

## 卷末資料

## 巻末資料 目次

|         |                  |                                                            |     |
|---------|------------------|------------------------------------------------------------|-----|
| 資料 1    | 第 2 章第 1 節       | 調査票「事業主支援の実施内容に関するアンケート」                                   | 179 |
| 資料 2    | 第 2 章第 3 節       | 問 12 の回答の詳細                                                | 184 |
| 資料 3    | 第 2 章第 3 節       | 問 18 の回答の詳細                                                | 186 |
| 資料 4    | 第 2 章第 3 節       | 問 19 の回答の詳細                                                | 188 |
| 資料 5    | 第 2 章第 3 節       | 問 20 の回答の詳細                                                | 189 |
| 資料 6    | 第 2 章第 3 節       | 問 21 の回答の詳細                                                | 191 |
| 資料 7    | 第 3 章第 2 節       | 調査票「アンケート A 障害者雇用のための取組検討サポートツールに関するアンケート」                 | 192 |
| 資料 8    | 第 3 章第 2 節       | 調査票「アンケート B 障害者雇用のための取組検討サポートツールの試用結果に関するアンケート」            | 193 |
| 資料 9    | 第 3 章第 2 節       | 使い方ガイド                                                     | 194 |
| 資料 10   | 第 3 章第 2 節       | 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及び地域センターの主任カウンセラーの意見の詳細 | 195 |
| 資料 11   | 第 3 章第 2 節       | 全地域センターの事業主援助業務担当者等の意見及び試用結果                               | 199 |
| 資料 12   | 第 3 章第 2 節       | 企業の人事担当者の意見の詳細                                             | 202 |
| 資料 13-1 | 第 3 章第 3 節       | 障害者雇用のためのサポートツール                                           | 205 |
| 資料 13-2 | 第 3 章第 3 節       | チェックポイント別 参考資料                                             | 207 |
| 資料 14   | 第 4 章第 2 節       | E 社 a 本店における職場定着支援                                         | 221 |
| 資料 15   | 第 4 章第 2 節       | 中小企業事業主の任意団体を対象とした研修プログラムの試行                               | 224 |
| 資料 16   | 第 4 章第 2 節       | 研修資料                                                       | 228 |
| 資料 17   | 第 4 章第 2 節       | 調査票「研修に関するアンケート」                                           | 235 |
| 資料 18   | 第 4 章第 2 節       | アンケート調査の自由記述回答の結果                                          | 237 |
| 資料 19   | 第 4 章第 3 節・第 4 節 | 調査票「第●回 研修に関するアンケート」                                       | 239 |
| 資料 20   | 第 4 章第 3 節       | 調査票「研修に関するアンケート」                                           | 240 |
| 資料 21   | 第 4 章第 3 節       | 支援者社員に対するヒアリング調査結果                                         | 243 |
| 資料 22   | 第 4 章第 4 節       | SST を活用した人材育成プログラムの概要                                      | 246 |
| 資料 23   | 第 4 章第 4 節       | 調査票「研修に関するアンケート」                                           | 250 |
| 資料 24   | 第 4 章第 4 節 2     | 全研修終了後のアンケート調査結果                                           | 253 |
| 資料 25   | 第 4 章第 4 節 2     | 全研修終了後のヒアリング調査結果                                           | 256 |
| 資料 26   | 第 4 章第 4 節 3     | 「SST を活用した人材育成プログラム」を活用した提案型事業主支援の試行Ⅱ-Ⅱの前に実施したワークショップについて  | 261 |
| 資料 27   | 第 4 章第 4 節 3     | 全研修終了後のアンケート調査結果                                           | 264 |
| 資料 28   | 第 4 章第 4 節 3     | 全研修終了後のヒアリング調査結果                                           | 270 |

# 事業主支援の実施内容に関するアンケート

◎地域障害者職業センターの事業主支援の実施内容に対応した新たなツールの開発等に資するため、本調査へのご協力をお願いします。

◎本調査の結果については、地域障害者職業センターや個人が特定されない方法により分析を行い、結果については調査研究報告書等により公表することとしております。このため、回答の記述には、事業所や個人が特定されるような情報や個人情報を含めないでください。

◎令和2年3月9日(月)頃までに回答を完了し、それぞれの支部共有フォルダ内の、この調査票が置かれていた以下のフォルダへこのファイルを保存してください。

¥¥●●¥  
¥●●¥  
¥●●¥

◎お問い合わせは以下の担当者宛、お願いします。

担当者

●● (障害者職業総合センター)  
TEL / ●●●●●●●●●● (直通)  
e-mail / ●●●●●●●●●●.jp (代表)

◎次ページの問「1」から回答を開始してください。

## 設問・回答欄

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。
- ( ) 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
- ( ) 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
- ( ) その他の事業主支援
2. 上の設問で「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。

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(平成31年4月～令和2年1月、以下同じ。)内に○を入力してください。
- ( ) 実施した →問「4」へお進みください。
- ( ) 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。

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)の事業主支援のきつかけについて、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。

- ( ) 事業所からの要請
- ( ) ハローワークの雇用率達成指導への同行
- ( ) ハローワークによるセンター利用のあっせん
- ( ) ハローワーク以外の関係機関からの要請
- ( ) その他のきつかけ

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

次の問「6」へお進みください。

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、( )内に入力してください。

- ( ) 障害者の担当職務の検討
- ( ) 法定雇用率の達成
- ( ) 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
- ( ) その他のねらい

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。

次の問「8」へお進みください。

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。

- ☐ 障害者の担当職務の内容の提案
- ☐ 求人票の作成に係る助言
- ☐ 制度や事業の利用のご案内
- ☐ 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）
- ☐ 社員研修への協力（講師派遣、外部講師の活用を含む）
- ☐ 典型的な障害特性や配慮事項の説明
- ☐ 他社の障害者雇用事例の紹介
- ☐ 雇用事例企業、訓練校等の見学の設定
- ☐ 障害者雇用管理サポーターの活用
- ☐ その他の方法

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。

次の問「10」へお進みください。

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。

- ☐ 提案した
- ☐ 提案しなかった→問「17」へお進みください。
- ☐ その他

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。

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。

次の問「13」へお進みください。

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。

- ( ) その事業所の誰かが日常的に担当していた職務
- ( ) 主な職務を補う周辺の職務
- ( ) 外注していた職務
- ( ) 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
- ( ) 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
- ( ) 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
- ( ) その他

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。

次の問「15」へお進みください。

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。

- ( ) 業務リストを事業所に作成してもらった
- ( ) 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
- ( ) 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
- ( ) その他

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。

次の問「17」へお進みください。

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すか？ いずれかの( )内に○を入力してください。

- ( ) 支援したことがある  
( ) 支援したことはない →問「20」へお進みください。

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。

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。

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。

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。

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。

年

◎アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

◎令和2年3月9日(月)頃までに回答を完了し、それぞれの支部共有フォルダ内の、この調査票が置かれていた以下のフォルダへファイルを保存してください。

¥¥●●¥

¥●●●¥

¥●●●¥

◎お問い合わせは以下の担当者宛、お願いします。

担当者

●● (障害者職業総合センター)  
TEL/●●●●●●●●●● (直通)  
e-mail/●●●●@●●●●●●●●.jp (代表)

資料2  
(第2章第3節関係)

問12の回答の詳細

| □ 障害者雇用の検討に至った経緯に着目                                                                                                          |                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 地域センターが提案に際して事業主と共有した着目点、留意点                                                                                                 | 地域センターが提案した職務                                                                                                                                                  |
| ●その事業主が障害者を雇用に取り組みきかけや、面談する担当者の立場を考慮して、ニーズをくみ取り、ニーズと結び付けて提案することに留意した。                                                        | ●造園会社に対して、面談及び職場見学による助言を行い、本社内の事務者と清掃の組合せ、又は清掃、洗車、併設する倉庫内の整理を組み合わせた職務を提案した。                                                                                    |
| ●事業所の業務拡大(作業量の増大)に伴い、事業所から相談を受け、仕事の切り出しや創出を提案した。                                                                             | ●清掃、事務                                                                                                                                                         |
| ●事業所が担当職務をある程度検討した上で相談を受けた。                                                                                                  | ●清掃、スキヤン、データ入力等。                                                                                                                                               |
| ●外注や、すでにほかの従業員が行っている清掃・作業等を担当職務に設定する場合、職務内容のみでなく、作業量を調整した。                                                                   |                                                                                                                                                                |
| ●備品(消耗用具)の扱いについて確認した。                                                                                                        |                                                                                                                                                                |
| これら障害者雇用について検討していきたいが、具体的な進め方が決まっていない企業に対しては、その事業所で障害者雇用がイメージできるように、参考になりそうな先行雇用事例の中から職務選定、職務創出の進め方を情報提供した。                  | -                                                                                                                                                              |
| ●障害者雇用を進める方法が具体的に決まっている企業に対しては、上記の説明とともに、職場を拝見し、事業主と一緒に職務を検討した。                                                              |                                                                                                                                                                |
| ●特定の障害者に採用の内定を出している企業に対しては、事業主がマッチングを考え、職務を検討できるよう、その方の障害特性を把握し説明した。                                                         |                                                                                                                                                                |
| ●地域の支援機関に対しては、マッチングのため、上記の方法のほか、障害者の職場見学や職場実習を勧めた。                                                                           |                                                                                                                                                                |
| □ 他社の雇用事例に着目                                                                                                                 | 地域センターが提案に際して事業主と共有した着目点、留意点                                                                                                                                   |
| ●他社の事例の紹介を行いながら、社内にある仕事でできそうなことを考えていた。別の事業所では、職務創出の考え方の説明を、社員研修を通じて行った後、社内アンケートを実施した例もあった。                                   | 地域センターが提案した職務<br>●事務補助（データ入力、名刺作成、シュレッダー、DM 発送等）、介護補導（利用者と一緒に行う軽作業）等。<br>●研究機関における軽作業（試験器具の洗浄、共用部分の清掃、シュレッダー、書籍の管理、郵便物や書籍を各部署に運ぶなど）<br>●老健施設内の清掃や洗濯、介護補助などの職務。 |
| ●ジョブコーチ支援事例、障害者雇用事例リファレンスサービスを参照の上、事業所を訪ねて相談を実施した。                                                                           |                                                                                                                                                                |
| ●支援を進める上では、事業所の障害者雇用に関する考え方を把握する必要があった。                                                                                      |                                                                                                                                                                |
| ●A社では対応できたことでも、B社では対応できないということもあり、他社の事例情報の提供だけでは必ずしも有効とは言えない。                                                                |                                                                                                                                                                |
| ●雇用事例を口頭で説明した。                                                                                                               |                                                                                                                                                                |
| ●パベルメーカーの店舗スタッフとして障害者雇用の実績のある事業所を、今後、障害者雇用を進めようとしている同業の事業所に紹介し、店舗での作業内容の検討に工場交換ができる場を設けた。<br>製造工場に対して、製造以外の事務部門の業務内容の例を提案した。 |                                                                                                                                                                |

この表の左側の欄「地球惑星センターが提案した業務」の2つは、読みやすさ等の配慮のため執筆者が行った整理結果であり、回答欄にはこのような区分は設けられなかった。整理に当たって、読みやすさを考慮して文体の一掃を整えるように該当する内容がはいった回答の場合には「記入した」と記入した。

<sup>2</sup> 障害者の雇用事例を紹介する独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が運営するWEBサイト。 <https://www.ref.jeed.go.jp/>

| □ 特定の障害者の障害特性や適性に着目 | 地域センターが提案に際して事業主と共有した着目点、留意点                                                                                                                                                                                                                                                                    | 地域センターが提案した職務                                                                                                                                    |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <p>● 地域センターを現在利用している求職中の障害者を想定して、具体的な特性等を担当者に説明し対応可能な(臨機応変な対応が苦手である等)、対象者が経験したことのある業務や対応が可能であると思われる業務を組み合わせて提案した。</p> <p>● 現場が障害者の受入れにに対して不安や負担感を訴えている事業主に対して、現場からの理解を得られやすくするよう、間接業務、補助業務を提案した。</p>                                                                                            | <p>● 保育園での清掃</p>                                                                                                                                 |
|                     | <p>● 職業準備支援等の受講者の中に、その事業所の職場や業務にマッチしそうな障害者がいれば、事業所と障害者に見学や実習を提案した。</p> <p>● 右欄で「電話応対のないPC入力」を主とした事務作業ではない介護職ではない清掃、下請作業。</p> <p>● 右欄で「介護職ではない」とは、高齢者への直接の介護をする必要がない仕事。その方の入職により、介護職員は介護業務に専念することができ、施設全体の効率を上げることができる仕事である。</p> <p>● 右欄で「分業」としたのは、シーズがしがし、トレ等、特定の職務を行うことにより、作業の漏れを減らすためである。</p> | <p>● 執務室での事務補助、ピッキング業務、清掃中心の庶務業務。</p> <p>● 電話応対のないPC入力を主とした事務作業。</p> <p>● 介護現場における介護職ではない清掃、下請作業。</p> <p>● ホテル清掃における分業。</p> <p>● 工場における清掃業務。</p> |
|                     | <p>● 特定の障害者の障害特性を念頭に、電話対応など一部業務を除外してもらった。人事担当者からのトレーニングと、事業場の見学を実施した。</p>                                                                                                                                                                                                                       | <p>● 簡易作業、補助作業を切り出し、組み合わせる。</p>                                                                                                                  |

| <p>□ 現に事業に貢献している職務に着目</p> <p>地域センターが提案し、留意点</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>地域センターが提案した職務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●製造部門、製品ショールーム</li> <li>●CADエンジニア、機械加工作業(旋盤等)等</li> <li>●製品在庫管理、格品、梱包・発送、返品処理、廃品処理、データ入力</li> <li>●原料発注登録類の入力・ファイルイン</li> <li>●図面製本、ペーパーレス化(PDF化)</li> <li>●工場内の窓、壁、床等の清掃、掲示物貼替え、展示物の入れ替え、見学客情報等の管理</li> <li>●営業、販売部門、企画、間接部門「マーケティング」基礎データの調査・分析、収益分析、営業関連データの収集・分析(市場リサーチ)</li> <li>●「営業支援」資料作成 伝票・名刺・封筒印刷、会議資料作成・セット、ダイレクトメール封入・発送、</li> <li>●[Web] Webコンテンツ作成、Webデザイン・メンテナンス、Web アクセスシビリティチェック、ネット販売情報</li> <li>●の更新、Web掲載用写真撮影、画像処理・取り込み</li> <li>●[経理] 給与・出張費計算・データ入力</li> <li>●[庶務] OA機器管理、事務用品・消耗品の在庫管理、コピー用紙・トナリ補充、シュレックター作業、会議室清掃、会議向けレイアウトセット、給湯室清掃、給茶機メンテナンス</li> <li>●その他の部門</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>●雇用後、その職務を担当する障害者のモチベーションにも影響するため「障害者にもできる仕事」という視点、言い方はなかった。決めつけない、限定しないように配慮した。[雑務]「軽作業」等の言葉を用いないよう留意した。</p> <p>●職務を授けなくても居つからない場合は、新たな職務を創り出すようにした。企業にとってプラスとなる、社員にとつてあるとよい職務を新たに創出して障害者雇用を検討することもある。</p> <p>●事業所の人事担当者、地域センター、ハローワークだけで職務を検討・選定するのではなく、現場や事業所全体の人材にも検討した。</p> <p>●職務の検討は、職場や事業所全体の人材にも検討している等、様々な要因とも関係する。事業主にとつても、雇用される障害者にとつても、Win-Winの状態に結びつけやすかつた。</p> <p>●業務譲渡・派遣社員により対応している業務などを、新たに雇用する障害者の仕事とすることもある。</p> | <p>●雇用後、その職務を担当する障害者のモチベーションにも影響するため「障害者にもできる仕事」という視点、言い方はなかった。決めつけない、限定しないように配慮した。</p> <p>●職務を授けなくても居つからない場合は、新たな職務を創り出すようにした。企業にとってプラスとなる、社員にとつてあるとよい職務を新たに創出して障害者雇用を検討することもある。</p> <p>●事業所の人事担当者、地域センター、ハローワークだけで職務を検討・選定するのではなく、現場や事業所全体の人材にも検討した。</p> <p>●職務の検討は、職場や事業所全体の人材にも検討している等、様々な要因とも関係する。事業主にとつても、雇用される障害者にとつても、Win-Winの状態に結びつけやすかつた。</p> <p>●業務譲渡・派遣社員により対応している業務などを、新たに雇用する障害者の仕事とすることもある。</p>                                                                                                                                                                                                                                                   |

3 職場でのコミュニケーション、作業への集中、日々の生活リズム等に関する、職業準備のための通所プログラム。



|                                                                                                                     |                                                                                                                        |                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                     | <p>▶ 店舗、駐車場、オフィス、研修施設、社員寮の清掃</p> <p>▶ 工場構内の緑化・保安、作業着等のクリーニング</p> <p>▶ 社員食堂・喫茶の調理、洗浄、コーヒーマシン保守</p> <p>●製造ラインの工程の一部。</p> | <p>● 店舗、駐車場、オフィス、研修施設、社員寮の清掃</p> <p>● 工場構内の緑化・保安、作業着等のクリーニング</p> <p>● 社員食堂・喫茶の調理、洗浄、コーヒーマシン保守</p> <p>●製造ラインの工程の一部。</p> |
| ●職場見学により対応可能と思われる職務を切り出した。                                                                                          |                                                                                                                        |                                                                                                                        |
| ●具体的にどのような障害がある方であれば、その職務に対応できそうかを、支援者側で想定しながら、工場内の作業内容を見学した。                                                       |                                                                                                                        |                                                                                                                        |
| ●工場内を案内してもらい、作業手順を細分化して切り出しを実施。併せて、現場担当者にはヒアリングを実施した。                                                               |                                                                                                                        |                                                                                                                        |
| ●担当者からの聴取、現場の見学、同業他社の事例を踏まえて切り出し方法を、事業所と一緒に検討。事業所との相談場面で、地域センター以外の支援機関も同席し、意見を出した。                                  |                                                                                                                        |                                                                                                                        |
| ●事業所内(特に工場等)を見学したのちに、障害者が従事できそうな職務について提案した。                                                                         |                                                                                                                        |                                                                                                                        |
| ●一つの部署で切り出しを完結せよとすると、複数の部署をまたがった形で職務を切り出して設定していくことを助言した。                                                            |                                                                                                                        |                                                                                                                        |
| ●特定の障害者(応募者が決まっていない局面では、幅広く応募者を募ることができそうな仕事を提案した。                                                                   |                                                                                                                        |                                                                                                                        |
| ●障害者が簡単な仕事しかできないと勘違いされないうよう提案する必要がある。                                                                               |                                                                                                                        |                                                                                                                        |
| ●納期が長い、期間が切迫していない仕事を提案した。                                                                                           |                                                                                                                        |                                                                                                                        |
| ●あくまでお互いのハードルを下げるため、当初の仕事内容として上記のような仕事から始めることを提案し、お互いが慣れて、本人の適性が見えたら、中核的な仕事内容に移行していくよう助言した。                         |                                                                                                                        |                                                                                                                        |
| ●複数の事務職がいる職場で、事務補助業務を切り出して一人分にすると、既存の業務で対人折衝的な職務を除き定型業務に特化して括っていたけど、時間的に不足するので環境整備(清掃等)を本来業務に付け加えていただく、などの対応をお願いした。 |                                                                                                                        |                                                                                                                        |
| ●提案した職務が、当初の事業所の希望とは異なっていた場合、障害者に対するアセスメントとともに、必ず職力となるよう支援することが必要である。                                               |                                                                                                                        |                                                                                                                        |
| ●「障害者用にわざわざ作り出す」特に「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に、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を心がけた。                 |                                                                                                                        |                                                                                                                        |
| ●好事例集やリファレンスサービスなどを活用し、同業他社の取組事例を紹介し、具体的なイメージや前向きな気持ちをもっていただけるように支援した。                                              |                                                                                                                        |                                                                                                                        |
| ●その事業所の既存の一般向け求人の仕事内容から、障害者が従事できる職務がないか、工程を分け部分的に従事できる職務がないか検討をいただく。「本来業務」の中で担当職務を見出したほうが、職力に直結しやすいから。              |                                                                                                                        |                                                                                                                        |
| ●周囲の従業員の負担感を少なくするため、ミスが起きたときのリカバーがしやすい職務を選定した。                                                                      |                                                                                                                        |                                                                                                                        |
| ●職務の「難易度」や「まとまり」、「ルーチンワーク(日・週・月単位)」、「重要だが急ぎではない職務」等の視点から事業主に検討していただいた。                                              |                                                                                                                        |                                                                                                                        |
| ●事業所内各部署の業務内容及び人員、人手が不足している部署と充足している部署、事業所内のサポート体制がどの程度とれるかどうかを、実際に社内を見学させてもらって提案した。                                |                                                                                                                        |                                                                                                                        |
| ●職務設定に関する職場従業員へのアンケート調査を提案した。                                                                                       |                                                                                                                        |                                                                                                                        |
| ●複数の既存業務からピックアップ、集約して提案した。                                                                                          |                                                                                                                        |                                                                                                                        |

| □ 職務の検討手順に着目(業務のリスト化、並べ替えなど)                                                                                  | 地域センターが提案に際して事業主と共有した着目点、留意点 | 地域センターが提案した職務                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| ● 具体的職務を提案する前に、職務創出の考え方を伝えた(既存の職務から選ぶ、障害者が従事できる職務を創出する等)。                                                     |                              | —                                                                                    |
| ● 上記と併せて、障害者雇用事例リファレンスサービスから当該事業所向けに抽出した、同業他社の雇用事例を、情報提供した。                                                   |                              |                                                                                      |
| ● 特定の障害者を雇入れる予定の事業所で、情報処理を要する仕事しかない職場に対して、どのように仕事の適性を検討するかのプロセスを以下のように説明した。                                   |                              |                                                                                      |
| 1) 職務単位で考えるのではなく、日頃の仕事がどのような流れで行われているのか「か」どういう判断や処理を行っているのかのプロセスを細分化することをまずご提案する。                             |                              |                                                                                      |
| 2) 次に、「重要な認知・判断・情報処理をする部分」と「スキームが整理された後に実行する部分」に分ける。その際、どのような経過で情報処理を行ったかでもできればご確認いただく。                       |                              | —                                                                                    |
| 3) 2)を繰り返すと、当該障害者がどの程度まで職務対応ができるかが見えてくるので、以上を幾つかの業務で体験させてもらった。その結果から、周囲がある程度フォローすることで、該当職務を担えるかどうか検証することができた。 |                              |                                                                                      |
| ● 定型業務が少なく、一定程度の認知処理が求められたため、単なる職務の提案ではなく、以上のような検討のプロセスを支援して、提案するようにした。                                       |                              |                                                                                      |
| ● 社内アンケート(業務リスト化)を提案、ひな型を提供した。                                                                                |                              | ● 事務周辺業務。<br>● 環境美化・清掃。                                                              |
| ● 近い業界の雇用事例を紹介した。                                                                                             |                              | —                                                                                    |
| ● 職務創出について、全部署担当者へ障害者雇用の理解周知と併せて、創出可能な職務についてのアンケート実施を行い、職場全体の職務の創出実施を提案した。                                    |                              |                                                                                      |
| ● 事務補助に関しては、全社員に対して職務創出アンケートを実施した。                                                                            |                              | ● 保育現場でのトイレ清掃専従、金属加工工場における粉塵の処理、事務補助業務を提案。<br>● 朝の準備等の「オフィス管理・事務補助業務」「製造補助・屋外清掃業務」等。 |
| ● 定型業務を集約するための社内アンケートを実施し、当該業務の見学を踏まえて提案した。                                                                   |                              |                                                                                      |
| ● 仕事の切り出しの方法、考え方を提案した。事業所による職務の検討の後、再訪問し、ハローワークの同席を求め労働条件等の相談を受けた。                                            |                              | —                                                                                    |
| ● 先行雇用事例での職務の切り出し方法、職務設計の方法を説明した。切り出しモデル、積み上げモデル、特化モデルを紹介。これらを踏まえ、職務のリストアップの提案、その後、内容を検討していただいた。              |                              | ● 事務補助業務<br>● 清掃業務、ゴミ回収・仕分け業務                                                        |
| ● 口頭にて事例を説明、他社の見学を調整した。                                                                                       |                              |                                                                                      |
| ● 職務開発の手法である「切り出し・再構成モデル」「特化モデル」「積み上げモデル」を解説した。                                                               |                              | ● 高齢者施設における「清掃」「食事の配膳・下膳」「レクリエーションの準備」等の職務創出について助言した。                                |
| ● 職務の検討方法の留意点として、積み上げモデルで任せられる事務等作業や当初心定していたような成果がなかった場合、何を中心に任せるか等の特化型雇用に関する相談を、事業主から受けた。                    |                              | ● PC を使用した事務作業、紙媒体も含む事務補助作業。                                                         |

自由記述(51 の地域センターが回答)

問 18 の回答の詳細\*

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 講義・演習等のテーマ(タイトル又は内容説明)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <div><div><div>□ 障害者雇用の現状、制度とサ－ビス</div><div><div>●障害者雇用の情勢</div><div>●障害者雇用とは(雇用率制度・障害者の雇用状況・企業へのメリット)</div><div>●障害者雇用の必要性</div><div>●障害者雇用の必要性、法制度</div><div>●障害者雇用の意義、法律について</div><div>●障害者雇用制度・意義</div><div>●障害者雇用に取り組む意義と障害者雇用に向けての準備について</div><div>●障害者雇用率制度の説明</div><div>●障害者雇用率制度、障害者雇用納付金制度、差別禁止及び合理的配慮の提供</div><div>●障害者雇用の意義、雇用率制度等について</div><div>●障害者雇用に関する制度</div><div>●障害者雇用について～法令、会社に求められる配慮事項</div><div>●合理的配慮の提供について</div><div>●合理的配慮のヒント(事例・演習)</div><div>●法改正の動向</div><div>●活用できる助成制度、支援制度</div><div>●各種支援制度の説明(ジョブコーチ支援、各支援機関等)</div><div>●支援機関の役割・支援制度等</div><div>●関係機関の機能</div><div>●ジョブコーチ支援の活用方法</div></div></div></div> |

4 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執筆者が行った整理結果である。また、複数の回答者が同様の回答記述をした場合であっても、その事実を表すためすべての回答を列挙している。このため、似たような回答が重複している箇所がある。

| □ その他の着目点、留意点                                                                                                                                                                                                       | 地域センターが提案した着目点、留意点                                                                                 | 地域センターが提案した職務                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| ●労働市場、求職者の希望職種を考慮し、応募者が多数見込める事務系の業務の切り出しを検討するよう提案した。                                                                                                                                                                | ●外注業務を内部職員の職種として検討、本人の強みの作業を他部署から寄せ集めて、一日の仕事にする。事務実務作業の創出について、同業他社のリファレンスシート(雇用事例)を参考し、参照・検討いただいた。 | ●定型的なPC入力、PDF化業務等。                                |
| ●高齢者施設で、キーパーソンの配置、単独作業と他の社員と一緒の作業との別、どの社員の仕事の補助作業か、誰に質問・報告・連絡するか…などの人的環境が、雇用される障害者にとって明確になるように職務を検討し、ご提案した。                                                                                                         | ●身体障害者でSEの業務を想定する事業主に、現在の求職者の動向を伝えつつ、シンプルな事務補助的な業務が望ましいことをお伝えした。                                   | ●介護・看護補助。<br>●事務補助。<br>●環境整備、建物内清掃。               |
| ●事業主が具体的なイメージを持ち、実現可能と思われる内容を提案した。                                                                                                                                                                                  | ●いわゆる「隙間仕事」の洗い出しによる職務を調整・創出し、提案した。                                                                 | —                                                 |
| ●初めて障害者を雇入れる事業主に対して、職務を検討する際に「すき間仕事を組み合わせて障害者の業務に」という説明を研修等で行うことがあるが、それまで障害者の雇用経験がなかった(障害者特性の理解がかならずしも十分でない)事業主の中には「障害者にてきそう(な)すき間仕事がない」と否定的に捉えたり、具体的なイメージがわかない場合も多くある。同業他社の取組事例を、なるべく多く用意し、必要に応じて提供しながら、相談を進めていった。 | ●職務の検討に際しては、まず事業所側が想定している配慮部署をベースに職場を訪問させていただき、想定業務の内容や執務環境等を確認しながら周辺業務で追加可能と思われる業務をチェックして提案した。    | ●事務職(定型作業を中心とした簡易事務)、倉庫内補助作業、簡易事務と環境保全業務の組み合わせなど。 |
| □ 地域センターが提案したその他の職務の例 (「着目点、留意点」に関する事項が付けられていなかった回答)                                                                                                                                                                | ●一般求人と同等の職務、補助業務                                                                                   | —                                                 |
| ●物流部門での作業で、現在いるベテラン従業員は食品と梱包を一括して行っているが、発達障害者や精神障害者は食品に対してプレッシャーを感じやすいことから、分業することを提案した。                                                                                                                             | ●コンビニを運営する事業所に対して、同業他社での取組を紹介しつつ、清掃やバックヤードでの業務等具体的な職務内容の提案を行った。                                    | —                                                 |
| ●ヘアサロン店舗の事務、スタッフの補助、ユニフォームの洗濯                                                                                                                                                                                       | ●自社ビルの清掃、データの入力作業                                                                                  | —                                                 |
| ●高齢者施設の事務補助、清掃、敷地内植栽管理                                                                                                                                                                                              | ●事務部門での職務の切り出し                                                                                     | —                                                 |
| ●事務補助作業、清掃作業、事業所内にある既存の作業からの切り出し                                                                                                                                                                                    | ●定型的一般事務                                                                                           | —                                                 |

| □ 障害特性、配慮事項                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 障害特性と配慮事項</li> <li>● 障害特性と配慮事項</li> <li>● 障害特性、障害者の雇用管理について</li> <li>● 各障害に応じた配慮事項など</li> <li>● 障害別の特性及び配慮のポイント</li> <li>● 障害特性の理解（管理者、一般社員、指導者、障害者それぞれ向け）</li> <li>● 障害特性と雇用管理のポイント</li> <li>● 障害者雇用についての概要と障害特性について説明</li> <li>● 障害特性について（依頼にもとづき調整）</li> <li>● 障害特性について</li> <li>● 一般的な障害特性と、対応のポイント</li> <li>● 障害の基礎知識、障害による対応方法</li> <li>● 障害特性と対応方法について</li> <li>● 障害者の特性と具体的な配慮の方法、社内体制の構築方法</li> <li>● 障害者の雇用と基礎知識、リワーク支援の活用について、ライクケアの要（気づき力を高める）</li> <li>● 障害者雇用の意義及び身体障害者（視覚障害、肢体不自由者）の障害特性に応じた配慮事項について</li> <li>● 障害者雇用の意義及び発達障害及び発達障害が疑われる職員への配慮のポイントについて</li> <li>● 障害者雇用について～障害の基礎知識とともに働くポイント～</li> <li>● 障害者の雇用・職場定着のポイント</li> <li>● 障害特性と職場における配慮事項</li> <li>● 障害理解のための研修会 …発達障害、知的障害、精神障害に関する内容</li> <li>● 障害者雇用と職場定着に向けて …障害者雇用の進め方、知的障害、精神障害、発達障害に関する内容</li> <li>● 会社からオーダーがあった障害者があった障害者についての特性説明（身体、精神）</li> <li>● 精神・発達障害、発達障害、知的障害、高次脳機能障害の特性と効果的な環境調整、配慮が望まれる事項等について（事業所のニーズによって必要な内容を組み合わせる）</li> <li>● 障害特性はすべての障害。精神・発達障害が多いわけではない。</li> <li>● 一般的な障害特性について（知的、精神、発達）</li> <li>● 知的障害・発達障害の障害特性と対応</li> <li>● 知的障害・発達障害・精神障害の障害特性と対応方法</li> <li>● 知的障害、発達障害、精神障害などの障害特性に関する解説</li> <li>● 知的障害者の障害特性・配慮</li> <li>● 知的障害、発達障害の特性と職業的課題</li> <li>● 知的障害の特性と雇用管理</li> <li>● 知的障害の特性と対応について</li> <li>● 知的障害者の障害特性と対応法について</li> <li>● 精神疾患の基礎知識と職場復帰の際の会社の対応・配慮</li> <li>● 精神・発達障害の特性や対応について</li> <li>● 精神・発達障害のある従業員への対応のポイント</li> <li>● 障害特性と対応…精神障害を中心とした内容</li> <li>● 発達障害の特性と接し方のポイントについて</li> <li>● 発達障害のある方の職場での特性を捉える化する～情報処理過程におけるアセスメントの視点紹介～</li> <li>● 発達障害者の障害特性と雇用管理のポイント</li> <li>● 発達障害の特性と雇用管理</li> <li>● 発達障害者の障害特性と対応法について</li> <li>● 発達障害・精神障害の特性など、障害特性についての理解を深める研修</li> <li>● 障害者雇用について～発達障害の方を中心に～</li> <li>● 障害者雇用（精神障害）～はじめてわかる障害者雇用～</li> <li>● 障害特性の理解（精神障害及び発達障害の特性と配慮事項）</li> <li>● 高次脳機能障害について</li> <li>● 高次脳機能障害の特性と配慮事項</li> </ul> |  |

| □ 職場での対応の仕方                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 障害特性と職場での接し方と支援機関の理解について</li> <li>● マンタルヘルス対策におけるリーダーのためのアサーティブコミュニケーション</li> <li>● 職場での具体的な支援ポイント</li> <li>● 障害特性と効果的なかわり方</li> <li>● 障害のある方と働く</li> <li>● 分かりやすい教え方（事例・演習）</li> <li>● カウンセリングの進め方とヒント（演習）</li> <li>● コミュニケーション技能の向上</li> <li>● グループで意見交換（例：障害者を雇用するにあたり不安に感じる点）</li> <li>● 体調不良の精神障害の方がふしりに出勤してきた際の声のかけ方（管理者以上を集めてのグループワーク）</li> <li>● 障害のある方との関わり方～〇〇障害の特性と対応のポイント～</li> <li>● 雇用中の障害者の特徴、具体的なエピソードとそれに対する合理的配慮について講義、質疑応答を含め1時間程度の研修を実施</li> <li>● 発達障害者の在職者がいる事業所について、ご本人の復職時に講義を行った。現場でご本人と一緒に働く方、上司に対して、一般的な発達障害の特性についての講義を行った。また、当該障害者の特性と配慮事項について、人事部と協力して講義を行った。講義終了後は意見交換を行い、現場での困りごとについて共有した。</li> <li>● 精神障害者の在職者がいる事業所について、ご本人の部署異動時に講義を行った。現場でご本人と一緒に働く方、上司に対して、一般的な精神障害の特性及びご本人の病氣（統合失調症）について講義を行った。また、当該障害者の特性と配慮事項について、障害者就業・生活支援センターと協力して講義を行った。講義終了後は、現場で懸念される点について参加者から意見を募り、対応方法について話し合いを行った。</li> <li>● 在職中の社員がうつ病で休職となり、同時期に発達障害の診断も受けたため、復職の際に発達障害の特性及び配慮事項の説明を実施。その後、社員の方と意見交換を行った。</li> <li>● 障害者雇用の考え方～精神障害者の雇用継続と職場定着支援～</li> <li>● 精神障害・発達障害について～障害の基礎知識とともに働くポイント～</li> <li>● 精神障害者の障害特性と職場定着の進め方</li> <li>● 高次脳機能障害のある方の特性と関わり方について</li> <li>● 高次脳機能障害で休職し、配置転換で復職した方について、同じ部署で働く社員向けに特性と配慮事項を説明。その後、現場での対応で困っている事など意見交換し、対応方法を助言。</li> <li>● てんかんの対応法</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| □ その他                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 職務設定の考え方</li> <li>● 障害者雇用を一步進めるために～職務の切り出し・活用できる支援を知る～</li> <li>● 障害特性と配慮事項、職務内容創出</li> <li>● 職務創出のヒント</li> <li>● 機構ホームページに掲載されている各種マニュアル、障害者雇用事例リファレンスサービス</li> <li>● 色々な職場で活躍する障害者（雇用事例紹介）</li> <li>● 障害者雇用の進め方～障害者雇用のステップとそれぞれのポイント～</li> <li>● 障害者雇用を進めるために</li> <li>● 障害者雇用管理全般</li> <li>● 障害者雇用と職場定着に向けて</li> <li>● 障害者雇用の基礎知識</li> <li>● 地域センターの業務概要、一般的な障害特性、職場での対応方法、ジョブコーチ支援の事例紹介等について、それぞれの事業所のニーズに合わせて、内容を組み合わせて講義を行った。</li> <li>● 医療・介護業務における障害者雇用について</li> <li>● 「企業を取り巻く障害者雇用の状況と障害特性への配慮」というようなテーマで実施することが多いですが、ニーズに応じて配分を変える、特定の障害に重点を置いて説明するなどオーダーメイドで対応していることを確認しています。</li> <li>● 障害者雇用の啓発や障害への理解促進を目的としたものを中心に、障害者雇用率、全国や地域の障害者雇用の情勢、障害の種類、障害の一般的特性や関わり方、就労支援機関等を説明。</li> <li>● 障害者雇用について（障害者雇用に関する法律、制度、なぜ障害者雇用に取り組むのか、利用できるサービス、参加者同士で自分が所属している部署で採用が検討できそうな職務をグループワーク形式で検討していただいた）</li> </ul> |

自由記述(50 の地域センターが回答)

| (事業主にとっての)研修のねらい                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <div>□ 障害者雇用に向けた社内の理解促進</div> <ul style="list-style-type: none"><li>● これまでの身体障害者雇用の雇用から、精神障害、発達障害などの障害者の雇用の考えたい。</li><li>● 従業員の障害者雇用、障害特性等についての理解促進、障害者雇用の促進のための土台づくり。</li><li>● 社内の全部署に対しての研修だったため、障害者雇用を進めていくうえで、なぜ進めていく必要があるのか法面やダイバーシティの観点で理解してもらう。</li><li>● 現場で雇用されている障害者の一般的な障害特性を知ってもらいつつ、今後の新規採用者の受入れ時に確認が必要なもの事例、現場側それぞれの支援方法のポイントを伝え、受入れ態勢の基盤を整えてもらう。</li><li>● 人事所総務部の依頼を受けて、障害者雇用の目的、知的障害者と一緒に働くポイントを講義した。事業所としては、当センターの講義により、「障害者雇用は社として取り組むこと」を周知したかったようである。</li><li>● 障害者雇用に対する社内気運の醸成と理解の促進。</li><li>● 障害者雇用を進めなければならないことについて、社員（管理職を含む）の理解促進を図る。</li><li>● 人事部門が社内研修を企画することにより、組織的に障害者雇用を進めていることを伝える。</li><li>● 管理職を対象とした意識の醸成。</li><li>● 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をねらいとする。</li><li>● 障害者雇用を各部署で進めていくため、管理職等を対象に、障害者雇用に対する理解を促す。</li><li>● 障害者雇用についての理解促進(管理職向け、現場スタッフ向け)。</li><li>● 社員の理解促進。</li><li>● 社内のコンセンサスを確立させるため。</li><li>● 従業員への障害者雇用の意識向上。</li><li>● 障害者社員に対する従業員の理解と意識向上。</li><li>● 同僚や上司への理解促進。</li><li>● 障害者雇用に関する従業員の意識付け、基礎知識の理解。</li><li>● 管理職又は受入れ職場の障害者雇用の啓発。</li><li>● 企業全体の障害者雇用の啓発。</li><li>● 障害者特性や接し方の留意点についての周知。</li><li>● 障害者雇用の基本的な知識についての周知。</li><li>● 障害者雇用を進める上での制度や障害についての知識付与。</li><li>● 社内コンセンサスの形成、新規受入れ又は既に雇入れをしている部署の障害理解、障害者職業生活相談員等担当者のスルキルアップ、人事部等が行う現場サポートの一環。</li><li>● 受入れに当たって、社内で障害に対する共通理解をする。</li><li>● 既に雇用されている障害のある方への事業所内での理解促進。</li><li>● 既に雇用している複数の精神障害のある従業員への雇用管理のため、中間管理職層に対する研修の実施。</li><li>● 初めに発達障害者を雇用する事業所に対して、一般的な特性について理解してもらい、指示の出し方等を検討していただくため。</li><li>● 厳しい職場環境で、なぜ障害者を雇用しないといけないのかを、社員にうまく伝えてほしいというニーズが年々高まっている。従業員に対する障害者雇用への啓発や、障害への理解促進(障害についての基本的な知識や接し方を従業員に知ってもらう)が主目的。</li><li>● 障害者を雇用する上で、他部署の従業員も含めて一般的な障害特性等の知識と接し方を習得する。</li><li>● 職員は障害者雇用に対する意識向上。</li><li>● 障害者雇用についての社内の理解促進。</li><li>● 新採用に向けた準備。</li><li>● 障害者全般的、もしくは特定の障害特性を理解してもらい、受入れ体制の整備のため。</li><li>● 今後、雇用するかも知れない障害種別について理解する。</li><li>● 自社の雇用管理能力の向上。</li></ul> |  |

| □ 雇用開発・職務創出                                                                                                                               |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>● 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。</li><li>● 職務の切り出し</li><li>● 障害者の新規雇入れに係る職務内容の選定</li></ul> |  |

