

NIVR

ES

「サービス産業を中心とした未開拓職域における就労支援に関する研究」

「サービス産業を中心とした未開拓職域
における就労支援に関する研究」

障害者職業総合センター

No.61

2004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

NIVR
NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

サービス産業を中心とした
未開拓職域における就労支援に関する研究

2004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

ま え が き

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、労働行政のみならず、我が国における職業リハビリテーションの推進とサービスの質的な向上に貢献することをめざして、職業リハビリテーションに関する調査・研究、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施設の運営・指導、専門職員の養成・研修、障害者に対する職業リハビリテーションサービスの提供などの事業を行っており、調査研究の成果は調査研究報告書及び資料シリーズ等の形で取りまとめ、関係者に提供しております。

さて、この調査研究報告書は、当センターにおいて実施した「サービス産業を中心とした未開拓職域における就労支援技法に関する研究」に係る研究結果をとりまとめたものです。

主な内容は、未開拓職域での障害者の就労及び就労支援の実態、就労の可能性と課題、就労支援方法の考察となっています。

本報告書が、関係者の方々の参考となり、障害者の就業機会の拡大のための一助になれば幸いです。

この研究を進めるに際しては、多くの方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。

2004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

研究主幹 佐々木 恭造

執筆者とその分担（執筆順）

石川 球子	障害者職業総合センター 主任研究員	概要 序章 第1章 第2章 1節-2・2節 第3章
内藤 洋介	産能大学 教授	第2章 1節-1
岡上 和雄	元（財）全国精神障害者家族会連合会保健福祉研究所 所長	第2章 3節-1
吉泉 豊晴	障害者職業総合センター 研究員	第2章 3節-2
藤田 保	琵琶湖病院 医学士	第4章

謝辞

調査にご協力いただきました各都道府県精神保健福祉センター及び全国精神保健職親会連合会の皆様、各就労支援機関及び作業所の職員の皆様、知的障害養護学校の進路担当の職員及び各通勤寮の職員の皆様に深く感謝申し上げます。

目 次

概 要	1
序 章 研究課題と方法	4
第1章 未開拓職域での障害者の就労	9
第1節 産業別にみた障害者の就労状況	9
1 障害者雇用の実態	9
2 未開拓職域の現状	11
3 産業構造の変化と障害者	15
第2節 除外率及び欠格条項と未開拓職域	25
1 除外率の軽減	25
2 欠格条項の見直し	27
第2章 未開拓職域での就労の可能性と課題	37
第1節 意識調査にみる障害者雇用の可能性	37
1 「企業及び福祉施設の意識」についての調査	37
2 企業の障害者雇用に関する意識調査	41
3 意識調査のまとめ	44
第2節 養護学校卒業生の新職域に関する調査	45
1 目 的	45
2 方 法	45
3 結 果	45
4 考 察	49
第3節 精神障害者の就労の可能性と課題	51
1 精神障害者の就労事例にみる継続支援の課題	51
2 精神障害者の支援者及び当事者の観点からみた雇用・就労の課題	57
第3章 就労継続状況調査の実施と必要となる支援の考察	65
第1節 知的障害者の「新職域での就労状況に関する追跡調査」	65
1 目的と方法	65
2 結 果	65
3 考 察	79

第2節 通勤寮生の就労状況に関する調査	81
1 目的と方法	81
2 結果	81
3 考察	85
第3節 雇用創出のために必要な支援	86
1 職場開拓と配慮に関連した支援	86
2 自閉症及び学習障害を併せ持つ重複障害者に対する支援	88
3 職業評価と実習の重要性	94
第4節 「製造業以外の職域での就労状況に関する調査」の実施	96
1 目的と方法	96
2 結果	96
3 考察	103
(1) 業種別にみた事業主に対する支援	103
(2) 職場適応及び職場開拓と配慮	103
(3) 症状の管理	105
(4) グループ就労	105
第4章 聴覚障害者に対する医療職への就労支援	109
第1節 聴覚障害者の医療職への就労の可能性と必要となる支援	109
1 聴覚障害を持つ医療従事者の現状	109
2 補助的手段と支援態勢の可能性と課題	111
第2節 医療職に従事する聴覚障害者の勤務状況と支援の実際	114
1 聴覚障害者の補聴手段について	115
2 医療職に従事する聴覚障害者の状況と問題点	116
3 聴覚障害者の医療職におけるバリアフリーのための必要な配慮と支援態勢	118

