NIVR

調査研究報告書
No.152

企業在籍型職場適応援助者（企業在籍型ジョブコーチ）による支援の効果及び支援事例に関する調査研究

2020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

調査研究報告書
No.152

企業在籍型職場適応援助者（企業在籍型ジョブコーチ）による支援の効果及び支援事例に関する調査研究

2020 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、「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・研究をはじめとして、様々な業務に取り組んでいます。

本報告書は、当センター研究部門が実施した「企業在籍型職場適応援助者（企業在籍型ジョブコーチ）による支援の効果及び支援事例に関する調査研究」の結果をまとめたものです。

企業における障害者雇用が進む中で、障害者の職場定着を推進していくためには、企業自らが社内に障害者の定着を支援する体制を構築することが重要になっています。企業に在籍し障害者の職場適応を支援する「企業在籍型ジョブコーチ」が、どのような支援を行い、どのような効果を上げているのか、企業在籍型ジョブコーチを配置している企業の管理職の方と企業在籍型ジョブコーチご本人に調査を実施し、その結果を基に、企業在籍型ジョブコーチの効果と課題、今後求められる条件整備についてまとめました。

本報告書が、これから障害者の職場定着を支援する体制を検討する企業をはじめ多くの関係者の方の参考となれば幸いです。

最後に、本調査研究の実施にあたり、ご協力を賜りました皆様に対し、心より御礼申し上げます。

2020 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　大西　康之

執筆担当者（執筆順）

内藤　眞紀子	障害者職業総合センター	統括研究員	概要、第１章、第４章
野澤　紀子	障害者職業総合センター	主任研究員	第２章
岩佐　美樹	障害者職業総合センター	研究員	第３章
伊藤　丈人	障害者職業総合センター	研究員	第３章

謝 辞

本調査研究を実施するにあたり、ジョブコーチ支援の専門家の方々、企業在籍型ジョブコーチ配置企業のご担当者様にご協力いただき、厚く御礼申し上げます。

アンケート調査の実施にあたっては、企業在籍型ジョブコーチ養成研修実施機関にご協力いただき、企業在籍型ジョブコーチ養成研修修了者が所属する企業及び企業在籍型ジョブコーチの皆様から多くの回答を得ることができました。業務ご多忙の中、アンケート調査にご協力いただきましたこと心より感謝申し上げます。

さらに、企業におけるジョブコーチ支援の好事例のヒアリングに協力いただいた企業のご担当者様、企業在籍型ジョブコーチの皆様からは、貴重な現場の事例を提供いただきました。

多くの方々から多大な協力を賜りましたことをここに厚く御礼申し上げます。

＜研究担当者＞

本調査研究は、障害者職業総合センター事業主支援部門で担当した。

研究担当者、研究担当時の職名、担当した年次は以下のとおりである。

三輪　宗文	障害者職業総合センター	統括研究員	平成 30 年度
内藤　眞紀子	障害者職業総合センター	統括研究員	令和元年度
木野　季朝	障害者職業総合センター	主任研究員	平成 30 年度
野澤　紀子	障害者職業総合センター	主任研究員	令和元年度
岩佐　美樹	障害者職業総合センター	上席研究員	平成 30 年度～令和元年度
伊藤　丈人	障害者職業総合センター	研究員	平成 30 年度～令和元年度
佐藤　涼矢	障害者職業総合センター	研究協力員	平成 30 年度～令和元年度
永登　大和	障害者職業総合センター	研究協力員	令和元年度
布施　薫	障害者職業総合センター	研究協力員	平成 30 年度～令和元年度

目　次

概要 ･･ 1

第１章　本研究の目的と背景 ･･ 9
　第１節　本研究の目的 ･･ 9
　第２節　企業在籍型ジョブコーチについて ･･････････････････････････････････ 9
　第３節　本調査研究の進め方 ･･ 12

第２章　企業在籍型ジョブコーチアンケート調査 ･･････････････････････････････ 15
　第１節　アンケート調査の目的 ･･ 15
　第２節　アンケート調査の方法 ･･ 15
　第３節　アンケート調査の結果 ･･ 16
　第４節　アンケート調査の考察 ･･ 57

第３章　事業所訪問ヒアリング ･･ 63
　第１節　事業所訪問ヒアリングの目的 ･･････････････････････････････････････ 63
　第２節　事業所訪問ヒアリングの方法 ･･････････････････････････････････････ 63
　第３節　事業所訪問ヒアリングの結果 ･･････････････････････････････････････ 63
　第４節　事業所訪問ヒアリングの考察 ･･････････････････････････････････････ 73

第４章　まとめ ･･ 77
　第１節　企業在籍型ジョブコーチの効果 ･･････････････････････････････････････ 77
　第２節　企業在籍型ジョブコーチの課題 ･･････････････････････････････････････ 79
　第３節　企業在籍型ジョブコーチがより効果的に活動するために ･･････････････ 80
　第４節　今後の調査研究課題等 ･･ 83

巻末資料 ･･ 85
　１　企業在籍型職場適応援助者（企業在籍型ジョブコーチ）の実状把握調査　事業所調査票 ･････ 85
　２　企業在籍型職場適応援助者（企業在籍型ジョブコーチ）の実状把握調査　個人調査票 ･･････ 93

概　要

概　要

１　研究の目的

近年、雇用される障害者が増加する中で、障害者の職場定着を推進するに当たっては、企業自らが社内で障害者の定着を支援する体制を構築していくことが重要となっている。こうした中で、企業に在籍し障害者の職場定着を支援する企業在籍型職場適応援助者（以下、「企業在籍型ジョブコーチ」という。）の配置は一定の効果があると考えられる。

本調査研究では、企業在籍型ジョブコーチ養成研修修了者が所属する企業の管理職や、企業在籍型ジョブコーチ本人に対するアンケート調査、さらに企業在籍型ジョブコーチを配置している企業への訪問ヒアリングを通じて、その配置の実態等を明らかにし、支援事例を収集することで、今後の企業在籍型ジョブコーチによる効果的な支援の進め方や支援の課題、課題解決のためにどのような条件整備が必要か等について検討することを目的として実施する。

なお、本調査研究における「企業在籍型ジョブコーチ」とは、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構（以下「機構」という。）または厚生労働大臣が指定した研修機関（以下「民間の研修機関」という。）において実施する、企業在籍型ジョブコーチ養成研修の全課程を修了した上で、調査対象事業所に配置されている者とする。

２　調査研究の方法

本調査研究においては、下記の方法により企業在籍型ジョブコーチの活動の実態及びその効果等について明らかにする。

・企業在籍型ジョブコーチ配置企業の管理職に対するアンケート調査（事業所調査）
・企業在籍型ジョブコーチ本人に対するアンケート調査（個人調査）
・企業在籍型ジョブコーチ配置企業等に対するヒアリング調査

アンケート調査（事業所調査・個人調査）は、ジョブコーチ養成機関（機構及び民間の研修機関）の協力を得て、平成25～29年度のジョブコーチ養成研修を修了した企業在籍型ジョブコーチが所属する企業で、調査に協力する旨の回答を得た355事業所の管理職及び企業在籍型ジョブコーチ877名に対して実施した。

アンケート調査の主な質問項目は、下記の通りである。

（１）企業在籍型ジョブコーチ配置企業の管理職に対するアンケート調査（事業所調査）

①　企業在籍型ジョブコーチの専従・兼務の別、配置年度
②　配置目的、その目的達成状況、配置の効果、業務内容等
③　助成金活用状況等
④　スキルアップのための取組み、必要な知識や技能、キャリアアップ等
⑤　連携している支援者等
⑥　企業在籍型ジョブコーチの今後の配置方針、課題等

（２）企業在籍型ジョブコーチ本人に対するアンケート調査（個人調査）

①　企業業在籍型ジョブコーチの職責、雇用形態、ジョブコーチ活動状況、所有資格等
②　支援内容、支援対象者の障害種類

③　頻度が高い支援内容、重要な役割を担っていると思う業務
④　対応に困っていること
⑤　以前に比べて変わったと感じられること、ジョブコーチ活動が役立っていると感じること
⑥　ジョブコーチとしての役割を担うために必要なこと

（３）企業在籍型ジョブコーチ配置企業等に対するヒアリング調査

アンケート調査とあわせて、企業在籍型ジョブコーチ支援の好事例を収集し、企業在籍型ジョブコーチによる効果的な支援及びその支援を支える条件等を把握するために、企業在籍型ジョブコーチが所属する事業所等に対する訪問ヒアリングを行った。訪問ヒアリングの対象事業所については、本調査研究のアンケート調査協力企業、当機構のリファレンスサービス、各自治体の雇用事例集等をもとに選定を行い、主として障害者雇用に携わる人事・労務担当者、企業在籍型ジョブコーチ等を対象とし、2019 年４月～10 月にかけて計 31 社に対して実施した。

訪問ヒアリングによる聞取りの主な内容は、下記の通り。

①　企業在籍型ジョブコーチの属性情報
②　企業在籍型ジョブコーチの職務内容
③　ジョブコーチ養成研修受講後の変化
④　企業在籍型ジョブコーチを取り巻く課題とそれに対する解決方策
⑤　その他

調査研究の成果として、調査研究報告書の作成の他、訪問ヒアリングによる企業在籍型ジョブコーチ支援の事例集及び企業在籍型ジョブコーチの活用についてまとめた啓発用リーフレットを作成した。

３　調査研究結果

（１）　アンケート調査の結果

ア　回答状況

事業所調査は、248 社（回収率 69.9%）、個人調査は、570 人（回収率 65.0%）であった。

イ　事業所調査（企業在籍型ジョブコーチが所属する事業所の管理職への調査）

企業在籍型ジョブコーチの配置理由については、96.0%の事業所が「障害者の職場定着支援を強化するため」を選択した。次いで選択数の多い順に「積極的に障害者雇用を推進するため」(74.0%)、「障害者の配置部署の支援者としての役割を担ってもらうため」(59.0%) であり、障害者雇用を進めていく上での社内体制作りとして配置されていることが窺えた。

企業在籍型ジョブコーチを配置する前と比較した配置後の効果については、「とてもそう思う」と「ややそう思う」の選択数の多い順に「障害者を雇い入れた際に、職場適応がスムーズになった」(81.1%)、「障害者の職場定着が改善した」(78.7%)、「外部の障害者支援機関等との連携が円滑になった」(69.8%) であり、８割前後の事業所が企業在籍型ジョブコーチの配置により障害者の職場適応や職場定着に効果を感じていることがわかった。今後さらに企業在籍型ジョブコーチの配置をすすめていきたいと考えている事業所は 74.1%であり、企業在籍型ジョブコーチの配置をすすめる上での課題については、選択数の多い順に「ジョブコーチの業務負担が大きいが、ジョブコーチ自身を支援する社内体制ができていない」(33.1%)、「ジョブコーチ研修の受講に係る業務負担が大きい」(27.4%)、「ジョブコーチの職務に合った人材がいない」(25.8%) であった。一方で、「特に課題はない」を選択した事業所も 24.2%あった。

ウ　個人調査（企業在籍型ジョブコーチへの調査）

企業在籍型ジョブコーチが実施している支援内容のうち最も頻度が高いのは、「人間関係、職場内コミュニケーション」（82.6%）であった。次いで、「職務遂行」（76.6%）、「不安、緊張感、ストレスの軽減」（63.0%）であり、職務遂行よりも人間関係やコミュニケーションに関する支援が多くを占めていた。

企業在籍型ジョブコーチとしての支援活動が役に立っていることについては、「とてもそう思う」と「ややそう思う」の選択数の多い順に「障害者に対する相談に対応する上で役立っている」（90.0%）、「会社の障害者雇用推進・促進に役立っている」（83.7%）、「社員の障害特性の理解促進に役立っている」（83.4%）であり、障害者に対する支援のみならず、企業の障害者雇用の促進や、社員への理解促進と幅広く役に立っていることが窺えた。

企業在籍型ジョブコーチとして対応に困っていること（自由記述）の回答を得たうち、約半数が、障害特性に応じた効果的な指導方法や対応方法、支援内容についての対応に困っており、関連して障害者と一緒に働く社員への支援（障害特性の理解を得る、支援ノウハウを伝えるなど）の難しさも挙げられた。

（２）　事業所訪問ヒアリング調査

ア　企業在籍型ジョブコーチの属性情報

企業在籍型ジョブコーチについては、もともとその事業所の社員がジョブコーチ養成研修を受講し、企業在籍型ジョブコーチの資格を得る以外に、配置型ジョブコーチや訪問型ジョブコーチ、支援機関の職員等の障害者支援の専門家を新たに雇用している場合があった。

企業在籍型ジョブコーチの配置部署等については、障害のある社員（以下「障害者社員」という。）が働く部署、本社またはその事業所の人事総務的な部署のほか、その事業所の責任者（事業所が本社である場合は経営者）が企業在籍型ジョブコーチとなっている場合があった。

イ　企業在籍型ジョブコーチの職務

企業在籍型ジョブコーチの職務内容は、①障害者社員に対する作業支援や相談支援等、②障害者社員とともに働く人々への支援、③職務の創出、職場の環境の調整、関係機関との連絡調整等の環境調整等の３つのタイプが見られた。①については、障害者社員の特性に応じた職務再設計、キャリア形成及びコミュニケーションに対する支援が数多くなされており、精神障害者や発達障害者に対してはメンタル面への支援が重視されていた。②については、障害者社員に対する理解の促進を図りながら、ナチュラルサポートを形成していくとともに、障害者社員を職場で支援する社員へのスーパーバイズ等を通した人材育成を担っている事例が複数見られた。③については、受け入れ準備段階における社内理解の促進から始まり、職場定着のための社内外の支援体制づくりに至るまでのきめ細やかな支援事例が多く得られた。

ウ　ジョブコーチ養成研修について

ジョブコーチ養成研修受講の感想として、最も多く聞かれたのは、他社の取組を学ぶことができて良かった、他社の社員と情報交換・意見交換ができたことで視野が広がったということであった。そのほか、基礎知識を得られた、何を学べば良いかを学んだ、これまで経験的に培ってきた知識、スキルの理論的な裏付けを得たことで自信を持って支援を行うことができるようになり、人に対して論理的な説明ができるようになった、知識や情報を整理することができた、支援のバリエーションを増やすことができたといった意見が多く聞かれた。

エ　企業在籍型ジョブコーチを取り巻く課題とそれに対する解決方策

課題については、企業在籍型ジョブコーチへの支援体制やキャリア形成に関することが多く聞かれた。これらの課題が聞かれなかった企業においては、障害者雇用に対する長期的なビジョン、単に雇用障害者数だけのことではなく、障害者をいかに戦力化し、それを支えるための支援体制を構築していくかということに対するビジョンが描けていた。

企業在籍型ジョブコーチから自身の課題として多く挙げられていたのが、精神障害者の職場定着支援に関することであった。精神障害者の支援については歴史も浅く、ノウハウが蓄積されていない企業がほとんどであり、手探りで支援を実施しているとの声が多く聞かれ、支援ノウハウの提供や専門家からのアドバイスを求める声も聞かれた。

オ　その他

企業在籍型ジョブコーチのメリットとしては、長期的な切れ目のない支援、タイムリーな支援ができるという声が多かった。一方、外部機関のジョブコーチ支援については、期間が設定されており、また、開始までの一定の条件を要することから、スポット的な支援になり、また、問題が生じた際に即座に介入することが難しいが、このスポット的な支援からは学ぶべきことが多い等の意見も多く聞かれた。

障害者雇用安定助成金（障害者職場適応援助コース）を活用していない企業も多かったが、その理由として最も多く挙げられたのが、書類作成に係る負担であった。しかし、ある事業所においては、助成金を活用することになり、支援記録の作成が企業在籍型ジョブコーチの業務に加えられたことで、それまで課題となっていた記録の作成が徹底されることになり、また、支援記録の作成をとおしてジョブコーチのスキルアップ、社内の情報共有、支援ノウハウの蓄積に繋がったとの声が聞かれた。

４　調査研究の考察

研究結果として、企業在籍型ジョブコーチの配置の効果、課題、よりいっそうの活躍のための条件整備の観点からまとめた結果は以下の通り。

（１）企業在籍型ジョブコーチの配置の効果

ア　課題の早期把握とタイムリーかつ切れ目のない支援

企業在籍型ジョブコーチならではの支援の効果については、一般的に職場内もしくは職場に近い人間関係の中で支援が行われるため、課題の早期把握とタイムリーで切れ目のない支援が可能であることが挙げられる。職場だけでは対応が困難なケースであっても、ジョブコーチを通じて早期に地域障害者職業センター（以下「地域センター」という。）や他支援機関等の関係機関等と連携した解決策を探ることもできる。

イ　受入準備から職場定着に至るまでの雇用管理上の一貫した支援

企業在籍型ジョブコーチの強みとして、ヒアリング等で、企業内の事情に精通し、障害者社員の受入準備から職場定着に至る迄の一貫した効果的な支援が可能ということも挙げられた。

ウ　雇用障害者本人への職務内容を理解した的確な支援

企業在籍型ジョブコーチは一般的に職務内容に精通しており、雇い入れた障害者社員の適正な配置の検討や現場における的確な指導・助言が可能である。また、今後、企業において、障害者社員を企業の戦力として育成していくことが重要となってくる中で、企業在籍型ジョブコーチは、企業内のキャリア形成のプロセスを理解し、障害者社員の雇入れから配置、職場定着、能力開発までの継続的支援についてキャリアアップも視野に入れた的確な判断ができる人材といえる。

エ　事業所の雇用管理や環境整備等への効果的な提案や支援

ジョブコーチの役割として、障害者社員の職場不適応等の課題を把握した場合に、働きやすい環境の整備や職務内容や配置等の見直し等の環境調整があるが、企業在籍型ジョブコーチは、企業の雇用管理や人事制度の実状を理解していることから、それを踏まえたより効果的で、企業にも受け入れられやすい提案を行うことができると考えられる。

オ　障害者社員を取り巻く社員への支援（ナチュラルサポート構築のための支援）

企業在籍型ジョブコーチは、障害者社員や障害者を取り巻く人間関係の中にあり、事業所内で障害者のみならず周囲の従業員と接する機会も多いため、いわゆるナチュラルサポートのための支援を効果的に実施しやすい環境にあるといえる。ジョブコーチ本人へのアンケート結果や企業ヒアリングの内容からも、障害者社員への直接的な支援の他に、ともに働く従業員への支援が重要との意見が多かった。

カ　企業内の人材が企業在籍型ジョブコーチとして活躍することの効果

企業在籍型ジョブコーチを配置することは、障害者雇用を推進していく体制を企業内で構築していくという企業の方針を企業の内外に示し、自社内の障害者雇用への理解の促進や機運の醸成につながるという効果がある。訪問ヒアリングでは、障害者社員がジョブコーチとして活躍している事例もみられた。

（２）企業在籍型ジョブコーチの課題

調査研究結果から、企業在籍型ジョブコーチの課題として、以下のような課題も浮かび上がった。

ア　企業在籍型ジョブコーチとしての位置づけ・役割が不明確なケース

本調査研究のアンケートの自由記述等からは、企業在籍型ジョブコーチとしての社内における位置づけが明確でなく、現在行っている業務がジョブコーチとしての業務に当たるのか不明という状況や、本来の職務と兼務等であるため、忙しすぎてジョブコーチとしての活動ができていない状況もみられた。企業在籍型ジョブコーチの企業内での役割が不明確であったり、多忙により支援に支障が出る場合は課題となる。

イ　企業在籍型ジョブコーチの立場が弱くキャリアアップの仕組みがないケース

障害者社員の配置や職場環境の改善等の提案を、企業の実態に即して、障害者社員及び企業の両方の立場からできることが企業在籍型ジョブコーチの強みであるが、発言権・発信力のある立場にない場合は、これらの提案ができない、あるいは提案が受け入れられない等の状況もみられた。また、企業在籍型ジョブコーチの実績が評価されていなかったり、社内でキャリアアップの仕組みが無い場合は、支援のモチベーションの観点からも課題と考えられる。

ウ　企業在籍型ジョブコーチへの社内の支援体制が弱いケース

企業在籍型ジョブコーチの課題として事業所からもジョブコーチ本人からも多く挙げられたものに、支援困難な事例が増え、企業在籍型ジョブコーチの負担が大きい一方で、企業の支援体制が弱いということであった。ヒアリングでは、困ったことがあればいつでも事業所内のジョブコーチに頼れるということで、障害者社員のことは、すべて企業在籍型ジョブコーチに任せておけばよいという意識になり、現場の管理者や日常的に身近で障害者と接している職場の同僚等が、障害者社員と積極的に関わろうとする意識を持たなくなってしまうケースも見られた。

エ　支援ノウハウが企業内にとどまり発展しないケース

訪問ヒアリングでは、企業在籍型ジョブコーチは、企業内で支援を行うため、障害者の就労場面に身近であり、状況変化に応じ迅速な対応が可能である反面、障害者社員や現場の上司、同僚等の現場と近すぎるが故に客観視できず、適切な指導や援助ができなかったり、他に相談できずに障害者社員の問題を一人で抱え込んでしまうケースがあるとの指摘もみられた。

オ　企業側に属する支援者として福祉機関、医療機関等との意識のギャップがあるケース

関係機関との連携が進んでいると感じる企業在籍型ジョブコーチが多い中で、就労に関して福祉施設等の障害者に対する福祉的な視点と、生産性を追求する企業との考え方に温度差や意識のギャップがあるとする意見も見られた。

（３）企業在籍型ジョブコーチがより効果的に活動するために

ア　企業在籍型ジョブコーチの役割の明確化

自社の障害者社員の職場適応を図るために、ジョブコーチ養成研修を受講した企業在籍型ジョブコーチがその役割を十分に果たせるよう、企業が主体的に、その期待する役割をジョブコーチ本人や、障害者社員、周囲の上司・同僚に伝え、ジョブコーチと現場のコミュニケーションが円滑に進むよう配慮することが重要となってくる。また、兼務などで負担が過大にならないよう職務配分や、人事異動の場合等に備えてジョブコーチ養成研修を複数名に受講させるなどの対応も検討される。

イ　企業在籍型ジョブコーチの立場の強化とキャリアアップの仕組み

企業在籍型ジョブコーチが効果的に職務を遂行し、その機能を発揮するために、ジョブコーチの役割の明確化とともに、一定のポストや権限を付与されているなど企業の経営戦略に関われるようになることが重要との指摘もみられた。企業の管理職や人事総務部門等一定のポストにある者に、積極的に企業在籍型ジョブコーチの資格取得を促すことや、企業在籍型ジョブコーチとしての経験や支援スキルのノウハウを積むことにより処遇を上げていくことが可能なキャリアアップの仕組みがあることが重要となる。

ウ　企業在籍型ジョブコーチを支える企業内の支援体制の整備

企業在籍型ジョブコーチを、孤立させることなく、企業全体で障害者社員の職場定着を進めていくためには、企業在籍型ジョブコーチと管理部門との連携や相互のコミュニケーションが十分とれていること、企業在籍型ジョブコーチや障害者職業生活相談員等の複数配置と相互の連携、そして、企業の経営方針として、障害者社員をいかに戦力化し、それを支える体制を構築していくかということに対する長期的なビジョンが描けていることが重要となる。

エ　企業の実態に応じた役割分担によるチーム支援

企業在籍型ジョブコーチの支援の形には企業の規模や業態、企業在籍型ジョブコーチの配置人数等により様々なパターンがみられたが、企業在籍型ジョブコーチが、置かれた環境の中で、その支援スキルと立場に応じて柔軟に活動し､他の支援者や上司､同僚等との適切な役割分担を行いながらチームで支援することで、ジョブコーチの負担が軽減するとともに、現場の管理者や同僚等ともに働く従業員の当事者意識や責任感も培われるなどの効果がある。

オ　企業内における障害者雇用のための研修の実施等、機運の醸成

企業在籍型ジョブコーチが活躍しやすい環境を作っていくためには、障害者雇用に対する企業全体の理解を進めていくための研修への参加を促すなど､機運の醸成を図ることも必要となってくる。企業在籍型ジョブコーチが企業内の障害者雇用のための研修の企画・実施や講師の役割を担えるように、知識や支援ノウハウのブラッシュアップも重要となってくる。

カ　企業在籍型ジョブコーチの支援スキルのブラッシュアップ

障害の多様化が進み、定着が困難な事例が増える中、企業在籍型ジョブコーチの支援スキルの向上やモチベーションの維持が課題となってくる。企業在籍型ジョブコーチの支援スキル向上のための集合研修への参加や他社のジョブコーチとの経験交流の場や外部の支援機関とのネットワークの構築の機会を増やすことも重要である。こうした集合研修の受講には、一定の時間的、経済的な負担が伴うため、これら研修や活動に参加しやすい環境を作るための配慮や体制が求められる。

キ　関係機関等との連携によるネットワークの構築とスーパーバイザーの必要性

企業在籍型ジョブコーチが課題と感じていることの一つに、支援が困難なケースの増加が挙げられている。こうした負担を軽減するために、地域センターの配置型ジョブコーチや関係機関との連携により解決を図ったり、支援経験の豊富なスーパーバイザーに相談できる体制があることが望ましい。企業在籍型ジョブコーチが、企業内外にその支援のネットワークを構築し、相談体制やスキルアップの機会を拡大していける環境整備が重要となってくる。

（４）今後の課題等

本調査研究では、これまで大規模調査が実施されてこなかった企業在籍型ジョブコーチの配置の実態とその効果について、アンケート及びヒアリング調査を実施し、企業在籍型ジョブコーチの活動の実態や、配置型ジョブコーチや訪問型ジョブコーチにない活動の強み及びその課題等について把握し、あわせて企業在籍型ジョブコーチがより一層企業内で活躍するためにどのような条件整備が必要か等について考察した。

今後、企業在籍型ジョブコーチの配置について、それが障害者雇用率や定着率にどの程度影響したかといった定量的な分析とともに、その効果については、単に雇用障害者数の増加だけでなく、障害者の働きやすい環境が整備されたり、障害特性について社内の理解が進むことによって、より多様な障害種別、あるいはより重度の障害者の雇用が可能となるといった視点を加えた分析も重要となってくると考えられる。さらに、企業在籍型ジョブコーチと、配置型や訪問型のジョブコーチやその他の専門職さらに地域センター、就労支援機関、医療機関等との連携の実態について把握することも、今後の支援のあり方を検討する上で必要となってくるであろう。また、企業在籍型ジョブコーチ支援の充実を図るためにそのスキルアップの仕組みや求められる能力についてさらに考察を深めていくことも今後の課題と考えられる。

いずれにしても、企業在籍型ジョブコーチの配置の実態やその効果については、今後より詳細かつ多様な検証を重ね、好事例を積み上げていくことで、その認知度が高まり、普及も進んで行くと考えられる。

なお、本調査研究では研究の成果として、報告書以外に、企業在籍型ジョブコーチの支援の好事例をとりまとめた事例集及び調査結果を踏まえた企業在籍型ジョブコーチ配置の啓発用のリーフレットを作成している。

第１章

本研究の目的と背景

第１章　本研究の目的と背景

第１節　本研究の目的

近年、企業に雇用される障害者が増加する中で、障害者の職場定着を推進するに当たっては、企業自らが社内で主体的に障害者の定着を支援する体制を構築していくことが重要となっている。障害者の職場定着を支援するジョブコーチには、その所属と役割等に応じて、機構の地域センターに所属する「配置型」、障害者の就労支援を行う社会福祉法人等に所属する「訪問型」、さらに、企業に在籍し、ジョブコーチとして活動する「企業在籍型」の３類型がある。

本調査研究は、企業在籍型ジョブコーチ養成研修修了者が所属する企業の管理職や、企業在籍型ジョブコーチ本人に対するアンケート調査、さらには企業在籍型ジョブコーチを配置している企業への訪問ヒアリングを通じて、その配置の実態等を明らかにし、支援事例を収集することで、今後の企業在籍型ジョブコーチによる効果的な支援の進め方や支援の課題、課題解決のためにどのような条件整備が必要か等について検討することを目的とする。

なお、本調査研究における「企業在籍型ジョブコーチ」とは、機構または民間の研修機関において実施する、企業在籍型ジョブコーチ養成研修の全課程を修了した上で、調査対象事業所に配置されている者とする。

第２節　企業在籍型ジョブコーチについて

１　ジョブコーチ制度の経緯

我が国のジョブコーチ支援は、米国において、1986 年の改正リハビリテーション法により「援助付き雇用」が制度化されたことを契機として、日本の職業リハビリテーション関係者への理解が進んでいったことに端を発しているとされている。1992 年には、機構の前身である日本障害者雇用促進協会の地域センターにおいて「職域開発援助事業」が開始され、地域センターに配置された生活支援パートナーが、障害者を雇い入れる前の一定期間、職場に出向き、技術的な支援を行う事業所の担当者である技術支援パートナーと連携しながら、障害者本人への支援を行った。

職域開発援助事業の利用者数が増加するとともに、求職者だけでなく、採用後の職場定着に課題を持つ障害者への支援が求められる中で、2002 年の障害者雇用促進法の改正を経て「ジョブコーチによる人的支援事業」に発展、改組された。

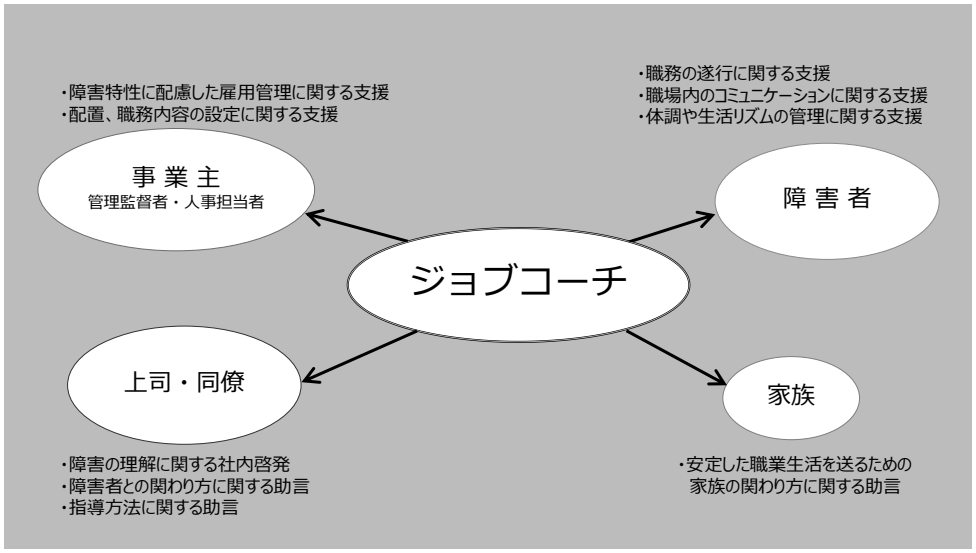
その後、2005 年には、職場適応援助者助成金が創設され、就労支援ノウハウを有する社会福祉法人に配置される「訪問型ジョブコーチ（創設当時は、第１号ジョブコーチと呼称）」、企業に在籍する「企業在籍型ジョブコーチ（創設当時は第２号ジョブコーチと呼称）」の活動に対して助成金が支給される仕組みとなり、障害者の就労支援や職場適応のための支援がよりきめ細かく、広範囲に実施できることとなった。

厚生労働省のホームページによると、ジョブコーチ支援には以下のようなものが含まれる。

- ジョブコーチ支援は、職場適応に課題のある障害者が、その仕事を遂行し、その職場に適応するため、具体的な目標を定め、支援計画に基づいて実施される。
- 障害者本人だけでなく、事業所や障害者の家族も支援対象とする。
- ジョブコーチが行う障害者に対する支援は、事業所の上司や同僚による支援（ナチュラルサポート[1]）に

[1] ナチュラルサポートとは、障害のある人が働いている職場の一般従業員（上司や同僚など）が職場内において（通勤は含む）、障害のある人が働き続けるために必要な様々な援助を、自然もしくは計画的に提供することを意味する。これには職務遂行に関わる援助の他に、昼食や休憩時間の社会的行動に関する援助、対人関係の調整なども含まれる（小川，2000）。

スムーズに移行していくことを目指す。



ジョブコーチ支援の内容（厚生労働省ホームページをもとに作成）

これらの支援を実施するため、ジョブコーチには、それぞれの障害種類の特性に関する知識と、支援技法に関する専門性を有していることが求められるため、活動する前に、ジョブコーチ養成研修を修了することが必要となっている。

２　ジョブコーチの３類型

ジョブコーチの３つの類型のうち、配置型ジョブコーチは、機構の地域センターに所属し、高度な専門性を有し、就労の困難性の高い障害者の職場を訪問して支援を行っている。また、訪問型ジョブコーチ、企業在籍型ジョブコーチと連携して支援を行う際は、効果的・効率的な支援が行われるよう必要な助言・援助をしつつ、協力して支援に当たることとしている。

訪問型ジョブコーチは、障害者の就労支援を行う社会福祉法人等に所属し、支援先の企業に出向いて活動している。支援は対象障害者をよく知る身近な福祉施設の支援者が生活面の支援とあわせて実施する。機構が実施する訪問型ジョブコーチ養成研修又は厚生労働省が定める訪問型ジョブコーチ養成研修を修了した者であって、支援に必要な相当程度の経験及び能力を有する者が担当することとされている。配置型と訪問型のジョブコーチには、障害者支援についての豊富な経験と知識を活かした支援活動が期待される。

これら配置型や訪問型のジョブコーチが、事業所を訪問して支援を行うのに対して、企業在籍型ジョブコーチは、障害者を雇用する企業に雇用されて、ジョブコーチとしての役割を担っている者で、事業所内の雇用管理の状況や職務内容をよく理解しており、それを踏まえた効果的な支援ができることや、継続的でタイムリーな支援を行えることが強みとなっている。障害者の職場定着が重要となっている現在、事業所内で主体的かつ柔軟なサポートができる企業在籍型ジョブコーチへの期待が高まっている。

３　企業在籍型ジョブコーチに係る先行研究

ジョブコーチの中でも、企業在籍型ジョブコーチは、前述したように、企業に雇用されて活動することから、企業の事業や職務に精通し、それを踏まえた支援や提案ができること、継続的でタイムリーな支援を行えること等が強みとなっている。その活動状況について、2012 年６月に、当時、「第２号ジョブコーチ」と呼称されていた企業在籍型ジョブコーチ支援を実施している事業所の管理職 30 人、及び当該事業所に勤務す

る企業在籍型ジョブコーチ 43 人から回答を得たアンケート調査結果の概要を紹介する。（参考：障害者職業総合センター　資料シリーズ　No.74（2013）「ジョブコーチ支援制度の現状と課題に関する調査研究」）

- 第２号ジョブコーチ支援を実施する事業所が所属する法人の業種では、他に分類されないサービス業が全体の 40.0％で最も多く、続いて卸売・小売（16.7％）、製造業（13.3％）、生活関連サービス業（13.3％）であった。
- 法人全体の従業員数では、56 人未満と 1000 人以上がいずれも 26.7％で最も多く、続いて 56～99 人規模（20.0％）100～199 人規模（16.7％）の順で、300～999 人規模の従業員数の法人はなかった。
- 第２号ジョブコーチ支援を実施する事業所の従業員数では、56 人未満が 50.0％と最も多く、次いで 56～99 人規模（20.0％）、100～199 人規模（20.0％）、1000 人以上規模の事業所はなかった。
- 特例子会社は、56.7％であった。
- 事業所に雇用する障害者の人数と障害の種類については、障害者の雇用人数では 20～29 人が最も多く（27.6％）、次いで 40～49 人（17.2％）、100 人以上と 10 人未満が 13.8％であった。また、雇用する障害者の障害種類では、知的障害が最も多く（69.0％）、続いて精神障害と視覚・聴覚障害以外の身体障害（肢体不自由及び内部障害）がともに 45.2％であった。
- ジョブコーチの雇用形態については、88.1％が正社員であった。専任、兼任の別については、兼任のみ配置している事業所が全体の 86.7％で、専任・兼任とも配置している事業所が 6.7％であった。また、ジョブコーチの配置人数については、１人配置が最も多く（50.0％）、続いて３人配置（16.7％）、５人以上配置も 13.3％であった。
- ジョブコーチ支援以外に行っている業務については、事業所の管理職をしているとの回答が 41.9％で最も多かった。
- ジョブコーチとしての業務の割合と、１カ月のうちのジョブコーチの業務を行う日数（直近１年間の平均）については、業務全体のうち３～５割をジョブコーチ業務に従事している者（32.5％）が最も多かった。また、支援を行う日数では、20 日以上の者が 25.0％で最も多かった。
- 支援を担当したことのある障害者の障害種類については、知的障害者が 95.2％と最も多く、次いで精神障害者（28.6％）、発達障害者（23.8％）となった。
- 事業所でジョブコーチとしてのスキルや実務経験により、賃金等で何らかの格付けを行っているかについては、特にスキルや実務経験により、待遇面での配慮はしていないとの回答が最も多く 72.4％であった。
- 第２号ジョブコーチに対して、ジョブコーチとしての職務能力について、「十分にできる」又は「概ねできる」としたものは、「作業工程の把握分析（97.6％）」、続いて、「障害者の職務に関する企業内調整（95.2％）」、「人間関係に関する企業内調整（95.3％）」の順であった。逆にあまりできないとしたものは、「健康管理、金銭管理、異性関係等の生活支援（42.9％）」、「経験の浅いジョブコーチへの指導、助言（31.7％）」、「経営、雇用管理に関する企業内対応（31.0％）」であった。ただし、「経験の浅いジョブコーチへの指導、助言」は、第２号ジョブコーチを１人のみ配置する事業所が全体の 57.1％あることから、このような指導、助言は実質的に機会がないことに注意が必要である。
- ジョブコーチに対して、支援を実施していく中で、実務や制度面での課題について質問した結果、「障害特性から支援の難しいケースが増加している（42.5％）」が最も多かった。