5 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執筆者が行った整理結果である。また、複数の回答者が同様の回答記述をした場合であっても、その事実を表すためすべての回答を列挙している。このため、似たような回答が重複している箇所がある。

| □ 障害者雇用に向けた経営層の理解促進                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>● 上層部に対しての障害者雇用の理解促進</li><li>● 経営層や管理職員のための理解促進。</li><li>● 役員に障害者雇用の大切さを知ってもらいリーダークラスや、一緒に働く人に障害者雇用への抵抗感を減らす目的、或いは一緒に働くための心構えづくり／一緒にには働かないものの、社内の障害者雇用への理解を促し、受入れに関する負担を減らすために。</li><li>● 企業上層部の理解促進、意識の醸成。</li><li>● 経営幹部、配属先の社員への障害者に対する理解促進(雇用前)。</li><li>● 事業所幹部職員への啓発</li></ul> |  |

| □ 職場の雇用管理ノウハウ、具体的接し方の理解、演習                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>● 障害者を各店舗で雇用している事業主であり、各店長への知識付与及び対応スキルの向上を意図していた。</li><li>● 在職障害者支援: 在職している方の障害特性に特化した特性や特徴、関わり方を知りたい。</li><li>● 現場担当者への関わり方の理解とサポートの協力依頼。</li><li>● 障害者について、正しい知識を理解する。</li><li>● 障害者と一緒に働くことについて、社員の不安軽減を図る。</li><li>● 直接接する現場担当社員を対象とし、障害に関する知識を付与することで、不安の軽減を図ること。</li><li>● グループワークについては、精神障害の方との関わり方、コミュニケーションを職員がどのようなように取っているのかを事業所人事が把握すること、また、グループワークによって、コミュニケーションを取るといった意識向上。</li><li>● 現場の不安軽減、受入れ態勢づくり。</li><li>● 障害特性についての理解促進(精神障害、発達障害、知的障害、聴覚障害、身体障害等)。</li><li>● 人事担当者、指導担当者のスキルアップ(面接、面談、関わり方等)。</li><li>● コミュニケーションの活性化、社員相互の理解促進。</li><li>● ジョブコーチ支援を通して、事業所の管理者は本人の特徴についてある程度把握ができただが、実際に現場で働く同僚社員が対応方法に悩んでいたため、具体的なエピソードを基に接し方に理解を深めたいニーズがあった。</li><li>● 採用を前提として職場実習を行ったが、特に事前の情報等がないまま受けて入れたため、当該障害者の特性等への対応に予想以上に苦慮したことから、障害に関する正確な知識とそれらを踏まえた適切な対応方法等を上層部や関係する従業員と共有すべきと考えた。</li><li>● 障害特性の理解や配慮事項の協力を現場の従業員に促すこと。加えて、普段接する社員の困り感を把握し、対応方法を助言することで、障害のある従業員の雇用管理に役立てることをねらいとした。</li><li>● 受入れ職場の負担軽減。</li><li>● 受入れ現場の不安の解消。</li><li>● メンタルヘルスに係る基幹職の知識や対応力の向上。</li><li>● 雇用障害者の配属先キーパーソンへの知識付与(雇用前)。</li><li>● 管理職を対象として、障害者雇用の意義・必要性の理解及び現に雇用している視覚障害者等への配慮事項を学んでいたこと。</li><li>● 発達障害者とともに働く上司、同僚等に対して、障害特性及び配慮事項について適切な理解を促すこと。</li><li>● 新規雇用もしくは雇用中の障害者の障害特性や配慮事項について、管理職及び上司、同僚社員の意識向上を図るため。</li><li>● 既に接している、あるいは今後接することになる障害者について、障害特性と特性に応じた対応方法を理解することで、職場の従業員が安心して障害者と働くことができるようになり、結果として障害者が継続的に働けるようになることを目的としている。</li><li>● すでに内定している対象者と似たような事例を説明して、職場での対応の具体的な感触をつかんでいただく。障害の知識については、対応してみないと分からないことも多いが、コンバットに分かりやすくプレゼンテーションした。</li><li>● 発達障害者がスムーズに復職し、現場に定着すること。また、従業員の発達障害に対する理解を深めること。</li><li>● 精神障害者が現場に定着すること。また、従業員の精神障害に対する理解を深めること。</li><li>● 採用した障害者の特性や雇用管理のポイントを説明した。</li><li>● 現場の理解促進(採用後)。</li><li>● 雇用している障害者に対する理解を深める。</li><li>● 障害者と一緒に働く上司・同僚など、従業員のサポート力の向上。</li></ul> |  |

| □ その他                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>● 会社内だけでは情報や支援方法の検討が限られるため、各種支援制度や情報、資料の探し方を知らってもらう。</li><li>● 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。</li><li>● 新設の特例子会社の支援員(障害者の雇用管理については未経験者)に対する障害特性の理解促進(雇用と同時に)。</li><li>● 在職者(発達障害)の特性・配慮事項について。</li><li>● 大企業では自社雇用だけで雇用率達成が難しいことを想定し、依頼元の事業所担当者だけでなく関連会社等でも障害者雇用をすすめるため、関連会社の責任者、人事担当者なども集め障害特性や障害者雇用の社会的意義について理解を深めることを目的としていた。</li><li>● 適切な雇用管理</li></ul> |  |

| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 自由記述 (46 の地域センターが回答) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <p>●事業主ごとの障害者雇用の経験のばらつきが大きい。</p> <p>●障害者＝身体障害とイメージしている事業主の場合、具体的な雇用のステップへ進みにくい。</p> <p>●障害者雇用の受け入れが積極的な企業と、全く進んでいない企業に、二極化しているという印象がある。</p> <p>●支援機関や制度の情報自体を知らない会社も見受けられる。障害者雇用を支援する社会資源が限られる地域もある。</p> <p>●地域センターをはじめ、支援機関のサービスや制度の概要を知っていただく機会が必要。</p> <p>●障害者雇用をトータルで相談できる窓口を分かりやすくしてほしい、支援機関があっても仕組みが分かりにくく相談しにくいと事業主の声が寄せられることがある。</p> <p>●具体的な求人への作成に苦慮する事業主への対応、人手不足の高齢者施設等では、簡易業務や補助業務での増員が難しく、直接利用者対応のできる人材を求めている。</p> <p>●当センター管内では、障害者雇用率の達成を目的として、障害者の職務の再設計・開発を含めて検討している事業主は少なく、既存の業務の多少の調整を行うにとどまっている。</p> <p>●事業主の関心や障害者雇用への取組には地域差が大きく、それぞれの地域の実状を十分に把握した上で支援に取り組む必要性を感じる。</p> <p>●社内コンセンサスの形成に係る研修を企業担当者が自ら行えるようなサポートを、地域センターが行うことも重要。</p> <p>●障害者雇用に関するコンサルティングを行うことが重要。事業所が「雇用しないといけない」という状況で対面相談までこぎつけると、1 時間程度は事業所としての悩みを話してくれるので、その悩みにどう応えられるかが重要である。一緒に悩み、共同歩調を取るのが満足度を高めるポイントであり、対象者支援と本質は変わらないと考える。「身体障害者がいないから精神・発達障害者の雇用を」という提案の仕方は必ずしも望ましくない。</p> <p>●管内では障害者求人に応募する際に、支援機関の担当者の同行を積極的に受け入れてくれている事業主が増えており、地域の資源を活用しての雇用に向けた取組は広がっているように思う。</p> <p>●一方で、支援ニーズが増大している精神・発達障害者に対する事業所の理解はまだ十分ではなく、開示就職がスムーズに進まない面がある。すでに雇用している社員の中で障害者雇用ではない精神・発達障害者への対応に苦慮する事業所からの相談があり、新規雇用に積極的に踏み込みないといった相談も増えている。従来の単なる「障害者雇用」といった切り口だけでは対応が難しい。</p> <p>●障害者雇用の取組みを積極的にに行っている事業所への職場見学や、意見交換の場にご協力いただけるような協力事業主が増えるようにと思われる。</p> <p>●積極的に雇用を進めようとしても、他社と比較して給料が安い、交通が不便など労働条件や通勤手段等の課題により、求職者の応募が相当少ない事業所もある。</p> <p>●障害者雇用の支援者も、IoT等の技術革新の変化についていく努力が必要。</p> <p>●様々な障害について基本的な知識を得たいというニーズや、社内にまたまた雇用の必要性が普及していないといった声も依然として多い。</p> <p>●同業他社の事業主同士との意見交換会を行ったが、事業主同士で個別具体的に情報交換や意見交換ができる場の設定は効果的であった。</p> <p>●地域センター及び障害者就業・生活支援センターの連携の下、事業主支援サービスにおける調整力、交渉力、プレゼンテーション能力等の各リテランシーを、今後も一層伸ばしていきたい。</p> <p>●障害者就業・生活支援センターのスタッフも職務創出の支援を行う場合がある。</p> <p>●警備、人材派遣等の中に、職務の提案がしづらい業種もある。</p> <p>●中小企業はそれぞれに独自性があり、他の企業の雇用事例などが活用が難しい場合も多い。</p> <p>●障害者雇用をとりまく IT の変化が早い。テレワークの雇用管理等、これまでも必ずしも求められてこなかった助言が、求められている。対応できるジョブコネクター、職業訓練機関等の技能の専門家との連携等も今後益々重要。</p> |                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>●障害者雇用の支援では、就業規則、俸給表、人事評価、キャリアコース等の対応についての企業からの質問が、以前よりも増えている。</p> <p>●支援機関の活用・登録を望む事業所、個々の特性を把握したい(アセスメント、ナビゲーションブックや就労サポート活用)事業所ニーズは増えてきているが、ご本人側のニーズ・希望や同意とどう結びつけていくかが難しい課題となっている。</p> <p>●大企業を中心に、障害者雇用率の引上げや雇用ノウハウの蓄積、一般社員も含め生産性や働きやすさの向上、ダイバーシティの推進といった動きが加速し、障害者の雇入れから定着まで企業自身より主体的・積極的な取組も高まっている。そのような企業からの相談に対して、テレワーク、サテライトオフィス、Web会議、AI、ビッグデータの活用、業務プロセスの改善なども、障害者雇用と関わりが深く、支援を求められている。造詣の深い各分野の専門家との連携も必要になると思われる。</p> <p>●雇用障害者の増加に伴い、在職者に関する事業主からの相談や、在職障害者からの相談も増え、困難性や緊急性が高いものも増えている。</p> <p>●少子化や人手不足の解決策として、各社で RPA(Robotic Process Automation)の導入が進められ、従来の障害者雇用の職務が、RPAによる事務部門の自動化・効率化の焦点点となっているように思う。職務開発の考え方、進め方の再検討が求められる時期に来ているのかもしれない。</p> <p>●同業他社の見学会や事業主支援ワークショップへの希望は高いが、ご案内できる企業に限りがある地域もある。また、事業主向けのセミナーである事業主支援ワークショップについては事前に所定の計画・準備が必要だが、事業主のニーズにタイミーに即応できる開催が求められる場合も増えてきた。</p> <p>●職務開発で、業務リストを事業所に作成していただく場合も多いが、今年度は、作成はしていただいたものの、作成後の雇用に向けた相談に至らなかった。</p> <p>●法定雇用率の引き上げに伴い、中小企業においても今まで以上に障害者雇用に取り組まれているが、大企業と比較すると、切り出せる職務内容が限定される場合があり、求人を出しても応募がないという状況が続き、結果的に障害者雇用が進みにくい。</p> <p>●採用後に発達障害と診断された従業員への対応や、発達障害等が疑われる従業員への対応に苦慮している事業所も増えている。</p> <p>●障害者求人は多いが、仕事内容や給料等の条件が本人の希望と折り合わない場合もあり、マッチングの難しさがある。県内中心部から離れた地域では、企業数が少なく、雇用できるところはすでに雇用が進み、これ以上の受入れは難しいところもある。</p> <p>●最近の相談内容としては、今までは積極的に障害者雇用に取り組んでいる企業から、キャリアアップの仕組みとそれらと運動した人事評価制度のあり方、賃金体系に対する助言や他企業での取組についての情報提供を、求められることが増えた。</p> <p>●精神障害者や発達障害者の雇用は徐々に進んできている。</p> |  |
| <p>●一方で、職務内容や面接時に適切な配慮事項を事業所側が把握できていない等により、マッチングが図れていない状況もうかがえる。また、これまで連携を図っていた地域の支援機関の中に、拠点となる就労移行支援事業の休止あるいは廃止となる事業所が出てきており、就職後の定着支援や、ジョブコネクター支援等の協同支援も困難な場合がある等、事業所の支援ニーズに対応が困難な状況も出てきている。今後、事業主支援を実施していく中で、事業所に雇用管理のノウハウを提供し、採用から定着支援までの事業所の主体的な取組はますます重要となる。併せて、関係機関に対し、定着支援に関する事業主へのアプローチ方法を広く助言し、支援の力量のある支援者だけに頼るより地域の連携や組織力を生かした支援を意識して、事業主支援を実践できるように支援ノウハウを蓄積していくアプローチが必要であると考える。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| <p>●支援機関に対する期待が高くなってきているのを憂慮するが、事業所の取組を検討する視点が薄く、本人の課題について支援機関に何とかしてほしいとの要望が強い事業所への対応に苦慮している。</p> <p>●発達障害が疑われる在職者への対応について、事業主からの相談が増えている。</p> <p>●法定雇用率が上昇し続けているが、配慮・支援の必要性が高い求職者、安定出勤が困難な求職者については、マッチングや定着が難しい。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| <p>●ハローワークに同行し、法定雇用率の未達成企業を訪問すると、定型作業が切り出せる事業所の障害者雇用は比較的進んでできていることが理解できる。しかし、中小企業を中心に、定型作業がないことを理由に障害者雇用が進まない企業が多い。最近相談した事業所では、多品種少量生産の製造業、運転手が多い旅客運送会社等から、職務の切り出しのニーズを受けた。事例集にもあまり掲載されていない、このような多様なニーズも応え、職務設計に関する効果的な提案をしていかなければならない。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <p>●「雇用した障害者ご自身が、障害の意識があまりない」とのことと、職場の社員は疲弊しており、事業主としてどのような接し</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>方をすればよいかを、事業主から質問されることがあった。距離の取り方や、専門家への相談方法等を助言している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●売り手市場の労働市場の昨今、雇入れの相談を受けても応募者の確保が難しく、採用までの支援につながらりにくい状況がある。また、支援機関を活用せず、準備性も整わない状態で障害者を採用し、採用後に対応に苦慮する事業所は少なくない。</li> <li>●発達障害の傾向のあるいわゆるグレーゾーンの状態の方に対する事業主の対応について、相談を受けることがある。</li> <li>●実際に関わった中小企業の担当者からは、雇入れの意欲はあっても、単純反復作業や定型作業が切り出せない、長い時間をかけて人を育てる時間的・経済的余裕がない、大企業と違って障害者雇用のメリットを聞いても義務感しか感じられない等の切実な悩みを聞くことが多く、事業主支援の課題のひとつであると感じている。</li> <li>●実習を経て採用となり、就労後に不適応が生じるケースが多いため支援や関係機関の介入がスムーズに行えない事例がある。本採用前にはなるべく実習やトライアル雇用等の制度活用をしてもうようハローワークはじめ関係機関と連携し周知していく必要がある。</li> <li>●初めての障害者雇用を進める段階の事業主と、複数名かつ数年～10年以上の雇用経験のある事業主とそれぞれ、事業主からの相談、支援の要請がある。各事業主の状況や障害者雇用に対する認識を踏まえ、事業主のニーズに応じた支援が求められている。</li> <li>●診断のない発達障害が疑われる従業員に關して、事業主からの相談が増えている。事業主への助言に際しては、人権を一層意識し慎重に行っている。</li> <li>●障害者の求人に対し、求職者、応募者の絶対数が不足している地域がある。法定雇用率の達成に向けて採用を急ぐ事業所、職務とのミスマッチに悩む事業所、体調不良による欠勤が自立した障害者を雇用する事業所など、採用後の不適応の相談も増えてきている。職力化できていない障害者を雇用し続け、職場の社員が疲弊している事業所もある。</li> <li>●障害者雇用に関わる限られた社会資源の中で、地域での就労移行支援事業所、就労定着支援事業所、ジョブコーチ支援を実施する機関との連携事例が増え、支援方法の共有を目指している。</li> <li>●地域センターと関係諸機関が事業所向けのセミナーを多様な内容で開催している。地域センターの事業主支援ワークショップも、テーマ設定、企画などについてこれまで以上に工夫が必要になっている。</li> <li>●支援機関のサービスのあり方に対する事業所からの意見の中には、障害者と事業所のどちらの側に立っているのかがイメージしにくいものがあった。近年では、地域センターのみならず地方自治体や就労移行支援事業所が、旧来型の障害者支援のみならず、事業所をサポートするという立ち位置を明確にして事業主支援サービスを実施し、サービスを説明するリーフレットやホームページ等支援のツールにも工夫をこらしている。</li> <li>●企業が自社の仕事で障害者を雇用しなくても、外部から障害者向けの仕事を企業に提供する民間事業者の進出が見られ、障害者にとっても働きやすい職場は障害のない方にとっても働きやすいこと、障害者と健常者が一緒に働くことを当たり前とする共生社会、ノーマライゼーションの本来的理念が実現できていないと感じている。障害のある方とない方が同じ職場で働いている好事例を社会で共有していけるとよい。</li> <li>●初めて精神障害者を雇用する場合の雇用管理に関する相談や研修依頼が増加している。併せてジョブコーチ支援を活用する場合が多いが、作業支援よりも生活支援を中心とする場合も増えている(知的障害者の支援件数が減少し、精神、発達支援件数が増加)。</li> <li>●県全体の雇用率は〇〇%と高いが、達成企業割合は〇〇%と、支援が必要な事業主は多い。</li> <li>●障害者の雇用経緯のない事業主の中には、初めは身体障害者を採用したいと言われるところも多い。</li> <li>●法定雇用率の引上げに伴って、中小事業主に障害者雇用について説明する機会が増えている。障害のない従業員の確保も難しい状況の企業も多く、障害者の雇入れは積極的である一方、マンパワーの問題で十分な配慮がなされず、早期に退職してしまうケースもある。</li> <li>●精神障害者や発達障害者の雇用についても、以前よりは相談のテーブルに乗るという事業主は増えている。しかし従来、初めての障害者雇用＝身体障害者雇用という認識の企業は、現代でもある。</li> <li>●障害者雇用では、障害特性に配慮して職務を工夫するよりも、既存業務へのあてはめのイメージはまだ強く、業務の切り出し、あるいは特性を生かした職務創出などの提案には、仕事を増やす＝人件費が余計にかかると、企業経営として成立しないとの意見も、根強くある。</li> <li>●障害者の雇用のメリットについては、健康な職場環境への寄与や従業員のモチベーションのアップなどの事例は聴くが、ストレーンに利潤への好影響の事例は、数多くある事例の中でも見聞されたことがあまりない。シビアな経営が求められる中小企業等に障害者雇用を提案する際、法令順守のほかにも直接的なメリットを訴えられる事例があってもよいのではと思う。</li> <li>●雇用後中途で障害者となった社員により雇用率を満たしていた事業所が、当該社員の定年退職により、雇用数が不足と</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>なるケースが散見される(団塊世代が退職する時期のため同様のケースが散見される)。このため、「障害者の雇入れ」のためのノウハウ・経験があまりなく、「障害者の新規採用」をすることに不安・抵抗感を持つ事業所も多い。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●事業主にとって事業主支援を行う支援機関の選択肢が増え、地域センターの役割も変化しつつある。</li> <li>●中小企業は人員的に一人で完結する仕事を求められるため、事業所にメリットがある切り出しは難しいという現状がある。障害者雇用を本当に進めたいという気持ちは、以前より高まってきており、きちんフォローしていれば支援関係も続くように思う。</li> <li>●入社後に診断を受けた方や、診断はないものの障害が疑われる方への対応(ハローマンス、周囲との関係性)に苦慮するといった相談を受けられることが増えつつある。事業所は手帳の取得や支援者の介入等を希望するも、ご本人に抵抗感があり、また、支援者からしても、ご本人の就業継続が保証されない中で、支援介入に難しさを感じることがある。</li> <li>●障害者雇用の進め方や、求人を出しても充足しないといった、事業主からの相談が増加している。</li> <li>●中小企業は人手不足。戦力としての障害者雇用を考えているが、社内で育てる余裕がない。配慮や支援を必要としない障害者の採用が現実的には難しいことが分かると、採用に踏み切れない等の悩みがある。</li> <li>●長く雇用してきた身体障害者の定年退職により、実雇用率の低下に対応するため、障害者の新規採用を検討されている企業がある。現在の障害者の労働市場の状況(身体障害者の応募者が少ないこと等)については、人事担当者は理解しているも、理解できる人が社内にないため、採用が進んでいない企業は少なくない。</li> <li>●障害者の必要性は理解するが、職務創出の方法や関わり方が分からない、あるいは、合理的配慮という言葉は知っているが、具体的にどのようなものか分からない、という事業所からの相談が増えている。</li> <li>●法律改正後、初めて障害者雇用を行う事業所からの相談も増えている。実習やトライアル雇用制度を利用せずに早急に雇用し、後で様々な課題に気づいて、相談につながるケースも増えている。</li> <li>●複数の事業主に発達障害に類似する特性を有する従業員の雇用管理に課題がある。</li> <li>●中小企業の場合、「切り出しモデル」では限界があり、雇用が進みにくい。「積み上げモデル」(特化モデル)を勧めている。</li> <li>●〇〇県では、障害者の雇用は全国的には高いが、精神障害者の雇用は全国と比較すると遅れている。事業主支援ワークショップ等で、先進的な取組として紹介できる事業所も少ない。</li> <li>●職場改善好事例集等の資料は文字数が多く、視覚的にイメージしづらいものが多い。また、取組が進んでいない地方都市における中小企業にとっては、障害者雇用の取組が進んでいる大都市の事例は参考になりにくいものも多い。</li> <li>●事業主が支援機関に抱く期待の中には、「障害者を紹介してほしい」というものが一番である場合がある。深刻な人材不足も背景にあるものと思われる。</li> <li>●事業主のニーズとして、公開求人より非公開求人を希望する事業所も多い。支援機関がサポートしてくれることを期待しているものと推測している。</li> <li>●職務創出を行い、求人票が作成され、募集活動に至っても、求職者の応募がない事業が散見される。</li> <li>●障害者雇用の量的進展がみられる。その一方で、雇用された障害者やその家族が、事業主にとって対応が難しい配慮の要望を強く要する等の相談もある。</li> <li>●障害者雇用を検討して求人票を出しても、人手が集まらない事業所からの相談が増えている。</li> <li>●障害者が一般求人へ応募し、採用されるケースは少なくない。その際、事業主が、障害に配慮した教育・指導体制が整えられていない場合があり、職場定着に課題が出ている。十分な配慮が行われず、仕事に対する事業主の要求水準は高く、障害者にとって負荷が高く、体調悪化や転職を希望する場合もある。労働者不足の解消のためにも、障害者に配慮した雇用のあり方を企業が検討していただけるよう、支援することが必要になっている。</li> <li>●企業が持つ長期的な労働力の確保のニーズにもつながる、障害者の職場定着に向けた企画書を作成し、提案することも必要と考える。</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                           |                      |
|-----------------------------------------------------------|----------------------|
| 事業主 支援に役立つそのような資料、ツール、プログラム等の内容、<br>解決したい事業主 支援の課題等に関する意見 | 自由記述 (42 の地域センターが回答) |
|-----------------------------------------------------------|----------------------|

|                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| □ 相談で役立ちそうな資料、ツール                                                                                                                                                                                         |
| ●相談場面で提示できるような、各障害特性の説明資料や中途障害者の職場復帰の進め方等 A4 サイズ 1 枚で提示できる資料。                                                                                                                                             |
| ●障害者雇用に向けての相談を進める上で求職者の概況を数字で示すことは有効。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。フォーマットがあれば。                                                                                                                              |
| ●各業界、事業主が現に直面している課題、仕事のやり方や働き方の変化等を知ることが、効果的な事業主 支援の実施には必要であり、そのサポートとなる資料、ツール等があれば効果的と思われる。                                                                                                               |
| ●障害のある方の職場適応に関する相談を事業主から受ける場合、使用者側としてのお立場から会社側の事情のご相談となり、職場で現象化している問題を使用者から捉えたご相談となるため、障害者や職場の方々からみた状況や背景がつかめにくいことも多い。状況把握のための情報が不足していたり、偏っているために、見立てがズレないよう、集めることが望ましい情報の整理シート等があれば、会社との相談が進めやすくなると思われる。 |
| ●単発的な相談はあるものの、継続的な相談につながるケースが少なくない。相談後に提案書を送付して、段階的に事業主が取り組むべきことを提案するケースもあるが、さらに視覚的に分かりやすい相談ツール(事業主とセンターとの 双方的な情報共有ツール等)があると、その後の継続的な相談につながったり、事業主が主体的に取り組む姿勢を引き出せるかもしれない。                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| □ 障害者雇用の理解促進                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ●障害者雇用のメリット等、事業主が障害者雇用の取組を始めていただけたような資料。                                                                                                                                                                                                                       |
| ●今後、現在、在職中の身体障害者が続々と定年退職し、新規の採用を進めていくとき、事業所としては「今までいた身体障害者のスキルのある人ならいつでもというスタートする。そもそも、即戦力になりうる身体障害者が中小企業を希望することが少ない。一方、地域センター等の職業リハビリテーション機関は、精神・発達障害者の利用が多い。その状況を分かりやすく、説得力のある表現でご理解いただくための説明資料が必要である。事業所に一定の共通理解を得られれば、ほかの障害種類のマッチングをどうしたらよいかという話に移ることができる。 |
| ●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い使いやすいツール。                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| □ 雇用開発・職務創出                                                                                                                                                                     |
| ●職務の切り出し等について演習を行うこともあるが、そのような受講者参加型の研修プログラム(研修内容や具体的な進め方等のマニュアル、資料等)があれば大変ありがたい。                                                                                               |
| ●業務の切り出しのためのチェックリスト等、事業主がすぐに活用できそうなツール。                                                                                                                                         |
| ●相談場面にて、作業創出した内容が動画及び視覚的な資料として、IT 端末等を活用した表示が行えることにより、併せて、企業の規模や作業内容等をディスプレイのチェックボックスに○をつけることで、該当リファレンス事例がその場で見られるようになる。持参したリファレンスシートはあるものの実際の相談場面で想定した業務や職種が異なった場合等に、役立つと思われる。 |
| ●業種ごとの職務の切り出し例。                                                                                                                                                                 |
| ●中小企業の事情を考慮した業務の切り出しや障害者雇用に前向きになってもらうための提案ツールがあれば支援に役立てられると思われる。                                                                                                                |
| ●職務分析・再設計の方法が図や具体例で示されているリーフレット。                                                                                                                                                |
| ●職務創出・設定の仕方について、様々な職種の事例紹介があるとよい(DVD 等映像化されたもの)。                                                                                                                                |
| ●テレワークの雇用管理の留意点・工夫をまとめたツール。                                                                                                                                                     |
| ●テレワーク等の在宅勤務の雇用プロセス、会社の取組事例、当事者の意見等が盛り込まれた資料。                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| □ 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、精神・高次脳の復職事例集、高次脳機能障害者に対する心理教育(疾病理解、障害受容、自己理解促進)のマニュアル・プログラム(回復期リハから社会復帰につなげていくプロセスで医療機関と協同して行えるような取組。)         |
| ●発達障害者等が、本人の特性のうち苦手とする部分については配慮を得ながらも、得意とする部分を十分に活かす形で職場で高いパフォーマンスを発揮し、企業利益に貢献している事例等の具体的な紹介があると、事業主にとって、障害者の雇入れを前向きに考えるきっかけになるのではないかと。 |
| ●発達障害が疑われる在職者への対応についての事例、ノウハウ集、チェックシート等                                                                                                 |
| ●職務の幅を広げる、ステプアップやスキルアップという意味ではなく、いわゆる人事評価制度やキャリアアップのモデル事例がほしい、評価項目・評価・査定・仕方の、契約社員や正社員登用の基準等の情報ほしい。                                      |
| ●同業他社等の現状をより説明しやすいよう、リファレンスサービスをその場で見せられるタブレット端末やリファレンスサービスの企業先が増えること。                                                                  |
| ●参考事例が一目で分かる、絵が多い、雇用促進、定着、研修の別のパンフレット                                                                                                   |
| ●雇用事例リファレンスサービスのよな、ほかの事業所の具体例が掲載されており携帯できる事例集で、インデックス等で職種別に引きやすくなっているもの。                                                                |
| ●業種ごとの雇用事例をまとめたリーフレット                                                                                                                   |
| ●介護施設、スーパーマーケット、病院等業種別の障害者が対応しやすい職務や必要な配慮をまとめた資料。既に業種別の事例集はあるが、事例のみではなく、同じ業種に共通する雇用管理のポイント等をまとめた内容があると活用しやすい。                           |
| ●既存の雇用事例サイトは非常に役に立つが、簡易版、例えば、業種と障害別で従事作業の一覧が出てそこから詳細を調べられるようなもの等があるとよい。                                                                 |
| ●支援機関や制度を活用する際に、どのタイミングで、どういった機関や制度を活用したのかプロセスに沿った事例紹介(冊子や DVD 等)。                                                                      |

|                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| □ 研修資料                                                                                       |
| ●障害者の採用面接について事業所に実施した研修内容例。                                                                  |
| ●ダイバーシティ、SDGs の視点からの障害者雇用に関する研修資料。                                                           |
| ●研修メニュー及び説明資料。                                                                               |
| ●障害者雇用に係る社内研修内容例。                                                                            |
| ●社内研修資料で活用しやすいスライドや統計情報等をまとめたマテリアル集。                                                         |
| ●障害者雇用についての DVD は、職員研修等の機会に活用しています。                                                          |
| ●座学のための研修だと反応が芳しくない中で、研修の進め方等アイディア集。                                                         |
| ●DVD は障害者雇用に係る情報収集や、社内研修に頻繁に活用され、事業所からの満足度も高いため、障害種別や業種、職種等様々な事例について提供できるとよい。                |
| ●研修資料について、基礎知識～特例子会担当者向けレベルまで、講義・演習・ケーススタディ・研修用 DVD 等があるとよい。「障害者の雇用状況」の数字等は、最新のデータをパワーポイントで。 |
| ●雇用率達成指導の同行で、話せる時間が 10 分とすると、雇用事例を紹介する際に、文字情報より、動く様子の写真や既存資料のイメージ写真、図表等があるとよい。               |
| ●面談の進め方や課題の共有の仕方の仕方、問題解決の方法等に関する研修プログラム等があると、ニーズが多く寄せられるのではないかと。                             |

問 1 回答地域センター名

問 2 これまでの事業主援助業務のご経験を踏まえて、チェックポイントと参考資料の有用性、あるいは修正・不要等の改善点についてご意見をお答えください（欄は適宜増やして入力してください）。

| チェックポイント                                  | チェックポイントの有用性等<br>(複数回答可)                                                                                                        | 有用、修正、不要の内容 | 有用、修正、不要の理由 |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| [チェックポイント1]<br>経営者は障害者雇用の方針を全社に示していますか    | <input type="checkbox"/> 有用<br><input type="checkbox"/> 修正意見あり<br><input type="checkbox"/> 不要<br><input type="checkbox"/> わからない |             |             |
| [チェックポイント2]<br>障害者雇用が全社的に理解されるよう取組まれていますか | <input type="checkbox"/> 有用<br><input type="checkbox"/> 修正意見あり<br><input type="checkbox"/> 不要<br><input type="checkbox"/> わからない |             |             |
| [チェックポイント3]<br>障害者の仕事、部署は決まっていますか         | <input type="checkbox"/> 有用<br><input type="checkbox"/> 修正意見あり<br><input type="checkbox"/> 不要<br><input type="checkbox"/> わからない |             |             |
| [チェックポイント4]<br>配属先の職場の上司や従業員は取組を理解していますか  | <input type="checkbox"/> 有用<br><input type="checkbox"/> 修正意見あり<br><input type="checkbox"/> 不要<br><input type="checkbox"/> わからない |             |             |
| [チェックポイント5]<br>募集・採用の方法は決まっていますか          | <input type="checkbox"/> 有用<br><input type="checkbox"/> 修正意見あり<br><input type="checkbox"/> 不要<br><input type="checkbox"/> わからない |             |             |
| [チェックポイント6]<br>障害者雇用をサポートする社外の支援機関をご存じですか | <input type="checkbox"/> 有用<br><input type="checkbox"/> 修正意見あり<br><input type="checkbox"/> 不要<br><input type="checkbox"/> わからない |             |             |
| [チェックポイント7]<br>社内のサポート体制はありますか            | <input type="checkbox"/> 有用<br><input type="checkbox"/> 修正意見あり<br><input type="checkbox"/> 不要<br><input type="checkbox"/> わからない |             |             |

□ その他の意見

- 障害別に、一般的な特徴や対応方法を A4、1～2 枚程度でまとめてあり、イラスト入りで事業主にとって読みやすいもの。
- 診断を受けていないが、発達障害の疑いがある方に対する、職場での関わり方等について、事業主に参考となる資料等。
- 障害理解、配慮を示した簡略化したリーフレット（長いと読んでもらえない）。
- 合理的配慮について、文字数が多くなく、その度に話合っていくことが大事だと理解してもらえような、分かりやすいリーフレット等。
- キャリアアップに関する工夫（人事評価、俸給表や処遇とのリンク、社内制度等）をまとめた資料。
- 企業の障害者雇用の担当者が異動されるとき、後任者への「引継ぎ事項(例)のマニュアル」。
- 事業所内で作成できるナビゲーションブック。
- 業種ごとに「障害者がよく従事している仕事内容」をイラスト付きでまとめた参考資料。
- 同業他社見学会等。
- 「初めての障害者雇用 Q & A」が分かりやすく、障害者雇用に関して初めての事業所でない場合にも活用している。今後、障害者雇用別コミック版の「事業主支援」バージョンのようなものがあるとよいと思う。
- 従業員向け研修で活用できる、各テーマに応じたプレゼンテーション資料、映像資料。
- より一層の視覚的な資料の充実(特に DVD、タブレット等)。
- 企業が気軽に参考にできる視聴覚ツールはまだまだ必要だと思います。よいものもありますが、古くなっていたり内容が古いものであったりするため、充実すると事業主支援がしやすいと思います。
- 障害者雇用に関する事業所に対する支援の難しさは、事業所内の方々の様々な立場の方が関わること、統一的理解を描きにくいことがある。
- ツールは既存のもの、プログラムは現行のもので十分だと思っています。



【アンケート B】

障害者雇用のための取組検討サポートツールの試用結果に関するアンケート

◎このアンケートは、障害者雇用のための取組検討サポートツールセット(参考資料等を含む)を試用した場合にのみ回答してください。

問 1 回答地域センター名

問 2 試用状況をご回答ください(欄は適宜増やして使用してください)。

| 事業主の業種・業態等<br>(対応者)                  | 試用前の<br>事業主の状況                                                                       | 障害者雇用の課題                                                                                                                     | 事業主の取組の提案<br>(支援を伴うか否かを問わない) |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| (例)<br>ホームセンターの店舗<br>(店長、本社<br>総務部長) | (例)<br>●障害者を新規採用したことも、社員が障害者になったこともなかった。<br>●本日から障害者 1 名の採用を指示され、何から取組めばよいかが漠然としていた。 | (例)<br>●仕事内容が決まっていな<br>いこと。<br>●仕事の教え方、どのよう<br>に接すればよいかが、わ<br>からないこと。<br>●現在の職場の人間関係に<br>障害者が入っていきけるか<br>を店長が心配に思ってい<br>ること。 | (例)<br>●職務の検討<br>●社員研修       |
|                                      |                                                                                      |                                                                                                                              |                              |
|                                      |                                                                                      |                                                                                                                              |                              |

問 3 上の試用の際、相談の話の流れの中で、事業主の課題はどのような質問、きっかけ、タイミングで把握されましたか(欄は適宜増やして使用してください)。

問 4 上の試用の際、相談の話の流れの中で、取組検討サポートツールセット(参考資料等を含む)の活用 of タイミング、併用したツールや資料等を以下にご入力ください(欄は適宜増やして使用してください)。

問 5 障害者雇用に向けた事業主の課題の把握のために、どのような資料、ツール等があればよいと思われませんか(欄は適宜増やして使用してください)。

問 6 このアンケートの回答結果について研究部門からお聞きできる場合の照会先

職氏名

問 3 障害者雇用に係る事業主の現状を把握するうえで、新たに加えた方がよいと思われるチェックポイントはありますか(欄は適宜増やして使用してください)。

- ☐ 特にな  
☐ ある → 下欄へ具体的に  
ご記入ください  
☐ わからない

|                               |                  |
|-------------------------------|------------------|
| チェックポイント名<br>(またはチェックポイントの概要) | 左のチェックポイントを加える理由 |
| [チェックポイント]                    |                  |
| [チェックポイント]                    |                  |

問 4 参考資料について追加または削除した方がよいと思われる内容(欄は適宜増やして入力してください)。

問 5 障害者雇用のための取組サポートツールは、事業主との相談において、どのような場面やタイミングで活用すると効果的だと思いますか(欄は適宜増やして入力してください)。

問 6 その他、感想、ご意見、ご要望(欄は適宜増やして入力してください)。

問 7 このアンケートの回答結果について研究部門からお聞きできる場合の照会先

職氏名

1 基本的な使い方

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ※代表的な事業主の相談ニーズを想定した使い方の例であり、良好な関係構築と自然な流れの相談を心がけることが重要です。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 〓 どのような支援者が使うか                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>○ 事業主の相談を既に何回か経験し、相談の進め方のイメージを有する障害者職業カウンセラーが、事業主の障害者雇用の課題(疑問、悩み、問題)を把握する際に活用できるような作成されています。</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 〓 どのような事業主に                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>○ 初めての障害者雇用に臨もうとしているものの、何から手を付ければよいかわからない場合。</li><li>○ 障害者雇用に向けて情報収集を始めているが、実際にどのような取組を行えばよいのか、わからない場合。</li><li>○ 身体障害者以外の障害者を雇用了経験がない場合。</li><li>○ その他、障害者雇用の取組方法や支援機関の活用方法がわからない場合。</li><li>○ 障害者雇用に向けた事業主の課題の整理と支援</li><li>○ 障害者雇用に向けた事業主の取組を提案</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 〓 どのような目的で                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 〓 どのような場面、方法で                                             | <p>[方法1] 障害者職業カウンセラーが事業所を訪問(又は事業主が地域センターへ来所した際、障害者雇用のための取組サポートツール)を一緒にご覧いただきつつ相談する。</p> <p>[方法2] 「障害者雇用のための取組サポートツール」を郵送又はメール送信し、あらかじめお読みいただいた上で、手元に置きながら電話やWEB等で相談する。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 〓 相談の進め方                                                  | <p>1. 過去・現在・未来の3点から事業主の状況を聞く</p> <p>(1)これまでの相談履歴の質問</p> <p>[例] 「貴社の障害者雇用について、社外の機関等へ相談されたことはありますか。どのようなアドバイスを受けましたか。」</p> <p>[解説] 先行する関係機関での文献は、地域センターでの相談に影響を与えます。アドバイスを受けたのであれば、その内容を確認の上、以下の2で障害者雇用のための取組検討サポートツールを活用します。</p> <p>(2)現在の状況の質問</p> <p>[例] 「これまでの障害者の雇用状況をお聞かせいただけますか。」、「特定の障害者について、採用の検討中、又は既に採用されていますか。」</p> <p>[解説] 障害者雇用の経験がない場合は、これまでの障害者以外の雇用までの流れを尋ね、先行事例と比較します。障害者雇用の経験がある場合は、その流れを尋ね、今後同じ方法をとるかどうかのお考えを伺います。採用候補者として特定の障害者が事業主の念頭にある場合は、その支援ニーズを確認するため相談・支援ツールを活用します。特定の障害者が念頭にない場合は、以下の2で障害者雇用のための取組検討サポートツールを活用します。</p> <p>(3)今後の取組の質問</p> <p>[例] 「今後の障害者雇用の具体的な計画はありますか。」</p> <p>[解説] 特定の計画がある場合は、その計画を中心に相談を進める。計画実現の課題を発見するために、以下の2で障害者雇用のための取組検討サポートツールを活用します。</p> <p>2. 障害者雇用の課題を整理する</p> <p>[例] 「障害者雇用のための取組 チェックポイント一覧」をご覧いただきながら、「様々な企業の取組や、取組と際課題になったポイントをとまめましたので、ご覧いただけます。」とお進めます。</p> <p>[解説] 他社の障害者雇用のポイントが整理された「チェックポイント一覧」を一緒に見ていき、それぞれの課題の原因を整理し説明します(障害者職業カウンセラーは「参考資料」等をも参考に、解説できるようにしておく)。次に、当該事業所の現況に照らし、当該事業所にとって課題となるチェックポイントにメモを書き加えていきます。</p> <p>3. 事業主にとって効果的な取組を提案する</p> <p>[例] 「当面、〇〇と〇〇について、取組んでみてはいかがでしょうか。」</p> <p>4. 取組を支援できることを提案する</p> <p>[例] 「〇〇については、当センターの〇〇事業がお役に立つと思います。」</p> |

2 相談の主な留意点

※事業主との相談に際して参考となる事項です。

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ★ 信頼関係を基礎として                     | <ul style="list-style-type: none"><li>○ 事業主の取組の提案、地域センターの支援の提案の前には、障害者雇用に向けた事業所の状況を話してもらい、障害者職業カウンセラーが事業主の状況を把握する必要がある。その際、障害者職業カウンセラーが事業主から信頼を得ることが、すべての相談の基盤となることは、障害者の相談と同じである。</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ★ 何から手を付ければよいかわからない、とおっしゃる事業主の場合 | <ul style="list-style-type: none"><li>○ 事業主が、障害者雇用にほとんど取り組めていない場合や、まず何から手を付ければよいかわからない場合は、「障害者雇用のための取組 チェックポイント一覧」の中から、取り組みやすいものをひとつも選び、取組んでみることをお勧めし、障害者雇用の実現に向けた当面の目標としてもらうようにする。</li><li>○ 「障害者雇用に」は取り組んだことがない、まだ何も着手できていないとおっしゃる事業主の中にも、実は既に取組んでいる側面を「障害者雇用のための取組 チェックポイント一覧」の中に見出すことができる場合がある。その取組が必ずしも進んでいない場合は、対応する支援を提案する。</li></ul>                                                                                                                                                                                                                   |
| ★ 障害のある求職者を紹介してほしいという事業主の場合      | <ul style="list-style-type: none"><li>○ 事業主が障害者の職業紹介を求めている場合がある。</li><li>○ この場合は、障害者雇用のための取組検討サポートツールを使用せず、ハローワークへの求人申込みをお勧めする。ハローワークの求人申込書の作成方法については、ハローワークからの助言を受けられるようにハローワークへ要請する。</li><li>○ ハローワークのスーパービジョンを受けながら、地域センターの相談の中で事業主と一緒に求人申込書を作成する方法もある。求人申込書の作成にあたり、「仕事の内容」の記載について相談を受けた場合は、ハローワークの助言を得た上で、職務のリストアップや職務切出し等の支援を提案する。</li><li>○ 「求人」以外に、障害者雇用を進める上で留意すべき事項が何かないか)のように、事業主の関心が他にも向けられた段階で、障害者雇用のための取組検討サポートツールを使用する。</li></ul>                                                                                                                |
| ★ 主要な職務内容が障害者には困難であるとお考えの事業主の場合  | <ul style="list-style-type: none"><li>○ 当該事業所において従業員数の多くを占め、主力となっている職務が、医療・IT等の高度専門職、小売や営業等の顧客接点の現場で自立して動く職務、重工業等の危険を伴う職務等、事業主の意識が仕事内容に集中し、障害者雇用をなさめている場合がある。</li><li>○ それでも地域センターに相談がある場合は、同業他社の事例が雇用に至った経過を調べ、当該事業所における雇用への道筋を描いてもらうようにする。</li><li>○ 「仕事の内容」以外に、障害者雇用を進める上で留意すべき事項が何かないか)のように、事業主の関心が他にも向けられた段階で、障害者雇用のための取組検討サポートツールを使用する。</li></ul>                                                                                                                                                                                                        |
| ★ 事業所の多様性への対応                    | <ul style="list-style-type: none"><li>○ 障害者雇用のイメージが必ずしも明確になっていない事業主の悩みや不安は、事業主の話をただ聞くだけでは、明らかににならないことも多い。また、事業主が障害者雇用に向けた実状を話すとき、その内容は実に多様である。これは、産業・業種、組織、職務内容、職場のモラル、仕事で使う言葉が、事業所ごとに異なることによる。</li><li>○ 障害者雇用に関する事業主との相談において、「障害者雇用のための取組検討サポートツール」のような様々なツールを使うことは、事業主と障害者職業カウンセラーとの間の共通言語を確認し合い、支援関係を深め、関係機関の支援を受ける準備を整える意味がある。</li><li>○ 事業主が「障害者雇用のための取組検討サポートツール」のチェックポイントの言葉を指し、「これってどういう意味ですか」と問われたときこそが、支援関係の構築のチャンスである。障害者職業カウンセラーの解説を手掛かりに、当該事業主の今後の障害者雇用の進め方を、事業主の言葉で語るができるようになれば、次は障害者職業カウンセラーが事業主の言葉を使って、障害者雇用に向けた提案書を作成し、支援を提案しまたよう。</li></ul> |

## 障害者雇用を支援する機関の意見の詳細

## (1) 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の意見の詳細

## ●障害者雇用に向けた事業主との相談の進め方とツールの活用

- ▶障害者雇用を進める事業主との相談では、何よりもまず、相談している人事担当の方のお話をじっくり伺う。その後、事業主にとって参考となりそうな様々な資料を使うが、多くは冊子「はじめからわかる障害者雇用 事業主のためのQ&A」<sup>6</sup>の関係を開いてお話し、また人事担当者が話されることを聞いている。
- ▶もしも冊子「はじめからわかる障害者雇用 事業主のためのQ&A」の中に人事担当者特有に関心を示すページがあれば、冊子を1冊ごとお渡し、持ち帰ってお読みいただく場合もある。巻末には「障害者雇用のための企業用自己診断チェックシート」があるが、項目が多く、相談場面ではあまり使っていない。
- ▶ツール（試作版）の内容は、これから障害者雇用を進める企業に対して確認しておきたい項目が、網羅された内容になっていると思う。ただ、網羅されているがゆえに、さきほど述べた「障害者雇用のための企業用自己診断チェックシート」と同様、相談している人事担当の方の前にこれを出すと、一度に全部の項目を考えると、今一番必要な情報を見極めながら、人事担当者にとって分かりやすいものになる。
- ▶まず人事担当の方の話をよく聞くことだ。障害者雇用で課題となるポイントは、企業によって異なる。それぞれの企業にとって、今一番必要な情報を見極めながら、人事担当者の方が書いてあるポイントにしまった相談から始めた方が、支援者側の説明が、人事担当者にとって分かりやすいものになる。
- ▶ツール（試作版）の内容は、例えば、初級、中級、上級等に分けて表示できるようにしてはどうだろうか。現実には、初めて取り組む初級段階の人事担当者にもそこまで聞くのかという項目がある。初めての企業が見るにしては詳しく過ぎる情報。
- ▶人事担当者ご存じのこと、それまで取り組んできたこと、企業の状況は、パターンが無數にあり得る。支援機関からの、企業の取組に対するご提案、質問等も、ツール（試作版）のような形で書ききれない。
- ▶相談している企業の担当者は様々で、経営者から特命を受けて相談に来ている人事担当者もいれば、障害者雇用に関する経営判断はまだない状態でハローワークからのお話を受けて何から手を付ければいいのか困っている人事担当者もいる。どちらかといえば後者の方が多いように思う。相談している人事担当者は、相談に来る前に、障害者雇用についてハローワークを含め社内外からアドバイスを受けている場合がある。受けていればその内容と、「企業として」「あるいは」「人事担当者として」これからのどのように取り組もうとしているかを、支援者は聞く。資料も使いながら助言をするのは、それらのお話を踏まえてからの方が自然だし、いきなり助言することはまずない。実状とあまりに相反すると、人事担当者を混乱させてしまうのではない。

## ●相談の内容に応じた活用方法

- ▶ご相談されている人事担当者の話をあまり聞かないまま、ツール（試作版）をいきなり見せてしまうのはあまりよくない。見せるにしても、ここに書かれた内容は、細かくて詳しくすぎる。
- ▶企業というところは、障害者雇用に当たり、まず一番重要な最低限の準備を整える。どの企業にもあてはまる最重要項目は、「雇用形態」、「職務内容」、「仕事を教える体制」の3つではないだろうか。初めての企業には、この3つをまず整えることをお勧めする。それ以外は応用編とするのがよいと考えている。
- ▶3つのうち「仕事を教える体制」については、ジョブコーチの研修等では、一般的な障害特性に応じた指導方法、教え方の演習が行われている。確かにそのような教え方の予備知識も必要だが、実際の仕事

の教え方は、どなたか1人の障害者を雇用して、その方に仕事を教えてみなければ分らないことも多い。仕事を教える体制を整えたら、最初はあまり深く考えず、雇用してから指導方法を工夫し、変えていくという方が現実的で、またあるべき姿だと考えている。

▶ツール（試作版）について言えば、例えば、労働条件（処遇・働き方）の項目の中に、3つの小項目があるが、これは詳しく過ぎる。障害者の労働条件をどうしたらよいかという相談は確かに多いが、相談を受けた支援者は、このような項目を見せるのではなく、まずこれらの項目を頭の中に置き、企業の既存の労働条件を聞いてから、障害者にも同じようになさったらいかがですか、とシンブルに助言することから始める方がよい。相談で労働条件だけを掘り下げてしまうと、関心が最低賃金の減額特例に安易に移ってしまい、相談の収集がつかなくなることが懸念される。

▶ツール（試作版）には合理的配慮の項目がないが、どこかにあってもよい。合理的配慮は当然の取組だが、相談の手掛かりになるように、要点だけ触れて置いた方が、必要に応じ他の項目の中にもちりばめてもよいかもしれない。

▶ツール（試作版）には、何を、どこに照会、相談すればよいかを書いてある。これは企業の最大の悩みだ。障害者雇用について何でも相談できる、ワンストップの相談窓口が必要ではないだろうか。

## ●支援者向けマニュアル

▶ツール（試作版）は、地域センター等の支援機関の支援マニュアルとして作る場合と、実際に障害者を雇用する企業に参考になる資料として作る場合では、内容が全く違うものになり、両方を満たすのは無理がある。両方に向けて作りたいなら、ツール（試作版）をもっとシンブルにして、別に、支援機関向けの別冊マニュアルを作ればよいと思う。

▶ツール（試作版）の項目には丁寧な解説文が書かれている。書かれている内容自体はどれも大切な事項。ただ、文が長く、また、専門家が使う特有の用語が多く使われていて企業にとっては難解だ。特に専門用語は中小企業には分かりにくい場合が多いから、企業向けの資料を作る場合は、平易なことばの方がよい。もし支援機関向けのマニュアルを作成するのであれば、専門用語を使った資料はそちらに書いた方がよい。

