

職場における情報共有の
課題に関する研究
ーオンラインコミュニケーションの
広がりなど職場環境の変化を踏まえてー

2025年3月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

職場における情報共有の 課題に関する研究

ーオンラインコミュニケーションの
広がりなど職場環境の変化を踏まえてー

2025 年 3 月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

障害者職業総合センター

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

まえがき

障害者職業総合センターは、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき、我が国における職業リハビリテーションの中核的機関として、職業リハビリテーションに関する調査・研究をはじめとして、様々な業務に取り組んでいます。

本調査研究報告書は、当センター研究部門が、2023 年度～2024 年度に実施した「職場における情報共有の課題に関する研究－オンラインコミュニケーションの広がりなど職場環境の変化を踏まえて－」の結果をまとめたものです。

本調査研究は、障害者が職場における情報のやり取りについてどのような課題に直面し、どのような配慮を必要としているかを明らかにするとともに、課題解消の取組事例を把握することを目的として実施しました。

職場でのコミュニケーションに関しては、オンライン化をはじめとする変化の影響が指摘される一方で、対面のやり取りの重要性が改めて指摘されるなど、そのあり方が問い直されることも少なくありません。こうした中で本調査研究報告書を、障害者が勤務する職場での情報のやり取りに関する課題の解消や、風通しが良く障害者も周囲の社員も働きやすい職場づくりに向けてご活用いただければ幸いです。

最後に、本調査研究の実施に当たり、有識者ヒアリングにご協力いただいた専門家の方々、企業と障害者を対象としたアンケート調査並びにヒアリング調査にご協力いただきました皆様に対し、心より御礼申し上げます。

2025 年 3 月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター
研究主幹 増田 嗣郎

執筆担当者（執筆順）

伊藤 丈人	障害者職業総合センター	上席研究員	概要、第1章、第3章、第4章
大石 甲	障害者職業総合センター	上席研究員	第2章（第3節の1、2を除く）
永登 大和	障害者職業総合センター	研究協力員	第2章第3節の1、2、巻末資料

謝 辞

本調査研究を実施するに当たり、有識者ヒアリングにご協力いただいた専門家の方々、アンケート調査とヒアリング調査にご協力いただいた企業及び障害者の皆様等、多くの方々からのご協力を賜りました。厚く御礼申し上げます。

<研究担当者>

本調査研究は、障害者職業総合センター事業主支援部門で担当した。
研究担当者、研究担当時の職名、担当した年次は以下のとおりである。

堂井 康宏	障害者職業総合センター	統括研究員	2023 年度
大谷 真司	障害者職業総合センター	統括研究員	2024 年度
安房 竜矢	障害者職業総合センター	主任研究員	2023 年度
伊藤 丈人	障害者職業総合センター	上席研究員	2023 年度～2024 年度
大石 甲	障害者職業総合センター	上席研究員	2023 年度～2024 年度
永登 大和	障害者職業総合センター	研究協力員	2023 年度～2024 年度
布施 薫	障害者職業総合センター	研究協力員	2023 年度～2024 年度

目 次

概要	1
第1章 背景と課題	7
第1節 はじめに	7
1 本調査研究の背景と目的	7
2 職場でのコミュニケーションを巡る議論の整理	8
3 障害種別のコミュニケーション上の課題	10
4 用語の整理	11
第2節 調査の方法と全体構成	13
1 本調査研究の方法	13
2 本報告書の全体構成	14
第2章 アンケート調査	17
第1節 目的と方法	17
1 調査の目的	17
2 調査の実施方法	17
第2節 調査結果	20
1 回答の概況	20
2 企業アンケート調査結果	20
3 障害者アンケート調査結果	45
第3節 分析結果	83
1 企業アンケート調査結果の分析	83
2 障害者アンケート調査結果の分析	94
3 総合的な分析	111
第4節 考察とまとめ	114
1 基本属性	114
2 業務指示の伝達状況	115
3 業務指示以外の情報の提供状況	116
4 統計分析結果を踏まえた補足	119
5 テレワークにおける情報共有の状況	122
6 総合考察	125

第3章 ヒアリング調査	129
第1節 目的と方法	129
1 ヒアリング調査の目的	129
2 ヒアリング調査の方法	129
第2節 調査結果	131
1 ヒアリング対象企業及び障害者の属性	131
2 事例	132
第3節 ヒアリング結果の考察	158
1 業務指示に関する取組	158
2 業務指示以外の情報共有に関する取組	161
3 多様なオンラインコミュニケーション手段の広がりとその影響.....	163
4 ヒアリング調査のまとめ	166
第4章 総括	167
第1節 調査結果のまとめ	167
1 アンケート調査	167
2 ヒアリング調査	169
第2節 考察	171
1 業務指示に関する配慮	171
2 業務指示以外の情報共有に関する配慮	172
3 調査結果の位置付け	174
4 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関係性.....	175
第3節 おわりに	177
1 本調査研究の意義	177
2 本調査研究の限界と今後の課題	177
巻末資料	179
1 企業アンケート調査票	179
2 障害者アンケート調査票	190

概 要

1 調査研究の背景と目的

職場では様々な情報がやり取りされている。指示や報告等の業務に関わるやり取りに加え、業界情報誌の回覧や個人的な趣味に至るまで、直接には業務に関わらないものも含めた様々な情報のやり取りがなされている。業務に関わるか否かを問わず、情報のやり取りが円滑に行われることは、組織が機能するために不可欠なことと考えられる。

しかしながら、職場での情報のやり取りについて、障害に起因する課題を抱える社員もいる。そのため、障害特性に応じて、情報伝達に関する職場からの配慮が求められる。例えば、視聴覚に障害があるために情報保障が必要となる場合や、知的障害等があるために、(図解するなど) 情報の提供方法に配慮が求められる場合などがある。

業務指示に関わる情報共有については、障害特性に応じた配慮を行うことが必須である。他方、業務指示以外の情報共有については、合理的配慮の俎上に載りづらく、配慮が行われにくいのかもしれない。業務指示以外の情報共有が円滑に行われることは、障害者を包摂する職場づくり、そして障害者の職場定着という観点でも重要な要素の一つと考えられる。

職場での情報共有に用いられる方法は、口頭のほか、メールやチャット、グループウェアの活用等、変化を続けてきた。さらに、近年のテレワークの拡大に伴うオンライン上のやり取りの広がり、情報のやり取りに関する企業の取組にも影響を与えている。

こうした中で、障害者が働く職場での情報共有に関する課題や配慮について検討することは、障害者にとっての働きやすい環境を検討する上で有益と思われる。本調査研究では、障害者が情報のやり取りについてどのような課題に直面しており、またどのような配慮を必要としているかを明らかにするとともに、具体的に職場からの配慮や障害者による工夫についての把握を試みる。

2 調査研究の方法

上記の目標を達成するために、本調査研究では以下の方法を採用することとした。

(1) 企業アンケート調査及び障害者アンケート調査

厚生労働省から提供を受けた令和4年障害者雇用状況報告(2022年6月1日)にて障害者を雇用していると報告した企業の中から10,000社を抽出し、2023年10月から11月に調査を実施した。

企業アンケート調査として、対象企業の人事・労務担当者宛に依頼文を郵送し、人事・労務担当者又は障害者の上司等の、障害のある社員(職員)と日常的にコミュニケーションを取っている者又は障害のある社員(職員)とのコミュニケーションの状況を把握している者へ回答を求めた。併せて、障害者アンケート調査として、対象企業への依頼文送付時に障害のある社員(職員)へのアンケート協力依頼を同封し、対象企業において働く障害のある社員(職員)最大5人への配布により回答を求めた。

(2) 企業及び障害者ヒアリング調査

企業アンケート調査の回答企業の中から、ヒアリング調査への協力に同意が得られた企業アンケ

ート調査回答者、及びその企業に在籍する障害のある社員（職員）に対して、訪問又はオンラインによりヒアリング調査を実施した。

ヒアリング対象者は、企業の人事・労務担当者又は障害のある社員（職員）の上司（企業ヒアリング）、及び企業に在籍する障害のある社員（職員）（障害者ヒアリング）としたが、障害のある社員（職員）に対しては、障害者本人の同意が得られ、同席が可能な場合にのみ、併せてヒアリングを行った。ヒアリングは14企業を対象に行い、そのうち、10企業に対して企業ヒアリングと障害者ヒアリングを実施し、4企業に対しては企業ヒアリングのみを実施した。

3 調査研究の内容

（1）アンケート調査結果

企業アンケート調査の有効回答数は1,217社、有効回答率は12.2%だった。障害者アンケート調査の有効回答数は721人だった。以下では調査で得られた結果のうち、代表的なものを示す。

業務指示の伝達や把握における困難の頻度については、企業と障害者で認識の傾向がほぼ一致している障害種別と、乖離が見られる障害種別があった。乖離が大きかったのは聴覚・言語障害と発達障害であり、これらの障害種別では障害者の方が企業より困難を感じる状況が多かった。

業務指示の場におけるやり取りに関する職場からの配慮と障害者による工夫を見ると、認知機能に障害のある障害種別と、感覚機能に障害のある障害種別で、それぞれ多くの取組が行われていることが分かった。知的障害、精神障害、発達障害といった認知機能に障害のある障害種別では、企業は業務指示伝達に当たり、伝達する情報を簡潔に改めるほか、複数の指示を区切って順番に伝えたり優先順位を明確にしたりする配慮を行うことで認知的負荷を減らし、指示内容をその場で確認することも含めて、指示内容が間違えて伝わることを予防していた。またこれらの障害種別の障害者が業務指示の把握の課題を解消するために行っている工夫としては、指示内容の把握のために分かりやすい業務指示を行うよう依頼するほか、質問したりメモを取ったりする頻度が高かった。

企業アンケート調査の結果では、感覚機能に障害のある視覚障害及び聴覚・言語障害について、企業は見え方や聞こえ方に配慮したコミュニケーション手段を用いることで、業務指示が間違いなく伝わるようにしていることが分かった。障害者アンケート調査では、障害者による工夫として、その場で質問したりメモを取ったりするなど、就労を巡り一般的に行われる工夫が見られたほか、聴覚・言語障害において聞こえ方に配慮したコミュニケーション手段の使用や、書面で指示をもらえるよう企業側へ依頼するなどの工夫が見られた。

障害者アンケート調査の結果では、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じる場合が聴覚・言語障害と発達障害で7割程度あり、視覚障害、知的障害と精神障害で4割から5割程度あった。

業務指示以外の情報共有についても、認知機能に障害のある障害種別と、感覚機能に障害のある障害種別で、それぞれ一定の方向性の取組が見られた。

知的障害、精神障害、発達障害といった認知機能に障害のある障害種別では、企業は業務指示以外の情報共有に関して、朝礼や定期的なミーティングの場で必要な情報を周知したり、上司等が必

要な情報の把握状況を確認したりすることで、障害者が必要とする情報が伝わるように配慮を行っていた。上司や同僚といった社員（職員）間の情報交換を促すために企業が行っていることは、朝礼やミーティングの場での情報交換や、歓送迎会や忘年会等の就労を巡り一般的に行われる内容のほかに、交流が苦手な社員には無理に会話に加わることを促したりせず一人で過ごせるよう配慮している場合もあった。これらの障害種別における業務指示以外の情報の取得のための障害者による工夫については、上司や同僚へ質問したり、上司や同僚と良好な人間関係を構築して自然と情報提供してもらえるようにしたりするほかに、精神障害と発達障害では、休憩時間等に一人で過ごし必要以上の情報に接しないようにして心の安定を保つ場合も見られた。

一方、視覚障害と聴覚・言語障害といった感覚機能に障害のある障害種別では、企業は業務指示以外の情報共有に関して、（視覚障害者に）掲示物等について別途情報提供する、（聴覚障害者に）社内の放送等の内容を書面等で渡すなど、本人が受け取りやすい媒体・方法での情報共有が試みられるほか、朝礼や定期的なミーティングの場で必要な情報を周知する、上司等が必要な情報の把握状況を確認するなど、必要な情報が伝わるように配慮を行っていた。これらの障害種別の障害者による工夫としては、上司や同僚へ質問したり、上司や同僚、特定の社員と関係性を構築して情報提供してもらえるようにしたりするほか、聴覚・言語障害において自身が把握しやすいコミュニケーション手段の使用や話す際の配慮を求める場合もあったが、聴覚・言語障害のある社員（職員）の一部では休憩時間等に一人で過ごし必要以上の情報に接しないようにして心の安定を保つ場合もあった。

なお、肢体不自由、内部障害、難病（指定難病）では、障害特性が業務指示及び業務指示以外の情報共有に及ぼす影響は限定的であり、配慮や工夫は広く実施されてはいなかった。

また、障害者アンケート調査結果の分析の結果、業務指示の内容を把握し理解することの困難と業務指示以外の情報の取得の困難は、障害者の性別、年齢、障害種別等の個人属性を統制（その影響力を除去）した場合においても有意に関連を示していた。

テレワークの実施経験は、企業アンケート調査、障害者アンケート調査いずれにおいても2割を下回り、本調査で回答対象として企業が選定した障害者の大部分はテレワークの経験がないことが分かった。また、調査時点でテレワークを実施している者は企業アンケート調査、障害者アンケート調査とも1割を下回っており、その人数はいずれの障害種別とも少なかったため、障害種別にテレワークにおける情報共有の特徴を見ていくには難しい状況だった。そこで、調査時点で継続してテレワークを実施している者（テレワーク継続群）と、過去にテレワークを実施したものの業務として継続しなかった者（テレワーク終了群）を比較し、テレワークの継続実施に寄与する要因の分析を行った。

その結果、企業アンケート調査では、テレワーク時に業務指示を伝える際の配慮の実施はテレワーク継続群の方が多く、配慮内容の大部分には有意な差があったのに対し、テレワーク終了群は特別な配慮は実施していない場合が有意に多かった。テレワーク時の業務指示伝達については、テレワーク継続群の方が有意に出勤時より円滑にできていると評価しており、テレワーク終了群は有意に出勤時より課題が多いと評価していた。他方、障害者アンケート調査では、テレワーク時に業務

指示の内容を把握し理解することについて、テレワーク継続群の方が有意に出勤時より円滑にできていると評価しており、テレワーク終了群は有意に出勤時より課題が多いと評価していた。

(2) ヒアリング調査結果

ヒアリング対象企業は14企業であり、うち10企業については当該企業で勤務する障害者にも話を聞いた。うち2社についてはそれぞれ2人の障害者に言及されていたため、ヒアリングで取り上げられた障害者は16人であった。各事例においては、情報共有に関する職場からの配慮と、障害者による工夫として、様々な取組が示された。収集した取組について、業務指示と業務指示以外、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の2つの軸で整理した。

業務指示に関する情報共有について、視覚や聴覚といった感覚機能に障害のある障害種別では、本人が受け取りやすい媒体・方法で伝えることへの配慮や、指示役の固定化、指示が伝わりやすい環境の確保、ICT機器の設定変更やアプリの利用などの配慮が挙げられた。他方、知的障害、精神障害、発達障害、高次脳機能障害といった認知機能に障害のある障害種別では、できるだけ混乱を避け、理解や整理を促すような形で伝えることが重視された。具体的には、情報を細分化し少しずつ伝えることや、指示のタイミングに気を付けること、作業方法は実演して伝える、指示内容は明確にする、そして指示役を固定化するなどの配慮が挙げられた。障害者による工夫としては、障害種別に関わらず、分からないことがあればすぐに質問して疑問を解消しようとする、との声が多く聞かれ、質問の相手やタイミングを工夫していることも明らかとなった。

業務指示以外の情報共有についても、感覚機能に障害のある障害種別に対しては、業務指示についての配慮と同様に障害者が情報を把握しやすい媒体・方法で伝えられることが重要となる。具体的には、聴覚障害者にオンデマンドの社内研修について、その内容の字幕やスクリプトを提供する取組、視覚障害者に通勤ルートや動線に関する情報を、共に歩いて確認する取組などが挙げられた。また、聴覚障害のある社員が利用する社員食堂において、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ることになったのは、情報の把握だけでなく伝えることについても障害者が対応しやすい方法を選択可能にする配慮である。勤務終了後に飲食を共にするなどの交流については、視覚障害者や聴覚障害者にとっては、交流の場に参加すること自体にも、参加した場でのコミュニケーションについても配慮や工夫が必要となることもあり、ヒアリングではそれらの配慮についても言及されていた。

認知機能に障害のある障害者への配慮としては、情報を整理したり、優先順位をつけたりすることを支援する取組が重要となる。ヒアリングでは、情報確認のリマインド、書類対応に関する進捗管理などの取組が把握された。また障害者からの声として、社内のイベントや行事に積極的に参加して他の社員や関係者と交流を深めることの楽しさ、充実感を複数のヒアリング対象者から聞き取ることができた。その一方、休憩中には雑談などはせず、一人で静かに過ごしたいとする声もあり、それを尊重しているとの企業側の指摘も聞かれた。

次に、オンラインによるコミュニケーション手段の広がりや障害者の働く職場でのやり取りに与えた好影響について、ヒアリング調査の結果に依拠して整理した。まず、チャットや社内SNSの活用により、やり取りが文字情報として残されることとなった。これは、視覚障害のある社員（職員）

が自分の見やすい設定でそれらを確認することを可能にし、記憶障害のある社員（職員）にとって、指示を忘れたり取り違えたりするといったトラブルの回避につながった。また、Web 会議システムには文字起こしの機能が搭載されているものもあり、聴覚障害のある社員（職員）への情報保障のツールとして役立てられている。

一方で、オンラインでの多様なコミュニケーション手段の活用に関する課題や、対面コミュニケーションの意義を評価する声も複数聞かれた。メールやチャットでは伝わりづらいことや、受け手の障害特性ともあいまって、文字情報だけでは誤解を生じる可能性があるとの指摘があった。また、対面コミュニケーションが得意という発達障害者の声や、対面でコミュニケーションを取りながら働くことが好きという知的障害者の声もあった。

4 考察

（１）業務指示に関する配慮

業務指示に関する配慮については、障害種別によって行われる配慮が異なるとの傾向が、アンケート調査及びヒアリング調査によって明らかとなった。例えば、知的障害又は精神、発達障害といった認知機能に障害のある障害種別では、企業は業務指示を伝えるに当たり、指示内容を簡潔に改める配慮や、情報を伝達する量や優先順位に関する配慮を行うことで、認知的負荷を減らし、指示内容をその場で確認することも含めて、指示内容が正確に伝わるよう努めていることが示された。また聴覚・言語障害や視覚障害といった感覚機能に障害のある障害種別では、本人の受け取りやすい媒体・方法で情報提供を行うことで、業務指示が間違いなく伝わるように配慮されていることが分かった。

（２）業務指示以外の情報共有に関する配慮

業務指示以外の職場での情報のやり取りに関する配慮としては、連絡事項を障害者に周知していく取組と、業務以外の交流活動に障害者も受け入れていく取組があった。連絡事項の周知については、視覚障害者にとって動線や物の位置に関する情報が有用であることや、聴覚障害者に対して研修内容の情報保障が行われていることなどが、ヒアリングで把握された。様々な行事への受け入れについては、自然な形で受け入れられている様子をヒアリングで確認できたほか、休憩時間等は一人で過ごしたいという希望とそれを尊重する配慮について、具体例を収集することができた。

（３）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関係性

アンケート調査結果の分析によると、障害者が感じる業務指示の内容を把握し理解することの困難と業務指示以外の情報を把握するときの困難は、障害者の性別、年齢、障害種別等の個人属性を統制（その影響力を除去）した場合においても有意に関連していた。

また、ヒアリング調査の結果を頼りに、双方が正の相関を示すことの蓋然性について、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という、職場でのコミュニケーションについての大きな分類に依拠して見ると、ヒアリング調査においても、フォーマルコミュニケーションで形成される人的ネットワークが、インフォーマルコミュニケーションでも機能し得るということや、フォーマルコミュニケーションで有効なコミュニケーション手段はインフォーマルコミュニケーションでも活用し得るということ、インフォーマルコミュニケーションを通じた相互理解が

日ごろのフォーマルな場面での障害者の働きやすさに寄与し得るということについて、複数の対象者が言及していた。

5 意義と限界

本調査研究の意義としては、まず第1に、障害種別を網羅的に対象としたことが挙げられる。そのため、課題の受け止められ方や実施されている配慮や工夫について、障害種別間の共通点や相違点を示すことができた。

第2に、企業と障害者の双方を調査対象としたことが挙げられる。特にアンケート調査では、業務指示に関する情報共有の困難についての企業と障害者の認識の違いや、業務指示以外の情報として不十分と感じられる情報についての双方の認識の違いを示すことができた。困難や認識の相違に対処する取組として、日ごろのコミュニケーションによる相互理解の向上や、適切なコミュニケーション手段の選択が企業において望まれる。

第3に、障害者の働く職場でのテレワークの現状を明らかにできたことを挙げたい。企業アンケート調査と障害者アンケート調査の結果は、回答対象として企業が選定した障害者及び障害者アンケート調査の回答者における2023年6月時点のテレワーク実施率が10%以下であることを示していた。このことは、テレワークに関する十分な回答数を得られなかったこと、さらに障害者のテレワーク経験のあるヒアリング対象企業の回答を多く得られなかったことにつながっており、後述する限界の一つとなった。しかしながら、ヒアリングの中でテレワークやオンラインの多様なコミュニケーションツールの有用性と、対面コミュニケーションの意義の双方を聞き取れたことは、今後を展望する際のきっかけを提供することになるかもしれない。

次いで、本調査研究の限界と今後の課題について述べる。前述したように第1に、アンケート調査では、テレワークで働く障害者に関する企業からの回答数や、テレワーク経験に関する障害者からの回答数を十分に得られず、またヒアリング調査においても、テレワークで働く障害者に関する企業の声や、障害者のテレワーク経験に関する声を限られた件数しか聞き取ることができなかったことを挙げなくてはならない。

第2に、各障害種別に対する配慮や障害者による工夫についての詳細な検討は、今後の研究に期待しなくてはならない。本調査研究ではオンラインの多様なコミュニケーション手段の活用の可能性に言及しているが、具体的にどのようなアプリケーションが有効なのか、それらを使いこなすにはどのようなスキルを必要とするかについては、今後の研究に譲りたい。

そして最後に、本調査研究での情報共有やコミュニケーションの範囲が、主に障害者とその上司や同僚に限定されていたことが挙げられる。障害者が働く職場を巡るコミュニケーションには、他部署の社員や取引先とのやり取りも含まれるほか、支援者や家族が参加することもある。本調査研究では、対象となる課題の輪郭を明確にするため、他部署や取引先、支援者や家族を含んだコミュニケーションを大きく取り上げることはなかった。障害者が働き続けるためには、このような多様な人々を含めたコミュニケーションが必要とされるだろう。今後、こうした関係者を含んだコミュニケーションについても、今回の調査研究のような枠組に加えることも検討すべきと考える。

第 1 章

背景と課題

第1章 背景と課題

第1節 はじめに

1 本調査研究の背景と目的

職場では様々な情報がやり取りされている。まず第1に、業務内容に関するやり取りが円滑に行われることが求められる。そこには、上司等から社員（職員）に業務指示を伝える流れと、反対に社員から上司等に報告を行う流れが存在する。さらに、同僚間での情報のやり取りも重要であり、他部署や他企業との業務上のやり取りも行われる。このような業務に関わる情報のやり取りに加え、第2に、職場では業界情報誌の回覧や個人的な趣味に至るまで、直接には業務に関わらないものも含めた様々な情報のやり取りがなされている。業務に関わるか否かを問わず、情報のやり取りが円滑に行われることは、組織が機能するために不可欠なことと考えられる。

しかしながら、職場での情報のやり取りについて、障害に起因する課題を抱える社員もいる。そのため、障害特性に応じて、情報伝達に関する職場からの配慮が求められる。例えば、視聴覚に障害があるために情報保障が必要となる場合や（益子, 2019; 水野, 2014）、知的障害等があるために、（図解するなど）情報の提供方法に配慮が求められる場合等がある（末永, 2009）。

業務指示に関わる情報共有については、障害特性に応じた配慮を行うことが必須であり、多様な対応策が紹介されている（野崎, 2023）。他方、業務指示以外の情報共有については、合理的配慮の俎上に載りづらく、配慮が行われにくいものかもしれない。業務指示以外の情報共有が円滑に行われることは、障害者を包摂する職場づくり、そして障害者の職場定着という観点でも重要な要素の一つと考えられる。

職場での情報共有に用いられる方法は、口頭のほか、メールやチャット、グループウェアの活用等、変化を続けてきた。さらに、近年のテレワークの拡大に伴うオンライン上のやり取りの広がり、情報のやり取りに関する企業の取組にも影響を与えている。テレワークを導入する企業では、雑談専用のチャットを設けたり、オンラインの朝礼に自由テーマでの会話を取り入れたりするなど、幅広い情報交換を促す取組もある（障害者職業総合センター, 2023B）。一方、新型コロナウイルス感染症対策でテレワークが急速に広がったものの、通常出社への揺り戻しが顕著となった現在、対面コミュニケーションの意義も見直されている。

こうした変化の中で、障害者が働く職場での情報共有に関する課題や配慮について検討することは、障害者にとっての働きやすい環境を考える上で有益と思われる。本調査研究では、障害者が情報のやり取りについてどのような課題に直面しており、またどのような配慮を必要としているかを明らかにするとともに、具体的に企業が行っている配慮や障害者が行っている工夫についての把握を試みる。

本章では、まず本節において、本調査研究の背景として職場のコミュニケーションに関する議論を紹介し、業務指示に関する情報共有はもとより、業務指示以外の情報共有についても注目する必要性を示す。そして、障害者が職場で直面するコミュニケーション上の課題について、先行研究に依拠してまとめておきたい。これらを踏まえて、本調査研究で扱う用語について整理する。そして第2節において、本調査研究で採用する方法を紹介し、本書の全体構成について述べる。

2 職場でのコミュニケーションを巡る議論の整理

組織が機能する上で、社員同士のコミュニケーションは欠かせない (Barnard, 1938, 山本・田杉・飯野訳, 1968)。業務を着実に遂行するためには、業務指示が各社員に伝達され、それを各社員が理解し実行する必要がある。しかしながら、職場でのコミュニケーションでは、業務指示のやり取りだけが行われているわけではない。直接には各自の業務に関わらないかもしれないが、勤め先の企業が属する業界の動向や経済指標等の社会人として把握しておくべき話題、あるいは職場周辺のローカルニュースや趣味の話題等が共有され、それに関するやり取りが生まれることもあるだろう。

こうしたやり取りは、企業や研究所、学校等の組織内での知識共有に重要な役割を果たしていることが指摘されている (Kraut, Fish, Root, and Chalfonte, 1990)。自由なやり取りが、新商品や新サービス、業務改善に資する創造性を高めていることを実証した研究もある (福田, 2019)。加えて、こうした業務指示以外の内容を含むやり取りは、人間関係を良く保つことに寄与し、組織の創造性、生産性を向上させることが報告されている (江崎・高屋・澤田, 2014)。また、Mayer, Davis, and Schoorman (1995) も、職場の生産性や規範の維持にとってインフォーマルな対人関係の影響が大きいことを指摘している。互いを信頼するためには、相手に対する手がかりとしての情報が必要であり、そのためにインフォーマルなコミュニケーションを通じた関係構築が重要とされる (Mayer et al., 1995)。さらに、教職員間のインフォーマルなコミュニケーションが活発である学校では、同僚に相談しやすいと感じている教職員が多く、それが安心して働きやすい職場づくりにつながっているとの指摘もある (永田・赤坂, 2021)。

職場での情報のやり取りを概念的に整理する方法として、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という大きな分け方を設定し対比させる考え方がある。松原 (1990) によれば、職場でのコミュニケーションは、その性質と話題によって大きく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とに分けられるという。フォーマルコミュニケーションは、組織目標の効果的な達成を主眼とし、職制に対応して行われる。その内容は、業務に関することが中心となる。一方、インフォーマルコミュニケーションは、従業員の個人的な欲求に基づいて、自発的に発生する対人関係ネットワークを通じて行われる。そこでの会話内容には、会社や仕事に関わること、個人的なことが含まれる (松原, 1990)。

仲谷・西田 (1994) は、フォーマルコミュニケーションは出会いの偶然性と話題の偶然性が少なく、仕事との関わりが大きく、インフォーマルコミュニケーションは出会いの偶然性と話題の偶然性が大きく、仕事との関わりが小さいと述べている。その上で、「出会いの偶然性」、「話題の偶然性」、「仕事とのかかわり」といった軸で、フォーマルとインフォーマルの区別を定義できると主張している (仲谷・西田, 1994)。また、松浦・日高・岡田・松下 (1993) によれば、フォーマルコミュニケーションは、前もって予定されている定まった参加者、前もって定められた議題、話す話題が限定的であるのが特徴であり、対してインフォーマルコミュニケーションの特徴としては、偶発的、ランダムな参加者、議題はその場で決まる、話す話題が豊富であると述べている。

このように職場ではフォーマルなコミュニケーションとインフォーマルなコミュニケーションが行われていることが確認され、特にインフォーマルなコミュニケーションの有用性が指摘される

中で、企業もそうしたやり取りを後押しする取組を行うようになった。職場において多目的なテーブル席の設置や休憩スペース（リフレッシュエリア）の導入等の取組が、1990年代以降に広がったとの指摘がある（野中・梅本，2001）。また、社内に娯楽室を設け、これを経営者側が率先して利用することにより特に暗黙知を対象とした知識共有を促進する試み（Desouza, 2003）や、多様な背景を持ったメンバー同士の遭遇機会を増やすことを目的とした休憩室の設置場所の工夫（岸本，2010）等が紹介されている。さらに近年の取組として、ある職場を対象に平日の1時間限定でコミュニケーションコーナーを設置し、そこでのコミュニケーションの活性化を図るための3つの取組（①ラジオ体操の放送、②会話を誘発するトピックスを映すためのディスプレイの設置、③持ち寄りイベントの開催）を行った事例のように、より積極的なものも報告されている（後藤・金山・河合・藤野，2018）。

フォーマルとインフォーマルを含む職場でのコミュニケーションについて検討するとき、1990年代以降のオンラインによる多様なコミュニケーション手段の広がりには言及しないわけにはいかないだろう。まず、電子メールでのやり取りが一般的となり、2010年代にはチャットや社内SNSが普及した。そして近年ではテレワークが定着するとともにWeb会議システムの利用が一般的となった。

こうした変化の影響を調査したものとして、例えば宮木（2008）は、職場での電子メールの普及が職場のコミュニケーションに与えた影響について検証している。それによると、「メールの普及で職場コミュニケーションが希薄になった」との言説は支持されず、コミュニケーションが良好である職場ではメールの普及がインフォーマルコミュニケーションにプラスに作用し、コミュニケーションが良好ではない職場ではマイナスに作用する二極化の傾向が見られたという。また、社内SNSの利用が与える影響について検討したものも散見される。例えば岩本・小川・諏訪・太田（2019）は実証実験に依拠して、社内SNSの一種であるつぶやきシステム導入が、同僚間の関係構築、社会的スキル向上、ストレス軽減に対して好影響があったことを示している。

以上のように電子メールや社内SNSの導入、普及については、社内のコミュニケーションを阻害するものではなく、その活性化に寄与するとの指摘があった。しかし、2020年以降のテレワークの広がりについては、コミュニケーション面での課題の指摘も少なくない。特にインフォーマルなコミュニケーションについては、テレワークでは行われにくいとの指摘が従来からなされている（Gajendran and Harrison, 2007 ; Martins, Gilson, and Maynard, 2004）。新型コロナウイルス感染症対策としてのテレワークが広がって以降も、オンラインでのコミュニケーションに関しては、非言語情報が限られることや情報のやり取りの機会そのものが限られることに起因する様々な課題を指摘する声は多い（福留，2021 ; 濱野・後藤，2022）。またこの時期の文献には、テレワークでの「雑談」が作業効率にプラスの影響があることを実験を通じて明らかにしたもの（武居・宮崎，2022）や、テレワークでの雑談を誘発するインタフェースの開発についての報告（佐野・佐藤・矢谷，2021）等、インフォーマルコミュニケーションに注目した研究が散見される。

テレワーク時のコミュニケーションについてその課題も含めて検討することは、自ずと対面環境との比較を伴った議論を誘発せざるを得ない。なぜなら、テレワーク環境では非言語情報が伝わりにくいとの指摘は、対面であれば非言語情報も伝わりやすいとの認識を前提としているからである。

そこで、テレワークでのコミュニケーションを検討する中で、「対面コミュニケーションとは何か」を問い直す議論も展開されている（埴，2022）。

以上見てきたように、職場でのコミュニケーションについては、フォーマルなものだけでなく、インフォーマルなもの的重要性が指摘されてきている。オンラインによる多様なコミュニケーション手段が定着する中で、そうした変化がインフォーマルコミュニケーションに与える影響についての議論が行われている。特に新型コロナウイルス感染症対策としてのテレワークの広がりを受けて、対面でのやり取りがない中で、いかにしてインフォーマルコミュニケーションを維持できるかに関心が向けられるとともに、対面コミュニケーションの意義についても注目されつつあるといえるだろう。

3 障害種別のコミュニケーション上の課題

障害者が働く職場では、情報共有に関わる多様な課題が存在すると考えられるが、そうした課題が顕在化するのには、特に業務指示が円滑に行われていない場合である。障害者職業総合センター（2023A）によれば、企業が障害者を採用する際に重視する事項についてアンケート調査で尋ねたところ、「指示通りに作業できる」ことを「チェックした・（どのような対象者でも）重視した」とした企業は 63.4%であり、これに「チェックした・（障害種別が同一でも重視するかどうかは）対象者によって違った」とした企業を合わせると 81.0%に上っている。就職する以上、当然期待されることとして、業務指示を理解し、実践することが求められる。そこに困難が生じる場合、様々な配慮が求められることになる。

具体的にどのような課題が生じるかは、障害種別によって大きく異なると考えられる。そして課題の内容によって、求められる配慮内容も大きく変わってくる。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止めることができる媒体・方法で伝えることが中心となる。聴覚障害者に対して、音声言語の代わりに手話や筆談で伝えることや、視覚障害者に対して、掲示物の代わりにメールや電子ファイルで通知することなどが、その代表例である（水野，2014；障害者職業総合センター，2018）。

これに対し、知的障害、発達障害、精神障害、高次脳機能障害のような情報を理解したり、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気を使ったりするなどの対応がなされる。業務指示を伝える際に、知的障害者に各自の理解度に合わせて「わかりやすい日本語」で伝えること（末永，2009；打浪，2018）や、言語情報よりも視覚情報が扱いやすい精神障害者や発達障害者等に対し、図や絵で示すなどの配慮が行われる（野崎，2023）。これらは、受け手による情報の理解を助けるための取組といえるだろう。また、複数の指示を与える際に優先順位を明確にすることや、指示内容は口頭で伝えるだけでなくチャットやメール等、文字で残すといったことは、情報を整理し、保持することを助けている。

このように業務指示に関わる情報のやり取りにおける課題が多く指摘されている一方で、業務指示以外の内容を含むやり取りに関して障害者が直面する課題についての指摘もある。代表的なものとして、聴覚障害者が日常会話についていけず、そのことが働きづらさにつながっているとの指摘

がある（益子，2023）。特に、健聴者である周囲の人々が、配慮のつもりで、会話内容を把握できないことを「気にしなくて大丈夫」と当事者に伝えることが、疎外感につながるとの指摘が、聴覚障害者からなされている（矢田，2022）。

また、発達障害等の障害特性により、職場の人間関係において困難に直面する場合もある。特に ASD（自閉スペクトラム症）の特性として社会的コミュニケーションの困難さが指摘されるが、アメリカ精神医学会では、「対人的に異常な近づき方や通常の会話のやり取りのできないこと」や「興味、情動、または感情を共有することの少なさ、社会的相互反応を開始したり応じたりすることができないこと」などがコミュニケーション上の課題として挙げられている（American Psychiatric Association, 2013）。発達障害に起因するコミュニケーション上の課題は職場における人間関係の問題につながり、離職の要因となっていると考えられる（梅永，2017）。このため、職場での周囲との良好な人間関係の構築は雇用の定着を目指す文脈でも必要なことであり、その実現のために、発達障害等の特性を踏まえたコミュニケーション上の配慮は有効な場合もあると考えられる。

なお、これまで触れてきた障害種別においては、情報のやり取りに関する何らかの困難や課題が指摘されているが、肢体不自由や内部障害のようにコミュニケーション上の課題が強調されることのない障害種別もある。

以上のように、障害者が働く職場での情報共有に関する課題と、実施されている配慮や工夫は、障害種別によって多様である。それらの課題には業務指示に関わるものだけでなく、業務指示以外のやり取りを含むものもあると考えられる。課題と配慮、工夫について整理する際には、障害種別の特徴を考慮しつつ、業務指示に関わるやり取りとそれ以外の内容を含むやり取りの特徴を踏まえた上で検討することが必要になるだろう。

4 用語の整理

本調査研究で扱う「情報共有」は、基本的に職場内において情報が周知されることを対象としている。アンケート調査結果とヒアリング調査結果の一部では、障害のある社員（職員）に情報を周知する手段として、家族や支援者からの協力を得ることについて触れられている。ここでは、あくまで障害のある社員（職員）への情報共有に注目しており、企業と家族や支援者との情報のやり取りについては、調査の対象としていない。

また本調査研究では、職場でやり取りされる情報について、その内容に注目して大きく2つに分類することとしたい。

第1に、業務指示に関わる情報がある。これは、上司や指示役から障害のある社員（職員）に出されるものを指している。業務に関わるやり取りは、同僚間、部署間、そして企業外部との間でも生じており、それらについての検討を行うことも有益と考えられる。しかし、障害のある社員（職員）にとって、業務指示を正確に把握しそれを実施することが、最優先で求められていること、前述のように業務指示を伝えることに関する課題を指摘する先行研究もあることを踏まえ、業務指示に関するやり取りに主に注目することとした。

第2に、業務指示以外の内容を含む情報がある。これは、業界の動向から互いの趣味の話に至る

まで多岐にわたるものであり、これらに関するやり取りは、互いを理解し信頼関係を築く上で有効なものと考えられる。

もちろん、職場でやり取りされる様々な情報を、業務指示に関するものとそれ以外のものに明確に分離することは困難であるが、本調査研究では、情報の内容を大きく2つに分類することが、情報のやり取りに関する課題等を整理することに役立つと考えた。後述するように、第2章と第3章で紹介するアンケート調査とヒアリング調査は、業務指示と業務指示以外の内容を含む情報のやり取りのそれぞれについて、課題と配慮や工夫を明らかにしようとしたものである。

次いで本調査研究では、職場での多様なコミュニケーションをそれらが行われる場や状況に注目し、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とに大きく分けて整理する。両者の特徴は、仲谷・西田（1994）及び松浦ら（1993）を参考としたい。すなわち、フォーマルなコミュニケーションは、参加者や議題が事前に決められており、話題は業務に関する限定的なものとなる。他方、インフォーマルコミュニケーションは、参加者や議題は偶発的であり、話題も多様なものとなる。

ただし、職場でのコミュニケーションをフォーマルなものインフォーマルなものに単純に線引きできるとは考えていない。分類困難なやり取りも多く存在するはずである。ここでは、フォーマルなコミュニケーションとインフォーマルなコミュニケーションという概念を利用することにより、障害のある社員（職員）が他の社員と共にする場や状況そのものが、コミュニケーションを行うに当たりどのような影響を与えうるのかを明らかにすることに寄与すると考え、これらの用語を採用したい。

前述の情報の内容に注目した分類と併せて整理するならば、フォーマルコミュニケーションでは業務指示に関する情報が主にやり取りされと考えられ、インフォーマルコミュニケーションにおいては業務指示以外の内容を含む情報がやり取りされる可能性が高いと考えられる。

障害のある社員（職員）が働く職場での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に関する特徴や課題等については、アンケート調査とヒアリング調査結果を踏まえた上で、第4章で整理することとしたい。

なお、本調査研究では、オンラインでのコミュニケーション手段の広がり及びテレワークについて言及している。ここでいうオンラインでのコミュニケーション手段の広がりとは、メッセージのやり取りが、通信技術を用いてインターネットやイントラネットを介して行われるようになることを指している。そこには、電子メール、チャット、メッセージ交換アプリ、Web 会議システムなどが含まれる。特にスマートフォンや Wi-Fi が普及した 2010 年代以降には、こうしたツールの活用が広がってきた。

本調査研究におけるテレワークは「労働者が ICT（情報通信技術）を利用して行う事業場外勤務」（厚生労働省、2020、p. 3）との厚生労働省の定義に沿ったものとする。

第2節 調査の方法と全体構成

1 本調査研究の方法

本調査研究では、障害者が職場での情報のやり取りについてどのような課題に直面しており、またどのような配慮を必要としているかを明らかにすることを目的とする。加えて、情報共有に関して企業が行っている配慮や障害者が行っている工夫を把握するよう試みる。その際、業務指示に関する情報のやり取りと、業務指示以外の内容を含む情報のやり取りの、それぞれの状況に注目し、整理することとしたい。

こうした目標を達成するために、本調査研究では以下の方法を採用することとした。まず、課題と実施されている配慮や工夫について全体的な傾向を把握するために、企業と障害者を対象としたアンケート調査を実施した。そして、より詳細な状況を把握するために、人事・労務担当者や上司等と障害者を対象としたヒアリング調査を実施した。企業と障害者がそれぞれ感じる課題等が異なる可能性を考慮し、多角的な問題把握を行うため、アンケート調査、ヒアリング調査のいずれにおいても、企業側と障害者側の声を把握できるような調査設計とした。

以下、アンケート調査とヒアリング調査の概要について記載する。

(1) 企業アンケート調査及び障害者アンケート調査

厚生労働省から提供を受けた令和4年障害者雇用状況報告（2022年6月1日）の企業データ107,691社のうち、障害者を1人以上雇用していると報告した企業75,349社を母集団とし抽出した障害者雇用企業10,000社を対象企業とし、2023年10月から11月に調査を実施した。

企業アンケート調査として、対象企業の人事・労務担当者宛に依頼文を郵送し、障害者の人事・労務担当者又は障害者の上司等の、障害のある社員（職員）と日常的にコミュニケーションを取っている者又は障害のある社員（職員）とのコミュニケーションの状況を把握している者へ回答を求めた。併せて、障害者アンケート調査として、対象企業への依頼文送付時に障害のある社員（職員）へのアンケート協力依頼を同封し、対象企業において働く障害のある社員（職員）最大5人への配布により回答を求めた。その際、できるだけ多くの障害種別の障害者に回答を促すよう依頼した。

調査内容は両調査とも、基本属性、業務指示を伝える際の状況、業務指示以外の情報の伝達状況等とした。

(2) 企業及び障害者ヒアリング調査

企業アンケート調査の回答企業の中から、ヒアリング調査への協力を同意が得られた企業アンケート調査回答者、及びその企業に在籍する障害のある社員（職員）に対して、訪問又はオンラインによりヒアリング調査を実施した。

ヒアリング調査は、企業の人事・労務担当者又は障害のある社員（職員）の上司を対象に実施した（企業ヒアリング調査）。また、障害のある社員（職員）の同意が得られ、企業ヒアリング調査への同席が可能な場合には、併せてヒアリング調査を実施した（障害者ヒアリング調査）。ヒアリング調査は14企業を対象に行い、そのうち、10企業に対して企業ヒアリング調査と障害者ヒアリング調査を実施し、4企業に対しては企業ヒアリング調査のみを実施した。

なお、実施時期は2024年2月下旬から6月下旬であった。

2 本報告書の全体構成

本報告書の構成は次のようになる。第2章において、企業アンケート調査及び障害者アンケート調査の結果について報告し、考察を行う。次いで第3章において、企業ヒアリング調査及び障害者ヒアリング調査の結果を示す。そして最後に第4章において、アンケート調査とヒアリング調査を通じて考察できる内容を提示するとともに、本調査研究の意義と限界について述べる。

引用文献

- American Psychiatric Association (2013) Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (5th ed.), Washington, DC: American Psychiatric Association (高橋三郎・大野裕 [監訳], DSM-5 精神疾患の分類と診断の手引, 医学書院).
- Barnard, C. I. (1938) The functions of the executive, Cambridge, MA: Harvard University Press. (山本安次郎・田杉競・飯野春樹 [訳] (1968) 新訳 経営者の役割, ダイヤモンド社).
- Desouza, Kevin C., (2003) “Facilitating Tacit Knowledge Exchange,” Communications of the ACM, Vol. 46, No. 6, 85-88.
- 江崎健司・高屋典子・澤田宏 (2014) 業績と行動の関係マイニングのための手法検討, 情報処理学会研究報告, Vol. 2014, No. 25, 1-7.
- 福田政紀 (2019) インフォーマル・コミュニケーションの活発化による従業員の創造性向上に関する実証分析, 立教ビジネスデザイン研究, 第 16 号, 31-73.
- 福留恵子 (2021) 「テレワークの拡大」をもたらした知見群の二面性—テレワークにおけるコミュニケーションの課題から考える—, 東海大学現代教養センター紀要, 第 5 号.
- Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007) “The good, the bad, and unknown about telecommuting: Metaanalysis of psychological mediators and individual consequences,” Journal of Applied Psychology, 92 (6), 1524-1541.
- 後藤学・金山正樹・河合学・藤野秀則 (2018) 職場風土改善のための方策に関する研究—コミュニケーションコーナー設置の試み, INSS JOURNAL, Vol. 25, SR-1.
- 濱野和佳・後藤学 (2022) テレワークでの課題は改善されたのか?, INSS JOURNAL, Vol. 29, R-2.
- 塙幸枝 (2022) コロナ禍と対面コミュニケーションのゆくえ—リモート・コミュニケーションにおける感覚モダリティの変容—, 日本コミュニケーション研究, 50 巻 Special 号, 103-111.
- 岩本茂子・小川祐樹・諏訪博彦・太田敏澄 (2019) 企業内つぶやきシステムの効用のモデル化, 社会情報学, 第 7 巻 2 号, 1-15.
- 岸本章弘 (2010) 知識創造活動を触発するオフィス空間 (特集健康オフィス), 労働の科学, Vol. 65, No. 2, 68-72.
- 厚生労働省 (2020) 都市部と地方をつなぐ障害者テレワーク事例集.
- Kraut, R. E., Fish, R. S., Root, R. W. and Chalfonte, B. L. (1990) “Informal communication in organizations: Form, function, and technology,” In S. Oskamp & S. Spacapan (Eds.), People’s Reactions to Technology: 145-199, Sage Publication.

- 益子徹（2019）ろう・難聴者の就労上感じる具体的困難の抽出，聴覚言語障害，48（1），31-40.
- 益子徹（2023）ろう・難聴従業員の就労場面における働きづらさの要因と配慮意識に関する質的研究，日本社会福祉学会第71回秋季大会，175-176
- 松浦宣彦・日高哲雄・岡田謙一・松下温（1993）Awareness と状況記憶を支援したインフォーマルコミュニケーション環境，情報処理学会研究報告，Vol. 93，No. 56，65-72.
- 松原敏浩（1990）企業組織におけるコミュニケーション，原岡一馬（編）人間とコミュニケーション，ナカニシヤ出版，158-171.
- Martins, L.L., Gilson, L.L., Maynard, M.T., (2004) “Virtual teams: what do we know and where do we go from here?,” Journal of Management, 30, 805-835.
- Mayer, R. C., Davis, J. H. and Schoorman, F. D. (1995) “An Integrative Model of Organizational Trust,” Academy of Management Review, Vol. 20, No. 3, 709-734.
- 宮木由貴子（2008）職場のインフォーマルコミュニケーションとメール・メールの普及は職場の対人関係を希薄にするかー，Life Design REPORT, 2008. 9-10, 16-27.
- 水野映子（2014）聴覚障害者が働く職場におけるコミュニケーションの改善事例，第一生命経済研究所 ライフデザイン研究本部 Life Design Report, Summer, 55-60.
- 永田佳奈子・赤坂真二（2021）中学校教職員間のインフォーマル・コミュニケーションに関する事例研究—教職員の職場風土認知と被援助志向性に着目して—，日本学級経営学会誌，2021 第3巻，23-33.
- 仲谷美江・西田正吾（1994）インフォーマル・コミュニケーション研究の動向，計測と制御，Vol. 33，No. 3，214-221.
- 野中郁次郎・梅本勝博（2001）知識管理から知識経営へ—ナレッジマネジメントの最新動向，人工知能学会誌，16. 1，4-14.
- 野崎智仁（2023）精神障害のある方へのジョブコーチによる支援，特集 ディーセント・ワークを実現するための精神障害者への就労支援，産業精神保健，31 巻4号，184-188.
- 佐野翔子・佐藤安理・矢谷浩司（2021）リモートワーク環境での雑談を支援するインタフェースデザインの質的調査，情報処理学会研究報告，Vol. 2021-HCI-195 No. 29，1-8.
- 障害者職業総合センター 調査研究報告書 No. 138（2018）「視覚障害者の職業アクセスの改善に向けた諸課題に関する研究」第2章 視覚障害者の職業自立に向けた取組の変遷，13-34.
- 障害者職業総合センター 調査研究報告書 No. 168（2023A）「就労困難性（職業準備性と就労困難性）の評価に関する調査研究」.
- 障害者職業総合センター 調査研究報告書 No. 171（2023B）「テレワークに関する障害者のニーズ等実態調査」.
- 末永弘（2009）知的障害者へのコミュニケーション支援とは，福祉労働，123，86-97.
- 武居香里・宮崎圭子（2022）テレワークにおける雑談によるパフォーマンスへの効果，跡見学園女子大学附属心理教育相談所紀要，18号，155-167.
- 打浪文子（2018）知的障害のある人たちと「ことば」—「わかりやすさ」と情報保障・合理的配慮，

生活書院.

梅永雄二（2017）発達障害者の就労上の困難性と具体的対策—ASD を中心に，日本労働研究雑誌，August 685，57-68.

矢田祐一郎（2022）難聴・難病と共に生きる研究者の一例，特集1 Disability Inclusive Academia — 障害のある人々の視点は科学をどう変えるか—，学術の動向，2022. 10，19-22.

第2章

アンケート調査

第2章 アンケート調査

第1節 目的と方法

1 調査の目的

障害者が働く職場における業務指示及び業務指示以外の情報共有に関する課題と対策等について、企業及び働く障害者の双方に対してアンケート調査を実施することにより、業務指示をはじめとした職場の情報を障害者と共有する際の課題、それを解消するために事業主が行っている配慮、本人が行っている工夫等を明らかにする。また、併せて、テレワークの導入が、障害者が職場で直面する情報の把握を巡る課題にどのような影響を与えたかを明らかにする。

2 調査の実施方法

(1) 調査の実施期間

2023年10月から11月に調査実施した。

(2) 調査対象及び実施方法

厚生労働省から提供を受けた令和4年障害者雇用状況報告（令和4年6月1日）の企業データ107,691社のうち、障害者を1人以上雇用していると報告した企業75,349社を母集団とし、企業規模、産業分類、所在地（「東京都及び大阪府」と「それ以外」の2カテゴリ）により層化抽出した障害者雇用企業10,000社を調査対象（以下「対象企業」という。）とした。

企業アンケート調査の実施に当たり、対象企業の人事・労務担当者宛てに依頼文を郵送し、障害者の人事・労務担当者又は障害のある社員（職員）の上司等の、障害のある社員（職員）と日常的にコミュニケーションを取っている者あるいは障害のある社員（職員）とのコミュニケーションの状況を把握している者へ令和5年6月1日現在の状況について回答を求め、企業アンケート調査用Webフォームにより回収した。併せて、障害者アンケート調査として、対象企業への依頼文には障害のある社員（職員）へのアンケート協力依頼を同封し、対象企業において働く障害のある社員（職員）最大5人への配布を同企業に依頼することにより回答を求めた。その際、できるだけ多くの障害種別の障害者に回答を促すよう依頼し、障害者アンケート調査用Webフォームにより回収した。また、両調査ともWebフォームによる回答が困難な場合は、Microsoft Wordにより作成した調査票ファイルをメールにより送付し、障害者アンケート調査では希望により知的障害のある社員（職員）向けの易しい言葉づかいの調査票ファイルをメールにより送付し、回答後に印刷した調査票を郵送等により回収した。

なお、両調査とも回答は任意とし、協力の拒否や回答内容により不利益は生じないことを依頼文に記載するとともに、当センター研究部門に設置する調査研究倫理審査委員会の審査の結果、妥当と認められた上で調査実施した。

(3) 調査内容

調査はそれぞれ「障害者が働く職場の情報共有に関する調査【企業アンケート】」、「障害者が働く職場の情報共有に関する調査【障害のある方向け】」として、表2-1-1の項目について調査を行った。なお、調査内容は、先行研究及び有識者ヒアリングにより聴取した意見（表2-1-2）を踏まえて設計した。本調査で使用した調査票は巻末資料に掲載した。

表 2 - 1 - 1 調査項目一覧

分類	調査項目	
	企業アンケート調査	障害者アンケート調査
基本属性	(1) 産業分類 (2) 常用雇用労働者数 (3) 事業形態 (4) 雇用障害者数 Q1 コミュニケーションの状況について回答する障害者の障害種別	(1) 性別 (2) 年齢 (3) 障害種別 (4) 障害者手帳の所持状況 (5) 障害のために職場で使用・利用しているコミュニケーションの手段やツール
業務指示の伝達状況	Q2 業務指示伝達に関して行っている配慮 Q3 業務指示伝達に関して配慮を行うようになった理由・きっかけ Q4 業務指示伝達に関して配慮を行ってもなお困難を感じる頻度	Q1 業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じること（頻度） Q2 業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる状況 Q3 業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために行っている工夫 Q4 業務指示の伝達方法に関して職場から配慮を受けている場合の満足度
業務指示以外の情報の提供状況	Q5 業務指示以外の情報の共有について社員（職員）の特性を考慮して行っていること Q6 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で提供が不十分と考えられるもの Q7 社員（職員）間での業務指示以外の情報交換を促すために行っていること	Q5 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じること（頻度） Q6 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で把握できていないものや情報提供が不十分と感じるもの Q7 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に関して行っていること
テレワークの実施状況	Q8 テレワークの実施状況 Q9 テレワーク時の業務指示伝達に関して行っている（行っていた）配慮 Q10 テレワーク時の業務指示伝達に関して配慮を行うようになった理由・きっかけ Q11 テレワーク時の業務指示伝達について出勤時と比較して感じている（感じていた）こと Q12 テレワーク時に社員（職員）間の情報交換を促すために行っている（行っていた）こと	Q8 テレワークの経験 Q9 テレワークで業務指示の内容を把握し理解することについて出勤時と比較して感じている（感じていた）こと Q10 テレワークで業務指示の内容を把握し理解するのに困難を感じている（感じていた）こと Q11 業務指示以外に社内でやり取りされる情報の取得について出勤時と比較して感じている（感じていた）こと Q12 テレワークの際の情報のやり取りに関して行っている（行っていた）こと Q13 仕事に関わる情報取得全般に関して出勤時とテレワーク時の利点と思うこと
ヒアリングの協力可否	Q13 ヒアリング調査への協力の可否 Q14 協力可の場合の連絡先	

表 2-1-2 有識者ヒアリングにより聴取した主な意見

(1) 有識者 A (聴覚障害者への情報保障に関する意見聴取)

- ・企業向けの調査票は、人事・労務担当者よりも、障害者の社員に対して日々の業務指示を実際に行う直接の上司にも回答を求めた方が良いのではないか。宛先は人事・労務担当者として、その後適切な部署（障害者社員とその上司）に配布されると良い。
- ・企業アンケートと障害者アンケートで、不十分と思われる情報として同じ項目を選択肢として提示することで、企業と障害者の認識の相違を明らかにすることが可能となる。
- ・障害者が行う情報取得に関する工夫として、「キーパーソンを決めてその人からいつも情報を得られるようにする」ということがある。これも選択肢に加えるべき。
- ・オンライン会議は文字認識アプリの進化により聴覚障害者にも参加しやすくなっているが、複数の人が同時に話すとき内容を把握できない。画面共有の内容と文字認識アプリの変換結果を同時に認識するのは困難、といった新たな課題がある。
- ・テレワークとオフィスでの就業の両方を経験した聴覚障害者によると、テレワークと対面のどちらが良いかは人によってまちまちな印象。打合せや会議の場面ではオンラインツールが便利な側面がある。コミュニケーションにおける空気感を感じられるという意味では、対面の方が良いという意見もあり、テレワークが良いと一概にはいえない。

(2) 有識者 B (知的障害者への情報保障に関する意見聴取)

- ・質問できる人が近くにおり毎日同じような作業を行う場合はそんなにトラブルは起きないが、普段から余り接していない情報や複雑さが絡んで親しみの持てない情報は、難しく感じる人が多い。
- ・似たような話で背景事情が分からない話が苦手な人が多い。「昨日やっていた仕事を今日もやって」という指示はそんなに難しいことではない。昨日やっており、すぐに聞ける人がいればさほど問題はない。しかし、新しい仕事が急に入ったりすると、分かりやすく説明してくれたとしても、普段接していないし、どういう流れで仕事が行われているか分からない。うまく想像力が働かなかったり、障害特性ゆえに抽象的に考えるのが難しかったりするので、難しさを覚える人がいる。
- ・知的障害者の場合は、気軽に質問できる人やそういう場があるかどうか、職場定着の大きな要素になる。障害のない人が多い職場だとそうした環境が作られにくい。それが職場においてマイノリティを感じるバリアの複雑性である。障害者が特例子会社や作業所等に集まらざるを得ないのは、分からないときに「分からない」と言えて、それをサポートする人がいる環境だからである。
- ・「知的障害とは何か」を想像しづらい人たちの中で働いている場合、「分かりやすく説明したのに伝わらない」という問題がしばしば生じている。原因には知的障害についての理解や想像力の不足もあるが、間違った伝え方を正しいと思い込んでいることも考えられる。分かりやすく説明しようと、手順を 1、2、3 と踏んで説明したつもりでも、難解な用語が入っていたり、手順は分かりやすくても内容は分かりやすくなかったりすることが、情報伝達の際に起こっているのではないかな。
- ・アンケート項目は場合によっては答えることが難しい人もいますので、ヒアリングでうまく補足する情報を拾えるといいと思う。知的障害のある方にヒアリングをする際には、まずイエス・ノーで答えられる質問など答えやすいものから始め、徐々に深掘りしていくべきである。

第2節 調査結果

1 回答の概況

調査実施に当たり、36社には移転等により依頼文が届かなかったことから、最終的な対象企業は9,964社となった。企業アンケート調査の有効回答数は1,217社、有効回答率は12.2%だった。障害者アンケート調査の有効回答数は721人だった。

2 企業アンケート調査結果

企業アンケート調査では、基本属性に関する調査項目の後、実際の職場で行われる障害のある社員（職員）との情報共有の状況を尋ねる調査項目を設定し、企業に障害種別を任意で一つ選択した上で回答するよう求めたことから、結果については回答に選んだ障害のある社員（職員）の障害種別に集計した。なお、自由記述による回答欄を設けた調査項目では、自由記述の内容を確認し、既存の選択肢に該当する場合は選択肢の回答として扱い、調査項目の趣旨に合致するが選択肢に該当しない内容の場合は「その他」の回答とした。また、調査項目の趣旨に合致しない場合（職場の業務指示に関する調査項目で、心身への配慮の状況について記した回答等）はその調査項目の回答として採用しないこととし、調査結果に反映している。

（1）基本属性

ア 産業分類

産業分類は、「医療、福祉」が298社（24.5%）で最も多く、次いで「製造業」269社（22.1%）、「サービス業（他に分類されないもの）」146社（12.0%）、「卸売業、小売業」116社（9.5%）と続いた（図2-2-1）。

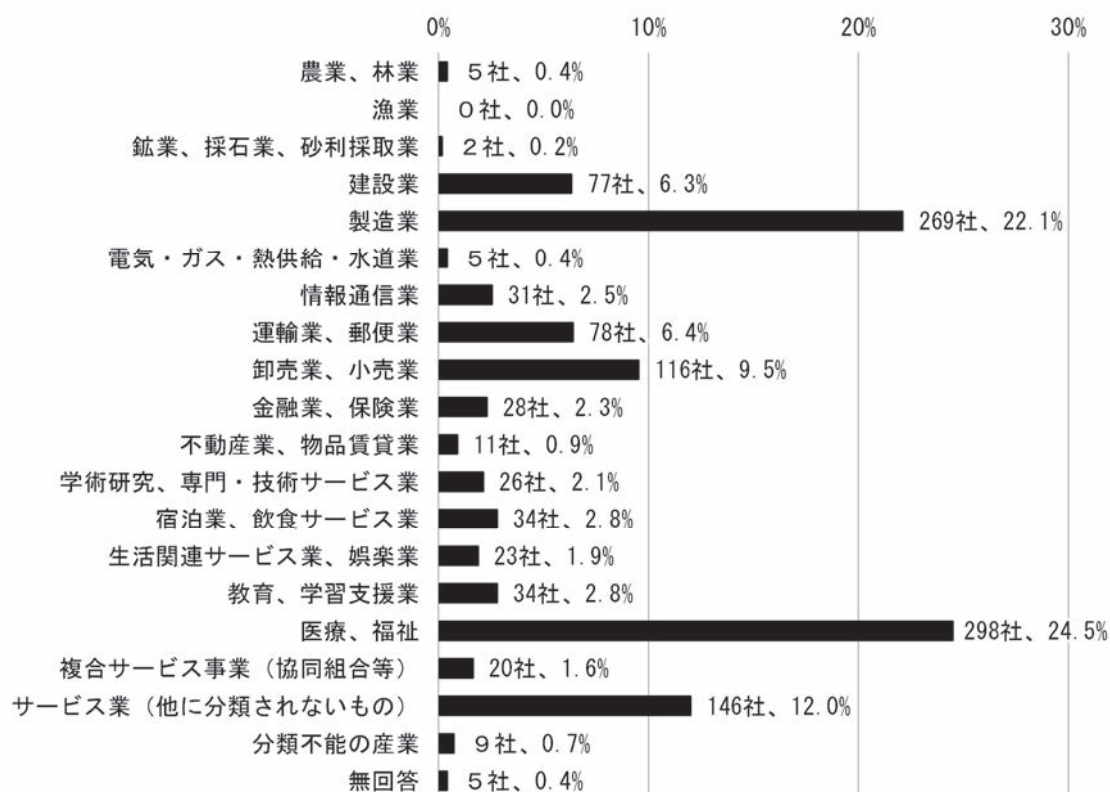


図 2-2-1 産業分類 (n=1,217)

イ 常用雇用労働者数

常用雇用労働者数は、「100～299.5人」が最も多く 582 社（47.8%）、次いで「43.5～99.5人」355 社（29.2%）、「300～499.5人」112 社（9.2%）と続いた（図 2-2-2）。

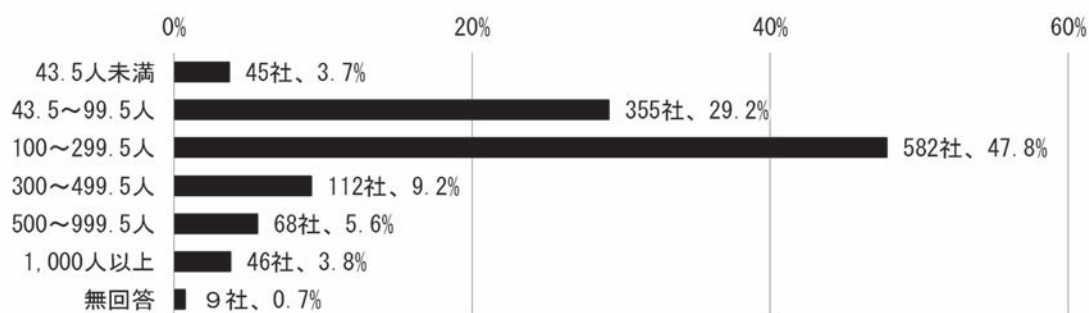


図 2-2-2 常用雇用労働者数 (n=1,217)

ウ 事業形態

会社・法人の事業形態は、その他（一般の法人＝株式会社、社会福祉法人、一般社団法人、学校法人等、特例子会社及び就労継続支援A型事業所以外の全ての法人）が 1,188 社（97.6%）を占め、就労継続支援A型事業所は 15 社（1.2%）、特例子会社は 4 社（0.3%）だった（図 2-2-3）。

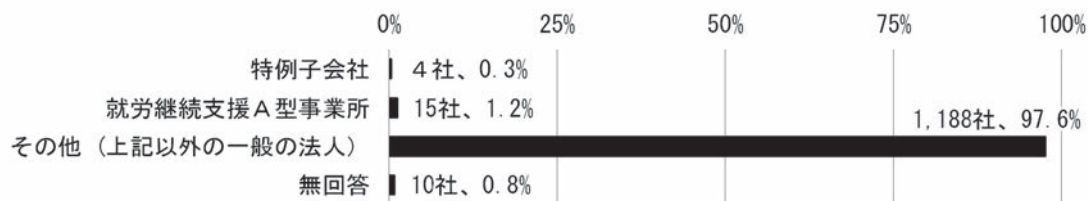


図 2-2-3 会社・法人の事業形態 (n=1,217)

エ 雇用障害者数

雇用障害者数の実人数は「2～3人」が最も多く 439 社（36.1%）、次いで「4～10人」321 社（26.4%）、「1人」309 社（25.4%）と続いた（図 2-2-4）。

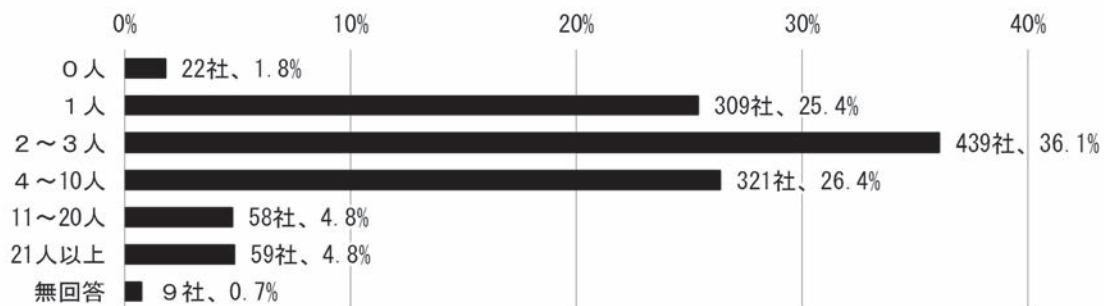


図 2-2-4 雇用障害者数 (n=1,217)

オ コミュニケーションの状況について回答する障害者の障害種別

雇用障害者数が 0 人だった企業（22 社）を除いた 1,195 社に対して、これ以降の調査項目でコミュニケーションの状況について回答する障害者（雇用する社員（職員））の障害種別について任意で一つ選択を依頼したところ、「知的障害」が最も多く 322 社（26.9%）、次いで「肢体不自由」278 社（23.3%）、「精神障害」216 社（18.1%）、「内部障害」171 社（14.3%）と続いた（図 2-2-5）。

なお、高次脳機能障害（n=9）とてんかん（n=6）については、回答数が少なく当該障害種別の傾向を見ることが困難だったことから、その他の障害（n=16）とあわせて、これ以降の結果は参考値として表に掲載することにとどめ、本文では他の 8 つの障害種別を中心に言及している。

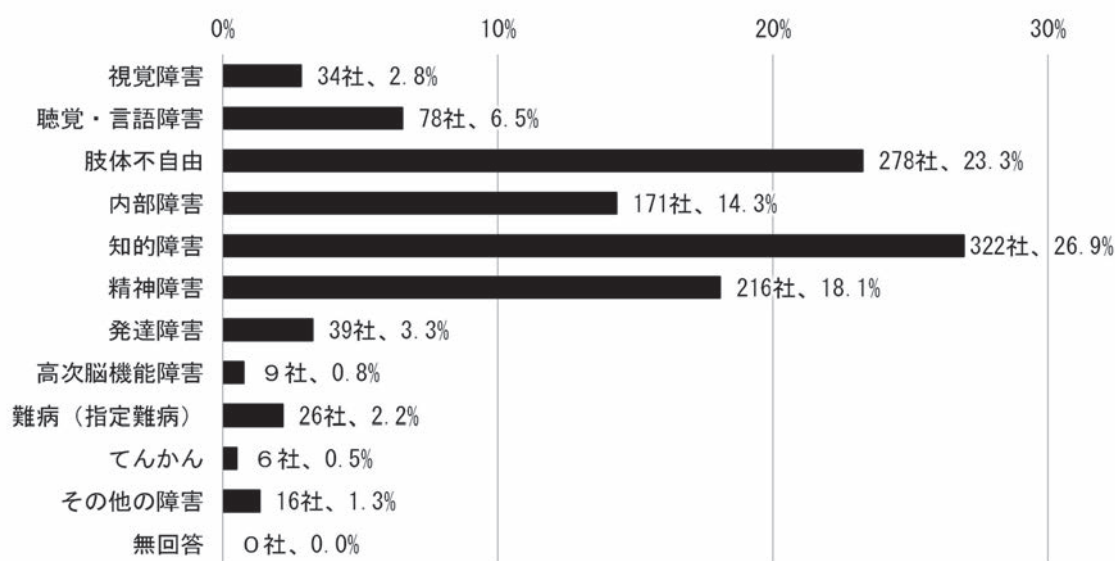


図 2－2－5 コミュニケーションの状況について回答する障害者の障害種別（n=1,195）

（2）業務指示の伝達状況

ア 業務指示伝達に行っている配慮

業務指示伝達に行っている配慮の状況を複数選択により回答を求めたところ、全障害種別（n=1,195）では「1 指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える。」が 544 社（45.5%）と最も多かった。8つの障害種別で最も多かった回答は、「1 指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える。」が、視覚障害（n=34）で 13 社（38.2%）、知的障害（n=322）で 277 社（86.0%）、精神障害（n=216）で 129 社（59.7%）、発達障害（n=39）で 29 社（74.4%）、「2 口頭での伝達が把握されにくい等の場合、手話や筆談、文字変換アプリなど、当該社員（職員）の理解しやすいコミュニケーション手段で伝える。」が聴覚・言語障害（n=78）で 48 社（61.5%）、「11 指示伝達に当たり、障害に関連して特別なことは行っていない。」が肢体不自由（n=278）で 201 社（72.3%）、内部障害（n=171）で 141 社（82.5%）、難病（指定難病）（n=26）で 17 社（65.4%）だった（表 2－2－1）。

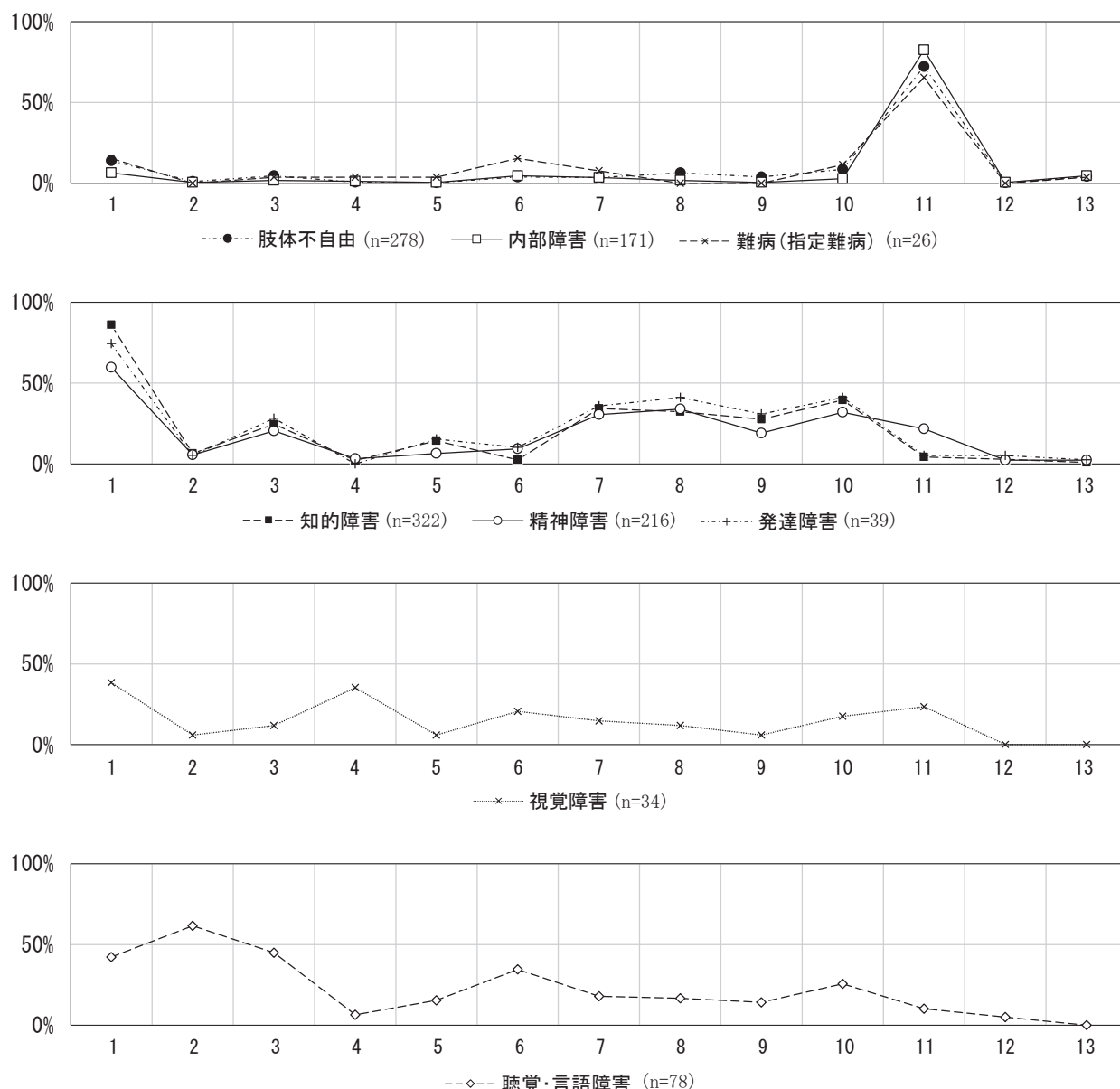
8つの障害種別について見ていくと、肢体不自由、内部障害、難病（指定難病）は、「11 指示伝達に当たり、障害に関連して特別なことは行っていない。」が 7割から 8割程度と最も多く、業務指示伝達に関する配慮を行っている回答はいずれも 2割を下回った。知的障害、精神障害、発達障害は、「1 指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える。」が 6割から 9割程度と最も多く、また、「3 指示内容の正確な理解や定着のために、指示は口頭だけでなく、書面でも渡す。」、「7 指示役を固定化することで、情報の混乱を避けるようにする。」、「8 複数の指示を伝える際には、優先順位を明確にする。」、「9 複数の指示を伝える際には、区切って順番に伝える。」、「10 伝えた指示の内容を理解しているかを、その場で確認する。」についても 2割から 4割程度の回答があった。視覚障害は、「1 指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える。」が 38.2%と最も多かったほか、「4 指示を文書で示す場合、拡大印刷や電子ファイルなど、障害のある社員（職員）の見え方に適した形で提供する。」、「6 指示はメールやチャット、SNSなどで伝える。」も 2割から 4割程度の回答があった。

聴覚・言語障害は、「2 口頭での伝達が把握されにくい等の場合、手話や筆談、文字変換アプリなど、当該社員（職員）の理解しやすいコミュニケーション手段で伝える。」が 61.5%と最も多く、「1 指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える。」、「3 指示内容の正確な理解や定着のために、指示は口頭だけでなく、書面でも渡す。」、「6 指示はメールやチャット、SNS などで伝える。」、「10 伝えた指示の内容を理解しているかを、その場で確認する。」も 3 割から 4 割程度の回答があった。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図 2-2-6 である。

表 2-2-1 業務指示伝達に行っている配慮

業務指示伝達に行っている配慮	視覚 障害 n=34	聴覚・ 言語 障害 n=78	肢体 不自由 n=278	内部 障害 n=171	知的 障害 n=322	精神 障害 n=216	発達 障害 n=39	高次 脳機能 障害 n=9	難病 (指定 難病) n=26	てん かん n=6	その 他の 障害 n=16	全障害計 n=1,195
1 指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える。	13 (38.2%)	33 (42.3%)	39 (14.0%)	11 (6.4%)	277 (86.0%)	129 (59.7%)	29 (74.4%)	4 (44.4%)	4 (15.4%)	3 (50.0%)	2 (12.5%)	544 (45.5%)
2 口頭での伝達が把握されにくい等の場合、手話や筆談、文字変換アプリなど、当該社員（職員）の理解しやすいコミュニケーション手段で伝える。	2 (5.9%)	48 (61.5%)	3 (1.1%)	1 (0.6%)	21 (6.5%)	12 (5.6%)	2 (5.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	89 (7.4%)
3 指示内容の正確な理解や定着のために、指示は口頭だけでなく、書面でも渡す。	4 (11.8%)	35 (44.9%)	13 (4.7%)	3 (1.8%)	79 (24.5%)	44 (20.4%)	11 (28.2%)	1 (11.1%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	191 (16.0%)
4 指示を文書で示す場合、拡大印刷や電子ファイルなど、障害のある社員（職員）の見え方に適した形で提供する。	12 (35.3%)	5 (6.4%)	2 (0.7%)	2 (1.2%)	7 (2.2%)	7 (3.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	36 (3.0%)
5 指示内容を把握しやすいように、図や絵を用いて伝える。	2 (5.9%)	12 (15.4%)	1 (0.4%)	1 (0.6%)	46 (14.3%)	14 (6.5%)	6 (15.4%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	83 (6.9%)
6 指示はメールやチャット、SNSなどで伝える。	7 (20.6%)	27 (34.6%)	11 (4.0%)	8 (4.7%)	8 (2.5%)	20 (9.3%)	4 (10.3%)	0 (0.0%)	4 (15.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	89 (7.4%)
7 指示役を固定化することで、情報の混乱を避けるようにする。	5 (14.7%)	14 (17.9%)	10 (3.6%)	6 (3.5%)	110 (34.2%)	66 (30.6%)	14 (35.9%)	1 (11.1%)	2 (7.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	228 (19.1%)
8 複数の指示を伝える際には、優先順位を明確にする。	4 (11.8%)	13 (16.7%)	18 (6.5%)	3 (1.8%)	104 (32.3%)	73 (33.8%)	16 (41.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (6.3%)	232 (19.4%)
9 複数の指示を伝える際には、区切って順番に伝える。	2 (5.9%)	11 (14.1%)	11 (4.0%)	1 (0.6%)	89 (27.6%)	41 (19.0%)	12 (30.8%)	1 (11.1%)	0 (0.0%)	1 (16.7%)	1 (6.3%)	170 (14.2%)
10 伝えた指示の内容を理解しているかを、その場で確認する。	6 (17.6%)	20 (25.6%)	24 (8.6%)	5 (2.9%)	127 (39.4%)	69 (31.9%)	16 (41.0%)	2 (22.2%)	3 (11.5%)	1 (16.7%)	1 (6.3%)	274 (22.9%)
11 指示伝達に当たり、障害に関連して特別なことは行っていない。	8 (23.5%)	8 (10.3%)	201 (72.3%)	141 (82.5%)	14 (4.3%)	47 (21.8%)	2 (5.1%)	4 (44.4%)	17 (65.4%)	2 (33.3%)	10 (62.5%)	454 (38.0%)
12 その他	0 (0.0%)	4 (5.1%)	1 (0.4%)	1 (0.6%)	9 (2.8%)	5 (2.3%)	2 (5.1%)	1 (11.1%)	0 (0.0%)	1 (16.7%)	1 (6.3%)	25 (2.1%)
13 無回答	0 (0.0%)	0 (0.0%)	12 (4.3%)	8 (4.7%)	3 (0.9%)	5 (2.3%)	1 (2.6%)	1 (11.1%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	4 (25.0%)	35 (2.9%)

