



## ジョブコーチ等による事業主支援の ニーズと実態に関する研究

(調査研究報告書No.86) サマリー

2008年3月

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

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

## 執筆担当

依田隆男（障害者職業総合センター事業主支援部門 研究員）

若林 功（障害者職業総合センター事業主支援部門 研究員）

## 調査研究報告書の構成

第1章 研究の目的と方法

第2章 事業所内の支援体制と支援ニーズ

第3章 地域障害者職業センターのジョブコーチ支援の効果

第4章 支援機関の人的支援の実態

第5章 米国におけるジョブコーチ支援サービスの発展と機能

第6章 総合考察と提言

文献、資料

## 調査研究の目的・方法

障害者が長期間にわたって職場に適応するための事業所内の支援体制の実態と事業主支援ニーズ、支援を実施する地域障害者職業センターその他の関係機関の実態から、今後の課題を明らかにすることを目的として調査研究を実施した。

その際、ジョブコーチ等の人的支援に着目し、事業所における職場適応援助者制度の利用実態やニーズ、地域障害者職業センターのジョブコーチ支援の効果、地域障害者職業センター以外の支援機関によるジョブコーチ等の人的支援サービスの実態を調査するとともに、それらの結果等の検討に資するため米国の援助付き雇用の経緯と今後の課題についてまとめた。

## 研究期間

平成 18～19 年度

## 調査研究の内容

### ■事業所調査（事業所内の支援体制と支援ニーズ）

□調査対象は、ジョブコーチ等の人的支援に関心を有する企業、非営利・公益法人、除外率設定業種の3事業所群、すなわちジョブコーチ等の人的支援について比較的高いニーズがあると思われる3,049事業所で、調査票が回収されたのは988事業所

(32.4%)であった。

- 回答事業所を産業別にみると、医療・福祉、運輸業、製造業、建設業等が比較的多かった。また労働者の不足感が、同時期の厚労省調査の結果を上回るという実態があった。
- 回答事業所の86.9%が身体障害者を雇用していた。身体障害者を雇用している事業所の11.3%は、雇用する身体障害者全員が職場復帰者だった。他方、回答事業所の11.4%が精神障害者を雇用していた。精神障害者を雇用している事業所の34.5%は、雇用する精神障害者全員が職場復帰者だった。
- 第2号職場適応援助者助成金制度を知っていた事業所は33.2%、実際に利用したことがある事業所は0.8%だった。他方、地域障害者職業センター、その他の支援機関の職場適応援助者による支援サービスを知っていた事業所は56.3%、実際に利用したことがある事業所は11.2%だった。地域障害者職業センター、その他の支援機関の職場適応援助者による支援サービスを利用した事業所の80%以上が、支援サービスの効果があったと答えた。
- 職場適応援助者の制度やサービスを利用したことがなかった理由として最も多かったのは「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」であった。
- 障害者雇用について何らかの相談先・情報源を活用したことがある事業所は43.0%で、この傾向は除外率設定業種で特に強かった。ハローワークに相談した事業所が79.5%と最も多く、次いで「インターネットを活用、セミナーに参加、文献を検索」と答えた事業所が28.9%、「他企業、関連企業、経営者団体、業界団体に相談、情報収集」が19.3%だった。

#### ■地域障害者職業センター調査（ジョブコーチ支援の効果）

- 調査対象は、全ての地域障害者職業センターであった。

##### 〔定着率調査〕

- ジョブコーチ支援終了後1ヶ月時点、6ヶ月時点、1年時点の定着率は、それぞれ89.6%、86.4%、81.9%であった。このうち6ヶ月時点、1年時点については、米国データよりも高い水準となった。
- 1年時点の定着者、非定着者の人数を、それぞれ身体・知的・精神の障害別に比較すると、知的障害者の定着者数が他の人数よりも有意に高く、精神障害者の定着者数が他の人数よりも有意に低かった。

##### 〔離職要因調査〕

- 調査項目を、「作業技能」、「対人・生活技能」、「作業満足度」、「労働条件満足度」、

「人間関係満足度」、「継続勤務意志」、「生活安定度」、「就労前意欲」、「家庭事情変化」、「定例的環境変化」、「イレギュラーな大変化」、「健康状態悪化」、「契約期間満了・定年」、「雇用管理適切度」、「雇用管理方針浸透度」、「事業所誠実度」の16項目とし、これらが離職／在職の結果にどれだけ寄与するかを調べた。その結果、これらの16項目では離職／在職への影響度を判別することができなかった。