## 障害者雇用を支援する機関の意見の詳細

## (2) 地域センターの主任カウンセラーの意見

## ア A 地域センターの主任カウンセラー

## ●ツールを活用する主体について

▶ツール（試作版）の内容はどれも大切なことであり、解説にはその理由も書かれている。事業主が取り組むとよい内容とその理由がまとめられているが、どちらかといえば支援者向けの情報である。「このように説明するとよいですよ」というような支援者用マニュアルに見える。支援者が事業主に伝えたい情報と、事業主が知りたい情報は、違う。また、事業主が知りたい情報は、事業主ごとに違う。

▶ツール（試作版）を人事担当者が持ち帰り、自社の経営者に見せているケースを想定して再読してみると、やはり対象者がはききりしていない。例えば「～ですか?」のような問いかけは、支援者が事業所に尋ねているのか、あるいは、事業所向けなのか。

## ●相談マニュアルの必要性

▶事業主支援を担当する支援者にとっても勉強になるような、相談マニュアルがあってもよい。(他の資料との併用を含めて) ツール（試作版）を使った相談の進め方に関する、支援者向けマニュアルを作る方が考えられる。

▶相談の内容については、例えば、賃金体系、就業規則に関する質問は、事業所から聞かれる機会が多い。賃金のはききりしない人と求人も作れない採用もできないため、企業が障害者雇用のハードルに感じてしまう場合がある。このような相談には、「障害者用に違う求人を作る」ということではなく、現状に

<sup>6</sup> 独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構（2010）「はじめからわかる障害者雇用～事業主のためのQ&A集～」。本章ではインタビューや調査に応じた複数の専門家が、事業主との相談場面でこの冊子を活用していることを述べている。この冊子はその後改訂され、Web版「はじめての障害者雇用～事業主のためのQ&A～」として公開されている。https://www.jeed.go.jp/disability/data/handbook/q2k4k000003kesx.html

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>う。一定の相談の後に、事業主が持ち帰り、振り返るものであれば、課題が網羅されていてよいかもしれない。</p> | <p>● 地域による違い</p> <p>▶ 障害者雇用の課題、相談内容は、都市と地方、県内の圏域によっても違う。ツール（試作版）にも、それぞれの地域版の独自の項目群や解説を入れる余地があれば、なおよい。</p> <p>▶ 企業が活用できる情報は全国一律ではなく、網羅できない情報が多くある。企業の力量によっても活用できるものが違う。例えば、ツール（試作版）の中に、他社の見学会、セミナー等のイベント、助成金、ジョブコーチ支援のことが書いてある。これらは都道府県がそれぞれ独自の制度、やり方で実施する、場合も多く、事業主も、「ぜんぜん知りませんでした」とおっしゃる場合がある。このような情報は、地域ごとに変えたり削除したりできるように作った方が、ツールとして活用されると思う。地域センターが複数のツールや資料を併用したり、それぞれの地域に応じたオリジナルの資料を作るのはそのためだ。オリジナルを作るのは、支援者にとっても支援のやり方を考える上で頭の整理になっている。</p> <p>▶ したがって、すべての課題がツール（試作版）の中に書いてある必要はない。課題は事業主が気づき、整理する。事業所の人が、そんなこともあるのかと知ったり、気づいたり、あとはしゃべってもらう材料のひとつとしてあれば、十分だと思う。</p> <p>● ツールの中に追加した方がよいチェックポイント等</p> <p>▶ ツール（試作版）の課題項目群に追加した方がよいと思われる項目はあるか、との間に対して、次の項目を加えてはどうか。</p> <p>「障害者雇用に向けた貴社の方針、考え方は」</p> <p>「障害者雇用を受け入れる環境づくり（物理的、人的）の取組状況は」</p> <p>「社内で障害者が働いている姿をイメージできますか」</p> <p>「受入れ部署だけに負担をかけないよう、どのように社内に連携して障害者雇用に取り組んでいますか（人事部門での人件費負担等）」</p> <p>「募集活動、人材確保の方法について、どのようにお考えですか」</p> <p>「採用面接への不安はありませんか」</p> <p>「なぜ障害者雇用に取り組むのですか」</p> <p>「定着をサポートしてくれる職場外のサポート、支援機関をご存じですか」</p> <p>「社内に障害のある社員がいるかもしれません。確認されたことはありますか（プライバシー・ガイドラインの紹介・解説）」</p> <p>▶ 最後の「社内に障害のある社員が…」について。どの事業所にもお考えいただきたい項目。全社員に対するプライバシーガイドラインに沿った障害の確認方法を提案すると、事業所にとって取り組みやすい内容のようで、反応がよい。支援者の立場として、新規の雇用にいきなり向かうよりも、中途障害者も、力を発揮できるような職場環境にしていきたいと考えている。</p> <p>▶ このツールの中に加えた方がよいと思う情報として、各種研究調査データがある。ツール（試作版）の参考資料の「コラム」になるのかもしれない。障害者雇用の環境づくり、配慮、障害別の職場配置や職務、他社にはなぜ障害者雇用に取り組んでいるのか、障害者を雇用する理由等の、調査データ。事業主との相談で、これらの話が事業主から出る場合がある。「今回は手元に用意していなかった」というときには、次の事業主との相談で同じことを聞かれたら、答えられるように用意しておこうと思い、調べようとするが、調査データがどこにあるのか、探されないうちに、次の相談が来ることもある。蓄積が難しい。現場の声を集めて、まとめて調べてもらい、ひとつにまとめる、使える材料になると思う。障害者職業総合センター研究部門の成果物の内容も、この中に入っているとよい。エビデンスに基づいた情報提供を行いたいものの、成果物のどの箇所がどのような情報なのか、分からない。成果物の冊子1冊を熟読する時間はなかなかとりにくい。</p> |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>おいてどのような対応ができるのか、足りない部分は何か等の、働く人に対して適切な説明が行えるような検討を行えるよう、支援するための相談マニュアルがあるとよいかもしれない。</p> <p>▶ 事業主の「アセスメントのポイント」のような内容も相談マニュアルに掲載してはどうか。</p> | <p>● 資料の言葉を手掛かりとした相談</p> <p>▶ ツール（試作版）のような資料を作成する場合、事業主との相談で話題になるキーワードが書いてある方が、支援者がキーワードをきっかけに、キーワードを示しながら聞き取りがしやすくなり、事業主にとっても気づけなかった課題に、気づきやすくなる。事業主の課題を「見える化」するような相談になることがある。</p> <p>▶ 障害者雇用に向けては準備万端な感じで相談に臨む事業主や、これ以上何も取り組む必要はないとお考えの事業主も、地域センターが用意した資料に書いてあるキーワードから、取組のヒントを見つけられる場合はよくある。例えば障害者募集の求人を作成すれば準備OKだと思われていた場合でも、社内の理解や体制等、他にも取り組んでおきたいことがまたあった、と気づかれた例等。</p> <p>▶ また、採用面接については支援機関に相談する予定が無かったものの、相談でご覧いただいている資料に「採用面接」のキーワードが書いてあれば、障害者の採用面接に関する質問をしやすくなる。支援者の方から採用面接について話を切り出したい場合も、まとまった資料の中に「採用面接」のキーワードが書いてあれば、自然な相談の流れの中で話しやすくなる。</p> <p>▶ 地域センターの事業主支援ワークショップ等のセミナーでは、障害者の面接や選考の仕方、企業の人事担当者の方に練習してもらった場合がある。相談でその話題が出せれば、セミナーへの参加を提案しやすくなる。同業他社の事例について書かれた資料を見せれば「他社さんはどうされているのですか」と尋ねられ、「他社の例では…」と情報提供する等、話が進みやすくなる。</p> <p>▶ ある人事担当者から「障害者を雇用すると、ずーっと誰かが付いて教えないといけないのでしょうか（そのような方を雇うのは）無理ですよね。」と言われたことがあった。障害者に仕事を教える人がいない。これにはその職場の出入不足も関係していると思う。それを理解した上で、どのような提案を、どのような言葉で、いつ提案するか。職場の環境面を、お金をかけて改善しなければならぬという話よりも、今の環境でも、雇用できる障害者がいる、できる仕事がある。支援者が提示する資料に課題の整理と解決に向けた方法のキーワードがあれば、これならどうですかと切り出しやすくなる。</p> <p>● 課題を絞り込んだ相談</p> <p>▶ 障害者雇用の課題、相談内容は、事業主ごとに違う。</p> <p>▶ 事業主との相談は、その事業所にどのような雇用経験があり、この度の障害者雇用に向けてどのようなことに取り組んできたか、相談している方が障害者雇用にどのようなイメージ、自負をお持ちなのかによって、また、人事担当者、トップ、管理職、職場、スタッフのそれぞれのお立場によって、それぞれの状況や考えを分かった上で、どのような言葉が理解されやすいか、言い方や相談の進め方等、よく考えながら相談を進めている。支援者から何らかの提案をする場合の方法や内容も、相談の内容によって違うものになる。</p> <p>▶ 相談では、支援者は一度にたくさんさんの質問をしない方がよい。ツール（試作版）にはたくさんの方が書いてある。これら全分野を1回の相談でカバーしようとするとは無理がある。相談を2回に分けたり、宿題方式にして2回目の相談で続きを見ていくようなやり方も、あまりうまくいかないように思う。</p> <p>▶ 今日相談したいのはこの部分ですかと尋ね、事業主が関心を示したテーマに絞る。相談で出たキーワードをメモして事業主と共有する。事業主に関心のある当面の取組に絞って、その日の相談を完結させ、地域センターとしてできる支援を行うようにする方がよい。事業主が関心を示した内容は、1回の相談でその場で整理してもよいし、時間をかけて整理していくのもよい。事業主のペースで、無理のないように話したり気づいたりしてもらうと、事業主の関心が深まったり広がったりする。</p> <p>▶ 地域センターでは、一社ごとに違う提案書を作り、事業主が取り組もうとされている内容に対応した支援の内容を提案している。提案書では、障害者雇用に向けた企業の課題を絞って作成し、次の課題が出てきたら新しい提案書を作って支援を進める。障害者雇用に向けて事業主と一緒に歩んでいくイメージ。</p> <p>▶ ツール（試作版）の内容は、活用する相談の相手や、活用場面によって、ふさわしい内容が異なると思</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

▶もちろん支援者自身も、普段から知識をリニューアルするようにしている。人事担当者の方には最低限持っておいていただきたい「障害者雇用の知識」として、障害者の範囲等の制度、支援機関の機能、雇用事例がある。障害者雇用の「障害者」というのがどういう方々を意味しているのか、正確な知識を事業主が持っていない場合もあり、支援者としては、尋ねられたら正確に説明できるようにしておきたい。初めての事業主には、手帳にも種類があること、等級の意味、重度の意味等、基本的なことから、分からないことが多い。「重度なのには働けるのですか」という方がいる。一般の人がとらえる重度障害と、雇用の分野の重度障害とは必ずしも同じではないことを、どのように説明するか。精神障害者の応募も多いことをご理解いただけるよう説明できるようにしたいと思っている。

## ●ツールの分量

▶もし支援者が事業主との相談でツール（試作版）を使うなら、冊子等の形式より、項目の一覧をA4片面で1枚にまとめた方が見やすく、相談でも活用されやすいと思う。もし冊子にするなら、A4両面2ページ1枚で完結する内容のものを複数作成し、それらを綴じて、支援者が相談内容に応じて必要な1枚を引き出して使えるようになるのであれば、全体の分量は多くてもよいのではないかな。

▶（取組項目に企業としてなぜ取り組んだ方がよいのかの解説が書かれた冊子をもし作るなら、との問いに対して）取組に当たって参考となる情報、検討をより深めるための資料、コラムといった情報があるというのではないかな。全部を読まなければ分からないものより、項目ごとにとまとめた内容にして、項目ごとに、前後の項目の解説が無くても、冊子の途中で切って必要なページだけ情報提示をすることができるようなものになっていると、使いやすいものになる。

▶（障害者雇用に向けて何を検討しなければならぬかが分からない事業主が、相談の中で一緒に見て、課題を探していくための冊子であれば、たくさん項目が書いてあり、ページ数多くてもよいのでは、との意見があることにに対して）その場合、項目の一覧とは別に、冊子やマニュアルのようなものとして作成した方がよいのではないかな。

▶（項目が多いとの意見があることにに対して）ツール（試作版）の項目一覧のページでは、「労働条件」までは、雇用前の、採用計画、採用活動の段階。次の「支援体制・配慮」は、採用後の定着に関する項目になっていると思う。もし項目の一部を省くとしたら、例えば、後半の採用後のところを切り離して別で作成し、前半の、採用に向けて、というところまでのシートと、後半の採用後に分けて作れば、分かりやすく、使いやすいかもしれない。

▶あるいは、前半、後半、前後半が一緒になったものの3種類作るとか、前半の最後に後半の一部を入れたいものを作る。前半の中から後半を全部省かず少しでも定着の項目があると、初めての障害者雇用の事業主に安心してもらええる、という考え方もあるのではないかな。

## 障害者雇用を支援する機関の意見の詳細

### （2）地域センターの主任カウンセラーの意見

#### イ 日地域センターの主任カウンセラー

## ●開発の意図について

▶ツール（試作版）は、従来のツールや障害者職業総合センター研究部門の成果物の一部をミックスしているようなイメージ。機構が作る多くの資料には、機構のサービスだけが載っているものが多いが、ツール（試作版）は機構以外のサービスも含めて体系的に紹介されている点が違う。

▶（「事業主支援の実務でどう使うかは地域センターにお任せしたいが、どのような使い方であるにせよ、地域センターの事業主援助業務の質が高まることに貢献できれば」と説明すると）これまでにたくさんさんのツールが出ていた。ツール（試作版）の目的は従来のツールと同じで、中味が従来のツールに取って代わるものなのか、それとも目的自体が違うのかが分らないと、使いづらいし、どう使うものなのか、分からないと使ってもらえない。新しいものが出てきたら、どのような支援場面のニーズを受け、どのような経緯で作り、どのような使い方を想定しているのか、開発サイドからはっきり示してほしい。

▶シンプルなものほど使いやすい。情報量を落とせば、もっと使いやすいものになる。使い分け方等がある程度示されれば、そのあとは、実践家が親しんでいけば自然に使われるようになるし、他のツールと一緒に加工され、溶け込んでいく。そのとき、開発者の当初の意図とは異なる使い方になっているだろう。

## ●障害者雇用の取組間の関係

▶障害者雇用の取組を図示するときの並べ方は、「はじめからわかる障害者雇用 事業主のためのQ&A」ではステップ図に、またツール（試作版）では取組項目のグループを円環状に並べた図になっている。何かお考えがあることと思う。地域センターでは、事業主との相談で「はじめからわかる障害者雇用 事業主のためのQ&A」のステップ図を使うことに慣れ、図に親しんでいるので、ツール（試作版）の円環図の意図を知りたいと思う。取組には相互のつながりがあり、一直線ではない。円環図の方が、相談を進めやすい場合があるかもしれない。

▶円環図を見ると、取組項目は相互に関係しながら運動していることに気づく。事業主の障害者雇用の取組み方の方のタイプによって関連性も変わり、運動の仕方、上下左右の配置が違ったり、取組が進むと位置が動いたりするように思う。図の取組項目の位置関係は、固定して考えてはいけない関係なのかもしれない。

▶例えば、企業内の専門人材の選任・育成と定着支援は連動し、両方をしっかりやっていくことは、翻って今後の採用にも影響が出る。

▶また、「募集」と「職務」は離れた位置にあるが、事業所によっては近しいイメージもあるところも。また「配属先の不安」は、不安の解消も大事だが、同時に配属先の負担を軽減する、ということでもある。この場合の図の配置は「職場定着」の中から「職場の理解」の中へ移る。さらに「配属先の不安」で負担を課題とし、それを支えるものとして「社内サポート」と「全社的理解」が必要だ。

▶「全社的理解」が図られると、「職務選定」を進めやすくなる。チーム集約型の部署（共同で作業している労働集約型の部署）であれば他部署から仕事をもらう。「全社的理解」も「経営者方針」も、浸透には時間がかかる。「配属先の不安」の解決を経て、「全社的理解」に波及すれば、「職場定着」にも貢献できる。

▶「経営者方針」と「全社的理解」は、法的義務と並び、確かに重要だが、ちょっと面倒に堅苦しいものと感じられるために、事業主が障害者雇用に取り組まなくなるのは、支援者の本意ではないだろう。「全社的理解」については、初めての障害者雇用では初めから「全社」という考え方はあまりしらないと思う。配属先を検討し、特定の部署の理解を図った後、雇用後の定着の対策のため、他の部署にも知ってもらい協力を得たい場合や、さらに複数の部署の雇用を進めて行った結果として、「全社」へ広がる。このように、そもそも「全社的理解」は、取組というより、取組の過程で現れ、他の取組の下地にもなるもので、一覧から外してもよいかもしれない。

## ●企業内ジョブコーチ等の選任の本質

▶企業内の支援体制に関する項目がある。例えば企業在籍型ジョブコーチ等の専門家の選任については、実は資格が必ずしも十分に機能していない企業もある等、選任の有無が本質的な問題ではない。選任が無くてもしっかりと支援をされている事業所もある。選任の有無より、支援体制の有無が課題。

## ●その事業主にとってその情報はなぜ必要か

▶このツール（試作版）は、初めての障害者雇用に取り組む企業に対し、支援の入口となる資料として活用できと思う。しかし、事業主にこれを直接手渡したり、Web上にアップするだけでは、必要な情報を自主的に調べる行動には結びつかないのではないかな。

▶ネット上には既に障害者雇用の情報はたくさんある。ツール（試作版）に掲載できる情報量は限られている。ツール（試作版）は、数ある資料の中から、なぜこれらが選ばれ、掲載されているのか。相談の中で支援者が説明するのがよい。手渡したり、Web上にアップするのなら、初めての障害者雇用の事業主が読んで、分かるように書いた方がよい。

▶ツール（試作版）のような資料を事業主にお示しするときの難しさのひとつは、障害者雇用に消極的な事業主の雇用の意欲を喚起できるか、ということではないだろうか。ツールをきっかけにして、より詳しく知ろうとすること。情報を自ら取りに行き、自社にとっての意義を考えて、有効な情報を選び、有効なら使う。そのプロセスを踏む意欲を、持ってもらえるかどうか、この点がツールの難しさだと思う。

- ▶例えば、ツール（試作版）の巻末資料に、機構が発行する事例集等の資料の一覧があり、URLが掲載されている。他にも数ある資料の中から、なぜこれらが選ばれ、掲載されているのか。個々の企業にとってその情報は、「なぜ」必要・有効なのか。何に役立つ資料かが示され、活用の目的や使い方の別に分類されている等、その「なぜ」が、初めての障害者雇用であっても理解しやすいように書かれていたり、相談で説明できると、事業主にとって理解しやすいかも知れない。
- ▶そもそもPCにURLを入力するのは負担があるし、初めての障害者雇用で、まだ自信も無く前向きでもない事業主がこのページを見て、ご自身でさらに詳しく調べたいとは思いません。逆に、自分から積極的に調べる意欲のある意識の高い事業主にとっては、このページは必要ないものだ。なぜなら、積極的に調べる意欲のある企業であれば、その企業にとってその資料が、なぜ有効・必要かが分かるからだ。
- ▶初めての障害者雇用で十分な情報を持ち合わせていない事業主には「これならできそうだ」という具体例を中心に厳選して呈示し、意識の高い事業主には障害者雇用の考え方を問題提起するような相談の進め方がよいだろう。
- 雇用前と雇用後の課題の選い
- ▶（課題一覧の課題数や課題の組み合わせ方は、雇用前の課題と雇用後の課題を共通化させる等により、現在は大項目7個と小項目12個になっているが、これをさらに絞った方がよいが、と問うと。）どの企業でも採用担当者は、障害者の雇用前でも、当然、長期に働き続けることを考えて障害者を採用する。「まずは雇ってから」「定着については雇用後にゆっくり考えてもらう」と言われる場合があるが、実際には、初めて雇用する企業が方針を考えていくと、その中にその先の定着につながる視点が含まれてくる。
- ▶ツール（試作版）には雇用後の定着に向けた最低限の視点が盛り込まれている。例えば「経営者の方針」であれば、採用のみならず育成、キャリアアップまでもが方針として検討されるならば、定着の取組にもつながる。人事担当者が異動すれば、定着の取組と併せて初めての障害者雇用と同様の取組も必要になるから、雇用前・雇用後の両方の要素が含まれることは意味がある。
- ▶ツール（試作版）の課題項目は、全部が、常に課題となるわけではない。例えば、「経営者の方針」が掲げられなくても、障害者雇用はできる。どれが入口になり、どれに波及し、当面とをしないかは、企業の状況によって異なる。
- ▶ただし、特に雇用後の状況、取組の詳細は、企業によってより多様なものになり、雇用後に必要となるであろう情報を、個々の事業主との相談で把握する以前に、ツール（試作版）のチェックポイントのよう事前に想定することは難しいと思う。
- ▶例えば、雇用後の相談の例として、企業が雇用する障害者が増えてきたことに伴い、人事評価の制度を見直したい、といった相談を受けることがある。支援者は、障害を理由とする評価基準ではなく合理的配慮を伴った職務遂行能力を見る必要性等、差別禁止指針・合理的配慮指針の趣旨をご説明することになると思うが、それだけでは企業の取組に落とし込めていない。人事評価を変える理由をより深く聞き、前提となる企業の状況、問題意識、課題を明らかにして、人事担当者にとって参考となる、考えるための材料や、提案や助言を出していかなければならない。
- 複数の資料を加工して活用
- ▶例えば、地域センターが、事業主に障害者雇用の全体像をご理解いただくためしつかりご説明したいのなら、機構の冊子「はじめからわかる障害者雇用 事業主のためのQ&A」の中から、相談内容に合ったページを開いて見せながらご説明する。障害特性に応じた雇用管理のポイントをご理解いただきたいたならコミック版、具体的な雇用事例を見て障害者雇用のイメージを作っていたくなら冊子やDVDの事例集、地域センターの事業をご紹介したい場合は地域センターが共通で使っている資料を出す。それぞれ使い慣れたツールが繰り返し使われている。
- ▶他にも有用な資料は既にたくさんある。実際の相談で支援者は、これらの資料の中から、事業主の状況に応じ、一部コピーや加工を加え、一番使いやすいものを、使いやすい場で活用し、最も使い勝手のよいツールを選んでいる。どのツールも大切な事項を扱っているため、当然その内容は重なり合っている。内容は同じでも、見方は工夫している。それぞれの事業主に合わせて加工し、様々な企業の反応を知り、使うことを繰り返す中で、支援の勘どころも分かってくる。
- ▶相談の進め方として、「はじめからわかる障害者雇用 事業主のためのQ&A」の障害者雇用のステップ

- のどこまで進んでいるかを確認する。参考となりそうな資料、支援サービス、制度を説明していく。最新情報を意識したいときは、機構が作成している「障害者雇用のためのマニュアル・好事例集等のご案内」を事業主に示す。20ページ程度のWord形式ファイルで毎年更新され、障害者職業総合センター研究部門の最新の研究成果も載っている。
- ▶同じ趣旨、内容のリーフレットやパンフも多数あり、分量が多くて、使われていく中で加工され、分量も使い方もシムンビに変っていく。ツールは必要最低限の分量さえあれば、それを使って地域センターが話をすることは十分できる。ツールを使う地域センターが、そのツールを使う際のイメージがしやすいものほど、使われる。情報量が多くて小分けにできるもの、バラバラになっていてもそれぞれの意味が分かるもの、シムンビなものの方が、使い方のイメージがわき、応用もきく。
- ツールの分量
- ▶ツール（試作版）は情報量が多い。障害者雇用に慣れない企業的人事担当者には読みこなせず、取組につながらないのではないかな。
- ▶シムンビなものほど応用が利き、使いやすいものだ。相談場面では、ページを何回も開くのはわずらわしいと感じられる。1枚で全体像を示し、詳しく知りたければリンク先URLやQRコードを表示する。「はじめからわかる障害者雇用 事業主のためのQ&A」のステップ図はA4で片面のみしかないが、この情報量で十分。地域センターではあの図だけでも相当の相談が行えている。
- ▶他の資料への入口として活用するツールにするならなおさら、A4で1枚ずつか、A3で2つ折り、4ページ程度にまとめた方がよい。事業主が何に困っているか、どのような取組をすればよいが、どこに相談すればよいかな。ひとまずそのスタートを切っていただき、雇用に踏み切ってもらえるような相談に、役立つ資料が必要だ。
- ▶地域の支援機関の情報や、国の制度紹介を掲載するのは疑問だ。ハローワークや地域センターの他に地域に特有の支援機関を含め、自治体や地方労働局が冊子やリーフレット等を作成しており、地域センターでもこれらを手として活用している。その情報量は、ツール（試作版）のような資料に掲載できる分量ではない。掲載しようとする、他のツールへのリンクのようなものになってしまうのではないかな。
- ▶特に企業との初期の相談では、必要な内容だけをA3で2つ折りくらいにまとめ、その他の相談の留意点等は、支援者向けの手引として分冊化する方がよい。支援者にはその方が使いやすいと思う。（最小限の情報を1枚のA3にし、その他企業向けの参考資料を別冊化して、1テーマ1ページずつ切り離して企業に渡すか、冊子ごと渡すか、どちらでもできるようにする場合かどうか、と問うと。）それぞれ、企業において何が重要かは、相談の初期段階では分らない。相談の中でポイントが浮かび上がり、必要な情報だけを提示することになる。

- 「経営者は障害者雇用の方針を全社に示していますか」
  - ▶障害者雇用を進めるうえでの大前提となる重要な項目であるため、有用である。
  - ▶この質問を入れることで、会社の障害者雇用の取組状況(進捗)や取り組み経緯についてのヒアリングがスムーズにできた。
  - ▶チェックポイントとして明記されることで必要なこととして伝えやすくなる。
  - ▶方針が示されている企業で雇用が進んでいるデータは参考になる。
  - ▶障害者雇用で比較的多く見られる採用担当者が孤軍奮闘されている事業所において、この取組は重要。
  - ▶障害者の配属先の方たちが障害者雇用に対し消極的である場合は取組が進まなかったり、雇用後の必要な配慮があまり行われない事例がある。全社一丸となった取組が必要であり、有用な項目であると思われる。
  - ▶経営者が組織の方針として障害者雇用の取組を組織全体に取組当初の段階で示すことは、その後の取組がスムーズに進むことが考えられるため。
  - ▶必要な準備を整えない状態で障害者を雇用してしまう事業主は少なくない。「障害者雇用が全社的に理解されるよう取組まれていますか」と併せて、地域センターもこのような基本的なことから言語化して、事業主にきちんと伝えていくことは重要。ハローワーク、障害者就業・生活支援センターとも共有したい項目。
  - ▶会社全体に障害者雇用の方針を示すことの意義をご認識いただきたい事業所は少なくない。この質問をすることで、社内研修やその他の支援方法と組み合わせた体系的な事業主援助業務につなげやすいため。
  - ▶経営者側からトランプダウンの意思表示があることで、事業所として取り組みむべき課題であるとの認識が図られると考えます。
  - ▶このような項目があるとワークショップや社内研修の提案がしやすくなる。
  - ▶事業主支援を行う中で確認したい事項であるため。
  - ▶「理解者の異動・退職が安定した障害者雇用の妨げとなる事例もみられます」は特に周知すべき内容。
- 「障害者雇用が全社的に理解されるよう取組まれていますか」
  - ▶経営者・人事担当者や現場との間に、障害者雇用に対する考え方の温度差があり、現場が障害者雇用に対し消極的であると、雇用しても必要な配慮が行われないことがある。全社一丸となった取組が必要であり、現場への理解促進が重要であることの認識を促すために有用な項目である。
  - ▶人事部門のみならず、経営者、人事部門、配属先現場の共通理解が図られることが必要と考えられるため。
  - ▶「障害者雇用が全社的に理解されるよう取組まれていますか」の項目は有用だ。経営・人事担当者や受入れ側である現場との間で障害者雇用に対する考え方に違いが生じることが、よくある。
  - ▶「障害者雇用が全社的に理解されるよう取組まれていますか」は、日頃の事業主支援では口頭で伝えることが多いが、文字化されたことは効果があると思われる。
  - ▶このような項目があるとワークショップや社内研修の提案がしやすくなる。
  - ▶事業主支援を行う中で確認したい事項であるため。
- 「障害者の仕事、部署は決まっていますか」
  - ▶タイトルが分かりやすく有用。職務創出の方法についてや環境設定等、どの程度事業所が情報を得ているかが把握できる。
  - ▶有用。初めて障害者雇用を考える企業の多くが、職務とのマッチングに悩んでいる状況が見られるため。

- め。
  - ▶「仕事、部署」が不明確なまま採用し、事後に苦慮する事業所があるため、有用な項目。
  - ▶仕事、部署の検討の意義、背景を解説している点で有用。時代背景、問題点、陥りやすい点等が解説しているため、適確な検討につながりやすくなる。
  - ▶これまでの経験上、事業主から相談を受けることが比較的多い項目であるため有用。
  - ▶「障害者の仕事、部署は決まっていますか」は、日頃の事業主支援では口頭で伝えることが多いが、文字化されることは効果があると思われる。
  - ▶地域センターの支援（職務創出）が必要かどうかを確認するために有用である。
  - ▶障害者雇用推進のためには、必須の内容と考えるため。
  - ▶問題ない。分かりやすい。
  - ▶事業主支援を行う中で確認したい事項であるため。
- 「配属先の職場の上司や従業員は取組を理解していますか」
  - ▶地域センターの支援（職務創出）が必要かどうかを確認するために有用である。
  - ▶同僚や上司の不安に焦点をあてている点で有用。働く障害者の周囲の従業員の関わり方が職場定着には重要とあるという企業側への意識付けにつながるため。
  - ▶ジョブコーチ支援等の説明、提案がしやすいと思われるため有用。
  - ▶事業主支援を行う中で確認したい事項であるため。
  - ▶配属先の理解がないと雇用継続が難しいため。
  - ▶障害者雇用推進のためには、必須の内容と考えるため。
  - ▶問題ない。分かりやすい。
- 「募集・採用の方法は決まっていますか」
  - ▶失業者の内訳で精神障害者が多いことを明示している点で有用。発達障害を含む精神障害者の雇用へ取り組む動機付けになると思われる。
  - ▶具体的な募集・採用の仕方に関する助言やハローワークとの連携等が必要かどうかを確認するために有用である。
  - ▶職務内容や勤務時間、日数等について一般の求人と同様に考え十分な検討を行わないまま雇用しているケースがあるため、有用な項目。
  - ▶ハローワークの活用方法等説明しやすいと思われるため有用。
  - ▶事業所から、必要に応じてハローワークに連絡・相談すること等について確認できた。
  - ▶障害者雇用経験が全くない事業所の場合は、募集・採用の仕方にもイメージが持てていないことも多いため有用な項目。
  - ▶事業主支援を行う中で確認したい事項であるため。
- 「障害者雇用をサポートする社外の支援機関をご存じですか」
  - ▶必須項目であると考えます。採用担当者様の多くが抱え込まずに済むと分かった時に「ホッ」とした表情をされます。
  - ▶支援機関の活用の方まで触れている点が有用。支援機関が多い、アクセス方法が不明といった企業にとつての疑問、ニーズに対し、対応できている。
  - ▶どこに相談してよいか分からない事業所は多いと思われる。「～どの専門機関へ連絡すればよいのか」地域センターへご相談ください」と書いてある点が良い。
  - ▶社外の支援機関を把握していないケースが散見されることから、支援体制の検討を促す意味で有用と考える。
  - ▶障害者雇用経験が全くない事業所の場合、就労支援のサービスがあること自体をご存じない場合も多いため。



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>▶支援機関と関わり慣れていない事業所に、支援機関との連携の重要性を示せることは有用。</p> <p>▶地域センターの支援（提供、関係機関とのつなぎ）が必要かどうかを確認するために有用である。</p> <p>▶事業主支援を行う中で確認したい事項であるため。</p> <p>▶問題ない。分かりやすい。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>●「社内のサポート体制はありますか」</p> <p>▶担当者が孤軍奮闘したり、疲れ果ててしまう例がある。担当者を支える仕組みが必要であるため有用な項目。</p> <p>▶担当者が孤立化することはよくある。社内のサポート体制の目的が明示されており有用。</p> <p>▶①障害者雇用の開始に向けた社内での相談体制の構築や指導担当者のフォロー一体制を整備、②実際に雇用された障害者に対する支援を行う際の組織体制の確認、という点において有用と考える。</p> <p>▶具体的なサポート体制構築等において、地域センターの支援や助言が必要かどうかを確認するために有用である。</p> <p>▶有用である。「社内のサポート体制」が検討されず現場任せになるケースがある。</p> <p>▶人事担当者や職場の担当者が一人で苦慮しているケースも多く見られるため有用。</p> <p>▶この「社内のサポート体制はありますか」は、「経営者は障害者雇用の方針を全社に示していますか」と「障害者雇用が全社的に理解されるよう取組まれていますか」で、どのようにすれば改善できるかの具体的な回答にもなっている。チェック項目は相互に関連がある。</p> <p>▶事業主支援を行う中で確認したい事項であるため。</p> <p>▶問題ない。分かりやすい。</p> |

修正意見等改善点

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>●「経営者は障害者雇用の方針を全社に示していますか」</p> <p>▶なぜ企業が障害者雇用に取り組む必要があるのかの記載が必要と考えます。</p> <p>▶トップメッセージの例もあると、「経営者は障害者雇用の方針を全社に示していますか」の意味のイメージを持ってもらいやすいと思う。</p> <p>▶「方針」を「取組方針」に修正した方が具体的によいと思う。</p> <p>▶「障害者雇用の方針や計画」について、社内でコンセンサスが得られるよう、具体的な取組を開始されていますか」に修正した方が、企業が受け入れやすい。</p> <p>▶「障害者雇用が全社的に理解されるよう取組まれていますか」との違いをはっきりさせるため、「経営者は障害者雇用の意義や制度について理解し、具体的方針を決定していますか」に修正。</p> <p>▶「障害者雇用が全社的に理解されるよう取組まれていますか」の必要条件のひとつとして、「障害者雇用が全社的に理解されるよう取組まれていますか」の中の関連チェックポイントでもよいのではないかな。</p> <p>▶人事担当者との相談では、経営者方針に言及することの難しさを感じることもある（人事担当者と経営者との間で必ずしも十分な調整が図られていない場合等）。今回、ツール（試作版）を試用した企業は、いずれも、経営者が障害者雇用の方針を全社に示していないとの回答であった。</p> <p>▶チェックポイントの一番上ではない方がよい。障害者雇用を検討する最初の段階では、従業員全体に周知するという発想になりづらい。また「全社」という表現を変えた方がよい。従業員規模によっては、大げさな印象を受けるため。</p> <p>▶解説文に「組織全体の取組と言えます」とあるが、断定せず、「組織全体の取組であることが望まれます」の方がよい。</p> <p>▶「経営者は」を削除。経営者の姿勢は重要だが、経営者に向けて直接問うような表現は避けたい方がよい。</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>●「障害者雇用が全社的に理解されるよう取組まれていますか」</p> <p>▶必ずしも全社員に対して一律に情報提供をすることがよいとは思われない場合もあるため、「全社的」を「社内」に修正してはどうか。</p> <p>▶「人事部門だけではなく全社的に」に修正。もし項目がそのような意味であれば。</p> <p>▶「障害者雇用が事業所内で理解されるよう取組んでいますか」に修正してはどうか。会社規模によっては事業所単位での取組でよい場合も考えられるからである。全社的に理解が得られるのは理想的だが、理解が必ず得られなければ障害者雇用ができないわけではない。</p> <p>▶社内研修に活用できる資料のリストがあるとうい。</p> <p>▶解説文の順番を入れ替えた方がよい。まず、方針を示し社内全体で取り組むことが大事であることを述べ（大枠）、次に「最初は人事のみでも理解が進んだ例がある」（方法論）の順で。</p> <p>▶解説文の「当初は人事担当者だけの…配属先の理解を得ていった…」を「当初は人事担当者中心の…配属先の理解に広げていった」に修正した方が、全社的な取組が広がっていくイメージになってよいと思う。</p> <p>▶「全従業員が経営者の方針を理解し」に続けて「理解の輪を拡げる試みが重要です」と書く等、従業員が受け身ではなく積極的に拡げるようになることを目指したい。</p> <p>●「障害者の仕事、部署は決まっていますか」</p> <p>▶障害者ができる職務を作り出す、職務を分かりやすく作り替えるという発想が必要だということを明確にした方がよい。</p> <p>▶仕事や部署がある程度決まっている方が、雇用がスムーズになる場合もありますが、逆に障害種別や受け入れる部署を狭める可能性があると思います。「障害者の仕事、部署は決まっていますか」の意味するところは広いため、特に初めての障害者雇用の場合、障害者に対するイメージ自体がないため、この項目の何かなら行えばよいかのイメージが作れないこともあります。「決まっていればなおよい」くらいのニュアンスが丁度よいと思う。</p> <p>▶「補助的な作業」だけでなく、一連の作業工程の一部を「切り出す」こともあり得る。</p> <p>▶「障害者が従事できる可能性がある仕事や部署の候補はありますか」に修正してはどうか。障害者が従事する仕事や部署が初めから決まっていることは、少ないのではないかな。</p> <p>▶「仕事、部署は決まっていますか」より、「仕事の選定は進んでいますか」等の方がは答えやすいのではないかな。</p> <p>▶障害者の切り出し、選定に役立つ情報があるとよい。</p> <p>▶「切り出し・再構成」に加え「特化モデル」にも言及してほしい。</p> <p>▶「障害者雇用のための取組 チェックポイント一覧」の「雇用前の実習等の制度の利用も有効です」の「有効」をより具体的に、例えば「職務や職場環境とのマッチングを確認するためにも有効です」等。</p> <p>▶仕事や部署が決まった後も、事業主が勤務時間や賃金等の決定に時間を要したり、迷う場合もある。勤務時間、賃金等の労働条件が決まっているかどうかの項目があってもよいと思う。</p> <p>▶「補助的な作業を持ち寄り」と「雇用前の実習等の制度の利用」は特に周知すべき内容だ。</p> <p>▶「補助的な作業を持ち寄り」を「職務を切り出して再構成する」等に修正してはどうか。職務創出等において抽出する作業は、補助的なものに限らないため。</p> <p>▶労働条件の設定についての助言や情報を求められる事例も多い。具体的に例示されていた方がよい。</p> <p>●「配属先の職場の上司や従業員は取組を理解していますか」</p> <p>▶「障害者雇用が全社的に理解されるよう取組まれていますか」との違いが理解しづらい。取組が何を指しているのか具体的に記載してあれば、差異が分かりやすくなると思う。</p> <p>▶「配属先の上司や従業員は障害者雇用に向けた取組を理解していますか」の方が、意図が明確に伝わるのではないかな。</p> <p>▶「障害の特徴や配慮事項について、配属先の上司等は、情報の不足や不安を感じていないでしょうか」</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>の方が、企業が受け入れやすい表現になる。</p> <p>➤「不安」を「理解」に修正してはどうか。障害者雇用を進める際に不安が生じるものと理解される可能性があるため。</p> <p>➤「障害者雇用のための取組 チェックポイント一覧」の「配慮事項とその根拠となる障害特性」を、より分かりやすく「配慮事項と関連する障害特性について」に修文。</p> <p>➤「障害者が配慮を希望し」を「障害」に対する必要な配慮について」に修正。障害者個人の希望だけではなく企業としての判断を合わせて検討していると思います。</p> <p>➤参考資料の「配属先の上司や従業員からの不安の解消方法」の2番目の「・」以下は意味が分かりにくい。事業所に提示することを考えて、修文するか削除した方がよい。</p> <p>●「募集・採用の方法は決まっていますか」</p> <p>➤求人への受付や求職者の紹介はハローワーク等へご相談いただけるような記述があった方がよい。</p> <p>➤面接の方法についても触れてほしい。面接の方法等を通じて、応募者の障害の開示範囲等を確認していくため。</p> <p>➤採用面接は、事業主との相談のなかで助言や情報を求められる事例も多い。採用面接の方法や留意点について記述してほしい。</p> <p>➤非公開求人（支援機関にのみ限定的に情報提供）で進められることも多いため、「公募原則」では齟齬が生じるように思います。</p> <p>➤「一般の募集と同様、障害者についても公募が原則です」とあるが、縁故採用等もあり「原則」とまでは言えない。</p> <p>➤「公募が原則」は説明不足である。公募以外の方法もある。</p> <p>➤「公募が原則」とあるが、実際に募集する場合には、公募によらず採用に至ることもある。「原則」以外の緩やかな言葉に置き換えた方がよい。</p> <p>➤参考資料の「障害者の募集・採用の方法」の3つ目の「・」を削除。企業における採用と育成の問題提起で終わっており、具体的に障害者雇用において何を検討すればよいかが明確ではないため。</p> <p>➤障害者に限らずハローワークで求人を出したことのない事業所があり、障害者専用求人についてご存じない事業所もある。解説、情報提供があるとよい。</p> <p>➤この項目と関連付けて各種助成金等の活用についても書き加えた方がよい。</p> <p>●「障害者雇用をサポートする社外の支援機関をご存じですか」</p> <p>➤支援機関の説明は、文字情報ではなくカテゴリー図等で関係性や機能が分かるようにした方がよい。</p> <p>➤本資料が支援者の手元資料ではなく事業主に提供するものであれば、地域の支援機関の連絡先等が掲載（編集）できる空欄があると思う。</p> <p>➤代表的な支援機関を記載して、相談している機関に○をしてもらう方式でもよいのでは。</p> <p>➤知的障害者の雇用に際しては、特別支援学校の見学や実習が行われることも多い。支援機関のひとつとして重要であり、掲載した方がよい。</p> <p>➤「相談相手となる体制」の「相談」の目的を絞り、「雇用管理を円滑にするための体制」に修正してはどうか。</p> <p>●「社内のサポート体制はありますか」</p> <p>➤確かに、職場の受入れの担当者が「孤立したために過度な負担となる」ことはある。孤立はしていないものの一人に集約し過ぎて過重負担になっている例等もあり、孤立と負担は、原因と結果の関係では必ずしもない。「孤立したり、過度な負担となったりする」でもよい。</p> | <p>➤制度や資料の活用の中で、「無料かつ○○日で可能」等のコストを記載できないか。記載のWebサイトにアクセスして情報を得たいという動機付けになると思われるため。</p> <p>➤参考資料の「社内のサポート体制の意義と効果」に、「職場の同僚や上司に任せきりにしない」とあるが、これに加えて、職場の同僚や上司が不調に陥ったり、障害者雇用の理解が深まらないこと等が懸念される等、理由を具体的に書いた方が説得力が増すと考える。</p> <p>➤「社内のサポート体制はありますか」の項目は障害者雇用の必要条件ではない。あればなおよいチェック項目ではないだろうか。</p> <p>➤社内のサポートとして、産業保健スタッフも例示してほしい。事業主支援の中で産業保健スタッフも含めた雇用管理体制づくりに対する助言を求められる機会が増えているため。</p> <p>➤障害者職業生活相談員資格認定講習、企業在籍型ジョブコーチ養成研修についての記載も必要。</p> <p>●7項目のチェックポイントに共通する改善意見</p> <p>➤取組の例示、「できている」場合と「できていない」場合のいずれかに✓を入れる欄、取組を実施している場合の記入欄があると、相談を深めやすい。</p> <p>➤7つの取組になぜ取り組む必要があるのか、理由が書かれている方がよい。</p> <p>➤説明文をより平易に、見出しと本文の構成を整理してほしい。</p> <p>➤ツール（試作版）の表紙の「趣旨と使い方」の「障害者の就業意欲が高まるとともに…事業主も増加しています」は、ここに記載する必要はないように思う。</p> <p>➤文を明確に。（例「相談相手となる体制」→「雇用管理を円滑にするための体制」に。）</p> <p>➤文を控えめに。（例「○○と言えます」を「○○であることが望めます」に。）</p> <p>➤障害者雇用は企業が自律的・主体的に取り組むもの。ツール（試作版）の文言「～ますか」等の文言は、事業主が第三者から指摘されているような印象があり、不適切。</p> <p>➤ツール（試作版）の「●●と言え」「●●が重要である」等の文言は、障害者雇用について学びたい、知りたいとお考えの事業主には、よいと思われるが、そうでない方にとっては、高みから説明されている印象を与えかねないと思う。活用には注意が必要。</p> <p>その他の意見</p> <p>●相談の進め方とツールの活用の仕方</p> <p>➤これまでの相談の中で、事業主も支援者も経験則に基づいて言及していた漠然とした障害者雇用の課題が、ツール（試作版）では明確に文字化されていてよいと思う。</p> <p>➤このようなツールは、多種多様、多いほどよい。事業所との相談の幅が広がり、支援の幅が広がると思う。</p> <p>➤チェック項目ごとの研究データを載せてある点は、支援機関が説明する際の助けになる。</p> <p>➤事業主との相談場面においてツール（試作版）の別冊参考資料が大変分かりやすく、参考になる。既存の資料と組み合わせて活用していきたい。</p> <p>➤ツール（試作版）の内容は、地域センターでの通常の事業主相談場面において、説明している内容で、目新しいものではないが、ツール（試作版）があることで、説明すべき内容を漏れなく伝達することができる点は強いと思った。</p> <p>➤ツール（試作版）を活用するには、事業主のニーズを的確に把握するための支援者の技術の向上が必要。ツール（試作版）は、個別事業主の障害者雇用の課題等を的確かつ速やかに把握する、という目的に限定すれば有用。しかしその後、支援メニューを提案する段階では、ツール（試作版）ではなく、既存の</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

