

職場における情報共有の 課題に関する研究①

—業務指示伝達に関する アンケート結果報告—

○大石 甲（障害者職業総合センター研究部門上席研究員）

伊藤 丈人・永登 大和・布施 薫（障害者職業総合センター）

背景

- 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多い
- 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、直接には業務に関わらないかもしれないが職業生活に不可欠なインフォーマルなものも含まれる
(業界の動向、関連分野のニュース、
施設や人事に関わる情報など)
- 職業生活に不可欠なフォーマルな情報、インフォーマな情報の共有のあり方は変化してきている

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改めて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ている
- 調査研究の一環として、

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明らかにするため、企業及び働く障害者の双方に対してアンケート調査を実施した
- 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、

業務指示伝達の状況 について報告する

方法①

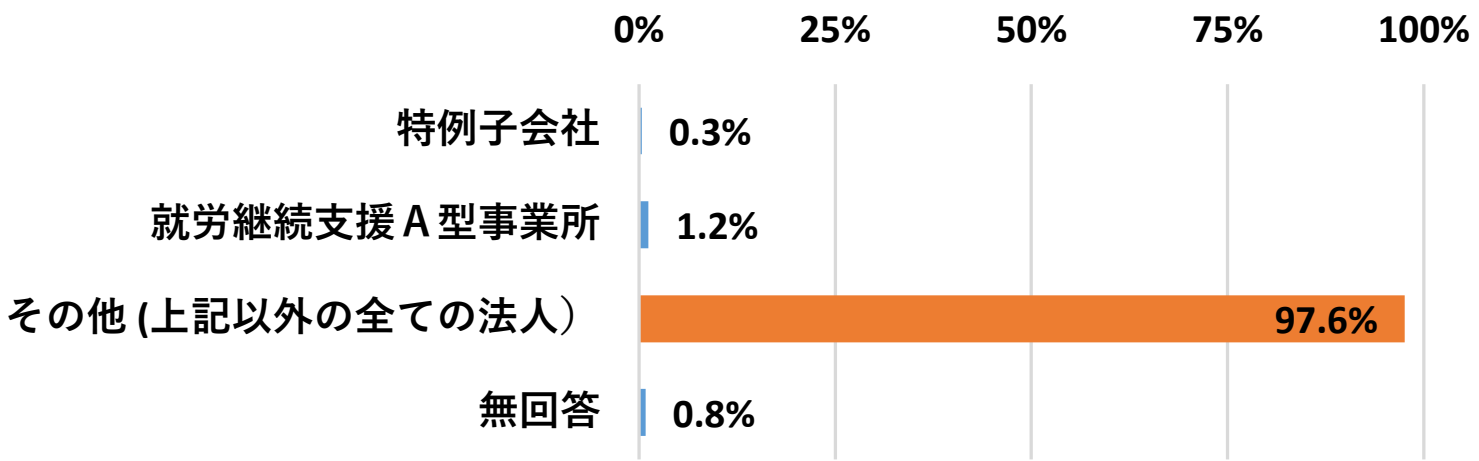
- 厚生労働省から提供を受けた令和4年障害者雇用状況報告（2022年6月1日）の企業データ 107,691社のうち、障害者を1人以上雇用していた企業 75,349社を母集団とし 抽出した障害者雇用企業 10,000社を対象企業として調査を実施した（2023年10月から11月）
- 「企業アンケート」：
対象企業の人事・労務管理担当者宛に依頼文を郵送し、障害者の人事・労務担当者又は障害のある社員の上司などの、障害のある社員と日常的にコミュニケーションを取っている者又は障害のある社員とのコミュニケーションの状況を把握している者へ回答を求めた
- 「障害者アンケート」：
企業アンケートの依頼文送付時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た

方法②

- 両調査とも、Webフォームにより回収した。Webフォームによる回答が困難な場合は、調査票ファイルのメール添付による回収又は調査用紙の郵送等による回収を行った
- 調査内容は両調査とも基本属性、業務指示伝達の状況、業務指示以外の情報の伝達状況等とした
- 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
- なお、両調査は当センターに設置する調査研究倫理審査委員会の審査を経たものである（受付No.5年度-5）

結果① 両調査の回収状況／会社・法人の事業形態（企業）

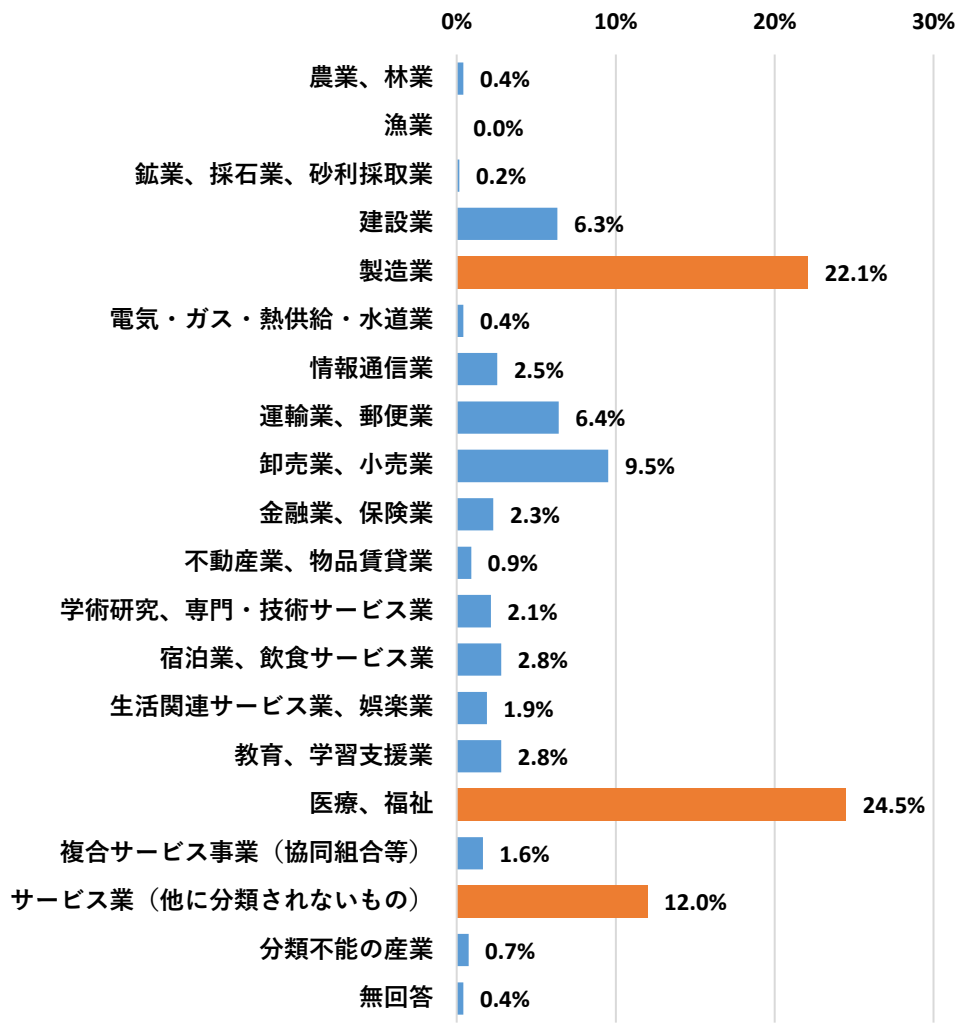
- 最終的な対象企業は9,964社
（移転等により36社には依頼状が届かなかったことから）
- 企業アンケート調査の有効回答数=1,217社（有効回答率=12.2%）
- 障害者アンケート調査の有効回答数=721件



