

企業における障害者雇用の質の向上に向けた 取組の現状と課題に関する調査研究

(調査研究報告書 No.184) サマリー

【キーワード】

障害者雇用の質 障害者雇用の質の向上 雇用管理 業務とのマッチング 能力開発
教育・訓練 人事評価 処遇 キャリア形成 合理的配慮

【要約】

本調査研究は、企業における障害者雇用の質の向上に関する取組の現状と課題及び必要な支援の内容を明らかにするとともに、企業の具体的な取組事例を紹介することで、障害者雇用の質の向上に資するための政策の検討や、地域障害者職業センター等の支援機関による企業への支援等に役立つものとするを目的とした。

企業アンケート調査の結果、障害者雇用の質の向上に向けた取組の実施状況は正社員／非正社員、一般企業／特例子会社、企業規模別、雇用障害種別等によって異なっていた。障害者を雇用する企業が「自社における質の高い障害者雇用」に関して抱いている考えやイメージの自由記述は、8つのグループに分類・整理できた。

加えて、企業ヒアリング調査を通じて、障害者雇用の質の向上に向けた取組を積極的に実施している企業の取組事例について詳細に把握した。

あわせて、上記の調査を通じて把握された内容を踏まえた障害者雇用の質の体系化を行った。

1 執筆担当（執筆順）

中山 奈緒子	（障害者職業総合センター事業主支援部門	上席研究員）	2024 年度～2025 年度
大谷 真司	（障害者職業総合センター事業主支援部門	統括研究員）	2024 年度
桃井 竜介	（障害者職業総合センター事業主支援部門	統括研究員）	2025 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）	2024 年度～2025 年度
高木 啓太	（障害者職業総合センター事業主支援部門	上席研究員）	2024 年度～2025 年度

2 研究期間

2024 年度～2025 年度

3 報告書の構成

第 1 章 調査研究の背景・目的・方法

第 2 章 企業に対するアンケート調査

第 3 章 企業に対するヒアリング調査

第 4 章 総括

資料 障害者雇用の質の向上に向けた取組等に関するアンケート調査 調査票（Web アンケートフォーム）

4 調査研究の背景と目的

2025 年の障害者雇用状況の集計結果によれば、民間企業に雇用されている障害者の数は 22 年連続で過去最高となり確実な進展が見られている。一方、2022 年の障害者雇用促進法改正では、事業主の責務として障害者の能力開発及び向上が含まれることが明確化されるとともに、2023 年度から 5 年間の障害者雇用対策基本方針においても、在職障害者に対する効果的な職業能力開発を行うことが示され、事業主には障害者雇用の質の向上に向けた取組を行うことが求められている。

本調査研究は、企業における障害者雇用の質の向上に関する取組の現状と課題及び必要な支援の内容を明らかにすること、企業の具体的な取組事例を紹介することで、障害者雇用の質の向上に資するための政策の検討や、地域障害者職業センター等の支援機関による企業への支援等に役立つものとするを目的として実施した。

5 調査研究の方法

（1）有識者ヒアリング

企業アンケート調査及び企業ヒアリング調査に先立ち、調査内容及び調査項目の検討に資する情報を収集するため、2 名の学識経験者及び特例子会社 1 社に対するヒアリングを実施した。

（2）企業アンケート調査

企業における障害者雇用の質の向上に向けた取組に関する現状と課題や必要な支援等を把握

することを目的として、2024年10月～11月に、高齢・障害・求職者雇用支援機構のWebアンケートフォームを用いて実施した。調査対象は、一般企業（特例子会社以外の企業）10,000社及び特例子会社598社の計10,598社とした。

（3）企業ヒアリング調査

企業における障害者雇用の質の向上のために必要な取組や支援の具体的事例を把握することを目的として、2025年2月～5月に、訪問調査又はオンライン会議システムを用いたオンライン調査を実施した。調査対象は、企業アンケート調査において、ヒアリング調査に「協力可能」と回答があった企業等の中から、障害者雇用の質の向上に向けた取組を積極的に実施している企業13社（一般企業8社、特例子会社5社）を選定した。

