令和8年9月10日(木)
令和8年度職業リハビリテーション研究発表会(青森開催)

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

《障害者職業総合センター》2023～2024年度

堂井 康宏[1)] ・ 大谷 真司[2)] ・ 安房 竜矢[1)] ・ 伊藤 丈人[1)2)]

大石 甲[1)2)] ・ 永登 大和[1)2)]・ 布施 薫[1)2)]

1）2023年度　2）2024年度

\らしく、はたらく、ともに／
JEED
独立行政法人
高齢・障害・求職者雇用支援機構

調査研究の背景と目的

調査研究の背景



- 職場では指示や報告等の業務上のやり取りを含めた様々な情報のやり取りがされているが、そのやり取りに障害に起因する課題を抱える社員もおり、障害特性に応じた情報伝達に関する職場からの配慮が求められる。

- 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、変化を続けており、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は、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。



調査研究の目的

- 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。

- 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いるかアンケート調査およびヒアリング調査を行うことにより、上記の目的に対応した職場における情報共有の状況について検討を行った。



調査研究の方法

アンケート調査



○ 調査対象：10,000社（令和4年障害者雇用状況報告において障害者を雇用していると報告した企業から抽出）

○ 調査時期：2023年10月～11月

○ 調査方法：Webフォームにより実施

○ 回答者　・企業アンケート調査
対象企業の人事・労務担当者又は障害者の上司等の、障害のある社員（職員）とのコミュニケーションの状況を把握している者

・障害者アンケート調査
企業アンケート調査の対象企業で働く障害のある社員（職員）最大5人（企業アンケート調査に同封して依頼）

ヒアリング調査



○ 調査対象：企業アンケート調査の回答企業のうち、ヒアリング調査への協力に同意が得られた14企業の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）

○ 回答者　・企業ヒアリング調査：15人 / 14企業
・障害者ヒアリング調査：11人 / 10企業

○ 調査時期：2024年2月～6月

○ 調査方法：訪問又はオンラインにより実施

アンケート調査

アンケート調査の結果

回収状況

- 有効回答数　企業アンケート調査1,217社（回収率12.2%）
  障害者アンケート調査721人

本報告で扱う結果

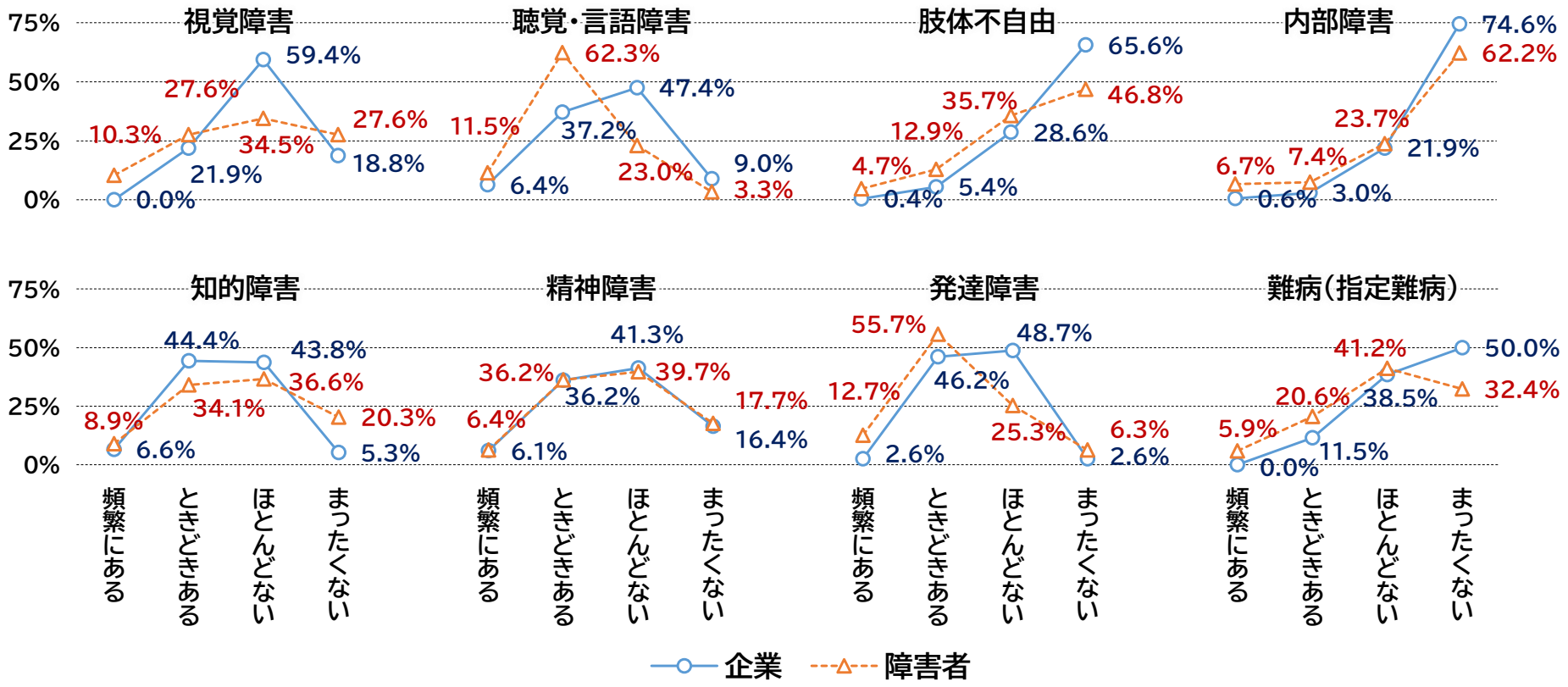
本発表では調査結果のうち、下記内容について、障害種別に報告する

- 業務指示の伝達・把握に関する困難の頻度の認識
- 企業が業務指示伝達に関して行っている配慮
- 障害者が業務指示の把握に関して行っている工夫
- 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
- 企業が業務指示以外の情報共有のため行っている配慮
- 企業が業務指示以外の情報交換のため行っている取組
- 障害者が業務指示以外の情報取得のため行っている工夫

