

地域の職業リハビリテーション・ネットワークに
対する企業のニーズに関する調査研究

2014年4月

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

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

地域の職業リハビリテーション・ネットワーク に対する企業のニーズに関する調査研究

ま え が き

障害者職業総合センターは、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき、わが国における職業リハビリテーションの中核施設として職業リハビリテーションの推進と質的向上に貢献することを目的とした施設であり、研究部門においては、職業リハビリテーションに関する調査をはじめ様々な研究業務に取り組んでいます。

本報告書は、平成 24～25 年度に当センターが実施した「地域の職業リハビリテーション・ネットワークに対する企業のニーズに関する研究」の結果を取りまとめたものです。

本研究では、職業リハビリテーション・ネットワークに関する基礎資料として、障害者雇用を実践している企業に障害者の採用、雇用管理、職場適応に当たって利用する機関・施設について、その利用頻度や協力を依頼する支援の内容、企業側のニーズとのマッチングの状況、課題などについて調査を実施しました。その結果の検討を通して今後の障害者雇用に係る企業への助言、援助の改善に向けた有効な資料となると考えております。

最後になりましたが、本研究を進めるに際し、調査にご協力頂いた企業、就労支援機関の方々等に対し、深く感謝申し上げます。

2014 年 4 月

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
研究主幹 落合淳一

執筆担当者

井上直之	障害者職業総合センター主任研究員
小池眞一郎	障害者職業総合センター主任研究員

研究担当者

井上直之	障害者職業総合センター主任研究員
小池眞一郎	障害者職業総合センター主任研究員
布施薫	障害者職業総合センター研究協力員

目 次

概 要	1
序 章 研究の背景・目的と方法	6
第1章 ヒアリング調査	
第1節 ヒアリング調査の概要	
1 目的	9
2 対象	9
3 調査期間	9
4 調査内容	9
第2節 ヒアリング調査結果	
1 結果	10
(1) 障害者雇用企業からのヒアリング結果	10
(2) 地域の支援機関からのヒアリング結果	11
2 結論	13
第2章 アンケート調査	
第1節 アンケート調査の概要	
1 目的	15
2 調査対象	15
3 調査期間	15
4 調査方法	15
5 調査内容	15
6 アンケート結果の回収状況	16
第2節 障害者雇用の概況	
1 企業の産業分類	17
2 企業の従業員数	18
3 企業での障害者の雇用状況	18
(1) 企業での雇用障害者の障害種類	18
(2) 企業での雇用障害者数の平均	20
(3) 障害別の雇用開始年	21
第3節 就労支援機関・施設の利用状況	
1 支援機関の利用頻度	22
(1) 支援機関の利用頻度と雇用する障害者の障害種類との関係	22
(2) 支援機関の利用頻度と企業の規模との関係	24
2 支援機関の利用状況	25
(1) 障害者の雇用の時期と支援機関との関係	26
(2) 支援機関の利用頻度と支援機関との関係	27
(3) 障害種類別に見た支援機関の利用状況（採用から職場定着までの時期）	28
(4) 障害種類別に見た支援機関の利用状況（職場定着後の時期）	29
3 支援機関を利用する理由	30

(1) 雇用する障害者数と支援機関を利用する理由の関係	3 1
4 相談・支援依頼の内容	3 2
(1) 相談・支援依頼の内容と障害の種類との関係（採用から職場定着までの時期）	3 3
(2) 相談・支援依頼の内容と障害の種類との関係（職場定着後の時期）	3 4
(3) 支援機関の利用頻度と相談・支援の内容の関係	3 5
(4) 雇用障害者数と相談・支援の内容との関係	3 6

第4節 障害者の雇用管理の状況

1 障害者の雇用管理における現状の課題と5年後に予想される課題	3 7
(1) 現状と5年後における最も重要な課題	3 7
(2) 現状と5年後における課題	3 8
2 障害者の雇用管理で重視していること	3 9
3 障害者の雇用管理で重視していることの実施主体	4 0
4 支援機関の活用に関する情報の入手方法	4 1
5 支援機関に望むこと	4 2
(1) 全体的な傾向	4 2
(2) 支援機関に望む「きめ細かな支援」	4 4
(3) 支援機関に望む「機能の充実・明確化」	4 5
(4) 支援機関に望む「その他の要望」	4 6
6 相談や依頼をしやすい支援機関	4 7
(1) 相談や依頼をしやすい支援機関	4 7
(2) 個々の課題に関する意見・要望	4 7
ア 支援体制について	4 7
イ 支援機関との連携について	4 8
ウ 窓口の一本化について	4 8
エ 連携のポイントについて	4 9
オ 支援内容について	4 9
カ 支援者に関すること	5 0
キ 情報の提供について	5 0
ク 支援機関の周知	5 1
ケ 障害者雇用に関する検討課題（悩み）について	5 1
コ 助成金に関すること	5 1

第5節 アンケート調査のまとめ

1 アンケート調査のねらい	5 2
2 支援機関の利用状況	5 2
(1) 企業プロフィールによる利用頻度	5 2
(2) 利用している支援機関	5 3
(3) 支援機関を利用する理由	5 3
(4) 相談・支援依頼の内容	5 4
3 障害者の雇用管理の状況	5 4
4 支援機関に望むこと	5 5

5	その他	56
第3章	まとめ	
1	本研究における職業リハビリテーション・ネットワークの意義	57
2	企業ニーズをどのように理解するか	57
3	支援機関には何が求められているか	58
4	職業リハビリテーション・ネットワークを機能させるためのスキルとは	59
5	今後の課題	61
	参考文献	62
	巻末資料「アンケート調査票」	63

概 要

本報告書は、本研究の背景、目的及び方法を記した序章、企業から依頼される支援ニーズや職業リハビリテーション・ネットワークの現状と課題に関して障害者雇用のモデル的な企業及び就労支援を実践している支援機関への訪問ヒアリングの結果をまとめた第1章、雇用管理の現状と課題や就労支援機関・施設の利用状況等に関して障害者雇用に積極的に行っている企業へのアンケート調査の結果をまとめた第2章、本研究のまとめを記載した第3章からなる。

1 研究の目的（序章）

序章では、障害者雇用の歴史的経過の中での職業リハビリテーションの考え方の変化や、職業リハビリテーション・ネットワークの重要性が求められてきた背景などを説明し、本研究の目的、方法について述べている。

本調査研究の目的は、職業リハビリテーション・ネットワークに対する事業主のニーズを切り口として、必要な支援が効果的になされるためのコーディネート機能を含め、支援機関に求められている支援のあり方を明らかにすることである。

2 ヒアリング調査（第1章）

第1節では、企業および就労支援機関等の9カ所に対して行ったヒアリング調査について、その目的、対象、調査期間及び調査内容を記載し、第2節では、企業、地域障害者職業センター（以下「地域センター」という。）、障害者就業・生活支援センター（以下「就業センター」という。）ごとに、解釈も交えつつ包括的にヒアリングの結果を記述している。

障害者を雇用する企業は、その取組みとして、就労関係機関が定期的に参加する就業支援連絡会のメンバーに加わり、労務管理の相談や情報交換の場として活用する、支援機関のスタッフが定期的に職場訪問する機会を捉えて必要な情報共有を行う、支援者を交えた相談機会を設定して情報入手を図るなどを行っていた。

支援機関の課題として、支援者間の知識やスキルの差、機関・施設間の対応姿勢の温度差、問題解決に求められるスピード感やビジネス社会の常識である報告・連絡・相談などを挙げていた。

地域センターでは、地域間で際だった企業の支援ニーズの相違は見られなかった。法定雇用率が2.0%に引き上げられることに伴い、障害の理解や効果的な募集方法、職場配置など、採用段階の基本的事項について相談が多く、精神障害者や発達障害者の利用が増加している実情を踏まえた啓発活動や、職務の開発に係る援助、職場適応援助者による支援などを行っていた。

地域センターとして苦慮する企業の要請としては、精神障害者として採用された者以外で精神科医療機関に通院等していて勤務が安定しない（休職はしていない）社員への対応方法の相談、障害者を人員整理の対象とするための形式的な職業評価やジョブコーチ支援、などが挙げられた。

就業センターでは、個別的な企業からの支援ニーズとして、高次脳機能障害者の健康管理面のアドバイス、知的障害者の家族との調整、通勤支援、勤務時間外の生活管理、病院との連絡調整などが挙げられた。

また、地域センターは就業センターに対して、新しい支援プログラムへのノウハウの提供や、支援者のスキルアップ研修等への支援を行って高く評価されているが、ある就業センターからは、企業相手のコンサルティングや、各分野の支援機関のコーディネートに係る機能の充実が必要だとの指摘があった。一方、地域

センターの側からは、遠隔地にあったり登録者が多すぎたりする就業センター、職場実習の実施経験が乏しい就業センターとの連携のむずかしさが挙げられた。

企業からの支援ニーズは、採用から職場定着までの時期と、職場定着後の時期とに大別して捉えることができそうであり、それぞれの時期によって、支援を求める相手やその頻度が変化していくことが示唆された。

なお、ヒアリング結果は、企業から提起された就労支援機関・施設の課題、地域センター及び就業センターから把握した連携の課題等を図としてまとめた。

3 アンケート調査（第2章）

アンケート調査の結果と分析を第1節～第5節までに分けて記載している。

第1節では、アンケート調査の目的、対象、期間、方法等を記載している

第2節では、回答のあった企業の障害者雇用の概況を記載している。

回答のあった企業は、製造業が最も多く、次いで卸売業・小売業、医療・福祉、サービス業(他に分類されないもの)であった。

企業の従業員数では300～999人が最も多く、次いで100～199人、49人以下、200～299人、50～99人の順で、300人以上が約4割を占めており、50人未満が4～5割を占める日本企業の実態から大きく離れていた。

身体障害者及び知的障害者を雇用する企業が最も多く31.0%で、次いで身体障害者、知的障害者及び精神障害者を雇用する企業が24.2%であった。身体障害者と知的障害者については8割弱の事業所において雇用が進んでいるが、精神障害者については3割強にとどまっているという結果などを記載した。

第3節では、就労支援機関・施設の利用状況について記載している。

障害者の雇用を積極的に行っている企業であっても、必ずしも外部の支援機関をよく利用しているわけではなく、「よく利用している」から「利用したことがない」までの回答区分で大差がなかった。

また、支援機関・施設をよく利用している事業所では、身体障害者、知的障害者及び精神障害者を雇用している事業所の割合が最も高く、3種類の障害者すべてを雇用する事業所にとって支援機関・施設の必要性が高いことが伺えた。

各支援機関・施設の利用割合は、ハローワークが全体の8割、次いで就業センター、特別支援学校、地域センターの順であった。

第4節では、障害者の雇用管理の状況について記載している。

現状では、知的障害者の採用当初及び職場定着後の課題がもっとも重要であるが、5年後には、知的障害者の職場定着後と精神障害者の採用当初の課題がもっとも重要になると認識している企業が多いことが分かった。

また、障害者の雇用管理で重視していることでは、職場のルールやマナーの習得、作業能率等の向上のための指導や工夫、職場の人間関係を円滑にするためのコミュニケーション支援、職場での対人トラブルの調整や職場での悩み相談などが高い割合で回答された。

この他、障害者の雇用管理で重視していることの実施主体、支援機関の情報の入手方法などの結果についても図表に示した。

支援機関・施設に望むことでは、全体的な傾向として、採用時の職場ルールの習得、安全指導、対人関係等の本人支援を行って欲しいとの要望が最も多く、次いで、不適応行動、就労意欲や作業能率の低下など雇用継続の課題への支援を行って欲しいが挙げられ、導入段階と不適応課題発生時に集中した支援を望んでいることが分かった。

また、きめ細かな支援に関する要望では、就業センターには障害者への直接的な支援を求め、地域センターには雇用・労務管理でのアドバイスを求めているようであり、障害者を積極的に雇用している事業所では、就業センターと地域センターの利用に関して目的に応じた使い分けをしていると推測された。

機能面では、「対応可能な障害の種類・程度の明確化」が最も多く、次いで、「企業からの相談や支援の依頼に対して、一元的に対応してもらえる相談・支援機関・施設が欲しい」、「課題解決で様々な分野の支援機関が協力して対応できるようにして欲しい」の順であり実務的な要望が多かった。

この他、「職務内容や必要となる知識・技術を把握し、適性のある障害者の推薦」、「相談をしたら速く的確なアドバイスや情報が欲しい」、「同業他社の雇用事例や実践ノウハウなどの情報提供をしてほしい」などの要望も見られた。

なお、相談や依頼をしやすい支援機関・施設とはどのようなものかについて、自由記述の形式で、意見・要望の記入を求めたが、直接的な回答は少なく、現状の説明や個々の課題に関する意見・要望が多かった。

第5節では、アンケート結果のまとめとして、アンケート調査のねらい、支援機関・施設の利用状況、障害者の雇用管理の状況、支援機関に望むこと及びその他に区分して、アンケート結果の結果とその解釈の方法について記載した。

4 まとめ（第3章）

(1) 本研究における職業リハビリテーション・ネットワークの意義

就労支援機関にはそれぞれ独自の役割や機能があり、その枠組みに沿ってハローワークや地域センターと適切に連携協力することが求められている。しかし、現実には地域特性や設立基盤の相違により様々な運用となっており、特に企業の立場から見た場合、相互の連携が不十分であったり、基本的なスタンスの不一致、支援スキルの格差等の問題があったりと、利用可能な社会資源の全体像が分からず利用しづらい面があるのではないだろうか。

折しも、平成23年11月から厚生労働省が開催した「地域の就労支援の在り方に関する研究会」では、企業を地域の就労支援ネットワークの構成員とすること、就労支援機関の未整備や実績格差を解消すること、継続的な職場定着支援を充実させることなどが新たな課題として指摘された。これらの課題に応えるためには、まず、障害者雇用の一方の当事者である企業が就労支援機関に何を求めているのかを十分に理解した上で、企業の支援ニーズを踏まえて、就労支援機関の在り方や支援者が備えるべき資質等を検討していくことが必要であろう。そのような問題意識が本研究の出発点となった。

(2) 企業の支援ニーズをどのように理解するか

現状では知的障害者の採用当初及び職場定着後の課題が重要であるが、5年後には知的障害者の職場定着及び精神障害者の採用当初の課題が重要になると認識している企業が多数であることが明らかとなった。企業はまさにこれからの課題として精神障害者の雇用に目を向けはじめています。また、採用当初の課題から徐々に、定着後の継続雇用の課題へと軸足を移しつつある。就労支援機関の在り方等を詳しく議論する

前に、まずこのことを押さえておく必要があるだろう。

具体的にどのような内容で支援機関を利用するかについては、5年後を予想しても不確かな憶測の域を出ないことから、本研究では、採用当初と職場定着後に分けて現在の利用状況を把握するにとどめた。採用当初において最も利用機会が多いのは、知的障害者及び精神障害者についての障害の理解、すなわち障害特性や職業上の課題についての助言、研修等であった。一方、職場定着後の時期において利用機会が多いのは、知的障害者及び精神障害者の健康・医療・生活管理についてであった。このなかには服薬指導、生活リズムの是正、金銭管理指導、余暇活動支援、医療機関や家族との連絡調整などが含まれる。身体障害者については、本研究では詳細な区分を設けて把握しなかったため、全盲や四肢麻痺といった重度障害者については判断を留保する必要があるものの、全体的な傾向としては知的障害者、精神障害者の場合に比べて支援機関を利用する頻度が低く、企業内で雇用管理ノウハウの蓄積が進んでいることが見てとれる。全体として、職場定着後の時期における支援機関の利用頻度は、採用当初の時期のそれを下回っており、図らずも厚生労働省の研究会が指摘した、継続的な職場定着支援の充実が必要であるという課題を、企業による利用実態の面から裏づける形となった。

(3) 支援機関には何が求められているか

企業が障害者の雇用管理で重視している項目は、アンケート調査で回答の多かった順に、職場のルールやマナーの習得支援、作業能率向上のための指導や工夫、円滑な人間関係のためのコミュニケーション支援、対人トラブルの調整や悩みごと相談などである。しかし、これがそのまま支援機関に向けられている支援ニーズの優先順位なのかといえば、必ずしもそうとは言い切れない面がある。すなわち、上位2つの項目については、8～9割の企業は事業所が中心となって取り組むべき課題だと捉えており、支援機関が中心となるべきだと回答した企業は1割にも満たない。その一方で、それに続く2つの項目では、事業所が中心となるべきだという回答が目立って減り、支援機関が中心となるべき又はどちらともいえないという回答が3～4割に達しているのである。同じように、ある程度重視されていながら事業所が中心となるべきという回答が少なかった項目に、円滑な人間関係のためのコミュニケーション支援、対人トラブルの調整や悩みごと相談などがある。

次に、企業が支援機関を利用している理由に目を向けてみよう。アンケート調査で顕著に多く回答されたのは、採用や職場適応のための適切な支援、障害特性等についての専門的知識とアドバイスといった、支援の的確さや専門的知識の有用性に関わる項目であった。また、迅速な支援、家族との連絡体制、中立的な立場など、支援の基本的なスタンスや体制に関わる項目も多く回答されている。支援の的確さ、専門的知識の有用性、基本的なスタンスや体制——これらが支援機関が現状で評価されている要素なのだと解釈することができよう。支援機関が企業を支援する際には、これらの強みを発揮することが望まれているのであり、もしも足りない点があるとすれば真っ先に改善が図られるべきである。

支援機関が強みを発揮すべき場面は、企業が重視している雇用管理事項をなぞればよいというわけではない。アンケート調査の結果からは、職場全体の管理運営に関わる事項については事業所が中心となって取り組もうとする姿勢が強く読みとれた。もちろん、そのような分野でも支援機関の専門知識や的確な支援が有用であることは間違いない。しかし、企業内にも相当程度のノウハウが蓄積されつつあると考えるのが自然であろう。そうだとすれば、企業が自らが中心となって取り組もうと決めかねている、障害者の属人的要素が濃い分野にこそ、もっと力点を置くべきなのかもしれない。

障害者の属人的要素が濃い分野とは、具体的には先に述べた、円滑な人間関係のためのコミュニケーショ

ン支援、対人トラブルの調整や悩みごと相談のほか、職業人として成長するための定期的な振り返り、安定した勤務を維持するための家族への協力依頼などが挙げられる。これらはいずれも、職場定着後も継続的に支援が必要となる事柄である。しかしながら上記2で述べたように、企業による支援機関の利用頻度は、採用から職場定着までの時期に偏っているのが実態なのであり、職場定着後の時期の支援ニーズをいかにして感知し、対応していくかが重要であると言えよう。

(4) 職業リハビリテーション・ネットワークを機能させるためのスキルとは

企業が支援機関に対して望んでいることを整理してみると、大きく分けて、個別支援の質的改善又は量的拡大、支援機関から企業へのノウハウの移転、支援機関相互の有機的な連携及び関係性の可視化——の3つに集約できるように思われる。各支援機関が単独で対応できることもあるが、多くは、他の支援機関との調整連絡や相互補完のための取組みが必要となる。

ヒアリング調査やアンケート調査の自由記述回答では、企業から「支援者の知識やスキルがまちまちで問題解決につながらない」、「企業側の事情を理解できない支援者が少なくない」、「手厚くサポートするところとそうでないところで温度差がある」、「役割が明確でなくどこに相談すればよいか分かりにくい」、「対応に時間がかかり報告・連絡・相談が不十分」等々といった趣旨で、支援機関一般に対して多くの苦言が呈された。また、研究に先行して意見を求めた有識者からは、担当者同士の間関係の良し悪しだけで連携の在り方が決まってしまう、という興味ぶかい示唆をいただいた。

各支援者に求められていることとして、①支援の継続と連携をしていくために調整役として支援サービスをコーディネートする力（コーディネート力）、②企業、福祉、医療、教育等の各分野の専門的なコンサルテーションを可能とする力（コンサルテーション力）、③関係各所と結びつくことができる力（ネットワーキング力）の3つのスキルを挙げ、それぞれを概説することで結論とした。

(5) 今後の課題

本研究の結論とした「3つのスキル」は、就労支援現場の現実と向かい合う上で必須となる内容ではあるものの、支援機関の間に見られる支援スキル等の格差の問題や、ジョブコーチ支援などの人的支援の拡大要請の問題を抜本的に解決できるものではない。地域の就労支援機関の役割をどのようにしていくか、また、その中でジョブコーチ支援や就業センターをどのように位置づけていくべきかは今後の課題である。

序章 研究の背景・目的と方法

1 背景・目的

職業リハビリテーションという概念が日本に入ってきたのは、昭和 30(1955)年の第 38 回 ILO 総会で採択された「身体障害者の職業更生に関する勧告(第 99 号) [Vocational Rehabilitation(Disabled) Recommendation]」が紹介されたのが始まりである。この勧告での職業リハビリテーション(採択時の正訳は「職業更生」とは、職業指導、職業訓練、選択的職業紹介などの職業的サービスの提供を含んだ継続的、総合的なリハビリテーションの過程を意味していたが、当時の日本の支援サービスは、就業を目的とした職業訓練を主体としてそれぞれの機関でできることを行っていたのが実情であり、対象者も身体障害者が中心であった。

昭和 58(1983)年の第 69 回 ILO 総会で採択された「障害者の職業リハビリテーション及び雇用に関する条約(第 159 号)」及び「職業リハビリテーション及び雇用(障害者)に関する勧告(第 168 号)」は、日本による条約批准は 1992 年まで待たなければならなかったものの、その精神はまもなくわが国にももたらされた。その結果、職業リハビリテーションの対象者は拡大され、知的障害者、精神障害者もサービスの対象となったことから、職業リハビリテーションに対するニーズは、就業から雇用の安定までを含め、職業生活の維持をしていくための支援サービスが必要とされるようになってきた。

昭和 62(1987)年、身体障害者雇用促進法が改正されて「障害者の雇用の促進等に関する法律」(以下「障害者雇用促進法」)に改められたことにより、法の対象となる者の範囲が身体障害者から知的障害者、精神障害者を含む全ての障害者に拡大され、知的障害者が障害者雇用率制度の実雇用率に算入されることとなった。また、職業リハビリテーション体制の整備とそのサービスの向上を図るため、職業リハビリテーションの実施主体を一元化し、障害者職業総合センターを核とし、広域障害者職業センター、地域センターを職業リハビリテーション施設の指導的役割を担うものとして位置づけた。職業リハビリテーションという概念がわが国で初めて法的に規定され、必要に応じ医学的リハビリテーション及び社会的リハビリテーションとの連携の下に実施すべきであることも、職業リハビリテーションの原則として規定された。そして、これまでの雇用促進施策に加え、雇用されている障害者に対する助言、指導の充実等や企業在職中に障害者となった従業員の継続のための助成措置など、ニーズの多様化への対応と支援内容の拡大と効率化が図られるようになった。

平成 6(1994)年には再び障害者雇用促進法が改正され、福祉部門との連携が図りやすい市町村レベルの人的支援を促進する観点から障害者雇用支援センターが設置され、その後、平成 14(2002)年の法改正を経て就業センターへと発展していくことになる。また、障害者が可能な限り一般雇用に就くことができるよう、障害者を取りまく職業生活環境の整備に向けた施策の充実・強化を図ることを目的とした「地域障害者雇用推進総合モデル事業」が、労働省の指定を受けた地方公共団体により積極的に推進されるようになった。このような環境の中で、「職業リハビリテーション・ネットワーク」の構築に向けて関係機関が相互に連携をとり、共有化された情報を効果的に活用していくことができるようにコーディネートする人材の必要性も注目されるようになっていった。

平成 7(1995)年には「障害者プラン～ノーマライゼーション 7 年戦略～」が策定され、障害者雇用の推進のため、医療、福祉関係機関と連携した支援体制の整備や職場環境、生活環境の整備を図ることが施策目標として示された。従来であれば事業所で働くことの困難さが大きかった障害者についても、事業所で働く機会が生じ、働くことを支援するために職業能力を身につけることに加え、就職後を含めた就業面・生活面

を通じた総合的な支援体制の構築に重点が置かれるようになった。

平成9(1997)年には、障害者雇用促進法が改正され、知的障害者が法定雇用率の算定基礎に追加されて雇用義務の対象となった。大企業等が知的障害者等の雇用を進めていくために特例子会社の認定要件の緩和や、職場開拓、相談援助、就職後のフォローアップなどの機能をもつ「あっせん型雇用支援センター」の設置が進められた。このことは地域の中で、知的障害者等を中心に労働、福祉、教育等の具体的な連携が必要であることを意味していた。その後、平成17(2005)年の法改正により、精神障害者が実雇用率に算入されるようになり、日常生活や地域生活に関する助言など、就業面・生活面を通じた総合的な支援を行うことが必要となった。

平成18(2006)年には障害者自立支援法(現：障害者総合支援法)の制定により、それまで障害者の就労支援を行っていた、福祉工場、授産施設、更生施設、小規模作業所は、一般雇用をめざす訓練の場としての就労移行支援タイプ、働く場としての就労継続支援タイプからなる新体系へ移行されることとなった。また、一方で、平成21(2009)年度からは障害者雇用促進法改正法により、「障害者就業・生活支援センターその他の関係機関に対する職業リハビリテーションに関する技術的事項についての助言その他の援助に関すること」が地域センターの業務として明確に規定され、地域センターは、地域の職業リハビリテーションの中核機関として関係機関に助言・援助を行うことが求められるようになっている。

以上のような経過ののち厚生労働省では、地域の就労支援機関のそれぞれの役割や連携の在り方などについて検討を行うため、平成23(2011)年11月から翌年8月にかけて学識経験者による「地域の就労支援の在り方に関する研究会」を開催し、以下のような内容を新たな課題として指摘している。

- ① 企業の障害者雇用への理解や障害者自身の就労意欲の高まり、就業センターや就労移行支援事業所の増加などを背景に、「雇用」と「福祉」との間の垣根は確実に低くなってきているので、これまで以上に「雇用」と「福祉」との間の密接な連携が必要であること。
- ② 中小企業の実雇用率や法定雇用率達成企業割合が低下しているが、企業で雇用される障害者にとって社会生活は企業で過ごす時間が最も長いことから、障害者雇用を一層推進するためには、障害者を雇用する企業の不安を解消するとともに、企業を地域の就労支援ネットワークの構成員としていくことが重要であること。
- ③ 就労支援機関が急激に増加し、地域における就労支援機関のネットワークも構築されつつあるが、就労移行支援事業所、就業センターとともに、全体として実績を伸ばしつつある中で施設間の格差がみられ、就労支援機関自体の未整備と併せて地域間の差が大きくなっていること。
- ④ 各就労支援機関においては、精神障害や発達障害、高次脳機能障害、難病など、従来の手法では対応が難しい障害者に係る取扱件数も増加しているが、特に、精神障害者については医療機関を利用している場合が多いので、就労支援に当たって医療機関と連携を図りつつ、「医療」から「雇用」への流れを促進する必要があること。
- ⑤ 雇用障害者数が増加している中で、雇入れ支援のみならず、雇用された障害者がいかに職場に定着するか、職場定着のために生活支援を含めてどういった支援が必要か、特に、長期にわたる継続的な職場定着支援をどう行っていくかということが大きな課題となっていること。
- ⑥ 職場実習や企業見学は、障害者のみならず、教員や福祉施設等の職員、保護者等にとっても、企業を直接知るために効果的であること、また、障害者自身が自らの将来についての選択肢を広げるためにも、企業が障害者の特性や職務遂行能力を確認するための手段としても効果的であり、様々な観点から推進されるべきであること。

このような背景から本研究では、主として上記のうち②、③、⑤を念頭におき、職業リハビリテーション・ネット

ワークに対する事業主のニーズを切り口として、必要な支援が効果的になされるためのコーディネート機能を含め、支援機関に求められている支援のあり方を明らかにすることを目的とした。

なお、多くの事業主にとって重要なのは、いかに必要なときに必要な支援を無駄なく受けられるかであり、就労支援ネットワークの存在そのものや、事業主自身はその構成員として果たす役割については必ずしも関心事でないと思われたことから、本研究のテーマ名である「地域の職業リハビリテーション・ネットワークに対する企業のニーズ」とは、地域に存在する個々の就労支援機関・施設に対する企業のニーズという意味合いに捉えて議論を進めることとした。

2 研究の方法

(1) 企業や地域の支援機関に対するヒアリング調査

職業リハビリテーション・ネットワークの最新の動向について知見を得るとともに、企業に対するアンケート調査を設計する際のポイントとなる課題等について意見を求めることを目的として、障害者雇用の経験がそれぞれに異なる企業3社、管轄区域の人口規模がそれぞれに異なる地域センター3所、地域性がそれぞれに異なる就業センター3所を対象として、訪問によるヒアリング調査を行った。

(2) 障害者雇用に積極的に取り組んでいる企業に対するアンケート調査

障害者雇用に積極的に取り組んでいる企業が、障害者の雇用管理において何を重視しているか、また、どのような場面で地域の就労支援機関・施設を活用しており、就労支援機関・施設に何を望んでいるかを明らかにするために、企業を対象として郵送によるアンケート調査を実施した。

なお、対象企業の選定にあたっては、漠然とした期待感の羅列に終わる事態を避け、豊富な障害者雇用経験があって初めて実感できる様々な課題等を的確に把握することができるように、敢えて意図的に、障害者雇用優良事業所として表彰されたものや、障害者雇用の好事例として情報公開されているもの等をリストアップして調査票を郵送することとした。

(3) 結果のとりまとめ

調査研究報告書では、第1章において平成24(2012)年度に実施したヒアリング調査の結果について、第2章において25(2013)年度に実施したアンケート調査の結果について概説しており、最後の第3章はそれらを踏まえた研究全体のまとめとしている。

第1章

ヒアリング調査

第1章 ヒアリング調査

第1節 ヒアリング調査の概要

1 目的

地域の職業リハビリテーション・ネットワークの現状と課題に関して把握するため、訪問によるヒアリング調査を実施した。

調査結果は、それぞれの取り組み内容等を把握し、障害者雇用企業に対して行うアンケート調査の設計に生かすとともに、本研究における職業リハビリテーション・ネットワークの状況分析のために利用する。

2 対象

調査の対象は、障害者雇用企業並びに地域の支援機関として地域センター及び就業センターとした。

対象先の選定に当たっては以下の条件とした。

障害者雇用企業の選定に当たっては、一般公開されている情報から支援機関の利用経験があることが判明している企業の中から、障害者の雇用経験が浅く雇用経験5年未満の企業1社、障害者が職場定着をしている企業で、雇用開始後10年未満の企業1社、そして身体障害者、知的障害者、精神障害者を雇用している特例企業1社を選定し、計3社とした。

支援機関については、地域の職業リハビリテーション・ネットワークで中核的な機能を果たす地域センター及び就業センターとし、対象先の選定に当たっては、地域センターは管轄区域内人口を目安として、管轄区域内人口500万以上の都市型地域、管轄区域内人口300万程度の中規模地域、管轄区域内人口100万未満の小規模地域と区分けして各1カ所を訪問した。就業センターについては、地域性を配慮し、東北、関東、九州地区の3地域に分けて、各1カ所を訪問した。なお、ヒアリング対象とした企業、地域センター、就業センターは原則として異なる地域であり、特に断りがないかぎり障害者雇用を巡っての協力関係はない。

