

第1章

開発の背景と目的

第1章 開発の背景と目的

障害者職業総合センター職業センターでは、気分障害等の精神疾患による休職者を対象とした精神障害者職場再適応支援プログラム（JDSP：Job Design Support Program）、発達障害者を対象としたワークシステム・サポートプログラム、高次脳機能障害者に対する職場復帰・就職支援プログラムを実施し、実践を通じて就職や復職に必要な各種スキルの付与に係る効果的な支援技法の開発に取り組んでいます。

1 開発の背景と目的

令和4（2022）年、障害者の雇用の促進等に関する法律の改正により、事業主の責務について、適当な雇用の場の提供、適正な雇用管理等に加え、職業能力の開発及び向上に関する措置が含まれることが明示されました。

このような中、職業センターでは、事業主が障害のある自社社員の能力を引き出せるよう、雇用管理場面において職場適応を促進するための相談支援ツールを開発するとともに、相談支援ツールの活用のポイント及び注意点を整理することとしました。

2 ニーズ等の調査

職業センターは、令和6（2024）年度に全国の地域障害者職業センター及び広域障害者職業センター（以下「地域センター等」という。）を対象に「支援技法の開発ニーズ等に関するヒアリング調査」（以下「地域センター等ヒアリング」という。）を実施しました。その結果、「事業主から職場適応を促進するための面談・相談の仕方について、相談を受けたことがあるか」という問いに対して87.5%が「ある」と回答しました。その中で、「雇用管理担当者と障害のある社員とが円滑なコミュニケーションを図れるような相談支援ツールがあると良い」といった声が散見されたことから、地域センター等及び事業主に対して、企業における障害のある社員との面接・相談等の状況についてヒアリングを行いました。

（1）地域センター等へのヒアリング

令和6年度及び令和7（2025）年度に地域センター等（27か所）に対してヒアリングを実施したところ、地域センター等が把握している企業の雇用管理担当者（以下「担当者」という。）の意見としては次のようなものがありました。

- ・ 指導的、一方的に話をしてしまいがちで、社員の話をうまく引き出せていないという思いがある。
- ・ 雇用管理担当者のバックグラウンドによって、障害のある社員への対応が異なる等スキルにばらつきがある。
- ・ 多くの業務を抱えており、障害者の雇用管理に関する情報収集が十分にできない。
- ・ 本人を傷つけてしまうのではとの不安があり、フィードバックを躊躇している。
- ・ 障害者支援の専門家ではないという気持ちから、支援ツールの活用に不安を感じ、躊躇している。
- ・ 体調が不安定、怒りの表出が強い社員とどう面接してよいのか困っている。
- ・ 睡眠等生活習慣が課題だった場合、企業としてどこまで触れてよい内容なのか迷う。

(2) 事業主へのヒアリング

令和6年度及び令和7年度に、障害のある社員の雇用管理を行う担当者（5社）に対してヒアリングを実施したところ、次のような意見がありました。

- ・ 立場上の上下関係によって指導的な関わりになりやすいことや、担当者にそのつもりはなくても障害のある社員が「指導されている」という受け止めをする可能性もあるため、助言すべき内容であっても躊躇してしまう。
- ・ 困っていること等を話してもらえよう相談の仕方が知りたい。
- ・ 障害者の雇用が進む一方で、担当者の人員は増えていない。その中でどのように担当者側の人材育成をしたらよいのか困っている。
- ・ 生活面の課題には基本的に踏み込まないようにしているが、安定勤務を目指した場合に生活面の課題は切り離せないことがある。
- ・ 課題改善へ向けた単発的な取組はできているが、習慣化していくことが難しい。

(3) ニーズ等調査のまとめ

地域センター等及び事業主へのヒアリングにおいて把握できた面接・相談における課題についてカテゴリー化を行ったところ、表1のようになりました。

表1 ニーズ等調査結果

カテゴリー	課題
① 関係性づくり	・ 本人からの話の引き出し方、話しやすい雰囲気づくり
② 課題の把握	・ 不調の背景の確認方法 ・ 生活面の課題について、どこまで相談対応をするべきか
③ 目標設定	・ 適切な目標設定の方法
④ フィードバック	・ 批判にならない、一方的にならない注意等の伝え方 ・ 伝えるべきことを伝える際に配慮すべきこと

ヒアリングの結果から、面接・相談における課題の多くは、障害のある社員との距離の取り方や率直な意見交換ができていない等コミュニケーション形成に係るものと推察されます。

