

職場における情報共有の課題に関する研究①

－障害者の情報共有における困難を予測する要因－

○大石 甲（障害者職業総合センター 上席研究員）

○伊藤 丈人（障害者職業総合センター 上席研究員）

永登 大和・布施 薫（障害者職業総合センター）

1 問題の所在と目的

職場における情報のやり取りに、障害に起因する課題を抱える者は少なくない。職場で共有される情報には、業務に関するフォーマルなものだけでなく、職業生活に不可欠なインフォーマルなものも含まれるが、インフォーマルな情報も含めた職場での情報共有のあり方は変化してきている。このような変化の状況を踏まえ、改めて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、どのような配慮を必要としているのか明らかにするとともに、課題解消に向けた取組事例についても把握を試みた。

具体的な調査方法としては、企業及びそこで働く障害者の双方に対してアンケート調査及びヒアリング調査を実施することで、業務指示をはじめとした職場の情報を障害者に共有する際の課題、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した¹⁾。

本発表では企業及び障害者へのアンケート調査により取得した結果のうち、障害者が業務指示の内容を把握し理解する際の困難（以下「業務指示の把握における困難」という。）を予測する要因について報告する。

2 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）の企業データのうち障害者を1人以上雇用していた75,349社を母集団に10,000社を層化抽出して対象企業とし、2023年10月から11月に調査実施した。

企業アンケート調査として、対象企業の人事・労務管理担当者宛に依頼文を郵送し、障害のある社員の人事・労務担当者又は上司などの、障害のある社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、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障害のある社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最大5人への配布により回答を求め、Webフォームにより回収した。

調査内容は両調査とも基本属性、業務指示の伝達状況、業務指示以外の情報の提供状況等とした。

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した。

3 結果

(1) 回収状況

郵便不着により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（回答率12.2%）、障害者アンケート調査の有効回答数は721人だった。

(2) 基本属性

企業アンケート調査（n=1,217）の回答企業の産業分類は「医療、福祉」が24.5%で最も多く、次は「製造業」が22.1%だった。常用雇用労働者数は「100～299.5人」が47.8%で最も多く、次は「43.5～99.5人」が29.2%だった。雇用障害者数は「2～3人」が36.1%で最も多く、「4～10人」が26.4%、「1人」が25.4%と続いた。情報伝達の状況を回答する障害者の障害種別は「知的障害」が26.9%で最も多く、「肢体不自由」が23.3%、「精神障害」が18.1%、「内部障害」が14.3%と続いた。

障害者アンケート調査（n=721）の回答者の性別は「男」が65.3%、「女」が32.6%だった。年齢は「50～59歳」が25.0%で最も多く、「40～49歳」が20.8%、「20～29歳」が19.0%、「30～39歳」が18.2%と続いた。障害種別は「肢体不自由」が24.0%で最も多く、「精神障害」が19.6%、「内部障害」が18.7%、「知的障害」が17.2%、「発達障害」が11.1%と続いた。

(3) 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。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人だった。

目的変数は「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）」（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）、説明変数は「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やっている工夫」、「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（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）を設定した。

表1 業務指示の把握における困難（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 1:選択 28	-0.003 0.074	0.078	0.010
	聴覚・言語障害	0:非選択 632 1:選択 57	-0.035 0.384	0.418	0.057
	肢体不自由	0:非選択 524 1:選択 165	0.111 -0.352	0.463	0.095 *
	内部障害	0:非選択 556 1:選択 133	0.075 -0.315	0.391	0.076
	知的障害	0:非選択 568 1:選択 121	-0.002 0.008	0.009	0.002
	精神障害	0:非選択 552 1:選択 137	0.060 -0.240	0.300	0.062
	発達障害	0:非選択 611 1:選択 78	-0.045 0.356	0.401	0.079 *
	高次脳機能障害	0:非選択 673 1:選択 16	0.007 -0.292	0.299	0.032
	難病（指定難病）	0:非選択 655 1:選択 34	-0.004 0.068	0.072	0.012
	てんかん	0:非選択 667 1:選択 22	-0.014 0.411	0.424	0.054
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）	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		
	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 1:選択 75	-0.072 0.586	0.658	0.135 **
	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。	0:非選択 549 1:選択 140	-0.057 0.224	0.281	0.070
	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 1:選択 82	-0.026 0.190	0.216	0.043
	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 1:選択 98	-0.051 0.307	0.358	0.084 *
	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 1:選択 15	-0.001 0.044	0.045	0.004
	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 1:選択 31	-0.012 0.254	0.266	0.033
	指示内容の書面での提供がない。	0:非選択 654 1:選択 35	0.000 -0.003	0.003	0.000
	指示を文書で示す場合、拡大印刷や電子ファイルなど、見え方に適した形の提供がない。	0:非選択 680 1:選択 9	0.012 -0.909	0.921	0.063
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	指示内容が図や絵を用いて示されない。	0:非選択 673 1:選択 16	-0.019 0.779	0.797	0.076 *
	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 1:選択 71	-0.012 0.104	0.116	0.024
	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 1:選択 295	-0.164 0.219	0.383	0.118 **
	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 1:選択 228	-0.028 0.057	0.086	0.026
	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 1:選択 39	-0.005 0.080	0.085	0.013
	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 1:選択 24	-0.013 0.370	0.383	0.045
	指示内容は書面でもらえるよう依頼している。	0:非選択 646 1:選択 43	0.025 -0.374	0.399	0.061
	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 1:選択 13	-0.002 0.091	0.093	0.008
相関比(η^2)	0.374				

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

分析モデルの相関比（ η^2 ）は0.374、「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0.861、-0.434だった。サンプルスコア（予測値）の判別の中率は79.8%だった。

