

第2章 事業所内の支援体制と支援ニーズ

第1節 目的

働く障害者を支えるしくみを企業の中に作ることの意義は、多くの企業にとって必ずしも十分に認識されていない。障害者の採用や法定雇用率達成に企業が取り組む際、職場における障害者の適応状況や、建物や機械等の物理的な条件整備に関心が寄せられることはあっても、採用後の雇用継続を支える体制、つまり人的なしくみづくりに関心が寄せられることは少ないようだ。背景には、多くの企業では障害者の雇用管理を通常の人事管理の中で包括的に行うため、改めてのコストが意識されない代わりに、特定の人事担当者や、現場で仕事の指導に当たっている上司等に負担がかかり、ひいてはこのことが企業における障害者雇用の推進の妨げになっているのではないかと考えられる。本章ではまずこのような実態を明らかにする。また、これに対処するには、必ずしも障害者雇用管理専門の担当者を配置するだけでは十分とは言えない。担当者の異動・交代等に備えて、企業の中に障害者雇用管理の技術やノウハウを留保し、向上させ、引き継いでいける体制づくりが重要と考えられる。

企業が障害のある社員を雇い、あるいは採用後に障害者となった社員に対し、どのような配慮が必要になるのかは、採用時や職場復帰時の当初にそのすべてがわかるわけではない。障害のある社員として実際に働いてみて初めてわかることや、必要となる配慮事項が変化することもある。こうした問題のすべてを、障害者個人の力で解決できる場合は良い。だがそうでない場合、障害者が配置された職場や、障害者が毎日の職業生活を送る環境の中に、問題解決を図るしくみを作っておく方策が有効と考えられる。これと軌を一にする雇用管理の一例として、障害者が配置される職場の上司や同僚が障害の理解を深め、必要な配慮を行えるようにするために実施される研修会等がある。また、働く障害者が障害ゆえに悩んだり困ったりする事柄について、企業内に相談体制を整える方法もある。

企業内の人的支援システムの構築や、そのシステムと企業外の職業リハビリテーションサービスとの組織的な連携の実態は、これまで必ずしも明らかにされてこなかった。ここでは、その数少ない先行調査を概観してみよう。

厚生労働省が全国の従業員5人以上の民間企業約7,000社を対象として実施した調査¹によれば、障害者を雇用するに当たって解決が必要と思われる課題や心配な事項として、身体障害者については26.9%の企業、知的障害者については35.8%の企業、精神障害者については38.7%の企業がそれぞれ「社内において障害についての理解・知識が得られるか」を選択した。事業主や人事担当者にとって、障害者を配

¹ 平成15年(2003年)に実施された「平成15年度障害者雇用実態調査」。この調査結果の概要については厚生労働省のWebページによる他、詳細は障害者職業総合センター(2007)を参照。

置する先の職場における理解（雇用理念）やノウハウ（配慮技術）に不安があるとしたら、障害者雇用は進まないであろうことは容易に察せられよう。

障害者職業総合センターが全国の常用労働者 30 人以上の民間企業約 5,000 社を対象に実施した調査²では、回答企業の 34.2%が、障害者の募集・採用を行わない理由として「障害者の支援体制が整備されていない」ことを挙げた。また同じ調査で、障害者雇用が今後拡大するために何が重要かという質問には、50%以上の企業が「職場の環境整備（物理的または人的支援）に関する追加コストの投入」を、また 20%以上の企業が「従業員に対する啓蒙」を、それぞれ選択した。雇用している障害者に対して配慮したいが困難な事項として、既に障害者を雇用している企業の 8.3%は「職業生活相談員などによる職場定着のための支援体制面の配慮」を、また 4.9%の企業は「研修などによる社員の障害者理解の促進面の配慮」を、それぞれ選択した³。障害者雇用のため過去 3 年間⁴に利用した助成金制度やコンサルタント等公的援助制度は、その 14.3%が「職場適応援助者（ジョブコーチ）による支援」であった⁵。求人に応募してきた障害者を採用しなかった企業の 12.6%が、その理由として「上司や同僚の協力体制が整っていないから」を選び、「ジョブコーチなどの人的支援がないから」は 0.2%だった⁶。

社団法人全国重度障害者雇用事業所協会が、会員企業 280 社を対象に実施した調査⁷によれば、50.4%の企業は社内に第 2 号職場適応援助者を将来的に配置するよう検討していると回答し、既に 5.4%の企業は第 2 号職場適応援助者を配置していた。これまでに配置型又は第 1 号職場適応援助者による支援を受けたことがある企業は 30%となっており、その約 8 割は知的障害者に対する支援であった。知的障害者のみを雇用している事業主の 60.0%は、第 2 号職場適応援助者に期待する役割として「社員との人間関係を円滑にする」を選択した。

以上の調査からは、社内の人的支援システムの構築の必要性については、一部の企業が何らかの認識を持っているように見える。その際、支援者の配置に係る追加的人件費への危惧や、周囲の社員へ理解を促すことの困難さという隘路がある一方で、ジョブコーチ等の職業リハビリテーションサービスでこれを補完することは、必ずしも意図されていない。外部へ支援を求めるよりも、原則的には社内で何とかしなければならないという人事担当者や事業主の意識があることが推察される。

実は、企業内支援者の体制整備の提案は、様々な制度を通して行われている。例えば、第 2 号職場適応援助者の配置、職場介助者の配置又は委嘱、手話通訳担当者の委嘱、健康相談医師の委嘱、職業コンサルタントの配置又は委嘱、業務遂行援助者の配置、在宅勤務コーディネーターの配置又は委嘱といった、障害者雇用助成金による企業内支援者の制度化は、その例である。職場適応訓練の指導員の選任、

² 平成 17 年(2005 年)の調査。詳細は野中(2007a, 2007b)を参照。

³ 最も高率だったのは 16.8%の「段差の解消、手すりの設置、ドアの改良など障害者の移動面の配慮」であった。

⁴ 平成 14～16 年度(2002～2004 年度)の 3 年間

⁵ 最も高率だったのは 43.9%の「特定求職者雇用開発助成金」であった。

⁶ 最も高率だったのは 36.9%の「職場の物理的環境が整備されていないから」であった。

⁷ 平成 18 年(2006 年)の調査。会員企業はいずれも障害者を雇用している企業で、この調査の回答企業で雇用されている障害者の過半数は知的障害者であって、その半数は重度知的障害者である。詳細は社団法人全国重度障害者雇用事業所協会(2007)を参照。

障害者職業生活相談員の選任、障害者職場定着推進チームの育成、障害者雇用推進者の選任もまた、企業内支援者の提案として再認識できるのではないか。

本章では、企業内の人的支援システムの構築や、企業外のジョブコーチ等人的支援サービスとの組織的な連携のあり方に焦点を当てた企業の実態を調査した結果を報告し、その結果から今後の事業主支援のあり方を考えていきたい。調査では、郵送調査（量的データ）と訪問面接調査（質的データ）との両面からこの問題に迫ることとした。

第2節 郵送調査

1 方法

(1) 調査対象

ア. 3つの事業所群

前節の目的に照らし、障害者雇用に取り組む民間事業所の支援ニーズを多角的に探るため、以下に挙げる3つの事業所群（母集団）を対象とし、郵送調査を実施した⁸。

第1の事業所群は、すべての事業所のうち、支援機関によるジョブコーチ等の人的支援サービスを活用しながら障害者雇用に取り組んだ経験を持っているか、又は、当該支援サービスに関心を示している事業所である。このような事業所は、支援機関によるジョブコーチ等の人的支援サービスの内容について何らかの情報を持っていると考えられることから、当該サービスの有効な活用方法や改善意見を回答してもらえる可能性が比較的高いと予想できる。

だがその一方で、そのような経験や関心を持たない事業所の中に、支援機関がこれまで想定できなかった重要な支援ニーズが隠されているかも知れない。そこで後の2つの事業所群を設定する。

第2の事業所群は、すべての事業所のうち、非営利・公益法人等である。ここで言う非営利・公益法人等とは、総務省『平成19年度 公益法人に関する年次報告』中、広義の公益法人⁹及び中間的な団体¹⁰を含む非営利の法人を指す（次ページの図表2-1参照）¹¹。非営利・公益法人等を対象事業所群とした理由は、以下のとおりである。すなわち非営利・公益法人等の運営費の原資は、原則として国・地方自治体、民間営利法人、個人投資家等からの資金補助、事業受託費、寄付金等であるが、自主的な非営利・公益活動を行うにはこれ以外の資金も必要になる¹²。このことから、非営利・公益法人等はスタッフの雇用・育成や、本章で問題にしている事業所内の人的支援システムの構築において営利企業（以下、単に「企業」と言う）には無い困難な面が予想される¹³。本調査研究では、法に基づく障害者雇用義務の観点から、非営利・公益法人等のうち常用労働者数が比較的大規模の非営利・公益法人等を調査対象とした¹⁴。

⁸ 本報告書において事業所とは、障害者の雇用の促進等に関する法律に基づき障害者の雇用義務を有する事業主の事業所であって、国及び地方公共団体を除いたものを言う。

⁹ 社団法人、財団法人、社会福祉法人、特定非営利活動法人、学校法人等

¹⁰ 協同組合等

¹¹ 総務省(2007)によれば、非営利・公益法人等のうち財団法人、社団法人、特定非営利活動法人の場合、収入・支出規模が比較的大きい少数の法人と、収入・支出規模が小さい多数の法人との2グループに二極化する傾向がみられる。1法人あたりの平均年間収入額においても、その中央値と平均値との間に大きな隔ちがある。

¹² これを補うため、本来の非営利・公益事業に付随し、法人税法施行令に定められた収益事業を行うこともでき、そこで発生した所得には軽減税率が賦課される制度がある。ただしその所得は非営利・公益事業費に充てなければならず、一般の営利企業のようにステークホルダーに分配することができない。

¹³ 独立行政法人労働政策研究・研修機構。(2004)。

¹⁴ 非営利・公益法人等には営利企業と同じ法定雇用率が課せられている。

図表 2-1 非営利・公益法人と営利企業との関係

	非 営 利	営 利
公 益	広義の公益法人	公 共 企 業
	社団法人 (民法) 財団法人 (民法) 学校法人 (私立学校法) 社会福祉法人 (社会福祉法) 宗教法人 (宗教法人法) 医療法人 (医療法) 更生保護法人 (更生保護事業法) 特定非営利活動法人 (特定非営利活動促進法)	電気会社 (会社法・個別事業法) ガス会社 (会社法・個別事業法) 鉄道会社 (会社法・個別事業法)
非 公 益	中間的な団体	営 利 企 業
	中間法人 (中間法人法) 労働組合 (労働組合法) 信用金庫 (信用金庫法) 協同組合 (各種の協同組合法) 共済組合 (各種の共済組合法)	株式会社* (会社法) 合名会社 (会社法) 合資会社 (会社法) 合同会社 (会社法) 相互会社 (保険業法)

* 特有限会社を含む。

なお、本研究調査で非営利・公益法人等を調査対象とするのは、障害者雇用を社会貢献や非営利・公益事業の一環と捉えるからではなく、非営利・公益法人等を営利企業と同様、障害者雇用の社会的責務を負う事業主の事業所と捉えているからに他ならない。

第3の事業所群は、すべての事業所のうち、障害者の雇用の促進等に関する法律に基づく除外率設定業種の事業所である。障害者雇用率制度の下では、すべての事業主はその雇う常用労働者の人数に法定雇用率を乗じた人数の障害者を雇用しなければならない。除外率は、一律の法定雇用率を適用することになじまないとされた職務を含む特定の業種¹⁵に限り、その常用労働者数から一定率（各業種ごとに10～100%）に相当する労働者数を控除してから実雇用率（実際に雇っている障害者数の割合）を算定する制度である。除外率が適用されると、雇用しなければならない障害者数が少なくなる。除外率は昭和51（1976）年に法制化されたが、26年後の平成14（2002）年の法改正で除外率の規定が条文の本則から削除され、改めて当分間の経過措置を定めた附則条項が設けられ、各業種ごとにそれぞれ10%ずつ引き下げた除外率を定めた省令が平成16年4月から施行され、現在に至っている。除外率設定業種の事業所は、元は障害者を雇用することが困難とされた事業所であるから、制度改正に際し職業リハビリテーションが果たす役割が重要であり、当該事業所の支援体制と支援ニーズを明らかにすることは意義のあることである。

