

職場における情報共有の課題に関する研究 ーオンラインコミュニケーションの広がりなど職場環境の変化を踏まえてー

(調査研究報告書 No.179) サマリー

【キーワード】

障害者雇用 合理的配慮 職場でのコミュニケーション 情報共有 業務指示
障害者による工夫 オンライン テレワーク

【要約】

本調査研究では、企業と障害者を対象としたアンケート調査及びヒアリング調査を実施することにより、職場での情報のやり取りについて障害者が直面している課題や、それらの解消のために職場で行われている配慮、障害者による工夫について、明らかにしよう試みた。

調査の結果、①企業と障害者の間で情報共有の困難性に関する認識の傾向が一致している障害種別と相違がある障害種別があり、認識の相違が生じる可能性を考慮し、日ごろのコミュニケーションを充実させるなど、企業が障害者の困難に気づくような取組が望まれること、②業務指示を行う場面と、業務指示以外の情報共有を行う場面のそれぞれの状況と、対象となる障害者の特性の両方を考慮した配慮や工夫が行われていること、そして③多様なオンラインコミュニケーション手段の活用が上司や同僚と障害者との情報のやり取りに好影響を与えている一方で、対面でのやり取りの有用性が認識されていることなどが明らかとなった。

1 執筆担当（執筆順）

伊藤 丈人（障害者職業総合センター事業主支援部門 上席研究員）2023 年度～ 2024 年度
大石 甲 （障害者職業総合センター事業主支援部門 上席研究員）2023 年度～ 2024 年度
永登 大和（障害者職業総合センター事業主支援部門 研究協力員）2023 年度～ 2024 年度

2 研究期間

2023 年度～ 2024 年度

3 報告書の構成

第 1 章 背景と課題

第 2 章 アンケート調査

第 3 章 ヒアリング調査

第 4 章 総括

巻末資料

4 調査研究の背景と目的

職場では様々な情報がやり取りされている。指示や報告等の業務に関わるやり取りに加え、直接には業務に関わらないものも含めた様々な情報のやり取りがなされている。しかしながら、職場での情報のやり取りについて、障害に起因する課題を抱える社員もいる。そのため、障害特性に応じて、情報伝達に関する職場からの配慮が求められる。例えば、視聴覚に障害があるために情報保障が必要となる場合や、知的障害等があるために、（図解するなど）情報の提供方法に配慮が求められる場合などがある。

職場での情報共有に用いられる方法は、口頭のほか、メールやチャット、グループウェアの活用等、変化を続けてきた。さらに、近年のテレワークの拡大に伴うオンライン上のやり取りの広がり、情報のやり取りに関する企業の取組にも影響を与えている。

こうした中で、障害者が働く職場での情報共有に関する課題や配慮、工夫について検討することは、障害者にとっての働きやすい環境を検討する上で有益と思われる。本調査研究では、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ており、またどのような配慮を必要としているかを明らかにするとともに、具体的に職場からの配慮や障害者による工夫についての把握を試みる。

5 調査研究の方法

上記の目標を達成するために、本調査研究では以下の方法を採用することとした。

(1) 企業アンケート調査及び障害者アンケート調査

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）において障害者を雇用していると報告した企業の中から 10,000 社を抽出し、2023 年 10 月から 11 月に調査を実施した。企業アンケート調査として、対象企業の人事・労務担当者又は障害者の上司等、

障害のある社員（職員）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として、対象企業で働く障害のある社員（職員）最大5人に回答を求めた。

(2) 企業及び障害者ヒアリング調査

企業アンケート調査の回答企業の中から、ヒアリング調査への協力に同意が得られた企業アンケート調査回答者、及びその企業に在籍する障害のある社員（職員）に対して、訪問又はオンラインによりヒアリング調査を実施した。ヒアリングは14企業を対象に行い、そのうち、10企業に対して企業ヒアリングと障害者ヒアリングを実施し、4企業に対しては企業ヒアリングのみを実施した。

