

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

(調査研究報告書 No.107) サマリー

【キーワード】

職場定着支援 課題の構造化 就労支援機関

【活用のポイント】

障害者雇用に先進的に取り組む企業に対するアンケート調査、障害者の職場定着に積極的に取り組む企業と就労支援機関に対するヒアリング調査を実施。調査結果に基づき、就労支援機関向け資料「障害者の職場定着支援のために」は、障害者の職場定着支援を進めるうえでのヒントを提供、企業における障害者の職場定着の取り組みにおいても活用が大いに期待される。

2012年4月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

障害者職業総合センター

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

1 執筆担当

鴫田 陽子（障害者職業総合センター 主任研究員）

2 研究期間

平成22年度～平成23年度

3 報告書の構成

序文

第1章 職場定着支援の構造化

第2章 障害者の職場定着に関するアンケート調査

第3章 ヒアリング調査

第4章 考察

資料

4 調査研究の背景と目的

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いという特徴がある。職場において職場定着の課題が生じた場合、①障害特性による違い、②入職後の経過期間による違い、③課題の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質的な違い、④取り組む主体が本人、職場管理者、企業、外部機関という取り組み主体別の違い、以上4つの側面が考えられる。

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、概ね2000年以降の障害者雇用をめぐる変化を踏まえ、最近10年における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する。

5 調査研究の方法

(1) 企業に対するアンケート調査

障害者雇用の実績があり、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) 先進的取り組み企業及び就労支援機関へのヒアリング調査

企業の取り組み状況、就労支援機関の支援の状況を個別・具体的に把握するためヒアリング調査を実施した。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し、企業と就労支援機関から16事例、障害者職場改善好事例集から2事例の合計18事例を取り上げた。

(3) 研究委員会における検討

学識者、事業主、就労支援機関、関係行政機関から構成される研究委員会を設置して課題の整理、アンケート調査やヒアリング調査の設計の検討、結果の分析を行った。

6 調査研究の内容

(1) 職場定着支援の枠組みの設定

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、表1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、企業全体、外部機関という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。

その上で概ね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ることから、これらに関する取り組みが行われるようになってきているのではないかとこの仮定をもって、アンケート調査とヒアリング調査を実施することとした。

表1 職場定着支援の枠組み表

職場定着支援の課題		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	生活面	家庭	職場内	生活面	家庭
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						
	企業全体						
	外部機関						

(2) 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

イ 回収状況

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。

ロ 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、ほぼすべての障害の種類で回答が得られた。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、ほぼすべての障害の種類で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（図1）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。

