

## 精神障害者の職場定着及び支援の状況に関する研究

(調査研究報告書 No.117) サマリー

### 【キーワード】

精神障害 職場定着要因 職場定着支援の方策

### 【活用のポイント】

就労支援機関及び精神科医療機関支援担当者、受け入れ先企業雇用管理担当者が、精神障害者の職場定着支援に関する具体的な方策や留意事項等を確認する際の基礎資料として活用することが期待される。

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

## 1 執筆担当（執筆順）

- 相澤 欽一（障害者職業総合センター障害者支援部門 主任研究員（現福島障害者職業センター所長））  
加賀 信寛（障害者職業総合センター障害者支援部門 主任研究員）  
武澤 友広（障害者職業総合センター障害者支援部門 研究員）  
大石 甲（障害者職業総合センター障害者支援部門 研究協力員）

## 2 研究期間

平成24年度～平成25年度

## 3 報告書の構成

- 第1章 ハローワーク障害者窓口から紹介就職した精神障害者の職場定着状況等に関する調査の結果  
第2章 ハローワーク障害者窓口から紹介就職した精神障害者の職場定着に関連する要因の分析  
第3章 求職登録した精神障害者の就職等に関連する要因の分析  
第4章 精神障害者の職場定着要因に関する質的分析

## 4 調査研究の背景と目的

ハローワークの障害者窓口で求職登録する精神障害者は年を追うごとに増加しており、これに伴って、障害者窓口から職業紹介を受け就職する精神障害者も増加しているが、就職後の職場定着状況や定着要因に関する詳細な分析はこれまでなされてこなかった。

こうした背景の下、障害者職業総合センターでは全国のハローワークに対し、障害者窓口から紹介就職した精神障害者の職場定着状況及び障害者窓口に新規求職登録した精神障害者の紹介就職状況等を把握・分析するためのアンケート調査に加え、精神障害者に対する職場定着支援の具体的な方策について把握・分析するため、3年以上職場定着している精神障害者と、その就労支援担当者、雇用先企業の雇用管理担当者に対してヒアリング調査を実施した。これらの調査によって得られた知見を取りまとめ、精神障害者の職場定着の促進に資する基礎資料を作成することを本調査研究の目的とした。