イ. 調査客体

前項の事業所群を直接の調査客体とすることは、実際には相当のコストがかかる。加えて、民間企業

¹⁵ 船舶運航等の事業、幼稚園、小学校、道路旅客運送業等36業種。

には官民併せて毎年相当数の調査が実施されているものと思料されるが、一般に回収率が高いと考えられている中央省庁の定期調査においてさえも、回収不能や不詳データが増加傾向にあることがわかっている¹⁶。そこで、調査を最も効果的なものとするため、前項で対象とした事業所のうち、統計調査結果の利用傾向が比較的高く、間接部門の人員配置等において回答能力が比較的高いと考えられる、常用労働者数の規模が比較的大きい事業所を調査客体とした。

具体的には、以下の①、②、③のいずれかに該当する 3,049 事業所に対し調査を実施した¹⁷。

- ① 障害者職業総合センターが平成 17 年度に実施した調査¹⁸に対する回答で、企業内の人的支援システムの構築や企業外の職業リハビリテーションサービスの利用に係る質問項目に回答し、関心を示した 640 社（以下、「人的支援に関心を有する企業」と言う）。調査結果から 640 社を抽出した基準は、下の図表 2-2 のとおりである。
- ② 常用労働者数が 300 人を超える全ての非営利・公益法人等 668 団体（以下、「非営利・公益法人」と言う）。
- ③ 障害者法定雇用率制度における除外率設定業種に該当し、常用労働者数が 300 人を超える全ての事業所 1,741 社（以下、「除外率設定業種」と言う）¹⁹。

図表 2-2 障害者職業総合センターが平成 17 年度に実施した調査で企業内の人的支援システムの構築や企業外の職業リハビリテーションサービスの利用に係る質問項目に回答し関心を示した 640 社の抽出基準

設問	回答パターン
問 5 の枝問 (2) の枝問 口	「3」 または 「4」 を選択した企業
問 6	「1」 または 「2」 を選択した企業
問 7 の枝問 (3) の枝問 口	「1」「2」「3」「4」「5」「6」「8」「14」「15」「16」「17」「18」「21」「22」「23」 のいずれかを選択した企業
問 9 の枝問 (1)	「2」「3」「7」「9」 のいずれかを選択した企業
問 15 の回答 「2」 の場合の枝問	「7」 を選択した企業
問 18 の回答 「1」 の場合の枝問	「2」 を選択した企業

※調査票は本報告書巻末資料 2（P162～179）として掲載。

¹⁶ 山田(2003a, 2003b)。

¹⁷ 3 事業所群の設定方針の下に事業所リストを作成し相互の重複の有無を調べたところ、①と②との間で 1 事業所が重複、①と③との間で 8 事業所が重複、②と③との間で重複は無かった。本調査研究では 3 事業所群を独立した集団として扱いたいため、②と③から①との重複分をそれぞれ削除し、重複が無い状態で分析を進めることにした。

¹⁸ 特別研究 7「障害者雇用に係る需給の結合を促進するための方策に関する研究」の一環として実施した、常用労働者 30 人以上の全ての企業から規模別・産業別に層化無作為抽出した 4,916 社に対する調査。詳しい調査結果は野中(2007a, 2007b)を参照。当該調査票を本報告書巻末に資料 2 として掲載した。

¹⁹ ②及び③の事業所リストの作成は民間調査会社へ委託して実施した。

(2) 調査手法及び調査項目

調査期間を平成 19 年 10～12 月とし、依頼文書、返信用封筒を同封した調査票を平成 19 年 10 月 12 日に発送した²⁰。

調査項目は、大きく「地域障害者職業センターのジョブコーチ及び第 1 号職場適応援助者の制度について」「第 2 号職場適応援助者助成金制度について」「その他」の 3 分野に分かれる。それぞれに含まれる質問内容を以下に示す。

- 地域障害者職業センターのジョブコーチ及び第 1 号職場適応援助者の制度について
(知名度や関心、制度の利用経験、利用したことがない理由、制度の改善提案、支援を受けた内容)
- 第 2 号職場適応援助者助成金制度について (知名度や関心、制度の活用経験、活用したことがない理由、制度の改善提案)
- その他、障害者雇用に係る担当者の選任の有無、障害者雇用に関する問題解決や相談のための相談先や情報源、常用労働者人数の規模、雇用過不足感、雇用障害者数

なお、調査項目の具体的な内容については、本報告書巻末に資料 1 (154～161 ページ) として掲載した調査票をご覧ください。

2 結果

(1) 回答のあった事業所群の特徴

調査対象数 3,049 事業所のうち 988 事業所 (32.4%) から調査票が回収され、平成 19 年 12 月末日までに回収された全ての調査票を分析対象とした。

以下では、分析に際し考慮すべき回答事業所の特徴を説明する。

ア. 事業所群別の回収率

3 事業所群の回収状況は、次ページの図表 2-3 のとおりであった。回収率は、事業所群「人的支援

²⁰ 返信の最終投函目標日を平成 19 年 10 月 31 日として回答者に示し、返信用封筒 (料金受取人払郵便) の差出有効期限は平成 19 年 12 月 31 日とした。この結果、返送は 12 月末日まで続いたが、本調査研究ではこれらすべてを分析の対象とした。

に関心を有する企業」が有意に高く、「除外率設定業種」が有意に低かった（ $P < 0.01$ ）²¹。

図表 2-3 調査票の回収状況（単位：事業所）

事業所群	調査客体	回収数	回収率
人的支援に関心を有する企業	640	284	44.4%
非営利・公益法人	668	230	34.4%
除外率設定業種	1,741	474	27.2%
計	3,049	988	32.4%

図表 2-3 で、「人的支援に関心を有する企業」の回収率が有意に高かった事実は、当該事業所群のサンプリングが適切であったことを表している。また、「除外率設定業種」の回収率が有意に低かった事実は、本調査が扱うテーマについて当該事業所群における関心が相対的に低いことを表している。また、当該事業所群に対しジョブコーチ等の人的支援サービスに関する十分な説明が行われて来なかったか、または、ニーズに応じた支援サービスや制度がこれまで提供されて来なかったことを示している可能性がある。

²¹ 3事業所群の回収率について、それぞれの間で比率の差の検定を行った。まず次式によって Z 値を求める。

$$z = \frac{|P_x - P_y|}{\sqrt{P(1-P)\left(\frac{1}{N_x} + \frac{1}{N_y}\right)}} \quad \text{ただし } P \text{ は、式 } P = \frac{P_x N_x + P_y N_y}{N_x + N_y} \text{ によって得られる } P_x \text{ と } P_y \text{ と}$$

の加重平均値、 P_x と N_x は比較する事業所群人的支援に関心を有する企業の回収率と調査客体数、 P_y と N_y は除外率設定業種の回収率と調査客体数である。この Z 値が近似的に平均 0、標準偏差 1 の正規分布に従うことを利用し、今回の結果を正規分布表にあてはめると、3事業所群の回収率のうちどの 2 つを取っても、それらの間に有意水準 1% で有意差が認められた。以下本章で異なる 2 つのサンプル集団がそれぞれ出した結果の比率に差があるか否かを検定する際は、この方法にしたがうことにする。

イ. 主たる事業（産業）

次の図表 2-4 は、回答のあった事業所の産業分類別の内訳である（問 1）。このうち、「人的支援に関心を有する企業」では、産業分野が多岐に及んだ。また、「非営利・公益法人」では、その大多数（97%）が介護保険事業所や医療施設等の医療・福祉事業の事業所だった。「除外率設定業種」では、運輸業、製造業、建設業だけで全体の 85% を占め、これにサービス業（他に分類されないもの）を加えると回答事業所の 94% を占める結果となった。

図表 2-4 回答事業所の主たる事業（単位：事業所）

産業分類	人的支援に関心を有する企業	非営利・公益法人	除外率設定業種	合計
医療・福祉	33	222	6	261
運輸業	11	1	194	206
製造業	34		113	147
建設業	27		98	125
サービス業(他に分類されないもの)	48	5	41	94
卸売・小売業	22		4	26
情報通信業	14		7	21
複合サービス事業	15		5	20
教育・学習支援業	19			19
金融・保険業	14		1	15
飲食店・宿泊業	13			13
電気・ガス・熱供給	8		3	11
不動産業	10			10
農業	8			8
林業	2	1		3
鉱業	3			3
漁業	2			2
公務(他に分類されないもの)				
小計	283	229	472	984
主たる事業の記入無し	1	1	2	4
合計	284	230	474	988

※集計に際し、平成 14 年 3 月改訂日本標準産業分類に則り回答記入中数件に修正を加えた。

ウ. 常用労働者数（問3）

各事業所の常用労働者²²の人数を次の図表2-5に、さらに、図表2-5の結果を総務省『平成18年事業所・企業統計調査』の全国データと比較したものをその下の図表2-6に、それぞれ示す。

図表2-5 常用労働者数（単位：事業所）

常用労働者数	人的支援に関心を有する企業	非営利・公益法人	除外率設定業種	合計
1～55人	52	1	7	60
56～100人	52	0	4	56
101～300人	49	21	44	114
301～500人	33	109	167	309
501～999人	37	72	127	236
1,000人以上	60	26	122	208
小計	283	229	471	983
常用労働者数の記入無し	1	1	3	5
合計	284	230	474	988

※ 非営利・公益法人と除外率設定業種の調査客体が常用労働者数300以上の企業であったにもかかわらず、表の調査結果をみるとそのようになっていない。これは、常用労働者数について法人全体ではなく当該事業場に限った状況を基に回答したためと推察される。

図表2-6 常用労働者数の全国データとの比較（単位：事業所）

今回調査			総務省 平成18年事業所・企業統計調査		
常用労働者数	3事業所群合計	%	従業者数 ²³	民営事業所数	%
1～55人	60	6%	1～49人	5,567,126	97.4%
56～100人	56	6%	50～99人	93,121	1.6%
101～300人	114	12%	100～299人	45,769	0.8%
301～500人	309	31%	300～499人	6,301	0.11%
501～999人	236	24%	500～999人	3,265	0.06%
1,000人以上	208	21%	1,000人以上	1,228	0.02%
計	983	100%	小計	5,716,810	100%
			派遣・下請従業者のみ	5,749	
			計	5,722,559	

²² 本報告書で常用労働者とは、障害者雇用率の算定の際に用いる常用労働者の人数と同義である。すなわち、1日の労働時間の長短や、「正社員」「パートタイマー」等の名称の違いにかかわらず、①期間を決めずに雇われている労働者、または、②1か月を超える期間を決めて雇われている労働者、または、③最近2ヶ月で18日以上雇われた労働者を意味している。

²³ 総務省統計で従業者数とは、原則として、調査日現在に当該事業所に所属して働いているすべての人を指し、他の会社や下請先などの別経営の事業所へ派遣している人や、賃金・給与を支給されていない個人経営事業所の家族従業者が含まれる。ただし当該事業所で働いている人であっても、他の会社や下請先などの別経営の事業所からの派遣等、当該事業所から賃金等を支給されていない人は含まれない。

前ページの図表2-5及び図表2-6からも明らかなように、本調査に協力が得られた事業所は、常用労働者規模が比較的大きい層に偏っている。これは、調査客体の項(9~10ページ)で述べたように、統計調査結果の利用傾向が高く間接部門の人員配置等において回答能力が比較的高いと考えられる事業所を、本調査の主な対象としたからである。

エ. 人手の過不足感

人手の過不足感(問2)について問うたところ、図表2-7のような結果となった。「人手過剰」(5事業所)又は「どちらかといえば過剰」(39事業所)と答えた事業所は、988事業所中44事業所(4.5%)と少なかった。

図表2-7 回答事業所における社員・職員数の過不足感(単位:事業所)

人手過不足感	人的支援に関心を有する企業	非営利・公益法人	除外率設定業種	合計
人手不足	28	52	91	171
どちらかといえば不足	100	96	172	368
人手は適正	136	74	175	385
どちらかといえば過剰	16	2	21	39
人手過剰	1	0	4	5
小計	281	224	463	968
人手過不足感の記入無し	3	6	11	20
合計	284	230	474	988

図表2-7の結果を、同時期に調査された厚生労働省『労働経済動向調査(平成19年11月調査)』の結果と比較する(次ページの図表2-8)。厚生労働省統計から、産業別に差異があるものの、全体的に見ると、ここ数年間は労働者が不足している状態が続いていることがわかっている。図表2-8では、この厚労省統計の労働者過不足判断D.I.²⁴を、今回調査の回答事業所のそれと比較した。

²⁴ 労働者過不足判断D.I.とは、労働者を不足と回答した事業所の割合から過剰と回答した事業所の割合を差し引いた値で、労働市場の景況判断の指標のひとつである。この値は平成11年頃に底を打ち、以後上昇に転じている。単純に言えば、労働者過不足判断D.I.がプラスであれば労働者が不足し求職者側にとって有利な状況にあることを示す。

図表 2-8 労働者の過不足判断 D.I.