以上、2012 年当時、第２号ジョブコーチと呼ばれていた、企業在籍型ジョブコーチの活動状況についての

アンケート調査結果を概観したが、当時はまだ第２号ジョブコーチが制度化されて間もなく、その数も少なかったことから、アンケートのサンプル数も少なく、また障害者雇用を取り巻く状況も変化していることから、今回、企業在籍型ジョブコーチの配置の実態について、新たに大規模調査を実施したものである。

第３節　本調査研究の進め方

本調査研究においては、下記の方法により企業在籍型ジョブコーチの活動の実態及びその効果等について明らかにする。

（１）企業在籍型ジョブコーチ配置企業の管理職に対するアンケート調査（事業所調査）
（２）企業在籍型ジョブコーチ本人に対するアンケート調査（個人調査）
（３）企業在籍型ジョブコーチ配置企業等に対するヒアリング調査

調査手法として、まず、アンケート調査により、企業在籍型ジョブコーチの活動状況について、マクロ的な全体像を把握することとしたが、状況把握の仕方が、事業所視点と、雇用されるジョブコーチ視点で異なる可能性があることから、事業所調査として、企業在籍型ジョブコーチ配置企業の管理職に対するアンケート調査とその事業所に雇用される企業在籍型ジョブコーチ本人に対するアンケート調査をそれぞれ実施することとした。また、アンケートのみでは把握しきれない、企業在籍型ジョブコーチの配置の効果や支援上の課題、課題解決のための取組み事例を浮き彫りにすることを目的に、企業在籍型ジョブコーチを配置する企業等に対してヒアリング調査を実施することとした。

（１）、（２）のアンケート調査は、ジョブコーチ養成機関（機構及び民間の研修機関）の協力を得て、平成25～29年度のジョブコーチ養成研修修了者が所属する企業で、調査に協力する旨の回答を得た355事業所の管理職及び企業在籍型ジョブコーチ877名に対して実施した。

アンケート調査の主な質問項目は、下記の通りである。

事業所の管理職に対する調査（事業所調査）

① 企業在籍型ジョブコーチの専従・兼務の別、配置年度
② 配置目的、その目的達成状況、配置の効果、業務内容等
③ 助成金活用状況等
④ スキルアップのための取組み、必要な知識や技能、キャリアアップ等
⑤ 連携している支援者等
⑥ 企業在籍型ジョブコーチの今後の配置方針、課題等

企業在籍型ジョブコーチ本人に対する調査（個人調査）

① 企業業在籍型ジョブコーチの職責、雇用形態、ジョブコーチ活動状況、所有資格等
② 支援内容、支援対象者の障害種類
③ 頻度が多い支援内容、重要な役割を担っていると思う業務
④ 対応に困っていること
⑤ 以前に比べて変わったと感じられること、ジョブコーチ活動が役立っていると感じること
⑥ ジョブコーチとしての役割を担うために必要なこと

また、アンケート調査結果を補足するとともに、企業在籍型ジョブコーチ支援の好事例を収集し、企業在

籍型ジョブコーチによる効果的な支援及びその支援を支える条件等を把握するために、企業在籍型ジョブコーチが所属する事業所等に対する訪問ヒアリングを行った。訪問ヒアリングの対象事業所については、本調査研究のアンケート調査協力企業、当機構のリファレンスサービス、各自治体の雇用事例集等をもとに選定を行い、主として障害者雇用に携わる人事・労務担当者、企業在籍型ジョブコーチ等を対象とし、2019 年４月～10 月にかけて計 31 社に対して実施した。

訪問ヒアリングによる聞取りの主な内容は、下記の通り。

① 企業在籍型ジョブコーチの属性情報
② 企業在籍型ジョブコーチの職務内容
③ ジョブコーチ養成研修受講後の変化
④ 企業在籍型ジョブコーチを取り巻く課題とそれに対する解決方策
⑤ その他

さらに、調査研究結果を調査研究報告書にまとめる他、訪問ヒアリングによる企業在籍型ジョブコーチ支援の事例集及び企業在籍型ジョブコーチの活用についてまとめた啓発用リーフレットを作成した。

【参考文献】

障害者職業総合センター資料シリーズ No. 74（2013 年）「ジョブコーチ支援制度の現状と課題に関する調査研究」
障害者職業総合センター資料シリーズ No. 80（2014 年）「ジョブコーチ支援の実施ニーズ及び関係機関から求められる役割に関する研究」

第２章

企業在籍型ジョブコーチアンケート調査

第２章　企業在籍型ジョブコーチアンケート調査

第１節　アンケート調査の目的

企業に雇用される障害者が増加する中で、障害者の職場定着を推進するには、企業自らが社内で障害者の定着を支援する体制を構築していくことが重要であり、企業在籍型ジョブコーチの配置は一定の効果があると考えられる。

本調査研究においては、企業在籍型ジョブコーチを配置している企業における障害者の雇用状況、定着状況、企業在籍型ジョブコーチの役割と効果、課題等について、企業在籍型ジョブコーチが所属する事業所の管理職及び企業在籍型ジョブコーチにアンケート調査を実施した。

なお、本調査における企業在籍型ジョブコーチの定義は、機構又は民間の研修機関において実施する、企業在籍型ジョブコーチ養成研修（第２号ジョブコーチ養成研修を含む。）の全課程を修了した上で、調査対象事業所に在籍する者とした。

第２節　アンケート調査の方法

１　調査対象

ジョブコーチ養成機関（機構及び民間の研修機関）を通じて、2013年度（平成25年度）～2017年度（平成29年度）に企業在籍型ジョブコーチ養成研修を修了した企業在籍型ジョブコーチが所属する企業に実施したプレ調査において、調査に協力する旨の回答を得た355事業所の管理職及び企業在籍型ジョブコーチ877名。

なお、当該事業所には、2012年度（平成24年度）以前及び2018年度（平成30年度）にジョブコーチ養成研修を修了した企業在籍型ジョブコーチも在籍することから、調査に協力が得られる企業在籍型ジョブコーチすべてを対象とした。

２　調査方法と期間

調査票による郵送調査とし、2019年１月～２月に実施した。

３　調査内容

（１）事業所調査（企業在籍型ジョブコーチが所属する事業所の管理職が回答）

・回答者の立場、役職、企業在籍型ジョブコーチの資格の有無
・主な事業内容
・事業所の立場
・常用労働者数
・雇用障害者数
・障害者雇用の動向
・過去３年における障害者の定着状況
・企業在籍型ジョブコーチの人数、任命形態とその理由
・企業在籍型ジョブコーチの配置年度
・企業在籍型ジョブコーチの配置理由、配置目的の達成状況
・企業在籍型ジョブコーチが従事している業務、特に重要と思われる業務
・企業在籍型ジョブコーチの配置効果

・障害者雇用安定助成金（障害者職場適応援助コース）の活用状況
・企業在籍型ジョブコーチのスキルアップのための取組
・企業在籍型ジョブコーチに必要な知識や技能
・企業在籍型ジョブコーチが連携している支援者等
・企業在籍型ジョブコーチのキャリアアップの仕組み
・企業在籍型ジョブコーチの増配の意向、配置を進める上での課題
・障害者雇用に対する会社方針・取組
・企業在籍型ジョブコーチに関して思っていること

（２）個人調査（企業在籍型ジョブコーチが回答）

・企業在籍型ジョブコーチの立場
・企業在籍型ジョブコーチの雇用形態
・企業在籍型ジョブコーチとして従事している状況（専属・兼務、勤務時間・ジョブコーチ従事時間）
・企業在籍型ジョブコーチの年齢
・企業在籍型ジョブコーチ養成研修を受講した機関、受講時期
・障害者支援に関係のある資格の有無
・企業在籍型ジョブコーチの活動状況、支援内容、支援経験のある障害種類
・障害者雇用関係業務の従事状況、内容
・企業在籍型ジョブコーチとして重要な役割を担っていると思う業務
・企業在籍型ジョブコーチとして従事する中で、対応に困っていること
・企業在籍型ジョブコーチとして従事する中で、以前と比べて変わったと感じられること
・企業在籍型ジョブコーチとしての支援活動が役に立っていること
・企業在籍型ジョブコーチとしての役割を担うために必要なこと

第３節　　アンケート調査の結果

１　回収率

事業所調査　248社（回収率 69.9%）
個人調査　　570人（回収率 65.0%）

２　回答企業の状況（事業所調査）

（１）回答者の立場

ア　役職

回答者の役職について、具体的な項目を示し当てはまるもの１つに選択を求めたところ、選択数の多い順に「総務・人事・労務などの雇用管理部署の責任者」(52.8%)、「代表者」(10.4%)、「役員」(6.8%)、「その他」(22.5%)、「無回答」(7.2%) であった。「その他」の内容としては、管理職、現場の担当者、現場の責任者、人事担当者など、選択肢に該当しない役職の記述があった。

イ　企業在籍型ジョブコーチの資格有無

回答者が企業在籍型ジョブコーチの資格を持っているか否かについて選択を求めたところ、「持っている」(47.1%)、「持っていない」(51.6%)、「無回答」(1.2%) であった。

（２）企業の属性

ア　主な業種（表２－１）

「サービス業（他に分類されないもの)」(39.9%)が最も多く、次いで「製造業」(22.6%)であった。

表２－１ 回答事業所の業種

項目内容	回答事業所数	選択率(%)
農林、漁業	2	0.8
鉱業、採石業、砂利採取業	0	0.0
建設業	3	1.2
製造業	56	22.6
電気・ガス・熱供給・水道業	0	0.0
情報通信業	17	6.9
運輸業、郵便業	8	3.2
卸売業、小売業	17	6.9
金融業、保険業	7	2.8
不動産業、物品賃貸業	1	0.4
学術研究、専門・技術サービス業	2	0.8
宿泊業、飲食サービス業	4	1.6
生活関連サービス業、娯楽業	4	1.6
教育、学習支援業	4	1.6
医療、福祉	19	7.7
複合サービス事業(協同組合等)	1	0.4
サービス業(他に分類されないもの)	99	39.9
無回答	4	1.6
合計	248	100.0

イ　事業所の属性（図２－１）

回答事業所は、「一般事業所」(54.0%)、「特例子会社」(44.8%)であった。

また、「本社」(68.1%)、「本社以外の事業所」(30.6 %)であった。

一般事業所と特例子会社別の業種をみると、一般事業所は「製造業」(26.1%)、「サービス業（他に分類されないもの)」(24.6%）が多い業種となっているが、特例子会社は「サービス業（他に分類されないもの)」(59.5%）が多い業種であった。(表２－２)

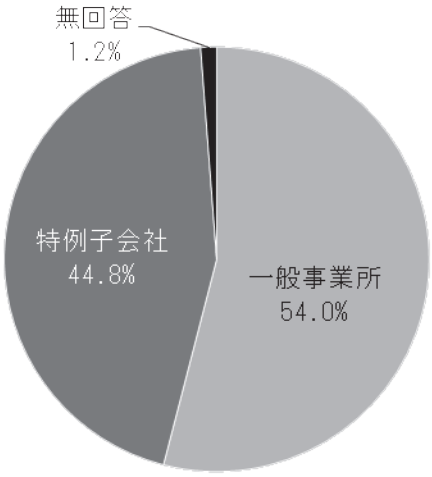


図２－１　回答事業所の属性　(n=248)

表２－２ 事業所形態別の回答事業所の業種

項目内容	一般事業所 (n=134)		特例子会社 (n=111)	
	回答事業所数	選択率(%)	回答事業所数	選択率(%)
農林、漁業	1	0.7	1	0.9
鉱業、採石業、砂利採取業	0	0.0	0	0.0
建設業	2	1.5	1	0.9
製造業	35	26.1	20	18.0
電気・ガス・熱供給・水道業	0	0.0	0	0.0
情報通信業	8	6.0	9	8.1
運輸業、郵便業	6	4.5	2	1.8
卸売業、小売業	13	9.7	4	3.6
金融業、保険業	4	3.0	3	2.7
不動産業、物品賃貸業	1	0.7	0	0.0
学術研究、専門・技術サービス業	2	1.5	0	0.0
宿泊業、飲食サービス業	3	2.2	1	0.9
生活関連サービス業、娯楽業	3	2.2	1	0.9
教育、学習支援業	3	2.2	1	0.9
医療、福祉	19	14.2	0	0.0
複合サービス事業(協同組合等)	1	0.7	0	0.0
サービス業(他に分類されないもの)	33	24.6	66	59.5
無回答	0	0.0	2	1.8

（３）常時雇用している労働者数（図２－２）（図２－３）（図２－４）

回答事業所の企業規模は、「50 人未満」(37.5%)が最も多く、次いで「1,000 人以上」(14.5%) であった。

一般事業所と特例子会社別に企業規模を見てみると、一般事業所は、「1,000 人以上」(26.9%)が最も多く、次いで「50 人未満」(21.6%)であり従業員規模は分散しているが、特例子会社は、「50 人未満」(57.7%)が最も多く半数以上を占めている。

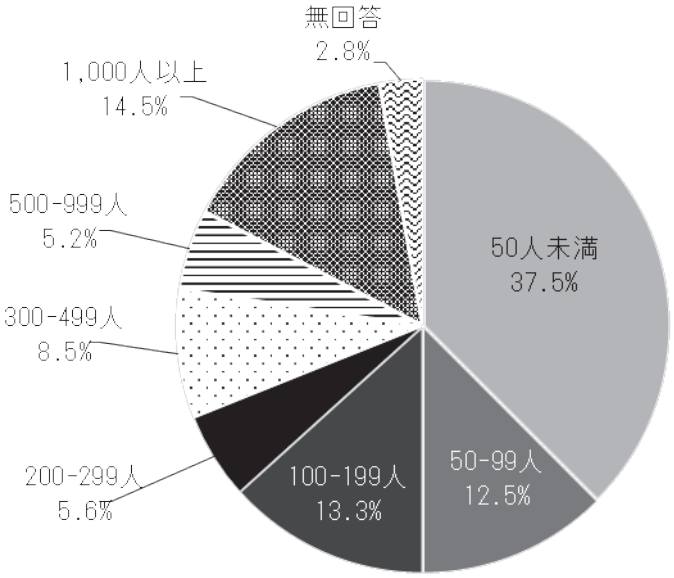


図２－２　回答事業所の企業規模　(n=248)

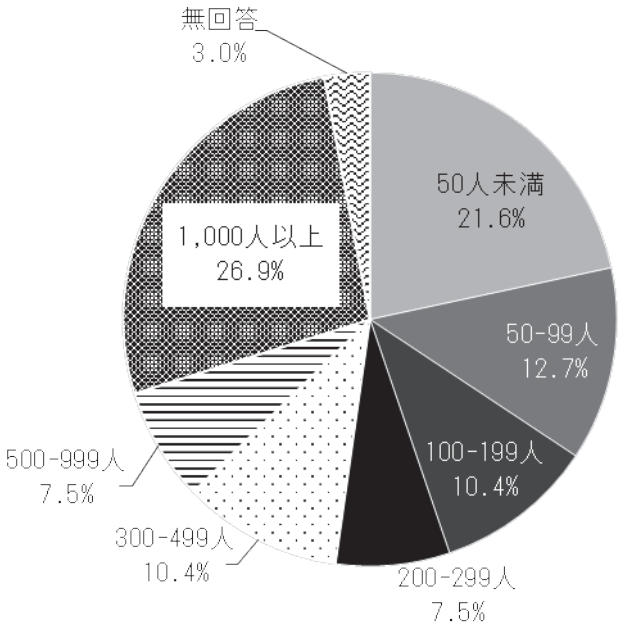


図２－３　一般事業所の企業規模（n=134）

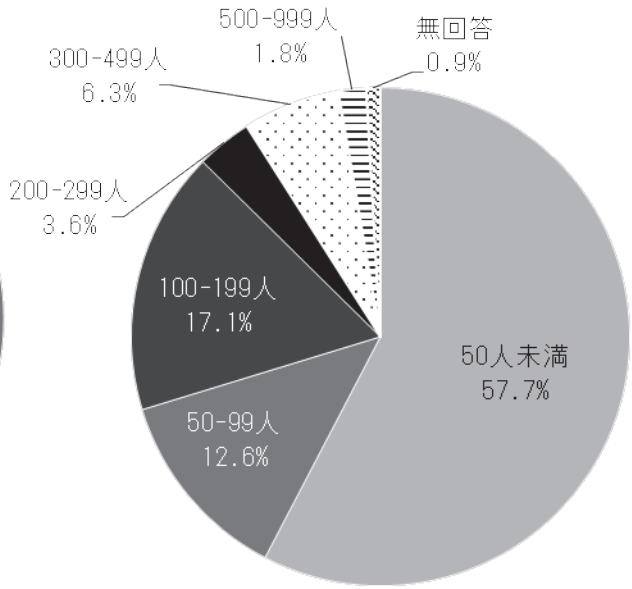


図２－４　特例子会社の企業規模　(n=111)

（４）雇用障害者数

現在雇用している障害者の人数について、障害別、正規社員・非正規社員別に回答を求めたところ、雇用障害者数の多い順に、知的障害者が 3,544 人、身体障害者が 3,460 人、精神障害者が 1,416 人、発達障害者が 702 人であった。

雇用障害者のうち、正規社員の割合は身体障害者(74.6%)、知的障害者(57.8%)、精神障害者(49.5%)、発達障害者(42.0%)であり、身体障害者は７割以上が正規社員であるのに対し、知的障害者は６割弱、精神障害者及び発達障害者は５割を下回る結果であった。(図２－５)

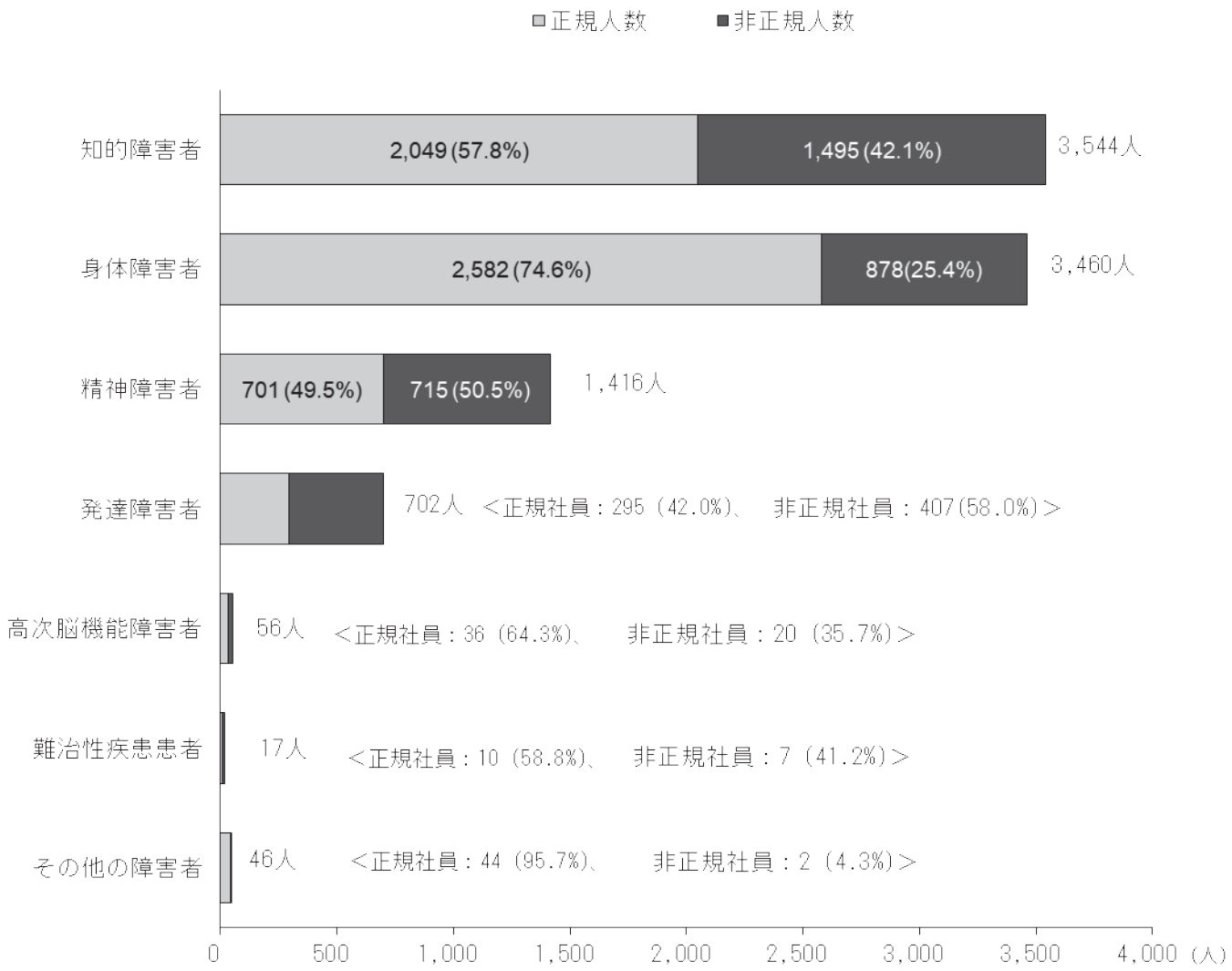


図２－５　障害者の雇用状況 (n=248)

一般事業所と特例子会社別に障害者の雇用状況を見てみると、一般事業所では身体障害者の雇用割合が45.0%と最も多く、次いで知的障害者35.4%であるが、特例子会社では知的障害者の雇用割合が40.2%と最も多く、次いで身体障害者33.0%であった。（図２－６）（図２－７）

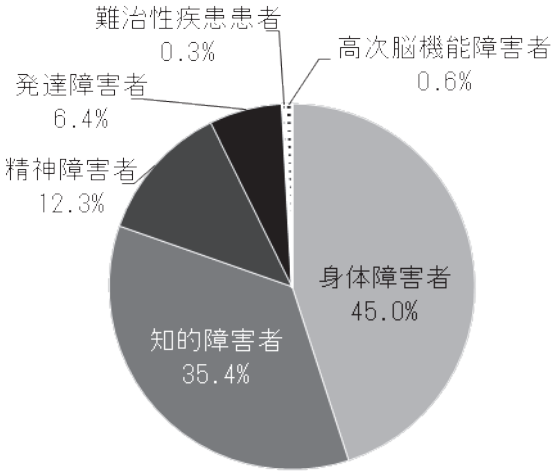


図２－６　一般事業所の障害者雇用状況（n=134）

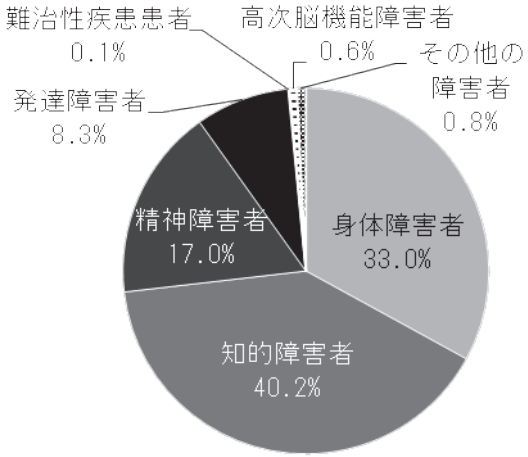


図２－７　特例子会社の障害者雇用状況（n=111）

（５）障害者雇用の動向（図２－８）

障害者雇用の動向について、具体的な項目を示し当てはまるもの１つに選択を求めたところ、選択数の多い順に「雇用する障害者は増加傾向にある」(70.2%)、「雇用する障害者は変わらない」(24.6%)、「雇用する障害者は減少傾向にある」(2.8%) という結果であった。

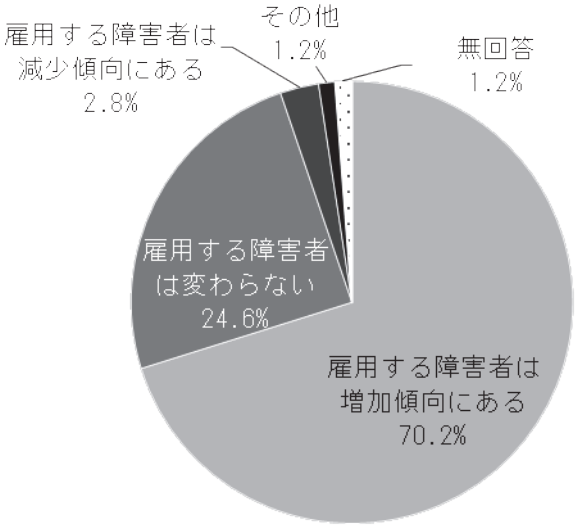


図２－８　障害者雇用の動向（n=248）

（６）障害者の定着状況（図２－９）

過去３年における障害者の定着状況について、具体的な項目を示し当てはまるもの１つに選択を求めたところ、選択数の多い順に「１割から２割程度離職」(61.3%)、「全員継続勤務」(28.6%)であった。

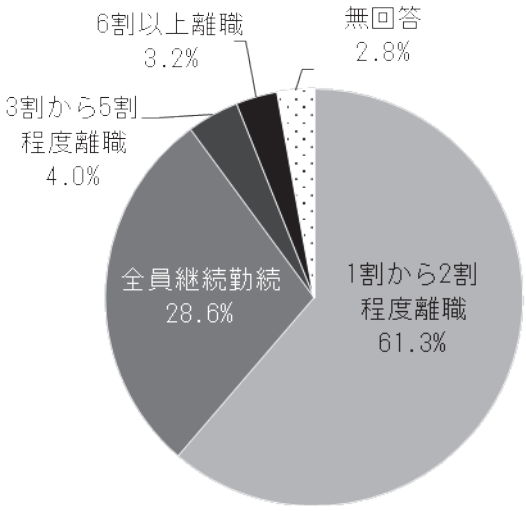


図２－９　過去３年における障害者の定着状況（n=248）

３　企業在籍型ジョブコーチの状況（事業所調査）

（１）任命形態

企業在籍型ジョブコーチの任命形態とその人数について記述回答を求めたところ、「専従職」79事業所185人（28.0%）、「兼務職」195事業所475人（71.9%）であった。

専従職のみ配置しているのは41事業所(16.5%)、兼務職のみ配置しているのは157事業所(63.3%)、専従職と兼務職ともに配置しているのは38事業所(15.3%)、いずれもいない（無回答含む）のは12事業所(4.8%）であった。

（２）配置年度（図２－10）

企業在籍型ジョブコーチを配置した年度について、年度の数値回答を求めた。本調査は、2013年度（平成25年度）～2017年度（平成29年度）のジョブコーチ養成研修修了者が所属する事業所を対象としており、当該５年間においては、2017年度（平成29年度）の配置が62事業所と最も多かった。

回答事業所の中には、2013年度（平成25年度）より前から企業在籍型ジョブコーチを配置している事業所もあった。また、ジョブコーチ養成研修を2017年度（平成29年度）に修了し、2018年度（平成30年度）に配置した事業所も含まれていた。

なお、企業在籍型ジョブコーチの養成研修は2005年度（平成17年度）から実施していることから、2005年度（平成17年度）より前の配置年度を回答した２事業所については、その他に分類した。

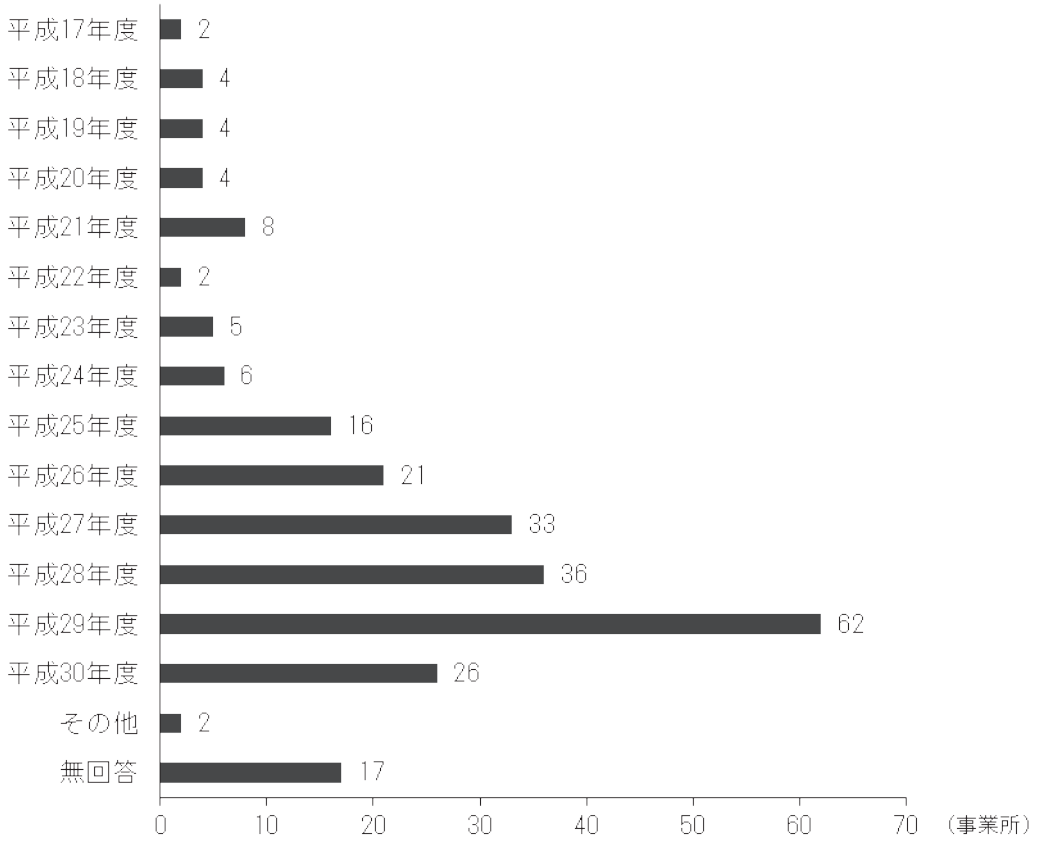


図２－10　企業在籍型ジョブコーチ配置数の推移　(n=248)

（３）企業在籍型ジョブコーチの配置理由[1]　（図２－11）

企業在籍型ジョブコーチの配置理由について、具体的な項目を示し当てはまる項目すべてに選択を求めた。

配置理由として最も多かったのは、「障害者の職場定着のための支援を強化するため」（96.0%）、次いで「積極的に障害者雇用を推進するため」（74.0%）、「障害者が配置されている部署の支援者としての役割を担ってもらうため」（59.0%）であった。

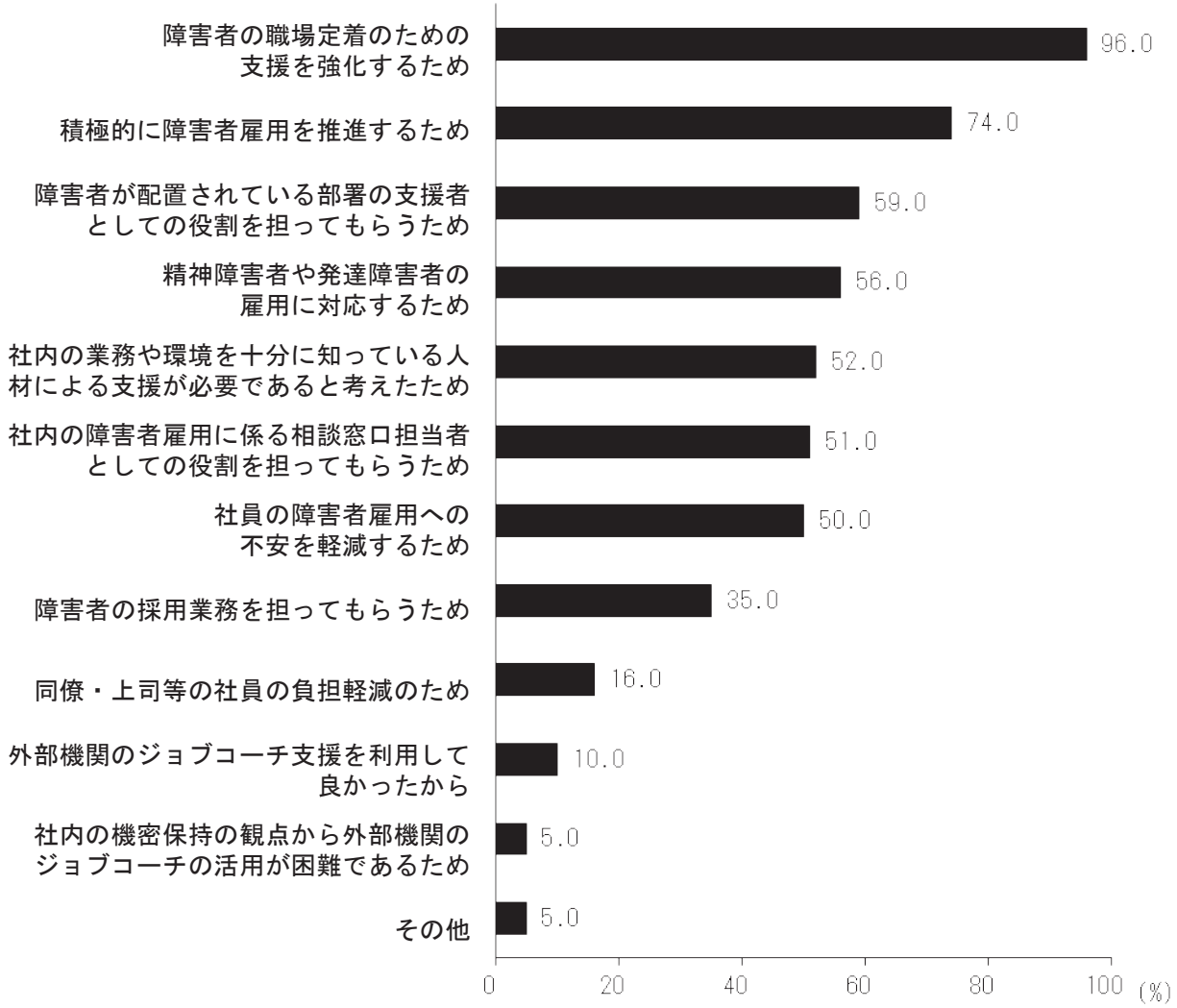


図２－11　企業在籍型ジョブコーチの配置理由　(n=100)

[1] 本問において、すべての項目に無回答であった事業所が多くみられた(59.7%)。そのため、本問では、いずれかの項目に１つ以上の回答があった事業所を対象として、配置理由の選択率を算出している(n = 100)。

（４）企業在籍型ジョブコーチの配置目的の達成状況[1]　（図２－12）

（３）で選択した配置理由の項目について、達成状況を「達成」「どちらでもない」「未達成」「不明」から１つ選択を求めたところ、配置目的の達成が多い順に、「障害者が配置されている部署の支援者としての役割を担ってもらうため」（83.1%）、「障害者の採用業務を担ってもらうため」（82.9%）、「障害者の職場定着のための支援を強化するため」（78.1%）であった。

「その他」の内容としては、「障害者のスキルアップのため」「高次脳機能障害者の雇用に対応するため」があげられた。

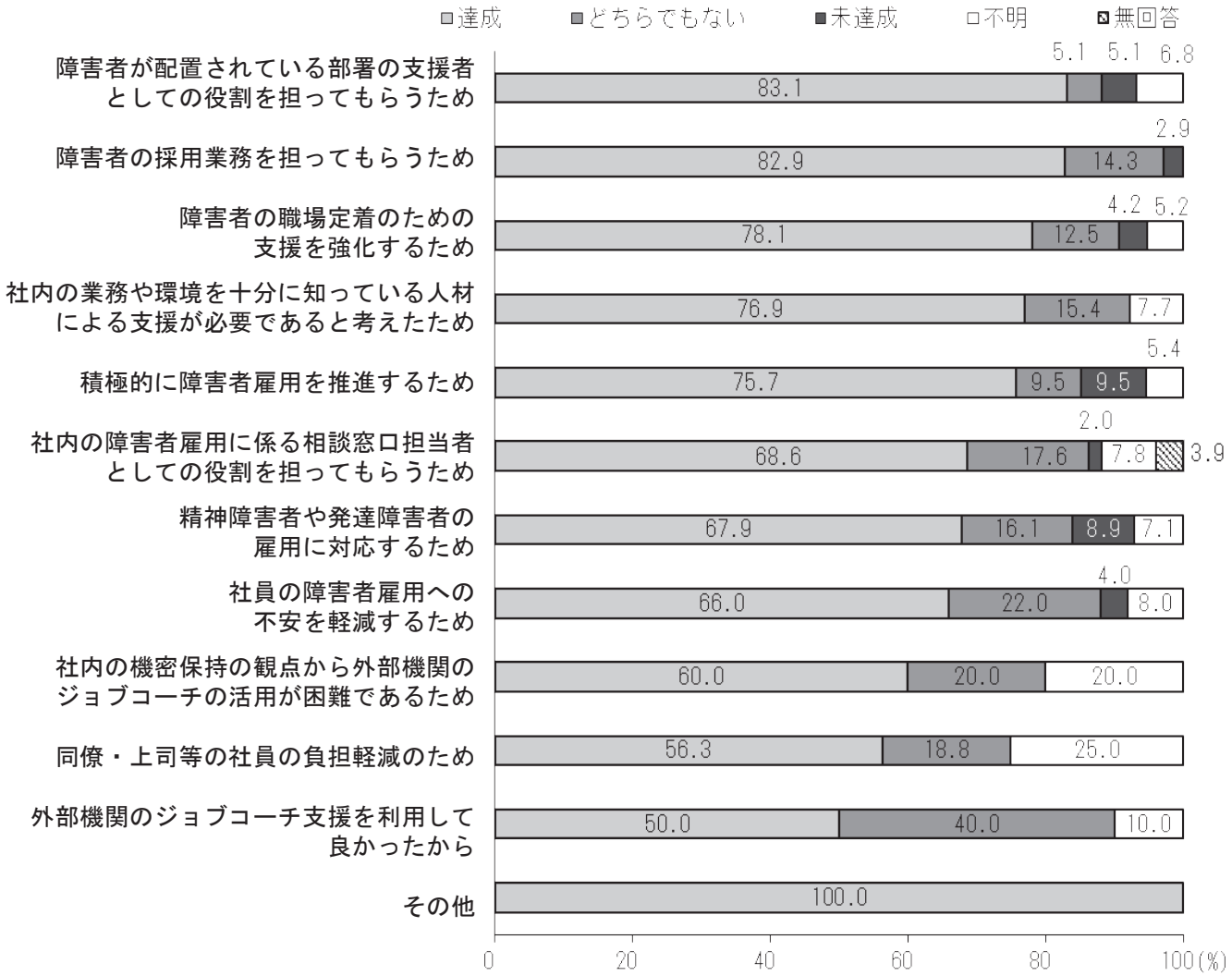


図２－12　企業在籍型ジョブコーチ配置理由の達成状況　（達成率順）

[1] 本問では、前問で配置理由として選択された項目の目的達成状況を問うことを目的としていたため、項目ごとに前問で配置理由として回答した事業所を対象として達成状況の分析を行っている。

