

# AI等の技術進展に伴う 障害者の職域変化等に関する調査研究

《事業主支援部門》 2021～2023年度

内藤 真紀子<sup>1)</sup> ・ 堂井 康宏<sup>2)3)</sup> ・ 古田 詩織<sup>1)</sup> ・ 秋場 美紀子<sup>2)3)</sup>

宮澤 史穂<sup>1)2)</sup> ・ 石原 まほろ<sup>1)</sup> ・ 大石 甲<sup>3)</sup> ・ 中山 奈緒子<sup>1)2)3)</sup>

永登 大和<sup>1)2)3)</sup> ・ 佐藤 敦<sup>1)</sup>

1) 2021年度、 2) 2022年度、 3) 2023年度

# 背景と目的

## 調査研究の背景

- ・近年のAI等(AI、IoT、ビッグデータ及びロボット等をいう)の新技术の進展が、産業構造そのものの転換をも促し、雇用に大きな影響を与えることが想定される中、障害者の職域にも変化が生じることが予想される

## 調査研究の目的

- ・現在の障害者が従事する業務の状況や、AI等の技術進展に伴い障害者の職域がどのように変化しているか把握する
- ・今後のAI等の技術進展を踏まえた障害者の職域変化等について展望する

# 調査研究の方法

## 有識者ヒアリング

- ・ 本調査研究の基礎となる情報を得るため、学識経験者、企業、支援機関等への有識者ヒアリングを23件実施
- ・ 後述の研究会における議論の下地とするとともに、調査の実施やとりまとめにおいて参考とした

## 研究会の開催

- ・ 本調査研究を進めるに当たり有識者からの知見を得るため、学識経験者、企業担当者等から構成される研究会を設置
- ・ 2023年度までに7回開催し、本調査研究で扱う内容、企業調査内容、分析方法等について幅広く議論した

# 調査研究の方法

## 企業アンケート調査 ※ウェブフォームにより実施

- 調査目的：障害者が従事する業務やAI等の技術進展に伴う障害者雇用への影響等について、企業の全体的な状況を把握する
- 調査対象：15,000社  
(一般企業14,438社(抽出)及び特例子会社562社(全数))
- 調査時期：2022年8月～9月

## 企業ヒアリング調査 ※訪問又はオンラインにより実施

- 調査目的：企業アンケート調査結果を踏まえ、デジタル化に伴う障害者の職域変化の状況等に関する具体的事例を把握する
- 調査対象：障害者がデジタル機器等を使った業務に従事していたアンケート回答企業16社
- 調査時期：2022年12月～23年5月

# 企業アンケート調査の結果

## 回収状況

- ・ 有効回答数 一般企業3,693件 特例子会社235件
- ・ 有効回答率 一般企業25.6% 特例子会社41.8%

## 本報告で扱う結果

本発表では調査結果のうち、下記内容について報告する

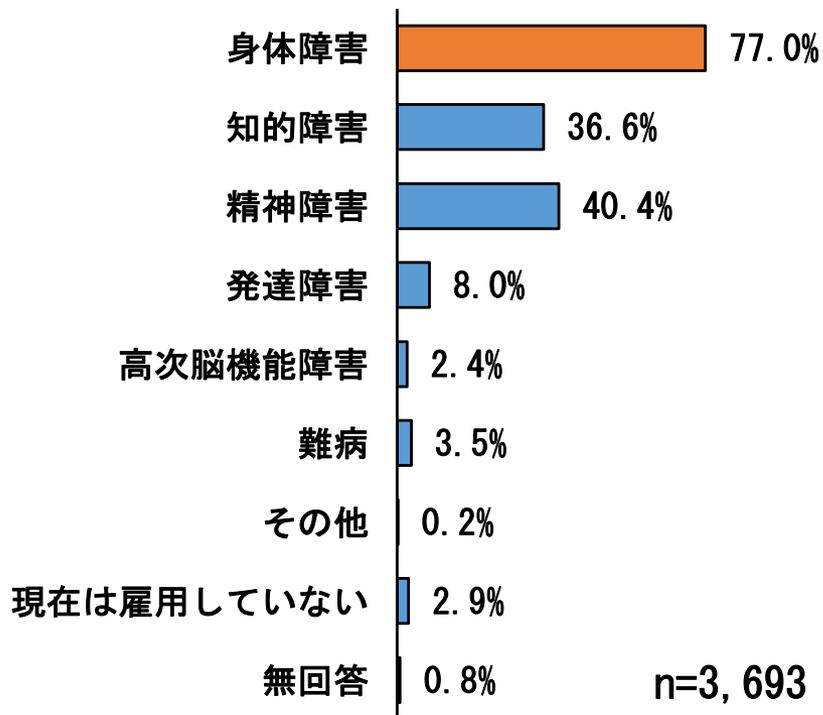
- ・ 障害者が従事するデジタル関連業務の状況
- ・ デジタル化に伴う障害者雇用への影響
- ・ デジタル化に伴う障害者雇用への影響をプラスと捉えている企業の特徴

# (参考)企業アンケート調査の調査項目

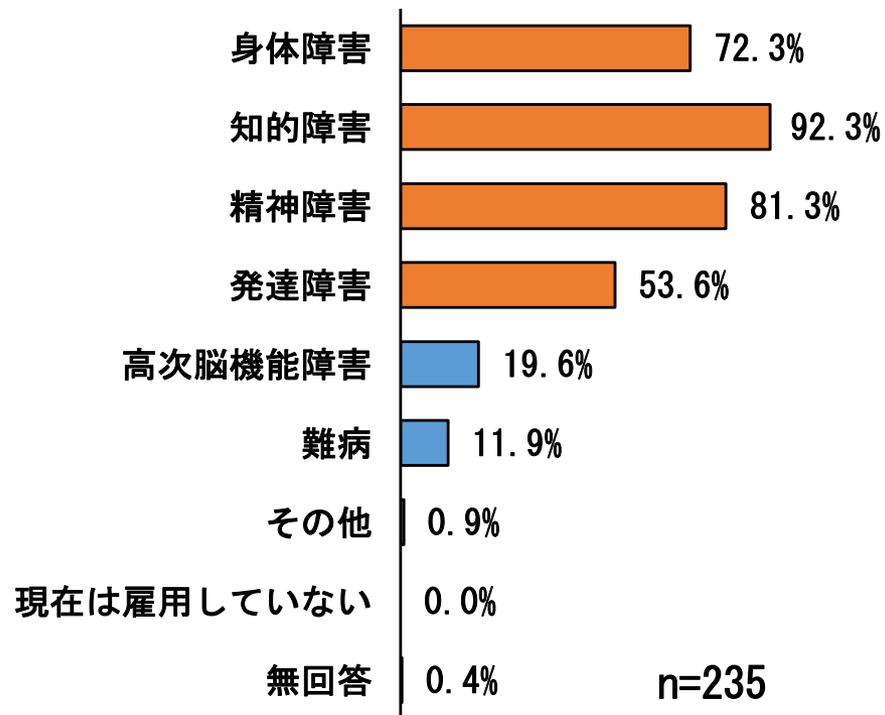
カテゴリー	調査項目
企業の属性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主たる事業</li> <li>・常用雇用労働者数(令和4年6月1日現在)</li> <li>・特例子会社の有無</li> <li>・就労継続支援A型事業所の有無</li> </ul>
障害者の雇用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者の雇用状況(令和4年6月1日現在)、直近5年の増減</li> <li>・障害者雇用を行う目的</li> <li>・障害者の配置場所</li> <li>・障害者が従事している業務、具体的内容、直近5年の変化</li> </ul>
デジタル機器等の活用や業務の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタル機器等を活用した就労環境の整備や雇用管理の状況</li> <li>・障害者が働く場におけるデジタル機器等の導入等の有無、使用している障害者の障害種別</li> <li>・デジタル機器等を使用した業務に従事している障害者の障害種別、具体的内容、直近5年の変化</li> <li>・デジタル機器等を使用した業務のうち企画・調整・判断等を伴う業務の有無、具体的内容</li> <li>・障害者がデジタル機器等を使用した業務を行うこととなったきっかけ</li> <li>・障害者が働く場のデジタル化に当たり活用した機関</li> <li>・障害者が働く場のデジタル化に当たり取り組んだこと</li> </ul>
デジタル化に伴う障害者雇用への影響	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタル化に伴うこれまでの貴社の障害者雇用への影響</li> <li>・障害者が働く場のデジタル化の推進における課題</li> <li>・今後のデジタル化に伴う貴社の障害者雇用への影響</li> <li>・デジタル化に伴う障害者雇用への影響等についてのご意見・ご要望等</li> </ul>
ヒアリングの協力可否	・ヒアリングの協力可否、ご連絡先

