

第 2 章

地域センターによる事業主支援の実施内容

第2章 地域センターによる事業主支援の実施内容

第1節 調査の趣旨

本章では、地域センターの事業主援助業務の実施内容の一端を、調査を通じて明らかにする。

第2節 方法

2020年2月に、支所を含む全国すべての地域センターあて、メールにより調査票¹を配布し、図表2-1の事項について調査を実施した。各地域センターの事業主援助業務担当者による回答を求め、すべての地域センターから回答があった²。

【調査事項の概要】	
●▶ 雇用する障害者がまだ特定されていない段階の事業主に対する支援	
✓ 支援のきっかけ(企業からの要請やハローワークとの連携など)	
✓ 事業主にとっての、支援のねらい(法定雇用率の達成など)	
✓ 支援の方法(情報提供、セミナーなど)	
●▶ 社内研修に対する支援	
●▶ 障害者の職務の検討に対する支援	……その他

図表2-1 調査事項の概要

¹ 巻末資料1 調査票「事業主支援の実施内容に関するアンケート」(179ページ)

² 地域センターは47都道府県に各1地域センターの他、北海道、東京、愛知、大阪、福岡の支所を加えると全部で52の地域センターがある。今回調査ではこのうち1地域センターから回答傾向が全く異なる担当者2名の回答があり、その他の51の地域センターからは各1件ずつの回答があったため、回答者総数は53件となった。以下本章では、この53件を53の地域センターとみなして結果を整理する。

第3節 結果

以下、設問の順に調査結果を紹介する。

1 障害者が特定されていない段階の事業主支援

問1 次のうち、今年度（平成31年4月～令和2年1月、以下同じ。）の貴センターで頻度が最も高いものを「1」とし、順位を（ ）内に入力してください。同程度の頻度であったり頻度の違いがわからない場合は同じ番号を付してください。該当しない選択肢には×を記入してください。

問1の回答は図表2-2のとおりである。

図表2-2 問1の回答

回答地域センター数 n=53

選択肢 (頻度が高いものから1, 2, …を付番)	支援の頻度			× (該当なし)	無回答	計
	最も高い	2番目に高い	最も低い			
特定の障害者・患者の採用(または職場適応、職場復帰)に伴う事業主支援	43 (81%)	9 (17%)	0	0	1 (2%)	53 (100%)
障害者・患者が特定されていない段階 (雇用の拡大を含む)の事業主支援	16 (30%)	35 (66%)	0	1 (2%)	1 (2%)	53 (100%)
その他の事業主支援	0	0	10 (19%)	24 (45%)	19 (36%)	53 (100%)

※ 回答傾向の目安のため、回答総数 53 地域センターの 2/3(66%、35 地域センター)以上だった回答に網掛けを施している。

図表2-2の選択肢中「障害者・患者³が特定されていない段階」とは、新たな障害者雇用において、障害者の見学の受入れ、職場実習の受入れ、求人活動等で事業主が特定の障害者との接触を始めた段階ではなく、その前の、まだ特定の障害者と出会っていない段階をいう。この「特定されていない…」の選択肢が設けられた意味は、新たな障害者雇用に取り組む企業を支援する上では、障害者の見学の受入れ、職場実習の受入れ、求人活動等に至る以前の段階における支援が重要と考えたからである。

これに対して「特定の障害者・患者の採用（又は職場適応、職場復帰）に伴う事業主支援」とは、障害者の雇用前から雇用後にかけての、例えばジョブコーチ支援に伴う事業主への支援のように、特定の障害者の雇入れや、職場適応を図るための、事業主に対する支援を意味している。

結果を見ると、雇用前の障害者等がまだ「特定されていない…」段階の支援は、「特定の…」段階の支援よりも頻度が低いものの、後の問3の結果から分かるように、ほとんどの地域センターで実施されていた。

³ 「患者」とは、当該事業所の社員であって、障害者手帳の所持が確認できていないものの、事業主に対して精神疾患や難病等の患者であることの申出があり、合理的配慮指針や障害者雇用率制度の対象となり得る方も含む。

2 その他の事業主支援

問2 上の問1で「その他の事業主支援」がもしあれば、その概要を入力してください。

問2の回答の全文は図表2-3のとおりである。

「その他の事業主支援」に関する回答
●職員研修依頼、企業在籍型職場適応援助者の研修についての問合せや相談など。
●企業在籍型ジョブコーチ養成研修についての相談。
●助成金等制度に関する情報提供等。
「社内研修に関する回答」
●人事労務担当者が実施する研修内容(障害者を雇用する各店舗の障害者支援担当者)についての助言。
●特定の障害者の複数人と事業所への支援を行った。障害のある従業員向けの研修について企画段階から事業所の相談に応じ、研修当日は地域センターが研修講師を、また事業所がグループワークのサポートを担当した。
●事業主団体主催の研修(情報提供、スキルアップ等)への協力依頼。
「その他」
●雇用管理体制構築についての相談。
●一般従業員のうちで、配慮が必要であると思われる方についての相談。対応方法の助言など。

自由記述(8地域センターが計8件回答)

図表2-3 問2の回答⁴

前掲の問1で「その他の事業主支援」を選択した10地域センター中8地域センターが問2に回答した。問2の回答のほとんどは、雇用前の障害者等がまだ「特定されていない…」と「特定の…」の両方の段階にまたがる支援であろう。例えば「雇用管理体制構築についての相談」等は、「特定の…」段階の雇用管理体制に関する相談もあれば、「特定されていない…」段階の新たな障害者雇用に向けた相談もあり得るからである。

⁴ 本章の自由記述の回答文の分類及び分類名は、読みやすさ等の配慮のため本章執筆者が行った整理結果である。その際、複数の回答者が偶然同様の回答記述をした場合であっても、その事実を示すため、すべての回答を列挙した。以下同じ。

3 事業主支援の実施の有無

問3 貴センターでは、障害者・患者が特定されていない段階（雇用の拡大を含む）の事業主支援を、今年度を実施しましたか？ いずれかの（ ）内に○を入力してください。

問3の回答は図表2－4のとおりである。

図表2－4 問3の回答

回答地域センター数 n=53	
選択肢(単一回答)	地域センター数 (回答地域センター数 に占める割合)
実施した →問4へお進みください。	52 (98%)
実施していない（またはわからない） →問10へお進みください。	1 (2%)
計	53 (100%)

※ 回答傾向の目安のため、回答総数53地域センターの2/3(66%、35地域センター)以上だった回答に網掛けを施している。ただし、以降の問4～9においては、上の問3で「実施した」を選択した52地域センターが回答総数となる⁵。

障害者・患者が特定されていない段階の支援は、ほとんどの地域センターで実施されていた。

⁵ 問3で「実施していない（またはわからない）」を選択した1名は、52地域センター中唯一、1地域センター内で2名の回答があった地域センターの2名には含まれない。つまり52の地域センター中1地域センターのみが「実施していない（またはわからない）」と回答した。

4 事業主支援のきっかけ

問4 今年度に実施した、障害者・患者が特定されていない段階（雇用の拡大を含む）の事業主支援のきっかけについて、今年度の貴センターで頻度が最も高いものを「1」とし、順位を（ ）内に入力してください。同程度の頻度であったり頻度の違いがわからない場合は同じ番号を付してください。該当しない選択肢には×を記入してください。

問4の回答は図表2-5のとおりである。

図表2-5 問4の回答

回答地域センター数⁶ n=52

選択肢 (複数回答)	支援の頻度					× (該当なし)	無回答	計
	最も 高い	2番目に 高い	3番目に 高い	4番目に 高い	最も 低い			
事業所からの要請	35 (67%)	11 (21%)	1 (2%)	1 (2%)	1 (2%)	0	3 (6%)	52 (100%)
ハローワークの 雇用率達成指導への同行	19 (37%)	12 (23%)	6 (12%)	7 (13%)	0	3 (6%)	5 (10%)	52 (100%)
ハローワークによる センター利用のあっせん	3 (6%)	17 (33%)	15 (29%)	7 (13%)	0	2 (4%)	8 (15%)	52 (100%)
ハローワーク以外の 関係機関からの要請	3 (6%)	8 (15%)	18 (35%)	8 (15%)	2 (4%)	6 (12%)	7 (13%)	52 (100%)
その他のきっかけ	1 (2%)	2 (4%)	1 (2%)	3 (6%)	4 (8%)	21 (40%)	20 (38%)	52 (100%)

※ 回答傾向の目安のため、回答総数 52 地域センターの 2/3(66%、35 地域センター)以上だった回答に網掛けを施している。また、表中の%値は小数第1位を四捨五入した結果であるため単純合計値は必ずしも 100 にならない。