会社・法人の事業形態（企業） n=1,217

- 回答企業の大部分は一般の企業だった

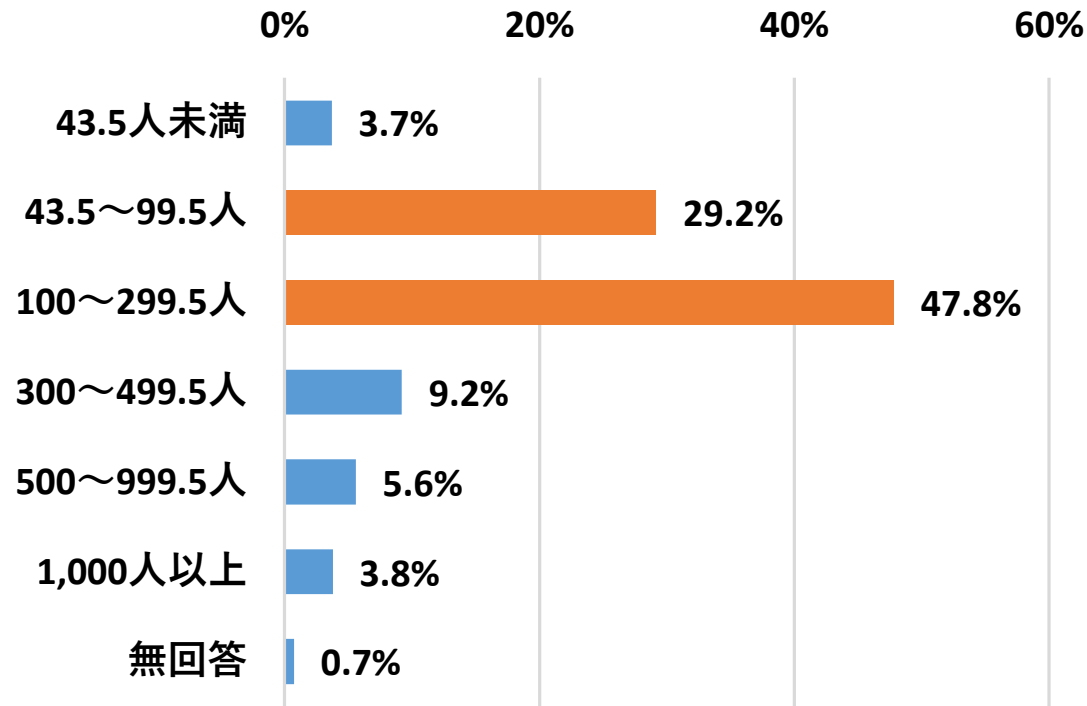
結果② 産業分類(企業)



産業分類(企業) n=1,217

- 企業アンケート調査の回答企業の産業分類は「医療、福祉」、「製造業」、「サービス業(他に分類されないもの)」などの占める割合が高かった
- この結果は、障害者を雇用する企業を対象とした先行研究(障害者職業総合センター2024A)と概ね対応していた