6 調査研究の内容

(1) アンケート調査結果

企業アンケート調査の有効回答数は1,217社、有効回答率は12.2%だった。障害者アンケート調査の有効回答数は721人だった。

以下では調査で得られた結果のうち、代表的なものを示す。

ア 業務指示に関する情報共有

業務指示の伝達や把握における困難の頻度については、企業と障害者で認識の傾向がほぼ一致している障害種別と、乖離が見られる障害種別があった。乖離が大きかったのは聴覚・言語障害と発達障害であり、これらの障害種別では障害者の方が企業より困難を感じる状況が多かった（図1）。認識の相違が生じる可能性を考慮し、日ごろのコミュニケーションを充実させるなど、企業が障害者の困難に気づくよう努めることが望まれる。

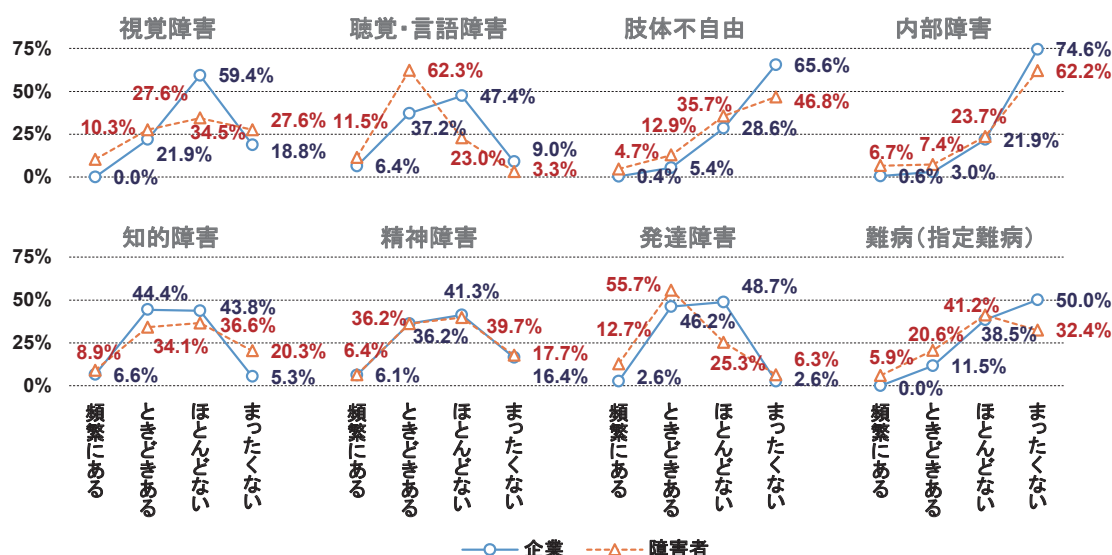


図1 業務指示の伝達・把握に関する困難の頻度の認識

業務指示の場におけるやり取りに関する職場からの配慮（図2）と障害者による工夫を見ると、認知機能に障害のある障害種別と、感覚機能に障害のある障害種別で、それぞれ多くの取組が行われていることが分かった。知的障害、精神障害、発達障害といった認知機能に障害の

ある障害種別では、企業は業務指示伝達に当たり、伝達する情報を簡潔に改めるほか、複数の指示を区切って順番に伝えたり優先順位を明確にしたりする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。またこれらの障害種別の障害者が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としては、指示内容の把握のために分かりやすい業務指示を行うよう依頼するほか、質問したりメモを取ったりする頻度が高かった。

他方、感覚機能に障害のある視覚障害及び聴覚・言語障害について、企業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ることが分かった。障害者による工夫としては、その場で質問したりメモを取ったりするなど、就労を巡り一般的に行われる工夫のほか、聴覚・言語障害において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企業側へ依頼するなどの工夫が見られた。