（参考）アンケート調査の調査項目

分類	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

（アンケート調査結果）
業務指示の伝達・把握に関する困難の頻度の認識

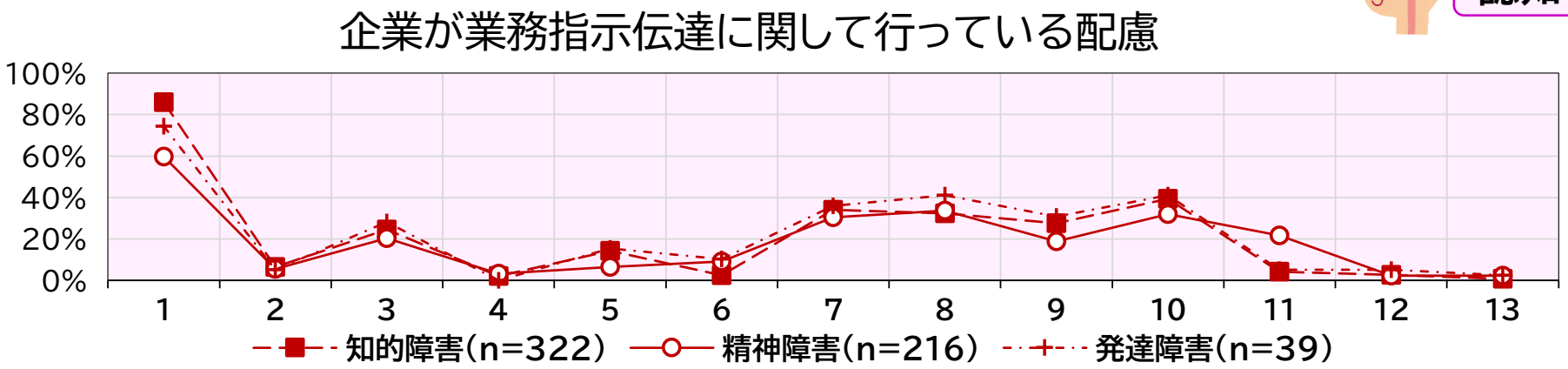


- 業務指示の伝達や把握における困難については、企業と障害者で認識の傾向がほぼ一致している障害種別と、乖離が見られる障害種別があった。
- 乖離が大きかったのは聴覚・言語障害と発達障害であり、これらの障害種別では障害者の方が企業より困難を感じる状況が多かった。

（アンケート調査結果）
企業が業務指示伝達に関して行っている配慮1
（認知機能に障害のある障害種別）



認知



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。

- 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、情報を伝達する量や優先順位に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、指示内容が間違って伝わることを予防していた。