偏相関係数が有意だった項目とそのカテゴリスコアは、障害種別のうち「肢体不自由」は負の値（業務指示の把握における困難が小さい）であった。「発達障害」は正の値（業務指示の把握における困難が大きい）であり、業務指示以外の困難の頻度が「ときどきある/頻繁にある」、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のうち「指示で使われる言葉が難しく、理解できないことがある」及び「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やっている工夫のうち「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」はそれぞれ正の値を示していた（表1）。

4 考察

発達障害があること、指示で使われる言葉が難しいこと、別々の人から異なった指示があること、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困難を感じる（頻度）の増加が、業務指示の把握における困難の認識の増加と有意に関連し、肢体不自由があることは、業務指示の把握における困難の認識の減少と有意に関連していた。

発達障害では、業務指示の把握における困難の認識が有意に高かったことから、業務指示の伝達において障害特性に応じた配慮を行い業務指示を的確に伝達することで、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。なお、肢体不自由では業務指示の把握における困難の認識が有意に低かったことから、業務指示の伝達において支障となる事柄の発生の頻度は少ないと考えられた。

また、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について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を把握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た。

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と有意に関連していた。これは、業務指示の把握における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。

【参考文献】

- 1) 障害者職業総合センター(2025) 職場における情報共有の課題に関する研究, 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②

－企業及び障害者へのヒアリング結果報告－

○伊藤 丈人（障害者職業総合センター 上席研究員）

○大石 甲（障害者職業総合センター 上席研究員）

永登 大和・布施 薫（障害者職業総合センター）

1 問題の所在と目的

職場における情報のやり取りについて、障害に起因する課題を抱える者は少なくない。職場で共有される情報には、業務に関するフォーマルなものだけでなく、職業生活に不可欠なインフォーマルなものも含まれる。インフォーマルなものも含めた職場での情報のやり取りを全体的に捉えようとする調査は、職業リハビリテーションの分野では少なかったように思われる。障害者職業総合センターでは、改めて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、どのような配慮を必要としているのか明らかにするとともに、課題解消に向けた取組事例を把握するための調査研究を実施した。具体的な調査方法として、障害者を雇用する企業とそこで働く障害者の双方に対してアンケート調査とヒアリング調査を実施した¹⁾。

本発表では、情報共有に関する職場での取組について、より詳細に把握するために実施したヒアリング調査結果のうち、社員（職員）間のインフォーマルな交流も含んだ、業務指示以外の情報のやり取りに関する内容について報告する。なお、アンケート調査の方法と結果の一部については、連続発表である「職場における情報共有の課題に関する研究①－障害者の情報共有における困難を予測する要因－」を参照されたい。

2 方法

前述した企業へのアンケート調査において、ヒアリングへ協力可能と回答し、また、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てヒアリング対象企業を選定した。また、聴取対象となる事例の障害種別に多様性を確保し、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）及び対象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企業については企業ヒアリングのみを実施した。実施時期は、2024年2月から6月であった。調査協力は任意であり、途中で協力を拒否

表1 ヒアリング対象企業及び障害者の属性

企業	業種	障害者	障害種別	主な業務内容
A法人	医療、福祉	Aさん	視覚	マッサージ等
B法人	医療、福祉	Bさん	視覚	マッサージ
C法人	医療、福祉	Cさん	聴覚	車いすの清掃・管理等
D社	製造業	Dさん	聴覚	従業員の給与計算
E社 *	建設業	Eさん	聴覚	CADを用いた図面作成
F社	建設業	Fさん	知的	注文書の作成・管理等
G法人	医療、福祉	Gさん	知的	調理補助・配膳
H社 *	製造業	Haさん	知的	ハンバーグの製造等
		Hbさん	精神	商品へのシール貼付等
I 法人	医療、福祉	Iさん	精神	職業指導員
J法人	医療、福祉	Jさん	発達	障害者施設での生活支援
K社	不動産業	Kaさん	発達	賃貸不動産の通電管理等
		Kbさん	発達	請求書の入力等
L社 *	宿泊業	Lさん	高次脳機能	客室の清掃
M社 *	建設業	Mさん	高次脳機能	従業員の勤怠管理
N社	卸売業、小売業	Nさん	肢体不自由	顧客管理等

注：企業の列の「*」は、企業ヒアリングのみを実施した企業を示す。

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。

3 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、障害者の属性等は、表1のとおりである。ヒアリング対象となった障害者（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を含む）の障害種別は、聴覚障害、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人の計16人であった。

(2) 業務指示以外の情報のやり取りに関する取組

職場での情報のやり取りは、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。このうち、障害者への業務指示伝達の困難とそれらを解消するための取組については、これまでの調査研究でも言及されることが多かったように思われる。本調査研究の一つの特徴とし

て、業務指示以外の情報のやり取りについても大きく取り上げている。以下は、業務指示以外の情報のやり取りに関する配慮や工夫として、ヒアリングで聴取した内容の一部である。

なお、コミュニケーション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（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）で、それぞれ取組内容に共通性が見られた。そこで、感覚機能に障害のある障害種別と認知機能に障害のある障害種別に対する取組を整理し、それぞれの特徴を記述する。

ア 感覚機能に障害のある障害種別

職場においては、業務指示以外にも様々な通知、情報提供などが行われ、それらについても障害者が把握し、理解することが必要とされる。感覚機能に障害のある障害種別においては、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・方法で伝えることが重要となる。例えば聴覚障害のある社員が勤務するD社（製造業）では、オンデマンドで配信される研修について、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。

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特に重要となる。視覚障害のある職員が勤務するB法人（医療、福祉）では、運営する病院の建物が新しくなり、建物に入ってから更衣室に至るまでの動線が変更となったため、視覚障害のある職員と上司と一緒に歩いて安全性を確認したという。

障害者が意思や意見を発信する際に直面するバリアもある。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可能にしているのは、発信する際のバリアをなくす試みといえよう。