問4では、地域センターの支援サービスの要請元や、いわゆる利用経路を尋ねている。雇用前の障害者等がまだ「特定されていない…」段階の支援の利用経路は、ハローワークを介した依頼よりも、事業所からの直接の依頼の方が多かった。事業所からの直接の支援依頼を受けた 49 地域センターのうち 35 地域センターは、事業所からの直接の支援依頼の頻度が最も高かった。

⁶ 本調査の全回答総数 53 地域センター中、問3で「実施した」を選択した 52 地域センター。

5 その他のきっかけ

問5 上の問4で、「その他のきっかけ」がもしあれば、その概要を入力してください。

問5の回答の全文は図表2－6のとおりである。

「障害者雇用に関する企業向けセミナーや研修会等」
●事業所担当者が企業在籍型職場適応援助者養成研修を受講。 ●ハローワーク主催の雇用率未達成企業を対象とした研修で実施したアンケート。 ●事業主支援ワークショップをきっかけに職務の切り出し等の支援につながっている。 ●精神・発達障害者しごとサポーター養成講座、障害者職業生活相談員資格認定講習、納付金説明会、障害者合同面接会、事業主支援ワークショップ、企業見学交流会。 ●都道府県支部高齢・障害者業務課が開催するセミナーで地域センターが行った業務説明をきっかけとして。 ●地域センターが労働局と共催して実施した事業主支援ワークショップ、チャレンジセミナーへの事業主の参加をきっかけとして。
「地域センター以外の高齢・障害・求職者雇用支援機構内の事務所との連携」
●都道府県支部高齢・障害者業務課との連携。 ●中央障害者雇用情報センターとの連携。 ●他県の地域センターとの連携。
「企業からの紹介」
●他企業からの紹介。 ●相談のあった企業内のほかの事業所からの紹介。
「地域その他機関からの紹介」
●市役所に相談のあった事業所で、市役所が地域センターに確認の上、事業所に地域センターを紹介したケースあり。

自由記述(9地域センターが計12件回答)

図表2－6 問5の回答

前の問4で「その他のきっかけ」を選択した11の地域センター⁷のうち9地域センターが、本問に回答した。

ここでは、雇用前の障害者等がまだ「特定されていない・・・」段階の支援は、障害者雇用をテーマとし事業主を対象とした、セミナー、研修、交流会、地域センターの業務説明等がきっかけとなる場合が、最も多かった。

⁷ 問4で「その他のきっかけ」を選択した地域センターの、支援の頻度別の回答数（1＋2＋1＋3＋4）を合計すると、11地域センターになる。

6 事業主支援のねらい（解決を図りたい障害者雇用の課題）

問6 今年度実施した、障害者・患者が特定されていない段階（雇用の拡大を含む）の事業主支援の、事業主にとってのねらいについて、今年度の貴センターの事業主支援に当てはまるものをいくつでも選び、（ ）内に○を入力してください。

問6の回答は図表2-7のとおりである。

図表2-7 問6の回答

回答地域センター数⁸ n=52

選択肢（複数回答）	地域センター数 （回答地域センター数 に占める割合）
法定雇用率の達成	50 (96%)
障害者の担当職務の検討	48 (92%)
経営者・社員の意識向上、経営者・社員への情報提供	46 (88%)
法定雇用率の達成後のさらなる障害者雇用の拡大	24 (46%)
その他のねらい	9 (17%)

※ 回答傾向の目安のため、回答者総数 52 地域センターの 2/3(66%、35 地域センター)以上だった回答に網掛を施している。

本問の「事業主にとってのねらい」とは、次のような趣旨である。地域センターが事業主に対して支援を行う際、雇用前の障害者等がまだ「特定されていない・」段階の事業主に対しては、事業主が障害者雇用で困っていること、わからないこと、悩んでいること等を聴き取り、地域センターが提供できる支援内容を説明し、支援のねらいや目的となる、解決を図りたい障害者雇用の課題について話し合う段階がある。本問は、当該年度内にそのねらいとされた項目に関する設問である。

結果は、「法定雇用率の達成」、「障害者の担当職務の検討」、「経営者・社員の意識向上、経営者・社員への情報提供」の順で回答数が多かった。

障害者の担当職務の検討が障害者雇用の最大の課題となることは、これまで多くの調査結果にみられている⁹。今回の調査で第2位だった理由は、「法定雇用率の達成」が、「障害者の担当職務の検討」や「経営者・社員の意識向上、経営者・社員への情報提供」の目標であり、重複回答において共通の目標である「法定雇用率の達成」の回答が最も多くなったためと考えられる。

⁸ 回答者総数 53 地域センター中、問3で「実施した」を選択した 52 地域センター。

⁹ 障害者職業総合センター調査研究報告書№98（2010）は、国内の3つの調査と米国の1つの調査から、障害者雇用を進める企業にとって、障害者の担当職務の検討が最大の課題である旨を指摘している。

7 その他のねらい

問7 上の問6で、「その他のねらい」がもしあれば、その概要を入力してください。

問7の回答の全文は図表2－8のとおりである。

「その他のねらい」
●新規担当者(雇用管理)への引継ぎ、支援機関との顔つなぎなど。 ●社内の雇用管理体制づくりの検討。 ●担当者(雇用管理)のスキルアップ(サポート力向上)。 ●担当者(雇用管理)のスキルアップ。 ●障害者雇用の取組についての社内コンセンサスの形成。 ●障害者雇用を促進するための、社内におけるスキームづくりや関係機関とのパイプづくり。 ●障害者雇用や障害特性に応じた防災マニュアル等社内のマニュアル整備。 ●障害社員のキャリアアップ(評価基準や方法など制度設計、研修の実施など)。
「雇用促進」
●雇用率が上がることを想定した採用。 ●既に雇用している障害者が退職した(若しくは定年退職予定などの)場合に備えた採用。
「その他」
●労働力の確保。 ●地域の就労支援機関サービスに関して、地域センターから情報を得る。 ●求職者の募集方法に関して、地域センターから助言を得る。 ●テレワーク等多様な働き方の検討。 ●職場定着。

自由記述(9地域センターが計15件回答)

図表2－8 問7の回答

前の問6で「その他のねらい」を選択した9地域センターの全部が問7に回答した。

結果は、雇用前の障害者等がまだ「特定されていない…」段階の支援は、「相談・指導者側のスキルアップ」や「マニュアル整備」等、社内体制や雇用の仕組づくりに類する回答が、最も多かった。これらは、障害者雇用に伴う建物や設備等のような「環境(モノ)」の整備とは異なり、選択肢のひとつである「経営者・社員の意識向上、経営者・社員への情報提供」とともに、障害者の受入体制の整備、理解の浸透、雇用の現場における適切な配慮等の「ヒト」に関する事項である。

8 事業主支援の方法

問8 障害者・患者が特定されていない段階（雇用の拡大を含む）の事業主支援の方法について、今年度の貴センターの事業主支援に当てはまるものをいくつでも選び、（ ）内に○を入力してください。

問8の回答は図表2－9のとおりである。

図表2－9 問8の回答

回答地域センター数¹⁰ n=52

選択肢(複数回答)	地域センター数 (回答地域センター数 に占める割合)
社員研修への協力(講師派遣、外部講師の活用を含む)	52 (100%)
セミナーや研修への参加のご案内(センター主催か否かを問わない)	49 (94%)
典型的な障害特性や配慮事項の説明	49 (94%)
障害者の担当職務の内容の提案	48 (92%)
制度や事業の利用のご案内	47 (90%)
他社の障害者雇用事例の紹介	47 (90%)
求人票の作成に係る助言	31 (60%)
雇用事例企業、訓練校等の見学の設定	16 (31%)
障害者雇用管理サポーターの活用	12 (23%)
その他の方法	8 (15%)

※ 回答傾向の目安のため、回答者総数 52 地域センターの 2/3(66%、35 地域センター)以上だった回答に網掛けを施している。

雇用前の障害者等がまだ「特定されていない…」段階の事業主支援の方法は、「社員研修への協力（講師派遣、外部講師の活用を含む）」が最も多かった。

第3位の「典型的な障害特性や配慮事項の説明」については、雇用前の障害者等がまだ「特定されていない…」段階の支援であることから、障害のうち代表的な種類に共通する特性と、多くの企業に必要とされる配慮事項についての一般的な説明が行われたものと考えられる。