	人的支援に関心を 有する企業	非営利 ・公益法人	除外率 設定業種	厚労省 平成 19 年 11 月 労働経済動向調査
不足	45%	64%	55%	37%
過剰	6%	1%	5%	7%
D.I.	39	63	50	30

※ 表中「不足」とは、合計値に対する「人手不足」の比率と「どちらかといえば不足」の比率とを積算した値である。また「過剰」とは、合計値に対する「人手過剰」の比率と「どちらかといえば過剰」の比率とを積算した値である²⁵。

図表 2-8 から、どの事業所群の D.I. 値も同時期の厚労省調査結果を上回っており、労働者を不足と捉える傾向が比較的強い傾向にあることがわかる。このような結果になった理由として、同年の厚労省調査で D.I. 値が最も高かった運輸業が、今回調査の除外率設定業種の事業所群の事業所の 4 割以上を占めていること（13 ページの図表 2-4）、また、厚労省調査の常用労働者数階層別の D.I. 値が最も高い 300～999 人の階層を、今回調査では全体の 5 割以上を占めていること（14 ページの図表 2-6）などを挙げることができる²⁶。

オ. 障害者の雇用状況

(ア) 職場復帰者を継続雇用する事業所

障害者雇用には、障害のある求職者を新規採用したケースと、その事業所に在職中に障害者となり職場復帰した社員・職員を継続雇用しているケースとの 2 つのタイプがある。障害者を雇用している事業所のうち、職場復帰者を継続雇用している事業所の割合は、事業所群や障害種別によって異なり、32%～68%と幅が広がった（問 4 及び 5、次のページの図表 2-9）²⁷。

この結果を詳細に検討するため、職場復帰の身体障害者を継続雇用している事業所の割合を 3 事業所群間で比較した。その結果、身体障害者については 3 つの事業所群のうちどの 2 つをとっても、

²⁵ 労働経済動向調査では「おおいに不足」「やや不足」「適当」「やや過剰」「おおいに過剰」の 5 件法で労働者の過不足感を事業所に問い、集計では「おおいに不足」「やや不足」をまとめて「不足」とし、また「やや過剰」「おおいに過剰」をまとめて「過剰」とし、「不足」と「過剰」の比率の差をとって D.I. 値を求める。

²⁶ なお労働経済動向調査では、常用労働者にパートタイムを含めない。また、ここで用いた平成 19 年 11 月調査の場合、全産業のうち建設業、製造業、情報通信業、運輸業、卸売・小売業、金融・保険業、不動産業、飲食店、宿泊業及びサービス業（他に分類されないもの）に属する事業所規模 30 人以上の全国の民営事業所 5,664 事業所が調査対象となっている。

²⁷ 調査では、3 つの障害種別のうち 2 つ以上重複して障害を有する者については、仕事への影響が大きいと思われる種別 1 つに絞って回答するよう求めた。

それらの間に有意差が認められた ($P < 0.01$)。他方、精神障害者についてはどの事業所群間においても、有意差は認められなかった ($P < 0.1$)。

また、それぞれの事業所群内で身体障害者と精神障害者との差の有無を検定したところ、事業所群「人的支援に関心を有する企業」 ($P < 0.05$) と事業所群「除外率設定業種」 ($P < 0.01$) では、それぞれ精神障害者より身体障害者の方が、職場復帰継続雇用をしている事業所が多かった。他方、「非営利・公益法人」では有意差が認められなかった ($P < 0.1$)。

図表 2-9 障害種別と職場復帰の状況① (単位：事業所)

	人的支援に関心を有する企業	非営利・公益法人	除外率設定業種	合計
身体障害者を雇用	191 (100%)	216 (100%)	447 (100%)	854 (100%)
うち職場復帰の身体障害者を継続雇用	108 (56.5%)	80 (37.0%)	303 (67.8%)	491 (57.5%)
精神障害者を雇用	33 (100%)	19 (100%)	58 (100%)	110 (100%)
うち職場復帰の精神障害者を継続雇用	11 (33.3%)	6 (31.6%)	26 (44.8%)	43 (39.1%)
知的障害者を雇用	75	37	106	218

(イ) 1事業所内で在職障害者に職場復帰者が占める割合

調査データを基に、1事業所内で在職障害者に職場復帰者が占める割合を算出した。その際、職場復帰者の割合を基に、図表2-10のように事業所を1~100%までの6階層に分けるとともに、身体障害の職場復帰者と精神障害の職場復帰者との別により内訳を計算した。

図表2-10 在職障害者に占める職場復帰者の割合（単位：事業所）

職場復帰者の割合	身体障害のある 職場復帰者が 在籍	精神障害のある 職場復帰者が 在職
100%	97	39
81~99%	18	1
61~80%	53	0
41~60%	100	1
21~40%	125	0
1~20%	98	2
小計	491(49.7%)	43(4.4%)
在職障害者の中に 職場復帰者がいない	368(37.2%)	70(7.1%)
小計	859(86.9%)	113(11.4%)
各種別の障害者が 在職していない	129(13.1%)	875(88.6%)
合計	988(100%)	988(100%)

図表2-10によれば、在職中に身体障害者となり職場復帰した者を継続雇用する事業所は、全体の49.7%であったのに対し、精神障害者のそれは身体障害者の1/10以下の4.4%に止まった。また、身体障害者を常用労働者として雇用していない事業所は13.1%²⁸のみであったのに対し、精神障害者を常用労働者として雇用していない事業所は88.6%にのぼった。さらに、精神障害者を雇用している43事業所のうち39事業所(90.7%)は、在職精神障害者の全員が職場復帰者であった。

²⁸ このことから、本調査の回答事業所のうち少なくとも86%は障害者を雇っていることになる。他方、厚生労働省(2007b)の全国調査によると、56人以上の全ての企業のうち少なくとも72%は、障害者を雇っている。というのも、調査時点で1.8%の法定雇用率を達成していなかった企業数は常用労働者56人以上の全ての民間事業所(企業)のうち43.8%、さらにそのうち障害者を雇用していない企業は63.4%で、これは56人以上の企業数に占める割合では27.8% (=438×.634) に相当する。したがって厚労省統計に基づくならば、少なくとも56人以上の企業のうち72% (=1-0.278) は障害者を雇っている計算になるのである。

(ウ) 雇っている障害者の障害種別は多様か単一か

3つの事業所群ともに、3つの障害種別のうち身体障害者のみを雇用している事業所が最も多く、精神障害者のみを雇用している事業所は少数派だった（図表2-11）。

図表2-11 障害種別と職場復帰の状況②（単位：事業所）

	人的支援に関心を有する企業	非営利・公益法人	除外率設定業種	合計
身体障害者のみ雇用	121	169	323	613
知的障害者のみ雇用	14	1	6	21
精神障害者のみ雇用	1	3	2	6
身体障害者と知的障害者のみ雇用	39	31	69	139
知的障害者と精神障害者のみ雇用	1		1	2
身体障害者と精神障害者のみ雇用	10	11	25	46
身体障害者と知的障害者と精神障害者を全部雇用	21	5	30	56
小計	207	220	456	883
記入無し	77	10	18	105
合計	284	230	474	988

(2) 事業所内の支援体制

ア. 第2号職場適応援助者（企業内ジョブコーチ）の配置

(ア) 認知度

1/3の事業所（33.2%）が、第2号職場適応援助者（以下、「企業内ジョブコーチ」と言う）助成金制度²⁹について「知っていた」と答えた（問11、次のページの図表2-12）。この認知度は、「人的支援に関心を有する企業」よりも、「除外率設定業種」の方が有意に高かった（ $P < 0.01$ ）³⁰。

²⁹ 第2号職場適応援助者助成金制度とは、事業主が身体障害、知的障害、精神障害、発達障害を有する社員・職員の職場適応を図るため、社員・職員の中から職場適応援助者（ジョブコーチ）を選任し、定められた養成研修を受講させ、職場適応を容易にするための援助を行わせるため、職場適応援助者の賃金の一部を助成する制度である。「第2号」の名称は、この制度が障害者の雇用の促進等に関する法律施行規則第二十条の二の三第2号に規程されていることに由来する。

³⁰ 本文中の2事業所群間だけに有意差が認められた。

図表 2-12 企業内ジョブコーチ助成金制度の認知度（単位：事業所）

	人的支援に関心を有する企業	非営利・公益法人	除外率設定業種	合計
知っていた	73 (25.7%)	75 (32.6%)	180 (40.0%)	328 (33.2%)
知らなかった	202	155	283	640
小計	275	230	463	968
認知度の記入無し	9	0	11	20
合計	284 (100%)	230 (100%)	474 (100%)	988 (100%)

このことは見方を変えれば、事業所の2/3は、この制度をまだ知らされていなかったということの意味している。本調査の3事業所群はいずれも、障害者雇用に関する制度・サービス等について様々な関心や取り組みの必要性を感じているはずの調査対象であったことから、今後様々な機会を通じ周知を図ることが適切と考えられた。

(イ) 関心と配置の有無

企業内ジョブコーチ助成金制度を利用したことがあるか否かを問うた問12の結果が、次の図表2-13である。

図表 2-13 企業内ジョブコーチ助成金制度の配置の有無・関心（単位：事業所）

	人的支援に関心を有する企業	非営利・公益法人	除外率設定業種	合計
利用したことがない (a)+(b)	273	221	456	950
この制度について より詳しく知りたい (a)	66 (23.2%)	52 (22.6%)	132 (27.8%)	250 (25.3%)
特に関心はない (b)	207	169	324	700
利用したことがある (c)+(d)-(e)	4	1	3	8 (0.8%)
以前 (c)	2	1	2	5
現在 (d)	2	0	1	3
以前も現在も (e)	0	0	0	0
小計 (a)+(b)+(c)+(d)-(e)	277	222	459	958
記入無し	7	8	15	30
合計	284 (100%)	230 (100%)	474 (100%)	988 (100%)

これまでに企業内ジョブコーチを配置したことがある事業所は8事業所(0.8%)で、現在も配置している事業所は3事業所(0.3%)であった。他方、この制度を利用したことはないが、内容についてより詳しく知りたいと答えた事業所は250事業所(25.3%)で、回答事業所の1/4がこの制度に関心を持っていることがわかった。企業内ジョブコーチ助成金制度の利用経験がなく「より詳しく知りたい」と回答したに事業所の比率は、3事業所群間で有意な差は認められなかった(P<0.1)。