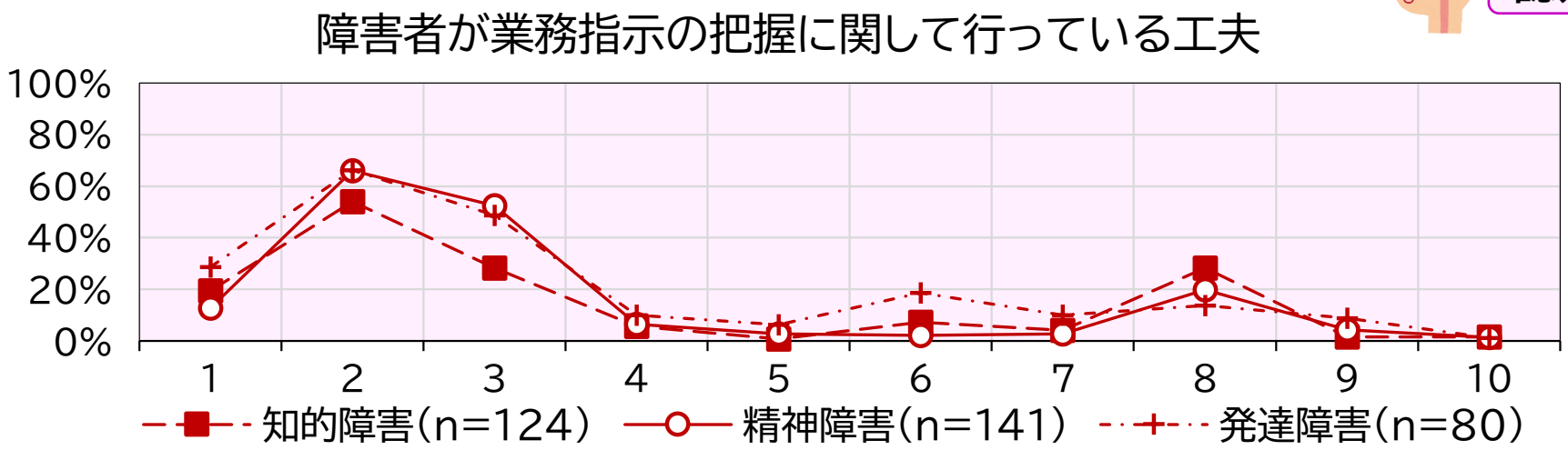
（アンケート調査結果）

障害者が業務指示の把握に関して行っている工夫1

（認知機能に障害のある障害種別）



認知



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。

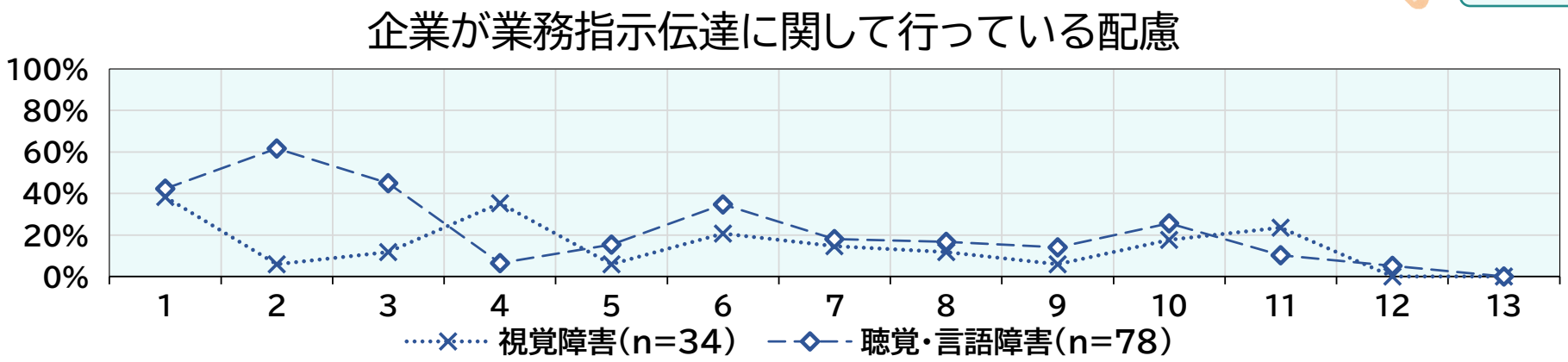
- 業務指示の把握のための工夫として、障害者は、指示内容の把握のために分かりやすい業務指示を行うよう依頼するほか、質問したりメモを取ったりする頻度が高かった。