¹⁰ 回答者総数 53 地域センター中、問3で「実施した」を選択した 52 地域センター。

9 その他の方法

問9 上の問8で「その他の方法」を選択した場合は、その概要を入力してください。

問9の回答の全文は図表2-10のとおりである。

「社外のサポート、情報の活用」
●地域障害者職業センターを含む、圏域内の就労支援機関の役割の整理と説明、活用に向けたパイプづくり。 ●ハローワークや障害者就業・生活支援センター等の関係機関の情報提供、利用に向けた調整。 ●中央障害者雇用情報センターの障害者雇用支援ネットワークコーディネーターによる事業主への助言。 ●インターネット情報の活用の仕方(web 検索)。
「障害特性等の理解」
●職業準備支援での作業状況を見学してもらい、発達・精神障害者への理解を深めてもらう機会とした。 ●採用や定着支援を担当する社員に対して、ワークサンプルのMWS(OAワークなど)などの体験を通じ、アセスメントの視点や方法について研修を実施した。 ●現場の指導担当者向けケース検討会の実施(スタッフミーティングに参加・助言)
「その他」
●今後の雇入れ、雇用の拡大の段階、検討課題の“見える”化。 ●事業主が障害を確認できたものの手帳未取得の社員について、事業主から相談を受けた。障害種類ごとの一般的な特性について質問を受け、個別の事例に配慮して、慎重に説明した。事業主から、当該社員の職務遂行能力に関する評価を聞いた上で、提案として、家族を交えて相談を進め、職務の習熟目標と到達目標を立て、習熟具合により本人のキャリアアップをどうするかを検討することを助言した ¹¹ 。

自由記述(7地域センターが計9件回答)

図表2-10 問9の回答

前の問8で「その他の方法」を選択した8地域センターのうち7地域センターが、本問に回答した。結果は、社外のサポート、情報の有効な活用が図られるようにするための支援、次いで障害特性等の理解を図るための支援が挙げられた。

¹¹ この回答は雇用後の社員に関する相談について述べたものであるから、雇用前の障害者等がまだ「特定されていない…」段階の支援について問う問9の回答としては、実は当たらない。

10 職務の提案の支援

問 10 貴センターでは今年度、事業主に対し、障害者の担当職務の内容に関する何らかの提案をしたことがありますか？
いずれかの（ ）内に○を入力してください。

問 10 の回答は図表 2-11 のとおりである。

図表 2-11 問 10 の回答

回答地域センター数 n=53	
選択肢(単一回答)	地域センター数 (回答地域センター数 に占める割合)
提案した	50 (94%)
提案しなかった →問 17 へお進みください。	2 (4%)
その他	1 (2%)
計	53 (100%)

※ 回答傾向の目安のため、回答者総数 53 地域センターの 2/3(66%、35 地域センター)以上だった回答に網掛けを施している。ただし、以降の問 11～16 では、上で「提案した」又は「その他」を選択した 51 地域センターが回答総数である。

この問 10 では、前掲の問 3 で回答した「障害者・患者が特定されていない段階の事業主支援」の実施の有無にかかわらず 53 地域センターの全部が回答し、問 10 ではこのうち 50 地域センターが「事業主に対し、障害者の担当職務の内容に関する何らかの提案をした」と回答した¹²。

なお、地域センターが提案した具体的な職務内容については、この後の問 12 で尋ねる。

11 その他の支援

問 11 上の問 10 で「その他」を選択した場合は、その概要を入力してください。

問 11 の回答の全文は図表 2-12 のとおりである。前の問 10 で「その他」を選択した 1 か所の地域センターが問 11 にも回答した。

《事業主に対する、障害者の担当職務の内容に関する何らかの提案の有無》

- 相談以前から事業主が障害者向けの職務として想定していた職務について、より具体化できそうか、従事できそうな求職者(障害者)の障害特性等について、助言を行った。

自由記述(1地域センターが1件回答)

図表 2-12 問 11 の回答

¹² 前掲の問 8 では、障害者・患者が特定されていない段階の事業主支援を実施した地域センターのみが回答したため、52 地域センター中 48 地域センター(92%)が「障害者の担当職務の内容の提案」を選択した。

12 支援者が提案した職務

問 12 貴センターが提案したのは、どのような職務でしたか？ できれば、職務の検討方法や、今後同様の取り組みを行う他の支援者に伝えたい留意点と併せて、ご記入願います。

問 10 で「提案した」又は「その他」を選択した 51 地域センターのうち 49 地域センターが問 12 に回答した。職務の検討方法や提案した職務内容は多様だった（詳細は 184 ページ巻末資料 2 参照）。以下ではその回答の概要を説明する。

回答結果に示された職務内容については、同じく全地域センターを対象として 2009 年に障害者職業総合センターが実施した、過去の別の調査¹³（以下「2009 年調査」という。）の中にも、本設問と同様の設問があった。2009 年調査の結果と今回調査の結果とを比較し、図表 2-13 のような傾向がみられた。

- 清掃業務、データ入力・シュレッダー作業等の事務補助作業が依然として多いこと。ただし事務補助作業の中では、PDF 化作業等以前にはなかった新たな作業も出てきたこと。
- 介護職の補助、物流倉庫作業等への職務の拡大がみられること。

図表 2-13 問 12 の回答傾向（2009 年調査との比較）

また、今回調査では、地域センターから事業主へ提案した職務の検討方法や、今後同様の取組を行う支援者に伝えたい留意点についても、回答を求めた。この結果を図表 2-14 のとおり整理した¹⁴。

障害者雇用の検討に至った経緯に着目
●事業主の話を十分に聞き、その事業主が障害者雇用に取り組むきっかけや、面談する担当者の立場を考慮して、ニーズを汲み取り、ニーズと結び付けて提案することに留意し、事業主の状況を踏まえた職務の提案が行われていた。
他社の雇用事例に着目
●Web 上でも公開されているデータベースや事例集の冊子等を活用し、同業他社の事例を紹介した。
特定の障害者の障害特性や適性に着目
●例として、地域センターを利用している求職中の特定の障害者が当該事業所で雇入れられた場合を想定して、障害特性、対応が可能と思われる職務、職業能力を生かすために事業所に求められる対応方法等を説明した。
現に事業に貢献している職務に着目
●障害者に仕事を確保することが全体の効率を低下させることがないよう、できるだけ企業・事業所全体を俯瞰して捉え、障害者・事業主双方の利益につながる提案が行われていた。このため、当該事業主の主力業務を中心に、主力業務の成立に不可欠な周辺の仕事や一部を担う仕事を含め、事業所内の実際の職務の中から、様々な障害者の障害特性を考慮して、働き甲斐がありモチベーションをもってそれに従事できる仕事を抽出していた。
職務の検討手順に着目（業務のリスト化、並べ替えなど）
●具体的職務を提案する前に、切り出し・再構成モデル、特化モデル、積上げモデル等の職務創出の理論的思考方を、わかりやすく説明していた。
その他の着目点、留意点
●事業主が想定していた職務や配属部署をベースとして相談を進め、外注業務の内製化、キーパーソンの選任、障害者の希望職種等を必要に応じて考慮した職務の設定の提案が行われていた。

図表 2-14 問 12 の回答傾向（職務開発の留意点）

¹³ 障害者職業総合センター調査研究報告書 No.98（2010）障害者採用に係る職務等の開発に向けた事業主支援技法に関する研究，pp. 109-112.

¹⁴ 2009 年調査でも、職務創出の方法や、今後同様の取組を行う支援者に伝えたい留意点について自由記述で尋ね、「職務開発支援の進め方」等に関する回答があった。その結果の詳細については、障害者職業総合センター調査研究報告書 No.98（2010）障害者採用に係る職務等の開発に向けた事業主支援技法に関する研究，pp. 113-114 に掲載されている。

13 職務提案の留意点

問 13 障害者の担当職務の内容の提案に際し、貴センターが着目・確認した事項について、今年度の貴センターの事業主支援に当てはまるものをいくつでも選び、() 内に○を入力してください。

回答者総数 53 地域センター中、問 10 で「提案した」又は「その他」を選択した 51 地域センターが問 13 に回答した。結果は図表 2-15 のとおりである。

図表 2-15 問 13 の回答

回答地域センター数 n=51	
選択肢(複数回答)	地域センター数 (回答地域センター数 に占める割合)
主な職務を補う周辺の職務	50 (98%)
その事業所の誰かが日常的に担当していた職務	46 (90%)
外注していた職務	38 (75%)
当該事業所では普段行われていなかったが、他社では行われており、当該事業所においても有用となることが期待される職務	33 (65%)
生産性向上、主要な業務への専念等が期待されるサポートの職務	31 (61%)
当該事業所の誰かが行いたいと考えていたが十分に行えていなかった職務	31 (61%)
その他	5 (10%)

※ 回答傾向の目安のため、回答総数 51 地域センターの 2/3(66%、34 地域センター)以上だった回答に網掛けを施している。

問 12 と同様、問 13 の回答についても 2009 年調査の結果¹⁵と比較したところ、以下の状況が見られた。

- (1) 「主な職務を補う周辺の職務」及び「その事業所の誰かが日常的に担当していた職務」の 2 つが最も多いという傾向に変わりはない。
- (2) 「外注していた職務」が 33%から 75%に増えた。
- (3) 「当該事業所では普段行われていなかったが、他社では行われており、当該事業所においても有用となることが期待される職務」¹⁶が 29%から 65%に増えた。
- (4) 「生産性向上、主要な業務への専念等が期待されるサポートの職務」¹⁷が 38%から 61%に増えた。
- (5) 「当該事業所の誰かが行いたいと考えていたが十分に行えていなかった職務」¹⁸が 46%から 61%に増えた。

¹⁵ 障害者職業総合センター調査研究報告書No.98 (2010) 障害者採用に係る職務等の開発に向けた事業主支援技法に関する研究, p. 101.

