



資料シリーズ
No. 46

障害特性等に応じたマッチング等、 ハローワークにおける就職支援の ノウハウ向上のための調査研究

2009年3月

独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構

障害者職業総合センター

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

ま え が き

障害者職業総合センターは、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき、わが国における職業リハビリテーションの推進とサービスの質的な向上に貢献することをめざして、職業リハビリテーションに関する調査・研究、職業リハビリテーション施設の運営・指導、職業リハビリテーションに関する人材の育成などの業務を行っており、調査研究の成果は調査研究報告書、資料シリーズ等の形で取りまとめ、関係者に提供しております。

本資料シリーズは、当センター研究部門における「障害特性等に応じたマッチング等、ハローワークにおける就職支援のノウハウ向上のための調査研究（平成19～20年度）」の成果の一つとして、ハローワークが地域関係機関との連携を図りつつ、一層計画的かつきめ細かな支援が行えるよう、効果的な支援や関係機関との連携に関するノウハウをハローワークの事例集としていう形で収集・体系化するとともに、併せてこれら事例における成功に導くポイントを取りまとめたものです。

本書が、ハローワークをはじめ各関係機関における障害のある人の就職支援についての、基礎的資料としてお役に立てれば幸いです。

2009年3月

独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構
障害者職業総合センター
研究主幹 荻部 隆

執筆担当（執筆順）

亀田 敦志 （障害者職業総合センター社会的支援部門統括研究員）

概要、第2章、第3章、終章

三島 広和 （障害者職業総合センター社会的支援部門研究員）

序章、第3章、第4章、第5章

春名 由一郎 （障害者職業総合センター社会的支援部門研究員）

第1章、第2章、第3章

田谷 勝夫 （障害者職業総合センター社会的支援部門主任研究員）

第3章

研究担当者

本研究は、障害者職業総合センター社会的支援部門が担当した。

研究担当者(職名) [担当した年度] は次のとおりである。

佐藤 珠己 （統括研究員） [平成19年度]

亀田 敦志 （統括研究員） [平成20年度]

田谷 勝夫 （主任研究員） [平成19、20年度]

春名 由一郎 （研究員） [平成19、20年度]

三島 広和 （研究員） [平成19、20年度]

青林 唯 （研究協力員） [平成19、20年度]

目次

概要	1
序章 障害者支援を効果的に進めるために	5
第1節 本研究のねらいと実施方法	5
1 ねらい	5
2 実施方法	5
第2節 調査研究の経過	8
1 ハローワークにおける就職支援のノウハウ向上に関する研究委員会及び作業部会の開催状況	8
2 ハローワークにおける事例収集	9
3 当事者団体からの推薦による専門家からの聞き取り調査	9
第1章 ハローワークにおける事例収集	11
第1節 ねらいと実施方法	11
1 ねらい	11
2 調査対象	11
3 実施方法	11
4 調査内容	12
第2節 調査結果	13
1 収集事例	13
2 収集事例の障害種類別の集計	15
第3節 考察	16
第2章 収集事例の分析	19
第1節 収集事例の分類	19
1 ハローワークの就職支援業務の分類	19
2 取組事例の分類と集計	21
第2節 分析結果－支援の段階別の状況－	22
第3節 ハローワークにおける取組事例の内容	23
1 普及・啓発活動(求職・求人受理前の取組)	23
2 求職・求人受理時の取組	26
3 情報収集、効果的な相談、ニーズ把握	28
4 紹介あっせん(マッチング、事業主支援)	31

5	定着支援	34
6	いずれの支援の段階にも通じる取組	35
第4節 考察		38
1	ハローワークからの収集事例の全体像	38
2	本事例収集の意義	38
3	ケアマネジメントによる整理	39
4	就職支援の定義	40
5	定着支援	40
6	連携	41
7	アウトリーチ	43
8	地域の関係機関から見て連携が望まれるハローワーク	44
第3章 訪問調査の結果について		45
第1節 取組事例		45
1	支援の段階その1 普及・啓発活動(求職・求人受理前の取組)	46
	[事例1] 特別支援学校の生徒及び保護者の就職意識の向上を	46
	[事例2] 生徒も、保護者も、先生も！～特別支援学校に対する就労支援セミナーの開催～	49
	[事例3] 機動的な見学会設定による企業担当者の意識啓発	52
	[事例4] 事業所情報の蓄積	54
2	支援の段階その2 求職・求人受理時の取組	56
	[事例5] 新規求職登録時に「障害者キャリアシート」	56
	[事例6] 難病相談・支援センターと連携した就職支援	58
	[事例7] より詳細な状況把握が可能となる「主治医の意見書」	61
	[事例8] 障害者求人受理は障害者相談窓口での受理	63
3	支援の段階その3 情報収集、効果的な相談、ニーズ把握	64
	[事例9] 求職者情報の共通フォームを作成	64
	[事例10] 相談及び面接内容等を本人と共有するための取組	66
	[事例11] 事業所情報の活用～雇用可能な職域の把握等のために～	68
4	支援の段階その4 紹介あっせん(マッチング、事業主支援)	70
	[事例12] 障害別に就職支援セミナーを実施	70
	[事例13] 地域の福祉施設との連携による精神障害者への就職支援	72
	[事例14] 郵送による求人情報の積極的提供	74
	[事例15] 障害者の雇用を可能にするための事業主支援	75
5	支援の段階その5 定着支援	77

[事例16] 特別支援学校との連携による職場定着指導	77
6 いずれの段階にも通じる取組	79
[事例17] 障害者就業・生活支援センター等との連携による地域の就職支援ネットワーク	79
[事例18] 福祉施設と連携した就職支援～成功例の積み重ね～	81
[事例19] 精神障害者の就職支援のための保健所、病院との連携構築	83
[事例20] 発達障害の理解のため研修会(事例研究会)を実施	85
第2節 取組事例を活かすに当たって	87
1 事例の性格	87
2 連携のマネジメント	87
3 訪問事例	87
第4章 専門家からの聞き取り調査について	91
第1節 概要	91
第2節 専門家からの聞き取り調査結果	91
1 視覚障害	91
2 聴覚障害	94
3 肢体不自由	96
4 知的障害	98
5 精神障害	101
6 発達障害	103
第3節 専門家からの聞き取り調査を行って	105
1 現状と課題の認識	105
2 ハローワークのマッチングや支援	105
3 関係機関との連携	106
第5章 成功に導くポイント集	107
第1節 成功に導くポイントの俯瞰	107
第2節 ハローワークの中心課題ごとの「成功に導くポイント」集	109
1 きめ細かな障害者支援	109
2 障害者雇用を担う事業主支援	115
3 ハローワークの支援効果のアップ	118
終章 まとめ	121
参考資料 ハローワークにおける事例収集様式等	123
○ ハローワークにおける就職支援のノウハウ向上のための調査研究に係る事例収集実施要項	123
○ 様式1 収集事例の①及び③に関する様式	125

○ 様式2 収集事例の②に関する様式	127
○ 収集したい工夫・取組の例	129

概要

序章 障害者支援を効果的に進めるために

公共職業安定所（以下「ハローワーク」という。）においては、障害者の就職支援に当たってのマッチングから職場適応まで一層的確な支援を行っていくことが強く求められており、そのためのノウハウの体系化及びその向上が不可欠となっている。

そこで、ハローワークが地域関係機関との連携を図りつつ、一層計画的かつきめ細かな就労支援が行えるよう、効果的な支援や関係機関との連携に関するノウハウをハローワークの事例集という形で収集・体系化するとともに、これら事例における成功に導くポイントを分析し、これらを取りまとめた報告書を作成することによって、ハローワークの業務の一層効果的な推進に資するものとした。

このため、①全国のハローワークにおいて実際に行われている工夫・取組の事例収集、②収集した事例についての分析、③分析した事例に関する訪問調査、④ハローワーク利用者のニーズを把握するための障害者団体からの推薦による専門家からの聞き取り調査を実施した。

また、本研究を進めるに当たり、各分野の専門家からの意見が必要であることから、研究委員会及び作業部会を設置し、上記について検討を行った。研究委員会においては、研究の進め方に関する基本的方向、取組事例収集の基本方針、訪問調査対象事例の選定、事例の整理と分析、成功に導くポイント及び報告書の作成について、作業部会においては、これらについての細目項目の検討、訪問調査対象事例候補の選定、訪問調査・聞き取りの実施、ポイントや報告書の原案等の検討を行った。

第1章 ハローワークにおける事例収集

全国のハローワークで行われている障害者就職支援に係る、マッチング・職場適応支援、福祉機関等地域の関係機関との連携（「チーム支援」の効果的実施）、その他の工夫・取組の事例を収集した。

収集方法については、所定の様式により厚生労働省の都道府県労働局を通じて全国のハローワークから郵送等により収集した。なお、作業部会委員が所属する機関がハローワークと連携する中で関わった工夫・取組の事例情報も収集した。

全国のハローワークから事例について多数の回答が寄せられ、非常に意欲的な取組が行われていることが感じられた。

まず、ハローワークの所内の工夫・取組では、300件を超える事例の回答があった。「事業主支援」に区分されるものが、「障害者支援」と近い件数であった。これは、職場開拓や雇用率達成のための雇用指導、支援等ハローワークが積極的に事業主に働きかけていることがうかがわれる。

また、地域の関係機関と連携した工夫・取組では、従来から行われてきた地域障害者職業センター等の労働関係機関以外の福祉、教育、医療等の関係機関との連携に焦点をあてて収集したところであるが、約300件の事例の回答があった。連携先としては「福祉施設（特に就労支援移行事業者）」が4分の1

を占めており、障害者自立支援法による地域の就労支援が活発となっていることや、チーム支援等の取組を反映した結果と考えられる。

障害種類別の集計をみると、特に障害種類を特定しない取組が多くなっているが、特定するものとしては、知的障害、精神障害にかなり回答が集中し、最近の取組課題となっているものと考えられる。

第2章 収集した事例の分析

ハローワークにおける就職支援の工夫・取組が、障害者支援、事業主支援及び地域の関係機関との連携等の多岐にわたり事例の回答があったことから、収集事例の内容を分析することにより、その全体像を整理し、支援ノウハウを体系化した。

整理の方法はケアマネジメントの考え方をを用いた。ケアマネジメントにおける支援の段階の考え方は、対人サービス業務における様々な場面で活用することができるものであり、ハローワークの職業紹介業務においても活用・応用することができる。

ケアマネジメントにおける支援の特徴としては、順序良く段階を追う点にある。各段階としては、アウトリーチ（求人求職受理前の取組）、インテーク（求人・求職受理）、アセスメントとプランニング（情報収集、効果的な相談、ニーズ把握、支援計画）、インターベンション（紹介あっせん）、モニタリングとエバリュエーション（定着支援）があり、さらに新たな支援の必要があれば再度アセスメントをするという流れとなる。

600件を超える収集事例を集計（重複計上あり）すると、回答事例が多かったのは「普及・啓発活動（求職・求人受理前の取組）」で約3割、ついで「紹介あっせん（マッチング、事業主支援）」、「チーム支援（関係機関との連携）」がそれぞれ約4分の1となっている。また、「職員研修等」、「チーム支援（関係機関との連携）」はいずれの段階にも通じる取組として整理した。窓口での利用者サービスだけでなく、広く地域でのニーズの把握、働きかけの取組がうかがわれる。

さらに、各段階における事例を類似のものに分類（50分類）して集計するとともに、その主な取組事例を訪問調査対象の候補となった120事例の中から取り上げた。

第3章 訪問調査の結果について

全国のハローワーク及び作業部会委員に依頼して収集した事例の中から、第2章の支援の段階によって一定事例が収集できることを考慮して、特に効果的取組であり、全国のハローワークにおいても参考となると考えられるものを選定して、直接担当者から詳細な取組状況を聞き取りを行った。この聞き取りは23箇所のハローワーク（労働局を含む）及び1箇所のハローワーク管内施設を訪問して行った。

