

## 巻末資料

- 巻末資料 1 効果的な就労支援を行うために必要な知識・スキル等リスト（網羅的リスト）
- 巻末資料 2 就労支援実務者が効果的な就労支援を行うために必要な知識・スキル等リスト（草案）
- 巻末資料 3 「就労支援実務者に必要な知識・スキル等に係る意見集約のための支援実務者調査」調査協力依頼内容
- 巻末資料 4 就労支援実務者が効果的な就労支援を行うために必要な知識・スキル等の内容（完全版）
- 巻末資料 5 就労支援実務者が効果的な就労支援を行うために必要な知識・スキル等の内容（要点版）
- 巻末資料 6 「就労支援実務者に必要な知識・スキル等習得の優先度と方法に関する人材育成担当者の認識調査」調査協力依頼内容
- 巻末資料 7 就労支援実務者が効果的な就労支援を行うために必要な知識・スキル等の内容（4領域版）
- 巻末資料 8 研修や助言・援助等を検討できるチェックリスト（試案）
- 巻末資料 9 こんなことでお困りではありませんか？ ～人材育成のポイントと留意点～



## 効果的な就労支援を行うために必要な知識・スキル等リスト（網羅的リスト）

（※第2章 第3節の有識者ヒアリングで使用した資料。第2章 第2節を参照。）

### 【知識・スキル等リスト開発の趣旨】

障害者就労支援機関で就労支援に関わる支援実務者（以下「就労支援実務者」という。）に、どのような知識やスキルが必要なのかということについては、従来から様々な検討会等で議論され、研修体系の構築や有用なテキストの作成が行われてきたところである。ただし、近年の急速な就労支援の発展・広がりに伴い、多様な考え方に基づく多様な実践が様々な関係者により取り込まれるようになってきている現状があることから、全国の幅広い就労支援の実践や知見をできる限り反映して共通認識となるものを整理する必要がある。また、厚生労働省が「障害者雇用・福祉施策の連携強化に関する検討会報告書」（2021年3月）において報告しているように、「雇用と福祉両分野の基本的な知識等を分野横断的に付与する基礎的な研修を確立する」こと、「専門人材の高度化に向けた階層的な研修制度を創設する」ことが検討されている現在において、就労支援実務者が効果的な支援を行うために、そもそもどのような知識・スキル等が必要なのか改めて整理することは重要である。

そこで、幅広い就労支援関係者の意見集約や就労支援機関を対象とした調査を行い、この結果に基づき、就労支援実務者が効果的な支援を実施するために必要な知識・スキル等（以下「必要な知識・スキル等」という。）の具体的な内容をリスト化することとした。

### 【必要な知識・スキル等の考え方】

- 本調査研究で想定する就労支援実務者は、主として障害者就業・生活支援センターの就業支援担当者及び生活支援担当者、就労移行支援事業の就労支援員、就労定着支援事業実施機関の就労定着支援員であるが、整理する知識・スキル等の多くが、専門分野や職種を超えて、就労支援に携わる全ての関係者にとって共通認識すべき内容となるものであると考える（イメージ図参照）。
- 必要な知識・スキル等とは、就労支援の多様な成果（働くことを希望する障害者の一般就労の実現、職場定着、生活の質の向上、エンパワーメント、インクルーシブな社会の実現、ダイバーシティの推進等）の向上に向けた支援を行う際に、欠かすことができないと考えられる知識・スキル・理念・態度を指すこととする。
- 就職前から就職後のフォローアップ、職業生活に係る支援まで就労支援実務者の多くが担当する幅広い支援内容をできる限り網羅する。
- 就労支援において特別に必要な専門的知識・スキルだけでなく、専門性を発揮するために前提として必要となる知識・スキル等（分かり易く説明する等）を含むものとする。
- 必要な知識・スキル等を客観的に捉えることができるよう、できる限り行動レベルで表現することとする。

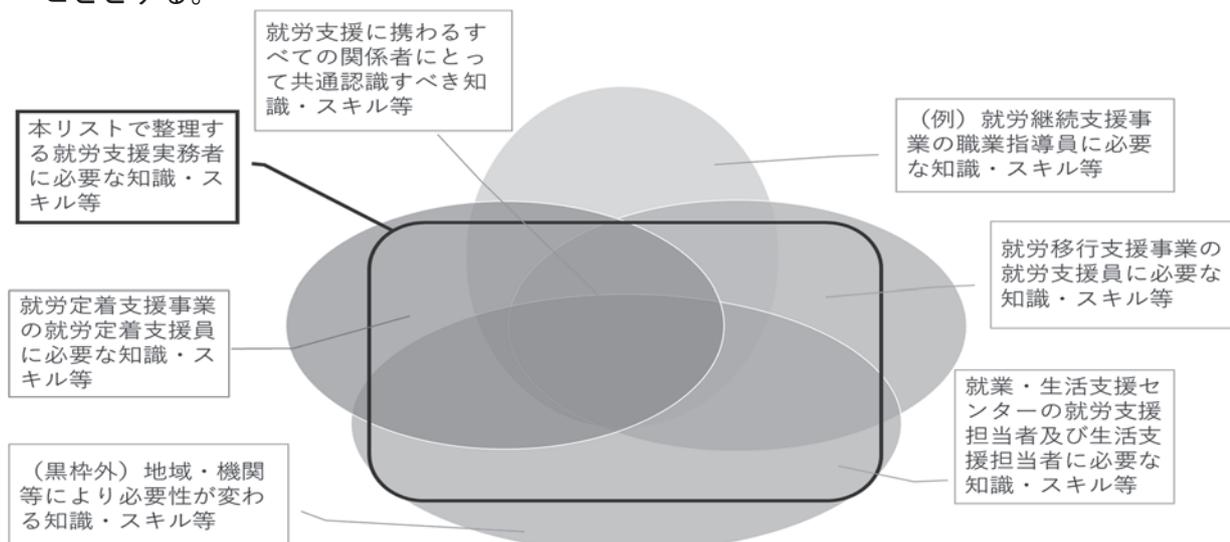


図 本リストで整理する知識・スキル等のイメージ

【知識・スキル等リスト作成の目的】

- ① 必要な知識・スキル等を整理することで、就労支援実務者の支援力の底上げと更なる向上に向けた研修等の効果的な内容や実施方法の検討に資するものとする。
- ② 必要な知識・スキル等をリスト化することで、就労支援実務者自身やその育成担当者（管理者や指導担当者等）が支援力向上に向けて取り組む際の参考にできるものとする。

記載の仕方  
(例)

大見出し

知識・スキル等の概要

I 障害者就労支援の理念と基本的態度

障害者の一般就労を実現するためには、障害者権利条約や差別解消法に基づく支援が必要である。障害者が働く権利と責任を認め、ノーマライゼーションを目指す理念と、支援者が持つべき基本的な姿勢を理解し、必要な倫理観や態度、自己管理能力、最新情報の活用方法を身につけることが求められる。

中見出し

I-1 障害者の就労支援の理念と目的の理解

小見出し

ア 障害者の権利と労働者の権利の理解に基づく支援スキル

知識・スキル等

イ 障害者権利条約や差別解消法に基づく権利擁護の重要性と、ノーマライゼーション<sup>1)</sup>とインクルーシブな雇用<sup>2)</sup>の実現に注力する必要性について理解し、他者に説明できる。

a)	障害者権利条約や障害者差別解消法の主な内容と権利擁護の重要性を理解する。
b)	ノーマライゼーションとインクルーシブな雇用の実現に注力し、事業主に社会的重要性及び経営的メリットを説明する。

- 1) 障害の有無や程度に関わらず、すべての人がノーマルに生活し、共に生きる社会（文献2）
- 2) 障害の有無や程度に関わらず、すべての人が活躍できる包括的な雇用（文献5）

知識・スキル等の  
具体的内容

注釈。用語の解説や例示。

● 注釈の内容を記すにあたり、下記の文献を参考にした。

文献1：岡島美代 2015 動機づけ面接 治療動機を発掘するために；岩壁茂編 カウンセリングテクニック入門 臨床心理学 増刊第7号 金剛出版  
 文献2：九州社会福祉研究会 2013 21世紀の現代社会福祉用語辞典 第3版 学文社  
 文献3：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職業リハビリテーション部 令和4年度版就業支援ハンドブック  
 文献4：日本行動分析学会 2019 行動分析学事典 丸善出版  
 文献5：日本職業リハビリテーション学会 2020 職業リハビリテーション用語集 やどかり印刷  
 文献6：日本認知・行動療法学会 2019 認知行動療法事典 丸善出版

## I 障害者就労支援の理念と基本的態度

障害者の一般就労を実現するためには、障害者権利条約や差別解消法に基づく支援が必要である。障害者が働く権利と責任を認め、ノーマライゼーションを目指す理念と、支援者が持つべき基本的な姿勢を理解し、必要な倫理観や態度、自己管理能力、最新情報の活用方法を身につけることが求められる。

### I-1 障害者の就労支援の理念と目的の理解

#### ア 障害者の権利と労働者の権利の理解に基づく支援スキル

- 障害者権利条約や差別解消法に基づく権利擁護の重要性と、ノーマライゼーション<sup>1)</sup>とインクルーシブな雇用<sup>2)</sup>の実現に注力する必要性について理解し、他者に説明できる。

a)	障害者権利条約や障害者差別解消法の主な内容と権利擁護の重要性を理解する。
b)	ノーマライゼーションとインクルーシブな雇用の実現に注力し、事業主に社会的重要性及び経営的メリットを説明する。

1) 障害の有無や程度に関わらず、すべての人がノーマルに生活し、共に生きる社会(文献 2)

2) 障害の有無や程度に関わらず、すべての人が活躍できる包括的な雇用(文献 5)

#### イ 障害者にとっての就労の重要性と理念の理解

- 障害者にとって、一般就労<sup>1)</sup>が重要な意義を持つことを理解し、すべての人が働く権利と責任を認めることが支援の基本であることを理解している。

a)	一般就労は障害者本人にとってアイデンティティ確立、自立や自己肯定感向上、充実感の獲得など、重要な意義を持つことを理解する。
b)	労働の権利は準備状態にかかわらず、すべての人に認められていることを理解する。

1) ここでは、企業や公的機関等で雇用契約を結んで働くことを指す。

### I-2 就労支援における支援者の基本姿勢

#### ア 就労支援における支援者の態度と倫理意識

- 支援者自身が適切な社会的態度や倫理意識を持つことが重要であることを理解し、ビジネスマナーや倫理観を身につけ、偏見を排し、相手を尊重する態度を備えている。

a)	職場環境や場面に応じた服装や言葉遣い、振る舞いをする。
b)	障害者、家族、事業主、関係機関に敬意を表し、偏見を排除した上で、それぞれの立場を尊重する態度を持つ。
c)	日頃から職業倫理を意識し、倫理的ジレンマ <sup>1)</sup> に陥った際には上司や指導担当者に相談する。

- 1) 倫理的観点からはどちらも正しい又は正しくないが、どちらかを選ばなければならないような葛藤状態。例えば障害者本人が開示を固辞している重大な内容を雇用主に情報提供すべきかどうかなど。

イ 支援者自身の自己管理と問題解決力の向上

- 支援者自身の自己理解を深め、健康管理や感情コントロールをし、問題解決力向上に取り組んでいる。

a)	日々の業務をふりかえり、自己理解・自己覚知を深め、問題解決力を高める。
b)	精神的な安定や健康管理を含め、自己管理を徹底する。
c)	問題や葛藤が生じた場合でも、感情をコントロールし、冷静に対処する。

ウ 最新情報の収集と活用

- 効果的な支援を実施するために、最新の知識や技術、事例を活用している。

a)	日頃から支援の問題・課題を把握し、最新の知識やスキル、支援事例、調査研究などに関する情報を積極的に収集する。
b)	オンライン相談、IT、ICT を活用した支援についての情報を収集し、メリット・デメリットを考慮しつつ効果的な提案・活用を行う。

## II 障害者就労支援の全ての場面で必要な知識

障害者を支援するためには、社会保障制度や福祉サービス、企業経営や雇用促進制度についての知識が必要である。

### II-1 支援制度・施策・サービスの知識

#### ア 社会保障・障害福祉の知識

- 社会保障制度、障害福祉サービスについての基礎的知識を有し、情報提供や提案を行っている。

a)	障害福祉サービス全体像と各種サービスの概要を理解し、情報提供を行う。
b)	就労系福祉サービス <sup>1)</sup> のサービス内容や報酬体系について基本的な知識を有し、支援を行う。
c)	公的扶助の理念と概要を理解し、支援を行う。
d)	社会保険制度 <sup>2)</sup> について基礎的知識を有し、障害者本人が利用可能と思われるものについて情報提供する。
e)	障害福祉サービスや社会保険制度を活用しつつ働くことについて、提案や検討をする。

- 1) 就労移行支援、就労継続支援（A型・B型）、就労定着支援を指す  
 2) 健康保険、厚生年金、雇用保険、労災保険等を指す

イ 障害者雇用支援制度・サービスの知識

- 障害者の雇用を促進する制度やサービスについての知識を有し、説明や紹介を行っている。

a)	障害者雇用の法律に関する概要を理解し、障害者雇用率制度や障害者雇用納付金制度、差別禁止や配慮義務について、障害者や事業主に分かりやすく説明する。
b)	企業に対する障害者雇用に関する助成金や減税措置等の基本的な知識を持ち、申請や受給についての相談窓口を紹介する。
c)	障害者雇用関連機関 <sup>1)</sup> の支援サービスの概要や利用方法についての知識を持ち、障害者や事業主に紹介する。

- 1) ハローワークや障害者職業能力開発校、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター等が該当する。

II-2 企業経営と雇用管理の知識

ア 企業経営や雇用管理に関する基礎知識

- 企業経営・経済、労働市場の動向、労働関係法規に関する知識を有し、障害者と事業主の双方との相談場面で活用している。

a)	民間企業の経営・経済の動向 <sup>1)</sup> や障害者雇用に関する動向 <sup>2)</sup> を把握する。
b)	地域の労働市場情報を文献やネットワーク等 <sup>3)</sup> を通じて把握する。
c)	労働関係法規 <sup>4)</sup> に関する基礎的知識を有し、障害者・事業主双方への助言に役立てる。
d)	人間工学や安全衛生の基礎的知識をもとに、業務遂行・手順・安全な職場環境に関する助言を行う。
e)	自営業に関する事例や支援の情報提供を行い、起業・自営を選択する者を支援する。

- 1) グローバリゼーション、技術革新、経営戦略の変化、働き方・雇用形態の多様化等を指す。  
2) 障害者雇用率の推移、業務創出・雇用の質向上の課題等を指す。  
3) 都道府県労働局やハローワークが公開している資料、新聞、雑誌、インターネット、企業との関わり、企業団体との情報交換等を指す。  
4) 労働基準法、労働契約法、最低賃金法、パートタイム・有期雇用労働法、職業安定法、労働者派遣法等を指す。

III 障害者就労支援の全ての場面で必要な相談・記録・伝達のスキル

障害者就労支援の、障害者・事業主・関係機関等様々な相手とのやり取りにおいて、相談の基本的態度、分かり易く説明するスキル、適切な記録・伝達のスキルを身につける必要があ

る。

### Ⅲ－１ 様々な相手（障害者・事業主・関係者）との相談スキル

#### ア 相談を行う基本的な態度

- 支援者の役割を説明した上で、相手の負担も考慮しながら、共感的態度で傾聴している。

a)	支援者・所属機関の役割や限界を明確に説明する。
b)	傾聴のスキルを身に着け、共感的態度で話を聴く。
c)	必要に応じて休息を挟む、話題の転換を図る等相手の負担を考慮する。
d)	次のステップ・機会を明確にした上で終了する。

#### イ 相手に応じて分かりやすく説明するスキル

- 支援対象者の立場・ニーズに応じて適切な情報を、相手の理解に合わせた内容・方法で分かり易く伝えている。

a)	相手の立場やニーズに合わせて、必要な情報に絞り、簡潔に伝える。
b)	相手の理解を確認し、必要に応じて解説や具体例を加える。
c)	相手が理解しやすい適切な用語を使用する。
d)	相手が理解しやすい方法 <sup>1)</sup> やツール <sup>2)</sup> を用いて伝える。

1) 文章化、図示、音声、手話、筆談等を指す

2) チェックリストやフローチャートの作成、アプリの活用等を指す

### Ⅲ－２ 記録・伝達のスキル

#### ア 適切な記録・伝達のスキル

- 支援経過や対象者情報の記録・伝達を行う際には、客観的で適切な内容・文章構成を心がけ、その取扱いにも細心の注意を払っている。

a)	客観的に（主観を交えず行動や結果を記録し、解釈と事実を分けて）伝える。
b)	必要な情報に的を絞り、分かり易く <sup>1)</sup> 伝える。
c)	言葉の使い方に敏感になり、十分に検討して使う。
d)	支援経過や対象者情報の記録・伝達に関する倫理的・法的配慮（守秘義務等）を守る。

1) 主語述語や起承転結等の基本的な文章構成に気を付ける、箇条書きにする等を指す。

## IV 障害者のアセスメント\*とプランニング

アセスメントを実施する際は、医学・心理学などの知識、聞き取りや様々なツール、行動観察などの方法によって収集した情報を基に、多面的視点から障害者の強みや課題を総合的に把握する必要がある。また、支援計画はアセスメントに基づく丁寧な説明を行い、障害者本人の主体的な意思決定により策定する必要がある。

- \* ここでアセスメントとは、「本人が自分の職業能力・適性等を理解するために行うもの」で、「職業関連の能力に関する情報を収集し、その結果を本人と一緒に分析すること、それと同時に、障害者本人を取り巻く環境等に関する情報を収集し、本人と一緒に分析すること、この双方を行うこと」(文献5)を指す。

#### IV-1 的確なアセスメントに必要な視点

##### ア 障害者のニーズを引き出す視点

- 効果的な支援のために、障害者が抱える仕事や生活に関するニーズを把握することの重要性を認識し、本人の考え方や興味、希望を引き出している。

a)	障害者本人の仕事やキャリアに対する考え方や興味、希望を引き出す。
b)	仕事に限らず、金銭管理、余暇活動、生活習慣などの生活面の支援ニーズを把握する。

##### イ 障害者の特性を職業的観点を踏まえてアセスメントする視点

- 適切な支援を提供するために、職業的観点から、障害者の性格や能力のアセスメントを行っている。

a)	職業場面で障害特性が与える影響を理解し、必要な支援を検討する。
b)	障害者本人の強みや能力に注目し、発揮しやすい環境を把握する。
c)	認知機能の特性を神経心理学的検査 <sup>1)</sup> の結果や行動観察等を基に把握する。
d)	行動傾向や性格傾向を関係者からの情報や行動観察等を基に把握する。

- 1) 知能・注意・記憶・実行機能等の高次脳機能(認知機能)を客観的に評価するアセスメントツール。

##### ウ 社会的側面の多面的アセスメントする視点

- 障害者の職業生活を多角的な視点から理解し、支援をするために、社会的側面のアセスメントを行っている。

a)	障害者本人の社会経済的地位や居住地域の特徴 <sup>1)</sup> 等を把握し、個人の文化的・社会的背景や地域社会における役割を理解する。
b)	家族、友人、地域社会との関係やサポート環境を把握する。
c)	障害者本人や周囲の関係者の障害や症状に対する受け止め方を把握する。
d)	交通機関の利用や身辺自立など、生活的自立に影響する要因を把握し、職業生活への影響を予測する。

- 1) 文化・習慣、気候、地域住民の交流の多さ、交通の発達等を指す

#### IV-2 アセスメントに必要な知識とスキル

##### ア 行動科学に基づくアセスメント技術

- 行動科学の知識に基づいて、対象障害者の行動と行動の生起に関連する周囲の環境を客観的に把握し、課題の背景や望ましい行動を習得するための手がかりを検討する。

a)	行動科学に基づく技法を用いて、対象障害者のパフォーマンスを客観的に測定する方法を検討する。
b)	課題となっている状況や言動を把握・整理し、改善案を検討するため、その行動が起きる状況、頻度、起きた結果を整理する。

##### イ 医学・心理学的知見に基づく体調・ストレス・健康アセスメント技術

- 医学・心理学の知見を基に、障害者の特性、ストレス要因による反応、就労意欲の低下と障害・症状の影響を分析している。

a)	障害・疾病の特性や症状・原因・予後等の基本的知識を有し、対象障害者の言動からその人の特徴や状態を推定する。
b)	ストレスが生じるメカニズムに関する基本的知識を有し、精神疾患による症状と職場環境等のストレス要因による反応とを識別する。
c)	就労意欲の低下と障害・症状による影響とを識別し、見立てる。

##### ウ アセスメントに必要な情報収集の技術

- 障害者本人・家族・関係機関からの情報を適切に収集し、障害者本人の強みや課題を明確化している。

a)	本人の同意を得たうえで、家族や関係機関から必要な情報を収集する。
b)	主治医からの情報 <sup>1)</sup> を得て、障害者本人の現在の状態、予後や今後の治療方針等を把握する。
c)	履歴書、職務経歴書等の資料をもとに、障害者本人のこれまでの経歴を確認し、強みとなりうる点や想定される課題とその背景等を見立てる。

- 1) 通院同行等により直接やりとりする方法の他、診断書・意見書、本人を介した情報共有等が考えられる

##### エ 専門的ツールや手法を用いたアセスメントの技術

- 様々なツールや検査、行動観察を活用して、障害者の職業的・心理的・対人的な特性を明確にし、必要な支援を検討している。

a)	様々な評価ツール <sup>1)</sup> に関する情報を収集し、使用する。
b)	定量的ツール <sup>2)</sup> の有効性と限界を理解して活用する。
c)	関係機関で実施された心理検査・職業適性検査等の結果の報告書を元に、本人の

	状態像や特性・能力を把握する。
d)	実際の職場に近い作業課題・作業環境を設定し（場面見本法）、職場での対人技能や適応的な作業種や環境、必要な支援をアセスメントする。

- 1) 各種アセスメントシートやチェックリスト等が該当する。
- 2) 職業適性検査（GATB等）、興味検査（VRT、VPI等）、ワークサンプル法、心理検査（神経心理学的検査、性格検査等）等を指す。

#### IV-3 就労支援のプランニングスキル

ア 障害者の就労支援計画策定に必要なスキル・知識

□ 総合的なアセスメント結果を基に目標と段階的な計画を示し、必要な情報提供・提案を行った上で、本人の主体的な意思決定に基づき支援計画を策定している。

a)	診断名や障害名にとらわれず、総合的なアセスメント情報に基づき職業選択の可能性や課題の背景を論理的に検討する。
b)	アセスメント結果に基づいた目標と段階的な計画を示し、障害者本人や関係者と共有する。
c)	目標達成に向けて必要な技能や準備事項、有効なサポート環境 <sup>1)</sup> を明確にし、支援サービス <sup>2)</sup> 、ツール <sup>3)</sup> の活用や課題への対処方法 <sup>4)</sup> に関する情報提供・提案を行う。
d)	本人の主体的な意思決定に基づき計画を策定する。

- 1) 例えば、相談しやすい環境、刺激が少ない環境、1つ1つ教えてもらう等が考えられる。
- 2) 障害福祉サービスの他、職業訓練、基礎訓練、職業準備訓練、ジョブコーチ支援の利用等が考えられる。
- 3) 就労支援機器、アプリ、手帳等の活用が考えられる。
- 4) 例えば、メモの取り方、周囲への相談の仕方、作業確認の仕方等が考えられる。

#### V 障害者の自己理解・自己選択・自己決定の支援

職業や支援サービス等を障害者が自己選択・自己決定できるよう支援することが重要である。そのためには自己理解を深める支援が必要であるが、就労支援においては、カウンセリング、体験と振り返り、グループワークといった手法を用いて、職業との関連の中での自己を探求できるよう支援する必要がある。

##### V-1 自己理解の支援技法と支援スキル

ア 障害者の自己探求を促進する支援技法の活用

□ 障害者が自分自身を深く理解するため、様々な気づきを得られるよう、カウンセリング、体験と振り返り、グループワークなどの支援技法を活用している。

a)	内省を促す、解釈、要約等のカウンセリングの技法を用いて、障害者本人の自己
----	--------------------------------------

	探求を促進する。
b)	障害者が自分自身の強みと課題に気づけるよう、体験と振り返りの支援を行う。
c)	グループワークを実施して、様々な意見やグループメンバーの言動から、自分自身に関する気づきが得られるよう支援する。

イ 職業との関係の中での自己の理解を深める支援技術

□ 障害者が自分に合った働き方を見つけ、課題を克服するため、職業と自己に関する理解を深めるための支援を行っている。

a)	様々な仕事・働き方についての理解を深め、そのメリット・デメリットを本人とともに整理する相談を行う。
b)	働く希望や目標の達成に向けて課題となる内的要因（スキル不足など）や外的要因（景気の悪化など）について整理する相談を行う。

## V-2 自己選択・自己決定の支援スキル

ア 障害者支援における自己選択・自己決定の促進

□ 障害者本人との協働関係を築き、情報整理の工夫やカウンセリング技法を効果的に活用することで、自己選択・自己決定を支援している。

a)	障害者本人と協働関係 <sup>1)</sup> を築き、インフォームド・チョイス <sup>2)</sup> 、自己決定、積極的参加を促す支援を行う。
b)	外在化 <sup>3)</sup> 等の手法を用いて障害者本人の考えを整理し、選択・決定を可能にする。
c)	動機付け面接 <sup>4)</sup> の基本を理解して、相談において活用する。

1) 支援者と支援対象者がチームとなり、協働して問題に取り組む関係。

2) 支援内容、支援効果、デメリット、別の方法などについて十分な説明を受け、障害者本人が十分に理解した上で、本人の意思で支援・サービスを選択すること。

3) 問題を当事者の外に置くこと。具体的には、問題・悩みを紙等へ書き出してみる、自分ではないものに例えてみる、第三者の立場になってもらい解決策を考える等が挙げられる。

4) 変化への動機づけを本人の中から引き出し、強めるためのカウンセリング・スタイル。就労支援においては、課題対処の手段活用の動機づけを高める、就労への動機づけを高める等の活用が考えられる。

## VI 障害者の社会的行動や自己管理のスキル習得の支援

障害者の雇用や職場適応の可能性を広げるため、働く上で必要な社会的行動や体調管理などに関するスキルの習得・向上に向けた支援を、医学・心理学等の知見に基づき提供する必要がある。

## VI-1 障害者の社会的行動スキル習得支援

### ア 行動科学に基づくスキル習得・行動形成の支援技術

□ 行動科学に基づく技法を使い、望ましい行動の生起頻度を高める支援をしている。

a)	応用行動分析の技法を理解し、シェーピング <sup>1)</sup> 、リハーサル <sup>2)</sup> 、モデリング <sup>3)</sup> 、環境調整などを効果的に用いる。
b)	環境・周囲から自然に得られる手がかりやサポート（プロンプト） <sup>4)</sup> に着目し、活用する。
c)	行動形成（課題への対応）が確認できたら、段階的にフェードアウトする方法やタイミングを計画する。

- 1) 目標とする行動に徐々に近づくように、行動を細かく設定し、段階的に行動形成していく手法。
- 2) 特定の行動を何度か繰り返し、練習すること。
- 3) 支援者・指導者や周囲の者がモデルとなって見本となる行動を実際に示すこと。
- 4) 行動が生起する直前に提示され、行動の生起頻度を高める刺激。いわゆる「ヒント」。例えば、休憩の必要性を気づかせるベルの音、確認を促す同僚からの言葉かけ等。

### イ 職場での振る舞い・コミュニケーション・問題解決スキルの支援技術

□ 障害者の雇用や職場適応の可能性を広げるために、職場で必要な振る舞いやコミュニケーション・問題解決スキルの習得を支援している。

a)	職場での望ましいマナーや振る舞いを分かり易く説明する。
b)	企業や官公庁で働くことと、学校生活又は福祉的就労で求められることの違いを説明する。
c)	SSTの技法 <sup>1)</sup> を用いて、コミュニケーションスキルの習得を個別またはグループで支援する。
d)	問題解決スキル <sup>2)</sup> の習得を支援し、障害者本人が問題を整理し、解決策を見つけられるようにする。

- 1) ソーシャル・スキルズ・トレーニング。対人場面をはじめとした社会的場面で自身が望む結果が得られるようなスキルを身に着けることを目的としている。認知行動療法を基盤とした訓練パッケージであり、原則少人数のグループで行われるが、支援者との1対1で行う場合もある。
- 2) 問題となっている状況や原因を整理し、解決策を見出すスキル

### ウ 金銭の自己管理支援

□ 障害者が自立した生活を送るために、適切に金銭管理が行えるよう、助言や情報提供を行っている。

a)	金銭管理を適切に行えるよう、家計簿のつけ方や計画的なお金の使い方などを助言・指導する。
b)	必要に応じて、日常生活自立支援事業などの社会資源の活用を勧める。

## VI-2 障害者の体調自己管理の支援

### ア 医学・心理学に基づく体調管理支援技術

- 健康的な生活習慣を維持し、メンタルヘルスの管理をするために、医学・心理学の知見に基づいた支援を提供している。

a)	障害者本人が自分にとってのストレスを理解し、対処できるよう、心理教育及びカウンセリング技法等を活用した支援を行う。
b)	心理教育や活動記録表などを活用した相談により、睡眠・食生活・運動などの生活習慣とメンタルヘルスに関する気づきを高める支援をする。
c)	主治医等の意見や医学・心理学の知見を踏まえ、メンタルヘルス不調への対処に関する助言をする。

## VII 障害者の就職活動と就職への移行場面の支援

障害者の就職活動や職場への移行を支援するため、求人選択支援や応募書類作成、面接対策支援の技術が必要である。また、自立した社会参加を支援するため、就職後の配慮や環境整備、通勤支援の支援技術が必要である。

### VII-1 障害者の就職支援技術

#### ア 障害者の求人選択支援

- 障害者本人が自分に合った求人を自己選択できるよう、求人情報の収集方法や収集した求人情報を整理する支援を行っている。

a)	ハローワークや民間機関、ソーシャルメディアなどの求人情報を活用し、障害者本人に適した情報を提供する。
b)	求人情報を障害者本人自ら検索できるよう、その方法を説明する。
c)	職業リハビリテーション機関 <sup>1)</sup> と連携して、職場開拓を行う。
d)	障害者本人の希望・適性と求人情報とを照らし合わせた整理を一緒に行い、求人の自己選択をサポートする。

- 1) ここでは、ハローワーク、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センターを指す。

#### イ 障害者の開示/非開示に関する意思決定支援

- 障害者本人が自らの障害の開示・非開示について、メリット・デメリットを踏まえて意思決定ができるよう支援している。また、開示する場合の事業主への適切な説明方法を

アドバイスしている。

a)	障害者本人が、障害を開示するメリット・デメリットを整理し、意思決定できるよう支援する。
b)	障害の開示を希望する場合は、事業主に対する特性や配慮事項の適切な説明方法 <sup>1)</sup> をアドバイスする。

1) 簡潔で、真意が伝わる、誤解を生まない説明方法。

#### ウ 障害者の求職活動の支援

- アピール・ポイントや必要なサポート・配慮が適切に伝わるよう、応募書類の作成や面接の受け方に関する助言・支援を行っている。

a)	アピール・ポイントと必要なサポート・配慮が適切に伝わるよう、応募書類の作成に係る助言・サポートをする。
b)	採用面接を想定したシミュレーションを行い、自己PRの方法や面接官からの質問への答え方を練習する支援を実施する。

#### エ 障害者の求職活動に係る職場見学・職場実習等の支援

- 障害者が自分に合った職場実習を行い、サポートや環境を整えるための支援を行っている。

a)	障害者本人に、職場見学や職場実習等の目的や内容を説明し、実施の意向を確認する。
b)	障害者本人の興味や希望に合わせて職場見学・実習の場を開拓する。
c)	企業に対して、職場実習の目的やメリットを説明し、実施の交渉と調整をする。
d)	職場実習の実施にあたって労働災害や賃金の問題に留意し、適切な制度の活用や企業への説明を行う。
e)	職場実習等の振り返りを障害者本人、家族、事業主等と行い、今後の働き方や必要なサポート・環境等を整理する。

### VII-2 自立した社会参加を促進する職場への移行の支援

#### ア 就職後の配慮・環境整備の支援技術

- 障害者と事業主の双方に益となる適応策（配慮事項）について、双方の話し合いにおいて調整している。

a)	障害者・事業主双方の希望やニーズ <sup>1)</sup> を確認し、必要な配慮・サポートを検討する。
b)	障害者本人に対して、事業主に要求可能な仕事上の配慮の選択肢を提案し、本人が主体的に選択できるよう支援する。

c)	障害者と事業主を交えて、懸念事項について話し合い、双方にとって過度な負担がない合理的な適応策を提案する。
d)	障害者本人だけでなく、一緒に働く従業員にとっても働きやすい方法・工夫を検討し、提案する。
e)	就労支援機器や IT・ICT 技術 <sup>2)</sup> の活用について提案する。
f)	職場定着のためのリソース <sup>3)</sup> 活用を判断し、必要な場合は支援をコーディネートする。

1) 勤務時間、業務内容、作業場所、休憩時間などの希望やニーズを指す。

2) 画面読み上げソフト、補聴システム、イヤーマフ、その他の PC ソフトやスマホアプリ等。

3) ジョブコーチ支援等を指す。

#### イ 障害者の通勤支援

- 通勤経路や交通手段の利用についての説明や通勤支援を行い、自立した職業生活を支援している。

a)	通勤経路や交通手段について提案・説明する。
b)	通勤支援を実施又は実施する社会資源を紹介する。

### VIII 障害者の職場適応と生活支援

障害者の職場適応や定着、継続的な職業生活を支援するため、生産性向上やナチュラルサポートの形成などの支援が重要である。また、障害者の生活のバランスや将来の生活設計に関わる支援も重要である。障害者の職場適応や生活面における支援や情報提供を通じて、障害者が職業生活を継続し、充実した生活を送るための支援が求められる。

#### VIII-1 障害者の職場適応を支援する技術

##### ア 障害者雇用における生産性向上と安定した職場適応のための支援技術

- 障害のある従業員が職場において生産性を高め、精神的に安定した働き方ができるよう、職場の管理者や同僚<sup>1)</sup> と協力して適応・定着の方法を検討している。

a)	職場の管理者や同僚と協力して、障害のある従業員の生産性/効率を高める方法を検討する。
b)	職場のストレスや不安を軽減するための方法について、管理者や同僚と協力して検討する。
c)	障害者本人が自ら周囲に援助要請 <sup>2)</sup> ができるよう、障害者本人と職場の管理者が直接話し合う場を促進する。
d)	職場での変化 <sup>3)</sup> に対応できるよう、障害のある従業員が対応できる方法を検討する。

1) 必要に応じて人事担当者、障害者雇用担当者等を含む

- 2) 自分から困ったことを相談すること
- 3) 自分自身や管理者・同僚の異動、指示系統の複雑化、職務の追加、業務スケジュールの変化等

イ 職場適応支援のためのアドバイス・提案の技術

- 障害者が職場で適応的な行動がとれるように、職場の文化・ルール・期待される態度について、職場の観察や聞き取りを通して情報収集し、分かりやすく助言・提案している。

a)	職場の文化・暗黙のルールや期待される態度を、観察や関係者からの聞き取りなどで把握する。
b)	職場のルールやマナー、適切な振る舞い方について、理由を丁寧に説明し、具体的な例を交えて障害者が理解できるように伝える。

ウ ナチュラルサポート<sup>1)</sup>の形成に向けた職場適応支援技術

- 職場のキーパーソン<sup>2)</sup>を特定し、同僚・上司の関わりを促し、ナチュラルサポートが形成された段階で、支援者が専門的な支援を計画的にフェードアウトしている。

a)	職場のキーパーソンを場面観察や関係者の情報から特定する。
b)	同僚・上司に関わり方の見本を示すこと、解説、相談、研修を通じて障害のある従業員への直接的な関わりを促進する。
c)	障害のある従業員が職場に適応し、ナチュラルサポートが形成された段階で、支援者が計画的に専門的な支援をフェードアウトする。

- 1) ここでは、「障害のある人に対して、職場の上司や同僚が直接提供するサポート」(文献5)を指す。
- 2) ここでは、障害者が仕事を行うにあたって力になってくれる同僚・上司を指す。

エ フォローアップに必要な技術・スキル

- 定期的な職場訪問や情報共有などのフォローアップを行い、現状と目標を整理し、必要な支援を提案・実施している。

a)	定期的な職場訪問による状況確認を実施し、障害のある従業員の職務遂行状況とサポート環境をアセスメントする。
b)	今後のキャリアアップ等の目標とそのために必要な段階を、障害者本人や事業主と共に整理する。
c)	障害者本人、事業主、家族、関係機関と情報を共有し、必要な支援について意見交換する。
d)	支援者としての役割・限界を理解し、社会資源を活用しながら、長期的な支援を提供する方法を検討・提案・実施する。

オ 休職者の職場復帰支援の技術

- 休職者と事業主との話し合いを通じて、プログラムの活用や受け入れ態勢について調整を行い、円滑な職場復帰に向けた道筋を立てている。

a)	休職者と事業主双方と話し合い、職場復帰の道筋を調整する。
b)	休職者の円滑な職場復帰のため、復職支援やリハビリ出勤等のプログラムを提案、実施に向けた助言・調整を行う。
c)	休職者の職場復帰後の受け入れ体制や必要なサポートについて事業主や職場の管理者と話し合う。

カ 障害者の円滑な退職支援の技術

- 障害者が仕事を辞める必要が生じた場合、適切な方法で円滑に退職するための支援を行っている。

a)	障害者本人が仕事を辞める必要があるときに、退職に係る適切な方法について助言する。
b)	障害者本人の意向や状況に応じて、退職後のサポート資源の情報を提供する。

Ⅷー２ 障害者の生活を支援する技術

ア 障害者のワークライフバランスと生活の充実のための支援技術

- 障害者にとっての仕事とプライベートのバランスを見つけ、生活を充実するために必要な支援技術を有している。

a)	障害者本人が、仕事とプライベートのバランスを見つけていけるよう相談する。
b)	プライベートな活動 <sup>1)</sup> が仕事にどのような影響を与えるかを理解できるように助言する。
c)	必要に応じて、当事者・在職者の交流や情報交換の機会を紹介する。
d)	生活や通勤のニーズに合った住居の確保に向けて、手続きに係る情報提供や、福祉サービス <sup>2)</sup> 利用に向けた相談窓口の紹介を行う。

- 1) 家事、家族とのトラブル、余暇活動等を指す。
- 2) グループホーム等が考えられる。

イ 生活設計の相談技術

- 将来の生活を見据え、希望や考えを整理し、目標実現に向けたプランを一緒に立てる生活設計の相談を行っている。

a)	将来の生活の目標を明確化するため、現在のニーズ、なりたい自分、重視する考えを整理する。
----	---

b)	目標実現のための段階的なプロセスを、障害者本人と一緒に検討し、計画を立てる。
----	--

## Ⅸ 障害者雇用に取り組む企業の支援

障害者の雇用によって企業の成長と社会貢献が実現できることを知り、企業の不安や課題を解消するための支援技術を有していることが重要である。障害者雇用を促進するための事業主支援の手法と技術、障害者の特性やニーズを考慮した業務マッチングや職務マニュアル作成支援などを通じて、障害者と職場双方の成長に繋がる環境づくりを行う知識とスキルが求められる。

### Ⅸ-1 障害者雇用に向けた事業主支援の手法と技術

#### ア 障害者雇用に関する情報提供とニーズ把握の支援技術

- 事業主の障害者雇用に関するニーズを把握した上で、ニーズに応じて障害者雇用の意義、実例、支援制度、支援サービス等の有益な情報を提供している。

a)	事業所の視察や様々な情報交換の場を通じて、障害者雇用に関する企業の実態とニーズ <sup>1)</sup> を把握する。
b)	事業主に、障害者雇用の実例・支援制度・支援サービスに関する情報を提供する。
c)	障害者雇用に取り組むことによる、企業にとってのメリット（生産性向上・人材確保・ダイバーシティなど）を説明する。

- 1) 障害者雇用の実態、障害者雇用への考え方や懸念等を指す。

#### イ 障害者雇用に取り組む事業主への支援技術

- 障害者雇用に取り組む事業主の不安や懸念事項を解消し、障害者受け入れ体制の構築を支援している。

a)	障害者雇用を進めるにあたっての事業主の不安や懸念 <sup>1)</sup> に対する方策を提案する。
b)	企業の雇用計画・方針の策定に向けた相談に乗る。
c)	事業主や従業員の理解を深めるため、障害者雇用に関する研修 <sup>2)</sup> を実施する。

- 1) 適切な業務内容や配属部門、人的・物理的環境整備、従業員の理解等を指す。
- 2) 障害者雇用の意義、障害特性の理解、良好な関係作り、適切な指導・関わり方等のテーマが考えられる。

### Ⅸ-2 障害者就労支援技術の開発と提供

#### ア 障害者雇用における業務マッチング支援技術

- 障害者に適した職場・業務の切り出し・創出を行い、事業主・職場のニーズ・職務・環境と対象障害者とのマッチングを行っている。

a)	事業主からの聞き取りや職場観察を行い、業務内容と人的・物理的環境を総合的
----	--------------------------------------

	に見て、障害者に適した職場を特定する。
b)	事業主・職場関係者からの聞き取り等により、業務における課題、できれば助かること、今後新たに取り組みたいことを明確にする。
c)	配属候補の部署における業務の目的、責任、内容や求められるスキル・水準を明確にする。
d)	障害者の能力や特性を考慮し、求人条件 <sup>1)</sup> とのマッチングを評価する。
e)	障害開示の意向を尊重し、対象障害者の能力・特性や興味を説明する。
f)	障害者と職場が共に成長できる環境の創出に向けて、職務内容の調整や変更を提案する。

1) 求人内容、求めているスキルや人物像、職場環境や雇用条件等を指す。

#### イ 障害者就労支援における職務マニュアル作成支援技術

□ 障害者の就労を円滑に進めるために、職務分析・課題分析に基づき、適切な解決策やマニュアル化を提案する支援を行っている。

a)	職務分析 <sup>1)</sup> を行う。
b)	職務内容の課題分析 <sup>2)</sup> を行う。
c)	障害者の円滑な作業遂行のために、必要なスキルを明確化し、適切な解決策を提案する。
d)	明確に示されていない事項（休憩の取り方・過ごし方など）やマニュアル化されていない作業の工程を確認し、共有する。
e)	障害者に合わせた作業手順書やマニュアルを作成する。