¹⁶ 2009 年調査の選択肢は「その事業所では行われていなかったが、同業他社などでは行われており、その事業所においても有用となることが期待される職務」。

¹⁷ 2009 年調査の選択肢は「生産性向上、多忙な業務の手助け、仕事上の困りごとの解消等につながることを期待されるサポートの職務」。

¹⁸ 2009 年調査の選択肢は「事業主（又は従業員）が行いたい（又は行うべき）と考えていたが、十分に行えていなかった職務」。

図表 2-16 2009 年調査と今回調査の違い

	2009 年調査 ¹⁹	今回調査	異同
調査対象	全地域センター	全地域センター	同じだった。
調査に回答した地域センター数	24 地域センター (46%)	全地域センター (100%)	約2倍に増加した。
回答者の業務経験年数 ²⁰	平均 18 年（最頻値 16 年）	平均 18 年（最頻値 20 年）	概ね同じだった。
	2009 年調査の問2	今回調査の問 13	異同
設問に回答した地域センター数	13 地域センター	51 地域センター	約4倍に増加した。
設問の 選択肢 ²¹	その事業所の誰かが日常的に担当していた職務	その事業所の誰かが日常的に担当していた職務	同じだった。
	主な職務を補う周辺の職務	主な職務を補う周辺の職務	同じだった。
	外注していた職務	外注していた職務	同じだった。
	生産性向上、多忙な業務の手助け、仕事上の困りごとの解消等につながるものが期待されるサポートの職務	生産性向上、主要な業務への専念等が期待されるサポートの職務	概ね同じだった。
	事業主（又は従業員）が行いたい（又は行うべき）と考えていたが、十分に行えていなかった職務	当該事業所の誰かが行いたいと考えていたが十分に行えていなかった職務	概ね同じだった。
	その事業所では行われていなかったが、同業他社や他の類似の事業場では行われており、その事業所においても有用となるものが期待される職務	当該事業所では普段行われていなかったが、他社では行われており、当該事業所においても有用となるものが期待される職務	概ね同じだった。
設問の 主旨	〔問 2 の主旨：職務開発〕 回答時点までの回答者の業務経験の中で、回答者が実施したことがある（又は支援対象の事業主が行った）職務開発に比較的近いものを、選択肢の中からいくつでも選択する。	〔問 13 の主旨：職務の提案〕 回答時点を含む年度内 ²² の回答者の業務経験の中で、回答者が障害者の担当職務の内容の提案を行った際、着目・確認した事項を、選択肢の中からいくつでも選択する。	以下のとおり、2009 年調査の主旨（職務開発）は、今回調査の主旨（職務の提案）をより広く含んでいた。 （1）支援者が障害者の担当職務を検討した時点の範囲は、今回調査では当該年度内のみ、2009 年調査では調査時点までの全期間における、回答者の業務経験。 （2）2009 年調査の「職務開発」 ²³ は、支援者が行った職務開発と事業主が行った職務開発の両方を含むが、今回調査では後者が含まれなかった。 （3）2009 年調査の「職務開発」のうち支援者が実施した部分は、今回調査の範囲（障害者の担当職務に関する支援者からの提案に際して着目・確認した事項）と概ね同じである。 （4）2009 年調査の「職務開発」は、就業時間の短縮、通院配慮、人的支援等の <u>配慮・改善</u> を含んでいたが、今回調査では含まれていなかった。

¹⁹ 障害者職業総合センター調査研究報告書No.98（2010）障害者採用に係る職務等の開発に向けた事業主支援技法に関する研究, p. 165.

²⁰ 回答者の障害者職業カウンセラーとしての経験年数。今回調査では問 22 で、また 2009 年調査では問 1 で、それぞれ回答を求めている。

²¹ 2009 年調査の選択肢は、これらのほかに、あと 3 つあった。両調査とも該当選択肢をいくつでも選択できる形式であったため、ここでは選択肢数の違いは勘案しないこととした。

²² 2019 年度。

²³ 2009 年調査では「職務開発」を次のように定義した。「障害者の雇用及び雇用継続の促進を図るため、既存の職務に配慮・改善を加えたり、障害者が従事できる新しい職務を創出したりすることを意味します。また、支援者が主体となって職務開発を行う場合と、事業主による職務開発を支援者が側面から支援する場合の両方を含みます。さらに、職務の配慮・改善は就業時間の短縮、通院配慮、人的支援等を含みます。」

前掲の（２）～（５）の結果は、図表２－15の「外注していた職務」、「当該事業所では普段行われていなかったが、他社では行われており、当該事業所においても有用となることが期待される職務」、「生産性向上、主要な業務への専念等が期待されるサポートの職務」及び「当該事業所の誰かが行いたいと考えていたが十分に行えていなかった職務」に着目した職務の提案の頻度が、2009年の時点よりも今回の時点（2020年）の方が増えたことを示唆している。

また、2009年調査では、上の（１）と（２）の支援を「職務切り出し・再構成支援²⁴」、（３）～（５）の支援を「職務創出支援²⁵」と定義し、区別した。これらの視点から、今回調査の結果は「職務創出支援」を行う地域センターが増えたことを示唆する。

なお、2009年調査の設問や選択肢は、今回調査と同じではなかった（図表２－16）。だがそのことによって以上の見解が否定されることはない。以下ではその理由を説明する。

図表２－16の「設問の主旨」に示したとおり、2009年調査の主旨（職務開発）は、今回調査の主旨（職務の提案）を含み、その範囲は今回調査の方が狭い。そうであるにもかかわらず、2009年調査よりも今回調査の方が回答者数が多かったことは、障害者の担当職務の検討を支援する地域センターが増えたことを示唆する。また、支援の内容別に見ると、上の（２）～（５）で、それぞれの選択肢を選んだ回答者の割合が高くなったことが示された。このことは、事業主が行う障害者の担当職務の検討に対し、上に挙げた職務創出支援のように、より多様な着眼点の下に支援する地域センターが増えたことや、その背景にある事業主のニーズに、何らかの変化があったことを示唆するものである。

以上の結果は、第３章のツールを活用した事業主相談と、第４章の研修プログラムを活用した事業主支援にも反映される。特に第４章では、事業主によって異なる個別のニーズを把握しながら、研修プログラムの中で把握されたそれぞれの事業主のニーズに対応した職務創出支援が実施される。

²⁴ 当該事業所における、(a)主な職務を補う周辺の職務、(b)その事業所の誰かが日常的に担当していた職務、(c)外注していた職務の３種類の職務の一部（又は全部）の切り分け、組み合わせ、スケジュール化により、障害者が担当する職務を確保すること。

²⁵ 事業所のニーズを確認し、その事業所では行われていなかった職務を発見又は創出し、障害者が担当できるようにすること。

14 その他の留意点

問 14 上の問 13 で「その他」を選択した場合は、その概要を入力してください。

問 14 の回答の全文は図表 2－17 のとおりである。前の問 13 で「その他の方法」を選択した 5 地域センターが、本問に回答した。

障害者の担当職務の提案に際し、地域センターが着目・確認した事項
●まずは人手がほしい仕事は何かを聞くようにしている。ニーズがある仕事に従事したほうが、需要と供給のバランスで長く続けられる可能性も高まると考えるため。 ●専門職の仕事をしている人が、専門職に専念できるよう、その専門職の方々がやっている専門職以外の誰がやっても問題なくできる仕事について着目する。 ●ボリュームのある職務、接客・対人折衝を伴わない職務、手順・ルールが定められる職務 ●特性を強みとして活かすことができそうな職務（視覚優位、正確さや厳格さ、独創的な発想、細部へのこだわり、秩序を重んじる等） ●関連会社に常駐して行う業務（請負、在籍出向等） ●事業所全体では行われていたが、当該事業所では取り組んでいなかった業務を新規導入したケースについて、新規導入に合わせて障害者雇用を進めた。

自由記述（5地域センターが計6件回答）

図表 2－17 問 14 の回答

結果は多様で、「人手がほしい仕事」への着目、専門職の仕事のうち専門職以外の社員にもできる仕事の切り出し等が挙げられた。

15 職務提案の準備

問 15 障害者の担当職務の提案の前段階で、貴センターが行ったことについて、頻度が最も高いものを「1」とし、順位を（ ）内に入力してください。同程度の頻度であったり頻度の違いがわからない場合は同じ番号を付してください。該当しない選択肢には×を記入してください。