聴取する主な内容は、取組事例についての具体的内容（目的、時期、方法、対象等）、効果、これを成功に導くポイント等である。できるだけ当該取組を行うきっかけを聞き取ることに心がけた。

取り上げた事例はいずれも、各ハローワークが労働市場や利用者のニーズ等を踏まえて実施しているものであり、大きな成果をあげている。

第4章 当事者団体からの推薦による専門家からの聞き取り調査

マッチング等の支援の一方の当事者である視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、知的障害、精神障害及び発達障害を対象に、当事者団体からみた、障害者の就職支援に係るハローワークの工夫・取組の好事例、一層効果的な対応のための更なる工夫に係る助言等について、各団体から就労支援に関わる専門家等の推薦を依頼し、聞き取り調査を行い、その内容について取りまとめを行った。なお、成功に導くポイントに関連して参考となると考えられる事項については、第5章成功に導くポイント集の中にも盛り込んでいる。

第5章 成功に導くポイント集

収集した事例の中で、特に好事例であると思われるものを選定し、当該工夫・取組を実施しているハローワーク等を訪問し、その具体的内容について聞き取りを行った結果から、ハローワークにおける職業相談業務の流れに沿って、各業務における成功に導くポイントを抽出し、とりまとめを行った。

終章 まとめ

事例収集を通じて、障害者自立支援法等による状況変化等今日の障害者雇用をめぐる環境の中で、ハローワークがさまざまな工夫・取組を行っていることが明らかになった。特に関係機関との連携（チーム支援）の事例が多かった。精神障害者、発達障害者に対する支援など障害の多様化、重度化のなかで、ハローワークが関係機関と連携した就労支援に積極的に取り組んでいる方向性が示されている。

また、ハローワークの業務をケアマネジメントの考え方によって促えて収集事例の分類を行っている。アウトリーチ、インテーク（求人・求職受理）からモニタリング（定着支援）までの全体の流れのなかで捉えることの重要性を一層理解していただければと思う。

本研究でとりまとめた、ハローワークの好事例、その成功に導くポイントが、全国のハローワークの取組の参考となれば幸いである。

序章 障害者支援を効果的に進めるために

第1節 本研究のねらいと実施方法

1 ねらい

ハローワークにおいては、障害者の有効求職者が約15万人と高い水準で推移し、特によりきめ細かな就職支援の必要な知的障害者や精神障害者が大きく増加してきているとともに、これまでの就職支援のノウハウでは十分な対応が難しい発達障害者等も増えつつある。

また、「障害者自立支援法」の施行に伴い福祉から一般雇用への移行が進められる中で、地域の関係機関とも連携を図りつつ、企業に対し、これら障害者の一般雇用への理解を促し、具体的な就職と職場定着に向けてより一層計画的かつきめ細かな支援を行っていくことが求められている。

さらに、各種助成金、障害者の試行雇用（トライアル雇用）、障害者の委託訓練、職場適応援助者（ジョブコーチ）による支援等各種支援メニューが充実・整備されてきており、こうした支援メニューを有機的に組み合わせた対応を行うことも必要となっている。

すなわち、ハローワークにおいては、これらを踏まえて、障害者のマッチングから職場適応まで一層的確な支援を行っていくことが強く求められており、そのためのノウハウの体系化及びその向上が不可欠となっている。

ハローワークが地域関係機関との連携を図りつつ、一層計画的かつきめ細かな支援が行えるよう、効果的な支援や関係機関との連携に関するノウハウをハローワークの事例集という形で収集・体系化するとともに、これら事例における成功に導くポイントを分析し、これらを取りまとめた報告書を作成することによって、ハローワークの業務の一層効果的な推進に資するものとする。

2 実施方法

(1) 研究委員会及び作業部会の設置

ハローワークにおけるマッチング・職場適応支援に係る業務の効果的な進め方及び地域の関係機関との連携の効果的な進め方に関するノウハウの収集・体系化を行い、これによりハローワークにおける障害者に係る就職支援のノウハウ向上に資するものとするため、次により、研究委員会及び作業部会を設置した。設置期間は平成19年8月から平成21年3月までである。

イ 研究委員会委員

委員会委員の構成は、障害者の就業支援に係る学識経験者、事業主、労働行政関係職員、障害者

職業総合センター社会的支援部門研究員とした。研究委員会委員は以下のとおりである（五十音順）。座長は委員の互選により日本福祉大学社会福祉学部保健福祉学科 野中猛教授が選任された。また、期間中交替があり、（ ）内に委員委嘱期間を記載している。

朝日 雅也	埼玉県立大学保健医療福祉学部社会福祉学科 教授
江口 敬一	YKK六甲（株） 社長
野中 猛（座長）	日本福祉大学社会福祉学部保健福祉学科 教授
水戸 常博	渋谷公共職業安定所 次長
吉田 昌義	帝京大学文学部教育学科 教授
佐藤 珠己	厚生労働省高齢・障害者雇用対策部障害者雇用対策課 主任障害者雇用専門官 （平成20年7月から） 障害者職業総合センター社会的支援部門 統括研究員（平成20年3月まで）
白兼 俊貴	厚生労働省高齢・障害者雇用対策部障害者雇用対策課 主任障害者雇用専門官 （平成20年6月まで）
亀田 敦志	障害者職業総合センター社会的支援部門 統括研究員（平成20年4月から）

ロ 研究委員会運営方法

研究委員会は、研究の計画及び課題の整理等研究実施のための基本的事項を所掌し、研究全体的確な実施に努めるものとした。また、研究を効率的に進めるために、作業部会に具体的な検討及びとりまとめを行わせ、その結果の報告を受けて両者の間で必要な調整を行うものとした。研究委員会は、必要に応じ随時開催するものとした。

ハ 研究委員会検討事項

研究委員会は、次の事項について検討及びとりまとめを行うものとした。

- (イ) 研究の進め方に関する基本的方向性の検討
- (ロ) ハローワークにおける取組事例収集の基本方針の策定
- (ハ) 訪問調査の対象とする事例の選定
- (ニ) 収集した事例の概要の整理と効果の分析
- (ホ) 事例における成功に導くポイントの取りまとめ
- (ヘ) 報告書の作成

ニ 作業部会委員

作業部会委員の構成は、学識経験者、事業主、労働行政関係職員、知的障害・精神障害及び発達障害等支援者、地域障害者職業センター職員、当センター社会的支援部門研究員とした。作業部会委

員は以下のとおりである（五十音順）。期間中交替があり、（ ）内に委員委嘱期間を記載している。

太田 裕子	東京都教育庁指導部 特別支援教育担当主任指導主事（平成20年3月まで）
下村 英雄	独立行政法人労働政策研究・研修機構労働大学校 キャリアガイダンス部門副主任研究員（平成20年4月から）
中西 郁	東京都教育庁指導部 特別支援教育担当統括指導主事（平成20年4月から）
西村 浩二	広島県発達障害者支援センター センター長
長谷川 敦子	飯田橋公共職業安定所 統括職業指導官
馬場 毅	わーくす大師 就労支援担当
三浦 裕幸	障害者支援センターわーくさぽーと 就労支援担当
山地 圭子	多摩棕櫚亭協会就労移行事業ピアス 施設長
湯田 正樹	株式会社キューピーあい 社長
横田 裕子	独立行政法人労働政策研究・研修機構労働大学校 キャリアガイダンス部門 主任研究員（平成20年3月まで）
澤口 浩司	厚生労働省職業安定局高齢・障害者雇用対策部障害者雇用対策課 障害者雇用専門官（平成20年3月まで）
竹中 郁子	厚生労働省職業安定局高齢・障害者雇用対策部障害者雇用対策課 障害者雇用専門官（平成20年4月から）
弘中 章彦	東京障害者職業センター 次長（平成20年3月まで）
有澤 千枝	東京障害者職業センター 次長（平成20年4月から）
佐藤 珠己（主査）	障害者職業総合センター社会的支援部門 統括研究員（平成20年3月まで）
亀田 敦志（主査）	障害者職業総合センター社会的支援部門 統括研究員（平成20年4月から）

ホ 作業部会検討事項

作業部会は、研究委員会の定める基本的方向に基づき、以下に掲げる事項の具体的な実施を所掌するものとした。その検討及びとりまとめの結果は、研究委員会に報告し、両者の間で必要な調整を行うものとした。

作業部会は、必要に応じ随時開催するものとする。

- (イ) 研究の進め方に関する詳細事項の検討
- (ロ) 障害者団体に対する聞取りの実施
- (ハ) 事例収集の細目の検討
- (ニ) 訪問調査の対象とする事例候補の選定
- (ホ) 事例に係る訪問調査の実施及び収集した事例の整理と分析

- (へ) 成功に導いたポイントの抽出と検討
- (ト) 報告書原案の作成

(2) ハローワークにおける事例の収集

全国のハローワークで行われている障害者就職支援に係る、マッチング・職場適応支援、福祉機関等地域の関係機関との連携（「チーム支援」の効果的実施）、その他の工夫・取組の事例を収集した。収集方法については所定の様式により厚生労働省の都道府県労働局を通じて全国のハローワークに送付して収集した。なお、研究会委員及び作業部会委員が所属する機関がハローワークと連携する中で関わった工夫・取組の事例情報も収集した。

また、これらにより収集した事例の中で、特に好事例であると思われるものを選定し、当該工夫・取組を実施しているハローワーク等を訪問し、その具体的内容について聞き取りを行った。

(3) 障害者団体からの聞き取り

マッチング等の支援の一方の当事者である視覚障害、聴覚障害、肢体不自由、知的障害、精神障害及び発達障害を対象に、当事者団体からみた、障害者の就職支援に係るハローワークの工夫・取組の好事例、一層効果的な対応のための更なる工夫に係る助言等について、各団体から就労支援に関わる専門家等の推薦を依頼し、聞き取りを行った。

第2節 調査研究の経過

1 ハローワークにおける就職支援のノウハウ向上に関する研究委員会及び作業部会の開催状況

研究委員会については表1のとおり平成19年8月から平成20年9月まで4回開催した。また、作業部会については平成19年10月から平成20年7月まで4回開催した。以下に実施経過を実施順に記載する。委員からは研究会開催時以外も適時貴重なご意見をいただいた。

表1 研究委員会及び作業部会開催状況一覧

	実施日	実施内容	検討内容
1	平成19年8月28日	第1回研究委員会	研究全体の方向性、事例収集等の基本的考え方等
2	平成19年10月3日	第1回作業部会	今後の作業イメージ、事例収集の計画、作業スケジュールと分担
3	平成19年12月11日	第2回作業部会	事例回答状況報告
4	平成20年1月15日	第2回研究委員会	第2回作業部会結果報告、事例訪問調査の検討
5	平成20年3月15日	第3回作業部会	第1次訪問調査の中間整理、第2次訪問調査への反映
6	平成20年5月13日	第3回研究委員会	第3回作業部会結果報告、第1次訪問調査の中間整理、第2次訪問調査への反映
7	平成20年7月30日	第4回作業部会	事例調査の全体像、成功に導くポイント集（素案）作成
8	平成20年9月17日	第4回研究委員会	報告書(案)の取りまとめ

2 ハローワークにおける事例収集

(1) 郵送による収集

ハローワークにおける工夫・取組事例の収集については、厚生労働省の協力を得て、当センターより、平成19年10月22日付けで、各都道府県労働局及び作業部会委員あて文書を発送し、平成19年11月26日までに報告を求めることにより収集した。

(2) 訪問による調査

ハローワーク訪問による聞き取り調査については、平成20年2月から3月及び5月から7月までの間、当センター研究員及び作業部会委員により、24箇所の事例について、該当のハローワーク等を訪問して実施した。このうち一部関係の連携機関についても訪問した。なお、訪問調査等に協力をいただいたハローワーク等は次のとおりである。

川越、越谷、戸塚、府中、渋谷、王子、直方、青梅、八幡、佐世保、堺、泉佐野、岩国、岡山、高梁（新見）、成田、篠ノ井、船橋、新宿、品川、阿倍野、墨田、飯田橋の各ハローワーク及び奈良労働局。

