

デジタル技術を活用した障害者の業務に関するヒアリング調査結果の報告

ーデジタル関連業務の4つのパターンー

○中山 奈緒子（障害者職業総合センター 研究員）
秋場 美紀子（元障害者職業総合センター）
大石 甲・堂井 康宏・永登 大和（障害者職業総合センター）

1 背景と目的

近年のAI等（AI、IoT、ビッグデータ及びロボット等という。）の新技术の進展が、産業構造そのものの転換をも促し、雇用に大きな影響を与えることが想定される中、障害者の職域にも変化が生じることが予想される。

このため、障害者職業総合センターでは2021～2023年度にかけて「AI等の技術進展に伴う障害者の職域変化等に関する調査研究」を行った。本発表では、企業を対象としたヒアリング調査によって把握した、デジタル化に伴う障害者の職域変化の状況等に関する具体的事例について報告する。

2 方法

(1) 調査の実施期間と実施方法

2022年12月～2023年5月にかけて、訪問又はWeb会議形式でのヒアリング調査を実施した。ヒアリング対象者は企業の障害者雇用管理業務等の担当者であり、企業によってはデジタル関連業務に従事する障害のある社員も同席した。ヒアリングの所要時間は40分～60分程度であった。

(2) 調査対象企業の選定

2022年8月に実施した企業アンケート調査回答企業（一般企業及び特例子会社（以下「特例」という。）の中から、障害者をデジタル関連業務に従事させるようになったきっかけについて「障害者が従事できる業務の範囲を変化・拡大させるため」又は「障害者の新たな業務（職域）」とするため」と回答した企業を優先的に選定した。加えて、企業規模、業種、障害者の業務内容については可能な限り多様な事例が含まれるよう留意した。

3 調査結果

(1) ヒアリング対象企業の属性

ヒアリング対象企業16社の業種、規模、デジタル関連業務に従事する障害のある社員の障害種別、及び業務のパターン（詳細は後述）を表1に示す。

(2) デジタル化に伴う障害者の職域変化の状況

ア デジタル関連業務の4パターン

ヒアリング調査実施前に行った有識者（学識経験者、企業及び支援機関）に対する事前ヒアリング（23件）の結果から、障害者のデジタル関連業務の4つのパターンを抽出した（表2）。今回のヒアリング調査結果を整理するにあた

り、まずこの4パターンに沿って業務の分類を行った。

表1 ヒアリング対象企業の属性

	業種	一般/特例	企業規模（人）	デジタル関連業務に従事する障害者	パターン
A社	農業、林業	特例	～43.5	精神	①
B社	サービス業（他に分類されないもの）	特例	300～500	身体、知的、精神、発達	①、②
C社	製造業	特例	100～300	知的、精神（知的中心）	③
D社	製造業	一般	1000～	精神、発達	①、②
E社	卸売業、小売業	一般	1000～	身体、知的、精神、発達	①、②
F社	サービス業（他に分類されないもの）	特例	43.5～100	身体（主に聴覚）、知的、精神	③、④
G社	宿泊業、飲食サービス業	一般	1000～	身体（重度）	①、②
H社	運輸業、郵便業	一般	500～1000	身体、知的、精神、発達（知的中心）	③、④
I社	製造業	特例	300～500	身体、知的、精神、発達	②、③、④
J社	情報通信業	特例	～43.5	身体、精神、難病	①
K社	医療、福祉	一般	43.5～100	知的、精神	④
L社	サービス業（他に分類されないもの）	一般	300～500	知的、精神、発達	①、②
M社	卸売業、小売業	一般	500～1000	身体、知的、精神	③、④
N社	情報通信業	一般	100～300	精神	①
O社	サービス業（他に分類されないもの）	一般	300～500	身体、精神	④
P社	製造業	特例	43.5～100	身体、知的、精神、発達	③

表2 デジタル関連業務の4パターン

	パターン	定義
デジタル化に伴う新たな業務	①	デジタル技術を活用した非定型的（問題解決や複雑なコミュニケーション活動を必要とする）業務
	②	デジタル技術を活用した定型的（作業手順が明確である）業務
従来業務（デジタル化の進展以前から存在する業務）	③	デジタル技術が導入されたことにより、業務内容が変化した業務
	④	業務内容は変わらないものの、デジタル技術の導入により一部のタスクが変化した業務

イ デジタル関連業務のパターン別の特徴

パターン①の業務（デジタル技術を活用した非定型的業務）を実施する企業では、システム開発やRPA開発、Webサイトの管理・更新、チラシのデザインや動画編集等の業務が行われていた。加えて、障害者も会議や打合せに同席する等の形で他部署や他社の担当者とのコミュニケーションを担っている例が複数見られた。

