

第 5 章

総括

第5章 総括

第1節 調査結果のまとめ

本章では、本節で就労支援機関に対するアンケート調査及びヒアリング調査の調査結果を振り返った上で、第2節において、混合研究法として、アンケート調査による量的なアプローチとヒアリング調査の質的なアプローチを組み合わせ考察を行う。そして第3節で、本調査研究の意義と限界について述べる。

1 アンケート調査

(1) 調査の目的及び有効回答数等

第3章では、就労支援機関を対象に実施したアンケート調査の結果を示した。アンケート調査は、精神障害又は発達障害の診断を受けており手帳を所持していない者に対する就労支援機関における就労支援の状況や支援事例等について把握することを目的として実施した（調査方法については、第3章第2節に詳述）。

アンケート調査は、2,288施設の就労支援機関（ハローワーク435施設、新卒応援ハローワーク57施設、地域センター52施設、就業・生活支援センター337施設、就労移行支援事業所1,135施設、サポステ176施設、発達センター96施設）を対象に実施し、927施設から有効回答を得た（有効回答率40.5%）。

以下（2）から（10）では調査で得られた結果のうち、代表的なものを示す。

(2) 手帳を所持していない者の利用状況

新規利用者数のうち手帳を所持していない者の割合を見ると、新卒応援ハローワーク、サポステ及び発達センターは手帳を所持していない者の割合が高く、それに対して、就業・生活支援センター及び就労移行支援事業所は手帳を所持していない者の割合が低かった。また、ハローワーク（本調査では障害者への支援を専門的に行っている部門に回答を求めた）及び地域センターは手帳を所持していない者の割合が中程度であった。

(3) 手帳を所持していない理由

手帳を所持していない理由としては、「本人が必要を感じていないため申請していない」、「本人の手帳についての知識が不十分なため申請していない」、「本人の心理的抵抗等により申請していない」、「家族等の心理的抵抗等により申請していない」が多く選択されていた。このうち、「本人が必要を感じていないため申請していない」については、精神障害者では多く選択され、重複障害者では少なかった。

(4) 就労上の支援課題

就労上の支援課題については、障害種別により多少のばらつきはあるものの、「自分の特性（得意・苦手なことなど）についての理解の程度が低い」、「自分の障害について受容ができない」といった自身の障害や特性の認識の不足に関する課題、「メンタル面でのきめ細かなサポートが必要」といったメンタル面の支援の必要性に関する課題、「障害をオープンにしておらず、周囲から配慮が得られない」といった配慮の調整が難しいことに関する課題、そして「本人の希望する就業条件等と現実との差が大きい」といった対象者の障害や特性の認識不足に関する課題とも関連して、支援者の見立てる対象者の状態では就労継続が難しい求人を希望するという課題が挙げられていた。

障害種別に見ると、「自分の特性（得意・苦手なことなど）についての理解の程度が低い」、「自分の障害について受容ができない」といった自身の障害や特性の認識の不足に関する課題は発達障害者及び重複障害者に多く見られた。また、「メンタル面でのきめ細かなサポートが必要」は、精神障害者及び重複障害者に多く見られた。

自由記述で回答を求めた就労上の支援課題の分析結果を見ると、精神障害者及び発達障害者では、周囲からの支援や配慮を受けることについて本人や企業の理解を得ることが難しいとの課題、障害者求人に応募することが難しく一般求人や障害非開示で採用されても定着が難しいという課題、本人の手帳への抵抗感や情報不足などにより手帳の取得や制度の活用につながらないとの課題が挙がっており、重複障害者では、障害の特性に起因する仕事や職場での課題への支援が難しいとの課題や、精神障害と発達障害の両方の特性に対する支援が難しいとの課題も指摘されていた。

(5) 選択する求人種類について

手帳を所持していない者の求人種類の選択については、在職中の者では、発達障害者において支援機関の利用開始当初に手帳の申請を希望していた場合に、現職に就いたときの求人種類は障害者求人が有意に多く、手帳は不要と感じていた場合に、一般求人が有意に多かった。また、精神障害者、発達障害者いずれも障害者求人への就職では障害を開示して配慮を受けている場合が有意に多かったことに対して、一般求人への就職では、障害を開示して配慮を受けている場合は有意に少なく、障害を非開示にして配慮を受けていない場合が有意に多かった。さらに、発達障害者でメンタル面でのきめ細かなサポートを必要とする課題がある場合に障害者求人への就職が有意に多く、障害をオープンにしておらず周囲からの配慮が得られないという課題がある場合に一般求人への就職が有意に多かった。

一方、求職中の者では、発達障害者において支援機関の利用開始当初に手帳の申請を希望していた場合に障害者求人を有意に多く希望しており、手帳は不要と感じていた場合に一般求人を有意に多く希望していた。また、発達障害者において求職活動で障害を開示する場合は障害者求人を希望する場合が有意に多く、開示しない場合は一般求人を希望する場合が有意に多かった。さらに、発達障害者で、障害をオープンにしておらず周囲からの配慮が得られないという課題がある場合に、一般求人を希望する場合が有意に多かった。

(6) 職場での配慮の状況について

手帳を所持していない者が受けている職場での配慮の状況については、精神障害者では障害を非開示にして配慮を受けていない場合に障害をオープンにしておらず周囲から配慮が得られないという課題と職場定着支援を実施できないという課題が有意に多かった。発達障害者では障害を非開示にして配慮を受けていない場合に障害をオープンにしておらず周囲から配慮が得られないという課題が有意に多く、障害を開示して配慮を受けている場合にメンタル面でのきめ細かなサポートが必要という課題が有意に多かった。また、発達障害者でメンタル面でのきめ細かなサポートを必要とする場合に障害を開示して配慮を受けて働いている場合が有意に多かった。

(7) 障害の開示について

手帳を所持していない者の障害の開示については、精神障害者、発達障害者いずれも利用開始当初に手帳の申請を希望していた場合は求職活動中に障害を開示する場合が有意に多かったことに対して、手

帳の申請を不要と感じていた場合は求職活動中に障害を非開示にする場合が有意に多かった。また、精神障害者、発達障害者いずれも一般求人への就職を希望する場合には障害を非開示にする場合が有意に多く、障害者求人への就職を希望する場合には障害を開示する場合が有意に多かった。