# 雇用している障害者の障害種別

## 一般企業

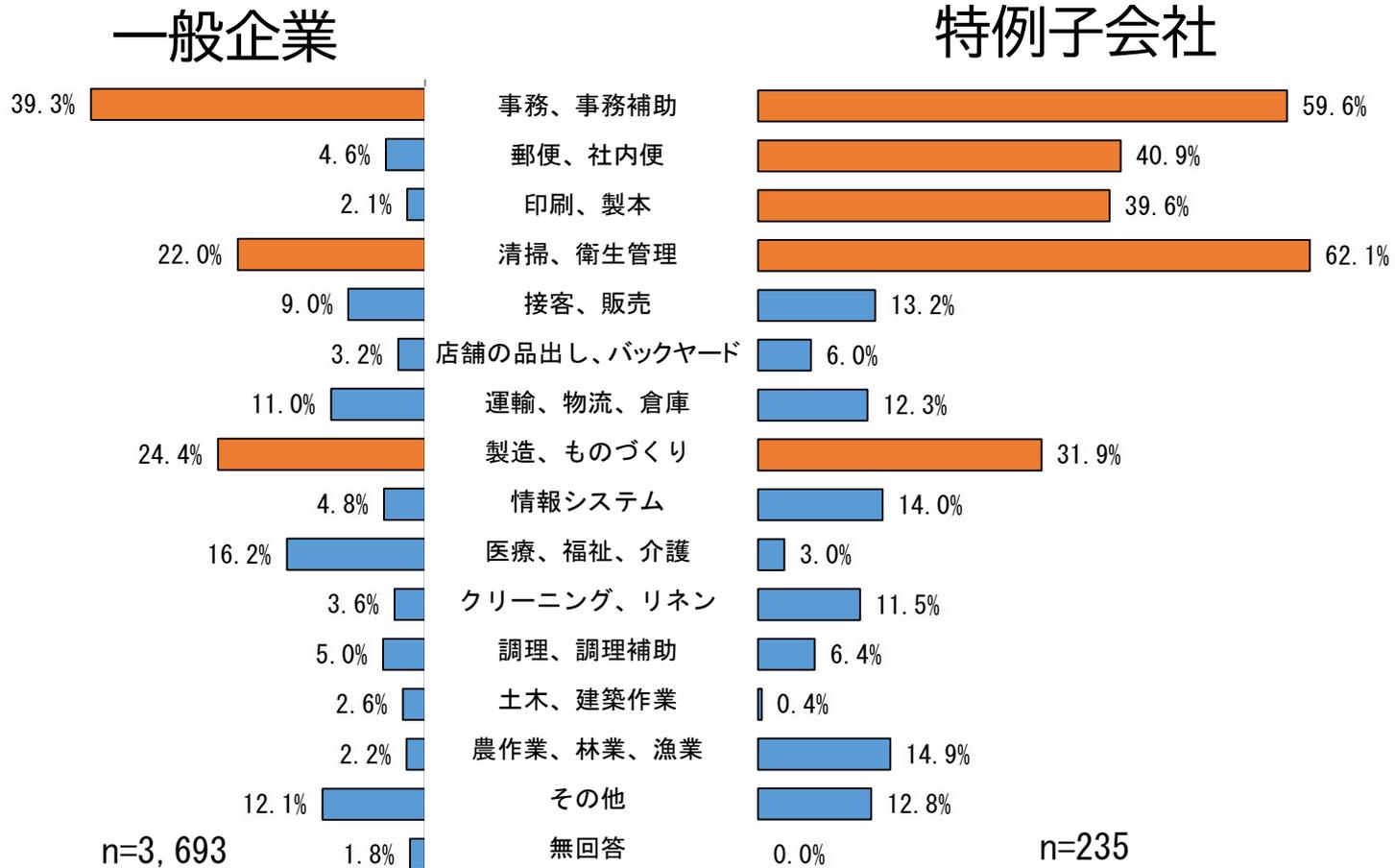


## 特例子会社



- ・ 一般企業は身体障害者の雇用が多かったのに対して、特例子会社では知的障害者、精神障害者の雇用が多く、発達障害者の雇用も5割を超えていた

# 雇用している障害者の従事している業務



- ・ 一般企業は「事務、事務補助」、「清掃、衛生管理」、「製造、ものづくり」の業務に従事する障害者が多かった
- ・ 特例子会社は、加えて、「郵便、社内便」、「印刷、製本」にも多く従事していた

(企業アンケート調査結果)

# 障害者のデジタル関連業務の従事状況

デジタル機器等を使用した 業務の従事状況	一般企業		特例子会社	
	人数	割合	人数	割合
データ処理、システム開発等の業務に 従事あり	1,967	53.3%	175	74.5%
（うち企画・調整・判断等を伴う業務あり）	(265)	(7.2%)	(37)	(15.7%)
（うち企画・調整・判断等を伴う業務なし）	(1,619)	(43.8%)	(129)	(54.9%)
その他のデジタル機器等を使用した 業務に従事あり	491	13.3%	14	6.0%
デジタル機器等の導入あり・従事なし	203	5.5%	9	3.8%
デジタル機器等の導入なし	523	14.2%	18	7.7%
無回答	509	13.8%	19	8.1%
合計	3,693	100.0%	235	100.0%

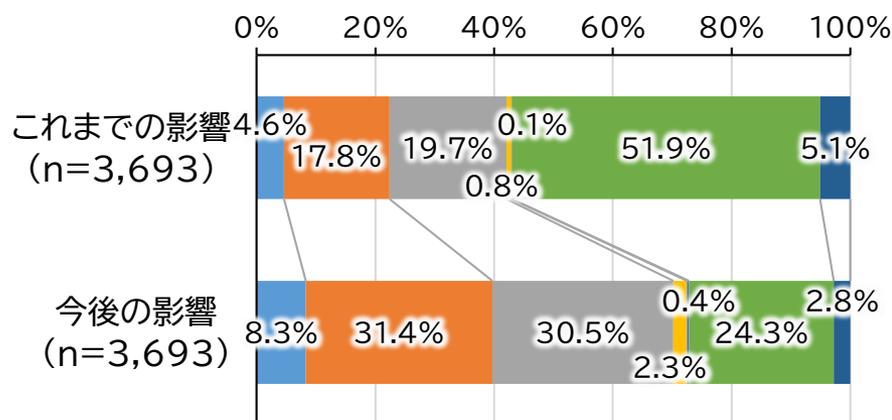
デジタル  
関連業務に  
従事あり

- ・ 障害者が何らかのデジタル関連業務に従事している企業の割合は高く、デジタル関連業務への障害者の従事は既に普及していることがわかった
- ・ データ処理やシステム開発等の企画・調整・判断等を伴う業務に従事している障害者がいる企業も一定程度あることが分かった