概 要

1 目的

産業別に障害者の就業状況を見ると、従来、主たる就業先であった製造業での就労が減少しつつある一方で、困難と考えられていたサービス業などの未開拓職域での就労事例が見られ始めている。しかし、このような背景の中、これら未開拓職域における業種別、障害別の就労実態及び就労支援に関する仔細についての研究は未着手の部分が多く、新たな研究が望まれている状況である。

そこで、本研究ではこれら未開拓職域について、まずにその現状と今後成長が考えられる職域を把握し、次にそれらの職域における就労の可能性と課題の検討及び雇用創出のために必要となる就労支援方法についてまとめることを目的とした。

また、これら未開拓職域への職域拡大に関する研究の必要性について事業主等から指摘があったが、これに応えることも本研究の目的の一つであった。

なお、本研究では知的障害者及び精神障害者を中心としたが、欠格条項の影響により職域が限られていた聴覚障害者についても欠格条項見直し後の状況について、医療職に焦点を絞り、必要となる支援方法についてまとめることとした。

2 方法

(1) 「未開拓職域の現状」及び「成長が考えられる職域の把握」については、文献調査を実施した。

(2) 「未開拓職域における障害者雇用の可能性と課題」については、企業及び福祉施設職員を対象とした意識調査及び企業サイドの障害者雇用に対する意識の変化等に関する先行研究、知的障害養護学校卒業生を対象とした就職先の職域調査、精神障害者の事例調査及び学習会の討議内容により検討した。

(3) 「さらなる雇用創出のために必要となる就労支援」については障害別に以下の方法でまとめることとした。

知的障害者については、上記(2)の「未開拓職域における障害者雇用の可能性と課題」検討のために行った「新職域に関する調査」で調査対象とした養護学校卒業生のその後の状況を調査した「卒業生の新職域での就労状況に関する追跡調査」により、未開拓職域に就職した人の就労継続状況や事業所における配慮事項等の支援方法に関する結果をもとに必要となる就労支援方法についてまとめた。

精神障害者については、「製造業以外の職域における就労に関する調査」により、未開拓職域に就職した人の就労継続状況や事業所の配慮事項等の具体的支援方法に関する結果をもとに必要となる就労支援方法についてまとめた。

聴覚障害者については、聴覚障害を持つ医療従事者の会に登録されている方々の現状をもとに、医療職に従事している障害者の勤務状況と支援方法についてまとめることとした。

3 結果

(1) 「未開拓職域の現状」及び「成長が考えられる職域の把握」については、先行文献調査から産業構造の変化、とりわけ、経済のサービス化の影響などにより「家庭支援サービス」、「医療福祉サービス」、「余暇サービス業」に関わるサービスに今後伸びが見られると考えられ、これらの分野では障害者の就

労もみられ始めており、可能性が期待される分野である。また、新規産業創出が見込まれる15分野についても可能性が考えられる分野であるという結果が得られた。

また、地域別にサービス産業の動向を見た調査からは、地域の特色を考えあわせて可能性を検討する必要があることが示された。これらについては、本報告書の第1章にまとめた。

(2)「未開拓職域における障害者雇用の可能性と課題の検討」については、企業サイドの意識に関する課題として障害者雇用をどのような企業内の戦略・組織として定着させるのか、重度障害者の仕事の領域、配慮の方法に対する不安といったことに対する政府と企業との中間組織の必要性が課題として指摘された。

知的障害者を対象に行った「新職域に関する調査」及び「通勤寮生を対象とした調査」の双方の結果から、養護学校の卒業生そして卒業後地域で就労している障害者が、介護及び介護以外の多様な業種で就職し、就労を継続している事例の分析から未開拓職域における就労の可能性が示された。

精神障害者については、85件の当該職域での就労事例調査結果から、就労を継続することで早退欠勤の減少がみられたこと、動きが生き生きすることなどが確認された。また、有効な支援方法としてジョブ・コーチの活用、慣れ、仲間同士の力が主要な柱であった。これらのことから、当該職域においても支援があれば、就労が可能であること、そして就労の良い影響が示された。課題として、働く時間の調整、再発への対応、再挑戦のための方策の必要性について併せて検討した。