3 当事者団体からの推薦による専門家からの聞き取り調査

当事者団体からの推薦による専門家からの聞き取り調査は、表2のとおり平成19年12月、平成20年3月

及び7月に当センターにおいて実施した。作業部会委員（一部）及び当センター研究員が出席した。

表2 当事者団体からの推薦による専門家からの聞き取り調査状況一覧

	実施日	障害	推薦依頼団体	専門家	所属
1	平成19年12月13日	発達障害	日本発達障害ネットワーク	今井 忠	日本自閉症協会東京都支部 高機能自閉症・アスペルガー 部会長
				内藤 孝子	全国LD親の会 副会長
2	平成19年12月19日	精神障害	特定非営利活動法人 全国精神保健福祉会 連合会	遠藤 真史	NPO法人那須フロンティア、 生活支援センターゆずり葉 作業療法士
3	平成20年3月26日	聴覚障害	財団法人全日本聾啞 連盟	小寺 ひろ美	埼玉県富士見市社会福祉協議 会 専任手話通訳士
4	平成20年7月17日	視覚障害	社会福祉法人日本盲 人会連合	鈴木 孝幸	社会福祉法人日本盲人会連合 情報部部長
5	平成20年7月17日	身体障害	社会福祉法人日本身 体障害者団体連合会	春田 文夫	財団法人障害者職能訓練セン ター 常務理事
6	平成20年7月25日	知的障害	社会福祉法人全日本 手をつなぐ育成会	宮武 秀信	社会福祉法人東京都知的障害 者育成会 地域生活支援統括 本部統括寮長

※専門家については敬称略。専門家の所属は、聞き取り調査実施時のものである。

第1章

ハローワークにおける事例収集

第1章 ハローワークにおける事例収集

第1節 ねらいと実施方法

1 ねらい

障害者の就職（マッチングから就職後の定着や雇用継続を含む。）支援に関しては、対象障害が拡大するとともに、障害者や事業主が抱える職業生活上の課題が多様化しており、地域における関係機関が密接に連携して、これに適切に対応していくことが不可欠となっている。

地域における障害者の就職支援の中核機関であるハローワークにおいては、それぞれの求人・求職状況や地域の社会資源の状況に応じて、障害者の就職支援を効果的に実施すべく、障害者の職業相談・職業紹介、事業主に対する障害者雇用に関する指導・支援、関係機関との連携について、様々な工夫・取組が行われている。

しかしながら、これらの工夫・取組は、個々のハローワーク独自のものに止まっており、広くハローワークの間で共有され、活用されているとは言えないのが現状である。

そのため、これらの工夫・取組のポイントを明確化するとともに整理・体系化し、ハローワーク間で共有・活用すべく、個々のハローワークにおいて実際に行われている工夫・取組の事例を収集することとした。

2 調査対象

全国のハローワークを対象とした。事例情報の提供者は、専門援助部門、事業主指導部門の指導官をはじめ、障害者専門支援員、職業相談員等全ての職員とし、労働局において把握しているハローワークの工夫・取組の情報がある場合についても、労働局の職員から事例情報の提供を依頼した。また、作業部会委員に対しても、ハローワークとの連携についての事例情報の提供を依頼した。

3 実施方法

ハローワークからの事例の収集については、障害者職業総合センターから、各都道府県労働局を通じて全国のハローワークに事例収集実施要項を送付し、担当者が指定様式に事例情報を記入することにより、回答を依頼した。この指定様式は、以下の2種類を用いた。

- ・様式1 ハローワークにおける障害者の就職支援の工夫・取組、その他
- ・様式2 ハローワークと連携した障害者の就職支援の工夫・取組

また、「収集したい工夫・取組の例」により、詳細を例示した（実施要項、様式1、様式2及び収集したい工夫・取組の例については、参考資料を参照。）。

回答は、各ハローワークから直接、または各労働局を通じて電子メール、FAX、又は郵送にて障害者職業総合センターあて返送を依頼した。

作業部会委員からの事例の収集についても、同様の様式により電子メール、FAX、又は郵送にて障害者職業総合センターあて返送を依頼した。

4 調査内容

(1) 収集することとした工夫・取組

イ ハローワークにおけるマッチング・職場適応支援

- ・障害者支援
- ・事業主支援

ロ 地域の関係機関との連携（「チーム支援」の効果的実施）

- ・福祉施設との連携（特に、就労移行支援事業者との連携）
- ・障害者就業・生活支援センターとの連携
- ・自治体の取組との連携（自治体が独自に実施している相談事業や就労支援センター等との連携）
- ・特別支援教育機関との連携
- ・医療機関との連携
- ・その他の施設等との連携

ハ その他

- ・ハローワーク職員に対する研修、ノウハウ向上
- ・利用者に対する情報の発信、PRの方法
- ・その他

(2) 工夫・取組の収集に関する留意事項

イ 工夫・取組の情報提供に当たっては、「所内で正式に定められているか、いないか」にかかわらず、また「担当者の判断で行っているか、全所的にオーソライズされているか」にかかわらず、幅広く取り上げることとした。

ロ 工夫・取組の情報について、実施要項の様式1及び2により、「上記(1)のイ～ハの区分」、「概要（ポイント）」、「効果」という形で整理することを依頼した。その際、当該工夫・取組を行うこととなった背景や、当該工夫・取組が効果を発揮する段階になるまでの苦勞についても、可能な限り、あわせて記入するように依頼した。

ハ 関係機関の連携については、この情報収集を端緒にして、連携の詳細については後日該当の連携先機関にも聞き取りを行うこととするため、様式2における記述は簡潔でよいものとし、幅広に取り上げていただくよう依頼した。

第2節 調査結果

1 収集事例

(1) ハローワークにおける障害者の就職支援の工夫・取組

様式1により、調査内容(1)のイ及びハについて事例の収集を行ったところ、ハローワーク本所、分室、出張所、労働局及び作業部会委員を合わせて272所から、合計332件の事例が提出された。取組の区分について複数に該当するものとして回答があった事例があるので、延べ453件となった。その回答を区分別に内容をみると、「障害者支援」が最も多く194件(42.8%)、次に「事業主支援」188件(41.5%)となっている。また、「ハローワーク職員に対する研修、ノウハウ向上」29件(6.4%)、「利用者に対する情報発信、PRの方法」29件(6.4%)の回答があった(表3)。

表3 ハローワークにおける障害者の就職支援の工夫・取組(複数回答)

区分	計 件(%)
障害者支援	194 (42.8)
事業主支援	188 (41.5)
ハローワーク職員に対する研修、ノウハウ向上	29 (6.4)
利用者に対する情報発信、PRの方法	29 (6.4)
その他	12 (2.6)
記入なし	1 (0.2)
計	453 (100.0)

(2) ハローワークと連携した障害者の就職支援の工夫・取組

様式2により、調査内容(1)のロについて事例収集を行ったところ、ハローワーク本所、分室、出張所、労働局及び作業部会委員を合わせて263所から、合計315件の事例が提出された。連携機関の区分について複数に該当するものとして回答があった事例があるので、延べ548件となった。提出事例の地域の関係機関との連携先の回答をみると、「福祉施設との連携(特に、就労支援事業者との連携)」が最も多く139件(25.4%)、「障害者就業・生活支援センターとの連携」の114件(20.8%)、「特別支援教育機関との連携」104件(19.0%)であった。このほか、「自治体の取組との連携(相談事業や就労支援センター等との連携)」84件(15.3%)、「医療機関との連携」40件(7.3%)となっている(表4)。

表4 ハローワークと連携した障害者の就職支援の工夫・取組(複数回答)

件(%)

区分	計
福祉施設との連携(特に、就労移行支援事業者との連携)	139 (25.4)
障害者就業・生活支援センターとの連携	114 (20.8)
自治体の取組との連携(相談事業や就労支援センター等との連携)	84 (15.3)
特別支援教育機関との連携	104 (19.0)
医療機関との連携	40 (7.3)
その他の施設等との連携	66 (12.0)
記入なし	1 (0.2)
計	548 (100.0)

2 収集事例の障害種類別の集計

収集事例について、障害種類別に集計を行った。障害種類が明示されているものについてはその障害種類に分類し、明示されていないものについては、不特定とした。

(1) 障害種類別のハローワークにおける障害者の就職支援の工夫・取組

様式1により回答があったハローワークと連携した障害者の就職支援の工夫・取組は、障害種類が複数明示されているものもあるので、延べ件数としては502件となった。障害種類別にみると、対象障害種類は不特定のものが339件(67.5%)で最も多かった。障害種類が指定されているものでは、知的障害を対象としたものが67件(13.3%)と最も多く、それとほぼ同じ64件(12.7%)の精神障害を対象としたものが続いた。身体障害は30件(6.0%)であった(表5)。

表5 ハローワークにおいて行われている支援の工夫・取組(複数回答)

区分	障害種類					計
	身体障害	知的障害	精神障害	その他	不特定	
障害者支援	18	34	30	1	137	220
事業主支援	9	27	23	1	147	207
ハローワーク職員の研修、ノウハウ向上	0	4	6	0	21	31
利用者に対する情報発信、PR	1	2	5	0	23	31
その他	2	0	0	0	10	12
記入なし	0	0	0	0	1	1
計	30 (6.0)	67 (13.3)	64 (12.7)	2 (0.4)	339 (67.5)	502 (100.0)

(2) 障害種類別のハローワークと連携した障害者の就職支援の工夫・取組

様式2により回答があったハローワークと連携した障害者の就職支援の工夫・取組は障害種類が複数明示されているものもあるので、延べ件数としては575件となった。障害種類別にみると、対象障害種類は特に指定されていないものが401件(69.7%)で最も多かった。障害種類が特定されているものでは、精神障害を対象としたものが95件(16.5%)と最も多く、次いで知的障害の64件(11.1%)であった。身体障害は9件(1.6%)であった(表6)。

表6 地域関係機関と連携した障害者の就職支援の工夫・取組(複数回答)

件(%)

区分	障害種類	身体障害	知的障害	精神障害	その他	不特定	計
福祉施設との連携(特に、就労移行支援事業者との連携)		2	17	20	2	105	146
障害者就業・生活支援センターとの連携		3	15	19	1	85	123
自治体の取組との連携		1	12	9	1	64	87
特別支援教育機関との連携		1	13	7	1	86	108
医療機関との連携		0	1	20	0	20	41
その他の施設等との連携		2	6	20	1	40	69
記入なし		0	0	0	0	1	1
計		9 (1.6)	64 (11.1)	95 (16.5)	6 (1.0)	401 (69.7)	575 (100.0)

第3節 考察

全国ハローワークから工夫・取組事例について多数の回答が寄せられ、非常に意欲的な取組が行われていることが感じられる。

まず、ハローワークの所内の工夫・取組についての様式1の集計結果では、「事業主支援」に区分されるものが、「障害者支援」とほぼ同じ件数であった。これは、職場開拓や雇用率達成のための雇用指導、支援等ハローワークが積極的に事業主に働きかけていることがうかがわれる。

また、様式1の事例回答とほぼ同数で、様式2による地域の関係機関との連携の取組の回答があった。連携先については前述のとおり、地域障害者職業センター等の労働関係機関以外の福祉、教育、医療等の関係機関に焦点をあてて事例収集したところがあるが、「福祉施設との連携(特に就労支援移行事業

者)」及び「障害者就業・生活支援センターとの連携」がそれぞれ4分の1を占めており、障害者自立支援法による地域の就労支援が活発となっていることや、チーム支援等の取組を反映した結果と考えられる。

障害種類別の集計をみると、ハローワーク所内での取組や工夫では、知的障害と精神障害を対象としたものが多いが、特に障害種類を特定しない取組が7割となっていた。また、地域の関係機関との連携による取組についても、障害を特定しないものが最も多かった。特定するものとしては精神障害を対象としたものが多く、その連携先として、福祉施設、医療機関、障害者就業・生活支援センターがほぼ同数となり、連携の特徴が示されていた。さらに、知的障害では福祉施設、障害者就業・生活支援センター、特別支援学校と並んで自治体との連携も多く、障害者自立支援法による地域の動向が反映されているものと考えられる。

