

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

2012年3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

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

2012年3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

ま え が き

障害者職業総合センターでは、1991年の設立以来、「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的機関として、職業リハビリテーションに関する調査をはじめとして、さまざまな業務に取り組んでいます。

この報告書は、当センターが実施した「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」の結果をまとめたものです。

障害者の雇用は企業の理解と関係機関の支援により着実に進展していますが、雇用の安定に向け、就職後の職場定着を促進し、適切な対策が講じられるようにすることも重要なことです。

この報告書では、企業に対する障害者の職場定着に関するアンケート調査、企業及び就労支援機関に対するヒアリング調査の結果等を取りまとめることにより、障害者の職場定着の課題を明らかにするとともに、分析を加えています。企業に対するアンケート調査においては、障害者の職場定着に課題のあった事例について、一定の枠組みに基づき整理・分類し、複雑な障害者の職場定着の課題を構造化して捉えられるようにしました。また、企業及び就労支援機関へのヒアリング調査においては、事例の定着課題と取り組み内容を構造的に提示するようにしました。

報告書では、これらの障害者の職場定着の課題や取り組み内容等を踏まえて、就労支援機関に期待される職場定着支援の進め方について述べています。

この研究を進めるに際しては、調査にご協力いただいた企業やハローワーク等関係機関のみなさまをはじめ、多くの方々から多大なご協力を賜りました。ここに深く感謝申し上げます。

この報告書がたくさんの方々にご利用され、障害者の雇用の促進と安定のための一助になれば幸いです。

2012年3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 上村俊一

執筆担当

鴫田 陽子	主任研究員	概要、序文、第1章、第2章、第3章、第4章
-------	-------	-----------------------

謝辞

本調査を実施するにあたり、多くの方々から多大な協力を賜りました。

第2章では企業の皆様、第3章では企業及びハローワークをはじめとする就労支援機関（障害者就業・生活支援センター、地域障害者職業センター）の皆様、特別支援学校の皆様にヒアリング調査にご協力いただきました。皆様のご協力のおかげで貴重な情報を収集することができました。ご協力頂いた皆様に、御礼申し上げますとともに心より感謝申し上げます。

研究担当者

本研究は、障害者職業総合センター社会的支援部門が担当した。

氏名	職名	担当年次
亀田 敦志	統括研究員	平成 22～23 年度
鴫田 陽子	主任研究員	平成 22～23 年度
田村 みつよ	研究員	平成 22～23 年度
廣渡 堯徳	研究協力員	平成 22～23 年度

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委員会

(50音順)

氏名	職名	担当年次
朝日 雅也	埼玉県立大学 教授	平成 22～23 年度
伊藤 透	東京障害者職業センター 多摩支所長	平成 23 年度
岩佐 純	東京障害者職業センター 多摩支所長	平成 22 年度
國島 弘	障害者就業・生活支援センター あかね園就業支援ワーカー	平成 22～23 年度
佐藤 珠己	厚生労働省 職業安定局 高齢・障害者雇用対策部 障害者雇用対策課 主任障害者雇用専門官	平成 22 年度
田窪 文明	厚生労働省 職業安定局 高齢・障害者雇用対策部 障害者雇用対策課 主任障害者雇用専門官	平成 23 年度
畠山 千蔭	東京経営者協会 障害者雇用アドバイザー	平成 22～23 年度
前田 修	東京労働局 職業安定部 職業対策課 地方障害者雇用担当官	平成 22～23 年度
渡邊 秀昭	生活協同組合コープとうきょう 元専務補佐	平成 22～23 年度

目 次

概要	1
序文	5
第1章 職場定着支援の構造化	7
第1節 構造化の枠組み	7
1 職場における障害別雇用上の配慮	7
2 職場定着支援の枠組みの捉え方	10
第2節 今日的な課題の捉え方	12
1 1990年代と2000年以降の社会環境の変化	12
2 取り組む主体から捉えた職場定着支援の今日的動向	15
3 支援内容から捉えた職場定着支援の今日的動向	16
第2章 障害者の職場定着に関するアンケート調査	19
第1節 調査の背景と目的	19
第2節 調査の方法	20
1 調査対象	20
2 予備調査の実施	21
3 調査期間	21
4 調査方法	21
5 調査内容	21
第3節 結果の分析	23
1 回収状況	23
2 回答企業の概況	23
3 障害別職場定着課題事例の状況	26
4 受け入れ時に配慮した事柄	27
5 取り組み課題の状況	28
6 取り組み課題に対応した者・機関の状況	34
7 職場定着課題事例の取り組み結果	54
8 長期課題の発生時期	56
9 自由記載における課題と対応	57
10 最近10年間の職場定着のための配慮事項	76
11 外部機関に支援を望む事柄	79
第4節 調査結果のまとめ	82
1 職場定着支援における今日的配慮事項について	82
2 障害別職場定着支援の課題と対応について	83

3	課題への取り組み結果と効果的対応について	86
4	外部機関に支援を望む事柄	90
5	本調査の結果の活用にあたって	90
第3章	ヒアリング調査	93
第1節	ヒアリング調査の概要	93
1	目的	93
2	対象先の選定方法	93
3	実施方法	95
4	調査内容	95
5	調査時期	95
6	訪問企業及び訪問就労支援機関等	95
第2節	ヒアリング調査結果	95
事例1	：視覚障害（その1）	96
事例2	：視覚障害（その2）	99
事例3	：聴覚障害（その1）	101
事例4	：聴覚障害（その2）	104
事例5	：聴覚障害（その3）	107
事例6	：肢体不自由（その1）	109
事例7	：肢体不自由（その2）	112
事例8	：肢体不自由（その3）	114
事例9	：内部障害	116
事例10	：知的障害（その1）	119
事例11	：知的障害（その2）	122
事例12	：知的障害（その3）	125
事例13	：精神障害（その1）	128
事例14	：精神障害（その2）	131
事例15	：精神障害（その3）	133
事例16	：高次脳機能障害	136
事例17	：発達障害（その1）	139
事例18	：発達障害（その2）	142
第4章	考察	147
第1節	職場定着の課題について	147
1	時期別、課題の質別職場定着の課題	147
2	時期別、取り組み者・機関別職場定着の課題	147
3	障害別職場定着の課題と取り組み結果	148
第2節	就労支援機関に期待される職場定着支援の進め方	150

1	課題の質と取り組み結果から	150
2	長期課題の取り組み結果から	152
3	効果的対応事例から	153
4	その他長期雇用継続にかかる課題	156
5	まとめ	156
資料	「障害者の職場定着に関するアンケート調査票」	159

概 要

本報告書は、本研究の目的を記した序文、職場定着に関する先行調査の紹介及び職場定着支援の枠組みと最近 10 年における今日的な課題の捉え方を示した第 1 章、企業に対して実施したアンケート調査の結果を分析した第 2 章、企業及び就労支援機関等を実施したヒアリング事例等を紹介した第 3 章、アンケート調査及びヒアリング調査の結果を踏まえ、職場定着の課題と就労支援機関に期待される職場定着支援の進め方について考察した第 4 章から構成されている。

1 研究の目的（序文）

序文では、職場定着支援の課題は、複数の要因が絡み合って発生するため、系統立って全体像を把握することが難しく、これまでの調査研究において、複雑な職場定着支援の課題を構造化して捉えたものはないことを述べ、本研究は、職場定着支援の課題を 4 つの枠組みから捉えることとし、就労支援機関が企業に対して行う職場定着支援に資する研究を行うものであることを記載した。

2 職場定着支援の構造化（第 1 章）

第 1 章では、障害者の職場定着に関する先行調査において、障害別に示されている配慮点等について紹介するとともに、本研究における職場定着支援の枠組みとして、①障害別、②時期別、③課題の質別、④取り組む主体別の 4 つの構成軸を提示した。さらに、概ね 2000 年以降の障害者雇用をめぐる今日的動向として、①障害別の取り組み、②人的支援、③環境整備、④情報共有の面で変化がみられ、職場定着支援において、これらに関する取り組みがなされるようになってきているのではないかという仮説を提示した。

3 障害者の職場定着に関するアンケート調査（第 2 章）

第 2 章では、企業に対する職場定着に関するアンケート調査の結果を分析した。

（1）調査の方法

本調査では、研究委員会における検討を経て、障害者雇用に経験を有する企業であって、障害ごとに具体的な取り組みを実施している企業 231 社を対象とし、2011 年 2 月に郵送による調査を実施した。

調査項目は①企業の概要、②最近 10 年において障害のある従業員で職場定着に課題があり、特に配慮した事例について、受け入れ時の配慮事項、短期・長期の時期別職場定着の課題と課題への取り組み者・機関、取り組み内容、取り組み結果、③最近 10 年の間に職場定着のために配慮するようになった事柄、④職場定着にあたり外部機関に支援を望む事柄である。

（2）結果の分析

ア 回収状況

調査の結果、128 社から調査票が回収され、職場定着に課題があり、特に配慮した事例については、218 事例の回答を得た。内訳は知的障害者 87、精神障害者 50、肢体不自由者 34、聴覚障害者 27、内部障害者 9、視覚障害者 7、その他 4 という事例数である。

イ 職場定着支援における今日的配慮事項

最近10年における障害者の受け入れ時に配慮した事柄について、環境整備に関する項目では、「障害特性に応じ多様な就業形態を導入した」、「障害特性や対応方法について関係する従業員に周知し理解を図った」という項目に、ほぼすべての障害を通じ回答が得られた。人的支援に関する項目では、「外部機関によるジョブコーチの活用」、「上司や同僚による作業指導」、「業務遂行を援助する者の配置」において知的障害者、精神障害者の事例の半数以上が回答した。「多様な障害者への対応」の項目には、ほぼすべての障害において回答事例が得られた。これら受け入れ環境の整備、人的支援、多様な障害者への対応については、最近10年の職場定着のために配慮するようになった事柄への回答と重なる結果であった。特に人的支援の活用では、最近10年の職場定着のために配慮するようになった事柄として、回答企業の5割から7割がジョブコーチ等外部の人的支援を活用するようになったと回答しており、今日的動向として仮定した配慮事項が調査結果として現れていた。ただし、情報共有に関する項目は、主に視覚障害者と聴覚障害者に対する配慮事項として設定したが、最近10年において配慮するようになったとする回答企業と、10年以上前から配慮していたとする回答企業とほぼ同数に近い回答数となり、情報共有については、今日的動向を反映した配慮事項として、はっきりとした差は掴めなかった。

ウ 取り組み課題の状況

職場定着課題への取り組みでは、入職時の頃の短期課題は、「障害に対する従業員の理解」が最多で、次いで「職場内の協力体制」、「コミュニケーション」への取り組み事例が多く示された。一定期間経過後の長期課題は、「コミュニケーション」が最多となり、次いで「職務内容」、「職場内の協力体制」が示された。長期では施設、設備の課題をはじめ、職場内の課題は減少するが、家族との連絡、連携、職場における生活トラブルの対処など、生活面、家庭面の課題が増加している。

エ 取り組み者・機関の状況

課題への取り組み者・機関では、職場管理者が短期、長期とも最も多くの事例に対応し、次いで総務・人事の担当者、同僚が関わっている。外部機関の活用では、短期課題では地域障害者職業センターのジョブコーチ等が支援し、長期課題では生活面、家庭面の課題の増加に伴い、障害者就業・生活支援センターの支援が増加する。多くの取り組み者・機関が関わった課題は、短期課題では「障害に対する従業員の理解」、長期課題では「コミュニケーション」であった。

オ 障害別の取り組み結果

障害別の取り組み結果は以下のとおりである。

(ア) 視覚障害者

視覚障害者事例の短期課題は、可能な職務の確保、職場内の物理的環境の整備、勤務時間や通勤、周囲の従業員の理解が主たる課題であり、短期課題は解消事例が多い。長期課題は業務がマンネリ化しないよう新しい職域を検討する、社内の情報共有を図ることが課題となり、すべて課題は残るという結果である。対応者は企業内の担当者である。

(イ) 聴覚障害者

聴覚障害者事例の短期課題は、障害に対する従業員の理解、職場内の協力体制、コミュニケーションが主たる課題であり、短期課題は解消事例の方が若干多い。長期課題はコミュニケーション、職場内の協力

体制、職場における相談体制が課題となり、これらの課題は短期課題より多い。長期課題は4分の3は課題が残る結果である。課題への対応は、職場管理者ら企業内担当者が中心であるが、長期課題では、ハローワークや障害者就業・生活支援センターが対応する事例が増加している。

(ウ) 肢体不自由者

肢体不自由者事例の短期課題は、使いやすい施設・設備の整備、職場内の協力体制、障害に対する従業員の理解が主たる課題であり、解消事例が3分の2を占める。長期課題は、健康管理、職務内容、キャリアアップが課題となり、健康管理については生活面の自己管理が課題となる事例が示されている。長期課題は半数弱が課題解消している。課題への対応は短期課題では、職場管理者を中心とした企業内担当者のほか、地域障害者職業センターのジョブコーチと障害者就業・生活支援センター等が対応し、長期課題では企業内担当者がほぼ対応している。

(エ) 内部障害者

内部障害者事例は短期、長期とも勤務時間と安定出勤が課題となっており、課題は残るとする事例のほが多い。課題への対応は企業内担当者が中心であるが、長期課題では障害者就業・生活支援センターの対応事例が見られる。

(オ) 知的障害者

知的障害者事例の短期課題は、障害に対する従業員の理解、職場のルールの遵守、職場内の協力体制、コミュニケーション、作業工程が主たる課題であり、半数弱の事例は課題が解消している。長期課題は、コミュニケーション、職場のルールの遵守のほか、家族との連絡・連携が必要となる生活面、家庭面の課題が発生している。長期課題の解消事例は約4分の1である。課題への対応は、企業内、外部機関、家族の多くの者が関わっている特徴がある。短期課題では、職場管理者、業務遂行援助者、地域障害者職業センターのジョブコーチの取り組みが主となり、長期課題では、生活面、家庭面の課題に対応し、障害者就業・生活支援センターの取り組みが増加している。

(カ) 精神障害者

精神障害者事例の短期課題は、勤務時間、障害に対する従業員の理解、安定した出勤、職場における相談体制、職場内の協力体制、職務内容、コミュニケーションが主たる課題であり、半数弱の事例は課題が解消している。長期課題は、勤務時間、コミュニケーション、職務内容、職場内の協力体制、安定した出勤が課題であり、生活面、家庭面の課題が増加している。長期課題の解消事例は2割弱である。課題への対応は、職場管理者が中心となるが、短期課題では総務・人事の関わりが多く、長期課題では障害者就業・生活支援センターが関わる事例が増加している。

カ 課題解消及び改善事例の特徴（自由記載から）

課題解消及び改善事例における取り組み内容の自由記載からは、以下の特徴が把握できた。コミュニケーションの促進、関係機関との連携、ジョブコーチ支援の活用、個別性への配慮、聴覚障害者への対応、同一の障害を持つ者を同じ職場に配置するメリット・デメリット、自閉的傾向を持つ者への配慮、各企業における取り組みの工夫についてである。

キ 外部機関に支援を望む事柄

企業が外部機関に支援を望む事柄としては、生活面・家庭面の課題、周囲の従業員の理解、健康管理、職場のコミュニケーションへの支援に要望が高く、なかでも知的障害者に対する生活面・家庭面の課題への対応に最も支援を期待している。

4 ヒアリング調査（第3章）

第3章は、企業及び就労支援機関等17箇所に対し、2011年1月～8月の間にヒアリングした職場定着事例を中心に18事例について、支援の概要と職場定着支援の枠組みに沿って分析した構造図を一組にして記載した。

ヒアリング事例は、職場定着についての主たる課題（課題の質別、時期別、取り組む主体別）と職場定着支援の今日的動向（環境整備、人的支援、多様な障害者への取り組み、情報共有、最近の雇用支援策）の組み合わせにより、異なるタイプの事例を選定することとし、想定する事例が収集困難であった2事例については、障害者職場改善好事例集から選定し、合計18事例を取り上げた。

障害別の内訳は、視覚障害2事例、聴覚障害3事例、肢体不自由3事例、内部障害1事例、知的障害3事例、精神障害3事例、高次脳機能障害1事例、発達障害2事例である。ヒアリング先の内訳は障害者の職場定着に先進的に取り組む企業から13事例、チーム支援に取り組む公共職業安定所から1事例、ジョブコーチ支援を実施した地域障害者職業センターから2事例である。

ヒアリングでは、職場定着に課題があり、特に配慮した事例の具体的な取り組み（対象障害者の属性、仕事内容、勤続年数、職場定着課題の詳しい内容と対応状況、その後の経過）を中心にヒアリングし、まとめた。

5 考察（第4章）

第4章は、企業に対するアンケート調査と企業及び就労支援機関等にヒアリング調査した結果をもとに、構造化の枠組みに沿って明らかとなった職場定着の課題を振り返り、就労支援機関に期待される職場定着支援の進め方について、研究委員会による検討を踏まえ考察した。

就労支援機関に期待される職場定着支援の進め方については、①課題の質と取り組み結果から、②長期課題の取り組み結果から、③効果的対応事例から、④その他長期雇用継続にかかる課題からそれぞれ考察した。長期定着事例において課題が残るという結果について、課題の何が原因であるか把握することは今後の課題として残されるが、職場定着の課題を障害別、時期別、課題の質別、取り組み主体別という枠組みに当てはめることにより、全体を俯瞰して捉える指標を示すことができた。

それぞれの側面から考察したまとめとして、職場定着支援を進める上で就労支援機関に望まれる事項は以下のとおりである。①施設・設備の改善好事例の情報収集、②障害者に適した職務の切り出し等ソフト面の環境整備、③生活、家庭面の課題への対応、④障害に対する理解とその継続のための支援、⑤職務のレベルアップへの対応、⑥障害特性を的確に把握した対応、⑦日頃からの関係作りと支援における意見のすり合わせ、⑧企業同士が情報交換できるような支援、⑨障害状況の重度化、家庭環境の変化、加齢への対応。

序 文

本研究は、企業に対する障害者の職場定着にかかる調査及び先進的取り組み企業と就労支援機関へヒアリング調査を行うことにより、企業が行う職場定着の取り組み及び就労支援機関が行う職場定着支援の現状と課題を明らかにして、就労支援機関が企業に対して行う職場定着支援に資することを目的としている。

ハローワークにおける障害者の紹介就職状況を見ると、近年、身体障害者、知的障害者、精神障害者の就職が増加するとともに高次脳機能障害者、発達障害者、難病のある人等の就職も見られ、障害の多様化が進んできている。これらの障害者に対して、就職のあっ旋だけでなく、就職後企業における職場定着を促進するために適切な対策が講じられ、雇用の維持が図られるようにすることが重要である。

また、職場定着を支援する方法にもいろいろな手法が講じられるようになってきている。物的環境整備以外にも、人的支援や、障害者就業・生活支援センター等の外部の専門機関との連携による支援も広がりつつあり、障害に応じて、これらの支援策を効果的に活用していく必要がある。

職場定着支援の取り組みを把握するにあたり、複数の側面があることが考えられた。職場において障害を有する社員に遅刻や欠勤が生じた場合、その障害特性により原因と考えられることは異なるであろう。入職間もない頃であるか、1年以上経過した頃か、時期による違いも考慮する必要がある。また、現象を引き起こす原因が職務内容によるもの、本人の生活習慣によるもの、家族の対応や家庭内のトラブルによるものということも考えられ、質的な違いにも考慮する必要がある。さらに取り組む主体についても、①本人が努力して取り組む面、②職場管理者が指導、監督する面、③企業が組織全体として関わる面、④外部機関が支援する面と4つの取り組み主体別の捉え方も考えられる¹⁾。就労の現場ではこれらの課題が輻輳して現れるため、系統立って全体像を把握することが難しく、課題解決の方策も個別に捉えるしかなかった。外部の専門機関が整備されていなかった社会環境では、障害者に長く接してきた社員がキーパーソンとなって対応し、そのノウハウは担当者に留まることが多かった。これまでの調査研究においても複雑な職場定着支援の課題を構造化して捉えたものはみられない。

本研究では、様々な要素が絡み合って発生する職場定着支援の課題を4つの枠組みから捉えることとし、①障害別、②入職間もない頃を短期、一定期間経過後を長期とした期間別、③課題の質を職場内、生活面、家庭の3分野に分類して捉える課題の質別、④本人、職場のライン、企業全体、外部機関という取り組む主体別、これら4つの枠組みをもって構造的に職場定着支援の課題を捉えることを目指し、企業に対するアンケート調査、企業及び就労支援機関へのヒアリング調査を行うこととした。

なお、調査にあたっては、概ね2000年以降の障害者雇用をめぐる社会環境の変化として、外部機関による人的支援の充実、精神障害者、発達障害者等多様な障害者への対応、短時間勤務や社員への障害に関する研修の実施など企業全体による受け入れ環境の整備、電子メールや社内LANの整備など情報技術の普及による視覚障害者、聴覚障害者の職域拡大という4つの側面を踏まえ、最近10年の今日的職場定着支援の取り組みを把握するよう努めた。

以上の問題意識から、本研究では企業に対するアンケート調査、企業及び就労支援機関へのヒアリング調査を行い、企業の職場定着の取り組み及び就労支援機関の職場定着支援の現状と課題について本調査研究報告書にとりまとめるとともに、就労支援機関向け資料を別冊として「障害者の職場定着支援のために」を作成した。

第1章

職場定着支援の構造化

第1章 職場定着支援の構造化

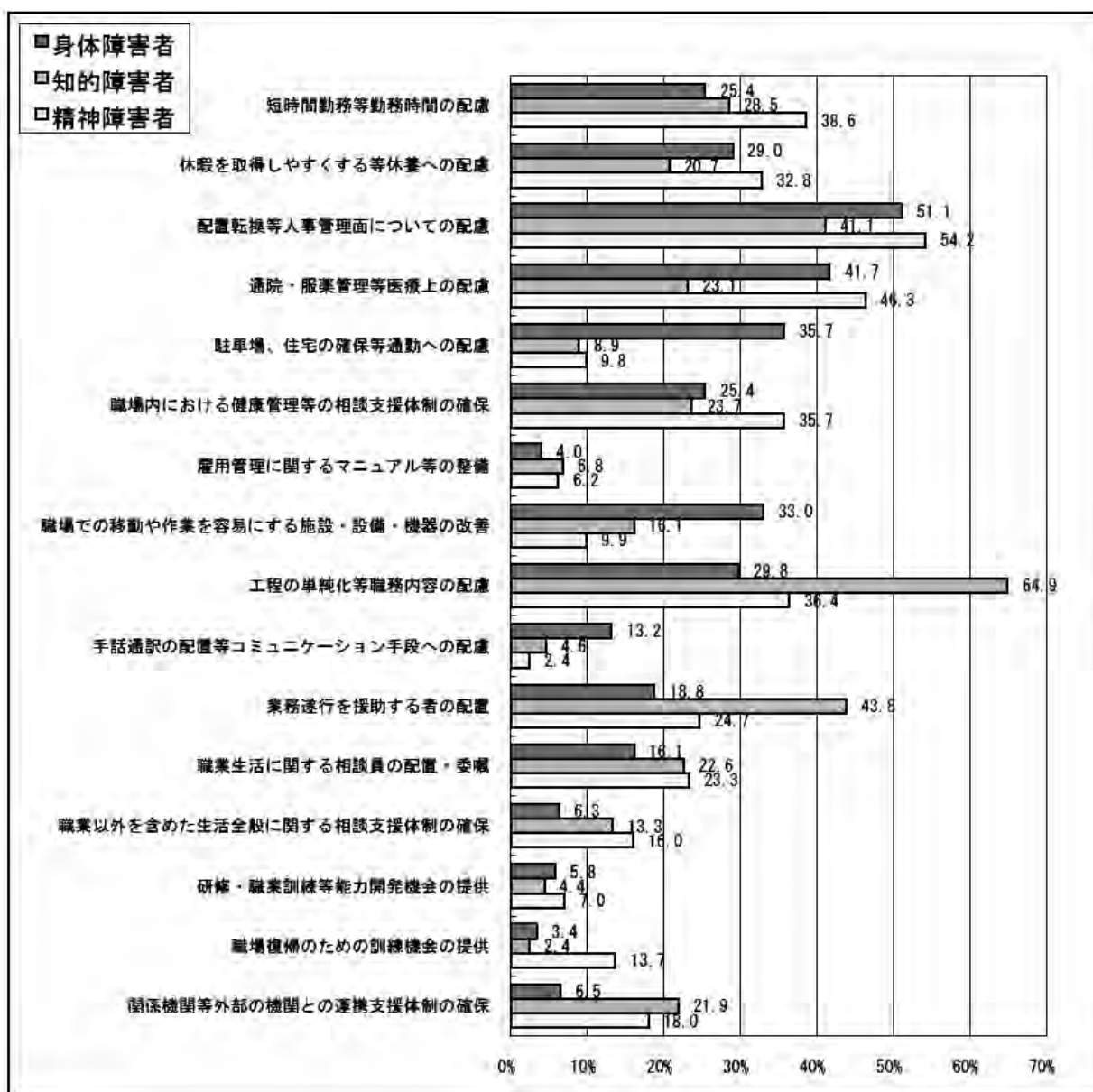
第1節 構造化の枠組み

1 職場における障害別雇用上の配慮

企業における職場定着の課題を明らかにするため、既に行われている企業への各種調査を参考に整理・分類した。

厚生労働省による平成20年度障害者雇用実態調査²⁾における事業所調査では、身体障害者、知的障害者、精神障害者の3障害別に雇用している障害者への配慮事項について図表1-1の回答を得ている。

図表1-1 現在配慮している事項（複数回答）



出典：「平成20年度障害者雇用実態調査」（厚生労働省）

複数回答の結果では、身体障害者への雇用上の配慮事項上位3項目は「配置転換等人事管理面についての配慮」51.1%、「通院・服薬管理等医療上の配慮」41.7%、「駐車場、住宅の確保等通勤への配慮」35.7%、同様に知的障害者については「工程の単純化等職務内容の配慮」64.9%、「業務遂行を援助する者の配置」43.8%、「配置転換等人事管理面についての配慮」41.1%、精神障害者については「配置転換等人事管理面についての配慮」54.2%、「通院・服薬管理等医療上の配慮」46.3%、「短時間勤務等勤務時間の配慮」38.6%となっている。

身体障害者の場合、配置等人事管理面のほかは、施設や環境整備などハード面の配慮が高くなっている。知的障害者の場合は工程の単純化のほか、「関係機関等外部の機関との連携支援体制の確保」への回答が21.9%あり、身体障害者に対する回答が6.5%であるのと比べ特徴的である。また連携支援体制の確保については精神障害者も18.0%となっている。知的障害者の場合、可能な職務を開発し、援助者を配置、関係機関等外部機関と連携支援体制を確保する、というところに配慮の特徴がある。精神障害者の場合は「職場内における健康管理等の相談体制の確保」への回答が35.7%あり、継続勤務のための勤務時間の配慮、外部機関を含め職業と生活全般に関する相談体制の確保に配慮していることが窺える。

次に障害者職業総合センター（以下「当センター」という。）研究部門が2005年実施した「雇用促進に役立つツールやノウハウに関する実態調査」³⁾では、事業所834社から障害者の雇用管理上、苦慮する点について図表1-2の回答を得ている。

障害別は肢体不自由、視覚障害、聴覚・言語障害、内部障害、知的障害、精神障害であるが、すべての障害において苦慮していると回答のあった上位項目は「能力に応じた適正な配置の方法」であった。障害別の特徴としては、肢体不自由は「トイレ・スロープ等施設の改造」、「能力・特性に応じたキャリアアップ」、聴覚・言語障害は「他の従業員との人間関係に関すること」、内部障害は「障害の特性に配慮した健康管理方法」、知的障害は「作業能率の向上、ミスの低減など作業遂行に関する指導方法」という項目に苦慮するとした回答が多いものだった。

さらに当センター「障害者の職域拡大のための職場改善及び就労支援ツールに関する研究」⁴⁾では「障害者雇用促進のための職場改善コンテスト」の第1回（平成4年度）から第6回（平成14年度）までの応募データを分析し、改善の原因となった問題点を分類整理している。その結果、肢体不自由では、手作業及びそれを遂行中の各種作業情報の処理に関わる問題、段差・階段昇降等の職場内移動に関わる問題、社員の共用施設であるトイレ・更衣室等に関わる問題に改善がなされていた。視覚障害では使用している機械等の表示器（ランプ、メータ、ブザー等）に起因する問題、紙面文書の読み書き、内容理解に関わる問題、職場内の移動に関わる問題、採用・配置をはじめ、障害者の雇用拡大のための職域拡大等に関わる問題に改善がなされていた。聴覚障害では使用している機械等の表示器に起因する問題、作業遂行時の安全に関わる問題、作業遂行時の情報伝達に関わる問題、職場定着に関わる問題（障害者自身、事業所、家族等の連携等の問題を含む）に改善がなされていた。知的障害では手作業及びそれを遂行中の各種作業情報の処理に関わる問題、職場定着に関わる問題（障害者自身、事業所、家族等の連携等の問題を含む）に改善がなされていた。

図表 1-2 障害別にみた雇用管理上の苦慮点の具体的内容

苦慮している点	肢体	視覚	聴覚 言語	内部	知的	精神	回答 数計
障害者の配置・定着・職場適応に関する事項							
能力に応じた適正な配置の方法	145	40	76	75	77	25	438
他の従業員との人間関係に関すること	45	10	73	19	59	28	234
障害の特性に配慮した健康管理方法	40	6	9	74	12	21	162
職場不適応を未然に防ぐ、または職場不適応に対応するための家族との連携方法	18	7	18	14	45	24	126
障害者のための職場環境の整備に関する事項							
作業機械等の改造・整備	23	13	12	9	6	3	66
作業補助具・治工具の活用等、作業設備の調整・改善	24	7	11	8	5	2	57
トイレ・スロープ等施設の改造	70	7	3	6	2	2	90
車イス使用者のための駐車場スペース確保	33	3	3	4	2	2	47
障害者の教育・訓練等に関する事項							
作業能率の向上、ミスの低減など作業遂行に関する指導方法	42	14	46	10	61	15	188
会社規則や決まりの順守に関する指導方法	9	2	18	2	35	6	72
仕事に熱心に取り組む、責任を自覚するなど職業人としての意識・態度形成に関する指導方法	21	3	22	7	41	11	105
障害の特性に応じた安全・衛生教育の実施	36	12	31	15	34	10	138
能力・特性に応じたキャリアアップ	53	15	40	22	25	9	164
賃金・労働時間等の条件に関する事項							
賃金設定	29	10	18	21	32	7	117
障害特性に配慮した労働時間の設定	15	5	5	39	13	10	87
各種保険の加入	7	4	5	5	11	2	34
その他の事項							
障害を軽減する支援機器の情報が少ない(無い)	17	11	10	5	3	1	47
障害者雇用に関する従業員への企業内教育の実施方法	38	8	21	22	33	7	129
障害者の雇用援護制度のうち助成金の利用方法がよく分らない	15	8	8	8	7	5	51
地域障害者職業センターをはじめとする障害者雇用を支援する機関の利用方法がよく分らない	14	4	7	10	5	5	45
回答事業所数 合計	230	57	136	156	120	50	749

注：多重回答のため、行合計は回答事業所数の合計欄の数値とは一致しない。

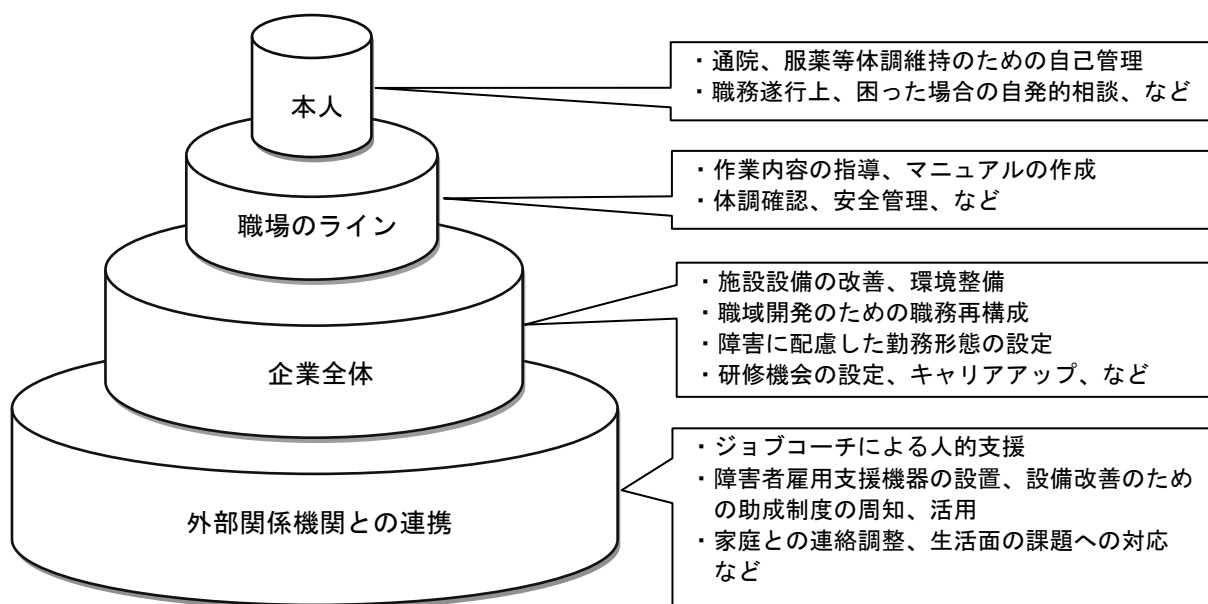
網掛け部分は各障害毎及び回答数計の上位3項目は濃い、4、5位の項目は薄い網掛けで示す。

出典：「事業主、家族等との連携による職業リハビリテーション技法に関する総合的研究」
(障害者職業総合センター調査研究報告書No.74. p9)

2 職場定着支援の枠組みの捉え方

障害者の職場定着について企業が配慮、苦慮している項目を参考に、企業に対する職場定着支援の課題を構造化する切り口として、障害別、取り組む主体別、就職後の経過期間別及び職場内・生活面・家族という課題の質別の4つの面を想定した。障害別の捉え方については、既に行われた各種調査から障害別に雇用上の配慮項目や苦慮する項目が示されているのでこれらを参考に捉えることができる。取り組む主体別には、例えば健康管理は職場定着支援において重要な課題と考えられるが、①本人自身が通院、服薬を守り過労を避けるという本人自身が取り組む面と、②毎日接する職場管理者や同僚が本人を観察し、健康状態について助言するという職場のラインが取り組む面と、③企業全体として健康管理のための講習会を開いたり、通院しやすい勤務時間を選択できるようにするという企業として取り組む面と、④支援機関が定期的にフォローし健康面での助言を行うという面と4つの取り組む主体別の要素が絡んでいると思われる。取り組む主体別の職場定着支援を図に表したのが図表1-3である。

図表1-3 取り組む主体から捉えた職場定着支援の課題



職場定着支援にあたり、入職間もない頃の課題と、一定期間経過後の課題では内容が異なることが考えられる。就職後の経過期間から捉えた職場定着支援の課題を図表1-4に示す。

図表1-4 就職後の経過期間から捉えた職場定着支援の課題

入職時	職務の開発、環境整備、作業習得に関する指導、人的支援の活用、職場における円滑なコミュニケーションの構築、健康管理面の配慮、家庭の協力など
1年程度	作業能率の向上、確実な業務遂行、職場における相談体制の整備など
3年程度	配置転換等人事管理面の配慮、障害状況の変化への対応、生活面の課題への対応など
10年程度	昇進・昇格等人事管理面の配慮、家庭環境・生活環境の変化への対応、障害状況及び加齢に伴う変化への対応など

さらに職場定着支援の課題が職場内の職務内容や指導体制によるもの、本人が生活面において規則正しい生活リズムが身につけていないことによるもの、家族の対応や家庭内の借金問題などにより、職場で不適合に陥っている場合もあり、これら質的相違による職場定着支援の課題を図表1-5に示す。

図表1-5 質的相違から捉えた職場定着支援の課題

職場内の課題	障害に配慮した施設・設備の改善、能力に応じた適正配置、新しい職域の開発、業務遂行に関する指導体制、教育訓練、キャリアアップ、など
生活面の課題	規則正しい労働習慣の確立、職場内及び通勤時のマナー、金銭感覚に関わるトラブル対処、余暇時間の適切な使い方、など
家庭の課題	日常生活における支援・助言、家族の都合や趣向にあわせた休暇の取り方、体調不良時の家族による支援、家族の疾病・介護への対応、家族の借金問題への対処、など

職場定着支援の課題を捉える枠組みとして、障害ごとに、取り組む主体別、就職後の経過期間別、職場内・生活面・家庭面の質別の各側面を組み合わせると、図表1-6の枠組みが考えられた。

たとえば視覚障害者の枠組みとしては、障害別の職場定着支援の課題は、安全な通勤、職場内の移動（点字標記、通路の整理整頓、レイアウト変更）、コミュニケーション手段（回覧文書の代読、積極的な声かけ、拡大読書器や画面読み上げソフトの活用など）、職務内容の設定（事務的職種、ヘルスキーパーなど）が想定される。これらについて、入職間もない時期と一定期間定着後の時期に分け、それぞれ職場内、生活面、家庭面の対応項目があり、さらに本人、職場のラインによる対応、企業全体、外部関係機関との連携という4つの取り組む主体別に対応項目があるのではないかと考えた。

図表 1-6 障害別に捉えた職場定着支援の枠組み表

職場定着支援の課題		短期的課題（入職時～概ね1年）			長期的課題（概ね1年以降）		
		職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題	職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題
安全な通勤、職務内容の設定・・・							
取り組む主体	本人						
	職場管理者等による対応						
	企業全体						
	関係機関と連携した対応						

第2節 今日的な課題の捉え方

1 1990年代と2000年以降の社会環境の変化

4つの側面を切り口として職場定着支援の課題を構造化するにあたり、企業内において特定のキーパーソンを中心とした取り組みであった職場定着支援が、2000年以降は障害者の雇用の促進等に関する法律の改正及び障害者自立支援法の施行に伴い、企業の社会的責任が増大し、障害者の職場定着支援に企業全体、さらに外部の専門機関と連携して取り組む社会的環境に変わってきていることが考えられた。職場定着支援の現状を把握するには社会環境の変化を踏まえた上で構造化を図る必要があると思われる。そこで、概ね最近20年程度を振り返り、就労支援の方法、障害別取り組み、支援機関別に整理・分類した。その結果を図表1-7に示す。（図表中「地域センター」は「地域障害者職業センター」を表す。）

就労支援の方法では、1990年代は地域障害者職業センターにおいては職域開発援助事業を実施し、入職時の支援を行っていた。2002年にジョブコーチ支援が実施されるようになり入職時から職場定着まで幅広く支援するようになった。同年、障害者職業能力開発校では知的障害者、精神障害者、高次脳機能障害者に対する職業訓練が開始されている。2006年からハローワークでは関係機関をコーディネートして障害者の就労支援を行うチーム支援のモデル事業を開始している。このほか就労移行支援事業の開始、高次脳機能障害支援普及事業の開始が2006年であり、2007年は地域障害者職業センターにおいて発達障害者に対する専門的支援の試行が開始、2008年は障害者職業能力開発校において発達障害者に対する職業訓練が開始、ハローワークでは発達障害者のための就職チューター及び精神障害者就職サポーターが配置となるなど、1990年代と比べ人的支援制度の創設・充実が図られ、関係機関との連携が進展、職場定着支援に係る制度が充実してきている。

障害別取り組みについては、2003年高次脳機能障害者支援モデル事業が開始、2007年難病患者就労支援モデル事業開始、2009年発達障害者の雇用促進モデル事業開始、というように2000年以降就職後の支援が必要な障害者が増大している。

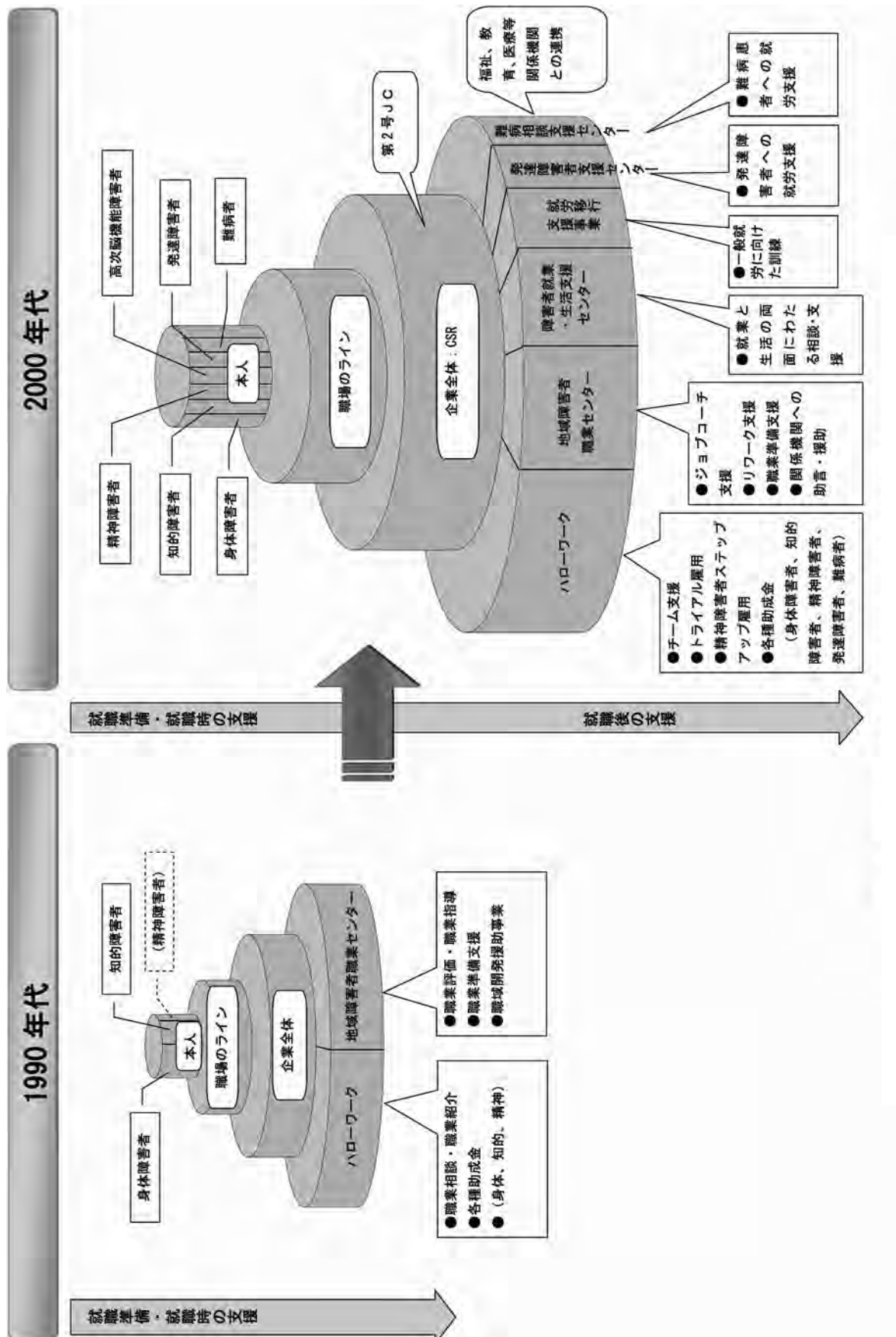
支援機関についても、1990年代はハローワークと地域障害者職業センターが対応していたが、2002年に障害者就業・生活支援センターが事業の実施とともに全国に36箇所設置され、同年発達障害者支援センターも設置される。障害者就業・生活支援センターは年々増加し、2011年には311箇所⁵⁾となっている。また就労移行支援事業所は2010年には1,371箇所⁶⁾の設置となっており、2000年以降職場定着支援を行う関係機関の設置・整備が進んできている。

図表1-7 障害者への就労支援の変化

年代	支援方法	障害別取組	支援機関	法律
1987(S62)	地域センターにおいて職業準備訓練を導入	身体、知的、精神、その他の障害者を対象とする	ハローワーク 地域センター	
1988(S63)	地域センターにおいて職業講習(職業準備講習・OA講習)を導入 OA講習については2008年度未終了			
1992(H4)	地域センターにおいて職域開発援助事業を導入(2002年度からジョブコーチ支援事業に発展)			
1997(H9)				障害者の雇用の促進等に関する法律の一部改正(知的障害者の雇用義務化等)
1998(H10)		知的障害者の雇用義務化(身体障害者と知的障害者を合わせた障害者雇用率の設定1.6%→1.8%)		
2000(H12)	地域センターにおいて精神障害者職業自立支援事業を導入(2003年度から職業準備支援事業となる)	精神障害者である長時間労働者の雇用について、助成措置の適用		
2001(H13)	トライアル雇用開始	高次脳機能障害支援モデル事業開始(2005年度未まで)		
2002(H14)	地域センターにおいてジョブコーチ支援事業の実施	障害者職業能力開発校において知的障害者、精神障害者、高次脳機能障害者に対する職業訓練開始	発達障害者支援センターの設置 障害者就業・生活支援センター事業の実施(障害者就業・生活支援センター設置36箇所)	ジョブコーチ制度の創設
2003(H15)				支援費制度の導入
2004(H16)	地域センターにおいて精神障害者職域復帰支援事業(リワーク事業)開始(2005年度からは精神障害者総合雇用支援となる)			
2005(H17)	地域センターにおいて精神障害者総合雇用支援開始	福祉機関における第1号ジョブコーチによる支援、事業主が配置する第2号ジョブコーチによる支援	障害者就業・生活支援センター設置90箇所 高次脳機能障害者支援センター(リハセンター、病院等に置く)	・障害者の雇用の促進等に関する法律の一部改正(精神障害者の雇用率算定等) ・発達障害者支援法の施行 ・ジョブコーチ助成金制度の創設
2006(H18)	ハローワークにおいてチーム支援のモデル事業実施開始	精神障害者を雇用率に算定 高次脳機能障害者支援拠点に支援コーディネーター配置	高次脳機能障害者支援普及センター設置205箇所 高次脳機能障害者支援拠点(リハセンター、病院等に置く)	・障害者の雇用の促進等に関する法律の一部改正(精神障害者の雇用率算定等) ・発達障害者支援法の施行 ・ジョブコーチ助成金制度の創設
2007(H19)	地域センターにおいて発達障害者に対する専門的支援の試行開始	高次脳機能障害者支援拠点に支援コーディネーター配置	発達障害者支援事業所 発達障害者支援センター 発達障害者支援事業所 発達障害者支援センター	・障害者の雇用の促進等に関する法律の一部改正(納付金制度の中小企業への拡大等)
2008(H20)	障害者職業能力開発校において発達障害者に対する職業準備訓練開始	ハローワークに発達障害者のための就職チューター配置	発達障害者就業・生活支援センター設置205箇所	・企業雇用の拡大(CSRの拡大)
2009(H21)	地域センターにおいて関係機関に対する職業リハビリテーションに関する助言・援助業務を開始	発達障害者雇用開発助成金(発達障害者の雇用促進モデル事業)	発達障害者就業・生活支援センター設置265箇所	
1990年代と2000年代の変化	・人的支援制度の創設・充実 ・関係機関との連携の促進 ・定着支援に係る制度の充実	・就職後の支援が必要な障害者の増大	・定着支援に係る支援を行う関係機関の設置・整備 【注1】厚生労働省平成19年社会福祉施設等調査による。 【注2】各都道府県国民健康保険団体連合会データ全国集計調査による。(平成20年1月サービスマン提供分)	

2 取り組む主体から捉えた職場定着支援の今日的動向

1990年代と2000年以降の社会的環境の変化を踏まえ、取り組む主体から捉えた職場定着支援の今日的動向を表すと図表1-8のようになる。



図表1-8 職場定着支援の枠組み — 取り組む主体から捉えた職場定着支援の今日的動向 —

3 支援内容から捉えた職場定着支援の今日的動向

支援内容の視点から1990年代と2000年代を比較すると、障害別の取り組みの広がり、人的支援の充実、環境整備、情報共有の側面において大きな変化が生じていると考えられる。

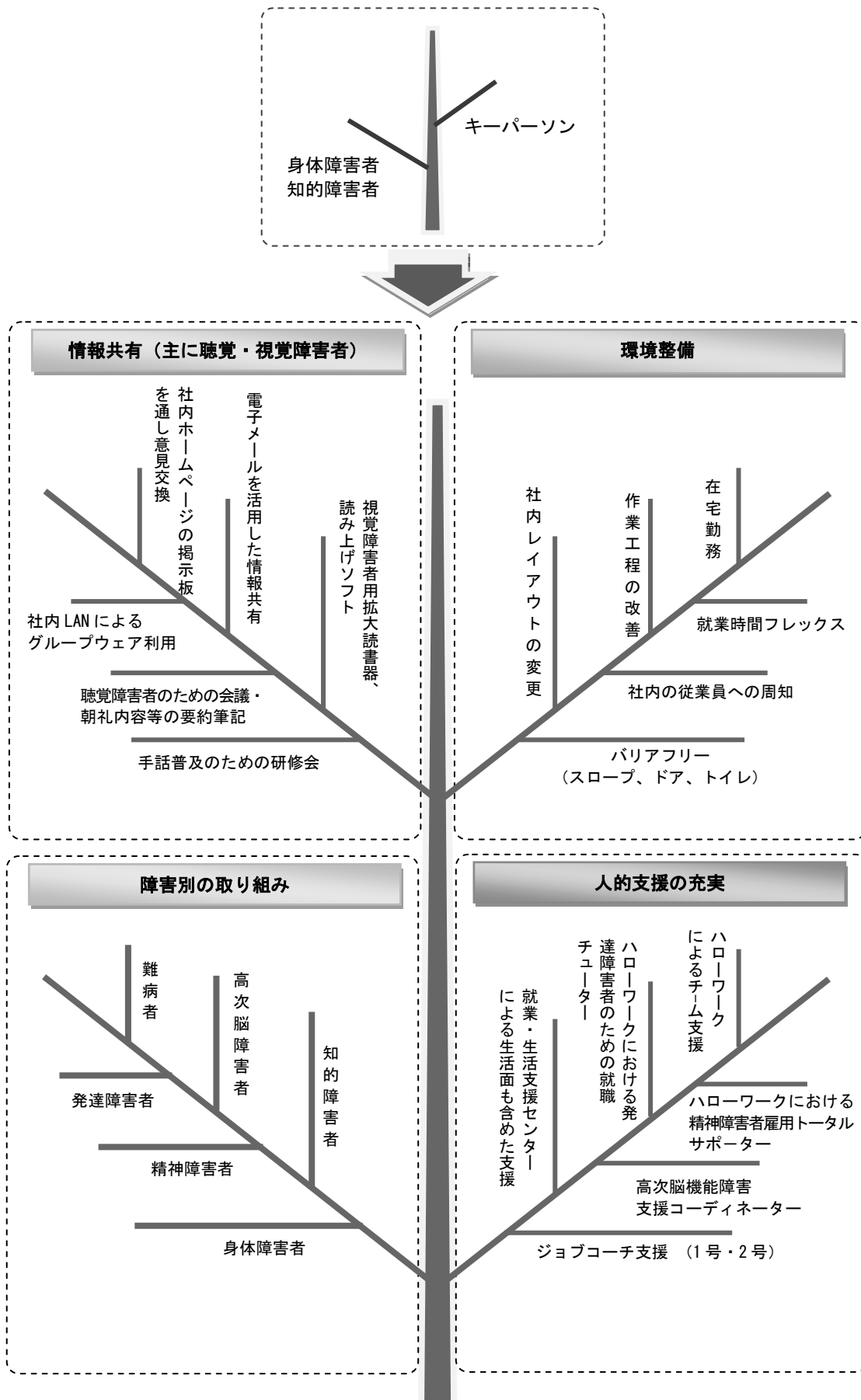
障害別では身体障害者、知的障害者が中心の支援内容であったものが、精神障害者、高次脳機能障害者、発達障害者、難病のある人に広がってきた。人的支援ではジョブコーチ支援が開始されて以降、障害者就業・生活支援センターによる生活面も含めた支援の実施、高次脳機能障害支援コーディネーター、発達障害者のための就職チューター、精神障害者雇用トータルサポーター、ハローワークにおけるチーム支援等人的支援が充実してきている。