※「その他」の回答として、「移動が困難なため、伝達事項は当人の作業場へ行き直接伝える（肢体不自由）」、「文字や写真で伝えるだけでなく、指示役が作業をやって見せる（知的障害）」、「戸惑っている様子等が見受けられたらすぐに声をかけをする（精神障害）」、「指示を出すタイミングを固定化するようにしている（週末に翌週の業務指示、毎朝その日の業務指示）（精神障害）」等の記述があった。



- 1 指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える。
- 2 口頭での伝達が把握されにくい等の場合、手話や筆談、文字変換アプリなど、当該社員（職員）の理解しやすいコミュニケーション手段で伝える。
- 3 指示内容の正確な理解や定着のために、指示は口頭だけでなく、書面でも渡す。
- 4 指示を文書で示す場合、拡大印刷や電子ファイルなど、障害のある社員（職員）の見え方に適した形で提供する。
- 5 指示内容を把握しやすいように、図や絵を用いて伝える。
- 6 指示はメールやチャット、SNSなどで伝える。

- 7 指示役を固定化することで、情報の混乱を避けるようにする。
- 8 複数の指示を伝える際には、優先順位を明確にする。
- 9 複数の指示を伝える際には、区切って順番に伝える。
- 10 伝えた指示の内容を理解しているかを、その場で確認する。
- 11 指示伝達に当たり、障害に関連して特別なことは行っていない。
- 12 その他
- 13 無回答

注 折れ線は、同一傾向の障害種別を図示する意図で使用しており、変化量を示すものではない。グラフの数値は表 2-2-1 のとおり。

図 2-2-6 業務指示伝達に行っている配慮

イ 業務指示伝達に関して配慮を行うようになった理由・きっかけ

業務指示伝達に関して配慮を行うようになった理由やきっかけを、前項アで何らかの配慮を行っていた場合に複数選択により回答を求めたところ、全障害種別（n=741）では「1 該当する障害種別の社員（職員）を雇用する以上、当然必要なことと考えたため。」が 551 社（74.4%）と最も多かった。10 社以上の回答のあった 7 つの障害種別では、「1 該当する障害種別の社員（職員）を雇用する以上、当然必要なことと考えたため。」の回答がいずれの障害種別でも最も多く、視覚障害（n=26）

で 23 社 (88.5%)、聴覚・言語障害 (n=70) で 55 社 (78.6%)、肢体不自由 (n=77) で 51 社 (66.2%)、内部障害 (n=30) で 16 社 (53.3%)、知的障害 (n=308) で 234 社 (76.0%)、精神障害 (n=169) で 132 社 (78.1%)、発達障害 (n=37) で 26 社 (70.3%) だった (表 2-2-2)。

7つの障害種別について見ていくと、視覚障害、肢体不自由、内部障害は、「1 該当する障害種別の社員（職員）を雇用する以上、当然必要なことと考えたため。」の回答が5割から9割程度と最も多く、他の選択肢の回答はいずれも2割を下回った。知的障害、精神障害、発達障害は、「1 該当する障害種別の社員（職員）を雇用する以上、当然必要なことと考えたため。」が7割から8割程度と最も多かったが、「3 支援機関から配慮提供に関する提案があったため。」、「4 指示内容が理解されていないなど、指示伝達について課題があったため。」にも2割から3割程度の回答があり、また、「2 該当する障害種別の社員（職員）自身から配慮提供の依頼があったため。」も精神障害と発達障害で2割程度の回答があった。一方、聴覚・言語障害は、「1 該当する障害種別の社員（職員）を雇用する以上、当然必要なことと考えたため。」が78.6%と最も多く、「4 指示内容が理解されていないなど、指示伝達について課題があったため。」にも24.3%の回答があったが、「3 支援機関から配慮提供に関する提案があったため。」の回答は1割を下回った。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図 2-2-7 である。

表 2-2-2 業務指示伝達に関して配慮を行うようになった理由・きっかけ

業務指示伝達に関して配慮を行うようになった理由・きっかけ	視覚障害 n=26	聴覚・言語障害 n=70	肢体不自由 n=77	内部障害 n=30	知的障害 n=308	精神障害 n=169	発達障害 n=37	高次脳機能障害 n=5	難病(指定難病) n=9	てんかん n=4	その他の障害 n=6	全障害計 n=741
1 該当する障害種別の社員（職員）を雇用する以上、当然必要なことと考えたため。	23 (88.5%)	55 (78.6%)	51 (66.2%)	16 (53.3%)	234 (76.0%)	132 (78.1%)	26 (70.3%)	2 (40.0%)	6 (66.7%)	4 (100.0%)	2 (33.3%)	551 (74.4%)
2 該当する障害種別の社員（職員）自身から配慮提供の依頼があったため。	4 (15.4%)	11 (15.7%)	5 (6.5%)	4 (13.3%)	11 (3.6%)	32 (18.9%)	8 (21.6%)	1 (20.0%)	1 (11.1%)	0 (0.0%)	1 (16.7%)	78 (10.5%)
3 支援機関から配慮提供に関する提案があったため。	0 (0.0%)	2 (2.9%)	1 (1.3%)	1 (3.3%)	69 (22.4%)	41 (24.3%)	11 (29.7%)	2 (40.0%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)	2 (33.3%)	130 (17.5%)
4 指示内容が理解されていないなど、指示伝達について課題があったため。	2 (7.7%)	17 (24.3%)	7 (9.1%)	3 (10.0%)	104 (33.8%)	48 (28.4%)	10 (27.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (16.7%)	192 (25.9%)
5 該当する社員（職員）の上司や同僚などから、配慮提供の必要性が指摘されたため。	5 (19.2%)	4 (5.7%)	3 (3.9%)	4 (13.3%)	32 (10.4%)	16 (9.5%)	4 (10.8%)	0 (0.0%)	1 (11.1%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)	70 (9.4%)
6 不明	0 (0.0%)	3 (4.3%)	7 (9.1%)	0 (0.0%)	11 (3.6%)	5 (3.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	26 (3.5%)
7 その他	0 (0.0%)	1 (1.4%)	2 (2.6%)	2 (6.7%)	3 (1.0%)	0 (0.0%)	1 (2.7%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	10 (1.3%)
8 無回答	1 (3.8%)	0 (0.0%)	12 (15.6%)	9 (30.0%)	5 (1.6%)	6 (3.6%)	1 (2.7%)	1 (20.0%)	1 (11.1%)	0 (0.0%)	4 (66.7%)	40 (5.4%)

※「全障害計 n=741」は、表 2-2-1 において「11 業務指示伝達に当たり、障害に関連して特別なことは行っていない」以外を回答した741社のもの。「その他」の回答として、「障害の有無に関わらず風土としてそういった配慮が定着している（内部障害）」、「新人の教育と同じようになっている（知的障害）」、「両親からの依頼（発達障害）」等の記述があった。

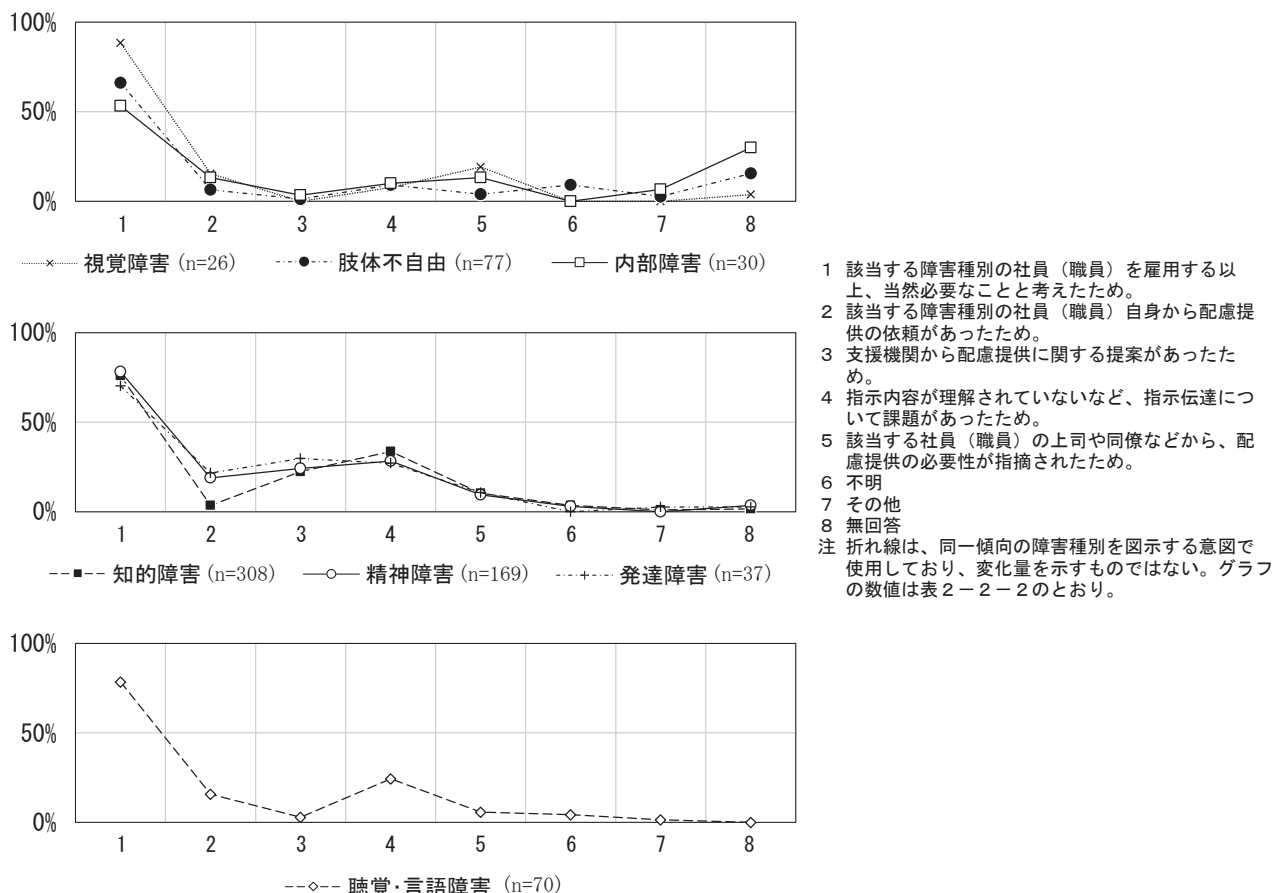


図2-2-7 業務指示伝達に関して配慮を行うようになった理由・きっかけ

ウ 業務指示伝達に関して配慮を行ってもなお困難を感じる頻度

業務指示伝達に関して配慮を行ってもなお困難を感じる頻度を単一選択により回答を求めたところ、全障害種別（n=1,195）では「3 ほとんどない。」が436社（36.5%）で最も多かった。8つの障害種別で最も多かった回答は、「2 ときどきある。」が、知的障害（n=322）で142社（44.1%）、「3 ほとんどない。」が、視覚障害（n=34）で19社（55.9%）、聴覚・言語障害（n=78）で37社（47.4%）、精神障害（n=216）で88社（40.7%）、発達障害（n=39）で19社（48.7%）、「4 まったくない。」が、肢体不自由（n=278）で181社（65.1%）、内部障害（n=171）で126社（73.7%）、難病（指定難病）（n=26）で13社（50.0%）だった（表2-2-3）。

8つの障害種別について見ていくと、肢体不自由、内部障害、難病（指定難病）は、「4 まったくない。」が5割から7割程度と最も多く、「3 ほとんどない。」がそれに続いて2割から4割程度だった。聴覚・言語障害、知的障害、精神障害、発達障害は、「2 ときどきある。」と「3 ほとんどない。」が4割から5割程度とほぼ同じ割合となっていた。視覚障害は、「3 ほとんどない。」が最も多く55.9%あり、「2 ときどきある。」と「4 まったくない。」がどちらも2割程度とほぼ同じ割合となっていた。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図2-2-8である。

表 2-2-3 業務指示伝達に関して配慮を行ってもなお困難を感じる頻度

業務指示伝達に関して配慮を行ってもなお困難を感じる頻度	視覚障害 n=34	聴覚・言語障害 n=78	肢体不自由 n=278	内部障害 n=171	知的障害 n=322	精神障害 n=216	発達障害 n=39	高次脳機能障害 n=9	難病(指定難病) n=26	てんかん n=6	その他の障害 n=16	全障害計 n=1,195
1 頻繁にある。	0 (0.0%)	5 (6.4%)	1 (0.4%)	1 (0.6%)	21 (6.5%)	13 (6.0%)	1 (2.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	42 (3.5%)
2 ときどきある。	7 (20.6%)	29 (37.2%)	15 (5.4%)	5 (2.9%)	142 (44.1%)	77 (35.6%)	18 (46.2%)	3 (33.3%)	3 (11.5%)	1 (16.7%)	1 (6.3%)	301 (25.2%)
3 ほとんどない。	19 (55.9%)	37 (47.4%)	79 (28.4%)	37 (21.6%)	140 (43.5%)	88 (40.7%)	19 (48.7%)	3 (33.3%)	10 (38.5%)	2 (33.3%)	2 (12.5%)	436 (36.5%)
4 まったくない。	6 (17.6%)	7 (9.0%)	181 (65.1%)	126 (73.7%)	17 (5.3%)	35 (16.2%)	1 (2.6%)	2 (22.2%)	13 (50.0%)	3 (50.0%)	12 (75.0%)	403 (33.7%)
5 無回答	2 (5.9%)	0 (0.0%)	2 (0.7%)	2 (1.2%)	2 (0.6%)	3 (1.4%)	0 (0.0%)	1 (11.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (6.3%)	13 (1.1%)

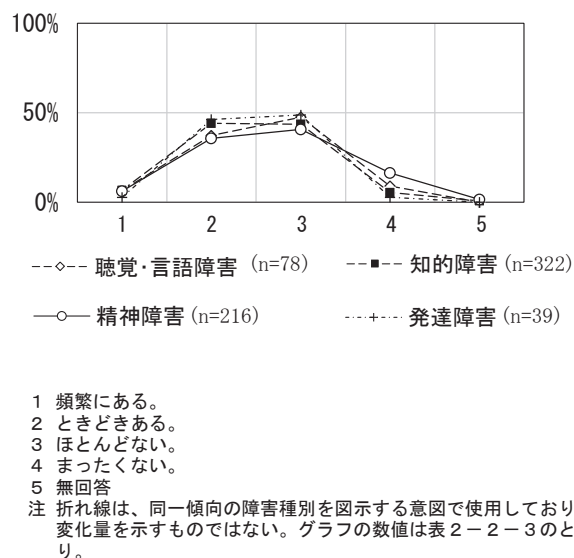
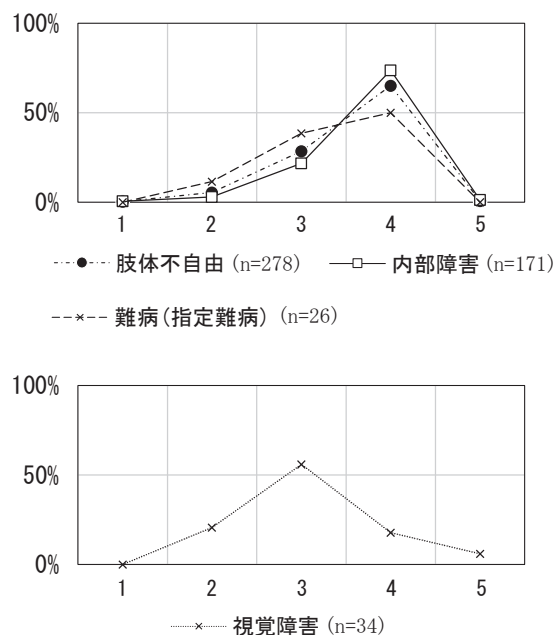


図 2-2-8 業務指示伝達に関して配慮を行ってもなお困難を感じる頻度

(3) 業務指示以外の情報の提供状況

ア 業務指示以外の情報の共有について社員（職員）の特性を考慮して行っていること

業務指示以外の情報の共有について社員（職員）の特性を考慮して行っていることを複数選択により回答を求めたところ、全障害種別（n=1,195）では「8 業務指示以外の情報の共有について、特別なことは行っていない。」が 504 社（42.2%）と最も多かった。8つの障害種別で最も多かった回答は、「4 朝礼や定期的なミーティングの場で、必要な情報を周知するようにしている。」が、視覚障害（n=34）で 14 社（41.2%）、知的障害（n=322）で 155 社（48.1%）、「7 上司等が、障害のある社員（職員）が必要な情報を把握しているかを確認するようにしている。」が、精神障害（n=216）

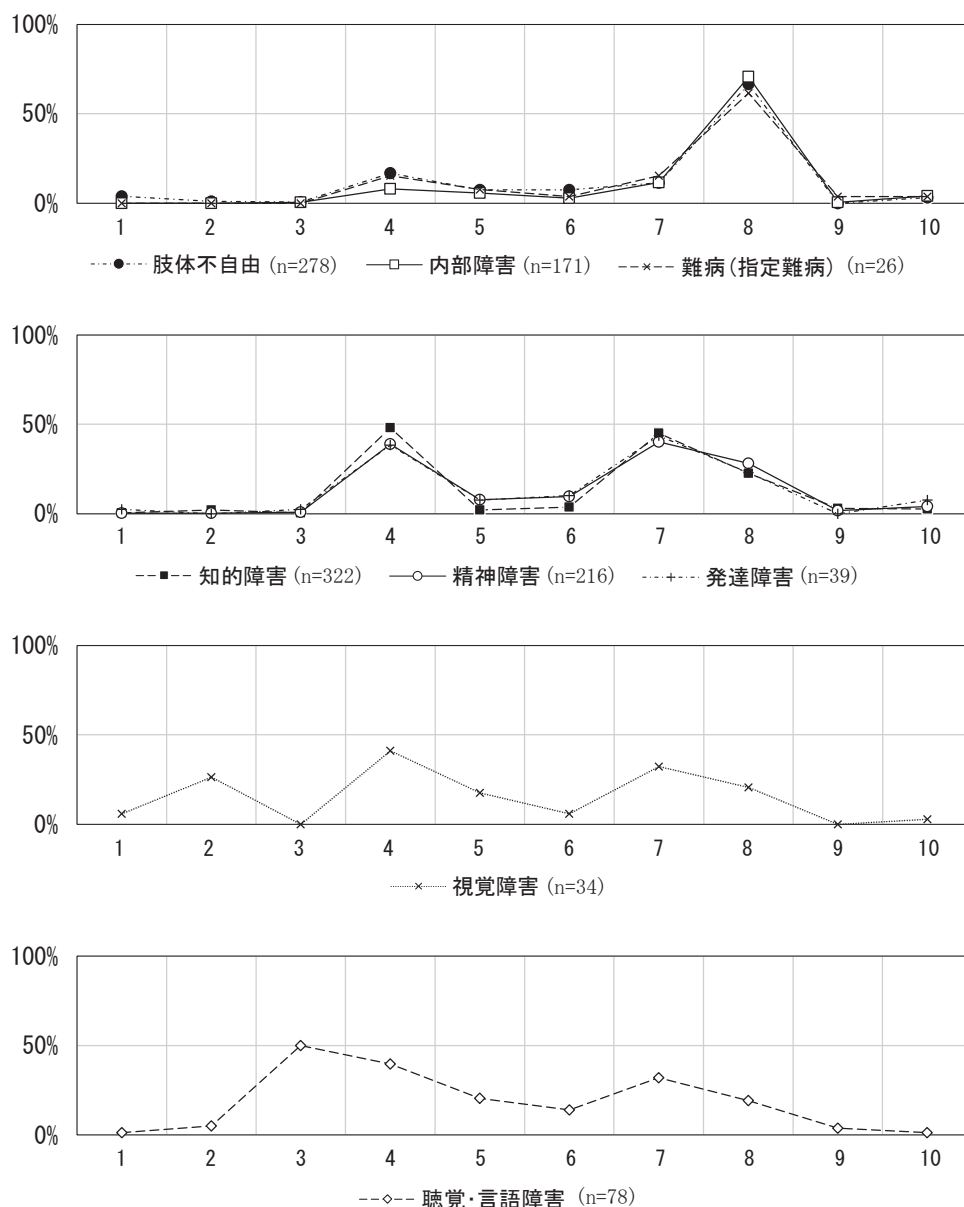
で 87 社 (40.3%)、発達障害 (n=39) で 17 社 (43.6%)、「3 (聴覚障害など) 放送内容を把握できない社員 (職員) に対しては、その内容を書面等で示すようにしている。」が、聴覚・言語障害 (n=78) で 39 社 (50.0%)、「8 業務指示以外の情報の共有について、特別なことは行っていない。」が、肢体不自由 (n=278) で 185 社 (66.5%)、内部障害 (n=171) で 121 社 (70.8%)、難病 (指定難病) (n=26) で 16 社 (61.5%) だった (表 2-2-4)。

8つの障害種別について見てくと、肢体不自由、内部障害、難病 (指定難病) は、「8 業務指示以外の情報の共有について、特別なことは行っていない。」が 6 割から 7 割程度と最も多く、他の回答は多くても 2 割を下回った。知的障害、精神障害、発達障害は、「4 朝礼や定期的なミーティングの場で、必要な情報を周知するようにしている。」と「7 上司等が、障害のある社員 (職員) が必要な情報を把握しているかを確認するようにしている。」の回答が 4 割から 5 割程度あった。視覚障害は、「4 朝礼や定期的なミーティングの場で、必要な情報を周知するようにしている。」と「7 上司等が、障害のある社員 (職員) が必要な情報を把握しているかを確認するようにしている。」が 3 割から 4 割程度の回答だったほかに、「2 (視覚障害など) 掲示物を読むことができない社員 (職員) には、別途情報提供する機会を設けている。」にも 26.5%の回答があった。聴覚・言語障害は、「3 (聴覚障害など) 放送内容を把握できない社員 (職員) に対しては、その内容を書面等で示すようにしている。」が 50.0%と最も多く、「4 朝礼や定期的なミーティングの場で、必要な情報を周知するようにしている。」と「7 上司等が、障害のある社員 (職員) が必要な情報を把握しているかを確認するようにしている。」がそれに続いて 3 割から 4 割程度、「5 社員 (職員) への通知はすべてメールやチャット、SNS などで行っている。」にも 2 割程度の回答があった。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図 2-2-9 である。

表2-2-4 業務指示以外の情報の共有について社員（職員）の特性を考慮して行っていること

業務指示以外の情報の共有について 社員（職員）の特性を考慮して行っていること	視覚 障害 n=34	聴覚・ 言語 障害 n=78	肢体 不自由 n=278	内部 障害 n=171	知的 障害 n=322	精神 障害 n=216	発達 障害 n=39	高次 脳機能 障害 n=9	難病 (指定 難病) n=26	てん かん n=6	その 他の 障害 n=16	全障害計 n=1,195
1 建物内の掲示物については、車いすの高さでも読みやすいよう留意している。	2 (5.9%)	1 (1.3%)	11 (4.0%)	0 (0.0%)	2 (0.6%)	1 (0.5%)	1 (2.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	18 (1.5%)
2 (視覚障害など) 掲示物を読むことができない社員（職員）には、別途情報提供する機会を設けている。	9 (26.5%)	4 (5.1%)	3 (1.1%)	0 (0.0%)	7 (2.2%)	1 (0.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	24 (2.0%)
3 (聴覚障害など) 放送内容を把握できない社員（職員）に対しては、その内容を書面等で示すようにしている。	0 (0.0%)	39 (50.0%)	2 (0.7%)	1 (0.6%)	2 (0.6%)	2 (0.9%)	1 (2.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	47 (3.9%)
4 朝礼や定期的なミーティングの場で、必要な情報を周知するようにしている。	14 (41.2%)	31 (39.7%)	47 (16.9%)	14 (8.2%)	155 (48.1%)	84 (38.9%)	15 (38.5%)	2 (22.2%)	4 (15.4%)	1 (16.7%)	2 (12.5%)	369 (30.9%)
5 社員（職員）への通知はすべてメールやチャット、SNSなどで行っている。	6 (17.6%)	16 (20.5%)	21 (7.6%)	10 (5.8%)	7 (2.2%)	17 (7.9%)	3 (7.7%)	0 (0.0%)	2 (7.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	82 (6.9%)
6 必要な情報はすべてグループウェアに保存し、いつでも検索できるようにしている。	2 (5.9%)	11 (14.1%)	21 (7.6%)	5 (2.9%)	12 (3.7%)	21 (9.7%)	4 (10.3%)	2 (22.2%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	79 (6.6%)
7 上司等が、障害のある社員（職員）が必要な情報を把握しているかを確認するようにしている。	11 (32.4%)	25 (32.1%)	32 (11.5%)	20 (11.7%)	145 (45.0%)	87 (40.3%)	17 (43.6%)	3 (33.3%)	4 (15.4%)	3 (50.0%)	4 (25.0%)	351 (29.4%)
8 業務指示以外の情報の共有について、特別なことは行っていない。	7 (20.6%)	15 (19.2%)	185 (66.5%)	121 (70.8%)	73 (22.7%)	61 (28.2%)	9 (23.1%)	4 (44.4%)	16 (61.5%)	3 (50.0%)	10 (62.5%)	504 (42.2%)
9 その他	0 (0.0%)	3 (3.8%)	0 (0.0%)	1 (0.6%)	10 (3.1%)	4 (1.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	1 (6.3%)	20 (1.7%)
10 無回答	1 (2.9%)	1 (1.3%)	9 (3.2%)	7 (4.1%)	9 (2.8%)	9 (4.2%)	3 (7.7%)	1 (11.1%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	1 (6.3%)	42 (3.5%)

※「その他」の回答として、「非常ベルは音のみでは無く、視覚的にも見えるようにパトランプを工場内に設置している（聴覚障害）」、「個別にふりがなをふった資料を作成し渡す（知的障害）」、「保護者に連絡する場合もある（知的障害）」、「突発的な休み・遅刻・早退が多いため、予定・やってほしいことなどは早めに伝えるようにしている（精神障害）」等の記述があった。



- 1 建物内の掲示物については、車いすの高さでも読みやすいよう留意している。
- 2 (視覚障害など) 掲示物を読むことができない社員(職員)には、別途情報提供の機会を設けている。
- 3 (聴覚障害など) 放送内容を把握できない社員(職員)に対しては、その内容を画面等で示すようにしている。
- 4 朝礼や定期的なミーティングの場で、必要な情報を周知するようにしている。
- 5 社員(職員)への通知はすべてメールやチャット、SNSなどで行っている。

- 6 必要な情報はすべてグループウェアに保存し、いつでも検索できるようにしている。
 - 7 上司等が、障害のある社員(職員)が必要な情報を把握しているかを確認するようにしている。
 - 8 業務指示以外の情報の共有について、特別なことは行っていない。
 - 9 その他
 - 10 無回答
- 注 折れ線は、同一傾向の障害種別を図示する意図で使用しており、変化量を示すものではない。グラフの数値は表2-2-4のとおり。

図2-2-9 業務指示以外の情報の共有について社員(職員)の特性を考慮して行っていること

イ 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で提供が不十分と考えられるもの

業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で提供が不十分と考えられるものを複数選択により回答を求めたところ、全障害種別(n=1,195)では「7特に提供が不十分と考えられる情報はない。」が877社(73.4%)と最も多かった。8つの障害種別では、「7特に提供が不十分と考えられる情報はない。」の回答がいずれの障害種別でも最も多く、視覚障害(n=34)で23社(67.6%)、聴覚・言語障害(n=78)で41社(52.6%)、肢体不自由(n=278)で245社(88.1%)、内部障害(n=171)

で150社(87.7%)、知的障害(n=322)で188社(58.4%)、精神障害(n=216)で152社(70.4%)、発達障害(n=39)で26社(66.7%)、難病(指定難病)(n=26)で25社(96.2%)だった(表2-2-5)。

8つの障害種別について見ていくと、肢体不自由、内部障害、難病(指定難病)は、「7特に提供が不十分と考えられる情報はない。」の回答が9割程度あるいはそれ以上だった。それに対して、視覚障害、精神障害、発達障害は、「7特に提供が不十分と考えられる情報はない。」の割合は7割程度であり、他の選択肢の一部にも1割程度の回答があった。知的障害、聴覚・言語障害は、「7特に提供が不十分と考えられる情報はない。」の割合が5割から6割程度で、他の選択肢の一部にも2割程度の回答があった。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図2-2-10である。

表2-2-5 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で提供が不十分と考えられるもの

業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で提供が不十分と考えられるもの	視覚障害 n=34	聴覚・言語障害 n=78	肢体不自由 n=278	内部障害 n=171	知的障害 n=322	精神障害 n=216	発達障害 n=39	高次脳機能障害 n=9	難病(指定難病) n=26	てんかん n=6	その他の障害 n=16	全障害計 n=1,195
1 職場内の物の移動や改装予定など、施設に関わる情報。【環境】	4 (11.8%)	7 (9.0%)	16 (5.8%)	4 (2.3%)	32 (9.9%)	14 (6.5%)	3 (7.7%)	1 (11.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	81 (6.8%)
2 職員の福利厚生についてなど職場の制度に関する情報。【制度】	3 (8.8%)	12 (15.4%)	5 (1.8%)	8 (4.7%)	52 (16.1%)	22 (10.2%)	2 (5.1%)	2 (22.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	106 (8.9%)
3 歓送迎会や忘年会など、職場内の親睦に関する情報。【交流】	1 (2.9%)	7 (9.0%)	3 (1.1%)	4 (2.3%)	20 (6.2%)	8 (3.7%)	2 (5.1%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	46 (3.8%)
4 書籍、記事、WEBサイトなど、業務を行う上で有益な情報源に関する情報。【情報源】	5 (14.7%)	3 (3.8%)	2 (0.7%)	2 (1.2%)	35 (10.9%)	18 (8.3%)	4 (10.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	69 (5.8%)
5 上司や同僚の趣味や余暇の過ごし方など、他の社員(職員)の人柄に関する情報。【人柄】	2 (5.9%)	17 (21.8%)	3 (1.1%)	5 (2.9%)	29 (9.0%)	12 (5.6%)	5 (12.8%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	74 (6.2%)
6 企業が属する業界の情勢やトレンドなど、業界に関する情報。【業界】	1 (2.9%)	13 (16.7%)	7 (2.5%)	3 (1.8%)	57 (17.7%)	27 (12.5%)	4 (10.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	112 (9.4%)
7 特に提供が不十分と考えられる情報はない。	23 (67.6%)	41 (52.6%)	245 (88.1%)	150 (87.7%)	188 (58.4%)	152 (70.4%)	26 (66.7%)	6 (66.7%)	25 (96.2%)	6 (100.0%)	15 (93.8%)	877 (73.4%)
8 その他	1 (2.9%)	4 (5.1%)	0 (0.0%)	1 (0.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (11.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (0.6%)
9 無回答	0 (0.0%)	1 (1.3%)	6 (2.2%)	5 (2.9%)	11 (3.4%)	5 (2.3%)	0 (0.0%)	1 (11.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (6.3%)	30 (2.5%)

※「その他」の回答として、「図や表を使用した資料や説明があると、理解が難しいため、研修等が十分に受けられないことがある(視覚障害)」、「会社業績、目標など(聴覚障害)」、「社外セミナー・研修など、一般社員が受けている社外教育に制限がある(聴覚障害)」、「障害やアレルギー等で摂取できない食べ物/飲み物がある社員にとっては、情報提供が不十分と思っている可能性はある(内部障害)」等の記述があった。

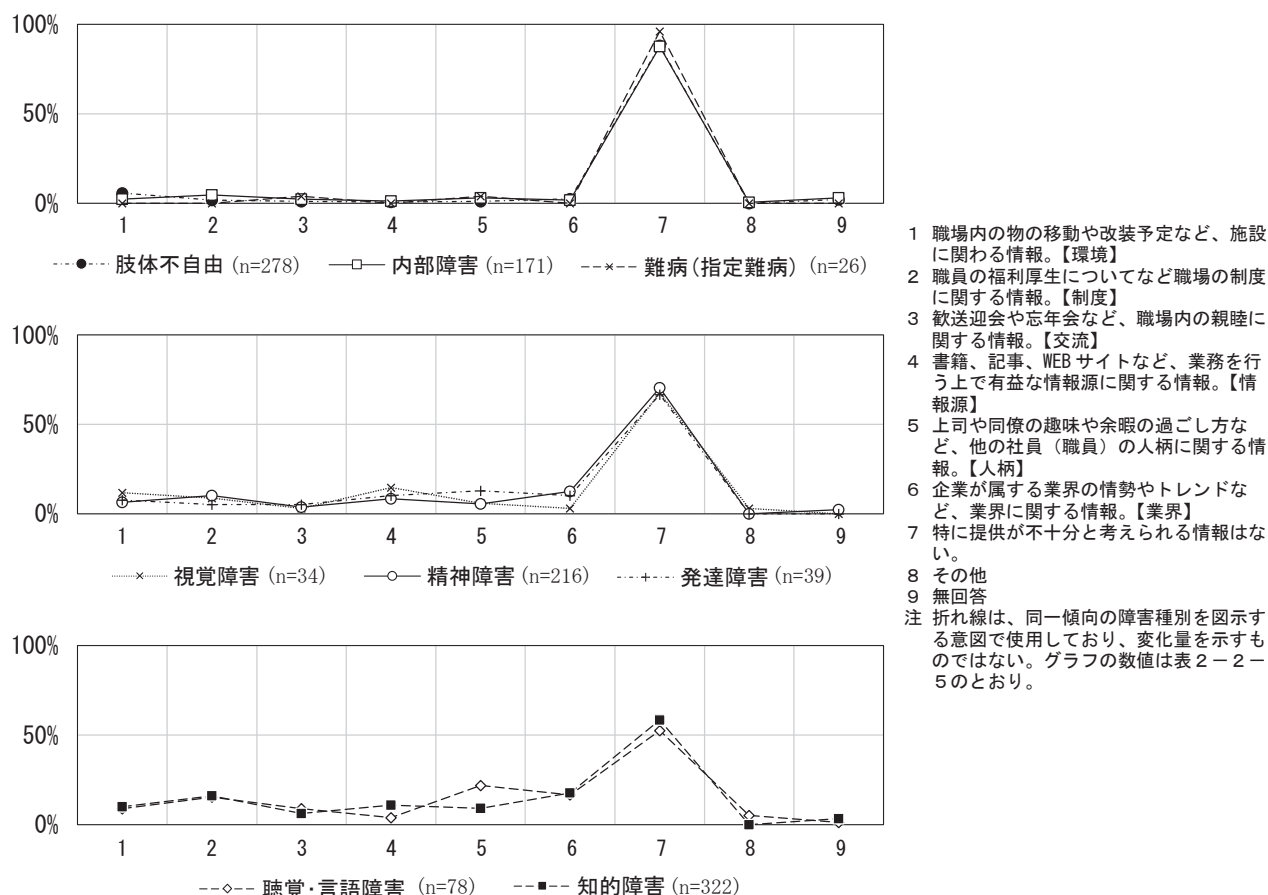


図2-2-10 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で提供が不十分と考えられるもの

ウ 社員（職員）間での業務指示以外の情報交換を促すために行っていること

障害のある社員（職員）を含めた社員（職員）間での業務指示以外の情報交換を促すために行っていることを複数選択により回答を求めたところ、全障害種別（n=1,195）では「8 社員（職員）間の情報交換に関して、特別なことは行っていない。」が460社（38.5%）と最も多かった。8つの障害種別で最も多かった回答は、「1 朝礼やミーティングの場で、（業務に直接かかわらないテーマも含めた）情報交換の機会を設けている。」が、視覚障害（n=34）で14社（41.2%）、聴覚・言語障害（n=78）で29社（37.2%）、知的障害（n=322）で132社（41.0%）、精神障害（n=216）で96社（44.4%）、「4 歓送迎会や忘年会等を開催し、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている。」が聴覚・言語障害（n=78）で同率の29社（37.2%）、「7 多数の人と交流することが苦手な社員（職員）に対しては、無理に会話に加わることを促したりせず、一人で過ごせるようにしている。」が発達障害（n=39）で17社（43.6%）、「8 社員（職員）間の情報交換に関して、特別なことは行っていない。」が肢体不自由（n=278）で149社（53.6%）、内部障害（n=171）で101社（59.1%）、難病（指定難病）（n=26）で17社（65.4%）だった（表2-2-6）。

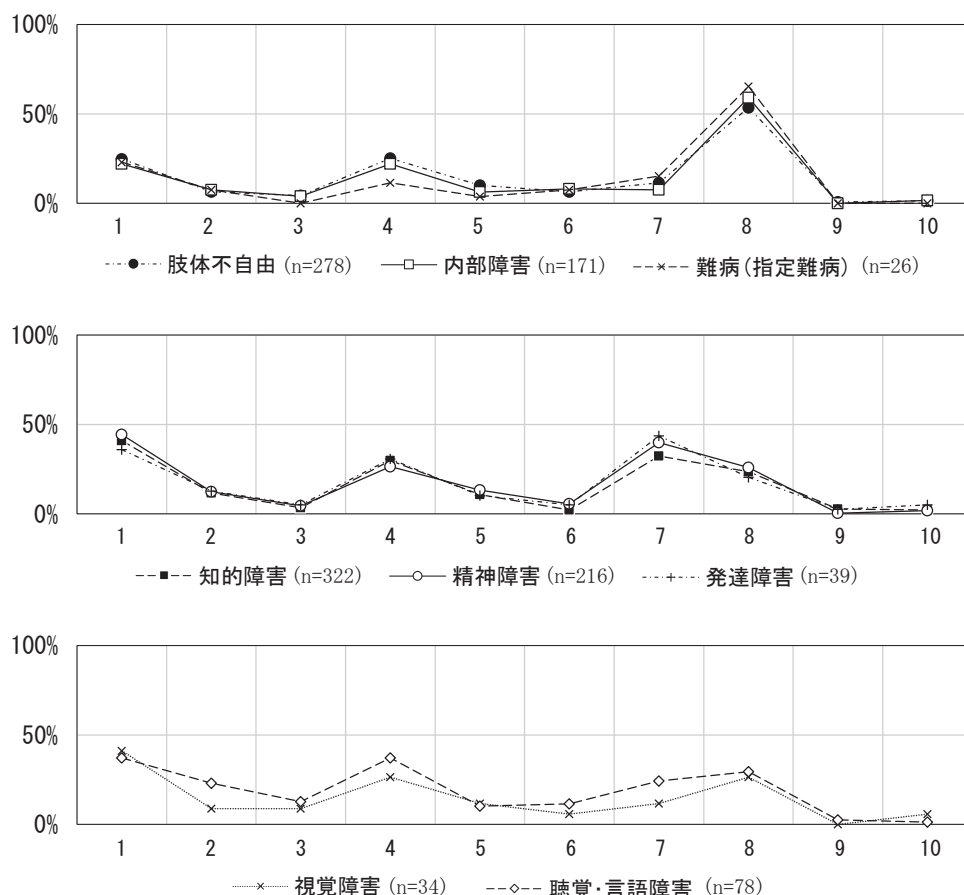
8つの障害種別について見ていくと、肢体不自由、内部障害、難病（指定難病）は、「8 社員（職員）間の情報交換に関して、特別なことは行っていない。」の回答が5割から7割程度と最も多く、「1 朝礼やミーティングの場で、（業務に直接かかわらないテーマも含めた）情報交換の機会を設け

ている。」は2割程度、「4 歓送迎会や忘年会等を開催し、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている。」は肢体不自由と内部障害で2割から3割程度の回答があった。知的障害、精神障害、発達障害は、「1 朝礼やミーティングの場で、（業務に直接かかわらないテーマも含めた）情報交換の機会を設けている。」、「7 多数の人と交流することが苦手な社員（職員）に対しては、無理に会話に加わることを促したりせず、一人で過ごせるようにしている。」にいずれも3割から4割程度の回答があり、そのほかに「4 歓送迎会や忘年会等を開催し、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている。」にも3割程度の回答があった。視覚障害、聴覚・言語障害は、「1 朝礼やミーティングの場で、（業務に直接かかわらないテーマも含めた）情報交換の機会を設けている。」に4割程度の回答があり、「4 歓送迎会や忘年会等を開催し、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている。」にも3割から4割程度、「2 職場内に、喫茶スペース、ラウンジ等を設け、自由に活用できるようにしている。」、「7 多数の人と交流することが苦手な社員（職員）に対しては、無理に会話に加わることを促したりせず、一人で過ごせるようにしている。」にも聴覚・言語障害で2割程度の回答があった。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図2-2-11である。

表2-2-6 社員（職員）間での業務指示以外の情報交換を促すために行っていること

社員（職員）間での業務指示以外の 情報交換を促すために行っていること	視覚 障害 n=34	聴覚・ 言語 障害 n=78	肢体 不自由 n=278	内部 障害 n=171	知的 障害 n=322	精神 障害 n=216	発達 障害 n=39	高次 脳機能 障害 n=9	難病 (指定 難病) n=26	てん かん n=6	その 他の 障害 n=16	全障害計 n=1,195
1 朝礼やミーティングの場で、（業務に直接かかわらないテーマも含めた）情報交換の機会を設けている。	14 (41.2%)	29 (37.2%)	69 (24.8%)	38 (22.2%)	132 (41.0%)	96 (44.4%)	14 (35.9%)	1 (11.1%)	6 (23.1%)	1 (16.7%)	1 (6.3%)	401 (33.6%)
2 職場内に、喫茶スペース、ラウンジ等を設け、自由に活用できるようにしている。	3 (8.8%)	18 (23.1%)	18 (6.5%)	13 (7.6%)	38 (11.8%)	27 (12.5%)	5 (12.8%)	0 (0.0%)	2 (7.7%)	1 (16.7%)	1 (6.3%)	126 (10.5%)
3 座席を固定せずフリーアドレスとすることにより、多様な社員（職員）が接し、意見交換する機会を得られるようにしている。	3 (8.8%)	10 (12.8%)	12 (4.3%)	7 (4.1%)	11 (3.4%)	10 (4.6%)	2 (5.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	55 (4.6%)
4 歓送迎会や忘年会等を開催し、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている。	9 (26.5%)	29 (37.2%)	70 (25.2%)	38 (22.2%)	96 (29.8%)	57 (26.4%)	12 (30.8%)	0 (0.0%)	3 (11.5%)	2 (33.3%)	1 (6.3%)	317 (26.5%)
5 旅行、各種スポーツイベント等を開催し、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている。	4 (11.8%)	8 (10.3%)	28 (10.1%)	11 (6.4%)	35 (10.9%)	29 (13.4%)	4 (10.3%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	2 (33.3%)	1 (6.3%)	123 (10.3%)
6 雑談用のチャットや社内SNSを設け、社員（職員）間の情報のやり取りが行えるようにしている。	2 (5.9%)	9 (11.5%)	18 (6.5%)	14 (8.2%)	7 (2.2%)	12 (5.6%)	2 (5.1%)	0 (0.0%)	2 (7.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	66 (5.5%)
7 多数の人と交流することが苦手な社員（職員）に対しては、無理に会話に加わることを促したりせず、一人で過ごせるようにしている。	4 (11.8%)	19 (24.4%)	32 (11.5%)	13 (7.6%)	104 (32.3%)	86 (39.8%)	17 (43.6%)	1 (11.1%)	4 (15.4%)	1 (16.7%)	1 (6.3%)	282 (23.6%)
8 社員（職員）間の情報交換に関して、特別なことは行っていない。	9 (26.5%)	23 (29.5%)	149 (53.6%)	101 (59.1%)	76 (23.6%)	56 (25.9%)	8 (20.5%)	6 (66.7%)	17 (65.4%)	3 (50.0%)	12 (75.0%)	460 (38.5%)
9 その他	0 (0.0%)	2 (2.6%)	2 (0.7%)	0 (0.0%)	9 (2.8%)	1 (0.5%)	1 (2.6%)	1 (11.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	16 (1.3%)
10 無回答	2 (5.9%)	1 (1.3%)	4 (1.4%)	3 (1.8%)	7 (2.2%)	4 (1.9%)	2 (5.1%)	1 (11.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (6.3%)	25 (2.1%)

※「その他」の回答として、「座席は他の社員（課長と一般社員）2名の間にしており、業務内容の伝達をしやすくしています（聴覚障害）」、「本人が興味あること（ゲーム等）の話題で話す（知的障害）」、「社外の専門機関が個別にフォローしており、社内外の情報を収集している（知的障害）」、「休憩時間（昼食時）にコーヒーを片手に社員と雑談しながら情報交換している（発達障害）」等の記述があった。



- 1 朝礼やミーティングの場で、(業務に直接かわからないテーマも含めた) 情報交換の機会を設けている。
- 2 職場内に、喫茶スペース、ラウンジ等を設け、自由に活用できるようにしている。
- 3 座席を固定せずフリーアドレスとすることにより、多様な社員(職員)が接し、意見交換する機会を得られるようにしている。
- 4 歓送迎会や忘年会等を開催し、障害のある社員(職員)も含めて情報交換や交流が図られるようにしている。
- 5 旅行、各種スポーツイベント等を開催し、障害のある社員(職員)も含めて情報交換や交流が図られるようにしている。

- 6 雑談用のチャットや社内 SNS を設け、社員(職員)間の情報のやり取りが行えるようにしている。
 - 7 多数の人と交流することが苦手の社員(職員)に対しては、無理に会話に加わることを促したりせず、一人で過ごせるようにしている。
 - 8 社員(職員)間の情報交換に関して、特別なことは行っていない。
 - 9 その他
 - 10 無回答
- 注 折れ線は、同一傾向の障害種別を図示する意図で使用しており、変化量を示すものではない。グラフの数値は表 2-2-6 のとおり。

図 2-2-11 社員(職員)間での業務指示以外の情報交換を促すために行っていること

(4) テレワークの実施状況

ア テレワークの実施状況

テレワークの実施状況を単一選択により回答を求めたところ、全障害種別 (n=1,195) では「4 実施したことはない。」が 767 社 (64.2%) と最も多かった。8つの障害種別では、「4 実施したことはない。」の回答がいずれの障害種別でも最も多く、視覚障害 (n=34) で 18 社 (52.9%)、聴覚・言語障害 (n=78) で 43 社 (55.1%)、肢体不自由 (n=278) で 160 社 (57.6%)、内部障害 (n=171) で 99 社 (57.9%)、知的障害 (n=322) で 245 社 (76.1%)、精神障害 (n=216) で 138 社 (63.9%)、発達障害 (n=39) で 24 社 (61.5%)、難病(指定難病) (n=26) で 21 社 (80.8%) だった(表 2-2-7)。

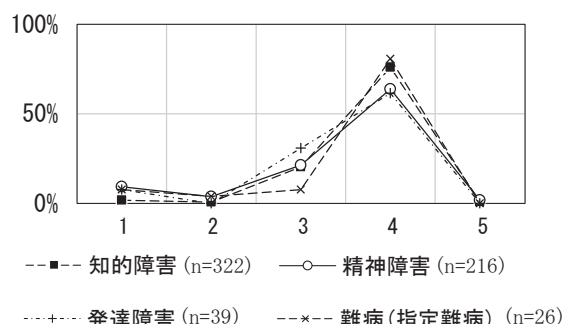
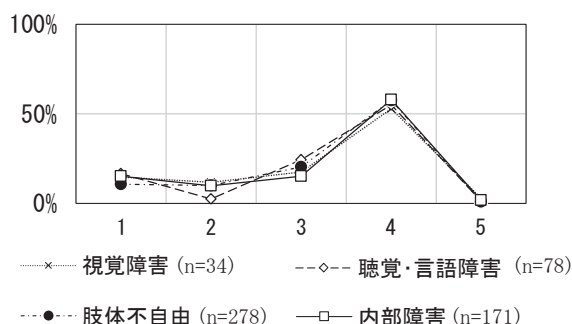
8つの障害種別について見ていくと、視覚障害、聴覚・言語障害、肢体不自由、内部障害は、企業が回答に選んだ障害種別の社員がテレワークを実施していた場合(「1 回答に選んだ障害のある社員(職員)も含め、現在実施している。」又は「2 回答に選んだ障害のある社員(職員)も含め、実

施していた時期がある。」へ回答。)が2割から3割程度あった。知的障害、精神障害、発達障害、難病(指定難病)は、「4 実施したことはない。」の回答が6割から8割程度を占め、企業が回答に選んだ障害種別の社員がテレワークを実施していた場合は多くても1割程度だった。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図2-2-12である。

なお、全回答のうち企業が回答に選んだ障害種別の社員にテレワークの経験があったのは170社(14.2%)、そのうち調査時点でテレワークを実施しているのは106社(8.9%)だった。テレワークの実施経験ありとして10社以上の回答を得られなかった6つの障害種別については回答数が少なく当該障害種別の傾向を見ることが困難だったことから、これ以降の結果は参考値として表に掲載することにとどめ、本文では他の4つの障害種別(聴覚・言語障害、肢体不自由、内部障害、精神障害)を中心に言及している。

表2-2-7 テレワークの実施状況

テレワークの実施状況	視覚障害 n=34	聴覚・言語障害 n=78	肢体不自由 n=278	内部障害 n=171	知的障害 n=322	精神障害 n=216	発達障害 n=39	高次脳機能障害 n=9	難病(指定難病) n=26	てんかん n=6	その他の障害 n=16	全障害計 n=1,195
1 回答に選んだ障害のある社員(職員)も含め、現在実施している。	5 (14.7%)	13 (16.7%)	30 (10.8%)	26 (15.2%)	6 (1.9%)	20 (9.3%)	3 (7.7%)	0 (0.0%)	2 (7.7%)	1 (16.7%)	0 (0.0%)	106 (8.9%)
2 回答に選んだ障害のある社員(職員)も含め、実施していた時期がある。	4 (11.8%)	2 (2.6%)	28 (10.1%)	17 (9.9%)	2 (0.6%)	8 (3.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	2 (12.5%)	64 (5.4%)
3 社内で実施した社員(職員)はいるが、回答に選んだ障害のある社員(職員)は実施していない。	6 (17.6%)	19 (24.4%)	57 (20.5%)	26 (15.2%)	66 (20.5%)	46 (21.3%)	12 (30.8%)	2 (22.2%)	2 (7.7%)	1 (16.7%)	4 (25.0%)	241 (20.2%)
4 実施したことはない。	18 (52.9%)	43 (55.1%)	160 (57.6%)	99 (57.9%)	245 (76.1%)	138 (63.9%)	24 (61.5%)	6 (66.7%)	21 (80.8%)	4 (66.7%)	9 (56.3%)	767 (64.2%)
5 無回答	1 (2.9%)	1 (1.3%)	3 (1.1%)	3 (1.8%)	3 (0.9%)	4 (1.9%)	0 (0.0%)	1 (11.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (6.3%)	17 (1.4%)



- 1 回答に選んだ障害のある社員(職員)も含め、現在実施している。
 2 回答に選んだ障害のある社員(職員)も含め、実施していた時期がある。
 3 社内で実施した社員(職員)はいるが、Q1.で選んだ障害のある社員(職員)は実施していない。

- 4 実施したことはない。
 5 無回答
 注 折れ線は、同一傾向の障害種別を図示する意図で使用しており、変化量を示すものではない。グラフの数値は表2-2-7のとおり。

図2-2-12 テレワークの実施状況

イ テレワーク時の業務指示伝達に関して行っている（行っていた）配慮

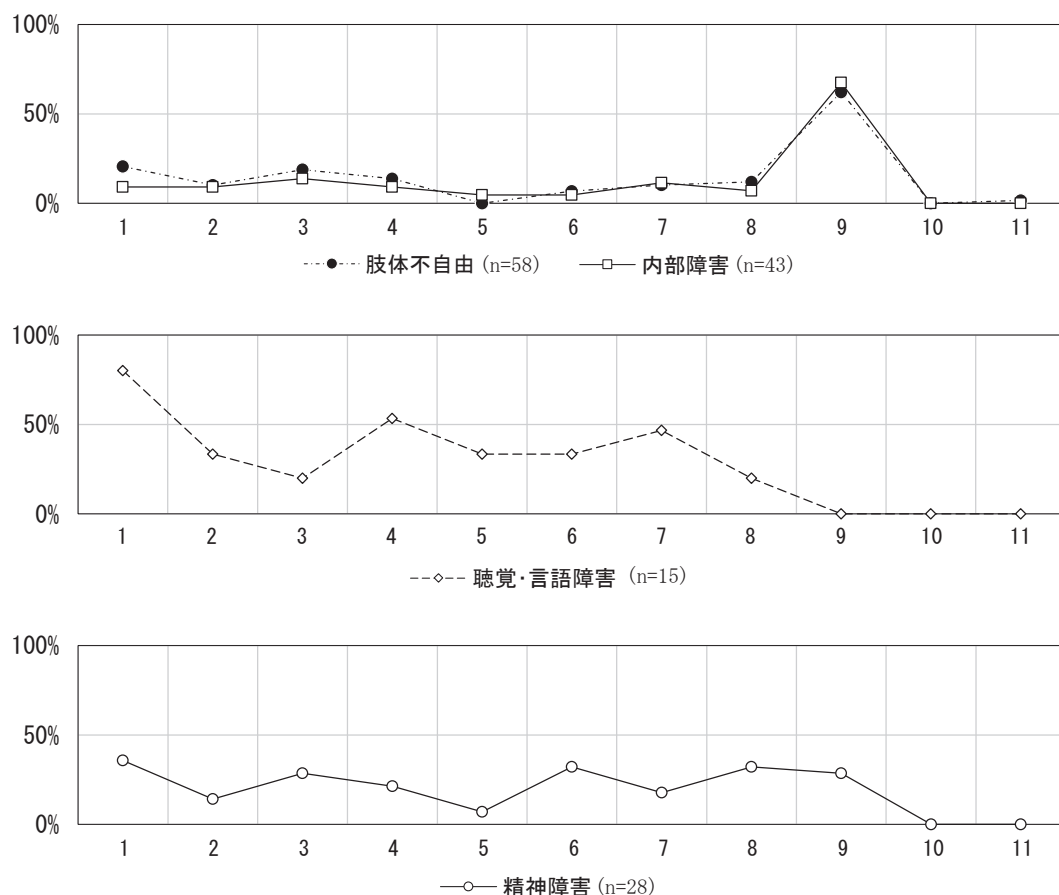
企業が回答に選んだ障害種別の社員（職員）に対してテレワークの実施経験があった場合に、テレワーク時の業務指示伝達に関して行っている（行っていた）配慮を複数選択により回答を求めたところ、全障害種別（n=170）では「9 特別なことは行っていない（行っていなかった）。」が82社（48.2%）と最も多かった。10社以上の回答のあった4つの障害種別で最も多かった回答は、「1 障害のある社員（職員）それぞれの特性に応じて、コミュニケーション手段やツールを選択するようにしている（していた）。」が聴覚・言語障害（n=15）で12社（80.0%）、精神障害（n=28）で10社（35.7%）、「9 特別なことは行っていない（行っていなかった）。」が肢体不自由（n=58）で36社（62.1%）、内部障害（n=43）で29社（67.4%）だった（表2-2-8）。

4つの障害種別について見ていくと、肢体不自由、内部障害では「9 特別なことは行っていない（行っていなかった）。」が6割から7割程度と最も多く、配慮の実施は各項目とも多くても2割程度の回答だった。聴覚・言語障害では「1 障害のある社員（職員）それぞれの特性に応じて、コミュニケーション手段やツールを選択するようにしている（していた）。」が80.0%と最も多く、「4 指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える（伝えた）。」、「7 伝えた指示の内容を理解しているかを、その都度確認する（確認した）。」も5割程度の回答があり、他の配慮も2割から3割程度の回答があった。精神障害は聴覚・言語障害ほどの回答率ではないものの、いくつかの項目で2割から4割程度の回答があった。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図2-2-13である。

表２－２－８ テレワーク時の業務指示伝達に行っている（行っていた）配慮

テレワーク時の業務指示伝達に 関して行っている（行っていた）配慮	視覚 障害 n=9	聴覚・ 言語 障害 n=15	肢体 不自由 n=58	内部 障害 n=43	知的 障害 n=8	精神 障害 n=28	発達 障害 n=3	高次 脳機能 障害 n=0	難病 （指定 難病） n=3	てん かん n=1	その他 の障害 n=2	全障害計 n=170
1 障害のある社員（職員）それぞれの特性に応じて、コミュニケーション手段やツールを選択するようにしている（していた）。	4 (44.4%)	12 (80.0%)	12 (20.7%)	4 (9.3%)	3 (37.5%)	10 (35.7%)	2 (66.7%)	－	1 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	48 (28.2%)
2 Web会議システムを用いた打ち合わせ等に際し、情報把握が難しい社員（職員）への情報保障を実施している（していた）。	2 (22.2%)	5 (33.3%)	6 (10.3%)	4 (9.3%)	0 (0.0%)	4 (14.3%)	1 (33.3%)	－	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	22 (12.9%)
3 グループウェアやイントラネット等にオフィス外から接続する場合のアクセシビリティ確保に努めている（努めていた）。	2 (22.2%)	3 (20.0%)	11 (19.0%)	6 (14.0%)	0 (0.0%)	8 (28.6%)	1 (33.3%)	－	1 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	32 (18.8%)
4 指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える（伝えた）。	3 (33.3%)	8 (53.3%)	8 (13.8%)	4 (9.3%)	4 (50.0%)	6 (21.4%)	1 (33.3%)	－	1 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	35 (20.6%)
5 指示内容を把握しやすいように、図や絵を用いて伝える（伝えた）。	0 (0.0%)	5 (33.3%)	0 (0.0%)	2 (4.7%)	0 (0.0%)	2 (7.1%)	1 (33.3%)	－	1 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	11 (6.5%)
6 一度に伝える指示、情報を限定し、障害のある社員（職員）が混乱しないよう努めている（努めていた）。	2 (22.2%)	5 (33.3%)	4 (6.9%)	2 (4.7%)	1 (12.5%)	9 (32.1%)	2 (66.7%)	－	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	25 (14.7%)
7 伝えた指示の内容を理解しているかを、その都度確認する（確認した）。	1 (11.1%)	7 (46.7%)	6 (10.3%)	5 (11.6%)	2 (25.0%)	5 (17.9%)	2 (66.7%)	－	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	28 (16.5%)
8 障害のある社員（職員）からの質問に、なるべく早く回答できるような体制を取っている（取っていた）。	2 (22.2%)	3 (20.0%)	7 (12.1%)	3 (7.0%)	0 (0.0%)	9 (32.1%)	2 (66.7%)	－	1 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	27 (15.9%)
9 特別なことは行っていない（行っていなかった）。	2 (22.2%)	0 (0.0%)	36 (62.1%)	29 (67.4%)	2 (25.0%)	8 (28.6%)	1 (33.3%)	－	1 (33.3%)	1 (100.0%)	2 (100.0%)	82 (48.2%)
10 その他	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	－	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.6%)
11 無回答	1 (11.1%)	0 (0.0%)	1 (1.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	－	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.2%)

※「全障害計 n=170」は、表２－２－７において「1回答に選んだ障害のある社員（職員）も含め、現在実施している。」又は「2回答に選んだ障害のある社員（職員）も含め、実施していた時期がある。」に回答した170社のもの。「その他」の回答として、「業務の指示は必ず上長を通して、上長が直接社員へするようにしている（知的障害）」という記述があった。



- 1 障害のある社員（職員）それぞれの特性に応じて、コミュニケーション手段やツールを選択するようにしている（していた）。
- 2 Web 会議システムを用いた打ち合わせ等に際し、情報把握が難しい社員（職員）への情報保障を実施している（していた）。
- 3 グループウェアやイントラネット等にオフィス外から接続する場合のアクセシビリティ確保に努めている（努めていた）。
- 4 指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える（伝えた）。
- 5 指示内容を把握しやすいように、図や絵を用いて伝える（伝えた）。
- 6 一度に伝える指示、情報を限定し、障害のある社員（職員）が混乱しないよう努めている（努めていた）。

- 7 伝えた指示の内容を理解しているかを、その都度確認する（確認した）。
- 8 障害のある社員（職員）からの質問に、なるべく早く回答できるように体制を取っている（取っていた）。
- 9 特別なことは行っていない（行っていなかった）。
- 10 その他
- 11 無回答

注 折れ線は、同一傾向の障害種別を図示する意図で使用しており、変化量を示すものではない。グラフの数値は表 2-2-8 のとおり。

図 2-2-13 テレワーク時の業務指示伝達に行っている（行っていた）配慮

ウ テレワーク時の業務指示伝達に関して配慮を行うようになった理由・きっかけ

企業が回答に選んだ障害種別の社員（職員）に対してテレワークの実施経験があり、前項イで何らかの配慮を実施していた場合に、テレワーク時の業務指示伝達に関して配慮を行うようになった理由・きっかけを複数選択により回答を求めたところ、全障害種別（n=88）では「1 該当する障害種別の社員（職員）を雇用する以上、当然必要なことと考えたため。」が 71 社（80.7%）と最も多かった。10 社以上の回答のあった 4 つの障害種別では、「1 該当する障害種別の社員（職員）を雇用する以上、当然必要なことと考えたため。」がいずれの障害種別でも最も多く、聴覚・言語障害（n=15）で 14 社（93.3%）、肢体不自由（n=22）で 15 社（68.2%）、内部障害（n=14）で 12 社（85.7%）、精神障害（n=20）で 17 社（85.0%）だった（表 2-2-9）。

4 つの障害種別について見ると、肢体不自由では、「1 該当する障害種別の社員（職員）を雇用する以上、当然必要なことと考えたため。」が 68.2%だったほかはいずれも 1 割を下回る回答だったのに対して、聴覚・言語障害、内部障害は、「1 該当する障害種別の社員（職員）を雇用する以上、

当然必要なことと考えたため。」が9割程度の回答だったのに加えて、「2 該当する障害種別の社員（職員）自身から配慮提供の依頼があったため。」にも3割程度の回答があった。また、精神障害では、「1 該当する障害種別の社員（職員）を雇用する以上、当然必要なことと考えたため。」が85.0%と最も多かったのに加えて、「2 該当する障害種別の社員（職員）自身から配慮提供の依頼があったため。」、「3 支援機関から配慮提供に関する提案があったため。」、「4 指示内容が理解されていないなど、指示伝達について課題があったため。」にも2割程度の回答があった。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図2-2-14である。

表2-2-9 テレワーク時の業務指示伝達に関して配慮を行うようになった理由・きっかけ

テレワーク時の業務指示伝達に関して 配慮を行うようになった理由・きっかけ	視覚 障害 n=7	聴覚・ 言語 障害 n=15	肢体 不自由 n=22	内部 障害 n=14	知的 障害 n=6	精神 障害 n=20	発達 障害 n=2	高次 脳機能 障害 n=0	難病 (指定 難病) n=2	てん かん n=0	その他 の障害 n=0	全障害計 n=88
1 該当する障害種別の社員（職員）を雇用する以上、当然必要なことと考えたため。	6 (85.7%)	14 (93.3%)	15 (68.2%)	12 (85.7%)	4 (66.7%)	17 (85.0%)	1 (50.0%)	-	2 (100.0%)	-	-	71 (80.7%)
2 該当する障害種別の社員（職員）自身から配慮提供の依頼があったため。	0 (0.0%)	4 (26.7%)	2 (9.1%)	4 (28.6%)	0 (0.0%)	3 (15.0%)	0 (0.0%)	-	0 (0.0%)	-	-	13 (14.8%)
3 支援機関から配慮提供に関する提案があったため。	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (20.0%)	0 (0.0%)	-	0 (0.0%)	-	-	4 (4.5%)
4 指示内容が理解されていないなど、指示伝達について課題があったため。	0 (0.0%)	1 (6.7%)	1 (4.5%)	1 (7.1%)	1 (16.7%)	3 (15.0%)	0 (0.0%)	-	0 (0.0%)	-	-	7 (8.0%)
5 該当する社員（職員）の上司や同僚などから、配慮提供の必要性が指摘されたため。	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (14.3%)	1 (16.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	-	0 (0.0%)	-	-	3 (3.4%)
6 イン트라ネットへの接続やグループウェア等を通じたやり取りに関して、障害に起因する課題があったため。	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (7.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	-	0 (0.0%)	-	-	1 (1.1%)
7 不明	0 (0.0%)	1 (6.7%)	2 (9.1%)	1 (7.1%)	1 (16.7%)	1 (5.0%)	1 (50.0%)	-	0 (0.0%)	-	-	7 (8.0%)
8 その他	0 (0.0%)	1 (6.7%)	1 (4.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)	-	0 (0.0%)	-	-	3 (3.4%)
9 無回答	1 (14.3%)	0 (0.0%)	1 (4.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	-	0 (0.0%)	-	-	2 (2.3%)

※「全障害計 n=88」は、表2-2-8において「9 特別なことは行っていない（行っていないかった）。」以外を回答した88社のもの。「その他」の回答として、「コロナ禍、在宅勤務、オンライン会議、Teamsチャットでのコミュニケーションが急速に進んだことが、きっかけです（聴覚障害）」、「コロナや該当従業員が入院することがあり運動が困難となったため（肢体不自由）」等の記述があった。

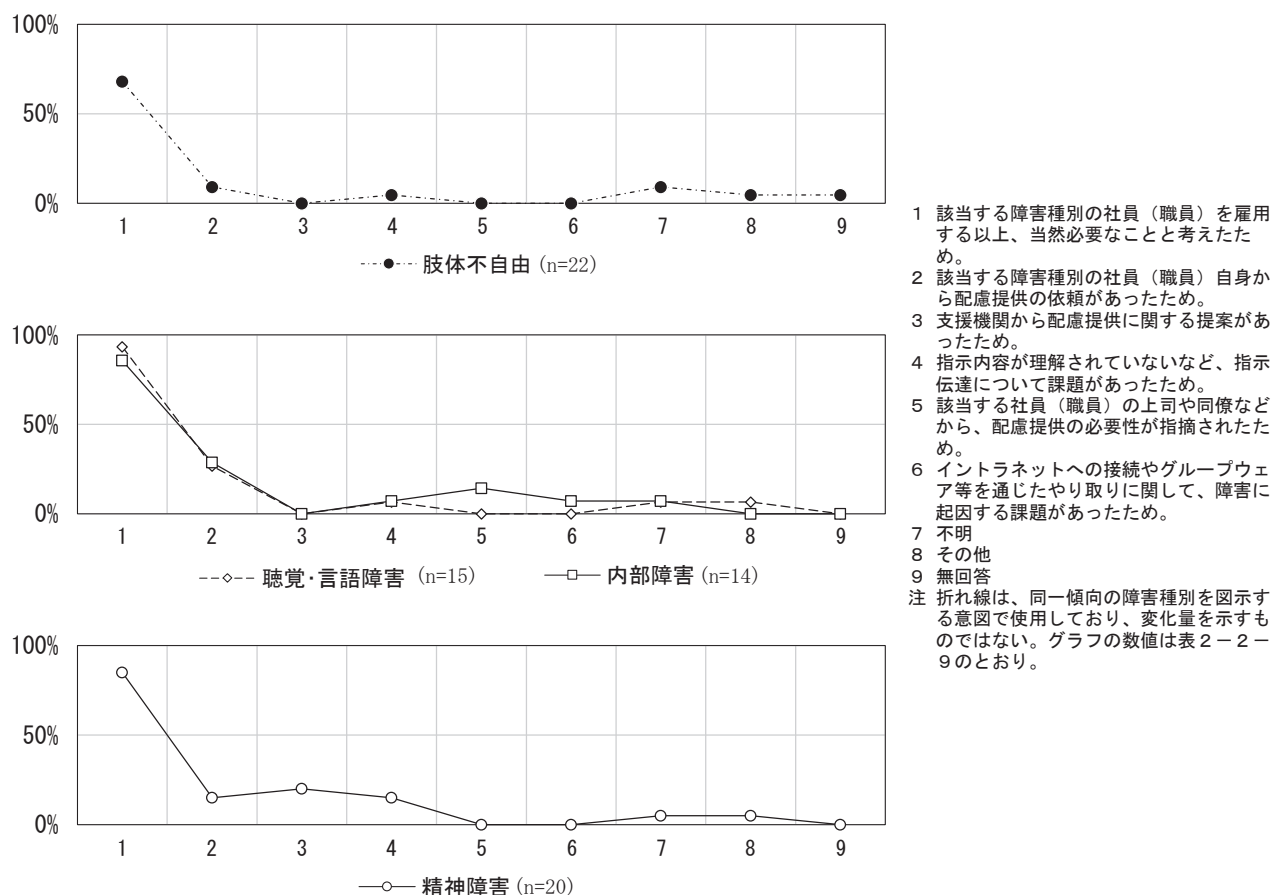


図2-2-14 テレワーク時の業務指示伝達に関して配慮を行うようになった理由・きっかけ

エ テレワーク時の業務指示伝達について出勤時と比較して感じている（感じていた）こと

企業が回答に選んだ障害種別の社員（職員）に対してテレワークの実施経験があった場合に、テレワーク時の業務指示伝達について出勤時と比較して感じている（感じていた）ことを単一選択により回答を求めたところ、全障害種別（n=170）では「3 職場に出勤している時と変わらない（変わらなかった）。」が108社（63.5%）と最も多かった。10社以上の回答のあった4つの障害種別では、「3 職場に出勤している時と変わらない（変わらなかった）。」の回答がいずれの障害種別でも最も多く、聴覚・言語障害（n=15）で10社（66.7%）、肢体不自由（n=58）で38社（65.5%）、内部障害（n=43）で31社（72.1%）、精神障害（n=28）で15社（53.6%）だった（表2-2-10）。

4つの障害種別について見ていくと、いずれの障害種別とも「3 職場に出勤している時と変わらない（変わらなかった）。」が5割から7割程度と最も多かった。以上で示した障害種別の回答をグラフにしたものが図2-2-15である。

表 2-2-10 テレワーク時の業務指示伝達について出勤時と比較して感じている（感じていた）こと

テレワーク時の業務指示伝達について 出勤時と比較して感じている（感じていた）こと	視覚 障害 n=9	聴覚・ 言語 障害 n=15	肢体 不自由 n=58	内部 障害 n=43	知的 障害 n=8	精神 障害 n=28	発達 障害 n=3	高次 脳機能 障害 n=0	難病 （指定 難病） n=3	てん かん n=1	その 他 の障害 n=2	全障害計 n=170
1 職場に出勤している時より、とても円滑に行える（行えた）。	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (3.4%)	0 (0.0%)	1 (12.5%)	2 (7.1%)	0 (0.0%)	-	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (2.9%)
2 職場に出勤している時より、やや円滑に行える（行えた）。	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (5.2%)	2 (4.7%)	0 (0.0%)	2 (7.1%)	0 (0.0%)	-	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (4.1%)
3 職場に出勤している時と変わらない（変わらなかった）。	6 (66.7%)	10 (66.7%)	38 (65.5%)	31 (72.1%)	3 (37.5%)	15 (53.6%)	2 (66.7%)	-	1 (33.3%)	1 (100.0%)	1 (50.0%)	108 (63.5%)
4 職場に出勤している時より、やや課題が多い（多かった）。	3 (33.3%)	3 (20.0%)	11 (19.0%)	7 (16.3%)	0 (0.0%)	3 (10.7%)	1 (33.3%)	-	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	28 (16.5%)
5 職場に出勤している時より、とても課題が多い（多かった）。	0 (0.0%)	2 (13.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (37.5%)	1 (3.6%)	0 (0.0%)	-	1 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (4.1%)
6 採用時からテレワークであるため、出勤時と比べることはできない。	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (5.2%)	3 (7.0%)	0 (0.0%)	5 (17.9%)	0 (0.0%)	-	1 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	12 (7.1%)
7 無回答	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.7%)	0 (0.0%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	-	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (50.0%)	3 (1.8%)

※「全障害計 n=170」は、表 2-2-7 において「1 回答に選んだ障害のある社員（職員）も含め、現在実施している。」又は「2 回答に選んだ障害のある社員（職員）も含め、実施していた時期がある。」に回答した 170 社のもの。

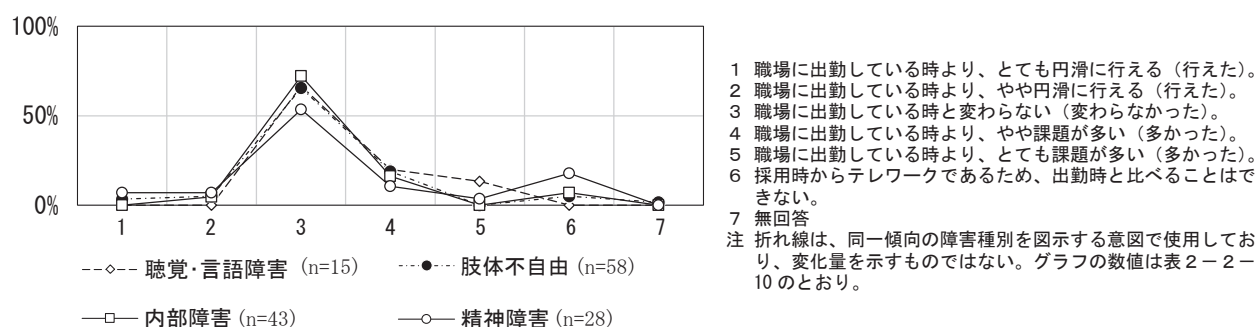


図 2-2-15 テレワーク時の業務指示伝達について出勤時と比較して感じている（感じていた）こと

オ テレワーク時に社員（職員）間の情報交換を促すために行っている（行っていた）こと

企業が回答に選んだ障害のある社員（職員）に対してテレワークの実施経験があった場合に、テレワーク時に社員（職員）間の情報交換を促すために行っている（行っていた）ことを複数選択により回答を求めたところ、全障害種別（n=170）では「7 テレワーク時の社員（職員）間の情報交換に関して、特別なことは行っていない（行っていなかった）。」が 78 社（45.9%）と最も多かった。10 社以上の回答のあった 4 つの障害種別で最も多かった回答は、「1 朝礼やミーティングの場で、（業務に直接かわからないテーマも含めた）情報交換の機会を設けている（設けていた）。」が、聴覚・言語障害（n=15）で 8 社（53.3%）、精神障害（n=28）で 10 社（35.7%）、「7 テレワーク時の社員（職員）間の情報交換に関して、特別なことは行っていない（行っていなかった）。」が、肢体不自由（n=58）で 34 社（58.6%）、内部障害（n=43）で 22 社（51.2%）だった（表 2-2-11）。

4つの障害種別について見ていくと、肢体不自由と内部障害では、「7 テレワーク時の社員（職員）間の情報交換に関して、特別なことは行っていない（行っていなかった）。」が5割から6割程度と最も多かったほかに、「1 朝礼やミーティングの場で、（業務に直接かかわらないテーマも含めた）情報交換の機会を設けている（設けていた）。」にも2割から3割程度の回答があった。聴覚・言語障害では、「1 朝礼やミーティングの場で、（業務に直接かかわらないテーマも含めた）情報交換の機会を設けている（設けていた）。」が53.3%と最も多かったほかに、「2 雑談用のチャットや社内SNSを設け、社員（職員）間の情報のやり取りが行えるようにしている（していた）。」、「3 オンラインイベントを開催し、障害のある社員（職員）を含めて情報交換や交流が図られるようにしている（していた）。」、「4（オンラインのほかに）リアルで集まれる機会を設け、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている（していた）。」、「6 多数の人と交流することが苦手な社員（職員）に対しては、無理に情報交換に加わることを促したりせず、映像や音声をオフにするなど、業務に集中できるようにしている（していた）。」にも2割から3割程度の回答があった一方で、「7 テレワーク時の社員（職員）間の情報交換に関して、特別なことは行っていない（行っていなかった）。」も33.3%の回答があった。精神障害では、「1 朝礼やミーティングの場で、（業務に直接かかわらないテーマも含めた）情報交換の機会を設けている（設けていた）。」が35.7%と最も多かったほかに、「2 雑談用のチャットや社内SNSを設け、社員（職員）間の情報のやり取りが行えるようにしている（していた）。」にも32.1%の回答があった一方で、「7 テレワーク時の社員（職員）間の情報交換に関して、特別なことは行っていない（行っていなかった）。」にも25.0%の回答があった。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図2-2-16である。

