関することなど、直接的には業務に関わらない内容も含まれます。
やり取りの参加者、扱われるトピック、タイミングなどは、基本的に事前に決まった枠組みの範囲内となります。	職場内の誰とでも、いつでも行われます。 
定例ミーティング、業務の引き継ぎ、業務指示の伝達等が含まれます。	休憩時間での雑談、研修の場での情報交換、社内イベントでの交流などが含まれます。
対面だけでなく、メールや社内SNSなど、オンラインで行われることもあります。	

職場のコミュニケーションについて、具体的にどのような課題が生じるかは、社員の『障害種別』によって大きく異なると考えられます。そして課題の内容によって、求められる配慮も大きく変わってきます。

コミュニケーションに関わる配慮が求められる障害種別を、課題や対応策の類似性に注目すると、次の2つのカテゴリーに分けることができます。

感覚機能に障害のある障害種別

聴覚障害や視覚障害は、情報を受け取る感覚機能の障害であるため、情報を伝える際の配慮としては、対象の障害者が受け取ることができる媒体、方法で伝えることが中心となります。



認知機能に障害のある障害種別

知的障害、精神障害、発達障害、高次脳機能障害のように情報を理解したり、整理したりすることに課題がある障害者への配慮としては、一度に伝える情報量を調整したり、伝達内容の分かりやすさに配慮したりするなどの対応が行われます。

本リーフレットでは、フォーマルコミュニケーションとインフォーマルコミュニケーションのそれぞれについて、感覚機能に障害のある障害種別と認知機能に障害のある障害種別に対する対策事例を紹介します。なお、紹介する事例は当センターで実施した企業及び障害者へのヒアリング調査に基づいています。

感覚機能に障害のある障害種別

フォーマルコミュニケーション

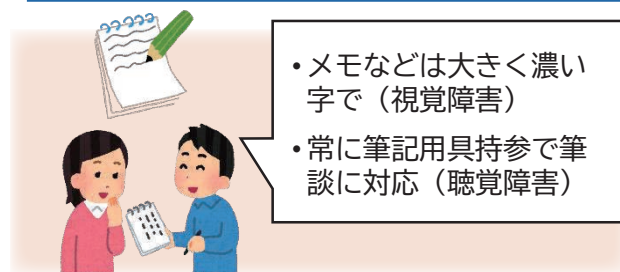
視覚や聴覚といった感覚機能に障害のある社員に対しては、本人が受け取りやすい媒体、方法で業務指示などが伝えられることが重要です。

・職場の配慮

- 福祉施設で働く視覚障害（ロービジョン）のある職員に対してメモで情報を伝える際には、大きな文字で記したり、サインペンなどの濃い色のペンで書いたりするようにしています。この職員が業務記録を残すパソコンは、OSに標準搭載されている拡大機能を使って入力できるよう設定されています。
- 病院に勤務する聴覚障害（難聴）のある職員に対して口頭で指示を出す際には、可能な範囲でゆっくり話す、（比較的聴力のある）右の方から話しかける、そして指示内容は端的なものとする、といった配慮をしています。この職員が勤務する部屋は、患者やスタッフが動いている騒がしい環境であるため、上司が込み入った内容や時間を要する話をする際には、個室に移動して静かな環境を確保しています。
- 人事部門に勤務する聴覚障害のある社員への業務指示は、チャットを使って伝えています。また会議では、Web会議システムの文字起こし機能の利用を認めています。それにより、その社員は対面の会議でもWeb会議システムをあえて立ち上げることで、会議の参加者の発言を把握しています。
- 設計部門に勤務する聴覚障害のある社員への業務指示は、指示役を固定して行われています。指示役の同僚は当該社員の隣の席に座っており、必要に応じてメールや筆談等で指示内容が確実に伝わるようにフォローをしています。
- 聴覚障害のある社員が勤務する企業では、社内研修のうちオンデマンドで配信されるものについては、字幕をつけたりスクリプトを添付したりするなどの情報保障を行っています。

