

# 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・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 ）

## 調査の目的

- 障害者職業総合センターでは、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、  
どのような【配慮】を必要としているのか  
を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※

本発表では、アンケート調査により取得した結果のうち、  
【障害者の情報共有における困難を予測する要因】  
について報告する

※ ヒアリング調査の結果の一部については、連続発表「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—」を参照されたい

## 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) 各企業につき最大5人  
(企業アンケート調査に同封して依頼)



## (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

## アンケート調査の結果

### 企業アンケート調査

<有効回答数 1,217社 (有効回答率12.2%)>

- 産業分類 医療、福祉 24.5% 製造業 22.1% サービス業(他に分類されないもの) 12.0% 卸売業、小売業 9.5% ...
- 雇用労働者数 100～299.5人 47.8% 43.5～99.5人 29.2% ...
- 雇用障害者数 2～3人 36.1% 4～10人 26.4% 1人 25.4% ...
- 情報伝達の状況を回答する障害者の障害種別  
知的障害 26.9% 肢体不自由 23.3% 精神障害 18.1%  
内部障害 14.3% 聴覚・言語障害 6.5% 発達障害 3.3%  
視覚障害 2.8% 難病(指定難病)2.2% ...

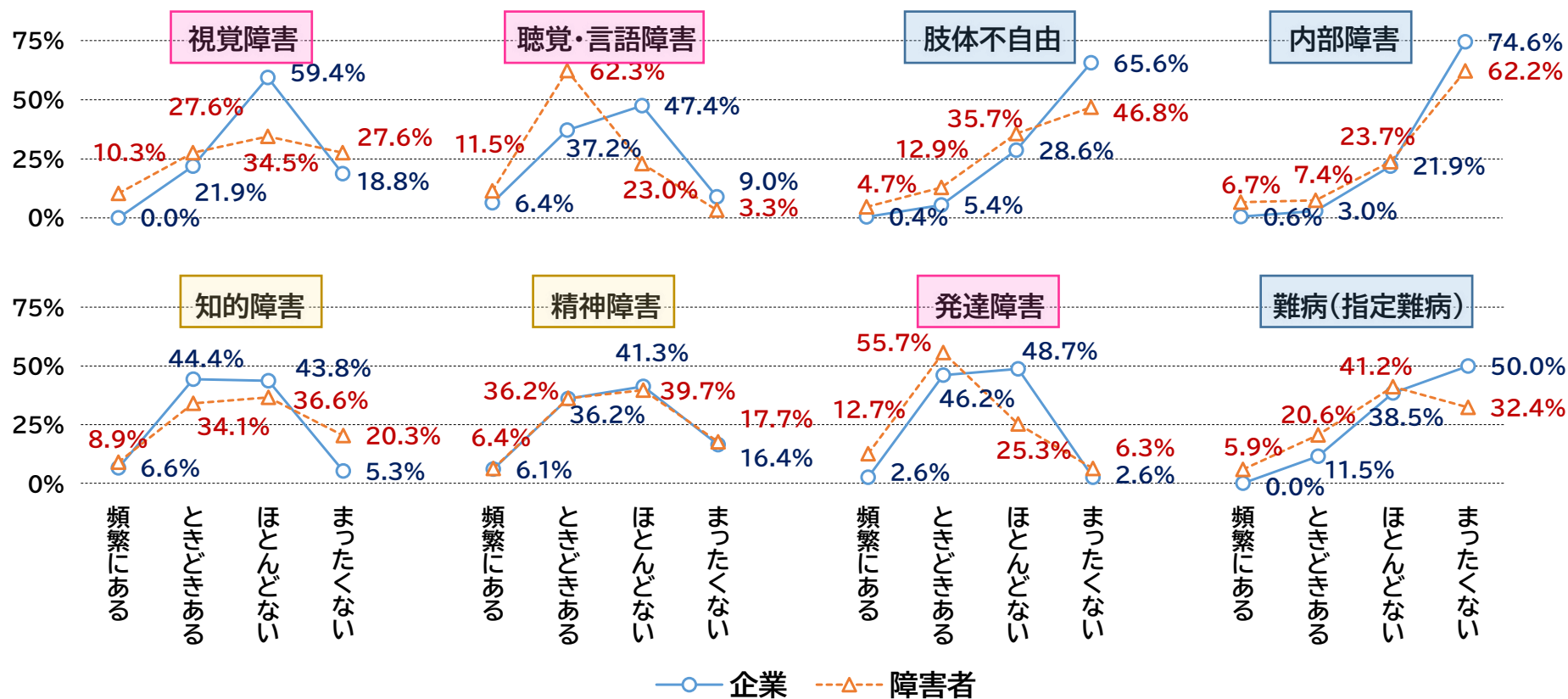
### 障害者アンケート調査

<有効回答数 721人>

- 性別 男 65.3% 女 32.6%
- 年齢 50～59歳 25.0% 40～49歳 20.8% 20～29歳 19.0%  
30～39歳 18.2% 60歳以上 14.6% 19歳以下 1.8% ...
- 障害種別 肢体不自由 24.0% 精神障害 19.6% 内部障害 18.7%  
知的障害 17.2% 発達障害 11.1% 聴覚・言語障害 8.5%  
難病(指定難病) 4.7% 視覚障害 4.0% てんかん3.1% ...