表 2-2-11 テレワーク時に社員（職員）間の情報交換を促すために行っている（行っていた）こと

テレワーク時に社員（職員）間の情報交換を促すために行っている（行っていた）こと	視覚障害 n=9	聴覚・言語障害 n=15	肢体不自由 n=58	内部障害 n=43	知的障害 n=8	精神障害 n=28	発達障害 n=3	高次脳機能障害 n=0	難病（指定難病） n=3	てんかん n=1	その他の障害 n=2	全障害計 n=170
1 朝礼やミーティングの場で、（業務に直接かわからないテーマも含めた）情報交換の機会を設けている（設けていた）。	5 (55.6%)	8 (53.3%)	14 (24.1%)	14 (32.6%)	3 (37.5%)	10 (35.7%)	1 (33.3%)	-	1 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	56 (32.9%)
2 雑談用のチャットや社内SNSを設け、社員（職員）間の情報のやり取りが行えるようにしている（していた）。	3 (33.3%)	4 (26.7%)	10 (17.2%)	8 (18.6%)	2 (25.0%)	9 (32.1%)	1 (33.3%)	-	2 (66.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	39 (22.9%)
3 オンラインイベントを開催し、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている（していた）。	1 (11.1%)	3 (20.0%)	1 (1.7%)	5 (11.6%)	0 (0.0%)	1 (3.6%)	1 (33.3%)	-	1 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	13 (7.6%)
4 （オンラインの他に）リアルで集まる機会を設け、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている（していた）。	2 (22.2%)	3 (20.0%)	8 (13.8%)	6 (14.0%)	0 (0.0%)	3 (10.7%)	1 (33.3%)	-	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	23 (13.5%)
5 上司や人事担当者等が（オンラインで）面談する際、社内外の様々なトピックも取り上げるようにしている（していた）。	0 (0.0%)	1 (6.7%)	1 (1.7%)	4 (9.3%)	0 (0.0%)	5 (17.9%)	0 (0.0%)	-	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	11 (6.5%)
6 多数の人と交流することが苦手な社員（職員）に対しては、無理に情報交換に加わることを促したりせず、映像や音声をおフにするなど、業務に集中できるようにしている（していた）。	1 (11.1%)	4 (26.7%)	0 (0.0%)	1 (2.3%)	0 (0.0%)	4 (14.3%)	0 (0.0%)	-	1 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	11 (6.5%)
7 テレワーク時の社員（職員）間の情報交換に関して、特別なことは行っていない（行っていなかった）。	2 (22.2%)	5 (33.3%)	34 (58.6%)	22 (51.2%)	3 (37.5%)	7 (25.0%)	2 (66.7%)	-	1 (33.3%)	1 (100.0%)	1 (50.0%)	78 (45.9%)
8 その他	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	-	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
9 無回答	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (3.4%)	0 (0.0%)	1 (12.5%)	2 (7.1%)	0 (0.0%)	-	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (50.0%)	6 (3.5%)

※「全障害計 n=170」は、表 2-2-7 において「1回答に選んだ障害のある社員（職員）も含め、現在実施している。」又は「2回答に選んだ障害のある社員（職員）も含め、実施していた時期がある。」に回答した170社のもの。

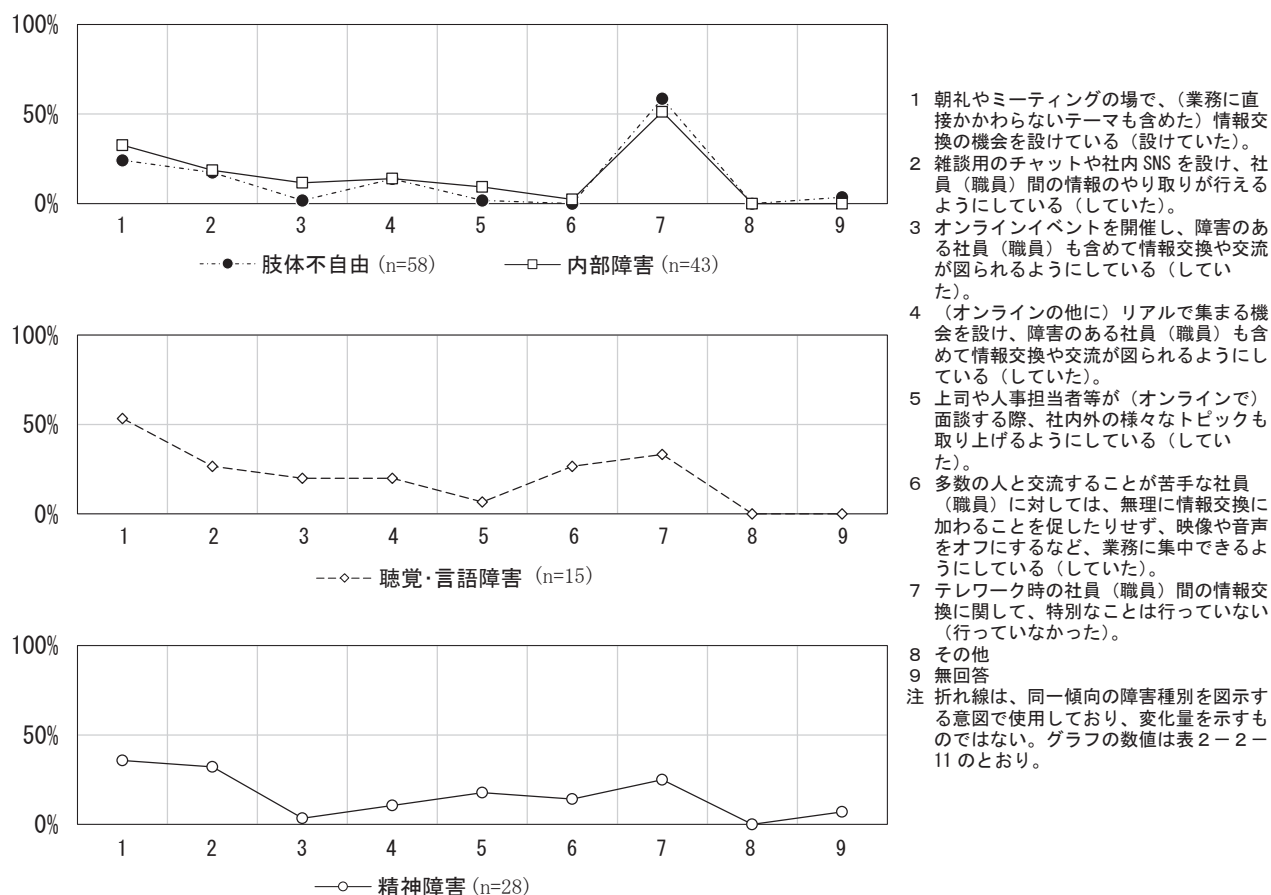


図 2-2-16 テレワーク時に社員（職員）間の情報交換を促すために行っている（行っていた）こと

3 障害者アンケート調査結果

障害者アンケート調査の結果は対象者の障害種別に集計した。なお、自由記述による回答欄を設けた調査項目では、自由記述の内容を確認し、既存の選択肢に該当する場合は選択肢の回答として扱い、調査項目の趣旨に合致するが選択肢に該当しない内容の場合は「その他」の回答とした。また、調査項目の趣旨に合致しない場合（職場の業務指示に関する調査項目で、心身への配慮の状況について記した回答等）はその調査項目の回答として採用しないこと等を回答に反映している。一部の回答には論理的な矛盾（例えば障害種別と障害者手帳の状況をクロス集計したときに、その障害種別で所持が想定される障害者手帳の選択がない等）が存在するが、そのまま結果として掲載している。

（1）基本属性

ア 障害種別

回答者の障害種別を尋ねたところ、全 721 人の回答については、多い順に「肢体不自由」が 173 人（24.0%）、「精神障害」141 人（19.6%）、「内部障害」135 人（18.7%）、「知的障害」124 人（17.2%）、「発達障害」80 人（11.1%）、「聴覚・言語障害」61 人（8.5%）、「難病（指定難病）」34 人（4.7%）、「視覚障害」29 人（4.0%）、「てんかん」22 人（3.1%）、「高次脳機能障害」16 人（2.2%）だった（図 2-2-17）。

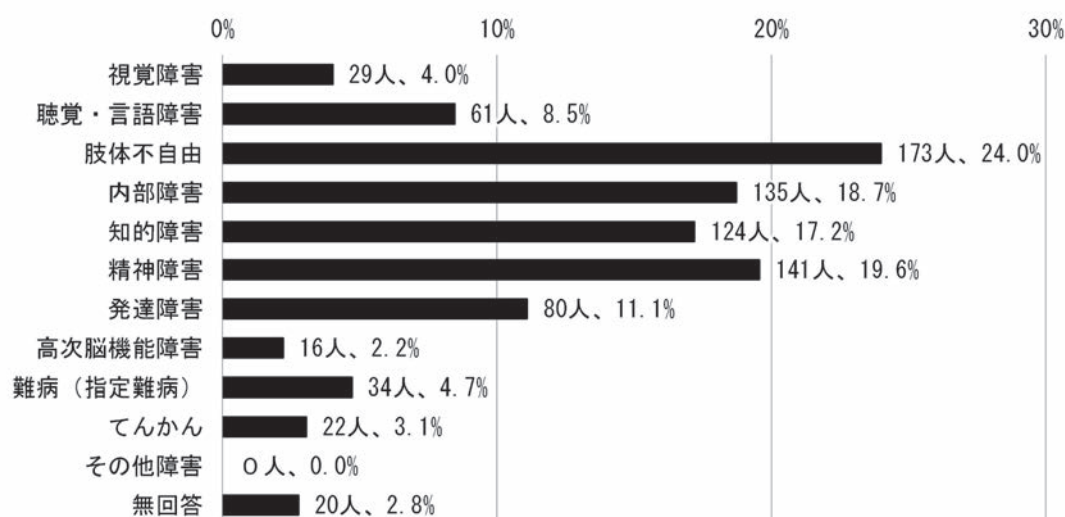


図 2-2-17 障害種別 (n=721)

イ 性別

回答者の性別を単一選択により尋ねたところ、全障害種別 (n=721) では「1 男」が 471 人 (65.3%) と最も多かった。障害種別で最も多かった回答は、「1 男」が肢体不自由 (n=173) で 120 人 (69.4%)、内部障害 (n=135) で 105 人 (77.8%)、知的障害 (n=124) で 88 人 (71.0%)、精神障害 (n=141) で 81 人 (57.4%)、発達障害 (n=80) で 56 人 (70.0%)、高次脳機能障害 (n=16) で 10 人 (62.5%)、難病（指定難病）(n=34) で 23 人 (67.6%) だった。聴覚・言語障害 (n=61) は「2 女」が多く 31 人 (50.8%)、視覚障害 (n=29) では「1 男」と「2 女」が同数で 14 人 (48.3%)、てんかん (n=22) も「1 男」と「2 女」が同数で 11 人 (50.0%) だった（表 2-2-12）。

肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、高次脳機能障害、難病（指定難病）は、「1 男」の方が「2 女」よりも多かった。一方、聴覚・言語障害は、「2 女」が「1 男」より僅かに多く、視覚障害、てんかんは「1 男」と「2 女」がほぼ同数だった。

表 2-2-12 性別

性別	視覚障害 n=29	聴覚・言語障害 n=61	肢体不自由 n=173	内部障害 n=135	知的障害 n=124	精神障害 n=141	発達障害 n=80	高次脳機能障害 n=16	難病（指定難病） n=34	てんかん n=22	無回答 n=20	全障害計 n=721
1 男	14 (48.3%)	27 (44.3%)	120 (69.4%)	105 (77.8%)	88 (71.0%)	81 (57.4%)	56 (70.0%)	10 (62.5%)	23 (67.6%)	11 (50.0%)	9 (45.0%)	471 (65.3%)
2 女	14 (48.3%)	31 (50.8%)	51 (29.5%)	29 (21.5%)	35 (28.2%)	59 (41.8%)	24 (30.0%)	6 (37.5%)	11 (32.4%)	11 (50.0%)	5 (25.0%)	235 (32.6%)
3 答えたくない	1 (3.4%)	3 (4.9%)	2 (1.2%)	0 (0.0%)	1 (0.8%)	1 (0.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (10.0%)	10 (1.4%)
4 無回答	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (20.0%)	5 (0.7%)

ウ 年齢

回答者の年齢を単一選択により尋ねたところ、全障害種別（n=721）では「5 50～59 歳」が 180 人（25.0%）と最も多かった。障害種別で最も多かった回答は、「5 50～59 歳」が視覚障害（n=29）で 10 人（34.5%）、肢体不自由（n=173）で 61 人（35.3%）、内部障害（n=135）で 51 人（37.8%）、「4 40～49 歳」が精神障害（n=141）で 46 人（32.6%）、難病（指定難病）（n=34）で 12 人（35.3%）、「2 20～29 歳」が知的障害（n=124）で 60 人（48.4%）、発達障害（n=80）で 34 人（42.5%）だった。また、聴覚・言語障害（n=61）は「5 50～59 歳」と「6 60 歳以上」が同数で 14 人（23.0%）、高次脳機能障害（n=16）は「4 40～49 歳」と「5 50～59 歳」が同数で 6 人（37.5%）、てんかん（n=22）は「2 20～29 歳」と「3 30～39 歳」が同数で 8 人（36.4%）だった（表 2－2－13）。

知的障害、発達障害、てんかんは 20 歳代や 30 歳代の回答が多く合わせて 7 割から 8 割程度あった。視覚障害、聴覚・言語障害、肢体不自由、内部障害、高次脳機能障害は 40 歳以上の回答が多く合わせて 6 割から 9 割程度あった。精神障害、難病（指定難病）は 3 割程度あった 40 歳代の回答を中心にその前後の 30 歳代と 50 歳代と合わせて 7 割から 8 割程度の回答があった。

表 2－2－13 年齢

年齢	視覚 障害 n=29	聴覚・ 言語 障害 n=61	肢体 不自由 n=173	内部 障害 n=135	知的 障害 n=124	精神 障害 n=141	発達 障害 n=80	高次 脳機能 障害 n=16	難病 (指定 難病) n=34	てん かん n=22	無回答 n=20	全障害計 n=721
1 19歳以下	0 (0.0%)	1 (1.6%)	2 (1.2%)	0 (0.0%)	6 (4.8%)	1 (0.7%)	4 (5.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.5%)	0 (0.0%)	13 (1.8%)
2 20～29歳	3 (10.3%)	9 (14.8%)	16 (9.2%)	9 (6.7%)	60 (48.4%)	20 (14.2%)	34 (42.5%)	1 (6.3%)	6 (17.6%)	8 (36.4%)	6 (30.0%)	137 (19.0%)
3 30～39歳	1 (3.4%)	13 (21.3%)	16 (9.2%)	12 (8.9%)	34 (27.4%)	33 (23.4%)	24 (30.0%)	2 (12.5%)	7 (20.6%)	8 (36.4%)	6 (30.0%)	131 (18.2%)
4 40～49歳	8 (27.6%)	10 (16.4%)	40 (23.1%)	29 (21.5%)	16 (12.9%)	46 (32.6%)	10 (12.5%)	6 (37.5%)	12 (35.3%)	3 (13.6%)	1 (5.0%)	150 (20.8%)
5 50～59歳	10 (34.5%)	14 (23.0%)	61 (35.3%)	51 (37.8%)	8 (6.5%)	31 (22.0%)	7 (8.8%)	6 (37.5%)	6 (17.6%)	2 (9.1%)	1 (5.0%)	180 (25.0%)
6 60歳以上	7 (24.1%)	14 (23.0%)	38 (22.0%)	34 (25.2%)	0 (0.0%)	10 (7.1%)	1 (1.3%)	1 (6.3%)	3 (8.8%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)	105 (14.6%)
7 無回答	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (25.0%)	5 (0.7%)

エ 障害者手帳の所持状況

回答者の障害者手帳の所持状況を尋ねたところ、全障害種別（n=721）では「1 身体障害者手帳」を所持しているとの回答が最も多かった。障害種別で所持しているとの回答が最も多かった障害者手帳は、「1 身体障害者手帳」が視覚障害（n=29）で28人（96.6%）、聴覚・言語障害（n=61）で60人（98.4%）、肢体不自由（n=173）で172人（99.4%）、内部障害（n=135）で133人（98.5%）、難病（指定難病）（n=34）で33人（97.1%）、「2 療育手帳」が知的障害（n=124）で108人（87.1%）、「3 精神障害者保健福祉手帳」が精神障害（n=141）で128人（90.8%）、発達障害（n=80）で48人（60.0%）、高次脳機能障害（n=16）で11人（68.8%）、てんかん（n=22）で11人（50.0%）だった。そのほか、発達障害では「2 療育手帳」所持も30人（37.5%）、あり、高次脳機能障害では「1 身体障害者手帳」所持も6人（37.5%）あった。てんかんでは「1 身体障害者手帳」所持も8人（36.4%）、「2 療育手帳」所持も5人（22.7%）あった。また、障害者手帳を所持していない「4 いずれの手帳も選択なし」は全障害種別（n=721）のうち20人（2.8%）だった（表2-2-14a）。

身体障害者手帳を所持する場合の等級は、内部障害、難病（指定難病）は「1 1級」が最も多く、それぞれ85人（63.9%）、12人（36.4%）、視覚障害、聴覚・言語障害、肢体不自由は「2 2級」が最も多く、それぞれ9人（32.1%）、26人（43.3%）、40人（23.3%）だった。療育手帳を所持する場合は知的障害では「2 重度以外」が最も多く81人（75.0%）だった。精神障害者保健福祉手帳を所持する場合の等級は、精神障害、発達障害、高次脳機能障害、てんかんとも「3 3級」が最も多く、それぞれ61人（47.7%）、28人（58.3%）、7人（63.6%）、5人（45.5%）だった（表2-2-14b～表2-2-14d）。

表2-2-14a 障害者手帳の所持状況

障害者手帳の所持状況	視覚 障害 n=29	聴覚・ 言語 障害 n=61	肢体 不自由 n=173	内部 障害 n=135	知的 障害 n=124	精神 障害 n=141	発達 障害 n=80	高次 脳機能 障害 n=16	難病 (指定 難病) n=34	てん かん n=22	無回答 n=20	全障害計 n=721
1 身体障害者手帳	28 (96.6%)	60 (98.4%)	172 (99.4%)	133 (98.5%)	11 (8.9%)	10 (7.1%)	4 (5.0%)	6 (37.5%)	33 (97.1%)	8 (36.4%)	1 (5.0%)	411 (57.0%)
2 療育手帳	0 (0.0%)	1 (1.6%)	3 (1.7%)	5 (3.7%)	108 (87.1%)	6 (4.3%)	30 (37.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (22.7%)	7 (35.0%)	137 (19.0%)
3 精神障害者保健福祉手帳	2 (6.9%)	1 (1.6%)	1 (0.6%)	1 (0.7%)	8 (6.5%)	128 (90.8%)	48 (60.0%)	11 (68.8%)	1 (2.9%)	11 (50.0%)	2 (10.0%)	169 (23.4%)
4 いずれの手帳も選択なし	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.6%)	1 (0.7%)	5 (4.0%)	3 (2.1%)	1 (1.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	10 (50.0%)	20 (2.8%)

表 2-2-14b 身体障害者手帳の所持状況

身体障害者手帳の所持状況	視覚 障害 n=28	聴覚・ 言語 障害 n=60	肢体 不自由 n=172	内部 障害 n=133	知的 障害 n=11	精神 障害 n=10	発達 障害 n=4	高次 脳機能 障害 n=6	難病 (指定 難病) n=33	てん かん n=8	無回答 n=1	全障害計 n=411
1 1級	4 (14.3%)	2 (3.3%)	22 (12.8%)	85 (63.9%)	2 (18.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	12 (36.4%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)	110 (26.8%)
2 2級	9 (32.1%)	26 (43.3%)	40 (23.3%)	2 (1.5%)	1 (9.1%)	1 (10.0%)	1 (25.0%)	3 (50.0%)	10 (30.3%)	2 (25.0%)	0 (0.0%)	80 (19.5%)
3 3級	2 (7.1%)	9 (15.0%)	21 (12.2%)	12 (9.0%)	0 (0.0%)	6 (60.0%)	1 (25.0%)	2 (33.3%)	2 (6.1%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)	51 (12.4%)
4 4級	3 (10.7%)	7 (11.7%)	30 (17.4%)	24 (18.0%)	2 (18.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (18.2%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)	65 (15.8%)
5 5級	4 (14.3%)	0 (0.0%)	18 (10.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (10.0%)	0 (0.0%)	1 (16.7%)	2 (6.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	23 (5.6%)
6 6級	2 (7.1%)	11 (18.3%)	17 (9.9%)	0 (0.0%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (12.5%)	1 (100.0%)	30 (7.3%)
7 7級	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (1.7%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (1.0%)
8 不明	4 (14.3%)	5 (8.3%)	21 (12.2%)	9 (6.8%)	5 (45.5%)	2 (20.0%)	1 (25.0%)	0 (0.0%)	1 (3.0%)	2 (25.0%)	0 (0.0%)	48 (11.7%)

※「全障害計 n=411」は、表 2-2-14aにおいて「1身体障害者手帳」に回答した411人のもの。

表 2-2-14c 療育手帳の所持状況

療育手帳の所持状況	視覚 障害 n=0	聴覚・ 言語 障害 n=1	肢体 不自由 n=3	内部 障害 n=5	知的 障害 n=108	精神 障害 n=6	発達 障害 n=30	高次 脳機能 障害 n=0	難病 (指定 難病) n=0	てん かん n=5	無回答 n=7	全障害計 n=137
1 重度	-	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	-	-	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
2 重度以外	-	1 (100.0%)	3 (100.0%)	4 (80.0%)	81 (75.0%)	5 (83.3%)	26 (86.7%)	-	-	3 (60.0%)	2 (28.6%)	100 (73.0%)
3 不明	-	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	27 (25.0%)	1 (16.7%)	4 (13.3%)	-	-	2 (40.0%)	5 (71.4%)	37 (27.0%)

※「全障害計 n=137」は、表 2-2-14aにおいて「2療育手帳」に回答した137人のもの。

表 2-2-14d 精神障害者保健福祉手帳の所持状況

精神障害者保健福祉手帳の所持状況	視覚障害 n=2	聴覚・言語障害 n=1	肢体不自由 n=1	内部障害 n=1	知的障害 n=8	精神障害 n=128	発達障害 n=48	高次脳機能障害 n=11	難病(指定難病) n=1	てんかん n=11	無回答 n=2	全障害計 n=169
1 1級	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (12.5%)	2 (1.6%)	2 (4.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	3 (1.8%)
2 2級	1 (50.0%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)	1 (100.0%)	5 (62.5%)	53 (41.4%)	18 (37.5%)	4 (36.4%)	1 (100.0%)	4 (36.4%)	0 (0.0%)	63 (37.3%)
3 3級	1 (50.0%)	0 (0.0%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)	1 (12.5%)	61 (47.7%)	28 (58.3%)	7 (63.6%)	0 (0.0%)	5 (45.5%)	2 (100.0%)	90 (53.3%)
4 不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (12.5%)	12 (9.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	13 (7.7%)

※「全障害計 n=169」は、表 2-2-14aにおいて「3精神障害者保健福祉手帳」に回答した169人のもの。

オ 障害のために職場で使用・利用しているコミュニケーションの手段やツール

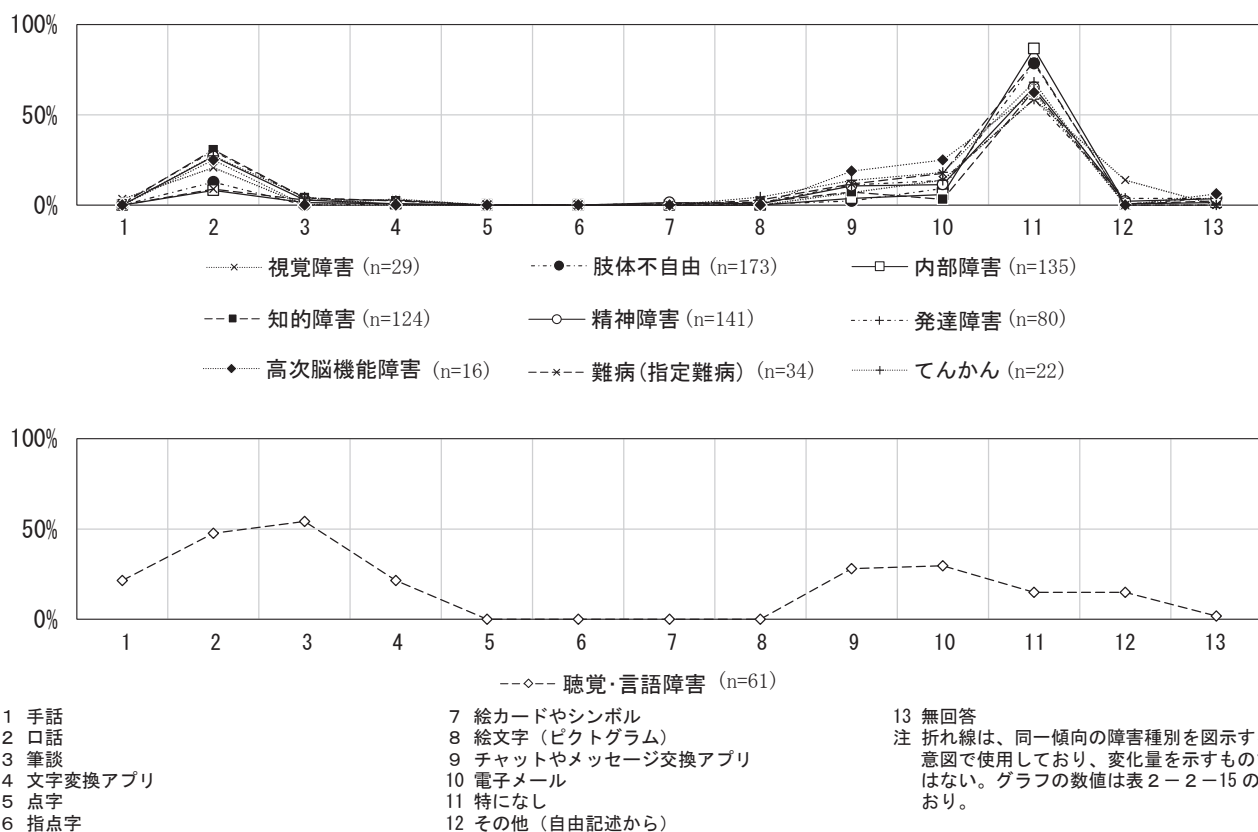
回答者が障害のために職場で使用・利用しているコミュニケーション手段やツールを複数選択により尋ねたところ、全障害種別 (n=721) では「11 特になし」が 490 人 (68.0%) と最も多かった。障害種別で最も多かった回答は、「11 特になし」が視覚障害 (n=29) で 17 人 (58.6%)、肢体不自由 (n=173) で 136 人 (78.6%)、内部障害 (n=135) で 117 人 (86.7%)、知的障害 (n=124) で 79 人 (63.7%)、精神障害 (n=141) で 92 人 (65.2%)、発達障害 (n=80) で 47 人 (58.8%)、高次脳機能障害 (n=16) で 10 人 (62.5%)、難病 (指定難病) (n=34) で 27 人 (79.4%)、てんかん (n=22) で 15 人 (68.2%)、「3 筆談」が聴覚・言語障害 (n=61) で 33 人 (54.1%) だった (表 2-2-15)。

障害種別について見ていくと、視覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、発達障害、高次脳機能障害、難病 (指定難病)、てんかんは「11 特になし」が 6 割から 9 割程度と最も多く、一部の障害では「2 口話」や「10 電子メール」にも 2 割から 3 割程度の回答があった。聴覚・言語障害は、「2 口話」と「3 筆談」の回答が 5 割程度あり、「1 手話」、「4 文字変換アプリ」、「9 チャットやメッセージ交換アプリ」や「10 電子メール」の回答も 2 割から 3 割程度あった。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図 2-2-18 である。

表 2-2-15 障害のために職場で使用・利用しているコミュニケーションの手段やツール

障害のために職場で使用・利用している コミュニケーションの手段やツール	視覚 障害 n=29	聴覚・ 言語 障害 n=61	肢体 不自由 n=173	内部 障害 n=135	知的 障害 n=124	精神 障害 n=141	発達 障害 n=80	高次 脳機能 障害 n=16	難病 (指定 難病) n=34	てん かん n=22	無回答 n=20	全障害計 n=721
1 手話	1 (3.4%)	13 (21.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	1 (1.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	15 (2.1%)
2 口話	6 (20.7%)	29 (47.5%)	22 (12.7%)	11 (8.1%)	38 (30.6%)	38 (27.0%)	24 (30.0%)	4 (25.0%)	3 (8.8%)	6 (27.3%)	1 (5.0%)	155 (21.5%)
3 筆談	0 (0.0%)	33 (54.1%)	0 (0.0%)	2 (1.5%)	5 (4.0%)	4 (2.8%)	3 (3.8%)	0 (0.0%)	1 (2.9%)	1 (4.5%)	1 (5.0%)	43 (6.0%)
4 文字変換アプリ	1 (3.4%)	13 (21.3%)	1 (0.6%)	1 (0.7%)	3 (2.4%)	1 (0.7%)	2 (2.5%)	0 (0.0%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	18 (2.5%)
5 点字	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)	1 (0.1%)
6 指点字	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
7 絵カードやシンボル	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.8%)	2 (1.4%)	1 (1.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (0.4%)
8 絵文字（ピクトグラム）	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.6%)	0 (0.0%)	2 (1.6%)	1 (0.7%)	1 (1.3%)	0 (0.0%)	1 (2.9%)	1 (4.5%)	0 (0.0%)	4 (0.6%)
9 チャットやメッセージ交換アプリ	2 (6.9%)	17 (27.9%)	4 (2.3%)	5 (3.7%)	9 (7.3%)	15 (10.6%)	9 (11.3%)	3 (18.8%)	4 (11.8%)	3 (13.6%)	0 (0.0%)	57 (7.9%)
10 電子メール	4 (13.8%)	18 (29.5%)	16 (9.2%)	8 (5.9%)	4 (3.2%)	16 (11.3%)	11 (13.8%)	4 (25.0%)	6 (17.6%)	4 (18.2%)	0 (0.0%)	74 (10.3%)
11 特になし	17 (58.6%)	9 (14.8%)	136 (78.6%)	117 (86.7%)	79 (63.7%)	92 (65.2%)	47 (58.8%)	10 (62.5%)	27 (79.4%)	15 (68.2%)	10 (50.0%)	490 (68.0%)
12 その他	4 (13.8%)	9 (14.8%)	1 (0.6%)	1 (0.7%)	1 (0.8%)	3 (2.1%)	3 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	18 (2.5%)
13 無回答	0 (0.0%)	1 (1.6%)	7 (4.0%)	2 (1.5%)	3 (2.4%)	5 (3.5%)	3 (3.8%)	1 (6.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (45.0%)	25 (3.5%)

※「その他」の回答として、「PC・書類等の文字拡大（視覚障害）」、「補聴器（聴覚障害）」、「身振り（聴覚障害）」、「聴覚過敏の為、耳栓を使用しています（精神障害）」、「声がかけられない時にボタンを押すとパトライトがついて周囲に知らせる（知的障害・発達障害）」等の記述があった。



(2) 業務指示の伝達状況

ア 業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じること（頻度）

職場で業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じること（頻度）を単一選択により尋ねたところ、全障害種別（ $n=721$ ）では「4 まったくない。」が 235 人（32.6%）と最も多かった。障害種別で最も多かった回答は、「2 ときどきある。」が聴覚・言語障害（ $n=61$ ）で 38 人（62.3%）、発達障害（ $n=80$ ）で 44 人（55.0%）、てんかん（ $n=22$ ）で 10 人（45.5%）、「3 ほとんどない。」が視覚障害（ $n=29$ ）で 10 人（34.5%）、知的障害（ $n=124$ ）で 45 人（36.3%）、精神障害（ $n=141$ ）で 56 人（39.7%）、高次脳機能障害（ $n=16$ ）で 8 人（50.0%）、難病（指定難病）（ $n=34$ ）で 14 人（41.2%）、「4 まったくない。」が肢体不自由（ $n=173$ ）で 80 人（46.2%）、内部障害（ $n=135$ ）で 84 人（62.2%）だった（表 2-2-16）。

障害種別について見ていくと、肢体不自由、内部障害は、「4 まったくない。」が最も多く 5 割から 6 割程度あり、「3 ほとんどない。」がそれに続いて 2 割から 3 割程度の回答だった。視覚障害、知的障害、精神障害、高次脳機能障害、難病（指定難病）は「3 ほとんどない。」が最も多く 3 割から 5 割程度あり、「2 ときどきある。」や「4 まったくない。」が 2 割から 4 割程度の回答だった。聴覚・言語障害、発達障害、てんかんは「2 ときどきある。」が最も多く 5 割から 6 割程度あり、「1 頻繁にある。」や「3 ほとんどない。」が 1 割から 3 割程度（てんかんだけは「1 頻繁にある。」が 1 割を下回り、「3 ほとんどない。」が 4 割程度）の回答だった。以上で示した障害種別の回答の違いを

グラフにしたものが図２－２－19である。

表２－２－16 業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じること（頻度）

業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じること（頻度）	視覚障害 n=29	聴覚・言語障害 n=61	肢体不自由 n=173	内部障害 n=135	知的障害 n=124	精神障害 n=141	発達障害 n=80	高次脳機能障害 n=16	難病（指定難病） n=34	てんかん n=22	無回答 n=20	全障害計 n=721
1 頻繁にある。	3 (10.3%)	7 (11.5%)	8 (4.6%)	9 (6.7%)	11 (8.9%)	9 (6.4%)	10 (12.5%)	2 (12.5%)	2 (5.9%)	1 (4.5%)	1 (5.0%)	50 (6.9%)
2 ときどきある。	8 (27.6%)	38 (62.3%)	22 (12.7%)	10 (7.4%)	42 (33.9%)	51 (36.2%)	44 (55.0%)	4 (25.0%)	7 (20.6%)	10 (45.5%)	4 (20.0%)	195 (27.0%)
3 ほとんどない。	10 (34.5%)	14 (23.0%)	61 (35.3%)	32 (23.7%)	45 (36.3%)	56 (39.7%)	20 (25.0%)	8 (50.0%)	14 (41.2%)	9 (40.9%)	6 (30.0%)	230 (31.9%)
4 まったくない。	8 (27.6%)	2 (3.3%)	80 (46.2%)	84 (62.2%)	25 (20.2%)	25 (17.7%)	5 (6.3%)	2 (12.5%)	11 (32.4%)	2 (9.1%)	2 (10.0%)	235 (32.6%)
5 無回答	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.2%)	0 (0.0%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	1 (1.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (35.0%)	11 (1.5%)

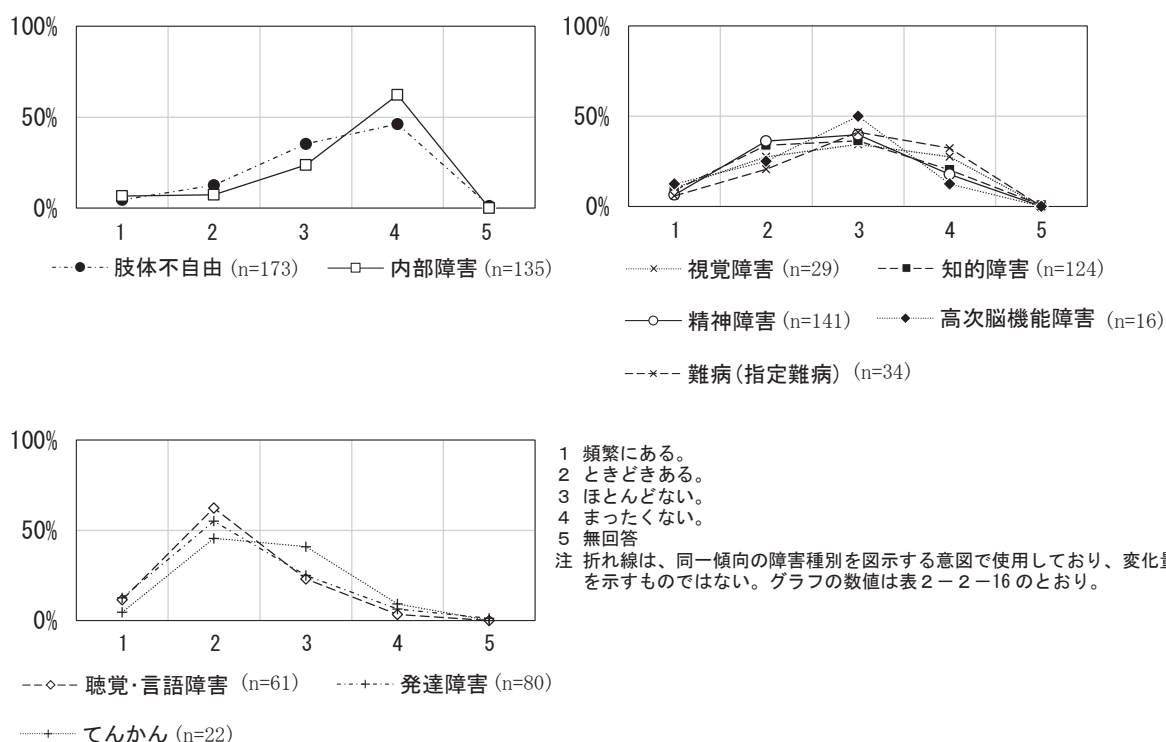


図２－２－19 業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じること（頻度）

イ 業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる状況

業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる状況を複数選択により尋ねたところ、全障害種別（n=721）では「10 特に困っていることはない。」が427人（59.2%）と最も多かった。障害種別で最も多かった回答は、「10 特に困っていることはない。」が視覚障害（n=29）で20人（69.0%）、

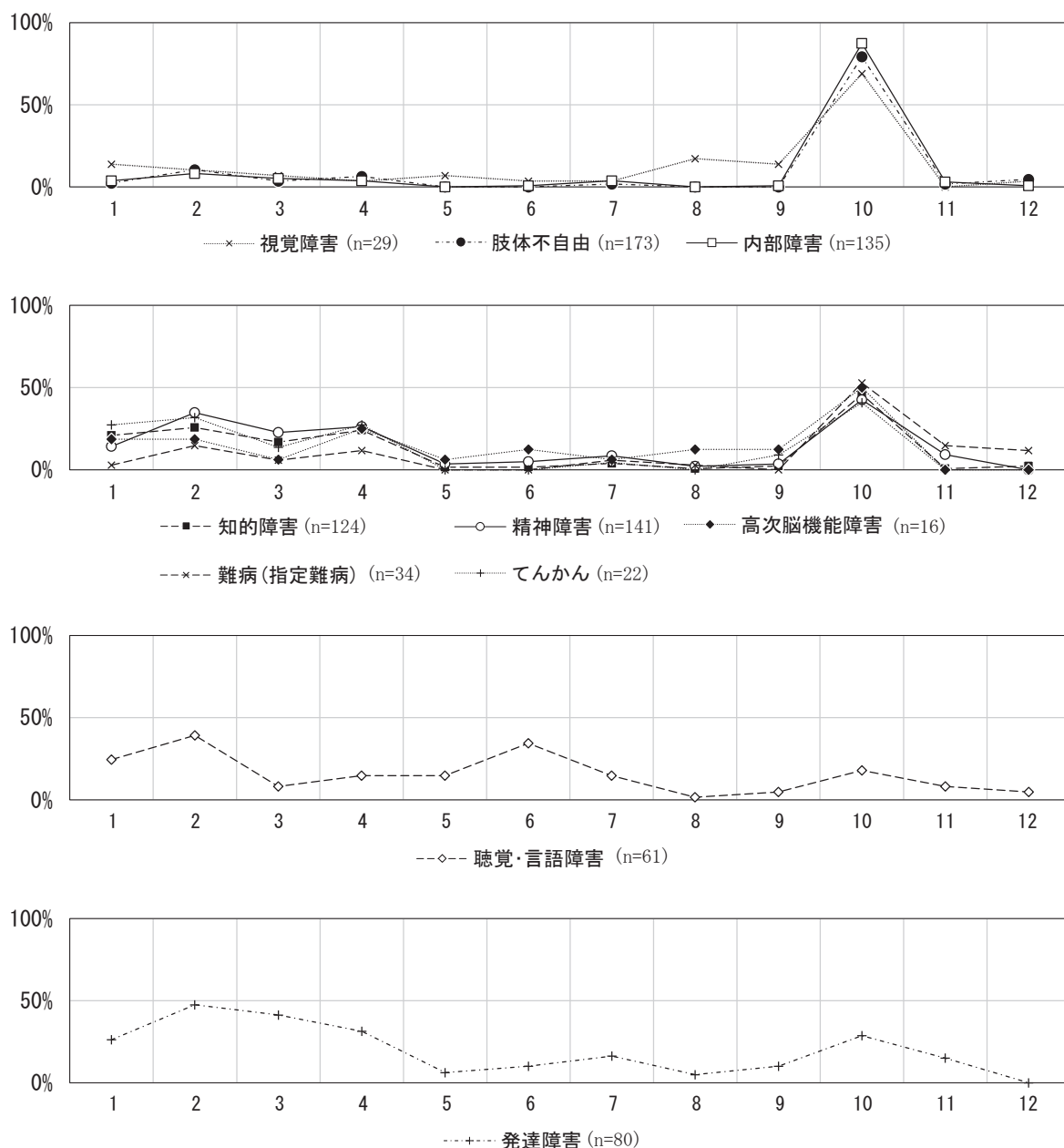
肢体不自由 (n=173) で 137 人 (79.2%)、内部障害 (n=135) で 118 人 (87.4%)、知的障害 (n=124) で 57 人 (46.0%)、精神障害 (n=141) で 60 人 (42.6%)、高次脳機能障害 (n=16) で 8 人 (50.0%)、難病 (指定難病) (n=34) で 18 人 (52.9%)、てんかん (n=22) で 9 人 (40.9%)、「2 一回の指示で伝えられる情報量が多く、聞き漏らしてしまうことがある。」が聴覚・言語障害 (n=61) で 24 人 (39.3%)、発達障害 (n=80) で 38 人 (47.5%) だった (表 2-2-17)。

障害種別について見ていくと、視覚障害、肢体不自由、内部障害は、「10 特に困っていることはない。」が 7 割から 9 割程度と最も多く、他の回答では視覚障害の「8 指示を文書で示す場合、拡大印刷や電子ファイルなど、見え方に適した形での提供がない。」の 17.2%が最も高い回答だった。知的障害、精神障害、高次脳機能障害、難病 (指定難病)、てんかんは、「10 特に困っていることはない。」が 4 割から 5 割程度と最も多いものの、他の選択肢の一部にも 2 割から 3 割程度の回答があった。聴覚・言語障害、発達障害は、「10 特に困っていることはない。」の回答は 2 割から 3 割程度にとどまり、聴覚・言語障害では「1 指示で使われる言葉が難しく、理解できないことがある。」、「2 一回の指示で伝えられる情報量が多く、聞き漏らしてしまうことがある。」、「6 指示をする際、口元を見せる、ゆっくり話す等の配慮が行われない。」に 2 割から 4 割程度の回答があった。発達障害では、「2 一回の指示で伝えられる情報量が多く、聞き漏らしてしまうことがある。」が 47.5%と最も多く、「1 指示で使われる言葉が難しく、理解できないことがある。」、「3 一度に複数の業務指示を受けるため、どの順番で行うべきか分からないことがある。」、「4 別々の人から異なった指示があり、どうしたらよいか分からなくなることがある。」、「7 指示内容の書面での提供がない。」にも 2 割から 4 割程度の回答があった。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図 2-2-20 である。

表 2-2-17 業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる状況

業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる状況	視覚障害 n=29	聴覚・言語障害 n=61	肢体不自由 n=173	内部障害 n=135	知的障害 n=124	精神障害 n=141	発達障害 n=80	高次脳機能障害 n=16	難病(指定難病) n=34	てんかん n=22	無回答 n=20	全障害計 n=721
1 指示で使われる言葉が難しく、理解できないことがある。	4 (13.8%)	15 (24.6%)	4 (2.3%)	5 (3.7%)	26 (21.0%)	20 (14.2%)	21 (26.3%)	3 (18.8%)	1 (2.9%)	6 (27.3%)	1 (5.0%)	78 (10.8%)
2 一回の指示で伝えられる情報量が多く、聞き流らしてしまうことがある。	3 (10.3%)	24 (39.3%)	18 (10.4%)	11 (8.1%)	32 (25.8%)	49 (34.8%)	38 (47.5%)	3 (18.8%)	5 (14.7%)	7 (31.8%)	3 (15.0%)	149 (20.7%)
3 一度に複数の業務指示を受けるため、どの順番で行うべきか分からないことがある。	2 (6.9%)	5 (8.2%)	6 (3.5%)	7 (5.2%)	21 (16.9%)	32 (22.7%)	33 (41.3%)	1 (6.3%)	2 (5.9%)	3 (13.6%)	1 (5.0%)	87 (12.1%)
4 別々の人から異なった指示があり、どうしたらよいか分からなくなることがある。	1 (3.4%)	9 (14.8%)	11 (6.4%)	5 (3.7%)	30 (24.2%)	37 (26.2%)	25 (31.3%)	4 (25.0%)	4 (11.8%)	6 (27.3%)	2 (10.0%)	104 (14.4%)
5 自分がやり取りしやすいコミュニケーションの手段やツールが利用されない。	2 (6.9%)	9 (14.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.6%)	5 (3.5%)	5 (6.3%)	1 (6.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	16 (2.2%)
6 指示をする際、口元を見せる、ゆっくり話す等の配慮が行われない。	1 (3.4%)	21 (34.4%)	0 (0.0%)	1 (0.7%)	2 (1.6%)	7 (5.0%)	8 (10.0%)	2 (12.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	33 (4.6%)
7 指示内容の書面での提供がない。	1 (3.4%)	9 (14.8%)	3 (1.7%)	5 (3.7%)	5 (4.0%)	12 (8.5%)	13 (16.3%)	1 (6.3%)	2 (5.9%)	1 (4.5%)	1 (5.0%)	37 (5.1%)
8 指示を文書で示す場合、拡大印刷や電子ファイルなど、見え方に適した形での提供がない。	5 (17.2%)	1 (1.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.8%)	3 (2.1%)	4 (5.0%)	2 (12.5%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (1.2%)
9 指示内容が図や絵を用いて示されない。	4 (13.8%)	3 (4.9%)	0 (0.0%)	1 (0.7%)	3 (2.4%)	5 (3.5%)	8 (10.0%)	2 (12.5%)	0 (0.0%)	2 (9.1%)	0 (0.0%)	17 (2.4%)
10 特に困っていることはない。	20 (69.0%)	11 (18.0%)	137 (79.2%)	118 (87.4%)	57 (46.0%)	60 (42.6%)	23 (28.8%)	8 (50.0%)	18 (52.9%)	9 (40.9%)	6 (30.0%)	427 (59.2%)
11 その他	0 (0.0%)	5 (8.2%)	3 (1.7%)	4 (3.0%)	1 (0.8%)	13 (9.2%)	12 (15.0%)	0 (0.0%)	5 (14.7%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)	30 (4.2%)
12 無回答	1 (3.4%)	3 (4.9%)	8 (4.6%)	1 (0.7%)	3 (2.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (11.8%)	0 (0.0%)	9 (45.0%)	27 (3.7%)

※「その他」の回答として、「通り過ぎながらの指示(聴覚障害)」、「気分や体調によって言っている事がコロコロ変わる上司がいる(精神障害)」、「曖昧な表現(例:あれ、それ など)がなかなか理解できない場合がある(発達障害)」、「声が聞き取りづらく、聞き返すタイミングが掴めないなどで指示がわからないままなことがあること(精神障害・発達障害)」、「いわゆる「報道相」がよく取られておらず(略)余計な労力が必要となる場面が多い(内部障害・難病(指定難病))」等の記述があった。



- 1 指示で使われる言葉が難しく、理解できないことがある。
- 2 一回の指示で伝えられる情報量が多く、聞き洩らしてしまうことがある。
- 3 一度に複数の業務指示を受けるため、どの順番で行うべきか分からないことがある。
- 4 別々の人から異なった指示があり、どうしたらよいかわからなくなることがある。
- 5 自分がやり取りしやすいコミュニケーションの手段やツールが利用されない。
- 6 指示をする際、口元を見せる、ゆっくり話す等の配慮が行われない。

- 7 指示内容の書面での提供がない。
 - 8 指示を文書で示す場合、拡大印刷や電子ファイルなど、見え方に適した形での提供がない。
 - 9 指示内容が図や絵を用いて示されない。
 - 10 特に困っていることはない。
 - 11 その他
 - 12 無回答
- 注 折れ線は、同一傾向の障害種別を図示する意図で使用しており、変化量を示すものではない。グラフの数値は表2-2-17のとおり。

図2-2-20 業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる状況

ウ 業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために行っている工夫

業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために行っている工夫を複数選択により尋ねたところ、全障害種別（n=721）では「2 指示内容で分からないことがあれば、その場で質問するようにしている。」が304人（42.2%）と最も多かった。障害種別で最も多かった回答は、「8 特別なことは行っていない。」が視覚障害（n=29）で16人（55.2%）、肢体不自由（n=173）で102人

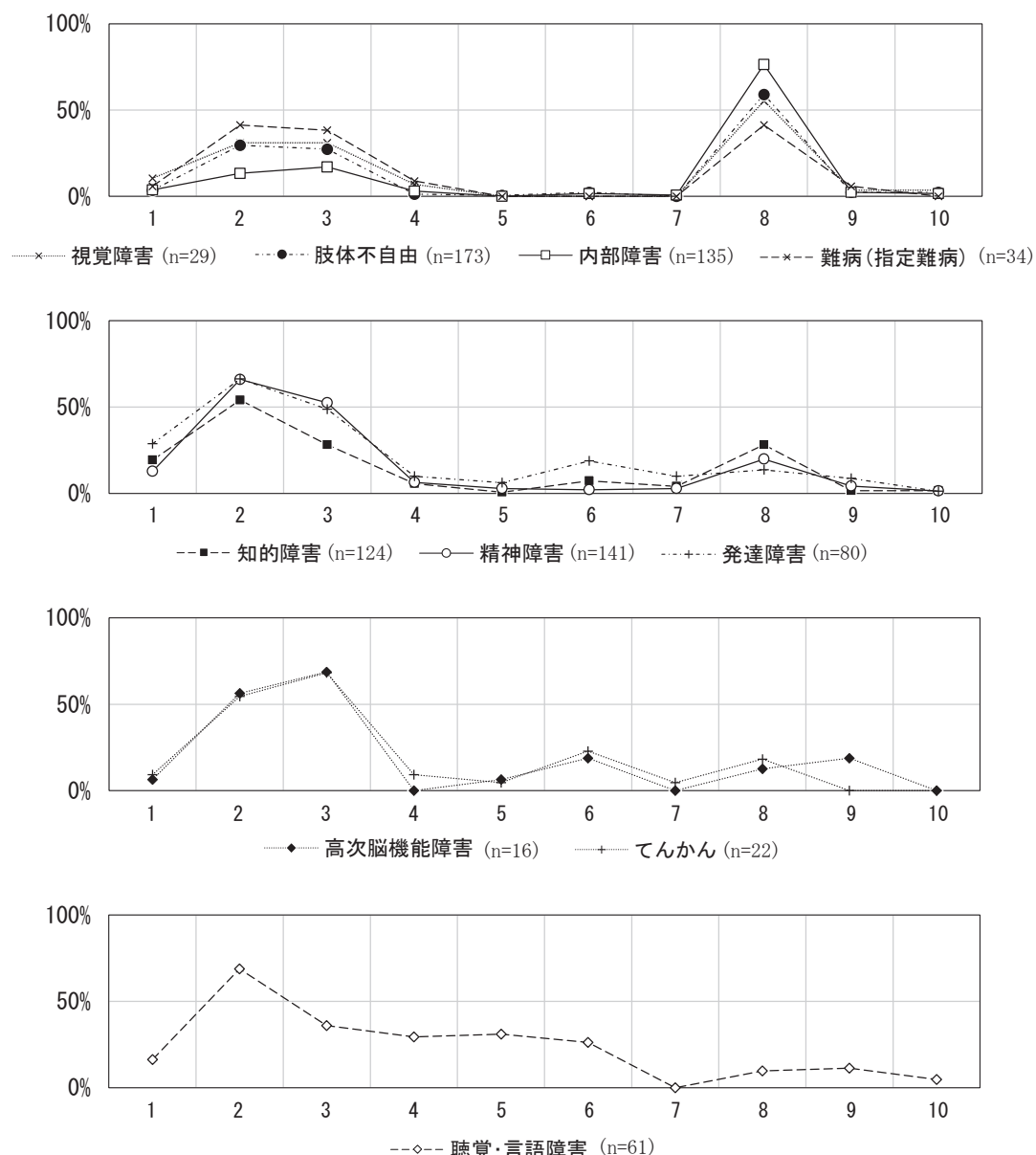
(59.0%)、内部障害 (n=135) で 103 人 (76.3%)、「2 指示内容で分からないことがあれば、その場で質問するようにしている。」が聴覚・言語障害 (n=61) で 42 人 (68.9%)、知的障害 (n=124) で 67 人 (54.0%)、精神障害 (n=141) で 93 人 (66.0%)、発達障害 (n=80) で 53 人 (66.3%)、「3 指示内容はメモを取るなどして、忘れないようにしている。」が高次脳機能障害 (n=16) で 11 人 (68.8%)、てんかん (n=22) で 15 人 (68.2%) だった。また、難病 (指定難病) (n=34) は「2 指示内容で分からないことがあれば、その場で質問するようにしている。」と「8 特別なことは行っていない。」が 14 人 (41.2%) で同率だった (表 2-2-18)。

障害種別について見ていくと、視覚障害、肢体不自由、内部障害、難病 (指定難病) は、「8 特別なことは行っていない。」が 4 割から 8 割程度と最も多かったほかに「2 指示内容で分からないことがあれば、その場で質問するようにしている。」や「3 指示内容はメモを取るなどして、忘れないようにしている。」にも最大で 4 割程度の回答があった。知的障害、精神障害、発達障害は、「2 指示内容で分からないことがあれば、その場で質問するようにしている。」が 5 割から 7 割程度と最も多く、「1 指示は分かりやすい言葉で伝えてもらうよう依頼している。」や「3 指示内容はメモを取るなどして、忘れないようにしている。」にも 2 割から 5 割程度 (精神障害の「1 指示は分かりやすい言葉で伝えてもらうよう依頼している。」のみ 12.8%) の回答があった。高次脳機能障害とてんかんは「3 指示内容はメモを取るなどして、忘れないようにしている。」が 7 割程度と最も多く、「2 指示内容で分からないことがあれば、その場で質問するようにしている。」も 5 割から 6 割程度の回答があった。聴覚・言語障害は、「2 指示内容で分からないことがあれば、その場で質問するようにしている。」の回答が 68.9% と最も多く、「3 指示内容はメモを取るなどして、忘れないようにしている。」、「4 自分がやり取りしやすいコミュニケーション手段やツールで指示を伝えてもらうよう依頼している。」、「5 指示をする際、口元を見せる、ゆっくり話す等の配慮をしてもらえるよう依頼している。」、「6 指示内容は書面でももらえるよう依頼している。」にも 3 割から 4 割程度の回答があった。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図 2-2-21 である。

表 2-2-18 業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために行っている工夫

業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために行っている工夫	視覚障害 n=29	聴覚・言語障害 n=61	肢体不自由 n=173	内部障害 n=135	知的障害 n=124	精神障害 n=141	発達障害 n=80	高次脳機能障害 n=16	難病（指定難病） n=34	てんかん n=22	無回答 n=20	全障害計 n=721
1 指示は分かりやすい言葉で伝えてもらうよう依頼している。	3 (10.3%)	10 (16.4%)	6 (3.5%)	5 (3.7%)	24 (19.4%)	18 (12.8%)	23 (28.8%)	1 (6.3%)	2 (5.9%)	2 (9.1%)	1 (5.0%)	72 (10.0%)
2 指示内容で分からないことがあれば、その場で質問するようにしている。	9 (31.0%)	42 (68.9%)	51 (29.5%)	18 (13.3%)	67 (54.0%)	93 (66.0%)	53 (66.3%)	9 (56.3%)	14 (41.2%)	12 (54.5%)	4 (20.0%)	304 (42.2%)
3 指示内容はメモを取るなどして、忘れないようにしている。	9 (31.0%)	22 (36.1%)	47 (27.2%)	23 (17.0%)	35 (28.2%)	74 (52.5%)	39 (48.8%)	11 (68.8%)	13 (38.2%)	15 (68.2%)	4 (20.0%)	235 (32.6%)
4 自分がやり取りしやすいコミュニケーション手段やツールで指示を伝えてもらうよう依頼している。	2 (6.9%)	18 (29.5%)	2 (1.2%)	4 (3.0%)	7 (5.6%)	9 (6.4%)	8 (10.0%)	0 (0.0%)	3 (8.8%)	2 (9.1%)	0 (0.0%)	42 (5.8%)
5 指示をする際、口元を見せる、ゆっくり話す等の配慮をしてもらえるよう依頼している。	0 (0.0%)	19 (31.1%)	1 (0.6%)	0 (0.0%)	1 (0.8%)	4 (2.8%)	5 (6.3%)	1 (6.3%)	0 (0.0%)	1 (4.5%)	0 (0.0%)	26 (3.6%)
6 指示内容は書面でももらえるよう依頼している。	0 (0.0%)	16 (26.2%)	4 (2.3%)	2 (1.5%)	9 (7.3%)	3 (2.1%)	15 (18.8%)	3 (18.8%)	0 (0.0%)	5 (22.7%)	1 (5.0%)	46 (6.4%)
7 指示内容を図や絵を用いて示してもらうよう依頼している。	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.7%)	5 (4.0%)	4 (2.8%)	8 (10.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.5%)	0 (0.0%)	13 (1.8%)
8 特別なことは行っていない。	16 (55.2%)	6 (9.8%)	102 (59.0%)	103 (76.3%)	35 (28.2%)	28 (19.9%)	11 (13.8%)	2 (12.5%)	14 (41.2%)	4 (18.2%)	5 (25.0%)	301 (41.7%)
9 その他	1 (3.4%)	7 (11.5%)	4 (2.3%)	3 (2.2%)	2 (1.6%)	6 (4.3%)	7 (8.8%)	3 (18.8%)	2 (5.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	26 (3.6%)
10 無回答	1 (3.4%)	3 (4.9%)	4 (2.3%)	2 (1.5%)	2 (1.6%)	2 (1.4%)	1 (1.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (45.0%)	22 (3.1%)

※「その他」の回答として、「見本を作ってもら（精神障害）」、「作業の途中で、疑問が生じた場合は、再度確認を行うようにしている（肢体不自由・高次脳機能障害）」、「自分でパワポなどのマニュアルを作成している（内部障害・精神障害）」、「指示・依頼内容の復唱（内部障害・難病（指定難病）」、「落ち着けるものを持って行く（発達障害・難病（指定難病）」等の記述があった。



- 1 指示は分かりやすい言葉で伝えてもらうよう依頼している。
- 2 指示内容で分からないことがあれば、その場で質問するようにしている。
- 3 指示内容はメモを取るなどして、忘れないようにしている。
- 4 自分がやり取りしやすいコミュニケーション手段やツールで指示を伝えてもらうよう依頼している。
- 5 指示をする際、口元を見せる、ゆっくり話す等の配慮をしてもらえるよう依頼している。

- 6 指示内容は書面でももらえるよう依頼している。
- 7 指示内容を図や絵を用いて示してもらうよう依頼している。
- 8 特別なことは行っていない。
- 9 その他
- 10 無回答

注 折れ線は、同一傾向の障害種別を図示する意図で使用しており、変化量を示すものではない。グラフの数値は表2-2-18のとおり。

図2-2-21 業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために行っている工夫

エ 業務指示の伝達方法に関して職場から配慮を受けている場合の満足度

業務指示の伝達方法に関して職場から配慮を受けている場合の満足度を単一選択により尋ねたところ、全障害種別（n=721）では「6 特に配慮は受けていない。」が238人（33.0%）と最も多かった。障害種別で最も多かった回答は、「1 大いに満足している。」が難病（指定難病）（n=34）で11人（32.4%）、てんかん（n=22）で9人（40.9%）、「2 やや満足している。」が聴覚・言語障害（n=61）で27人（44.3%）、知的障害（n=124）で41人（33.1%）、精神障害（n=141）で42人（29.8%）、

発達障害(n=80)で26人(32.5%)、「6特に配慮は受けていない。」が視覚障害(n=29)で9人(31.0%)、肢体不自由(n=173)で90人(52.0%)、内部障害(n=135)で84人(62.2%)だった。また、高次脳機能障害(n=16)は、「2やや満足している。」と「3どちらともいえない。」が4人(25.0%)で同率だった(表2-2-19)。

障害種別に見ていくと、肢体不自由と内部障害は、「6特に配慮は受けていない。」が5割から6割程度と最も多く、満足度に関する選択肢の回答はいずれも2割を下回ったが、その中では「1大いに満足している。」、「2やや満足している。」が1割を超えていた。視覚障害、知的障害、精神障害、発達障害、高次脳機能障害、難病(指定難病)、てんかんは「6特に配慮は受けていない。」の回答は1割から3割程度であり、「1大いに満足している。」、「2やや満足している。」の回答が合わせて4割から7割程度あった。聴覚・言語障害は、「2やや満足している。」が44.3%と最も多く、次いで「3どちらともいえない。」が32.8%だった。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図2-2-22である。

表2-2-19 業務指示の伝達方法に関して職場から配慮を受けている場合の満足度

業務指示の伝達方法に関して 職場から配慮を受けている場合の満足度	視覚 障害 n=29	聴覚・ 言語 障害 n=61	肢体 不自由 n=173	内部 障害 n=135	知的 障害 n=124	精神 障害 n=141	発達 障害 n=80	高次 脳機能 障害 n=16	難病 (指定 難病) n=34	てん かん n=22	無回答 n=20	全障害計 n=721
1 大いに満足している。	6 (20.7%)	3 (4.9%)	33 (19.1%)	17 (12.6%)	37 (29.8%)	32 (22.7%)	25 (31.3%)	3 (18.8%)	11 (32.4%)	9 (40.9%)	2 (10.0%)	146 (20.2%)
2 やや満足している。	7 (24.1%)	27 (44.3%)	24 (13.9%)	17 (12.6%)	41 (33.1%)	42 (29.8%)	26 (32.5%)	4 (25.0%)	8 (23.5%)	7 (31.8%)	2 (10.0%)	171 (23.7%)
3 どちらともいえない。	4 (13.8%)	20 (32.8%)	15 (8.7%)	8 (5.9%)	22 (17.7%)	31 (22.0%)	15 (18.8%)	4 (25.0%)	2 (5.9%)	3 (13.6%)	3 (15.0%)	108 (15.0%)
4 やや不満である。	1 (3.4%)	6 (9.8%)	6 (3.5%)	5 (3.7%)	6 (4.8%)	4 (2.8%)	2 (2.5%)	1 (6.3%)	3 (8.8%)	0 (0.0%)	2 (10.0%)	29 (4.0%)
5 大いに不満である。	1 (3.4%)	1 (1.6%)	2 (1.2%)	1 (0.7%)	2 (1.6%)	4 (2.8%)	2 (2.5%)	1 (6.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	10 (1.4%)
6 特に配慮は受けていない。	9 (31.0%)	3 (4.9%)	90 (52.0%)	84 (62.2%)	15 (12.1%)	27 (19.1%)	10 (12.5%)	3 (18.8%)	10 (29.4%)	3 (13.6%)	2 (10.0%)	238 (33.0%)
7 無回答	1 (3.4%)	1 (1.6%)	3 (1.7%)	3 (2.2%)	1 (0.8%)	1 (0.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (45.0%)	19 (2.6%)

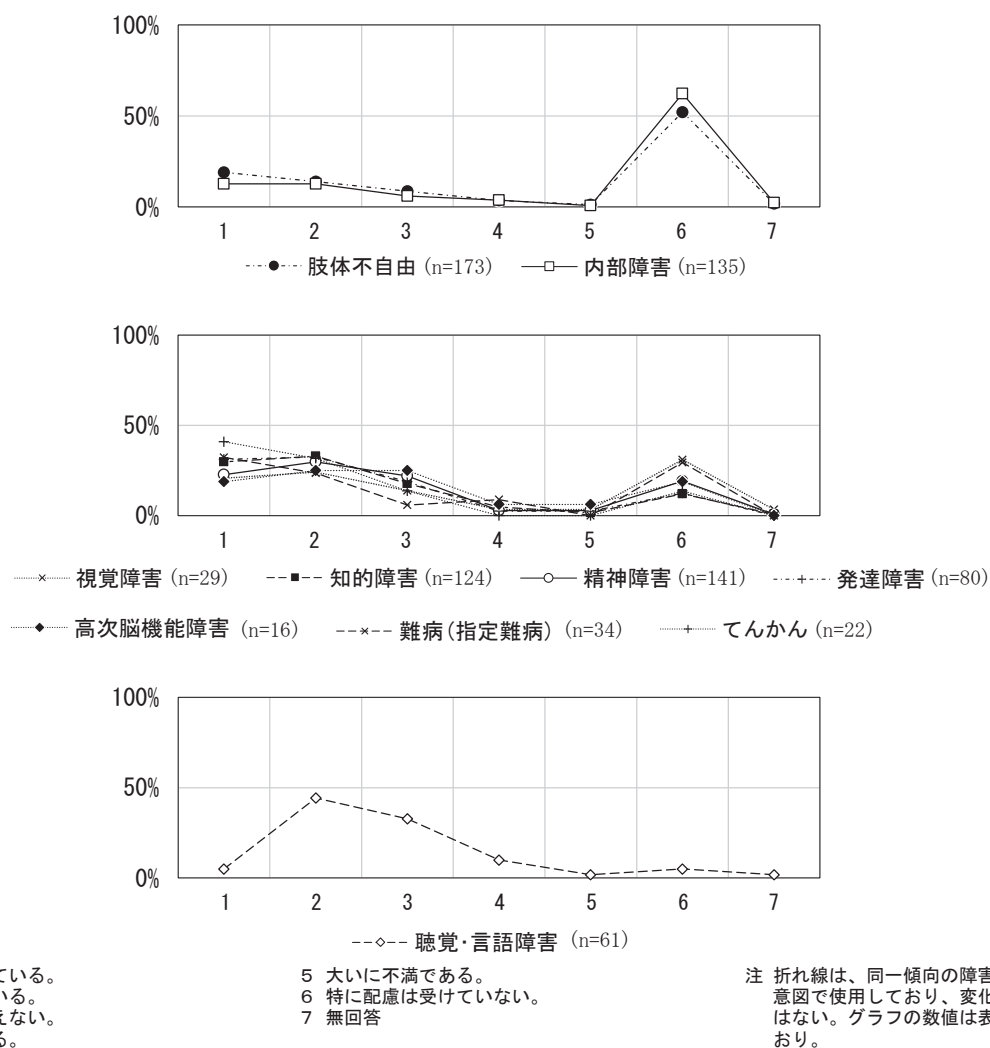


図2-2-22 業務指示の伝達方法に関して職場から配慮を受けている場合の満足度

(3) 業務指示以外の情報の提供状況

ア 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じること（頻度）

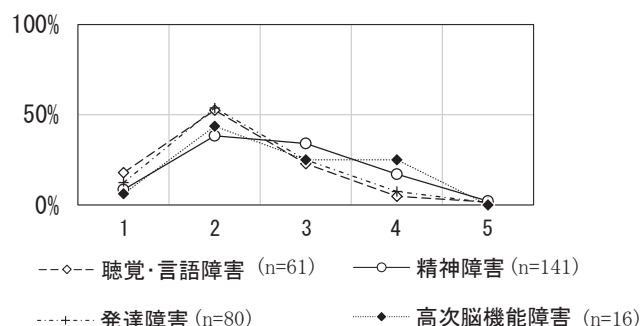
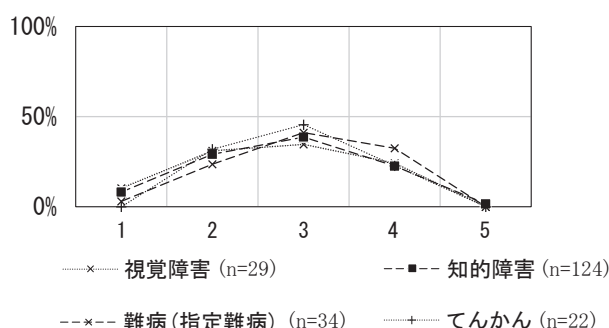
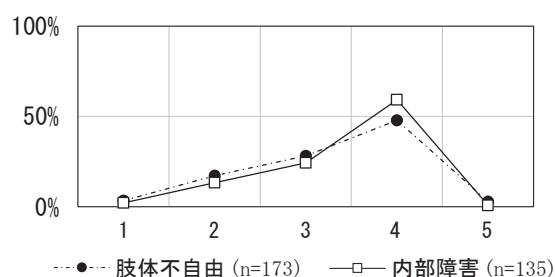
業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じること（頻度）を単一選択により尋ねたところ、全障害種別（n=721）では「4 まったくない。」が239人（33.1%）と最も多かった。障害種別で最も多かった回答は、「2 ときどきある。」が聴覚・言語障害（n=61）で32人（52.5%）、精神障害（n=141）で54人（38.3%）、発達障害（n=80）で43人（53.8%）、高次脳機能障害（n=16）で7人（43.8%）、「3 ほとんどない。」が視覚障害（n=29）で10人（34.5%）、知的障害（n=124）で48人（38.7%）、難病（指定難病）（n=34）で14人（41.2%）、てんかん（n=22）で10人（45.5%）、「4 まったくない。」が肢体不自由（n=173）で83人（48.0%）、内部障害（n=135）80人（59.3%）だった（表2-2-20）。

障害種別について見ていくと、肢体不自由、内部障害は、「4 まったくない。」が5割から6割程度と最も多く、それに続いて「3 ほとんどない。」が2割から3割程度の回答だった。視覚障害、知的障害、難病（指定難病）、てんかんは「3 ほとんどない。」が3割から5割程度と最も多く、「2 と

きどきある。」や「4 まったくない。」が2割から3割程度の回答だった。聴覚・言語障害、精神障害、発達障害、高次脳機能障害は、「2 ときどきある。」が4割から5割程度と最も多く、「3 ほとんどない。」が2割から3割程度の回答だった。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図2-2-23である。

表2-2-20 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じること（頻度）

業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じること（頻度）	視覚障害 n=29	聴覚・言語障害 n=61	肢体不自由 n=173	内部障害 n=135	知的障害 n=124	精神障害 n=141	発達障害 n=80	高次脳機能障害 n=16	難病（指定難病） n=34	てんかん n=22	無回答 n=20	全障害計 n=721
1 頻繁にある。	3 (10.3%)	11 (18.0%)	6 (3.5%)	3 (2.2%)	10 (8.1%)	12 (8.5%)	10 (12.5%)	1 (6.3%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	47 (6.5%)
2 ときどきある。	9 (31.0%)	32 (52.5%)	30 (17.3%)	18 (13.3%)	36 (29.0%)	54 (38.3%)	43 (53.8%)	7 (43.8%)	8 (23.5%)	7 (31.8%)	6 (30.0%)	199 (27.6%)
3 ほとんどない。	10 (34.5%)	14 (23.0%)	49 (28.3%)	33 (24.4%)	48 (38.7%)	48 (34.0%)	20 (25.0%)	4 (25.0%)	14 (41.2%)	10 (45.5%)	4 (20.0%)	217 (30.1%)
4 まったくない。	7 (24.1%)	3 (4.9%)	83 (48.0%)	80 (59.3%)	28 (22.6%)	24 (17.0%)	6 (7.5%)	4 (25.0%)	11 (32.4%)	5 (22.7%)	3 (15.0%)	239 (33.1%)
5 無回答	0 (0.0%)	1 (1.6%)	5 (2.9%)	1 (0.7%)	2 (1.6%)	3 (2.1%)	1 (1.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (35.0%)	19 (2.6%)



1 頻繁にある。
2 ときどきある。
3 ほとんどない。
4 まったくない。
5 無回答
注 折れ線は、同一傾向の障害種別を図示する意図で使用しており、変化量を示すものではない。グラフの数値は表2-2-20のとおり。

図2-2-23 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じること（頻度）

イ 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で把握できていないものや情報提供が不十分と感ずるもの
業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で把握できていないものや情報提供が不十分と

感じるものを複数選択により尋ねたところ、全障害種別（n=721）では「7 特に取得困難な情報はない。」が442人（58.9%）と最も多かった。障害種別で最も多かった回答は、「7 特に取得困難な情報はない。」が視覚障害（n=29）で19人（65.5%）、肢体不自由（n=173）で118人（68.2%）、内部障害（n=135）で108人（80.0%）、知的障害（n=124）で80人（64.5%）、精神障害（n=141）で65人（46.1%）、発達障害（n=80）で32人（40.0%）、高次脳機能障害（n=16）で7人（43.8%）、難病（指定難病）（n=34）で20人（58.8%）、てんかん（n=22）で13人（59.1%）、「5 上司や同僚の趣味や余暇の過ごし方など、他の社員（職員）の人柄に関する情報。【人柄】」が聴覚・言語障害（n=61）で24人（39.3%）だった（表2-2-21）。

障害種別について見ていくと、視覚障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、難病（指定難病）、てんかんは「7 特に取得困難な情報はない。」が6割から8割程度と最も多く、他の選択肢の回答は多くても3割程度だった。それに対して、聴覚・言語障害、精神障害、発達障害、高次脳機能障害は、「7 特に取得困難な情報はない。」に3割から5割程度の回答はあるものの、他の選択肢の一部にも2割から4割程度の回答があった。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図2-2-24である。

表2-2-21 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で把握できていないものや情報提供が不十分と感じるもの

業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で把握できていないものや情報提供が不十分と感じるもの	視覚障害 n=29	聴覚・言語障害 n=61	肢体不自由 n=173	内部障害 n=135	知的障害 n=124	精神障害 n=141	発達障害 n=80	高次脳機能障害 n=16	難病（指定難病） n=34	てんかん n=22	無回答 n=20	全障害計 n=721
1 職場内の物の移動や改装予定など、施設に関わる情報。【環境】	6 (20.7%)	14 (23.0%)	20 (11.6%)	8 (5.9%)	19 (15.3%)	37 (26.2%)	21 (26.3%)	4 (25.0%)	6 (17.6%)	6 (27.3%)	0 (0.0%)	110 (15.3%)
2 職員の福利厚生についてなど職場の制度に関する情報。【制度】	1 (3.4%)	11 (18.0%)	27 (15.6%)	12 (8.9%)	18 (14.5%)	30 (21.3%)	21 (26.3%)	3 (18.8%)	1 (2.9%)	4 (18.2%)	1 (5.0%)	109 (15.1%)
3 歓送迎会や忘年会など、職場内の親睦に関する情報。【交流】	0 (0.0%)	9 (14.8%)	12 (6.9%)	4 (3.0%)	14 (11.3%)	15 (10.6%)	12 (15.0%)	2 (12.5%)	0 (0.0%)	2 (9.1%)	0 (0.0%)	56 (7.8%)
4 書籍、記事、WEBサイトなど、業務を行う上で有益な情報源に関する情報。【情報源】	6 (20.7%)	12 (19.7%)	9 (5.2%)	7 (5.2%)	10 (8.1%)	13 (9.2%)	9 (11.3%)	0 (0.0%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)	57 (7.9%)
5 上司や同僚の趣味や余暇の過ごし方など、他の社員（職員）の人柄に関する情報。【人柄】	2 (6.9%)	24 (39.3%)	15 (8.7%)	6 (4.4%)	12 (9.7%)	28 (19.9%)	19 (23.8%)	5 (31.3%)	5 (14.7%)	4 (18.2%)	0 (0.0%)	94 (13.0%)
6 企業が属する業界の情勢やトレンドなど、業界に関する情報。【業界】	4 (13.8%)	12 (19.7%)	10 (5.8%)	3 (2.2%)	12 (9.7%)	17 (12.1%)	17 (21.3%)	5 (31.3%)	4 (11.8%)	2 (9.1%)	1 (5.0%)	69 (9.6%)
7 特に取得困難な情報はない。	19 (65.5%)	21 (34.4%)	118 (68.2%)	108 (80.0%)	80 (64.5%)	65 (46.1%)	32 (40.0%)	7 (43.8%)	20 (58.8%)	13 (59.1%)	9 (45.0%)	442 (58.9%)
8 その他	0 (0.0%)	8 (13.1%)	1 (0.6%)	2 (1.5%)	0 (0.0%)	6 (4.3%)	5 (6.3%)	1 (6.3%)	2 (5.9%)	1 (4.5%)	0 (0.0%)	19 (2.6%)
9 無回答	1 (3.4%)	2 (3.3%)	8 (4.6%)	1 (0.7%)	7 (5.6%)	7 (5.0%)	3 (3.8%)	1 (6.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (45.0%)	35 (4.9%)

※「その他」の回答として、「全体朝礼で話されている内容（聴覚障害）」、「いわゆる雑談で得られるもののコミュニケーションが疎かになりがち（聴覚障害）」、「所属する部署以外の部署の役割や、やり取りが必要なケースや連絡手段など（肢体不自由）」、「人事異動や離職者が多いが、離職者についての情報は公開されないため、責任者がいつの間にか変わっていたりする（精神障害）」、「社内情勢（発達障害）」等の記述があった。

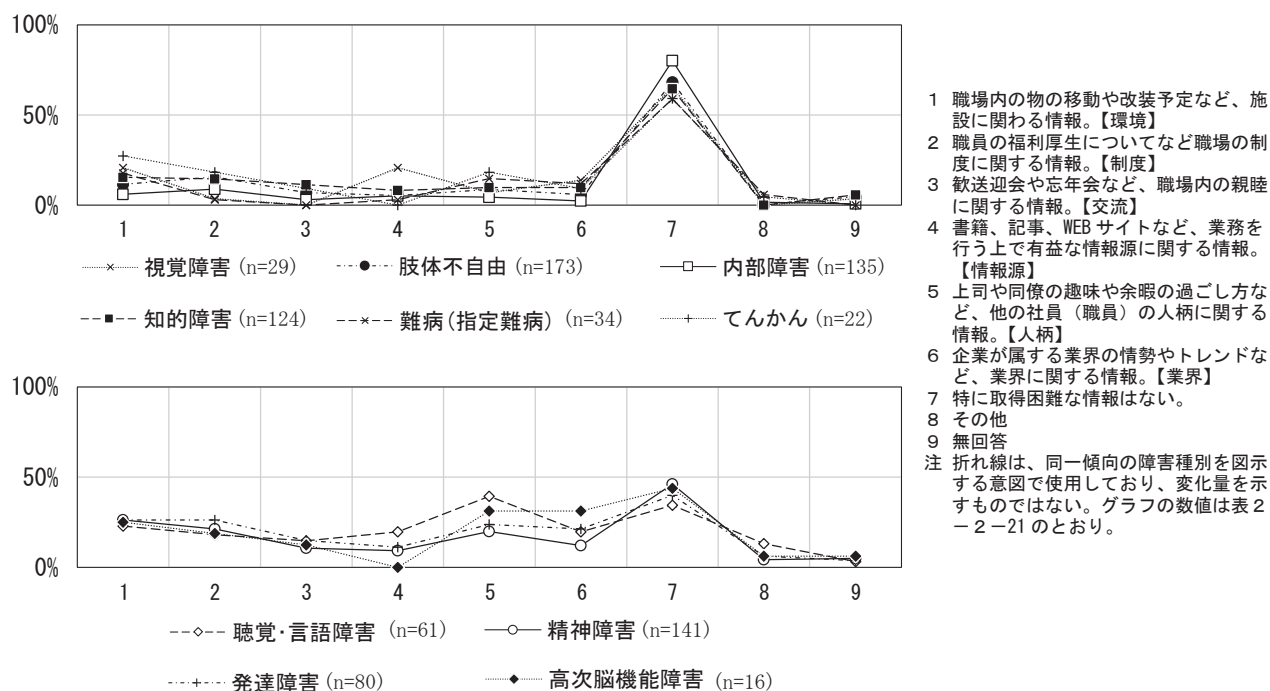


図 2-2-24 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で把握できていないものや情報提供が不十分と感じるもの

