

職場における情報共有の 課題に関する研究②

—業務指示以外の情報共有に関する アンケート結果報告—

- 伊藤 丈人(障害者職業総合センター研究部門上席研究員)
大石 甲・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)
- インフォーマルな情報のやり取りにアクセスできないこと、それらのやり取りに参加できないことは、障害者にとって疎外感に繋がるなどの悪影響があると考えられる

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、

業務指示以外の情報伝達の状況

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 回収状況／障害種別

- 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件(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
- 企業アンケート調査の回答企業が雇用している障害者の障害種別
(回答者が回答時に念頭に置いた雇用障害者の障害種別):
「知的障害」が最も多く26.9%で、「肢体不自由」23.3%、「精神障害」18.1%、「内部障害」14.3%と続いた(無回答等を除く)
 - 障害者アンケート調査の回答者の障害種別:
「肢体不自由」が最も多く24.0%で、「精神障害」19.6%、「内部障害」18.7%、「知的障害」17.2%、「発達障害」11.1%と続いた
(無回答等を除く)
- ※ 回答企業、回答者に関する詳細な基本属性については、連続発表の「職場における情報共有の課題に関する研究—業務指示伝達の状況—」を参照されたい

結果② 障害者が感じる業務指示以外の情報伝達の際の困難

- ◆ 障害者アンケート調査にて、職場における業務指示以外の情報の伝達（インフォーマルなコミュニケーション）に関する困難の頻度を、4件法（頻繁にある/ときどきある/ほとんどない/まったくない）で把握した

そのうえで、困難の頻度について、回答傾向の類似性の観点からいくつかの障害種別を統合し、各障害種別の回答割合の比較を行った（図1）

- 困難の頻度が「頻繁にある」と回答した割合をみると、「聴覚・言語障害」において最も多く（20.4%）、次いで「視覚障害」13.6%、「精神/発達/高次脳/てんかん」8.3%であった
- 「頻繁にある/ときどきある」の割合の合計を障害種別にみると、「聴覚・言語障害」で5割を超えており、「精神/発達/高次脳/てんかん」及び「視覚障害」でも4割を超えていた