（５）企業在籍型ジョブコーチ配置の効果

企業在籍型ジョブコーチを配置する前と比較して配置後にどのような効果が上げられたかについて、具体的な項目を示し「とてもそう思う」「ややそう思う」「あまりそう思わない」「まったくそう思わない」から１つ選択を求めた。「とてもそう思う」と「ややそう思う」を効果があると考えると、回答選択数の多い順にみると、「障害者を雇い入れた際に、職場適応がスムーズになった」（81.1%）、「障害者の職場定着が改善した」（78.7%）、「外部の障害者支援機関等との連携が円滑になった」（69.8%）、「障害者の雇用管理体制が充実した」（69.4%）、「障害者の体調不調がより早期に把握できるようになった」（67.3%）、「社員の障害者雇用に対する不安感が軽減した」（66.1%）であった。（図２－13）

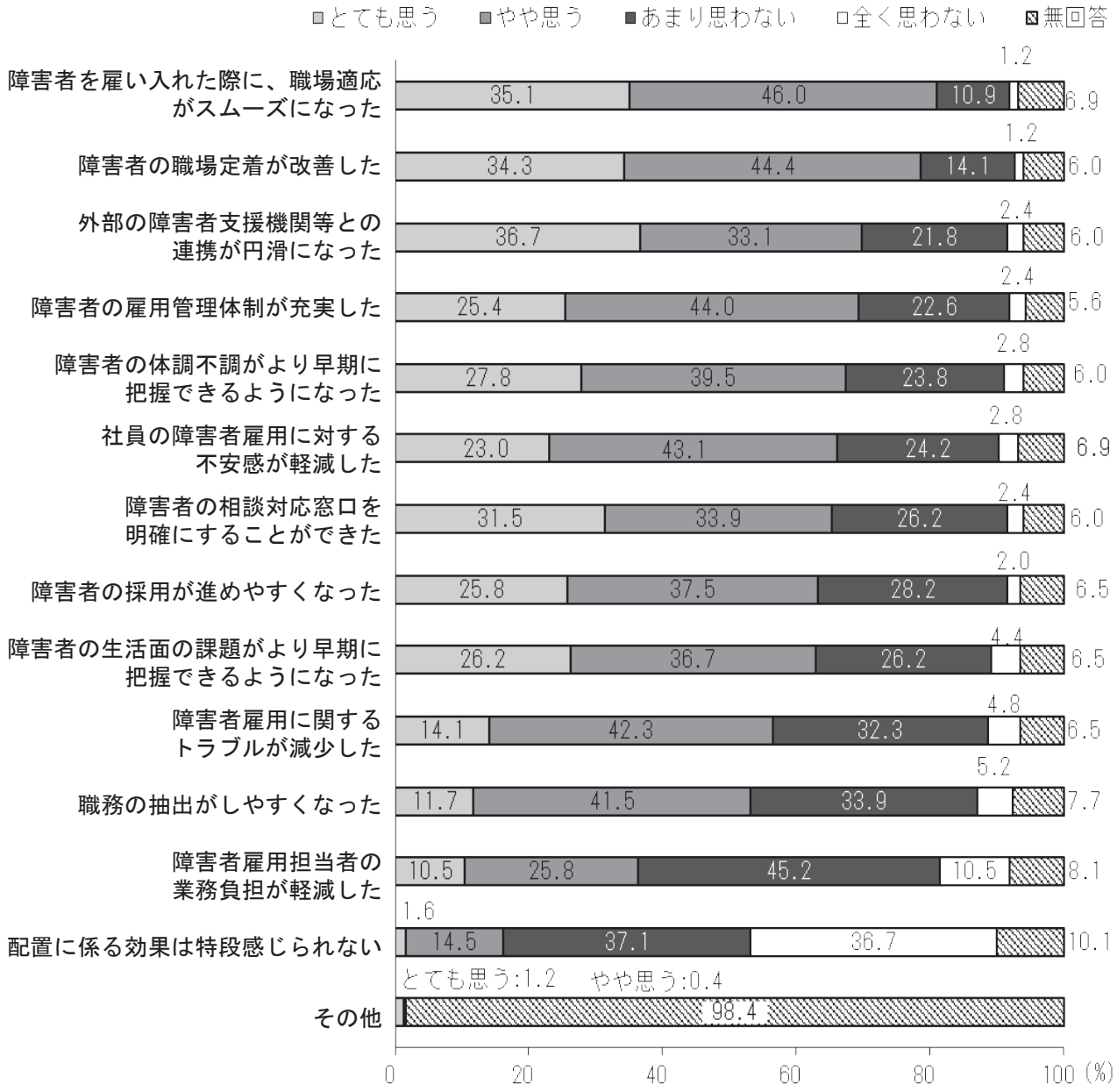


図２－13　企業在籍型ジョブコーチ配置の効果　(n=248)

（６）企業在籍型ジョブコーチが従事している業務

企業在籍型ジョブコーチが従事している業務について具体的な項目を示し当てはまる項目すべてに選択を求めた。なお、本調査では、企業在籍型ジョブコーチが従事している業務について幅広く把握するために、障害者雇用の企画、広報、社内啓発など、広く社内の障害者関係業務に関係する業務を項目に含めた。

業務内容を「ジョブコーチ支援業務」と「ジョブコーチ支援以外の業務」に分類（表２－３）し、選択数の多い順に取りまとめた。

選択数の多い順７つまでが「ジョブコーチ支援業務」であり、「障害者の人間関係や職場でのコミュニケーションを向上するための業務」(79.8%)が最も多かった。「ジョブコーチ支援以外の業務」については、「障害者雇用の広報・募集活動、採用面接、採用事務手続きなどに関する業務」（61.7%）が最も多かった。（図２－14）

表２－３　　企業在籍型ジョブコーチが従事している業務の分類

ジョブコーチ支援業務	障害者の人間関係や職場でのコミュニケーションを向上するための業務
	障害者が作業を習得できるようにするための支援業務
	障害者の作業課題を改善する業務（作業能率向上、作業ミス軽減など）
	障害者に適した職務内容等を検討するための業務
	就労支援機関、医療機関、家族を含む外部機関等との連絡・調整業務
	障害者の職業能力等を把握するための業務
	障害者との関わり方、仕事の教え方等に関する同僚・上司等への助言業務
	障害者の健康管理、生活リズムを構築するための業務
	障害者の雇用管理のための社内外におけるケース会議の開催や参加
	安定した職業生活を送るための雇用する障害者の家族への関わり方に関する助言業務
	ジョブコーチ支援計画の作成業務
ジョブコーチ支援以外の業務	障害者雇用の広報、募集活動、採用面接、採用事務手続きなどに関する業務
	障害者雇用の企画（採用計画、配置計画など）に関する業務
	障害者雇用に関する職場内の協力体制の構築に関する業務
	障害者雇用に係る社内啓発に関する業務
	合理的配慮に係る相談や障害者に係る相談対応等全般の窓口対応業務
	障害特性への理解促進などの社員研修に関する業務
	障害者職業生活相談員等の職場で支援する社員に対する助言業務
	障害者雇用に関する企業全体の協力体制の構築に関する業務

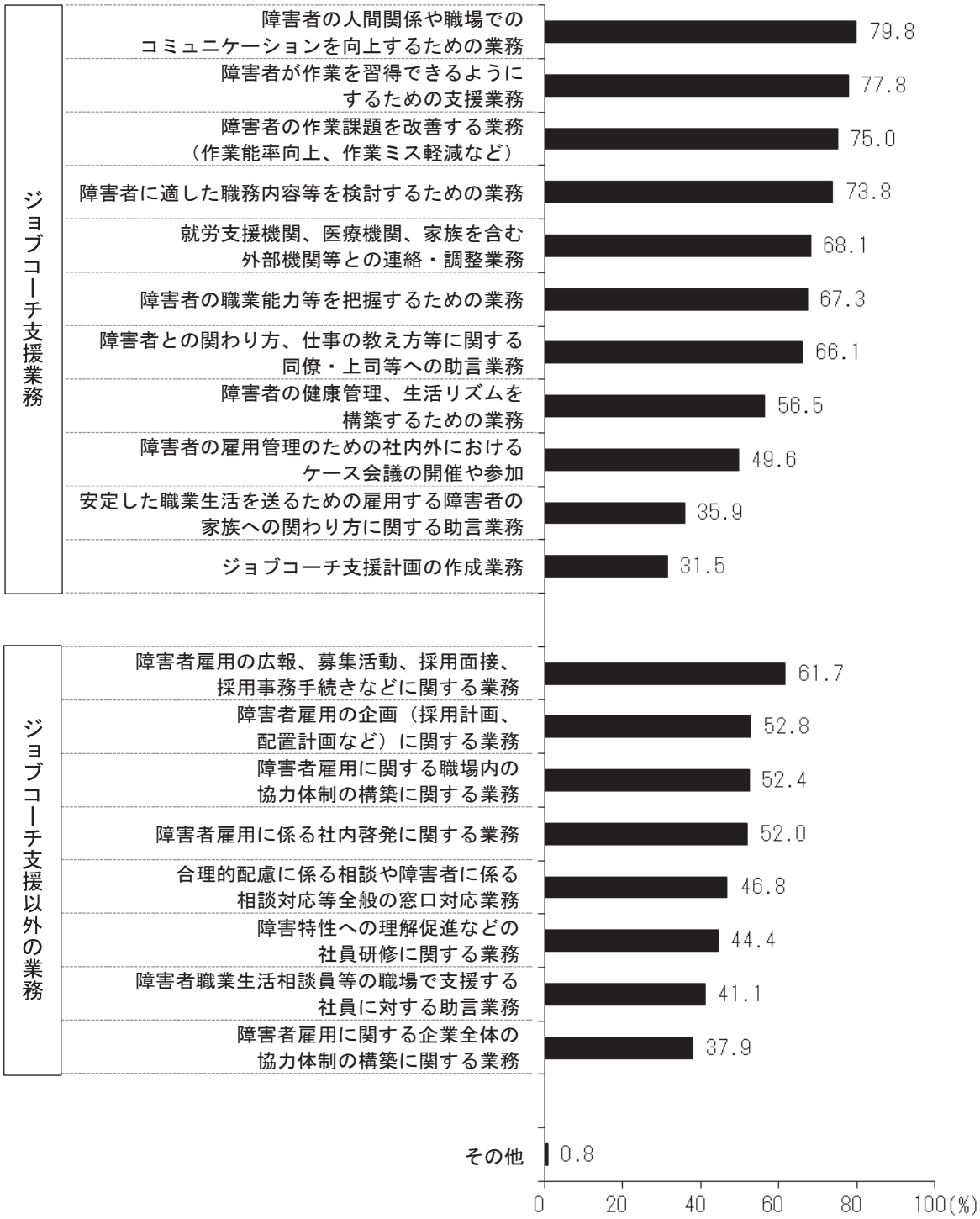


図２－14　企業在籍型ジョブコーチが従事している業務　(n=248)

（７）企業在籍型ジョブコーチが従事している業務の中で特に重要と思われる業務

（６）で選択した業務のうち、特に重要と思われる業務について上位３つの選択を求めた。

選択数の多い順に、「障害者の人間関係や職場でのコミュニケーションを向上するための業務」(48.8%)、「障害者が作業を習得できるようにするための支援業務」（41.5%）、「障害者の作業課題を改善する業務（作業能率向上、作業ミス軽減など）」（31.0%）であった。（図２－15）

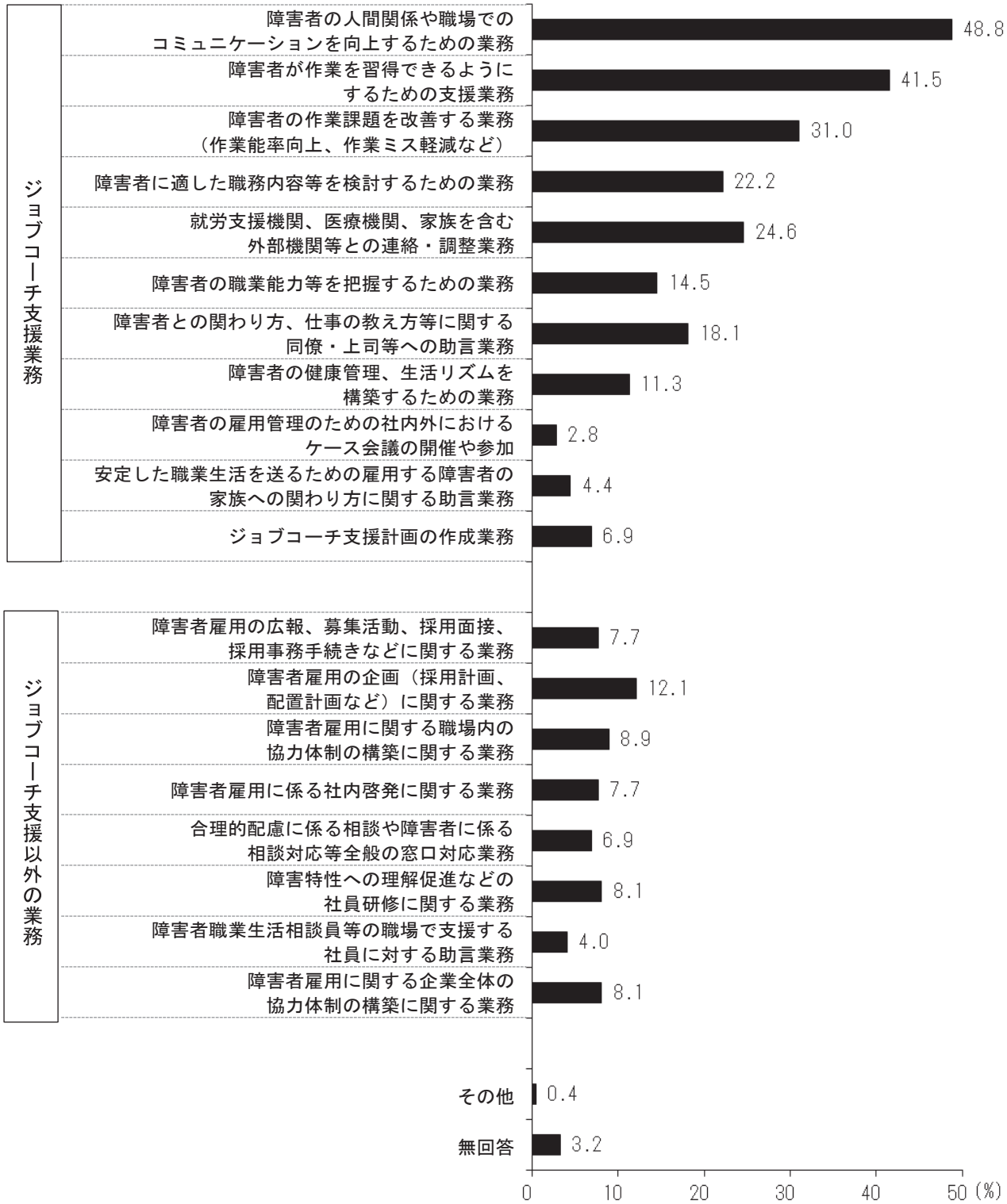


図２－15　特に重要と思われる業務　(n=248)

（８）障害者雇用安定助成金（障害者職場適応援助コース）の活用状況について（図２－16）（図２－17）

当該助成金の活用状況について、「全てのジョブコーチ支援について助成金を活用」「ジョブコーチ支援のうち一部について助成金を活用」「助成金はまったく活用していない」「わからない」から１つ選択を求めたところ、選択数が最も多かったのが「助成金は全く活用していない」（54.4%）であった。

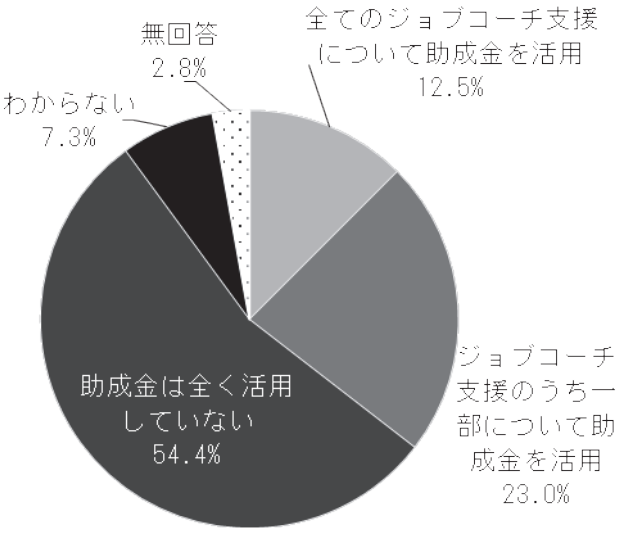


図２－16　障害者雇用安定助成金（障害者職場適応援助コース）の活用状況（n=248）

「助成金を全く活用していない」と回答した事業所135社に対して、助成金を活用しない理由について具体的な項目を示し当てはまるものすべてに選択を求めたところ、選択数の多い順に「助成金対象外の活動であるため」（31.9%）、「助成金の手続きが面倒であるため」（30.4%）、「助成金を受給する意思がないため」（22.2%）、「助成金対象の活動を実施しているが、支援計画の作成又は承認を得ていないため」（11.9%）であった。

「その他」(25.9%)には、「ジョブコーチが親会社からの出向である」、「助成金の要件を満たしていない」、「直接支援ができない（業務上、体制上）」、「助成金の対象になるのかわからない」などがあった。

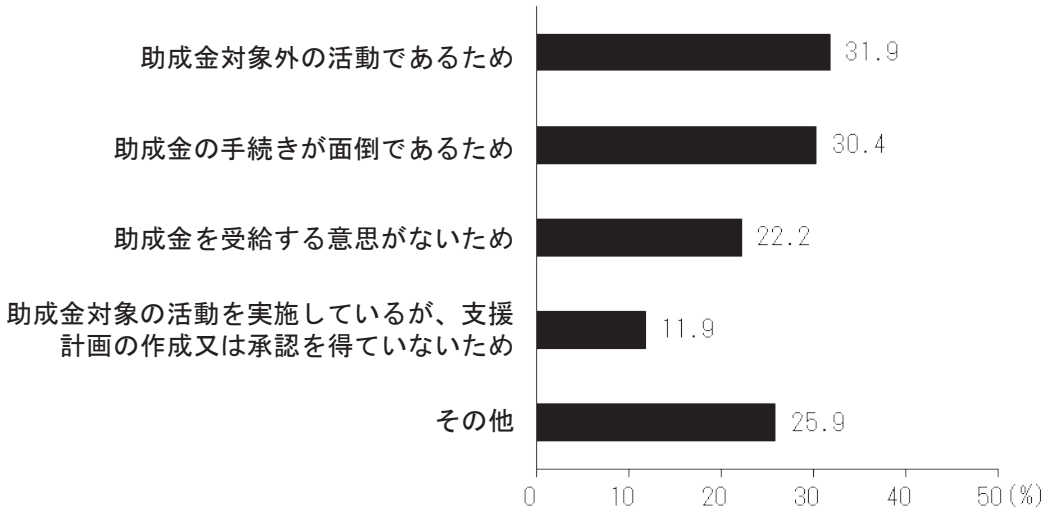


図２－17　助成金を活用していない理由（n=135）

（９）企業在籍型ジョブコーチのスキルアップのための取組状況（図２－18）

スキルアップのための取組として実施していることについて、具体的な項目を示し実施しているかどうか選択を求めた。

選択数の多い順に「事業主団体、行政、外部企業等が主催する研修会に参加させている」(62.1%)、「自社内やグループ企業内で実施する研修会に参加させている」(41.9%)、「研修修了者サポート研修を受講させている」(34.3%)、「地域障害者職業センターが行うジョブコーチ支援事業推進協議会に参加させている」(30.2%)、「企業在籍型職場適応援助者スキル向上研修を受講させている」(30.2%) という結果であった。

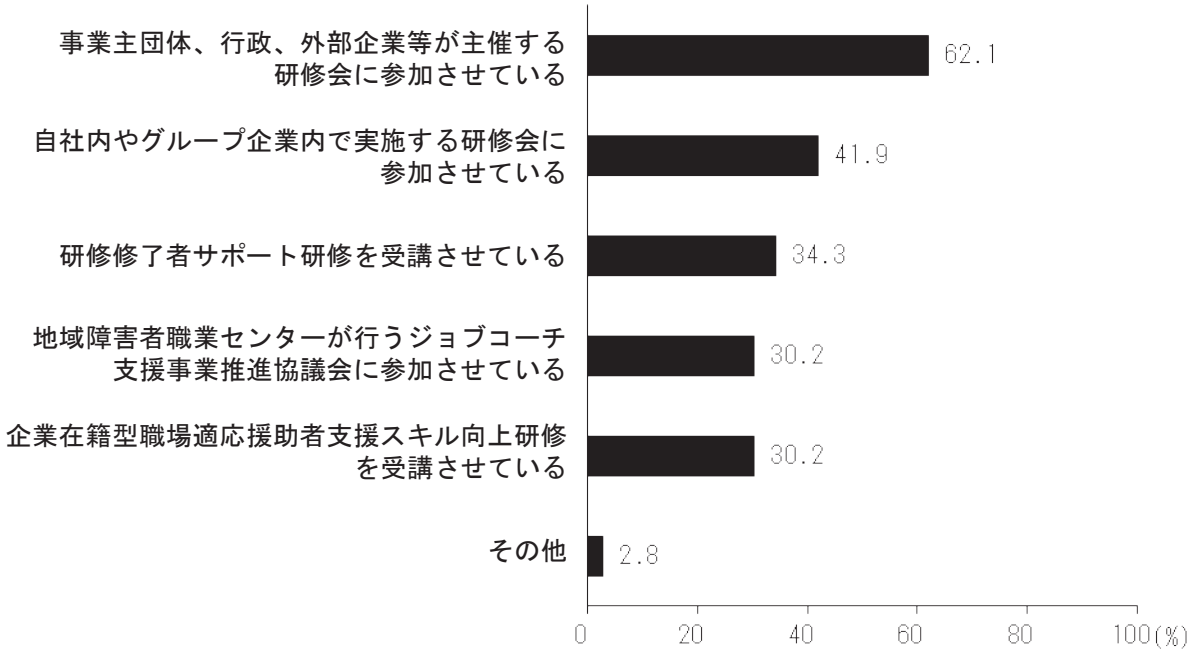


図２－18　企業在籍型ジョブコーチのスキルアップのための取組状況　(n=248)

（10）企業在籍型ジョブコーチに必要な知識や技能（図２－19）

必要な知識や技能について、具体的な項目を示し「とてもそう思う」「ややそう思う」「あまりそう思わない」「まったく思わない」から１つ選択を求めた。

「とてもそう思う」「ややそう思う」と回答した事業所を企業在籍型ジョブコーチに必要な知識や技能を感じている事業所とし、回答選択数の多い順にみると、「精神障害者や発達障害者の特性に関する知識」(97.6%)、「障害者の職務適性を見極めるための知識・技能」(97.2%)、「障害者差別禁止や合理的配慮に関する知識」(96.0%)、「障害者の職務マッチング（職務の切出し等を含む）の知識・技能」(91.9%)、「精神障害者や発達障害者と相談するためのカウンセリング力」(91.5%)、「職務改善の方法に関する知識」(90.7%) という結果であった。

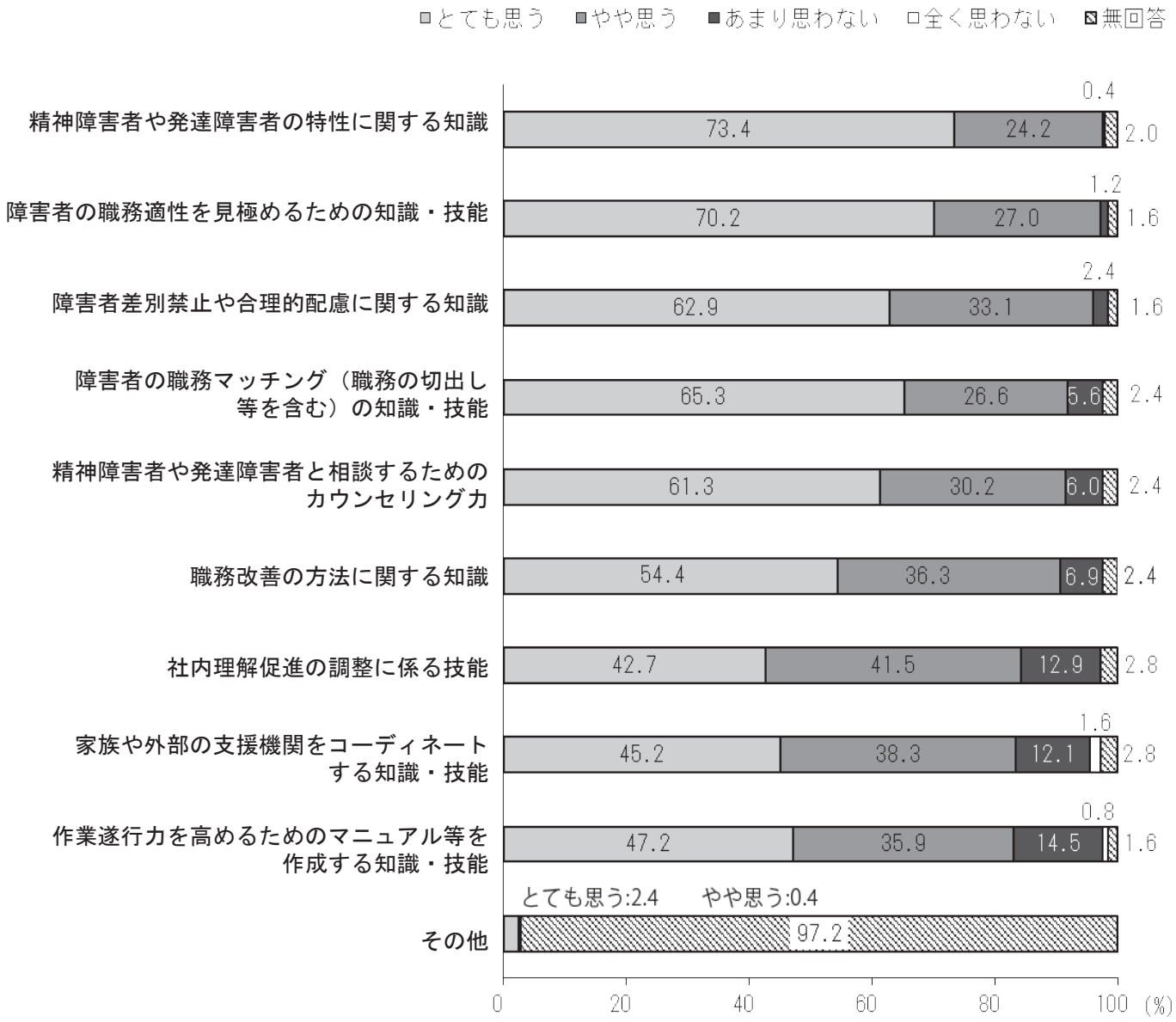


図２－19　企業在籍型ジョブコーチに必要な知識や技能　(n=248)

（11）他の支援者等との連携状況（図２-20）

企業在籍型ジョブコーチの支援者等との連携状況について、具体的な項目を示し「実施している」「実施していない」「わからない」から１つ選択を求めたところ、選択数が最も多かったのは、「人事部門や配置部署の担当者と協議しながら支援している」（75.0%）であり、次いで「地域障害者職業センターや就労支援機関から支援内容等についてアドバイスを受けている」（61.7%）であった。

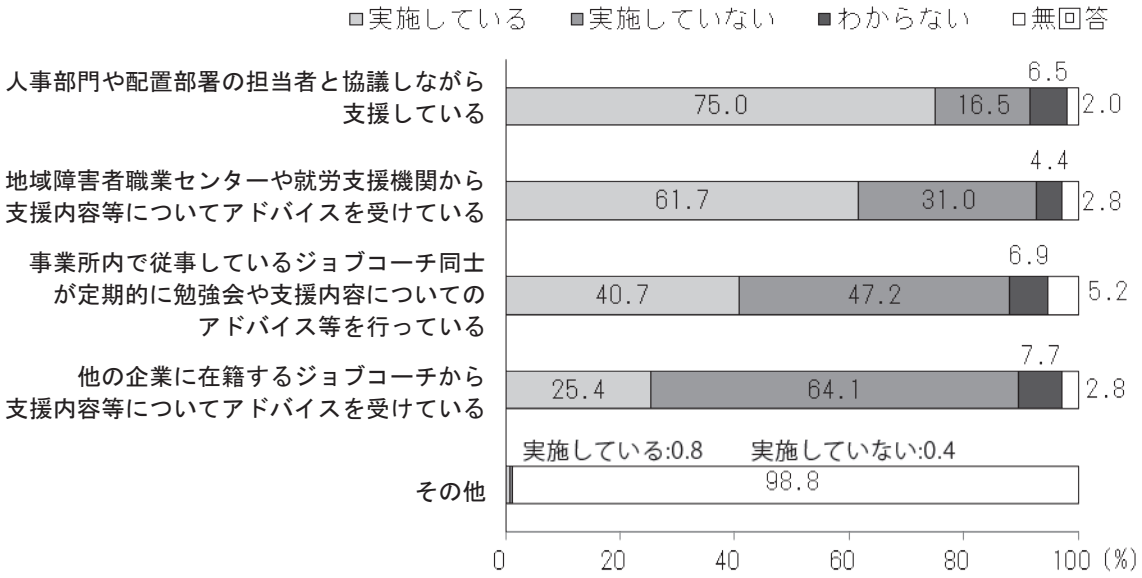


図２－20　企業在籍型ジョブコーチと他の支援者等との連携状況　(n=248)

（12）企業在籍型ジョブコーチのキャリアアップ

企業在籍型ジョブコーチの職務経験や能力に応じたキャリアアップまたはキャリアパスの仕組みが「ある」と回答した事業所は 25 社（10.1%）であり、その仕組みについて簡潔に記述を求めた。主な記述は以下のとおり。

・経験・実績・能力等を踏まえた昇格や昇級がある（12 社）

・他の社員と同様に、昇級・昇給・昇格できる制度としている（５社）

・資格に対する手当を支給している（４社）

その他、「リーダー・マネジメント層のキャリアアップのスキルとして位置づけている」とする事業所もあった。

（13）企業在籍型ジョブコーチの増配、課題（図２－21）

今後、更に企業在籍型ジョブコーチの配置をすすめていきたいと考えているか「はい」「いいえ」で回答を求めたところ、「はい（すすめていきたい）」と回答した事業所は184社、「いいえ（すすめていかない）」57社、無回答7社であった。

企業在籍型ジョブコーチの配置をすすめる上で、課題を感じていることについて、具体的な項目を示し当てはまるものすべてに選択を求めたところ、選択数の多い順に「ジョブコーチの業務負担が大きいが、ジョブコーチ自身を支援する社内体制ができていない」(33.1%)、「ジョブコーチ研修の受講に係る業務負担が大きい」(27.4%)、「ジョブコーチの職務に合った人材がいない」(25.8%)、「特に課題はない」(24.2%)、「ジョブコーチ養成研修の受講を希望しても受講できない」(16.9%)、「実務経験を積ませていく段階でジョブコーチが離職する」(5.2%)、「その他」(4.8%)であった。

「その他」(4.8%）には、ジョブコーチ養成研修（日数、場所、費用など）の課題、支援方法の課題などがあった。

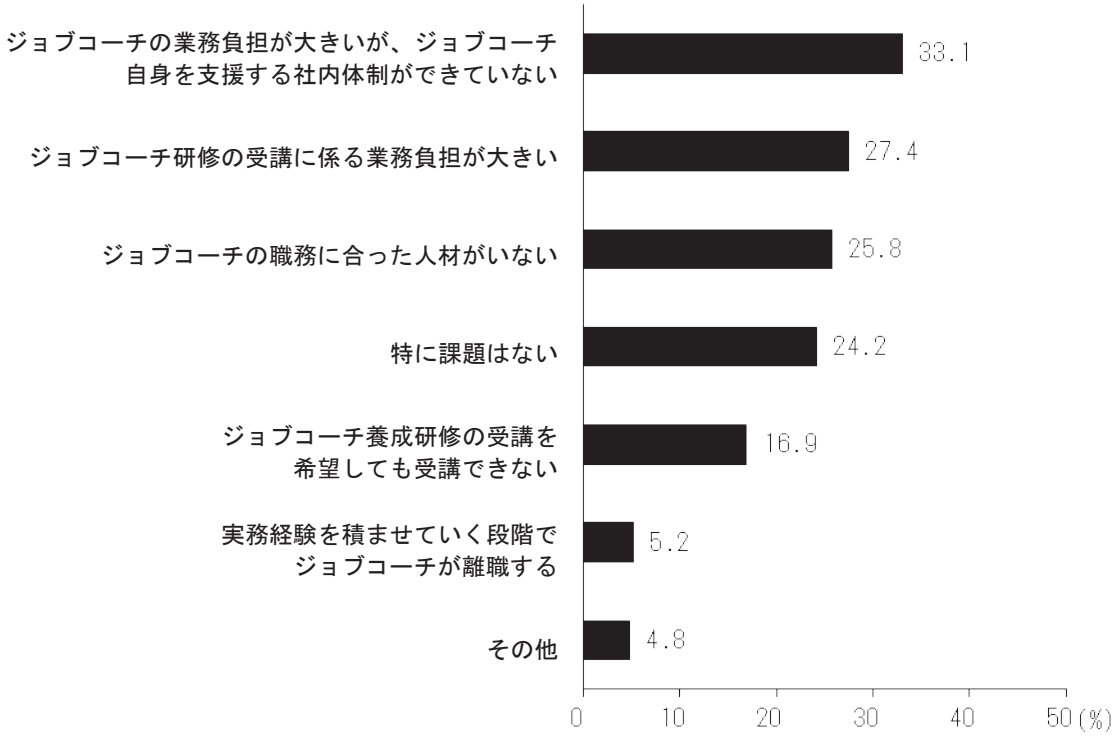


図２－21　企業在籍型ジョブコーチの配置をすすめる上での課題　(n=248)

（14）障害者雇用に対する会社方針・取組（図２－22）

障害者雇用に対する会社の方針や取組について、具体的な項目を示し当てはまるものすべてに選択を求めた。

回答選択数が最も多かったのは、「障害者雇用については、法定雇用率を意識して取組んでいる」（87.5％）であり、次いで「社会貢献の一環として障害者雇用に取組んでいる」（77.4％）、「障害者の能力を最大限に活用することを意識して取組んでいる」（77.4％）、「障害者雇用についてトップの方針が明確に示されている」（64.1％）であった。

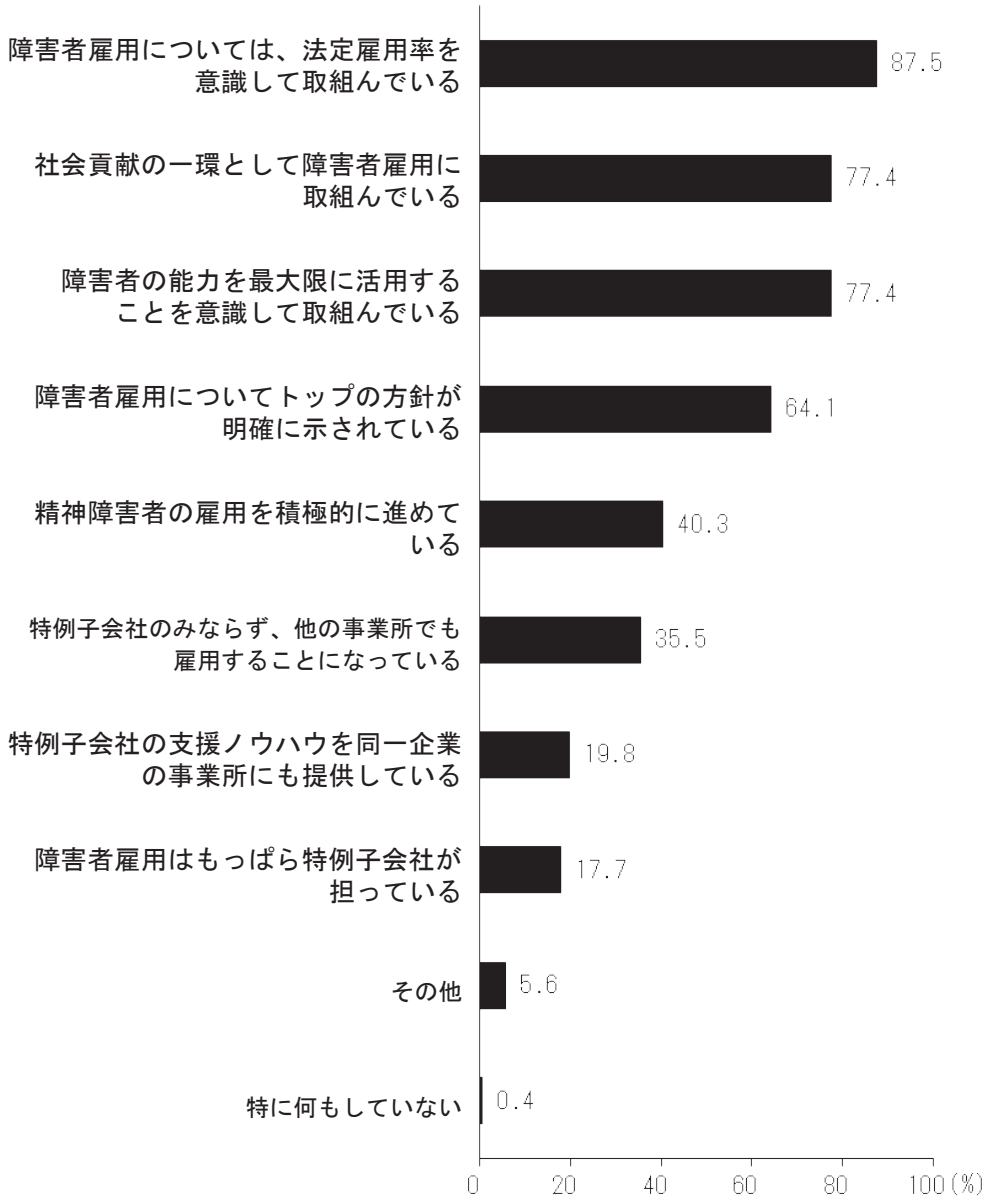


図２－22　障害者雇用に対する会社の方針・取組　（n=248）

障害者雇用に対する会社の方針や取組について、一般事業所と特例子会社別に回答を見てみると、一般事業所に比べて特例子会社はすべての項目への回答選択数が多い結果であった。特例子会社に関する項目を除いた項目で回答選択数の差が大きいのは、「障害者雇用についてトップの方針が明確に示されている」、「精神障害者の雇用を積極的に進めている」、「障害者雇用については、法定雇用率を意識して取組んでいる」であった。（図２－23）