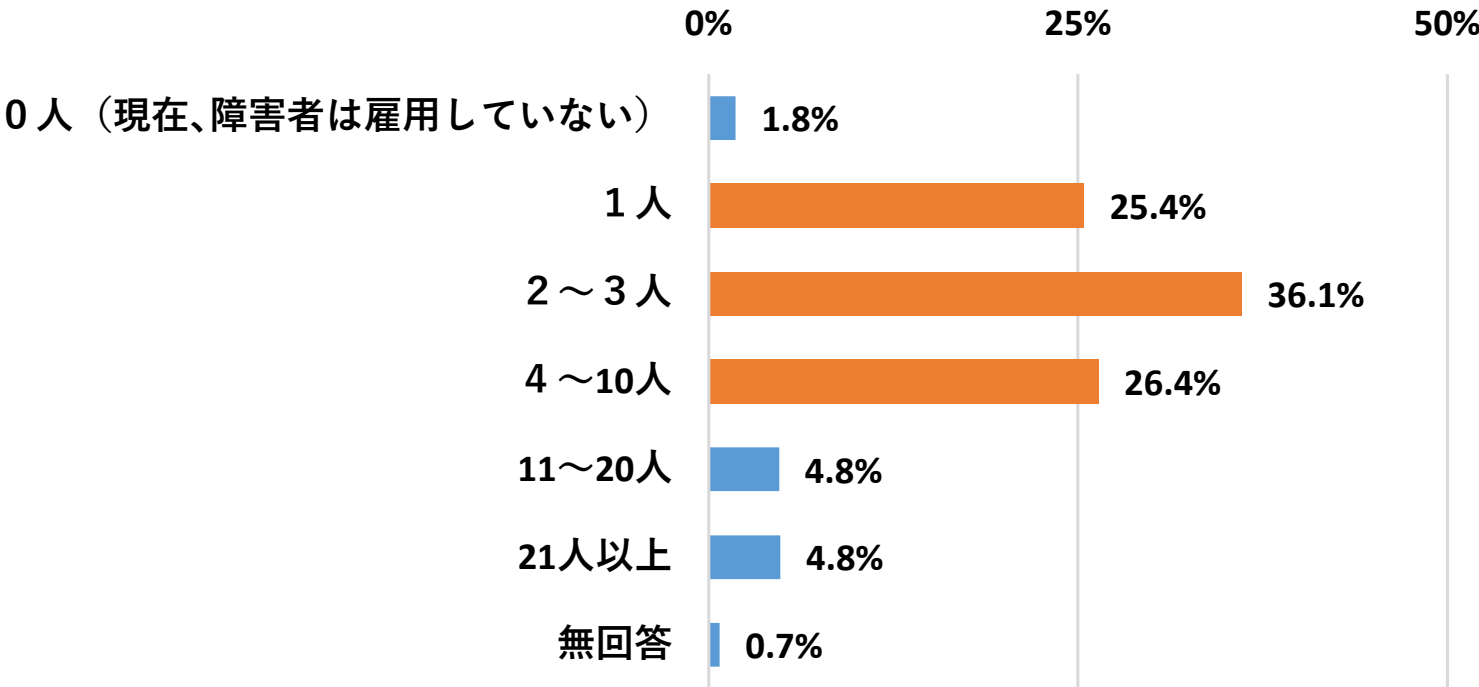
結果③ 常用雇用労働者数（企業）



常用雇用労働者数（企業） n=1,217

- 常用雇用労働者数は「100人～299.5人」が約半数を、「43.5～99.5人」が約3割を占めていた
- この結果は、障害者を雇用する企業を対象とした先行研究（障害者職業総合センター, 2024A）と概ね対応していた

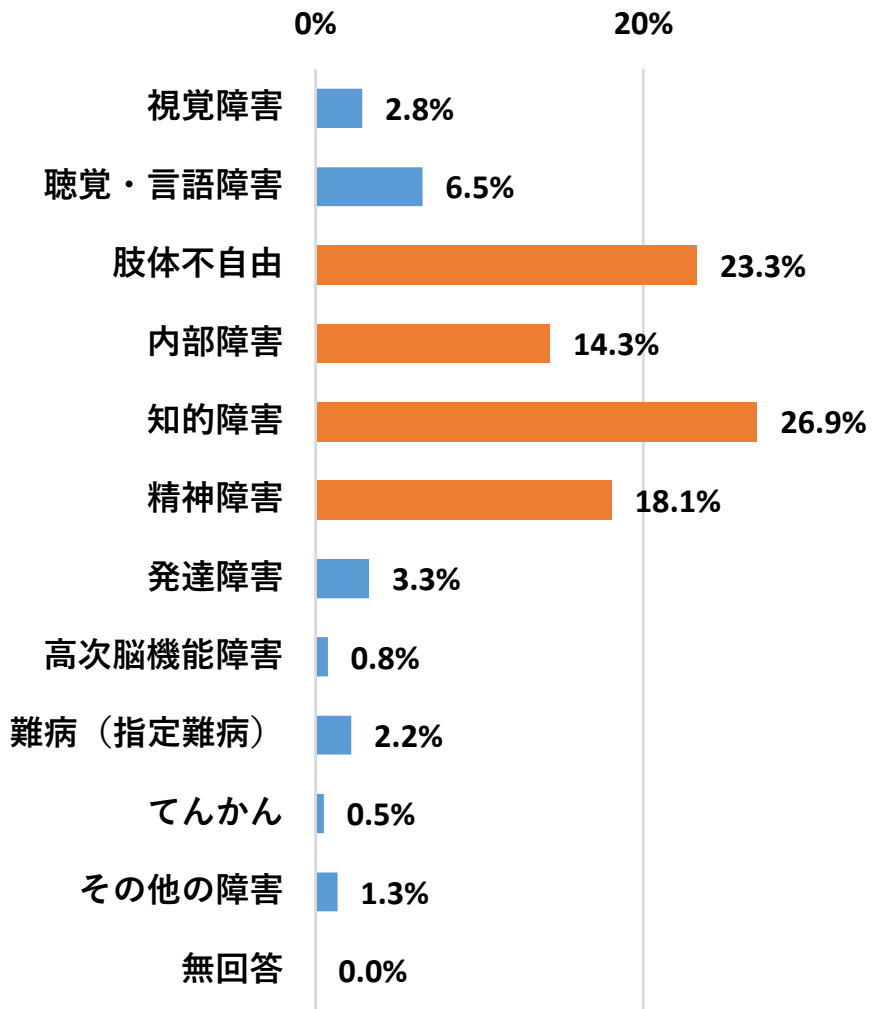
結果④ 雇用障害者数（企業）



雇用障害者数（企業） n=1,217

- 雇用障害者数については、「2～3人」が約三分の一、「1人」及び「4～10人」がそれぞれ約四分の一を占めていた
- この結果は常用雇用労働者数に障害者雇用率を乗じた数に対応していた
- 以上から、企業アンケート調査の回答企業は、障害者を雇用する企業を代表するサンプルと捉えて概ね問題ないと考えられた

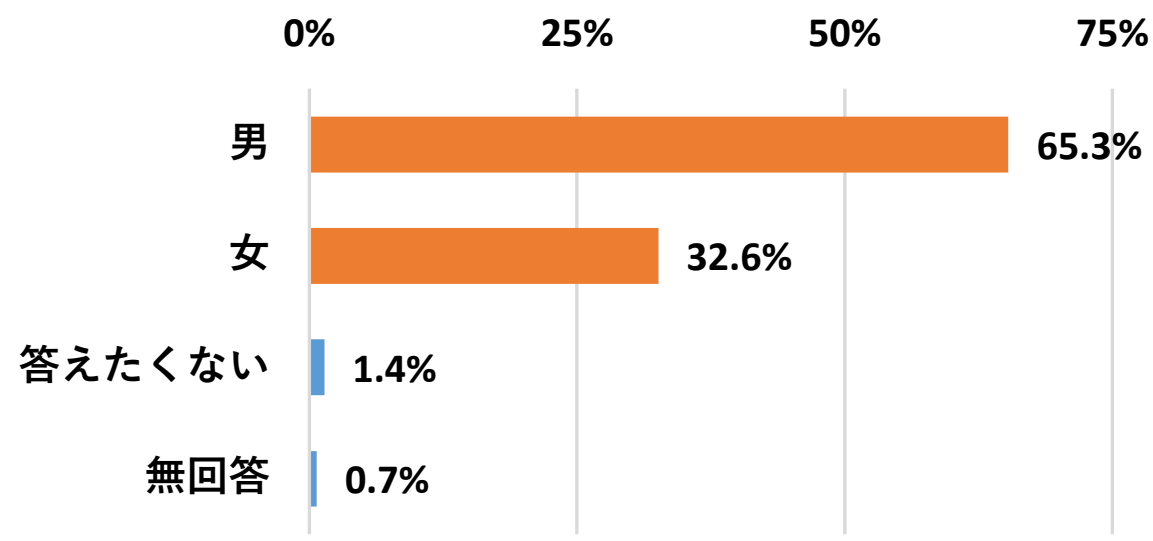
結果⑤ 回答時に念頭に置いた障害種別（企業）



- 情報伝達の状況の回答にあたり念頭に置いた雇用障害者の障害種別は、肢体不自由、知的障害、精神障害、内部障害が合わせて8割以上を占めていた
- 聴覚・言語障害78社（6.5%）、発達障害39社（3.3%）、視覚障害34社（2.8%）、難病（指定難病）26社（2.2%）は一定の回答が得られ、傾向の把握は可能と考えられた
- 高次脳機能障害9社、てんかん6社は回答が少なく、十分な分析を行うことが難しかった