(1) C 社の人事担当者の意見

● ツールの全体構成と使い方について

- ▶ ツール（試作版）の障害者雇用の取組一覧の円環図は、企業は最初にこれを見て、例えば「採用・募集の方法は決まっていますか」の項目に対して、何となく「まだ決まっていない」となれば、参考資料の該当のページを見に行ける。支援機関の窓口の担当者、人事担当者は一覧のひとつひとつの項目を示して、「決まっていますか」と尋ねていく。もし決まっていれば、参考資料を出して「ここに詳しく出ていますよ」という感じで、ツール（試作版）を使って相談を進めればよいと思う。
  - ▶ 障害者を雇用しなければならないことは、どの企業も分かっていると思う。ツール（試作版）に「取組めやすいものから始めてみてください」と書いてあるのは、雇用を進めるに当たって何をどのように進めればよいかが、お分かりにならない企業にとっては、取り組みやすい、よい書き方だと思う。
  - ▶ ツール（試作版）の参考資料は、文字があまりに多い。端から読もうとすると読むのが大変。しかし、企業は、全部を読まなくてもよく、気になったところだけを読めばよい。
  - ▶ ツール（試作版）の中に書ききれなかった部分や詳細については、相談窓口や関係資料にあたるように紹介されている。だがもしも、支援機関と企業との相談場面ではない状況で、人事担当者だけでツール（試作版）を見ている場合であれば、ここに書かれた相談窓口や関係資料にあたることは、あまり考えられない。
  - ▶ ツール（試作版）の障害者雇用の 7 つの課題項目の 1 ～ 7 の番号について、もし順番を決めたいのなら、「経営者は障害者雇用の方針を全社に示していますか」が 1 番目、最後の 7 番目は「募集・採用の方法は決まっていますか」で、他は特に順番はないと思う。「経営者は障害者雇用の方針を全社に示していますか」は、人事担当者として社内で障害者雇用を進める立場としては、経営者の方針が必要。
  - ▶ 雇用率達成は、バックボーンとして法律で決まっている当たり前のことなのに、なぜ経営者が方針を示さなければ雇用が進まないのかと思うところもある。コンプライアンスとはいは、やはり障害者雇用は大変だと、人事部門として配属先の現場から言われ、取組が後回しになってしまうのが現実。これから雇用率を達成しようとする企業であれば、「目標雇用率 2.3%を達成する」とトップダウンで言っていくと、会社の人事担当者としては動きにくいのではないかな。
- 障害者雇用の実務に資する資料について
- ▶ 障害者雇用に関する人事担当者の実務は、始めは何かから何まで分らないことが多い。例えば、募集、採用の実務についてはツール（試作版）には書いていないが、企業が障害者雇用を進めるには、求人の出し方、採用面接の仕方、保管する手帳のコピーすべきページ等々、分りにくいことが多い。制度の仕組みや障害特性等のような基本的情報は掲載されているが人事担当者の実務的なことが分からないと、実際の取組にはつながらない。細かいことなのだが、分からないとさや、迷った都度、教えてもらえる窓口があると、本当はよいと思っている。
  - ▶ 雇用率制度や障害者雇用納付金制度とも関係することだが、雇用率制度で事業主は手帳のコピーを備えなければならない。納付金制度の申告の証拠書類の中にも手帳のコピーがある。障害者手帳の制度や手帳の中身の読み方は分りにくい。療育手帳や精神障害者保健福祉手帳の有効期限、再判定、身体障害者手帳も医療が発達して更新があり得ること等、都道府県によっても違う。「重度」や「判定書」についても、手帳は軽度だが雇用対策上は重度等もすぐに理解できない。療育手帳の有効期間は様々で、無期になる場合がある。採用時に担当者が取ったコピーが、氏名だけのページだけ、あるいは減免措置のページだけで、等級のページがない等、証拠書類として必要な条件を満たしていなかった例がある。
  - ▶ 初めての障害者雇用では、ハローワークに求人票を出すときの、出し方（内容、方法）が分からない。ハローワークのオンライン申請ができることも、ご存じない企業は多いのではないかな。採用面接は、障害特性を踏まえて行うことが必要だ。実務では、障害ごとの特性について分かりやすい解説がほしい。実務に資する情報は非常に多く、ツール（試作版）には書ききれないと思う。リンク先があればそれだけでも書かれているとありがたいと思う。
  - ▶ 企業のホームページの中に障害者募集ページを立ち上げ、そこへの応募を受け付ける場合がある。精神障害者の応募、雇用が相増え、支援機関との連携が重要になると考える。しかし、初めての障害者雇

多種に及び業務パンフレット等を使い分ける方がよい。

▶ 初めての障害者雇用を進めようとしている企業に、このツール（試作版）を示しながら説明する場合、内容が固い、指導的であるとの印象を与える可能性があると思う。チェックポイント 7 項目等は、大まかな内容で詳しいことには触れないような内容にして、事業主が支援者からより詳しい話を聞きたい場合に、より詳しい資料をお示しする方がよい。

▶ 事業主との相談の場で、事業主はそれぞれの言い方で、障害者雇用の課題についてお話したださる。ツール（試作版）は、相談場面ではなく、相談の中での事業主のお話を、相談の後で支援者が整理する際に活用できる。企業の実状を理解するために、このサポートツールが参考になる。

▶ 事業主から「身体障害者を雇いたい」「軽度の知的障害者を雇いたい」といった相談が寄せられることがある。地域センターでは独自の資料を作成する場合も多いが、例えば、現在と 10 年前の労働市場の比較表を作成してご説明し、身体、知的障害者での新規雇用は難しく、精神障害者や発達障害者の雇用に取り組むことの意味をご理解いただいている。ツール（試作版）は、その際の説明資料のひとつとしても有効だ。

▶ ツール（試作版）を活用した事業所の人事担当者との相談の前に、「はじめからわかる障害者雇用 事業主のための Q & A」等の中の、事業主の障害者雇用の取組のステップ図を使って、基本的な障害者雇用の進め方をご理解いただく必要がある。ステップの共通理解がない状況で、ツール（試作版）を使って「経営者は障害者雇用の方針を全社に示していますか」「障害者雇用が全社的に理解されるよう取組まれていますか」と言われても、なぜそのように言われるのかご理解いただけないと思う。

▶ 既に様々な資料があり、事業主相談での使い分けが難しい。

▶ 既存の資料の体系化、使い分け方、活用する支援者の条件（事業主支援の経験や所属機関等）がはっきりしている方がよい。

● デザインやレイアウトの変更

▶ 各項目に取り組んでいるか否かのチェック欄と、企業ごとに取り組んでいる内容の記入欄があると、相談を深めやすい。「障害者の仕事、部署」は、仕事や受入れ部署が決まっている場合の記入欄があるように。「社外の支援機関」は、代表的な機関名の選択肢を印字して、チェック欄があるように。

▶ 全体的に説明が文章で記載され紙面に対する文字数が多く、行間が狭い。情報量を絞り、説明は文字より図表やイラストを用いた方が事業主にとってご理解いただきやすい内容になる。URL については、QR コードも付記するとよい。（文字数、行数、フォント、イラストについては多数の意見あり。）

▶ ツール（試作版）の円環図の課題項目の番号は、もし「はじめからわかる障害者雇用 事業主のための Q & A」のようなステップを表しているのであれば、番号順に並べた方がよい。（その他、課題項目の 1 ～ 7 の番号の変更については多様な意見あり。）

▶ このツール（試作版）を活用する支援機関の連絡先を入力できる欄があった方がよい。

用の企業であれば支援機関からどのようなサポートをしてもらえるかを知れば、安心ではないだろうか。身体障害者であれば、おひとりで応募してきて、すぐ選考に進む。知的障害者、精神障害者であれば学校や支援者がつき、実習を希望する人が多い。

▶実習の進め方、実習の時間や期間を決めるときの基本的考え方、実習に直接関わる労働法制度等も障害者雇用の実務だが、誰も教えてくれないし、どこにも書かれていない。特別支援学校の実習であれば、学校から説明があり、評価票や評価結果のフィードバックのツール等が学校から提供される等により、安心して受け入れられている。

▶障害者特性は、職場実習で見ていくのがよいと考えている。ツール（試作版）には、特別支援学校の実習について「行う場合があります」のように書かれているが、むしろ特別支援学校は実習を求めているように、初めての障害者雇用を進める企業としては、積極的に受け入れる方がよいと思う。求職者確保の手法のひとつとして、ツール（試作版）に説明があることもよいと思う。企業が、実習後の特別支援学校の生徒さん（知的障害者）に対する指名求人を出すことがある。このような制度は、一般には知られていない。特別支援学校高等部を卒業見込みの方については、大人の障害者の雇用と異なり、それぞれの会社の仕事の進め方を一から教えていける良さがある。職場実習から始めて、時間をかけて見ていく。生徒さんたちの自立に向けて育てていく姿勢を、学校も企業も持たねばならない。

▶大卒の就職活動でもインターンシップが行われ、選考や採用の要領はイメージできるものの、インターンシップの多くは店舗のマネジメント層や本社の企画・事務のような仕事。企業によっては正社員で障害者を雇用する場合、このようなことを実習でやってもらっているのかもしれないが、例えば小売業の場合、地方の店舗での障害者雇用の求職者で増えている精神障害者や発達障害者に多い、店舗の品出し、清掃等の仕事とは（職務能力の評価の観点、面接で聞くべきこと、配慮事項等も）違う。

▶採用面接の進め方や聞いている点、聞いてもよいこと、採用の決定方法、可否の基準、一般の学卒や中途採用との違い等、採用に関する実務的なことについても、解説があるように思う。

▶採用決定後、入社までに企業が準備することは、ハード面もソフト面もある。配慮に伴って、その方の障害者特性をどこまでオープンにしているのが、面接の中でご本人と合意形成する等の手続きもある。社内のどの人までオープンにするかを決め、しっかりと障害者特性を伝えていく勉強会を開く場合もある。

▶障害者の募集や採用の実務は、できるだけそれぞれの障害者の個々人の事情やペースに合わせて進めるということ。就職できるように、企業も障害者もお互いに歩み寄るイメージ。

▶障害者職業生活相談員資格認定講習のテキストがWeb上に公開されている。ツール（試作版）にもリンク先が出ている。しかしテキストを読み、認定講習を受講すると分かるが、上で述べた企業の人事担当者の実務情報は扱われていない。

▶人事担当者の実務に資する情報については、ツール（試作版）ではなく、さらに別のマニュアルになるのかもしれない。選考については、採用基準の基本的な考え方を、それぞれの企業がどのように決めていくか、一律に線が引けるわけではなく、ガイドラインのようなものがあれば助かる。障害者の採用・不採用を決める際に、「仕事がないから」は理由にならないと考えている。その人物が職業への準備が整っている人であればいい。障害者特性に応じて仕事を作り出すとか、作業の切り出しをすることにつながると思う。

## ●資料の文言について

▶ツール（試作版）の中の「どのようにお考えですか」は、質問が大きいので何を問われているのかわかりにくい。「整っていますか」「準備ができていますか」「検討していますか」「決まっていますか」等の方がよい。

▶「理解」という言葉について。全体に「理解」の意味が明確になっていない。例えば障害者の「理解」であれば、各種障害者の特性等に関するおおまかな知識を持っているという意味の「理解」と、障害者個人の事情や気持ちを分かっているという意味の「理解」では、意味が違うし、対応や配慮、取組も別なのだ。

▶ツール（試作版）の障害者雇用の7つの課題項目は、誰に対しての質問なのか。おそらく企業の人事担当者に向けて「こればできていますか」と尋ねているのだろう。しかし、文脈によっては経営者に対して言っている可能性や、配属先の上司に向けられている可能性、会社全体に対する可能性が読み取れる箇所もあり、曖昧になっている。

▶「仕事、部署は決まっていますか」のページに「職場の業務の洗い出し・リスト化を、相談窓口・支援機関にご提案場合があります」とある。「提案されたくない」企業にとっては、強引に提案される印象があると思う。困っている企業、提案してほしい企業に対してであれば、例えば「提案することができません」「お困りだったらご相談ください」のように書いた方がよい。

## ●その他

▶ツール（試作版）にQRコードが付いている。タブレットならよいが、スマートフォンでは画面が小さいため、検索しても読めない。ツール（試作版）がWeb上に出版されれば、そのページをパソコンで閲覧する方にとってはQRコードは不要で、リンクが貼られていればよい。紙の冊子であれば検索キーワードがあればよく、URLの記載は不要ではないか。

▶障害者雇用に取り組みに当たり、無料の制度や公共サービスを上手に利用したいと考えている企業もあると思う。民間の人材紹介サービスは、利用すると費用がかかってしまう。一般に地域の支援機関は無料のものが多いと思うが、無料と書いてある方が相談しやすい。

▶障害者の雇用助成金が必要な申請書類の作成が大変というイメージから、ハードルに感じられるかもしれない。書類作成にもサポートがあるとよいと思う。

## (2) D社の人事担当者の意見

### ●ツールの全体構成と使い方について

▶ツール（試作版）の障害者雇用の7つの課題項目の文言は、このとおりでよいと思う。企業を取り組む順番は、「経営者は障害者雇用の方針を全社に示していますか」が最初で、その他の順番は、企業によって違うと思う。

▶ツール（試作版）の障害者雇用の7つの課題項目の円環図は、これだけでは内容が理解できないが、参考資料の本文を読めば理解できる。ツール（試作版）を活用する企業が最初に手にするのは参考資料で、参考資料の要点をまとめたものが円環図になっていると思う。参考資料を主にして、その中にまどめて円環図が入っていれば、書いてある内容が理解しやすいくなる。

### ●障害者の担当職務について

▶企業の取組で、一番時間をかけてやっていかなければならないのは「仕事の切り出し」である。切り出しは雇用前に行い、時間をかけたら、かけただけのことがある。障害者雇用がある程度進んでいる企業であれば、「仕事の切り出し」は1年あればできると思う。初めての障害者雇用の企業であれば、着手から2～3年くらいは、かかるのではないか。

▶当企業グループの「仕事の切り出し」に際しては、障害者の採用の方針が決まった事業所に障害者雇用の担当者が通い、各部署を回り、社員の動きをメモし、それまでの障害者雇用の経験から様々な障害者の障害者特性を念頭に、どの仕事なら、どのような障害のある方にできそうかを考え、段取りを決め、道具を用意して、障害者雇用の担当者が自分でやってみる。その後、試しにその仕事を障害のある方にやってみてもらい、調整に時間をかける。「仕事の切り出し」は、仕事の段取りを含め実際の仕事に落とし込み、仕事を作っていくところまでやって完了です。最初は、現地の社員がどういう動きをしているかをみて、「障害がある人にとってもししたらできる仕事なのではないか」と考えた仕事をよく調べ、本社へ持ち帰り、工程を分けた仕事のリストを作り、そこで働ける障害者がいるかどうかを支援機関に相談する。

▶ツール（試作版）の「仕事、部署は決まっていますか」のページに、「職場の業務の洗い出し・リスト化を、相談窓口・支援機関にご提案場合があります」と書いてある。「洗い出し・リスト化」は企業が行うことで、外部の支援機関からそのような提案を受ける場合が本当にあるのだろうかと思う。

▶支援機関との連携は重要だ。障害特性、職業経験や働く準備は様々で、例えば具体的などのような障害特性をお持ちの方が、この作業に合いそうか、というアドバイスを受けることができるからだ。仕事の洗い出し・リスト化の後で、障害者一人分の作業に「落とし込む」段階がある。このとき、こういう障

害特性をお持ちの方が、この作業に合いそうだ、というアドバイスを、個別の障害者の就職の支援をしている支援機関から受ける場合がある。新たな障害者雇用を進める企業も、支援機関に見学に来てもらって、企業が自ら切り出した作業を支援機関の方に実際にやってみてもらった方がよい。

▶ ツール（試作版）の「配属先の職場の上司や従業員は取組を理解していますか」と「障害者雇用が全社的に理解されるよう取組まれていますか」に書かれていることは、本当にこのとおりだと思う。既に障害者雇用が進められている企業でも、さらに雇用を拡大するには、社内のさらなる理解が必要だ。

▶ 当企業グループの「仕事の切り出し」では、障害者が配属されていない部署にも、障害者雇用の担当者や時々巡回し、社員がやっている仕事を見せってもらう。もし障害者にできそうな仕事を見つけたら、たとえそれが短時間で終わってしまうような作業であっても「やらせてもらえないか」と交渉し、既に障害者が配属されている部署へその作業を持って行って、障害者に先程の作業をやってもらい、その仕上がり時間と出来栄を、先程の社員に評価してもらう。評価がよいと、「障害者にもこういう作業ができるのですね」と気付いてもらい、次に仕事を頼まれるようになる。当企業グループではこのようにして、まず障害者雇用の「理解」を広めている。やがてその部署の仕事を本格的に切り出し、障害者を配属できるように準備を進めるようにしている。

#### ● 資料の文言について

▶ ツール（試作版）の「障害者雇用が全社的に理解されるよう取組まれていますか」の中に、「理解が、徐々に浸透した例も」とあるが、むしろ徐々に浸透する方が、おそらく多いのではないか。トップ経営陣が方針を出しても、社内に浸透するまでは2～3年くらいかかるのではないか。

▶ ツール（試作版）の「社内のサポート体制はありますか」で、障害者雇用の現場の担当者について「孤立させないように」「任せきりになってしまう」は本当にそのとおりであるから、強調（朱書）されてもよいと思う。

▶ ツール（試作版）の「配属先の職場の上司や従業員は取組を理解していますか」の中に、「個々の障害特性や性格を踏まえた仕事を教えるコツをつかみ、障害者に仕事を教えることが重要」と書かれている。障害特性を考慮するのはそのとおりだと思うが、新たに障害者が配属された部署の、障害者に仕事を教える上司や先輩社員に、配属する障害者のことをお願いするときは、その職場の仕事を初めて覚える障害者ない新入社員やアルバイトの方に仕事を教えるのと基本は同じだと思うってもらう方がよいと思う。ツール（試作版）には「仕事を教えるコツをつかみ」と書いてあり、障害者への特別な教え方があるようなニュアンスを感じるが、障害者に仕事を教える上司や先輩社員には、教え方の基本は、障害者ない新入社員に対する教え方と同じだと説明する方が、配属先の職場の社員には安心してもらえと思う。

#### ● その他

▶ 人事担当者としての経験から、障害者雇用の取組は、決して急ぐことなくじっくりと時間をかけて進めていくことが必要であると考えている。特に初めての障害者雇用の企業には、他社事例の見学をお勧めしたい。支援機関と一緒に見に行くのがよいと思う。

▶ 賃金、時間、作業環境等は、ハローワークや支援機関に相談した方がよいと思う。

▶ 資料の最後に、制度について記載した部分は、すべてこのとおりだと思う。

▶ 支援機関が付いていない障害者は、付いている障害者よりも採用が難しいと思う。障害のある求職者を送り出す側である障害者就業・生活支援センターや就労移行支援事業所が、障害者の雇用後も引き続き企業とつながっていて、企業と障害者を支援してもらうことが重要だ。障害者の不調の場合の対応、万が一離職した後の戻り先としても対応してもらいたい。雇用了した障害者が、もし職場に適応できないとか、病気の再発等で仕事ができなくなったり、なぜできなかったのか等について、障害者就業・生活支援センターや就労移行支援事業所を通して企業が把握できれば、対応を図ることができる。また、ご家族への対応については家族会を主宰して密接に関わっている企業もある。当社の場合、原則として支援機関にお任せしている。

## 障害者雇用の相談窓口・支援機関

- ハローワーク(公共職業安定所) <https://www.hellowork.mhlw.go.jp>  
就職を希望する障害者の求職登録を行い、専門職員が障害の種類・程度に応じた職業相談・紹介、職場定着指導等を実施しています。
- 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 <https://www.jeed.go.jp/>  
❖ 地域障害者職業センター  
事業主に対する障害者の雇用管理に関する相談・援助を実施しています(雇用管理の相談全般に応じます)。
- ❖ 都道府県支部  
障害者雇用納付金の申告・申請の受付、障害者雇用に関する助成金の受付、障害者職業生活相談員資格認定講習を行っています。
- ❖ 中央障害者雇用情報センター  
障害者の雇用管理に関する相談や援助、専門家の派遣に関する相談、就労支援機器の紹介や貸出を行っています。
- 障害者就業・生活支援センター  
障害者の職業生活における自立を図るため、就業面及び生活面における一体的な支援を行っています。  
※その他、自治体や民間法人が設置する地域の就労支援機関があります。  
就労支援機関についての詳細は、地域障害者職業センターにお尋ねください。

## 障害者雇用に関する各種情報・資料

- 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 <https://www.jeed.go.jp/>
- 雇用事例リファレンスサービス(事例データベース)  
障害者雇用について創意工夫を行い積極的に取り組んでいる企業の事例や、合理的配慮の提供に関する事例を紹介しています。業種や障害ごとに検索することができます。
- はじめての障害者雇用～事業主のためのQ&A～  
障害者雇用を進めるにあたっての疑問や不安に対して、具体的な方策や関連情報をQ&A形式で解説しています。
- 障害者の職場定着と戦力化  
障害者の戦力化の工夫など中小企業の15事例を紹介しています。
- みんな輝く職場へ～事例から学ぶ 合理的配慮の提供～  
合理的配慮の取組事例を映像資料で紹介しています。
- 職場改善好事例集  
障害者の雇用管理等、事業所の実践をテーマ別にご紹介しています。
- 障害者雇用マニュアル コミック版  
障害者雇用に関するノウハウや雇用事例を、障害別にコミック形式でまとめたマニュアルです。  
・視覚障害者と働く ・知的障害者と働く  
・聴覚障害者と働く ・精神障害者と働く  
・発達障害者と働く ・高次脳機能障害者と働く



# 障害者雇用のための サポートツール

## 趣旨と使い方

このツールは、これから障害者雇用に取り組む事業主や既に取り組んでいる事業主に、障害者雇用を円滑に進めるためのヒントにしたいだけけるよう、障害者雇用のための取組チェックポイントをまとめたものです。

事業主が主体となって障害者雇用に向けた取組を検討していただく中で、地域障害者職業センターの障害者職業カウンセラー等の支援者と相談しながら、このツールをご活用ください。

チェックポイント別の詳細を説明した「障害者雇用のためのサポートツール チェックポイント別参考資料」と併せてご活用ください。

# 障害者雇用のための取組 チェックポイント一覧

- 既存の職務の中に障害者に合った仕事が見当たらない場合は、次のような方法で既存の仕事の枠組みを見直し新たな職務を創出します。

- (1) 仕事の手順や職場環境を改善する
- (2) 複数の仕事の一部を切り出し、一人分の仕事として段階的に積み上げる
- (3) 障害者の不得手な作業等の担当を見直し強みを生かす

[取組状況]

職務内容、  
配置部署は  
決まっていますか

経営者は  
障害者雇用の方針を  
広く社内に  
示していますか

[取組状況]

取り組みやすいものから  
始めてみましょう

募集・採用の方法は  
決まっていますか

- 障害者専用の求人公開し募集することができます。
- 障害者専用求人、一般の求人のいずれにおいても、募集の対象から特定の障害種別の障害者を排除しないようにすることが求められます。

[取組状況]

社内の  
サポート体制は  
ありますか

- 障害者の相談窓口(担当者)や困っていること等の対応を検討する体制を社内に整えることが望めます。
- 担当者が孤立したり、過度な負担を抱えることがないよう、社内の協力体制を整えておくことが大切です。

[取組状況]

障害者雇用を  
サポートする  
支援機関を  
利用していますか

- 障害者雇用をサポートする支援機関をご活用ください。
- 活用方法がわかりにくい場合は、地域障害者職業センターへご相談ください。  
\*就労支援機関については、裏面をご覧ください。

[利用している支援機関]

障害者雇用が社内に  
理解されていますか

- 障害者雇用について人事管理部門の担当者や配属先の上司など特定の社員のみならず社内の幅広い社員に理解され、一人一人が取り組み意識を持つことが大切です。

[取組状況]

上司や同僚は  
障害者への関わり方を  
理解していますか

- 障害者と一緒に働く上司や同僚が、障害者の障害特性や必要な配慮事項を理解することは、仕事上の適切な配慮の提供と職場の良好な関係構築につながります。

[取組状況]

# 障害者雇用のための サポートツール チェックポイント別 参考資料

## 趣旨と使い方

この参考資料は、別冊「障害者雇用のためのサポートツール」の7つのチェックポイントについて、詳しく説明しています。

これから障害者雇用に取り組む事業主や既に取り組んでいる事業主が、別冊「障害者雇用のためのサポートツール」で現状の取組を確認し、必要なページを参照していただいたり、障害者雇用の取組を検討する前に参考資料として活用していただくなど、事業主のニーズに応じてご活用ください。

■ チェックポイント別 参考資料

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 経営者は障害者雇用の方針を広く社内に示していますか      | 2  |
| 障害者雇用が社内に理解されていますか             | 4  |
| 職務内容、配属部署は決まっていますか             | 6  |
| 募集・採用の方法は決まっていますか              | 8  |
| 上司や同僚は、障害者への関わり方を理解していますか      | 10 |
| 社内のサポート体制はありますか                | 12 |
| 障害者雇用をサポートする支援機関を利用していますか      | 14 |
| ■ 巻末情報                         |    |
| [1] 障害者雇用の相談窓口・支援機関等           | 16 |
| [2] 雇用事例に関する各種情報・資料            | 18 |
| [3] 障害者に対する差別の禁止               | 19 |
| [4] 合理的配慮の提供                   | 20 |
| [5] プライバシーに配慮した障害者の把握 確認ガイドライン | 23 |
| [6] 障害者雇用量制度                   | 24 |
| [7] 障害者雇用に関する助成制度              | 25 |

Check point



経営者は障害者雇用の方針を広く社内に示していますか

関連チェックポイント

- 貴社が障害者を雇用する理由は、どのようなものですか。
- 貴社の障害者雇用の考え、計画は、どのようなものですか。

経営者が示す障害者雇用の方針について

- 多くの企業が、障害者雇用に取り組み、雇用管理のノウハウを積み重ねています。障害者雇用を進めるためには、障害者雇用を経営課題の一つに位置づけ、他の経営課題とのバランスを図る経営者のリーダーシップが重要となっています。
- 障害者雇用のあり方について社内のコンセンサスを得るため、経営者が障害者雇用の方針と実現方法を明確に示すことが大切です。

＜障害者雇用の方針（例）＞

- ★ 障害のある社員●●名を20xx年度末までに●●工場に配属する。
- ★ 障害者を配属する店舗の人件費を本社経費とする。
- ★ 社内に障害者雇用と定着に取り組み「プロジェクトチーム」を立ち上げる。

経営者の方針の有無と障害者雇用状況

- 企業規模が大きくなるほど、トップ・マネジメントが障害者の雇入れ、人材活用、能力開発等に積極的に取り組む方針・方向性を示していました。
- 40～49人、50～99人規模の企業では、トップ・マネジメントの障害者雇用方針等の言及の有無と、障害者雇用の有無に有意な差が見られました(図1)。

(障害者職業総合センター 調査研究報告書No.143(2019年))

「障害者雇用制度の改訂等に伴う企業意識・行動の変化に関する研究」103ページ



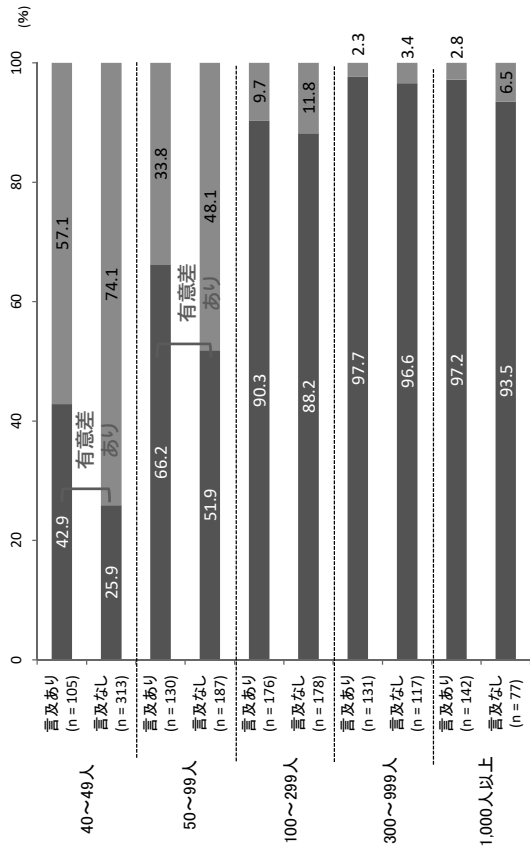


図1 トップ・マネジメントによる言及の有無と障害者雇用状況

## 障害者雇用のメリット(企業トップの声)

障害者が戦力として活躍している

- ・ 会社にとって、なくてはならない戦力となっている。
- ・ 人手不足の中、戦力として会社を支えてくれている。

職場環境の改善につながった

- ・ 障害者が働きやすくなるように行った環境整備が、障害のない従業員の働きやすさにもつながった。
- ・ 上司のマネジメント能力が向上している。

業務効率化につながった

- ・ 雑多だった作業プロセスをシンプルにする検討のきっかけになった。
- ・ これまで職人化していた業務について、誰でもその業務ができるよう工夫するようになった。

(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構(2019年)「障害者の職場定着と戦力化」4ページ

## Check point

### 障害者雇用が社内に理解されていますか

関連チェックポイント

- 人事管理部門の担当者、障害者の配属先の管理責任者と従業員、配属先以外の従業員が、障害者雇用を理解し、連携して取り組んでいますか。

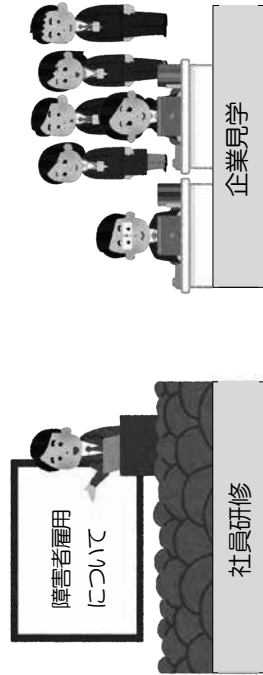
## 障害者雇用の社内理解について

- 障害者雇用率制度の趣旨、達成方針、達成に向けた具体的方法が、人事管理部門の担当者や、障害者の配属先の管理責任者など特定の社員のみならず、社内の幅広い社員に理解され、社員一人一人が障害者雇用に参画する意識を持つことが大切です。
- 社内で障害者雇用についてのコミュニケーションが進むと、採用部署の拡大や障害者の能力発揮のための職場環境の整備につながることが期待できます。
- 障害者の職場定着とともに、社員同士の連携や関わりが増えることから、障害者雇用の理解を社内へ広げる意義は大きいと言えます。

## 社内理解の効果

- 障害者雇用の理解は、必ずしも一気に進むものばかりではありません。雇用後においても、障害者が他の社員とともに努力を重ねる過程で、戦力としての人材であることの理解が、徐々に浸透した事例もあります。

→ 18 ページ「巻末情報 2」雇用事例に関する各種情報 資料



## 社内理解を進める方法

社内理解を進める方法として、社内で行える取組(会議などでの周知、啓発用資料の作成など)のほか、社外の機関を活用する方法もあります。それぞれの企業にあった効果的な方法で進めるために、「障害者雇用の相談窓口・支援機関」にご相談ください。

→ 16、17ページ[巻末情報1] 障害者雇用の相談窓口・支援機関等

### 社員研修の実施

- ▶ 障害者雇用に関する知識の習得や演習等、外部講師を招いた社内研修の実施や社外セミナーへの参加等を通して、障害者雇用の理解を深めることができます。
- ▶ 企業の障害者雇用の取組状況に応じて、必要な研修テーマや方法で実施することが効果的です。

### 障害者雇用企業等の見学

- ▶ 障害者雇用企業を見学し、募集・採用から職場定着までの障害者に応じた職場環境整備や取組の工夫についての情報を社内理解の促進につなげることができます。

### 就労支援施設、特別支援学校等の見学

- ▶ 就労支援施設や特別支援学校を見学し、就職を希望する障害者を知ること、障害者雇用のイメージを持つことができます。
- ▶ 就労支援施設や特別支援学校からの職場見学や職場実習を受け入れることで、障害者雇用の社内理解だけでなく、職務内容や職場環境の見直しにつながることがあります。

### ジョブコーチ(職場適応援助者)の活用

- ▶ ジョブコーチは、障害者の働く職場を訪問し、障害者の上司や同僚と協力して、仕事の進め方や職場でのコミュニケーション等、障害者の職場適応に必要な支援を行います。
- ▶ ジョブコーチを配置している地域障害者職業センターや就労支援機関が、ジョブコーチ支援の必要性や効果的な支援について相談に応じます。
- ▶ ジョブコーチ養成研修を修了した社員が、「企業在籍型ジョブコーチ」として、障害者の職場適応、職場定着、社内理解の促進のための支援を行う方法もあります。
- ▶ ジョブコーチの支援により、障害者雇用についての社内理解が進んでいる事例が多く見られます。

## Check point

### 職務内容、配置部署は決まっていますか

関連チェックポイント

- 仕事を教える社員は決まっていますか。

障害者にどのような仕事を配分・指導するかは、戦力化を図る上でも重要な課題です。

### 職務内容、配置部署について

企業が障害者を雇用しない理由は、「当該障害者に適した業務がないから」が最も多い。(身体障害者81.7%、知的障害者84.0%、精神障害者79.6%、発達障害者82.6%)  
企業が障害者を雇用する際の課題として、「会社内に適当な仕事があるか」が最も多い。(身体障害者71.3%、知的障害者74.4%、精神障害者70.2%、発達障害者75.3%)  
(厚生労働省 平成30年度障害者雇用実態調査)

- 障害者への仕事の配分・指導、必要な機械器具等の確認については、配属先の職場の仕事をよく知る社員の意見を十分に聞き、それ以外の課題には人事担当者が中心となって取り組むなどの連携が重要です。

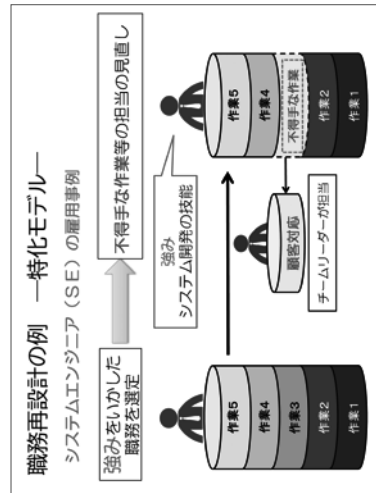
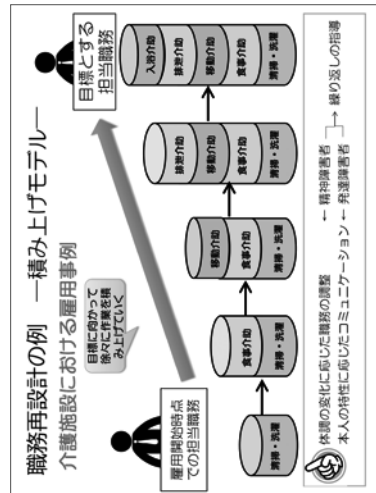
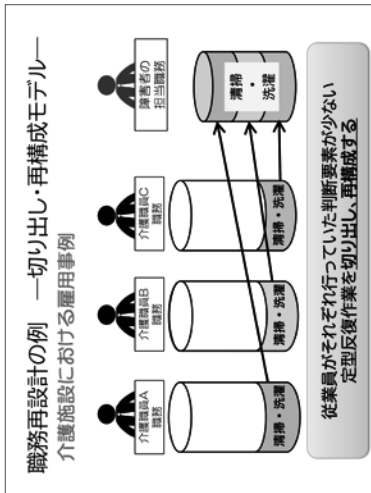
(障害者職業総合センター 調査研究報告書№98(2010年)  
「障害者採用に係る職務等の開発に向けた事業主支援技法に関する研究」45～50ページ)

### 職務内容、配置部署の検討方法

- 職務内容、配置部署の検討については、社内の各部署や担当者の協力を得て、職務をリストアップし、その職務に必要なスキルなどを確認する等により、職務内容を検討する方法があります。
- 職務内容、配置部署の検討と併せて、「仕事を教える社員を決めることも大切です。仕事の段取りの組み方、社員の配置等のマネジメントに長けている社員は、新たに雇用された障害者の指導役として適任です。
- 既存の職務の中に障害者に合った仕事が見当たらない場合は、障害者の上司や同僚と話し合い、既存の仕事の枠組みを見直し、新たに障害者が従事する仕事を作ります。  
この方法には、「切り出し・再構成モデル」、「積み上げモデル」、「特化モデル」があります。 ※次ページ参照

(障害者職業総合センター 調査研究報告書№133(2017年)

「精神障害者及び発達障害者の雇用における職務創出支援に関する研究」より作成)



**切り出し・再構成モデル**

障害者が従事できる作業を切り出し、組み合わせで職務を構成します。

例えば、介護施設において、介護職員が行っている職務のうち、清掃・洗濯作業を切り出し、障害者の担当職務として構成することにより、介護職員が介護の仕事に専念できるといった例があります。

**積み上げモデル**

能力の向上に必要な時間を考慮し、一定の時間をかけて次第に職務の内容の幅を広げ、多様な業務、専門的な業務、マネジメント等の職務を担当できるようにすることを旨とする職務設計を行います。

例えば、精神障害者の体調の変化に応じた職務の調整や、発達障害者の特性に応じたコミュニケーションの工夫を行いながら、段階的に職務を積み上げていった例があります。

**特化モデル**

個々の障害者の特性、能力や経験の強みに着目し、強みを生かすことのできる専門性の高い職務を担当できるようにすることを目指す職務設計を行います。

例えば、システムエンジニアとしての技能を持った発達障害者が、不得手な作業（顧客対応）の担当を見直すことで、得意とする職務（システム開発）に専念・特化できるといった例があります。

## Check point

### 募集・採用の方法は決まっていますか

#### 関連チェックポイント

- 障害者の求職状況、就職状況を理解していますか。
- 募集や採用の方法で、分からないことはありませんか。

## 募集・採用の方法

- 就職活動を行っている障害者は、専門知識やスキル、業務経験がある者、専門的なスキルをもたないが得意分野がある者、職場環境が整えば力を発揮できる者等、様々です。それぞれの特性を踏まえ、多様な人材を活用する視点で募集・採用活動を行うていくことが重要です。
- 令和2年度のハローワーク（公共職業安定所）を通じた障害者の就職件数は、身体障害者 20,025 件（22.3%）、知的障害者 19,801 件（22.0%）、精神障害者 40,624 件（45.2%）、その他 9,390 件（10.5%）でした。（厚生労働省、2021）

### ハローワークの利用

ハローワークには、就職を希望する障害者が求職申込み（登録）をしています。ハローワークの障害者専門の相談窓口（専門援助部門）等で、障害者専用求人を作成し募集することができます。

オンライン上で求人申込みができる「ハローワークインターネットサービス」もご覧ください。

#### ハローワークインターネットサービス（事業主の方へのサービス）

- ・障害者専用求人への申込み
- ・障害者の求職情報検索
- ・各種制度の情報

### 支援機関との連携

就職を希望する障害者の中には、ハローワークへの登録に加えて、支援機関（地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター、障害福祉サービス事業所等）を利用している人もいます。このような場合は、個々の障害者の特性を理解した各支援機関の担当者と連携することにより、障害者の募集・採用をスムーズに進めることができます。

→ 16, 17ページ [巻末情報1] 障害者雇用の相談窓口・支援機関等

## 募集・採用時の留意事項

- 障害者専用求人の場合、募集の対象から特定の障害種類の障害者を排除することがないようにする必要があります。例えば、採用を身体障害者に限定する求人票は作成できません。
- 一般求人に障害者からの応募があった場合、障害があることを理由として応募を受け付けないことは禁止されています。また、単に障害者であることを理由として障害者を募集や採用の対象から排除することはできません。

→ 19 ページ[巻末情報3] 障害者に対する差別の禁止

## 採用面接の実施

- 採用面接では、配属先や担当業務の決定に向け、雇用管理上必要な事柄を把握するため、基本的な質問や確認を行います。

### 基本的な質問・確認項目

- 障害に関すること（障害状況、通院・服薬の状況、配慮や支援が必要な事項）
- 勤務及び職務の遂行に関すること（希望する仕事、得意なこと・苦手なこと、コミュニケーション方法、移動方法等）
- その他（必要に応じて、支援機関を利用しているか、支援機関のフォローアップが受けられるか等）

### 留意事項：質問や確認の意図を説明すること

「障害に関すること」は、採用後、社内での範囲の社員に何を伝えるか、工作上必要と判断される内容を本人と確認し、同意を得ておくことが大切です。

#### <募集及び採用時の合理的配慮の対応例>

募集及び採用時の合理的配慮の対応について、「取り組んでいる（一部取組も含む）」と回答のあった上位5項目(1,442 社)が回答。

- ・ 体調に配慮した面接時間の設定をしている(31.6%)
- ・ 面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認めている(30.7%)
- ・ 面接の際にできるだけ移動が少ないようにしている(23.6%)
- ・ 面接を筆談等により行っている (11.7%)
- ・ 文字による説明プリントを配布している(10.3%)

（障害者職業総合センター調査研究報告書№157(2021 年)「ブラザーガイドライン、障害者差別禁止指針及び合理的配慮指針に係る取組の実態把握に関する調査研究」53 ページ）

## Check point

上司や同僚は、障害者への関わり方を理解していますか

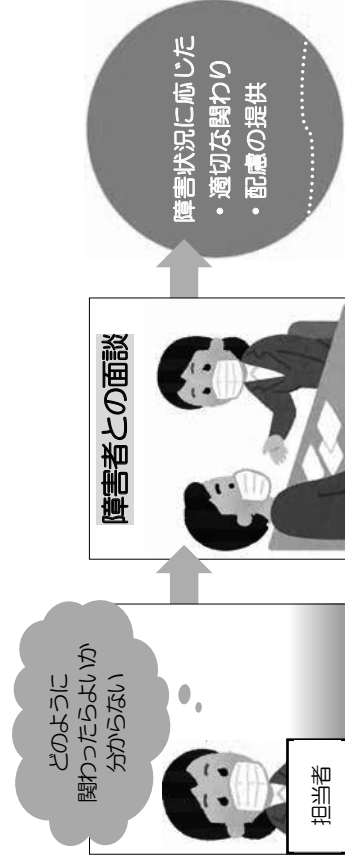
関連チェックポイント

- 個々の障害の特徴と配慮事項について理解していますか。

## 上司や同僚の理解を進めるために

- 上司や同僚が障害者の障害特性と配慮事項を理解することは、お互いのコミュニケーションを円滑にするとともに、障害状況に応じた適切な関わりと配慮の提供につながります。
- 初めての障害者雇用では、障害者の上司や同僚から「障害者との関わり方が分からない」という声が聞かれます。上司が障害者との接し方について部下から相談されても、「対応の仕方が分からない」といった事例も見られます。
- 高齢・障害・求職者雇用支援機構の Web サイトでは、障害者雇用企業の取組事例や、企業向けのマニュアル・ツールを紹介していますので、ぜひご覧ください。  
→ 18 ページ[巻末情報2] 雇用事例に関する各種情報・資料
- 障害者雇用の相談窓口・支援機関等では、障害特性の理解と配慮事項、仕事の教え方等について、障害者雇用企業のノウハウを集め、企業向けの各種セミナーや社員研修、ジョブコーチ支援等を通じ、障害者の上司や同僚への情報提供や具体的な支援を行っています。

→ 16、17ページ[巻末情報1] 障害者雇用の相談窓口・支援機関等



## 障害種類と配慮事項

- 事業主は、障害者を採用後、職場において支障となる事情の有無を確認し、支障となる事情があれば、その改善のために障害者が希望する措置の内容を確認することとされています。事業主からの確認を待たず、障害者から支障となっている事情を申し出ることでもできます。

→ 20 ページ[巻末情報4]合理的配慮の提供

- 企業への調査により得られた「採用後の合理的配慮に関する障害種類別の特徴と具体例」

(障害者職業総合センター調査研究報告書No143(2019年)  
「障害者雇用制度の改正等に伴う企業意識・行動の変化に関する研究」17、118ページより作成)

| 障害種類    | 事例の特徴                | 支障の内容(例)                                                     | 対応の結果(例)                                          |
|---------|----------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 視覚障害    | 移動に関すること             | エレベーター到着時の電子音が「昇り」も「降り」も同じであるため、利用したいエレベーターの前に立つことができない場合がある | エレベーターの改修工事に合わせて、到着時の電子音を「昇り」と「降り」で変えた            |
| 聴覚・言語障害 | 従業員とのコミュニケーションに関すること | 健聴者との意思疎通が円滑でない                                              | 音声認識ソフトをインストールしたタブレット端末を用意した                      |
| 肢体不自由   | 移動に関すること             | 車椅子のため開き戸を開閉しづらい                                             | 自動ドアを設置した                                         |
| 内臓障害    | 体調管理(通院・服薬)、体力に関すること | 通院のため就業できない日がある<br>……<br>体力的に長時間の勤務が困難である                    | 就業可能な日を就業日と定めて雇い入れた<br>……<br>本人の申し出により適宜休憩時間を確保した |
| 知的障害    | 業務遂行に関すること           | 長時間一つのことに集中できない                                              | 適う作業に切り替えるタイミング等、仕事内容を見直した                        |
| 精神障害    | 職場環境に関すること           | 周囲のスタッフとの人間関係悪化により業務に集中できない                                  | 席などの配置換え、休憩を促す等により継続的に勤務を行えるようになった                |
| 発達障害    | 苦手な業務内容に関すること        | 定例的な業務以外(突発的な業務、電話、接客等)に対応できない                               | 定例的な業務のみとし、他の業務は必ず上司が同席した                         |

## Check point

### 社内のサポート体制はありますか

#### 関連チェックポイント

- 障害者が困っていることを相談できる窓口がありますか。相談の機会を設けていますか。
- 障害者に仕事を教える社員、障害者の相談を受ける社員を、サポートする体制がありますか。

## 社内のサポート体制について

- 障害者を雇用している企業では、雇用管理の担当者、現場の担当者などが役割分担をして、チームで障害者を支える体制整備を進めています。
- 社内のサポート体制が確立されれば、障害者雇用の課題に取り組みできた担当者が異動・退職しても、それまでの雇用管理のノウハウが引き継がれ、障害者の職場定着を図ることができます。
- 障害者雇用のサポート体制づくりとともに、障害者雇用の担当者(キーパーソンとなる社員)を孤立させないようにすることも重要です。障害者雇用に普段関わっていない社員や役員が、キーパーソンとなる社員に障害者への対応を任せきりにしてしまうことがないよう、キーパーソンとなる社員を支える体制づくりが必要です。障害者への仕事の配分・指導、必要な機器器具等の確認については、配属先の職場の仕事をよく知る社員の意見を十分に聞き、それ以外の課題には人事担当者が中心となって取り組むなどの連携が重要です。

## サポート体制をつくるために

### 障害者職業生活相談員

5人以上の障害者を雇用する事業主には、一定の要件を満たす社員の中から障害者職業生活相談員を選任し、職業生活に関する相談・指導を行わせることが義務付けられています。