パターン②の業務（デジタル技術を活用した定型的業務）

を実施する企業では、アノテーション、データ入力、スキャン等業務が行われていた。当該業務には重度身体障害者や知的障害者を含む様々な障害種別の障害者が従事していた。

パターン③の業務（デジタル技術が導入されたことにより、業務内容が変化した業務）を実施する企業は、工場の生産ラインや倉庫等において現業系の業務を行っていた企業を中心であった。従来から社内で行われていた製造、ピッキング、生産管理、備品管理等の業務にデジタル技術が導入され業務内容が変化したことで、障害者の作業の効率性・正確性の向上や負荷の軽減につながっていた。加えて一部の企業では、デジタル技術が導入されたことでシステムへの入力作業や物品の種類・数量の確認作業が自動化された等の変化により、これまで主に健常者が従事していた業務に障害者が新たに従事できるようになった例があった。例えば製造業のC社（特例）では、従来健常者が行っていた生産管理業務を電子化し、タブレット端末を導入したところ、障害者も一部の入力作業が可能となった。

パターン④の業務（業務内容は変わらないものの、デジタル技術の導入により一部のタスクが変化した業務）を実施する企業は、厨房、清掃、設備管理等の現業系の業務に携わる障害者が、作業報告等の一部のタスクにおいてデジタル機器等を用いることになった事例が中心であった。

(3) 採用、スキルの習得方法

パターン①で当該業務に従事する障害者を新規採用する場合、一部の企業ではITスキルや過去の業務経験を採用条件に含めていた。パターン②では採用時点においては高度なITスキルを採用条件とはせず、入社後に独学または先輩社員からの指導等を通じてスキルを習得した例が多かった。パターン③及び④の業務に従事する障害者は、ITスキルよりも現業系の業務自体への適性を重視して採用されていた。

入社後のスキルの習得方法として、RPA研修等の専門的な研修の実施、障害者が自ら学ぶ機会の提供や学習のための時間的余裕の確保、管理職や先輩社員による指導、障害者同士で教え合う仕組みづくり、ジョブコーチの活用等の様々な取組例が把握された。

(4) 円滑に業務に従事できるようにするための取組

業務のパターンによらず多くの企業において、業務の細分化及び管理職やリーダー等による業務のマネジメント・指導の工夫が行われていた。細分化の例として、卸売業、小売業のE社（パターン①、②）では、アンケートの「入力作業」と「入力内容の確認作業」の担当者を分けており、それぞれの作業を得意とする社員が分担して作業を担当していた。またマネジメントの工夫の例として、情報通信業のN社（パターン①）では、障害のある社員が客先で作業

を行ったり、顧客企業との会議に参加する場合があるため、必要な制限事項（過重勤務を避ける、会議の議事録作成作業は担当させない等）を自社の同僚だけでなく顧客企業とも共有していた。

加えて、モチベーションの維持向上に関する工夫を行っている企業も見られた。宿泊業、飲食サービス業のG社（パターン①・②）では、フルリモートで働く社員は一人での作業とならないよう少人数のチームで作業する、チャットで相談できるようにする等の工夫が行われていた。

(5) 課題・今後の見通し

パターン①の業務を実施する企業では、現在の業務を今後も維持したい、又は業務の範囲を更に拡大したい意向を示す企業が多かった。一方、人材育成のコスト（時間、教育負担など）、及び他部署で活躍できる人材や、大まかな指示があればある程度自分で判断して業務を進められる人材の育成等、人材育成に関する内容を今後の課題として挙げる企業が複数見られた。パターン②の業務を実施する企業においては、当面は引き続き十分な作業量が確保できる見通しであるとする企業が多かった。

パターン③の業務を実施する企業は、今後も企業全体のデジタル化を進めていきたい意向を示す企業や、今後も現業系の業務においてより多くの障害者がデジタル機器等を活用した業務に従事できるようになることを目指したいとする企業が多かった。パターン④の業務を実施する企業では、障害者の新規採用の困難を課題として挙げる企業が多かった。その理由は主に、障害者の採用において当該業務の遂行能力や業務に必要な資格の保有を条件としていることや、デジタル化により事務作業が減少傾向にあること等であった。

4 考察

一般的にAI等の新技術が障害者雇用に与える影響については、「従来障害者が従事してきた業務の一部が代替されてしまうのではないか」との懸念が語られることもある一方、本調査結果からは、様々な業種においてデジタル化による新規業務の創出や業務内容の変化が起きている面もあることが示唆された。一方、本調査の限界点として、全ての業種を調査対象に含めることはできなかったこと、パターン③の業務として把握できた例の多くが生産ライン業務又は倉庫業務であり、この2つ以外にパターン③に該当する業務があるか十分明らかになっていないことが挙げられる。加えて、障害者の雇用管理におけるデジタル技術の活用、及びデジタル技術を用いた就労支援機器や支援アプリケーション等も重要であるが、これらについては今回の調査の主眼ではなかったため部分的な把握に留まっている。