雇用障害者の障害種別（企業） n=1,195
（回答者が回答時に念頭に置いた雇用障害者の障害種別）

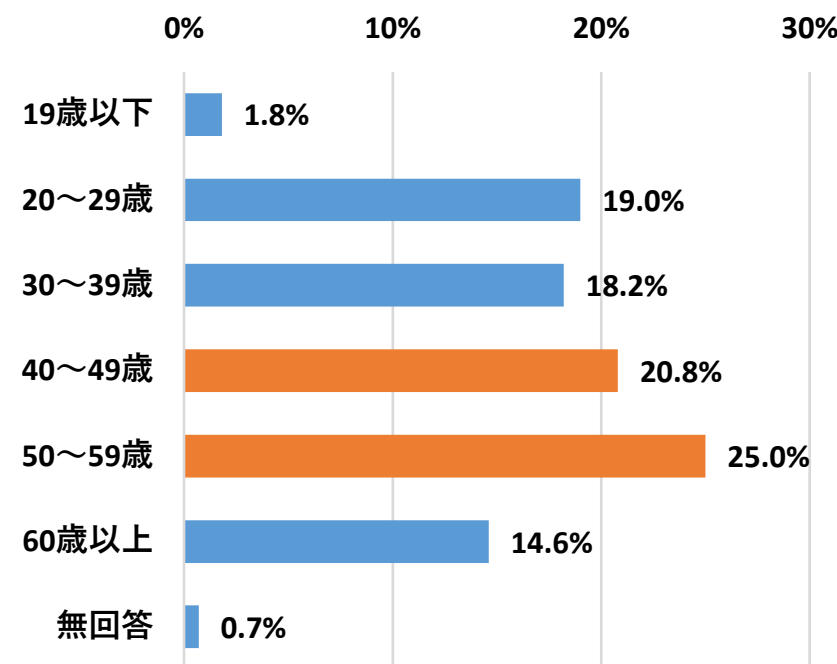
結果⑥ 性別（障害者アンケート）



性別（障害者アンケート） n=721

- 性別は、先行研究（障害者職業総合センター，2024B）の結果と比べて、視覚障害、聴覚・言語障害、精神障害、高次脳機能障害、てんかんでは女性が若干多く、肢体不自由、知的障害では男性が若干多かった
- 本アンケート調査は対象企業の人事・労務管理担当者に依頼して、雇用する障害者への配布したことにより、回答を依頼しやすい障害者へアンケート依頼が配布された可能性がある

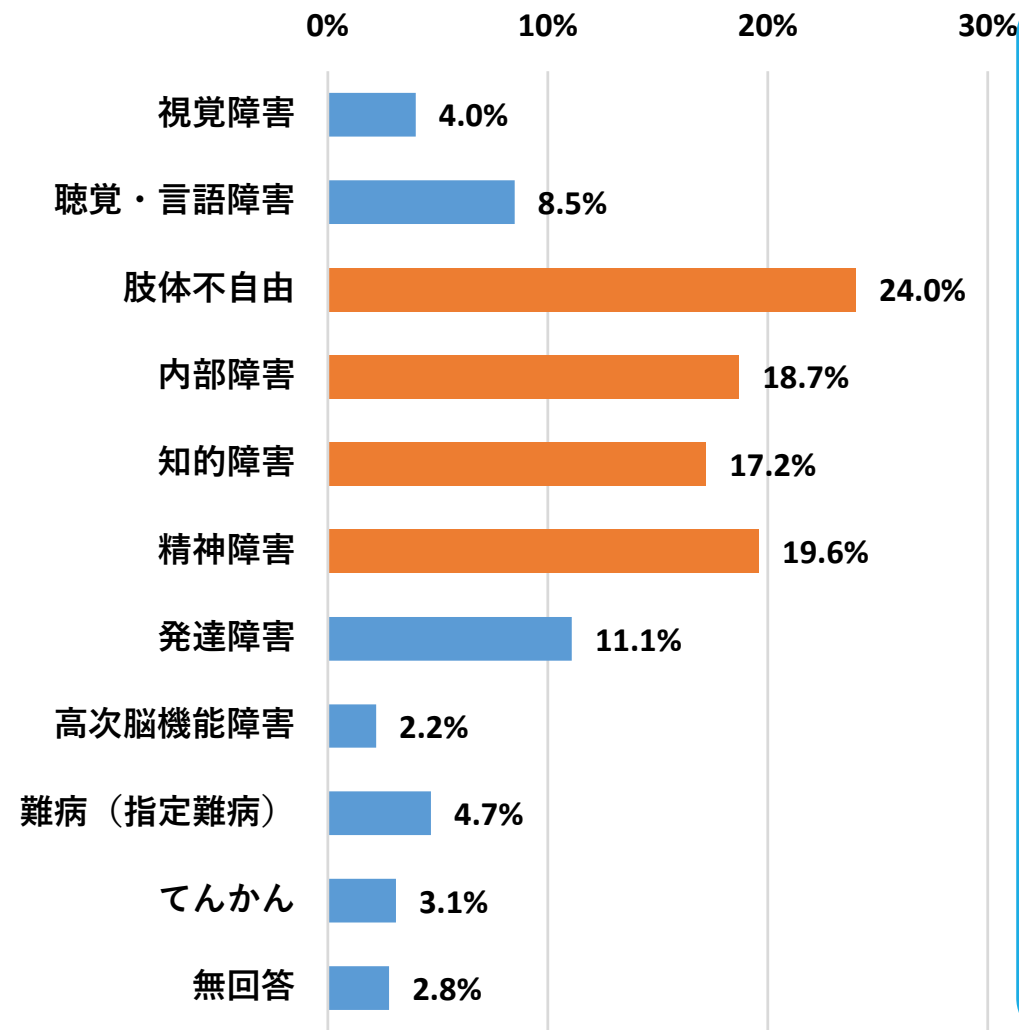
結果⑦ 年齢（障害者アンケート）



年齢（障害者アンケート） n=721

- 年齢は、知的障害、発達障害、てんかんでは20歳代～30歳代を中心とした若年層が多かった
- 精神障害、難病（指定難病）では40歳代を中心とした壮年層が多かった
- 視覚障害、聴覚・言語障害、肢体不自由、内部障害、高次脳機能障害といった身体機能面の障害では40歳以上の中高年層が多かった