## 結果 業務指示の伝達・把握に関する困難の頻度の認識

- 企業側と障害者側の業務指示の伝達や把握における困難の認識を比較するため、企業アンケート調査の「業務指示伝達に関する困難の頻度の認識」と、障害者アンケート調査の「業務指示の把握における困難の頻度の認識」の結果を集計した
- 回答の多い8つの障害種別の、無回答を除いた各選択肢の回答割合を掲載した



## 考察

### 肢体不自由、内部障害、難病(指定難病)

企業と障害者の認識 概ね一致

困難を感じる頻度 「ほとんどない」「まったくない」が回答の中心

- ・ 障害により業務指示伝達における困難は生じにくいと考えられた

### 知的障害、精神障害

企業と障害者の認識 概ね一致

困難を感じる頻度 「ときどきある」「ほとんどない」が回答の中心

- ・ 企業の配慮や障害者の工夫を行っても、困り感が残るケースが一定数あり、それを企業側も障害者側も認識しつつ業務を行っていると考えられた

### 聴覚・言語障害、発達障害、視覚障害

企業と障害者の認識 異なる

困難を感じる頻度 障害者の方が企業より困難を感じる頻度が高い

- ・ 企業の配慮や障害者の工夫を行っても、障害者に困難が残るケースが一定数あり、それが企業側に認識されにくいと考えられた



## 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 ( $\eta^2$ ) 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%



# 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 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	-0.334	0.968	0.288 **
		ときどき/ 頻繁にある	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 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、聞き洩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わ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、どうしたらよいか分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、見え方に適した形での提供がない。	0:非選択 680 1:選択 9	0.012 -0.909	0.921	0.063
	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
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	指示内容は書面でも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( $\eta^2$ )		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」、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」、「発達障害」
- ・ 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」

## 考察

### 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

### 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

### 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

## 両結果を踏まえた考察

### 視覚障害と聴覚・言語障害について

(分析結果から)

- この二つの障害種別では、障害者の方が企業より業務指示の伝達や把握における困難の頻度の認識が高かった
- 業務指示の把握における困難を予測する要因の分析で、この二つの障害種別は有意とならなかった

(考察)

- 業務指示の把握における困難には、業務指示を受け取る感覚機能に障害があるという個人要因ではなく、業務指示の伝達において困難が生じる状況という環境要因の影響が大きいと考えられた
- この二つの障害種別では、障害者が困難を感じる頻度は企業が認識するより高かったことから、企業と障害者が話合いの機会を持ち、業務指示における配慮を調整して、障害者が業務指示の把握に困難を感じる状況が解消されることが求められる

## 両結果を踏まえた考察

### 発達障害について

(分析結果から)

- 障害者の方が企業より業務指示の伝達や把握における困難の認識の頻度が高かった
- 障害者の業務指示の把握における困難を予測する要因の分析で、障害種別の影響が有意となった

(考察)

- コミュニケーションは双方向であることを踏まえると、発達障害があるという個人要因が業務指示の把握における困難に関連すると捉えるより、発達障害に起因するコミュニケーション特性と、分析に用いた変数では捉えきれなかった環境要因が相互に影響し合い、業務指示の把握における困難が生じていると解釈することが妥当と考えられた
- このため、有意差のあった環境要因に加えて、情報共有で課題となる他の事項について検討を広げることにより、困難を感じる頻度を下げられる可能性があると考えられた

## まとめ

- 以上を踏まえると、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、円滑な業務指示の伝達に寄与すると考えられた



- 業務指示の情報伝達だけではなく、業務指示以外の情報共有を含めた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も必要と考えられた

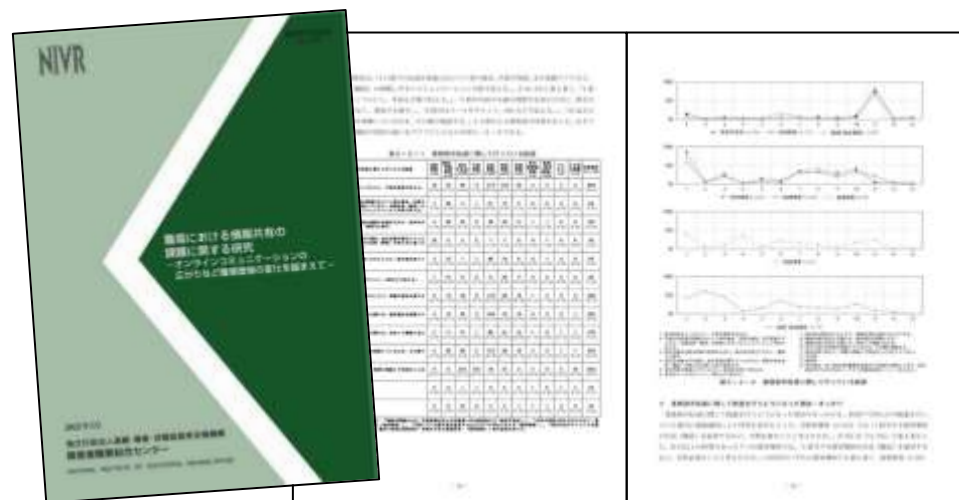
## 関連する研究成果物

### 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

- 本発表を含む調査研究全体の報告書です
- 障害者が働く職場におけるフォーマル及びインフォーマルな情報共有の課題と対策について、企業及び働く障害者の双方に対してアンケート調査及びヒアリング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に共有する際の課題、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しました





## 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