結果③ 障害者が感じる業務指示以外の情報伝達の際の困難

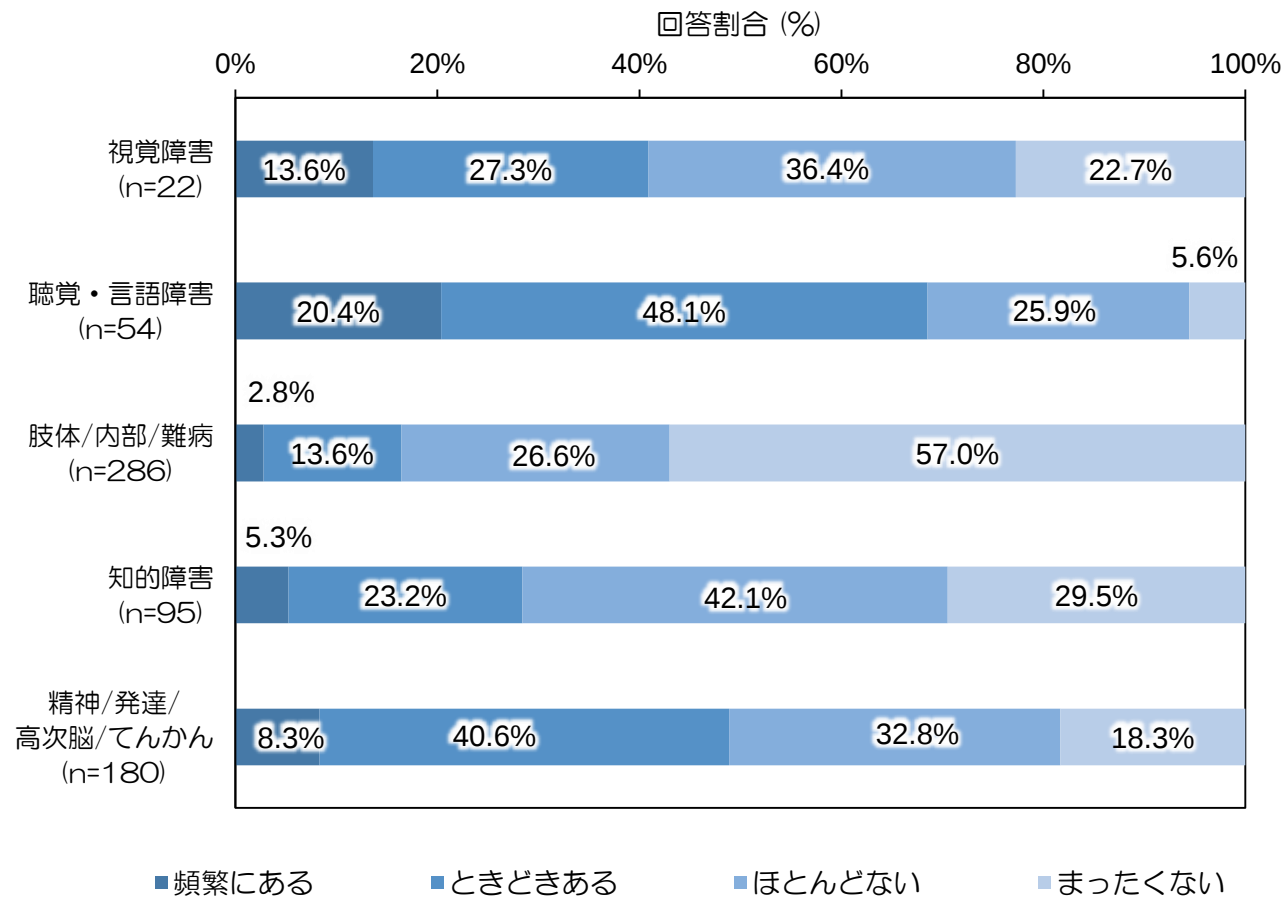


図1 業務指示以外の情報伝達の際の障害者の困難の頻度

結果④ 業務指示以外の情報共有に関して企業が行う配慮

- ◆ 企業アンケートにおいて、業務指示以外の情報の共有に関して企業が行う配慮について、複数選択形式で回答を求め、雇用障害者の障害種別に比較した(図2)
- 「肢体/内部/難病」を雇用する企業においては、
「業務指示以外の情報共有について、特別なことは行っていない。」
(69.2%)が最も多かった
- その他の障害種別では、
「朝礼やミーティングの場で、必要な情報を周知するようにしている。」や、「上司等が、障害のある社員(職員)が必要な情報を把握しているかを確認するようにしている。」といった選択肢が、3割から5割程度選ばれていた

結果⑤ 業務指示以外の情報共有に関して企業が行う配慮

- 「視覚障害」雇用企業においては、
3割程度が「（視覚障害など）掲示物を読むことができない社員（職員）には、別途情報提供する機会を設けている。」と回答していた（27.3%）
- 「聴覚・言語障害」雇用企業においては、
半数程度が「（聴覚障害など）放送内容を把握できない社員（職員）に対しては、その内容を書面等で示すようにしている。」と回答していた（50.6%）
- その他自由記述より：
「家族への連絡」、「毎日雑談をする」、「ふりがなをふった資料を作成」、「（映像資料等の）配信時に字幕を付けたり、スクリプトを添付する」