(8) 支援の実施状況

手帳を所持していない者の支援の実施状況について、精神障害者、発達障害者、重複障害者に共通して支援の実施頻度が高い支援内容は、「本人に障害特性への理解を促すこと」、「本人に職業上のアピールポイントについての理解を促すこと」、「企業に対する障害の開示について本人から同意を得ること」及び「具体的なケースについて、関係機関に支援を引き継ぐことや関係機関とともに支援を行うこと」であり、精神障害者はそれらに加えて「企業に本人の障害特性を理解してもらうこと」であった。

一方、支援をする上での困難度について手帳を所持する者と比較した場合、精神障害者、発達障害者、重複障害者に共通して支援の困難度が高い支援内容は、「企業に対する障害の開示について本人から同意を得ること」、「企業に本人の障害特性を理解してもらうこと」、「企業に本人の採用を強く働きかけ、前向きに検討してもらうこと」、「企業において、本人の雇い入れにあたって、具体的な配置や労働条件等についての合理的配慮を講じてもらうこと」及び「企業において、本人の職場定着にあたって、雇用管理上の合理的配慮（周囲の従業員の理解・協力、職場環境の整備、能力に見合った配置など）を講じてもらうこと」であり、発達障害者と重複障害者はそれらに加えて「本人に障害特性への理解を促すこと」であった。

また、精神障害者は発達障害者や重複障害者より「企業に対する障害の開示について本人から同意を得ること」の支援の実施頻度が有意に高く、重複障害者は精神障害者より「本人に職業上のアピールポイントについての理解を促すこと」の支援の困難度が有意に高かった。

(9) 手帳の取得に関する支援の実施状況について

手帳を所持していない者への手帳取得の支援の実施状況については、施設全体では各支援内容とも概ね4割から5割程度であったが、施設の種類により違いがあった。就業・生活支援センターや就労移行支援事業所では、「手帳を所持していない利用者概ね全員に対し、手帳制度について一通り説明する」が約7割から約8割であり施設全体の割合を上回っていたことに対して、サポステや発達センターでは約2割に留まった。それに対して、「ご本人から手帳に関する情報を求められたときに説明する」や「就労上の課題解決を図る上で手帳の取得が特に必要であると思われる方に対して説明する」といった対象者の状況やニーズに応じた説明は、サポステや発達センターでは、約6割から約8割であり施設全体の割合を上回っていた。

対象者に手帳の取得が必要と思われた理由については、テキストマイニングによる分析の結果を見ると、精神障害者、発達障害者、重複障害者に共通して、障害特性から配慮を得て就労することが必要なこと、障害者求人への応募を可能とすることが挙げられており、精神障害者及び重複障害者では、体調面の課題があり安定して働くことが必要なこと、発達障害者では職場で課題が生じやすく支援を必要とすることが挙げられていた。

また、いずれの障害種別とも、本人の意向に応じて手帳の取得を支援すると回答しており、本人の希望や意向を尊重していると考えられる。

手帳取得の支援の工夫については、テキストマイニングによる分析の結果を見ると、精神障害者、発達障害者、重複障害者に共通して、手帳取得のメリットとデメリットを伝える支援、配慮を得て働くことについて対象者の自己理解を深める支援、医療機関や就労支援機関等と連携した支援が挙がっていた。

(10) 手帳を所持していない者のその後の手帳取得について

手帳を所持していない状態で利用を開始した後の手帳取得状況については、施設全体では「ほぼ全員が取得しない（1割以下）」から「ほぼ全員が取得する（9割以上）」までの5つの選択肢の回答はいずれも約1割から約2割までの範囲にありばらつきが大きかった。一方で施設の種類別に見ると違いがあり、就業・生活支援センターでは障害種別に共通して7～8割程度が取得するとの回答が最も多く、就労移行支援事業所では障害種別に共通して9割以上が取得するとの回答が最も多かったのに対して、新卒応援ハローワークでは精神障害者は2～3割程度、発達障害者は1割以下が取得するとの回答が最も多く、サポステでは障害種別に共通して2～3割程度が取得するとの回答が最も多く、発達センターでは2～3割程度が取得するとの回答が最も多かった。

障害種別による違いについて、ハローワークでは精神障害者に比べて重複障害者の場合に9割以上が取得するとの回答が多くあり、障害が複雑化する場合に手帳の取得ニーズが高まると考えられる。

手帳取得の支援の状況と手帳取得割合の関連については、「手帳を所持していない利用者概ね全員に対し、手帳制度について一通り説明する」場合に、手帳を取得する割合が高くなっていた。

支援事例調査の分析結果を見ていくと、現職に就いたときの求人種類が障害者求人であった場合には有意に多く手帳が交付されており、現職に就いたときの求人種類が一般求人であった場合には有意に多く手帳の申請をしていなかった。また、一般求人への就職を希望する場合に有意に多く手帳の申請をしておらず、障害者求人への就職を希望する場合には有意に多く手帳が交付されていた。さらに、障害を開示して配慮を受けて働いている場合に有意に多く手帳が交付されており、障害を非開示にして配慮を受けずに働いている場合に有意に多く手帳の申請をしていなかった。求職活動で障害を開示する場合に有意に多く手帳が交付されており、求職活動で障害を非開示にする場合に有意に多く手帳の申請をしていなかった。

2 ヒアリング調査

(1) 調査の目的及び有効回答数等

第4章では、就労支援機関を対象に実施したヒアリング調査の結果を示した。ヒアリング調査は、第3章の「就労支援機関に対するアンケート調査」の結果を踏まえ、就労支援機関における手帳を所持していない精神障害者及び発達障害者の手帳の取得状況、障害の開示及び求人種類の選択の状況、対象者への就労支援の内容、対象者が手帳を取得しない理由や手帳取得に関する支援内容等について、対象者の支援事例を幅広く聴取する中で整理することを目的として実施した。

アンケート調査の回答でヒアリング調査への協力を了承した就労支援機関のうち、16の就労支援機関に対して、訪問又はWebによりヒアリング調査を実施した。

(2) ヒアリング調査の分析結果について

ヒアリング調査結果から求職活動や就労状況、手帳の取得に関連する記述を抜粋し、類似する内容を

分類してカテゴリを生成したところ、13のカテゴリが得られた。これらのカテゴリには、精神障害者及び発達障害者の希望に関するカテゴリとして、手帳取得の希望に関する【手帳取得を希望する】及び【手帳取得を希望しない】、障害開示の希望に関する【障害開示を希望する】及び【障害開示を希望しない】、求人種類の希望に関する【一般求人で障害非開示の就労を希望する】、【一般求人で障害開示の就労を希望する】及び【障害者求人への就職を希望する】があった。