ウ 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に関して行っていること

業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に関して行っていることを複数選択により尋ねたところ、全障害種別（n=721）では「12 特別なことは行っていない。」が 292 人（40.5%）と最も多かった。障害種別で最も多かった回答は、「1 自身が把握できていない情報については、上司や同僚に積極的に質問するようにしている。」が聴覚・言語障害（n=61）で 28 人（45.9%）、知的障害（n=124）で 51 人（41.1%）、精神障害（n=141）で 70 人（49.6%）、発達障害（n=80）で 36 人（45.0%）、高次脳機能障害（n=16）で 5 人（31.3%）、難病（指定難病）（n=34）で 14 人（41.2%）、てんかん（n=22）で 9 人（40.9%）、「7 日ごろから上司や同僚との良好な人間関係構築に努め、自然に情報共有してもらえるよう努めている。」が視覚障害（n=29）で 13 人（44.8%）、「12 特別なことは行っていない。」が肢体不自由（n=173）で 92 人（53.2%）、内部障害（n=135）で 93 人（68.9%）だった（表 2-2-22）。

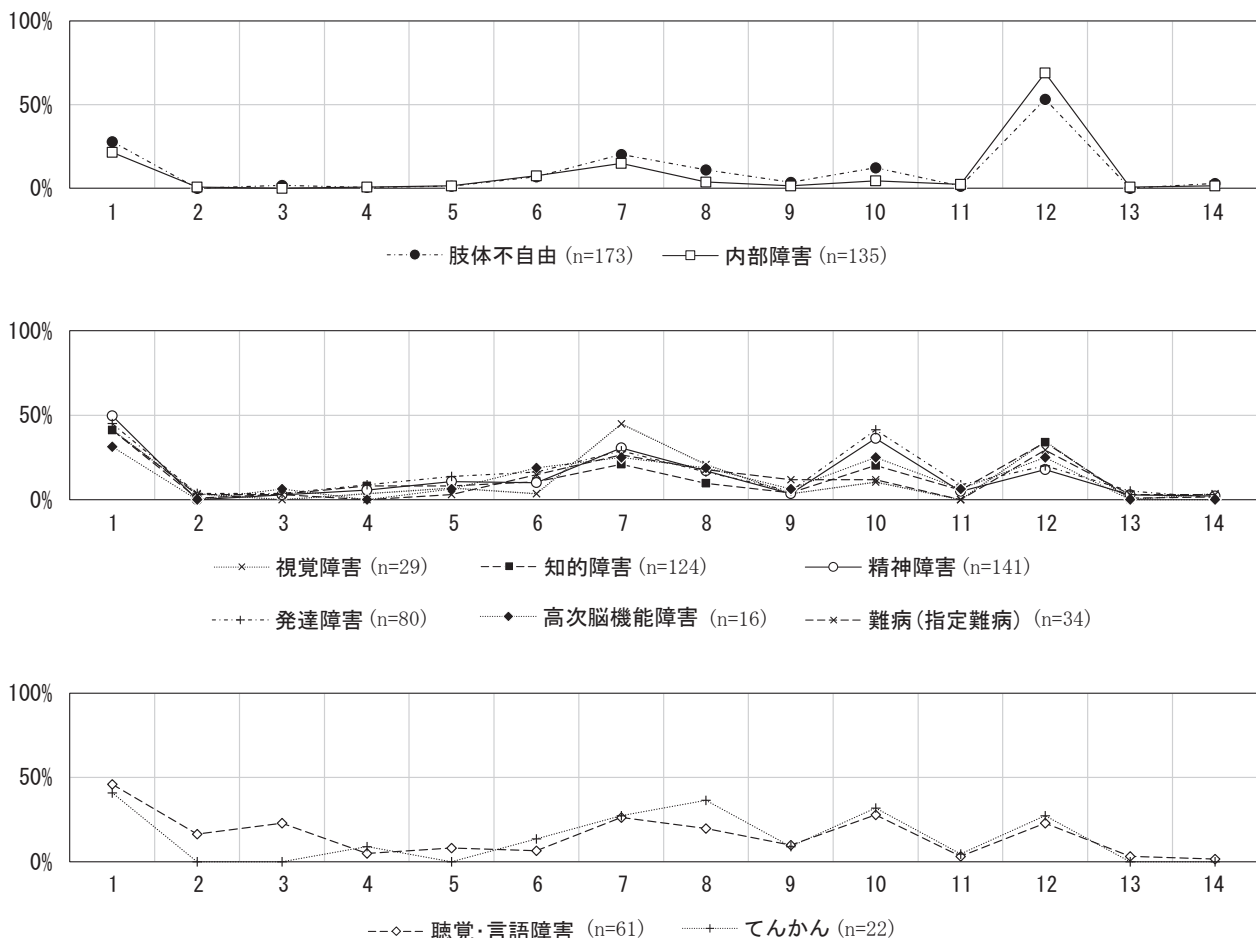
障害種別について見ていくと、肢体不自由、内部障害は、「12 特別なことは行っていない。」が 5 割から 7 割程度と最も多く、「1 自身が把握できていない情報については、上司や同僚に積極的に質問するようにしている。」には 2 割から 3 割程度の回答があった。視覚障害、知的障害、精神障害、発達障害、高次脳機能障害、難病（指定難病）は、「12 特別なことは行っていない。」は 2 割から 3 割程度であり、「1 自身が把握できていない情報については、上司や同僚に積極的に質問するようにしている。」「7 日ごろから上司や同僚との良好な人間関係構築に努め、自然に情報共有してもらえるよう努めている。」に 2 割から 5 割程度の回答があり、そのうち視覚障害及び難病（指定難病）を除いた知的障害、精神障害、発達障害、高次脳機能障害では「10 昼休みや休憩時間を一人で過ごす

ことで必要以上の情報に接することを避け、心の安定を保てるように努めている。」にも2割から4割程度の回答があった。聴覚・言語障害、てんかんは、「1 自身が把握できていない情報については、上司や同僚に積極的に質問するようにしている。」が4割から5割程度と最も多く、「7 日ごろから上司や同僚との良好な人間関係構築に努め、自然に情報共有してもらえるよう努めている。」、「8 特定の社員（職員）との間で、必要な情報提供を行ってくれるような関係性を構築し、その人から情報提供を受けるようにしている。」、「10 昼休みや休憩時間を一人で過ごすことで必要以上の情報に接することを避け、心の安定を保てるように努めている。」にも2割から4割程度の回答があった。聴覚・言語障害ではそれらに加えて「2 雑談をしている際も、手話や文字変換アプリなど、自身が把握しやすいコミュニケーションの手段やツールを用いた情報提供を求めている。」、「3 雑談の際でも、ゆっくり話す、口元を見せるなど、話す際の配慮を求めるようにしている。」にも2割程度の回答があった。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図2-2-25である。

表 2-2-22 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に行っていること

業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に行っていること	視覚障害 n=29	聴覚・言語障害 n=61	肢体不自由 n=173	内部障害 n=135	知的障害 n=124	精神障害 n=141	発達障害 n=80	高次脳機能障害 n=16	難病(指定難病) n=34	てんかん n=22	無回答 n=20	全障害計 n=721
1 自身が把握できていない情報については、上司や同僚に積極的に質問するようにしている。	12 (41.4%)	28 (45.9%)	48 (27.7%)	29 (21.5%)	51 (41.1%)	70 (49.6%)	36 (45.0%)	5 (31.3%)	14 (41.2%)	9 (40.9%)	3 (15.0%)	253 (35.1%)
2 雑談をしている際も、手話や文字変換アプリなど、自身が把握しやすいコミュニケーションの手段やツールを用いた情報提供を求めている。	1 (3.4%)	10 (16.4%)	0 (0.0%)	1 (0.7%)	1 (0.8%)	0 (0.0%)	3 (3.8%)	0 (0.0%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	14 (1.9%)
3 雑談の際でも、ゆっくり話す、口元を見せるなど、話す際の配慮を求めるようにしている。	0 (0.0%)	14 (23.0%)	3 (1.7%)	0 (0.0%)	4 (3.2%)	4 (2.8%)	3 (3.8%)	1 (6.3%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	27 (3.7%)
4 雑談の際でも、平易な言葉を用いる等の配慮を求めるようにしている。	1 (3.4%)	3 (4.9%)	1 (0.6%)	1 (0.7%)	10 (8.1%)	8 (5.7%)	7 (8.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (9.1%)	1 (5.0%)	26 (3.6%)
5 障害のある社員（職員）同士で、情報を共有しあって、取り残される人のないようにしている。	2 (6.9%)	5 (8.2%)	2 (1.2%)	2 (1.5%)	10 (8.1%)	15 (10.6%)	11 (13.8%)	1 (6.3%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)	39 (5.4%)
6 ランチの際に輪に加わったり、飲み会に参加するなどして、情報収集を積極的に行っている。	1 (3.4%)	4 (6.6%)	12 (6.9%)	10 (7.4%)	13 (10.5%)	14 (9.9%)	13 (16.3%)	3 (18.8%)	5 (14.7%)	3 (13.6%)	0 (0.0%)	64 (8.9%)
7 日ごろから上司や同僚との良好な人間関係構築に努め、自然に情報共有してもらえるよう努めている。	13 (44.8%)	16 (26.2%)	35 (20.2%)	20 (14.8%)	26 (21.0%)	43 (30.5%)	23 (28.8%)	4 (25.0%)	9 (26.5%)	6 (27.3%)	1 (5.0%)	163 (22.6%)
8 特定の社員（職員）との間で、必要な情報提供を行ってくれるような関係性を構築し、その人から情報提供を受けるようにしている。	6 (20.7%)	12 (19.7%)	19 (11.0%)	5 (3.7%)	12 (9.7%)	24 (17.0%)	13 (16.3%)	3 (18.8%)	6 (17.6%)	8 (36.4%)	1 (5.0%)	84 (11.7%)
9 雑談用のチャットや社内SNSを活用して、情報収集を行うようにしている。	1 (3.4%)	6 (9.8%)	6 (3.5%)	2 (1.5%)	5 (4.0%)	5 (3.5%)	4 (5.0%)	1 (6.3%)	4 (11.8%)	2 (9.1%)	0 (0.0%)	30 (4.2%)
10 昼休みや休憩時間を一人で過ごすことで必要以上の情報に接することを避け、心の安定を保てるように努めている。	3 (10.3%)	17 (27.9%)	21 (12.1%)	6 (4.4%)	25 (20.2%)	51 (36.2%)	33 (41.3%)	4 (25.0%)	4 (11.8%)	7 (31.8%)	2 (10.0%)	139 (19.3%)
11 上司や同僚には、業務に直接かかわらないことで声をかけないように依頼し、自身の仕事に集中できるようにしている。	0 (0.0%)	2 (3.3%)	2 (1.2%)	3 (2.2%)	7 (5.6%)	7 (5.0%)	7 (8.8%)	1 (6.3%)	0 (0.0%)	1 (4.5%)	0 (0.0%)	24 (3.3%)
12 特別なことは行っていない。	10 (34.5%)	14 (23.0%)	92 (53.2%)	93 (68.9%)	42 (33.9%)	25 (17.7%)	16 (20.0%)	4 (25.0%)	10 (29.4%)	6 (27.3%)	5 (25.0%)	292 (40.5%)
13 その他	0 (0.0%)	2 (3.3%)	0 (0.0%)	1 (0.7%)	1 (0.8%)	4 (2.8%)	4 (5.0%)	0 (0.0%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	10 (1.4%)
14 無回答	1 (3.4%)	1 (1.6%)	5 (2.9%)	2 (1.5%)	2 (1.6%)	3 (2.1%)	1 (1.3%)	0 (0.0%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	9 (45.0%)	22 (3.1%)

※「その他」の回答として、「声でお話すると声で話しかけられたりお話されるので、こちらからも基本的には声は使わず文字上でコミュニケーションを取る（聴覚障害）」、「雑談に使える話題を収集したり、相手の興味のあることに自分も興味を持つ（精神障害）」、「定着面談の際に、これからのスケジュールを教えてもらい、情報提供してもらっている（精神障害）」、「正直あんまり面倒臭そうなことにはなるべくかかりません（発達障害）」等の記述があった。



- 1 自身が把握できていない情報については、上司や同僚に積極的に質問するようにしている。
- 2 雑談をしている際も、手話や文字変換アプリなど、自身が把握しやすいコミュニケーションの手段やツールを用いた情報提供を求めている。
- 3 雑談の際でも、ゆっくり話す、口元を見せるなど、話す際の配慮を求めるようにしている。
- 4 雑談の際でも、平易な言葉を用いる等の配慮を求めるようにしている。
- 5 障害のある社員（職員）同士で、情報を共有しあって、取り残される人ないようにしている。
- 6 ランチの際に輪に加わったり、飲み会に参加するなどして、情報収集を積極的に行っている。
- 7 日ごろから上司や同僚との良好な人間関係構築に努め、自然に情報共有してもらえるよう努めている。

- 8 特定の社員（職員）との間で、必要な情報提供を行ってくれるような関係性を構築し、その人から情報提供を受けるようにしている。
- 9 雑談用のチャットや社内 SNS を活用して、情報収集を行うようにしている。
- 10 昼休みや休憩時間を一人で過ごすことで必要以上の情報に接することを避け、心の安定を保てるように努めている。
- 11 上司や同僚には、業務に直接かかわらないことで声をかけないように依頼し、自身の仕事に集中できるようにしている。
- 12 特別なことは行っていない。
- 13 その他
- 14 無回答

注 折れ線は、同一傾向の障害種別を図示する意図で使用しており、変化量を示すものではない。グラフの数値は表 2-2-22 のとおり。

図 2-2-25 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に行っていること

(4) テレワークの実施状況

ア テレワークの経験

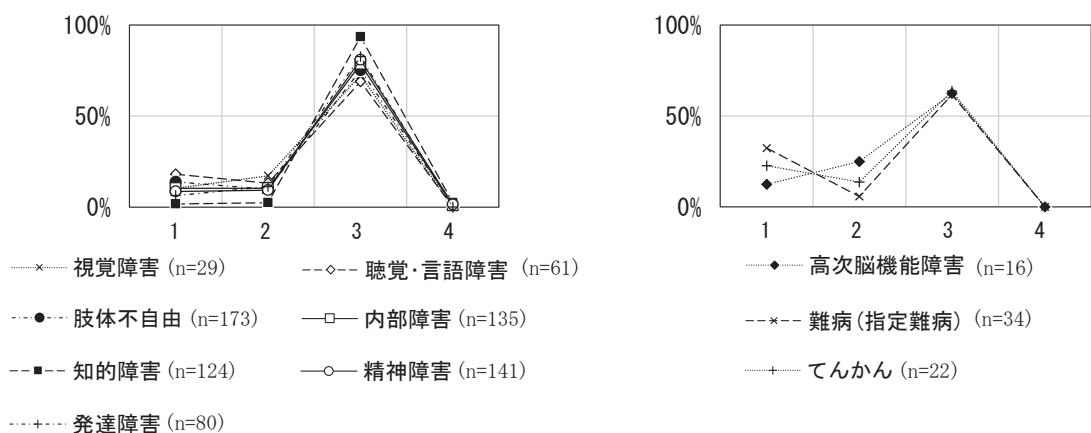
テレワークの経験を単一選択により尋ねたところ、全障害種別（n=721）では「3 テレワークを実施したことはない。」が 562 人（77.9%）と最も多かった。障害種別でも「3 テレワークを実施したことはない。」の回答がいずれの障害種別でも最も多く、視覚障害（n=29）で 21 人（72.4%）、聴覚・言語障害（n=61）で 42 人（68.9%）、肢体不自由（n=173）で 130 人（75.1%）、内部障害（n=135）で 106 人（78.5%）、知的障害（n=124）で 116 人（93.5%）、精神障害（n=141）で 114 人（80.9%）、発達障害（n=80）で 66 人（82.5%）、高次脳機能障害（n=16）で 10 人（62.5%）、難病（指定難病）（n=34）で 21 人（61.8%）、てんかん（n=22）で 14 人（63.6%）だった（表 2-2-23）。

障害種別について見ていくと、視覚障害、聴覚・言語障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、発達障害は、「3 テレワークを実施したことはない。」が7割から9割程度と最も多かった。高次脳機能障害、難病（指定難病）、てんかんも「3 テレワークを実施したことはない。」が6割程度と最も多かったものの、テレワークの実施経験あり（「1 現在、テレワークを取り入れている。」、「2 テレワークを以前実施したことがあるが、現在は実施していない。」）の選択肢にも合わせて4割程度の回答があった。

なお、全回答のうちテレワークの経験があった者は143人（19.8%）、調査時点でテレワークを実施している者は71人（9.8%）だった。テレワークの実施経験ありとして10人以上の回答のなかった4つの障害種別については回答数が少なく当該障害種別の傾向を見ることが困難だったことから、これ以降の結果は参考値として表に掲載することにとどめ、本文では他の6つの障害種別（聴覚・言語障害、肢体不自由、内部障害、精神障害、発達障害、難病（指定難病））を中心に言及している。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図2-2-26である。

表2-2-23 テレワークの経験

テレワークの経験	視覚障害 n=29	聴覚・言語障害 n=61	肢体不自由 n=173	内部障害 n=135	知的障害 n=124	精神障害 n=141	発達障害 n=80	高次脳機能障害 n=16	難病（指定難病） n=34	てんかん n=22	無回答 n=20	全障害計 n=721
1 現在、テレワークを取り入れている。	3 (10.3%)	11 (18.0%)	24 (13.9%)	14 (10.4%)	2 (1.6%)	12 (8.5%)	5 (6.3%)	2 (12.5%)	11 (32.4%)	5 (22.7%)	1 (5.0%)	71 (9.8%)
2 テレワークを以前実施したことがあるが、現在は実施していない。	5 (17.2%)	8 (13.1%)	17 (9.8%)	14 (10.4%)	3 (2.4%)	13 (9.2%)	9 (11.3%)	4 (25.0%)	2 (5.9%)	3 (13.6%)	3 (15.0%)	72 (10.0%)
3 テレワークを実施したことはない。	21 (72.4%)	42 (68.9%)	130 (75.1%)	106 (78.5%)	116 (93.5%)	114 (80.9%)	66 (82.5%)	10 (62.5%)	21 (61.8%)	14 (63.6%)	8 (40.0%)	562 (77.9%)
4 無回答	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.2%)	1 (0.7%)	3 (2.4%)	2 (1.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (40.0%)	16 (2.2%)



1 現在、テレワークを取り入れている。
2 テレワークを以前実施したことがあるが、現在は実施していない。
3 テレワークを実施したことはない。

4 無回答
注 折れ線は、同一傾向の障害種別を図示する意図で使用しており、変化量を示すものではない。グラフの数値は表2-2-23のとおり。

図2-2-26 テレワークの経験

イ テレワークで業務指示の内容を把握し理解することについて出勤時と比較して感じている（感じていた）こと

前項アにおいてテレワークの経験があった場合に、テレワークで業務指示の内容を把握し理解することについて出勤時と比較して感じている（感じていた）ことを単一選択により尋ねたところ、全障害種別（143 人）では「3 職場に出勤した時と変わらない（変わらなかった）。」が 68 人（47.6%）と最も多かった。10 人以上の回答のあった 6 つの障害種別では「3 職場に出勤した時と変わらない（変わらなかった）。」の回答がいずれの障害種別でも最も多く、聴覚・言語障害（n=19）で 9 人（47.4%）、肢体不自由（n=41）で 18 人（43.9%）、内部障害（n=28）で 21 人（75.0%）、精神障害（n=25）で 9 人（36.0%）、発達障害（n=14）で 5 人（35.7%）、難病（指定難病）（n=13）で 7 人（53.8%）だった（表 2-2-24）。

6 つの障害種別について見ていくと、聴覚・言語障害と内部障害は、「3 職場に出勤した時と変わらない（変わらなかった）。」が 5 割から 8 割程度と最も多く、「2 職場に出勤した時より、やや円滑に行える（行えた）。」と「4 職場に出勤した時より、やや課題が多い（多かった）。」がそれに続いた。肢体不自由、精神障害、難病（指定難病）は、「3 職場に出勤した時と変わらない（変わらなかった）。」が 4 割から 5 割程度と最も多いものの、「2 職場に出勤した時より、やや円滑に行える（行えた）。」よりも「1 職場に出勤した時より、とても円滑に行える（行えた）。」の方が回答が多かった。発達障害は、「3 職場に出勤した時と変わらない（変わらなかった）。」が 35.7%と最も多いものの、「4 職場に出勤した時より、やや課題が多い（多かった）。」よりも「5 職場に出勤した時より、とても課題が多い（多かった）。」の方が回答が多かった。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図 2-2-27 である。

表 2-2-24 テレワークで業務指示の内容を把握し理解することについて出勤時と比較して感じている（感じていた）こと

テレワークで業務指示の内容を把握し理解することについて出勤時と比較して感じている（感じていた）こと	視覚障害 n=8	聴覚・言語障害 n=19	肢体不自由 n=41	内部障害 n=28	知的障害 n=5	精神障害 n=25	発達障害 n=14	高次脳機能障害 n=6	難病（指定難病） n=13	てんかん n=8	無回答 n=4	全障害計 n=143
1 職場に出勤した時より、とても円滑に行える（行えた）。	1 (12.5%)	1 (5.3%)	8 (19.5%)	2 (7.1%)	1 (20.0%)	5 (20.0%)	2 (14.3%)	0 (0.0%)	3 (23.1%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)	19 (13.3%)
2 職場に出勤した時より、やや円滑に行える（行えた）。	1 (12.5%)	4 (21.1%)	5 (12.2%)	2 (7.1%)	2 (40.0%)	4 (16.0%)	3 (21.4%)	1 (16.7%)	1 (7.7%)	1 (12.5%)	2 (50.0%)	22 (15.4%)
3 職場に出勤した時と変わらない（変わらなかった）。	4 (50.0%)	9 (47.4%)	18 (43.9%)	21 (75.0%)	2 (40.0%)	9 (36.0%)	5 (35.7%)	2 (33.3%)	7 (53.8%)	6 (75.0%)	0 (0.0%)	68 (47.6%)
4 職場に出勤した時より、やや課題が多い（多かった）。	2 (25.0%)	4 (21.1%)	9 (22.0%)	3 (10.7%)	0 (0.0%)	4 (16.0%)	1 (7.1%)	3 (50.0%)	2 (15.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	24 (16.8%)
5 職場に出勤した時より、とても課題が多い（多かった）。	0 (0.0%)	1 (5.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (8.0%)	3 (21.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (4.2%)
6 採用時からテレワークであるため、出勤時と比べることはできない。	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.4%)
7 無回答	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (50.0%)	2 (1.4%)

※「全障害計 n=143」は、表 2-2-23において「1現在、テレワークを取り入れている。」又は「2テレワークを以前実施したことがあるが、現在は実施していない。」に回答した143人のもの。

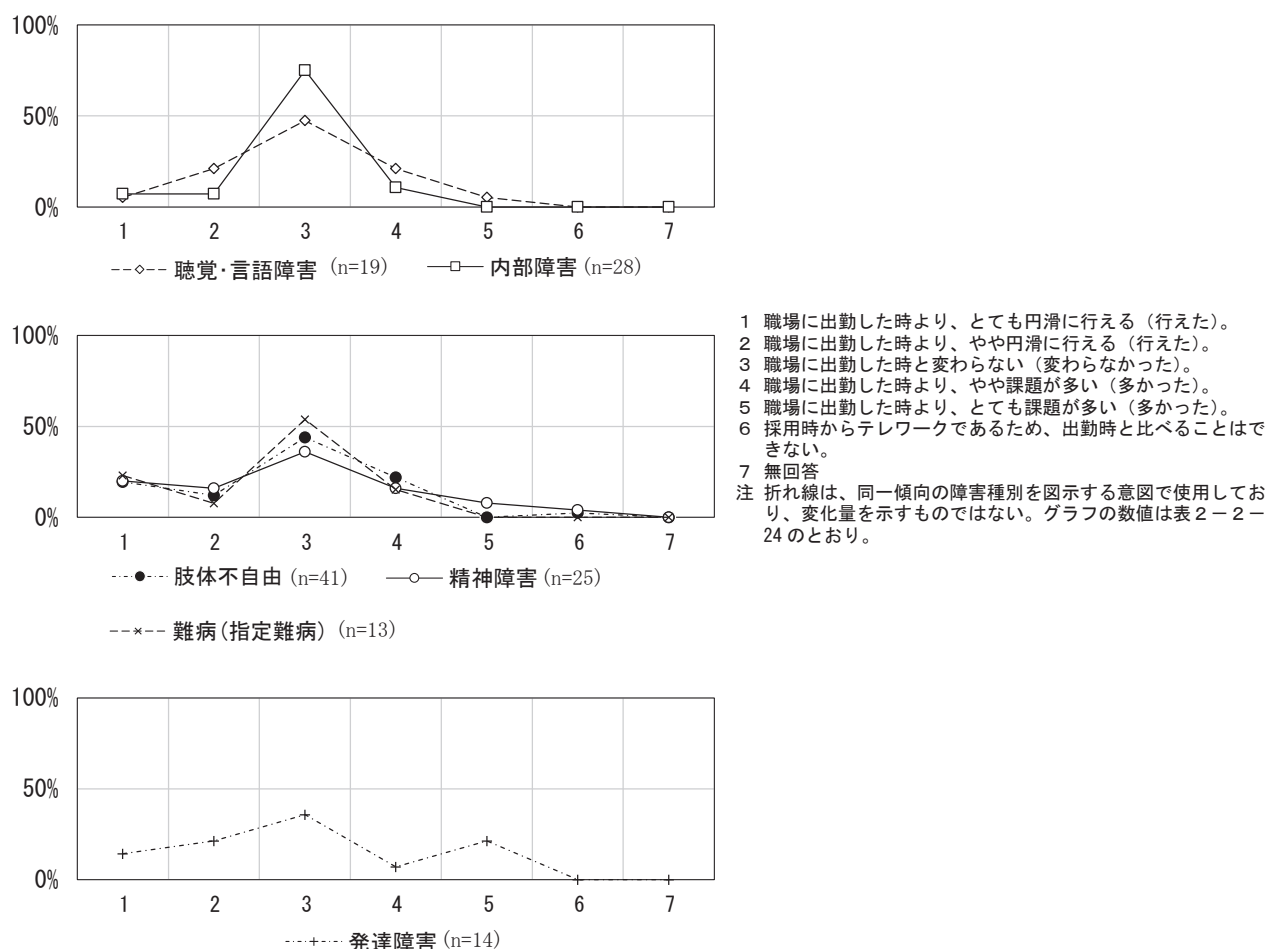


図 2-2-27 テレワークで業務指示の内容を把握し理解することについて出勤時と比較して感じている（感じていた）こと

ウ テレワークで業務指示の内容を把握し理解するのに困難を感じている（感じていた）こと

テレワークの経験があった場合に、テレワークで業務指示の内容を把握し理解するのに困難を感じている（感じていた）ことを複数選択により尋ねたところ、全障害種別（n=143）では「8 特に困っていることはない（なかった）。」が 87 人（60.8%）と最も多かった。10 人以上の回答のあった 6 つの障害種別で最も多かった回答は、「8 特に困っていることはない（なかった）。」が肢体不自由（n=41）で 32 人（78.0%）、内部障害（n=28）で 21 人（75.0%）、精神障害（n=25）で 16 人（64.0%）、発達障害（n=14）で 6 人（42.9%）、難病（指定難病）（n=13）で 8 人（61.5%）、「5 Web 会議システム（Zoom や Microsoft Teams など）を利用する際、情報保障が行われない又は不十分ことがある（あった）。」が聴覚・言語障害（n=19）で 7 人（36.8%）だった（表 2-2-25）。

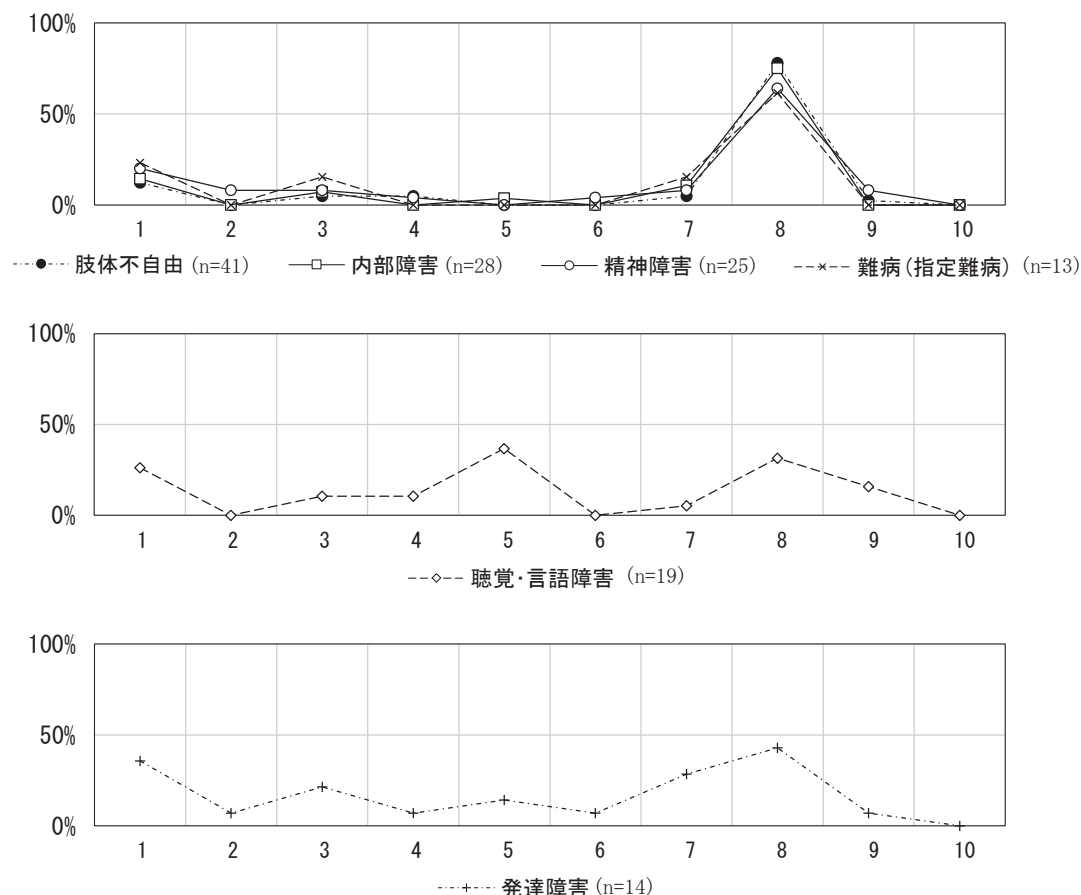
6 つの障害種別について見ていくと、肢体不自由、内部障害、精神障害、難病（指定難病）は、「8 特に困っていることはない（なかった）。」が 6 割から 8 割程度と最も多く、他の選択肢では精神障害と難病（指定難病）で「1 指示内容について疑問が生じて、質問する手段やタイミングが分からないことがある（あった）。」に 2 割程度の回答があった。聴覚・言語障害、発達障害は、「8 特に困っていることはない（なかった）。」は 3 割から 4 割程度であり、聴覚・言語障害では「1 指

示内容について疑問が生じて、質問する手段やタイミングが分からないことがある（あった）。」や「5 Web 会議システム（Zoom や Microsoft Teams など）を利用する際、情報保障が行われない又は不十分なことがある（あった）。」にも 3 割から 4 割程度の回答があり、発達障害では「1 指示内容について疑問が生じて、質問する手段やタイミングが分からないことがある（あった）。」、「3 グループウェアやイントラネットにアクセシビリティの問題があり、業務に関するやり取りが困難なことがある（あった）。」、「7 指示がメール、チャット、電話など複数のツールで伝えられるため、情報の整理が難しくなることがある（あった）。」に 2 割から 4 割程度の回答があった。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図 2-2-28 である。

表 2-2-25 テレワークで業務指示の内容を把握し理解するのに困難を感じている（感じていた）こと

テレワークで業務指示の内容を把握し理解するのに困難を感じている（感じていた）こと	視覚障害 n=8	聴覚・言語障害 n=19	肢体不自由 n=41	内部障害 n=28	知的障害 n=5	精神障害 n=25	発達障害 n=14	高次脳機能障害 n=6	難病（指定難病） n=13	てんかん n=8	無回答 n=4	全障害計 n=143
1 指示内容について疑問が生じて、質問する手段やタイミングが分からないことがある（あった）。	0 (0.0%)	5 (26.3%)	5 (12.2%)	4 (14.3%)	2 (40.0%)	5 (20.0%)	5 (35.7%)	2 (33.3%)	3 (23.1%)	3 (37.5%)	0 (0.0%)	25 (17.5%)
2 自分がやり取りしやすいコミュニケーションの手段やツールを用いてもらえない（もらえなかった）。	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	2 (8.0%)	1 (7.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)	3 (2.1%)
3 グループウェアやイントラネットにアクセシビリティの問題があり、業務に関するやり取りが困難なことがある（あった）。	0 (0.0%)	2 (10.5%)	2 (4.9%)	2 (7.1%)	2 (40.0%)	2 (8.0%)	3 (21.4%)	0 (0.0%)	2 (15.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	12 (8.4%)
4 Web 会議システム（Zoom や Microsoft Teams など）を利用した打合せが多いが、顔を映して話すのが苦手である（苦手だった）。	0 (0.0%)	2 (10.5%)	2 (4.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)	1 (7.1%)	1 (16.7%)	0 (0.0%)	1 (12.5%)	2 (50.0%)	8 (5.6%)
5 Web 会議システム（Zoom や Microsoft Teams など）を利用する際、情報保障が行われない又は不十分なことがある（あった）。	0 (0.0%)	7 (36.8%)	0 (0.0%)	1 (3.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (14.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)	9 (6.3%)
6 指示内容を図や絵を用いて示してもらえない（もらえなかった）。	1 (12.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	1 (4.0%)	1 (7.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.4%)
7 指示がメール、チャット、電話など複数のツールで伝えられるため、情報の整理が難しくなることがある（あった）。	0 (0.0%)	1 (5.3%)	2 (4.9%)	3 (10.7%)	1 (20.0%)	2 (8.0%)	4 (28.6%)	0 (0.0%)	2 (15.4%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)	11 (7.7%)
8 特に困っていることはない（なかった）。	6 (75.0%)	6 (31.6%)	32 (78.0%)	21 (75.0%)	2 (40.0%)	16 (64.0%)	6 (42.9%)	2 (33.3%)	8 (61.5%)	3 (37.5%)	0 (0.0%)	87 (60.8%)
9 その他	0 (0.0%)	3 (15.8%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (8.0%)	1 (7.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)	8 (5.6%)
10 無回答	1 (12.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (16.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)	3 (2.1%)

※「全障害計 n=143」は、表 2-2-23 において「1 現在、テレワークを取り入れている。」又は「2 テレワークを以前実施したことがあるが、現在は実施していない。」に回答した 143 人のもの。「その他」の回答として、「現物があるものなどは実際に見ないと分からない点（聴覚障害）」、「質問に対してすぐに返信が来ない時があり中々仕事が進まなかったことがあった（聴覚障害）」、「Web 会議では顔が見えない（慣例でカメラを使用しない）為、対面で指示を聞くより情報量が少なくなると感じる（発達障害）」等の記述があった。



- 1 指示内容について疑問が生じて、質問する手段やタイミングが分からないことがある（あった）。
- 2 自分がやり取りしやすいコミュニケーションの手段やツールを用いてもらえない（もらえなかった）。
- 3 グループウェアやイントラネットにアクセシビリティの問題があり、業務に関するやり取りが困難なことがある（あった）。
- 4 Web 会議システム（Zoom や Microsoft Teams など）を利用した打合せが多いが、顔を映して話すのが苦手である（苦手だった）。
- 5 Web 会議システム（Zoom や Microsoft Teams など）を利用する際、情報保障が行われない又は不十分なことがある（あった）。

- 6 指示内容を図や絵を用いて示してもらえない（もらえなかった）。
- 7 指示がメール、チャット、電話など複数のツールで伝えられるため、情報の整理が難しくなることがある（あった）。
- 8 特に困っていることはない（なかった）。
- 9 その他
- 10 無回答

注 折れ線は、同一傾向の障害種別を図示する意図で使用しており、変用量を示すものではない。グラフの数値は表 2-2-25 のとおり。

図 2-2-28 テレワークで業務指示の内容を把握し理解するのに困難を感じている（感じていた）こと

エ 業務指示以外に社内でやり取りされる情報の取得について出勤時と比較して感じている（感じていた）こと

テレワークの経験があった場合に、業務指示以外に社内でやり取りされる情報の取得について出勤時と比較して感じている（感じていた）ことを単一選択により尋ねたところ、全障害種別（n=143）では「3 職場に出勤した時と変わらない（変わらなかった）」が 72 人（50.3%）と最も多かった。10 人以上の回答のあった 6 つの障害種別では「3 職場に出勤した時と変わらない（変わらなかった）」の回答がいずれの障害種別でも最も多く、聴覚・言語障害（n=19）で 11 人（57.9%）、肢体不自由（n=41）で 20 人（48.8%）、内部障害（n=28）で 20 人（71.4%）、精神障害（n=25）で 11 人（44.0%）、発達障害（n=14）で 6 人（42.9%）、難病（指定難病）（n=13）で 5 人（38.5%）だった（表 2-2-26）。

6 つの障害種別について見ていくと、聴覚・言語障害は、「3 職場に出勤した時と変わらない（変わらなかった）」が 57.9%と最も多かった。一方、肢体不自由、内部障害、精神障害、難病（指定

難病)は、「3 職場に出勤した時と変わらない (変わらなかった)。」が4割から7割と最も多かったものの、「2 職場に出勤した時より、やや円滑に行えている (行えた)。」よりも「1 職場に出勤した時より、とても円滑に行えている (行えた)。」の方が回答が多かった。発達障害は、「3 職場に出勤した時と変わらない (変わらなかった)。」が42.9%と最も多かったものの、「4 職場に出勤した時より、やや課題が多い (多かった)。」よりも「5 職場に出勤した時より、とても課題が多い (多かった)。」の方が回答が多かった。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図2-2-29である。

表2-2-26 業務指示以外に社内でやり取りされる情報の取得について出勤時と比較して感じている (感じていた) こと

業務指示以外に社内でやり取りされる情報の取得について出勤時と比較して感じている (感じていた) こと	視覚障害 n=8	聴覚・言語障害 n=19	肢体不自由 n=41	内部障害 n=28	知的障害 n=5	精神障害 n=25	発達障害 n=14	高次脳機能障害 n=6	難病 (指定難病) n=13	てんかん n=8	無回答 n=4	全障害計 n=143
1 職場に出勤した時より、とても円滑に行えている (行えた)。	0 (0.0%)	1 (5.3%)	4 (9.8%)	2 (7.1%)	1 (20.0%)	3 (12.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (15.4%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)	12 (8.4%)
2 職場に出勤した時より、やや円滑に行えている (行えた)。	0 (0.0%)	1 (5.3%)	3 (7.3%)	0 (0.0%)	2 (40.0%)	0 (0.0%)	1 (7.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (25.0%)	1 (25.0%)	9 (6.3%)
3 職場に出勤した時と変わらない (変わらなかった)。	5 (62.5%)	11 (57.9%)	20 (48.8%)	20 (71.4%)	1 (20.0%)	11 (44.0%)	6 (42.9%)	3 (50.0%)	5 (38.5%)	4 (50.0%)	0 (0.0%)	72 (50.3%)
4 職場に出勤した時より、やや課題が多い (多かった)。	1 (12.5%)	4 (21.1%)	10 (24.4%)	4 (14.3%)	0 (0.0%)	6 (24.0%)	2 (14.3%)	3 (50.0%)	4 (30.8%)	1 (12.5%)	1 (25.0%)	29 (20.3%)
5 職場に出勤した時より、とても課題が多い (多かった)。	1 (12.5%)	2 (10.5%)	2 (4.9%)	2 (7.1%)	1 (20.0%)	3 (12.0%)	4 (28.6%)	0 (0.0%)	2 (15.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	13 (9.1%)
6 採用時からテレワークであるため、出勤時と比べることはできない。	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (4.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (8.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (2.8%)
7 無回答	1 (12.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (7.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (50.0%)	4 (2.8%)

※「全障害計 n=143」は、表2-2-23において「1現在、テレワークを取り入れている。」又は「2テレワークを以前実施したことがあるが、現在は実施していない。」に回答した143人のもの。

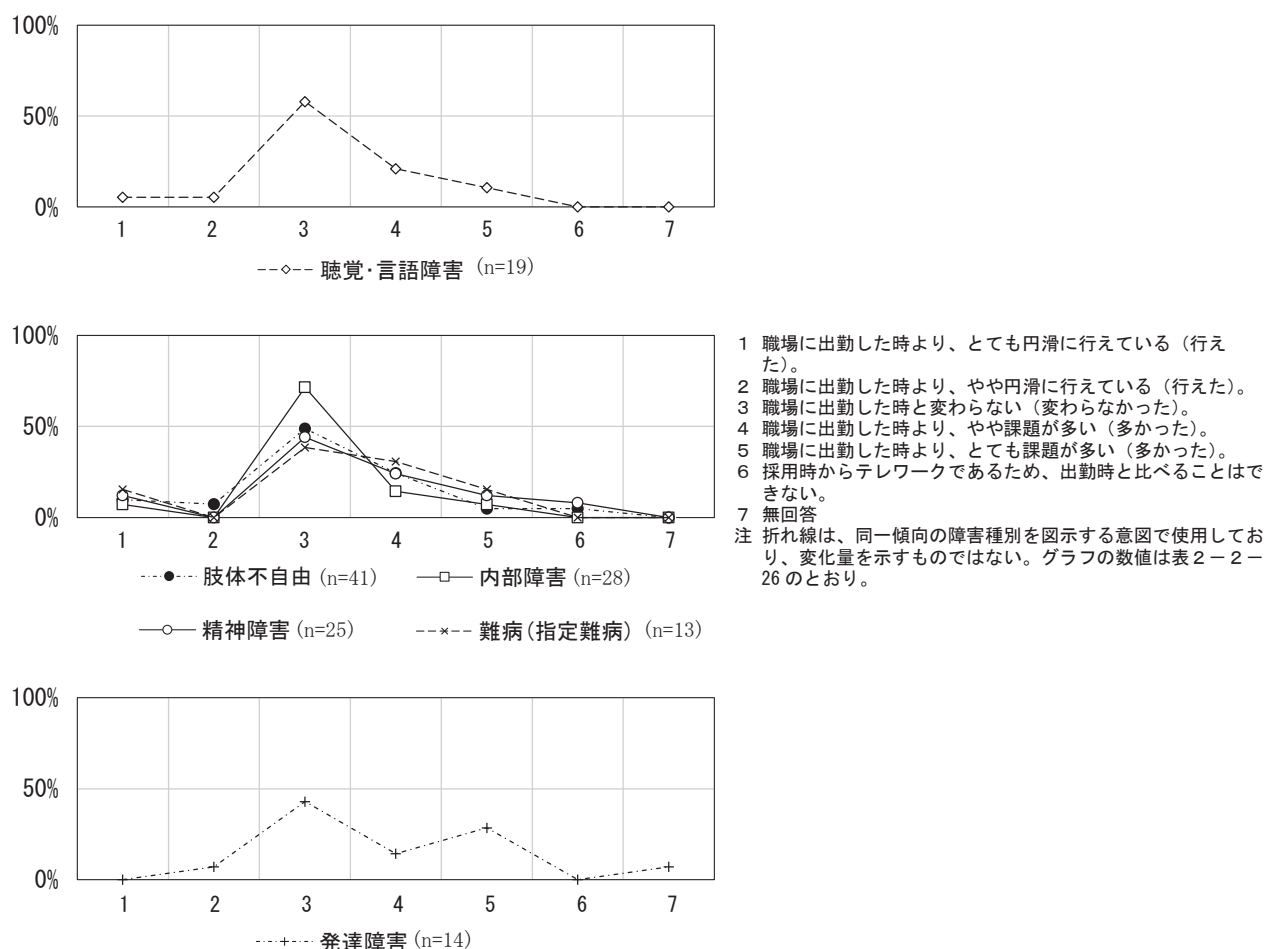


図2-2-29 業務指示以外に社内でやり取りされる情報の取得について出勤時と比較して感じている（感じていた）こと

オ テレワークの際の情報のやり取りに関して行っている（行っていた）こと

テレワークの経験があった場合に、テレワークの際の情報のやり取りに関して行っている（行っていた）ことを複数選択により尋ねたところ、全障害種別（n=143）では「12 特別なことは行っていない（いなかった）。」が60人（42.0%）と最も多かった（一方、「1 自身が把握できていない情報については、上司や同僚に積極的に質問するようにしている（していた）。」も59人（41.3%）あった）。10人以上の回答のあった6つの障害種別で最も多かった回答は「1 自身が把握できていない情報については、上司や同僚に積極的に質問するようにしている（していた）。」が聴覚・言語障害（n=19）で11人（57.9%）、精神障害（n=25）で15人（60.0%）、発達障害（n=14）で10人（71.4%）、難病（指定難病）（n=13）で8人（61.5%）、「12 特別なことは行っていない（いなかった）。」が肢体不自由（n=41）で20人（48.8%）、内部障害（n=28）で16人（57.1%）だった（表2-2-27）。

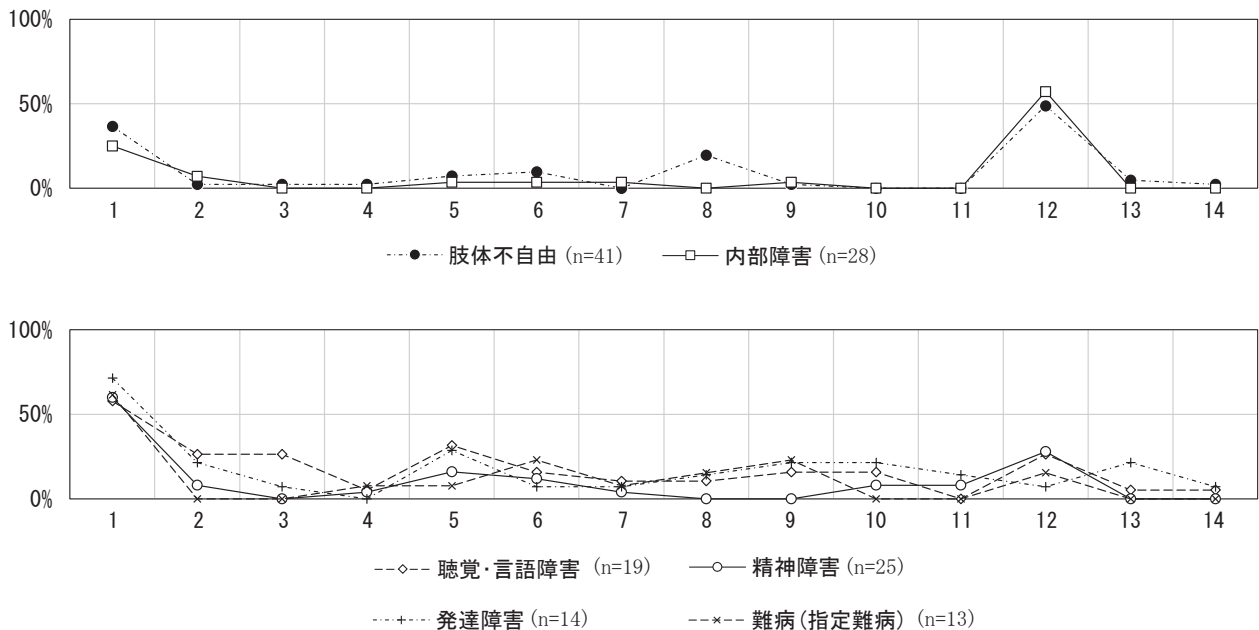
6つの障害種別について見ていくと、肢体不自由と内部障害は、「12 特別なことは行っていない（いなかった）。」が5割から6割程度と最も多く、その他の選択肢では「1 自身が把握できていない情報については、上司や同僚に積極的に質問するようにしている（していた）。」や、肢体不自由の「8 特定の社員（職員）との間で、必要な情報提供を行ってくれるような関係性を構築し、その

人から情報提供を受けるようにしている（していた）。」に2割から4割程度の回答があった。聴覚・言語障害、精神障害、発達障害、難病（指定難病）は、「12 特別なことは行っていない（いなかった）。」の回答は多くても3割程度であり、「1 自身が把握できていない情報については、上司や同僚に積極的に質問するようにしている（していた）。」の回答は多くても3割程度であり、「1 自身が把握できていない情報については、上司や同僚に積極的に質問するようにしている（していた）。」が6割から7割程度と最も多かった。以上で示した障害種別の回答の違いをグラフにしたものが図2-2-30である。

表2-2-27 テレワークの際の情報のやり取りに関して行っている（行っていた）こと

テレワークの際の情報のやり取りに関して行っている（行っていた）こと	視覚障害 n=8	聴覚・言語障害 n=19	肢体不自由 n=41	内部障害 n=28	知的障害 n=5	精神障害 n=25	発達障害 n=14	高次脳機能障害 n=6	難病（指定難病） n=13	てんかん n=8	無回答 n=4	全障害計 n=143
1 自身が把握できていない情報については、上司や同僚に積極的に質問するようにしている（していた）。	2 (25.0%)	11 (57.9%)	15 (36.6%)	7 (25.0%)	4 (80.0%)	15 (60.0%)	10 (71.4%)	1 (16.7%)	8 (61.5%)	2 (25.0%)	0 (0.0%)	59 (41.3%)
2 多様な方法がある中で、自身が把握しやすいコミュニケーションの手段やツールは何かを周囲に伝えるようにしている（していた）。	1 (12.5%)	5 (26.3%)	1 (2.4%)	2 (7.1%)	2 (40.0%)	2 (8.0%)	3 (21.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (25.0%)	1 (25.0%)	14 (9.8%)
3 Web会議に関して、やり取りを把握しづらい等の課題があるため、適切な情報保障を求めている（求めている）。	0 (0.0%)	5 (26.3%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	1 (7.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (4.9%)
4 Web会議での映像付きでのやり取りが苦手であるため、カメラオフでの参加を認めてもらっている（認めてもらっていた）。	0 (0.0%)	1 (5.3%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (7.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (2.8%)
5 自ら情報を伝えたり、質問をしたりする際、話題の内容や緊急性に応じて、コミュニケーション手段やツールを使い分けしている（使い分けしていた）。	0 (0.0%)	6 (31.6%)	3 (7.3%)	1 (3.6%)	1 (20.0%)	4 (16.0%)	4 (28.6%)	0 (0.0%)	1 (7.7%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)	18 (12.6%)
6 オンラインであっても、上司や同僚と雑談をするなど、コミュニケーションを積極的に取るようにしている（していた）。	2 (25.0%)	3 (15.8%)	4 (9.8%)	1 (3.6%)	1 (20.0%)	3 (12.0%)	1 (7.1%)	0 (0.0%)	3 (23.1%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)	15 (10.5%)
7 障害のある社員（職員）同士で、情報を共有しあって、取り残される人のないようにしている（していた）。	0 (0.0%)	2 (10.5%)	0 (0.0%)	1 (3.6%)	1 (20.0%)	1 (4.0%)	1 (7.1%)	0 (0.0%)	1 (7.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (3.5%)
8 特定の社員（職員）との間で、必要な情報提供を行ってくれるような関係を構築し、その人から情報提供を受けるようにしている（していた）。	1 (12.5%)	2 (10.5%)	8 (19.5%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	2 (14.3%)	1 (16.7%)	2 (15.4%)	2 (25.0%)	0 (0.0%)	13 (9.1%)
9 雑談用のチャットや社内SNSを活用して、情報収集を行うようにしている（していた）。	1 (12.5%)	3 (15.8%)	1 (2.4%)	1 (3.6%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	3 (21.4%)	0 (0.0%)	3 (23.1%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)	10 (7.0%)
10 チャットやオンラインを通じた業務以外でのやり取りに参加しないことで必要以上の情報に接することを避け、心の安定を保てるように努めている（努めていた）。	0 (0.0%)	3 (15.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (8.0%)	3 (21.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (4.2%)
11 上司や同僚には、業務に直接かかわらないことで連絡をしないように依頼し、自身の仕事に集中できるようにしている（していた）。	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (8.0%)	2 (14.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (2.1%)
12 特別なことは行っていない（いなかった）。	3 (37.5%)	5 (26.3%)	20 (48.8%)	16 (57.1%)	1 (20.0%)	7 (28.0%)	1 (7.1%)	4 (66.7%)	2 (15.4%)	4 (50.0%)	2 (50.0%)	60 (42.0%)
13 その他	0 (0.0%)	1 (5.3%)	2 (4.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (21.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (3.5%)
14 無回答	2 (25.0%)	1 (5.3%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (7.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)	6 (4.2%)

※「全障害計 n=143」は、表2-2-23において「1現在、テレワークを取り入れている。」又は「2テレワークを以前実施したことがあるが、現在は実施していない。」に回答した143人のもの。「その他」の回答として、「こまめな連絡等をメールで行っていたが、顔が見えない分メール本文に注意を払った。誤解や行き違いがないようにした（肢体不自由）」、「積極的に状況報告してアピールすることにより孤立感から逃れようとしています（発達障害）」等の記述があった。



- 1 自身が把握できていない情報については、上司や同僚に積極的に質問するようにしている（していた）。
- 2 多様な方法がある中で、自身が把握しやすいコミュニケーションの手段やツールは何かを周囲に伝えるようにしている（していた）。
- 3 Web 会議に関して、やり取りを把握しづらい等の課題があるため、適切な情報保障を求めている（求めている）。
- 4 Web 会議での映像付きでのやり取りが苦手であるため、カメラオフでの参加を認めてもらっている（認めてもらっていた）。
- 5 自ら情報を伝えたり、質問をしたりする際、話題の内容や緊急性に応じて、コミュニケーション手段やツールを使い分けている（使い分けていた）。
- 6 オンラインであっても、上司や同僚と雑談をするなど、コミュニケーションを積極的に取るようにしている（していた）。
- 7 障害のある社員（職員）同士で、情報を共有しあって、取り残される人ないようにしている（していた）。

- 8 特定の社員（職員）との間で、必要な情報提供を行ってくれるような関係性を構築し、その人から情報提供を受けるようにしている（していた）。
 - 9 雑談用のチャットや社内 SNS を活用して、情報収集を行うようにしている（していた）。
 - 10 チャットやオンラインを通じた業務以外でのやり取りに参加しないことで必要以上の情報に接することを避け、心の安定を保てるように努めている（努めていた）。
 - 11 上司や同僚には、業務に直接かわからないことで連絡をしないように依頼し、自身の仕事に集中できるようにしている（していた）。
 - 12 特別なことは行っていない（いなかった）。
 - 13 その他
 - 14 無回答
- 注 折れ線は、同一傾向の障害種別を図示する意図で使用しており、変化量を示すものではない。グラフの数値は表 2-2-27 のとおり。

図 2-2-30 テレワークの際の情報のやり取りに行っている（行っていた）こと

カ 仕事に関わる情報取得全般に関して出勤時とテレワーク時の利点と思うこと

テレワークの経験のあった 143 人に対して、仕事に関わる情報取得全般に関して、職場に出勤しているときとテレワークで働いているときのそれぞれの利点と思うことについて、自由記述形式で回答を求めたところ、出勤時の利点については 100 人、テレワークの利点については 108 人から具体的な記述が得られた。調査項目の趣旨に合致しない回答を除いた上で、一人の記述に複数の事柄が含まれる場合もあったことから、それぞれの記述から意味の塊となるセグメントを抽出したところ、出勤時の利点については 140、テレワークの利点については 58 のセグメントが得られ、各セグメントを似た内容ごとにカテゴリに分類して整理した。

出勤時の情報取得の利点に関しては、顔を合わせたやり取りで情報共有できるという記述に関する【対面でのやり取りができる】カテゴリ、分からないことへの回答や業務上で必要な情報を即座に取得できるという記述に関する【情報を即座に取得できる】カテゴリ、周囲とコミュニケーションが取りやすいという記述に関する【コミュニケーションが取りやすい】カテゴリ、言葉だけでなく非言語的な情報を含めて多くの情報を取得・共有できるという記述に関する【やり取りされる情報量が多い】カテゴリ、出勤時のコミュニケーションの特徴により情報の取得や共有がしやすいという記述に関する【情報の取得・共有が容易】カテゴリ、業務を進める上で必要となる情報を確認

できるという記述に関する【業務で必要な情報を確認できる】カテゴリ、職場の状況や雰囲気を把握できるという記述に関する【職場の状況把握ができる】カテゴリ、同僚とコミュニケーションを
取ることにより良好な人間関係を構築できるという記述に関する【人間関係を構築できる】カテ
ゴリ、計8カテゴリに分類され、次のようなカテゴリ間の関係が見られた。

- ・【対面でのやり取りができる】と【コミュニケーションが取りやすい】の関係（「顔を合わせるこ
とでコミュニケーションがとりやすい」等の記述）
- ・【対面でのやり取りができる】と【やり取りされる情報量が多い】の関係（「直接顔を合わせられ
るので、その場の雰囲気や様子が分かる」等の記述）
- ・【情報を即座に取得できる】と【コミュニケーションが取りやすい】の関係（「わからないことが
あるときに、すぐに教えていただける。又は、待ち時間が少ない」等の記述）
- ・【コミュニケーションが取りやすい】と【情報の取得・共有が容易】の関係（「社員との交流が多
いので、情報共有がしやすい」等の記述）
- ・【やり取りされる情報量が多い】と【情報の取得・共有が容易】の関係（「チャットでやりとりす
るより指示内容などのニュアンスが伝わりやすい場合が少なくない」等の記述）
- ・【情報の取得・共有が容易】と【業務で必要な情報を確認できる】の関係（「業務内容について疑
義があった際、すぐに上司・同僚へ相談が可能」等の記述）
- ・【情報の取得・共有が容易】と【職場の状況把握ができる】の関係（「社内情報の把握が容易」等
の記述）
- ・【情報の取得・共有が容易】と【人間関係を構築できる】の関係（「同僚とのコミュニケーション
を円滑に行え、良好な関係を構築しやすい」等の記述）

これらの関係性を図示したものが図2-2-31である。また、各カテゴリの詳細については表2
-2-28に掲載した。

以上から、出勤時の情報取得においては、【対面でのやり取りができる】ことと【情報を即座に取
得できる】ことにより、【コミュニケーションが取りやすい】ことや【やり取りされる情報量が多い】
という特徴があり、【情報の取得・共有が容易】となっていると考えられた。それらの結果として、
【業務で必要な情報を確認できる】、【職場の状況把握ができる】、【人間関係を構築できる】という
利点につながっていると推測された。

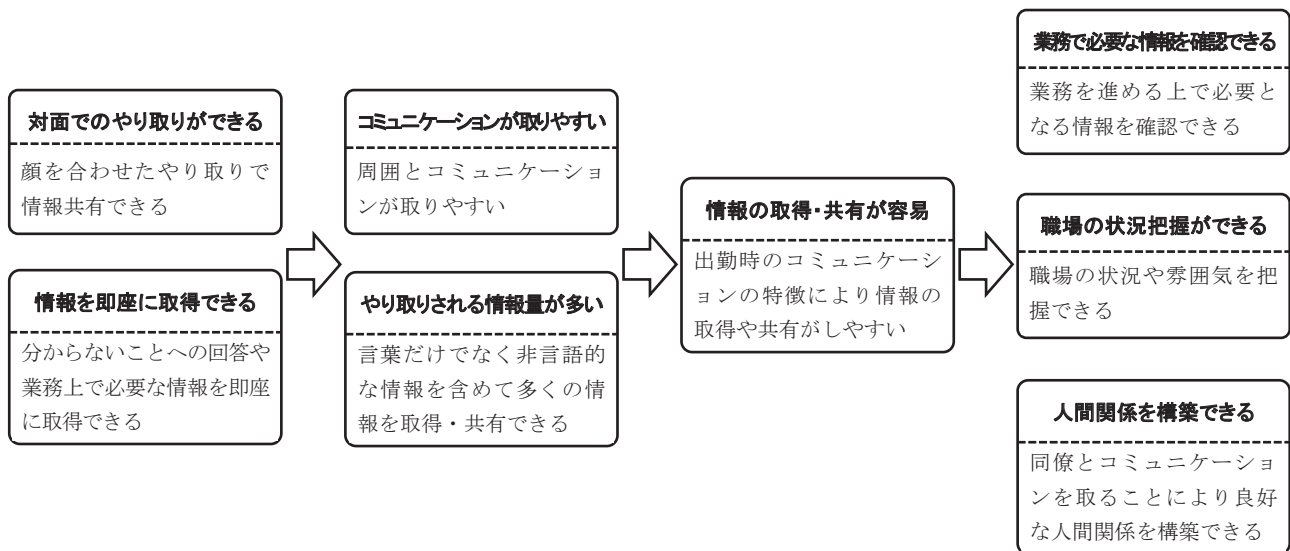


図 2 - 2 - 31 出勤時の情報取得の利点に関するカテゴリ関係

表 2-2-28 出勤時の情報取得の利点に関するカテゴリとその代表的な記述

【対面でのやり取りができる】 18 セグメント 定義：顔を合わせたやり取りで情報共有できる 〔肢体〕 <u>直接顔を合わせられるので、その場の雰囲気や様子が分かる</u> 〔聴覚・発達〕 <u>顔と合わせる機会が多く表情も分かる</u> 〔聴覚〕 <u>読唇術のため、対面の方が理解度が高い</u>
【情報を即座に取得できる】 13 セグメント 定義：分からないことへの回答や業務上で必要な情報を即座に取得できる 〔肢体〕 <u>会話の内容や感情の機微の確認をリアルタイムで出来る</u> 〔発達〕 <u>わからないことがあるときに、すぐに教えていただける。又は、待ち時間が少ないためストレスにならない</u> 〔肢体・てんかん〕 <u>業務内容に疑問が生じた場合、状況を見て、即座に質問等ができる</u>
【コミュニケーションが取りやすい】 27 セグメント 定義：周囲とコミュニケーションが取りやすい 〔視覚〕 <u>顔を合わせることでコミュニケーションがとりやすい</u> 〔肢体・難病・てんかん〕 <u>同僚とのコミュニケーションを円滑に行え</u> 〔精神〕 <u>周りとのコミュニケーションがとりやすいこと</u>
【やり取りされる情報量が多い】 16 セグメント 定義：言葉だけでなく非言語的な情報を含めて多くの情報を取得・共有できる 〔聴覚〕 <u>表情だったり、何気ない会話から情報が取得できる</u> 〔肢体〕 <u>会話の内容や感情の機微の確認をリアルタイムで出来る</u> 〔発達〕 <u>チャットでやりとりするより指示内容などのニュアンスが伝わりやすい場合が少なくない</u>
【情報の取得・共有が容易】 11 セグメント 定義：出勤時のコミュニケーションの特徴により情報の取得や共有がしやすい 〔肢体〕 <u>社内情報の把握が容易</u> 〔聴覚・発達〕 <u>社員との交流が多いので、情報共有がしやすい</u> 〔内部・難病〕 <u>直接又は間接的に様々な情報が取得できる</u>
【業務で必要な情報を確認できる】 29 セグメント 定義：業務を進める上で必要となる情報を確認できる 〔聴覚〕 <u>業務内容について疑義があった際、すぐに上司・同僚へ相談が可能</u> 〔精神〕 <u>分からないことがあったときに、周囲の人にすぐに質問できる</u> 〔てんかん〕 <u>分からないことについて話し合いをしながら質問することが出来る</u>
【職場の状況把握ができる】 16 セグメント 定義：職場の状況や雰囲気を把握できる 〔聴覚〕 <u>製造現場の状況・雰囲気がすぐに把握できる</u> 〔肢体〕 <u>職場全体の空気感が共有でき対応も考えられる</u> 〔精神〕 <u>何気ない社内での会話内容が聞こえてきて、物事が進んでいることを感じる事ができる</u>
【人間関係を構築できる】 10 セグメント 定義：同僚とコミュニケーションを取ることでより良好な人間関係を構築できる 〔肢体〕 <u>会話をするにより人間関係が良好となる</u> 〔肢体・てんかん〕 <u>対人関係のコミュニケーションが取れるため、ストレスが溜まらない*孤独にならない</u> 〔肢体・難病・てんかん〕 <u>同僚とのコミュニケーションを円滑に行え、良好な関係を構築しやすい</u>

※〔 〕はセグメント回答者の障害種別、下線は該当箇所、セグメントの記述は原文ママ

テレワーク時の情報取得の利点に関しては、言語・非言語を問わず業務遂行の妨げとなる気が散る情報に接する機会が少ないことに関する記述【気が散る情報に接する機会が少ない】カテゴリ、連絡にチャットやメール等の文字化された手段を用いることで情報が記録されることに関する記述【文字化された情報が記録される】カテゴリ、他の業務の対応や雑多な情報取得が少なく仕事に集中できることに関する記述である【仕事に集中できる】カテゴリ、取得する情報が限られており対人関係のストレスが少ないことに関する記述である【対人関係のストレスが少ない】カテゴリ、計4カテゴリに分類され、次のようなカテゴリ間の関係が見られた。

- ・【気が散る情報に接する機会が少ない】と【仕事に集中できる】の関係（「職場でのワイワイ ガヤガヤのノイズを気にせずに、仕事に集中できる」等の記述）
- ・【文字化された情報が記録される】と【仕事に集中できる】の関係（「テレワークと言ってもほとんどメールのやり取りだけなので、自分の仕事に集中できる」等の記述）
- ・【気が散る情報に接する機会が少ない】と【対人関係のストレスが少ない】の関係（「在宅で勤務できるため人の視線を気にせずできる」等の記述）
- ・【文字化された情報が記録される】と【対人関係のストレスが少ない】の関係（「文面で伝えるのでプレッシャーをあまり感じない」等の記述）

これらの関係性を図示したものが図2-2-32である。また、各カテゴリの詳細については表2-2-29に掲載した。

以上から、テレワーク時の情報取得においては、【気が散る情報に接する機会が少ない】ことと【文字化された情報が記録される】という特徴があり、それらの結果として【仕事に集中できる】、【対人関係のストレスが少ない】という利点につながっていると推測された。

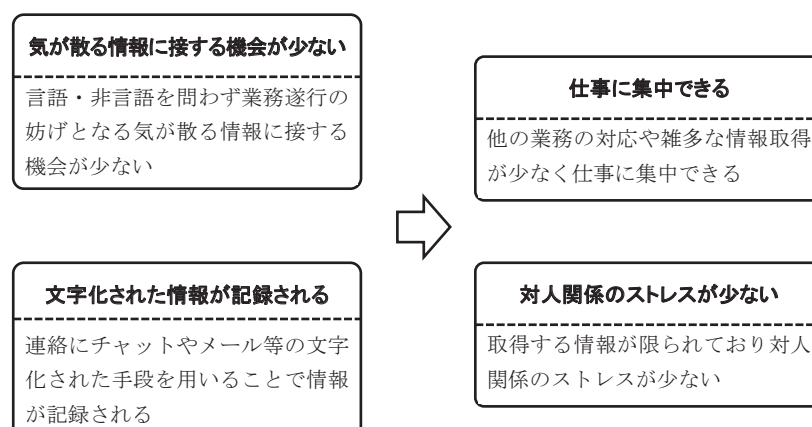


図2-2-32 テレワーク時の情報取得の利点に関するカテゴリ関係

表 2-2-29 テレワーク時の情報取得の利点に関するカテゴリとその代表的な記述

【気が散る情報に接する機会が少ない】 16 セグメント 定義：言語・非言語を問わず業務遂行の妨げとなる気が散る情報に接する機会が少ない 〔聴覚・発達〕 <u>社員が行き交ったり、途中で話かけられたりすることがないので集中しやすい</u> 〔精神〕 <u>相手の状況、顔色に関わらずとりあえず質問等することができる。周囲の（自分とは関係ない）叱責等の声に怯えることがない</u> 〔発達〕 <u>周りの雑談や視線に気が散ることがない</u>
【文字化された情報が記録される】 4 セグメント 定義：連絡にチャットやメール等の文字化された手段を用いることで情報が記録される 〔肢体〕 <u>チャットやメールでの連絡が多くなるため証跡が残しやすくなる点</u> 〔聴覚〕 <u>チャットでのやり取りが多いため聞き漏らすことが無く文章として残るため確認しやすい</u> 〔聴覚〕 <u>全て文字化されるので、打ち合わせが楽</u>
【仕事に集中できる】 29 セグメント 定義：他の業務の対応や雑多な情報取得が少なく仕事に集中できる 〔肢体〕 <u>テレワークと言ってもほとんどメールのやり取りだけなので、自分の仕事に集中できる</u> 〔内部〕 <u>事務（内務）処理に関しては、出勤時より他業務の要請が途中で入ってこないのので、自分の業務に集中して処理が行えた</u> 〔精神・発達〕 <u>職場でのワイワイ ガヤガヤのノイズを気にせずに、仕事に集中できる</u>
【対人関係のストレスが少ない】 9 セグメント 定義：取得する情報が限られており対人関係のストレスが少ない 〔てんかん〕 <u>文面で伝えるのでプレッシャーをあまり感じない</u> 〔肢体〕 <u>対人関係など気疲れがない</u> 〔精神〕 <u>在宅で勤務できるため人の視線を気にせずできる</u>

※〔 〕はセグメント回答者の障害種別、下線は該当箇所、セグメントの記述は原文ママ

第3節 分析結果

1 企業アンケート調査結果の分析

(1) 雇用障害種別に見た分析

企業アンケート調査において得られた回答のうち、「業務指示伝達に関して行っている配慮」、「業務指示伝達に関して配慮を行うようになった理由・きっかけ」、「業務指示伝達に関して配慮を行ってもなお困難を感じる頻度」、「業務指示以外の情報の共有について社員（職員）の特性を考慮して行っていること」、「業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で提供が不十分と考えられるもの」、「社員（職員）間での業務指示以外の情報交換を促すために行っていること」のそれぞれに関して、各回答企業で雇用される障害者について、回答の際に企業が任意で選択した障害種別（以下「雇用障害種別」という。）に分析を実施した。当該雇用障害種別については、回答傾向の類似性の観点からいくつかの障害種別を統合し、5群（「視覚障害」、「聴覚・言語障害」、「肢体不自由、内部障害、難病」、「知的障害」、「精神障害、発達障害、高次脳機能障害、てんかん」）を想定し、回答比率（各群の全数に対する項目選択数の割合）の比較を行った。以下、肢体不自由、内部障害、難病の群を「肢体不自由等」、精神障害、発達障害、高次脳機能障害、てんかんの群を「精神・発達障害等」という。

各設問における回答比率（各群の全数に対する項目選択数の割合）について、当該雇用障害種別の群と、その他の障害種別の群を合計したものの対比較を実施した。具体的には、障害種別の群の回答比率と残り4群の合計における回答比率について、フィッシャーの正確確率検定¹を実施した。各設問（各項目）について群間比較を5回実施するため、有意水準（ α ）は1%とした（Bonferroni法による補正； $\alpha = .05/5 = .01$ ）。なお、複数選択形式の設問については、項目ごとに選択、非選択の度数を算出し、群間比較を行った。

ア 業務指示伝達に関して行っている配慮

企業における業務指示伝達に関して行っている配慮（複数選択）について、雇用障害種別に比較を行った（表2-3-1）。その結果、視覚障害においては、「指示を文書で示す場合、拡大印刷や電子ファイルなど、障害のある社員（職員）の見え方に適した形で提供する。」の項目が、有意に回答比率が高く、見え方に関する配慮が多く行われていた。聴覚・言語障害においては、「口頭での伝達が把握されにくい等の場合、手話や筆談、文字変換アプリなど、当該社員（職員）の理解しやすいコミュニケーション手段で伝える。」、「指示内容の正確な理解や定着のために、指示は口頭だけでなく、書面でも渡す。」、「指示内容を把握しやすいように、図や絵を用いて伝える。」、「指示はメールやチャット、SNSなどで伝える。」の項目の回答比率が有意に高く、コミュニケーション手段の配慮や、文面での指示内容の提供が多く行われていた。肢体不自由等においては、「指示伝達に当たり、障害に関連して特別なことは行っていない。」が、有意に回答比率が高く、その他の項目の回答比率は他の障害種別と比較して有意に少なかった。知的障害においては、「指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える。」、「指示内容の正確な理解や定着のために、指示は口頭だけでなく、書面

¹ 一般に、分割表に期待度数の少ないセルが一定程度含まれる場合には、カイ2乗分布への近似が良くないことから、フィッシャーの正確確率検定を実施した。

でも渡す。」「指示内容を把握しやすいように、図や絵を用いて伝える。」「指示役を固定化することで、情報の混乱を避けるようにする。」「複数の指示を伝える際には、優先順位を明確にする。」「複数の指示を伝える際には、区切って順番に伝える。」「伝えた指示の内容を理解しているかを、その場で確認する。」が、有意に回答比率が高く、分かりやすい伝達のほか、指示役の固定化や文面での提供等、様々な配慮が行われていた。精神・発達障害等では、「指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える。」「指示役を固定化することで、情報の混乱を避けるようにする。」「複数の指示を伝える際には、優先順位を明確にする。」「複数の指示を伝える際には、区切って順番に伝える。」「伝えた指示の内容を理解しているかを、その場で確認する。」が、有意に回答比率が高く、知的障害同様、混乱を避けるような指示内容・指示系統に関する工夫が行われていた。

表 2－3－1 雇用障害種別に見た業務指示伝達に関して行っている配慮²

*: <0.1	視覚障害	聴覚・言語障害	肢体不自由等	知的障害	精神・発達障害等
指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える。	13 (38.2%)	33 (42.3%)	54 (11.9%)	277 * (86.8%)	165 * (62.7%)
口頭での伝達が把握されにくい等の場合、手話や筆談、文字変換アプリなど、当該社員（職員）の理解しやすいコミュニケーション手段で伝える。	2 (5.9%)	48 * (61.5%)	4 (0.9%)	21 (6.6%)	14 (5.3%)
指示内容の正確な理解や定着のために、指示は口頭だけでなく、書面でも渡す。	4 (11.8%)	35 * (44.9%)	17 (3.7%)	79 * (24.8%)	56 (21.3%)
指示を文書で示す場合、拡大印刷や電子ファイルなど、障害のある社員（職員）の見え方に適した形で提供する。	12 * (35.3%)	5 (6.4%)	5 (1.1%)	7 (2.2%)	7 (2.7%)
指示内容を把握しやすいように、図や絵を用いて伝える。	2 (5.9%)	12 * (15.4%)	3 (0.7%)	46 * (14.4%)	20 (7.6%)
指示はメールやチャット、SNSなどで伝える。	7 (20.6%)	27 * (34.6%)	23 (5.1%)	8 (2.5%)	24 (9.1%)
指示役を固定化することで、情報の混乱を避けるようにする。	5 (14.7%)	14 (17.9%)	18 (4.0%)	110 * (34.5%)	81 * (30.8%)
複数の指示を伝える際には、優先順位を明確にする。	4 (11.8%)	13 (16.7%)	21 (4.6%)	104 * (32.6%)	89 * (33.8%)
複数の指示を伝える際には、区切って順番に伝える。	2 (5.9%)	11 (14.1%)	12 (2.6%)	89 * (27.9%)	55 * (20.9%)
伝えた指示の内容を理解しているかを、その場で確認する。	6 (17.6%)	20 (25.6%)	32 (7.0%)	127 * (39.8%)	88 * (33.5%)
指示伝達に当たり、障害に関連して特別なことは行っていない。	8 (23.5%)	8 (10.3%)	359 * (79.1%)	14 (4.4%)	55 (20.9%)
全体（無回答除く）	34	78	454	319	263

イ 業務指示伝達に関して配慮を行うようになった理由・きっかけ

前項アに見られる業務指示伝達に関して配慮を行うようになった理由・きっかけ（複数選択）について、雇用障害種別に比較を行った（表 2－3－2）。その結果、知的障害においては「指示内容が理解されていないなど、指示伝達について課題があったため。」が、有意に回答比率が高かった。精神・発達障害等では、「支援機関から配慮提供に関する提案があったため。」「該当する障害種別の社員（職員）自身から配慮提供の依頼があったため。」の回答比率が有意に高かった。視覚障害、聴覚・言語障害、肢体不自由等では、他の障害に比べて有意に回答比率の高い項目は認められなかった。

² 表中の数値は回答選択数（カッコ内は群内の回答比率）を示し、「*」は有意項目のうちオッズ比＞1（有意に回答比率が多い項目）を示す。

表 2－3－2 雇用障害種別に見た業務指示伝達に関して配慮を行うようになった理由・きっかけ

*: <.01	視覚障害	聴覚・言語障害	肢体不自由等	知的障害	精神・発達障害等
該当する障害種別の社員（職員）を雇用する以上、当然必要なことと考えたため。	23 (92.0%)	55 (78.6%)	73 (77.7%)	234 (77.2%)	164 (79.2%)
該当する障害種別の社員（職員）自身から配慮提供の依頼があったため。	4 (16.0%)	11 (15.7%)	10 (10.6%)	11 (3.6%)	41 * (19.8%)
支援機関から配慮提供に関する提案があったため。	0 (0.0%)	2 (2.9%)	2 (2.1%)	69 (22.8%)	55 * (26.6%)
指示内容が理解されていないなど、指示伝達について課題があったため。	2 (8.0%)	17 (24.3%)	10 (10.6%)	104 * (34.3%)	58 (28.0%)
該当する社員（職員）の上司や同僚などから、配慮提供の必要性が指摘されたため。	5 (20.0%)	4 (5.7%)	8 (8.5%)	32 (10.6%)	21 (10.1%)
不明	0 (0.0%)	3 (4.3%)	7 (7.4%)	11 (3.6%)	5 (2.4%)
全体（無回答除く）	25	70	94	303	207