・障害者による工夫

- 聴覚障害のある社員は、社内で筆記用具を持ち歩き、いつでも筆談に対応できるようにしています。
- 視覚障害のある社員は、電子資料を読む際にはパソコンやスマートフォンの文字拡大機能を、紙の資料を読む際には拡大読書器を利用するなど、状況に応じて機器を使い分けるようにしています。



インフォーマルコミュニケーション

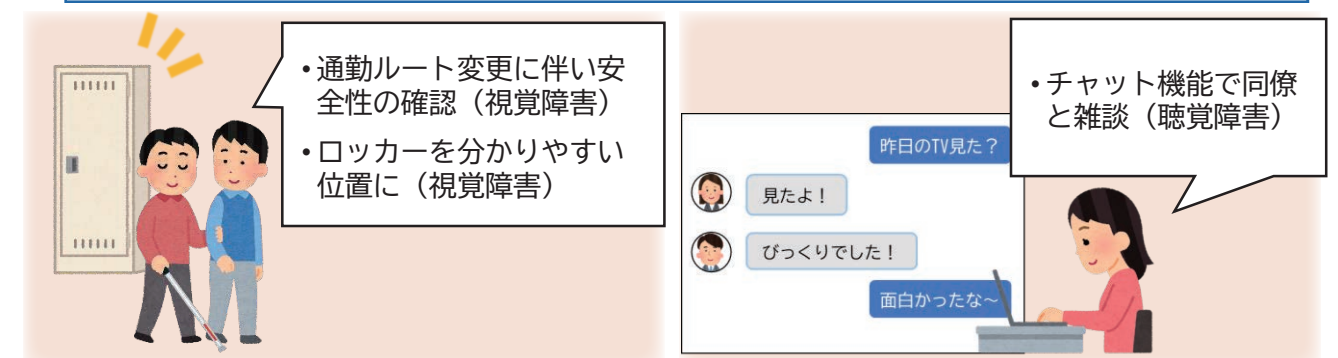
視覚、聴覚といった感覚機能に障害のある障害種別では、やり取りされる様々な情報へのアクセスの確保が重要となります。

・職場からの情報提供

- 視覚障害のある職員が勤務する病院では、病棟の建て替えの際、当該職員の通勤ルートが変更になりました。その際、上司は当該職員と一緒にルートを歩いて、安全性を確認しました。これは通勤ルートに関する情報提供です。また同病院では、ルート上にやむを得ずものを置かなくてはならない場合は、そのことを当該職員に伝え、注意して歩けるように配慮しています。
- 視覚障害のある職員が勤務する社会福祉法人では、職員用のロッカーを、当該職員にとって見つけやすい場所に配置するようにしています。個人のレターケースには、当該職員が見つけやすいように赤いテープで印を付けています。

・多様なコミュニケーション

- 聴覚障害のある社員が勤務する企業の社員食堂では、声での注文に加え、メニューが書かれたカードを見せるという注文方法も認められています。
- 聴覚障害のある社員は、イントラネット上に福利厚生に関することなど有益な情報がアップされたことを確認すると、障害のある同僚社員にそのことを伝えるようにしています。自ら情報にアクセスするだけでなく、障害のある社員同士で協力し合うことで、円滑に情報共有を行っています。
- 聴覚障害のある社員は、お昼休み等に同僚との雑談を専らチャットで行っています。
- 聴覚障害のある職員は、歓送迎会や新年会のような場では相手の左側に座るなどして、聞きやすい右耳で相手の話を聞けるようにしています。
- 聴覚障害のある職員は、昼の1時間の休憩を心をリセットする機会として捉え、一人で過ごし昼からの業務に切り替えて入るようにしています。これは当該職員にとって雑談に参加しようとするのが、かなりの負担を伴うものだからです。



認知機能に障害のある障害種別

フォーマルコミュニケーション

知的、精神、発達、高次脳機能といった情報の理解や整理に課題のある障害種別の障害者に対しては、できるだけ混乱を避け、理解や整理を促すような形で業務指示などを伝えることが重視されます。