また、求人の選択へ影響する自己理解に関するカテゴリとして、【就労支援機関の支援を通じて自己理解を深める】及び【離転職を通じて自己理解を深める】があった。

そして、就労支援における関わり方の技法に関するカテゴリとして【対象者に寄り添った支援を行う】、【メンタル面へ配慮する】があった。

最後に、就労支援機関の支援における留意事項に関するカテゴリとして、【手帳を所持する場合の支援のしやすさ】及び【手帳を所持していない者はサービスを受けづらい】があった。

以下ではカテゴリの関係を整理して示す。

ア 手帳取得の希望、障害開示の希望、求人種類の希望の関連

手帳取得の希望、障害開示の希望、求人種類の希望は相互に関連し、対象者の希望に基づき働き方が選択されていると考えられる。

【手帳取得を希望する】、【障害開示を希望する】、【障害者求人への就職を希望する】の組合せについては、自身の状況を認識して障害者求人でも配慮を得ながら継続して働きたいと希望する場合に、障害者求人への就職に必要な手帳の取得を希望するようになると考えられる。

それに対して、【手帳取得を希望しない】、【障害開示を希望しない】、【一般求人で障害非開示の就労を希望する】の組合せについては、障害受容の課題、求人条件や選択肢が狭まることを理由とする障害者雇用の忌避、自身の障害への配慮の必要性を認識していないこと等を理由として選択されると考えられる。

また、上記の2つのいわば中間に位置するのが【手帳取得を希望しない】、【障害開示を希望する】、【一般求人で障害開示の就労を希望する】の組合せであると考えられる。自身の障害に一定の理解があり、そのうえで賃金や就労の選択肢が広がることから一般求人で障害を開示して配慮を得て働くことを選択する場合がある一方で、自身の障害の理解が不十分なことにより配慮の必要性の認識のないまま障害を開示するだけで特段の配慮を求めない場合もあると考えられる。

イ 対象者の選択に対する自己理解の影響

アで示した対象者の選択には、対象者の自己理解の状況が影響していると考えられる。

【就労支援機関の支援を通じて自己理解を深める】では、対象者が障害特性に気付き自己理解を深めるため経験を通して理解を促す支援を実施していること、【離転職を通じて自己理解を深める】では、対象者が離転職を経験し失敗を重ねる中でその原因や自分の特性、必要な配慮について自覚するようになる場合があり、様々な経験を通して自己理解が促進されることが確認された。そして、就労支援機関の支援や離転職の経験を通して自己理解が深まることにより障害受容が進み、自身の障害への配慮の必要性を認識し、手帳を取得して障害者求人への就職を選択するよう、対象者の希望が変化する場合が多く見られた。

ウ 就労支援機関の支援による影響

就労支援機関は、対象者の障害特性に応じて支援を実施するとともに、【障害者求人への就職を希望する】、【一般求人で障害非開示の就労を希望する】、【一般求人で障害開示の就労を希望する】のいずれの場合においても、対象者が自己理解に基づき選択した求人種類に対して、対象者の希望に沿った求職活動の支援を行っていると考えられる。

その際には、【対象者に寄り添った支援を行う】ことで、本人を中心とした伴走的な支援を行うとともに、【メンタル面へ配慮する】ことで、不安を感じやすい精神障害者や発達障害者の不安を軽減して次の行動を促していると考えられる。

手帳を所持する場合には、障害者求人で合理的配慮を得ながら働けること、企業や他の支援機関と調整を行いやすいこと、手帳取得までに対象者の自己理解が一定程度深まっていることなどから、就労支援機関は【手帳を所持する場合の支援のしやすさ】を感じていると考えられる。一方で、手帳を所持していない場合には、利用できるサービスや支援機関が少ないことや、手帳を所持していない場合でも利用できる支援機関が十分に知られていないことから、【手帳を所持していない者はサービスを受けづらい】と感じていると考えられる。

第2節 考察

1 アンケート調査とヒアリング調査の結果の統合による考察

本調査研究では、量的調査（アンケート調査）によって得られた結果を質的調査（ヒアリング調査）により補足して説明する混合研究法における説明的順次デザインを用いたことから（第1章第2節）、アンケート調査とヒアリング調査の結果のうち主な結果について、結果を統合して考察する。

（1）手帳の取得、障害の開示及び求人種類の選択について

手帳の取得、障害の開示及び求人種類の選択について、アンケート調査とヒアリング調査の結果を統合して示す（表5-1）。双方の結果から、手帳の取得、障害の開示及び選択する求人の種類については、相互に関連していると考えられる。選択の背景には、障害の受容や自身の障害についての自己理解の状況、就労条件の希望などがあると考えられる。

自身の障害や特性を理解して配慮を得て働く選択をする場合に障害開示を希望することに対して、障害の受容が不十分な場合や障害を開示するメリットが感じられない場合に、手帳を取得せず障害の開示を希望しないと考えられる。

障害開示は就労上の配慮の提供と関連するものであるため、障害開示を提案する場合は、対象者の障害受容の状況を考慮しつつ、就労に当たり障害を開示することでどのようなメリットが見込まれるか、対象者の理解が得られるよう丁寧に説明することが求められると考えられる。

ヒアリング調査では、対象者が一般求人へ応募し就職したいが障害を開示したくないといった希望がある場合、支援者は対象者の意向に沿って一般求人の障害非開示の就労を支援していた。その際、職場での配慮の調整や職場へ介入するような支援を実施できないことから、対象者の障害特性や適性を考慮して対象者にマッチした求人を探す支援をしている場合もあった。ただし、何か起こった時には自己対処でき、配慮や支援が無くても職務を遂行できる能力水準が求められると考えられる。

対象者が一般求人に応募し障害を開示して配慮を得て就労することを希望する場合は、支援者は障害開示で就労できる一般求人を開拓したり、合理的配慮の調整や支援体制の調整を行うなどの支援を行っていた。一方で、就労支援機関から見ると働く上で配慮が必要であるが対象者にはその認識が無く配慮のないまま就労する場合は合理的配慮について企業の理解を得ることが難しい場合があること、職場環境の変化により当初は受けられていた配慮が受けられなくなる場合があることが確認された。