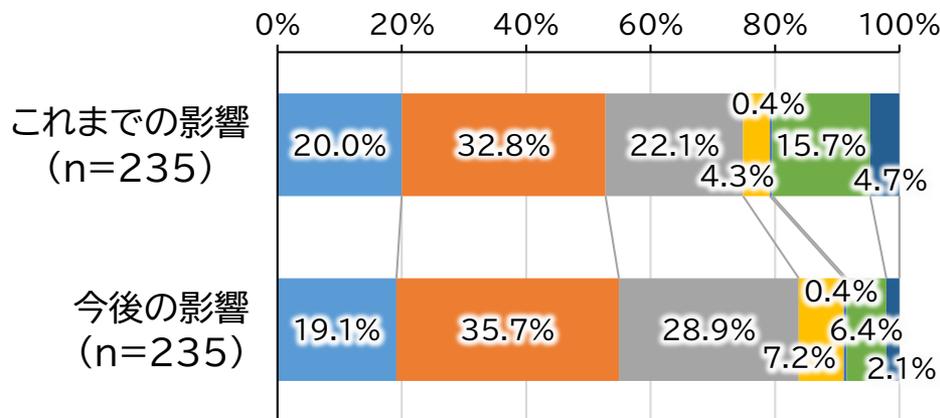
(企業アンケート調査結果)

# デジタル化に伴う障害者雇用への影響

一般企業(n=3,693)



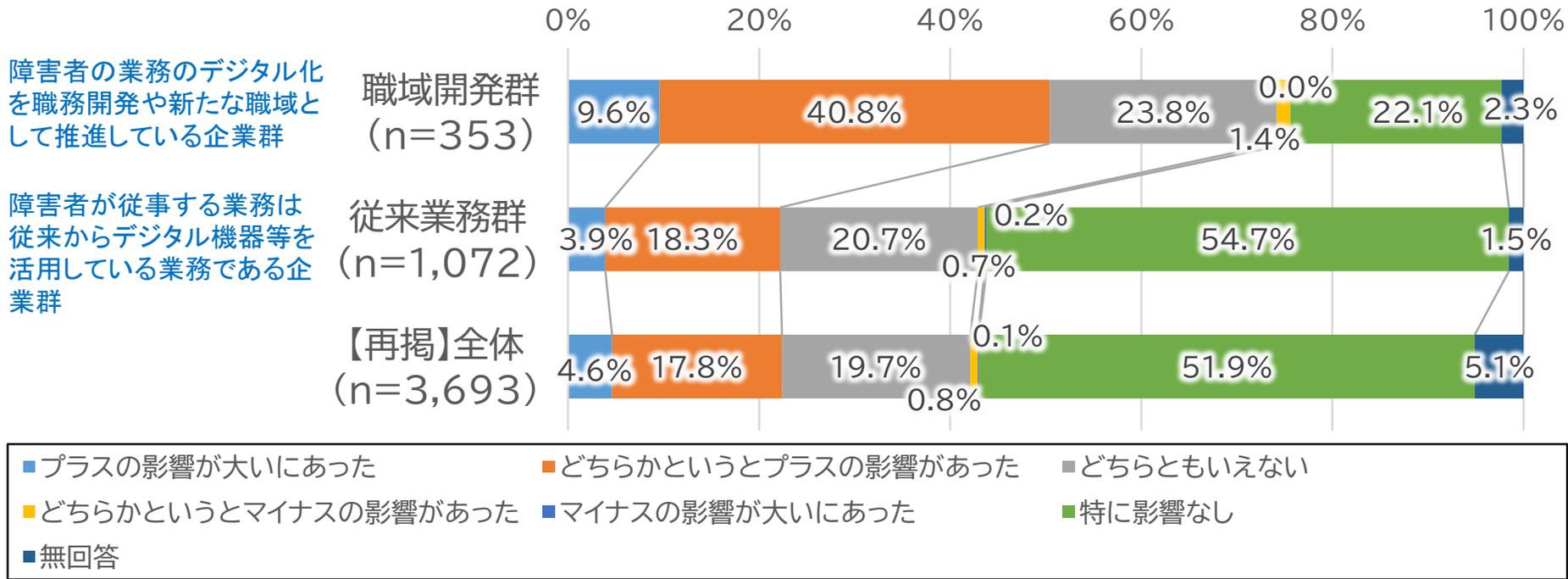
特例子会社(n=235)



- 一般企業においては、これまでのデジタル化の影響について、プラスの影響があったと考える企業は約2割、特に影響なしが半数を占め、今後の影響については、プラスの影響があると考える企業は約4割、特に影響なしが約2割であった
- 特例子会社は、一般企業より前向きな回答となっており、これまでの影響、今後の影響ともにプラスの影響ありが半数を占めていた