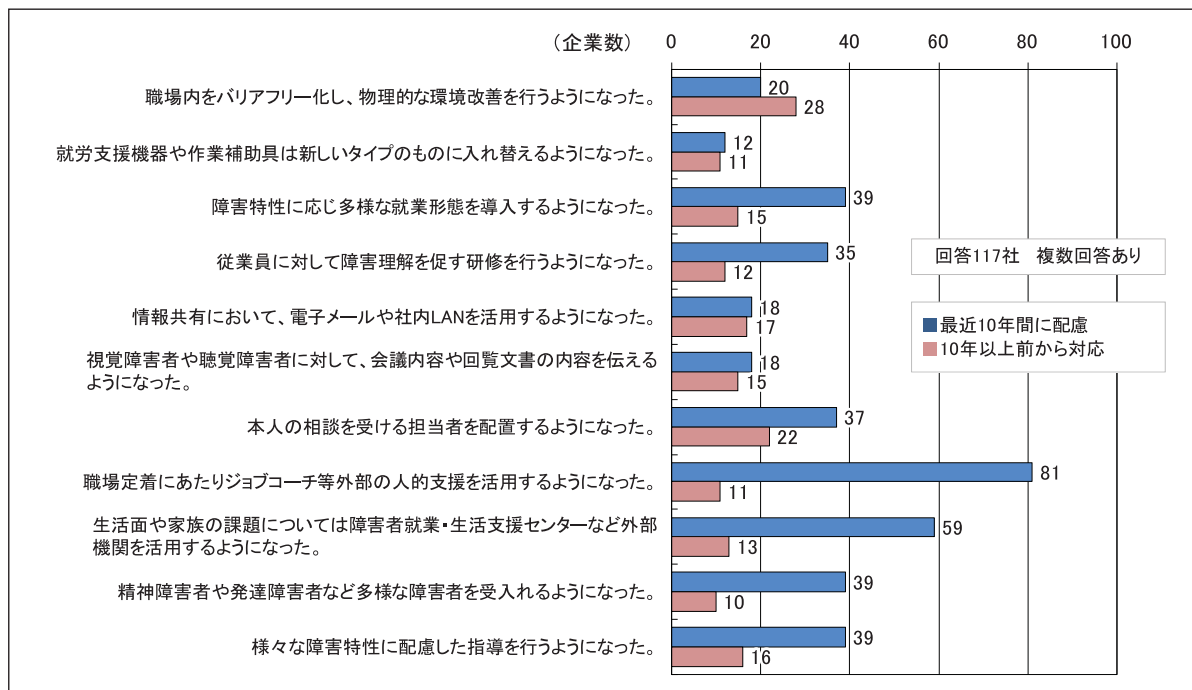


図1 最近10年間に職場定着のために配慮するようになった項目及び10年以上前から対応していた項目

ハ 取り組み課題の状況

入職時の頃の主たる課題は、障害のある社員に対する従業員の理解を得ること、職場内の協働体制を築くこと、適した職務に配置し、コミュニケーションをとれるようにすることが把握できた。

一定期間経過後の課題は、コミュニケーションが最多となり、社内体制の変化に伴い、障害

者に対する職場内の協力体制に変化が生じていることが考えられた。このほか、施設、設備の課題をはじめ職場内の課題は減少するが、家族との連携、連絡が必要となるなど、生活面、家庭面の課題が増加する。

二 取り組み者・機関の状況（図2）

職場定着の課題に取り組む中心は職場管理者である。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、入職時は地域障害者職業センターのジョブコーチ等が支援し、一定期間経過後は生活面、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。

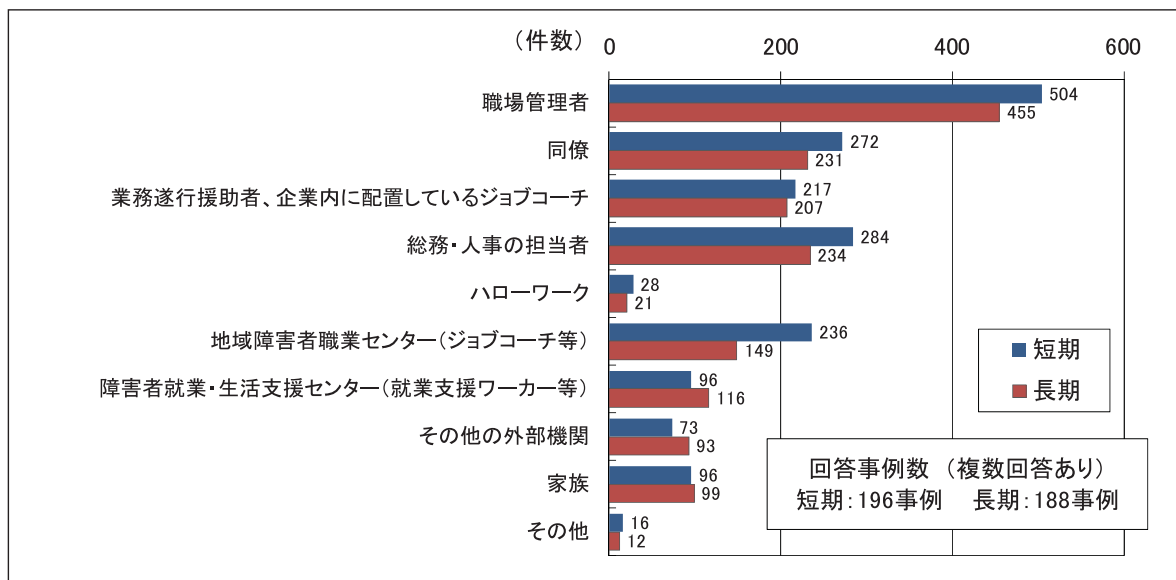


図2 時期別取り組み者・機関の状況

（事例毎に取り組んだ課題すべてについて、対応した者・機関をすべて回答してもらった延べ数）

ホ 障害別、時期別取り組み課題の状況（長期課題について表2に示す）

視覚障害者の入職時の頃の課題は、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を得ることが主たる課題となっている。一定期間経過後は職務の開発、社内の情報共有を図ることが主たる課題となっている。