問 15 の回答は図表 2－18 のとおりである。

図表 2－18 問 15 の回答

回答地域センター数²⁶ n=51

選択肢 (頻度が高いものから 1、2、…を付番)	支援頻度別地域センター数 (回答地域センター数に占める割合)				該当なし
	最も高い	2番目に高い	3番目に高い	最も低い	
業務内容についてインタビューしたり、職場を見学させてもらったりした	39 (76%)	10 (20%)	2 (4%)	0	0
同業他社等の状況をリファレンスサービスや他職員の経験等から確認した	26 (51%)	20 (39%)	5 (10%)	0	0
業務リストを事業所に作成してもらった	9 (18%)	11 (22%)	12 (24%)	0	11 (22%)
その他	0	3 (6%)	1 (2%)	2 (4%)	12 (24%)

※ 回答傾向の目安のため、回答者総数 51 地域センターの 2/3(66%、34 地域センター)以上だった回答に網掛けを施している。
また、表中の%値は小数第1位を四捨五入した結果であるため単純合計値は必ずしも 100 にならない。

この設問では、事業主と協力して障害者の担当職務を考えるための、事前の情報収集の方法を尋ねている。問 15 の選択肢「業務内容についてインタビューしたり、職場を見学させてもらったりした」と「同業他社等の状況をリファレンスサービスや他職員の経験等から確認した」との2つは、回答したすべての地域センターが実施しており、このうち「業務内容についてインタビューしたり、職場を見学させてもらったりした」は、実施頻度が最も高かった。

²⁶ 回答総数 53 地域センター中、問 10 で「提案した」又は「その他」を選択した 51 地域センター。

16 その他の準備

問 16 上の設問で「その他」を選択した場合は、その概要を入力してください。

問 16 の回答の全文は図表 2－19 のとおりである。

障害者の担当職務に関する提案の前段階で、事業所に対して地域センターが行ったこと

- 事業所が既に担当職務のリスト(案)を作成していたため、それをもとに相談を実施。
- 事業所主催の社内研修の中で、職務の切出しや職務設計の方法を演習形式で学んでもらった。
- 他社、職業訓練校の見学、事業主支援ワークショップや各種セミナーへの参加を案内した。
- 過去から直近まで、障害者専用の求人票や一般の求人票を事業所に確認をした。
- 企業内の他の部署や、他の地域にある事業場での障害者雇用の取組をインタビューしたり、当該地域の地域センターに相談状況を確認した。

自由記述(5地域センターが計5件回答)

図表 2－19 問 16 の回答

前ページの間 15 で「その他」を選択した 6 地域センターのうち 5 地域センターが本問に回答した。回答結果は多様で、当該事業所が既に進めていた障害者雇用の取組を生かした支援、社内研修の中での障害者に担当できそうな職務の情報収集、過去の求人票の仕事の内容を手掛かりにした職務の検討等が挙げられた。

17 社内研修に対する支援

問 17 貴センターでは今年度、事業所の社内研修（センターからの講師派遣、外部講師の活用など）を支援したことがありましたか？ いずれかの（ ）内に○を入力してください。

問 17 の回答は図表 2－20 のとおりである。

図表 2－20 問 17 の回答

回答地域センター数 n=53

選択肢(単一回答)	地域センター数 (回答地域センター数 に占める割合)
支援したことがある	51 (96%)
支援したことはない →問 20 へお進みください。	2 (4%)
計	53 (100%)

※ 回答傾向の目安のため、回答者総数 53 地域センターの 2/3(66%、35 地域センター)以上だった回答に網掛を施している。

なお、この問 17 で「支援したことがある」を選択した 51 地域センターが、以下の問 18～22 の回答総数となる。

事業主が社内で実施する社員を受講者とした研修を、地域センターからの講師派遣、外部講師の活用などによって支援したことがあるかどうかを尋ねたところ、ほとんどの地域センターが実施していた。

18 社内研修のテーマ

問 18 上の問 17 で「支援したことがある」を選択した場合は、その講義・演習等のテーマ（タイトルまたは内容説明）をお答えください。

問 18 の回答の概要は以下のとおりである（全文は 186 ページの巻末資料 3 参照）。回答に現れた事業所の社内研修（地域センターからの講師派遣、外部講師の活用など）のテーマを 6 つに分類した（図表 2-21）。

図表 2-21 問 18 の回答の概要

自由記述(51 地域センターが回答)

分類 ²⁷	テーマ（例）
障害者雇用の現状、制度とサービス	障害者雇用率制度、合理的配慮、支援機関の機能、法改正の動向、…その他
障害特性、配慮事項	様々な障害特性の理解（管理者、一般社員のそれぞれ向け）、様々な障害の特性と配慮事項、発達障害がうかがわれる職員への配慮のポイント、…その他
職場での対応の仕方	分かりやすい教え方、コミュニケーション技能の向上、カウンセリングの進め方とヒント、高次脳機能障害のある方への関わり方、てんかんの対処法、…その他
事例の紹介	色々な職場で活躍する障害者、…その他
雇用開発・職務創出	職務創出のヒント、職務の切り出し・活用できる支援、…その他
その他	障害者雇用の進め方、医療・介護業務における障害者雇用について、なぜ障害者雇用に取り組むのか、…その他

19 社内研修のねらい

問 19 上の問 17 で「支援したことがある」を選択した場合は、その研修の（事業主にとっての）ねらいについて、その概要を入力してください。

問 19 の回答の概要は以下のとおりである（全文は 188 ページの巻末資料 4 参照）。回答に現れた、社内研修の事業主にとってのねらいを 5 つに整理した²⁸（図表 2-22）。

図表 2-22 問 19 の回答の概要

自由記述(50 地域センターが回答)

分類 ²⁹	研修のねらい（例）
障害者雇用に向けた経営層の理解促進	▶役員に障害者雇用の大切さを知ってもらう ▶上層部に対しての障害者雇用の理解促進…その他
障害者雇用に向けた社内の理解促進	▶これまでの身体障害者中心の雇用から精神・発達障害者の雇用を考えたい ▶広く社内に障害者雇用の必要性を示すこと、障害理解を深めること…その他
職場の雇用管理ノウハウ、具体的接し方の理解、演習	▶障害について、正しい知識を理解する ▶精神障害の方との関わり方、コミュニケーション…その他
雇用開発・職務創出	▶障害者の新規雇入れに際しての職務内容の選定 ▶職務の切り出し…その他
その他	▶合理的配慮の提供、セルフケア・ラインケア、ダイバーシティの推進 ▶新設の特例子会社の支援員（未経験者）に対する障害特性の理解促進…その他

²⁷ この表の回答の分類及び分類名は、読み易さ等の配慮のため本章執筆者が行った整理結果である。

²⁸ 今回調査では、回答の中に「経営層の理解促進」等が含まれており、これは、地域センターが事業主相談で接する機会が多い人事担当者の立場から見た研修のねらいとして、回答されたものと解することができる。

²⁹ この表の回答の分類及び分類名は、読み易さ等の配慮のため本章執筆者が行った整理結果である。

20 障害者雇用の課題と背景

問 20 障害者雇用に関する最近の事業主の実状、地域の障害者雇用の課題、支援機関への期待、今後の事業主支援のあり方等に関するご意見を、自由にご記入ください。

（１）問 20 の結果の概要

46 地域センターが回答した（全文は 189 ページの巻末資料 5 参照）。回答文の中から、地域センターが把握した障害者雇用に取り組む事業主が抱える課題を抽出するため、問 20 の自由回答文に対する形態素解析を行い、障害者雇用の課題のトレンドを分析した³⁰。結果は図表 2-23 のとおりである。

図表 2-23 は、問 20 の回答全文に対する階層的クラスタ分析の結果を表す樹形図で、分析から生成されたクラスタの配置を示している。ここでは、障害者雇用に関する最近の事業主の実状、地域の障害者雇用の課題、支援機関への期待、今後の事業主支援のあり方に関する意見の回答文の中に比較的高頻度で出現した語のうち、出現パターンが³¹似通ったもの同士を組み合わせた 9 つのクラスタが生成された³²。

なお、後述する第 4 節では、第 3 章で課題把握ツールを検討する準備として、この問 20 の分析結果と、前述の問 6、7 の回答結果を総合し、障害者雇用の課題のリストを作成する。

