

令和5年度採択
附属研究所研究奨励交付金
プロジェクト研究COC研究（1年目）
**保健福祉分野における業務改善のための
情報ネットシステム・モデル開発**
—特例子会社のICTツール導入によるの実績と課題—



福岡県立大学人間社会学部

寺島正博 廣田久美子 石崎龍二

背景①

近年、障害者の就労・雇用分野における情報通信技術（Information and Communication Technology、以下ICTと省略する。）の活用が広がりを見せている。ICTを用いることで、従来障害者が従事することが困難だった業務に携わることが可能になったり、ICTを用いた業務の拡大により、障害者が従事することのできる業務が創出されたりといった就労・雇用の変化が影響していることもその要因の一つである。

さらに、テレワークや在宅就業のように流動性や自由度の高い働き方の増加といった変化は、既存の働き方に何らかの障壁を感じている障害者に新たな就労の場をもたらし、障害者の働く権利の保障にプラスの影響を与える可能性がある。

背景②

就労系障害福祉サービスにおいては、パソコン講習等のICTスキルそのものの習得及びICTスキルを必要とする就労の促進の他、ICTスキルを利用した就労支援の環境整備などが行われていることが多い。特に、ICTに関わる技術習得支援としては、パソコン講習等の教育訓練だけでなく、ホームページ作成、CADの技能習得から在宅就業サポートまで一貫して実施するものや、初級・中級に加え、一般就労を目指した上級の講習会を設置し、講習にパソコンを使用するインターンや企業実習を組み込むなどの例がある（三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社 2007）。

また、在宅や施設外での訓練・生産活動の広がりを背景に、就労系障害福祉サービスにおいてテレワーク等ICTを活用した支援のための環境整備にも活用されている。今後、さらに、就労系障害福祉サービスにおいて必要なICTスキルを効果的に取り入れ、あるいは一般就労における障害者雇用の促進を図るためには、障害者を雇用している企業において、どのようなICTの導入や活用が行われているのかを明らかにする必要がある。

本研究の目的

本研究は、一般就労である特例子会社に焦点を当て、ICTツールの導入及び活用が、障害を持つ人々の個別の特性を活かし、独自の戦略を展開してる点に注目している。このため、ICTツールの導入とその成果、およびそれによる業務効率の改善について、どのように考え、取り組んでいるかを解明することを目的としている。

特例子会社

障害者の雇用の促進を目的として設立される企業の一形態であり、企業が法定雇用率を達成する上で重要な役割を果たしている。特例子会社の設立には、障害者の雇用のみならず、障害者が持つ潜在能力の発掘と活用、社会参加の拡大、障害者の生活の質の向上など、多面的な目的が含まれている。障害者本人にとっては、働くことによって得られる経済的自立だけでなく、社会とのつながりを持ち、自己実現を図る場としても機能している。

プロジェクト研究COC研究 2年間の流れ

1年目：インタビュー調査

A県における特例子会社を対象



2年目：アンケート調査
全国の特例子会社を対象

調査方法①

インタビュー調査

2022（令和4）年6月1日現在、A県に存在する特例子会社は17社である。これらの中から3社を選出し、それぞれの会社の管理者に対してインタビュー調査の依頼を行った。結果、2社から調査への協力が得られた。

	性別	年代	役職	福祉資格
A氏	女性	30代	マネージャー	なし
B氏	男性	60代	本部長	なし

調査方法②

データの収集方法

インタビューは、A氏が2023（令和5）年9月15日15時から16時、B氏は2023（令和5）年9月28日9時から11時に実施し、半構造化面接により行った。その際、承諾を得た上で記録できたものを全て逐語録としてデータ化した。インタビュー場所についてはA氏が同社面接室、B氏は本学研究室で行った。

調査方法③

倫理的配慮

調査協力者には、書面により調査目的を説明し、調査内容を本研究以外には一切使用しないことを厳格に伝え、調査協力者全員の署名を承諾書に頂いた。なお、本研究は福岡県立大学大学院人間社会学研究科研究倫理部会の研究倫理審査の承認を得て実施した（審査番号：23-09）。