1) 職務の具体的内容、求められる水準、作業時間等をリストアップすることを指す。

2) 職務の構成要素や具体的な手順の明確化を指す。

## X 関係機関との連携と家族との協力

障害者支援においては、関係機関との円滑な連携と家族の協力が鍵となる。支援力向上のための関係機関との連携方法や地域社会資源の活用、また家族との連携において、適切な情報共有や肯定的な関係構築を通じて、障害者が豊かな生活を送るための支援を実施することができる。

### X-1 支援力向上に向けた関係機関との連携

#### ア 連携体制構築の技術

□ 利用者（障害者本人や事業主等）に必要な支援を判断し、適切な連携先を検討の上、分かり易く紹介・説明している。また、スムーズな連携に向け、連携先に適切な情報提供を行っている。

a)	利用者のニーズに応じて社会資源やプログラムを紹介し、その内容と利用方法を利用者が理解できるように説明する。
----	---

b)	対象障害者の症状の悪化や自殺念慮の問題に対して、適切な機関に繋げる。
c)	対象障害者の状態や服薬情報から、副作用の可能性を判断し、医療の専門家に繋ぐ。
d)	就労支援機器の活用が有効なケースを判断し、関係機関を紹介する。
e)	障害者本人の特徴や支援目標を端的に説明し、スムーズな支援の展開や情報の引継ぎを行う。
f)	新たに連携する機関に、現在関わる支援機関がどのような支援を行っているかを説明する。

#### イ チーム支援のための関係機関との連携技術

- 障害者支援チームにおいて、関係機関と連携するため、ケースマネジメント<sup>1)</sup>や教育から雇用への移行の知識、ケース会議<sup>2)</sup>の開催など、チーム支援に必要な知識やスキルを有している。

a)	ケースマネジメントの意義・方法を理解し、関係機関との連携を行う。
b)	教育から雇用への移行プロセスや現状 <sup>3)</sup> を理解して、教育機関との連携を行う。
c)	様々な関係者が互いに補い合い、本人を共に支える意識をもって支援する。
d)	関係機関と適宜連携を取り、ケースの進捗状況を共有する。
e)	障害者本人や関係機関を交えたケース会議を開催し、情報集約と合意形成や役割分担の整理をする。

- 1) 様々な支援ニーズのある人に対して、そのニーズ充足のため、各種支援サービスを調整・提供し、支援ネットワークを作ることで利用者の職業生活を支える援助方法
- 2) 支援対象者の課題解決及びより充実した職業生活に向けて、関係者が集まり情報共有し、より良い支援に繋げるために行う会議
- 3) 教育現場における進路指導の実態、各校の雇用への移行実績と課題等

#### ウ 地域社会資源の情報収集と連携強化のための情報交換・関係作り

- 地域の社会資源を最大限に活用し、地域の支援力を向上させるために、関係機関との情報交換や関係作りを行っている。

a)	社会福祉サービスや自治体、民間機関の取組など、地域の社会資源に関する情報を収集する。
b)	関係機関との個別ケースの情報交換以外にも、会議や研修などの場で支援ノウハウや地域の実態などを共有し、連携を強化する。

### X-2 障害者の家族等との連携

#### ア 家族支援の重要性と実践方法

- 家族等と情報や考え方の共有、肯定的な関係の築き方、社会資源の情報提供を行うなどの家族支援を行っている。

a)	家族との情報共有や調整を適切に行い、支援方針などに関して家族の理解を得る。
b)	関わり方に関する助言や、社会福祉サービスや家族会等のサポート資源に関する情報提供を行い、障害者本人と家族間の肯定的な関係を築いていく。

## XI 障害者雇用の啓発と支援人材育成

障害者の雇用を広めるためには、啓発と支援の人材を育成することが不可欠である。当事者や支援団体、企業などに対する啓発活動や支援機関への研修、助言や援助の重要性を理解し、障害者雇用の推進に向けて、啓発と人材育成の役割を果たすことができる。

### XI-1 障害者雇用の啓発・支援人材育成

#### ア 障害者雇用を広めるための啓発・支援人材の育成

- 障害者雇用を広めるために、当事者や保護者、支援団体、地域の市民団体、企業・企業団体に対する啓発・周知、支援機関に対する研修や助言・援助を行っている。

a)	当事者や保護者、支援団体、市民団体、企業・企業団体に対して、障害者雇用の啓発・周知を行う場面を計画し、実施する。
b)	障害者雇用啓発のためのパンフレットなどのツールを作成し、活用する。
c)	就労支援に取り組む支援機関に対して、それぞれの役割や実態を踏まえつつ、効果的な支援の実施に向けた助言・援助や研修を行う。

以上

## 就労支援実務者が効果的な就労支援を行うために必要な 知識・スキル等リスト（草案）

（※第2章第3節で実施した有識者へのヒアリングをもとに作成。第4節で実施した意見集約の調査項目として使用。）

### 1 障害者の就労支援の理念と目的

ア 障害者の権利と労働者の権利の理解に基づく支援

- 障害者権利条約に基づく権利擁護の重要性と、ノーマライゼーション<sup>1)</sup>とインクルーシブな雇用<sup>2)</sup>の実現に注力する必要性について理解し、他者に説明できる。

a)	障害者差別解消法、障害者虐待防止法の主な内容と権利擁護・虐待防止の重要性を理解した上で、事業主にもその重要性を説明できる。
b)	障害者の雇用の促進等に関する法律（障害者雇用促進法）に基づく障害者差別禁止と合理的配慮の趣旨と主な内容を理解し、事業主にも説明できる。
c)	ノーマライゼーションとインクルーシブな雇用の実現に注力し、事業主に社会的重要性及び経営的メリットを説明する。

- 1) 障害の有無や程度にかかわらず、すべての人がノーマルに生活し、共に生きる社会。  
2) 障害の有無や程度にかかわらず、すべての人が活躍できる包括的な雇用。

イ 労働の権利と障害者にとっての重要性の理解

- すべての人に働く権利と責任が認められており、障害者にとっても就労が重要な意義を持つことを理解している。

a)	すべての人に働く権利と責任が認められているように、すべての障害者にも同様の権利と責任が認められていることを理解する。
b)	就労は障害者本人にとってアイデンティティ確立、（経済的・精神的・生活的）自立、自己肯定感向上や充実感の獲得など、重要な意義を持つことを理解する。

ウ 障害についての基本的知識と理解

- 障害者が働くことが難しい状況について、障害者個人や特性の問題としてのみ捉えるのではなく、社会環境の問題も踏まえてその状況を理解し、個人と社会環境双方への支援を行っている。

a)	障害やその重さを理由に人権の否定や社会参加の制限を行ってはならず、支援はすべての障害者の人権と社会参加の実現のためであることを理解する。
b)	国際生活機能分類（ICF） <sup>1)</sup> の考え方を理解し、働く能力（活動）や雇用の制限（参加）について、障害者個人の問題だけでなく、環境との相互作用の中で捉える。

- 1) 2001年に世界保健機関（WHO）で採択された生活機能・障害・健康の分類・モデル。すべての人の

生活機能を心身機能・構造、活動、参加の3つのレベルの相互作用として理解し、生活機能のプラスの側面にも着目すること、環境要因の影響を重視すること等が示されている。

## 2 就労支援における支援者の基本的姿勢

### ア 支援者が持つべき心構えと倫理意識

- 支援者自身が倫理観を身につけ、偏見を排し、利用者のニーズや権利を尊重する態度を備えている。

a)	障害者の能力について決めつけ・固定観念に捉われることなく、様々な可能性を排除せずに支援に取り組む。
b)	障害者本人のニーズ <sup>1)</sup> の充足を常に意識して支援に取り組む。
c)	日頃から職業倫理 <sup>2)</sup> を意識して支援を選択・実施する。
d)	個人情報取り扱いには細心の注意を払い、守秘義務を順守する。

1) 本人が望んでいること、社会（職業）生活上困っていること、専門職の目で援助が必要と考えられることの総体を指す。

2) 専門職として支援者自身が意識すべき行動規範や倫理観（利用者の権利の尊重、公平・適切なサービス提供等）を指す。これらを明文化した倫理綱領が、各法人や各種資格の職能団体において定められている場合が多い。

### イ 就労支援において支援者が取るべき態度

- 支援者自身が適切な態度を取ることが重要であることを理解し、相手の立場を尊重する態度を備え、TPOに合った振る舞いをしている。

a)	障害者、家族、事業主、関係機関に敬意を表し、それぞれの立場を尊重する態度で接する。
b)	職場環境や場面に応じた服装や言葉遣い、振る舞いをする。

### ウ 支援者自身の自己理解と問題への対処

- 支援者自身の自己理解を深め、周囲と相談もしながら、就労支援に関する問題解決に向けて自身ができる支援について考え続けている。

a)	日々の業務をふりかえり、自己理解を深め、自分の得手・不得手や限界を把握した上で、就労支援に関する問題解決に向けて自身ができる支援について考える。
b)	問題や葛藤が生じた場合でも、感情をコントロールし、周りに相談しつつ、冷静に対処する。
c)	倫理的ジレンマ <sup>1)</sup> には、その解決に向けて上司や指導担当者と相談をしながら自分なりの考えを整理する。

1) 倫理的観点からはどちらも正しい又は正しくないが、どちらかを選ばなければならないような葛

藤状態。例えば障害者本人が開示を拒否している重大な内容を雇用主に情報提供すべきかどうかなど。

#### エ 支援者自身の健康面のケア

- 支援者自身の身体・精神的な健康面のケアをしつつ、支援に取り組んでいる。

a)	睡眠、食事、運動などの自分自身の基本的な生活習慣に目を向け、健康管理に気を付ける。
b)	独りで問題や悩みを抱え込まず、上司や同僚と相談し、周囲の協力も得ながら支援に取り組む。

#### オ 最新情報の収集と自己研鑽

- 効果的な支援を提供するため、最新の知識・技術や事例の情報収集等を積極的に行っている。

a)	日頃から支援の問題・課題を把握し、最新の知識やスキル、支援事例、調査研究などに関する情報を積極的に収集する。
b)	対応に困ることや、経験の少ない事例等があった場合に、書籍・WEB等の情報やその分野に携わる関係機関等の意見を収集する。
c)	オンライン相談、情報通信技術（IT、ICT）を活用した支援についての情報を収集し、メリット・デメリットを考慮しつつ効果的な提案・活用を行う。

### 3 障害者就労支援に関する法令・制度・サービス

#### ア 障害福祉、所得補償

- 障害福祉サービスや所得補償<sup>1)</sup>についての基礎的な知識を有し、情報提供や提案を行っている。

a)	障害福祉サービス全体像と各種サービスの概要を理解し、情報提供を行う。
b)	就労系福祉サービス <sup>2)</sup> のサービス内容や報酬体系について基本的な知識を有し、支援を行う。
c)	障害福祉サービスを活用しつつ働くことについて、提案や検討をする。
d)	所得補償に関する内容や手続きを理解し、収入の見通しを立てる相談での活用及び相談窓口の紹介を行う。

1) 厚生年金、雇用保険、労災保険や公的扶助に基づく給付により所得を補償すること。

2) 就労移行支援、就労継続支援（A型・B型）、就労定着支援を指す。

#### イ 障害者雇用促進法と関連支援サービス

- 障害者の雇用の促進等に関する法律（障害者雇用促進法）や関連支援サービスについての知識を有し、説明や紹介を行っている。

a)	障害者雇用促進法に関する概要を理解し、障害者雇用率制度や障害者雇用納付金制度、差別禁止や合理的配慮について、障害者や事業主に分かりやすく説明する。
b)	障害者雇用に係る助成金や減税措置等の制度の考え方や仕組み、留意事項を理解した上で、必要な場合は事業主に申請・相談窓口を紹介する。
c)	障害者雇用関連機関 <sup>1)</sup> の支援サービスの概要や利用方法についての知識を持ち、障害者や事業主に紹介する。

- 1) ハローワークや障害者職業能力開発校、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター等が該当する。

#### 4 企業経営と雇用管理

ア 企業経営や労働市場の動向把握

- 企業経営・経済、労働市場・障害者の働き方の動向を把握した上で、障害者と事業主双方との相談を行っている。

a)	民間企業の経営・経済の動向 <sup>1)</sup> や障害者就労に関する動向 <sup>2)</sup> を把握する。
b)	地域の労働市場情報を各種情報やネットワーク等 <sup>3)</sup> を通じて把握する。
c)	在宅勤務や自営等、多様な働き方に関する事例や活用できる支援等の情報収集をし、相談場面等で活用する。

- 1) グローバリゼーション、技術革新、経営戦略の変化、働き方・雇用形態の多様化等を指す。  
 2) 障害者雇用率の推移、業務創出・雇用の質や工賃向上の課題等を指す。  
 3) 都道府県労働局やハローワークが公開している資料、新聞、雑誌、インターネット、企業との関わり、企業団体との情報交換等を指す。

イ 雇用管理

- 労働関係法規や雇用管理に関連する制度や安全衛生等の知識を有し、障害者と事業主双方の支援を行っている。

a)	労働関係法規 <sup>1)</sup> や社会保険制度 <sup>2)</sup> に関する基礎的知識を有し、障害者・事業主双方への助言に役立てる。
b)	人間工学や安全衛生の基礎的知識をもとに、業務遂行・手順・安全な職場環境に関する助言を行う。

- 1) 労働基準法、労働契約法、最低賃金法、パートタイム・有期雇用労働法、職業安定法、労働者派遣法等を指す。  
 2) 健康保険、厚生年金、雇用保険、労災保険等を指す。

#### 5 様々な相手（障害者・事業主・関係機関・家族等）との相談・説明

ア 相談を行う基本的な態度

- 支援者の役割や相談目的を説明した上で、共感的態度で傾聴し、一緒に考える姿勢で相談している。

a)	相談の目的を丁寧に説明し、相談中も、適宜目的を共有する。
b)	支援者・所属機関の役割や限界を明確に説明する。
c)	傾聴のスキルを身に着け、共感的態度で話を聴き、一緒に考える姿勢で相談を行う。
d)	次のステップ・機会を明確にした上で終了する。

イ 相手の状況・タイミングに合わせた相談

- 話の経過、相手の状況・タイミングに合わせて、話の整理・話題転換・話題への踏み込みを行っている。

a)	相談内容が複雑化した場合は、これまでの相談内容や経過を整理して分かり易くまとめ、相手と共有する。
b)	必要に応じて休息を挟む、話題の転換を図る等相手の負担を考慮する。
c)	踏み込んだ話については、相手との信頼関係構築状況や相手の心理状況、事態の切迫具合などを勘案して、適切なタイミングで行う。

ウ 相手に合わせた分かりやすい説明

- 相手の立場や必要な内容に応じて、適切な情報を、相手の理解に合わせた内容・方法で分かり易く伝えている。

a)	相手の立場や必要な内容に応じた情報に絞り、簡潔に伝える。
b)	相手の理解を確認し、必要に応じて解説や具体例を加える。
c)	相手が理解しやすい適切な用語を使用する。
d)	相手が理解しやすい方法 <sup>1)</sup> やツール <sup>2)</sup> を用いて伝える。

1) 文章化、図示、音声、手話、筆談等を指す。

2) チェックリストやフローチャートの作成、アプリの活用等を指す。

## 6 支援者間の記録・伝達

ア 分かり易い記録・伝達

- 支援経過や対象者情報の記録・伝達を行う際には、客観的で簡潔な内容・文章構成を心がけている。

a)	客観的に（主観を交えず行動や結果を記録し、解釈と事実を分けて）伝える。
b)	必要な情報に的を絞り、分かり易い <sup>1)</sup> 記録・伝達を行う。
c)	言葉の使い方に敏感になり、十分に検討した記録・伝達とする。

1) 主語述語や起承転結等の基本的な文章構成に気を付ける、箇条書きにする等を指す。

イ 記録・情報の適切な取り扱い

□ 個人情報保護法の趣旨を十分に理解した上で記録・情報を適切に取り扱っている。

a)	支援経過や対象者情報の記録にあたっては、個人情報保護法やそれに伴う保有個人情報の開示請求について理解した上で適切に取り扱う。
b)	関係機関等との情報共有の際には、本人に対してその目的を丁寧に説明し、本人の不利益にならない最良の内容や方法を一緒に検討した上で、本人の同意を得て行う。

## 7 障害者の自己理解・自己選択・自己決定の支援

ア 障害者本人の自己肯定感の回復の支援

□ 障害者が自身の強みに気づき、自己肯定感を回復することで、自己理解を更に深め、本来の力を発揮していけるよう支援している。

a)	本人が本来の力を発揮できるよう、自己肯定感の向上に着目した支援を行う。
b)	障害者本人が自身の強みや力を発揮できる職務や職場環境への気づきを得られるよう相談を行う。

イ 障害者本人の自己探求を促進する支援技法活用

□ 障害者本人が自分自身を深く理解するため、様々な気づきを得られるよう、カウンセリング、体験<sup>1)</sup>と振り返り・意見のすり合わせ等の支援技法を活用している。

a)	内省を促す、解釈、要約等のカウンセリングの技法を用いて、障害者本人の自己探求を促進する。
b)	障害者が自分自身ができること・強みや課題と必要な支援に気づけるよう、体験 <sup>1)</sup> と振り返りの支援を行う。
c)	障害者本人の自己評価と支援者や職場の上司等の他者評価を共有し、意見のすり合わせを行う。
d)	グループワークを通じて、様々な意見やグループメンバーの言動から、自分自身に関する気づきを得られるよう支援する。

1) 職場実習、職場見学、求人情報の閲覧、実際に働く経験、対価を得る経験、模擬的就労場面（就労移行支援事業所における作業等）等、相談場面以外のリアルな体験の場。

ウ 職業との関係の中での自己理解を深める相談

□ 障害者本人が自分に合った働き方と希望や目標の達成に向けた方法を見つけていけるよう、職業と自己に関する理解を深めるための支援を行っている。

a)	体験 <sup>1)</sup> と振り返りをとおして、様々な仕事・働き方についての理解を深め、それぞれの仕事・働き方を選択した際に起こりうる状況を本人とともに整理する。
b)	働く希望や目標の達成に向けて課題となる内的要因(スキル不足など)や外的要因(景気の悪化など)について整理し、対応法を検討するための相談を行う。

- 1) 職場実習、職場見学、求人情報の閲覧、実際に働く経験、対価を得る経験、模範的就労場面(就労移行支援事業所における作業等)等、相談場面以外のリアルな体験の場。

エ 障害者支援における自己選択・自己決定の支援

- 情報整理の工夫やカウンセリング技法を効果的に活用することで、自己選択・自己決定を支援している。

a)	障害者本人と協働関係 <sup>1)</sup> を築き、インフォームド・チョイス <sup>2)</sup> 、自己決定、積極的参加を促す支援を行う。
b)	障害者本人の考えを、分かり易く整理して提示し、選択・決定を可能にする。
c)	動機付け面接 <sup>3)</sup> 等のカウンセリング技法の基本を理解して、相談において活用する。

- 1) 支援者と支援対象者が対等な立場でパートナーシップを結び、協働して問題に取り組む関係。  
 2) 支援内容、支援効果、デメリット、別の方法などについて十分な説明を受け、障害者本人が十分に理解した上で、本人の意思で支援・サービスを選択すること。  
 3) 変化への動機づけを本人の中から引き出し、強めるためのカウンセリング・スタイル。就労支援においては、課題対処の手段活用の動機づけを高める、就労への動機づけを高める等の活用が考えられる。

8 就労支援のアセスメント

- \* アセスメントとは、「本人が自分の職業能力・適性等を理解するために行うもの」で、「職業関連の能力に関する情報を収集し、その結果を本人と一緒に分析すること、それと同時に、障害者本人を取り巻く環境等に関する情報を収集し、本人と一緒に分析すること、この双方を行うこと」を指す。

ア ニーズの引き出し、ニーズ充足に向けた職業的観点からのアセスメント

- 障害者の仕事・生活・人生に関する考え方やニーズ<sup>1)</sup>を引き出し、ニーズ充足に向けて必要な支援や環境を検討するため、課題だけでなく、障害者本人の強み・能力に着目して見立てている。

a)	障害者本人の仕事やキャリアに対する考え方や興味、ニーズを引き出す。
b)	仕事に限らず、金銭管理、余暇活動、生活習慣などの生活面のニーズを把握する。
c)	障害者本人の強みや能力に注目し、これまでの経過や関係機関等からの情報、行動観察等により、力を発揮しやすい環境や職務を見立てる。

d)	職業場面で障害特性が与える影響や、ニーズ充足に向けて想定される課題とその背景を見立て、必要な支援を検討する。
----	--

- 1) 本人が望んでいること、社会（職業）生活上困っていること、専門職の目で援助が必要と考えられることの総体を指す。

イ 作業遂行面・対人面・生活面を本人と一緒に整理・分析するアセスメント

- 作業遂行力、対人関係、生活的自立の側面に関して情報収集を行い、本人と一緒に状況を整理・分析し、力を発揮しやすい環境や必要な支援について検討している。

a)	作業指示の理解、指示に基づく遂行、作業の正確性、スピード、安全な遂行等の作業遂行力と必要な配慮を本人と一緒に把握・分析する。
b)	コミュニケーションの取り方や対人行動の傾向を、本人の認識と関係機関や職場、家族等からの情報、行動観察等を踏まえて整理・分析する。
c)	交通機関の利用や身辺自立など、生活的自立に影響する要因を把握し、職業生活への影響を予測する。

ウ 医学・心理学的知見に基づくアセスメント

- 障害・疾病について医学・心理学の知見を基に、認知機能や身体機能の特徴、疾病やストレスの状態を様々な情報から把握・分析している。

a)	障害・疾病の特性や症状・原因・予後等の基本的知識を有した上で、関係機関等からの情報や行動観察等を基にその人の特徴や状態、必要な支援・配慮を把握する。
b)	認知機能（知能・注意・記憶・実行機能等）の特性を医療機関等からの情報や行動観察等を基に把握する。
c)	身体機能（身体動作、視力・視野、聴力・言語機能等）の制限・程度や、社会生活においてできること（支援・機会があればできることを含む）を把握する。
d)	ストレスが生じるメカニズムを理解した上で、精神疾患による症状と職場環境等のストレス要因を総合的に整理して、障害者本人の状況を捉える。

エ 障害者本人の心理面とその背景を整理するアセスメント

- 障害者本人の就労意欲や障害に対する受け止め方について把握した上で、障害特性・環境・経済状況なども含めた総合的な視点からその背景を推定している。

a)	障害者本人の就労意欲について、障害・疾病の特性、周囲の関わりや環境、社会的立場・経済的要因等様々な要因を総合的に整理して背景を推定する。
b)	障害者本人の障害や症状に対する受け止め方を把握する。

オ 社会生活や職場の環境的側面のアセスメント

- 障害者本人が生活する社会や働く（働いた）職場での役割・環境や周囲との関係について情報収集している。

a)	障害者本人の社会経済的地位や居住地域の特徴 <sup>1)</sup> 等を把握し、個人の文化的・社会的背景や地域社会における役割を理解する。
b)	家族、友人、地域社会との関係やサポート環境、障害への理解を把握する。
c)	(現在又は過去の)職場での周囲との関係やサポート、職場環境(人数、騒音、温度、配置など)についての情報を把握する。

1) 文化・習慣、気候、地域住民の交流の多さ、交通の発達等を指す。

カ アセスメント手法①：聞き取りや資料等による情報収集

- 障害者本人・家族・関係機関からの聞き取り、資料<sup>1)</sup>の提供などにより、情報を適切に収集している。

a)	本人との継続的な相談を行う中で、本人との信頼関係や必要なタイミングなども踏まえつつ、必要な情報を収集する。
b)	本人の同意を得たうえで、家族や関係機関から必要な情報を収集する。
c)	主治医からの情報 <sup>2)</sup> を得て、障害者本人の現在の状態、予後や今後の治療方針等を把握する。

1) 履歴書、職務経歴書等の他、関係機関等からの情報提供書等が考えられる。

2) 通院同行等により直接やりとりする方法の他、診断書・意見書、本人を介した情報共有等が考えられる。

キ アセスメント手法②：専門的ツールを用いたアセスメント

- 様々な評価ツール<sup>1)</sup>や検査<sup>2)3)</sup>を活用して、障害者の職業・心理・対人的な特性を明確にし、必要な支援を検討している。

a)	様々な評価ツール <sup>1)</sup> に関する情報を収集し、使用する。
b)	自機関又は関係機関で実施された心理検査 <sup>2)</sup> ・職業検査 <sup>3)</sup> 等の結果を元に、本人の状態像や特性・能力を把握する。

1) 各種アセスメントシートやチェックリスト等が該当する。

2) 神経心理学的検査、性格検査等を指す。

3) 職業適性検査(GATB等)、興味検査(VRT、VPI等)、ワークサンプル法等を指す。

ク アセスメント手法③：行動観察を用いたアセスメント

- 実際の職場(実習等含む)又は職場に近い作業場面(模擬的就労場面等)の中で、職場での対人技能や適応的な作業種・環境、必要な支援をアセスメントしている。

a)	実際の職場や職場に近い作業場面での様子について、何がきっかけとなり、どのよ
----	---------------------------------------

	うな言動（思考）をして、どのような結果になったのか、行動レベルで記録をつける。
b)	具体的に記録した内容に基づいて、課題となっている言動や思考を把握・整理し、改善案や必要な支援を検討する。

## 9 就労支援のプランニング

ア アセスメントに基づく見立てや目標と計画の共有

- 総合的なアセスメント結果を基に、職業選択の可能性や課題の背景、必要な技能や有効なサポートなどの見立てを示し、今後の目標と段階的な計画（案）を共有している。

a)	診断名や障害名にとらわれず、総合的なアセスメント情報に基づく職業選択の可能性や課題の背景等を論理的に整理し、障害者本人と共有する。
b)	アセスメント結果に基づいた目標と目標達成に向けて必要な技能や準備事項、有効なサポート環境 <sup>1)</sup> を明確にし、障害者本人と共有する。
c)	目標達成に向けた段階的な計画（いつまでに・何を取り組むか等）の案を示し、障害者本人や家族・関係機関等と共有する。

1) 例えば、相談しやすい環境、刺激が少ない環境、1つ1つ教えてもらう等が考えられる。

イ 就労支援計画策定と定期的なモニタリング

- 目標や計画の達成に向けて有益な情報を共有した上で、本人の主体的な意思決定に基づく計画の策定と、その後の定期的な計画の見直しを行っている。

a)	目標や計画の達成に向け有益な支援サービス <sup>1)</sup> 、効果的なツール <sup>2)</sup> の活用や課題への対処方法 <sup>3)</sup> に関する情報提供や提案を行う。
b)	目標達成に向け必要な支援ネットワークの構築に向け、連携を強化する機関や連携内容について障害者本人に説明し、同意を得る。
c)	本人の主体的な意思決定に基づき計画を策定する。
d)	目標の達成度や状況を定期的に確認し、必要に応じて支援計画の見直し・変更を行う。

1) 障害福祉サービスの他、職業訓練、基礎訓練、職業準備訓練、ジョブコーチ支援の利用等が考えられる。

2) 就労支援機器、アプリ、手帳等の活用が考えられる。

3) 例えば、メモの取り方、周囲への相談の仕方、作業確認の仕方等が考えられる。

## 10 職業生活に必要なスキル習得に向けた支援

ア 目標とするスキルや行動を習得するための支援

- 障害者本人が支援者や職場の上司等と共有した目標の行動（社会的スキルや課題への対処行動等）を身に着けられるよう、科学的に根拠のある体系的な支援をしている。

a)	目標の行動の習得に向け、無理の無い段階的な計画を立て、支援者又は周囲が手本を見せる、手がかりを与える、繰り返しの練習を促す、環境を調整するなどの働きかけを行う。
b)	環境・周囲から無理なく自然に得られる手がかりやサポート <sup>1)</sup> に着目し、活用する。
c)	目標の行動が手がかりやサポートのある環境の下でできるようになったら、段階的に手がかりやサポートを減らす方法やタイミングを計画し、実行する。

- 1) 例えば、休憩の必要性を気づくためにタイマーを活用する、仕事のミスが減らすために同僚が確認を促す等。

#### イ 対人スキルや問題解決スキル習得のための支援

- 障害者の雇用や職場適応の可能性を広げるために、職場に必要な振る舞いやコミュニケーション・問題解決スキルの習得を支援している。

a)	時間を守る、質問・報告・相談、ミスをした時の対応、怒りのコントロール等職場で最低限必要となるマナーや振る舞いに関して必要な理由や有効な手段を分かり易く説明する。
b)	企業や官公庁で働くことと、学校生活又は福祉的就労で求められることの違いを説明する。
c)	SST <sup>1)</sup> 等の手法を用いて、コミュニケーションスキルの習得を個別またはグループで支援する。
d)	悩みや困りごと等、問題となっている状況や原因を障害者本人自ら整理し、解決策を見つけていけるよう、支援する。

- 1) ソーシャル・スキルズ・トレーニング。対人場面をはじめとした社会的場面で自身が望む結果が得られるようなスキルを身に着けることを目的としている。認知行動療法を基盤とした訓練パッケージであり、原則少人数のグループで行われるが、支援者との1対1で行う場合もある。

#### ウ 生活面の自立や自己管理の支援

- 障害者が自立した生活を送るために、日常生活や金銭管理等に関する助言や情報提供を行っている。

a)	必要に応じて身だしなみの整え方、食事の準備、自室の整理・整頓など、日常生活面に関する助言・指導をする。
b)	金銭管理を適切に行えるよう、家計簿のつけ方や計画的なお金の使い方などを助言・指導する。

c)	必要に応じて、日常生活自立支援事業などの社会資源の活用を勧める。
----	----------------------------------

エ 通勤支援

- 通勤経路や交通手段の利用についての説明や通勤支援を行っている。

a)	通勤経路や交通手段について提案・説明する。
b)	通勤支援を実施又は実施する社会資源を紹介する。

11 求人選択・求職活動や職場への移行時の支援

ア 障害者の求人選択支援

- 障害者本人が希望や適性に合った求人を自己選択できるよう、求人情報の収集方法や収集した求人情報を整理する支援を行っている。

a)	障害者本人の希望・適性と求人情報とを照らし合わせた整理を一緒に行い、求人の自己選択をサポートする。
b)	ハローワークや民間機関、ソーシャルメディアなどの求人情報を活用し、障害者本人に適した情報を提供する。
c)	求人情報を障害者本人自ら検索できるよう、その方法を説明する。
d)	必要があれば、職業リハビリテーション機関 <sup>1)</sup> と連携して、職場開拓を行う。

1) ここでは、ハローワーク、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センターを指す。

イ 障害者の開示/非開示に関する意思決定支援

- 障害者本人が自らの障害の開示・非開示について、それぞれの選択によって起こりうる状況を踏まえて意思決定や事業主への説明ができるよう支援している。

a)	障害者本人が、障害を開示して（もしくは非開示で）働くことによって起こりうる状況を整理し、意思決定できるよう支援する。
b)	障害の開示を希望する場合は、事業主に対する特性や配慮事項の適切な説明方法 <sup>1)</sup> をアドバイスする。

1) 簡潔で、真意が伝わる、誤解を生まない説明方法。

ウ 求人とのマッチングのための企業情報収集

- 求人とのマッチングのため、職場環境や詳しい仕事内容、応募者に求める内容等を情報収集する。

a)	障害者本人の希望や適性に合う事業所への訪問や聞き取り、関わりのある支援者への聞き取りにより、職場環境 <sup>1)</sup> や仕事内容の詳細を把握する。
b)	事業所からの聞き取りにより、求人のきっかけ、仕事の要求水準、求める人物像を情報収集する。

1) 人数、温度、騒音、休憩の取り方、社風等が考えられる。

エ 障害者の求職活動の支援

□ アピール・ポイントや合理的配慮が適切に伝わるよう、応募書類の作成や面接の受け方に関する助言・支援を行っている。

a)	アピール・ポイントと合理的配慮が適切に伝わるよう、応募書類 <sup>1)</sup> の作成に係る助言・サポートをする。
b)	採用面接を想定したシミュレーションにて、自己PRや面接官とのコミュニケーションの取り方についての練習を実施する。
c)	就職差別につながる恐れのある不適切な質問の例を把握した上で、代表的な内容については障害者本人とも答える必要が無いことを共有する。

1) 履歴書、職務経歴書の他、自己紹介ツール、就労パスポート等が考えられる。

オ 求職活動の一環としての職業能力開発の選択支援

□ 障害者のニーズに合った職業に従事するために必要な技能を整理し、必要に応じて職業能力開発施設の利用に向けた情報提供を行っている。

a)	障害者のニーズに合った職業に必要な技能と、障害者本人が身に付けている技能を整理し、必要な技能訓練について話し合う。
b)	職業能力開発施設に関する情報を把握した上で、必要に応じて、当該施設への問い合わせやハローワーク等の窓口の紹介をする。

カ 障害者の求職活動に係る職場見学・職場実習等の支援

□ 障害者が自分に合った職場実習を行い、サポートや環境を整えるための支援を行っている。

a)	障害者本人に、職場見学や職場実習等の目的や内容を説明し、実施の意向を確認する。
b)	障害者本人の興味や希望に合わせて職場見学・実習の場を開拓する。
c)	企業に対して、職場実習等の目的やメリットを説明し、実施の交渉と調整をする。
d)	職場実習等の実施にあたって労働災害や賃金の問題に留意し、適切な制度の活用や企業への説明を行う。
e)	職場実習等を実施し、職場適応に向けた障害者と職場双方への支援を行う。
f)	職場実習等の振り返りを障害者本人、事業主、家族等と行い、今後の働き方や必要なサポート・環境等を整理する。

キ 就職後の合理的配慮提供に向けた支援

□ 障害者と事業主それぞれの立場や視点を理解した上で、双方の話し合いのもと、合理的配慮

の内容について調整している。

a)	障害者・事業主それぞれの希望やニーズ <sup>1)</sup> を確認し、必要な配慮・サポートを検討する。
b)	障害者本人に対して、事業主に要求可能な仕事上の配慮の選択肢を提案し、本人が主体的に選択できるよう支援する。
c)	障害者と事業主を交えて、懸念事項について話し合い、障害者が力を発揮でき、企業全体の生産性向上や働きやすさにも繋がる合理的な適応策を提案する。
d)	障害者本人だけでなく、一緒に働く従業員にとっても働きやすい方法・工夫を検討し、提案する。
e)	障害者の権利擁護の視点から有益な話し合いになっていることを支援者自身が内省しつつ調整を行う。

1) 具体的には、勤務時間、業務内容、作業場所、休憩時間などの希望やニーズを指す。

ク 職場適応・定着に役立つ機器や資源の情報提供

□ 障害者の職場適応・定着に役立つ機器・IT・ICTの活用や社会資源について障害者本人と事業主に情報提供し、その活用についての話し合いを行っている。

a)	就労支援機器やIT・ICT技術 <sup>1)</sup> の活用について提案する。
b)	職場適応・定着のためのリソース <sup>2)</sup> 活用を判断し、必要な場合は支援をコーディネートする。

1) 画面読み上げソフト、補聴システム、イヤーマフ、その他のPCソフトやスマホアプリ等。

2) ジョブコーチ支援等を指す。

## 12 職場（実習中含む）への適応支援

ア 障害者雇用における仕事の遂行力向上と安定・充実した職場適応のための支援

□ 障害のある従業員が職場において仕事の遂行力を高め、精神的にも安定・充実した働き方ができるよう、職場の管理者や同僚<sup>1)</sup>と協力して適応・定着の方法を検討している。

a)	職場の管理者や同僚と協力して、障害のある従業員が仕事の手順を習得して遂行力を高める方法を検討する。
b)	職場のストレスや不安を軽減するための方法について、管理者や同僚と協力して検討する。
c)	障害者本人が自ら周囲に援助要請 <sup>2)</sup> ができるよう、障害者本人と職場の管理者が直接話し合う場を促進する。
d)	職場での変化 <sup>3)</sup> に対応できるよう、障害のある従業員が対応できる方法を検討する。

1) 必要に応じて人事担当者、障害者雇用担当者等を含む。

- 2) 自分から困ったことを相談すること。
- 3) 自分自身や管理者・同僚の異動、指示系統の複雑化、職務の追加、業務スケジュールの変化等。

イ 職場に順応した行動習得のためのアドバイス・提案

- 障害者が職場で適応的な行動がとれるように、所属する職場の文化・ルールや本人に求められている役割について、職場の観察や聞き取りを通して情報収集し、分かりやすく助言・提案している。

a)	障害者本人が所属する職場の文化・暗黙のルールや本人に求められている役割を、観察や関係者からの聞き取りなどで把握する。
b)	所属する職場のルールやマナー、本人の立場や役割等を踏まえた適切な振る舞い方について、理由を丁寧に説明し、具体的な例を交えて本人が理解できるように伝える。

ウ ナチュラルサポート<sup>1)</sup>の形成に向けた職場適応支援

- 企業の主体的な雇用に向けて障害のある従業員と同僚・上司の関わりを促進すると同時に、同僚・上司の悩みに寄り添い、社内サポート体制づくりを支援している。

a)	仕事における指示・命令又は職場でコミュニケーションを取ることの多い、複数のキーパーソン <sup>2)</sup> を場面観察や関係者の情報から把握する。
b)	同僚・上司に関わり方の見本を示すこと、解説、相談、研修を通じて障害のある従業員への直接的な関わりや社内サポート体制づくりを促進する。
c)	同僚・上司の悩みに寄り添い、状況を改善するための工夫や社内サポート体制づくりを提案する。
d)	企業の主体的な雇用のため、障害のある従業員の職場適応と、ナチュラルサポート形成が確認できた段階で、計画的に専門的な支援をフェードアウトする。

- 1) ここでは、「障害のある人に対して、職場の上司や同僚が直接提供するサポート」を指す。
- 2) ここでは、障害者が仕事を行うにあたって力になってくれる同僚・上司を指す。

エ フォローアップ

- 定期的な職場訪問や情報共有等のフォローアップを行い、状況のモニタリングと目標の整理をし、必要な支援を提案・実施している。

a)	定期的な職場訪問による状況確認を実施し、障害のある従業員の職場適応状況と社内サポート体制などの企業の自立的な雇用環境をモニタリングする。
b)	今後のキャリアアップ等の目標とそのために必要な段階を、障害者本人や事業主と共に整理する。
c)	障害者本人、事業主、家族、関係機関と情報を共有し、障害者の安定的な職場適応

	と企業の継続可能で自立的な雇用に向けて必要な支援について意見交換する。
d)	支援者としての役割・限界を理解し、障害者・企業の自立と定期的フォローアップの必要性を見極め、必要に応じた支援を継続的に提供する方法を検討・提案する。
e)	障害者本人の精神的サポート及び継続的支援体制構築のため、必要に応じて在職者同士の交流の機会を提供又は紹介する。

#### オ 休職者の職場復帰支援

- 休職者と事業主との話し合いを通じて、プログラムの活用に向けた提案・実施、円滑な職場復帰に向けた社内サポート体制づくりの助言を行っている。

a)	休職者と事業主双方と話し合い、職場復帰に向けて必要な内容を整理する。
b)	休職者の円滑な職場復帰のため、職場復帰支援（リワーク支援）やリハビリ出勤等のプログラムを提案、実施に向けた助言を行う。
c)	必要に応じて職場復帰支援（リワーク支援）を実施又は紹介する。
d)	休職者の職場復帰後の社内サポート体制づくりについて事業主や職場の管理者に助言する。

#### カ 障害者の円滑な退職と再就職に向けた支援

- 障害者が仕事を辞める必要が生じた場合には、今後の見通しを整理した上で、適切な退職の手続きや、その後のサポートの情報提供等を行っている。

a)	障害者本人の退職の意向が聞かれた際には、その考えや背景について話を聴き、今後の進路について一緒に検討する。
b)	障害者本人が仕事を辞める必要があるときには、円滑な退職に向けて取るべき適切な手続き <sup>1)</sup> について助言する。
c)	再就職に向けて経験の振り返りを行い、上手くできたこと、今後必要なサポートや環境等について話し合う。
d)	障害者本人の意向や状況に応じて、退職後のサポート資源（雇用保険の受給の仕方等の所得補償を含む）の情報を提供する。

- 1) 退職の申し出や退職願の提出、貸与されている物の返却、退職後の社会保険の手続きに向けた準備等がある。

### 13 職業生活を支える生活や体調管理の支援

#### ア 障害者のワークライフバランスと生活の充実のための相談・情報提供

- 障害者にとっての仕事とプライベートのバランスを見つけ、生活を充実するための相談や社会資源・情報の紹介をしている。

a)	障害者本人が、仕事とプライベートのバランスを見つけていけるよう相談する。
----	--------------------------------------

b)	充実した生活を送れるよう、障害者本人の余暇のニーズを把握し、余暇活動の取り組み方に関する相談や情報の紹介を行う。
c)	障害者の悩みの解消や孤立を防ぐため、必要に応じて当事者交流の機会（セルフヘルプグループ）を紹介する。
d)	生活や通勤のニーズに合った住居の確保に向けて、手続きに係る情報提供や、福祉サービス <sup>1)</sup> 利用に向けた相談窓口の紹介を行う。

1) グループホーム等が考えられる。

#### イ 生活設計を一緒に検討する相談

- 将来の生活を見据え、希望や考えを整理し、目標実現に向けたプランを一緒に立てる生活設計の相談を行っている。

a)	将来の生活の目標を明確化するため、現在のニーズ、なりたい自分、重視する考えを整理する。
b)	目標実現のための段階的なプロセスを、障害者本人と一緒に検討し、計画を立てる。

#### ウ 体調管理の支援

- 健康的な生活習慣を維持し、ストレスや疲労、体調の管理をするために、医学・心理学の知見に基づいた支援を提供している。

a)	障害者本人が自分にとってのストレスや疲労のサインを理解・把握し、対処できるよう、心理教育及びカウンセリング技法等を活用した支援を行う。
b)	心理教育や活動記録表などを活用した相談により、睡眠・食生活・運動などの生活習慣とストレス・疲労や体調・体力に関する気づきを高める支援をする。
c)	定期的な通院と処方に沿った服薬が行えるよう、通院時間の調整方法、薬の飲み忘れを防ぐ方法等について本人と一緒に検討する。
d)	主治医等の意見や医学・心理学の知見を踏まえ、体調不良への対処に関する助言をする。

