

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 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）

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¹⁾。

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の結果のうち、業務指示以外の情報共有の状況について報告する。

2 方法

企業及び障害者へのアンケート調査の方法については、本論文集の「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－」（以下「報告①」という。）に記載のとおりである。

3 結果

(1) 回収状況と属性

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。なお、回答者の基本属性は、報告①に記載した。

(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共有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。困難の頻度が「頻繁にある」及び「ときどきある」の回答を合計した割合は、「聴覚・言語障害」で58.5%と最も高く、次いで「精神/発達/高次脳/てんかん」48.9%、「視覚障害」40.9%、「知的障害」28.5%、「肢体/内部/難病」16.4%であった。困難の頻度が「まったくない」と回答した割合は、「肢体/内部/難病」が57.0%と最も多く、次いで「知的障害」29.5%、「視覚障害」22.7%、「精神/発達/高次脳/てんかん」18.3%、

「聴覚・言語障害」5.6%であった。

(3) 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1）。

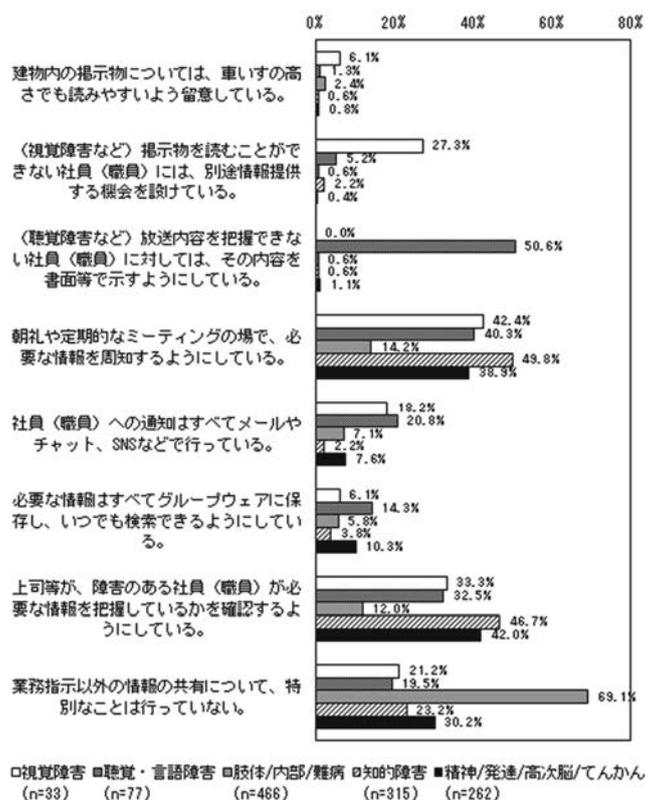


図1 業務指示以外の情報共有に関する企業側の配慮

「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。」（69.1%）が最も多かった。その他の障害種別をみると、「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、障害種別に関わらず3割から5割程度選ばれていた。「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%)。その他自由記述による回答には、「家族への連絡」への言及や、「毎日雑談をする」等、本人との積極的なコミュニケーションに関するもの、そして「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」といった、個別の障害特性に応じた配慮を行っている旨のものもみられた。

(4) 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、障害種別と比較を行った(図2)。

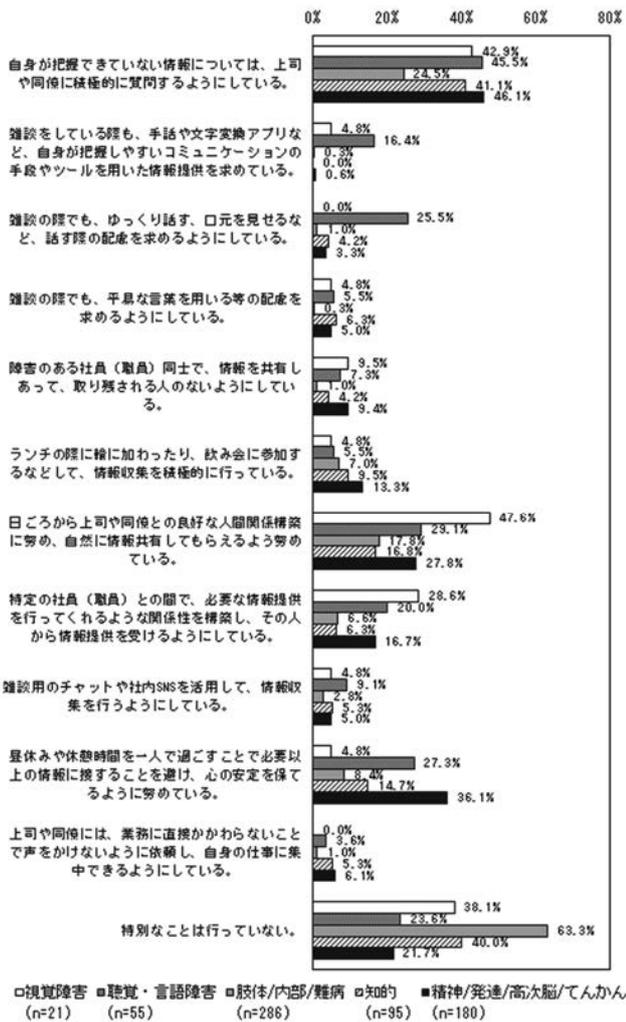


図2 業務指示以外の情報取得に関する障害者側の工夫

「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%)。その他の障害種別をみると、「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、障害種別を問わず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るよう努めている。」を選択していた。また、「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%)、「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ているようにしている。」(25.5%)といった回答が一定程度みられた。その他自由記述による回答には、「雑談に使える話題を収集する」といったものや、逆に「なるべく人と関わらないようにする」といったものもあった。

4 考察

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)。これに対して企業側も、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。

一方、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。

他方、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も確認された。

また、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、報告①で取り上げた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。

【参考文献】

- 1) 障害者職業総合センター「職場における情報共有の課題に関する研究—テレワークの普及等の職場の環境変化を踏まえて—」(2025年3月公開予定)。