調査方法③

分析視点と方法

データの整理として、インタビューの録音について文字起こしを行い、情報全てをテキスト形式に変換する。これにより、データの検索が容易となり、特定の情報のアクセスが効率的となる。続いて、コーディングの段階で、テキストデータを精読し、重要な情報やパターンを識別する。さらに、テーマの識別の段階で、コーディングプロセスを通じて浮かび上がった一般的なパターンやテーマを明確にする。最後に、解釈と分析の部分で、データを詳細に分析し、それが示す意味を解釈する。

結果

質問領域	主要なインタビュー内容	抽出項目
ICT導入の動機と目的	<p>●メンバーが27名っていうに増えてくると、お仕事も、最初はこれだけでよかったお仕事（清掃・水道検診の軽作業）が、あの量を増やしていかないと食べていけないっていうことになってしまいますから、そこで、これもできます、あれもできますっていう業務を増やしていく中で、おっしゃっていただいたみたいに、電子化をする作業の仕事っていうところが、あの増えてきてい、当初とやっぱり少しずつやっぱ変わってきて、障害者個人のその特性というところも見ながら業務を増やしていったら、そういう感じですかね。</p> <p>●障害者がうちを選んでいただけるっていうのは、やっぱり、そういう働き方（ICTの導入）を求めている企業っていうのが まだまだ少ないからだったりするので、今のうちからそう取り組んでいった方が、いいだろうなと思って今も続けています。</p> <p>●その人の特性に応じたICTを何か入れるっていうことは今まではなかったです。なので、今いるメンバーが良くなるために何かを導入するっていうわけではなく、どちらかというところ、その業務を増やしていったら、その業務に人をつけて。</p> <p>●ハローワーク経由で採用の依頼を受けて、その中では発達障害の方が多く、そのような知的レベルの高い、ICTスキルの高い人が多かった。</p> <p>○特例子会社から本社に出向するかたちで業務を行っており、本社自体がICTを導入しているため、そのなかで障害者の仕事もICTを利用した仕事になっている。</p>	<p>柔軟性と順応性、 特例子会社の成長と拡大に対する積極的な姿勢、 先見の明、 業務拡大と効率化、 障害者個々の知的レベルや専門スキルを評価を通じたICTの導入、 本社がICTを積極的に導入している</p>
ICT導入の効果と影響	<p>●今一緒にいる社員たちに学ばせてもらったという部分があるけども、ほとんどかなど。</p> <p>●他社さんがどんなあの取り組みをされてるのかとかっていうのは、うちで取り入れられそうなどころは取り入れたいなと思って、ずっと続けてきておりました。</p> <p>●今まで時間をかけてこうしてたものが、ICTの機器を使ったらこうなるんだっていう風に分かったら、それに対して喜びを感じるし、彼らのパフォーマンスも上がってると思います。</p> <p>●パソコンのスキルだったり、ICTリテラシーだったりっていうところが、まず身についてる状態で来ていただける。</p> <p>○ICTを使って業務を行っている障害者の成功事例を重ねることで、障害者が働けることに親会社が気づいた。</p> <p>○ICTがあるからこそ、マッチングできる業務がある。</p> <p>●今、紙媒体というのがだいぶ少なくなってきていて、ネットで集客したりとかっていうのが増えてきてると思うんですよ。なので、親会社だったりグループ会社が今までDMしてたものがメールになったりとか、そういう風に、そっちが切り替わっていくっていうことは、私たちのお仕事も減っていくんですよ。なので、私たちが変わっていかないと、お仕事どんどんなくなっていくだけってことになってしまいますから。</p> <p>●こうしたらどうですかっていう話を逆にしてるんです。</p>	<p>障害者の学習意欲の高まり、 ICTを取り入れた積極的な業務改善、 障害者のモチベーションの向上、 ICTスキルの高い人材確保への意欲が高い、 障害者が働ける環境を整えることは単に特例子会社の問題でなく、親会社も含めた企業全体の課題、ICTがあるからこそ、マッチングできる業務がある、 親会社の動向に敏感となった、 本社に対して積極的な業務提案を行う</p>
ICT導入の課題と改善	<p>●グループ会社から仕事をもらう時に、そのまま彼らに投げるわけにいかないですから、やはり、彼ら、私たちが受けられるような状態にして、まず交渉してですね、あの状態にして、その上できちんと準備をして、もっと言うと、発達の子たちには、知的の方もそうですけども、マルチタスクの状態でしたら、もうどうして ごっちゃになりますから、シングルタスクにして、きちんと、確認できる体制にして投げています。</p>	<p>本社が行ってきたICT業務を個々の障害者に合わせて切り分けし分担する、 個々の障害者の特性やニーズに細心の注意を払う</p>
将来の展望	<p>●（障害者雇用率について）今は達成してるんですけども、2.7になる時に母体も大きくなって、急にパーセンテージ上がったらいけないから、充足してるうちからどんどん広げていって、慣れていって定着してもらってっていう風に考えていて。</p> <p>●ただゆっくりしていただくんじゃなくて、そこでやっぱり会社として成り立っていく必要がどうしても必要なので。</p>	<p>障害者雇用率の変動に対して早めな備え、 福祉目的とビジネス目的とのバランスをさらに熟考する</p>