職場でのコミュニケーションとしては、業務に関することが中心となるフォーマルなコミュニケーションと、会社や仕事に関わることや個人的な内容が含まれる、いわゆる雑談のようなインフォーマルなコミュニケーションがあります。なかでも、インフォーマルな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言われています。

しかし、いざ職場で雑談をしようと考えても、うまくコミュニケーションが取れない場合があると思います。

そこで、双方向のコミュニケーションを図るきっかけづくり（雑談できるような関係性づくり）のため、両者が「ともに学ぶ」形式の相談支援ツールとして視聴覚教材を開発することとしました。

3 視聴覚教材の開発

職業センターで開発した支援マニュアル No.26 別冊「職場適応を促進するための相談支援ツール集」をもとに、資料の改良、音声や字幕付きの視聴覚教材を開発しました。視聴覚教材活用の目的（イメージ）は図1のとおりです。

視聴覚教材のテーマとしては、誰もが心当たりのある、雇用管理担当者と障害のある社員との間で共通の話題としやすく、かつ相互理解に有効と思われるものを重視し、「運動」「食事」「睡眠」「習慣化」を選定しました。

また、事業主へのヒアリングの中で「職業センターの支援マニュアル No.26 別冊の中から『怒り』をテーマに取り上げて相談したところ、本人が怒っている理由がわかり、課題の背景の把握や問題解決がしやすくなった」といった意見がありました。さらに、地域センター等から「怒りのコントロールが課題の在職者に対する相談に利用しやすいツールがあるとよい」といった意見があったこと等を踏まえ、「怒り」についてもテーマに加えることとしました。

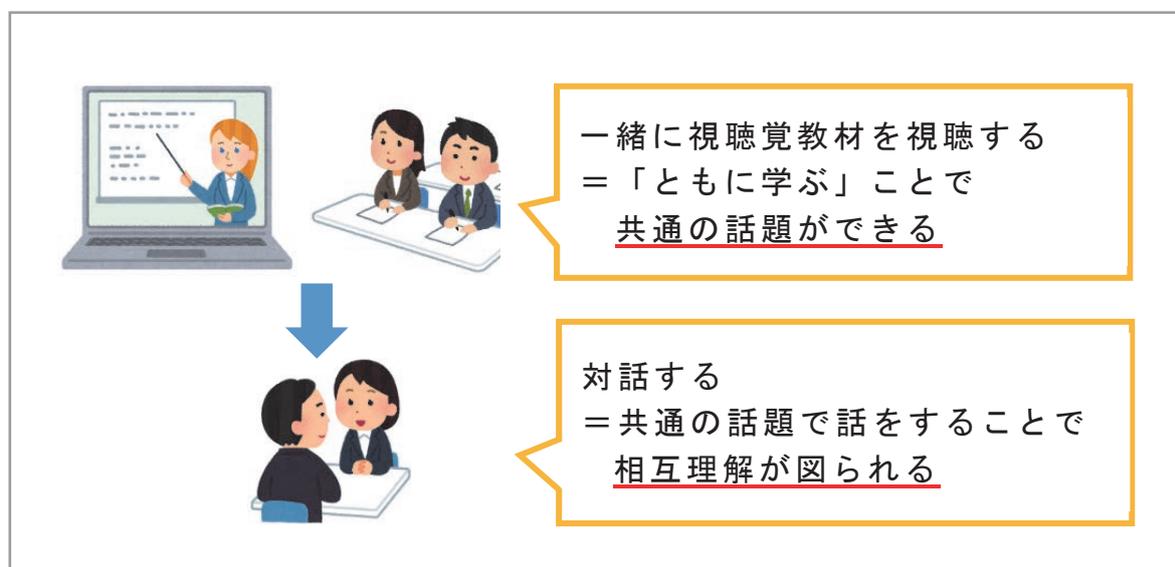


図1 視聴覚教材活用の目的（イメージ）

これらの視聴覚教材の視聴を通してコミュニケーションのきっかけとし、どのように相互理解を図るか、そのポイントと注意点を併せて整理することとしました。詳しくは「第2章 視聴覚教材活用のポイントと注意点」（7頁以降）をご参照ください。

視聴覚教材の内容等詳細については、「第3章 視聴覚教材の構成・実施方法・内容」（19頁以降）をご覧ください。

なお、視聴用DVDと視聴時の配付資料は、別冊「雇用管理場面における職場適応を促進するための視聴覚教材」としてとりまとめています。

【参考文献】

障害者職業総合センター：調査研究報告書 No. 179 「職場における情報共有の課題に関する研究—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—」
(2025 年)