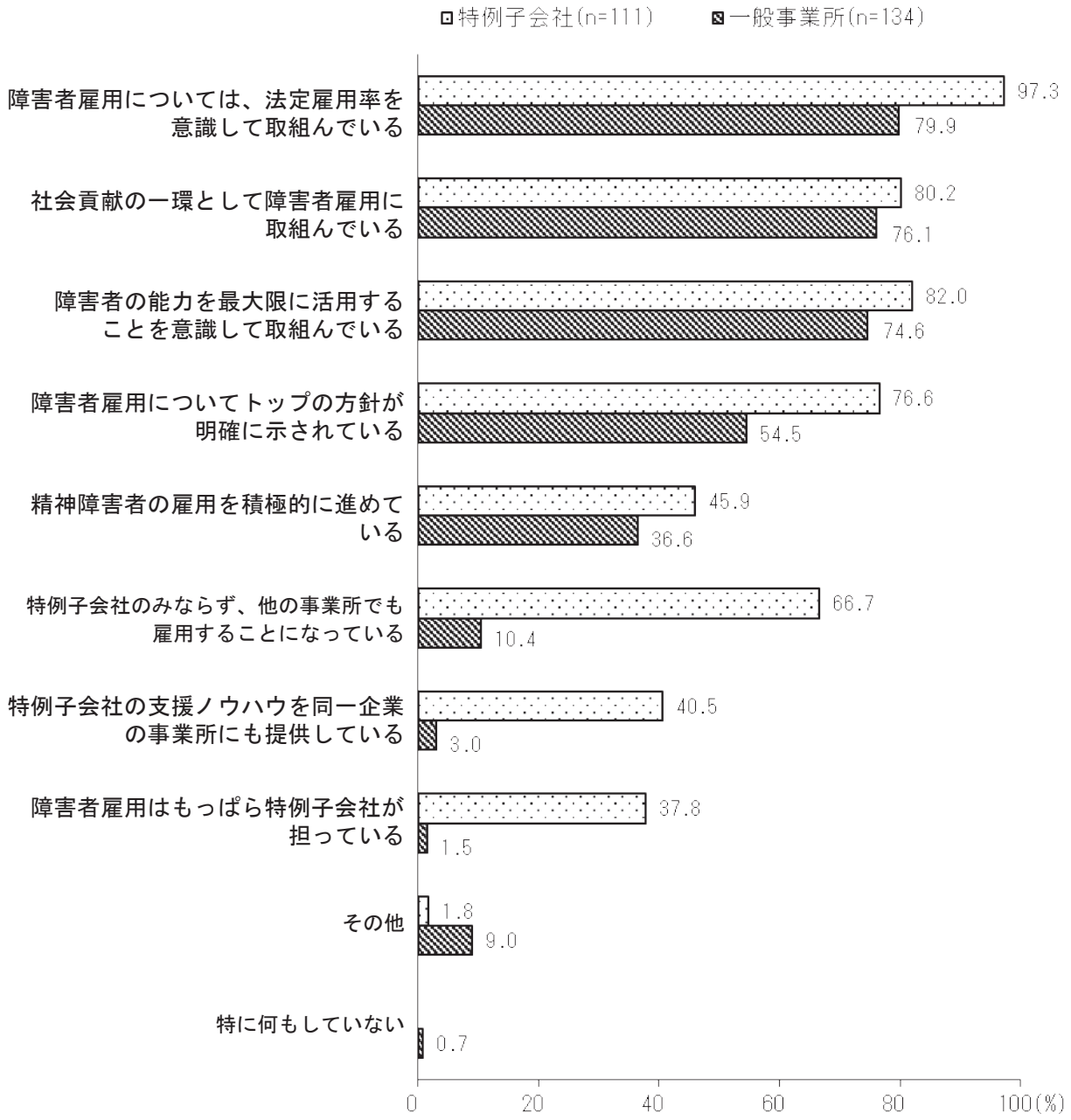


図２－23　障害者雇用に対する会社の方針・取組（事業所形態別）

(15) 企業在籍型ジョブコーチに関して日頃思っていること（自由記述）

企業在籍型ジョブコーチに関して日頃思っていることについて自由記述による回答を求め、得られた 65 件の回答について質的分類を行った。

「支援体制、役割、スキル等への課題」「ジョブコーチの効果」「制度・体制面への意見」「研修等への意見」「周知、啓発への意見」の５つに分類した。主な記述を以下に抜粋する。

「支援体制、役割、スキル等への課題」24 件（36.9%）

・ジョブコーチを支援する社内体制が構築できていない。
・他業務と兼任しているため、ジョブコーチ資格を障害者の採用・就労支援に十分に役立てることが出来ていない。
・ノウハウの共有が不足している。
・ジョブコーチの位置づけがあいまいであり責任ある役職に就いていない。
・これからジョブコーチの質も担保すべきだと思う。

「ジョブコーチの効果」16 件（24.6%）

・社内業務運営や定着支援を図るうえで、ジョブコーチの存在は非常に有益であり、今後も支援員の講習受講を進め増員していきたい。
・企業在籍型ジョブコーチは他のジョブコーチと違い、会社・職場・仕事内容の理解がある為、連携がとりやすい。
・チームマネジメント経験者がジョブコーチ資格を取得すると、チームメンバーにとっても会社（人事）にとっても最も効率が良く有効である。
・障害者社員が企業在籍型ジョブコーチの資格を取り活躍することに意義がある。
・法定雇用率の安定、定着率、現状の管理体制を構築できたのはジョブコーチの功績である。

「制度・体制面等への意見」12 件（18.5%）

・助成金受給に関して、役員はジョブコーチ対象外であったり、書類が煩雑すぎるなど、業務と助成金実態が合っていないように感じる。
・企業在籍型ジョブコーチ在籍企業に対する公的助成金が更に必要と感じる。

「研修等への意見」９件（13.8%）

・質の向上という点では、より事例研究が必要であり、研修の機会がもっと欲しい。
・ジョブコーチ間でのレベルアップ研修が必要である。
・スキル向上のための研修制度の充実、コミュニケーション力の向上が必要である。

「周知啓発への意見」４件（6.2%）

・ジョブコーチがあまり世間に周知されていない。
・障害者の雇用を推進していく上で非常に重要な資格であり、その知識や経験が実践で大いに活用され、広く社会に認知されるようになって欲しい。

４　企業在籍型ジョブコーチの状況（個人調査）

（１）企業在籍型ジョブコーチの立場

企業在籍型ジョブコーチの立場は、多い順に「総務、人事・労務、雇用管理部署以外の一般社員」（40.0%）、「総務、人事・労務、雇用管理部署の一般社員」（22.1%）、「総務、人事・労務以外の部署・部門の長」（15.6%）、「総務、人事・労務などの雇用管理部署の責任者」（11.4%）、「代表者」（1.4%）、「役員」（1.4%）であった。

（２）企業在籍型ジョブコーチの雇用形態（図２－24）

企業在籍型ジョブコーチの雇用形態は、多い順に「正社員」（83.3%）、「契約社員・嘱託社員」（11.8%）、「パート・アルバイト」（1.2%）であった。「その他」（1.4%）には、役員、出向社員、準正社員などの記述があった。

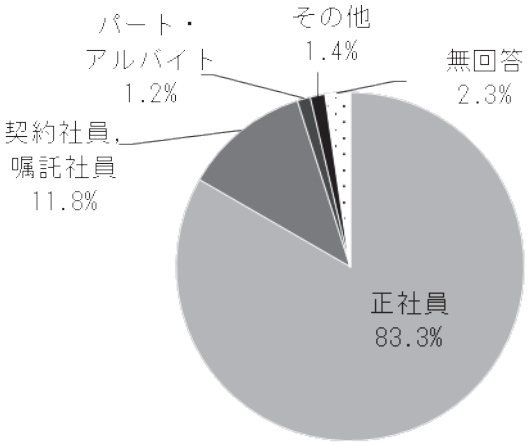


図２－24　企業在籍型ジョブコーチの雇用形態　(n=570)

（３）企業在籍型ジョブコーチとしての従事状況

ア　従事状況（図２－25）

従事状況は、「兼務職のジョブコーチ（主としてジョブコーチ以外の業務に従事）」（52.1%）が最も多かった。

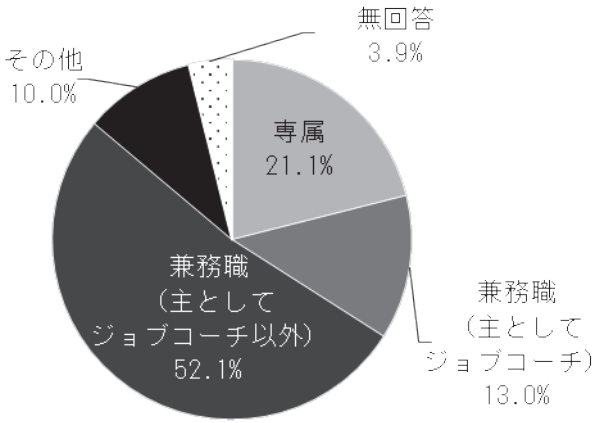


図２－25　企業在籍型ジョブコーチとしての従事状況(n=570)

イ　兼務職のジョブコーチの１週間あたりの勤務時間とジョブコーチ業務に従事している勤務時間（図２－26）（図２－27）

アで兼務職と回答したジョブコーチに１週間あたりの勤務時間とジョブコーチ業務に従事している勤務時間を聞いたところ、１週間あたりの勤務時間は７～60 時間（平均 38.5 時間）、ジョブコーチ業務従事時間は０～40 時間（平均 9.2 時間）であった。

このうち、「兼務職（主としてジョブコーチ業務）」のジョブコーチ業務従事時間は０～40 時間（平均 22 時間）であり、ジョブコーチ支援が業務の５割以上を占めている者が 56.8%、３割～５割未満が 16.2%であった。「兼務職（主としてジョブコーチ以外の業務）」のジョブコーチ業務従事時間は０～40 時間（平均６時間）であり、ジョブコーチ支援が業務の３割未満（０時間含む）である者が 75.4%を占めていた。

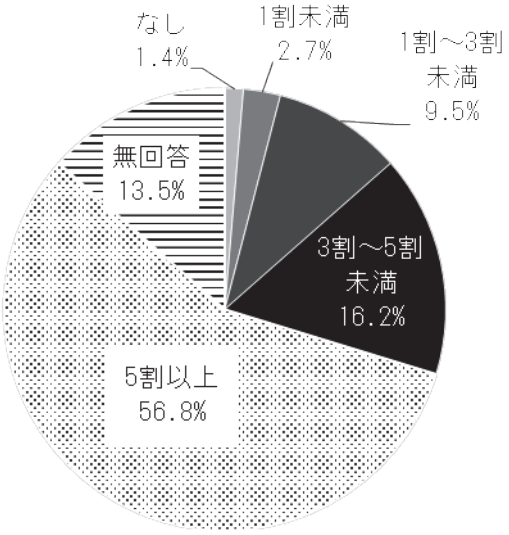


図２－26　兼務職（主としてジョブコーチ業務）のジョブコーチ業務従事時間の割合　(n=74)

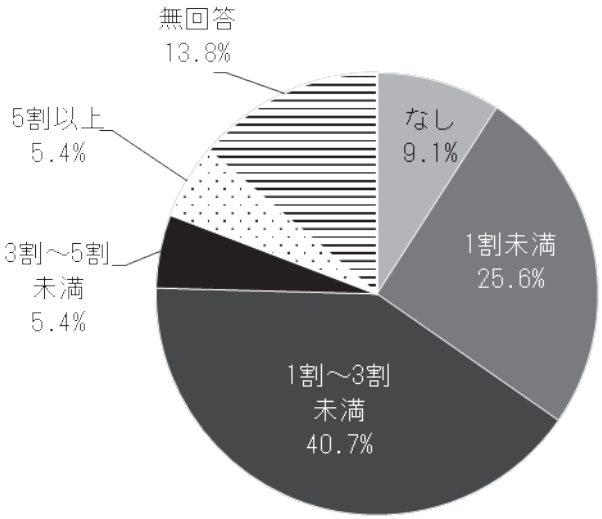


図２－27　兼務職（主としてジョブコーチ業務以外）のジョブコーチ業務従事時間の割合　(n=297)

（４）企業在籍型ジョブコーチの年齢（図２－28）

企業在籍型ジョブコーチの年齢は、多い順に「40 歳代」(34.7%)、「50 歳代」(31.2%)、「30 歳代」(17.7%)、「60 歳代」(11.2%)、「20 歳代」(3.2%)であった。

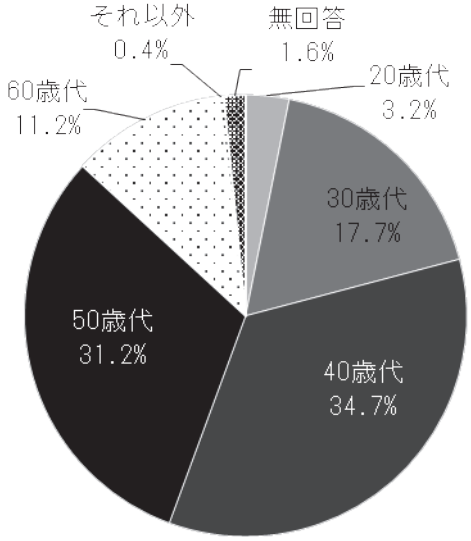


図２－28　企業在籍型ジョブコーチの年齢　(n=570)

（５）企業在籍型ジョブコーチ養成研修の受講機関（図２－29）

企業在籍型ジョブコーチ養成研修を受講した機関は、「高齢・障害・求職者雇用支援機構」(39.5%)、「民間の研修機関」(58.1%)であった。

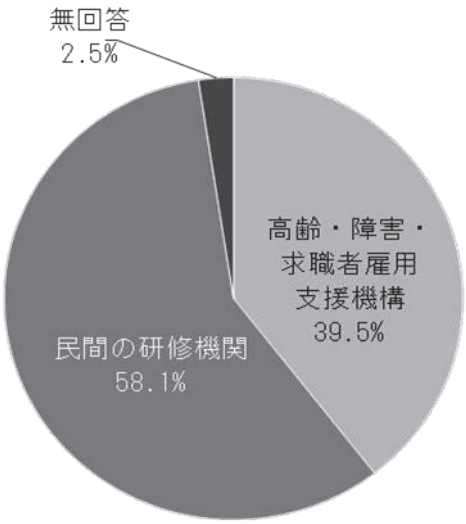


図２－29　企業在籍型ジョブコーチ養成研修の受講機関　(n=570)

（６）障害者支援に関係のある資格の有無（図２－30）

企業在籍型ジョブコーチ以外の障害者支援に関係のある資格の有無について、具体的な項目を示し当てはまるものすべてに選択を求めた。

「障害者職業生活相談員」(64.0%)が最も多く、次いで「資格は持っていない」(23.7%) であった。

「その他の資格」(8.2%)には、介護福祉士、雇用環境整備士、衛生管理士、社会保険労務士、キャリアカウンセラー、臨床心理士、メンタルヘルス関連の資格などがあった。

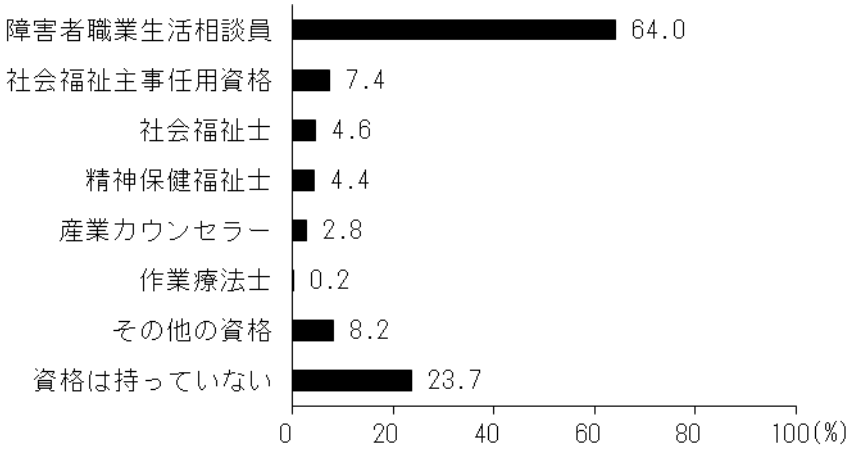


図２－30　　障害者支援に関係のある資格の有無　(n=570)

（７）企業在籍型ジョブコーチ養成研修の受講時期（図２－31）

2013 年度（平成 25 年度）以前の受講者が 86 人(15.0%)、2013 年度（平成 25 年度）以降の受講者も徐々に増え、2017 年度（平成 29 年度）が最も多い 159 人(27.8%)であった。

なお、本調査は、2013 年度（平成 25 年度）～2017 年度（平成 29 年度）のジョブコーチ養成研修修了者が所属する事業所に調査を実施しており、当該事業所に所属する企業在籍型ジョブコーチに回答の協力をいただいたため、2013 年度（平成 25 年度）より前及び 2018 年度（平成 30 年度）にジョブコーチ養成研修を修了した者も含まれている。

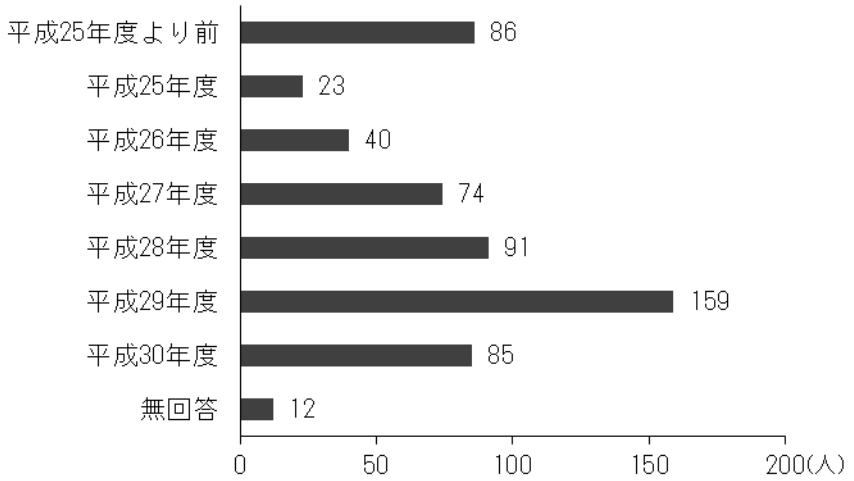


図２－31　企業在籍型ジョブコーチ養成研修の受講時期　(n=570)

（８）企業在籍型ジョブコーチの活動状況

ア　現在の活動状況

ジョブコーチの活動状況について、具体的な項目を示し当てはまるもの１つに選択を求めたところ、選択数の多い順に「要請（必要）に応じてジョブコーチ支援を行っている」(40.8%)、「勤務日は常にジョブコーチ支援を行っている」(39.8%)、「養成研修終了後、これまでジョブコーチ支援の実績はない」(10.7%)、「過去にジョブコーチ支援の実績はあるが現在は実施していない」(6.1%)であった。

イ　頻度が多い支援内容（図２－32）

ジョブコーチ支援業務について、「障害者支援」「社員支援」「家族支援」別に具体的な項目を示し、支援頻度について「多い」「少ない」「実施していない」から１つ選択を求めた。

a　障害者支援

支援頻度が「多い」の選択数が多かったのは、「人間関係、職場内コミュニケーション」(82.6%)、「職務遂行」(76.6%)、「不安、緊張感、ストレスの軽減」(63.0%)、「職務内容の調整（仕事量・就業時間)」(62.4%)、「基本的労働習慣」(60.2%) であった。

支援頻度が「少ない」の選択数が多かったのは、「通勤」(58.8%)、「休憩時間の過ごし方」(57.0%)、「社会生活技能、余暇活動等」(50.5%) であった。

b　社員支援

支援頻度が「多い」の選択数が多かったのは、「職務遂行に係る指導方法」(55.4%)、「職場の従業員の障害者との関わり方」(54.7%)、「職務内容の設定」(49.9%)であった。

支援頻度が「少ない」の選択数が多かったのは、「家族との連絡、連携体制」(44.2%)、「障害に係る知識」(41.8%)、「医療機関、支援機関との連携」(41.4%) であった。

c　家族支援

「会社との連絡、連携体制」「職業生活を支えるために必要な知識・家族での支援体制」「障害に係る知識」のすべての項目において、支援頻度が「多い」の選択数より「少ない」「実施していない」の選択数が多い結果であった。

ウ　支援経験のある障害種類

ジョブコーチ支援の経験がある障害種類について、障害名を示し当てはまるものすべてに選択を求めた。ジョブコーチ支援を実施した経験が多い順に、「知的障害」(75.6%)、「発達障害」(63.3%)、「精神障害」(61.4%)、「聴覚・言語障害」(27.0%)、「視覚・聴覚以外の身体障害」(25.4%)、「視覚障害」(12.3%)、「高次脳機能障害」(0.2%)、「難病に起因する障害」(0.1%) であった。

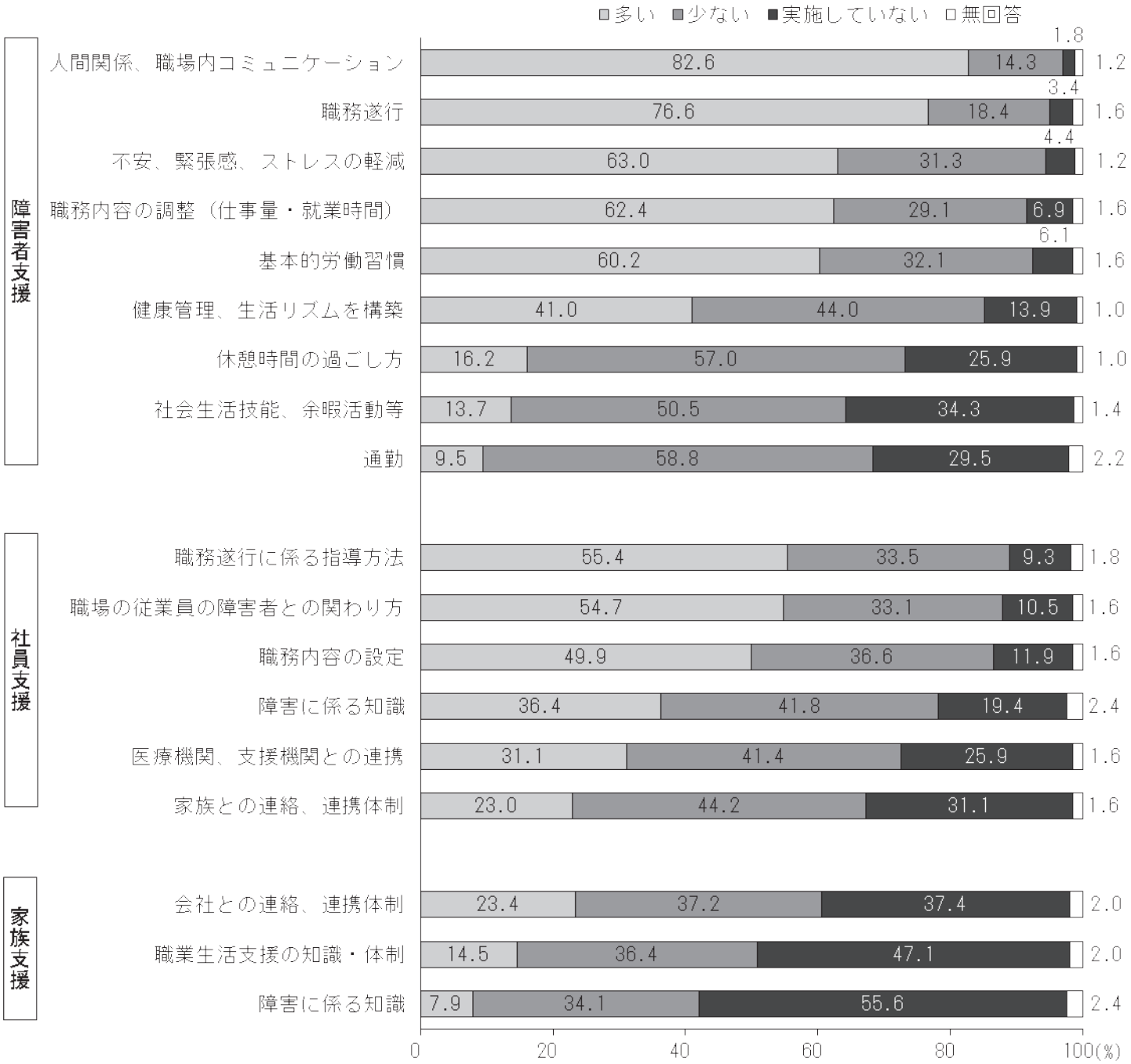


図２－32　実施しているジョブコーチ支援の内容　（n=570）

エ　精神障害者への支援内容、精神障害者以外への支援内容（図２－33）（図２－34）

ウで精神障害者への支援経験があると回答した企業在籍型ジョブコーチ 350 名に対して、「精神障害者に対して実施した支援内容」と「精神障害以外に対して実施した支援内容」について、具体的な支援内容の項目を示し支援頻度について「多い」「少ない」「実施していない」から１つ選択を求めた。支援内容を「障害者社員への支援業務」と「障害者雇用の調整業務」に分類し、支援頻度が「多い」の選択数が多い順に取りまとめた。

精神障害者への支援内容は、精神障害者以外の支援内容に比べて、「職務遂行」を除くすべての項目で頻度が多い結果となった。特に、頻度の多さに差があったのは、「医療機関との連絡・調整・情報収集事項」であり、次いで「体調・服薬管理事項」、「不安・緊張・ストレス軽減事項」「就労による身体的疲労事項」「生活リズム（食事・睡眠等）事項」であった。

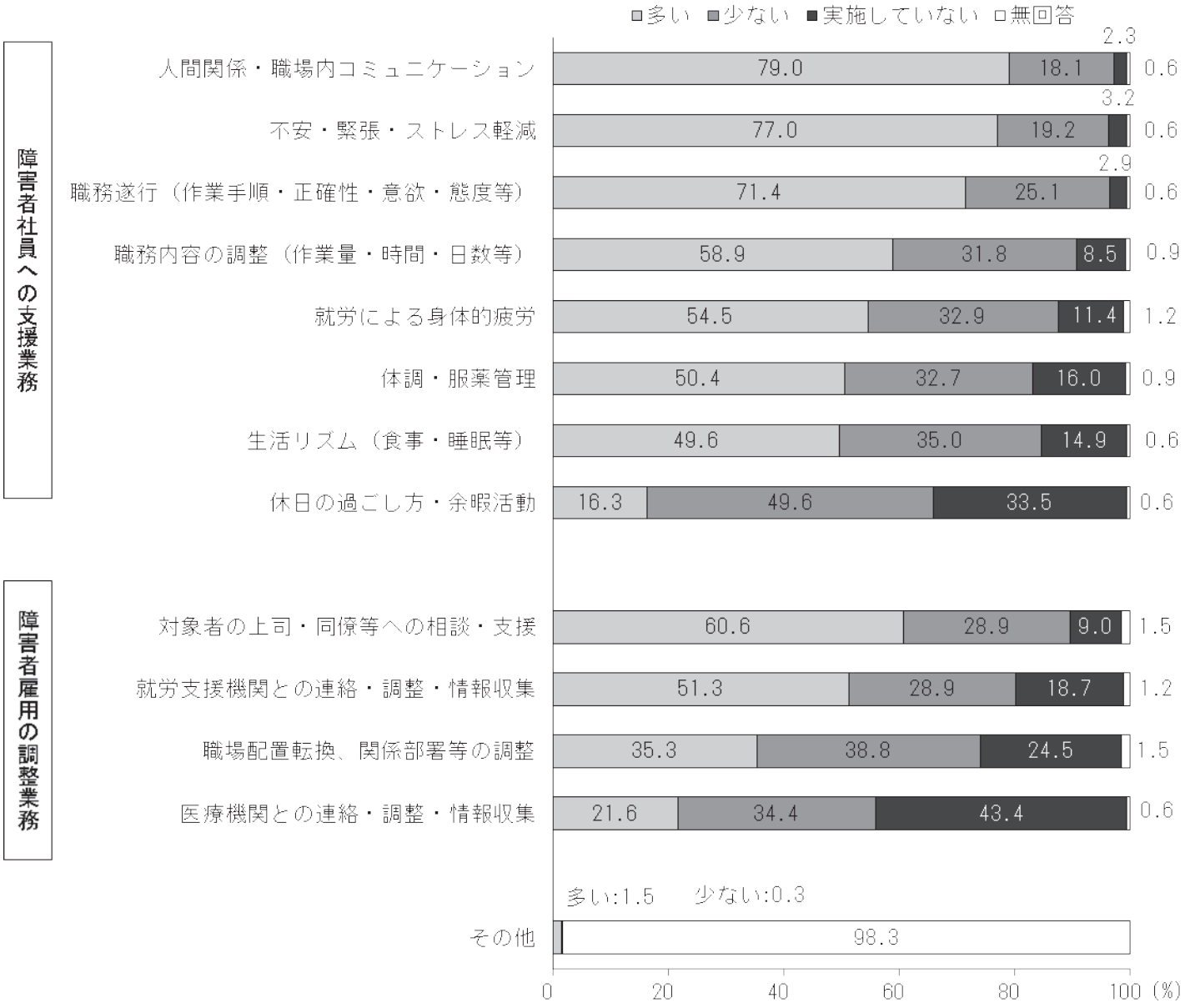


図２－33　精神障害者に実施している支援内容　(n=350)

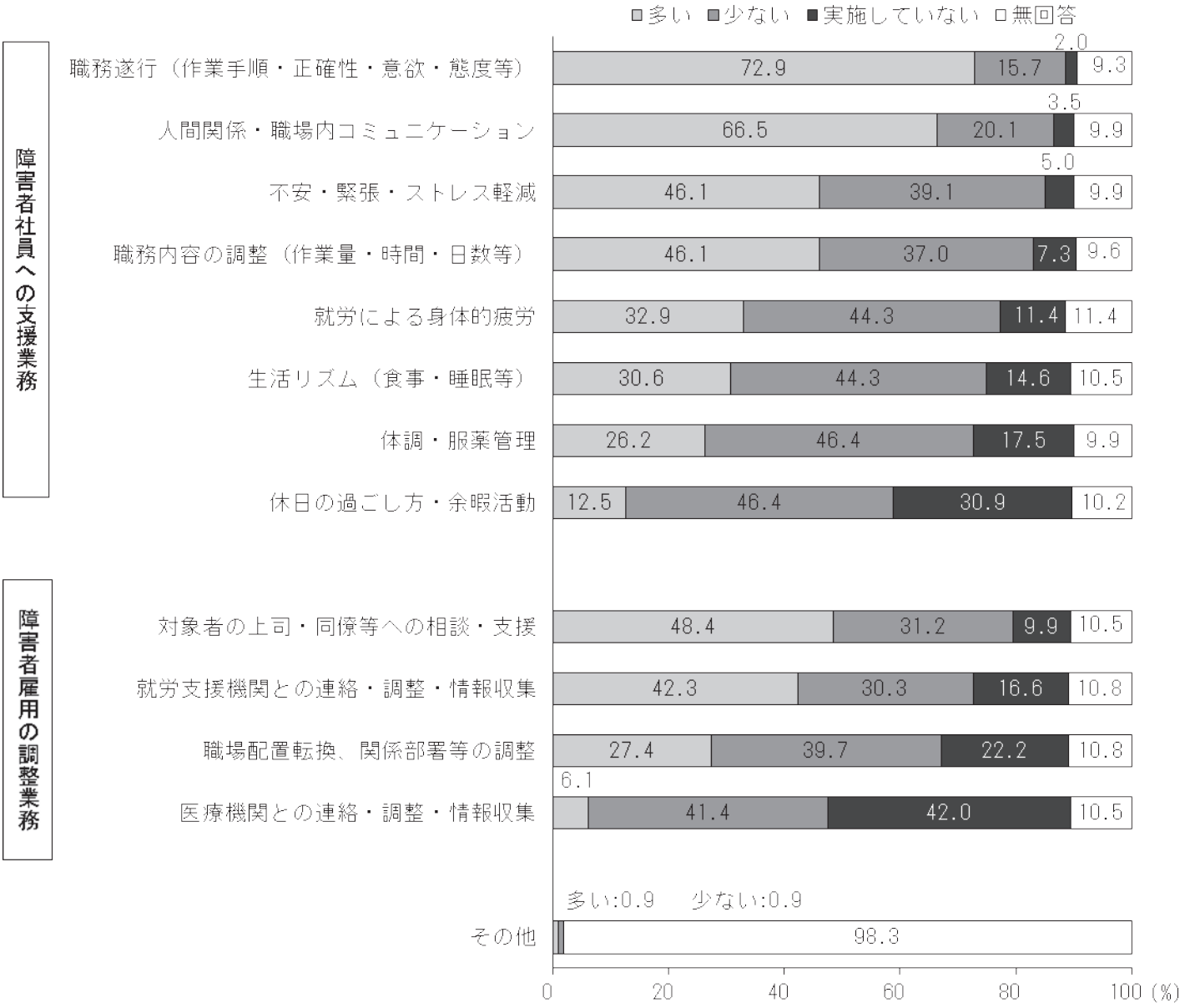


図２－34　精神障害者以外に実施している支援内容　(n=350)

（９）ジョブコーチ支援以外に従事している障害者雇用関係業務とその内容（図２－35）

ジョブコーチ支援以外に障害者雇用関係業務に従事しているか聞いたところ、「従事している」(59.1%)、「従事していない」(38.3%)であった。

ジョブコーチ支援以外に従事している障害者雇用関係業務の内容について、具体的な項目を示し支援頻度について「多い」「少ない」「実施していない」から１つ選択を求めたところ、支援頻度が多いのは、「障害者雇用の広報、募集活動、採用面接、採用事務手続き」(60.8%)、「外部機関との連絡・調整」(60.8%)であった。

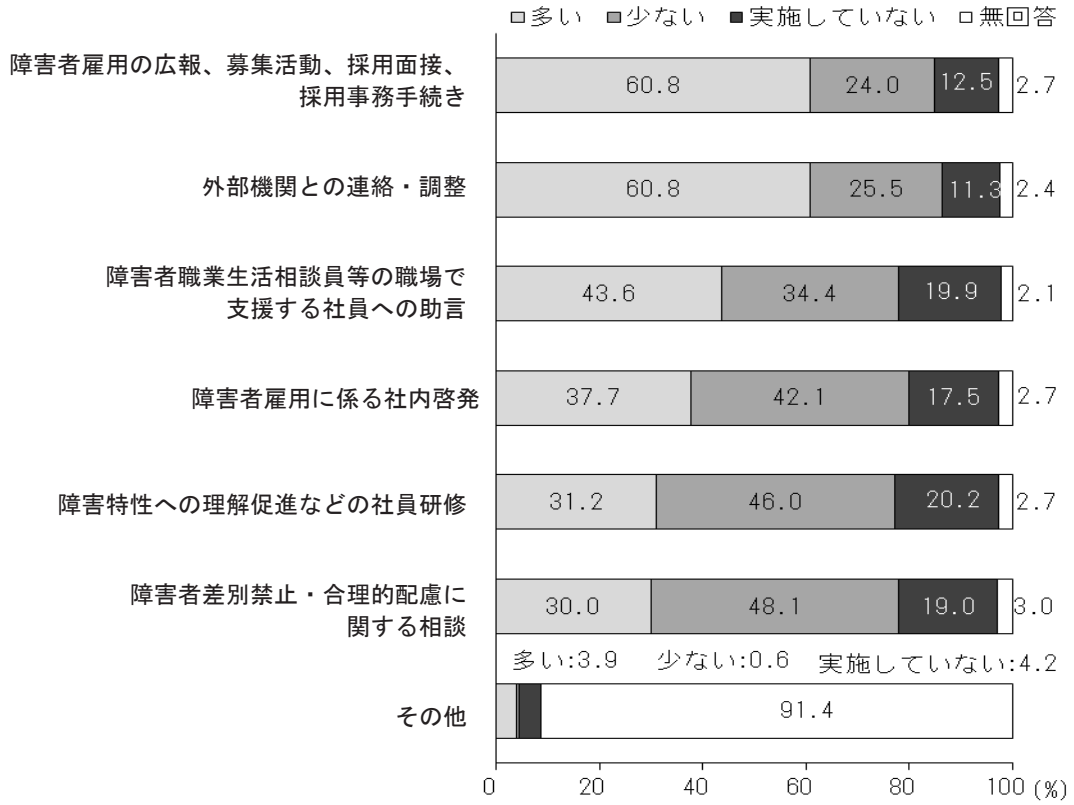


図２－35　　ジョブコーチ支援以外に従事している障害者雇用関係業務　(n=570)