□ジョブコーチ支援終了後、①6ヶ月未満で離職した事例、②6ヶ月以上在職し1年未満で離職した事例、③1年以上在職し現在も在職している事例の違いから、上の16項目のうち在職期間の長さに影響を与えた項目を調べた。その結果、「作業技能」、「継続勤務意志」、「生活安定度」、「健康状態悪化」、「労働条件満足度」、「雇用管理適切度」の6項目が有意な影響を与えていた。

□16項目のうち離職理由であると支援者が判断した項目で有意な結果を示したのは、6ヶ月未満の離職事例では「作業技能」、「就労前意欲」、6ヶ月以上在職し1年未満で離職した事例では「イレギュラーな大変化」だった。

□在職期間の長さに影響を与えた6項目のうち「労働条件満足度」と「雇用管理適切度」の2項目が、支援者判断の離職理由に含まれなかった事実は重要である。まず「労働条件満足度」については、先行研究で職務満足度が離職意図に影響を与えていた結果と重なる。今後に向け、職場定着を図るために「労働条件満足度」のような障害者の主観にも留意した支援が望まれる。次に支援者にとって「雇用管理適切度」が離職要因として必ずしも重視されなかったことは、今後の事業主支援において、企業の雇用管理に対しこれまで以上に積極的に係わる必要性があることを示唆している。

#### ■就労支援機関調査（地域障害者職業センター以外の人的支援の実態）

□調査対象は、障害者の雇用の促進等に関する法律に基づくすべての障害者雇用支援センター、障害者就業・生活支援センター及び第1号職場適応援助者事業の援助の実施施設、障害者自立支援法に基づくすべての就労移行支援事業所及び就労継続支援事業所の合わせて1,484機関で、調査票が回収されたのは637機関（42.9%）であった。

□回答のあった機関の特徴として、運営主体で最も多かったのは社会福祉法人（72.8%）、次いで特定非営利活動法人（17.4%）であった。また、就労支援サービスの種類、機能についてみると、就労継続支援（B型）事業所が55.6%で最も多く、次いで就労移行支援事業所が34.4%となっていた。

#### 〔事業主支援〕

□就労支援の対象者の職務で最も多かったのは工場内作業・機械操作（32.7%）で、次いでリネン・清掃・食堂調理（24.6%）、バックヤード・品出し（8.2%）、倉庫内

作業・配達・運輸（6.5%）だった。

□職務開発や職務再設計等を行うか、又は行う（行った）ことがある支援機関は 52.9% だった。また、支援対象者の給与や昇格等に関して、事業主からの相談に応じるか、又は応じる場合（応じたこと）がある支援機関は 49.1% だった。

□職場実習の依頼について、「行う」または「行う場合（行ったこと）がある」と答えた機関は 70.3% だった。

□求人開拓を行うか、又は行う（行った）ことがある支援機関数は 73.9% であった。求人を探す方法については、ハローワークに協力を求める機関（79.4%）が最も多く、次いで過去に職場実習や就職を依頼した事業所に協力を求める（53.5%）、地元の実業所、事業所・経営者団体へ協力を求める（49.1%）と続いていた。

□過去 1 年間に支援を実施した従業員規模別の事業所数の構成が、総務省調査と比較すると大規模の実業所に偏っていた。すなわち、総務省調査における従業員規模別の事業所数を見ると、全国の地域で暮らす多くの障害者にとって通勤可能圏域にある多くの事業所の従業員規模は、より小さいものになっている。このような結果が出たことについて、それぞれの事業所が備える「雇用力」、通勤可能圏域の実業所の数、交通機関や道路状況等を含め障害者が暮らす「地域での働き易さ」にも程度の軽重（職業的な重度、軽度）があると考えた方がうまく説明できると考えた。支援機関には、地域と雇用事業所が持つこのようなある種の就職困難性への対応が求められているのではないだろうか。

#### 〔障害者支援〕

□回答機関のうち、施設内の作業場面での指導や訓練を実施している機関は 82.1%、利用者のアセスメントを実施しているのは 77.6%、就労についての支援計画の策定を行っているのは 71.1% だった。前述のように回答機関の過半数は障害者自立支援法下の事業を実施していることから、それぞれのサービス管理責任者がアセスメント及び個別支援計画の策定を行っている状況が今回の調査結果として現れたと考えられる。

□障害者のアセスメントの方法で最も多かったのは、給料・工賃・報酬等を伴った自組織の実業所・施設等での作業体験等（75%）、次いでチェックリストを用いたり、面接等を通じて（54%）で、標準化されたテストを用いるアセスメントは 10% と少なかった。

□作業指導、職業指導の手法でほとんどの機関（91.5%）で実施されていた方法は、手本を示した後、（一緒に作業し、）次に一人でやらせる方法で、システムティック・インストラクション（18.5%）や応用行動分析学に基づいて機能分析を行い、行動を形成し維持させる（8.8%）等の方法は少数派だった。

