

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 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）

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多い。職場では、業務に関するフォーマルな情報共有だけでなく、業務指示以外の情報の共有（インフォーマルなコミュニケーション）も行われている。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ている。

同研究では、業務指示や業務指示以外の職場の情報を障害者に共有する際の課題、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等を明らかにするため、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。本発表では同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。

2 方法

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（令和4年6月1日）の企業データのうち障害者を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10,000社を対象企業とし、2023年10月から11月に調査実施した。

企業アンケート調査は、対象企業の障害者の人事・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。併せて、障害者アンケート調査は、対象企業へ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。

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するとともに、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。

3 結果

(1) 回収状況

企業アンケート調査の有効回答は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は721件であった。

(2) 基本属性

企業アンケート調査の回答企業の産業分類は、「医療、福祉」が24.6%で最も多く、「製造業」22.2%、「サービス業（他に分類されないもの）」11.9%、「卸売業、小売業」9.5%と続いた。常用雇用労働者数は、「100～299.5人」が最も多く47.7%、「43.5～99.5人」29.2%、「300～499.5人」9.2%と続いた。会社・法人の事業形態は、一般の法人が97.5%を占め、就労継続支援A型事業所は1.2%、特例子会社は0.3%だった。雇用障害者数は「2～3人」が最も多く36.0%、「4～10人」26.4%、「1人」25.4%と続いた。雇用障害者の障害種別（回答者が回答時に念頭に置いた障害種別）は、「知的障害」が最も多く27.0%で、「肢体不自由」23.2%、「精神障害」18.2%、「内部障害」14.2%と続いた。

障害者アンケート調査の回答者の性別は「男」65.3%、「女」32.6%だった。年齢は「50～59歳」が最も多く25.0%、「40～49歳」20.8%、「20～29歳」19.0%、「30～39歳」18.2%と続いた。障害種別は、「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。

(3) 業務指示伝達に関して行っている配慮

企業アンケート調査では業務指示伝達に関して行っている配慮の内容を複数選択形式で取得した。10件以上回答のあった障害種別に似た回答をまとめたところ、「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」、「聴覚・言語障害」は他の障害種別とは違った回答傾向があり、「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。

(4) 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

障害者アンケートでは業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために行っている工夫を複数選択形式で取得した。(3)の8つの障害種別に似た回答をまとめたところ、「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。

(5) 業務指示の伝達・把握に関する困難の頻度の認識

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、(3)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を図1に示した。

「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。「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は高かった。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。

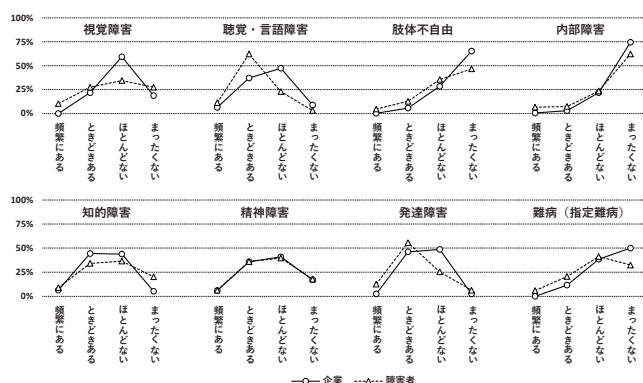


図1 業務指示の伝達・把握に関する困難の頻度の認識

4 考察

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、指示内容が間違っ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。

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、間違っただけ情報伝達を防ぐため、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、間違っただけ情報伝達を防ぐため、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。

以上のような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については、「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。