### 企業在籍型ジョブコーチ(職場適応援助者)

企業に在籍し、同じ企業に雇用されている障害のある労働者が職場適応できるような様々な支援を行う人を、「企業在籍型ジョブコーチ」といいます。

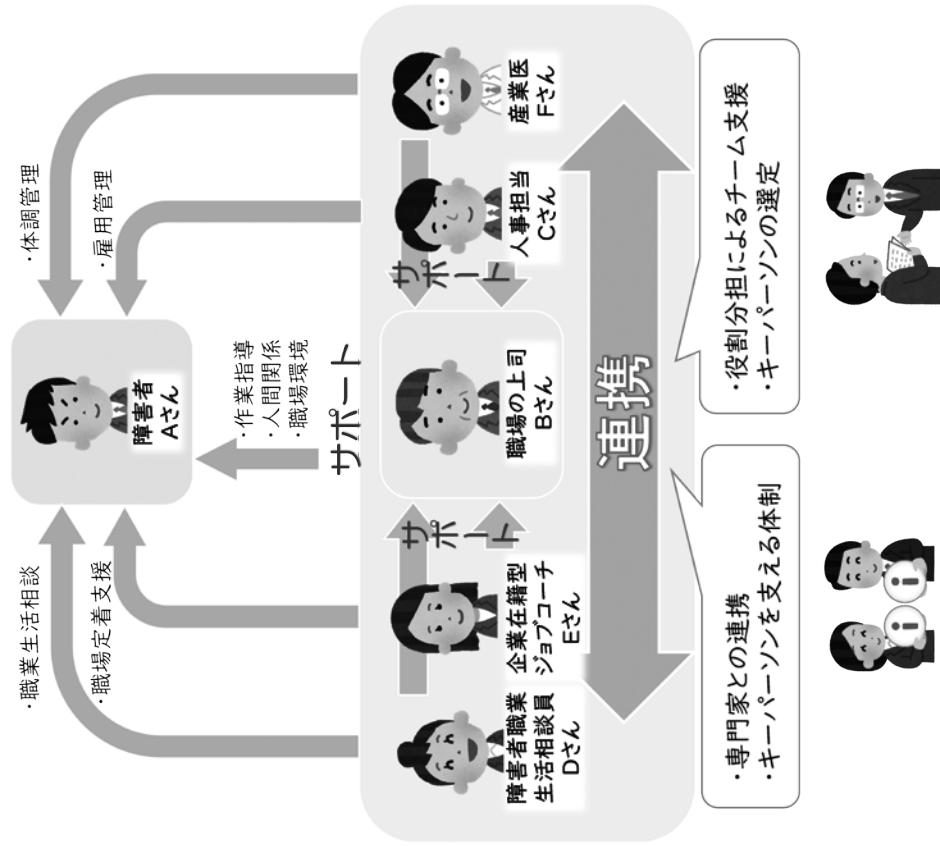
社員がジョブコーチ養成研修を修了することにより、企業在籍型ジョブコーチとして障害のある従業員への支援を行うことができます。

### 産業保健スタッフ(産業医、衛生管理者、産業看護師、産業保健師)

→ 18 ページ[巻末情報2]雇用事例に関する各種情報・資料

## ④ 社内のチーム支援について

- 企業の規模や業態によって、社内の体制は様々です。  
それぞれの企業の体制に応じて、社員同士が役割分担・連携し、障害者雇用のキーパーソンを支えるとともに、障害者へ適切な支援を行う「チーム支援」の体制を整えることが大切です。



## Check point

障害者雇用をサポートする支援機関を利用していますか

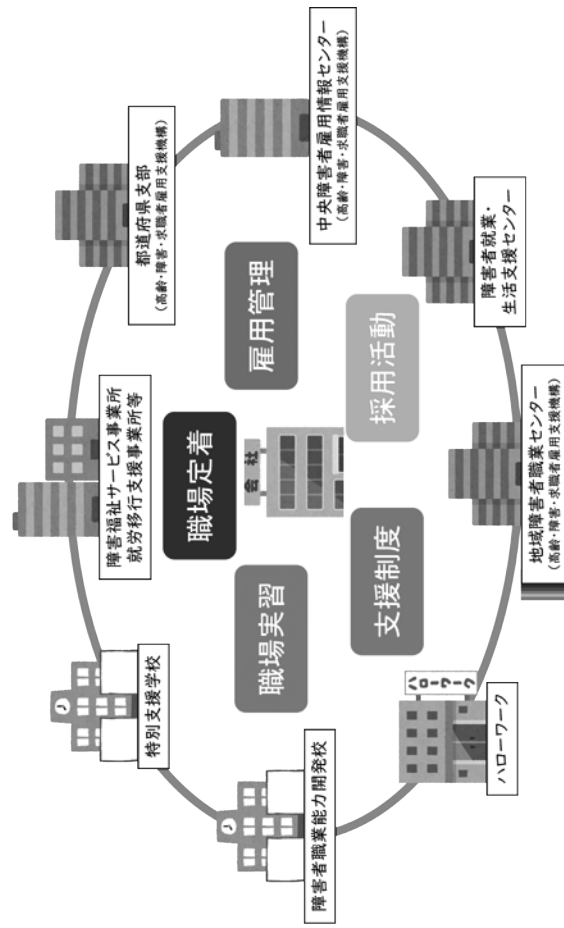
関連チェックポイント

- 障害者を雇用し、人材育成を図るため、障害者雇用の相談窓口・支援機関を活用していますか。

## ⑤ 障害者雇用の支援機関について

- 全国に設置されているハローワーク、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター等の障害者雇用の相談窓口・支援機関が、障害者雇用に取り組む企業の相談に応じるとともに、地域の相談窓口・支援機関のコーディネーターを担い、企業の状況に応じた活用や連携の仕方について情報を提供しています。
- 地域の各支援機関は、お互いの役割や強みを理解し合い、必要な連携を図っています。障害者の就職の相談から就職後の支援まで、障害者の家族、福祉機関、教育機関、医療機関等と情報共有を行いつながりながらチームで支援を行う場合があります。

→ 16、17ページ「巻末情報1」障害者雇用の相談窓口・支援機関等



## 〔卷末情報1〕 障害者雇用の相談窓口・支援機関等

### ハローワーク(公共職業安定所)

- ▶ 企業に対する支援
  - ・ 雇管理上の助言、助成措置の案内、各種セミナーや障害者の就職面接会の開催、地域障害者職業センター等の専門機関との連携方法、必要な制度の活用等の紹介を行っています。
- ▶ 障害者に対する支援
  - ・ 個々の障害者に応じた職業相談、職業紹介、就職後の職場適応指導を行っています。
  - ・ トライアル雇用、ジョブコーチ支援等の各種支援策の活用を図り、障害者の職場適応と職場定着を進めています。



←詳しくはこちら！

### 地域障害者職業センター(高齢・障害・求職者雇用支援機構)

- ▶ 企業に対する支援 (障害者雇用全般的相談に応じます)
  - ・ 障害者の雇用前からの準備から雇用後の職場適応についての相談、支援を行います。
  - ・ 障害者雇用に向けた「事業主支援計画」を作成し、継続した支援を行います。
  - ・ 障害者雇用の制度や利用できる支援について説明します。
  - ・ 障害者雇用に関する社内の理解を進めるための支援を行います。

全国52か所の地域障害者職業センターが、企業に対して「社員研修」を実施しています。

＜社員研修のテーマ(例)＞

「障害者雇用の制度」、「障害特性と配慮事項」、「職場定着のポイント」

＜社員研修の方法(例)＞

企業主催の研修・勉強会での従業員への説明

障害者の配置部署の上司への説明

人事担当者への説明



▶ 障害者に対する支援

- ・ 職業相談、職業評価を通して職業上の特性を整理し、就職及び職場適応のための「職業リハビリテーション計画」を策定します。
- ・ 「職業リハビリテーション計画」に基づいて、就職及び職場適応に必要な支援(職業準備支援、リワーク支援、ジョブコーチ支援)を行います。
- ・ ハローワーク等の関係機関と連携し、求職活動支援、職場適応支援、職場定着支援を行います。
- ▶ 関係機関に対する支援
  - ・ 企業や障害者への支援方法に係る助言・援助を行います。
  - ・ 支援技術に関する実務的な研修を行います。

## 障害者雇用に関する相談内容(例)と対応できる支援機関

～活用方法が分かりにくい場合は、地域障害者職業センターへご相談ください～

### 障害者を雇用する際に活用できる支援制度を知りたい

|                           |                                  |                             |
|---------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| ハローワーク                    | 地域障害者職業センター<br>(高齢・障害・求職者雇用支援機構) | 都道府県支部<br>(高齢・障害・求職者雇用支援機構) |
| ハローワーク                    | 地域障害者職業センター<br>(高齢・障害・求職者雇用支援機構) | 障害者就業・生活支援センター              |
| 障害福祉サービス事業所<br>就労移行支援事業所等 | 特別支援学校                           | 障害者職業能力開発校                  |
| 医療機関                      |                                  |                             |

### 障害者雇用に向けて、職場実習を受け入れたい

|                                  |                           |        |
|----------------------------------|---------------------------|--------|
| 地域障害者職業センター<br>(高齢・障害・求職者雇用支援機構) | 障害福祉サービス事業所<br>就労移行支援事業所等 | 特別支援学校 |
| 障害者職業能力開発校                       |                           |        |

### 障害者の雇管理について専門的な支援を受けたい

|                                  |                                    |                           |
|----------------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| 地域障害者職業センター<br>(高齢・障害・求職者雇用支援機構) | 中央障害者雇用情報センター<br>(高齢・障害・求職者雇用支援機構) | 障害福祉サービス事業所<br>就労移行支援事業所等 |
| 地域障害者職業センター<br>(高齢・障害・求職者雇用支援機構) | 障害者就業・生活支援センター                     | 障害福祉サービス事業所<br>就労移行支援事業所等 |

### 障害者の職場適応支援、職場定着支援を受けたい

|                                  |                |                           |
|----------------------------------|----------------|---------------------------|
| 地域障害者職業センター<br>(高齢・障害・求職者雇用支援機構) | 障害者就業・生活支援センター | 障害福祉サービス事業所<br>就労移行支援事業所等 |
|----------------------------------|----------------|---------------------------|

障害者就業・生活支援センター

- ▶ 障害者に対する支援
  - ・ 就業に伴う日常生活上の支援を必要とする方に対し、窓口での相談や、職場・家庭訪問等による支援を行うとともに、雇用・保健・福祉、教育等の地域の関係機関との連絡調整を実施しています。

＜就業面での支援＞ 就職に向けた準備支援、職場実習のあっせん、就職活動の支援、職場定着に向けた支援、企業に対する障害特性を踏まえた雇用管理についての助言

＜生活面での支援＞ 就業に伴う日常生活に関する助言（健康管理等の日常の自己管理、生活習慣の形成、家庭生活、地域生活、年金等の生活設計等）

都道府県支部（高齢・障害・求職者雇用支援機構）

- ▶ 障害者の雇用支援（障害者雇用納付金の申告・申請の受付、障害者雇用に関する助成金の受付、障害者職業生活相談員資格認定講習など）を行っています。

中央障害者雇用情報センター（高齢・障害・求職者雇用支援機構）

- ▶ 民間企業で障害者雇用経験を有する障害者雇用支援ネットワークコーディネーターが、障害者の雇用管理に関する相談や援助及び様々な分野の専門家（障害者雇用管理サポーター）の派遣に関する相談を行っています。また、就労支援機器アドバイザーが、障害者の就労を支援する機器の紹介や貸出しに関する相談を行っています。

国立職業リハビリテーションセンター（埼玉県所沢市）（高齢・障害・求職者雇用支援機構）  
国立吉備高原職業リハビリテーションセンター（岡山県）

- ▶ 障害者に対する支援
  - ・ 職業訓練の実施（各種職種の専門知識・技能の訓練）
  - ・ 就職支援
- ▶ 企業に対する支援
  - ・ 訓練状況の見学の受入れ
  - ・ 職業訓練受講者又は修了者の求職情報の公開（就職希望地域、希望職種、免許・資格、職業訓練の修了予定日等）
  - ・ 訓練生の採用を検討するための職場実習

◎ 国立職業リハビリテーションセンターと国立吉備高原職業リハビリテーションセンターの職業訓練を受講中又は修了した障害者の求職情報の公開と問合せ先 →



〔巻末情報 2〕 雇用事例に関する各種情報・資料

（高齢・障害・求職者雇用支援機構のホームページ <https://www.jeed.go.jp/>）

障害者雇用事例リファレンスサービス

- ▶ 全国の障害者雇用の事例を、業種、障害、フリーワード等から検索できます。

はじめての障害者雇用 事業主のための Q&A

- ▶ 初めての障害者雇用でイメージを描きにくい企業に向け、Q&A形式で解説しています。

障害者雇用職場改善好事例集

- ▶ テーマ別に事例を紹介しています。

- ・ 身体障害や難病のある方などの職場定着
- ・ 中高年齢層の障害者の雇用継続
- ・ 精神障害のある方や発達障害のある方のキャリアアップ
- ・ 障害者の雇用管理の知識やノウハウを有する企業内の専門人材の育成 など

障害者雇用があまり進んでいない業種における雇用事例

- ▶ 中小企業15事例（職務内容、工夫、経営者の声、経営上のメリットなど）を紹介しています。

障害者の職場定着と戦力化

- ▶ 職場定着と戦力化の14事例。企業トップが語る障害者雇用のメリットなどを紹介しています。

障害者雇用マニュアル コミック版

- ▶ 障害者雇用のノウハウや具体的な雇用事例を、障害別にコミック形式でまとめたマニュアルです。

- 「視覚障害者と働く」、「知的障害者と働く」、「聴覚障害者と働く」、「精神障害者と働く」、「発達障害者と働く」、「高度脳機能障害者と働く」

障害者職業生活相談員資格認定講習テキスト

- ▶ 障害者が働く現場で、障害者の職業生活全般についての支援を行う障害者職業生活相談員としての認定を受ける方のためのテキストです。  
障害者雇用に関する相談の内容別に、相談窓口・支援機関を図解しています。

□ 障害者職業生活相談員資格認定講習テキスト  
「事業主の方への支援」 →







## 【巻末情報 3】 障害者に対する差別の禁止

- ▶ 2013 年 6 月に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が制定されました。障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害者差別の解消が求められています。
- ▶ 障害者差別を解消するために、企業や同じ職場で働く者は、障害特性に関する正しい知識の取得や理解を深めることが重要です。

| 雇用分野での障害者差別の例（差別禁止指針より）                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・ 障害者であることを理由として、応募を受け付けないこと。</li><li>・ 障害者であることを理由として、募集又は採用の対象から排除すること。</li><li>・ 採用の基準を満たす者の中から障害者でない者を優先して採用すること。</li><li>・ 障害者であることを理由として、賃金・手当等に不利な労働条件を課すること。</li><li>・ 障害者であることを理由として、教育訓練を受けさせないこと。</li><li>・ 障害者であることを理由として、福利厚生を不利なものとすること。 など</li></ul> |

- ▶ 2015 年 3 月に策定された「障害者差別禁止指針」では、すべての事業主を対象に、「募集及び採用」、「賃金」、「配置」、「昇進」、「降格」、「教育訓練」、「福利厚生」、「職種の變更」、「雇用形態の變更」、「退職の勧奨」、「定年」、「解雇」、「労働契約の更新」の待遇について、障害者であることを理由とする不当な差別的取扱いが行われないよう禁止措置を定めています。

ただし、次の措置を講ずることは、障害者であることを理由とする差別に該当しません。

- ・ 積極的差別是正措置として、障害者でない者と比較して障害者を有利に取り扱うこと。
- ・ 合理的配慮を提供し、労働能力等を適正に評価した結果として障害者でない者と異なる取扱いをすること。
- ・ 合理的配慮の措置を講ずること（その結果として、障害者でない者と異なる取扱いとなること）。
- ・ 障害者専用人の採用選考又は採用後において、仕事をすすめる上での能力及び適性の判断、合理的配慮の提供のためなど、雇用管理上必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認すること。

- ▶ 障害者の範囲は、障害者手帳を持っている方に限定されません。  
身体障害、知的障害、精神障害、発達障害、その他の心身の機能に障害があるため、長期にわたり職業生活に相当の制限を受け、または職業生活を営むことが著しく困難な方が対象となります。

【出典】厚生労働省ホームページ

【平成 28 年 4 月（一部公布日又は平成 30 年 4 月）より、改正障害者雇用促進法が施行されました。】



## 【巻末情報 4】 合理的配慮の提供

雇用分野での合理的配慮とは、以下の措置のことを指します。

- ・ 募集及び採用時においては、障害者と障害者でない人の均等な機会を確保するための措置
- ・ 採用後においては、障害者と障害者でない人の均等な待遇の確保または障害者の能力の有効な発揮の支障となっている事情を改善する措置

- ▶ 2015 年 3 月に策定された「合理的配慮指針」では、全ての事業主を対象に、募集及び採用時には障害者が応募しやすいような配慮を、採用後は仕事をしやすいような配慮をすることなどを定めています。

- ▶ 障害者の範囲は、障害者手帳を持っている方に限定されません。  
身体障害、知的障害、精神障害、発達障害、その他の心身の機能に障害があるため、長期にわたり職業生活に相当の制限を受け、又は職業生活を営むことが著しく困難な方が対象となります。

- ▶ 合理的配慮の系統

＜募集・採用時＞

- ・ 障害者から事業主に対し、募集及び採用に当たって支障となっている事情及びその改善のために希望する措置の内容を申出する。
- ・ 事業主は、合理的配慮に関する措置について、障害者と話し合いを行う。
- ・ 事業主は、合理的配慮に関する措置を確定し、講ずることとした措置の内容及び理由（「過重な負担」にあたる場合は、当該措置を実施できない理由）を障害者に伝える。

＜採用後＞

- ・ 事業主から障害者に対し、職場で支障となっている事情の有無を確認する。
- ・ 事業主は、合理的配慮に関する措置について、障害者と話し合いを行う。
- ・ 事業主は、合理的配慮に関する措置を確定し、講ずることとした措置の内容及び理由（「過重な負担」にあたる場合は、当該措置を実施できない理由）を障害者に伝える。

※ 募集・採用時、採用後のいずれにおいても、障害者の意向確認が困難な場合、就労支援機関の職員等に障害者の補佐を求めても差し支えない。

募集・採用時の合理的配慮の例

- ・ 募集内容を、音声などで提供すること（視覚障害ほか）
- ・ 面接を筆談などにより行うこと（聴覚・言語障害ほか）
- ・ 机の高さを調節することなど作業を可能にする工夫を行うこと（肢体不自由ほか） など

採用後の合理的配慮の例

- ・ 本人の習熟度に応じて業務量を徐々に増やしていくこと（知的障害ほか）
- ・ 出退勤時刻・休暇・休憩に関し、通院・体調に配慮すること（精神障害ほか） など

【出典】厚生労働省ホームページ

【平成 28 年 4 月（一部公布日又は平成 30 年 4 月）より、改正障害者雇用促進法が施行されました。】

## 自主点検資料

### ～障害者の差別禁止・合理的配慮の提供のために～

- 障害者雇用促進法に基づき、全ての事業主に募集・採用など雇用のあらゆる局面での障害者に対する差別が禁止され、合理的配慮の提供が義務づけられています。
- 各企業において障害者差別を行っていないか、必要な配慮がなされているか、自主点検を実施していただきたく、本資料を送付しております。
- 「はい」に該当しない項目がある場合は、厚生労働省ホームページ（下記URL）に掲載しております指針等をご参照の上、措置内容等を改善するようお願いいたします。  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyou/shougaisakoyou/shougaisa\\_h25/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/shougaisakoyou/shougaisa_h25/index.html)

### ＜障害者差別の禁止＞

| A 募集・採用時                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 点検項目                                                                                                                                                                                                                                                                            | 点検結果                           |
| 1. 障害者であることを理由として、募集又は採用の対象から障害者を排除していない。<br>(例) 障害者からの応募を拒否することや、障害者でない者を優先的に採用することは差別にあたります。                                                                                                                                                                                  | はい<br><input type="checkbox"/> |
| 2. 募集又は採用に当たって、障害者に対してのみ不利な条件を付していない。<br>(例) 障害者に対してのみ特定資格を有することを応募要件とすることは差別にあたります。                                                                                                                                                                                            | はい<br><input type="checkbox"/> |
| B 採用後                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                |
| 点検項目                                                                                                                                                                                                                                                                            | 点検結果                           |
| 1. 労働能力を適正に評価することなく、「障害者だから」という理由で、賃金、配置、昇進、教育訓練、契約の更新、雇用形態の変更、定年、福利厚生などの面で差別的な取扱いをしていない。<br>(例) 次に掲げる措置を講ずることは差別に当たります。<br>・ 障害者であることを理由として、昇進、教育訓練の受講、労働契約の更新、福利厚生等の措置等の対象者とならない。<br>・ 一定の職務への配置、雇用契約の変更、解雇の対象者の選定等において、障害者のみに不利な条件を付す。<br>・ 労働能力に基づかず、障害者を優先して降格や退職勧奨の対象とする。 | はい<br><input type="checkbox"/> |

#### A 募集・採用時

| 点検項目                                                                                                                                         | 点検結果                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1. 障害者である応募者から合理的配慮の提供を求められた場合は、過重な負担（注）とならない範囲で、必要な配慮を提供することとしている。<br>(例) 視覚障害がある方に対し、音声などで採用試験を行うことや、聴覚・言語障害がある方に対し、筆談などで面接を行うことが配慮に当たります。 | はい<br><input type="checkbox"/> |

#### B 採用後

| 点検項目                                                                                                                                                   | 点検結果                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1. 雇用している障害者に対して、合理的配慮の提供（※）が事業主に義務付けられていることを知っている。<br>(※) 「合理的配慮」とは、障害者と障害者でない人との均等な待遇の確保または障害者の能力の有効な発揮の支障となっている事情を改善するための措置のことを言います。                | はい<br><input type="checkbox"/> |
| 2. 雇用している労働者が障害者であることを把握した場合（注）は、当該労働者に職場で支障となっている事情がないか確認をしている。<br>(注) 障害者の把握・確認をする場合は、利用目的を明確にし、業務命令として回答を求めるものではないことを伝えた上で、プライバシーに十分に配慮して行う必要があります。 | はい<br><input type="checkbox"/> |
| 3. 障害者から支障となっている事情があると確認された場合は、過重な負担（注）とならない範囲において、合理的配慮を提供している。                                                                                       | はい<br><input type="checkbox"/> |
| 4. 雇用している障害者からの相談に応じるための相談窓口を設置して、雇用している労働者に周知をしている。                                                                                                   | はい<br><input type="checkbox"/> |
| 5. 雇用している障害者が合理的配慮に関して相談したことを理由に、不利益な取扱いをしていない。                                                                                                        | はい<br><input type="checkbox"/> |

(注) 合理的配慮の提供義務については、事業主に対して「過重な負担」を及ぼすこととなる場合は除くこととしていいます。なお、過重な負担かどうかは、①事業活動への影響の程度、②実現困難度、③費用負担の程度、④企業の規模、⑤企業の財務状況、⑥公的支援の有無、の6つの要素を総合的に勘案し、個別に判断します。

- ※ 次に掲げる措置等を講ずることは障害者であることを理由とする差別に該当しません。
- ・ 積極的差別是正措置として、障害者でない者と比較して障害者を有利に取り扱うこと。
  - ・ 合理的配慮を提供し、労働能力等を適正に評価した結果として障害がない者と異なる取扱いをすること。
  - ・ 合理的配慮に係る措置を講ずること（その結果として、障害者でない者と異なる取扱いとなること）。
  - ・ 障害者専用の求人への採用選考又は採用後において、仕事をとする上での能力及び適性の判断、合理的配慮の提供のためなど、雇用管理上必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認すること。



**厚生労働省・都道府県労働局・ハローワーク（公共職業安定所）**

詳細については、厚生労働省ホームページ「障害者雇用対策」に関係資料を掲載中です。  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyou/shougaisakoyou/shougaisa\\_h25/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/shougaisakoyou/shougaisa_h25/index.html)

## [巻末情報 5] プライバシーに配慮した 障害者の把握・確認ガイドライン

- 2005 年 11 月に「プライバシーに配慮した障害者の把握・確認ガイドライン」が策定されました。このガイドラインは、各企業が障害者雇用の実雇用率算定の際に、採用後に障害者となった者の把握・確認に当たって、プライバシーに配慮する必要があることを踏まえて策定されたものです。
- 障害者本人の意に反した雇用率制度の適用等が行われまいよう、すべての障害者に共通するものとして、障害者の把握・確認の具体的な手順及び禁忌事項を示しています。

### 障害者手帳や判定書に基づく障害の確認

障害者の把握・確認方法について、特定の社員に申告を呼びかけるのではなく、雇用する労働者全員に申告を呼びかけることが原則とされています。

さらに、申出のあった社員の障害に関する情報を基に、障害者雇用状況報告等において雇用障害者としてカウントする際は、個人情報保護法等の法令に留意し、当該社員の同意を得る必要があります。

◎厚生労働省「プライバシーに配慮した  
障害者の把握・確認ガイドライン」事業主の皆様へ



### 採用後、障害者であることの申し出があった社員

採用後、障害者であることの申出がある社員には、採用時に障害がなかったケースと、採用時に障害があったが申告する必要がなかったケースがあります。

当該社員が障害者手帳や判定書を取得しており、障害者雇用状況報告及び障害者雇用納付金の申告において雇用障害者としてカウントする際は、個人情報保護法等の法令に留意し、当該社員の同意を得る必要があります。

当該社員が障害者手帳や判定書を取得していない場合でも、障害者差別禁止指針・合理的配慮指針に沿った対応が求められます。

[巻末情報 3] 障害者に対する差別的禁止 (19 ページ) / [巻末情報 4] 合理的配慮の提供 (20 ページ)

#### 《ご留意ください》

「プライバシーに配慮した障害者の把握・確認ガイドライン」は、2005 年 11 月に作成されたものであるため障害者雇用状況報告等を行う事業主の範囲に関する記載が当時のものとなっています。

現行制度では以下のとおりです。

障害者雇用状況の報告 → 現行制度 (従業員 43.5 人以上の企業が対象)  
 障害者雇用納付金の申告 → 現行制度 (従業員 100 人を超える企業が対象)  
 障害者雇用調整金の申請 → 現行制度 (従業員 100 人を超える企業が対象)  
 報奨金の申請 → 現行制度 (従業員 100 人以下の企業が対象)

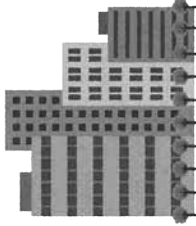
## [巻末情報 6] 障害者雇用率制度

[厚生労働省ホームページ]



- 障害者の雇用の促進等に関する法律第2条第1号では、障害者を「身体障害、知的障害又は精神障害があるため、長期にわたり、職業生活に相当の制限を受け、又は職業生活を営むことが著しく困難な者」と定めています。
- 障害者雇用率制度は、障害者の雇用の促進等に関する法律第 43 条第1項に基づき、企業等に障害者雇用率の達成義務を課すことにより、障害者に対し雇用の機会を保障するものです。

| 障害者雇用率（法定雇用率） |      |
|---------------|------|
| <民間企業>        |      |
| 民間企業          | 2.3% |
| 特殊法人等         | 2.6% |
| <国及び地方公共団体>   |      |
| 国、地方公共団体      | 2.6% |
| 都道府県等の教育委員会   | 2.5% |



- ・ 短時間労働者は、1人を0.5人としてカウント
- ・ 重度身体障害者、重度知的障害者は、1人を2人としてカウント
- ・ 短時間重度身体障害者、短時間重度知的障害者は、1人を1人としてカウント

| 週の<br>所定労働時間 | 30時間以上       | 20時間以上30時間未満<br>(短時間労働者)                 |
|--------------|--------------|------------------------------------------|
| 身体障害者        | 1人を1人としてカウント | 1人を0.5人としてカウント                           |
| 重度           | 1人を2人としてカウント | 1人を1人としてカウント                             |
| 知的障害者        | 1人を1人としてカウント | 1人を0.5人としてカウント                           |
| 重度           | 1人を2人としてカウント | 1人を1人としてカウント                             |
| 精神障害者        | 1人を1人としてカウント | 1人を0.5人としてカウント<br>または<br>1人を1人としてカウント(※) |

※ 精神障害者である短時間労働者のうち、次の①と②の両方を満たす方については、1人を1人としてカウントします。

- ① 新規雇入れから3年以内の方 又は 精神障害者保健福祉手帳取得から3年以内である方
- ② 令和5年3月31日までに雇用され、かつ、令和5年3月31日までに精神障害者保健福祉手帳を取得した方

[出典] 厚生労働省ホームページ「障害者雇用率」

## 【巻末情報 7】 障害者雇用に関する助成制度

厚生労働省 障害者を雇い入れた場合などの助成など



【厚生労働省ホームページ】

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>特定求職者雇用開発助成金</b></p> <p>▶ 特定就職困難者コース<br/>ハローワーク等の紹介により障害者を雇用する企業を対象とする助成措置です。</p> <p>▶ 発達障害者・難治性疾患患者雇用開発コース<br/>ハローワーク等の紹介により発達障害者又は難治性疾患患者を継続して雇用する従業員として雇い入れ、雇用管理に関する事項を把握・報告する等の要件を満たす企業を対象とする助成措置です。</p> <p><b>トライアル雇用助成金</b></p> <p>▶ 障害者トライアルコース・障害者短時間トライアルコース<br/>障害者を試行的に雇い入れた場合又は週 20 時間以上の勤務が難しい精神障害者・発達障害者を、20 時間以上の勤務を目指して試行雇用を行う企業を対象とする助成措置です。</p> | <p><b>施設等の整備や適切な雇用管理の措置を行った場合</b></p> <p>企業が障害者を雇用するために、職場の作業施設・福祉施設等の設置・整備、適切な雇用管理のために必要な介助等の措置、通勤を容易にするための措置等を講じた場合、一定の要件を満たす企業を対象とする助成措置です。</p> <p>また、職場適応に特に課題を抱える障害者に対して訪問型・企業在籍型職場適応援助者による支援を実施した企業、中途障害等により1ヶ月以上の療養のための休職を余儀なくされた者の、職場開発その他職場復帰のために必要な措置を講じた企業を対象とする助成措置が設けられています。</p> | <p><b>人材開発支援助成金</b></p> <p>▶ 障害者職業能力開発コース<br/>障害者の職業能力の開発・向上のために、対象障害者に対して障害者職業能力開発訓練事業を行うための施設または設備の設置・整備または更新を行う企業及び対象障害者に対して障害者職業能力開発訓練事業を行う企業を対象とする助成措置です。</p> | <p><b>キャリアアップ助成金</b></p> <p>▶ 障害者正社員化コース<br/>障害者の雇用を促進するとともに職場定着を図るために、(1)有期雇用労働者を正規雇用労働者(多様な正社員を含む)または無期雇用労働者に転換する措置又は、(2)無期雇用労働者を正規雇用労働者に転換する措置、のいずれかを継続的に講じた企業を対象とする助成措置です。</p> |
| <p><b>雇い入れた場合</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p><b>職業能力開発をした場合</b></p>                                                                                                                                          | <p><b>職場定着のための措置を実施した場合</b></p>                                                                                                                                                    |

ホームページについて

本冊子のほか、障害者職業総合センターの研究成果物については、一部を除いて、下記のホームページからPDF ファイルによりダウンロードできます。

【障害者職業総合センター研究部門ホームページ】  
<https://www.nivt.jeed.go.jp/>

障害者雇用のためのサポートツール チェックポイント別参考資料

編集・発行 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

障害者職業総合センター

〒261-0014

千葉市美浜区若葉 3-1-3

電話 043-297-9067

FAX 043-297-9057

2022 年 3 月

情報印刷株式会社

発行日

印刷・製本

©2022 障害者職業総合センター

## 第4章第2節 E社a本店における職場定着支援

本資料では、第4章第2節で報告した試行の協力企業であるE社の障害者の職場定着というニーズに対して実施した、E社a本店に対する支援結果について報告する。

### 1 実施結果

#### (1) 課題の把握のためのヒアリング調査

a本店においては、初めて雇用した知的障害者の指導・支援体制を整えるため、本店長のもと、2名の支援者社員を配置していた。そこで、本店長及び2名の支援者社員に対するヒアリング調査を実施したところ、職場定着のニーズを充足する上の課題として、大きく分けて以下の二つのことが把握された。

##### ① 知的障害のある社員の職場適応・定着上の課題の整理

知的障害者の言動等に対して問題と感ずることについて、それを改善すべき課題として取り扱うべきなのか、障害特性等によるものとして配慮すべきことなのかという判断がつかずにいた。そのため、十分な支援・指導を行うことができていなかった。そこで、まずは職場適応・定着の上での課題を整理し、本店長及び支援者社員と共有することが必要と判断された。

##### ② 知的障害のある社員の課題改善のための支援ノウハウの不足

知的障害者に対する支援の経験がなかったため、障害特性及びそれを踏まえた指導ノウハウが不足していた。そこで、整理した障害者社員の課題の改善を支援者社員とともに支援していくことで、障害特性に応じた支援ノウハウを提供していくことが必要と判断された。

#### (2) 改善方策（事業主支援計画）の提案

ヒアリング調査において把握された課題の改善方策として、地域センターの職場適応援助者（ジョブコーチ）支援に相当する支援（以下「ジョブコーチ支援」という。）を通し、知的障害のある社員の職場適応・定着上の課題の整理を行い、OJTによる支援者社員の知的障害者に対する就労支援スキルの向上の支援を提案し、事業主より同意を得た。

#### (3) 改善方策の実行

2020年12月から2021年3月にかけて改善方策を実行した。なお、ジョブコーチ支援における障害者職業カウンセラーの役割は研究員（障害者職業カウンセラー）、ジョブコーチの役割は研究員とF社の企業在籍型ジョブコーチが担当した<sup>1</sup>。

毎回の支援の後には、その日に把握された知的障害のある社員の課題、課題改善に向けた支援とその結果について、課題の背景となる障害特性等についての説明も含め、本店長及び支援者社員と共有した。また、支援担当者の質問や日々の支援における疑問や悩みに対するアドバイスも行い、それらのアドバイスをもとにした支援者社員の支援・指導の実行結果に対するフィードバックを行い、支援者社員をエンパワーメントしていった。なお、支援に要した時間は数分程度のこともあれば、1時間ということも

<sup>1</sup> F社は、関係会社の障害者雇用に対する支援を業務内容に加えることを予定しており、そのために企業及び企業在籍型ジョブコーチの事業主支援力の向上を図りたいというニーズを持っていた。そこで、E社におけるジョブコーチ支援をF社の企業在籍型ジョブコーチと協同して実施し、その中で企業在籍型ジョブコーチへのOJTを行うこととした。

あった。把握された課題、課題改善に向けた支援及びその結果については、以下のとおりである。

### 知的障害のある社員の課題１：働くことに対する理解の不足

ジョブコーチ支援の対象となった知的障害のある社員は、働くことに対する理解が不十分であることにより、安易な欠勤や職業人としてふさわしくない行動、職場にふさわしくない服装やお洒落をすることがあった。これについては、本人と働くことの意義や目的について話し合っていくことにより、改善を図っていった。また、支援者社員からの指導方法についての質問に対して、抽象的な指摘は理解することが難しいため、具体的に、何がいけなくて、何が正解なのかということ伝えるようアドバイスを行い、支援者社員にそれを実践してもらうことにより、改善を促した。

### 知的障害のある社員の課題２：作業の効率・能率の向上

丁寧な作業で仕上がりがきれいなことは高く評価されていたが、効率や能率に対する意識の問題から、本人の作業能力に比して、作業能率が低調であった。これについては、本人の作業の中で大きなウエイトを占めるパンフレット等への押印作業をもとに指導を実施した。まずは、本人の普段の作業を観察し、効率・能率向上を図るための工夫の提案、PDCA サイクルを回しながら、作業の効率・能率の向上を図っていくための支援を実施した。

### 知的障害のある社員の課題３：作業の進捗管理

本人の担当職務については、職場にある定型的な作業を切り出し、再構成したルーティン作業と、他の社員から不定期に依頼されるスポット作業があった。これらの作業の進捗管理を本人に任せていたため、スポット作業については期限を守れないことがあった。また、本人の作業能力に比して作業量が少ない傾向があり、本人の能力が十分発揮できていない面があった。これについては、M-メモリーノート<sup>2</sup>を活用した支援を試みた。本人には一日のスケジュール（実績）、スポット作業の To-Do リストへの記載、作業ごとの作業量及び作業時間等も記録してもらった。更に、支援者社員に対しては、将来的には本人自身で作業の進捗管理ができるようにすることを目指しつつも、現段階では支援者社員の方で進捗管理を行うようアドバイスを行い、そのための情報共有ツールとしても M-メモリーノートの活用を促した。

### 知的障害のある社員の課題４：コミュニケーションスキル

傾聴のスキルに課題があり、話を聞くときの返事や復唱、相づちや頷きが少ないために、相手を不安ににしてしまうことがあった。また、質問や相談のスキルにも不足が見られた。そこで、コミュニケーションスキル向上支援の方法である SST を活用した支援を行った。

#### （４）結果の確認

結果の確認のため、本店長及び支援者社員に対してヒアリング調査を行った。

本店長に対するヒアリング調査においては、以下のような意見が把握された。

支援者社員の本人に対する不要な遠慮がなくなり、率直なコミュニケーションが図られるようになったことで、本人と支援者社員との信頼関係が強くなり、また、支援者社員の積極的な支援により、本人

<sup>2</sup> 障害者職業総合センターにて開発された障害者の職場適応促進のための支援ツールで、「予定管理」「行動管理」「行動記録」「情報共有」という４つの機能がある（障害者職業総合センター（2014）「マニュアル、教材、ツール等 No. 21-3 M-メモリーノート（幕張版）のご紹介」：[https://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/21\\_3\\_mnote.html](https://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/21_3_mnote.html)（最終アクセス：2021年11月24日））。

の成長が促されている。また、支援者社員以外の社員についても、仕事の指示の出し方が、具体的に変わったと感じる。本人に対する支援も有効であったが、毎回の支援後のフィードバックが最も有効であり、重要であったと考える。

2名の支援者社員に対するヒアリング調査においては以下の意見が把握された。

対象障害者は、勤怠も勤務態度も安定し、安心して仕事を任せられるようになった。研修をとおり、本人の障害について理解することができ、また、具体的な支援・指導例をみることで、どういうことを課題と捉え、それに対してどう指導していけばよいのかということを理解でき、また、遠慮と配慮の区別がつけられたことにより、踏み込んだ指導ができるようになったと思う。今回の取組で、職場での情報共有が障害者支援において一番重要であると感じるようになった。理論的な研修は職場全体の支援力を向上する上でも役立つと思う。今回の支援は本人にとっても、自分たちにとっても有効な支援であった。

なお、支援の中で、本人にも感想を求めたところ、最初は支援者社員の対応の変化（積極的な支援・指導が行われるようになったこと）に戸惑ったが、そのおかげで仕事がスムーズに進むようになり、他の社員の人も親しくなれたと思うとのことであった。

## 2 まとめ

ジョブコーチ支援は、多くの企業において活用され、障害者の職場適応・定着支援において効果を発揮している。ジョブコーチ支援において把握された課題及びその改善のために実施した支援を、課題の背景となっている障害特性を含めて伝えること、そして日々の支援・指導に対する提案を行い、その実行結果に対するフィードバックを行い、支援者社員等をエンパワーメントしていくことにより、その効果は更に高くなると考える。ジョブコーチ支援においても、ニーズ・課題の把握及び共有、課題改善方策の提案・実行、結果の確認という事業主支援の基本を、より意識して行っていくことが重要と考える。

## 第4章第2節 中小企業事業主の任意団体を対象とした研修プログラムの試行

第4章第2節で報告した障害者雇用の意思決定支援を目的とした研修プログラムを活用した事業主支援の試行で実施した研修内容の汎用性等について検討するため、中小企業事業主により組織された障害者雇用問題について考える会にて、本試行で実施した研修プログラムを試行した（2021年8月2日）。ここでは、研修終了後に実施したアンケート調査及びヒアリング結果を紹介する。

試行については、対面で実施することを予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため緊急事態宣言が発令されたことで、急遽オンラインでの実施となり、研修参加者は主催企業の1名以外の9名はオンライン参加となった。なお、当初参加予定していた事業主の中には、オンラインになったことで不参加となった者もいた。また、参加者についてもPC操作に戸惑う場面が見られ、アンケートについても、PC操作の問題から回答できない者もいた。

### 1 アンケート調査結果

研修終了後に、参加者に対して研修内容について尋ねたアンケート調査を実施し、参加者10名のうち5名より回答を得た。

アンケート調査の設問項目は、参考資料17のアンケート調査に、研修終了後の障害者雇用に対する意欲の変化や具体的な取組の検討がなかった理由を把握するための質問項目を加え、①研修の満足度、②障害者雇用の理解に対する研修の貢献度、③研修で役立ったと思われる項目、④-1研修受講による障害者雇用に対する意欲の変化の有無、④-2（「あった」場合）具体的な変化（自由記述）、④-3（あった場合）特に意欲の変化につながったと思われる項目<sup>1</sup>、④-4（「どちらとも言えない」又は「なかった」場合）意欲の変化につながらなかった理由<sup>2</sup>、⑤-1研修受講による障害者雇用に向けた具体的な行動への検討の有無、⑤-2（「あった」場合）具体的な検討項目<sup>3</sup>、⑤-3（「あった」場合）特に具体的な行動への検討につながったと思われる研修内容<sup>4</sup>、⑤-4（なかった場合）具体的な行動への検討ができなかった理由<sup>5</sup>、⑥地域センターの利用希望の有無、⑦その他意見や要望で構成した。アンケート調査については、参加者5名から回答を得た。

①研修の満足度については、5名中4名が「満足」と回答し、1名が「どちらとも言えない」と回答していた（図表 資 15-1）。

②障害者雇用の理解に対する研修の貢献度についての設問では、5名全員が「役立った」と回答していた（図表 資 15-2）。

<sup>1</sup> 選択項目は、①障害者雇用制度の理解、②障害に対する理解、③支援機関の理解、④支援制度の理解、⑤担当職務の創出方法の考え方、⑥受け入れ態勢の整え方（労働条件、教育訓練体制等）、⑦障害者雇用の進め方（ロードマップ）、⑧その他とした。

<sup>2</sup> 選択項目は、①研修内容が不十分だった、②研修の意義や内容を十分に理解できなかった、③研修内容と知りたい内容が異なっていた、④研修内容に関して既にある程度の知識をもっていた、⑤主に自社の職務に関する理由から、研修内容を自社での取組に活用することが難しい、⑥主に自社の人手や時間に関する理由から、研修内容を自社での取組に活用することが難しい、⑦研修内容の活用方法が分からない、⑧その他とした。

<sup>3</sup> 選択項目については、①関係機関への相談、②職場実習の受入れ、③採用計画の策定、④採用活動とした。

<sup>4</sup> 選択項目については、①障害者雇用制度の理解、②障害に対する理解、③支援機関の理解、④支援制度の理解、⑤担当職務の創出方法の考え方、⑥受け入れ態勢の整え方（労働条件、教育訓練体制等）、⑦障害者雇用の進め方（ロードマップ）、⑧その他とした。

<sup>5</sup> 選択項目については④-4と同じ項目とした。



③研修で役立ったと思われる項目について複数選択にて尋ねた設問では、5名全員が「支援機関の理解」を役立った項目として挙げていた。その他、「支援制度の理解」（5名中3名）、「障害者雇用制度の理解」（5名中2名）、「障害者雇用の進め方（ロードマップ）」（5名中2名）、「担当職務の創出方法」（5名中1名）が役立った項目として挙げられていた（図表 資 15－3）。

④研修を受けたことによる障害者雇用に対する意欲の変化の有無について尋ねた設問で、変化が「あった」との回答した者は5名中1名であり、3名が「どちらとも言えない」と回答していた（図表 資 15－4）。また1名が、変化が「なかった」と回答していた。変化があった1名について、具体的な変化について尋ねたところ、「短時間のトライアルを活かせるなと思った」との回答が得られた。特に意欲の変化につながった項目としては、「担当職務の創出方法」が挙げられていた。また、変化が「なかった」あるいは「どちらとも言えない」と回答した4名に対し、変化につながらなかった理由について複数選択形式にて尋ねたところ、「なかった」と回答した1名は「主に自社の職務に関する理由から、研修内容を自社での取組に活用することが難しい」、また「主に自社の人手や時間に関する理由から、研修内容を自社での取組に活用することが難しい」と回答していた（図表 資 15－5）。「どちらでもない」と回答した3名は「その他」を選択しており、具体的には「すでに実施済みだったから」、「もともと障害者雇用に取り組んでいるから」、「障害者雇用に関して普段から意欲がある程度あるため」との回答が得られた。

⑤研修を受けたことによる障害者雇用に向けた具体的な行動への検討の有無について尋ねた設問では、5名中4名が「はい」と回答していた（図表 資 15－6）。この4名に対し、具体的な検討事項について複数選択形式で尋ねたところ、うち3名が「職場実習の受入れ」と回答していた（図表 資 15－7）。なお、この3名のうちの1名については、意欲の変化については「なかった」と回答していた。また、2名が「社内研修の実施」、1名が「関係機関への相談」と回答していた。また、この4名に対し、特に行動への検討につながった研修内容について尋ねたところ、4名中2名は「障害者雇用制度の理解」と回答していた（図表 資 15－8）。また、「支援機関の理解」、「担当職務の創出方法」を挙げていた回答者がそれぞれ1名ずつあった。行動への検討がなかった1名に、その理由を複数選択形式で尋ねたところ、「その他」の項目として「すでに障害者雇用に着手している」との回答があった。

⑥地域センターの利用希望の有無については、5名中3名が「はい」と回答していた（図表 資 15－9）。

⑦その他意見や要望については、2名から回答が得られ、「障害者の中途採用の短時間トライアルを知る事が出来、機会があれば取り組みたい」、「リアル開催ができるとよかった」との意見が挙げられた。

図表 資 15－1 研修の満足度についての回答数

| ①           | 大変満足 | 満足 | どちらとも言えない | やや不満 | 不満 |
|-------------|------|----|-----------|------|----|
| 研修の満足度（n=5） | 0    | 4  | 1         | 0    | 0  |