このように、障害の種別をみたときに、知的障害、精神障害にかなり回答が集中し、最近の取組課題となっているものと考えられる。

第2章

収集事例の分析

第2章 収集事例の分析

第1節 収集事例の分類

1 ハローワークの就職支援業務の分類

ハローワークにおける障害者の就職支援の工夫・取組について、障害者支援、事業主支援、及び地域との関係機関との連携等多くの事例を収集することができた（以下「収集した工夫・取組の事例」を単に「取組事例」という。）。本章ではその内容を分析することにより、その全体像を整理し、個々の取組事例の支援ノウハウを明らかにすることとする。

分析方法はケアマネジメントの考え方をを用いて行った。

ケアマネジメントにおける支援の段階の考え方は、対人サービス業務従事者、特に医療・保健・福祉・労働・教育などの各領域の専門職の者にとって、様々な場面で活用することができるものであり、ハローワークの職業紹介業務においても活用・応用することができるものである。

ケアマネジメントにおける支援の特徴としては、順序良く段階を追う点にある。各段階としては、利用候補者との出会いであるインテークに始まり、本人と環境との見立てであるアセスメント、チームで立てた支援計画という手立てであるプランニング、実際に働きかけるインターベンション、事態の変化を追って実行計画を見直すモニタリング、支援終了の直前に行う振り返りであるエバリュエーションを経て、新たな支援の必要があれば再度アセスメントをするという流れとなる。

そこで、本研究ではハローワークにおける職業紹介業務の流れについて、その業務をケアマネジメントの段階で追っていくことにより整理した。

ハローワーク業務の用語を用いてケアマネジメントの流れで示すと次のようになる。

- ① 普及・啓発活動（求職・求人受理前の取組）
特定の障害者や事業主を想定しない、一般的な障害者や事業主の就業支援。
- ② 求職・求人受理時の取組
特定の障害者の求職、又は、事業主の求人への対応。
- ③ 情報収集、効果的な相談、ニーズ把握
就職支援に向けた準備としての、支援対象の障害者や事業主からの情報収集等。
- ④ 紹介あっせん（マッチング、事業主支援）
実際の就職に向けた支援。
- ⑤ 定着支援
就職後の障害者と事業主のフォローアップや就業継続の支援。

また、提出された事例の中でも、いずれの支援の段階にも資することができるとともに、直接の支援の準備段階となる、所内業務や地域関係機関との連携の体制整備に関する業務については、次の2つに整理した。

⑥-1 チーム支援（関係機関との連携）

平成19年度から全国のハローワークで実施しているチーム支援の実施のための地域の関係機関との連携体制の構築に関すること。

⑥-2 職員研修等

ハローワークのサービスを行うための、所内の体制整備や人材育成等。

これらを図示すると図1のようになる。

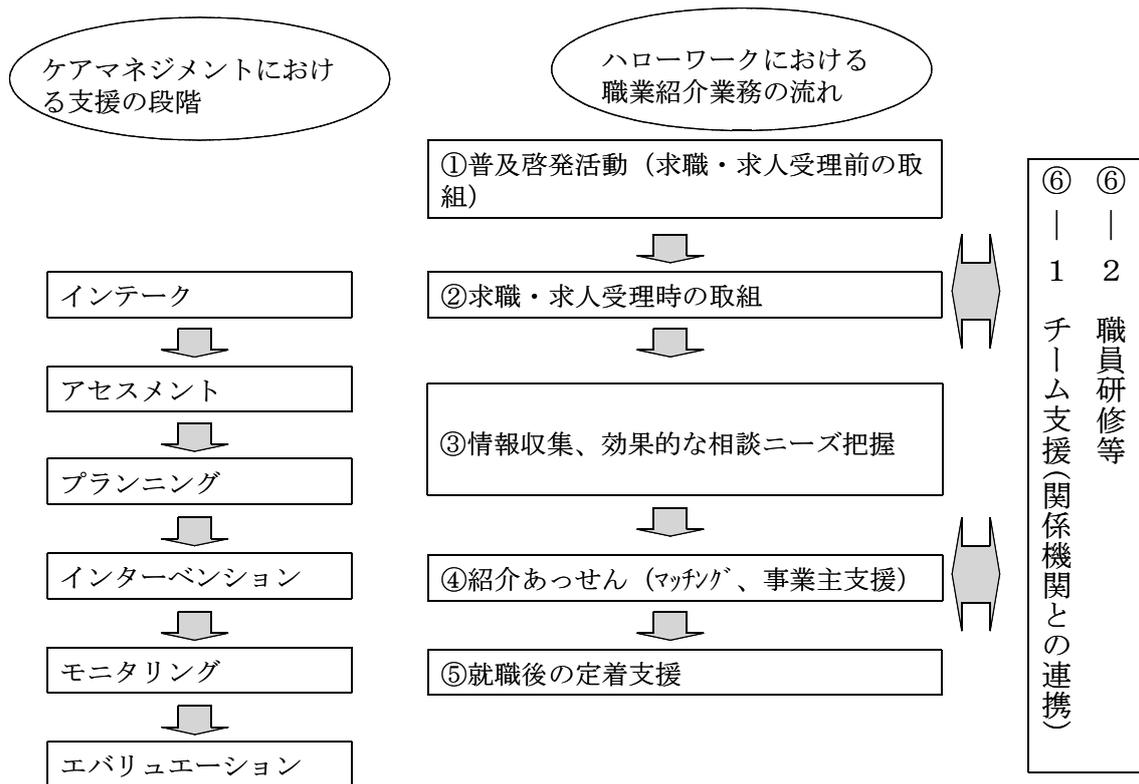


図1 ケアマネジメントにおける支援の段階とハローワークにおける職業紹介業務の流れ

2 取組事例の分類と集計

様式1（ハローワークにおける工夫・取組）と様式2（関係機関と連携した工夫・取組）により収集した取組事例について、図1に示したとおり、ハローワークの業務を支援の段階別にみて各段階ごとに分類し、さらに、類似の内容によりその詳細分類を作成し、様式1、2を合わせて分類を行った（図2）。

様式2により収集した取組事例は、連携内容が関係機関と具体的なもの（役割分担、協議会等への参加、情報の共有等）を中心に「チーム支援（関係機関との連携）」に分類した。地域関係機関と連携した工夫・取組であるが、「チーム支援（関係機関との連携）」に分類したものであっても支援の各段階に該当するものについては重複して当該分類にも含めた。

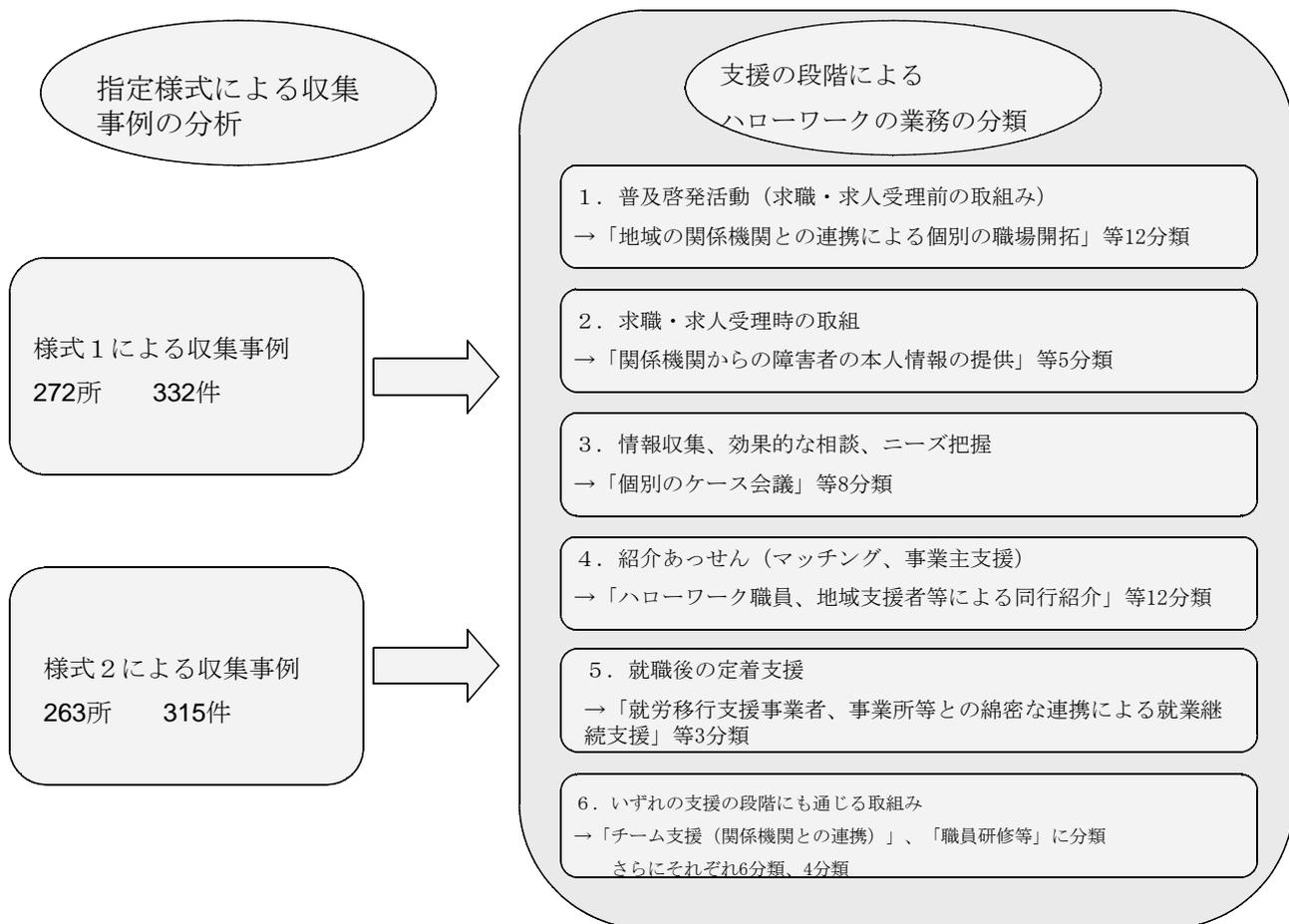


図2 取組事例の分類

第2節 分析結果－支援の段階別の状況－

様式1による収集事例332件及び様式2による収集事例315件の合計647件について、第1節の2及び3によって分類して集計した。複数に該当するものは重複して計上している。このため、合計780件となっている。取組事例が最も多く分類されたものは「普及・啓発活動（求職・求人受理前の取組）」で218件（27.9%）、ついで「紹介あっせん（マッチング、事業主支援）」190件（24.4%）、「チーム支援（関係機関との連携）」186件（23.8%）がほぼ同数となっている。そのほかは、「情報収集、効果的な相談、ニーズ把握」95件（12.2%）、「定着支援」41件（5.3%）、「職員研修等」25件（3.2%）、「求職・求人受理時の取組」25件（3.2%）となっている（表7）。

表7 支援の段階別に分類した取組事例の集計結果(複数回答)

件(%)

支援の段階		
1. 普及・啓発活動（求職・求人受理前の取組）	218	(27.9)
2. 求職・求人受理時の取組	26	(3.3)
3. 情報収集、効果的な相談、ニーズ把握	94	(12.1)
4. 紹介あっせん（マッチング、事業主支援）	190	(24.4)
5. 定着支援	41	(5.3)
6. いずれの支援の段階にも通じる取組	211	
(1) チーム支援（関係機関との連携）	186	(23.8)
(2) ハローワークの職員研修等	25	(3.2)
計	780	(100.0)