職場では、同僚同士で昼休憩や勤務終了後に食事を共にするなど、様々な交流の機会がある。聴覚障害者にとっては、そうした場に参加した際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。例えばC法人（医療、福祉）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り、聞きやすい右耳で相手の話を聞けるようにしている。

イ 認知機能に障害のある障害種別

認知機能に障害のある障害種別では、業務以外のお知らせなどについても、情報の確認や対応を促す配慮が行われていた。例えば知的障害のある社員が勤務するF社（建設業）では、イントラネットの掲示板に重要な連絡事項が掲載されたときには、上司が当該社員にイントラネットを確

認するよう促しているという。また高次脳機能障害のある社員が勤務するM社（建設業）の人事担当者は、当該社員に社会保険等の書類の提出を求める際、電話のみでは障害特性上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ようにしているという。

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ようだった。発達障害のある社員が勤務するK社では、人事部門のマネージャーが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おり、そうした際に、各自の様子を把握できると述べていた。

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。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。知的障害や精神障害のある社員（職員）が勤務するH社（製造業）やI法人（医療、福祉）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、障害者の参加が自然に受け入れられている様子が見えられた。

一方で、K社（不動産業）の人事部門のマネージャーは、障害特性により休憩時間を一人で過ごすことを望む障害のある社員には、「雑談を無理強いすることではなく、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、障害のある社員の希望に応じて対応が変えられていることが分かる。

4 まとめ

ヒアリング対象の各企業では、業務指示以外の多様な通知等が障害者に届くための情報保障と、情報を理解し対応できるような配慮を行っていることが分かった。また雑談やイベント等の交流の機会に障害者も迎え入れ、（一人の時間を大切にするという配慮を含め）さりげなくサポートしていることが分かった。こうした取組について、アイデア集²⁾を作成したため、参考としていただきたい。

【参考文献】

- 1) 障害者職業総合センター(2025) 職場における情報共有の課題に関する研究, 調査研究報告書 No.179.
- 2) 障害者職業総合センター(2025) 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.

知的及び知的＋発達障害の方が職場適応と就労継続する上で、 企業側指導者が実践すべき事項

○伊東 一郎（元 法政大学大学院中小企業研究所 特任研究員）

1 はじめに

企業の人手不足は深刻化しており、帝国データバンクの「人手不足に対する企業の動向調査」によると、2025年4月時点で正社員の不足は51.4%、非正社員では30.0%と、どちらも高止まりが続いている。この調査で対象となっている企業のうち84.9%が中小企業であることから人手不足を感じている企業の大部分が、中小企業であることが分かる。

一方、R5年1月の第123回労働政策審議会障害者雇用分科会での議論を経て、R6年から40人以上の企業が障害者雇用対象となり、R8年7月から37.5人以上の企業に障害者雇用が義務付けられることになった。そんな中、就労移行支援事業所からお願いされたケースや、人手不足の解消として地元の就労支援機関にお願いして障害者を雇用した中小企業の中に、単純作業ではなく、精神的な負担の大きい業務を知的や発達障害のある方が担っている例も報告されている¹⁾。

知的や知的＋発達の重複障害を持つ方が、企業で職場に適応し、継続的に就労するためには、企業内の支援のあり方が極めて重要となる。本稿では、障害特性を踏まえた職場での適応と定着を実現するうえで、企業側の担当者（指導者）がどのような姿勢と対応を求められるかについて、質的分析の結果をもとに報告する。

知的障害者の就労上の課題として、職場の人間関係や同僚とのコミュニケーション、キーパーソン（上司や同僚）の離職・転属更には、雇用先の障害に対する理解不足²⁾が挙げられている。更にコミュニケーション能力に起因する横断的研究³⁾や縦断的研究として就労先での「人間関係・コミュニケーション」と「仕事の指示理解・対処能力」⁴⁾などが挙げられている。そうした研究の蓄積により、就労継続の阻害要因として、職場の人間関係・コミュニケーション、キーパーソンの離職・転属や職場の障害への理解不足といった点は明らかにされているが、そうした課題を解決する具体的方策は、十分にはなされていない。

2 方法

本報告では、企業就労する知的や知的＋発達障害もある重複障害の方が、就労継続する上で、先行研究で問題とされる人間関係・コミュニケーションの問題に対して

指導者は、日頃どのような対応を行っていけば良いのか、次のリサーチクエスション（RQ）を設定して調べた。そのために実際に企業で障害者を指導している企業在籍型職場適応援助者（ジョブコーチ）3名と精神保健福祉士の資格をお持ちの方1名を対象に、一人あたり約50分の面談を行いSCAT（Steps for Coding and Theorization）⁵⁾による質的分析を行った。

RQ：知的障害者が就労継続する上で、指導者に求められることは何か（知的障害者とは上記重複障害者も含む）。

SCATは、意味のまとまりごとに発話を切片化し、注目すべき語句の抽出、言い換え、背景概念の導出を通してテーマを形成し、ストーリーラインと理論記述へと収束させる分析手法である（表1）。

3 結果

SCAT分析の結果、4人の指導者の発話データから87のテーマが抽出され、それを13のサブカテゴリーに整理し、さらに3つのカテゴリー【指導者としての姿勢】【自立に向けた対応】【環境対応】に統合した。

カテゴリー【指導者としての姿勢】では、指導者が本気で障害者と向き合い、個々の特性に応じた具体的な指示や説明を行い、愛情と厳しさをもって育成することの重要性が確認された。さらに丁寧な傾聴姿勢と肯定的な働きかけにより、障害者本人の自己効力感や信頼関係の醸成が促進される。【自立に向けた対応】では、知的障害者を「社会人として育てる」視点での支援が重視され、未経験業務や役割を意図的に経験させ、誰とでも関係を築ける社会性や、「経験を積ませる」「頑張って乗り越える」など、成長の機会を与えることが就労継続につながる要因として示唆された。また、チーム作業を通じて連携や責任感を育てる工夫も指摘された。【環境対応】では、安心して働ける「安全な場所」を提供し、活躍できる「場を作る」ことで、障害者が能力を発揮しやすくなることも示唆された。また、行動や気持ちを丁寧に観察し、必要に応じて早期介入や適切なフォローができる環境整備も重要とされた。これらの要素は相互に関係しながら、就労の継続を支えており、指導者の過剰な配慮を避けた関わり方が障害者の成長と定着に大きく影響していることが明らかになった。以上を「知的障害者の就労指導者役割モデル」として図1に示す。