結果⑥ 業務指示以外の情報共有に関して企業が行う配慮

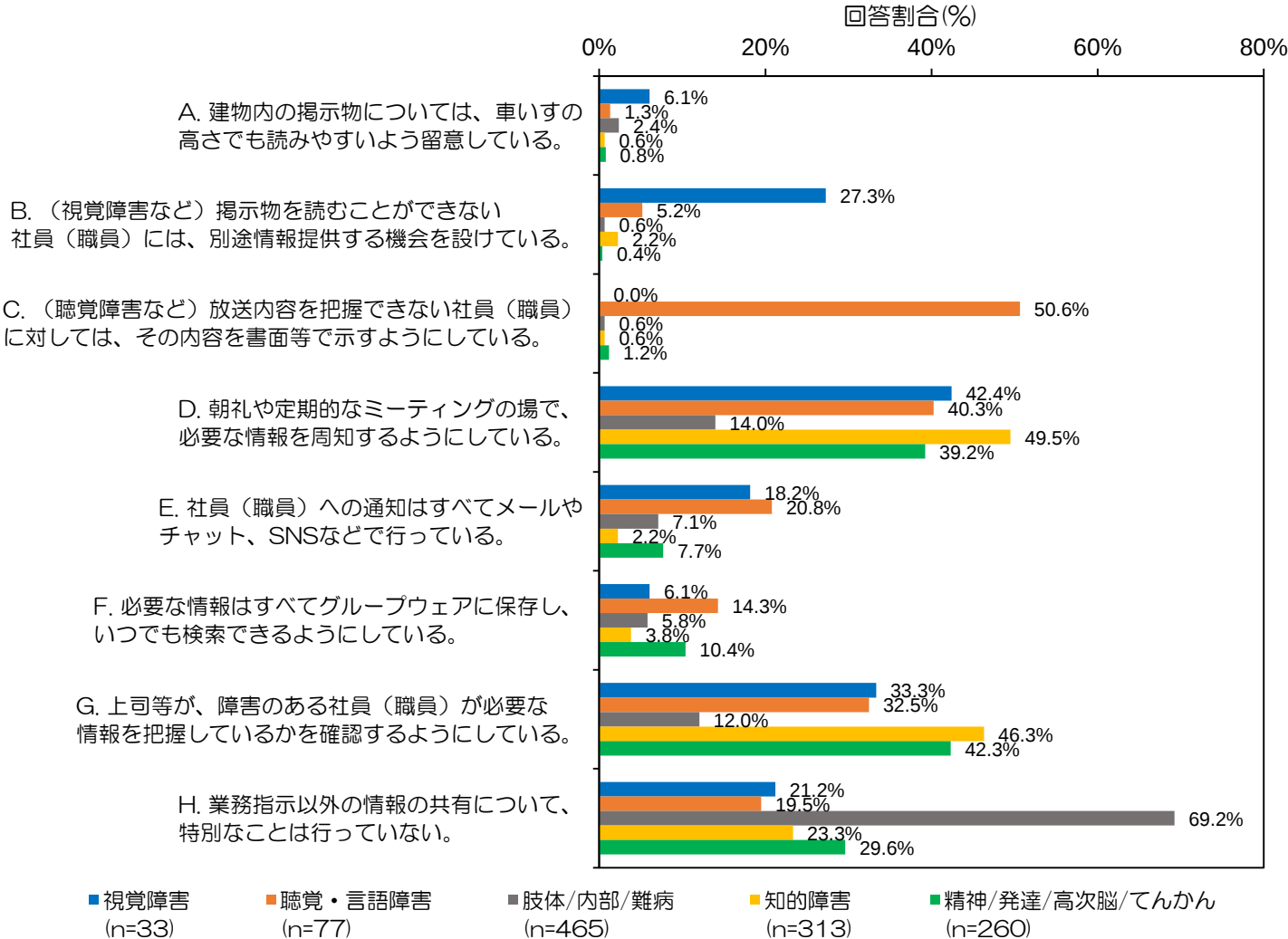


図2 業務指示以外の情報共有に関する企業側の配慮

結果⑦ 業務指示以外の情報取得に関して障害者が行う工夫

- ◆ 障害者アンケートにおいて、業務指示以外の情報の取得に関して、障害者自身が行っている工夫について、複数選択形式で回答を求め、障害種別に比較を行った(図3)
- 「肢体/内部/難病」においては、
企業アンケート同様、「特別なことは行っていない。」が最も多かった(63.3%)
- その他の障害種別では、
「自身が把握できていない情報については、上司や同僚に積極的に質問するようにしている。」という項目に、4割以上の回答がみられた
- 「視覚障害」、「聴覚・言語障害」、「精神/発達/高次脳/てんかん」においては、
約3割から5割程度が「日ごろから上司や同僚との良好な人間関係構築に努め、自然に情報共有してもらえよう努めている。」を選択していた

結果⑧ 業務指示以外の情報取得に関して障害者が行う工夫

- 「聴覚・言語障害」、「精神/発達/高次脳/てんかん」においては、
「昼休みや休憩時間を一人で過ごすことで必要以上の情報に接することを避け、心の安定を保てるように努めている。」の項目に3割程度の回答がみられた
- 「聴覚・言語障害」においては、
「雑談の際でも、ゆっくり話す、口元を見せるなど、話す際の配慮を求めるようにしている。」(25.5%)、「雑談をしている際も、手話や文字変換アプリなど、自身が把握しやすいコミュニケーションの手段やツールを用いた情報提供を求めている」(16.4%) といった回答が一定程度みられた
- その他自由記述より：
「雑談に使える話題を収集する」、「なるべく人と関わらないようにする」