また、一般求人に障害を開示して応募する場合には採用を断られることが多くあるものの、人手不足の企業や応募の少ない職種等では採用される事例があること、対象者の能力や人柄で評価される面があること、会社の方針により左右されることが確認された。

障害者求人に応募した場合は合理的配慮を得られることが前提となることから継続して働ける可能性が高まり、それを理由に手帳を取得して障害者求人への就職を希望すると考えられる。障害を踏まえた自身のニーズに合致する求人が障害者求人に存在することが、障害者求人の選択に影響していると考えられる。就労支援機関では対象者の障害特性や希望に合致した障害者求人を紹介する機会が多く、就職活動や就労後において継続した支援を実施するなど長期的に支援を行う様子が確認された。

表5-1-1 手帳の取得、障害の開示及び求人種類の選択について

アンケート調査結果	ヒアリング調査結果	ヒアリング調査結果によるアンケート調査結果の説明
<p>◆ 現職の求人種類</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(第3章第4節2(2)イ)精神障害者、発達障害者いづれも障害者求人への就職は障害を開示して配慮を受けている場合が多かった。一般求人への就職では、障害を開示して配慮を受けている場合は有意に少なく、障害を非開示にして配慮を受けていない場合が多かった。 ・(第3章第4節2(2)エ)精神障害者、発達障害者とも、現職に就いたときの求人種類が障害者求人であった場合には有意に多く手帳が交付されており、現職に就いたときの求人種類が一般求人であった場合には有意に多く手帳の申請をしていなかった。 ◆ 職場での配慮の状況 ・(第3章第4節2(3)ウ)精神障害者、発達障害者とも、障害を開示して配慮を受けて働いている場合に多く手帳が交付されており、障害を非開示にして配慮を受けずに働いている場合に有意に多く手帳の申請をしていなかった。 ◆ 希望する求人の種類 ・(第3章第4節2(4)ア)発達障害者において支援機関の利用開始当初に手帳の申請を希望していた場合には障害者求人への就職、手帳は不要と感じていた場合には一般求人への就職を有意に多く希望していた。 ・(第3章第4節2(4)イ)発達障害者において求職活動で障害を開示する場合は障害者求人への就職を希望する場合は、開示しない場合は一般求人への就職を希望する場合は有意に多かった。 ・(第3章第4節2(4)エ)精神障害者、発達障害者とも、一般求人への就職を希望する場合には有意に多く手帳の申請をしておらず、障害者求人への就職を希望する場合には有意に多く手帳が交付されていた。 ◆ 求職活動における障害の開示状況 ・(第3章第4節2(5)ア)精神障害者、発達障害者いづれも支援機関の利用開始当初に手帳の申請を希望していた場合は求職活動で障害を開示する場合は、手帳の申請を不要と感じていた場合は求職活動で障害を非開示する場合は有意に多かった。 ・(第3章第4節2(5)イ)精神障害者、発達障害者いづれも一般求人への就職を希望する場合には障害を非開示にする場合は、障害者求人への就職を希望する場合には障害を開示する場合は有意に多かった。 ・(第3章第4節2(5)エ)精神障害者、発達障害者とも、求職活動で障害を開示する場合には有意に多く手帳が交付されており、求職活動で障害を非開示にする場合には有意に多く手帳の申請をしていなかった。 	<p>ヒアリング調査結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 【手帳取得を希望する】に関するラベル <ul style="list-style-type: none"> ・就労上の課題に対して配慮を得て働きたい ・障害を開示して働きたい ・障害者求人でも働きたい ◆ 【手帳取得を希望しない】に関するラベル <ul style="list-style-type: none"> ・障害者というレッテルを貼られることを懸念する ・障害を受容していない ・障害者雇用は賃金が低い ・手帳を使った就労は選択肢が狭くなる ◆ 【障害開示を希望する】に関するラベル <ul style="list-style-type: none"> ・配慮を得て働きたい ・障害者求人でも働きたい ◆ 【障害開示を希望しない】に関するラベル <ul style="list-style-type: none"> ・障害者というレッテルを貼られることを懸念する ・自分の力で頑張って働きたい ◆ 【一般求人でも障害非開示の就労を希望する】に関するラベル <ul style="list-style-type: none"> ・障害者への偏見や差別を懸念する ・障害者雇用では希望する仕事に就けない ・障害開示の必要性を感じていない ・自分の力で頑張って働きたい ◆ 【一般求人でも障害開示の就労を希望する】に関するラベル <ul style="list-style-type: none"> ・求人への選択肢の幅が広がる ・合理的配慮が得られる ◆ 【障害者求人への就職を希望する】に関するラベル <ul style="list-style-type: none"> ・合理的配慮を得て働く ・対象者の求める条件に合致する 	<p>ヒアリング調査結果によるアンケート調査結果の説明</p> <p>手帳の取得、障害の開示及び選択する求人の種類は、相互に関連していると考えられる。選択の背景には、障害の受容や自身の障害についての自己理解の状況、就労条件の希望などがあると考えられる。</p> <p>自身の障害や特性を理解して配慮を得て働く選択をする場合に障害開示を希望するのに対して、開示することにより障害者というレッテルを貼られることを懸念する場合や、障害を開示しても望み通りの就労が実現しない場合、障害者求人では賃金水準が低かったり就労の選択肢等が狭くなる等の障害を開示するメリットが感じられない場合に、手帳を取得せず障害の開示を希望しないと考えられる。</p>

(2) 就労支援上の課題と支援の実施状況について

就労支援上の課題と支援の実施状況について、アンケート調査とヒアリング調査の結果を統合して示す(表5-2)。双方の結果から、就労支援上の課題に応じて、対象者に対して障害の開示への同意を得るための支援、自己理解の支援、メンタル面での支援などが多く実施されていた。

自己理解の支援では、対象者が理解しやすいよう一緒に整理すること、テストや訓練を通じて状況を整理すること以外にも、就職活動の支援や訓練の経験を通して自己理解を促すなどの方法が取られていた。その際には本人のつらさへの共感や、うまく行かない経験を共に受け止めるなど、共感的な理解を行うことで対象者の気持ちに寄り添った支援を行っていた。ヒアリング調査では、そのように自己理解を促す支援を行う一方で、支援を行ってもなお対象者の自己理解を促すことが難しい場合もあることが確認された。対象者の自己理解の状況から障害開示への同意を得ることが難しく障害非開示の就労を希望した場合に、企業への合理的配慮の調整などの支援が実施できないと考えられる。