第3節 ハローワークにおける取組事例の内容

表8により支援の段階別に見たハローワークにおける取組事例の具体的な内容を以下に分析した。

なお、ここで記載した主な取組事例は研究委員会において訪問調査対象の候補として取り上げ選定された好事例（120件）である。取組事例の表記については、取組の内容がより明らかに示されるよう表現を工夫した。このため、ハローワークから回答があった内容を一部変更している。

1 普及・啓発活動（求職・求人受理前の取組）

取組事例において、最も多く分類されたのが「普及・啓発活動（求職・求人受理前の取組）」であった。これを、普及・啓発の対象別にみると、求職者（障害者）を対象とする取組事例が57件（26.0%）、求人者（事業主）を対象とする取組事例が153件（70.2%）、関係機関に対する情報提供事例が8件（3.7%）となっており、事業主に対するものももっとも多くなっている。

これらの内訳をみると、求職者（障害者）支援については、「ハローワークの見学会の実施」が20件でもっとも多く、ついで「障害者向けの就労支援のためのセミナー等の実施」16件、「学校や施設利用者向けの事業所見学会、個別就職相談の実施」が11件、「障害者向けの就労支援のためのセミナー等への講師出席等の協力」10件となっている。また、求人者（事業主）支援については、「地域の支援機関との連携による個別の職場開拓」が69件、「障害者雇用の経験の少ない事業所への情報提供」52件が非常に多くなっており、「障害者についての事業主の理解を深めるための見学会」14件、「雇用率達成指導に合わせた事業主向けの具体的取組チェックリストの提示」11件が比較的多くなっている。さら

に、関係機関への情報提供として、「地域の関係機関への就業支援の啓発リーフレット等の作成、配布」が8件となっている。

これらは、自立支援法の取組等によって、現在のハローワークにおいては、事業主、求職前の地域の障害者に対して、地域の福祉、教育、医療等の関係機関による自立支援や就労支援と連携した取組が増加したものと考えられる。

ハローワークの事業主への雇用率達成指導は重要な取組であるが、特に回答が多かった取組として、障害者・就業生活支援センター、福祉施設、特別支援学校等との連携による職場開拓があった(表8)。

表8 普及・啓発活動(求職・求人受理前の取組)の取組事例の内容

	件(%)
普及・啓発活動(求職・求人受理前の取組)の取組事例	219(100.0)
(1) 求職者(障害者)支援	57(26.0)
ハローワークの見学会の実施	20
障害者向けの就労支援のためのセミナー等の実施	16
障害者向けの就労支援のためのセミナー等への講師出席等の協力	10
学校や施設利用者向けの事業所見学会、個別就職相談の実施	11
(2) 求人者(事業主)支援	154(70.3)
地域の支援機関との連携による個別の職場開拓	69
障害者雇用の経験の少ない事業所への情報提供	52
障害者についての事業主の理解を深めるための見学会	14
雇用率達成指導に合わせた事業主向けの具体的取組チェックリストの提示	12
雇用率達成指導の実施	4
事業所個別訪問時の情報の共通ファイル化による継続的な事業主支援の実施	3
(3) 関係機関への情報提供	8(3.7)
地域の関係機関への就業支援の啓発リーフレット等の作成、配布	8

【主な取組事例】

(1) 求職者(障害者)支援

イ ハローワークの見学会の実施

- ① 特別支援学校の生徒と保護者を対象として「親子ハローワーク体験ツアー」を実施

ロ 障害者向けの就労支援のためのセミナー等の実施

- ① 精神障害者を対象として複数の福祉施設と連携し、「仕事チャレンジセミナー」開催

ハ 障害者向けの就労支援のためのセミナー等への講師出席等の協力

- ① 就労移行支援事業施設の就労支援セミナーにハローワークが参加・協力
- ② 地域活動センターの「お仕事ミーティング」にハローワークが参加
- ③ 就労移行支援事業の一助として面接ロールプレイ
- ④ 発達障害者支援センターに「就労支援プログラム」を依頼し、ハローワーク、地域障害者職業センターで連携支援
- ⑤ 生徒も、保護者も、先生も～特別支援学校に対する就労支援セミナーの開催（詳細 P 49）
- ⑥ 総合病院のデイケアに協力し、就労移行ガイダンスを実施

二 学校や施設利用者向けの事業所見学会、個別就職相談の実施

- ① 特別支援学校の生徒及び保護者の意識の向上（保護者向けのピンポイント見学会と予約制の個別相談）（詳細 P 46）
- ② 職員、相談員が福祉施設に一般就労移行可能者がある場合作業等とともにすることにより施設、障害者に対する理解を促進

(2) 求人者（事業主）支援

イ 地域の支援機関との連携による個別の職場開拓

- ① 面接時に求職者の利用施設の担当者とジョブコーチが同行し本人の状況の説明と支援
- ② 雇用率達成指導の一環として職場見学実施、職域開発を図る
- ③ 就職の緊要度が高い施設入所者について、施設担当者とともに同行して実習先の確保のため事業所訪問
- ④ 障害者を受け入れることによる社員教育への協力
- ⑤ ハローワークの障害者求人に即就業とせず、障害者就業・生活支援センターが職場体験をコーディネートして求職者の適性を把握して就職促進
- ⑥ 障害者就業・生活支援センターが事業所訪問時に求人申込書の配布、説明、取り次ぎ
- ⑦ 職場実習の状況を映像により把握
- ⑧ 未達成事業所での新規求人開拓に対し、各機関担当者が再度一緒に訪問し職域拡大、実習依頼
- ⑨ 未達成企業相談会で、事前に課題提出を求め、関係機関がアドバイス

ロ 障害者雇用の経験の少ない事業所への情報提供

- ① 雇用率未達成企業とハローワーク職員が一緒に特例子会社を見学
- ② 知的障害者の雇用の経験がない事業主に対して特別支援学校の見学とハローワーク、学校からの説明及び雇用企業からの講演
- ③ 職場適応訓練、トライアル雇用、助成金制度、ジョブコーチ支援等の資料を一式ファイルにまとめ事業所訪問、同行紹介等に活用
- ④ 事前に障害者応募可能な求人の有無を確認して、障害者雇用求人情報を作成の上、求職者全般対象の面接会に障害者面接会（コーナーを設置）を加える
- ⑤ 紹介時に「雇用に関する援助制度プランの案内」を作成し紹介状と一緒に交付

ハ 障害者についての事業主の理解を深めるための見学会

- ① 未達成企業を対象とした障害者福祉施設の見学及び施設から施設と利用者の状況の説明、意見交換
- ② 福祉施設担当者及び事業主を集い、特別支援学校において生徒の授業、実習の見学、学校からの障害特性についての講義、事業所が求めるマナー等の意見交換

ニ 雇用率達成指導に合わせた事業主向けの具体的取組チェックリストの提示

- ① 管理選考日の前に企業見学会実施により、障害者、企業双方の理解を深める
- ② 機動的な見学会設定による企業担当者の意識啓発（詳細 P 52）

ホ 事業所個別訪問時の情報の共通ファイル化による継続的な事業主支援の実施

- ① 事業所情報の蓄積（事業所訪問による相談内容、求人開拓の実施状況等の情報の蓄積、共有）（詳細 P 54）

（3）関係機関に対する情報提供

- ① 障害者就業・生活支援センターとの連携により実習から雇用へ移行した事例集の作成
- ② 管内移行支援事業者の作業内容と障害者雇用援助制度を掲載したリーフレット等の作成

2 求職・求人受理時の取組

収集事例において、障害者からの求職の受理、事業主からの求人の受理の際の取組の事例は比較的少なかった。これを、対象別にみると、求職者（障害者）を対象、つまり求職受理時の取組とする事例が19件（73.1%）、求人者（事業主）を対象、つまり求人受理時の取組とする事例が7件（26.9%）となっており、求職者に対するものが多くなっている。

これらの内訳をみると、求職受理時の事例については、「関係機関からの障害者の本人情報の提供」9件、「障害者向けの就業支援メニューの分かりやすい提示」6件、「支援が必要な人に対する専門支援」4件となっている。障害者からの求職を単に受理するだけでなく、その機会を生かして利用者へのサービスの改善への取組が比較的多くみられた。

また、求人受理時の事例については、「一般求人から障害者求人への転換」5件、「障害者窓口で事業主からの障害者求人受理」2件であった。障害者求人を確保するために一般求人に来所した事業主に対する働きかけを行う一方、障害者を対象とする求人の増加もあり職業相談窓口で求人受理を行い、求人と求職両方の情報を得ることによってマッチングを図る取組事例がみられた（表9）。

表9 求職・求人受理時の工夫・取組の事例の内容

求職・求人受理時の取組事例	件 (%)
(1) 求職者(障害者)支援	19 (73.1)
関係機関からの障害者の本人情報の提供	9
障害者向けの就業支援メニューの分かりやすい提示	6
支援が必要な人に対する専門支援	4
(2) 求人者(事業主)支援	7 (26.9)
一般求人から障害者求人への転換	5
障害者相談窓口での事業主からの障害者求人受理	2

【主な事例】

(1) 求職者(障害者)支援 ー求職受理ー

- ① 初めてハローワークを利用する障害者のための「ハローワーク利用ガイド」の活用
- ② 障害者向けハローワークサービスメニューのリーフレットを作成し、多様なサービス利用を促進
- ③ 専門相談窓口によるサービス内容の説明用リーフレットの活用
- ④ より詳細な状況把握が可能となる「主治医の意見書」(詳細P61)
- ⑤ ケースワーカーが同行して求職者と相談を行う際に、意見書のほかに障害発症時の仕事についての情報(職場、職種など)提供依頼
- ⑥ 新規求職登録時に「障害者キャリアシート」(詳細P56)
- ⑦ 難病相談・支援センターと連携した就職支援(詳細P58)
- ⑧ 求職者に安心感をもって相談にきてもらえるよう障害者担当窓口職員の顔写真付きチラシの作成・配付

(2) 求人者（事業主）支援 ー求人受理ー

- ① 障害者求人受理は障害者相談窓口で受理（詳細 P63）

3 情報収集、効果的な相談、ニーズ把握

具体的な紹介あっせんを行う前に情報収集、効果的な相談、ニーズ把握の取組事例が少なくなかった。対象別にみると、求職者（障害者）を対象とする事例が84件（88.4%）、求人者（事業主）を対象とする取組事例が11件（11.6%）となっており、求職者を対象とするものが多くなっている。一方、事業主に対する事例も二桁となっている。

これらの内訳をみると、求職者（障害者）支援については、最も収集事例が多かったものは「ケース会議」36件、比較的多かったものは「求職者を事業主に効果的にアピールするためのPR票やプロフィール作成の支援」17件、「担当者制、予約制による職業相談等によるきめ細かな継続した支援の実施」15件、以下「求職者情報を所内で共有するための共通フォームの活用」8件、「相談記録票の本人との共有による信頼関係を構築」等となっている。

この中で「ケース会議」がもっとも多くなっているが、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター、自治体、福祉施設、特別支援学校等の関係機関とのケース会議等によって、個別の障害者の状況等や支援方針を共同で検討するという取組であった。求職者の障害の重度化や複雑化が進み、地域の就労支援の取組が高まる中で、ハローワーク単独では支援が困難と考えられるケースに対応する方法として、ケース会議が重要となっている。

また、求人者（事業主）に対するものは、事業主に対する雇用状況、職場実習、雇用受入についての個別のアンケート調査が10件と全数となっている。この中には事業所における職務を評価し仕事の切り出しを行う取組事例もあった（表10）。

表10 情報収集、効果的な相談、ニーズ把握の取組事例の内容

件 (%)

情報収集、効果的な相談、ニーズ把握	94 (100.0)
(1) 求職者(障害者)支援	84 (89.4)
個別のケース会議	36
求職者を事業主に効果的にアピールするためのPR票やプロフィール作成の支援	17
予約制、担当者制の相談等による求職者に対するきめ細かな状態の把握、支援の実施	15
求職者情報を所内で共有するための共通フォームの活用	8
相談記録票の本人との共有による信頼関係を構築	3
キャリア支援・カウンセリングの実施	3
求職登録者への定期的アンケート	2
(2) 求人者(事業主)支援	10 (10.6)
事業主に対する雇用状況、職場実習、雇用受入についての個別のアンケート調査	10