## 5 調査研究の方法

- (1) アンケート調査（全国のハローワーク対象）
- (2) ヒアリング調査（職場定着3年以上の精神障害者と就労支援担当者、雇用先企業雇用管理担当者対象）

## 6 調査研究の内容

### (1) 量的分析

#### イ 対象

2008年7月～10月の間に、全国のハローワーク110所の障害者窓口へ新規求職登録した精神障害者及び紹介就職した精神障害者

#### ロ 調査期間

2008年、2009年、2011年（以上、過年度研究実施分）、及び2012年7月～10月（本研究実施分）

#### ハ 調査内容

- ・求職登録者調査（2008年、2011年）

診断名、手帳の有無、職歴、3年後の窓口相談回数、求人紹介状況、紹介就職状況、支援の状況等

- ・紹介就職者調査（2008年、2009年、2012年）

診断名、手帳の有無、職歴、就職求人状況、3年後の職場定着状況、支援の状況等

#### ニ 調査方法

エクセルデータの調査票を対象ハローワークに送付し、回答を得た。

#### ホ 分析方法

多重ロジスティック回帰分析により、精神障害者の職場定着に関連する要因及び求職登録後の就職等に関連する要因を分析した。

### (2) 質的分析

#### イ 対象

職場定着の経過に関するヒアリング調査に協力して良いとの回答を得られた3年以上職場定着している精神障害者本人と就労支援担当者、雇用先企業の雇用管理担当者、8事例。

#### ロ 調査期間

2012年12月～2013年7月

#### ハ 調査内容

- ・定着者本人に対する質問項目

就職経緯、職場環境に対する所感、実施した支援の内容、企業から得た配慮の内容等

- ・就労支援担当者に対する質問項目

支援対象者の生活歴・職歴、役立った支援の内容、職場定着上の課題等

- ・企業担当者に対する質問項目

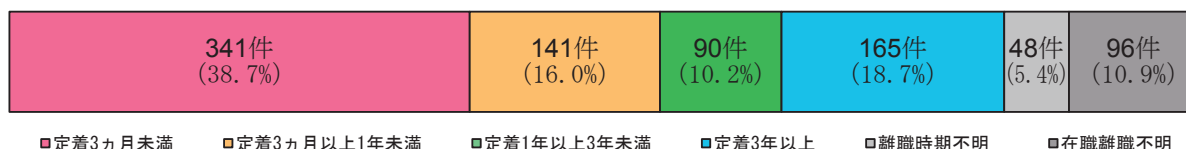
職場内の支援体制、職務内容、雇用管理上の配慮事項、支援機関の活用状況等

## 7 調査研究の結果の概要

### (1) 量的分析

#### イ 2008年調査で把握された就職者の就職3年後の職場定着状況

有効データ数881件。うち、窓口就職してから3ヵ月未満の離職件数は341件（38.7%）、3ヵ月以上1年未満の離職件数は141件（16.0%）、1年以上3年未満の離職件数は90件（10.2%）、3年以上の定着事例件数は165件（18.7%）であった。その他、48件（5.4%）は離職時期不明により就業期間は確定せず、96件（10.9%）は在職離職不明であった。



#### ロ 就職した精神障害者の職場定着に関連する要因

##### ① 3ヵ月定着に関連する要因

「適切なマッチングやフォローアップがある程度行われていること」（「適応指導」の変数）、「企業側の配慮がある程度あること」（「求人種類」の変数）の他、「窓口就職回数」については、短期間で離転職する就職者側の要因の一部と、ハローワーク担当者の相談・支援の仕方が結果に反映されている可能性がある。

##### ② 長期定着に関連する要因

1年定着に関連する要因分析では、「障害者雇用納付金の対象企業かどうか」（「企業規模」の変数）、3年定着に関連する要因分析では、「集中的な支援や継続的なフォローアップ」（「ジョブコーチ支援」の変数）などの関連が示唆された。

「適応指導」や「求人種類」などのいくつかの変数で定着との関連が見いだされたが、何らかの支援や職場での配慮が必要となり、障害者窓口で求職登録した調査対象の7割が就職後に「適応指導」を受けておらず、また、3割が「一般求人障害非開示」で就職しており、支援や配慮がほとんど期待できない状況で就職した者が相当数いた。この結果を踏まえば、ハローワーク障害者窓口において、これまで蓄積されてきた相談・支援のノウハウを着実に実践することが望まれる。

#### ハ 求職登録した精神障害者の求職登録後の就職等に関連する要因

##### ① 窓口紹介に関連する要因

「相談回数が多いこと」（「相談回数」の変数）、「職場開拓があること」（「職場開拓」の変数）との関連性が認められたことは当然の結果であろう。「手帳の所持」（「手帳」の変数）については、手帳を所持していないと障害者求人への応募が難しいため、紹介求人が限られることと関連があると考えられる。

## ②窓口就職に関連する要因

「面接同行」の変数については、ハローワーク職員が面接同行をすることにより、企業側の不安が軽減して就職に結びつきやすくなること、また、「職場開拓」の変数については、求職者を想定して開拓した職場であれば、就職の可能性が高まることが考えられる。しかしながら、「面接同行」や「職場開拓」の実施はいずれも1割未満に留まっていることから、今後、積極的な実施を期待したい。「手帳」の変数については、手帳1・2級を所持している場合であっても、「面接同行」を行った場合には約9割が窓口就職していることから、支援の重要性がうかがわれる。

## ③窓口以外就職に関連する要因

「窓口紹介」の変数については、窓口紹介を受ける以前に窓口以外就職し、結果的に窓口紹介を受けるに至らなかったと考えるのが妥当と思われる。「手帳」の変数については、手帳なしの者はハローワーク以外のルートでも求職活動を行う者が多いと推測される。その背景として、手帳なしの場合は障害者求人に応募しにくい面があることと関連していると考えられる。

今回の分析では、手帳1・2級を所持している場合に比べ、手帳なしのほうが有意に窓口就職に結びつきやすいことが示されたが、上記のロ（定着要因分析）において、障害非開示で就職した場合の定着率の低さを指摘できる。就職率を高めることだけでなく、その後の職場定着を考慮しながら窓口紹介における職業相談の進め方について慎重に検討する必要があるものと思われる。

## (2) 質的分析

分析の視点として、アーロン・アントノフスキーが提唱する「健康生成論」を援用した。この理論は環境への適応を支える要因の多角的な分析に適しており、本研究が目的とする職場への定着を支える要因の分析においても援用が可能と考えた。