6 調査研究の内容

（1）企業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、一般企業2,100社、特例子会社195社、有効回答割合は一般企業21.1%、特例子会社32.6%であった。以下、調査結果の主な内容を示す。

ア 回答企業における障害者雇用の方針

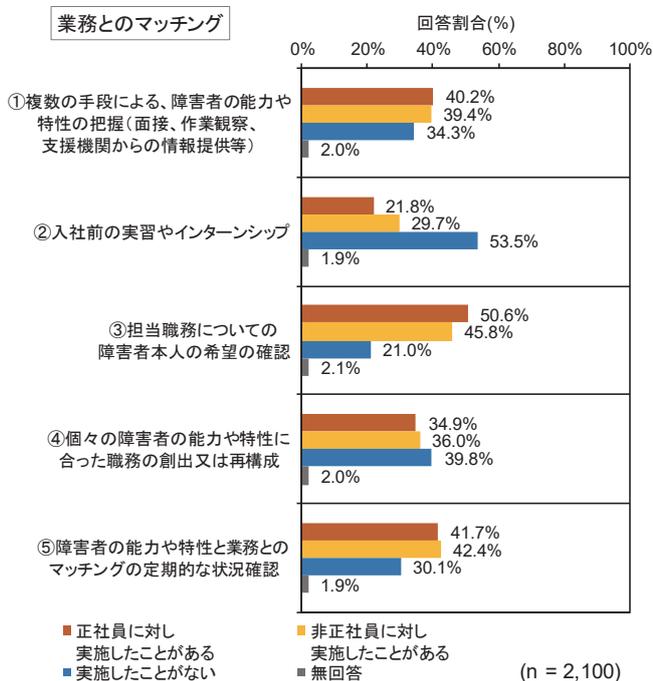
障害者雇用の方針について、一般企業、特例子会社ともに、「法定雇用率の充足を目指している」を重視していると回答した企業の割合が最も高かった。「障害者雇用を経営戦略の一つとして位置づけている」、「障害者の戦力化を目指している」、「障害者が社内のより中心的な業務（コア業務）に貢献できることを目指している」、「障害者の新たな職域や新規事業の開拓を目指している」の4項目は、一般企業において「重視している」を選択した企業は10%前後にとどまった項目であったが、特例子会社では4割弱～6割弱の企業が「重視している」を選択していた。

イ 能力開発、評価・処遇等の取組

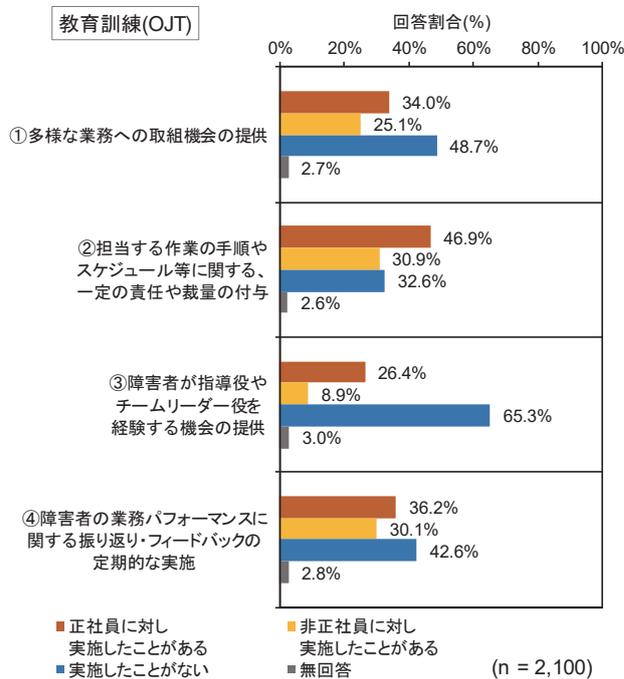
回答企業の障害者雇用において、「能力開発、評価・処遇等の取組」（業務とのマッチング、教育訓練（OJT）、教育訓練（Off-JT）、評価・処遇、中長期的なキャリア形成に関する合計25項目）を実施した実績について、正社員、非正社員別に尋ねた。「業務とのマッチング」に該当する取組については、一般企業、特例子会社とも多くの企業が何らかの取組を実施している一方、「中長期的なキャリア形成」に該当する取組は一般企業において取組実施数が「0」の企業も3割弱あり、まだ具体的な取組を実施した実績のない企業も一定数あることが分かった。正社員と非正社員の比較では、特例子会社においては全ての項目、一般企業においても大半の項目で、「正社員に対し実施したことがある」の方が「非正社員に対し実施したことがある」よりも回答割合が高い結果であった（図）。