3 調査期間

平成24(2012)年10月～平成25(2013)年1月

4 調査内容

- (1) 障害者雇用企業からのヒアリング
 - ① 支援機関との連携の状況
 - ② 支援機関への要望など
- (2) 地域の支援機関からのヒアリング
 - ① 企業からの支援ニーズ
 - ② 他機関との連携の現状と課題

第2節 ヒアリング調査結果

1 結果

企業及び支援機関から聴取できた内容のあらましを以下に紹介する。なお、調査の実施規模、対象の選定方法からも明らかなように、もとの発言は対象者独自の経験や見解をもとにした、きわめて事例性の強い内容であり、それが他の企業や支援機関に普遍的に当てはまるとは到底考えられない。また、アンケート調査の設計やその結果分析のための視点について示唆を得ることが主目的であったため、ここでは、企業、地域センター、就業センターごとに、筆者による解釈も交えつつ包括的に記述するにとどめる。

(1) 障害者雇用企業からのヒアリング結果

ア 支援機関との連携の状況

障害者の雇用経験がまだ浅いA社では、知的障害者の採用を検討する段階で他企業を見学したが手がかりが得られず、他企業で地域センターの存在を教えられ、雇用の進め方等を相談するようになったという。実際の募集採用にあたっては、ハローワークに求人を出すと地域内の就労支援機関に連絡される仕組みがあり、採用決定後に自然と、その障害者が利用していた支援機関と1～2週間ごとに情報交換の機会を持つようになるらしい。その後、様子を見ながら徐々に間隔を空けていき、雇用後3年経過した現在では半年に1回の定期会合となっている。個別支援機関との関わりは以上であるが、身体・知的・精神の各障害の関係機関が定期的に参集する就業支援連絡会のメンバーに加わって、労務管理の相談や情報交換の場として活用しているようである。

障害者が雇用定着しているB社では、最初に地域センターを訪問したところ、そこで地域内の支援機関を紹介され、自分から挨拶まわりをすることで地域の支援機関とつながりができたという。募集採用時には、ハローワークに求人を提出すると同時に、つながりができていた他の支援機関にも求人情報を提供して適格者の推薦を依頼しており、支援機関の支援者を交えた3者面談の機会を設けているらしい。また、2週間程度の職場実習を行い、その間の地域センターの助言等も採否決定の参考にしている。雇用後は、支援機関のスタッフが概ね月1回の頻度で職場を訪問しているらしく、その機会に必要な情報共有を行っているのではないと思われる。また、地域センターに対しては、職場の障害理解を深めるための研修を依頼したり、就労意欲や作業効率が低下したときに随時ジョブコーチ支援を依頼したりしている。

特例子会社であるC社は、利用している支援機関が非常に多数にのぼり、障害者社員の安定度や各機関の業務スタンスがまちまちであることから、当然ながら連携状況にも濃淡がある実情となっている。そのような中で、雇用後のフォローアップが細やかな支援機関には優先的に、新たな採用予定が生じたときに応募者の推薦を依頼するようになっており、そのまま職場実習やジョブコーチ支援を活用して採用に至るケースも多いらしい。雇用後は月1回、支援者を交えて障害者全員について相談機会を設けており、特に精神障害者の場合には不可欠であると実感している。勤務時間内の問題は企業、勤務時間外の問題は支援機関が対応するのが基本的スタンスであるが、障害者同士で発生した問題については支援機関と連携することもあるようである。地域センターについては、雇用管理面でのアドバイスや職員研修の講師などで役に立っているという。

イ 支援機関への要望など

A社の場合、支援者の知識やスキルがまちまちであり問題解決につながらない、企業側の事情を理解できない者が少なくないと感じている。また、問題対応に求められるスピード感やビジネス社会の常識である報

告・連絡・相談が十分でない支援者がいるらしく、企業との感覚のずれに戸惑いを覚えている様子であった。これらを改善するためには、個々の支援者の資質向上もさることながら、それ以上に、さまざまな支援機関の機能や役割を、より明確に整理することが必要であるという主張があった。

B社では、個々の支援者レベルの格差ではなく、組織として手厚くサポートするところとそうでないところがあるという温度差を感じている。就労支援機関そのものを育てるシステムが必要であり、地域センターがその役割の一端を担うことを期待するという趣旨の発言があった。その他の課題としては、サービス内容によっては利用を希望しても順番待ちがあり即時的に対応されないこと、支援機関の担当者の交代が頻繁にありその都度過去の経緯の説明が必要となること、などに煩わしさを覚えている様子であった。

C社は、信頼に足る支援者を見極めて密接に連携できているので、自社が受けている支援に対する不満はないが、支援機関による温度差を肌で感じていて全体的な底上げが必要だと感じている。また、地域センターに対しては、他の支援機関がサポートできないときに機動的に介入する役割を期待している様子だった。

(2) 地域の支援機関からのヒアリング結果

ア 企業からの支援ニーズ

(7) 地域センター

地域センターの業務内容は全国共通であることから、地域センターに寄せられている支援ニーズについても地域間で際だった相違は見られなかったが、平成25(2013)年4月から法定雇用率が2.0%に引き上げられることに伴い、障害の理解や効果的な募集方法、職場配置など、採用段階の基本的事項について相談が多く、精神障害者や発達障害者の利用が増加している実情を踏まえた啓発活動や、職務の開発に係る援助、職場適応援助者による支援などを行っている。また、職場定着後には、キャリア形成のための配置転換、モチベーション低下への対応、職業生活を維持するための生活支援などについて要請があり、必要に応じて、地域内の他の関係機関への橋渡しの役割も果たしている。なお、うつ病等で休職している社員の職場復帰支援のニーズについては、研究テーマの性格上、本研究のヒアリング調査では詳しく聞かなかった。

地域センターとして苦慮する要請としては、休職はしていないがうつ病等が疑われる社員への対応方法の相談、障害者を人員整理の対象とするための形式的な職業評価やジョブコーチ支援など、職業リハビリテーションの範疇から外れる事柄が挙げられた。

(4) 就業センター

東北地方のP就業センターでは、障害種別の利用者は身体障害者2割、知的障害者4割、精神障害者3割という状況であるが、企業の求人ニーズが「簿記スキルがありコミュニケーションに支障がない身体障害者」などという場合が多く、調整が必要となっている。個別的な支援ニーズとしては、知的障害者のキャリア形成支援や高次脳機能障害者の健康管理面のアドバイスなどのほか、職場実習の受け入れを不安視する企業から、ジョブコーチに準じた内容での人的支援を求められることがあるという。

関東地方のQ就業センターは、利用者のうち7割が精神障害者であるが、地域の障害者雇用が他都道府県に比べると身体・知的障害者に偏っているためか、企業からは、精神障害者についての支援ニーズは多くないという。その代わりに、知的障害者について家族との調整、通勤支援、勤務時間外の生活管理などの依頼を受けることが多く、職場内の問題に対してジョブコーチを派遣することもある。気象条件が悪化したときの通勤支援、余暇活動の充実や対人関係の改善などは、目に見える成果をあげられず困難を覚える場合があ

るらしい。

九州地方のR就業センターでは、求人条件に適合する障害者の紹介、障害特性やそれぞれに応じた配慮事項及び各種支援制度の説明、職場定着後の生活管理や家族・病院との連絡調整などが、企業からの主な支援ニーズとなっている。しかしながら企業の人材ニーズが、身体障害者でパソコンスキルが高い者、ゼネラリストとして幅広い職務に対応できる者などと、利用者の実態に合わずに苦慮する場面が少なからずあるようである。

イ 他機関との連携の現状と課題

地域センターでは、職業安定機関、職業能力開発施設、就労支援機関、事業主団体、教育機関、福祉機関・施設、医療機関・施設等との日頃の交流を通じ、利用者がこれらの機関・施設を円滑に利用できる条件を整備することとされており、いずれの地域センターでも、ケース会議や連絡協議会による連携が年間を通じて行われている。地域事情を踏まえた具体的な話としては、就業センターが新たに開始する支援プログラムのために職業準備支援のノウハウを提供している例、地方公共団体がジョブコーチ支援と類似の制度を運営している中で時間帯、就業環境等で棲み分けを整理している例、職場実習を主体的にコーディネートできない就業センターへの助言・指導が課題となっている例などがあった。また、困難な事情としては、遠隔地の就業センターとの常時連携が必ずしも十分でないこと、すでに登録者が非常に多い就業センターもあり利用者を紹介しても対応に時間がかかること、政令指定都市では支援機関が非常に多数にのぼり協力を取りつけるための調整に労力を要すること等が挙げられた。

P就業センターの話によれば、地域の企業から、さまざまな支援機関が交互に出入りする煩わしさを改善してほしいというニーズがあり、自立支援協議会就労支援部会が相談窓口となって企業へのサポート体制を構築するに至ったという。同部会では企業開拓のためのワーキンググループなども編成し、メンバー同士で盛んに情報交換等を行っている。地域センターとの連携については、企業への同行を求めて業務の切り出しや障害特性の説明などを援助してもらっているほか、支援者のスキルアップのための視察研修受け入れや学習会開催などのアウトリーチ支援(講師派遣など)で有意義であるという。

Q就業センターは、今回ヒアリングを行った地域センターのひとつと同一都道府県内にあるが、地域センターとは良好な関係であることに言及した上で、地域センターへの今後の期待として、企業側に立って障害者雇用に必要なノウハウを伝えていくコンサルタントとしての役割、及び教育・福祉・労働などの横のつながりを強化するコーディネーターとしての役割を挙げた。また、ジョブコーチの配置数が十分でなく、就業センターからの支援要請にすぐに応えられないケースもあるので増員が必要ではないか、という問題提起もなされた。

R就業センターでは、月1回、地域センターやハローワークを含めた定例会を設けて情報共有を図っており、地域センターで職業評価を終えた障害者を他の就労支援機関につなげる、福祉施設で就労準備が整った障害者が地域センターを利用して一般就労を目指す、といった円滑な連携が容易になっている。R就業センターは、自らが福祉と労働をつなぐコーディネーターの役割を果たしていると自負しており、コーディネーターに求められる条件として、①笑顔で頑張れること、②敵をつくらないこと、③自分の限界を知ること、④相手を理解すること、の4点を挙げた。また、日頃からの心がけとして、利用者に必要なものが何かを最優先に考え、自分の信念や主張を前面に出さないようにしている、という趣旨の発言があった。

2 結論

調査結果を簡易に図式化したものを図1として示しておく。

地域センター、就業センターいずれの側からも、定期的な連絡会議やケース会議により相互に連携している様子が確認できた。また、地域の実情に応じていずれかの機関が中心となり、福祉・労働・教育等の関係機関の情報共有の促進や、効果的な支援のためのコーディネートが行われている状況もわかった。地域センターは就業センターに対して、新しい支援プログラムへのノウハウの提供や、支援者のスキルアップ研修等への支援を行って高く評価されているが、ある就業センターからは、企業相手のコンサルティングや、各分野支援機関のコーディネートに係る機能の充実が必要だとの指摘があった。一方、地域センターの側からは、遠隔地にあたり登録者が多すぎたりする就業センター、職場実習の実施経験が乏しい就業センターとの連携のむずかしさについて聞くことができた。

企業からの支援ニーズは、採用から職場定着までの時期と、職場定着後の時期とに大別して捉えることができそうであり、それぞれの時期によって、支援を求める相手やその頻度が変化していくことが示唆された。具体的な支援ニーズは当然企業ごとに異なるものの、概ね、求人内容の調整、効果的な募集活動、社内啓発のための研修、障害者への対応方法や配慮事項、モチベーションや作業能率の回復、キャリア形成、生活管理や家族等との連絡調整などがキーワードとして想定される。また、各支援機関の役割の明確化や連携強化、支援機関や担当者によるサポート力の格差、担当者や支援機関が交代したときの継続性などが、予想される課題として浮かんできた。

以上の内容を踏まえて、障害者雇用企業を対象とするアンケート調査の設計及びその結果の分析を行うこととした。

職業リハビリテーション

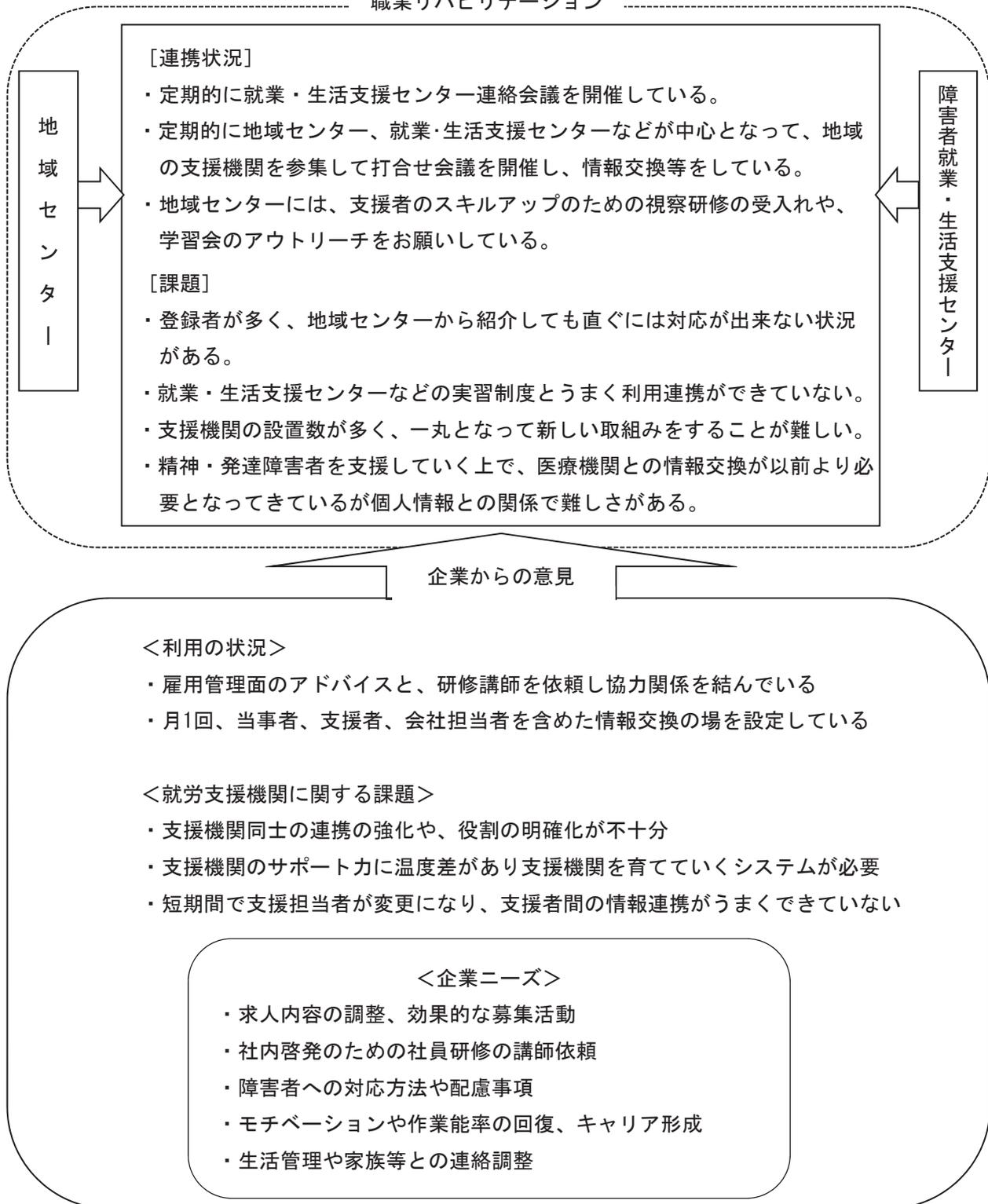


図1 訪問ヒアリングの結果

第2章

アンケート調査

第2章 アンケート調査

第1節 アンケート調査の概要

1 目的

本アンケート調査は、障害者の雇用を積極的に行っている企業に対して、障害者の採用、雇用管理及び職場適応に当たって利用する障害者就労支援機関・施設の利用状況、依頼する支援内容、企業の支援ニーズとのマッチングの状況、今後の支援に関する課題等を把握し、今後の障害者雇用に関する企業への助言援助のあり方や障害者就労支援機関・施設の支援者の資質の向上に向けた有効な資料とすることを目的とする。

2 調査対象

障害者の雇用を積極的に行っている企業 1,017 社。対象とした企業は、以下の通りである。

- ① 過去5年間に「障害者雇用優良事業所として厚生労働大臣表彰又は当機構理事長表彰を受けた企業」476社
- ② 過去5年間に「当機構ホームページに障害者雇用好事例として障害者雇用事例リファレンスサービスに掲載している事業所」442社
- ③ 地域センターから積極的に障害者雇用に関わっているとの推薦があった企業 99社

3 調査期間

平成25(2013)年9月11日～10月7日

4 調査方法

郵送調査とする。

5 調査内容

アンケート調査によって明らかにしようとした内容は、以下の通りである。

(1) 企業及び事業所における障害者雇用の概況

- ① 企業の産業分類、従業員数
- ② 企業及び事業所における各障害者の雇用人数、雇用開始年

(2) 障害者就労支援機関・施設の利用状況

- ① 支援機関・施設の利用の頻度
- ② 各支援機関・施設の利用の有無
- ③ 支援機関・施設を利用する理由
- ④ 支援機関・施設に相談・支援を依頼した内容

(3) 障害者の雇用管理の状況

- ① 現状の課題と5年後に予想される課題
- ② 雇用管理業務において重視する事項

- ③ 雇用管理業務における支援の主体
- ④ 支援機関・施設に関する情報入手の方法
- ⑤ 支援機関・施設の支援に望むこと
- ⑥ 相談、依頼しやすい支援機関・施設とは（自由記述）

6 アンケート結果の回収状況

上記2の①、②及び③の調査対象合計1,017社のうち、413社から調査票が回収された。回収率は40.6%であった。

第2節 障害者雇用の概況

1 企業の産業分類

回答企業の産業分類では、製造業が38.4%で最も多く、次いで卸売業・小売業13.0%、医療・福祉が12.0%、サービス業（他に分類されないもの）11.7%となっている。

「平成20年度障害者雇用実態調査」（厚生労働省）における身体障害者及び知的障害者の雇用状況における産業分類では、最も構成比が高いのが製造業、次いで卸売業・小売業、運輸・郵便、サービス業の順であり、今回の調査でもほぼ同様の傾向を示している（図2-2-1）。

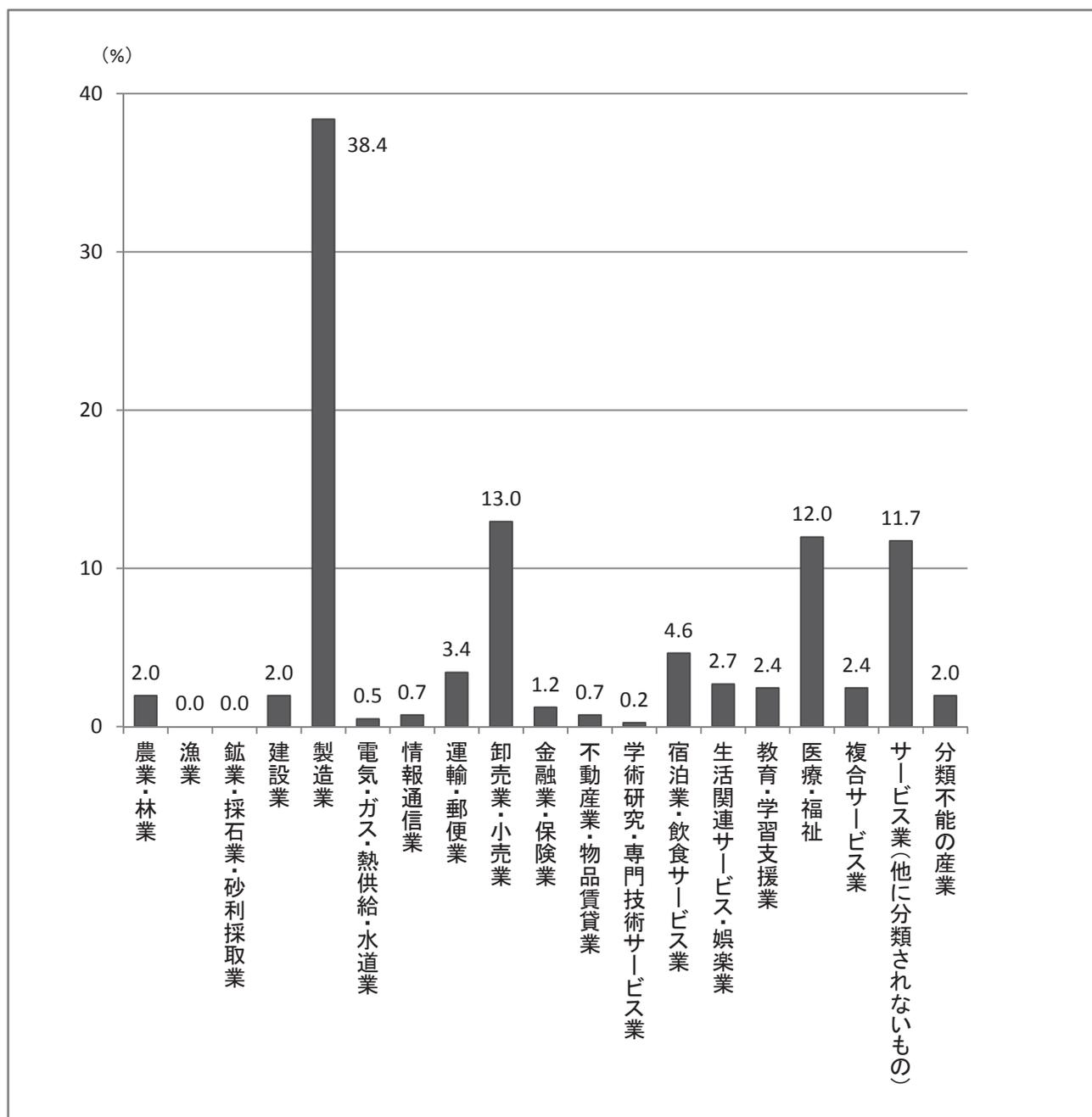


図2-2-1 企業の業種 (n=409)

2 企業の従業員数

回答企業の従業員数の状況では、300～999人が26.0%と最も多く、次いで100～199人が18.9%、49人以下が16.0%、1000人以上が14.6%、200～299人が12.4%、50～99人規模が12.1%であった（図2-2-2）。

総務省統計局調査「平成18年度事業所・企業統計調査 従業者規模別」では、49人以下では62.1%、50～99人11.7%、100～199人9.0%、200～299人4.3%、300人以上が12.9%となっている。本調査の結果と比較した際、従業員規模50～99人で本調査結果と近い数値を示したが、本調査の企業規模では49人以下の規模で約30ポイント少なく、100人以上の従業員数の規模の事業所が極めて多い状況であり、本調査の回答企業は、障害者雇用率制度に基づく雇用義務に応じて様々な対応をしている企業の集団であることに留意する必要がある。

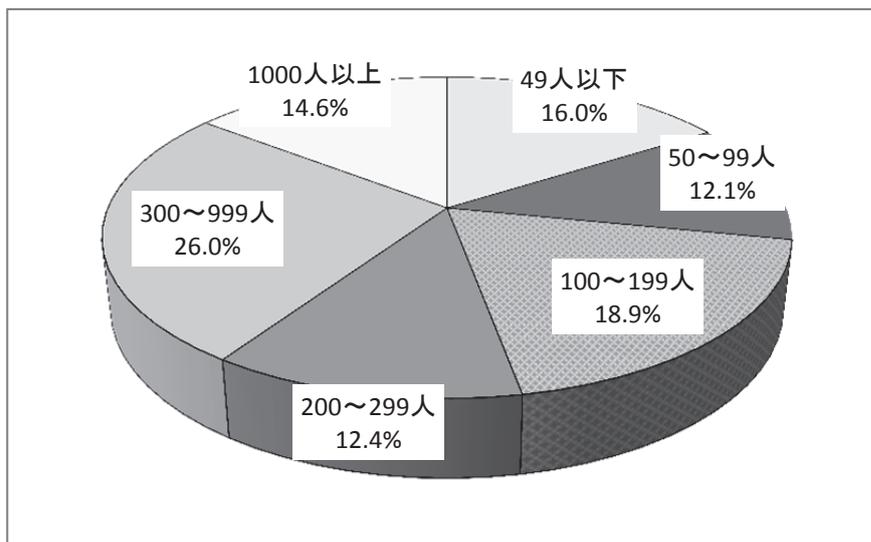


図2-2-2 企業の従業員数 (n=412)

3 企業での障害者の雇用状況

(1) 企業での雇用障害者の障害種類

調査対象企業に対して、調査票を送付した事業所（以下「送付先事業所」）での障害者の雇用状況と、他の事業所を含めた企業全体での状況について質問したところ、回答企業413社のうち397社が送付先事業所において障害者を雇用しており、他事業所で雇用している場合を含めれば409社と、ほぼすべての回答企業が障害者を雇用している結果となった。

企業全体について、雇用している障害者の障害種類の割合を示したのが図2-2-3である。

回答企業では、身体障害者・知的障害者のみを雇用する企業が最も多く、全体の32.3%で、次いで身体障害者・知的障害者・精神障害者を雇用する企業28.4%、知的障害者のみを雇用する企業16.6%、身体障害者のみを雇用する企業13.4%、知的障害者・精神障害者のみを雇用する企業4.2%、知的障害者・精神障害者のみを雇用する企業4.2%、精神障害者のみを雇用する企業1.0%であった。これらの割合は、送付先事業所のみに限った場合であっても、全体的な傾向はほとんど同じであった。

送付先事業所について、雇用している障害者の障害種類の割合を示したのが図2-2-4である。身体障害者・知的障害者のみを雇用する企業31.0%、身体障害者・知的障害者・精神障害者を雇用する企業24.2%、知的障害者・精神障害者のみを雇用する企業4.3%、身体障害者・精神障害者のみを雇用する企

業 4.0%、知的障害者のみが 18.9%、身体障害者のみが 16.4%、精神障害者のみが 1.3%であった。身体障害者と知的障害者については 8 割弱の事業所において雇用が進んでいるが、精神障害者については 3 割強にとどまっているという結果であった。これは、精神障害者が障害者雇用率制度の実雇用率に算入されたのが 2006 年であり、障害者雇用の歴史が比較的浅いことが要因と思われるが、2018 年 4 月からは法定雇用率の対象となることから、今後は雇用の拡大が見込まれる（図 2-2-5）。

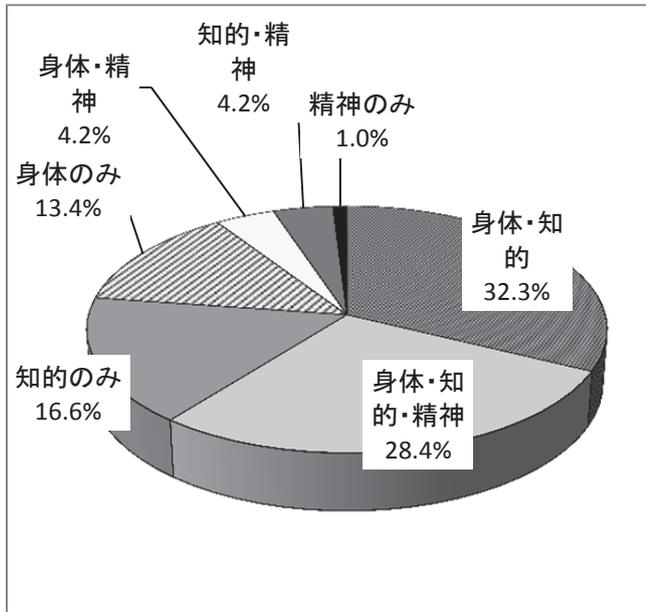


図 2-2-3 企業全体の雇用障害者 (n=409)

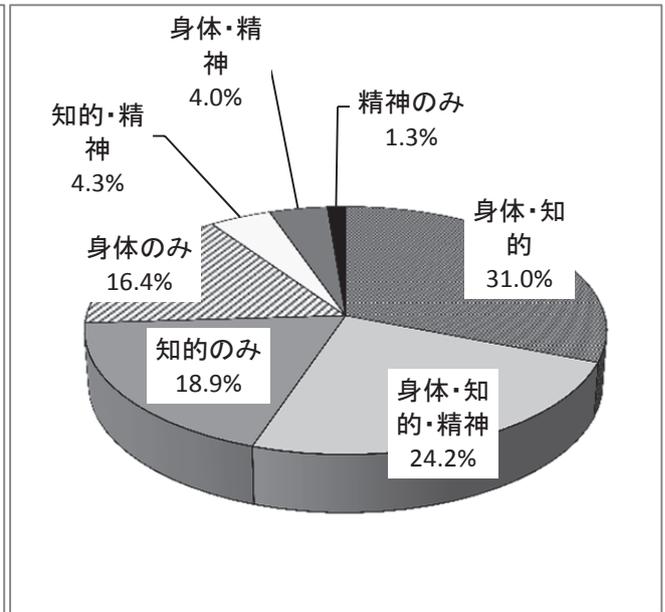


図 2-2-4 送付先事業所の雇用障害者 (n=397)

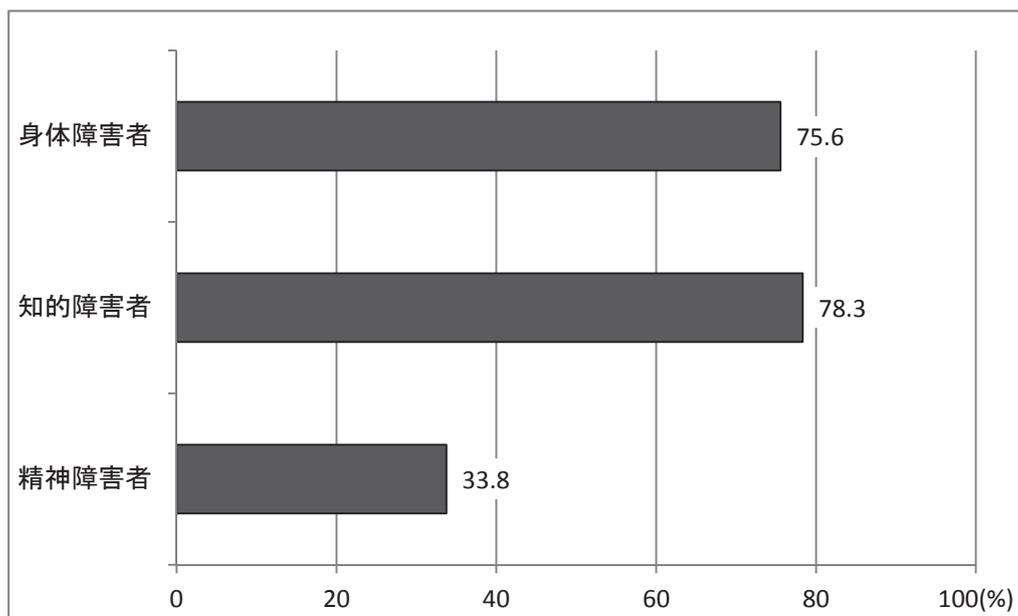


図 2-2-5 送付先事業所の雇用障害者の種類 (n=397)