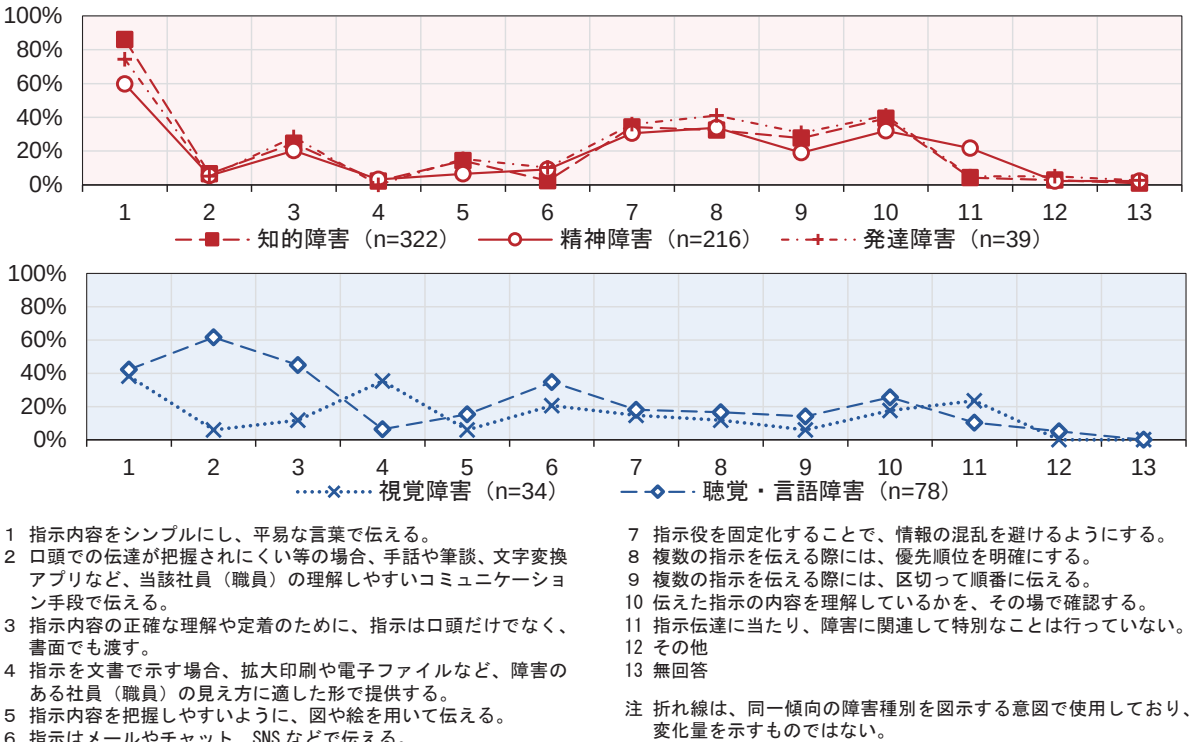


図2 業務指示伝達に関して行っている配慮

イ 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の共有

障害者アンケート調査の結果では、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じる場合が聴覚・言語障害と発達障害で7割程度あり、視覚障害、知的障害と精神障害で4割から5割程度あった（図3）。

業務指示以外の情報共有についても、認知機能に障害のある障害種別と、感覚機能に障害のある障害種別で、それぞれ一定の方向性の取組が見られた。

知的障害、精神障害、発達障害といった認知機能に障害のある障害種別では、企業は業務指示以外の情報共有に関して、朝礼や定期的なミーティングの場で必要な情報を周知したり、上司等が必要な情報の把握状況を確認したりすることで、障害者が必要とする情報が伝わるよう