(ウ) 制度を利用したことがない理由

前項の図表2-13で、制度を利用したことがない事業所は950所で回答事業所の96.2%を占めていた。これらの事業所に、これまで利用したことがなかった理由を選択肢からいくつでも選んでもらったのが、次の図表2-14(問13)である。

最も多かった回答は、「現在雇用している障害者には特別な配慮は必要なく、一般の社員(職員)と同様の人事管理で十分だから」で950事業所中541所(56.9%)、次いで「制度について知らなかったから」が363所(36.7%)、「利用を勧められたことがなかったから」が153所(16.1%)だった。

図表2-14 企業内ジョブコーチ助成金制度を利用したことがない理由(複数回答、単位:事業所)

	人的支援に関心を有する企業	非営利・公益法人	除外率設定業種	合計
現在雇用している障害者には特別な配慮は必要なく、一般の社員(職員)と同様の人事管理で十分だから	114 (41.8%)	152 (68.8%)	275 (60.3%)	541 (56.9%)
制度について知らなかったから	109	81	173	363
利用を勧められたことがなかったから	41	37	75	153
ジョブコーチとして選任できる人材がないから	36	26	67	129
障害者を雇用していないから	71	2	10	83
相談窓口がどこにあるのかわからなかったから	16	10	16	42
その他の理由	11	13	20	44
第2号職場適応援助者助成金制度を利用したことがない事業所	273 (100%)	221 (100%)	456 (100%)	950 (100%)

図表2-14で、「現在雇用している障害者には特別な配慮は必要なく、一般の社員(職員)と同様の人事管理で十分だから」を選んだ事業所の割合を、各事業所群ごとにみると、その割合が最も高かったのは「非営利・公益法人」(68.8%)で、次の「除外率設定業種」(60.3%)との間に有意差が認められた(P<0.05)。また、「除外率設定業種」と「人的支援に関心を有する企業」(41.8%)

との間にも有意差が認められた ($P < 0.01$)。以上のことから、この選択肢は3事業所群の中では「非営利・公益法人」で最も選ばれたと言える。「非営利・公益法人」については、既に本章の冒頭で、障害者に特化した支援体制に人員や予算を投入する余裕があまりないとの予測の下、事業所群を設定したところである(8ページ)。また「非営利・公益法人」の回答事業所の97%は医療・福祉事業を営む事業所であった点も重要である(13ページ)。

図表2-14の「現在雇用している障害者には特別な配慮は必要なく、一般の社員(職員)と同様の人事管理で十分だから」という選択肢は、本調査研究の担当者が調査設計を行う当初の段階では設けられていなかった選択肢で、調査票の作成過程で何箇所かの民間企業の人事担当者から頂いたご意見からヒントを得て設けることになったものである。障害者雇用に係る「特別な配慮」という考え方の背景には通常以上のコストを要するというイメージがあり、事業所の負担感を増すものであるという観念があるのではないか。支援機関のような外部のサービスを受ける場合であっても、事業所側にそのための何らかの対応が求められるはずであり、これらもやはり「特別な配慮」である。事業所にとって、募集・採用から始まる一般の人事管理のしくみの中で障害社員・職員にも対応できるのであれば、それに越したことはない。障害者の雇用に際し初めから「特別な配慮」を考えるより、まず一般の人事管理で対応できるか否かを考えるのは、事業所にとっては当然の優先順位と言える。以上のようなご指摘を受け、このような選択肢を設けたという経緯がある。

他方、この設問には自由記述欄が設けてあり、これまで第2号職場適応援助者助成金制度を利用してこなかった理由を自由に記入できるようになっていた。これに46事業所が回答し、そのおよそ半数が選択肢「現在雇用している障害者には特別な配慮は必要なく、一般の社員(職員)と同様の人事管理で十分だから」に近い主旨の回答であった。その結果を次ページの図表2-15に示す。

図表 2-15 企業内ジョブコーチ助成金制度を利用したことがない理由の自由記述の例

選択肢「現在雇用している障害者には特別な配慮は必要なく、一般の社員（職員）と同様の人事管理で十分だから」に近い主旨の意見

- 身体障害者については障害状態に応じた職場配置をし、又、知的障害者については管理責任者を配置しており、特に問題は生じていない
- 配置先において同じ職場の身近な社員が仕事を指導し、一般社員と同様あるいはそれ以上の配慮と人事管理がされているから
- ジョブコーチとして選任はないが、障害者職業生活相談員と産業医、保健スタッフが協力して対応している
- 経験豊富な職員がいるため
- 現在雇用している障害者にももちろん配慮は必要であるが、特に第三者に任せる必要性を感じていないから

その他の意見

- 人件費削減に取り組んでおり、財政的余裕がないから
- いろいろと基準があり難しいと聞きました
- （職場適応援助者として選任しても）研修に出る時間が忙しすぎてつづれない
- 人事政策上、職員は定期的に配置転換がある為、専門的な知識を習得しても全く異なる業務を担当する部署に異動となる場合もあり、費用対効果の面から利用が難しいから

以上の結果から、回答事業所が持っている考え方として、障害には必要な配慮というものがあることを理解した上で、既に事業所が備えている人事管理のしくみをうまく活用することによってこれらの配慮にも十分に対応できる、又は、対応すべきだとの認識があるように見える。事業所における以上のような人的・財政的な負担感は、事業所の支援ニーズを考察するための核心部分と考えられることから、改めて後で考察することにする。

（エ） 改善すべきと思われる点（問 14）

20 ページの図表 2-13 で、988 事業所中 8 所が、制度を利用したことがあると回答した。この 8 事業所に、制度の改善提案について、選択肢からいくつでも選んでもらった（図表 2-16）。

図表2-16 企業内ジョブコーチ助成金制度について改善すべきと思われる点（複数回答、単位：事業所）

	人的支援に関心を有する企業	非営利・公益法人	除外率設定業種	合計
改善すべき点は特にない	2	0	5	7
助成金の受給額を上げてほしい	2	1	0	3
制度の手続きを容易にしてほしい	3	0	0	3
資格取得後の継続学習や研修の機会を作ってほしい	0	0	2	2
職場適応援助者の資格を生かせる機会を、増やしてほしい	0	0	1	1
研修の一部について、障害者の雇用管理の経験等によって免除等の配慮してほしい	1	0	0	1
制度についてもっとわかり易く説明してほしい	0	0	0	0
その他	0	0	1	1

回答事業所が少なく解釈は慎重に行わざるを得ないものの、制度利用者の大多数はこの制度に満足していたとみて良いであろう。

イ. ジョブコーチ以外の企業内支援体制（問 15）

次のページの

図表2-17は、障害者の雇用の促進等に関する法律に基づく制度のうち、企業内ジョブコーチ以外の、障害者雇用に関連する担当者の選任・委嘱・配置の有無に関する設問の回答結果である。これによると、障害者の雇用の促進等に関する法律に基づき常用労働者56人以上の事業所の事業主が選任するように努めなければならないとされている障害者雇用推進者³¹は、861事業所中477事業所（55.4%）で選任されていた。また、5人以上の障害者を雇用する事業主が選任しなければならないとされている障害者職業生活相談員³²は、480事業所中252事業所（52.5%）で選任されていた。助成金制度に基づく担当者の選任・委嘱・配置で最も多かったのは業務遂行援助者³³の配置で、知的障害者または精神障害者が雇用されている270事業所のうち31事業所（11.5%）だった。以上はいずれも、3事業所群間に有意な差は認められなかった（ $P<0.1$ ）。

³¹ 障害者雇用推進者は、障害者の雇用の促進等に関する法律に基づき、毎年所定の様式により障害者の雇用状況を報告する等、事業所における障害者雇用に係る国との連絡窓口を担当するために専任される。

³² 平成12年の『規制改革についての見解』及び平成13年の『規制改革推進3か年計画』（ともに内閣の行政改革推進本部規制改革委員会が作成）を踏まえて行われた各省庁所管の必置資格の見直しの際、障害者職業生活相談員は専任である必要はないが、5人以上の障害者を雇用する事業所の必置資格として事業所内の労働者から選任されるべきで、その業務を社外へ委託することは適切ではないとされた。

³³ 業務遂行援助者は、短時間労働者を含む重度知的障害者や精神障害者の業務遂行にあたって手厚い援助、指導を行うために選任される。

図表 2-17 企業内ジョブコーチ以外の事業所内支援体制（複数回答、単位：事業所）

	人的支援に関心を有する企業	非営利・公益法人	除外率設定業種	合計
障害者雇用推進者	100	130	247	477
障害者職業生活相談員	57	49	146	252
重度障害者等通勤対策助成金の対象となる指導員	1	0	3	4
障害者能力開発助成金(第2種運営費)の対象となる指導員	0	0	3	3
障害者能力開発助成金(第4種グループ就労訓練助成金)の対象となる訓練担当者	0	0	3	3
障害者介助等助成金または重度障害者特別雇用管理助成金の支給を受けて配置している次の担当者				
業務遂行援助者	12	6	13	31
職場介助者	4	2	2	8
健康相談医師	0	0	5	5
職業コンサルタント	2	0	0	2
手話通訳担当者	1	1	0	2
在宅勤務コーディネーター	0	0	0	0
重度障害者等通勤対策助成金または重度障害者特別雇用管理助成金の支給を受けて配置している次の担当者				
指導員	0	1	2	3
生活指導員	0	0	2	2
障害者を雇用している事業所数				
障害者を雇用し、常用労働者 56 人以上の事業所	207	220	456	883
障害者が 5 人以上雇用されている事業所	193	219	449	861
知的障害者または精神障害者が雇用されている事業所	113	88	279	480
知的障害者または精神障害者が雇用されている事業所	86	51	133	270
全事業所数	284	230	474	988

(3) 支援ニーズ

ア. 雇用管理に係る相談先・情報源

(ア) 相談先等の有無（問 16）

障害者雇用について解決困難な問題があっても、事業所として相談できる相手がいたり、有用な情報源に自由にアクセスできれば、心強いであろう。本調査では、相談先・情報源の有無が支援ニーズの有無の端的な表現のひとつであると捉え、相談先・情報源の活用経験の有無を問うた。

結果は次のページの図表 2-18 のとおりで、43%の事業所が障害者雇用について外部に相談をもちかけたり、情報を求めたりしたことがあると答えた。この傾向は、除外率設定業種で特に強かった³⁴。

³⁴ 「除外率設定業種」と「人的支援に関心を有する企業」との間 (P<0.05)、「除外率設定業種」と「非営利・公益法人」との間 (P<0.01) にいずれも有意な差が認められた。「人的支援に関心を有する企業」と「非営利・公益法人」との間に差は無かった (P<0.1)。

図表2-18 障害者雇用の相談先・情報源の有無（単位：事業所）

	人的支援に関心を有する企業	非営利・公益法人	除外率設定業種	計
ある	114 (40.1%)	85 (37.0%)	226 (47.7%)	425 (43.0%)
ない	159	141	235	535
小計	273	226	461	960
記入無し	11	4	13	28
計	284 (100%)	230 (100%)	474 (100%)	988 (100%)

ところで、21 ページの図表2-14で、企業内ジョブコーチ助成金制度を利用したことがない除外率設定業種の事業所のうち60.3%が、その理由として「現在雇用している障害者には特別な配慮は必要なく、一般の社員（職員）と同様の人事管理で十分だから」を挙げていた。この事と本問の相談先・情報源の有無に関する回答との間には、次の図表2-19に示すように、統計上、関係性が認められる。

図表2-19 事業所群「除外率設定業種」の回答傾向（単位：事業所）

(問16) 「相談先・情報源」が	(問13) 「現在雇用している障害者には特別な配慮は必要なく、一般の社員（職員）と同様の人事管理で十分だから」を		計
	選択した	選択しなかった	
ない	153 (136.3)	82 (98.7)	235
ある	114 (131.1)	112 (94.9)	226
無回答	8 (7.5)	5 (5.5)	13
計	275	199	474