（２）問 20 の結果の分析（クラスタの命名とサブクラスタの確認）

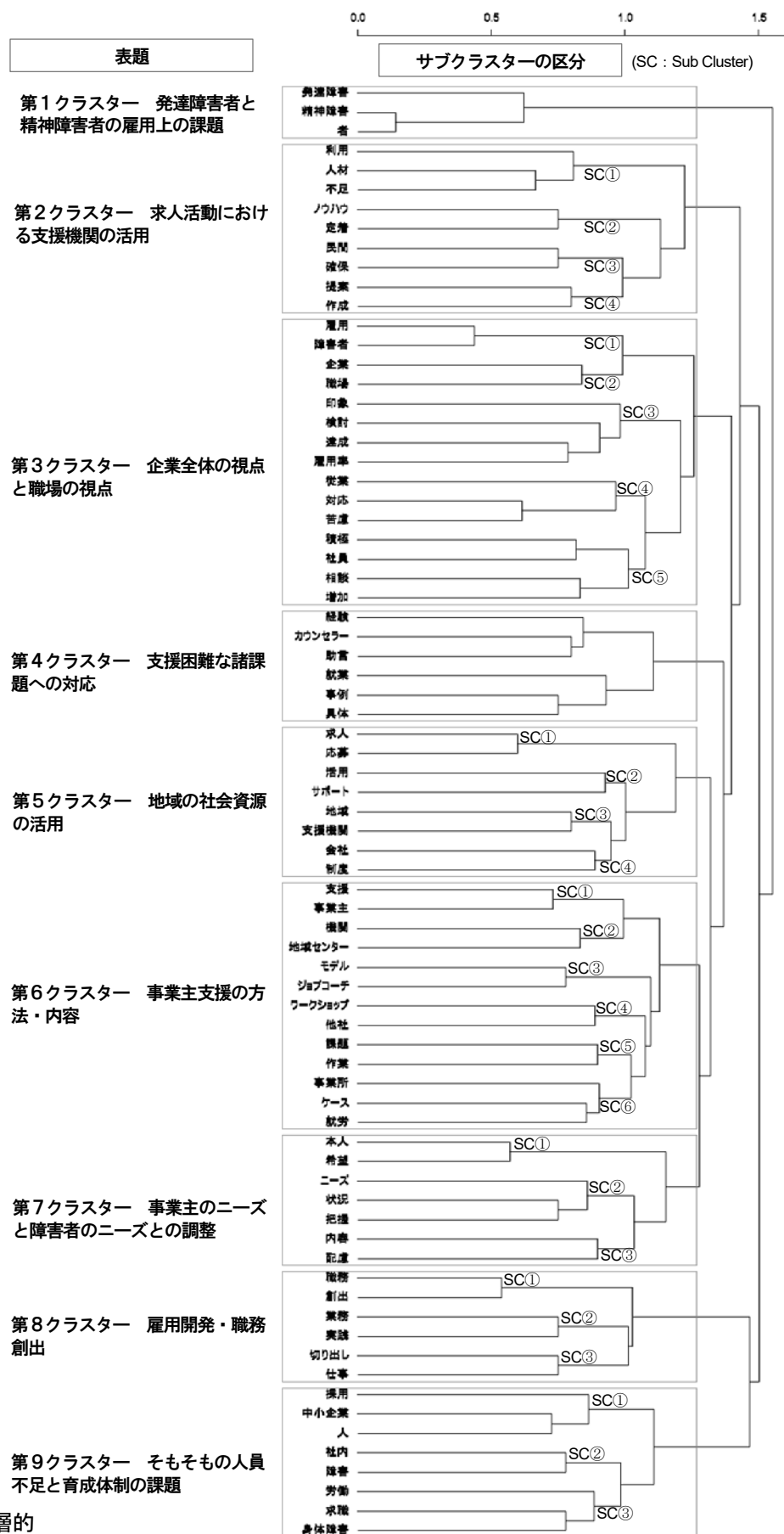
分析結果の読みやすさ等の配慮のため、各クラスタ内にあるそれぞれの語が置かれた実際の回答文に遡り、そこでの語意を確認し、クラスタ内にひとまとまりの小さな語群が見出された場合はそれらをサブクラスタとした。また、語意の確認と併せて、第 1～9 のクラスタのそれぞれに、以下のとおり語群を代表する表題を付した³³（図表 2-23）。

³⁰ 解析にはテキストマイニングの分析ツール KH Coder 3. Beta. 04 を用いた。以下本章においては、研究の反証可能性や再現可能性の確保のため、各処理過程での KH Coder の設定オプションを必要の都度示す。その際、発達障害、精神障害、身体障害、知的障害、障害者、障害者雇用、中小企業、事業所、事業主、雇用管理、特例子会社、雇用率、就労支援、就労移行支援事業、就労定着支援事業、地域センター、障害者就業・生活支援センター、関係機関、公的機関、支援機関、協同支援、体系的支援、ジョブコーチ、障害者雇用リファレンスサービス、トライアル雇用、事業主支援の各語については、定まったひとまとまりの用語や固有名詞と考えて形態素に分解しない「強制抽出」の指定を KH Coder の前処理として行った。

³¹ KH Coder において、同じ文中や段落中でそれぞれの語が出現する場所と回数のパターン。

³² KH Coder の抽出語の階層的クラスタ分析の設定オプションは、抽出方法を Ward 法、距離を Jaccard、クラスタ数を auto（語数の平方根）とし、頻出上位 150 語のうち、「思う」「感じる」等の動詞、「多い」「高い」等の形容詞を除く 75 語に対する分析を行った結果、図に示すように 9 つのクラスタが生成された。このクラスタについて本文では上から第 1、第 2・・・としている。図の上に記された横軸は、語と語の間の「似ていない度合い」（クラスタ分析の非類似度 dissimilarity）を表し、樹形図で隣り合った 2 つの語を結ぶ縦線が左にあるほど 2 つの語の出現パターンが似ていることを表している。

³³ 例えば「雇用」という 1 つの語も、それぞれのクラスタの中ではある程度共通した語意が想定されるものの、それが置かれた文脈（語用）によって語の意味が異なる場合がある可能性を考慮して、念のため全文を見直し、クラスタ内にひとまとまりの小さなクラスタを見出せないかを確認した。



図表 2-23 問 20 の階層的
クラスター分析の結果 1

a 第1クラスター（発達障害者と精神障害者の雇用上の課題）³⁴

「発達障害」者と「精神障害」者の雇用管理の相談や支援のニーズ増大、障害特性の理解を一層進める必要性について言及されている。サブクラスターは存在しない。

b 第2クラスター（求人活動における支援機関の活用）

◇◇サブクラスター①・・・「利用」は、事業主による雇用制度やサービスの利用の意味と、利用者（障害者）の意味の2つである。「人材」「不足」は、特定の産業での労働力不足について言及されている。

◇◇サブクラスター②・・・「ノウハウ」は、障害者雇用管理のノウハウが共有されていないことに関する言及の中で出てくる。「定着」は、障害者の職場定着に向けた企業の主体的取組の重要性について言及されている。

◇◇サブクラスター③・・・「民間」「確保」は、障害のある応募者を確保できていない事業所があることについて言及されている。

◇◇サブクラスター④・・・「提案」「作成」は、職務の洗い出しリストの作成等の障害者雇用の取組に対する提案について言及されている。

c 第3クラスター（企業全体の視点と職場の視点）

◇◇サブクラスター①・・・「雇用」「障害者」は、回答文中に最も多く出現する語の組み合わせである。

◇◇サブクラスター②・・・組織全体を表す「企業」と、組織の一部を表す「職場」の2つの語が、回答文中で近似した出現パターンを示していることは重要である。すなわち、企業全体の障害者雇用の姿は実雇用率として現れるが、職務の検討や人材マネジメント等、実務としての障害者雇用のあり方は職場という具体的な場面の中に現れる。2語の出現パターンの近似は、回答者がこれら2つを区別した上で、両方へバランスよく視点を向けていることを表している。

◇◇サブクラスター③・・・出現パターンが強く類似する「達成」「雇用率」の組合せに、「検討」「印象」の2語がやや弱い近似性で加わっている。回答文中で「検討」は、法定雇用率の達成のため、職務の検討や採用活動等に言及する中で現れ、これらの言述と併せて、今後は障害者雇用に積極的な企業と必ずしもそうではない企業に二極化していくのではないかと、といった回答者の「印象」が述べられている。

◇◇サブクラスター④・・・「従業」は障害のある従業員の意味で使われている。「対応」「苦慮」の組合せは、地域センターの支援の困難性が高いことを表す意味で使われ、その困難点として、雇用前の準備性や障害特性の把握等について言及されている。

◇◇サブクラスター⑤・・・「積極」「社員」の組合せは障害者雇用に向けて積極的な事業主と必ずしもそうではない事業主とを対比し、後者の場合雇用後に障害者になった社員、障害のある社員の定年退職、障害が疑われる社員への配慮等の「相談」も「増加」している状況について言及されている。