環境整備ではドア、スロープ、トイレのバリアフリー化、社内レイアウトの変更のほか、職場の従業員への研修・啓発、障害特性に配慮した作業工程の改善、勤務時間のフレックス化、在宅勤務の導入など企業全体で取り組む環境整備が進んできている。

さらに情報技術の進歩に伴い、コミュニケーションに障害を有する視覚障害者、聴覚障害者に対しては、画面読み上げソフト等開発機器の導入による職域拡大、電子メールの活用による伝達、社内LANによる情報共有化など、情報普及の進歩は障害者の職域拡大に大きな変化をもたらしている。

これら支援内容から捉えた職場定着支援の今日的動向をツリー図として図表1-9に示した。

企業における職場定着の課題を把握し、就労支援機関が的確に支援を行うためには職場定着支援におけるこれら今日的動向を踏まえた上で、構造化していくことが重要であると考えた。2000年以降、1990年代とは異なった対応が企業で実施されるようになってきているのではないかという仮説を持って、企業に対するアンケート調査と就労支援機関も含めたヒアリング調査を実施し、職場定着支援の現状と課題を把握することとした。



図表1-9 職業定着支援の枠組みツリー図 - 支援内容から捉えた職場定着支援の今日的動向 -

【引用文献】

- 1) 厚生労働省：職場における心の健康づくり～労働者の心の健康の保持増進のための指針～， p7
- 2) 厚生労働省：平成 20 年度障害者雇用実態調査の概要， p19
- 3) 障害者職業総合センター：調査研究報告書No.74 「事業主、家族等との連携による職業リハビリテーション技法に関する総合的研究」， p6-10
- 4) 障害者職業総合センター：調査研究報告書No.60 「障害者の職域拡大のための職場改善及び就労支援ツールに関する研究」 概要， p i - iii
- 5) 厚生労働省：平成 23 年度障害者就業・生活支援センター一覧（平成 23 年 11 月 1 日現在）
- 6) 厚生労働省：平成 22 年社会福祉施設等調査結果の概況， p7 表 5 事業の種類別事業所数及び構成割合（平成 22 年 10 月 1 日現在）

第2章

障害者の職場定着に関するアンケート調査

第2章 障害者の職場定着に関するアンケート調査

第1節 調査の背景と目的

本研究では、学識者、障害者雇用に経験の深い企業関係者、就労支援機関において豊富な経験を有する職員、行政職員から構成する研究委員会を設置し、職場定着支援の枠組みを検討した結果、以下の捉え方をすることとした。

- ① 就職する障害者については、1998年に知的障害者の雇用義務化、2006年の精神障害者の障害者雇用率への算定に伴い、従来からの身体障害者のほか、知的障害者、精神障害者の就職が増加するとともに、2000年以降高次脳機能障害者、発達障害者、難病のある人等への就職も見られ、障害の多様化が進んできている。
- ② 職場定着を支援する方法については、ジョブコーチ等を活用した関係機関と連携した人的支援が広がってきている。
- ③ 2000年以降、企業における障害者雇用への積極的な取り組みとして、障害者が働きやすい環境作りがなされ、施設設備の改善、就業継続を可能とする就業形態の整備等、企業全体で取り組む環境整備も進んできている。
- ④ さらに近年の情報普及の進歩を背景に、職場内の情報共有が容易になり、コミュニケーションに課題を有する視覚及び聴覚の障害者の職域が広がってきている。

これらから、1990年代に比べ変化している側面として、障害の多様化、人的支援の活用、環境整備、情報の共有化が考えられた。これを仮説として企業が行う職場定着の取り組みを把握することを目的に、「企業に対する障害者の職場定着に関するアンケート調査」を実施した。

なお、実施にあたって以下の点に留意することとした。

- ① 職場定着支援は本人と職場の上司のほか、企業の人事担当者、外部の専門家が連携して取り組む課題として捉える。
- ② 障害者の職場定着に向け、ハローワークではチーム支援を開始し、地域障害者職業センターではジョブコーチ支援による就労支援を実施し、障害者就業・生活支援センターでは本人のライフステージに沿った支援の中で就労についても取り組むようになった。職場定着については企業だけでなく地域の就労支援システム全体として向き合うようになってきていると捉える。
- ③ 本人の能力が高く転職を希望する場合や、加齢に伴い退職を希望する場合もあるので、職場定着支援は本人が定着を望み、企業もそれを望んでいる場合に実施する。
- ④ 職場定着したと捉える期間として半年では足りないが、定年までということではない。時間の長短に関係なく、定着を妨げる問題が発生したり、発生しそうな時に行うものとして捉える。このため、期間については特に限定せずに捉えることとする。なお、就職後概ね1年が本人と事業所も安定してくること、10年経過後が次のステップを考える目安であることに留意する。

- ⑤ 賃金や待遇などが含まれる「労務管理」や「雇用管理」と称されるものと、本研究で取り組む「職場定着」とは異なるものとして捉え、障害者本人と企業が安心して仕事を継続していく上での課題に焦点を当てることとする。

第2節 調査の方法

1 調査対象

障害者雇用に経験のある企業であって、視覚障害者、聴覚障害者、肢体不自由者、内部障害者、知的障害者、精神障害者の障害ごとに職場定着について具体的な取り組みを行っている企業について、以下の通り選定した。

- ① 職場定着支援に取り組み、2004年度以降職場改善好事例集¹⁾において受賞していることが把握できた企業 55社
- ② 障害者の職場定着について、2009年度中に地域障害者職業センターの支援を活用したことがあり、引き続き半年以上障害者を雇用している企業として地域障害者職業センターから紹介を受けた企業 110社
- ③ 2005年度以前に設立し、障害内訳が公開されている特例子会社（①、②を除く） 63社
- ④ その他、本調査に協力が得られた企業 3社

合計 231社

なお、①の受賞企業については、障害別に年度ごと受賞企業が決定されており、受賞の対象となった障害別企業の内訳は図表2-1の通りである。延べ65社であるが、重複して受賞している企業、地域障害者職業センターから紹介を受けた企業を除くと55社となる。

図表2-1 職場改善好事例集で受賞の対象となった企業の障害内訳 (単位：社)

視覚障害	聴覚障害	肢体不自由	内部障害	知的障害	精神障害	合計
10	13	12	9	11	10	65

②の特例子会社については、職場定着に経験を有する企業を選択するため、設立年度が2005年度以前であり、障害内訳を公開している特例子会社を選択した。選択した特例子会社63社における障害内訳は図表2-2のとおりである。

図表2-2 特例子会社63社の障害別企業数 (単位：社)

視覚障害	聴覚障害	肢体不自由	内部障害	知的障害	精神障害
16	34	37	24	52	9

2 予備調査の実施

本調査の実施に先立ち、2社に予備調査を実施した。

実施時期：2011年1月

実施方法：特例子会社1社、障害者雇用に経験のある製造工場1社に調査票（案）を事前に送付後訪問ヒアリングを行う。

ヒアリング事項：質問項目、回答方法、調査対象が適切であるか意見を伺う。

予備調査から得られた主な意見：

- ① 自由記載にあたっては、記入者の負担を軽減する手立てが望まれる。電子データ版の様式にパソコンで入力できると、記入しやすくなる。
- ② 回答が企業全体としてなのか、送付された事業所としてなのか判断に迷う。
- ③ 最近10年における職場定着のための配慮において、変化したことを問う設問では、回答者の在籍期間内で回答できる範囲内のことになるので、この質問への回答は難しい。

その結果、これらの意見を踏まえ、調査票案の修正を行った。

3 調査期間

2011年2月4日～2月28日

なお、ヒアリング時にアンケート調査に協力が得られた企業の回答は6月である。

4 調査方法

郵送調査とする。

但し、パソコンでの記入を希望する場合は、電子データ版調査票により回答を得た。

5 調査内容

1990年代に比べ、職場定着支援において変化している側面として、障害別取り組みの広がり（多様な障害者への対応）、人的支援の充実、環境整備、情報共有の4側面が考えられたので、これについて今日的動向を把握するとともに、障害別、取り組む主体別、時間経過別、課題の質別に企業が行う職場定着の取り組みを把握する内容とした。調査内容の一覧および回答方法を図表2-3に示す。具体的な取り組み内容を把握するため、特に設問6の課題事例については自由記載部分を広くとった。そのため職場定着の課題内容および対応方法を詳しく記載した記入例を添付するようにした。具体的なアンケート調査票は巻末資料のとおりである。

図表 2-3 調査内容の一覧および回答方法

設問	内 容	選択内容
問 1 ～ 問 5	【企業プロフィール】 業種、所在地（大都市圏か大都市圏以外）、初めて障害者を雇用した時期、常用労働者数（短時間労働者を除く）、短時間労働者数、雇用している障害者数	記入および選択肢からの選択
問 6	【最近 10 年において、職場定着に課題があり、特に配慮した 3 ケースについてお伺いします】	
	①その方の障害は何ですか	6 障害にその他を加え 7 選択肢から選択。重複する障害は括弧内に記載
	②受け入れ時に配慮したことはどのようなことですか	23 選択肢から回答。選択肢の内訳は、受け入れ環境の整備 6 項目、情報共有 6 項目、人的支援 10 項目、多様な障害への対応 1 項目
	③職場定着の課題にはどのようなことがありましたか	課題に対応した時期を短期的なもの（入職時の頃）と長期的なもの（入職後一定期間経過した頃の課題）に分け、課題（職場において対応 22 項目、生活面において対応 6 項目、家庭において対応 5 項目、計 33 項目）と課題に対応した人・機関（企業内 4 項目、外部機関 4 項目、家族、その他、計 10 項目）をそれぞれ選択肢から記入
	④課題への取り組み内容を短期、長期の時期別に記入してください	時期別に具体的な内容、対応方法など自由記載 対応した後、対象者はどうしているか自由記載
	⑤課題は解消しましたか	課題は解消、課題は残るとした選択肢から選択
	⑥長期課題の発生時期は入職後何年頃ですか	年数を記入
問 7	最近 10 年の間に、職場定着のために配慮するようになった事柄はどのようなことですか	11 項目（環境整備 4 項目、情報共有 2 項目、人的支援 3 項目、多様な障害への対応 2 項目、計 11 項目）から選択。10 年以上前から対応している場合は所定の欄にチェック、具体的な事柄は自由記載
問 8	職場定着にあたり、外部機関に支援を望むことはどのようなことですか	希望する支援内容 10 項目から障害別に選択。具体的な支援内容は自由記載

第3節 結果の分析

1 回収状況

調査対象 231 社のうち、128 社から調査票が回収された。回収率は 55.4%であった。

2 回答企業の概況

回答企業 128 社の概況は以下の通りである。

(1) 「企業全体」「事業所」の別

128 社のうち、62.5%は企業全体について、35.9%は工場、支店等事業所について回答している。(図表 2-4)

図表 2-4 「企業全体」「事業所」の別

	企業全体	事業所	無回答	合計
社	80	46	2	128
率 (%)	62.5%	35.9%	1.6%	100.0%

(2) 所在地

所在地については、大都市圏が 35.9%、それ以外が 64.1%となっており、地方にある企業からの回答が 6割を越える。(図表 2-5)

図表 2-5 所在地

	大都市圏【注】	それ以外	合計
回答数(社)	46	82	128
率 (%)	35.9%	64.1%	100.0%

【注】大都市圏について(次の 15 都市とその通勤圏にある地域)

札幌市、仙台市、さいたま市、東京都区部、横浜市、川崎市、千葉市、静岡市、名古屋市、京都市、大阪市、神戸市、広島市、北九州市、福岡市

(3) 常用労働者数

常用労働者数 55 人以下の企業が 38.3%と最多であった。規模が大きくなるほど回答企業数は減少する。301 人以上の企業は 14.8%である。(図表 2-6)

図表 2-6 常用労働者数

1.	55人以下	49	38.3%
2.	56人～99人	25	19.5%
3.	100人～199人	21	16.4%
4.	200人～300人	14	10.9%
5.	301人～999人	14	10.9%
6.	1000人～	5	3.9%
合計(社)		128	100.0%

注) 調査票において「短時間労働者」とは週 20 時間以上 30 時間未満の労働者である。

(4) 業種

業種について分類可能な回答のあった 127 社については、製造業が最多で 29.1%、サービス業（他に分類されないもの）、医療・福祉の 3 業種を合わせると回答企業の 68.5%となる（図表 2-7）。

図表 2-7 業種別分布

(単位：社)

林・漁業	1	0.8%
鉱業	0	0.0%
建設業	1	0.8%
製造業	37	29.1%
電気・ガス・熱供給・水道業	0	0.0%
情報通信業	5	3.9%
運輸業	3	2.4%
卸売・小売業	13	10.2%
金融・保険業	1	0.8%
不動産業	0	0.0%
飲食店・宿泊業	2	1.6%
医療・福祉	21	16.5%
教育・学習支援業	1	0.8%
複合サービス業	6	4.7%
サービス業（他に分類されないもの）	29	22.8%
その他	1	0.8%
無回答	6	4.7%
合 計	127	100.0%

注) 分類不能の回答が1社あり、それは除外した。

(5) 初めて障害者を雇用した時期

障害者雇用に取り組み始めた時期として、①1997年以前から（障害者の雇用の促進等に関する法律の一部改正により知的障害者が雇用義務化される以前から）、②1998年から2000年（知的障害者が雇用義務化されてからジョブコーチ制度や障害者就業・生活支援センターの設置がされる以前まで）、③2001年以降（人的支援制度が年々充実し職場定着支援を行う関係機関が設置されるようになる）という選択肢を設け、どの年代から障害者雇用に取り組むようになったか傾向を把握した。本調査で対象とした企業においては2001年以降から障害者雇用に取り組み始めた企業が50%近くを占めた（図表2-8）

図表 2-8 初めて障害者を雇用した時期 (単位：社)

1997年以前から	52	40.6%
1998年～2000年	13	10.2%
2001年以降	61	47.7%
無回答	2	0.9%
合計(社)	128	100.0%

(6) 障害者の雇用状況

128社の障害別の雇用状況は、知的障害者が42.6%、次いで肢体不自由者、聴覚障害者となっており、3障害で80%を超える(図表2-9)。

図表 2-9 回答企業128社における障害者の雇用状況

	視覚障害	聴覚障害	肢体不自由	内部障害	知的障害	精神障害	他	不詳	合計
人数	88 (2.9%)	366 (12.3%)	770 (25.8%)	179 (6.0%)	1,271 (42.6%)	264 (8.8%)	34 (1.1%)	14 (0.5%)	2,986 (100%)
企業数	26 (6.8%)	51 (13.4%)	76 (19.9%)	47 (12.3%)	97 (25.5%)	64 (16.8%)	18 (4.7%)	2 (0.5%)	

注) 視覚障害者と聴覚障害者のいずれも雇用している企業は1社とすると視覚障害者と聴覚障害者を雇用している企業の実数は61社である。

3 障害別職場定着課題事例の状況

最近10年において、障害のある従業員で職場定着に課題があり、特に配慮したケースについては218事例の回答があり、障害別の内訳は図表2-10のとおりである。

調査対象企業は職場改善好事例集において6障害ごとに受賞企業を選定して調査を実施したが、職場定着に課題があり特に配慮したケースとしては、知的障害者が最多で40%近くを占め、精神障害者と併せると62%を超える。視覚障害者、内部障害者はわずかな事例数に留まる。

図表 2-10 障害別職場定着課題事例数(回答128社) (単位：件)

視覚障害	聴覚障害	肢体不自由	内部障害	知的障害	精神障害	他	合計
7 (3.3%)	27 (12.7%)	34 (15.5%)	9 (4.2%)	87 (39.4%)	50 (23.0%)	4 (1.9%)	218 (100%)

4 受け入れ時に配慮した事柄

2000年以降の職場定着のための今日的配慮事項を把握するため、選択肢を①受け入れ環境の整備、②情報共有、③人的支援、④多様な障害者への対応という4つの分野別に設定し、図表2-11の回答を得た。

図表2-11 最近10年において障害者の受け入れ時に配慮した事柄（事例数合計：218事例）

配慮項目 (回答事例数)		視覚障害 (7)	聴覚障害 (27)	肢体不自由 (34)	内部障害 (9)	知的障害 (87)	精神障害 (50)	その他の障害 (4)
受け入れ環境の整備	職場内をバリアフリー化し、物理的な環境改善を行った。	1 (14.3%)	0 (0)	11 (32.4%)	0 (0)	1 (1.1%)	0 (0)	0 (0)
	職場内のレイアウトを変更し、移動しやすくした。	2 (28.6%)	3 (11.1%)	12 (35.3%)	0 (0)	1 (1.1%)	3 (6.0%)	2 (50.0%)
	障害を補う就労支援機器（視覚障害者用拡大読書器等）を導入した。	6 (85.7%)	6 (22.2%)	2 (5.9%)	0 (0)	2 (2.3%)	0 (0)	0 (0)
	治工具や作業補助具を導入した。	1 (14.3%)	5 (18.5%)	2 (5.9%)	0 (0)	7 (8.0%)	2 (4.0%)	0 (0)
	障害特性に応じた多様な就業形態を導入した。（短時間勤務、時差出勤、段階的勤務時間、通院しやすいシフト、在宅就業等）	0 (0)	4 (14.8%)	10 (29.4%)	6 (66.7%)	18 (20.7%)	27 (54.0%)	0 (0)
	障害特性や対応方法について関係する従業員に周知し理解を図った。	4 (57.1%)	17 (63.0%)	13 (38.2%)	2 (22.2%)	50 (57.5%)	38 (76.0%)	1 (25.0%)
情報共有	手話講習会を実施するようにした。	0 (0)	10 (37.0%)	0 (0)	0 (0)	1 (1.1%)	0 (0)	0 (0)
	聴覚障害者に対して朝礼内容や会議内容を伝達するようにした。	0 (0)	14 (51.9%)	1 (2.9%)	0 (0)	1 (1.1%)	0 (0)	0 (0)
	社内LANによるグループウェアの利用をできるようにした。	0 (0)	1 (3.7%)	2 (5.9%)	0 (0)	0 (0)	2 (4.0%)	0 (0)
	視覚障害者、聴覚障害者に対し電子メールにより社内情報を共有できるようにした。	2 (28.6%)	7 (25.9%)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
	社内ホームページの掲示板を通して意見交換する場を設けた。	1 (14.3%)	1 (3.7%)	1 (2.9%)	0 (0)	0 (0)	1 (2.0%)	0 (0)
	視覚障害者に対して回覧文書等は代読するようにした。	4 (57.1%)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
人的支援	上司や同僚により分かりやすく作業指導を実施した。	1 (14.3%)	18 (66.7%)	8 (23.5%)	1 (11.1%)	49 (56.3%)	26 (52.0%)	1 (25.0%)
	業務遂行を援助する者を配置した。	1 (14.3%)	8 (29.6%)	8 (23.5%)	1 (11.1%)	51 (58.6%)	25 (50.0%)	4 (100%)
	職業生活に関する相談員を配置した。	2 (28.6%)	6 (22.2%)	5 (14.7%)	0 (0)	30 (34.5%)	13 (26.0%)	0 (0)
	職業以外を含めた生活全般に関する相談員を配置した。	0 (0)	3 (11.1%)	1 (2.9%)	0 (0)	12 (13.8%)	5 (10.0%)	0 (0)
	企業内にジョブコーチを配置した。	0 (0)	4 (14.8%)	3 (8.8%)	0 (0)	16 (18.4%)	5 (10.0%)	1 (25.0%)
	外部機関によるジョブコーチを活用した。	0 (0)	6 (22.2%)	8 (23.5%)	1 (11.1%)	49 (56.3%)	32 (64.0%)	4 (100%)
	通院医療機関に相談したり支援を受けるようにした。	0 (0)	2 (7.4%)	3 (8.8%)	1 (11.1%)	6 (6.9%)	3 (6.0%)	1 (25.0%)
	ハローワークに相談したり支援を受けるようにした。	0 (0)	3 (11.1%)	5 (14.7%)	0 (0)	10 (11.5%)	15 (30.0%)	1 (25.0%)
	生活面の課題について障害者就業・生活支援センターに相談したり支援を受けるようにした。	0 (0)	4 (14.8%)	7 (20.6%)	1 (11.1%)	36 (41.4%)	19 (38.0%)	2 (50.0%)
	その他の機関（市町村の就労支援機関、特別支援学校、発達障害者支援センター、医療機関等）に相談したり支援を受けるようにした。	0 (0)	2 (7.4%)	2 (5.9%)	0 (0)	27 (31.0%)	9 (18.0%)	2 (50.0%)
多様な対応	2 (28.6%)	2 (7.4%)	2 (5.9%)	0 (0)	10 (11.5%)	7 (14.0%)	2 (50.0%)	

注1) 「率」は障害別の事例数に占める割合である。

注2) 網掛け部分は各障害別回答事例数の上位2位までを示したものである。

受け入れ環境の整備の項目では、「障害特性に応じ多様な就業形態を導入した」「障害特性や対応方法について関係する従業員に周知し理解を図った」にほぼすべての障害を通じ回答があった。情報共有の項目は主に視覚、聴覚の障害者を対象としており、回答事例数そのものが限られるが、「電子メールにより社内情報を共有できるようにした」など近年の社会環境を反映した項目にも回答が得られた。人的支援の項目では、「外部機関によるジョブコーチの活用」「上司や同僚による作業指導」「業務遂行を援助する者の配置」において知的障害、精神障害の事例の半数以上が回答した。多様な障害者への対応では、ほとんどの障害から回答があった。

5 取り組み課題の状況

職場において対応した事柄、生活面において対応した事柄、家庭において対応した事柄のそれぞれの取り組み課題の状況を短期課題、長期課題の時期別に回答事例の結果を示す。（図表2-12および図表2-13）

なお事例数の下段の％は、職場、生活、家庭の3分野ごとに、その分野の項目に回答した事例数に占める割合である。

（1）短期課題（回答事例196事例）

短期課題の回答事例196事例では、職場において対応した事柄に192事例、生活面において対応した事柄に25事例、家庭において対応した事柄に13事例が回答し、職場において対応した事柄にはほとんどの事例が回答している。職場における対応では、「障害に対する従業員の理解」81事例（42.2%）、「職場内の協力体制」65事例（33.9%）、「コミュニケーション」51事例（26.6%）であった。

入職時の頃の課題としては、障害のある社員に対する従業員の理解を得ること、協力体制を築くこと、円滑なコミュニケーションをとれるようにすることにおいて課題があり対応していることがうかがえる。

生活面において対応した事例数は25事例あり、対応した事項では「規則正しい生活態度」、「健康面の自己管理」に半数近い事例が対応している。

家庭において対応した事例数は13事例あり、「家族による生活面の支援」6事例（46.2%）、「家庭内のトラブルにかかる対応」5事例（38.5%）の回答があった。

（2）障害別短期課題の状況

ア 視覚障害者（7事例）

職場において対応した事柄に7事例すべてが回答し、生活面、家庭面に対応した事例はなかった。「施設、設備の使いやすさ」、「社内レイアウト」、「安定した出勤」、「障害に対する従業員の理解」、「職務内容」が主な対応項目である。

イ 聴覚障害者（22 事例）

職場において対応した事柄に 22 事例すべてが回答し、生活面における対応は 2 事例、家庭における対応は 2 事例回答があった。対応事例が多かった項目は職場において対応した事柄における「障害に対する従業員の理解」10 事例（45.5%）「職場内の協力体制」8 事例（36.4%）、「コミュニケーション」8 事例（36.4%）である。

ウ 肢体不自由者（32 事例）

職場において対応した事柄に 31 事例が回答し、「施設、設備の使いやすさ」12 事例（38.7%）、「職場内の協力体制」及び「障害に対する従業員の理解」各 10 事例（32.3%）であった。

エ 内部障害者（8 事例）

職場において対応した事柄に 8 事例すべてが回答し、「勤務時間」7 事例（87.5%）、「通院」6 事例（75.0%）、「安定した出勤」4 事例（50.0%）、「障害に対する従業員の理解」4 事例（50.0%）であった。

オ 知的障害者（78 事例）

職場において対応した事柄に 75 事例、生活面において対応した事柄に 15 事例、家庭面において対応した事柄に 9 事例の回答があった。回答事例数が多かった項目は職場において対応した事柄における「障害に対する従業員の理解」33 事例（44.0%）、「職場のルールへの遵守」30 事例（40.0%）、「職場内の協力体制」28 事例（37.3%）

生活面において対応した事柄では、回答事例の 60.0%が「規則正しい生活態度」であった。

カ 精神障害者（45 事例）

職場において対応した事柄に 45 事例すべてが回答し、生活面において対応した事柄に 6 事例、家庭において対応した事柄に 2 事例の回答があった。回答事例が多かった職場において対応した事柄では「勤務時間」21 事例（46.7%）、「障害に対する従業員の理解」20 事例（44.4%）、「職場における相談体制」及び「安定した出勤」に各 15 事例（33.3%）あった。

生活面において対応した事柄では、回答事例の 83.3%が「健康面の自己管理」であった。

キ その他の障害者（4 事例）

職場において対応した事柄に 4 事例すべてが回答している。うち「職務内容」に 3 事例（75.0%）が回答している。

図表2-12 障害別短期課題の取り組み状況

n=196

(単位:件)

障害別→	視覚障害	聴覚障害	肢体不自由	内部障害	知的障害	精神障害	その他の障害	合計
回答事例数→	7	22	32	8	78	45	4	
職場において対応した事柄	施設、設備の使いやすさ	2 (28.6%)	5 (22.7%)	12 (38.7%)	0 (0%)	3 (4.0%)	0 (0%)	22 (11.5%)
	社内レイアウト	2 (28.6%)	3 (13.6%)	7 (22.6%)	0 (0%)	2 (2.7%)	3 (6.7%)	19 (9.9%)
	作業工程	0 (0%)	5 (22.7%)	7 (22.6%)	0 (0%)	24 (32.0%)	8 (17.8%)	46 (24.0%)
	安定した出勤	2 (28.6%)	2 (9.1%)	5 (16.1%)	4 (50.0%)	16 (21.3%)	15 (33.3%)	44 (22.9%)
	勤務時間	2 (28.6%)	1 (4.5%)	6 (19.4%)	7 (87.5%)	10 (13.3%)	21 (46.7%)	48 (25.0%)
	通院	0 (0%)	1 (4.5%)	3 (9.7%)	6 (75.0%)	3 (4.0%)	8 (17.8%)	23 (12.0%)
	休暇の取得	1 (14.3%)	0 (0%)	4 (12.9%)	2 (25.0%)	5 (6.7%)	6 (13.3%)	18 (9.4%)
	職場内の協力体制	0 (0%)	8 (36.4%)	10 (32.3%)	3 (37.5%)	28 (37.3%)	14 (31.1%)	65 (33.9%)
	障害に対する従業員の理解	2 (28.6%)	10 (45.5%)	10 (32.3%)	4 (50.0%)	33 (44.0%)	20 (44.4%)	81 (42.2%)
	職場における相談体制	1 (14.3%)	4 (18.2%)	3 (9.7%)	0 (0%)	15 (20.0%)	15 (33.3%)	38 (19.8%)
	視覚障害者及び聴覚障害者との情報共有	1 (14.3%)	3 (13.6%)	1 (3.2%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (2.6%)
	コミュニケーション	0 (0%)	8 (36.4%)	5 (16.1%)	0 (0%)	25 (33.3%)	13 (28.9%)	51 (26.6%)
	健康管理	1 (14.3%)	1 (4.5%)	1 (3.2%)	2 (25.0%)	7 (9.3%)	7 (15.6%)	19 (9.9%)
	職務内容	2 (28.6%)	5 (22.7%)	8 (25.8%)	2 (25.0%)	17 (22.7%)	13 (28.9%)	50 (26.0%)
	作業効率	0 (0%)	1 (4.5%)	4 (12.9%)	0 (0%)	8 (10.7%)	6 (13.3%)	20 (10.4%)
	職場のルールの遵守	0 (0%)	1 (4.5%)	3 (9.7%)	0 (0%)	30 (40.0%)	1 (2.2%)	36 (18.8%)
	職場における生活トラブルの対処	1 (14.3%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (13.3%)	0 (0%)	11 (5.7%)
	家族との連絡、連携	1 (14.3%)	2 (9.1%)	4 (12.9%)	0 (0%)	18 (24.0%)	3 (6.7%)	28 (14.6%)
	配置転換	1 (14.3%)	1 (4.5%)	1 (3.2%)	2 (25.0%)	1 (1.3%)	2 (4.4%)	8 (4.2%)
	キャリアアップ	0 (0%)	2 (9.1%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1.3%)	0 (0%)	3 (1.6%)
	加齢に伴う作業効率の変化	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1.3%)	0 (0%)	1 (0.5%)
その他	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (2.7%)	0 (0%)	2 (1.0%)	
職場において対応した事例数	7 (100%)	22 (100%)	31 (100%)	8 (100%)	75 (100%)	45 (100%)	4 (100%)	192 (100%)
生活面において対応した事柄	規則正しい生活態度	0 (0%)	0 (0%)	1 (100%)	0 (0%)	9 (60.0%)	1 (16.7%)	11 (44.0%)
	健康面の自己管理	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (100%)	5 (33.3%)	5 (83.3%)	11 (44.0%)
	生活時間の管理	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (16.7%)	1 (4.0%)
	金銭管理	0 (0%)	1 (50.0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (13.3%)	1 (16.7%)	4 (16.0%)
	余暇の活用	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (6.7%)	0 (0%)	1 (4.0%)
	その他	0 (0%)	1 (50.0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (13.3%)	0 (0%)	3 (12.0%)
	生活面において対応した事例数	0 (100%)	2 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	15 (100%)	6 (100%)	25 (100%)
家庭において対応した事柄	家族による生活面の支援	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (55.6%)	1 (50.0%)	6 (46.2%)
	家族による職業生活へのアドバイス	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (22.2%)	0 (0%)	2 (15.4%)
	家庭内のトラブルに係る対応	0 (0%)	1 (50.0%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (33.3%)	1 (50.0%)	5 (38.5%)
	家族の高齢化	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (11.1%)	0 (0%)	1 (7.7%)
	その他	0 (0%)	1 (50.0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (11.1%)	0 (0%)	2 (15.4%)
家庭において対応した事例数	0 (100%)	2 (100%)	0 (100%)	0 (0%)	9 (100%)	2 (100%)	13 (100%)	

注) 網掛け部分は各障害別、対応した分野別に回答事例数の上位の部分を示す。職場における事柄は上位2位まで、生活面、家庭面は上位1位までとし、回答事例数が2事例未満については網掛けしていない。

(3) 長期課題（回答事例188件）

長期課題の回答事例 188 件のうち、職場において対応した事柄への回答 177 事例、生活面において対応した事柄への回答 39 事例、家庭における事柄への回答 23 事例という状況であった。職場において対応した事柄への回答では、55 事例が「コミュニケーション」（回答企業の 31.1%）であった。入職後一定期間経過後においても、職場において対応した事項ではコミュニケーションが課題となっていることがうかがえる。

(4) 障害別長期課題の状況

ア 視覚障害者（6 事例）

職場において対応した事柄への回答が 6 事例あった。「職務内容」4 事例（66.7%）、「視覚障害者及び聴覚障害者との情報共有」2 事例（33.3%）であった。

イ 聴覚障害者（23 事例）

職場において対応した事柄への回答が 23 事例あった。「コミュニケーション」15 事例（65.2%）、「職場内の協力体制」10 事例（43.5%）であった。

ウ 肢体不自由者（26 事例）

職場において対応した事柄への回答が 25 事例、生活面において対応した事項への回答が 5 事例あった。職場において対応した事項では「健康管理」8 事例（32.0%）、「職務内容」6 事例（24.0%）、生活面において対応した事項では 5 事例すべてが「（生活面において対応）健康面の自己管理」に回答している。

エ 内部障害者（8 事例）

職場において対応した事柄への回答に 8 事例すべてが回答している。その中では「健康管理」6 事例（75.0%）、「安定した出勤」及び「勤務時間」各 3 事例（37.5%）であった。

オ 知的障害者（78 事例）

職場において対応した事項への回答 71 事例、生活面において対応した事柄への回答 21 事例、家庭において対応した事柄への回答 16 事例という状況であり、生活面、家庭面への対応事例が他の障害より多い。職場において対応した事項では「コミュニケーション」22 事例（31.0%）、「職場のルールへの遵守」21 事例（29.6%）、生活面において対応した事項では、「健康面の自己管理」14 事例（66.7%）、家庭において対応した事項では「家庭内のトラブルに係る対応」8 事例（50.0%）であった。

カ 精神障害者（43 事例）

職場において対応した事項への回答 40 事例、生活面において対応した事柄への回答 8 事例、家庭において対応した事柄への回答 5 事例という状況であった。職場において対応した事柄への回答では「勤務時間」及び「コミュニケーション」各 12 事例（30.0%）、生活面において対応した事項では「健康面の自己管理」5 事例（62.5%）、家庭において対応した事項では「家庭内のトラブルに係る対応」4 事例（80.0%）の回答があった。

キ その他の障害者（4 事例）

職場において対応した事項に 4 事例すべてが回答し、「コミュニケーション」、「作業効率」に各 2 事例（50.0%）が対応している。

図表2-13 障害別長期課題の取り組み状況

n=188

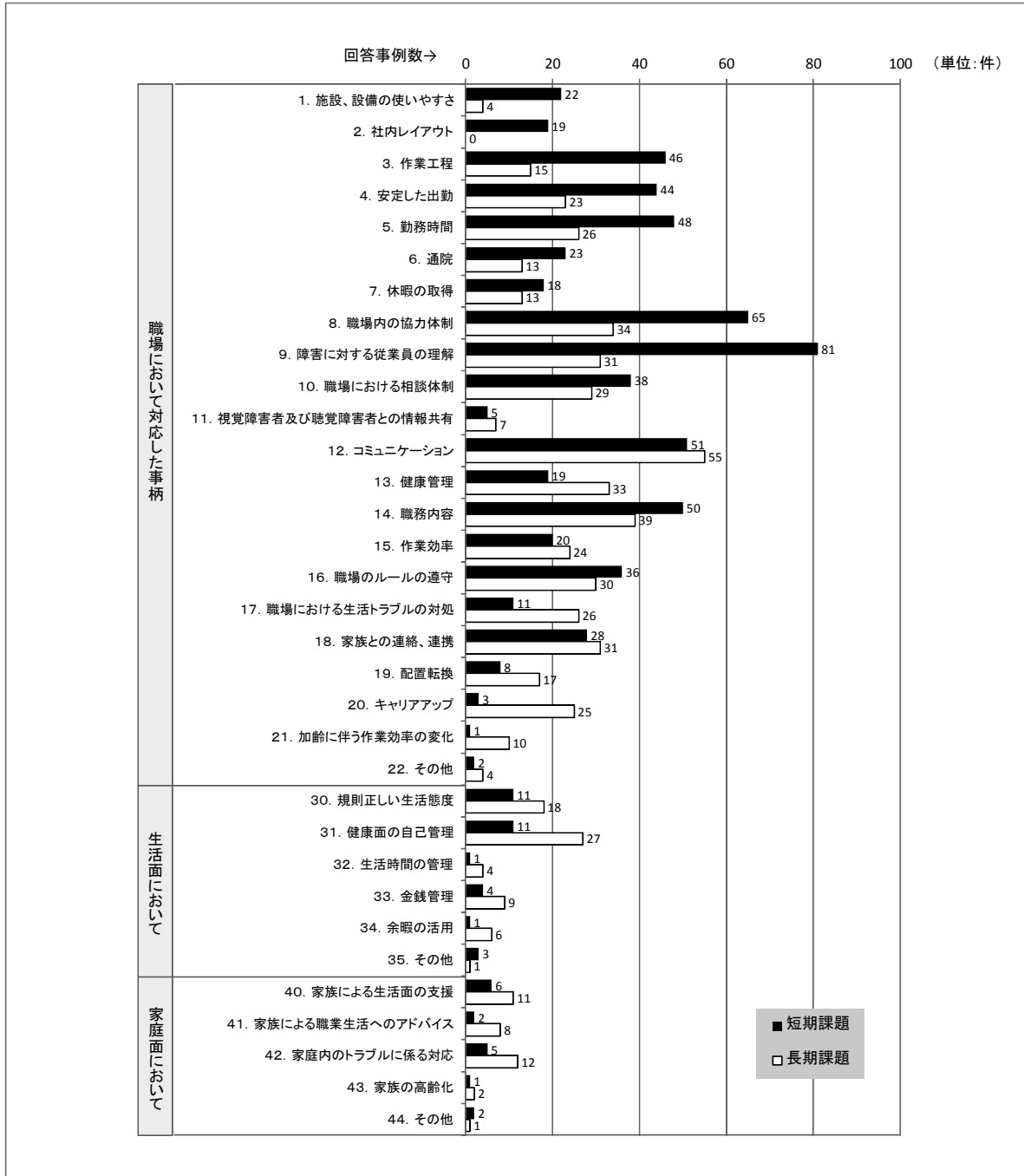
(単位: 件)

障害別→		視覚障害	聴覚障害	肢体不自由	内部障害	知的障害	精神障害	その他の障害	合計
回答事例数→		6	23	26	8	78	43	4	
職場において対応した事柄	施設、設備の使いやすさ	1 (16.7%)	0 (0%)	1 (4.0%)	0 (0%)	1 (1.4%)	0 (0%)	1 (25.0%)	4 (2.3%)
	社内レイアウト	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
	作業工程	0 (0%)	1 (4.3%)	0 (0%)	0 (0%)	12 (16.9%)	2 (5.0%)	0 (0%)	15 (8.5%)
	安定した出勤	0 (0%)	2 (8.7%)	2 (8.0%)	3 (37.5%)	6 (8.5%)	9 (22.5%)	1 (25.0%)	23 (13.0%)
	勤務時間	0 (0%)	4 (17.4%)	4 (16.0%)	3 (37.5%)	3 (4.2%)	12 (30.0%)	0 (0%)	26 (14.7%)
	通院	0 (0%)	1 (4.3%)	3 (12.0%)	2 (25.0%)	1 (1.4%)	6 (15.0%)	0 (0%)	13 (7.3%)
	休暇の取得	0 (0%)	3 (13.0%)	2 (8.0%)	1 (12.5%)	5 (7.0%)	5 (5.0%)	0 (0%)	13 (7.3%)
	職場内の協力体制	0 (0%)	10 (43.5%)	4 (16.0%)	1 (12.5%)	9 (12.7%)	10 (25.0%)	0 (0%)	34 (19.2%)
	障害に対する従業員の理解	1 (16.7%)	5 (21.7%)	4 (16.0%)	1 (12.5%)	11 (15.5%)	9 (22.5%)	0 (0%)	31 (17.5%)
	職場における相談体制	1 (16.7%)	7 (30.4%)	3 (12.0%)	1 (12.5%)	10 (14.1%)	6 (15.0%)	1 (25.0%)	29 (16.4%)
	視覚障害者及び聴覚障害者との情報共有	2 (33.3%)	5 (21.7%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	7 (4.0%)
	コミュニケーション	1 (16.7%)	15 (65.2%)	3 (12.0%)	0 (0%)	22 (31.0%)	12 (30.0%)	2 (50.0%)	55 (31.1%)
	健康管理	0 (0%)	3 (13.0%)	8 (32.0%)	6 (75.0%)	8 (11.3%)	8 (20.0%)	0 (0%)	33 (18.6%)
	職務内容	4 (66.7%)	6 (26.1%)	6 (24.0%)	1 (12.5%)	10 (14.1%)	11 (27.5%)	1 (25.0%)	39 (22.0%)
	作業効率	0 (0%)	1 (4.3%)	2 (8.0%)	1 (12.5%)	15 (21.1%)	3 (7.5%)	2 (50.0%)	24 (13.6%)
	職場のルールの遵守	0 (0%)	3 (13.0%)	3 (12.0%)	0 (0%)	21 (29.6%)	2 (5.0%)	1 (25.0%)	30 (16.9%)
	職場における生活トラブルの対処	0 (0%)	2 (8.7%)	3 (12.0%)	0 (0%)	16 (26.5%)	5 (12.5%)	0 (0%)	26 (14.7%)
	家族との連絡、連携	0 (0%)	3 (13.0%)	3 (12.0%)	1 (12.5%)	19 (26.8%)	4 (10.0%)	1 (25.0%)	31 (17.5%)
	配置転換	1 (16.7%)	1 (4.3%)	4 (16.0%)	1 (12.5%)	8 (11.3%)	2 (5.0%)	0 (0%)	17 (9.6%)
	キャリアアップ	0 (0%)	4 (17.4%)	5 (20.0%)	0 (0%)	9 (12.7%)	7 (17.5%)	0 (0%)	25 (14.1%)
	加齢に伴う作業効率の変化	0 (0%)	1 (4.3%)	3 (12.0%)	0 (0%)	6 (8.5%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (5.6%)
	その他	1 (16.7%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (2.8%)	1 (2.5%)	0 (0%)	4 (2.3%)
	職場において対応した事例数		6 (100%)	23 (100%)	25 (100%)	8 (100%)	71 (100%)	40 (100%)	4 (100%)
生活面において対応した事柄	規則正しい生活態度	0 (0%)	0 (0%)	1 (20.0%)	2 (100%)	11 (52.4%)	3 (37.5%)	1 (100%)	18 (46.2%)
	健康面の自己管理	1 (100%)	1 (100%)	5 (100%)	1 (50.0%)	14 (66.7%)	5 (62.5%)	0 (0%)	27 (69.2%)
	生活時間の管理	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (9.5%)	2 (25.0%)	0 (0%)	4 (10.3%)
	金銭管理	0 (0%)	0 (0%)	1 (20.0%)	0 (0%)	8 (38.1%)	0 (0%)	0 (0%)	9 (23.1%)
	余暇の活用	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (23.8%)	1 (12.5%)	0 (0%)	6 (15.4%)
	その他	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (4.8%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2.6%)
	生活面において対応した事例数		1 (100%)	1 (100%)	5 (100%)	2 (100%)	21 (100%)	8 (100%)	1 (100%)
家庭において対応した事柄	家族による生活面の支援	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	7 (43.8%)	3 (60.0%)	1 (100%)	11 (47.8%)
	家族による職業生活へのアドバイス	0 (0%)	1 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	6 (37.5%)	0 (0%)	1 (100%)	8 (34.8%)
	家庭内のトラブルに係る対応	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (50.0%)	4 (80.0%)	0 (0%)	12 (52.2%)
	家族の高齢化	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (12.5%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (8.7%)
	その他	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (6.3%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (4.3%)
家庭において対応した事例数		0 (100%)	1 (100%)	0 (100%)	0 (100%)	16 (100%)	5 (100%)	1 (100%)	23 (100%)

注) 網掛け部分は各障害別、対応した分野別に回答事例数の上位の部分を示す。職場における事柄は上位2位まで、生活面、家庭面は上位1位までとし、回答事例数が2事例未満については網掛けしていない。

図表2-14 時期別取り組み課題の状況

(短期: n=196 長期: n=188)



(5) 時期別課題の取り組み状況

取り組み課題の状況を時期別にグラフにまとめた。(図表2-14)

課題の質別相違における特徴としては、長期課題事例では総体的に職場における課題への対応事例は減少しているものの、生活面、家庭面における課題への対応事例は増加している。また、職場において対応した事柄の中で、「施設・設備の使いやすさ」など物理的環境整備、「安定した出勤」、「職場内の協力体制」、「障害に対する従業員の理解」の課題では事例数が減少しているが、「視覚障害者および聴覚障害者との情報共有」、「コミュニケーション」、「健康管理」、「作業効率」、「職場における生活トラブルへの対処」、「家族との連絡、連携」、「配置転換」、「キャリアアップ」、「加齢に伴う作業効率への変化」は長期課題事例のほうが多い状況である。入職後一定期間経過すると、健康の維持、生活面のトラブル、キャリアアップ、加齢に伴う変化等が課題となっている。

時期別の取り組み課題の状況を各障害ごと特徴をみると、障害全体の傾向と差異がみられた点は以下の通りである。

聴覚障害者事例における長期課題では、「勤務時間」、「休暇の取得」、「職場内の協力体制」、「職場における相談体制」に対応している事例が増加しているが、これらは他の障害事例では同数または減少している課題である。また、長期課題において「コミュニケーション」は障害全体としては若干の増加であるが、聴覚障害者事例では短期課題の2倍近くの事例に対応している状況であった。聴覚障害者事例では、一定期間経過後改めて勤務時間や休暇の取得が課題となったり、職場内の協力体制、相談体制が課題となっている。

肢体不自由者事例では「コミュニケーション」は長期課題では減少するが、「健康管理」、「(生活面)健康面の自己管理」については増加しており、肢体不自由者では長期になるほど健康面が課題となっている。

知的障害者事例では、長期課題において「コミュニケーション」は減少しているが、「作業効率」、「金銭管理」、「余暇の利用」への対応事例が増加している。

6 取り組み課題に対応した者・機関の状況

(1) 取り組み課題に対応した者・機関の時期別状況

短期課題の回答事例196事例における取り組み課題への対応者・機関を図表2-15に、長期課題の回答事例188事例における取り組み課題への対応者・機関を図表2-16に示す。図表中網掛け部分は、対応者・機関別に取り組み課題の事例数が多かったものである。

対応者・機関を軸として特徴をみると、職場管理者等企業内担当者、地域障害者職業センター等外部機関の担当者ともに関わった課題は、短期課題では「障害に対する従業員の理解」、長期課題では「コミュニケーション」に多く関わっている状況であった。

図表 2-15 短期課題における取り組み者・機関の状況

n=196 (単位：件)

対応した項目	企業内				外部機関					家族	その他
	職場管理者	同僚	配置しているジョブコッチ	業務遂行に配業者・企業内支援者	総務・人事の担当者	ハローワーク	センター(ジョブコッチ等)	地域障害者職業センター(ジョブコッチ等)	障害者就業・生活支援センター		
職場において対応した事柄	施設、設備の使いやすさ	17	9	5	11	0	2	1	0	1	1
	社内レイアウト	15	9	8	8	0	1	0	0	1	2
	作業工程	34	16	21	13	4	19	7	7	6	3
	安定した出勤	34	10	12	21	5	16	7	4	12	0
	勤務時間	37	9	5	33	5	14	5	3	5	1
	通院	20	7	2	9	0	2	2	4	2	1
	休暇の取得	11	5	1	11	4	4	1	0	4	0
	職場内の協力的体制	50	46	27	24	1	16	3	6	1	0
	障害に対する従業員の理解	64	45	23	45	3	33	11	9	5	0
	職場における相談体制	29	15	15	17	1	17	6	0	2	0
	視覚障害者及び聴覚障害者との情報共有	3	5	0	2	0	2	1	0	1	0
	コミュニケーション	38	29	22	17	1	25	7	9	8	2
	健康管理	11	6	7	8	1	8	3	2	4	2
	職務内容	43	23	10	21	2	16	9	2	3	0
	作業効率	13	9	5	4	0	12	2	2	1	0
	職場のルールの遵守	23	11	23	11	0	17	4	10	6	0
	職場における生活トラブルの対処	7	0	7	3	0	4	5	1	2	0
	家族との連絡、連携	16	1	6	10	0	9	8	3	10	1
	配置転換	8	4	2	5	0	0	0	0	0	0
	キャリアアップ	2	1	2	0	0	2	0	0	0	2
加齢に伴う作業効率の変化	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
その他	2	1	0	0	0	1	1	0	1	0	
生活面において	規則正しい生活態度	6	3	4	2	0	6	3	3	6	0
	健康面の自己管理	5	1	3	3	1	2	1	4	4	1
	生活時間の管理	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	金銭管理	1	0	0	2	0	1	0	1	1	0
	余暇の活用	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0
	その他	3	2	2	0	0	1	1	0	1	0
家庭において	家族による生活面の支援	3	1	0	1	0	2	2	2	4	0
	家族による職業生活へのアドバイス	2	0	0	0	0	1	1	0	1	0
	家庭内のトラブルに係る対応	4	1	1	2	0	2	3	0	2	0
	家族の高齢化	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0
	その他	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0
合計	504	272	217	284	28	236	96	73	96	16	

注) 網掛け部分は各障害別、対応した分野別に回答事例数の上位の部分を示す。職場における事柄は上位2位まで、生活面、家庭面は上位1位までとし、回答事例数が2事例以下については網掛けしていない。

図表2-16 長期課題における取り組み者・機関の状況

n=188 (単位：件)

対応した項目	企業内				外部機関					家族	その他
	職場管理者	同僚	配置しているジョブコッチャ	業務遂行援助者・企業内に配	担当者・人事の	ハローワーク	地域障害者職業センター(ジョブコッチャ等)	カー等)	活支援センター(就業支援ワー)		
職場において対応した事柄	施設、設備の使いやすさ	3	2	3	3	0	1	1	1	0	0
	社内レイアウト	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	作業工程	9	5	4	4	1	4	4	1	1	0
	安定した出勤	19	3	7	12	0	4	5	3	3	0
	勤務時間	21	7	2	17	0	3	1	1	0	0
	通院	8	4	2	9	0	2	1	2	1	0
	休暇の取得	11	5	4	3	1	1	1	1	3	0
	職場内の協力体制	31	29	9	9	1	4	2	2	0	0
	障害に対する従業員の理解	27	17	10	12	2	5	3	4	0	0
	職場における相談体制	22	15	12	14	2	6	7	4	1	0
	視覚障害者及び聴覚障害者との情報共有	7	6	2	3	1	1	1	0	0	0
	コミュニケーション	42	37	24	25	1	17	13	10	7	2
	健康管理	25	11	7	20	1	5	6	7	5	1
	職務内容	33	18	9	11	1	13	2	2	1	0
	作業効率	20	10	9	7	0	10	6	1	2	0
	職場のルールの遵守	21	8	18	10	1	11	3	6	3	2
	職場における生活トラブルの対処	21	6	12	15	1	10	8	5	9	0
	家族との連絡、連携	20	6	6	12	2	9	13	6	14	0
	配置転換	16	5	5	9	1	3	1	3	2	0
	キャリアアップ	22	7	9	13	0	3	0	2	1	0
加齢に伴う作業効率の変化	8	3	3	5	1	1	4	2	3	1	
その他	2	1	2	2	0	1	0	3	1	0	
生活面において	規則正しい生活態度	11	5	9	5	0	7	4	5	5	3
	健康面の自己管理	19	10	14	6	1	8	8	9	10	0
	生活時間の管理	4	1	4	0	0	1	1	1	1	0
	金銭管理	4	2	3	4	0	2	3	2	3	2
	余暇の活用	4	2	2	1	0	1	4	1	3	1
	その他	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
家庭において	家族による生活面の支援	8	1	5	0	1	4	4	3	9	0
	家族による職業生活へのアドバイス	6	0	4	1	1	4	3	1	5	0
	家庭内のトラブルに係る対応	8	2	4	1	1	6	7	4	5	0
	家族の高齢化	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0
	その他	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
合計	455	231	207	234	21	149	116	93	99	12	