結果⑧ 障害種別（障害者アンケート）



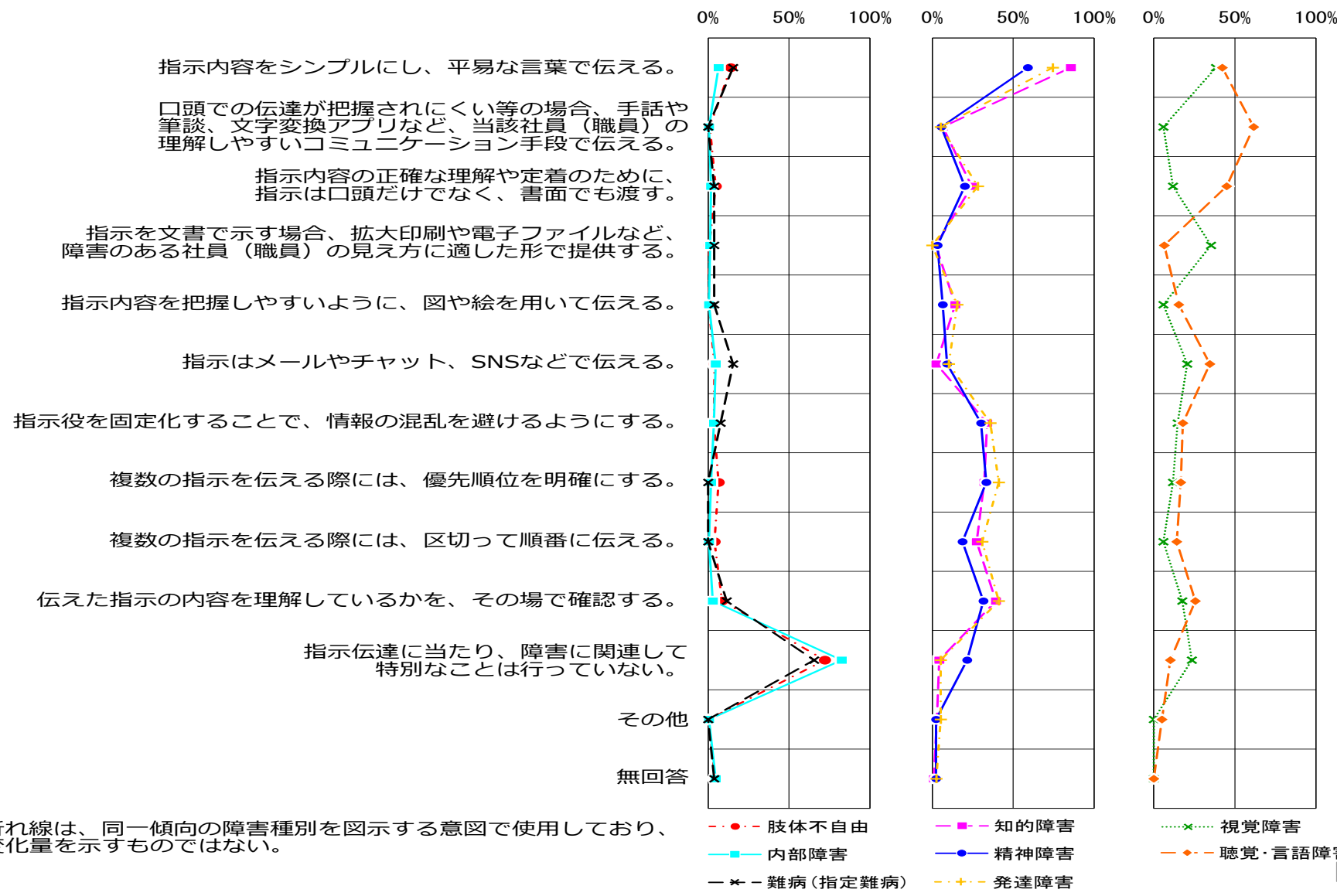
- 肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害が合わせて8割以上を占めていた
- 発達障害80人（11.1%）、聴覚・言語障害61人（8.5%）、難病（指定難病）34人（4.7%）、視覚障害29人（4.0%）については、一定の回答が得られ、傾向の把握は可能と考えられた
- 回答の少なかった高次脳機能障害16人（2.2%）、てんかん22人（4.7%）についても、限定的ではあるものの、傾向の把握は可能と考えられた