ウ 業務指示伝達に関して配慮を行ってもなお困難を感じる頻度

企業における業務指示伝達に関して配慮を行ってもなお困難を感じる頻度について、「頻繁にある。」又は「ときどきある。」と、「ほとんどない。」又は「まったくない。」の回答比率を雇用障害種別に比較を行った（表 2－3－3）。その結果、聴覚・言語障害、知的障害、精神・発達障害等においては、「頻繁にある。/ ときどきある。」の回答比率が有意に高かった。肢体不自由等においては、「ほとんどない。/ まったくない。」の回答比率が有意に高かった。視覚障害においては、回答比率と障害種別に有意な連関は認められなかった。

表 2－3－3 雇用障害種別に見た業務指示伝達に関して配慮を行ってもなお困難を感じる頻度³

*: <.01	視覚障害	聴覚・言語障害	肢体不自由等	知的障害	精神・発達障害等
頻繁にある。/ ときどきある。	7 (21.9%)	34 * (43.6%)	25 (5.3%)	163 * (50.9%)	113 * (42.5%)
ほとんどない。/ まったくない。	25 (78.1%)	44 (56.4%)	446 * (94.7%)	157 (49.1%)	153 (57.5%)
全体（無回答除く）	32	78	471	320	266

エ 業務指示以外の情報の共有について社員（職員）の特性を考慮して行っていること

企業が行う業務指示以外の情報共有について社員（職員）の特性を考慮して行っていること（複数選択）の内容について、雇用障害種別に比較を行った（表 2－3－4）。その結果、視覚障害においては、「（視覚障害など）掲示物を読むことができない社員（職員）には、別途情報提供する機会を設けている。」が、有意に回答比率が高かった。聴覚・言語障害においては、「（聴覚障害など）放送内容を把握できない社員（職員）に対しては、その内容を書面等で示すようにしている。」、「社員（職員）への通知はすべてメールやチャット、SNS などで行っている。」が、有意に回答比率が高かった。肢体不自由等においては、「業務指示以外の情報の共有について、特別なことは行っていない。」が、有意に回答比率が高かった。知的障害、精神・発達障害等においては、「朝礼や定期的なミーティングの場で、必要な情報を周知するようにしている。」及び「上司等が、障害のある社員

³ 配慮後の困難の頻度は「頻繁にある。」、「ときどきある。」、「ほとんどない。」、「まったくない。」の単数回答形式の設問であったため、「頻繁にある。/ ときどきある。」・「ほとんどない。/ まったくない。」/ 「当該障害・その他の障害」の 2×2 のフィッシャーの正確確率検定を実施した。

（職員）が必要な情報を把握しているかを確認するようにしている。」が、有意に回答比率が高く、定期的な周知及び確認が行われていた。

表 2－3－4 雇用障害種別に見た業務指示以外の情報の共有について社員（職員）の特性を考慮して行っていること

*: <.01	視覚障害	聴覚・言語障害	肢体不自由等	知的障害	精神・発達障害等
建物内の掲示物については、車いすの高さでも読みやすいよう留意している。	2 (6.1%)	1 (1.3%)	11 (2.4%)	2 (0.6%)	2 (0.8%)
（視覚障害など）掲示物を読むことができない社員（職員）には、別途情報提供する機会を設けている。	9 * (27.3%)	4 (5.2%)	3 (0.7%)	7 (2.2%)	1 (0.4%)
（聴覚障害など）放送内容を把握できない社員（職員）に対しては、その内容を書面等で示すようにしている。	0 (0.0%)	39 * (50.6%)	3 (0.7%)	2 (0.6%)	3 (1.2%)
朝礼や定期的なミーティングの場で、必要な情報を周知するようにしている。	14 (42.4%)	31 (40.3%)	65 (14.2%)	155 * (49.5%)	102 * (39.7%)
社員（職員）への通知はすべてメールやチャット、SNSなどで行っている。	6 (18.2%)	16 * (20.8%)	33 (7.2%)	7 (2.2%)	20 (7.8%)
必要な情報はすべてグループウェアに保存し、いつでも検索できるようにしている。	2 (6.1%)	11 (14.3%)	27 (5.9%)	12 (3.8%)	27 (10.5%)
上司等が、障害のある社員（職員）が必要な情報を把握しているかを確認するようにしている。	11 (33.3%)	25 (32.5%)	56 (12.2%)	145 * (46.3%)	110 * (42.8%)
業務指示以外の情報の共有について、特別なことは行っていない。	7 (21.2%)	15 (19.5%)	322 * (70.3%)	73 (23.3%)	77 (30.0%)
全体（無回答除く）	33	77	458	313	257

オ 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で提供が不十分と考えられるもの

企業において業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で提供が不十分と考えられるもの（複数選択）について、雇用障害種別に比較を行った（表 2－3－5）。その結果、聴覚・言語障害においては、「上司や同僚の趣味や余暇の過ごし方など、他の社員（職員）の人柄に関する情報。【人柄】」の回答比率が有意に高かった。知的障害においては、「職員の福利厚生についてなど職場の制度に関する情報。【制度】」、「書籍、記事、WEB サイトなど、業務を行う上で有益な情報源に関する情報。【情報源】」、「企業が属する業界の情勢やトレンドなど、業界に関する情報。【業界】」が、有意に回答比率が高かった。肢体不自由等においては、「特に提供が不十分と考えられる情報はない。」が有意に多く、その他の項目は全て他の障害に比べて有意に回答比率が低かった。精神・発達障害等においては、有意に回答比率の高い項目は認められなかった。

表 2－3－5 雇用障害種別に見た業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で提供が不十分と考えられるもの

*: <.01	視覚障害	聴覚・言語障害	肢体不自由等	知的障害	精神・発達障害等
職場内の物の移動や改装予定など、施設に関わる情報。【環境】	4 (11.8%)	7 (9.1%)	20 (4.3%)	32 (10.3%)	18 (6.8%)
職員の福利厚生についてなど職場の制度に関する情報。【制度】	3 (8.8%)	12 (15.6%)	13 (2.8%)	52 * (16.7%)	26 (9.8%)
歓送迎会や忘年会など、職場内の親睦に関する情報。【交流】	1 (2.9%)	7 (9.1%)	8 (1.7%)	20 (6.4%)	10 (3.8%)
書籍、記事、WEB サイトなど、業務を行う上で有益な情報源に関する情報。【情報源】	5 (14.7%)	3 (3.9%)	4 (0.9%)	35 * (11.3%)	22 (8.3%)
上司や同僚の趣味や余暇の過ごし方など、他の社員（職員）の人柄に関する情報。【人柄】	2 (5.9%)	17 * (22.1%)	9 (1.9%)	29 (9.3%)	17 (6.4%)
企業が属する業界の情勢やトレンドなど、業界に関する情報。【業界】	1 (2.9%)	13 (16.9%)	10 (2.2%)	57 * (18.3%)	31 (11.7%)
特に提供が不十分と考えられる情報はない。	23 (67.6%)	41 (53.2%)	420 * (90.5%)	188 (60.5%)	190 (72.0%)
全体（無回答除く）	34	77	464	311	264

カ 社員（職員）間での業務指示以外の情報交換を促すために行っていること

企業が社員（職員）間での業務指示以外の情報交換を促すために行っていること（複数選択）について、雇用障害種別に比較を行った（表２－３－６）。その結果、聴覚・言語障害においては、「職場内に、喫茶スペース、ラウンジ等を設け、自由に活用できるようにしている。」、「座席を固定せずフリーアドレスとすることにより、多様な社員（職員）が接し、意見交換する機会を得られるようにしている。」が、有意に回答比率が高く、同じ空間を共有するような取組が見られた。知的障害、精神・発達障害等においては、「朝礼やミーティングの場で、（業務に直接かかわらないテーマも含めた）情報交換の機会を設けている。」、「多数の人と交流することが苦手な社員（職員）に対しては、無理に会話に加わることを促したりせず、一人で過ごせるようにしている。」の回答比率が有意に多く、積極的なコミュニケーションの機会を設けるのみならず、一人の時間を重視しながら適宜必要な情報交換を行えるような工夫が見られた。

表２－３－６ 雇用障害種別に見た社員（職員）間での業務指示以外の情報交換を促すために行っていること

※: <0.01	視覚障害	聴覚・言語障害	肢体不自由等	知的障害	精神・発達障害等
朝礼やミーティングの場で、（業務に直接かかわらないテーマも含めた）情報交換の機会を設けている。	14 (43.8%)	29 (37.7%)	113 (24.1%)	132 * (41.9%)	112 * (42.6%)
職場内に、喫茶スペース、ラウンジ等を設け、自由に活用できるようにしている。	3 (9.4%)	18 * (23.4%)	33 (7.1%)	38 (12.1%)	33 (12.5%)
座席を固定せずフリーアドレスとすることにより、多様な社員（職員）が接し、意見交換する機会を得られるようにしている。	3 (9.4%)	10 * (13.0%)	19 (4.1%)	11 (3.5%)	12 (4.6%)
歓迎会や忘年会等を開催し、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている。	9 (28.1%)	29 (37.7%)	111 (23.7%)	96 (30.5%)	71 (27.0%)
旅行、各種スポーツイベント等を開催し、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている。	4 (12.5%)	8 (10.4%)	40 (8.5%)	35 (11.1%)	35 (13.3%)
雑談用のチャットや社内SNSを設け、社員（職員）間の情報のやり取りが行えるようにしている。	2 (6.3%)	9 (11.7%)	34 (7.3%)	7 (2.2%)	14 (5.3%)
多数の人と交流することが苦手な社員（職員）に対しては、無理に会話に加わることを促したりせず、一人で過ごせるようにしている。	4 (12.5%)	19 (24.7%)	49 (10.5%)	104 * (33.0%)	105 * (39.9%)
社員（職員）間の情報交換に関して、特別なことは行っていない。	9 (28.1%)	23 (29.9%)	267 * (57.1%)	76 (24.1%)	73 (27.8%)
全体（無回答除く）	32	77	468	315	263

（２）テレワークの実施状況別に見た分析

テレワークの実施状況に関する設問について「回答に選んだ障害のある社員（職員）も含め、現在実施している。」企業の群（テレワーク継続群）と「回答に選んだ障害のある社員（職員）も含め、実施していた時期がある。」企業の群（テレワーク終了群）に分け、それぞれのテレワーク時の情報共有に関する取組について検討するため、回答比率の比較を行った。

ア テレワーク時の業務指示伝達に関して行っている（行っていた）配慮

企業におけるテレワーク時の業務指示伝達に関して行っている（行っていた）配慮（複数選択）について、テレワークの状況別に比較を行うため、配慮に関する各項目についてフィッシャーの正確確率検定を実施した（表２－３－７）。有意水準は５％とした。その結果、「障害のある社員（職員）それぞれの特性に応じて、コミュニケーション手段やツールを選択するようにしている（していた）。」、「グループウェアやイントラネット等にオフィス外から接続する場合のアクセシビリティ確保に努めている（努めていた）。」、「指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える（伝えた）。」、「一度に伝える指示、情報を限定し、障害のある社員（職員）が混乱しないよう努めている（努め

ていた。」「障害のある社員（職員）からの質問に、なるべく早く回答できるような体制を取っている（取っていた。）」の項目において、テレワーク継続群の回答比率がテレワーク終了群よりも有意に高かった。「特別なことは行っていない（行っていなかった。）」の回答比率は、テレワーク終了群がテレワーク継続群よりも有意に高かった。

表 2－3－7 テレワークの実施状況別に見たテレワーク時の業務指示伝達に関して行っている（行っていた）配慮

*: <.05	テレワーク継続群	テレワーク終了群
障害のある社員（職員）それぞれの特性に応じて、コミュニケーション手段やツールを選択するようにしている（していた）。	38 * (36.2%)	10 (15.9%)
Web会議システムを用いた打ち合わせ等に際し、情報把握が難しい社員（職員）への情報保障を実施している（していた）。	17 (16.2%)	5 (7.9%)
グループウェアやイントラネット等にオフィス外から接続する場合のアクセシビリティ確保に努めている（努めていた）。	28 * (26.7%)	4 (6.3%)
指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える（伝えた）。	28 * (26.7%)	7 (11.1%)
指示内容を把握しやすいように、図や絵を用いて伝える（伝えた）。	8 (7.6%)	3 (4.8%)
一度に伝える指示、情報を限定し、障害のある社員（職員）が混乱しないよう努めている（努めていた）。	21 * (20.0%)	4 (6.3%)
伝えた指示の内容を理解しているかを、その都度確認する（確認した）。	20 (19.0%)	8 (12.7%)
障害のある社員（職員）からの質問に、なるべく早く回答できるような体制を取っている（取っていた）。	22 * (21.0%)	5 (7.9%)
特別なことは行っていない（行っていなかった）。	42 (40.0%)	40 * (63.5%)
全体（無回答除く）	105	63

イ テレワーク時の業務指示伝達に関して配慮を行うようになった理由・きっかけ

テレワーク時の業務指示伝達に関して配慮を行うようになった理由・きっかけ（複数選択）について、テレワークの状況別に比較を行った（表 2－3－8）。その結果、いずれの項目においても有意な連関は認められなかった。

表 2－3－8 テレワークの実施状況別に見たテレワーク時の業務指示伝達に関して配慮を行うようになった理由・きっかけ

*: <.05	テレワーク継続群	テレワーク終了群
該当する障害種別の社員（職員）を雇用する以上、当然必要なことと考えたため。	50 (79.4%)	21 (91.3%)
該当する障害種別の社員（職員）自身から配慮提供の依頼があったため。	12 (19.0%)	1 (4.3%)
支援機関から配慮提供に関する提案があったため。	4 (6.3%)	0 (0.0%)
指示内容が理解されていないなど、指示伝達について課題があったため。	7 (11.1%)	0 (0.0%)
該当する社員（職員）の上司や同僚などから、配慮提供の必要性が指摘されたため。	2 (3.2%)	1 (4.3%)
イントラネットへの接続やグループウェア等を通じたやり取りに関して、障害に起因する課題があったため。	1 (1.6%)	0 (0.0%)
不明	5 (7.9%)	2 (8.7%)
全体（無回答除く）	63	23

ウ テレワーク時の業務指示伝達について出勤時と比較して感じている（感じていた）こと

テレワーク時の業務指示伝達について出勤時と比較して感じている（感じていた）ことについて、

「採用時からテレワークであるため、出勤時と比べることはできない。」を除く⁴5件法（職場に出勤している時より、とても円滑に行える（行えた）。／職場に出勤している時より、やや円滑に行える（行えた）。／職場に出勤している時と変わらない（変わらなかった）。／職場に出勤している時より、やや課題が多い（多かった）。／職場に出勤している時より、とても課題が多い（多かった）。）による回答を、順に2から-2の間隔尺度として、テレワーク継続群（n=95）とテレワーク終了群（n=60）の回答傾向の差を比較するため、Welchのt検定を行った（図2-3-1）。その結果、テレワーク終了群（ $M = -0.33$ ）はテレワーク継続群（ $M = -0.05$ ）よりも、出勤時よりも業務指示伝達に課題が多いと評価しており、効果量の大きさは小だった（ $t(125.61) = 2.41, p = .017, d = .398$ ）。

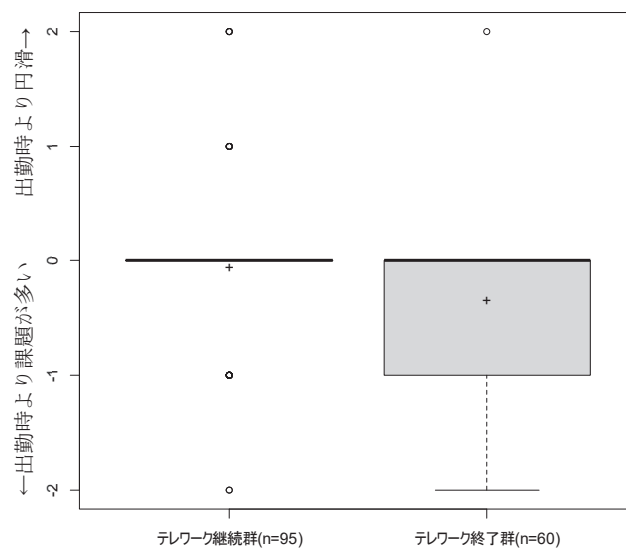


図2-3-1 テレワークの実施状況別に見たテレワーク時の業務指示伝達について出勤時と比較して感じている（感じていた）こと⁵

エ テレワーク時に社員（職員）間の情報交換を促すために行っている（行っていた）こと

テレワーク時に社員（職員）間の情報交換を促すために行っている（行っていた）こと（複数選択）について、テレワークの状況別に比較を行った（表2-3-9）。その結果、「朝礼やミーティングの場で、（業務に直接かわからないテーマも含めた）情報交換の機会を設けている（設けていた）。」、「（オンラインのほかに）リアルで集まる機会を設け、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている（していた）。」の項目において、テレワーク継続群の回答比率がテレワーク終了群よりも有意に高かった。「テレワーク時の社員（職員）間の情報交換に関して、特別なことは行っていない（行っていなかった）。」の回答比率は、テレワーク終了群がテレワーク継続群よりも有意に高かった。

⁴ 「採用時からテレワークであるため、出勤時と比べることはできない。」との回答数は、テレワーク継続群で10件、テレワーク終了群で2件であった。

⁵ 図中太線は各群の中央値、「+」は平均値、箱の上下端は四分位点、ひげの上下端は四分位範囲の1.5倍以内の値の最大値、最小値、「○」は四分位範囲の1.5倍を超えた外れ値を示す。

表 2-3-9 テレワークの実施状況別に見たテレワーク時に社員（職員）間の情報交換を促すために行っている（行っていた）こと

*: <.05	テレワーク継続群	テレワーク終了群
朝礼やミーティングの場で、（業務に直接かかわらないテーマも含めた）情報交換の機会を設けている（設けていた）。	47 * (46.1%)	9 (14.5%)
雑談用のチャットや社内SNSを設け、社員（職員）間の情報のやり取りが行えるようにしている（していた）。	27 (26.5%)	12 (19.4%)
オンラインイベントを開催し、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている（していた）。	11 (10.8%)	2 (3.2%)
（オンラインの他に）リアルで集まる機会を設け、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている（していた）。	19 * (18.6%)	4 (6.5%)
上司や人事担当者等が（オンラインで）面談する際、社内外の様々なトピックも取り上げるようにしている（していた）。	8 (7.8%)	3 (4.8%)
多数の人と交流することが苦手の社員（職員）に対しては、無理に情報交換に加わることを促したりせず、映像や音声をおフにするなど、業務に集中できるようにしている（していた）。	9 (8.8%)	2 (3.2%)
テレワーク時の社員（職員）間の情報交換に関して、特別なことは行っていない（行っていなかった）。	35 (34.3%)	43 * (69.4%)
全体（無回答除く）	102	62

オ テレワークの実施状況別に見た出勤時の業務指示伝達に関して行っている配慮

テレワークでない、通常の出勤時の業務指示伝達に関して行っている配慮について、テレワークの実施状況別に比較を行った（表 2-3-10）。その結果、「指示はメールやチャット、SNS などで伝える。」の項目において、テレワーク継続群の回答比率がテレワーク終了群よりも有意に高かった。

表 2-3-10 テレワークの実施状況別に見た出勤時の業務指示伝達に関して行っている配慮

*: <.05	テレワーク継続群	テレワーク終了群
指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える。	35 (33.3%)	14 (23.0%)
口頭での伝達が把握されにくい等の場合、手話や筆談、文字変換アプリなど、当該社員（職員）の理解しやすいコミュニケーション手段で伝える。	16 (15.2%)	5 (8.2%)
指示内容の正確な理解や定着のために、指示は口頭だけでなく、書面でも渡す。	18 (17.1%)	7 (11.5%)
指示を文書で示す場合、拡大印刷や電子ファイルなど、障害のある社員（職員）の見え方に適した形で提供する。	5 (4.8%)	3 (4.9%)
指示内容を把握しやすいように、図や絵を用いて伝える。	8 (7.6%)	2 (3.3%)
指示はメールやチャット、SNSなどで伝える。	29 * (27.6%)	6 (9.8%)
指示役を固定化することで、情報の混乱を避けるようにする。	17 (16.2%)	5 (8.2%)
複数の指示を伝える際には、優先順位を明確にする。	19 (18.1%)	8 (13.1%)
複数の指示を伝える際には、区切って順番に伝える。	14 (13.3%)	5 (8.2%)
伝えた指示の内容を理解しているかを、その場で確認する。	20 (19.0%)	8 (13.1%)
指示伝達に当たり、障害に関連して特別なことは行っていない。	50 (47.6%)	35 (57.4%)
無回答を除く全体	105	61

カ テレワークの実施状況別に見た出勤時の業務指示以外の情報の共有について社員（職員）の特性を考慮して行っていること

出勤時の業務指示以外の情報の共有について社員（職員）の特性を考慮して行っていることについて、テレワークの実施状況別に比較を行った（表 2-3-11）。その結果、「朝礼や定期的なミーティングの場で、必要な情報を周知するようにしている。」の項目において、テレワーク継続群の回

答比率がテレワーク終了群よりも有意に高かった。

表 2-3-11 テレワークの実施状況別に見た出勤時の業務指示以外の情報の共有について社員（職員）の特性を考慮して行っていること

*: <.05	テレワーク継続群	テレワーク終了群
建物内の掲示物については、車いすの高さでも読みやすいよう留意している。	5 (4.9%)	1 (1.6%)
(視覚障害など) 掲示物を読むことができない社員（職員）には、別途情報提供する機会を設けている。	3 (2.9%)	1 (1.6%)
(聴覚障害など) 放送内容を把握できない社員（職員）に対しては、その内容を書面等で示すようにしている。	9 (8.7%)	3 (4.7%)
朝礼や定期的なミーティングの場で、必要な情報を周知するようにしている。	35 * (34.0%)	11 (17.2%)
社員（職員）への通知はすべてメールやチャット、SNSなどで行っている。	31 (30.1%)	13 (20.3%)
必要な情報はすべてグループウェアに保存し、いつでも検索できるようにしている。	22 (21.4%)	9 (14.1%)
上司等が、障害のある社員（職員）が必要な情報を把握しているかを確認するようにしている。	31 (30.1%)	11 (17.2%)
業務指示以外の情報の共有について、特別なことは行っていない。	34 (33.0%)	37 * (57.8%)
無回答を除く全体	103	64

キ テレワークの実施状況別に見た出勤時の社員（職員）間での業務指示以外の情報交換を促すために行っていること

出勤時の社員（職員）間での業務指示以外の情報交換を促すために行っていることについて、テレワークの実施状況別に比較を行った（表 2-3-12）。その結果、「朝礼やミーティングの場で、（業務に直接かかわらないテーマも含めた）情報交換の機会を設けている。」の項目において、テレワーク継続群の回答比率がテレワーク終了群よりも有意に高かった。

表 2-3-12 テレワークの実施状況別に見た出勤時の社員（職員）間での業務指示以外の情報交換を促すために行っていること

*: <.05	テレワーク継続群	テレワーク終了群
朝礼やミーティングの場で、（業務に直接かかわらないテーマも含めた）情報交換の機会を設けている。	44 * (42.3%)	17 (26.6%)
職場内に、喫茶スペース、ラウンジ等を設け、自由に活用できるようにしている。	22 (21.2%)	9 (14.1%)
座席を固定せずフリーアドレスとすることにより、多様な社員（職員）が接し、意見交換する機会を得られるようにしている。	19 (18.3%)	8 (12.5%)
歓送迎会や忘年会等を開催し、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている。	39 (37.5%)	18 (28.1%)
旅行、各種スポーツイベント等を開催し、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている。	13 (12.5%)	7 (10.9%)
雑談用のチャットや社内SNSを設け、社員（職員）間の情報のやり取りが行えるようにしている。	22 (21.2%)	9 (14.1%)
多数の人と交流することが苦手な社員（職員）に対しては、無理に会話に加わることを促したりせず、一人で過ごせるようにしている。	28 (26.9%)	11 (17.2%)
社員（職員）間の情報交換に関して、特別なことは行っていない。	29 (27.9%)	26 (40.6%)
無回答を除く全体	104	64

（3）雇用障害者数別に見た分析

次に、企業における雇用障害者数別に、「業務指示伝達に関して行っている配慮」、「業務指示以外の情報の共有について社員（職員）の特性を考慮して行っていること」、「社員（職員）間での業務

指示以外の情報交換を促すために行っていること」の回答比率の比較を行った。障害種別の比較と同様に、当該雇用障害者数に属する群の企業と、その他の群の合計と一対比較をそれぞれ行った。雇用障害者数の区分は5つ（「1人」/「2～3人」/「4～10人」/「11～20人」/「21人以上」；「0人」を除く）であったため、有意水準は1%とした（ $\alpha = .05/5 = .01$ ；Bonferroni法による補正）。

ア 業務指示伝達に関して行っている配慮

業務指示伝達に関して行っている配慮（複数選択）について、雇用障害者数の群別に回答比率の比較を行った（表2-3-13）。その結果、雇用障害者数が「1人」、「2～3人」の企業は、「指示伝達に当たり、障害に関連して特別なことは行っていない。」の項目の回答比率が有意に多かった。

「4～10人」の企業では、「指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える。」、「指示内容の正確な理解や定着のために、指示は口頭だけでなく、書面でも渡す。」、「指示役を固定化することで、情報の混乱を避けるようにする。」、「複数の指示を伝える際には、優先順位を明確にする。」、「複数の指示を伝える際には、区切って順番に伝える。」、「伝えた指示の内容を理解しているか、その場で確認する。」の項目の回答比率が有意に高かった。「11～20人」の企業では、「指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える。」、「指示内容を把握しやすいように、図や絵を用いて伝える。」、「指示役を固定化することで、情報の混乱を避けるようにする。」、「複数の指示を伝える際には、優先順位を明確にする。」の項目の回答比率が有意に高かった。「21人以上」の企業では、「指示伝達に当たり、障害に関連して特別なことは行っていない。」を除く全ての項目の回答比率が有意に高かった。

表2-3-13 雇用障害者数別に見た業務指示伝達に関して行っている配慮

*: <.01	1人	2～3人	4～10人	11～20人	21人以上
指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える。	96 (31.7%)	172 (40.7%)	189 * (60.2%)	39 * (68.4%)	45 * (76.3%)
口頭での伝達が把握されにくい等の場合、手話や筆談、文字変換アプリなど、当該社員（職員）の理解しやすいコミュニケーション手段で伝える。	9 (3.0%)	25 (5.9%)	33 (10.5%)	7 (12.3%)	14 * (23.7%)
指示内容の正確な理解や定着のために、指示は口頭だけでなく、書面でも渡す。	21 (6.9%)	62 (14.7%)	70 * (22.3%)	15 (26.3%)	22 * (37.3%)
指示を文書で示す場合、拡大印刷や電子ファイルなど、障害のある社員（職員）の見え方に適した形で提供する。	5 (1.7%)	14 (3.3%)	10 (3.2%)	1 (1.8%)	6 * (10.2%)
指示内容を把握しやすいように、図や絵を用いて伝える。	11 (3.6%)	24 (5.7%)	26 (8.3%)	11 * (19.3%)	11 * (18.6%)
指示はメールやチャット、SNSなどで伝える。	16 (5.3%)	35 (8.3%)	24 (7.6%)	1 (1.8%)	13 * (22.0%)
指示役を固定化することで、情報の混乱を避けるようにする。	40 (13.2%)	65 (15.4%)	81 * (25.8%)	20 * (35.1%)	21 * (35.6%)
複数の指示を伝える際には、優先順位を明確にする。	37 (12.2%)	59 (13.9%)	80 * (25.5%)	24 * (42.1%)	30 * (50.8%)
複数の指示を伝える際には、区切って順番に伝える。	29 (9.6%)	45 (10.6%)	62 * (19.7%)	15 (26.3%)	18 * (30.5%)
伝えた指示の内容を理解しているかを、その場で確認する。	54 (17.8%)	84 (19.9%)	92 * (29.3%)	20 (35.1%)	23 * (39.0%)
指示伝達に当たり、障害に関連して特別なことは行っていない。	167 * (55.1%)	195 * (46.1%)	80 (25.5%)	8 (14.0%)	4 (6.8%)
全体（無回答除く）	303	423	314	57	59

イ 業務指示以外の情報の共有について社員（職員）の特性を考慮して行っていること

業務指示以外の情報の共有について社員（職員）の特性を考慮して行っていること（複数選択）について、雇用障害者数の群別に回答比率の比較を行った（表2-3-14）。その結果、雇用障害者数が「1人」の企業は、「業務指示以外の情報の共有について、特別なことは行っていない。」の回

答比率が有意に高かった。「2～3人」の企業では、その他の群と有意な差は認められなかった。「4～10人」の企業では、「朝礼やミーティングの場で、必要な情報を周知するようにしている。」、「上司等が、障害のある社員（職員）が必要な情報を把握しているかを確認するようにしている。」の項目の回答比率が有意に高かった。「11～20人」の企業においても、「上司等が、障害のある社員（職員）が必要な情報を把握しているかを確認するようにしている。」の項目の回答比率が有意に高かった。「21人以上」の企業では、「朝礼やミーティングの場で、必要な情報を周知するようにしている。」、「社員（職員）への通知はすべてメールやチャット、SNSなどで行っている。」、「必要な情報は全てグループウェアに保存し、いつでも検索できるようにしている。」の項目の回答比率が有意に高かった。

表 2－3－14 雇用障害者数別に見た業務指示以外の情報の共有について社員（職員）の特性を考慮して行っていること

*: <.01	1人	2～3人	4～10人	11～20人	21人以上
建物内の掲示物については、車いすの高さでも読みやすいよう留意している。	3 (1.0%)	6 (1.4%)	6 (1.9%)	0 (0.0%)	3 (5.2%)
（視覚障害など）掲示物を読むことができない社員（職員）には、別途情報提供する機会を設けている。	4 (1.3%)	7 (1.7%)	9 (2.8%)	0 (0.0%)	4 (6.9%)
（聴覚障害など）放送内容を把握できない社員（職員）に対しては、その内容を書面等で示すようにしている。	5 (1.7%)	19 (4.5%)	14 (4.4%)	5 (8.6%)	4 (6.9%)
朝礼や定期的なミーティングの場で、必要な情報を周知するようにしている。	61 (20.3%)	111 (26.6%)	131 * (41.5%)	26 (44.8%)	37 * (63.8%)
社員（職員）への通知はすべてメールやチャット、SNSなどで行っている。	18 (6.0%)	27 (6.5%)	22 (7.0%)	4 (6.9%)	11 * (19.0%)
必要な情報はすべてグループウェアに保存し、いつでも検索できるようにしている。	18 (6.0%)	22 (5.3%)	25 (7.9%)	4 (6.9%)	10 * (17.2%)
上司等が、障害のある社員（職員）が必要な情報を把握しているかを確認するようにしている。	62 (20.7%)	115 (27.5%)	120 * (38.0%)	29 * (50.0%)	23 (39.7%)
業務指示以外の情報の共有について、特別なことは行っていない。	178 * (59.3%)	203 (48.6%)	100 (31.6%)	14 (24.1%)	9 (15.5%)
全体（無回答除く）	300	418	316	58	58

ウ 社員（職員）間での業務指示以外の情報交換を促すために行っていること

社員（職員）間での業務指示以外の情報交換を促すために行っていること（複数選択）について、雇用障害者数の群別に比較を行った（表 2－3－15）。その結果、雇用障害者数が「1人」及び「2～3人」の企業では、「社員（職員）間の情報交換に関して、特別なことは行っていない。」の項目の回答比率が有意に高かった。「4～10人」の企業では、その他の群と有意な差は認められなかった。「11～20人」の企業では、「多数の人と交流することが苦手な社員（職員）に対しては、無理に会話に加わることを促したりせず、一人で過ごせるようにしている。」の項目の回答比率が有意に高かった。「21人以上」の企業では、「朝礼やミーティングの場で、（業務に直接かかわらないテーマも含めた）情報交換の機会を設けている。」、「職場内に、喫茶スペース・ラウンジ等を設け、自由に活用できるようにしている。」、「座席を固定せずフリーアドレスとすることにより、多様な社員（職員）が接し、意見交換する機会を得られるようにしている。」、「多数の人と交流することが苦手な社員（職員）に対しては、無理に会話に加わることを促したりせず、一人で過ごせるようにしている。」の項目の回答比率が有意に高かった。

総合すると、雇用障害者数が多い企業ほど、行われる配慮や取組の数も多いという傾向は、業務

指示伝達においても、業務指示以外の情報共有や社員間の情報共有においても同様に認められた。多く行われる配慮や取組には、業務に関する指示系統や伝達方法の工夫といった上司等を中心に行われるソフト面での配慮のほか、喫茶スペースやラウンジ等を設けるなどの情報交換促進の取組が挙げられていた。

表 2－3－15 雇用障害者数別に見た社員（職員）間での情報交換を促すために行っていること

*: <01	1人	2～3人	4～10人	11～20人	21人以上
朝礼やミーティングの場で、（業務に直接かわからないテーマも含めた）情報交換の機会を設けている。	89 (29.3%)	139 (32.2%)	117 (37.1%)	24 (42.9%)	31 * (52.5%)
職場内に、喫茶スペース、ラウンジ等を設け、自由に活用できるようにしている。	19 (6.3%)	41 (9.5%)	43 (13.7%)	8 (14.3%)	15 * (25.4%)
座席を固定せずフリーアドレスとすることにより、多様な社員（職員）が接し、意見交換する機会を得られるようにしている。	9 (3.0%)	13 (3.0%)	22 (7.0%)	3 (5.4%)	8 * (13.6%)
歓送迎会や忘年会等を開催し、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている。	68 (22.4%)	119 (27.5%)	94 (29.8%)	18 (32.1%)	17 (28.8%)
旅行、各種スポーツイベント等を開催し、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている。	28 (9.2%)	41 (9.5%)	37 (11.7%)	7 (12.5%)	8 (13.6%)
雑談用のチャットや社内SNSを設け、社員（職員）間の情報のやり取りが行えるようにしている。	21 (6.9%)	16 (3.7%)	19 (6.0%)	2 (3.6%)	8 (13.6%)
多数の人と交流することが苦手な社員（職員）に対しては、無理に会話に加わることを促したりせず、一人で過ごせるようにしている。	52 (17.1%)	90 (20.8%)	90 (28.6%)	24 * (42.9%)	26 * (44.1%)
社員（職員）間の情報交換に関して、特別なことは行っていない。	140 * (46.1%)	194 * (44.9%)	102 (32.4%)	13 (23.2%)	9 (15.3%)
全体（無回答除く）	304	432	315	56	59

2 障害者アンケート調査結果の分析

（1）障害種別に見た分析

障害者アンケート調査において得られた回答のうち、「業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じること（頻度）」、「業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる状況」、「業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために行っている工夫」、「業務指示の伝達方法に関して職場から配慮を受けている場合の満足度」、「業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じること（頻度）」、「業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で把握できていないものや情報提供が不十分と感じるもの」、「業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に関して行っていること」のそれぞれについて、企業アンケート調査と同様に、回答者本人の障害種別をもとに5群（「視覚障害」、「聴覚・言語障害」、「肢体不自由、内部障害、難病」、「知的障害」、「精神障害、発達障害、高次脳機能障害、てんかん」）を想定し、回答比率の比較を行った。

ア 業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じること（頻度）

業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じること（頻度）について、「頻繁にある。」又は「ときどきある。」と、「ほとんどない。」又は「まったくない。」の回答比率を障害種別に比較を行った（表2－3－16）。その結果、聴覚・言語障害、精神・発達障害等において、困難が「頻繁にある。/ ときどきある。」の回答比率が、他の障害種別に比べ有意に高かった。肢体不自由等においては、「ほとんどない。/ まったくない。」の回答比率が有意に高かった。視覚障害、知的障害においては、回答比率に有意な差が認められなかった。

表 2-3-16 障害種別に見た業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じること（頻度）

*: <.01	視覚障害	聴覚・言語障害	肢体不自由等	知的障害	精神・発達障害等
頻繁にある。/ ときどきある。	8 (36.4%)	41 * (74.5%)	43 (14.8%)	34 (35.4%)	84 * (46.2%)
ほとんどない。/ まったくない。	14 (63.6%)	14 (25.5%)	247 * (85.2%)	62 (64.6%)	98 (53.8%)
全体（無回答除く）	22	55	290	96	182

イ 業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる状況

業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる状況（複数選択）について、障害種別に比較を行った（表 2-3-17）。その結果、視覚障害においては、「指示を文書等で示す場合、拡大印刷や電子ファイルなど、見え方に適した形での提供がない。」、「指示内容が図や絵を用いて示されない。」の回答比率が有意に高かった。聴覚・言語障害においては、「指示で使われる言葉が難しく、理解できないことがある。」、「一回の指示で伝えられる情報量が多く、聞き洩らしてしまうことがある。」、「自分がやり取りしやすいコミュニケーションの手段やツールが利用されない。」、「指示をする際、口元を見せる、ゆっくり話す等の配慮が行われない。」、「指示内容の書面での提供がない。」の回答比率が有意に高かった。肢体不自由等においては、「特に困っていることはない。」の回答比率が有意に高かった。知的障害においては、有意に回答比率が高い項目は認められなかった。精神・発達障害等においては、「一回の指示で伝えられる情報量が多く、聞き洩らしてしまうことがある。」、「一度に複数の業務指示を受けるため、どの順番で行うべきか分からなくなることがある。」、「別々の人から異なった指示があり、どうしたらよいか分からなくなることがある。」の回答比率が有意に高かった。

表 2-3-17 障害種別に見た業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる状況

*: <.01	視覚障害	聴覚・言語障害	肢体不自由等	知的障害	精神・発達障害等
指示で使われる言葉が難しく、理解できないことがある。	2 (9.1%)	14 * (26.9%)	5 (1.8%)	14 (14.9%)	24 (13.1%)
一回の指示で伝えられる情報量が多く、聞き洩らしてしまうことがある。	1 (4.5%)	21 * (40.4%)	23 (8.2%)	20 (21.3%)	59 * (32.2%)
一度に複数の業務指示を受けるため、どの順番で行うべきか分からないことがある。	1 (4.5%)	4 (7.7%)	9 (3.2%)	11 (11.7%)	47 * (25.7%)
別々の人から異なった指示があり、どうしたらよいか分からなくなることがある。	1 (4.5%)	9 (17.3%)	13 (4.6%)	19 (20.2%)	49 * (26.8%)
自分がやり取りしやすいコミュニケーションの手段やツールが利用されない。	1 (4.5%)	9 * (17.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (1.6%)
指示をする際、口元を見せる、ゆっくり話す等の配慮が行われない。	0 (0.0%)	20 * (38.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (4.4%)
指示内容の書面での提供がない。	0 (0.0%)	9 * (17.3%)	6 (2.1%)	1 (1.1%)	14 (7.7%)
指示を文書で示す場合、拡大印刷や電子ファイルなど、見え方に適した形での提供がない。	3 * (13.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.1%)
指示内容が図や絵を用いて示されない。	3 * (13.6%)	1 (1.9%)	0 (0.0%)	1 (1.1%)	6 (3.3%)
特に困っていることはない。	17 (77.3%)	11 (21.2%)	247 * (87.9%)	53 (56.4%)	79 (43.2%)
全体（無回答除く）	22	52	281	94	183

ウ 業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために行っている工夫

業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために行っている工夫（複数選択）について、障害種別に回答比率の比較を行った（表 2-3-18）。その結果、視覚障害、知的障害において

は有意に回答比率が高い項目は見られず、肢体不自由等においては、「特別なことは行っていない。」の回答比率が有意に高かった。聴覚・言語障害においては、「指示内容で分からないことがあれば、その場で質問するようにしている。」、「自分がやり取りしやすいコミュニケーション手段やツールで指示を伝えてもらえるよう依頼している。」、「指示をする際、口元を見せる、ゆっくり話す等の配慮をしてもらえるよう依頼している。」、「指示内容は書面でももらえるよう依頼している。」の回答比率が有意に高かった。精神・発達障害等においては、「指示内容で分からないことがあれば、その場で質問するようにしている。」、「指示内容はメモを取るなどして、忘れないようにしている。」、「指示内容を図や絵を用いて示してもらうよう依頼している。」の回答比率が有意に高かった。

表 2－3－18 障害種別に見た業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために行っている工夫

*: <.01	視覚障害	聴覚・言語障害	肢体不自由等	知的障害	精神・発達障害等
指示は分かりやすい言葉で伝えてもらうよう依頼している。	2 (9.5%)	9 (17.3%)	8 (2.8%)	16 (16.7%)	25 (13.7%)
指示内容で分からないことがあれば、その場で質問するようにしている。	6 (28.6%)	38 * (73.1%)	56 (19.6%)	50 (52.1%)	119 * (65.4%)
指示内容はメモを取るなどして、忘れないようにしている。	6 (28.6%)	19 (36.5%)	58 (20.3%)	26 (27.1%)	96 * (52.7%)
自分がやり取りしやすいコミュニケーション手段やツールで指示を伝えてもらうよう依頼している。	1 (4.8%)	16 * (30.8%)	3 (1.0%)	5 (5.2%)	10 (5.5%)
指示をする際、口元を見せる、ゆっくり話す等の配慮をしてもらえるよう依頼している。	0 (0.0%)	19 * (36.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (2.7%)
指示内容は書面でももらえるよう依頼している。	0 (0.0%)	15 * (28.8%)	3 (1.0%)	5 (5.2%)	15 (8.2%)
指示内容を図や絵を用いて示してもらうよう依頼している。	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (2.1%)	7 * (3.8%)
特別なことは行っていない。	13 (61.9%)	5 (9.6%)	206 * (72.0%)	29 (30.2%)	32 (17.6%)
全体（無回答除く）	21	52	286	96	182

エ 業務指示の伝達方法に関して職場から配慮を受けている場合の満足度

業務指示の伝達方法に関して職場から配慮を受けている場合の満足度について、「特に配慮は受けていない。」を除く⁶5件法（大いに満足している。/ やや満足している。/ どちらともいえない。/ やや不満である。/ 大いに不満である。）による回答を、順に2から－2の間隔尺度として、視覚障害（n=12）と聴覚・言語障害（n=52）、肢体不自由等（n=112）、知的障害（n=83）、精神・発達障害等（n=149）の回答傾向の差を比較するため、当該障害種別の群とその他の障害種別の群の合計との平均値について、有意水準は1%とし（ $\alpha = .05/5 = .01$ ；Bonferroni法による補正）、それぞれWelchのt検定を行った（図2－3－2）。その結果、聴覚・言語障害（ $M = 0.37$ ）はその他の障害種別の群（ $M = 1.01$ ）に比べ有意に満足度が低かった（ $t(11.43) = 5.34, p < .001, d = .667$ ）。それ以外の障害種別の群（視覚障害、肢体不自由等、知的障害、精神・発達障害等）では、その他の障害種別の群と有意な差は認められなかった（ $ps > .10$ ）。

⁶ 「特に配慮は受けていない。」との回答数は、視覚障害で9件、聴覚・言語障害で2件、肢体不自由等で174件、知的障害で13件、精神・発達障害等で33件であった。

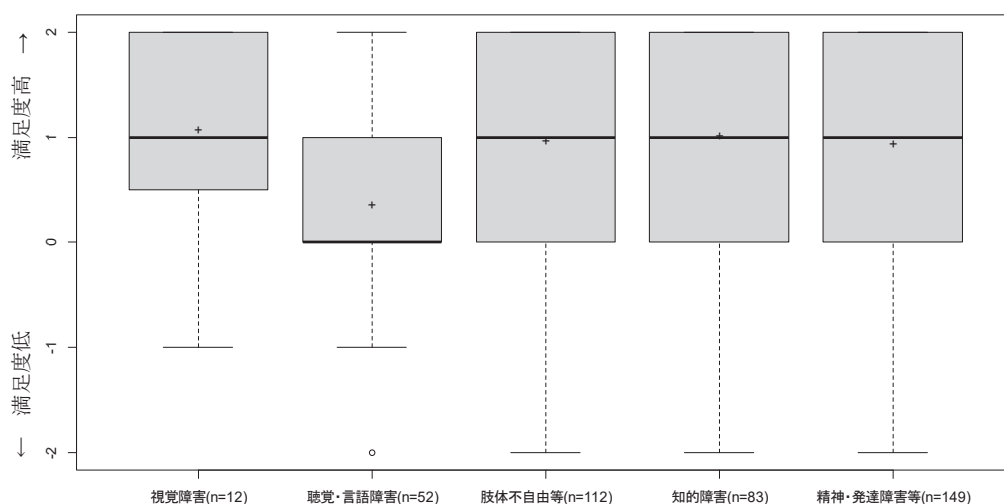


図 2－3－2 障害種別に見た業務指示の伝達方法に関して職場から配慮を受けている場合の満足度

オ 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じること（頻度）

業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じること（頻度）について、業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じること（頻度）同様に、「頻繁にある。」又は「ときどきある。」と、「ほとんどない。」又は「まったくない。」の回答比率を障害種別に比較を行った（表 2－3－19）。その結果、聴覚・言語障害、精神・発達障害等において、困難が「頻繁にある。/ ときどきある。」の回答比率が、他の障害種別に比べ有意に高かった。肢体不自由等においては、「ほとんどない。/ まったくない。」の回答比率が有意に高かった。視覚障害、知的障害においては、回答比率に有意な差は認められなかった。

表 2－3－19 障害種別に見た業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じること（頻度）

*: <.01	視覚障害	聴覚・言語障害	肢体不自由等	知的障害	精神・発達障害等
頻繁にある。/ ときどきある。	9 (40.9%)	37 * (68.5%)	47 (16.4%)	27 (28.4%)	88 * (48.9%)
ほとんどない。/ まったくない。	13 (59.1%)	17 (31.5%)	239 * (83.6%)	68 (71.6%)	92 (51.1%)
全体（無回答除く）	22	54	286	95	180

カ 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で把握できていないものや情報提供が不十分とを感じるもの

業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で把握できていないものや情報提供が不十分と感じるもの（複数選択）について、障害種別に回答比率の比較を行った（表 2－3－20）。その結果、視覚障害、知的障害においては有意に回答比率が高い項目は見られず、肢体不自由等においては、「特に取得困難な情報はない。」の回答比率が有意に高かった。聴覚・言語障害においては、「書籍、記事、WEB サイトなど、業務を行う上で有益な情報源に関する情報。【情報源】」や、「上司や同僚の趣味や余暇の過ごし方など、他の社員（職員）の人柄に関する情報。【人柄】」の回答比率が有意に高かった。精神・発達障害等においては、「職場内の移動や改装予定など、施設に関わる情報。【環

境】、「上司や同僚の趣味や余暇の過ごし方など、他の社員（職員）の人柄に関する情報。【人柄】」、「企業が属する業界の情勢やトレンドなど、業界に関する情報。【業界】」の回答比率が有意に高かった。

表 2－3－20 障害種別に見た業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で把握できていないものや情報提供が不十分と感じるもの

*: <.01	視覚障害	聴覚・言語障害	肢体不自由等	知的障害	精神・発達障害等
職場内の物の移動や改装予定など、施設に関わる情報。【環境】	4 (19.0%)	13 (24.5%)	23 (8.1%)	11 (12.1%)	45 * (25.6%)
職員の福利厚生についてなど職場の制度に関する情報。【制度】	1 (4.8%)	11 (20.8%)	37 (13.0%)	11 (12.1%)	39 (22.2%)
歓送迎会や忘年会など、職場内の親睦に関する情報。【交流】	0 (0.0%)	9 (17.0%)	14 (4.9%)	8 (8.8%)	18 (10.2%)
書籍、記事、WEBサイトなど、業務を行う上で有益な情報源に関する情報。【情報源】	4 (19.0%)	12 * (22.6%)	13 (4.6%)	5 (5.5%)	14 (8.0%)
上司や同僚の趣味や余暇の過ごし方など、他の社員（職員）の人柄に関する情報。【人柄】	1 (4.8%)	22 * (41.5%)	19 (6.7%)	6 (6.6%)	35 * (19.9%)
企業が属する業界の情勢やトレンドなど、業界に関する情報。【業界】	2 (9.5%)	11 (20.8%)	14 (4.9%)	6 (6.6%)	26 * (14.8%)
特に取得困難な情報はない。	15 (71.4%)	19 (35.8%)	219 * (77.1%)	68 (74.7%)	87 (49.4%)
全体（無回答除く）	21	53	284	91	176

キ 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に行っていること

業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に行っていること（複数選択）について、障害種別に回答比率の比較を行った（表 2－3－21）。その結果、視覚障害、知的障害においては有意に回答比率が高い項目は見られず、肢体不自由等においては、「特別なことは行っていない。」の回答比率が有意に高かった。聴覚・言語障害においては、「雑談をしている際も、手話や文字変換アプリなど、自身が把握しやすいコミュニケーションの手段やツールを用いた情報提供を求めている。」「雑談の際でも、ゆっくり話す、口元を見せるなど、話す際の配慮を求めるようにしている。」の回答比率が有意に高かった。精神・発達障害等においては、「自身が把握できていない情報については、上司や同僚に積極的に質問するようにしている。」「障害のある社員（職員）同士で、情報を共有しあって、取り残される人のないようにしている。」「昼休みや休憩時間を一人で過ごすことで必要以上の情報に接することを避け、心の安定を保てるように努めている。」の回答比率が有意に高かった。

表 2-3-21 障害種別に見た業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に関して行っていること

*: <.01	視覚障害	聴覚・言語障害	肢体不自由等	知的障害	精神・発達障害等
自身が把握できていない情報については、上司や同僚に積極的に質問するようにしている。	9 (42.9%)	25 (45.5%)	70 (24.5%)	39 (41.1%)	83 * (46.1%)
雑談をしている際も、手話や文字変換アプリなど、自身が把握しやすいコミュニケーションの手段やツールを用いた情報提供を求めている。	1 (4.8%)	9 * (16.4%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	1 (0.6%)
雑談の際でも、ゆっくり話す、口元を見せるなど、話す際の配慮を求めるようにしている。	0 (0.0%)	14 * (25.5%)	3 (1.0%)	4 (4.2%)	6 (3.3%)
雑談の際でも、平易な言葉を用いる等の配慮を求めるようにしている。	1 (4.8%)	3 (5.5%)	1 (0.3%)	6 (6.3%)	9 (5.0%)
障害のある社員（職員）同士で、情報を共有しあって、取り残される人のないようにしている。	2 (9.5%)	4 (7.3%)	3 (1.0%)	4 (4.2%)	17 * (9.4%)
ランチの際に輪に加わったり、飲み会に参加するなどして、情報収集を積極的に行っている。	1 (4.8%)	3 (5.5%)	20 (7.0%)	9 (9.5%)	24 (13.3%)
日ごろから上司や同僚との良好な人間関係構築に努め、自然に情報共有してもらえるよう努めている。	10 (47.6%)	16 (29.1%)	51 (17.8%)	16 (16.8%)	50 (27.8%)
特定の社員（職員）との間で、必要な情報提供を行ってくれるような関係性を構築し、その人から情報提供を受けるようにしている。	6 (28.6%)	11 (20.0%)	19 (6.6%)	6 (6.3%)	30 (16.7%)
雑談用のチャットや社内SNSを活用して、情報収集を行うようにしている。	1 (4.8%)	5 (9.1%)	8 (2.8%)	5 (5.3%)	9 (5.0%)
昼休みや休憩時間を一人で過ごすことで必要以上の情報に接することを避け、心の安定を保てるように努めている。	1 (4.8%)	15 (27.3%)	24 (8.4%)	14 (14.7%)	65 * (36.1%)
上司や同僚には、業務に直接かかわらないことで声をかけないように依頼し、自身の仕事に集中できるようにしている。	0 (0.0%)	2 (3.6%)	3 (1.0%)	5 (5.3%)	11 (6.1%)
特別なことは行っていない。	8 (38.1%)	13 (23.6%)	181 * (63.3%)	38 (40.0%)	39 (21.7%)
全体（無回答除く）	21	55	286	95	180

（２）テレワークの実施状況別に見た分析

テレワークの実施状況に関する設問について「現在、テレワークを取り入れている。」群（テレワーク継続群）と「テレワークを以前実施したことがあるが、現在は実施していない。」群（テレワーク終了群）に分け、それぞれのテレワーク時の情報共有に関する取組について検討するため、回答比率の比較を行った。

ア テレワークで業務指示の内容を把握し理解することについて出勤時と比較して感じている（感じていた）こと

テレワークで業務指示の内容を把握し理解することについて出勤時と比較して感じている（感じていた）こととして、「採用時からテレワークであるため、出勤時と比べることはできない。」を除く⁷5件法（職場に出勤している時より、とても円滑に行える（行えた）。／職場に出勤している時より、やや円滑に行える（行えた）。／職場に出勤している時と変わらない（変わらなかった）。／職場に出勤している時より、やや課題が多い（多かった）。／職場に出勤している時より、とても課題が多い（多かった）。）による回答を、順に2から－2の間隔尺度として、テレワーク継続群（n=69）とテレワーク終了群（n=70）の回答傾向の差を比較するため、Welch の t 検定を行った（図 2-3-3）。その結果、テレワーク継続群（ $M = 0.49$ ）はテレワーク終了群（ $M = -0.14$ ）よりも、テレワークでの業務指示を出勤時よりも有意に円滑であると評価していた（ $t(136.25) = 3.88$, $p < .001$, $d = .658$ ）。

⁷ 「採用時からテレワークであるため、出勤時と比べることはできない。」との回答数は、テレワーク継続群で2件、テレワーク終了群で0件であった。

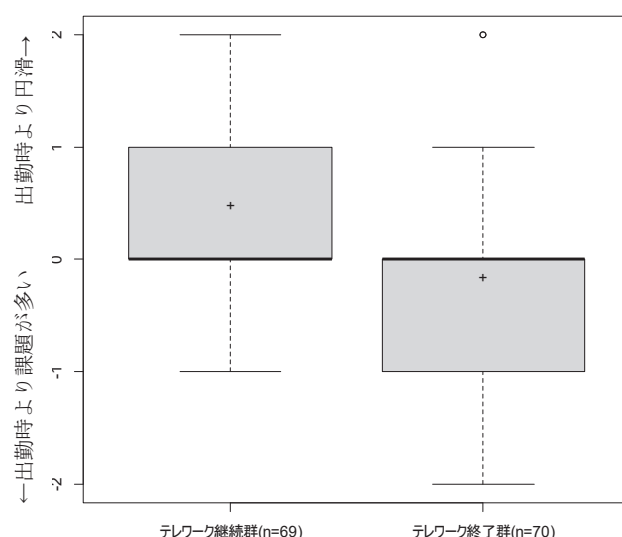


図 2-3-3 テレワークの実施状況別に見たテレワークで業務指示の内容を把握し理解することについて出勤時と比較して感じている（感じていた）こと

イ テレワークで業務指示の内容を把握し理解するのに困難を感じている（感じていた）こと

テレワークで業務指示の内容を把握し理解するのに困難を感じている（感じていた）こと（複数選択）について、テレワークの状況別に比較を行った（表 2-3-22）。その結果、いずれの項目においても有意な連関は認められなかった。

表 2-3-22 テレワークの状況別に見たテレワークで業務指示の内容を把握し理解するのに困難を感じている（感じていた）こと

	テレワーク継続群	テレワーク終了群
*: <.05		
指示内容について疑問が生じても、質問する手段やタイミングが分からないことがある（あった）。	12 (17.1%)	13 (18.6%)
自分がやり取りしやすいコミュニケーションの手段やツールを用いてもらえない（もらえなかった）。	1 (1.4%)	2 (2.9%)
グループウェアやイントラネットにアクセシビリティの問題があり、業務に関するやり取りが困難なことがある（あった）。	4 (5.7%)	8 (11.4%)
Web会議システム（ZoomやMicrosoft Teamsなど）を利用した打合せが多いが、顔を映して話すのが苦手である（苦手だった）。	4 (5.7%)	4 (5.7%)
Web会議システム（ZoomやMicrosoft Teamsなど）を利用する際、情報保障が行われない又は不十分なことがある（あった）。	5 (7.1%)	4 (5.7%)
指示内容を図や絵を用いて示してもらえない（もらえなかった）。	0 (0.0%)	2 (2.9%)
指示がメール、チャット、電話など複数のツールで伝えられるため、情報の整理が難しくなることがある（あった）。	6 (8.6%)	5 (7.1%)
特に困っていることはない（なかった）。	44 (62.9%)	43 (61.4%)
無回答を除く全体	70	70

ウ 業務指示以外に社内でやり取りされる情報の取得について出勤時と比較して感じている（感じていた）こと

業務指示以外に社内でやり取りされる情報の取得について出勤時と比較して感じている（感じていた）こととして、「採用時からテレワークであるため、出勤時と比べることはできない。」を除い

で⁸、前項アと同様に Welch の t 検定を行った（図 2－3－4）。その結果、テレワーク終了群（ $M = -0.34$ ）はテレワーク継続群（ $M = -0.01$ ）よりも、テレワークでは出勤時よりも有意に業務指示以外の情報取得に課題が多いと評価しており、効果量の大きさは「小」だった（ $t(130.32) = 2.07$, $p = .040$, $d = .357$ ）。

前項アのテレワーク時の業務指示の把握について出勤時と比較した評価と併せて分析を行った結果、テレワーク継続群は業務指示以外の情報共有よりも、業務指示における情報共有について、テレワークの方が（出勤時に比べ）より円滑であると評価していた（ $t(66) = 3.63$, $p < .001$, $d = .470$ ）が、テレワーク終了群は、テレワークと出勤時を比較した評価に、業務指示と業務指示以外の情報取得で有意な差は認められなかった（ $t(66) = 3.63$, $p < .001$, $d = .470$ ）。

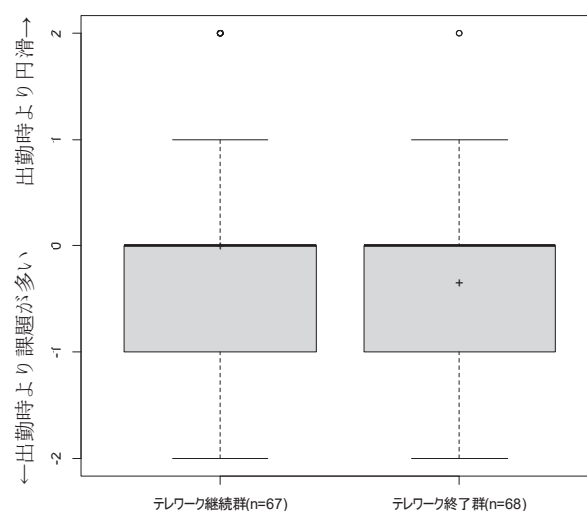


図 2－3－4 テレワークの実施状況別に見た業務指示以外に社内でやり取りされる情報の取得について出勤時と比較して感じている（感じていた）こと

エ テレワークの際の情報のやり取りに関して行っている（行っていた）こと

テレワークの際の情報のやり取りに関して行っている（行っていた）こと（複数選択）について、テレワークの状況別に比較を行った（表 2－3－23）。その結果、テレワーク継続群は、「特定の社員（職員）との間で、必要な情報提供を行ってくれるような関係性を構築し、その人から情報提供を受けるようにしている（していた）。」、「チャットやオンラインを通じた業務以外でのやり取りに参加しないことで必要以上の情報に接することを避け、心の安定を保てるように努めている（努めていた）。」の回答比率が、テレワーク終了群に比べ有意に高かった。テレワーク終了群は、「特別なことは行っていない（いなかった）。」の回答比率が、テレワーク継続群に比べ有意に高かった。

⁸ 「採用時からテレワークであるため、出勤時と比べることはできない。」との回答数は、テレワーク継続群で 3 件、テレワーク終了群で 1 件であった。

表 2-3-23 テレワークの実施状況別に見たテレワークの際の情報のやり取りに関して行っている（行っていた）こと

	テレワーク継続群	テレワーク終了群
*: <.05		
自身が把握できていない情報については、上司や同僚に積極的に質問するようにしている（していた）。	35 (50.0%)	24 (35.8%)
多様な方法がある中で、自身が把握しやすいコミュニケーションの手段やツールは何かを周囲に伝えるようにしている（していた）。	7 (10.0%)	7 (10.4%)
Web会議に関して、やり取りを把握しづらい等の課題があるため、適切な情報保障を求めている（求めている）。	4 (5.7%)	3 (4.5%)
Web会議での映像付きでのやり取りが苦手であるため、カメラオフでの参加を認めてもらっている（認めてもらっていた）。	3 (4.3%)	1 (1.5%)
自ら情報を伝えたり、質問をしたりする際、話題の内容や緊急性に応じて、コミュニケーション手段やツールを使い分けている（使い分けていた）。	13 (18.6%)	5 (7.5%)
オンラインであっても、上司や同僚と雑談をするなど、コミュニケーションを積極的に取るようにしている（していた）。	11 (15.7%)	4 (6.0%)
障害のある社員（職員）同士で、情報を共有しあって、取り残される人のないようにしている（していた）。	3 (4.3%)	2 (3.0%)
特定の社員（職員）との間で、必要な情報提供を行ってくれるような関係性を構築し、その人から情報提供を受けるようにしている（していた）。	11 * (15.7%)	2 (3.0%)
雑談用のチャットや社内SNSを活用して、情報収集を行うようにしている（していた）。	5 (7.1%)	5 (7.5%)
チャットやオンラインを通じた業務以外でのやり取りに参加しないことで必要以上の情報に接することを避け、心の安定を保てるように努めている（努めていた）。	6 * (8.6%)	0 (0.0%)
上司や同僚には、業務に直接かかわらないことで連絡をしないように依頼し、自身の仕事に集中できるようにしている（していた）。	3 (4.3%)	0 (0.0%)
特別なことは行っていない（いなかった）。	24 (34.3%)	36 * (53.7%)
無回答を除く全体	70	67

（３）障害者が業務指示の内容を把握し理解する際の困難を予測する要因

障害者アンケート調査の結果について、業務指示の内容を把握し理解する際の困難を予測する因子を検討するため、数量化２類による分析を行った。数量化２類は、判別分析に類似した多変量解析の手法の一種で、目的変数（従属変数）と複数の説明変数（独立変数）の関係を示す、すなわち目的変数を予測する説明変数の式を算出することで、各説明変数が目的変数に及ぼす影響の大きさを検討することができる。対象の標本数は目的変数及び各説明変数に回答のあった 689 件であった。目的変数として、業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じること（頻度）（４件法）のうち、「頻繁にある。」、「ときどきある。」を「1: 困難あり」、「ほとんどない。」、「まったくない。」を「0: 困難なし」と変換した二値変数を設定した。説明変数には、「性別（２分類）」、「年齢（６分類）」、「障害種別（複数選択ダミー）」、「業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる状況（複数選択ダミー）」、「業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために行っている工夫（複数選択ダミー）」、「業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じること（頻度）（1: 頻繁にある。 / ときどきある。 ; 0: ほとんどない。 / まったくない。）」を設定した。性別の変数からは、「答えたくない。」の回答を除外した。また、障害種別を除く複数選択ダミー変数として設定した項目のうち、「特に困っていることはない。」、「特別なことは行っていない。」の回答を除外した。それぞれの説明変数におけるアイテムについて、数量化２類による分析を行い、表 2-3-24 に、各説明変数のカテゴリースコア⁹、レンジ¹⁰、偏相関係数¹¹を示した。

⁹ 他のアイテム（項目）の影響を全て取り除いたときに、そのカテゴリに属することが従属変数に及ぼしている影響の大きさのこと。重回帰分析における偏回帰係数に当たる。絶対値は 1 を超えることがある。

¹⁰ 各説明変数内のアイテムにおけるカテゴリースコアの最大値と最小値の差分のこと。他の変数の影響を全て取り除いたときのアイテムの影響の大きさを示す。

¹¹ 0 から 1 の間の値をとる標準化された係数で、レンジと同じく、他の変数の影響を全て取り除いたときのアイテムの影響の大きさを示す。

表 2－3－24 障害者が業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる事（頻度）に関する
数量化 2 類分析の結果

説明変数		カテゴリ	n	カテゴリ スコア	レンジ	偏相関係数
性別	男		459	-0.029	0.087	0.030
	女		230	0.058		
年齢	19歳以下		13	0.124	0.253	0.048
	20～29歳		133	-0.129		
	30～39歳		124	-0.022		
	40～49歳		145	0.002		
	50～59歳		173	0.055		
	60歳以上		101	0.083		
障害種別	視覚障害	0(非選択)	661	-0.003	0.078	0.010
		1(選択)	28	0.074		
	聴覚・言語障害	0(非選択)	632	-0.035	0.418	0.057
		1(選択)	57	0.384		
	肢体不自由	0(非選択)	524	0.111	0.463	0.095 *
		1(選択)	165	-0.352		
	内部障害	0(非選択)	556	0.075	0.391	0.076
		1(選択)	133	-0.315		
	知的障害	0(非選択)	568	-0.002	0.009	0.002
		1(選択)	121	0.008		
	精神障害	0(非選択)	552	0.060	0.300	0.062
		1(選択)	137	-0.240		
	発達障害	0(非選択)	611	-0.045	0.401	0.079 *
		1(選択)	78	0.356		
	高次脳機能障害	0(非選択)	673	0.007	0.299	0.032
		1(選択)	16	-0.292		
	難病（指定難病）	0(非選択)	655	-0.004	0.072	0.012
		1(選択)	34	0.068		
	てんかん	0(非選択)	667	-0.014	0.424	0.054
		1(選択)	22	0.411		
業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じること（頻度）	ほとんど/まったくない		451	-0.334	0.968	0.288 **
	ときどき/頻繁にある		238	0.634		
業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる状況	指示で使われる言葉が難しく、理解できないことがある。	0(非選択)	614	-0.072	0.658	0.135 **
		1(選択)	75	0.586		
	一回の指示で伝えられる情報量が多く、聞き洩らしてしまうことがある。	0(非選択)	549	-0.057	0.281	0.070
		1(選択)	140	0.224		
	一度に複数の業務指示を受けるため、どの順番で行うべきか分からないことがある。	0(非選択)	607	-0.026	0.216	0.043
		1(選択)	82	0.190		
	別々の人から異なった指示があり、どうしたらよいかわからなくなることがある。	0(非選択)	591	-0.051	0.358	0.084 *
		1(選択)	98	0.307		
	自分がやり取りしやすいコミュニケーションの手段やツールが利用されない。	0(非選択)	674	-0.001	0.045	0.004
		1(選択)	15	0.044		
	指示をする際、口元を見せる、ゆっくり話す等の配慮が行われない。	0(非選択)	658	-0.012	0.266	0.033
		1(選択)	31	0.254		
	指示内容の書面での提供がない。	0(非選択)	654	0.000	0.003	0.000
		1(選択)	35	-0.003		
	指示を文書で示す場合、拡大印刷や電子ファイルなど、見え方に適した形で提供がない。	0(非選択)	680	0.012	0.921	0.063
		1(選択)	9	-0.909		
	指示内容が図や絵を用いて示されない。	0(非選択)	673	-0.019	0.797	0.076 *
		1(選択)	16	0.779		
業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するためにやっている工夫	指示は分かりやすい言葉で伝えてもらうよう依頼している。	0(非選択)	618	-0.012	0.116	0.024
		1(選択)	71	0.104		
	指示内容で分からないことがあれば、その場で質問するようにしている。	0(非選択)	394	-0.164	0.383	0.118 **
		1(選択)	295	0.219		
	指示内容はメモを取るなどして、忘れないようにしている。	0(非選択)	461	-0.028	0.086	0.026
		1(選択)	228	0.057		
	自分がやり取りしやすいコミュニケーション手段やツールで指示を伝えてもらうよう依頼している。	0(非選択)	650	-0.005	0.085	0.013
		1(選択)	39	0.080		
	指示をする際、口元を見せる、ゆっくり話す等の配慮をしてもらえるよう依頼している。	0(非選択)	665	-0.013	0.383	0.045
		1(選択)	24	0.370		
	指示内容は書面でももらえるよう依頼している。	0(非選択)	646	0.025	0.399	0.061
		1(選択)	43	-0.374		
	指示内容を図や絵を用いて示してもらうよう依頼している。	0(非選択)	676	-0.002	0.093	0.008
		1(選択)	13	0.091		
相関比(η^2)	0.374					*: $p < .05$, **: $p < .01$

ア 分析モデルの相関比と予測値の判別的中率

表 2-3-24 に示す分析モデルの相関比¹² (η^2) は 0.374 であり、「困難あり」、「困難なし」のサンプルスコア¹³ (予測値) の平均値はそれぞれ 0.861、-0.434 であった。サンプルスコア (予測値) の判別的中率¹⁴ (表 2-3-25) は 79.8% であった。相関比から、目的変数全体を説明するモデルとして精度は高くないものの、判別の中率が 8 割程度あることから、以下では偏相関係数が有意であった説明変数の項目について、当該項目の選択・非選択ごとのカテゴリースコア (影響の大きさ) を基に目的変数との関連について検討を行った。ここでは、カテゴリースコア (影響の大きさ) が正の方向に大きいほど、その項目の選択 (若しくは非選択) が業務指示の把握における困難の頻度の増加に関連する要因であることを示し、負の方向に大きいほど、その項目の選択 (若しくは非選択) が業務指示の把握における困難の頻度の低下に関連する要因であることを示す。

表 2-3-25 分析モデルによるサンプルスコア (予測値) の判別的中率

		実測値	
		問題がある	問題がない
予測値	問題がある	174	82
	問題がない	57	376
実測値に対する各セルの的中率			
		75.3%	17.9%
		24.7%	82.1%
全体の判別の中率:		79.8%	
判別の中点:		0.213	

イ 障害者が業務指示の内容を把握し理解する際の困難を予測する要因

偏相関係数が有意であった項目として、障害種別における「肢体不自由」、「発達障害」、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じる (頻度)、業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる状況における「指示で使われる言葉が難しく、理解できないことがある。」、「別々の人から異なった指示があり、どうしたらよいか分からなくなることがある。」、「指示内容が図や絵を用いて示されない。」、業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために行っている工夫における「指示内容で分からないことがあれば、その場で質問するようにしている。」が挙げられる。

各項目の選択別にカテゴリースコア (影響の大きさ) を見ると、障害種別について、「肢体不自由」 (-0.352) は負の値を示しており、業務指示の把握における困難が小さいことを示していた。一方「発達障害」 (0.356) は正の値を示し、業務指示の内容を把握し理解する際の困難が大きいことを示していた。業務指示以外の困難の頻度は、「ときどきある。 / 頻繁にある。」 (0.634) が正の値を

¹² 予測値と実測値の相関係数の 2 乗で示され、重回帰分析等における決定係数 (重相関係数の 2 乗) に等しい。相関比は 0 から 1 の間の値をとり、1 に近いほど、説明変数による判別式 (モデル) の精度が高いことを示し、0 に近いほど、精度が低いことを示す。

¹³ 分析の結果得られたカテゴリースコアと独立変数の値から、個々のデータの従属変数に対して算出された予測値のこと。

¹⁴ 分析の結果得られたカテゴリースコアとサンプルスコアの一致率のこと。数値化 2 類における従属変数の実測値は 0、1 等の二値データであるが、サンプルスコアは連続変数として算出されるため、ここでは各実測値の値をとる個別データのサンプルスコアの平均 (群の重心) を算出し、各サンプルスコアがいずれの重心に近いのか、すなわち群の重心の中点 (判別の中点) を基準として二値に振り分けた上での中率を算出した。

示していることから、業務指示の把握における困難と業務指示以外の情報の取得における困難に一定程度連関があることを示していた。業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる状況について、「指示で使われる言葉が難しく、理解できないことがある。」(0.586) 及び「指示内容が図や絵を用いて示されない。」(0.779) の項目はいずれも正の値を示しており、困難の頻度の増加と関連していた。同様に、業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために行っている工夫について、「指示内容で分からないことがあれば、その場で質問するようにしている。」(0.219) のカテゴリスコア（影響の大きさ）も正の値を示しており、困難の頻度の増加と関連していた。

総合すると、業務指示の内容を把握し理解する際の困難の要因には、一般にコミュニケーションの側面で困難が見られるとされる発達障害や、業務指示の内容自体の難しさ、指示系統の不統一等の要因が認められた。

（４）業務指示の伝達方法に関して職場から配慮を受けている場合の障害者の満足度を予測する要因

障害者アンケート調査の結果について、業務指示の伝達方法に関して職場から配慮を受けている場合の満足度を予測する因子を検討するため、数量化１類による分析を行った。数量化１類は重回帰分析に類似した多変量解析の手法の一種で、数量化２類同様、目的変数を予測する説明変数の式を算出することで、各説明変数が目的変数に及ぼす影響の大きさを検討することができる。対象の標本数は目的変数及び各説明変数に回答のあった 454 件であった。目的変数として、業務指示の伝達方法に関して職場から配慮を受けている場合の満足度のうち、「特に配慮は受けていない。」を除く５段階の評定（大いに満足している。／ やや満足している。／ どちらともいえない。／ やや不満である。／ 大いに不満である。）を設定した。説明変数には、「性別（２分類）」、「年齢（６分類）」、「障害種別（複数選択ダミー）」、「業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じること（頻度）（１：頻繁にある。／ ときどきある。； ０：ほとんどない。／ まったくない。）」、「業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる状況（複数選択ダミー）」、「業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために行っている工夫（複数選択ダミー）」を設定した。性別の変数からは、「答えたくない。」の回答を除外した。また、障害種別を除く複数選択ダミー変数として設定した項目のうち、「特に困っていることはない。」、「特別なことは行っていない。」の回答を除外した。それぞれの説明変数におけるアイテムについて、数量化１類による分析を行い、表 2-3-26 に、各説明変数のカテゴリスコア（影響の大きさ）、レンジ、偏相関係数を示した。表 2-3-26 に示すモデルの決定係数（ R^2 ）は.251 であり、目的変数（配慮に対する満足度）を予測するモデルとしては精度が高くないことに留意する必要がある。

偏相関係数が有意であった項目として、年齢、障害種別における「発達障害」、「てんかん」、業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じること（頻度）、業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる状況における「指示で使われる言葉が難しく、理解できないことがある。」、「別々の人から異なった指示があり、どうしたらよいか分からなくなることがある。」、「指示内容の書面での提供がない。」、業務指示に関する自身の工夫における「自分がやり取りしやすいコミュニケーション手段やツールで指示を伝えてもらうよう依頼している。」が挙げられる。

各項目の選択別にカテゴリスコア（影響の大きさ）を見ると、年齢について、「20～29 歳」(0.145)

及び「50～59 歳」(0.131) で正の値を示しており、「40～49 歳」(-0.158) 及び「60 歳以上」(-0.231) で負の値を示していた。「19 歳以下」(-0.060) 及び「30～39 歳」(-0.047) のカテゴリスコア（影響の大きさ）は 0 付近を示し、満足度に対する影響は他の年齢に比べて小さかった。障害種別について、「発達障害」(0.270) 及び「てんかん」(0.416) はいずれも正の値を示しており、配慮を受けている場合の満足度の増加に関連していた。業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じることに（頻度）について、「ときどき/ 頻繁にある」(-0.161) が負の値を、「ほとんど/ まったくない」(0.129) が正の値を示していることから、困難の頻度が少ないほど、配慮に対する満足度が高いことが示された。業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる状況について、「指示で使われる言葉が難しく、理解できないことがある。」(-0.320) 及び「別々の人から異なった指示があり、どうしてもよいか分からなくなることがある。」(-0.308)、「指示内容の書面での提供がない。」(-0.598) の項目への選択はいずれも負の値を示しており、配慮に対する満足度の低下に関連していた。業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために行っている工夫について、「自分がやり取りしやすいコミュニケーション手段やツールで指示を伝えてもらえるよう依頼している。」(0.418) は正の値を示し、配慮に対する満足度の増加に関連していた。

総合すると、職場から配慮を受けている場合の満足度には、業務指示の内容を把握し理解する際の困難の要因として挙げられた発達障害や、業務指示の内容自体の難しさ、指示系統の不統一等の要因との関連が認められた。加えて、年齢やてんかん、やり取りしやすいコミュニケーション手段の使用の依頼が、満足度に関連していた。