# デジタル化の影響をプラスと捉える企業の特徴①

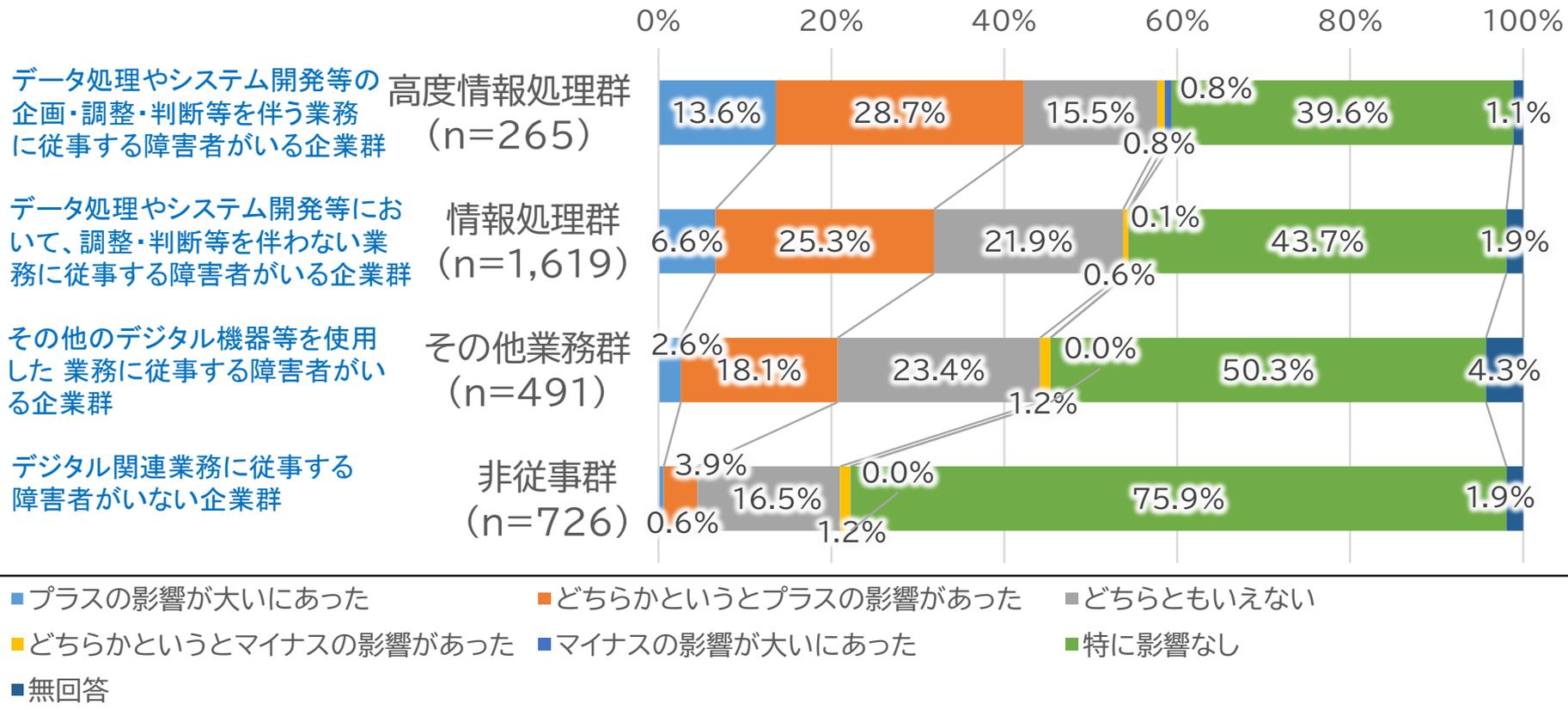
## 一般企業のデジタル化のきっかけ別



- 一般企業において、デジタル化の影響をプラスと捉えている企業では、規模が大きい、卸売業・小売業、情報通信業で割合が高い、身体障害者、精神障害者の雇用割合が高い、事務系の業務の割合が高い、といった特徴があった
- 障害者の業務のデジタル化を職務開発や新たな職域として推進している企業群(職域開発群)では、他の群に比べてデジタル化の影響をプラスと捉えている企業の割合が高かった

# デジタル化の影響をプラスと捉える企業の特徴②

## 一般企業のデジタル関連業務の従事状況別

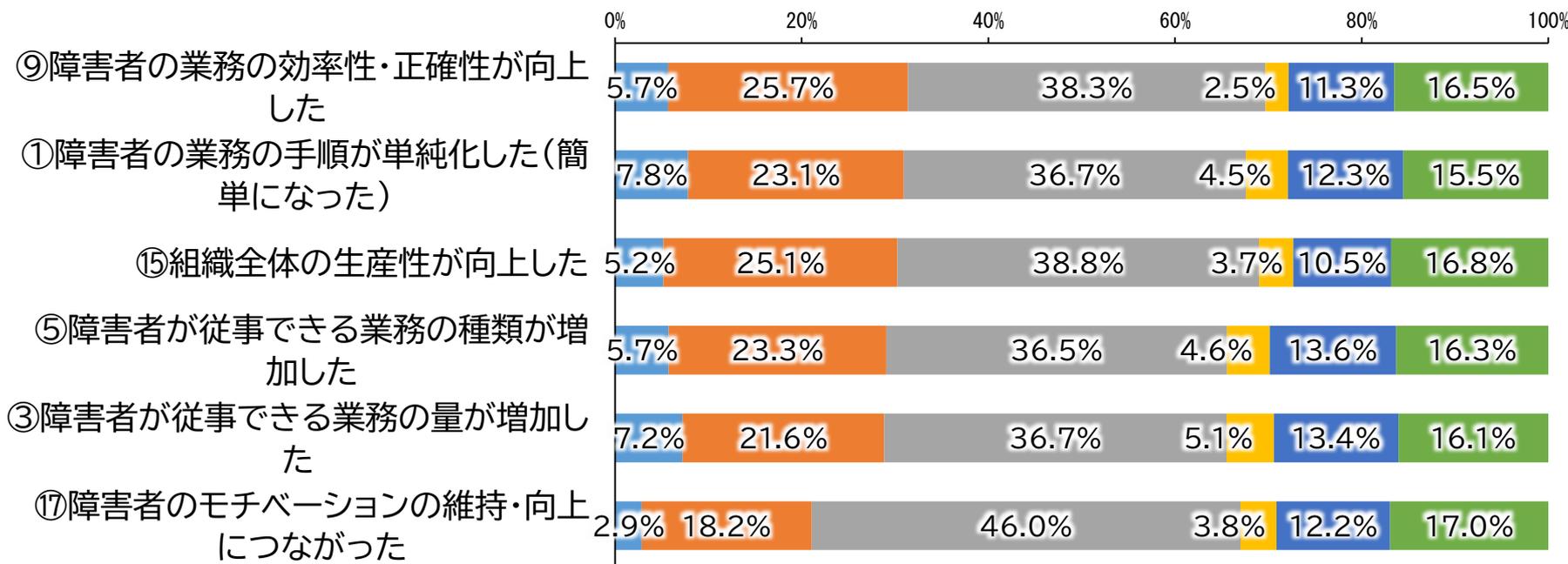


- 一般企業において、データ処理やシステム開発等の企画・調整・判断等を伴う業務に従事している障害者がいる企業群(高度情報処理群)では、他の群に比べてデジタル化の影響をプラスと捉えている企業の割合が高かった

# デジタル化の具体的な影響(一般企業)

## 一般企業のデジタル化に伴う障害者雇用への具体的な影響

19項目のうち上位6項目(該当の方が非該当より多かった項目)



n=1,775

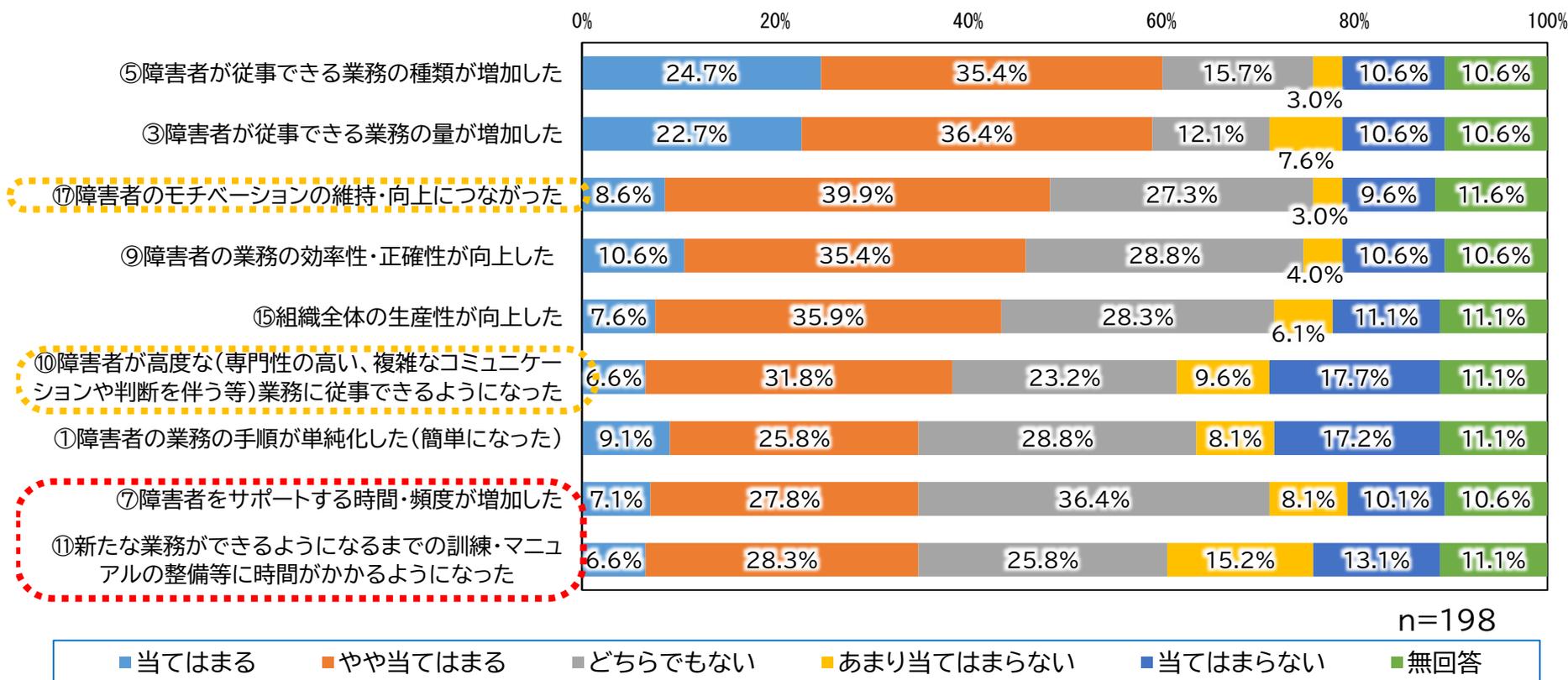
■ 当てはまる ■ やや当てはまる ■ どちらでもない ■ あまり当てはまらない ■ 当てはまらない ■ 無回答