一般企業と特例子会社の比較では、「昇進・昇格・賞与等について、障害のない従業員と共通の基準の適用」及び「資格取得に対するインセンティブの付与」の2項目を除き、特例子会社の方が一般企業よりも「正社員／非正社員に対し実施したことがある」の回答割合が高い結果であった。企業規模別の比較からは、企業規模が大きいほど取組を実施している割合が高い傾

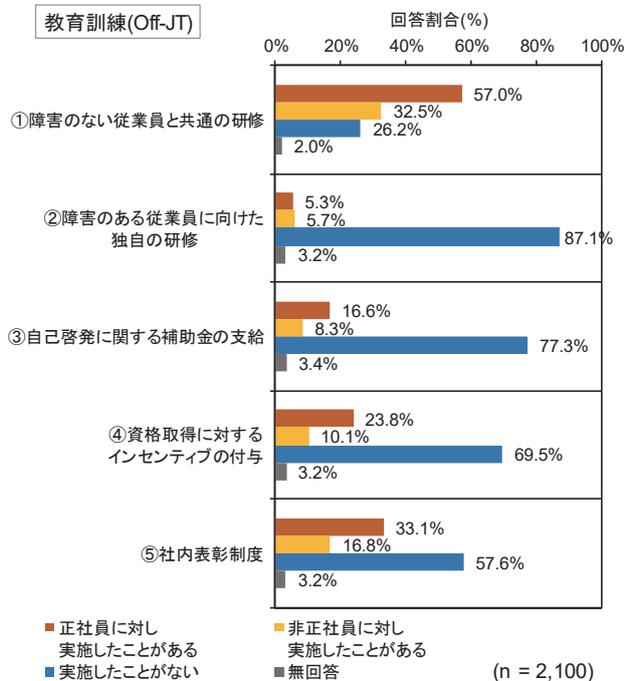
業務とのマッチング



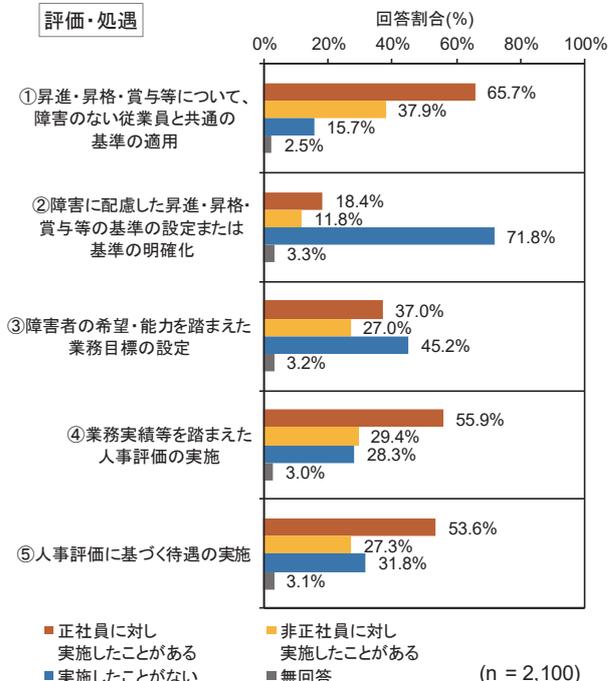
教育訓練(OJT)



教育訓練(Off-JT)