障害種別（障害者アンケート） n=721

結果⑨ 業務指示伝達に関して行っている配慮（企業）集計表

業務指示伝達に関して行っている配慮	視覚 障害 n=34	聴覚・ 言語 障害 n=78	肢体 不自由 n=278	内部 障害 n=171	知的 障害 n=322	精神 障害 n=216	発達 障害 n=39	高次 脳機能 障害 n=9	難病(指 定難病) n=26	てん かん n=6	その他 の障害 n=16	全障害計 n=1,195
指示内容をシンプルにし、平易な言葉で伝える。	13 (38.2%)	33 (42.3%)	39 (14.0%)	11 (6.4%)	277 (86.0%)	129 (59.7%)	29 (74.4%)	4 (44.4%)	4 (15.4%)	3 (50.0%)	2 (12.5%)	544 (45.5%)
口頭での伝達が把握されにくい等の場合、手話や筆談、文字変換アプリなど、当該社員（職員）の理解しやすいコミュニケーション手段で伝える。	2 (5.9%)	48 (61.5%)	3 (1.1%)	1 (0.6%)	21 (6.5%)	12 (5.6%)	2 (5.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	89 (7.4%)
指示内容の正確な理解や定着のために、指示は口頭だけでなく、書面でも渡す。	4 (11.8%)	35 (44.9%)	13 (4.7%)	3 (1.8%)	79 (24.5%)	44 (20.4%)	11 (28.2%)	1 (11.1%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	191 (16.0%)
指示を文書で示す場合、拡大印刷や電子ファイルなど、障害のある社員（職員）の見え方に適した形で提供する。	12 (35.3%)	5 (6.4%)	2 (0.7%)	2 (1.2%)	7 (2.2%)	7 (3.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	36 (3.0%)
指示内容を把握しやすいように、図や絵を用いて伝える。	2 (5.9%)	12 (15.4%)	1 (0.4%)	1 (0.6%)	46 (14.3%)	14 (6.5%)	6 (15.4%)	0 (0.0%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	83 (6.9%)
指示はメールやチャット、SNSなどで伝える。	7 (20.6%)	27 (34.6%)	11 (4.0%)	8 (4.7%)	8 (2.5%)	20 (9.3%)	4 (10.3%)	0 (0.0%)	4 (15.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	89 (7.4%)
指示役を固定化することで、情報の混乱を避けるようにする。	5 (14.7%)	14 (17.9%)	10 (3.6%)	6 (3.5%)	110 (34.2%)	66 (30.6%)	14 (35.9%)	1 (11.1%)	2 (7.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	228 (19.1%)
複数の指示を伝える際には、優先順位を明確にする。	4 (11.8%)	13 (16.7%)	18 (6.5%)	3 (1.8%)	104 (32.3%)	73 (33.8%)	16 (41.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (6.3%)	232 (19.4%)
複数の指示を伝える際には、区切って順番に伝える。	2 (5.9%)	11 (14.1%)	11 (4.0%)	1 (0.6%)	89 (27.6%)	41 (19.0%)	12 (30.8%)	1 (11.1%)	0 (0.0%)	1 (16.7%)	1 (6.3%)	170 (14.2%)
伝えた指示の内容を理解しているかを、その場で確認する。	6 (17.6%)	20 (25.6%)	24 (8.6%)	5 (2.9%)	127 (39.4%)	69 (31.9%)	16 (41.0%)	2 (22.2%)	3 (11.5%)	1 (16.7%)	1 (6.3%)	274 (22.9%)
指示伝達に当たり、障害に関連して特別なことは行っていない。	8 (23.5%)	8 (10.3%)	201 (72.3%)	141 (82.5%)	14 (4.3%)	47 (21.8%)	2 (5.1%)	4 (44.4%)	17 (65.4%)	2 (33.3%)	10 (62.5%)	454 (38.0%)
その他	0 (0.0%)	4 (5.1%)	1 (0.4%)	1 (0.6%)	9 (2.8%)	5 (2.3%)	2 (5.1%)	1 (11.1%)	0 (0.0%)	1 (16.7%)	1 (6.3%)	25 (2.1%)
無回答	0 (0.0%)	0 (0.0%)	12 (4.3%)	8 (4.7%)	3 (0.9%)	5 (2.3%)	1 (2.6%)	1 (11.1%)	1 (3.8%)	0 (0.0%)	4 (25.0%)	35 (2.9%)

結果⑨ 業務指示伝達に関して行っている配慮(企業) グラフ



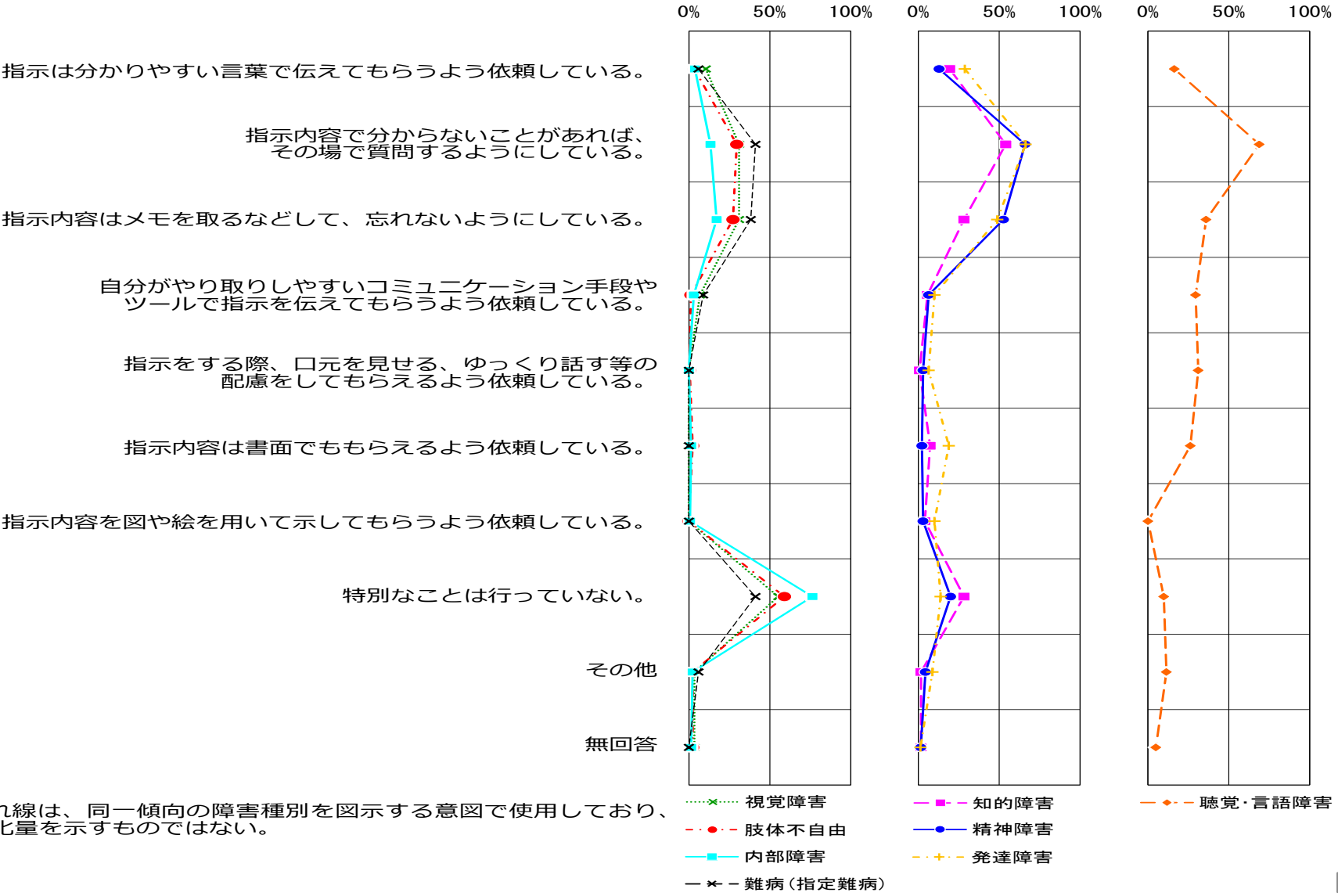
結果⑨ 業務指示伝達に関して行っている配慮（企業）特徴

- 10件以上回答のあった8つの障害種別を、似た傾向にまとめた
- 「肢体不自由」、「内部障害」、「難病」へは業務指示伝達に関する配慮を行っていない場合が多かった
- 「知的障害」、「精神障害」、「発達障害」へは、指示内容を簡単にして伝える配慮を行う場合が多く、また、指示内容の書面での提示や、指示役の固定化、優先順位の明確化、複数の指示は順番に示すこと、指示内容を理解しているかその場で確認すること等の配慮も一定の割合で行っていた
- 「視覚障害」へは指示内容を簡単にして伝える配慮を行う場合が多かったほか、指示内容の文書を拡大印刷や電子ファイルなど見え方に適した形で提供する配慮を行う場合もあった
- 「聴覚・言語障害」へは、手話や筆談、文字変換アプリなどの理解しやすい手段で伝える配慮を行う場合が最も多く、指示内容を簡単にして伝えたり、指示内容の書面での提示、指示内容をメールやチャット、SNSなどで伝えるといった配慮を行う場合もあった