注) 網掛け部分は各障害別、対応した分野別に回答事例数の上位の部分を示す。職場における事柄は上位2位まで、生活面、家庭面は上位1位までとし、回答事例数が2事例以下については網掛けしていない。

(2) 短期課題における障害別対応者・機関の状況

短期課題における障害別の対応者・機関の状況を図表2-17から2-23に示す。図表中網掛け部分は、対応者・機関別に取り組み課題の事例数が多かったものである。

視覚障害者事例では、「社内レイアウト」に職場管理者、同僚、総務・人事の担当者がそれぞれ2事例対応している。(図表2-17)

図表2-17 視覚障害者事例における短期課題への取り組み者・機関の状況

n=7 (単位:件)

対応した項目	企業内				外部機関					家族	その他
	職場管理者	同僚	配置者、業務遂行援助に携わっている企業内ジョブ	総務・人事の担当者	ハローワーク	地域障害者職業センター(ジョブコーチ等)	障害者就業・生活支援センター(就業支援ワーカー等)	その他			
施設、設備の使いやすさ	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
社内レイアウト	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	
作業工程	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
安定した出勤	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
勤務時間	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	
通院	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
休暇の取得	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	
職場内の協力体制	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
障害に対する従業員の理解	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	
職場における相談体制	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
視覚障害者及び聴覚障害者との情報共有	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
コミュニケーション	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
健康管理	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
職務内容	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	
作業効率	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
職場のルールの遵守	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
職場における生活トラブルの対処	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
家族との連絡、連携	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
配置転換	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	
キャリアアップ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
加齢に伴う作業効率の変化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
生活面において											
規則正しい生活態度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
健康面の自己管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
生活時間の管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
金銭管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
余暇の活用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
家庭において											
家族による生活面の支援	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
家族による職業生活へのアドバイス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
家庭内のトラブルに係る対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
家族の高齢化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
合計	16	8	5	8	0	0	0	0	3	0	

注) 2事例回答があった部分を網掛けしている。

聴覚障害者事例では、「障害に対する従業員の理解」に職場管理者10事例、同僚8事例、総務・人事の担当者5事例対応している。（図表2-18）

図表2-18 聴覚障害者事例における短期課題への取り組み者・機関の状況

n=22 (単位：件)

対応した項目	企業内				外部機関					家族	その他
	職場管理者	同僚	配置者、業務遂行に携わっているジョブ	総務・人事の担当者	ハローワーク	地域障害者職業センター（ジョブコーチ等）	障害者就業・生活支援センター（就業支援ワーカー等）	その他			
施設、設備の使いやすさ	4	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0
社内レイアウト	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
作業工程	5	3	2	0	1	1	0	0	0	0	1
安定した出勤	2	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0
勤務時間	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
通院	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
休暇の取得	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
職場内の協力体制	7	6	1	3	0	0	0	0	0	0	0
障害に対する従業員の理解	10	8	0	5	0	2	0	1	0	0	0
職場における相談体制	4	2	0	1	0	3	0	0	0	0	0
視覚障害者及び聴覚障害者との情報共有	3	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0
コミュニケーション	5	7	0	3	0	2	1	1	0	0	0
健康管理	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
職務内容	5	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0
作業効率	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
職場のルールの遵守	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
職場における生活トラブルの対処	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族との連絡、連携	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
配置転換	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
キャリアアップ	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1
加齢に伴う作業効率の変化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
生活面において											
規則正しい生活態度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
健康面の自己管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
生活時間の管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金銭管理	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
余暇の活用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
家庭面において											
家族による生活面の支援	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族による職業生活へのアドバイス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家庭内のトラブルに係る対応	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
家族の高齢化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	59	39	7	23	2	12	1	3	1	3	

注) 網掛け部分は、各取り組み者別に回答事例数の上位の部分を示す。職場における事柄は上位2位まで、生活面、家庭面は上位1位までとし、回答事例数が2事例以下については網掛けしていない。

肢体不自由事例では、「施設・設備の使いやすさ」に職場管理者8事例、総務・人事の担当者10事例対応している。（図表2-19）

図表2-19 肢体不自由者事例における短期課題への取り組み者・機関の状況

n=32 (単位：件)

対応した項目	企業内				外部機関					家族	その他
	職場管理者	同僚	置業者、 企業内に 配置している ジョブ	業務遂行 援助	総務・人事 の 担当者	ハローワーク	地域障害者 センター (ジョブ コーチ等)	障害者 就業・生 活支援 センター (就業 支援ワ ーカー 等)	その他		
施設、設備の使いやすさ	8	4	3	10	0	2	1	0	1	1	
社内レイアウト	7	1	3	5	0	0	0	0	1	1	
作業工程	6	3	3	3	0	2	1	1	1	0	
安定した出勤	5	3	0	2	0	3	1	1	2	0	
勤務時間	5	2	1	6	1	1	1	0	0	0	
通院	2	1	0	0	0	0	0	1	1	1	
休暇の取得	2	3	0	3	0	1	1	0	0	0	
職場内の協力体制	8	7	2	3	0	2	0	0	0	0	
障害に対する従業員の理解	7	8	1	4	0	4	1	1	1	0	
職場における相談体制	3	1	1	1	0	1	0	0	0	0	
視覚障害者及び聴覚障害者との情報共有	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	
コミュニケーション	5	4	2	1	0	2	0	1	1	0	
健康管理	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
職務内容	8	5	1	4	0	0	1	0	0	0	
作業効率	4	1	0	1	0	2	0	0	0	0	
職場のルールへの遵守	3	1	0	1	0	2	0	1	0	0	
職場における生活トラブルの対処	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
家族との連絡、連携	2	0	0	1	0	3	2	1	0	0	
配置転換	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
キャリアアップ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
加齢に伴う作業効率の変化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
生活面において	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	
健康面の自己管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
生活時間の管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
金銭管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
余暇の活用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
家庭において	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
家族による生活面の支援	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
家族による職業生活へのアドバイス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
家庭内のトラブルに係る対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
家族の高齢化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
合計	78	46	17	46	1	27	11	7	9	3	

注) 網掛け部分は、各取り組み者別に回答事例数の上位の部分を示す。職場における事柄は上位2位まで、生活面、家庭面は上位1位までとし、回答事例数が2事例以下については網掛けしていない。

内部障害事例では、「勤務時間」に職場管理者 7 事例、同僚 4 事例、総務・人事の担当者 5 事例対応している。(図表 2-20)

図表 2-20 内部障害者事例における短期課題への取り組み者・機関の状況

n=8 (単位：件)

対応した項目	企業内				外部機関				家族	その他
	職場管理者	同僚	置業者、企業内に配置しているジョブコーチ	業務遂行援助	総務・人事の担当者	ハローワーク	地域障害者職業センター(ジョブコーチ等)	障害者就業・生活支援センター(就業支援ワーカー等)		
施設、設備の使いやすさ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
社内レイアウト	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
作業工程	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
安定した出勤	4	2	0	3	0	1	0	0	0	0
勤務時間	7	4	0	5	0	0	0	0	0	0
通院	6	3	0	4	0	0	0	0	0	0
休暇の取得	2	1	0	2	0	0	0	0	0	0
職場内の協力体制	3	2	0	2	0	0	0	0	0	0
障害に対する従業員の理解	4	3	0	4	0	0	0	0	0	0
職場における相談体制	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
視覚障害者及び聴覚障害者との情報共有	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
コミュニケーション	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
健康管理	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
職務内容	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0
作業効率	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
職場のルールの遵守	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
職場における生活トラブルの対処	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族との連絡、連携	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
配置転換	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0
キャリアアップ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
加齢に伴う作業効率の変化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
生活面において										
規則正しい生活態度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
健康面の自己管理	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
生活時間の管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金銭管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
余暇の活用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家庭において										
家族による生活面の支援	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族による職業生活へのアドバイス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家庭内のトラブルに係る対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族の高齢化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	31	19	0	24	0	1	0	0	2	1

注) 網掛け部分は、各取り組み者別に回答事例数の上位の部分を示す。職場における事柄は上位 2 位まで、生活面、家庭面は上位 1 位までとし、回答事例数が 2 事例以下については網掛けしていない。

知的障害事例では、「障害に対する従業員の理解」に取り組み事例数は異なるが、企業内、外部機関、家族のすべての担当者が対応している。また、「職場のルールへの遵守」には業務遂行援助者、職場管理者、地域障害者職業センター、その他の外部機関が多く対応している。(図表2-21)

図表2-21 知的障害者事例における短期課題への取り組み者・機関の状況

n=78 (単位: 件)

対応した項目	企業内				外部機関					家族	その他
	職場管理者	同僚	配置者、業務遂行援助者、企業内にジョブコッチャー	総務・人事の担当者	ハローワーク	地域障害者職業センター(ジョブコッチャー等)	障害者就業・生活支援センター(就労支援ワーカー等)	その他			
施設、設備の使いやすさ	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
社内レイアウト	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
作業工程	18	8	13	6	0	10	5	4	4	2	
安定した出勤	12	3	6	7	3	7	4	1	10	0	
勤務時間	8	2	1	5	0	4	0	1	3	0	
通院	2	0	0	0	0	1	1	2	1	0	
休暇の取得	3	1	1	2	2	3	0	0	3	0	
職場内の協力体制	18	16	17	8	0	11	2	5	1	0	
障害に対する従業員の理解	26	12	14	16	2	20	8	7	4	0	
職場における相談体制	8	6	8	6	0	7	4	0	2	0	
視覚障害者及び聴覚障害者との情報共有	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
コミュニケーション	18	12	16	7	0	11	6	6	7	1	
健康管理	3	2	4	2	0	4	2	0	2	1	
職務内容	14	8	4	5	0	10	6	0	3	0	
作業効率	6	5	3	2	0	5	2	0	1	0	
職場のルールへの遵守	18	10	22	8	0	13	4	9	6	0	
職場における生活トラブルの対処	7	0	6	3	0	4	5	1	2	0	
家族との連絡、連携	10	1	5	6	0	5	5	2	9	1	
配置転換	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	
キャリアアップ	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	
加齢に伴う作業効率の変化	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
その他	2	1	0	0	0	1	1	0	1	0	
生活面において	4	3	4	2	0	4	2	3	6	0	
規則正しい生活態度	3	1	1	1	0	2	1	2	2	1	
健康面の自己管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
生活時間の管理	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
金銭管理	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	
余暇の活用	2	1	1	0	0	1	1	0	1	0	
その他	3	1	0	1	0	2	1	2	3	0	
家庭において	2	0	0	0	0	1	1	0	1	0	
家族による生活面の支援	3	0	1	1	0	2	3	0	2	0	
家族による職業生活へのアドバイス	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	
家庭内のトラブルに係る対応	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	
家族の高齢化	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	
その他	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	
合計	198	98	133	91	7	129	66	47	76	7	

注) 網掛け部分は、各取り組み者別に回答事例数の上位の部分を示す。職場における事例は上位2位まで、生活面、家庭面は上位1位までとし、回答事例数が2事例以下については網掛けしていない。

精神障害事例では、「勤務時間」には企業内、外部機関、家族のすべての担当者が対応している。
 対応する事例数の多さでは「障害に対する従業員の理解」、「職場内の協力体制」があげられる。
 (図表2-22)

図表2-22 精神障害者事例における短期課題への取り組み者・機関の状況

n=45 (単位：件)

対応した項目	企業内				外部機関					家族	その他
	職場管理者	同僚	配置者、業務遂行支援 ジョブ	担当者・人事の	ハローワーク	地域障害者職業 センター(ジョブ コーチ等)	カー(就業支援ワ ーカー等)	障害者就業・生 活支援センター	その他		
施設、設備の使いやすさ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
社内レイアウト	2	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0
作業工程	4	2	2	4	3	5	1	2	1	0	0
安定した出勤	9	1	6	7	2	5	2	1	0	0	0
勤務時間	14	1	3	15	4	9	3	2	1	0	0
通院	7	2	1	4	0	1	0	1	0	0	0
休暇の取得	3	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0
職場内の協力体制	12	13	5	6	1	3	1	1	0	0	0
障害に対する従業員の理解	13	10	5	13	1	7	2	0	0	0	0
職場における相談体制	13	6	5	9	1	6	2	0	0	0	0
視覚障害者及び聴覚障害者との情報共有	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
コミュニケーション	10	6	4	6	1	10	0	1	0	1	1
健康管理	4	3	3	5	1	4	1	2	1	0	0
職務内容	10	5	3	6	1	5	2	2	0	0	0
作業効率	2	3	1	1	0	3	0	1	0	0	0
職場のルールの遵守	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
職場における生活トラブルの対処	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族との連絡、連携	2	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0
配置転換	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
キャリアアップ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
加齢に伴う作業効率の変化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
生活面において											
規則正しい生活態度	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
健康面の自己管理	2	0	2	2	1	0	0	2	1	0	0
生活時間の管理	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
金銭管理	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
余暇の活用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家庭において											
家族による生活面の支援	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
家族による職業生活へのアドバイス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家庭内のトラブルに係る対応	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族の高齢化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	111	55	43	85	18	62	16	15	5	1	1

注) 網掛け部分は、各取り組み者別に回答事例数の上位の部分を示す。職場における事柄は上位2位まで、生活面、家庭面は上位1位までとし、回答事例数が2事例以下については網掛けしていない。

その他の障害では、回答事例がわずかであるが、「職務内容」に職場管理者、業務遂行援助者等が対応している。(図表2-23)

図表2-23 その他の障害者事例における短期課題への取り組み者・機関の状況

n=4 (単位: 件)

対応した項目	企業内					外部機関				家族	その他
	職場管理者	同僚	置業者、業務遂行援助者、企業内に配置しているコーチ	担当者・人事の	ハローワーク	地域障害者職業センター(ジョブコーチ等)	障害者就業・生活支援センター(就業支援ワーカー等)	その他			
施設、設備の使いやすさ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
社内レイアウト	1	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0
作業工程	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
安定した出勤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
勤務時間	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1
通院	2	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
休暇の取得	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
職場内の協力体制	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0
障害に対する従業員の理解	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0
職場における相談体制	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
視覚障害者及び聴覚障害者との情報共有	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
コミュニケーション	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
健康管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
職務内容	3	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0
作業効率	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0
職場のルールの遵守	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
職場における生活トラブルの対処	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族との連絡、連携	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
配置転換	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
キャリアアップ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
加齢に伴う作業効率の変化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
生活面において											
規則正しい生活態度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
健康面の自己管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
生活時間の管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金銭管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
余暇の活用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家庭において											
家族による生活面の支援	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族による職業生活へのアドバイス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家庭内のトラブルに係る対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族の高齢化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	11	7	12	7	0	5	2	1	0	0	1

注) 2事例以上回答があった部分を網掛けしている。

(3) 長期課題における障害別対応者・機関の状況

長期課題における障害別の対応者・機関の状況を図表2-24から2-30に示す。図表中網掛け部分は、対応者・機関別に取り組み課題の事例数が多かったものである。

視覚障害者事例では、「職務内容」に職場管理者、総務・人事の担当者がそれぞれ3事例、同僚が1事例対応している。(図表2-24)

図表2-24 視覚障害者事例における長期課題への取り組み者・機関の状況

n=6 (単位：件)

対応した項目	企業内				外部機関				家族	その他
	職場管理者	同僚	配置者、業務遂行支援に配 置している企業内 ジョブ	総務・人事の 担当者	ハローワーク	地域障害者職業 センター(ジョ ブコーチ等)	障害者就業・生 活支援センター (就業支援ワー カー等)	その他		
施設、設備の使いやすさ	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
社内レイアウト	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
作業工程	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
安定した出勤	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
勤務時間	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
通院	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
休暇の取得	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
職場内の協力体制	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
障害に対する従業員の理解	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
職場における相談体制	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
視覚障害者及び聴覚障害者との情報共有	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0
コミュニケーション	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
健康管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
職務内容	3	1	0	3	0	0	0	0	0	0
作業効率	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
職場のルールの遵守	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
職場における生活トラブルの対処	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族との連絡、連携	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
配置転換	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
キャリアアップ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
加齢に伴う作業効率の変化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
生活面において										
規則正しい生活態度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
健康面の自己管理	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
生活時間の管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金銭管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
余暇の活用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家庭において										
家族による生活面の支援	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族による職業生活へのアドバイス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家庭内のトラブルに係る対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族の高齢化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	11	5	2	9	0	0	0	0	0	0

注) 2事例以上回答があった部分を網掛けしている。

聴覚障害者事例では、「コミュニケーション」に主に職場管理者、同僚、総務・人事の担当者が対応し、「職場内の協力体制」は主に職場管理者、同僚が対応している。(図表2-25)

図表2-25 聴覚障害者事例における長期課題への取り組み者・機関の状況

n=23 (単位: 件)

対応した項目	企業内				外部機関				家族	その他
	職場管理者	同僚	配置者、業務遂行補助にジョブコッチ	担当者・人事の	ハローワーク	地域障害者職業センター(ジョブコッチ等)	障害者就業・生活支援センター(就業支援ワーカー等)	その他		
施設、設備の使いやすさ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
社内レイアウト	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
作業工程	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
安定した出勤	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0
勤務時間	4	2	0	1	0	0	0	0	0	0
通院	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
休暇の取得	3	1	1	0	1	0	0	0	0	0
職場内の協力体制	10	10	2	1	1	1	0	0	0	0
障害に対する従業員の理解	5	5	1	0	1	1	0	0	0	0
職場における相談体制	7	5	2	3	1	1	1	1	1	0
視覚障害者及び聴覚障害者との情報共有	5	5	1	2	1	1	1	0	0	0
コミュニケーション	12	13	2	6	1	2	3	0	0	0
健康管理	3	0	1	2	1	0	0	0	0	0
職務内容	6	4	1	0	1	2	0	0	0	0
作業効率	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
職場のルールの遵守	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0
職場における生活トラブルの対処	2	1	1	1	1	0	0	0	1	0
家族との連絡、連携	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0
配置転換	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0
キャリアアップ	4	4	0	2	0	0	0	0	0	0
加齢に伴う作業効率の変化	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
生活面において										
規則正しい生活態度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
健康面の自己管理	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0
生活時間の管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金銭管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
余暇の活用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家庭において										
家族による生活面の支援	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族による職業生活へのアドバイス	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
家庭内のトラブルに係る対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族の高齢化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	70	54	15	24	13	9	6	2	3	0

注) 網掛け部分は、各取り組み者別に回答事例数の上位の部分を示す。職場における事柄は上位2位まで、生活面、家庭面は上位1位までとし、回答事例数が2事例以下については網掛けしていない。

肢体不自由者事例では、「健康管理」に職場管理者、同僚、業務遂行援助者等、人事・総務の担当者らが対応している。(図表2-26)

図表2-26 肢体不自由者事例における長期課題への取り組み者・機関の状況

n=26 (単位:件)

	企業内					外部機関				家族	その他
	職場管理者	同僚	配置者、業務遂行援助者、企業内にジョブコッチ等	担当者、人事の	総務・人事の	ハローワーク	地域障害者職業センター(ジョブコッチ等)	障害者就業・生活支援センター(就業支援ワーカー等)	その他		
職場において対応した事例	施設、設備の使いやすさ	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	社内レイアウト	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	作業工程	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	安定した出勤	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
	勤務時間	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0
	通院	2	0	1	2	0	0	0	0	1	0
	休暇の取得	2	0	1	1	0	0	0	0	1	0
	職場内の協力体制	4	4	1	1	0	0	0	0	0	0
	障害に対する従業員の理解	4	4	1	1	0	0	0	0	0	0
	職場における相談体制	3	2	1	1	0	0	0	0	0	0
	視覚障害者及び聴覚障害者との情報共有	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	コミュニケーション	2	2	1	3	0	1	1	0	1	0
	健康管理	5	4	1	5	0	0	0	2	0	1
	職務内容	6	3	1	1	0	0	0	0	0	0
	作業効率	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0
	職場のルールの遵守	3	0	2	1	0	2	0	1	0	0
	職場における生活トラブルの対処	3	1	1	2	0	0	0	0	0	0
	家族との連絡、連携	2	3	0	3	0	1	1	0	2	0
	配置転換	4	2	2	0	0	1	0	0	1	0
	キャリアアップ	5	1	2	3	0	0	0	0	0	0
加齢に伴う作業効率の変化	3	2	1	2	0	0	0	0	1	0	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
生活面において	規則正しい生活態度	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0
	健康面の自己管理	3	3	1	2	0	0	1	0	3	0
	生活時間の管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	金銭管理	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0
	余暇の活用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家庭において	家族による生活面の支援	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	家族による職業生活へのアドバイス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	家庭内のトラブルに係る対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	家族の高齢化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	61	34	19	39	0	5	3	3	12	1	

注) 網掛け部分は、各取り組み者別に回答事例数の上位の部分を示す。職場における事例は上位2位まで、生活面、家庭面は上位1位までとし、回答事例数が2事例以下については網掛けしていない。

内部障害者事例では、「健康管理」に職場管理者、同僚、人事・総務の担当者、家族らが対応している。
(図表2-27)

図表2-27 内部障害者事例における長期課題への取り組み者・機関の状況

n=8 (単位：件)

対応した項目	企業内				外部機関				家族	その他
	職場管理者	同僚	配置者、業務遂行に ジョブ テ	業務遂行 に 配 助	担当者・人事の	ハローワーク	地域障害者職業センター(ジョブコーチ等)	障害者就業・生活支援センター(就業支援ワーカー等)		
施設、設備の使いやすさ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
社内レイアウト	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
作業工程	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
安定した出勤	2	1	1	2	0	0	1	0	0	0
勤務時間	3	2	0	3	0	0	0	0	0	0
通院	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0
休暇の取得	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
職場内の協力体制	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
障害に対する従業員の理解	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
職場における相談体制	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
視覚障害者及び聴覚障害者との情報共有	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
コミュニケーション	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
健康管理	6	3	0	3	0	0	1	1	3	0
職務内容	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
作業効率	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
職場のルールの遵守	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
職場における生活トラブルの対処	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族との連絡、連携	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
配置転換	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
キャリアアップ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
加齢に伴う作業効率の変化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
生活面において										
規則正しい生活態度	2	1	0	1	0	1	0	0	0	1
健康面の自己管理	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
生活時間の管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金銭管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
余暇の活用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家庭において										
家族による生活面の支援	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族による職業生活へのアドバイス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家庭内のトラブルに係る対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族の高齢化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	23	14	1	16	0	1	5	1	3	1

注) 網掛け部分は、各取り組み者別に回答事例数の上位の部分を示す。職場における事柄は上位2位まで、生活面、家庭面は上位1位までとし、回答事例数が2事例以下については網掛けしていない。

知的障害者事例では、課題への対応者が多岐にわたっている。「コミュニケーション」、「職場のルールの遵守」にはほとんどの取り組み者・機関が対応している。(図表2-28)

図表2-28 知的障害者事例における長期課題への取り組み者・機関の状況

n=78 (単位：件)

対応した項目	企業内				外部機関				家族	その他
	職場管理者	同僚	配置者、業務遂行に携わっているジョブ	担当者、人事の	ハローワーク	地域障害者センター(ジョブ等)	障害者就業・生活支援センター(就業支援ワーカー等)	その他		
施設、設備の使いやすさ	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0
社内レイアウト	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
作業工程	7	3	4	3	0	3	3	1	1	0
安定した出勤	6	1	2	2	0	1	3	0	3	0
勤務時間	2	2	0	2	0	1	0	0	0	0
通院	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
休暇の取得	4	3	1	1	0	1	1	1	2	0
職場内の協力体制	7	5	5	4	0	2	0	1	0	0
障害に対する従業員の理解	9	3	5	5	0	2	2	4	0	0
職場における相談体制	7	4	4	6	1	2	3	2	0	0
視覚障害者及び聴覚障害者との情報共有	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
コミュニケーション	18	12	15	10	0	7	6	7	6	1
健康管理	6	2	2	6	0	2	3	2	1	0
職務内容	9	5	4	3	0	7	1	1	1	0
作業効率	12	4	5	5	0	9	4	1	2	0
職場のルールの遵守	14	6	13	8	0	7	3	5	3	2
職場における生活トラブルの対処	12	3	8	9	0	6	6	5	7	0
家族との連絡、連携	13	2	5	5	1	6	10	6	10	0
配置転換	7	2	1	6	0	1	1	3	1	0
キャリアアップ	7	1	4	5	0	2	0	1	1	0
加齢に伴う作業効率の変化	4	1	2	2	0	1	3	1	1	1
その他	1	0	2	1	0	1	0	2	1	0
生活面において										
規則正しい生活態度	5	1	6	3	0	3	3	3	3	2
健康面の自己管理	10	5	9	3	0	5	5	6	7	0
生活時間の管理	2	1	2	0	0	1	1	1	1	0
金銭管理	3	1	3	3	0	2	3	2	2	2
余暇の活用	3	2	2	1	0	1	4	1	3	1
その他	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
家庭において										
家族による生活面の支援	5	1	3	0	0	2	3	3	7	0
家族による職業生活へのアドバイス	6	0	3	0	0	2	3	1	4	0
家庭内のトラブルに係る対応	6	1	2	1	0	5	6	4	5	0
家族の高齢化	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0
その他	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
合計	190	75	116	96	2	84	78	65	73	9

注) 網掛け部分は、各取り組み者別に回答事例数の上位の部分を示す。職場における事柄は上位2位まで、生活面、家庭面は上位1位までとし、回答事例数が2事例以下については網掛けしていない。

精神障害者事例では、「コミュニケーション」、「健康管理」にほとんどの取り組み者・機関が対応している。(図表2-29)

図表2-29 精神障害者事例における長期課題への取り組み者・機関の状況

n=43 (単位: 件)

対応した項目	企業内				外部機関					家族	その他
	職場管理者	同僚	配置者、業務遂行に配 置しているジョ ブコーチ	担当者・人事の	ハローワーク	地域障害者職業 センター(ジョ ブコーチ等)	障害者就業・生 活支援センター (就業支援ワー カー等)	障害者就業・生 活支援センター (就業支援ワー カー等)	その他		
施設、設備の使いやすさ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
社内レイアウト	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
作業工程	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0
安定した出勤	6	0	3	4	0	2	0	3	0	0	0
勤務時間	8	1	2	7	0	2	1	1	0	0	0
通院	3	2	1	4	0	2	1	2	0	0	0
休暇の取得	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
職場内の協力体制	9	10	1	3	0	1	2	1	0	0	0
障害に対する従業員の理解	8	5	3	4	1	2	1	0	0	0	0
職場における相談体制	4	4	4	2	0	2	2	0	0	0	0
視覚障害者及び聴覚障害者との情報共有	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
コミュニケーション	9	8	4	5	0	5	2	2	0	1	0
健康管理	5	2	3	4	0	3	2	2	1	0	0
職務内容	8	4	2	3	0	3	0	1	0	0	0
作業効率	3	2	2	0	0	1	1	0	0	0	0
職場のルールの遵守	2	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0
職場における生活トラブルの対処	4	1	2	3	0	4	2	0	1	0	0
家族との連絡、連携	2	0	0	2	0	1	1	0	1	0	0
配置転換	2	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0
キャリアアップ	6	1	3	3	0	1	0	1	0	0	0
加齢に伴う作業効率の変化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
生活面において											
規則正しい生活態度	3	2	2	0	0	2	1	1	0	0	0
健康面の自己管理	3	1	2	0	0	3	2	3	0	0	0
生活時間の管理	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
金銭管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
余暇の活用	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家庭において											
家族による生活面の支援	3	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0
家族による職業生活へのアドバイス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家庭内のトラブルに係る対応	2	1	2	0	1	1	1	0	0	0	0
家族の高齢化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	95	46	42	49	4	39	21	18	4	1	0

注) 網掛け部分は、各取り組み者別に回答事例数の上位の部分を示す。職場における事例は上位2位まで、生活面、家庭面は上位1位までとし、回答事例数が2事例以下については網掛けしていない。

その他の障害者事例では、事例数が僅かであるが、「作業効率」に職場管理者が2事例、「コミュニケーション」に業務遂行援助者、ジョブコーチが2事例対応している。

(図表2-30)

図表2-30 その他の障害者事例における長期課題への取り組み者・機関の状況

n=4 (単位: 件)

対応した項目	企業内				外部機関					家族	その他
	職場管理者	同僚	配置しているジョブコーチ	業務遂行援助者	担当者・人事の	ハローワーク	センター(ジョブ)	地域障害者職業	カー等		
施設、設備の使いやすさ	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
社内レイアウト	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
作業工程	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
安定した出勤	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0
勤務時間	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
通院	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
休暇の取得	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
職場内の協力体制	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
障害に対する従業員の理解	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
職場における相談体制	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0
視覚障害者及び聴覚障害者との情報共有	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
コミュニケーション	0	1	2	0	0	2	1	1	0	0	0
健康管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
職務内容	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0
作業効率	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
職場のルールの遵守	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
職場における生活トラブルの対処	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族との連絡、連携	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0
配置転換	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
キャリアアップ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
加齢に伴う作業効率の変化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
生活面において											
規則正しい生活態度	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0
健康面の自己管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
生活時間の管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金銭管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
余暇の活用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家庭において											
家族による生活面の支援	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
家族による職業生活へのアドバイス	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0
家庭内のトラブルに係る対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族の高齢化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	5	3	12	1	2	11	3	4	4	0	

注) 2事例回答があった部分を網掛けしている。

(4) 時期別取り組み者・機関の状況

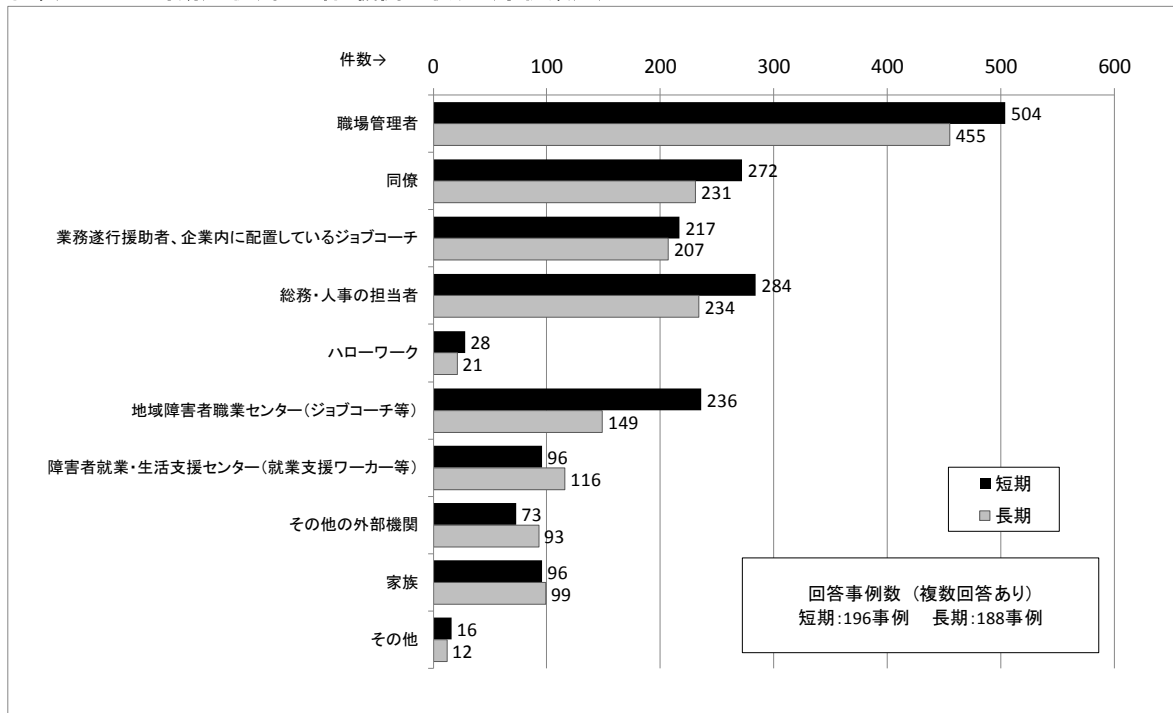
取り組み者・機関の状況について、短期課題と長期課題に分けて、課題ごとの事例数別に図表2-31にまとめた。

短期課題、長期課題ともに職場管理者が取り組み者として最も多くの事例に関わっている。次いで多いのは、総務・人事の担当者、同僚となっている。

取り組み者・機関の対応状況は短期課題、長期課題とも概ね重なるが、短期課題への取り組みでは、地域障害者職業センター（ジョブコーチ等）が対応している事例が多くなっている。（短期課題 196 事例において 236 件、長期課題 188 事例において 149 件である。）

長期課題において取り組み者・機関の事例数が短期課題より多くなっているのは、障害者就業・生活支援センターのほか、その他の外部機関（市町村の就労支援機関、特別支援学校、発達障害者支援センター、医療機関等）、家族である。短期課題では入職時の支援として、地域障害者職業センターのジョブコーチ支援を活用し、長期課題では障害者就業・生活支援センター、その他の機関、家族が対応する事例が多くなっている。

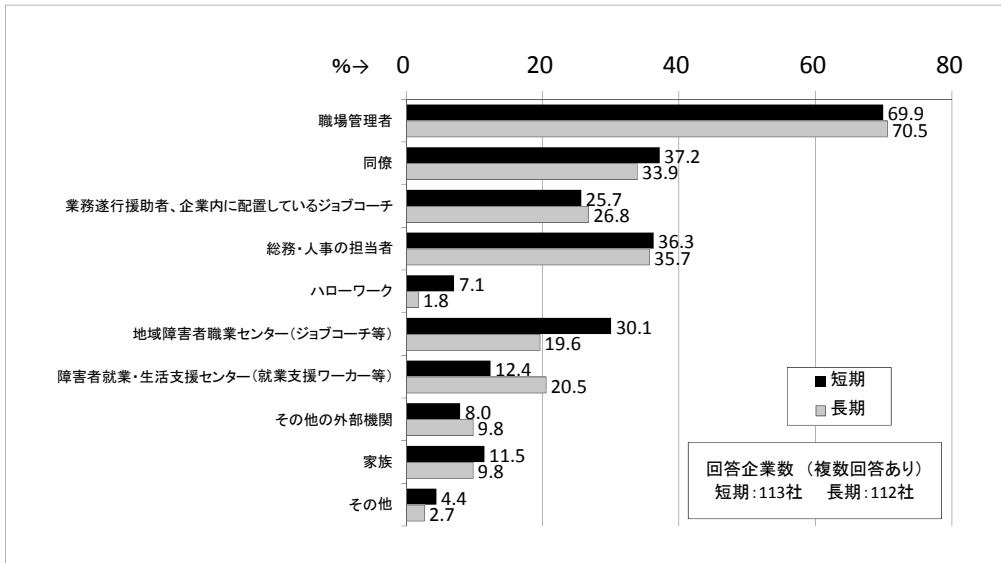
図表2-31 時期別取り組み者・機関の状況（事例数別）



注) 事例数は、1事例に複数の課題があった場合は、課題ごとの取り組み者・機関の延べ数を集計している。

取り組み者・機関の状況について、短期課題と長期課題に分けて、企業別に図表2-32にまとめた。短期課題の事例を1以上回答した企業は113社であった。長期課題の事例を1以上回答した企業は112社であった。これらの企業のうち、事例に対応した取り組み者・機関別の企業数の割合を示した。職場管理者が対応した企業が短期課題、長期課題とも7割程度と最も多い。同僚、総務・人事の担当者の対応は4割弱の企業、外部機関の活用では、短期課題は3割の企業が地域障害者職業センターと連携し、長期課題は2割の企業が障害者就業・生活支援センターと連携している状況である。

図表 2-3 2 時期別取り組み者・機関の状況（企業別）

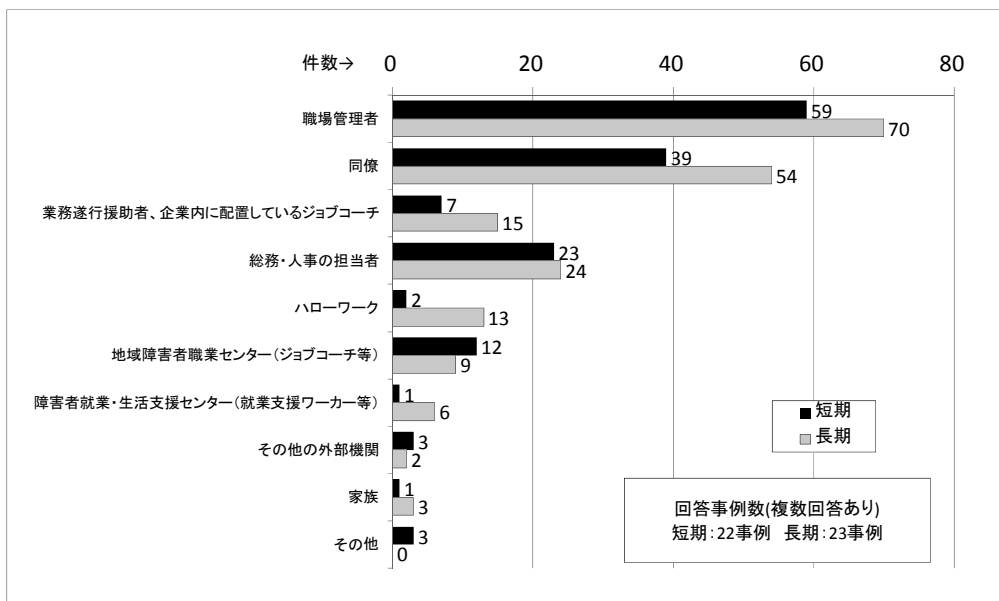


注) 回答企業数は事例を1以上回答した企業を1社として集計している。

時期別取り組み者・機関の状況を障害別にみると、全体の傾向と差異がみられたのは、聴覚障害者と知的障害者の事例である。

聴覚障害者事例の取り組み者・機関の状況について、短期課題と長期課題に分けて、課題ごとの事例数別に図表 2-3 3 にまとめた。長期課題における企業内取り組み者（職場管理者、同僚、業務遂行援助者等、総務・人事の担当者）の対応事例が増加しており、外部機関においてもハローワークが対応した事例が増加している。

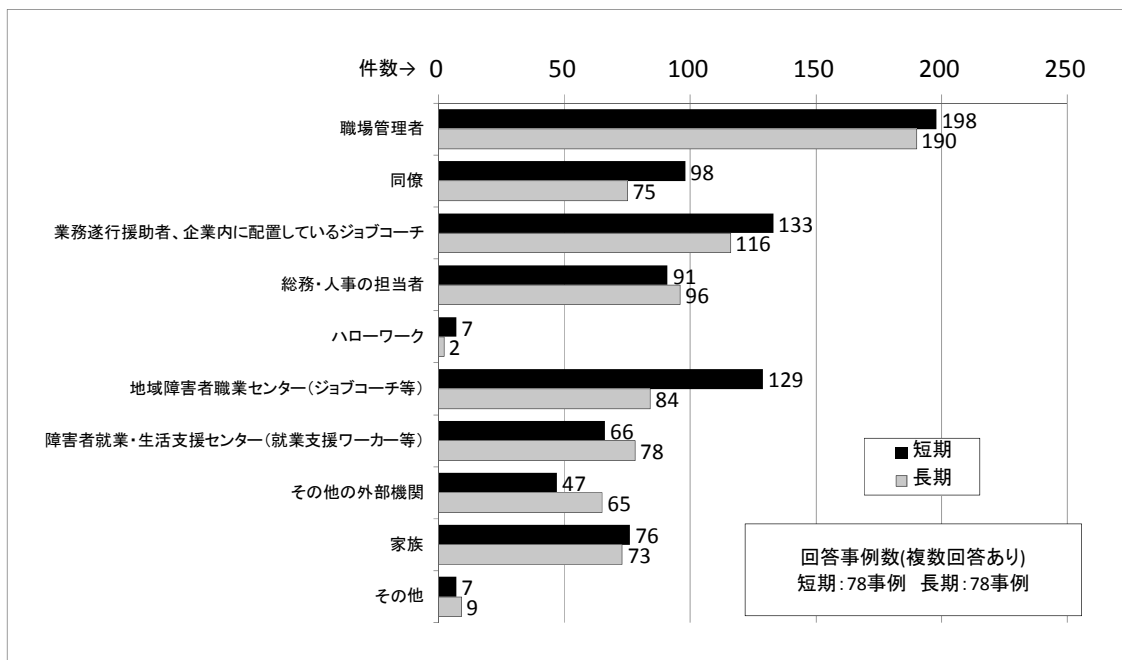
図表 2-3 3 時期別取り組み者・機関の状況（聴覚障害者）(事例数別)



注) 事例数は、1事例に複数の課題があった場合は、課題ごとの取り組み者・機関の延べ数を集計している。

同様に知的障害者事例についても図表 2-34 にまとめた。長期課題において障害者就業・生活支援センター、その他の外部機関の対応事例が増加しているほか、企業内における人事・総務担当者の対応事例が増加している。

図表 2-34 時期別取り組み者・機関の状況（聴覚障害者）(事例数別)



注) 事例数は、1 事例に複数の課題があった場合は、課題ごとの取り組み者・機関の延べ数を集計している。

7 職場定着課題事例の取り組み結果

(1) 時期別取り組み結果

短期課題、長期課題それぞれの事例の取り組み結果として「課題は解消」、「課題は残る」のどちらかを選択した結果を図表2-35に示す。

短期課題事例では、視覚障害者、聴覚障害者、肢体不自由者、その他の障害者では解消事例の方が多く、内部障害者、知的障害者、精神障害者の事例では課題は残るとした事例が多い。入職時、物理的な環境整備が課題となる障害者に対しては、解消する事例が多くなっている。

長期課題事例では、課題は残るを選択した事例が、解消を選択した事例の3倍近くに達し、長期課題は解消しにくい課題であることがうかがえる。

図表2-35 時期別課題事例の取り組み結果 (単位：件)

障害別		視覚障害	聴覚障害	肢体不自由	内部障害	知的障害	精神障害	その他	合計
短期	解消	4	10	16	2	31	18	2	83
	残る	1	6	8	6	32	19	1	73
	合計	5	16	24	8	63	37	3	156
長期	解消	0	5	10	1	17	6	1	40
	残る	4	15	11	6	53	26	2	117
	合計	4	20	21	7	70	32	3	157

(2) 課題項目別取り組み結果

取り組み結果については、1事例につき短期課題、長期課題の別に選択する調査票としたので、取り組み課題項目ごとの結果は把握が難しいが、これを時期別に取り組みだ複数の課題それぞれに、「解消」あるいは「残る」という事例としての取り組み結果を示したものが図表2-36である。

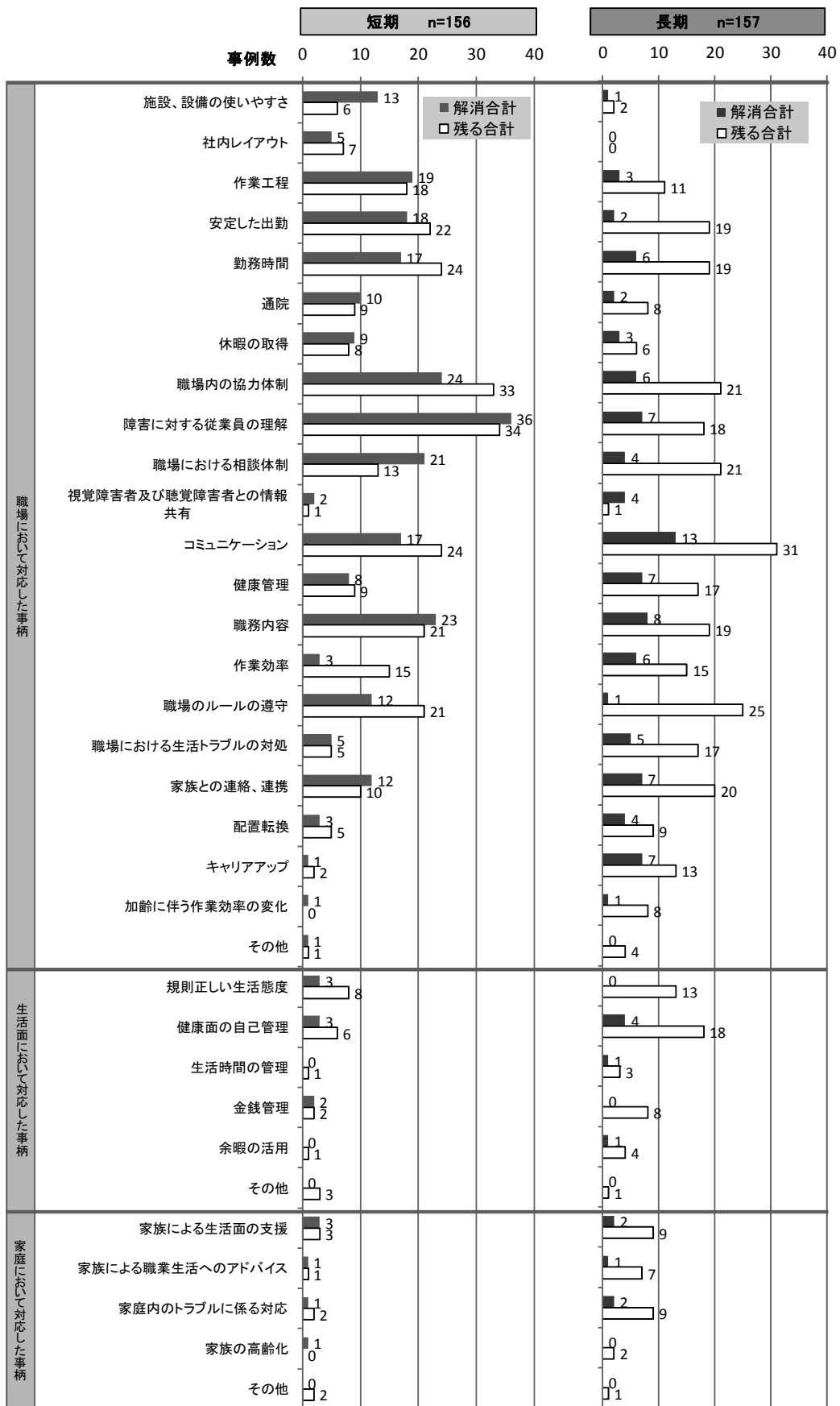
短期課題における「障害に対する従業員の理解」の課題については、課題解消および残るとした事例とも最も多い状況である。多くの事例において課題として取り組み、結果は半々という状況である。

解消事例が課題は残るとした事例より多い課題項目は、「職場における相談体制」、「職務内容」、「施設・設備の使いやすさ」、「家族との連絡・連携」である。

課題は残るとした事例が解消事例より多い課題項目は、「職場内の協力体制」、「コミュニケーション」、「勤務時間」、「安定した出勤」、「職場のルールへの遵守」、「規則正しい生活態度」、「健康面の自己管理」の各課題である。

長期課題においては、解消事例は減少し、課題項目全般に課題は残るとした事例が多い。「コミュニケーション」、「職場のルールへの遵守」、「職場内の協力体制」、「職場における相談体制」の課題では、解消事例と比べ課題が残るとした事例が多い。意思疎通が円滑に図れない、職場のルールが守れない、職場内の協力が得られない、という状況にあることがうかがえる。

図表2-36 課題項目別事例の取り組み結果



8 長期課題の発生時期

長期課題の発生時期として具体的な期間が記入されていた結果を図表2-37に示す。

長期課題の発生時期は、概ね1年以上を想定し「 年頃」として年数を記入する様式としたところ、1ヵ月以上の時期を記入した回答は134件、1年以上の時期を記入した回答は112件あり、1年から2年未満が最も多く、次いで2年～4年未満の回答であった。

障害別では、聴覚障害は2年以上が最多（7事例）、肢体不自由は10年以上が最多（6事例）、知的障害、精神障害はともに1年以上2年未満が最多であった（それぞれ21事例、15事例）。

なお、長期課題については、「入職後一定期間経過した頃」という説明を設問につけたが、「0年」8事例、「当初から」、「直後より」、「現在まで」、「ずっと続いている」など発生時期が入職後まもなくの頃から継続している課題を回答した事例も18件あった。それらの回答事例数は図表2-38に示す。

図表2-37 長期課題の発生時期

障害別	視覚	聴覚	肢体不自由	内部	知的	精神	その他	計(件)
1ヶ月～1年未満	1	2	2	1	9	5	2	22
1年～2年未満	0	0	4	1	21	15	1	42
2年～4年未満	2	7	1	3	20	5	0	38
4年～10年未満	1	3	4	2	6	2	0	18
10年以上	0	2	6	1	5	0	0	14
計(件)	4	14	17	8	61	27	3	134

図表2-38 長期課題の発生時期に0または数字以外の記入があった事例

	視覚	聴覚	肢体不自由	内部	知的	精神	その他	計(件)
0年	0	2	2	0	3	1	0	8
当初から	0	1	0	0	2	0	0	3
直後より	1	1	1	0	0	0	0	3
入職後まもなく	0	0	0	0	1	0	0	1
入職直後	0	0	0	0	0	1	0	1
現在まで	0	1	0	0	0	0	0	1
随時	0	1	0	0	0	0	0	1
ずっと続いている	0	0	0	0	1	0	0	1
途中障害	0	0	0	0	0	2	0	2
計(件)	1	6	3	0	7	4	0	21

9 自由記載における課題と対応

自由記載は、職場定着における課題や取り組み者・機関について番号や記号により記入された内容を具体的に把握するため設けたものである。実際に記入された内容から、職場定着の課題、それへの対応を抽出し分類することとした。

自由記載には1事例中、複数の課題が記載されているので、課題ごとに対応した内容を整理し、それらを取り組み結果の「課題は解消」または「課題は残る」のどちらを選択しているかにより分類した。

取り組み結果が未記入の事例については、自由記載において課題が改善されている旨の記載があった場合は、「解消または改善」に分類し、改善されている記載がない場合には「課題は残る」に分類した。

以下、自由記載に記入された課題とその対応について、内容が把握できる事例に絞り紹介する。

なお、対応後の様子が示されていた事例は結果を記入するとともに、「課題は残る」を選択した事例の中に、改善したことを示す結果が記載されていた事例については結果部分を網掛けした。結果が空欄の事例は、対応後どのようになったか具体的な記載がなかったことを示す。障害別自由記載のあとに要点を箇条書きにする。

(1) 視覚障害者事例（図表2-39）

図表2-39 視覚障害者事例の自由記載例

短期課題の取組状況【結果において解消または改善の事例】

課題	対応	結果
通勤	社員が送迎	
社内移動時の安全	配置場所固定、目印に黄色テープ	
情報共有	資料を拡大文字にして配付	
職域確保	聴覚障害者に対するPCIによるテイクノートを指示 会議議事録作成を創設	前向きに取り組んでいる。
在宅勤務	自宅にPC、プリンターを設置 勤怠管理システム搭載のホームページ管理・運営システム「good tool」を導入	システムを使用し順調に業務を行う。

長期課題の取組状況【結果において解消または改善の事例】

課題	対応	結果
新たな職域拡大	タイムカードを電子化し、視覚障害者に対応できるよう取組中	現在課題なし
情報保障、相互理解	情報を保障する取組、社員の相互理解に努めコミュニケーションをスムーズにとるようにする。	

長期課題の取組状況【結果において課題は残るの事例】

課題	対応	結果
業務負担量の調整	業務を分散し負担軽減	
収益が上げられる業務の開拓	本人と打ち合わせ中	
業務のマンネリ化、作業量と就労時間のバランス	新しい企画業務を手がけさせている。配置転換検討	新たなセミナー企画について同僚の支援を受けて行う。

- ① 短期的には通勤、情報共有、職域確保の課題があるが、これらについては解消している。
- ② 長期的には作業量と業務のマンネリ化の課題があり、配置転換を検討している。

(2) 聴覚障害者事例 (図表 2-40)