- ・ 一般企業では、業務の効率性・正確性の向上、業務手順の単純化、組織の生産性の向上、業務の種類／量の増加の回答が多かった

# デジタル化の具体的な影響(特例子会社)

## 特例子会社のデジタル化に伴う障害者雇用への具体的な影響

19項目のうち上位9項目(該当の方が非該当より多かった項目)



・特例子会社では、モチベーションの維持・向上、高度な業務への従事の回答が多かったが、サポートする時間・頻度の増加、訓練やマニュアルの整備等の時間がかかるという回答も多く、新たにデジタル関連業務に従事させる場合には、支援負担が増加する面もあることがうかがわれた

## (参考) デジタル化の具体的な影響19項目の因子分析結果

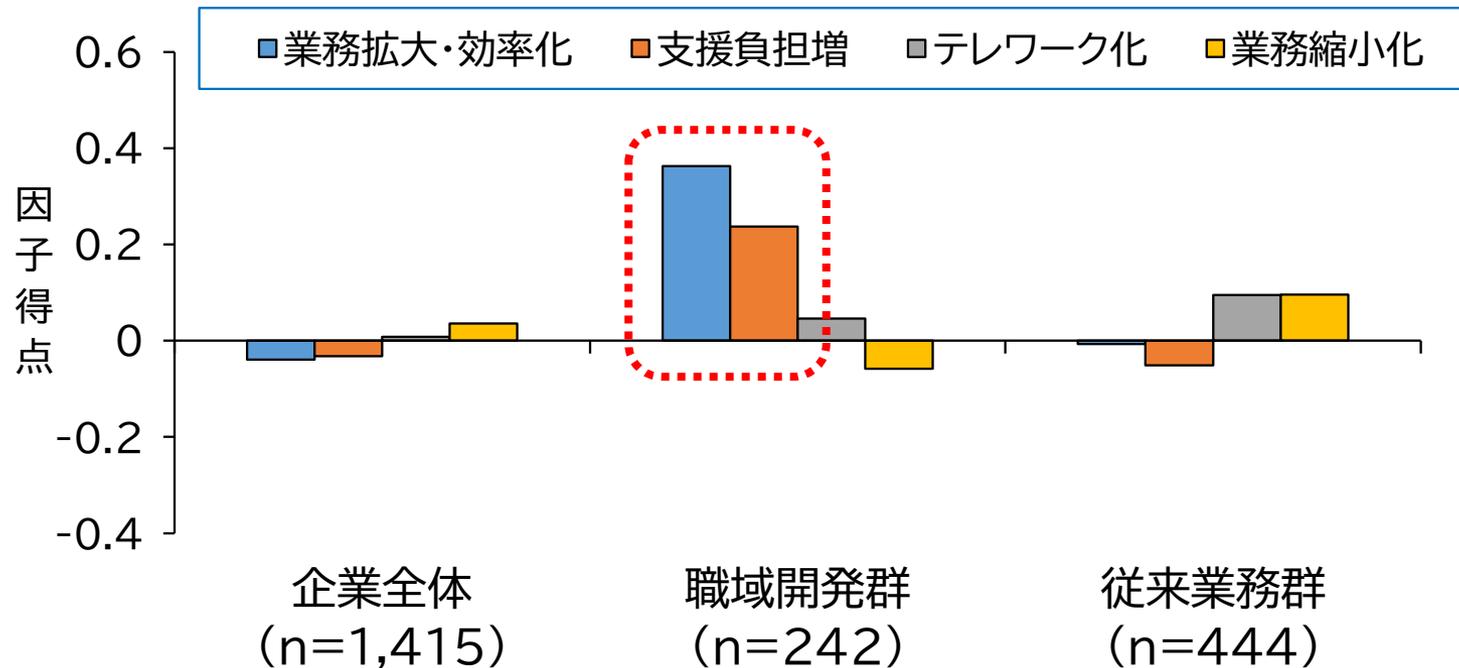
## デジタル化に伴う障害者雇用への具体的な影響19項目の因子分析結果

	項目	因子名
第1因子	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者の業務の効率性・正確性が向上した</li> <li>・障害者が従事できる業務の種類が増加した</li> <li>・障害者が従事できる業務の量が増加した</li> <li>・障害者の業務の手順が単純化した(簡単になった) 等</li> </ul>	業務拡大・効率化
第2因子	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕事の切り出しにより苦勞するようになった</li> <li>・新たな業務ができるようになるまでの訓練・マニュアルの整備等に時間がかかるようになった</li> <li>・デジタル化に対応できない障害者の業務の確保が難しくなった 等</li> </ul>	支援負担増
第3因子	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者が自宅やサテライトオフィス等で働けるようになった</li> <li>・オンライン上のやりとりが増え、対面でのコミュニケーションの機会が減った</li> </ul>	テレワーク化
第4因子	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者が従事できる業務の量が減少した</li> <li>・障害者が従事できる業務の種類が減少した</li> </ul>	業務縮小化

- ・ デジタル化に伴う障害者雇用への具体的な影響19項目について、最尤法、プロマックス回転による探索的因子分析(n=1,583)を行い、4因子が妥当と判断した。
- ・ 抽出された4因子について、項目の内容から表のとおり命名した。