□支援を実施した障害者が離職した場合の再就職支援について、再就職の支援を行う

か、行う場合があると答えた機関は 80.2%で、ほとんど行わないと答えた機関は 5.5%と少なかった。

#### 〔業務量・体制〕

- 身体、知的、精神障害の種別に就労支援の対象者割合を調べると、それぞれ 14.8%、62.7%、19.7%で、身体、知的については地域障害者職業センターの取扱い数よりも有意に多く、精神については有意に少なかった。
- スタッフ 1 名当たりのケース担当数や利用者受け入れの限度数を設けていると答えた支援機関は 29.7%だった。
- 就職（雇用）の後に何らかの支援を行うと答えた機関のうち、支援期間の限度を決めている機関は 12.1%、実際の平均支援期間が 1 年以内であると答えたのは 6.7%、就職（雇用）後の支援期間の限度を決めていないと答えたのは 87.2%だった。
- 就労支援従事者のうち、社会福祉士、精神保健福祉士、作業療法士、臨床心理士の中で最も多かったのは社会福祉士（5.0%）、次いで精神保健福祉士（3.0%）だった。
- 就労支援スタッフの職名で最も多かったのは、「就労支援員」（36.7%）、次いで「職名は特に無い」（27.9%）、「ジョブコーチ」（17.3%）であった。
- 就労支援の専従者が配置されている機関の割合は 68.9%、第 1 号職場適応援助者が配置されている機関の割合は 32.4%、専従の第 1 号職場適応援助者が配置されている機関の割合は 23.9%だった。
- 全スタッフのうち、就労支援の専従者の割合は 20.1%、第 1 号職場適応援助者の割合は 4.1%、専従の第 1 号職場適応援助者の割合は 2.7%だった。また、就労支援の従事者に占める第 1 号職場適応援助者の割合は 11.0%、第 1 号職場適応援助者に占める専従の第 1 号職場適応援助者の割合は 64.6%であった。なお、就労支援のスタッフは、他のスタッフよりも常勤割合が高かった。
- 回答機関から得られた値を総計すると、43,527 人の障害者を、就労支援従事者 2,992 人で支援しており、スタッフ 1 人当たり 14.5 人を支援している計算になった。これを常勤の就労支援専従者に限ると、スタッフ 1 名で 34.8 人を支援していることになる。就労支援従事者 1 人当たりの対象障害者数が 25 人以下である機関は、全体の 85.5%を占める一方で、就労支援従事者 1 人当たりの対象障害者数が 81 人以上だという機関も 3.3%存在した。
- 就労支援従事者を配置する支援機関においては、1 機関当たりの就労支援従事者の配置は 3 人が主流であった。また就労支援の専従者の配置は 1~2 人が、また第 1 号職場適応援助者の配置は 1 名が、それぞれ主流であった。
- 就労支援に関するスタッフ同士の情報共有を「よく行う」機関は 77.4%であり、100%ではなかった。支援機関内で情報共有を「ほとんど行わない」という機関の数は回答機関の 1.7%、ケース検討会（ケースカンファレンス）を「ほとんど行わない」

機関は 4.6%、組織内の研修・勉強会を「ほとんど行わない」機関は 9.4%、自組織内のスーパービジョンを「ほとんど行わない」機関は 21.7%、他機関のスタッフからスーパービジョンを「ほとんど受けない」機関は 34.9%、それぞれ存在した。各機関における就労支援の従事者、専従者の絶対数の少なさに加え、情報共有の乏しさが浮かび上がった。なお、スーパービジョンで地域障害者職業センターの関わりがあるのは 17.3%と少数派だった。

- ケース会議の主催やケースマネジメント業務は、多くの機関が行っているというよりも、少数で特定の機関が行う場合が多い状況が示唆された。

#### 〔連携・ネットワーク・協力要請〕

- 就労支援をめぐって連携したことがある他の法人、団体、組織、機関、施設等のうち最も多かったのはハローワーク（80.5%）であった。2 位以下は就労支援サービスの種類、機能によって異なるが、平均すると地域障害者職業センター（56.2%）、市区役所・町村役場（54.6%）が比較的多かった。

- 障害者の「就労」という言葉の語義は回答者によって様々であることから、関係機関の連携に際しての留意点のひとつと考えられた。最低賃金の定めがある雇用労働と、最低賃金の定めがない請負の仕事とを比べると、およそ 3 対 1 の比で前者の方が「就労」と呼ぶにふさわしいと捉えられていた。また「就労」は正社員として雇用されることだけを指しているのではなかった。