・職場の配慮

- 精神障害のある職員が勤務する社会福祉法人では、上司が指導すべきことに気づいた際、直ちに注意を伝えるようにしています。そこには間を置かずに伝えたほうが当該職員に伝わりやすいとの配慮があります。
- 高齢者施設の食堂で勤務する知的障害のある職員に、飲み物の作り方を伝える際には、上司が実際に作りながら説明するようにしています。また提供する飲み物の種類や提供するタイミング等に変更が生じる場合には、そのことを事前に伝えるのではなく、当日の朝に情報を絞って伝えるようにしています。これは事前に多くのことを伝えてしまい、当該職員が混乱してしまうことを避けるための配慮です。
- 食品加工工場で勤務する知的障害のある社員と精神障害のある社員に新たな作業を依頼する場合には、まず一緒に作業を行い、工程と一緒に確認することになっています。また説明はあいまいな伝え方ではなく、「何をすべきか」を明確に伝えるよう心掛けています。「このやり方とこのやり方があるけれど、どちらでも好きな方でいいよ」というような、判断を相手にゆだねる表現は使わないようにしています。
- 高次脳機能障害のある社員への業務指示は、特定の先輩社員が行っています。この先輩社員は、当該社員の入社時から一緒に働いており、その障害特性をよく理解しています。先輩社員は、当該社員が行うべき作業を細分化し、それぞれについてやり方を何度も説明し、当該社員がミスを減らせるように努めています。

・障害者による工夫

- 知的障害のある社員は、分からないことがあればすぐに上司や同僚に質問するようにしています。郵便仕分けについてはXさん、注文書についてはYさんといったように、質問内容によって適切な相手に質問するようにしています。
- 知的障害のある職員は、上司が忙しそうな様子だと感じた場合は、上司の手が空くまで待って、タイミングを見つけて質問するようにしています。
- 発達障害のある社員は、障害特性で記憶（ワーキングメモリー）が弱いという自己認識があり、自身で作業マニュアルを作りパソコンに保存し、確認できるようにしています。

インフォーマルコミュニケーション

知的、精神などの認知機能に障害のある障害種別では、様々な通知やお知らせがある中で、情報の混乱を避け、確実に伝わるように確認を促す配慮が行われています。

・職場からの情報提供

- 知的障害のある社員が勤務する企業では、イントラネットの掲示板に重要な連絡事項が掲載されたとき、上司が当該社員に確認するよう促しています。
- 発達障害のある職員が勤務する社会福祉法人では、メモを取ることで自分を忘れてしまうという当該職員の障害特性を考慮し、上司が様々な書類の確認やそれらに対応した諸手続きについて、その都度進捗確認をしています。
- 高次脳機能障害のある社員が勤務する企業では、必要書類の提出を求める際、電話で伝えるだけではメモを取りそびれて忘れられてしまう可能性もあるため、電話とメールの両方で伝えるようにしています。

・多様なコミュニケーション

- 精神障害のある社員や発達障害のある社員が勤務する企業では、昼休みに上司が障害のある社員に、コーヒー片手に話しかけることがあります。そうした際に、各自の様子を把握することができそうです。ただし、一人で休憩時間を過ごしたい障害者には、雑談を無理強いすることではなく、自由に過ごせるよう配慮しています。
- 知的障害のある社員は、ボーリング大会や清掃活動といった会社のイベントに積極的に参加し、そうした場で趣味の話題で盛り上がるなど、同僚と交流を深めています。
- 発達障害のある社員は、同僚と外食に出かけることがあり、そういった機会にプライベートな話をしたり、悩みの共有をしたりすることが、良い気分転換になっているそうです。
- 同僚などとの交流では、配慮をしなくてはと構えたりせず、さりげなく受け入れることや、互いに心地よい適切な距離感を探ることが大切です。



オンラインコミュニケーションの利点と留意点

職場では、チャットや社内SNS、グループウェア、そしてWeb会議システムなど、オンラインでのコミュニケーションツールの導入が広がっています。オンラインでのコミュニケーションツールの活用は、障害者との情報のやり取りに好影響を与えることがあります。ここでは、そうした利点を、留意点とともに紹介します。