※（ ）内は期待値。表の事業所数のうち網掛け部分の153、112の値は、それぞれ期待値を上回り、一方82、114はいずれも期待値を下回っている（ $P < 0.01$ 、カイ2乗検定による）。

すなわち、問13で「現在雇用している障害者には特別な配慮は必要なく、一般の社員（職員）と同様の人事管理で十分だから」を選んだ事業所が、問16で相談先・情報源が「ない」と回答する頻度は、統計上の理論値より有意に高かった。ここで、このことが何を意味するのかを考えてみよう。

今、ある人の障害が職業生活に支障をきたすか否かを決定づけるのは、ある特定の職場での職務遂行、仕事上の対人関係、通勤等々、職業生活の目標行動をうまくやっていく上で、一般の社員・

職員には行わないような特別かつ組織的な措置を必要としていることを意味すると考えてみよう³⁵。あるいは、職業生活において何ら特別かつ組織的な措置を要しない人は、その事業所、職場では障害がないと考えてみることにしよう。また、このように規定する障害を、ここでは「職業上の障害」と呼ぶことにしよう。

このような前提に立つと、問 13 の選択肢「現在雇用している障害者には特別な配慮は必要なく」は、たった今規定した職業上の障害に該当しないことを意味する。ただし、医学的あるいは心理学的な診断・判定技術によって測定可能な心身の機能障害や疾患等には該当し、したがって身体障害者手帳、療育手帳（愛の手帳）、精神障害者保健福祉手帳の対象となり得る人たちであると考えられることができる。

もちろん、それまで「特別な配慮は必要なく、一般の社員（職員）と同様の人事管理で十分」であった人が、新しい仕事への着手、配置転換、転職等によって職務内容、仕事上の人間関係、通勤等の状況の変化によって、特別かつ組織的な措置を必要とするようになり、したがってここで言う職業上の障害に、途中から該当するようになることも考えられる。

これに対し、一人の障害者について同じ職務範囲、職場配置、人間関係、通勤方法等が継続するような努力が事業所によって為され、「一般の社員（職員）と同様の人事管理で十分」である状態が維持される限り、事業主は、障害者雇用に関する問題解決や相談のために相談先や情報源を活用することに時間やコストを費やす必要もないのである。

図表 2-19 において、問 13 で「現在雇用している障害者には特別な配慮は必要なく、一般の社員（職員）と同様の人事管理で十分だから」を選択し、問 16 で相談先・情報源が「ない」を選択した事業所は、障害者手帳に該当する障害者について、職業上の障害には該当しない水準で、職務範囲、職場配置、人間関係、通勤方法等を安定させることに成功している事業所なのではないだろうか。

ここで仮定した障害者の雇用管理における現状維持のモラルは、その障害者の職業生活の安定に貢献するはずのものである。だがその一方で、本来多様な職務や人間関係等の中で得られるであろう社会人としての成長の契機から、その障害者を疎遠にさせてしまう負の側面をも併せ持っている可能性も否定できないものでもある。

支援機関がこれを補い、障害者のキャリア形成を推進するためには、障害者の職務範囲、職場配置、人間関係、通勤方法等の変化に際して事業所が負うコストや負担感を、可能な限り低くするような支援を行えば良い。その前提として、事業所側は相談先・情報源が「ない」と認識していることから、事業所からの相談を待っているのではなく、支援機関の側から事業所に迫り、ニーズを明らかにする活動（事業所を対象としたアウトリーチ）が必要になるはずである。

³⁵ ここで言う特別かつ組織的な措置とは、障害がない人には行われぬが、もしそれが行われれば障害のない人と同等の職務遂行が行えるような予算的又は人事的な特別措置であり、日常のちょっとした気遣いや手助け等は含めない。例えば、物品の整備、設備の軽微な改造、勤務時間の調整、賃金・手当の補てん、障害を考慮した異動や職場配置、日常的かつ軽微な気遣いを可能にするための上司や同僚への短期研修、援助担当者の選任などを意味している。これには就業規則等の改訂を要するものも含まれるが、周知のとおり、男女雇用機会均等、出産・育児、高齢者雇用、外国人雇用等の分野では、既に法に基づく配慮が行われている。

(イ) 相談先等の種別（問 17）

障害者雇用に関する相談先、情報源として最も多くの事業所が活用したのは、ハローワークだった（図表 2-20）。ハローワークを活用した事業所の割合を 3 事業所群間で比較すると、人的支援に関心を有する企業と、除外率設定業種との間に、若干の差が認められた（ $P < 0.1$ ）。だがその他には、有意な差は認められなかった（ $P < 0.1$ ）。

図表 2-20 障害者雇用の相談先・情報源（複数回答、単位：事業所）

	人的支援に関心を有する企業	非営利・公益法人	除外率設定業種	合計
ハローワークに相談	97 (85.1%)	68 (80%)	173 (76.5%)	338 (79.5%)
インターネットを活用、セミナーに参加、文献を検索	37	19	67	123
他企業、関連企業、経営者団体、業界団体に相談、情報収集	20 (17.5%)	2 (2.4%)	60 (26.5%)	82 (19.3%)
学校、職業訓練校、福祉施設等に相談	28	10	39	77
都道府県障害者雇用促進協会等に相談	17	10	42	69
障害者雇用支援センター、障害者就業・生活支援センターに相談	16	8	44	68
地域障害者職業センターに相談	19	10	33	62
経営コンサルタント、社会保険労務士に相談、情報収集	7	7	10	24
市・区役所、町・村役場、保健福祉事務所等に相談	5	1	10	16
その他の相談先・情報源	2	3	6	11
何らかの相談先・情報源を活用したことがある事業所	114 (100%)	85 (100%)	226 (100%)	425 (100%)

大半の事業所が障害者雇用に関する情報をハローワークから得ているという事実から、ハローワークが事業所の障害者雇用に与える影響力の大きさがわかる。情報源としてのハローワークのパワーは、インターネット等のメディアや業界企業のそれを上回っているほどである。

図表 2-20 の設問（問 17）には自由記述欄が設けられ、図表 2-20 の表中以外の相談先、情報源について自由な回答記入を求めた。その結果、次のページの図表 2-21 に例示するような回答が得られた。

図表 2-2 1 障害者雇用の相談先・情報源の自由記述の主な例

-
- ・親会社
 - ・障害者である役員
 - ・障害者の職業紹介業務を行う人材サービス会社
 - ・医師
 - ・地方自治体が独自に設置した相談機関・窓口
 - ・障害者や家族の団体
-

ここで、人的支援に関心を有する企業と、除外率設定業種とが、それぞれハローワークと他企業等とを相談先・情報源とする割合を、前ページの図表 2-2 0 から抽出し、比較してみよう（図表 2-2 2）。

図表 2-2 2 ハローワークと他企業等を相談先・情報源とする割合

	人的支援に関心を有する企業		除外率設定業種
ハローワークに相談	85.1%	>	76.5%
他企業、関連企業、経営者団体、業界団体に相談、情報収集	17.5%	<	26.5%

図表 2-2 2 で、ハローワークを相談先・情報源とする割合は、人的支援に関心を有する企業の方が高いのに対し、他企業、関連企業、経営者団体、業界団体を相談先・情報源とする割合は除外率設定業種の方が高く、逆転している³⁶。人的支援に関心を有する企業が関心を向けるのは人的支援に関する制度やサービスであろうことから、ハローワークに情報を求めるのは自然であるし、除外率設定業種という特殊な専門性を持つ事業所が、同業者である他企業等の経験知は貴重な情報源とすることもまた当然の結果であるのかも知れない。

³⁶ ただしこの違いは、有意水準 10% でようやく認められる程度にとどまる。

イ. ジョブコーチ（配置型職場適応援助者・第1号職場適応援助者）による支援

（ア） 認知度

事業所内の支援体制が整うまでの当分の間、事業所外の支援機関の応援を求める場合があるかも知れない。障害特性や職業的な対処方法について詳しい、地域障害者職業センターや社会福祉法人等から、ある期間集中的に派遣される職場適応援助者は、このような事業所を支援する専門家である。

19ページの企業内ジョブコーチのように事業所内の社員・職員の中から選任される場合とは異なり、地域障害者職業センターや社会福祉法人等の職場適応援助者は事業所外の支援機関のスタッフであるから、その事業所で行われている業務内容や、事業所の社員・職員なら誰でも理解し共有しているモラル（企業文化・風土、仕事のスタイル・習慣）については、何もわかっていない。

しかし、それまで他の事業所で様々な障害者の職場適応に立ち会ってきた事業所外のジョブコーチならではの経験と知識で、事業所の雇用管理をバックアップし、職場の上司や同僚の受け入れ態勢を整え障害者雇用の成功に貢献することもできる。

事業所外の職場適応援助者には、全国52カ所の地域障害者職業センターに配置された「配置型職場適応援助者」と、社会福祉法人等が運営する障害者支援機関に配置された「第1号職場適応援助者」との2種類がある（以下、これらを「ジョブコーチ」と総称する）。実際の支援では、これらの機関が相互に連絡を取り合いながら、従事する職務や障害者の職業能力の分析と問題解決、職場の人間関係の調整、仕事の基本となる日常生活や通勤の不安があればその解消等が、数週間～数ヶ月の間に組織的、計画的に実施される。

ジョブコーチ支援サービスを事業主が受けるには、最寄の実施機関やハローワークへ相談すればよい。だが事業所に対して、このような制度があることがどの程度周知されているのだろうか。

図表2-23 ジョブコーチの認知度（単位：事業所）

	人的支援に関心を有する企業	非営利・公益法人	除外率設定業種	合計
知っていた	142 (50.0%)	128 (55.7%)	286 (60.3%)	556 (56.3%)
知らなかった	139	100	181	420
小計	281	228	467	976
記入無し	3	2	7	12
合計	284 (100%)	230 (100%)	474 (100%)	988

結果は前ページの図表2-23のとおりで、半数以上(56.3%)の事業所が、ジョブコーチについて「知っていた」と答えた。この比率は、事業所群のうち「人的支援に関心を有する企業」より「除外率設定業種」の方が有意に高かった(P<0.01)。このことは、前掲の企業内ジョブコーチ助成金制度の認知度でも同じ結果だった(問6、20ページ、図表2-12、下に再掲)。

図表2-12 企業内ジョブコーチ助成金制度の認知度(単位:事業所)(再掲)

	人的支援に関心を有する企業	非営利・公益法人	除外率設定業種	合計
知っていた	73 (25.7%)	75 (32.6%)	180 (40.0%)	328 (33.2%)
知らなかった	202	155	283	640
小計	275	230	463	968
認知度の記入無し	9	0	11	20
合計	284 (100%)	230 (100%)	474 (100%)	988 (100%)

図表2-12と図表2-23との違いは、「知っていた」と答えた事業所の比率(認知度)である。この認知度は、3つの事業所群内のそれぞれで両図表の値を比較した場合でも、また3事業所群の合計で両図表の値を比較した場合でも、(企業外の)ジョブコーチの方が有意に高かった(P<0.01)³⁷。

³⁷ この検定は、20ページの図表2-12で行ったような異なる2つのサンプル集団から出されたデータの差の検定ではなく、同一のサンプル集団から出された2つのデータに有意差があるか否かを調べるものである。

このためここでは12ページの計算式と異なり、
$$z = \frac{|p_x - p_y|}{\sqrt{(p_x + p_y - 2 \times p_{xy})/N}}$$
 で得られるZ値が近似

的に平均0、標準偏差1の正規分布に従うことを利用し、今回の結果を代入し正規分布表にあてはめて検定した。ただしこの式においてNは事業所数、そのうちPxとPyはそれぞれのタイプの職場適応援助者を知っていた事業所数が占める割合、Pxyは両方を知っていた事業所数が占める割合である。