結果⑨ 業務指示以外の情報取得に関して障害者が行う工夫

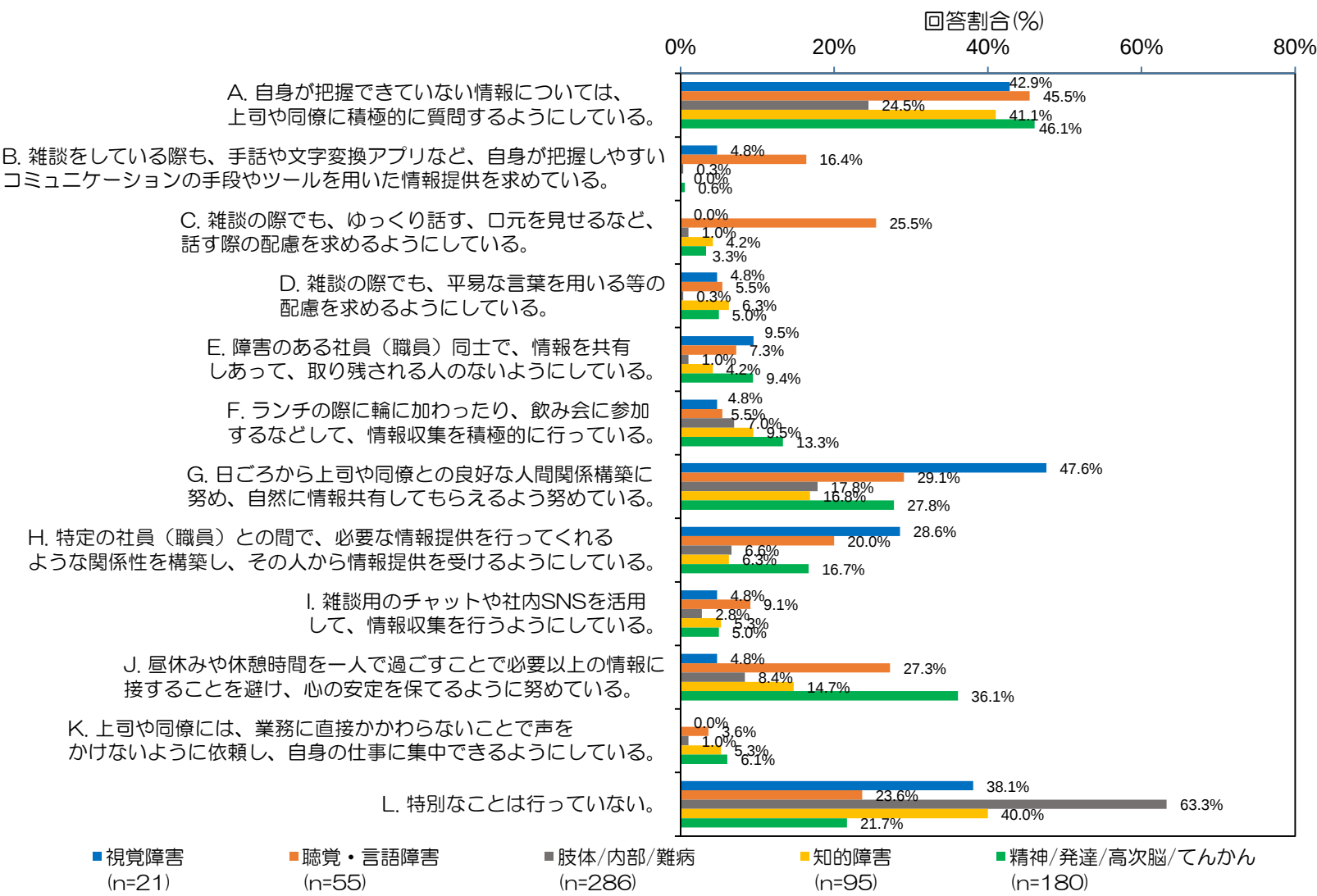


図3 業務指示以外の情報取得に関する障害者側の工夫

考察 ①

- 障害者アンケートの結果は、職場における業務指示以外の情報の伝達について、障害種別によっては困難を感じるものが一定程度あることを示している（特に「聴覚・言語障害」、「精神/発達/高次脳/てんかん」など）
- 企業側は、主に定期的なミーティングを通じて業務指示以外の情報共有を行い、上司等が障害者に情報が届いているかの確認をする、そして視聴覚障害に対応してコミュニケーション手段を選択するなど、多様な対策を行っていることが、企業アンケートの結果によって支持された
- 障害者側も業務指示以外の情報取得について、上司や同僚に積極的に質問する、日ごろから周囲との良好な人間関係構築に努めるなどの工夫を行っていることが、障害者アンケートによって明らかとなった

考察 ②

- 肢体不自由や難病のように、感覚や認知などに関わらない障害種別では、インフォーマルなコミュニケーションに関する困り感はなく、企業側も障害者側も特段の対策を行っていないことが確認された
- 障害者側の工夫として、必要以上の情報に接することを避け、心の安定を保つようにするとの選択肢が一定程度選ばれている。このことは、業務指示については確実に障害者に伝わるのが優先されるのとは異なり、インフォーマルなコミュニケーションはその内容や対象障害者の特性に応じてきめ細かに丁寧に行われるべきことを示唆しているといえよう