### 14 障害者雇用に取り組む企業のアセスメントと支援

#### ア 企業の障害者雇用に関する実態把握と情報提供

- 企業の障害者雇用に関する実態・姿勢や考え方を踏まえ、障害者雇用の意義、実例、支援制度、支援サービス等の有益な情報を提供している。

a)	事業所の視察や様々な情報交換の場を通じて、障害者雇用に関する企業の実態・姿勢や考え方を把握する。
b)	事業主に、障害者雇用の実例・支援制度・支援サービスに関する情報を提供する。

c)	障害者雇用に取り組むことによる、企業にとってのメリット（生産性向上・人材確保・ダイバーシティなど）を説明する。
d)	障害者雇用における企業の社会的責任や役割について支援者自身が理解した上で、必要に応じて企業が果たすべき役割や支援者の役割について説明する。

イ 企業の障害者雇用に関するニーズ把握と主体的取組の支援

- 事業主の障害者雇用に関するニーズや懸念事項を把握した上で、企業が障害者雇用に主体的に取り組んでいけるよう、相談・研修・情報交換等の機会を作り、障害者受け入れ体制構築を支援している。

a)	事業主のニーズや懸念事項を把握した上で、雇用計画・方針の策定に向けた相談に乗る。
b)	事業主や従業員の理解を深めるため、ニーズに合った障害者雇用に関する研修・説明 <sup>1)</sup> を行う。
c)	障害者雇用に取り組む企業同士の情報交換の場を作る又は情報共有のネットワークづくりをサポートする。

- 1) 障害者雇用の意義、障害特性の理解、良好な関係作り、適切な指導・関わり方等のテーマが考えられる。

ウ 職場・業務のアセスメントと業務切り出し支援

- 障害者の配属候補となり得る職場・業務を人的・物理的視点からアセスメントし、適した業務の切り出し・創出を行っている。

a)	事業主からの聞き取りや職場観察を行い、業務内容と人的・物理的環境を総合的に見て、障害者に適した職場を特定する。
b)	事業主・職場関係者からの聞き取り等により、業務における課題、できれば助かること、今後新たに組みたいことを明確にする。
c)	配属候補の部署における業務の目的、責任、内容や求められるスキル・水準を明確にする。

エ 障害者と業務・職場のマッチング・調整支援

- 対象障害者と業務・職場のマッチングを評価し、必要に応じて事業主に職務内容の調整や変更を提案している。

a)	障害者の能力や特性を考慮し、求人条件 <sup>1)</sup> とのマッチングを評価する。
b)	障害者本人の意向を尊重した上で、対象障害者の能力・特性や興味を説明する。
c)	障害者と職場が共に成長できる環境の創出に向けて、職務内容の調整や変更を提案する。

1) 求人内容、求めているスキルや人物像、職場環境や雇用条件等を指す。

オ 職務・課題分析と解決策の提案

□ 障害者の就労を円滑に進めるために、職務分析<sup>1)</sup>・課題分析<sup>2)</sup>に基づき、事業主に適切な解決策の提案やツール等の提供を行っている。

a)	職務分析 <sup>1)</sup> を行う。
b)	職務内容の課題分析 <sup>2)</sup> を行う。
c)	障害者の円滑な作業遂行のために、必要なスキルを明確化し、適切な解決策を事業主に提案する。
d)	明確に示されていない事項(休憩の取り方・過ごし方など)やマニュアル化されていない作業の工程を確認し、事業主と共有する。
e)	事業主との相談のもと、障害者に合わせた作業手順書やマニュアルを作成し、提案・提供する。

1) 職務の具体的内容、求められる水準、作業時間等をリストアップすることを指す。

2) 職務の構成要素や具体的な手順の明確化を指す。

15 関係機関や家族との連携

ア 連携の必要性の判断と紹介

□ 利用者(障害者本人や事業主等)に必要な支援を判断し、適切な連携先を検討の上、分かり易く紹介・説明している。

a)	利用者のニーズに応じて社会資源やプログラムを紹介し、その内容と利用方法を利用者が理解できるように説明する。
b)	対象障害者の症状の悪化や懸念すべき様子に関して、適切な機関に繋げる。
c)	対象障害者の状態や服薬情報から、副作用の可能性を判断し、医療の専門家に繋ぐ。
d)	就労支援機器の活用が有効なケースを判断し、関係機関を紹介する。

イ 連携先機関への情報提供と連携体制の構築

□ スムーズな連携に向け、連携先との適切な情報共有と、役割分担等の調整を行っている。

a)	本人の同意を得たうえで、障害者本人の特徴や支援目標を端的に説明し、スムーズな支援の展開や情報の引継ぎを行う。
b)	新たに連携する機関に、現在関わる支援機関がどのような支援を行っているか説明する。
c)	障害者本人や関係機関を交えた話し合いやケース会議 <sup>1)</sup> 等の開催又は参加により、情報集約と合意形成や役割分担の整理をする。

- 1) 支援対象者の課題解決及びより充実した職業生活に向けて、関係者が集まり情報共有し、より良い支援に繋げるために行う会議。

ウ 関係機関とのチーム支援

- 関係機関それぞれの立場や役割、現状を理解した上で、障害者本人を共に支える意識を持ち、チーム支援を行っている。

a)	ケースマネジメント <sup>1)</sup> の意義・方法を理解し、関係機関との連携を行う。
b)	教育から雇用への移行プロセスや現状 <sup>2)</sup> を理解して、教育機関との連携を行う。
c)	様々な関係者が互いに補い合い、本人を共に支える対等・平等な関係を築く意識をもち、関係機関と一緒に考える姿勢で連携を行う。
d)	関係機関と適宜連携を取り、ケースの進捗状況を共有する。

- 1) 様々な支援ニーズのある人に対して、そのニーズ充足のため、各種支援サービスを調整・提供し、支援ネットワークを作ることによって利用者の職業生活を支える援助方法。  
2) 教育現場における進路指導の実態、各校の雇用への移行実績と課題等。

エ 地域社会資源の情報収集と情報交換・ネットワークづくり

- 地域の社会資源の最大限の活用と、地域の支援力向上のために、関係機関との情報交換を行い、機関同士のつながりを強化している。

a)	社会福祉サービスや自治体、民間機関の取組など、地域の社会資源の情報を収集する。
b)	関係機関との個別ケースの情報交換以外にも、会議や研修などの場で支援ノウハウや地域の実態などを共有し、連携を強化する。
c)	就労支援の地域支援力向上のカギとなりうる地域の社会資源への呼びかけを行い、支援ネットワークの立上げや強化を行う。

オ 家族等との連携

- 家族等と情報や考え方の共有、肯定的な関係の築き方、社会資源の情報提供を行うなどの家族等との連携を行っている。

a)	家族等との情報共有や調整を本人の了解のもと適切に行い、支援方針などに関して家族等の理解を得る。
b)	関わり方に関する助言や、社会福祉サービスや家族会等のサポート資源に関する情報提供を行い、障害者本人と家族間の肯定的な関係を築いていく。

16 障害者雇用の啓発と支援人材育成

ア 障害者雇用を広めるための啓発

- 障害者雇用に関する理解を広めることで、障害者の権利・ニーズの獲得に繋がるよう、当事者や保護者、支援団体、地域の市民団体、企業・企業団体に対する啓発・周知を行っている。

a)	当事者や保護者、支援団体、市民団体、企業・企業団体に対して、障害者雇用の啓発・周知を行う機会を計画又は計画に協力し、実施する。
b)	障害者雇用啓発のためのパンフレットなどのツールを、機関や地域で作成し、活用する。

イ 組織や地域の支援人材の育成

- 地域全体の就労支援力向上のため、自機関の人材育成に加えて地域で支援ノウハウを共有する意識を持ち、積極的に研修・情報共有等を実施・協力している。

a)	自機関の効果的な人材育成のため、スーパーバイズ <sup>1)</sup> やケースカンファレンス <sup>2)</sup> の実施又は参加、外部研修への積極的参加・推進などを行う。
b)	地域全体の就労支援力向上の重要性を認識し、支援ノウハウの共有や情報交換を積極的に行う。
c)	就労支援に取り組む支援機関に対して、それぞれの役割や実態を踏まえつつ、効果的な支援の実施に向けた助言・援助や研修を行う。

- 1) 熟練者（スーパーバイザー）が未熟練者（スーパーバイジー）から事例に関する報告を受け、スーパーバイジーの成長を目的とした援助・指導を行うこと。スーパーバイズには、知識・スキルや倫理観を教育するという機能の他、スーパーバイジーを精神的に支える、業務量などを適切に管理する機能がある。
- 2) 的確な支援を行うために、支援に携わる者やスーパーバイザー・助言者が集まり、検討する会議のこと。



「就労支援実務者に必要な知識・スキル等に係る意見集約のための支援実務者調査」  
調査協力依頼内容

(独) 高齢・障害・求職者雇用支援機構  
障害者職業総合センター 研究部門

### 1 本調査の目的と内容

本調査は、就労支援実務者が効果的な就労支援を行うために必要な知識・スキル・理念・態度を整理することを目的としております。本調査は、文献や有識者の意見を踏まえて「草案」として作成した知識・スキル等の内容について、就労支援の経験が豊富な支援実務者の視点からの重要性や適切さについてお聞きします。

必要な知識・スキル等を整理したリストは、今後の全国的な研修等のあり方の検討や、就労支援実務者や人材育成担当者の専門性向上への共通認識づくりに活用されます。

### 2 本調査へのご協力をお願いしたい方

就業支援担当者（主任含む）、就労支援員、就労定着支援員のいずれかで、障害者就労支援の経験が豊富な方1名。

\* 調査へのご回答は任意です。すべての質問にお答えいただけない場合は、可能な範囲でご回答ください。ご回答の内容によって不利益になることはありません。

### 3 回答方法

本調査はWeb調査です。障害者職業総合センターが提供するWebフォームによりご回答ください。Webフォームは、裏面に記載したURLよりアクセスし、指定のウェブフォームからパスワードを入力して始めてください。回答時間の目安は、個人差がありますが、30分程度です。

\* 回答者の負担軽減のため、「草案」として作成した知識・スキル等の全体の内容の3分の1程度についてご回答いただくよう設問項目を配分しております。別紙2『「就労支援実務者が効果的な就労支援を行うために必要な知識・スキル等リスト（草案）」の概要』に知識・スキル等の内容の全体像及び配分箇所を示しておりますので、必要に応じてご参照下さい。

### 4 回答期限

令和5年10月19日（木）までにご回答いただきますようご協力のほどよろしくお願いいたします。

### 5 調査データの管理・取り扱いについて

調査で得られた情報は、研究以外の目的に使用することなく、関係法令及び当機構の規定に基づき厳重に保存し、使用が終了した後廃棄します。

調査で得られたデータは個人が特定されない方法により分析を行い、報告書に取りまとめて公表（令和7年3月予定）するとともに、学会等で発表する場合があります。

公表にあたって、施設名や回答者個人が特定されることはありません。

## Web（アンケート）調査の始め方

- 下記URL又は右記二次元コードよりアクセス下さい。

<https://www.nivr.jeed.go.jp/chishiki-skill.html>



\* 下記の方法でもアクセス可能です。

➤ 障害者職業総合センターのホームページよりアクセス

① 「障害者職業総合センター」又は「NIVR」と検索

② トップページ「お知らせ」より『「就労支援実務者に必要な知識・スキル等に係る意見集約のための支援実務者調査」ご回答用ウェブフォーム』をクリック

➤ メールに添付したURLから直接アクセス（メールが届いたセンター/事業所の方）

メールアドレスが確認できた場合は、本調査研究へのご協力をお願いを貴センター/事業所の代表アドレスに送信しております。

- 貴センター/事業所は、下記の記号のウェブフォームよりご回答ください。

ご回答用ウェブフォーム  をクリックしてください。

- パスワードをご入力下さい。（パスワードにより回答者を特定することはありません。）

★★★★

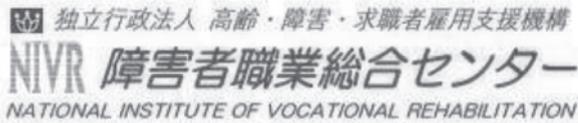
### 今後の本調査研究の予定について

本調査研究では、今回の結果に基づき作成した知識・スキルリストの内容を人材育成の観点から整理するために、所属施設の人材育成を担当されている管理者や現場責任者の方等を対象とした調査を2023年12月～2024年1月頃の実施を予定しております。改めて調査協力を依頼する可能性がございますが、ご理解とご協力のほどよろしくお願いたします。

本調査についてご質問などございましたら、下記までお問い合わせください。

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部門（社会的支援部門）  
担当：竹内（たけうち）、大竹（おおたけ）  
〒261-0014 千葉県美浜区若葉3-1-3  
電話：043-297-9087（月～金 9：15～17：30）  
電子メール：ssdiv@jeed.go.jp

# ウェブフォームの見本



## 就労支援実務者に必要な知識・スキル等に係る 意見集約のための支援実務者調査

### 1 本調査の目的と内容

本調査は、就労支援実務者が効果的な就労支援を行うために必要な知識・スキル・理念・態度を整理することを目的としております。本調査は、文献や有識者の意見を踏まえて「草案」として作成した知識・スキル等の内容について、就労支援の経験が豊富な支援実務者の視点からの重要性や適切さについてお聞きします。

必要な知識・スキル等を整理したリストは、今後の全国的な研修等のあり方の検討や、就労支援実務者や人材育成担当者の専門性向上への共通認識づくりに活用されます。

- 本調査における「必要な知識・スキル等」とは、就労支援の多様な成果（働くことを希望する障害者の一般就労の実現、職場定着、生活の質の向上、インクルーシブな社会の実現等）に向けて欠かすことができないと考えられる知識・スキル・理念・態度を指しています。

## 2 本調査への回答をお願いしたい方

就業支援担当者（主任含む）、就労支援員、就労定着支援員のいずれかで、障害者就労支援の経験が豊富な方1名。

- 調査へのご回答は任意です。すべての質問にお答えいただけない場合は、可能な範囲でご回答ください。ご回答の内容によって不利益になることはありません。

## 3 回答方法

- 次ページから始まる質問にご回答ください。
- 個人や施設を特定する調査ではなく、また法人・施設としての考えを求めものでもありません。回答者ご自身のありのままの認識をお答えください。
- 回答の際、氏名や施設名など個人・組織を特定する情報は記入しないようご注意ください。なお、記載されていた場合は、匿名化して処理いたします。
- 回答を全て終了する前であれば、回答を修正したい場合には戻ることができます。
- アンケートを途中で中断した場合も、同じ端末かつ同じブラウザ環境であれば、中断した箇所から回答を再開することができます（途中回答の保存は1週間です）。

## 4 調査データの管理

- 調査で得られた情報は、研究以外の目的に使用することはなく、関係法令及び 当機構の規定に基づき厳重に保存し、使用が終了した後廃棄します。
- 調査で得られたデータは個人が特定されない方法により分析を行い、報告書に取りまとめて公表（令和7年3月予定）するとともに、学会等で発表する場合があります。
- 公表にあたって、施設名や回答者個人が特定されることはありません。

## 5 お問い合わせ先

本調査についてのご質問などありましたら、お手数ですが、下記までお問い合わせください。

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部門（社会的支援部門）

担当：竹内（たけうち）、大竹（おおたけ） 〒261-0014 千葉県美浜区若葉3-1-3

電話：043-297-9087（月～金 9：15～17：30） 電子メール：  
ssdiv@jeed.go.jp

以上を確認し、回答を始める

**問A** ご自身が現在所属している事業所で実施・運営している事業として当てはまるものにチェックしてください（複数回答可）。

\* 同一法人内の別事業所は含みません。

障害者就業・生活支援センター事業

就労移行支援事業

就労定着支援事業

**問B** ご自身の職種について当てはまるものにチェックしてください（複数回答可）。

主任就業支援担当者

就業支援担当者

就労支援員

就労定着支援員

**問C** 下記の職種の中で、ご自身が兼任しているものがあれば  
チェックしてください（複数回答可）。

管理者、センター長、施設長、部長等の事業所の管理職

サービス管理責任者

生活支援員、生活支援担当者等の生活支援に関わる職種

この中には該当なし

**問D** ご自身がこれまでに障害者の就労支援に従事した期間に  
当てはまるものにチェックしてください。  
（「2023年9月末時点」でご回答ください。）

\*この設問において「障害者の就労支援」とは、障害者就業・生活支援センター事業、就労移行支援事業、就労定着支援事業の他、就労継続支援A型/B型事業、ハローワーク、地域障害者職業センター、自治体単独で設置する就労支援事業での経験及び教育機関、医療機関等で障害者の就労支援を担当した経験を指します。

1年未満

1年～3年未満

3年～5年未満

5年～10年未満

10年以上

**問E** ご自身が現在保有している就労支援及び福祉・医療・対人支援関係の資格等として当てはまるものすべてにチェックしてください。

職場適応援助者（ジョブコーチ）

社会福祉士

精神保健福祉士

介護福祉士

公認心理師

臨床心理士

国家資格キャリアコンサルタント

キャリアコンサルティング技能士

産業カウンセラー

作業療法士

その他

**「その他」**を選択した場合は、資格等の名称をご記入ください。

## 就労支援実務者が効果的な就労支援を行うために必要な知識・スキル等の内容に関する質問

これから、就労支援実務者が効果的な就労支援を行うために必要な知識・スキル等の内容（57項目）についての重要性や修正意見・追加意見等を伺います。

貴センター・事業所が行う障害者就労支援の取組の中で必要だと思う知識・スキル等についてご自身のお考えをお答えください。

- 法人・施設としての考えを求めるものではありません。
- ご自身が現在又は過去に取組んでいるかどうかに限らず、今後必要になると考える知識・スキル等も含めてお考え下さい。
- 本調査の「就労支援」の内容には、就労支援機関が行う職業生活を支えるための生活支援の内容も含めています。

## 図 知識・スキル等の示し方の例と質問内容

### (大項目11) 求人選択・求職活動や職場への移行時の支援

#### (項目11-エ)

(タイトル) 障害者の求職活動の支援

(説明文) アピール・ポイントや合理的配慮が適切に伝わるよう、応募書類の作成や面接の受け方に関する助言・支援を行っている。

(主な内容)

- a) アピール・ポイントと合理的配慮が適切に伝わるよう、応募書類(\*1)の作成に係る助言・サポートをする。
- b) 採用面接を想定したシミュレーションにて、自己PRや面接官とのコミュニケーションを取り方の練習を実施する。
- c) 就職差別につながる恐れのある不適切な質問の例を把握した上で、代表的な内容については障害者本人とも答える必要が無いことを共有する。

(注釈) \*1) 履歴書、職務経歴書の他、自己紹介ツール、就労パスポート等が考えられる

▶ 「適切さ」と「修正意見」を質問します。

\* 「主な内容」の数は知識・スキル等によって異なります。

### 1 知識・スキル等の内容についての質問

問1：呈示した知識・スキル等の内容が効果的な就労支援を行う上でどの程度重要だと思うか質問します。

問2：「主な内容」については、適切さと修正意見について質問します。ご自身の業務での活用を想定して、下記の観点からご自身の率直なお考えをお答えください。

- ① 障害者就労支援の実態から考えて違和感がないか
- ② 効果的な就労支援を行う上で必要性の高い内容になっているか
- ③ 追加や強調が必要な部分はないか
- ④ 文章や表現が分かりにくくないか

( \* 難解・多義的な用語については注釈を設けていますので、  
これも踏まえてご検討ください)

**2 大項目ごとに、提示した内容以外に追加が必要な知識・スキル等がないか質問します。思いつく範囲でお答えください。**

次のページから質問が始まります。

(大項目はランダムに呈示されます。必ずしも1番から順に始まるわけではありません。)

これ以降、ウェブフォーム記号（A～G）により、質問項目が異なります。

## （大項目3）障害者就労支援に関する法令・制度・サービス

（項目3-ア） 次の知識・スキルの「重要性」（問1）と「適切さ」（問2）について回答してください。

### （タイトル） 障害福祉、所得補償

障害福祉サービスや所得補償(\*1) についての基礎的知識を有し、情報提供や提案を行っている。

（主な内容）

- a) 障害福祉サービス全体像と各種サービスの概要を理解し、情報提供を行う。
- b) 就労系福祉サービス(\*2) のサービス内容や報酬体系について基本的な知識を有し、支援を行う。
- c) 障害福祉サービスを活用しつつ働くことについて、提案や検討をする。
- d) 所得補償に関する内容や手続きを理解し、収入の見通しを立てる相談での活用及び相談窓口の紹介を行う。

（注釈）

\*1)厚生年金、雇用保険、労災保険や公的扶助に基づく給付により所得を補償すること

\*2)就労移行支援、就労継続支援（A型・B型）、就労定着支援を指す。

## 問1：重要性の質問（項目3－ア）

この知識・スキルを就労支援実務者が習得することは、効果的な就労支援を実施する上で、どの程度重要だと思いますか？

重要度がとても高い

重要度が高い

どちらとも言えない

重要度はあまり高くない

重要度は低い

## 問2：適切さの質問（項目3－ア）

この知識・スキルの「主な内容」は、就労支援実務者が効果的な就労支援を行うために必要な知識・スキル等の内容として適切だと思いますか。

ご自身の業務での活用を踏まえて適切な内容や表現になっているかお答えください。

\*下記の観点から「適切」または「要修正」を選択してください。

- ・違和感はないか？
- ・必要性は高いか？

- ・足りない内容はないか？
- ・分かり易いか？

	適切	要修正
a) 障害福祉サービス全体像と各種サービスの概要を理解し、情報提供を行う。		
b) 就労系福祉サービスのサービス内容や報酬体系について基本的な知識を有し、支援を行う。		
c) 障害福祉サービスを活用しつつ働くことについて、提案や検討をする。		
d) 所得補償に関する内容や手続きを理解し、収入の見通しを立てる相談での活用及び相談窓口の紹介を行う。		

この質問は、前の質問（問2）で「要修正」にチェックをした場合のみ提示されます。

「要修正」を選択した理由に近いものはどれですか？（複数選択可）

\* 前の質問（問2）で「要修正」にチェックをした項目のみ呈示されます。

支  
援  
の  
実  
態  
と  
合  
わ  
な  
い

必  
要  
性  
が  
低  
い  
内  
容  
が  
あ  
る

追  
加  
す  
べ  
き  
内  
容  
が  
あ  
る

文  
章  
・  
表  
現  
が  
分  
か  
り  
に  
く  
い

そ  
の  
他

a) 障害福祉サービス全体像と各種サービスの概要を理解し、情報提供を行う。

b) 就労系福祉サービスのサービス内容や報酬体系について基本的な知識を有し、支援を行う。

c) 障害福祉サービスを活用しつつ働くことについて、提案や検討をする。

d) 所得補償に関する内容や手続きを理解し、収入の見通しを立てる相談での活用及び相談窓口の紹介を行う。

どのように修正をすれば良いと思われますか。具体的な提案や意見があればご記入ください。

a) 【原案】障害福祉サービス全体像と各種サービスの概要を理解し、情報提供を行う。

b) 【原案】就労系福祉サービスのサービス内容や報酬体系について基本的な知識を有し、支援を行う。

c) 【原案】障害福祉サービスを活用しつつ働くことについて、提案や検討をする。

d) 【原案】所得補償に関する内容や手続きを理解し、収入の見通しを立てる相談での活用及び相談窓口の紹介を行う。

\* 前の質問（問2）で「要修正」にチェックをした項目のみ呈示されます。

**(項目3-イ)** 次の知識・スキルの「重要性」(問1)と「適切さ」(問2)について回答してください。

### **(タイトル) 障害者雇用促進法と関連支援サービス**

(説明文) 障害者の雇用の促進等に関する法律(障害者雇用促進法)や関連支援サービスについての知識を有し、説明や紹介を行っている。

(主な内容)

- a) 障害者雇用促進法に関する概要を理解し、障害者雇用率制度や障害者雇用納付金制度、差別禁止や合理的配慮について、障害者や事業主に分かりやすく説明する。
- b) 障害者雇用に係る助成金や減税措置等の制度の考え方や仕組み、留意事項を理解した上で、必要な場合は事業主に申請・相談窓口を紹介する。
- c) 障害者雇用関連機関(\*1)の支援サービスの概要や利用方法についての知識を持ち、障害者や事業主に紹介する。

(注釈)

\*1)ハローワークや障害者職業能力開発校、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター等が該当する。

### **問1：重要性の質問(項目3-イ)**

この知識・スキルを就労支援実務者が習得することは、効果的な就労支援を実施する上で、どの程度重要だと思いますか？

重要度がとても高い

重要度が高い

どちらとも言えない

重要度はあまり高くない

重要度は低い

## 問 2 : 適切さの質問 (項目 3 - イ)

この知識・スキルの「主な内容」は、就労支援実務者が効果的な就労支援を行うために必要な知識・スキル等の内容として適切だと思いますか。  
ご自身の業務での活用を踏まえて適切な内容や表現になっているかお答えください。

\* 下記の観点から「適切」または「要修正」を選択してください。

- ・違和感はないか？
- ・必要性は高いか？
- ・足りない内容はないか？
- ・分かり易いか？

適切

要修正

a) 障害者雇用促進法に関する概要を理解し、障害者雇用率制度や障害者雇用納付金制度、差別禁止や合理的配慮について、障害

適切

要修  
正

者や事業主に分かりやすく説明する。

b) 障害者雇用に係る助成金や減税措置等の制度の考え方や仕組み、留意事項を理解した上で、必要な場合は事業主に申請・相談窓口を紹介する。

c) 障害者雇用関連機関の支援サービスの概要や利用方法についての知識を持ち、障害者や事業主に紹介する。

この質問は、前の質問（問2）で「要修正」にチェックをした場合のみ提示されます。

「要修正」を選択した理由に近いものはどれですか？（複数選択可）

\*前の質問（問2）で「要修正」にチェックをした項目のみ呈示されます。

支  
援  
の  
実  
態  
と  
合  
わ  
な  
い

必  
要  
性  
が  
低  
い  
内  
容  
が  
あ  
る

追  
加  
す  
べ  
き  
内  
容  
が  
あ  
る

文  
章  
・  
表  
現  
が  
分  
か  
り  
に  
く  
い

そ  
の  
他

a) 障害者雇用促進法に関する概要を理解し、障害者雇用率制度や障害者雇用納付金制度、差別禁止や合理的配慮について、障害者や事業主に分かりやすく説明する。

b) 障害者雇用に係る助成金や減税措置等の制度の考え方や仕組み、留意事項を理解した上で、必要な場合は事業主に申請・相談窓口を紹介する。

c) 障害者雇用関連機関の支援サービスの概要や利用方法についての知識を持ち、障害者や事業主に紹介する。

どのように修正をすれば良いと思われませんか。具体的な提案や意見があればご記入ください。

a) 【原案】障害者雇用促進法に関する概要を理解し、障害者雇用率制度や障害者雇用納付金制度、差別禁止や合理的配慮について、障害者や事業主に分かりやすく説明する。

b) 【原案】障害者雇用に係る助成金や減税措置等の制度の考え方や仕組み、留意事項を理解した上で、必要な場合は事業主に申請・相談窓口を紹介する。

c) 【原案】障害者雇用関連機関の支援サービスの概要や利用方法についての知識を持ち、障害者や事業主に紹介する。

\* 前の質問（問2）で「要修正」にチェックをした項目のみ呈示されます。

## 大項目3に追加すべき知識・スキル

「障害者就労支援に関する法令・制度・サービス」に関する知識・スキルとして、ここまでに示した内容（ア～イ）以外に、追加したほうが良いと思う内容がありますか？ 思いつく範囲でお答えください。

### 【参考】

- ア 障害福祉、所得補償
- イ 障害者雇用促進法と関連支援サービス

ある

特に思い浮かばない

「ある」と回答した場合、その具体的内容をご記入ください。

「〇〇についての知識」「〇〇を行うスキル」「〇〇すること」といった形で具体的にご記入ください。

これ以降、知識・スキル等の項目を変えながら、P10～P20と同様の質問を繰り返します。

質問をする知識・スキル等の項目内容については、お送りした「調査へのご協力をお願い」の別紙2「就労支援実務者が効果的な就労支援を行うために必要な知識・スキル等リスト（草案）の概要」をご参照下さい。

## 就労支援実務者が効果的な就労支援を行うために必要な知識・スキル等の内容（完全版）

### 1 障害者の就労支援の意義

#### No. 1 障害についての基本的理解

- 障害者が働くに当たっての様々な困難<sup>1)</sup>については、個人と社会・環境との相互作用<sup>2)</sup>の問題として捉え、個人と社会・環境双方への支援を行うこと。

##### 【具体的内容】

##### a) 就職前から就職後の多様な職業場面での困難状況の理解

障害者が働くに当たっては、仕事・通勤・働く準備の場面等における困難や、働く機会・条件・内容、昇進、技能向上の機会の制約等、様々な困難があることを理解する。

##### b) 個人と社会・環境との相互作用としての障害の理解

障害者の就労上の困難<sup>1)</sup>については、個人の心身機能や健康状態と、障害以外の本人のできることや社会・環境との相互作用<sup>2)</sup>として捉え、個人と社会・環境双方への支援を行う。

- 1) 世界保健機関(WHO)が発表している生活機能・障害・健康の分類・モデルである国際生活機能分類(ICF)における、「活動制限」「参加制約」に該当する。
- 2) 国際生活機能分類(ICF)における「心身機能・身体構造」「健康状態」「環境因子」「個人因子」の相互作用の影響により「参加制限」「参加制約」が生じ、これを「障害」と呼ぶという考え方に準じている。

#### No. 2 障害者の働く意義と権利擁護・共生社会実現の理解

- 障害の有無や程度に関わらず、働くことには重要な意義があり、すべての人が相互に人格と個性を尊重し合いながら生活や仕事ができる社会や職場の実現を目指すことの必要性を理解した上で、障害者の権利擁護や事業主等への支援に取り組むこと。

##### 【具体的内容】

##### a) 働くことの意義の理解

働くことが、障害者の経済・精神・生活の自立、健康の維持・回復、所属・役割意識の確立、充実感の獲得と自己実現等に繋がることの意義を理解して支援に取り組む。

##### b) ノーマライゼーション、インクルージョン、ダイバーシティ実現の重要性の理解

すべての人が相互に人格と個性を尊重し合いながら生活や仕事ができる社会や職場の実現のために、障害者を含む多様な人材の雇用機会拡大や働きやすい職場づくり推進の重要性を理解して、障害者の権利擁護や事業主等への支援に取り組む。

## 2 就労支援における支援者の基本的姿勢

### No. 3 支援者が持つべき心構えと倫理意識

- 支援者自身が倫理観を身につけ、偏見を排し、利用者のニーズ充足を意識して支援に取り組むこと。

**【具体的内容】**

- a) 固定観念に捉われない支援の取組  
障害者の能力について、固定観念にとらわれることなく、様々な可能性を排除せずに支援に取り組む。
  - b) 利用者中心の支援  
利用者のニーズ<sup>3)</sup>の充足を常に意識して支援に取り組む。
  - c) 職業倫理の意識  
日頃から職業倫理<sup>4)</sup>を意識して支援を選択・実施する。
  - d) 個人情報の取り扱いと守秘義務の遵守  
個人情報の取り扱いには細心の注意を払い、守秘義務を遵守する。
- 3) 利用者が望んでいること、社会（職業）生活上困っていること、専門職の視点で支援が必要と考えられることの総体を指す。
- 4) 支援者自身が意識すべき行動規範や倫理観（利用者の権利の尊重、公平・適切なサービス提供等）を指す。これらを明文化した倫理綱領が、各法人や各種資格の職能団体において定められている場合がある。

### No. 4 就労支援において支援者が取るべき態度

- 相手（障害者・家族・事業主・関係機関等）の立場や考え方を尊重した対等なコミュニケーション及び職場環境や場面に応じた服装や振る舞いを行うこと。

**【具体的内容】**

- a) 相手の立場や考え方を尊重したコミュニケーション  
障害者、家族、事業主、関係機関等のそれぞれの立場を尊重し、それぞれの考え方に配慮しつつ、適切な言葉を選んだ上で、対等なコミュニケーションをとる。
- b) 場面に応じた服装、言葉遣い、振る舞い  
職場環境や場面に応じた服装や言葉遣い、振る舞いを行う。

### No. 5 支援者自身の自己理解と自身ができる支援の検討

- 支援者自身の自己理解を深め、就労支援に関する様々な問題や葛藤に対して周囲と相談しながら、自身ができる支援や最善の方法を検討しつつ、支援に取り組むこと。

**【具体的内容】**

- a) 支援の振り返りと支援者自身の自己理解  
日々の支援を振り返り、自己理解を深め、自分の得意・不得意や限界を把握した上で、自身ができる支援について考える。
- b) 支援者自身の感情コントロールと問題解決  
問題や葛藤が生じた場合は、感情をコントロールし、周囲と相談しつつ冷静に対処する。
- c) 倫理的ジレンマへの対応  
就労支援に関する様々な問題や葛藤等の倫理的ジレンマ<sup>5)</sup>には、その解決に向けて上司・指導担当者・同僚等と相談をしながら自分なりの考えを整理する。

- 5) 倫理的観点からはどちらも正しい又は正しくないが、どちらかを選ばなければならないような葛藤状態。例えば、障害者本人が開示を拒否している重大な内容を雇用主に情報提供すべきかどうかなど。

No. 6 最新情報の収集と自己研鑽

- 効果的な支援を提供するために必要となる最新の知識・技術や事例の情報収集等を積極的に行うこと。

【具体的内容】

- a) 継続的な自己研鑽と最新情報の収集  
日頃から支援を行うに当たっての課題を把握し、最新の知識やスキル、支援事例、調査研究成果などに関する情報を積極的に収集する。
- b) 情報収集、専門機関への照会  
対応に困ることや、経験の少ない事例等については、書籍・WEB等の情報やその分野に携わる関係機関等の意見を収集する。
- c) 研修・情報交換の場等への積極的参加  
就労支援担当者に必要な知識の充足やスキルの向上を図るため、研修や情報交換等の場に積極的に参加する。
- d) 情報通信技術の活用  
オンライン相談、情報通信技術（IT、ICT）を活用した支援についての情報を収集し、メリット・デメリットを考慮しつつ効果的な提案・活用を行う。

No. 7 支援者自身の身体・精神的なケア

- 支援者自身の身体・精神的なケアを行いつつ、支援に取り組むこと。

【具体的内容】

- a) 支援者自身のセルフケア  
支援者自身の健康管理のため、睡眠、食事、運動など、自身の生活習慣を整える。
- b) 問題や悩みの相談  
独りで問題や悩みを抱え込まず、上司や同僚と相談し、周囲の協力も得ながら支援に取り組む。

### 3 障害者就労支援に関する法令・制度・サービス

#### No. 8 障害者差別の解消・禁止、虐待防止の理解と対応

- 障害者差別解消法や障害者雇用促進法に基づく障害者差別禁止と合理的配慮の提供義務及び障害者虐待防止法の概要を理解し、これらの趣旨に沿った適切な対応を行うこと。

**【具体的内容】**

- a) 障害者差別解消法の理解と適切な対応  
障害者差別解消法で求められている障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供義務について理解し、その趣旨に沿った対応をする。
- b) 障害者雇用促進法に基づく障害者差別禁止・合理的配慮提供義務の理解と適切な対応  
障害者雇用促進法に基づく障害者差別禁止と合理的配慮の提供義務について理解し、必要に応じて事業主等への啓発を行い、不適切と思われる事態についてはハローワーク等に相談する。
- c) 障害者虐待防止法の理解と適切な対応  
障害者虐待防止法の概要を理解し、事業主に必要に応じた啓発を行い、使用者による虐待の懸念があった場合は、市町村又は都道府県の通報窓口にご相談する。

#### No. 9 障害者雇用促進法と関連支援サービスの理解

- 障害者雇用促進法や関連支援サービスについて理解し、説明を行うこと。

**【具体的内容】**

- a) 障害者雇用促進法（障害者雇用率制度等）の理解  
障害者雇用促進法の概要を理解し、障害者雇用率制度や障害者雇用納付金制度、差別禁止や合理的配慮について、障害者本人や事業主に分かりやすく説明する。
- b) 障害者雇用に係る助成金制度の理解  
障害者雇用に係る助成金や減税措置等の制度の考え方や仕組み、留意事項を理解した上で、必要に応じて事業主に申請・相談窓口を紹介する。
- c) 障害者雇用関連機関の支援サービスの理解  
障害者雇用関連機関<sup>6)</sup>の支援サービスの概要や利用方法について理解し、障害者本人や事業主に紹介する。

- 6) ハローワークや障害者職業能力開発校、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター等が該当する。

#### No. 10 障害福祉サービスや社会保障制度の理解

- 障害福祉サービス<sup>7)</sup>や所得保障に関する社会保障制度<sup>8)</sup>についての基礎的事項を理解し、情報提供を行うこと。

**【具体的内容】**

- a) 障害福祉サービスの理解  
障害福祉サービス全体像と各種サービスの概要を理解し、情報提供を行う。
- b) 就労系福祉サービスの報酬体系の理解  
就労系福祉サービス<sup>9)</sup>のサービス内容や報酬体系について基本的な内容を理解した上で、支援を行う。
- c) 障害福祉サービスの活用事例の提案  
障害福祉サービスを活用しつつ働くことについて検討し、提案を行う。
- d) 所得保障に関する社会保障制度の理解  
所得保障に関する社会保障制度の内容や手続きを理解し、収入の見通しを立てる相談で活用するとともに、相談窓口の紹介を行う。

- 7) 障害者総合支援法によるサービスと児童福祉法によるサービス。代表的なサービスとしては、就労移行支援等の訓練等給付、計画相談支援等の相談支援、医療費の自己負担額を軽減する自立支援医療等がある。

- 8) 厚生年金、雇用保険、労災保険や公的扶助に基づく給付により所得を保障する制度。

- 9) 就労移行支援、就労継続支援（A型・B型）、就労定着支援を指す。

## 4 企業経営と雇用管理

### No. 11 企業経営や労働市場の動向把握

- 企業経営・経済、労働市場・障害者の働き方の動向を把握しつつ支援を行うこと。

【具体的内容】

- a) 企業経営の基礎や障害者雇用状況の把握  
民間企業の経営・経済の動向<sup>10)</sup> や障害者就労に関する動向<sup>11)</sup> を把握する。
- b) 地域の労働市場の動向の把握  
地域の労働市場の動向について関係機関や一般の公開情報等<sup>12)</sup> を活用して、把握する。
- c) 多様な働き方（在宅勤務、自営等）の情報収集  
在宅勤務や自営等、多様な働き方に関する事例や活用できる支援等の情報収集を行い、必要に応じて情報提供する。

10) グローバリゼーション、技術革新、経営戦略の変化、働き方・雇用形態の多様化等を指す。

11) 障害者雇用に関する施策、障害者雇用率、障害者求人等の動向等を指す。

12) 都道府県労働局やハローワークが公開している資料、新聞、雑誌、インターネット、企業との関わり、企業団体との情報交換等を指す。

### No. 12 労働関係法規や雇用管理の理解

- 労働関係法規や企業の雇用管理に関連する基礎的事項を理解した上で支援を行うこと。

【具体的内容】

- a) 労働関係法規や社会保険制度の理解  
労働関係法規<sup>13)</sup> や社会保険制度<sup>14)</sup> に関する基礎的内容を理解し、障害者本人や事業主との相談場面で活用する。
- b) 企業の雇用管理の理解  
企業における従業員の募集・採用、配置・昇進、能力開発、定年・退職等の雇用管理に関する基本的な制度・慣行について理解する。
- c) 労働安全衛生管理や人間工学の理解  
労働安全衛生や人間工学（人間の特性に基づく動きやすさ・使いやすさ等）の基礎的知識を基に、業務遂行・手順・安全な職場環境に関する助言を行う。

13) 労働基準法、労働契約法、最低賃金法、パートタイム・有期雇用労働法、職業安定法、労働者派遣法等を指す。

14) 健康保険、厚生年金、雇用保険、労災保険等を指す。

## 5 様々な相手（障害者・事業主・関係機関・家族等）との相談・説明

### No. 13 相談を行う際の基本的な態度

- 支援者の役割や相談目的を説明した上で、共感的態度で傾聴し、一緒に考える姿勢で相談すること。

【具体的内容】

- a) 相談の目的の説明・共有  
相談の目的を丁寧に説明し、相談中も、適宜、目的を共有する。
- b) 支援者の役割と支援内容の説明  
支援者・所属機関の役割や支援可能な範囲を明確に説明する。
- c) 傾聴や共感的態度による協働的相談  
傾聴のスキルを身に着け、共感的態度で話を聴き、一緒に考える姿勢で相談を行う。
- d) 次のステップを明確にした上での相談の終え方  
次のステップ・機会やタイミングを共有した上で終了する。

#### No. 14 相手の立場やニーズを踏まえた分かりやすい説明

- 相手の立場やニーズを踏まえた適切な情報を、相手の理解に応じた内容・方法で分かり易く伝えること。

##### 【具体的内容】

- a) 相手が必要とする情報の簡潔な説明  
相手の立場や伝えるべき内容に応じて情報を整理し、簡潔に伝える。
- b) 相手の理解に応じた解説や具体例  
相手の理解を確認し、必要に応じて解説や具体例を加える。
- c) 相手の知識に応じた用語の使用  
相手が理解しやすい適切な用語を使用する。
- d) 図示、見える化、補足資料を使用した説明  
相手が理解しやすい方法<sup>15)</sup> やツール<sup>16)</sup> を用いて伝える。

15) 文章化、図示、音声、手話、筆談等を指す。

16) チェックリスト、フローチャートの作成、パンフレットやアプリの活用等を指す。

#### No. 15 相手の特性・状況を踏まえた相談

- 相手の特性（性格や障害特性等）や状況を踏まえて相談をする場所や時間を選択し、相談中も、相手の特性や反応に応じて相談を進展させたり、まとめたりすること。

##### 【具体的内容】

- a) 相談場所・環境の選定  
相手が相談しやすい場所や環境<sup>17)</sup> を選んで相談を行う。
- b) 相手の負担の考慮  
あらかじめ時間を定める、必要に応じて休憩を挟む、話題の転換を図る等相手の負担を考慮する。
- c) 相談内容の要約と共有  
適宜、これまでの相談内容や経過を整理して分かり易くまとめ、相手と共有する。
- d) 相手の心情、タイミングを考慮した話題の選定  
踏み込んだ話については、信頼関係の構築状況や相手の心理状況、事態の切迫具合などを勘案して、適切なタイミングで行う。