(イ) 関心と支援サービス利用経験の有無

これまでにジョブコーチの支援サービスを利用したことがある事業所は 111 事業所 (11.2%) で、現在も利用している事業所は 33 事業所 (3.3%) であった (問 7、図表 2-24)。他方、この制度を利用したことはないが、内容についてより詳しく知りたいと答えた事業所は 189 事業所 (25.3%) で、回答事業所の 1/4 がこの制度に関心を持っていることがわかった。

なお、ジョブコーチ支援の利用経験がなく「より詳しく知りたい」と回答した事業所の比率は、3 事業所群間で有意な差は認められなかった ($P < 0.1$)。

図表 2-24 ジョブコーチの支援サービスの利用経験・関心 (単位: 事業所)

	人的支援に関心を有する企業	非営利・公益法人	除外率設定業種	合計
利用したことがない (a)+(b)	243	198	406	847
この制度について				
より詳しく知りたい (a)	49 (17.3%)	38 (16.5%)	102 (21.5%)	189 (19.1%)
特に関心はない (b)	194	160	304	658
利用したことがある (c)+(d)-(e)	35	21	55	111 (11.2%)
以前 (c)	28	17	39	84
現在 (d)	7	8	18	33
以前も現在も (e)	0	4	2	6
小計 (a)+(b)+(c)+(d)-(e)	278	223	463	964
記入無し	6	7	11	24
合計	284 (100%)	230 (100%)	474 (100%)	988 (100%)

(ウ) ジョブコーチの支援サービスを利用したことがない理由

前項の図表 2-24 で、ジョブコーチの支援サービスを利用したことがない事業所は 847 所で、回答事業所の 85.7% を占めていた。これらの事業所に、これまで利用したことがなかった理由を選択肢からいくつでも選んでもらった (問 8、次ページの図表 2-25)。最も多く選ばれた選択肢は、「現在雇用している障害者には特別な配慮は必要なく、一般の社員 (職員) と同様の人事管理で十分だから」で 847 事業所中 483 所 (57.2%) であった。なお、この結果は企業内ジョブコーチの場合 (21 ページ、図表 2-14) と同様である。次いで「障害のある社員・職員の人事管理については既に取り組んでいるか

ら」が 218 所 (25.7%)、「制度について知らなかったから」が 211 所 (24.9%) だった。

図表 2-25 ジョブコーチの支援サービスを利用したことがない理由 (複数回答、単位：事業所)

	人的支援に関心を有する企業	非営利・公益法人	除外率設定業種	合計
現在雇用している障害者には特別な配慮は必要なく、一般の社員(職員)と同様の人事管理で十分だから	99 (40.7%)	136 (68.7%)	248 (61.1%)	483 (57.2%)
障害のある社員・職員の人事管理については既に取り組んでいるから	51	55	112	218
制度について知らなかったから	69	47	95	211
人事管理を社外(組織外)の第三者に任せることは難しいから	34	31	62	127
利用を勧められたことがなかったから	33	22	46	101
障害者を雇用していないから	69	2	11	82
障害者雇用については他企業、業界団体、経営者団体などからのバックアップが得られるから	5	4	12	21
その他の理由	18	10	20	48
配置型・第1号職場適応援助者による支援を利用したことがない事業所	243 (100%)	198 (100%)	406 (100%)	847 (100%)

選択肢「現在雇用している障害者には特別な配慮は必要なく、一般の社員(職員)と同様の人事管理で十分だから」を選んだ事業所が占める比率を、各事業所群ごとにみていくことにしよう。割合が最も高かったのは「非営利・公益法人」(68.7%)で、次の「除外率設定業種」(61.1%)との間にわずかな有意差が認められた($P < 0.1$)。また、「除外率設定業種」と「人的支援に関心を有する企業」(40.7%)の間には明らかな有意差が認められた($P < 0.01$)。これらのことから、この選択肢は3事業所群の中では「非営利・公益法人」で最も選ばれたことになる。これは、企業内ジョブコーチの場合と同様の結果である(21ページ、図表2-14)。

(エ) 改善すべきと思われる点（問9）

前ページの図表2-24で示した、ジョブコーチの支援サービスを利用したことがある111事業所に、制度の改善提案について選択肢からいくつでも選んで頂いたところ、51事業所（45.9%）が「改善すべき点は特にない」を選択した（下の図表2-26）。「支援の期間終了後も、支援を再び必要とするときに気軽に連絡できるよう、継続的に意思疎通を図ってほしい」を選択した26事業所（23.4%）がこれに次いで多く、その次に「福祉や教育の目的ではなく企業・団体が置かれた立場をもっと理解した上で支援してほしい」を選択した18事業所（16.2%）が多かった。

図表2-26 ジョブコーチによる支援のあり方について改善すべき点（複数回答、単位：事業所）

	人的支援 に関心を有 する企業	非営利・ 公益法人	除外率設 定 業種	小計
改善すべき点は特にない	12	14	25	51
支援の期間終了後も、支援を再び必要とするときに気軽に連絡できるよう、継続的に意思疎通を図ってほしい	14	3	9	26
福祉や教育の目的ではなく企業・団体が置かれた立場をもっと理解した上で支援してほしい	7	3	8	18
ジョブコーチ同士の知識・技術・資質などのばらつきを改善してほしい	3	3	5	11
支援の期間中は、企業・団体の人事担当者または経営者との意思疎通を、より積極的に図ってほしい	5	1	5	11
複数の専門家・機関が別々に活動するのではなく、互いに十分に連絡を取り合う等、協力し合って対応してほしい	3	3	2	8
制度についてもっとわかり易く説明してほしい	4	0	3	7
制度の手続きを容易にしてほしい	3	1	3	7
専門用語ではなく、一般の企業・団体の担当者にわかる言葉で説明してほしい	2	1	0	3
サービスを提供する機関が遠方にあり、利用しにくいので改善してほしい	2	0	1	3
その他の改善意見	2	1	11	14

ウ. 支援の内容・効果・必要性

32ページの図表2-24で示した、ジョブコーチの支援サービスを利用したことがある111事業所に、支援サービスの別に効果の有無を問うた問10の結果を、次ページ以降に示す。なお、ここではサンプル数が111と少なく、前の図表2-26のように3事業所群の区分を用いると、その結果抽出される値が非常に小さくなり、意味を為さなくなる。このため、ここでは3事業所群の区分を行わず、ジョブコーチ等の人的支援サービスに関心があるか、またはサービスを利用するニーズがありそうな事業所

群として一括して分析する。

また、本調査では、下の図表2-27のように、ジョブコーチの支援サービスを大きく事業所を対象とする支援（事業主や職場の社員・職員に対する支援）と障害者を対象とする支援との2つに分け、さらにそれらを2~3に小分類した。なお、これらの分類は、本調査でのみ用いられ、一般的なものではない。

以下では分類ごとの分析を行うが、ジョブコーチ支援サービスの内容についてご理解いただくため、それぞれ調査データを示す前に若干の説明を付記する。

図表2-27 ジョブコーチの支援サービスの分類

		本報告書の 該当ページ
事業主や職場の 社員・職員に対する 支援	障害への配慮の仕方、仕事の教え方、育成の仕方などについて具体的にお伝えする	36 ページ
	仕事や職場を分析し、障害があっても有意な仕事ができるような仕事の発見や開発を行う	36 ページ
障害のある社員・職員 に対する支援	担当する仕事へ適応させたり、職務遂行力を向上させる	38 ページ
	通勤や健康管理を指導する	39 ページ
	他の社員・職員との協調、顧客への態度、マナーなどについて指導する	39 ページ

(ア) 事業主や職場の社員・職員に対する支援

a. 障害への配慮の仕方、仕事の教え方、育成の仕方などについて具体的にお伝えする

この支援サービスは、事業所の人事担当者、職場の上司、同僚が、一緒に働く障害者の障害特性、同僚としてあるいは上司として配慮すべき点、他の多くの社員・職員と同様に人材として育成するための留意点等について、必要に応じジョブコーチがその障害者が働く現場で仕事を教えたり、上司や同僚に説明したりするというものである。

結果は下の図表 2-28 のとおりであった。このような支援を受けたと答えた事業所は、ジョブコーチ支援サービスを利用したことがある 111 事業所中 82 事業所、支援を受けていないと答えた事業所は 16 事業所であった。支援サービスを受けた 82 事業所のうち 69 事業所 (84.1%) が「効果があった」と回答した。支援サービスを受けていない 16 事業所のうち 5 事業所 (31.3%) が「このような支援は必要」だったと答えた³⁸。

図表 2-28 障害への配慮等のジョブコーチ支援 (単位: 事業所)

	効果があったか					このような支援は必要か			
	あった	なかった	わからない	記入無し	計	必要	不要	記入無し	計
このような支援が行われたか									
行われた	69 (84.1%)	2	8	3	82	13	0	69	82 (100%)
わからない	0	0	1	8	9	2	0	7	9
行われていない	0	0	0	16	16	5 (31.3%)	10	1	16 (100%)

b. 仕事や職場を分析し、障害があっても有意な仕事ができるような仕事の発見や開発を行う

一般にどの事業所においても、一人の社員・職員が担う仕事の範囲は、その人の持ち場や役職等から考えて最も中核となる部分 (コア業務) とそれ以外の仕事から成ると考えられる。例えば、工場内で働く家電製品の部品組立工は、組み立てる作業や製品検査等のコア業務に加えて、作業準備、

³⁸ 図表 2-28 の読み方については若干の説明を要するであろう。この表は、調査票の間 10 の設問中、「①このような支援内容が行われましたか？」への回答記入で「支援が行われた」を選択した事業所が 82 事業所、同じく「わからない」が 9 事業所、「行われていない」が 16 事業所であったことを示している。これらの合計値 107 と、ジョブコーチの支援サービスを利用したことがある事業所数 111 との差 4 は、この①に回答記入しなかった事業所の数である。また、「支援が行われた」を選択した 82 事業所のうち「②支援の効果はありましたか？」への回答記入で「効果があった」を選択した事業所が 69 事業所、同じく「なかった」が 2 事業所、「わからない」が 8 事業所、②に回答しなかった事業所が 3 事業所であったことを示している。以下、図表 2-29～図表 2-32 についても同様である。

床清掃、休憩室の給茶機の手入等の周辺業務を行っているかも知れない。また例えば、市街地の事務所内で働く営業支援の事務員は、見積書作成や商品管理等のコア業務に加えて、近隣地域の商工会活動への動員、忘年会幹事、休暇中の営業担当者に代わっての顧客訪問等の周辺業務を行っているかも知れない。また、仕事の時間のうちコア業務に最も長い時間が割かれているとは限らない。ある会社が求人情報を出すとき、主な仕事としてコア業務だけが記述・説明され、それ以外は曖昧にされる場合が少なくない。そのことについて誰も文句を言わないのは、一般に仕事というものはそのように成り立っているものであるということについて、大方の関係者の間に共通理解があるからである。さて、障害者雇用においては、しばしばこの曖昧さが障壁になる。通常は1人分と考えられるひとまとまりの仕事の中には、障害特性が職務遂行に支障を来す部分と、障害特性に関係のない部分とがあるにもかかわらず、ひとまとまりの仕事のどれか一部でもその障害者にできないとか、難しいと判断されると、あたかもそのひとまとまりの仕事全体ができないかのように判断され、したがって雇用に結びつかないということが起きるからである。例えば先ほどの組立工の場合、何らかの障害によって床掃除ができないと判断されると、たとえコア業務ができたとしても事業所は採用しないということがある。また営業支援事務の場合は、何らかの障害によって営業代行ができないと判断されると、雇用に結びつかないということがある。

そこでこの支援サービスは、そのような曖昧な職務範囲をあえて明確化し、その障害者にできる部分があることを示したり、複数の従業員・職員の周辺業務を分析して集約し、新たにその障害者にできるひとまとまりの仕事を構成したりするというものである。

結果は下の図表2-29のとおりであった。このような支援を受けたと答えた事業所は、111事業所中52事業所、支援を受けていないと答えた事業所は111事業所中37事業所であった。支援サービスを受けた52事業所のうち43事業所(82.7%)が「効果があった」と回答した。支援サービスを受けていない37事業所のうち11事業所(29.7%)が「このような支援は必要」だったと答えた。