聴覚障害者の入職時の頃の課題は、障害に対する従業員の理解を得ること、職場内の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主たる課題となっている。一定期間経過後はコミュニケーションの課題が入職時より増加し、職場内の協力体制、相談体制が課題となっている。

肢体不自由者の入職時の頃の課題は、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築くことが主たる課題となっている。一定期間経過後は、健康管理、職務内容、キャリアアップ、健康面の自己管理が主たる課題となっている。

内部障害者は入職時、一定期間経過後も勤務時間、安定した出勤、通院が課題となっている。

知的障害者の入職時の頃の課題は、従業員に知的障害者の受け入れについて周知し理解を得ること、適した作業工程に配置すること、職場のルールを守れるよう指導することが主たる課題

表2 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%)	2 (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%)	177 (100%)	
	对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%)	39 (100%)	
対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。

となっている。一定期間経過後は、コミュニケーション、職場のルールの遵守のほか、生活面、家庭面の課題が発生している。

精神障害者の入職時の頃の課題は、勤務時間に配慮して安定出勤できるようにすること、障害特性について従業員の理解を得て職場内の協力体制を築くこと、職務内容に配慮することが主たる課題となっている。一定期間経過後は、勤務時間等安定出勤に関わる課題のほか、生活

面、家庭面に課題が広がっている。

へ 職場定着課題事例の取り組み結果（表3）

短期課題事例では、視覚障害者、聴覚障害者、肢体不自由者、その他の障害者においては課題が解消したとする事例のほうが多く、内部障害者、知的障害者、精神障害者においては課題は残る

表3 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

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ついては、解消する事例が多くなっている。長期課題事例では、解消事例は少なく、課題は残るとした事例が多い。

ト 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の自由記載から取り組みの特徴として以下のことが把握できた。

コミュニケーションのとれる職場環境作り、関係機関と連携した支援、ジョブコーチ支援の活用、障害者の個別性への配慮、聴覚障害者への対応の工夫、自閉的傾向を持つ者への配慮など。

チ 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。

(3) ヒアリング調査

企業から13事例、ハローワークから1事例、地域障害者職業センターから2事例、障害者職場改善好事例集から2事例合計18事例について、職場定着支援の枠組み表に当てはめ、事例の概要と構造図を一組として紹介した。障害別では、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。

(4) アンケート調査・ヒアリング調査に基づく職場定着支援の進め方について考察

アンケート調査とヒアリング調査の結果について研究委員会において検討し、就労支援機関に期待される職場定着支援の進め方として以下のことをまとめた。

イ 施設・設備の改善好事例の情報収集

施設・設備の課題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。就労支援機関は施設・設備の改善好事例を収集し、具体的改善事項を企業に情報提供できるようにする。

ロ 障害者に適した職務の切り出し等ソフト面の環境整備

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ソフト面の課題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。

ハ 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、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。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。

ニ 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。期間の経過により人員が異動し、障害者雇用への職場内の理解が薄れていくことが考えられる。職場管理者等の交代後も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。

ホ 職務のレベルアップへの対応

職務を一気にレベルアップすると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。

ヘ 障害特性を的確に把握した対応

知的障害者には作業を細分化しスケジュール表を作成する、聴覚障害者に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。

ト 日頃からの関係作りと支援における意見のすり合わせ

タイムリーな支援を行うためには、日頃から企業と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連携に向けた関係作りに努める。さらに複数の関係機関が役割分担して行う支援では各々の認識にずれがないよう意見のすりあわせに留意する。

チ 企業同士が情報交換できるような支援

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、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。就労支援機関は、企業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。

リ 障害状況の重度化、家庭環境の変化、加齢への対応

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。

また、本研究の内容について、就労支援機関向けに分かりやすく成果をまとめた「障害者の職場定着支援のために」を作成した。