※●はインタビューより記載、○は趣旨の要約

考察①

特例子会社におけるICT導入は、多層的な動機と目的を有していると言える。この導入により、〈柔軟性と順応性〉が向上し、それに伴い〈業務拡大と効率化〉が進展すると捉えられる。さらに、この現象は〈特例子会社の成長と拡大に対応する積極的な姿勢〉を明確に示唆しているといえる（三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社 2007）。

早期にICTへの関心を示した特例子会社の背景には、〈先見の明〉を基盤とした革新的な戦略が存在すると推察される。この考え方は、〈障害者の個々の知的レベルや専門スキルに対する評価を通じたICTの導入〉を取り入れていると解釈できる。そして、これらの戦略と方針は、〈本社が積極的にICTを導入している〉動きと合致し、結果的に、一貫した戦略が築かれていると認識される（山田 2015）。

考察②

特例子会社におけるICTの導入がもたらす効果と影響として、ICTの導入は〈ICTを取り入れた積極的な業務改善〉を実現し、その結果として〈障害者の学習意欲の高まり〉と、積極的な業務取り組みが促進されると見られる。この流れが〈障害者のモチベーションの向上〉に繋がるという好循環が形成されていると考察できる。好循環の維持のためには、ICTを取り入れた障害者の働きやすい環境の整備が極めて重要であると考ええる。具体的には、作業スペースの物理的アクセシビリティを確保すること、アシスティブテクノロジーの提供、適切な研修と教育プログラムの実施、メンタルヘルスサポート、そして、フェアな評価制度が求められる。このような〈障害者が働ける環境を整えることは、単に特例子会社の問題でなく親会社も含めた企業全体の課題〉である。そして、このような環境整備は企業全体の生産性向上と働きやすさに貢献する要因といえよう。

考察③

このように、ICTを取り入れた特例子会社では〈ICTスキルの高い人材確保への意欲が高い〉状態となり、さらなる事業拡大と効率化が見込まれる。そして、このような傾向によって〈親会社の動向に敏感〉となり、〈本社に対して積極的な業務提案を行う〉ことが可能になると推察される。しかし、ICT導入にも課題が存在する。〈ICTがあるからこそマッチングできる業務がある〉一方で、〈本社が行ってきたICT業務を個々の障害者に合わせて切り分けし分担する〉プロセスには困難が伴う。この点、障害者のマネジメントを行う一般従業員の支援実態について、その困難感の構造が明らかにされている（上村 2013）。それは、障害者一人ひとりの特性やニーズに合わせた業務の割り当てには、〈個々の障害者の特性やニーズに細心の注意を払う〉といった高度なマネジメントスキルと繊細な配慮が必要であり、このような業務を担う人材育成が今後ますます重要になると推察する。

プロジェクト研究COC研究 (2年目)

令和6年度においては、全国の特例子会社598社（令和5年6月1日時点）を対象にアンケート調査を実施する予定である。令和5年度の研究成果を基に、業務管理者と一般従事者双方に対する共通の質問項目を32項目設けるとともに、一般従事者に対しては、それに加えて自由記述式の質問6項目と業務の負担感に関する質問10項目（自由記述式を2項目含む）を追加設定した。この調査を通じて、障害者が働く上での障壁を軽減し、同時に企業の業績向上に貢献する研究成果を得ることを目指す。

御清聴ありがとうございました。