（10）企業在籍型ジョブコーチとして重要な役割を担っていると思う業務（図２－36）

重要な役割を担っていると思う業務について、具体的な項目を示して３つ選択するよう求めた。選択数が最も多かったのは、「障害者の定着に係る障害者本人に対する支援」（86.1%）であり、次いで「障害者の定着に係る社員に対する支援」（56.1%）であった。

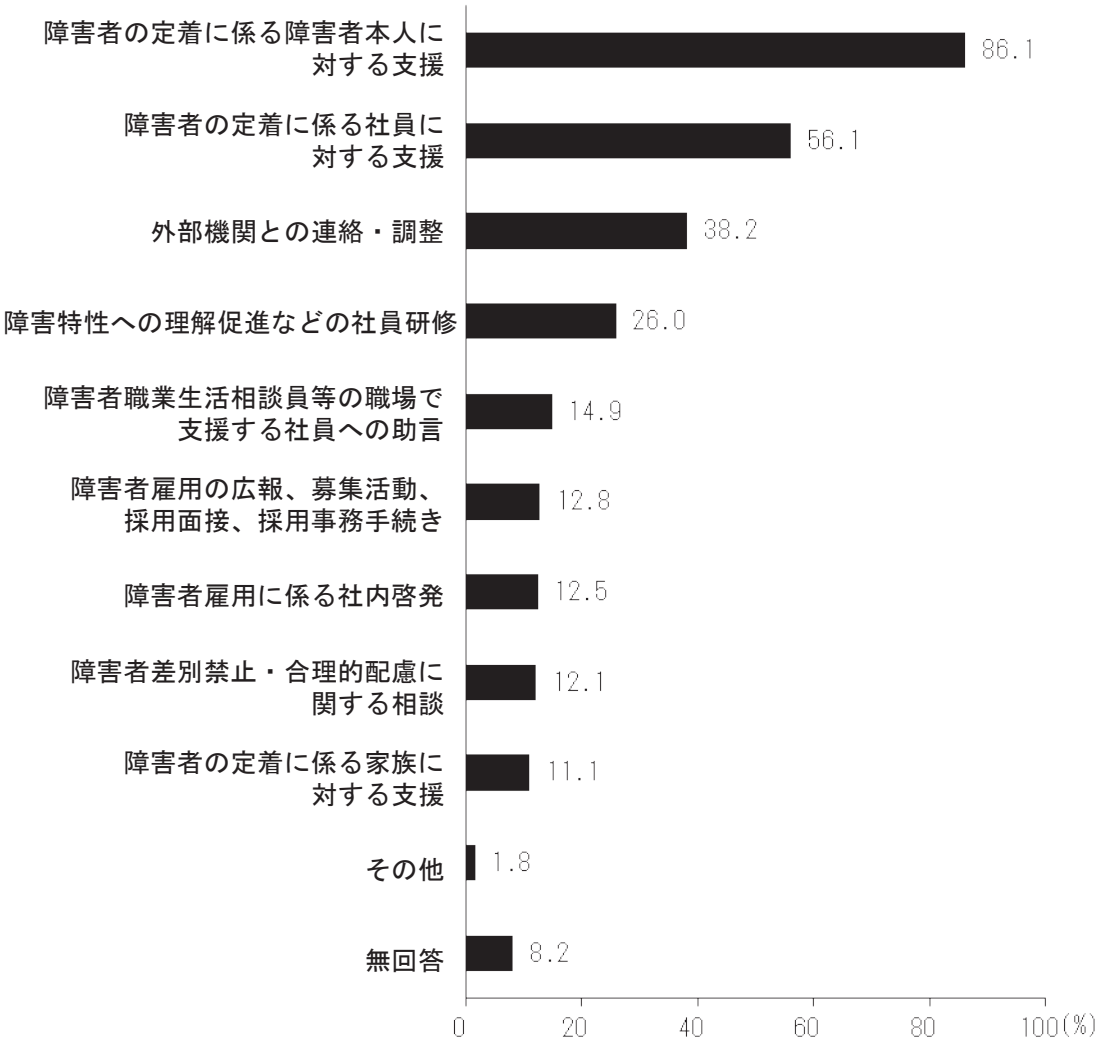


図２－36　　企業在籍型ジョブコーチとして重要な役割を担っていると思う業務　(n=570)

（11）企業在籍型ジョブコーチとして業務に従事している中で対応に困っていること（自由記述）

企業在籍型ジョブコーチとして業務に従事している中で、対応に困っていることについて自由記述による回答を求め、得られた 261 件の回答について質的分類及び量的分類を行った。

ア　自由記述の質的分類

「障害特性・支援内容に関すること」「社員への支援に関すること」「社内体制に関すること」「障害者社員の家族に関すること」「支援機関に関すること」「その他（研修、助成金等に関すること）」の５つに分類した。主な記述を以下に抜粋する。

「障害特性・支援内容に関すること」　133 件（51.0%）

・障害特性に応じた効果的な指導方法。
・自分の特性について理解や受け入れが出来ない障害者への対応。
・変化を苦手とする障害者へのステップアップの進め方。
・発達障害者への説明や注意の伝え方。
・発達障害者への支援方法や声のかけ方。精神障害の方（気分障害）の気分が落ち込んだ時の対応。
・作業はできるがやる気が続かない障害者のモチベーション維持方法。
・業務の切り出し方法。

「社員への支援に関すること」38 件（14.6%）

・障害者の所属する部門責任者と支援に対する見解の相違。
・障害者と関わりの少ない社員・部署に、特性等の理解・配慮を得ること。
・支援ノウハウの伝授。
・受け入れ部署の理解不足・配慮不足。

「社内体制に関すること」34 件（13.0%）

・会社側との共有・理解の場が少ない。
・他の業務と兼務しているため、時間の調整が難しい。

「障害者社員の家族に関すること」30 件（11.5%）

・家族内のトラブルに関する相談。
・家族の支援が得られない障害者への対応。

「支援機関に関すること」15 件（5.7%）

・医療機関との連携が難しい。
・就労について、支援機関の方と見解の相違を感じる。
・支援機関との関わりがない方を採用した際、訪問型や配置型ジョブコーチとの連携があまりとれない。

「その他（研修、助成金等に関すること）」11 件　（4.2%）

・他の社員に研修を受けさせたいが、1 週間業務から外せない。
・多くの事例を学びたい。もっとフォロー研修をしてほしい。
・助成金申請に伴う書類が複雑で支援計画がたてづらい。

イ　自由記述の量的分類（テキストマイニングによる分析）　（表２－４）（図２－37）

261 件の自由記述データの全体的な特徴を把握することを目的として、KH Coder(樋口，2004)を用いたテキストマイニングによる分析を行った。

分析の前処理として、単語の統一（例：「障がい」「障碍」→「障害」）と文脈を考慮した略語の処理（例：「精神と発達障害は、」→「精神障害者と発達障害者は、」）を行った。処理された文章に対して形態素解析（言語データを言語で意味を持つ最小単位に分割し、それぞれの品詞等を判別する作業）を行い、抽出された 977 単語[1]のうち、出現頻度が 15 回以上の単語を分析の対象とした。単語と単語の出現パターンの類似度(共起関係)を Jaccard 係数を用いて算出し、その関係を共起ネットワークにより図示した。共起ネットワークにおいて、高い共起関係にあるほど濃い線で、出現数の多い語ほど大きい円で描画される。この共起ネットワークをもとに、得られた記述を項目分けし、以下に整理した。

表２－4 「対応に困っていること」において出現回数が 15 回以上の単語のリスト

出現単語	出現回数	出現単語	出現回数	出現単語	出現回数
支援	88	精神障害者	29	人	19
障害者	65	仕事	28	作業	17
対応	56	会社	22	指導	17
理解	48	場合	22	出来る	17
業務	38	家族	20	思う	16
障害	35	発達障害者	20	時間	16
特性	35	必要	20	方法	16
難しい	32	本人	20	自分	15
多い	31	感じる	19	職場	15
社員	30	機関	19		

[1] 分析にあたり、どのような文書でも出現頻度が高くなる一般的な語（「する」、「ない」等）と、質問に直接関わる語(「企業在籍型ジョブコーチ」、「困る」)は除外した。

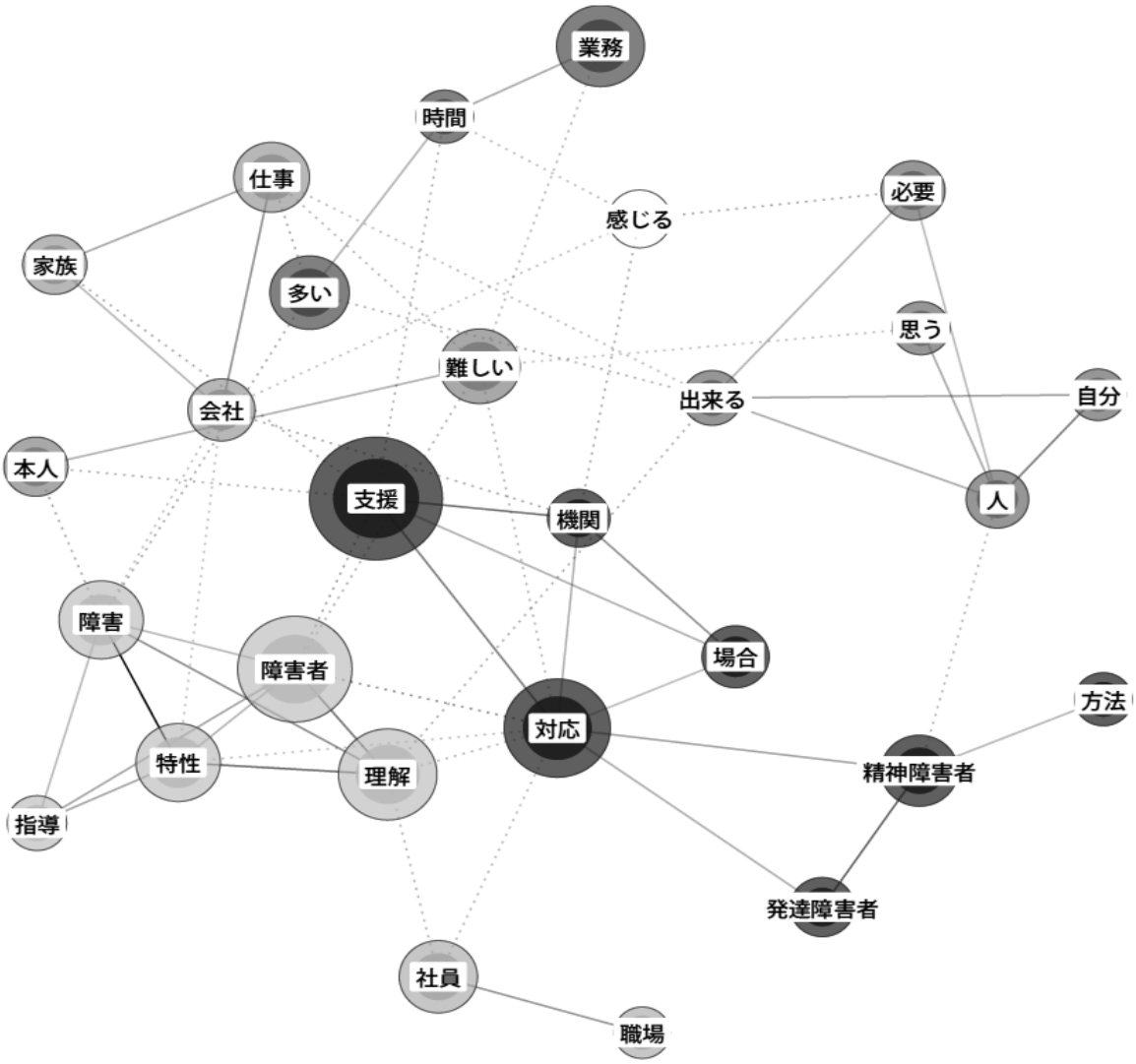


図２－37 「対応に困っていること」の共起ネットワーク

a　障害特性の理解と対応について

共起ネットワークの左下部に、「障害者」「障害」「対応」「理解」「特性」というまとまりがある。具体的には、「障害特性を理解して支援すること」、「障害者同士の理解が難しいこと」、「障害者への支援が理解されていないこと」、「特性の違いで個別対応が必要であること」などの記述がみられた。また、「理解」と「社員」が関係している例としては、「障害者との関わりの少ない社員・部署に、特性等の理解・配慮を得ること」などがみられ、「障害者」と「雇用」が関係している例としては、「障害者雇用を行うことで、現場に負担感がうまれ、障害者雇用に対する理解が得にくい」がみられた。

b　ジョブコーチ業務に費やす時間について

共起ネットワーク上部に、「業務」「時間」「多い」というまとまりがある。具体的には、「他の業務があるため、支援記録等の事務手続きを行う時間を取ることが難しい」、「もっと多くの時間ジョブコーチ支援を行う必要性を感じるが、日常のそれ以外の業務に従事せざるを得ない」、「コミュニケーションに関する問題が多く、個別対応の時間が足りない」などといった記述がみられた。

c　支援機関や家族との連携

共起ネットワーク中央部に、大きな「支援」があるが、「支援者」「支援方法」「支援体制」「～の支援」など様々な内容に「支援」が出てくるからである。「支援」と「機関」「家族」が関係している例としては、「本人と支援機関がうまく連携が取れていなかった時は少し困った」「家族に対する支援の必要性が企業内では理解されにくい」「家族や支援機関が対応すべき障害当事者の日常生活の部分についてのフォローが多すぎる」などといった記述がみられた。

(12) 企業在籍型ジョブコーチとして業務に従事する中で、以前と比べて変わったと感じられること（自由記述）

企業在籍型ジョブコーチとして業務に従事する中で、以前と比べて変わったと感じられることについて、自由記述による回答を求め、得られた234件の回答について質的分類及び量的分類を行った。

ア　自由記述の質的分類

「障害者社員に関すること」「支援内容・体制に関すること」「ジョブコーチ自身に関すること」「社内の意識・理解に関すること」「支援機関に関すること」の５つに分類した。主な記述を以下に抜粋する。

「障害者社員に関すること」119件（50.9%）

＜精神障害者、発達障害者の増加＞

・仕事より、コミュニケーションやプライベート、体調に関する問題が多い。
・圧倒的に支援時間が多く対応に苦慮している。
・短い時間（例えば週20時間未満）の勤務時間を希望する方が増えている。
・精神障害、発達障害の方が増えたことで、社内のチーム内バランスに影響が出ている。

＜障害者社員の加齢による課題＞

・加齢による体力の低下がある。
・作業の精度が低下しつつあり、それを解消するために業務内容の大幅な変更が求められている。
・今まで出来ていた事が出来なくなっており、職域の開拓が急務。

「支援内容・体制に関すること」36件（15.4%）

・障害に関わらず、メンタル面でのフォローが多くなった。
・障害者間の人間関係の悩みの相談が多くなった。
・法定雇用率達成のためにどんどん障害者を雇用するが、指導・支援する側の指導員がかなり不足しているため、１人の指導員が担当する障害者割合が増加している。
・精神・発達障害の社員が増えたが、精神保健福祉士を雇用するなど支援体制を整えている。

「ジョブコーチ自身に関すること」34件（14.5%）

・対応の仕方が少しずつわかり、簡潔に対応できるようになった。
・学んだ知識を現場で活用する機会が増えた。
・障害特性で対応していたが、最近は個々の特性を見極めて支援するようになった。
・社内に専門支援員が在籍していることが認知され、そのことが社員の安心感につながっている。

「社内の意識・理解に関すること」33件（14.1%）

・社内での障害者雇用に対する意識が向上した。
・一般職員の障害者を受けいれる気持ちが向上している。
・社内で困りごとがあれば、誰に相談をすると良いということが浸透してきており、本人および職場の声を聞く機会が増えた。
・社内での障害者及び障害者雇用に対する認知度が上がった。

「支援機関に関すること」12 件（5.1%）

・支援者（機関）との連携が進んだ。

・外部支援機関との連絡・調整がスムーズになった。外部機関の活用方法が明確になって来た。

・支援機関の方の面談の期間が長くなった（定着支援が手厚くなった）。

イ　自由記述の量的分類（テキストマイニングによる分析）　（表２－５）（図２－38）

234 件の自由記述データから全体的な特徴を把握することを目的として、KH Coder(樋口, 2004)を用いたテキストマイニングによる分析を行った。

分析の前処理として、単語の統一（例：「障がい」「障碍」→「障害」）と文脈を考慮した略語の処理（例：「精神と発達障害は、」→「精神障害者と発達障害者は、」）を行った。処理された文章に対して形態素解析（言語データを言語で意味を持つ最小単位に分割し、それぞれの品詞等を判別する作業）を行い、抽出された 770 単語[1]のうち、出現頻度が 15 回以上の単語を分析の対象とした。単語と単語の出現パターンの類似度（共起関係）を Jaccad 係数を用いて算出し、共起ネットワークにより図示した。共起ネットワークにおいて、高い共起関係にあるほど濃い線で、出現数の多い語ほど大きい円で描画される。この共起ネットワークをもとに、得られた記述を項目分けし、以下に整理した。

表２－５　「以前と比べて変わったと感じられること」において出現回数が 15 回以上の単語のリスト

出現単語	出現回数	出現単語	出現回数	出現単語	出現回数
支援	76	社員	32	思う	19
増える	72	知的障害者	30	増加	17
多い	68	雇用	29	社内	16
精神障害者	57	対応	28	職場	16
発達障害者	56	対象	24	理解	16
障害者	54	人	22		
障害	34	特性	21		

[1] 分析にあたり、どのような文書でも出現頻度が高くなる一般的な語（「する」、「ない」等）と、質問に直接関わる語(「企業在籍型ジョブコーチ」、「変わる」「感じる」)は除外した。

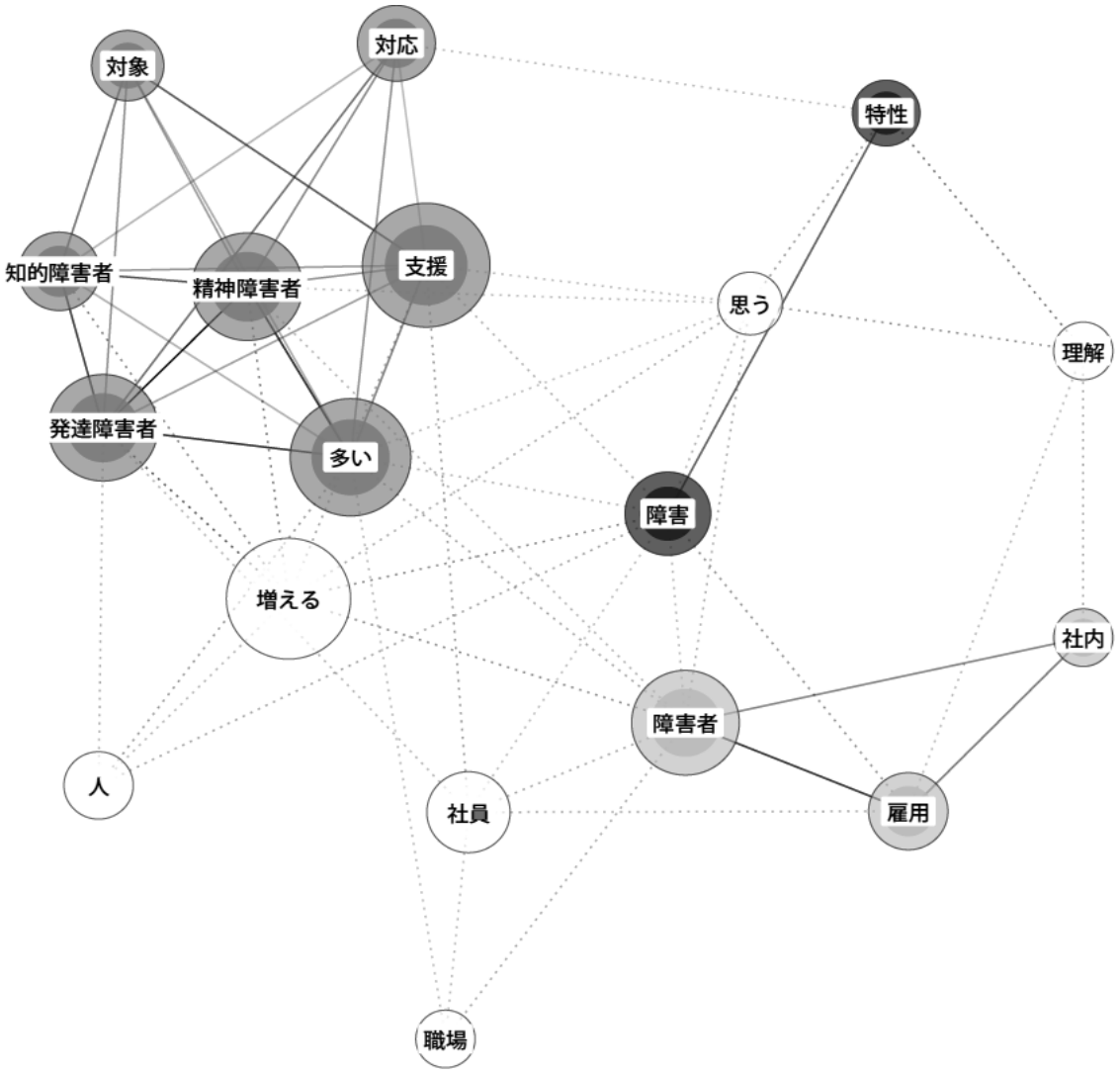


図２－38 「以前と比べて変わったと感じられること」の共起ネットワーク

a　雇用障害者の障害状況の変化

共起ネットワークの左部に、「支援」「多い」「精神障害者」「発達障害者」「知的障害者」などのまとまりがある。具体的には、「支援する対象が、精神・発達障害者が増えてきた」、「知的障害者でも発達障害のある人が多い」といった記述がみられた。

b　障害の特性や理解の変化

共起ネットワークの右上部に、「障害」「特性」のまとまりがある。具体的には、「実際の診断に当てはまらない特性を持つ方が増えた」、「特性について他の社員の理解が深まった」といった記述がみられた。

c　企業としての変化

共起ネットワーク下部に、「障害者」「雇用」「社内」というまとまりがある。具体的には、「社内での障害者雇用に対する意識が向上した」、「社員が障害者雇用・特性等の研修会に参加した」といった記述がみられた。

(13) 企業在籍型ジョブコーチとしての支援活動が役に立っていること（図２－39）

企業在籍型ジョブコーチの支援活動が役に立っていることについて、具体的な項目を示し「とてもそう思う」「ややそう思う」「あまりそう思わない」「まったくそう思わない」から１つ選択を求めた。

「とてもそう思う」「ややそう思う」を合わせた割合の多い順に、「障害者に対する相談に対応する上で役立っている」(90.0%)、「会社の障害者雇用推進・促進に役立っている」(83.7%)、「社員の障害特性の理解促進に役立っている」(83.4%)であった。

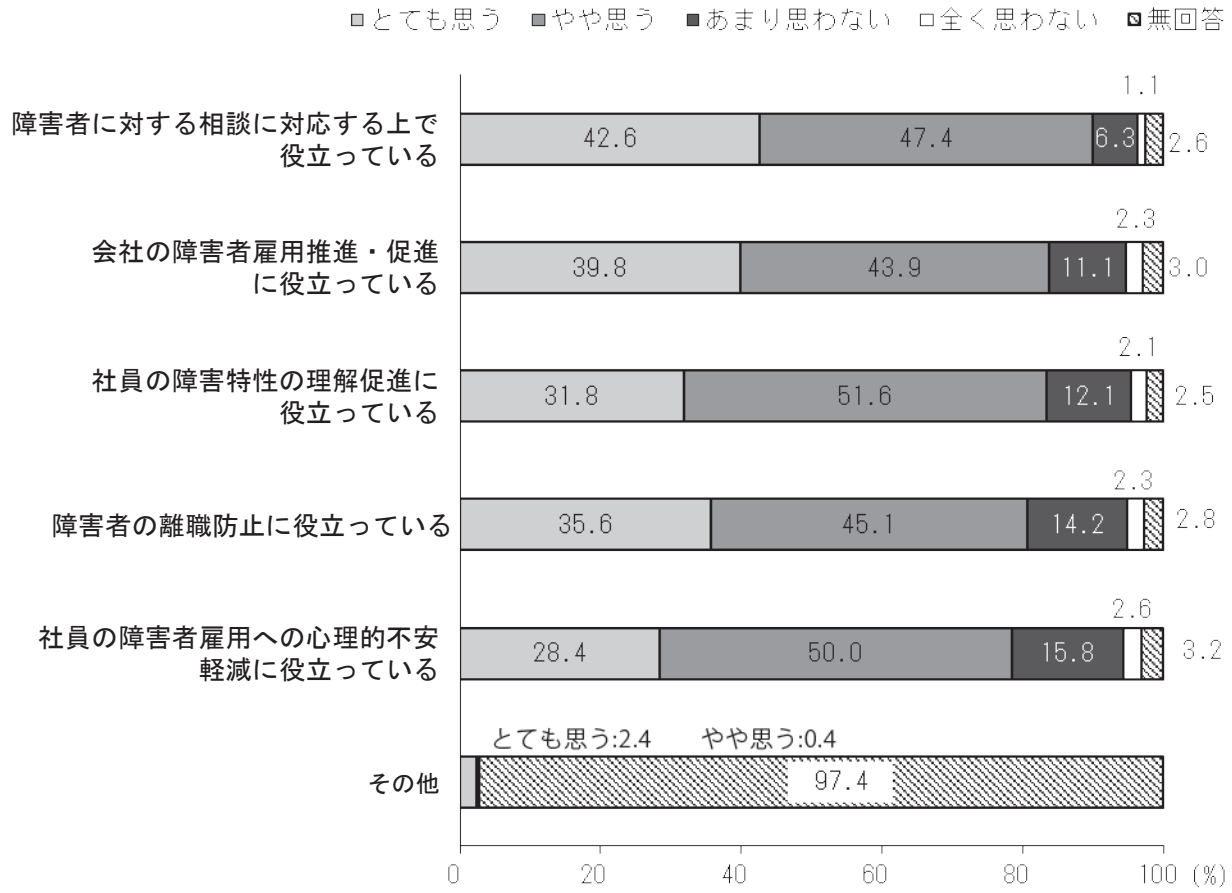


図２－39　企業在籍型ジョブコーチしての支援活動が役に立っていること　(n=570)

（14）企業在籍型ジョブコーチの役割を担うために必要なこと（図２－40）

企業在籍型ジョブコーチの役割を担うために必要なことについて、具体的な項目を示し「とてもそう思う」「ややそう思う」「あまりそう思わない」「まったくそう思わない」から１つ選択を求めた。「とても思う」「やや思う」を合わせた割合の多い順に、「精神障害、発達障害の障害特性を踏まえた研修」（90.2%）、「自社における支援・協力体制を充実すること」（89.1%）、「障害者との面接・相談等のカウンセリング技術の研修」（88.9%）、「他の企業に所属する企業在籍型ジョブコーチとの交流研修に参加できる機会」（88.0%）、「外部支援機関によるアドバイスが得られる機会」（84.7%）であり、事業所内の支援体制の構築やスキルアップの機会が必要と感じている。

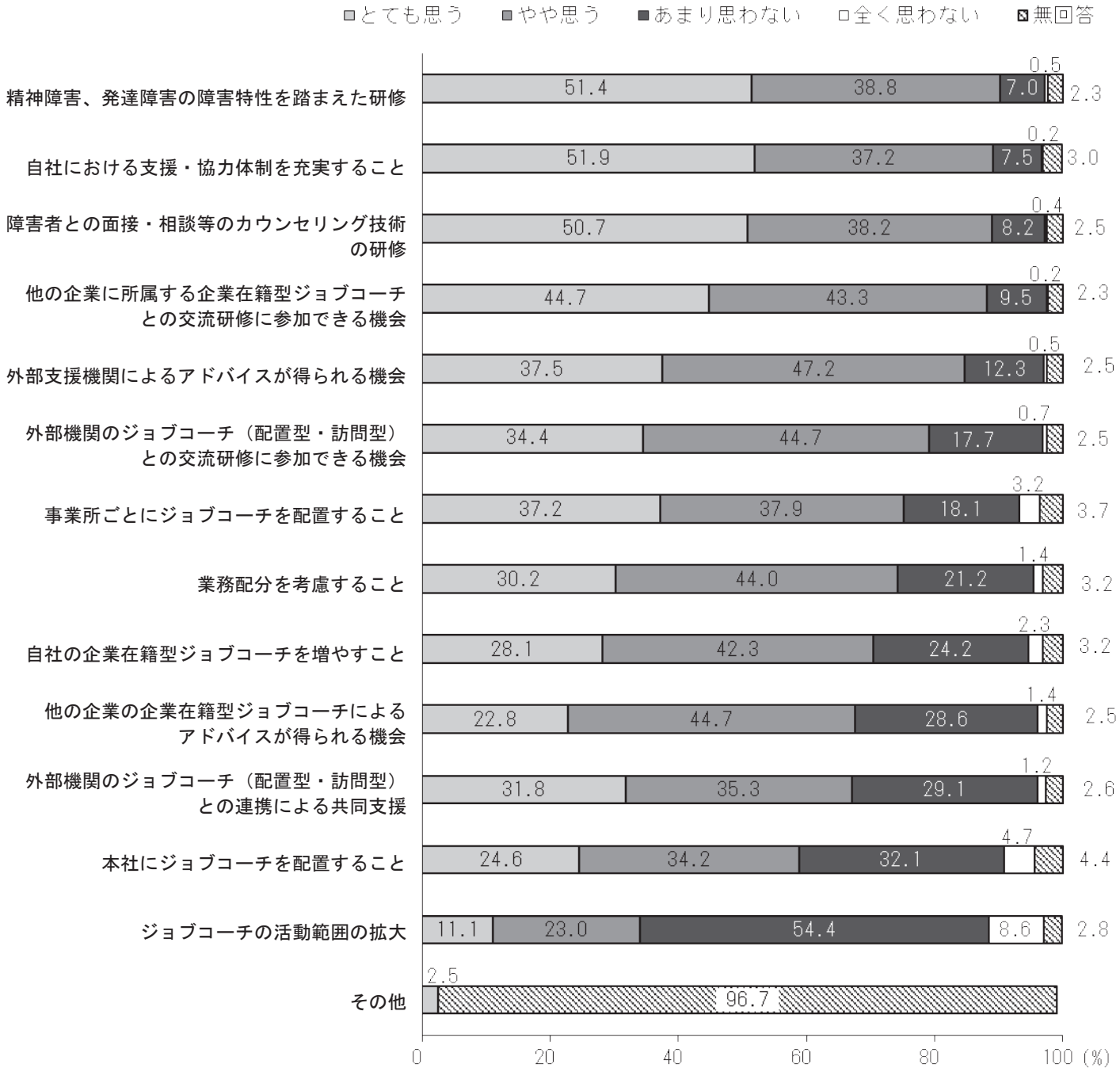


図２－40　企業在籍型ジョブコーチの役割を担うために必要なこと（n=570）

第４節　アンケート調査の考察

１　企業在籍型ジョブコーチの任命形態

本調査に回答した企業在籍型ジョブコーチ570名のうち、83.3%が正社員であった。業務の割合としては他の業務と兼務している者が多かった（事業所調査では、専従職28.0%、兼務職71.9%、個人調査では、専従職21.0%、兼務職65.1%）。ここでは、企業在籍型ジョブコーチの多くが兼務職であることの効果と課題について考察していきたい。

まず、専従職である理由としては、「障害者雇用関係業務を集中して行うため」「障害者の指導・管理を担当するため」など企業在籍型ジョブコーチが複数の障害者社員が働く部署に配属されていたり、複数の部署を巡回して支援を行っていることが挙げられる。

次に、兼務職である理由としては、「支援対象者が少なく専従する必要はない」という事業所もあるが、「管理職等のため障害者雇用関係業務以外の業務も担っている」という事業所が６割程度、「人員不足や人件費の問題で兼務となっている」という事業所が２割弱程度を占めている。

企業の障害者雇用の取組は、業種や事業展開等によって様々であるが、障害者の職場適応と職場定着を担当する社員を置くことが企業の雇用管理面の強化、働きやすい職場作りにつながると言える。そして、企業在籍型ジョブコーチが障害者関係業務のすべてを担当するのではなく、人事労務担当者や職場の管理職等と連携していくことが社内の支援体制として必要となるが、本調査では、その両方の役割を兼務している者が６割程度いることも明らかになった。

人事労務担当者や職場の管理職等が企業在籍型ジョブコーチの資格を取得し、社内で障害者関係業務の窓口となることは、当該企業にとって障害者雇用にかかる社内体制を整備する取組であるが、企業規模や人員体制によっては、企業在籍型ジョブコーチの職務が十分に実施できない、あるいは当該担当者の業務負担が大きくなってしまうなどの課題となる。実際に、企業在籍型ジョブコーチが困っていることの中に、「兼務のため支援の時間がとれない」「ジョブコーチ以外の業務を優先せざるを得ない」と言った声もあり、支援の必要性を感じていても支援することができないという実状がある。

企業における障害者雇用の促進と定着に向けては、企業在籍型ジョブコーチが専従職であっても兼務職であっても必要な時に支援ができる社内体制を整えていくことが必要である。そのためには企業経営者の明確な方針と人員体制が必須であり、その上で企業在籍型ジョブコーチの資質（調整力、人間関係など）、社内における立場（発言力、人脈など）、支援スキル（障害についての知識や経験など）などが発揮できる。さらに、障害者社員の職場定着を図っていくために必要なことは、障害者社員を取り巻く社員の協力体制が得られることである。

２　企業在籍型ジョブコーチの支援内容

事業所調査において、企業在籍型ジョブコーチが従事している業務の中で特に重要と思われる業務上位３つの選択を求めたところ、「雇用する障害者の人間関係や職場でのコミュニケーションを向上するための支援」、「障害者が作業を習得できるようにするための支援業務」、「障害者の作業課題を改善する業務」の順に選択が多かった。個人調査においても、企業在籍型ジョブコーチが実施している業務の中で支援頻度の多い業務は、「人間関係、コミュニケーションに関すること」、「職務遂行に関すること」、「不安、緊張感、ストレスの軽減に関すること」の順に選択が多かった。質問項目が同一ではないため比較はできないが、企業在籍型ジョブコーチの支援内容として、「人間関係、コミュニケーション」に関することが「作業習得、職務遂行」に関することよりも上位にあることが共通している。

さらに個人調査では、精神障害者への支援内容と精神障害者以外への支援内容を聞いている。精神障害者への支援内容においては、「人間関係・職場内コミュニケーション事項」、「不安・緊張・ストレス軽減事項」、「職務遂行事項」の支援頻度が多く、職務遂行に関することよりも精神面のフォローなどの支援が多いことが特徴である。

個人調査において、「企業在籍型ジョブコーチとして従事している中で以前と比べて変わったと感じられること」に４割程度の自由記述回答があったが、回答者の半数が「障害者社員に関すること（精神障害者、発達障害者の増加による支援内容、加齢による課題等）」を挙げていた。また、「企業在籍型ジョブコーチとして従事している中で対応に困っていること」にも４割程度の自由記述回答があったが、障害者社員への説明の仕方やモチベーションの上げ方など対応方法に苦慮している状況があり、個々の障害特性に応じた対応や経年による変化に対応する支援の難しさが窺えた。

企業在籍型ジョブコーチは、その企業にとって必要な役割を果たすために配置されるが、１でも述べたように社内での立場や位置づけにより他の業務も担っており、その業務内容は多岐にわたる。障害者社員が職場適応できるよう、障害者社員、同僚、上司、事業主、家族への支援を行う「ジョブコーチ支援業務」だけでなく、社内の障害者雇用関係業務等の「ジョブコーチ支援以外の業務」を担当することもある。

いずれにしても、企業在籍型ジョブコーチとしての知識や経験のある社員は、当該企業にとって心強い貴重な存在である。

３　企業在籍型ジョブコーチの役割と効果

企業が自社にジョブコーチを配置する理由として最も多かったのが、「障害者の職場定着のための支援を強化するため」であった。企業における障害者雇用が進む中、企業は障害者社員の障害特性を踏まえた上で、その能力が発揮できる配置、職務設定、働きやすい職場環境の構築など、職場定着につながる取組を検討し実践していく必要がある。

障害者を雇用する際に、障害者側の条件（能力や適性など）と企業側の条件（職務内容、環境など）のマッチングをある程度図っていても、仕事をしながら生じてくる様々な課題や悩みがある。その主体は障害者社員だけでなく、ともに働く社員であったり、社内全体の課題や悩みであることもある。その課題や悩みを個々の特性と組織のルールの中で調整し解決していくことが職場定着支援に必要とされる。