【主な事例】

(1) 求職者(障害者)支援

イ 個別のケース会議

- ① 授産施設利用者の就職支援のため、福祉施設、地域療育等支援事業コーディネーター、地域障害者職業センター、本人、保護者による、定期的ケース会議を行い、就労及び生活面の課題について検討し、実習、個別求人開拓の実施
- ② 一人で来所困難な求職者に対して障害者就業・生活支援センターの同行の担当ワーカーとともに相談、職場見学、実習。就職後は会社の支援担当者を固定を依頼し職場定着指導を実施
- ③ 求職者が登録している就労センター、県障害者サポートセンター、地域障害者職業センターとトライアル雇用前、トライアル雇用期間中、雇用後における支援のための調整会議の開催
- ④ 市の障害者総合相談センターに対して、障害者求人情報の提供、ケース会議の開催、連絡会議の定期的開催。必要な場合、センターの担当ケースワーカーと同行して面接、職場定着訪問の実施
- ⑤ 就職緊要度、就職意欲の高い求職者を職業訓練対象者とし、能力開発校、福祉施設担当者、本人とケース会議を開催。訓練中、トライアル雇用期間中交替で適応指導、情報交換

ロ 求職者を事業主に効果的にアピールするためのPR票やプロフィール作成の支援

- ① 事業所訪問の際に活用するため仕事の経験、資格のほか、アピールポイント等を記載した求職者情報を作成

ハ 予約制、担当者制の相談等による求職者に対するきめ細かな状態の把握、支援の実施

- ① 予約相談（新規相談開始者も含め）の促進と次回予約相談日の連絡により安心して来所相談及び相談の終了が可能に（精神障害）
- ② 履歴書を作成指導しながら、退職理由や仕事上の課題等の気づきを促す
- ③ 個人情報に関係機関から提供してもらうため、承諾書を求職者に提出依頼
- ④ 障害のオープン・クローズで紹介するメリット、デメリット、求人者の考え方、就職状況、求人検索機、相談受付の方法を解説した資料の作成
- ⑤ 求職者に対してデイケア通院前の定期的来所を促し本人の状態を把握する（精神障害）
- ⑥ a. すぐに就職可能、b. 短期間訓練により就職可能、c. 一定期間の訓練必要、との態様別に支援制度を体系化

二 求職者情報を所内で共有するための共通フォームの活用

- ① 求人公開カードの確認が困難な求職者に対して個々の希望条件に合わせたチェックリストを使用し、求人内容の確認と以前の求職活動の内容を記録
- ② 求職者情報の共通フォームを作成（詳細 P 64）

ホ 相談記録票を本人との共有することによる信頼関係の構築

- ① 相談内容を本人と共有するための取組（詳細 P 66）

ヘ キャリア支援・カウンセリングの実施

- ① 若者や就労経験の少ない求職者により具体的な「働くイメージ」を持ってもらうためのカウンセリングの実施

(2) 求人者（事業主）支援

イ 事業主に対する雇用状況、職場実習、雇用受入についての個別のアンケート調査

- ① 事業主に対して職場実習、雇用受入れ可否アンケートの実施、蓄積したこの情報を活用して特別支援学校、福祉施設の情報を提供
- ② 事業所情報の活用～雇用可能な職域の把握等のために～（詳細 P 68）
- ③ 中小企業に対して幅広く障害者雇用認知を促すため、「雇用」ではなく「面接」についてのアンケートと各種助成制度のパンフレットを送付

4 紹介あっせん（マッチング、事業主支援）

紹介あっせん（マッチング、事業主支援）の取組・工夫は、取組事例が多かったものの一つである。対象別にみると、求職者（障害者）を対象とする事例が31件（16.3%）、求人者（事業主）を対象とする事例が55件（28.9%）、求職者及び求人者双方を対象とするものが104件（54.7%）となっている。双方を対象とするものももっとも多くなっている。

この内訳をみると以下のとおりである。

求職者（障害者）支援については、「面接会に先立つ障害種別の就職支援セミナー等」が18件と半数以上を占めた。次に、「求職者による事前の職場見学」11件、「重点的支援対象者の設定」2件となっている。また、求人者（事業主）支援については、「求職者の実際をイメージしやすい情報の事業主への提供」24件、「求職者情報を事業主に示しての職場開拓」18件が多くなっており、ついで「障害について事業主が理解しやすくするための資料の提供」13件となっている。

さらに、求職者（障害者）及び求人者（事業主）双方に対する支援については、「ハローワーク職員、地域支援者等による同行紹介」がもっとも多く44件となっており、「求人情報を求職者に早期に提供」21件、「地域の施設や学校を通して障害者や支援者に求人情報を提供」15件、「求人の仕事内容や職場の様子を個別に調査して、詳細に求職者に提示」10件、「求人受付を行う事業主部門と専門援助部門での求人・求職情報の共有」9件、「合同面接会」5件となっている（表11）。

表11 紹介あっせんの取組事例の内容

	件 (%)
紹介あっせん（マッチング、事業主支援）	190 (100.0)
（1）求職者（障害者）支援	31 (16.3)
面接会に先立つ障害種別の就職支援セミナー等	18
求職者による事前の職場見学	11
重点的支援対象者の設定	2
（2）求人者（事業主）支援	55 (28.9)
求職者の実際をイメージしやすい情報の事業主への提供	24
求職者情報を事業主に示しての職場開拓	18
障害について事業主が理解しやすくするための資料の提供	13
（3）求職者（障害者）及び求人者（事業主）支援	104 (54.7)
ハローワーク職員、地域支援機関担当者による同行紹介	44
求人情報を求職者に早期に提供	21
地域の施設や学校を通して障害者や支援者に求人情報を提供	15

求人者の仕事内容や職場の様子を個別に調査して、詳細に求職者に提示	10
求人受付を行う事業主部門と専門援助部門での求人・求職情報の共有	9
合同面接会	5

【主な事例】

(1) 求職者（障害者）支援

イ 面接会に先立つ障害種別の就職支援セミナー等

- ① 求職者に対して模擬面接等のスキルアップ、履歴書・職務経歴書の書き方、服装や身なり等を内容とする就労講座を実施
- ② 面接時の準備についてのリーフレット（質問に対する準備、応募書類作成、マナー等についてのアドバイスをまとめたもの）を作成、配布（精神、知的障害対象）
- ③ 法定雇用率未達成事業所に対して、求職者のニーズに合わせた職場実習の要請とジョブコーチ制度の活用（知的障害対象）
- ④ 就職面接会の開催前に参加希望者を対象として、障害者就業・生活支援センターと連携して「履歴書の書き方・面接の受け方等のガイダンス（4日程度）」の実施（知的障害対象）
- ⑤ 就業意識の向上のため、一般就労に必要な項目（企業への就職の意味、マナー・態度生活リズム等）を箇条書きし、本人・保護者に手交
- ⑥ 障害別に就職支援セミナーを実施（詳細P70）

ロ 求職者による事前の職場見学

- ① 障害者専用求人を提出した企業に対して、面接等の選考の前に求職者に対する（職員同行）「事業所説明（見学）会」を依頼して、求人に係る仕事内容の説明と現場見学
- ② 一般求人事業所に求職者と同行して見学し、本人の就労イメージづくり、事業所へのアピール、支援制度の説明
- ③ ミニ見学会（求職者5名程度、約2時間）で工場見学と作業内容の説明をきくことにより職業理解をした上で応募

(2) 求人者（事業主）支援

イ 求職者の実際をイメージしやすい情報の事業主への提供

- ① 手帳記載内容から受ける印象とは異なる求職者の実際の様子や職業能力等の詳細な説明により、求人条件を十分遂行できることを事業所に説明
- ② 詳細な求職者情報（住所（町名まで）、年齢、性別、障害部位、等級、経験、資格、通勤方法

等の一覧)を企業に提供

- ③ 求職者の承諾のもと、「障害の部位や程度」のみならず、「仕事の意向」や「障害に関する状況」を記入した求職者情報を作成し、事業所に提供

ロ 求職者情報を事業主に示しての職場開拓

- ① 「早期斡旋希望票」に求職者自身が障害内容や状態、自己PR等を記載、担当職員が補足し、早期斡旋対象者一覧表による求職者情報を作成、提供

ハ 障害について事業主が理解しやすくするための資料の提供

- ① 求職者本人が事業所に正確に自己の職業能力、障害特性を説明することができるよう、その説明事例を箇条書きにしたチラシを作成
- ② 事業所に対し、利用できる支援制度のフローチャートや障害部位ごとの一般的障害特性の解説資料を作成提供
- ③ 障害者の雇用前、雇用、雇用後に至るまでの支援を時系列的に記載したリーフレットを作成
- ④ 障害者雇用を可能にするための事業主支援（「障害者雇用取組状況調査（チェックリスト）」で企業の認識、行動、経験の32項目をチェック）（詳細P75）

(3) 求職者（障害者）及び求人者（事業主）支援

イ ハローワーク職員、地域支援機関担当者による同行紹介等

- ① 普段身近に接している施設の就労支援担当者(デイケアスタッフ)に面接同行及び就労開始時の支援(ジョブコーチ支援)に入ってもら(精神障害)
- ② 通常の面接同行、面接会での同行紹介を目標件数に設定し、積極的に実施
- ③ 障害者雇用の可能性のある求人に対し、福祉施設等とともに事業所訪問、作業内容確認
- ④ 職業準備チェックリスト(健康維持、日常生活・社会生活、対人関係、求職活動、基本的労働習慣、作業遂行力の6項目)の作成による状況把握により適格な職業紹介(精神障害、知的(学卒、一般別))
- ⑤ 障害者就業・生活支援センター(生活)とハローワーク(紹介)、地域障害者職業センター(就労)が連携し、同行紹介、定着支援、ジョブコーチ支援、事業主指導、福祉対応等それぞれ業務分担を構築
- ⑥ ハローワーク、地域障害者職業センター、就労支援機関と連携した「知的障害者向け就職準備フェア」(実習のための面接会と事前オリエンテーション)の開催
- ⑦ 地域の福祉施設との連携による精神障害者への就職支援(詳細P72)

ロ 求人情報を求職者に早期に提供

- ① 登録している求職者について新規求人票とのマッチング作業を日々行い、広範に求職者にダイレクトメールを発送
- ② 就職意欲があり、所の利用頻度が高い求職者について希望職種や経験等を記載した早期斡旋対象者名簿を作成し、これをもとに適性、能力、希望にあう求人が提出された場合に、求人情報を郵送や窓口で提供
- ③ 郵送による求人情報の積極的提供（詳細 P74）
- ④ 障害者相談窓口を介さずに求人票を見られるよう総合受付にも障害者対象求人票を用意

ハ 求人の仕事内容や職場の様子を個別に調査して、詳細に求職者に提示

- ① 障害者業務に係る事業所との電話・訪問等の内容、障害者の採用、離職状況等のあらゆる接触を、事業所ごと、時系列に「障害者業務事業所別メモ」に整理
- ② 事業所訪問して撮影した現場写真と就業場所の地図をセットにした求人情報の活用

二 求人受付を行う事業主部門と専門援助部門での求人・求職情報の共有

- ① 事業所について障害者を職業紹介したもの、求人開拓したもの、雇用交渉したもの、面接までは至らなかったもの等について時系列に整理し(エクセル形式)、継続性のある事業所情報を所内で共有化
- ② 求職者の総合的雇用情報システムへの記載以外の対象者の就職の考え方、特性、関係機関からの情報を独自にパソコンで作成

ホ 合同面接会

- ① 面接会に向けて、面接指導と模擬面接の実施。障害者就業・生活支援センター職員がよい例、悪い例を演じ、面接官は協力的な事業所や官公庁の福祉担当者、ハローワーク職員が講評を実施