表1 SCATによる分析プロセス（調査者の語りの一部とストーリーライン、理論記述）

No. ^①	語り（文書セグメント） ^②	(1)テキスト中の↓ 注目すべき語句 ^③	(2)テキスト中の↓ 語句のいいかえ ^④	(3)左を説明するよう なテキスト外の内容 ^⑤	(4)テーマ↓ 構成概念 ^⑥	(5)疑問・課題 ^⑦
F13 ^⑧	コミュニケーションの話になりますけど、やっぱり自分が伝えたいことを上手く伝えられなくて、僕らとかすごくわかっていて人だったら、それを聞いて、聞いてって、それってこういうことって聞きますけど、親御さんとか、時間がなかったりすると、わかった、わかったよって言うんですけど、ちゃんと話を聞いてくれてないって、彼らはわかるんですよね。聞いてくれないので、フラストレーション溜まったままで、会社に来てても、やっぱりフラストレーション溜まって、調子が悪かったりとか、発散する場所がなくて自転車道を走ったり、壁にその思いをぶつけるだろうなっていうのは感じます。 ^⑨	自分が伝えたいこと/ 上手く伝えられなくて/ わかっていて人/聞いて、 聞いて/それってこ ういうこと/わかった、 わかったよ/ちゃんと 話を聞いてくれてない /彼らはわかるん です/ フラストレーション溜 まったまま/発散する 場所がなくて/ ^⑩	自分の言いたいこと/ うまく説明できずに/ 理解している人/深く 聴く/要するに、こ ういうこと/わかったか ら/しっかり耳を傾け てくれない/彼らはわ かっているん です/ イライラが解消されな いまま/気分転換出来 る場所がない ^⑪	自己表現/表現の難 しさ/共感者/傾聴/ 要約/理解の確認/ 無関心な態度/確信/ フラストレーショ ン/リフレッシュ ベース ^⑫	効果的なコ ミュニケー ションと感 情コントロ ール ^⑬	知的の方の両 親のどちらか が知的である 可能性や、共 働き、生活保 護家庭、彼ら の生活環境に もよるのでは ないだろうか ^⑭
ストーリー ライン ^⑮	コミュニケーションの効果性を確認しながら効果的な情報伝達と指導を行い、フロア毎に個別化された継続的な指導とスキルと特性の調和がストレス管理とパフォーマンス向上につながる。更に心理的健康と人間関係のダイナミックスの中で感情と行動の調和を取りながら効果的なコミュニケーションと感情コントロールを行っている。また、包括的なコミュニケーションと心理サポート更には、包括的なストレス管理と行動サポートを実施し、協働的な問題解決とサポートが出来たことで深い理解と対応力生まれ、協調的なコミュニケーションと関係構築が出来ようになった。更にバランスの取れた職場環境の構築と早期介入による回復支援をはかることで、効果的な指導と職場の安定化が可能となる。その結果、職場における情緒的・対人関係の困難が職場での信頼関係と雇用の安定を促進するコミュニケーションプロセスを作り、職場での感情管理と安定的な業務遂行のためのプロセスにつながっている。それが職場での変化と成長を促すプロセス構築への自信と自己効力感につながり、自己主張と持続可能なリーダーシップを行うことが出来、それが彼らの可能性を引き出すための持続的な成長プロセスとなっている。才能と潜在能力の発見と開発における障壁と促進要因が明確になれば、持続可能な職場と充実した人生の実現に向けた個人の成長が促進される。 ^⑯					
理論記述 ^⑰	・知的障害者雇用においては、コミュニケーションの効果性を確認しながら、効果的な情報伝達と指導を行う必要がある。 ^⑰ ・個別化された継続的な指導とスキルと特性の調和が必要であり、それが出来るとストレス管理とパフォーマンス向上が可能となる。 ^⑱ ・心理的健康と人間関係のダイナミックスの中で感情と行動の調和が取れると、効果的なコミュニケーションと感情コントロールが出来る。 ^⑲ ・包括的なコミュニケーションと心理サポートと包括的なストレス管理と行動サポートを実施することで、協働的な問題解決とサポートが可能となったことで、深い理解と対応力生まれ、協調的なコミュニケーションと関係構築が出来ようになる。 ^⑳ ・バランスの取れた職場環境の構築と問題が起きた時に早期介入による回復支援をはかることで、効果的な指導と職場の安定化が可能となる。 ^㉑ ・職場における情緒的・対人関係の困難が、職場での信頼関係と雇用の安定を促進するコミュニケーションプロセスにつながり、職場での感情管理と安定的な業務遂行のためのプロセス構築に役立っている。 ^㉒ ・職場での変化と成長を促すプロセス構築への自信と自己効力感が高まることで、自己主張と持続可能なリーダーシップを行うことが出来る。 ^㉓ ・障害者の可能性を引き出すための持続的な成長プロセスが明確になる。 ^㉔ ・才能と潜在能力の発見と開発における障壁と促進要因が明確になれば、持続可能な職場と充実した人生の実現に向けた個人の成長が促進される。 ^㉕					