# (参考) デジタル関連業務のきっかけ別 具体的な影響①

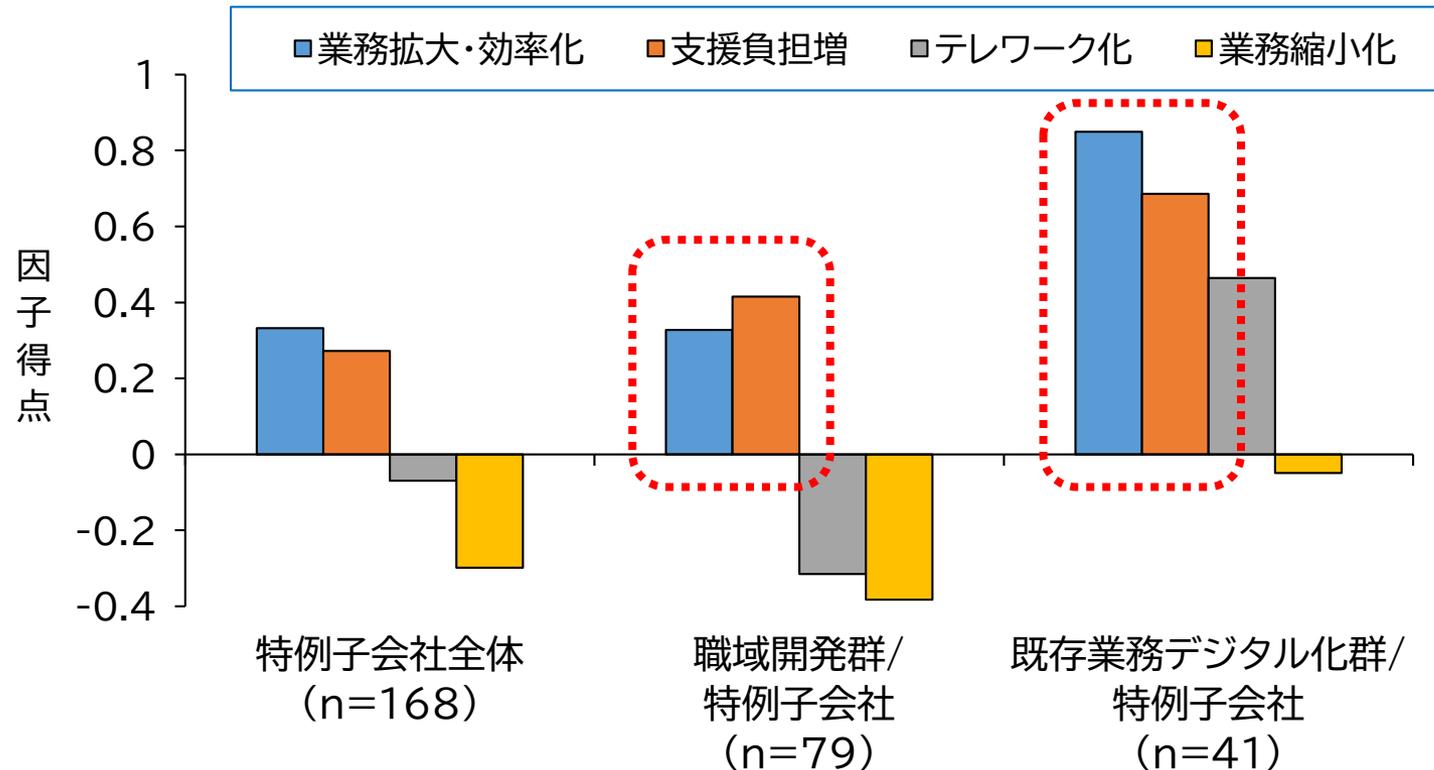
## 一般企業のデジタル関連業務の従事のきっかけ別 デジタル化の具体的な影響(因子得点)



- 抽出した4因子について、回帰法により因子得点を求めた。
- 今回の分析では、因子得点が正に高いほどその因子の影響を強く受けており、因子得点が負に高いほどその因子の影響を受けていないことを示す。
- 一般企業では、「従来業務群」は特段傾向が見られないのに対し、「職域開発群」では、「業務拡大・効率化」因子、「支援負担増」因子の因子得点が高い傾向が見られた。

## (参考) デジタル関連業務のきっかけ別 具体的な影響②

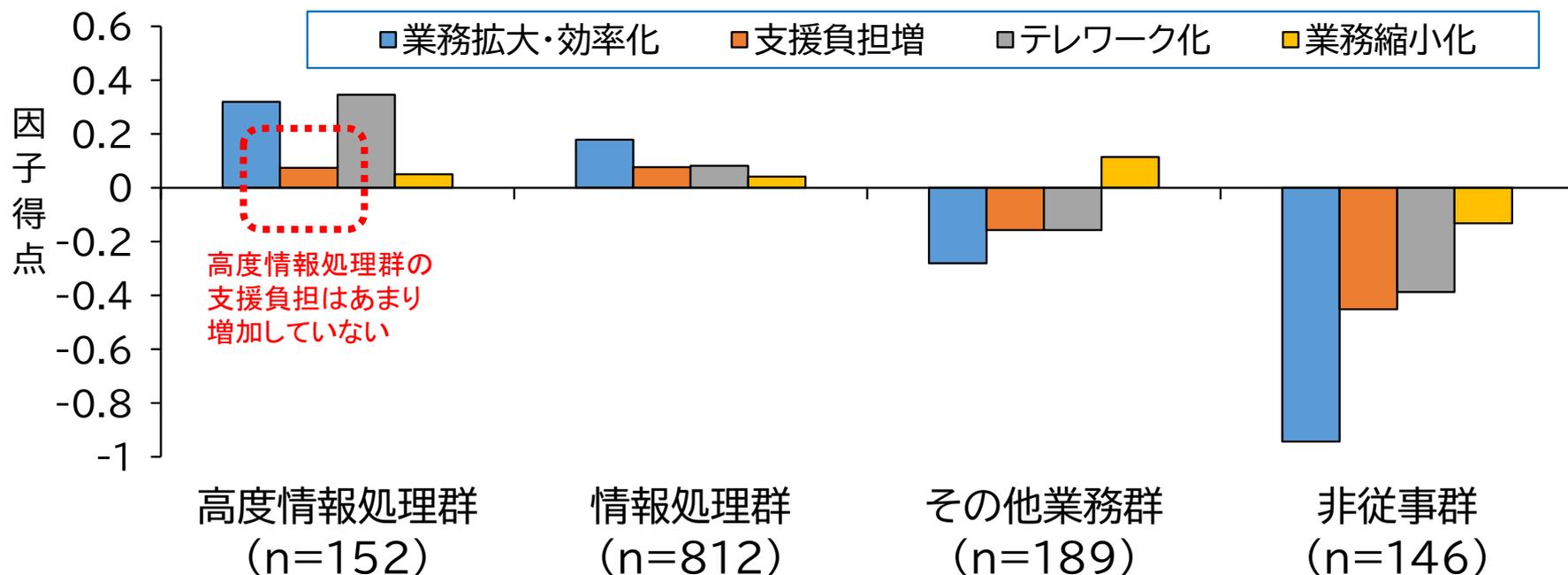
### 特例子会社のデジタル関連業務の従事のきっかけ別 デジタル化の具体的な影響(因子得点)



- 特例子会社の「職域開発群」、「既存業務デジタル化群」のいずれにおいても、「業務拡大・効率化」因子の因子得点と併せて、「支援負担増」因子の因子得点が高い傾向が見られた。

(企業アンケート調査結果)

## (参考) デジタル関連業務の従事状況別 具体的な影響

一般企業のデジタル関連業務の従事状況別  
デジタル化の具体的な影響(因子得点)

- 一般企業においては、システム開発の要件定義に関わる業務など、企画・調整・判断等を伴う業務に障害者が従事している場合(高度情報処理群)、支援負担は大きく増加せずに、業務の効率性・正確性・生産性、業務の量・種類の拡大などデジタル化のポジティブな影響を企業が感じていることがわかった。