アントノフスキーは、「人には、過度のストレス下においても自身の健康を自らが生成し、状況に適応していく心理的・認知的メカニズムが存在する」としている。そして、そのメカニズムの中核的な役割を担っているのが、首尾一貫感覚（Sense of Coherence：SOC）であるとしている。首尾一貫感覚は、①把握可能感（自身が、どのような状況に置かれているのかを合理的に把握できる感覚）、②処理可能感（物事に、なんとか対処していけるであろうという見通しを得られる感覚）、③有意味感（出来事の中に、自分なりの意味や価値を見出せる感覚）の3つの感覚から構成される。また、首尾一貫感覚の形成は後天的な生活環境要因によって左右され、加えて、生活の中で発生する様々なストレスに抵抗していくための具体的な術の獲得とも関係があるとしており、アントノフスキーは汎抵抗資源（Generalized Resistance Resources：GRRs）の動員という表現を用いてストレス対処のサポート資源について説明している。

こうした点を踏まえ、首尾一貫感覚及び汎抵抗資源という2つの概念に沿って、精神障害者の職場定着支援の具体的方策と定着要因について整理した。

次表は、定着者の首尾一貫感覚の状況を3つの下位感覚ごとに整理し、各下位感覚に対する汎抵抗資源の動員状況と動員結果を示した分析対象事例（残遺症状を自己管理しながら、百貨店において対人サービス業務に従事している事例）の情報整理表の一例である。

分析対象事例の情報整理表の一例

|       | 首尾一貫感覚   | 汎抵抗資源の動員状況  | 汎抵抗資源の動員結果   |
|-------|--|---|--|
| 把握可能感 | 1) 陽性症状として、思考伝播と光覚過敏がでる時がある。(症状の自覚)<br>2) 仕事に厳しい上司の配置や、自分より能力の高い後輩が採用された。／私はお荷物なので、このままではいけないと思って努力した。／自分が良ければいいという考えはない。(職場における存在意義の低下) | 1) 心理教育で、自己対処のやり方をトレーニングした。(症状の対処スキルの獲得) ／夜に症状が出ることもあるので、面接時に早番を希望した。支援者からも会社へ伝えた。(勤務時間帯の調整)<br>2) 教育係のアドバイスで、教えてくれる正社員に聞くようにした。(同僚への援助要請) ／母親に相談して、女性が男社会で働いた時の大変だった体験談を聞いた。(働くモデルの獲得) ／ピアノを弾いたり、スポーツをしたりしている。(気分転換) | 1) 勤務中に症状が出たことはない。勤務外で思考伝播が出た時は自己対処している。今は思考伝播は出なくなった。(症状のコントロール)<br>2) 何とか耐えて大変な思いをして努力して来たことが、後輩の採用につながったのかなという気もする。(仕事の成果の認識)                     |
| 処理可能感 | 1) 催事によっては、お客さんが多いのにレジ担当が一人だったり、色々なことを覚える必要があり、緊張した。その場で指示されても、心の準備もなく、お客さんも周りにいる状況で、上手く応用できなかった。(業務指示への対応力の不足)                          | 1) 接客をやりたかった。(職業志向性の合致) ／元社員の嘱託の方が教育係として付いてくれた。／自分のことを分かってくれている同僚は、紙に書いて教えてくれた。(同僚の理解) ／仕事が限られる専任嘱託に変更になった。(業務の限定) ／指摘すると非常に素直に受ける。(現場での指導)   | 1) レジ操作に慣れて間違いや分からないことが無くなったので大丈夫。／自分は専任嘱託で仕事が限られているので安心する。／指摘を受けると直ちに改善される。(業務能力の獲得) ／対人緊張はほとんどなく、円滑に業務を進めている。ミスして困ったり、バックアップが必要となることはない。(事業所からの評価) |
| 有意味感  | 1) 最初から平等に扱われることを求めるより、自分たちが努力して、結果として障害者の待遇が変わってくると思う。(待遇改善への努力の姿勢)   | 1) そんなに必死でなくなったので、状況を少し見渡せるようになった。(職業生活の振り返り) ／資格を取ることも給与に反映されるので強く意識している。勉強したら事務職になれるかと考えている。障害者枠だと重要な仕事は任されないと聞くが、やらないよりはやった方がいい。(処理能力の向上意欲)  | 1) 今の仕事は最低でも10年はやって行こうと思っている。中期目標と短期目標を持っていて、勤務時間と職務内容の拡大などを長いスパンで考えている。(キャリア目標の設定)  |