#### ■ 文献研究（米国におけるジョブコーチ支援サービスの発展と機能）

- 職業リハビリテーションで職場適応援助者の制度が作られた背景のひとつに、米国での援助付き雇用の成功があった。ジョブコーチ支援サービスも援助付き雇用の取り組みから生まれた。日本における今後の方向性の検討に資するため、米国の援助付き雇用の経緯と今後の課題についてとりまとめた。

- 1960 年代までの米国では、重度知的障害の定義に、学術的なことを学習したり仕事を身に付けたりすることができないという含意があり、知能検査等によって重度の知的障害者と判定された人たちは何千人規模の大規模入所施設に集められ、隔離された生活を送るしかないと考えられていた。だが北欧からもたらされたノーマライゼーション思想、親の会や連邦政府によるキャンペーン活動、地域生活の基盤整備、専門家による就業に関する訓練可能性の実証等によるパラダイムシフトが起こり、重度知的障害の一般雇用が推進された。援助付き雇用は重度知的障害者の一般雇用の形態のひとつとされ、援助付き雇用の過程で事業主と障害者を支援する最前線の専門家としてのジョブコーチの支援サービスのあり方が明らかにされた。

- 米国のジョブコーチ支援サービスが乗り越えるべき現在の問題として、メインストリーミング・アプローチへの対処、対象者に占める重度知的障害者の割合の低さと

本来の趣旨との相違、援助付き雇用によって実現した一般雇用から得られる所得の低さ、ジョブコーチが置かれる過酷な労働条件がある。

## 今後の課題

- ジョブコーチ等の人的支援サービスを始めとする障害者の就労支援サービスやその制度は、地域社会資源、事業所の特性、障害特性等に応じ、多様性があってしかるべきである。だが同時に、サービスの基盤となる専門性の確立や一貫性もまた必要である。現状では個々の支援従事者が孤立し易い実態があり、これにはそれぞれの機関の体制上の限界もある。他方、障害者の雇用管理に取り組む事業所の人事担当者もまた、事業所内で孤軍奮闘している状況も散見される。これらに対処するには、個々の従事者の努力だけに依存しない組織的対応、関係者のネットワーク化、就労支援の専門性の確立と共有化、専門性の体系的な向上策等が望まれる。
- 米国では、費用対効果等の側面からジョブコーチ等の人的支援サービスが一般の就職支援サービスの一環として包括的に行われる方向へ進みつつある。すなわち米国ではカスタマイズ就業においてジョブコーチのノウハウが活かされつつあるが、日本でもジョブコーチ等の人的支援サービスの否定に転じるのではなく、専門性の確立や従事者のネットワーク化、企業内ジョブコーチ等との協働といったより積極的な展開の方向を目指す方がより賢明ではないか。その成否は、本研究で実施した支援機関を対象とした調査について、障害者自立支援法施行後の施設体系の移行が進んだ段階で追跡調査を実施し、今回調査結果と比較することでより明らかになるであろう。

## 主要参考文献

- Drake, R. (1998). A Brief History of the Individual Placement and Support Model. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 22(1), pp3-7.
- Gilmore, D., Schuster, J., & Butterworth, J. (2001). *Vocational Rehabilitation Outcomes for People with Mental Retardation, Cerebral Palsy, and Epilepsy : An Analysis of Trends from 1985 to 1998*. Institute for Community Inclusion.
- 野中由彦. (2007a). 企業調査の分析結果について. (障害者職業総合センター調査研究報告書No.76 の 1. 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(その 1), pp144-224.)
- 社団法人全国重度障害者雇用事業所協会. (2007). 重度障害者雇用事業所における障害者雇用状況に関する調査-地域における関係機関・団体との連携及び職場適応援助者(ジョブコーチ)の活用状況等を中心に-. 独立行政法人高齢・障害者雇用支援



機構平成 18 年度研究調査報告書通巻 263 号.

若林 功 (2007). 働く障害者の職業上の希望実現度と職務満足度が離職意図に及ぼす効果. 職業リハビリテーション. 21, pp.2-15.

Wehman, P. & Brocouth, J. (1999). Supported Employment : Critical Issues and New Directions. (in National Supported Employment Consortium. The Impact of Supported Employment for People with Significant Disabilities : Preliminary Findings from the National Supported Employment Consortium Monograph.)

Wehman, P., Sale, P., & Parent, W. S. (Eds). (1992). Supported Employment : Strategies for Integration of Workers with Disabilities. Andover Medical Publishers.

West, M. D. (1992). Job retention : Toward vocational competence, self-management, and natural supports. (in Wehman, P., Sale, P., & Parent, W. S. (Eds). Supported Employment : Strategies for integration of workers with disabilities, Andover medical publishers, pp.176-203.)