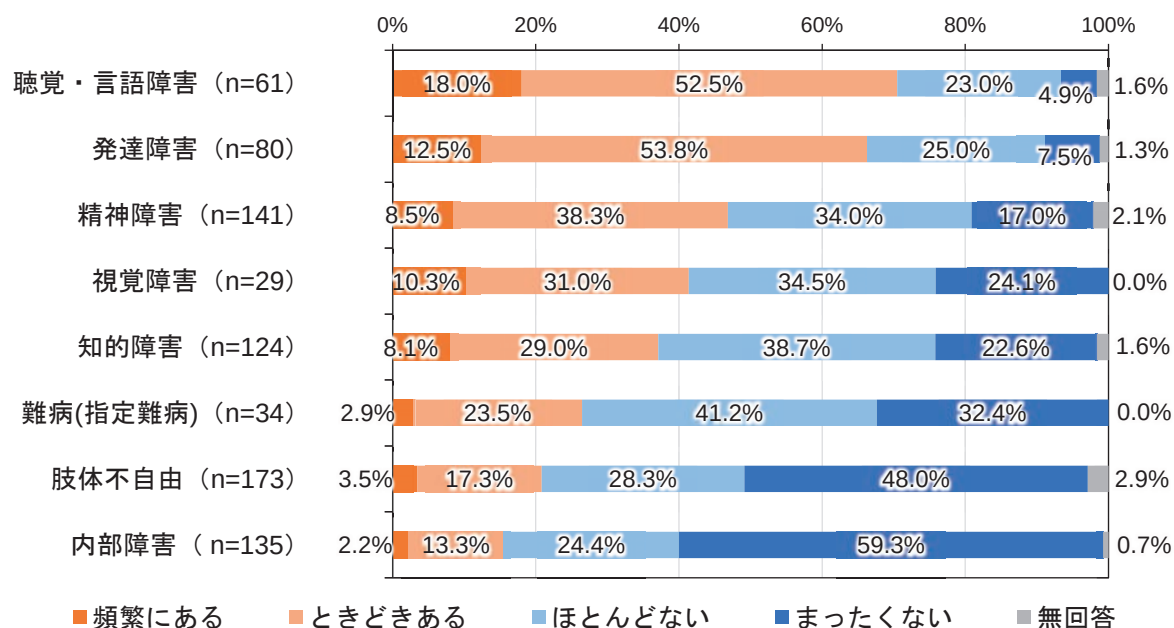


図3 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じる頻度

に配慮を行っていた。上司や同僚といった社員（職員）間の情報交換を促すために企業が行っていることは、朝礼やミーティングの場での情報交換や、歓送迎会や忘年会等の就労を巡り一般的に行われる内容等であった。そのほかに、交流が苦手な社員には無理に会話に加わることを促したりせず一人で過ごせるよう配慮している場合もあった。これらの障害種別における業務指示以外の情報の取得のための障害者による工夫については、上司や同僚へ質問したり、上司や同僚と良好な人間関係を構築して自然と情報提供してもらえるようにしたりするほかに、精神障害と発達障害では、休憩時間等に一人で過ごし必要以上の情報に接しないようにして心の安定を保つ場合も見られた。

一方、視覚障害と聴覚・言語障害といった感覚機能に障害のある障害種別では、企業は業務指示以外の情報共有に関して、（視覚障害者に）掲示物等について別途情報提供する、（聴覚障害者に）社内の放送等の内容を書面等で渡すなど、本人が受け取りやすい媒体・方法での情報共有が試みられるほか、朝礼や定期的なミーティングの場で必要な情報を周知する、上司等が必要な情報の把握状況を確認するなど、必要とする情報が伝わるように配慮を行っていた。これらの障害種別の障害者による工夫としては、上司や同僚へ質問したり、上司や同僚、特定の社員と関係性を構築して情報提供してもらえるようにしたりするほか、聴覚・言語障害において自身が把握しやすいコミュニケーション手段の使用や話す際の配慮を求める場合もあったが、聴覚・言語障害のある社員（職員）の一部では休憩時間等に一人で過ごし必要以上の情報に接しないようにして心の安定を保つ場合もあった。

なお、肢体不自由、内部障害、難病（指定難病）では、障害特性が業務指示及び業務指示以外の情報共有に及ぼす影響は限定的であり、配慮や工夫は広く実施されてはいなかった。

ウ テレワークにおける情報の共有

調査時点でテレワークを実施している者は企業アンケート調査、障害者アンケート調査とも

1割を下回っており、その人数はいずれの障害種別とも少なかったため、障害種別にテレワークにおける情報共有の特徴を見ていくには難しい状況だった。そこで、調査時点で継続してテレワークを実施している者（テレワーク継続群）と、過去にテレワークの実施経験はあったが調査時点ではテレワークを実施していない者（テレワーク終了群）を比較し、テレワークの継続実施に寄与する要因の分析を行った。

その結果、企業アンケート調査では、テレワーク時に業務指示を伝える際の配慮の実施はテレワーク継続群の方が多く、配慮内容の大部分には有意な差があったのに対し、テレワーク終了群は特別な配慮は実施していない場合が有意に多かった。テレワーク時の業務指示伝達については、テレワーク継続群の方が有意に出勤時より円滑にできていると評価しており、テレワーク終了群は有意に出勤時より課題が多いと評価していた。他方、障害者アンケート調査では、テレワーク時に業務指示の内容を把握し理解することについて、テレワーク継続群の方が有意に出勤時より円滑にできていると評価しており、テレワーク終了群は有意に出勤時より課題が多いと評価していた。