評価・処遇



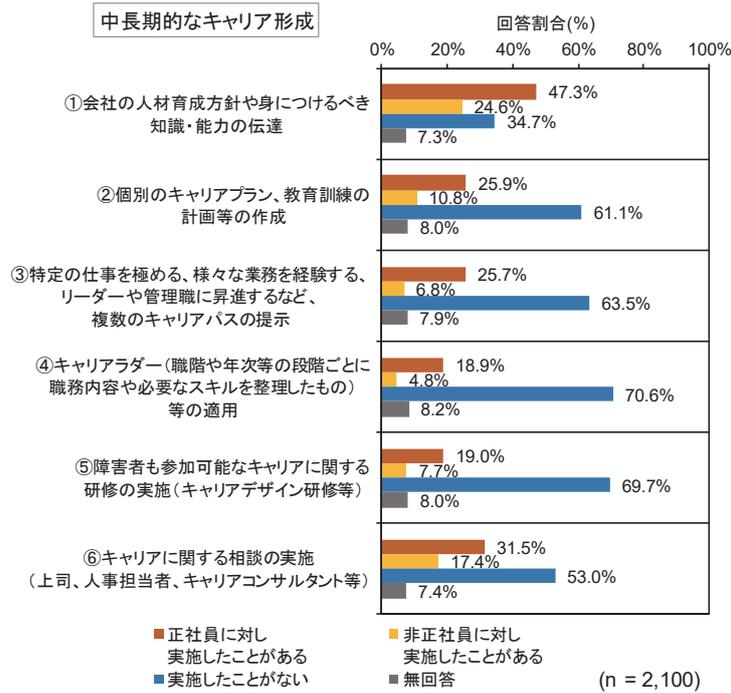


図 「能力開発、評価・処遇等の取組」(一般企業)

向が見られた。雇用障害種別(2024年6月1日現在で雇用している障害者の障害種別)の比較からは、雇用障害種別が単一の企業群と比べ、雇用障害種別が複数である企業群の方が取組実施数が多い傾向が見られた。

ウ 取組の効果

「能力開発、評価・処遇等の取組」によりもたらされたと思われる、取組の効果に関する10項目について、「あてはまる」と「ややあてはまる」の合計でみると、一般企業では、「障害者が元々有していた能力を適切に発揮できる機会が増加した」が43.5%と最も多く、次いで「障害者の業務や職場に対する満足度が向上した」が42.3%であった。特例子会社では、「障害者の業務や職場に対する満足度が向上した」が81.1%と最も多く、次いで「障害者の職業能力やスキルが向上した」が78.5%であった。一般企業では、健常者も含めた職場や企業全体に対する効果に関する項目に対するポジティブな回答は、いずれも20%未満にとどまった。一方、特例子会社では、30%~60%程度の回答割合であった。

エ 合理的配慮

合理的配慮の手続については、一般企業、特例子会社ともに多くの企業が「職場において支障となっている事情があれば申し出るように伝えている」、「相談に対応する担当者・部署をあらかじめ定め、当人に周知している」を実施していた。職場において支障となっている事情を確認するための面談の実施や、配慮事項を申し出る方法についての当人への周知、配慮事項への対応についての外部機関への相談、合理的配慮に関する話し合いに障害者本人の希望に応じ支援者を同席させる等の取組については、特例子会社では半数以上の企業が実施している一方、

一般企業ではいずれの取組も実施している企業は半数以下という結果であった。

オ 障害者雇用の質の向上における課題、必要な制度や支援

障害者雇用の質の向上に取り組む上での課題については、一般企業、特例子会社ともに「配属先現場において障害者をサポートする上司・同僚の不足」の回答割合が高く、加えて一般企業では「職場において必要な環境整備を行うノウハウの不足」や「障害者の能力に関する社内の理解の不足」、特例子会社では「障害者のモチベーションの維持・向上のためのノウハウの不足」や「障害者の能力開発や能力発揮に有用な業務の安定的な供給の不足」等の回答割合が高かった。