図表2-29 仕事の発見・開発等のジョブコーチ支援（単位：事業所）

	効果があったか					このような支援は必要か			
	あった	なかった	わからない	記入無し	計	必要	不要	記入無し	計
このような支援が行われたか									
行われた	43 (82.7%)	5	3	1	52	9	2	41	52 (100%)
わからない	0	0	1	13	14	1	0	13	14
行われていない	0	1	0	36	37	11 (29.7%)	24	2	37 (100%)

(イ) 障害のある社員・職員に対する支援

青年期の療養生活等のため職業経験が乏しいことを余儀なくされた人たちや、新規学校卒業者について、仕事、職場での人間関係、社会人としての立場等の新たな状況への円滑な適応を図ることができるようにするため、体系的な職業指導が有効な場合がある。後述する訪問面接調査の結果からも明らかなように、職業生活への適応に際し支援を要する人たちとは、このような職業指導の対象者だけであると一般には捉えられ易い面がある。だが、在職中に障害者となった社員・職員の中にも、内容は異なるが、このような支援を要する人たちがいる。途中で障害を負うようになった人たちの場合、障害とつきあいながら新たな職業生活に適応する上で、生活習慣の変更や、仕事の上での工夫等が必要になるからである。

この支援サービスには、他の同様の障害者による経験情報をも踏まえながら行う支援（情報提供、アドバイス、コーチング、その他の援助）をも含まれている。中途障害者への支援では、自己の障害に職業を通して気づき、焦りやショックを感じる時がありながらも、その状態とうまくつきあいながら、家庭や職場での活動を何とかこなしていくための精神的な支えも重要となっている。

a. 担当する仕事へ適応させたり、職務遂行力を向上させる

下の図表2-30に示すように、障害のある社員・職員を対象者として、担当する仕事へ適応させたり、職務遂行力を向上させるための支援サービスが行われたと答えた事業所は、111事業所中93事業所、行われていないと答えた事業所は111事業所中6事業所であった。支援サービスが行われた93事業所のうち78事業所（83.9%）が「効果があった」と回答した。支援サービスが行われておらず、かつ「このような支援は必要」だったと答えた事業所は無かった。

図表2-30 職務能力向上等のジョブコーチ支援（単位：事業所）

	効果があったか					このような支援は必要か			
	あった	なかった	わからない	記入無し	計	必要	不要	記入無し	計
このような支援が行われたか									
行われた	78 (83.9%)	1	13	1	93	13	0	80	93 (100%)
わからない	0	0	2	9	11	1	0	10	11
行われていない	0	0	0	6	6	0 (0%)	5	1	6 (100%)

b. 通勤や健康管理を指導する

障害のある社員・職員を対象者とし、通勤や健康管理の指導が行われたと答えた事業所は、下の図表2-31のとおり、111事業所中50事業所、行われていないと答えた事業所は111事業所中23事業所であった。支援サービスが行われた50事業所のうち42事業所(84.0%)が「効果があった」と回答した。支援サービスが行われていない23事業所のうち8事業所(34.8%)が「このような支援は必要」だったと答えた。

図表2-31 通勤や健康管理のジョブコーチ支援(単位:事業所)

	効果があったか					このような支援は必要か			
	あった	なかった	わからない	記入無し	計	必要	不要	記入無し	計
このような支援が行われたか									
行われた	42 (84.0%)	1	6	1	50	9	0	41	50 (100%)
わからない	0	1	1	29	31	1	0	30	31
行われていない	0	0	0	23	23	8 (34.8%)	13	2	23 (100%)

c. 他の社員・職員との協調、顧客への態度、マナーなどについて指導する

障害のある社員・職員を対象者とし、他の社員・職員との協調、顧客への態度、マナーなどについての指導が行われたと答えた事業所は、下の図表2-32に示すとおり、111事業所中75事業所、行われていないと答えた事業所は111事業所中13事業所であった。支援サービスが行われた75事業所のうち60事業所(80.0%)が「効果があった」と回答した。支援サービスが行われていない13事業所のうち5事業所(38.5%)が「このような支援は必要」だったと答えた。

図表2-32 他の社員・職員との協調等のジョブコーチ支援(単位:事業所)

	効果があったか					このような支援は必要か			
	あった	なかった	わからない	記入無し	計	必要	不要	記入無し	計
このような支援が行われたか									
行われた	60 (80.0%)	4	10	1	75	10	0	65	75 (100%)
わからない	0	0	4	13	17	1	0	16	17
行われていない	0	0	0	13	13	5 (38.5%)	7	1	13 (100%)

(ウ) 5タイプの支援の比較

以上、図表2-28(36ページ)～図表2-32(39ページ)でみてきた5つのタイプの支援について、下の図表2-33にまとめた。

まず、ジョブコーチ支援サービスに対し、80～84%の事業所が効果があったと答えた。反面、図表2-28～図表2-32に示したように、それぞれの支援が行われたか否かが「わからない」といった回答や、効果があったか否かが「わからない」という回答が散見された。これらは、ジョブコーチ支援で何が行われ、どのような効果があったのかを事業主が十分に理解していないことを示している。ジョブコーチ等による十分な説明が行われていないとしたら、このことは今後の業務展開に際し留意すべき点として挙げておかなければならない。

また、下の図表2-33は、ジョブコーチ支援サービスが提供された事業所のうちのいくつかにおいては、5タイプの支援のうちいずれかについて、それが行われなかったにもかかわらず、実は必要な支援であったことを示している。このことは、支援内容別に最大で111事業所中11事業所が指摘し、内容は「仕事の発見・開発等のジョブコーチ支援」、次いで「通勤や健康管理のジョブコーチ支援」が最も多かった。このうち「仕事の発見・開発等のジョブコーチ支援」については、次節の訪問面接調査で詳しく検討することになる。

図表2-33 5タイプの支援の比較(単位:事業所)

	このような支援が行われた		このような支援は行われていない	
		効果があった		このような支援は必要だと思う
事業主や職場の社員・職員に対する支援				
障害への配慮等のジョブコーチ支援	82 (100%)	69 (84.1%)	16 (100%)	5 (31.3%)
仕事の発見・開発等のジョブコーチ支援	52 (100%)	43 (82.7%)	37 (100%)	11 (29.7%)
障害のある社員・職員に対する支援				
職務能力向上等のジョブコーチ支援	93 (100%)	78 (83.9%)	6 (100%)	0 (0%)
通勤や健康管理のジョブコーチ支援	50 (100%)	42 (84.0%)	23 (100%)	8 (34.8%)
他の社員・職員との協調等のジョブコーチ支援	75 (100%)	60 (80.0%)	13 (100%)	5 (38.5%)
ジョブコーチ支援サービスを利用したことがある事業所	111			

第3節 訪問面接調査

1 方法

前節郵送調査で回収されたすべての個票のうち、ジョブコーチ支援サービスの利用経験があり自由記述欄の記述が比較的多い事業所のうち4事業所を個別に訪問し、それぞれの郵送調査の回答記入者と面接して、制度を利用した経験から、産業・業態・職務等に固有のニーズ、ジョブコーチ支援制度の利点や限界等についてご意見をうかがった³⁹。

その際、面接結果には回答産業別に差異が出てくることが予想されることから、異なる複数の産業の事業所を訪問先とした。

2 結果

訪問面接調査では、障害者の雇用経験と、ジョブコーチ支援サービスの利用経験を持ち、産業も業態も異なる4つの事業所から、障害者の採用・募集に関わっている人事担当者のお話をうかがうことができた。ジョブコーチ支援の対象となった障害者は、いずれも知的障害者であった。

(1) 事業所A

調査対象事業所は、人口約8万人の都市に本社を置く、常用労働者約300人、食品製造業の企業である。面接調査に応じて頂いたのは本社オフィスの人事担当スタッフである。

■ インタビューから得られたコメント等

- 管理部門の庶務業務の補助や社員食堂の清掃等の仕事に、1名の知的障害者を1日6時間勤務で採用し、地域障害者職業センターと福祉機関のジョブコーチが連携し、支援が行われた。だが残念ながら、感情の浮き沈み等により仕事に打ち込めず、採用1ヵ月後に退職することになった。
- 知的障害の特性に応じ、言葉を色や形に変えて分かりやすく確実に伝える簡単な方法を用いる等、ジョブコーチが作業指導の方法を工夫し、1日の仕事が円滑にできるようになった。
- 企業からの相談にはきめ細かく応じてもらえた。反面、支援期間が終了しジョブコーチが来なくなると、企業から何か聞きたいことがあっても、やはり聞きにくい面があ

³⁹ 調査対象の選定についてこのような考え方で行ったのは、ジョブコーチ等の人的支援の今後のあり方について実際的なご意見をうかがうことが期待できると考えたからである。

る。ジョブコーチが行った指導内容についてさらに聞いておけばよかった。

- また、配置先の現場の社員から、当該障害者について、「社会人としてどこまで普通に接してよいのか、わからない。厳しく接すると、落ち込んで出勤できなくなってしまうかも知れない。」等の意見が出ており、人事担当者として困った。一緒に仕事をする仲間とは厚い信頼関係を築きたいと考える。このとき障害について何か配慮すべきことがあるとしたら、ぜひそれを知りたいと思うであろう。
- 知的障害者の雇用には、再チャレンジしたいと考えている。そのためには障害者雇用に関する人事担当者と現場との認識の違いを無くしていく努力が重要だ。今回の募集活動以前から、特別支援学校の生徒のインターンシップを受け入れたりと、現場の社員に知的障害者と接してもらう機会を作ってきたことから、障害者雇用への社内の関心が醸成されてきた。
- 今回の郵送調査で第2号職場適応援助者制度のことを知り、県の雇用開発協会へ照会した。今後もより質の高い人事管理のしくみを構築するため、さらに情報やノウハウを得たい。

(2) 事業所B

調査対象事業所は、人口約16万人の都市に本社を置く、高齢者専用賃貸住宅、ケアマネジメント、ホームヘルプ、訪問看護等の事業を行う、常用労働者約200人の株式会社である。面接調査に応じて頂いたのは本社オフィスの人事担当スタッフである。

■ インタビューから得られたコメント等

- 小規模ユニット型の共同住宅と訪問系の居宅サービス事業所を複数運営している。これらのうち常用労働者約30名を配置している訪問介護事業所で知的障害者を1名採用、ジョブコーチ支援を終え、現在も1日4時間のパートタイマー（短時間労働被保険者）として、高齢者の居宅の清掃、炊事、食事介助の一部を担当している。
- 介護職等の資格は有していないため、ホームヘルパー有資格者の監督の下に助手の立場で働いている。
- 多くの場合任されるのは家事の一部だが、限られた訪問時間の中で終わることができないため、現場の上司や同僚から人事部門へ不満の声が上がっている。これを改善するジョブコーチ支援が行われたかどうかはわからないが、ジョブコーチの効果があったとはあまり思えない。企業としては、家族の強い要請に押されて雇用している。
- ホームヘルパーは専門的な知識、家事に慣れていること、利用者への応接、同僚スタッ

フとの人間関係、臨機応変さ等が必要である。今回の支援では、仕事を教えるべきジョブコーチが、ホームヘルパーの仕事を十分できなかった。専門的な仕事にはジョブコーチ制度は向いていないと思う。本人も、十分に教えてもらえなかったと感じたのではないか。

- 障害よりも、生活経験の不足や甘え等が問題なのではないか。同じ障害、同様の職務、労働条件で別にもう1人雇用しているが、こちらはホームヘルパー2級の有資格者でもあり、成功している。
- ジョブコーチ支援では、ハローワーク、地域センター、障害者就業・生活支援センターが関わったが、企業として障害者雇用で困ったことが出てきた時は、地域の一般の職業訓練校のスタッフに相談することが多い。このスタッフは、求人や受講指示の手続き等でハローワークで当社の担当者と会う機会が多く、また当社へ時々来てくれて困りごとの話を聞き、解決に奔走してくれているので、大変助かっている。