図表 2-40 聴覚障害者事例の自由記載例

短期課題の取組状況【結果において解消または改善の事例】

課題	対応	結果
円滑な受け入れ体制整備	職場実習を実施し相互に確認。(社会性、向上心ありと判断) 指示連絡は書面にて確認 一緒に働く人を中心に手話を勉強	安定勤務
	PC作業を選定。 社内イントラネット、メールを使用できる権限を与え、コミュニケーションがとれる環境整備を行う。 従業員が障害を理解し、朝礼も筆談で伝えるなど自然にバックアップする体制ができた。	安定勤務
仕事とプライベートの距離のとり方 (家庭の悩みを社員にぶつける、感情コントロールがきかない)	原因の把握(家庭において情報が限定されストレスがたまる)→手話通訳者同席で面談し、先輩・同僚とのコミュニケーションの距離のとり方、仕事とプライベートの区別を具体的に助言。面談は継続的に実施する。 社員にも面談し、本人へのアドバイスに活かす。	本人の話を書くこと自体がストレス解消につながる。 手話通訳者同席による面談の重要性大
職場の安全、指示伝達	バトライトを設置。ライトの色を2色にし、呼び出し部門を色で認識できるようにした。	
	機械が高速回転中は赤ランプが点灯するようにした。	
	非常時は非常口表示ランプがフラッシュ、機械稼働状況の見える化(黄:電源ON、青:稼働中、赤:トラブル)	安全かつ効率的に作業

短期課題の取組状況【結果において課題は残るの事例】

課題	対応	結果
聴覚障害者の受け入れ体制整備	従業員全員に障害内容説明、コミュニケーション方法は口話と筆談 食堂に手話の本を置く。 休暇連絡は職場責任者へ携帯メール	コミュニケーション不足は否めない。
職場のルール、社会人マナーの指導	ジョブコーチ対応+職場リーダー及び総務担当者がその都度対応	
作業内容の習得	流れ作業や単純作業がないため、手順等覚えなければならないことが多く、メモをとるよう促す。	実行できず変化が見られない。
正確な指示の伝達	口話により分かっているかのように返事があったが全く理解されていないことが多々あり。重要なことはメモを書いて確認。口話による場合は、本人に内容を聞き返すようにする。	筆談の徹底は難しく本人の返事をあてにする。

長期課題の取組状況【結果において解消または改善の事例】

課題	対応	結果
作業内容の習得	複数人での作業や機械作業は避け、単独でできる作業を与える。	品質、スピード等特に問題ない状態になる。
職場内の協力体制	同じ障害の人を複数雇用、相互に支えあう職場環境をつくる。	聴覚障害に対する理解や受け入れ土壌が養われた。
コミュニケーション	意見交換会、講習会の開催	
コミュニケーション不足によるモチベーションの低下 意見の食い違いによるトラブル発生	ジョブコーチ支援の活用 丁寧なマンツーマン指導 職場責任者を相談窓口とし、困りごとの吸い上げ 定期面談による情報共有、コミュニケーションの促進	問題なく就労

長期課題の取組状況【結果において課題は残るの事例】

課題	対応	結果
日常のコミュニケーションが進まない	ジョブコーチに相談しフォローアップを依頼。自分から積極的に挨拶するよう指導	変化が見られないので、職場責任者から声かけを心掛けていく。
	本人に他の社員とコミュニケーションをとるよう促す。	変化なし。
円滑な業務運営	手話できる社員を採用し、業務上手話など手話講師をする。	効果絶大、社員が安心して業務ができ業績拡大
	細かな要望の確認、私生活に起因しているだろう問題に課題があるのかもしれない。苦情、悩みのカウンセリングがタイムリーにできていない。分かっているつもり、理解しているだろうという思い込みがあることに気づき、一つ一つ確認して仕事を進めるようにする。	
筆談によるコミュニケーションの齟齬	手話通訳を依頼し定期ミーティングを実施	
仕事に対する向上心、意欲	本人は、自社の製品がどのように作られどのように使われているか興味を持っていない様子のため、向上心や意欲のなさを感じる。本人は頑張っているのかもしれない、手持ちの仕事で一杯なのかもしれないと受け止め、長い目で様子をうかがうようにする。	説明した仕事はできるがその範囲のことに留まる。プラスアルファの気配り、積極性がつくことを期待
技術の向上	職人の基本を繰り返し伝える。（職人とは手取り、足取り教えるのではなく、先輩の仕事ぶりを見て覚えていくもの。分からないことはそのままにすると技術にばらつきが目立つ。道具の手入れ、自分にあった道具の購入、良い道具を使えば良い仕事ができる。悪い道具では腕は上がらない。）	いくら伝えても改善されない。家庭の事情も考慮。入社16年以上経つので本人の得意とする仕事を主に任せようにした。

注) 「課題は残る」を選択した事例において、課題の改善を示す結果部分を網掛けした。

- ① 短期課題として、職種の選択、社内の情報保障、職場の安全については、物理的な環境整備により解消している。
- ② 手話通訳者の配置や活用によりコミュニケーションの課題がかなり解消されている。長期課題において、「課題は残る」を選択しているが「効果絶大、社員が安心して業務ができ業績拡大」と記載した事例がある。
- ③ 本人にメモをとらせる方法では結果として実行されず変化が見られない。
- ④ 作業指示の理解において、口話により分かっているかのように返事があっても全く理解されていないことが多い。重要なことはメモを書いて確認をとる。口話による場合は本人に聞き返す。
- ⑤ 健聴者は聴覚障害者に期待を込めて接する傾向があり、指示等伝達に齟齬が生じる。「返事をあてにする」対応は、聴覚障害者とのコミュニケーションにおいて齟齬を生じやすい。
- ⑥ コミュニケーション不足はモチベーションの低下につながり、職場内のトラブルに発展することがある。丁寧なマンツーマン指導、職場管理者が相談窓口となり困り事を吸い上げる、ジョブコーチ支援を活用することにより課題を解消している。
- ⑦ 長期課題には、向上心、意欲などについて厳しい指摘がされている。事業主としては、「本人の得意なところを任せようにする」という対応をとり、定着している。
- ⑧ 同じ障害者（聴覚障害）を複数雇用することにより互いに支え合い、職場内の理解が深まる。

(3) 肢体不自由者事例 (図表2-41)

図表2-41 肢体不自由者事例の自由記載例

短期課題の取組状況【結果において解消または改善の事例】

課題	対応	結果
業務が繁多になった際の障害重度化	周囲に気を遣い、自己を抑制する性格であることに気がつかず対応が遅れた。月1回定期面談を実施、何でも言える面談の場を設ける。	
施設・設備の改善	身長に合わせたロータイプの机準備 低層のキャビネ使用 共同作業時、同僚と一緒に作業できるよう専用スペースを確保	スムーズに作業できるようになる。
	治具の作成、段差を埋める。	安定した戦力になっている。
	建屋内バリアフリー化、車イス用トイレ設置、屋根付き駐車場	安心、安全に勤務
社内の協力	書類運搬等をサポートする。昼食時の食器運搬、片付けのサポート	
	無理しないよう現場責任者と同僚が気をつけて声かけする。	
受け入れ体制の整備	業務の確保、スキルに応じた業務分担、スキルアップ、講習会の実施、在宅勤務者へのメンタルサポート、社内情報の提供、コミュニケーションの促進、親睦会の実施	働く喜び、やりがいを感じている。
	通院時間に配慮した勤務時間、3交代勤務から日勤へ変更、重量物作業からの変更	問題なく勤務
	体力面に配慮しパソコン作業とする。	
就業形態	通勤困難な重度肢体不自由者のために在宅勤務制度を導入 会社がPC貸与、体調管理のため無理しないよう指導、社員同士のコミュニケーションの促進(バーチャルオフィスシステム)、在宅勤務コーナーの配置	問題なく在宅勤務中

短期課題の取組状況【結果において課題は残るの事例】

課題	対応	結果
同僚との不仲	面談、ミーティングの実施	若干改善、周囲に気をつかいはじめた。
職務遂行	同僚らが最大限サポート、管理職が書類を入念にチェック、日報により、職務と体調を職場管理者と総務担当者へ報告、地域障害者職業センターからの助言	1年後には受傷前に近い職務遂行が可能になる。
安定出勤、職場のルール遵守	職場管理者、家族、ジョブコーチが本人を交え会議を開く。	会議後は良いが時間が経つと元に戻る。

注) 「課題は残る」を選択した事例において、課題の改善を示す結果部分を網掛けした。

長期課題の取組状況【結果において解消または改善の事例】

課題	対応	結果
身体負担の軽減	長時間の一定の姿勢や身体の動きが多い作業は負担がかかるので、負担が少ない配置にする。	期待値を超える実績となる。
職場における相談体制	顔色の変化、話し声の変化、声かけ等、知的障害者とは異なる配慮点に気がつき、本人との面談を継続していく。	
	上司と面談し業務量、内容について相談	
在宅勤務者のサポート	業務レベル、業務量の調整 日報・月次報告で体調管理 意見交換会の実施により要望を把握 日常生活相談	
障害の重度化	勤務時間の調整等勤務条件を変更	障害にあわせた働き方にする。
家族による生活介助の変化	家族が高齢化したため介助が今まで通り受けられなくなる。ヘルパーを依頼し、在宅勤務の時間を変更	家族の状況に合わせた働き方にする。
加齢に伴う能力低下	肉体面の負担が少ない部門に配置転換 業務習得、効率について上司が長い目でみるようにする。 同僚がサポートする。	予定より早く戦力となる。

長期課題の取組状況【結果において課題は残るの事例】

課題	対応	結果
職務の達成、作業効率	作業レベルを精査し、担当業務を変更（難しい業務、判断を迫られる業務から時間の制約が少ない業務に変更）	取りあえず安定した業務状況が続く。
職場における生活面のトラブル	会社に不動産関連の個人的な電話が入る。本人に確認し管理担当者が断りの対応処置をとる。	引き続き観察は必要
	金銭問題について親を交えて面談し、会社内に持ち込まないよう指導	社内でのトラブルは落ち着いてきた。
キャリアアップ	会社全体としてキャリアアップのための研修制度を検討中	
	新規業務に移行するための具体的方策の検討	
体調悪化、加齢による衰え	通院しやすい出勤シフトに変更 通勤時送迎する。	年齢的な衰えがあり本人・家族も非常に困っている。
	痛み止めの薬の服用、通院時間確保に配慮し勤務時間を短縮	痛みがひどくなり退職
体調管理	車イス使用者の冬場の体調管理については上司、同僚が声かけする。 健康アドバイザーの配置 必要に応じ主治医に会社としての健康管理の配慮点を確認	我慢する傾向があり体調を崩し休むことがある。

注) 「課題は残る」を選択した事例において、課題の改善を示す結果部分を網掛けした。

- ① 短期課題の解消事例では施設、設備の改善、社内の協力体制、受け入れ体制整備等の課題が解消している。障害状況の変化や介助する家族の変化に対応し柔軟な勤務形態が可能な在宅就業制度があると、課題は解消しやすい。
- ② 短期課題における職場における同僚との不仲、ルールをわきまえた行動などには、本人との面談、関係機関との連携にて対応し、取り組み結果において課題は残るとしているが、改善がみられ継続勤務している。

- ③ 長期課題では職場における生活面のトラブルがあり、管理担当者が対応したり、家族も交えて対応するなどして改善に向かわせている。
- ④ 障害の重度化を未然に防ぐ対応としては、「何でも言える面談」を定期的に行う、無理しないよう職場管理者、同僚が気をつけて声を掛ける、書類運搬などのサポートを行うことにより課題解消につなげている。

(4) 内部障害者事例 (図表 2-42)

図表 2-42 内部障害者事例の自由記載例

短期課題の取組状況【結果において解消または改善の事例】

課題	対応	結果
職務の習得	職場全体でフォローする体制にした。	1年程度で習得した。
安定出勤	体調不良時の通院に配慮する。	10年になるが問題なく勤務
通院時間の確保	同僚の協力があり予定通り通院できている。	
体調変化への対応	勤務時間短縮後、段階的に勤務時間を調整しフルタイム可能な状態に持っていく。	問題なく勤務

短期課題の取組状況【結果において課題は残るの事例】

課題	対応	結果
健康管理	人工透析のため勤務時間短縮、業務配分に配慮	
安定出勤	通院頻度が高く、業務都合と通院の調整が難しい。 常に疲れが溜まっており早退、急な休みが発生	

長期課題の取組状況【結果において解消または改善の事例】

課題	対応	結果
健康管理	体調面の課題発生時は職場管理者に相談できる体制にする。総務担当者も定期的に面談しフォローする。	問題なし。

長期課題の取組状況【結果において課題は残るの事例】

課題	対応	結果
健康管理	不調となる時はどのようなときか把握し、対応マニュアル作成を検討中 体調不良により休暇が増える。業務配分について同僚への仕事量を増やすことで対応	
安定出勤	契約時間の見直しを重ねるが体調が安定しない。	欠勤が継続してある。
病状の悪化	通院の利便性に考慮し病院近くの店舗に異動 勤務時間数、時間帯変更	休みの大幅な改善には至っていない。

- ① 内部障害者では短期、長期の課題とも、安定出勤、通院時間の確保、健康管理が課題となっている。通院時間の確保には同僚の協力がえられるようにすることが重要である。
- ② 健康管理の課題には体調面を職場管理者に相談できる体制作りをし、定期的にフォローしていくことが定着につながっている。

(5) 知的障害者事例

知的障害者事例は最も回答が多かったので、時期別、課題の取り組み結果別に紹介する。

ア 短期課題の解消または改善事例（図表2-43）

図表2-43 知的障害者事例の短期課題解消または改善事例自由記載例

課題	対応	結果
職場内のコミュニケーション	半年間、一切会話をせず、ただ話を聞いている状態が続く。地域障害者職業センターに支援してもらう。	一般社員と同じように言葉掛けしていきうち、1年目位から会話が持てるようになる。
	口数が少なく、職場に溶け込まないことが気掛かりだった。ジョブコーチから気持ちは安定し、生活面も問題ないことを確認し見守る。	半年位から問題点がなくなってきた。
緩慢な動作	別な見方（慌てない、冷静）もできるとして半年程度見守る。	動作面で周囲の指摘はなくなる。
職務の習得	ジョブコーチ支援を活用、根気よく指導	3か月で安定した作業
	ジョブコーチを活用、時間をかけて指導、理解できる言葉かけをする。（曖昧なことは言わないようにする）	時間はかかったが、きちんと業務できるようになる。
	作業を細分化し、できることから始める。	1人で作業できるようになる。
	一度の説明では理解できない。何度も指導することで対応限定した作業で特別な流れを構築した。	きちんとこなす。
	ジョブコーチ支援活用。作業を構造化し理解しやすい指示の出し方を考案する。	安定した職業生活を送っている。
受け入れ体制の整備	事前に実習し、得意な作業を把握する。社員に障害について周知する。同僚が丁寧に指導する。新たな仕事を見つける。	
	物静かな人であったのでジョブコーチ等が本人、会社、家族の橋渡しをして、意思確認、会社の意向伝達を行う。	問題なく勤務
	ジョブコーチ等が障害特性を周知、職場適応を支援	仕事仲間として加われる。
	伝票仕分け作業が苦手だったので絵文字方式タッチパネルのコンピュータシステムを開発	効率アップ、苦手意識なくなる。
	職場実習、トライアル雇用活用、ジョブコーチ支援活用 打ち解けずにいたが1か月程度で自分の意見も言えるようになる。 チェックリスト作成、分かりやすい指示カード作成、適宜言葉掛けの配慮する。	2か月で自ら仕事に取り組み、周囲としくりする。
	ジョブコーチに職場内、生活面の指導、援助を受ける。	
	重度知的障害者の受け入れに同僚、職場管理者の理解を得るのに苦労した。ジョブコーチが支援し不安は大分解消	同僚とも打ち解けている。
	本人よりも周囲の受け入れ体制整備が大切と考え、従業員の教育をしている。本人には環境に慣れることを優先している。	周囲にも慣れ安定勤務している。

(次頁へつづく)

課題	対応	結果
職場における相談体制	職場内の悩み、生活面の悩みを抱え込み不安定となると仕事の能率に影響する。とにかく本人と話をする場を設けるようにした。「改善したから終わり」でなく対応を続けている。	安定した職業生活を送っている。
職場のルールの遵守	時間通りに行動できない。就業時間と休憩時間を意識できるようトイレ、休憩場所に時計を設置	
遅刻、さぼり	出身の特別支援学校に相談し、生育歴上の課題を把握。（家族が病弱で働いている姿を見ていない）現場監督者が面談、仕事と休憩のメリハリつける約束させる。腹を割って面談する機会を何度か設ける。	真面目な勤務態度になる。
通勤	通勤寮から通勤していたが相部屋の人同士のトラブルや確実な通勤ができないので家族や支援者と協議、自宅通勤に変更。1時間半以上の通勤時間に配慮して出退勤時間を変更した。	問題行動も減り落ち着いて通勤
作業への集中	集中できる時間が短かった。スタッフがこまめに声かけする。ジョブコーチの細かいスケジュール作りが役立った。	
家族の本人に対する対応	親が過保護で少しのことでも休ませる。失業中の家族が本人の収入をあてにして生活している。 福祉事務所、就労支援センターに相談し、グループホームに体験入所してもらった後、入居することにする。 金銭は施設後見人が管理し、家族への援助額も決める。	休まず出勤、貯金もできるようになる。生活を楽しみ仕事も頑張る。

- ① 受け入れ体制整備、作業の習得、作業内容の変更などにおいてジョブコーチの活用が多くみられる。
ジョブコーチ支援の内容としては、本人、企業、家族の橋渡しをし意思確認、企業の意向伝達を行う、作業を構造化し理解しやすい指示を出す、スケジュールを立てる、障害特性を職場の方々に周知する、生活面の指導を行うなどである。
- ② 事業所側の対応としては、事前に実習し、得意な作業を把握する、社員に障害について周知する、作業を細分化してできることから始める、適宜声かけする、自閉症者の障害特性を理解する、などがあげられる。
- ③ 職場内、生活面ともに悩みを抱えると不安定になり仕事の能率が下がるので、本人と話す場を設けるようにしている。
- ④ 課題に対しては「改善したから終わり」でなく、対応を続けることが安定した職業生活につながる。
遅刻やさぼりなど問題行動については、本人の背景をよく把握している特別支援学校等に相談したり、家庭の状況を支援機関に確認することが課題解消の糸口になっている。

イ 短期課題の課題は残るとした事例（図表2-44）

図表2-44 知的障害者事例の短期課題は残るとした事例の自由記載例

課題	対応	結果
作業効率	時間割表を作る。作業手順を丁寧に指導、順序をルーティン化する。作業が終わらないときは手伝う人を増やす。	スピードアップする。7割方時間通りに遂行
	ミスの発見、ミスを出さない工夫をする。	業務ができるようになった。
規則正しい生活態度	朝食を摂らずに出勤する。集中力に欠け、風邪などひきやすいため、保護者に規則正しい食生活について支援を依頼。家族による生活面の支援としては、挨拶と意識してほめることを依頼	
安定出勤	私的な友人関係で不安が生じると突然休む。常に支援機関担当者と連携して対応	
	人見知りがありコミュニケーションに不安あり。業務遂行援助者がよく面倒をみるようにする。トラブルには業務遂行援助者、就業支援ワーカー、ジョブコーチが連絡をとり合い解決した。	家庭との連絡、休みの連絡、作業の習得も順調
職場の健康管理	食べ過ぎて肥満となるケースが多いので、通勤途上で買い食いをしないよう注意した。	改善されることもあるが改善されないことが多い。
指示の遵守	自分のやりたいことをしてしまう。擦り傷があると病院に行ってしまう。やっではいけないことを話す。	話しても聞き入れない。
	作業指示に対して理解していなくても「ハイ」と答えることがあるので、分からない時ははっきりと聞きなおすよう注意した。	改善されることもあるが改善されないことが多い。
	急な予定変更に対してパニックになる場合がある。その場合はひたすら落ち着くよう促す。	こだわりが強い場合、改善されるまで長引く。
職場のルール	休み明けに休まないこと、作業の仕方、取り組む姿勢を指導する。相談、報告の徹底	時々声かけは必要だが落ち着いている。
職務内容	作業環境が変わると仕事ができなくなりジョブコーチ支援を依頼	職務内容は常に声かけなどが必要
	実際にやってもらいながら変更を加えていった。作業量はジョブコーチに支援してもらい見極めていくが体力的に対応できなかった。	数ヶ月おきに課題が生じる。
	3年目を迎えより複雑な作業を行えるよう作業の構造化および指導に力を入れている。	少しずつ複雑な作業ができるようになってきている。1日中企業内ジョブコーチがつく必要はなくなり、一人で任せるレベルに達している。
作業の習得	ジョブコーチ活用。作業手順を表にする、作業日報を毎日チェック、作業しやすい表を作成	手順は覚えたが、変更するとすぐには対応できない。
	周囲のことが気になり作業が疎かになるため、作業に集中するよう指導した。	指示通りできる時もあるが、改善されないことが多い。
	空間認知が不十分で床面清掃の範囲が把握できないため、目印を付ける工夫が必要だ。	

注) 「課題は残る」を選択した事例において、課題の改善を示す結果部分を網掛けした。

(次頁へつづく)

課題	対応	結果
自閉症のこだわり行動	休憩時間に自分の荷物を確認する。レクリエーションに誘ったら午後 の作業に落ち着きがなくなる。このほか自分で忙しくなる原因を作る。	休憩時間の確認は本人のクールダ ウンと捉えそのままにしたら作業 は安定した。
	スケジュール通りに作業を終わらせることが第一となり、全体朝礼 の後の担当ごとの朝礼は「早く終わらせてください」という。全体 朝礼終了後は作業に行くことに変更した。	独語を言いながら作業しているが 挨拶はよくやっている。自分中心 なので返事が返ってこなくても平 気
問題行動（さぼり、粗暴な振 る舞い、居眠り、口出し手出 し等）	一人で任される部分が増えてきて生じた課題。ジョブコーチに仕事 のやり方等支援を依頼する。	驚くほど改善するが、問題は再度 生じると言われる。
	自閉症者の理解、指導法に努めたが、何らかの刺激により興奮状態 となると靴を投げとばす。「約束カード」を作成し提示するよう にした。刺激と感じられるものは遠ざけるようにした。	問題行動の後は約束を守ると言う が行動は継続している。
	同僚の仕事に手出し、口出しするため不仲となる。視覚過敏のため 周囲のすることが気になりやすかった。本人と話し合う機会を設け 指導する。本人の特性に見合った作業環境が作れず対応に手をこま ねく。	

注) 「課題は残る」を選択した事例において、課題の改善を示す結果部分を網掛けした。

- ① 職務内容、作業の習得については、ジョブコーチ支援を活用し、作業を構造化すること等により課題が改善している。
- ② 作業効率のアップには、時間割表を作成し作業手順を丁寧に指導する、順序をルーティン化するなどにより目標の7割程度達成できた事例がある。
- ③ 自閉症者のこだわり行動には、指示者側の柔軟な対応や、刺激となるものを遠ざけるなどの対応により、課題は残るものの職務は継続されている。
- ④ 作業環境が変わると仕事ができなくなることがある。また急な予定変更によりパニックを引き起こす場合がある。
- ⑤ 指示の遵守において、作業が分からないときは聞き直すよう指示する、作業へ集中するよう注意する等、口頭による指導は改善がみられない事例が多い。時間割表を作成する、ミスがどのような場面で生じるか発見し、ミスが生じないよう手順や指導法を工夫する事例では作業ができるようになってきている。
- ⑥ 安定出勤の課題は交友関係など生活面が関わっている場合がある。常に支援機関と連携して対応している。

ウ 長期課題の解消または改善事例（図表 2 - 4 5）

図表 2 - 4 5 知的障害者事例の長期課題解消または改善事例自由記載例

課題	対応	結果
モチベーションの向上	最低賃金を守り正社員として待遇	預金ができるようになり兄弟を援助できる。仕事へのモチベーションがアップ。
従業員とトラブル	社員間で生活トラブル発生。上司と支援機関が協力して解消させた。	
職務の効率化	ジョブコーチ、業務遂行援助者、ハローワークの支援を受ける。	順調に勤務
	作業時間を短縮、効率よく手順を指示できているか見直す。	指示通り作業している。
職場内の協力体制	意外とできるので仕事を与えずたり、できないと叱ったりする人が出て本人のストレスになる。仕事を整理して減らす。従業員に理解を求める。	今は良好
コミュニケーション	友達口調、思った通りに話す、緊張感がなくなり注意しても持続しない。言葉遣いについてジョブコーチが指導	少しは注意しているがその都度具体的な言葉で指導要
作業態度	好きな仕事と嫌いな仕事があり、取組む意欲に違いがある。仕事に集中できない。ジョブコーチに支援依頼	少しは注意しているがその都度具体的な言葉で指導要
作業効率の低下	こだわりが増加し生産性が低下する。専門家に助言を求める。家族、クリニックの先生にも協力を得る。作業をビデオ撮影し本人に見てもらい、周囲がうるさいとのことなので耳栓をつける。	常同行動が減少、生産性の低下に歯止めがかかる。その後大きな変化はないが、安定して勤務
同僚と仕事上のトラブル	入社後、予想以上の理解力、学力、作業能力がありレベルアップした作業に従事した。 1年半後には一般社員と同等レベルの作業ができるようになった。ラインのスピードについていくのが精一杯で余裕をなくし同僚らと行き違いが生じる、さらに休むようになる。 職場上司、労務担当、特別支援学校教諭等と相談し、1ランク易しい作業に配置転換した。	配置転換後は落ち着いて作業し、周囲とのトラブルもなくなった。

- ① 当初予想していたより理解力があり作業能力が高い場合、仕事を増やしたり、レベルアップした作業を与えると、余裕をなくし同僚とトラブルになった事例がある。本人のレベルにあった仕事に戻すことで安定した。
- ② 職務の効率化、コミュニケーション、作業態度の課題にはジョブコーチが支援し改善しているが、事業所側も継続的な指導を行うようにしている。
- ③ 社員間の生活トラブルには支援機関と協力して解消させた。
- ④ モチベーション向上には待遇面の配慮も関係する。最低賃金を守り正社員として待遇し貯金ができるようになりモチベーションが向上した。

エ 長期課題の課題は残るとした事例（図表2-46）

図表2-46 知的障害者事例の長期課題は残るとした事例の自由記載例

課題	対応	結果
作業内容の変更、職場のルールの変更	業務遂行援助者の退職、従業員の異動あり。体調不良で数日休むと仕事に入れなくなる。就業支援ワーカーに通勤を付き添ってもらい、家族に励ましてもらう。ジョブコーチに同行依頼。新しい業務遂行援助者を紹介し、安心してもらうようにした。周囲の従業員に声をかけを依頼	その後は順調に通勤しているが定期的なミーティングが必要
	1年経過後、新入社員が入社したのに伴い、それまでの単独作業からライン作業に配置転換した。慣れない作業のため扉を開ける等問題行動が生じる。家族、業務遂行援助者の助言で落ち着くが、その後の景気悪化により再び配置転換すると粗暴な振る舞いが再現。社内で物を壊し怪我する。家族、職場管理者、業務遂行援助者と話し合いの場をもつ。奇声を発しても許容するようにしている。	多少の問題行動は許容するよう職場管理者に依頼
問題行動（粗暴な振る舞い、さぼり、感情の起伏の激しさ、通勤途上トラブル等）	勤務時間を短縮し、配慮しながら見守るが、暫くすると再び粗暴な作業態度となり、近隣の看板をける、通勤バスにおいて暴れるなど問題行動がさらにエスカレートする。ジョブコーチ、就業支援ワーカーに支援依頼。原因は家庭内でのトラブルによるものであり、家族から厳しく叱られたあとに問題行動をとってしまう傾向があることが明らかになった。就業支援ワーカーが家庭訪問を重ね、家族と面談する。	最近では問題行動は少なくなりつつある。
	感情の起伏が激しく不機嫌でやる気のない時がある。周囲が怖がる一総務担当と一緒に働く従業員、本人で意見交換を行う。職場で必要な存在であること、周囲とのチームワークが悪くなると作業効率が低下すること、チームワークを乱したときは謝ることの大切さを伝える。	一旦落ち着くが別の問題が生じ、定期的なミーティングが必要
	通勤途上で女性客に声をかけ駅員に届けだされる。気に入った女性社員に握手を求める。障害者就業・生活支援センターに登録してもらい相談してもらう。会社のルールとして「家を出てから帰るまで仕事」として指導、電車内のマナーを写真と絵に表わし手渡す。「コレするな」ではなく「こうしましょう」と指導した。	異性への関心は一過性で終わった。
	何らかの刺激があると粗暴な行動がみられるが、本人に聞いても答えが得られない。コミュニケーションに努めているが解決策は見いだせない。	今後は家庭とも相談の上、医療機関も交え対策を検討したい。
	作業中、他のことを考えスピードにムラが出る。休憩時間中他の人にしつこく問いかけ、手を出す。家族の影響が大きいことが考えられたので就労支援機関に相談し医療機関ケースワーカーを交えた支援体制を構築する。日常行動記録表をつけそれをもとに家族を含め対策会議を開く予定	
	3か月経過後、作業中立ち上がり手を休める、サボる。指示した作業をしていないのにやったと嘘をつく。指示された作業はきちんとやること、嘘はつかず正直に話すよう注意した。	注意した直後は改善されることもあるが、改善されないことが多い。
仕事が楽しくないと言う	出身の特別支援学校に相談。興味のある分野なら話すと聞き、会話ができるよう話題を提供する。やりがいが持てるよう、担当作業がほかの人の仕事にどのように役立っているか話す（面談）。休憩時間に雑談し息抜きさせる。	

注) 「課題は残る」を選択した事例において、課題の改善を示す結果部分を網掛けした。

(次頁へつづく)

課題	対応	結果
生活面の課題	約束を守る、迷惑をかけない、金銭の使い方等理解しにくいことが多いので、グループホームに指導を依頼	グループホームとの情報不足や解釈のすり合わせが難しい。
	私生活が影響し、休みがちになり、遅刻が多い。本人に指導するほか家族への相談を定期的実施する。	
	仕事を安定して行うため、睡眠時間を朝礼で確認する。声の調子、顔色から風邪気味だったので通院を指示するが守らず発熱、入院。復帰まで2週間以上かかる。	家族に会社からの指示が伝わっているか確認する必要に気づく。家族の関心度がまだ今いちだ。
	生活面の乱れから遅刻が増える。障害者就業・生活支援センター等に相談。給与振込口座の変更、前借の申し出あり。障害者就業・生活支援センターに相談。職場管理者、人事担当者、障害者就業・生活支援センターがそれぞれ面談し、情報を共有。家族へは障害者就業・生活支援センターに面談してもらう。	勤務状況は暫くは改善されるが、本人の気が抜けると生活面が乱れる。風邪のようなものと思っている。
家族の高齢化	家族が亡くなりグループホームに入所。しかしグループホーム管理人に問題があり、私生活の指導が必要となった。健康、金銭管理には継続指導が必要	
業務のマンネリ化	徐々に業務を増やす。今まで担当していた業務についても全て自分で管理・調整させ一定の責任を持たせる。	やる気が引き出せ、自分の仕事という意識持つ。
指示の遵守	自分のやりやすいやり方に変更する。よそ見ばかりで手が止まる。→チェック表を作成し作業を確認する。	
	同時に複数の指示をすると混乱する。指示は一つずつ与える。	時の経過とともに作業に慣れ、少しずつ改善のスピードが向上
加齢に伴う作業効率の変化	出身の特別支援学校の先生方や関係者の方々に指導してもらう。担当作業の単純化、明確化を図る。	物忘れが激しいので苦労はあるが何とかやっている。
	体力、技能が低下しつつあり。負担の軽い新しい業務を検討中	
コミュニケーション、対人態度	タメ口を利く、注意に舌打ちする、言い訳する、別の職員に同じ質問をする。好奇心が強く個人的なことを聞きたがる。他の人の失敗をいつまでも話す、職員にメールして返事がないと催促メールを送る。→ジョブコーチに支援を依頼する。現場職員の悩みを利いてもらい、指導方法等助言してもらう。障害特性について教えられる。	それまで理解に苦しんでいた本人の行動を客観的に捉えられるようになる。対処方法を自分たちで考える方法が少しずつ分かってくる。
作業効率	できると思えば油断するとミスが発生するので確認体制を工夫する。	安定出勤、自信がつく。
	作業の無駄を見直す。時間がかかっている工程の作業内容を変更し終日同じサイズの部品を扱うようにする。作業指示書に写真を取り入れ、一目で分かるようにして繰り返し指導。簡易な治工具を作成し迷わず作業できるようにした。	てきぱき作業できるようになる。新しい部品への対応はまだ課題が残る。
配置	障害者を数名同じ職場に配置したが、障害者間のコミュニケーションに課題が生じ、原因となるものを配置転換した。	配置転換の理由は説明するが理解できていない。
	同一障害者の先輩・後輩を同一職場に配置し指導・育成を試みる。	先輩社員が参ってしまい配置変更
家庭内のトラブル	家庭でのトラブルが仕事に大きく影響するため、トラブルを解消。職場に家庭のトラブルは持ち込まないよう対応をとる。現在は職場担当者、本人、家庭の中で対応。トラブルが大きい場合は、職場担当者からジョブコーチ、地域障害者職業センターに連絡し対応してもらう。	精神的に不安定になることはあるが、その都度対応している。
キャリアアップ	障害者に対応した人事評価制度がないため今だ模索している。	

注) 「課題は残る」を選択した事例において、課題の改善を示す結果部分を網掛けした。

- ① 作業内容の変更、ルールの変更、同僚、指導者の異動など変化に対しては不適応に陥りやすい。丁寧な対応、支援者の配置、ジョブコーチ支援の活用などにより対処している。
- ② 長期課題には様々な問題行動が発生している。理由を本人に問いただしても答えは得られないことが多い。また、嘘をつかないよう注意しても改善されないことが多い。支援機関に相談したり、ジョブコーチ、就業支援ワーカー等と連携し原因を把握し、支援機関が生活面、家庭面の支援を行うことにより、課題の改善につなげている。
- ③ 特性にあった注意の仕方（自閉症者には禁止でなく、望ましい行動を示す）、作業環境の工夫等により改善を図っている。
- ④ 遅刻、給料の前借りなどについては生活面の課題が影響している。支援機関と連携し、生活態度の指導、家族への対応をしている。生活面の課題は本人の気が抜けると繰り返すため、継続的に対応しているとした事例がある。課題が繰り返されることについては、「風邪を引いたようなもの」と受け止め、支援機関と連携する体制をとっている。
- ⑤ 作業効率においては、できると思い油断するとミスが発生するので確認体制を工夫する、時間がかかっている工程の作業内容を変更し、終日同じサイズの部品を扱うようにする、簡易な治工具を作成するなどにより、作業効率の向上につなげている。

(6) 精神障害者事例 (図表 2-47)

精神障害者事例については、時期別に自由記載例を紹介する。

ア 短期課題の自由記載例 (図表 2-47)

図表 2-47 精神障害者事例の短期課題自由記載例

短期課題の取組状況【結果において解消または改善の事例】

課題	対応	結果
勤務時間	1日3時間勤務からスタートし、2~3ヶ月安定していると、4時間、5時間、6時間と延長していき7.5時間まで勤務できるようになると正社員としている。	12人中10人が正社員に昇格
	通院時間は勤務時間と見なす定期通院支援制度を適用している。ラッシュ通勤を避け、シフト出勤時間とする。	安定した出勤状態が続く。
安定出勤	長期勤務につなげるため、ジョブコーチ、ハローワーク、本人、店舗管理者、人事担当者、主治医と連絡、報告を密にとる。	1年程度で安定した作業ができるようになった。
	体調不良に陥り療養する。支援者、職場管理者、相談員で対応を検討する。勤務日数・時間、業務の見直し、ジョブコーチ支援の活用、生活面のワーカーと情報交換、毎日申し送りをする。関係者間でケアの統一を図る。休職中は本人に電話連絡し生活面のワーカーと情報交換する。職場復帰時は勤務日数を減らしてことから始める。退社時は相談員か、職場管理者と会話し、本人の不安や変化にすぐ対応できるようにした。	安定した仕事を行っている。
	業務遂行援助者を配置し日々の体調管理、業務遂行支援をする。	
	休日の取り方は通院等本人の希望を優先。同僚と相談して決定し、交代で無理なく勤務できるよう配慮する。	問題なく勤務
作業効率	材料、途中品、完成品の置き場に看板を立て、どこに何を置けばよいか一目でわかるようにした。	迷うことが格段に減った。
	作業の変更を直前に口答指示していたことを改め、ホワイトボードにスケジュール等掲示し朝礼にて確認するようになった。	ホワイトボードを確認し自主的に動くようになる。見通しが持てることで安定した。
相談体制	本人、家族、医師、外部ジョブコーチ、店長も含め、本人の不安を聞き話し合いの場を設けた。本人に期待する仕事内容を明確にし、目標を持ってもらった。	ほぼ1年で仕事を覚えることができた。
	定期的に面談し仕事が難しいかどうか確認している。	本人は大丈夫といているので現在は安心している。
	仕事のミスがあると落ち込むので、ジョブコーチ、就労支援センターと一緒に話をした。	約2ヶ月くらいで安定した仕事となる。
受け入れ体制整備	精神障害者の障害特性を理解していない人が多いので、特性、対応方法を従業員に周知した。	
	従業員に障害理解を徹底し、いつもそばにいる担当者を配置。何かあれば相談、質問をするよう図った。	担当者がいることにより安定している。
作業習得	清掃用具の使用法の習得。ジョブコーチが細かく指導した。	自らノートに記録してマスターした。
健康管理	服薬を忘れることがあったので、就労支援センターから本人に話をしてもらった。職場担当者としても注意を払った。	問題なく就労
障害者同士のトラブル	障害者同士の自己主張による意見の衝突があり、その都度指導した。	現在は問題なく作業している。

短期課題の取組状況【結果において課題は残るの事例】

課題	対応	結果
安定出勤	早退、休みを繰り返していた。不安、緊張、ストレスの軽減を図るため、担当業務のマニュアル作成、体調に合わせた業務の変更、業務遂行援助者との振り返り、昼食後別室にて休憩するという対応をとる。	業務への不安が軽減されたよう で混乱も少なくなる。 欠勤も少なくなる。
	10時から15時までの勤務とし、疲れていないか絶えず体調を確認した。	
	周りの目を意識し自分を追い込んでしまいがちなので、できていることを伝え、できないことはできないと言えるような環境作りにつとめた。	注意しているところ。
相談体制	ジョブコーチや業務遂行援助者を配置すれば課題が解決される訳ではなく、変化する障害者の状態を常に把握しておくことが大切。変化を早期発見するため、カウンセラーを配置している。	障害者により改善または逆戻りの場合がある。
	入職5年後不調を来す。職場の上司、総務課長、人事担当、産業医、外部カウンセラー、看護師による支援体制を構築。月1回情報交換、週1産業医またはカウンセラーの面談、日常の看護師によるヒアリングにより本人をフォローする。3交代勤務から日勤に配置転換	1.5年後再休職に入る。
作業効率	動作が緩慢で業務が遅れがちだった。ジョブコーチ支援を活用。どこで作業がうまくいかないかチェック表を作成しチェックする、挨拶等声かけ、リラクセスできるように会話する。	以前より機敏になる。
受け入れ体制整備	従業員を集め障害についての説明会実施。入社後しばらくは、1～2週間に1度人事担当者が面談	
生活面の管理	仕事が終わってからの過ごし方に問題があり体調悪化。ジョブコーチ、就業支援ワーカー、グループホームの協力を得て回復する。	
業務遂行	業務内容や指示、朝礼の内容はメモをとる。しかし理解度が低く、何度も同じことを指示する。時間の制約がある業務ではプレッシャーから体調を崩すことがあり、時間に追われない作業を担当させた。	業務が多忙になると体調を崩す。
	休憩をとらず時間内に仕事を終わらせようと無理するので、勤務時間や職務内容について何度も話し合いをした。	徐々に改善されている。必要なときは随時本人と振り返りを実施。

注) 「課題は残る」を選択した事例において、課題の改善を示す結果部分を網掛けした。

- ① 精神障害者の短期課題への対応としては、短時間勤務からの開始、通院への配慮、相談体制の整備、健康管理、作業効率向上の工夫などがあげられる。
- ② 課題解消事例では、短時間勤務から徐々に勤務時間を延長し1日7.5時間の勤務ができるようになり正社員に昇格した事例、通院時間については勤務時間と見なす制度を適用している事例、休日の取得では通院日を優先し、同僚と相談して決定し交代で無理なく勤務している事例があった。
- ③ 安定出勤について記載した事例は多く、精神障害者の職場定着支援の主要な課題となっている。課題解消事例では本人、ジョブコーチ、ハローワーク、職場管理者、人事担当者、主治医が密に連絡を取りあう体制をとり1年ほどで安定した作業ができるようになった事例がある。
- ④ 受け入れ体制については、従業員へ障害特性、対応方法を周知する、すぐ質問できるよう担当者をそばに配置するなどがなされている。
- ⑤ 作業効率や作業習得においては、わかりやすくする工夫やジョブコーチによる支援が行われ課題を解消している事例がある。
- ⑥ 課題は残るとしている事例であっても不安、緊張の軽減、ミスをして落ち込んだときのフォローなど行

い、きめの細かな配慮のもと職場に定着している。

- ⑦ 相談体制については、「ジョブコーチや業務遂行援助者を配置すれば課題が解決するのでなく、変化する障害者の状態を常に把握しておくことが大切である。」と記載した事例がある。但しきめの細かい対応をしても、「改善または逆戻りの場合がある」としており、その他の事例の記載においても、職場担当者、人事担当者、産業医らを交え支援体制を構築し、配置を交代制から日勤に変更するなど配慮しても、再休職に至る事例もあり、個人差がかなりある。

イ 長期課題の自由記載例（図表 2-48）

図表 2-48 精神障害者事例の長期課題自由記載例

長期課題の取組状況【結果において解消または改善の事例】

課題	対応	結果
職場内の協力体制	生活リズムを崩さずこのまま勤務していけるよう、人事異動で管理者が替わるときには、障害についての学習会をする。	規則正しく通勤、作業できている。
職場の相談体制	3, 4ヶ月ごとに管理者が困っていることなどないか聞き取る。管理者はカウンセリングセミナー等を受講した。	以前と変わらず作業している。短時間勤務から少し時間を延ばすこともできた。
健康管理	仕事に慣れてくると体調を崩しやすくなる。生活支援センター等に協力してもらい相談にのってもらう。	体調を崩すこともあるが継続している。
作業習得	一度に多くは難しい。ステップアップが必要。複数の作業指示は行わない。部品点数の多い作業工程には配置しない。	特に問題なく就労している。
生活面の支援	離婚し寮生活となる。入寮者とのトラブル、息子との関係に悩み食欲が低下。寮のワーカーとケース会議を月1回（現在3ヶ月に1回）情報を共有し、本人の悩みの早期解決に努める。相談員は本人との面談する機会を多く持つ。	

長期課題の取組状況【結果において課題は残るの事例】

課題	対応	結果
安定出勤	ステップアップに意欲があり積極的に業務を行うが、それが疲労の原因となり、休むことがある。	現在対応模索中
	3時間勤務から開始し5年になるが、未だ安定しない。	医師、看護師の力により継続雇用できている。
	社会情勢、時事問題に過敏に反応し、ニュースにより出社できなくなることがある。家庭面での問題も抱え、生活支援の難しさを感じる。	波がある。
	1年後、1日7.5時間週4日の勤務に延長する。新しい職務を担当させると体調を崩し休みがちになる。社内ジョブコーチと連動し相談にのる。職務を元に戻す。	不安定ながら継続
	時期的に不安定になる場合がある。上長を中心に休みや休憩をこまめにとらせ対応。最悪の場合はジョブコーチに依頼する。	現在は問題なし。
	体調不良時は、休憩、就労日数、時間を体調に合わせてようにした。気軽に体調不良を申し出られる環境ができている。	
健康面の自己管理	家庭での生活態度が乱れることもあり、仕事に支障を来すこともある。その都度、本人や外部機関担当者と相談している。	完全な解決には至らず、継続して対応している。
作業効率	仕事に対する意欲が感じられなかった。日報を書くようにして、自分が1日どれだけ仕事をしたかわかるようにした。必要に応じ時間ごとの目標を設定するようにした。	意欲的に取り組めるようになってきた。
	4年経過したがまだ課題が残る。動作を機敏にするため細かく時間を決めて指導する。一人になると時間がかかる状況。ほめる材料をみつけ、1日1回はほめるよう努める。	安定している。
	効率が上がらないのでジョブコーチを通して何度も改善を図る。	大幅な改善はみられない。
仕事以外の悩み	入社1年くらい経過した頃、プライベートな悩みから落ち込む。就労支援センターへ連絡し対応してもらう。	少しは落ち着きを取り戻し、いつも通りの勤務に向かいつつある。
職場における生活トラブルの対処	支援センター、人事担当、上司、本人との面談実施 家族への協力要請	
配置転換	人間関係も含め仕事に対する不満を口にする。配置転換し環境を変える。ジョブコーチにも面談してもらい、対応を協議する。	仕事に対する要望は期間が経過すると繰り返し起きる。
家族との連絡・連携	障害特性、行動の意図が理解できなかった。家族との面談を通し障害特性について話した。職場での問題点等について家庭での指導もお願いした。	家庭の協力が本人の安定につながっている。
キャリアアップ	パソコン研修を実施する。	パソコンスキルが向上し職域の拡大につながった。

注) 「課題は残る」を選択した事例において、課題の改善を示す結果部分を網掛けした。

- ① 長期課題においても、安定出勤、健康面の自己管理、作業効率など短期課題と同じ課題が見られ、精神障害者の職場定着支援の共通した課題となっている。特に安定出勤については長期間かけても未だ安定しない、新しい職務を担当すると体調を崩す、時期的に不安定になる、時事的ニュースによっては過敏に反応し出社できなくなる、などの事例が見られた。
- ② 課題解決事例では、職場内の協力体制として、人事異動により管理者が変わるときには障害についての学習会を行い、長期継続につなげている。また、3、4月ごとに管理者が困っていることはないかヒアリングを行い、短時間勤務から時間延長ができた事例がある。

- ③ 職務内容としては、一度に複数の指示は行わない、部品点数の多い作業工程には配置しないことにより、問題なく職務を継続している事例がある。
- ④ 長期継続には私生活の部分での悩みにも支援が必要となり、就労支援センター等生活面を支援する担当者との情報共有、家族への協力要請などが行われている。
- ⑤ 作業効率の向上にはジョブコーチ支援を活用している事例があるが、改善幅は大きくないので、課題は残るとなっている。

(7) その他の障害の自由記載例

その他の障害における自由記載は発達障害と高次脳機能障害の2事例であった。

発達障害者事例の短期課題、長期課題はともに課題は残る結果となっている。

短期課題では、発達障害者の作業習得、効率的な作業の実施について取り組んでいる。立ち作業になるとじっとすることができず動いてしまう対象者に対し、床に印をつけ立ち位置を示す。休憩後、作場に戻る切り替えが難しいことについては、ジョブコーチによる助言とスケジュール表を活用した支援を行い時間を意識した行動がほぼできるようにする。自分のこだわりを優先して作業することについては、職務内容を見直し、こだわりが強くない作業に配置するなどの対応をしている。それぞれ効果はあったが、課題は残ると回答している。

長期課題には、突然泣き出す、物にあたるなどのパニック行動、特定の社員に苦手意識を持ち声を聞くだけで不安定になる、という課題があった。パニックの原因は忘れ物をしたことによる混乱や仕事で失敗をしたことによる焦りなどであったので、忘れ物をしないよう家庭の協力を依頼する。苦手な社員とは接点を少なくするため、新しい休憩スペースを作る対策をとる。これらによりパニックはほとんど消失し、パニックになっても短時間で落ち着きを取り戻せるようになる。

高次脳機能障害者事例では短期課題は解消、長期課題は残るとしている。

短期課題では障害者手帳を有していなかったため、関係機関に相談し、身体障害者手帳の交付を支援する。また麻痺や記憶障害のある本人ができる作業を見つけるようにした。

長期課題では記憶障害のある本人が理解しやすいよう作業標準書を工夫し、特定の数字を見落とすことについてはそれを太字に表す。工場内の位置が覚えられないことについては、毎日同じ場所を通り練習を繰り返した。ファイルの見間違いでは、色別にして色合わせをすることで間違いを減らした。これらの工夫、指導により課題はかなり改善されたが、今後も見守りが必要なため課題は残るとなっている。

10 最近10年間の職場定着のための配慮事項

(1) 最近10年間の職場定着のための配慮事項への回答企業

回収された128社の調査票のうち、最近10年間の職場定着のための配慮事項に回答があった企業は117社であった。

(2) 回答結果

設問は、職場定着支援の今日的な取り組みとして、環境整備4項目、情報共有2項目、人的支援3項目、多様な障害者への取り組み2項目、合計11項目について、最近10年間に配慮するようになった項目を選択し、10年以上前から対応していた場合にはチェックを入れる様式とした。回答結果について、集計表を図表2-49に、グラフを図表2-50に示す。

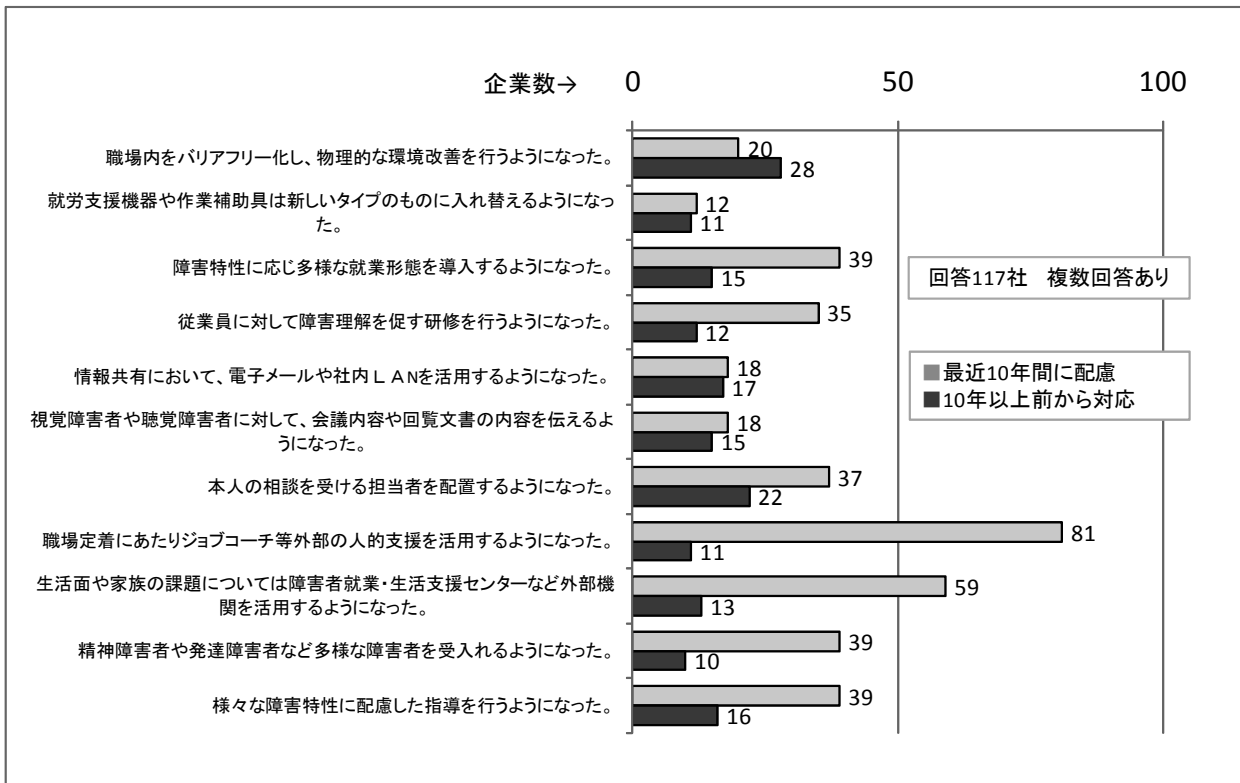
図表2-49 最近10年間に職場定着のために配慮するようになった項目及び10年以上前から対応していた項目