17) 相談場所へのアクセスのし易さ、プライバシーに配慮した空間、部屋の明るさや解放感等の雰囲気と考えられる。

## 6 支援者間の記録・伝達

#### No. 16 分かり易い記録・伝達

- 客観的で簡潔な構成や内容にすることを心がけて、支援経過や利用者情報の記録・伝達を行うこと。

##### 【具体的内容】

- a) 客観的なケース記録の書き方  
客観的に（主観を交えず行動や結果を記録し、解釈と事実を分けて）伝える。
- b) 簡潔で分かり易い記録・伝達の仕方  
必要な情報に的を絞って、分かり易い<sup>18)</sup> 記録・伝達を行う。
- c) 利用者を意識した言葉の使用  
利用者の受け止め方を踏まえて使用する言葉を慎重に吟味して、記録・伝達する。

18) 主語述語や起承転結等の基本的な文章構成に気を付ける、箇条書きにする等を指す。

## No. 17 個人情報の適切な取り扱い

- 個人情報保護法の趣旨を十分に理解した上で情報・記録を適切に取り扱う（取得・利用、保管、提供、開示する）こと。

### 【具体的内容】

- a) 個人情報保護法の理解と適切な情報の取扱い  
支援経過や利用者情報の記録に当たっては、個人情報保護法やそれに伴う保有個人情報の取扱いについて理解した上で適切に行う（取得・利用、保管、提供、開示）。
- b) 本人の同意に基づく情報共有  
関係機関等との情報共有の際には、障害者本人に対してその目的を丁寧に説明し、本人の不利益にならない最良の内容や方法を一緒に検討した上で、本人の同意を得て行う。

## 7 障害者の自己理解・自己選択・自己決定の支援

### No. 18 障害者本人の自己肯定感の回復の支援

- 障害者本人が自身の強みに気づき、自己肯定感を回復することで、本来の力を発揮できるよう支援すること。

### 【具体的内容】

- a) 自己肯定感の回復の支援  
障害者本人が本来の力を発揮できるように、自己肯定感の回復に着目した支援を行う。
- b) ストレングスへの着目  
障害者本人が自身の強みや力を発揮できる職務や職場環境への気づきを得られるように支援する。

### No. 19 障害者本人の自己探求を促進する支援

- 障害者本人が自分自身を深く理解するための様々な気づきを得られるように、カウンセリング技法を活用した相談、体験や振り返り等の支援を行うこと。

### 【具体的内容】

- a) 言い換え、解釈、確認の質問等  
言い換え、解釈、確認の質問等の内省を促すカウンセリングの技法を用いて、障害者本人が自己に向き合うきっかけを作る。
- b) 体験や振り返りを通した強みや課題への気づきの支援  
障害者本人が自身でできること・強みや課題と必要な支援に気づけるように、体験<sup>19)</sup>や振り返りの支援を行う。
- c) グループワークを通した自己理解の深化  
グループワークを通じて、様々な意見やグループメンバーの言動から、自分自身に関する気づきを得られるよう支援する。

<sup>19)</sup> 例えば、職場実習、実際に働く経験、模擬的就労場面（就労移行支援事業所における作業等）等の職業的な体験の他、生活場面の様々な体験も含むリアルな体験の場。

No. 20 職業との関わりの中での自己の理解を深める支援

- 障害者本人が自分に合った働き方と希望・目標の達成方法を見つけられるように、職業との関わりの中での自己の理解を深める支援を行うこと。

【具体的内容】

- a) 様々な仕事・働き方の体験と振り返り  
様々な仕事・働き方について、体験<sup>20)</sup>と振り返りを通して理解を深め、それぞれの仕事・働き方を選択した際に自身に起こりうる状況を障害者本人とともに整理する。
- b) 自己評価と他者評価のすり合わせ  
障害者本人の自己評価と支援者や職場の上司等の他者評価を共有し、すり合わせを行う。
- c) 希望や目標に向けた課題と対応法の整理  
働く希望や目標の達成に向けて課題となる内的要因（スキル不足など）や外的要因（景気の悪化など）の整理と対応法の検討を本人と一緒にを行う。

20) 例えば、職場実習、実際に働く経験、対価を得る経験、模擬的就労場面（就労移行支援事業所における作業等）等の職業的な体験で、職場見学、求人情報の閲覧等の求職活動の体験も含まれる。

No. 21 障害者支援における自己選択・自己決定の支援

- 伝え方の工夫やカウンセリング技法を効果的に活用して、自己選択・自己決定を支援すること。

【具体的内容】

- a) 進路選択の結果や影響の丁寧な説明  
今後の進路や支援活用等の選択肢の内容や選択により想定される結果や影響などについて丁寧に説明し、障害者本人が今後の進路や支援について十分に理解した上で、自己選択・自己決定できるよう支援する。
- b) 障害者本人と支援者の協働による課題の整理  
障害者本人と一緒に課題に取り組む関係を築いた上で、本人が抱えている課題や本人の考え方を、分かり易く整理して提示することで、自己選択・自己決定を促す。
- c) 本人の考え方の汲み取りと確認・整理  
障害者本人の現状から変わろう（変えたい）とする言動に着目しながら、共感的に本人の考え方を確認・整理し、就労や職場に適應するために必要な変化<sup>21)</sup>への動機づけを高める。

21) 例えば、就労に対する考え方の変化、課題に対する補完手段活用に向けた考え方の変化等が考えられる。

## 8 就労支援における障害者のアセスメント

就労支援における障害者のアセスメントとは、障害者本人が「自分の職業能力・適性等を理解するために行うもの」\*で、「職業関連の能力に関する情報を収集し、その結果を本人と一緒に分析すること、それと同時に、障害者本人を取り巻く環境等に関する情報を収集し、本人と一緒に分析すること、この双方を行うこと」（文献1より引用）を指す。

### No. 22 障害者本人のニーズの引き出しや充足に向けた強み・能力の把握

- 障害者本人の仕事・生活・人生に関する考え方やニーズを引き出し、ニーズの充足に向けて必要な支援や環境を検討するため、課題だけでなく、障害者本人の強み・能力を把握すること。

#### 【具体的内容】

- a) 仕事やキャリアに対する興味やニーズの把握  
障害者本人の仕事やキャリアに対する考え方や興味、ニーズを引き出す。
- b) 生活面や医療面のニーズの把握  
仕事に限らず、金銭管理、余暇活動、生活習慣、家族関係、人付き合いなどの生活面のニーズや、健康状態などの医療面のニーズを把握する。
- c) 職場での作業遂行やコミュニケーション等における障害特性が与える影響・課題の把握  
職場での作業遂行やコミュニケーション等において、障害特性が与える影響や課題とその背景、必要な支援を検討する。
- d) 強みや能力の把握  
障害者本人の強みや能力に注目し、これまでの経過や関係機関等からの情報、行動観察等により、能力を発揮しやすい環境や職務を見立てる。

### No. 23 作業遂行面・対人面・生活面の整理・分析

- 作業遂行面、対人面、生活面に関して情報収集を行い、能力を発揮しやすい作業種・作業環境等を障害者本人と一緒に整理・分析すること。

#### 【具体的内容】

- a) 本人と一緒に作業遂行面と必要な配慮についての整理・分析  
作業指示の理解、指示に基づく遂行、作業の正確性、スピード、安全な遂行等の作業遂行力と必要な配慮を障害者本人と一緒に整理・分析する。
- b) コミュニケーションや対人関係についての聞き取りや行動観察  
コミュニケーションの取り方や対人関係の傾向を、障害者本人の認識と関係機関や職場、家族等からの情報、行動観察等を踏まえて整理・分析する。
- c) 身辺自立、生活面の把握  
職業生活への影響を考慮して、交通機関の利用や身辺自立など、生活的自立に影響する要因を把握する。

### No. 24 障害者本人の心理面とその背景の整理・分析

- 障害者本人の就労や障害に対する理解や考え方を把握した上で、障害特性・環境・経済状況なども含めた総合的な視点からその背景を整理・分析すること。

#### 【具体的内容】

- a) 就労意欲の背景の理解  
障害・疾病の特性、周囲との関わりや環境、社会的立場・経済的要因等様々な要因を総合的に整理・分析して、障害者本人の就労意欲の背景を理解する。
- b) 障害に対する理解や考え方の把握  
障害者本人の障害や症状に対する理解や考え方を把握する。

No. 25 医学・心理学的知見を踏まえた情報把握

- 障害・疾病に関する医学・心理学の知見を踏まえ、認知機能や身体機能の特徴、疾病やストレスの状態を様々な情報から把握すること。

【具体的内容】

- a) 障害特性の知識に基づく特徴や状態の把握  
障害・疾病の特性や症状・原因・予後等の基本的知識を踏まえつつ、関係機関等からの情報や行動観察等を基づいて障害者本人の特徴や状態を把握する。
- b) 医療情報や行動観察による認知機能の特性の把握  
認知機能（知能・注意・記憶・実行機能等）の特性を医療機関等からの情報や行動観察等を基づいて把握する。
- c) 身体機能の制限・程度の把握  
身体機能（身体動作、視力・視野、聴力・言語機能等）の制限・程度や、社会生活においてできること（支援・機会があればできることを含む）を把握する。
- d) 障害者本人に生じているストレスの把握  
ストレスが生じるメカニズムを踏まえつつ、精神疾患による症状と職場環境等のストレス要因を総合的に整理・分析して障害者本人の状況を把握する。

No. 26 社会生活や職場の環境的側面の把握

- 障害者本人の社会生活や職場の中での役割<sup>22)</sup>・環境や周囲との関係を把握すること。

【具体的内容】

- a) 障害者本人の社会経済的地位、役割及び地域の環境の把握  
障害者本人の社会経済的地位や地域社会における役割、居住地域の特徴<sup>23)</sup>等を把握する。
- b) 職場の人間関係・環境の把握  
現在又は過去の職場での周囲との関係やサポート、職場環境（人数、騒音、温度、配置など）についての情報を把握する。
- c) 職場以外の周囲のサポート環境の把握  
家族、友人、地域社会との関係やサポート環境、障害への理解を把握する。

22) 現職・前職での役職・立場、地域で担当している役などを指す。

23) 文化・習慣、気候、地域住民の交流の多さ、交通の発達等を指す。

No. 27 聞き取りや資料等による情報収集

- 障害者本人・家族・関係機関からの聞き取り、履歴書・職務経歴書、関係機関等からの情報提供書等の提供などにより、情報を適切に収集すること。

【具体的内容】

- a) 障害者本人との相談場面での情報収集  
継続的な相談を行う中で、障害者本人との信頼関係や必要なタイミングなども踏まえつつ、必要な情報を収集する。
- b) 障害者本人を取り巻く周囲からの情報収集  
障害者本人の同意を得た上で、家族や関係機関から必要な情報を収集する。
- c) 医療機関からの情報収集  
主治医からの情報<sup>24)</sup>を得て、障害者本人の現在の状態、予後や今後の治療方針等を把握する。

24) 通院同行等により直接やりとりする方法の他、診断書・意見書、障害者本人を介した情報共有等が考えられる。

## No. 28 行動観察

- 実際の職場（実習等含む）又は職場に近い作業場面（模擬的就労場面等）での行動観察を通して、対人技能や本人に合った作業内容や環境、必要な支援を障害者本人と一緒に整理・分析すること。

### 【具体的内容】

- a) 行動分析と行動記録  
実際の職場や職場に近い作業場面での様子について、何がきっかけとなり、どのような言動（思考）をして、どのような結果になったのか、行動レベルで記録をつける。
- b) 行動記録に基づく課題と解決策の整理・分析  
具体的に記録した内容に基づいて、対人技能や本人に合った作業内容や環境、必要な支援について障害者本人と一緒に整理・分析する。

## No. 29 専門的なアセスメントツールの活用

- アセスメントシートやチェックリスト等の評価ツールや各種検査<sup>25)</sup> から得られた情報を活用して、障害者本人の職業・心理・対人的な特性を把握すること。

### 【具体的内容】

- a) アセスメントシートやチェックリスト等の活用  
アセスメントシートやチェックリスト等の様々な評価ツールに関する情報を収集し、使用する。
- b) 心理検査・職業検査の活用  
自機関又は関係機関で実施された検査等の結果を参考に、障害者本人の状態像や特性・能力を把握する。

<sup>25)</sup> 神経心理学的検査、性格検査、職業適性検査（GATB等）、興味検査（VRT、VPI等）、ワークサンプル法等を指す。

## 9 就労支援のプランニング

### No. 30 アセスメントに基づく見立てや目標と計画の共有

- 障害者本人が目標を明確にできるように、総合的なアセスメント結果を基に、職業選択の可能性□ や課題の背景、必要な技能や有効なサポートなどを一緒に整理し、今後の段階的な就労支援計画（案）を共有すること。

### 【具体的内容】

- a) 職業の選択肢や課題等の協働による整理  
障害者本人が今後の目標を明確にできるように、総合的なアセスメント情報に基づき、職業選択の可能性や課題やその背景等を本人と一緒に整理する。
- b) 目標達成に向けたステップや必要な支援の確認  
目標達成に向けて必要な技能や準備事項、有効なサポート環境<sup>26)</sup> について、障害者本人と一緒に整理する。
- c) 就労支援計画（案）の共有  
障害者本人と整理した内容を踏まえて、目標達成に向けた段階的な就労支援計画（いつまでに・誰が・何に取り組むか等）の案を作成し、本人や家族・関係機関等と共有する。

<sup>26)</sup> 例えば、相談しやすい環境、刺激が少ない環境、1つ1つ教えてもらう等が考えられる。

## No. 31 就労支援計画策定と定期的なモニタリング

- 目標や計画の達成に有益な情報を共有した上で、障害者本人の意思決定に基づく就労支援計画の策定と、その後の定期的な見直しを行うこと。

### 【具体的内容】

- a) 目標や計画の達成に有益な社会資源やツール等の情報提供  
目標や計画の達成に有益な支援サービス<sup>27)</sup>、効果的なツール<sup>28)</sup>の活用や課題への対処方法<sup>29)</sup>に関する情報提供や提案を行う。
- b) 支援ネットワーク構築に関する説明と同意  
目標達成に必要な支援ネットワークの構築に向けて、連携を強化する機関や連携内容について障害者本人に説明し、同意を得る。
- c) 本人の意思決定に基づく就労支援計画の策定  
障害者本人の意思決定に基づき就労支援計画を策定する。
- d) 目標の達成度や達成状況のモニタリング  
目標の達成度や達成状況を定期的に確認し、必要に応じて就労支援計画の見直し・変更を行う。

27) 障害福祉サービスの他、職業訓練、職業準備支援、ジョブコーチ支援の利用等が考えられる。

28) 就労支援機器、アプリ、手帳等の活用が考えられる。

29) 例えば、メモの取り方、周囲への相談の仕方、作業確認の仕方等が考えられる。

## 10 職業生活に必要なスキル習得に向けた支援

### No. 32 目標とするスキルや行動を習得するための支援

- 障害者本人が目標とする行動（社会的スキルや課題への対処行動等）を身に付けられるように、行動の習得に科学的根拠のある技法<sup>30)</sup>を用いた体系的な支援をすること。

### 【具体的内容】

障害者本人が目標とする行動を身につけられるように、以下の手法に基づいた体系的な支援を行う。

- a) 体系的な教示（システムティック・インストラクション）  
目標とする行動の習得に向け、段階的な計画を立て、支援者又は周囲が手本を見せる、手がかりを与える、繰り返しの練習を促す、環境を調整するなどの集中的な働きかけを行う。
- b) 行動習得のための環境整備  
目標の内容によっては、障害者本人が自力で全て行うことを目指すのではなく、周囲の関係者（同僚・上司等）や職場環境整備等による自然で無理のないサポートを活用<sup>31)</sup>した習得を目指す。
- c) フェイディング  
障害者本人が周囲のサポート等を活用しつつ自立的に行動できるように、目標とする行動の習得度等を考慮した上で、集中的な働きかけの内容や頻度を段階的に弱める。

30) 例えば、応用行動分析学、社会学習理論に基づく技法がある。

31) 例えば、無理のない範囲での上司からの声かけ、報告のタイミングの定型化、休憩の必要性に気づくためのタイマーの活用等。

No. 33 基本的な生活習慣の確立や自己管理の支援

- 障害者本人が自立した生活を送ることができるように、基本的な生活習慣等や金銭管理に関する助言や情報提供を行うこと。

【具体的内容】

- a) 基本的な生活習慣の確立や生活スキル習得に関する助言や情報提供  
必要に応じて身だしなみの整え方、食事の準備、自室の整理・整頓、情報リテラシー等の日常生活面に関する助言・指導、社会資源活用の提案や情報提供を行う。
- b) 金銭管理に関する助言や情報提供  
金銭管理を適切に行えるように、特性に合わせた有効な方法についての助言、社会資源活用等の提案や情報提供を行う。

No. 34 対人スキルや問題解決スキルの習得のための支援

- 障害者本人の雇用や職場適応の可能性を広げるために、職場で必要な振る舞い方やコミュニケーション・問題解決スキルの習得を支援すること。

【具体的内容】

- a) 基本的なビジネスマナーについての説明  
企業や官公庁で働く場合において必要とされる基本的なマナーや振る舞い方（時間を守る、報告・連絡・相談、ミスをした時の対応、怒りのコントロール等）について分かり易く説明する。
- b) コミュニケーションスキルの習得の支援  
SST<sup>32)</sup>等の手法を用いて、コミュニケーションスキルの習得を個別またはグループで支援する。
- c) 問題解決スキルの習得の支援  
悩みや困りごと等、問題となっている状況や原因を障害者本人自ら整理し、解決策を見つけられるように、支援する。

ソーシャル・スキルズ・トレーニング。対人場面をはじめとした社会的場面で自身が望む結果が得られるような  
32) スキルを身に付けることを目的としている。認知行動療法を基盤とした訓練パッケージであり、原則少人数のグループで行われるが、支援者との1対1で行う場合もある。

No. 35 通勤支援

- 通勤経路や交通手段の利用についての提案・助言や通勤支援を行うこと。

【具体的内容】

- a) 通勤の方法の提案・助言  
通勤経路や交通手段について提案・助言する。
- b) 通勤支援に関わる社会資源の活用  
通勤支援を実施し、必要に応じて関連する社会資源を紹介する。

## 11 仕事の選択・求職活動や職場への移行の支援

### No. 36 障害者本人の仕事の選択の支援

- 障害者本人が希望や適性に合った仕事を自己選択できるよう、求人情報の収集・整理の支援を行うこと。

#### 【具体的内容】

- a) 応募する求人の自己選択の支援  
障害者本人の希望・適性と求人情報とを照らし合わせた整理を一緒に行い、応募する求人の自己選択をサポートする。
- b) ハローワークや民間の職業紹介機関の活用  
ハローワークや民間の職業紹介機関、求人メディアなどの求人情報を活用し、希望や適性に合った求人情報を障害者本人と共有する。
- c) 求人検索方法の説明  
障害者本人自ら検索できるように、求人情報の検索方法を説明する。
- d) 職場開拓  
必要があれば、ハローワークや地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター等と連携して、職場開拓を行う。

### No. 37 障害の開示・非開示に関する意思決定の支援

- 障害者本人が、自らの障害の開示・非開示の目的とその選択によって起こりうる状況を踏まえて意思決定や事業主への説明ができるよう支援すること。

#### 【具体的内容】

- a) 障害の開示・非開示の意思決定支援  
障害者本人が、障害を開示して（もしくは非開示で）働くことによって起こりうる状況について情報提供を行い、意思決定できるよう支援する。
- b) 障害特性と配慮事項の事業主への説明方法の検討  
障害の開示を希望する場合は、事業主に対する特性や配慮事項の適切な説明方法<sup>33)</sup>をアドバイスする。

33) 簡潔で、真意が伝わる、誤解を生まない説明方法。

### No. 38 求人とのマッチングのための職場の情報収集

- 求人とのマッチングの参考にするため、求人企業の職場環境や詳しい仕事内容、応募者に求める条件等の情報収集を行うこと。

#### 【具体的内容】

- a) 企業の求人内容の詳細把握  
事業所への訪問や聞き取りにより、仕事内容、職場環境<sup>34)</sup>、求人のきっかけ、仕事の要求水準、求める人物像等を情報収集する。
- b) 事業所訪問を通じた職場環境・仕事内容の情報収集  
事業所への訪問（障害者本人同行の職場見学を含む）により、求人企業の職場環境や仕事内容について情報収集した上で、必要に応じて職場実習等を提案する。

34) 人数、温度、騒音、休憩の取り方、社風等が考えられる。

#### No. 39 障害者本人の求職活動の支援

- 求職活動の場面において、アピール・ポイントや配慮を得たい内容が適切に伝わるように、応募書類の作成や面接の受け方に関する助言・支援を行うこと。

##### 【具体的内容】

- a) 応募書類作成の支援  
アピール・ポイントと配慮を得たい内容が適切に伝わるよう、応募書類<sup>35)</sup>の作成に係る助言・サポートを行う。
- b) 採用面接対策の支援  
採用面接を想定したシミュレーションにおいて、自己PRや面接官とのコミュニケーションの取り方、面接の受け方の練習を実施する。
- c) 就職差別と不適切な質問の理解  
就職差別につながる恐れがあるような採用面接における不適切な質問については、答える必要がないことを障害者本人と確認する<sup>36)</sup>。

35) 履歴書、職務経歴書の他、自己紹介ツール、就労サポート等が考えられる。

36) 不適切な質問の代表例を一緒に確認しておくこと等が考えられる。

#### No. 40 職業能力開発施設の利用に向けた情報提供

- 障害者本人のニーズに合った職業で求められる技能を整理し、必要に応じて職業能力開発施設に係るサービスの利用に向けた情報提供を行うこと。

##### 【具体的内容】

- a) 必要な技能訓練についての話し合い  
障害者本人のニーズに合った職業で必要な技能と、本人が身につけている技能を整理し、必要な技能訓練について話し合う。
- b) 職業能力開発施設に関する情報把握と提供  
職業能力開発施設に関する情報を把握した上で、必要に応じて、当該施設への問い合わせやハローワーク等の窓口の紹介を行う。

#### No. 41 障害者本人のニーズに合った職場見学・職場実習の支援

- 障害者本人のニーズに合った職場見学・職場実習の機会を設定し、職場のサポートや環境を整えるための支援を行うこと。

##### 【具体的内容】

- a) 職場見学・職場実習の説明  
障害者本人に、職場見学・職場実習の目的や内容を説明し、実施の意向を確認する。
- b) 興味・希望に合った受入れ先の開拓  
障害者本人の興味や希望に合わせて職場見学・職場実習の受入れ先を開拓する。
- c) 企業に対する職場見学・職場実習の説明  
企業に対して、職場実習の目的やメリットを説明し、実施の調整をする。
- d) 職場実習の支援事業の説明  
職場実習中の災害や賃金の問題に留意しつつ、職場実習の支援事業の活用について企業への説明を行う。
- e) 職場実習中の本人と職場への支援  
職場実習を実施し、職場適応に向けて障害者本人と職場双方への支援を行う。
- f) 職場実習の振り返り  
職場実習の振り返りを障害者本人、事業主や関係機関等と行い、今後の働き方や必要なサポート・環境等を整理する。

## No. 42 就職後の合理的配慮提供に向けた支援

- 障害者本人と事業主それぞれの立場や視点を理解した上で、双方の話し合いを通じて、合理的配慮の提供について調整すること。

### 【具体的内容】

- a) 障害者本人及び事業主のニーズ把握  
障害者本人・事業主それぞれの希望やニーズ<sup>37)</sup>を確認し、必要な配慮・サポートを検討する。
- b) 配慮事項の障害者本人の選択の支援  
障害者本人に対して、事業主に提案可能な仕事上の配慮の選択肢を伝え、本人が主体的に選択できるように支援する。
- c) 合理的配慮に係る話し合いの調整  
障害者本人が、事業主に対して懸念事項を伝え、本人が力を発揮できるとともに企業全体の生産性向上や働きやすさにも繋がる方策について話し合えるよう調整する。
- d) 権利擁護の視点からの話し合いの調整  
障害者本人の権利擁護の視点から、本人と事業主の双方にとって有益なものになっているかを支援者自身が内省しつつ、話し合いの調整を行う。
- e) 就労支援機器やIT・ICT（アシスティブ・テクノロジー）活用に関する提案  
就労支援機器<sup>38)</sup>やIT・ICT<sup>39)</sup>の活用が、障害者本人の仕事のやり易さ向上や効率的な業務遂行に役立つと考えられる場合は、これらの活用を提案する。
- f) ユニバーサルデザインの検討・提案  
障害者本人だけでなく、一緒に働く従業員にとっても働きやすい方法・工夫を検討し、本人と事業主双方に提案する。

37) 具体的には、勤務時間、職務内容、作業場所、休憩時間などの希望やニーズを指す。

38) 障害者が効率的に業務遂行するために必要な機能を備えた機器。例えば、拡大読書器、画面読み上げソフト、補聴システム、イヤーマフ等がある。

39) PCソフトやスマホアプリ等が考えられる。

## 12 職場（実習中含む）への適応支援

### No. 43 仕事の遂行力向上と職場適応のための支援

- 障害者本人が職場において仕事の遂行力を高め、精神的にも安定・充実した働き方ができるように、本人と職場の管理者<sup>40)</sup>や同僚と一緒に職場適応・定着の方法を検討すること。

### 【具体的内容】

- a) 仕事の手順習得と職務遂行力向上の支援  
障害者本人と職場の管理者や同僚と一緒に、本人が仕事の手順を習得して遂行力を高められる方法を検討する。
- b) 職場適応・定着に繋がる人的・物理的環境の調整  
障害者本人に対する業務指示の方法や職場環境について、安心及び仕事への意欲に繋がるように障害者本人と管理者や同僚と一緒に検討する。
- c) 障害者本人の援助要請の促進と管理者・職場との話し合いの場の設定  
障害者本人が自ら周囲に援助要請<sup>41)</sup>を行えるように、障害者本人と職場の管理者・同僚が直接話し合う場の設定を調整する。
- d) 職場環境や職務内容等の変化への対応の検討  
職場環境や職務内容等の変化<sup>42)</sup>に対応できるように、障害者本人が対応可能な方法を検討する。

40) 必要に応じて人事担当者、障害者雇用担当者等を含む。

41) 自分から困ったことを相談すること。

42) 障害者本人や管理者・同僚の異動、指示系統の複雑化、職務の追加、スケジュールの変化等。

No. 44 職場に適応する行動習得のための支援

- 障害者本人が職場に適応する行動がとれるように、所属する職場の文化・ルールや本人に求められている役割について、職場の観察や聞き取りを通して情報収集し、本人に助言すること。

【具体的内容】

- a) 職場の文化・ルール、本人に求められている役割の把握  
障害者本人が所属する職場の文化・ルールや本人に求められている役割を把握するため、他の従業員への聞き取りや職場の様子を観察を行う。
- b) 職場での適切な振る舞い方についての助言  
職場の文化・ルールや本人に求められている役割を踏まえた適切な振る舞い方について、理由を丁寧に説明し、具体的な例を交えて本人が理解できるように伝える。

No. 45 職場におけるナチュラルサポート<sup>43)</sup>の形成に向けた職場適応支援

- 職場において、障害者本人が働き続けるために必要な上司・同僚等による援助を促進するとともに、上司・同僚等の悩みに寄り添い、社内サポート体制づくりを支援すること。

【具体的内容】

- a) 職場のキーパーソンの把握  
仕事における指示・命令を受けたり、職場でコミュニケーションを取ることの多い、複数のキーパーソン<sup>44)</sup>を場面観察や関係者の情報により把握する。
- b) 同僚・上司による支援的な関わりの促進  
同僚・上司への障害者本人との関わり方の見本の提示、解説や研修、本人とのコミュニケーションのきっかけづくりを通じて障害者本人への支援的な関わりを促進する。
- c) 職場の悩みに寄り添う支援体制づくり  
ナチュラルサポートの形成・維持のため、同僚・上司が障害者本人と関わる上での悩みに寄り添い、状況を改善するための工夫や社内サポート体制づくりを提案する。
- d) 専門的支援のフェイディング  
同僚・上司等による主体的な取組を促進するため、障害者本人の職場適応と、ナチュラルサポート形成が確認できた段階で、計画的に専門的な支援をフェードアウトする。

<sup>43)</sup> 「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（通勤を含む）、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、自然にもしくは計画的に提供すること」（文献2より引用）。

<sup>44)</sup> ここでは、障害者が仕事を行うにあたって力になってくれる同僚・上司を指す。

No. 46 フォローアップ

- 定期的な職場訪問や情報共有等のフォローアップを通じて、職場適応状況のモニタリングとキャリアアップ等の目標の整理を行い、必要な支援を提案・実施すること。

【具体的内容】

- a) 定期的な職場訪問とモニタリング  
定期的な職場訪問による状況確認を実施し、障害者本人の職場適応状況と社内サポート体制、要求内容や要求水準の変化などをモニタリングする。
- b) キャリアアップ等に向けたステップの整理  
今後のキャリアアップ等の目標とそのために必要なステップを、障害者本人や事業主と共に整理する。
- c) 今後の必要な支援に関する話し合い  
本人の安定的な職場適応と企業の継続可能で自立的な雇用に向けて、障害者本人、事業主、家族、関係機関と必要な支援について話し合う。
- d) 今後のフォローアップ計画の提案  
支援者としての役割・限界を理解し、障害者本人・企業の自立と定期的フォローアップの必要性を見極め、必要に応じた支援を継続的に提供する方法を提案する。
- e) 在職者同士の交流の場の提供・紹介  
必要に応じて、障害者本人の精神的サポート及び継続的支援体制構築のため、働いている障害者同士の交流の機会を提供又は紹介する。

#### No. 47 休職者の職場復帰支援

- 休職者と事業主との話し合いを通じて、復職に向けたプロセスの整理、職場復帰支援の提案・紹介・実施や円滑な職場復帰に向けた社内サポート体制づくりの助言を行うこと。

##### 【具体的内容】

- a) 職場復帰までに必要な事項の整理  
休職者と事業主双方と話し合い、職場復帰に向けて必要な事項を整理する。
- b) 復職に向けたプログラム等の提案  
休職者の円滑な職場復帰のため、職場復帰支援（リワーク支援）やリハビリ出勤等のプログラムの提案、実施の助言を行う。
- c) 職場復帰支援の実施  
必要に応じて職場復帰支援（リワーク支援）を実施又は紹介する。
- d) 社内サポート体制づくりの助言  
休職者の職場復帰後の社内サポート体制づくりについて事業主や職場の管理者に助言する。

#### No. 48 退職と再就職に向けた支援

- 退職する必要がある場合には、今後の見通しを整理した上で、適切な退職の手続きや、退職後に必要となるサポートについての情報提供等を行うこと。

##### 【具体的内容】

- a) 退職の意向と背景の確認  
障害者本人の退職の意向が聞かれた際には、その理由や背景を聴取して、今後の進路について一緒に検討する。
- b) 円滑な退職に向けた手続きの助言  
障害者本人が退職する必要がある時は、円滑な退職に向けて取るべき適切な手続き<sup>45)</sup>について助言する。
- c) 退職後に利用できる制度・サービスの情報提供  
障害者本人の意向や状況に応じて、退職後に利用できる制度やサービス（雇用保険の受給の仕方等の所得保障を含む）の情報を提供する。
- d) これまでの仕事の経験の振り返りと再就職に向けた相談  
これまでの仕事の経験を振り返り、仕事での強みを確認するとともに、再就職に向けて自分に適した仕事・職務の条件や今後必要なサポートについて話し合う。

45) 退職の申し出や退職願の提出、貸与されている物の返却、退職後の社会保険の手続きに向けた準備等がある。

## 13 職業生活を充実させるための体調管理や生活の支援

### No. 49 職業生活における体調管理の支援

- 職業生活においてストレス・疲労への上手な付き合い方や本人に合った生活習慣、体調不良時の対処法に気づき、体調管理を行えるよう支援すること。

#### 【具体的内容】

##### a) ストレス・疲労の対処に関する支援

障害者本人がストレスや疲労と上手く付き合っているように、ストレスや疲労のメカニズムを説明した上で、そのサインと自分に合った対処法について気づきを高める支援を行う。

##### b) 生活習慣に関する支援

障害者本人が、睡眠・食生活・運動などの生活習慣とストレス・疲労や体調・体力の関係に気づき、本人に合った生活習慣を意識して生活を送れるように支援する。

##### c) 通院・服薬管理に関する支援

適切な通院と処方に沿った服薬が行えるように、通院時間の調整方法、薬の飲み忘れを防ぐ方法等について障害者本人と一緒に検討する。

##### d) 体調不良時の対処に関する支援

主治医等の意見や医学・心理学の知見を踏まえ、体調不良への対処に関する助言を行う。

### No. 50 ワークライフバランスと生活の充実のための相談・情報提供

- 仕事と生活のバランスを取りつつ、充実した生活が送れるように、本人との相談や社会資源<sup>46)</sup>の開拓・情報提供を行うこと。

#### 【具体的内容】

##### a) ワークライフバランスに関する相談

障害者本人が仕事と生活のバランスを見つけられるように、必要に応じて相談する。

##### b) 余暇活動のニーズ把握と情報提供

充実した生活が送れるように、障害者本人の余暇ニーズを把握し、余暇活動の取組方法について一緒に検討したり社会資源の開拓を行う。

##### c) 住居の確保に向けた情報提供

生活や通勤のニーズに合った住居の確保に向けて、手続きに係る情報提供や、福祉サービス<sup>47)</sup>利用に向けた相談窓口の紹介を行う。

46) 支援制度・サービスだけでなく、利用者のニーズの充足に関連するあらゆる人材、団体、情報、技術等を指す。

47) グループホーム等が考えられる。

### No. 51 生活設計の相談

- 将来の生活を見据えた生活設計を立てられるように、本人の目標を明確化し、そこに至るまでの道筋について相談を行うこと。

#### 【具体的内容】

##### a) 今後の生活の目標やニーズの整理

将来の生活の目標を明確化するため、現在の生活のニーズ、今後重視したい事項や考え方を整理する。

##### b) 生活設計に関する相談

障害者本人が目標に向けたプランを立てることができるよう、目標達成に向けての段階的なプロセスを本人と相談する。

## No. 52 ライフステージに対応した支援

- 様々なライフステージに対応した仕事や生活のニーズを把握し、働き方や生活の仕方についての相談・調整や必要な社会資源の紹介・連携を行うこと。

### 【具体的内容】

- a) ライフステージに対応したニーズの把握と相談  
障害者本人の結婚・出産・子育てや家族等の介護・死亡等により変化するライフステージに対応した本人のニーズを把握し、働き方や生活の相談・調整や活用できる社会資源の情報提供を行う。
- b) 退職後の生活・活動を見据えた支援  
障害者本人の定年・高齢化等に伴う退職や福祉サービスの利用とその後の生活について、適切な関係機関と連携を図り、円滑な移行に向け本人との相談を行う。

## 14 障害者雇用に取り組む企業のアセスメントと支援

### No. 53 企業の障害者雇用に関する実態把握と情報提供

- 企業の障害者雇用に関する実態や考え方を踏まえて、障害者雇用の意義、実例、支援制度、支援サービス等の有益な情報を提供すること。

### 【具体的内容】

- a) 事業主との情報交換による実態・考え方の把握  
事業所の視察や様々な情報交換の場を通じて、障害者雇用に関する企業の実態や考え方を把握する。
- b) 事業主への障害者雇用の事例・制度・支援サービスの情報提供  
事業主に、障害者雇用の実例・支援制度・支援サービスに関する情報を提供する。
- c) 企業にとってのメリットの説明  
障害者雇用に取り組むことによる企業にとってのメリット（生産性向上・人材確保・ダイバーシティなど）を説明する。
- d) 企業が果たすべきことや支援者の役割の説明  
障害者雇用における企業の社会的責任や役割について支援者自身が理解した上で、必要に応じて企業が果たすべきことや支援者の役割について説明する。

### No. 54 事業主の障害者雇用に関するニーズの把握と取組の支援

- 事業主の障害者雇用に関するニーズや懸念事項を把握した上で、必要に応じて相談・研修・情報交換等の機会を作り、企業の障害者受け入れ体制の構築を支援すること。

### 【具体的内容】

- a) 事業主のニーズや懸念事項の把握  
事業主のニーズや懸念事項を把握した上で、雇用計画・方針の策定に向けた相談に乗る。
- b) 事業主や従業員に対する研修・説明  
事業主や従業員の理解を深めるため、ニーズに合った障害者雇用に関する研修・説明<sup>48)</sup>を行う。
- c) 企業同士の情報交換の促進  
障害者雇用に取り組む企業同士が情報交換・情報共有できる機会を作る。

48) 障害者雇用の意義、障害特性の理解、良好な関係作り、適切な指導・関わり方等のテーマが考えられる。

No. 55 障害特性や雇用管理のポイントに関する一般的な説明

- 事業主に対して、各種障害の理解と合理的配慮の提供に役立つ一般的な障害特性や基本的な対応、雇用管理のポイントを分かり易く説明すること。

【具体的内容】

a) 障害特性についての説明

各種障害の理解と配慮に必要な一般的な障害特性を分かり易く、簡潔に説明する。

b) 雇用管理のポイントや合理的配慮の具体例を紹介

各種障害の特性を踏まえた一般的な雇用管理のポイントや合理的配慮の具体例を紹介する。

No. 56 職場・職務の調整支援

- 障害者本人の能力・特性と職場・職務との適合性を考慮して、必要に応じて事業主に職場・職務の調整を提案すること。

【具体的内容】

a) 本人と仕事内容や職場環境・条件の適合性の検討

障害者本人の能力や特性と、実際の仕事内容、求めている知識・スキルや水準、職場の環境、雇用条件との適合性について検討する。

b) 障害者本人の能力・特性・興味の説明

障害者本人の意向を尊重した上で、本人の能力・特性や興味を説明する。

c) 職場環境・職務の調整

職場のニーズを踏まえつつ、障害者本人が成長できる職場環境・職務の調整を提案する。

No. 57 職場・職務のアセスメントと職務の再構成・創出支援

- 障害者の配属の候補となり得る職場・職務を人的・物理的視点からアセスメントし、適した職務の再構成・創出を行うこと。

【具体的内容】

a) 職務の情報収集

事業主からの聞き取りや職場観察を行い、業務と人的・物理的環境を総合的に見て、障害者に適した職場・職務を見つける。

b) 職務分析の実施

配属候補の部署における様々な作業の目的、責任、内容や求められる知識・スキルや水準（正確性・スピード等）を明確にし、リストアップする。

c) 職務の再構成

職務分析によりリストアップした中から適切な作業を組合せ、一人分の職務に再構成する。

d) 職務の創出

事業主・職場関係者からの聞き取り等により、業務上の課題、職場としてできれば助かること、今後新たに取り組みたいことを明確にし、障害者に適した職務の創出に繋げることができないか検討する。

## No. 58 課題分析と解決策の提案

- 障害者の円滑な作業遂行と職場定着のため、課題分析に基づいて、事業主に適切な解決策の提案やツール等の提供を行うこと。

### 【具体的内容】

- a) 課題分析の実施と課題の特定  
課題分析を行い、職務の構成要素や具体的な手順を明確化し、障害者が作業を遂行するに当たり課題となっている要素を明らかにする。
- b) 解決策の提案  
課題分析により明らかになった課題の解決に繋がる教え方やツール（補助具、作業手順書等）を事業主に提案する。
- c) 暗黙のルール of 明示化  
明確に示されていない事項（休憩の取り方・過ごし方など）やマニュアル化されていない作業の工程を確認し、事業主と共有する。
- d) 作業手順の見える化  
事業主との相談を通じて、障害者本人に合わせた作業手順書やマニュアル等の作成を提案・提供する。

## 15 関係機関や家族との連携

### No. 59 地域の社会資源の情報収集と情報交換・ネットワーク作り

- 地域の社会資源を最大限に活用するために、社会資源に関する情報収集や、情報交換・研修の場への参加、支援ネットワーク立上げの参画等を行うこと。

### 【具体的内容】

- a) 社会資源の情報収集  
社会福祉サービスや自治体、民間機関の取組など、地域の社会資源の情報を収集する。
- b) 地域支援機関との情報交換、連携強化  
関係機関との個別ケースの情報交換以外にも、会議や研修などの場で支援ノウハウや地域の実態などを共有し、連携を強化する。
- c) 支援ネットワーク立上げ・強化  
地域の就労支援力向上のカギとなりうる地域の社会資源への呼びかけを行い、支援ネットワークの立上げや強化を行う。

### No. 60 関係機関との連携の必要性の検討と紹介

- 利用者（障害者本人や事業主等）に必要な支援について、適切な連携機関を検討の上、分かり易く紹介すること。

### 【具体的内容】

- a) 社会資源に関する情報提供  
利用者のニーズに応じて社会資源やプログラムを紹介し、その内容と利用方法を利用者が理解できるように説明する。
- b) 医療機関等との適切な連携  
障害者本人に症状の悪化や懸念すべき状況が見られた場合は、医療機関等の適切な機関と連携をとる。

No. 61 個別ケースについての連携先機関への情報提供と連携体制の構築

- 個別ケースについてのスムーズな連携に向けて、連携機関との適切な情報共有と役割分担等の調整を行うこと。

【具体的内容】

- a) 連携機関へのケース概要の端的な説明  
障害者本人の同意を得た上で、個別ケースにおける本人の特徴や支援目標を端的に説明し、スムーズな支援の展開や情報の引継ぎを行う。
- b) 連携機関への経過の説明  
個別ケースについて新たに連携する機関に、障害者本人が現在関わっている支援機関がどのような支援を行っているか、本人の同意を得た上で説明を行う。
- c) ケース会議等による情報集約・合意形成・役割分担  
障害者本人や関係機関を交えた話し合いやケース会議<sup>49)</sup>等により、情報集約と合意形成や役割分担を行う。

49) 利用者の課題解決及びより充実した職業生活に向けて、関係者が集まり情報共有し、より良い支援に繋げるために行う会議。

No. 62 関係機関とのチーム支援

- 各地域における関係機関それぞれの役割や機能を理解した上で、障害者本人を共に支える意識を持ち、チーム支援を行うこと。

【具体的内容】

- a) ケースマネジメントの理解  
ケースマネジメント<sup>50)</sup>の意義・方法を理解し、関係機関との連携を行う。
- b) 教育や福祉から雇用への移行プロセスと現状の理解  
教育や福祉から雇用への移行の現状<sup>51)</sup>やそのプロセスを理解して、教育や福祉機関との連携を行う。
- c) 関係機関との協同関係の構築  
様々な関係者が互いに補い合い、障害者本人を共に支える対等・平等な関係を築く意識を持ち、関係機関と一緒に考える姿勢で連携を行う。
- d) 進捗状況の適宜共有  
関係機関と適宜連携を取り、ケースの進捗状況を共有する。