表 2－3－26 業務指示の伝達方法に関して職場から配慮を受けている場合の障害者の満足度に関する数量化 1 類分析の結果

説明変数		カテゴリ	n	カテゴリ スコア	レンジ	偏相関係数
性別	男		295	0.009	0.026	0.014
	女		159	-0.017		
年齢	19歳以下		12	-0.060	0.376	0.154 **
	20～29歳		109	0.145		
	30～39歳		93	-0.047		
	40～49歳		92	-0.158		
	50～59歳		105	0.131		
	60歳以上		43	-0.231		
障害種別	視覚障害	0(非選択)	436	0.001	0.038	0.007
		1(選択)	18	-0.036		
	聴覚・言語障害	0(非選択)	400	0.044	0.371	0.089
		1(選択)	54	-0.327		
	肢体不自由	0(非選択)	376	0.014	0.081	0.025
		1(選択)	78	-0.067		
	内部障害	0(非選択)	406	0.016	0.152	0.042
		1(選択)	48	-0.136		
	知的障害	0(非選択)	346	0.000	0.001	0.000
		1(選択)	108	-0.001		
	精神障害	0(非選択)	342	0.009	0.036	0.012
		1(選択)	112	-0.027		
	発達障害	0(非選択)	385	-0.048	0.319	0.107 *
		1(選択)	69	0.270		
	高次脳機能障害	0(非選択)	441	0.008	0.280	0.051
		1(選択)	13	-0.272		
	難病（指定難病）	0(非選択)	430	-0.013	0.242	0.059
		1(選択)	24	0.229		
	てんかん	0(非選択)	435	-0.018	0.434	0.096 *
		1(選択)	19	0.416		
業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる（頻度）	ほとんどない/まったくない		252	0.129	0.291	0.144 **
	ときどきある/頻繁にある		202	-0.161		
業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる状況	指示で使われる言葉が難しく、理解できないことがある。	0(非選択)	387	0.055	0.376	0.134 **
		1(選択)	67	-0.320		
	一回の指示で伝えられる情報量が多く、聞き洩らしてしまうことがある。	0(非選択)	330	0.003	0.010	0.004
		1(選択)	124	-0.007		
	一度に複数の業務指示を受けるため、どの順番で行うべきか分からないことがある。	0(非選択)	379	0.034	0.206	0.072
		1(選択)	75	-0.172		
	別々の人から異なった指示があり、どうしたらよいかわからなくなることがある。	0(非選択)	366	0.074	0.382	0.154 **
		1(選択)	88	-0.308		
	自分がやり取りしやすいコミュニケーションの手段やツールが利用されない。	0(非選択)	440	0.016	0.523	0.080
		1(選択)	14	-0.507		
	指示をする際、口元を見せる、ゆっくり話す等の配慮が行われない。	0(非選択)	426	-0.002	0.028	0.006
		1(選択)	28	0.026		
	指示内容の書面での提供がない。	0(非選択)	423	0.044	0.642	0.141 **
		1(選択)	31	-0.598		
	指示を文書で示す場合、拡大印刷や電子ファイルなど、見え方に適した形での提供がない。	0(非選択)	446	0.001	0.080	0.009
		1(選択)	8	-0.078		
	指示内容が図や絵を用いて示されない。	0(非選択)	442	0.008	0.295	0.046
		1(選択)	12	-0.287		
業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために 行っている工夫	指示は分かりやすい言葉で伝えてもらうよう依頼している。	0(非選択)	390	-0.021	0.147	0.053
		1(選択)	64	0.126		
	指示内容で分からないことがあれば、その場で質問するようにしている。	0(非選択)	204	-0.034	0.062	0.031
		1(選択)	250	0.028		
	指示内容はメモを取るなどして、忘れないようにしている。	0(非選択)	275	0.000	0.000	0.000
		1(選択)	179	0.000		
	自分がやり取りしやすいコミュニケーション手段やツールで指示を伝えてもらうよう依頼している。	0(非選択)	416	-0.038	0.457	0.127 **
		1(選択)	38	0.418		
	指示をする際、口元を見せる、ゆっくり話す等の配慮をしてもらえるよう依頼している。	0(非選択)	431	0.001	0.012	0.002
		1(選択)	23	-0.011		
	指示内容は書面でももらえるよう依頼している。	0(非選択)	415	0.001	0.006	0.002
		1(選択)	39	-0.005		
	指示内容を図や絵を用いて示してもらうよう依頼している。	0(非選択)	442	-0.005	0.195	0.031
		1(選択)	12	0.190		
定数項	3.899					
決定係数(R^2)	0.251					

*: $p < .05$, **: $p < .01$

(5) 障害者が業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に感じる困難を予測する要因

障害者アンケート調査の結果について、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に感じる困難を予測する因子を検討するため、数量化2類による分析を行った。目的変数として、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じる事（頻度）（4件法）のうち、「頻繁にある。」「ときどきある。」を「1：困難あり」、「ほとんどない。」「まったくない。」を「0：困難なし」と変換した二値変数を設定した。説明変数には、「性別（2分類）」、「年齢（6分類）」、「障害種別（複数選択ダミー）」、「業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる事（頻度）（1：頻繁にある。 / ときどきある。； 0：ほとんどない。 / まったくない。）」、「業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で把握できていないものや情報提供が不十分であると感じているもの（複数選択ダミー）」、「業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に関して行っていること（複数選択ダミー）」を設定した。性別の変数からは、「答えたくない。」の回答を除外した。また、障害種別を除く複数選択ダミー変数として設定した項目のうち、「特に困っていることはない。」「特別なことは行っていない。」の回答を除外した。それぞれの説明変数におけるアイテムについて、数量化2類による分析を行い、表2-3-27に、各説明変数のカテゴリスコア（影響の大きさ）、レンジ、偏相関係数を示した。

表 2－3－27 障害者が業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に感じる困難に関する数量化 2 類分析の結果

説明変数	カテゴリ	n	カテゴリ スコア	レンジ	偏相関係数
性別	男	459	-0.041	0.121	0.042
	女	230	0.081		
年齢	19歳以下	13	-0.147	0.498	0.120 **
	20～29歳	133	-0.367		
	30～39歳	124	-0.011		
	40～49歳	145	0.130		
	50～59歳	173	0.131		
	60歳以上	101	0.105		
障害種別	視覚障害	0(非選択) 661 1(選択) 28	-0.012 0.286	0.298	0.039
	聴覚・言語障害	0(非選択) 632 1(選択) 57	-0.063 0.696	0.759	0.112 **
	肢体不自由	0(非選択) 524 1(選択) 165	0.016 -0.049	0.065	0.013
	内部障害	0(非選択) 556 1(選択) 133	0.019 -0.079	0.098	0.019
	知的障害	0(非選択) 568 1(選択) 121	-0.052 0.243	0.295	0.059
	精神障害	0(非選択) 552 1(選択) 137	-0.047 0.188	0.235	0.048
	発達障害	0(非選択) 611 1(選択) 78	-0.076 0.595	0.671	0.134 **
	高次脳機能障害	0(非選択) 673 1(選択) 16	-0.007 0.287	0.294	0.032
	難病（指定難病）	0(非選択) 655 1(選択) 34	-0.001 0.010	0.010	0.002
	てんかん	0(非選択) 667 1(選択) 22	0.011 -0.339	0.350	0.044
業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じること（頻度）	ほとんどない/まったくない	458	-0.344	1.027	0.302 **
	ときどきある/頻繁にある	231	0.682		
業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で把握できていないものや情報提供が不十分であると感じているもの	職場内の物の移動や改装予定など、施設に関わる情報。【環境】	0(非選択) 583 1(選択) 106	-0.087 0.480	0.567	0.131 **
	職員の福利厚生についてなど職場の制度に関する情報。【制度】	0(非選択) 581 1(選択) 108	-0.071 0.380	0.450	0.105 **
	歓送迎会や忘年会など、職場内の親睦に関する情報。【交流】	0(非選択) 635 1(選択) 54	0.001 -0.011	0.012	0.002
	書籍、記事、WEBサイトなど、業務を行う上で有益な情報源に関する情報。【情報源】	0(非選択) 634 1(選択) 55	-0.015 0.174	0.190	0.033
	上司や同僚の趣味や余暇の過ごし方など、他の社員（職員）の人柄に関する情報。【人柄】	0(非選択) 600 1(選択) 89	-0.048 0.324	0.372	0.073
	企業が属する業界の情勢やトレンドなど、業界に関する情報。【業界】	0(非選択) 622 1(選択) 67	-0.014 0.131	0.145	0.027
業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に関して行っていること	自身が把握できていない情報については、上司や同僚に積極的に質問するようになっている。	0(非選択) 439 1(選択) 250	-0.037 0.065	0.102	0.033
	雑談をしている際も、手話や文字変換アプリなど、自身が把握しやすいコミュニケーションの手段やツールを用いた情報提供を求めている。	0(非選択) 675 1(選択) 14	0.007 -0.329	0.336	0.032
	雑談の際でも、ゆっくり話す、口元を見せるなど、話す際の配慮を求めるようになっている。	0(非選択) 662 1(選択) 27	0.003 -0.074	0.077	0.010
	雑談の際でも、平易な言葉を用いる等の配慮を求めるようにしている。	0(非選択) 666 1(選択) 23	-0.004 0.106	0.110	0.014
	障害のある社員（職員）同士で、情報を共有しあって、取り残される人のないようにしている。	0(非選択) 650 1(選択) 39	0.001 -0.021	0.022	0.004
	ランチの際に輪に加わったり、飲み会に参加するなどして、情報収集を積極的にやっている。	0(非選択) 626 1(選択) 63	-0.005 0.050	0.055	0.011
	日ごろから上司や同僚との良好な人間関係構築に努め、自然に情報共有してもらえるよう努めている。	0(非選択) 528 1(選択) 161	0.020 -0.066	0.086	0.024
	特定の社員（職員）との間で、必要な情報提供を行ってくれるような関係性を構築し、その人から情報提供を受けるようにしている。	0(非選択) 609 1(選択) 80	-0.046 0.353	0.399	0.089 *
	雑談用のチャットや社内SNSを活用して、情報収集を行うようにしている。	0(非選択) 660 1(選択) 29	-0.009 0.211	0.220	0.032
	休休みや休憩時間を一人で過ごすことで必要以上の情報に接することを避け、心の安定を保てるように努めている。	0(非選択) 552 1(選択) 137	-0.060 0.242	0.302	0.083 *
	上司や同僚には、業務に直接かかわらないことで声をかけないように依頼し、自身の仕事に集中できるようにしている。	0(非選択) 665 1(選択) 24	-0.003 0.095	0.098	0.013
相関比(η^2)	0.369				*: $p < .05$, **: $p < .01$

ア 分析モデルの相関比と予測値の判別的中率

表 2-3-27 に示す分析モデルの相関比 (η^2) は 0.369 であり、「困難あり」、「困難なし」のサンプルスコア (予測値) の平均値はそれぞれ 0.835、-0.441 であった。サンプルスコア (予測値) の判別的中率 (表 2-3-28) は 80.3% であった。前項 (3) 同様、相関比は目的変数全体を説明するモデルとして精度は高くないものの、判別の中率が 8 割程度あることから、偏相関係数が有意であった説明変数の項目について、当該項目の選択・非選択ごとのカテゴリスコア (影響の大きさ) を基に目的変数との関連について検討を行った。

表 2-3-28 分析モデルによるサンプルスコア (予測値) の判別的中率

		実測値	
		問題がある	問題がない
予測値	問題がある	177	75
	問題がない	61	376
実測値に対する各セルの的中率		74.4%	16.6%
		25.6%	83.4%
全体の判別の中率:		80.3%	
判別の中点:		0.197	

イ 障害者が業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に感じる困難を予測する要因

偏相関係数が有意であった項目として、年齢、障害種別における「聴覚・言語障害」、「発達障害」、業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じること (頻度)、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で把握できていないものや情報提供が不十分と感じるものにおける「職場内の物の移動や改装予定など、施設に関わる情報。【環境】」、「職場の福利厚生についてなど職場の制度に関わる情報。【制度】」、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に関して行っていることにおける「特定の社員 (職員) との間で、必要な情報提供を行ってくれるような関係性を構築し、その人から情報提供を受けるようにしている。」、「昼休みや休憩時間を一人で過ごすことで必要以上の情報に接することを避け、心の安定を保てるように努めている。」が挙げられる。

各項目の選択別にカテゴリスコア (影響の大きさ) を見ると、年齢に関して、「19 歳以下」(-0.147)、「20～29 歳」(-0.367) はいずれも負の値を示しており、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じる頻度の低下と関連していた。「40～49 歳」(0.130)、「50～59 歳」(0.131)、「60 歳以上」(0.105) は正の値であり、困難の頻度の増加と関連していた。「30～39 歳」(-0.011) は 0 付近の値を示しており、困難の頻度との連関が他の年齢に比べて低かった。障害種別に関しては、「聴覚・言語障害」(0.696)、「発達障害」(0.595) はいずれも正の値を示し、困難の頻度の増加と関連していた。業務指示の内容を把握し理解する際の困難の頻度は、前項 (3) で見られたように、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じること (頻度) と連関が見られた。業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で把握できていないものや情報提供が不十分と感じるものに関しては、「職場内の物の移動や改装予定など、施設に関わる情報。【環境】」(0.380)、「職場の福利厚生についてなど職場の制度に関わる情報。【制度】」(0.480) のいずれも正の値であ

ったことから、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じること（頻度）の増加と関連が見られた。業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に関して行っていることについても、「特定の社員（職員）との間で、必要な情報提供を行ってくれるような関係性を構築し、その人から情報提供を受けるようにしている。」(0.353)、「昼休みや休憩時間を一人で過ごすことで必要以上の情報に接することを避け、心の安定を保てるように努めている。」(0.242)の項目はいずれも正の値であり、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じること（頻度）の増加との関連が見られた。

総合すると、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じること（頻度）に関連する要因としては、年齢や障害種別（聴覚・言語障害や発達障害）、施設や制度に関する職場の情報の不足、特定の社員との関係性の構築、心理的安定性のための情報からの積極的な回避が認められた。

3 総合的な分析

(1) 業務指示の伝達や把握における困難の頻度の認識

業務指示の伝達や把握における困難について、企業側と障害者側の認識を比較するため、企業アンケート調査の「業務指示伝達に関して配慮を行ってもなお困難を感じる頻度」の結果（本章第2節2（2）ウ）と、障害者アンケート調査の「業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じること（頻度）」の結果（本章第2節3（2）ア）について、無回答を除いて「頻繁にある。」、「ときどきある。」、「ほとんどない。」、「まったくない。」の割合を再集計した結果を図2-3-5に示した。なお、企業アンケート調査で回答数の少なかった高次脳機能障害（n=9）とてんかん（n=6）は分析から除外している。

肢体不自由、内部障害、難病は企業と障害者とも認識は概ね一致しており「まったくない。」や「ほとんどない。」が合わせて7割から9割程度と回答の中心になっており、「頻繁にある。」と「ときどきある。」を合わせた業務指示の伝達・把握に困難を感じる状況は多くても3割程度だった。知的障害と精神障害は、企業と障害者とも認識は概ね一致しており、「ときどきある。」と「ほとんどない。」が合わせて7割から9割程度と回答の中心になっていた。聴覚・言語障害と発達障害は、企業と障害者の認識は異なり、障害者の方が企業より困難を感じる状況が多かった。回答を見ると、企業は「ほとんどない。」が5割程度と最も多くその次が4割から5割程度の「ときどきある。」であったが、障害者は「ときどきある。」が6割程度と最も多く「ほとんどない。」が2割から3割程度の回答となっていた。視覚障害も企業と障害者の認識は異なり、障害者の方が企業より困難を感じる状況が多かった。回答を見ると、企業は「ほとんどない。」が6割程度だったのに対して、障害者の「ほとんどない。」は3割程度であり、他の回答に分散していた。また、視覚障害、聴覚・言語障害、発達障害では、障害者は「頻繁にある。」の回答が1割を超えており、視覚障害と発達障害では企業の回答と1割程度の開きがあった。

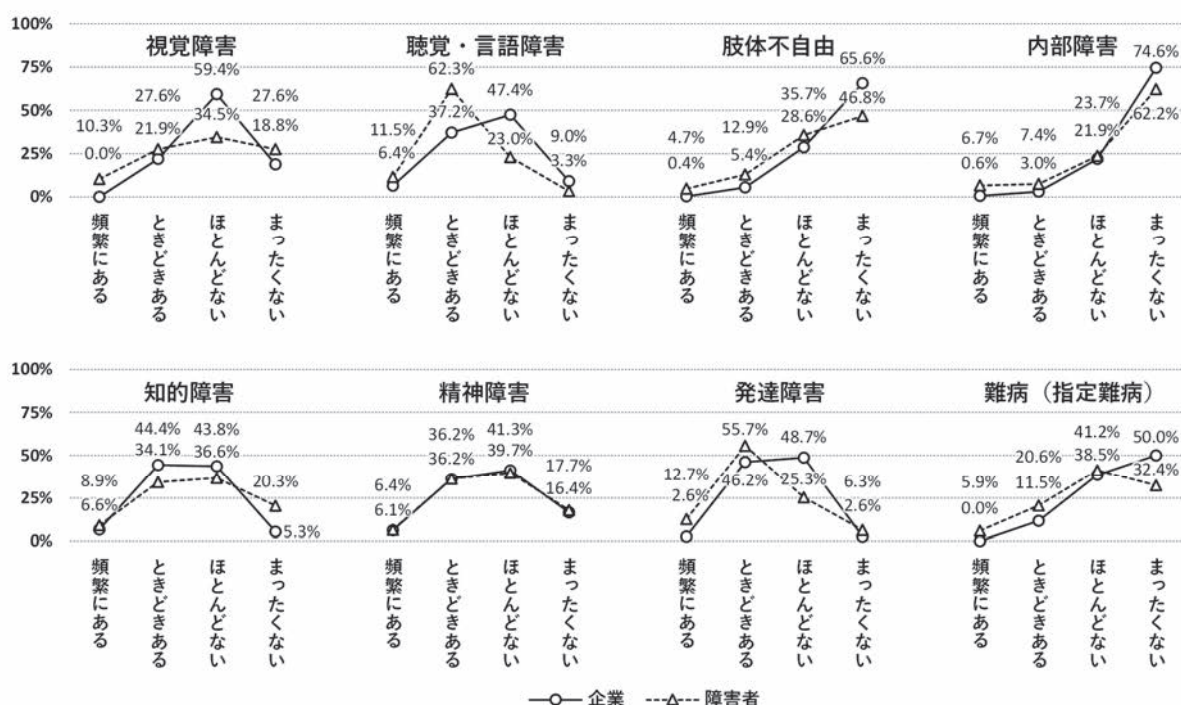


図 2-3-5 業務指示の伝達や把握における困難の頻度の認識

(2) 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で把握や提供が不十分なものの認識

業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で把握できていないものや情報提供が不十分と感じるものの状況について、企業側と障害者側の認識を比較するため、企業アンケート調査の「業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で提供が不十分と考えられるもの」の結果（本章第2節2（3）イ）と、障害者アンケート調査の「業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で把握できていないものや情報提供が不十分と感じるもの」の結果（本章第2節3（3）イ）を用いて比較した。回答のうち、「特に取得困難な情報はない。」「その他」、「無回答」を除いた6項目（「職場内の物の移動や改装予定など、施設に関わる情報。【環境】」、「職員の福利厚生についてなど職場の制度に関する情報。【制度】」、「歓送迎会や忘年会など、職場内の親睦に関する情報。【交流】」、「書籍、記事、WEB サイトなど、業務を行う上で有益な情報源に関する情報。【情報源】」、「上司や同僚の趣味や余暇の過ごし方など、他の社員（職員）の人柄に関する情報。【人柄】」、「企業が属する業界の情勢やトレンドなど、業界に関する情報。【業界】」、以下、それぞれ【環境】、【制度】、【交流】、【情報源】、【人柄】、【業界】という。）の回答割合の差（障害者アンケート調査の結果（%）から企業アンケート調査の結果（%）を減じた差）を図2-3-6に示した。なお、企業アンケート調査で回答数の少なかった高次脳機能障害（n=9）とてんかん（n=6）は分析から除外している。

図2-3-6は、差が正の場合は障害者の方が企業より把握が不十分と認識しており、差が負の場合は企業の方が障害者より提供が不十分と認識していることを表している。企業と障害者の回答の差が10ポイント以上又はマイナス10ポイント以下だった項目を見ていく。視覚障害では【業界】が10.9ポイントだった。聴覚・言語障害では【環境】が14.0ポイント、【情報源】が15.8ポイント、【人柄】17.5ポイントだった。肢体不自由では【制度】が13.8ポイントだった。内部障害と知

的障害では回答の差が10ポイントを超える項目はなかった。精神障害では【環境】が19.8ポイント、【制度】が11.1ポイント、【人柄】が14.3ポイントだった。発達障害では【環境】が18.6ポイント、【制度】が21.1ポイント、【人柄】が10.9ポイント、【業界】が11.0ポイントだった。難病（指定難病）では、【環境】が17.6ポイント、【人柄】が10.9ポイント、【業界】が11.8ポイントだった。

10ポイントを超える差のあった項目は全て障害者が企業より把握が不十分と認識しており、分析対象とした8つの障害種別では、【環境】は4つの障害種別、【制度】は3つの障害種別、【交流】は該当なし、【情報源】は1つの障害種別、【人柄】は4つの障害種別、【業界】は3つの障害種別で10ポイントを超える差があった。

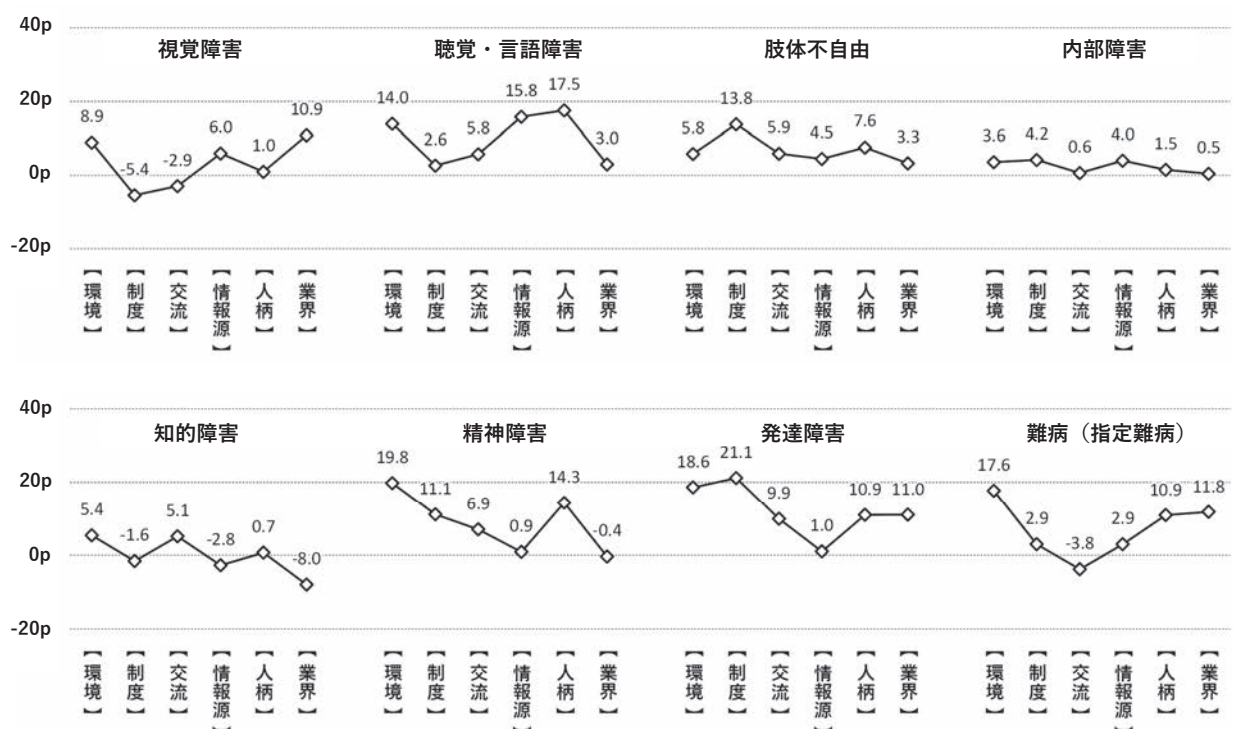


図 2－3－6 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で把握や提供が不十分なものの認識の差

第4節 考察とまとめ

1 基本属性

(1) 企業アンケート調査結果

企業アンケート調査の回答企業の産業分類は多い順に「医療、福祉」、「製造業」、「サービス業（他に分類されないもの）」、「卸売業、小売業」で、この4業種が合わせて7割程度を占めており、常用雇用労働者数は「100人～299.5人」が5割程度、「43.5～99.5人」が3割程度を占めていた。これらは、障害者を雇用する企業を対象とした先行研究（障害者職業総合センター，2024B）と概ね対応していた。また、雇用障害者数については、「2～3人」が三分の一程度、「1人」及び「4～10人」がそれぞれ四分の一程度を占めており、これは常用雇用労働者数に障害者雇用率を乗じた数に概ね対応していた。以上から、企業アンケート調査の回答企業は、障害者を雇用する企業を代表するサンプルと捉えて概ね問題ないと考えられた。

障害のある社員（職員）とのコミュニケーションの状況について回答があった雇用する障害者の障害種別は、知的障害（322社）、肢体不自由（278社）、精神障害（216社）、内部障害（171社）が合わせて8割以上を占めていたが、聴覚・言語障害78社、発達障害39社、視覚障害34社、難病（指定難病）26社も一定の回答が得られており、その傾向について把握することは可能であると考えられた。なお、聴覚・言語障害については、業務指示伝達に関して行っている配慮や、業務指示以外の情報共有に関して行っていることの回答結果を踏まえると、聴覚機能に障害のある者の状況を回答した場合が中心となっていると考えられるが、言語機能に障害のある者の状況を回答した場合が含まれる可能性はある。一方、高次脳機能障害9社、てんかん6社等の回答数が少なかった障害種別については十分な分析を行うことが難しかった。

(2) 障害者アンケート調査結果

障害者アンケート調査の回答者の性別は、障害者の雇用の実態等に関する調査研究（障害者職業総合センター，2024A）の結果と若干異なり、同調査と比べて視覚障害、聴覚・言語障害、精神障害、高次脳機能障害、てんかんでは女性が若干多く、肢体不自由、知的障害では男性が若干多い結果だった。なお、本アンケート調査は対象企業の人事・労務担当者に対して雇用する障害者への配布を依頼したことにより、回答を依頼しやすい障害者へアンケート依頼が配布された可能性はある。

年齢は、知的障害、発達障害、てんかんでは20歳代から30歳代を中心とした若年層が多く、精神障害、難病（指定難病）では40歳代とその前後、視覚障害、聴覚・言語障害、肢体不自由、内部障害、高次脳機能障害といった身体機能に障害のある障害種別では40歳以上の中高年層が多い結果となった。これらは障害者の雇用の実態等に関する調査研究（障害者職業総合センター，2024A）の結果と概ね整合する結果であった。

障害者手帳の所持状況は、当該障害種別で取得が想定される種類の障害者手帳（例えば身体機能に障害のある障害種別では身体障害者手帳、精神疾患に起因する障害種別では精神障害者保健福祉手帳等。）が取得されていたが、難病（指定難病）については身体障害者手帳の所持が97.1%と高く、障害者雇用率に算定されながら働く難病（指定難病）のある労働者の回答が中心となっていた。他の障害との重複の状況を見ると、難病（指定難病）と回答した者34人のうち、肢体不自由との重

複が12人、内部障害との重複が12人あったことから、難病（指定難病）の集計結果には肢体不自由や内部障害の状況が含まれる結果となった点は留意が必要である。

障害のために職場で使用しているコミュニケーション手段は、聴覚・言語障害では、障害特性に対応する手段として口話、筆談、文字変換アプリ、チャットやメッセージ交換アプリ、電子メール等の幅広い回答があったが、他の障害種別では特に選択がなかったり口話の回答が多数を占めたりしており、聴覚・言語障害以外については音声によるコミュニケーションが多数であることが確認された。このことから、聴覚・言語障害については、聴覚機能の障害のある者の回答が中心となっていると考えられるが、言語機能に障害のある者の回答が含まれる可能性はある。

以上を踏まえると、障害者アンケート調査は、対象企業の人事・労務担当者が回答を依頼しやすい者を選定して調査依頼をしている可能性はあるものの、障害種別の回答は概ね当該障害種別を代表するサンプルと捉えて差し支えないと考えられた。

2 業務指示の伝達状況

企業アンケート調査の結果のうち「業務指示伝達に関して行っている配慮」を見ると障害種別で違いがあり、「視覚障害」、「聴覚・言語障害」、「肢体不自由、内部障害、難病（指定難病）」、「知的障害」、「精神障害、発達障害」に大別された。このことから、障害のある労働者に対する合理的配慮のうち、業務指示の伝達に関する情報共有については、各障害のコミュニケーションの特性に応じて、配慮の選択に一定のパターンが存在すると考えられた。なお、「知的障害」と「精神障害、発達障害」については、認知機能に障害のある障害種別として回答傾向に類似性があるためひとつにまとめ、これ以降は4つの障害群として扱い含まれる障害種別の多い順に考察を進める。

（1）肢体不自由、内部障害及び難病（指定難病）

障害特性を踏まえると、その障害がコミュニケーション面に及ぼす影響は限定的である肢体不自由、内部障害及び難病（指定難病）では、企業は業務指示伝達に当たり障害に関連して特別な配慮は行っていないという回答が7割から8割程度を占めていた。障害者が業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために行っている工夫についても、その場で質問したりメモを取ったりするなど、就労を巡り一般的に行われる工夫への回答が1割から4割程度あった。配慮や工夫を行った上での、業務指示の伝達や把握における困難の頻度の認識については、企業と障害者の認識は概ね一致しており、困難を感じる頻度は「まったくない。」や「ほとんどない。」が回答の中心で、困難を感じる状況は少なかった。以上から、肢体不自由、内部障害、難病（指定難病）では、障害特性が業務指示の伝達に及ぼす影響は限定的であると考えられた。

（2）知的障害、精神障害及び発達障害

認知機能に障害のある知的障害、精神障害及び発達障害では、企業は業務指示の伝達に当たり、伝達する情報を簡潔に改めたり、情報を伝達する量や優先順位に配慮を行ったりすることで認知的負荷を減らし、指示内容をその場で確認することも含めて、指示内容が間違っ伝わすることを予防していた。障害者が業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために行っている工夫については、指示内容の把握のため、分かりやすい業務指示を依頼したり、質問したりメモを取った

りする回答が3割から7割程度あった。配慮や工夫を行った上での、業務指示の伝達や把握における困難の頻度の認識については、知的障害と精神障害は、企業と障害者の認識は概ね一致しており、配慮や工夫を行ってもなお課題が残っていたことから、企業側と障害者側の双方に困り感が残るケースが一定程度あり、それを企業も障害者も認識しつつ日々の業務を行っていると考えられた。発達障害は、企業と障害者の認識は異なり、発達障害者の方が企業より困難を感じる頻度が高かったことから、企業側の配慮や障害者側の工夫によっても業務指示の伝達や把握における困難は残っているが、それが企業側には認識されにくく課題となっていると考えられた。

(3) 視覚障害

感覚機能に障害のある視覚障害では、企業は業務指示の伝達に当たり、指示を文書で示す場合に拡大印刷や電子ファイルを提供したり、指示をメールやチャット、SNSなどで伝えたりするなど、見え方に配慮したコミュニケーション手段を用いることで、業務指示が間違いなく伝わるようにしていた。障害者が業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために行っている工夫については、その場で質問したりメモを取ったりするなど、就労を巡り一般的に行われる工夫への回答が3割程度あった。配慮や工夫を行った上での、業務指示の伝達や把握における困難の頻度の認識については、障害者の方が企業より困難を感じる頻度が若干高かったことから、企業側の配慮や障害者側の工夫によっても業務指示の伝達や把握における困難は残っており、それが企業側には認識されにくい場合もあると考えられた。

(4) 聴覚・言語障害

感覚機能に障害のある聴覚・言語障害では、企業は業務指示の伝達に当たり、手話や筆談、文字変換アプリを使用したり、指示を口頭だけでなく書面でも渡したりするなど、聞こえ方に配慮したコミュニケーション手段を用いることで、業務指示が間違いなく伝わるようにしていた。障害者が業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために行っている工夫については、指示内容の把握のため、質問したりメモを取ったりするほか、聞こえ方に配慮したコミュニケーション手段の使用や、書面で指示をもらえるよう企業側へ依頼するなどの工夫が見られた。配慮や工夫を行った上での、業務指示の伝達や把握における困難の頻度の認識については、障害者の方が企業より困難を感じる頻度が高かったことから、企業側の配慮や障害者側の工夫によっても業務指示の伝達や把握における困難は残っており、それが企業側には認識されにくく課題となっていると考えられた。

3 業務指示以外の情報の提供状況

本項については前述2の企業アンケート調査の結果を踏まえて、「肢体不自由、内部障害、難病（指定難病）」、「知的障害、精神障害、発達障害」、「視覚障害」、「聴覚・言語障害」の各障害のコミュニケーションの特性を考慮し、これら4つの障害群に沿って考察する。

(1) 肢体不自由、内部障害及び難病（指定難病）

障害特性を踏まえると、その障害がコミュニケーション面に及ぼす影響は限定的である肢体不自由、内部障害及び難病（指定難病）では、企業は業務指示以外に職場でやり取りされる情報の共有について特別な配慮は行っておらず、提供が不十分と考えられる情報の回答はいずれも1割を下回

ったことから、業務指示以外の情報の共有に関する困難は少ないと認識していると考えられた。社員（職員）間での業務指示以外の情報交換を促すために行っていることは、朝礼やミーティングの場での情報交換や、歓送迎会や忘年会等の就労を巡り一般的に行われる内容への回答が1割から3割程度だった。障害者が業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じる場合（困難を感じる頻度が「頻繁にある。」「ときどきある。」の計、以下同様）は2割程度であり、把握できていなかったり提供が不十分な情報の回答はいずれも2割を下回っていた。障害者が情報の取得に関して行っていることについても、上司や同僚へ質問したり、上司や同僚と良好な人間関係を構築して自然と情報提供してもらえるようにしたりする場合は1割から4割程度あった程度で、特別なことは余り行われていなかった。業務指示以外に職場でやり取りされる情報のうち提供や把握が不十分なものの認識について、企業と障害者の認識の差が10ポイントを超えたものは、肢体不自由では福利厚生等の制度の情報、難病（指定難病）では職場環境、上司や同僚の人柄、業界に関する情報の提供であり、いずれも障害者から見て不十分と感じているという認識だった。

以上から、肢体不自由、内部障害、難病（指定難病）では、障害特性が業務指示以外の情報共有に及ぼす影響は限定的であるが、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に関して障害者から見て不十分と感じられる場合もあることから、業務指示以外の情報共有について企業と障害者が話し合いの機会を持つことは有効であると考えられた。

（2）知的障害、精神障害及び発達障害

企業アンケート調査の結果では、認知機能に障害のある知的障害、精神障害及び発達障害では、企業は業務指示以外の情報の共有について、朝礼や定期的なミーティングの場で必要な情報を周知したり、上司等が必要な情報の把握状況を確認したりすることで、障害者が必要とする情報が伝わるように配慮を行っていた。提供が不十分と考えられる情報は、精神障害、発達障害では特にないという回答が7割程度を占めており、提供が不十分という認識の企業は少なかったが、知的障害では特にないという回答は6割程度であり、福利厚生等の制度、業界に関する情報等の提供が不十分と感じているという回答が2割程度あった。社員（職員）間での業務指示以外の情報交換を促すために行っていることは、朝礼やミーティングの場での情報交換や、歓送迎会や忘年会等の就労を巡り一般的に行われる内容のほかに、交流が苦手な社員には無理に会話に加わることを促したりせず一人で過ごせるよう配慮している場合もあった。障害者アンケート調査の結果では、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じる場合が知的障害と精神障害では4割程度あり、特に発達障害では6割を超えていたこと、把握が不十分な情報は、知的障害ではいずれも2割を下回ったが、精神障害と発達障害では、職場環境、福利厚生等の制度、更に発達障害では上司や同僚の人柄、業界に関する情報についても不十分と感じているという認識が2割から3割程度あった。情報の取得に関して行っていることについては、上司や同僚へ質問したり、上司や同僚と良好な人間関係を構築して自然と情報提供してもらえるようにしたりするほかに、精神障害と発達障害では、休憩時間等に一人で過ごし必要以上の情報に接しないようにして心の安定を保つ場合があった。業務指示以外の情報のうち提供や把握が不十分なものの認識について、企業と障害者の認識の差が10ポイントを超えたものは、知的障害では見られず、精神障害と発達障害では職場環境、福利厚生等

の制度の情報、上司や同僚の人柄、発達障害ではそれに加えて業界に関する情報の提供があり、いずれも障害者から見て不十分と感じているという認識だった。

以上から、業務指示以外の情報共有については、知的障害では企業側で福利厚生等の制度に関する情報や業界に関する情報等の提供が不十分と感じているという認識が若干あるものの、多くの知的障害者はそこまで気にしていないことが分かった。この背景として、業務指示以外の情報の有用性が知的障害者本人へ伝わっていない可能性も考えられることから、業務指示以外の情報共有について企業側から知的障害者へ説明する機会を持つことは有効と考えられた。精神障害では、障害者側が業務指示以外の情報の取得に困難を感じる場合が4割程度あり、発達障害者はその割合が6割と高かったが、企業と障害者の間で認識が異なり、企業と比べて障害者側が不十分と感じているという認識を持ちやすいことが分かった。一方で、休憩時間等に一人で過ごし必要以上の情報に接しないようにして心の安定を保つ場合もあり、情報へのニーズには個別性が高いことがうかがえた。業務指示以外の情報の取得に困難を感じたり、情報提供が不十分と感じていると認識したりする精神障害者、発達障害者については、業務指示以外の情報共有について企業と障害者が話合いの機会を持つことは有効と考えられた。

(3) 視覚障害

企業アンケート調査の結果では、企業は業務指示以外の情報共有について、掲示物等について別途情報提供する、朝礼や定期的なミーティングの場で必要な情報を周知する、上司等が必要な情報の把握状況を確認する、といった方法で、必要とする情報が伝わるように配慮を行っていた。提供が不十分と考えられる情報は特にないという回答が7割程度を占めており、提供が不十分という認識の企業は少なく、業務指示以外の情報交換を促すために行っていることは、朝礼やミーティングの場での情報交換や、歓送迎会や忘年会等の就労を巡り一般的に行われる内容が3割から4割程度あった。障害者アンケート調査の結果では、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じる場合は4割程度あり、職場環境、業務を行う上で有益な情報源に関する情報について不十分と感じる場合が2割程度あった。情報の取得に関して行っていることについては、上司や同僚へ質問したり、上司や同僚、特定の社員と関係性を構築して情報提供してもらえるようにしたりする場合が4割から5割程度あった。業務指示以外に職場でやり取りされる情報のうち提供や把握が不十分なものとの認識について、企業と障害者の認識の差が10ポイントを超えたものには、業界に関する情報の提供があり、障害者側が不十分と感じているという認識だった。

以上から、業務指示以外の情報共有については、視覚障害では企業は十分情報提供できているという認識に対して、障害者側は職場環境や業務を行う上での情報源について不十分と感じる場合もあり、業界に関する情報については企業と障害者の認識の差が大きかった。このことから、業務指示以外の情報共有について企業と障害者が話合いの機会を持つことは有効と考えられた。

(4) 聴覚・言語障害

企業アンケート調査の結果では、企業は業務指示以外の情報共有について、社内の放送等の内容を書面等で渡す、朝礼や定期的なミーティングの場で必要な情報を周知する、上司等が必要な情報の把握状況を確認することで、必要とする情報が伝わるように配慮を行っていた。提供が不十分と

考えられる情報は、福利厚生等の制度、上司や同僚の人柄、業界に関する情報についても不十分と感じているという認識が2割程度あり、業務指示以外の情報交換を促すために行っていることは、朝礼やミーティングの場での情報交換や、歓送迎会や忘年会等の就労を巡り一般的に行われる内容のほかに、職場内にラウンジ等を設けて自由に活用できるようにしたり、交流が苦手な社員には無理に会話に加わることを促したりせず一人で過ごせるよう配慮している回答も2割程度あった。

障害者アンケート調査の結果では、障害者が業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得について困難に感じる場合は6割程度あり、職場環境、福利厚生等の制度、業務を行う上で有益な情報源、業界に関する情報については2割程度、上司や同僚の人柄に関する情報については4割程度が不十分と感じる場合があった。情報の取得に関して行っていることについては、上司や同僚へ質問したり、上司や同僚、特定の社員と関係性を構築して情報提供してもらえるようにしたりしているほか、自身が把握しやすいコミュニケーション手段の使用や、話す際に配慮を求める場合もあったが、一部の者では休憩時間等に一人で過ごし必要以上の情報に接しないようにして心の安定を保つ場合もあった。業務指示以外に職場でやりとりされる情報の中で把握できていないものや提供が不十分と感じるものの認識について、企業と障害者の認識の差が10ポイントを超えたものには、職場環境、業務を行う上で有益な情報源、上司や同僚の人柄の情報の提供があり、障害者側が不十分と感じているという認識だった。

以上から、業務指示以外の情報共有については、聴覚・言語障害では企業、障害者ともに情報提供に不十分なものがあるという認識があるが、特に職場環境、業務を行う上で有益な情報源、上司や同僚の人柄の情報の提供については、企業と障害者の認識の差が大きく、障害者側が不十分と感じやすかった。このことから、業務指示以外の情報共有について企業と障害者があらためて話合いの機会を持つことは有効と考えられた。

4 統計分析結果を踏まえた補足

(1) 障害種別群を用いた統計分析

障害種別群を用いて各調査項目について行った統計分析結果は、前述の2及び3で示した単純集計結果に見られる障害種別の傾向と概ね対応していた。

(2) 雇用障害者数を用いた統計分析

企業アンケート調査の結果について雇用障害者数別に行った分析では、雇用障害者数が多くなるに従って配慮を実施する割合が高くなっていた。この背景として、多くの障害者を雇用する企業では障害者との情報共有の経験の蓄積があり、様々な配慮の実施割合が高くなった可能性も考えられる。そのため、経験が蓄積されづらい雇用障害者数が少ない企業（それは従業員規模が小さい企業が多いと想定される）においては、他社の情報共有の取組を参考にすることで、職場の情報共有の課題を解消するヒントを得ることができると考えられる。また、雇用障害者数が多い企業においても、自社の障害者雇用の経験に頼るだけでなく他社の情報共有の取組を参考にすることで、職場の情報共有の課題を解消するヒントを得ることができると考えられる。なお、雇用障害者数が多くなるに従って配慮を実施する割合が高くなっていた他の理由として、調査回答者へは情報提供につい

て配慮している社員（職員）の障害種別を選んで回答するよう依頼したことから、障害者雇用数が多い企業において、比較的配慮を実施している社員（職員）の障害種別が選択された可能性もある。

（３）障害者が業務指示の内容を把握し理解する際の困難を予測する要因の分析

分析の結果、発達障害があること、指示で使われる言葉が難しい場合、複数の人から別々の指示がある場合、指示内容が図や絵を用いて示されないこと、指示内容で分からないことはその場で質問すること、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得における困難の頻度について業務指示の内容を把握し理解する際の困難の増加と有意に関連しており、一方で、肢体不自由があることは、業務指示の内容を把握し理解する際の困難の減少と有意に関連していた。

このうち発達障害については業務指示の内容を把握し理解する際により配慮の必要性が高かったことから、業務指示の伝達において障害特性に応じた配慮を行うことにより発達障害者の能力をより発揮できるようになる、と考えられた。

また、指示で使われる言葉が難しい、複数の人から別々の指示がある、指示内容が図や絵を用いて示されない、という状況が業務指示の伝達において発生していたり、本人が指示内容で分からないことについてその場で質問して確認する必要がある場合、業務指示の内容を把握し理解する際の困難が有意に増加していた。このことから、企業は障害者に対して業務指示の内容を把握し理解する際に困っていることがないか折に触れて確認するとともに、障害者側も業務指示の内容の把握が難しい場合は申し出るなど、企業と障害者が話合いの機会を持ち、業務指示の把握において支障となる事柄を整理して解消することが有効と考えられる。

更に、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得における困難の頻度が業務指示の内容を把握し理解する際の困難と有意に関連していた。これはつまり、業務指示の内容を把握し理解する際に困難が生じている場合は、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得においても同様に困難が生じている場合が多いことを示している。業務指示の情報、業務指示以外の情報と個別に考えるのではなく、職場の情報共有という大きな枠組の中で企業と障害者のコミュニケーションを捉えていくことが肝要といえるだろう。

（４）業務指示の伝達方法に関して職場から配慮を受けている場合の障害者の満足度を予測する要因の分析

分析の結果、業務指示の伝達方法に関して職場から配慮を受けている者において、年齢、発達障害があること、てんかんがあること、業務指示の内容を把握し理解する際の困難の頻度、指示で使われる言葉が難しい場合、複数の人から別々の指示がある場合、指示内容の書面での提供がない場合、自分がやり取りしやすいコミュニケーション手段の使用を依頼している場合について、企業側の配慮に対する満足度と有意に関連していた。

年齢の影響についてはその理由に留意が必要と考えられるが、あるいは、労働者一般において仕事の満足度は若年層では高くそこから徐々に低下して 40 歳代で底打ちとなり加齢とともに徐々にまた上昇するという特徴（高原，2013；内閣府，2020）が報告されており、障害のある労働者でも在職期間の影響として就労当初は時間が経過するにしたがって「仕事満足度」は下がりその後上昇に転じる U 字の関係があることが報告されている（障害者職業総合センター，2019）ことから、年

齢に応じた働き方に関連して業務指示の伝達に関する配慮に対する満足度についても影響を受けている可能性はあるが、本結果のみから言及することは難しい。

業務指示の伝達方法に関して職場から配慮を受けている者において、業務指示の内容を把握し理解する際の困難の頻度が低い場合に配慮に対する満足度が有意に高かった。これは逆に捉えると、業務指示の伝達方法に関して職場から配慮を受けていたとしても、業務指示の内容を把握し理解する際の困難の頻度が高い場合に、配慮に対する満足度が低くなるということを表しているといえる。このことから、業務指示の伝達方法に関してただ配慮を受けるだけでなく、配慮を受けたことで業務指示の内容を把握し理解する際の困難の頻度が低下することが必要になると考えられる。このことは、指示で使われる言葉が難しい場合、複数の人から別々の指示がある場合、指示内容の書面での提供がない場合とも対応しており、配慮を受けたとしてもこれらの困難な場面が残っている場合には満足度が低下すると考えられ、また、自分がやり取りしやすいコミュニケーション手段の使用を依頼することで業務指示の内容を把握し理解する際の困難の頻度が低下して満足度が高まったと考えられる。

以上を踏まえ、発達障害とてんかんでは配慮を受けた場合に配慮に対する満足度が高かったことから、業務指示の伝達方法に関して適切な配慮を行い情報が伝わるようにすることが重要と考えられる。つまり前項（３）では発達障害があることが業務指示の内容を把握し理解する際の困難と関連していたが、そのような場合に、発達障害のある労働者に対して適切な配慮を実施することが業務指示の内容を把握し理解する際の困難の頻度を低下させ、また、職場から配慮を受けている場合の満足感の上昇に寄与すると考えられる。

（５）障害者が業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に感じる困難を予測する要因の分析

分析の結果、年齢、聴覚・言語障害があること、発達障害があること、業務指示の内容を把握し理解する際の困難の頻度、施設内の環境に関する情報、福利厚生等の職場の制度に関する情報、特定の社員と関係性を構築して情報提供を受けられるようにしていること、休憩時間等は一人で過ごして必要以上の情報に接しないことについて、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得における困難の頻度と有意に関連していた。

年齢の影響に関しては、前項（４）と同様に何らかの年齢に応じた働き方に関連して業務指示以外の情報の取得が影響を受けている可能性はあるが、本結果のみから言及することは難しい。

聴覚・言語障害と発達障害がある場合に業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難があったことから、業務指示以外の情報の提供においてより配慮の必要性があり、業務指示以外の情報の提供における配慮によって能力をより発揮できるようになる可能性があることを示していると考えられた。

施設内の環境に関する情報、福利厚生等の職場の制度に関する情報取得が不十分な場合と、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得における困難は有意に関連していた。これら二つは業務の遂行に直接関わらないものの、不十分な場合に働く上で困難を感じることから、企業側は不足なく障害者へ伝えていく必要があると考えられる。また、特定の社員と関係性を構築して情報提供を受けられるようにしている場合には困難が減少していたことから、必要とする情報が伝えられる

経路を確保することが有効と考えられた。一方、休憩時間等は一人で過ごして必要以上の情報に接しない場合に業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得における困難を感じる場合が少なかった。情報取得を行わないことを障害者自らが選択した場合に困難が少ないということは、そもそも業務指示以外の情報を当人が必要としていない場合もあることを示していると考えられる。仕事は仕事として考え、業務指示以外の情報は求めない社員に対しては過度の情報提供は必要ない場合もあると考えられるが、ニーズは常に変化するものであることや、障害者本人の疲労の状況などの他の理由もあり得ることを踏まえると、本人のコンディションや必要な配慮について適宜確認しつつ、何らかのチャンネルを通じて業務指示以外の情報についても提供できる仕組みの維持は必要になると考えられる。

業務指示の内容を把握し理解する際の困難の頻度が業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得における困難と有意に関連していた。これは前項（３）で述べたように、業務指示の内容を把握し理解する際に困難が生じている場合は、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得も同様に困難となっているということを示しており、職場の情報共有という大きな枠組の中で企業と障害者のコミュニケーションを捉えていくことが肝要といえるだろう。

５ テレワークにおける情報共有の状況

（１）テレワークの経験

テレワークの実施経験は、企業アンケート調査、障害者アンケート調査いずれにおいても２割を下回り、本調査で回答対象として企業が選定した障害者（企業の人事・労務担当者が情報提供について配慮している社員（職員）として回答した障害者及び人事・労務担当者が調査依頼を配布した働く障害のある社員（職員））の大部分はテレワークの経験がないことが分かった。また、調査時点でテレワークを実施している者は企業アンケート調査、障害者アンケート調査とも１割を下回っていた。

障害種別で見ると違いがあり、視覚障害、聴覚・言語障害、肢体不自由、内部障害は実施率が比較的高かったのに対して、知的障害、精神障害、発達障害では実施率が低かった。高次脳機能障害、難病（指定難病）、てんかんは、企業アンケート調査では実施率が低く、障害者アンケート調査では実施率が比較的高かった。本調査では障害者の職務内容は取得していないが、視覚障害、聴覚・言語障害、肢体不自由、内部障害のある労働者の場合に、テレワークを実施しやすい仕事に従事している場合が一定数ある可能性は考えられる。高次脳機能障害、難病（指定難病）、てんかんで企業アンケート調査と障害者アンケート調査の結果に差があった理由について本調査結果から言及することは難しいが、本調査は対象企業の人事・労務担当者に対して雇用する障害者への配布を依頼したことにより、回答を依頼しやすい（連絡を取りやすい）障害者として、テレワークの実施に当たり労務管理面で人事・労務担当者とも事前に調整する場合の多いテレワークを実施している者へアンケート調査の依頼が配布された可能性はある。

一方、調査時点でテレワークを実施している人数はいずれの障害種別とも少なく、多かった障害種別でも、肢体不自由が企業アンケート調査 30 名、障害者アンケート調査 24 名、内部障害が企業

アンケート調査 26 名、障害者アンケート調査 14 名、精神障害が企業アンケート調査 20 名、障害者アンケート調査 12 名、聴覚・言語障害が企業アンケート調査 13 名、障害者アンケート調査 11 名にとどまり、障害種別にテレワークにおける情報共有の特徴を見ていくのは難しい状況だった。

（２）企業アンケート調査結果から見たテレワークにおける情報共有の状況

前項（１）のとおり障害種別にテレワークにおける情報共有の特徴を見ていくのは難しい状況だった。そこで、テレワークにおける情報共有の状況については、調査時点でテレワークを実施している者、つまり調査時点で継続してテレワーク業務を実施している群（以下「テレワーク継続群」という。）と、過去にテレワークの実施経験はあったが調査時点ではテレワークを実施していない者、つまりテレワークを実施したものの業務として継続しなかった群（以下「テレワーク終了群」という。）の別に集計して、テレワークの継続実施に寄与する要因の分析を行った。

その結果、企業アンケート調査では、テレワーク時の業務指示伝達に関して配慮を行っている（行っていた）場合はテレワーク継続群の方が多く、配慮内容の大部分に有意な差があったのに対し、テレワーク終了群は特別な配慮は行っていない（行っていなかった）場合が有意に多かった。テレワーク時の業務指示伝達について出勤時と比較して感じている（感じていた）ことについては、テレワーク継続群の方が有意に出勤時より円滑にできていると評価しており、テレワーク終了群は有意に出勤時より課題が多いと評価していた。テレワーク時の社員（職員）間の情報交換を促すために行っている（行っていた）ことについてもテレワーク継続群の方が多く、実施内容の一部に有意な差があったのに対し、テレワーク終了群は特別なことは行っていない（行っていなかった）場合が有意に多かった。つまり、テレワーク継続群は業務指示の伝達及び業務指示以外の情報の提供においてテレワーク終了群よりも多くの配慮や取組が行われており、業務指示の伝達は出勤時より円滑に行われていたことが分かった。

ただし、テレワークの実施件数が少なかったことから分析においては全ての障害種別の結果を合わせて行った。このため、特定の障害種別ごとの配慮や取組内容について明らかにする分析とはならず、様々な障害種別が合算された中でテレワーク継続群では配慮や取組が全般的に高いという結果を示すにとどまった。このことから、テレワークの円滑な実施及び継続においては、有意差のあった職場の情報共有における配慮や取組について、障害の種類や特性を踏まえてその実施の検討が求められると考えられる。

更に、テレワーク時の情報共有における配慮や取組が、テレワーク特有のものか、普段から実施しているものか明らかにするため、テレワーク継続群とテレワーク終了群別にテレワーク以外の通常の出勤時の情報共有の状況について集計・分析した。

その結果、出勤時の業務指示伝達に関して行っている配慮は、指示をメールやチャット、SNS 等で伝える場合については有意にテレワーク継続群の方が回答が多く、また、有意差は検出されなかったもののテレワーク継続群の方が全体的に数ポイント程度回答が多かった。出勤時の業務指示以外の情報の共有について特性を考慮して行っていることについては、朝礼や定期的なミーティングの場で必要な情報を周知する場合については有意にテレワーク継続群の方が回答が多く、また、有意差は検出されなかったもののテレワーク継続群の方が全体的に数ポイントから 10 ポイント程度

回答が多かった。更に、出勤時の業務指示以外の情報交換を促すために行っていることについては、朝礼やミーティングの場で情報交換の機会を設けている場合については有意にテレワーク継続群の方が回答が多く、また、有意差は検出されなかったもののテレワーク継続群の方が全体的に数ポイントから 10 ポイント程度回答が多かった。

以上から、職場の情報共有においてテレワーク継続群はテレワーク終了群よりも普段から企業から情報共有の配慮や取組が実施される機会が多くあり、通常の出勤時の情報共有の配慮や取組の延長としてテレワーク時の情報共有の配慮や取組が行われている可能性があると考えられた。

（３）障害者アンケート調査結果から見たテレワークにおける情報共有の状況

前項（２）と同様に、テレワークにおける情報共有の状況については、テレワーク継続群とテレワーク終了群の別に集計して、テレワークの継続実施に寄与する要因の分析を行った。その結果、障害者アンケート調査では、業務指示の内容を把握し理解することについて出勤時と比較して感じている（感じていた）ことについて、テレワーク継続群の方が有意に出勤時より円滑に業務指示の内容を把握し理解できていると評価しており、テレワーク終了群は有意に出勤時より課題が多いと評価していた。テレワーク時の業務指示の内容を把握し理解するのに困難を感じている（感じていた）ことについては、テレワーク継続群もテレワーク終了群も同程度であり有意差も検出されなかった。業務指示以外に社内でやり取りされる情報の取得について出勤時と比較して感じている（感じていた）ことについては、テレワーク継続群の方が有意に出勤時より円滑に情報を取得できていると評価しており、テレワーク終了群は有意に出勤時より課題が多いと評価していた。一方、業務指示以外の情報の取得については影響力（効果量）が小さく、業務指示の内容を把握し理解する場合の方が円滑に行えているという評価だった。テレワークの際の情報のやり取りに関して行っている（行っていた）ことは、自分が把握できていない情報について上司や同僚に積極的に質問する場合が最も多かったほかに、特定の社員と関係性を構築してその人から情報提供を受けるようにしていたり、業務以外のやり取りに参加しないことで必要以上の情報に接しないようにしたりする場合については、有意にテレワーク継続群の方が回答が多かった。また、有意差は検出されなかったものの他の項目についてもテレワーク継続群の方が数ポイントから 10 ポイント程度回答が多かった。

以上から、テレワーク時の業務指示の伝達においては、業務指示の内容を把握し理解する際の困難の内容そのものはテレワーク継続群とテレワーク終了群に違いはなかったものの、業務指示の内容を把握し理解することについてはテレワーク継続群の方がテレワーク終了群よりも円滑に行えているという認識であることが明らかとなった。一方で、業務指示以外の情報共有については、同様にテレワーク継続群の方が円滑であったものの、前項（２）の業務指示の内容を把握し理解する際よりも円滑に情報共有できているという両群の認識の差は小さかった。また、業務指示以外の情報のやり取りに関しては上司や同僚へ質問したり特定の社員から情報提供を受けるようにしたりする者がいる一方、必要以上の情報に接しないようにする場合もあった。これらから、業務指示以外の情報共有については、業務に必須となる業務指示の把握ほど円滑でなくともテレワークの実施は成立し、また、業務指示以外の情報取得のニーズについても個人差があると考えられた。

(4) 仕事に関わる情報取得全般に関して出勤時とテレワーク時の利点と思うこと

テレワーク経験のあった143人から自由記述形式により取得した出勤時とテレワーク時の情報取得の利点を整理したところ、出勤時の情報共有においては、【対面でのやり取りができる】ことと【情報を即座に取得できる】ことにより、【コミュニケーションが取りやすい】ことや【やり取りされる情報量が多い】という特徴があり、【情報の取得・共有が容易】となっていると考えられた。それらの結果として、【業務で必要な情報を確認できる】、【職場の状況把握ができる】、【人間関係を構築できる】という利点につながっていると推測された。それに対して、テレワーク時の情報共有においては、【気が散る情報に接する機会が少ない】ことと【文字化された情報が記録される】という特徴があり、それらの結果として【仕事に集中できる】、【対人関係のストレスが少ない】という利点につながっていると推測された。

テレワーク時は出勤時と比べて情報取得に制限があるものの、文字化された情報も含む得られた情報で支障なく行える業務が設定された場合においては、仕事の妨げとなる雑多な情報や対人関係に左右されることなく、集中して業務を行えるようになる場合もあることが示唆された。

6 総合考察

分析の結果、業務指示の内容を把握し理解することの困難と業務指示以外の情報の取得の困難は、障害者の性別、年齢、障害種別等の個人属性を統制（その影響力を除去）した場合においても有意に関連を示していたことから、業務指示と業務指示以外の情報共有は相互に関連しており、職場のコミュニケーションとして大きな枠組で捉えられると考えられた。

業務指示の内容を把握し理解することや業務指示以外の情報の取得に困難を感じている障害者は一定数いることが調査により再確認された。それは障害特性により異なり、視覚障害、聴覚・言語障害といった感覚機能に障害のある障害種別や、知的障害、精神障害、発達障害といった認知機能に障害のある障害種別では、障害特性によりコミュニケーションに課題を持つ場合に情報共有に支障をきたす場合が多いことから（なお、高次脳機能障害については、回答数が少なく傾向を見ることが困難だったが、認知機能に障害を有する場合が多いことから、知的障害、精神障害、発達障害と同様の傾向を持つ可能性がある。）、企業と障害者が支障なく情報共有できる手段や手順を整理することが求められると考えられた。特に聴覚・言語障害と発達障害では業務指示の伝達や把握における困難について企業と障害者の認識にギャップが大きく障害者側が困難と感じる頻度が高かった。また、視覚障害についてもやや障害者側が困難に感じる状況が多いことが確認された。更に、業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる場合には、業務指示の伝達方法に関して職場から配慮を受けていたとしてもその配慮に対する満足度は低くなっていた。仕事に関連する満足度が低いことは離職と関連する（障害者職業総合センター、2019）ことから、就労継続やQoWLの向上のためにも業務指示の内容を把握し理解する際の困難を減らすことは有効であり、そのためには企業と障害者が話合いの機会を持ち、個々の障害者の障害特性やニーズを踏まえて情報共有の手段や手順を整備することが求められると考えられた。

この際に、企業と雇用される障害者には情報の格差があることを踏まえた対応が必要となると考

えられる。一般に企業側は多くの情報を持っており、障害者側は企業側から提供された情報のみ取得でき、自分の必要とする情報が社内に存在するかどうか分からない。そのため、企業側は積極的に情報共有して障害者との情報格差を埋めていくことが求められると考えられる。ただし、視覚障害、聴覚・言語障害、発達障害では情報共有に関する困難があることが企業に伝わりにくい場合があること、また他の障害種別においても、現場で起こっている支障や課題については現にその場にいる者（この場合は働く障害者）の方がその支障や課題に関してより多くの情報を持っていることから、障害者側からも支障や課題の状況を企業へ共有して解決へ向けた話し合いをすることが求められると考えられる。

ただし、業務指示伝達に関して配慮を行うようになった理由・きっかけについては、大部分が、企業がその障害種別の社員を雇用する上で当然必要なことと考えたためであり、障害者自身から配慮提供の依頼があった企業は障害種別にもよるが多くて2割程度だった。職場の情報共有に支障がある場合に障害者から企業側へ配慮の要請を行っていくことは必要であるが、雇用される側である障害者から言い出しづらい場合もあると考えられる。企業はそのことを踏まえて、業務において支障となっている事柄について定期的に雇用する障害者へ確認するとともに、知的障害、精神障害、発達障害では支援機関から配慮提供に関する提案があった場合が2割から3割程度あったように、支援機関を活用して配慮を調整していくことも必要と考えられる。

テレワークにおける情報共有に関しては、調査時点でテレワークを実施している回答数が少なかったことから障害種別の分析は実施できず、全ての障害種別を合わせた結果を用いた分析のみ行った。その結果、業務指示の伝達に関しては企業アンケート調査、障害者アンケート調査とも、調査時点で継続してテレワーク業務を実施しているテレワーク継続群は、テレワークを実施したものの業務として継続しなかったテレワーク終了群より、情報共有は円滑に行えているという評価であった。一方、テレワーク終了群はその逆に情報共有の課題が多いと評価していた。この結果の背景となる一つの因果関係として、業務指示の伝達において支障があった場合にはテレワークが継続しなかったとも考えられる。また、逆方向の因果関係としては、新型コロナウイルス感染症の流行当時に社会の要請に応じてテレワークの実施体制が十分整備される前に急遽テレワークを実施し、その後、流行の鎮静化に伴いテレワークを終了した場合もあると考えられる。いずれにしてもテレワーク継続群は出勤時よりも業務指示の伝達や把握は円滑に行えているという評価であることを踏まえると、テレワークの継続と円滑な業務指示の伝達は関連しており、テレワークを実施するに当たり、障害特性に配慮した情報共有の仕組みを作ることは安定したテレワークの実現に有効と考えられる。更に、通常の出勤時の業務指示の内容を把握し理解する際の困難の頻度とテレワーク時の業務指示の内容を把握し理解する際の困難の頻度は関連していたことから、これからテレワークの実施を検討する場合には、日常的な情報共有の配慮や取組についても併せて検討していく機会になると考えられる。

一方、業務指示以外の情報共有に関しては、テレワーク時に社員（職員）間の情報交換を促すために行っていることについて、企業はテレワーク継続群で多く実施しているものの、障害者は業務指示以外の情報共有について業務指示の把握ほど円滑ではなかったという認識だった。また、業務

指示以外の情報を上司や同僚から共有してもらえるように工夫する者がいる一方、必要以上の情報に接しないようにする場合もあり、業務に必須となる業務指示の伝達に関する情報共有とは異なり、業務指示以外の情報共有のニーズについては個人差があると考えられた。このことから、テレワーク時の業務指示以外の情報共有については、必要とする障害者と現時点では特段必要としていない障害者がいることを踏まえると、社員への一斉メールや、グループウェアや社内 SNS 等の社内コミュニケーション用のアプリケーションにおいて社員が誰でもアクセスできる領域に情報を掲載することで、必要とする者が能動的に取得できるように情報提供する仕組みも求められると考えられた。

引用文献

内閣府 政策統括官（経済社会システム担当）（2020）「満足度・生活の質に関する調査」に関する第 4 次報告書。

障害者職業総合センター 調査研究報告書 No. 148（2019）「障害のある労働者の職業サイクルに関する調査研究（第 5 期）」。

障害者職業総合センター 調査研究報告書 No. 176（2024A）「障害者の雇用の実態等に関する調査研究」。

障害者職業総合センター 調査研究報告書 No. 177（2024B）「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」。

高原龍二（2013）日本の労働者における年齢・職務満足関係の職種差，対人社会心理学研究，13，23-30。

第 3 章

ヒアリング調査

第3章 ヒアリング調査

第1節 目的と方法

1 ヒアリング調査の目的

第2章では、企業及び障害者に対して実施したアンケート調査の結果を報告した。アンケート調査の結果を踏まえて、情報共有に関する職場の配慮と障害者による工夫についてより具体的に把握するため、企業とそこで働く障害者を対象としたヒアリング調査を実施した。

本章では、14 企業に対して実施したヒアリング結果について報告する（うち 10 企業は障害者へのヒアリングも実施）。まず、本節においてヒアリングの方法を示し、第2節において 14 企業の事例を紹介する。そして、第3節において、14 企業の事例を比較し、事例間の共通点や相違点について整理する。

2 ヒアリング調査の方法

（1）ヒアリング対象企業の選定

企業アンケート調査において、ヒアリングへの協力の可否を問う質問を行い、協力可能と回答した企業の中から、次の点に考慮して対象候補を選定した。

まず、アンケート調査において、障害者との情報共有に関する具体的な取組を記載していた企業を優先した。また、聴取対象となる事例の障害種別に多様性を確保できるよう努め、特にアンケート調査で情報共有の課題に関する回答頻度が高かった障害種別（視覚障害、聴覚・言語障害、知的障害、精神障害、発達障害）については、それぞれ複数企業にヒアリングを実施するよう努めた。さらに、企業の規模や所在地についても多様性を確保することを考慮して選定を行った。

こうして選定したヒアリング対象候補に対し電話にて協力依頼を行い、調査協力への了承が得られた企業 14 社に対し、順次ヒアリングを行った（企業ヒアリング）。その際、対象企業に在籍する障害のある社員の中から、ヒアリング調査への協力の同意を得られた障害者に対して、企業ヒアリングと同じタイミングでヒアリングを実施した（障害者ヒアリング）。

（2）ヒアリングの実施方法

ヒアリングは、Web 会議システムを利用したオンラインヒアリング又は企業訪問による対面ヒアリングのいずれかの方法で行った。ヒアリング実施時期は、2024 年2月から6月であった。ヒアリング時間は、企業ヒアリングと障害者ヒアリングを合わせて、1時間程度とした。

ヒアリング対象者は、企業の人事・労務担当者又は障害のある社員の上司（企業ヒアリング）、及び企業に在籍する障害のある社員（障害者ヒアリング）とした。ヒアリングを実施した 14 企業のうち 10 企業については企業ヒアリングと障害者ヒアリングを実施し、4 企業に対しては企業ヒアリングのみを実施した。

ヒアリング調査の内容は録音された音声データもしくは筆記データをもとに整理され、全ての対象企業によって正確性が確認された。

(3) 質問内容

企業ヒアリングと障害者ヒアリングにおいては、それぞれ下記の項目について質問した。

<企業ヒアリング調査質問事項>

- ・企業概要
- ・障害者雇用の状況
- ・障害のある社員との情報共有について（感じている課題、行っている配慮）
- ・テレワーク導入等により情報共有のあり方に生じた変化

<障害者ヒアリング調査質問事項>

- ・現在の勤務状況
- ・情報のやり取りについて（日ごろ感じていること、受けている配慮、自身が行っている工夫）
- ・テレワーク導入等により情報共有のあり方に生じた変化
- ・職場の情報共有について今後期待すること

※いずれの調査においても、テレワークに関する項目は、実施経験のある場合にのみ質問した。

ヒアリングは半構造化面接とし、一問一答とするのではなく、回答の流れに応じて柔軟に聞き取りを行った。したがって、全てのヒアリング対象者に同じ順序で質問を行ったわけではなく、話の流れの中で、一つの項目についてより深く質問を重ねたり、質問の順序を入れ替えたりしている。

(4) 倫理的配慮

ヒアリング実施時には、調査協力は任意であり、途中で協力を辞退する等の場合でも、対象者に不利益とならないことを説明し、調査を開始した。聴覚障害者とのやり取りに関しては、Web 会議システムの文字起こし機能を活用するとともに、当該障害者の上司や人事・労務担当者の協力を得た。

なお本調査は、障害者職業総合センター調査研究倫理審査委員会による審査の結果妥当と認められたうえで実施した。

第2節 調査結果

1 ヒアリング対象企業及び障害者の属性

ヒアリング対象企業の業種、規模、障害者の属性等は、表3-2-1のとおりである。

業種についてみると、医療・福祉業が6企業、建設業が3企業、製造業が2企業、不動産業・物品賃貸業が1企業、宿泊業・飲食サービス業が1企業、そして卸売業・小売業が1企業であった。

規模については、常用雇用労働者数1,000人以上が3企業、500人以上1,000人未満が1企業、300人以上500人未満が3企業、100人以上300人未満が5企業、43.5人以上100人未満及び43.5人未満が各1企業となっている。

ヒアリング対象となった障害者及び（障害者ヒアリングは行わず）企業ヒアリングのみ行った場合に言及されていた障害者の障害種別は、聴覚・言語障害、知的障害、発達障害が各3人、視覚障害、精神障害、高次脳機能障害が各2人、肢体不自由が1人であった。

表3-2-1 ヒアリング対象企業の業種・規模・障害者の属性等

事例番号	企業	業種	企業規模	障害種別	障害のある社員(職員)の主な業務内容	ヒアリング対象者	対象障害者
1	A法人	医療、福祉	100人以上 300人未満	視覚障害	マッサージ、 リハビリテーション指導	上司 障害者	Aさん
2	B法人	医療、福祉	43.5人未満	視覚障害	マッサージ	上司 障害者	Bさん
3	C法人	医療、福祉	300人以上 500人未満	聴覚・言語障害	車いすの清掃・管理等	上司 障害者	Cさん
4	D社	製造業	1,000人以上	聴覚・言語障害	従業員の給与計算	人事担当者 障害者	Dさん
5	E社	建設業	100人以上 300人未満	聴覚・言語障害	CADを用いた図面作成	人事担当者	Eさん
6	F社	建設業	1,000人以上	知的障害	注文書の作成・管理、 郵便物の仕分け等	上司 障害者	Fさん
7	G法人	医療、福祉	300人以上 500人未満	知的障害	調理補助・配膳	人事担当者・上司 障害者	Gさん
8	H社	製造業	43.5人以上 100人未満	知的障害	ハンバーグの製造等	人事担当者	Haさん
				精神障害	商品パッケージへの シール貼付等		Hbさん
9	I法人	医療、福祉	100人以上 300人未満	精神障害	職業指導員	上司 障害者	Iさん
10	J法人	医療、福祉	500人以上 1,000人未満	発達障害	障害者施設の入所者への 生活支援	経営者 障害者	Jさん
11	K社	不動産業、物品賃貸業	1,000人以上	発達障害	賃貸不動産の通電管理、 郵便物の仕分け等	人事担当者 ジョブサポーター 障害者2名	Kaさん
				発達障害	請求書の入力、 郵便物の仕分け等		Kbさん
12	L社	宿泊業、飲食サービス業	100人以上 300人未満	高次脳機能障害	客室の清掃	人事担当者	Lさん
13	M社	建設業	300人以上 500人未満	高次脳機能障害	従業員の勤怠管理	人事担当者	Mさん
14	N社	卸売業、小売業	100人以上 300人未満	肢体不自由	顧客管理、オンラインでの 問合せへの対応等	人事担当者 障害者	Nさん

なお、H社のヒアリング調査では知的障害と精神障害の2人について言及されており、K社については2人の発達障害者がヒアリング対象者となっている。そのため、14企業のヒアリングで言及された障害者の総数は16人となる。

2 事例

(1) 事例1

【企業概要】

A法人は、障害者及び高齢者を対象とした福祉事業を多角的に展開する社会福祉法人である。障害者支援事業としては、就労継続支援B型事業所、基幹相談支援事業所等を運営し、高齢者を対象とした事業としては、特別養護老人ホーム、通所介護事業所、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターを運営している。法人全体で、パートタイム職員を含め130人程度の職員が勤務している。

【障害者の属性と業務内容】

Aさんは視覚障害のある女性で、機能訓練指導員としてA法人が運営する特別養護老人ホームに勤務している。現在の視覚障害の状況は、左眼は失明しており、右眼の視力は0.05程度である。視覚特別支援学校卒業時にあはき師免許（あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師の免許）を取得し、就職活動を経てA法人に就職した。その後9年継続して勤務しており、業務には慣れているという。

機能訓練指導員としての業務内容は、特別養護老人ホームの利用者に主にマッサージの施術を行うことであり、リハビリ指導も担当している。同ホームの機能訓練指導員はAさん1人であり、50人程度の長期入所の利用者を全て担当している。

【ヒアリング対象者】

ヒアリング対象者は、Aさんと、特別養護老人ホームの業務を統括する上司（副施設長）であった。

【情報共有の状況】

同ホームには事務職員を含めて55人程度が勤務している。Aさんにとっての直属の上司に主任がいて、施設全体の業務の統括が副施設長（ヒアリング対象者）である。同ホームでは引継ぎ等のための朝礼を実施しているが、Aさんは参加していない。その他の職員会議やケース会議には他の職員と一緒に参加している。

連絡や引継ぎ事項は、口頭で直接伝えられることが多い。それが難しい場合は、手書きのメモで連絡や引継ぎを受けている。特に利用者に関する情報は手書きのメモで伝えられる。このほか、職員間の情報共有にはLINE WORKSも使われており、Aさんはスマートフォンでその内容を確認している。Aさんが機能訓練の記録を残す際には、Windowsの標準機能である拡大鏡を使ってパソコンで入力している。

他の職員と雑談をするのは、休憩時間等であり、Aさんは特段不自由は感じないという。利用者とのコミュニケーションは主に口頭で行っている。近年では、10人から20人の利用者を前に、大きな声を出して体操指導をすることもある。

【情報共有に関する職場からの配慮】

Aさんにメモで情報を伝える際、大きな文字で記したり、サインペン等の濃い色のペンで書いたりするようにしている。職員への連絡事項は、LINE WORKS で伝えることが多いが、Aさんに重要なことが伝わっているかは、口頭で確認するようにしている。

Aさんが機能訓練の記録を残すためのパソコンは、以前はスクリーンリーダーをインストールしていた。AさんはWindowsの拡大鏡を利用して入力できることが分かってきたこともあり、現在はスクリーンリーダーのインストールは行っていない。

各職員用のロッカーについては、Aさんにとって見つけやすい場所に配置するようにしている。個人のレターケース（書類を入れるボックス）には、見つけやすいように赤いテープを貼り、目印としている。

【情報共有に関する障害者の工夫】

LINE WORKS で伝えられる情報は、スマートフォンの文字サイズを大きくしたり、拡大鏡のアプリを使って文字を大きくしたりして読んでいる。利用者の状況に関する引継ぎメモや介護の記録は大きな文字で書いてもらっているため、目を近づけて見れば読み取ることができるという。また職場から紙で配られる書類は、携帯型の拡大読書器を使って読んでいる。職場の掲示物を見ることは余りないが、見る際は同じく携帯型の拡大読書器を使用している。

利用者とのコミュニケーションでは、目線をできるだけ相手に合わせたり、相手が聞き取りやすいようにしっかり声を出して話すようにしたりするなど、気を配っている。また利用者からの訴えや個人的な思いを聞き取るように心がけている。

あはき師の知識・技術のアップデートについては、本を読んだり、職能団体の研修等に行って情報を集めたり、あはき師同士で互いに施術をしてフィードバックをし合ったりして、自己研鑽している。

【情報共有等に関する感想】

上司である副施設長は、同僚や利用者とのAさんのコミュニケーションの様子について、「採用時に比べてスムーズにできるようになったと思う」と述べている。「就職したときは、喋ることに自信がないという感じが見受けられたが、今は利用者さんの前に立つときなど自信を持って結構しっかりやっている」と評価している。また副施設長は、周囲からの配慮については、「採用時と比べて基本的には変わらない」としている。

Aさん自身は職場の情報共有について、「職場の中で『こういう情報が得にくかった』とか『得られなくてちょっと困った』ということだと思い当たることは特にない」としている。また「他の職員と雑談をする機会は時々あり、特段不自由は感じない」とし、良好な関係を周囲と築けていることがうかがえた。今後に向けて、「もう少しコミュニケーションがしっかり取れるように努めていくことと、自分の考えを伝えるのに考えがうまくまとまらないところを改善しつつ普段の業務を行っていきたいと思う」と、さらなる成長への意欲を語っていた。

(2) 事例2

【企業概要】

B法人は医療法人であり、整形外科病院を経営している。同院にはリハビリテーション科があり、機能訓練や物理療法等が行われている。

【障害者の属性と業務内容】

Bさんはロービジョンの男性である。リハビリテーション科に所属し、外来患者に対して主にマッサージを中心とした物理療法の施術を行っている。見え方については、視野が狭いため周囲のものに気付きにくいことがあるが、信号等の遠くのものを確認できる程度の視力はあるため通勤等の移動については問題なく行っている。

視覚特別支援学校卒業時にマッサージ師免許を取得し、同院には2008年から勤務している。就職当初は物理療法を担当するマッサージ師はBさんを含めて4人いたが、その後先輩たちの引退に伴って物理療法を担当するマッサージ師は減り、現在はBさん1人となっている。

【ヒアリング対象者】

ヒアリング対象者は、Bさんと、上司であるリハビリテーション科長であった。

【情報共有の状況】

物理療法は、マッサージ師であるBさんと理学療法士とで担当している。そのため、例えば患者の痛みの状況等について理学療法士と情報共有し、治療方針を話し合いながら進めている。記録は電子カルテに記載するが、Bさんも問題なく対応している。

毎朝リハビリテーション科のミーティングがあり、スケジュールや各自が対応すべきこと等の必要な事項は、そこで全員に周知される。特にBさんに伝える必要がある事柄については、ヒアリング対象者のリハビリテーション科長等が口頭で伝えている。またBさんは、書類の記載には墨字(普通文字)で対応している。周囲に聞きながら記載することもあるが、基本的に紙ベースで対応できるという。

【情報共有に関する職場からの配慮】

Bさんが電子カルテを扱うパソコンについては、文字や画面をBさんにとって見やすい設定にしている。年末調整や社会保険関係の書類等、Bさんが記載しなくてはならない書類は、基本的にBさん自身が手書きで対応している。不備なく記載されていることがほとんどであり、修正を要することはほぼない。急ぎのときには、担当部署の職員が本人と一緒に確認しつつ代筆することもある。

3年前に病院の建物が新しくなり、古い建物とは道路を挟んで反対側に移転した。建物に入ってから更衣室に至るまでのBさんの動線も変更となったため、リハビリテーション科長とBさんで一緒に歩いて安全性を確認した。その際、「やっぱりここは歩きにくい」、「ここはつまずきそう」などという意見がBさんから出された。そこで、他の職員が使う職員通用口からのルートではなく、患者と同じ正面玄関から入るルート(平坦で照明も比較的明るいところを通る)をBさんは通れることとした。また、ルート上にやむを得ず物を置かなくてはならない場合は、そのことをBさんに伝え注意して歩けるように配慮している。