結果⑩ 業務指示の把握の課題を解消するために 行っている工夫(障害者アンケート) 集計表

業務指示の把握の課題を解消するために 行っている工夫	視覚 障害 n=29	聴覚・ 言語 障害 n=61	肢体 不自由 n=173	内部 障害 n=135	知的 障害 n=124	精神 障害 n=141	発達 障害 n=80	高次 脳機能 障害 n=16	難病(指 定難病) n=34	てん かん n=22	無回答 n=20	全障害計 n=721
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。	3 (10.3%)	10 (16.4%)	6 (3.5%)	5 (3.7%)	24 (19.4%)	18 (12.8%)	23 (28.8%)	1 (6.3%)	2 (5.9%)	2 (9.1%)	1 (5.0%)	72 (10.0%)
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。	9 (31.0%)	42 (68.9%)	51 (29.5%)	18 (13.3%)	67 (54.0%)	93 (66.0%)	53 (66.3%)	9 (56.3%)	14 (41.2%)	12 (54.5%)	4 (20.0%)	304 (42.2%)
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。	9 (31.0%)	22 (36.1%)	47 (27.2%)	23 (17.0%)	35 (28.2%)	74 (52.5%)	39 (48.8%)	11 (68.8%)	13 (38.2%)	15 (68.2%)	4 (20.0%)	235 (32.6%)
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。	2 (6.9%)	18 (29.5%)	2 (1.2%)	4 (3.0%)	7 (5.6%)	9 (6.4%)	8 (10.0%)	0 (0.0%)	3 (8.8%)	2 (9.1%)	0 (0.0%)	42 (5.8%)
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 (0.0%)	19 (31.1%)	1 (0.6%)	0 (0.0%)	1 (0.8%)	4 (2.8%)	5 (6.3%)	1 (6.3%)	0 (0.0%)	1 (4.5%)	0 (0.0%)	26 (3.6%)
指示内容は書面でももらえるよう依頼 している。	0 (0.0%)	16 (26.2%)	4 (2.3%)	2 (1.5%)	9 (7.3%)	3 (2.1%)	15 (18.8%)	3 (18.8%)	0 (0.0%)	5 (22.7%)	1 (5.0%)	46 (6.4%)
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 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.7%)	5 (4.0%)	4 (2.8%)	8 (10.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (4.5%)	0 (0.0%)	13 (1.8%)
特別なことは行っていない。	16 (55.2%)	6 (9.8%)	102 (59.0%)	103 (76.3%)	35 (28.2%)	28 (19.9%)	11 (13.8%)	2 (12.5%)	14 (41.2%)	4 (18.2%)	5 (25.0%)	301 (41.7%)
その他	1 (3.4%)	7 (11.5%)	4 (2.3%)	3 (2.2%)	2 (1.6%)	6 (4.3%)	7 (8.8%)	3 (18.8%)	2 (5.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	26 (3.6%)
無回答	1 (3.4%)	3 (4.9%)	4 (2.3%)	2 (1.5%)	2 (1.6%)	2 (1.4%)	1 (1.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (45.0%)	22 (3.1%)

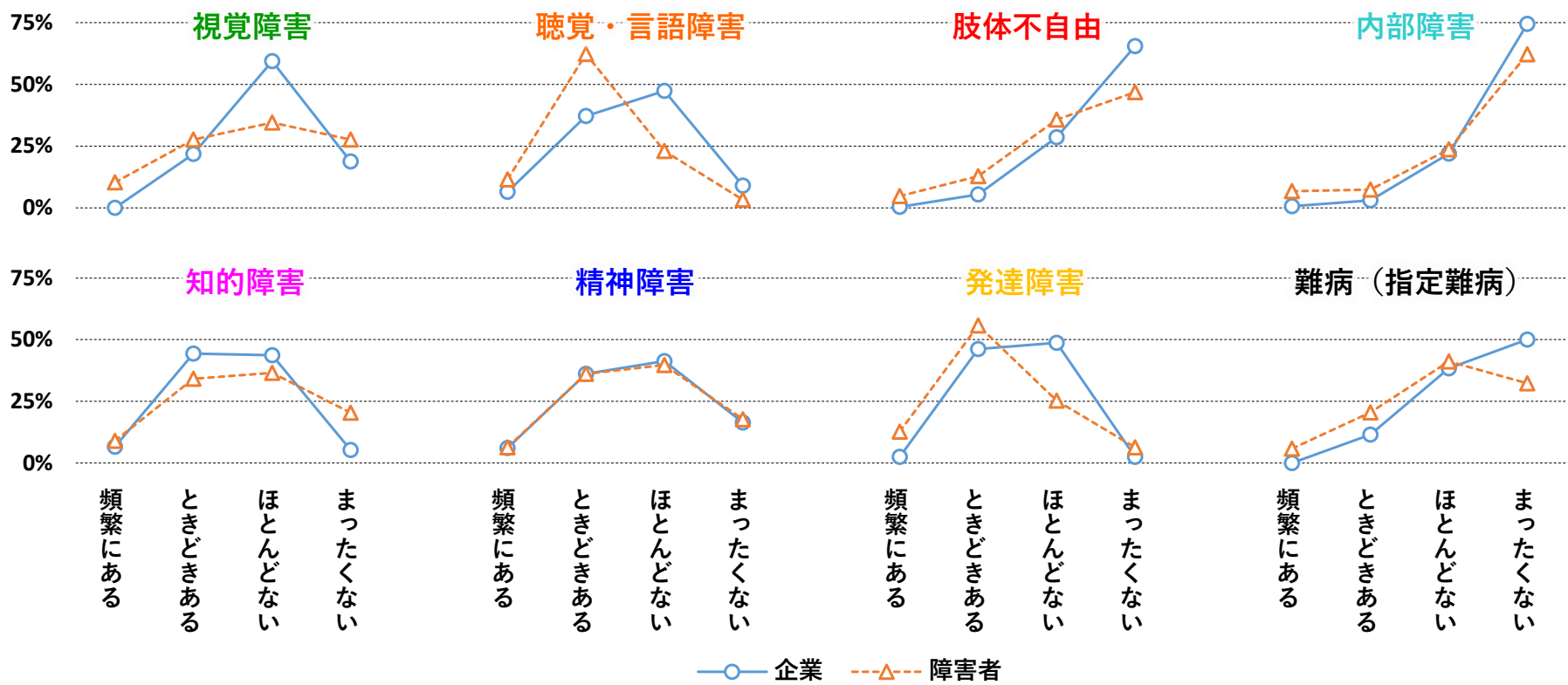
結果⑩ 業務指示の把握の課題を解消するために 行っている工夫(障害者アンケート) **グラフ**