50) 障害者本人のニーズ充足のため、各種支援サービスを調整・提供し、支援ネットワークを作ることによって本人の職業生活を支える援助方法。

51) 教育現場における進路指導の実態、各学校や就労移行・継続支援事業所の雇用への移行実績と課題等。

No. 63 家族等との連携

- 障害者本人の同意の下に、家族等と情報や考え方を共有し、社会資源の情報提供を行うなどの連携を行うこと。

【具体的内容】

- a) 家族等との情報共有  
家族等との情報共有を障害者本人の同意を得て適切に行い、支援方針などに関して家族等の理解を得る。
- b) 家族のニーズに応じた情報提供  
家族等に対して本人への関わり方に関する提案や、本人・家族のニーズに応じた社会福祉サービスや家族会等の社会資源の情報提供を行う。

## 16 障害者雇用の啓発と支援人材の育成

### No. 64 障害者雇用の啓発

- 障害者の権利保障や必要な支援・配慮の提供に繋がるように、障害者本人や家族等、支援団体、企業・企業団体等に対して、障害者雇用に関する理解を広める周知・啓発を行うこと。

#### 【具体的内容】

##### a) 障害者雇用に関する周知・啓発

障害者本人や保護者、支援団体、企業・企業団体等に対して、自治体や関係機関と連携し、障害者雇用の周知・啓発を行う。

##### b) パンフレットやホームページの活用

パンフレットやホームページなどを活用して、障害者雇用の啓発を行う。

### No. 65 支援人材の育成

- 地域全体の就労支援力向上のため、自機関だけでなく地域で支援ノウハウを共有する意識を持ち、積極的に情報共有や研修等を行い協力をする事。

#### 【具体的内容】

##### a) 研修・情報交換の場等への参加

就労支援担当者に必要な知識の充足やスキルの向上を図るため、研修や情報交換等の場に積極的に参加する。

##### b) 地域支援機関との交流・情報交換の機会づくり

地域全体の就労支援力向上の重要性を認識し、就労支援実務者同士の支援ノウハウの共有や情報交換の機会を定期的に作る。

##### c) 地域支援機関への助言・援助

就労支援に取り組む支援機関に対して、それぞれの役割や実態を踏まえつつ、効果的な支援の実施に向けた助言・援助や研修等の協力を行う。

#### 引用文献

- 文献 1 倉知延章 (2020) 職業リハビリテーションのプロセス, 日本職業リハビリテーション学会 ; 職業リハビリテーション用語集, やどかり印刷, 106-107
- 文献 2 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, 25-31

## 就労支援実務者が効果的な就労支援を行うために必要な知識・スキル等の内容（要点版）

### 1 障害者の就労支援の意義

#### No. 1 障害についての基本的理解

- 障害者が働くに当たっての様々な困難<sup>1)</sup>については、個人と社会・環境との相互作用<sup>2)</sup>の問題として捉え、個人と社会・環境双方への支援を行うこと。

**【要点】**

- a) 就職前から就職後の多様な職業場面での困難状況の理解  
b) 個人と社会・環境との相互作用としての障害の理解

- 1) 世界保健機関(WHO)が発表している生活機能・障害・健康の分類・モデルである国際生活機能分類(ICF)における、「活動制限」「参加制約」に該当する。
- 2) 国際生活機能分類(ICF)における「心身機能・身体構造」「健康状態」「環境因子」「個人因子」の相互作用の影響により「参加制限」「参加制約」が生じ、これを「障害」と呼ぶという考え方に準じている。

#### No. 2 障害者の働く意義と権利擁護・共生社会実現の理解

- 障害の有無や程度に関わらず、働くことには重要な意義があり、すべての人が相互に人格と個性を尊重し合いながら生活や仕事ができる社会や職場の実現を目指すことの必要性を理解した上で、障害者の権利擁護や事業主等への支援に取り組むこと。

**【要点】**

- a) 働くことの意義の理解  
b) ノーマライゼーション、インクルージョン、ダイバーシティ実現の重要性の理解

### 2 就労支援における支援者の基本的姿勢

#### No. 3 支援者が持つべき心構えと倫理意識

- 支援者自身が倫理観を身につけ、偏見を排し、利用者のニーズ充足を意識して支援に取り組むこと。

**【要点】**

- a) 固定観念に捉われない支援の取組  
b) 利用者中心の支援  
c) 職業倫理の意識  
d) 個人情報の取り扱いと守秘義務の遵守

#### No. 4 就労支援において支援者が取るべき態度

- 相手（障害者・家族・事業主・関係機関等）の立場や考え方を尊重した対等なコミュニケーション及び職場環境や場面に応じた服装や振る舞いを行うこと。

**【要点】**

- a) 相手の立場や考え方を尊重したコミュニケーション  
b) 場面に応じた服装、言葉遣い、振る舞い

No. 5 支援者自身の自己理解と自身ができる支援の検討

- 支援者自身の自己理解を深め、就労支援に関する様々な問題や葛藤に対して周囲と相談しながら、自身ができる支援や最善の方法を検討しつつ、支援に取り組むこと。

【要点】

- a) 支援の振り返りと支援者自身の自己理解
- b) 支援者自身の感情コントロールと問題解決
- c) 倫理的ジレンマへの対応

No. 6 最新情報の収集と自己研鑽

- 効果的な支援を提供するために必要となる最新の知識・技術や事例の情報収集等を積極的に行うこと。

【要点】

- a) 継続的な自己研鑽と最新情報の収集
- b) 情報収集、専門機関への照会
- c) 研修・情報交換の場等への積極的参加
- d) 情報通信技術の活用

No. 7 支援者自身の身体・精神的なケア

- 支援者自身の身体・精神的なケアを行いつつ、支援に取り組むこと。

【要点】

- a) 支援者自身のセルフケア
- b) 問題や悩みの相談

### 3 障害者就労支援に関する法令・制度・サービス

No. 8 障害者差別の解消・禁止、虐待防止の理解と対応

- 障害者差別解消法や障害者雇用促進法に基づく障害者差別禁止と合理的配慮の提供義務及び障害者虐待防止法の概要を理解し、これらの趣旨に沿った適切な対応を行うこと。

【要点】

- a) 障害者差別解消法の理解と適切な対応
- b) 障害者雇用促進法に基づく障害者差別禁止・合理的配慮提供義務の理解と適切な対応
- c) 障害者虐待防止法の理解と適切な対応

No. 9 障害者雇用促進法と関連支援サービスの理解

- 障害者雇用促進法や関連支援サービスについて理解し、説明を行うこと。

【要点】

- a) 障害者雇用促進法（障害者雇用率制度等）の理解
- b) 障害者雇用に係る助成金制度の理解
- c) 障害者雇用関連機関の支援サービスの理解

#### No. 10 障害福祉サービスや社会保障制度の理解

- 障害福祉サービス<sup>3)</sup> や所得保障に関する社会保障制度<sup>4)</sup> についての基礎的事項を理解し、情報提供を行うこと。

**【要点】**

- a) 障害福祉サービスの理解
- b) 就労系福祉サービスの報酬体系の理解
- c) 障害福祉サービスの活用事例の提案
- d) 所得保障に関する社会保障制度の理解

3) 障害者総合支援法によるサービスと児童福祉法によるサービス。代表的なサービスとしては、就労移行支援等の訓練等給付、計画相談支援等の相談支援、医療費の自己負担額を軽減する自立支援医療等がある。

4) 厚生年金、雇用保険、労災保険や公的扶助に基づく給付により所得を保障する制度。

## 4 企業経営と雇用管理

#### No. 11 企業経営や労働市場の動向把握

- 企業経営・経済、労働市場・障害者の働き方の動向を把握しつつ支援を行うこと。

**【要点】**

- a) 企業経営の基礎や障害者雇用状況の把握
- b) 地域の労働市場の動向の把握
- c) 多様な働き方（在宅勤務、自営等）の情報収集

#### No. 12 労働関係法規や雇用管理の理解

- 労働関係法規や企業の雇用管理に関連する基礎的事項を理解した上で支援を行うこと。

**【要点】**

- a) 労働関係法規や社会保険制度の理解
- b) 企業の雇用管理の理解
- c) 労働安全衛生管理や人間工学の理解

## 5 様々な相手（障害者・事業主・関係機関・家族等）との相談・説明

#### No. 13 相談を行う際の基本的な態度

- 支援者の役割や相談目的を説明した上で、共感的態度で傾聴し、一緒に考える姿勢で相談すること。

**【要点】**

- a) 相談の目的の説明・共有
- b) 支援者の役割と支援内容の説明
- c) 傾聴や共感的態度による協働的相談
- d) 次のステップを明確にした上での相談の終え方

No. 14 相手の立場やニーズを踏まえた分かりやすい説明

- 相手の立場やニーズを踏まえた適切な情報を、相手の理解に応じた内容・方法で分かり易く伝えること。

【要点】

- a) 相手が必要とする情報の簡潔な説明
- b) 相手の理解に応じた解説や具体例
- c) 相手の知識に応じた用語の使用
- d) 図示、見える化、補足資料を使用した説明

No. 15 相手の特性・状況を踏まえた相談

- 相手の特性（性格や障害特性等）や状況を踏まえて相談をする場所や時間を選択し、相談中も、相手の特性や反応に応じて相談を進展させたり、まとめたりすること。

【要点】

- a) 相談場所・環境の選定
- b) 相手の負担の考慮
- c) 相談内容の要約と共有
- d) 相手の心情、タイミングを考慮した話題の選定

## 6 支援者間の記録・伝達

No. 16 分かり易い記録・伝達

- 客観的で簡潔な構成や内容にすることを心がけて、支援経過や利用者情報の記録・伝達を行うこと。

【要点】

- a) 客観的なケース記録の書き方
- b) 簡潔で分かり易い記録・伝達の仕方
- c) 利用者を意識した言葉の使用

No. 17 個人情報の適切な取り扱い

- 個人情報保護法の趣旨を十分に理解した上で情報・記録を適切に取り扱う（取得・利用、保管、提供、開示する）こと。

【要点】

- a) 個人情報保護法の理解と適切な情報の取扱い
- b) 本人の同意に基づく情報共有

## 7 障害者の自己理解・自己選択・自己決定の支援

No. 18 障害者本人の自己肯定感の回復の支援

- 障害者本人が自身の強みに気づき、自己肯定感を回復することで、本来の力を発揮できるよう支援すること。

【要点】

- a) 自己肯定感の回復の支援
- b) ストレングスへの着目

No. 19 障害者本人の自己探求を促進する支援

- 障害者本人が自分自身を深く理解するための様々な気づきが得られるように、カウンセリング技法を活用した相談、体験や振り返り等の支援を行うこと。

【要点】

- a) 言い換え、解釈、確認の質問等
- b) 体験や振り返りを通じた強みや課題への気づきの支援
- c) グループワークを通じた自己理解の深化

No. 20 職業との関わりの中での自己の理解を深める支援

- 障害者本人が自分に合った働き方と希望・目標の達成方法を見つけられるように、職業との関わりの中での自己の理解を深める支援を行うこと。

【要点】

- a) 様々な仕事・働き方の体験と振り返り
- b) 自己評価と他者評価のすり合わせ
- c) 希望や目標に向けた課題と対応法の整理

No. 21 障害者支援における自己選択・自己決定の支援

- 伝え方の工夫やカウンセリング技法を効果的に活用して、自己選択・自己決定を支援すること。

【要点】

- a) 進路選択の結果や影響の丁寧な説明
- b) 障害者本人と支援者の協働による課題の整理
- c) 本人の考え方の汲み取りと確認・整理

## 8 就労支援における障害者のアセスメント

- 就労支援における障害者のアセスメントとは、障害者本人が「自分の職業能力・適性等を理解するために行うもの」\*で、「職業関連の能力に関する情報を収集し、その結果を本人と一緒に分析すること、それと同時に、障害者本人を取り巻く環境等に関する情報を収集し、本人と一緒に分析すること、この双方を行うこと」（文献1より引用）を指す。

No. 22 障害者本人のニーズの引き出しや充足に向けた強み・能力の把握

- 障害者本人の仕事・生活・人生に関する考え方やニーズを引き出し、ニーズの充足に向けて必要な支援や環境を検討するため、課題だけでなく、障害者本人の強み・能力を把握すること。

【要点】

- a) 仕事やキャリアに対する興味やニーズの把握
- b) 生活面や医療面のニーズの把握
- c) 職場での作業遂行やコミュニケーション等における障害特性が与える影響・課題の把握
- d) 強みや能力の把握

No. 23 作業遂行面・対人面・生活面の整理・分析

- 作業遂行面、対人面、生活面に関して情報収集を行い、能力を発揮しやすい作業種・作業環境等を障害者本人と一緒に整理・分析すること。

【要点】

- a) 本人と一緒に作業遂行面と必要な配慮についての整理・分析
- b) コミュニケーションや対人関係についての聞き取りや行動観察
- c) 身辺自立、生活面の把握

No. 24 障害者本人の心理面とその背景の整理・分析

- 障害者本人の就労や障害に対する理解や考え方を把握した上で、障害特性・環境・経済状況なども含めた総合的な視点からその背景を整理・分析すること。

【要点】

- a) 就労意欲の背景の理解
- b) 障害に対する理解や考え方の把握

No. 25 医学・心理学的知見を踏まえた情報把握

- 障害・疾病に関する医学・心理学の知見を踏まえ、認知機能や身体機能の特徴、疾病やストレスの状態を様々な情報から把握すること。

【要点】

- a) 障害特性の知識に基づく特徴や状態の把握
- b) 医療情報や行動観察による認知機能の特性の把握
- c) 身体機能の制限・程度の把握
- d) 障害者本人に生じているストレスの把握

No. 26 社会生活や職場の環境的側面の把握

- 障害者本人の社会生活や職場の中での役割<sup>5)</sup>・環境や周囲との関係を把握すること。

【要点】

- a) 障害者本人の社会経済的地位、役割及び地域の環境の把握
- b) 職場の人間関係・環境の把握
- c) 職場以外の周囲のサポート環境の把握

5) 現職・前職での役職・立場、地域で担当している役などを指す。

No. 27 聞き取りや資料等による情報収集

- 障害者本人・家族・関係機関からの聞き取り、履歴書・職務経歴書、関係機関等からの情報提供書等の提供などにより、情報を適切に収集すること。

【要点】

- a) 障害者本人との相談場面での情報収集
- b) 障害者本人を取り巻く周囲からの情報収集
- c) 医療機関からの情報収集

No. 28 行動観察

- 実際の職場（実習等含む）又は職場に近い作業場面（模擬的就労場面等）での行動観察を通して、対人技能や本人に合った作業内容や環境、必要な支援を障害者本人と一緒に整理・分析すること。

【要点】

- a) 行動分析と行動記録
- b) 行動記録に基づく課題と解決策の整理・分析

No. 29 専門的なアセスメントツールの活用

- アセスメントシートやチェックリスト等の評価ツールや各種検査<sup>6)</sup>から得られた情報を活用して、障害者本人の職業・心理・対人的な特性を把握すること。

【要点】

- a) アセスメントシートやチェックリスト等の活用
- b) 心理検査・職業検査の活用

6) 神経心理学的検査、性格検査、職業適性検査（GATB等）、興味検査（VRT、VPI等）、ワークサンプル法等を指す。

## 9 就労支援のプランニング

### No. 30 アセスメントに基づく見立てや目標と計画の共有

- 障害者本人が目標を明確にできるように、総合的なアセスメント結果を基に、職業選択の可能性や課題の背景、必要な技能や有効なサポートなどを一緒に整理し、今後の段階的な就労支援計画（案）を共有すること。

**【要点】**

- a) 職業の選択肢や課題等の協働による整理
- b) 目標達成に向けたステップや必要な支援の確認
- c) 就労支援計画（案）の共有

### No. 31 就労支援計画策定と定期的なモニタリング

- 目標や計画の達成に有益な情報を共有した上で、障害者本人の意思決定に基づく就労支援計画の策定と、その後の定期的な見直しを行うこと。

**【要点】**

- a) 目標や計画の達成に有益な社会資源やツール等の情報提供
- b) 支援ネットワーク構築に関する説明と同意
- c) 本人の意思決定に基づく就労支援計画の策定
- d) 目標の達成度や達成状況のモニタリング

## 10 職業生活に必要なスキル習得に向けた支援

### No. 32 目標とするスキルや行動を習得するための支援

- 障害者本人が目標とする行動（社会的スキルや課題への対処行動等）を身に付けられるように、行動の習得に科学的根拠のある技法<sup>7)</sup>を用いた体系的な支援をすること。

**【要点】**

障害者本人が目標とする行動を身につけられるように、以下の手法に基づいた体系的な支援を行う。

- a) 体系的な教示（システマティック・インストラクション）
- b) 行動習得のための環境整備
- c) フェイディング

<sup>7)</sup> 例えば、応用行動分析学、社会学習理論に基づく技法がある。

### No. 33 基本的な生活習慣の確立や自己管理の支援

- 障害者本人が自立した生活を送ることができるように、基本的な生活習慣等や金銭管理に関する助言や情報提供を行うこと。

**【要点】**

- a) 基本的な生活習慣の確立や生活スキル習得に関する助言や情報提供
- b) 金銭管理に関する助言や情報提供

No. 34 対人スキルや問題解決スキルの習得のための支援

- 障害者本人の雇用や職場適応の可能性を広げるために、職場で必要な振る舞い方やコミュニケーション・問題解決スキルの習得を支援すること。

【要点】

- a) 基本的ビジネスマナーについての説明
- b) コミュニケーションスキルの習得の支援
- c) 問題解決スキルの習得の支援

No. 35 通勤支援

- 通勤経路や交通手段の利用についての提案・助言や通勤支援を行うこと。

【要点】

- a) 通勤の方法の提案・助言
- b) 通勤支援に関わる社会資源の活用

## 11 仕事の選択・求職活動や職場への移行の支援

No. 36 障害者本人の仕事の選択の支援

- 障害者本人が希望や適性に合った仕事を自己選択できるよう、求人情報の収集・整理の支援を行うこと。

【要点】

- a) 応募する求人の自己選択の支援
- b) ハローワークや民間の職業紹介機関の活用
- c) 求人検索方法の説明
- d) 職場開拓

No. 37 障害の開示・非開示に関する意思決定の支援

- 障害者本人が、自らの障害の開示・非開示の目的とその選択によって起こりうる状況を踏まえて意思決定や事業主への説明ができるよう支援すること。

【要点】

- a) 障害の開示・非開示の意思決定支援
- b) 障害特性と配慮事項の事業主への説明方法の検討

No. 38 求人とのマッチングのための職場の情報収集

- 求人とのマッチングの参考にするため、求人企業の職場環境や詳しい仕事内容、応募者に求める条件等の情報収集を行うこと。

【要点】

- a) 企業の求人内容の詳細把握
- b) 事業所訪問を通じた職場環境・仕事内容の情報収集

No. 39 障害者本人の求職活動の支援

- 求職活動の場面において、アピール・ポイントや配慮を得たい内容が適切に伝わるように、応募書類の作成や面接の受け方に関する助言・支援を行うこと。

【要点】

- a) 応募書類作成の支援
- b) 採用面接対策の支援
- c) 就職差別と不適切な質問の理解

No. 40 職業能力開発施設の利用に向けた情報提供

- 障害者本人のニーズに合った職業で求められる技能を整理し、必要に応じて職業能力開発施設に係るサービスの利用に向けた情報提供を行うこと。

【要点】

- a) 必要な技能訓練についての話し合い
- b) 職業能力開発施設に関する情報把握と提供

No. 41 障害者本人のニーズに合った職場見学・職場実習の支援

- 障害者本人のニーズに合った職場見学・職場実習の機会を設定し、職場のサポートや環境を整えるための支援を行うこと。

【要点】

- a) 職場見学・職場実習の説明
- b) 興味・希望に合った受入れ先の開拓
- c) 企業に対する職場見学・職場実習の説明
- d) 職場実習の支援事業の説明
- e) 職場実習中の本人と職場への支援
- f) 職場実習の振り返り

No. 42 就職後の合理的配慮提供に向けた支援

- 障害者本人と事業主それぞれの立場や視点を理解した上で、双方の話し合いを通じて、合理的配慮の提供について調整すること。

【要点】

- a) 障害者本人及び事業主のニーズ把握
- b) 配慮事項の障害者本人の選択の支援
- c) 合理的配慮に係る話し合いの調整
- d) 権利擁護の視点からの話し合いの調整
- e) 就労支援機器やIT・ICT（アシスティブ・テクノロジー）活用に関する提案
- f) ユニバーサルデザインの検討・提案

## 12 職場（実習中含む）への適応支援

No. 43 仕事の遂行力向上と職場適応のための支援

- 障害者本人が職場において仕事の遂行力を高め、精神的にも安定・充実した働き方ができるように、本人と職場の管理者<sup>8)</sup>や同僚と一緒に職場適応・定着の方法を検討すること。

【要点】

- a) 仕事の手順習得と職務遂行力向上の支援
- b) 職場適応・定着に繋がる人的・物理的環境の調整
- c) 障害者本人の援助要請の促進と管理者・職場との話し合いの場の設定
- d) 職場環境や職務内容等の変化への対応の検討

<sup>8)</sup> 必要に応じて人事担当者、障害者雇用担当者等を含む。

No. 44 職場に適応する行動習得のための支援

- 障害者本人が職場に適応する行動がとれるように、所属する職場の文化・ルールや本人に求められている役割について、職場の観察や聞き取りを通して情報収集し、本人に助言すること。

【要点】

- a) 職場の文化・ルール、本人に求められている役割の把握
- b) 職場での適切な振る舞い方についての助言

No. 45 職場におけるナチュラルサポート<sup>9)</sup>の形成に向けた職場適応支援

- 職場において、障害者本人が働き続けるために必要な上司・同僚等による援助を促進するとともに、上司・同僚等の悩みに寄り添い、社内サポート体制づくりを支援すること。

【要点】

- a) 職場のキーパーソンの把握
- b) 同僚・上司による支援的な関わりの促進
- c) 職場の悩みに寄り添う支援体制づくり
- d) 専門的支援のフェイディング

「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、自然にもしくは計画的に提供すること」（文献2より引用）。

No. 46 フォローアップ

- 定期的な職場訪問や情報共有等のフォローアップを通じて、職場適応状況のモニタリングとキャリアアップ等の目標の整理を行い、必要な支援を提案・実施すること。

【要点】

- a) 定期的な職場訪問とモニタリング
- b) キャリアアップ等に向けたステップの整理
- c) 今後の必要な支援に関する話し合い
- d) 今後のフォローアップ計画の提案
- e) 在職者同士の交流の場の提供・紹介

No. 47 休職者の職場復帰支援

- 休職者と事業主との話し合いを通じて、復職に向けたプロセスの整理、職場復帰支援の提案・紹介・実施や円滑な職場復帰に向けた社内サポート体制づくりの助言を行うこと。

【要点】

- a) 職場復帰までに必要な事項の整理
- b) 復職に向けたプログラム等の提案
- c) 職場復帰支援の実施
- d) 社内サポート体制作りの助言

No. 48 退職と再就職に向けた支援

- 退職する必要がある場合には、今後の見通しを整理した上で、適切な退職の手続きや、退職後に必要となるサポートについての情報提供等を行うこと。

【要点】

- a) 退職の意向と背景の確認
- b) 円滑な退職に向けた手続きの助言
- c) 退職後に利用できる制度・サービスの情報提供
- d) これまでの仕事の経験の振り返りと再就職に向けた相談

## 13 職業生活を充実させるための体調管理や生活の支援

### No. 49 職業生活における体調管理の支援

- 職業生活においてストレス・疲労への上手な付き合い方や本人に合った生活習慣、体調不良時の対処法に気づき、体調管理を行えるよう支援すること。

**【要点】**

- a) ストレス・疲労の対処に関する支援
- b) 生活習慣に関する支援
- c) 通院・服薬管理に関する支援
- d) 体調不良時の対処に関する支援

### No. 50 ワークライフバランスと生活の充実のための相談・情報提供

- 仕事と生活のバランスを取りつつ、充実した生活が送れるように、本人との相談や社会資源<sup>10)</sup>の開拓・情報提供を行うこと。

**【要点】**

- a) ワークライフバランスに関する相談
- b) 余暇活動のニーズ把握と情報提供
- c) 住居の確保に向けた情報提供

10) 支援制度・サービスだけでなく、利用者のニーズの充足に関連するあらゆる人材、団体、情報、技術等を指す。

### No. 51 生活設計の相談

- 将来の生活を見据えた生活設計を立てられるように、本人の目標を明確化し、そこに至るまでの道筋について相談を行うこと。

**【要点】**

- a) 今後の生活の目標やニーズの整理
- b) 生活設計に関する相談

### No. 52 ライフステージに対応した支援

- 様々なライフステージに対応した仕事や生活のニーズを把握し、働き方や生活の仕方についての相談・調整や必要な社会資源の紹介・連携を行うこと。

**【要点】**

- a) ライフステージに対応したニーズの把握と相談
- b) 退職後の生活・活動を見据えた支援

## 14 障害者雇用に取り組む企業のアセスメントと支援

### No. 53 企業の障害者雇用に関する実態把握と情報提供

- 企業の障害者雇用に関する実態や考え方を踏まえて、障害者雇用の意義、実例、支援制度、支援サービス等の有益な情報を提供すること。

**【要点】**

- a) 事業主との情報交換による実態・考え方の把握
- b) 事業主への障害者雇用の事例・制度・支援サービスの情報提供
- c) 企業にとってのメリットの説明
- d) 企業が果たすべきことや支援者の役割の説明

No. 54 事業主の障害者雇用に関するニーズの把握と取組の支援

- 事業主の障害者雇用に関するニーズや懸念事項を把握した上で、必要に応じて相談・研修・情報交換等の機会を作り、企業の障害者受け入れ体制の構築を支援すること。

【要点】

- a) 事業主のニーズや懸念事項の把握
- b) 事業主や従業員に対する研修・説明
- c) 企業同士の情報交換の促進

No. 55 障害特性や雇用管理のポイントに関する一般的な説明

- 事業主に対して、各種障害の理解と合理的配慮の提供に役立つ一般的な障害特性や基本的な対応、雇用管理のポイントを分かり易く説明すること。

【要点】

- a) 障害特性についての説明
- b) 雇用管理のポイントや合理的配慮の具体例を紹介

No. 56 職場・職務の調整支援

- 障害者本人の能力・特性と職場・職務との適合性を考慮して、必要に応じて事業主に職場・職務の調整を提案すること。

【要点】

- a) 本人と仕事内容や職場環境・条件の適合性の検討
- b) 障害者本人の能力・特性・興味の説明
- c) 職場環境・職務の調整

No. 57 職場・職務のアセスメントと職務の再構成・創出支援

- 障害者の配属の候補となり得る職場・職務を人的・物理的視点からアセスメントし、適した職務の再構成・創出を行うこと。

【要点】

- a) 職務の情報収集
- b) 職務分析の実施
- c) 職務の再構成
- d) 職務の創出

No. 58 課題分析と解決策の提案

- 障害者の円滑な作業遂行と職場定着のため、課題分析に基づいて、事業主に適切な解決策の提案やツール等の提供を行うこと。

【要点】

- a) 課題分析の実施と課題の特定
- b) 解決策の提案
- c) 暗黙のルールの明示化
- d) 作業手順の見える化

## 15 関係機関や家族との連携

### No. 59 地域の社会資源の情報収集と情報交換・ネットワーク作り

- 地域の社会資源を最大限に活用するために、社会資源に関する情報収集や、情報交換・研修の場への参加、支援ネットワーク立上げの参画等を行うこと。

**【要点】**

- a) 社会資源の情報収集
- b) 地域支援機関との情報交換、連携強化
- c) 支援ネットワーク立上げ・強化

### No. 60 関係機関との連携の必要性の検討と紹介

- 利用者（障害者本人や事業主等）に必要な支援について、適切な連携機関を検討の上、分かり易く紹介すること。

**【要点】**

- a) 社会資源に関する情報提供
- b) 医療機関等との適切な連携

### No. 61 個別ケースについての連携先機関への情報提供と連携体制の構築

- 個別ケースについてのスムーズな連携に向けて、連携機関との適切な情報共有と役割分担等の調整を行うこと。

**【要点】**

- a) 連携機関へのケース概要の端的な説明
- b) 連携機関への経過の説明
- c) ケース会議等による情報集約・合意形成・役割分担

### No. 62 関係機関とのチーム支援

- 各地域における関係機関それぞれの役割や機能を理解した上で、障害者本人を共に支える意識を持ち、チーム支援を行うこと。

**【要点】**

- a) ケースマネジメントの理解
- b) 教育や福祉から雇用への移行プロセスと現状の理解
- c) 関係機関との協同関係の構築
- d) 進捗状況の適宜共有

### No. 63 家族等との連携

- 障害者本人の同意の下に、家族等と情報や考え方を共有し、社会資源の情報提供を行うなどの連携を行うこと。

**【要点】**

- a) 家族等との情報共有
- b) 家族のニーズに応じた情報提供

## 16 障害者雇用の啓発と支援人材の育成

### No. 64 障害者雇用の啓発

- 障害者の権利保障や必要な支援・配慮の提供に繋がるように、障害者本人や家族等、支援団体、企業・企業団体等に対して、障害者雇用に関する理解を広める周知・啓発を行うこと。

**【要点】**

- a) 障害者雇用に関する周知・啓発
- b) パンフレットやホームページの活用

### No. 65 支援人材の育成

- 地域全体の就労支援力向上のため、自機関だけでなく地域で支援ノウハウを共有する意識を持ち、積極的に情報共有や研修等を行い協力をすること。

**【要点】**

- a) 研修・情報交換の場等への参加
- b) 地域支援機関との交流・情報交換の機会づくり
- c) 地域支援機関への助言・援助

#### 引用文献

- 文献 1 倉知延章 (2020) 職業リハビリテーションのプロセス, 日本職業リハビリテーション学会 ; 職業リハビリテーション用語集, やどかり印刷, 106-107
- 文献 2 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, 25-31

## 「就労支援実務者に必要な知識・スキル等習得の優先度と方法に関する人材育成担当者の認識調査」 調査協力依頼内容

(独) 高齢・障害・求職者雇用支援機構  
障害者職業総合センター 研究部門

### 1 本調査の目的と内容

本調査は、就労支援実務者が効果的な就労支援を行うために必要な知識・スキル等の習得に関して、その優先度や有効な人材育成の方法を明らかにすることを目的としております。

この結果は、今後の全国的な研修等のあり方の検討や、就労支援実務者や人材育成担当者の専門性向上への共通認識づくり、人材育成の方法を検討するための基礎資料として活用されます。

- \* 本調査における「必要な知識・スキル等」とは、就労支援の多様な成果に向けて欠かすことができないと考えられる知識・スキル・理念・態度を指しています。
- \* 別添に、本調査の過程で整理した「必要な知識・スキル等」の内容の概要を記載しております。調査内容をイメージしていただくに当たり、必要に応じてご活用ください。

### 2 本調査へのご協力をお願いしたい方

貴事業所において就労支援実務者の人材育成を担当されている方1名。

- \* 障害者就労支援に従事する貴事業所の職員/社員の支援実務に関して助言や実務指導等の役割を担っている管理者、実務責任者、経験豊富な実務者を想定しています。
- \* 調査へのご回答は任意です。すべての質問にお答えいただけない場合は、可能な範囲でご回答ください。ご回答の内容によって不利益になることはありません。

### 3 回答方法

本調査はWeb調査です。障害者職業総合センターが提供するWebフォームによりご回答ください。Webフォームは、裏面に記載したURLよりアクセスし、パスワードを入力して始めてください。回答時間の目安は、個人差がありますが、30分程度です。

### 4 回答期限

**令和6年1月31日(水)**までにご回答いただきますようご協力のほどよろしくお願いたします。

## Web（アンケート）調査の始め方

- 下記URL又は右記二次元コードよりアクセス下さい。

<https://www.nivr.jeed.go.jp/chishiki-skill-2nd.html>



\* 障害者職業総合センターのホームページに直接アクセスしていただくことも可能です。

- ① 「障害者職業総合センター」又は「NIVR」と検索
  - ② トップページ「お知らせ」より「就労支援実務者に必要な知識・スキル等習得の優先度と方法に関する人材育成担当者の認識調査」をクリック
- パスワードをご入力下さい。（パスワードにより回答者を特定することはありません。）

★★★★

## 5 調査データの管理・取り扱いについて

調査で得られた情報は、研究以外の目的に使用することはなく、関係法令及び当機構の規定に基づき厳重に保存し、使用が終了した後廃棄します。

調査で得られたデータは個人が特定されない方法により分析を行い、報告書に取りまとめて公表（令和7年3月予定）するとともに、学会等で発表する場合があります。

公表にあたって、施設名や回答者個人が特定されることはありません。

本調査についてご質問などございましたら、下記までお問い合わせください。

らしく、はたらく、  
ともに



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部門（社会的支援部門）

担当：竹内（たけうち）、大竹（おおたけ）

〒261-0014 千葉市美浜区若葉3-1-3

電話：043-297-9087（月～金 9：15～17：30）

電子メール：ssdiv@jeed.go.jp

# WEB調査フォームの見本（抜粋）

## 就労支援実務者に必要な知識・スキル等習得の優先度と習得方法に関する意識調査

### 1 本調査の目的と内容

本調査は、就労支援実務者が効果的な就労支援を行うために必要な知識・スキル・理念・態度の習得に関して、その優先度や有効な人材育成の方法を明らかにすることを目的としております。

この結果は、今後の全国的な研修等のあり方の検討や、就労支援実務者や人材育成担当者の専門性向上への共通認識づくり、人材育成の方法を検討するための基礎資料として活用されます。

- 本調査における「必要な知識・スキル等」とは、就労支援の多様な成果に向けて欠かすことができないと考えられる知識・スキル・理念・態度を指しています。

### 2 本調査への回答をお願いしたい方

貴事業所において就労支援実務者の人材育成を担当されている方1名。

※ 貴センター/事業所に所属する就労支援実務者が行う支援実務に対して助言や実務指導等の役割を担っている管理者、実務責任者、経験豊富な実務者等の方を想定しています。

- 調査へのご回答は任意です。すべての質問にお答えいただけない場合は、可能な範囲でご回答ください。ご回答の内容によって不利益になることはありません。

### 3 回答方法

- 次ページから始まる質問にご回答ください。
- 個人や施設を特定する調査ではなく、また法人・施設としての考えを求めるものでもありません。回答者ご自身のありのままの認識をお答えください。
- 回答を全て終了する前であれば、回答を修正したい場合には戻ることができます。
- アンケートを途中で中断した場合も、同じ端末かつ同じブラウザ環境であれば、中断した箇所から回答を再開することができます（途中回答の保存は1週間です）。
- 自由記述欄に回答する際、氏名や施設名など個人・組織を特定する情報は記入しないようご注意ください。なお、記載されていた場合は、匿名化して処理いたします。

### 4 調査データの管理

- 調査で得られた情報は、研究以外の目的に使用することはない、関係法令及び当機構の規定に基づき厳重に保存し、使用が終了した後廃棄します。
- 調査で得られたデータは個人が特定されない方法により分析を行い、報告書に取りまとめて公表（令和7年3月予定）するとともに、学会等で発表する場合があります。
- 公表にあたって、施設名や回答者個人が特定されることはありません。

### 5 お問い合わせ先

本調査についてのご質問などありましたら、お手数ですが、下記までお問い合わせください。

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部門（社会的支援部門）

担当：竹内（たけうち）、大竹（おおたけ） 〒261-0014 千葉県美浜区若葉3-1-3

電話：043-297-9087（月～金 9：15～17：30） 電子メール：ssdiv@jeed.go.jp

以上を確認し、回答を始める

## I 回答者ご自身の属性

**問A** 回答者ご自身が所属されているセンター/事業所が実施・運営している事業として当てはまるものにチェックしてください（複数回答可）。

障害者就業・生活支援センター事業

就労移行支援事業

就労定着支援事業

**問B** 回答者ご自身がこれまでに障害者就労支援実務を担当した経験年数として当てはまるものにチェックしてください。（「2023年12月末時点」でご回答ください。）

\*この設問において「障害者就労支援実務」とは、労働、福祉、医療・保健、教育等の関係機関における障害者の就労支援実務を指します。

3年未満

3年～5年未満

5年～10年未満

10年～20年未満

20年以上

就労支援実務の経験なし

**問C** 回答者ご自身がこれまでに担当した職種としてあてはまるものすべてにチェックしてください。

管理者、センター長、施設長、部長等の事業所の管理職

主任就業支援担当者

就業支援担当者

生活支援担当者

サービス管理責任者

就労支援員

就労定着支援員

職業指導員

生活支援員

ジョブコーチ（職場適応援助者）

## II 貴センター/事業所の属性

**問D** 問Aで回答した事業を行うセンター/事業所の所在地として当てはまるものにチェックしてください（複数回答可）。

政令指定都市又は特別区（東京23区）

中核市（国から「中核市」として指定された62市）

上記以外の市町村

**問E** 貴センター/事業所の運営母体の法人格として当てはまるものにチェックしてください。

<input type="radio"/> 社会福祉法人	<input type="radio"/> 医療法人
<input type="radio"/> 株式会社	<input type="radio"/> 合同会社
<input type="radio"/> NPO法人	<input type="radio"/> 社団法人
<input type="radio"/> その他	

**問F** 貴センター/事業所の運営母体全体の職員/社員数として当てはまるものにチェックしてください。

<input type="radio"/> 10名未満	<input type="radio"/> 10~20名未満
<input type="radio"/> 20~30名未満	<input type="radio"/> 30~50名未満
<input type="radio"/> 50~100名未満	<input type="radio"/> 100~300名未満
<input type="radio"/> 300名以上	<input type="radio"/> わからない

問Aで☑した事業の種類に応じて事業名が表示されます。

**問G** 貴センター（障害者就業・生活支援センター事業）利用者における、障害種別の割合を概数でお答えください。

※障害者手帳の有無・種類に関わらず、主たる障害（職業上の課題への影響が最も大きいと考えられる障害）でご回答ください。

※昨年度の実績等を参考に、おおよその割合を感覚的にお答えください。

	8割以上	5割～7割	2割～4割	1割以下	利用者なし
身体障害（肢体不自由、聴覚障害、視覚障害、内部障害等）	●	●	●	●	●
知的障害	●	●	●	●	●
精神障害（発達障害、高次脳機能障害を除く）	●	●	●	●	●
発達障害	●	●	●	●	●
高次脳機能障害	●	●	●	●	●
難病	●	●	●	●	●

## Ⅲ 人材育成の取組

**問H** 就労支援実務者の人材育成に関して、回答者ご自身の現在の役割として当てはまるものにチェックしてください（複数回答可）。

職員/社員の業務の進捗・目標管理や人事評価を行っている。

職員/社員の人材育成に関わる方針・計画等の立案を行っている。

職員/社員が担当しているケースに関する進捗状況の把握や必要に応じた助言を行っている。

職員/社員の研修や情報共有の場等の機会の創出、受講・参加促進等を行っている。

職員/社員のスキル等向上を目的としたOJT（実務指導やスーパービジョン等）を行っている。

法人/所内だけでなく、地域関係機関全体の人材育成を目的とした取組を行っている。（例：地域で行う研修・セミナー・会議等の企画・運営や講師等の受託）

**問I** 貴センター/事業所では、人材育成の取組として、以下の内容を組織的にどの程度実施していますか？

	全く実施していない	あまり実施していない	出来る範囲で実施している	積極的・計画的に実施している
①法人/所内で障害者就労支援に関する研修会（座学、演習、グループワーク等）を開催する。	●	●	●	●
②計画的な実務指導（指導/育成計画等に基づくOJT）を行う。	●	●	●	●
③法人/所内でケースミーティングを行い、意見交換、ノウハウ共有、事例検討等を行う。	●	●	●	●
④外部機関が行う研修・セミナー・学会等への積極的な参加を促す。	●	●	●	●
⑤法人/所内の熟練者又は外部の専門家からスーパービジョンを受けることができる機会を設ける。	●	●	●	●
⑥地域関係機関と共に、情報交換（意見交換、ノウハウ共有、事例検討等）を行う機会を設ける。	●	●	●	●

## IV 知識・スキル等習得の優先度と人材育成の方法

次のページより、知識・スキル等の項目のうち、65項目をランダムに提示します。

それぞれの知識・スキル等の習得に関して、就労支援実務者の人材育成の観点で様々な角度から**現実的な優先度**（限られた時間や人材、業務量の多さなどの現状を踏まえた場合に、どの程度優先的事項なのか）を質問しますので、回答者ご自身の率直なお考えをお答えください。

### 質問の仕方（例）

ここに、知識・スキル等の内容を示したうえで、以下の質問をします。

**問：**「この知識・スキル等の…」に続く以下の質問に対して、貴センター/事業所における人材育成の観点からの現実的な優先度について、回答者ご自身のお考えに最も近いところにチェックをつけてください。

\* 限られた時間や人材、業務量の多さなどの現状を踏まえてお答えください。

	優先的な 事項	ある程 度、優先 的な事項	どちらと も言えな い	ある程 度、後回 しできる 事項	後回しで きる事項
①（この知識・スキル等の）習得は、効果的な障害者就労支援を行うために…	●	●	●	●	●
②（この知識・スキル等の）習得は、初任者（実務経験3年程度まで）の人材育成の目標として…	●	●	●	●	●
③（この知識・スキル等の）習得のために、研修（座学、演習、グループワーク等）を受講することは…	●	●	●	●	●
④（この知識・スキル等の）習得のために、OJT（実務指導、支援同行、スーパービジョン等）を受けることは…	●	●	●	●	●
⑤（この知識・スキル等の）習得のために、情報交換（意見交換、ノウハウ共有、事例検討等）の場に参加することは…	●	●	●	●	●