図表 資 15－2 障害者雇用促進の理解に対する研修の貢献度についての回答数

| ②           | 大変役立った | 役立った | どちらとも言えない | あまり役立たなかった | 役立たなかった |
|-------------|--------|------|-----------|------------|---------|
| 研修の貢献度（n=5） | 0      | 5    | 0         | 0          | 0       |

図表 資 15－3 研修で役立ったと思われる項目についての回答数

| ③                  | 障害者雇用制度の理解 | 障害に対する理解 | 支援機関の理解 | 支援制度の理解 | 担当職務の創出方法 | 受け入れ態勢の整え方<br>(労働条件、教育訓練<br>体制等) | 障害者雇用の進め方<br>(ロードマップ) | その他 |
|--------------------|------------|----------|---------|---------|-----------|----------------------------------|-----------------------|-----|
| 研修で役立った項目<br>(n=5) | 2          | 0        | 5       | 3       | 1         | 0                                | 2                     | 0   |

図表 資 15－4 研修受講による障害者雇用に対する意欲の変化の有無についての回答数

| ④                | あった | どちらとも言えない | なかった |
|------------------|-----|-----------|------|
| 研修による意欲の変化 (n=5) | 1   | 3         | 1    |

図表 資 15－5 意欲の変化につながらなかった理由についての回答数及び回答割合

| ④-4                        | 研修内容が不十分だった | 研修の意義や内容を十分に理解で<br>きなかった | 研修内容と知りたい内容が異なっ<br>ていた | 研修内容に関して既にある程度の<br>知識をもっていた | 主に自社の職務に関する理由か<br>ら、研修内容を自社での取組に活<br>用することが難しい | 主に自社の人手や時間に関する理<br>由から、研修内容を自社での取組<br>に活用することが難しい | 研修内容の活用方法が分からない | その他 |
|----------------------------|-------------|--------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------|-----|
| 意欲の変化につながら<br>なかった理由 (n=4) | 0           | 0                        | 0                      | 0                           | 1                                              | 1                                                 | 0               | 3   |

図表 資 15－6 研修受講による障害者雇用に向けた具体的な行動への検討についての回答数

| ⑤                       | はい | いいえ |
|-------------------------|----|-----|
| 研修による具体的な行動の検討の有無 (n=5) | 4  | 1   |

図表 資 15－7 具体的な検討内容についての回答数

| ⑤-2               | 社内研修の実施 | 関係機関への<br>相談 | 職場実習の<br>受入れ | 採用計画の策定 | 採用活動 |
|-------------------|---------|--------------|--------------|---------|------|
| 具体的な検討内容<br>(n=4) | 2       | 1            | 3            | 0       | 0    |

図表 資 15－8 特に行動への検討につながった研修内容についての回答数

| ⑤-3                   | 障害者雇用制度の理解 | 障害に対する理解 | 支援機関の理解 | 支援制度の理解 | 担当職務の創出方法 | 受け入れ態勢の整え方<br>(労働条件、教育訓練<br>体制等) | 障害者雇用の進め方<br>(ロードマップ) | その他 |
|-----------------------|------------|----------|---------|---------|-----------|----------------------------------|-----------------------|-----|
| 特に行動の検討につながった項目 (n=4) | 2          | 0        | 1       | 0       | 1         | 0                                | 0                     | 0   |

図表 資 15－9 地域センターの利用希望の有無についての回答数

| ⑥                 | はい | いいえ |
|-------------------|----|-----|
| 地域センターの利用希望 (n=5) | 3  | 2   |

※ ④-3「特に意欲の変化につながった研修内容」、⑤-4「具体的な行動への検討ができなかった理由」については、それぞれ回答者が1名のみであったため、表は省略した。

## 2 ヒアリング調査結果

研修終了後、研修主催企業の事業主（会の代表者）及び研修プログラムにて提案した「支援機関を活用した週10時間から始める障害者雇用」に向け、地域センターを活用した取組を開始した事業主に対するヒアリング調査を実施した。その結果、障害者雇用問題に積極的に取り組み、すでに障害者雇用を行っている事業主であっても、必ずしも支援機関や支援制度に精通しているわけではなく、特にハローワーク等の支援機関を介した障害者雇用を行ったことのない事業主についてはこれらに関する丁寧な情報提供とともに、具体的な活用例や活用事例の提示が重要であることが把握された。また、地域センターを活用した障害者雇用の取組を始めた事業主からは、10時間から始める障害者雇用ということで、職務創出に対するハードルが下がったこと、また、職務と障害者のマッチングやジョブコーチ支援等の地域センターの支援が受けられることにより、今回の障害者雇用の取組に前向きになったとの意見が聞かれた。なお、この事業主は研修終了後のアンケート調査において、研修を受けたことにより障害者雇用に対する意欲の変化があったと回答した事業主であった。

また、アンケート調査において、「主に自社の職務に関する理由から、研修内容を自社での取組に活用することが難しい」、「主に自社の人手や時間に関する理由から、研修内容を自社での取組に活用することが難しい」という理由により、研修を受けたことによる意欲の変化はなかったと回答したが、具体的な行動の検討はあったと回答した事業主にその理由を確認した。その結果、「現段階での雇用は難しいけれども、将来的な雇用に向けてまずは職場実習から受け入れてみよう」と考えての回答であり、また、まずは経営者自ら実践企業の話聞きながら学んでいこうと考えているとのことであった。

①

障害者雇用を進めるために

②

1. E社a本店さまにおける  
障害者雇用のお取組をもとに  
ー障害者雇用に係るステップ・  
基本事項の確認ー

③

## 障害者雇用に向けた段階的な取組



参考：独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構  
「はじめからわかる障害者雇用―事業主のためのQ&A―」

④

ステップ1  
障害者雇用の理解を深める

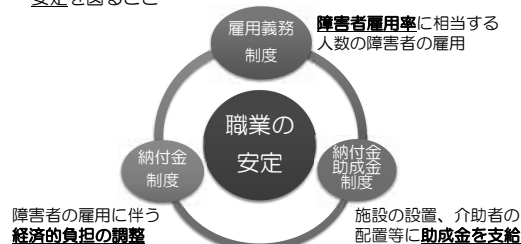
| 対処すること      | E社さまにおける具体的行動                                                |
|-------------|--------------------------------------------------------------|
| 障害者雇用事例の把握  | ・ F社さまの見学                                                    |
| 障害者雇用制度の理解  | ・ 自社の障害者雇用状況（雇用率未達成）の把握<br>・ 自社の障害者雇用納付金の納付状況（令和2年度355万円）の把握 |
| 支援機関の理解     | ・ 特別支援学校、愛知障害者職業センター、就労移行支援事業所等の見学                           |
| 経営者・社員の理解促進 | 特別支援学校からの職場実習の受け入れ                                           |
| 機運の醸成       | a本店長 → 社員の皆様                                                 |

⑤

障害者の雇用の促進等に関する法律  
（障害者雇用促進法）

## 【目的】：

- ✓ 障害者の雇用義務等に基づく雇用の促進等のための措置、職業リハビリテーションの措置等を通じて、障害者の職業の安定を図ること



⑥

障害者の雇用の促進等に関する法律  
（障害者雇用促進法）

## ①障害者雇用率制度

- ✓ 平成30年4月1日から、従業員45.5人以上の民間企業において障害者の雇用が義務付けられている
- ✓ 平成33年（令和3年）4月までには、更に0.1%引き上げ（民間企業：従業員43.5人以上）

| 事業主区分       | 法定雇用率               |                             |
|-------------|---------------------|-----------------------------|
|             | 現行<br>(平成30年4月1日以降) | 3年を経過する日より前<br>(令和3年3月1日以降) |
| 民間企業        | 2.2% ⇒              | 2.3%                        |
| 国、地方公共団体等   | 2.5% ⇒              | 2.6%                        |
| 都道府県等の教育委員会 | 2.4% ⇒              | 2.5%                        |

## ⑦ 障害者の雇用の促進等に関する法律 (障害者雇用促進法)

### ①障害者雇用率制度：障害者雇用率のカウント方法

| 週所定労働時間 | 30時間以上 | 20時間以上<br>30時間未満 |
|---------|--------|------------------|
| 身体障害者   | 1      | 0.5              |
| 知的障害者   | 1      | 0.5              |
| 精神障害者   | 1      | 0.5※             |

精神障害者である短時間労働者は、以下の要件を満たす場合、**1カウント**として計上

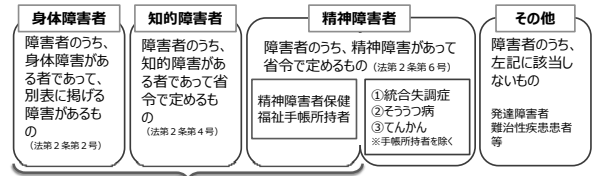
・新規雇入れから3年以内  
・手帳の交付から3年以内  
・令和5年3月31日までの雇入れ  
・令和5年3月31日までの手帳交付

※ 退職後3年以内に同じ事業主に再雇用された場合は対象外

## ⑧ 障害者の雇用の促進等に関する法律 (障害者雇用促進法)

### ①障害者雇用率制度：障害者の範囲、雇用義務の対象

・「**身体障害、知的障害、精神障害**（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害があるため、長期にわたり、職業生活に相当の制限を受け、又は職業生活を営むことが著しく困難な者」（「障害者の雇用の促進等に関する法律」第2条）



雇用義務の対象

参考：独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構  
「はじめからわかる障害者雇用一事業主のためのQ&A」

## ⑨ 障害者の雇用の促進等に関する法律 (障害者雇用促進法)

### ①障害者雇用率制度：障害者の確認方法

- **身体障害者**：身体障害者手帳（※1）
- **知的障害者**：都道府県知事又は政令指定都市市長が交付する療育手帳（※2）又は児童相談所、知的障害者更生相談所、精神保健福祉センター、精神保健指定医若しくは障害者職業センターによる判定書
- **精神障害者**：精神障害者保健福祉手帳（平成18年4月以降）

※1 身体障害者については、当分の間、都道府県知事の定める医師若しくは産業医による障害者雇用促進法別表に掲げる身体障害を有する旨の診断書・意見書（ただし、心臓、じん臓、呼吸器、ぼうこう若しくは直腸、小腸又はヒト免疫不全ウイルスによる免疫の機能の障害については、当分の間、指定医によるものに限る。）によって確認を行うことも認められている。

※2 療育手帳（自治体によっては別の名称を用いる場合がある。）

## ⑩ 身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳

|      | 身体障害者手帳                                                                                                                                                               | 療育手帳                                                 | 精神障害者保健福祉手帳                                                                                     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 根拠   | 身体障害者福祉法（昭和24年法律第283号）                                                                                                                                                | 療育手帳制度について（昭和48年厚生事務次官通知）※ 通知に基づき、各自自治体において要綱を定めて運用。 | 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律（昭和25年法律第123号）                                                               |
| 交付主体 | ・都道府県知事<br>・指定都市の市長<br>・中核市の市長                                                                                                                                        | ・都道府県知事<br>・指定都市の市長                                  | ・都道府県知事<br>・指定都市の市長                                                                             |
| 障害分類 | ・視覚障害<br>・聴覚障害・平衡機能障害<br>・音声・言語・しゃべり障害<br>・肢体不自由（上肢不自由、下肢不自由、体幹機能障害、脳原性運動機能障害）<br>・心臓機能障害<br>・じん臓機能障害<br>・呼吸器機能障害<br>・ぼうこう・直腸機能障害<br>・小腸機能障害<br>・HIV免疫機能障害<br>・肝臓機能障害 | 知的障害                                                 | ・統合失調症<br>・気分（感情）障害<br>・非定型精神病<br>・てんかん<br>・中毒精神病<br>・器質性精神障害（高度脳機能障害を含む）<br>・発達障害<br>・その他の精神疾患 |
| 所持者数 | 5,087,275人<br>(平成30年度福祉行政報告例)                                                                                                                                         | 1,115,962人<br>(平成30年度福祉行政報告例)                        | 1,062,700人<br>(平成30年度衛生行政報告例)                                                                   |

出所：厚生労働省（[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaiso/shougaishahukushi/teichou.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaiso/shougaishahukushi/teichou.html)）

## ⑪ 障害者の雇用の促進等に関する法律 (障害者雇用促進法)

### ②納付金制度

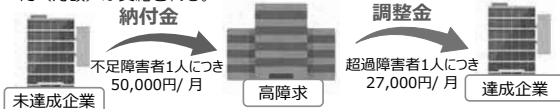
（対象：常時雇用している労働者数が100人を超える事業主）

#### ➢ 障害者雇用納付金

雇用障害者数の年度間合計数が法定雇用障害者数の年度間合計数に満たない場合に、不足している雇用障害者数1人あたり月額50,000円を納付しなければならない。

#### ➢ 障害者雇用調整金

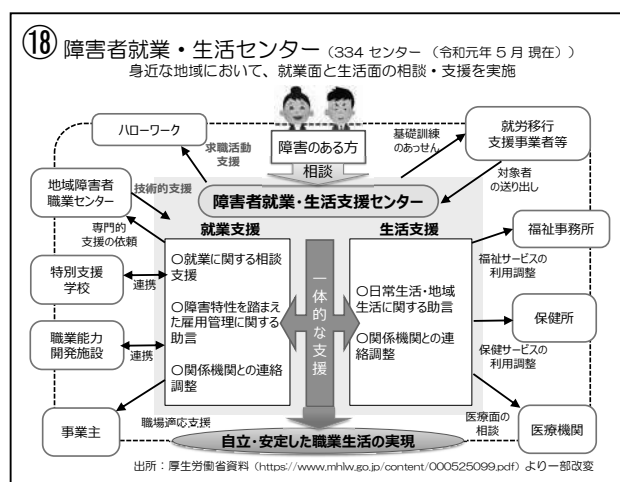
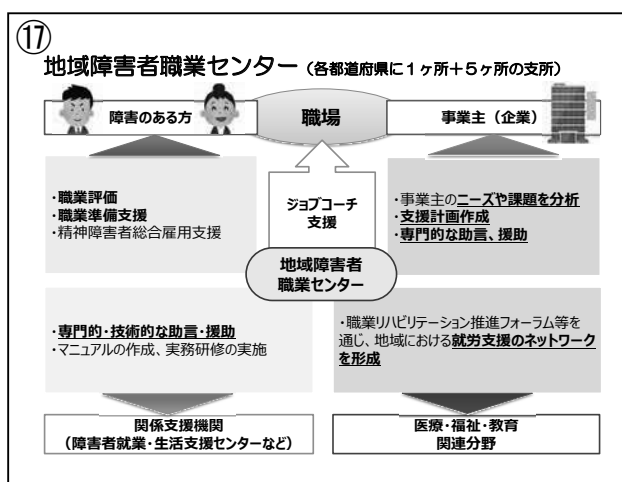
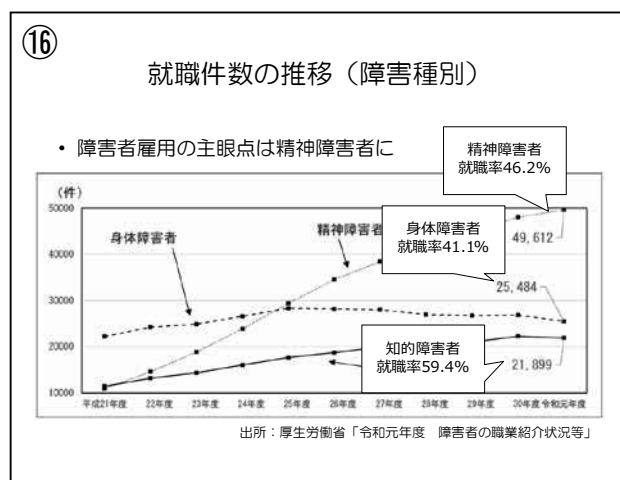
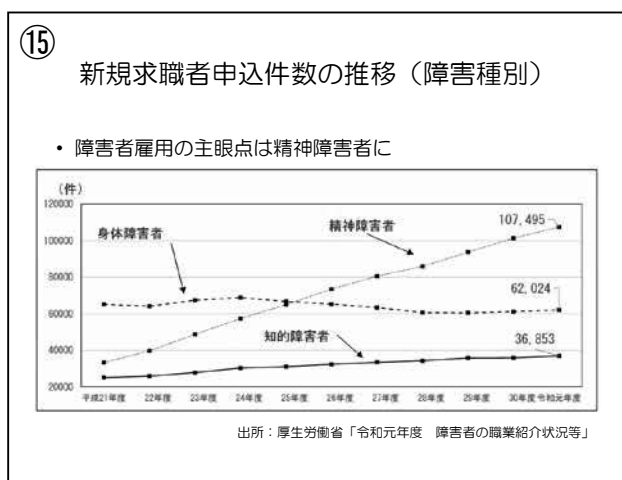
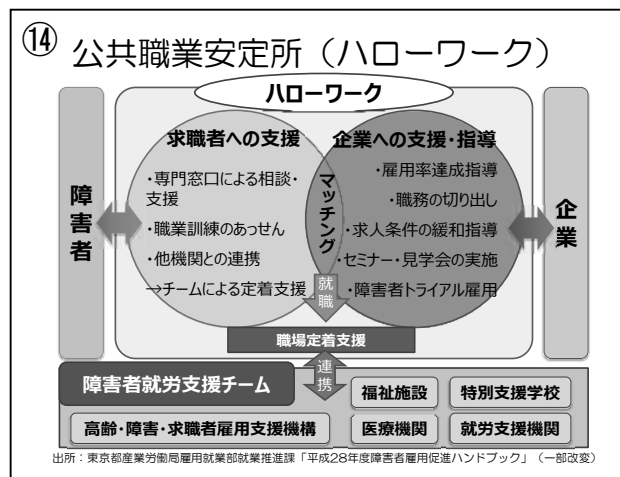
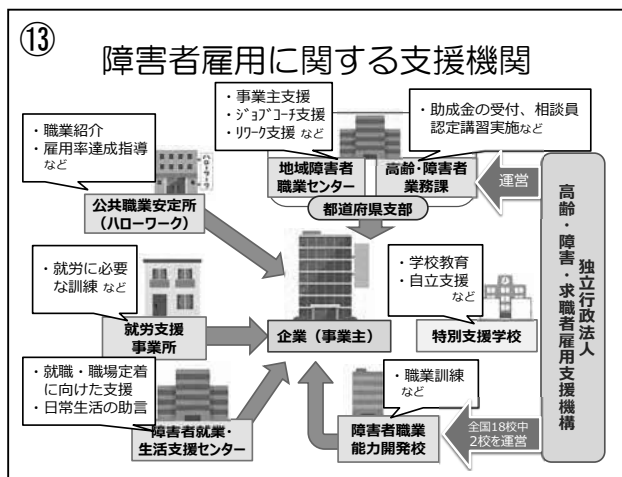
法定雇用率を超えて雇用している雇用障害者1人あたり月額27,000円（月額）が支給される。



## ⑫ 障害者の雇用の促進等に関する法律 (障害者雇用促進法)

### ③納付金助成金制度

|                      |                                                                                                       |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 障害者作業施設設置等助成金        | 雇用する障害者が障害を克服し、作業を容易に行えるよう配慮された作業施設や設備、就労を容易にするために配慮されたトイレ・スロープ等の附帯施設の設置・整備を行う場合、その費用の一部を助成           |
| 障害者福祉施設設置等助成金        | 障害者が利用できるよう配慮された保健施設、給食施設、教養文化施設等の福利厚生施設の設置・整備を行う場合、その費用の一部を助成                                        |
| 障害者介助等助成金            | 重度身体障害者（又は就労が特に困難と認められる身体障害者）を雇用している事業主が、障害の程度に応じた必要な介助等の措置を行う場合、その費用の一部を助成（ICT（情報通信技術）を活用した事例でも支給対象） |
| 重度障害者等通勤対策助成金        | 通勤が特に困難と認められる身体・知的・精神障害者に、通勤を容易にするための措置（住宅の賃借や通勤用バス・自動車の購入など）を行う場合、その費用の一部を助成                         |
| 重度障害者多数雇用事業所施設設置等助成金 | 重度身体障害者、知的障害者、精神障害者を労働者として多数雇用し、安定して雇用できると認められる事業主が、障害者のための事業施設等の整備を行い、モデル性が認められる場合に、その費用の一部を助成       |
| 問い合わせ先               | （独）高齢・障害・求職者雇用支援機構 各都道府県支部 高齢・障害者業務課<br>（東京・大阪は高齢・障害者窓口サービス課）                                         |



19

就労支援事業所：就労移行支援と就労継続支援

## 就労移行支援

一般企業などへの  
**就労を希望する者**に対して、

1. 職場体験等の活動の機会を提供、就労に必要な知識・能力の向上に必要な訓練
2. 求職活動に関する支援
3. 適性に合った職場の開拓
4. 就職後の職場定着のために必要な相談

等を行う。

就労継続支援  
(A型・B型)

一般企業などへの  
**就労が困難な者**(又は離職者)に対して、

1. 雇用契約の締結等による就労の機会の提供 (A型)
2. 就労の機会の提供及び生産活動の機会の提供 (B型)
3. その他就労に必要な知識・能力の向上に必要な訓練

を行う。

20

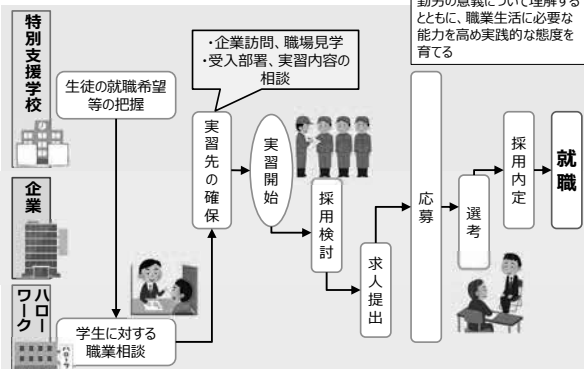
就労支援事業所：就労移行支援と就労継続支援

|         | 就労移行支援         | 就労継続支援 (A型)   | 就労継続支援 (B型) |
|---------|----------------|---------------|-------------|
| 対象者     | 企業等への就労を希望する者  | 企業等への就労が困難な者  |             |
| 目的      | 就労のための知識・能力の向上 | 就労・生産活動の機会の提供 |             |
| 雇用契約    | なし             | あり            | なし          |
| 工賃 (給与) | なし (一部事業所ではあり) | あり            | あり          |
| 年齢制限    | 65歳未満          | 65歳未満         | 制限なし        |
| 利用期間    | 原則として2年間       | 制限なし          |             |
| 事業所数    | 2,952事業所       | 2,623事業所      | 9,176事業所    |
| 利用者数    | 28,637人        | 46,446人       | 193,508人    |

※「事業所数」及び「利用者数」は国保連データ(平成27年2月)による

21

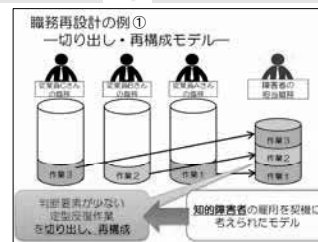
## 特別支援学校



22

ステップ2  
職務の選定

| 対応すること  | E社さまにおける具体的な行動                                 |
|---------|------------------------------------------------|
| 配属部署の選定 | ・選任した指導スタッフの下につける(新たな部署)                       |
| 従事職務の選定 | ・判断要素の少ない、定型反復作業を切り出し、再構成し、職務を創出(※切り出し・再構成モデル) |

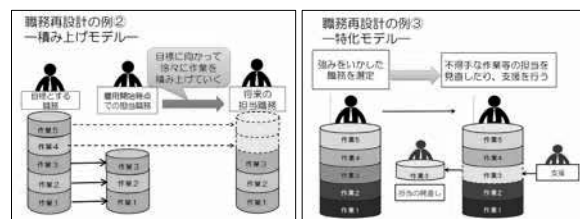


出所：障害者職業総合センター「精神障害者及び発達障害者の雇用における職務創出支援に関する研究」

23

ステップ2  
職務の選定

| 対応すること  | E社さまにおける具体的な行動                                 |
|---------|------------------------------------------------|
| 配属部署の選定 | ・選任した指導スタッフの下につける(新たな部署)                       |
| 従事職務の選定 | ・判断要素の少ない、定型反復作業を切り出し、再構成し、職務を創出(※切り出し・再構成モデル) |



出所：障害者職業総合センター「精神障害者及び発達障害者の雇用における職務創出支援に関する研究」

24

## ステップ3

## 受け入れ態勢を整える・雇用条件の検討

| 対応すること            | E社さまにおける具体的な行動         |
|-------------------|------------------------|
| 雇用形態、就業時間、賃金などの決定 | ・正社員、9時～18時、月給16万      |
| 職場環境の見直し          | ・指導担当者の選任              |
| 教育訓練体制の整備         | ・指導担当者によるマンツーマン指導体制の整備 |
| 社内意識の向上           | ・〈社員研修の計画〉             |
| 採用計画の作成           | ・令和2年4月に採用             |

・指示命令系統が統一されることにより、本人が混乱することを防ぐことができ、また、報告・連絡・相談の窓口が明確化され、安心して働くことができる環境が確保できる

・採用時点では短時間からはじめ、本人が職場に慣れ、対応可能な作業が増加に伴い、勤務時間を増やしていき、将来的に正社員への登用を検討することも無理なく障害者を雇用するための一つの方法

25

## ステップ4 採用活動（募集～採用）

| 対応すること     | E社さまにおける具体的行動                |
|------------|------------------------------|
| 求人し採用者を決める | ・特別支援学校との連携<br>職場実習 → 採用者の決定 |



- ・支援機関を通して、募集をかけると支援機関のマッチング機能が働くため、ミスマッチ防止に効果がある。（採用に至らなかった場合のトラブル防止にも効果がある。）
- ・知的障害者、精神障害者等の場合、面接だけでは能力特性や作業適性等の把握が難しいことが多いので、一定期間の職場実習を行うことが望ましい。

26

## 知的障害

- ・日本における知的障害の定義（厚生労働省）：

### 【用語の定義】

（知的障害とは）「知的機能の障害が発達期（おおむね18歳まで）にあらわれ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別な援助を必要とする状態にあるもの」

### 【知的障害であるかどうかの判断基準】

以下の（a）および（b）のいずれにも該当するものを知的障害とする。

#### （a）「知的機能の障害」について：

標準化された知能検査（ウェクスラーによるもの、ビネーによるものなど）によって測定された結果、知能指数が概ね70までのもの。

#### （b）「日常生活能力」について：

日常生活能力（自立機能、運動機能、意思交換、探索操作、移動、生活文化、職業等）の到達水準が総合的に同年齢の日常生活能力水準に照らした場合どうかを検討する。

参考：厚生労働省「平成17年度知的障害児（者）基礎調査の結果の概要」

27

## 知的障害

1. 知的機能
  2. 日常生活への適応機能
  3. 障害が発達期（概ね18歳まで）に表れていること
- に支障が生じていること

28

## 発達障害

- ・自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能障害であってその症状が通常低年齢において発現するもの（「発達障害者支援法」による定義）

- ・言葉の発達の遅れ
- ・コミュニケーションの障害
- ・対人関係・社会性の障害
- ・パターン化した行動・こだわり

知的な遅れを伴うこともある

自閉症

広汎性発達障害

アスペルガー症候群

- ・基本的に言語発達の遅れはない
- ・コミュニケーションの障害
- ・対人関係・社会性の障害
- ・パターン化した行動、興味関心のかたより
- ・不器用（言語発達に比べて）

注意欠陥多動性障害（AD/HD）

- ・不注意
- ・多動・多弁
- ・衝動的に行動する

学習障害（LD）

- ・「読む」「書く」「計算する」などの能力が、全体的な知的発達に比べて極端に苦手

出所：厚生労働省資料「発達障害の理解のために」  
([https://www.mhlw.go.jp/seisaku/dl/17b\\_0001.pdf](https://www.mhlw.go.jp/seisaku/dl/17b_0001.pdf))

29

## 精神障害者保健福祉手帳

- ・何らかの精神疾患（てんかん、発達障害などを含む）により、長期にわたり社会生活に制約がある方を対象に、各自治体が交付

### ・主な対象疾患：

- 統合失調症
- うつ病、そううつ病などの気分障害
- てんかん
- 高次脳機能障害
- 発達障害

主な症状や状態によって  
交付されない場合もある

30

## 主な精神疾患

### ・統合失調症

- 発症の原因はよくわかっていないが、100人に1人弱かかる、比較的一般的な病気
- 「幻覚」や「妄想」が特徴的な症状だが、その他にも様々な生活のしづらさが障害として表れる

#### ✓ 陽性症状

- ・幻覚：悪口や指図などの幻聴が多い
- ・妄想：被害妄想（誰かに嫌がらせをされている）など

#### ✓ 陰性症状

- ・意欲や集中力の低下
- ・入浴や着替えが苦手になる

#### ✓ 認知や行動の障害

- ・考えがまとまらない
- ・話の内容がつかめない



31

## 主な精神疾患

### ・気分障害（うつ病、そううつ病）

- 気分の波が主な症状として表れる病気
- うつ状態のみ見られる時はうつ病と呼び、うつ状態とそう（躁）状態を繰り返す場合には、そううつ病（双極性障害）と呼ぶ

#### ✓ うつ状態

##### ● 気持ちが強く落ち込む状態

- ・何事にもやる気が出ない、
- ・疲れやすい
- ・考えが働かない
- ・自分が無価値な人間に思える

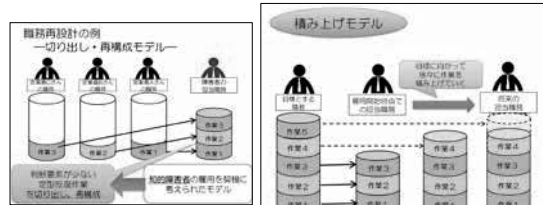
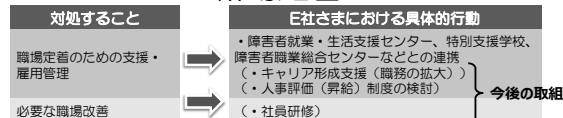
#### ✓ そう（躁）状態

##### ● 気持ちが過剰に高揚する状態

- ・異常な浪費をする
- ・眠らずに働き続ける
- ・他人に対して怒りっぽくなる
- ・他人の話を聞かない

32

## ステップ5 職場定着



出所：障害者職業総合センター「精神障害者及び発達障害者の雇用における職務創造支援に関する研究」

33

## 2. 障害者雇用における ロードマップ

ーE社a本店さまにおける障害者雇用の  
お取組をもとにー

34

## E社さまにおける 障害者雇用のロードマップ案

- ①ステップ1 障害者雇用の理解を深める  
（地域障害者職業センターでは各種情報提供のほか、ニーズに合わせた研修も実施しています）
- ②ステップ2 職務の選定  
・E社a本店さまのお取組を参考に、まずは同様の職務を選定
- ステップ3 受け入れ態勢を整える・雇用条件の検討  
・指導担当者の選任  
・当面の職務内容と量に応じた勤務時間の設定
- ステップ4 採用活動  
支援機関からの職場見学の受け入れ  
→職場実習  
→障害者トライアル雇用（有期雇用）  
精神障害者又は発達障害者を雇用する場合、週10以上20時間未満の短時間の試行雇用から開始し、トライアル雇用期間中に20時間以上の就労を目指す「障害者短時間トライアル雇用」制度もあります。  
→継続雇用  
ステップ5 職場定着

35

## E社さまにおける 障害者雇用のロードマップ案

### 6.1調査までに障害者雇用をするために・・・

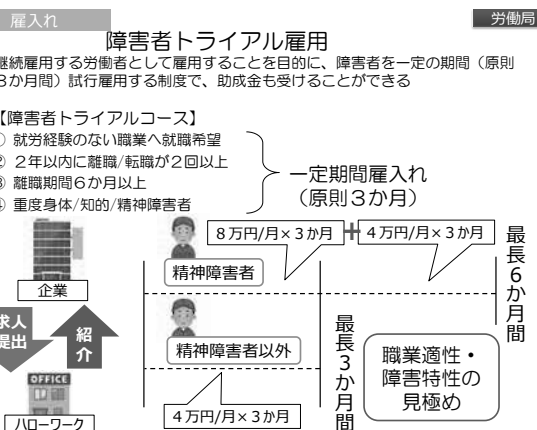
#### ①週所定労働時間30時間を目標とした障害者雇用

- 2月 支援機関からの職場見学・職場実習の受け入れ
- 3月～5月 障害者トライアル雇用（有期雇用）  
短時間（週20時間以上）勤務から、徐々に勤務時間を延長  
ジョブコーチ支援の活用もできます！
- 6月1日 継続雇用

#### ②週所定労働時間20時間を目標とした障害者雇用

- 2月 支援機関からの職場見学・職場実習の受け入れ
- 3月～5月 障害者短時間トライアル雇用（有期雇用）  
短時間（週10時間以上）勤務から、徐々に勤務時間を延長  
ジョブコーチ支援の活用もできます！
- 6月1日 継続雇用

36

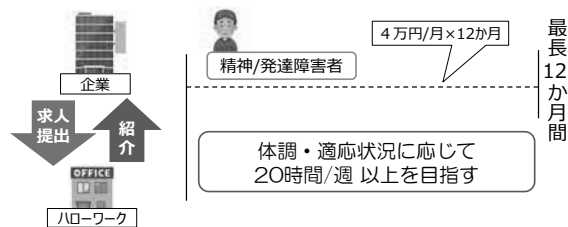


労働局

【障害者短時間トライアルコース】

精神障害者  
又は  
発達障害者

10～20時間/週  
雇入れ（3～12か月）



労働局

【支給対象外となる場合の要件】

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <p>基準期間（障害者）トライアル雇用を開始した日の前日から起算して6か月前の日から障害者トライアル雇用期間を終了する日までの期間において、障害者トライアル雇用を行う事業所において、雇用保険被保険者を事業主都合で退職させたことがある場合</p> <p>基準期間に障害者（トライアル雇用）を行う事業所において、特定受給資格者となる障がい者のうち、「雇用保険被保険者会議室」の協議区分コードの1.Aまたは3.Aの理由により離職した人の数を事業所全体の雇用保険被保険者数で割った割合が、6%を超えていた場合（この「離職者数」が3人以下の場合は除く）</p> |
| 2 | <p>高齢年齢雇用確保措置をとっていないかのために、「高齢者等」の雇用の安定等に関する法律第10条第2項」に基づく勧告を受けた後、支給申請日までにその是正がなされていない場合</p>                                                                                                                                                                                         |
| 4 | <p>障害者総合支援法に基づき就労継続支援事業（A型）を行う事業所である場合（対象労働者を職員などの施設利用以外の人として雇い入れた場合を除く）</p>                                                                                                                                                                                                        |
| 5 | <p>障害者トライアル雇用を開始した日の前日から起算して過去3年間に、障害者トライアル雇用を行った事業所において、障害者（トライアル雇用）を実施した後継続雇用する労働者として雇用されなかった障害者（障害者本人の都合による離職や本人の責め、継続するべき解雇等を除く）の数（障害者トライアル雇用結果報告書 兼 障害者トライアル雇用活動成果 支給申請書が出されていない人の数）を加えた数3人を超え、継続雇用する労働者として雇用された数を上回っている場合</p>                                                 |

労働局

**【特定就職困難コース】**

- ✓ **高齢者や障害者等の就職困難者を、**  
**1. ハローワークまたは民間の職業紹介事業者等の紹介により、**  
**2. 継続して雇用する労働者（雇用保険の一般被保険者）**

| 対象労働者      |                              | 支給額                     | 助成対象期間            | 支給対象期ごとの支給額                                                  |
|------------|------------------------------|-------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------|
| 短時間労働者以外の者 | [1] 高年齢者<br>母子家庭の母等          | 6 0 万 円<br>(5 0 万円)     | 1 年<br>(1 年)      | 3 0 万 円 × 2 期<br>(2 5 万円 × 2 期)                              |
|            | [2] 重度障害者等を除く<br>身体・知的障害者    | 1 2 0 万 円<br>(5 0 万円)   | 2 年<br>(1 年)      | 3 0 万 円 × 4 期<br>(2 5 万円 × 2 期)                              |
|            | [3] 重度障害者等                   | 2 4 0 万 円<br>(1 0 0 万円) | 3 年<br>(1 年 6 か月) | 4 0 万 円 × 6 期<br>(3 7 万 3 千 円 ※ × 3 期)<br>※第 3 期の支給額は 3 4 万円 |
| 短時間労働者     | [4] 高年齢者<br>母子家庭の母等          | 4 0 万 円<br>(3 0 万円)     | 1 年<br>(1 年)      | 2 0 万 円 × 2 期<br>(1 5 万円 × 2 期)                              |
|            | [5] 重度障害者等を含む<br>身体・知的・精神障害者 | 8 0 万 円<br>(3 0 万円)     | 2 年<br>(1 年)      | 2 0 万 円 × 4 期<br>(1 5 万円 × 2 期)                              |

※ ( ) 内は中小企業以外の企業

労働局

### 【中小企業の定義】

- | 業種      | 要件                                                               |
|---------|------------------------------------------------------------------|
| 小売業・飲食店 | 資本金もしくは出資の総額が <b>5千万円</b> 以下<br>または<br>常時雇用する労働者数 <b>50人</b> 以下  |
| サービス業   | 資本金もしくは出資の総額が <b>5千万円</b> 以下<br>または<br>常時雇用する労働者数 <b>100人</b> 以下 |
| 卸売業     | 資本金もしくは出資の総額が <b>1億円</b> 以下<br>または<br>常時雇用する労働者数 <b>100人</b> 以下  |
| その他の業種  | 資本金もしくは出資の総額が <b>3億円</b> 以下<br>または<br>常時雇用する労働者数 <b>300人</b> 以下  |

- ・ ある中小企業の活用事例：精神障害者



| 助成金名                | 入金日      | 支給額               |
|---------------------|----------|-------------------|
| 障害者トライアル雇用助成金       | 28.03.09 | ¥120,000          |
| 特定求職者雇用開発助成金<br>第1期 | 28.10.07 | ¥400,000          |
| 特定求職者雇用開発助成金<br>第2期 | 29.05.02 | ¥400,000          |
| 特定求職者雇用開発助成金<br>第3期 | 29.06.16 | ¥99,999           |
| <b>合計</b>           |          | <b>¥1,019,999</b> |

※支給額、支給の体系は申請当時のもの

## 研修に関するアンケート

このたびは、「障害者雇用を進めるために」(研修)にご参加いただき、ありがとうございます。

本研修は、「障害者雇用及び雇用継続において事業主が抱える課題の把握方法及び提案型事業主支援の方法に関する研究」における研究活動の一環として、事業所における障害者雇用の促進を支援することを目的とした研修プログラムを試行実施させていただいたものです。

ご参加いただきました皆様からご意見をいただくことにより、研修のさらなる質的向上を図っていくために、参加者の皆様にアンケートをお願いしております。

お忙しいところ恐縮ですが、下記のアンケートにご協力いただき、ご意見をお聞かせ願えますと幸いです。

1. 今回の研修について満足していますか。

☐ 大変満足    ☐ やや満足    ☐ どちらとも言えない    ☐ やや不満    ☐ 大変不満

2. 今回の研修は、障害者雇用に関する理解の促進に役立ちましたか。

☐ とても役立った    ☐ 役立った    ☐ どちらとも言えない    ☐ 役立たなかった  
☐ 全く役立たなかった

3. 今回の研修を受けたことで役立ったと思われる項目の口に✓を記入してください（複数選択可）。

- ☐ 障害者雇用制度の理解
- ☐ 障害に対する理解
- ☐ 支援機関の理解
- ☐ 支援制度の理解
- ☐ 担当職務の創出方法の考え方
- ☐ 受け入れ態勢の整え方（労働条件、教育訓練体制等）
- ☐ 障害者雇用の進め方（ロードマップ）
- ☐ その他（ ）

次のページに続きます。↩

4. 今回の研修を受けたことで、障害者雇用への意欲に変化がありましたか。

☐ あった    ☐ どちらとも言えない    ☐ なかった

（「あった」と回答した方について）具体的な変化について教えてください。

|  |
|--|
|  |
|--|

5. 今回の研修を受けたことで、障害者雇用に向けた具体的な行動を検討するようになりましたか。

☐ はい                      ☐ いいえ

6. 今後、地域障害者職業センターの利用を希望されますか。

☐ はい                      ☐ いいえ

7. 最後に、本セミナーについてのご意見・ご要望がありましたらお聞かせください。

|  |
|--|
|  |
|--|

◎ よろしければ、お名前、ご連絡先をご記入ください。

|      |                  |
|------|------------------|
| お勤め先 |                  |
| お名前  |                  |
| ご連絡先 | Tel :<br>E-mai : |

ご協力ありがとうございました。

## 第4章第2節 アンケート調査の自由記述回答の結果

| ① 意欲変化有/行動検討有                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>本日はありがとうございました。社内でこういった業務を担当いただくのが難しい部分はありますが（また育成についても周囲の理解や協力が今以上に必要だと感じております）、今後実際に採用するにあたってこういった業務ができるのか等、検討したいと思います。この度は貴重なお時間を割いていただき、ありがとうございました。また、当社でも障害者雇用を行う場合に質問等させていただければありがたいです。</p>                                                                          |
| <p>とてもわかりやすかったです。ありがとうございます。採用は社内で相談して検討していきたいと思います。</p>                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>状況によって判断したいと考えたいと思います。</p>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>ありがとうございました。自支店では4月から1名受け入れます。支援機関等とも連携し対応してまいります。</p>                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>ありがとうございました。制度活用で収入となることと同時に社会貢献にもつながる点、よく理解できました。妻が知的障害者施設に勤務しています。健常者以上に能力が高いと感じる部分も多くあるようです。受入れ側の障害者に対する認識、理解が今後重要と考えます。ありがとうございました。制度活用で収入となることと同時に社会貢献にもつながる点、よく理解できました。</p>                                                                                           |
| <p>自支店では、現在、1名、発達障害のメンバーを障害者雇用として就労いただいています。一度、自分なりに制度を学習しましたが、今回のような講義を受講できてよかったです。期待レベルでは活躍いただいています、間もなく助成金を受領できなくなってしまうのでどうしても本人への期待を高めてしまい、うまく機能しなくなることを懸念しています。</p>                                                                                                       |
| <p>（F社から離れた）地方都市の為、具体的にF社に（支援を）お願いするようなことは難しいかと思いますが、障害者雇用に対する考え方が大変大きく変わり、とても勉強になりました。ありがとうございます。</p>                                                                                                                                                                         |
| <p>（近隣の）支社（拠点）にもいらっしゃるのでイメージがしやすく、大変勉強になりました。ありがとうございました。</p>                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>障害者雇用の意義を知ることができて、とても有益な勉強会でした。</p>                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>貴重なお話をいただきありがとうございました。</p>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ② 意欲変化無/行動検討有                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>過去に障害者職業生活相談員の講習を受けたので一通りの知識は学んだうえでの参加でした。それを復習する意味、今の制度がどのようになっているかを整理する意味で有意義でした。所在地にもF社の支社があるので接点づくりから始めることを検討したいです。一方で、判断不要の定型業務が少なくなっている昨今、何を担っていただくかが難しいと感じます。また、バリアフリーの環境設定についても、収支を勘案して即座の対応が難しいと感じたことが率直な意見です。主旨や制度の理解は十分に持っていると感じていますので、できることから検討していきたいと思います。</p> |
| <p>質問です。現在障害者雇用の方がいらっしゃるのですが、在宅勤務での業務について困っています。通常の業務は清掃やシュレッダー、パソコンでの入力等ですが、在宅ではできない作業がほとんどです。障害者雇用の在宅勤務の業務例で参考にできるものがあれば教えていただきたく。</p>                                                                                                                                       |
| <p>貴重な機会をありがとうございました。</p>                                                                                                                                                                                                                                                      |

出先支社（拠点）ですので、支店や本店組織で決めていくことが多いと思いますので、すぐに行動できるところまでにはいきませんが、内容は大変参考になりました。

### ③ 意欲変化有/行動検討無

人数の多い職場では役割分担による労働創出ができ、効果発揮が期待できると拝察、一方で限られた人数となる出先での雇用には未だ課題多いと感じた次第。

自支店では現時点で 1 名採用しており、この社員についてきちんと対話できていないことに対し、猛省しています。

実際の採用事例をもとにした説明なので興味を持って拝聴することができました。有難うございました。

### ④ 意欲変化無/行動変化無

当支社（拠点）には既に 1 名障害者雇用の従業員がおり、助成金申請等も定期的に対応しているが、現在の拠点長や人事担当が採用当時に在籍していなかったため、採用に至るまでの機関との詳細なやり取りや助成金申請初期の対応については資料でしか把握しておらず、もっと理解する必要があると感じた。今回の研修を受け、雇用までの流れや制度、業務分担のポイントの基礎的な部分を知ることができたため、今後、対象の従業員が働く上でのよりよい環境づくりや業務分担について改めて考えていきたい。

（自支店では）既に 1 名採用していますので、一部回答を NO としております

以前、F 社を見学したことがあります。皆さん一生懸命働いていました。支社（拠点）は少人数で余裕がなく、採用となると支店や本店かなと。逆に支社で採用している事例とかあれば教えてほしい。

支店内で採用を検討する必要がある、社員数が少ない拠点での採用は実質的なしと思います。知識として得ておく必要もあり勉強になりました。

自社（E 社のグループ会社）の置かれている状況を考えれば、採用は不可欠だと思うが、単に雇えばよいということではなく、障害者の方の雇用も守っていく、障害者の方にマッチした仕事を切り出し、周りの理解も得て、伴走していく社員も必要ということになると、正直現時点で採用しても、十分にケアができない。よって、上記の答えはネガティブな答えではなく、現時点の状況を踏まえた上で難しいと感じたものです。

障害者雇用について、制度や重要性が理解できました。ありがとうございました。

人数の少ない拠点であり、すぐに障害者雇用に動ける状況にありませんが、頭に入れておきます。

本店等で、総務的な機能を持つ部署においては活躍の場があると感じた。一方、営業の最先端の職場として考えたとき、実感が湧かないのが現状です。

障害者雇用ができると障害者の就職支援もでき、収益を給付金の支払いに充てることもなく滞りがちな業務改善も行えるメリットは感じたが、実際のところ専門的知識の不足とそこにかけられる時間や担当を生み出すことが難しい現状があると思った。