一般求人では障害を開示した場合においても合理的配慮の調整は難しい場合があることや職場環境の変化で配慮を受けられなくなる場合があることが確認された。

対象者が一般求人への就労を通じて失敗を重ねる中で失敗の原因や自分の特性、必要な配慮について認識するようになる場合があり、就労支援機関が支援する前の経験を通じて理解を深めていた場合には、就労支援機関による自己理解の支援が行いやすくなると考えられる。

不安を感じやすい精神障害者や発達障害者に対する支援では、傾聴や共感的理解を示し、対象者の思いに沿って関わるなど、安心感が得られるような関わりをしていると考えられる。また、不安があったり自信が持てない対象者に対して、対象者が理解しやすいよう可視化して整理することで説明を受け入れられやすくなるよう工夫をしていた。

ヒアリング調査では、支援においては対象者の希望を尊重しており、その理由として、指導的に関わるとすぐに関係が途絶えてしまうこと、提案ばかりでは支援から離れて行ってしまうことが多いといった発言も見られ、意思を尊重して支援をしつつも支援者は関係を維持しながら折に触れて情報提供を続けており、対象者の気付きを待つ姿勢で支援を行っていると考えられる。対象者の気持ちや意思に寄り添い伴走的に支援を行う、対象者中心の支援が行われていると考えられる。

表5-2 就労支援上の課題と支援の実施状況について

アンケート調査結果	ヒアリング調査結果	ヒアリング調査結果によるアンケート調査結果の説明
<p>◆就労支援上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(第3章第3節2(4))「自分の特性(得意・苦手なことなど)についての理解の程度が低い」、「自分の障害について受容ができない」といった自身の障害や特性の認識の不足に関する課題、「メンタル面でのきめ細かなサポートが必要」といったメンタル面の支援の必要性に関する課題、「障害をオープンにしておらず、周囲から配慮が得られない」といった配慮の調整が難しいことに関する課題、「本人の希望する就業条件等と現実との差が大きい」といった対象者の障害や特性の認識不足に関する課題とも関連して、支援者の見立てる対象者の状態では就労継続が難しい求人者を希望するという課題が挙げられていた。 ・(第3章第4節1(2)エ)「自分の特性(得意・苦手なことなど)についての理解の程度が低い」、「自分の障害について受容ができない」という、発達障害者又は重複障害者、あるいはその両方が精神障害者よりも課題の頻度が高かった。「メンタル面でのきめ細かなサポートが必要」という、重複障害者が精神障害者又は発達障害者よりも課題の頻度が高く、精神障害者が発達障害者よりも課題の頻度が高かった。 ◆支援の実施状況 ・(第3章第3節2(5)) 障害種別に共通して支援の実施頻度が高い支援内容は、「本人に障害特性への理解を促すこと」、「本人に職業上のアピールポイントについての理解を促すこと」、「企業に対する障害の開示について本人から同意を得ること」、「具体的なケースについて、関係機関に支援を引き継ぐことや関係機関とともに支援を行うこと」であり、精神障害者はそれらに加えて「企業に本人の障害特性を理解してもらうこと」であった。 ・(第3章第3節2(5)) 障害種別に共通して手帳を所持する者と比較した支援をする上での困難度が高い支援内容は、「企業に対する障害の開示について本人から同意を得ること」、「企業に本人の障害特性を理解してもらうこと」と、「企業に本人の採用を強く働きかけ、前向きに検討してもらうこと」、「企業において、本人の雇い入れにあたって、具体的な配置や労働条件等についての合理的配慮を講じてもらうこと」、「企業において、本人の職場定着にあたって、雇用管理上の合理的配慮(周囲の従業員の理解・協力、職場環境の整備、能力に見合った配置など)を講じてもらうこと」であり、発達障害者と重複障害者はそれらに加えて「本人に障害特性への理解を促すこと」であった。 	<p>◆【就労支援機関の支援を通じて自己理解を深める】に関するラベル</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テストや訓練の受講を促す ・特性を一緒に整理する ・経験を通して自己理解を深める <p>◆【離職を通して自己理解を深める】に関するラベル</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般求人で離職を繰り返す ・離職する中で自身の特性を認識する ・自身に必要な配慮を自覚する <p>◆【対象者に寄り添った支援を行う】に関するラベル</p> <ul style="list-style-type: none"> ・共感的理解をする ・対象者の希望や意志を尊重して支援する ・対象者の気付きを待つ ・継続して関係を維持する <p>◆【メンタル面へ配慮する】に関するラベル</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安心できるような関わりをする ・傾聴や共感的理解を示して関係構築する ・対象者の希望や思いを尊重する ・把握しやすいよう状況を可視化する <p>◆【一般求人で障害開示の就労を希望する】に関するラベル</p> <ul style="list-style-type: none"> ・合理的配慮の調整が難しい ・環境の変化により配慮を受けられなくなる 	<p>就労支援上の課題に応じて、対象者に対して障害の開示への同意を得るための支援、自己理解の支援、メンタル面での支援などが多く実施されていた。</p> <p>自己理解の支援では、対象者が理解しやすいよう一歩に整理すること、テストや訓練を通じて状況を整理すること以外にも、就職活動の支援や訓練の経験を通して自己理解を促すなどの方法が取られていた。その際には本人のつらさへの共感や、うまく行かない経験を共に受け止めるなど、共感的な理解を行うことと対象者の気持ちに寄り添った支援を行っていた。</p> <p>対象者が一般求人への就労を通じて失敗を重ねる中で失敗の原因や自分の特性、必要な配慮について認識するようになる場合があり、就労支援機関が支援する前の経験を通じて理解を深めていた場合には、就労支援機関による自己理解の支援が行いやすくなると思える。</p> <p>不安を感じやすい精神障害者や発達障害者に対する支援では、傾聴や共感的理解を示し、対象者の思いに沿って関わるなど、安心感が得られるような関わりをしていると考えられる。また、不安があったり自信が持てない対象者に対して、対象者が理解しやすいよう可視化して整理することで説明を受け入れられやすくなるよう工夫をしていた。</p>