# 企業ヒアリング調査の結果

## ヒアリング内容

16社の企業を対象とした企業ヒアリング調査を通じて、下記内容について把握した

### <ヒアリング内容>

- ・ 障害者が従事するデジタル関連業務の内容
- ・ 当該業務に取り組むきっかけやデジタル化の影響
- ・ デジタル関連業務に従事する障害者の採用やスキルの習得方法
- ・ 障害者が円滑に業務に従事できるようにするための業務分担や人的サポート等に関する取組
- ・ 課題や今後の見通し

(企業ヒアリング調査結果)

## 調査対象企業の一覧

No.	企業名	業種	一般企業/ 特例子会社	企業規模	本調査において調査対象とした デジタル関連業務に 従事している障害者	方法
1	A社	農業、林業	特例子会社	43.5人未満	精神	訪問
2	B社	サービス業 (他に分類されないもの)	特例子会社	300~500人	身体、知的、精神、発達	訪問
3	C社	製造業	特例子会社	100~300人	知的、精神(知的中心)	オンライン
4	D社	製造業	一般企業	1000人以上	精神、発達	オンライン
5	E社	卸売業、小売業	一般企業	1000人以上	身体、知的、精神、発達	オンライン
6	F社	サービス業 (他に分類されないもの)	特例子会社	43.5~100人	身体(主に聴覚)、知的、精神	オンライン
7	G社	宿泊業、飲食サービス業	一般企業	1000人以上	身体(重度)	オンライン
8	H社	運輸業、郵便業	一般企業	500~1000人	身体、知的、精神、発達(知的中心)	オンライン
9	I社	製造業	特例子会社	300~500人	身体、知的、精神、発達	訪問
10	J社	情報通信業	特例子会社	43.5人未満	身体、精神、難病	訪問
11	K社	医療、福祉	一般企業	43.5~100人	知的、精神	オンライン
12	L社	サービス業 (他に分類されないもの)	一般企業	300~500人	知的、精神、発達	オンライン
13	M社	卸売業、小売業	一般企業	500~1000人	身体、知的、精神	オンライン
14	N社	情報通信業	一般企業	100~300人	精神	訪問
15	O社	サービス業 (他に分類されないもの)	一般企業	300~500人	身体、精神	訪問
16	P社	製造業	特例子会社	43.5~100人	身体、知的、精神、発達	訪問

# デジタル関連業務の4分類

## 分析方法

収集したデジタル関連業務を、以下の4パターンに分類し、ヒアリング内容を整理した

	パターン	定義
デジタル化に伴う新たな業務	①	デジタル技術を活用した非定型的(問題解決や複雑なコミュニケーション活動を必要とする)業務
	②	デジタル技術を活用した定型的(作業手順が明確である)業務
従来業務(デジタル化の進展以前から存在する業務)	③	デジタル技術が導入されたことにより、業務内容が変化した業務
	④	業務内容は変わらないものの、デジタル技術の導入により一部のタスクが変化した業務

# ヒアリング対象企業のデジタル関連業務

	パターン	ヒアリング企業(16社)の業務内容 ※特例子会社を(特例)と表記。表記がないものは一般企業。
デジタル化に伴う新たな業務	デジタル技術を活用した創造的な業務(パターン①)	<ul style="list-style-type: none"> <li>システム開発：J社(情報通信業(特例))、N社(情報通信業)</li> <li>RPA開発、業務アプリ開発：B社(サービス業(特例))、D社(製造業)、E社(卸売業、小売業)</li> <li>企業サイトやECサイトの構築及び管理：A社(農業(特例))、G社(宿泊業、飲食サービス業)</li> <li>広報チラシのデザイン：E社(卸売業、小売業)、G社(宿泊業、飲食サービス業)</li> <li>動画編集：D社(製造業)、E社(卸売業、小売業)、G社(宿泊業、飲食サービス業)</li> <li>CAD業務：L社(サービス業(他に分類されないもの))</li> </ul>
	デジタル技術を活用した定型業務(パターン②)	<ul style="list-style-type: none"> <li>アノテーション：I社(製造業(特例))</li> <li>データ入力：B社(サービス業(特例))、E社(卸売業、小売業)</li> <li>スキャンング：B社(サービス業(特例))、D社(製造業)、E社(卸売業、小売業)、I社(製造業(特例))、L社(サービス業(他に分類されないもの))</li> <li>インターネット情報収集(同業他社の求人等)：B社(サービス業(特例))、G社(宿泊業、飲食サービス業)</li> </ul>
従来業務	デジタル技術の導入により業務内容が変化した業務(パターン③)	<ul style="list-style-type: none"> <li>タブレットを活用した生産管理：C社(製造業(特例))</li> <li>ICチップによる制服管理：F社(サービス業(他に分類されないもの)(特例))</li> <li>食料品の倉庫業務(仕分け、ピッキング)：H社(運輸業、郵便業)</li> <li>仕分け・梱包、部品のピッキング、生産ライン：I社(製造業(特例))、P社(製造業(特例))</li> <li>在庫管理、レジ：M社(卸売業、小売業)</li> <li>システムを活用した生産管理：P社(製造業(特例))</li> </ul>
	デジタル技術の導入により一部のタスクが変化した業務(パターン④)	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護施設の清掃、介護補助(簡単な記録の入力)：F社(サービス業(他に分類されないもの)(特例))、K社(医療、福祉)</li> <li>トラック等の運転(デジタルタコグラフの利用)：H社(運輸業、郵便業)</li> <li>店舗の厨房における調理(鮮度管理システムへの入力)：M社(卸売業、小売業)</li> <li>設備管理：O社(サービス業(他に分類されないもの))</li> </ul>

# デジタル関連業務の状況

## パターン①：デジタル技術を活用した非定型的業務

- ・ システム開発やRPA開発、Webサイトの管理・更新、チラシのデザインや動画編集等の業務
- ・ 採用にあたり、一部の企業ではITスキルや過去の業務経験を採用条件に含めていた
- ・ 障害者も他部署や他社の担当者とのコミュニケーションを担っている例が複数見られた(会議や打合せに同席する等)

## パターン②：デジタル技術を活用した定型的業務

- ・ アノテーション(AIの学習の下準備としてデータへ情報を加える作業)、データ入力、スキャニング等の業務
- ・ 様々な障害種別の障害者(重度身体障害者、知的障害者等)が従事
- ・ 採用時点では高度なITスキルを採用条件とせず、入社後に先輩社員の指導や、業務を経験しながらの独学を通じてスキル習得した例が多かった

## デジタル関連業務の状況

パターン③： デジタル技術が導入されたことにより、  
業務内容が変化した業務

- ・ 工場の生産ラインや倉庫等における現業系の業務
- ・ 従来から社内で行われていた業務(製造、ピッキング、生産管理、備品管理等)にデジタル技術が導入され業務内容が変化  
→障害者の作業の効率性・正確性の向上、負荷の軽減
- ・ 一部の企業で、デジタル技術の導入により、これまで主に健常者が従事していた業務に障害者が新たに従事できるようになった例があった  
(システムへの入力作業や物品の種類・数量の確認作業の自動化の例等)

パターン④： 業務内容は変わらないものの、デジタル技術の  
導入により一部のタスクが変化した業務

- ・ 運転、厨房、清掃、設備管理等の現業系の業務に携わる障害者が、作業報告等の一部のタスクにおいてデジタル機器等を用いる事例が中心

# デジタル関連業務の状況(共通すること)

## 各パターンに共通すること

- ・ パターン③④の業務に従事する障害者は、現業系の業務自体への適性を重視して採用されていた
- ・ パターン③④の業務に従事する障害者のスキルの習得方法は、主に現場の社員からの指導や業務マニュアルの活用が中心だった
- ・ 業務のパターンによらず多くの企業において、障害者が円滑に業務に従事できるようにするため、業務の細分化及び管理職やリーダー等による業務のマネジメント・指導の工夫が行われていた