(2) 企業での雇用障害者数の平均

身体障害者、知的障害者、精神障害者の種類別に、それぞれを雇用している場合の平均人数を、送付先事業所及び企業全体で比較したものが表 2-2-1 である。

送付先事業所での雇用障害者数は、知的障害者が 10.8 人、次いで身体障害者 8.7 人、精神障害者 4.0 人で知的障害者が最も多く、企業全体でもこの傾向は同じであるが、知的障害者と同様に身体障害者の雇用障害者数も 10 人以上となっている。さらに企業全体では、知的障害者の雇用者数が送付先事業所の 1.38 倍、精神障害者のそれが 1.30 倍であるのに対して、身体障害者の雇用者数は送付先事業所の 1.41 倍と最も大きな比率を示しており、身体障害者は他の種類の障害者と比較して、特定の事業所にかたよらずに企業全体で雇用が進んでいる状況が示唆される。

表 2-2-1 雇用障害者数の平均（送付先事業所 n=397、企業全体 n=409）

	送付先事業所		企業全体	
	雇用障害者数の平均	雇用事業所数	雇用障害者数の平均	雇用企業数
身体障害者	8.7 人	219	12.3 人	229
知的障害者	10.8 人	221	14.9 人	234
精神障害者	4.0 人	91	5.2 人	102

(3) 障害別の雇用開始年

調査対象事業所において、初めて障害者の雇用を開始した年について、障害ごとに質問をした。その結果が図2-2-6である。

回答企業では、身体障害者雇用促進法（現：障害者の雇用の促進等に関する法律）が制定された昭和35（1960）年以前から障害者の雇用を開始している企業は、身体障害者で8社（3.0%）、知的障害者で2社（0.7%）あった。また、精神障害者の雇用開始年で最も古いのは昭和55（1980）年であった。

雇用開始年は5年ごとに区分したが、身体障害者は身体障害者雇用促進法制定当初から着実に雇用が開始されており、平均的に緩やかに上昇している。

また、知的障害者は、昭和62（1987）年に知的障害者が障害者雇用率制度の実雇用率に算入されるようになった頃より雇用を開始する企業数の割合が伸び始め、平成9（1997）年に雇用の義務化の対象となつてから更にその増加の伸びが大きくなっている。精神障害者については、実雇用率への算入が可能となった平成18（2006）年頃より急激に雇用を開始する企業数の割合が上昇を描いている。

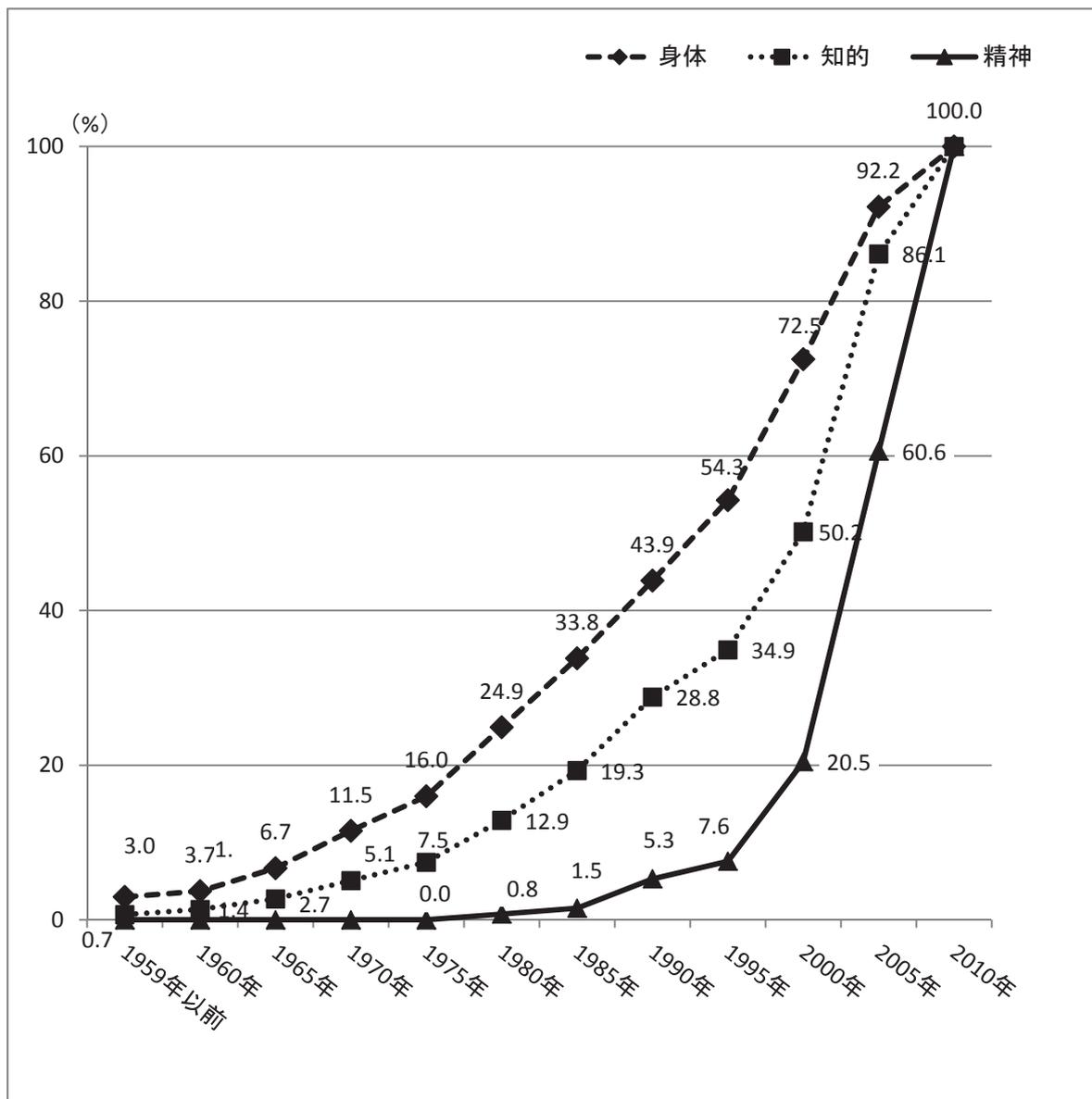


図2-2-6 障害別の雇用開始年の割合（積み上げ）

（身体 n=269、知的 n=295、精神 n=132）

第3節 就労支援機関・施設の利用状況

1 支援機関の利用頻度

事業所に対して障害者の採用、雇用管理、職場適応、キャリアアップなどに際して、企業外の支援機関等を利用したことがあるのか質問したところ、「時々利用している」が32.1%で最も多く、次いで「よく利用している」が26.3%、「利用したことがない」が21.7%、「まれに利用している」が20.0%の順であり、各区分での大きな差がないことから、障害者の雇用を積極的に行っている企業であっても、支援機関・施設の利用頻度はまちまちであることが分かった（図2-3-1）。

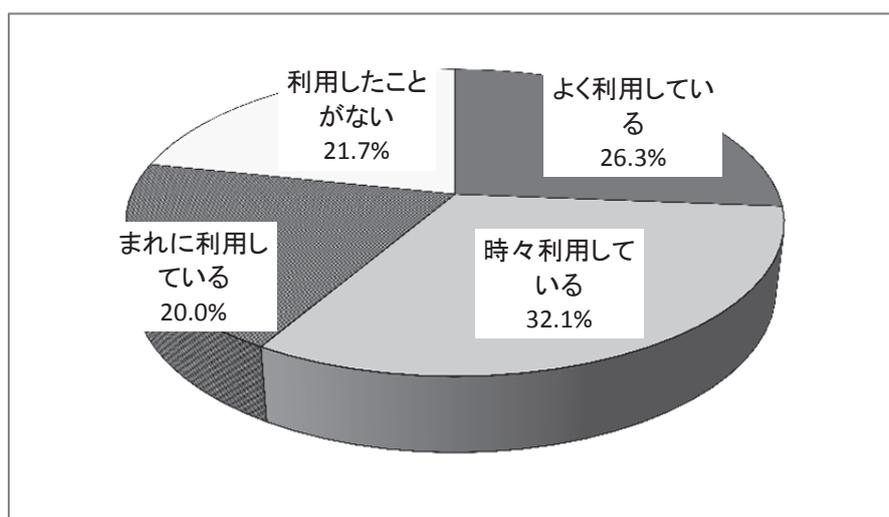


図2-3-1 支援機関の利用状況 (n=411)

(1) 支援機関の利用頻度と雇用する障害者の障害種類との関係

支援機関の利用頻度と事業所で雇用する障害者の障害種類との関係を示したものが図2-3-2である。

支援機関・施設を「よく利用している」事業所では、身体障害者、知的障害者及び精神障害者を雇用している事業所の割合が38.6%で最も高く、「時々利用している」又は「まれに利用している」事業所では身体障害者・知的障害者のみを雇用している事業所の割合が最も高く、それぞれ33.9%と38.0%であった。支援機関・施設を「利用したことがない」事業所では、身体障害者のみを雇用している事業所の割合が最も高かった（35.2%）。

身体障害者、知的障害者及び精神障害者を雇用している事業所について支援機関・施設の利用頻度を見ると、「よく利用している」が38.6%、「時々利用している」が28.3%、「まれに利用している」が17.7%、「利用したことがない」が6.8%と、利用頻度が高い群ほどその割合も高くなっており、3種類の障害者すべてを雇用する事業所にとって支援機関・施設の必要性が高いことが考えられる。

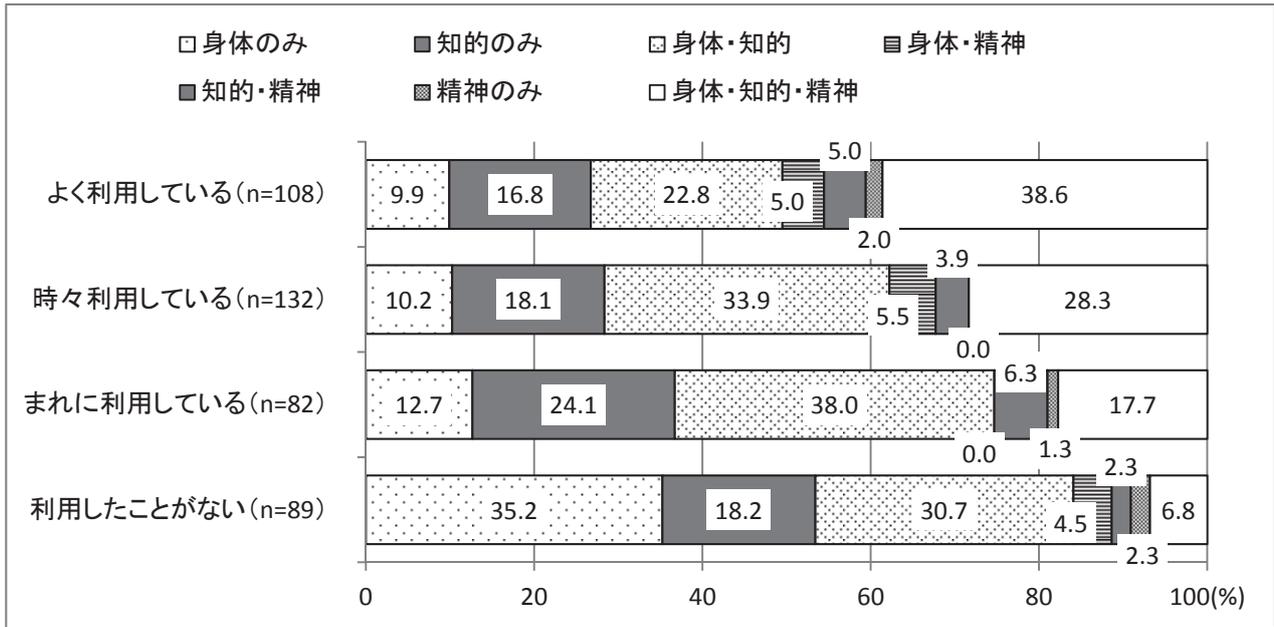


図 2-3-2 支援機関の利用頻度と雇用する障害種類の関係 (n=411)

また、身体障害者を1人でも雇用しているグループ、すなわち、①身体障害者のみ、②身体障害者及び知的障害者のみ、③身体障害者及び精神障害者のみ、④身体障害者、知的障害者及び精神障害者の4区分の事業所を合計したものを1グループとして、同様に知的障害者、精神障害者を雇用するグループも作成し、それぞれのグループごとに支援機関・施設の利用頻度を見たものが図2-3-3である。

精神障害者を1人でも雇用している事業所のグループでは、「よく利用している」が38.3%と他のグループの場合を10ポイント以上上回り、「時々利用している」と合わせてもその傾向には変化がないことが分かる。

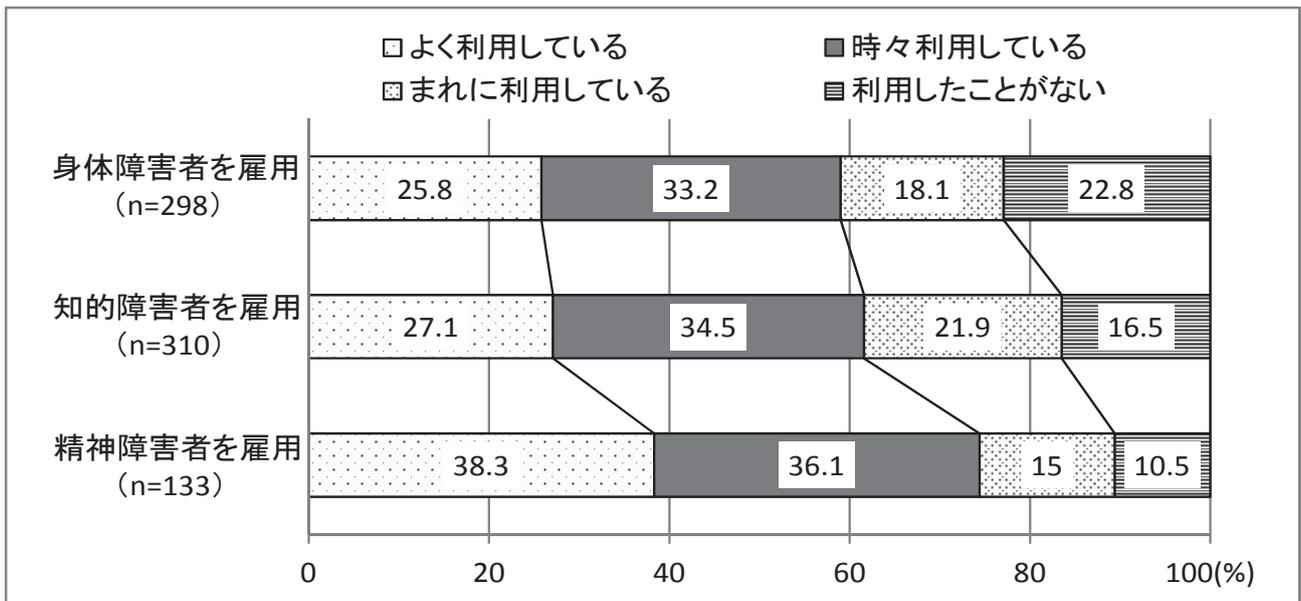


図 2-3-3 グループごとに見た支援機関の利用頻度と雇用する障害種類の関係 (n=411)

(2) 支援機関の利用頻度と企業の規模との関係

支援機関の利用頻度と企業の規模との関係を示したものが図2-3-4である。

支援機関・施設の利用頻度で見た場合、従業員数1,000人以上の規模の企業ではその43.3%が支援機関・施設を「よく利用している」と答えている。以下、50～99人規模で30.0%、49人以下の規模で28.8%、200～299人規模で25.5%の順になっている。また、従業員数1,000人以上の規模の企業を除くと、支援機関・施設を「時々利用する」という企業の割合が全規模を通じて多くなっている。

1,000人以上規模の企業では、「よく利用している」と「時々利用している」という回答を合わせると全体78.3%を占めており、企業規模が大きくなると、様々な障害を持つ雇用者がおり、その雇用管理上での課題が質量ともに多く発生するため、結果的に支援機関・施設をよく利用することになると推測される。

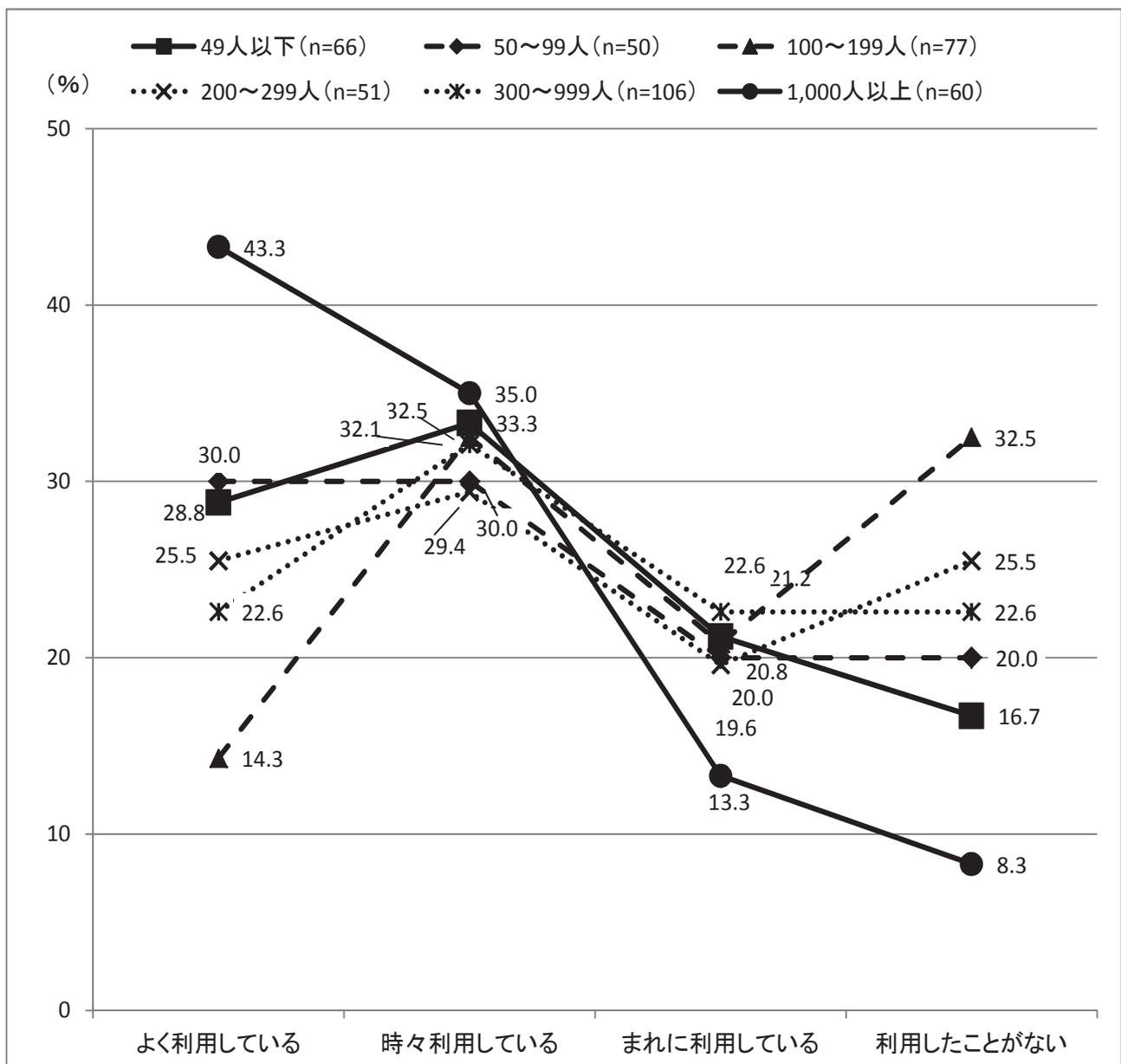


図2-3-4 支援機関の利用頻度と企業の規模の関係 (n=410)

2 支援機関の利用状況

各支援機関・施設を利用したことがある割合を高い順に示したのが図2-3-5である。

障害者雇用を積極的に行っている事業所を意図的に調査対象としたこともあり、全体の81.1%がハローワークを利用した経験があった。次いで、就業センターが60.1%、特別支援学校が57.2%、地域センターが48.1%、就労移行支援事業者が24.8%の順になっている。

各支援機関・施設の役割や機能は一律でないことから、これらの割合の大小の解釈については慎重を要するが、ハローワークは、障害者の職業紹介の場面だけにとどまらず、福祉分野の支援機関・施設との接点が少ない事業所が障害者雇用を検討する場合に最初に訪れる窓口的な存在となっている実態があることから、特にその利用割合が高くなっているものと理解できる。また、地域センターは原則として各都道府県に1つであり、ハローワークや就業センターとは設置の密度が異なることに留意する必要がある。

また、選択肢として提示した支援機関・施設のうち、ハローワーク、就業センター及び特別支援学校に関しては、「よく利用している」と「時々利用している」の事業所グループとの間で差がほとんど見られず、障害者の雇用を積極的に行っている事業所にとって、地域内でまんべんなく窓口的な機能を果たしていると考えられる。

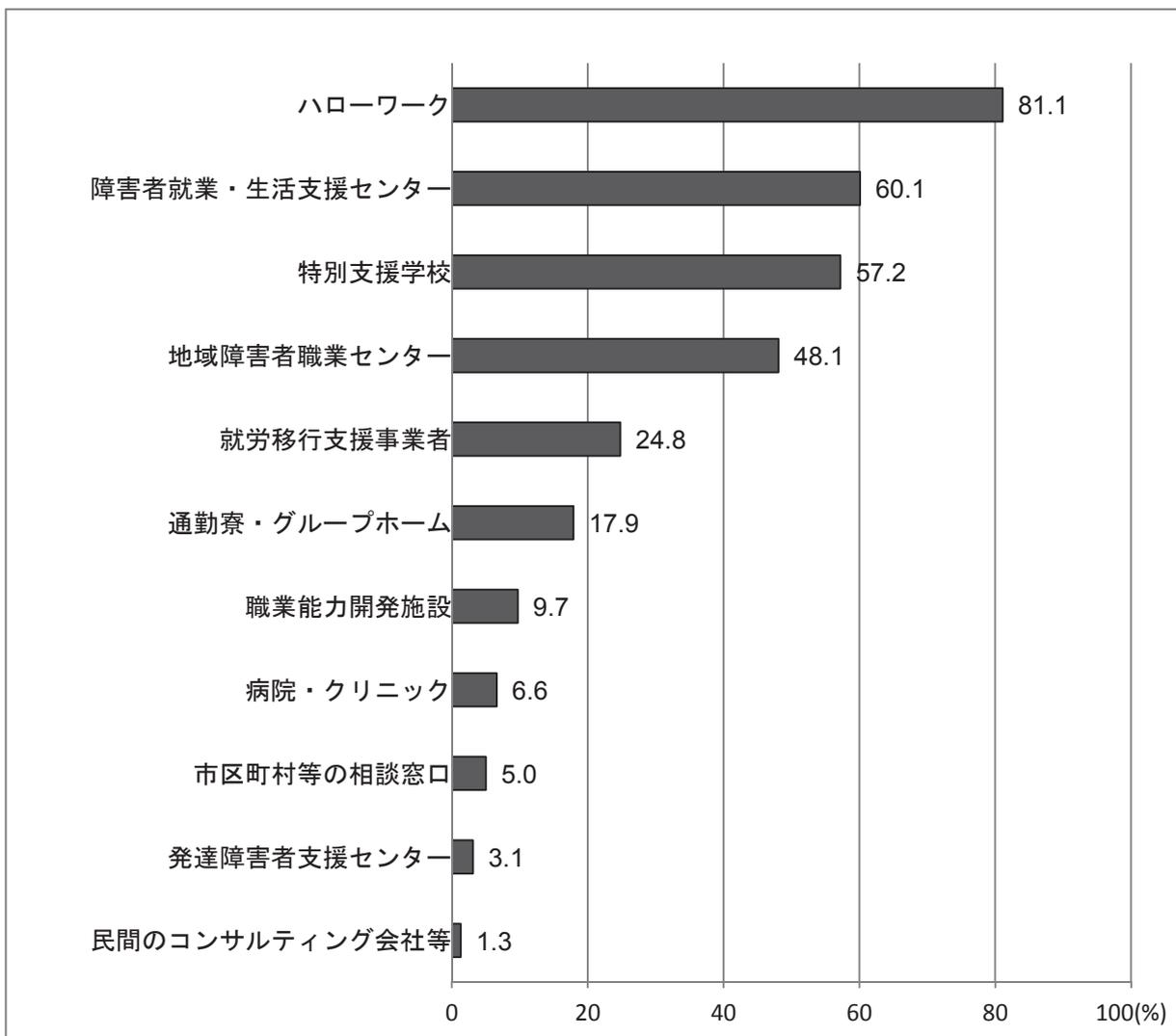


図2-3-5 支援機関・施設の利用割合 (n=318)

(1) 障害者の雇用の時期と支援機関との関係

採用当初で最も利用されているのはハローワークで、79.6%の事業所が利用している。続いて、障害者の卒業時の支援を行う特別支援学校が 56.6%、就業センターが 56.3%、地域センターが 44.3%の順になっている。また、職場定着後の課題改善等を図る場合は、就業センターが 47.2%で最も利用されており、次いで地域センターが 34.3%、特別支援学校が 33.6%、ハローワークが 30.8%の順になっている。

また、採用当初と定着後でその利用に差がある機関・施設が存在している。採用当初が定着後を大きく上回るのはハローワーク及び特別支援学校であった。これらの機関・施設は、障害者の職業紹介や助成金申請等を行う、卒業生の就職を斡旋するという企業への入り口（送り出し）の業務が中心になっていることによるものと解釈できる。逆に若干ながら、採用当初より定着後に利用されている機関・施設は、「通勤寮・グループホーム」、「病院・クリニック」が挙げられる。これらの機関・施設は職業生活を維持していくための生活面や、健康面でのサポートや支援のために利用されている状況にあると考えられる。

このように障害者の雇用を積極的に行っている事業所では、課題の状況や必要な対応や支援を考慮して、支援機関・施設を選択して相談・依頼をしていることが分かる（図2-3-6）。

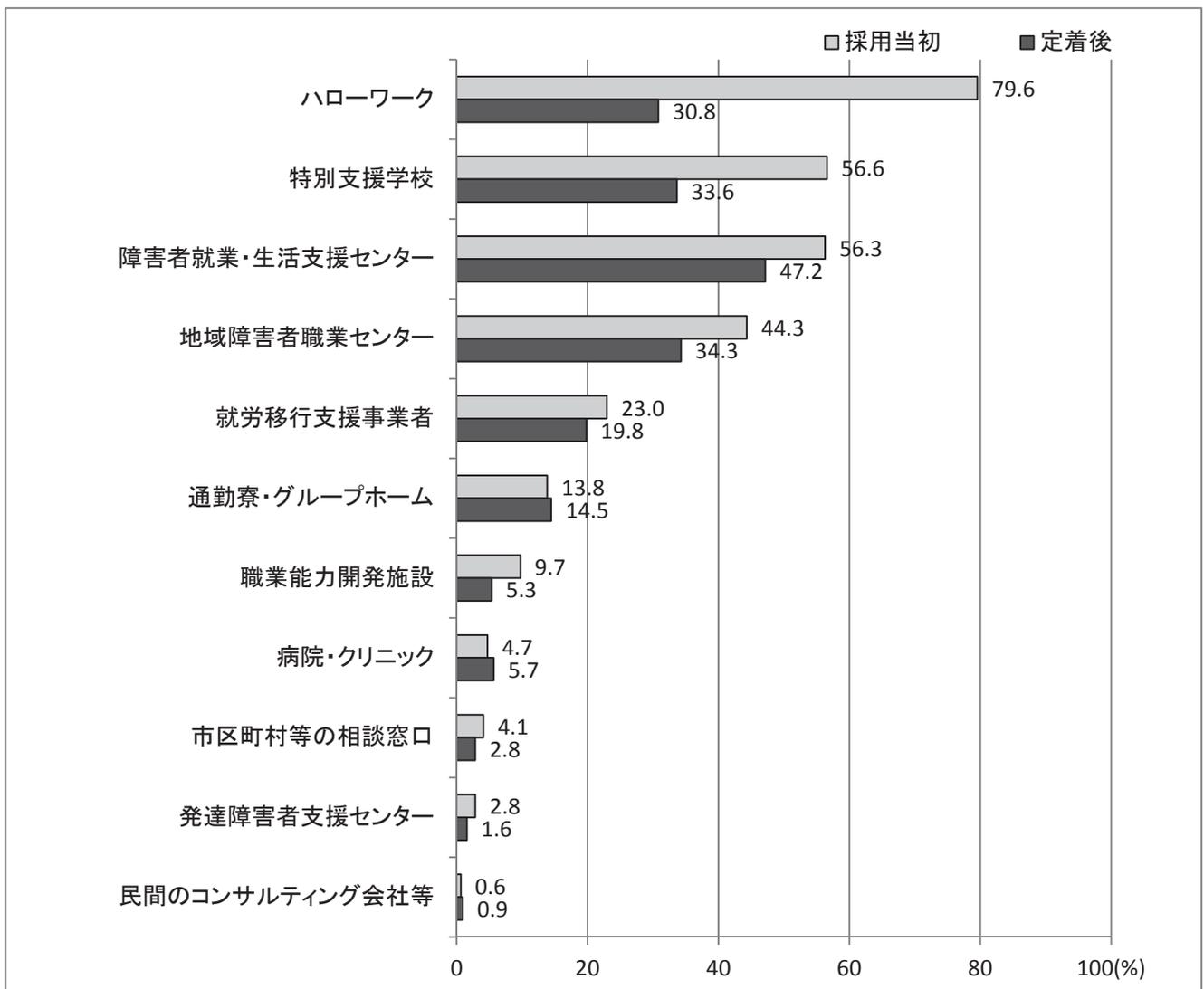


図2-3-6 支援機関の利用状況 (n=318)

(2) 支援機関の利用頻度と支援機関の関係

支援機関・施設を「よく利用している」、「時々利用している」又は「まれに利用している」と回答した事業所グループごとに、利用率の高い5つの支援機関・施設それぞれの利用割合をレーダーチャートとしてまとめたものが、図2-3-7である。

「まれに利用している」事業所グループの利用率が支援機関・施設の種類を問わず低調であることはある程度理解できるが、「よく利用している」と「時々利用している」の事業所グループでは、地域センターと就労移行支援事業所の利用率に大きな差があることが注目される。これらの差違は、地域特性等により、地域センターまでの交通利便性や、近隣の就労移行支援事業所の就労支援への取り組みの姿勢などが影響しているものと思われる。