(3) 手帳を所持していない理由と手帳取得の支援について

手帳を所持していない理由と手帳取得の支援について、アンケート調査とヒアリング調査の結果を統合して示す(表5-3)。双方の結果から、手帳を取得しない理由として、本人や家族が障害を受容していない場合や障害や福祉といった言葉にネガティブなイメージがある場合など、心理的抵抗感があると考えられる。このような手帳取得への心理的抵抗感はここ10年くらいの間に減少しつつあるものの、依然として手帳を取得していない理由の上位に挙がっていた。

手帳を所持していない精神障害者及び発達障害者は、自身の障害や特性の認識の不足に関する課題があることや、手帳の必要性を感じていない場合もあること、手帳についての知識が不十分なため手帳を取得していない場合があることから、対象者の障害に対するイメージを考慮しつつ、手帳や障害者雇用に関する理解が得られるよう丁寧に説明していくことが求められると考えられる。

また、手帳を所持していない理由として「本人の手帳についての知識が不十分なため申請していない」が多く挙がっており、ヒアリング調査でも「手帳を所持しながら働く選択肢が知られていない」とのラベルがあったことを踏まえると、手帳取得の割合が高い就労支援機関で実施されていた「手帳を所持していない利用者概ね全員に対し、手帳制度について一通り説明する」支援が、手帳に対するニーズのある対象者の手帳の取得につながると考えられる。

手帳取得の支援では、多くの就労支援機関で手帳を取得する際のメリットやデメリットの説明や対象者の経験を踏まえて手帳を取得して配慮を得て働くことの必要性の説明が行われていた。また、手帳を取得するかどうかは対象者の意思を尊重し、判断を委ねていることが確認された。その際に、対象者に受け入れられやすい状況になったタイミングを見て手帳の説明をする工夫も見られた。

就労支援機関は手帳の取得を想定しているが、就労支援機関と医療機関の間で手帳取得の必要性の認識に違いが生じている場合があることも確認された。主治医が手帳に該当しないと考えている場合に別の就労支援機関と連携して本人の課題について主治医に伝えたり、普段から医療機関に顔を出して医師と関係を構築して理解を促し、就労における手帳取得の必要性について伝える等の調整をする場合があった。

表 5-3 手帳を所持していない理由と手帳取得の支援について

アンケート調査結果	ヒアリング調査結果	ヒアリング調査結果によるアンケート調査結果の説明
<p>◆手帳を所持していない理由</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(第3章第3節2(3)ア) 利用開始当初に手帳を所持していない理由は、「本人が必要を感じていないため申請していない」、「本人の手帳についての知識が不十分なため申請していない」、「本人の心理的抵抗等により申請していない」、「家族等の心理的抵抗等により申請していない」が多かった。 ・(第3章第3節2(8)ア) この10年程度の間に心理的抵抗のある人は「減少したと思う」又は「どちらかといえば減少したと思う」が多く回答されていた。 <p>◆手帳取得の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(第3章第3節2(6)) 施設全体では各支援内容とも概ね4割から5割程度であったが、施設の種類の違いがあった。就業・生活支援センターや就労移行支援事業所では、「手帳を所持していない利用者概ね全員に対し、手帳制度について一通り説明する」場合が約7割から約8割あり施設全体の割合を上回っていたのに対して、サポステや発達センターは約2割に留まった。それに対して、「ご本人から手帳に関する情報を求められたときに説明する」や「就労上の課題解決を図る上で手帳の取得が特に必要であると思われの方に対して説明する」といった、対象者のニーズに応じて説明する場合は、サポステや発達センターで約6割から約8割あり施設全体の割合を上回っていた。 ・(第3章第4節3(3)) 手帳の取得が必要と思われた理由について、障害種別に共通して、障害特性から配慮を得て就労することが必要なこと、障害者求人への応募を可能とすることが挙げられおり、精神障害者と重複障害者では、体調面の課題があり安定して働くことが必要なこと、発達障害者では職場で課題が生じやすく支援を必要とすることが挙げられていた。 ・(第3章第4節3(4)) 手帳取得の支援の工夫について、障害種別に共通して、手帳取得のメリットとデメリットを伝える支援、配慮を得て働くことについて対象者の自己理解を深める支援、医療機関や就労支援機関等と連携した支援が挙げられていた。 	<p>◆【手帳取得を希望しない】に関するラベル</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者というレッテルを貼られることを懸念する ・障害者を受け容れていない ・家族から手帳取得への理解を得られない ・手帳を所持しながら働く選択肢が知られていない ・障害者雇用は賃金が低い ・手帳を使った就労は選択肢が狭くなる ・手帳を所持する必要性を感じていない ・働く上での配慮の必要性を感じていない <p>◆【手帳取得を希望する】に関するラベル</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手帳を取得するメリットとデメリットを伝える ・取得の必要性を説明する ・手帳を使わない選択肢や、返納や更新しないこともできると伝える ・対象者の意向を尊重する ・納得しやすいタイミングで手帳取得を提案する ・主治医へ働きかける 	<p>◆手帳取得しない理由として、本人や家族が障害を受け容れていない場合や、障害や福祉といった言葉にネガティブなイメージがある場合など、このような手帳取得への心理的抵抗感は、依然として手帳を取得していない理由の上位に挙がっていた。</p> <p>また、手帳を所持していない理由として「本人の手帳についての知識が不十分なため申請していない」が多く挙げられており、ヒアリング調査でも「手帳を所持しながら働く選択肢が知られていない」とのラベルが得られた。「手帳を所持していない利用者概ね全員に対し、手帳制度について一通り説明する」支援が、手帳に対するニーズのある対象者の手帳の取得につながるかと考えられる。</p> <p>手帳取得の支援では、多くの支援機関で手帳を取得する際のメリットやデメリットの説明や、対象者の経験を踏まえて手帳を取得して配慮を得て働くことの必要性の説明が行われていた。手帳を取得するかどうかは対象者の意思を尊重し、判断を委ねていることが確認された。その際に、対象者に受け入れられやすい状況になったタイミングを見て手帳の説明をする工夫も見られた。</p> <p>支援機関は手帳の取得を想定しているが、支援機関と医療機関の間で手帳取得の必要性の認識の違いが生じている場合があることも確認された。就労における手帳取得の必要性について医療機関に伝える等の調整をする場合があった。</p>