２でも述べたが、企業在籍型ジョブコーチが従事している業務について、事業所調査と個人調査でそれぞれ問うたところ、いずれも「人間関係、職場でのコミュニケーション」に関することが最も多く、次いで「職務遂行」に関することであった。「人間関係、職場でのコミュニケーション」というのは、障害者社員とその上司や同僚との関係を調整する業務であるが、状況や課題をアセスメントする力や障害の特性を踏まえた対応力などが必要とされる。自由記述では、障害者社員とその上司や同僚との関係以外にも、障害者社員同士の人間関係やコミュニケーションへの対応、企業在籍型ジョブコーチと障害者社員のコミュニケーションが難しいという意見もあり、様々な内容について対応していることが窺えた。

企業が企業在籍型ジョブコーチを配置する前と比較して効果を感じていることとして多かったのが、「障害者を雇い入れた際に、職場適応がスムーズになった」、「障害者の職場定着が改善した」であった。まさに「職場適応援助者（ジョブコーチ）」としての支援が効果的に行われていることになるが、一方で「効果は感じられない」の項目に「とても思う」「やや思う」と回答した企業も 16.1％あった。当該企業の「企業在籍型ジョブコーチに関して日頃思っていること」の記述からは、会社の方針や時間的な制約などの課題があることが窺えたが、自社でできない部分は地域センターや外部の支援機関（社会福祉法人等に所属する訪問型ジョブコーチ等）を活用したり、地域センターが開催するジョブコーチを対象とした研修に参加したい等の記述があった。

企業在籍型ジョブコーチは、在籍する企業の方針や社内の位置づけによってその役割が発揮できるかどうか異なるため、外部の支援機関も活用しながら障害者社員の雇用促進と職場定着を進めていくことも必要である。

４　障害者の職場定着にかかる効果

事業所調査において、過去３年における障害者の定着状況を聞いたところ、全員勤続も含め２割程度の離職までにとどまっている企業が全体の９割程度を占めた。この定着状況が企業在籍型ジョブコーチによる効果であると一概には言えないが、回答事業所における障害者の職場定着状況は高い結果であった。

ここで、障害者の職場定着に係る先行研究を見てみたい。

「精神障害者の職場定着及び支援の状況に関する研究」（2014 年３月）では、ハローワークの障害者窓口を通して就職した精神障害者の職場定着状況を 81 所のハローワークの担当者に調査している。精神障害を開示して就職した 584 人のうち、３年以上定着している事例は 145 人（24.8%）であった。そのうち、ジョブコーチ支援を実施した事例は、ジョブコーチ支援を実施していない事例に比べて有意に３年以上定着するという結果であった。この場合のジョブコーチ支援とは、「障害者の雇用の促進等に関する法律」で定める職場適応援助者による支援以外に各自治体等が独自に実施しているジョブコーチ支援も含んでいる。

「障害者の就業状況等に関する調査研究」（2017 年４月）では、一般企業における障害別の職場定着状況の実態調査を行っている。134 所のハローワーク専門援助部門の紹介により就職した障害者 3,273 人（障害者就労継続支援Ａ型事業所を除く）の１年後の定着率において、障害の種類にかかわらず障害の開示を前提とする支援制度の活用によって職場定着が促進されると分析している。中でも、配置型ジョブコーチや訪問型ジョブコーチの活用において１年後の定着率が 80%と高い結果を示している。この研究では企業在籍型ジョブコーチによる支援の有無は確認できないが、企業の支援制度活用の有無によって障害者社員の定着状況に差があったとすると、自社に企業在籍型ジョブコーチを配置し障害者社員とその家族、職場（事業主、同僚、上司等）への支援を行うことは、障害者社員の職場定着に大きな効果が得られると推察される。

ただし、言うまでもなく企業在籍型ジョブコーチを配置するだけで効果があるわけではなく、障害者社員の適応上の課題に対応するための専門性の向上と社内の支援・協力体制（相談・情報共有等）が不可欠であり、必要に応じて外部の支援機関と連携を取ることが望ましい。（図２－41）

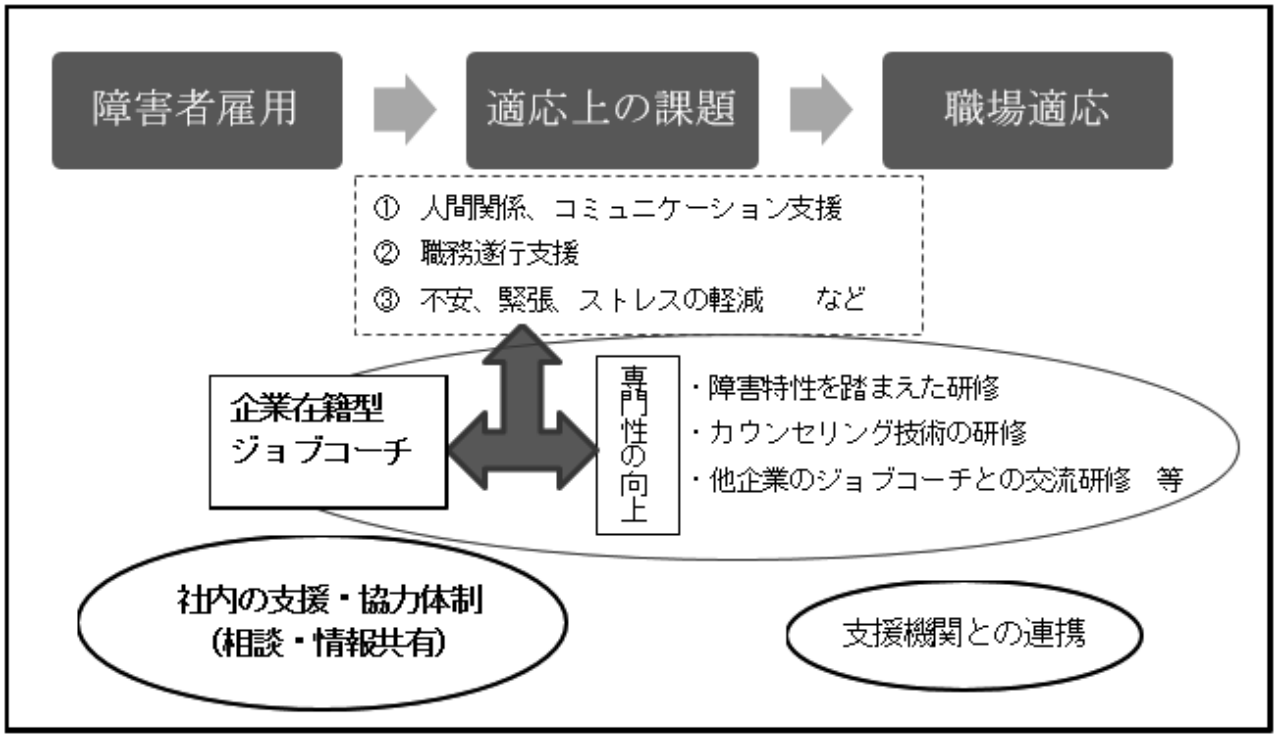


図２－41　企業在籍型ジョブコーチが障害者社員の職場適応上の課題に対応するために必要な事柄

５　企業在籍型ジョブコーチが役割を果たすために必要とされるスキル

企業在籍型ジョブコーチは、自社の障害者社員の職場適応を支援する役割を担っており、企業在籍型ジョブコーチとして活動する前に、企業在籍型ジョブコーチ養成研修を受講し、講義や演習を通して障害特性の理解や支援技術等を習得する。企業在籍型ジョブコーチ養成研修において、職業リハビリテーションの理念から具体的な支援技法、基本的な障害特性を踏まえたアセスメントの実施、作業指導の技法、事業所内の調整、関係機関との連携方法などを学び、ジョブコーチ支援業務を行う。企業在籍型ジョブコーチとしての実務経験が１年以上になると、障害者の雇用管理や、精神障害・発達障害に対するアセスメント技法の講義・演習、支援事例の検討など、企業在籍型ジョブコーチとしての支援経験を踏まえ、支援スキルの向上を図る、企業在籍型ジョブコーチ支援スキル向上研修を受講することができる。

個人調査において、企業在籍型ジョブコーチが支援を行う中で「役割を担うために必要なこと」を問うたところ、「精神障害、発達障害の障害特性を踏まえた研修」、「自社における支援・協力体制を充実（ジョブコーチ以外の支援者等との相談・連携対応等）する」、「障害者との面接・相談等のカウンセリング技術の研修」、「他の企業に所属する企業在籍型ジョブコーチとの交流研修」など、研修のニーズと社内の連携体制構築が必要であることがわかった。この結果は、「企業在籍型ジョブコーチとして対応に困っていること（自由記述）」の回答で多く見られた、「障害特性に応じた支援方法」、「精神障害、発達障害への対応」、「社員への対応」とも関連している。

企業在籍型ジョブコーチがジョブコーチ養成研修や企業在籍型ジョブコーチ支援スキル向上研修等で得た知識と経験を支援に生かすためには、社内の支援者（人事担当者、現場担当者など）と連携し対応を検討する体制が必要であり、障害者社員の支援は、障害者社員を取り巻く社員への支援（ナチュラルサポートの構築）や社内全体の障害者雇用の企画・啓発と合わせて行わなければ解決できない事例も多い。このような組織に働きかける支援を行うためには、各部署の担当者が役割分担をしてチームで取り掛かることが望ましく、企業在籍型ジョブコーチがその専門性を発揮できると言える。

個人調査において「企業在籍型ジョブコーチとして業務に従事する中で以前と変わったと感じられること」の回答で多かったのが「精神障害者、発達障害者の雇用が増えている」ことで、支援内容や対応内容に変化が見られている。また、「障害に関わらずメンタル面のフォローが多くなった」という回答もあり、企業在籍型ジョブコーチの職務として相談支援（コミュニケーション、プライベート、体調に関する支援）が増え、支援時間が長くなっていることも大きい変化である。

企業在籍型ジョブコーチが個々の障害者社員の抱える悩みや課題に対応する際に、社内の支援体制だけでなく社外の支援機関との連携も必要となってくる場合もある。事業主団体や行政が主催する研修会、機構が開催する研修や会議に参加することで、支援のブラッシュアップを図るとともに地域の支援機関との連携を構築していくことも企業在籍型ジョブコーチが役割を果たすために必要なスキルと言える。

６　企業在籍型ジョブコーチの配置にかかる課題

企業在籍型ジョブコーチの効果については述べたが、一方で課題についても触れておきたい。

事業所調査において、74.2%の事業所が「今後、企業在籍型ジョブコーチの配置をすすめていきたい」と回答しているが、そのうち約 30%の事業所が配置をすすめる上での課題を感じている。課題として最も多かったのが、「企業在籍型ジョブコーチの業務負担が大きいが、支援する社内体制ができていない」であった。

障害者雇用の促進と社内体制の構築は両立して進めなければならないが、障害者雇用の促進に社内体制が追いつかず、障害者社員の職場適応と職場定着を支援する「企業在籍型ジョブコーチ」の存在に社内の期待が大きくかかることも致し方ないことである。

障害者雇用に関する専門的な知識と経験を有する「企業在籍型ジョブコーチ」が通常のジョブコーチ支援業務だけでなく、社内の障害者雇用に係る調整業務など多岐にわたる業務を担当することで、社内体制が整えられるとい

う効果もあるが、企業在籍型ジョブコーチが孤軍奮闘している状況は望ましくない。

企業在籍型ジョブコーチが本来のジョブコーチ支援に注力できること、対応に苦慮する事項について社内外に相談できること、つまり企業在籍型ジョブコーチがすべてを抱え込まない支援体制を構築していくことが、障害者雇用の促進と定着を進める企業には必要である。

【参考文献】

障害者職業総合センター　調査研究報告書 No. 117(2014 年)「精神障害者の職場定着及び支援の状況に関する研究」

障害者職業総合センター　調査研究報告書 No. 137(2017 年)「障害者の就業状況等に関する調査研究」

樋口耕一　「テキスト型データの計量的分析　－２つのアプローチの峻別と統合-」　理論と方法　19(1)，101-115，2004

第３章

事業所訪問ヒアリング

第３章　事業所訪問ヒアリング

第１節　事業所訪問ヒアリングの目的

企業在籍型ジョブコーチによる効果的な支援やそれを支える条件等を把握するため、企業在籍型ジョブコーチを雇用している事業所等に対するヒアリング調査を実施した。

第２節　事業所訪問ヒアリングの方法

１　対象と方法

ヒアリングの対象事業所については、アンケート調査協力企業、当機構のリファレンスサービス、各自治体の雇用事例集等をもとに選定を行い、主として障害者雇用に携わる人事・労務担当者、企業在籍型ジョブコーチ等を対象とし、2019 年４月～10 月にかけて計 31 社（表３-１）に対して実施した。調査対象事業所のうちアンケート協力企業が 23 社、それ以外の事業所が８社となっており、その中には、配置型及び訪問型ジョブコーチとしてジョブコーチ養成研修を修了した社員がいる事業所が３か所含まれていた。

２　ヒアリング内容

主として以下の項目についてのヒアリングを実施した。

①企業在籍型ジョブコーチの属性情報
②企業在籍型ジョブコーチの職務内容
③ジョブコーチ養成研修受講後の変化
④企業在籍型ジョブコーチを取り巻く課題とそれに対する解決方策
⑤その他

第３節　事業所訪問ヒアリングの結果

１　企業在籍型ジョブコーチの属性

企業に在籍するジョブコーチについては､その事業所の社員が企業在籍型ジョブコーチ養成研修を修了し、企業在籍型ジョブコーチの資格を得る以外に、配置型ジョブコーチや訪問型ジョブコーチの経験者を障害者支援の専門家として新たに雇用している場合があったため、本章では、それらの人も含めて「企業在籍型ジョブコーチ」とした。

企業在籍型ジョブコーチの配属部署については、大きく３つのパターンが見られた。最も多いのは障害者社員が働く部署へ配置された企業在籍型ジョブコーチであり、この場合、企業在籍型ジョブコーチは一般社員である場合と管理職である場合があり､どちらか一方だけのこともあれば､双方が存在する場合もあった。２つ目は所長等、その事業所の責任者（事業所が本社である場合は経営者）が企業在籍型ジョブコーチとなっている場合、３つめは本社またはその事業所の人事総務部門に配置された企業在籍型ジョブコーチである場合であり、中には複数の部署に企業在籍型ジョブコーチを配置し、役割分担の下、当該企業の障害者雇用を支えている事業所もあった。また、経営者自らが企業在籍型ジョブコーチ養成研修を受講し、企業在籍型ジョブコーチの資格を得ている場合もあった。

企業在籍型ジョブコーチの属性として企業在籍型ジョブコーチが障害当事者であるという場合があった。ある特例子会社では、７名の企業在籍型ジョブコーチのうち４名が障害当事者で、精神、発達、知的のそれ

ぞれの障害のある企業在籍型ジョブコーチが、障害者社員の相談に対応し、業務に関する指導を行っていた。また、特例子会社以外でも、肢体不自由の企業在籍型ジョブコーチが、車いすで全国の営業所を回り、障害者社員と障害者を職場で支援する社員（以下「支援者社員」という。）を支援していた事例がみられた。障害当事者の企業在籍型ジョブコーチは、障害者として働くという実体験を有しているため、ピアサポート[1]的な支援が可能であり、また、障害当事者である企業在籍型ジョブコーチの活躍は、障害者社員が努力する励みとなり、目標にもなるという声も聞かれた。

２　企業在籍型ジョブコーチの職務

企業在籍型ジョブコーチが他職務を兼務している場合、その職務内容は、①障害者社員に対する作業支援や相談支援等、②障害者社員とともに働く人々への支援、③職務の創出、職場の環境の調整、関係機関との連絡調整等の環境調整等の３つのタイプが見られた。①は障害者社員に直接的に働きかける支援で、②と③は障害者社員以外の人や環境に働きかける支援という特徴がある。

（１）障害者社員に対する直接的な支援

障害者社員に対する直接的な支援については、知的障害者に対しては作業支援やコミュニケーションに対する支援が多く行われていた。作業指導においては、企業在籍型ジョブコーチが作成した作業マニュアル等が正確な作業の手助けとなるとともに指導の標準化に役立っている事例が数多く見られた。

直接的な支援を最も多く行っていたのは、やはり障害者社員が働く部署に配置された企業在籍型ジョブコーチであるが、そのような企業在籍型ジョブコーチが不在の事業所においては、人事総務部門に配置された企業在籍型ジョブコーチ等がその役割を担っているケースも少なくなかった。障害者社員の所属部署に企業在籍型ジョブコーチが不在の職場においては、上司や同僚は、障害者社員に対して一般的な部下や同僚として対応し、障害者としての特別な支援は、人事総務部門に配置された企業在籍型ジョブコーチが行うことにより、障害者社員を受け入れる職場の人々に安心感を与えるとともに、負担の軽減を図っていた。

また、障害者社員の所属部署の企業在籍型ジョブコーチに一般社員と管理職がいる場合、日常的、直接的な支援は一般社員が行い、管理職についてはスーパーバイザーとしての役割を果たし、部下である企業在籍型ジョブコーチをとおして、間接的に障害者支援を行っている場合もあった。また、障害者社員の勤務地が点在するある企業では、各支社の部門のトップを企業在籍型ジョブコーチが務め、障害者社員を日常的に支援していた。そして人事総務部門に配置された企業在籍型ジョブコーチが、各支社のジョブコーチを支援するという仕組みを採用していた。

ア　キャリア形成支援

企業在籍型ジョブコーチが、本人の状況を見ながら、作業の効率化を図ったり、仕事の内容を広げたりして、キャリアアップを支援している事例も多く見られた。障害者社員が集中的に配属されている部署で事務作業補助を行っている事業所では、企業在籍型ジョブコーチの指導の下、各障害者社員は担当できる業務を増やしていき、郵便物の各部署への配達と回収、カフェスペースの管理、パソコン入力作業など、誰もがさまざまな業務を行えるよう、指導がなされていた。そして業務に習熟した障害者社員は、後輩たちを指導し、リーダーやサブリーダーへと昇進することにより、キャリア形成を図っていた。

---

[1] 「同じ問題や環境を経験する人が、対等な関係性の仲間（ピア）を支え合うこと」（精神福祉用語辞典, 2004）。例えば、共通の環境や課題を抱えている（又はその経験がある）障害当事者が、その体験をいかして障害当事者を支援すること。

日常的な支援のみならず、企業在籍型ジョブコーチが行う研修を、障害者社員の人材育成、キャリア形成に役立てている事業所もあった。在宅就労の障害者社員の支援を企業在籍型ジョブコーチが行っているある事業所では、社会経験の乏しい障害者社員のため、定期的な集合研修を行うことにより、社会人、職業人としての成長を促していた。

イ　職務再設計

一人ひとりの障害者社員の特性等を見極め、職務を構成することも企業在籍型ジョブコーチの役割の一つとしている事業所もあった。特に複数の業務を請け負い、複数の障害者社員を集約して雇用している事業所においては、これが企業在籍型ジョブコーチの大きな役割の一つとなっており、個人の強みをいかした職務を創出することにより、事業所としての成果を最大に発揮できるようにしていた。

ウ　コミュニケーションへの支援

障害者社員に対する直接的な支援としては、障害者社員と職場の上司、同僚等とのコミュニケーションを助けるとともに、本人のコミュニケーションスキルの向上に対する支援も行われていた。これについては、個別支援以外に定期的にグループワーク等を行い、障害者社員の人材育成に努めるとともに、その様子を上司や同僚に見学してもらうことにより、障害者社員に対する理解の促進を図るという取組を同時に行っている企業もあった。また、障害者社員の対人対応の問題点を指摘するのではなく、問題の背後にある本人のストレス等に着目し、それを解消することにより、問題の改善を図っている企業在籍型ジョブコーチもいた。

エ　メンタル面への支援

精神障害者や発達障害者については、作業指導よりも相談業務に重きが置かれている事例が多かった。

ある事業所では、採用当初は週１回の定期面談を行い、精神的な安定を図りつつ、セルフマネジメント能力の向上を支援し、徐々にその介入頻度を減らしていきながら、職場定着を支援していた。日々の何気ないコミュニケーションから本人の様子を把握し、何かあればすぐに相談ができる体制を整えていた事業所もあった。コミュニケーションの活性化のため、さまざまな工夫を行っている企業在籍型ジョブコーチも多かった。月ごとに実施するフォトコンテストの応募作品等を壁に貼り出し、障害者社員同士のコミュニケーションのきっかけづくりにも役立てていた事業所では、日々の何気ないコミュニケーションから障害者社員の体調を汲み取り、きめ細やかな支援を行うことにより、開設から５年間、離職者を出しておらず、現在は、１名の企業在籍型ジョブコーチが３名の精神障害者、１名の発達障害者を含む５名の障害者社員の支援を行っていた。

ある事業所においては、企業在籍型ジョブコーチの下に、障害者職業生活相談員として、現場で作業支援する社員とともに保健師を配置し、メンタル面での相談体制の強化を図っていた。保健師は日々、障害者社員の様子を見守り、変化があれば相談を実施。相談内容については企業在籍型ジョブコーチや他の職業生活相談員と共有し、必要に応じてジョブコーチが相談を実施し、障害者職業生活相談員と連携しながら、課題解決に当たっていた。

障害者社員の勤務地が点在するある企業では、人事総務部門に配置された企業在籍型ジョブコーチが、障害者社員とのメールのやり取りをこまめに行うことで、各自の変化に気を配り、また困りごとなどを直接伝えてもらえるよう工夫していた。

また、精神障害者については、体調管理に対する支援も重視されており、体調管理シートや朝礼等の際の体調確認等、さまざまな工夫がなされており、これらの支援を行っている事業所から聞かれたのは、記録、

そして、記録をとおしたコミュニケーションの大切さであった。

（２）障害者社員とともに働く人々への支援

障害者社員の所属部署に配置された企業在籍型ジョブコーチが一般社員である場合、日々の作業支援等の障害者社員に直接働きかける支援が多かったが、あわせて、障害者社員とともに働く人々への支援、ナチュラルサポート[1]の形成も重要な仕事となっていた。障害者社員の所属部署に企業在籍型ジョブコーチ等の支援者社員が配置されていない事業所においても、障害者社員に対する直接的な支援以上に、この障害者社員とともに働く人々への支援が重視されており、企業在籍型ジョブコーチが定期的に障害者社員の配属されている部署を訪問し、障害者社員のみならず、障害者社員とともに働く人々の声に耳を傾け、寄り添うことで、信頼関係を築き、周囲の人々をサポートしていた。

ア　支援者社員に対するスーパーバイズ

障害者社員とともに働く人々への支援を一番の目的とし、企業在籍型ジョブコーチを雇用した事業所もあった。この事業所では、本社の指示により、障害者を集中して雇用することになったが、所長をはじめ、社員に障害者の就労支援の経験はなく、戸惑うことばかりであった。地域センターの支援を受けたことをきっかけに、ジョブコーチの存在を知り、配置型ジョブコーチ経験者を雇用した。この事業所では、障害者社員に対する日常的な支援については、５名の支援者社員が行い、企業在籍型ジョブコーチはかれらに対するスーパーバイズ機能を担っていた。

障害者の就労支援の経験の浅い支援者社員に対するスーパーバイズ機能を担っている企業在籍型ジョブコーチは多く見られており、特に企業在籍型ジョブコーチの複数体制を取っている事業所や企業在籍型ジョブコーチ以外に障害者職業生活相談員等の支援者社員が配置されている事業所において、企業在籍型ジョブコーチのスーパーバイザーとしての役割は大きかった。

イ　人材育成

企業在籍型ジョブコーチに階層が設けられている場合は、上位のジョブコーチは下位のジョブコーチに対するスーパーバイズ機能を担うとともに、企業在籍型ジョブコーチをはじめとする支援者社員の人材育成も期待されていた。人材育成については、日々のスーパーバイズ等による人材育成以外に社員研修等によって行われている場合が多かった。

全国の各営業所で障害者職業生活相談員が障害者社員の支援を担当している企業では、本社の企業在籍型ジョブコーチによる個別のサポートと、集団で行う研修会が、障害者職業生活相談員の活動を支えていた。研修会は、複数の営業所の障害者職業生活相談員を集めて行われ、各種障害の特性についての理解を促すための講義や、各営業所での取組や事例を紹介しあうグループワークを含んでおり、問題を抱え込んでしまいがちな相談員に好評とのことだった。

また、外部の研修講師として、他社、他機関の障害者支援を担う人材育成に貢献している企業在籍型ジョブコーチもいた。

---

[1] 障害のある人が働いている職場の一般従業員(上司や同僚など)が、職場内において（通勤は含む)、障害のある人が働き続けるために必要なさまざまな援助を、自然もしくは計画的に提供することを意味する。これには職務遂行に関わる援助の他に、昼食や休憩時間の社会的行動に関する援助、対人関係の調整なども含まれる（小川, 2000)。

ウ　障害者社員に対する理解の促進

障害者社員とともに働く人々に理解を深めてもらうことにより、障害者社員が働く環境調整を行うことを企業在籍型ジョブコーチの一番の役割と考えている企業もあった。管理職にある１名の企業在籍型ジョブコーチが、身体障害以外の障害者社員の支援を行っているある企業では、勤続 26 年の知的障害のある社員を筆頭に勤続年数の長い３名の知的障害者社員が職場の戦力として仕事をこなしており、作業面での支援は特に必要がない状態であった。企業在籍型ジョブコーチが自らの役割として最も重視していたのは、新しく入ってきた社員に障害者社員の特性等を理解してもらうことにより、障害者社員が働く環境を整えることであった。また、多くの店舗で障害者社員を雇用し、その障害者社員の雇用管理等を人事総務部門に配置された企業在籍型ジョブコーチが一括して行っていたある事業所では、障害者の職場定着においては、ともに働く人々の理解が第一であると考え、企業在籍型ジョブコーチが各店舗を巡回し、障害者の実習開始時や問題発生時、実習後の採用内定時に、上司や同僚に対する研修を実施している。

エ　ナチュラルサポートの形成

人事総務部門に配置された企業在籍型ジョブコーチについては、この障害者社員とともに働く人々への支援に重きをおいている場合が多かった。採用前の職場実習や採用当初は障害者社員に対する直接的な支援を行っている場合であっても、その間の支援をとおして、周囲の障害者理解の促進を図り、その支援ノウハウを伝えることにより、ナチュラルサポートの形成に努めていた。前項で紹介した、採用後、精神障害のある障害者社員に対する定期面談を実施している事業所においても、その定期面談と並行し、ともに働く人々への支援のための相談も実施しながら、周囲の人々の障害者理解、障害者に対する支援力の向上を促すことにより、ナチュラルサポートを形成していた。

近年新たに障害者雇用を積極的に行うようになったある企業では、企業在籍型ジョブコーチが各部署の担当者と話し合い、新規採用の障害者社員の業務内容を設定していき、徐々に障害者社員と各部署の上司が直接話し合って業務を進められるよう促していた。

（３）職場環境整備等に関する支援

職場環境整備等に関する支援については、支援時期に分けて記載する。

ア　受け入れ準備段階

受け入れ準備段階においては、社内理解の促進、業務や職務の創出、受け入れ環境の整備等において、企業在籍型ジョブコーチがその役割を果たしている事業所も多かった。

a　社内理解の促進

障害者雇用に係る社内理解なしには障害者雇用の促進は難しいが、この社内理解の促進においても、企業在籍型ジョブコーチが大きな役割を果たしていた。

事業所の責任者が企業在籍型ジョブコーチを担っていたある事業所では、この企業在籍型ジョブコーチが事業所全体の障害者雇用に関する業務を担うとともに、企業在籍型ジョブコーチをはじめとする支援者社員へのスーパーバイズ機能や人材育成、障害者雇用推進に係る社内理解の促進、企業風土の醸成等の役割を担っていた。このような事例においては、事業所の責任者自らがジョブコーチ養成研修を受講することにより、障害者雇用に係る経営方針を明確に示すことができたという効果も聞かれた。また、障害者雇用については総論賛成、各論反対という状況が指摘されることが少なくないが、事業所の責任者が、自らが受講したジョブコーチ養成研修の伝達研修を全社員に対して地道に行うことにより、これを変えていった事例もあった。

この事業所では、十数年間で全社員の半数近くが障害者社員となり、障害者とともに働くのが当たり前という企業風土が醸成されていた。企業在籍型ジョブコーチが管理職層等への研修を実施することにより、障害者雇用に対する社内理解を促進するとともに、障害者の担当職務の創出に成功していた事業所もあった。なお、こういった研修を実施していた企業に共通していたのは、企業在籍型ジョブコーチが社内に影響力のあるポストに就いている、あるいは、そういったポストにある人材と強い連携を持ちながら障害者雇用を進めていたことであった。

受け入れ体制整備の一環として、障害者雇用に関する社内全体の理解を得るために、社内報等の発行を企業在籍型ジョブコーチが行っている企業も多かった。また、社内報等で障害者社員の仕事ぶりを紹介することにより、業務、職務の創出に成功している企業もあった。

b　業務及び職務の創出

2018 年度の障害者雇用実態調査結果（厚生労働省）によると、障害者を雇用するに当たっての課題として、最も多く選択された理由は「会社内に適当な仕事があるか」であったが、この課題の改善においても、企業在籍型ジョブコーチが大きな役割を果たしていた。ある事業所では、人事総務部門に配置された企業在籍型ジョブコーチが作成したヒアリングシートを担当部署に配り、それをもとにした担当部署の責任者との面接等をとおし、職務の創出を支援していた。また、事業所の責任者でもある企業在籍型ジョブコーチが中心となり、社内の仕事を徹底的に見直し、企業のコスト削減、生産性の向上等に貢献できる仕事を見つけ、提案書を作成、提案書をもとに担当部署と調整し、承諾が得られた仕事を小規模で請け負い、成果を積み重ねることで、業務の拡大を図っていた。また、企業在籍型ジョブコーチが受け入れ部署の職務を細分化したことで、障害者社員の職務の創出に成功していた事業所もあった。このような職務の創出に成功したのは、企業在籍型ジョブコーチがある程度社内に影響力のあるポストにある、あるいは、そういったポストにある人材と強い連携を持ちながら障害者雇用を進めている事業所であった。配置型ジョブコーチ経験者を人事総務部で雇用していたある企業では、ジョブコーチ経験をいかした職務の創出が新規の障害者雇用の促進につながっていた。また、日々の相談業務から汲み取った障害者社員のニーズをいかした人事制度を構築すること等により、障害者社員のモチベーションの向上、職場定着を支援していた。特に人事総務部門に配置された企業在籍型ジョブコーチについては、社内の人事制度、雇用管理への提案力も期待されており、これをいかしていくことができることも企業在籍型ジョブコーチの強みであるという話も聞かれた。

また、社外からの業務の切り出し、職務の創出に貢献している企業在籍型ジョブコーチもいた。業務の６割ほどが行政等からの受託事業となっているこの特例子会社では、企業在籍型ジョブコーチが先方の業務及び自社の社員の能力や特性に対するアセスメント力、それを踏まえたマッチング力をいかした提案を行うことにより、自社の業務の創出に大きく貢献していた。

c　受け入れ環境の整備

特例子会社においては、その立ち上げ段階から企業在籍型ジョブコーチが大きな役割を担っていた事例もみられた。ある特例子会社では、立ち上げのための社員を募集した際、転居により、転職が必要となった企業在籍型ジョブコーチを採用した。企業在籍型ジョブコーチの経験に基づく話は説得力があり、本社との調整も円滑に進み、職場のレイアウトから、業務の切り出しや職務の構成等、さまざまな面で細かい部分まで配慮した準備が可能となったことで、特例子会社の運営を順調にスタートさせることができたと高く評価されていた。また、ある特例子会社においては、自治体独自の制度のジョブコーチから転職した企業在籍型ジョブコーチが、清掃作業を業務内容とすること以外に細かいことは決まっていなかった段階から、各現場を

回り、職務内容の検討、作業手順の作成や作業用具の選定のみならず、上司と相談しながら雇用条件等を整備していた。

イ　採用活動（募集～採用）

a　採用面接

人事総務部門に配置された企業在籍型ジョブコーチの場合は、採用計画段階から関わる事例も多かった。他部署に配置されている場合であっても採用面接には関わる場合が少なくはなく、この採用面接において、特に企業在籍型ジョブコーチの力が発揮されていた。障害特性等を踏まえた採用面接で得られる情報をもとにした専門家ならではの評価は採否のみならず、採用後の職務の選定、職場環境の調整等にも役立っていた。また、企業在籍型ジョブコーチの重要な役割として、関係機関との連絡調整をあげる事業所も多かったが、そういった事業所では、企業在籍型ジョブコーチが採用段階から関係機関との協力関係を構築し、その後の職場定着支援をスムーズにしていた。

b　職場実習体制の整備

障害者を雇用する場合、採用前に何らかの制度を用いて職場実習を行うことも多いが、この職場実習の調整においても企業在籍型ジョブコーチの力が発揮されていた。受け入れ部署との調整については、社員だからこそできる細かい部分までの調整ができ、また、何かあればすぐ相談ができ、周囲の安心感に繋がっているという話も多く聞かれた。ある事業所では、職場実習が決まると、人事総務部門に配置された企業在籍型ジョブコーチが対象障害者の障害特性等を踏まえ、受け入れ部署の責任者と相談をしながら、職務、作業工程等を決定、作業マニュアル等を作成し、受け入れ部署に提供していた。この作業マニュアルがあることで、現場では戸惑うことなく、また、標準化された作業指導を行うことができ、対象障害者の作業へのスムーズな適応を支援することができていた。さらに、採用が決まると障害特性に応じた作業用具を購入、それに要した費用の助成金申請の手続きも行っていた。

また、企業在籍型ジョブコーチが関係機関等への連絡調整を担っていることで、相談窓口が明確となり、情報が一本化されるというメリットも指摘されていた。加えて、受け入れ側としての企業在籍型ジョブコーチと、送り出す側の支援機関や特別支援学校の担当者との間で関係の継続性が構築されることで、障害者と企業とのマッチングにも寄与していた。関係性が継続されている支援機関の担当者は、企業の業務内容や雰囲気をよく知っているため、その企業に親和性の高い人材を実習に送り込んでくれるようになるという声が聞かれた。

地域センターが実施するジョブコーチによる支援等を活用し、配置型ジョブコーチ等を受け入れる際に、企業在籍型ジョブコーチが事業や外部の支援者の役割等を受け入れ部署に説明し、受け入れ環境を調整することにより、スムーズに支援が行える環境づくりを行っていた事業所もあり、企業在籍型ジョブコーチが直接支援できないような職場で障害者を受け入れる際の大きな助けとなっていた。

ウ　職場定着

a　関係機関との連携

職場定着の支障となるような問題が発生した場合、それが職務遂行に係るスキル的な問題であった場合は企業在籍型ジョブコーチだけで解決できることも多いが、例えば、生活面に関することについては、関係機関や家族の協力が必要となることも少なくない。その場合、当該障害者社員に関わっている支援機関は勿論のこと、問題によっては新たな支援機関との繋がりを持つことにより、問題の解決を図っていく必要が生じ

ることもある。支援機関をコーディネートしていくことも企業在籍型ジョブコーチの役割として重視されていた。

b　問題発生時の支援

障害者雇用を目的として設立された事業所の企業在籍型ジョブコーチが、企業全体の障害者社員を支援している事業所においては、障害者社員に関して何か問題が生じた際は、企業在籍型ジョブコーチに連絡が入る体制をとっていた。連絡が入った際はすぐにジョブコーチが職場を訪問し、必要に応じて、地域の就労支援機関と連携しながら、タイムリーな支援を提供することで、問題の早期解決を図っていた。本社から離れた全国の店舗等で障害者社員を雇用しているため、店舗の社員は孤立感等を抱きやすいが、こういった対応を行うことで、本社は、きちんと障害者社員を支えている自分たちを支援してくれているという会社への信頼感、何かあれば専門家の支援を受けることができるという安心感をもたらしているとのことであった。

c　職場復帰支援

在職中に中途障害者となった社員への職場復帰支援について、企業在籍型ジョブコーチが貢献している事業所もあった。疾病により高次脳機能と重度の身体障害の重複障害者となった社員が職場復帰する際、新たな職務を創出し、在宅勤務ができる環境を整え、さらには、モニター等を活用した職場定着を支援している企業在籍型ジョブコーチもいた。

メンタルヘルス不調者の職場復帰支援において企業在籍型ジョブコーチが支援チームの一人としての役割を担っている事業所もあった。また、ある事業所では、総務部長、保健師、そして企業在籍型ジョブコーチがチームとなり、役割分担のもと、休職から職場復帰、職場定着を支援していたが、ここでも関係機関との連絡調整や職務の創出、職場環境の調整等において、ジョブコーチが大きな役割を果たしていた。

発達障害者に対する支援経験の豊富な人事総務部門に配置された企業在籍型ジョブコーチが発達障害者の職場復帰支援に大きく貢献している事例もあった。産業医や保健師が精神障害や発達障害の専門家でない場合も少なくないが、この事例においても同様であり、発達障害のある休職者への対応に苦慮していた。そこで役立ったのが、企業在籍型ジョブコーチの持つ知識とスキルであり、それを認める産業医との連携により、職場復帰を支援し、また、メンタルヘルス対策等にも貢献していた。

３　ジョブコーチ養成研修について

ジョブコーチ養成研修や研修受講前後の変化等については以下のような意見が聞かれた。

（１）ジョブコーチ養成研修について

障害者の就労支援の経験の浅い時期に受講した企業在籍型ジョブコーチの感想としては、基礎知識を得られた、何を学べば良いかを学んだ、さまざまな支援制度や支援機関を知ることができたといった意見が多く聞かれた。中には、研修をとおして、自分の中に何を学ぶべきかの箱を用意することができ、数年かけてその箱を満たしていくことができたという企業在籍型ジョブコーチもいた。

障害者の就労支援を一定期間経験してから受講した人の感想としては、これまで経験的に培ってきた知識、スキルの理論的な裏付けを得たことで自信を持って支援を行うことができるようになり、人に対して論理的な説明ができるようになった、知識や情報を整理することができた、支援のバリエーションを増やすことができたといった意見が多く聞かれた。