# 障害者が従事するデジタル関連業務の今後の展望

## パターン①の業務を実施する企業

- ・ 現在の業務を今後も維持したい、又は業務の範囲を更に拡大したい意向を示す企業が多かった
- ・ 人材育成のコスト(時間、教育負担など)、及び他部署で活躍できる人材や曖昧な指示に対応できる人材の育成といった、人材育成に関する内容を今後の課題として挙げる企業が複数見られた

## パターン②の業務を実施する企業

- ・ 当面は引き続き十分な作業量が確保できる見通しであるとする企業が多かった

# 障害者が従事するデジタル関連業務の今後の展望

## パターン③の業務を実施する企業

- ・ 今後も企業全体のデジタル化を進めていきたい意向を示す企業
  - ・ 今後も現業系の業務においてより多くの障害者がデジタル機器等を活用した業務に従事できるようになることを目指したいとする企業
- が多かった

## パターン④の業務を実施する企業

- ・ 障害者の新規採用の困難を課題とする企業が多かった
- ・ その理由は主に、障害者の採用において当該業務の遂行能力や業務に必要な資格の保有を条件としていることや、デジタル化により事務作業が減少傾向にあること等であった
- ・ 一方、デジタル化の進展以外の要因により障害者雇用の拡大が進んでいる企業も見られた

# 障害者が従事するデジタル関連業務の今後の展望

## 人材育成の取組

- ・ RPA研修等の専門的な研修の実施
  - ・ 学習のための時間的余裕の確保
  - ・ 障害者同士で教え合う仕組みづくり
  - ・ 障害者が自ら学ぶ機会の提供
  - ・ 管理職や先輩社員による指導
  - ・ ジョブコーチの活用
- 等の様々な取組例が把握された

## 現業系の業務を行う企業について

- ・ 障害者の採用や雇用の維持に課題を抱える企業も見られる一方で、デジタル化により障害者が担当できる業務範囲の拡大や生産性の向上が実現されている企業も見られた
- ・ 企業の規模や業種、事業内容等によってデジタル機器等の導入の行いやすさは異なるが、デジタル化により障害者の業務範囲の拡大や生産性の向上を実現できた好事例の共有は有用である

# 総括：デジタル化の推進への課題

## 障害者の業務のデジタル化推進の課題

- ・ 一般企業では、「障害者にとって働きやすい環境の整備」「障害者本人のモチベーションの維持・向上」、特例子会社では、「業務の創出や新たな切り出し、再構成」「訓練実施・マニュアル等の整備」が、回答割合の上位を占めていた

## デジタル化を進めてきた企業の工夫・配慮

- ・ デジタル化を進めてきた企業の工夫・配慮の多くは、障害者が円滑に業務に従事できるようにするための取組として従来から行われている考え方、方法である
- ・ デジタル関連業務に関しても、長年培われてきた障害者雇用のノウハウを応用していくことが可能であると考えられる

# 総括：障害種別のデジタル関連業務の従事状況と課題

## 障害種別によりデジタル関連業務の従事状況は異なる

- ・ 知的障害者を雇用している一般企業では、知的障害者がデジタル関連業務に従事している者がいる割合が低かった(約3割)
- ・ 特例子会社では、知的障害者がデータスキャン、データ出入力、データチェック・照合、アノテーション業務(AIの学習の下準備としてデータへ情報を加える作業)などのデジタル関連業務に6～7割が従事していた

これらの業務は一般企業でも従事する例が見られた

## デジタル関連業務の導入を円滑に進めるために

- ・ 分かりやすい操作方法や業務指示、ミスが発生しない仕組み等を整えれば、デジタル関連業務の導入が円滑に進む可能性がある
- ・ これまで複雑な業務への従事が困難であると考えられていた障害者についても、デジタル機器等を活用することで、逆に従事ができるようになる可能性も考えられる

# 総括：採用と人材育成

## デジタル関連業務への採用に当たり企業の求める能力

- ・ 企業は、採用時には職業準備性を重視しており、業務に必要な知識・スキルは就職後に習得可能と考え、それらを吸収できる基礎的な能力や意欲、周囲との協調性といった点をより重視していた
- ・ 一部企業でスキルや経験を求める場合もあったが、採用時点で十分でなくても、自律して仕事ができること、自分で勉強できること、質問できること等、能動的な能力が評価され採用する例があった

## 採用後のデジタル関連業務のスキル習得

- ・ 実務等を通じて独学で身につけた例、上司・先輩から教わった例が多く、障害者同士が教え合う例などが見られた
- ・ RPA開発業務を専任で担当することになった社員に対して、依頼元部署の負担で研修を受講させた例もあった

# 総括：就労支援機関等の活用

## 就労支援機関等の活用

- ・ 採用時に、ハローワーク、就労移行支援事業所、特別支援学校、障害者職業能力開発校等を利用した例が見られた
- ・ 障害者の就労支援の送出し機関においては、ITスキルの習得を目指す取組が進められつつある  
→ 障害者のデジタル人材の確保に当たり、外部機関との連携も一案  
（地域の就労支援機関、特別支援学校及び職業能力開発校や大学のキャリアセンター等）
- ・ 就職後の段階においても、社内の体制だけでは対応が難しい場合は、外部機関やサービスの活用も一案（障害者就業・生活支援センターの定着支援、障害福祉サービスの就労定着支援、ジョブコーチ支援など）

# 総括：業務のデジタル化のコスト

## ハード面のコスト(デジタル関連機器やシステム導入等)

- ・ 企業全体としての業務のデジタル化の例が多く、障害者に特化したデジタル関連業務の導入例は少なかった
- ・ 業務のデジタル化による効率性・正確性等のメリットは多くの企業が感じているところであり、導入コストとのバランスを考えて、業務のデジタル化は推進されていくものと考えられる

## ソフト面のコスト(支援負担等)

- ・ 業務のデジタル化に当たり、仕事の切り出し、訓練・マニュアルの整備、サポート頻度の増加などの負担増の回答が一定程度見られた
- ・ どのような業務で支援負担があり、どの段階で人的コストが発生するのか、一時的なものか否か、人的コストを軽減させるための対処法や条件等を明らかにしていくことが求められる

## まとめ

- 社会全体のデジタル化が急速に進む中、現段階での障害者のデジタル関連業務の従事状況、従事のきっかけや取組、障害者雇用への影響等について、企業における全体的な状況を把握することができた
- AI等のデジタル技術の進展に加え、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による行動制限の影響もあり、テレワークやオンライン会議の普及など社会全体の働き方が大きく変わる中、障害者の業務においてもデジタル関連業務への従事や業務内容の変化が見られた
- 今後、社会全体のデジタル化の更なる進展と併せて、企業においても障害者の業務のデジタル化が進展していくことが予想される中、障害者の業務の検討や職域拡大に当たり、今回の調査研究がその一助となれば幸いである

# 関連する成果物と期待される活用場面

- 報告書に加えて、企業ヒアリング調査で収集した事例を中心に、周知用リーフレット「デジタル技術を活用した障害者の業務の状況と具体例」を作成した(マニュアルNo.82)



- 報告書及びリーフレットは、企業における障害者の業務内容や職域拡大の検討用資料、障害者の就労支援機関における求職活動支援や事業主支援の参考などにご活用いただくことを想定している