(単位：社)

職場定着に配慮した事柄 ※この10年間の配慮と10年以上前から対応とは重複あり	最近10年間に配慮	10年以上前から対応	配慮済計
職場内をバリアフリー化し、物理的な環境改善を行うようになった。	20 (17.1%)	28 (23.9%)	48 (41.0%)
就労支援機器や作業補助具は新しいタイプのものに入れ替えるようになった。	12 (10.3%)	11 (9.4%)	23 (19.7%)
障害特性に応じ多様な就業形態を導入するようになった。	39 (33.3%)	15 (12.8%)	54 (46.2%)
従業員に対して障害理解を促す研修を行うようになった。	35 (29.9%)	12 (10.3%)	47 (40.2%)
情報共有において、電子メールや社内LANを活用するようになった。	18 (15.4%)	17 (14.5%)	35 (29.9%)
視覚障害者や聴覚障害者に対して、会議内容や回覧文書の内容を伝えるようになった。	18 (15.4%)	15 (12.8%)	33 (28.2%)
本人の相談を受ける担当者を配置するようになった。	37 (31.6%)	22 (18.8%)	59 (50.4%)
職場定着にあたりジョブコーチ等外部の人的支援を活用するようになった。	81 (69.2%)	11 (9.4%)	92 (78.6%)
生活面や家族の課題については障害者就業・生活支援センターなど外部機関を活用するようになった。	59 (50.4%)	13 (11.1%)	72 (61.5%)
精神障害者や発達障害者など多様な障害者を受入れるようになった。	39 (33.3%)	10 (8.5%)	49 (41.9%)
様々な障害特性に配慮した指導を行うようになった。	39 (33.3%)	16 (13.7%)	55 (47.0%)
回答企業数 (社)	117		

注) 比率はそれぞれの項目に回答があった企業の、回答企業数117社に対する割合である。最近10年間に配慮及び10年以上前から対応に回答のあった上位2項目を網掛けした。

図表 2-50 最近10年間に職場定着のために配慮するようになった項目及び10年以上前から対応していた項目



ア 環境整備

受け入れ環境の整備として、物理的な環境改善にあたる「職場内をバリアフリー化し、物理的な環境改善を行った」については、10年以上前から対応しているとする企業が、最近10年間の取り組み企業を上回っている。環境整備の最近10年間の取り組みとしては、「障害特性に応じ多様な就業形態を導入するようになった」、「従業員に対して障害理解を促す研修を行うようになった」という制度や教育といった事項に取り組む企業が多くなっている。

イ 情報共有

情報共有に関する2項目「情報共有において、電子メールや社内LANを活用するようになった」、「視覚障害者や聴覚障害者に対して、会議内容や回覧文書の内容を伝えるようになった」については、最近10年間で、それ以前から対応の企業がほぼ同数であった。情報共有に関する配慮は、今回調査対象とした企業では、早くから取り組みが行われていた企業もあることが現れている。

ウ 人的支援

人的支援に関する3項目については、最近10年間の配慮事項として特徴的な結果となっている。中でも「職場定着にあたりジョブコーチ等外部の人的支援を活用するようになった」、「生活面や家族の課題については、障害者就業・生活支援センターなど外部機関を活用するようになった」の2項目については、10年以上前は取り組みが少ないが、最近10年間においては、回答企業の50%~70%近くが取り組むようになったとしている。調査対象企業はジョブコーチ支援等を実施したことがある企業が多く含まれていることもあるが、2000年以降、就労支援機関が増加し、ジョブコーチ等人的支援が充実し、職場定着のために企業が

積極的に外部機関を活用するようになってきたことがうかがえる。

エ 多様な障害者への取り組み

「精神障害者や発達障害者など多様な障害者を受け入れるようになった」、「様々な障害特性に配慮した指導を行うようになった」という項目では最近10年間に取り組むようになった企業が回答企業の30%を超え、それ以前からの取り組み企業数とは差が現れている。

本調査は、障害者雇用に経験があり、先進的な取り組みをしている企業を選定して行ったものである。そのため物理的な環境整備、情報共有における配慮はすでに取り組まれている状況であったが、今日的な職場定着支援の事柄として考えられた外部機関による人的支援の活用、多様な障害を有する人への対応は、最近10年間における配慮項目の特徴として把握できた。

11 外部機関に支援を望む事柄

(1) 外部機関に支援望む事柄への回答企業

回収された128社の調査票のうち、外部機関に支援を望む事柄に回答があった企業は118社であった。

(2) 回答結果

設問は、外部機関に支援を望む事柄について、10項目の選択肢から障害別に選択する様式とした。

回答結果を図表2-51に示す。

知的障害者、精神障害者に対する支援希望が多くなっている。

図表2-51 外部機関に支援を望む事柄

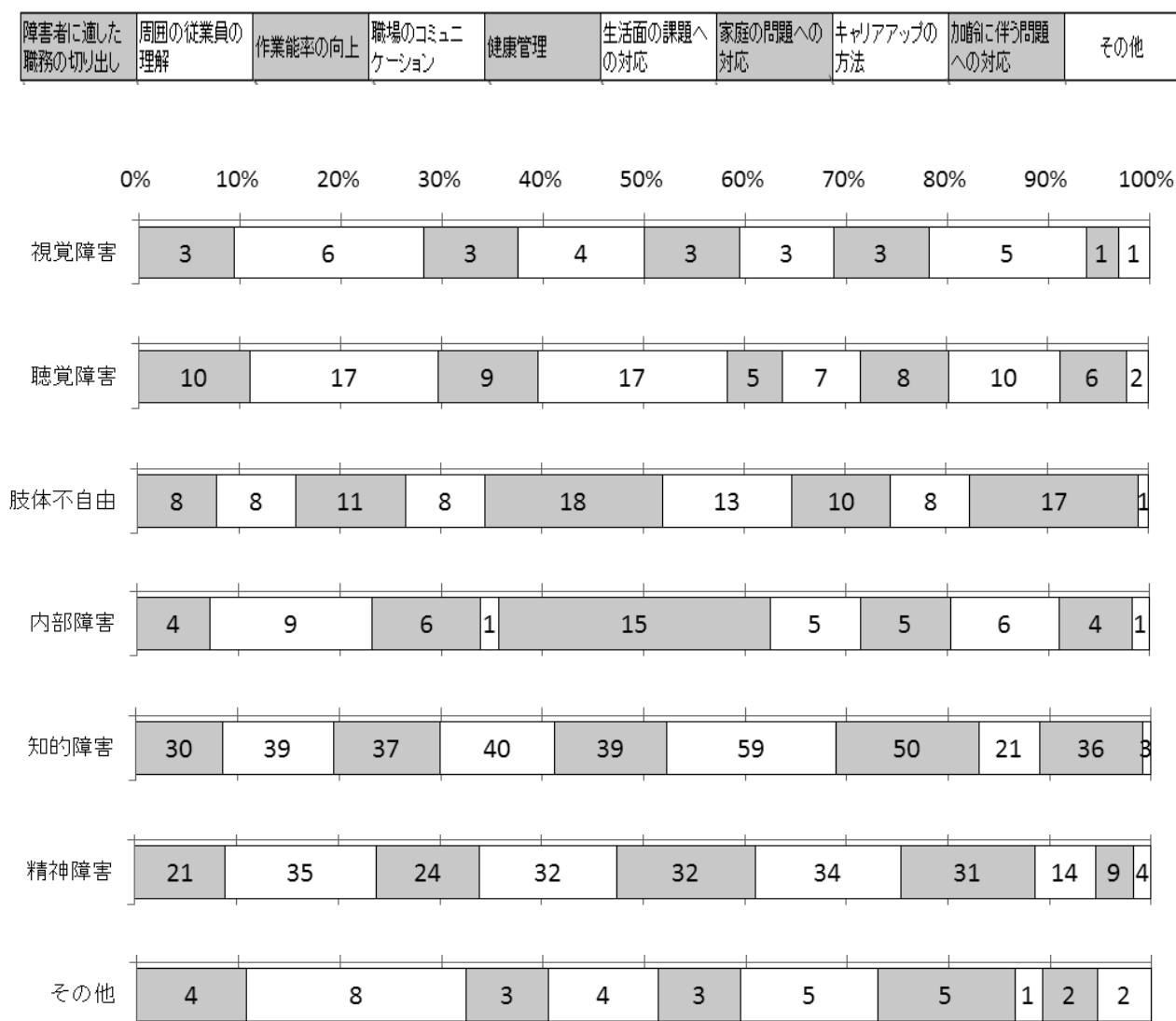
支援内容	視覚障害	聴覚障害	肢体不自由	内部障害	知的障害	精神障害	その他
障害者に適した職務の切り出し	3 (2.5%)	10 (8.5%)	8 (6.8%)	4 (3.4%)	30 (25.4%)	21 (17.8%)	4 (3.4%)
周囲の従業員の理解	6 (5.1%)	17 (14.4%)	8 (6.8%)	9 (7.6%)	39 (33.1%)	35 (29.7%)	8 (6.8%)
作業能率の向上	3 (2.5%)	9 (7.6%)	11 (9.3%)	6 (5.1%)	37 (31.4%)	24 (20.3%)	3 (2.5%)
職場のコミュニケーション	4 (3.4%)	17 (14.4%)	8 (6.8%)	1 (0.8%)	40 (33.9%)	32 (27.1%)	4 (3.4%)
健康管理	3 (2.5%)	5 (4.2%)	18 (15.3%)	15 (12.7%)	39 (33.1%)	32 (27.1%)	3 (2.5%)
生活面の課題への対応	3 (2.5%)	7 (5.9%)	13 (11.0%)	5 (4.2%)	59 (50.0%)	34 (28.8%)	5 (4.2%)
家庭の問題への対応	3 (2.5%)	8 (6.8%)	10 (8.5%)	5 (4.2%)	50 (42.4%)	31 (26.3%)	5 (4.2%)
キャリアアップの方法	5 (4.2%)	10 (8.5%)	8 (6.8%)	6 (5.1%)	21 (17.8%)	14 (11.9%)	1 (0.8%)
加齢に伴う問題への対応	1 (0.8%)	6 (5.1%)	17 (14.4%)	4 (3.4%)	36 (30.5%)	9 (7.6%)	2 (1.7%)
その他	1 (0.8%)	2 (1.7%)	1 (0.8%)	1 (0.8%)	3 (2.5%)	4 (3.4%)	2 (1.7%)
回答企業数(社)	118						

注) %は回答118社に対する比率を表す。

障害別に外部機関に支援を望む回答数が最も多かった項目を網掛けした。

障害別に支援を望む事柄を図表2-52に示す。

図表2-52 障害別外部機関に支援を望む事柄



支援を望む障害者と支援内容の状況から以下の特徴がうかがえる。

ア 知的障害者に望む支援内容

「生活面の課題への対応」と「家庭の問題への対応」が外部機関に支援を望む事柄として大きな割合を占める。職場における職務の切り出しや作業能率の向上への支援よりも職場以外の場面での支援を望む企業が多い。

イ 精神障害者に望む支援内容

「周囲の従業員への理解」と「生活面の課題への対応」がほぼ同数となっている。次いで「職場のコミュニケーション」、「健康管理」、「家庭の問題への対応」が支援を望む事柄となっている。精神障害者の場合、健康管理への配慮が必要であるが、職場定着においては周囲の従業員への理解を得ることに外部機関の支援を望む企業が多い。

ウ 肢体不自由者に望む支援内容

「健康管理」、「加齢に伴う問題への対応」が肢体不自由者に対する支援として、外部機関に支援を望む企業が多い。

エ 聴覚障害者に望む支援内容

「周囲の従業員の理解」と「職場のコミュニケーション」が同数となっている。コミュニケーションの課題は重要であるが、職場定着においては、コミュニケーションをとる対象である周囲の従業員の理解を得ることに課題があり、外部機関の支援を期待している。

オ 内部障害に望む支援内容

「健康管理」が外部機関に支援を望む事柄の中心となっている。

カ 視覚障害者に望む支援内容

「周囲の従業員の理解」が最も多く、視覚障害者への職務の切り出しより期待される事柄となっている。

第4節 調査結果のまとめ

1 職場定着支援における今日的配慮事項について

本調査にあたっては障害者雇用をめぐる今日的動向を踏まえ、職場定着支援において環境整備、人的支援、情報共有、障害別の取り組みという4つの側面において配慮がなされ、取り組みが行われるようになったのではないかと仮定し、調査を実施した。

身体障害者に対しては受け入れ環境の整備、視覚障害者及び聴覚障害者に対しては情報共有への配慮、知的障害者及び精神障害者に対しては人的支援の活用、精神障害者や発達障害者に対しては多様な障害者への対応として取り組まれるようになったのではないかと考えた。

(1) 受け入れ環境の整備

受け入れ時の配慮事項の結果をみると、受け入れ環境の整備の項目において、物理的な環境改善に関する職場内のバリアフリー、レイアウト変更、就労支援機器の導入、治具などの導入の4項目は、視覚障害者、聴覚障害者、肢体不自由者の事例からの回答があり、それぞれの回答事例数に占める割合は、身体障害者以外と比べ高くなっている（図表2-11参照）。

ただし、受け入れ環境の整備の項目においては、物理的な環境整備のほか、「障害特性に応じ多様な就業形態を導入した」、「障害特性や対応方法について関係する従業員に周知し理解を図った」という制度や理解に関する配慮項目にも物理的な環境整備を超える回答があった。また知的障害者、精神障害者にも多く回答があり、環境整備において、障害者が働きやすい制度を整備することや従業員に障害特性を周知することは、障害を問わず重要な配慮事項となっている。障害者が働きやすい制度の導入や従業員の理解促進にかかる配慮は、最近10年の配慮事項（図表2-50）からも現れており、今日的な環境整備にかかる配慮事項と言える。

(2) 視覚障害者及び聴覚障害者に対する情報共有への配慮

視覚障害者及び聴覚障害者に対する情報共有への配慮事項については、回答事例数が限られるが、「聴覚障害者に対して朝礼内容や会議内容を伝達するようにした」と「視覚障害者に対して回覧文書等は代読するようにした」はそれぞれの障害において、50%を超えている。最近10年間の配慮事項として、「視覚障害者や聴覚障害者に対して、会議内容や回覧文書の内容を伝えるようになった」については、18社（この設問に回答企業の15%）、10年以前から配慮の企業もほぼこれに近い企業が回答している。アンケートに回答のあった128社のうち、視覚障害者あるいは聴覚障害者を雇用している事業所は61社であるので、どちらかの障害者を雇用した経験のある事業所を分母として、最近10年間の配慮事項として上記の事項に回答した企業の割合は29.5%、約3割の企業は最近10年間で配慮するようになったと考えられる。ただし、10年以前から対応していたとする企業数も最近10年間に組み始めた企業数に近い回答数であるので、はっきりとした差はつかめない結果である。

情報共有における電子メールや社内LANの活用については、視覚障害者、聴覚障害者以外にも活用されるが、入職時の配慮事項及び最近10年間の配慮事項どちらにおいても顕著な回答数ではない。従って本調査から、職場定着の今日的配慮事項として情報共有における電子メールや社内LANの活用がなされるように

なったとは言えない。ただし、自由記載においては、「聴覚障害者のためにパソコンでの作業を中心として社内イントラネット、メールを使用できる権限を与え、極力コミュニケーションがとれる環境整備を行った。周囲の従業員も理解を深め、朝礼も筆談で伝えるなど自然にバックアップ体制ができた。」とする事例があり、先進的事業所においてはこのような取り組みが行われるようになったことは確認できた。

(3) 人的支援

人的支援の活用については、受け入れ時の配慮事項の回答において、知的障害者、精神障害者ともに人的支援にかかる10項目すべてに回答事例があった。人的支援の活用においては、知的障害者と精神障害者の場合、業務遂行援助者の配置、外部機関によるジョブコーチの活用、上司や同僚により分かりやすい作業指導の実施の3項目は障害別回答事例に占める割合が50%を超えている。障害別にみると、聴覚障害者に対する、上司や同僚により分かりやすく作業指導を実施するという項目では回答事例の割合が60%を超え、肢体不自由者への人的支援の活用も回答事例があがっている。活用頻度としては知的障害者、精神障害者に高いが、聴覚障害者や肢体不自由者に対しても様々な人的支援の活用が広がっている。この傾向は、最近10年の配慮事項の結果においても、「職場定着にあたりジョブコーチ等外部の人的支援を活用するようになった」、「生活面や家族の課題については障害者就業・生活支援センターなど外部機関を活用するようになった」の2項目は回答企業の50%から70%近い割合となっていた。調査対象企業は、ジョブコーチ支援を活用したことのある企業を多く含んでいる影響は大きいですが、先進的企業では職場定着にあたり、人的支援を積極的に活用していることがうかがえる。

(4) 多様な障害者への対応

障害別の取り組みとしては、多様な障害者を受け入れ、対応するようになったのではないかと仮定した。受け入れ時の配慮事項では、回答事例はわずかなものの、内部障害を除くすべての障害において回答事例が得られた。最近10年の配慮事項の結果においても「精神障害者や発達障害者など多様な障害者を受け入れるようになった」、「様々な障害特性に配慮した指導を行うようになった」の2項目には回答企業の30%を超える回答があった。多様な障害者への取り組みが広がりつつあることがうかがえる。

2 障害別職場定着支援の課題と対応について

(1) 視覚障害者

回答事例数が限られるが、入職時の頃は、視覚障害者に可能な職務の確保、社内レイアウト等職場内の物理的環境の整備、勤務時間や通勤への配慮、周囲の従業員への理解が主な課題となっている。一定期間経過後は業務がマンネリ化しないよう新しい職域を検討する、社内の情報共有が課題となっている。課題への対応は職場管理者、同僚、人事・総務の担当者など企業内に限られる。

(2) 聴覚障害者

入職時の頃は、受け入れ体制整備として障害に対する従業員の理解を得ること、協力体制を築くこと、コ

コミュニケーションをとれるようにすることが課題となっている。コミュニケーションにおいては筆談が主な伝達手段となっている職場では、実際の現場で手を止めメモをとって伝えることは難しく、口話や指さしにより指示することが多く行われている。そのため聴覚障害者から返事があると、理解されたものと思込み、コミュニケーションに齟齬が生じることがおきている。

一定期間経過後においてもコミュニケーションと職場内の協力体制において、課題であると回答する事例が短期課題の回答事例より増加している。長期課題の自由記載では、「最も難しいと感じているのは日常のコミュニケーションで、互いの意思疎通となる筆談、手話が定着、進まないこと。」や「細かいところの要望、私生活に起因しているだろう問題、不満などのヒアリングがきちんとできているか疑問があるかもしれない。分かっているつもり、理解しているだろうという曖昧な点が残し、一つ一つ確認していくことが必要だ。」という記載があった。一定期間経過すると、日常の意思疎通がワンパターンとなり、職場で孤立しがちになることや、それまで曖昧にしていた要望等への対応が期間の経過に伴い職場内の課題となって現れることが考えられる。

課題への対応は、時期を通し職場管理者、同僚、人事・総務の担当者が中心であるが、外部機関の対応については入職時の課題では地域障害者職業センターのジョブコーチが対応している。一定期間経過後の課題では障害者就業・生活支援センターやハローワークが対応する事例が増加している。

(3) 肢体不自由者

入職時の頃は、受け入れ体制として使いやすい施設、設備を整備し、従業員の理解を得て協力体制を整備するということが主な課題となっている。一定期間経過後は、職場においては健康管理、職務内容、キャリアアップが課題となるとともに、生活面における自己管理について課題となる事例が生じている。長期になるほど、健康維持について自己管理の努力が求められている。職場においては本人が無理して障害が重度化しないよう定期的に面談する場を設けたり、負荷を軽減する配置にするなどの対応をしている事例もあった。また職場における生活面のトラブルとして、金銭問題への対応について自由記載があった。肢体不自由者の課題としては長期になるほど健康の維持と職場におけるキャリアアップをどのように図っていくかが課題となり、対象者によっては生活面の課題にも配慮が必要になることが現れている。

課題への対応は、入職時の頃の課題は職場管理者を中心とした企業内の各担当者のほか地域障害者職業センターのジョブコーチと障害者就業・生活支援センター等が対応している。一定期間経過後はキャリアアップの課題等が生じ、企業内の担当者がほぼ対応している。

(4) 内部障害者

回答事例数が限られるが、内部障害者の場合、腎臓疾患などにより通院が欠かせない事情がある。そのため、入職時も一定期間経過後も勤務時間と安定出勤が課題となっている。自由記載においても体調が安定しないことによる休みの課題や、業務と通院の調整の難しさについて記載があり、職場全体でフォローする体制をとる、同僚の協力を得るなどの対応がとられている。

(5) 知的障害者

回答事例数の約40%が知的障害者の事例であり、自由記載においても細かく記入されており、職場定着にあたり企業は様々な課題に対応している。

入職時の頃の課題では、受け入れ体制の整備として、障害に対する従業員の理解、職場内の協力体制、知的障害者に適した作業工程について取り組み、本人に対しては職場のルールへの遵守、家族との連絡、連携が課題となっている。

一定期間経過後は職場内では取り組み主体が企業主体の課題から、本人、家族が主体となる課題に広がっている。職場のルールへの遵守、コミュニケーション、家族との連絡、連携のほか、職場における生活トラブルの対応、生活面における健康の自己管理、規則正しい生活態度、金銭管理、家庭内のトラブルにかかる対応など、課題の質が生活面、家庭面に関する内容に及ぶようになっている。

課題への対応者については、知的障害者の場合、企業内、外部機関、家族の多くの者がかかわっている特徴がある。入職時の頃は職場管理者、業務遂行援助者、地域障害者職業センターのジョブコーチが関わる事例が多く、一定期間経過後は職場管理者、業務遂行援助者等企業内の対応が最も多いが、外部機関については、障害者就業・生活支援センターの関わりが増加している。入職時の受け入れ体制整備、本人に職場のルール・マナーを指導するという課題には地域障害者職業センターのジョブコーチが主に対応し、一定期間経過後の課題は生活面、家庭面の課題が生じるのに伴い、障害者就業・生活支援センターの関わる事例が増している。

自由記載においては、受け入れ体制の整備、職務の習得、職場のルールへの遵守、遅刻・さぼり・粗暴な振舞いなどの問題行動、同僚とのトラブル、家族の本人に対する対応など具体的な内容が示されている。問題行動や職場や生活面のトラブルには、職場管理者が中心となり、外部機関に問い合わせをしたり、対応を依頼し、家族も含めて課題の改善に取り組んでいる。

(6) 精神障害者

入職時の頃の課題としては、安定出勤に関する課題が多く、勤務時間を短時間から徐々に延長する、障害について従業員の理解を得る、職場内の相談体制を築くなどが多く示されている。一定期間経過後の課題は各項目に課題が分散し、生活面、家庭面にも課題事例が入職時より増えているが、安定出勤に関する課題は一定期間経過後も大きな課題となっている。

自由記載においては安定出勤のためにジョブコーチ等関係機関と連携して取り組む、周囲の従業員に障害特性を周知する、相談体制を構築し本人とコミュニケーションをとるようになるなど具体的な対応が示されている。

課題の対応では、職場管理者が中心となるが、入職時は勤務時間の調整、従業員への理解の周知など受け入れ体制を整備する課題があり、総務、人事の担当者が関わる事例が多くみられる。一定期間経過後は総務・人事の担当者、地域障害者職業センターのジョブコーチの関わりは減少し、障害者就業・生活支援センターの関わる事例が増加している。

(7) その他の障害者

回答事例数が限られるが、入職時の頃の課題には職務内容、職場内の協力体制、従業員の理解などがあり、一定期間経過後はコミュニケーションなどに対応している。自由記載からは、発達障害と高次脳機能障害者への対応が記入されており、分かりやすい作業の工夫を職場内の担当者がきめ細かく対応している。

3 課題への取り組み結果と効果的対応について

(1) 課題への取り組み結果

課題への取り組み結果については、図表2-35に障害別に、図表2-36に時期別、課題項目別に示した。

入職時の頃の課題では解消事例のほうが多いが、一定期間経過後の課題については、すべての障害において課題は残るとした事例のほうが多くなっている。障害別には入職時に物理的な環境整備を要する視覚障害者、聴覚障害者、肢体不自由者には解消事例が多く、これについては、時期別、課題項目別の取り組み結果、並びに自由記載の具体的な取り組み内容からも、施設・設備の改善に関する課題は解消しやすい課題であることがうかがえる。

時期別、課題項目別取り組み結果では、短期においては、解消事例も課題が残る事例も多いのは、「障害に対する従業員の理解」と「職場内の協力体制」となっており、障害者と毎日接する従業員の理解を得て、協力体制を構築するという課題が入職時の頃の重要な課題である。長期の課題では、課題項目が職場内、生活面、家庭面に広がり、ほとんどの項目において課題は残るとした事例が増加している。課題が残る項目の最多はコミュニケーションとなっている。

これらについて自由記載の内容と照らし合わせてみると、長期課題事例において、課題は残るとした内容は、業務のスキルアップ、意欲の向上、職場における生活トラブル、体調管理、職場における様々な問題行動、安定出勤などへの対応について記載したものとなっている。これらの課題について企業では、本人との面談機会を設けて繰り返し指導したり、通院時間に配慮したり、生活面、家庭面の指導を障害者就業・生活支援センター等と連携して対応するなどしている。対応の結果として、課題は残るものの、定着状態は保っている内容となっている。アンケートへの回答218事例のうち、退職したことが確認できたのは自由記載の内容から肢体不自由者2事例、内部障害者1事例、精神障害者4事例の7事例に留まる。長期課題事例は、課題に応じ対策をとり改善に向かっている内容が記載された事例が多く見られる（図表2-39～2-48の長期課題における課題は残る事例参照）。

知的障害者の長期課題は残るとした事例に生活面の課題に対応した事例があり、給料の前借りなどの生活面の乱れに、障害者就業・生活支援センターと連携し課題が改善したことが記載されている。ただし「本人の気が抜けると生活面が乱れる」ということなので課題は残るとしているが、職場の担当者としては対応方法が把握できたので、また同じ課題が生じて「風邪のようなものと思っている」と受け止めて対処している。長期課題は、継続して取り組むことにより一定の定着状態を保つことにつながっている。長期課題の発生時期の回答において、「0年」「当初から」「ずっと続いている」など、継続している課題を長期課題として回答した事例が18事例あった。一定期間経過後の課題を「長期」と捉えることについて付記して回答を求め

たものの、このような回答が得られたことは、職場定着における課題のなかには、ずっと継続し、常に配慮が必要なものがある、ということの一つの現れとも言える。

(2) 課題解消及び改善事例の特徴

解消及び改善に向かっている事例の特徴を自由記載からみると、以下のとおり共通項がうかがえる。

ア コミュニケーションの促進

本人との面談機会の設定、定期ミーティングの実施、職場責任 を相談窓口にして困りごとを吸い上げる、本人が困っていることなど言い出しやすい雰囲気を作る、という対応は各障害に共通し解消、改善事例に多くみられる。コミュニケーションのとれる職場環境を作り、相談を受ける担当者を決め、困りごとなどを早期に把握することは職場定着につなげる重要なポイントである。

イ 関係機関との連携

障害または課題により連携する機関は異なるが、関係機関と連携して情報共有を図りながら支援する取り組みについては解消及び改善事例に見られる。特別支援学校を卒業して入職した知的障害者の事例では、問題行動が見え始めた頃に、出身校の担当者と連絡を取り、本人の性格、生活環境、家族の事情等詳しく把握している担当者と相談し、問題行動の原因をつきとめ、職場管理者が個別に面談したり、生活面、家庭面の課題には障害者就業・生活支援センターと連携して、課題に対応するなどして改善の方向に向かわせている。職場内だけでは原因がつかめない問題行動は関係機関との連携は重要である。

なお、関係機関との連携において、知的障害者の長期課題が残るとした事例では、生活面の課題についてグループホームに指導を依頼したが、「グループホームとの情報不足や解釈のすりあわせが難しい。」と記載のあった事例がある。一方、精神障害者の短期課題解消事例自由記載では、「ジョブコーチ、本人、店舗管理者、人事担当者、主治医と連絡、報告を密にとる。」や「生活面のワーカーと情報交換、毎日申し送りをする。関係者間でケアの統一を図る。」という記載があった。関係機関との連携には、連絡・報告を密にとること、すりあわせをしていくことが課題解消または改善に導く前提条件となる。

ウ ジョブコーチ支援の活用

作業効率の向上や従業員への障害特性の周知にはジョブコーチ支援を活用している事例が多い。作業を分かりやすく図式化したり時間通りに作業を進めていけるようスケジュール表を作成するなど、具体的な指導は作業効率の向上につながっている。効果がみられなかった対応としては、知的障害者の短期課題は残るとした事例の自由記載に、「分からないときははっきり聞き直すよう注意した。改善されることもあるが改善されないことが多い。」とあった。知的障害者の場合、理解力が健常者より低いため口頭指示では改善が難しいことが多い。視覚的に理解できるよう指示書を作成し作業場所の配置を分かりやすく示すなど具体的な工夫を行った事例では課題解消または改善に向かっている事例が多い。

エ 個別性への配慮

ジョブコーチ支援については、障害特性の周知や作業を構造化し効率よく取り組めるようにするなど活

用の効果が示されている。しかし活用に当たっては個別性への配慮が必要である。精神障害者の長期課題は残るとした事例の自由記載にはジョブコーチを通して何度も改善を図ったが、「大幅な改善はみられない。」とある。精神障害者の短期課題は残るとした事例の自由記載には「ジョブコーチや業務遂行援助者を配置すれば課題が解決される訳ではなく、刻一刻と状態が変化するので、常に障がい者の状態を把握している必要がある。状態を早期に発見することを目的にカウンセラーを配置している。」とした事例がある。対応結果については「障がい者により様々（改善される場合もあれば、逆戻りの場合もある）」と記載している。外部機関に依頼して改善されることはあるが、職場において障害者の状態は刻一刻変化しているので常に目を配っていく姿勢を持つことが重要と思われる。

精神障害者の自由記載には、関係機関との連携支援事例が多く回答されているが、ジョブコーチや生活支援を行うワーカー、職場管理者、主治医等が連絡を取りあって定着を支援し、1年ほどで安定した作業ができるようになった事例もあれば、再休職に入った事例、波があると記載された事例等がある。精神障害者の職場定着には特に個別性が大きいことがうかがえる。

オ 聴覚障害者への対応

聴覚障害者への効果的対応では、手話通訳者の活用が最も効果的である。自由記載においても「効果絶大」とした事例がある。ただし多くの事業所では、講話や筆談によりコミュニケーションをとっているのが現状である。そのなかでも留意するとよいこととしては、本人にメモをとるよう促しても文章の記載が健常者と異なる場合がある。その場で確認する場合は、本人に筆記させるのではなく、指示者がメモを書いて示し、本人にやらせてみて確認する。

聴覚障害者への対応において最も注意することは、相手の「分かった」という返事を期待して対応している点である。「筆談の徹底は難しく、本人の返事をあてにする。」という自由記載があるが、期待されていることを感じ取り、頷いてしまう場合がある。そのためこの事例の場合、「口話により分かっているかのように返事があったが、全く理解されていないことが多々あり。」という結果につながっている。そのことに留意し、あらかじめ視覚的に分かりやすいマニュアルを作成し指示を徹底する、現場での口話や筆談は徹底が難しいことに注意して、本人に内容を聞き返し、やらせてみて確認することが重要である。

カ 同一の障害を持つ者を同じ職場に配置するメリット、デメリット

同一の障害を持つ者を同じ場所に配置するという点については、聴覚障害者の自由記載では「同じ障がいの人を複数雇用し、相互に支え合う職場環境とした。また複数の同じ障がい者がいることで、その障害に対する理解や受け入れる土壌が養われた。」として課題解消を選択している事例がある。このように効果があったとする事例もあるが、研究委員会における検討においては、聴覚障害者を一つの場所に配置すると、コミュニケーションがとれる仲間だけで固まってしまい、職場内で聴覚障害者が浮き上がった存在となる場合もあるので、メリットとデメリットがあるという指摘があった。精神障害者の短期課題自由記載では、「障害者同士の自己主張による意見の衝突あり、その都度指導した。」という事例があった。現在は問題なく作業しているので課題解消を選択しており、この場合、「障害者同士」が同じ障害を持つ者かどうかは不明であるが、一律障害者を同じ職場に配置するとよい結果が得られるとは限らない。コミュニケーションが通常

の手段で通じる障害者であっても、日頃から面談の機会を設け、意思疎通を図ることが課題解消事例に共通することであるので、コミュニケーションに障害がある社員に対してはなおさら意思疎通に配慮することが職場定着のための留意点である。

キ 自閉的傾向を持つ者への配慮

知的障害者の自由記載には、自閉症のためこだわり行動がある事例や、何らかの刺激があると粗暴な行動がみられる事例などがあった。「休憩時間に自分の荷物を確認する。レクリエーションに誘ったら午後の作業に落ち着きがなくなる。」という課題に対し「休憩時間の確認は本人のクールダウンと捉えそのままにしたら作業は安定した。」と記載されていた。また、作業はスケジュール表の通りに行えるが、朝礼時間中から作業スケジュールが気になり「朝礼を早く終わってください」というようになった自閉症者の事例では、部門ごとの朝礼は参加せず、全体朝礼後はすぐ持ち場に行くよう変更している。独語を言いながら作業しているが挨拶はよくやり、「自分中心なので返事がなくても平気」と記載されている。周囲に迷惑とならない程度のこだわり行動であれば、それが特性であると理解することにより職場定着につながっている。

「こだわり行動が多くなり生産性が低下する。」という課題に対しては、専門家に助言を求め、家族、クリニックにも協力を求め、作業をビデオに撮り本人に見てもらい、周囲がうるさいというので耳栓をつける、という対応をとった事例や、回転するものに興味をもち、大きなゴミをトイレに流してしまう自閉症者には、ゴミは事務所に持ち帰ってから分別する手順に変更した事例があるが、原因となる刺激を減らすことで、問題行動は見られなくなっている。問題行動には「これするな」でなく「こうしましょう」と指導するようにしたという事例があったが、自閉的傾向のある者に口頭で注意しても「聞き入れない」結果を招くことになるので、原因となることを突き止め、別の対応方法を示すことが効果的な対応である。

ク 各企業における取り組みの工夫

長期課題は取り組み結果において、課題は残るとした事例が解消事例のほぼ3倍の回答があったが、研究委員会における検討においては、障害者に限らず職場定着の課題はその時々、様々な課題が生じるので、企業として雇用を継続していくことへの基本的な姿勢をしっかりと持つことが重要であるという指摘があった。解消または改善事例は、給料の前借りの事例では課題のメカニズム（気が抜けると生活が乱れ、遅刻や給料の前借りに発展していく）を把握し、関係機関との連携により今後も対応していくことが記載されている。入職間がない知的障害者の事例では、問題行動が見え始めた頃に特別支援学校の担当者に相談し、関係機関をつなぎ課題の改善につなげている、聴覚障害者の事例では「作業ができない→できる工夫をする」という自由記載があった。精神障害者の事例ではジョブコーチに任せればよいのではなく、刻一刻変化するその状態を把握することが必要、という企業担当者の記載がある。これらの事例は、障害者の雇用継続を推進する姿勢を堅持し、企業それぞれが課題への対応策を検討し工夫していることが現れたものである。

4 外部機関に支援を望む事柄

外部機関に支援を望む事柄の集計については、図表2-51, 2-52に示した。回答企業118社においては、知的障害者への生活面の課題への対応59社、家庭の課題への対応50社、精神障害者への生活面の課題への対応34社、健康管理32社という事柄が特に要望が多く示されている。

要望の多かった「生活面の課題への対応」について、要望した企業が記載した職場定着課題事例を調べたところ、短期課題事例110事例、長期課題事例115事例の回答があった。これらの事例が取り組んだ課題をみると、生活面の課題（6項目）のいずれかに対応した事例は短期課題事例15事例、長期課題事例30事例と少ないものであった。自由記載の中には、課題の背景に生活面や家庭環境が影響していると思われる、と記載した事例が見受けられ、企業は職場だけでは解決が難しいことに気がついているものの、取り組むまでには至っていないことがうかがえる。生活面、家庭面の課題は企業が介入しにくい課題であるので、外部機関への要望事項として特に高くなっていると推察される。

5 本調査結果の活用にあたって

(1) 本調査の対象について

本調査は、障害者雇用に経験を有する企業、先進的取り組み企業を対象として実施したため、企業数が限られる調査となった。その結果、職場定着課題事例数は、障害別では最多の知的障害者で87事例、視覚障害者においては7件という回答数であった。

(2) 結果の分析上の留意点

ア 人的支援の活用について

調査対象企業のうち、特に地域障害者職業センターから紹介の企業はジョブコーチ支援等何らかの支援を活用したことがある企業であるので、人的支援の活用に関する回答は一般のその他の企業と比べ高くなっていることが考えられる。

イ 課題項目別事例の取り組み結果について

図表2-36課題項目別事例の取り組み結果は、事例に含まれる複数の課題それぞれに、事例としての取り組み結果を示したものである。

ウ 自由記載における事例の分類について

図表2-39から2-48までの障害別自由記載例の紹介においては、取り組み結果の「改善または解消の事例」「課題は残る事例」に区分けしているが、1事例中の自由記載を課題となる項目ごとに取り出した上で分類していることに留意して見る必要がある。

【引用文献】

1) 独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構：

平成 16 年度障害者雇用職場改善好事例〔視覚障害者〕入賞事例集， 2005

肢体不自由者のための職場改善に関する好事例集-平成 17 年度障害者雇用職場改善好事例募集の入賞事例から-， 2006

内部障害者のための職場改善に関する好事例集-平成 18 年度障害者雇用職場改善好事例募集の入賞事例から-，2007

知的障害者のための職場改善に関する好事例集-平成 19 年度障害者雇用職場改善好事例募集の入賞事例から-， 2008

聴覚障害者のための職場改善に関する好事例集-平成 20 年度障害者雇用職場改善好事例募集の入賞事例から-， 2009

精神障害者のための職場改善好事例集-平成 21 年度障害者雇用職場改善好事例募集の入賞事例から-， 2010

第3章

ヒアリング調査

第3章 ヒアリング調査

第1節 ヒアリング調査の概要

1 目的

障害者の職場定着に先進的に取り組む企業に対し、その取り組み状況について、又、就労支援機関に対し、企業に対する支援の状況について事例を通し個別・具体的に把握する。

狙いとしては、それぞれの取り組み内容を本研究における職場定着支援の枠組みに沿って構造的に把握するとともに、効果的支援について把握することにある。

2 対象先の選定方法

ヒアリングにおいて収集する事例は、1 職場定着についての主たる課題①質別（職場での課題、生活面での課題、家庭での課題）②時期別（短期課題、長期課題）③取り組む主体別（本人、職場管理者、企業全体、関係機関との連携）と、2 職場定着支援の今日的動向①環境整備（バリアフリー、作業工程改善、多様な勤務形態等）②情報共有（就労支援機器の導入、電子メールを活用した情報共有等）③人的支援（ジョブコーチ、障害者就業・生活支援センター、チーム支援等）④多様な障害者への取り組み（精神障害者、高次脳機能障害者、発達障害者等）⑤最近の雇用支援策（ステップアップ雇用、グループ就労、障害者介助等助成金の活用等）の組み合わせにより、異なるタイプの事例を選定することとした。

そのため対象先は、「障害者の職場定着に関するアンケート」に回答した企業の職場定着課題事例の取り組み、関係機関から収集した情報、インターネットで公表された情報、障害者職場改善好事例集、障害者職域拡大マニュアル等を参考として、それぞれの機関の研究委員会委員の協力を得て対象を選定した。

想定する事例について取り組みが行われている可能性が高い企業及び就労支援機関等（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、特別支援学校）に対し、事前に調査の趣旨を伝え、協力が得られた企業又は就労支援機関等にヒアリング調査を実施した。

なお、想定する事例に当てはまる事例が収集困難であったものについては、障害者職場改善好事例集から想定事例に該当する事例を選定し、職場定着の課題を構造的に分析してまとめることとした。

想定する事例と収集した事例については図表3-1 職場定着支援事例ヒアリングマップのとおりである。

図表3-1 職場定着支援事例ヒアリングマップ

<p style="text-align: center;">職場定着支援事例ヒアリングマップ</p>			
<p>収集事例は、「定着についての主たる課題」(右記1)と、「支援の今日的動向」(右記2)の組み合わせにより、異なるタイプの事例を選定する。</p>		<p>1 定着についての主たる課題 ①質別＝職場での課題、生活面での課題、家庭での課題、②時期別＝短期的な課題、長期的な課題、③取り組む主体別＝本人、職場管理者、企業全体、関係機関との連携</p> <p>2 支援の今日的動向 ①情報普及＝就労支援機器の導入、電子メールを活用した情報共有等、②環境整備＝バリアフリー、作業工程改善、多様な勤務形態など、③人的支援＝ジョブコーチ、障害者就業・生活支援センター、チーム支援等、④多様な障害者への取り組み＝精神障害者、高次脳機能障害者、発達障害者等、⑤最近の雇用支援策＝ステップアップ雇用、グループ就労、障害者介助等助成金の活用等</p>	
対象障害	事例	想定する事例	訪問先企業/支援機関
身体障害	視覚障害	1 職場内の 情報共有を最近の情報普及機器 (メール、社内LAN等)により図り、 職域拡大 に取り組んでいる事例。健聴者と聴覚障害者が参加する会議の情報共有に寄与している事例。	企業からヒアリング
		2 マッサージ職種において、接客対応の難しさに悩んでいた 視覚障害者 に、 障害者就業・生活支援センター が支援した事例	企業からヒアリング
	聴覚障害	3 社内の 情報共有を最近の情報普及機器 (メール、社内LAN等)により図り、業務においてもメールを活用しているが、日本語の獲得が未熟なため職務に支障が生じた聴覚障害者に対し、 人的支援 を実施した事例。	企業からヒアリング
		4 聴覚障害者を初めて受け入れるにあたり、 コミュニケーション のとり方、社会人としての マナー 等について 外部就労支援機関 を活用。 長期的課題 としてコミュニケーションへの対応が引き続き課題としている事例	企業からヒアリング
		5 コミュニケーション の障害により職場で孤立した状態に陥ったが、 外部就労支援機関 の支援により会議における 情報共有化 など相互理解のための工夫をし、職場の 協力体制 を構築して定着に導いた事例	地域障害者職業センターからヒアリング
	肢体不自由	6 在宅勤務 を導入し、 継続 していく上での定着課題(労務管理、社員としての帰属意識の保持、コミュニケーションのとり方、生活管理、キャリアアップ等)に対応している事例。	企業からヒアリング
		7 肢体不自由者 が安定して勤務を続けるための 相談体制 の整備、身体にかかる 負荷への配慮 を行った事例。	企業からヒアリング
		8 職業的に重度の障害を負った 上肢障害者 に対し、設備改善、環境整備を行い、よりよい 職場環境を整備 した事例	障害者職場改善好事例集から分析
	内部障害	9 人工透析等のため常に 通院 が必要な社員が継続できるよう、 柔軟な勤務形態 (短時間就労、フレックスタイム)を導入している。体調悪化時には、職場内に 作業分担 を協力する体制を整備している事例。	障害者職場改善好事例集から分析
知的障害	10 知的障害者に適した 職務を開発 し、職場における コミュニケーション の課題、 通勤上 の課題、 モチベーション の向上、 キャリアアップ 等に対応した事例。	企業からヒアリング	
	11	企業からヒアリング	
	12 生活面、家庭面 の課題が原因となり職場において問題が生じた知的障害者に対し、 外部関係機関との連携 により課題解決を図った事例	企業からヒアリング	
精神障害	13 受け入れに当たり、 グループ就労、ステップアップ雇用奨励金、チーム支援、ジョブコーチ支援等 を活用している。通院、易疲労性等に配慮した勤務時間を設定し、従業員に障害理解を促進する取り組みを行った事例。	公共職業安定所からヒアリング	
	14 短時間勤務から徐々に 勤務時間を延長 し、社内の資格制度に則り、 キャリアアップ を進めている事例	企業からヒアリング	
	15 職場において 頻繁に不満 を訴えるようになった精神障害者に対し、 障害者就業・生活支援センター と連携し定着支援を行った事例	企業からヒアリング	
高次脳機能障害	16 記憶障害、注意障害を負った従業員に対し、 職務を選定 し、遂行のための 作業上の工夫 、職場内の 協力体制 の整備に外部就労支援機関を活用した事例	企業からヒアリング	
発達障害	17 作業マニュアルの作成 、障害内容及び配慮事項等の 従業員への周知 、 協力体制 の構築について外部就労支援機関を活用した事例	企業からヒアリング	
	18 職場におけるマナー 、 生活面の課題 を有する発達障害者に対し 外部就労支援機関 が支援した事例	地域障害者職業センターからヒアリング	

3 実施方法

企業及び就労支援機関等を訪問し、企業に対しては人事・総務の担当者、職場の管理担当者の双方あるいはいずれかの方から障害者雇用の取り組み、職場定着に課題のあった事例について聴取した。

公共職業安定所に対しては、障害者の職業相談担当者、地域障害者職業センターに対してはジョブコーチ支援事業担当カウンセラー、障害者就業・生活支援センターに対しては就業支援ワーカー、特別支援学校に対しては進路指導担当者に就労支援の状況および職場定着に課題のあった事例について聴取した。

障害者職場改善好事例集の事例については、掲載されている内容をもとに分析した。

4 調査内容

企業に対しては、会社概要、障害者雇用の概況、職場定着課題事例の取り組み（対象障害者の属性、仕事内容、勤続年数、職場定着課題の詳しい内容と対応状況、その後の経過）、職場定着のために留意していること等。

就労支援機関等に対しては、機関の概要、就労支援の概況、職場定着支援事例の取り組み（対象障害者の属性、仕事内容、勤続年数、職場定着支援課題の詳しい内容と対応状況、その後の経過）、職場定着支援のために留意していること等。

5 調査時期

2011年1月～8月。

6 訪問企業及び訪問就労支援機関等

企業に対しては11社実施。

公共職業安定所に対しては2カ所実施。

地域障害者職業センターに対しては2カ所実施。

障害者就業・生活支援センターに対しては1カ所実施。

特別支援学校に対しては1校実施。

第2節 ヒアリング調査結果

ヒアリング調査した事例から、ヒアリングマップに沿って以下18事例を職場定着支援の枠組み表(図表1-6障害別に捉えた職場定着支援の枠組み表参照)に当てはめ、事例の概要と構造図をまとめた。

事例1 重度視覚障害者向けの職域を開発するとともに、家族やボランティア等の支援を得て生活環境を整えた事例

1 ヒアリング対象

- ・特例子会社（所在地 大都市）・サービス業
- ・常用労働者 100 人～199 人 ・雇用障害者 146 人

2 当事者のプロフィール

- ・重度視覚障害者（1 級全盲） ・女性 ・20 歳代 ・大学卒（在学中は寮生活）
- ・入職時の職務は事務補助、現在は視覚障害者対象のパソコンスクールインストラクター
- ・勤続年数 7 年

3 定着支援の課題

(1) 事業所の課題

- ・重度視覚障害者の受け入れは初めてであり、職務の開発、職場内の受け入れ環境を整備する必要がある。
- ・職務能力が的確には把握できていない。

(2) 本人の課題

- ・事業所近くで単身生活を希望する。
- ・住宅を確保し、生活環境を整える必要がある。
- ・安全に通勤できるようにする。

(3) 家庭の課題

- ・単身生活のための生活環境整備を支援する。
- ・通勤練習を行い、1 人で出勤できるよう支援する。

4 支援内容、経過

(1) 事業所の対応

- ・生活環境の整備：事業所は不動産屋を紹介し、その後は本人、家族が対応する。
- ・安全な通勤：通勤途上、音が出ない信号機があったので、事業所から警察に嘆願書を提出し、音声装置を付けてもらう。
- ・職場内レイアウト：本人が移動しやすいレイアウトに変更する。
- ・職場内の移動：入社時、社内を案内し、本人の動線を確認する。
- ・社員の障害理解：障害特性や対応方法について関係する社員に周知し理解を図る。
- ・情報共有：回覧文書等は代読するようにする。
- ・職域開発：
 - ①視覚障害者用入力ソフトを導入し、パソコン入力作業を与える。エクセル等活用して書類を作成し、体裁は隣にいる上司が整えるようにする。
 - ②電話対応も担当し、素早く内線にまわす。近くの席の人であっても在席しているか分からないので、受け取った電話は内線につなぐようにする。
 - ③朝礼や会議ではパソコン入力が多い本人が各人の発言内容を画面に打ち出し、聴覚障害者との情

報共有を図るとともに要約入力業務を創出する。

④視覚障害者を対象とした読み上げソフトの講習会においてインストラクターの職務を開発し、職域を広げる。テキストやカリキュラムの作成についても担当する。聴覚障害者対象のビジネスマナー講習ではパソコンによる同時板書を担当する。

⑤アクセスソフトも読み上げられるソフト（ジョーズ）を導入し、請求書の処理、作成作業への職域拡大を検討している。

(2)本人の対応

- ・住居の確保：家族の支援を受ける。視覚障害者の単身生活であるため、火災が懸念され、賃貸契約を結べるところが見つからなかったが、ガスは使わず全て電気で賄うことにより、住居を確保する。
- ・安全な通勤：はじめは家族が付き添い練習し、単身で通勤できるようにする。（電車は1駅利用、駅から会社まで徒歩）
- ・職場内の移動：動線を覚え白杖なしで移動できるようにする。
- ・作業姿勢：与えられた作業に前向きに取り組み、自分からコミュニケーションをとる。
- ・外出支援：入社間もない頃はボランティアの支援を受ける。1年程度経過後はガイドヘルパーの支援が受けられるようになり、余暇や買い物が充実する。

(3)家庭の対応

- ・住居探しに協力。
- ・通勤支援を行う。

5 支援結果、効果的な支援策

- ・入職時に、職場においては、視覚障害に配慮したレイアウト変更、視覚障害者用画面読み上げソフトの導入、社員の協力、情報保障の取り組みを行うとともに、生活環境の整備や通勤については、本人が家族等の協力を得つつ課題を解消し、安定した勤務の確保と職場適応に結びついた。
- ・入職当時は事務補助の業務であったが、企業において視覚障害者パソコン講習インストラクターの職務を開発し、職域を拡大するとともに、現在アクセスソフトの読み上げ可能なソフトを導入し、さらなる職域拡大を検討している。

事例1 視覚障害者

重度障害者向けの職域を開発するとともに、家族やボランティア等の支援を得て生活環境を整えた事例
 - 時期別、課題質別、取り組み主体別に捉えた職場定着支援の内容 -