2 就労支援機関、障害による差異及び手帳の有無による支援の困難性の差異

(1) 就労支援機関による差異

アンケート調査において、就労支援機関によって手帳を所持していない者の利用状況や手帳の取得の傾向が異なることは、各機関の役割や対象者の特性に起因すると考えられる。

新規利用者のうち手帳を所持していない者の割合を見ると、新卒応援ハローワーク、サポステ及び発達センターは手帳を所持していない者の割合が高かった（本章第1節1(2)）。新卒応援ハローワーク及びサポステは診断の有無に関わらず就労の支援ニーズを有する若者を対象とする支援機関であるため、手帳を所持していない割合が高くなったと考えられる。また、発達センターは診断のない者を含む発達障害の傾向を持つ者を支援の対象者としている支援機関であることから、手帳を所持していない者の利用割合が高くなったと考えられる。それに対して、就業・生活支援センター及び就労移行支援事業所は手帳を所持していない者の割合が低いが、これは両施設が障害福祉サービス又は障害福祉サービスと連携して就業面及び生活面における一体的な支援を提供する機関であることから、手帳を取得し配慮を得て働くことを選択している者の利用が多く、手帳を所持していない者の割合が低くなったと考えられる。ハローワーク（本調査では障害者への支援を専門的に行っている部門に回答を求めた）及び地域センターは、地域の障害者の就労支援機関やハローワークの一般相談窓口において医療機関で診断を受けていることが確認された等により専門的な援助が必要と考えられた対象者に紹介して利用を開始することが多いこと等、障害者を対象として支援を行う就労支援機関と捉えられることから、障害者手帳を所持していない者の利用割合は中程度になったと考えられる。

手帳の取得の傾向については、就業・生活支援センターでは障害種別に共通して7～8割程度が取得するとの回答が最も多く、就労移行支援事業所では障害種別に共通して9割以上が取得するとの回答が最も多かったのに対して、新卒応援ハローワークでは精神障害者は2～3割程度、発達障害者は1割以下が取得するとの回答が最も多く、サポステでは障害種別に共通して2～3割程度が取得するとの回答が最も多く、発達センターでは2～3割程度が取得するとの回答が最も多かった（本章第1節1(10)）。就労移行支援事業所や就業・生活支援センターは、障害者への就労支援が中心の施設であり、これらの機関を利用する段階で障害者を対象としたサービスを利用することを認識して利用することが多いため、手帳の取得の必要性についても理解が得られやすく、手帳取得につながるが多かったと考えられる。一方、新卒応援ハローワークやサポステは、診断の有無に関わらず就労の支援ニーズを有する若者を対象として就労支援サービスを提供しており、これらの機関を利用する者は、必ずしも障害者としての支援を求めているわけではなく、一般的な就労支援を希望している場合も多く、手帳を取得する割合が低くなったと考えられる。また、発達センターは診断のない者を含む発達障害の傾向を持つ者を支援の対象者としている支援機関であるため、手帳取得についてもニーズが多岐にわたり、手帳を取得する割合が低くなったと考えられる。

就労支援機関によって、利用者の障害者サービスへの理解や自身の障害についての理解、家族の影響等も異なっており、利用者のニーズや本人・家族の障害への理解に応じた対応が求められると考えられる。

(2) 障害による差異

アンケート調査の統計分析において、「自分の特性（得意・苦手なことなど）についての理解の程度が低い」、「自分の障害について受容ができない」といった自身の障害や特性の認識の不足に関する課題は発達障害者及び重複障害者に多く見られた（本章第1節1(4)）。精神障害よりも、発達障害や発達障害と重複している場合の方が、自分の特性理解や障害受容に課題を抱えていると考えられる。「メンタル面でのきめ細かなサポートが必要」は、精神障害者や重複障害者に多く見られ（本章第1節1(4)）、精神障害がある場合に就労支援においてメンタル面でのサポートが必要になる場合が多いと考えられる。

また、精神障害者は発達障害者や重複障害者より「企業に対する障害の開示について本人から同意を得ること」の支援の実施頻度が有意に高く、重複障害者は精神障害者より「本人の職業上のアピールポイントについての理解を促すこと」の支援の困難度が有意に高かった（本章第1節1(8)）。精神障害者には障害の開示への同意を得るための支援を行う頻度が高く、重複障害者に対する職業上のアピールポイントへの理解を促す支援に困難を感じていると考えられる。

(3) 手帳を所持していないことによる支援する上での困難性

アンケート調査では、企業に採用を働きかけること、企業に障害特性を理解してもらうこと、企業に雇い入れや職場定着に当たって合理的配慮を講じてもらうことについて、支援の困難度が高いとの回答が多かった（本章第1節1(8)）。また、ヒアリング調査では、一般求人では障害を開示した場合においても合理的配慮の調整が難しい場合があることが確認された。両調査を通じて、手帳を所持していないことで、手帳を所持している者と比較して、企業への採用の働きかけや合理的配慮の提供を求めることに困難を感じていると考えられる。

対象者が障害開示を希望しない場合は企業への支援を実施することは難しいが、障害開示を希望して企業への支援を実施する場合でも、手帳を所持していないことで、企業への働きかけや理解を得ることが手帳を所持している者と比較して難しい面がある。手帳を所持していない者を支援する場合については、就労支援機関は企業に対しより丁寧に理解を求めることが必要と考えられる。

3 手帳を所持していない理由の類型と類型ごとに必要となる支援

(1) 手帳を所持していない理由

手帳を所持していない理由について、アンケート調査では「本人が必要性感じていないため申請していない」、「本人の手帳についての知識が不十分なため申請していない」及び「本人の心理的抵抗等により申請していない」の選択割合が多かった。そのほかに選択割合は多くはなかったが「過去に申請したことがあるが、交付されなかった」、「家族等の心理的抵抗等により申請していない」、「手帳申請の手続きが困難である（診断を受けられる医療機関がない、受診までの待機時間が長期にわたっている等）ため、申請していない」及び「障害が軽度である等の理由で交付の見込みがないため申請していない」との選択肢があった。