\* 選択肢は、次の意味を示します。

- 「**優先的な事項**」：時間等の限りを考慮しても、優先的に取り組むべき事項である。
- 「**ある程度、優先的な事項**」：時間等の限りを考慮しても、ある程度、優先的に取り組むべき事項である。
- 「**どちらとも言えない**」：時間等の限りを考慮すると、優先的に取り組むべきかどうか判断しにくい事項である。
- 「**ある程度、後回しできる事項**」：時間等の限りを考慮すると、ある程度、後回しできる事項である。
- 「**後回しできる事項**」：時間等の限りを考慮すると、後回しできる事項である。

以下、「必要な知識・スキル等」の内容をランダムに提示し、同じ質問をします。

(知識・スキル等No.13)

以下に示す、障害者就労支援に関する知識・スキル等の内容を読んだうえで、下記の問にご回答ください。

(タイトル)

## 相談を行う基本的な態度

(知識・スキル等の内容)

**支援者の役割や相談目的を説明した上で、共感的態度で傾聴し、一緒に考える姿勢で相談すること。**

**問：**「この知識・スキル等の…」に続く以下の質問に対して、貴センター/事業所における人材育成の観点からの現実的な優先度について、回答者ご自身のお考えに最も近いところにチェックをつけてください。

\* 限られた時間や人材、業務量の多さなどの現状を踏まえてお答えください。

	優先的な事項	ある程度、優先的な事項	どちらとも言えない	ある程度、後回しできる事項	後回しできる事項
① (この知識・スキル等の) 習得は、効果的な障害者就労支援を行うために…	<input checked="" type="radio"/>				
② (この知識・スキル等の) 習得は、初任者(実務経験3年程度まで)の人材育成の目標として…	<input checked="" type="radio"/>				
③ (この知識・スキル等の) 習得のために、研修(座学、演習、グループワーク等)を受講することは…	<input checked="" type="radio"/>				
④ (この知識・スキル等の) 習得のために、OJT(実務指導、支援同行、スーパービジョン等)を受けることは…	<input checked="" type="radio"/>				
⑤ (この知識・スキル等の) 習得のために、情報交換(意見交換、ノウハウ共有、事例検討等)の場に参加することは…	<input checked="" type="radio"/>				

(知識・スキル等No.8)

以下に示す、障害者就労支援に関する知識・スキル等の内容を読んだうえで、下記の問にご回答ください。

(タイトル)

## 障害福祉サービスや所得補償制度の知識

(知識・スキル等の内容)

**障害福祉サービス<sup>1)</sup>や所得補償に関する社会保障制度<sup>2)</sup>についての基礎的知識を有し、情報提供を行うこと。**

(注釈)

- 1) 障害者総合支援法によるサービスと児童福祉法によるサービス。代表的なサービスとしては、就労移行支援等の訓練等給付、計画相談支援等の相談支援、医療費の自己負担額を軽減する自立支援医療等がある。
- 2) 厚生年金、雇用保険、労災保険や公的扶助に基づく給付により所得を補償すること。

**問：**「この知識・スキル等の…」に続く以下の質問に対して、貴センター/事業所における人材育成の観点からの現実的な優先度について、回答者ご自身のお考えに最も近いところにチェックをつけてください。

\* 限られた時間や人材、業務量の多さなどの現状を踏まえてお答えください。

	優先的な 事項	ある程 度、優先 的な事項	どちらと も言えな い	ある程 度、後回 して できる 事項	後回しで できる事項
①（この知識・スキル等の）習得は、効果的な障害者就労支援を行うために…	●	●	●	●	●
②（この知識・スキル等の）習得は、初任者（実務経験3年程度まで）の人材育成の目標として…	●	●	●	●	●
③（この知識・スキル等の）習得のために、研修（座学、演習、グループワーク等）を受講することは…	●	●	●	●	●
④（この知識・スキル等の）習得のために、OJT（実務指導、支援同行、スーパービジョン等）を受けることは…	●	●	●	●	●
⑤（この知識・スキル等の）習得のために、情報交換（意見交換、ノウハウ共有、事例検討等）の場に参加することは…	●	●	●	●	●

（知識・スキル等No.53）

以下に示す、障害者就労支援に関する知識・スキル等の内容を読んだうえで、下記の問にご回答ください。

（タイトル）

## 企業の障害者雇用に関する実態把握と情報提供

（知識・スキル等の内容）

**企業の障害者雇用に関する実態や考え方を踏まえて、障害者雇用の意義、事例、支援制度、支援サービス等の有益な情報を提供すること。**

**問：**「この知識・スキル等の…」に続く以下の質問に対して、貴センター/事業所における人材育成の観点からの現実的な優先度について、回答者ご自身のお考えに最も近いところにチェックをつけてください。

\* 限られた時間や人材、業務量の多さなどの現状を踏まえてお答えください。

	優先的な 事項	ある程 度、優先 的な事項	どちらと も言えな い	ある程 度、後回 しできる 事項	後回しで きる事項
①（この知識・スキル等の）習得は、効果的な障害者就労支援を行うために…	●	●	●	●	●
②（この知識・スキル等の）習得は、初任者（実務経験3年程度まで）の人材育成の目標として…	●	●	●	●	●
③（この知識・スキル等の）習得のために、研修（座学、演習、グループワーク等）を受講することは…	●	●	●	●	●
④（この知識・スキル等の）習得のために、OJT（実務指導、支援同行、スーパービジョン等）を受けることは…	●	●	●	●	●
⑤（この知識・スキル等の）習得のために、情報交換（意見交換、ノウハウ共有、事例検討等）の場に参加することは…	●	●	●	●	●

(知識・スキル等No.42)

以下に示す、障害者就労支援に関する知識・スキル等の内容を読んだうえで、下記の問にご回答ください。

(タイトル)

## 就職後の合理的配慮提供に向けた支援

(知識・スキル等の内容)

**障害者本人と事業主それぞれの立場や視点を理解した上で、双方の話し合いを通じて、合理的配慮の提供について調整すること。**

**問：**「この知識・スキル等の…」に続く以下の質問に対して、貴センター/事業所における人材育成の観点からの現実的な優先度について、回答者ご自身のお考えに最も近いところにチェックをつけてください。

\* 限られた時間や人材、業務量の多さなどの現状を踏まえてお答えください。

	優先的な事項	ある程度、優先的な事項	どちらとも言えない	ある程度、後回しできる事項	後回しできる事項
① (この知識・スキル等の) 習得は、効果的な障害者就労支援を行うために…	<input checked="" type="radio"/>				
② (この知識・スキル等の) 習得は、初任者(実務経験3年程度まで)の人材育成の目標として…	<input checked="" type="radio"/>				
③ (この知識・スキル等の) 習得のために、研修(座学、演習、グループワーク等)を受講することは…	<input checked="" type="radio"/>				
④ (この知識・スキル等の) 習得のために、OJT(実務指導、支援同行、スーパービジョン等)を受けることは…	<input checked="" type="radio"/>				
⑤ (この知識・スキル等の) 習得のために、情報交換(意見交換、ノウハウ共有、事例検討等)の場に参加することは…	<input checked="" type="radio"/>				

以下は省略しますが、「必要な知識・スキル等」の内容(貴センター/事業所に郵送した調査依頼文書の別添参照)の残りの項目についても同じ質問を繰り返します。

**問J** 就労支援実務者が必要な知識・スキル等を充足していくための人材育成の取組として、貴センター/事業所で特に意識して取組まれていること、工夫されていることがあればご記入ください（回答は任意）。

**問K** 就労支援実務者が必要な知識・スキル等を充足していくための人材育成の取組に関して、貴センター/事業所で課題と感じておられる事柄があればご記入ください（回答は任意）。

ご回答いただいた内容が、一定の条件と合致した場合に、ヒアリング調査へのご協力をお願いする場合があります。

ご協力いただける場合は、WEBフォームの該当箇所に、所定の内容をご記入いただきますようお願いいたします。

本調査研究では、就労支援実務者が必要な知識・スキル等を充足していくための効果的な人材育成の取組内容を明らかにするため、人材育成の取組事例を収集することを予定しております。

人材育成の取組に関するヒアリング調査にご協力いただける場合は、下記にご所属、お名前、ご連絡先をご記入下さい。

\* ヒアリング調査は、2024年6月～7月頃を予定しております。

\* 年度内に、担当者より詳細の説明・調整のご連絡を差し上げます。

\* ヒアリング内容は、貴センター/事業所における就労支援実務者の人材育成に関する取組内容、工夫されていること、成果と課題等を予定しております。

ご所属

ご所属のセンター/事業所名をご記入ください。

お名前

お名前をご記入ください。

ご連絡先（電話番号：半角数字）

電話番号をご記入ください。

ご連絡先（メールアドレス：半角英数）

メールアドレスをご記入ください。

アンケートは以上になります。  
この度は、ご協力いただきまして誠にありがとうございました。



## 就労支援実務者が効果的な就労支援を行うために必要な 知識・スキル等の内容（4領域版）

### 1 障害者本人を中心とした多職種連携による職業生活の支援

- 相談を行う際の基本的な態度

□ 支援者の役割や相談目的を説明した上で、共感的態度で傾聴し、一緒に考える姿勢で相談すること。

【具体的内容】

- a) 相談の目的の説明・共有  
相談の目的を丁寧に説明し、相談中も、適宜、目的を共有する。
- b) 支援者の役割と支援内容の説明  
支援者・所属機関の役割や支援可能な範囲を明確に説明する。
- c) 傾聴や共感的態度による協働的相談  
傾聴のスキルを身に着け、共感的態度で話を聴き、一緒に考える姿勢で相談を行う。
- d) 次のステップを明確にした上での相談の終え方  
次のステップ・機会やタイミングを共有した上で終了する。

- 就労支援において支援者が取るべき態度

□ 相手（障害者・家族・事業主・関係機関等）の立場や考え方を尊重した対等なコミュニケーション及び職場環境や場面に応じた服装や振る舞いを行うこと。

【具体的内容】

- a) 相手の立場や考え方を尊重したコミュニケーション  
障害者、家族、事業主、関係機関等のそれぞれの立場を尊重し、それぞれの考え方に配慮しつつ、適切な言葉を選んだ上で、対等なコミュニケーションをとる。
- b) 場面に応じた服装、言葉遣い、振る舞い  
職場環境や場面に応じた服装や言葉遣い、振る舞いを行う。

- 個人情報の適切な取り扱い

□ 個人情報保護法の趣旨を十分に理解した上で情報・記録を適切に取り扱う（取得・利用、保管、提供、開示する）こと。

【具体的内容】

- a) 個人情報保護法の理解と適切な情報の取扱い  
支援経過や利用者情報の記録に当たっては、個人情報保護法やそれに伴う保有個人情報の取扱いについて理解した上で適切に行う（取得・利用、保管、提供、開示）。
- b) 本人の同意に基づく情報共有  
関係機関等との情報共有の際には、障害者本人に対してその目的を丁寧に説明し、本人の不利益にならない最良の内容や方法を一緒に検討した上で、本人の同意を得て行う。

● 支援者が持つべき心構えと倫理意識

□ 支援者自身が倫理観を身につけ、偏見を排し、利用者のニーズ充足を意識して支援に取り組むこと。

【具体的内容】

- a) 固定観念に捉われない支援の取組  
障害者の能力について、固定観念にとらわれることなく、様々な可能性を排除せずに支援に取り組む。
- b) 利用者中心の支援  
利用者のニーズ<sup>1)</sup>の充足を常に意識して支援に取り組む。
- c) 職業倫理の意識  
日頃から職業倫理<sup>2)</sup>を意識して支援を選択・実施する。
- d) 個人情報の取り扱いと守秘義務の遵守  
個人情報の取り扱いには細心の注意を払い、守秘義務を遵守する。

- 1) 利用者が望んでいること、社会（職業）生活上困っていること、専門職の視点で支援が必要と考えられることの総体を指す。  
支援者自身が意識すべき行動規範や倫理観（利用者の権利の尊重、公平・適切なサービス提供等）
- 2) を指す。これらを明文化した倫理綱領が、各法人や各種資格の職能団体において定められている場合がある。

● 障害者差別の解消・禁止、虐待防止の理解と対応

□ 障害者差別解消法や障害者雇用促進法に基づく障害者差別禁止と合理的配慮の提供義務及び障害者虐待防止法の概要を理解し、これらの趣旨に沿った適切な対応を行うこと。

【具体的内容】

- a) 障害者差別解消法の理解と適切な対応  
障害者差別解消法で求められている障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供義務について理解し、その趣旨に沿った対応をする。
- b) 障害者雇用促進法に基づく障害者差別禁止・合理的配慮提供義務の理解と適切な対応  
障害者雇用促進法に基づく障害者差別禁止と合理的配慮の提供義務について理解し、必要に応じて事業主等への啓発を行い、不適切と思われる事態についてはハローワーク等に相談する。
- c) 障害者虐待防止法の理解と適切な対応  
障害者虐待防止法の概要を理解し、事業主に必要に応じた啓発を行い、使用者による虐待の懸念があった場合は、市町村又は都道府県の通報窓口にご相談する。

● 相手の特性・状況を踏まえた相談

□ 相手の特性（性格や障害特性等）や状況を踏まえて相談をする場所や時間を選択し、相談中も、相手の特性や反応に応じて相談を進展させたり、まとめたりすること。

【具体的内容】

- a) 相談場所・環境の選定  
相手が相談しやすい場所や環境<sup>3)</sup>を選んで相談を行う。
- b) 相手の負担の考慮  
あらかじめ時間を定める、必要に応じて休憩を挟む、話題の転換を図る等相手の負担を考慮する。
- c) 相談内容の要約と共有  
適宜、これまでの相談内容や経過を整理して分かり易くまとめ、相手と共有する。
- d) 相手の心情、タイミングを考慮した話題の選定  
踏み込んだ話については、信頼関係の構築状況や相手の心理状況、事態の切迫具合などを勘案して、適切なタイミングで行う。

- 3) 相談場所へのアクセスのし易さ、プライバシーに配慮した空間、部屋の明るさや解放感等の雰囲気と考えられる。

● 障害者本人のニーズの引き出しや充足に向けた強み・能力の把握

- 障害者本人の仕事・生活・人生に関する考え方やニーズを引き出し、ニーズの充足に向けて必要な支援や環境を検討するため、課題だけでなく、障害者本人の強み・能力を把握すること。

【具体的内容】

- a) 仕事やキャリアに対する興味やニーズの把握  
障害者本人の仕事やキャリアに対する考え方や興味、ニーズを引き出す。
- b) 生活面や医療面のニーズの把握  
仕事に限らず、金銭管理、余暇活動、生活習慣、家族関係、人付き合いなどの生活面のニーズや、健康状態などの医療面のニーズを把握する。
- c) 職場での作業遂行やコミュニケーション等における障害特性が与える影響・課題の把握  
職場での作業遂行やコミュニケーション等において、障害特性が与える影響や課題とその背景、必要な支援を検討する。
- d) 強みや能力の把握  
障害者本人の強みや能力に注目し、これまでの経過や関係機関等からの情報、行動観察等により、能力を発揮しやすい環境や職務を見立てる。

● 支援者自身の身体・精神的なケア

- 支援者自身の身体・精神的なケアを行いつつ、支援に取り組むこと。

【具体的内容】

- a) 支援者自身のセルフケア  
支援者自身の健康管理のため、睡眠、食事、運動など、自身の生活習慣を整える。
- b) 問題や悩みの相談  
独りで問題や悩みを抱え込まず、上司や同僚と相談し、周囲の協力も得ながら支援に取り組む。

● 相手の立場やニーズを踏まえた分かりやすい説明

- 相手の立場やニーズを踏まえた適切な情報を、相手の理解に応じた内容・方法で分かり易く伝えること。

【具体的内容】

- a) 相手が必要とする情報の簡潔な説明  
相手の立場や伝えるべき内容に応じて情報を整理し、簡潔に伝える。
- b) 相手の理解に応じた解説や具体例  
相手の理解を確認し、必要に応じて解説や具体例を加える。
- c) 相手の知識に応じた用語の使用  
相手が理解しやすい適切な用語を使用する。
- d) 図示、見える化、補足資料を使用した説明  
相手が理解しやすい方法<sup>4)</sup> やツール<sup>5)</sup> を用いて伝える。

4) 文章化、図示、音声、手話、筆談等を指す。

5) チェックリスト、フローチャートの作成、パンフレットやアプリの活用等を指す。

● 障害者支援における自己選択・自己決定の支援

□ 伝え方の工夫やカウンセリング技法を効果的に活用して、自己選択・自己決定を支援すること。

【具体的内容】

a) 進路選択の結果や影響の丁寧な説明

今後の進路や支援活用等の選択肢の内容や選択により想定される結果や影響などについて丁寧に説明し、障害者本人が今後の進路や支援について十分に理解した上で、自己選択・自己決定できるよう支援する。

b) 障害者本人と支援者の協働による課題の整理

障害者本人と一緒に課題に取り組む関係を築いた上で、本人が抱えている課題や本人の考え方を、分かり易く整理して提示することで、自己選択・自己決定を促す。

c) 本人の考え方の汲み取りと確認・整理

障害者本人の現状から変わろう（変えたい）とする言動に着目しながら、共感的に本人の考え方を確認・整理し、就労や職場に適應するために必要な変化<sup>6)</sup>への動機づけを高める。

6) 例えば、就労に対する考え方の変化、課題に対する補完手段活用に向けた考え方の変化等が考えられる。

● 分かり易い記録・伝達

□ 客観的で簡潔な構成や内容にすることを心がけて、支援経過や利用者情報の記録・伝達を行うこと。

【具体的内容】

a) 客観的なケース記録の書き方

客観的に（主観を交えず行動や結果を記録し、解釈と事実を分けて）伝える。

b) 簡潔で分かり易い記録・伝達の仕方

必要な情報に的を絞り、分かり易い<sup>7)</sup>記録・伝達を行う。

c) 利用者を意識した言葉の使用

利用者の受け止め方を踏まえて使用する言葉を慎重に吟味して、記録・伝達する。

7) 主語述語や起承転結等の基本的な文章構成に気を付ける、箇条書きにする等を指す。

● 就労支援計画策定と定期的なモニタリング

□ 目標や計画の達成に有益な情報を共有した上で、障害者本人の意思決定に基づく就労支援計画の策定と、その後の定期的な見直しを行うこと。

【具体的内容】

a) 目標や計画の達成に有益な社会資源やツール等の情報提供

目標や計画の達成に有益な支援サービス<sup>8)</sup>、効果的なツール<sup>9)</sup>の活用や課題への対処方法<sup>10)</sup>に関する情報提供や提案を行う。

b) 支援ネットワーク構築に関する説明と同意

目標達成に必要な支援ネットワークの構築に向けて、連携を強化する機関や連携内容について障害者本人に説明し、同意を得る。

c) 本人の意思決定に基づく就労支援計画の策定

障害者本人の意思決定に基づき就労支援計画を策定する。

d) 目標の達成度や達成状況のモニタリング

目標の達成度や達成状況を定期的に確認し、必要に応じて就労支援計画の見直し・変更を行う。

8) 障害福祉サービスの他、職業訓練、職業準備支援、ジョブコーチ支援の利用等が考えられる。

9) 就労支援機器、アプリ、手帳等の活用が考えられる。

10) 例えば、メモの取り方、周囲への相談の仕方、作業確認の仕方等が考えられる。

● アセスメントに基づく見立てや目標と計画の共有

- 障害者本人が目標を明確にできるように、総合的なアセスメント結果を基に、職業選択の可能性や課題の背景、必要な技能や有効なサポートなどを一緒に整理し、今後の段階的な就労支援計画（案）を共有すること。

【具体的内容】

- a) 職業の選択肢や課題等の協働による整理  
障害者本人が今後の目標を明確にできるように、総合的なアセスメント情報に基づき、職業選択の可能性や課題やその背景等を本人と一緒に整理する。
- b) 目標達成に向けたステップや必要な支援の確認  
目標達成に向けて必要な技能や準備事項、有効なサポート環境<sup>11)</sup>について、障害者本人と一緒に整理する。
- c) 就労支援計画（案）の共有  
障害者本人と整理した内容を踏まえて、目標達成に向けた段階的な就労支援計画（いつまでに・誰が・何に取り組むか等）の案を作成し、本人や家族・関係機関等と共有する。

11) 例えば、相談しやすい環境、刺激が少ない環境、1つ1つ教えてもらう等が考えられる。

● 障害についての基本的理解

- 障害者が働くに当たっての様々な困難<sup>12)</sup>については、個人と社会・環境との相互作用<sup>13)</sup>の問題として捉え、個人と社会・環境双方への支援を行うこと。

【具体的内容】

- a) 就職前から就職後の多様な職業場面での困難状況の理解  
障害者が働くに当たっては、仕事・通勤・働く準備の場面等における困難や、働く機会・条件・内容、昇進、技能向上の機会の制約等、様々な困難があることを理解する。
- b) 個人と社会・環境との相互作用としての障害の理解  
障害者の就労上の困難<sup>12)</sup>については、個人の心身機能や健康状態と、障害以外の本人のできることや社会・環境との相互作用<sup>13)</sup>として捉え、個人と社会・環境双方への支援を行う。

12) 世界保健機関(WHO)が発表している生活機能・障害・健康の分類・モデルである国際生活機能分類(ICF)における、「活動制限」「参加制約」に該当する。

国際生活機能分類(ICF)における「心身機能・身体構造」「健康状態」「環境因子」「個人因子」の相互作用の影響により「参加制限」「参加制約」が生じ、これを「障害」と呼ぶという考え方に準じている。

● 対人スキルや問題解決スキルの習得のための支援

- 障害者本人の雇用や職場適応の可能性を広げるために、職場に必要な振る舞いやコミュニケーション・問題解決スキルの習得を支援すること。

【具体的内容】

- a) 基本的ビジネスマナーについての説明  
企業や官公庁で働く場合において必要とされる基本的なマナーや振る舞い方（時間を守る、報告・連絡・相談、ミスをした時の対応、怒りのコントロール等）について分かり易く説明する。
- b) コミュニケーションスキルの習得の支援  
SST<sup>14)</sup>等の手法を用いて、コミュニケーションスキルの習得を個別またはグループで支援する。
- c) 問題解決スキルの習得の支援  
悩みや困りごと等、問題となっている状況や原因を障害者本人自ら整理し、解決策を見つけられるように、支援する。

ソーシャル・スキルズ・トレーニング。対人場面をはじめとした社会的場面で自身が望む結果が得られるようなスキルを身に着けることを目的としている。認知行動療法を基盤とした訓練パッケージであり、原則少人数のグループで行われるが、支援者との1対1で行う場合もある。

● 支援者自身の自己理解と自身ができる支援の検討

- 支援者自身の自己理解を深め、就労支援に関する様々な問題や葛藤に対して周囲と相談しながら、自身ができる支援や最善の方法を検討しつつ、支援に取り組むこと。

【具体的内容】

a) 支援の振り返りと支援者自身の自己理解

日々の支援を振り返り、自己理解を深め、自分の得意・不得意や限界を把握した上で、自身ができる支援について考える。

b) 支援者自身の感情コントロールと問題解決

問題や葛藤が生じた場合は、感情をコントロールし、周囲と相談しつつ冷静に対処する。

c) 倫理的ジレンマへの対応

就労支援に関する様々な問題や葛藤等の倫理的ジレンマ<sup>15)</sup>には、その解決に向けて上司・指導担当者・同僚等と相談をしながら自分なりの考えを整理する。

倫理的観点からはどちらも正しい又は正しくないが、どちらかを選ばなければならないような葛藤<sup>15)</sup>状態。例えば、障害者本人が開示を拒否している重大な内容を雇用主に情報提供すべきかどうかなど。

● 家族等との連携

- 障害者本人の同意の下に、家族等と情報や考え方を共有し、社会資源の情報提供を行うなどの連携を行うこと。

【具体的内容】

a) 家族等との情報共有

家族等との情報共有を障害者本人の同意を得て適切に行い、支援方針などに関して家族等の理解を得る。

b) 家族のニーズに応じた情報提供

家族等に対して本人への関わり方に関する提案や、本人・家族のニーズに応じた社会福祉サービスや家族会等の社会資源の情報提供を行う。

● 基本的な生活習慣の確立や自己管理の支援

- 障害者本人が自立した生活を送ることができるように、基本的な生活習慣等や金銭管理に関する助言や情報提供を行うこと。

【具体的内容】

a) 基本的な生活習慣の確立や生活スキル習得に関する助言や情報提供

必要に応じて身だしなみの整え方、食事の準備、自室の整理・整頓、情報リテラシー等の日常生活面に関する助言・指導、社会資源活用の提案や情報提供を行う。

b) 金銭管理に関する助言や情報提供

金銭管理を適切に行えるように、特性に合わせた有効な方法についての助言、社会資源活用等の提案や情報提供を行う。

## 2 地域の企業や関係機関との関係構築と障害者雇用の周知・啓発

### ● 障害者雇用の啓発

- 障害者の権利保障や必要な支援・配慮の提供に繋がるように、障害者本人や家族等、支援団体、企業・企業団体等に対して、障害者雇用に関する理解を広める周知・啓発を行うこと。

#### 【具体的内容】

- a) 障害者雇用に関する周知・啓発  
障害者本人や保護者、支援団体、企業・企業団体等に対して、自治体や関係機関と連携し、障害者雇用の周知・啓発を行う。
- b) パンフレットやホームページの活用  
パンフレットやホームページなどを活用して、障害者雇用の啓発を行う。

### ● 企業経営や労働市場の動向把握

- 企業経営・経済、労働市場・障害者の働き方の動向を把握しつつ支援を行うこと。

#### 【具体的内容】

- a) 企業経営の基礎や障害者雇用状況の把握  
民間企業の経営・経済の動向<sup>16)</sup>や障害者就労に関する動向<sup>17)</sup>を把握する。
- b) 地域の労働市場の動向の把握  
地域の労働市場の動向について関係機関や一般の公開情報等<sup>18)</sup>を活用して、把握する。
- c) 多様な働き方（在宅勤務、自営等）の情報収集  
在宅勤務や自営等、多様な働き方に関する事例や活用できる支援等の情報収集を行い、必要に応じて情報提供する。

16) グローバリゼーション、技術革新、経営戦略の変化、働き方・雇用形態の多様化等を指す。

17) 障害者雇用に関する施策、障害者雇用率、障害者求人の動向等を指す。

18) 都道府県労働局やハローワークが公開している資料、新聞、雑誌、インターネット、企業との関わり、企業団体との情報交換等を指す。

### ● 支援人材の育成

- 地域全体の就労支援力向上のため、自機関だけでなく地域で支援ノウハウを共有する意識を持ち、積極的に情報共有や研修等を行い協力をすること。

#### 【具体的内容】

- a) 研修・情報交換の場等への参加  
就労支援担当者に必要な知識の充足やスキルの向上を図るため、研修や情報交換等の場に積極的に参加する。
- b) 地域支援機関との交流・情報交換の機会づくり  
地域全体の就労支援力向上の重要性を認識し、就労支援実務者同士の支援ノウハウの共有や情報交換の機会を定期的に作る。
- c) 地域支援機関への助言・援助  
就労支援に取り組む支援機関に対して、それぞれの役割や実態を踏まえつつ、効果的な支援の実施に向けた助言・援助や研修等の協力を行う。

● 障害者雇用促進法と関連支援サービスの理解

- 障害者雇用促進法や関連支援サービスについて理解し、説明を行うこと。

【具体的内容】

- a) 障害者雇用促進法（障害者雇用率制度等）の理解  
障害者雇用促進法の概要を理解し、障害者雇用率制度や障害者雇用納付金制度、差別禁止や合理的配慮について、障害者本人や事業主に分かりやすく説明する。
- b) 障害者雇用に係る助成金制度の理解  
障害者雇用に係る助成金や減税措置等の制度の考え方や仕組み、留意事項を理解した上で、必要に応じて事業主に申請・相談窓口を紹介する。
- c) 障害者雇用関連機関の支援サービスの理解  
障害者雇用関連機関<sup>19)</sup>の支援サービスの概要や利用方法について理解し、障害者本人や事業主に紹介する。

19) ハローワークや障害者職業能力開発校、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター等が該当する。

● 地域の社会資源の情報収集と情報交換・ネットワーク作り

- 地域の社会資源を最大限に活用するために、社会資源に関する情報収集や、情報交換・研修の場への参加、支援ネットワーク立上げの参画等を行うこと。

【具体的内容】

- a) 社会資源の情報収集  
社会福祉サービスや自治体、民間機関の取組など、地域の社会資源の情報を収集する。
- b) 地域支援機関との情報交換、連携強化  
関係機関との個別ケースの情報交換以外にも、会議や研修などの場で支援ノウハウや地域の実態などを共有し、連携を強化する。
- c) 支援ネットワーク立上げ・強化  
地域の就労支援力向上のカギとなりうる地域の社会資源への呼びかけを行い、支援ネットワークの立上げや強化を行う。

● 企業の障害者雇用に関する実態把握と情報提供

- 企業の障害者雇用に関する実態や考え方を踏まえて、障害者雇用の意義、実例、支援制度、支援サービス等の有益な情報を提供すること。

【具体的内容】

- a) 事業主との情報交換による実態・考え方の把握  
事業所の視察や様々な情報交換の場を通じて、障害者雇用に関する企業の実態や考え方を把握する。
- b) 事業主への障害者雇用の事例・制度・支援サービスの情報提供  
事業主に、障害者雇用の実例・支援制度・支援サービスに関する情報を提供する。
- c) 企業にとってのメリットの説明  
障害者雇用に取り組むことによる企業にとってのメリット（生産性向上・人材確保・ダイバーシティなど）を説明する。
- d) 企業が果たすべきことや支援者の役割の説明  
障害者雇用における企業の社会的責任や役割について支援者自身が理解した上で、必要に応じて企業が果たすべきことや支援者の役割について説明する。

● 労働関係法規や雇用管理の理解

□ 労働関係法規や企業の雇用管理に関連する基礎的事項を理解した上で支援を行うこと。

【具体的内容】

a) 労働関係法規や社会保険制度の理解

労働関係法規<sup>20)</sup> や社会保険制度<sup>21)</sup> に関する基礎的内容を理解し、障害者本人や事業主との相談場面で活用する。

b) 企業の雇用管理の理解

企業における従業員の募集・採用、配置・昇進、能力開発、定年・退職等の雇用管理に関する基本的な制度・慣行について理解する。

c) 労働安全衛生管理や人間工学の理解

労働安全衛生や人間工学（人間の特性に基づく動きやすさ・使いやすさ等）の基礎的知識を基に、業務遂行・手順・安全な職場環境に関する助言を行う。

20) 労働基準法、労働契約法、最低賃金法、パートタイム・有期雇用労働法、職業安定法、労働者派遣法等を指す。

21) 健康保険、厚生年金、雇用保険、労災保険等を指す。

● 最新情報の収集と自己研鑽

□ 効果的な支援を提供するために必要となる最新の知識・技術や事例の情報収集等を積極的に行うこと。

【具体的内容】

a) 継続的な自己研鑽と最新情報の収集

日頃から支援を行うに当たっての課題を把握し、最新の知識やスキル、支援事例、調査研究成果などに関する情報を積極的に収集する。

b) 情報収集、専門機関への照会

対応に困ることや、経験の少ない事例等については、書籍・WEB等の情報やその分野に携わる関係機関等の意見を収集する。

c) 研修・情報交換の場等への積極的参加

就労支援担当者に必要な知識の充足やスキルの向上を図るため、研修や情報交換等の場に積極的に参加する。

d) 情報通信技術の活用

オンライン相談、情報通信技術（IT、ICT）を活用した支援についての情報を収集し、メリット・デメリットを考慮しつつ効果的な提案・活用を行う。

● 職業能力開発施設の利用に向けた情報提供

□ 障害者本人のニーズに合った職業で求められる技能を整理し、必要に応じて職業能力開発施設に係るサービスの利用に向けた情報提供を行うこと。

【具体的内容】

a) 必要な技能訓練についての話し合い

障害者本人のニーズに合った職業に必要な技能と、本人が身につけている技能を整理し、必要な技能訓練について話し合う。

b) 職業能力開発施設に関する情報把握と提供

職業能力開発施設に関する情報を把握した上で、必要に応じて、当該施設への問い合わせやハローワーク等の窓口の紹介を行う。

● 事業主の障害者雇用に関するニーズの把握と取組の支援

- 事業主の障害者雇用に関するニーズや懸念事項を把握した上で、必要に応じて相談・研修・情報交換等の機会を作り、企業の障害者受け入れ体制の構築を支援すること。

【具体的内容】

a) 事業主のニーズや懸念事項の把握

事業主のニーズや懸念事項を把握した上で、雇用計画・方針の策定に向けた相談に乗る。

b) 事業主や従業員に対する研修・説明

事業主や従業員の理解を深めるため、ニーズに合った障害者雇用に関する研修・説明<sup>22)</sup>を行う。

c) 企業同士の情報交換の促進

障害者雇用に取り組む企業同士が情報交換・情報共有できる機会を作る。

22) 障害者雇用の意義、障害特性の理解、良好な関係作り、適切な指導・関わり方等のテーマが考えられる。

● 障害福祉サービスや社会保障制度の理解

- 障害福祉サービス<sup>23)</sup> や所得保障に関する社会保障制度<sup>24)</sup> についての基礎的事項を理解し、情報提供を行うこと。

【具体的内容】

a) 障害福祉サービスの理解

障害福祉サービス全体像と各種サービスの概要を理解し、情報提供を行う。

b) 就労系福祉サービスの報酬体系の理解

就労系福祉サービス<sup>25)</sup> のサービス内容や報酬体系について基本的な内容を理解した上で、支援を行う。

c) 障害福祉サービスの活用事例の提案

障害福祉サービスを活用しつつ働くことについて検討し、提案を行う。

d) 所得保障に関する社会保障制度の理解

所得保障に関する社会保障制度の内容や手続きを理解し、収入の見通しを立てる相談で活用するとともに、相談窓口の紹介を行う。

障害者総合支援法によるサービスと児童福祉法によるサービス。代表的なサービスとしては、就労移行支援等の訓練等給付、計画相談支援等の相談支援、医療費の自己負担額を軽減する自立支援医療等がある。

24) 厚生年金、雇用保険、労災保険や公的扶助に基づく給付により所得を保障する制度。

25) 就労移行支援、就労継続支援（A型・B型）、就労定着支援を指す。

● ワークライフバランスと生活の充実のための相談・情報提供

- 仕事と生活のバランスを取りつつ、充実した生活が送れるように、本人との相談や社会資源<sup>26)</sup> の開拓・情報提供を行うこと。

【具体的内容】

a) ワークライフバランスに関する相談

障害者本人が仕事と生活のバランスを見つけられるように、必要に応じて相談する。

b) 余暇活動のニーズ把握と情報提供

充実した生活が送れるように、障害者本人の余暇ニーズを把握し、余暇活動の取組方法について一緒に検討したり社会資源の開拓を行う。

c) 住居の確保に向けた情報提供

生活や通勤のニーズに合った住居の確保に向けて、手続きに係る情報提供や、福祉サービス<sup>27)</sup> 利用に向けた相談窓口の紹介を行う。

26) 支援制度・サービスだけでなく、利用者のニーズの充足に関連するあらゆる人材、団体、情報、技術等を指す。

27) グループホーム等が考えられる。

● 障害者の働く意義と権利擁護・共生社会実現の理解

- 障害の有無や程度に関わらず、働くことには重要な意義があり、すべての人が相互に人格と個性を尊重し  
□ 合いながら生活や仕事ができる社会や職場の実現を目指すことの必要性を理解した上で、障害者の権利擁護や事業主等への支援に取り組むこと。

【具体的内容】

a) 働くことの意義の理解

働くことが、障害者の経済・精神・生活の自立、健康の維持・回復、所属・役割意識の確立、充実感の獲得と自己実現等に繋がることの意義を理解して支援に取り組む。

b) ノーマライゼーション、インクルージョン、ダイバーシティ実現の重要性の理解

すべての人が相互に人格と個性を尊重し合いながら生活や仕事ができる社会や職場の実現のために、障害者を含む多様な人材の雇用機会拡大や働きやすい職場づくり推進の重要性を理解して、障害者の権利擁護や事業主等への支援に取り組む。

● 目標とするスキルや行動を習得するための支援

- 障害者本人が目標とする行動（社会的スキルや課題への対処行動等）を身に付けられるように、行動の習得に科学的根拠のある技法<sup>28)</sup>を用いた体系的な支援をすること。

【具体的内容】

障害者本人が目標とする行動を身につけられるように、以下の手法に基づいた体系的な支援を行う。

a) 体系的な教示（システマティック・インストラクション）

目標とする行動の習得に向け、段階的な計画を立て、支援者又は周囲が手本を見せる、手がかりを与える、繰り返しの練習を促す、環境を調整するなどの集中的な働きかけを行う。

b) 行動習得のための環境整備

目標の内容によっては、障害者本人が自力で全てを行うことを目指すのではなく、周囲の関係者（同僚・上司等）や職場環境整備等による自然で無理のないサポートを活用<sup>29)</sup>した習得を目指す。

c) フェイディング

障害者本人が周囲のサポート等を活用しつつ自立的に行動できるように、目標とする行動の習得度等を考慮した上で、集中的な働きかけの内容や頻度を段階的に弱める。

28) 例えば、応用行動分析学、社会学習理論に基づく技法がある。

29) 例えば、無理のない範囲での上司からの声かけ、報告のタイミングの定型化、休憩の必要性に気づくためのタイマーの活用等。

● 職場・職務の調整支援

- 障害者本人の能力・特性と職場・職務との適合性を考慮して、必要に応じて事業主に職場・職務の調整を提案すること。

【具体的内容】

a) 本人と仕事内容や職場環境・条件の適合性の検討

障害者本人の能力や特性と、実際の仕事内容、求めている知識・スキルや水準、職場の環境、雇用条件との適合性について検討する。

b) 障害者本人の能力・特性・興味の説明

障害者本人の意向を尊重した上で、本人の能力・特性や興味を説明する。

c) 職場環境・職務の調整

職場のニーズを踏まえつつ、障害者本人が成長できる職場環境・職務の調整を提案する。

### 3 職場適応・定着のための障害者本人と企業双方への支援

- 仕事の遂行力向上と職場適応のための支援

- 障害者本人が職場において仕事の遂行力を高め、精神的にも安定・充実した働き方ができるように、本人と職場の管理者<sup>30)</sup>や同僚と一緒に職場適応・定着の方法を検討すること。

【具体的内容】

- a) 仕事の手順習得と職務遂行力向上の支援  
障害者本人と職場の管理者や同僚と一緒に、本人が仕事の手順を習得して遂行力を高められる方法を検討する。
- b) 職場適応・定着に繋がる人的・物理的環境の調整  
障害者本人に対する業務指示の方法や職場環境について、安心及び仕事への意欲に繋がるように障害者本人と管理者や同僚と一緒に検討する。
- c) 障害者本人の援助要請の促進と管理者・職場との話し合いの場の設定  
障害者本人が自ら周囲に援助要請<sup>31)</sup>を行えるように、障害者本人と職場の管理者・同僚が直接話し合う場の設定を調整する。
- d) 職場環境や職務内容等の変化への対応の検討  
職場環境や職務内容等の変化<sup>32)</sup>に対応できるように、障害者本人が対応可能な方法を検討する。

30) 必要に応じて人事担当者、障害者雇用担当者等を含む。

31) 自分から困ったことを相談すること。

32) 障害者本人や管理者・同僚の異動、指示系統の複雑化、職務の追加、スケジュールの変化等。

- 障害者本人のニーズに合った職場見学・職場実習の支援

- 障害者本人のニーズに合った職場見学・職場実習の機会を設定し、職場のサポートや環境を整えるための支援を行うこと。

【具体的内容】

- a) 職場見学・職場実習の説明  
障害者本人に、職場見学・職場実習の目的や内容を説明し、実施の意向を確認する。
- b) 興味・希望に合った受入れ先の開拓  
障害者本人の興味や希望に合わせて職場見学・職場実習の受入れ先を開拓する。
- c) 企業に対する職場見学・職場実習の説明  
企業に対して、職場実習の目的やメリットを説明し、実施の調整をする。
- d) 職場実習の支援事業の説明  
職場実習中の災害や賃金の問題に留意しつつ、職場実習の支援事業の活用について企業への説明を行う。
- e) 職場実習中の本人と職場への支援  
職場実習を実施し、職場適応に向けて障害者本人と職場双方への支援を行う。
- f) 職場実習の振り返り  
職場実習の振り返りを障害者本人、事業主や関係機関等と行い、今後の働き方や必要なサポート・環境等を整理する。

- 障害特性や雇用管理のポイントに関する一般的な説明

- 事業主に対して、各種障害の理解と合理的配慮の提供に役立つ一般的な障害特性や基本的な対応、雇用管理のポイントを分かり易く説明すること。

【具体的内容】

- a) 障害特性についての説明  
各種障害の理解と配慮に必要な一般的な障害特性を分かり易く、簡潔に説明する。
- b) 雇用管理のポイントや合理的配慮の具体例を紹介  
各種障害の特性を踏まえた一般的な雇用管理のポイントや合理的配慮の具体例を紹介する。

● 退職と再就職に向けた支援

- 退職する必要がある場合には、今後の見通しを整理した上で、適切な退職の手続きや、退職後に必要となるサポートについての情報提供等を行うこと。

【具体的内容】

- a) 退職の意向と背景の確認  
障害者本人の退職の意向が聞かれた際には、その理由や背景を聴取して、今後の進路について一緒に検討する。
- b) 円滑な退職に向けた手続きの助言  
障害者本人が退職する必要がある時は、円滑な退職に向けて取るべき適切な手続き<sup>33)</sup>について助言する。
- c) 退職後に利用できる制度・サービスの情報提供  
障害者本人の意向や状況に応じて、退職後に利用できる制度やサービス（雇用保険の受給の仕方等の所得保障を含む）の情報を提供する。
- d) これまでの仕事の経験の振り返りと再就職に向けた相談  
これまでの仕事の経験を振り返り、仕事での強みを確認するとともに、再就職に向けて自分に適した仕事・職務の条件や今後必要なサポートについて話し合う。

33) 退職の申し出や退職願の提出、貸与されている物の返却、退職後の社会保険の手続きに向けた準備等がある。

● 個別ケースについての連携先機関への情報提供と連携体制の構築

- 個別ケースについてのスムーズな連携に向けて、連携機関との適切な情報共有と役割分担等の調整を行うこと。

【具体的内容】

- a) 連携機関へのケース概要の端的な説明  
障害者本人の同意を得た上で、個別ケースにおける本人の特徴や支援目標を端的に説明し、スムーズな支援の展開や情報の引継ぎを行う。
- b) 連携機関への経過の説明  
個別ケースについて新たに連携する機関に、障害者本人が現在関わっている支援機関がどのような支援を行っているか、本人の同意を得た上で説明を行う。
- c) ケース会議等による情報集約・合意形成・役割分担  
障害者本人や関係機関を交えた話し合いやケース会議<sup>34)</sup>等により、情報集約と合意形成や役割分担を行う。