そして、両者に共通して最も多く聞かれたのは、他社の取組を学ぶことができて良かった、他社の社員と

情報交換・意見交換ができたことで視野が広がったということであった。要望としては、企業在籍型ジョブコーチが交流できる機会やスキルアップできる学びの機会として、定期的に研修を設けて欲しいというものが挙げられていた。

また、研修内容はマネジメント職、管理職には必須のものと考え、障害者社員のいる部署の管理職あるいは管理職候補には受講させるようにしている事業所や、障害者雇用に直接関係のない部署であっても、一定の職位にある者については受講を促している事業所もあった。

（２）研修受講前後の変化

受講者本人の意見としては、他社の取組を学んだことで支援のバリエーションが増えた、課題分析等をいかし、作業マニュアルの作成や作業指導、職務の創出、また、問題行動等の分析や改善に向けた効果的な取組ができるようになった、問題を分析的に考えることができるようになったというような意見が聞かれた。また、支援機関や支援制度を知ったことで、それらを活用した支援ができるようになり、地域のネットワークとの結びつきが強くなったという意見も聞かれた。さらに、（１）でも述べたように、自らの支援に対して自信を持つことができたという意見とともに、自らの支援を振り返り、改善していくことができるようになったという意見も多く聞かれた。

事業主等からは、研修受講前後の企業在籍型ジョブコーチの変化として、説得力のある説明ができるようになった、支援方法や支援に対する考えが広がった、支援機関と上手く連携できるようになったといった意見が聞かれた。

４　企業在籍型ジョブコーチを取り巻く課題とそれに対する解決方策

企業において、人材をいかしていくためには一定の条件、環境づくりが必要となる。企業在籍型ジョブコーチも同様であり、企業在籍型ジョブコーチがうまく機能している企業、事業所においては、いくつかの共通する条件が見られた。ここでは、これらの条件について検討する資料とするため、企業在籍型ジョブコーチを取り巻く課題、それに対する解決方策等についてのヒアリング結果を以下に整理する。

（１）企業在籍型ジョブコーチに対する支援体制

特例子会社等の障害者社員を集約して雇用しているいくつかの事業所からは、障害者雇用を当該事業所や企業在籍型ジョブコーチに丸投げされている、本社からの支援がないという不満が聞かれた。また、企業在籍型ジョブコーチという存在への認知度は高いが、企業在籍型ジョブコーチに対する支援体制についての理解がなく、整っていないがために、その力を十分に発揮することができていないという悩みも複数聞かれた。一方、こういった不満や悩みの聞かれなかった事業所に共通することとしては、以下のようなことがあった。１つ目は、企業在籍型ジョブコーチと本社や人事総務部との協力体制が構築されており、トップダウン型のコミュニケーション、ボトムアップ型のコミュニケーションともに十分なされていることであった。そして、こういった協力体制が構築されている場合、企業在籍型ジョブコーチが社内に影響力のあるポストにある、もしくは、企業在籍型ジョブコーチとそういったポストにある人材と連携がとれていた。人事総務部門に配置された企業在籍型ジョブコーチの場合も多くはこの協力体制が構築されていたが、上司が代わったことをきっかけに協力体制がなくなり、孤立してしまったという企業在籍型ジョブコーチもいた。この事例においては、企業在籍型ジョブコーチが定年退職前に、後任の育成やナチュラルサポートの形成を試みたが、社内の理解が得られず、結局は外部の支援機関に支援を引き継ぐことになっていた。２つ目は、企業在籍型ジョブコーチや障害者職業生活相談員等の支援者社員が複数配置され、それぞれの役割分担、そして相互の連携

により、障害者社員に対する支援を行っていたことであった。こういった支援者社員の配置は、障害者雇用に対する企業の経営方針を示すものであり、戦略的に支援者社員を育成し、配置している企業も複数見られた。３つ目は障害者雇用に対する長期的なビジョン、単に雇用障害者数だけのことではなく、障害者をいかに戦力化し、それを支えるための支援体制を構築していくかということに対するビジョンが描けていることであった。

（２）企業在籍型ジョブコーチに対するスーパーバイズ

企業に企業在籍型ジョブコーチが１名しかおらず、他の支援者社員がいない事業所においては、支援の行き詰まりや自分自身の支援の在り方に対する不安が聞かれた。これに対し、企業在籍型ジョブコーチに対するスーパーバイザーが存在する事業所においては、経験の浅い企業在籍型ジョブコーチであっても安定してその役割を果たすことができていた。スーパーバイザーは経験豊富な企業在籍型ジョブコーチである場合もあれば、精神保健福祉士等の他の専門職である場合もあった。また、定期的にケース会議等を実施し、スーパーバイザーのもと、情報交換・意見交換を行いながら、支援ノウハウ等を共有している事例も多かった。この会議に事業主、人事総務担当者等も加わることにより、現場の問題を企業、事業所全体で共有し、改善に努めていくという取組を行っている事例もあった。複数の事業所に企業在籍型ジョブコーチを配置しているいくつかの事業所については、全国の企業在籍型ジョブコーチが一堂に会し、情報共有を行うとともに、企業在籍型ジョブコーチの役割や位置づけを明確にすることにより、企業在籍型ジョブコーチの力をさらにいかしていこうという取組を行っている企業もあった。

（３）企業在籍型ジョブコーチのキャリア形成

企業在籍型ジョブコーチのキャリア形成に関する課題も聞かれた。これについては、企業在籍型ジョブコーチとしてのスキルを向上させる取組とともに、処遇の向上の必要性も指摘されていた。企業在籍型ジョブコーチが管理職等の一定の権限のあるポストにある場合、元々そのポストにある人材が企業在籍型ジョブコーチとなっている、あるいは、外部の専門家をそのポストに迎えいれている場合がほとんどであったが、中には現場の企業在籍型ジョブコーチを管理職に登用している企業もあった。この企業では、企業在籍型ジョブコーチと他の支援者社員の業務の差別化を図るため、企業在籍型ジョブコーチの在り方や職務内容等の検討を行っており、企業在籍型ジョブコーチのキャリア形成に取り組んでいた。

（４）精神障害者の職場定着支援ノウハウの蓄積

企業在籍型ジョブコーチから自身の課題として多く挙げられていたのが、精神障害者の職場定着支援に関することであった。精神障害者の支援については経験が少なく、ノウハウが蓄積されていない企業がほとんどであり、手探りで支援を実施しているとの声が多く聞かれた。また、精神障害のある社員の体調管理の難しさやそれに対する相談方法や支援方法についての悩みとともに、支援ノウハウの提供や専門家からのアドバイスを求める声も聞かれた。これについての解決方策として、最も多く取られていたのが、外部機関の利用であった。地域センター等の公的機関を利用している事例がほとんどであったが、コンサルタント会社と契約し、支援を受けている事例もあった。さらに、ある企業在籍型ジョブコーチからは同業他社の取組を学び、自社における精神障害者の職場定着支援に役立てたい、ノウハウを共有することにより、業界全体での精神障害者の雇用を推進するために情報交換・意見交換の場が欲しいとの意見も聞かれた。

５　その他

（１）配置型及び訪問型ジョブコーチによる支援との違い

多くの事業所からは、企業在籍型ジョブコーチが行う直接的な支援のメリットとして、タイムリーかつ切れ目のない支援であることが挙げられていた。また、ある企業在籍型ジョブコーチからは、タイムリーな支援ができる反面、拙速な対応になってしまうこともあり、立ち止まって最良の対応を考える上では支援機関からの専門的なアドバイスが役立っているとの話も聞かれた。これに対し、外部機関のジョブコーチ支援については、期間が設定されており、また、開始までの一定の条件を要することから、スポット的な支援になり、また、問題が生じた際に即座に介入することが難しいが、このスポット的な支援の効果は大きく、そこから学ぶべきことも多い等の意見も多く聞かれた。

（２）支援記録作成の効果

障害者雇用安定助成金（障害者職場適応援助コース）を活用していない企業も多かったが、その理由として最も多く挙げられたのが、書類作成に係る負担であった。しかし、ある事業所においては、助成金を活用することになり、支援記録の作成が企業在籍型ジョブコーチの業務に加えられたことで、それまで課題となっていた記録の作成が徹底されることになり、また、支援記録の作成をとおしてジョブコーチのスキルアップ、社内の情報共有、支援ノウハウの蓄積に繋がったとの声が聞かれた。

（３）同業他社へのノウハウの提供

就労継続支援Ａ型事業を実施しているグループ会社の代表取締役を兼務しているある企業在籍型ジョブコーチは、自社で培った知的障害者雇用のノウハウを同業他社にも提供することで、同業界における障害者雇用の促進を支援したいという考えから、訪問型ジョブコーチとして活動することを検討していた。また、同業他社の取組を学ぶ機会がないことに問題意識を持っており、業種ごとに情報交換ができる場、研修の機会があれば欲しいという希望を持っていた。

第４節　事業所訪問ヒアリングの考察

ヒアリングにおいては、企業在籍型ジョブコーチが障害者雇用及び職場定着支援に大きく貢献している事例が多く得られた。本節においては、企業在籍型ジョブコーチがその力を十分発揮し、当該企業の障害者雇用の推進に寄与するための条件を整理する。

１　十分なコミュニケーション

企業在籍型ジョブコーチがその機能を発揮するためには、所属部署は勿論のこと、他部署との連絡調整、コミュニケーションは欠かせないものである。また、障害者雇用に係る課題を改善し、すべての人にとってよりよい職場をつくり上げていくためには、トップダウン型のコミュニケーションと同様にボトムアップ型のコミュニケーションが必要となる。企業在籍型ジョブコーチがその機能を発揮する上でも、まずはこのコミュニケーションがとれていることが重要であり、そして、特にボトムアップ型のコミュニケーションを十分とるためには企業在籍型ジョブコーチがある程度社内に影響力のあるポストにある、あるいは、そういったポストにある人と連携しながら職務を遂行できる環境にあることが必要となる。

２　チームによる支援

企業在籍型ジョブコーチを中心とした多様な立場にある人々がチームとなり、障害者雇用に取り組むこと

が重要となる。また、対人援助職の人たちのメンタルヘルスの問題として取り上げられることの多いバーンアウト症候群（burnout syndrome）[1]を予防する意味でも、チームの存在は欠かせないものと言える。

３　企業在籍型ジョブコーチに対するスーパーバイズ機能

企業在籍型ジョブコーチが多岐にわたる業務をこなし、また質の高い支援を行う上でも、企業在籍型ジョブコーチに対するスーパーバイザーの存在が重要となる。このスーパーバイザーの存在は企業在籍型ジョブコーチのスキルアップの上でも、また、先に述べたバーンアウト症候群の予防等のメンタルヘルス対策の上でも欠かせないものと言える。なお、このスーパーバイザーについては、経験豊富な企業在籍型ジョブコーチや障害者支援に係る専門職が担うことが望まれるが、そういった人材がいない企業においては外部の支援機関等を利用することも一つの方法と考える。

４　企業在籍型ジョブコーチのキャリア形成

キャリアアップの仕組みを構築するとともに、企業在籍型ジョブコーチとしての技能・経験を積んだ社員の処遇改善を行うことも､質の高い企業在籍型ジョブコーチの確保の上では欠かすことができないと言える。障害者社員の定着率とともに、支援者社員の定着率についても問題とされることが多いが、障害者の就労支援の専門家としてのスキルのブラッシュアップの機会を確保し、また、スキルに応じた処遇がなされる制度づくりが必要である。また、企業在籍型ジョブコーチのキャリア形成のためには、企業在籍型ジョブコーチ等の支援者社員を複数人配置する場合、横一列に配置するのではなく、階層を設けることも必要と考える。

[1] 世界保健機関（WHO）による国際疾病分類第 11 版（ICD-11）の定義では、「職場の慢性的なストレスに起因する症候群で、①エネルギーの枯渇、又は消耗したような感覚、②仕事に対する精神的距離の増加、又は仕事に関する否定的、冷笑的な感情、③職業的な効力感（自信）の低下の３つの次元によって特徴付けられる。とりわけ職業的文脈における現象を指す。」（引用者による訳）とされている。燃え尽き症候群ともいう。

表３－１　訪問ヒアリング対象事業所リスト

事例番号	業種	企業規模	雇用障害者数	障害種別					特例子会社	助成金の活用	ＪＣの人数	ＪＣの所属部署・役職			主な支援内容		
				身体	知的	精神	発達	その他				①障害者社員所属部署	②人事総務部門	③事業所の責任者	①障害者社員への直接的な支援	②ともに働く社員への支援	③職場環境整備
1	製造業	50人未満	14		○						2	2			○	○	
2	卸売業、小売業	50人未満	29		○				○		3	3			○		○
3	サービス業（他に分類されないもの）	50人未満	6		○	○	○		○		1	1			○		○
4	サービス業（他に分類されないもの）	50人未満	14	○	○	○	○		○	○	4	3	1		○		○
5	サービス業（他に分類されないもの）	50人未満	32	○	○	○	○		○	○	4	4			○		○
6	宿泊業、飲食サービス業	50-99人	2		○	○					1		1		○		○
7	医療、福祉	100-199人	10	○	○						1		1			○	○
8	サービス業（他に分類されないもの）	100-199人	56	○	○	○		○	○		9	9			○	○	
9	情報通信業	200-299人	185	○	○	○	○	○	○	○	7	6	1		○		○
10	サービス業（他に分類されないもの）	200-299人	32	○	○	○				○	2		2		○	○	○
11	サービス業（他に分類されないもの）	200-299人	171		○					○	7	7			○	○	
12	サービス業（他に分類されないもの）	300-499人	12	○	○	○				○	3		3		○		
13	サービス業（他に分類されないもの）	300-499人	79	○	○	○	○		○	○	5	5			○	○	○
14	サービス業（他に分類されないもの）	300-499人	182		○	○			○		9	8	1		○	○	
15	サービス業（他に分類されないもの）	300-499人	203		○	○	○		○	○	1	1				○	
16	製造業	500-999人	3			○	○				1		1				○
17	卸売業、小売業	500-999人	17	○		○				○	3	2		1	○	○	○
18	サービス業（他に分類されないもの）	500-999人	67	○	○	○					1		1		○	○	
19	製造業	1000人以上	13	○	○	○					1		1		○		
20	製造業	1000人以上	26	○	○	○	○				4	3	1		○	○	○
21	製造業	1000人以上	23	○	○	○	○				6	4	2		○		○
22	卸売業、小売業	1000人以上	19	○	○	○	○			○	4	4			○	○	○
23	卸売業、小売業	1000人以上	53	○	○	○					2	1		1	○	○	○
24	卸売業、小売業	1000人以上	111	○	○		○				3		3		○	○	○
25	情報通信業	1000人以上	24	○	○	○	○			○	1		1			○	○
26	宿泊業、飲食サービス業	1000人以上	215	○	○	○	○	○		○	6	2	4		○	○	○
27	金融業、保険業	1000人以上	40	○	○	○					2	2			○	○	○
28	金融業、保険業	1000人以上	60	○	○	○	○				3	2	1		○		○
29	医療、福祉	1000人以上	15	○		○	○	○			4	2	2		○	○	○
30	医療、福祉	1000人以上	6	○		○	○			○	1	1			○	○	
31	サービス業（他に分類されないもの）	1000人以上	140	○	○	○				○	1		1		○	○	

※「JCの人数」に記載されている数は、ジョブコーチ養成研修を修了し、障害者の職場適応、定着を支援している社員の数。
事例27の２名については配置型ジョブコーチ養成研修を修了した社員の数。
事例29の４名のうち1名については訪問型ジョブコーチ養成研修を修了した社員の数。

【引用文献】

小川浩（2000）．ジョブコーチとナチュラルサポート，職業リハビリテーション，13,pp.25-31

社団法人日本精神保健福祉協会・日本精神保健福祉学会（監修）（2004）．精神保健福祉用語辞典，中央法規出版

World Health Organization (WHO) (2019). International Classification of Diseases 11th Revision (ICD-11) -The global standard for diagnostic health information- (https://icd.who.int/browse11/l-m/en#/http://id.who.int/icd/entity/129180281). (2019 年 11 月 20 日アクセス)

第４章

まとめ

第４章　まとめ

本調査研究は、企業在籍型ジョブコーチの活動の実態や配置の効果、さらに配置を進めていく上での課題等について、企業在籍型ジョブコーチを配置する企業及び、企業在籍型ジョブコーチ本人へのアンケート調査とヒアリング調査により明らかにすることで、今後の企業在籍型ジョブコーチの効果的な支援及び、支援を進めていく上で必要な条件整備等について検討する基礎資料とすることを目的として実施した。

さらに、アンケート調査や訪問ヒアリング等から得られた成果をもとに、今後、企業在籍型ジョブコーチの配置を進めていこうとする企業の参考にするため、事例集やリーフレットを作成した。

今回の調査研究を実施する中で、企業在籍型ジョブコーチの強みや配置の効果を改めて確認することができたが、一方で、企業在籍型ジョブコーチ配置の上での課題も見えてきた。

以下では、今回の調査研究を通じて、企業在籍型ジョブコーチの配置の効果や、強み等について振り返るとともに、企業在籍型ジョブコーチが抱える課題や問題点、その解決のためにどのような条件整備が必要か等について考察し、まとめとしたい。

第１節　企業在籍型ジョブコーチの効果

企業在籍型ジョブコーチは、企業に在籍しながら支援を行っていることで、様々な「強み」を発揮して活動しているが、その「強み」について、何点か主要なものを挙げていきたい。

１　課題の早期把握とタイムリーかつ切れ目のない支援

企業在籍型ジョブコーチならではの支援の強みについては、一般的に職場内もしくは職場に近い人間関係の中で支援が行われるため、課題の早期把握とタイムリーで切れ目のない支援が可能であることが挙げられる。配置型ジョブコーチや訪問型ジョブコーチの場合、制度の仕組みから、その支援にどうしてもタイムラグや、支援に係る時間の制限等から、精神障害者や発達障害者のように、一般に、症状が不安定に出現しやすい障害者の場合には、必要な支援を必要な時に実施することが難しい場合もある。

一方、企業在籍型ジョブコーチの場合は、職場の上司や同僚等から職場不適応の連絡を受けた場合に、早期に課題を把握し、解決に向けた対応や支援を、タイムリーに、かつ細切れにならずに行うことが可能である。個別の障害者社員の置かれた状況やその背景も把握しやすい立場にあり、障害者社員へのフォローアップもしやすく、これは周囲の安心感にもつながる。また、職場だけでは対応が困難なケースであっても、ジョブコーチを通じて早期に地域センターや他支援機関等の関係機関等と連携した解決策を探ることもできる。

２　受入準備から職場定着に至るまでの雇用管理上の一貫した支援

企業在籍型ジョブコーチの強みとして、企業内の事情に精通し、障害者社員の受入準備から職場定着に至る迄の一貫した効果的な支援が可能ということも挙げられる。

障害者の受入れの準備段階で、事業所の業務内容や人材配置等を理解していることで、実施可能な職務の創出、受入れのための職場環境の整備や、研修実施等社内理解の進め方、さらに、ともに働く上司や同僚に対しての有効な支援方法等の検討を行うことが可能となる。採用に当たっては、採否のみならず、障害特性等や採用後の配置も踏まえながら、職場実習受け入れのための環境調整や作業マニュアル作成支援、関係機関との連携を図りながら、その後の職場定着をスムーズに進めることができる。

職場定着に当たって、職場だけでは解決困難な問題が生じた場合でも、企業在籍型ジョブコーチが、家族や関係機関と連携し支援を行うことで、障害者雇用の現場の安心感や会社への信頼につながる。また、在職

中に中途障害者となったケース等では、人事管理部門や産業医との連携により職場復帰のための有効な支援が可能となり、職場のメンタルヘルス対策の促進等の効果も期待できる。

３　雇用障害者本人への職務内容を理解した的確な支援

企業在籍型ジョブコーチは一般的に職務内容に精通しており、雇い入れた障害者社員の適正な配置の検討や現場における的確な指導・助言が可能であり、スムーズな職場定着支援につながりやすい。

障害者社員の適正配置や定着のための環境調整等を検討するためには、障害特性の理解とあわせて、配置先の職務内容や求められる能力の他にも、職場の温度、湿度、騒音等の物理的環境や、準備業務、休憩のタイミング、前後の職務と担当ライン等との関係等についても把握している必要がある。また、今後、企業において、障害者社員を企業の戦力として育成していくことが重要となってくる中で、配置転換や能力開発による障害者社員のキャリアアップを検討することも求められてくる。こうした中で、現在従事している職務内容や、職務のステップアップのプロセスを理解している企業在籍型ジョブコーチは、障害者社員の雇い入れから配置、職場定着、能力開発までの継続的で的確な支援ができる人材といえる。

４　事業所の雇用管理や環境整備等への効果的な提案や支援

ジョブコーチの役割として、障害者社員の職場不適応等の課題を把握した場合に、働きやすい環境の整備や職務内容や配置等の見直し等の環境調整があるが、企業在籍型ジョブコーチは、企業の雇用管理や人事制度の実状を理解していることから、それを踏まえたより効果的で、企業にも受け入れられやすい提案を行うことが可能となる。

企業ヒアリングにおいて、ジョブコーチが社内で、人事制度や職場環境の整備等の労務管理について提案をするためには、現場の状況を伝えられる発言権を有する役職にあったり、そうしたポストにある人材と連携がとれている等、企業内で影響力を有していると効果的との声もあった。管理職や人事・労務管理部門に所属している社員が企業在籍型ジョブコーチや障害者職業生活相談員になることで、障害者社員の職場定着のための効果的な提案に結びつき、配置のための職務の切出しや職場適応のための業務の進め方、指導や指示の仕方などについて、現場と管理部門を結ぶプラットフォームの役割を果たすことができると考えられる。

５　障害者社員を取り巻く社員への支援（ナチュラルサポート構築のための支援）

企業在籍型ジョブコーチは、障害者社員や障害者を取り巻く人間関係の中にあり、事業所内で障害者のみならず周囲の従業員と接する機会も多いため、いわゆるナチュラルサポートのための支援を効果的に実施しやすい環境にあるといえる。

ジョブコーチ本人へのアンケート結果や企業ヒアリングの内容からも、障害者社員への直接的な支援の他に、ともに働く従業員への支援が重要との意見が多かった。また、支援の課題として、精神障害者や発達障害者の支援が増加し、その対応も困難な場合が多いことがあげられており、これら精神障害者や発達障害者の支援においては、一般的に、コミュニケーションに係る支援やナチュラルサポートがポイントとされることから、社内でナチュラルサポート形成のための障害者社員を取り巻く従業員への支援はジョブコーチの重要な役割となる。

６（障害者社員も含めた）企業内の人材が企業在籍型ジョブコーチとして活躍することの効果

企業在籍型ジョブコーチを配置することは、障害者雇用を推進していく体制を企業内で構築していくという企業の方針を企業内外に示すとともに、自社内の障害者雇用への理解の促進や機運の醸成につながるとい

う効果がある。

訪問ヒアリングでは、障害者社員がジョブコーチとして活躍している事例もみられた。障害者社員が、企業在籍型ジョブコーチとして活躍することは、障害者として働くという実体験を有しているため、より障害者の立場に立った支援や、課題の把握をしやすいといった効果がある。また、障害者社員自身が企業在籍型ジョブコーチとして働く姿を示すことで、障害者雇用に対する社内の意識や理解が変化してきたり、他の障害者社員にとって良いロールモデルとなり、モチベーションの向上にもつながった。

第２節　企業在籍型ジョブコーチの課題

これまで、企業在籍型ジョブコーチならではの強みについて触れてきたが、アンケートやヒアリング等からは、以下のような課題も浮かび上がった。

１　企業在籍型ジョブコーチとしての位置づけ・役割が不明確なケース

企業在籍型ジョブコーチ本人へのアンケート調査の自由記述等の中に、企業においてジョブコーチとしての仕事をしていないと回答した者も多かった。本調査研究は、企業在籍型ジョブコーチ養成研修の修了者を企業在籍型ジョブコーチと定義して実施しているが、研修を修了しても、現在活動していない者もみられた。この中には、現状、雇用している障害者がいないため活動していなかったり、人事異動等により障害者を支援する立場に配置されていない等の他に、企業在籍型ジョブコーチとしての社内における位置づけが明確でなく、現在行っている業務がジョブコーチとしての業務に当たるのか不明という状況や、本来の職務と兼務等であるため、忙しすぎてジョブコーチとしての活動ができていない状況もみられた。

企業の規模や業態、障害者社員数、企業在籍型ジョブコーチの数や、専任・兼務の別等の状況により、企業在籍型ジョブコーチの活動形態は様々であるが、企業内での役割が不明確であったり、多忙により支援に支障が出る場合は課題となる。

２　企業在籍型ジョブコーチの立場が弱くキャリアアップの仕組みがないケース

障害者社員の配置や職場環境の改善等の提案を、企業の実態に即して、障害者社員及び企業の両方の立場からできることが企業在籍型ジョブコーチの強みであるが、発言権・発信力のある立場にない場合は、これらの提案できない、あるいは提案が受け入れられない等の状況もみられた。

企業在籍型ジョブコーチが管理職であったり、人事労務管理部門に配置されている場合などは、企業から障害者の雇用管理改善のための役割を期待されていたり、立場的にも提案が受け入れられやすいと考えられるが、企業在籍型ジョブコーチとしての昇給・昇格等キャリアアップの仕組みがあると回答した企業は約10%にとどまっていた。兼務の場合は、企業在籍型ジョブコーチ以外の業務においてキャリアを形成していけると考えられるが、専任の場合等でキャリアアップの仕組みが全く無い場合等はモチベーションの維持等の観点からも課題といえよう。その他、企業アンケートの自由記述の中には、企業在籍型ジョブコーチの認知度が低いとの指摘もみられた。

３　企業在籍型ジョブコーチへの社内の支援体制が弱いケース

企業在籍型ジョブコーチの課題として事業所からもジョブコーチ本人からも多く挙げられたものは、企業在籍型ジョブコーチの負担が大きい一方で、企業の支援体制が弱いということであった。

企業ヒアリングでは、困ったことがあればいつでも事業所内のジョブコーチに頼れるということで、障害者社員のことは、すべて企業在籍型ジョブコーチに任せておけばよいという意識になり、現場の管理者や日

常的に身近で障害者と接している職場の同僚等が、障害者社員と積極的に関わろうとする意識を持たなくなってしまうケースも見られた。

こうした背景には、企業在籍型ジョブコーチを配置したが、障害者数に比してその人数が少なかったり、社内で企業在籍型ジョブコーチの位置づけや役割が明確になっていない等の他にも、障害者雇用に対する障害者社員を取り巻く上司や同僚などの理解が不足しており、支援の協力が得られないという実態もあるとみられる。障害者社員への支援が、企業在籍型ジョブコーチに任せきりになることで、ジョブコーチの負担が大きくなるとともに、円滑なナチュラルサポートの形成にも支障がでる。

４　支援ノウハウが企業内にとどまり発展しないケース

企業ヒアリングでは、企業在籍型ジョブコーチは、企業内で支援を行うため、障害者の就労場面に身近であり、状況変化に応じ迅速な対応が可能である反面、障害者社員や現場の上司、同僚等の現場と近すぎるが故に客観視できず、適切な指導や援助ができなかったり、他に相談できずに障害者社員の問題を一人で抱え込んでしまうケースがあるとの指摘もあった。こうしたケースで、地域センター等からアドバイスがあったことで軌道修正が可能となった事例がみられたことから、外部との連携による支援が有効に機能したことが示唆される。

企業在籍型ジョブコーチの支援スキルが、現状の自社内の障害者に特化され、新たに障害者社員を受け入れたり、これまでにない職務の幅を広げる際等、適切な対応が困難な場合もあると考えられるが、このような時に、企業在籍型ジョブコーチをフォローする、地域センターや就労支援機関など外部の支援機関との連携や、他業種の在籍型ジョブコーチとのノウハウの共有、あるいはより高度なノウハウを有する企業内外の支援者との連携が必要となる。

５　企業側に属する支援者として福祉機関、医療機関等との意識のギャップがあるケース

企業に雇用されるジョブコーチとして、企業の立場と障害者社員の双方の立場を理解しながら支援を進めることができるのが､企業在籍型ジョブコーチの強みであり、家庭や外部の支援機関との連携も重要な役割となってくる。アンケートの自由記述等では、関係機関との連携の機会が増え、その必要性も高まっていると感じる企業在籍型ジョブコーチが多い中で、就労に関して福祉施設等の障害者に対する福祉的な視点と、生産性を追求する企業との考え方に温度差や意識のギャップがあるとする意見も見られた。

一般的に家族等への支援もジョブコーチの役割に含まれているが、障害者社員を取り巻く家族等との連絡調整については負担が大きく、この場合、支援機関等福祉施設と連携することが必要になってくる。福祉施設等との円滑な連携のために、就労にあたって企業が求める基本姿勢等の企業ニーズを、これら福祉施設等に対しても共有していくこと等で意識のギャップを埋めていくことが課題となる。

また、精神障害者や発達障害者の雇用の増加に伴い、医療機関との連携について困難を感じているケースも見られた。

第３節　企業在籍型ジョブコーチがより効果的に活動するために

企業在籍型ジョブコーチの強みやその課題等を踏まえながら、企業在籍型ジョブコーチがより効果的に活躍するために､今後、どのような条件整備が必要であるか、整理していきたい。

１　企業在籍型ジョブコーチの役割の明確化

企業在籍型ジョブコーチの中には、研修を受け、資格を有しながら、実際にはジョブコーチとしての仕事に従事していないケースもあった。これには様々な理由があると考えられ、人事異動等の関係や、他の職務

と兼務で時間を割けない等で、ジョブコーチの資格を有していても、ジョブコーチとして活動できなくなるケースもあると考えられる。また、アンケートの自由記述やヒアリングで、企業内でのジョブコーチとしての位置づけや役割、立ち位置が明確でないとの意見も散見された。

自社の障害者社員の職場適応を図るために、ジョブコーチ養成研修を受講した企業在籍型ジョブコーチがその役割を十分に果たせるよう、企業が主体的に、その期待する役割をジョブコーチ本人や、障害者社員、周囲の上司・同僚に伝え、ジョブコーチと現場のコミュニケーションが円滑に進むよう配慮することが重要となってくる。また、兼務などで負担が過大にならないよう職務配分や、ジョブコーチ養成研修の複数名受講などの対応も検討されよう。

２　企業在籍型ジョブコーチの立場の強化とキャリアアップの仕組み

企業在籍型ジョブコーチの強みとして、企業の立場も理解し、人事部門や管理部門と連携して、職場定着のための効果的な提案がしやすいという点が挙げられる。企業在籍型ジョブコーチの中には、日々の障害者社員への支援を活かし、企業の障害者雇用に係る経営戦略にも大きな影響を与えている事例もみられた。このためには、企業内で企業在籍型ジョブコーチが提案しやすく、企業もそれを受け入れる土壌が必要である。ヒアリング等で、企業在籍型ジョブコーチが効果的に職務を遂行し、その機能を発揮しているケースでは、企業在籍型ジョブコーチが、ある程度社内で影響力のあるポストに就いている、あるいは、そういったポストにある人材と連携を持っている等、発信力を有しているケースが多かった。ジョブコーチの力を活かしたり、現場の声を届けやすくするためには、企業在籍型ジョブコーチが一定のポストにあることや権限を付与されていること、企業の経営戦略に関われるようになることが重要との指摘もみられた。

企業在籍型ジョブコーチが力を発揮するために、企業の管理職や人事総務部門等一定のポストにある者に、積極的に企業在籍型ジョブコーチの資格取得を促すことや、企業在籍型ジョブコーチとしての経験や支援スキルのノウハウを積むことにより処遇を上げていくことが可能なキャリアアップの仕組みがあることも重要となる。

３　企業在籍型ジョブコーチを支える企業内の支援体制の整備

企業在籍型ジョブコーチの課題として多く挙げられたのが、企業在籍型ジョブコーチの負担が大きいにもかかわらず、彼らを支える企業内の支援体制が乏しいことであった。この背景には、企業在籍型ジョブコーチが他の職務も行いながら兼務で活動したり、少ない人数で多くの障害者を支援するケースが多いこと、障害者社員を取り巻く上司、同僚の障害に対する理解不足や企業在籍型ジョブコーチに任せっきりで当事者意識を持たない場合も多いことなどが挙げられる。

企業在籍型ジョブコーチを、孤立させることなく、障害者社員を取り巻く他の支援者や上司、同僚なども含めて、企業全体で障害者社員の職場定着を進めていくためには、事業所が主体的に取り組んでいくことが求められる。訪問ヒアリング等から、そのために必要なこととして挙げられたのは、企業在籍型ジョブコーチと管理部門との連携や相互のコミュニケーションが十分とれていること、企業在籍型ジョブコーチや障害者職業生活相談員等の複数配置と相互の連携、そして、企業の経営方針として、障害者社員をいかに戦力化し、それを支える体制を構築していくかということに対する長期的なビジョンが描けていることであった。

４　企業の実態に応じた柔軟な役割分担によるチーム支援

企業在籍型ジョブコーチの支援の形には企業の規模や業態、企業在籍型ジョブコーチの配置人数等により様々なパターンがみられた。例えば、障害者が雇用されている現場で直接、障害者、同僚、上司への支援を

行うパターンの他にも、支社や部門が多い場合などは､現場における日常業務については、ある程度まで、現場の管理者や職業生活相談員等に任せ、困難な問題が生じた時などの相談窓口や調整役となるパターン、あるいは複数の離れた事務所を巡回して障害者への声かけや現場管理者の話を聞くことで課題の把握に努める等により、企業全体の障害者雇用や職場定着を支援し、複数のジョブコーチをまとめて指導するパターンなどがある。

企業在籍型ジョブコーチが、孤軍奮闘し、障害者社員の支援を行うだけでなく、企業の業態や人的配置等置かれた環境の中で、その支援スキルと立場に応じて柔軟に活動し、他の支援者や上司、同僚等との適切な役割分担を行いながらチームで支援することで、ジョブコーチの負担が軽減するとともに、現場の管理者や同僚等ともに働く従業員の当事者意識や責任感も培われるなどの効果がある。

５　事業所内における障害者雇用のための研修の実施等、機運の醸成

企業在籍型ジョブコーチがどのスタイルで活動するにしても、ともに支援を行う総務人事部門や、他のジョブコーチ、職業生活相談員など支援者社員、職場の上司、同僚の障害者雇用に対する理解を促して、ジョブコーチが活躍しやすい土壌を作っていくことが重要となってくる。そのためには、障害に対する基礎的な知識等を、障害者を取り巻く現場の管理者や同僚と共有することが必要不可欠となる。訪問ヒアリングの事例の中には、ジョブコーチが講師となって、作業所等を巡回して障害者特性や障害者雇用に関する研修を実施しているケースも見られたところである。こうした障害者理解を進めるための研修への参加を促すなどにより､企業全体の障害者雇用促進の機運醸成を図ることも、企業在籍型ジョブコーチが活動しやすくする土壌を作り、適切な役割分担を進める上で重要である。

また、企業在籍型ジョブコーチが企業内の障害者雇用に関する研修の企画・実施の役割を担えるようにするための知識や支援ノウハウのブラッシュアップも必要となってくる。

６　企業在籍型ジョブコーチの支援スキルのブラッシュアップ

障害の多様化が進み、定着が困難な事例が増える中、企業在籍型ジョブコーチが、その支援スキルの向上を図り、またそのモチベーションを維持することは重要な課題である。企業ヒアリングによると企業在籍型ジョブコーチ養成研修の効果については、理論を学んだことで、これまで経験則で行ってきた支援に対する自信が得られた、研修受講者が共通言語で障害者雇用について語れるようになった、他社の取組等を学んだことで視野が広がった等の効果が挙げられたが、さらなる支援スキルのブラッシュアップをはかるために、地域センターが行うジョブコーチ支援事業推進協議会[1]　への参加や､企業在籍型ジョブコーチ支援スキル向上研修[2]　や研修修了者サポート研修[3]の受講を促すなどにより、支援スキルの向上を図ったり、他社のジョブコーチ同士の経験交流の場に参加し、他社の支援事例を共有したり、外部とのネットワークを構築する機会を増やすことも重要となってくるであろう。

こうした集合研修の受講には、一定の時間的、経済的な負担が伴うため、これら研修や活動に参加しやす

---

[1] ジョブコーチ支援に係る支援ニーズの把握と確認、関係機関との連携方法の検討、その他ジョブコーチ支援事業の円滑な実施のための諸問題の検討等、ジョブコーチ支援事業を効果的に実施することを目的に、全国の地域センターが開催する。

[2] 企業在籍型ジョブコーチとしての実務経験が１年以上ある者を対象に、障害者職業総合センターで開催される支援スキル向上のための研修。

[3] ジョブコーチ養成研修及びジョブコーチ支援スキル向上研修の修了者に対して、個別ケースに係る効果的な支援方法の助言や支援上の課題解決に有用な情報提供を通じて、支援の実践ノウハウを付与するための研修。

い環境を作るための配慮や体制が組まれることが求められる。

また、今回、アンケート調査からは職場適応援助者助成金を活用している企業は半数程度であったが、企業ヒアリング等では、助成金を活用するプロセスとして支援計画等を策定する上で、支援内容を言語化することが、企業在籍型ジョブコーチのスキルアップの機会となったり、事業所内の支援経験の共有や、その支援スキルの積み重ねの記録の蓄積が事業所全体の財産となったとの声があった。助成金申請については事務手続きが企業在籍型ジョブコーチの負担になる面も否定できないが、企業在籍型ジョブコーチの配置のために助成金を活用することは、企業の経済的負担の軽減のみならず、支援計画策定が企業在籍型ジョブコーチの資質の向上や企業全体としての障害者雇用ノウハウの底上げにつながるという点にも注目し、よりいっそうの活用が図られることが望ましい。