コロナ対応で自粛する以前は、忘年会や歓送迎会等、機会をとらえて職場のメンバーで飲食を共

にすることが多かった。Bさんもそうした場に積極的に参加し、周囲とコミュニケーションを取っていた。先日、ある理学療法士の退職に伴う送別会として職場の交流の機会が久しぶりにあった。そのときにはBさんとリハビリテーション科長と一緒に参加した。夜道の移動で、暗いところと明るいところの差が大きく、歩きにくいところもあったり、つまずきやすい段差もあったりするため、リハビリテーション科長がフォローすることもあった。このように、仕事以外の話も含めたコミュニケーションにBさんも参加し、周囲もさりげなくサポートしているという。

【情報共有に関する障害者の工夫】

患者の状況に関する理学療法士とのやり取りの際、例えば痛みに対して過敏な患者がいた場合、「刺激量は軽めな感じでお願いします」というように丁寧な情報共有に努めている。患者とのコミュニケーションにおいては、相手の話を聞いて時にはなだめながら治療を進めるようにしている。

仕事を始めたときは先輩のマッサージ師がいたため、建物の配置や動線等を教えてもらうこともあった。3年前に新しい建物に移ったとき、慣れていないうちは通路や階段を手すりを頼りに歩いて、つまずくのを防いだ。

マッサージのスキルアップのため、専門書を読み勉強するなどの情報収集をしている。また他のマッサージ師とも情報のやり取りを行うこともある。

【情報共有等に関する感想】

先輩のマッサージ師が引退していく中で最終的にマッサージ師がBさん1人になることが予想されていたので、先輩たちが現役だったころリハビリテーション科長は、「交流して、今のうちに聞いておけることは聞いておきなよ」というような形で、飲み会の席等で話をすることがあったという。「今マッサージ師はBさん1人になってしまったが、周囲としっかりコミュニケーションも取りながらやっていると思う」と、リハビリテーション科長は評価している。

リハビリテーション科長はBさんとの関係性について、「役職の違いはあるけれど、それ以外はほぼ人間として区別がなく対等な関係」と語る。また、Bさんが現在1人で担当している物理療法のマッサージ師の役割については、「患者さんの反応を見ていると、整形外科の領域にはなくてはならない一つのポジションとして確立されている。物理療法の部門は病院が始まったときからずっと存続している部署なので、研鑽もして歴史をつないでいけるようになってもらいたい」とし、Bさんへの期待を述べていた。

Bさん自身は、特に患者とのコミュニケーションに関して、「入りたてのころは苦手だったと思うが、今は患者に積極的に声をかけ、話を聞いてなだめるなど、うまく対応できるようになった」としている。周囲の職員との関係性については、「居心地のいい職場である」とした上で、「リハビリテーション科長から積極的に話しかけてもらい、楽しく会話できている。コミュニケーションを取ってくれるリハビリテーション科長をずっと尊敬している。今後も楽しく話して、続けられたらと思っている」と感想を述べている。

（3）事例3

【企業概要】

C法人は医療法人で、20数年前に設立された総合病院を経営しており、その中でリハビリテーシ

ョン部を設置している。リハビリテーション部は大きな組織であり、約 120 人のスタッフが勤務している。

【障害者の属性と業務内容】

Cさんは聴覚障害のある男性で、助手としてリハビリテーション部に所属し、現在は車いすの清掃や簡単な整備、修理を業者に依頼する際の調整等を担当している。そのほか、物品の片付けや清掃も担当するほか、他部署の依頼に応じてサポート業務に入ることもある。

Cさんは 20 数年前の病院設立時に、看護部所属の介護士として就職した。そのころは聴覚障害は軽度であり、補聴器を使えば周囲と支障なくやり取りできていた。その後聴力低下が進む中で、聞き違いによる患者や他のスタッフとのコミュニケーション上の行き違いがあり、看護部内での担当業務の調整を経て、10 年前にリハビリテーション部に異動した。リハビリテーション部でも以前は患者に直接関わる業務を行っていたが、コミュニケーション上の行き違いがあったこともあり、現在は前述の車いすの管理等の間接業務を担当している。今の聴力は、左耳はほとんど聞こえず、右耳は補聴器を着けて何とか話を聞き取れる程度である。

【ヒアリング対象者】

ヒアリング対象者は、Cさんと、上司であるリハビリテーション部長であった。

【情報共有の状況】

リハビリテーション部では、Cさんも含めた 3 人が助手として勤務している。業務上の指示は、リハビリテーション部長から行われる場合と、他の 2 人の助手から依頼される場合がある。指示は口頭で行われる。

リハビリテーション部では毎朝、業務上の小さなユニットに分かれて打合せを行っている。打合せは主に口頭で行われるが、周囲でも他のユニットが打合せをするなど騒がしい環境であるため、Cさんにとっては内容が聞き取りにくいこともあるという。

病院職員全体への連絡事項はメールで送信されるため、Cさんもゆっくり確認できる。最近、緊急連絡用の LINE グループが作られたが、あくまで緊急時のためのものであり、Cさん自身が業務上のやり取りを LINE で行うことはない。

Cさんは、昼休憩は近所にある自宅に帰って昼食をとるなど、一人で過ごすことが多い。コロナ禍以前は、歓送迎会、新年会等が行われており、Cさんもそうした場所に参加し、積極的に他のスタッフともコミュニケーションを取っていた。

【情報共有に関する職場からの配慮】

業務指示を行う場合には、業務上可能な範囲でゆっくり話す、Cさんの聞こえ方に配慮して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などの配慮が行われている。時間に余裕がなくゆっくり話せないときには、ジェスチャーも交えて伝えるようにしているという。

基本的にはリハビリテーション室でCさんとのコミュニケーションがとられるが、リハビリテーション室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、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る。騒がしい環境で電話対応するのはCさんにとって難しい場合もあるため、医師の助言も受けた上で、現在電話対応は免除されている。

朝のミーティングは、Cさんにとって内容を把握しにくいこともあるため、ミーティング終了後に、リハビリテーション部長が改めてCさんと内容を振り返り確認する機会を持つことも多い。特に分かりにくかったかもしれないと思われる事項については、復唱するなどして把握した内容に漏れないよう確認している。何かトラブルが報告された時には、リハビリテーション部長がCさんと反省すべき点や明日以降注意すべき点などを話し合い、翌日以降の業務に備えられるようフォローしている。

業務全体を通じて「そばにいつでも誰かがいる」という体制を作り、他のスタッフがフォローしつつ、Cさんが安心して担当業務を行えるようにしている。

【情報共有に関する障害者の工夫】

業務指示の声がやや小さかったり、雑音がある環境であったりするため、Cさんが指示内容を聞き取れないこともある。そうした場合Cさんは、内容を聞き返すことで確実に業務を行えるようにしている。

リハビリテーション部の他のスタッフに向けて、道具の管理についてのお知らせ等をCさんがメールで発信することもある。道具の管理を担当する者として、スタッフ全体に注意事項が伝わるよう努めている。

1時間の昼休憩は、心をリセットする機会として一人で過ごし、昼からの業務に切り替えて入るようにしている。

歓送迎会や新年会が行われていたころは、そうした場に参加しコミュニケーションを取って、自身のことを理解してもらえよう努めていた。そのような場では、話をする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た。

【情報共有等に関する感想】

リハビリテーション部長は、Cさんと他のスタッフとのこれまでの関わりを振り返って、「どうしても『聞こえなかった』とか『聞き間違っていた』ということでのトラブルはある。Cさんは聞こえたつもりで返事をしたけれども、実は十分にそれが理解できていなくて行き違いになったりすると、何度も注意されてしまう。Cさんにもちょっと辛い思いをさせたこともあった」と述べている。そうした中で、仕事の内容を見直すなどしてCさんが職場での役割を担い続けられるようにしてきたという。リハビリテーション部長は、同僚に対してCさんの聞こえ方が変わってきていることを説明し理解を求めているが、日々の忙しい業務の中で互いにストレスを抱えてしまうこともあるという。

Cさんの働く姿勢については、「基本的には指摘とか指導に関して素直に聞いて真面目に取り組んでくれているが、同様の指導をする場面もある。いろいろ努力はしてくれているんじゃないかなと思っている」と評価し、今後に向けては「職場として配慮すべきことについては、本人から聴取して対応していきたい」としていた。

Cさんは現在の業務について、「今の業務は、だいぶ周りの方にフォローされて、自分ができる範囲の仕事をさせてもらっているので、やりやすい」と話す。昼休憩等での雑談については、「皆でワイワイというのはちょっと苦手、っていうか、会話に結局入っていけない場面が多いので、そこが

難しい」と述べている。ただ、歓送迎会等の他のスタッフと飲食を共にする機会については、「お酒が入ったりとかしたら、結構割と皆とふれ合いやすいというところはある」として、今後もそうした機会があれば他のスタッフと交流していきたいと考えている。

周囲からのサポート等については、「スタッフに声をかけてもらって、私が気付かない部分とかで代わりにフォローしてもらったり、というようなことがある」、「配慮してもらってできる仕事なので、そこに関する不満とかというのはないですし、むしろ感謝している」と語る。患者とのコミュニケーションについては、「患者さんとコミュニケーションする場面というのは余りないけれど、それでもやっぱり患者さんから声をかけてもらうことはあるので、差し支えのない範囲でコミュニケーションを取りながら、楽しくやっていきたいな」との希望を述べていた。

(4) 事例 4

【企業概要】

D社は製造業の大手企業であり、工場や営業所等の事業所を全国に展開している。社員数は1,000人以上であり、雇用障害者数も50人以上となっている。

【障害者の属性と業務内容】

Dさんは聴覚障害のある女性で、D社の事業所の一つに在籍し、給与計算の業務を受け持っている。聴覚障害は先天性であり、聴力は左右ともに、補聴器を着けると音は聞こえるが、言葉の識別は難しい状況である。

D社には2010年に入社した。入社当初から給与計算を担当している。具体的には、身上異動や人事異動の連絡を確認し、異動に関わる必要なデータをExcelの表に入力する。そしてその結果を本社人事部に送り、それが給与に反映されるという流れである。Dさんは200人分を担当している。社内規定の改正等があり、Dさんも変化に適応しなくてはならないこともあるが、基本的な作業には慣れているため、順調に業務をこなしている。

2022年には産休を取得し、現在は時短勤務で育児との両立を図っている。Dさんは現在、週2回テレワークで勤務しており、それ以外の3日はオフィスに出社している。

【ヒアリング対象者】

ヒアリング対象者は、Dさんと、本社人事部の人事担当者であった。

【情報共有の状況】

業務指示については、基本的にTeamsのチャット機能を使って伝えられる。

Dさんを含む社員間の雑談は、Teamsのチャットで行われている。とりとめのない話が交わされることも多い。

テレワークで勤務しているときも、チャットで同僚とこまめにやり取りをしているという。

Dさんの職場のミーティングは、出勤している人は実際に集まり、その日テレワークの人はTeamsを活用してオンラインで参加するという、ハイブリッドの形を採用している。Dさんは、Teamsの文字起こし機能を使って会議の内容を把握しているため、出社している際もパソコンを持ってミーティングに参加している。画面には、プレゼンテーションの資料と報告者の発言の文字起こしが同時に投影されるが、報告者は通常、資料を読み上げるだけであり、Dさんは資料か文字起こしのい

ずれかを目で追えばよいと、問題なく対応できるという。参加者の言葉に追いつけなかった場合は、ミーティングが終わった後に確認をしている。

【情報共有に関する職場からの配慮】

業務指示は Teams のチャットを使っているため、たまたまDさんが受け取りやすい仕様だった。一般の社員から、社内の規定や福利厚生等の諸制度の運用に関して質問を受けた際、給与担当者であるDさんも回答しなくてはならないことがある。チャットで分かりやすく説明する努力をしているが、長文になるとどうしても相手に理解してもらえないことがある。そうした場合には、同僚の社員が代わりに電話で説明を引き継いでいる。

D社では社員向けの研修として、「社内オープンセミナー」を開催している。これは、例えば健康に関するもの等、社員に広く伝えたい様々なセミナーのことである。その中には、オンデマンドで配信されるものもあり、そこには必ず字幕を付けたり、スクリプトを添付したりするなど、聴覚障害者への情報保障を行っている。さらに、Teams の文字起こし機能に加え、UD トークという文字起こし専用のアプリも導入して、情報保障に努めている。

1年に2回ほど、聴覚障害のある社員が、就業環境について話し合う機会を設けている。そして（後述するように）そこで出された意見を、社内の改革に生かしている。

【情報共有に関する障害者の工夫】

Dさんは先天的に聴覚障害があるため、日本語の細かな語法や言い回しに自信がなくなることもあるという。メールを送った際などに言葉がうまく書けなかったと覚えていることがある。やり取りの中で、「相手にうまく伝わっていないな」と思ったときは、同僚に依頼して、文章の内容を確認してもらう。そしてアドバイスに従って修正し、送り直すこともある。

Dさんは、社内の聴覚障害のある社員とのミーティングで互いが感じる困りごとについて積極的に話し合うようにしている。そこで出された意見が実際に採用されたこともあった。例えば、社内食堂では声で注文しなくてはならなかったが、聴覚障害者にとっては難しいことであり、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てほしいとの意見が出された。D社はこれを採用し、「きつねうどん」とか「かけうどん」といったカードを食堂に置き、それを示すことで注文ができるようになった。このカードは、聴覚障害者だけでなく、風邪気味で喉を痛めた社員等にも活用されている。

D社ではイントラネットがあり、業務に直結した情報以外にも、福利厚生の制度等の情報も、そこで閲覧できるようになっている。

コロナ禍以前は、Dさんは同僚と飲食を共にする場に参加し、積極的に交流していた。そうした場でのコミュニケーションは口話であるが、業務上のやり取りとは異なり、細かいところは余り気にせず、場を共有することができていた。

【情報共有等に関する感想】

ヒアリング対象者である人事担当者によると、オープンセミナーでの情報保障や、Teams の文字起こし機能の活用等、聴覚障害者に対するサポートは充実してきているという。しかしながら、社内の新たな変化もあり、課題と思われることもあるという。例えばD社では、フリーアドレスが導

入されることになっている。これまでは「ここに座っている人は聴覚障害」などの情報が共有されていたが、フリーアドレスになるとどこの席に聴覚障害等の障害者が座っているかの把握が難しくなり、緊急事態の際の対応に困難が生じるかもしれない。これは新たな課題になり得ると、人事担当者は捉えている。

雑談に Teams のチャットや UD トークを活用することは可能だが、情報量としてはまだまだ不十分であり、また周囲と積極的にコミュニケーションを取ろうとする D さんのような人だけでなく、声をかけられるまで待っている聴覚障害者もいるので、雑談のインクルージョンにはまだ課題があると、人事担当者は考えている。

人事異動で新たに聴覚障害者と関わることになる上司や同僚もおり、また社内のコミュニケーションは部署をまたいでも行われることから、聴覚障害者とのコミュニケーションについては、全社的な研修を行うなど、何らかの対応を検討する必要があるのではと、人事担当者は話していた。

D さんによると、業務指示はチャットで伝えられるため、困難は感じていないという。Teams のチャットで雑談を含めたやり取りを行えることは、D さんにとっては大きな変化であり、「今はもう Teams のチャットなしということは考えられない」というほど、D さんの職場でのコミュニケーションにとって Teams のチャットは不可欠なものになっている。

また D さんは、同僚とはなるべく顔を合わせ、仕事の話だけではなく、雑談を取り入れながら関係を築いていった方が、仕事もやりやすくなると考えている。これまでは、入社したころから良好な関係を築いてきた同僚と同じ事業所で働いていたが、人事異動等があり、新しいメンバーと一緒に働くこととなった。「その人たちとどうコミュニケーションをしていくかというのが、今の課題になっている」と D さんは感じている。

D さんは、D 社の状況について、「最近、聴覚障害者が働きやすい環境になっている」と高く評価している。今後も様々な環境変化が予想されるため、「他の聴覚障害のある社員とも話し合っ、働きやすい環境にしていけないといけない」と、高い当事者意識を示していた。

(5) 事例 5

【企業概要】

E 社は、社員数 100 人以上の建設業の企業である。

【障害者の属性と業務内容】

E さんは聴覚障害があり、設計・積算を行う部署に在籍している。E さんの主たる業務は、図面を CAD に落とし込む作業である。E 社には途中入社で採用された。採用以前から、CAD を使った作業の経験はあった様子である。

E 社では、出社しなければできない業務を行う部署でない限り、テレワークを行うかどうかは本人の自由であり、勤怠管理上どちらの働き方を選択したかはチェックされない。(人事担当者が確認できる範囲では) E さんは出社している日が多い。

【ヒアリング対象者】

ヒアリング対象者は、E 社の人事担当者であった。

【情報共有の状況】

Eさんの聴力の詳細について人事担当者は把握していないとのことだが、Eさんは口話での会話はせず、相槌や筆談で周囲に対応している。社内では手話を使うことはない。他の人の話は、大きな声でゆっくり話されれば把握できている。

Eさんを含めた部署全員がメールやチャット、Teamsといったツールを活用している。作業の進捗等の確認は、こうしたツールを用いてオンラインで行われる。また部署内の打合せ等では Teams を利用しており、テレワーク中の社員も含めて参加している。

E社では、毎月第一営業日の昼に社長がスピーチをする昼礼と、半年に1度前期の報告や今後の展望等の共有が行われるキックオフミーティングが、全社員参加で行われる。これらの全社員が参加する会議は、集合形式で行われている。

【情報共有に関する職場からの配慮】

入社時のEさんに対する業務指示は、指示役を固定して行われている。指示役の同僚はEさんの隣の席に座っており、必要に応じて筆談等で情報のフォローをし、Eさんの質問にも対応している。

同僚は、筆談に応じたり伝わりやすい話し方を心がけたりするなど、コミュニケーション上の配慮を行っている。

人事担当者が話しかける際には、「Yes/No」で答えられるような質問の仕方をするなどの配慮を行っている。

Teams を使った部署内の打合せ等では、文字起こし機能を活用した情報保障が行われている。キックオフミーティングの発表資料は、事前に共有されている。昼礼やキックオフミーティングの内容で、特にEさんの業務に関係する部分については、指示役の同僚がメールで伝えるなどのフォローを行い、Eさんからの質問にも対応している。

【情報共有に関する障害者の工夫】

人事担当者が把握しているコミュニケーションに関するEさんの工夫としては、即時筆談可能なように筆記具を携帯しているということがある。また、対面での打合せや会議でも Teams を使用することで、同アプリの文字起こし機能を使った内容把握を行っている。これ以外にもEさんが工夫していることがあるかもしれないが、ヒアリング実施時点で人事担当者が把握していたのは上記の内容であった。

【情報共有等に関する感想】

業務に関わるコミュニケーションについては、特に課題はないという報告を、Eさんの上長から人事担当者は受けている。人事担当者は、Eさんにとってはおそらくテレワークより出社の方が働きやすいのではないかと考えている。Eさんの業務は進捗に応じて確認を必要とするものであり、隣に指示役がいていつでも質問できる環境の方が、本人にとって対応しやすいと推察されるためである。

昼礼やキックオフミーティングの内容については、把握しきれていないこともあるのではないかと、人事担当者は危惧しているところもあるという。また、社内でのコミュニケーションが基本的にメールやチャット等となっている中で、「最近どうですか」、「元気ですか」といった何気ないやり

取りを通した情報共有が、Eさんに対して十分にできているか不安に感じることもある、と人事担当者は述べていた。

(6) 事例6

【企業概要】

F社は建設業の大手企業であり、大規模公共事業を含めた様々な工事を請け負っている。

【障害者の属性と業務内容】

Fさんは知的障害のある男性で、総務部に在籍している。担当している業務は、郵便物の仕分けや下請け業者への注文書の作成、そして注文書や請求書の下請け業者とのやり取り等である。下請け業者との間でやり取りされる書類は毎月かなりの量に上るが、そのファイリングまでをFさんが担当している。

F社には特別支援学校卒業後に就職し、17年継続して勤務している。郵便仕分けは就職当初から担当していたが、4年目に注文書に関わる業務が加わった。当初は戸惑うこともあったが、今ではほとんど困らずに対応できるようになった。

コロナ下にテレワークを開始した。テレワークの日は、設定したパソコンを自宅に持ち帰って作業している。注文書の作成等は自宅で行うことができる。現在は週1回テレワークを行っている。

趣味は旅行やサイクリングであり、新幹線を利用して一人で旅行に行くこともある。

【ヒアリング対象者】

ヒアリング対象者は、Fさんと、その上司であった。

【情報共有の状況】

Fさんへの業務指示は、総務部の社員から口頭で行われる。テレワークの日には、メールやチャットで依頼が行われることもある。

社内の連絡事項等はメールやイントラネットの掲示板等で通知される。Fさんもパソコンから、掲示板等の内容を確認している。

社員間のインフォーマルなやり取りはメールやチャットで行うことができ、Fさんも他の支店にいる同僚も含めてメール交換をしている。(以前から知り合いであった) ヒアリング対象者の上司が別の事業所にいた際、旅行等に関する雑談のメールをFさんから受け取ったこともあったという。

交流の機会として、組合主催のボーリング大会や、CSR活動の一環で行っている清掃活動のほか、歓送迎会等、同僚と飲食を共にする機会もある。Fさんはこうした行事に積極的に参加している。

【情報共有に関する職場からの配慮】

総務部は20人強が所属する組織であり、在籍する社員の多くがFさんに声をかけ、コミュニケーションを取っている。特定の指示役等はいない。

業務指示を出す際には、一度にたくさん伝えることを避け、ゆっくり一つずつ伝えるようにしている。勤務中、Fさんがどう対応すればよいか分からず困っているようなときには、周りの社員からFさんに声をかけ、作業に関する説明を追加するようにしている。

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には、ヒアリング対象者の上司がFさんに声をかけ、確認するよう促している。

テレワークを開始した際には、同僚がFさんのパソコンの設定を行い、Fさんが一人で作業できるよう準備した。またテレワーク開始当初はFさんからメール等で質問されることもあったが、同僚が丁寧に対応していた。

【情報共有に関する障害者の工夫】

業務指示の内容が分かりにくいときには、自身から質問するようにしている。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る。

業務は優先順位を付けて対応している。どうしても対応しきれないときには、「今は手がいっぱいに対応できない」と、依頼元に伝えるようにしている。

テレワーク時にはメールやチャットで送られてくる指示に従い、書類のPDF化の作業や注文書の作成等の作業を行い、結果をメール添付等で戻している。分からないことがあれば、メールで質問するようにしている。

Fさんは、ボーリング大会や清掃活動といった会社の行事には積極的に参加し、多くの同僚と交流の機会を持つようにしている。そうした場では、旅行やサイクリング等、Fさん自身の趣味についても話題にするという。

【情報共有等に関する感想】

上司は、「障害がある」ということを変に意識して、細かいことまで指示や注意をしすぎないようにしている。他の一般の部下と基本的には同じように話して、必要に応じて「プラスアルファの説明をその都度追加している」という。「業務等の説明は一つ一つ伝えていかなければいけないという意味では、健常者も障害者も関係なく対応していくべき」との考えを述べていた。Fさんは「人を好きで、話すのも好き」であり、仲間と和気あいあいと働けていると、上司は考えている。

Fさんは自身の働き方について、「テレワークで働くより、ここに来て仕事をやるのが一番好きです。みんなと喋るのが好きです。家にいるとさびしいです」と語っており、他の社員に理解され生き生きと働いていることがうかがえた。

「会社の行事は楽しい」と話すFさんは、「今後は、社員旅行をしてみたいという気持ちもあります。難しいかもしれませんが……」と希望を述べていた。コミュニティに受け入れられ、その場を楽しんでいることが伝わってきた。

そんなFさんも対応に苦慮したことがあったという。それは、入社4年目に注文書作成業務を担当するようになったころのことで、「やり方を教わったときは全然分からなくて、今と比べてきつかったです」と語っている。その当時の上司等に相談し、何度も説明を受ける中で対応できるようになっていったという。「分からないときには分からないとちゃんと言ってます」というFさんの姿勢に、上司をはじめ周囲の社員が応えて丁寧に説明を続けてきたことがうかがわれた。

（7）事例7

【企業概要】

G法人は、デイサービスやショートステイ等の高齢者向けの介護施設を複数運営する社会福祉法人である。300人以上の職員が勤務し、10人以上の障害者をスタッフとして雇用している。

【障害者の属性と業務内容】

Gさんは知的障害のある女性であり、デイサービスのスタッフとして勤務している。Gさんの業務は、利用者に提供する食事の準備の補助、配膳、飲み物を作り提供する、そして食後の片付けや食器洗い等の食事提供に関わることが主となっている。また、利用者の話し相手になったり、利用者が塗り絵をする際に準備を手伝ったりするなど、利用者と積極的に関わっている。

Gさんは、特別支援学校卒業後にG法人に就職し、3年が経過した。就職当初は法人内のショートステイに配属されたが、3か月後にデイサービスに異動し、それ以後継続して勤務している。現在は、8時半から16時半過ぎまで勤務している。業務に慣れ、安定して働いているという。

趣味はフルートの演奏と声楽であり、施設のイベントで演奏を披露することもある。

【ヒアリング対象者】

ヒアリング対象者は、Gさんと、現場の上司、そして法人全体の人事担当者であった。

【情報共有の状況】

業務指示は上司や他の職員から、現場で口頭で行われる。

昼休憩の時間等に同僚と仕事以外の話題の話をすることもある。利用者の話し相手をすることも多く、施設主催のイベントにも積極的に参加し、利用者と交流している。

【情報共有に関する職場からの配慮】

上司等からGさんに業務について説明する際には、Gさんが理解しやすい方法で伝えるなどの配慮を行っている。例えば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していくという形である。施設でイベントが行われる日は、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ことがある。そのような変更がある際には、当日の朝情報を絞って伝えるようにしている。これは、事前に様々な変更事項を伝えてしまい、Gさんが混乱することを避けるための対応である。

上司は、「分からないことは聞いてくださいね」と常々Gさんに伝え、Gさんが一人で抱え込むことのないように配慮している。

G法人は就労支援機関とも連絡を取り合い、就労支援機関から伝えられたGさんの声を受けて対応することもある。以前、朝の業務が忙しい時間帯について、業務をこなそうと焦ってしまい、いらいらしてしまうことがあるとの訴えが、Gさんから就労支援機関に伝えられ、そのことはG法人にも共有された。職場ではこれを受けて、朝の時間帯のGさんの業務量を調整し、負担を軽減している。

【情報共有に関する障害者の工夫】

Gさんは、就職当初から分からないことはその場で質問し、解決するようになってきた。ただ、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る。上司等から教えられたことは、メモに記入し忘れないように心がけている。「飲み物をお願いします」などと他の職員から依頼された場合は、すぐに対応するよう努めている。

就労支援機関の職員とも連絡を密にし、職場の様子について電話等で共有している。困りごと等も話しており、必要があれば就労支援機関から職場に伝えてもらっている。

【情報共有等に関する感想】

Gさんの上司によると、「Gさんは記憶力がとても良くて、ほとんどの利用者の名前と顔、注文する飲み物も大体覚えている」という。それは配膳の際に役立っているだけでなく、「利用者と良い距離感で交流しながら仕事をしている」というGさんが利用者と積極的に関わる基盤となっている。

上司は、施設のイベントにおけるGさんの貢献について、「Gさんはフルートも歌もとても上手で、利用者もGさんが歌うときは拍手をたくさんしてくれて喜んでいるようだ」と評価している。

Gさんはこれまでを振り返って「就職した最初は分からないことがたくさんありました」としつつも、現在は順調に業務をこなせていると語っていた。施設のイベントで演奏することについては、「本当にもう楽しくて、少しワクワクしている状態です」と感想を述べていた。その上で、「今後挑戦してみたいこととして、企画や運営等のイベントの担当をしてみたい」と述べており、イベント等で利用者と交流することのやりがい、さらなる成長へのモチベーションにつながっていることが分かった。

（８）事例８

【企業概要】

H社は、食肉加工製品の製造業者である。工場をはじめとして50人以上の社員が勤務しており、（ヒアリングで言及された2人を含む）4人の障害者を雇用している。

【障害者の属性と業務内容】

H社へのヒアリングでは、知的障害のあるH aさん、精神障害のあるH bさんについて話を聞いた。

H aさんは、知的障害のある40代の社員である。主な担当業務は、具体的には、ジェットオーブンで焼いたハンバーグの芯温が基準を満たしているか、中が焼けているかなどをチェックし、問題がなければ専用のサンテナー（プラスチック製コンテナ）に並べて冷やす、といった工程である。また、煮豚に使用するタレの調合も担当している。これは、鍋にしょうゆや砂糖を入れてレシピどおりに調合してタレを作る作業である。

H aさんは、H社に就職する以前、ある就労継続支援施設に所属していた。その施設は、H社からハンバーグの加工の作業を請け負っており、H aさんがそれを担当していた。数年前にその施設が閉鎖されることになり、ハンバーグ製造の経験があるH aさんをH社で直接雇用することになった。

H bさんは、精神障害のある20代の社員である。担当業務は、商品が入った無地のパッケージにラベルシールを貼っていく作業や、商品を袋に詰める作業、そしてサンテナーを洗浄する作業等である。

H bさんは、就労支援機関の紹介で10年ほど前にH社に就職した。現在も同じ就労支援機関に登録し、サポートを受けている。

【ヒアリング対象者】

ヒアリング対象者は、人事担当者であった。

【情報共有の状況】

H社では、H a さん、H b さんに対してだけでなく、指示系統はどの部署も一直線で流れるように設計されている。つまり、2人への指示役は固定化されている。

会社の方針や社会保障の諸手続等に関する諸連絡は、朝礼や各部署のミーティング等で周知されている。これは他の社員と同様であり、特別なフォローは行っていないが、特段聞きそびれ等の問題は起こっていない。

歓送迎会、忘年会等の交流行事が行われる際には、2人は必ず参加しており、他の社員と交流する機会を持っている。2人とも長く勤めているので、他の社員とは顔見知りであり、周囲とは良好な関係を築いているという。

H社ではH a さん、H b さんの家族と連絡を取り合っており、体調が悪いときなどにはその情報を共有している。H b さんは就労支援機関のサポートを受けており、就労支援機関のスタッフが定期的に面談に来ている。

【情報共有に関する職場からの配慮】

H社では、H a さん、H b さんに新たな作業を依頼する場合は、あいまいな伝え方ではなく、「何をすべきか」を明確に伝えることを心がけている。そのため、「このやり方とこのやり方があるけれど、どっちでも好きな方でいいよ」というように判断をゆだねる表現は使わない。これは、あいまいな伝え方をして2人が混乱することを避けるためである。

上司がH a さん、H b さんが担当可能であると判断した作業については、新たな業務としてやり方を伝えていく。その際、まず一緒に作業を行い、工程と一緒に確認することを大切にしている。その中で、2人は作業の感覚をつかんでいけるという。

2人が体調不良やコンディション不調の際には、家族や就労支援機関と連絡を取り合い、状況についての確認をするとともに、変化を見守れる体制を取っている。

【情報共有に関する障害者の工夫】

人事担当者によると、それぞれの就職当初は、会社側では余り負荷をかけないように、混乱させないようにと配慮し、一つずつできることを増やすようにしていた。しかし、H a さん、H b さんは会社の予想をはるかに超えて新しいことを吸収し、担当業務を増やしてきている。2人とも指示内容を理解するのが速く、新しい作業でもすぐ覚えて遂行できるようになるという。

【情報共有等に関する感想】

人事担当者は、担当業務を増やしスキルアップしているH a さん、H b さんの成長を評価している。ただ、新しい業務の依頼を多く行うことだけを優先しているわけではない。「慣れていることが得意なことでもある」との受止めから、慣れている作業に注力することを優先に業務指示が出されている。

また周囲との関係については、「周囲の他の同僚とうまくコミュニケーションが取れて働けている」と評価されており、会社というコミュニティの中で今後も活躍してほしいとの期待が述べられていた。

（９）事例９

【企業概要】

I 法人は社会福祉法人であり、就労継続支援A型事業所をはじめ、複数の障害者支援施設を運営している。I さんが勤務する就労継続支援A型事業所（以下「同事業所」という。）では、法人内の他の入所施設に給食を提供する業務を請け負っているほか、おむすびを販売する店舗を運営している。

【障害者の属性と業務内容】

I さんは精神障害（統合失調症）のある女性であり、同事業所では職業指導員として利用者の指導に当たっている。

同事業所の給食提供業務では、知的障害、身体障害、高次脳機能障害等の障害がある利用者が調理補助業務を担当している。１年少し前までは、I さんも利用者として、調理補助業務を担っていた。２年間利用者として就労する様子をサービス管理責任者が見ていて、精神的な面は安定しており、同じ障害を持つ人への寄り添い方も素晴らしかったため、「ぜひうちの職員として働いてほしい」と声をかけた。そこから、立場が変わって職員としての勤務が始まった。

I さんの勤務はシフト制であり、６時から１５時まで（早番）のときと、９時から１８時まで（遅番）のときがある。早番のときは、他の職員が来るまで朝食の準備を一人で進めている。

利用者に対しては、作業の指示を出したり、様々な注意事項を説明したりするほか、進捗管理等を行っている。

【ヒアリング対象者】

ヒアリング対象者は、I さんと、サービス管理責任者である上司（以下、「上司」と記す。）であった。

【情報共有の状況】

同事業所には複数の拠点があり、上司は拠点を回りながら管理業務を行い、必要な連絡事項は各拠点に出かけた際に上司が伝えている。各拠点の責任者を通じて伝えることもある。

社会保障に関する手続等についても、上司が各拠点の責任者に説明し、拠点の責任者からI さんを含めた職員に伝えられる。I さんが分からないところは、上司がI さんの働く拠点に来たときに、I さんから上司に直接質問することもある。

I さんは、休憩時間に利用者や他の職員と雑談をして交流することもある。また、コロナ禍で中止していた歓送迎会等のイベントも復活しており、それらはI 法人の複数の事業所の職員が交流する機会となっている。I さんは、そうしたイベントに積極的に参加している。

【情報共有に関する職場からの配慮】

I さんが利用者に対して実際に支援を行っている現場を見て、上司に何か気付きがあれば、すぐにI さんと呼んでアドバイスをしている。それは、時間が経ってからではなくそのときに伝えた方が伝わりやすいだろうとの考えからである。

上司はI さんとなるべく２人での会話の機会を設けて、しっかり話を聞きたいと考えている。上司からは、I さんにとって厳しいこともしっかり伝えている。

I さんが一人で勤務しているときに分からないことがないように、他の職員は前の日までに必要な資料を用意し、事前に説明するようにしている。

【情報共有に関する障害者の工夫】

I さんは、利用者に指示を出したり、作業について説明したりする際には、相手の理解度に応じて言葉遣いや説明の丁寧さを変えるなど、工夫している。また、利用者の良いところを本人に積極的に伝えるようにしている。例えば、重いものを持ってくれる人には「気遣いができる」、包丁の使い方がだんだん上達してきた人には「だいぶ上達してきたね」というようにポジティブなフィードバックをしている。

利用者の表情等を見て、調子が悪そうだなと思う人には「大丈夫？」と声をかけるようにしている。その返答を聞くことで、体調不良や睡眠不足等、利用者のコンディションを正確に把握できるという。

一人で勤務する際などに戸惑わずに済むよう、分からなくなりそうなことは、事前に上司や先輩に聞くようにしている。

【情報共有等に関する感想】

上司は I さんの職員としての 1 年間の勤務状況について「しっかり吸収してくれており、どんどんスキルアップしている」と高く評価した上で、「これからもいろいろと習得していってもらわなければならない」と期待を示す。外部の研修にも参加するように指示しており、「今は職業指導員だが、来年からは生活支援員として活躍してほしい」と目標を提示している。

上司によると、同事業所の利用者から職員になったことを、他の利用者から受け入れてもらえるのか、I さんは気にして不安を感じていたという。しかしながら、「I さんが他の利用者に的確なアドバイスをしたり、精神的に寄り添ってくれたりするので、今は利用者たちも受け入れて、互いに職員・利用者という立ち位置が確立でき、良い関係が築けている」と上司は評価している。

I さん自身は今の仕事について、「やりがいのある仕事だと思う」との感想を語っていた。そして、「一番難しいと感じているのは支援だ。以前は利用者として教えてもらうことが多かったが、今は自分がいかに利用者に指導するのかが課題だ」と語る。「今後は利用者への指導を、もう少しスムーズにできるようにしたい」との目標を掲げていた。

(10) 事例 10

【企業概要】

J 法人は、高齢者や障害者を対象とした福祉施設を多数運営する社会福祉法人である。拠点は 45 か所ほどあり、10 人以上の障害者が、それぞれ現場のスタッフや事務職として活躍している。

【障害者の属性と業務内容】

J さんは発達障害 (ADHD) のある男性で、J 法人が運営する重度知的障害者のための入所施設で、支援員として勤務している。業務内容には、入所者の生活支援として相談にのったり支援計画を立てたりするなどが含まれる。利用者は重い知的障害のある人が多く、依頼があってから対応するだけでなく、日々の様子から困っていそうなことを J さんら職員が察して支援をするという。J さんは現在、日中勤務に加えて夜勤も担当している。

Jさんは福祉系の専門学校を卒業し、複数の福祉施設で働いてきた。J法人に就職したのは10年ほど前であり、最初は常勤の嘱託職員として別の通所事業所に配属になった。1年後に正職員への昇任試験を受けて合格し、そのときに現在の施設に異動になった。

採用時Jさんは発達障害の診断を受けておらず、周囲も本人もJさんの障害に気付いていなかった。長年勤務する中で、朝起きられずに遅刻することや、休まざるを得ない日が多くあった。当時Jさんは、頑張っているが周りの人のようにできない自分を感じて、劣等感に苛まれていたという。うつ病の診断を受け休職したこともある。

休職による減収のため、当時借りていた家の家賃が払えなくなり、家を出なくてはならなくなった。困っていたJさんの様子を当時の施設長が気付いてくれ、相談し、法人の空いていた職員寮に入った。そのときに施設長や同僚が生活の手伝いや支援をしてくれるようになった。

施設長は、通院していたメンタルクリニックへJさんと一緒に相談に行った。そのとき、ADHDの診断を受け、精神障害者保健福祉手帳を取得することになった。それをきっかけとして、Jさんはフットワークが軽くなり、仕事を休むことが少なくなった。今でもコンディション不良により休まなくてはならないこともあるが、有休消化の範囲内で対応できている。

【ヒアリング対象者】

ヒアリング対象者は、Jさんと、J法人の理事長であった。

【情報共有の状況】

Jさんが働いている施設は、パートを含めた職員が70人以上の大所帯である。それぞれ交代勤務で顔を合わせられないことも多いため、入居者の様子等に関する引継ぎが重要となる。施設では、サイボウズ社の情報共有アプリやLINEグループを使って円滑な引継ぎに努めている。Jさんは、廊下で行き会ったときなど機会を見つけては同僚と話をしており、日常での情報共有では全く困ることはないという。

Jさんは現在所属する部署の職員には自身の障害について伝えており、周囲からは自然なフォローを受けている。

施設では入居者と職員を含めたイベントを行っており、コロナ前までは旅行に行くこともあった。また、入居者と職員、家族や地域の人々が参加して夏祭りや秋祭りを実施していて、職員による出店や盆踊り等も行っている。法人主催のイベントでは、1,000人近くの近隣からの参加者も加わり、大いに盛り上がる交流の場となっている。

【情報共有に関する職場からの配慮】

Jさんの障害特性として、複数のタスクに優先順位を付けて順番に処理することが難しいということがある。新たなタスクに直面すると、前のタスクを忘れてしまうことが多い。Jさん自身、メモを取ればよいと思ってはいるが、メモを取ることで自分を忘れてしまうという。施設での業務は複雑で多岐にわたるので、気を付けていても忘れてしまうことがある。そうした点について、施設長をはじめ他の職員にフォローしてもらい、声をかけてもらうことで対応することができている。

様々な提出書類の締切り等についても、施設長等や所属部署のチーフから声をかけてもらっている。その都度進捗確認をしてもらえるので、漏れなく対応することができている。

【情報共有に関する障害者の工夫】

Jさんは、新人職員の指導を担当することがある。ただ、指摘事項をメモに書き留めておくことが苦手なので、気付いたときに口頭で一つ一つ伝えている。口頭でのやり取りがしやすいこともあり、後輩とペアを組んで働くときにはよく話をするようにしている。なぜその支援を行ったのかという意図や、Jさんが大切にしている留意点等、雑談も含めたやり取りの中で伝えるようにしている。後輩職員から質問があれば、いつでも対応している。

【情報共有等に関する感想】

ヒアリング対象者である理事長は、Jさんのこれまでの勤務状況を振り返って、「診断を受けてから見違えるように変わり、本当に良かった」と語る。周囲が協力的であることの背景として、「福祉の職場なので困りごと等に配慮するなどの意識が高い職員が多いのが一因としてある」と指摘する。理事長は、自己を客観視して仕事のやり方等を組み立てなおせるようになったJさんを高く評価しており、今後のさらなる活躍を期待していた。

Jさんは診断を受ける前の自身の状況について、「小学生のころからまともに宿題を提出できない状態で、社会人になってからも頑張っているが、周りの人と違い当たり前にできない自分」に戸惑っていたと語る。診断を受けたとき以降に前向きになれた理由については、「精神障害者保健福祉手帳をもらって自分自身が納得したという部分もあると思う」と振り返る。今の職場については、「コミュニケーションでは、役職とかの上下関係にこだわらずフランクに話ができるところが一番良いところだと思っている」との感想を持っており、「変化に弱いので、できることなら今の事業所に腰を据えて働きたい」と話した。「事務仕事は苦手」としながらも、利用者への支援を「前の職場も含めて17年間やってきて、皆さんに信頼され、一番得意としているところ」と述べ、継続して職場に貢献する意欲を示していた。

(11) 事例 11

【企業概要】

K社は、不動産業及び物品賃貸業を営む企業であり、1,000人以上の社員が勤務している。K社には、18人の発達障害者を含む30人の障害のある社員が所属する部署がある。同部署では、人事担当のマネージャーと2人のジョブサポーター（以下、「支援員」と記す。）の指示と補助を受け、社内の様々な部署から依頼された業務を、障害のある社員が担当している。

【障害者の属性と業務内容】

ヒアリングでは、ASDの診断を受けているK aさんと、ADHDの診断を受けているK bさんについて、話を聞いた。

K aさんはASDの診断を受けている男性であり、K社に就職してから約4年半勤務している。担当業務は、郵便局から受け取った郵便物を該当する部署に届ける郵便の仕分け業務と、K社が管理する賃貸不動産の電気を通したり止めたりする手続を行う通電業務である。

K bさんは、ADHDの診断を受けている男性である。担当業務は、郵便仕分けと、業者から送られてきた請求書の金額を社内のシステムへ入力する作業、そして契約書類の印刷や請求書の整理等である。

コロナ第1波のころは全社的に週1～2日程度はテレワークを行うよう指示があり、2人もテレワークを経験した。その際には、郵便仕分け以外のパソコンでできる作業を行っていた。現在は、2人とも週5日出社しており、テレワークはしていない。

【ヒアリング対象者】

ヒアリング対象者は、K aさんとK bさん、そしてマネージャーと支援員の4人であった。

【情報共有の状況】

K aさんやK bさんなど障害者が担当する業務については、他部署からの依頼を支援員が受け、各自に割り振っている。依頼内容については、基本的には支援員が障害者に説明する。業務指示は、対面で口頭にて行われるが、チャットやメールも活用されている。

新たな業務を障害者が担当する際、初めは支援員が依頼元の部署と障害者の間に入って調整する。互いに慣れてくると、依頼元の部署から障害者に直接作業依頼が行われることも多い。障害者は、依頼された作業には基本的に対応しようとするが、当初の約束の範囲を超えた作業依頼が来ることもあり、再度支援員による調整が必要となる。

2人の所属する部署では、月1回夕方に1時間ほど全員で集まって、会社側からの連絡事項を伝えたり、障害のある社員の間で困りごとを共有し、対応を考えたりするミーティングの時間が設けられている。このミーティングでは、会社の沿革について学ぶこともあった。K aさんとK bさんはミーティングの場で発言するのは苦手ということだが、他の人の意見から学ぶことが多くあるという。

支援員と障害者との面談のタイミングは、月1回などと固定せずに、障害者から面談希望があれば即時に対応している。面談以外にも支援員は、障害者との面談と雑談の間のような会話を大切にしている。その中で近況を聞いたり、相談にのったりしている。

K aさんは、昼休憩や始業時間前に自席の近くに座っている社員と話すことがある。K bさん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は、K bさんにとって良い気分転換になっている。

K aさんとK bさんは、テレワーク時に業務の依頼元と連絡を取り合わなくてはならないときには、Teamsのチャット機能でやり取りするか、出社時に対面で会えたときに質問するなどして対応していた。連絡が滞って困るようなことは全くなかったという。

マネージャーによると、テレワークでも業務指示やコミュニケーションは、Teamsを使えばさほど困らないという。テレワークで働く社員は、始業と終業、昼休憩の開始時等のメッセージを送ることになっているが、進捗管理は各々が行い、マネージャーや支援員によるその都度のチェックは行われていない。

【情報共有に関する職場からの配慮】

支援員が障害者に指示を出す場合、まずチャットで依頼事項を伝え、その後に必ず各障害者の席に出向いて口頭でも説明するようにしている。チャットの文字メッセージだけで伝えると、それぞれの障害特性の影響もあってか、意図とは異なる受け止め方をすることもある。そのため、支援員は丁寧な伝え方をしよう気を配っている。

支援員と特定の障害者の関係がこじれてしまい、コミュニケーションがうまく行えないこともある。そうした際には、他の支援員やマネージャーが間に入ってやり取りの正常化に努めている。

各障害者のスケジュールについては、各自が Outlook 予定表に入力することで、可視化されるようにしている。障害者が作業の優先順位を見失った場合には、支援員と一緒に Outlook 予定表を確認し、本人が整理できるよう促している。

K b さんによると、業務の依頼元の社員も、K b さんの知識に合わせた説明を行ってくれることがあるという。

イントラネットには日々様々なお知らせが掲載される。マネージャーや支援員は、K a さんや K b さんなどの障害者が情報を見落としたり、対応すべきことに対応しなかったりということがないように、チャットのメッセージでリマインドしている。月 1 回のミーティングで周知し、忘れていそうな人には個人的に声掛けをすることもある。

マネージャーは、障害のある社員との接点を得る機会を持つために、休憩時間に各自に声をかけるようにしている。お弁当を食べている人などに、コーヒ一片手に近況を聞くこともある。そうした際に、各自の様子を把握することができるという。

障害者の中には一人で過ごしたい人もいる。そうした人には、雑談を無理強いすることはなく、良い意味で放っておく環境を作るようにしている。

【情報共有に関する障害者の工夫】

K a さんは、業務の依頼元から追加の作業依頼があったときなど、対応可能かどうか慎重に判断している。判断に迷うものは、一旦持ち帰り、支援員に相談している。作業が立て込んでいて対応しきれないときには、「今日は立て込んでいるので、このコア部分だけ今日中に対応させていただいて、あとは明日以降の対応でお願いできないか」と、自身で依頼元の部署と相談することもある。

K b さんは、障害特性で記憶力（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る。

【情報共有等に関する感想】

マネージャーは、社内のコミュニケーションについて「一番大事なのは、風通しが良い環境とか相談しやすい環境だということを日々感じている」と話す。マネージャーも支援員も、障害者にとって「相談しやすい環境」を作れるよう心を配ってきた。マネージャーは現在の状況について、「チームの仲は本当に良いです」、「皆が助け合ったり、ランチに行ったり、仕分けをしながら雑談したり、本当に風通しが良いチームだと思う」と評価していた。

K a さんも K b さんも、業務指示については、メールやチャット等の記録に残る通知の仕方が望ましいと感じている。特に K b さんは、指示内容が記録に残るほうがやりやすいと感じているとのことだった。一方 K a さんは、慣れてくると「直接お会いしてある程度交渉したほうが伝わりやすい」と感じていた。

同僚とのコミュニケーションについて K a さんは、「私は喋ると止まらなくなるので、聞き役に回るようにしている。相手の方が 7 割喋って、自分が 2～3 割くらいになるようにしている」と、日ごろ心がけていることを話していた。K b さんは、「コミュニケーションでは、相手の部署や年齢に

関わらず、丁寧な対応をするよう心がけている。その上で自分の課題でもあるが、表情が余り豊かではないので、できる限り笑顔を作れるようになりたいと思っている」と、自身が留意したいことを述べていた。K a さんもK b さんも自身の障害特性を認識し、周囲と良好な関係性を築くための努力を重ねていることがうかがえた。

(12) 事例 12

【企業概要】

L 社は、宿泊業を営む企業であり、複数の観光向けのホテルを経営している。季節による変動はあるが、パートタイムの社員を含む 200 人程度が勤務している。複数の障害者が、調理補助や清掃等の業務を担当している。

【障害者の属性と業務内容】

L さんは高次脳機能障害のあるパートタイム社員で、客室の清掃を担当している。障害特性として、言葉が出てこないといった言語障害と、記憶障害がある。

L さんは1年ほど前に採用され、2週間のテスト期間を経て本採用となった。当初は客室の窓ふきだけを担当していたが、徐々に担当できる作業を増やしていき、現在では客室清掃はほとんど全ての作業を担当できるようになった。当初は週2、3日の勤務で始め、L さん自身が慣れてきたことから勤務日を増やし、今は週5日勤務となっている。

L さんは就職時点から就労支援機関のサポートを受けている。L さんへの配慮内容に関する調整や、担当業務を広げる過程では、現場の上司の意見を受けて、人事担当者が就労支援機関とも話し合って進めてきた。

L さんは受障前に就労経験があったこともあり、L 社への就職面接時に必要な配慮事項を自ら伝えるなど、社会人として高いスキルを持っているという印象を、人事担当者は受けているという。

【ヒアリング対象者】

ヒアリング対象者は、人事担当者であった。

【情報共有の状況】

現場での指示は基本的に口頭で行われる。その日の全社員のスケジュールは、書面でも渡される。

朝礼やミーティングでは、業務に関する連絡のほかに、様々なテーマについて話をすることもある。社員同士の仕事以外の交流は余りないと思われるが、休憩時に事務所で雑談するなどは自由に行われている。

【情報共有に関する職場からの配慮】

現場の上司や人事担当者がL さんに口頭で指示を出す際には、ゆっくり話すように心がけている。指示内容を把握しきれないときなど、L さんから質問されることもあるため、繰り返し丁寧に説明するようにしている。またL さんがメモを取ることができるように、ゆっくり伝えている。

スケジュールを書面で渡すことは、L さんの障害特性上も役立つものと考えられる。また、相談しやすい環境づくりに心がけており、生活面や経済面等の様々な相談事が、L さんから人事担当者に寄せられることもある。

【情報共有に関する障害者の工夫】

Lさんは指示を受けた際には、「こういうことですね」と内容を確認している。また、必ず指示内容をメモに取り、漏れなく業務に反映できるよう努めている。

【情報共有等に関する感想】

Lさんとのコミュニケーションについて人事担当者は「うまくいかないときには不安を感じたこともあるが、ゆっくり話し合えば問題ないことが分かり、安心できた」と話す。Lさんを受け入れたことによる他の社員への影響として、「現場の上司の指示が具体的にになったり数値がはっきり示されるようになったりするなど、今まで曖昧だったものが明確になることにつながった」と振り返る。上司からも、「明確に伝えることに意識を向けられるようになり勉強になった」との感想が寄せられたという。

Lさんは、「受障前の様々なことができていたころと現在の状況との差にジレンマを抱えている様子もある」という。人事担当者としては、パートタイム社員から正社員に昇格してほしいとの期待があるが、「期待しすぎて本人がづらくなってしまった」こともあったといい、可能な範囲で「折り合いをつけながら引き続き活躍してほしい」と、継続的な活躍への期待を述べていた。

(13) 事例 13

【企業概要】

M社は、建設を行う企業であり、パートタイム社員を含め約 500 人の社員が勤務している。内部障害や高次脳機能障害のある社員が、事務職や技術職として活躍している。

【障害者の属性と業務内容】

Mさんは高次脳機能障害のある男性で、支店の一つで事務職として勤務している。主たる業務は、同支店に所属する社員の勤怠管理であり、また依頼を受けて他の作業を手伝うこともある。現在は有期雇用の契約となっている¹。

Mさんは大学在学中に受障し、卒業後に登録した就労支援機関でパソコンを使った事務作業等の訓練を受けた。5年前にM社への出願の手続きを自身で行い、採用後ずっと同じ支店で勤務している。

採用当初Mさんは、歩行に関する運動機能障害があること以外の配慮の申出を行っていなかった。しかしながら実際の勤務の中で同じミスを何度も繰り返すことが確認され、注意障害や記憶障害等の高次脳機能障害に起因する特性があると考えられた。

運動機能障害については、歩行機能に障害のあるMさんが靴の着脱をしやすいように下駄箱の近くに椅子を置き、また出入りしやすいように玄関の段差に手すりを付ける配慮が、採用当初に行われた。

【ヒアリング対象者】

ヒアリング対象者は、本店所属の採用を担当している総務担当者であった。

【情報共有の状況】

Mさんへの業務指示は、特定の先輩社員が行っている。この先輩社員は、Mさんの採用当初から

¹ ヒアリング終了後、Mさんは無期転換し、活躍を続けている。

一緒に勤務しており、Mさんの障害特性をよく理解している。

Mさんが記入を担当する書類（勤務等整理表など）の提出を求める際には、総務担当者がメールと電話で依頼している。

Mさんを含め支店の同僚が、一緒に昼食をとることがある。M社では管理職を含めて立場の壁なく食事をしたり話をしたりする機会が多く、かなり風通しの良い環境となっている。総務担当者が支店を訪れた際、同僚と楽しそうに談笑するMさんの姿を目にしたこともある。

【情報共有に関する職場からの配慮】

先輩社員は、「どうしたらMさんが理解できるか」を考え、作業の説明方法を工夫している。Mさんが行うべき作業を細分化し、そのそれぞれについてやり方を何度も説明してきた。その結果、ミスはなくなっていないが、確実に減ってきているという。

前述のように総務担当者から必要書類の提出を求める際、電話とメールで連絡するのは、電話で伝えるだけではメモを取りそびれる可能性もあるからだという。そして電話では、総務担当者は締切り等を伝えるのと同時に、Mさんの最近の近況を聞いている。こうした対応は、Mさんだけでなく一般の社員にも行っているという。

Mさんから総務担当者に対して、困りごと等の相談は今まで一度もなかった。総務担当者はMさんを含め多くの社員から話を聞き、各支店の状況把握に努めている。

【情報共有に関する障害者の工夫】

総務担当者が把握している限り、情報共有に関する工夫をMさんが行っている様子はないという。一方、仕事に対するMさんの努力は周囲に伝わっており、支店の上司は「Mさんが一生懸命、普通に努力しているのを見て、気が付いたら皆『障害があるから受け入れる』ではなくて、Mさん自体を受け入れるようになった」と話しているという。

【情報共有等に関する感想】

Mさんの成長を見守ってきた先輩社員は、Mさんのミスが続く様子に直面した際、それを個人の責任とせず、「やっぱりそれが彼の持っている障害の特性なんだな」と受け止めて、対応を工夫していった。総務担当者によると、Mさんも先輩社員を尊敬しており、良好な関係が築かれているという。

支店の上司は、「一緒に仕事をしているうちに、尊敬をする。だけど特別扱いしなければいけない、とか一つも思わない」と話し、Mさんが人として同僚に受け入れられていることを強調しているという。

総務担当者は、Mさんに対する今後の期待として、「無期雇用への転換試験に挑戦してほしい」と語り、支店の一員として受け入れられているMさんが、継続して活躍することを期待していた。

(14) 事例 14

【企業概要】

N社は造花卸売業を営む企業であり、パートタイム社員を含め 200 人以上が勤務している。

【障害者の属性と業務内容】

Nさんは多発性硬化症による肢体不自由のある男性で、営業の部署に所属し、現在は完全テレワ

ークで勤務している。主たる業務は、ホームページを通じて届く顧客からのメールへの対応、また社内的な顧客の情報登録等の諸手続である。勤務時間は9時から17時40分までであり、残業等は発生しないよう配慮されている。

Nさんは25年前にN社に入社した。一般の社員として採用され、営業マンとして駆け回る日々を過ごしていたという。その後Nさんは自己免疫疾患である多発性硬化症を発症し、徐々に歩行困難等の症状が重くなってきた。「皆が歩いて5分くらいのところを1時間くらいかかって移動する」状態となったため、通勤困難であることを職場に申し出た。話合いの結果、2013年9月から完全テレワークへと移行した。

Nさんはそれまでの営業マンとしての経験があるため社内外の状況を熟知しており、それが現在の業務にも生きている。例えば、顧客からの問合せメールを各部署に割り振る際にも、各部署の業務を把握していることが基礎となる。

【ヒアリング対象者】

ヒアリング対象者は、Nさんと、人事担当者であった。

【情報共有の状況】

情報共有は主にTeamsを利用して行っており、場合によってメールでのやり取りも行う。どうしても口頭でなければ伝わりにくいと感じている社員もいるため、そうした人には、会社から支給されている電話で対応している。

2013年にテレワークを始めたころは、Web会議は一般的ではなく、Nさんもメールと電話で業務上のやり取りをしていた。コロナの影響もあって、現在ではTeamsによるWeb会議を活用しているほか、グループウェアとしてデスクネッツを導入し、互いのスケジュールを確認できるようになっている。

コロナをきっかけとしてN社の他の社員にもテレワーク導入が広がった。今では、出勤は3日、在宅は2日というのが一般的な勤務スタイルとなっている。

Nさんに対しては、面談等もWeb会議を活用して行われている。住民税の通知や年末調整等、どうしても書面でのやり取りが必要な手続もあるため、それらについては郵送で対応している。

【情報共有に関する職場からの配慮】

Nさんがテレワークを始めた際、家から作業ができるようにシステム部の社員がシステム構築に尽力した。

上司や同僚は、共有する必要のある事項はTeamsを通じてやり取りし、Nさんも含めて確認できるよう努めている。Nさんに新たな業務を依頼する際には、その作業工程をNさんと一緒に確認しながら説明し、Nさんが業務に入りやすいよう配慮されている。

Nさんに依頼する仕事を決める際には、顧客データの登録作業等、テレワークで集中して作業した方がミスも少ないと考えられるものを重点的に割り振るといったように、テレワーカーとしてのNさんの強みが生きるよう工夫されている。

【情報共有に関する障害者の工夫】

Nさんが上司や同僚にTeamsを通して声をかける際には、デスクネッツで相手のスケジュールを

確認するなどして、適切なタイミングで連絡するよう心がけている。

部署のミーティングや朝礼・終礼は Teams で必ず行われる。そのときには、「風邪っぽいようですが大丈夫ですか」とか、「今日誕生日ですよ」などと雑談を含めたコミュニケーションを取っている。

【情報共有等に関する感想】

人事担当者によると、Nさんの上司はNさんの勤務状況について高く評価しており、「Nさんがすごく頑張ってくれているので私たちも頑張らなきゃ」と話す同僚もいるという。

コロナ対応で全社的にテレワークを行う環境整備が求められた際、システム担当の社員から「Nさんがテレワークを始めたときに一度システムを組んであったから、今回はそのノウハウを応用することができた。ゼロから構築するよりは楽だった」と、Nさんが感謝されたこともあった。

テレワークを始めた 2013 年ころのコミュニケーション状況と現在を比較してNさんは、「当時は Teams は使っていなかった。コロナの影響もあって世の中の的に Teams が使えるようになってきて、かなりコミュニケーションが取りやすくなった」との感想を述べている。またテレワークという働き方についての感想としては、「良い点は、健康面でいうと、人に接しないということで病気をもらわないというメリットがある。その逆のデメリットはやはり直接顔を見てやり取りができない、というのはデメリットかと思います」と語っている。ただ、同僚や上司は長年共に働いてきた仲間であり互いのことはよく理解していること、Teams を活用することでリアルタイムでやり取りできることから、コミュニケーションについては余りストレスを感じていないと、Nさんは強調していた。

今後に向けてNさんは、「やはり必要とされたいというのがどうしてもあるんです」と語る。「売上げを上げるためにはどうしたらいいかというところを、家にずっといる自分ではあるけれど、考える」、「例えば上司の力になれることはないのか、とか、そういうのは常に考えてはいるつもりです」と話すNさんは、上司に提案を行い「ああ、そういう考え方もあるんだね。ありがとう」と感謝されることもあり、そういったときにやりがいを感じるという。顧客の利益のために知恵と力を尽くすことが会社の利益につながり、それが自身のモチベーションになっているとし、今後も頼られる存在であり続けたいとの目標を語っていた。

第3節 ヒアリング結果の考察

前節では、14 企業における 16 人の障害者との情報共有についてのヒアリング結果を提示した。各事例においては、情報共有に関する職場からの配慮と、障害者による工夫として、様々な取組が示された。本節では、それらを分類し、カテゴリの共通点とカテゴリ間の相違点を示す。第1章第1節2で示したように、職場でやり取りされる情報は、業務指示に関するものと、業務指示以外の内容を含むものに大別できる。また第1章第1節3で触れたように、情報共有について課題が指摘される障害種別の中では、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では、必要とされる配慮等が大きく異なると考えられる。そこで、業務指示に関する情報のやり取りと、業務指示以外の内容を含んだ情報のやり取りのそれぞれについて、感覚機能に障害のある障害種別（視覚障害、聴覚障害）と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）²に対する配慮等を整理し、それぞれの特徴を記述する。

本節の最後では、オンラインによるコミュニケーション手段の広がりがある職場での障害者と周囲との情報のやり取りに与えた影響について、ヒアリング結果から分かることをまとめておきたい。

1 業務指示に関する取組

（1）感覚機能に障害のある障害種別

ヒアリング結果の中で、感覚機能に障害のある障害種別を取り扱っているのは、事例1から事例5である。その内訳は、視覚障害が2事例、聴覚障害が3事例となっている。

感覚機能に障害のある障害種別の障害者への配慮や工夫に関する重要な点は、該当の事例から大きく5つに整理される。

まず第1に、業務指示が当事者の認識可能な媒体や方法によって伝わるのが必須事項となる。例えば、視覚障害のある職員に対してメモで情報を伝える際、大きな文字で記したりサインペン等の濃い色のペンで書いたりするようにするA法人の事例や、聴覚障害のある職員に対して、業務上可能な範囲でゆっくり話す、本人の聞こえ方に配慮して聞こえる右の方から話しかける、さらに指示内容は端的なものとするC法人の事例などはその代表的なものである。

第2に、特定の障害者に対するコミュニケーション上の配慮を行う際には、当該障害者の特性を理解する必要がある。このため、E社の事例では、聴覚障害のある社員に対する入社時の業務指示は指示役を固定して行われている。指示役の同僚は本人の隣の席に座っており、必要に応じて筆談等で情報のフォローをする。この事例のように、情報のやり取りを特定の社員が担う場合もある。

また第3に、指示が伝わりやすい環境の確保も重要である。C法人の事例では、聴覚障害のある職員が勤務する部屋が、多くの人が動いている騒がしい環境であるため、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するという対応がなされていた。

さらに第4に、パソコン等の ICT 機器の設定変更や、アプリケーションソフトの活用により、視

² 第2章では、認知機能に障害のある障害種別として、高次脳機能障害を含んだ分析を行っていない。これは、企業アンケート調査及び障害者アンケート調査において高次脳機能障害に関する回答を十分確保できなかったためである。ヒアリング調査では高次脳機能障害について2事例を確保することができたため、認知機能に障害のある障害種別に含めて整理することができた。

覚障害者や聴覚障害者との情報のやり取りが円滑に行えるようになることも多い。視覚障害のある職員が機能訓練の記録を残す際に Windows の標準機能である拡大鏡を使ってパソコンで入力しているという A 法人の事例や、業務指示は Teams のチャットを使い、聴覚障害のある社員が受け取りやすいようにしているという D 社の事例は、その代表的な形である。また、D 社からは、聴覚障害のある社員が Teams の文字起こし機能を使って会議の内容を把握しており、出社している際もパソコンを持ってミーティングに参加し、その機能を利用しているという話も聞かれた。Web 会議システムが、離れた場所にいる人同士が打ち合わせ等を行うという機能を超えて、聴覚障害者のコミュニケーションに寄与していることが示されている。

第 5 に、業務指示は対象となる障害者にしっかり伝わってはじめて意味があるものだが、そのことを確認し、漏れている際にはフォローを行うという配慮もある。例えば、職員への連絡事項を LINE WORKS で伝えることが多いが、視覚障害のある職員に重要なことが伝わっているかは口頭で確認するようにしているという A 法人の事例や、朝のミーティングは聴覚障害のある職員にとって内容を把握しにくいこともあるため、終了後に上司が改めてその職員と内容を振り返り確認する機会を持つことも多い、という C 法人の事例が、それに当たる。

(2) 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、高次脳機能障害といった障害種別に関しては、伝えられた情報を理解したり、整理して優先順位を付けたりすることに課題がある人も少なくない。

このような認知機能に障害のある障害種別の社員（職員）に対しては、業務指示として伝える情報量やタイミングを工夫し、簡潔に示すなど伝え方に配慮することで、障害のある社員（職員）の混乱を回避したり、スムーズな理解を促したりしていることがうかがえた。ヒアリング対象企業では、F 社、G 法人、H 社では知的障害のある社員（職員）、H 社、I 法人では精神障害のある社員（職員）、J 法人、K 社では発達障害のある社員（職員）、そして L 社、M 社の高次脳機能障害のある社員が該当する。

認知機能に障害のある障害種別の障害者への配慮や工夫に関する重要な点は、該当の事例から大きく 5 つに整理される。

第 1 に、知的障害のある社員に業務指示を出す際には、一度にたくさん伝えることを避け、ゆっくり一つずつ伝えるようにしているという F 社の例が示すように、情報を細分化し、少しずつ伝えていくという配慮がある。これは、高次脳機能障害のある社員に対し、行うべき作業を細分化して、そのそれぞれについてやり方を何度も説明してきたという M 社の先輩社員の対応と同様のものである。

第 2 に、指示やフィードバックのタイミングに配慮する対応がある。高齢者施設を運営する G 法人の事例にあった、施設でイベントが行われる日は利用者に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が、知的障害のある職員にはそれを早くから伝えるのではなく、当日の朝情報を絞って伝えるようにするという対応は、知的障害のある職員を混乱させないようにとの意図で行われている。また I 法人において、施設長は精神障害のある職員に対し、何か気付きがあればすぐに呼んでアドバイスを伝えるようにしているが、それは、時間が経ってからではなくそのとき

に伝えた方が伝わりやすいだろうとの考えからだという。

第3に、作業方法の伝え方として、実際に作業するところを見せる、あるいは一緒に作業しながら伝えることも重視されている。G法人では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していく形が取られている。またH社においても、知的障害や精神障害のある社員に新たな作業を教える際、まず一緒に作業を行い、工程を一緒に確認することにしており、その中で、2人は作業の感覚をつかんでいけるという。

第4に、指示等を伝える際の表現をできるだけ明確にするという対応がある。H社では知的障害のある社員や発達障害のある社員に新たな作業を依頼する場合は、あいまいな伝え方ではなく、「何をすべきか」を明確に伝えることを心がけている。「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」というように判断をゆだねる表現は使わないというH社の人事担当者の言葉は、明確に指示を出すことの大切さをよく表している。

第5に、指示役の固定化という対応がある。これは、障害のある社員に対してだけでなく、指示系統はどの部署も一直線で流れるように設計されているというH社の事例や、高次脳機能障害のある社員の特性をよく理解している特定の先輩社員が本人への業務指示を行っているというM社の事例に代表される。K社において作業の依頼元の部署と障害者の間にジョブサポーター（支援員）が入って調整しているのも、指示が錯綜し障害者が混乱することを避けるという意味で、H社やM社と同様の対応といえるだろう。

このほかにも、業務指示に関わる様々な配慮が職場で行われていることをヒアリングで確認することができたが、ここでは代表的な取組を紹介した。

業務指示のやり取りについては、障害者側からの工夫についても聞き取ることができた。最も多く聞かれたのは、分からないことがあればすぐに質問して疑問を解消しようとする、というものである。ヒアリングでは、単に質問しているだけではなく、質問の相手やタイミングを工夫していることも明らかとなった。例えば、知的障害のある社員自身が「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たり（F社）、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たり（G法人）している。

今回のヒアリングでは、指示を出す側や助言を与える側となった障害者の声も聞き取ることができた。I法人の事例では、精神障害のある職員が施設の利用者に指示を出したり、作業について説明したりする際には、相手の理解度に応じて言葉遣いや説明の丁寧さを変えるなど工夫して伝えており、重いものを持ってくれる人には「気遣いができる」、包丁の使い方がだんだん上達してきた人には「だいぶ上達してきたね」というようにポジティブなフィードバックをしているという。一方、J法人の事例にあるように、発達障害のある職員が新人職員への指導を担当する際には、障害特性上、指摘事項をメモに書き留めておくことが苦手なので、気付いたときに口頭で一つ一つ伝えており、自身の特性を踏まえた対応となっている。

以上のように、業務指示に関する情報共有については、視覚や聴覚といった感覚機能に障害のあ

る障害種別に対しては、障害者にとって情報を把握しやすい媒体・方法で伝えることが重要となる。他方、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伝えることが重視される。

2 業務指示以外の情報共有に関する取組

(1) 感覚機能に障害のある障害種別

感覚機能に障害のある障害種別においては、業務指示以外の情報についても、業務指示についての対応と同様に障害者が情報を把握しやすい媒体・方法で伝えられることが重要となる。例えば、社内研修であるオープンセミナーのうちオンデマンドで配信されるものについては、必ず字幕を付けたりスクリプトを添付したりするなど、聴覚障害者への情報保障を行っているというD社の取組は、その代表的なものである。

お知らせや掲示物等の確認には障害者が各種支援機器を活用することも有効であり、A法人の視覚障害のある職員は「職場から紙で配られる書類は、携帯型の拡大読書器を使って読んでいる。職場の掲示物を見ることは余りないが、見る際は同じく携帯型の拡大読書器を使用している」という。

職場で働く際に重要な情報には、施設や建物の状況、特に通勤ルートや障害者の動線に関する通知が含まれる。視覚障害者にとってこうした情報の把握は難しく、また把握できないことが移動する際の危険につながりかねない。B法人の事例では、「3年前に病院の建物が新しくなり、古い建物とは道路を挟んで反対側に移転した。建物に入ってから更衣室に至るまでのBさんの動線も変更となったため、リハビリテーション科長とBさんで一緒に歩いて安全性を確認した」という視覚障害のある職員への配慮が見られた。また同法人では、「ルート上にやむを得ず物を置かなくてはならない場合は、そのことをBさんに伝え注意して歩けるように配慮して」おり、安全面に関わる情報を視覚障害のある職員に確実に伝えようとしていることが分かる。

安全面に加えて、視覚障害者にとっては、同じような形のものが多く並んでいる中から自分のものを見つけ出すことがストレスになる場合もあり、それに関わる情報伝達の工夫もある。A法人では、「各職員用のロッカーについては、Aさんにとって見つけやすい場所に配置するようにしている。個人のレターケース（書類を入れるボックス）には、見つけやすいように印を付けている」という。こうした配慮は、ロービジョンの職員の、見て場所を探すという行為に関わるストレスの軽減に寄与していると思われる。

職場でのコミュニケーションは情報の把握だけに限られず、発信すること、伝えることが障壁となることもある。こうした課題は聴覚障害者にとって切実なものであり、聴覚障害のある社員が勤務するD社の社員食堂において、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ることになったのは、伝える際のバリアをなくす試みといえよう。また、その社員がTeamsのチャット機能を使って雑談できることを歓迎しているのは、それが聴覚障害者にとって、情報を受け取ったり、自分の意見等を伝えたりする両面で扱いやすい媒体であるからだろう。

職場の同僚同士で昼休憩に昼食を共にしたり、勤務終了後に飲食を共にしたりするなど、様々な交流の機会を設けることがある。障害者にとっては、そうした交流の場に参加すること自体にも、

参加した場でのコミュニケーションについて配慮や工夫が必要となることがある。

視覚障害者にとっては、職場以外の場所に出かけることがハードルとなる場合もある。B法人の事例で、視覚障害のある職員が同僚の送別会に参加した際、夜道の移動は暗いところと明るいところの差が大きく、歩きにくいところやつまずきやすい段差もあるため、上司がフォローすることもあったというのは、さりげなくも大切なサポートといえるだろう。

聴覚障害者にとっては、交流の場での会話内容の把握がポイントとなる。例えばC法人の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た、というように、その場において実行可能な工夫がなされている。ただ注目すべきなのは、そうした場でのコミュニケーションは口話であるが、業務上のやり取りとは異なり細かいところは余りに気にせず場を共有できていたというD社の聴覚障害のある社員の発言に見られるように、会話内容の把握に必ずしも拘っているわけではないということである。細部までしっかり把握することが求められる業務に関わる場面と、互いに場を共有することが優先される交流の場とでは、障害のある社員（職員）が情報把握において期待するレベルが異なるということは、障害者を様々な場に包含していくことを考える上で、重要な示唆になり得るだろう。

最後に、交流の機会の確保ばかりを強調してはならないことを示しているのが、聴覚障害のある職員による「1時間の昼休憩は、心をリセットする機会として一人で過ごし、昼からの業務に切り替えて入るようにしている」といった発言である（C法人）。コミュニケーションを取ることの負担を回避して午後の仕事に備えるため、雑談等に参加しないことも含めた当事者の希望への配慮が求められているといえよう。

（2）認知機能に障害のある障害種別

職場では様々な通知文、お知らせ等が多様な媒体を通じて周知される。障害者を含めた社員（職員）は、それらの中で自身の業務に関係するもの、自身も対応しなくてはならないものをより分け、内容把握することが求められる。しかしながら、情報を整理したり、優先順位を付けたりすることが特性上不得手である障害者もいるため、各職場ではリマインド等の配慮が行われている。

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には、上司が声をかけ、知的障害のある社員に確認するよう促しているというF社の事例、イントラネットに掲載されるお知らせについて、障害のある社員たちが情報を見落とし、対応すべきことに対応しなかったりということがないように、マネージャーやジョブサポーター（支援員）がチャットのメッセージでリマインドしているというK社の事例は、情報確認に関するリマインドの実例である。また、発達障害の特性上メモを取ることで自分を忘れてしまう職員に対して、施設長等が様々な提出書類の締切り等についてその都度進捗確認をしているというJ法人の取組や、高次脳機能障害のある社員に対し、人事担当者から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るかもしれないため、電話とメールの両方で連絡するというM社の取組も各自の障害特性に対する配慮といえるだろう。

職場では、上司や同僚との間で雑談も交わされる。そうした雑談には、上司が障害者の様子を把握できたり、障害者自身の気分転換の機会となったりするなどのメリットがあることが指摘されている。K社のマネージャーは、障害のある社員との接点を持つ機会として、休憩時間に各自に声を

かけるようにしているといい、そうした際に、各自の様子を把握することができると述べていた。また、K社の発達障害のある社員の話では、同僚と外出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という。

また障害者からの声として、社内のイベントや行事に積極的に参加して他の社員や関係者と交流を深めることの楽しさ、充実感を複数のヒアリング対象者から聞き取ることができた。ボーリング大会や清掃活動といった会社のイベントには積極的に参加するというF社の知的障害のある社員は、イベント等の場で、旅行やサイクリング等の自身の趣味についても話題にするなどして多くの社員と交流を深めている。G法人の高齢者施設で勤務する知的障害のある職員は、施設のイベントでフルートの演奏や歌を披露することを通じて、利用者に受け入れられている。H社やI法人でも、歓送迎会、忘年会等の交流行事に障害者も積極的に参加し、周囲と良好な関係を築いている。こうした行事参加に関しては、職場からの特段の配慮があるという指摘はなされておらず、各職場において障害者の参加が自然に受け入れられている様子うかがわれた。

C法人の事例にあった聴覚障害のある職員と同様に、認知機能に障害のある障害種別でも、休憩中は雑談等はせず、一人で静かに過ごしたいとするK社の人事部門のマネージャーの指摘もあった。「障害者の中には一人で過ごしたい人もいる。そうした人には、雑談を無理強いすることはなく、良い意味で放っておく環境を作るようにしている」と話しており、障害のある社員それぞれの希望に応じて対応が変えられていることが分かる。K社の障害のある社員からも、同僚である他の障害者に対し、話しかけてほしくなさそうなどときには話しかけるのを控えているとの発言があり、互いに心地よく働けるための距離感が模索されていることがうかがわれた。

以上見てきたように、業務指示以外の職場での情報のやり取りに関する対応としては、様々な連絡事項を障害者に周知していく取組と、業務以外の交流活動に障害者も受け入れていく取組があるようだった。連絡事項の周知については、視覚、聴覚といった感覚機能に障害のある障害種別では、受け取りやすい媒体・方法で情報を届けることが必要とされている。知的、精神等の認知機能に障害のある障害種別では、情報の混乱を避けるとともに、必要な対応を実施するよう促す配慮が行われていた。また交流活動への受け入れについては、感覚機能に障害のある障害種別の障害者に対しては、会場への移動やその場での会話に参加するための配慮、工夫が行われていた。認知機能に障害のある障害種別については、周囲が自然に受け入れ、本人も積極的に参加しているようだった。一方、障害者の中でも私的な交流を苦手としている人もおり、同じ人物でも一人で過ごしたい時間もあるため、適切な距離感を模索することが必要とされているようだった。

3 多様なオンラインコミュニケーション手段の広がりとその影響

近年の職場では、社内 SNS や情報共有アプリ、Web 会議システム等、オンラインでの多様なコミュニケーション手段が用いられるようになってきている。ヒアリングでも、各職場でこうしたコミュニケーション手段を取り入れている様子を聞き取ることができた。複数の障害者から、それらの利用が障害者の助けとなっているとの指摘が聞かれた。一方で、コミュニケーション手段に大きな変化

はないと回答した企業もあり、口頭でのやり取りを大切にしているという声も聞かれた。

ここでは、オンラインでの多様なコミュニケーション手段の広がり、障害者が働く職場でのやり取りに与えた好影響について、ヒアリング調査の結果に依拠して整理する。そのあとで、オンラインコミュニケーション手段の課題や、あえて口頭など対面上のコミュニケーション手段が選択される理由等について触れる。これは、どのコミュニケーション手段が望ましいかを議論するために行うわけではない。多様なオンラインコミュニケーション手段の広がりを経験した現在において、対面とオンラインのそれぞれの手段の有用性を、障害者雇用の文脈において整理しなおすことを目的としている。