（アンケート調査結果）

企業が業務指示伝達に関して行っている配慮2

（感覚機能に障害のある障害種別）

感覚



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。

- 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。

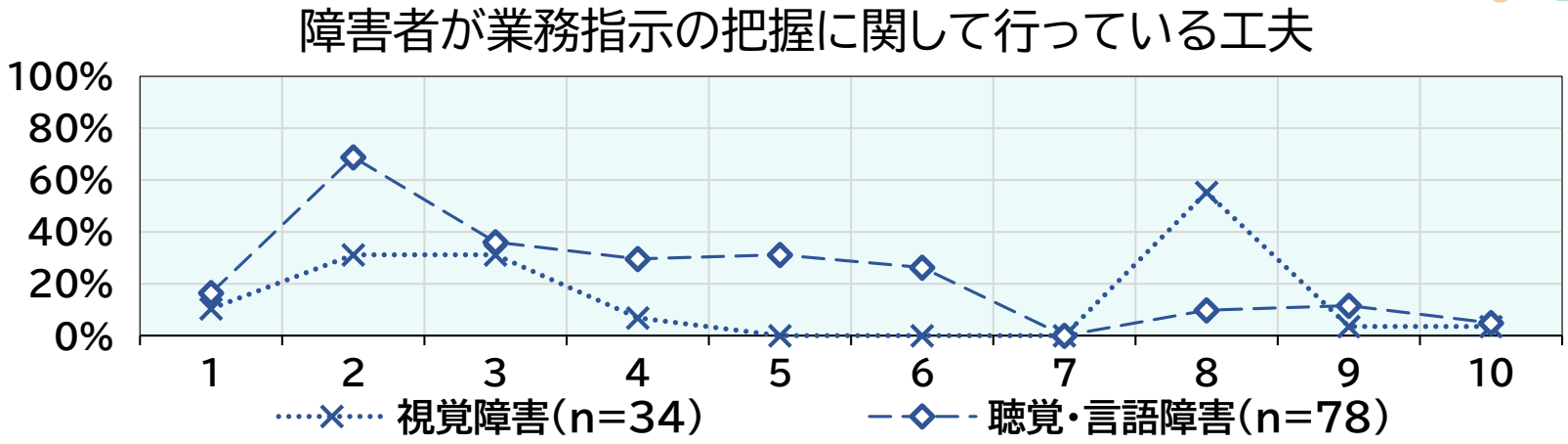
（アンケート調査結果）

障害者が業務指示の把握に関して行っている工夫2

（感覚機能に障害のある障害種別）

感覚

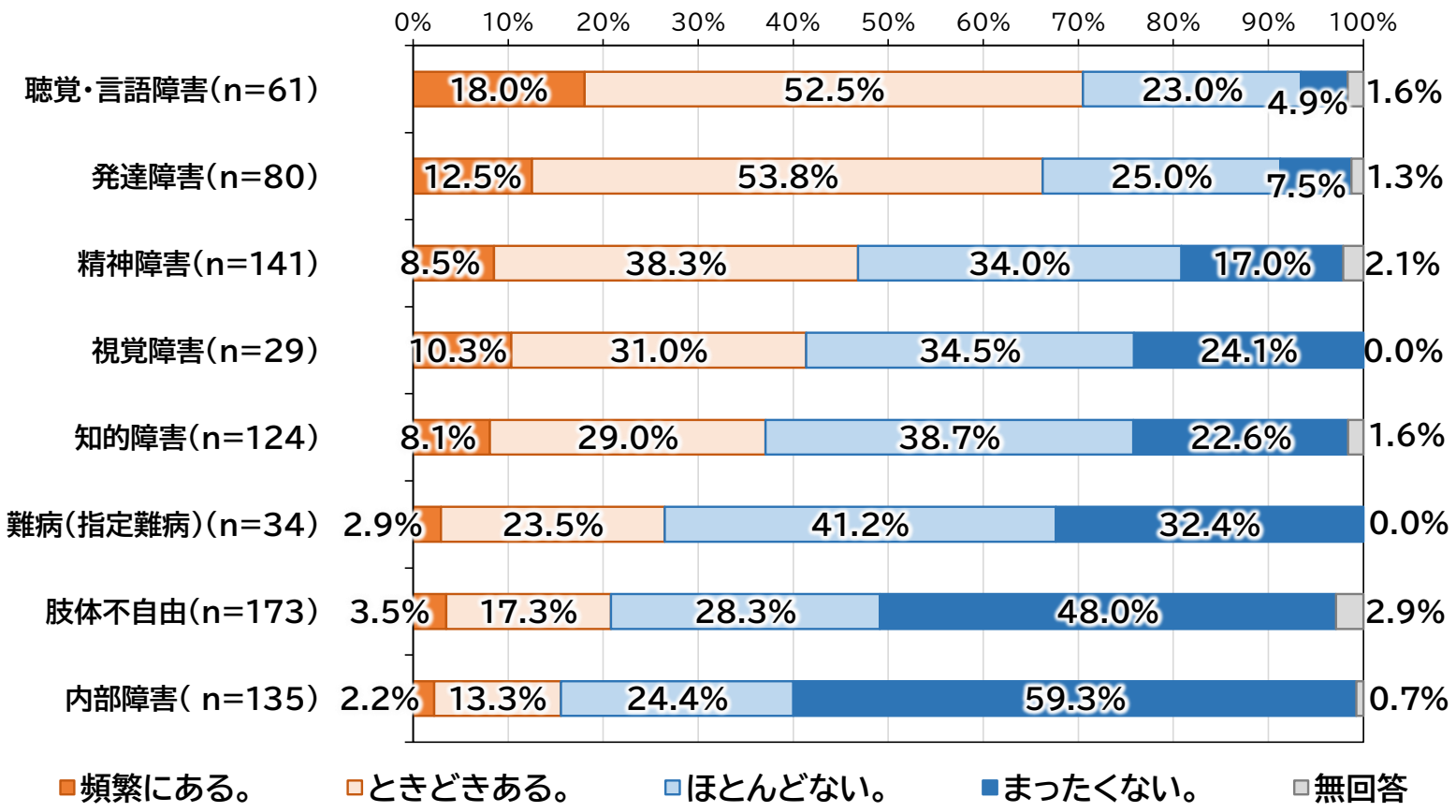




1 指示は分かりやすい言葉で伝えてもらうよう依頼している。
2 指示内容で分からないことがあれば、その場で質問するようにしている。
3 指示内容はメモを取るなどして、忘れないようにしている。
4 自分がやり取りしやすいコミュニケーション手段やツールで指示を伝えてもらうよう依頼している。
5 指示をする際、口元を見せる、ゆっくり話す等の配慮をしてもらえるよう依頼している。
6 指示内容は書面でももらえるよう依頼している。
7 指示内容を図や絵を用いて示してもらうよう依頼している。
8 特別なことは行っていない。
9 その他
10 無回答
注 折れ線は、同一傾向の障害種別を図示する意図で使用しており、変化量を示すものではない。

- 障害者は業務指示の把握のため、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のほか、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を行っていた。

（アンケート調査結果）
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

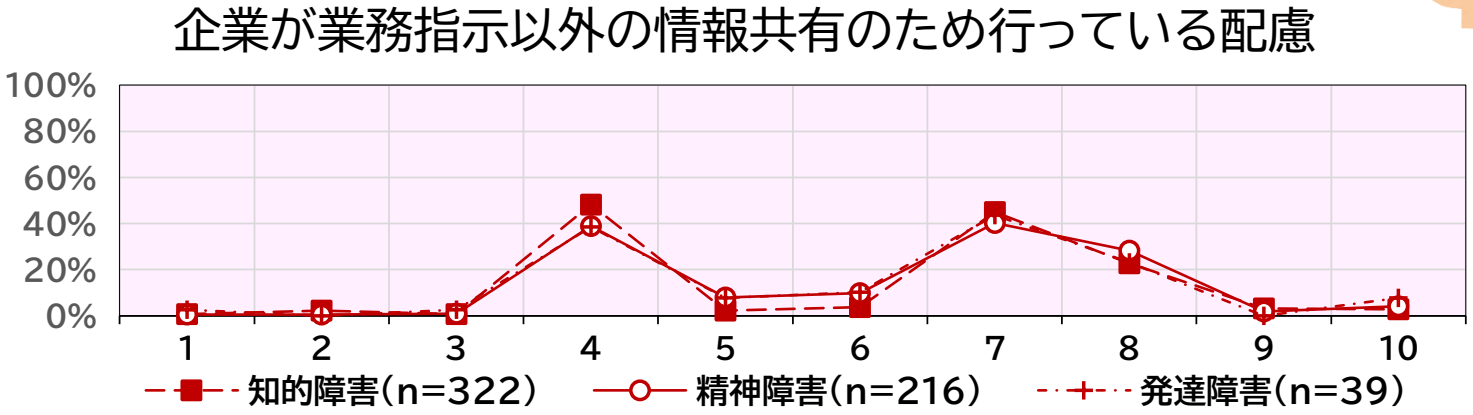


- 障害者が、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じる場合が聴覚障害と発達障害で7割程度、精神障害、視覚障害、知的障害で4割から5割程度あった。