また、学習会で出された意見をもとにした支援者及び当事者の観点からみた課題としては求職活動の方法、障害開示に関する考え方、障害の理解のための啓蒙の必要性、法定雇用率へのカウント、多様な雇用形態について検討した。

これらについては、本報告書の第2章にまとめた。

(3)「具体的支援の方法」の検討については、知的障害者が介護及び介護以外の多様な業種に就労する1000件を超える事例が収集された。従来難しいとされていた未開拓職域において、介護及び介護以外の分野で中度・軽度の障害者については、およそ8割の人が、重度の障害者についても介護で6割、介護以外で約7割の人が就労を継続していた。卒業後地域で暮らす通勤寮生81名についても、14の業種において就労の継続が示された。

知的障害者への支援・配慮事項として、「援助者となる特定の同僚が選ばれている」、「本人のやりやすい仕事を組み合わせている」、「仕事のスケジュールの支援」、「職務を段階的に増やす」、「職務の変更を避ける」、「個人のペースに合わせた仕事量の設定」がとりわけ重要であること、また健常者との交流の程度も重要であることが示された。

また、定着までの支援方法については、何らかの点で健常者向けの支援と異なった工夫がなされていたケースが7割近くであった。これらの他に事業所の状況、賃金、就労形態、連携機関等について結果をまとめた。

精神障害者については202件の事例について分析した。25種の業種で、就労していることが確認され、多様な業種での可能性が示された。また、対人業務が多い仕事が50件であった。なお、事業所規模は56名未満の小規模な事業所が8割近くであった。

勤務時間については短時間勤務が多くみられた。適応状況が良好とされる事例については、配慮を行っているとの事例が30件を超えており、「集中の妨げとなる騒音等の防止」以外は、配慮を行っているとの回答があり、多様な配慮がなされていることが示され、配慮の実施による支援が重要であるこ

とが示された。

また、定着までの支援方法については、何らかの点で健常者向けの支援と異なった工夫がなされていたケースが6割弱であった。

これらの他に、事業所の状況、賃金、就労形態、連携機関等の回答結果をまとめた。

これらについては本報告書の第3章にまとめた。

本研究では、知的障害者及び精神障害者を中心にまとめることとしたが、欠格条項により長く就労が難しいと考えられていた分野における聴覚障害者の就労支援についても、今後雇用の創出が見込まれている医療分野の1例として、本研究で検討することとした。

聴覚障害者については、医療分野で実際に就労されている現状から、当該職域での聴覚障害者の就労は十分可能であることが示された。また、各種の補助手段が重要な役割を果たすこと及び従来は聴覚障害は欠格条項に該当する可能性があったため医療現場において聴覚障害を補う手段や配慮等は考えられていない状況にあることが指摘された。

これらについては本報告書の第4章にまとめた。

序章 研究の背景と方法

1 研究の背景

産業別に障害者の就労状況をみると、従来、主たる就業先であった製造業での就労が減少しつつある一方で、困難と考えられていた未開拓職域での就労事例が見られ始めている。

このような背景の中、これら未開拓職域における業種別、障害別の就労実態及び就労支援についての仔細に関する研究は未着手の部分が多く、新たな研究が望まれている状況である。このため、これら未開拓職域の状況を把握し、次にこれらの職域における就労の可能性と今後における雇用創出のための必要な支援方法についてまとめることが必要である。

未開拓職域の就労支援については、従来の製造業とは異なる視点での就労支援が必要であり、これらについてまとめるために、本研究では以下の事柄に取り組むこととした。

(1) 未開拓職域の現状と成長が考えられる職域の把握

障害者の職域について製造業へかたよりがみられていた反面、製造業の雇用者数が減少しつつあるという厳しい状況から、未開拓職域への職域拡大のための就労支援が必要となっている。

このため、まず「未開拓職域での障害者雇用の現状」を把握し、問題点を整理しておくことが必要である。

次に、これらの職域の多様な業種について、今後の雇用吸収力を考慮して、特に「成長が期待される職域」を視野に入れ検討することが必要である。これら成長が期待される職域の把握については、以下の3点に注目する必要がある。