34) 利用者の課題解決及びより充実した職業生活に向けて、関係者が集まり情報共有し、より良い支援に繋げるために行う会議。

● フォローアップ

- 定期的な職場訪問や情報共有等のフォローアップを通じて、職場適応状況のモニタリングとキャリアアップ等の目標の整理を行い、必要な支援を提案・実施すること。

【具体的内容】

- a) 定期的な職場訪問とモニタリング  
定期的な職場訪問による状況確認を実施し、障害者本人の職場適応状況と社内サポート体制、要求内容や要求水準の変化などをモニタリングする。
- b) キャリアアップ等に向けたステップの整理  
今後のキャリアアップ等の目標とそのために必要なステップを、障害者本人や事業主と共に整理する。
- c) 今後の必要な支援に関する話し合い  
本人の安定的な職場適応と企業の継続可能で自立的な雇用に向けて、障害者本人、事業主、家族、関係機関と必要な支援について話し合う。
- d) 今後のフォローアップ計画の提案  
支援者としての役割・限界を理解し、障害者本人・企業の自立と定期的フォローアップの必要性を見極め、必要に応じた支援を継続的に提供する方法を提案する。
- e) 在職者同士の交流の場の提供・紹介  
必要に応じて、障害者本人の精神的サポート及び継続的支援体制構築のため、働いている障害者同士の交流の機会を提供又は紹介する。

● 職場・職務のアセスメントと職務の再構成・創出支援

- 障害者の配属の候補となり得る職場・職務を人的・物理的視点からアセスメントし、適した職務の再構成・創出を行うこと。

【具体的内容】

- a) 職務の情報収集  
事業主からの聞き取りや職場観察を行い、業務と人的・物理的環境を総合的に見て、障害者に適した職場・職務を見つける。
- b) 職務分析の実施  
配属候補の部署における様々な作業の目的、責任、内容や求められる知識・スキルや水準（正確性・スピード等）を明確にし、リストアップする。
- c) 職務の再構成  
職務分析によりリストアップした中から適切な作業を組合せ、一人分の職務に再構成する。
- d) 職務の創出  
事業主・職場関係者からの聞き取り等により、業務上の課題、職場としてできれば助かること、今後新たに取り組みたいことを明確にし、障害者に適した職務の創出に繋げることができないか検討する。

● 求人とのマッチングのための職場の情報収集

- 求人とのマッチングの参考にするため、求人企業の職場環境や詳しい仕事内容、応募者に求める条件等の情報収集を行うこと。

【具体的内容】

- a) 企業の求人内容の詳細把握  
事業所への訪問や聞き取りにより、仕事内容、職場環境<sup>35)</sup>、求人のきっかけ、仕事の要求水準、求める人物像等を情報収集する。
- b) 事業所訪問を通じた職場環境・仕事内容の情報収集  
事業所への訪問（障害者本人同行の職場見学を含む）により、求人企業の職場環境や仕事内容について情報収集した上で、必要に応じて職場実習等を提案する。

35) 人数、温度、騒音、休憩の取り方、社風等が考えられる。

● 職場に適応する行動習得のための支援

- 障害者本人が職場に適応する行動がとれるように、所属する職場の文化・ルールや本人に求められている役割について、職場の観察や聞き取りを通して情報収集し、本人に助言すること。

【具体的内容】

- a) 職場の文化・ルール、本人に求められている役割の把握  
障害者本人が所属する職場の文化・ルールや本人に求められている役割を把握するため、他の従業員への聞き取りや職場の様子を観察を行う。
- b) 職場での適切な振る舞い方についての助言  
職場の文化・ルールや本人に求められている役割を踏まえた適切な振る舞い方について、理由を丁寧に説明し、具体的な例を交えて本人が理解できるように伝える。

● 課題分析と解決策の提案

- 障害者の円滑な作業遂行と職場定着のため、課題分析に基づいて、事業主に適切な解決策の提案やツール等の提供を行うこと。

【具体的内容】

- a) 課題分析の実施と課題の特定  
課題分析を行い、職務の構成要素や具体的な手順を明確化し、障害者が作業を遂行するに当たり課題となっている要素を明らかにする。
- b) 解決策の提案  
課題分析により明らかになった課題の解決に繋がる教え方やツール（補助具、作業手順書等）を事業主に提案する。
- c) 暗黙のルールの明示化  
明確に示されていない事項（休憩の取り方・過ごし方など）やマニュアル化されていない作業の工程を確認し、事業主と共有する。
- d) 作業手順の見える化  
事業主との相談を通じて、障害者本人に合わせた作業手順書やマニュアル等の作成を提案・提供する。

● 関係機関との連携の必要性の検討と紹介

- 利用者（障害者本人や事業主等）に必要な支援について、適切な連携機関を検討の上、分かり易く紹介すること。

【具体的内容】

- a) 社会資源に関する情報提供  
利用者のニーズに応じて社会資源やプログラムを紹介し、その内容と利用方法を利用者が理解できるように説明する。
- b) 医療機関等との適切な連携  
障害者本人に症状の悪化や懸念すべき状況が見られた場合は、医療機関等の適切な機関と連携をとる。

● 障害者本人の仕事の選択の支援

- 障害者本人が希望や適性に合った仕事を自己選択できるよう、求人情報の収集・整理の支援を行うこと。

【具体的内容】

- a) 応募する求人の自己選択の支援  
障害者本人の希望・適性と求人情報とを照らし合わせた整理を一緒に行い、応募する求人の自己選択をサポートする。
- b) ハローワークや民間の職業紹介機関の活用  
ハローワークや民間の職業紹介機関、求人メディアなどの求人情報を活用し、希望や適性に合った求人情報を障害者本人と共有する。
- c) 求人検索方法の説明  
障害者本人自ら検索できるように、求人情報の検索方法を説明する。
- d) 職場開拓  
必要があれば、ハローワークや地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター等と連携して、職場開拓を行う。

● 休職者の職場復帰支援

- 休職者と事業主との話し合いを通じて、復職に向けたプロセスの整理、職場復帰支援の提案・紹介・実施や円滑な職場復帰に向けた社内サポート体制づくりの助言を行うこと。

【具体的内容】

- a) 職場復帰までに必要な事項の整理  
休職者と事業主双方と話し合い、職場復帰に向けて必要な事項を整理する。
- b) 復職に向けたプログラム等の提案  
休職者の円滑な職場復帰のため、職場復帰支援（リワーク支援）やリハビリ出勤等のプログラムの提案、実施の助言を行う。
- c) 職場復帰支援の実施  
必要に応じて職場復帰支援（リワーク支援）を実施又は紹介する。
- d) 社内サポート体制づくりの助言  
休職者の職場復帰後の社内サポート体制づくりについて事業主や職場の管理者に助言する。

● 就職後の合理的配慮提供に向けた支援

- 障害者本人と事業主それぞれの立場や視点を理解した上で、双方の話し合いを通じて、合理的配慮の提供について調整すること。

【具体的内容】

- a) 障害者本人及び事業主のニーズ把握  
障害者本人・事業主それぞれの希望やニーズ<sup>36)</sup>を確認し、必要な配慮・サポートを検討する。
- b) 配慮事項の障害者本人の選択の支援  
障害者本人に対して、事業主に提案可能な仕事上の配慮の選択肢を伝え、本人が主体的に選択できるよう支援する。
- c) 合理的配慮に係る話し合いの調整  
障害者本人が、事業主に対して懸念事項を伝え、本人が力を発揮できるとともに企業全体の生産性向上や働きやすさにも繋がる方策について話し合えるよう調整する。
- d) 権利擁護の視点からの話し合いの調整  
障害者本人の権利擁護の視点から、本人と事業主の双方にとって有益なものになっているかを支援者自身が内省しつつ、話し合いの調整を行う。
- e) 就労支援機器やIT・ICT（アシスティブ・テクノロジー）活用に関する提案  
就労支援機器<sup>37)</sup>やIT・ICT<sup>38)</sup>の活用が、障害者本人の仕事のやり易さ向上や効率的な業務遂行に役立つと考えられる場合は、これらの活用を提案する。
- f) ユニバーサルデザインの検討・提案  
障害者本人だけでなく、一緒に働く従業員にとっても働きやすい方法・工夫を検討し、本人と事業主双方に提案する。

36) 具体的には、勤務時間、職務内容、作業場所、休憩時間などの希望やニーズを指す。

37) 障害者が効率的に業務遂行するために必要な機能を備えた機器。例えば、拡大読書器、画面読み上げソフト、補聴システム、イヤーマフ等がある。

38) PCソフトやスマホアプリ等が考えられる。

● 障害の開示・非開示に関する意思決定の支援

- 障害者本人が、自らの障害の開示・非開示の目的とその選択によって起こりうる状況を踏まえて意思決定や事業主への説明ができるよう支援すること。

【具体的内容】

- a) 障害の開示・非開示の意思決定支援  
障害者本人が、障害を開示して（もしくは非開示で）働くことによって起こりうる状況について情報提供を行い、意思決定できるよう支援する。
- b) 障害特性と配慮事項の事業主への説明方法の検討  
障害の開示を希望する場合は、事業主に対する特性や配慮事項の適切な説明方法<sup>39)</sup>をアドバイスする。

39) 簡潔で、真意が伝わる、誤解を生まない説明方法。

● 職場におけるナチュラルサポート<sup>40)</sup>の形成に向けた職場適応支援

- 職場において、障害者本人が働き続けるために必要な上司・同僚等による援助を促進するとともに、上司・同僚等の悩みに寄り添い、社内サポート体制づくりを支援すること。

【具体的内容】

- a) 職場のキーパーソンの把握  
仕事における指示・命令を受けたり、職場でコミュニケーションを取ることの多い、複数のキーパーソン<sup>41)</sup>を場面観察や関係者の情報により把握する。
- b) 同僚・上司による支援的な関わりの促進  
同僚・上司への障害者本人との関わり方の見本の提示、解説や研修、本人とのコミュニケーションのきっかけづくりを通じて障害者本人への支援的な関わりを促進する。
- c) 職場の悩みに寄り添う支援体制づくり  
ナチュラルサポートの形成・維持のため、同僚・上司が障害者本人と関わる上での悩みに寄り添い、状況を改善するための工夫や社内サポート体制づくりを提案する。
- d) 専門的支援のフェーディング  
同僚・上司等による主体的な取組を促進するため、障害者本人の職場適応と、ナチュラルサポート形成が確認できた段階で、計画的に専門的な支援をフェードアウトする。

「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40）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、自然にもしくは計画的に提供すること」（文献2より引用）。

41) ここでは、障害者が仕事を行うにあたって力になってくれる同僚・上司を指す。

● 障害者本人の求職活動の支援

- 求職活動の場面において、アピール・ポイントや配慮を得たい内容が適切に伝わるように、応募書類の作成や面接の受け方に関する助言・支援を行うこと。

【具体的内容】

- a) 応募書類作成の支援  
アピール・ポイントと配慮を得たい内容が適切に伝わるよう、応募書類<sup>42)</sup>の作成に係る助言・サポートを行う。
- b) 採用面接対策の支援  
採用面接を想定したシミュレーションにおいて、自己PRや面接官とのコミュニケーションの取り方、面接の受け方の練習を実施する。
- c) 就職差別と不適切な質問の理解  
就職差別につながる恐れがあるような採用面接における不適切な質問については、答える必要がないことを障害者本人と確認する<sup>43)</sup>。

42) 履歴書、職務経歴書の他、自己紹介ツール、就労パスポート等が考えられる。

43) 不適切な質問の代表例を一緒に確認しておくこと等が考えられる。

● 通勤支援

- 通勤経路や交通手段の利用についての提案・助言や通勤支援を行うこと。

【具体的内容】

- a) 通勤の方法の提案・助言  
通勤経路や交通手段について提案・助言する。
- b) 通勤支援に関わる社会資源の活用  
通勤支援を実施し、必要に応じて関連する社会資源を紹介する。

● 関係機関とのチーム支援

- 各地域における関係機関それぞれの役割や機能を理解した上で、障害者本人を共に支える意識を持ち、チーム支援を行うこと。

【具体的内容】

- a) ケースマネジメントの理解  
ケースマネジメント<sup>44)</sup>の意義・方法を理解し、関係機関との連携を行う。
- b) 教育や福祉から雇用への移行プロセスと現状の理解  
教育や福祉から雇用への移行の現状<sup>45)</sup>やそのプロセスを理解して、教育や福祉機関との連携を行う。
- c) 関係機関との協同関係の構築  
様々な関係者が互いに補い合い、障害者本人を共に支える対等・平等な関係を築く意識を持ち、関係機関と一緒に考える姿勢で連携を行う。
- d) 進捗状況の適宜共有  
関係機関と適宜連携を取り、ケースの進捗状況を共有する。

44) 障害者本人のニーズ充足のため、各種支援サービスを調整・提供し、支援ネットワークを作ること  
で本人の職業生活を支える援助方法。

45) 教育現場における進路指導の実態、各学校や就労移行・継続支援事業所の雇用への移行実績と課題  
等。

● 聞き取りや資料等による情報収集

- 障害者本人・家族・関係機関からの聞き取り、履歴書・職務経歴書、関係機関等からの情報提供書等の提供などにより、情報を適切に収集すること。

【具体的内容】

- a) 障害者本人との相談場面での情報収集  
継続的な相談を行う中で、障害者本人との信頼関係や必要なタイミングなども踏まえつつ、必要な情報を収集する。
- b) 障害者本人を取り巻く周囲からの情報収集  
障害者本人の同意を得た上で、家族や関係機関から必要な情報を収集する。
- c) 医療機関からの情報収集  
主治医からの情報<sup>46)</sup>を得て、障害者本人の現在の状態、予後や今後の治療方針等を把握する。

46) 通院同行等により直接やりとりする方法の他、診断書・意見書、障害者本人を介した情報共有等が  
考えられる。

## 4 障害者本人の自己理解と自信向上の支援

### ● 行動観察

- 実際の職場（実習等含む）又は職場に近い作業場面（模擬的就労場面等）での行動観察を通して、対人技能や本人に合った作業内容や環境、必要な支援を障害者本人と一緒に整理・分析すること。

#### 【具体的内容】

##### a) 行動分析と行動記録

実際の職場や職場に近い作業場面での様子について、何がきっかけとなり、どのような言動（思考）をして、どのような結果になったのか、行動レベルで記録をつける。

##### b) 行動記録に基づく課題と解決策の整理・分析

具体的に記録した内容に基づいて、対人技能や本人に合った作業内容や環境、必要な支援について障害者本人と一緒に整理・分析する。

### ● 障害者本人の自己肯定感の回復の支援

- 障害者本人が自身の強みに気づき、自己肯定感を回復することで、本来の力を発揮できるよう支援すること。

#### 【具体的内容】

##### a) 自己肯定感の回復の支援

障害者本人が本来の力を発揮できるように、自己肯定感の回復に着目した支援を行う。

##### b) ストレングスへの着目

障害者本人が自身の強みや力を発揮できる職務や職場環境への気づきを得られるように支援する。

### ● 障害者本人の自己探求を促進する支援

- 障害者本人が自分自身を深く理解するための様々な気づきを得られるように、カウンセリング技法を活用した相談、体験や振り返り等の支援を行うこと。

#### 【具体的内容】

##### a) 言い換え、解釈、確認の質問等

言い換え、解釈、確認の質問等の内省を促すカウンセリングの技法を用いて、障害者本人が自己に向き合うきっかけを作る。

##### b) 体験や振り返りを通じた強みや課題への気づきの支援

障害者本人が自身でできること・強みや課題と必要な支援に気づけるように、体験<sup>47)</sup>や振り返りの支援を行う。

##### c) グループワークを通じた自己理解の深化

グループワークを通じて、様々な意見やグループメンバーの言動から、自分自身に関する気づきを得られるよう支援する。

- 47) 例えば、職場実習、実際に働く経験、模擬的就労場面（就労移行支援事業所における作業等）等の職業的な体験の他、生活場面の様々な体験も含むリアルな体験の場。

### ● 職業との関わりの中での自己の理解を深める支援

- 障害者本人が自分に合った働き方と希望・目標の達成方法を見つけられるように、職業との関わりの中での自己の理解を深める支援を行うこと。

#### 【具体的内容】

##### a) 様々な仕事・働き方の体験と振り返り

様々な仕事・働き方について、体験<sup>48)</sup>と振り返りを通して理解を深め、それぞれの仕事・働き方を選択した際に自身に起こりうる状況を障害者本人とともに整理する。

##### b) 自己評価と他者評価のすり合わせ

障害者本人の自己評価と支援者や職場の上司等の他者評価を共有し、すり合わせを行う。

##### c) 希望や目標に向けた課題と対応法の整理

働く希望や目標の達成に向けて課題となる内的要因（スキル不足など）や外的要因（景気の悪化など）の整理と対応法の検討を本人と一緒に進行。

- 48) 例えば、職場実習、実際に働く経験、対価を得る経験、模擬的就労場面（就労移行支援事業所における作業等）等の職業的な体験で、職場見学、求人情報の閲覧等の求職活動の体験も含まれる。

● 作業遂行面・対人面・生活面の整理・分析

- 作業遂行面、対人面、生活面に関して情報収集を行い、能力を発揮しやすい作業種・作業環境等を障害者本人と一緒に整理・分析すること。

【具体的内容】

- a) 本人と一緒にを行う作業遂行面と必要な配慮についての整理・分析  
作業指示の理解、指示に基づく遂行、作業の正確性、スピード、安全な遂行等の作業遂行力と必要な配慮を障害者本人と一緒に整理・分析する。
- b) コミュニケーションや対人関係についての聞き取りや行動観察  
コミュニケーションの取り方や対人関係の傾向を、障害者本人の認識と関係機関や職場、家族等からの情報、行動観察等を踏まえて整理・分析する。
- c) 身辺自立、生活面の把握  
職業生活への影響を考慮して、交通機関の利用や身辺自立など、生活的自立に影響する要因を把握する。

● 障害者本人の心理面とその背景の整理・分析

- 障害者本人の就労や障害に対する理解や考え方を把握した上で、障害特性・環境・経済状況なども含めた総合的な視点からその背景を整理・分析すること。

【具体的内容】

- a) 就労意欲の背景の理解  
障害・疾病の特性、周囲との関わりや環境、社会的立場・経済的要因等様々な要因を総合的に整理・分析して、障害者本人の就労意欲の背景を理解する。
- b) 障害に対する理解や考え方の把握  
障害者本人の障害や症状に対する理解や考え方を把握する。

● 医学・心理学的知見を踏まえた情報把握

- 障害・疾病に関する医学・心理学の知見を踏まえ、認知機能や身体機能の特徴、疾病やストレスの状態を様々な情報から把握すること。

【具体的内容】

- a) 障害特性の知識に基づく特徴や状態の把握  
障害・疾病の特性や症状・原因・予後等の基本的知識を踏まえつつ、関係機関等からの情報や行動観察等を基づいて障害者本人の特徴や状態を把握する。
- b) 医療情報や行動観察による認知機能の特性の把握  
認知機能（知能・注意・記憶・実行機能等）の特性を医療機関等からの情報や行動観察等を基づいて把握する。
- c) 身体機能の制限・程度の把握  
身体機能（身体動作、視力・視野、聴力・言語機能等）の制限・程度や、社会生活においてできること（支援・機会があればできることを含む）を把握する。
- d) 障害者本人に生じているストレスの把握  
ストレスが生じるメカニズムを踏まえつつ、精神疾患による症状と職場環境等のストレス要因を総合的に整理・分析して障害者本人の状況を把握する。

● 社会生活や職場の環境的側面の把握

- 障害者本人の社会生活や職場の中での役割<sup>49)</sup>・環境や周囲との関係を把握すること。

【具体的内容】

a) 障害者本人の社会経済的地位、役割及び地域の環境の把握

障害者本人の社会経済的地位や地域社会における役割、居住地域の特徴<sup>50)</sup>等を把握する。

b) 職場の人間関係・環境の把握

現在又は過去の職場での周囲との関係やサポート、職場環境（人数、騒音、温度、配置など）についての情報を把握する。

c) 職場以外の周囲のサポート環境の把握

家族、友人、地域社会との関係やサポート環境、障害への理解を把握する。

49) 現職・前職での役職・立場、地域で担当している役などを指す。

50) 文化・習慣、気候、地域住民の交流の多さ、交通の発達等を指す。

● 専門的なアセスメントツールの活用

- アセスメントシートやチェックリスト等の評価ツールや各種検査<sup>51)</sup>から得られた情報を活用して、障害者本人の職業・心理・対人的な特性を把握すること。

【具体的内容】

a) アセスメントシートやチェックリスト等の活用

アセスメントシートやチェックリスト等の様々な評価ツールに関する情報を収集し、使用する。

b) 心理検査・職業検査の活用

自機関又は関係機関で実施された検査等の結果を参考に、障害者本人の状態像や特性・能力を把握する。

51) 神経心理学的検査、性格検査、職業適性検査（GATB等）、興味検査（VRT、VPI等）、ワークサンプル法等を指す。

● 職業生活における体調管理の支援

- 職業生活においてストレス・疲労への上手な付き合い方や本人に合った生活習慣、体調不良時の対処法に気づき、体調管理を行えるよう支援すること。

【具体的内容】

a) ストレス・疲労の対処に関する支援

障害者本人がストレスや疲労と上手く付き合っていけるように、ストレスや疲労のメカニズムを説明した上で、そのサインと自分に合った対処法について気づきを高める支援を行う。

b) 生活習慣に関する支援

障害者本人が、睡眠・食生活・運動などの生活習慣とストレス・疲労や体調・体力の関係に気づき、本人に合った生活習慣を意識して生活を送れるように支援する。

c) 通院・服薬管理に関する支援

適切な通院と処方に沿った服薬が行えるように、通院時間の調整方法、薬の飲み忘れを防ぐ方法等について障害者本人と一緒に検討する。

d) 体調不良時の対処に関する支援

主治医等の意見や医学・心理学の知見を踏まえ、体調不良への対処に関する助言を行う。

● 生活設計の相談

- 将来の生活を見据えた生活設計を立てられるように、本人の目標を明確化し、そこに至るまでの道筋について相談を行うこと。

【具体的内容】

a) 今後の生活の目標やニーズの整理

将来の生活の目標を明確化するため、現在の生活のニーズ、今後重視したい事項や考え方を整理する。

b) 生活設計に関する相談

障害者本人が目標に向けたプランを立てることができるように、目標達成に向けての段階的なプロセスを本人と相談する。

● ライフステージに対応した支援

- 様々なライフステージに対応した仕事や生活のニーズを把握し、働き方や生活の仕方についての相談・調整や必要な社会資源の紹介・連携を行うこと。

【具体的内容】

a) ライフステージに対応したニーズの把握と相談

障害者本人の結婚・出産・子育てや家族等の介護・死亡等により変化するライフステージに対応した本人のニーズを把握し、働き方や生活の相談・調整や活用できる社会資源の情報提供を行う。

b) 退職後の生活・活動を見据えた支援

障害者本人の定年・高齢化等に伴う退職や福祉サービスの利用とその後の生活について、適切な関係機関と連携を図り、円滑な移行に向け本人との相談を行う。

研修や助言・援助等を検討できるチェックリスト（試案）

① 研修を中心に習得に取り組む知識・スキル等（18項目）

No.	知識・スキル等 (完全版 知識・スキル等リスト)	具体的内容	習得に向けての取組		
			◎研修	○J T	情報交換
No. 1	障害についての基本的理解：障害者が働くに当たっての様々な困難については、個人と社会・環境との相互作用の問題として捉え、個人と社会・環境双方への支援を行うこと。	a) 就職前から就職後の多様な職業場面での困難状況の理解 障害者が働くに当たっては、仕事・通勤・働く準備の場面等における困難や、働く機会・条件・内容、昇進、技能向上の機会の制約等、様々な困難があることを理解する。			
		b) 個人と社会・環境との相互作用としての障害の理解 障害者の就労上の困難については、個人の心身機能や健康状態と、障害以外の本人のできることや社会・環境との相互作用として捉え、個人と社会・環境双方への支援を行う。			
No. 2	障害者の働く意義と権利擁護・共生社会実現の理解：障害の有無や程度に関わらず、働くことには重要な意義があり、すべての人が相互に人格と個性を尊重し合いながら生活や仕事ができる社会や職場の実現を目指すことの必要性を理解した上で、障害者の権利擁護や事業主等への支援に取り組むこと。	a) 働くことの意義の理解 働くことが、障害者の経済・精神・生活の自立、健康の維持・回復、所属・役割意識の確立、充実感の獲得と自己実現等に繋がることの意義を理解して支援に取り組む。			
		b) ノーマライゼーション、インクルージョン、ダイバーシティ実現の重要性の理解 すべての人が相互に人格と個性を尊重し合いながら生活や仕事ができる社会や職場の実現のために、障害者を含む多様な人材の雇用機会拡大や働きやすい職場づくり推進の重要性を理解して、障害者の権利擁護や事業主等への支援に取り組む。			
No. 3	支援者が持つべき心構えと倫理意識：支援者自身が倫理観を身につけ、偏見を排し、利用者のニーズ充足を意識して支援に取り組むこと。	a) 固定概念に捉われない支援の取組 障害者の能力について、固定観念にとらわれることなく、様々な可能性を排除せずに支援に取り組む。			
		b) 利用者中心の支援 利用者のニーズの充足を常に意識して支援に取り組む。			
		c) 職業倫理の意識 日頃から職業倫理を意識して支援を選択・実施する。			
		d) 個人情報の取り扱いと守秘義務の遵守 個人情報の取り扱いには細心の注意を払い、守秘義務を遵守する。			
No. 7	支援者自身の身体・精神的なケア：支援者自身の身体・精神的なケアを行いつつ、支援に取り組むこと。	a) 支援者自身のセルフケア 支援者自身の健康管理のため、睡眠、食事、運動など、自身の生活習慣を整える。			
		b) 問題や悩みの相談 独りで問題や悩みを抱え込まず、上司や同僚と相談し、周囲の協力も得ながら支援に取り組む。			

No. 8	<p>障害者差別の解消・禁止、虐待防止の理解と対応：障害者差別解消法や障害者雇用促進法に基づく障害者差別禁止と合理的配慮の提供義務及び障害者虐待防止法の概要を理解し、これらの趣旨に沿った適切な対応を行うこと。</p>	<p>a) 障害者差別解消法の理解と適切な対応 障害者差別解消法で求められている障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供義務について理解し、その趣旨に沿った対応をする。</p> <p>b) 障害者雇用促進法に基づく障害者差別禁止・合理的配慮提供義務の理解と適切な対応 障害者雇用促進法に基づく障害者差別禁止と合理的配慮の提供義務について理解し、必要に応じて事業主等への啓発を行い、不適切と思われる事態についてはハローワーク等に相談する。</p> <p>c) 障害者虐待防止法の理解と適切な対応 障害者虐待防止法の概要を理解し、事業主に必要に応じた啓発を行い、使用者による虐待の懸念があった場合は、市町村又は都道府県の通報窓口にご相談する。</p>			
No. 9	<p>障害者雇用促進法と関連支援サービスの理解：障害者雇用促進法や関連支援サービスについて理解し、説明を行うこと。</p>	<p>a) 障害者雇用促進法（障害者雇用率制度等）の理解 障害者雇用促進法の概要を理解し、障害者雇用率制度や障害者雇用納付金制度、差別禁止や合理的配慮について、障害者本人や事業主に分かりやすく説明する。</p> <p>b) 障害者雇用に係る助成金制度の理解 障害者雇用に係る助成金や減税措置等の制度の考え方や仕組み、留意事項を理解した上で、必要に応じて事業主に申請・相談窓口を紹介する。</p> <p>c) 障害者雇用関連機関の支援サービスの理解 障害者雇用関連機関の支援サービスの概要や利用方法について理解し、障害者本人や事業主に紹介する。</p>			
No. 10	<p>障害福祉サービスや社会保障制度の理解：障害福祉サービスや所得保障に関する社会保障制度についての基礎的事項を理解し、情報提供を行うこと。</p>	<p>a) 障害福祉サービスの理解 障害福祉サービス全体像と各種サービスの概要を理解し、情報提供を行う。</p> <p>b) 就労系福祉サービスの報酬体系の理解 就労系福祉サービスのサービス内容や報酬体系について基本的な内容を理解した上で、支援を行う。</p> <p>c) 障害福祉サービスの活用事例の提案 障害福祉サービスを活用しつつ働くことについて検討し、提案を行う。</p> <p>d) 所得保障に関する社会保障制度の理解 所得保障に関する社会保障制度の内容や手続きを理解し、収入の見通しを立てる相談で活用するとともに、相談窓口の紹介を行う。</p>			
No. 12	<p>労働関係法規や雇用管理の理解：労働関係法規や企業の雇用管理に関連する基礎的事項を理解した上で支援を行うこと。</p>	<p>a) 労働関係法規や社会保険制度の理解 労働関係法規や社会保険制度に関する基礎的内容を理解し、障害者本人や事業主との相談場面で活用する。</p> <p>b) 企業の雇用管理の理解 企業における従業員の募集・採用、配置・昇進、能力開発、定年・退職等の雇用管理に関する基本的な制度・慣行について理解する。</p> <p>c) 労働安全衛生管理や人間工学の理解 労働安全衛生や人間工学（人間の特性に基づく動きやすさ・使いやすさ等）の基礎的知識を基に、業務遂行・手順・安全な職場環境に関する助言を行う。</p>			
No. 18	<p>障害者本人の自己肯定感の回復の支援：障害者本人が自身の強みに気づき、自己肯定感を回復することで、本来の力を発揮できるように支援すること。</p>	<p>a) 自己肯定感の回復の支援 障害者本人が本来の力を発揮できるように、自己肯定感の回復に着目した支援を行う。</p> <p>b) ストレngthsへの着目 障害者本人が自身の強みや力を発揮できる職務や職場環境への気づきを得られるように支援する。</p>			

No. 20	<p>職業との関わりの中での自己理解を深める支援：障害者本人が自分に合った働き方と希望・目標の達成方法を見つけられるように、職業との関わりの中での自己理解を深める支援を行うこと。</p>	<p>a) 様々な仕事・働き方の体験と振り返り 様々な仕事・働き方について、体験と振り返りを通して理解を深め、それぞれの仕事・働き方を選択した際に自身に起こりうる状況を障害者本人とともに整理する。</p> <p>b) 自己評価と他者評価のすり合わせ 障害者本人の自己評価と支援者や職場の上司等の他者評価を共有し、すり合わせを行う。</p> <p>c) 希望や目標に向けた課題と対応法の整理 働く希望や目標の達成に向けて課題となる内的要因（スキル不足など）や外的要因（景気の悪化など）の整理と対応法の検討を本人と一緒にを行う。</p>			
No. 21	<p>障害者支援における自己選択・自己決定の支援：伝え方の工夫やカウンセリング技法を効果的に活用して、自己選択・自己決定を支援すること。</p>	<p>a) 進路選択の結果や影響の丁寧な説明 今後の進路や支援活用等の選択肢の内容や選択により想定される結果や影響などについて丁寧に説明し、障害者本人が今後の進路や支援について十分に理解した上で、自己選択・自己決定できるよう支援する。</p> <p>b) 障害者本人と支援者の協働による課題の整理 障害者本人と一緒に課題に取り組む関係を築いた上で、本人が抱えている課題や本人の考え方を、分かり易く整理して提示することで、自己選択・自己決定を促す。</p> <p>c) 本人の考え方の汲み取りと確認・整理 障害者本人の現状から変わろう（変えたい）とする言動に着目しながら、共感的に本人の考え方を確認・整理し、就労や職場に適應するために必要な変化への動機づけを高める。</p>			
No. 22	<p>障害者本人のニーズの引き出しや充足に向けた強み・能力の把握：障害者本人の仕事・生活・人生に関する考え方やニーズを引き出し、ニーズの充足に向けて必要な支援や環境を検討するため、課題だけでなく、障害者本人の強み・能力を把握すること。</p>	<p>a) 仕事やキャリアに対する興味やニーズの把握 障害者本人の仕事やキャリアに対する考え方や興味、ニーズを引き出す。</p> <p>b) 生活面や医療面のニーズの把握 仕事に限らず、金銭管理、余暇活動、生活習慣、家族関係、人付き合いなどの生活面のニーズや、健康状態などの医療面のニーズを把握する。</p> <p>c) 職場での作業遂行やコミュニケーション等における障害特性が与える影響・課題の把握 職場での作業遂行やコミュニケーション等において、障害特性が与える影響や課題とその背景、必要な支援を検討する。</p> <p>d) 強みや能力の把握 障害者本人の強みや能力に注目し、これまでの経過や関係機関等からの情報、行動観察等により、能力を発揮しやすい環境や職務を見立てる。</p>			
No. 25	<p>医学・心理学的知見を踏まえた情報把握：障害・疾病に関する医学・心理学の知見を踏まえ、認知機能や身体機能の特徴、疾病やストレスの状態を様々な情報から把握すること。</p>	<p>a) 障害特性の知識に基づく特徴や状態の把握 障害・疾病の特性や症状・原因・予後等の基本的知識を踏まえつつ、関係機関等からの情報や行動観察等を基づいて障害者本人の特徴や状態を把握する。</p> <p>b) 医療情報や行動観察による認知機能の特性の把握 認知機能（知能・注意・記憶・実行機能等）の特性を医療機関等からの情報や行動観察等を基づいて把握する。</p> <p>c) 身体機能の制限・程度の把握 身体機能（身体動作、視力・視野、聴力・言語機能等）の制限・程度や、社会生活においてできること（支援・機会があればできることを含む）を把握する。</p> <p>d) 障害者本人に生じているストレスの把握 ストレスが生じるメカニズムを踏まえつつ、精神疾患による症状と職場環境等のストレス要因を総合的に整理・分析して障害者本人の状況を把握する。</p>			

No. 28	<p>行動観察：実際の職場（実習等含む）又は職場に近い作業場面（模擬的就労場面等）での行動観察を通して、対人技能や本人に合った作業内容や環境、必要な支援を障害者本人と一緒に整理・分析すること。</p>	<p>a) 行動分析と行動記録 実際の職場や職場に近い作業場面での様子について、何がきっかけとなり、どのような言動（思考）をして、どのような結果になったのか、行動レベルで記録をつける。</p> <p>b) 行動記録に基づく課題と解決策の整理・分析 具体的に記録した内容に基づいて、対人技能や本人に合った作業内容や環境、必要な支援について障害者本人と一緒に整理・分析する。</p>			
No. 29	<p>専門的なアセスメントツールの活用：アセスメントシートやチェックリスト等の評価ツールや各種検査から得られた情報を活用して、障害者本人の職業・心理・対人的な特性を把握すること。</p>	<p>a) アセスメントシートやチェックリスト等の活用 アセスメントシートやチェックリスト等の様々な評価ツールに関する情報を収集し、使用する。</p> <p>b) 心理検査・職業検査の活用 自機関又は関係機関で実施された検査等の結果を参考に、障害者本人の状態像や特性・能力を把握する。</p>			
No. 32	<p>目標とするスキルや行動を習得するための支援：障害者本人が目標とする行動（社会的スキルや課題への対処行動等）を身に付けられるように、行動の習得に科学的根拠のある技法30)を用いた体系的な支援をすること。</p>	<p>a) 体系的な教示（システマティック・インストラクション） 目標とする行動の習得に向け、段階的な計画を立て、支援者又は周囲が手本を見せる、手がかりを与える、繰り返しの練習を促す、環境を調整するなどの集中的な働きかけを行う。</p> <p>b) 行動習得のための環境整備 目標の内容によっては、障害者本人が自力で全て行うことを目指すのではなく、周囲の関係者（同僚・上司等）や職場環境整備等による自然で無理のないサポートを活用した習得を目指す。</p> <p>c) フェイディング 障害者本人が周囲のサポート等を活用しつつ自立的に行動できるように、目標とする行動の習得度等を考慮した上で、集中的な働きかけの内容や頻度を段階的に弱める。</p>			
No. 34	<p>対人スキルや問題解決スキルの習得のための支援：障害者本人の雇用や職場適応の可能性を広げるために、職場で必要な振る舞いやコミュニケーション・問題解決スキルの習得を支援すること。</p>	<p>a) 基本的ビジネスマナーについての説明 企業や官公庁で働く場合において必要とされる基本的なマナーや振る舞い方（時間を守る、報告・連絡・相談、ミスをした時の対応、怒りのコントロール等）について分かり易く説明する。</p> <p>b) コミュニケーションスキルの習得の支援 SST等の手法を用いて、コミュニケーションスキルの習得を個別またはグループで支援する。</p> <p>c) 問題解決スキルの習得の支援 悩みや困りごと等、問題となっている状況や原因を障害者本人自ら整理し、解決策を見つげられるように、支援する。</p>			
No. 49	<p>職業生活における体調管理の支援：職業生活においてストレス・疲労への上手な付き合い方や本人に合った生活習慣、体調不良時の対処法に気づき、体調管理を行えるよう支援すること。</p>	<p>a) ストレス・疲労の対処に関する支援 障害者本人がストレスや疲労と上手く付き合っていけるように、ストレスや疲労のメカニズムを説明した上で、そのサインと自分に合った対処法について気づきを高める支援を行う。</p> <p>b) 生活習慣に関する支援 障害者本人が、睡眠・食生活・運動などの生活習慣とストレス・疲労や体調・体力の関係に気づき、本人に合った生活習慣を意識して生活を送れるように支援する。</p> <p>c) 通院・服薬管理に関する支援 適切な通院と処方に沿った服薬が行えるように、通院時間の調整方法、薬の飲み忘れを防ぐ方法等について障害者本人と一緒に検討する。</p> <p>d) 体調不良時の対処に関する支援 主治医等の意見や医学・心理学の知見を踏まえ、体調不良への対処に関する助言を行う。</p>			

② OJTを中心に習得に取り組む知識・スキル等（6項目）

No.	知識・スキル等 (完全版 知識・スキル等リスト)	具体的内容	習得に向けての取組		
			研修	◎OJT	情報交換
No. 4	就労支援において支援者が取るべき態度：相手（障害者・家族・事業主・関係機関等）の立場や考え方を尊重した対等なコミュニケーション及び職場環境や場面に応じた服装や振る舞いを行うこと。	a) 相手の立場や考え方を尊重したコミュニケーション 障害者、家族、事業主、関係機関等のそれぞれの立場を尊重し、それぞれの考え方に配慮しつつ、適切な言葉を選んだ上で、対等なコミュニケーションをとる。 b) 場面に応じた服装、言葉遣い、振る舞い 職場環境や場面に応じた服装や言葉遣い、振る舞いを行う。			
No. 5	支援者自身の自己理解と自身ができる支援の検討：支援者自身の自己理解を深め、就労支援に関する様々な問題や葛藤に対して周囲と相談しながら、自身ができる支援や最善の方法を検討しつつ、支援に取り組むこと。	a) 支援の振り返りと支援者自身の自己理解 日々の支援を振り返り、自己理解を深め、自分の得意・不得意や限界を把握した上で、自身ができる支援について考える。 b) 支援者自身の感情コントロールと問題解決 問題や葛藤が生じた場合は、感情をコントロールし、周囲と相談しつつ冷静に対処する。 c) 倫理的ジレンマへの対応 就労支援に関する様々な問題や葛藤等の倫理的ジレンマには、その解決に向けて上司・指導担当者・同僚等と相談をしながら自分なりの考えを整理する。			
No. 16	分かり易い記録・伝達：客観的で簡潔な構成や内容にすることを心がけて、支援経過や利用者情報の記録・伝達を行うこと。	a) 客観的なケース記録の書き方 客観的に（主観を交えず行動や結果を記録し、解釈と事実を分けて）伝える。 b) 簡潔で分かり易い記録・伝達の仕方 必要な情報に絞りを絞り、分かり易い記録・伝達を行う。 c) 利用者を意識した言葉の使用 利用者の受け止め方を踏まえて使用する言葉を慎重に吟味して、記録・伝達する。			
No. 39	障害者本人の求職活動の支援：求職活動の場面において、アピール・ポイントや配慮を得たい内容が適切に伝わるように、応募書類の作成や面接の受け方に関する助言・支援を行うこと。	a) 応募書類作成の支援 アピール・ポイントと配慮を得たい内容が適切に伝わるよう、応募書類の作成に係る助言・サポートを行う。 b) 採用面接対策の支援 採用面接を想定したシミュレーションにおいて、自己PRや面接官とのコミュニケーションの取り方、面接の受け方の練習を実施する。 c) 就職差別と不適切な質問の理解 就職差別につながる恐れがあるような採用面接における不適切な質問については、答える必要がないことを障害者本人と確認する。			
No. 48	退職と再就職に向けた支援：退職する必要がある場合には、今後の見通しを整理した上で、適切な退職の手続きや、退職後に必要となるサポートについての情報提供等を行うこと。	a) 退職の意向と背景の確認 障害者本人の退職の意向が聞かれた際には、その理由や背景を聴取して、今後の進路について一緒に検討する。 b) 円滑な退職に向けた手続きの助言 障害者本人が退職する必要がある時は、円滑な退職に向けて取るべき適切な手続きについて助言する。 c) 退職後に利用できる制度・サービスの情報提供 障害者本人の意向や状況に応じて、退職後に利用できる制度やサービス（雇用保険の受給の仕方等の所得保障を含む）の情報を提供する。 d) これまでの仕事の経験の振り返りと再就職に向けた相談 これまでの仕事の経験を振り返り、仕事での強みを確認するとともに、再就職に向けて自分に適した仕事・職務の条件や今後必要なサポートについて話し合う。			
No. 56	職場・職務の調整支援：障害者本人の能力・特性と職場・職務との適合性を考慮して、必要に応じて事業主に職場・職務の調整を提案すること。	a) 本人と仕事内容や職場環境・条件の適合性の検討 障害者本人の能力や特性と、実際の仕事内容、求めている知識・スキルや水準、職場の環境、雇用条件との適合性について検討する。 b) 障害者本人の能力・特性・興味の説明 障害者本人の意向を尊重した上で、本人の能力・特性や興味を説明する。 c) 職場環境・職務の調整 職場のニーズを踏まえつつ、障害者本人が成長できる職場環境・職務の調整を提案する。			