ヒアリング調査の結果も踏まえて、改めて、手帳を所持していない理由について、整理して便宜的に分類を行う。

1番目は、「本人の心理的抵抗等により申請していない」及び「家族等の心理的抵抗等により申請して

いない」との選択肢が示す、本人又は家族の障害受容が不十分な類型である。

2番目は、「過去に申請したことがあるが、交付されなかった」及び「障害が軽度である等の理由で交付の見込みがないため申請していない」との選択肢が示す、軽度で手帳が取れない類型である。

3番目は、「本人の手帳についての知識が不十分なため申請していない」との選択肢が示す、手帳についての情報不足により、申請していないという類型である。

4番目は、「手帳申請の手続きが困難である（診断を受けられる医療機関がない、受診までの待機時間が長期にわたっている等）ため、申請していない」との選択肢が示す、医療機関などの環境要因による類型である。医師の理解不足のため手帳の申請ができなかったケースもこの類型に含まれると考えられる。

5番目は、「本人が必要を感じていないため申請していない」との選択肢が示す、本人に困り感がなく支援の必要性を感じていないため申請していないという類型である。ただし、この選択肢には障害受容できておらず一般求人を希望するため手帳は必要ないという1番目の類型や手帳取得のメリット等を知らないという3番目の類型に分類されるものも含まれていると考えられる。

そのほか、障害の診断を受けて半年経過していない又は現在申請中であるというケースもあったが、これらは時間の経過により手帳を所持することとなるため、割愛する。

（2）類型ごとの就労支援の実態及び必要な支援

1番目の障害受容が不十分であるという類型については、障害の開示・非開示、障害者求人か一般求人か、といった段階を踏んで、当該対象者が障害受容の状況に応じて自己決定できるような支援が必要と考えられる。ヒアリング調査では、当該対象者にとって、障害の開示や手帳の取得についての考え方は、必ずしも固定的なものでなく、支援者は、当該対象者に対して手帳取得のメリット等の情報提供を行いつつ、当該対象者の意思を尊重し、自己決定できるよう支援を行っていることが確認された。

手帳の取得は最終的には当該対象者の意思によるものであるが、支援者の説明や自己理解を促す支援から取得のメリットを感じたり、当該対象者がこれまでの就労における失敗の経験から失敗の原因や自分の特性、必要な配慮について自覚する過程で、就労支援機関による説明を受けて手帳の取得に至ることも多いことが確認された。

アンケート調査及びヒアリング調査では、当該対象者について、自己理解やメンタル面でのサポートなどが課題として多く認識されていた。手帳取得の支援の工夫としては、配慮を得て就労することへの理解を深める支援、体験を通じて自己理解を深める支援などが行われていた。障害者と思われることについて抵抗感を感じている者もいる中で、傾聴しながら、伴走的な支援を行っていることが確認された。また、関係性が壊れることがないように、手帳や障害者雇用等に関する情報提供のタイミング、本人が腑に落ちる形での提供などを意識している事例も見受けられた。

障害の開示や手帳の取得については、本人の意思決定を尊重することが重要と考えられる。そして、就労支援機関は、本人の考え方を固定的なものとして受け止めることなく、傾聴しながら、希望する働き方に向けて、合理的な選択を行うことができるように、伴走的な支援を行うことが求められると考えられる。

2番目の障害が軽度で手帳が取得できない類型については、手帳の範囲に該当しない場合であっても、

本人に困り感があるケースについては支援が必要と考えられる。ヒアリング調査では、手帳を所持していないため合理的配慮が受けられない事例が見られた一方、手帳を所持していないが、障害を開示して一般就労し、職場のナチュラルサポートや合理的配慮を受けて職場定着をしている事例も見られた。手帳の有無に関わらず障害を開示しやすい環境や合理的配慮の提供がなされる環境を推進していくことが必要と考えられる。

3番目の手帳についての知識不足及び4番目の医療機関などの環境要因による類型については、手帳に関する幅広い情報提供が求められると考えられる。手帳取得の支援の工夫としては、医療機関と連携した支援も行われていたが、特に雇用分野における手帳のメリットについては、当該対象者はもとより、医療関係者にも周知を行い、認識を共有することが必要と考えられる。

5番目の支援の必要性を感じていないため申請していないとの類型については、当該対象者が困り感を感じていない場合には特に問題はないとも考えられる。一方で、ヒアリング調査では、本人が支援の必要性を感じていない場合でも、支援者からは、本人が無理をしており職場定着が難しくなっていると考えられる事例も見られた。離職等の失敗を経験した場合には本人の手帳の取得についての考え方が変わることも考えられ、その際には1番目の類型と同様に支援が必要になると考えられる。

上記の支援を行うに当たっての課題としては、手帳を所持していない場合や一般就労の場合は、当該対象者や企業が相談できる社会的資源が限られていることが考えられる。また、当該対象者の中には、障害に対する抵抗感を強く持っている者もいるため、自己決定の結果、障害者を対象とした就労支援機関の利用や専門的な支援につながりにくい可能性も考えられる。手帳を所持していない場合にも利用できる支援機関があることが知られておらず、サービスを受けにくいと感じていることも確認されたため、手帳を所持していない場合にも利用できる支援について周知することも必要と考えられる。

第3節 おわりに

1 本調査研究の意義

本調査研究の意義として、就労支援機関に対するアンケート調査により、多くの就労支援機関で、当該対象者の利用がある状況が分かり、当該対象者に対する就労支援の実態や就労支援機関の種類による違いもデータとして得られた。

また、当該対象者に対する支援は、手帳を所持している障害者と比べて困難が大きい項目も多くあることが分かった。

そして、ヒアリング調査と組み合わせることにより、具体的な手帳を所持していない理由や就労支援上の課題が明らかになった。

これにより、手帳を所持している障害者と比較して、就労・支援実態等に違いがあることだけでなく、手帳を所持していない当該対象者の中にも、様々な類型があり、必要な支援も異なる実態が明らかになった。

こうした実態を踏まえ、手帳を所持していない者に対する支援施策の検討や就労支援機関における効果的な支援方法や課題への対処等の検討のための基礎資料として活用されることを期待する。

2 本調査研究の限界と今後の課題

本調査研究は、就労支援機関に対する調査であることから、企業における手帳を所持していない者の雇用の実態は明らかになっていない。また、企業側の考え方も就労支援機関から見た二次的な情報となっている。

今後、手帳を所持していない障害者に対する支援を検討していくにあたっては、企業における雇用の実態や企業側の考え方など、企業の視点も含めた調査研究を実施していくことが必要であろう。