障害者雇用の質の向上に取り組む上でより実施が必要と感じている制度や支援については、一般企業、特例子会社いずれにおいても、配属部署や管理職への研修の実施、障害者本人のキャリアに関する支援、ジョブコーチ支援、健康管理に関する助言と回答する企業が比較的多いことが示された。

カ 「質の高い障害者雇用」に関する考え・イメージ

「質の高い障害者雇用」に関する考え・イメージに関する自由記述のテキストマイニングを実施した。企業は主に「質の高い障害者雇用」について、「働きやすい職場環境であること」、「能力が発揮できること」、「やりがいがあり、安定して就労できること」、「健常者と同等の処遇、同一の就労環境であること」、「特性に応じた業務配置であること」、「支援体制が整っていること」、「社会貢献できること」、「社内の風通しが良いこと」といったイメージを持っていると解釈できた。

(2) 企業ヒアリング調査結果

企業 13 社（一般企業 8 社、特例子会社 5 社）に対し、「雇用の質としてイメージするもの」、「質の向上に向けた具体的取組と取組を開始したきっかけ、促進要因」、「障害者の意向・希望等を把握するための工夫」、「質の向上に向けた取組の効果」、「課題点、必要な制度や支援」等について聴取した。

ア 障害者雇用の質としてイメージするもの

企業が障害者雇用の質としてイメージするものについては、安心して働ける職場環境、高い処遇、キャリア形成などの「障害者にとっての雇用の質」と、障害者が業務をしっかりと実施して、企業の業績に貢献するといった「企業にとっての雇用の質」が見られた。

障害者の担当業務については、「障害者が担当する独自の業務を行う事例」と「障害の有無に関わりなく同一の業務を行う事例」が見られたが、担当業務の違いによっても、障害者に対してサポートするといった方向性と、同じ業務を一緒に行っていくといった方向性に分かれ、「雇用の質としてイメージするもの」に違いが表れている事例も見られた。

イ 質の向上に向けた具体的取組

雇用の質の向上に向けたハード面（制度面）の取組としては、職域の拡大に関すること、キャリアアップに関すること、昇給・昇格や手当制度に関することが多く挙げられた。雇用の質の向上に向けたソフト面（人的な関わりやサポート等）の取組としては、サポートに関すること、

障害理解に関すること、採用前のマッチングに関すること、作業のステップアップに関することが挙げられた。

ウ 障害者の意向・希望の把握

障害者の意向・希望を把握するための工夫としては、事例によって頻度や方法は異なるものの、全ての企業において面談が実施されており、面談において障害者の意向や希望の把握がなされていた。また、業務外のコミュニケーションの場を設けている事例も見られた。

エ 質の向上に向けた取組の効果

雇用の質の向上に向けた取組の障害者本人への効果の事例としては、①障害者の自発性や責任感の醸成、②障害者の定着率の向上、③障害者の処遇の向上、④障害者の満足度の向上等が見られた。

また、職場全体への波及効果の事例としては、①健常者の障害者への理解の促進、②障害者雇用を生かした職場環境のバリアフリー化、③企業ブランド価値の向上等が見られた。

オ 課題点、必要な制度や支援

障害者雇用の質の向上に取り組む上での課題点、必要な制度や支援としては、支援に関すること、人事評価制度に関すること、業務創出に関すること、研修に関することが挙げられた。

(3) 考察

ア 障害者を雇用する企業にとっての障害者雇用の質のイメージ

企業アンケート調査における「質の高い障害者雇用」に関する考え・イメージの自由記述の分析では、単語を類似度に基づき8つのクラスター（グループ）に分類して整理することができた。企業ヒアリング調査からは、「障害者にとっての雇用の質」、「企業にとっての雇用の質」という視点が見出された。「障害者にとっての雇用の質」の視点がなければ、企業がどのような取組を行っても障害者に伝わらず、障害者自らの取組にはつながらないと考えられる。障害者と企業がwin-winな関係を構築するためにはどちらの視点も必要である。