（アンケート調査結果）
企業が業務指示以外の情報共有のため行っている配慮1
（認知機能に障害のある障害種別）



認知



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。
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。

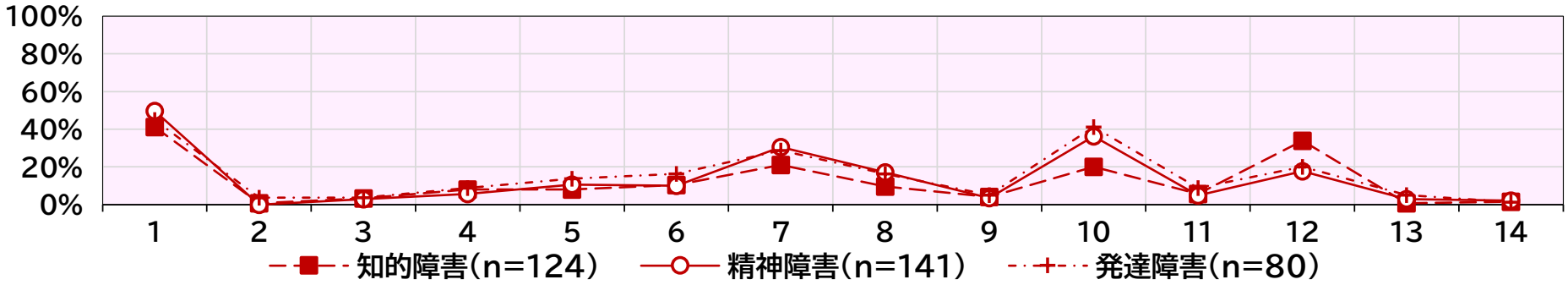
- 企業は業務指示以外の情報共有に関して、朝礼や定期的なミーティングの場で必要な情報を周知したり、上司等が必要な情報の把握状況を確認したりすることで、障害者が必要とする情報が伝わるように配慮を行っていた。

（アンケート調査結果）
障害者が業務指示以外の情報取得のため行っている工夫1
（認知機能に障害のある障害種別）



認知

障害者が業務指示以外の情報取得のため行っている工夫



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。
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。

- 障害者が業務指示以外の情報の取得のため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。

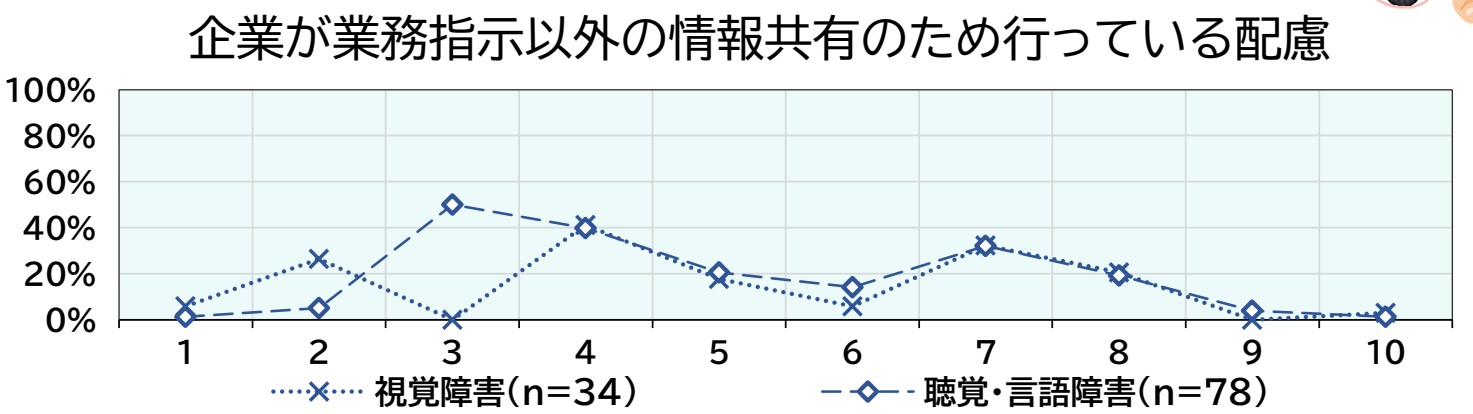
（アンケート調査結果）

企業が業務指示以外の情報共有のため行っている配慮2

（感覚機能に障害のある障害種別）

感覚





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。
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。