5 定着支援

定着支援に関する取組事例については、「就労移行支援事業者、事業所等との綿密な連携による就業継続支援」24件、「ハローワーク職員と学校進路指導教諭との同行等による定着支援」9件、「ハローワークによる就職後の定期的なフォローアップ」8件となっており、ハローワーク単独の就職後のフォローアップよりも、地域関係機関との連携による就業継続支援の取組の回答が多くあった。就労移行支援事業者による就職後の生活支援と一体の継続支援、特別支援学校卒業者の学校による継続的な支援体制の整備、あるいは、精神障害者の就職後の医療機関を含む継続的な支援体制の整備についての事例の回答もあった(表12)。

表12 定着支援の取組事例の内容

	件 (%)
定着支援	41 (100.0)
就労移行支援事業者、事業所等との綿密な連携による就業 継続支援	24 (58.5)
ハローワーク職員と学校進路指導教諭との同行等による定 着支援	9 (22.0)
ハローワークによる就職後の定期的なフォローアップ	8 (19.5)

【主な事例】

- ① 就労移行支援事業者、地域障害者職業センター、事業所等との緊密な連携とケース会議により、効果的な支援の実施
- ② 特別支援学校との連携による職場定着指導（詳細P77）

6 いずれの支援の段階にも通じる取組

ハローワークからの取組事例では、「ハローワーク職員の研修等」及び「チーム支援（地域関係機関との連携）」について回答を依頼した結果、多くの回答があった。これらはいずれの支援の段階にも通じる取組事例といえる。

まず、「チーム支援（関係機関との連携）」については186件と非常に多くの事例がよせられた。そのうち「顔の見える関係での関係機関との情報交換等」が79件と42.5%を占めている。次に「地域の協議会等への参画」45件（24.2%）、ついで「就業支援の関係機関での役割分担の明確化」35件（18.8%）、「地域でのハローワークの存在感を高める方法」18件、「地域関係機関とのケース会議での状況把握と共同のケースマネジメント」7件、「ハローワークでの「障害者就労支援計画」の作成と活用」2件となっている。その大部分は平成19年度から全国のハローワークで取組が始まったチーム支援の構築に関するものであるといえよう。

このうち、いわゆる「顔の見える関係」とは地域の関係機関との密接な日常的な関係づくりを意味しており、この関係に基づく機関を超えた情報交換の取組が最も多くなっている。同様に、障害者自立支援法等による自治体や特別支援学校が主導する地域の協議会へも多くのハローワークが参画している状況を示している。

次に、「ハローワーク職員の研修等」の内容については、「支援内容の記録と共有による支援」8件、

「ハローワークにおける障害者の職場実習の受入」 8 件、「ハローワーク職員の障害内容についての研修」 6 件、「ハローワーク職員への業務研修の実施、業務マニュアルの作成」 3 件となっている。

これらは、支援の記録を共有しサービスの改善につなげることはケースマネジメント的な取組となり、また、ハローワーク内で障害者の職場実習の受入れはハローワーク自体の障害者雇用への理解を進めることにもつながっている。また、発達障害等多様な障害内容を理解するための研修の取組の回答があった（表13）。

表13 いずれの支援の段階にも通じる取組事例の内容

件 (%)	
いずれの支援の段階にも通じる取組	211 (100.0)
(1) チーム支援 (関係機関との連携)	186 (88.2)
顔の見える関係での関係機関との情報交換等	79
地域の協議会等への参画	45
就業支援の関係機関での役割分担の明確化	35
地域関係機関等への定期的又は随時の障害者求人情報の提供等	18
地域関係機関とのケース会議での状況把握と共同のケースマネジメント	7
ハローワークでの「障害者就労支援計画」の作成と活用	2
(2) ハローワーク職員の研修等	25 (11.8)
支援内容の記録と共有による支援の実施	8
ハローワークにおける障害者の職場実習の受入	8
ハローワーク職員の障害内容についての研修	6
ハローワーク職員への業務研修の実施、業務マニュアルの作成	3

【主な事例】

(1) チーム支援 (関係機関との連携)

イ 顔の見える関係での関係機関との情報交換等

- ① 地域の関係機関 (障害者就業・生活支援センター及び自治体の相談支援センターととの確実な連絡体制の確立 (各機関の懸案事項、新規登録者があるときはハローワークでケース会議を開催し求職者情報の共有、事業情報交換を常時実施))
- ② 障害者就業・生活支援センターと毎月1回定期的に打ち合わせ会議の開催 (地域障害者職業センターも偶数月参加、必要に応じ作業所指導員参加)、随時情報交換
- ③ 事業所を訪問して、事業主、就労者本人、医療機関ソーシャルワーカー、ハローワークとでケ

ース会議を開催

- ④ 精神障害者の就職支援のための保健所、病院との連携（詳細 P 83）
- ⑤ 事業所に対する求人や実習先の開拓等の重複を避けるとともに効率的に行うため、福祉施設、特別支援学校等との間で調整し、事業所に対する窓口をハローワークに一本化
- ⑥ 地域障害者職業センターに職業評価を依頼する場合に、保有する本人の情報を伝えることについて同意書を提出依頼
- ⑦ 関係機関によるウェブサイトを立ち上げ、グループウェアを利用して情報を共有化

ロ 就業支援の関係機関での役割分担の明確化

- ① 市は障害者のケアマネジメントを「総合相談・就労支援センター」において一元的に行っており、その利用者についてはセンター担当者が同行の上、ハローワークにおいて職業相談を実施
- ② 生活面については障害者就業・生活支援センター、就労面についてはハローワーク、地域障害者職業センターで相談し、その内容については本人の了承のもと、各機関にて情報共有
- ③ 障害者就業・生活支援センターと月 1～2 回程度のケース会議を開催、個別支援対象者の相談連絡、情報交換等については緊密に実施、ハローワークは職業紹介、同行紹介、センターは事業所訪問、作業見学、就業前の生活指導実施
- ④ 障害者就業・生活支援センター等との連携による地域の就職支援ネットワーク（詳細 P 79）

ハ ハローワークでの「障害者就労支援計画」の作成と活用

- ① 福祉施設と連携した就職支援～成功例の積み重ね～（詳細 P 81）

(2) ハローワークの職員研修等

イ 支援内容の記録と共有による支援の実施

- ① 求職者情報データベース（エクセル＋紙台帳（求職票(写し)の冊子))に整備によるマッチング効率の向上
- ② 職業相談において把握した情報を独自の補助紙を用いて記載（以前に不調となった事業所名、オープン・クローズ紹介、問合せ事業所名欄）
- ③ 「ハローワーク所長の事業所訪問アンケート調査」に基づく聞き取り内容等を事業所台帳に詳細記入。システム入力し、求人開拓、達成指導に活用

ロ ハローワーク職員の障害内容についての研修

- ① 発達障害支援センター等の外部機関主催の発達障害やうつ病等を内容とする研修会を受講し、障害特性等を理解
- ② 発達障害の理解のため研修会（事例検討会）を実施（詳細 P 85）

- ③ 障害者担当及び専門援助部門職員、相談員全員が就労移行予定事業所を訪問し、作業等を見学、事業所職員からの考え方、取組をきく。発達障害について所希望職員に対して外部講師による講習会、地域障害者職業センターを訪問し職業評価等について説明と実際体験

ハ ハローワーク職員への業務研修の実施、業務マニュアルの作成

- ① 冊子「達成指導・求人開拓時の説明のポイント」作成。担当者が代わっても一貫した説明可能
- ② 障害者業務担当職員用「障害者業務Q&A」（「県内障害者数は」、「法定雇用率とは」、「障害者就業・生活支援センターとは」、「手話協力員の配置状況は」、「障害者職業生活相談員とは」など）を作成
- ③ 障害者の求職申込み、職業相談、紹介、職業訓練等について、窓口において必要な知識を習得することを目的として資料を作成し、障害者担当職業相談員に1～2日の所内研修を実施

第4節 考察

全国のハローワークから多くの回答があり、組織的な取組や好事例と考えられるもの120事例を事務局において選定し、研究委員会及び作業部会において検討した。委員から多くの示唆に富む意見があったので、これらを取りまとめ考察として以下にまとめた。

1 ハローワークからの収集事例の全体像

就職支援の取組・工夫として全国のハローワーク等から回答があった事例を全体としてみると、障害者自立支援法による地域の就労支援の取組の拡大及びチーム支援の開始によって、全ての支援の段階において関係機関との連携が急速に拡大した様子が明らかに見て取ることができる。さらに、そのような地域関係機関の間で、事業主への啓発や職場開拓や障害者向けの就労支援等によって、事業主と障害者の効果的なマッチングを中心とした役割を打ち出している様子も明らかである。

このような地域の変化の中での、ハローワークの取組の拡大や変化によって、ハローワーク所内での事業主支援部門と障害者支援部門の密接な連携も進んできており、さらなる推進も必要となっていることもうかがえる。

2 本事例収集の意義

今回の事例報告は、ハローワークに対して、先進的な事例や工夫の回答を依頼したものである。したがって、これは全国のハローワークの取組の全体を反映したものではない。通常業務はもとよりそのほ

かの先駆的意欲的な事例も考えられる。

しかしながら、非常に多くの事例の回答があり、また、福祉から雇用への障害者の自立支援への取組が急速に進んでいることから最近の取組が多くあげられている。その内容は、現在、ハローワークが直面し、対応が迫られている課題である、地域における就労支援の取組との連携やチーム支援、それに伴うハローワーク業務の見直しに直結するものが非常に多くなっている。

このような意味で今後のハローワークの取組の方向性を示すものとして、全国のハローワークが参考にできるものと考えられる。

3 ケアマネジメントによる整理

本研究ではケアマネジメントの考え方に応じて支援の段階を捉え、ハローワーク業務を分類しているが、ケアマネジメントは支援の段階のことだけではなく、手法・技法を含めたものである。段階と手法・技法をあわせて、ハローワーク業務をケアマネジメントの手法に即して捉えたものである。ハローワーク職員に理解しやすいよう、表現はハローワークで使用する業務（求職、求人受理事等）の名称を使用して取りまとめたものである。ハローワークのサービスを全体の支援の中で、そして各段階がその段階を踏み、次の段階が関連していることを理解してもらうとよい。例えば、求職者の能力、適性、ニーズ等を的確に把握して（アセスメント）、求人開拓や職業紹介（プランニングやマッチング）を行うことが、就職や定着に結びつくと考えられる。

また、ケアマネジメントの段階に当てはめることについては、必ずしも各事例が各段階に当てはまるものではなく、複数の段階に関係があると考えられるものがあること、ケアマネジメントは個別支援であり、ハローワークという集団としてのサービスと異なるニュアンスがあること、事業主支援をケアという異なる印象があるなどのこともある。

しかしながら、これらについては、それぞれ、アセスメントとプランニングは別の段階になっているが、ハローワークの場合ニーズの把握から職業紹介等は相談の一連の過程で行われていくのでまとめていること、ハローワークの業務は個々の求人・求職者へのサービスの積み重ねであること、事業主が支援を受けるという観点ではケアであることと考えられる。

このようなことから、本研究では、ケアマネジメントの考え方でハローワークの業務を整理することが可能であり、ハローワークにおける業務（サービス）が、ケアマネジメントと同様に一連の流れとして理解していただくことが重要と考えたものである。

関係者、利用者にはこれらを理解していただき、実際の業務を行ううえでこれらの体系的な考え方を背景に持っていただくことを期待するものである。このことが本研究のメッセージといえよう。

また、後述第5章の成功に導くポイントについても、これらの考えで整理し、さらにハローワークからみてわかりやすいよう、求職者支援、求人者支援に分類した。また効果を生み出すにはどうしたらよ

いかわかるようにポイントをまとめた。

4 就職支援の定義

本報告書では「就職支援」の表現は障害者支援と事業主支援の両者を含むものとした。取組事例は、様式1（P125）及び様式2（P127）の中では、ハローワークにおける工夫・取組を「イ マッチング・職場適応支援（・障害者支援、・事業主支援）」、「ロ 地域関係機関との連携」、「ハ その他」から選択して回答を依頼している。複数の選択肢にチェックしているものもある。