³⁴ 各クラスターの（ ）内は、サブクラスターや回答文の生データを基に、読み易さ等の配慮のため本章執筆者が付したテーマ名である。

d 第4クラスター（支援困難な諸課題への対応）

障害者雇用では、個々の事業所の独自性や、個々の障害者の障害特性の多様性、社会情勢の変化等から、様々な事業主支援を経験してきたベテランの「カウンセラー」（地域センターの障害者職業カウンセラー。以下「カウンセラー」という。）でも、それまで「経験」したことのない課題にも直面せざるを得ないこと等が述べられている。関係機関との連携や、先行する「事例」を「具体」的な個々の障害者雇用のケースへ応用することで、解決が図られている。

e 第5クラスター（地域の社会資源の活用）

◇◇サブクラスター①…「求人」に対する障害者である求職者の「応募」者が少ない又はいないことが言及されている。

◇◇サブクラスター②…支援機関の「活用」の仕方をガイドすることの必要性、事業主が主体的に障害者雇用を進めていただけるような「サポート」のあり方等について言及されている。後者については、本来事業主でなければできないと思われる事項を支援機関に期待する場合と、支援機関の活用が有効と思われる事項を事業主自らが担っている場合との2つのパターンがあった。

◇◇サブクラスター③…「地域」の「支援機関」の連携と機能充実をより一層進めたい旨、言及されている。

◇◇サブクラスター④…障害者雇用に関する「会社」のニーズに応じた「制度」の活用の支援について言及されている。

f 第6クラスター（事業主支援の方法・内容）

◇◇サブクラスター①…「事業主」に対する「支援」の方法や基本的考え方等について幅広い内容が言及されている。

◇◇サブクラスター②…地域の事業主に対する支援の背景のひとつとして、「地域センター」と地域の関係「機関」との連携があることが記述されている。

◇◇サブクラスター③…「モデル」については、「ジョブコーチ」支援の成功モデル・連携モデルの事例の蓄積と共有に関することと、職務開発の研究³⁵で示された「切り出しモデル」「積み上げモデル」「特化モデル」に関することの2点について言及されている。

◇◇サブクラスター④…同業「他社」同士の事業主支援「ワークショップ」や、セミナーを開催し、事業主に参加を求めることの効果について言及されている。

◇◇サブクラスター⑤…地域の障害者雇用の「課題」のひとつとして、定型「作業」の切り出しが難しい事業主もいることが挙げられている。

◇◇サブクラスター⑥…雇用前ではなく、「就労」（雇用）後に課題が明らかになり、対応に苦慮する「ケース」（障害のある社員）に関する「事業所」からの相談を受け、その時点から（つまり雇用の前段階ではなく雇用後に初めて）支³⁵援に入る場合があることについて言及されている。

³⁵ 障害者職業総合センター調査研究報告書No.133（2017）105～108 ページ

g 第7クラスター（事業主のニーズと障害者のニーズとの調整）

◇◇サブクラスター①…「本人」（障害者）の「希望」と事業主が示す雇用の条件との折り合い、調整の難しさについて言及されている。

◇◇サブクラスター②…障害者の労働市場や、どのような障害特性を持った求職者が応募しているか等の「状況」について、事業所が「把握」していないこと等を踏まえて、事業主に必要と考えられる支援の「ニーズ」を的確に把握することの重要性等が、ここでは言及されている。

◇◇サブクラスター③…職務の「内容」の検討に関する言及と、合理的「配慮」その他の障害特性への「配慮」事項に関する言及とが為され、2つの語が回答文の中で近似した出現パターンを示している。職務の検討は障害者雇用の最大の課題となっており³⁶、これまでも、課題の解決に向けた職務開発、職務創出の基本的方法論が研究されてきたが³⁷、そこでは個別の障害者の障害特性への配慮事項と併せて検討されることは必ずしもなかった。これを地域センターによる事業主支援の実践的な視点として指摘しておきたい。

h 第8クラスター（雇用開発・職務創出）

◇◇サブクラスター①…障害者を雇用するために特別に検討された「職務」を、既存の職務の再構成等を通じて「創出」することの重要性と難しさに関する言及である。

◇◇サブクラスター②…障害者の担当職務の検討に際しての「業務」リストの作成等の具体的方法が、「実践」事例の報告等で挙げられていることに関する言及である。

◇◇サブクラスター③…雇用した障害者の「仕事」の内容を検討するために、「切り出し」モデルでは限界があり、積み上げモデルや特化モデルで考える必要性等について言及されている。

i 第9クラスター（そもそもの人員不足と育成体制の課題）

◇◇サブクラスター①…一人で完結する作業、専門性の高い作業等、多様な「中小企業」の実状の中で、新規雇用の障害者の雇用に際しては、「人」員不足等から育成体制を構築できないこと等により、新たな障害者の「採用」が進まないこと等について言及されている。

◇◇サブクラスター②…「障害」者雇用の「社内」の理解が不十分であること、「障害」に関する知識を有する社員が「社内」にいないこと等について言及されている。

◇◇サブクラスター③…「身体障害」と「求職」の2語の出現パターンが近似し、これら2語と「労働」の語とがやや近似した出現パターンを示した。すなわち、「労働」条件のうち通勤の便の悪さやそもそもの「労働」力不足等の課題と、「身体障害」者雇用と比べると「身体障害」以外の「求職」者の雇用がなかなか進んでいないという障害者雇用の課題との2つが、併せて言及されている。

³⁶ 障害者職業総合センター調査研究報告書No.98（2010）5～10ページ、121ページ。

³⁷ 障害者職業総合センター調査研究報告書No.98（2010）143～149ページ、障害者職業総合センター調査研究報告書No.133（2017）109～111ページ

図表 2-23 の階層構造を単純化すると、図表 2-24 のようになる。第 2～7 クラスターは、その内部で第 6、7 クラスターを中核とする階層構造を成している。また、最も外郭にある第 1 クラスター（発達障害者と精神障害者の雇用上の課題）が、障害者雇用のどの課題にも通じる基本的課題として、第 2～7 クラスターの一群と第 8、9 クラスターを包含している。第 8、9 クラスター（雇用開発・職務創出、そもそもの人員不足と育成体制の課題）には第 2～7 クラスターからの独立性が見られ、この課題に対する特別な支援の必要性が示唆される。

★発達障害・精神障害への対応				■第 1 クラスター(発達障害者と精神障害者の雇用上の課題)
★求人活動の支援				■第 2 クラスター(求人活動における支援機関の活用)
	★支援機関が行う事業主の状況の把握			■第 3 クラスター (企業全体の視点と職場の視点)
		★それぞれの職場や障害者に固有の課題の解決		■第 4 クラスター (支援困難な諸課題への対応)
		★支援機関と制度の活用		■第 5 クラスター (地域の社会資源の活用)
			★個別実際の雇用現場の状況に応じた支援	■第 6 クラスター (事業主支援の方法・内容)
				■第 7 クラスター (事業主のニーズと障害者のニーズとの調整)
★雇入れの体制の整備と障害者の担当職務の検討の支援				■第 8 クラスター (雇用開発・職務創出)
				■第 9 クラスター (そもそもの人員不足と育成体制の課題)

図表 2-24 問 20 の階層的クラスター分析の結果 2

上図で、第 6～7 クラスターの 2 つは、より上位の 1 つのクラスター群の下位クラスターとなっている。この上位のクラスター群を、その内容から仮に「個別実際の雇用現場の状況に応じた支援」と名付ける。

次に、第 6～7 クラスターの群は、第 5 クラスターとともに、語の出現パターンが共通する、より上位のクラスター群の下位クラスターとなっている。これらを、その内容から仮に「支援機関と制度の活用」と名付ける。

同様に、第 4 クラスターを加えたクラスター群を「それぞれの職場や障害者に固有の課題の解決」、さらに第 3 クラスターを加えたクラスター群を「支援機関が行う事業主の状況の把握」、第 2 クラスターを加えたクラスター群を「求人活動の支援」とそれぞれ名付ける。

以上の第 2～7 クラスターの 6 つの階層構造とは別に、第 8～9 クラスターは独自のクラスター群を構成している。こちらについては、その内容から「雇入れの体制の整備と障害者の担当職務の検討の支援」と名付ける。

最後に、第 2～7 のクラスター群と、第 8～9 のクラスター群とを束ねる第 1 クラスターの存在がある。この最も外枠にある大きなクラスター群を、「発達障害・精神障害への対応」と名付ける。

以上のことから、問 20 の回答結果においては、図表 2－25 のとおり 7つの障害者雇用の課題が見られた。

- 発達障害・精神障害への対応
- 雇入れの体制の整備と障害者の担当職務の検討の支援
- 求人活動の支援
- 支援機関が行う事業主の状況の把握
- それぞれの職場や障害者に固有の課題の解決
- 支援機関と制度の活用
- 個別実際の雇用現場の状況に応じた支援

図表 2－25 問 20 の回答結果に見られた障害者雇用の課題

21 今後の事業主支援に役立つ資料等

問 21 どのような資料、ツール、プログラム等があれば、貴センターの今後の事業主支援に役立ちそうですか？ 資料等の内容、解決したい課題等を自由にご記入ください。

問 21 の回答に現れた、事業主支援に役立ちそうな資料、ツール、プログラム等の内容、解決したい事業主支援の課題等を図表 2－26 のとおり 6 種類に分類した（全文は 191 ページの巻末資料 6 参照）。