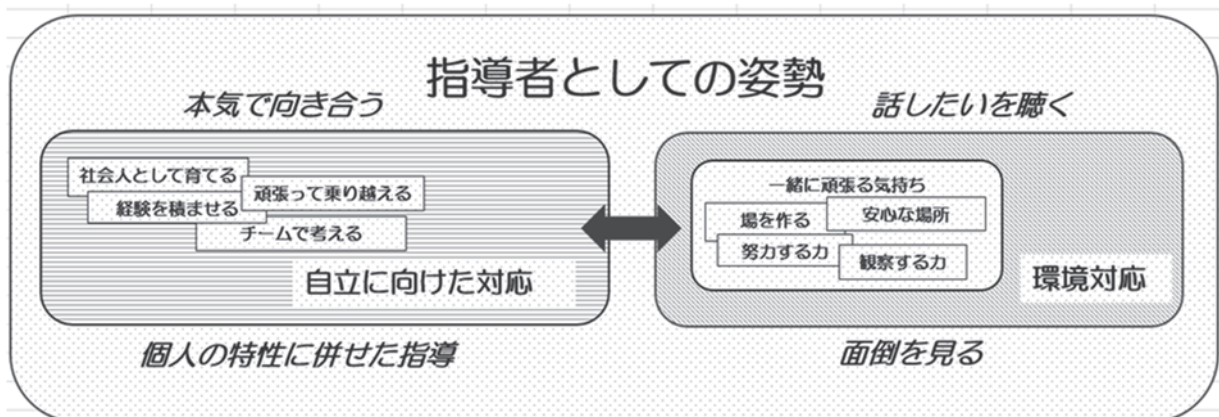


図1 知的障害者の就労指導者役割モデル

4 結論

本報告は、企業で採用した知的障害、知的と発達重複障害の方の職場適応と就労継続を行うために、図1で示した通り、実効性のある指導の在り方を示唆するものであり、戦力として長期雇用を促す上で企業にとって有効な人材活用戦略の一環となる可能性を提示している。更に2023年の障害者雇用促進法改正により、職業能力の開発・向上が事業主の責務として明確化されたことから単一作業の習熟にとどまらず、今後は、職業能力の開発に向けた実践的知見の蓄積が必要となる。

【参考文献】

- 1) 小高由起子(2024)「製造業中小企業の職場における障害者の役割と位置づけに関する一考察 担う業務と雇用形態に着目して」経済学論纂(中央大学)第65巻第1号, pp. 239-255
- 2) 伊藤修毅・越野和之(2009)「高等部単置型知的障害特別支援学校の現状と意義」『奈良教育大学紀要』8(1), pp. 79-99
- 3) 栗林睦美・野崎美保・和田充紀(2018)「特別支援学校卒業後における知的障害者の就労・生活・余暇に関する現状と課題 保護者を対象とした質問紙調査から」『富山大学人間発達科学部紀要』12(2), pp. 35-149.
- 4) 柿慶太郎・今林俊一(2019)「特別支援学校(知的障害者)における就労支援に関する研究(4)就労継続力の観点から」『鹿児島大学教育学部教育実践研究紀要』第28巻, pp. 151-160.
- 5) 大谷尚『質的研究の考え方』, 名古屋大学出版会(2022), pp. 270-335

【連絡先】

伊東一郎
E-mail : ANA79262@nifty.com

中高年齢障害者の経年的変化に伴う 職業的課題への対応に関する検討（その１）

－事業所調査の結果から－

○宮澤 史穂（障害者職業総合センター 上席研究員）

武澤 友広・中野 善文・稲田 祐子・堀 宏隆・山口 春夫・田中 規子（障害者職業総合センター）

１ 背景と目的

令和５年度障害者雇用実態調査¹によれば、企業に雇用されている障害者のうち、35歳以上の割合は、身体障害者で約７割、知的障害者で約３割、精神障害者で約６割となっており、35歳以上の層が相当程度を占めている。また、平均勤続年数については、全ての障害種類で平成30年度と同調査よりも増加している。これらのことから、企業において年齢を重ねながら働き続ける障害者が増えていることが窺える。

一方で、長く働くことにより身体的・精神的な変化が生じる可能性があり、障害の種類や程度に関わらず新たな課題が生じることが想定される。これらの課題は、若年層の障害者とは異なる支援や配慮を必要とする可能性があり、企業にとっても対応が難しいと考えられる。

本調査研究では、経年的変化による課題がみられる35歳以上の障害者に対して、企業がどのような支援や配慮を行っているのか、またその支援の効果や課題について、事業所調査を通じて明らかにすることを目的とする。

２ 方法

（１）調査期間及び調査対象

調査は2024年４月から５月にかけて実施した。調査の対象事業所は以下の手続きで選定した。令和５年障害者雇用状況報告（2023年６月１日時点）より、障害者を１名以上雇用している企業（規模と業種により層化抽出した9,402社）及び特例子会社（全数598社）の計１万社にWeb調査の概要及びURLが記載された調査協力依頼書を郵便により送付した。各企業には、35歳以上の障害者を最も多く雇用している１事業所を選定の上、当該事業所の障害者の雇用管理業務の担当者を回答者とし、アンケート回答フォームへの入力もしくは紙の調査票によって回答するように依頼した。

（２）調査項目

本発表で報告する調査項目は以下の通りである。

- ・回答事業所の状況（業種、規模、形態）
- ・経年的な変化により課題がみられ、支援や配慮を実施した従業員の在籍状況、支援状況等
（主な障害種類、年齢、支援や配慮が必要となった年齢、担当業務、経年的な変化によって生じた課題、経年的な変