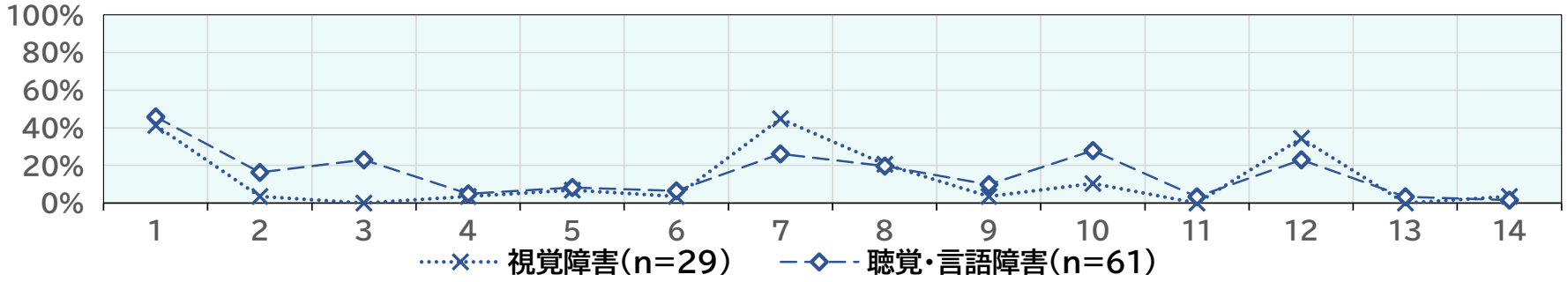
- 企業は業務指示以外の情報共有に関して、（視覚障害者に）掲示物等について別途情報提供する、（聴覚障害者に）社内の放送等の内容を書面等で渡すなど、本人が受け取りやすい媒体・方法での情報共有が試みられるほか、朝礼や定期的なミーティングの場で必要な情報を周知する、上司等が必要な情報の把握状況を確認するなど、必要とする情報が伝わるように配慮を行っていた。

（アンケート調査結果）
障害者が業務指示以外の情報取得のため行っている工夫2

（感覚機能に障害のある障害種別）

感覚

障害者が業務指示以外の情報取得のため行っている工夫



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。
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。

- 障害者が業務指示以外の情報の取得のために行っている工夫については、上司や同僚へ質問したり、他の社員から情報提供してもらえるようにしたりするほか、聴覚障害では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。その一方で、聴覚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あった。

（アンケート調査結果）
企業が業務指示以外の情報交換のため行っている取組

（全障害計）



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。
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。
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。

- 雇用障害種別に関わらず、企業は上司や同僚といった社員(職員)間の情報交換を促すため、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。

（アンケート調査結果）
業務指示の把握における困難を予測する要因の分析

- 業務指示の把握における困難を予測する要因を検討するため、障害者アンケート調査の結果を用いて数量化2類による分析を行った
- 標本数　目的変数及び各説明変数に回答のあった689人
- 目的変数　「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」とした二値変数）
- 説明変数　「性別」、「年齢」、「障害種別」、「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）（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」とした二値変数）
- 分析モデルの相関比（η^2）　0.374
- サンプルスコア（予測値）の平均値　「困難あり」0.861、「困難なし」-0.434
- サンプルスコア（予測値）の判別的中率　79.8%

（アンケート調査結果）

業務指示の把握における困難を予測する要因の分析

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		

説明変数	カテゴリ		n	カテゴリスコア	レンジ	偏相関係数
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、どうしたらよいか分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の提供がない。	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	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					

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

- カテゴリスコアが正(困難を感じる頻度が高い):「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」、「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」、「発達障害」、業務指示以外の情報の取得に困難を感じる頻度が「ときどきある/頻繁にある」
- カテゴリスコアが負(困難を感じる頻度が低い):「肢体不自由」「内部障害」

業務指示に関する環境要因について

指示で使われる言葉が難しい、別々の人から異なった指示がある、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をその場で質問して確認する必要がある場合に、業務指示の把握における困難の認識が増加していた

- 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た

発達障害について

発達障害がある場合に、業務指示の把握における困難の認識が増加していた

- 上記の環境要因への対応に加えて、業務指示の伝達において障害特性に応じた配慮を行い業務指示を的確に伝達して困難を低下することで、発達障害者が能力をより発揮できるようになる、と考えられた

業務指示以外の情報の取得について

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認識の増加が、業務指示の把握における困難の認識の増加に関連していた

- 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る必要がある

ヒアリング調査

ヒアリング調査の結果

ヒアリング内容

14社を対象としたヒアリング調査により、下記内容を把握した。

＜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

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

B法人

医療法人。整形外科病院を経営。
リハビリテーション科で機能訓練や物理療法等を実施。

- 障害種別：視覚障害
- ヒアリング対象者：上司･障害者
- 対象障害者：Bさん
- 主な業務内容：マッサージ

情報共有の状況

■業務に関する情報共有

- Bさん(マッサージ師)は、理学療法士と情報を共有し、治療方針を話し合いながら施術。
- 記録は電子カルテに記載。

■業務指示以外の情報共有

- スケジュール等は、毎朝ミーティングで全員に周知。
- 特にBさんに伝える必要がある事柄は、リハビリテーション科長等が口頭で伝える。
- Bさんは、書類の記載は墨字(普通文字)で対応。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。

事例紹介　B法人

情報共有に関する職場からの配慮

- 業務に関して

【パソコンの設定調整】

- Bさんが電子カルテを扱うパソコンの文字や画面は、Bさんが見やすい設定にする。

- 業務以外

【担当部署の職員によるサポート】

- 年末調整や社会保険関係の書類等は、Bさん自身が手書きで対応でき、修正はほぼ必要ない。急ぎのときには、担当部署の職員が本人に確認しつつ代筆することもある。

【動線確認のサポート】

- 3年前に病院の建物が移転。入口から更衣室に至るまでのBさんの動線も変更となり、上司（リハビリテーション科長）とBさんで一緒に歩き、安全性を確認した。
- その際、「ここは歩きにくい」、「ここはつまずきそう」等の意見がBさんから出された。
- そこで、職員通用口ではなく、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）での出勤を認めることとした。
- ルート上にやむを得ず物を置く場合は、前もってBさんに伝えている。