③ 情報交換を中心に習得に取り組む知識・スキル等（16項目）

No.	知識・スキル等 (完全版 知識・スキル等リスト)	具体的内容	習得に向けての取組		
			研修	OJT	◎情報交換
No. 11	企業経営や労働市場の動向把握：企業経営・経済、労働市場・障害者の働き方の動向を把握しつつ支援を行うこと。	a) 企業経営の基礎や障害者雇用状況の把握 民間企業の経営・経済の動向や障害者就労に関する動向11) を把握する。			
		b) 地域の労働市場の動向の把握 地域の労働市場の動向について関係機関や一般の公開情報等を活用して、把握する。			
		c) 多様な働き方（在宅勤務、自営等）の情報収集 在宅勤務や自営等、多様な働き方に関する事例や活用できる支援等の情報収集を行い、必要に応じて情報提供する。			
No. 36	障害者本人の仕事の選択の支援：障害者本人が希望や適性に合った仕事を自己選択できるよう、求人情報の収集・整理の支援を行うこと。	a) 応募する求人の自己選択の支援 障害者本人の希望・適性と求人情報とを照らし合わせた整理を一緒に行い、応募する求人の自己選択をサポートする。			
		b) ハローワークや民間の職業紹介機関の活用 ハローワークや民間の職業紹介機関、求人メディアなどの求人情報を活用し、希望や適性に合った求人情報を障害者本人と共有する。			
		c) 求人検索方法の説明 障害者本人自ら検索できるように、求人情報の検索方法を説明する。			
		d) 職場開拓 必要があれば、ハローワークや地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター等と連携して、職場開拓を行う。			
No. 38	求人とのマッチングのための職場の情報収集：求人とのマッチングの参考にするため、求人企業の職場環境や詳しい仕事内容、応募者に求める条件等の情報収集を行うこと。	a) 企業の求人内容の詳細把握 事業所への訪問や聞き取りにより、仕事内容、職場環境、求人のきっかけ、仕事の要求水準、求める人物像等を情報収集する。			
		b) 事業所訪問を通じた職場環境・仕事内容の情報収集 事業所への訪問（障害者本人同行の職場見学を含む）により、求人企業の職場環境や仕事内容について情報収集した上で、必要に応じて職場実習等を提案する。			
No. 40	職業能力開発施設の利用に向けた情報提供：障害者本人のニーズに合った職業で求められる技能を整理し、必要に応じて職業能力開発施設に係るサービスの利用に向けた情報提供を行うこと。	a) 必要な技能訓練についての話し合い 障害者本人のニーズに合った職業で必要な技能と、本人が身につけている技能を整理し、必要な技能訓練について話し合う。			
		b) 職業能力開発施設に関する情報把握と提供 職業能力開発施設に関する情報を把握した上で、必要に応じて、当該施設への問い合わせやハローワーク等の窓口の紹介を行う。			
No. 47	休職者の職場復帰支援：休職者と事業主との話し合いを通じて、復職に向けたプロセスの整理、職場復帰支援の提案・紹介・実施や円滑な職場復帰に向けた社内サポート体制づくりの助言を行うこと。	a) 職場復帰までに必要な事項の整理 休職者と事業主双方と話し合い、職場復帰に向けて必要な事項を整理する。			
		b) 復職に向けたプログラム等の提案 休職者の円滑な職場復帰のため、職場復帰支援（リワーク支援）やリハビリ出勤等のプログラムの提案、実施の助言を行う。			
		c) 職場復帰支援の実施 必要に応じて職場復帰支援（リワーク支援）を実施又は紹介する。			
		d) 社内サポート体制づくりの助言 休職者の職場復帰後の社内サポート体制づくりについて事業主や職場の管理者に助言する。			

No. 50	ワークライフバランスと生活の充実のための相談・情報提供：仕事と生活のバランスを取りつつ、充実した生活が送れるように、本人との相談や社会資源の開拓・情報提供を行うこと。	a) ワークライフバランスに関する相談 障害者本人が仕事と生活のバランスを見つけられるように、必要に応じて相談する。			
		b) 余暇活動のニーズ把握と情報提供 充実した生活が送れるように、障害者本人の余暇ニーズを把握し、余暇活動の取組方法について一緒に検討したり社会資源の開拓を行う。			
		c) 住居の確保に向けた情報提供 生活や通勤のニーズに合った住居の確保に向けて、手続きに係る情報提供や、福祉サービス利用に向けた相談窓口の紹介を行う。			
No. 52	ライフステージに対応した支援：様々なライフステージに対応した仕事や生活のニーズを把握し、働き方や生活の仕方についての相談・調整や必要な社会資源の紹介・連携を行うこと。	a) ライフステージに対応したニーズの把握と相談 障害者本人の結婚・出産・子育てや家族等の介護・死亡等により変化するライフステージに対応した本人のニーズを把握し、働き方や生活の相談・調整や活用できる社会資源の情報提供を行う。			
		b) 退職後の生活・活動を見据えた支援 障害者本人の定年・高齢化等に伴う退職や福祉サービスの利用とその後の生活について、適切な関係機関と連携を図り、円滑な移行に向け本人との相談を行う。			
No. 53	企業の障害者雇用に関する実態把握と情報提供：企業の障害者雇用に関する実態や考え方を含め、障害者雇用の意義、事例、支援制度、支援サービス等の有益な情報を提供すること。	a) 事業主との情報交換による実態・考え方の把握 事業所の視察や様々な情報交換の場を通じて、障害者雇用に関する企業の実態や考え方を把握する。			
		b) 事業主への障害者雇用の事例・制度・支援サービスの情報提供 事業主に、障害者雇用の事例・支援制度・支援サービスに関する情報を提供する。			
		c) 企業にとってのメリットの説明 障害者雇用に取り組むことによる企業にとってのメリット（生産性向上・人材確保・ダイバーシティなど）を説明する。			
		d) 企業が果たすべきことや支援者の役割の説明 障害者雇用における企業の社会的責任や役割について支援者自身が理解した上で、必要に応じて企業が果たすべきことや支援者の役割について説明する。			
No. 54	事業主の障害者雇用に関するニーズの把握と取組の支援：事業主の障害者雇用に関するニーズや懸念事項を把握した上で、必要に応じて相談・研修・情報交換等の機会を作り、企業の障害者受け入れ体制の構築を支援すること。	a) 事業主のニーズや懸念事項の把握 事業主のニーズや懸念事項を把握した上で、雇用計画・方針の策定に向けた相談に乗る。			
		b) 事業主や従業員に対する研修・説明 事業主や従業員の理解を深めるため、ニーズに合った障害者雇用に関する研修・説明を行う。			
		c) 企業同士の情報交換の促進 障害者雇用に取り組む企業同士が情報交換・情報共有できる機会を作る。			
No. 59	地域の社会資源の情報収集と情報交換・ネットワーク作り：地域の社会資源を最大限に活用するために、社会資源に関する情報収集や、情報交換・研修の場への参加、支援ネットワーク立上げの参画等を行うこと。	a) 社会資源の情報収集 社会福祉サービスや自治体、民間機関の取組など、地域の社会資源の情報を収集する。			
		b) 地域支援機関との情報交換、連携強化 関係機関との個別ケースの情報交換以外にも、会議や研修などの場で支援ノウハウや地域の実態などを共有し、連携を強化する。			
		c) 支援ネットワーク立上げ・強化 地域の就労支援力向上のカギとなりうる地域の社会資源への呼びかけを行い、支援ネットワークの立上げや強化を行う。			

No. 60	<p>関係機関との連携の必要性の検討と紹介：利用者（障害者本人や事業主等）に必要な支援について、適切な連携機関を検討の上、分かり易く紹介すること。</p>	<p>a) 社会資源に関する情報提供 利用者のニーズに応じて社会資源やプログラムを紹介し、その内容と利用方法を利用者が理解できるように説明する。</p> <p>b) 医療機関等との適切な連携 障害者本人に症状の悪化や懸念すべき状況が見られた場合は、医療機関等の適切な機関と連携をとる。</p>			
No. 61	<p>個別ケースについての連携先機関への情報提供と連携体制の構築：個別ケースについてのスムーズな連携に向けて、連携機関との適切な情報共有と役割分担等の調整を行うこと。</p>	<p>a) 連携機関へのケース概要の端的な説明 障害者本人の同意を得た上で、個別ケースにおける本人の特徴や支援目標を端的に説明し、スムーズな支援の展開や情報の引継ぎを行う。</p> <p>b) 連携機関への経過の説明 個別ケースについて新たに連携する機関に、障害者本人が現在関わっている支援機関がどのような支援を行っているか、本人の同意を得た上で説明を行う。</p> <p>c) ケース会議等による情報集約・合意形成・役割分担 障害者本人や関係機関を交えた話し合いやケース会議等により、情報集約と合意形成や役割分担を行う。</p>			
No. 62	<p>関係機関とのチーム支援：各地域における関係機関それぞれの役割や機能を理解した上で、障害者本人を共に支える意識を持ち、チーム支援を行うこと。</p>	<p>a) ケースマネジメントの理解 ケースマネジメントの意義・方法を理解し、関係機関との連携を行う。</p> <p>b) 教育や福祉から雇用への移行プロセスと現状の理解 教育や福祉から雇用への移行の現状 やそのプロセスを理解して、教育や福祉機関との連携を行う。</p> <p>c) 関係機関との協同関係の構築 様々な関係者が互いに補い合い、障害者本人を共に支える対等・平等な関係を築く意識を持ち、関係機関と一緒に考える姿勢で連携を行う。</p> <p>d) 進捗状況の適宜共有 関係機関と適宜連携を取り、ケースの進捗状況を共有する。</p>			
No. 63	<p>家族等との連携：障害者本人の同意の下に、家族等と情報や考え方を共有し、社会資源の情報提供を行うなどの連携を行うこと。</p>	<p>a) 家族等との情報共有 家族等との情報共有を障害者本人の同意を得て適切に行い、支援方針などに関して家族等の理解を得る。</p> <p>b) 家族のニーズに応じた情報提供 家族等に対して本人への関わり方に関する提案や、本人・家族のニーズに応じた社会福祉サービスや家族会等の社会資源の情報提供を行う。</p>			
No. 64	<p>障害者雇用の啓発：障害者の権利保障や必要な支援・配慮の提供に繋がるように、障害者本人や家族等、支援団体、企業・企業団体等に対して、障害者雇用に関する理解を広める周知・啓発を行うこと。</p>	<p>a) 障害者雇用に関する周知・啓発 障害者本人や保護者、支援団体、企業・企業団体等に対して、自治体や関係機関と連携し、障害者雇用の周知・啓発を行う。</p> <p>b) パンフレットやホームページの活用 パンフレットやホームページなどを活用して、障害者雇用の啓発を行う。</p>			
No. 65	<p>支援人材の育成：地域全体の就労支援力向上のため、自機関だけでなく地域で支援ノウハウを共有する意識を持ち、積極的に情報共有や研修等を行い協力をすること。</p>	<p>a) 研修・情報交換の場等への参加 就労支援担当者に必要な知識の充足やスキルの向上を図るため、研修や情報交換等の場に積極的に参加する。</p> <p>b) 地域支援機関との交流・情報交換の機会づくり 地域全体の就労支援力向上の重要性を認識し、就労支援実務者同士の支援ノウハウの共有や情報交換の機会を定期的に作る。</p> <p>c) 地域支援機関への助言・援助 就労支援に取り組む支援機関に対して、それぞれの役割や実態を踏まえつつ、効果的な支援の実施に向けた助言・援助や研修等の協力を行う。</p>			

④ 複合的な方法：研修・OJTを中心に習得に取り組む知識・スキル等（7項目）

No.	知識・スキル等 (完全版 知識・スキル等リスト)	具体的内容	習得に向けての取組		
			◎研修	◎OJT	情報交換
No. 13	相談を行う際の基本的な態度：支援者の役割や相談目的を説明した上で、共感的態度で傾聴し、一緒に考える姿勢で相談すること。	a) 相談の目的の説明・共有 相談の目的を丁寧に説明し、相談中も、適宜、目的を共有する。			
		b) 支援者の役割と支援内容の説明 支援者・所属機関の役割や支援可能な範囲を明確に説明する。			
		c) 傾聴や共感的態度による協働的相談 傾聴のスキルを身に着け、共感的態度で話を聴き、一緒に考える姿勢で相談を行う。			
		d) 次のステップを明確にした上での相談の終え方 次のステップ・機会やタイミングを共有した上で終了する。			
No. 14	相手の立場やニーズを踏まえた分かりやすい説明：相手の立場やニーズを踏まえた適切な情報を、相手の理解に応じた内容・方法で分かり易く伝えること。	a) 相手が必要とする情報の簡潔な説明 相手の立場や伝えるべき内容に応じて情報を整理し、簡潔に伝える。			
		b) 相手の理解に応じた解説や具体例 相手の理解を確認し、必要に応じて解説や具体例を加える。			
		c) 相手の知識に応じた用語の使用 相手が理解しやすい適切な用語を使用する。			
		d) 図示、見える化、補足資料を使用した説明 相手が理解しやすい方法やツールを用いて伝える。			
No. 15	相手の特性・状況を踏まえた相談：相手の特性（性格や障害特性等）や状況を踏まえて相談をする場所や時間を選択し、相談中も、相手の特性や反応に応じて相談を進展させたり、まとめたりすること。	a) 相談場所・環境の選定 相手が相談しやすい場所や環境を選んで相談を行う。			
		b) 相手の負担の考慮 あらかじめ時間を定める、必要に応じて休憩を挟む、話題の転換を図る等相手の負担を考慮する。			
		c) 相談内容の要約と共有 適宜、これまでの相談内容や経過を整理して分かり易くまとめ、相手と共有する。			
		d) 相手の心情、タイミングを考慮した話題の選定 踏み込んだ話については、信頼関係の構築状況や相手の心理状況、事態の切迫具合などを勘案して、適切なタイミングで行う。			
No. 17	個人情報の適切な取り扱い：個人情報保護法の趣旨を十分に理解した上で情報・記録を適切に取り扱う（取得・利用、保管、提供、開示）こと。	a) 個人情報保護法の理解と適切な情報の取扱い 支援経過や利用者情報の記録に当たっては、個人情報保護法やそれに伴う保有個人情報の取扱いについて理解した上で適切に行う（取得・利用、保管、提供、開示）。			
		b) 本人の同意に基づく情報共有 関係機関等との情報共有の際には、障害者本人に対してその目的を丁寧に説明し、本人の不利益にならない最良の内容や方法を一緒に検討した上で、本人の同意を得て行う。			
No. 23	作業遂行面・対人面・生活面の整理・分析：作業遂行面、対人面、生活面に関して情報収集を行い、能力を発揮しやすい作業種・作業環境等を障害者本人と一緒に整理・分析すること。	a) 本人と一緒に作業遂行面と必要な配慮についての整理・分析 作業指示の理解、指示に基づく遂行、作業の正確性、スピード、安全な遂行等の作業遂行力と必要な配慮を障害者本人と一緒に整理・分析する。			
		b) コミュニケーションや対人関係についての聞き取りや行動観察 コミュニケーションの取り方や対人関係の傾向を、障害者本人の認識と関係機関や職場、家族等からの情報、行動観察等を踏まえて整理・分析する。			
		c) 身辺自立、生活面の把握 職業生活への影響を考慮して、交通機関の利用や身辺自立など、生活的自立に影響する要因を把握する。			

No. 30	<p>アセスメントに基づく見立てや目標と計画の共有：障害者本人が目標を明確にできるように、総合的なアセスメント結果を基に、職業選択の可能性や課題の背景、必要な技能や有効なサポートなどを一緒に整理し、今後の段階的な就労支援計画（案）を共有すること。</p>	<p>a) 職業の選択肢や課題等の協働による整理 障害者本人が今後の目標を明確にできるように、総合的なアセスメント情報に基づき、職業選択の可能性や課題やその背景等を本人と一緒に整理する。</p>			
		<p>b) 目標達成に向けたステップや必要な支援の確認 目標達成に向けて必要な技能や準備事項、有効なサポート環境について、障害者本人と一緒に整理する。</p>			
		<p>c) 就労支援計画（案）の共有 障害者本人と整理した内容を踏まえて、目標達成に向けた段階的な就労支援計画（いつまでに・誰が・何に取り組むか等）の案を作成し、本人や家族・関係機関等と共有する。</p>			
No. 31	<p>就労支援計画策定と定期的なモニタリング：目標や計画の達成に有益な情報を共有した上で、障害者本人の意思決定に基づく就労支援計画の策定と、その後の定期的な見直しを行うこと。</p>	<p>a) 目標や計画の達成に有益な社会資源やツール等の情報提供 目標や計画の達成に有益な支援サービス、効果的なツールの活用や課題への対処方法に関する情報提供や提案を行う。</p>			
		<p>b) 支援ネットワーク構築に関する説明と同意 目標達成に必要な支援ネットワークの構築に向けて、連携を強化する機関や連携内容について障害者本人に説明し、同意を得る。</p>			
		<p>c) 本人の意思決定に基づく就労支援計画の策定 障害者本人の意思決定に基づき就労支援計画を策定する。</p>			
		<p>d) 目標の達成度や達成状況のモニタリング 目標の達成度や達成状況を定期的に確認し、必要に応じて就労支援計画の見直し・変更を行う。</p>			

⑤ 複合的な方法：研修・情報交換を中心に習得に取り組む知識・スキル等（1項目）

No.	知識・スキル等 (完全版 知識・スキル等リスト)	具体的内容	習得に向けての取組		
			◎研修	○J T	◎情報交換
No. 6	最新情報の収集と自己研鑽：効果的な支援を提供するために必要となる最新の知識・技術や事例の情報収集等を積極的に行うこと。	a) 継続的な自己研鑽と最新情報の収集 日頃から支援を行うに当たっての課題を把握し、最新の知識やスキル、支援事例、調査研究成果などに関する情報を積極的に収集する。			
		b) 情報収集、専門機関への照会 対応に困ることや、経験の少ない事例等については、書籍・WEB等の情報やその分野に携わる関係機関等の意見を収集する。			
		c) 研修・情報交換の場等への積極的参加 就労支援担当者に必要な知識の充足やスキルの向上を図るため、研修や情報交換等の場に積極的に参加する。			
		d) 情報通信技術の活用 オンライン相談、情報通信技術（IT、ICT）を活用した支援についての情報を収集し、メリット・デメリットを考慮しつつ効果的な提案・活用を行う。			

⑥ 複合的な方法：OJT・情報交換を中心に習得に取り組む知識・スキル等（2項目）

No.	知識・スキル等 (完全版 知識・スキル等リスト)	具体的内容	習得に向けての取組		
			研修	◎OJT	◎情報交換
No. 35	通勤支援：通勤経路や交通手段の利用についての提案・助言や通勤支援を行うこと。	a) 通勤の方法の提案・助言 通勤経路や交通手段について提案・助言する。			
		b) 通勤支援に関わる社会資源の活用 通勤支援を実施し、必要に応じて関連する社会資源を紹介する。			
No. 41	障害者本人のニーズに合った職場見学・職場実習の支援：障害者本人のニーズに合った職場見学・職場実習の機会を設定し、職場のサポートや環境を整えるための支援を行うこと。	a) 職場見学・職場実習の説明 障害者本人に、職場見学・職場実習の目的や内容を説明し、実施の意向を確認する。			
		b) 興味・希望に合った受入れ先の開拓 障害者本人の興味や希望に合わせて職場見学・職場実習の受入れ先を開拓する。			
		c) 企業に対する職場見学・職場実習の説明 企業に対して、職場実習の目的やメリットを説明し、実施の調整をする。			
		d) 職場実習の支援事業の説明 職場実習中の災害や賞金の問題に留意しつつ、職場実習の支援事業の活用について企業への説明を行う。			
		e) 職場実習中の本人と職場への支援 職場実習を実施し、職場適応に向けて障害者本人と職場双方への支援を行う。			
		f) 職場実習の振り返り 職場実習の振り返りを障害者本人、事業主や関係機関等と行い、今後の働き方や必要なサポート・環境等を整理する。			

⑦ 総合的な方法：研修・OJT・情報交換の組合せにより習得に取り組む知識・スキル等（15項目）

No.	知識・スキル等 (完全版 知識・スキル等リスト)	具体的内容	習得に向けての取組		
			◎研修	◎OJT	◎情報交換
No. 19	障害者本人の自己探求を促進する支援：障害者本人が自分自身を深く理解するための様々な気づきが得られるように、カウンセリング技法を活用した相談、体験や振り返り等の支援を行うこと。	a) 言いかえ、解釈、確認の質問等 言いかえ、解釈、確認の質問等の内省を促すカウンセリングの技法を用いて、障害者本人が自己に向き合うきっかけを作る。			
		b) 体験や振り返りを通じた強みや課題への気づきの支援 障害者本人が自身でできること・強みや課題と必要な支援に気づけるように、体験や振り返りの支援を行う。			
		c) グループワークを通じた自己理解の深化 グループワークを通じて、様々な意見やグループメンバーの言動から、自分自身に関する気づきが得られるよう支援する。			
No. 24	障害者本人の心理面とその背景の整理・分析：障害者本人の就労や障害に対する理解や考え方を把握した上で、障害特性・環境・経済状況なども含めた総合的な視点からその背景を整理・分析すること。	a) 就労意欲の背景の理解 障害・疾病の特性、周囲との関わりや環境、社会的立場・経済的要因等様々な要因を総合的に整理・分析して、障害者本人の就労意欲の背景を理解する。			
		b) 障害に対する理解や考え方の把握 障害者本人の障害や症状に対する理解や考え方を把握する。			
No. 26	社会生活や職場の環境的側面の把握：障害者本人の社会生活や職場の中での役割・環境や周囲との関係を把握すること。	a) 障害者本人の社会経済的地位、役割及び地域の環境の把握 障害者本人の社会経済的地位や地域社会における役割、居住地域の特徴等を把握する。			
		b) 職場の人間関係・環境の把握 現在又は過去の職場での周囲との関係やサポート、職場環境（人数、騒音、温度、配置など）についての情報を把握する。			
		c) 職場以外の周囲のサポート環境の把握 家族、友人、地域社会との関係やサポート環境、障害への理解を把握する。			
No. 27	聞き取りや資料等による情報収集：障害者本人・家族・関係機関からの聞き取り、履歴書・職務経歴書、関係機関等からの情報提供書等の提供などにより、情報を適切に収集すること。	a) 障害者本人との相談場面での情報収集 継続的な相談を行う中で、障害者本人との信頼関係や必要なタイミングなども踏まえつつ、必要な情報を収集する。			
		b) 障害者本人を取り巻く周囲からの情報収集 障害者本人の同意を得た上で、家族や関係機関から必要な情報を収集する。			
		c) 医療機関からの情報収集 主治医からの情報を得て、障害者本人の現在の状態、予後や今後の治療方針等を把握する。			
No. 33	基本的な生活習慣の確立や自己管理の支援：障害者本人が自立した生活を送ることができるように、基本的な生活習慣等や金銭管理に関する助言や情報提供を行うこと。	a) 基本的な生活習慣の確立や生活スキル習得に関する助言や情報提供 必要に応じて身だしなみの整え方、食事の準備、自室の整理・整頓、情報リテラシー等の日常生活面に関する助言・指導、社会資源活用の提案や情報提供を行う。			
		b) 金銭管理に関する助言や情報提供 金銭管理を適切に行えるように、特性に合わせた有効な方法についての助言、社会資源活用等の提案や情報提供を行う。			

No. 37	<p>障害の開示・非開示に関する意思決定の支援：障害者本人が、自らの障害の開示・非開示の目的とその選択によって起こりうる状況を踏まえて意思決定や事業主への説明ができるよう支援すること。</p>	<p>a) 障害の開示・非開示の意思決定支援 障害者本人が、障害を開示して（もしくは非開示で）働くことによって起こりうる状況について情報提供を行い、意思決定できるよう支援する。</p> <p>b) 障害特性と配慮事項の事業主への説明方法の検討 障害の開示を希望する場合は、事業主に対する特性や配慮事項の適切な説明方法をアドバイスする。</p>			
No. 42	<p>就職後の合理的配慮提供に向けた支援：障害者本人と事業主それぞれの立場と視点を理解した上で、双方の話し合いを通じて、合理的配慮の提供について調整すること。</p>	<p>a) 障害者本人及び事業主のニーズ把握 障害者本人・事業主それぞれの希望やニーズを確認し、必要な配慮・サポートを検討する。</p> <p>b) 配慮事項の障害者本人の選択の支援 障害者本人に対して、事業主に提案可能な仕事上の配慮の選択肢を伝え、本人が主体的に選択できるよう支援する。</p> <p>c) 合理的配慮に係る話し合いの調整 障害者本人が、事業主に対して懸念事項を伝え、本人が力を発揮できるとともに企業全体の生産性向上や働きやすさにも繋がる方策について話し合えるよう調整する。</p> <p>d) 権利擁護の視点からの話し合いの調整 障害者本人の権利擁護の視点から、本人と事業主の双方にとって有益なものになっているかを支援者自身が内省しつつ、話し合いの調整を行う。</p> <p>e) 就労支援機器やIT・ICT（アシスティブ・テクノロジー）活用に関する提案 就労支援機器やIT・ICTの活用が、障害者本人の仕事のやり易さ向上や効率的な業務遂行に役立つと考えられる場合は、これらの活用を提案する。</p> <p>f) ユニバーサルデザインの検討・提案 障害者本人だけでなく、一緒に働く従業員にとっても働きやすい方法・工夫を検討し、本人と事業主双方に提案する。</p>			
No. 43	<p>仕事の遂行力向上と職場適応のための支援：障害者本人が職場において仕事の遂行力を高め、精神的にも安定・充実した働き方ができるように、本人と職場の管理者や同僚と一緒に職場適応・定着の方法を検討すること。</p>	<p>a) 仕事の手順習得と職務遂行力向上の支援 障害者本人と職場の管理者や同僚と一緒に、本人が仕事の手順を習得して遂行力を高められる方法を検討する。</p> <p>b) 職場適応・定着に繋がる人的・物理的環境の調整 障害者本人に対する業務指示の方法や職場環境について、安心及び仕事への意欲に繋がるように障害者本人と管理者や同僚と一緒に検討する。</p> <p>c) 障害者本人の援助要請の促進と管理者・職場との話し合いの場の設定 障害者本人が自ら周囲に援助要請を行えるように、障害者本人と職場の管理者・同僚が直接話し合う場の設定を調整する。</p> <p>d) 職場環境や職務内容等の変化への対応の検討 職場環境や職務内容等の変化に対応できるように、障害者本人が対応可能な方法を検討する。</p>			
No. 44	<p>職場に適応する行動習得のための支援：障害者本人が職場に適応する行動がとれるように、所属する職場の文化・ルールや本人に求められている役割について、職場の観察や聞き取りを通して情報収集し、本人に助言すること。</p>	<p>a) 職場の文化・ルール、本人に求められている役割の把握 障害者本人が所属する職場の文化・ルールや本人に求められている役割を把握するため、他の従業員への聞き取りや職場の様子を観察を行う。</p> <p>b) 職場での適切な振る舞い方についての助言 職場の文化・ルールや本人に求められている役割を踏まえた適切な振る舞い方について、理由を丁寧に説明し、具体的な例を交えて本人が理解できるように伝える。</p>			

No. 45	<p>職場におけるナチュラルサポートの形成に向けた職場適応支援：職場において、障害者本人が働き続けるために必要な上司・同僚等による援助を促進するとともに、上司・同僚等の悩みに寄り添い、社内サポート体制づくりを支援すること。</p>	<p>a) 職場のキーパーソンの把握 仕事における指示・命令を受けたり、職場でコミュニケーションを取ることで、多くのキーパーソンを場面観察や関係者の情報により把握する。</p> <p>b) 同僚・上司による支援的な関わりの促進 同僚・上司への障害者本人との関わり方の見本の提示、解説や研修、本人とのコミュニケーションのきっかけづくりを通じて障害者本人への支援的な関わりを促進する。</p> <p>c) 職場の悩みに寄り添う支援体制づくり ナチュラルサポートの形成・維持のため、同僚・上司が障害者本人と関わる上での悩みに寄り添い、状況を改善するための工夫や社内サポート体制づくりを提案する。</p> <p>d) 専門的支援のフェイディング 同僚・上司等による主体的な取組を促進するため、障害者本人の職場適応と、ナチュラルサポート形成が確認できた段階で、計画的に専門的支援をフェードアウトする。</p>			
No. 46	<p>フォローアップ：定期的な職場訪問や情報共有等のフォローアップを通じて、職場適応状況のモニタリングとキャリアアップ等の目標の整理を行い、必要な支援を提案・実施すること。</p>	<p>a) 定期的な職場訪問とモニタリング 定期的な職場訪問による状況確認を実施し、障害者本人の職場適応状況と社内サポート体制、要求内容や要求水準の変化などをモニタリングする。</p> <p>b) キャリアアップ等に向けたステップの整理 今後のキャリアアップ等の目標とそのために必要なステップを、障害者本人や事業主と共に整理する。</p> <p>c) 今後の必要な支援に関する話し合い 本人の安定的な職場適応と企業の継続可能で自立的な雇用に向けて、障害者本人、事業主、家族、関係機関と必要な支援について話し合う。</p> <p>d) 今後のフォローアップ計画の提案 支援者としての役割・限界を理解し、障害者本人・企業の自立と定期的フォローアップの必要性を見極め、必要に応じた支援を継続的に提供する方法を提案する。</p> <p>e) 在職者同士の交流の場の提供・紹介 必要に応じて、障害者本人の精神的サポート及び継続的支援体制構築のため、働いている障害者同士の交流の機会を提供又は紹介する。</p>			
No. 51	<p>生活設計の相談：将来の生活を見据えた生活設計を立てられるように、本人の目標を明確化し、そこに至るまでの道筋について相談を行うこと。</p>	<p>a) 今後の生活の目標やニーズの整理 将来の生活の目標を明確化するため、現在の生活のニーズ、今後重視したい事項や考え方を整理する。</p> <p>b) 生活設計に関する相談 障害者本人が目標に向けたプランを立てることができるよう、目標達成に向けての段階的なプロセスを本人と相談する。</p>			
No. 55	<p>障害特性や雇用管理のポイントに関する一般的な説明：事業主に対して、各種障害の理解と合理的配慮の提供に役立つ一般的な障害特性や基本的な対応、雇用管理のポイントを分かり易く説明すること。</p>	<p>a) 障害特性についての説明 各種障害の理解と配慮に必要な一般的な障害特性を分かり易く、簡潔に説明する。</p> <p>b) 雇用管理のポイントや合理的配慮の具体例を紹介 各種障害の特性を踏まえた一般的な雇用管理のポイントや合理的配慮の具体例を紹介する。</p>			

No. 57	<b>職場・職務のアセスメントと職務の再構成・創出支援：障害者の配属の候補となり得る職場・職務を人的・物理的視点からアセスメントし、適した職務の再構成・創出を行うこと。</b>	a) 職務の情報収集 事業主からの聞き取りや職場観察を行い、業務と人的・物理的環境を総合的に見て、障害者に適した職場・職務を見つける。			
		b) 職務分析の実施 配属候補の部署における様々な作業の目的、責任、内容や求められる知識・スキルや水準（正確性・スピード等）を明確にし、リストアップする。			
		c) 職務の再構成 職務分析によりリストアップした中から適切な作業を組合せ、一人分の職務に再構成する。			
		d) 職務の創出 事業主・職場関係者からの聞き取り等により、業務上の課題、職場としてできれば助かること、今後新たに取り組みたいことを明確にし、障害者に適した職務の創出に繋げることができないか検討する。			
No. 58	<b>課題分析と解決策の提案：障害者の円滑な作業遂行と職場定着のため、課題分析に基づいて、事業主に適切な解決策の提案やツール等の提供を行うこと。</b>	a) 課題分析の実施と課題の特定 課題分析を行い、職務の構成要素や具体的な手順を明確化し、障害者が作業を遂行するに当たり課題となっている要素を明らかにする。			
		b) 解決策の提案 課題分析により明らかになった課題の解決に繋がる教え方やツール（補助具、作業手順書等）を事業主に提案する。			
		c) 暗黙のルールの明示化 明確に示されていない事項（休憩の取り方・過ごし方など）やマニュアル化されていない作業の工程を確認し、事業主と共有する。			
		d) 作業手順の見える化 事業主との相談を通じて、障害者本人に合わせた作業手順書やマニュアル等の作成を提案・提供する。			



## こんなことでお困りではありませんか？

### ～人材育成のポイントと留意点～

就労支援実務者の人材育成については、各関係機関の創意工夫で実施されていますが、必ずしも明文化されているものばかりではありません。

一方で、効果的な就労支援に向けた人材育成を実施している組織の特徴は先行研究により明らかになっていますが、今回のヒアリング調査ではその特徴にあてはまる組織の皆さまにご協力をいただき、事例を収集いたしました。

集約した事例の分析は第4章の通りですが、実際にヒアリングをした皆さまの語りの中から就労支援機関における組織的な人材育成に取り組む際の具体的なポイントや留意点を整理しました。

#### 組織としてどのように人材育成を進めればよいか分からない

- 研修等の機会確保の課題
- 人材確保・定着の課題
- 個人に応じた人材育成の課題

#### 優先して習得すべき知識・スキル等への取組方法が分からない

- 就労支援の基本的姿勢  
～障害者本人を中心とした多職種連携による職業生活の支援
- 企業とのコミュニケーションや連携  
～職場適応・定着のための障害者本人と企業双方への支援
- 就労支援における適切なアセスメント  
～障害者本人の自己理解と自信向上の支援
- 地域ネットワークの構築  
～地域の企業や関係機関との関係構築と障害者雇用の周知・啓発

## 研修等の機会確保の課題

－マンパワー不足や業務多忙により研修の機会を確保できずに悩んでいませんか？－



就労支援に関する研修に行ってほしいけれど、人員や時間などが不足していてどうやってその機会を作ったらいいかわからない。

業務として研修に行ってほしいので、できるだけ業務時間で対応できるように、運営に支障のない範囲で利用者のその日の利用時間を短縮していただくこともあります。



オンデマンド動画で研修をすることもあります。勤務中の隙間時間に「障害者雇用とは」のような基礎的なものを各自で視聴して、対話をするようにしています。

### ☆ポイント・留意点

- 研修参加は日々の業務を圧迫しないことが前提となる。一方で、研修の参加が支援実務者のモチベーションにつながることもある。
- 管理職においては、意識的に学ぶ機会を作り出すことについての優先順位を上げることも重要。
- 支援実務者においては、研修の受講によって得られたことを報告・実践し、身につけた知識・スキルをまずは組織内で実装を試みることも重要。
- また、受講者の人数等により外部研修受講の費用負担が大きい場合には、講師の方に来ていただき事業所内研修をした方が負担の少ない場合もある。

## 人材確保・定着の課題

—人材の確保や定着に悩んでいませんか？—



法人内の異動や退職により人材が確保できず、効果的な就労支援が実施できない。

法人がある程度の規模があって人事異動が必ずあるので、人が変わると中堅職であっても一からお伝えしなければならない難しさがありますよね。



そうですね。ただ、例えば生活支援の現場などで働いたことがある方は、利用者との距離の取り方が上手だとも思います。そういった同じ目線で同じ人間として話す、というようなことは比較的得意なように感じます。

うちの事業所では、ざっくりとした指南書を作っている途中です。それを読むことで日々の活動や利用者の理解を深めていけるといいなと思っています。新しく来られた方にはとりあえずその指南書を読んでもらうことで、利用者に向ける時間を増やし、よりよい関係構築を目指してもらえるといいな、と思っています。



### ☆ポイント・留意点

- 法人や事業所の考え方にもよるが、多くの事業所で離転職や異動による就労支援実務者の定着に悩んでいる事業所も多い。
- 転職者の採用にあたっては、採用面接前に事業所の理念や職場の雰囲気を確認してもらうための見学、就労支援の説明、体験などを行うことにより、事業所や職場を理解して面接を受けてもらうような工夫をしている事業所もあった。
- 異動者においては、これまでの業務の経験による得意不得意を管理者が見極め、必要な研修等を提供しながら、相談しやすい雰囲気を作ることが重要。

## 個人に応じた人材育成の課題

— 職員個人の能力・経験の違いに合わせた人材育成に  
悩んでいませんか？ —



職員個人の能力や経験が違うので、組織としてどのように人材を育成したらいいかわからない。

管理職がその方の社会人経験やこれまでの支援の経過を見ながら OJT の進め方を検討しています。



年度はじめに各個人で目標管理シートに1年間でどのような目標を立てて支援に臨むかを記入してもらっています。そのシートを用いて3か月に1回上司と面談をして上司からのフィードバックをする等、人材育成について面談を通して各職員と一緒にすり合わせをしながら実施しています。

うちの事業所は同業からの転職組であるとか、全く他業種からの転職組っていうのがすごく多いので、下からこう積み上げていくというような考え方よりも、今のベースラインに対して何が足りているか、何が足りていないかっていうのを見極めていくということのほうが大事なんだろうと思っています。



### ☆ポイント・留意点

- これまでの経験を踏まえた指導は管理職の方への負担が非常に大きいのが現実。
- 管理職を交えた数名で、事業所内でのキャリアアップシートの基本形を作ることで就労支援実務者がシートを確認しつつ自らのキャリアアップについて考えている事業所もある。
- キャリアアップシートは記入するだけではなく、定期的な面談において活用することで法人や組織の考えを共有することにもつながる。

## 障害者本人を中心とした多職種連携による 職業生活の支援

—就労支援における支援者の基本的姿勢の育成に  
悩んでいませんか？—



支援者としての基本的姿勢を育てるにはどうしたらいいだろう？



内部研修で動画を視聴してもらっています。特に、倫理観に関わるように虐待防止など、全体で学ぶべきことについては会議の場面とかで共通して見るような形にしています。

就労支援の方法論だけが独り歩きしないように、持つべき心構えや倫理、行動基準がある、というのもOJTではきちんと伝えるようにしています。



最初は利用者目線を学んでいただくために、状況を見ながら利用者と同じプログラムを受けてもらいます。最初は記録も何もせずただ利用者目線で学んでほしいという意図があります。

### ☆ポイント・留意点

- 就労支援における基本的姿勢としては、支援者がとるべき態度や、心構え、倫理意識などが考えられる。このような基本的姿勢を育てるためには、外部研修や内部研修で基本を学びOJTにつなげていくことが重要。
- 就労支援における基本的姿勢については、資格取得やその勉強を組織として支えることで習得を促すケースもあったが、倫理的な課題に直面した時や虐待防止研修の際に、あえて支援の価値観を中心に伝えることで育成されている事業所もあった。

## 職場適応・定着のための障害者本人と 企業双方への支援

—企業とのコミュニケーションや連携に悩んでいませんか？—



企業とのコミュニケーションや、連携っていったいどんなものかわからない。

私の事業所は中小企業の方に対応することが多いので、どういう障害者雇用を進めていったらいいのか、企業がどう外部の人たちから評価されることがいいのか、それが企業の利益にどのように繋がるのかを一緒に考えていってもらえるようにしています。



どんな環境であれば働けるのかとか、ご本人さんの強みとか、障害特性とかを、職員がしっかりとアセスメントを取って把握をし、それを企業さんにどう伝えていくかということを考えています。私たちは障害のことを知っていますが、企業の方は知らないなので、専門用語を使わずにきちんと伝えるにはどうしたらいいかを考えながらコミュニケーションを取っています。

### ☆ポイント・留意点

- 就職前の支援から就職後の支援まで一貫した支援を実施することが重要。
- 企業支援についても利用者が就職する前から企業と関わることで、障害者雇用についてだけでなく、その企業について一緒に考えていけるような姿勢が重要。
- 福祉の論理や専門用語を使わずに企業と理解しあうことが重要なポイント。

## 障害者本人の自己理解と自信向上の支援 — 就労支援における適切なアセスメントスキルを習得してもらう方法 に悩んでいませんか？ —



適切なアセスメントを実施してほしいけど、どうやってスキルを習得してもらったらいいだろう？

新人でもベテランでも、アセスメントの会議では全員で共有しています。課題も得意とするところも含めて、長所、短所を含めてみんなで共有する場になっています。



生活支援の方が面談して、就労支援の方が面談して、お互いに話し合っ、  
どういうことが目標かっていうことを決めて、最後はサービス管理責任者が  
面談するっていう。3段階です。そこで、お互いの視点による情報や役割を  
すり合わせをしています。

### ☆ポイント・留意点

- 適切なアセスメントの実施には一人で抱え込まないことが重要。
- ヒアリングした事業所では、アセスメントに関わらず一人での支援をなるべく避けてペアで実施している場合もあった。
- その理由は、一人でアセスメントするよりも視野が広がり色々な可能性が見えてくること。
- 適切なアセスメントを習得してもらうためには、様々な視点を持った者とともにアセスメントを実施すること、自らのアセスメントを他者と共有し視野を広げることが重要。

## 地域の企業や関係機関との関係構築と障害者雇用の周知・啓発

—地域ネットワークの構築に悩んでいませんか？—



地域のネットワークが重要なことはわかるけど、何から始めたらいいだろう？



ネットワークがどこまでできてきたかっていうと、一人ひとりに一生懸命向き合ってきた中で手をつなげた人たちです。この人なら適当に答えないだろうという人が何人かいますが、そういった方に何人か必要な時にアドバイスもらったりしていると自然と地域の中でネットワークが構築されてきたような気がします。

外部の研修とかですと、そこでネットワークができたりもしますので、以前、コロナ禍で研修がなかったりとかでオンラインとかもありましたが、対面の研修が最近復活してきているので、やはり対面がいいなと感じる部分も付随的はあったりするのですが、という感じですね。



地域の中で私たちがやってきたことってミクロ、メゾ、マクロのネットワークに近いようなものをイメージしながらやってきました。研修だけでは、なかなか次のステージに繋がられるようなところに行きつかないと思うので、そういうステージを地域の中にどう整えられるかということも、実務の中ではやっていく必要があるんだろうなというふうには思っています。

### ☆ポイント・留意点

- 地域ネットワークはすでに構築されている地域や運営には参加していない就労支援事業所もあるので一概に構築が必要とはならないが、事例にもあるように日々の支援で繋がった支援者と繋がり続けることで地域全体の就労支援力が向上していく。
- 地域ネットワークは日々の支援の積み重ねでの構築や、研修での出会いがネットワークになっていく等、様々な形で成立することがある。