※ 障害者の中には、アクセシビリティの問題や障害特性の関係で、特定のツールでのやり取りができない、又は苦手とする人もいます。障害者とのコミュニケーションツールを選ぶ際には、障害特性等への配慮が必要です。

文字情報でのやり取り

社内SNSやチャットによるやり取りは文字情報の交換であり、その記録が残されます。

・利点

- 聴覚障害者にとっては、音声言語でのコミュニケーションを必要としない文字情報のやり取りは、コミュニケーションに伴うストレスの軽減につながります。また紙を用いたアナログな筆談より簡便な方法でもあります。
- 視覚障害者にとっては、オンライン上の文字情報は、拡大や白黒反転など、見やすい形にカスタマイズできるという特徴があります。またスクリーンリーダを使って読み上げることも可能です。
- 認知機能に障害のある障害種別の障害者にとっては、文字情報が残ることで他の社員とのやり取りをトレースでき、指示内容を忘れたり、指示を取り違えたりするなどのトラブル防止にもなります。

・留意点

- 文字情報だけのやり取りでは、それぞれの障害特性とも関連して、文意の取り違いなどが起こることもあります。対面や電話など、他のツールを活用したフォローも大切です。

Web会議システム

離れていても、顔を見ながらのリアルタイムのやり取りが可能になりました。

・利点

- テレワークで働く障害者にとっては、同僚と顔を見ながら、リアルタイムで話せることは、フォーマルコミュニケーションだけでなく、インフォーマルコミュニケーションの充実にも役立っています。
- Web会議システムの一部には、オンライン会議でやり取りされる会話を書き起こす機能が搭載されており、聴覚障害者への情報保障のツールとして役立てられています。

・留意点

- 精神障害などの特性で、「カメラに映るのが苦手」、「画面を見ながらうまく話をすることができない」という障害者もいます。
- 聴覚障害者にとっては、複数の人が同時に話したり話者が頻繁に入れ替わったりする場面や、画面に映るスライドと口述内容が一致しない場合には、誰が何を話しているか追いかけるににくいこともあります。

関連情報

障害者雇用に関する相談先（企業と従業員の相談先）

■ ハローワーク

- ・ 就職を希望する障害者の求職登録、職業相談・紹介、職場定着指導等

■ 地域障害者職業センター

- ・ 就職を希望する障害者の職業相談、職業評価、事業主に対する障害者の雇用管理に関する相談・援助、職場適応援助者（ジョブコーチ）による支援等

■ 障害者就業・生活支援センター

- ・ 就業面及び生活面における一体的な支援（職業相談、職場定着支援等）

障害者就労を支援する事業

■ ジョブコーチによる支援事業

- ・ 障害者が職場に適応できるよう、障害者職業カウンセラーが策定した支援計画に基づきジョブコーチが職場に出向いて直接支援を行います。障害者が新たに就職する際の支援だけでなく、雇用後の職場適応支援も行います。障害者自身に対する支援に加え、事業主や職場の従業員に対しても、障害者の職場適応に必要な助言を行い、必要に応じて職務の再設計や職場環境の改善を提案します。
- ・ ジョブコーチ事業による支援を希望される場合には、最寄りの地域障害者職業センターにお問い合わせください。

■ 支援機器等の選定

- ・ 就労支援機器の紹介や貸出しをご希望の場合は、まずは就労支援機器貸出・相談窓口までお問い合わせください。

（電話） 03-5638-2792

（メール） kiki@jeed.go.jp

- ・ 主な貸出機器は、拡大読書器（卓上型・携帯型）、画面読み上げソフト、画面拡大ソフト、集音システム、対話支援システム、電話関連対応機器、マウス補助具、点字ディスプレイ、イヤーマフ、ノイズキャンセリングヘッドホン、タイマー、パーティション等です。

■ ハロートレーニング（障害者職業訓練）

- ・ 国立職業リハビリテーションセンター、障害者職業能力開発校、民間の教育訓練機関等における職業訓練