(2) ヒアリング調査結果

ヒアリング対象企業は14企業であり、うち10企業については当該企業で勤務する障害者にも話を聞いた。うち2社についてはそれぞれ2人の障害者に言及されていたため、ヒアリングで取り上げられた障害者は16人であった。各事例においては、情報共有に関する職場からの配慮と、障害者による工夫として、様々な取組が示された。ヒアリング調査で収集した取組について、業務指示と業務指示以外、感覚機能に障害のある障害種別と認知機能に障害のある障害種別の2つの軸で整理した。

ア 業務指示に関する情報共有

業務指示に関する情報共有については、視覚や聴覚といった感覚機能に障害のある障害種別では、本人が受け取りやすい媒体・方法で伝えることへの配慮や、指示役の固定化、指示が伝わりやすい環境の確保、ICT機器の設定変更やアプリの利用などの配慮が挙げられた。他方、知的障害、精神障害、発達障害、高次脳機能障害といった認知機能に障害のある障害種別では、できるだけ混乱を避け、理解や整理を促すような形で伝えることが重視される。具体的には、情報を細分化し少しずつ伝えることや、指示のタイミングに気を付けること、作業方法は実演して伝える、指示内容は明確にする、そして指示役を固定化するなどの配慮が挙げられた。障害者による工夫としては、障害種別に関わらず、分からないことがあればすぐに質問して疑問を解消しようとする、との声が多く聞かれ、質問の相手やタイミングを工夫していることも明らかとなった。

イ 業務指示以外に職場でやり取りされる情報の共有

業務指示以外の情報共有についても、感覚機能に障害のある障害種別に対しては、業務指示についての配慮と同様に障害者が情報を把握しやすい媒体・方法で伝えられることが重要となる。具体的には、聴覚障害者にオンデマンドの社内研修について、その内容の字幕やスクリプトを提供する取組、視覚障害者に通勤ルートや動線に関する情報を、共に歩いて確認する取組などが挙げられた。また、聴覚障害のある社員が利用する社員食堂において、メニューが書か

れたカードを見せるという注文方法も認めることになったのは、情報の把握だけでなく伝えることについても障害者が対応しやすい方法を選択可能にする配慮である。勤務終了後に飲食を共にするなどの交流については、視覚障害者や聴覚障害者にとっては、交流の場に参加すること自体にも、参加した場でのコミュニケーションについても配慮や工夫が必要となることがあり、ヒアリングではそれらの配慮についても言及されていた。

認知機能に障害のある障害者への配慮としては、情報を整理したり、優先順位をつけたりすることを支援する取組が重要となる。ヒアリングでは、情報確認のリマインド、書類対応に関する進捗管理などの取組が把握された。また障害者からの声として、社内のイベントや行事に積極的に参加して他の社員や関係者と交流を深めることの楽しさ、充実感を複数のヒアリング対象者から聞き取ることができた。その一方、休憩中には雑談などはせず、一人で静かに過ごしたいとする声もあり、それを尊重しているとの企業側の指摘も聞かれた。

ウ オンラインによるコミュニケーション手段の活用

次に、オンラインによるコミュニケーション手段の広がりや障害者の働く職場でのやり取りに与えた好影響について、ヒアリング調査の結果に依拠して整理した。まず、チャットや社内SNSの活用により、やり取りが文字情報として残されることとなった。これは、視覚障害のある社員（職員）が自分の見やすい設定でそれらを確認することを可能にし、記憶障害のある社員（職員）にとって、指示を忘れたり取り違えたりするといったトラブルの回避に繋がった。また、Web会議システムには文字起こしの機能が搭載されているものもあり、聴覚障害のある社員（職員）への情報保障のツールとして役立てられている。