7　関係機関等との連携によるネットワークの構築とスーパーバイザーの必要性

企業在籍型ジョブコーチが課題と感じていることの一つに、支援が困難なケースの増加が挙げられている。こうした負担を軽減するために、支援に悩んだ際に相談できる体制が整っていることが重要である。

対応に困難を感じたときに、地域センターのカウンセラーや関係機関との連携により解決を図ったり、支援経験の豊富なスーパーバイザーに相談できる体制があれば、課題を一人で抱え込むことなく、いわゆる支援者のバーンアウトを防ぐことにも効果がある。

企業ヒアリングでは、企業在籍型ジョブコーチが担う職務を全員一律とするのではなく、その経験やスキルに応じてスーパーバイザー的な機能を付与し、経験の浅い支援者社員に対する相談に応じたり、研修講師等としての役割を担ってもらうケースも多かった。こうしたスーパーバイザー的機能を自社内に求めることが困難な場合は、地域センター等の公的機関を利用するケースが多かったが、他にも外部機関を活用するなどの方策がとられた事例もみられた。

職場定着支援が困難な事例の増加を背景に、地域センターや支援機関等、関係機関との連携が必要不可欠となってくる中で、企業在籍型ジョブコーチが、企業内外にその支援のネットワークを構築し、スキルアップの機会を拡大していける環境整備が重要となってくる。

第４節　今後の調査研究課題等

本調査研究では、企業在籍型ジョブコーチの配置の実態とその効果について、アンケート及びヒアリング調査を進めてきたが、最後に、調査実施の過程で、ジョブコーチ制度全体の中で、企業在籍型ジョブコーチ支援の効果等について、その位置づけと効果をより明確にするための今後の課題等について触れていきたい。

本調査研究では、企業在籍型ジョブコーチの配置について、事業所に対するアンケートから、項目ごとのジョブコーチの配置の前後の効果の比較や配置目的の達成状況からみて、その多くの項目について、効果があることが明らかとなった。また、今後企業在籍型ジョブコーチの配置を進めていきたいと回答した事業所は全体の 74.2%となっており、企業在籍型ジョブコーチの配置への評価は高いことが伺えた。

また、企業在籍型ジョブコーチを配置している事業所の障害者の雇用動向については、増加傾向にあるとする事業所が 70.2%、また過去３年間における定着状況については離職が１割から２割という結果となっている。

これらの結果から、企業在籍型ジョブコーチの配置が雇用障害者の増加や定着に効果的に機能していることが推測されるが、実際に、企業在籍型ジョブコーチの配置が、障害者雇用率や定着率にどの程度影響したかといった定量的な分析までには至っていない。また、配置の効果については単に雇用障害者数の増加だけでなく、障害者の働きやすい環境が整備されたり、障害特性について社内の理解が進むことによって、より

多様な障害種別、あるいはより重度の障害者の雇用が可能となるといった視点も重要である。

さらに、今後、障害の重度化や多様化が進み、より定着困難な事例が増加することが予想される中で、円滑な定着支援を進めていくためには、企業在籍型ジョブコーチと、配置型や訪問型のジョブコーチやその他の専門職、さらに地域センター、就労支援機関、医療機関等との連携が必須となることから、それら連携の実態についても把握していくことが必要となってくる。また、企業在籍型ジョブコーチ支援の充実を図るためにそのスキルアップの仕組みや求められる能力についてさらに考察を深めていくことも今後の課題と考えられる。

いずれにしても、企業在籍型ジョブコーチの配置の実態やその効果については、今後より詳細かつ多様な検証を重ね、好事例を積み上げていくことで、企業在籍型ジョブコーチの認知度が高まり、企業への普及も進むと考えられる。

なお、本調査研究では研究の成果として、企業在籍型ジョブコーチの支援の好事例をとりまとめた「事例集」及び調査結果を踏まえた企業在籍型ジョブコーチ配置の啓発用のリーフレットを作成した。

好事例集については、企業在籍型ジョブコーチ配置の効果等について支援のポイントごとに、簡単なキーワードでわかりやすくまとめており、企業にとって、キーワードごとに逆引きできるような仕組みでとりまとめてある。企業の規模や業態、在籍型ジョブコーチの配置人数等によって、企業在籍型ジョブコーチの活動の実態は様々であるが、この「好事例集」等を参考に、効果的な活用について、自社に即した形に柔軟にカスタマイズし、企業在籍型ジョブコーチの配置が、それぞれの事業所で進んで行くことを願う。

巻末資料

企業在籍型職場適応援助者（企業在籍型ジョブコーチ）の実状把握調査

事業所調査票

雇用される障害者が増加する中で、障害者の職場定着を推進するに当たっては、企業自らが社内で障害者の定着を支援する体制を構築していくことが重要であり、企業在籍型職場適応援助者（以下「企業在籍型ジョブコーチ」という。）の配置は一定の効果があると考えられます。しかしながら、現在のところ、企業在籍型ジョブコーチの配置の効果について、その実状が十分に明らかになっていないところです。

そこで、この調査により、企業在籍型ジョブコーチの配置されている企業における障害者の雇用状況、定着状況、企業在籍型ジョブコーチに対する評価等の実状を把握し、当機構の研究報告書にとりまとめ、障害者の職場定着の促進に向けた企業在籍型ジョブコーチの在り方を検討する基礎資料にすることを目的としています。

諸事ご多用のところ誠に恐縮ですが、このような趣旨をご理解いただき、調査にご協力くださいますようお願い申し上げます。

なお、ご記入いただいた内容は、すべて統計的な処理などを行い、個別の企業名が特定できないように使用しますので、ご安心ください。

「企業在籍型職場適応援助者（企業在籍型ジョブコーチ）」の定義について

本調査における「企業在籍型職場適応援助者（企業在籍型ジョブコーチ）」は、（独）高齢・障害・求職者雇用支援機構又は厚生労働大臣が指定した研修機関（６機関）において実施する、企業在籍型職場適応援助者（企業在籍型ジョブコーチ）（第２号職場適応援助者養成研修を含む。）養成研修の全課程を修了した上で、調査対象事業所に配置されている方とします。

ご記入に当たってのお願い

１．特にことわりのないかぎり、**平成３１年１月現在の貴事業所の状況**についてご記入ください。

２．ジョブコーチが所属する事業所の管理職の方がご回答ください。

３．ご回答に差し障りのある設問や、ご回答が難しい設問がありましたら空欄でも差し支えありませんので、可能な範囲でご記入をお願いいたします。

４．ご記入いただいた事業所調査票は、個人調査票と合わせて同封の返信用封筒にて**平成３１年２月 25 日（月）**までにご返送くださいますようお願いいたします。

５．ご回答に当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。

＜問い合せ先＞
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
事業主支援部門　木野・三輪
電 話　043－297－9069・9009

----------以下、質問にお答えください。----------

問１．ご回答者のお立場について伺います。

（１）　次の項目の当てはまる番号の**１つ**に○を付けてください。

1	代表者	2	役員（1，3に該当しないもの）	3	総務、人事・労務などの雇用管理部署の責任者
4	その他（具体的に：　　）				

（２）　ご回答者は企業在籍型職場適応援助者（企業在籍型ジョブコーチ）の資格を持っていますか。当てはまる番号の**１つ**に○を付けてください。

1	持っている	2	持っていない

（３） 役職の名称を記入してください。

役職の名称	

問２．貴事業所の主な事業内容について、次の項目の当てはまる番号の**１つ**に○を付けてください。

1	農林、漁業	2	鉱業、採石業、砂利採取業	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、郵便業	8	卸売業、小売業
9	金融業、保険業	10	不動産業、物品賃貸業	11	学術研究、専門・技術サービス業	12	宿泊業、飲食サービス業
13	生活関連サービス業、娯楽業	14	教育、学習支援業	15	医療、福祉	16	複合サービス事業（協同組合等）
17	サービス業（他に分類されないもの）						

問３．貴事業所の立場についてお伺いします。

（１） 貴事業所は次の項目のどちらになりますか。次の項目の当てはまる番号の**１つ**に○を付けてください。

1	特例子会社	2	特例子会社以外

（２） 貴事業所は次の項目のどちらになりますか。次の項目の当てはまる番号の**１つ**に○を付けてください。

1	本社	2	本社以外の事業所

※もし、貴事業所が、単一事業所企業（他に事業所がない）の場合は、「1 本社」を選択してください。

問４．貴事業所で常時雇用している労働者は何人ですか。次の項目の当てはまる番号の**１つ**に○を付けてください。

1	50 人未満	2	50～99 人	3	100～199 人	4	200～299 人
5	300～499 人	6	500～999 人	7	1000 人以上		

※ 常時雇用する労働者とは、２ヶ月を超えて雇用される者で、かつ、週当たりの所定労働時間が、当該事業主に雇用される通常の労働者と概ね同等である者をいいます。

問５．貴事業所で現在雇用している障害者の**人数**について、正規社員・非正規社員別にお答えください。

対象障害者	人 数	対象障害者	人 数
身体障害者	正規（ 人）非正規（ 人）	難治性疾患患者	正規（ 人）非正規（ 人）
知的障害者	正規（ 人）非正規（ 人）	高次脳機能障害者	正規（ 人）非正規（ 人）
精神障害者	正規（ 人）非正規（ 人）	その他の障害者	正規（ 人）非正規（ 人）
発達障害者	正規（ 人）非正規（ 人）		

問６．貴事業所の障害者雇用の動向についてお伺いします。次の項目の当てはまる番号の**１つ**に○を付けてください。

1	雇用する障害者は増加傾向にある
2	雇用する障害者は変わらない
3	雇用する障害者は減少傾向にある
4	その他（ ）

問７．貴事業所の過去３年における障害者の定着状況についてお伺いします。次の項目の当てはまる番号の**１つ**に○を付けてください。

1	全員継続勤務している	2	１割から２割程度離職している	3	３割～４割程度離職している
4	５割程度離職している	5	６～７割程度離職している	6	８～９割程度離職している
7	全員離職して、障害者はいない	8	その他（　　）		

問８．貴事業所の現時点における企業在籍型ジョブコーチの人数について伺います。専従職、兼務職別に□の中に**人数**を記入してください。その上で、専従職、兼務職としている主な理由を右欄に記入してください。

任命形態	専従職、兼務職としている主な理由
専従職　　人	
兼務職　　人	

＊専従職とは、常時ジョブコーチ業務に従事していることをいいます。
＊兼務職とは、ジョブコーチ業務とジョブコーチ業務以外の業務を兼務して従事していることをいいます。

問９．貴事業所では企業在籍型ジョブコーチはいつ頃から配置していますか。
□の中に**配置年度**を記入してください。

平成　　年度

問１０．企業在籍型ジョブコーチの配置はどのような理由でしたか。次のア～シの当てはまる項目の**すべて**に○を付けてください。その上で、選択した項目の右欄にある目的の達成状況について、「１」～「４」のうち最も当てはまる番号**１つ**に○を付けてください。

		目的の達成状況			
		達成	どちらでもない	未達成	不明
ア	積極的に障害者雇用を推進するため	1	2	3	4
イ	障害者の採用業務を担ってもらうため	1	2	3	4
ウ	社員の障害者雇用への不安を軽減するため	1	2	3	4
エ	精神障害者や発達障害者の雇用に対応するため	1	2	3	4
オ	障害者の職場定着のための支援を強化するため	1	2	3	4
カ	社内の障害者雇用に係る相談窓口担当者としての役割を担ってもらうため	1	2	3	4
キ	障害者が配置されている部署の支援者としての役割を担ってもらうため	1	2	3	4
ク	同僚・上司等の社員の負担軽減のため	1	2	3	4
ケ	外部機関のジョブコーチ支援を利用して良かったから	1	2	3	4
コ	社内の業務や環境を十分に知っている人材による支援が必要であると考えたため	1	2	3	4
サ	社内の機密保持の観点から外部機関のジョブコーチの活用が困難であるため	1	2	3	4
シ	その他（具体的に：　　）	1	2	3	4

問１１. 貴事業所において企業在籍型ジョブコーチが従事している業務について伺います。

（１） 企業在籍型ジョブコーチが従事している業務について、次の項目の当てはまる番号の**すべて**に〇を付けてください。

１	障害者雇用の企画（採用計画、配置計画など）に関する業務
２	障害者雇用の広報、募集活動、採用面接、採用事務手続きなどに関する業務
３	障害者雇用に係る社内啓発に関する業務
４	障害特性への理解促進などの社員研修に関する業務
５	障害者に適した職務内容等を検討するための業務
６	障害者の職業能力等を把握するための業務
７	ジョブコーチ支援計画の作成業務
８	障害者が作業を習得できるようにするための支援業務
９	障害者の作業課題を改善する業務（作業能率向上、作業ミス軽減など）
10	雇用する障害者の人間関係や職場でのコミュニケーションを向上するための業務
１１	障害者との関わり方、仕事の教え方等に関する同僚・上司等への助言業務
１２	障害者の健康管理、生活リズムを構築するための業務
１３	安定した職業生活を送るための雇用する障害者の家族への関わり方に関する助言業務
１４	障害者の雇用管理のための社内外におけるケース会議の開催や参加
１５	障害者職業生活相談員等の職場で支援する社員に対する助言業務
１６	合理的配慮に係る相談や障害者に係る相談対応等全般の窓口対応業務
１７	就労支援機関、医療機関、家族を含む外部機関等との連絡・調整業務
１８	障害者雇用に関する企業全体の協力体制の構築に関する業務
１９	障害者雇用に関する職場内の協力体制の構築に関する業務
２０	その他（具体的に：　　）

（２） 企業在籍型ジョブコーチが従事している業務の中で特に重要と思われる業務について、上記（１）で回答いただいた番号（１～20）の中から**上位３つ**を選択して**番号**を記入してください。

問１２. 企業在籍型ジョブコーチ配置の効果について伺います。企業在籍型ジョブコーチを配置する前と比較して、配置した後では、どのような効果が挙げられますか。次の項目のそれぞれについて、「１ とてもそう思う」、「２ ややそう思う」、「３ あまりそう思わない」、「４ まったくそう思わない」のうち、最も当てはまる番号を**１つ**選んで〇を付けてください。

		とてもそう思う	ややそう思う	あまりそう思わない	まったくそう思わない
ア	障害者を雇い入れた際に、職場適応がスムーズになった	1	2	3	4
イ	障害者の職場定着が改善した	1	2	3	4
ウ	社員の障害者雇用に対する不安感が軽減した	1	2	3	4
エ	障害者の雇用管理体制が充実した	1	2	3	4
オ	障害者の採用が進めやすくなった	1	2	3	4
カ	雇用する障害者の相談対応窓口を明確にすることができた	1	2	3	4
キ	障害者雇用に関するトラブルが減少した	1	2	3	4
ク	外部の障害者支援機関等との連携が円滑になった	1	2	3	4
ケ	障害者雇用担当者の業務負担が軽減した	1	2	3	4
コ	職務の抽出がしやすくなった	1	2	3	4
サ	雇用している障害者の体調不調がより早期に把握できるようになった	1	2	3	4
シ	雇用している障害者の生活面の課題がより早期に把握できるようになった	1	2	3	4
ス	配置に係る効果は特段感じられない	1	2	3	4
セ	その他（　　）	1	2		

問１３．「障害者雇用安定助成金（障害者職場適応援助コース）」の活用状況についてお伺いします。

（１）　「障害者雇用安定助成金（障害者職場適応援助コース）」は、雇用する障害者に対して、企業在籍型ジョブコーチを配置して、ジョブコーチ支援を行わせる事業主に対して助成するもので、障害者の職場適応・定着の促進を図ることを目的としていますが、貴事業所における当該助成金の活用状況について、当てはまる番号の**１つ**に〇を付けてください。

1	全てのジョブコーチ支援について助成金を活用	2	ジョブコーチ支援のうち一部について助成金を活用	3	助成金は全く活用していない	4	わからない

（２）　上記（１）で「３　助成金は全く活用していない」と回答した事業所に伺います。助成金を活用していないとする理由について、次の項目の当てはまる番号の**すべて**に〇を付けてください。

1	助成金対象外の活動であるため
2	助成金対象の活動を実施しているが、支援計画の作成又は承認を得ていないため
3	助成金の手続きが面倒であるため
4	助成金を受給する意思がないため
5	その他（具体的に：　　）

「障害者雇用安定助成金（障害者職場適応援助コース）」についての説明

事業主が、対象労働者の職場適応のために、地域障害者職業センターが作成または承認する支援計画で必要と認められたジョブコーチ支援を、企業在籍型職場適応援助者に行わせた場合に支給されます。

支給額は①と②の合計となります。

①　対象労働者１人あたりの月額(下表)に、支援計画に基づく支援を行った月数を掛けた額(最大６か月)

対象労働者	支給額（１人あたり月額）※企業規模によって異なります。			
短時間労働者以外の者	中小企業	８万円	中小企業以外	６万円
短時間労働者	中小企業	４万円	中小企業以外	３万円

※平成30年４月から精神障害者を支援した場合の助成額を増額しています。

② 企業在籍型職場適応援助者養成研修の受講料を事業主がすべて負担し、かつ、養成研修の修了後６か月以内に、初めての支援を実施した場合に、その受講料の１／２の額

問１４. 企業在籍型ジョブコーチのスキルアップのための取組についてお答えください。次の項目（ア）～（カ）について、「１実施している」、「２ 実施していない」、「３ わからない」のうち、最も当てはまる番号を**１つ**選んで〇を付けてください。

		実施している	実施していない	わからない
ア	地域障害者職業センターが行うジョブコーチ支援事業推進協議会に参加させている（※１）	1	2	3
イ	企業在籍型職場適応援助者支援スキル向上研修を受講させている（※２）	1	2	3
ウ	研修修了者サポート研修を受講させている（※３）	1	2	3
エ	事業主団体、行政、外部企業等が主催する研修会に参加させている	1	2	3
オ	自社内やグループ企業内で実施する研修会に参加させている	1	2	3
カ	その他（具体的に：　　）	1		

※１ ジョブコーチ支援に係る支援ニーズの把握と確認、関係機関との連携方法の検討、その他ジョブコーチ支援事業の円滑な実施のための諸問題の検討等、ジョブコーチ支援事業を効果的に実施することを目的に、全国の地域障害者職業センター（支所を除く）が開催するものです。

※２ 企業在籍型職場適応援助者としての実務経験が１年以上ある方を対象に、障害者職業総合センターで開催される支援スキル向上のための研修です。

※３ ジョブコーチ養成研修及びジョブコーチ支援スキル向上研修の修了者に対して、個別ケースに係る効果的な支援方法の助言や支援上の課題解決に有用な情報提供を通じて、支援の実践ノウハウを付与するための研修です。

問１５. 企業在籍型ジョブコーチに必要な知識や技能について伺います。次の項目（ア）～（コ）について、「１ とてもそう思う」、「２ ややそう思う」、「３ あまりそう思わない」、「４ まったくそう思わない」のうち、最も当てはまる番号を**１つ**選んで〇を付けてください。

		とてもそう思う	ややそう思う	あまりそう思わない	まったくそう思わない
ア	精神障害者や発達障害者の特性に関する知識が必要である	1	2	3	4
イ	精神障害者や発達障害者と相談するためのカウンセリング力が必要である	1	2	3	4
ウ	障害者差別禁止や合理的配慮に関する知識が必要である	1	2	3	4
エ	障害者の職務適性を見極めるための知識・技能が必要である	1	2	3	4
オ	障害者の職務マッチング（職務の切出し等を含む）の知識・技能が必要である	1	2	3	4
カ	職務改善の方法に関する知識が必要である	1	2	3	4
キ	作業遂行力を高めるためのマニュアル等を作成する知識・技能が必要である	1	2	3	4
ク	社内理解促進の調整に係る技能が必要である	1	2	3	4
ケ	家族や外部の支援機関をコーディネートする知識・技能が必要である	1	2	3	4
コ	その他（　　）	1	2		

問１６. 企業在籍型ジョブコーチについて、他の支援者等との連携状況について伺います。次の項目（ア）～（オ）について、「１実施している」、「２ 実施していない」、「３ わからない」のうち、最も当てはまる番号を**１つ**選んで〇を付けてください。

		実施している	実施していない	わからない
ア	企業在籍型ジョブコーチは、人事部門や配置部署の担当者と協議しながら支援している。	1	2	3
イ	事業所内で従事しているジョブコーチ同士が定期的に勉強会や支援内容についてのアドバイス等を行っている。	1	2	3
ウ	企業在籍型ジョブコーチは、他の企業に在籍するジョブコーチから支援内容等についてアドバイスを受けている	1	2	3
エ	企業在籍型ジョブコーチは、地域障害者職業センターや就労支援機関から支援内容等についてアドバイスを受けている	1	2	3
オ	その他（　　）	1	2	3

問１７. 企業在籍型ジョブコーチのキャリアアップについて伺います。

（１） 貴事業所には、企業在籍型ジョブコーチの職務経験・能力に応じたキャリアアップまたはキャリアパスの仕組みはありますか。次の項目の当てはまる番号の**１つ**に〇を付けてください。

1	ある	2	ない

（２） 上記（１）で「１ ある」と回答された事業所に伺います。貴事業所のキャリアアップまたはキャリアパスの仕組みについて、簡潔にご記入ください。

例）：支援の経験及び実績を踏まえて、主任ポスト、エキスパートに昇格させている。また、キャリアに応じた特別手当の支給制度がある。など

問１８. 貴事業所での企業在籍型ジョブコーチの増配等についてお伺いします。

（１） 今後、更に貴事業所において企業在籍型ジョブコーチの配置をすすめていきたいと考えていますか。

1	はい	2	いいえ

（２） 企業在籍型ジョブコーチの配置をすすめる上で、課題と感じていることはありますか。次の項目の当てはまる番号の**すべて**に〇を付けてください。

1	ジョブコーチ養成研修の受講を希望しても受講できない
2	ジョブコーチの職務に合った人材がいない
3	ジョブコーチの業務負担が大きいが、ジョブコーチ自身を支援する社内体制ができていない
4	実務経験を積ませていく段階でジョブコーチが離職する
5	ジョブコーチ研修の受講に係る業務負担が大きい（例：研修期間不在中の業務をカバーする体制が整っていない、等）
6	特に課題はない
7	その他（　　）

問１９. 障害者雇用に対する会社方針・取組について伺います。次の項目の当てはまる番号の**すべて**に〇を付けてください。

1	障害者雇用については、法定雇用率を意識して取組んでいる
2	社会貢献の一環として障害者雇用に取組んでいる
3	障害者雇用についてトップの方針が明確に示されている
4	精神障害者の雇用を積極的に進めている
5	障害者の能力を最大限に活用することを意識して取組んでいる
6	障害者雇用はもっぱら特例子会社が担っている
7	特例子会社のみならず、他の事業所でも雇用することになっている
8	特例子会社の支援ノウハウを同一企業の事業所にも提供している
9	その他（具体的に：　　）
10	特に何もしていない

問２０. 企業在籍型ジョブコーチに関して、日頃思っていること等、ご自由に記入してください。

ご協力ありがとうございました。

最後に、差し支えのない範囲で、下記にご協力をお願いいたします。

「企業在籍型職場適応援助者（企業在籍型ジョブコーチ）による支援の効果及び支援事例に関する調査研究」では、この度協力をいただきました本調査のほか、訪問ヒアリングを通じて、モデル的な支援事例を把握することとしております。

つきましては、訪問ヒアリングにご協力いただける場合には、下記にご記入をお願いいたします。

住　所	〒　　－		
事業所名		電話番号	－　　－
		連絡先 ご担当者	

企業在籍型職場適応援助者（企業在籍型ジョブコーチ）の実状把握調査

個人調査票

雇用される障害者が増加する中で、障害者の職場定着を推進するに当たっては、企業自らが社内で障害者の定着を支援する体制を構築していくことが重要であり、企業在籍型職場適応援助者（以下「企業在籍型ジョブコーチ」という。）の配置は一定の効果があると考えられます。しかしながら、現在のところ、企業在籍型ジョブコーチの配置の効果について、その実状が十分に明らかになっていないところです。

今回、貴事業所のご理解とご承諾を得て、本調査を実施することといたしました。

つきましては、このような趣旨をご理解いただき、調査にご協力くださいますようお願い申し上げます。

なお、ご記入いただいた内容は、すべて統計的な処理などを行い、個別の企業名が特定できないように使用しますので、ご安心ください。

「企業在籍型職場適応援助者（企業在籍型ジョブコーチ）」の定義について

本調査における「企業在籍型職場適応援助者（企業在籍型ジョブコーチ）」は、（独）高齢・障害・求職者雇用支援機構又は厚生労働大臣が指定した研修機関（６機関）において実施する、企業在籍型職場適応援助者（企業在籍型ジョブコーチ）（第２号職場適応援助者養成研修を含む。）養成研修の全課程を修了した上で、調査対象事業所に配置されている方とします。

ご記入に当たってのお願い

１．ご回答に差し障りのある設問や回答が難しい設問がありましたら空欄でも差し支えありませんので可能な範囲でご記入をお願いいたします。
２．ご記入いただいた調査票は、貴事業所のご担当者にお渡しください。
３．ご回答に当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。

＜問い合せ先＞

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
事業主支援部門　木野・三輪　　電 話　043－297－9069・9009

問１．あなた（ジョブコーチ）のお立場について伺います。次の項目の当てはまる番号の**１つ**に〇を付けてください。

1	代表者	2	役員（1，3に該当しないもの）	3	総務、人事・労務などの雇用管理部署の責任者
4	３以外の部署・部門の長	5	総務、人事・労務、雇用管理部署の一般社員	６	5以外の一般社員
7	その他（　　）				

問２．あなた（ジョブコーチ）の雇用形態について伺います。次の項目の当てはまる番号の**１つ**に〇を付けてください。

1	正社員	2	契約社員 嘱託社員	3	パート･アルバイト	4	その他 （　　）

問３．企業在籍型ジョブコーチとして従事している状況について伺います。

（１）　あなたが企業在籍型ジョブコーチとして従事している状況はどのようになっていますか。次の項目の当てはまる番号の**１つ**に〇を付けてください。

1	専属のジョブコーチ（常時ジョブコーチ業務に従事している）
2	兼務職のジョブコーチ（主としてジョブコーチ業務に従事しており、ジョブコーチ支援等が不要な場合は他の業務に従事している）
3	兼務職のジョブコーチ（主としてジョブコーチ以外の業務に従事しており、必要な時にのみジョブコーチ業務に従事している）
4	その他（具体的に:　　）

（２）　（１）で「２」又は「３」を選択した方に伺います。あなたの１週間当たりの勤務時間とジョブコーチ業務に従事している**勤務時間**を下欄に記入してください。

あなたの １週間当たりの勤務時間	時間	うち、 ジョブコーチ業務従事時間	時間

問４．あなたの年齢について伺います。次の項目の当てはまる番号の**１つ**に〇を付けてください。

1	20歳代	2	30歳代	3	40歳代
4	50歳代	5	60歳代	6	1～５以外

問５．あなたが企業在籍型ジョブコーチ養成研修を受講した養成機関はどこですか。次の項目の当てはまる番号の**１つ**に〇を付けてください。

1	高齢・障害・求職者 雇用支援機構	2	ジョブコーチ・ネットワーク	3	大阪障害者雇用支援 ネットワーク
4	くらしえん・しごとえん	5	なよろ地方職親会	6	南高愛隣会

問６．ジョブコーチ資格以外の障害者支援に関係のある資格の有無について伺います。
ジョブコーチ資格以外にどのような資格をお持ちですか。次の項目の当てはまる番号の**すべて**に○を付けてください。

1	社会福祉士	2	精神保健福祉士	3	社会福祉主事任用資格
4	作業療法士	5	産業カウンセラー	6	障害者職業生活相談員
7	その他の資格（　　）			8	資格は持っていない

問７．あなたは企業在籍型ジョブコーチ養成研修をいつ受講しましたか。次の項目の当てはまる番号の**１つ**に○を付けてください。

1	平成 25 年度より前	2	平成 25 年度	3	平成 26 年度
4	平成 27 年度	5	平成 28 年度	6	平成 29 年度
7	平成 30 年度				

問８．ジョブコーチの活動状況について伺います。以下の質問にお答えください。
（１）　あなたの現在の状況について伺います。次の項目のうち当てはまる番号の**１つ**に○を付けてください。
なお、ここで言うジョブコーチ支援とは、障害者雇用安定助成金（障害者職場適応援助コース）の支給対象になるか否かに関わらず、雇用する障害者本人、企業、家族等へ当該障害者の職場定着のために実施する支援のことを言います。

1	勤務日は常にジョブコーチ支援を行っている
2	要請(必要)に応じてジョブコーチ支援を行っている
3	過去にジョブコーチ支援の実績はあるが現在は実施していない
4	養成研修修了後、これまでジョブコーチ支援の実績はない

問８（１）で「1」～「3」を選択した方は、（２）に進んでください。

問８（１）で「4」を選択した方は、問９に進んでください。

（２）　あなたが実施しているジョブコーチ支援はどのような業務ですか。
次のア～ツの項目のすべてについて、右欄にある支援の頻度の「１」～「３」のうち最も当てはまる番号の**１つ**に〇を付けてください。

			支援頻度		
			多い	少ない	実施していない
ア	障害者支援	人間関係、職場内コミュニケーションに関すること	1	2	3
イ		基本的労働習慣に関すること	1	2	3
ウ		職務遂行に関すること	1	2	3
エ		通勤に関すること	1	2	3
オ		社会生活技能、余暇活動等に関すること	1	2	3
カ		不安、緊張感、ストレスの軽減に関すること	1	2	3
キ		職務内容の調整（仕事量・就業時間）に関すること	1	2	3
ク		休憩時間の過ごし方に関すること	1	2	3
ケ		健康管理、生活リズムを構築に関すること	1	2	3
コ	社員支援	障害に係る知識に関すること	1	2	3
サ		職務内容の設定に関すること	1	2	3
シ		職務遂行に係る指導方法に関すること	1	2	3
ス		職場の従業員の障害者との関わり方に関すること	1	2	3
セ		家族との連絡、連携体制に関すること	1	2	3
ソ		医療機関、支援機関との連携に関すること	1	2	3
タ	家族支援	障害に係る知識に関すること	1	2	3
チ		職業生活を支えるために必要な知識・家族での支援体制に関すること	1	2	3
ツ		会社との連絡、連携体制に関すること	1	2	3

（３）　あながたがジョブコーチ支援をしたことのある障害者の障害の種類は何ですか。当てはまる番号の**すべて**に〇を付けてください。

1	視覚障害	2	聴覚・言語障害	3	視覚・聴覚以外の身体障害		
4	知的障害	5	精神障害	6	発達障害	7	難病に起因する障害
8	高次脳機能障害	9	その他の障害（　　）				

（４）　（３）で「５　精神障害」を選択した方に伺います。あなたが精神障害者に対して、実施した支援内容について、次のア～スの項目すべてについて、右欄の支援頻度の「１」～「３」の最も当てはまる番号の**１つ**に〇を付けてください。その上で、それ以外の障害者（上記⑶の５以外の障害をいう）について支援実績がある場合には、ア～スの項目のすべてについて「４」～「６」の最も当てはまる番号の**１つ**に〇を付けてください。

		支援頻度（精神障害）			支援頻度（それ以外の障害）		
		多い	少ない	実施していない	多い	少ない	実施していない
ア	人間関係・職場内コミュニケーション事項	1	2	3	4	5	6
イ	職務遂行（作業手順・正確性・意欲・態度等）事項	1	2	3	4	5	6
ウ	不安・緊張・ストレス軽減事項	1	2	3	4	5	6
エ	生活リズム（食事・睡眠等）事項	1	2	3	4	5	6
オ	体調・服薬管理事項	1	2	3	4	5	6
カ	就労による身体的疲労事項	1	2	3	4	5	6
キ	医療機関との連絡・調整・情報収集事項	1	2	3	4	5	6
ク	就労支援機関との連絡・調整・情報収集事項	1	2	3	4	5	6
ケ	休日の過ごし方・余暇活動事項	1	2	3	4	5	6
コ	職務内容の調整（作業量・時間・日数等）事項	1	2	3	4	5	6
サ	職場配置転換、関係部署等の調整事項	1	2	3	4	5	6
シ	対象者の上司・同僚等への相談・支援	1	2	3	4	5	6
ス	その他（　　）	1	2		4	5	

問９．あなたはジョブコーチ支援以外に、社内における障害者雇用関係業務に従事していますか。

1	従事している	2	従事していない

問９で「１」を選択した方は、問 10 に進んでください。
問９で「２」を選択した方は、問 11 に進んでください。

問１０．問９で１と選択した方にお伺いします。あなたが従事している障害者雇用関係業務は、どのような業務ですか。次のア～キの項目のすべてについて、右欄にある支援頻度の「１」～「３」のうち最も当てはまる番号の**１つ**に○を付けてください。

		支援頻度		
		多い	少ない	実施していない
ア	障害者雇用の広報、募集活動、採用面接、採用事務手続きに関すること	1	2	3
イ	障害者雇用に係る社内啓発に関すること	1	2	3
ウ	障害特性への理解促進などの社員研修に関すること	1	2	3
エ	外部機関との連絡・調整に関すること	1	2	3
オ	障害者差別禁止・合理的配慮に関する相談に関すること	1	2	3
カ	障害者職業生活相談員等の職場で支援する社員への助言に関すること	1	2	3
キ	その他（　　）	1	2	3

問１１．企業在籍型ジョブコーチとして重要な役割を担っていると思う業務について、下記の項目（１～10）の中から**３つ選択**して番号を記入してください。

1	雇用している障害者の定着に係る障害者本人に対する支援
2	雇用している障害者の定着に係る社員に対する支援
3	雇用している障害者の定着に係る家族に対する支援
4	障害者雇用の広報、募集活動、採用面接、採用事務手続きに関すること
5	障害者雇用に係る社内啓発に関すること
6	障害特性への理解促進などの社員研修に関すること
7	外部機関との連絡・調整に関すること
8	障害者差別禁止・合理的配慮に関する相談に関すること
9	障害者職業生活相談員等の職場で支援する社員への助言に関すること
10	その他（　　）

問１２．あなたが企業在籍型ジョブコーチとして業務に従事している中で、対応に困っていることがあれば簡潔に記入してください。

問１３．あなたが企業在籍型ジョブコーチとして従事している中で、以前と比べて変わったと感じられることがあれば簡潔に記入してください。例）支援する対象者が精神障害者や発達障害者が多くなった。等

問１４．企業在籍型ジョブコーチとしてのこれまでの支援活動は、どのようなことに役立っていると思いますか。次のア～カの項目のそれぞれについて、「１ とてもそう思う」、「２ ややそう思う」、「３ あまりそう思わない」、「４ まったくそう思わない」のうち、最も当てはまる番号の**１つ**に○を付けてください。

		とてもそう思う	ややそう思う	あまりそう思わない	まったくそう思わない
ア	会社の障害者雇用推進・促進に役立っている	1	2	3	4
イ	障害者の離職防止に役立っている	1	2	3	4
ウ	社員の障害者雇用への心理的不安軽減に役立っている	1	2	3	4
エ	障害者に対する相談に対応する上で役立っている	1	2	3	4
オ	社員の障害特性の理解促進に役立っている	1	2	3	4
カ	その他（具体的に）（　　）	1	2		

問１５．企業在籍型ジョブコーチとしての役割を担うためにはどのようなことが必要であると思いますか。次のア～セの項目のそれぞれについて、右欄の「１ とてもそう思う」、「２ ややそう思う」、「３ あまりそう思わない」、「４ まったくそう思わない」のうち、最も当てはまる番号の**１つ**に○を付けてください。

		とてもそう思う	ややそう思う	あまりそう思わない	まったくそう思わない
ア	外部機関のジョブコーチ（配置型・訪問型）との交流研修に参加できる機会が必要	1	2	3	4
イ	他の企業に所属する企業在籍型ジョブコーチとの交流研修に参加できる機会が必要	1	2	3	4
ウ	精神障害、発達障害の障害特性を踏まえた研修が必要	1	2	3	4
エ	障害者との面接・相談等のカウンセリング技術の研修が必要	1	2	3	4
オ	外部機関のジョブコーチ（配置型・訪問型）との連携による共同支援が必要	1	2	3	4
カ	自社の企業在籍型ジョブコーチを増やすことが必要	1	2	3	4
キ	外部支援機関によるアドバイスが得られる機会が必要	1	2	3	4
ク	他の企業の企業在籍型ジョコーチによるアドバイスが得られる機会が必要	1	2	3	4
ケ	本社にジョブコーチを配置することが必要	1	2	3	4
コ	事業所ごとにジョブコーチを配置することが必要	1	2	3	4
サ	自社における支援・協力体制を充実（ジョブコーチ以外の支援者等との相談・連携対応等）することが必要	1	2	3	4
シ	ジョブコーチの活動範囲の拡大（社外支援・勤務時間外）が必要	1	2	3	4
ス	業務配分を考慮することが必要	1	2	3	4
セ	その他（具体的に）（　　）	1	2		

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.or.jp/

著作権等について

当研究成果物については、公正な慣行に合致するものであり、かつ、報道、批評、研究その他の引用の目的上正当な範囲内であれば、自由に引用することができます。(著作権法第３２条１項)

また、説明の材料として新聞紙、雑誌その他の刊行物に転載することが可能です。(著作権法第３２条２項)

その際には出所を明示するなどして、必ず引用及び転載元を明示するとともに下記までご連絡ください。

また、視覚障害その他の理由で活字のままでこ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」等を作成することも認めております。

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下記までご連絡ください。

【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.152

企業在籍型職場適応援助者（企業在籍型ジョブコーチ）による支援の効果及び支援事例に関する調査研究

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
千葉市美浜区若葉3-1-3
電話 043-297-9067
FAX　043-297-9057

発　行　日　2020年3月

印刷・製本　社会福祉法人東京コロニー東京都大田福祉工場

©2020 障害者職業総合センター

NIVR

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。