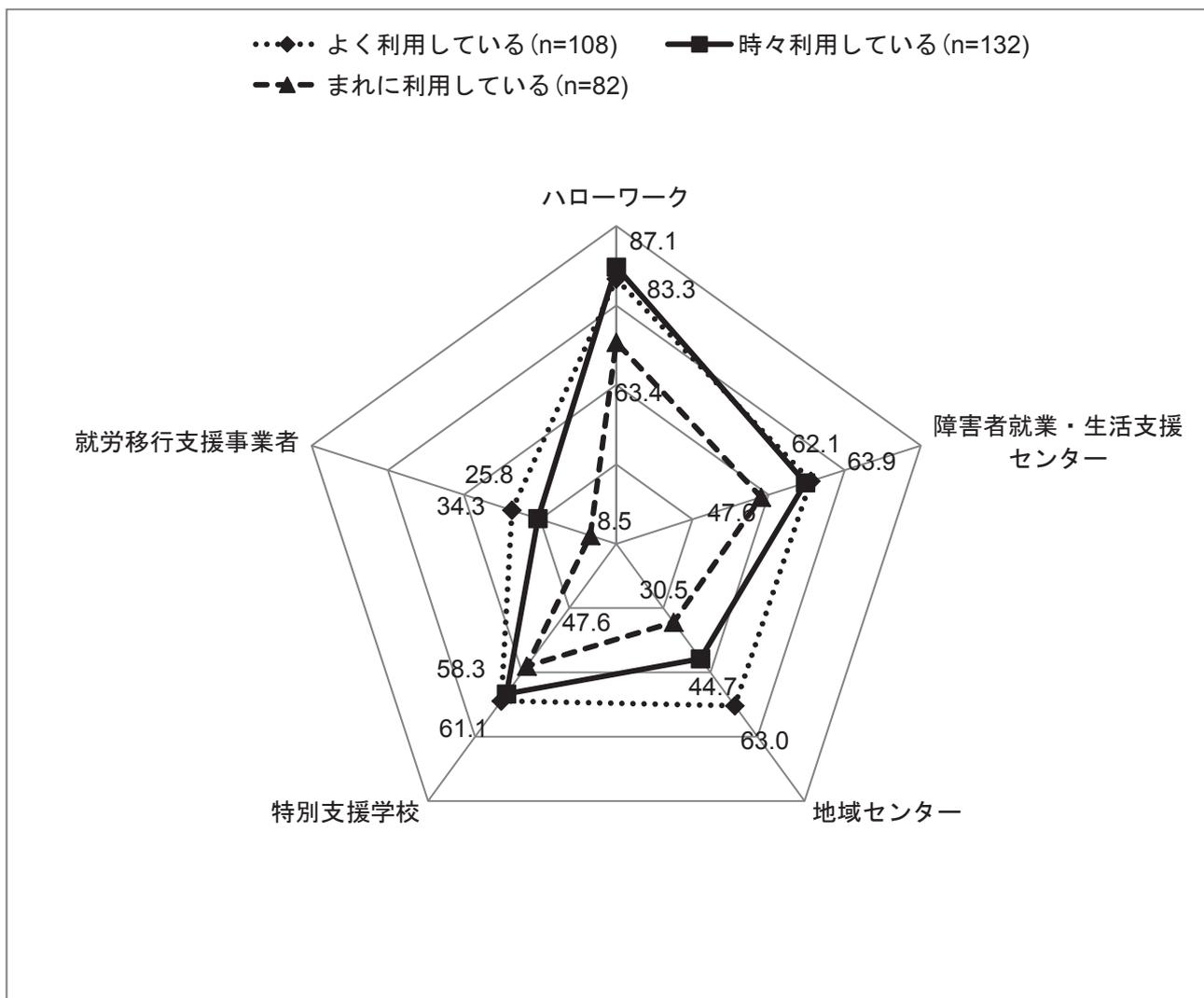


図2-3-7 支援機関の利用頻度と支援機関の利用状況(%)

(3) 障害種類別に見た支援機関の利用状況（採用から職場定着までの時期）

障害種別に、採用から職場定着までの時期に利用した支援機関・施設について回答を求めた結果が図2-3-8である。

「ハローワーク」がすべての障害種で非常に高い利用率となっている一方で、「就業センター」「地域センター」及び「就労移行支援事業者」は知的障害者と精神障害者の場合に顕著に高い利用率を示している。また、「特別支援学校」「通勤寮・グループホーム」は知的障害者の場合に、「病院・クリニック」は精神障害者の場合に他の障害種類と比べて利用率が高く、これらは、各支援機関・施設の主な対象者である障害種類が何であるかが反映された結果であると言える。

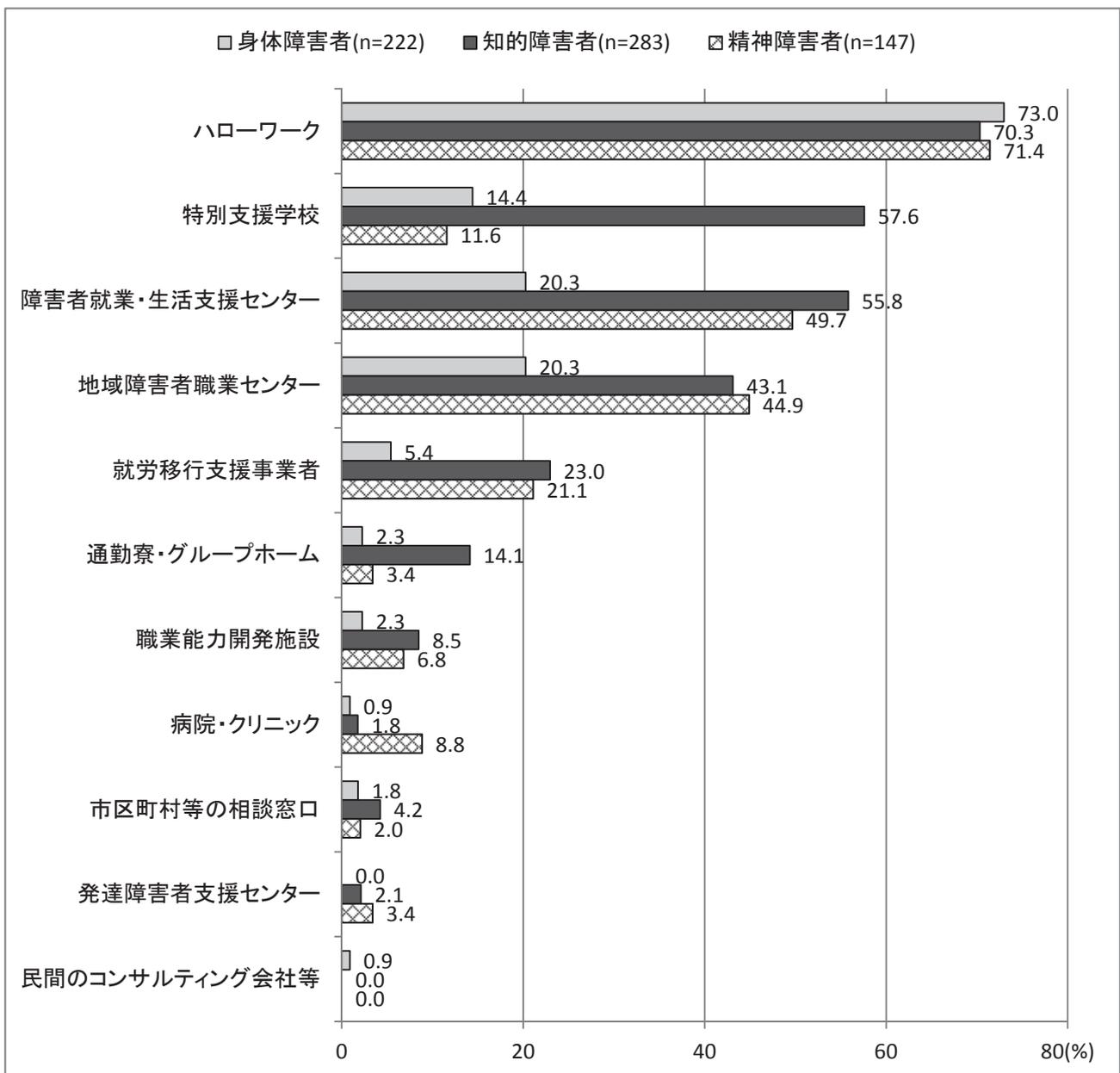


図2-3-8 障害種類別に見た支援機関の利用状況（採用から職場定着までの時期）

(4) 障害種類別に見た支援機関の利用状況（職場定着後の時期）

障害種別に、障害者の職場定着後の時期に利用した支援機関・施設について回答を求めた結果が図2-3-9である。

「ハローワーク」は、採用から職場適応までの時期と比較すると、3障害とも利用率は40ポイント以上低くなっており、障害者の職業紹介業務を中心とした業務特性であることが結果に表れている。

「就業センター」「地域センター」及び「就労移行支援事業者」は、採用から職場定着までの時期と同様に、知的障害者及び精神障害者の場合に身体障害者と比べて利用率が高い傾向が窺え、このことは、主な対象者の障害種如何だけでなく、身体障害者については、事業所側にも職場定着後の課題改善についてノウハウの蓄積があり、通常の雇用管理の範囲で対応できているという事情も背景にあるのではないかとと思われる。また、「地域センター」は、就業支援を主に行っている支援機関・施設の中では唯一、精神障害者での利用率が最大となっている点も注目に値する。

なお、「就業センター」と「地域センター」については、知的障害者及び精神障害者の場合に利用率が高いものの、その利用率はいずれも採用から職場適応までの時期のそれを下回っており、現状では、職場定着後の時期の利用は相対的に少ないと言える。

「特別支援学校」及び「通勤寮・グループホーム」は主な対象者である知的障害者の場合に、「病院・クリニック」でも主な対象者である精神障害者の場合に利用した割合が他の障害と比べて高く、この状況は採用から職場適応までの時期と同様であった。そのうち「特別支援学校」については、採用から職場適応までの時期と比べて23ポイントと顕著に利用率が低下しているが、これは、学校が卒業生の就職後の支援を行うことに自ずと限界があることを示しており、事業所側もたとえば10年以上も前に卒業した生徒については学校に依頼しづらいという事情があるものと理解される。

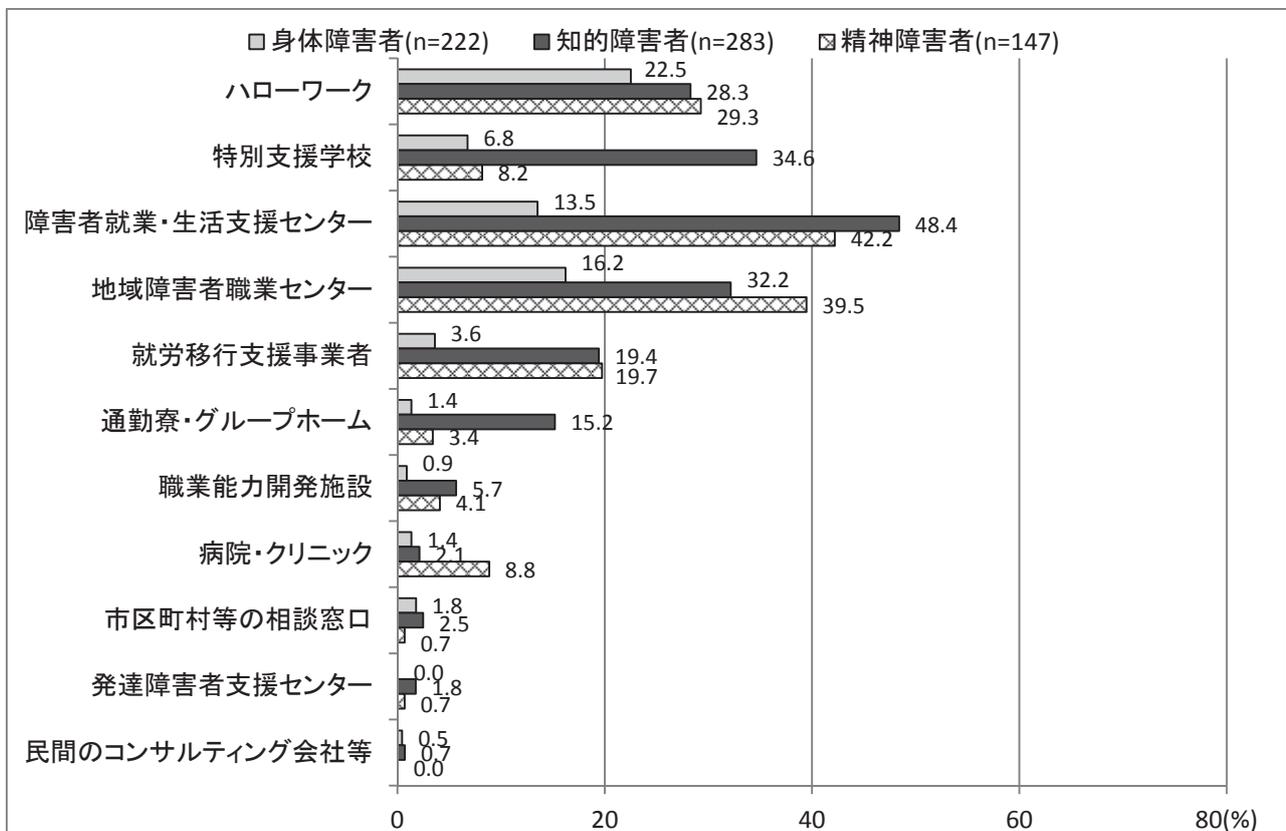


図2-3-9 障害種類別に見た支援機関の利用状況（職場定着後の時期）

3 支援機関を利用する理由

支援機関・施設を利用している理由を質問したところ、「採用や職場適応に適切な支援をしてくれるため」が84.6%、「障害や個人の特性について専門的な知識があり、アドバイスがもらえるため」が73.4%と、他の項目に20ポイント以上の大差をつけて多くの事業所から回答された。支援的的確さや専門的知識の有用性が重視されていることが示されている。続いて、「迅速に支援を開始してくれるため」(52.4%)、「障害者本人と信頼関係があるため」(51.7%)、「中立的な立場で対応をしてくれるため」(48.3%)、「家族との連絡体制があり、周辺情報を持っているため」(45.8%)などが約半数の事業所から回答されており、重要な要素であることが分かる(図2-3-10)。

なお、自由記述によるその他の回答として「支援後に就労した障害者の定着率が高いため」、「当法人内に就業センター等があるため」などが挙げられた。

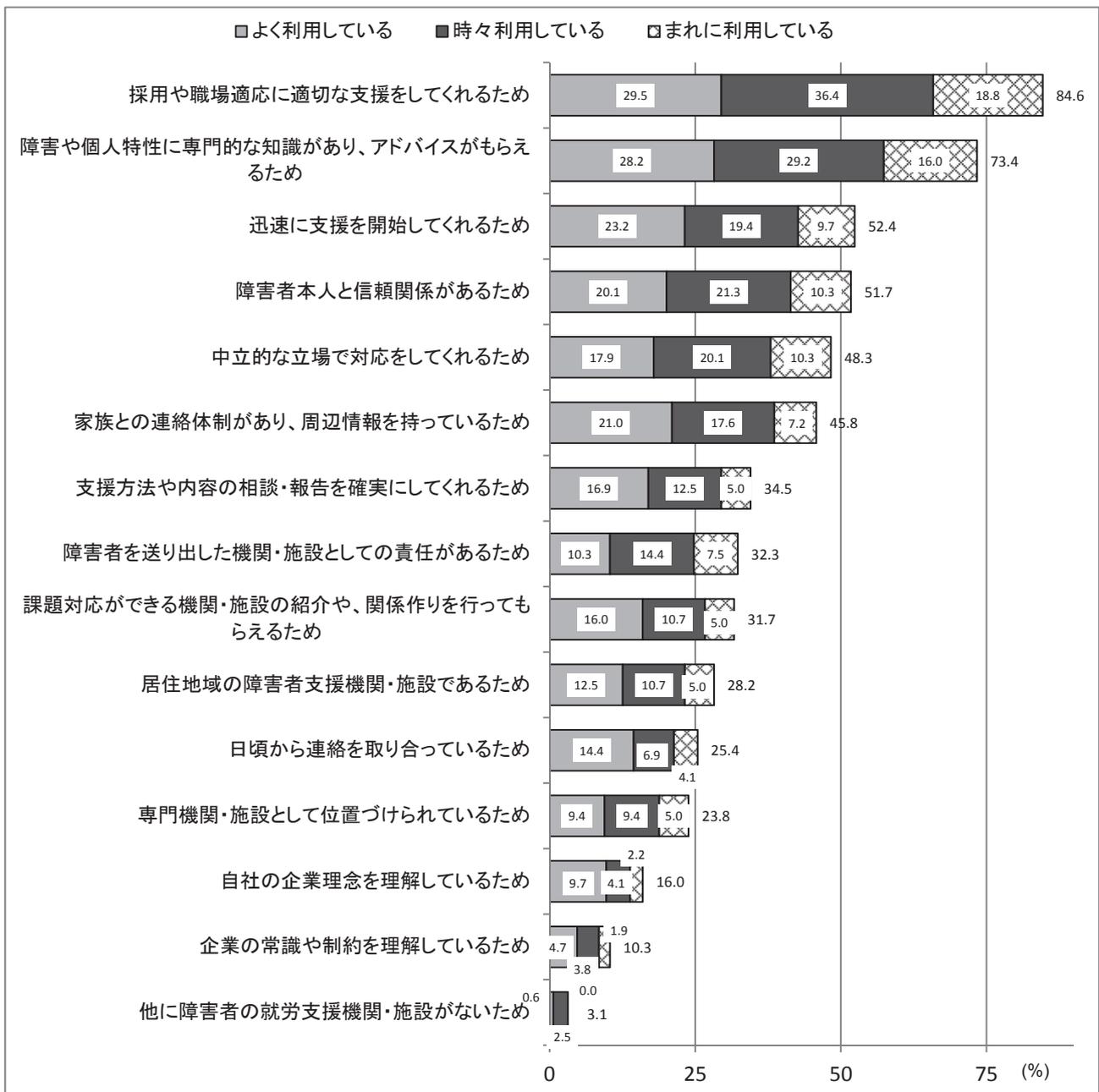


図2-3-10 利用頻度からみた支援機関を利用する理由 (n=319)

(1) 雇用する障害者数と支援機関を利用する理由の関係

雇用障害者数を障害者職業生活相談員の選任義務が生じる5人以上を基準に1人～4人、5人～10人、11人以上の3つに区分し、支援機関の利用理由との関係を見たものが図2-3-11である。

ほぼ全ての項目で、雇用障害者数が多い群ほど高い回答割合となっており、障害者の雇用人数の増加にともなって雇用管理上の課題も増え、支援機関・施設を利用する必要性も高まる可能性が考えられる。

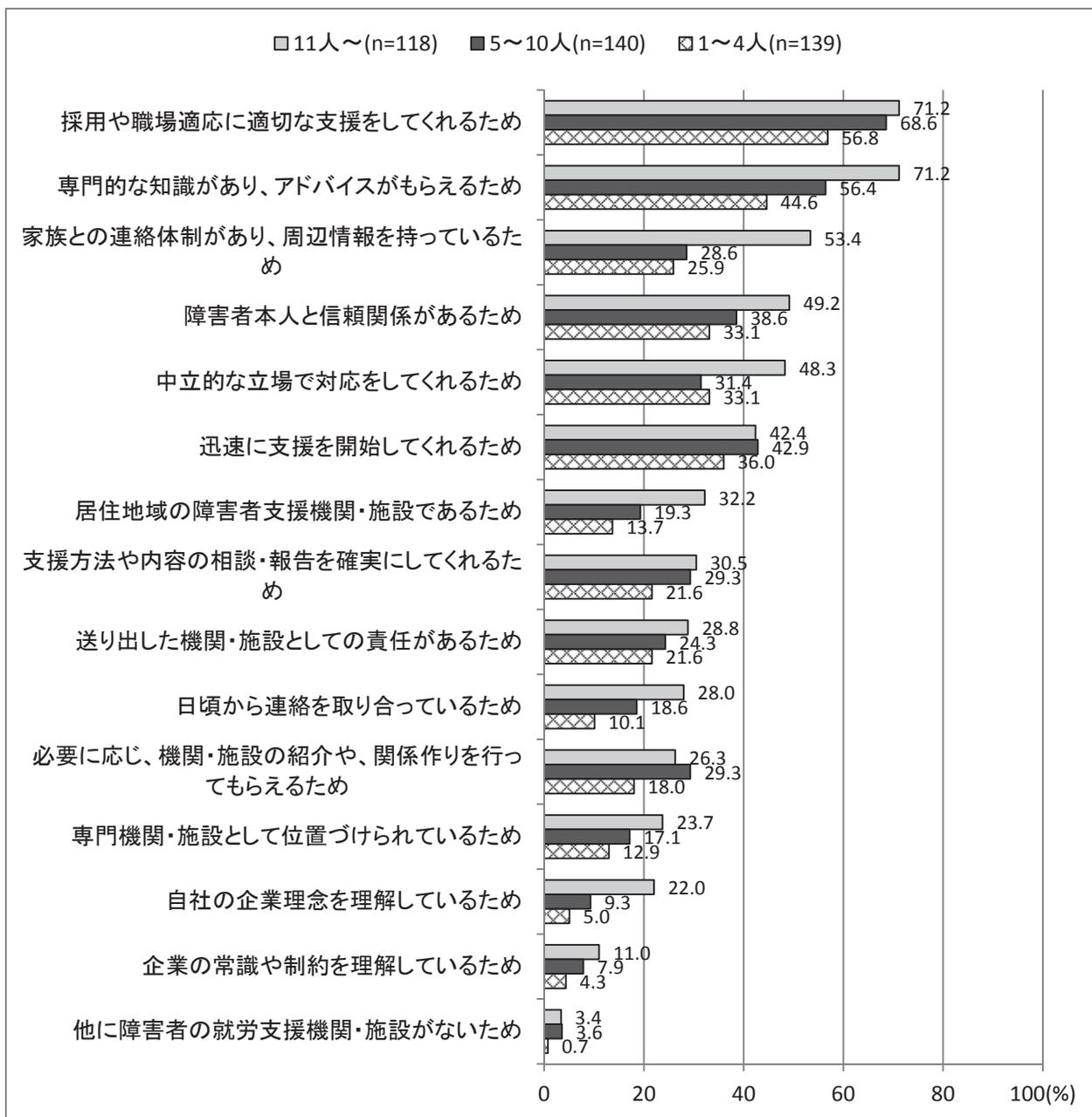


図2-3-11 雇用障害者数と支援機関を利用する理由

4 相談・支援依頼の内容

支援機関・施設を利用した際の相談・支援に関する依頼の内容を、採用から職場定着までの時期と職場定着後の時期に分けて質問をした結果が図2-3-12である。

採用から職場定着までの時期では、「採用に関すること（雇用形態、処遇条件、選考方法、職場実習、求人の手順、求職者の推薦）」が最多（84.6%）であるのは当然として、次いで「障害の理解（障害特性と職業上の課題に関する助言、研修）」（66.7%）、「勤務態度（職場のルール・マナーの習得・再教育、勤務態度の改善、労働意欲の喚起）」（48.4%）、「作業の遂行（指示の出し方、作業理解、作業能率の口上のための改善・工夫）」（42.1%）などの依頼が多くなっていた。

職場定着後の時期では、「健康・医療・生活管理（服薬、医療機関との調整、生活リズムの是正、金銭、余暇、異性関係、家族との連絡・調整）」（44.0%）が最も多く、次いで「勤務態度」（42.5%）、「障害の理解」（37.1%）、「作業の遂行」（33.3%）などとなっている。雇用後の時間的な経過により相談・支援内容に違いがみられる反面、「勤務態度」、「健康・医療・生活管理」など、あまり変化が生じずに一貫して依頼されている項目があることも分かる。

自由記述によるその他の回答としては、「支援機器（音声ソフト）購入」、「企業側、他労働者のフォロー」、「知的障害者同士のいじめの問題」、「3カ月ごとに面接の実施（三者面接）」、「ストレス軽減への助言」などが挙げられた。

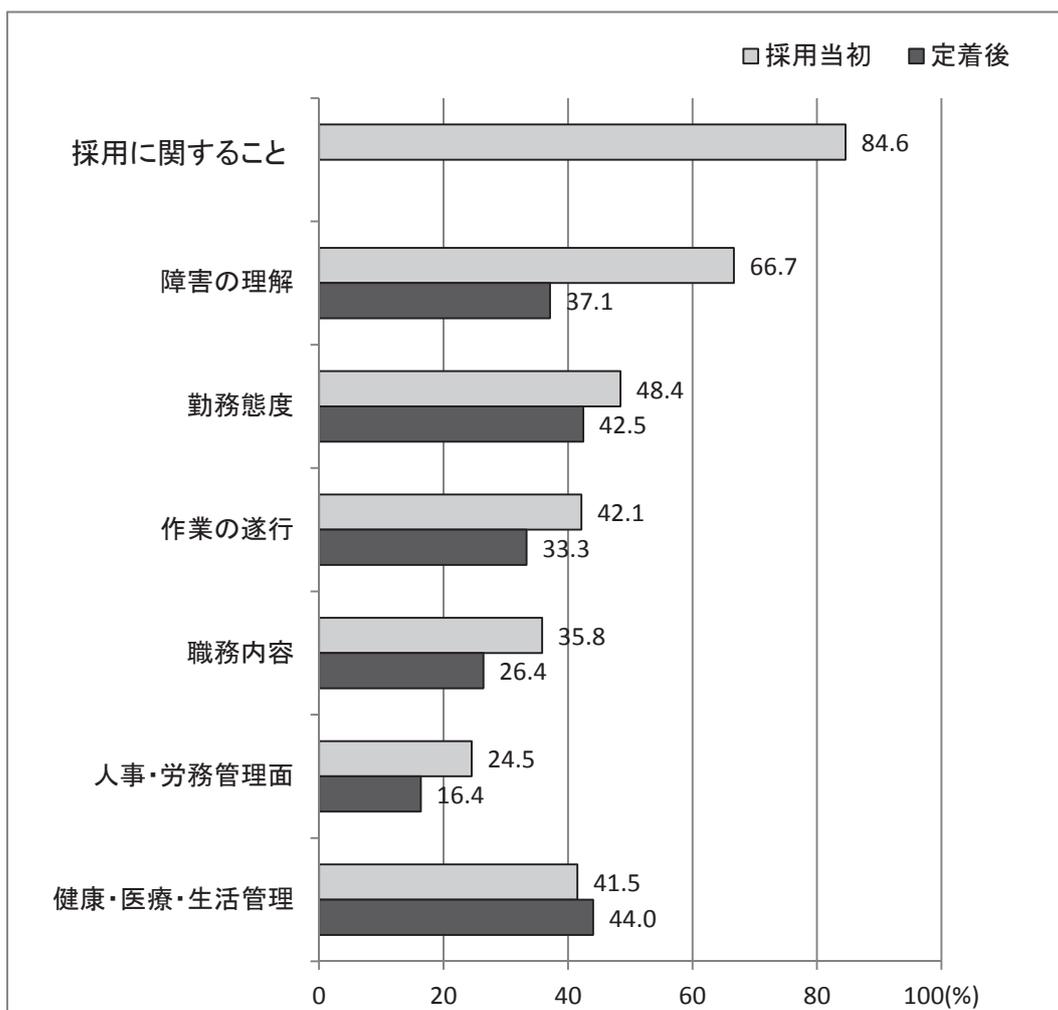


図2-3-12 相談・支援依頼の内容 (n=318)

(1) 相談・支援依頼の内容と障害の種類との関係（採用から職場定着までの時期）

採用から職場定着までの時期で相談・支援を依頼する内容と障害種類との関係を示したのが図2-3-13である。「採用に関すること」は全ての障害種類において80%強と高い割合で回答されており、障害種類の間で差が見られない。なお、このように高い回答割合には、ハローワークを通じた募集活動に必ず付随する各種相談の件数が大きく影響している可能性があり、障害者雇用を積極的に行っている事業所では、採用に関するノウハウや方法はある程度確立しているとも考えられる。

そのため「採用に関すること」以外の次位項目として、身体障害者及び知的障害者での「障害の理解」「勤務態度」、精神障害者での「障害の理解」「作業の遂行」「健康・医療・生活管理」に注目する必要がある。なお、身体障害者に関しては、ほぼ全ての項目について他の障害に比べて顕著に少ないため、その採用から職場定着までの時期には、事業所内に蓄積されたノウハウや通常の雇用管理の範囲で対応できている状況があると考えられる。

知的障害者と精神障害者の比較では、知的障害者では「勤務態度」「人事労務管理面」が、精神障害者では「障害の理解」と「健康・医療・生活管理」に関する依頼が高くなっており、両障害の職場定着までの時期の雇用管理上のポイントの違いを明確に示していると考えられる。

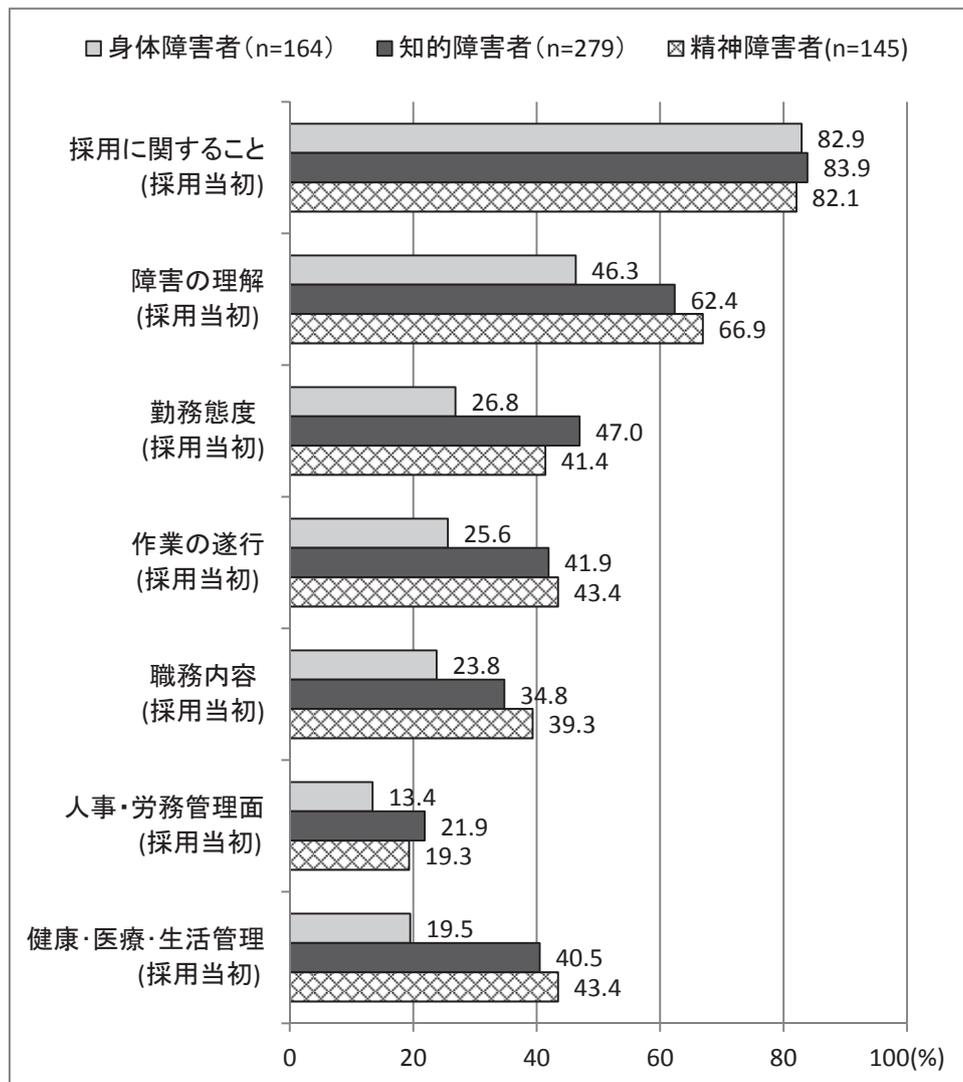


図2-3-13 障害別相談・支援の内容（採用から職場定着までの時期）

(2) 相談・支援依頼の内容と障害の種類との関係（職場定着後の時期）

職場定着後の時期で相談・支援を依頼する内容と障害種類との関係を示したのが図2-3-14である。

採用から職場定着までの時期と同様に、身体障害者に関する相談・支援依頼は他の障害に比べて顕著に少なく、障害者の雇用を積極的に行っている事業所においては、職場定着後の時期においても身体障害者への対応は大きな支障がなく行われていると考えられる。