このような分析手法によって8事例の情報を整理した結果、職場定着の共通要因を以下の6点に集約できた。

①後遺障害及び残遺症状のセルフマネジメント

後遺障害及び残遺症状に対するセルフマネジメントの習得支援については、精神科医療機関スタッフによる関与が認められるが、リハビリテーション機能を有していない精神科医療機関を利用している定着者に対しては、職リハ分野の就労支援スタッフや企業担当者が連携・協働して、主に後遺障害のセルフマネジメントスキルの習得支援にあたっている。

## ②無理をさせない雇用管理方針の継続

活動エネルギーの放出を極力、抑制することを意図した、無理をさせない雇用管理方針（就業時間の延長や職域拡大等、定着者に対する要求水準を引き上げない、いわば自制的な雇用管理方針）を継続させている企業が8事例中、5事例に見られる。

## ③現状維持志向の労働観に対する理解と承認

無理をさせない雇用管理方針を継続させている企業の定着者は、就業時間の延長や職域拡大等よりも現状を安定的に維持していくことを志向しており、当該企業においては定着者のこうした現状維持志向の労働観を、障害者雇用管理の基本方針として理解・承認している。

## ④中長期的なキャリアアップを指向した雇用管理方針

③で示した企業とは対照的に、就業時間の延長や職域拡大等、定着者のキャリアアップを指向した雇用管理方針を有している企業が8事例中、3事例に見られる。これらの企業においては、「無理をさせない雇用管理方針」を有する企業と比較すると職場定着プロセスにおいて紆余曲折のエピソードに直面する機会が多く、企業担当者が課題に丁寧に対処している。

## ⑤ポジティブフィードバックの実践

望ましい作業行動やその結果に関するポジティブフィードバックのみならず、定着者に対する企業側の暖かい受け入れ姿勢や休職明けの職場復帰の勧奨、職場内における定着者の存在や役割の有意味性に関するフィードバックがなされている。

## ⑥職務とのマッチング

就労支援担当者や企業担当者が職場定着者の職務適応過程に関する情報交換を、特に就職後の初期段階において集中的に行っている。

## 8 本研究により得られた知見

量的分析における3年以上職場定着する要因については、「適切なマッチングやフォローアップがある程度行われていること」（「適応指導」の変数）や、「企業側の配慮がある程度あること」（「求人種類」の変数）、長期定着の要因としては「集中的な支援や継続的なフォローアップ」（「ジョブコーチ支援」の変数）等となっている。また、質的分析の結果から見られる職場定着要因としては、「後遺障害及び残遺症状のセルフマネジメント」、「無理をさせない雇用管理方針の継続」、「現状維持志向の労働観に対する理解と承認」、「中長期的なキャリアアップを指向した雇用管理方針」、「ポジティブフィードバックの実践」、「職務とのマッチング」が見出されたところである。

こうした知見は、精神障害者の就労問題に関する従来知見を追認するものであり、本研究によって新しい知見が発掘されたわけではないが、精神障害者の職場定着を促進していくための基本的要件について分析的な整理ができた。

今後、1年未満の離職が6割近くにも及ぶ現状の改善には繋げるためには、精神障害を有する求職者に対して、ニーズを適切に把握した上での職業相談を展開すると共に、就職後における

るハローワーク担当者や就労支援機関担当者によるフォローアップを、一層充実させていく必要があるものと思われる。

加えて、受け入れ後においては、質的分析において整理された配慮事項が、企業の雇用管理方針に一定程度反映されることが不可欠と言えるため、精神障害者を雇用した実績がない企業に対しては、精神障害者雇用にかかる従来知見の周知を引き続き図ると共に、精神障害者の雇用管理ノウハウが既に蓄積されている企業に対しては、キャリアアップと職場定着を両立させている事例に関する詳細情報を収集し、キャリアアップの具体的方策について整理・検討していくことが、精神障害者雇用の次の発展的ステージに繋がる、有効な取り組みになるものと思われる。後者の取り組みに関しては、今後の調査研究に委ねることとしたい。

## 9 研究成果の活用方法

ハローワーク等就労支援機関及び精神科医療機関支援担当者、受け入れ先企業雇用管理担当者が、精神障害者の職場定着支援に関する具体的な方策や留意事項等を確認する際の基礎資料として活用することが期待される。