【交流行事】

- コロナ前は忘年会や歓送迎会等、職場のメンバーで飲食を共にすることが多く、Bさんも積極的に参加しており、先日久しぶりに開催された送別会にも参加した。
- 夜道の移動だったので、明暗の差が大きく歩きにくいところや、つまずきやすい段差では、上司（リハビリテーション科長）がフォローした。

事例紹介　B法人（続）

情報共有に関する障害者の工夫

【業務における情報共有】

- 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では、相手の話を聞いて、時にはなだめながら治療を進める。

【動線確認】

- 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。

【スキルアップのための情報収集】

- 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。
- 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。

D社

工場や営業所等の事業所を全国に展開。
雇用障害者数は50人以上。

- 障害種別：聴覚･言語障害
- ヒアリング対象者：人事担当者･障害者
- 対象障害者：Dさん
- 主な業務内容：従業員の給与計算

情報共有の状況

- 業務指示：基本的にMicrosoft Teamsのチャットで行う。
- 業務指示以外：社員間の雑談もTeamsのチャットで行う。
- テレワーク中：チャットで同僚とこまめにやり取りをする。
- ミーティング（※ハイブリット形式）：
  - 出社時もミーティングにパソコンを持参し、Teamsの文字起こし機能を使って、会議の内容を把握。
  - 参加者の言葉に追いつけなかった場合は、終了後に確認。

事例紹介　D社

情報共有に関する職場からの配慮

- 同僚のサポート

【一般社員への質問対応補助】

- 一般社員から、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、チャットで分かりやすく伝える努力をするが、長文になると相手に理解してもらいにくい。そうした場合には、同僚が代わりに電話で説明を引き継ぐ。

- 聴覚障害者に向けた情報保障

【字幕・スクリプト作成】

- 社員向けの研修（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）がオンデマンドで配信される場合、必ず字幕やスクリプトを付ける。

【アプリの導入】

- 業務指示には元々Teamsのチャットを利用。
- Teamsに加え、UDトーク（文字起こし専用アプリ）も導入。

- 障害のある社員同士のコミュニケーションの促進

【聴覚障害のある社員同士の話し合いの場を設ける】

- 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、出された意見を、社内の改革に生かしている。

事例紹介　D社（続）

情報共有に関する障害者の工夫

【同僚へのサポート依頼】

- Dさんは先天的に聴覚障害があり、日本語の細かな語法や言い回しに自信がないため、「相手にうまく伝わっていない」と感じたときは、同僚に確認を依頼し、アドバイスに従って修正したメールを送り直す。

【障害のある社員同士の話し合いの場の活用】

- 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る。例えば、社内食堂で声での注文が聴覚障害者にとっては難しく、「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」「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。

【イントラネットの活用】

- D社のイントラネットでは、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、閲覧できるようになっている。

【交流の場への積極的な参加】

- コロナ禍以前、Dさんは同僚と飲食を共にする場に積極的に参加し交流していた。
- そうした場でのコミュニケーションは口話だが、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。

F社

建設業の大手企業。
大規模公共事業を含め様々な工事を請け負う。

- 障害種別：知的障害
- ヒアリング対象者：上司･障害者
- 対象障害者：Fさん
- 主な業務内容：注文書の作成･管理、郵便物の仕分け等

情報共有の状況

- 業務指示（出社時）：総務部の社員から口頭で行う。
  （テレワーク時）：メールやチャットで依頼が行われることも。
- 社内の連絡事項等：メールやイントラネットの掲示板等で通知。
- 社員間の交流：
  - 社員間のインフォーマルなやり取りにもメールやチャットの利用可。
  - 組合主催のボーリング大会、CSR活動の一環で行っている清掃活動、歓送迎会等で、同僚と飲食を共にする機会に、Fさんは積極的に参加。

事例紹介　F社

情報共有に関する職場からの配慮

- 業務指示

【部員全員によるサポート】

- 総務部に在籍する20人強の社員の多くがFさんに声をかけ、コミュニケーションを取る。
- 特定の指示役等はいない。
- Fさんが困っているときには、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。

【伝え方の工夫】

- 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。

- 業務指示以外

【情報の確認を促す】

- 重要な連絡事項は、上司がFさんに声をかけ、イントラネットの掲示板の確認を促す。

- テレワーク時のサポート

【パソコン設定】

- Fさんが一人で作業できるよう、テレワーク開始時に、同僚がFさんのパソコンを設定。

【質問対応】

- テレワーク開始当初、Fさんからのメール等での質問には、同僚が丁寧に応対。

事例紹介　F社(続)

情報共有に関する障害者の工夫

【分からないことは積極的に質問】

- 業務指示の内容が分かりにくいときには、みずから質問する。
- 質問内容に合わせ、適切な相手に質問。(例:「郵便仕分けについてはXさん」「注文書についてはYさん」)

【業務をこなす順序の調整】

- 業務は優先順位を付けて対応。
- 業務量が多く対応しきれないときには、「今は手がいっぱいで対応できない」と、依頼元に伝える。

【積極的に交流】

- 会社の行事(ボーリング大会・清掃活動等)には積極的に参加し、多くの同僚と交流の機会を持つ。
- そうした場では、Fさん自身の趣味(旅行・サイクリング等)についても話題にする。

【テレワーク時】

- メールやチャットでの指示に従って作業を行い、結果をメール添付等で戻す。
- 分からないことがあれば、メールで質問する。

K社

障害のある社員30名(うち発達障害者8名)が所属する部署あり。
人事担当のマネージャーと2名のジョブサポーター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担当。

