

第33回職業リハビリテーション研究・実践発表会

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・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）

らしく、はたらく、ともに / 独立行政法人



JEED 高齢・障害・求職者雇用支援機構

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、
【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、より詳細に把握するために実施したヒアリング調査結果の一部
を報告する。

※ アンケート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。

ヒアリング調査の方法/ヒアリング項目

ヒアリング調査の方法

- 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：14企業
 - ・障害者ヒアリング調査：10企業(11人)
- 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



ヒアリング項目

<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 | | |
| 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・ジョブセーター・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 | | |
| 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 |

調査結果の全体像と本報告の位置付け

- 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。

うち、障害者への



【業務指示伝達の困難】

【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。

(本ヒアリング調査の業務指示に関する結果については、その概要のみを次のスライドに記載)

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】について大きく取り上げている。

本発表では主に、
【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について紹介

- 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

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

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、

取組内容に共通性が見られた。

→それぞれの障害種別に対する取組を整理し、特徴を紹介する。

(参考)業務指示に関する情報共有について



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）



認知機能に障害のある障害種別

- 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、分からぬ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① <通知等>

業務指示以外の通知・情報を、障害者が把握し、理解するための、配慮・工夫

感覚機能に障害のある障害種別では、
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。

D社(製造業) + 聴覚障害のある社員

<企業> 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して、情報保障を行っている。

A法人(医療・福祉) + 視覚障害のある職員

<法人>

- 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。
- 個人のレタークースには、見つけやすいように印を付けている。

視覚障害者が職場で働く際には、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情報の把握は特に重要。

B法人(医療、福祉) + 視覚障害のある職員

<法人> 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つたため、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。



感覚

・オンデマンドの研修に、
字幕やスクリプトを
添付(聴覚障害)

<視覚障害のある職員>

- 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む。
- 職場の掲示物を見る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する。

・ロッカーを分かりやすい位置に(視覚障害)
・通勤ルート変更に伴い安全性の確認(視覚障害)



感覚機能に障害のある障害種別② <交流等>

意思・意見の発信、社員間の交流の場への参加の際に直面するバリア解消の配慮・工夫

意思・意見の発信

D社(製造業) + 聴覚障害のある社員

<企業>

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。

社員間の交流の場への参加

C法人(医療、福祉) + 聴覚障害のある職員

<聴覚障害のある職員> 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。

D社(製造業) + 聴覚障害のある社員

<聴覚障害のある社員> 同僚と飲食を共にする場面では、口話でのコミュニケーションの内容理解に拘らず、場を共有することに意義を見出している。

聴覚障害のある
社員が要望

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
可能に(聴覚障害)



感覚

認知機能に障害のある障害種別① <通知等>



認知

認知機能に障害のある障害種別では、業務以外の通知等について、情報の確認や対応を促す配慮が行われていた。

F社(建設業) + 知的障害のある社員

<企業> 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。



- 重要な事項はイントラネット上の掲示板に掲載/ 上司等が確認(知的障害)

M社(建設業) + 高次脳機能障害のある社員

<企業> 人事担当者が、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。



- 電話・メールによる重要事項の確認(高次脳機能障害)

J法人(医療・福祉) + 発達障害のある職員

<法人> 障害特性上、メモを取ること 자체を忘れてしまうため、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。



- 上司がその都度締切り等、進捗確認(発達障害)

認知機能に障害のある障害種別② <交流等>



認知

職場では、上司や同僚との間で雑談も交わされる。
こうした雑談には、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。

K社(不動産業、物品賃貸業) + 発達障害のある社員

<企業> 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、
こうした際に、各自の様子を把握することができるという。

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、充実感を複数の障害者から聞き取ることができた。
行事参加に関して、職場からの特段の配慮があるとの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うかがわれた。

H社(製造業) + 知的障害・発達障害のある社員

I法人(医療、福祉) + 精神障害のある職員

<企業・法人>

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。

各自の希望に応じた対応

雑談でのやり取りが苦手な障害のある社員もいるため、各自の希望に応じた対応が求められる。

C法人(医療、福祉) + 聴覚障害のある職員



感覚

<聴覚障害のある職員>

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。
※雑談への参加に伴う負担やストレスを回避するため。

K社(不動産業、物品賃貸業) + 発達障害のある社員



認知

<企業> 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。

多様なオンラインコミュニケーション手段の広がりの好影響

社内SNSやチャットでの文字情報のやり取りは、業務指示伝達だけでなく、雑談でも活用される。

→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。
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繋がる

D社(製造業) + 聴覚障害のある社員

<聴覚障害のある社員>

Teamsのチャットで、
同僚との雑談を行っており、
やり取りはほぼバリアなく展開されている。



Teams等のWeb会議システムの登場はテレワークで働く障害者の雑談のあり方に影響を与えた。

N社(卸売業、小売業) + 肢体不自由の社員

<歩行困難により完全テレワークにて勤務している肢体不自由の社員>

「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」「今日誕生日ですよね」などと雑談を含めたコミュニケーションを取っている。

対面コミュニケーションの再評価

J法人(医療、福祉) + 発達障害のある職員

<発達障害のある職員>

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いる。
口頭でのやり取りがしやすいという一方で、
メモ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。

D社(製造業) + 聴覚障害のある職員

<聴覚障害のある職員>

「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、
仕事でもやりやすくなる」と話す。



F社(建設業) + 発達障害のある職員

<発達障害のある職員>

「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」として、
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ている。

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。
- 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、アイデア集を作成したため、参考としていただきたい。

雑談



イベント



一人の時間



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、共に生き生きと働く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。