また、知的障害者と精神障害者を比較して見ると、両障害とも「健康・医療・生活管理」に関する依頼が高く、職業生活を維持するために、知的障害者では生活管理や健康面、精神障害者では医療面での相談・支援依頼が多いと想定される。次いで知的障害者では「障害の理解」が、精神障害者では「勤務態度」に関する依頼が多い状況であり、これらはいずれも、職場不適応課題の改善や、安定した職務遂行のために必要不可欠な相談・支援依頼であると考えられる。

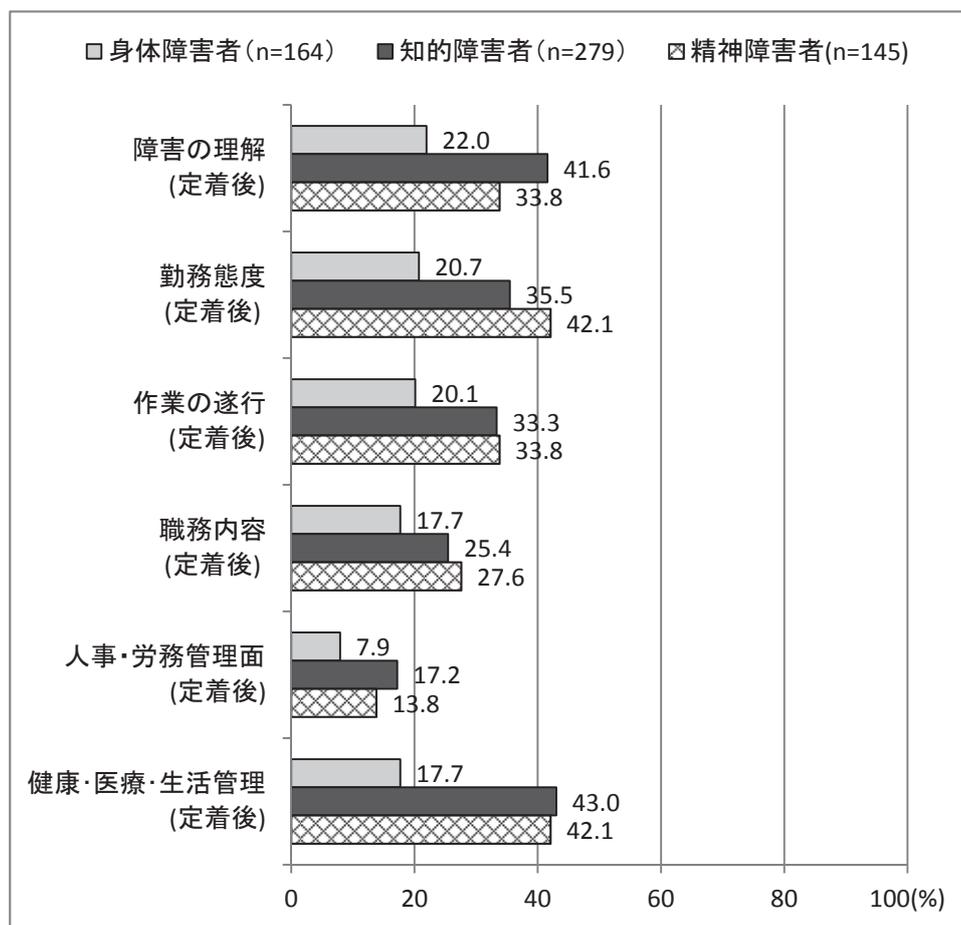


図2-3-14 障害別相談・支援の内容（職場定着後の時期）

(3) 支援機関の利用頻度と相談・支援の内容の関係

次に支援機関の利用頻度と相談・支援の依頼内容の関係を見たのが図2-3-15である。

「よく利用している」と回答した事業所は、多くの課題への対応等が必要となっていることから、全ての相談・支援の依頼内容の項目において利用頻度が高いのは当然と考えられる。

支援機関を「よく利用している」事業所と比べて、「時々利用している」事業所、「まれに利用している」事業所で依頼する割合に差が大きいのは「健康・医療・生活管理」と「障害の理解」であった。「よく利用している」事業所では、雇用する障害者数が多く、3障害を幅広く雇用していることが多いことから、精神障害者や発達障害者、また、様々な疾病名がある身体障害者等の障害の理解や生活管理等について相談・支援依頼をしていることが分かる。

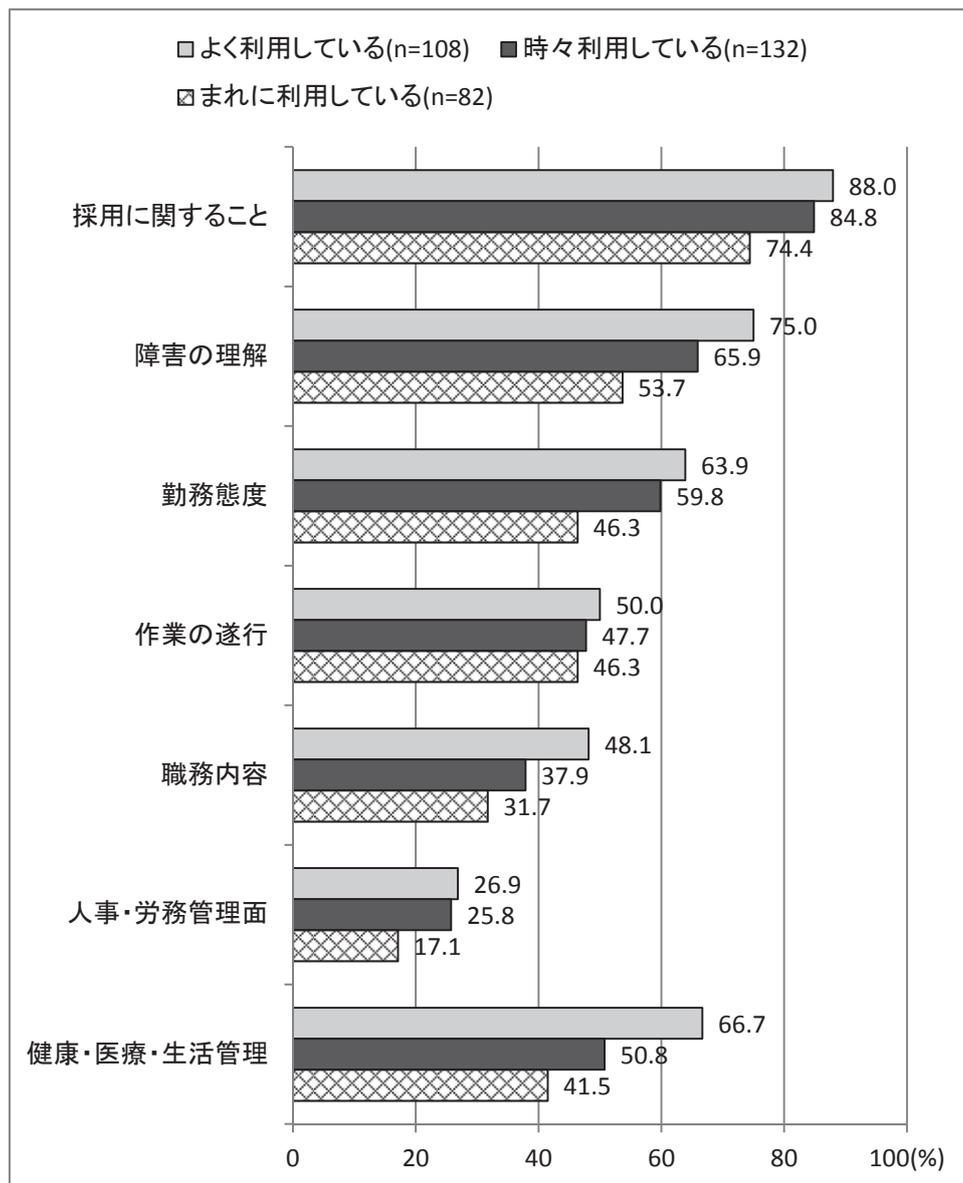


図2-3-15 支援機関の利用頻度と相談・支援の内容

(4) 雇用障害者数と相談・支援の内容との関係

3の(1)と同様に、雇用する障害者数を障害者職業生活相談員の選任義務が生じる5人以上を基準に1人～4人、5人～10人、11人以上の3つに区分し、相談・支援の依頼内容との関係を見たものが図2-3-16である。

雇用障害者数11人以上の事業所は、「職務内容」以外の全ての項目で他の群よりも回答割合が高く、障害者の雇用人数の増加にともなって依頼内容にも幅が出てくることが窺える。そのような中で「職務内容」については、雇用障害者数5人～10人の事業所の方が高い回答割合を示していることが興味深い。雇用障害者数が10人を超えるあたりが、現在ある職務に合わせるのか、あるいは新たな障害者に向けた職務を作るのかといった、障害者と仕事の関係性を整理するときの分岐点になるのかもしれない。

また、「健康・医療・生活管理」については、11人以上障害者を雇用している事業所は62.7%、5人～10人を雇用している事業所は36.4%、1人～4人を雇用している事業所は28.8%とそれぞれの差が非常に大きい。今回の調査対象の事業所では最大で雇用障害者を201人雇用しており、知的障害者の平均雇用人数が10.8人という状況であるため、雇用障害者人数が増えると「健康・医療・生活管理」に関する相談・支援依頼が増えるという当然の結果とも考えられる。

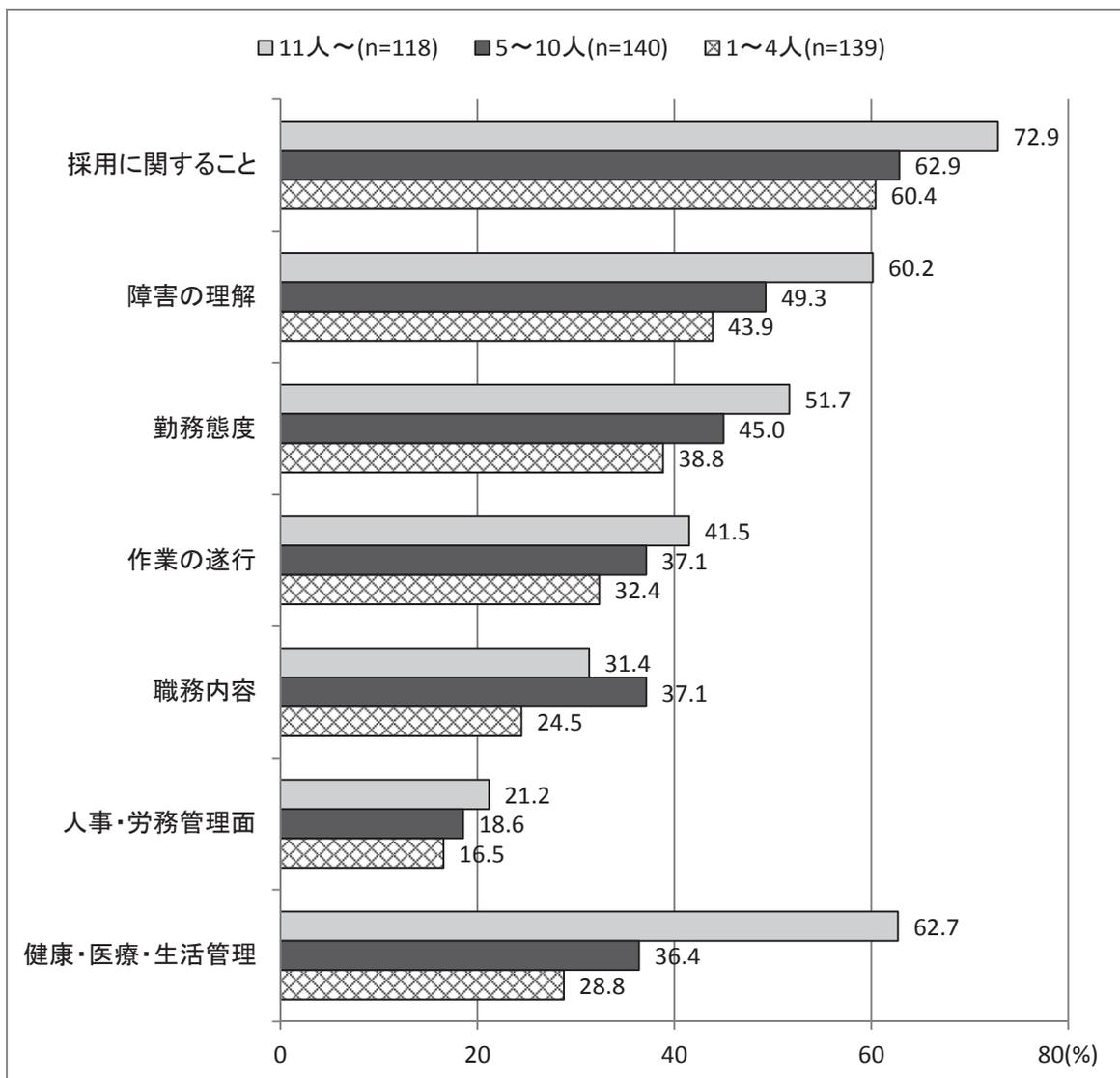


図2-3-16 雇用障害者数と相談・支援の内容

第4節 障害者の雇用管理の状況

1 障害者の雇用管理における現状の課題と5年後に予想される課題

(1) 現状と5年後における最も重要な課題

障害者の雇用時期（段階）を障害ごとに「採用から職場定着の時期」と「職場定着後の時期」に分け、最も重要な課題であると思われる項目について、現状と5年後の予想それぞれ1つずつに○の記入を求めたところ、現在では「知的障害者の採用当初」が33.5%で最も高く、次いで「知的障害者の定着後」が22.5%になっており、知的障害者に関する雇用管理上の課題が最も重要であると事業所は考えている。ただし、この結果は、回答を得た事業所で最も雇用されているのが知的障害者である（平均10.8人。身体障害者は8.7人、精神障害者は4.0人）ため、このような結果となったとも解釈できるため、注意が必要である。

また、5年後では「知的障害者の定着後」が最も高い（24.6%）が、「精神障害者の採用当初」（23.8%）も近い割合であり、今後、雇用情勢の変化が予想される精神障害者を意識した回答になっていると推測される。

また、現状より5年後の方が重要な課題があると回答した割合が高い項目は、「知的障害者の定着後」、「精神障害者の採用当初」及び「精神障害者の定着後」で、知的障害者及び精神障害者は5年後に定着後の課題が多く存在すると事業所は予測している（図2-4-1）。

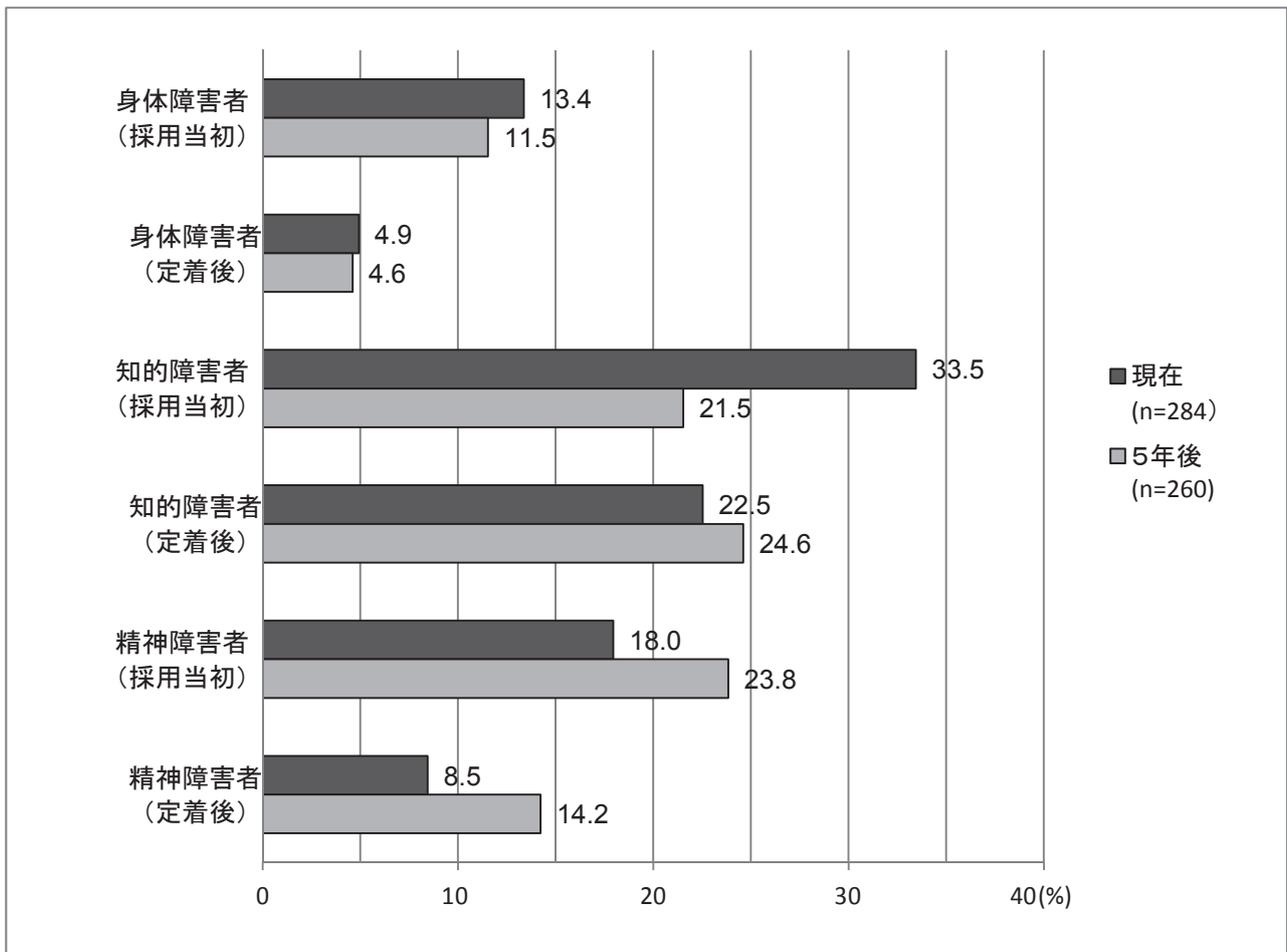


図2-4-1 最も重要な雇用管理上で課題があるもの

(2) 現状と5年後における課題

(1)と同様に障害者の雇用時期（段階）を障害ごとに「採用から職場定着の時期」と「職場定着後の時期」に分け、現状と5年後で課題があると思われる項目の全てに○の記入（複数回答）を求めたところ、現在では「知的障害者の採用当初」が最も高く（53.3%）、5年後では「知的障害者の定着後」が最も高かった（49.0%）。この結果は、最も重要な雇用管理上の課題を1つ選択する(1)の回答と同じ傾向であり、これ以外の結果もほぼ同様の傾向を示している。

傾向として異なるのは、「身体障害者の定着後」に関してで、(1)では現状で課題があるとするものが若干上回っているが、下図では5年後で課題があるとするものが上回っている。これは、択一回答では選ばれなかった項目が複数回答では選択されているという結果であり、身体障害者の定着後の課題についても事業所は意識をしていると捉えることができる。

また、今後、雇用情勢の変化が予想される精神障害者については、障害者を積極的に雇用している事業所では、精神障害者は現状、5年後ともに身体障害者の各雇用時期（段階）での課題を上回っている状況にあった（図2-4-2）。

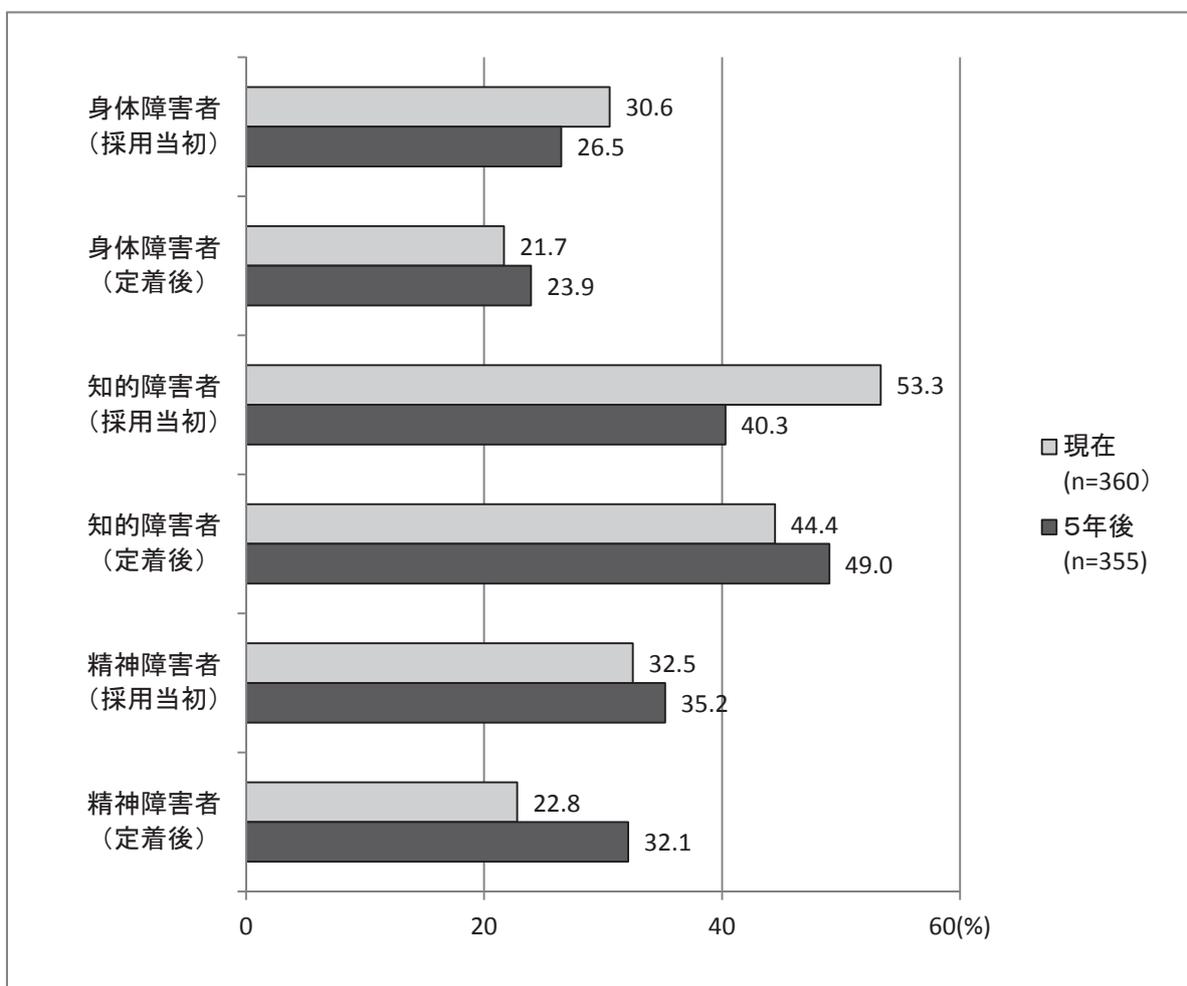


図2-4-2 雇用管理上で課題があるもの

2 障害者の雇用管理で重視していること

障害者の雇用管理で重視している具体的な項目について質問した結果をまとめたものが、図2-4-3である。

最も重視していることは「職場のルールやマナーの習得のための支援」で85.0%、次いで「作業能率等の向上のための指導や工夫」(71.3%)、「職場の人間関係を円滑にするためのコミュニケーション支援」(62.1%)、「職場での対人トラブルの調整や職場での悩み相談」(60.8%)の順であり、それ以外の項目は50%を下回っていた。全体として、職場ルールや作業の習得、職場内での円滑な人間関係の構築、対人トラブルの調整などが重視されていることから、仕事や職場への適応という基礎的な部分での管理が重視されていると考えられる。

前述1の通り、現状では知的障害者への対応が雇用管理上の課題として多く挙げられていることから、この具体的な項目についても知的障害者を意識した回答が多いと考えられ、特に、「職場のルールやマナーの習得のための支援」の割合の高さは、社会的な経験が不足しがちな知的障害者を想定して回答された結果であると思われる。

上記以外の項目としては、「作業量・質などの職務遂行状況のフィードバック」(48.1%)、「安定した勤務を維持するための家族への協力依頼」(48.1%)、「労災事故を回避するための通勤指導や環境調整」(41.1%)などの割合が比較的高く、これらは、仕事や職場への適応という基礎的な項目の次のステップとして、個別に発生した事案の中で経験として重視されるようになっていくと推測される。

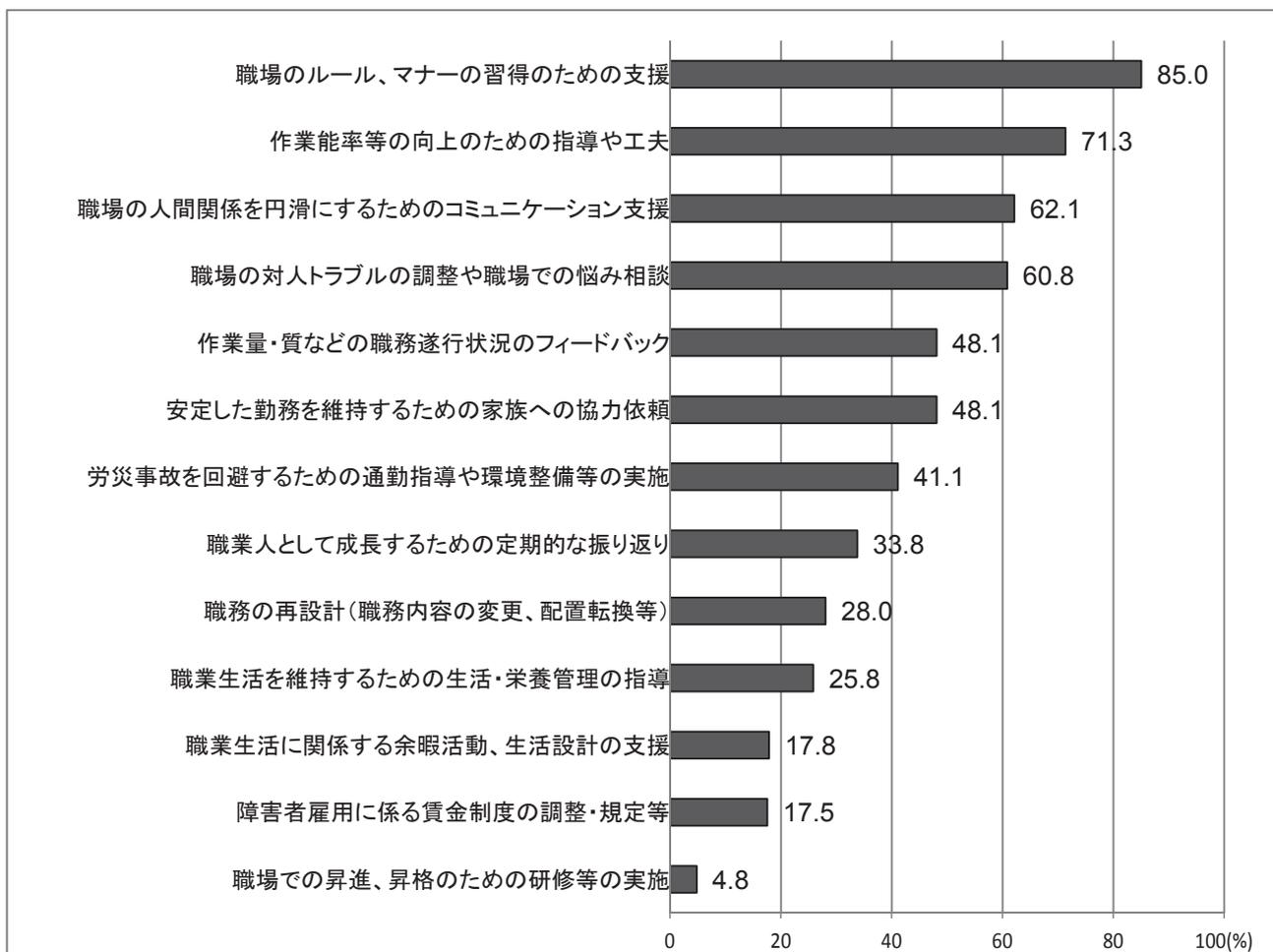


図2-4-3 障害者の雇用管理で重視している事項 (n=314)

3 障害者の雇用管理で重視していることの実施主体

障害者の雇用管理で重視している具体的な項目について、事業所と支援機関・施設のどちらが中心となって取り組んでいるかを把握した結果が図2-4-4である。

この結果では、服務規律や作業効率、安全面など職場全体の管理運営に密接に関わる項目では8割以上の事業所が「事業所が中心」と回答しており、支援機関・施設が中心となるべきだと回答した企業は1割にも満たない。その一方で、本人の成長や対人トラブル調整、安定した勤務など障害者の属人的な要素が濃い項目では「事業所が中心」と回答する事業所は概ね6割以下に留まり、支援機関・施設が中心となるべき又はどちらともいえないという回答が3～4割に達しており、支援機関・施設に頼ろうとする傾向が強い。同僚や上司といった職場の当事者ではなく、外部の者が対応した方がよい内容もあるため一概にその是非は論じられないが、複数の項目で「どちらともいえない」が2割に達しているところに、障害者の雇用管理にどのように取り組むべきか事業所が悩んでいる様子が窺える。