- 障害種別：発達障害
- ヒアリング対象者 :人事担当者･ジョブサポーター･障害者2名
- 対象障害者：Kaさん･Kbさん
- 主な業務内容：(Kaさん) 賃貸不動産の通電管理、郵便物の仕分け等
  (Kbさん) 請求書の入力、郵便物の仕分け等

情報共有の状況

- 業務指示 ： ジョブサポーター(支援員)が各自の業務を調整。
- 業務指示以外 ： ミーティング(月1回)･面談(希望に即時対応)の実施。
- 社員同士のコミュニケーション ：
  - 昼休憩や始業時間前に自席近くの社員と話す。
  - 同僚と外食に出かけ、プライベートな話や悩みの共有をする。
- Microsoft Teamsの活用(テレワーク時) ：
  - 業務指示やコミュニケーションにTeamsを利用すれば困らない。
  - 始業と終業、昼休憩の開始時等のメッセージを送る。

事例紹介　K社

情報共有に関する職場からの配慮(1/2)

- 業務指示

【チャットと対面コミュニケーションの併用】

- 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。
- チャット(文字メッセージ)だけで伝えると、障害特性の影響か、意図とは異なる受け止め方をされることもあるため、支援員は丁寧な伝え方をする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た際は、他の支援員やマネージャーが間に入り、やり取りの正常化に努める。

【丁寧な説明】

- (Kbさん)業務の依頼元の社員も、Kbさんの知識に合わせた説明を行ってくれる。

【スケジュール管理の補助】

- 障害のある社員のスケジュールは、各自にOutlook予定表に入力させ、可視化。
- 作業の優先順位を見失うと、支援員がともに、その予定表を確認し、本人の整理を促す。

事例紹介　K社(続1)

情報共有に関する職場からの配慮(2/2)

- 業務指示以外

【連絡事項のリマインド】

- イントラネットに日々掲載される連絡事項を見落とさないよう、マネージャーや支援員はチャットのメッセージでリマインドする。
  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。

【障害のある社員との接点を増やす】

- マネージャーは、障害のある社員との接点を得るため、休憩時間に各自に声をかける。昼食時にコーヒー片手に近況を聞くこともある。

【一人でいられる環境を作る】

- 一人で過ごしたい人には雑談を無理強いせず、良い意味で放っておく環境を作る。

事例紹介　K社(続2)

情報共有に関する障害者の工夫

【業務量や納期の調整交渉】(Kaさん)

- 業務の依頼元から追加の作業依頼があったときは、対応可能かどうか慎重に判断。
- 判断に迷うものは、一旦持ち帰り、支援員に相談。
- 作業が立て込んでいるときには、自身で依頼元の部署に「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」と相談することも。

【自身でマニュアルを作成】(Kbさん)

- 障害特性により記憶力(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ってパソコンに保存し、確認できるようにしている。

（ヒアリング調査結果）
業務指示に関する情報共有について

認知機能に障害のある障害種別



認知

- 知的障害、精神障害、発達障害、高次脳機能障害といった情報の理解や整理に課題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。

感覚機能に障害のある障害種別



感覚

- 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などの配慮が挙げられた。



- メモなどは大きく濃い字で（視覚障害）
- 常に筆記用具持参で筆談に対応（聴覚障害）



- Web会議システムの文字起こし機能を対面での会議でも活用（聴覚障害）

業務指示以外の情報共有について

認知機能に障害のある障害種別



認知

- 知的障害、精神障害、発達障害、高次脳機能障害といった情報の理解や整理に課題のある障害種別では、情報を整理したり、優先順位をつけたりする支援や取組が重要となる。
- 具体的には、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。
- 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。
- 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、それを尊重する企業側の姿勢も確認された。

業務指示以外の情報共有について（続）

感覚

感覚機能に障害のある障害種別

- 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、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。

（ヒアリング調査結果）
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る影響



オンラインによるコミュニケーション手段の好影響

・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繋がった。

・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。

オンラインによるコミュニケーション手段の課題点

・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。

考察

考察：業務指示に関する配慮

障害種別によって行われる配慮が異なる傾向

- 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、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手段、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。

考察：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には、障害特性に応じた情報周知の取組と、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。

障害特性に応じた情報周知の取組

- 障害特性に応じた情報周知の取組では、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。

業務以外の交流活動に障害者も受け入れていく取組

- 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。

考察：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

- アンケート結果の分析では、障害者が感じる業務指示の内容を把握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の影響力を取り除いても関連していた。
- 職場での情報のやり取りを、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と、参加者や議題が偶発的なインフォーマルコミュニケーションとに分けて整理することがある。
- 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、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。
- 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連関を促進しうる要因が、ヒアリング調査において言及されていた。

複数事例の共通点

① 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。

② 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。

③ インフォーマルコミュニケーションを通し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。

考察：意義と限界

本調査研究の意義

① 障害種別を網羅的に対象としたこと
② 企業と障害者の双方を調査対象としたこと
③ 障害者の働く職場でのテレワークの現状の一端を明らかにできたこと

本調査研究の限界と課題

① テレワーク時の情報のやり取りについては、それに特化した追加調査が望まれること
② オンラインでのアプリケーションの活用に必要な障害者のスキルや具体的配慮事項等、各障害種別に特化した内容については今後の研究に期待しなくてはならないこと
③ 今回は障害者とその上司や同僚とのコミュニケーションに主に注目したが、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の分析枠組への追加を検討すべきこと

関連する研究成果物

障害者の働く職場のコミュニケーションに関するアイデア集

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



https://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/kyouzai83.html