一方で、オンラインでの多様なコミュニケーション手段の活用に関する課題や、対面コミュニケーションの意義を評価する声も複数聞かれた。メールやチャットでは伝わりづらいことや、受け手の障害特性ともあいまって、文字情報だけでは誤解を生じる可能性があるとの指摘があった。また、対面コミュニケーションが得意という発達障害者の声や、対面でコミュニケーションを取りながら働くことが好きという知的障害者の声もあった。

(3) 考察

ア 業務指示に関する配慮

業務指示に関する配慮については、障害種別によって行われる配慮が異なるとの傾向が、アンケート調査及びヒアリング調査によって明らかとなった。例えば、知的障害又は精神、発達障害といった認知機能に障害のある障害種別では、企業は業務指示を伝えるに当たり、指示内容を簡潔に改める配慮や、情報を伝達する量や優先順位に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、指示内容が正確に伝わるよう努めていることが示された。また聴覚・言語障害や視覚障害といった感覚機能に障害のある障害種別では、本人の受け取りやすい手段、方法で情報提供を行うことで、業務指示が間違いなく伝わるように配慮されていることが分かった。

イ 業務指示以外の情報共有に関する配慮

業務指示以外の職場での情報のやり取りに関する配慮としては、様々な連絡事項を障害者に周知していく取組と、業務以外の交流活動に障害者も受け入れていく取組があった。連絡事項

の周知については、視覚障害者にとっては動線や物の位置に関する情報が有用であることや、聴覚障害者に対して研修内容の情報保障が行われていることなどが、ヒアリングで把握された。様々な行事への受け入れについては、自然な形で受け入れられている様子をヒアリングで確認することができたほか、休憩時間等は一人で過ごしたいという希望とそれを尊重する配慮について、具体例を収集することができた。

ウ フォーマルコミュニケーションとインフォーマルコミュニケーションの関係性

アンケート調査結果の分析によると、障害者が感じる業務指示の内容を把握することの困難と業務指示以外の情報を把握するときの困難は、障害者の性別、年齢、障害種別等の個人属性を統制（その影響力を除去）した場合においても有意に関連していた。

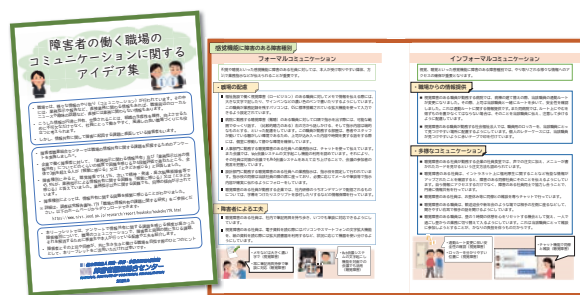
また、ヒアリング調査の結果を頼りに、双方が正の相関を示すことの蓋然性について、フォーマルコミュニケーションとインフォーマルコミュニケーションという、職場でのコミュニケーションについての大きな分類に依拠して見ると、ヒアリング調査においても、フォーマルコミュニケーションで形成される人的ネットワークが、インフォーマルコミュニケーションでも機能し得るということや、フォーマルコミュニケーションで有効なコミュニケーション手段はインフォーマルコミュニケーションでも活用し得るということ、インフォーマルコミュニケーションを通じた相互理解が日ごろのフォーマルな場面での障害者の働きやすさに寄与し得るということについて、複数の対象者が言及していた。

(4) 意義と限界

本調査研究の意義としては、①障害種別を網羅的に対象としたこと、②企業と障害者の双方を調査対象としたこと、③障害者の働く職場でのテレワークの現状の一端を明らかにできたことを挙げたい。また、本調査研究の限界に伴う今後の課題として、①テレワーク時の情報のやり取りについては、それに特化した追加調査が望まれること、②オンラインでのアプリケーションの活用に必要な障害者のスキルや具体的配慮事項等、各障害種別に特化した内容については今後の研究に期待しなくてはならないこと、③今回は障害者とその上司や同僚とのコミュニケーションに主に注目したが、他部署や取引先、支援者や家族を含んだコミュニケーションについても調査研究の枠組への追加を検討すべきことを挙げておきたい。

7 関連する研究成果物

- ・ 障害者の働く職場のコミュニケーションに関するアイデア集、2025



<https://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/kyouzai83.html>