大変わかりやすいセミナーでした。

※ 誤字脱字、表記ゆれ、及び個人や企業特定の恐れのある記述については修正又は削除の上記載。

## 第●回 研修に関するアンケート

研修にご参加いただき、ありがとうございます。

さらなる研修の質の向上のために、参加者の皆様にアンケートを実施しております。  
お忙しいところ恐縮ですが、下記のアンケートにご協力いただき、ご意見をお聞かせ願えますと幸いです。

### 1. 今回の研修の満足度を教えてください。

☐ とても満足      ☐ 満足      ☐ どちらとも言えない      ☐ やや不満      ☐ 不満

### 2. 研修内容の難易度は適切でしたか？

☐ とても難しい      ☐ 少し難しい      ☐ 適切      ☐ やや易しい      ☐ 易しすぎる

### 3. 講師の説明はわかりやすかったですか？

☐ とてもわかりやすい      ☐ わかりやすい      ☐ 普通      ☐ ややわかりにくい      ☐ わかりにくい

### 4. 研修の時間は適切でしたか？

☐ 長い      ☐ やや長い      ☐ 適切      ☐ やや短い      ☐ 短い

### 5. 研修で学んだことは、あなたの仕事で役立ちますか？

☐ とても役立つ      ☐ 役立つ      ☐ どちらとも言えない      ☐ あまり役立たない      ☐ 役立たない

ご協力ありがとうございました。





4. 今回の研修で学んだことについて、職場での活用はありましたか。

- ☐ 活用した
- ☐ まだ活用していないが、近い将来、活用を予定している
- ☐ 活用の予定はない

（「活用した」と回答した方について）具体的な活用状況と効果について教えてください。

|              |  |
|--------------|--|
| 具体的な<br>活用状況 |  |
| 活用した<br>効果   |  |

（「活用の予定はない」と回答した方について）理由を教えてください（複数選択可）。

- ☐ 活用する場面がない（なかった）
- ☐ 活用する時間がない（なかった）
- ☐ 活用したいがその方法や手順がわからない（わからなかった）
- ☐ 考え方は参考になるが、すぐには活用できない
- ☐ 活用する価値を感じない（感じなかった）
- ☐ その他（                      ）

次のページに続きます。↩

5. 今回の研修の内容を社内で伝えたり、成果を還元しましたか。

☐ はい ☐ いいえ

（「いいえ」と回答した方について）その理由を教えてください（複数選択可）。

☐ 機会がなかった

☐ 時間がなかった

☐ 内容を十分理解できていなかった

☐ 自信がなかった

☐ その価値を感じなかった

☐ その他（ ）

6. 最後に、本研修についてのご意見・ご要望がありましたらお聞かせください。

|  |
|--|
|  |
|--|

◎ 差支えない範囲で、お勤め先、お名前、ご連絡先を教えてください。

|      |                 |
|------|-----------------|
| お勤め先 |                 |
| お名前  |                 |
| ご連絡先 | Tel:<br>E-mail: |

ご協力ありがとうございました。

## 第4章第3節 支援者社員に対するヒアリング調査結果

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| レベル2<br>(学習) | <p><b>障害者支援において重要であると学んだこと</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相手の認知機能障害を踏まえて対応すること。自分の対応を変えることにより、相手の変化を促すこと。</li> <li>支援者社員が共通の知識・理解を持って、支援を行っていくこと。</li> <li>支援者が一方的に支援するのではなく、障害者社員とともに問題解決に向け、意見を出し合い、取り組んでいくことが非常に重要であると感じた。</li> <li>問題の本質がわかっていないと、支援したつもりでも結局違ったことになる。何となく「こうであろう」というところで支援しても無駄になる。知識を深めて、問題の本質へアプローチすることが必要である。企業である以上、社員は業績に貢献しなければならない。しかし本人たちの負担になりすぎないように、本人の成長を促すために何ができるかといったことを考えるようになった。(障害者社員が)できなかったことをできるようにする、その引き出し方は結局、自分たちにかかっている。だからこそ自分自身が知識を深めて成長しなければならない。</li> <li>障害者社員に対する直接的な支援のみならず、研修で学んだことを周囲の人に伝えていくことにより、職場全体の支援力を上げていくことがこれらかの自分たちの大きな役割と感じている。</li> <li>研修ではエゴグラムによる主観的評価と客観的評価が割と一致したが、支援者と障害当事者では、ひらきがあると思う。主観的評価と客観的評価のずれが大きいほど本人は苦しみ、ストレスが溜まっていくので、支援する上では、そのずれに気づき、配慮しながら、ずれを修正していく必要がある。</li> <li>支援者社員が一人で悩みを抱え込まず、情報共有し、話し合い、連携しながら支援を行うこと。</li> <li>障害者の特性を踏まえた上で、その人の行動の背景を考え、支援すること。</li> <li>障害を理解し、「できるはず」と思い込まず、客観的に対応すること。どうしたらできるようになるか考えながら支援すること。</li> </ul> <p><b>その他</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>すべての研修内容が障害者支援につながっていたので、興味がある部分を拾い上げて支援にいかすことができ、有意義だと感じた。興味を持ったテーマについては、書籍を購入し、読んで理解を深めた。</li> <li>知識の習得のみならず、具体的な支援技法を身に着け、役立てることができた。</li> <li>エゴグラムによる自己理解は有効であったと感じる。普段はなかなか(自身でも)分からないことを可視化することで、得意なこと、苦手なことを理解することができた。また、他者を理解する上でも役立つものと感じた。</li> <li>他企業の支援者社員が「こんなことに困っている、悩んでいる」ということを知ることができ、視野が広がった。</li> <li>他企業の支援者社員の意見を聞くことにより、自社にはない考え方を知ることができ、また、これまでにない対処法について知ることができた。</li> </ul> |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

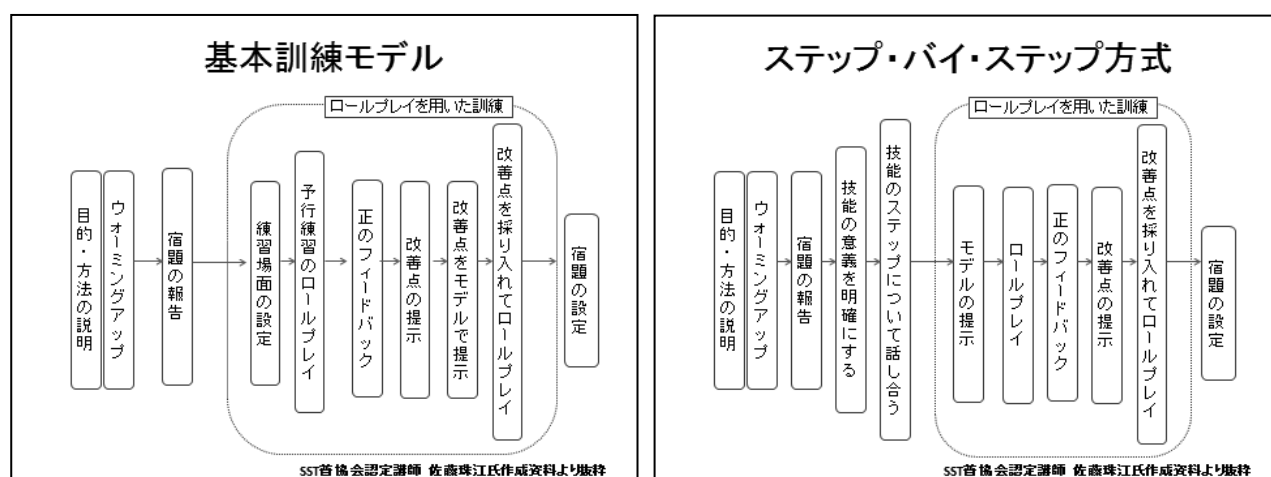
|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>レベル3<br/>(行動)</p> | <p><b>研修実施前後の自身及び研修受講者の行動の変化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アサーティブなコミュニケーションを心掛け、オープンクエスチョンを意識して会話するようになった。他の支援者社員については、それぞれの立場で障害者社員のキャリア形成に研修で学んだことを取り入れようとするようになった。</li> <li>・アサーティブなコミュニケーションを心掛けるようになった。他の支援者社員についても、障害者社員に対するコミュニケーションの取り方が変わったように感じる。</li> <li>・傾聴を普段から意識するようになり、ただ意見を聞いて、それに対して答えるのではなく、障害者の気持ちに寄り添いながら、その意見を咀嚼し、それに対する意見を伝えるようになった。他の支援者社員にも、説明はできないが何らかの変化を感じている。</li> <li>・その人が抱えている問題の本質はなんであるかを考えて支援するようになった。ジョブコーチとして、彼らが外から評価されるような業務のマッチングを考えるようになってきた。</li> <li>・これまでは自分の経験・感覚で支援を行ってきたため、それを人に伝えることが難しかった。研修を受けたことで、自分が行ってきた支援に対する理論的な裏付けを得ることができたことにより、自信を持って支援や他者に対する説明ができるようになった。障害者支援の経験がなかった支援者社員については、障害者社員の問題へのアプローチ方法が深いものとなったと感じている。</li> <li>・アサーティブなコミュニケーションを心掛けるようになった。認知再構成法を活用し、「こういう見方もあるのではないか」という形で本人の認知の歪みに対して反証となる事実を伝えるようになった。他の支援者社員については、支援に対してより積極的になった、コミュニケーションの発信力が上がったと感じる。</li> <li>・問題解決技法を取り入れた障害者支援を行うようになった。相手がどんなタイプであるのか、エゴグラム・プロフィールを思い浮かべながら、対処するようになった。他の支援者社員については、障害者社員の行動に対する気づきや自己理解が深まり、支援に対してより前向き、積極的になったと感じる。</li> <li>・相手の気持ちに寄り添いながら、支援をするようになった。他の支援者社員については、リーダーシップが強くなったように感じる。</li> </ul> |
| <p>レベル4<br/>(結果)</p> | <p><b>研修実施前後の自身の生活及び事業所内の変化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーション方法を工夫したことにより、苦手だった障害者社員との話が続くようになり、関係がよくなったと周囲の社員からも言われた。研修で得た知識等が、障害者社員のキャリアマップ作りの推進力となり、SST の受講をキャリアパスに組み込んだ。また、支援者社員に SST を実施してもらうことにより、支援者社員の育成も行っていくことを検討している（問題は、どのようにして支援者社員に SST を実施するスキルを身に付けてもらうかということである）。</li> <li>・ある問題について、問題解決技法を試みた結果、真の問題は問題解決技法のテーマとした問題ではなく、子どもとの関係であることに気が付き、コミュニケーションの取り方等を工夫するようになった。</li> <li>・気分が落ち込んだ時、認知再構成法を活用し、気分の立て直しを図れるようになった。</li> <li>・エゴグラムを学んだことで、人と接する時の対応の幅が広がった。</li> <li>・研修で学んだことを活用することで、他人の行動、その背景が理解しやすくなった。</li> </ul> <p>（2社については、コロナ禍において、在宅勤務が主となっているため、事業所内の変化については、確認できていないとのことであった。）</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>その他</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 幅広く、興味深い内容を学ぶことができ、有意義であった。一番学びたかった認知再構成法の回については、欠席となったが、他の参加者の実践結果を共有し、それにより研修内容を知ることができたのでよかった。</li> <li>• これから何を学んでいけばよいかがわかった研修であった。</li> <li>• 他企業の社員と情報交換や日頃の悩みを相談する機会はあっても、それに対するスーパーバイズを受けられる機会はなかったので、スーパーバイズを受けられたことがありがたかった。</li> <li>• 他の企業の人の意見に触れるよい機会であったが、顔見知りが多いとやりにくい部分はある。全く知らない人の方がもっと自由に意見交換等ができたと思う。</li> <li>• 研修を通し、その企業の障害者雇用や障害者の就労支援に対する考え方等に対する理解が深まった。</li> <li>• 共通の学びを得たことで、同じ視点に立って話ができるようになった。</li> <li>• 他者の支援者社員とのつながりが強くなった。</li> <li>• 役員が参加していた企業があったが、経営陣と支援者社員と一緒に研修に参加するのはよいことだと思った。また、「SST を活用した人材育成プログラム」については、障害者社員と支援者社員と一緒に研修に参加した試行があったが、同様に障害者社員とともに参加できる研修があるとよいと思う。</li> <li>• 欠席者がいると、次回に復習の時間がとられたことが残念であった（そのため、全研修終了後のアンケートについての設問に対しては「どちらとも言えない」と回答した）。</li> <li>• （第5回の研修終了後のアンケート調査において、研修内容の業務への貢献度について「どちらとも言えない」と回答した理由を尋ねたところ）直接障害者を指導する立場にないため、（演習で実施した集団認知行動療法を）活用する場面がないというからという回答であった。</li> </ul> |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 第4章4節 SST を活用した人材育成プログラムの概要

### 1 SST

SSTとは、“Social Skills Training”の略で、主としてコミュニケーションスキルをトレーニングする認知行動療法であり、社会生活を営む全ての人に必要かつ有益な訓練とされている。SSTにはいくつかの方法があるが、最も普及しているのは基本訓練モデルと呼ばれている方法である（図表 資 22－1 左）。基本訓練モデルによる SST では、目的・方法の説明、ウォーミングアップ、宿題の報告の後、ロールプレイを用いた訓練を行う。ロールプレイを用いた訓練では、各メンバー（参加者）の希望の実現、目標達成に向けた練習場面を設定し、予行練習のロールプレイ（ドライラン）の後、リーダー、コ・リーダー、他のメンバーは、そのロールプレイにおいてよかった点（正）のフィードバックを行った後、さらによくするための工夫として改善点を提示し、必要に応じ、リーダーや他のメンバーがその改善点を取り入れたモデルのロールプレイを行う。その後、ドライランを行ったメンバーが改善点を取り入れたロールプレイを実施し、最後に、改善点に焦点を当てた実際の生活場面におけるスキルの活用が宿題として設定されるというのが基本的な流れとなる。



図表 資 22－1 基本訓練モデルとステップ・バイ・ステップ方式の SST の流れ

（出所）障害者職業総合センター（2013）より抜粋

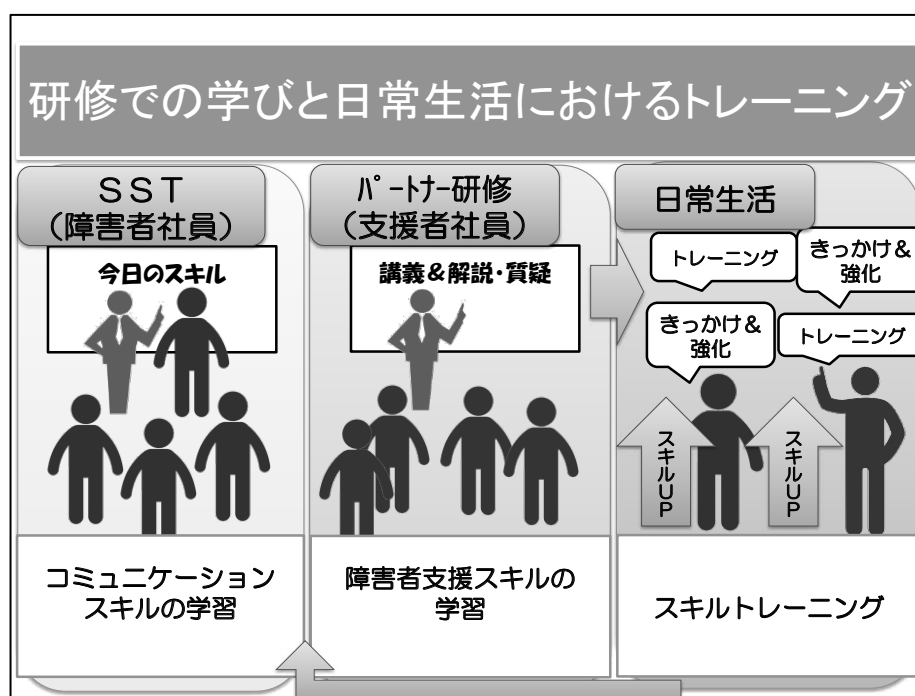
本研究では、障害者職業総合センター（2013）の調査研究をもとに、ベラックら（2005）によるステップ・バイ・ステップ方式の SST を採用した（図表 資 22－1 右）。ステップ・バイ・ステップ方式による SST では、対象者が訓練する技能（スキル）の内容をその場で選択する基本訓練モデルとは異なり、SST の実施前に対象者に実施するアセスメント面接の結果をもとに、カリキュラムメニューを作成する。また、基本訓練モデルでは予行練習として、対象者の普段のやり方によるロールプレイが行われるのに対し、ステップ・バイ・ステップ方式の SST では、ロールプレイ前にスキルを学ぶ意義の説明を行い、スキルをいくつかの要素に細かく分けたステップについての話し合いが行われる。その後、リーダーによる適応的なモデルを観察学習した後、各メンバーがロールプレイを実施する。なお、メンバーのロールプレイ以降の手順については、基本訓練モデルと同様の流れ

となる。ステップ・バイ・ステップ方式の SST を実施する際、スキルを細分化したステップを示すことは、認知機能障害のある者にとって学びやすさにつながり、障害者を支援する立場の者にとっては、障害者の課題や指導のポイント等を把握しやすいというメリットがある（障害者職業総合センター，2013）。

## 2 SST を活用した人材育成プログラム

SST を活用した人材育成プログラムは、障害者社員のコミュニケーションスキル及び支援者社員の障害者支援スキルの向上を支援することを目的としている。

SST の効果の指標とされるスキルの般化（ある場面で獲得された技能を、それ以外の場面でも使えるようになること）のためには、SST 以外の場でも、SST のセッションや SST で保証されたコミュニケーションの構造が一貫して維持されていることが重要となる。SST は、セッションにおける学びと日常生活場面におけるトレーニングが一体となっはじめて効果を発揮するが、日常生活におけるトレーニングには支援者社員の支援が不可欠である（図表 資 22－2）。支援者社員が効果的な支援を行うためには、障害者社員の障害特性を理解し、SST で実践されている支援方法を習得することが必要となる。そこで、本プログラムは、支援者社員に対する障害者支援スキル向上のための研修（パートナー研修）を SST と並行して実施する構成となっている。SST にて障害者社員はコミュニケーションスキルを学び、パートナー研修にて支援者社員は障害者支援スキルを学ぶ。そして職場において、それぞれ学んだスキルのトレーニングを行い、相互作用的にスキルの向上を図っていくことにより、互いの自己効力感も向上するという考えをもとにプログラムは構成され、調査研究においてもその効果が確認されている（障害者職業総合センター，2013）。



図表 資 22－2 SST を活用した人材育成プログラムが効果を発揮する仕組み

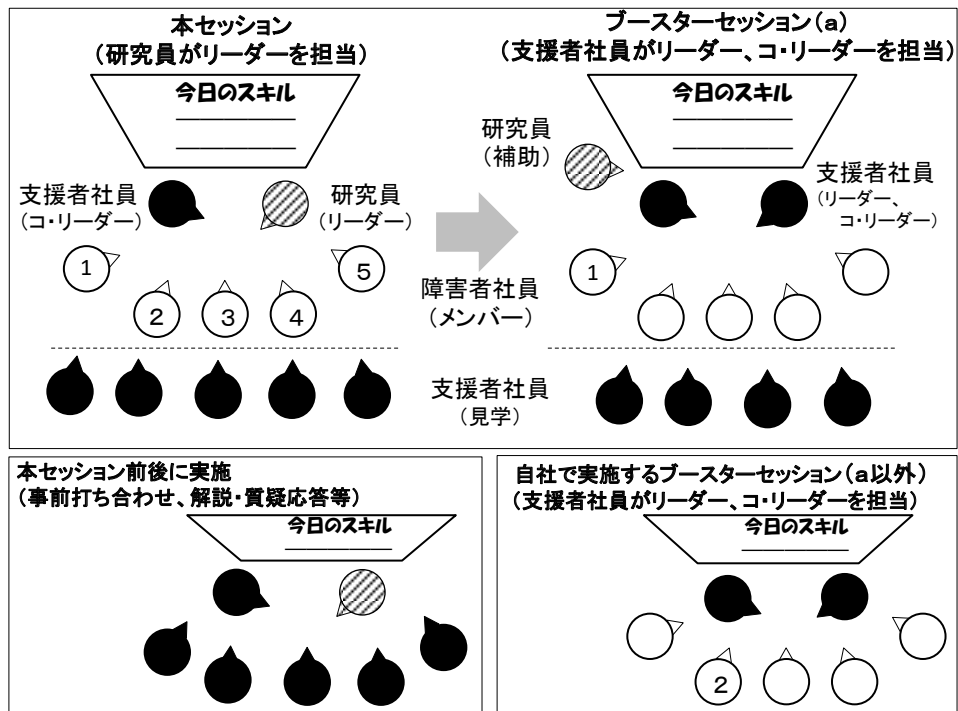
### 3 本研究における SST を活用した人材育成プログラム

SST を活用した人材育成プログラムにはいくつかの実施方法があるが、本研究においては、障害者職業総合センター（2016）が行った以下の方法を応用し、実施した。この方法は、SST を活用した人材育成プログラムの効果を維持、向上させるため、支援者社員による SST の自主的、発展的運営に対する事業主のニーズに応え、実施されたものである。この方法では、外部講師による SST のセッション（本セッション）に、支援者社員がリーダー、コ・リーダーとなり実施する SST のセッション（ブースターセッション）を加えた二段構えで実施する（図表 資 22－3）。

具体的な手続きとしてはまず、本セッション開始前後に、支援者社員に対してその日の SST のセッションの解説、質疑応答等を実施する。本セッションのリーダーは研究員が、コ・リーダーは支援者社員 1 名が担当し、それ以外の支援者社員は見学参加とする。本セッションの後、支援者社員は自社の社員を対象としたブースターセッションを実施する。なお、本セッションの後、最初に実施するブースターセッションには研究員も参加し、進行をサポートする。リーダー、コ・リーダー以外の支援者社員は見学参加とし、ブースターセッションの前に実施する予行練習ではメンバー役を担当する。

ブースターセッションを加えたこの方法では、SST の基本構造（モデルの観察学習、ロールプレイの実践、フィードバックという一連の手続き）を、支援者社員のスキル向上を目的としたプログラムに取り入れている。すなわち障害者社員がモデルのロールプレイを観察学習した後、自身もロールプレイを行い、フィードバックを受けることにより、コミュニケーションスキルの向上を図っていくように、支援者社員も本セッションにおける観察学習後、セッション及び日常生活場面において、障害者支援スキルを実際に用いる。その結果としての障害者社員のコミュニケーションスキルの変化は、支援者社員に対するフィードバックとなる。加えて、ブースターセッション終了後には研究員及び見学参加した支援者社員からの正のフィードバックも行い、質疑応答を通して改善点のフィードバックも行う。また、研究員が参加しないブースターセッションについても、次回の本セッション前後の質疑応答等の時間において、各社における SST の実施状況を確認し、それに対するフィードバックを実施する。このように、研修による学びと日常生活場面におけるトレーニングの繰り返しにより、障害者社員のコミュニケーションスキルと支援者社員の障害者支援スキルの向上をより効果的に支援する仕組みとなっている。





※ 黒丸は支援者社員、白抜き丸は障害者社員、網掛け丸は研究員を示す。  
ポスターセッション (a)：本セッションの後、最初に実施されるポスターセッションを示す。

図表 資 22－3 本研究におけるプログラムの構成

#### 【参考文献】

- アラン・S・ベラックら著、熊谷直樹・天笠崇監訳（2005）．「わかりやすい SST ステップガイド— 分裂症をもつ人の援助に活かす（改訂新版） 上・下巻」 星和書店。
- 伊藤絵美・向谷地生良（2007）．「認知行動療法、べてる式。」 医学書院。
- 障害者職業総合センター 調査研究報告書 No. 113（2013）．「SST を活用した人材育成プログラムに関する研究—ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試案）の開発—」
- 障害者職業総合センター 資料シリーズ No. 92（2016）．「SST を活用した人材育成プログラムに関する研究—ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（活用編）—」



4. 今回の研修で学んだことについて、職場での活用はありましたか。

- ☐ 活用した
- ☐ まだ活用していないが、近い将来、活用を予定している
- ☐ 活用の予定はない

（「活用した」と回答した方について）具体的な活用状況と効果について教えてください。

|              |  |
|--------------|--|
| 具体的な<br>活用状況 |  |
| 活用した<br>効果   |  |

（「活用の予定はない」と回答した方について）理由を教えてください（複数選択可）。

- ☐ 活用する場面がない（なかった）
- ☐ 活用する時間がない（なかった）
- ☐ 活用したいがその方法や手順がわからない（わからなかった）
- ☐ 考え方は参考になるが、すぐには活用できない
- ☐ 活用する価値を感じない（感じなかった）
- ☐ その他（ ）

次のページに続きます。↩

5. 今回の研修の内容を社内で伝えたり、成果を還元しましたか。

☐ はい ☐ いいえ

(「いいえ」と回答した方について) その理由を教えてください(複数選択可)。

- ☐ 機会がなかった  
☐ 時間がなかった  
☐ 内容を十分理解できていなかった  
☐ 自信がなかった  
☐ その価値を感じなかった  
☐ その他( )

6. 最後に、本研修についてのご意見・ご要望がありましたらお聞かせください。

|  |
|--|
|  |
|--|

◎ 差支えない範囲で、お勤め先、お名前、ご連絡先を教えてください。

|      |                 |
|------|-----------------|
| お勤め先 |                 |
| お名前  |                 |
| ご連絡先 | Tel:<br>E-mail: |

ご協力ありがとうございました。

## 第4章第4節2 全研修終了後のアンケート調査結果

図表 資 24－1 研修全体の満足度についての回答数及び回答割合 (①)

|           | 大変満足 |        | 満足 |      | どちらとも言えない |      | やや不満 |      | 不満 |      |
|-----------|------|--------|----|------|-----------|------|------|------|----|------|
| 満足度 (n=6) | 6    | 100.0% | 0  | 0.0% | 0         | 0.0% | 0    | 0.0% | 0  | 0.0% |

図表 資 24－2 研修による障害者雇用や就労支援に関する理解度の変化についての回答数及び回答割合 (②)

|                   | あった |        | どちらとも言えない |      | なかった |      |
|-------------------|-----|--------|-----------|------|------|------|
| 研修による理解度の変化 (n=6) | 6   | 100.0% | 0         | 0.0% | 0    | 0.0% |

図表 資 24－3 研修で役立った項目についての回答数及び回答割合 (③)

|                          | SST 概論 |       | 社会的学習理論 |       | 認知機能障害 |       | アセスメント面接 |       | ①研究員がリーダーを担当した第1グループのSST |        | ②支援者社員がリーダーを担当した第2グループのSST |        | ①②の前後の解説及び質疑応答 |       | その他 |       |
|--------------------------|--------|-------|---------|-------|--------|-------|----------|-------|--------------------------|--------|----------------------------|--------|----------------|-------|-----|-------|
| 研修で役立った項目 (n=6)<br>※複数回答 | 4      | 66.7% | 4       | 66.7% | 5      | 83.3% | 4        | 66.7% | 6                        | 100.0% | 6                          | 100.0% | 4              | 66.7% | 1   | 16.7% |

図表 資 24－4 研修内容の活用の有無についての回答数及び回答割合 (④)

|                  | 活用した |        | まだ活用していないが、近い将来、活用を予定している |      | 活用の予定はない |      |
|------------------|------|--------|---------------------------|------|----------|------|
| 研修内容の活用の有無 (n=6) | 6    | 100.0% | 0                         | 0.0% | 0        | 0.0% |

図表 資 24－5 研修内容の成果の還元についての回答数及び回答割合 (⑤)

|                  | はい |        | いいえ |      |
|------------------|----|--------|-----|------|
| 研修内容の成果の還元 (n=6) | 6  | 100.0% | 0   | 0.0% |

図表 資 24－6 研修による障害者雇用や就労支援に関する理解度の具体的な変化についての  
自由記述回答（②－２）

|                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| サポートする従業員、本社機能が充実し、団結力が高まった。                                                                                |
| ウォーミングアップの言動により、個々の障害特性が見えてくるということをお聞きし、仕事（作業）以外の場面でも、注意して観察する意識を持つことができました。                                |
| 日々の業務指導について、個々の障害特性をしっかりと行ったうえで指導することの重要性を再確認することができました。まだ、大きな変化は出ていないのですが、日常会話に SST を取り入れ、社員と話すことを意識しています。 |
| 障害者社員の新たな一面に気づけたこと。                                                                                         |
| 障害者社員個人々人との関わりの中で、本人の個性や特徴を考察することができた。指導員と障害者社員障害者社員の交流としても意味があると思う。                                        |
| 障害者社員の行動、言動に対して、より深く着眼点の持ち方と対応により、指導する幅が広がったこと。                                                             |

※ 誤字脱字、表記ゆれ、及び個人や企業特定の恐れのある記述については修正又は削除の上記載。

図表 資 24－7 研修内容の活用状況と活用の効果についての自由記述回答（④－２）

| 活用状況                                                                                                                                               | 活用の効果                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 教育制度として取り入れた。                                                                                                                                      | 3年目以上の障害者社員にコミュニケーションスキルを学ぶ機会を提供することができ、コミュニケーションについて話す機会が増えた。<br>いろんな人から話しかけられることが多くなった。                         |
| 上司と部下、同僚間など、コミュニケーションの場面で話の内容だけでなく、スキル、ステップの習得・活用に着目するようになった。                                                                                      | 感覚的にコミュニケーションの得手、不得手を判断していたが、そこに一つの基準となる目安ができた。今後、教育、育成のポイントを考えやすくなった。                                            |
| 社内講師を育成し、各事業所にて SST を実践する活動を行っている。                                                                                                                 | 一部の事業所では、SST に対して、社員一人ひとりの意識が高まり、自ら積極的に日常に SST を取り入れている様子が見られる。結果、職場全体がすごくよい雰囲気になった。                              |
| 違う障害者社員に向けて同じ研修を実施した。                                                                                                                              | 育成に一役買っていると思う。                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・受講した障害者社員は積極的にスキルを活用してくれている。</li> <li>・指導員等の管理層も、SST を活用している障害者社員の姿勢を認め、よい雰囲気づくりのきっかけとなっていると思う。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職場の雰囲気が明るくなった。</li> <li>・管理層と障害者社員のコミュニケーションが活発化した（ハードルが下がった？）</li> </ul> |
| 障害者社員のみで、清掃用具の活用と運用方法について、ミーティングを実施しました。司会は SST 研修受講者で、ミーティングの進行を任せました。                                                                            | 意見を出した障害者社員に対して、SST 研修で学んだステップを活用して、話の聞き方や、質問の仕方をうまく取り入れていたので、今後も、障害者社員のためのミーティングを実施していきます。                       |

※ 誤字脱字、表記ゆれ、及び個人や企業特定の恐れのある記述については修正又は削除の上記載。

図表 資 24－8 研修全体に関する意見・要望についての自由記述回答（⑥）

|                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 引き続きフォロー体制があると、継続しやすいと思いました。                                                                                                                                                                                     |
| 意見や要望は特にありませんが、ロールプレイを通し、メンバーの見えていなかった一面が見えたりと、いい機会になりました。ありがとうございました。                                                                                                                                           |
| 意見、要望ではなく、感想になるのですが、今回の SST を通じて、自分の日常会話や指導時の表現などを見つめ直す機会になりました。当初は SST の本質を理解することが難しかったのですが、周囲の協力にも恵まれ、何とか自分なりに解釈することができ、安堵しております。今後は、社内にて積極的に普及活動を進めていき、社員が働きやすい職場づくりに励んでいきます。ありがとうございました。                     |
| 今後も継続的に実施するにあたっての助言があればお聞きしたい。                                                                                                                                                                                   |
| 基本から様々なことを教えていただき、ありがとうございました。今回の研修会は4回で終わりましたが、職場のよい雰囲気づくりのためには、普段から SST で学んだことの活用を続けていくことが重要ではないかと思います。障害者社員だけでなく、管理層を含めた全員が共通の理解を持って実践していくためにも継続的な SST の実施が有効ではないかと思います。まだまだ試行錯誤の段階ですが、よい職場づくりに役立てて行きたいと思います。 |
| 事業所では、本セミナーの内容を教育していたつもりでしたが、やはり「体系的」に教育できていなかったと痛感しました。本セミナーのように、「体系的」に教育することで、各障害者社員の理解した上での実践を通して、今後のさらなる成長に寄与したいと思います。今後ともよろしくお願いいたします。                                                                      |

※ 誤字脱字、表記ゆれ、及び個人や企業特定の恐れのある記述については修正又は削除の上記載。

## 第4章第4節2 全研修終了後のヒアリング調査結果

図表 資 25－1 支援者社員に対するヒアリング結果

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| レベル2<br>(学習) | <p><b>SST についての説明（質問：「SST について説明して下さい」）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自分のコミュニケーションを楽に・円滑にするためのトレーニング。</li> <li>・コミュニケーションスキル（話す、聞く、伝える）を武器として活用できるようにするトレーニング。</li> <li>・本人の目標を達成するために行うコミュニケーションスキルのトレーニング。</li> <li>・実践的なコミュニケーションに関する研修で、座学には限界のある障害者には有効な OJT 的な研修。</li> <li>・理論を実務に落とし込んでいくことができる研修。</li> <li>・メンバーとともにリーダー、コ・リーダーがコミュニケーションを高めていくことができる研修（一番成長できるのはリーダー）。理論を学び、実践トレーニングができる有効な訓練で、同じ目標に向かって全員が向かっていくことが重要。</li> <li>・障害者社員と支援者社員をともに育てていくことができる研修。</li> <li>・コミュニケーションスキルのトレーニング。</li> </ul> <p><b>障害者支援において重要であると学んだこと</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相手をよく観察し、よいところを見つけ、それを強化すること。</li> <li>・相手のよいところを見つけ、具体的に褒めること。</li> <li>・個人の特性（どういったところに「生きにくさ」を感じるか）を理解すること。</li> <li>・相手が何を伝えたいかを、まず聞くこと（積極的な傾聴）。障害特性を理解すること。</li> <li>・学んだことを実践させること。強化すること。</li> <li>・認知機能障害に配慮すること。支援者社員が共通認識を持って支援すること。</li> </ul> <p><b>SST のリーダー、コ・リーダーとしての自身及び他者の変化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・（自身）最初はメンバーのロールプレイに対するフィードバックが思いつかず、引き出しも少なかったが、2、3回目になると、リラックスしてきたからか、定型的な文言ではなく、ゆとりをもったフィードバックができるようになったと同時に視野も広がった。（他者）最初は緊張・プレッシャーを感じているようで台本どおりの進行であったが、セッションを重ねる中で慣れていき、自分の頭で考えた言葉でセッションを進行できるようになっていた。もともとコミュニケーションスキルの高い人であったが、回を重ねる中で、そのバリエーションが増えていった。</li> <li>・（自身）メンバーの反応に対し、臨機応変な対応ができるようになっていった。（他者）進行が的確になり、理解させながらも上手くまとめる運営ができるようになっていった。</li> <li>・（自身）難しさは拭えないが、回を重ねる中で、メンバーの小さな変化に気づくことができるようになった。（他者）メンバーの反応により、自分の対応を微調整できるようになった（台本どおりではない対応ができるようになった）。説明にアレンジが効くようになり、グループに応じた進行が行えるようになった。</li> <li>・（自身）指導計画を自分なりに咀嚼し、グループに応じたアレンジができるようになってきた。（他者）回を重ねるごとにスムーズに、流暢に進行していくことができていた。</li> <li>・（他者）回を重ねるごとにスムーズに進行できるようになり、メンバーのロールプレイに対するフィードバックのバリエーションも増えていった。</li> <li>・（自身）メンバーの反応に敏感になり、それに対応できるようになった。（他者）自分の言葉で話ができるよ</li> </ul> |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | うになった。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|              | <p><b>メンバー（障害者社員（M1～M5））の変化</b></p> <p>（M1～M5 の変化については、図表 資 25－3に記載）</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| レベル3<br>（行動） | <p><b>研修実施前後の自身及び研修受講者の行動の変化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者社員を評価するときの一つの基準を持つことができ、よいところ（強化のポイント）を探しやすくなり、褒めるという行動が増えた。これまで、仕事をしながら障害者社員の話を聞くことがあったが、話を聞くときは手を止め、相手に視線を向けるようになった。障害者社員は程度に差はあるが、それぞれがSSTで伝えられたコミュニケーションスキルを使う際のポイントを意識して話をするようになった。</li> <li>・よいところを見つけ、褒める回数が増えた。メンバーは自ら積極的に話しかけるようになり、同僚、上司とコミュニケーションが増えた。</li> <li>・メンバー個人それぞれが人の話をよく聞くようになり、意見交換が活発になった。</li> <li>・障害特性等のアセスメントの方法、質問を促すための話し方の工夫についての理解が深まったことで、スムーズに面談を行うことができるようになった。支援者社員は日々の練習の支援を積極的に支援し、褒めるという行動が増えた。障害者社員の中には、家庭でも学んだスキルを活用している人もおり、積極的にコミュニケーションをとる場面が増えた。</li> <li>・「相手の気持ちを汲んだ上で自分はこう思う」というコミュニケーションの取り方になった。障害者社員とのコミュニケーションに苛立ちを覚えることもあったが、障害の特性を理解し、「何を伝えたいか」を考えるようになったことで、理性的に接することができるようになった。メンバーはスキルを活用する際の声の大きさ、視線の合わせ方を意識してコミュニケーションをとることが増えた。</li> <li>・積極的傾聴のスキルを意識して使うようになった。家庭でも子どもの無邪気な反応に傾聴のスキルで対応できるようになった。支援者社員は学んだスキルを積極的に学んだスキルを活用し、障害者支援にあたるようになった。</li> <li>・コミュニケーションをテーマとし、人と話をするが多くなった。支援者社員は総務部で自分が担っている役割を理解し、自分を頼ってくれることが増えた。</li> </ul> |
| レベル4<br>（結果） | <p><b>SST 実施前後の自身の生活及び事業所内の変化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・家庭生活においても、子どものふとした行動の変化に目が行くようになり、関係がよくなったように感じる。障害者社員は指導員に話しかける際の恐る恐る感が減ったように感じる。研修を受講していない指導員も、「ありがとう」という言葉で終わらず、良かった点を伝え、強化（褒める）することが増えたことにより、職場内のコミュニケーションが活性化した。他事業所の支援者社員との結び付きが強くなった。</li> <li>・プライベートでもスキルを使い、効果を感じている。経験で培ってきた支援方法の裏付けとなる理論を学んだことで、視野が広がり、ゆとりをもって人と接することができるようになった。</li> <li>・支援者社員間のコミュニケーションが増え、関係が深くなった。</li> <li>・家族に対しても自分の気持ちを伝えられることができるようになり、理解してもらえるようになったことで、トラブルが減った。また、職場でも気持ちのよいコミュニケーションが増えた。</li> <li>・相手のよいところを褒める、相談しやすい雰囲気をつくる、修正のフィードバックなど、職場だけでなく、日常生活の子育て等にいかせていると感じる。職場内のコミュニケーションの齟齬が少なくなり、気持ちよく仕事ができるようになった。</li> <li>・支援者社員と総務の結びつきが強くなり、一体となった支援ができるようになり、ともに研修を受け、共通の知識を得たことで、会話がしやすくなった。障害者社員と支援者社員のコミュニケーションが増えた。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       |

図表 資 25－2 障害者社員に対するヒアリング結果

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| レベル1<br>(反応) | <p><b>SST の満足度について（5段階評定）</b></p> <p>「大変満足」「満足」「どちらでもない」「不満」「大変不満」の中から全員が「大変満足」を選択</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| レベル2<br>(学習) | <p><b>SST についての説明（質問：「SST について説明して下さい」）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ソーシャルスキルトレーニング。先輩社員として活躍できるスキルを学ぶ。</li> <li>・お願いごとをしたり、社会人として人付き合いに必要なスキルを学ぶ。</li> <li>・自分の生活に役立つ（コミュニケーションがとりやすくなる）訓練。</li> <li>・人とのコミュニケーションを学ぶ。</li> <li>・自分の考えや用件の伝え方を学ぶ。</li> </ul> <p><b>コミュニケーションにおいて重要であると学んだこと</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・視線や体の向きを相手に向けること。</li> <li>・視線の合わせ方、相手の話を聞くときのキーワード復唱。どのようにしたら自分の求めていることを聞き出せるか。</li> <li>・視線、表情、話し方の工夫。相手と自分の気持ちを伝えられるようなコミュニケーションを心掛けること。</li> <li>・シンプルに伝えること。</li> <li>・相手の目を見ること。相手との距離。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| レベル3<br>(行動) | <p><b>研修実施前後の自身及び研修受講者の行動の変化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・すらすらと話すことができるようになった。表現力が豊かになった。相手のよいところを見つけようとするようになった。頼みごとや指示を出すときにスキルを使えるようになった。相手にも自分の気持ちが伝わるようになった。弟を起こす時など、日常でも SST で学んだスキルを使うようになった。指導員（支援者社員）は気持ちを伝えられた時などには褒めてくれ、それによって、継続のモチベーションが上がった。他のメンバーも作業のミスを注意するときに視線に気を付けるなどスキルを使っている。</li> <li>・相手を尊重したり、受け入れられるようになった。質問するようになった。指導員（支援者社員）は言葉使いが良くなった、声の調子がよかったと褒めてくれることが多くなった。</li> <li>・いろいろな人に話しかけられるようになった。職場で声をかけたり、指示をだしたりしやすくなった。職場以外でも、いつもより明るく話すように心がけるようになった。指導員（支援者社員）の話し方がわかりやすくなり、SST で学んだスキルを活かしていると感じる。アドバイスや褒めてくれることも多くなった。</li> <li>・作業指示をシンプルに伝えられるようになった。頼みごとのスキルを役立てている。後輩にも「相手をほめる」スキルを使って、意識して気持ちも伝えるようになった。指導員（支援者社員）は「頼りになる」との評価を多く与えてくれるようになった。</li> <li>・相手の顔を見るよう心掛けるようになった。コミュニケーションをとることが増えた。相手の話を最後まで聞けるようになった。作業の内容がしっかり理解できるようになり、後輩にも仕事をわかりやすく教えることができるようになった。指導員（支援者社員）も「笑顔が増えた」等の評価をしてくれるようになり、指導員も以前より明るくなった。</li> </ul> <p>※ 障害者社員がそれぞれの変化について行った自己・他者評価は図表 資 25－3 に記載。</p> |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>レベル4<br/>(結果)</p> | <p><b>SST 実施前後の自身の生活及び事業所内の変化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・同僚が以前よりも頼ってくれるようになった。周りのメンバーも積極的にコミュニケーションをとるようになった。昼休みにも話すようになった。事業所の雰囲気がよかった。</li> <li>・頼みごとを断られたときのバックアップスキルを学んだことで、頼み事がしやすくなった。メンバーと親しく話せるようになり、コミュニケーションの幅が広がり、事業所以外の人とも話せるようになった。SST 未受講者もコミュニケーションが活発になり、上司とのコミュニケーションも増え、職場が楽しくなったと感じる。</li> <li>・周囲の人がたくさん話しかけてくれ、うれしいと感じる。賑やかになり、職場の雰囲気も明るくなった。</li> <li>・褒められることで余裕が生まれた。訪問看護に来るヘルパーや家族に「コミュニケーションが上手にとれるようになった」と言われた。後輩社員から話しかけられるようになった。職場内のコミュニケーションが増えた。</li> <li>・自分なりに表現することに自信がついた。コミュニケーションが増えた。職場が明るく、良い雰囲気になった。</li> </ul> |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

図表 資 25－3 研修実施前後の自身及び他のメンバーの変化

| 被評価者<br>評価者 | M1                                                                                                   | M2                                                                                                       | M3                                                    | M4                                        | M5                                                           |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| M1          | すらすらと話すことができるようになった。<br>表現力が豊かになった。<br>相手のよいところを見つけようとするようになった。                                      | 視線を向けて、話しかけてくれる頻度が増えた。                                                                                   | 目線などに気をつけて、作業のミスの指摘などをしてくれるようになった。                    | しっかりスキルを使っていた。                            | 作業について質問したり、話しかけたりしてくれるようになった。                               |
| M2          | 以前は会話が途切れがちだったが、なめらかに話すようになった。                                                                       | 相手を尊重したり、受け入れたりできるようになった。質問するようになった。遠慮気味だったが、「駄目でもともと」と頼みごとができるようになった。<br>バックアップスキルを学んだおかげで、頼み事がしやすくなった。 | 無口だったが、自分から話すようになったと感じる。                              | 頼み方（表情、落ち着いた言い方）が上手くなった。                  | 遠慮がちだったが、積極的になった。話せる人が少なかったが、SSTを経て増えた。自信が顔に表れていて、頼もしいと感じる。  |
| M3          | もごもごして暗い印象だったが、表情が明るくなった。                                                                            | 言葉の使い方（口調）を意識しているように感じる。                                                                                 | いろいろな人に話しかけられるようになった。                                 | 話している内容がわかりやすくなった。                        | 暗い印象だったが、いろいろな人とコミュニケーションをとるようになったと感じる。                      |
| M4          | 指示が途切れ途切れになっていたところが、スムーズになった。                                                                        | 口調が荒かったが、ソフトになった。                                                                                        | 他の人とコミュニケーションをとるようになった。                               | 以前はやや雑だった指示が、丁寧になった。                      | ネガティブな印象だったが、自信がついて前向きに、明るくなったように感じる。                        |
| M5          | 話し方が明るくなった。                                                                                          | 話し方が優しくなった。                                                                                              | 積極的に話しかけてくれるようになった。                                   | 班長らしくハキハキと話すようになった。                       | 相手の顔を見ることを心がけるようになった。コミュニケーションをとる機会が増えた。自分なりに表現することに自信がついた。  |
| 支援者<br>社員 a | 一番変化を感じている。来客者に挨拶をすることすら難しかったが、今では作業説明等も行うことができる。自信をもって積極的にコミュニケーションをとるようになり、同僚や上司とスムーズに話ができるようになった。 | 意識してソフトな話し方をするようになったことにより、人から話しかけられることが増えた。                                                              | 特定の人としか話をしなかったが、いろいろな人と話をするようになった。休憩時間に雑談を楽しめるようになった。 | 相手に合わせた話し方ができるようになった。自信を持って指示等を出せるようになった。 | 視線を合わせて話ができるようになり、表情も明るくなった。また、人との距離を意識してコミュニケーションをとるようになった。 |