また、余暇活動や生活設計、生活・栄養管理の指導については、支援機関・施設が中心となって取り組むものだという事業所の意識が明確に示されている。

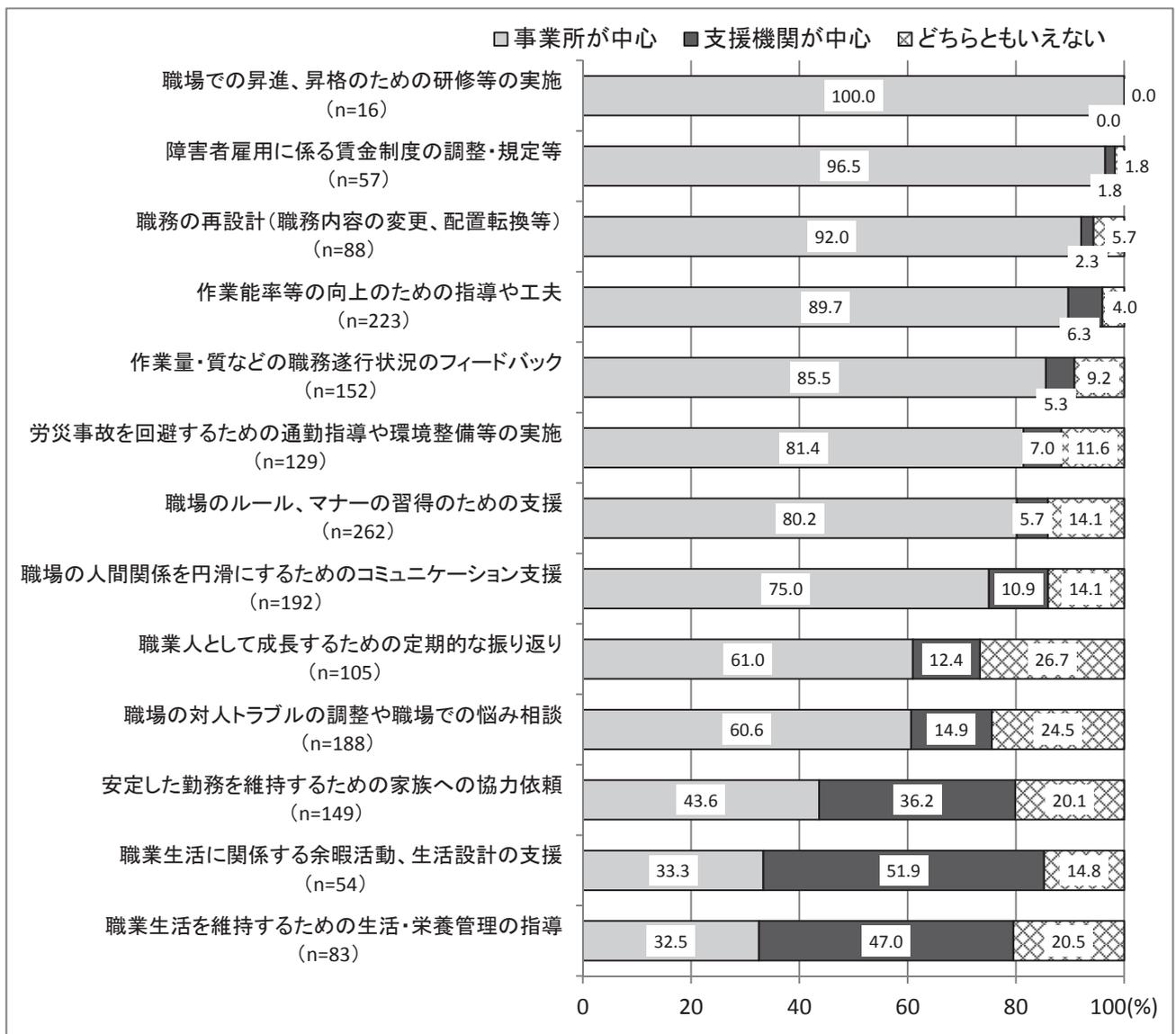


図2-4-4 障害者雇用管理に関する取組の実施主体

4 支援機関の活用に関する情報の入手方法

障害者雇用を積極的に行っている事業所が、支援機関等の活用方法に関する情報をどこで入手しているかについて、結果をとりまとめたのが図2-4-5である。

「(その方法による入手を)よくしている」という回答が最も多かったものは「普段から支援を受けている特定の支援機関・施設からの助言」であり、「時々している」との合計で77.4%の事業所から回答された。次いで「ハローワーク等が行う雇用セミナーへの参加」、「職業生活相談員、ジョブコーチの研修への参加」、「採用面接に同行した機関・施設からの助言」が、「よくしている」と「時々している」の合計で6割以上の回答割合となっている。なお、選択項目の中にはセミナー、研修、協議会など年間を通じて頻繁に機会があるとは限らないものが含まれており、「よくしている」の割合が低いことのみを以て重要度が低いと論じることはできない。一方で、「普段から支援を受けている特定の支援機関・施設からの助言」について「よくしている」が30.4%回答されたということは、少なくともそれだけの事業所が普段から支援機関・施設との接触を保っていることを意味しており興味深い。また、受身でなく関係機関等が集まる自主的な会合によく参加している事業所が12.7%あり、熱心な情報収集や関係作りを行っている事業所が少なからずあることが示されている。

自由記述によるその他の回答として、特別支援学校のセミナーや就業体験受入れの機会、県立職業能力開発センターとの連携などが挙げられた。

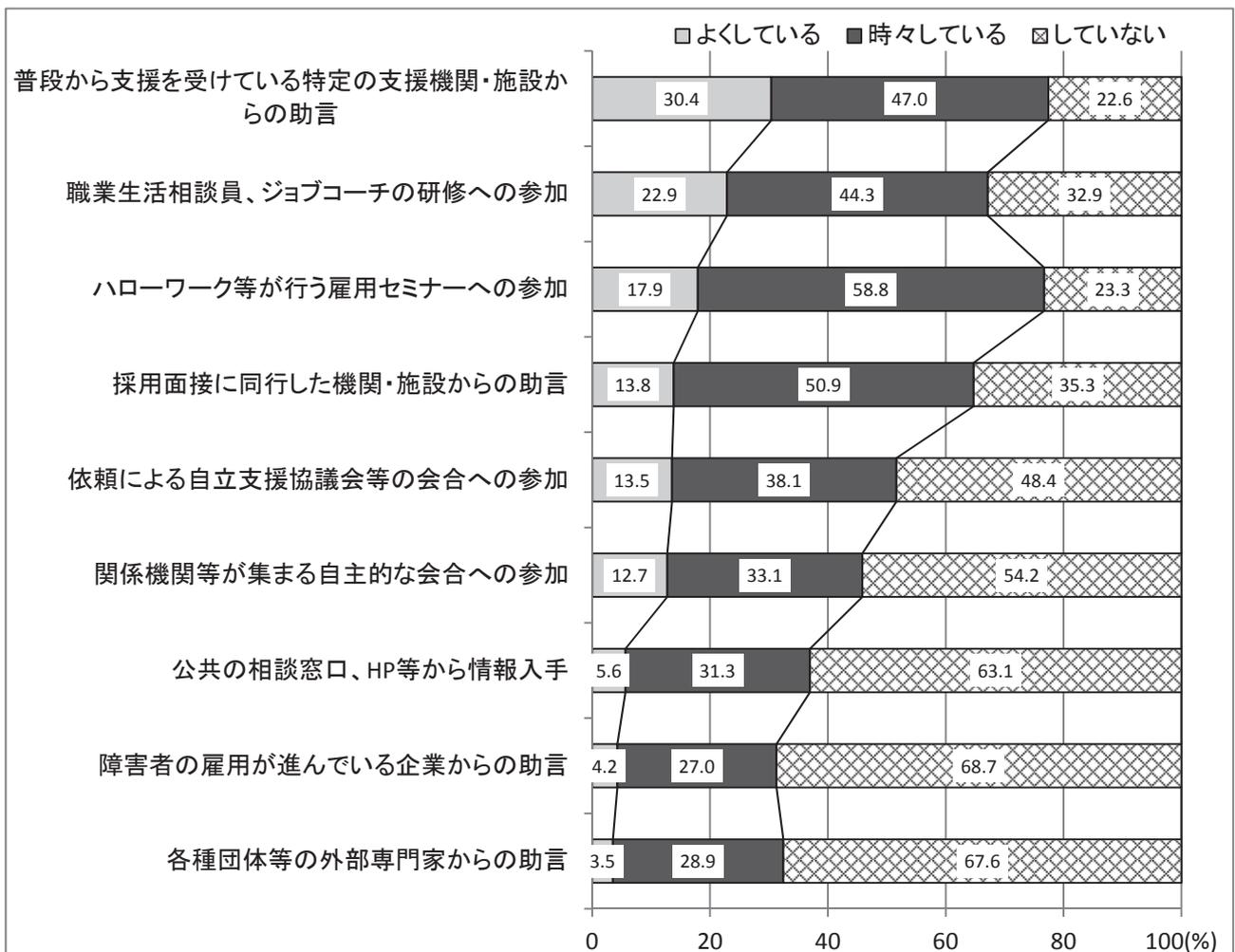


図2-4-5 支援機関・施設に関する情報入手の方法 (n=322)

5 支援機関に望むこと

(1) 全体的な傾向

障害者雇用を積極的に行っている事業所が支援機関・施設に望むことを、回答が多い順に並べたものが図2-4-6である。

全体の半数近くから挙げられたものは、「採用時の職場ルールの習得、安全指導、対人関係等の本人支援を行って欲しい」(46.0%)と「不適応行動、就労意欲や作業能率の低下など雇用継続の課題への支援を行って欲しい」(45.5%)であり、導入段階と不適応課題発生時に集中した支援を望んでいることが分かった。これらは、主に知的障害者の雇用管理をイメージしているが、精神障害者の雇用管理も意識している回答であると考えられる。

また、回答割合が30%以上ある要望では、「職務内容や必要となる知識・技術を把握し、適性のある障害者の推薦」(33.0%)、「対応が可能な障害の明確化」(32.2%)、「障害者の採用計画や採用までのプロセスを支援して欲しい」(31.6%)、「相談をしたら速く的確なアドバイスや情報提供が欲しい」(30.9%)など、主に障害者の採用に係る知識や技術に関する支援を求めていることが特徴で、障害の特性や個性に幅がある知的障害者、発達障害者、精神障害者の雇用までの対応について、支援機関・施設に種々の要望があることが分かる。

支援機関・施設に関するスタンス、制度に関する要望では、上記の「相談をしたら速く的確なアドバイスや情報提供が欲しい」(30.9%)、「企業からの相談や支援の依頼に対して、一元的に対応してもらえ相談・支援機関・施設が欲しい」(29.0%)、「課題解決等で様々な分野の支援機関が協力して対応できるようにして欲しい」(24.7%)、「ジョブコーチなどの人的な支援がもっと幅広い場面で利用できるようにして欲しい」(23.7%)など、目前で起きている不適応課題等の早期解決を図るために、支援機関・施設が検討、対応すべき事項が含まれていると考えられる。

要望事項が多岐にわたるため、以下のこの項では、支援機関・施設への要望を、「きめ細かな支援」、「機能の充実・明確化」及び「その他の要望」の3つに分け、それぞれの要望が特に地域センターや就業センターに望まれているものなのかを加味して分析を行っていくこととする。

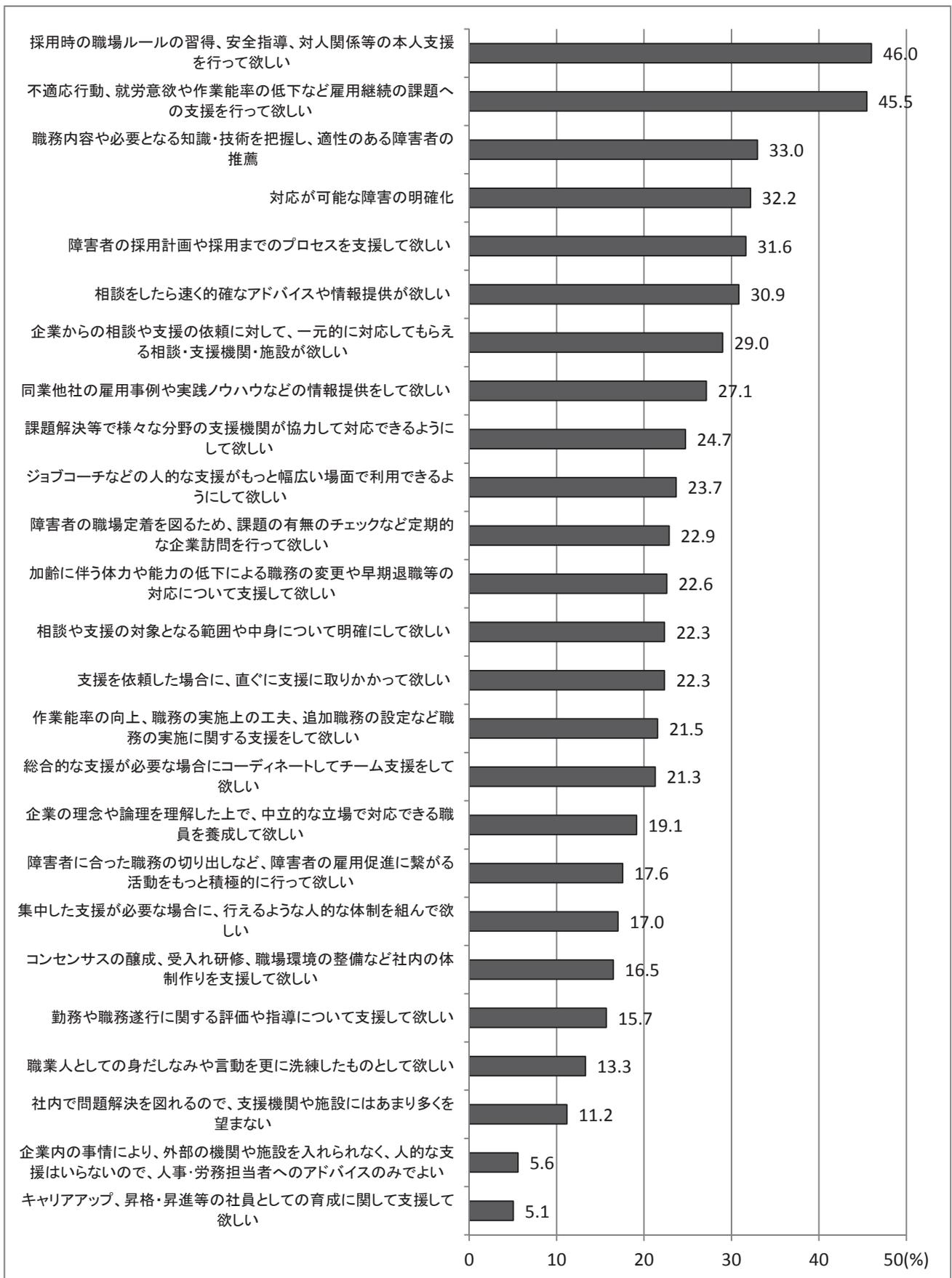


図 2-4-6 支援機関・施設に要求したいこと（全体）（n=376）

(2) 支援機関に望む「きめ細かな支援」

「きめ細かな支援」に関する項目で、最も多く挙げられたのは「採用時の職場ルールの習得、安全指導、対人関係等の本人支援」(46.0%)で、同項目について、就業センターに対しては40.1%、地域センターに対しては35.8%の要望があった。また、次に多かったのは「不適応行動、就労意欲や作業能率の低下など雇用継続の課題への支援」(45.5%)で、同項目について、就業センターに対しては44.4%、地域センターに対しては33.1%の要望があった。3番目に多いのは「障害者の採用計画や採用までのプロセスを支援して欲しい」(31.6%)で、同項目について、就業センターに対しては15.5%、地域センターに対しては24.5%の要望で、上位の2項目と要望する割合が逆転している。

全体にこの「きめ細かな支援」に関する要望で、就業センターと地域センターへの指向性の差異を見ると、就業センターには障害者への直接的な支援を求め、地域センターには雇用・労務管理でのアドバイスを求めているようであり、障害者を積極的に雇用している事業所では、就業センターと地域センターの利用に関して目的に応じた使い分けをしていると推測される。

支援機関・施設全般への要望の割合と比べて、「不適応行動、就労意欲や作業能率の低下など雇用継続の課題への支援」は就業センターへの要望の割合が、また、「作業能率の向上、職務の実施上の工夫、追加職務の設定など職務の実施に関する支援」は地域センターへの要望の割合が同等又は上回る状態にあることが下図から分かる。これらの要望はそれぞれの機関・施設に直接的に要求されている事項であり、適切な対応が必要であろう(図2-4-7)。

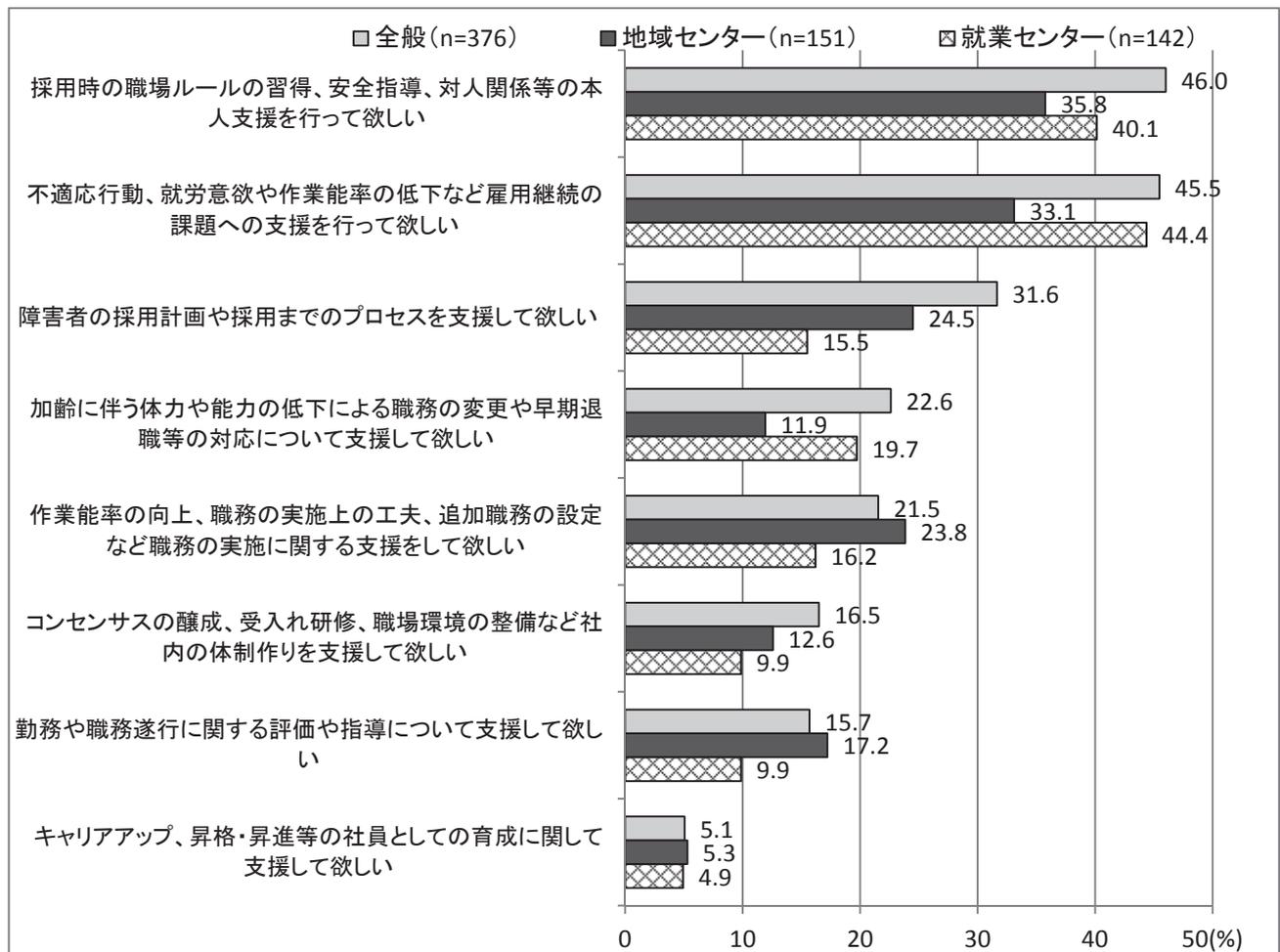


図2-4-7 支援機関・施設への要望と特に望む機関・施設(きめ細かな支援)

(3) 支援機関に望む「機能の充実・明確化」

「機能の充実・明確化」に関する項目で、最も多かったのは「対応可能な障害の種類・程度の明確化」(32.2%)であり、次いで、「企業からの相談や支援の依頼に対して、一元的に対応してもらえる相談・支援機関・施設が欲しい」(29.0%)、「課題解決で様々な分野の支援機関が協力して対応できるようにして欲しい」(24.7%)の順であり、いざ相談や支援を依頼した時に対応が万全となるような体制や制度になっていて欲しい、という実務的な考え方に基づく要望が多いと考えられる。

また、就業センターと地域センターへの要望を比べてみると、直接的な支援に関係するものを除くと全体に地域センターへの要望割合の方が上回っていることが多く、都道府県単位である施設として位置付けや機能を明確化するとともに、中核的な役割を果たすべきといった事業所側の考え方が背景には存在する可能性がある。

なお、全般的な支援機関・施設への要望の割合と比べて、就業センターや地域センターへの要望の割合が顕著に低いものとして、「対応可能な障害の種類・程度の明確化」、「企業からの相談や支援の依頼に対して、一元的に対応してもらえる相談・支援機関・施設が欲しい」、「課題解決で様々な分野の支援機関が協力して対応できるようにして欲しい」などがあり、これらは、就業センターや地域センターにおいては一定水準の評価が得られており、他の支援機関・施設での改善が求められている事項と解釈することができよう(図2-4-8)。

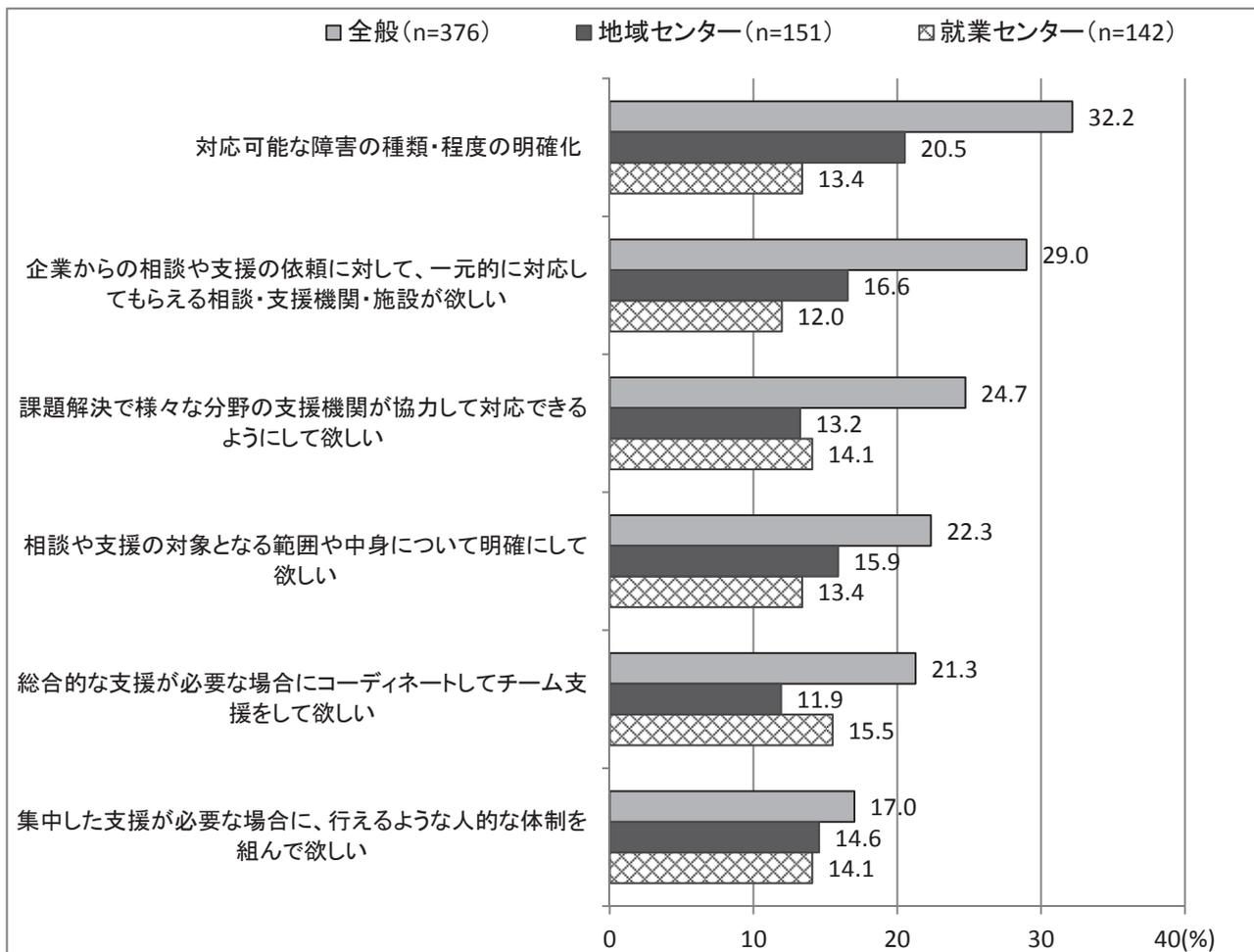


図2-4-8 支援機関・施設への要望と特に望む機関・施設(機能の充実・明確化)

(4) 支援機関に望む「その他の要望」

「その他の要望」に関する項目の中で、最も多かったのは「職務内容や必要となる知識・技術を把握し、適性のある障害者の推薦」（33.0%）であり、次いで「相談をしたら速く的確なアドバイスや情報が欲しい」（30.9%）、「同業他社の雇用事例や実践ノウハウなどの情報提供をしてほしい」（27.1%）の順であったが、これらは、就業センターや地域センターへの要望割合との間に大きな差があるため、就労移行支援事業所、特別支援学校など他の機関・施設へ向けた要望であると理解される。

地域センターに関しては、「ジョブコーチなどの人的支援がもっと幅広い場面で利用できるようにして欲しい」が25.8%で、全般的な要望としてあった23.7%を上回っている。ジョブコーチ支援事業の運営を行う地域センターや、職場適応援助者助成金制度を運用している独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構への直接的な要望であると捉えるべきであり、状況や雇用管理の現場に合った人的支援が必要とされていると言えよう（図2-4-9）。

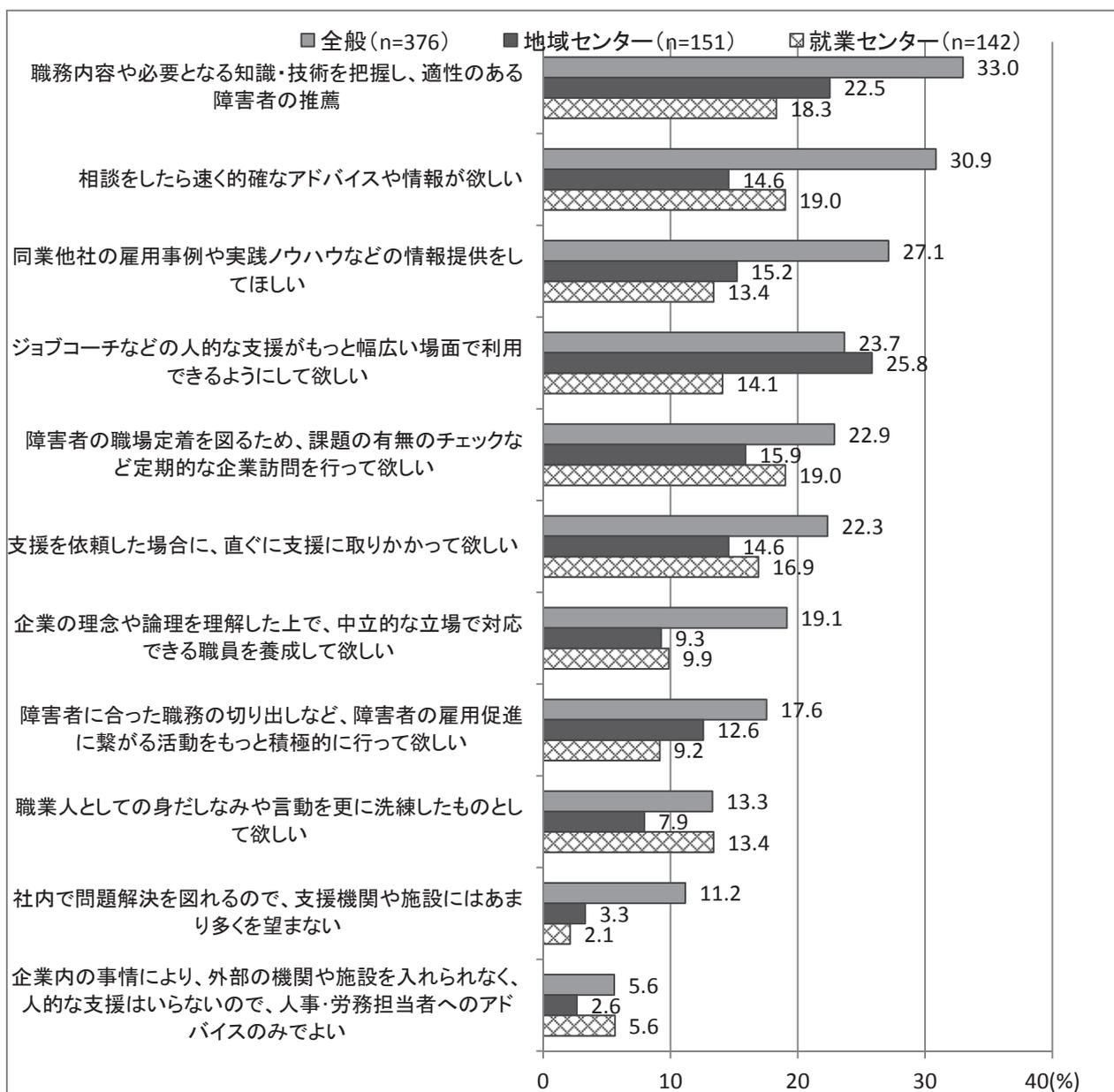


図2-4-9 支援機関・施設への要望と特に望む機関・施設（その他の要望等）

6 相談や依頼をしやすい支援機関・施設

全ての障害者雇用を積極的に行っている事業所に対して、相談や依頼をしやすい支援機関・施設とはどのようなものかに関して、自由記述の形式で、意見・要望の記入を求めた。これらの意見・要望はあくまで、全体の意見ではなく、それぞれの事業所での障害者雇用に関する考え方に基づくものであるが、貴重な意見も多いため、ここでまとめることとした。