- ・ 製造業減少の背景の1つである「経済構造の変化」の障害者雇用に対する影響を検討することが重要である。
- ・ さらに、成長が期待される職域については地域別に検討することも必要である。
- ・ また、障害者の就労職域の制限となっていた欠格条項及び除外率の考え方について整理し、欠格条項見直しの障害者の職域拡大への影響を検討することが重要である。

(2) 未開拓職域での就労の可能性と課題についての障害別検討

当該職域はサービス産業等の業種を中心に、職務内容が多岐にわたっており、対人業務など製造業とは異なった内容が含まれている。これらが知的障害者及び精神障害者には就労困難と考えられてきた背景である。

そこで、未開拓職域での就労事例がみられ始めていることを踏まえ、当該職域のどのような業種での就労が可能であるのかを把握すると共に、就労に関する課題について、障害別に検討することが必要である。

(3) さらに雇用創出のために必要となる就労支援

「成長が期待される職域」を視野に入れつつ、職務内容が多岐にわたっている当該職域において、どのような就労支援方法が雇用創出のために必要であるのかをまとめることが必要である。

2 研究方法

本研究の方法についてまとめた。

(1) 「未開拓職域の現状と成長が考えられる職域の把握」の方法

「未開拓職域の現状」に関しては、産業別に障害者の就労状況についての文献調査により把握した。文献調査項目は、法定雇用率未達成企業の業種、知的障害者の雇用事例が少ない業種、業種別の障害者雇用の状況である。業種別の障害者雇用の状況については、運輸・通信業、卸売・小売業及び飲食店、サービス業、金融・保険・不動産業の文献調査を行った。

「成長が考えられる職域の把握」では、経済構造の変化の障害者雇用に対する影響、地域別にみた成長分野、欠格条項及び除外率についての文献調査を行った。

経済構造の変化については、第3次産業の成長による経済のサービス化がわが国で進行していることに焦点をあて、障害者雇用に対しても影響があると考えられる事柄について調べた。

成長が期待される分野については、新規産業の創出が見込まれ成長が期待される15分野（環境庁,1997）、サービス産業雇用創出の9分野（内閣府,2002）を中心に調べた。

また、障害者の就労がみられ始めている環境関連分野、医療関連分野、ビジネス支援分野についてはその仔細を検討した。さらに、サービス産業雇用創出の9分野については、地域別にみた成長分野についても調べた。

(2) 「未開拓職域での就労の可能性と課題についての障害別検討」の方法

未開拓職域における就労の可能性と課題について、企業サイドがどのように捉えているかについて障害者雇用に対する意識の変化等に関する2件の先行研究をもとにまとめた。

知的障害者については、知的障害養護学校卒業生を対象とした就職先の職域に関する「新職域に関する調査」を全国の知的障害養護学校を対象に実施し、就労先の業種、仕事内容を中心に介護関連業種と介護以外の業種について調べることにした。

精神障害者については、2つの方法により検討した。

第1の方法は85件の当該職域での就労事例調査を実施し、当事者による「職場及び作業についての自己評価」及び「当該職域での就労で効果的な対応と感じた事についての記述」、支援者による「就労による当事者の変化」の評価を中心に可能性を検討した。また、これらの記述や評価をもとに課題について検討した。

第2の方法として、精神障害者の就労に関する学習会での精神障害者の支援者及び当事者の意見をもとに就労の課題についてまとめた。

(3) 「さらなる雇用創出のために必要となる支援」の検討方法

知的障害者、精神障害者、聴覚障害者についてその就労継続状況、職場での配慮事項等の仔細に関する調査の実施によりまとめることにした。

ア 知的障害者及び精神障害者を対象とした調査の実施

知的障害者については、上記(2)に述べた「新職域に関する調査」の養護学校卒業生のその後を追跡した「卒業生の新職域での就労状況に関する追跡調査」を実施し、未開拓職域に就職した人の就労継続状況や事業所における配慮事項等の支援方法に関する結果をもとに必要な就労支援方法につい