※太字は自己評価

### 第4章第4節3 「SST を活用した人材育成プログラム」を活用した提案型事業主支援の試行Ⅱ-Ⅱの前に実施したワークショップについて

本試行の実施については、ある障害者雇用企業団体が開催したセミナーにて「SST を活用した人材育成プログラム」のを知り、これを自社のみならず、地域の障害者雇用事業所に普及させることで支援者社員の人材育成を図り、地域の就労支援力の向上を目指したい、また、この取組を活用し、地域の就労支援ネットワークづくりに役立てたいというK社の事業主のニーズがきっかけとなった。この事業主には、研修プログラムを事業主の指示による開催といったトップダウン式ではなく、支援者社員のニーズに基づくボトムアップ式で実施したいというニーズもあった。そこで、まずは、「SST を活用した人材育成プログラム」を地域の就労支援ネットワークの中で実践したいという支援者社員のニーズを引き出すためのワークショップ形式の研修を実施した。以下、そのワークショップについて記載する。

#### 1 ワークショップ参加者

ワークショップについては、K社からの広報に対し、応募のあった障害者雇用事業所4社の支援者社員10名と教育機関の職員1名の計11名を対象として実施した。5社の概要等については図表 資 26-1のとおりである。

図表 資 26-1 ワークショップ参加企業の概要等

| 企業ID             | K社           | L社            | M社           | N社             | O社             |
|------------------|--------------|---------------|--------------|----------------|----------------|
| 産業分類             | 情報通信業        | 酒類製造業         | 輸送用機械器具製造業   | その他の事業サービス業    | 社会保険・社会福祉・介護事業 |
| 従業員数<br>(うち障害者数) | 29名<br>(24名) | 597名<br>(16名) | 358名<br>(4名) | 226名<br>(186名) | 13名<br>(3名)    |
| 設立年              | 2012年        | 1949年         | 2017年        | 1985年          | 2016年          |
| 備考               | 特例子会社        |               |              | 特例子会社          |                |
| 試行協力者数           | 4名           | 1名            | 1名           | 2名             | 2名             |

#### 2 実施方法

2020年12月に2時間のワークショップを実施した。

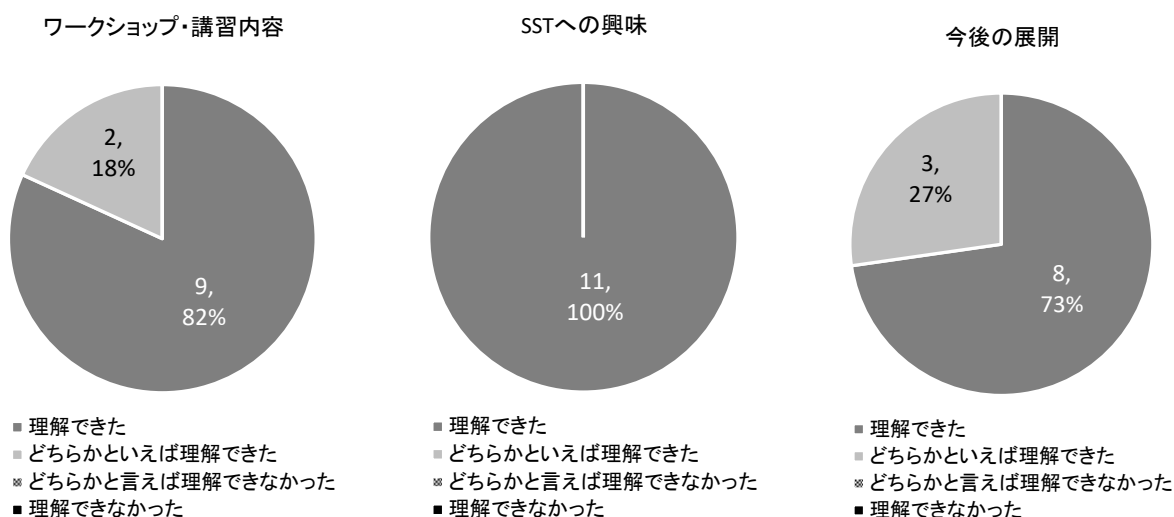
研修資料については、「ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー～パートナー研修資料集～」(障害者職業総合センター, 2013)に追加の資料を加え、作成した。研修においては、まずは受講者にSSTをメンバーの立場で体験してもらい、次に、SSTについての講義を実施した。講義においては、SSTについての概論、SSTの背景となる「社会的学習理論」、精神障害者、発達障害者、知的障害者、高次脳機能障害者等に共通してみられる「認知機能障害」等についての説明を行った。最後に、2011年度～2015年度にかけて実施した「SSTを活用した人材育成プログラム」に関する研究の成果をもとに、本プログラムの効果等についての講義を行った。

### 3 実施結果

研修終了後、K社の支援者社員によるワークショップ参加者に対するアンケート調査が実施された。

アンケート結果によると、ワークショップ・講習の内容について「理解できた」が9名、「どちらかと言えば理解できた」が2名であった（図表 資 26－2）。また、参加した11名全員がSSTを「興味深い」と感じ、「SSTを活用した人材育成プログラム」を8名が自社で「単独でも展開したい」、3名が「合同で展開したい」と回答した。また、「所属団体に導入希望された理由（課題と期待される効果）」についての自由記述には、本プログラムの障害者社員及び支援者社員の人材育成に対する効果、他企業との学びの機会への期待等に関する記述が見られた（図表 資 26－3）。また、「(SSTは) 本人が望んだ上で実施することに意味があると思う」というSSTを希望志向的に実施することの重要性、「(ほめる行動（強化）と反復学習を）日頃の支援の中でも即実践していきたい」、「『お互いを評価し合う（相手の行動を強化する）』ことで、良い職場環境（雰囲気）になる」といったSSTの背景となる社会的学習理論に関すること等に関する記述も見られた。

この結果を受け、K社の支援者社員より、ワークショップ参加者の総意により、「SSTを活用した人材育成プログラム」を活用した提案型事業主支援を、地域の障害者雇用事業所を対象として実施したいとの申し出があり、事業主の希望どおり、支援者社員のニーズに基づく「SSTを活用した人材育成プログラム」を活用した事業主支援を実施することとなった。



図表 資 26－2 ワークショップ終了後のアンケート結果

図表 資 26－3 ワークショップ終了後のアンケート結果

|    | 所属団体に導入希望された理由（課題と期待される効果）                                                                                                                            |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 教育指導の現場では利用者のみでなく保護者、地域の方々（支援者としての立場でも）との高いコミュニケーションが必要と考えます。<br>是非教育機関の研究会として実施できればと思います。                                                            |
| 2  | 創業四年目の若い会社です。障害者雇用もスタートしたばかり。<br>障害者雇用のみならず、一般の社員にも非常に成長の機会をえることができるプログラムと感じたため。                                                                      |
| 3  | トレーニングすることで、伸ばしていく方がいると感じましたので、支援者としてまず学びたいと思いました。プラス、よりよい職場環境になると期待しました。                                                                             |
| 4  | 発達障がいの子供達が多く通所する施設の中で、指導スタッフも様々な知識をつけ、それを日々子供達へのレッスンに取り入れていきたい。<br>その為に学習する機会があれば参加し合同で進めていきたい。                                                       |
| 5  | 支援するスタッフに学んでもらいたい内容のため平日日中での開催を希望します。本日はありがとうございました。                                                                                                  |
| 6  | 大変興味深く、勉強になる研修でした。今回の様に他社の方と学ばせていただくのも貴重ですし、会社としても学びが大きいと思います。<br>今回の様な機会がありましたら、ぜひ参加させて頂きたいです。本日はありがとうございました。                                        |
| 7  | 様々な障害の方がおり、コミュニケーションによる問題も多く発生していることと、<br>支援者（本人だけでなく）も ということろが、自社でも（多人数のため）実施できるとよいと思いました。                                                           |
| 8  | 他企業様の支援の方と意見交換しながらトレーニングを進めさせていただけると、より学びも深まるのではと思いました。                                                                                               |
| 9  | 大変勉強になりました。社内でも日頃の支援の中でも即実践していきたいと思います（褒める行動と反復学習）。ゆくゆくは社内でもSST講習を運営していけるよう今後もこういった学びの機会を継続できるとよいと感じました。ありがとうございました。                                  |
| 10 | 現状コミュニケーションに課題感のあるメンバーが複数いるため。ただし研修でもあったように本人が望んだ上（アセスメント面談）で実施することに意味があると思うので、その認識をしていくことが必要だと感じた。実際のワークショップでの「お互いを評価し合う」ことで、よい職場環境（雰囲気）になることを期待したい。 |
| 11 | 他社もとても興味を持ってくれていたもので、希望があれば合同で展開し、当該地域の障害者雇用の強化とともにネットワークを広げたいです。                                                                                     |

※ 誤字脱字、表記ゆれ、及び個人や企業特定の恐れのある記述については修正又は削除の上記載。

## 第4章第4節3 全研修終了後のアンケート調査結果

図表 資 27－1 研修の満足度についての回答数と回答割合 (①)

|              | 大変満足 |       | 満足 |       | どちらとも言えない |      | やや不満 |      | 不満 |      |
|--------------|------|-------|----|-------|-----------|------|------|------|----|------|
| 全体<br>(n=13) | 11   | 84.6% | 2  | 15.4% | 0         | 0.0% | 0    | 0.0% | 0  | 0.0% |

図表 資 27－2 研修による障害者雇用や就労支援に関する理解の深まりや広がりについての回答数と回答割合 (②)

|              | あった |       | どちらとも言えない |      | なかった |      |
|--------------|-----|-------|-----------|------|------|------|
| 全体<br>(n=13) | 12  | 92.3% | 1         | 7.7% | 0    | 0.0% |

図表 資 27－3 研修で役立った項目についての回答数と回答割合（複数選択形式）(③)

|                | SST 概論 |       | (SST の背景となる) 社会的学習理論 |       | 認知機能障害 |       | アセスメント面接 |       | ①SST の本セッション |       | ②SST のブースターセッション |       | ①②の前後の解説及び質疑応答 |       | その他 |       |
|----------------|--------|-------|----------------------|-------|--------|-------|----------|-------|--------------|-------|------------------|-------|----------------|-------|-----|-------|
| 全体<br>(n=13)   | 7      | 53.8% | 5                    | 38.5% | 2      | 15.4% | 5        | 38.5% | 11           | 84.6% | 7                | 53.8% | 12             | 92.3% | 1   | 7.7%  |
| 講義参加<br>(n=10) | 7      | 70.0% | 5                    | 50.0% | 2      | 20.0% | 5        | 50.0% | 8            | 80.0% | 4                | 40.0% | 9              | 90.0% | 1   | 10.0% |

※ 13 名中 3 名は、「SST 概論」、「社会的学習理論」、「認知機能障害」、「アセスメント面接」の 4 項目を取り扱った講義に不参加であった。

図表 資 27－4 研修内容の活用についての回答数と回答割合 (④)

|              | 活用した |       | まだ活用していないが、近い将来、活用を予定している |       | 活用の予定はない |      |
|--------------|------|-------|---------------------------|-------|----------|------|
| 全体<br>(n=13) | 10   | 76.9% | 3                         | 23.1% | 0        | 0.0% |

図表 資 27－5 研修内容の社内への還元についての回答数と回答割合 (⑤)

|              | はい |       | いいえ |       |
|--------------|----|-------|-----|-------|
| 全体<br>(n=13) | 11 | 84.6% | 2   | 15.4% |



図表 資 27－6 研修による障害者雇用や就労支援に関する理解度の  
具体的な変化の内容についての自由記述回答（②－2）

|                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>今までは、こちらから予測して、前もって対応をしていたが、それでは本人の根本的な困りごとへの解消には至っていないと気づいた。今後は、様子がおかしい、何か困っているのかなと感じても、まずは相手の出方を見守ろうと感じました。</p>                                                                                         |
| <p>障害別にどのような点で困り感があるのか、スキルが足りていないのか、について具体的にご説明いただけることで、自身の面談時の問いかけ方や上司への依頼の仕方などが変わってきたと感じている。<br/>また、沈黙の意味を知ることの重要性を学んだ。本人に問いかけることやどこまでも待つ姿勢を見せることで発言・行動を引き出せることなど、つい先回りして助けてしまいがちな点を意識でき、修正するきっかけになった。</p> |
| <p>支援をする際に、何でも手取り足取りしてあげるのもよくないとは思っていたが、その加減がわからなかった。何かを支援するときや教えるときに、それをするとどう役に立つのかなどをしっかりと定義づけすること、役立つと思えるように導くことが大事なのだと気づきました。</p>                                                                        |
| <p>強化、評価する方法が理解、意識することで障害者が、いきいきと成長する姿が見られた。<br/>挨拶や業務上のコミュニケーションの向上ができた。</p>                                                                                                                                |
| <p>障害のある方との関わりにおいて、つい先回りしてフォローしがちだが、自分の言葉で伝えていただくこと、それができるようにきちんと待つことが大切だと知り、できるだけ関わりの中で待つようになりました。</p>                                                                                                      |
| <p>私自身、障害のあるメンバーが抱えるコミュニケーションの難しさについて、「それが特性なんだ」と思いこみ、そこを強化しようという意識が薄かったように思います。今回、SST セミナーに参加させていただき、まずは障害のあるメンバー本人が自らのコミュニケーションの課題を知り具体的に取り組んだことで、変化・成長がみられ、私の思い込みがとても勿体ないことだったのだと気づかされました。</p>            |
| <p>人と話することが苦手なメンバーが、人前に立って業務を教えられるようになったことに大きな変化を感じました。</p>                                                                                                                                                  |
| <p>障害者の方へ業務指示や業務における間違いを正す際に、1つ依頼をするときには、1つよいポイントを付けて依頼や間違いを正すようにした。<br/>1つよいポイントを付け足すことによって、業務管理をするうえで、障害者の方をよく観察するようになり、障害の特性や個々人の理解が深まった。</p>                                                             |
| <p>弊社は障害者の就業を目指し、学童期の年齢からの就労に向けて日々活動していますが、大人の障害のある方がどのようなことに課題を持っているのか、またそれに対してどのような支援をしたら良いのか等を学ぶとてもよい機会になりました。</p>                                                                                        |
| <p>就労後においても、SST に取り組むことで、その方の課題が明確になり、また本人も課題を自覚し、改善しようとする意識が芽生えていくことが実践を通して、気づけた。</p>                                                                                                                       |
| <p>頼みごとをする、相手の気持ちを受け入れることのSSTを受け、自分も相手もお互いが気持ちよくコミュニケーションを図るためのスキルを意識して活用することができ、職場での円滑な行動ができるようになった。自分が実践して感じたことを踏まえて、支援する側として、どのように障害者に伝えることで理解が深まるかという方法を具体的にイメージすることができ、支援に広がりができた。</p>                  |
| <p>何のためにSSTで学んだのか（SSTの必要性）を念頭に置いて、会話や働きかけを行うようになりました。また夢（将来のなりたい姿）を共有しながら仕事をするようにもなりました。</p>                                                                                                                 |

※ 誤字脱字、表記ゆれ、及び個人や企業特定の恐れのある記述については修正又は削除の上記載。

図表 資 27-7 研修内容の具体的な活用状況と活用の効果についての自由記述回答 (④-2)

| 活用状況                                                                                                                                                              | 活用の効果                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 自分自身が社員に対して研修を行う際に、「言い切りのかたち」を意識して話すようにした。実際使ってみると思っていたより難しく、普段自分がいかに「言い切りのかたち」を使えていなかったかが実感できた。                                                                  | 「～だと思います」「～だと感じています」といったかたちで終わるのではなく、言い切ることによってより強調することができ、必要なことなんだ、そうしていくべきだと感じていただけたかなと思いました。                                                                                          |
| 社内でもブースターセッションを行うことで、コミュニケーションスキルを学ぶ機会になった。また、それに伴う面談等も定期的に行うことができた。視線や仕草、声のトーンなどを意識しての言動が増えた。                                                                    | 参加メンバーの意識や姿勢の変化<br>例：受動的なコミュニケーションをする人が能動的なコミュニケーションも少しではあるが、できるようになった。<br>何を聞いても「わからない」または無言だったが、部分的にはあるが皆の前で発言できるようになった。<br>声のトーンなどを意識することで、伝わり方が異なる。<br>(疲れている時こそ口角を上げて笑顔を意識！など実践中です) |
| SST のセッションを受けたスタッフが事業所にて、利用者さん向けに SST のセッションを実施した。                                                                                                                | 支援者へ話しかける時のサインや、人に気持ちを伝える時の手順の踏み方などを理解して実践する人が出てきた。また、支援員が改善を促すときも「SST でもやったことある事かな？」と話をするきっかけとなっている。                                                                                    |
| 障害者と会話するときに、「強化」を意識したコミュニケーション。                                                                                                                                   | 強化した行動は喜んで繰り返すようになった。                                                                                                                                                                    |
| 日頃の障害者社員との関わりにおいて、「待つ」とことと「強化する」ことを取り入れるようにしています。                                                                                                                 | 特に「強化」に関して褒められた分同じ行動が増える様子が見られるなどの効果を感じています。                                                                                                                                             |
| 社内での SST 研修はまだ実施できていませんが、日ごろのコミュニケーションの中で、即時フィードバックやグッドモデル・バッドモデルの実演をやってみました。<br>例) 相手が仕事中にあまりよくない声掛けの仕方をした<br>⇒私がグッドモデル・バッドモデルを実践し本人も実践。即時良かったところを褒め、強化した。       | 即時にフィードバックをもらうことで、「この行動が良かった」と具体的に理解し、次に質問する際には意識した行動ができていました。                                                                                                                           |
| SST で相手を褒めるときに具体的にどこがよかったのか相手に伝える点を現場で実践した。事業所では、帰りの会で子どもたちに「1日頑張ったことや楽しかったこと」を答えてもらう場面がある。そこでは、いつも「すごい」などの抽象的な一言と拍手をするだけで終わってしまっていたが、一人ひとりに対して具体的にコメントを伝えるようにした。 | 頑張ったことに対して、みんなの前で先生から具体的にコメントをもらい褒めてもらうことで子どもたちの肯定感も上がっている様子だった。<br>また、スタッフが「～くんの〇〇がよかったね」と伝えようと、周りの子どもたちも「そうだね」等と共感する姿も見られ、褒められた子どもはより嬉しそうにする姿が見られた。                                    |

※ 誤字脱字、表記ゆれ、及び個人や企業特定の恐れのある記述については修正又は削除の上記載。

| 活用状況                                                                                                                                                                                              | 活用の効果                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ セミナーでスタッフが学んだことをいかし、就労移行支援事業所および放課後等デイサービスにおいて、SST 研修の実施を行った。</li> <li>・ 講師からの日々の言葉がけに関するアドバイスについて、スタッフ間でその意図と共に共有し、日常の場面でいかせるようにした。</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ スタッフが、より生徒の特性を把握した上で、感情的になることなく、言葉がけをしようという意識が強まった。</li> <li>・ 生徒に対しての効果は、日常の中で目立って見えてきているものはまだないが、研修の間では、お互いのプラスの気持ちを伝え合うことで、互いの関係性にプラスの効果が見られた。</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相手からフォローや手助けをしてもらったときにきちんと感謝の言葉と、具体的な気持ち（助かった、嬉しかったなど）を伝えるように心がけた。</li> <li>・ 相手に頼みごとをする際に、状況にもよるが、「～お願いできますか？」ではなく、「～お願いします。」と断定した表現を活用している。</li> </ul> | <p>相手とのコミュニケーションが以前よりもスムーズに進んでいるように感じている。そのことにより、自分自身も自信がついてきて、より積極的な関わりや業務への取組ができています。</p>                                                                                                           |
| <p>職場研修時の緊張緩和や脳活性化を意図して、開始時に習ったゲームを実施。管理スタッフへの情報共有を行い、日報に「褒めた回数」「褒められた回数」を今年度半期 10 月より導入。</p>                                                                                                     | <p>参加した障害のあるメンバーは終了後も引き続き学んだことを実践しており、他者への話しかけを努力していることと、視線を合わせたり、笑顔が多くなったと感じる。</p>                                                                                                                   |

※ 誤字脱字、表記ゆれ、及び個人や企業特定の恐れのある記述については修正又は削除の上記載。

図表 資 27－8 研修全体への意見や要望についての自由記述回答（⑥）

|                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>現在の業務状況等ですぐにいかせるものではなかったのですが、タイミングを見て活用したいと思う内容、現在私が実施している内容やキャッチボールで問題ないと自信がついた部分があり参加でき良かったです。指導する必要があるときに良い評価を伝え続けることが難しい部分もあるのでまだチャレンジは続いています。</p>                                                                                                      |
| <p>第4回からの参加となりましたが、障害者への活用方法はもちろん自分自身も活用できることがたくさんあり、学ぶこともたくさんあり、同時に反省することもたくさん感じられた。セミナーで学んだことを従業員へ広める活動を今後も継続して行っていきたいと思っています。</p>                                                                                                                           |
| <p>今回の研修を社内でも広めていきたいが、難しさも感じている。多くの社員に知ってほしいと思っている。（自身のスキルアップが必要）<br/>全5回のセミナーに参加させていただき、メンバーの変化が目に見えてわかり、そのとき一瞬ではあっても、人は常に成長や変化ができるのだと強く感じました。<br/>その変化を常態化できるような働きかけについて、実践させてもらえるとても貴重な学びの時間をいただいたと思っています。</p>                                              |
| <p>途中からの参加でしたが、参加させていただいて様々な学びがありました。今後就労移行として、社会に出て働いていく人たちの支援をする中で、SST のセッションでやったような事が訓練時に既にできていると強みになると感じました。<br/>オンライン受講時には、カメラの画角が、先生や受講者の顔が見えるようになっていると音以外の状況も把握して掴みやすいので助かります。</p>                                                                      |
| <p>障害者雇用、支援にとっても役立つ知識が身につきました。<br/>悪いところではなく、良いところに目を向けて関わることは、障害者雇用以外にも必要なことなので、今後のマネジメントにもいかせると感じています。<br/>SST のセッションを今後の業務やスキルアップ研修時に取り入れられるように検討していきたいです。</p>                                                                                              |
| <p>長期にわたり、SST のご指導をいただきありがとうございました。<br/>SST セミナーへの参加により、障害者社員のスキルアップはもちろん、支援者社員のスキルアップも実感することができました。<br/>また、県内の障害者雇用をしている企業だけでなく、県外のSST を行っている企業ともつながり、いただいたことで意見交換の幅が大きく広がり、学びや連携が深まったと感じております。<br/>今後ともご指導いただいたことを日頃の支援の中でいかして、障害のある方が働きやすい会社を作っていきたいです。</p> |
| <p>SST 研修に参加させていただいた障害者の皆さんの変化を目の当たりにし、改めて大変有意義な研修をしていただけたことに、とても感謝しております。<br/>リーダー、コ・リーダーとして、私も SST 研修に参加させていただき、なかなか難しく、反省することが多々ありましたが、大変学びの多い時間でございました。<br/>また今後、自社でも SST 研修を実施したいと思っています。</p>                                                             |
| <p>濃密な研修をありがとうございました。<br/>研修で学んだことを社内でもいかし、メンバー一人ひとりがいきいき働けるよう力を尽くしたいと思います。</p>                                                                                                                                                                                |
| <p>今回のセミナーでは、弊社から障害者の参加はなく、支援者のみの参加であったが、支援者としての伝え方や関わり方を学ばせていただいた。<br/>今後は、面談等の機会を通して、長期目標や短期目標を共に考え、働き甲斐を持って仕事できる環境づくりに取り組んでいきたい。<br/>また、講師の障害者の方との絶妙な関わりや言葉かけが大変魅力的で、障害者の方がみるみる変わっていく様子が見てとれた。関わりによってこんなに大きく成長できる様を観察できたことは、今後の支援者としてのモチベーションにもつながる。</p>    |

弊社の都合上 1 回目のセミナーのみ現場で参加させていただき、その後は弊社スタッフより研修内容の共有を受けておりました。

自社では、小学 1 年生～高校 3 年生を対象に SST を行う中で、年齢、障害の特性に合わせてどのように進めたらよいのか等課題がありましたが、今回のセミナーや実際に SST の様子を見ていただきアドバイスをいただいて、子どもたちへの声かけの仕方や SST を指導する姿勢、また改めて SST の概念について理解を深めることができました。

今回、セミナーで学んだことを今後事業所の方でいかしていきたいと思います。

障害者雇用における障害当事者、支援者両者の現場の課題を日々見られているからこそそのアドバイスをたくさんいただき、それがとても学びに繋がりました。

オンラインで参加できるセミナー等がありましたら、ぜひご紹介いただけるとありがたいです。

今回のセミナーを受講して、普段無意識に行っていることを意識して取り組むことができるようになったので、今後も学んだことを振り返り、実践しながら、仕事に反映していけるように取り組んでいく。

オンラインでの参加環境も充実していけると、より学習の機会が増えていくと感じた。

同内容のセミナーを開催される際には、新しい支援員等にオンラインで参加させていただく機会を頂戴できるとありがたいです。（講師から学んだ内容を寸分漏らさず伝える自信がまだありません）

※ 誤字脱字、表記ゆれ、及び個人や企業特定の恐れのある記述については修正又は削除の上記載。

## 第4章第4節3 全研修終了後のヒアリング調査結果

図表 資 28－1 支援者社員に対するヒアリング結果

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>レベル2<br/>(学習)</p> | <p><b>SST についての説明（質問：「SST について説明して下さい」）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>メンバーのコミュニケーションスキル、メンバーへの支援スキルの向上の場としても役立つもの。</li> <li>障害のある方が職場でより働きやすくなるためのコミュニケーションのスキルを学ぶトレーニング。</li> <li>コミュニケーションスキルを学ぶ研修。チームとして成長するための研修。</li> <li>コミュニケーションスキルをトレーニングするための研修。（本人が意識しているか否かに関わらず）苦手とする対人技能を訓練するもの。SST は本人のストレングスを強化する上で重要。</li> <li>個人の目標を達成するために行うコミュニケーションのトレーニング。</li> <li>自分自身がストレスを抱えないための適切なコミュニケーションの方法を学ぶ場。</li> <li>コミュニケーションの練習をする場。</li> <li>社会に出るために最低限必要なスキルのトレーニング。</li> <li>日常生活の中でコミュニケーションのスキルを学ぶことで、自分も相手も楽に、よい関係を築くためのトレーニング。</li> <li>コミュニケーションを円滑に進めるためのトレーニング。</li> </ul> <p><b>障害者支援において重要であると学んだこと</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>本人の強みを見つけ、それをポジティブに伝えること。とにかく体験してもらい、行動に対してフィードバックをすることにより望ましい行動の獲得を支援していくことや、普段の細やかな強化。</li> <li>自信を持たせることが重要だと感じた。</li> <li>認めてあげることや、成功体験を積み重ねてあげることが重要だと改めて認識した。</li> <li>何がよかったのか具体的に詳しく伝えること。</li> <li>相手の行動の意味を理解し、対応すること。</li> <li>褒め方、誘導の仕方、意見の聞き出し方。障害者支援では、ダメなものはダメだと言わなければ伝わらないということ、また、「なぜダメなのか」を自分の言葉で言えるようになる必要があるということを感じた。</li> <li>できていることを褒めること。それぞれの発達に合わせた言葉掛けや、間を置くゆとり。</li> <li>すぐに手を差し伸べてしまわず、待つこと。</li> <li>すぐに支援の手を差し伸べるのではなく相手の反応を待つこと。</li> </ul> <p><b>SST のリーダー、コ・リーダーとしての自身及び他者の変化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>（自身）メンバーの行動に対して「ありがとう」で済ませることなく、「ここがよかった」と具体的に伝え、行動を強化できるようになった。（他者）話の内容が具体的に変わった。</li> <li>（自身）すぐに褒めたり（即時フィードバック）、答えやすい質問の仕方をしたりということを意識するようになった。（他者）より自然にセッション自体を楽しむというか、余裕が感じられるようになった。台本ではなく、心から思ったことを発言できるようになった。</li> <li>（自身はリーダー、コ・リーダーは体験せず。）褒める＋更に改善点を呈示する（修正のフィードバック）ための考え方が早くなったと思う。人前で話すことに対する自信がついていった。</li> <li>（自身）どうしても自分で説明しなくては、という意識が、参加メンバーに積極的に話してもらおうという意識になった。（他者）メンバーの行動に細かく注意を払うようになった。</li> <li>（自身）メンバーの行動に対して「ありがとう」で片づけず、「何がどうよかったのか」等を具体的に伝えられるようになった。（他者）回を追うごとに会話が滑らかになり、話の内容がしっかりしてきた。メンバーとの信頼関係もしっかりと築いていった。</li> <li>（自身）最初は必死だったが、段々個々のメンバーを冷静に観察できるようになり、本セッションのアドバイスの仕方を参考に自分でアレンジして、それぞれに適切なアドバイスができるようになった。</li> <li>（自身）メンバーの特性（個性）が回を追うごとに明確に感じられるようになり、それに応じて次のフィードバックのポイントを絞ることができるようになった。</li> </ul> <p><b>メンバー（障害者社員（M6～M10）の変化</b><br/>（M6～M10 の変化については、図表 資 28－2 に記載）</p> |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>レベル3<br/>(行動)</p> | <p><b>研修実施前後の自身及び研修受講者の行動の変化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者社員の小さな行動の変化に気づき、それを強化するようになった。他の支援者社員も同じく強化をすることが増え、強化の仕方も具体的になった。もともと支援者社員の目標として、1日1回は各障害者社員に話しかけるという目標があったが、話す内容がより具体的になり、話しかける回数も増えた。障害者社員でも褒め合うことが増えた。</li> <li>・障害者社員の強みを見つけ、褒めることを意識して実践するようになった。支援者社員間の会話の中でも「強化」という言葉が使われるようになり、障害者社員のよいところを見つけて支援者社員間で共有し、お互いに強化していこうという意識が強くなった。</li> <li>・障害者社員の「よいところを探そう」という視点で関わろうとするようになった。</li> <li>・提案型の指導をするようになった。</li> <li>・「何がどうよかったのか」「何がどう駄目だったのか」を具体的に伝えるようになった。障害者社員は褒められた時にそれに対する気持ちを笑顔で返せるようになった。</li> <li>・メンバーとして参加した障害者社員は白杖を持つようになり、自分の障害及びそれに対して望まれる配慮等について話すようになった。</li> <li>・望ましい行動をとっている人を褒めることにより、問題行動をとる人の行動を変えていくよう働きかけるようになった。他の支援者社員は具体的にポイントを絞った話をする、できていない時に注意するのではなく、できていることを褒めることが増えた。</li> <li>・相手の行動の意味を考えて、対応できるようになった。障害者社員は自己主張がきちんとできるようになり、視線や表情から自信が感じられるようになった。</li> <li>・障害者社員の特性を踏まえた対応ができるようになった。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>レベル4<br/>(結果)</p> | <p><b>SST 実施前後の自身の生活及び事業所内の変化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援者社員間で、ネガティブな視点ではなく、ポジティブなことを伝えようという意識が共有でき、同じ視点で話ができるようになった。</li> <li>・職場内のコミュニケーションが活性化した。</li> <li>・障害者社員との関係がより良好になったと感じる。障害者社員が褒められて嬉しそうにする場面が増えた。支援者社員に相談することが増えた。事業所内では、褒める、感謝することが活発になり、褒め合う文化が形成されていったと感じる。</li> <li>・自身が具体的に話をするにより、障害者社員が同じ間違いを繰り返すことが少なくなった。また、こちらが積極的に話しかけることで、障害者社員からも話しかけられることが増えた。職場内のコミュニケーション、笑顔が増え、職場全体が明るくなり、活性化した。</li> <li>・家庭では、妻の子どもに対して「褒めて伸ばす」関わり方に足並みをそろえた関わり方ができるようになった。支援者社員の、障害者社員のよいところに目を向け、それを強化する（褒める）というプラスの関わり方の頻度が増えた結果、障害者社員全体、職場全体のコミュニケーションが向上した。</li> <li>・SSTのセッションを参考に、職場のメンバーに対しても指導がしやすくなった。障害者社員がその提案を受け入れ、自らの行動を改善してくれるようになった。職場内のコミュニケーションが増えた。</li> <li>・研修を受けた先輩社員がアドバイスをくれるようになった。褒められることによって、デイケアで支援している子どもたちの行動やデイケアの雰囲気が変わった。</li> <li>・障害者社員への対応の幅が広がり、他の支援者社員と共通の視点を持って対応ができるようになった。メンバーとなった障害者社員の変化が他の障害者社員にもよい変化をもたらし、障害者社員間のコミュニケーションが増えた。</li> <li>・障害のある子の母として、職場でもこういったトレーニングを受けられることを知り、希望や安心感を持つことができた。職場内のコミュニケーションが活性化した。</li> </ul> <p><b>他社との関係の変化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・他社の支援者社員と気軽にメールや電話で情報交換ができるネットワークができた。</li> <li>・これをきっかけに定期的に勉強会や情報交換会を行うことを予定している。</li> <li>・互いの取組を深く知ることができた。</li> <li>・悩みを共有し、問題に対する違ったアプローチを学び合うことができた。</li> <li>・共通の視点で話ができるようになった。</li> </ul> |

図表 資 28－2 障害者社員に対するヒアリング結果

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| レベル1<br>(反応) | <p><b>SST の満足度について（5段階評価）</b></p> <p>「大変満足」「満足」「どちらでもない」「不満」「大変不満」の中から全員が「大変満足」を選択</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| レベル2<br>(学習) | <p><b>SST についての説明（質問：「SST について説明して下さい）」</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 普段の生活でも役立つ、コミュニケーションスキルの訓練。</li> <li>・ とても勉強になるもの。</li> <li>・ 職場でのコミュニケーションを円滑にするスキルトレーニング。</li> <li>・ コミュニケーションスキルを高める実践的な方法。</li> <li>・ コミュニケーションを上達させるために学ぶこと。</li> </ul> <p><b>コミュニケーションにおいて重要であると学んだこと</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人を褒めること。</li> <li>・ 褒めること、質問すること、頼みごとの仕方。言葉遣い、あいさつ。声の大きさ、視線。</li> <li>・ 自分の気持ちを伝える。言葉の使い方。相手の力をうまく引き出していくこと。</li> <li>・ 相手の目を見ること、相手の様子を見ること。</li> <li>・ 表情やわかりやすい表現で伝えること。</li> </ul> <p><b>SST における自身及び他のメンバーの変化</b><br/>図表 資 28－3に記載</p>                                                                                                                                                                                                               |
| レベル3<br>(行動) | <p><b>研修実施前後の自身及び研修受講者の行動の変化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自分から話しかけるようになった。話す際に、考えこむ時間が短くなった。毎日ではないが、人を褒めることが増えた。家庭でも SST で学んだスキルを使うようになった。</li> <li>・ 挨拶は大切と思うようになり、挨拶をしっかりとするようになった。支援者社員はよりわかりやすく話をしてくれ、褒めてくれることが増えた。</li> <li>・ 人との接し方が変わった。「どうしてそう思ったの？」と質問したりすることで、深い話ができるようになった。また SST 以外の場でも、SST で身につけたことが生かせるようになった。一緒に指導員として働く他のスタッフに対し、「こういうところで困っている」と自身の障害由来の困りごとを伝えるようになり、プライベートで会う人にも、自分の障害について、どんな手助けが必要なのか伝えられるようになった。</li> <li>・ 積極的に質問等ができるようになった。明るい表情を意識して職場でも話をするようになり、人に話しかけることが増えた。支援者社員は、以前より具体的に話をしてくれるようになり、（自身の行動に対し）きちんとフィードバックをしてくれるようになった。グループホームでも明るく挨拶をするよう心掛けている。</li> <li>・ 相談の中で自分の気持ちを伝えられるようになった。相手の目を見るようになった。支援者社員は、以前よりも話しやすくなった。</li> </ul>                                                                                                        |
| レベル4<br>(結果) | <p><b>SST 実施前後の自身の生活及び事業所内の変化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 家族や会社の人と、コミュニケーションをスムーズにとれるようになり、ブースターセッションと一緒に受講したメンバーから、コミュニケーションを取りやすくなったと言われる。以前よりも褒められるようになった。同僚に「話がはっきりと聞きやすくなった」と言われるようになった。職場の雰囲気、以前よりもよくなった。</li> <li>・ 掃除をしていると、スタッフから「ありがとう」と言われたり褒められたりすることが増えた。たまに家族からも、料理や皿洗いをしていると、褒められるようになった。前より職場内で笑ったり、話をしたりすることが増えた。</li> <li>・ デイクアで支援している子どもたちが、自分の意見や気持ちを伝えられるようになった。言葉で「ありがとう」等と言うようになった。他の指導員も具体的に褒めることを意識し、また、褒める回数も増えたことにより、デイクアの雰囲気がソフトになった。就労移行支援事業所で支援をしているメンバーは積極的傾聴のスキルを活用して話を聞くことができるようになり、自分の意見も伝えられるようになった。一緒に指導員として働く他のスタッフや子どもたちが自分の困りごとに対してさりげなく支援をしてくれるようになった。</li> <li>・ 話しかけられることが増えた。研修に参加していない支援者社員からも褒められることが増えた。職場の雰囲気も明るくなったと感じる。</li> <li>・ 面談の際、研修に参加していない支援者社員から、自分の意見をはっきり言うことができていると評価されるようになった。職場がより楽しくなり、家族からも楽しそうだねと言われることが増えた。</li> </ul> |



図表 資 28－3 SST のメンバーの変化

| 被評価者<br>評価者        | M 6                                                                                                                                                      | M 7                                                                                                      | M 8                                                                                               | M 9                                                                                                     | M10                                                                                                                          |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| M 6                | 目を見て話せるようになった。                                                                                                                                           | 声の大きさが変わり、落ち着いてはっきり話せるようになった。                                                                            | 声が大きくなり、はっきりわかりやすく話せるようになった。                                                                      | 初回は緊張していたが、5回目にはあまり固まらずにはっきり話せるようになった。                                                                  | ロールプレイの時に緊張していたが、落ち着いた。                                                                                                      |
| M-7                | 初めは静かで何も話さず考え込んでいたが、徐々に表情が変化し、大きな声で話さようになった。                                                                                                             | 声が大きくなり、目線を合わせながら「おはようございます」とあいさつができるようになった。前で演技をした時、「とてもわかりやすかった」「大きな声が出ていた」と言われるようになった。                | 子供たちの面倒を見る仕事をしているためか、言葉が上手でとてもやさしい。人見知りの自分に、話しかけてくれた（※スキルの向上は語られず）。                               | 初めはM-6同様に静かで話しかけたりしなかったが、質問・感想が上手になり、うまく詳しく話せるようになった。不愉快な気持ちを伝えるケースでも、コミュニケーションのポスターにある、声の大きさ、視線がよくなった。 | 直接話をしたことはないが、ロールプレイの時、癖なのか最初はフラフラしていた。しかしそれを指摘されると、すぐに直した。声の大きさもすぐに良くなった。声が大きいと、相手によく伝わる。動きを止めるとフラフラしていた時より印象がよくなった。         |
| M 8                | 声の大きさ、伝えようとする気持ち、参加する姿勢に変化が見られた。最初は、参加させられている感じだった。                                                                                                      | 自分の気持ちや意見、困ったことを言えるようになり、場に溶け込めるようになった。                                                                  | 相手に目的をきちんと伝えるようになった。また、「どうしてそう思ったの？」と質問したりすることで、腹を割って深い話ができるようになった。                               | 目を見て話せるようになった。最初は意識的にそうしているように見えたが、最後は自然にできるようになっていた。                                                   | 表情が明るくなった。最初はとても緊張していたが、徐々に積極的に発言するようになった。                                                                                   |
| M 9                | 回を追うごとに思いを伝えることが上手できるようになった。                                                                                                                             | 自分の意見をはっきり言えるようになった。                                                                                     | 最初からしっかり話せる方で学ぶことが多かったが、研修を通して全体的にスキルアップしていた。                                                     | （指導員との）相談で自分の気持ちを伝えることができるようになってきた。相手の目を見るようになった。                                                       | 最初の頃は緊張したり、手が動いたりしていたが、注意すべきことに気をつけて頑張っていた。以前より明るくなった。                                                                       |
| M10                | 話すことが苦手な印象だったが、セッションを通じて口調や声の大きさなどが変化し、自信を感じるようになった。                                                                                                     | 話す内容がわかりやすくなった。                                                                                          | 表現方法が幅広くなった。                                                                                      | 最初は控えめだったが、段々と積極的になっていった。                                                                               | 最初は話し方や表情が上手くできていなかったが、徐々に慣れていき、はっきり話すことができるようになった。無表情で話すことが多かったが、明るい表情で話さようになった。                                            |
| M 6の事業所の支援者社員      | 顔を見て話をする頻度が増え、声量も大きくなった。話すときの視線、体の向き、声のトーンは以前とは比べ物にならないほど改善した（以前は体が90度別の方を向き、やっと話せる程度だった）。声の大きさが大きくなり、表情が生き生きしていくのを感じた。相手にきちんと体と視線を向け、話すようになった考える時間が減った。 | 最初は支援者に助けを求めるような行動が多かったが、なんとか自分でやってみようという姿勢が見受けられるようになった。自信を持って話をするようになったし、明るくなっていったと感じる。しっかり発言するようになった。 | 回を重ねることにリラックスしていった。相手のことを考えた接し方ができるようになっていったと思う。より周囲への気遣いができるようになっていた。                            | 表情が明るくなった。自分の意見を言うことに抵抗がなくなったように感じる。回を追うごとに、表情が明るくなり、積極性が増したように感じる。表情が明るくなった。回を重ねることに、SSTを楽しんでいるようであった。 | 視線や姿勢から自信がついたように感じる。自分から発信する頻度も増え、表情や伝え方の面でも成長が見られたと感じる。自分の意見や気持ちを言うことに対して積極的になった。声量が大きくなり、表情も明るくなった。回を重ねることに積極的にSSTに参加していた。 |
| M 7の事業所の支援者社員      | 初めは意思表示ができず、周りがつつい選択肢を提示していたが、徐々に表情・仕草が変わり、自分で意思を伝えられるようになった                                                                                             | ほめられた時の返し方、笑顔が身についた。                                                                                     | 元々上手だが、間を意識したりできるようになった。                                                                          | 視線、表情、声の大きさ等、アドバイスを受け、変わろうと努力している様子が見て取れた。心を開くようになり、思うことを自然に伝えられるようになった。                                | 初めは手が震えていたが、「手を握るように」との指導を受け改善された。視線、表情、声の大きさ等、アドバイスを受け、変わろうと努力している様子が見て取れた。心を開くようになり、思うことを自然に伝えられるようになった。                   |
| M 8の事業所の支援者社員      | 声が大きくなり、きはきはと話せるようになった。考えこむ時間が短くなり、自分で話をまとめられるようになった。考えて悩む時間が短くなった。                                                                                      | M-9、M-10と同様の変化があり、「認められている」「批判されない」ということを心地よく感じているように見受けられた。大きな声が出るようになった。                               | （※SSTにおける変化は語られず。研修後、白杖を持つようになり、そのことで子供たちが配慮について話す機会ができた。また、自分の障害由来の困りごとを隠さず、課題として捉えて取り組むようになった。） | 初めは緊張していたが、慣れたからは自分の言葉で話せるようになった。堂々とロールプレイを行うようになり、臨機応変な対応もできるようになっていた。                                 | M-9と同じく、初めは緊張が強い様子だったが、徐々に考えを言語化できるようになり、目を合わせて話せるようになった。自分の言葉でロールプレイを実施できるようになっていた。                                         |
| M 9及びM10の事業所の支援者社員 | 声のトーンや張り具合（大きさ）の変化が顕著で、顔を上げて、話している人の顔を見て話すように一生懸命に意識している様子が感じられた。                                                                                        | 最初はおどおどして、何といたら良いかわからない、指示通りの行動をするという印象から、自分で考え、「わからないので教えてください」と、自発的な行動が見られるようになった。表情や声のトーンも明るくなった。     | 支援者の視点（自分がどうしたら相手が話しやすくなるか、など）を積極的に取り入れようとしている姿勢が感じられ、最初の回からステップアップしている様子を感じた。                    | 自信がついたように感じる。他人と違うところを見つけようとする点を意識しているように感じる。何か問題が起きた時にも、多角的にものをみることができるようになった。                         | 以前はYesかNoだけで答えるようなコミュニケーションだったが、YesやNoの後に「～だからです」と理由づけることができるようになり、会話が楽しくなった。また、明るくなった。                                      |

※太字は自己評価

#### ホームページについて

本冊子のほか、障害者職業総合センターの研究成果物については、一部を除いて、下記のホームページからPDFファイルによりダウンロードできます。

【障害者職業総合センター研究部門ホームページ】

<https://www.nivr.jeed.go.jp/>

#### 著作権等について

当研究成果物については、公正な慣行に合致するものであり、かつ、報道、批評、研究その他の引用の目的上正当な範囲内であれば、自由に引用することができます。（著作権法第32条1項）

また、説明の材料として新聞紙、雑誌その他の刊行物に転載することが可能です。（著作権法第32条2項）

その際には出所を明示するなどして、必ず引用及び転載元を明示するとともに下記までご連絡ください。

また、視覚障害その他の理由で活字のままでこの本を利用できない方のために、営利を目的とする場合を除き、「録音図書」「点字図書」「拡大写本」等を作成することも認めております。

なお、視覚障害者の方等で本冊子のテキストファイル（文章のみ）を希望されるときも下記までご連絡ください。

#### 【連絡先】

障害者職業総合センター研究企画部企画調整室

電話 043-297-9067

FAX 043-297-9057

調査研究報告書 No. 163

障害者雇用及び雇用継続において事業主が抱える課題の把握方法  
及び提案型事業主支援の方法に関する研究

---

|       |                                                                                                            |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 編集・発行 | 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構<br>障害者職業総合センター<br>〒261-0014<br>千葉県美浜区若葉 3-1-3<br>電話 043-297-9067<br>FAX 043-297-9057 |
| 発行日   | 2022年3月                                                                                                    |
| 印刷・製本 | 情報印刷株式会社                                                                                                   |

---

©2022 障害者職業総合センター



NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

ISSN 1340-5527

リサイクル適性<sup>Ⓐ</sup>  
この印刷物は、印刷用の紙へ  
リサイクルできます。