(1) 多様なオンラインコミュニケーション手段の広がり的好影響

多様なオンラインコミュニケーション手段導入の利点として、第1に、社内 SNS やチャットでは文字情報のやり取りが行われており、その記録が残るということを指摘できる。例えば視覚障害者にとっては、オンライン上の文字情報は、紙媒体に比べて、拡大や白黒反転等、見やすい形にカスタマイズしやすいということがある。ヒアリングでは、視覚障害のある職員が、LINE WORKS で伝えられる情報をスマートフォンで文字サイズを大きくしたり、拡大鏡のアプリを使って文字を大きくしたりして読んでいたり（A 法人）、「文字や画面を B さんにとって見やすい設定にして」電子カルテを記入したり（B 法人）していることが確認された。

また文字情報が残るということは、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る。発達障害のある複数の社員から、業務指示については、メールやチャット等、記録に残る通知の仕方が望ましいと感じている、といった話が聞かれた（K 社）。また、高次脳機能障害のある社員は電話で伝えるだけではメモを取りそびれる可能性もあることから、電話とメールで連絡するという M 社の人事担当者も、メールの利点として記録が残ることを挙げていた。

そして文字情報でのやり取りの最大の利点は、音声言語でのコミュニケーションに頼らずに成立することであり、それは聴覚障害者にとってのコミュニケーションの負担軽減に寄与すると考えられる。もちろん、文字によるコミュニケーションは筆談等の形でこれまでも行われてきているが、パソコンやスマートフォン等のデバイスでの送受信は通常業務と同じツールを用いるため、なじみやすい形での言葉のやり取りを可能とした。D 社や E 社での聴覚障害者への業務指示がメールやチャットで行われることは、スムーズな指示伝達に寄与していると考えられる。また、D 社の事例にあった Teams のチャットで行われている同僚との雑談は、聴覚障害があっても、ほぼバリアなく展開されるものと思われる。

第2に、離れた場所にいる複数の参加者によるリアルタイムの映像付きの会話を可能とした、Teams 等の Web 会議システムの登場を挙げておきたい。これらは、テレワークでのコミュニケーションに画期的な変化をもたらした。このことについて、歩行困難により完全テレワークにて勤務している N 社の社員は、「Teams が使えるようになってきて、顔も見られるし、かなりコミュニケーションが取りやすくなった」との感想を述べている。オンラインでの朝礼やミーティングの際、「風邪っぽいようですが大丈夫ですか」とか、「今日誕生日ですね」などと雑談を含めたコミュニケーシ

ョンを取っているとのことで、同僚との良好な関係性の維持に Web 会議システムを通じた会話が役立っているようだった。

そして Teams には、Web 会議でやり取りされる会話を文字で書き起こす機能（文字起こし機能）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る。入社時のミーティングでもパソコンを持参し、Teams の文字起こし機能を活用して内容を把握するという D 社の事例は、情報保障のツールとしての Web 会議システムの有用性をよく表している。

（２）オンラインでのコミュニケーション手段の課題

オンラインでのコミュニケーション手段の活用において、そうしたコミュニケーションが有する課題が認識されることもある。ヒアリングでは、それらについての発言も聞き取ることができた。

まず、チャットやメッセージによるコミュニケーションの難しさについての発言が複数あった。例えば、D 社の給与担当者である聴覚障害のある社員は、一般の社員から、社内の規定や福利厚生等の諸制度の運用に関して質問を受けた際、回答しなくてはならないことがある。電話対応が難しいということもあり、「チャットで説明するよう努力しているが、どうしても相手に理解してもらえないことがある」という。そうした際には同僚が代わりに電話で説明することになるとのことだった。この背景には、この社員の事情というよりも、多くの人は込み入った説明をチャットのやり取りで理解することに慣れていない、という事情が関係しているように思われる。

K 社のジョブサポーター（支援員）は、障害のある社員に指示を出す場合、まずチャットで依頼事項を伝え、その後に必ず各社員の席に出向いて口頭でも説明するようにしているという。それは、チャットの文字メッセージだけで伝えると、それぞれの障害特性の影響もあってか、意図とは異なる受け止め方をすることもあるとの事情がある。こうした留意点は、行き違いや誤解といったトラブルが、コミュニケーション手段の特徴とそれぞれの障害特性が影響し合って生じることを想起させる。

そして、コミュニケーション手段が基本的にメールやチャット等となっている E 社の人事担当者は、「最近どうですか」、「元気ですか」といった何気ないやり取りを通してコンディション等を把握することが、聴覚障害のある社員に対してできていないのではないかと、との危惧を述べていた。このような指摘は、次に述べる対面コミュニケーションの利点の再認識につながっている。

（３）対面コミュニケーションの利点の再認識

対面コミュニケーションの利点の再認識は、様々な文脈において行われる。そこには、各自の障害特性に起因するものと、直接的交流の意義に注目したものがある。

J 法人の発達障害のある職員は、職場の廊下で行き会ったときなど機会を見つけては同僚と話をしており、日常での情報共有では全く困らないという。口頭でのやり取りがしやすいという一方で、メモを取るのが苦手という特性があり、後輩への指導も、その場で口頭にて行っている。これは、障害特性上対面コミュニケーションが好まれている事例である。

対面でのコミュニケーションの意義を強調する意見としては、「同僚とはなるべく顔を合わせ、（中略）関係を築いていった方が、仕事でもやりやすくなる」という、D 社に勤務する聴覚障害のある社員の言葉が代表的である。また、対面でのコミュニケーションを取りながら働くことの喜び

をストレートに表現したものとして、F社の知的障害のある社員による「テレワークで働くより、ここに来て仕事をやるのが一番好きです。みんなと喋るのが好きです。家にいるとさびしいです」との発言がある。

このほか、E社の事例やK社の事例においても、テレワーク経験のある障害者が現在は出社しての勤務に戻っている様子が把握されている。それらを含んだ複数の事例において、対面コミュニケーションによるやり取りが、障害者と上司、障害者と同僚の関係構築において重要なことが強調されていた。

このようにヒアリング調査では、多様なオンラインコミュニケーション手段が障害者の職場でのやり取りに与える影響が確認されるとともに、それらの課題や対面でのコミュニケーションの意義を強調する意見を、聞き取ることができた。

4 ヒアリング調査のまとめ

本章では、職場での情報共有に関する企業側の取組と障害者による工夫についてより具体的に把握するために実施した、企業とそこで働く障害者を対象としたヒアリング調査の結果を報告した。第2節の14企業の事例の紹介では、情報共有の状況を概観した上で、職場による配慮事項と、障害者による工夫を、それぞれ提示した。第3節において、14企業の事例を比較し、業務指示と業務指示以外、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という2つの軸で取組を整理した。そして最後に、オンラインでの多様なコミュニケーション手段を活用することの影響について、事例を超えて共通して現れることをまとめた。

各企業では、業務指示やその他の通知が障害者に届くための情報保障を実施するほか、大量に届けられる情報を障害者が理解、整理することを促す取組も行われていた。また雑談やイベント等の同僚らとの交流の機会に、障害者も迎え入れ、さりげなくサポートしていることも把握された。

ヒアリングの依頼を行う際、アンケートの自由記述に情報共有に関する具体的な取組を記入していた企業に優先的にアプローチしたという事情があるため、紹介した事例は、より積極的に配慮を行う企業に偏っているかもしれない。しかしながら、それぞれの企業において情報共有に関する試行錯誤が行われ、人事担当者や上司、同僚等による配慮と、障害者自身により行われている工夫をとらえたこれらの事例は、障害者が働く職場において円滑な情報共有を図る際の参考になり得るものとする。

第 4 章

総括

第4章 総括

第1節 調査結果のまとめ

本章では、本節でアンケート調査とヒアリング調査の結果を簡単に振り返った上で、第2節において両調査結果を通じて考察できることを示す。そして第3節で、本調査研究の意義と限界について述べる。

1 アンケート調査

第2章では、企業と障害者を対象に実施したアンケート調査の結果を示した。アンケート調査は、業務指示をはじめとした職場の情報を障害者と共有する際の課題と、それを解消するための職場からの配慮、障害者による工夫等を明らかにすることを目的として実施した。併せて、テレワークの影響に関する質問も設定し、テレワークの導入が、障害者が職場で直面する情報取得を巡る課題に与えた影響を明らかにすることを目指した（調査方法については、第2章第1節に詳述）。

企業アンケート調査の有効回答数は1,217社、有効回答率は12.2%だった。障害者アンケート調査の有効回答数は721人だった。

以下では調査で得られた結果のうち、代表的なものを示す。

業務指示の伝達や把握における困難については、企業と障害者で認識がほぼ一致している障害種別と、乖離が見られる障害種別があった。乖離が大きかったのは聴覚・言語障害と発達障害であり、これらの障害種別では障害者の方が企業より困難を感じる状況が多かった。

業務指示の場におけるやり取りに関する職場からの配慮と障害者による工夫を見ると、認知機能に障害のある障害種別と、感覚機能に障害のある障害種別で、多くの取組が行われていることが分かった。知的障害、精神障害、発達障害といった認知機能に障害のある障害種別では、企業は業務指示を伝えるに当たり、指示内容を簡潔に改める配慮や、複数の指示を区切って順番に伝えたり優先順位を明確にしたりする配慮を行うことで、認知的負荷を減らし、指示内容をその場で確認することも含めて、指示内容が正確に伝わるように努めていた。またこれらの障害種別の障害者が業務指示の把握における課題を解消するために行っている工夫としては、指示内容の把握のために分かりやすい言葉での業務指示を依頼するほか、質問したりメモを取ったりすることなどが、回答として挙げられていた。

感覚機能に障害のある視覚障害及び聴覚・言語障害では、企業は見え方や聞こえ方に配慮したコミュニケーション手段を用いることで、業務指示が間違いなく伝わるようにしていた。障害者による工夫としては、その場で質問したりメモを取ったりするなど、就労を巡り一般的に行われる工夫が見られたほか、聴覚・言語障害において聞こえ方に配慮したコミュニケーション手段の使用や、書面で指示をもらえるよう企業側へ依頼するなどの工夫が見られた。

業務指示以外に職場でやり取りされる情報については、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じる場合が聴覚・言語障害と発達障害で7割程度あり、視覚障害、知的障害と精神障害で4割から5割程度あった。

業務指示以外の情報共有についても、認知機能に障害のある障害種別と、感覚機能に障害のある

障害種別で、それぞれ一定の方向性の取組が見られた。知的障害、精神障害、発達障害といった認知機能に障害のある障害種別では、企業は業務指示以外の情報共有に関して、朝礼や定期的なミーティングの場で必要な情報を周知したり、上司等が必要な情報の把握状況を確認したりすることで、障害者が必要とする情報が伝わるように配慮を行っていた。上司や同僚といった社員（職員）間の情報交換を促すために企業が行っていることは、朝礼やミーティングの場での情報交換や、歓送迎会や忘年会等の就労を巡り一般的に行われる内容のほかに、多数の人との交流が苦手な社員には無理に会話に加わることを促したりせず一人で過ごせるよう配慮している場合もあった。これらの障害種別における業務指示以外の情報の取得のための障害者による工夫については、上司や同僚へ質問したり、上司や同僚と良好な人間関係を構築して自然と情報提供してもらえるようにしたりするほかに、精神障害と発達障害では、休憩時間等に一人で過ごし必要以上の情報に接しないようにして心の安定を保つ場合も見られた。

一方、視覚障害と聴覚・言語障害といった感覚機能に障害のある障害種別では、企業は業務指示以外の情報共有に関して、（視覚障害者に）掲示物等について別途情報提供する、（聴覚障害者に）社内の放送等の内容を書面等で渡すなど、本人が受け取りやすい媒体・方法での情報共有が試みられるほか、朝礼や定期的なミーティングの場で必要な情報を周知する、上司等が必要な情報の把握状況を確認するなど、必要とする情報が伝わるように配慮を行っていた。これらの障害種別で障害者が業務指示以外の情報の取得のためにに行っている工夫については、上司や同僚へ質問したり、上司や同僚、特定の社員と関係性を構築して情報提供してもらえるようにしたりするほか、聴覚・言語障害において自身が把握しやすいコミュニケーション手段の使用や口元を見せるなどの話す際の配慮を求める場合もあり、情報の取得ができるよう工夫していたが、聴覚・言語障害のある社員（職員）の一部では休憩時間等に一人で過ごし必要以上の情報に接しないようにして心の安定を保つ場合もあった。

なお、肢体不自由、内部障害、難病（指定難病）では、障害特性が業務指示及び業務指示以外の情報共有に及ぼす影響は限定的であり、配慮や工夫は広く実施されてはいなかった。ただし、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に関して困難は限定的であるものの、障害者から見て不十分と感じられる情報もあるようだった。

また、障害者アンケート調査の分析によると、業務指示の内容を把握し理解することの困難と業務指示以外の情報の取得の困難は、障害者の性別、年齢、障害種別等の個人属性を統制（その影響力を除去）した場合においても有意に関連を示していた。

テレワークの実施経験は、企業アンケート調査、障害者アンケート調査いずれにおいても2割を下回り、本調査で回答対象として企業が選定した障害者の大部分はテレワークの経験がないことが分かった。また、調査時点でテレワークを実施している者は企業アンケート調査、障害者アンケート調査いずれにおいても1割を下回っており、調査時点でテレワークを実施している人数はいずれの障害種別とも少なかったため、障害種別にテレワークにおける情報共有の特徴を見ていくのは難しい状況だった。そこで、調査時点で継続してテレワーク業務を実施している者（テレワーク継続群）と、過去にテレワークを実施したものの業務として継続しなかった者（テレワーク終了群）を

比較し、テレワークの継続実施に寄与する要因の分析を行った。

その結果、企業アンケート調査では、テレワーク時に業務指示を伝える際の配慮の実施はテレワーク継続群の方が多く、配慮内容の大部分には有意な差があったのに対し、テレワーク終了群は特別な配慮は実施していない場合が有意に多かった。テレワーク時の業務指示伝達については、テレワーク継続群の方が有意に出勤時より円滑にできていると評価しており、テレワーク終了群は有意に出勤時より課題が多いと評価していた。他方、障害者アンケート調査では、テレワーク時に業務指示の内容を把握し理解することについて、テレワーク継続群の方が有意に出勤時より円滑にできていると評価しており、テレワーク終了群は有意に出勤時より課題が多いと評価していた。

2 ヒアリング調査

第3章では、職場での情報共有に関する職場からの配慮と障害者による工夫についてより具体的に把握するために実施した、企業と在籍する障害者を対象としたヒアリング調査の結果を報告した。

ヒアリング対象企業は14企業であり、うち10企業については当該企業に在籍する障害者にも話を聞いた。H社とK社についてはそれぞれ2人の障害者に言及されていたため、ヒアリングで取り上げられた障害者は16人であった。多様な障害種別にわたって実態を把握できるよう選定を行い、アンケート調査で情報共有の課題に関する回答頻度が高かった障害種別（視覚障害、聴覚・言語障害、知的障害、精神障害、発達障害、高次脳機能障害）については、それぞれ複数企業にヒアリングを実施した（調査方法の詳細については、第3章第1節に詳述）。

各事例においては、情報共有に関する職場からの配慮と、障害者による工夫として、様々な取組が示された。第3章第3節では、ヒアリング調査で収集した取組について、業務指示と業務指示以外、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という2つの軸で整理した。

業務指示に関する情報共有については、視覚や聴覚といった感覚機能に障害のある障害種別に対して、本人が受け取りやすい媒体・方法で伝えることへの配慮や、指示役の固定化、指示が伝わりやすい環境の確保、ICT機器の設定変更やアプリの利用等の配慮が挙げられていた。他方、知的障害、精神障害、発達障害、高次脳機能障害といった認知機能に障害のある障害種別では、できるだけ混乱を避け、理解や整理を促すような形で伝えることが重視される。具体的には、情報を細分化し少しずつ伝えることや、指示のタイミングに気を付けること、作業方法は実演して伝える、指示内容は明確にする、そして指示役を固定化するなどの配慮が挙げられていた。障害者による工夫としては、分からないことがあればすぐに質問して疑問を解消しようとする、との声が多く聞かれ、質問の相手やタイミングを工夫していることも明らかとなった。

業務指示以外の情報共有についても、感覚機能に障害のある障害種別に対しては、業務指示についての配慮と同様に障害者が情報を把握しやすい媒体・方法で伝えられることが重要となる。具体的には、聴覚障害者にオンデマンドの社内研修の内容の字幕やスクリプトを提供する取組、視覚障害者に通勤ルートや動線に関する情報を、共に歩いて確認する取組等が把握された。また、聴覚障害のある社員が利用する社員食堂において、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ることになったのは、情報の把握だけでなく伝えることについても障害者が対応しやすい方法

を選択可能にする配慮である。勤務終了後に飲食を共にするなどの交流については、視聴覚の障害者にとっては、交流の場に参加すること自体にも、参加した場でのコミュニケーションについても配慮や工夫が必要となることがあり、ヒアリングではそれらの配慮についても言及されていた。

認知機能に障害のある障害者への、業務指示以外の情報共有に関する配慮としては、情報を整理したり、優先順位を付けたりすることを支援する取組が重要となる。ヒアリングでは、情報確認のリマインド、書類対応に関する進捗管理等の取組が把握された。また障害者からの声として、社内のイベントや行事に積極的に参加して他の社員や関係者と交流を深めることの楽しさ、充実感を複数のヒアリング対象者から聞き取ることができた。その一方、休憩中には雑談などはせず、一人で静かに過ごしたいとする声もあり、それを尊重しているとの企業側の指摘も聞かれた。

第3章第3節の最後では、オンラインによるコミュニケーション手段の広がりが障害者の働く職場でのやり取りに与えた好影響について、ヒアリング調査の結果に依拠して整理した。まず、チャットや社内 SNS の活用により、やり取りが文字情報として残されることとなった。これは、視覚障害のある社員（職員）が自分の見やすい設定で確認することを可能にし、記憶障害のある社員（職員）にとって、指示を忘れたり取り違えたりするといったトラブルの回避につながった。また、Web 会議システムには会話の文字起こし機能が搭載されているものもあり、聴覚障害のある社員（職員）への情報保障のツールとして役立てられている。

一方で、オンラインでの多様なコミュニケーション手段の活用に関する課題や、対面コミュニケーションの意義を評価する声も複数聞かれた。メールやチャットでは伝わりづらいことや、受け手の障害特性ともあいまって、文字情報だけでは誤解を生じる可能性があるとの指摘があった。また、対面コミュニケーションが得意という発達障害者の声や、対面でコミュニケーションを取りながら働くことが好きという知的障害者の声もあった。

第2節 考察

本調査研究で実施したアンケート調査とヒアリング調査は、いずれも障害者が働く職場での情報共有をテーマとしている。そのため、その結果には重なる部分が多い。しかしながら、それぞれの方法論的な特徴が異なるため、結果の読み取りや留意点は一致しない。

ここでは、両調査の結果の関連性を示すとともに、両調査の結果全体を通じて明らかとなったポイントを整理する。

1 業務指示に関する配慮

業務指示については、障害種別によって行われる配慮が異なるとの傾向が、アンケート調査によって明らかとなった。例えば、知的障害又は精神、発達障害といった認知機能に障害のある障害種別では、企業は業務指示を行うに当たり、指示内容を簡潔に改める配慮や、複数の指示を区切って順番に伝えたり優先順位を明確にしたりする配慮を行うことで、認知的負荷を減らし、指示内容をその場で確認することも含めて、指示内容が正確に伝わるよう努めていることが示された。また、聴覚・言語障害については、企業は聞こえ方に配慮したコミュニケーション手段を用いることで、業務指示が正確に伝わるようにしていることが分かった。

アンケート調査の結果が示しているのは、こうした配慮がどの障害種別の障害者に対して行われているかという全体的な傾向であるが、具体的にどのような場面でどのように配慮が行われるかについては、ヒアリング調査を通して把握された。

企業アンケート調査の結果によると、認知機能に障害のある障害種別では、「指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える。」などの選択肢が、業務指示を行う際の配慮として一定以上の企業に選択されていた。指示内容をシンプルにすることの具体例をヒアリング結果から取り上げると、知的障害のある社員や発達障害のある社員に新たな作業を依頼する場合は、「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」というように判断をゆだねる表現は避け、「何をすべきか」を明確に伝えることを心がけているというH社の事例がある。

企業アンケート調査の同じ設問では、「指示役を固定化することで、情報の混乱を避けるようにする。」も、認知機能に障害のある障害種別についての配慮として、一定の企業に選択されていた。その具体例としては、指示系統はどの部署も一直線で流れるように設計されているというH社の事例や、高次脳機能障害のある社員の特性をよく理解している特定の先輩社員が本人への業務指示を行っているというM社の事例がある。一方、F社の知的障害のある社員（Fさん）が働く部署においては、特定の指示役は置かれておらず、困っているようなときには周囲の気付いた人が声かけをするようにしているという。これは、Fさんが17年という比較的長い間同じ部署に在籍しており部署になじんでいるため、業務上のやり取りを部署内の様々な社員と行うことを自然に受け入れられるようになっていることや、Fさんの社交的な性格も相まって、可能となっているのかもしれない。配慮内容や方法が、本人の障害特性と環境との相互作用で決まっていくことの一例といえよう。

認知機能に障害のある障害種別への業務指示に関する配慮として、企業アンケートの選択肢に掲げられていなかったものがヒアリングで改めて把握されることもあった。それは、作業方法の伝え

方として、実際に作業するところを見せる、あるいは一緒に作業しながら伝えることであった。G 法人で知的障害のある職員に飲み物の作り方を伝える際や、H 社で知的障害や精神障害のある社員に新たな作業を伝える際の配慮として、このポイントが強調されていた。

企業アンケート調査では、聴覚・言語障害に対する配慮事項として、「口頭での伝達が把握されにくい等の場合、手話や筆談、文字変換アプリ等、当該社員（職員）の理解しやすいコミュニケーション手段で伝える。」が最も多く選択されていた。ただし、手話、筆談、文字変換アプリ等のどのコミュニケーション手段が選択されるかは、本人の聴力だけでなく、職場の環境によっても左右されることが、ヒアリングを通して把握された。

C 法人では口話でのコミュニケーションが主たる方法であり、聞こえやすい方向から話しかける、ジェスチャーを交えるなどの配慮が行われていた。一方、D 社と E 社では、チャットやメールといった文字情報のコミュニケーションが主であり、Web 会議システムの文字起こし機能も活用されていた。このような違いは、聴覚障害のある社員が、D 社では給与計算を担当し、E 社では設計部門に所属するなど基本的にパソコンを活用して業務を行っているのに対し、C 法人では病院のリハビリ室で勤務し、車いすの整備等の作業を担当していること、また、本人の聴力が静かな環境であれば会話に支障のないレベルであることも影響していると考えられる。

このように、業務指示に関する職場での配慮についてのアンケート調査とヒアリング調査の結果により、感覚機能に障害のある障害種別では本人の受け取りやすい媒体・方法での情報提供に関する配慮が行われ、認知機能に障害のある障害種別については混乱を避け、情報を整理、理解を導くための配慮が行われていることが分かった。アンケート調査で得られた障害種別間の傾向の違いは、ヒアリング事例の内容によっても支持されていた。アンケート調査の選択肢として選択された配慮項目は、事例の中でその選択理由や影響が具体的に示されていた。

2 業務指示以外の情報共有に関する配慮

業務指示以外の情報共有に関する配慮についても、アンケート調査で得られた傾向を具体的に表す事例を、ヒアリング結果から取り上げることができる。

例えば、知的障害又は精神、発達障害といった認知機能に障害のある障害種別では、朝礼や定期的なミーティングの場で必要な情報を周知したり、上司等が必要な情報の把握状況を確認したりすることで、必要とする情報が伝わるように配慮を行っていることが、アンケート調査の結果によって示されている。こうした取組はヒアリング結果でも確認でき、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には、上司が声をかけ、知的障害のある社員に確認するよう促しているという F 社の事例、イントラネットに掲載されるお知らせについて、マネージャーやジョブサポーター（支援員）が、チャットのメッセージや定例ミーティングで発達障害のある社員にリマインドしているという K 社の事例等がある。

アンケート調査の結果により、視覚障害については、掲示物等について別途情報提供する、朝礼や定期的なミーティングの場で必要な情報を周知する、上司等が必要な情報の把握状況を確認するなどの配慮が行われていることが分かった。ヒアリング調査では、視覚障害者にとって重要となる

情報の例が具体的に示されている。病院の建て替えに伴って視覚障害のある職員の動線が変更となった際、上司と一緒に歩いて安全性を確認したB法人の事例は、移動の安全を確保するための取組の具体例である。また、視覚障害者にとっては、同じような形のものが多く並んでいる中から自分のものを見つけ出すことがストレスになる場合もあり、それに関わる情報伝達の工夫もある。A法人では、各職員用のロッカーやレターケースの位置が分かりやすいように、位置を工夫したり印を付けたりするなどの配慮が行われていた。

聴覚障害については、社内の放送等の内容を書面等で渡す、朝礼や定期的なミーティングの場で必要な情報を周知する、上司等が必要な情報の把握状況を確認するなどの配慮が行われていることがアンケート調査の結果で示された。C法人やE社に対するヒアリングでは、聴覚障害のある社員の上司や指示役の同僚が、聴覚障害者が情報を把握しているかの確認とフォローを行っている様子が確認できた。D社ではオンデマンドの社内研修の内容についても、字幕やスクリプトの提供が行われている。

企業アンケート調査の結果によると、業務指示以外の情報交換を促すために企業が行っていることとして、障害種別に関わらず、朝礼やミーティングの場で情報交換の機会を設けることや、歓送迎会や忘年会等の就労を巡り一般的に行われる内容が挙げられていた。このほかに、発達障害や聴覚障害では、交流が苦手な社員には無理に会話に加わることを促したりせず一人で過ごせるよう配慮していることなどが挙げられていた。

ミーティングの具体例として、K社での月1回の定例ミーティングにおいては連絡事項の周知だけでなく、障害のある社員間の意見交換も行われていた。D社での聴覚障害のある社員によるミーティングでは、会社への提案をまとめて提出するという取組が行われていた。

社内のイベントについては、積極的に参加して他の社員や関係者と交流を深めることの楽しさ、充実感を、障害者ヒアリングの複数の対象者から聞き取ることができた。ボーリング大会や清掃活動（F社）、歓送迎会や忘年会（H社、I法人）等の交流行事に障害者も積極的に参加し、周囲と良好な関係を築いている。こうした行事参加に関しては、職場からの特段の配慮があるという指摘はなされておらず、各職場において障害者の参加が自然に受け入れられている様子が、ヒアリング結果からうかがわれた。

最後に、交流が苦手な社員には無理に会話に加わることを促したりせず一人で過ごせるよう配慮するということの必要性は、C法人の聴覚障害のある職員による「1時間の昼休憩は、心をリセットする機会として一人で過ごし、昼からの業務に切り替えて入るようにしている」といった発言からも理解される。発達障害のある社員を雇用するK社のマネージャーは、「障害者の中には一人で過ごしたい人もいる。そうした人には、雑談を無理強いすることはなく、良い意味で放っておく環境を作るようにしている」と話しており、適切な距離感が模索されているようだった。

以上見てきたように、業務指示以外の職場での情報のやり取りに関する配慮としては、様々な連絡事項を障害者に周知していく取組と、業務以外の交流活動に障害者も受け入れていく取組があるようだった。連絡事項の周知については、視覚障害者にとっては動線や物の位置に関する情報が有用であることや、聴覚障害者に対して研修内容の情報保障が行われていることなどが、ヒアリング

で把握された。様々な行事への受け入れについては、自然な形で受け入れられている様子をヒアリングで確認することができたほか、休憩時間等は一人で過ごしたいという希望とそれを尊重する配慮について、具体例を収集することができた。

3 調査結果の位置付け

ここまで見てきたような業務指示とそれ以外の内容を含むやり取りに関する本調査研究の結果を、第1章第1節3で触れた障害者のコミュニケーション上の課題に関する諸研究との関係において位置付けるならば、次のようになるだろう。

まず第1に、先行研究が指摘する各障害種別におけるコミュニケーション上の課題の存在は、今回のアンケート調査とヒアリング調査でも裏付けられたということを確認しておきたい。これらは、感覚機能や認知機能に障害のある障害種別の特性に伴うものであり、各職場では課題に応じた配慮が行われていることを、第2章や第3章で示してきた。

第2に、本調査研究の結果から読み取れることは、こうした障害者と周囲とのコミュニケーション上の課題は、障害特性のみの結果として生じるのではなく、職場環境との相互作用として立ち現れるという点である。また、有効な配慮についても、当該社員（職員）の障害特性と職場環境とを考慮して決定されることになる。同じ聴覚障害があっても、口話でのやり取りが基本となるC法人と、メールやチャットでのやり取りが多用されるD社やE社とでは、「聞こえにくい」ことの影響の切実さは異なってくる。そして、Cさんに業務指示を伝える際には「ゆっくり話す」、「Cさんの聞こえ方に配慮して右の方から話しかける」などの配慮が行われているのに対し、パソコンを使って主に仕事をしているDさんへの業務指示は基本的に「チャット機能を使って伝えられ」、Dさんが受け取りやすいように配慮されている。これは、コミュニケーション上の課題の切実さと、行い得る配慮が、職場環境からある程度制約を受けることの一例である。本調査研究の結果は、障害者のコミュニケーション上の課題について具体的な立ち現れ方を示すことにより、各障害に関する諸研究を補完する役割を果たし得るだろう。

そして第3に、職場環境の変化の一つとして多様なオンラインコミュニケーション手段の採用があり、その影響の一つとして、障害者のコミュニケーション上の課題を改善し得る機能が活用されていることが挙げられる。例えば、チャット機能や文字起こし機能の活用が聴覚障害のある社員（職員）にとって有益であることについては、第3章及び本章において述べてきたとおりである。こうした事実を確認できたことは、障害者の働く職場でのコミュニケーションの状況の理解に寄与し得るだろう。ただ、どのようなコミュニケーションツールを活用するかは各職場の業務内容等によって異なるため、チャットや文字起こし機能の活用を、聴覚障害のある社員（職員）とのコミュニケーションの課題を解決するために不可欠なものとして捉えるのは適当ではない。コミュニケーションに役立つツール等の採用は、各職場の状況に応じて決定されるべきである。また具体的にどのようなアプリケーションが有効なのか、それらを使いこなすにはどのようなスキルを必要とするのかについては、今後の研究に譲りたい。

4 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関係性

アンケート調査の結果の分析によると、障害者が感じる業務指示の内容を把握し理解することの困難と業務指示以外の情報を把握するときの困難は、障害者の性別、年齢、障害種別等の個人属性を統制（その影響力を除去）した場合においても有意に関連していた。これは、業務指示に関して困難が感じられている場合には、業務指示以外の情報の把握においても困難が感じられている可能性が高い（その逆も同様）ことを示している。業務指示に関する困難と業務指示以外の情報に関する困難のどちらがどちらにより影響しているかという因果の方向性を、アンケート調査で得られた結果から導き出すことはできない。ただ、業務指示と業務指示以外の情報共有が相互に関連していることは、アンケート調査の結果によって示唆されているといえるだろう。

ここでは、双方が正の相関を示すことの蓋然性について、ヒアリング調査の結果を頼りに検討しておきたい。その際、第1章第1節2及び3で言及した、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という、職場でのコミュニケーションについての大きな分類に依拠して考えたい。業務指示に関する情報はフォーマルコミュニケーションにおいて主にやり取りされる可能性が高いと考えられ、業務指示以外の情報はインフォーマルコミュニケーションにおいて主にやり取りされると考えられる。障害者の働く職場での情報のやり取りについて、その困難や促進要因について考えるとき、障害者の障害特性はもちろん、やり取りが生じる場や状況についても考慮しなければならないだろう。参加者や議題が事前に決められているフォーマルコミュニケーションの特徴と、参加者や議題は偶発的なインフォーマルコミュニケーションの特徴は、情報のやり取りが行われる場や状況に注目したものなのである。

ここではヒアリング調査の結果を参照するが、ヒアリング調査の対象企業は、その選定においてアンケート調査への回答で具体的な取組を記入している企業を優先に依頼したため、情報共有の取組に積極的なものに偏っている可能性が高い。そうしたバイアスに留意しつつ、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相互関連を促進し得る要因を整理したい。

第1に、フォーマルコミュニケーションで形成される人的ネットワークが、インフォーマルコミュニケーションでも機能し得るということが挙げられる。B法人において、飲食を共にする場でも視覚障害のある職員のサポートを、フォーマルな場での上司が自然に行っている事例や、F社において、知的障害のある社員が以前共に働いていた他の支店にいる同僚等とメールやチャットで交流している事例等は、その代表例である。このほかにも、歓送迎会や忘年会等において、業務で顔見知りの同僚がごく自然に障害のある同僚と交流の場を共有している様子を、複数の事例で聞き取ることができた。

第2に、フォーマルコミュニケーションで有効なコミュニケーション手段は、インフォーマルコミュニケーションでも活用し得るということである。D社において業務指示がチャットで行われることは、聴覚障害のある社員にとって望ましいこととして受け止められていたが、このチャット機能は雑談のツールとしても非常に有効だという。N社においては、Web 会議システムの登場がテレワークでのフォーマルコミュニケーションに好影響があることが指摘されていたが、Web 会議システムは雑談のツールとしても活用されていた。

そして第3に、インフォーマルコミュニケーションを通じた相互理解が、日ごろのフォーマルな場面での障害者の働きやすさに寄与し得るということがある。これについてK社のマネージャーは、昼休憩等に障害のある社員と雑談することで、各自の様子を把握することができると述べていた。D社の聴覚障害のある社員は、同僚とはなるべく顔を合わせ、雑談を取り入れながら関係を築いていった方が、仕事でもやりやすくなると考えていた。C法人の聴覚障害のある職員は、昼休憩には一人で過ごすことを選んでいるが、歓送迎会等での交流には前向きだった。このほか、各種行事への参加が日ごろの業務での有効な関係構築につながるのと考えや、少なくともそうした願いがあることを、ヒアリングでのやり取りを通してうかがうことができた。

このように、フォーマル又はインフォーマルなコミュニケーションのどちらかが円滑になることが、もう一方のコミュニケーションに好影響を与えるということは、ヒアリング結果からも推論し得るものと考えられる。これは、第1章第1節2で触れた諸研究における、インフォーマルコミュニケーションの活性化が職場の生産性にポジティブな影響を与えるという指摘とも親和的である。

ただし、事例のバイアスもあるため、こうした考察の説得力は不十分なものかもしれない。ここでは、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相互関連は、障害者が働く職場を対象とした場合でも、今後検討するに値するテーマであり、障害者の働く職場の質を考える意味でも重要なテーマになり得ることを指摘しておきたい。

この考察に関連して、休憩時間の雑談に参加したいか、あるいは一人で過ごしたいかといったコミュニケーションに関わる各障害者のニーズ自体を把握することは、インフォーマルコミュニケーションが活発に行われる風通しの良い職場において、より可能となると考えられる。こうした環境を実現しようと努めることは、「障害のない人とともに生きがいを持って働けるような職場づくりを進める」¹との障害者を雇用する企業に求められる基本的な指針に沿うものであるといえるだろう。

¹ 「障害者雇用対策基本方針」（第3 事業主が行う雇用管理に関して指針となる事項）より。

第3節 おわりに

本報告書を閉じるに当たり、本調査研究の意義として挙げられること、また限界と今後の課題について触れておきたい。

1 本調査研究の意義

本調査研究の意義として、まず第1に、障害種別を網羅的に対象としたことが挙げられる。コミュニケーションに注目した調査研究としては、感覚機能や認知機能に障害のある障害種別等を取り上げ、それらに特化してデータ収集を行うことも考えられる。そうした調査研究は、各障害種別における課題を掘り下げ、具体的な配慮等を検討することに適していると思われる。本調査研究は障害種別を網羅的に対象としているため、情報共有に関する課題が認識されていなかった肢体不自由、内部障害、難病（指定難病）も含めて比較の俎上に載せることができた。そのことにより、課題の受け止められ方や実施されている配慮や工夫について、障害種別間の共通点や相違点を示すことができた。

第2に、企業と障害者の双方を調査対象としたことが挙げられる。特にアンケート調査では、業務指示に関する情報共有の困難についての企業と障害者の認識の違いや、業務指示以外の情報として不十分と感じられる情報についての双方の認識の違いを示すことができた。認識の相違が生じる可能性を考慮し、日ごろのコミュニケーションを充実させるなど、企業が障害者の困難に気付くよう努めることが望まれる。また、アンケート調査とヒアリング調査の両方において、職場からの配慮と障害者による工夫の両方を取り上げられたことも、本調査研究の成果だろう。

第3に、障害者の働く職場でのテレワークの現状を明らかにできたことを挙げたい。企業アンケートと障害者アンケートの結果は、回答対象として企業が選定した障害者及び障害者アンケートの回答者における2023年6月時点のテレワーク実施率がいずれも10%以下であることを示していた。このことは、テレワークに関する十分な回答数を得られなかったこと、さらに障害者のテレワーク経験のあるヒアリング対象企業の回答を多く得られなかったことにつながっており、後述する限界の一つとなった。その中で、ヒアリングにおいてテレワークやオンラインの多様なコミュニケーションツールの有用性と、対面コミュニケーションの意義の双方を聞き取れたことは、今後を展望する際のきっかけを提供することになるかもしれない。

2 本調査研究の限界と今後の課題

次いで、本調査研究の限界と、今後の課題について述べる。前述したように第1に、アンケート調査では、テレワークで働く障害者に関する企業からの回答数や、テレワーク経験に関する障害者からの回答数を十分に得られず、またヒアリング調査においても、テレワークで働く障害者に関する企業の声や、障害者のテレワーク経験に関する声を限られた件数しか聞き取ることができなかったことを挙げなくてはならない。アンケート調査では、テレワークに関する設問については障害種別間の比較分析に耐えうるデータを確保できず、テレワーク継続群とテレワーク終了群との比較に留まらざるを得なかった。今後テレワーク環境でのコミュニケーションを対象とした調査を実施す

るならば、障害者雇用におけるテレワークの事例を収集できる可能性がより高い調査設計が求められるだろう。

第2に、各障害種別に対する配慮についての詳細な検討は、今後の研究に期待しなくてはならない。本調査研究ではオンラインの多様なコミュニケーション手段の活用の可能性に言及しているが、具体的にどのようなアプリケーションが有効なのか、それらを使いこなすにはどのようなスキルを必要とするかについては、今後の研究に譲りたい。それらについては、本調査研究のような網羅的なものではなく、より対象を限定した調査、検討が必要となるだろう。

そして最後に、本調査研究での情報共有やコミュニケーションが、主に障害者とその上司や同僚に限定されており、他部署や取引先等とのやり取りを取り上げていないことが挙げられる。業務に関わるやり取りと、業務に関わらない内容を含むやり取りの両面において、障害者は多様な人々と関わっている。今回の調査研究では、職場での多様なコミュニケーションを対象としていく第一歩として、障害者とその上司や同僚とのやり取りを中心に取上げたが、今後は調査の枠組に障害者とより広い関係者とのやり取りを加えることも有用だろう。

さらに、障害者が働く職場を巡るコミュニケーションには、支援者や家族が参加することもある。本調査研究では、対象となる課題の輪郭を明確にするため、支援者や家族を含んだコミュニケーションを大きく取り上げることはなかった。障害者が働き続けるためには、支援者や家族を含めたコミュニケーションが必要になることも多い。こうした参加者を含んだコミュニケーションも、今後の研究対象となり得るだろう。

本調査研究を通じて、それぞれの職場において障害者を含んだ情報共有、コミュニケーションに関する様々な配慮が行われていることが分かった。また障害者も、それぞれの立場でコミュニケーションに関する工夫を行っていることが分かった。それらの取組に対して心からの敬意を示すとともに、今回の調査にご協力いただいた全ての方々に感謝申し上げたい。

卷末資料



障害者が働く職場の情報共有に関する調査 【企業アンケート】

【調査の目的】

- この調査は、障害者が働く職場での情報共有の課題を明らかにするとともに、企業と障害者自身が行っている配慮や工夫について把握することを目的としています。
- 今回の調査では、業務指示に関する情報伝達だけでなく、インフォーマルなものも含めた多様な情報の共有、交換にも注目しています。
- またアンケート調査の後半にはテレワーク時の情報共有に関する質問も含まれていますが、これらには障害のある社員（職員）によるテレワークの実績のある企業の方のみお答えいただければと存じます。

【回答していただきたい方】

- 貴社・貴法人で働く障害者の人事や労務のご担当者又は障害のある社員（職員）の上の方など（※）

※ 障害のある社員（職員）と日常コミュニケーションを取っておられる方又は障害のある社員（職員）とのコミュニケーションの状況を把握されている方に、回答をお願いいたします。該当する方が複数いらっしゃる場合は、任意のお1人に回答をお願いいたします。

【ご回答に当たってのお願い】

- 令和5年6月1日現在の貴社・貴法人の状況についてご回答ください。
- 回答は、令和5年11月6日までお願いいたします。
- ご協力は任意です。すべての質問にお答えいただけても、可能な範囲でのご回答でも結構です。
- ご回答いただかない場合や、ご回答の内容によって不利益になることはありません。
- ご回答に当たっては、障害のある社員（職員）の氏名等、個人を特定する情報は記入しないでください。
- 調査で得られた情報は、研究以外の目的に使用することはなく、関係法令及び当機構の規定に基づき厳重に管理します。
- 調査で得られたデータは、統計的な処理を行ったうえで令和7年3月（予定）に報告書に取りまとめ公表するとともに、学会等で発表する場合があります。公表に当たって、企業名や回答者個人が特定されることはありません。

- 複数の方が共有するパソコン等でご回答される場合は、回答途中での離席により情報漏れにつながる恐れがあります。ご留意ください。

【回答フォームの利用方法及び注意事項】

- 回答中は、ページ下部に画像のような進捗バーが表示されます。



- アンケートの回答は各ページの「次へ」ボタンをクリックした時点で一時保存されます。
- 後から回答を修正したい場合は、進捗バー左の「戻る」ボタンで一つ前のページに戻るができます。
- アンケートを途中で中断した場合も、同じ端末かつ同じブラウザ環境（※）であれば、中断した箇所から回答を再開することができます（途中回答の保存期間は1週間です）。
- ※ プライベートブラウザ環境で回答した場合、Cookieやキャッシュを削除した場合には、途中復帰ができません。
- 最終ページの「回答を完了する」ボタンをクリックすると、回答内容が送信されます。完了後の修正はできませんので、ご注意ください。

ご理解、ご協力を賜りますよう、
何卒よろしくお願い申し上げます。

調査についてのご質問などありましたら、お手数ですが、下記の【お問合せ先】までご連絡ください。

【お問合せ先】

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター事業主支援部門

〒261-0014 千葉県千葉市美浜区若葉3-1-3
担当：伊藤、安房、大石、堂井
電話：043-297-9036, 9069, 9089, 9009（月～金 9:15～17:30）
Mail：esdiv@jeed.go.jp

＞ 回答をはじめ

はじめに貴社・貴法人の基本的情報についてお答えください。

(1) 貴社・貴法人の主な事業の産業分類についてお答えください。当てはまる項目を1つ選んでください。

☐ A. 農業、林業	☐ B. 漁業
☐ C. 鉱業、採石業、砂利採取業	☐ D. 建設業
☐ E. 製造業	☐ F. 電気・ガス・熱供給・水道業
☐ G. 情報通信業	☐ H. 運輸業、郵便業
☐ I. 卸売業、小売業	☐ J. 金融業、保険業
☐ K. 不動産業、物品賃貸業	☐ L. 学術研究、専門・技術サービス業
☐ M. 宿泊業、飲食サービス業	☐ N. 生活関連サービス業、娯楽業
☐ O. 教育、学習支援業	☐ P. 医療、福祉
☐ Q. 複合サービス事業（協同組合等）	☐ R. サービス業（他に分類されないもの）
☐ T. 分類不能の産業	

(2) 貴社・貴法人の令和5年6月1日現在の常用雇用労働者数（企業全体の常用雇用労働者数）※についてお答えください。当てはまる項目を1つ選んでください。

※ 障害者雇用状況報告における常用雇用労働者の数（短時間労働者を除く常用雇用労働者＋短時間労働者×0.5）をお答えください。本調査における「常用雇用労働者」とは、週所定労働時間が20時間以上であって、雇用契約の形式の如何を問わず、I. 期間の定めなく雇用されている労働者、II. 過去1年を超える期間について引き続き雇用されている労働者又はIII. 採用のときから1年を超えて引き続き雇用されると見込まれる労働者をいいます。

☐ ① 43.5人未満
☐ ② 43.5～99.5人
☐ ③ 100～299.5人
☐ ④ 300～499.5人
☐ ⑤ 500～999.5人
☐ ⑥ 1000人以上

(3) 貴社・貴法人の事業形態について、お答えください。当てはまる項目を1つ選んでください。

☐ ① 特例子会社

☐ ② 就労継続支援A型事業所

☐ ③ その他（上記以外の一般の法人＝株式会社、社会福祉法人、一般社団法人、学校法人等、①及び②以外の全ての法人）

戻る

14%

次へ

(4) 令和5年6月1日現在の貴社・貴法人が雇用している障害者数（実人数）についてお答えください（雇用形態は問いません）。当てはまる項目を1つ選んでください。

☐ ① を選択した場合、設問は以上になります。[次へ] ボタンをクリックし、次の画面で回答内容を確認した後、[回答を完了する] ボタンをクリックしてください。

☐ ② 0人（現在、障害者は雇用していない）

☐ ③ 1人

☐ ④ 2～3人

☐ ⑤ 4～10人

☐ ⑥ 11～20人

☐ ⑦ 21人以上

戻る

18%

次へ

以降では、実際の職場（オフィスや工場など）で行われる、障害のある社員（職員）とのコミュニケーションの状況についてお答えください。
（テレワーク時の状況については、後ほどお伺いします。）

Q 1. 貴社・貴法人が雇用している障害者の障害種別について、任意の1つ※を選んでください。
以降のご回答に関連するため、本項目は必須回答となっています。

※ 該当する社員（職員）が複数いる場合は、情報提供について配慮している社員（職員）の障害種別をなるべく選んでください。

☐ ① 視覚障害	☐ ② 聴覚・言語障害
☐ ③ 肢体不自由	☐ ④ 内臓障害
☐ ⑤ 知的障害	☐ ⑥ 精神障害
☐ ⑦ 発達障害	☐ ⑧ 高次脳機能障害
☐ ⑨ 難病（指定難病）	☐ ⑩ てんかん
☐ ⑪ その他の障害	

「⑪その他の障害」の具体的な内容を教えてください。

ここから先の質問には、上記 Q 1. で選択した障害種別の社員（職員）を念頭にお答えください。

Q 2. Q 1. で選択した障害種別の社員（職員）への業務指示伝達に関して行っている配慮についてお答えください。当てはまる項目をすべて選んでください（複数選択可）。なお、自由記述欄が選択肢の最後にあります。

Q 1. で選択した障害種別：① 視覚障害

☐ ① 指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える。
☐ ② 口頭での伝達が把握されにくい等の場合、手紙や筆談、文字実験アプリなど、当該社員（職員）の理解しやすいコミュニケーション手段で伝える。
☐ ③ 指示内容の正確な理解や定着のために、指示は口頭だけでなく、書面でも渡す。
☐ ④ 指示を文書で示す場合、拡大印刷や電子ファイルなど、障害のある社員（職員）の見え方に適した形で提供する。
☐ ⑤ 指示内容を把握しやすいように、図や絵を用いて伝える。
☐ ⑥ 指示はメールやチャット、SNSなどで伝える。
☐ ⑦ 指示役を固定化することで、情報の混乱を避けるようにする。
☐ ⑧ 複数の指示を伝える際には、優先順位を明確にする。
☐ ⑨ 複数の指示を伝える際には、区切って順番に伝える。
☐ ⑩ 伝えた指示の内容を理解しているかを、その場で確認する。
☐ ⑪ 指示伝達に当たり、障害に関連して特別なことは行っていない。

上記以外で、選択した障害種別の社員（職員）への業務指示伝達に関して行っている配慮があればお書きください。

Q 3. Q 1. で選択した障害種別の社員（職員）への業務指示伝達に関して配慮を行うようになった理由・きっかけについてお答えください。当ではまる項目をすべて選んでください（複数選択可）。なお、自由記述欄が選択肢の最後にあります。

Q 1. で選択した障害種別：① 視覚障害

- ① 該当する障害種別の社員（職員）を雇用する以上、当然必要なことと考えたため。
- ② 該当する障害種別の社員（職員）自身から配慮提供の依頼があったため。
- ③ 支援機関から配慮提供に関する提案があったため。
- ④ 指示内容が理解されていないなど、指示伝達について課題があったため。
- ⑤ 該当する社員（職員）の上司や同僚などから、配慮提供の必要性が指摘されたため。
- ⑥ 不明

上記以外に、配慮を行うようになった理由・きっかけがあれば、お書きください。

Q 4. Q 1. で選択した障害種別の社員（職員）への業務指示伝達に関して、配慮を行ってもなお困難を感じることはどの程度ありますか。当てはまる項目を1つ選んでください。

Q 1. で選択した障害種別：① 視覚障害

- ☐ ① 頻繁にある。
- ☐ ② ときどきある。
- ☐ ③ ほとんどない。
- ☐ ④ まったくない。

Q 5. 業務指示以外の情報※の共有について、Q 1. で選択した障害種別の社員（職員）の特性を考慮して行っていることはありますか。当てはまる項目をすべて選んでください（複数選択可）。なお、自由記述欄が選択肢の最後にあります。

Q 1. で選択した障害種別：① 視覚障害

※ 職場内外の物理的環境の変化や、組織内外の動向など、各社員（職員）の業務指示の内容そのものではないけれども、職場で働くうえで役立つ情報は多く存在すると考えます。ここではそうした幅広い「業務指示以外の情報」の中で、貴社・貴法人から社員（職員）に伝えられる可能性のあるものについてお答えください。

- ☐ ① 建物内の掲示物については、車いすの高さでも読みやすいよう留意している。
- ☐ ② （視覚障害など）掲示物を読むことができない社員（職員）には、別途情報提供する機会を設けている。
- ☐ ③ （聴覚障害など）放送内容を把握できない社員（職員）に対しては、その内容を書面等で示すようにしている。
- ☐ ④ 朝礼や定期的なミーティングの場で、必要な情報を周知するようにしている。
- ☐ ⑤ 社員（職員）への通知はすべてメールやチャット、SNSなどで行っている。
- ☐ ⑥ 必要な情報はすべてグループウェアに保存し、いつでも検索できるようにしている。
- ☐ ⑦ 上司等が、障害のある社員（職員）が必要な情報を把握しているかを確認するようにしている。
- ☐ ⑧ 業務指示以外の情報の共有について、特別なことは行っていない。

上記以外で、選択した障害種別の社員（職員）への業務指示以外の情報の共有に関して行っている配慮があればお書きください。

Q 6. 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で、Q 1. の障害のある社員（職員）への情報提供が不十分であると考えられるものがあれば、お答えください。当てはまる項目をすべて選んでください（複数選択可）。なお、自由記述欄が選択肢の最後にあります。

Q 1. で選択した障害種別：① 視覚障害

- ① 職場内の物の移動や改裝予定など、施設に関わる情報。【環境】
- ② 職員の福利厚生についてなど職場の制度に関する情報。【制度】
- ③ 歓送迎会や忘年会など、職場内の親睦に関する情報。【交流】
- ④ 書籍、記事、WEBサイトなど、業務を行う上で有益な情報源に関する情報。【情報源】
- ⑤ 上司や同僚の趣味や余暇の過ごし方など、他の社員（職員）の人物に関する情報。【人柄】
- ⑥ 企業が属する業界の情勢やトレンドなど、業界に関する情報。【業界】
- ⑦ 特に提供が不十分と考えられる情報はない。

上記以外に、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で、Q 1. で選択した障害のある社員（職員）への情報提供が不十分であると考えられるものがあれば、お書きください。

Q 7. 障害のある社員（職員）を含めた社員（職員）間での、業務指示以外の情報交換を促すために、貴社・貴法人が行っていることはありますか。当てはまる項目をすべて選んでください（複数選択可）。Q 1. で選択した障害種別に問わず行っている内容をお答えください。なお、自由記述欄が選択肢の最後にあります。

- ① 朝礼やミーティングの中で、（業務に直接かわからないテーマも含めた）情報交換の機会を設けている。
- ② 職場内に、喫茶スペース、ラウンジ等を設け、自由に活用できるようにしている。
- ③ 座席を固定せずフリーアドレスとすることにより、多様な社員（職員）が集し、意見交換する機会を得られるようにしている。
- ④ 歓送迎会や忘年会等を開催し、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている。
- ⑤ 旅行、各種スポーツイベント等を開催し、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている。
- ⑥ 雑談用のチャットや社内SNSを設け、社員（職員）間の情報のやり取りが行えるようにしている。
- ⑦ 多数の人と交流することが苦手な社員（職員）に対しては、無理に会話に加わることを促したりせず、一人で過ごせるようにしている。
- ⑧ 社員（職員）間の情報交換に関して、特別なことは行っていない。

上記以外で、社員（職員）間の情報交換に関行っている事項があればお書きください。

Q 8. 貴社・貴法人のテレワークの実施状況についてお答えください。当てはまる項目を1つ選んでください。

Q 1. で選択した障害種別：① 視覚障害

③ または④を選択した場合、Q13へ移動します。

☐ ① Q 1. で選んだ障害のある社員（職員）も含め、現在実施している。

☐ ② Q 1. で選んだ障害のある社員（職員）も含め、実施していた時期がある。

☐ ③ 社内で実施した社員（職員）はいるが、Q 1. で選んだ障害のある社員（職員）は実施していない。

☐ ④ 実施したことはない。

以降は、障害のある社員（職員）がテレワークで働いたことのある企業に対する質問です。Q 8. で①又は②と答えた方のみご回答ください。
テレワーク時の状況についてお答えください。

Q 9. Q 1. で選択した障害種別の社員（職員）へのテレワーク時の業務指示伝達に関して行っている配慮があれば、お答えください。当てはまる項目をすべて選んでください（複数選択可）。なお、自由記述欄が選択肢の最後にあります。

Q 1. で選択した障害種別：① 視覚障害

① 障害のある社員（職員）それぞれの特性に応じて、コミュニケーション手段やツールを選択するようにしている（していた）。

② Web会議システムを用いた打ち合わせ等に際し、情報把握が難しい社員（職員）への情報保障を実施している（していた）。

③ グループウェアやイントラネット等にオフィス外から接続する場合のアクセスシビリティ確保に努めている（努めていた）。

④ 指示内容をシンブルにし、平易な言葉で伝える（伝えた）。

⑤ 指示内容を把握しやすいように、図や絵を用いて伝える（伝えた）。

⑥ 一度に伝える指示、情報を限定し、障害のある社員（職員）が混乱しないよう努めている（努めていた）。

⑦ 伝えた指示の内容を理解しているかを、その都度確認する（確認した）。

⑧ 障害のある社員（職員）からの質問に、なるべく早く回答できるような体制を取っている（取っていた）。

⑨ 特別なことは行っていない（行っていないかった）。

上記以外で、Q 1. で選択した障害種別の社員（職員）へのテレワーク時の業務指示伝達に関して行っている（行っていた）配慮事項があればお書きください。

^

Q10. Q1. で選択した障害種別の社員（職員）への、テレワーク時の業務指示伝達に関して配慮を行うようになった理由・きっかけについてお答えください。当てはまる項目をすべて選んでください（複数選択可）。なお、自由記述欄が選択肢の最後にあります。

Q1. で選択した障害種別：①視覚障害

- ① 該当する障害類別の社員（職員）を雇用する以上、当然必要なことと考えたため。
- ② 該当する障害類別の社員（職員）自身から配属提供の依頼があったため。
- ③ 支援機関から配属提供に関する提案があったため。
- ④ 指示内容が理解されていないなど、指示伝達について課題があったため。
- ⑤ 該当する社員（職員）の上司や同僚などから、配属提供の必要性が指摘されたため。
- ⑥ インターネットへの接続やグループウェア等を要したやり取りに関して、障壁に起因したため。

⑦ 不明

上記以外に、配慮を行うようになった理由・きっかけがあれば、お書きください。

Q11. Q1. で選択した障害種別の社員（職員）へのテレワーク時の業務指示伝達について、職場に通勤しているときと比較して感じている（感じていた）ことをお答えください。当ではまる項目を1つ選んでください。

Q1. で選択した障害種別：① 視覚障害

- ☐ ① 職場に出勤している時より、とても円滑に行える（行えた）。
- ☐ ② 職場に出勤している時より、やや円滑に行える（行えた）。
- ☐ ③ 職場に出勤している時と変わらない（変わらない）。
- ☐ ④ 職場に出勤している時より、やや課題が多い（多かった）。
- ☐ ⑤ 職場に出勤している時より、とても課題が多い（多かった）。
- ☐ ⑥ 採用時からテレワークであるため、出勤時と比べることはできない。

Q12. テレワーク時に、障害のある社員（職員）を含めた社員（職員）間の情報交換を促すために、貴社・貴法人が行っている（行っていた）ことがあればお答えください。当ではまる項目をすべて選んでください（複数選択可）。Q1. で選択した障害種別に関わらず行っている内容をお答えください。なお、自由記述欄が選択肢の最後にあります。

- ☐ ① 朝礼やミーティングの場で、（業務に直接かわからないテーマも含めた）情報交換の機会を設けている（設けていた）。
- ☐ ② 雑談用のチャットや社内SNSを設け、社員（職員）間の情報のやり取りが行えるようにしている（していた）。
- ☐ ③ オンラインイベントを開催し、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている（していた）。
- ☐ ④ （オンラインの他に）リアルで集まる機会を設け、障害のある社員（職員）も含めて情報交換や交流が図られるようにしている（していた）。
- ☐ ⑤ 上司や人事担当者等が（オンラインで）面談する際、社内外の様々なトピックも取り上げるようにしている（していた）。
- ☐ ⑥ 多数の人と交流することが苦手な社員（職員）に対しては、無理に情報交換に加わることを促したりせず、映像や音声をおフにするなど、業務に集中できるようにしている（していた）。
- ☐ ⑦ テレワーク時の社員（職員）間の情報交換に關して、特別なことは行っていない（行っていない）。

上記以外で、テレワーク時の障害のある社員（職員）を含めた社員（職員）間の情報交換を促す取り組みとして行っている（行っていた）ことがあれば、お書きください。

Q13. 本調査研究では、障害のある社員（職員）を含めた職場での情報交換について、詳しくお話を伺わさせていただくヒアリング調査を、Web又は訪問で実施する予定です。ヒアリングは「企業アンケート」のご回答者及び貴社所属の障害のある社員（職員）1名※に実施する予定です。ヒアリングへのご協力の可否について、お答えください。当てはまる項目を1つ選んでください。

Q1. で選択した障害種別：① 視覚障害

※できれば、Q1. で選択した障害種別の方を希望しております。

☐ ① 「企業アンケート」の回答者と障害のある社員（職員）1名の両方について協力可能

☐ ② 「企業アンケート」の回答者のみ協力可能。

☐ ③ 協力不可能。

Q14. 上記Q13. で①または②を選んだ方へのお願いです。下記の項目にご記入ください。
ヒアリング調査実施のために必要な情報のため、すべてご記入ください。

法人名・事業所名

*

所在地：郵便番号（ハイフン不要）

*

所在地：住所

*

所属部署

*

氏名（このアンケートにご回答いただいた方）

*

電話番号（ハイフン不要）

*

メールアドレス

*

戻る

77%

次へ

戻る

82%

次へ

障害者が働く職場の情報共有に関する調査 【障害者のある方向け】

【はじめに】

- 本調査研究では、障害のある方が働く職場での情報共有の課題を明らかにするとともに、企業と障害のある方自身が行っている配慮や工夫について把握することを目的としています。
- 今回の調査では、業務指示に関する情報伝達だけでなく、インフォーマルなものも含めた多様な情報の共有、交換にも注目しています。
- またアンケート調査の後半にはテレワーク時の情報共有に関する質問も含まれていますが、これらにはテレワークの経験のある方のみお答えいただければと存じます。
- 本アンケート調査を含む研究の結果は、報告書に取りまとめと公表し、障害のある方の雇用の促進に役立てていきたいと考えています。

※ 知的障害のある方で、Webフォームでの回答が難しい場合は、ページ下部の【お問合せ先】までご連絡いただければ、わかりやすい言葉にしたアンケートをお送りします。

また、アクセスIBILITYが行き届いていない等の事情でご回答が難しい場合は、Word版のアンケートをお送りいたしますので、ご連絡いただければ幸いです。

【ご回答に当たってのお願い】

- 回答は、令和5年11月6日までお願いいたします。
- 本調査へのご協力は任意です。すべての質問にお答えいただけても、可能な範囲でのご回答でも結構です。
- ご回答いただかない場合や、ご回答の内容によって不利益になることはありません。
- ご回答に当たっては、お名前などの個人を特定する情報は記入しないでください。
- 調査で得られた情報は、研究以外の目的に使用することはなく、関係法令及び当機構の規定に基づき厳重に管理します。
- 回答内容は、現在ご所属の企業には提供されません。
- 調査で得られたデータは、統計的な処理を行ったうえで令和7年3月（予定）に報告書に取りまとめと公表するとともに、学会等で発表する場合があります。

あります。公表に当たって、企業名や回答者個人が特定されることはありません。

- 複数の方が共有するパソコン等でご回答される場合は、回答途中での離席により情報漏れにつながるものがないよう、ご注意ください。

【回答フォームの利用方法及び注意事項】

- スクリーンリーダーを使用してご回答いただく場合、選択したい項目でエンターキーもしくはスペースキーを押すと、その項目を選択することができず。
- パソコンの画面でご回答いただく場合、回答中は、ページ下部に画像のような進捗バーが表示されます。



- アンケートの回答は各ページの[次へ]ボタンを押した時点で一時保存されます。
- 後から回答を修正したい場合は、[戻る]ボタンで一つ前のページに戻ることができます。
- アンケートを途中で中断した場合も、同じ端末かつ同じブラウザ環境(※)であれば、中断した箇所から回答を再開することができず(途中回答の保存期間は1週間です)。

※ プライベートブラウザ環境で回答した場合、Cookieやキャッシュを削除した場合には、途中復帰ができません。

- 最終ページの[回答を完了する]ボタンを押すと、回答内容が送信されます。完了後の修正はできませんので、ご注意ください。

ご理解、ご協力を賜りますよう、
何卒よろしくお願い申し上げます。

調査についてのご質問などありましたら、お手数ですが、下記の【お問合せ先】までご連絡ください。

【お問合せ先】

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター事業主支援部門

〒261-0014 千葉県千葉市美浜区若葉3-1-3
担当：伊藤、安房、大石、堂井
電話：043-297-9036, 9069, 9089, 9009 (月～金 9:15～17:30)
Mail：esdiv@jeed.go.jp

▶ 回答をはじめ

はじめにあなたご自身についてお尋ねします。

(1) あなたの性別をお答えください。当てはまる項目を1つ選んでください。

☐ ① 男	☐ ② 女
☐ ③ 答えたくない	

(2) あなたの年齢をお答えください。当てはまる項目を1つ選んでください。

☐ ① 19歳以下
☐ ② 20～29歳
☐ ③ 30～39歳
☐ ④ 40～49歳
☐ ⑤ 50～59歳
☐ ⑥ 60歳以上

(3) あなたの障害を次の中から選んでください。複数に当てはまる人は、すべてを選んでください（複数選択可）。なお、自由記述欄が選択肢の最後にあります。

① 視覚障害	② 聴覚・言語障害
③ 肢体不自由	④ 内部障害
⑤ 知的障害	⑥ 精神障害
⑦ 発達障害	⑧ 高次脳機能障害
⑨ 難病（指定難病）	⑩ てんかん

上記以外の障害がある場合、可能な範囲でお書きください。

(4) あなたが現在お持ちの障害者手帳などについて、お答えください。下記①～③の中でお持ちのものがあれば、その等級をお書きください。複数お持ちの場合は、全てについて等級をご記入ください。

【A. お持ちの手帳の種類】

① 身体障害者手帳
② 療育手帳（「愛の手帳」、「みどりの手帳」など）
③ 精神障害者保健福祉手帳

【B. お持ちの手帳の等級】

身体障害者手帳の等級

療育手帳（「愛の手帳」、「みどりの手帳」など）の等級

精神障害者保健福祉手帳

(5) 次のうち、障害のためにあなたが職場で使用・利用しているコミュニケーションの手段やツールをお答えください。当てはまる項目すべてを選んでください（複数選択可）。なお、自由記述欄が選択肢の最後にあります。

☐ ① 手話	☐ ② 口話
☐ ③ 筆談	☐ ④ 文字変換アプリ
☐ ⑤ 点字	☐ ⑥ 指点字
☐ ⑦ 絵カードやシンボル	☐ ⑧ 絵文字（ピクトグラム）
☐ ⑨ チャットやメッセージ交換アプリ	☐ ⑩ 電子メール
☐ ⑪ 特になし	

上記以外で、障害のために職場で利用しているコミュニケーション手段やツールがある場合、名称をお書きください。

戻る

25%

次へ

以降では、実際の職場（オフィスや工場など）で行われる、上司や同僚とのコミュニケーションの状況についてお答えください。（テレワーク時の状況については、後ほどお伺いします。）

Q 1. 職場の業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じることはありませんか。当てはまる項目を1つ選んでください。

☐ ① 頻繁にある。
☐ ② とときどきある。
☐ ③ ほとんどない。
☐ ④ まったくない。

戻る

30%

次へ

Q 2. 業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる場合、どのような状況ですか。当てはまる項目をすべて選んでください（複数選択可）。なお、自由記述欄が選択肢の最後にあります。

- ① 指示で使われる言葉が難しく、理解できないことがある。
- ② 一回の指示で伝えられる情報量が多く、聞き漏らしてしまうことがある。
- ③ 一度に複数の業務指示を受けるため、どの順番で行うべきか分からないことがある。
- ④ 別々の人から異なる指示があり、どうしたらよいか分からなくなることがある。
- ⑤ 自分がやり取りしやすいコミュニケーションの手段やツールが利用されない。
- ⑥ 指示をする際、口元を見せる、ゆっくり話す等の配慮が行われない。
- ⑦ 指示内容の書面での提供がない。
- ⑧ 指示を文書で示す場合、拡大印刷や電子ファイルなど、見え方に適した形での提供がない。
- ⑨ 指示内容が図や絵を用いて示されない。
- ⑩ 特に困っていることはない。

上記以外で、業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じることがあれば、お書きください。

Q 3. 業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために、ご自身が行っている工夫はありますか。当てはまる項目をすべて選んでください（複数選択可）。なお、自由記述欄が選択肢の最後にあります。

- ① 指示は分かりやすい言葉で伝えてもらうよう依頼している。
- ② 指示内容で分からないことがあれば、その場で質問するようにしている。
- ③ 指示内容はメモを取るなどして、忘れないようにしている。
- ④ 自分がやり取りしやすいコミュニケーション手段やツールで指示を伝えてもらうよう依頼している。
- ⑤ 指示をする際、口元を見せる、ゆっくり話す等の配慮をしてもらうよう依頼している。
- ⑥ 指示内容は書面でももらえるよう依頼している。
- ⑦ 指示内容を図や絵を用いて示してもらうよう依頼している。
- ⑧ 特別なことは行っていない。

上記以外で、業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するためにご自身が工夫していることがあれば、お書きください。

Q 4. 業務指示の伝達方法に関して職場から配慮を受けている場合、あなたの満足度を教えてください。当てはまる項目を1つ選んでください。

- ☐ ① 大いに満足している。
- ☐ ② やや満足している。
- ☐ ③ どちらともいえない。
- ☐ ④ やや不満である。
- ☐ ⑤ 大いに不満である。
- ☐ ⑥ 特に配慮は受けていない。

Q 5. 業務指示以外に職場でやり取りされる情報※について、それらの取得に困難を感じることはありますか。当てはまる項目を1つ選んでください。

※ 職場内外の物理的環境の変化や、組織内外の動向など、業務指示の内容そのものではないけれども、職場で働くうえで知っておくと役立つ情報は多く存在すると考えます。ここではそうした幅広い「業務指示以外の情報」についてお答えください。(Q 6.、Q 7.、Q 11. も同様です。)

- ☐ ① 頻繁にある。
- ☐ ② ときどきある。
- ☐ ③ ほとんどない。
- ☐ ④ まったくない。

戻る

45%

次へ

戻る

50%

次へ

Q 6. 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で、あなた自身は把握できていないもの、情報提供が不十分であると感じているものがあれば、お答えください。当てはまる項目をすべて選んでください（複数選択可）。なお、自由記述欄が選択肢の最後にあります。

- ① 職場内の物の移動や改装予定など、施設に関わる情報。【環境】
- ② 従業員の福利厚生についてなど職場の制度に関する情報。【制度】
- ③ 歓迎会や忘年会など、職場内の親睦に関する情報。【交流】
- ④ 書籍、記事、WEBサイトなど、業務を行う上で有益な情報源に関する情報。【情報源】
- ⑤ 上司や同僚の趣味や余暇の過ごし方など、他の社員（職員）の人物に関する情報。【人物】
- ⑥ 企業が属する業界の情勢やトレンドなど、業界に関する情報。【業界】
- ⑦ 特に取得困難な情報はない。

上記以外で、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の中で、あなた自身は把握できていないもの、情報提供が不十分であると感じているものがあれば、お書きください。

Q 7. 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に関して、自身が行うことについてお答えください。当てはまる項目をすべて選んでください（複数選択可）。なお、自由記述欄が選択肢の最後にあります。

- ① 自身が把握できていない情報については、上司や同僚に積極的に質問するようにしている。
- ② 雑談をしている際も、手話や文字交換アプリなど、自身が把握しやすいコミュニケーションの手段やツールを用いた情報提供を求めている。
- ③ 雑談の際でも、ゆっくり話す、口元を見せるなど、話す際の配慮を求めるようにしている。
- ④ 雑談の際でも、平易な言葉を用いる等の配慮を求めるようにしている。
- ⑤ 障害のある社員（職員）同士で、情報を共有しあって、取り残される人のないようにしている。
- ⑥ ランチの際に輪に加わったり、飲み会に参加するなどして、情報収集を積極的に行っている。
- ⑦ 日ごろから上司や同僚との良好な人間関係構築に努め、自然に情報共有してもらえるよう努めている。
- ⑧ 特定の社員（職員）との間で、必要な情報提供を行ってくれるような関係性を構築し、その人から情報提供を受けるようにしている。
- ⑨ 雑談用のチャットや社内SNSを活用して、情報収集を行うようにしている。
- ⑩ 昼休みや休憩時間を一人で過ごすことで必要以上の情報に接することを避け、心の安定を保てるように努めている。
- ⑪ 上司や同僚には、業務に直接かかわらないことで声をかけないように依頼し、自身の仕事に集中できるようにしている。
- ⑫ 特別なことは行っていない。

上記以外で、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得について行っていることがあれば、お書きください。

[illegible]

Q 8. あなたのテレワークの経験についてお答えください。当てはまる項目を1つ選んでください。

☒ ③を選択した場合、設問は以上です。[次へ] ボタンを押して、次の画面で回答内容を確認した後、[回答を完了する] ボタンを押してください。

☐ ① 現在、テレワークを取り入れている。

☐ ② テレワークを以前実施したことがあるが、現在は実施していない。

☐ ③ テレワークを実施したことはない。

以降は、テレワークを経験した方への質問です。Q 8. で①～②を選んだ方の
み回答ください。テレワーク時の状況についてお答えください。

Q 9. テレワークで業務指示の内容を把握し理解することについて、職場に通勤し
ているときと比較して感じている（感じていた）ことをお答えください。当てはま
る項目を1つ選んでください。

☐ ① 職場に出勤した時より、とても円滑に行える（行えた）。

☐ ② 職場に出勤した時より、やや円滑に行える（行えた）。

☐ ③ 職場に出勤した時と変わらない（変わらなかった）。

☐ ④ 職場に出勤した時より、やや課題が多い（多かった）。

☐ ⑤ 職場に出勤した時より、とても課題が多い（多かった）。

☐ ⑥ 採用時からテレワークであるため、出勤時と比べることはできない。

Q 10. テレワークで業務指示の内容を把握し理解するのに困難を感じている（感じ
ていた）場合、それはどのようなことですか。当てはまる項目をすべて選んでくだ
さい（複数選択可）。なお、自由記述欄が選択肢の最後にあります。

☐ ① 指示内容について疑問が生じても、質問する手段やタイミングが分からないことがある（あつた）。

☐ ② 自分がやり取りしやすいコミュニケーションの手段やツールを用いてもらえない（もらえなかつた）。

☐ ③ グループウェアやイントラネットにアクセスしバリエーションの問題があり、業務に関するやり取りが困難なことがある（あつた）。

☐ ④ Web会議システム（ZoomやMicrosoft Teamsなど）を利用した打合せが多いが、顔を映して話すのが苦手である（苦手だつた）。

☐ ⑤ Web会議システム（ZoomやMicrosoft Teamsなど）を利用する際、情報保護が行われない又は不十分なことがある（あつた）。

☐ ⑥ 指示内容を図や絵を用いて示してもらえない（もらえなかつた）。

☐ ⑦ 指示がメール、チャット、電話など複数のツールで伝えられるため、情報の整理が難しくなることがある（あつた）。

☐ ⑧ 特に困っていることはない（なかつた）。

上記以外で、テレワークでの業務指示の内容を把握し理解する際、困難を感じる（感じていた）ことがあれば、お書きください。

戻る

70%

次へ

戻る

75%

次へ

Q 11. 業務指示以外に社内ですり取りされる情報の取得について、職場に通勤して
いるときと比較してテレワーク時に感じている（感じていた）ことをお答えくださ
い。当てはまる項目を1つ選んでください。

- ☐ ① 職場に出勤した時より、とても円滑に行えている（行えた）。
- ☐ ② 職場に出勤した時より、やや円滑に行えている（行えた）。
- ☐ ③ 職場に出勤した時と変わらない（変わらなかった）。
- ☐ ④ 職場に出勤した時より、やや課題が多い（多かった）。
- ☐ ⑤ 職場に出勤した時より、とても課題が多い（多かった）。
- ☐ ⑥ 採用時からテレワークであるため、出勤時と比べることはできない。

戻る

80%

次へ

Q 12. テレワークの際の情報のやり取りに関して、自身が行っている（行ってい
た）ことをお答えください。当てはまる項目をすべて選んでください（複数選択
可）。なお、自由記述欄が選択肢の最後にあります。

- ☐ ① 自身が把握できていない情報については、上司や同僚に積極的に質問するようにしている（して
いた）。
- ☐ ② 多様な方法がある中で、自身が把握しやすいコミュニケーションの手段やツールは何かを周囲に
伝えるようにしている（していた）。
- ☐ ③ Web会議に関して、やり取りを把握しづらい等の課題があるため、適切な情報保障を求めている
（求めている）。
- ☐ ④ Web会議での映像付きでのやり取りが苦手であるため、カメラオフでの参加を認めてもらって
いる（認めてもらっていた）。
- ☐ ⑤ 自ら情報を伝えたり、質問をしたりする際、話題の内容や緊急性に応じて、コミュニケーション
手段やツールを使い分けている（使い分けていた）。
- ☐ ⑥ オンラインであっても、上司や同僚と雑談をするなど、コミュニケーションを積極的に取るよう
にしている（していた）。
- ☐ ⑦ 障害のある社員（職員）同士で、情報を共有しあって、取り残される人のないようにしている
（していた）。
- ☐ ⑧ 特定の社員（職員）との間で、必要な情報提供を行ってくださるような関係性を構築し、その人か
ら情報提供を受けるようにしている（していた）。
- ☐ ⑨ 雑談用のチャットや社内SNSを活用して、情報収集を行うようにしている（していた）。
- ☐ ⑩ チャットやオンラインを通じて業務以外でのやり取りに参加しないことで必要以上の情報に接す
ることを避け、心の安定を保てるように努めている（努めていた）。
- ☐ ⑪ 上司や同僚には、業務に直接かかわらないことで連絡をしないように依頼し、自身の仕事に集中
できるようにしている（していた）。
- ☐ ⑫ 特別なことは行っていない（いなかった）。

上記以外で、テレワークの際の情報のやり取りに関して、自身が行っている（行っ
ていた）ことがあれば、お書きください。

戻る

85%

次へ

[illegible]

Q13. 仕事に関わる情報取得全般に関して、職場に出勤しているときと、テレワークで働いているときの、それぞれの利点とすることを教えてください。出勤とテレワークの両方の経験がある方は、双方を比較してお考えをお書きください。出勤しての勤務経験がない方は、テレワークの利点のみをお書きください。

(ア) 出勤時の利点：

(イ) テレワークの利点：

戻る

90%

次へ

ホームページについて

本冊子のほか、障害者職業総合センターの研究成果物については、一部を除いて、下記のホームページから PDF ファイルによりダウンロードできます。

【障害者職業総合センターホームページ】

<https://www.nivr.jeed.go.jp/>

著作権等について

当研究成果物については、公正な慣行に合致するものであり、かつ、報道、批評、研究その他の引用の目的上正当な範囲内であれば、自由に引用することができます。

(著作権法第 32 条 1 項)

また、説明の材料として新聞紙、雑誌その他の刊行物に転載することが可能です。

(著作権法第 32 条 2 項)

その際には出所を明示するなどして、必ず引用及び転載元を明示するとともに下記までご連絡ください。

また、視覚障害その他の理由で活字のままでこの本を利用できない方のために、営利を目的とする場合を除き、「録音図書」「点字図書」「拡大写本」等を作成することも認めております。

なお、視覚障害者の方等で本冊子のテキストファイル（文章のみ）を希望されるときも下記までご連絡ください。

【連絡先】

障害者職業総合センター研究企画部企画調整室

電話 043-297-9067

FAX 043-297-9057

Mail kikakubu@jeed.go.jp

調査研究報告書 No.179

職場における情報共有の課題に関する研究

ーオンラインコミュニケーションの広がりなど職場環境の変化を踏まえてー

編集・発行

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

障害者職業総合センター

〒261-0014

千葉県美浜区若葉 3-1-3

電話 043-297-9067

FAX 043-297-9057

発行日

2025 年 3 月

印刷・製本

株式会社コムラ



NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

ISSN 1340-5527



この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。