職場定着の課題	短期課題(入職時～概ね1年)			長期課題(概ね1年以上)		
	職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題	職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題
<ul style="list-style-type: none"> 視覚障害に配慮した職場内の環境整備 適性・能力にふさわしい職務の開発 職務遂行にかかる社内の協力的体制 情報保障 生活環境整備、生活面の充実 安全な通勤 	<ul style="list-style-type: none"> 視覚障害に配慮した職場内の環境整備 適性・能力にふさわしい職務の開発 職場内の協力的体制 情報保障 	<ul style="list-style-type: none"> 職場の近くに単身生活用住居を確保する。ガスは使用せず、全て電気を使用することにより家主の了解を得る。 家族の支援により通勤練習を行い、単独で通勤できるようにする。 ボランティアによる外出支援を利用する。 	<ul style="list-style-type: none"> 生活環境整備への協力 通勤支援 	<ul style="list-style-type: none"> 職域拡大 	<ul style="list-style-type: none"> 健康管理 生活面の充実 	<ul style="list-style-type: none"> 生活面での支援
<p>本人</p>	<ul style="list-style-type: none"> 事務室内のレイアウト、通路、トイレの場所等位置関係を覚え、介助なしに職場内を移動できるようにする。 意欲を持って職務に取り組む、進んでコミュニケーションをとる。 	<ul style="list-style-type: none"> 職場の近くに単身生活用住居を確保する。ガスは使用せず、全て電気を使用することにより家主の了解を得る。 家族の支援により通勤練習を行い、単独で通勤できるようにする。 ボランティアによる外出支援を利用する。 	<ul style="list-style-type: none"> 安全に生活できる住居の確保、環境整備について、家族の協力を得る。 家族から通勤支援を受ける。 	<ul style="list-style-type: none"> 視覚障害者対象の読み上げソフト講習会においてインストラクターとして、テキストやカリキュラムの作成を行い、内容の充実に努める。 アクセシブルな読み上げられるソフトについて、情報収集する。 	<ul style="list-style-type: none"> 規則正しい生活を送る。 生活面の安全、通勤途上の安全に気を配る。 ガイドヘルパーの外出支援により、余暇、買い物、物を充実させる。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期的に家族に生活状況を把握してもらい、連絡をけるようにする。
<p>職場管理者等</p>	<ul style="list-style-type: none"> 事務室内のレイアウトを本人が移動しやすい形に変更する。 職務は視覚障害者用画面読み上げソフトを導入し、作成文書の体裁チェックは担当者を決めて援助する体制にする。 障害特性や対応方法を関係する社員に周知する。具体的には、不用意に床に荷物を置かない、本人が外線電話を担当者にならざる時は事務室内に在席しているか確認できないので一律内線電話につなぐことなどについて、社員の理解を求める。 回覧文書は代読し情報保障に努める。 話す速度に合わせた入力ができるので、朝礼や会議での要約入力業務を創出する。 			<ul style="list-style-type: none"> アクセシブルな読み上げられるソフトを導入し、請求書の処理、作成等への職域拡大を検討する。 		
<p>企業全体</p>	<ul style="list-style-type: none"> 住居確保のため、事業所近くの不動産屋を紹介する。 通勤経路における信号機を障害者向けに改善してもらうよう警察に依頼する。 				<ul style="list-style-type: none"> 新たに視覚障害者対象の読み上げソフト講習会におけるインストラクターの職務を開発する。 	

事例2 マッサージの職種で勤務しているが、顧客との対応に悩み、障害者就業・生活支援センターを活用した視覚障害者の事例

1 ヒアリング対象

- ・特例子会社（所在地 大都市）・サービス業
- ・常用労働者 100 人～199 人 ・雇用障害者 146 人

2 当事者のプロフィール

- ・視覚障害者（弱視） ・女性 ・20 歳代 ・悩みを抱えやすい面がある
- ・施術のマナーとして顧客の話は聞き流すこととしているが、接客がうまくできない。
- ・勤続年数 1 年半

3 定着支援の課題

(1) 事業所の課題

- ・施術においては、カーテン越しに会社の上司、同僚、部下がいるため、顧客の話すことには、同調も否定もせず「聞き流す」ことがマナーとなっている。接客における悩みは、職場において対応することが難しい。

(2) 本人の課題

- ・施術のスキルは有しているが、顧客との会話において同調も否定もせず、聞き流すことが難しく、対応に悩みを抱えるようになる。

4 支援内容、経過

(1) 事業所の対応

- ・入職時は施術を行う出先機関への移動に職場管理者が同伴し、単独で移動できるよう援助する。
- ・接客における本人の悩みに対しては、今まで連携した経験のある障害者就業・生活支援センターに支援を依頼する。

(2) 本人の対応

- ・事業所から紹介された障害者就業・生活支援センターに登録し、悩みを相談するようにする。

(3) 支援機関の対応

- ・本人の悩みに傾聴し、顧客との臨機応変な会話のとり方について助言する。

5 支援結果、効果的な支援策

- ・就労支援センターで悩みを聞いてもらうことにより、本人の気持ちが安定し、自信が持てるようになった。
- ・視覚障害者の通勤、設備環境、就労支援機器等の問題であれば企業内で対応するが、悩みを抱えやすいタイプの視覚障害者であったので、障害者就業・生活支援センターと連携をとり、本人の悩みに時間をかけて対応してもらうことにより精神面が安定し、職場定着につながった。

事例2 視覚障害者

マッサージの職種で勤務しているが、顧客との対応に悩み、障害者就業・生活支援センターを活用した事例

- 時期別、課題質別、取り組み主体別に捉えた職場定着支援の内容 -

職場定着の課題	短期課題(入職時～概ね1年)		長期課題(概ね1年半以降)	
	職場内の課題	生活面の課題	職場内の課題	生活面の課題
<ul style="list-style-type: none"> ・出先機関への安全な移動 ・マッサージ職における接客の難しさ ・悩みを溜めやすい障害者への支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・施術を行う出先機関への移動 	<ul style="list-style-type: none"> ・体調管理 ・出先機関への単独移動 	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客への上手な接客 ・悩みを溜め込みやすい社員への対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・体調管理 ・ストレスの解消
	本人	<ul style="list-style-type: none"> ・出先機関への移動は職場管理者と実地に練習して単独で移動ができるようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・体調管理に努める。 ・出先機関への移動ルートを覚えるようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施術中に顧客の話す愚痴に対応することが難しく、悩む。 ・就業支援ワーカーと顧客との対応方法を相談する。
職場管理者等	<ul style="list-style-type: none"> ・出先機関への移動方法を同伴して指導する。 ・施術におけるマナーとして顧客の話す愚痴は聞き流すことを指導する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・安定した出勤ができているか確認する。 ・出先機関への移動に問題はないか確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施術中はカーテン越しに同じ会社の顧客がいる場合もあるので、顧客の話す愚痴は聞き流すよう指導しているが、本人は上手く対応できず悩みを溜めていることを確認する。 	
企業全体	<ul style="list-style-type: none"> ・ハローワーク等と連絡、調整を行う。 		<ul style="list-style-type: none"> ・真面目で悩みを抱えやすい本人の性格を考え、相談先として障害者就業・生活支援センターの利用を勧める。 	
関係機関			<ul style="list-style-type: none"> ・企業から利用依頼があり、本人との相談を開始する。 ・本人の悩み場面を具体的に聞き、顧客との当たり障りのない対応方法を提示する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・生活面において気分転換の方法を話し合う。
取り組む主体				

事例3 日本語の獲得が未熟なため、業務に支障を生じた聴覚障害者に対し、外部機関に相談して支援した事例

1 ヒアリング対象

- ・特例子会社（所在地 大都市） ・その他の業種（親会社の事務代行サービス）
- ・常用労働者 100人～199人 ・雇用障害者 95人

2 当事者のプロフィール

- ・聴覚障害者（2級） ・女性 ・30歳代 ・特別支援学校（聾学校高等部）卒業
- ・業務においてパソコンを使用し、電子メールを活用して社内の情報共有、社外との連絡をとっている。
- ・勤続年数4年

3 定着支援の課題

(1) 事業所の課題

- ・職場のマナー及び対外的なメールのやりとりにおいて、上下関係、対外的な言葉遣いに適切さを欠くことがあり、周囲と摩擦が生じ、対外的にもクレームを受ける。

(2) 本人の課題

- ・手話を基本とした言葉の理解のため、日本語力が限られる。

4 支援内容、経過

(1) 事業所の対応

- ・幹部社員を中心として職場定着推進チームを設置し、昼食時に手話通訳を交えた意見交換会や個人面談を行う。
- ・ビジネスマナーなどの講習会を開催する。
- ・地域障害者職業センターに相談し、そこで得た助言をもとに、本人に対し日本語の勉強ができるWebサイトなどについて情報提供する。

(2) 支援機関の対応

- ・全く言葉を聞き取れずに成長した聴覚障害者の特性について助言する。ろう者としての文化があり、特有の理解の仕方があるので、職場の上下関係や取引先の違いにより言葉を使い分けられるようになるには、日本語そのものの理解を深めていく必要があること、Webサイトに聴覚障害者向けの日本語講座があることなどを助言する。

(3) 本人の対応

- ・日本語の習得に課題があるとは認識していないため、日本語の勉強ができるWebサイトを紹介されても意欲が湧かない。昼食時の意見交換会の誘いに対しても「行かない」と返答する。
- ・会社側が意見交換会や講習会など設定し、障害のある社員のため様々な手を差し伸べていることについては本人も前向きに受け止め、会社側の勧めに歩み寄りを示すようになり、日本語の勉強をするようになる。

5 支援結果、効果的な支援策

- 全く言葉を聞き取れずに成長した聴覚障害者の課題について地域障害者職業センターが助言し、聴覚障害者向けの日本語講座の活用等情報提供した。
- 企業が組織的に職場定着推進チームを立ち上げ、意見交換会や講習会、定期的な相談時間の設定等行うことにより、本人も前向きに指導に取り組むようになり、日本語の習得に努めるようになった。
- これらによりメールのやりとりにおける摩擦やクレームは大部解消した。

事例3 聴覚障害者 日本語の獲得が未熟なため、業務に支障を生じた聴覚障害者に対し、外部機関に相談して支援した事例

- 時期別、課題質別、取り組み主体別に捉えた職場定着支援の内容 -

職場定着の課題		短期課題(入社時～概ね1年)		長期課題(概ね4年以上)	
		職場内の課題	生活面の課題	職場内の課題	生活面の課題
取り組み主体	<ul style="list-style-type: none"> 職場のマナーの習得 顧客とのメールに係るクレーーム 日本語そのものの理解力不足 企業としての職場定着への取り組み 	<ul style="list-style-type: none"> 職場内のコミュニケーションの確立 職場内のマナーの習得 作業の習得 	<ul style="list-style-type: none"> 体調管理 	<ul style="list-style-type: none"> 職場のマナーの習得不足 顧客からのクレーーム 日本語そのものの理解力不足 企業としての職場定着への取り組み 	<ul style="list-style-type: none"> 体調管理
	本人	<ul style="list-style-type: none"> パソコンを使用しての作業内容を理解し、遂行できるようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> 体調管理に努め、安定出勤する。 	<ul style="list-style-type: none"> 職場内の上下関係、協力関係に沿った言葉の使い方となっていないが、自分では理解が難しい。 意見交換会や日本語習得のためのWebサイトの紹介に対しては必要性を感じないが、会社側が幹部社員を挙げて取り組んでいるので、働きかけに歩み寄るようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> 継続して体調管理に努め、安定出勤する。
	職場管理者等	<ul style="list-style-type: none"> 朝礼の内容は伝達するようにする。 会議資料は前もって渡し、会議中はノートテイクする。 手話講習会を実施する。 日常の連絡はメールを使用して行うようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> 安定した出勤ができているか確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> 本人のメールでの言葉の使い方が不適切であったため、顧客からクレーームがあり、言葉の使い方を指導する。 障害者職業センターの助言により聴覚障害である本人への理解を深め、日本語習得のためのWebサイトなどを紹介し、言葉の使い方を根気強く指導することとする。 意見交換会や個人面談への参加を本人に促す。 	<ul style="list-style-type: none"> 出勤状況を確認する。
	企業全体	<ul style="list-style-type: none"> 聴覚障害者が作業できる環境(社内LAN, パソコン作業の設定等)を整備する。 		<ul style="list-style-type: none"> 幹部社員を中心として職場定着推進チームを立ち上げ、昼食時、手話通訳を交え意見交換会や個人面談を設定する。 障害者職業センターに本人への指導方法を相談する。 	
関係機関				<ul style="list-style-type: none"> 生来、言葉聞き取りができずに成長しているため、本人にとっては日本語が外国語を習得するような難しさであることを企業に説明する。 日本語の勉強ができるWebサイトについて情報提供する。 	

事例4 初めて聴覚障害者を受け入れるに当たり、外部機関を活用し受け入れ体制を整備したが、職場に慣れた後もコミュニケーションに課題が残る事例

1 ヒアリング対象

- ・一般企業（所在地 地方）・製造業
- ・常用労働者 56 人～99 人 ・雇用障害者 1 人

2 当事者のプロフィール

- ・聴覚障害者（2 級） ・女性 ・20 歳代 ・ハンダ付け作業
- ・聾学校卒業後、就労経験はなく、初めて就職する。
- ・感音性難聴により言葉を聞き取ることは難しい。
- ・自動車通勤可
- ・勤続年数 3 年

3 定着支援の課題

(1) 事業所の課題

- ・手話は使わず、口話と筆談によるコミュニケーションとなるが、本人の発音は聞き取れないので、筆談が多くなる。しかし、本人は筆談には消極的なため、次第にコミュニケーションが限られ、入社 3 年も経過すると周囲も気を遣わなくなる。
- ・休み明けの月曜日に急な休みを申し出るため、職場の士気、計画的な業務運営に課題が生じる。

(2) 本人の課題

- ・周囲の従業員とは筆談が主になるが、文章を書くことには消極的なので、休憩時間は一人離れたところで過ごしている。
- ・休日も年齢相応の楽しみがなく、休み明けは仕事への意欲が湧かないことがある。

(3) 家庭の課題

- ・入社しばらくは本人が休むときは、家族が会社に電話していたが、本人からメールで工場長に連絡するようになり、家族から会社に連絡を入れることはなくなる。

4 支援内容、経過

(1) 事業所の対応

- ・入職時は、聴覚障害者に適した作業を選定し、聴覚障害者に対する配慮事項を従業員へ周知するとともに、ジョブコーチ支援を活用し職場への適応を図る。
- ・3 年程度経過し、作業は品質、スピード等問題ないレベルに達するが日常のコミュニケーションが進まないことが課題となる。
- ・本人に話しかけるようにしても、手を振って拒否したり、退社時は目を合わせて挨拶しようとするが、顔を伏せたまま退社してしまうため、コミュニケーションがとりづらい。
- ・従業員には本人とのコミュニケーション方法を周知したが、年数が経過すると特に気を遣わなくなり、本人から会話に入ってこないとそのままになっている。
- ・休み明け当日に休暇を申し出ることがたびたびあったので、年 1 度の工場長との面談時に、休みは前もって申し出るよう指導する。

- ・挨拶を含め職場のマナー、ルールについては、ジョブコーチにフォローアップを依頼する。
- ・休日、気晴らしができていないか確認するようにする。

(2) 本人の対応

- ・休憩時間の雑談では、複数の人が発言するため口話が難しく、苦手な筆談を求められるので消極的となる。

(3) 支援機関の対応

- ・入職時はジョブコーチ支援を実施し、職場のルール、マナーの指導を行うとともに周囲の従業員とコミュニケーションがとれるよう支援する。
- ・3年程度経過後、事業所からフォローアップの依頼があり、ジョブコーチが職場のマナー等再度支援する。

5 支援結果、効果的な支援策

- ・周囲の社員との円滑なコミュニケーションには課題が残るが、工場長や周囲が話しかければ答えるので、できるだけ声かけをしていくようにする。
- ・職場で孤立しないよう地域障害者職業センターと連携して支援するとともに、生活面の充実を含め障害者就業・生活支援センターの利用も検討するようにする。

事例4 聴覚障害者

初めて聴覚障害者を受け入れられるにあたり、外部機関を活用し受け入れ体制を整備したが、職場に慣れた後もコミュニケーションに課題が残る事例

- 時期別、課題質別、取り組む主体別に捉えた職場定着支援の内容 -

職場定着の課題	短期課題			長期課題(3年頃)		
	職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題	職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題
・聴覚障害者の受け入れ体制整備 ・従業員の理解 ・コミュニケーション	・適した作業の選定、指導 ・従業員への聴覚障害者についての特性周知 ・職場のマナー、ルールの習得	・健康管理 ・職場にあわせた生活時間の管理。 ・体調管理	・家族による生活面の支援 ・定時出勤できるように家族から生活面の支援を得る。 ・入職当初、急に会社を休むときは、家族から会社に電話連絡を入れてもらう。	・コミュニケーションの促進 ・安定出勤 ・職場のマナー、ルールの徹底	・健康管理 ・生活面の充実	・家族による生活面の支援 ・安定出勤できるように家族から生活面の支援を得る。
	・職場に慣れる。 ・指示に従い作業工程を覚える。 ・職場のルールを覚え、挨拶は自分から行うよう努める。 ・職場に慣れたからは、休みの連絡は自分から職場管理者にメールを送る。	・新しい生活に慣れてきたか出勤状況を確認し、挨拶を交わすようにする。 ・従業員全員に聴覚障害者の程度と、コミュニケーション手段(メモと口話)を周知する。(後ろからの声かけ、トイレのノック音は聞こえないなど具体的に説明) ・職場のルールや社会人としてのマナーの指導は、ジョブコーチ支援を活用する。 ・食堂に手話の本を置き、従業員が興味を持てるようにする。	・聴覚障害者の配置部署について相談し、ライン作業は選んで一人で完結できる作業を選定する。 ・従業員全員に聴覚障害者の程度と、コミュニケーション手段(メモと口話)を周知する。(後ろからの声かけ、トイレのノック音は聞こえないなど具体的に説明) ・職場のルールや社会人としてのマナーの指導は、ジョブコーチ支援を活用する。 ・食堂に手話の本を置き、従業員が興味を持てるようにする。	・休みの連絡は、当初は家族から電話連絡があったが、職場管理者に本人からメールで連絡するようになってからは家族と直接関わることはない。 ・休みの連絡は、スピードとも問題ないレベルに達していることを確認する。 ・日常のコミュニケーションが決まり切ったことのみとなる。周囲も気を遣わなくなったり、職場管理者が率先して話しかけるようになる。 ・年1回面接の場を設け、休暇が多めなことについて確認する。用事があるときは必ず事前に申し出るよう指導する。 ・職場のマナー、ルールについてはジョブコーチにフォローアップを依頼する。	・当日になって体調がすぐれないことがある。 ・指示通りの作業を習得する。 ・用事があるときは事前に休暇を申し出る。そのほか、体調が悪く急に休むことがある。 ・休みに社員から話しかけられるが、会話に入らず離れて携帯電話を見て過ごしている。	・休日の過ごし方を確認する。幼い親族の相手をするくらいで、特に楽しみがなく、年齢相応の気晴らしができていないことを把握する。 ・家族と直接連絡を取ることはなくなる。
取り組む主体	職場管理者等	本人	本人	本人	本人	本人
企業全体	・企業として障害者雇用を積極的に進めることとする。	・生活面の過ごし方を確認する。健康が維持できているか様子を見る。	・職場での様子を家族に伝える。	・企業からの連絡を受け、ジョブコーチが職場を訪問する。挨拶の仕方や休暇の届け出等再度指導する。	生活面の充実について、障害者就業・生活支援センターの活用について検討する。	・職場での様子を家族に伝えるとともに、生活面の様子を確認する。
関係機関	・ジョブコーチが職場でのマナー、ルール等指導する。(自分から挨拶する、休む時の連絡の方法など)	・生活面の過ごし方を確認する。健康が維持できているか様子を見る。	・職場での様子を家族に伝える。	・企業からの連絡を受け、ジョブコーチが職場を訪問する。挨拶の仕方や休暇の届け出等再度指導する。	生活面の充実について、障害者就業・生活支援センターの活用について検討する。	・職場での様子を家族に伝えるとともに、生活面の様子を確認する。

事例5 うつ病である聴覚障害者の職場内の情報保障、相談体制の確立にジョブコーチが対応した事例

1 ヒアリング対象

- ・地域障害者職業センター（所在地 大都市）

2 当事者のプロフィール

- ・聴覚障害者（2級）（うつ病あり）
- ・女性
- ・40歳代
- ・印刷オペレーター作業
- ・勤続年数6年

3 定着支援の課題

(1) 事業所の課題

- ・本人は口話ができるため、聴覚障害者に対する情報保障の重要性に気がついていない。またうつ病については特別な配慮はしていない。
- ・本人の能力にあわせた作業内容とはなっていない。

(2) 本人の課題

- ・社内の情報保障がなされていないことに不満を持つ。
- ・仕事上、分からないことは自分でインターネットで調べるが、困っている状況を社内で相談できず、実際の作業に十分対応できない。

4 支援内容

雇用後支援としてジョブコーチ支援を3ヶ月間実施

(1) 事業所に対する支援

- ・本人の障害特性、対応方法、情報保障の必要性についてカウンセラーによる社内の説明会を開催する。筆談しやすい職場環境、ミーティングでの情報共有化、会議でのノートテイク、特定の社員による意思疎通及びプロジェクトチームによる作業内容の見直しについて提案する。

(2) 本人に対する支援

- ・口話や筆談において誤解が生じないように、職場においてジョブコーチがコミュニケーションのとり方を助言する。

5 支援結果、効果的な支援策

- ・地域障害者職業センターからの助言等を受け、企業においてはプロジェクトチームを組み、仕事内容の見直しを行い、作業分担、作業指示をする者を決定する。
- ・情報保障の必要性について理解が深まり、会議におけるノートテイクや細かな情報は上司がメールやメモで伝達するようになる。
- ・本人の悩みや相談には上司が時間を決めて対応するようにする。
- ・職場内で本人が孤立した状態は改善し、職場への不満は解消する。

事例5 聴覚障害者 うつ病である聴覚障害者の職場内の情報保障、相談体制の確立にジョブコーチが対応した事例

- 時期別、課題質別、取り組む主体別に捉えた職場定着支援の内容 -

職場定着の課題		長期課題(6年頃)	
職場内の情報保障		職場内の課題	
<ul style="list-style-type: none"> • 職場内の情報保障 • 職場での協力体制 • 能力に適した作業内容 	<ul style="list-style-type: none"> • 職場内の情報保障 • 職場での相談体制 • 能力に適した作業内容 	<ul style="list-style-type: none"> • 健康管理 	
取り組む主体	本人	<ul style="list-style-type: none"> • 社内の情報が伝えられてなく、うつ病に対しても配慮されていないことに不満をもつ(本人が地域障害者職業センターに相談)。 • 印刷オペレーターに関する訓練は受講しているが、作業が指示通りこなせてなく、社内で相談することができない。 • コミュニケーションのとおり方をジョブコーチから受ける。 	<ul style="list-style-type: none"> • 休まず出勤できるよう体調管理に努める。
	職場管理者等	<ul style="list-style-type: none"> • 比較的きれいな発語ができるため、社内では本人が聞こえているかと思ってしまう。このため、ミーティングの情報や、仕事上の細かい変更点を伝えることをしていない。また、本人の能力以上の仕事を課している。 • 地域障害者職業センターのカウンセラーから本人の障害について説明を受け、情報保障の必要性等について理解する。 • 社内でプロジェクトチームを組み、本人の仕事内容を見直す。作業指示は特定の社員が対応し、作業は分担して行うこととする。 • 会議などでは社員が順にノートテイクを行う。細かい情報は課長がメールやメモにより伝達する。 • 本人の悩みや相談には、上司が時間を決めて対応するようにする。 	
	企業全体	<ul style="list-style-type: none"> • ジョブコーチ支援を受け入れ、本人の定着支援に積極的に取り組む。 	
	関係機関	<ul style="list-style-type: none"> • 地域障害者職業センターは本人の相談を受け、以下の支援を行う。 • 情報保障の必要性、本人の障害状況、オペレーターとしてのスキルについて、カウンセラーが社内で説明会を行うとともに、本人のスキルに合った作業内容について助言する。 • 口話や筆談におけるコミュニケーションの注意点について、ジョブコーチが作業場面において助言する。 • うつ病についてはジョブコーチが医療機関の受診に同行し、症状を伝える。 	<ul style="list-style-type: none"> • 体調管理について助言する。

注) 入社して6年ほど経過した後の支援のため、長期課題のみ記載

事例6 重度肢体不自由者の在宅勤務において、労務管理、コミュニケーションに配慮し、キャリアアップした事例

1 ヒアリング対象

- ・特例子会社（所在地 大都市）・情報通信業
- ・常用労働者 55 人以下 ・雇用障害者 43 人

2 当事者のプロフィール

- ・重度肢体不自由者（頸椎損傷による四肢麻痺 1 級） ・男性 ・30 歳代
- ・在宅勤務 6 年。自宅にてホームページ作成、ポスターデザイン等を行う。

3 定着支援の課題

(1) 事業所の課題

- ・在宅勤務における労務管理、コミュニケーションに配慮を要する。具体的には時間管理、体調管理、技術の向上、適正な仕事量、社員同士・上司とのコミュニケーションなど。

(2) 本人の課題

- ・重度四肢麻痺のため、健康管理に注意を要する。
- ・在宅勤務 3 年後くらいから、キャリアアップが課題となる。

(3) 家族の課題

- ・本人は頸椎損傷による四肢麻痺のため、家族が日常生活の介助を行う。

4 支援内容、経過

(1) 事業所の対応

- ・技術者としての基本はコーディネーターが根気よく指導する。
（注：コーディネーターは在宅勤務全体を統括する責任者を指す。）
- ・在宅勤務では孤独になりがちであるので、メールだけでなく、疑問点があれば電話をかけ、肉声でのコミュニケーションをとるようにする。
- ・1 対 1 の電話では不便なので、2007 年度からバーチャルオフィスシステムを導入し、遠隔地の在宅勤務者が複数同時にコミュニケーションがとれるようにする。
- ・仕事量は勤務時間 6 時間に対し、5 時間程度で対応できるものを割り振り、余裕を持って取り組めるよう配慮する。過度な負担がかからないようにするとともに、作業に遅れがある他の在宅勤務者の手助けができる体制にする。
- ・年 2 回、コーディネーターが面談し、課題点、今後の目標等を明確にする。着実に技能を習得しており、意欲があり、体調管理もできていることから本人に在宅勤務者とコーディネーターの間に立つディレクターとなる目標を示し指導する。
（注：ディレクターは在宅勤務者のリーダー格となり、コーディネーターからの指示を受け在宅勤務者に業務を割り振る役割を果たす。）
- ・在宅勤務者全員参加による懇親会を年 2 回開催する。（信頼関係の構築、仕事への意欲向上に繋げる）

(2) 本人の対応

- ・コーディネーターと話し合い、職務において努力した点、反省すべき点、今後やりたい業務について伝える。目標のすり合わせを行うことにより、一層のスキルの向上、仕事への動機付けが高まる。
- ・ディレクターの業務に就けるよう取り組む。

(3) 家族の対応

- ・日常生活介助を行いつつ、健康管理について助言する。

(4) 関係機関の対応

- ・採用に当たって適格者について情報提供した在宅就労支援団体が就労後の生活面の管理についても支援する。

5 支援結果、効果的な支援策

- ・在宅勤務者は、与えられた業務を終わらせようと無理をして、体調を崩す例も多い。そのため余裕を持って終わられる業務量を指示し、的確な勤務時間管理を行った。
- ・さらにコミュニケーション不足による課題発生もあることから、メールだけでなく電話によるコミュニケーションをとること、遠隔地の在宅勤務者が複数同時にコミュニケーションがとれるバーチャルオフィスシステムを導入すること、全員参加による懇親会を開催することなどによりコミュニケーションの確保を図り職場適応に結びついた。
- ・概ね4年以降には、本人の技能取得状況を面談等を行いながら確認した上で、ディレクターとなる目標を示し、その進捗状況を本人との面談等を行いながら確認することにより、勤務6年にキャリアアップを実現しディレクターを務めることとなった。

事例6 肢体不自由者 重度肢体不自由者の在宅勤務において、労務管理、コミュニケーションに配慮し、キャリアアップした事例
 - 時期別、課題質別、取り組み主体別に捉えた職場定着支援の内容 -

職場定着の課題	短期課題(入職時～概ね1年)			長期課題(概ね4年以降)		
	職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題	職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題
在宅勤務における労務管理 ・キャリアアップ	<ul style="list-style-type: none"> 在宅勤務における労務管理(在宅勤務者の時間管理、適正な仕事量の配分、コミュニケーションの促進) 指示された作業の習得 勤務時間と生活時間をきちんと区分けする。 積極的にコーデイネーターや他の在宅勤務者とコミュニケーションをとるよう努める。(注:コーデイネーターは在宅勤務全体を統括する責任者) 	<ul style="list-style-type: none"> 床ずれにならないよう姿勢に留意し、無理をしないようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> 家族から生活面への支援 	<ul style="list-style-type: none"> キャリアアップ 	<ul style="list-style-type: none"> 体調管理 	<ul style="list-style-type: none"> 家族による生活面への支援
本人	<ul style="list-style-type: none"> コーデイネーターがOJTで技術者としての基本を根気よく指導する。 在宅勤務者の作業開始、終了の時間管理を行う。 健康管理に配慮し、体調の把握に努める。 安定して継続できるよう、1日の作業量は無理なくこなせる業務内容とする。 円滑な作業はコミュニケーションが基盤となるので、重要な事柄はメールだけでなく直接電話(現在はバーチャルオフィスシステム)でやりとりする。(注:バーチャルオフィスシステムは在宅勤務者が複数同時にコミュニケーションがとれるシステム) 	<ul style="list-style-type: none"> 家族による生活面への支援を受けているが、規則的に生活できているか確認する。 		<ul style="list-style-type: none"> 年2回、個人面談を行い、課題点、今後の目標等を明確にする。 着実に技能を習得しており、意欲があり、体調管理もできていることから本人にディレクターとなる目標を示し、指導する。 	<ul style="list-style-type: none"> 床ずれにならないよう注意を怠らないようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> 家族から生活面への介助を得る。
職場管理者等	<ul style="list-style-type: none"> 重度肢体不自由者の就業を支援するため、在宅勤務制度を設ける。 バーチャルオフィスシステムを導入する。 年2回、介助者同伴による在宅勤務者の懇親会を設定し、全国の在宅勤務者が直接顔を合わせ、コミュニケーションをとれるようにする。 					
企業全体						
関係機関	<ul style="list-style-type: none"> 採用に当たっては在宅就労支援団体が企業の要件に適合する障害者について情報提供する。 	<ul style="list-style-type: none"> 規則的に生活できているか、障害が進行していないか確認し、助言する。 			<ul style="list-style-type: none"> 規則的な生活及び障害の状況を確認し、助言する。 	
取り組み主体						

事例7 業務繁忙期に体調を崩すことがあった肢体不自由者に対し、月1回定期面談を取り入れ、課題の早期把握、身体負荷を軽減する業務に配置転換を行った事例

1 ヒアリング対象

- ・一般企業（所在地 地方）・製造業
- ・常用労働者 301人～999人 ・雇用障害者 5人

2 当事者のプロフィール

- ・肢体不自由者（両下肢機能障害6級） ・男性 ・20歳代 ・製品の規格測定、入荷部品検査作業
- ・立位時は足首が内反するが、多少走ることも可能。一カ所に立ったままの作業は負荷が大きい。
- ・気を遣う性格のため自己を抑制するところがある。
- ・勤続年数2年

3 定着支援の課題

(1) 事業所の課題

- ・1年程度経過後業務が繁多になった際、障害の状態が一時重くなったことがある。本人が職場の中で相談相手を捜してその間現場担当者は状況が把握できず、事業所として対応が遅くなった。

(2) 本人の課題

- ・業務が繁多になり、身体への負荷が大きくなるが、現場担当者に言い出せず、障害状況が一時重度化する。

4 支援内容、経過

(1) 事業所の対応

- ・本人が気を遣う性格から、自己を抑制していたことに気がつかなかった。そこで月1回20分程度、何でも言える面談を定期的に設けるようにする。面談では指示された作業のこと、上司のこと、待遇のこと、何でも言ってもらい受け止めるようにする。
- ・立ったままの姿勢を続けることは身体的に負荷が高いので、高めの椅子を用意し、適度に軽い運搬作業も取り入れ、時間に縛られない作業に配置転換する。
- ・総務責任者の指示により、職場管理者は毎日本人とコミュニケーションをとり、健康状態、トピックスを日報にまとめ、総務責任者に報告するようにする。

(2) 本人の対応

- ・面談において職場で困っていることについて遠慮せず上司に話しができるようになる。
- ・さらに仕事に意欲をもって取り組むようになる。

5 支援結果、効果的な支援策

- ・定期面談を設けるとともに、面談では作業のことを含め職場内のことは何でも受け止めるようにしたので、円滑にコミュニケーションがとれるようになり、課題を早期に把握できるようになった。
- ・職場管理者による日報により、日々の状態、変化を素早く把握し、対応できるようになった。
- ・障害者雇用に取り組む会社の熱意が従業員に伝わり、障害者に対する理解が広まった。

事例7 肢体不自由者

業務繁忙期に体調を崩すことがあった肢体不自由者に対し、月1回定期面談を取り入れ、課題の早期把握、身体負荷を軽減する業務に配置転換を行った事例

- 時期別、課題質別、取り組み主体別に捉えた職場定着支援の内容 -

職場定着の課題	短期課題(入職時～概ね1年)		長期課題(概ね1年以上以降)	
	職場内の課題	生活面の課題	職場内の課題	生活面の課題
<ul style="list-style-type: none"> • 身体負荷に配慮した職務への配置 • 職場における相談体制 	<ul style="list-style-type: none"> • 安定した職務の遂行 • 職場内の相談体制 	<ul style="list-style-type: none"> • 体調管理に努め、安定出勤する。 	<ul style="list-style-type: none"> • 身体負荷に配慮した配置転換 • 課題の早期把握 	<ul style="list-style-type: none"> • 体調管理
	<p>本人</p> <ul style="list-style-type: none"> • 作業習得に努める。 • 業務繁忙期に体に無理がかかり、一時障害状況が重くなる。 	<ul style="list-style-type: none"> • 安定した出勤ができていたか確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> • 安定して作業が継続できるよう身体状況を上司に報告する。 • 職場で困ること、改善を望むことなどあれば定期面談において相談する。 	<ul style="list-style-type: none"> • 業務繁忙期に体調を崩したので、負担のかかる作業姿勢に配慮し、高めの椅子を使用できるようにする。さらに、動作を固定せず、軽い動きのある作業に配置転換するとともに、事前に周囲の従業員に本人に指示した作業内容、障害状況について周知する。
<p>職場管理者等</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 入職時の適応にはジョブコーチ支援を活用する。 • 職場管理者、総務担当者、ジョブコーチが周囲の従業員に障害状況を周知し、理解を図る。 • 業務繁忙期に体に無理がかかったが、周囲に相談できず障害状況が一時重くなった。そこで、月1回定期的にも何でもよい面談を取り入れ、総務管理者が対応することとする。日々の状況把握は職場管理者が、日報にまとめ総務責任者に報告することとする。 	<ul style="list-style-type: none"> • 職場管理者は毎日必ず本人とコミュニケーションをとり、その日の体調、生活面・家庭面の変化など日報にまとめ総務責任者に報告する。 	<ul style="list-style-type: none"> • 配置転換することとし、定期面談を継続する。声掛け、顔色の变化、話声の変化等、知的障害者とは異なるので、対象者に合わせた対応をとるようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> • 配置転換後の適応状態を確認する。
<p>企業全体</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 障害者数が増加しており、職場定着に力を入れることとする。総務責任者が現場責任者に障害者のその日の体調、出来事等を把握し報告するよう指示する。 	<ul style="list-style-type: none"> • 体調管理ができていたか確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> • 配置転換について、総務責任者、職場担当者等に助言する。 	<ul style="list-style-type: none"> • 体調管理に引き続き注意を促す。
<p>関係機関</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 入職に当たり、作業の習得、職場でのコミュニケーションの取り方を支援し、職場に馴染めるようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> • 体調管理ができていたか確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> • 配置転換後の適応状態を確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> • 体調管理に引き続き注意を促す。

事例 8 上肢機能に障害がある社員の作業環境を変更し、能力、長所を活かした役割を与えることにより、能力開発につながった事例(職場改善好事例集¹⁾をもとに分析)

1 好事例対象事業所

- ・一般企業(所在地 地方) ・製造業
- ・常用労働者 56~99 人 ・雇用障害者 20 人

2 当事者のプロフィール

- ・右上肢機能全廃 ・男性
- ・手先の器用さを求められるが、単純な作業のラインに配置されていた。

3 定着支援の課題

(1) 事業所の課題

- ・上肢に障害があると作業に影響が出やすいと考え、解体を行う単純な作業チームに配置したが、扱う素材に関する知識や選別能力、同僚の知的障害へ気配りができるなど本人の長所を活かすことができていなかった。

(2) 本人の課題

- ・手先の器用さを求められる作業であり、単独な作業を行う環境であったので意欲が上がらなかった。

4 支援内容、経過

(1) 事業所の対応

- ・本人の能力、長所を活かせるよう、作業チームの工程レイアウトを変更する。ベルトコンベアの流れ作業とし、本人をラインの末端に配置、主に選別作業を任せることとする。
- ・苦手意識のある解体作業は同僚に任せ、選別のポイントを指示したり、全体の進み具合をみて気を配る職務配置に変更する。

(2) 本人の対応

- ・自分の能力、長所を活かすことができ、仕事への意欲がアップする。自分の力を引き出してもらっていることが実感でき、励みになる。

5 支援結果、効果的な支援策

- ・本人の能力を活かし、選別作業に専念できる配置にしたことにより、本人の選別能力が向上した。作業チームとしても全体を見渡し同僚に的確なアドバイスをすることができ、チーム全体の作業効率が 2 倍程度向上した。
- ・仕事に対するやりがいを持てるようになり、本人の職場に貢献しようとする自覚を高めることにつながった。

事例8 肢体不自由者

上肢に障害がある社員の作業環境を変更し、能力、長所を活かした役割を与えることにより、能力開発につながった事例

- 時期別、課題質別、取り組む主体別に捉えた職場定着支援の内容 -

職場定着の課題	短期課題(入職時)		長期課題(一定期間定着後)	
	職場内の課題	生活面の課題	職場内の課題	生活面の課題
<ul style="list-style-type: none"> •作業環境の改善 •能力開発 	<ul style="list-style-type: none"> •職務配置 	<ul style="list-style-type: none"> •健康管理 	<ul style="list-style-type: none"> •作業環境の改善 •能力開発 •作業意欲の向上 	<ul style="list-style-type: none"> •健康管理
	<ul style="list-style-type: none"> •指示された作業を遂行する。 	<ul style="list-style-type: none"> •健康管理に努め、安定出勤できるようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> •長所を活かせる作業環境となり、より意欲を持って作業に取り組む。 •作業チーム全体の進捗に目を配り、ラインとして効率よく作業が進むよう同僚にアドバイスする。 •能力を活かせる選別作業に専念できるようになり、よりの確な選別ができるよう努力する。 	<ul style="list-style-type: none"> •引き続き健康管理に努める。
<p>本人</p>	<ul style="list-style-type: none"> •作業に影響が少ないと考えられるラインに配置する。手先の器用さは求められるが、作業は単純なラインとする。 	<ul style="list-style-type: none"> •生活面で支障はないか確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> •チームの社員がそれぞれ単独で作業をする流れから、本人の選別能力の高さ、知的障害の同僚への気配りができる長所を活かせる作業環境に改善する。手先の器用さを必要とする作業は同僚に任せ、監督者的な役割と責任を負う職務を開発する。 	<ul style="list-style-type: none"> •生活面で支障はないか継続して確認する。
<p>職場管理者等</p>	<ul style="list-style-type: none"> •安全かつ効率の良い配置を検討する。 		<ul style="list-style-type: none"> •本人の能力、長所を活かし、より効率よく進む作業環境を検討する。 	
<p>企業全体</p>				

取り組む主体

事例9 人工透析が必要となった内部障害者に対し、仕事へのモチベーションを上げられる職務に配置し、社内の協力体制を整備して、継続勤務できるようにした事例
(職場改善好事例集²⁾をもとに分析)

1 ヒアリング対象

- ・一般企業（所在地 地方）・製造業
- ・常用労働者 55 人以下 ・雇用障害者 1 人

2 当事者のプロフィール

- ・腎臓機能障害 ・男性
- ・営業部門において 20 年以上勤務してきたが、腎臓機能障害となり、人工透析を週 3 日行うこととなる。
- ・勤続年数 20 年以上

3 定着支援の課題

(1) 事業所の課題

- ・人工透析のため週 3 日、1 時間早退することとなるため、担当職務の変更、就業時間の調整、社内の人的サポートの体制、職場環境の改善について検討していくことが必要となる。

(2) 本人の課題

- ・腎臓障害により、従前の営業部門における管理職業務を継続することは困難となった。

4 支援内容、経過

(1) 事業所の対応

- ・本人からヒアリングを行い、今後の就労条件について詳細な話し合いをする。
- ・職務については、営業業務から製造業務に異動を行い、今までの商品知識、顧客とのつながりなどを活かした製品作りを担当する。本人の仕事に対するモチベーションの維持に配慮する。
- ・人工透析に係る早退については、その分の作業を別の社員が引き継ぐ体制とし、担当社員には管理部長が詳細な説明とサポート業務における指導を行い、社員間のコミュニケーションが緊密にとれるよう配慮する。
- ・重量物の運搬、移動などは他の社員がサポートするよう周知する。
- ・社内の人的サポートに対し本人が負担を感じないよう精神的なケアを日常的に行い、職場での一体感の醸成に配慮する。
- ・腎臓障害では寒冷の気温条件に体調が左右されるため、大型エアコン、赤外線ヒーターを導入し、本人の体感に合わせて室温、湿度が調整できる職場環境を整備する。
- ・食事管理のため、自宅で昼食がとれるようにする。
- ・社内において定期的に健康面の自己管理を呼びかけるようにする。始業前にラジオ体操を全員参加により行い、年 2 回健康診断、生活習慣病チェックなど行う。

(2) 本人の対応

- ・健康面の自己管理に努める。
- ・職場内の人的サポートに感謝しコミュニケーションを密にとるようにする。

5 支援結果、効果的な支援策

- ・職場において20年数年間蓄積してきた営業職のキャリアを活かせる職務に異動し、会社としても製品の企画、製造において業務拡大につながられた。
- ・本人の仕事に対するモチベーションの維持、人的サポート体制の整備、作業環境の整備により、人工透析を必要とする社員の継続雇用につながった。

事例9 内部障害者

人工透析が必要となった内部障害者に対し、仕事へのモチベーションを上げられる職務に配置し、社内の協力的体制を整備して、継続勤務できるようにした事例

- 時期別、課題質別、取り組み主体別に捉えた職場定着支援の内容 -

職場定着の課題		短期課題(職場復帰時)		長期課題(一定期間復職後)	
職場定着の課題		職場内の課題	生活面の課題	職場内の課題	生活面の課題
<ul style="list-style-type: none"> 人工透析に配慮した勤務形態、人的サポートの整備 体調管理に配慮した作業環境の整備 経験を生かした職務配置 	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析に配慮した勤務時間、人的サポートの整備 腎臓障害に配慮した作業環境の改善 経験を生かした職務配置 	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析に配慮した勤務時間、人工透析を受け、健康管理に努める。 食事管理をする。 	<ul style="list-style-type: none"> 企業としての健康管理体制 	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析を受け、健康管理をしていく。 	
	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析による早退後の作業を担当する社員を選定し、人的サポートを整備する。 重量物の移動や運搬には他の社員がサポートするよう社員の理解を求める。 職場のコミュニケーションが円滑に進むよう、話しやすいミーティングの場を設定する。 周囲のサポートに対し本人が負担を感じないよう配慮して接する。 本人及び周囲の社員が職場での一体感もてるよう努める。 	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析による早退後の作業を担当する社員を選定し、人的サポートを整備する。 人工透析、食事管理等の状況を確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き人工透析を受け、食事管理をしていく。 人工透析、食事管理等の状況を確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析を受け、健康管理をしていく。 人工透析、食事管理等の状況を確認する。 	
<p>本人</p>	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析による早退後の作業を担当する社員を選定し、人的サポートを整備する。 重量物の移動や運搬には他の社員がサポートするよう社員の理解を求める。 職場のコミュニケーションが円滑に進むよう、話しやすいミーティングの場を設定する。 周囲のサポートに対し本人が負担を感じないよう配慮して接する。 本人及び周囲の社員が職場での一体感もてるよう努める。 	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析を受け、健康管理に努める。 食事管理をする。 	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析を受け、健康管理に努める。 人工透析、食事管理等の状況を確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析を受け、健康管理をしていく。 人工透析、食事管理等の状況を確認する。 	
<p>職場管理者等</p>	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析による早退後の作業を担当する社員を選定し、人的サポートを整備する。 重量物の移動や運搬には他の社員がサポートするよう社員の理解を求める。 職場のコミュニケーションが円滑に進むよう、話しやすいミーティングの場を設定する。 周囲のサポートに対し本人が負担を感じないよう配慮して接する。 本人及び周囲の社員が職場での一体感もてるよう努める。 	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析を受け、健康管理に努める。 食事管理をする。 	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析を受け、健康管理に努める。 人工透析、食事管理等の状況を確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析を受け、健康管理をしていく。 人工透析、食事管理等の状況を確認する。 	
<p>取り組む主体</p>	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析による早退後の作業を担当する社員を選定し、人的サポートを整備する。 重量物の移動や運搬には他の社員がサポートするよう社員の理解を求める。 職場のコミュニケーションが円滑に進むよう、話しやすいミーティングの場を設定する。 周囲のサポートに対し本人が負担を感じないよう配慮して接する。 本人及び周囲の社員が職場での一体感もてるよう努める。 	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析を受け、健康管理に努める。 食事管理をする。 	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析を受け、健康管理に努める。 人工透析、食事管理等の状況を確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析を受け、健康管理をしていく。 人工透析、食事管理等の状況を確認する。 	
<p>企業全体</p>	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析による早退後の作業を担当する社員を選定し、人的サポートを整備する。 重量物の移動や運搬には他の社員がサポートするよう社員の理解を求める。 職場のコミュニケーションが円滑に進むよう、話しやすいミーティングの場を設定する。 周囲のサポートに対し本人が負担を感じないよう配慮して接する。 本人及び周囲の社員が職場での一体感もてるよう努める。 	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析を受け、健康管理に努める。 食事管理をする。 	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析を受け、健康管理に努める。 人工透析、食事管理等の状況を確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> 人工透析を受け、健康管理をしていく。 人工透析、食事管理等の状況を確認する。 	

事例 10 職場のコミュニケーション、仕事のやりがいに関心を持った知的障害者に対し、特別支援学校に相談し課題改善を図った事例

1 ヒアリング対象

- ・一般企業（所在地 地方）・運輸業
- ・常用労働者 100 人～199 人 ・雇用障害者 12 人

2 当事者のプロフィール

- ・知的障害者（療育手帳 3 級） ・男性 ・10 代 ・パソコンへの数字入力作業
- ・知的障害者を初めて配置する部署であったが実習をして習得が見込まれ入社する。業務は習得できたがコミュニケーションが上手く回れず、「仕事が楽しくない」と特別支援学校の先生に悩みを話す。
- ・勤続年数 2 年

3 定着支援の課題

(1) 事業所の課題

- ・従来、知的障害者を配置していた部署では、更なる受け入れが難しいため、新たな知的障害者の配属先を開拓する必要がある。
- ・話しかければ答えるが、周囲の社員とコミュニケーションが上手く回っていないことを把握する。

(2) 本人の課題

- ・自分から周囲に話しかけられずコミュニケーションがうまくとれない。業務はきちんとこなせるものの、同じことの繰り返しのため、仕事が楽しく思えなくなる。

(3) 家庭の課題

- ・本人を生活面で支援する。

4 支援内容、経過

(1) 事業所の対応

- ・知的障害者を初めて受け入れる部署への配置を検討するため、本人が特別支援学校在学中に職場実習の受け入れを行い適性を確認する。
- ・周囲の従業員に障害について周知し、作業指導や本人に適した作業の切り出しに協力を求める。
- ・コミュニケーションが回っていないことについて、総務担当者から特別支援学校の担当者に相談する。本人が興味ある分野や得意な分野の話を持ちかけていくと、徐々に周囲とコミュニケーションをとっていきやすいという情報を得る。
- ・そこで本人が興味あるマンガを描くことや得意なパソコン、テレビゲームの話題を持ちかけて会話を引き出すようにした。また、周囲の社員にも対応方法を周知する。
- ・仕事にやりがいがあるよう、本人の担当している仕事の中でどのような仕事に繋がっているか話すようにする。
- ・休憩時には雑談をしたりして息抜きできるようにする。
- ・単純入力作業のほか、社内の連絡電話の受付、社内宛の連絡文書の宛名書きなど、業務の幅を広げようとする。

(2) 本人の対応

- ・話しかけに応じて、興味のある話題では会話ができるようになる。
- ・仕事には真面目にコツコツ取り組む。

(3) 家庭の対応

- ・安定出勤できるよう継続して生活面を支援する。

5 支援結果、効果的な支援策

- ・入職に際しては、採用前に職場実習を行い適性を確認することにより、障害者の新たな受け入れ部署を確保した。また、配属先の従業員に障害について周知し、受け入れ体制を整えることができた。
- ・3ヶ月経過頃に本人が自分から話しかけられず、単調な作業が続き、一人で悩みを抱えていたが、特別支援学校と事業所との日頃からの関係作りにより、悩みを把握し、対処方法を掴むことができた。
- ・はじめは社員が一方的に話しかけていたが、少しずつ同僚の話に加わるようになり周囲もより一層優しく対応する社員が増えてくる。本人とのコミュニケーションや相談しやすい関係作りが可能となった。

事例10 知的障害者 職場のコミュニケーション、仕事のやりがいに関心を抱えた知的障害者に対し、特別支援学校に相談し、課題改善を図った事例

－ 時期別、課題質別、取り組み主体別に捉えた職場定着支援の内容 －

職場定着の課題	短期課題(入職時)			長期課題(3ヶ月以降)		
	職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題	職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題
<ul style="list-style-type: none"> 配置先の確保 職場のコミュニケーション 障害に対する従業員の理解 職場の相談体制 	<ul style="list-style-type: none"> 障害者の新たな配置先の確保 障害に対する従業員の理解 	<ul style="list-style-type: none"> 体調管理 	<ul style="list-style-type: none"> 家族による生活面の支援 	<ul style="list-style-type: none"> コミュニケーション 職場の相談体制 	<ul style="list-style-type: none"> 体調管理 	<ul style="list-style-type: none"> 家族による生活面の支援
	本人	<ul style="list-style-type: none"> パソコンへの数字入力作業について習得に努める。 職場のルールを守る。 	<ul style="list-style-type: none"> 規則正しく生活し、休まず出勤できるようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> 安定出勤ができるよう家族から生活面の支援を得る。 	<ul style="list-style-type: none"> 同僚らとコミュニケーションが図れず、繁忙期にはひたすら入力作業に追われるため、仕事が楽しくないと感じるようになった。(特別支援学校担当者からの情報) 	
職場管理者等	<ul style="list-style-type: none"> 周囲の従業員に障害について周知し、作業指導や本人に適した作業の切り出しに協力を求める。 	<ul style="list-style-type: none"> 安定した出勤ができているか確認する。 		<ul style="list-style-type: none"> 総務担当者から特別支援学校担当者に相談する。コミュニケーションについては、本人が興味のある分野や得意とすることを話しかけていくと、徐々に会話がもてるようになっていく情報を得る。 この情報を周囲の従業員に周知し、協力を求めるとともに、休憩時間には総務担当者が本人と雑談して気楽に話ができるよう働きかける。 総務担当者から本人が仕事にやりがいを持つよう、担当する作業が他の人の作業にどのようなつながっているかを説明し、職場で困っていることがあれば、相談にのることを伝える。 	<ul style="list-style-type: none"> 出勤状況、態度から生活態度に変化はないか確認する。 	
企業全体	<ul style="list-style-type: none"> 障害者雇用に積極的に取り組み、総務に障害者職業生活相談員の資格を持つ社員を配置する。 知的障害者を初めて受け入れる部署への配置を検討するため、本人が特別支援学校在学中に職場実習の受け入れを行い、適性を確認する。 			<ul style="list-style-type: none"> 特別支援学校の卒業生を多く受け入れているので、職場定着に連携して取り組めるよう、学校から依頼される職業講話の講師依頼や学校見学会への参加依頼等には社員を派遣させるようにする。 		
関係機関 (特別支援学校)	<ul style="list-style-type: none"> 特別支援学校では在学中に当該事業所で本人の職場実習を行い、適性を確認する。 		<ul style="list-style-type: none"> 家庭の協力が得られることを把握する。 	<ul style="list-style-type: none"> 卒業生の近況を把握するよう努める。 本人の状況を事業所に伝え、コミュニケーションを促進する方法について情報提供する。 		