化によって生じた課題の背景、課題に対応するために実施した支援や配慮、支援や配慮に対する負担感、支援機関との連携、支援の結果）

３ 結果

（１）回収状況

948件の回答を得た（回収率 9.5％）。

（２）回答事業所の状況

ア 業種

主たる事業の産業分類は「製造業」（33.8％）の選択率が最も高く、「サービス業（他に分類されないもの）」（14.5％）、「医療・福祉」（11.8％）と続いた。

イ 規模

企業全体は「100～299人」（28.5％）、事業所単体は「40～99人」（33.5％）の選択率が最も高かった。

ウ 形態

「一般の事業所」（87.7％）の選択率が最も高く、「特例子会社」（9.2％）、「就労継続支援A型事業所」（0.4％）と続いた。

（３）経年的な変化により課題がみられ、支援や配慮を実施した従業員の在籍状況

35歳以上の障害者で、経年的な変化により今までできていたことができなくなったために何らかの支援や配慮を実施した従業員の在籍状況は、「現在、在籍している」（23.0％）、「過去に在籍していた」（8.7％）、「現在も過去５年間にいない」（69.8％）であった。

（４）経年的な変化により課題がみられる従業員の支援状況

35歳以上の障害者で、経年的な変化により従来できていたことができなくなった従業員を１名想定してもらい、当該従業員に関する設問への回答を求めた。回答は最大３名まで可能とし、290事例の回答を得た。

ア 主な障害種類

「肢体不自由」（25.5％）の選択率が最も高く、「精神障害」（20.0％）、「内部障害」（19.7％）と続いた（図１）。

イ 年齢

平均53.7歳（±9.5）、最頻値60歳、最大値75歳、最小値35歳、中央値54歳であった。

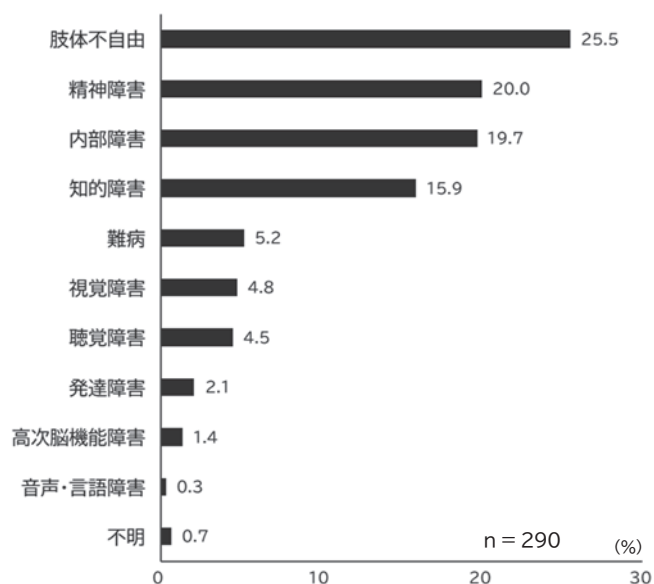


図1 主な障害種類

ウ 当該従業員が支援や配慮が必要となった年齢

平均51.1歳（±8.7）、最頻値50歳、最大値72歳、最小値34歳、中央値50歳であった。

エ 担当業務

「事務」（32.4%）の選択率が最も高く、「運搬・清掃・包装選別等」（16.2%）、「製造・修理・塗装・製図等」（15.5%）と続いた。

オ 経年的な変化によって生じた課題

「健康管理」（49.0%）の選択率が最も高く、「労働能力・生産性」（47.2%）、「労働条件」（30.3%）と続いた（図2）（複数回答）。

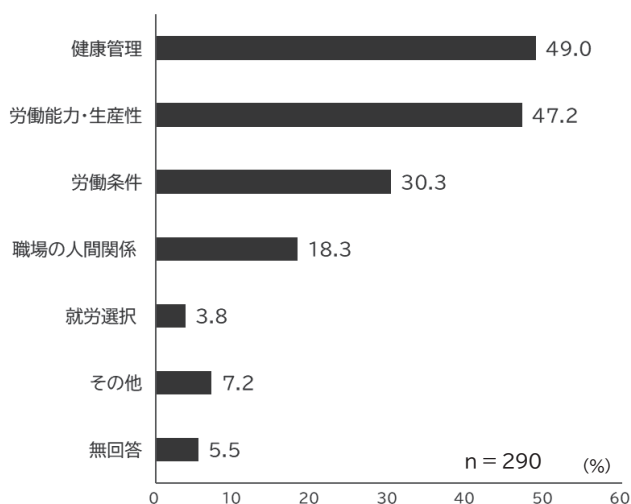


図2 経年的な変化によって生じた課題（複数回答）

カ 経年的な変化によって生じた課題の背景

「疾病や障害の進行や不調を繰り返すなどの問題が生じるようになった」（43.8%）の選択率が最も高く、「体力や運動能力などの問題が生じるようになった」（40.0%）、

「疲れやすくなった」（29.0%）と続いた（複数回答）。

キ 課題に対応するために実施した支援や配慮

「健康管理に関する配慮」（44.1%）の選択率が最も高く、「就業時間や柔軟な休暇の取得に関する配慮」（43.4%）、「同じ部署内での業務内容の見直し」（40.0%）と続いた（複数回答）。

ク 支援や配慮に対する負担感

「負担を感じる」（10.7%）、「やや負担を感じる」（30.3%）「あまり負担に感じない」（39.7%）、「負担に感じない」（18.3%）、「無回答」（1.0%）であった。

ケ 支援機関との連携

「職員、専門家、支援機関の支援を受けていない」（44.8%）の選択率が最も高かった。支援を受けている中では、「職場の産業医、看護師、保健師などの産業保健スタッフ」（12.8%）の選択率が最も高く、「障害者就業・生活支援センター」（12.1%）、「医療機関」（11.4%）と続いた（複数回答）。

コ 支援の結果

「課題が解決した」（33.8%）、「課題が一部解決した」（34.1%）、「課題は解決しなかった」（17.9%）、「無回答」（14.1%）であった。

4 考察

本調査研究の結果から、回答事業所の約3割において、35歳以上の障害者で経年的な変化により課題がみられる従業員に対して、何らかの支援や配慮を実施した経験があることが示された。