また、意見・要望では、「相談や依頼をしやすい支援機関・施設」について直接記述しているものは少なく、現状の説明や個々の課題に関する意見・要望が多かったため、これらは区分けして説明していく。

(1) 相談や依頼をしやすい支援機関・施設

相談や依頼しやすい支援機関については、次のような回答があった。

- ・業務上、定期に連絡を取り合っている状況にあれば、相談しやすいので、関係者のコミュニケーションがポイントとなると思います。
- ・就職後についても定期的に本人及び事業者に対してフォローアップや調整をしていただける支援機関・施設であったり、課題があることをお伝えした時にすぐ動いて下さる支援機関には相談しやすいです。
- ・相談や依頼をしやすい支援機関・施設とは、障害特性や個々人の状態を企業に遠慮せずに、明確に伝えキャッチボールが出来る機関と考えます。
- ・すべてではないが問題があれば支援センター・本人・会社での三者面談を行っている。面談に参加して頂く機関には相談や依頼をしやすい。

このように、事業所から相談や依頼をしやすいするためには、定期的な連絡やフォローをすること、課題が起きた時に即対応すること、適切なコミュニケーションを図っていること、会社側の意向を尊重すること等を行っておく必要があると理解される。

(2) 個々の課題に関する意見・要望

ア 支援体制について

支援体制に係る意見・要望は 13 件あった。その中では、就職後の支援の継続性に関する意見が多く見られた。

- ・障害者雇用の支援は採用前から雇用は始まっていると考えており、また安定した状況で就労が継続できるよう支援機関が一体となって無期限なバックアップをして行く必要性を強く感じる。
- ・企業の立場からすると地域センターでも就業センターでも、どちらに支援していただいても、同じです。なので、支援の内容や方法について、できるだけシンプルに一本化を図っていただきたいです。
- ・定着後の支援など、時間が経過している場合は、担当者が異動（特に地域センター）で、障害者本人が信頼を寄せていたり、よくわかってくれていた人がいなくなってしまう困ることがあったりします。行政は、国とか県とか市町村とか情報交換くらいはあるのですが、もっと支援を利用する側の立場に立って、考えていただくと良いと思います。
- ・障害者の採用時は、集中的に支援や連絡は関係機関からもらえるが、1~2年と経過すると問題発生時等に連絡しないと対応してもらえない。障害者の意欲の低下が見られるこの時期にこそ継続的に企業担当者と連絡がとれ、状況確認をしてもらえ体制づくりが必要ではないでしょうか。送り出したら終わり、企業まかせの体質改善をお願いします。

イ 支援機関との連携について

支援機関との連携に関する意見・要望は12件あった。

- ・ 学校・育成会・支援センター等との連携は概ねうまくいっていると思います。学校・育成会からは不定期ではありますが、訪問も多く職場での作業の様子を見てもらっています。又私生活での注意事項等について情報提供を受けることもあり会社での指導に活かしています。
- ・ 当社は外部機関の方を職場内に入れられないため、職場内での指導や支援は受けられませんが、障がい者ご本人様との直接面談や対話は行ってもらっているし、今後も継続して欲しいです。

このような支援機関との良好な関係を窺わせる記述がある反面、以下のように課題があると思われる記述も見られた。

- ・ 現在、雇用している方の就労支援機関からほとんどサポートはありません。可能なら定期的に様子を見に来て下さったり（年1回程度でも）、本人に声をかけたり面談をしてくださるだけでも定着率はあがりやすいと思います。
- ・ 就業支援センターの活動が見えないし機能しているのか疑問である。労務に関する知識がないのでこちらから相談する事はない。Y市には就労支援センターが存在し連携を組みやすい事のメリットはあるが就労支援事業所は、個別支援計画に基づいて動いたり、アフターフォローとしての人材が居ない。生活面のフォローは、相談事業所や就業・生活センターなのだが、時間がかかり対応に問題があったので自分達でやった方が間違いない。

ウ 窓口の一本化について

窓口の一本化に関しては、チーム支援等、関係機関・施設が連絡を取り合ったきめ細かな支援が望まれていることが分かる。

- ・ 当社では、まだ精神障害者は受入れた経験がありません。将来引き受ける場合も含め相談できる場所を一元化してもらおうと分かりやすい。
- ・ 縦割の組織を克服し、全体的コーディネートを一元的にアドバイス・活動・支援してもらえる体制創りを希望します。
- ・ より具体的なアドバイス内容を期待できる相談しやすい窓口を作ってほしい。
- ・ 多くの施設、窓口があり採用に関すること、在職障害者のトラブル等、各種事例に応じて、どこに相談して良いか分かりづらい。
- ・ 窓口が1つで全て対応してくれるところ。障がい者の新規雇用や、問題の解決については、管轄のハローワークが窓口となつて必要な支援機関と連絡をとつて、細やかな対応をしてくれるので非常に助かっています。
- ・ 生活センター、就労センターの役割があまり明確でなく支援に時間がかかる。またそこに行政のケースワーカーなどが入る場合、さらに時間がかかる。また人の入れかえが激しく、引き継ぎがうまくいかず、新しい支援員に対し一から説明する必要があるなど連携がとれていない。よつて一元的に多職種のチーム支援を望む。

エ 連携のポイントについて

企業と支援機関の連携のポイントに関する意見・要望は9件あった。

- ・ 普段からの企業訪問とコミュニケーションが大切。
- ・ 関係者のコミュニケーションがポイントとなると思います。

といった日頃からのコミュニケーションに関する意見や、

- ・ より専門的な知識を有し、適切なアドバイスを頂けること。担当者とすぐに相談が可能である（不在が少ない）こと。異動などによる、担当者の変更が少ないこと。
- ・ 相談等に対してのレスポンスが良いところ。障害者スタッフ、家族との関係がとれている。生活支援についてのノウハウ実行力があるところ。

といった支援機関の持つスキルに関する要望、また、

- ・ “何かあったらいつでも連絡下さい”と支援機関の多くの方は言われますが、こういった姿勢はスピードに欠け、タイムリーとは程遠い支援体制であるとしか言えないと思います。企業が何を求めているか、にもう少し寄り添い、企業視点を意識しながら、相談・助言を行って頂きたいと思います。

といった支援機関と企業との連携の視点の違いに関する意見・要望等が聞かれた。

オ 支援内容について

支援内容に関する意見・要望については15件あった。

- ・ 年に1回か2回の周期で、障害者と面談（仕事、プライベートの悩み）を行ってもらい、障害者（社員）と生活支援センターと企業の三者間で、コミュニケーション（改善策の検討）を取りたい。
- ・ 企業内での支援は、企業側が対応しますが、当事者の家庭内のトラブル、生活スタイルなどについて支援してくれるとよい。
- ・ 企業の立場・事情を理解した上で、会社を離れた私生活面のサポートをしてくれる機関。
- ・ 弊社では勤務中の職務の支援・相談は障がいの基礎的な知識を持ったジョブコーチが対応しているため、この部分に支援機関を必要とすることが少ない。一方、会社を離れたところで生活、余暇、親の非不扶養能力といった問題は山積しており、これらは雇用と切り離せないところも多く行政、支援機関は全体を見据えた支援が必要であり「なんでも屋」として一人ひとりに携わってほしい。
- ・ 加齢に伴う退行現象への対策等も相談に乗ってくださると嬉しいです。

といった生活面に関する意見や、

- ・ 障害者本人は、常に“見守られている”という気持ちが強いので定期的に足を運んで声かけや悩み事などの相談を受けて欲しいと思います。企業の中での彼等の立場は弱い位置にあり、その辺を支援して頂ければ助かります。
- ・ まず企業側からすれば社員（障害者）とは雇用契約という利害関係になるので、彼らの本音をなかなか引き上げ難い。そこで支援者が定期的にヒアリングをして頂ければ早期発見にも繋がり迅速な対応が出来る。

といった定期的な支援機関の訪問によるフォローアップへの要望が見られた。

カ 支援者に関すること

支援者に関する意見・要望は13件あり、

- ・ 支援機関が混在しており、通常関わる就業センター以外の役割が不明瞭。組織のスリム化により、日々の就業生活支援の担い手を増員して頂けないか。
- ・ 地域センターのジョブコーチ支援制度は有期限であり、就業センターも登録は年々増え支援の機会が多くなるのに国の補助金額は変わらず職員の増員が出来ないのが現状であり、担当者が苦悩している。地域センター、支援センターを含めた関係機関職員の待遇改善と障害者支援に熱意と関心を持ちレベルアップを図ってほしい。

といった支援体制の強化に関することや、

- ・ 支援機関の方と障害者の方が信頼関係を築き上げていただき、就職や社会生活の支援を行っていただけると企業の受け入れも助かると思います。
- ・ 地域センターとの関係は大変密なる状態で大変満足しています。これ以上望むことは無い。但し就労分野の一般支援機関（就労移行、就労継続等）が力量不足で、指導力に限界が有り、障害者の人生を左右するという責任感が乏しく、法律、制度の詳細を熟知しないで業務のみをこなしているのが残念。
- ・ 企業と福祉の目線がちがって当然だと思います。そのちがいを理解した上で、“就労”について考えてほしいと思います。就労は、契約でなりたっているのですから、契約通りに働いて“あたりまえ”という考えでいてほしいです。“これ以上、どうにかありませんか？”という支援があるべきではないと思います。又、“クビになる、クビにされる”という被害者意識をあおるような言葉は使わない支援をお考え頂きたいと思います。

といった個々の支援者の支援スキルや支援の姿勢に関する意見・要望があった。

キ 情報の提供について

障害者雇用に際しての情報提供に関する意見・要望は11件あった。

- ・ 求職者の情報を開示してもらえるようになれば雇用しやすいと思っています。例えば住所・性別・年齢・障害の程度・就労経験・求める職種等がある程度公開されておれば、こちらの求める条件とマッチングした方を面接→採用できる機会がもっと増えると思います。

といった求職者の職業に関する情報開示に関する意見や、

- ・ 雇用するまでの先入観や固定観念のある企業・事業所への見通しのある受入れの流れを説明して欲しい。例)採用→雇用→定着→フォローの流れを分かりやすくレクチャーして欲しい(出張講演等にて事業所等へ無料で出向いてほしい)またその際には、こんな場合にはここへ相談…などのフローチャート形式の資料等にて説明もしてほしい。
- ・ 雇用するにあたっての研修会の開催とお知らせをお願いしたい。

といった採用までの流れ等に関する学習の機会を求める意見、

- ・ 体調管理も仕事のうちなので仕事に対応していくための自己管理や生活の管理の部分での家族の協力体制など家族の環境変化も含めて、詳細な情報を事業所に提供してほしい。

といった雇用障害者の生活面に関する情報提供への意見・要望があった。

ク 支援機関の周知

支援機関や制度の周知に関する意見・要望は、以下の2件あった。

- ・ 弊社としては既に支援して頂いているため、相談や依頼はしやすい状況ですが、他の一部の企業では、支援機関・施設についてあまり理解されていないとも感じます。業務内容や支援機関としての役割などについての周知活動の拡大も必要でしょう。
- ・ 行政・支援機関は現在ある支援サービスの啓蒙活動をもっと展開し、障害を持った家族がサービスを身近に感じ、利用方法が理解されるよう周知に努めなければならない。

ケ 障害者雇用に関する企業の検討課題（悩み）について

障害者雇用に関する企業の検討課題に関する回答は6件あった。

- ・ 自社内での障害者雇用についての理解をより一層促進していく必要があると考えています。経営層に、どのように訴えていけばよいのか、今後の検討課題です。
- ・ 支援学校を通じての採用をしております3人共、続けておりますが、休みがちな方も居られ、休みが続く方について、どのように対応すれば良いのか悩んでおります。

といった具体的な悩みや、

- ・ 障害者の家族には高齢の方もいて、今後の気がかりです。
- ・ 加齢雇用者が多いので若返りを図りたい。

といった加齢に係る悩みがあった。

コ 助成金に関すること

助成金に関する意見・要望は以下の2件であった。

- ・ 障害者を雇用し、助成金をいただいても一般雇用で、労働者の勤務態度等でやむを得ず、解雇となった場合、助成金の返金を行わなければならないので、企業にとってはマイナスである。協力して障害者を雇用しているのに、一般と障害者雇用の助成金とは、区別して扱ってほしい。
- ・ 雇用後4～5年経った時の支援助成金などを充実してほしい。わざわざ相談する事でもないが、少し気になる事などが有り、年に何回か会社に来ていただける様な制度があればありがたいです。
- ・ 援助や助成金の担当者になる方は、知識や経験が豊富で案件に対し迅速な対応ができること。

第5節 アンケート調査のまとめ

1 アンケート調査のねらい

本研究において実施したアンケート調査「就労支援機関・施設の利用状況等に関する調査」は、無作為標本抽出により日本企業の平均像を把握しようとしたものではなく、障害者雇用優良事業所として厚生労働大臣表彰等を受けた企業、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が障害者雇用好事例として情報公開している事業所、地域センターから特に推薦があった企業など、障害者雇用に積極的に取り組んでいる企業を意図的に調査対象としたものであることを、あらためて確認しておく。その意図は、障害者職業リハビリテーション・ネットワークを構成する地域センター、就業センター、その他の関係機関に対する企業の支援ニーズを、根拠のない漠然とした期待感としてではなく、豊富な障害者雇用経験があつて初めて実感できる様々な雇用管理上の課題との関係性の中で捉えることにあつた。

その意味では、調査結果は日本の平均的な企業の声を代表するものとは言えない。回答企業の産業別分布は、厚生労働省の「障害者雇用実態調査」で明らかにされている障害者の雇用状況における産業別分布と概ね一致しているが、従業員規模別では300人以上が約4割を占めており、50人未満が6割以上を占める日本企業の実態から大きく離れている。また、雇用管理上の課題や支援ニーズは、対象となる障害者の種類により当然異なるが、調査結果では、回答企業のうち精神障害者を雇用しているものが、身体障害者又は知的障害者を雇用しているものの半数以下であり、雇用している障害者の障害種類にも大きな偏りがあることにも注意する必要がある。

2 支援機関の利用状況

(1) 企業プロフィールによる利用頻度

障害者の雇用を積極的に行っている企業であっても、障害者の採用、雇用管理、職場適応、キャリアアップなどに際して、必ずしも外部の支援機関をよく利用しているわけではない。その利用頻度は、「よく利用している」から「利用したことがない」まで大差なく、企業によってまちまちであるかのように感じられる。

しかし、雇用している障害者の種類をしてみると、「よく利用している」という企業のうち約7割が複数の種類の障害者を雇用している一方で、「利用したことがない」という企業の半数以上は身体、知的、精神のいずれか1種類の障害者しか雇用していないことが分かる。特に、身体障害者のみしか雇用していない企業では「利用したことがない」という回答が顕著に多く、全体の約半数を占めるに至っている。集計結果からは、身体障害者を雇用している企業よりは知的障害者を雇用している企業の方が、また、知的障害者を雇用している企業よりは精神障害者を雇用している企業の方が、支援機関を利用する頻度が高い傾向も確認された。

企業規模別に見ると、1,000人以上の企業は突出して「よく利用している」が多く、「時々利用している」と合わせると8割弱に達し、他の企業規模群がいずれも5～6割程度なのと対照的な結果を見せた。企業規模が大きくなると、様々な障害をもつ労働者を雇用するようになり、雇用管理上の課題が質量ともに拡大し、結果的に支援機関を利用する必要性が高まるのではないかと思われる。反対に1,000人未満の企業に目を向けてみると、100人以上の企業よりは100人未満の企業の方が支援機関を利用する頻度が高い。これは、障害者雇用の経験の少なさから雇用管理ノウハウが相対的に不足しており、企業内での支援体制を構築することにも困難があつて支援機関の利用に至っているのではないかと思われる。

(2) 利用している支援機関

企業が、身体障害者しか雇用していないようなケースを除いて、それなりに高い頻度で支援機関等を利用している状況が明らかになった。では、具体的にどのような支援機関・施設を利用することが多いのであろうか。

「よく利用している」又は「時々利用している」という企業を、支援機関・施設等の利用頻度が相対的に高い群と考えてみると、ハローワーク、就業センター及び特別支援学校は、どちらの群においても等しく高い頻度で利用されている状況が見られ、これらの機関は、障害者の雇用を積極的に行っている事業所にとって、地域内でまんべんなく窓口的な機能を果たしていると言える。地域センターと就労移行支援事業者は、両群の間で利用率に大きな差が見られるが、地域センターについては都道府県に1つしかないことによる交通利便性の限界が、就労移行支援事業者については就労移行実績の格差問題があり、それらが回答企業の立地条件等により影響していると考えられる。

利用時期との関係を見てみると、総じてどの支援機関・施設についても、採用から職場定着までの時期（採用当初）の方が、職場定着後の時期よりも利用率が高い状況となっているが、ハローワークや特別支援学校は、より採用当初に集中的に利用されており、就業センターや地域センターはより長期にわたり利用されているようである。また、全体としてそれほど高い利用率ではないが、一部には、職場定着後の時期の方が利用されている通勤寮・グループホーム、病院・クリニックのような例も見られる。これらは、各支援機関・施設の業務特性の反映であると言えばそれまでであるが、企業の側からすれば、採用当初の職務設計、環境整備及び募集活動、職場定着後の職業生活維持のためのサポートといった具合に、障害者雇用の時期や課題に応じて、支援機関・施設を選択しながら利用しているという見方ができる。

相談・依頼の対象となる障害者の種類との関係を見てみると、ハローワークは、どの種類の障害者の場合であっても大差なく、同じくらいの利用率となっている。採用当初の利用率が職場定着後のそれを顕著に上回っていることは先に述べたが、これは、障害者の職業紹介と雇用指導を担っているハローワークの業務の性格上、当然の結果と言える。就業センター、地域センター及び就労移行支援事業者は、知的障害者及び精神障害者の場合に利用率が高く、特別支援学校及び「通勤寮・グループホーム」は知的障害者の場合に、「病院・クリニック」は精神障害者の場合にそれぞれ利用率が高い。これらは、各支援機関・施設の主な利用対象者が反映された結果だと言えよう。

(3) 支援機関を利用する理由

「採用や職場適応に適切な支援をしてくれるため」、「障害や個人の特性について専門的な知識があり、アドバイスがもらえるため」といった支援の的確さや専門的知識の有用性を重視した理由が、他に大きな差をつけ高い割合で回答されている。それに次いで「迅速に支援を開始してくれるため」、「障害者本人と信頼関係があるため」、「中立的な立場で対応してくれるため」、「家族との連絡体制があり、周辺情報を持っているため」などの、支援の姿勢や障害者本人等との関係性を重視した理由が多く回答されており、それぞれに重要な要素であることが分かる。

雇用する障害者数との関係では、回答企業を障害者の雇用数により3グループに分けて調べてみたところ、ほぼすべての項目について、雇用する障害者数が多いグループほど多く回答する傾向が見られた。これは、雇用する障害者が多いほど雇用管理上の課題も質量ともに拡大し、様々な理由から支援機関・施設を活用する必要性が生じてくるためであろう。

なお、企業が様々な支援機関・施設の活用方法を知る機会については、研修会やセミナーなどの各種行事のほか、普段から支援を受けている支援機関等を通じて情報を入手するという企業が多数にのぼっており、地域の就労支援機関・施設の横のつながりが一層の活用促進へとつながる可能性が示唆された。また、関係機関等が集まる自主的な会合に積極的に参加して、熱心な情報収集や関係作りを行っている企業が少なからずあることも明らかになった。

(4) 相談・支援依頼の内容

支援機関・施設に対して依頼する相談・支援の内容は、採用から職場定着までの時期と、職場定着後の時期とは異なるものとなる。採用から職場定着までの時期には「採用に関すること（雇用形態、処遇条件、選考方法、職場実習、求人の手順、求職者の推薦）」、「障害の理解（障害特性と職業上の課題に関する助言、研修）」が多く、職場定着後の時期には、「健康・医療・生活管理（服薬、医療機関との調整、生活リズムの是正、金銭、余暇、異性関係、家族との連絡・調整）」、「勤務態度（職場のルール・マナーの習得・再教育、勤務態度の改善、労働意欲の喚起）」が多くなるなど、雇用後の時間経過に伴い相談・支援の内容に違いが出てくることがはっきりと示された。

また、相談・支援依頼の内容は、障害者雇用の時期、対象となる障害者の種類により異なることが予想されるが、採用当初の「採用に関すること」がすべての障害種類で8割以上となり、同じ時期の「障害の理解」が6割前後であった以外は、いずれの時期、障害種類とも多くても4割前後の回答割合であった。特に身体障害者を対象として回答された割合は顕著に低く、支援機関・施設への相談・支援は、主として知的障害者及び精神障害者を対象として依頼されていることが分かる。

知的障害者と精神障害者を比較した場合、「障害の理解」は、採用当初には精神障害者を対象として依頼することの方が多いが、定着後には逆転して知的障害者を対象として依頼することが多くなる。また、「勤務態度」はその反対で、採用当初には知的障害者を対象として依頼することの方が多いが、定着後には逆転して精神障害者を対象として依頼することが多くなるようである。「健康・医療・生活管理」は、顕著な傾向とは言えないものの、採用当初には精神障害者を対象として依頼することが多いが、職場定着後には、知的障害者を対象として依頼することが増えて両者が拮抗している。

最後に、支援機関の利用頻度と相談・支援の依頼内容の関係を見ておくと、「健康・医療・生活管理」は、「よく利用している」企業に比べて、「時々利用している」又は「まれに利用している」企業が依頼する割合が顕著に低い状況が確認された。先に、支援機関等をよく利用する企業は複数種類の障害者を雇用している割合が7割を占めることに触れたが、そのような傾向が影響しているのかもしれない。

3 障害者の雇用管理の状況

アンケート調査では、回答企業が今後5年の間に障害者雇用管理の重点がどのように変化すると予想しているかを明らかにすることを試みた。その結果、現状では、知的障害者の採用当初及び職場定着後の課題がもっとも重要であるが、5年後には、知的障害者の職場定着後と精神障害者の採用当初の課題がもっとも重要になると認識している企業が多いことが分かった。法定雇用率算定基礎への精神障害者の追加に向けて、少なくとも障害者雇用を積極的に行っている企業では、現状では知的障害者の雇用が中心となっているが、今後は精神障害者の雇用に積極的に取り組む必要があると認識している様子が窺われる。

雇用管理で重視していることとしては、「職場のルールやマナーの習得」、「作業能率等の向上のための指導や工夫」、「職場の人間関係を円滑にするためのコミュニケーション支援」、「職場での対人トラ

ブルの調整や職場での悩み相談」などが高い割合で回答された。先に述べたとおり、現状では知的障害者への対応が雇用管理上の重要課題とされていることから、実際に雇用管理で重視している事柄も、知的障害者を意識した回答であると解釈すべきであろう。特に「職場のルールやマナーの習得」が非常に高い割合であったことは、社会的な経験が不足しがちな知的障害者を想定した回答であることを強く示唆していると言える。

上記以外では「作業量・質などの職務遂行状況のフィードバック」、「安定した勤務を維持するための家族への協力依頼」、「労災事故を回避するための通勤指導や環境調整」なども重視されているが、全体的な傾向としては、まずは仕事や職場への適応という基礎的な部分での雇用管理が重視されており、職場定着後に経験を重ねるに従って、個別的にその他の様々な課題がクローズアップされてくるようである。

雇用管理の責任は言うまでもなく事業主にあるが、実際の取組みについて誰が主体となるべきかについては、回答企業に迷いがあるようである。すなわち、服務規律や作業効率、安全面など職場全体の管理運営に関わる項目では事業所が主体であるという回答が大多数を占めたが、勤務の安定や対人トラブルの調整など属人的要素が濃い項目ではどちらともいえないという回答が増え、障害者本人の余暇活動や生活・栄養管理などでは支援機関が主体であるという回答が多数を占めた。もっとも、障害者本人の余暇活動や生活・栄養管理などは、アンケート調査の中では「雇用管理に関する項目」として質問したが、厳密な意味で雇用管理に該当するかは議論の余地があるかもしれない。

4 支援機関に望むこと

全般的な傾向としては、採用時の職場ルールの習得や安全指導、就労意欲等が減退したときの立て直しなど、導入段階と不適應課題発生時の集中した支援が強く望まれていることが分かった。また、職務要件に合致した適格な障害者の推薦、支援可能な障害者の種類・程度の明確化、採用計画の策定や実行までのプロセスの支援、迅速かつ的確な助言と情報提供など、障害者の採用に係る専門的な知識や技術の提供が望まれており、障害の特性や個性に幅がある知的障害者、精神障害者、発達障害者などの雇用について支援機関・施設への期待が大きい様子が明らかになった。一方で、一元的に対応できる支援機関等の整備、様々な分野の機関等が協力した支援、ジョブコーチ等の人的支援の利用拡大など、支援機関・施設の支援のスタンスや制度に関する要望も少なからずあり、不適應課題等の早期解決のために支援機関・施設の側で検討、対応すべき事項と言えよう。

きめ細かな支援に関する要望が、就業センター、地域センターいずれに対してより強く求められているかを見てみると、就業センターには障害者への直接的な支援を、地域センターには雇用・労務管理でのアドバイスを求めている様子であり、雇用の時期や課題の内容に応じた両者の使い分けがなされていると考えられる。個別の項目では、就業センターに対しては「不適應行動、就労意欲や作業能率の低下など雇用継続の課題への支援」が、地域センターに対しては「作業能率の向上、職務の実施上の工夫、追加職務の設定など職務の実施に関する支援」が、他方に対してよりも強く求められ、かつ支援機関・施設全般への要望程度と同等となっている。これらは、それぞれ就業センター、地域センターに直接向けられた要望として理解すべきであろう。

いざ支援を依頼しようというときに支援機関・施設の対応体制に不安があるのか、実務的な観点から機能の充実や明確化を求める項目も多く回答された。ただし、対応可能な障害の種類・程度の明確化、一元的に対応する支援機関等、様々な分野の支援機関と協力した対応などは、就労支援機関・施設全般に対する要望として多く回答された割には、就業センター、地域センターへの要望としては低い割合にとどまっ

ており、これらは福祉、教育、医療など地域の幅広い関係機関の連携のあり方への問題提起と捉えることが妥当と言えよう。

その他の要望としては、職務要件に合致した適格な障害者の推薦、迅速かつ的確な助言と情報提供などが多数回答されたが、これらも就業センターや地域センターへの要望としては低い割合にとどまっていることから、主として就労移行支援事業所や特別支援学校などに向けられた声ではないかと思われる。

地域センターへの要望として最も高い割合で回答されたものは「ジョブコーチなどの人的支援がもっと幅広い場面で利用できるように」である。これは、ジョブコーチ支援を行っている地域センターや、職場適用援助者助成金制度等を運用している独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構に向けられた要望と考えられ、支援者の育成を含めた人的支援のあり方が問われていると言えよう。

5 その他

相談や依頼をしやすい支援機関のイメージとしては、アンケートに寄せられた回答からは、定期的なコミュニケーション、就職後のフォローアップ、課題への迅速な対応、腹藏のない情報伝達などがキーワードとして浮かび上がるようである。敢えて簡潔にまとめるならば、会社の意向を尊重した適切なコミュニケーションの積み重ね、と言えるかもしれない。

また、関係機関同士が連携したきめ細かな支援、支援者のスキル向上や企業視点の理解、生活面での支援や情報提供などについて充実を求める指摘がなされた。支援機関の役割や業務内容が十分に理解されておらず周知が必要という声もあった。

第3章

まとめ

第3章 まとめ

1 本研究における職業リハビリテーション・ネットワークの意義

昭和30(1955)年の第38回ILO総会で「身体障害者の職業更生に関する勧告(第99号)」が採択されたのを契機として、日本にも職リハの概念がもたらされたが、黎明期のそれは、身体障害者を対象とした職業訓練主体の就業支援であり、個々の支援機関が独力で試行錯誤するものでしかなかった。同勧告が掲げた「医学的、心理学的、社会的及び教育的施設並びに職業指導、職業訓練及び職業紹介のための施設を継続的及び総合的な一過程に結合する」という理念が実現されるまでには、身体障害者雇用促進法の制定とその後の数次の改正とを待たねばならなかったのである。

日本の障害者雇用施策は、障害者雇用率制度を中心にその対象を身体障害者から知的障害者へ、さらに精神障害者へと広げてきたが、そのことは取りも直さず、障害者の就労を支援する機関が連携協力すべき医療機関や福祉機関、教育機関の範囲の拡大を意味する。また、障害者の社会参加の意欲の高まりや、就労を容易にする環境整備や人的支援のノウハウの蓄積により、それまでは就労が困難だと考えられていた重度障害者についても真剣に一般企業での雇用が検討されるようになったが、それは、障害者の日常生活を支える福祉施策とのより強固な連携を必要とするものであった。このような背景から、障害者保健福祉圏域単位の障害者就業・生活支援センター、障害者総合支援法に基づく就労移行支援事業所、都道府県独自の市単位の支援センターなどの設置が進み、さらには、障害者雇用の企業支援に特化した公的な団体なども現れはじめている。

これらの様々な就労支援機関にはそれぞれ独自の役割や機能があり、その枠組みに沿ってハローワークや地域センターと適切に連携協力することが求められている。しかし、現実には地域特性や設立基盤の相違により様々な運用となっており、特に企業の立場から見た場合、相互の連携が不十分であったり、基本的なスタンスの不一致、支援スキルの格差等の問題があったりと、利用可能な社会資源の全体像が分からず利用しづらい面があるのではないだろうか。

折しも、平成23年11月から厚生労働省が開催した「地域の就労支援の在り方に関する研究会」では、企業を地域の就労支援ネットワークの構成員とすること、就労支援機関の未整備や実績格差を解消すること、継続的な職場定着支援を充実させることなどが新たな課題として指摘された。これらの課題に応えるためには、まず、障害者雇用の一方の当事者である企業が就労支援機関に何を求めているのかを十分に理解した上で、企業の支援ニーズを踏まえて、就労支援機関の在り方や支援者が備えるべき資質等を検討していくことが必要であろう。そのような問題意識が本研究の出発点となった。

2 企業の支援ニーズをどのように理解するか

先に述べたとおり、日本の障害者雇用施策はその対象を身体障害者から知的障害者、精神障害者へと順次拡大してきた。それに従ってハローワークの求職者も知的障害者、精神障害者の占める割合が増加しており、当然、企業の障害者雇用のすう勢もその影響を受けずにはいられない。就労支援機関の今後の在り方等を検討するに当たっては、企業の現在の状況に着目するだけでなく、近い将来に予定されている障害者雇用施策の変化をも考慮に入れなければならない。特に、本研究開始時から5年後にあたる平成30年4月には、法定雇用率の算定基礎に精神障害者を加えるという大きな制度改正が施行される。

そこで本研究では、障害者の雇用を積極的に行っている企業に対して障害者の雇用管理上の課題について質問するに当たり、「現状」と「5年後」という巨視的な2つの時点と、「採用当初」と「職場定着後」とい