取り組む主体

事例 11 家庭面に課題があり、職場において問題行動が現れた知的障害者に対し、外部機関との連携により課題改善を図った事例

1 ヒアリング対象

- ・一般企業（所在地 地方）・運輸業
- ・常用労働者 100 人～199 人 ・雇用障害者 12 人

2 当事者のプロフィール

- ・知的障害者（療育手帳 3 級） ・男性 ・20 歳代 ・荷物の仕分け作業
- ・特別支援学校卒業後、当該事業所に就職する。
- ・入社 3 年ほど経過してから、職場内や通勤途上で問題行動を起こすようになる。
- ・勤続年数 4 年

3 定着支援の課題

(1) 事業所の課題

- ・3 年経過するまでは職場に適応していたので、本人の問題行動の原因が把握できなかった。

(2) 本人の課題

- ・3 年経過した頃から家庭での対応にストレスを感じるようになり、職場で突然奇声を発したり、荷物を投げ飛ばしたり、持ち場を離れるなど問題行動を起こすようになる。

(3) 家庭の課題

- ・本人を厳しくしつけており、家の階段は静かに上り下りすること、誰にでも挨拶することなど繰り返して教え、できていないと感情的に叱りつけた。
- ・旅行に出かけることがあったが、留守中、食事のとり方が本人に分かるように伝えられていなかった。

4 支援内容、経過

(1) 事業所の対応

- ・作業上の負荷を軽減することとし、当初は 1 日 7 時間週 5 日勤務であったが、1 日 5 時間週 5 日勤務とする。
- ・勤務時間を短縮後、暫くは落ち着いていたが、再び問題行動が現れ、近隣の看板を蹴飛ばす、通勤のバスの中で暴れるなど問題行動がエスカレートしたため、出身の特別支援学校の担当者に相談する。
- ・学校から地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センターを紹介され、支援を依頼する。
- ・その結果、家庭面の対応に原因となるものがあることが分かる。家族へは就業支援ワーカーに対応を依頼するとともに職場内ではジョブコーチに本人の支援を依頼する。

(2) 本人の対応

- ・家族に厳しくしつけられ、家庭における動作一つにも注意を受けストレスが溜まる。
- ・通勤バスにおいて、家族に教えられたとおりに誰にでも挨拶しトラブルとなる。
- ・家族が長期の旅行に出かけ、本人一人では食事をどのように摂ればよいか分からず、ますますストレスが溜まる。

(3) 家庭の対応

- ・きちんとした態度を身につけさせるため、挨拶、所作を厳しくしつけ、何度も同じことを注意し、叱

りつけることがあった。

- ・長期に旅行に出かけるときは本人に弁当を買うよう伝えましたが、本人は対応できなかった。

(4) 支援機関の対応

- ・障害者就業・生活支援センターでは就業支援ワーカーが家庭訪問し、家族が本人を厳しくしつけていることを把握する。本人を叱責した日の翌日や家族の旅行のため食事がとれなかった期間に、職場や通勤途上で問題行動を把握していることを把握する。
- ・地域障害者職業センターではジョブコーチが職場の状況を確認し、同僚らの荒い言葉遣いに反応し奇声を発したり休憩時間に勝手な行動をとっていることを把握する。企業に対し本人には丁寧な言葉掛けをしてもらうよう助言し、本人には適切な休憩時間の過ごし方、通勤途上の態度等指導する。
- ・問題行動の主たる原因が家庭の対応によるものが把握され、家族を交えケース会議を実施し問題行動改善のための話し合いを持つ。
- ・就業支援ワーカーは家庭訪問を重ね、家族のストレスを受け止めながら、本人への対応に理解を求める。

5 支援結果、効果的な支援策

- ・障害者就業・生活支援センターと地域障害者職業センターとが連携して問題行動の原因の把握、改善のための支援を行った。
- ・その結果、問題行動の主たる原因が家庭における対応にあることを把握し、家族を交えてケース会議を行うとともに、職場ではジョブコーチが問題行動回避のための支援を行い、家族に対しては就業支援ワーカーが家庭訪問を重ね家族の理解を求めるようにした。
- ・継続して支援することにより、次第に職場で問題行動を起こすことはなくなり、落ち着いて作業に取り組めるようになった。
- ・事業所における対応では改善が難しい状況であったが、障害者就業・生活支援センターと地域障害者職業センターが連携して支援することにより問題行動の原因を把握し定着に導くことができた。

事例 12 家庭面に課題があり安定出勤に課題があった知的障害者に対し、福祉事務所等との連携により課題解決を図った事例

1 ヒアリング対象

- ・一般企業（所在地 地方）・製造業
- ・常用労働者 301 人～999 人 ・雇用障害者 28 人

2 当事者のプロフィール

- ・中度知的障害者（雇用率上は重度障害者） ・男性 ・50 歳代 ・組み立て作業
- ・2 箇所ほど職歴はあったが、定着しなかった。
- ・勤続年数 13 年

3 定着支援の課題

(1) 事業所の課題

- ・体調不良を理由に突然休むことがあり、休みが長期化する傾向があるため、計画的な業務運営に支障がある。

(2) 本人の課題

- ・体調不良を理由に 1 か月に年度も休み、休み始めると 1 週間くらい休んでしまう。
- ・金銭管理は家族に任せ、自分では把握していない。
- ・作業効率が低く、臨機応変な作業は難しい。

(3) 家庭の課題

- ・母が高齢であり、本人に過保護に接し、少しの体調不良でも休みを勧める。
- ・失業中の兄が本人の収入をあてにして生活し、本人の貯金はない。

4 支援内容、経過

(1) 事業所の対応

- ・休みが頻繁なため、家庭の状況を確認すると母が過保護に接しており、本人も甘えていることが分かる。連続して休むと出勤しづらくなるので、指導員から本人に電話して出勤を促すようにする。
- ・失業中の兄が本人の収入をあてにして生活し、本人は貯金ができない状況であることが分かる。
- ・福祉事務所や就労支援センター（地域の社会福祉施設が運営する就労継続支援事業 B 型施設）に相談する。母子分離しグループホームに入居することが望ましいと助言を受ける。
- ・本人、家族にグループホーム入居を勧め、体験入居を重ね正式入居につなぐ。
- ・職場において安定して作業に取り組めるようになってからは、作業効率の向上を目指す。本人が迷わず作業できるよう部品のサイズを統一する、写真入り指示書を作成する、自分では判断しかねる組み立て品には「保留品」というタグを付け仕分けておくよう指導する。できるようになったことは大きなほど誉めて自信をつけさせる。

(2) 本人の対応

- ・少しの傷でも母に勧められると何日も休んでいたが、3 日休むと指導員から出勤してくるよう電話がかかってきて出勤する。
- ・家族から独立しグループホーム入居を勧められ体験入居する。その後は規則正しい生活を送るように

する。

- ・職場においては作業上、様々な工夫がされたことから、迷わず作業できるようになり自信がつく。

(3) 家庭の対応

- ・母は本人をかわいがるあまり、少しの体調不良の訴えにも休みを勧める。
- ・本人の給料は失業中の兄が使う。
- ・グループホーム入居について事業所、福祉事務所から繰り返し提案を受け体験入居することに同意する。

5 支援結果、効果的な支援策

- ・入職時は不安定な出勤状態であったが、福祉事務所等の関係機関の支援を受け家族から独立してグループホームで生活することにより、規則正しい生活ができるようになり、安定出勤が可能となった。
- ・金銭管理については施設が後見人となり管理し、家族への援助は月1回とし金額も決めた。それにより貯金をするようになった。
- ・作業効率の向上については、本人が迷わず取り組めるよう扱うサイズを統一する等作業改善を行うとともに、自信が持てるよう働きかけを行うことにより処理スピードがアップした。
- ・長い間の母子の密着を解くには時間をかけて接し、グループホーム入居にあたっては体験入居を重ね、正式入居までには4、5年かけた。

事例12 知的障害者

家庭面に課題があり、安定出勤に課題があった知的障害者に対し、福祉事務所等との連携により課題解決を図った事例

- 時期別、課題質別、取り組み主体別に捉えた職場定着支援の内容 -

職場定着の課題		短期課題(入職時～4年程度)	
		職場内の課題	生活面の課題
<ul style="list-style-type: none"> 安定出勤 家族から独立した生活の確立 作業効率の向上 	<ul style="list-style-type: none"> 安定出勤 計画的な業務運営 作業効率の向上 	<ul style="list-style-type: none"> 家族から独立した生活の確立 家族から独立し、グループホームの支援を受けて規則正しい生活を送るようになる。 	<ul style="list-style-type: none"> 家族から独立し、グループホームに入る。
	<p>本人</p> <ul style="list-style-type: none"> 職場担当者や福祉機関の助言に従い、家庭から独立して生活し、職場に安定して出勤するよう努力する。 作業効率が低いため、職場管理者の指導に従い作業の変更等に組み込む。 	<ul style="list-style-type: none"> 突発的に休み、1週間くらい休むことがあるため、計画的な業務運営に支障が生じる。そのため、3日休むと職場担当者が自宅に電話して出勤を促す。 休み明け本人が出勤すると作業担当者が面接し、生活面、家庭面の状況をあわせて確認する。 休みの理由は、日常的な切り傷や体調不良であることが多く、家族の過保護な対応がさらに本人の休みを助長していることを把握する。 そのため、生活面の改善について福祉事務所や就労支援センターに相談する。 職場において安定して作業に取り組めるようになっでからは、作業効率の向上を目指す。効率が低い工程を見直し、終日同じサイズの部品を扱うことに変更する。 作業指示書は写真を多く取り入れ、一目で分かるよう工夫する。 自分で判断しかねる組み立て品には、「保留品」というタグを付け付け仕分けしておくよう指示する。 指示通りできた時は褒めて自信を持たせるようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> 家族から独立し、グループホームの支援を受けて規則正しい生活を送るようになる。
<p>取り組み主体</p>	<ul style="list-style-type: none"> 障害者雇用で積極的に取り組むこととし、社会福祉施設の指導員を社員に採用し、障害者が担当する製造工程部門に配置する。 円滑な連携を図れるよう地域の就労支援機関や福祉機関から出席依頼を受けた行事には社員を派遣させる。 		
<p>企業全体</p>	<ul style="list-style-type: none"> 企業から相談を受け、本人が安定出勤できるようになるには、家族から独立しグループホームに入居することが望ましいと提案する。(福祉事務所等) グループホーム入居後、職場で安定出勤できているか確認するようにする。(福祉事務所等) 		<ul style="list-style-type: none"> 生活面について本人と相談し、規則正しく生活できるようグループホームへの入居を本人に勧める。 入居前は金銭管理については本人は家族に任せ、兄が本人の収入を使っていたが、入居後は後見人が管理し、使い方を指導する。
<p>関係機関</p>			<ul style="list-style-type: none"> グループホーム入居を家族に勧め、体障入居を重ねながら家族の理解を得る。

注)入職時から引き続き4年程度の支援のため、短期課題のみ記載

事例 13 精神障害者に対しハローワークが中心となりチーム支援を実施し、ジョブコーチによる人的支援、障害者就業・生活支援センターによる家庭面の支援により職場定着に導いた事例

1 ヒアリング対象

- ・ハローワーク（所在地 大都市）

2 当事者のプロフィール

- ・精神障害者（3級） ・男性 ・50歳代 ・専門学校卒 ・清掃等作業
- ・20年以上職歴がなく、4年前に精神障害者保健福祉手帳取得する。

3 事業所のプロフィール

- ・業種は医療・福祉
- ・看護助手（雑務）の求人により軽度身体障害者の採用を希望する。

4 課題

(1) 事業所の課題

- ・精神障害者については雇用経験がなく、雇用管理のノウハウがない。適した作業の切り出し、作業指導の方法、対応方法について支援を必要としている。

(2) 本人の課題

- ・対人恐怖のため、人と目があわせられない。
- ・20年以上職に就いてなく、就職するには準備が必要である。

(3) 家庭の課題

- ・両親が高齢化しており、両親の心配事に対応する支援が必要である。

5 支援内容

- ・ハローワークが中心となり、医療機関、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センターとケース会議を行いチーム支援を行うこととする。
- ・求職期間中、ハローワークでは本人のPRポイントのとりまとめ、面接の練習等を実施し、地域障害者職業センターでは職業評価、職業準備支援を実施する。

(1) 事業所に対する支援

- ・段階的に勤務時間を延長していくことが望まれるため、ステップアップ雇用奨励金制度を活用するとともにチーム支援を実施する。
- ・地域障害者職業センターは企業内の職務を分析し本人に適した職務として清掃等業務を切り出す。ジョブコーチ支援を実施し、事業所担当者に本人の障害特性を踏まえた指導方法を伝える。対人態度及び作業習得を支援するためジョブコーチ支援を実施する。

(2) 本人に対する支援

- ・ステップアップ雇用により1日4時間週3日勤務から開始し、勤務時間を延ばしていく。効率よく作業できるようジョブコーチがわかりやすい手順書を作成して作業習得を支援するとともに、職場における対人態度を助言する。

(3) 家庭に対する支援

- ・高齢化している両親の心配事に障害者就業・生活支援センターが対応し、家庭内の安定を図る。

6 支援結果、効果的な支援策

- ・入職時には、チーム支援により職業と生活面の両面の支援を行い、20年以上就業していなかった精神障害者の職場適応に結びついた。
- ・職業面では、地域障害者職業センターの支援により、精神障害者の雇用経験がなかった事業所において本人に適した職務が開発されるとともにジョブコーチ支援の活用により円滑な作業習得、対人面の適応が促進した。
- ・生活面では、障害者就業・生活支援センターによる家族に対する支援、医療機関による本人の体調面の管理の支援を受け、生活面の安定を図った。
- ・勤務時間については、ステップアップ雇用奨励金を活用し、雇用時には1日4時間週3日勤務であったが、医療機関からの意見聴取や現場管理者からの状況確認等を通じ、雇用後7か月時点で1日7時間週3日（1週間の労働時間21時間）勤務ができるようになり、常用雇用に移行した。

事例13 精神障害者 精神障害者に対し、ハローワークが中心となりチーム支援を実施し、ジョブコーチによる人的支援、障害者就業・生活支援センターによる
 家庭面の支援により職場定着に導いた事例

- 時期別、課題質別、取り組み主体別に捉えた職場定着支援の内容 -

職場定着の課題	短期課題(入職時～概ね1年)			長期課題(概ね1年以上以降)		
	職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題	職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題
<ul style="list-style-type: none"> 適性・能力に相応の職務の創出 体調管理に配慮した柔軟な勤務時間の設定 作業習得、対人面への人的支援 家族への支援 	<ul style="list-style-type: none"> 適性・能力にふさわしい職務の開発 体調管理に配慮した柔軟な勤務時間の設定 作業習得にかかわる人的支援 本人の職場における対人関係に係る不安への対応 	<ul style="list-style-type: none"> 定期的な通院、服薬 規則正しい生活態度 	<ul style="list-style-type: none"> 家族の心配事への対応 	<ul style="list-style-type: none"> 勤務時間の確認、延長の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 生活面の課題 体調管理 	<ul style="list-style-type: none"> 家族の心配事への対応
本人	<ul style="list-style-type: none"> 清掃等作業の習得に努める。 職場の人間関係において、対人面で不安に陥ることがあった時は、ジョブコーチに相談する。 	<ul style="list-style-type: none"> 体調管理に努め、通院、服薬を継続する。 勤務時間の延長に合わせ生活リズムを整える。 	<ul style="list-style-type: none"> 両親の心配事に対しては、障害者就業・生活支援センターに相談し、対応してもらおうようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> さまざまな作業を行い、能率向上に取り組む。 作業内容、職場内の対人関係等に対してに困ることがあれば、職場管理者に申し出る。 勤務時間の延長について医療機関の意見をさぐ。 	<ul style="list-style-type: none"> 生活リズムの維持、通院、服薬の維持に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> 両親の心配事に対しては、障害者就業・生活支援センターに相談し、対応してもらおう。
職場管理者等	<ul style="list-style-type: none"> 地域障害者職業センターと連携し、障害者の職務の創出を行う。 障害特性や指導方法を関係する社員に周知し理解を図る。 出勤状況を確認し、勤務時間が適切であるか検討する。 			<ul style="list-style-type: none"> 体調が安定しているか、直接コミュニケーションをとったり、周囲の報告などから把握するようにする。 出勤状況、作業への習熟度から勤務時間の延長が可能か状態になっているか確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> 健康状態をチェックする。 	
企業全体	<ul style="list-style-type: none"> 障害者の受け入れ、配置、助成制度の利用等について、ハローワーク、地域障害者職業センター等と連絡、調整を行う。 			<ul style="list-style-type: none"> 勤務時間や就業形態が適したものとになっているか検討する。 		
関係機関	<ul style="list-style-type: none"> 障害者求人との関係、各種助成金の周知(ハローワーク) 段階的に勤務時間を延長していくことが望まれるため、ステップアップ雇用奨励金制度を活用するとともに、医療機関、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センターとケース会議を行い、チーム支援を実施する。実施にあたっては、個人情報等を関係機関に提供することについて本人の同意を得る。(ハローワーク) 企業内の職務を分析し、本人に適した職務を切り出す(清掃等業務を提案)。(地域障害者職業センター) 対人態度及び作業習得を支援するためジョブコーチ支援を実施する。効率よく作業が習得できるよう、分かりやすい手順書を作成する(地域障害者職業センター) 		<ul style="list-style-type: none"> 両親の心配事については障害者就業・生活支援センターが相談に応じるようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> 定着状況について企業担当者を確認する。状況については関係機関に連絡し、連携を維持する。(ハローワーク) 	<ul style="list-style-type: none"> 家族の心配事に対しては、障害者就業・生活支援センターが継続して相談に応じる。 	

取り組む主体

事例 14 短時間勤務から徐々に就労時間を延長し、社内の資格制度に則りキャリアアップを進めている精神障害者の事例

1 ヒアリング対象

- ・特例子会社（所在地 大都市）（入職時は一般企業） ・小売業
- ・常用労働者 55 人以下 ・雇用障害者 50 人

2 当事者のプロフィール

- ・精神障害者（精神障害者保健福祉手帳 3 級：統合失調症） ・男性 ・30 歳代
- ・地域の就労支援センターに登録しているが、支援はさほど必要としていない。
- ・ハローワークの紹介により、週 20 時間勤務にて就職
- ・食品の品だし加工作業
- ・勤続年数 5 年

3 定着支援の課題

(1) 事業所の課題

- ・順調に職務を覚え、意欲があり、体調面も安定していた。接客や販売促進の業務にも取り組めていたので、次のステップとしてキャリアアップが検討課題となる。

(2) 本人の課題

- ・体調管理、職務遂行、職場のコミュニケーション等には問題がなく、職務の幅を広げることができるので、キャリアアップを希望する。

(3) 家庭の課題

- ・本人への生活面の支援をする。

4 支援内容、経過

(1) 事業所の対応

- ・入職時、勤務時間は本人の状態に合わせ週 20 時間とし、指導方法等を関係する社員に周知する。
- ・小売店舗における社員の資格制度を策定し、資格別職務内容を一覧にして明確に示す。資格項目を 1 項目取得するごとに時給もアップする仕組みにし、障害の有無にかかわらず、意欲、体力、適性に応じてキャリアアップができることを社員に周知する。
- ・1 年半後、本人の希望および現場担当者からの作業項目習得状況の報告から上位資格取得が可能であるか確認し、1 段階上の業務を指示する。勤務時間を 20 時間から 30 時間に延長する。

(2) 本人の対応

- ・資格別職務内容に従い徐々に資格を取得する。勤務時間延長について医療機関の意見をきく。

5 支援結果、効果的な支援策

- ・入職時は短時間勤務から開始し、周囲の従業員に本人の体調を確認しながら指導するよう理解を求めた。生活面については地域就労支援センターの支援を受けられるようにする等の整備を行った。
- ・入職後は、細かく職務内容を規定した資格制度に基づき作業項目の習得を支援し、上位資格の取得が実現できた。資格制度によるキャリアアップが明確となっており、本人も職務に励みが持てた。
- ・勤続 5 年になり、次の上位資格取得、将来的には正社員昇格に向け努力しているところである。

事例14 精神障害者

短時間勤務から徐々に就労時間を延長し、社内の資格制度に則り、キャリアアップを進めている精神障害者の事例

- 時期別、課題質別、取り組み主体別に捉えた職場定着支援の内容 -

職場定着の課題	短期課題(入職時～概ね1年)			長期課題(概ね2年以上)		
	職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題	職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題
<ul style="list-style-type: none"> ・体調管理に配慮した勤務時間の設定 ・障害特性に対する従業員の理解 ・キャリアアップ 	<ul style="list-style-type: none"> ・体調管理に配慮した短時間勤務の設定 ・障害特性に対する従業員の理解促進 ・キャリアアップのための制度設計 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な通院、服薬 ・規則正しい生活態度 	<ul style="list-style-type: none"> ・家族による生活面の支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・勤務時間の確認、延長の検討 ・職務遂行のレベルに応じたキャリアアップ 	<ul style="list-style-type: none"> ・体調管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・家族による生活面の支援
本人	<ul style="list-style-type: none"> ・指示された作業の習得に努める。 ・周囲の従業員に進んで挨拶し、人間関係を築くようにする。 ・仕事の進め方や、職場の人間関係において困ることがあった場合は地域就労支援センターに相談する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・体調管理に努め、通院、服薬を継続する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・家族と同居し、生活面の支援を得る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ミスなく作業に取り組み、対応できる職務の幅を広げる。 ・社内の資格制度に則り、上位資格取得に必要な作業項目の習得を目指す。 ・勤務時間の延長について医療機関の意見をさぐ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・生活リズムの維持 ・通院、服薬を維持する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・家族と同居し、生活面の支援を得る。
職場管理者等	<ul style="list-style-type: none"> ・障害特性や指導方法を関係する社員に周知し理解を図る。 ・出勤状況を確認し、勤務時間が適切であるか検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・顔色、動作、挨拶などから服薬、睡眠の状態、疲労度を確認する。 ・生活面で課題となったことがあつた場合は、地域就労支援センターに相談する。 		<ul style="list-style-type: none"> ・勤務時間の延長が可能な状態にあるか勤務状況等について人事担当者へ状況を報告する。 ・本人のキャリアアップの希望を確認し、資格取得に向け、助言する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・健康状態をチェックする。 	
企業全体	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者の受け入れについて、ハローワーク、関係機関と連携し、配置先、勤務時間数など調整する。 ・勤務時間は本人の状態に合わせて週20時間とする。 ・キャリアアップに関する資格制度の策定と社員への周知 			<ul style="list-style-type: none"> ・上位資格取得に必要な作業項目の習得状況を確認し、適切なタイミングで1段階上の社員代行業務を行う役割を指示する。 ・勤務時間の延長を検討する(30時間に延長する)。 		
関係機関	<ul style="list-style-type: none"> ・入職時において、ハローワークへの同行、事業所への障害特性等の説明、本人への相談を行う。(関係機関の取り組みは、いずれも地域就労支援センター) 	<ul style="list-style-type: none"> ・入職後の体方面、精神面の疲労度、生活リズムを確認し、必要な助言をする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・家庭の課題はみられないが、相談しやすい関係の維持に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・フォローアップのため電話連絡を行い、新しく担当することになった職務について困っていることはないか確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・フォローアップにおいて、本人の生活状況を確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・家庭の状況に変化はないか確認する。
取り組み主体						

事例 15 職場において頻繁に不満を訴えるようになった精神障害者に対し、障害者就業・生活支援センターが支援して定着に導いた事例

1 ヒアリング対象

- ・特例子会社（所在地 大都市）（入職時は一般企業） ・小売業
- ・常用労働者 55 人以下 ・雇用障害者 50 人

2 当事者のプロフィール

- ・精神障害者（精神障害者保健福祉手帳 2 級：統合失調症） ・女性 ・30 歳代
- ・当初配属した部署は業務が多忙であり、障害者への指導が十分行われなかったことから退職希望を示す。そこで本人を支援している障害者就業・生活支援センター近くの店舗に異動となる。
- ・週 16 時間勤務にて就職 ・食品の品だし加工作業
- ・勤続年数 6 年

3 定着支援の課題

(1) 事業所の課題

- ・入職時の配置先では、障害者への指導が十分行えず本人から退職希望が示されたので、配置先を異動する。一定期間経過後、自分の処遇に対する不満感が高まり、本人から障害者雇用担当者へ苦情メールが届くようになり頻度がエスカレートしてくる。

(2) 本人の課題

- ・自分の処遇に対する不満感が高まり、障害者雇用担当者に苦情メールを頻繁に送るようになる。

(3) 家庭の課題

- ・家族は本人の訴えを聞き、職場管理者に抗議に来店する。家族は本人を心配してのことであるが、本人としては家族の関与を望んでいない。

4 支援内容、経過

(1) 事業所の対応

- ・職場管理者から職場内の状況を確認したところ、苦情メールで述べられている事柄は認められなかったため、本人を支援している障害者就業・生活支援センターに相談する。

(2) 本人の対応

- ・障害者就業・生活支援センターの勧めに応じ、3 週間休養をとる。その間、同センターにおいて丁寧にカウンセリングを受ける。

(3) 家族の対応

- ・職場における処遇について本人が不満を持っていることを聞き、職場を訪問し苦情を申し立てる。

(4) 障害者就業・生活支援センターの対応

- ・事業所側の対応と本人の訴えを確認し、本人とは時間をかけてカウンセリングを行うこととする。
- ・本人に対しては、不満に思う事柄について確認し、努力を認めるとともに、職場内の各担当者の役割、対応について説明する。受診状況、服薬内容についても確認し、主治医に最近の状況を丁寧に伝え相談するよう勧める。
- ・家族に対しては、本人を心配する気持ちを受け止めるとともに、職場内の状況、本人に対する望まし

い支援のあり方について説明する。

5 支援結果、効果的な支援策

- ・ 障害者就業・生活支援センターにおいて本人との相談、職場訪問を行った。3週間の休養を勧め、その間、本人と時間をかけて職場における不満、通院、服薬の状況等についてカウンセリングを行った。職場における各担当者の役割を説明するとともに、主治医と十分コミュニケーションをとるよう勧める。
- ・ その結果服薬内容が変更され徐々に落ち着きを取り戻した。職場に対する不満は解消し、障害者雇用担当者への苦情メールもなくなった。
- ・ 家族に対しても障害者就業・生活支援センターが丁寧に相談し、家族の心配を受け止めるとともに、職場の対応を説明することにより、職場管理者を信頼するようになり職場に対する不満は解消した。
- ・ 2012年には、グループホーム入居を予定しており、自立に向け着実に歩んでいる。

事例15 精神障害者 職場において頻繁に不満を訴えるようになった精神障害者に対し、障害者就業・生活支援センターが支援して定着に導いた事例

- 時期別、課題質別、取り組み主体別に捉えた職場定着支援の内容 -

職場定着の課題	短期課題(入職時～概ね1年)			長期課題(概ね5年以上)		
	職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題	職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題
<ul style="list-style-type: none"> 職場に対する不満 本人及び家族からの苦情への対応 支援機関との連携 	<ul style="list-style-type: none"> 業務が多忙な部署への配置 職場管理者等の指導力不足 	<ul style="list-style-type: none"> 定期的な通院、服薬 規則正しい生活態度 	<ul style="list-style-type: none"> 家族の過干渉 	<ul style="list-style-type: none"> 処遇に対する本人の不満 障害者雇用担当者への苦情申し立て(本人、家族) 障害者就業・生活支援センターとの連携 	<ul style="list-style-type: none"> 体調管理 定期的な通院、服薬 	<ul style="list-style-type: none"> 職場管理者等への家族からの苦情申し立て
	<ul style="list-style-type: none"> 本人 	<ul style="list-style-type: none"> 職務についていけず障害者雇用担当者に退職希望を示す。 企業が本人の定着のため支援を依頼した障害者就業・生活支援センターの相談を受けるようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> 体調管理に努め、通院、服薬を継続する。 	<ul style="list-style-type: none"> 同居している家族に職場での出来事を伝える。 	<ul style="list-style-type: none"> 障害者雇用担当者に処遇に対する苦情メールを送ったことに対し、企業から障害者就業・生活支援センターとの相談を勧められ、暫く休養をとることとする。 	<ul style="list-style-type: none"> 通院、服薬をきちんと行う。
<ul style="list-style-type: none"> 職場管理者等 	<ul style="list-style-type: none"> 配置部署担当者は障害者への指導経験が浅く、多忙な部署でもあったので、本人に適した指導を行うことができない。 このため配置部署担当者は障害者雇用担当者に本人への対応を相談する。 	<ul style="list-style-type: none"> 多忙なため、本人の生活面の状況は把握していない。 		<ul style="list-style-type: none"> 家族から本人への処遇について苦情を受けたので、職場管理者は障害者雇用担当者に対応を相談する。 		<ul style="list-style-type: none"> 家族から職場内の処遇について苦情を受けたので、本人への対応状況を説明する。
<ul style="list-style-type: none"> 企業全体 	<ul style="list-style-type: none"> 勤務時間については無理がないよう、週16時間勤務とする。 本人からの退職希望を受け、配置店舗の業務の繁忙、店長の指導力を助長し、本人が登録している障害者就業・生活支援センター近く勤務先に異動させるとともに、同センターに支援を依頼する。 	<ul style="list-style-type: none"> 通院、服薬はなされていくか確認する。 		<ul style="list-style-type: none"> 障害者雇用担当者への本人からの頻繁な苦情メール、家族からの申し出について、職場内の状況を職場管理者に確認する。 苦情メールで述べられている職場内の事象については事実と異なることを確認し、障害者就業・生活支援センターに本人との相談を依頼する。 		<ul style="list-style-type: none"> 家族への対応については障害者就業・生活支援センターに支援を依頼する。
<ul style="list-style-type: none"> 関係機関 	<ul style="list-style-type: none"> 企業からの依頼に基づき、本人との相談、職場訪問を行う。(関係機関については障害者就業・生活支援センターが対応) 	<ul style="list-style-type: none"> 通院状況、服薬内容を確認し、問題ないことを把握する。 	<ul style="list-style-type: none"> 家庭においては、家族が本人に対し過干渉な面があることを確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> 障害者就業・生活支援センターでは本人に3週間の休暇を勧め、その間、同センターにおいて丁寧にかんかんセンシングを行う。本人が職場で不満に思う事柄については職場管理者に状況をよく確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> 受診時の主治医との相談状況、服薬内容について確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> 家族とも丁寧に対応し、家族が本人を心配する気持ちを受け止めるとともに、職場内の対応について説明する。

取り組む主体

事例 16 記憶障害のある高次脳機能障害者に可能な職務を選定するとともに、正確に遂行できる
よう作業上の工夫をして定着に導いた事例

1 ヒアリング対象

- ・一般企業（所在地 地方）・製造業
- ・常用労働者 301 人～999 人 ・雇用障害者 28 人

2 当事者のプロフィール

- ・高次脳機能障害者（後に下肢機能障害による身体障害 6 級の手帳取得）・女性 ・40 歳代
- ・パソコンインストラクターとして単身で就労中、脳内出血のため倒れ高次脳機能障害となる。後に下肢に障害が認められ身体障害 6 級の手帳を取得する。
- ・勤続年数 3 年 ・パソコンへの入力作業等

3 定着支援の課題

(1) 事業所の課題

- ・障害者の合同面接会において家族とともに熱心に入社を希望するが、障害者としての手帳を取得してなく、記憶障害があり就労は難しいと思われた。翌年の合同面接会においても入社を希望したため、実習を 1 週間行うが、作業が覚えられず器用さに欠けているため採用はできなかった。さらに翌年も同様に面接会にて希望したため、長期の実習を行い、その結果、採用することとなる。作業上の課題として記憶障害、手先の不器用さがあった。

(2) 本人の課題

- ・工場内の位置を覚えられず迷ってしまう。数字の 4 と 7 を間違える傾向があった。
- ・手先の器用さが劣るため作業量が半分程度であった。
- ・間違いを注意されると、言い訳が多かった。

(3) 家庭の課題

- ・本人の就労に両親とも熱心に支援する。

4 支援内容、経過

(1) 事業所の対応

- ・身体に多少麻痺があり記憶障害もあったので、就労生活支援センターに障害者手帳の取得について照会しその内容を本人家族に情報提供する。
- ・本人にできる作業を会社中から探すようにし、受傷前はパソコンインストラクターをしていたとのことであったので、勤怠入力作業（パソコンエクセルへの入力）を本人に指示する。
- ・入力では 4 と 7 を間違えて入力することが度々あるので、間違いを防ぐためその数字を太字にして示し本人に注意を喚起するようにする。
- ・工場内で迷うことについては、毎日同じ場所を付き添って指導する。
- ・ファイル（個別フォルダー）を間違えることがあったが、色別にして色合わせにより照合できるよう工夫し間違いをなくす。
- ・間違いを正面から指摘すると言い訳が多くなり本人の自尊心を傷つけるので、これでいいか見直しを勧める言い方を工夫し受け入れやすくする。

(2) 本人の対応

- ・ 障害者手帳について情報提供を受け、申請した結果身体障害 6 級の手帳を取得する。
- ・ 指導に懸命に従いメモをとるよう心掛ける。

(3) 家庭の対応

- ・ 障害者手帳の申請に同意し、手続きを行う。
- ・ 本人が安定して出勤できるよう生活面で本人を支援する。

5 支援結果、効果的な支援策

- ・ 繰り返し指導し、パソコン入力と製造工程の作業ができるようになった。パソコン入力については、指導員が在籍する製造工程の部門で入力作業を指導するようにした。
- ・ 個別に本人が間違いやすい特徴を見つけ出し、間違いを防ぐ工夫（分かりやすい標準書、ファイル（個別フォルダー）の色合わせなど）を行った。また繰り返し毎日指導した。
- ・ 本人の自尊心を傷つけないよう注意の仕方に配慮した。
- ・ 工場内の位置は繰り返し付き添って指導することにより迷うことはなくなった。
- ・ 作業上の工夫により間違いのないパソコン入力、製造工程作業ができるようになるが、時々は忘れることがあり注意して見守るようにしている。

事例16 高次脳機能障害者 記憶障害のある高次脳機能障害者に可能な職務を選定するとともに、正確に遂行できるような作業上の工夫をして定着に導いた事例

- 時期別、課題質別、取り組み・主体別に捉えた職場定着支援の内容 -

職場定着の課題	短期課題(入職時)			長期課題(概ね半年以降)		
	職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題	職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題
<ul style="list-style-type: none"> ・職務の選定 ・記憶障害への対応 ・作業効率の向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・可能な職務の選定 ・記憶障害への対応 ・身体障害者手帳の申請 	<ul style="list-style-type: none"> ・体調管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・家族による就職支援、生活支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・作業効率の向上 ・指導上の工夫 	<ul style="list-style-type: none"> ・体調管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・生活面の支援
	<p>本人</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会社のために応じ身体障害者手帳を申請する。 ・指導に懸命に従いメモをとるよう心掛ける。 ・身体に多少麻痺があり、記憶障害もあるため、障害者手帳の取得について関係機関に照会し、本人・家族に情報提供する。 ・記憶障害があり、工場内の経路を間違わないよう、指導員が毎日同じ場所を付き添って指導する。 ・本人にできる作業を会社から探し出す。パソコンインストラクターの経験があったので、簡易な入力作業を割り当て、本人に指示する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・生活面は家族の支援を受け安定して過ごす。 	<ul style="list-style-type: none"> ・家族から生活面の支援を得るとともに、就職活動において熱心な支援を得る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・作業効率向上のための指導に従い努力する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・体調管理に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・安定して出勤できるような家族から支援を得る。
<p>職場管理者等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人にできる作業を会社から探し出す。パソコンインストラクターの経験があったので、簡易な入力作業を割り当て、本人に指示する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・日々の健康状態を確認する 	<ul style="list-style-type: none"> ・身体障害者手帳の申請を家族に提案する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・入力作業において数字の4と7を間違える傾向を把握する。そこで標準書は、4と7を太字にする等工夫し、確実な作業ができるよう指導する。 ・リハビリを兼ねて細かい手先の作業も取り入れ、繰り返し取り組むことで器用さの向上を促す。 ・作業上の間違いを減らすため、個別フォローデータの識別は文字を読むのではなく色別に行い、間違いを防ぐようにする。 ・パソコンインストラクターの経験があり、負けず嫌いな性格に配慮し、間違いを指摘するときは自信をなくさないよう言葉の遣い方に注意する。 ・作業面は特に問題なくなるが、時々作業方法を忘れることがあるようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・日々の健康状態を確認する。 		
<p>企業全体</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者雇用に積極的に取り組むこととし、社会福祉施設の指導員を社員に採用し、障害者を配置した製造工程部門の指導に当たらせる。 			<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関とは良好な関係を保つようにする。 			
<p>関係機関</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者の認定について企業から照会を受け、身体障害者手帳の取得について情報提供する。 			<ul style="list-style-type: none"> ・日頃から企業との情報交換に努める。 			

事例 17 ジョブコーチによる支援を活用し、発達障害者が理解しやすい指示、負担とならないコミュニケーション、勤務時間等に配慮し定着に導いた事例

1 ヒアリング対象

- ・一般企業（所在地 大都市） ・サービス業
- ・常用労働者 100 人～199 人 ・雇用障害者 2 人

2 当事者のプロフィール

- ・発達障害者（精神障害者保健福祉手帳 3 級） ・男性 ・30 歳代 ・書類のデータ整理、保管作業等
- ・地域障害者職業センターにおいて発達障害者を対象とした職業準備支援を受講する。
- ・トライアル雇用後正式雇用、半年経過。

3 定着支援の課題

(1) 事業所の課題

- ・事業所内に障害者に適した職務があるか、検討が必要だった。
- ・障害者に対する適切な対応方法について支援を必要としていた。

(2) 本人の課題

- ・職歴はあったが、それまで発達障害であることが分からず職場に適応できなかった。
- ・指示が曖昧であったり、判断を求められる場面では立ち往生してしまう。
- ・周囲の思惑が気になり、誰とでも円滑なコミュニケーションをとることが難しい。

(3) 家庭の課題

- ・本人を生活面で支援する。

4 支援内容、経過

(1) 事業所の対応

- ・障害者に担当してもらう作業について社内でアンケートを行う。
- ・地域障害者職業センターから本人の特性について確認し、適した作業内容、対応方法等について相談する。周囲に気を遣う特性から、円滑なコミュニケーションがとりにくいこと、作業マニュアルに従って指示するとよいことなど把握し、職場管理者と具体的な対応方法を検討する。
- ・残業する社員に気兼ねなく退社できるよう退社時間を一般社員より 30 分早くする。
- ・机は他部署の社員とは間を空けるとともに、本人が質問しやすい位置に指導者を配置する。
- ・多くの社員とのコミュニケーションにおいては、些細なことでも考え込むことがあるため、所属部署以外の社員は本人との接触は控える。
- ・作業中判断に迷う書類があると作業効率が低下するので、不明処理ボックスを用意し、判断に迷う書類はそこに入れ、後でまとめて作業方法を指示するようにする。

(2) 本人の対応

- ・地域障害者職業センターの職業準備支援において、発達障害についての理解、職場のマナー、指示への対応方法等を学習する。
- ・職場内で対応に困ることがあればジョブコーチに支援を求める。

(3) 家族の対応

- ・ 本人と同居し生活面で本人を支える。

(4) 地域障害者職業センターの対応

- ・ 本人の特性を説明するとともに、本人への対応において不安に感じる事柄を聞き取り、具体的な対応方法を伝える。
- ・ ジョブコーチ支援を実施し、本人が職場で立ち往生してしまう時は本人からジョブコーチに連絡をもらい、適切な対応方法を助言するとともに、助言内容を職場管理者等に連絡する。

5 支援結果、効果的な支援策

- ・ 企業では障害者雇用を行うにあたり、障害者が担当する作業について社内アンケートを行い、データの整理、保管作業を選定して職務を創出した。さらに本人への具体的な対応については地域障害者職業センターと相談し、本人が作業に集中しやすいよう机は他部署の社員とは間を空けて配置する、作業マニュアルを作成する、残業している社員に気兼ねなく帰れるよう社員より 30 分早めに終わる勤務時間とするなど受け入れ体制を整えた。
- ・ コミュニケーションのとり方に悩む場面が見られたので、社内の挨拶は所属部署に限定することとし、所属部署以外の社員にも本人とのコミュニケーションのとり方に理解を求め、社内全体で本人を支援するようにした。
- ・ 職場において対応に困ることがあった場合は、本人からジョブコーチに相談するようにし、対処法をジョブコーチが助言した。ジョブコーチが本人、事業所の間をつなぐ役目を果たし、職場定着を支援した。
- ・ 作業効率の向上については、作業の内容を精査するとともに、不明処理ボックスを設け判断に迷う時間を削減することにより、効率の良い作業ができるようになった。

事例17 発達障害者

ジョブコーチによる支援を活用し、発達障害者が理解しやすい指示、負担とならないコミュニケーション、勤務時間等に配慮し定着に導いた事例

－ 時期別、課題質別、取り組み主体別に捉えた職場定着支援の内容 －

職場定着の課題	短期課題(入職時～概ね2か月)			長期課題(概ね2か月以降)		
	職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題	職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題
<ul style="list-style-type: none"> ・障害特性に配慮した職場内の協力体制 ・職務の創出 ・作業効率の向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・発達障害者に対する職場内の協力体制 ・職務の創出 ・コミュニケーション ・勤務時間 	<ul style="list-style-type: none"> ・体調管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・家族による生活面の支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・作業効率の向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・体調管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・家族による生活面の支援
本人	<ul style="list-style-type: none"> ・指示された作業の習得 ・職場で対応に困ることがあった場合は適切な対応方法についてジョブコーチに相談する。 ・指示された作業に関わる社員には挨拶する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・休まず出勤できるように体調管理に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・家族と同居し生活面の支援を得る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・分からないことは自分から担当者に確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・体調管理に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・家族と同居し、生活面の支援を得る。
職場管理者等	<ul style="list-style-type: none"> ・総務担当者から発達障害のある本人への接し方、適した作業等について確認し、机の配置、作業マニュアルの作成、指示者の選定などについて検討する。 ・入社後、本人は社員との挨拶はどの範囲まですべきか、考え込むことがあるため、挨拶は所属部署の社員に限定することとし、それ以外の社員には挨拶しなくよいこととする。 ・所属部署以外の社員にも接し方を周知し、挨拶や言葉掛けは控えるようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・生活面で支障はないか確認する。 		<ul style="list-style-type: none"> ・判断に迷う場面に遭遇すると作業効率が低下することから、判断を求められる作業は極力させないよう配慮する。 ・書類の仕分けにおいては、不明処理ボックスを設け、判断に迷う書類は一旦そこに入れ、処理できるものから作業を行い、ボックスに入れた書類は後でまとめて作業方法を指示するようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・生活面で支障はないか継続して確認する。 	
企業全体	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者に担当してもらう作業について社内でアンケートを行う。 ・地域障害者職業センターから本人の特性について確認し、適した作業内容、対応方法等について相談する。周囲に気を遣う特性から、円滑なコミュニケーションがとりにくいこと、作業はマニュアルに従って指示するとよいことなど把握し、職場管理者と具体的な対応方法を検討する。 			<ul style="list-style-type: none"> ・本人の適応状況を担当者から確認する。 		
関係機関	<ul style="list-style-type: none"> ・地域障害者職業センターは企業に本人の特性を説明するとともに、本人への対応において不安に感じる事例を聞き取り、具体的な対応方法を伝える。 ・ジョブコーチ支援を実施し、本人が職場で立ち往生してしまふときは、本人からジョブコーチに連絡をもらい、適切な対応方法を助言するとともに、助言内容を職場管理者等に連絡する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・規則正しい生活を助言する。 		<ul style="list-style-type: none"> ・フォローアップのため職場訪問し、適応状況の確認、課題の早期把握に努める。 		

取り組む主体

事例 18 職場内における頻繁な喫煙、挨拶や返事ができない、生活面の金銭管理、及び家庭内の親子関係の悪化にジョブコーチが対応した事例（発達障害者）

1 ヒアリング対象

- ・地域障害者職業センター（所在地 大都市）

2 当事者のプロフィール

- ・療育手帳（軽度）を有する発達障害者 ・男性 ・20歳代 ・事務補助作業
- ・定時制高校卒業、簿記3級、一般就職が不調のため担当教諭の勧めにより療育手帳を取得、地域障害者職業センターの利用につながる。
- ・勤続10ヶ月

3 課題

(1) 事業所の課題

- ・はじめて障害者を雇用するため、適した作業の選別方法、対応方法、作業指示の仕方についての理解が不足している。

(2) 本人の課題

- ・発達障害の診断があり、場にそぐわない態度をとったり返事をしないことがある。
- ・入職時のジョブコーチ支援期間中において、喫煙が1時間に1回あり、周囲の従業員から臭いとの苦情がある。
- ・家族と相談して決めた小遣いの額では足りず友人に借金する。そのことを家族にとがめられ暴力をふるう。

(3) 家庭の課題

- ・上記の本人の行動が障害としては理解できず、ルーズと捉え厳しく対応する。
- ・就職して半年後、本人が給与口座を家族に断りなしに変更したことにより、本人に別居を言い渡す。これにより家族関係がますます悪化する。

4 支援内容

- ・雇用と同時にジョブコーチ支援を3ヶ月間 実施
- ・地域センターにおいて職業準備支援を実施

(1) 事業所に対する支援

- ・ジョブコーチはカウンセラーと相談し、職業評価の結果を元に、事業所内で本人に適した作業として事務作業を洗い出す。指示については具体的に示すようにすること、場にそぐわない態度をとることがあることを説明し、職場で直接仕事を指示する社員に伝えるよう依頼する。また人事担当者には直接指示する社員の相談に対応するよう依頼する。

(2) 本人に対する支援

- ・返事、挨拶、喫煙については、ジョブコーチが助言指導する。
- ・特に喫煙については、同性であるジョブコーチが本人が構えず話せる雰囲気作りをし、喫煙の臭いが異性の従業員から苦情があるなど本人が理解できるように説明する。

(3) 家庭に対する支援

- ・カウンセラーは親子関係が断絶し家庭からの支援は困難となったことを把握し、ジョブコーチから本人に対して通勤寮への入寮を勧める。

5 支援結果、効果的な支援策

- ・ジョブコーチ支援において、本人が構えず話せる雰囲気を作り、受け入れられる説明をすることにより職場内の喫煙による頻繁な離席は解消した。
- ・親子関係の悪化により家族から独立し通勤寮に入寮した。金銭は通勤寮が管理し、与えられた小遣いの範囲で使うようになり生活面の金銭管理および家庭の課題は解消した。
- ・職場内の挨拶、返事はまだ課題が残り、職場のマナーについては今後も継続してフォローアップしている。

事例18 発達障害者

職場内における頻繁な喫煙、挨拶や返事ができない、生活面の金銭管理、及び家庭内の親子関係の悪化に
 ジョブコーチが対応した事例

- 時期別、課題質別、取り組み主体別に捉えた職場定着支援の内容 -

職場定着の課題	短期課題(入職時～3ヶ月)			長期課題(概ね6ヶ月以降)		
	職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題	職場内の課題	生活面の課題	家庭の課題
<ul style="list-style-type: none"> 職務の創出、職場におけるルール、マナーの習得 生活面の管理 家庭内トラブルへの対応 	<ul style="list-style-type: none"> 職務の創出 職場におけるルール、マナーの習得 指導体制 	<ul style="list-style-type: none"> 金銭管理 	<ul style="list-style-type: none"> 家族との協力関係 	<ul style="list-style-type: none"> 職場におけるルール、マナーの継続 	<ul style="list-style-type: none"> 通勤券の利用 適切な金銭管理 	<ul style="list-style-type: none"> 家族との関係悪化
本人	<ul style="list-style-type: none"> 指示された作業の習得に努める 1時間に1回喫煙するため、たばこ臭が残る。そのことについてジョブコーチから職場で課題となっていることを伝えられ、喫煙頻度を減らすようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> 体調管理に努める。 家族と決めた小遣いでは足りず、友人に借金をする。 	<ul style="list-style-type: none"> 小遣いについて家族との約束を破ってしまったが、そのことに対し本人は家族に暴力をふるう。 	<ul style="list-style-type: none"> 頻繁な喫煙についてはジョブコーチの助言から、控えるようにする。 挨拶、返事の徹底について指導を受け、気をつけるようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> ジョブコーチの勧めに応じ、通勤券に入寮する。 金銭については通勤券の管理に従う。 	<ul style="list-style-type: none"> 給与口座を独断で変更し、家族との関係が悪化したため、通勤券に入居し家族から独立する。
職場管理者等	<ul style="list-style-type: none"> 本人に指示する作業については、ジョブコーチと相談して事務作業を選択する。 作業指示は特定の社員が対応するようにする。 指示する社員の相談は人事担当者が受け止めるようにする。 指示する社員から、本人の喫煙による臭いの件で苦情が発生していることを確認し、ジョブコーチと相談する。 			<ul style="list-style-type: none"> 作業は優先順位をつけ、具体的に示すことにより遂行できるようになり、概ね職場に適応できていることを確認する。 指示に対しては、返事をしないことがあるため、今後も挨拶やお礼など職場のマナーについてジョブコーチと連携し指導していくこととする。 		
企業全体	<ul style="list-style-type: none"> 障害者雇用の経験がなかったので今後は企業として積極的に取り組むこととする。 初めての障害者の受け入れにあたりジョブコーチ支援を活用することとする。 					
関係機関	<ul style="list-style-type: none"> 職場管理者と相談し、ジョブコーチは本人に適した作業の洗い出しを行う。 本人には挨拶、返事を指導、企業には場にもそぐわない態度をとること等本人の特性を説明する。 本人に直接指示する社員には人事担当者から本人の特性を説明するとともに、社員の相談には人事担当者に対応するよう依頼する。 本人が構えず話ができる雰囲気作りを留意し、喫煙による臭いの苦情についても本人が受け入れられるよう工夫して説明する。 	<ul style="list-style-type: none"> 会社内での金銭トラブルはないので、見守る。 	<ul style="list-style-type: none"> 家族は本人に障害があるという捉え方はしてなく、大きな期待をもっていることを把握する。 職場でできていることを伝える。本人の努力を認めて褒めるよう助言する。 	<ul style="list-style-type: none"> 仕事の帰りに、一緒に歩きながら話し本音を聞くようにする。 職場で挨拶、返事をしないことについて、周囲からどのように受け止められるか、本人が理解しやすい言葉に置き換え話す。 フォローアップを継続する。 	<ul style="list-style-type: none"> 金銭については通勤券が管理し、与えられた範囲で使うよう指導する。 	<ul style="list-style-type: none"> 本人が独断で給与口座を変更したことにより決定的に家族関係が悪化したため、通勤券の利用を勧めめる。 会社での様子はジョブコーチが家族に伝える。