結果⑩ 業務指示の把握の課題を解消するために 行っている工夫（障害者アンケート）特徴

- 結果⑨で結果を示した8つの障害種別を、似た傾向にまとめた
- 「視覚障害」、「肢体不自由」、「内部障害」、「難病」では、工夫を行っていない場合が多かったほか、分からないことはその場で質問したり、メモを取るなどの工夫を行う場合もあった
- 「知的障害」、「精神障害」、「発達障害」ではその場で質問する工夫が最も多く、分かりやすい言葉を使うよう依頼したり、メモを取るなどの工夫を行う場合もあった
- 「聴覚・言語障害」は他の障害種別と異なり、その場で質問する工夫が多かったほか、メモを取ったり、自分がやり取りしやすいコミュニケーション手段の使用、指示をする際に口元を見せる、ゆっくり話す等の配慮や、指示内容の紙面での提示などを依頼する場合もあった

結果⑪ 業務指示の伝達・把握に関する困難の頻度の認識 グラフ



■ 企業側と障害者側の業務指示の伝達・把握に関す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」の結果と、障害者アンケート調査の「業務指示の把握に困難を感じる頻度」の結果を、結果⑨で示した8つの障害種別に、無回答を除いた4つの回答の割合を集計した

結果⑪ 業務指示の伝達・把握に関する困難の頻度の認識 特徴

- 「肢体不自由」、「内部障害」、「難病」では企業と障害者の認識は概ね一致しており、困難を感じる頻度は低かった
- 「知的障害」と「精神障害」でも、企業と障害者の認識は概ね一致しており、「ときどきある」と「ほとんどない」が回答の中心だった
- 「聴覚・言語障害」と「発達障害」では、企業と障害者の認識は異なり、障害者の方が企業より困難を感じる頻度が高かった。企業は「ほとんどない」が最も多くその次が「ときどきある」だったが、障害者は「ときどきある」が最も多く、次に多かった「ほとんどない」の約3倍の回答となっていた。また、「発達障害」では、「頻繁にある」の回答も企業2.6%に対して障害者12.7%と、認識に開きがあった
- 「視覚障害」も企業と障害者の認識は異なり、障害者の方が企業より困難を感じる頻度が高かった。企業は「ほとんどない」が半数を超えていたが、障害者の「ほとんどない」は3割程度だった。加えて、「頻繁にある」の回答も企業0.0%に対して障害者10.3%と、認識に開きがあった

考察① 企業が業務指示伝達に関して行う配慮

- 企業が業務指示伝達に関して行う配慮は、障害種別により異なっていた
- 「肢体不自由」、「内部障害」、「難病」等のコミュニケーション面の課題の生じにくい障害種別では、配慮の実施はあまり見られなかった
- 「知的障害」、「精神障害」、「発達障害」等の認知機能面の障害特性を持つ障害種別では、業務指示伝達において、伝達する情報を簡単なものに改めたり、情報を伝達する量や優先順位にも配慮を行うことで認知的負荷を減らし、指示内容をその場で確認することも含めて、指示内容が間違えて伝わることを予防していた
- 「視覚障害」、「聴覚・言語障害」等の感覚機能面の障害特性を持つ障害種別では、見え方や聞こえ方に配慮したコミュニケーション手段を用いることで、業務指示が間違いなく伝わるようにしていた

考察② 障害者が業務指示の把握の課題を 解消するために行う工夫

- 障害者が業務指示の把握の課題を解消するために行う工夫も、障害種別により異なっていた
- 「視覚障害」、「肢体不自由」、「内部障害」、「難病」等の、音声によるコミュニケーションを課題としない障害種別では、工夫を行っていない場合が多く、質問やメモといった一般の就労場面でも行う工夫が若干みられた程度だった
- 「知的障害」、「精神障害」、「発達障害」等の認知機能面の障害特性を持つ障害種別では、指示内容の把握のため、分かりやすい業務指示を依頼するほか、質問したりメモを取る頻度が高かった
- 「聴覚・言語障害」では、指示内容の把握のため、質問したりメモを取るほか、聞こえ方に配慮したコミュニケーション手段の使用や、書面で指示をもらえるよう依頼するなどの工夫が見られた

考察③ 配慮や工夫を行った上での、業務指示の 伝達・把握に関する困難の頻度の認識

- 「肢体不自由」、「内部障害」、「難病」等のコミュニケーション面の課題の生じにくい障害種別では、企業と障害者の認識は概ね一致しており、困難を感じる頻度は低かったことから、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」と「精神障害」は、企業と障害者の認識は概ね一致しており、配慮や工夫を行ってもなお課題が残っていたことから、企業側と障害者側の双方に困り感が残るケースが一定程度あり、それを企業側も障害者側も認識しつつ日々の業務を行っていると考えられた
- 「視覚障害」、「聴覚・言語障害」、「発達障害」は、企業と障害者の認識は異なり、障害者の方が企業より困難を感じる頻度が高かったことから、企業側の配慮や障害者側の工夫によっても業務指示伝達の困難は残っているが、それが企業側には認識されにくく課題となっていることが明らかとなった

- 本発表で扱った結果を取りまとめた最終的な報告書は、障害者職業総合センター 調査研究報告書 No.179 として令和6年3月に発行を予定しています
- ホームページへも掲載されますので、下記よりご覧ください
<https://www.nivr.jeed.go.jp/research/report/hokoku/index.html>

◆引用文献

- 障害者職業総合センター 調査研究報告書 No.177
(2024A)「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」.
- 障害者職業総合センター 調査研究報告書 No.176
(2024B)「障害者の雇用の実態等に関する調査研究」.