企業が実施している支援や配慮の内容は、「健康管理に関する配慮」や「就業時間や柔軟な休暇の取得に関する配慮」が多かった。これらの支援の実施において、約4割の事例では支援機関等の支援を受けていなかった。支援を受けている場合においても、最も多く選択されていたのは産業保健スタッフであり、外部の支援機関との連携が十分に行われていない状況がうかがえる。

また、回答事業所で実施される支援や配慮に対して、負担感があつたり、支援の結果として課題が十分に解決されなかった事例も一定数確認された。このような状況に対応するため、事業所の負担感を軽減し、課題の解決を促進するための方法の検討が急がれる。

【引用文献】

- 1) 厚生労働省（2024）『令和5年度 障害者雇用実態調査結果報告書』

中高年齢障害者の経年的変化に伴う 職業的課題への対応に関する検討（その2） －障害者調査の結果から－

○武澤 友広（障害者職業総合センター 主任研究員）

宮澤 史穂・中野 善文・山口 春夫・稲田 祐子・堀 宏隆・田中 規子（障害者職業総合センター）

1 背景及び目的

厚生労働省が民営事業所のうち無作為に抽出した約9,400事業所を対象に2023年に実施した「障害者の雇用の実態等に関する調査」¹⁾によると、回答のあった事業所に雇用されている障害者のうち45歳以上の者が占める割合は、身体障害で74.3%、知的障害で18.7%、精神障害で37.0%であった。労働力人口の高齢化に伴い、中高年齢層の障害者が職場や地域社会で活躍し続けることができるための障害者と事業主双方への専門的支援のあり方の検討が急務となっている。

我が国における中高年齢層の障害者への就労支援に関する課題を特定した文献研究²⁾によると、雇用継続支援については、加齢による心身機能の低下に対応した職務や働き方の調整だけでなく、ライフステージや職場・家庭での役割の変化に応じた適応支援を行っている企業がみられた。障害者の経年的変化に伴う職業的課題への対応のあり方を考える際には、このように加齢に伴う機能低下だけでなく、職場や家庭環境等の変化といった時間の流れに伴って生じた変化への対応も併せて検討する必要がある。

本発表では、そのような経年的変化に伴って生じる職業的課題への対応の実態に関する35歳以上の障害者を対象とした調査の結果を報告する。

2 方法

(1) 調査時期と調査対象

調査は2024年4月から5月にかけて実施した。調査対象は2024年4月1日時点で35歳以上の障害のある者で、事業所調査（本発表論文集の「中高年齢障害者の経年的変化に伴う職業的課題への対応に関する検討（その1）」を参照）の対象事業所に雇用されている者（事業所からの紹介者）もしくは障害者就業・生活支援センター又は就労定着支援事業所を利用しており、かつ、雇用されている者（支援機関からの紹介者）とした。

(2) 調査項目

本調査はWeb調査で、希望があった場合は紙筆での回答も可とした。本発表に関する項目は以下のとおりである。

ア 経年的変化に伴い生じた職業的課題への対応状況

経年的変化に伴い職業的課題が生じた経験のある回答者について、その課題への対応状況を尋ねた。

まず「あなたが年を取ってから、体調が悪くなったり、体力が落ちたり、家庭環境が変わることにより、以前と比べて仕事ができなくなったこと（ミスが増えた、能率が低下したなど）はありますか。」という質問に対し「以前と比べて仕事ができなくなったことは一度もなかった」と「以前と比べて仕事ができなくなったことがあった」の中から択一式で回答を求めた。その上で「以前と比べて仕事ができなくなったことがあった」を選んだ回答者について、以下の(ア)～(イ)の項目について回答を求め、パフォーマンスの低下が起きた際の対応内容を把握した。

(ア) パフォーマンス低下時の本人の対応

以前と比べて仕事ができなくなったことに自分でどのように対応したのかについて「仕事をやりやすくする道具をつかって仕事ができるようにした」等の8つの選択肢からあてはまるものを全て選ぶよう求めた。

(イ) パフォーマンス低下時の職場の対応

以前と比べて仕事ができなくなったことに職場はどのように対応したのかについて「担当する仕事の内容を取り組むことができるものに変えた」等の12の選択肢からあてはまるものを全て選ぶよう求めた。

イ 職場のソーシャル・キャピタル（以下「SC」という。）

経年的変化に伴い職業的課題が発生した際に、周囲の協力をお願いしやすい職場環境で働いているかどうかを迅速かつ効果的な対応につながるかどうかを左右するであろう。そこで、本研究では職場における人と人とのつながりを示す概念であるSCに着目した。SCはグループ内またはグループ間での協力を容易にする共通の規範や価値観、理解を伴ったネットワークのことである。回答者の職場がこのようなネットワークにどのくらい該当するかを日本版SC尺度⁴⁾（6項目、4件法）を用いて測定した。

3 結果

(1) パフォーマンス低下時の本人の対応

回答者総数1,232人中「以前と比べて仕事ができなくなったことは一度もなかった」と回答したのは595人、「以前と比べて仕事ができなくなったことがあった」は623人（以下「パフォーマンス低下経験者」という。）、無回答は14人であった。

パフォーマンス低下経験者の総数を分母、パフォーマンス

ス低下時の本人の対応に関する選択肢別の件数を分子とした割合を算出した。その結果、「しっかり寝る、休みを十分取るようにした」が45.7%と最も多く、次いで「職場の上司や同僚、産業医、看護師、保健師などに相談した」が32.7%、「職場以外の専門家（就労支援機関の職員や病院の主治医など）に相談した」が30.3%であった。