取 り 組 む 主 体

【引用文献】

- 1) 独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構：上肢に障害を有する肢体不自由者のための職場改善事例集—平成 22 年度障害者雇用職場改善好事例募集の入賞事例から—, p 28-31, 2011
- 2) 独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構：内部障害者のための職場改善に関する好事例集—平成 18 年度障害者雇用職場改善好事例募集の入賞事例から—, p 44-49, 2007

第4章

考 察

第4章 考察

本研究で行った企業に対するアンケート調査や企業及び就労支援機関等へのヒアリング調査からは、最近10年の職場定着の配慮事項、障害別・時期別・課題の質別・取り組む主体別の枠組みにより捉えた職場定着の課題、外部機関に期待される支援、職場定着支援の個別・具体的な事例など様々なことが把握できた。ここでは構造化の枠組みにより捉えた職場定着の課題を振り返るとともに、就労支援機関に期待される職場定着支援の進め方について研究委員会による検討を踏まえ考察する。

第1節 職場定着の課題について

1 時期別、課題の質別職場定着の課題

(1) 短期

短期の回答事例196事例では、職場において対応した事柄に192事例、生活面において対応した事柄に25事例、家庭において対応した事柄に13事例あった。職場における対応では、障害に対する従業員の理解81事例、職場内の協力体制65事例、コミュニケーション51事例であった(図表2-12参照)。

入職時の頃の課題としては、障害のある社員に対する従業員の理解を得ること、協力体制を築くこと、円滑なコミュニケーションをとれるようにすることにおいて課題があり対応していることがうかがえる。

生活面において対応した事例数は25事例あり、規則正しい生活態度と健康面の自己管理に半数近い事例が対応している。

家庭において対応した事例数は13事例あり、家族による生活面の支援6事例、家庭内のトラブルにかかる対応5事例の回答があった。

(2) 長期

長期の回答事例188件のうち、職場において対応した事柄への回答177事例、生活面において対応した事柄への回答39事例、家庭における事柄への回答23事例という状況であった。長期では、職場における課題への対応事例は減少しているものの、生活面、家庭面における課題への対応事例は増加している(図表2-13参照)。

長期における最多課題は、職場において対応したコミュニケーション55事例であり、短期の取り組み事例51事例を上回っている。

施設・設備の使いやすさなど物理的環境整備、安定した出勤、職場内の協力体制、障害に対する従業員の理解の課題は、長期では事例数が減少しているが、コミュニケーションをはじめ視覚障害者および聴覚障害者との情報共有、健康管理、作業効率、職場における生活トラブルへの対処、家族との連絡、連携、配置転換、キャリアアップ、加齢に伴う作業効率への変化は長期のほうが事例数が多い結果となっている。

2 時期別、取り組み者・機関別職場定着の課題

(1) 多くの取り組み者が関わった課題

短期の回答事例196事例における取り組み課題への対応者・機関の状況では、障害に対する従業員の理解

の課題において、職場管理者等企業内担当者、地域障害者職業センター等外部機関の担当者ら多くの取り組み者が関わっている（図表2-15参照）。

長期の回答事例188事例における取り組み課題への対応者・機関の状況では、コミュニケーションの課題に職場管理者等企業内担当者、地域障害者職業センター等外部機関の担当者ら多くの取り組み者が関わっている（図表2-16参照）。

（2）時期別取り組み者・機関の特徴

短期、長期の時期別、取り組み者・機関の状況では、職場管理者が短期、長期ともに取り組み者の中心となっている。次いで、総務・人事の担当者、同僚が関わっている（図表2-31参照）。

取り組み者・機関別の対応は短期、長期とも概ね重なるが、短期の取り組みでは、地域障害者職業センター（ジョブコーチ等）が対応している事例が多くなっている。

長期において取り組みが増加している機関は、障害者就業・生活支援センターのほか、その他の外部機関（市町村の就労支援機関、特別支援学校、発達障害者支援センター、医療機関等）、家族である。

入職時の課題では地域障害者職業センターのジョブコーチ支援が活用され、一定期間経過後の課題では障害者就業・生活支援センター、その他の機関、家族が対応する事例が多くなっている。長期では、生活面、家庭面の課題が増加していることに伴い、このような対応結果になっていることが考えられる。

3 障害別職場定着の課題と取り組み結果

（1）視覚障害者

短期では、視覚障害者に可能な職務の確保、社内レイアウト等職場内の物理的環境の整備、勤務時間や通勤への配慮、周囲の従業員への理解が主な課題となっている。これら短期課題の取り組み結果は、4事例が解消、1事例が課題は残るという回答であった。短期課題は解消する事例が多い。

長期では、業務がマンネリ化しないよう新しい職域を検討する、社内の情報共有が課題となっている。長期課題の取り組み結果は、4事例の回答が得られたが、すべて課題は残るという結果であった。これらの課題は継続する傾向がうかがえる。

課題への対応では職場管理者、同僚、人事・総務の担当者など企業内で対応している。

（2）聴覚障害者

短期では、受け入れ体制整備として障害に対する従業員の理解を得ること、協力体制を築くこと、コミュニケーションをとれるようにすることが課題となっている。これら短期課題の取り組み結果は、10事例が解消、6事例が課題は残るという回答であった。短期課題は解消する事例のほうが多い。

長期では、コミュニケーション、職場内の協力体制、職場における相談体制が上位3位の課題となっており、これらは短期課題より回答事例が増加している。自由記載では、一定期間経過後、日常の筆談、手話が固定化しコミュニケーションが進まないことの課題、細かな要望の確認や私生活に起因する問題へのヒアリングが不十分であったとする事例などがあつた。これら長期課題の取り組み結果は、5事例が解消、15事例が課題は残るという回答となり、長期課題は継続している事例が多い。

課題への対応は、時期を通し職場管理者、同僚、人事・総務の担当者が中心であるが、外部機関の対応については入職時の課題では地域障害者職業センターのジョブコーチが対応し、一定期間経過後の課題では障害者就業・生活支援センターやハローワークが対応する事例が増加している。

(3) 肢体不自由者

短期では、受け入れ体制として使いやすい施設、設備を整備し、従業員の理解を得て協力体制を整備することが主な課題となっている。これら短期課題の取り組み結果は16事例が解消、8事例が課題は残るといった回答であった。短期課題は解消する事例が多い。

長期では、職場においては健康管理、職務内容、キャリアアップが課題となるとともに、生活面における自己管理が課題となる事例が生じている。肢体不自由者の課題では、長期になるほど健康の維持と職場におけるキャリアアップをどのように図っていくかが課題となり、対象者によっては生活面への配慮を必要とする事例が発生している。これら長期課題の取り組み結果は、10事例が解消、11事例が課題は残るといった回答となり、ほぼ同数となっている。

課題への対応は、短期では、職場管理者を中心とした企業内の各担当者のほか地域障害者職業センターのジョブコーチと障害者就業・生活支援センター等が対応し、長期になるとキャリアアップの課題等が生じ、企業内の担当者がほぼ対応している。

(4) 内部障害者

内部障害者の場合、腎臓疾患などにより通院が欠かせない。そのため、短期も長期も勤務時間と安定出勤が課題となっている。自由記載においては体調が安定しないことによる休みの課題や、業務と通院の調整の難しさに対して、職場全体でフォローする体制をとる、同僚の協力を得るなどの記載があった。

短期課題の取り組み結果は、2事例が解消、6事例が課題は残るとなっている。長期課題の取り組み結果は、1事例が解消、6事例が課題は残るとなっている。健康管理の課題は継続した取り組みが必要なことがうかがえる。

(5) 知的障害者

短期では、障害に対する従業員の理解、職場のルールへの遵守、職場内の協力体制、コミュニケーション、知的障害者に適した作業工程、家族との連絡、連携が課題となっている。これら短期課題の取り組み結果は31事例が解消、32事例が課題は残るといった回答があり、ほぼ同数の状況である。

長期では、コミュニケーション、職場のルールへの遵守、家族との連絡、連携のほか、職場における生活トラブルの対処、生活面における健康の自己管理、規則正しい生活態度、金銭管理、家庭内のトラブルにかかる対応など、課題の質が生活面、家庭面に関する内容に及ぶようになっている。これら長期課題の取り組み結果は17事例が解消、53事例が課題は残るといった回答であり、75%の事例は課題が残るといった状況にある。

課題への対応者については、企業内の担当者、それぞれの外部機関担当者、家族ら多くの者が関わっている特徴がある。短期では、職場管理者、業務遂行援助者、地域障害者職業センターのジョブコーチが関わる事例が多く、長期では、職場管理者、業務遂行援助者等企业内の対応が最も多いが、外部機関については、

障害者就業・生活支援センターの関わりが増加している。入職時の受け入れ体制整備、職場のルール・マナーの指導については地域障害者職業センターのジョブコーチが主に対応し、一定期間経過後は生活面、家庭面の課題が生じるのに伴い、障害者就業・生活支援センターの関わる事例が増加している。

職場の問題行動や生活面のトラブルには、職場管理者が中心となり、外部機関に問い合わせを行い、家族も含めて課題の改善に取り組んでいることがうかがえる。

(6) 精神障害者

短期では、安定出勤に関する課題が多く、勤務時間を短時間から徐々に延長する、障害について従業員の理解を得る、職場内の相談体制を築くなどが多く示されている。これら短期課題の取り組み結果では、18事例が解消、19事例が課題は残るという回答となり、ほぼ同数の状況にある。

長期では、課題が分散し、生活面、家庭面においても課題事例が短期より増加しているが、安定出勤に関する課題は引き続き大きな課題となっている。企業の対応としては、ジョブコーチ等関係機関と連携して取り組む、周囲の従業員に障害特性を周知する、相談体制を構築し本人とコミュニケーションをとるようになるなどである。長期課題の取り組み結果では、6事例が解消、26事例が課題は残るという回答であり、継続して課題に対応している事例が多い。

課題の対応では、職場管理者が中心となるが、短期における勤務時間の調整、従業員への理解の周知については、総務、人事の担当者が関わる事例が多くみられる。長期では健康面の自己管理、家庭内のトラブルに係る対応などから職場における生活トラブルの対処が課題となる事例が現れ、総務・人事の担当者、地域障害者職業センターのジョブコーチの関わりは減少し、障害者就業・生活支援センターの関わる事例が増加している。

(7) その他の障害者

短期では、職務内容、職場内の協力体制、従業員の理解などの課題があり、長期ではコミュニケーションの課題などに対応している。自由記載からは、発達障害と高次脳機能障害者への対応が記入されており、分かりやすい作業の工夫を職場内の担当者がきめ細かく対応している。取り組み結果では、短期課題は2事例が解消、1事例が課題は残る、長期課題は1事例が解消、2事例が課題は残るという回答であった。

第2節 就労支援機関に期待される職場定着支援の進め方

1 課題の質と取り組み結果から

課題の質については、職場内、生活面、家庭面の3つの場面に分けて把握するようにしたが、職場内の課題をさらに施設・整備の使いやすさ等ハード面の環境整備に関わる課題と、職務内容、職場内の協力体制、障害に対する従業員の理解、職場における相談体制等ソフト面の環境整備に関わる課題と、コミュニケーション、健康管理、職場における生活トラブルの対処、家族との連絡・連携等職場における継続性を保つための人的支援に関わる課題の3つに分けて、課題の取り組み結果とあわせ考察した。

(1) ハード面の環境整備

施設・設備の使いやすさについては、短期において、企業内の担当者が取り組み主体となり、課題は解消している事例が多い(図表2-15、2-36参照)。従って就労支援機関としては、ハード面の環境整備について、改善事例の情報を収集しておくようにするとともに、企業から相談があった場合はこれらの好事例を情報提供することが望まれる。

(2) ソフト面の環境整備

職務内容、職場内の協力体制、障害に対する従業員の理解、職場内の相談体制等は、短期における主要課題となっている(図表2-14参照)。これらソフト面の環境整備の課題は、外部機関が支援する課題の中で事例数が多い項目にあたる(図表2-15参照)。また、企業が外部機関に支援を望む事柄(図表2-51参照)では、障害者に適した職務の切り出しについて、知的障害者に対して30社(回答企業の25.4%)、精神障害者に対して21社(回答企業の17.8%)が支援を希望している。どの障害においても短期において取り組み課題となっている周囲の従業員の理解については、取り組み者を障害別にみると、身体障害者については企業内担当者による対応が主だが、知的障害者については、短期回答事例の25.6%(78事例中20事例)、精神障害者では同じく15.5%(45事例中7事例)が外部機関である地域障害者職業センターが支援している(図表2-17~2-23参照)。外部機関に支援を希望する事柄(図表2-51参照)においても、知的障害者に対して39社(回答企業の33.1%)、精神障害者に対して35社(回答企業の29.7%)が外部機関に周囲の従業員の理解への支援を希望している。これらソフト面の環境整備に関わる課題への取り組み状況と外部機関に支援を希望する事柄はほぼ一致している。

このことから、就労支援機関は、職務の切り出しや職務再構成にかかるノウハウを蓄積し、企業の職場環境及び障害者の特性に合わせ、迅速に対応できる体制を整えておくことが望まれる。周囲の従業員の理解については、特に知的障害者、精神障害者に対する支援要望が高い課題項目である。個々の障害特性を的確に把握し、周囲の従業員の理解が得られるよう取り組む必要がある。

(3) 継続性を保つための人的支援

コミュニケーション、健康管理、職場における生活トラブルの対処、家族との連絡・連携等職場における継続性を保つための人的支援を行う課題は、短期では地域障害者職業センターのジョブコーチによる支援が主であるが、長期では生活面、家庭面の課題が生じるようになり、障害者就業・生活支援センターが支援する事例が増加する(図表2-15、2-16参照)。

このことから、障害者就業・生活支援センターは長期の課題に備え、入職早期に受け入れ企業と連絡をとり、変化が生じた時には連携して対応していくことを周知するようにすることが期待される。障害者本人へは、出身の特別支援学校教諭や職業紹介を行うハローワーク担当者が、障害者就業・生活支援センター等その地域で生活支援を実施する機関の情報を周知し、予め登録を勧めることなどが望まれる。

2 長期課題の取り組み結果から

長期課題では、課題が残るとした事例が解消事例の3倍近い事例数であった（図表2-35参照）。課題項目別に事例の取り組み結果（図表2-36参照）をみると、コミュニケーション、職場のルールの遵守、職場内の協力体制、職場における相談体制が課題が残る項目の上位にある。次いで家族との連絡・連携、安定した出勤、勤務時間、職務内容、障害に対する従業員の理解が続いている。生活面の課題は健康面の自己管理、規則正しい生活態度において短期に比べ課題が残る事例が増加している。

短期課題において、障害に対する従業員の理解、職場内の協力体制、職場における相談体制は課題解消事例も多く示されている。入職して理解が得られ定着に至った事例が、一定期間経過後に同じ課題項目において課題が生じる背景、また長期において課題が残る事例が増加した背景について以下の通り考察した。

（1）職場内の変化と就労支援機関の変化について

職場内の変化として研究委員会では、企業の中では定着期間が経過することにより障害者に対する理解が薄くなっていくという意見があった。一定期間経過すると職場では人事異動が行われ、職場管理者、同僚、人事・総務の担当者等、障害者の特性を理解し、コミュニケーションがとれるようになっていた方々が異動する。担当者間の引き継ぎはあっても、障害者を受け入れるようになった経緯を知る者がいなくなり、障害者に対する見方が以前と変化してくる。入れ替わりの人数が多くなるほど、コミュニケーションがとれる社員が少なくなり、職場内の協力体制が希薄になる。

アンケート調査の知的障害者事例の自由記載（図表2-44参照）では、自閉症のこだわり行動に対し、「独語を言いながら作業しているが挨拶はよくやっている。自分中心なので返事が返ってこなくても平気」とあった。自閉症のこだわり行動について、後任への引き継ぎはされても「平気」という受け止め方は主観的なものである。期間が経過し、担当者が交代することにより、このような受け止め方が変化して、コミュニケーションに新たな課題が生じることが考えられる。

研究委員会では、障害者就業・生活支援センターの自閉症者に対する定着支援において、コミュニケーションが図れていた職場担当者が異動したことにより、本人独特のコミュニケーションの取り方が職場内で受け入れられなくなり、苦しい状況に置かれているという意見があった。前任者の個性や人柄によりコミュニケーションが維持されていた部分があるので、その部分まで引き継ぎされることが望まれるという意見があった。地域障害者職業センターの支援では、企業においては特定の担当者に障害者雇用の負担が集中すると、複数の障害者の情報が十分に伝わらなくなることや、職場の体制が変化するとそれまでの定着支援がスタートからやり直すことになるという意見があった。職場内の人員の異動は、職場定着上大きなチェックポイントとして対応していくことが望まれる。特にコミュニケーションについては、日々の積み重ねにより厚みを増していくものであるため、コミュニケーションに課題を有する自閉症者、聴覚障害者、対人面の緊張が強い精神障害者の場合、職場の人事異動には留意して対応していくことが望まれる。

障害者を支援する機関においては、入職後一定期間支援し、定着が確認できるようになると、支援機関は課題が生じたときに企業からの求めに応じて対応することとなる。期間の経過により、支援機関担当者も異動する。企業側担当者も異動するので、顔の見える関係が遠くなり、課題の兆しが把握できても連絡が遅くなり、課題が広がることが考えられる。支援機関においても、人事異動においては、それまでの障害者との

関係、企業との関係が疎遠にならないよう留意することが望まれる。

(2) レベルアップへの対応について

アンケート調査の知的障害者の長期課題事例において、「意外とできるので仕事を与えすぎたり、できないと叱ったりする人が出て本人のストレスになる。」という自由記載や「入社後予想以上の理解力、学力、作業能力がありレベルアップした作業に従事した。1年半後には一般従業員と同等のレベルの作業ができるようになったが、ラインのスピードについていくのが精一杯となり、同僚らと行き違いが生じる。さらに休むようになる。」という自由記載がある(図表2-45参照)。

これらは一定期間定着し、ある程度作業ができるようになるるとさらに能力を期待し、実力以上の職務を与えることにより、職務内容、安定した出勤にまで課題が広がることを示している。職場の対応としては、「仕事を整理して減らす。従業員に理解を求める。」、「職場上司、労務担当、特別支援学校教諭らと相談し、1ランク易しい作業に配置転換した。その後は落ち着いて作業し、周囲とのトラブルもなくなった。」とある。

入職後の時点では、職務を覚え、安定出勤できていた障害者が、長期になると職務内容、安定出勤の課題が生じる背景としては、このようなことも考えられる。

就労支援機関としては、本人の実力を見極め、職務としてどのレベルが適切か企業側に伝えるとともに、レベルアップする場合は試行期間を設ける、期間中本人と面接するなどの対応方法を助言することが望まれる。

(3) 生活面における課題の発生について

長期では家族との連絡・連携、職場における生活トラブルの対処、健康面の自己管理、規則正しい生活態度という課題への対応が増加し、課題が残っている。

アンケート調査の知的障害者事例において、課題は残るとした事例の自由記載(図表2-46参照)には、問題行動の発生の背景には家庭における対応が原因となっていた事例、私生活が影響し休みがちとなった事例、生活面の乱れから遅刻や給料の前借りを申し出てきた事例等が示されている。

ヒアリングにおいても、興味のある職種に就職し、入職時は課題がなかったが、慣れてくると私生活における交友関係が影響し、遅刻や欠勤がみられるようになった事例があった。

事例により原因はそれぞれであるが、職場に慣れて一定期間経過すると、職場以外の交友関係の影響により生活態度が不規則になったり、行動範囲が広がることにより金銭管理に課題が生じたり、家庭の対応が徐々に職場における本人の問題行動となって現れている。生活態度や家族の対応への働きかけは、改善までに期間を要するため、課題が残る結果となり、継続対応していることがうかがえる。

3 効果的対応事例から

(1) 障害特性を的確に把握した対応

アンケート調査の取り組み結果において、課題が残るとされた事例には、「話しても聞き入れない」、「いくら伝えても改善されない。家庭の事情があるのだろうか。」、「他の社員とコミュニケーションをとるよう促すが変化なし」、「聴覚障害者にメモをとるよう促すが実行できず変化が見られない。」、な

どの記載がみられる。これらの事例の取り組み内容をみると、言語理解力が低い知的障害者に口頭で伝えて理解を図ろうとしたり、聴覚障害者に対し口話と筆談により伝え、本人が頷くことを期待して対応するなど、対象者の障害特性が的確に把握できず、担当者の努力と企業の障害者雇用への理解に支えられて定着状態を保っていることがうかがえる。

これに対し、課題が改善または解消している事例の自由記載では、聴覚障害者に対しては重要なことはメモに書いて渡す、口話による場合は本人に内容を聞き返す、一度に作業が覚えられない知的障害者に対しては作業を細分化してマニュアルを示しながら指導する、じっと立ってられない知的障害者には、床に立ち位置を示す、安定出勤が課題の精神障害者には短時間勤務から段階的に勤務時間を延長するなど、障害特性に的確に対応した方法をとっている。就労支援機関としては、対象者の障害特性を的確に把握し、本人が理解できる方法、適応できる手段を探しだし企業に提示していくことが望まれる。

(2) 障害に対する従業員の理解

短期課題において取り組みが最も多い課題は、障害に対する従業員の理解であり、次に多い課題は職場内の協力体制である。これらの課題の取り組み者では、職場管理者、同僚、総務・人事の担当者、ジョブコーチ等多くの担当者が関わり、職場全体で取り組む課題であることが把握できる。アンケート調査自由記載において知的障害者短期課題解消事例に「本人よりも周囲の受け入れ体制整備が大切と考え、従業員の教育をしている。本人には環境に慣れることを優先している。」とあり、受け入れ体制整備として、周囲の従業員への教育をあげている。

さらに、長期においては職場の人事異動、担当者の交代があっても障害者への理解が継続されるよう学習会を設けている事例があった。精神障害者の長期課題解消事例には「生活リズムを崩さずにこのまま勤務していけるよう人事異動で管理者が変わる時には、障害についての学習会をする。」という記載があった。別の精神障害者の長期課題は残るとした事例では「管理者の人事異動があり、少しの環境変化が影響したのか、長期休養となった。こちらとしても配慮が足りなかったと思っている。」という事例があった。

従業員の理解、職場内の協力体制の維持が職場定着を支える重要な課題であるので、職場管理者が交代するときには、改めて障害特性を説明する、研修機会を設けるなどの取り組みが望まれる。

(3) 企業それぞれが有する課題解消へのノウハウ

ヒアリングにおいて、最近も無断欠勤をした知的障害者について、企業担当者は本人の性格、特性をよく理解し、関係機関と緊密な連携をしていれば、課題とはならないという見解を示していた。この企業では総務管理者からの指示に基づき、職場管理者は1日のうち、必ず障害者とコミュニケーションをとり、本人の状況を日報として総務管理者に報告するようしていた。コミュニケーションは挨拶程度の声かけでなく、本人からその日のトピックスを聞くよう指示していた。さらに現場で直接本人に作業を指示する担当者は、本人と日誌を交換するようしていた。総務管理者も頻繁に職場を回り、障害者一人一人と月1回、何でも言ってよい定期面談を行うとのことであった。通勤寮や地域障害者職業センター等とも頻繁に連絡を取るようしていた。日々の変化を把握することで、課題が早期に発見でき、欠勤などの課題が生じても想定内の課題として受け止め、対処していた。

アンケート調査においても、課題解消または改善事例の取り組みには、定期面談の実施や、困りごとを言い出しやすい職場の雰囲気作りに配慮している事例のほか、本人が迷わず作業できるよう小道具を工夫したり、生活面、家庭面に起因する課題には関係機関と連携して早期に対応する事例など、それぞれの企業がその職場に合わせ、対応策を講じている。

就労支援機関は、このように職場定着の課題に経験とノウハウを蓄積した企業の事例を収集し、障害者雇用の経験が浅い企業に提供していくようにすることが望まれる。

(4) 相談しやすい関係の維持

一定期間経過後、遅刻や怠ける態度が見られるようになった知的障害者事例のヒアリングでは、課題が見受けられるようになった時期に、障害者が卒業した特別支援学校において行事があり、その機会に本人をよく知る教員と課題について相談していた。家庭環境を把握している教員から、幼少期からの家庭環境が影響しているのではないかと情報の提供を得ることができた。その情報をもとに職場では職場管理者が本人と話し合う機会を設け、メリハリある行動を本人に約束させ、問題行動はなくなったということであった。

生活面が関係している課題や、職場内で対応策が見つからない課題については、外部機関に相談することが望まれる。その際、日頃からつながりがあり、業務内容を把握している機関、担当者の顔が見える機関であれば、期間を置かずに相談することができる。

就労支援機関は企業に対し、日頃から情報交換の機会や見学会の機会など業務内容を周知し、相談しやすい関係の維持に努めることも重要である。

また、公共職業安定所が地域の就労支援機関のとりまとめ役として、チーム支援を実施し精神障害者の職場定着に導いた事例では、医療機関、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター等複数の外部機関が役割分担し、公共職業安定所の担当者が連携の中心となり、支援を組み立てていった。

このような関係機関との連携には、日頃から活発に情報発信を行い、相談しやすい関係を保っていることが背景としてうかがえる。

(5) 企業と支援機関の意見のすり合わせ

短期課題では障害に対する従業員の理解、作業工程、職場のルールの遵守などの課題にジョブコーチ支援が活用されている。そして課題解消又は改善事例には、外部機関を活用している事例が多い。

ただし、知的障害者の生活面の支援をグループホームに依頼した事例の自由記載では、「情報不足や解釈のすり合わせが難しい。」とあり、「課題は残る」を選択していた。一方、精神障害者の安定出勤に向けてジョブコーチ、ハローワーク、主治医と連携した事例では、「それぞれと連絡、報告を密にとり、1年ほどで安定した状態になった。」と記載があった。別の精神障害者の事例においては、安定出勤を目指し、「生活面のワーカーと情報交換し毎日申し送りをするなど、関係者間で意思統一を図った。」と記載され、2事例とも課題解消を選択していた。

就労支援機関は、企業と連絡を密にとり、認識にずれがないよう留意するとともに、複数の機関が関わる場合は、中心となる機関を決めて情報共有に努めることが望まれる。

4 その他長期雇用継続にかかる課題

職場に定着して10年になる肢体不自由者事例のアンケート自由記載に、「体の他のところが痛んだり、悪化したりという事で、出勤シフトを通院できるようにした。年齢による衰えがあり、家族、本人も非常に困っている。」という記載があった。また外部機関に支援を望む事例の自由記載に「加齢への対応が近日常に大きな課題となる。『就労から福祉』へのスムーズな移行も視野に入れ、福祉を含む外部機関と日常的に連携を図る必要がある。」と記載した企業、さらに「職業生活を支えている家族の高齢化が進んでいる。グループホーム等への入居を推進してほしい。本人が加齢により生産現場の作業ができなくなった場合、適切な作業所との連携が必要となってくると考えている。」と記載した企業がある。

個人差はあるが、長期雇用継続に伴い、障害状況の重度化、家庭環境の変化、本人自身の加齢の問題が発生し、就労継続が困難な状況になる事態が考えられる。就労支援機関は、職場定着支援の行き着く先として、本人にとってどのような働き方が望ましいのか長期展望をもって、地域支援ネットワークの中で対応していくことが求められている。

5 まとめ

就労支援機関に期待される職場定着支援の進め方について、課題の質と取り組み結果、長期課題の取り組み結果、効果的対応事例、その他長期雇用継続にかかる課題から考察した。

障害者の長期定着事例において課題が残るという結果について、課題の何が原因であるか把握することは今後の課題として残されるが、職場定着の課題を障害別、時期別、課題の質別、取り組み主体別という枠組みを当てはめることにより、全体を俯瞰して捉えることができるようになった。この枠組みに沿って実施したアンケート調査やヒアリング調査の結果は、障害者の就労支援に携わるハローワーク、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター、その他の関係機関の方々が、現場で発生している職場定着の課題を構造的に捉え直し、具体的な対応策を見いだす際の有用な参考資料となるであろう。

職場定着における課題の内容については、時期別取り組み課題の状況（図表2-14）に、どのような課題に企業が対応したか、短期、長期の時期別に示している。障害別の課題の取り組み状況については、障害別短期課題及び長期課題の取り組み状況（図表2-12及び2-13）に示した。課題ごとの取り組み者の状況については、短期課題及び長期課題における取り組み者・機関の状況（図表2-15及び2-16）に示した。課題ごとの取り組み者の状況をさらに詳しく障害別、時期別に分類したものは、図表2-17から2-30までである。課題への具体的対応内容については、障害別の自由記載例（図表2-39～2-48）に、課題が解消または改善した事例と、課題は残るとした事例に分類して記載している。企業及び就労支援機関にヒアリングした事例については、第3章ヒアリング調査に18事例提示した。

これらの結果から考察のまとめとして、職場定着支援を進める上で就労支援機関の方々に望まれる点は以下の通りである。

(1) 施設・設備の改善好事例の情報収集

短期課題において、肢体不自由者を中心に施設・設備の使いやすさが課題となっている。このようなハード面の環境整備については、企業担当者の対応により課題が解消している事例が多い。就労支援機関としては施設・設備の改善好事例を収集しておき、求めに応じて具体的改善事項を企業に情報提供できるようにする。

(2) 障害者に適した職務の切り出し等ソフト面の環境整備

入職時のソフト面の環境整備として、職務内容、作業工程、職場内の協力体制、障害に対する従業員の理解などが課題となっている。これらは企業が外部機関に支援を希望する項目とも一致する。就労支援機関は障害特性に合わせて、職務の切り出しや再設計、職場内の協力体制の構築についてノウハウを蓄積し、迅速に対応できるようにする。

(3) 生活面、家庭面の課題への対応

一定期間定着後、規則正しい生活態度、健康面の自己管理、家庭内のトラブルに係る対応など生活面、家庭面の課題が発生している。生活面の課題、家庭面の課題は継続した対応が必要となっている。長期課題に備え、入職後早期に障害者就業・生活支援センター等その地域で生活支援を実施する機関への障害者の登録、企業への周知が望まれる。

(4) 障害に対する理解とその継続のための支援

一定期間定着後に改めてコミュニケーション、職場内の協力体制、職務内容、安定出勤が課題となる事例が多い。背景としては期間が経過することにより、職場内の人員が異動し、次第に障害者雇用への理解が薄れていくことが考えられる。職場管理者の異動、日常的に業務をサポートしていた同僚の異動は職場定着支援における重要なチェックポイントである。職場管理者や同僚が交代後も職場でコミュニケーションがとれるよう支援するとともに、障害者雇用への取り組みが維持されるよう管理職研修に障害理解の講習を組み込むことを助言したり、企業と連携して地域で障害理解の研修会を開催するなどの取り組みが考えられる。

(5) 職務のレベルアップへの対応

一定期間職務が継続できると、職場ではレベルアップを検討するようになる。職務を一気にレベルアップすると職場内でトラブルが発生し、安定出勤にも課題が生じることがある。就労支援機関は企業に対し本人に適した職務内容を提案するとともに、より難度の高い作業に配置する場合は始めは試行的な配置とし、無理なく対応できているか本人と面接して確認することなどについて助言する。

(6) 障害特性を的確に把握した対応

障害の特性ごとに理解しやすい指導方法がある。知的障害者であれば作業を細分化し、スケジュール表を作成する、聴覚障害者の指導では事前にマニュアルを示し確認する、精神障害者に対しては段階的に出

勤時間を延ばしていくなど、障害特性に対応した支援を実施する。

(7) 日頃からの関係作りと支援における意見のすり合わせ

就労支援機関が課題をタイムリーに把握し、早期に対応できるようにするには、企業と日頃からこまめに情報交換を行うとともに、業務内容を周知する行事を定期的で開催するなど、担当者が交代しても企業とスムーズな連携ができるよう下地作りを行っていく。

さらに職場定着支援においては複数の関係機関が役割分担しながら支援する場合がある。それぞれの認識にずれがないよう企業及び他の関係機関との意見のすりあわせに留意する。

(8) 企業同士が情報交換できるような支援

職場内の協力体制が維持されるよう配慮している企業、課題の質に対応し関係機関と連携し課題解消につなげている企業など、障害者の職場定着に成果を上げている企業の好事例を情報収集しておく。それらを職場定着の課題に直面し、支援を求めている企業に情報提供できるようにする。他の企業が工夫している内容を把握し、企業同士が情報交換する機会があると、より積極的な取り組みが促進される。就労支援機関としては、先進的取り組みを行う企業の担当者を講師として企業向け情報交換会を設定するなど、企業が主体的に取り組める場の提供に努める。

(9) 障害状況の重度化、家庭環境の変化、加齢への対応

長期雇用継続に伴い、障害状況の重度化、職業生活を支えている家族の高齢化、本人の加齢による作業能力の低下等、やがてどの企業においても直面するであろう課題がある。障害者の就労継続が困難な状況になった場合の対応について、就労支援機関は本人にとってどういう働き方がよいのか、長期展望をもって、地域の福祉機関を含めた支援ネットワークの中で対応していくことが望まれる。

資 料

「障害者の職場定着に関するアンケート調査票」

障害者の職場定着に関するアンケート調査票

障害者の雇用促進は、企業における積極的な雇用と、就職後の職場定着の取り組みが行われることによって進展してまいりました。職場定着の取り組みは職場ごと、障害ごとに異なるものと思われます。当センターでは「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」を実施し、障害者の職場定着における現状と課題を明らかにすることにより、ハローワークや地域障害者職業センター等就労支援機関職員が、企業に対する職場定着支援を適切に行うための参考資料を作成することとしております。

本調査は企業における取り組みを把握する上で重要な資料となるものであります。お手数をお掛けいたしますが、ご協力くださいますようお願いいたします。

なお、ご記入いただいた内容は本調査の目的以外に用いることはなく、企業及び個人が特定されることは一切ございません。

この調査結果は、平成 24 年度にホームページ(URL: <http://www.nivr.jeed.or.jp>)に公開し、企業が障害者の職場定着を進める上で参考情報等としてご覧いただけるようにします。

●調査データの管理

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」に基づき設置され、障害者の雇用に関する情報の収集・分析・提供、職業リハビリテーションに関する調査及び研究等の業務を行う機関であり、独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構により運営されております。調査データは、当機構の「個人情報の取扱いに関する規程」等に基づき、障害者職業総合センター研究部門において厳重に管理します。

【ご記入にあたってのお願い】

1. ご回答は別添記入例に従ってご記入ください。
2. この調査は企業全体についてご回答ください。なお、工場、支店等の事業所においてご記入いただく場合はその事業所の状況についてご回答ください。
3. パソコンでのご記入をご希望の場合、下記※電子メールアドレスにご連絡ください。
Microsoft Word 2003 によるアンケート調査票(電子データ版)をお送りします。
4. ご記入いただいた調査票は、同封の返信用封筒にて平成 23 年 2 月 28 日までにご返送くださいますようお願いいたします。
5. ご回答にあたり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。

独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 障害者職業総合センター社会的支援部門

〒261-0014 千葉市美浜区若葉3-1-3 担当： 鴫田(ときた)、亀田

電話： 043-297-9025、FAX： 043-297-9057



独立行政法人
高齢・障害者雇用支援機構

Japan Organization for Employment of the Elderly and Persons with Disabilities (JEEED)

※電子メールアドレス： ssdiv@jeed.or.jp

ウェブサイト： <http://www.jeed.or.jp/>

①企業全体についてご回答いただくか、②工場、支店等の事業所の状況についてご回答いただくか、どちらか該当欄に☑を記入してください。

①企業全体

②事業所

問1. 主な業種は何ですか。1つ選択して番号に○をつけてください。

- | | | | | |
|-----------------------|-----------|--------------|-------------|------------------|
| 1. 農林・漁業 | 2. 鉱業 | 3. 建設業 | 4. 製造業 | 5. 電気・ガス・熱供給・水道業 |
| 6. 情報通信業 | 7. 運輸業 | 8. 卸売・小売業 | 9. 金融・保険業 | 10. 不動産業 |
| 11. 飲食店・宿泊業 | 12. 医療・福祉 | 13. 教育・学習支援業 | 14. 複合サービス業 | |
| 15. サービス業(他に分類されないもの) | 16. その他 | | | |

問2. 所在地について該当する番号に○をつけてください。

1. 大都市圏【注1】 2. 大都市圏以外

【注1】 大都市圏について (次の15都市とその通勤圏にある地域)

札幌市、仙台市、さいたま市、東京都区部、横浜市、川崎市、千葉市、静岡市、名古屋市、京都市、大阪市、神戸市、広島市、北九州市、福岡市

問3. 初めて障害者を雇用したのはいつからですか。

1. 平成9年(1997)以前から 2. 平成10年(1998)～平成12年(2000)
3. 平成13年(2001)以降

問4. 常用労働者(短時間労働者を除く)は何人ですか。(平成22年6月1日現在でご記入ください。)

1. 55人以下 2. 56人～99人 3. 100人～199人 4. 200人～300人
5. 301人～999人 6. 1,000人～

※短時間労働者は何人ですか。

1. 0人 2. 9人以下 3. 10人～29人 4. 30人～99人
5. 100人～300人 6. 301人～

(「短時間労働者」とは週20時間以上30時間未満の労働者です。)

問5. 雇用している障害者は全部で何人ですか。

人(平成22年6月1日現在でご記入ください。)

※上記の障害別内訳数をご記入ください。重複障害の場合は主たる障害によりご記入ください。

- | | |
|--------------------|-------------------|
| 1. 視覚障害 (人) | 5. 知的障害 (人) |
| 2. 聴覚障害 (人) | 6. 精神障害 (人) |
| 3. 肢体不自由 (人) | 7. その他 (人) |
| 4. 内部障害 (人) | |

問6. 最近 10 年において、障害のある従業員の方で職場定着に課題があり、特に配慮したケースについて3ケースお伺いします。以下の索引①～④はご回答にあたって参照いただくものです。

索引 ①

【障害の項目】

1. 視覚障害 2. 聴覚障害 3. 肢体不自由 4. 内部障害 5. 知的障害 6. 精神障害 7. その他

索引 ②

【受入れ時に配慮した事柄】

受入れ環境の整備	A. 職場内をバリアフリー化し、物理的な環境改善を行った。
	B. 職場内のレイアウトを変更し、移動しやすくした。
	C. 障害を補う就労支援機器（視覚障害者用拡大読書器等）を導入した。
	D. 治工具や作業補助具を導入した。
	E. 障害特性に応じ多様な就業形態を導入した。（短時間勤務、時差出勤、段階的勤務時間、通院しやすいシフト、在宅就業等）
	F. 障害特性や対応方法について関係する従業員に周知し理解を図った。
情報共有	G. 手話講習会を実施するようになった。
	H. 聴覚障害者に対して朝礼内容や会議内容を伝達するようになった。
	I. 社内LANによるグループウェアの利用をできるようにした。
	J. 視覚障害者、聴覚障害者に対し電子メールにより社内情報を共有できるようにした。
	K. 社内ホームページの掲示板を通して意見交換する場を設けた。
	L. 視覚障害者に対して回覧文書等は代読するようになった。
人的支援	M. 上司や同僚により分かりやすく作業指導を実施した。
	N. 業務遂行を援助する者を配置した。
	O. 職業生活に関する相談員を配置した。
	P. 職業以外を含めた生活全般に関する相談員を配置した。
	Q. 企業内にジョブコーチを配置した。
	R. 外部機関によるジョブコーチを活用した。
	S. 通院医療機関に相談したり支援を受けるようになった。
	T. ハローワークに相談したり支援を受けるようになった。
	U. 生活面の課題について障害者就業・生活支援センターに相談したり支援を受けるようになった。
	V. その他の機関（市町村の就労支援機関、特別支援学校、発達障害者支援センター、医療機関等）に相談したり支援を受けるようになった。
多様な対応	W. 初めて受入れる障害特性を有する人だったので、その人の特性に適する職務を開発した。

索引 ③

【課題項目】

職場において対応した事柄
1. 施設、設備の改善
2. 社内レイアウト
3. 作業工程
4. 安定した出勤
5. 勤務時間
6. 通院
7. 休暇の取得
8. 職場内の協力体制
9. 障害に対する従業員の理解
10. 職場における相談体制
11. 視覚障害者及び聴覚障害者との情報共有
12. コミュニケーション
13. 健康管理
14. 職務内容
15. 作業効率
16. 職場のルールの遵守
17. 職場における生活トラブルの対処
18. 家族との連絡、連携
19. 配置転換
20. キャリアアップ
21. 加齢に伴う作業効率の変化
22. その他

生活面において対応した事柄
30. 規則正しい生活態度
31. 健康面の自己管理
32. 生活時間の管理
33. 金銭管理
34. 余暇の活用
35. その他

家庭において対応した事柄
40. 家族による生活面の支援
41. 家族による職業生活へのアドバイス
42. 家庭内のトラブルに係る対応
43. 家族の高齢化
44. その他

索引 ④

【対応した方や機関等】

企業内	A. 職場管理者
	B. 同僚
	C. 業務遂行援助者、企業内に配置しているジョブコーチ
	D. 総務・人事の担当者
外部機関	E. ハローワーク
	F. 地域障害者職業センター（ジョブコーチ等）
	G. 障害者就業・生活支援センター（就業支援ワーカー等）
	H. その他（市町村の就労支援機関、特別支援学校、発達障害者支援センター、医療機関等）
	I. 家族
	J. その他

ケース1

- A. その方の障害は何ですか。索引① から該当する番号を選んで下の□の枠にご記入ください。
 重複障害やその他障害の場合は、主たる障害の番号を□の枠に記入し、右のカッコ内に重複する障害もしくは障害内容をご記入ください。

障害の項目番号

- B. その障害者を受け入れる際に配慮したことはどのようなことですか。索引② から該当する項目の記号を選んでご記入ください。その他の配慮事項についてはDの自由記載欄に内容をご記入ください。

配慮した事柄 (索引②から選ぶ)									

- C. 職場定着の課題にはどのようなことがありましたか。

課題に対応した時期を短期(入職時の頃)と長期(入職後一定期間経過した頃)に分け、索引③ から課題の番号を選んでご記入ください。短期だけや長期だけの課題の場合もご記入ください。
 またそれぞれの課題に対応した方や機関をすべて索引④ から選んで記号をご記入ください。
 その他の課題についてはDの自由記載欄に内容をご記入ください。

C-1. 短期的なもの(入職時の頃の課題)

短期的な課題 (索引③から選ぶ)	上記の課題に対応した方や機関 (索引④から選ぶ)								
→									
→									
→									
→									
→									
→									

C-2. 長期的なもの(入職後一定期間経過した頃の課題)

長期的な課題 (索引③から選ぶ)	上記の課題に対応した方や機関 (索引④から選ぶ)								
→									
→									
→									
→									
→									
→									

D. Cの課題への取り組み内容を短期、長期の時期別にご記入ください。

D-1. 短期的なもの(入職時の頃の課題)

■たとえば、短期的課題の具体的な内容及びそれらへの対応方法などについて自由に記載してください。

■対応した後、その方はどうしていますか。自由に記載してください。

■課題は解消しましたか。該当する番号に○をつけてください。

(1. 課題は解消した 2. 課題は残る)

D-2. 長期的なもの(入職後一定期間経過した頃の課題)

■たとえば、長期的課題の具体的な内容及びそれらへの対応方法などについて自由に記載してください。

■対応した後、その方はどうしていますか。自由に記載してください。

■課題発生時期は入職後何年頃ですか。 年頃

■課題は解消しましたか。該当する番号に○をつけてください。

(1. 課題は解消した 2. 課題は残る)

ケース2

- A. その方の障害は何ですか。索引① から該当する番号を選んで下の□の枠にご記入ください。
 重複障害やその他障害の場合は、主たる障害の番号を□の枠に記入し、右のカッコ内に重複する障害もしくは障害内容をご記入ください。

障害の項目番号



- B. その障害者を受け入れる際に配慮したことはどのようなことですか。索引② から該当する項目の記号を選んでご記入ください。その他の配慮事項についてはDの自由記載欄に内容をご記入ください。

配慮した事柄 (索引②から選ぶ)									

- C. 職場定着の課題にはどのようなことがありましたか。
 課題に対応した時期を短期(入職時の頃)と長期(入職後一定期間経過した頃)に分け、索引③ から課題の番号を選んでご記入ください。短期だけや長期だけの課題の場合もご記入ください。
 またそれぞれの課題に対応した方や機関をすべて索引④ から選んで記号をご記入ください。
 その他の課題についてはDの自由記載欄に内容をご記入ください。

C-1. 短期的なもの(入職時の頃の課題)

短期的な課題 (索引③から選ぶ)		上記の課題に対応した方や機関 (索引④から選ぶ)
	→	
	→	
	→	
	→	
	→	
	→	

C-2. 長期的なもの(入職後一定期間経過した頃の課題)

長期的な課題 (索引③から選ぶ)		上記の課題に対応した方や機関 (索引④から選ぶ)
	→	
	→	
	→	
	→	
	→	
	→	

D. Cの課題への取り組み内容を短期、長期の時期別にご記入ください。

D-1. 短期的なもの(入職時の頃の課題)

■たとえば、短期的課題の具体的な内容及びそれらへの対応方法などについて自由に記載してください。

■対応した後、その方はどうしていますか。自由に記載してください。

■課題は解消しましたか。該当する番号に○をつけてください。

(1. 課題は解消した 2. 課題は残る)

D-2. 長期的なもの(入職後一定期間経過した頃の課題)

■たとえば、長期的課題の具体的な内容及びそれらへの対応方法などについて自由に記載してください。

■対応した後、その方はどうしていますか。自由に記載してください。

■課題発生時期は入職後何年頃ですか。

年頃

■課題は解消しましたか。該当する番号に○をつけてください。

(1. 課題は解消した 2. 課題は残る)

ケース3

- A. その方の障害は何ですか。【索引①】から該当する番号を選んで下の□の枠にご記入ください。
 重複障害やその他障害の場合は、主たる障害の番号を□の枠に記入し、右のカッコ内に重複する障害もしくは障害内容をご記入ください。

障害の項目番号

[

- B. その障害者を受け入れる際に配慮したことはどのようなことですか。【索引②】から該当する項目の記号を選んでご記入ください。その他の配慮事項についてはDの自由記載欄に内容をご記入ください。

配慮した事柄 (索引②から選ぶ)				

- C. 職場定着の課題にはどのようなことがありましたか。
 課題に対応した時期を短期(入職時の頃)と長期(入職後一定期間経過した頃)に分け、【索引③】から課題の番号を選んでご記入ください。短期だけや長期だけの課題の場合もご記入ください。
 またそれぞれの課題に対応した方や機関をすべて【索引④】から選んで記号をご記入ください。
 その他の課題についてはDの自由記載欄に内容をご記入ください。

C-1. 短期的なもの(入職時の頃の課題)

短期的な課題 (索引③から選ぶ)		上記の課題に対応した方や機関 (索引④から選ぶ)
	→	
	→	
	→	
	→	
	→	
	→	

C-2. 長期的なもの(入職後一定期間経過した頃の課題)

長期的な課題 (索引③から選ぶ)		上記の課題に対応した方や機関 (索引④から選ぶ)
	→	
	→	
	→	
	→	
	→	
	→	

D. Cの課題への取り組み内容を短期、長期の時期別にご記入ください。

D-1. 短期的なもの(入職時の頃の課題)

■たとえば、短期的課題の具体的な内容及びそれらへの対応方法などについて自由に記載してください。

■対応した後、その方はどうしていますか。自由に記載してください。

■課題は解消しましたか。該当する番号に○をつけてください。

(1. 課題は解消した 2. 課題は残る)

D-2. 長期的なもの(入職後一定期間経過した頃の課題)

■たとえば、長期的課題の具体的な内容及びそれらへの対応方法などについて自由に記載してください。

■対応した後、その方はどうしていますか。自由に記載してください。

■課題発生時期は入職後何年頃ですか。 年頃

■課題は解消しましたか。該当する番号に○をつけてください。

(1. 課題は解消した 2. 課題は残る)

問7. 最近10年の間に、職場定着のために配慮するようになった事柄はどのようなことですか。

該当する項目番号に○をつけてください。10年以上前から対応していた場合は右端に☑をつけてください。

1. 職場内をバリアフリー化し、物理的な環境改善を行うようになった。	<input type="checkbox"/> 以前から対応
2. 就労支援機器や作業補助具は新しいタイプのものに入れ替えるようになった。	<input type="checkbox"/> 以前から対応
3. 障害特性に応じ多様な就業形態を導入するようになった。 (短時間勤務、時差出勤、段階的勤務時間、通院しやすいシフト、在宅就業等)	<input type="checkbox"/> 以前から対応
4. 従業員に対して障害理解を促す研修を行うようになった。	<input type="checkbox"/> 以前から対応
5. 情報共有において、電子メールや社内LANを活用するようになった。	<input type="checkbox"/> 以前から対応
6. 視覚障害者や聴覚障害者に対して、会議内容や回覧文書の内容を伝えるようになった。	<input type="checkbox"/> 以前から対応
7. 本人の相談を受ける担当者を配置するようになった。	<input type="checkbox"/> 以前から対応
8. 職場定着にあたりジョブコーチ等外部の人的支援を活用するようになった。	<input type="checkbox"/> 以前から対応
9. 生活面や家族の課題については障害者就業・生活支援センターなど外部機関を活用するようになった。	<input type="checkbox"/> 以前から対応
10. 精神障害者や発達障害者など多様な障害者を受入れるようになった。	<input type="checkbox"/> 以前から対応
11. 様々な障害特性に配慮した指導を行うようになった。	<input type="checkbox"/> 以前から対応

具体的な事柄については自由記載欄にご記入ください。

自由記載

問8. 障害者の職場定着にあたり、外部機関に支援を望むことはどのようなことですか。希望する支援内容の項目番号に○をつけてください。またその支援内容に該当する障害の記号に○をつけてください。その他についてはカッコ内に障害または支援内容をご記入ください。

支援内容	該当する障害に○をつけてください						
	視覚	聴覚	肢体	内部	知的	精神	その他 【 】
1. 障害者に適した職務の切り出し	A	B	C	D	E	F	G
2. 周囲の従業員の理解	A	B	C	D	E	F	G
3. 作業能率の向上	A	B	C	D	E	F	G
4. 職場のコミュニケーション	A	B	C	D	E	F	G
5. 健康管理	A	B	C	D	E	F	G
6. 生活面の課題への対応	A	B	C	D	E	F	G
7. 家庭の問題への対応	A	B	C	D	E	F	G
8. キャリアアップの方法	A	B	C	D	E	F	G
9. 加齢に伴う問題への対応	A	B	C	D	E	F	G
10. その他 【 】	A	B	C	D	E	F	G

外部機関に望む支援内容について具体的にご記入ください。

自由記載

調査票の質問は以上です。

お差し支えなければ、後日、記入内容について問い合わせをさせていただくための、ご連絡先をご記入ください。

また職場定着の取り組みについてご協力いただければ訪問面接調査を別途予定しています。

【企業名】

【郵便番号と住所】(-)

【ご担当者名】

【電話番号】

【FAX 番号】

【E-Mail】

※貴社が特例子会社の場合は右に☑を記入してください。

※貴社への訪問面接調査にご協力いただける場合は右に☑を記入してください。

☆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）を希望されるときも、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.107

「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」


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 2012年3月
印刷・製本 株式会社ディグ



NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

ISSN 1340-5527

リサイクル適性 

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。