

# 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<sup>1)</sup>。

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<sup>2)</sup>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.