(2) SCとパフォーマンス低下時の職場の対応との関連

分析にあたって、まず、日本版SC尺度の各項目に対する各回答者の回答を得点化した（「ちがう」：1点～「そうだ」：4点）。次に、全6項目の得点を合計した得点を各回答者のSC得点とした。ただし、1問でも無回答であった44件は分析対象から除いた。そして、分析対象者（n=1,188）間におけるSC得点の平均値及び標準偏差を算出し、平均値（18.4）と標準偏差（4.1）の合計（22.5）よりもSC得点が上回った回答者をSC高群（n=241）、平均値から標準偏差を引いた値（14.3）よりもSC得点が下回った回答者をSC低群（n=196）とした。

SC高群と低群のうち、それぞれパフォーマンス低下経験者の総数を分母、パフォーマンスの低下時の職場の対応に関する選択肢別の件数を分子とした割合を図1に示した。SC高群と低群の割合の差が20%ポイント以上あった項目は「一緒に働く上司や同僚に、あなたの状況を説明し、サポートするよう理解を求めた」「仕事に取り組みやすい環境、設備を整えた」「特に対応はなかった」の3項目であった。「一緒に働く上司や同僚に、あなたの状況を説明し、サポートするよう理解を求めた」「仕事に取り組みやすい環境、設備を整えた」はSC高群の方が、「特に対応はなかった」はSC低群の方が、それぞれ割合が高かった。

4 考察

経年的変化に伴うパフォーマンスの低下時に、本人の対応として最も多かったのは「しっかり寝る、休みを十分取るようにした」であり、約半数の回答者が実行していた。この結果は、自身の健康維持や疲労回復により生産性の維持を図るセルフマネジメントを実施している障害者が一定数いることを表している。

パフォーマンス低下時の職場の対応に強く関与していたのが職場のSCである。分析の結果、SC高群は低群よりも、上司や同僚への理解促進、職務内容の見直し、作業環境・設備の整備、休憩時間や通院のための休暇の確保といった具体的な対応が職場から講じられる割合が高かった。さらに、「特に対応はなかった」という回答はSC高群では少数にとどまり、職場のSCがパフォーマンス低下時の対応を促進する重要な要因であることが確認された。

【参考文献】

- 1) 厚生労働省（2024）令和5年度障害者雇用実態調査結果報告書。〈https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_39062.html〉, 〈2024年6月26日アクセス〉
- 2) 武澤ら（2023）中高年齢障害者の雇用継続支援及びキャリア形成支援に関する文献検討。〈https://www.nivir.jeed.go.jp/vr/absstu00000005s2-att/vr31_rp-18.pdf〉, 〈2024年3月25日アクセス〉
- 3) 武澤ら（2024）中高年齢障害者の雇用管理・キャリア形成支援に関する検討（その1）－障害者就業・生活支援センター調査の結果から－。〈https://www.nivir.jeed.go.jp/vr/shncm300000001ybatt/vr32_essay6_3.pdf〉, 〈2025年7月7日アクセス〉
- 4) Eguchi et al. (2017) Psychometric assessment of a scale to measure bonding workplace social capital. PLoS ONE 12(6): e0179461.

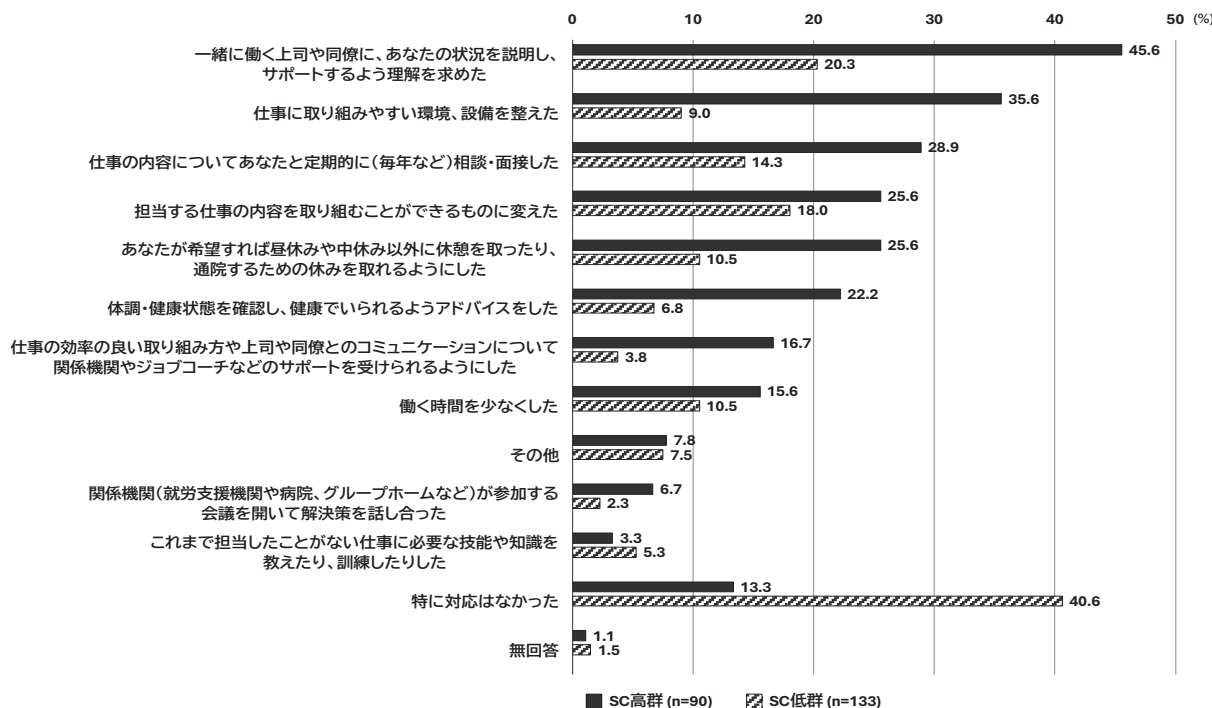


図1 SC高群/低群別のパフォーマンス低下時の職場の対応