(3) 事業所C

調査対象事業所は、人口約20万人の都市に本社を置く、常用労働者1,000人以上、建設業の企業である。面接調査に応じて頂いたのは本社オフィスの人事担当スタッフである。

■ インタビューから得られたコメント等

- ダウン症で女性の知的障害者1名を、1日6時間勤務、1年間の契約社員で採用した。ハローワークのトライアル雇用制度と、非営利法人のジョブコーチ支援を終えて、現在も継続雇用している。
- 本社人事部に配置し、オフィス清掃、社員用給茶コーナーの消耗品管理、社内メール便の運用、OA機器操作等に従事してもらっている。これらはかつて一般職の女性社員が担っていた仕事で、その後、派遣社員にお願いすることが多くなっていた。今後は派遣社員の人数を減じ、障害者の雇用数を増やすという方向性を考えている。
- 採用に際し、ジョブコーチが果たした役割は大きかった。ホワイトボードを用いた作業指示、コーヒーメーカーのサーバーの水位を定めるシール、家庭との連絡ノート等を用いてジョブコーチが支援し、知的障害のある人が出来る仕事が増えていく様子を見て、他の社員たちが障害を理解していったのだと思う。
- 本社ビルでは改築ができないため、車椅子使用者の新たな採用は困難だ。障害者を雇用する企業が増えてきたため、かつてのように特別な配慮を要しない大卒の身体障害者の募集・採用には限界がある。実雇用率を上げるためには、知的障害者の採用がひ

とつの活路になる可能性がある。

- 一般の新規採用では、職種ごとの採用枠を決めておき、採用後は異動を前提に育成する。これに対して知的障害者のように配慮を要する方の採用では、最初に複数の部署にあるエントリーレベルの仕事を切り出し、集め、一人分の仕事を明確化し、それができる求職者を募集する。採用後は異動を前提とせず、一定の職場を基盤として仕事の範囲を徐々に広げていくようにしている。
- 今回の採用で部署の仕事を切り出した際、当初、「このように簡単な仕事では、本人がやり甲斐を感じないのではないか」と危惧したが、その後、心配はいらないことがわかった。
- 障害者雇用では、人事担当者と現場部署との温度差をいかに改善するかが課題だ。そこで、受入れ部署が決まった後、当該部署の正社員、契約社員、派遣社員の全員を集め、ご本人の障害特性等に関する説明会を開き、障害者雇用の意義を理解してもらうようにした。
- 今後は、知的障害者の雇用管理のノウハウや情報を、特定の人事担当者だけが抱えている状況から脱し、会社のしくみとして定着させていかなければならないと考えている。

(4) 事業所D

調査対象事業所は、人口約18万人の都市に法人本部を置き、大学等を運営する常用労働者1,000人以上の学校法人（教育・学習支援業）である。面接調査に応じて頂いたのは本部オフィスのお二人の人事担当スタッフである。

■ インタビューから得られたコメント等

- 自閉症の知的障害者1名を約10年間継続して雇用、大学の附属図書館に配置し、新刊の受入れ、配架準備等の装備作業の一部を担当している。
- チームワークが必要となる仕事だが、自分から積極的に仕事に向かわないため、同僚から「なまけている」と評価されてしまっている。これを改善するためジョブコーチ支援を受け、支援期間が終了した。しかし当該部署での評価は必ずしも高くならなかった。
- 復職の支援を必要とする職員も存在する。ジョブコーチによる職場復帰支援も行われていると聞かすが、復職する本人の立場に立ってみると、他の職員が受けていない仕事上の特別な世話や介入を受けることで、プライドを傷つけられると思うことから、利

用を進めにくい面がある。

- 「コーチ」という名称が付けられているが、何をコーチされるのかがすぐにわかるようになっている方が人事担当者から本人や当該部署への説明が容易になる。「ジョブコーチを使ってみないか」等の話を気軽にもちかけることができるよう、広く社会一般に啓発活動をしてほしい。
- 障害者雇用であっても、温情ではない本物の雇用を実現しなければならないと考えている。そのためには、ジョブコーチという制度がどのようなもので、障害者と会社がお互いに何を頑張ればよく、支援者は何をもちかけ、どこまで助けてもらえるのかが明確にされる必要があるのではないか。

第4節 考察

以下では郵送調査及び訪問面接調査の結果を基に、まとめと考察を行う。

(1) 事業所の相談相手となる中でニーズを発見することについて

訪問面接調査でジョブコーチが事業所を訪問している期間中は、障害者雇用について事業所から気軽に相談できたが、支援期間終了後は関係が途絶えてしまったという事業所（事業所A）や、事業所を時々訪問し、障害者雇用で困ったことがあると相談にのってくれるジョブコーチ以外の関係機関のスタッフがいて助かっている（事業所B）という事業所があった。事業所が相談したいことがあっても、気軽に相談できていない可能性がうかがえた。

一方、ジョブコーチだけで多様な障害者雇用の相談に応じるのも無理があるのではないかと。ジョブコーチがどのような制度で、どこまで助けてもらえるのか、企業は何をすればよく、本人はどこまで頑張ればよいのか等について、より明確に説明してもらいたかったという事業所の指摘は重要である（事業所D）。また、34ページの図表2-26で、「支援の期間終了後も、支援を再び必要とするときに気軽に連絡できるよう、継続的に意思疎通を図ってほしい」と回答した事業所は23.4%で、特に人的支援に関心を有する企業で高率だった。

取り扱い件数の増加とともに、事業所との連絡が必ずしも十分にできなくなっていくかも知れない。短い時間でも述べなければならぬことを明確に述べると共に、相談し易い関係の構築に努める必要がある。

(2) 障害者受け入れ前の仕事の準備や職務開発の支援について

障害者の募集・採用で、職務の定め方は、企業にとって重大な問題である。

一般の新規採用では、職種ごとの採用枠を決めるものの、どのような仕事を行うかの詳細は定められないことが多い。これに対し、事業所Cでの知的障害者の採用では、最初に複数の部署にあるエントリーレベルの仕事を切り出し、集め、一人分の仕事を明確化し、それができる求職者を募集した。採用後は異動を前提とせず、一定の職場を基盤として仕事の範囲を徐々に広げていった。

37ページの図表2-29では、仕事や職場を分析し、障害があっても有意な仕事ができるような仕事の発見や開発を行う等の支援サービスを受けていない事業所のうち29.7%が「このような支援は必要」だったと答えている。この面での支援ノウハウの確立が待たれるところである。

(3) 支援計画、見立て、支援経過の適切な説明の重要性

ジョブコーチがどのような支援を行い、それがどのような効果があったかが、よくわからなかつた（事業所D、事業所B）との指摘は、事業所への説明が不足していたことを端的に表している。事業所Aでジョブコーチ支援を受けた知的障害者が、離職する結果に終わっているにもかかわらず、事業所Aは、ジョブコーチはよくやってくれたと満足し、知的障害者雇用を再度挑戦したいとまで述べているのはなぜか。「企業からの相談にはきめ細かく応じてもらえた」からではないだろうか。

一方で、知的障害者に割り当てる職務を検討するため、複数の部署からエントリーレベルの仕事を作り出して集め、一人分の仕事を作った際、当初、「このように簡単な仕事では、本人がやり甲斐を感じないのではないか」と危惧したものの、その後、実際に知的障害者を雇い入れてみると、そのような心配はいらなかった（事業所C）との指摘も、障害者雇用に対する事業所の認識の変化が、実際に障害者を雇い入れることでもたらされたことの証左であるが、このことはジョブコーチの事業主支援において障害者の雇用後の見立てを伝えることの重要性を示唆していると言えるのではないか。知的障害者の特性に応じわかりやすく作業を教え、仕事が円滑にできるようになった（事業所A）等のように、障害者支援の過程や結果が事業所へ確実に伝えられることが、事業所の満足をもたらすものと思われる。

36 ページの図表2-28で、障害への配慮の仕方、仕事の教え方、育成の仕方などについて具体的にお伝えする等の支援サービスについて、そのような支援を受けたと答えた事業所は111事業所中82事業所（73.9%）と高率であり、支援サービスを受けた事業所の84.1%が「効果があった」と回答し、支援サービスを受けていない事業所の31.3%が「このような支援は必要」だったと答えた。支援計画、見立て、支援経過の適切な説明の有無やよし悪しは、事業主支援の要と言ってよいかも知れない。

(4) 専門性の高い職務におけるジョブコーチ支援の限界について

事業所の上司や同僚に代わってジョブコーチが障害者に仕事を教えることは、ジョブコーチの中心的な業務のひとつである。仕事を教える前に、ジョブコーチはその仕事を自ら習得し、できるようになっている必要がある。その際、エントリーレベルの比較的単純な仕事であれば短期間でも習得できるかも知れない⁴⁰。だが、資格・免許等を伴う複雑な業務、徒弟関係を介して伝達される特殊な技能、研修や演習を通して体系的な知識を身に付けなければならない専門性の高い仕事などは、現行制度の下でジョブコーチが教えることには無理があるかも知れない。

⁴⁰ ただし、いかに単純な作業であっても、安全性の確保や作業の習熟度などにより、教える能力は大きく左右されよう。

事業所Bのインタビューで指摘されたホームヘルパーの仕事は、家事援助、住居内での身体介護や屋外での外出支援といった広範囲のものを含む。支援対象となっていた障害者は、ホームヘルパー資格を所持していないため、有資格者の助手として高齢者の居宅の清掃、炊事、食事介助の一部を担当することになっていた。ここでジョブコーチ支援サービスが活用されたが、助手の仕事とは言え、ジョブコーチが短期間のうちに習得できるような単純な仕事ではなかった。

ジョブコーチの支援内容は多様である⁴¹。また、ジョブコーチは、特定の職務の遂行に必要な特殊な技能や免許・資格の所持者であることを前提とされていない。このため、職務遂行力向上の支援はエントリーレベルの簡易な仕事に限られることは仕方のないことかも知れない。また、ジョブコーチの制度は、支援期間が限定されている。このため、ホームヘルパーのような専門的な職務については、支援が困難な面があること、また、いかに簡易な仕事であっても企業の仕事を外部機関のジョブコーチが完全に理解するには限界があること等が示唆された。

(5) 障害者雇用のための社内システムの形成とその支援について

障害者雇用に関する人事担当者と現場との認識の違いを無くしていくための取り組みとして、現場部署の正社員、契約社員、派遣社員の全員を集め、受け入れる障害者の障害特性等に関する説明会を開き、障害者雇用の意義を理解してもらうようにしたり（事業所C）、特別支援学校の生徒のインターンシップを受け入れたり（事業所A）といった事例が浮かび上がった。また、ジョブコーチが支援し、知的障害のある人が出来る仕事が増えていく様子を見て、他の社員たちが障害を理解していった（事業所C）というプロセスは、事業所を訪問して行う障害者支援が事業主支援にもなっているという好例である。

感情の浮き沈みがある障害者を受け入れた仕事現場の同僚や上司から、「（普通に）厳しく指導すると、落ち込んで出勤できなくなってしまうかも知れない」と人事担当者に相談が持ちかけられ、対応に苦慮した（事業所A）との指摘は、会社経営者と現場との間で板ばさみのような状態に追い込まれたり、社内コンセンサスの形成の責任を背負って苦労したりし易い人事担当者の置かれた立場を端的に表現しているのではないかと。

知的障害者の雇用管理のノウハウや情報を、特定の人事担当者だけが抱えている状況から脱し、会社のしくみとして定着させていかなければならない（事業所C）との指摘は重要である。会社の規模が大きくなるほど、雇用されている障害者が接する上司や同僚が代わっていく可能性がある。そのためにジョブコーチには何ができるのかを考えてみる必要があるのではないかと。

⁴¹ 例えば 35 ページの図表 2-27 を参照。