てまとめることとした。

これら知的障害者と精神障害者の調査については、調査項目を統一した。項目の内容は、就労状況（雇用形態、仕事内容、勤続年数、適応状況・課題）、事業所情報（業種、障害者の雇用経験、事業所の特徴、職務の特徴）、配慮事項の状況（人的サポート・雇用管理、職務内容、勤務時間・勤務形態、職場環境面の調整、その他）、雇用までの調整事項（募集方法、連携機関、雇用までの調整事項、障害者雇用についての意見）とした。

項目作成にあたっては、知的障害者を対象とした「卒業生の新職域での就労状況に関する追跡調査」については Mank 他(1997) 及び Trach(1997)を参考にした。

精神障害者を対象とした「製造業以外の職域における就労に関する調査」については Banks(2001)を参考にした。

精神障害者については、「製造業以外の職域における就労に関する調査」により、未開拓職域に就職した人の就労継続状況や事業所の配慮事項等の具体的支援方法に関する結果をもとに必要となる就労支援方法についてまとめた。

調査の実施方法は精神障害者を雇用する事業所 180 所に調査票を送付する郵送調査である。事業所調査については、各都道府県精神保健福祉センター、全国精神保健職親会連合会、就労支援センターの協力を得た。

また、作業所 1 所と就労支援センター 1 所に対して、同一の調査票による郵送調査を実施した。

Ⅰ 聴覚障害者の医療職における就労支援に関する調査の実施

聴覚障害者については、医療職に従事している障害者の勤務状況と支援方法についてまとめることとした。具体的方法として、聴覚障害を持つ医療従事者の会に登録されている方々の現状についての調査をもとに検討した。

3 報告書の構成

<第 1 章>

第 1 章に「未開拓職域の就労の現状」と「成長が考えられる職域」についての文献調査の結果を第 1 節にまとめた。また、除外率及び欠格条項に関する文献調査の結果を第 2 節で紹介した。

<第 2 章>

第 2 章に「未開拓職域での就労の可能性と課題」についてまとめた。

第 1 節に就労の可能性と課題について、企業及び福祉関係支援者の障害者雇用に対する意識等に関する先行研究をもとにまとめた。さらに、民間企業が行った企業の障害者雇用に関する意識調査を紹介し、結果にみられた課題についてまとめた。

第 2 節に知的障害者を対象とした「養護学校卒業生に関する全国調査」の実施結果をもとに就労の可能性と課題について検討した。

第 3 節では、精神障害者について 85 件の当該職域での「就労事例調査」結果をもとに当事者による「職場及び作業についての自己評価」及び「当該職域での就労で効果的な対応と感じた事についての記述」、支援者による「就労による当事者の変化」の評価結果から可能性及び課題について検討した。

さらに、精神障害者の就労に関する学習会での精神障害者の支援者及び当事者の意見をもとに就労

の課題についてまとめた。

<第3章>

第3章に「さらなる雇用創出のために必要となる支援」の検討結果をまとめた。

第1節では、知的障害者を対象とした「卒業生の新職域での就労状況に関する追跡調査」の結果を紹介すると共に、知的障害者及び重複障害者について必要となる支援についてまとめた。

第2節では、精神障害者を対象とした「製造業以外の職域における就労に関する調査」の結果を紹介すると共に、精神障害者について必要となる支援についてまとめた。

<第4章>

第4章では、聴覚障害者について、「医療職に従事する聴覚障害者の勤務状況と支援体制の実際」及び「聴覚障害者の医療職への就労の可能性と必要となる支援」について、医療従事者の会登録者の状況などを踏まえつつ、まとめた。

参考文献

環境庁（1997）「経済構造の変革と創造のための行動計画について」 報道発表資料

内閣府（2002）「新しい産業分野による地域市場の拡大」 『地域経済レポート2002』

Mank,D.,Cioffi,A.,&Yovanoff,P(1997)Analysis of the typicalness of supported employment jobs, natural supports, and wage and integration outcomes. *Mental Retardation*,35,(3),185-197.

Trach,J.S. (1997) Analysis of types of natural Supports utilized during job placement and development. *Journal of Rehabilitation*, 63,(2),43-48.

Banks,B.,Charleton,B., Grosse,T., & Mank,D. (2001) Workplace supports, job performance, and integration outcomes for people with psychiatric disabilities. *Psychiatric Rehabilitation Journal*,24(4),389-396.