加えて、雇用の質の向上に取り組む目的として、障害者の能力や満足度、処遇等の向上だけでなく、ダイバーシティの観点から障害の有無に関わらず働きやすい職場づくりについても意識することで、障害者と企業両方にとっての雇用の質が高まる取組につながると考えられる。

イ 障害者雇用の質の向上に向けた取組

企業アンケート調査からは、正社員／非正社員、一般企業／特例子会社、企業規模別、雇用障害種別等によって、取組の実施状況に差があることが示唆された。

企業ヒアリング調査から把握されたハード面の取組とソフト面の取組は、互いに補完しながら障害者雇用の質の向上を実現していると考えられる。質の向上に向けた取組については、各企業の状況に応じて実施されるものであることから、必要な取組又は有効な取組も各企業によって異なるものとなる。ただし、どれか一つの取組を実施していれば十分というのではなく、質の向上に向けては多様な取組が求められるものと考えられる。

ウ 取組の効果

企業アンケート調査では、一般企業、特例子会社ともに、障害者の業務や職場に対する満足

度の向上や、職業能力及びスキルの向上・発揮等が、取組の効果として比較的実感されやすい傾向が示唆された。職場全体への波及効果を感じている一般企業の数はまだあまり多くないという結果であったが、企業ヒアリング調査では、一般企業において業務の見える化によって従業員全体が働きやすくなった事例や、障害者雇用のノウハウを外国人雇用に活用した事例等も把握することができた。

エ 合理的配慮及び障害者の意向・希望の把握

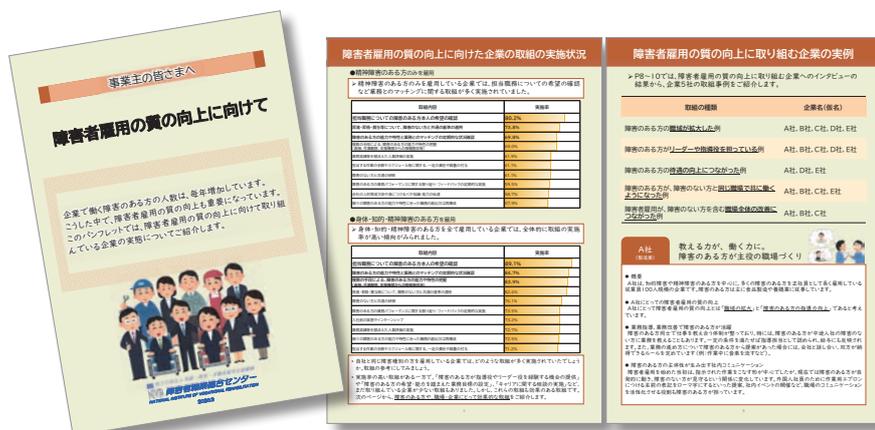
合理的配慮の提供義務への対応としては、多くの企業が実施していたが、合理的配慮に関する相談に対応する担当者・部署をあらかじめ定め、職場において支障となっている事情があれば申し出るよう従業員に呼びかける対応が必要であると考えられる。その上で、障害者との面談や外部機関との連携を必要に応じていつでも実施できる体制の整備等、一般企業では十分に進んでいないが特例子会社では広く進められていた取組を行うことにより、障害者雇用の質の更なる向上につながる可能性があると考えられる。

オ 本調査研究の意義

本調査研究の意義として、①障害者雇用の質の向上に向けた取組の実施状況等について、正社員／非正社員、一般企業／特例子会社、企業規模別、雇用障害種別の比較を行ったこと、②企業における障害者雇用の方針、雇用の質の向上に向けた取組の実施、及び取組の効果の関連について統計的に検証したこと、③障害者を雇用する企業が障害者雇用の質の向上に関して抱いている考えやイメージの自由記述を分類・整理したこと、④企業規模や業種の異なる様々な企業の取組事例を収集し、一定の整理をすることができたこと、⑤上記の調査を通じて把握された内容を踏まえた障害者雇用の質の体系化を行ったことが挙げられる。

7 関連する研究成果物

- ・ 障害者雇用の質の向上に向けて、2026



<https://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/kyouzai86.html>