図表 2－26 問 21 の回答の概要

自由記述(42 地域センターが回答)

分類 ³⁸	意見（例） （事業主支援に役立つような資料、ツール、プログラム等の内容、解決したい事業主支援の課題等）
相談で役立つような資料、ツール	A4 サイズ 1 枚の各障害特性や中途障害者の職場復帰の進め方等の資料、地域ごとに求職者数や就職者数などを入力すれば活用できるフォーマット、…その他
障害者雇用の理解促進	事業主が障害者雇用の取組を始めていただけるような資料、障害者雇用への取組へのハードルが下がるような見やすく使いやすいツール、…その他
雇用開発・職務創出	業務の切り出しのためのチェックリストなど事業主がすぐに活用できそうなツール、業種ごとの職務の切り出し例、…その他
事例関係資料	精神・発達・高次脳に特化した業種別の雇用事例集、業種ごとの雇用事例をまとめたリーフレット、人事評価制度やキャリアアップのモデル事例、…その他
研修資料	研修メニュー及び説明資料、面談の進め方や課題の共有の仕方、問題解決のための面談方法等に関する研修プログラム、…その他
その他	合理的配慮について話し合っていくことが大事だと理解できるようなわかりやすいパンフレット、事業所内で作成できるナビゲーションブック、…その他

³⁸ この表の回答の分類及び分類名は、読み易さ等の配慮のため本章執筆者が行った整理結果である。

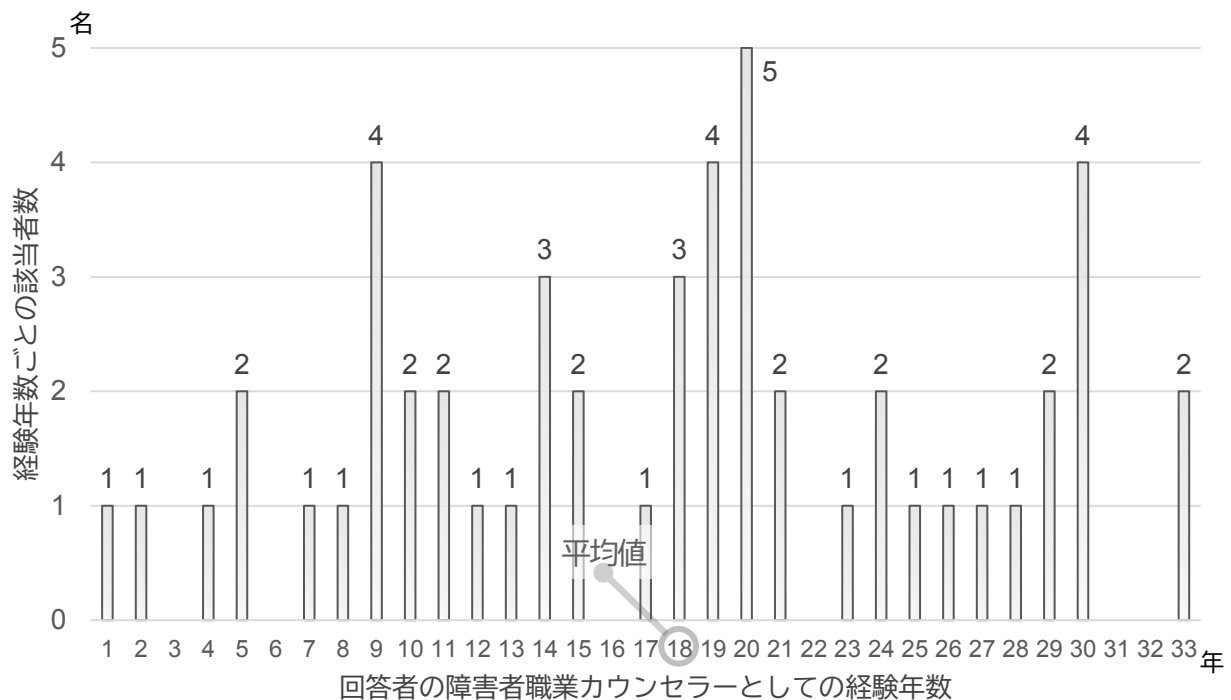
22 回答者の業務経験年数

問 22 このアンケートの主たる回答者の障害者職業カウンセラーとしての経験年数を、1年未満は切上げて1年として加算し、「〇〇年」の単位でご記入ください。

回答者の属性（業務経験）は図表 2-27 及び図表 2-28 のとおりである。

図表 2-27 問 22 の回答 1（経験年数の平均値等）

回答地域センター数 ³⁹ n=51	
平均値	18 年
最大値	33 年（2 名）
最小値	1 年（1 名）
最頻値	20 年（5 名）
1 標準偏差	9 年
平均値±1 標準偏差（回答者の 68%）	9～27 年



図表 2-28 問 22 の回答結果 2（経験年数ごとの人数の分布）

³⁹ 回答総数 53 地域センター中、この設問に回答した 51 地域センター。

第4節 まとめと考察

1 地域センターの事業主援助業務の実施内容

障害者・患者が特定されていない段階（雇用の拡大を含む）の事業主支援と、その後の特定の障害者・患者の採用（又は職場適応、職場復帰）に伴う事業主支援との比較では、支援の頻度は後者の方が高かった。前者の「特定されていない」段階の支援は、後者の「特定の」障害者等に伴う段階の支援よりは、頻度は低いものの、ほとんどの地域センターで実施されていた。

支援の内容は、社員研修への協力が全地域センターで実施されていたほか、社外のセミナーや研修への参加の案内、典型的な障害特性や配慮事項の説明、障害者の担当職務の内容の提案、制度や事業の利用の案内、他社の障害者雇用事例の紹介等の支援がこれに続いていた。

また、障害者の担当職務に関する地域センターから事業主への提案は、2009年調査の結果との比較から、次の点において進展がみられたことは、職務開発等に対する支援ニーズの変化とともに、その背景にある担当職務の検討という障害者雇用の課題を捉えることの重要性が改めて示唆された。

- （1）問12の回答に示されたように、介護職の補助、物流倉庫作業等を含め、提案する職種が、より多様になったこと。
- （2）問13の回答に示されたように、元々いずれかの社員が担当していた職務から切り出した作業のみならず、生産性向上や主要な業務への専念等が期待されるサポートの職務等の提案も増えたこと。

2 支援が求められている障害者雇用の課題

今回の地域センターに対する調査では、障害者・患者が特定されていない段階で事業主支援を実施する場合の、事業主にとってのねらいが調査された（図表2-7及び図表2-8）。

また、今回の調査では、障害者雇用の課題の背景となる、障害者雇用に関する最近の事業主の実状、地域の障害者雇用の課題、支援機関への期待、今後の事業主支援のあり方について、自由記述で尋ねており、図表2-25のとおり7つの課題が見出された。これらの課題は、図表2-24でみたとおり相互に階層構造を成していた。

以上をまとめると、支援が求められている障害者雇用の課題は図表2-29のように整理できた。

- 企業全体の方向性
 - 法定雇用率の達成、実雇用率、法定雇用率の達成後のさらなる障害者雇用の拡大
 - 経営者・社員の意識向上、経営者・社員への情報提供
- 職場の理解・調整
 - 障害者の担当職務の検討、職務開発
 - そもそもの人員不足と育成体制の課題
 - 社内体制、雇用の仕組みづくり
- 企業全体と職場の両方の理解、企業と障害者のニーズ調整
 - 企業全体の視点と職場の視点
 - 事業主のニーズと障害者のニーズとの調整
- 予測が難しく準備を整えることが困難な課題の解決
 - 発達障害者と精神障害者の雇用上の課題
 - 支援困難な諸課題
- 企業における障害者雇用の実務
 - 求人活動における支援機関の活用
 - 事業主支援の方法・内容
 - 地域の社会資源の活用

図表 2-29 地域センター調査に見られた障害者雇用の課題

3 障害者雇用の課題を把握するツールの作成

支援機関が、事業主の障害者雇用の前進に一層寄与するためには、個々の事業主の状況の円滑な把握とともに、障害者の雇用準備段階から雇用後にかけて生じやすい事業主の課題を予測し、随時課題を発見し、これに対処するための的確な支援方法を適切なタイミングで事業主に向けて積極的に提案することが重要である。

その際、事業主の障害者雇用の課題を円滑に把握するためのアセスメントツールの活用が有効と考えることから、本章で明らかになった障害者雇用の課題のリストに加え、専門家や企業の人事担当者の意見及び先行文献等を基に、主に地域センターのカウンセラーと相談しながら活用できる、障害者雇用の課題を円滑に把握するためのツールを作成することとした。次章では、その作成の過程を説明する。