う微視的な2つの時点を設け、どのような障害者について何が重要となるかを把握することを試みた。その結果、現状では知的障害者の採用当初及び職場定着後の課題が重要であるが、5年後には知的障害者の職場定着及び精神障害者の採用当初の課題が重要になると認識している企業が多数であることが明らかとなった。企業はまさにこれからの課題として精神障害者の雇用に目を向けはじめている。また、採用当初の課題から徐々に、定着後の継続雇用の課題へと軸足を移しつつある。就労支援機関の在り方等を詳しく議論する前に、まずこのことを押さえておく必要があるだろう。

具体的にどのような内容で支援機関を利用するかについては、5年後を予想しても不確かな憶測の域を出ないことから、本研究では、採用当初と職場定着後に分けて現在の利用状況を把握することとどめた。採用当初において最も利用機会が多いのは、知的障害者及び精神障害者についての障害の理解、すなわち障害特性や職業上の課題についての助言、研修等であった。一方、職場定着後の時期において利用機会が多いのは、知的障害者及び精神障害者の健康・医療・生活管理についてであった。このなかには服薬指導、生活リズムの是正、金銭管理指導、余暇活動支援、医療機関や家族との連絡調整などが含まれる。身体障害者については、本研究では詳細な区分を設けて把握しなかったため、全盲や四肢麻痺といった重度障害者については判断を留保する必要があるものの、全体的な傾向としては知的障害者、精神障害者の場合に比べて支援機関を利用する頻度が低く、企業内で雇用管理ノウハウの蓄積が進んでいることが見てとれる。

全体として、職場定着後の時期における支援機関の利用頻度は、採用当初の時期のそれを下回っており、図らずも厚生労働省の研究会が指摘した、継続的な職場定着支援の充実が必要であるという課題を、企業による利用実態の面から裏づけるかたちとなった。なお、ほとんどの種類の支援機関がより多く採用当初の時期に利用されているなかで、病院・クリニックのみが、利用頻度そのものは決して高くないが、職場定着後の時期において採用当初と同等以上に頻繁に利用されている実態が明らかになった。就労支援の今後を考える際のポイントのひとつを示唆していると言えよう。

3 支援機関には何が求められているか

障害者就労に関わるさまざまな種類の支援機関について利用頻度を見たところ、ハローワーク、特別支援学校、就業センター及び地域センターが他を大きく引き離していた。少なくとも現状ではこれら4種類の機関が、障害者雇用支援において中心的な役割を果たしていることは間違いない。このうちハローワークと特別支援学校は送り出し機関としての性格が強く、職場定着後の時期では利用頻度が大きく低下している。このため本研究では、企業がより長期にわたって利用している支援機関として就業センターと地域センターに焦点をあて、それぞれの役割や機能を企業ニーズとどのように擦り合わせるかという点を考察の中心とした。

前段で、現状と5年後、採用当初と職場定着後という大きなくくりで、障害者の雇用管理に対する企業の課題認識について述べた。ここでは、支援機関に対する支援ニーズを知るための手がかりとして、企業が障害者の雇用管理で重視している具体的な項目と、企業が支援機関を利用している理由に注目してみよう。

企業が障害者の雇用管理で重視している項目は、アンケート調査で回答の多かった順に、職場のルールやマナーの習得支援、作業能率向上のための指導や工夫、円滑な人間関係のためのコミュニケーション支援、対人トラブルの調整や悩みごと相談などである。しかし、これがそのまま支援機関に向けられている支援ニーズの優先順位なのかといえば、必ずしもそうとは言い切れない面がある。すなわち、上位2つの項目については、8～9割の企業は事業所が中心となって取り組むべき課題だと捉えており、支援機関が中心となるべきだと回答した企業は1割にも満たない。その一方で、それに続く2つの項目では、事業所が中心となるべきだという回答が目立って減り、支援機関が中心となるべき又はどちらともいえないという回答が3～4

割に達しているのである。同じように、ある程度重視されていながら事業所が中心となるべきという回答が少なかった項目に、円滑な人間関係のためのコミュニケーション支援、対人トラブルの調整や悩みごと相談などがある。

次に、企業が支援機関を利用している理由に目を向けてみよう。アンケート調査で顕著に多く回答されたのは、採用や職場適応のための適切な支援、障害特性等についての専門的知識とアドバイスといった、支援の的確さや専門的知識の有用性に関わる項目であった。また、迅速な支援、家族との連絡体制、中立的な立場など、支援の基本的なスタンスや体制に関わる項目も多く回答されている。支援の的確さ、専門的知識の有用性、基本的なスタンスや体制——これらが支援機関が現状で評価されている要素なのだと解釈することができよう。支援機関が企業を支援する際には、これらの強みを発揮することが望まれているのであり、もしも足りない点があるとすれば真っ先に改善が図られるべきである。

支援機関が強みを発揮すべき場面は、企業が重視している雇用管理事項をなぞればよいというわけではない。アンケート調査の結果からは、職場全体の管理運営に関わる事項については事業所が中心となって取り組もうとする姿勢が強く読みとれた。もちろん、そのような分野でも支援機関の専門知識や的確な支援が有用であることは間違いない。しかし、企業内にも相当程度のノウハウが蓄積されつつあると考えるのが自然であろう。そうだとすれば、企業が自らが中心となって取り組もうと決めかねている、障害者の属人的要素が濃い分野にこそ、もっと力点を置くべきなのかもしれない。

障害者の属人的要素が濃い分野とは、具体的には先に述べた、円滑な人間関係のためのコミュニケーション支援、対人トラブルの調整や悩みごと相談のほか、職業人として成長するための定期的な振り返り、安定した勤務を維持するための家族への協力依頼などが挙げられる。これらはいずれも、職場定着後も継続的に支援が必要となる事柄である。しかしながら上記2で述べたように、企業による支援機関の利用頻度は、採用から職場定着までの時期に偏っているのが実態なのであり、職場定着後の時期の支援ニーズをいかにして感知し、対応していくかが重要であると言えよう。

もちろん、法定雇用率の引上げや精神障害者の法定雇用率算定基礎への追加などを背景に、企業の障害者新規雇用に向けた機運が高まっているなかで、採用から職場定着の時期における支援が劣らず重要であることは言うまでもない。送り出し機関としてのハローワークや特別支援学校との連携は引き続き不可欠であるし、さらに今後、障害者雇用において精神障害者の比重が増していくことを見越した場合、現状では企業があまり利用していないように見える医療機関の力をいかに活用していくかが鍵となる。

4 職業リハビリテーション・ネットワークを機能させるためのスキルとは

就労支援機関の在り方、今後進むべき方向については、アンケート調査やそれに先だって実施したヒアリング調査から多くの示唆を得ることができた。

就業センターと地域センターについて見てみると、アンケート調査からは概ね、就業センターには障害者への直接的な支援が、地域センターには雇用・労務管理の助言・援助がより強く求められ、企業が、障害者雇用の段階や課題の内容に応じて両者を使い分けている様子が窺えた。しかしながら同時に、ヒアリング調査などからは、同じ種類の支援機関であっても地域特性や法人の性格等により基本的な姿勢や支援スキルに格差があることも明らかになっている。就業センターのなかにも、地域内のコーディネーターとして存分に実力を発揮している施設もあれば、まだ経験が浅く、地域センターからのノウハウ提供に負うところが多い施設もある。

このような状態のなかで、全国一律の考え方で支援機関の種類別に、望ましい在り方や今後の方向性を詳細に示すことは困難だと言わざるを得ない。しかし、地域の就労支援機関全体として、職業リハビリテーション・ネットワークとしてうまく機能するために何が必要であるかについて、一定の見解を示すことは可能である。

企業が支援機関に対して望んでいることを整理してみると、大きく分けて、個別支援の質的改善又は量的拡大、支援機関から企業へのノウハウの移転、支援機関相互の有機的な連携及び関係性の可視化——の3つに集約できるように思われる。各支援機関が単独で対応できることもあるが、多くは、他の支援機関との調整連絡や相互補完のための取組みが必要となる。

ヒアリング調査やアンケート調査の自由記述回答では、企業から「支援者の知識やスキルがまちまちで問題解決につながらない」、「企業側の事情を理解できない支援者が少なくない」、「手厚くサポートするところとそうでないところで温度差がある」、「役割が明確でなくどこに相談すればよいか分かりにくい」、「対応に時間がかかり報告・連絡・相談が不十分」等々といった趣旨で、支援機関一般に対して多くの苦言が呈された。また、研究に先行して意見を求めた有識者からは、担当者同士の人間関係の良し悪しだけで連携の在り方が決まってしまう、という興味ぶかい示唆をいただいた。

これらについて、「スキルアップが必要」とひと言で片づけることは容易である。しかしながら現実には、それだけ多様な支援機関や支援者たちが、一人の障害者を雇用させるために、採用時、採用後の職場定着と雇用管理、不適応課題への対処、生活面のフォローと様々に関わっている。その現実を一朝一夕に覆すことができないのであれば、地域の支援機関全体が相互に連携を維持しながら、それぞれの支援スキルを向上させ続ける以外に方法はない。それが、職業リハビリテーション・ネットワークを機能させるということである。

そのために、各支援者には何が求められるのであろうか。ここでは、①支援の継続と連携をしていくために調整役として支援サービスをコーディネートする力（コーディネート力）、②企業、福祉、医療、教育等の各分野の専門によるコンサルテーションを可能とする力（コンサルテーション力）、③関係各所と結びつくことができる力（ネットワーキング力）の3つのスキルを挙げ、それぞれを概説することで結論とする。

(1) コーディネート力

コーディネート力とは、支援過程において、よりよいサービスが提供されるように調整していくことである。また、コーディネートは、ある目的に向かって方向性をつけ、まとまって動くための手法であり、各支援者の就労支援で果たす役割がコーディネーションすることによって明確化し、それにより連携の仕方が分かってくる。支援の経過の中で、さらに新しい役割や考え方をそれぞれが発見していくという過程を踏んでいく。

コーディネーターの基本姿勢として、まずポジティブマインドであることと、他の支援機関の立場や支援者の考え方の違いを前向きに知ることに関心を持つところから始まる。立場や考え方の違いを知り、好き嫌いの感情や価値観の相違を乗り越えて認め合い、尊重することを心がけていくことでコーディネート力は養成される。

また、支援対象者は、自らができることを見つけ、目標を達成するためにはどうすれば良いのかを考えていく。コーディネーターは支援者間や課題解決に向けた支援の相乗効果を生み出す環境作りをする役割を持つという一面がある。支援機関をつなげたり、連絡、連絡調整することによって起こってくる相乗作用や効果を就労支援の環境に位置づけて具体的な役割を發揮させていくことがコーディネーターの役割になると思われる。

(2) コンサルテーション力

コンサルテーション力とは、特定分野の専門家がその知識や情報、対応方法、判断材料等を提供し、助言を行う活動をいう。課題によっては支援機関又は支援者だけでは対処できないことは多く生じる。その場合は、問題解決に有益な専門的知識や技術に精通している他の領域の専門家から助言を受けることが必要となる。

コンサルテーションでは、上下関係のない、対等な関係の中で行われるべきであり、助言を求められた他の領域の専門家は、直接支援活動には関与しないことが原則となっている。

企業から依頼された課題に関して自己完結ができない場合、職リハの支援者は、時間軸を意識しながら他の領域の専門家の知識を借りる必要がある。障害者の雇用関係に関する課題では、迅速な解決を行うことが求められるので、コンサルテーション力は就労支援に携わる支援者にとって必須となるスキルである。

(3) ネットワーキング力

ネットワークとは、ある目標や価値を共有している人々の間で既存組織の所属や居住地域を越えて人間的な連携を築いていく活動を意味している。ネットワーク力は、一般にそのネットワークの形成過程やそれを維持していくプロセスで発揮される。

通常の組織や制度の範囲内での対応を超えた支援等を引き出すため、コミュニケーション能力や情報収集力の高さや、フットワークの良さが支援者には必要となる。このネットワーク力は良き支援者としての基礎的なスキルであり、そのためには、日頃から地域のリソースマップを作成し、協力してくれる機関と顔見知りになること、また、地域の医療、教育、福祉等の各分野でキーパーソンとなる者がいる場合、協力をあおぐことも有効となってくる。また、支援者自身の属する組織内での OFF-JT のグループワークで基礎を作り、次に OJT で実践するといった形で、スキルの向上を図っていくと効果的である。

5 今後の課題

本研究のテーマと目的に沿ってヒアリング訪問、事業所アンケート等の方法を用いて実施した。その結果、事業所の支援機関の利用状況、相談・支援の依頼内容と時期、障害者雇用管理の状況、支援機関・施設への要望、相談や依頼をしやすい支援機関・施設（支援者のスキル等を含めて）について、調査研究が進められ、企業がどの時期どういった支援ニーズをもっていたかということと、支援機関及び支援者に求められる支援の時期や内容が明らかになったことは、一定の成果として報告することができたと思われる。

しかし、本研究で明らかになった企業の就労支援機関に対するニーズに対して、地域における就労支援機関同士及び障害者雇用企業との間で実施される雇用支援ネットワークの構築と充実強化に関する内容は含まれていないため、今後の研究課題とし取り上げていくことで、職業リハビリテーション・ネットワークに対する企業への支援サービスの強化が図られ、障害者の雇用の促進に繋がっていくのではないかとと思われる。

最後に、本研究の結論とした「3つのスキル」は、就労支援現場の現実と向かい合う上で必須となる内容ではあるものの、支援機関の間だに見られる支援スキル等の格差の問題や、ジョブコーチ支援などの人的支援の拡大要請の問題を抜本的に解決できるものではない。地域の就労支援機関の役割をどのようにしていくか、また、その中でジョブコーチ支援や就業センターをどのように位置づけていくべきかは今後の課題である。

【参考文献】

- ・ 「障害者の職業的リハビリテーションの基本原則」第3次改定版(1985) 国際労働機関
- ・ 松為信雄・菊池恵美子 編「職業リハビリテーション学」改定第2版(2006) 協同医書出版社
- ・ 征矢紀臣「障害者雇用対策の理論と解説」(1998) 労務行政研究所
- ・ 手塚直樹「日本の障害者雇用」(2000) 光生館
- ・ 倉知延章・柳正勝 編「コーディネート実践ハンドブック」(2006) 中央法規出版
- ・ 日経連障害者雇用相談室 編「障害者雇用マニュアル」(1998) 日経連出版部
- ・ 春名由一郎「地域関係機関の就労支援を支える情報支援のあり方に関する研究—自立や就労を支える様々な地域の取り組みの実体—」障害者職業総合センター調査研究報告書No.89(2009) P26～P35
- ・ 春名由一郎 他「職業的視点から見た障害と地域における効果的支援に関する総合研究」障害者職業総合センター調査研究報告書No.67(2005) P105～P146
- ・ 戸田ルナ・勿田文記「職業リハビリテーションにおける課題分析の実務的手法の研究」障害者職業総合センター調査研究報告書No.73(2006) P17～P27
- ・ 鴫田陽子「企業に対する障害者の職場定着支援の進め方に関する研究」障害者職業総合センター調査研究報告書No.107(2012) P19～P91
- ・ 相澤欽一・大石甲・鈴木幹子「精神障害者の雇用管理のあり方に関する研究」障害者職業総合センター調査研究報告書No.109(2012) P25～P35、
- ・ 依田昌男「障害者雇用を支える支援ネットワークの構築に向けて」職リハネットワークNo.44(1999) P4～P8
- ・ 高木美子「システムとネットワーク」職リハネットワークNo.1(1988) P5～P7
- ・ 「地域における障害者の就労支援ネットワークに関する調査研究」NPO 法人ジョブコーチ・ネットワーク(2009) P14～34
- ・ 「地域障害者雇用支援ネットワーク研究会報告書」(1999) 旧労働省
- ・ 「障害者の一般就労を支える人材の育成のあり方に関する研究会報告書」(2009) 厚生労働省
- ・ 「地域の就労支援の在り方に関する研究報告書」(2012) 厚生労働省
- ・ 「平成20年度障害者雇用実態調査」(2009) 厚生労働省
- ・ 小野博也「特集：職業リハビリテーションにおける事業主支援—企業支援に期待するもの—」職業リハビリテーション第24巻No.2(2011) 日本職業リハビリテーション学会
- ・ 朝日雅也「特集：教育・医療・福祉から雇用・就業への移行—就労移行支援におけるケアマネジメントの活用—」職業リハビリテーション第21巻No.1(2007) 日本職業リハビリテーション学会
- ・ 小澤温・稲沢公一「精神福祉援助技術総論」(2008) ミネルヴァ書房
- ・ 精神保健福祉士養成講座5「精神保健福祉援助技術総論」(2007) 日本精神保健福祉士養成校協会
中央法規 P190～P192
- ・ 精神保健福祉士養成講座6「精神保健福祉援助技術各論」(2007) 日本精神保健福祉士養成校協会
中央法規 P218～P227 P238～P247
- ・ 加藤由美・糟谷昌志・真嶋智彦・山川敏久・都築光一・増子正・関田康慶「医療ソーシャルワーカーのコーディネーションに対する患者、家族、院内外関係者、ワーカーの満足度評価分析」社会福祉学(2002)Vol.43-1号(No.66) 日本社会福祉学会 P54～P65

卷末資料



就労支援機関・施設の利用状況等に関する調査

【ご記入にあたってのお願い】

- この調査の「障害者」とは、身体障害者手帳、療育手帳（愛の手帳）又は精神障害者保健福祉手帳の所持者、若しくは知的障害者判定機関の判定書、主治医の意見書等により確認された障害者を、また、「雇用」とは、雇用保険被保険者となっている状態を指します。
- 特に断りのないかぎり、平成 25 年 6 月 1 日現在の状況についてご記入ください。
- ご記入いただいた調査票は、同封の返信用封筒にて平成 25 年 10 月 7 日（月）までにご返送くださいますよう、お願いいたします。
- 回答に当たりご不明な点がありましたら、お手数ですが、下記までご連絡ください。

（問合せ先）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 研究部門 井上（Email Inoue.Naoyuki@jeed.or.jp）

〒261-0014 千葉市美浜区若葉 3-1-3 電話 043-297-9069 FAX 043-297-9058

問 1 貴社の業種について、該当する番号 1 つに○を記入してください。

1	農業、林業	2	漁業	3	鉱業、砕石業、砂利採取業	4	建設業
5	製造業	6	電気・ガス・熱供給・水道業	7	情報通信業	8	運輸業、郵便業
9	卸売業、小売業	10	金融業、保険業	11	不動産業、物品賃貸業	12	学術研究、専門・技術サービス業
13	宿泊業、飲食サービス業	14	生活関連サービス業、娯楽業	15	教育、学習支援業	16	医療、福祉
17	複合サービス事業	18	サービス業（他に分類されないもの）	19	分類不能の産業		

問 2 貴社の従業員数について、該当する番号 1 つに○を記入してください。同一法人で複数の事業所がある場合には、企業全体の人数をお答えください。

1	49 人以下	2	50～99 人	3	100～199 人
4	200～299 人	5	300～999 人	6	1000 人以上

問3 貴事業所で雇用している障害者の人数と貴事業所での障害者雇用開始年を（注）、記入してください。また、同一法人で複数の事業所がある場合、わかる範囲で結構ですので、企業全体で雇用している障害者の人数も記入してください。

（注）貴事業所が初めて障害者を雇用した年（受障した在職者の継続雇用を含みます）を問うものであり、当該障害者が現在在職しているかは問いません。

	調査対象事業所	障害者雇用開始年 (調査対象事業所)	企業全体
身体障害者	人	西暦 年頃	人
知的障害者	人	西暦 年頃	人
精神障害者	人	西暦 年頃	人
合計	人		人

問4 貴事業所で障害者の雇用管理で課題があることについて、現状と5年後に分けて、それぞれ最も重要（と予想される）な区分1つに◎を、また、それ以外で重要（と予想される）な区分2つまでに○を記入してください。

	現状での課題		5年後に予想される課題	
	採用から職場 定着までの時期	職場定着後 の時期	採用から職場 定着までの時期	職場定着後 の時期
身体障害者				
知的障害者				
精神障害者				

問5 障害者の採用、雇用管理、職場適応、キャリアアップなどに際して、企業外の支援機関・施設を利用したことがありますか。1～4のいずれかの番号に○を記入してください。

1	よく利用している	}	続けて問6以降にお答えください。
2	時々利用している		
3	まれに利用している		
4	利用したことがない	➡	問11以降にお答えください。

問6 これまでに利用したことのある支援機関・施設すべてに○を記入してください。該当する時期、障害種類別にお答えください。※障害者に係る主な支援機関について、P8参考を参照してご回答ください。

	機関・施設名	採用から職場定着までの 時期			職場定着後の時期		
		身体 障害	知的 障害	精神 障害	身体 障害	知的 障害	精神 障害
1	ハローワーク						
2	地域障害者職業センター						
3	障害者就業・生活支援センター						
4	就労移行支援事業者						
5	特別支援学校						
6	職業能力開発施設						
7	病院・クリニック						
8	発達障害者支援センター						
9	宿泊型自立訓練事業者（通勤寮）・グループホーム						
10	市区町村等の相談窓口						
11	民間のコンサルティング会社等						
12	その他（ ）						
13	その他（ ）						

問7 支援機関・施設を利用している理由について、該当するものすべてに○を記入してください。

	項 目	記入欄
1	障害者の採用や職場適応に際して適切な支援をしてくれるため	
2	適応上での課題等に対して、迅速に支援を開始してくれるため	
3	障害や個人の特性について専門的な知識があり、アドバイスがもらえるため	
4	必要に応じて、課題対応ができる機関・施設の紹介や、関係作りを行ってもらえるため	
5	業務の関係で日常的に連絡を取り合っているため	
6	自社の理念や社風、物事の価値観等を理解しているため	
7	営利企業としての常識や制約を尊重してくれるため	
8	支援方法や内容について、事前に相談、事後に報告を確実にしてくれるため	
9	企業側と本人の間に立ち、中立的な立場で対応をしてくれるため	
10	障害者本人と信頼関係があるため	
11	家族との連絡体制があり、就労に関係する周辺情報を持っているため	
12	障害者を送り出してきた機関・施設としての責任があるため	
13	社会的に専門機関・施設として位置づけられているため	
14	障害者の居住地域を担当している障害者支援機関・施設であるため	
15	他に障害者の就労支援を行っている機関・施設がないため	
16	その他（ ）	

問8 支援機関・施設を利用した際の相談・支援依頼の内容について、該当する時期、障害種類別にあてはまるものすべてに○を記入してください。

項目	具体例	採用から職場定着までの時期			職場定着後の時期		
		身体障害	知的障害	精神障害	身体障害	知的障害	精神障害
1	採用に関する こと	雇用形態、処遇条件、選考方法、職場実習、 求人の手順、求職者の推薦					
2	障害の理解	障害特性と職業上の課題に関する助言、研修					
3	人事・労務管理 面	人事評価、昇級・昇格、配置転換、キャリア アップ、安全対策、通勤指導					
4	職務内容	仕事の切り出し、作業の変更・追加、作業環 境や設備改善					
5	作業の遂行	指示の出し方、作業理解、作業能率の向上の ための改善・工夫					
6	勤務態度	職場のルール・マナーの習得・再教育、勤務 態度の改善、労働意欲の喚起					
7	健康・医療・ 生活管理	服薬、医療機関との調整、生活リズムの是正、 金銭、余暇、異性関係、家族との連絡・調整					
8	その他	上記以外のものであれば、お書きください 〔 〕					

問9 次の障害者の雇用管理に関する項目に関して、重視しているものすべてに○を記入してください。
また、○を記入した項目について、事業所と支援機関のどちらが中心となって取り組んでいるか、
○を記入してください。

項目	重視して いる	事業所が 中心	支援機関 が中心	どちらとも いえない
1	職場のルール、マナーの習得のための支援			
2	作業能率等の向上のための指導や工夫			
3	作業量・質などの職務遂行状況のフィードバック			
4	職務の再設計（職務内容の変更、配置転換等）			
5	職場での昇進・昇格のための研修等の実施			
6	障害者雇用に係る賃金制度の調整・規定等			
7	職業人として成長するための定期的な振り返り			
8	職場の人間関係を円滑にするためのコミュニケーション支援			
9	職場の対人トラブルの調整や職場での悩み相談			
10	労災事故を回避するための通勤指導や環境整備等の実施			
11	職業生活を維持するための生活・栄養管理の指導			
12	安定した勤務を維持するための家族への協力依頼			
13	職業生活に関係する余暇活動・生活設計の支援			

問 10 支援機関・施設の活用方法に関する情報は、どのような方法で入手していますか。
設問の番号ごとに1つずつ○を記入してください。

項 目		よくして いる	時々して いる	していない
1	地域の関係機関等が集まる自主的な会合への参加			
2	依頼に応じて参加する自立支援協議会等の公的な会合への参加			
3	ハローワーク等が行う障害者雇用に関するセミナーへの参加			
4	障害者職業生活相談員、職場適応援助者等（社内人材）の研修への参加			
5	障害者の雇用が進んでいる他企業からの助言			
6	各種団体等の外部専門家からの助言			
7	障害者の採用面接に同行した機関・施設からの助言			
8	普段から支援を受けている特定の支援機関・施設からの助言			
9	市区町村等の相談窓口、ホームページ等から情報入手			
10	その他 []			

問 11 企業からの相談や依頼を受ける支援機関・施設に要求したいことは何ですか。該当するものすべてに○を記入してください。
 また、そのうち、特に地域障害者職業センターと障害者就業・生活支援センターに望むものに○を記入してください。※地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センターの概要については、P 8 参考を参照してご回答ください。

企業からの相談、依頼を受ける支援機関・施設に望むこと		全般的に支援機関に望むこと	特に地域障害者職業センターに望むこと	特に障害者就業・生活支援センターに望むこと
きめ細かな支援	1	障害者の採用計画や採用までのプロセスを支援して欲しい		
	2	コンセンサスの醸成、受入れ研修、職場環境の整備など社内の体制作りを支援して欲しい		
	3	採用時の職場ルールの習得、安全指導、対人関係の確立など入職時の本人支援を行って欲しい		
	4	作業能率の向上、職務の実施上の工夫、追加職務の設定など職務の実施に関する支援をして欲しい		
	5	勤務や職務遂行に関する評価や指導について支援して欲しい		
	6	不適応行動や就労意欲の減衰、作業能率の低下など、雇用継続の課題に関して支援して欲しい		
	7	加齢に伴う体力や能力の低下による職務の変更や早期退職等の対応について支援して欲しい		
	8	キャリアアップ、昇格・昇進等の社員としての育成に関して支援して欲しい		
機能の充実・明確化	9	対応が可能な障害の種類・程度を明確にして欲しい		
	10	相談や支援の対象となる範囲や中身について明確にして欲しい		
	11	企業からの相談や支援の依頼に対して、一元的に対応してもらえる相談・支援機関・施設が欲しい		
	12	集中した支援が必要な場合に、行えるような人的な体制を組んで欲しい		
	13	課題解決等で様々な分野の相談・支援機関・施設が協力して対応してもらえるようにして欲しい		
	14	総合的な支援が必要な場合に、全体をコーディネートして、チーム支援をしてもらえるようにして欲しい		

その他の要望等	15	相談をした場合に、できるだけ速く的確なアドバイスや情報提供が欲しい			
	16	支援を依頼した場合に、直ぐに支援に取りかかって欲しい			
	17	企業の理念や論理を理解した上で、中立的な立場で対応できる職員を養成して欲しい			
	18	障害者に合った職務の切り出しなど、障害者の雇用促進に繋がる活動をもっと積極的に行って欲しい			
	19	障害者の職場定着を図るため、課題の有無のチェックなど定期的な企業訪問を行って欲しい			
	20	企業の実際の職務内容や、必要となる知識・技術を的確に把握し、適性のある障害者を推薦して欲しい			
	21	同業他社の障害者の雇用事例や、障害者雇用の実践ノウハウなどの情報を、もっと企業に情報提供して欲しい			
	22	職業人としての身だしなみや言動を更に洗練したものとして欲しい			
	23	ジョブコーチなどの人的な支援がもっと幅広い場面で利用できるようにして欲しい			
	24	企業内の事情により、外部の機関や施設を入れられなく、人的な支援はいらないので、人事・労務担当者へのアドバイスのみでよい			
25	社内で問題解決を図れるので、支援機関や施設にはあまり多くを望まない				

問 12 障害者雇用について、相談や依頼をしやすい支援機関・施設とはどのようなものか、意見・要望を自由にお書きください。

【参考：障害者に係る主な支援機関の概要】

- ハローワーク
就職を希望する障害者に対する職業相談、職業紹介、就職後の職場定着・継続雇用などの支援や、事業主に対する障害者雇用に関する支援や雇用率達成指導を実施。
- 地域障害者職業センター
障害者に対する職業評価、職業指導、職業準備支援及び事業主双方に対するサービスとして、精神障害者総合雇用支援やジョブコーチによる支援を実施。
- 障害者就業・生活支援センター
雇用、保健福祉、教育等の関係機関との連携の拠点として、連絡調整等を行いながら、障害者の就業及びこれに伴う日常生活、社会生活上の相談・支援を一体的に実施。
- 就労移行支援事業者
「就労移行支援事業者」では、原則2年間を限度として、一般企業での就労に向け、障害者に対して各種作業、企業における実習、適性に合った職場探し、就労後の定着のための支援等を実施。
- 特別支援学校
障害のある児童・生徒が生活や学習上の困難を改善又は克服するため、適切な指導及び必要な支援を行う学校。近年は、卒業後の就職を目指し、在学中から職業指導や企業実習に重点を置く学校も増加。
- 職業能力開発施設
障害の態様等に応じた公共職業訓練を実施している職業能力開発校のほか、企業、社会福祉法人、NPO法人、民間教育訓練機関等多様な機関において、個々の障害者に対応した委託訓練を実施。
- 発達障害者支援センター
発達障害者が充実した生活を送れるように、保健、医療、福祉、教育、労働などの関係機関と連携し地域の支援体制を構築しながら、本人やその家族に対する支援を実施。
- 宿泊型自立訓練事業者（通勤寮）
知的障害者又は、精神障害者に対して居室、その他の設備を利用させるとともに、家事等の日常生活能力を向上させるための支援、生活等に関する相談・助言、その他の必要な支援を実施。
- グループホーム
地域で共同生活を営むのに支障のない障害者（知的障害者又は精神障害者）に、主として夜間において共同生活を営むべき住居において相談、その他の日常生活上の援助を実施。

【最後に】

この調査に関連して、さらに具体的に把握させていただくために、後日、ヒアリングの実施についてご相談させていただくことがあります。

ヒアリングにご協力いただける場合は、下記にご連絡先をご記入くださいますよう、お願いします。

企業名		所属部署	
所在地・電話番号	() —		
ご担当者名			

ご協力ありがとうございました

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ファイル等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】

<http://www.nivr.jeed.go.jp/research/research.html>

著作権等について

視覚障害その他の理由で活字のままで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」等を作成することを認めます。その際は下記までご連絡下さい。

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）を希望される時も、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.120

「地域の職業リハビリテーション・ネットワークに対する企業ニーズに関する調査研究」

編集・発行 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター
〒261-0014
千葉県美浜区若葉 3-1-3
電話 043-297-9067
FAX 043-297-9057

発行日 2014年4月
印刷・製本 情報印刷株式会社



NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

ISSN 1340-5527



この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。