対象者の観点から分類したとき、障害者支援と事業主支援とその他に分けたものである。このため、「就職支援」はそのすべてを含んだものとし、この中で、障害者本人に対して直接サービスを提供するものを「障害者支援」、事業主に対してサービスを提供するもの「事業主支援」と定義して使用している。なお、ハローワークにおいては、事業主に対するものを「雇用支援」という場合が通常であるが、ハローワーク事例において特にそのような表現をしている場合等を除いて、「事業主支援」としている。

また、定着支援についても、就職支援の中に含めている。

5 定着支援

収集事例には定着支援が少ないが、近年雇用が進んでいるので今後定着支援ニーズが増えてくると考えられる。例えば、ある知的障害者支援機関では就職率が非常に高いが定着支援が今後の課題となっているものもあり、この取組を期待したい。

また、事業主の立場からみても、一般的に定着支援は、現在のところ、ハローワークや学校は就職後一定の期間の限界があると考えられるので、その後も定着支援があると安心である。一方、定着支援を行うためには関係機関が協力連携していくことが求められる。地域障害者職業センター等のジョブコーチ支援事業の活用を図るとともに、障害者就業・生活支援センターは生活も支援しているので、同センターとハローワークの連携とそれぞれの機能発揮が重要である。

また、就業・生活支援センターに対しては、地域障害者職業センターが職業評価の実施、職業リハビリテーション計画の策定、同計画に基づく必要な支援の提供、定着支援への援助・助言等を行っている。

このように、さまざまな社会資源をうまく活用することが重要であり、ケアマネジメントの手法から業務を整理しようとする場合も、本来マネジメントは、直接サービスを提供する必要はない。ハローワークにおいても定着支援は含まれているが、ケアマネジメントの手法で見えていくと、従来型の部分と、これからつないでいく部分があると思われる。たとえば、ハローワークでは効果的にアドバイザーを活用している事例がある。

また、社会資源活用に当たっては、どこかにネットワークを作って適時見直しなどをしていくことが

重要である。そうすれば重大な時以外にもつまり日常的な連携が可能となるほか、モニタリング会議を開催しなくとも対応することができる。

6 連携

(1) 定期的関係者会議

就職後においても、障害者就業・生活支援センターと定期的な会議を行っている事例が複数ある。このような地道な業務が大切である。700件に近い事例報告を受けている中で、最も多いものが顔の見える関係づくりや関係機関との情報交換である。従来、ハローワークにおいては、地域障害者職業センターが行う事業である職業評価やジョブコーチ支援等により、同センターと緊密な連携を行ってきたところであるが、自立支援法の施行等に伴い、ハローワークが近年地域の福祉施設を回るようになり、情報を蓄積し増大するようになった。情報交換から開始され、何かあったときに相談する形になった。また、個別のケース会議を行っている事例が少なくない。

また、ケース会議の時期も重要であり、入職時期の場合とフォローアップ時期の場合がある。地域関係機関の連携による就業継続支援がハローワークと福祉と教育で行われている。

さらに、精神障害、発達障害については、就業支援に精通する医師が加わるのが重要と考えられる。

(2) 地域関係機関相互の連携と役割分担

従来、ハローワークにおいては地域障害者職業センターと密接な連携により、就職支援を行ってきたほか、障害のある生徒の就職支援に当たって特別支援学校との連携が図られてきたが、自立支援法の施行等近年の福祉から雇用への流れの中で、地域障害者職業センター、福祉機関、特別支援学校等の関係機関相互の連携も進んでいる。

特に、地域障害者職業センターにおいては、障害者雇用促進法の改正により、地域の関係機関に対する職業リハビリテーションに関する助言、援助が業務として追加されたところである。

ハローワークにおいては、このような地域関係機関の相互連携の動きを把握したうえで、障害者本人を中心として、関係機関が相互に自機関の役割を発揮するとともに他機関の機能を理解し、連携を図り、障害者本人の職業生活を支えてささえていくことが望まれる。

(3) 所在地が連携に良い環境

事例としてでてきていないものもあるが、市の就労支援センター、地域障害者職業センター、難病相談・支援センターなど関係機関が同じビルや隣同士に所在するなど物理的な環境が連携に貢献している事例がある。ロケーションも一つの典型的な成功するポイントである。

また、福祉の取組みが進んでいて、盛り上がりがある地域もある。物理的なメリットだけではなく、都道府県が福祉、医療の連携に取り組んでいることも重要である。

(4) 連携による就職件数の増加

収集事例によるものではないが、地域障害者就労支援事業の実施により顔が見えるネットワークを構築することにより障害者の就職数が大きく伸びている地域もある。同行紹介のような場合にハローワークの職員が対応できないときは地域の支援機関に依頼をするなどの関係ができているとともに、大きな精神科の医療機関や精神障害を対象とする作業所との連携も開始している地域がある。

(5) 自治体の取組との連携

たとえば自治体地域では、地域就労支援のネットワークだけではなく、自立支援法の自立支援協議会や障害者自立推進協議会など様々な協議体が設置されており、ハローワークもメンバーになっている。そのときに、ハローワークでは管内の情報ということで複数の市町村の全体的な情報になってしまうので、そのときに地域にフォーカスを当てていけるかどうか、具体的な求人情報の提供や開拓、職業紹介までつなげることができるかどうか、今回報告のあった事例の中でこの段階まで連携が進んでいるものもあるが、今後拡大が期待される。

(6) 連携の二段階

連携がうまく機能していくためには、二つの段階があるといえる。一つは地域における就労支援機関と顔が見える関係を作ることであり、二つは就労支援機関からの何らかのアクションや業務の具体的連携の働きかけがあったときに、ハローワークは速やかに方策、戦略を持って対応することができるということである。収集事例で成果が上がっているものは二つ目の段階にある。全国的にみて、第一段階の地域が多いと思われるので、地元で就労支援機関もできてきていることから、全国で本報告の事例を参考として段階が上がっていくことが期待される。

(7) 連携が機能するための原則

連携が機能するための原則は、それぞれが個別の組織であること、互いの役割を果たして役に立っていることで互いに認められること、会議など連携する場所ができていこと、コミュニケーションができること、目標が共通であること、連携をすると自分が変わらざるを得ないので変わること寛容であることがある。法律によって目標はかなり共通してきたので、今後全国的な進展が期待される。

(8) 専門性の向上

障害者支援に当たって、支援計画立案、支援ネットワーク構築、段階的な支援アプローチ等には専門的な技術が必要であり、計画的にハローワーク職員の専門的技術を高めることにより、連携も円滑に進むといえる。

また、障害者の就労支援に関して、ハローワークの職員が専門的知識等を福祉施設の職員に提供するとともに、福祉施設側からハローワークの職員が提供を受けることもできる。双方がそれぞれの専門性を生かして（高めて）一体となって支援することが必要である。

さらに、地域障害者職業センターと協同により、職業評価、事業所アセスメント等の専門的知識等を福祉施設等に対して提供することも重要である。

(9) 企業の立場から

企業の立場から見ると、身体障害の就労については、知識を学び、障害者とコミュニケーションしながら対応してきた。知的障害者の対応になると、企業の対応、地域障害者職業センター等のジョブコーチの関与が必要になっている。精神障害者や発達障害者の就労になると、企業、ジョブコーチ、医療機関の関与が必要になってくる。自立支援法の施行等により就労支援の動きが急速に進みつつある今日、関係機関の「ワーク（機能）するネット」の早急な形成が求められていると考えられる。

7 アウトリーチ (注)

ハローワークの機能についてマッチング、障害者支援、事業主支援という機能について分けたが、ハローワークの就職支援は、利用者が来て初めてスタートなのではなく、ハローワークが積極的に障害のある人の意欲を喚起したり、情報提供をしてニーズを開発するという機能も持っている。事業主に対しても、「障害者法定雇用率が未達成だから」というだけでなく、福祉施設の見学が事業主に対する啓発となるといった視点からも好事例といえることができる。地域での協議においてもハローワークから管内の就職紹介状況の説明に加えて、求人情報や職場開拓の方法等まで踏み込んで提供することができれば、作業所や福祉施設の職員の人々の就労支援の取組を一層促進させることにもつながってくると考えられる。

ケースマネジメントの考え方でまとめていくと、インテーク前の関わり、つまりアウトリーチということに当たり、インテークで待っているだけではなく、アウトリーチで潜在ニーズを掘り出していくことによって、ハローワークへの地域での期待は一層高まることとなる。

8 地域の関係機関から見て連携が望まれるハローワーク

地域の関係機関からは、事業主支援についての戦略をしっかり持ち、その技能を持っているハローワークは連携を望まれていると考えられる。

職場改善などの技術的・専門的な知識経験が必要な場合には、ハローワークでの対応が難しい場合があるので、他の機関と協力して支援を行っている。例えば、高次脳機能障害や精神障害を有する者に対する支援については、地域障害者職業センター、都道府県障害者雇用促進協会、医療・保健機関などとの連携がとられている。この中でも、特に地域障害者職業センターの職業評価、ジョブコーチ支援等障害者雇用管理に関する専門性の活用が図られているところである。

一方、知的障害者についてはハローワークにおいてすでに多くの事例を積み重ねてきており、概ねハローワークでの対応が可能になってきている。

このようなことを考えれば、ハローワークのみでは支援が困難な障害種類についても、今後、関係の専門機関との連携により、事例、経験、知識を積み重ねていくことによって、ハローワークの専門性がさらに向上していくことが期待される。

(注)「アウトリーチ」とは

社会福祉の実施機関がその職権によって潜在的な利用希望者に手を差し伸べ、利用を実現させるような積極的な取組をいう。日本語訳としては「館外出張事業」ともされる。アウトリーチは手を伸ばしてとる、手を差し伸べるなどの意味があるが、リーチアウトという用語が用いられることもある。(出典：中央法規出版 社会福祉用語辞典より)

第3章

訪問調査の結果について

第3章 訪問調査の結果について

第1節 取組事例

全国のハローワーク及び作業部会委員に依頼して収集した事例の中から、第2章の支援の段階によって一定事例が収集できることを考慮して、特に効果的取組であり、全国のハローワークにおいても参考となると考えられるものについて、直接当該ハローワーク担当者から取組状況について聞き取りを行うため、23箇所のハローワーク（労働局を含む）及び1箇所のハローワーク管内施設について訪問調査を実施した。

以下に支援の段階に沿ってその詳細を記載する。

1 支援の段階その1 普及・啓発活動（求職・求人受理前の取組）

〔事例1〕 特別支援学校の生徒及び保護者の就職意識の向上を

●保護者が変われば学校と地域が変わる

AハローワークB出張所管内にある、知的障害特別支援学校では、障害者自立支援法施行に伴い就労支援を重視することとなった。それ以前、保護者は「子どもの将来を心配しているが、どうすればよいかかわからない」という人も多く、前向きな行動に結びつかず、学校に一任の状態であった。一方、学校は、何から始めればよいか分からないという状態であった。

そこで、ハローワークとして何ができるかを考え、平成18年度から取組を開始した。まず、学校とB出張所、地域活動支援センターの三者で支援チームをつくり、「地域障害者就労支援事業」を実施することとした。また、従来から実施していた年1回の就職準備講習会だけでなく、少人数で頻繁な「ピンポイント事業所見学会」を実施するようになった。さらに、保護者の就労に向けた意識の高まりに応じて、保護者を対象とした予約制の個別相談（30分の相談ということで名称を「パーソナル・サポート30」とした。）を開始した。「パーソナル・サポート30」は、子どもの将来の不安を抱えている保護者にとって、様々な就労の可能性を知ることができ、子どもの将来のために具体的な一歩を進めることができる場となった。

この取組により、保護者の子どもの就労に向けた意識が確実に高まり、保護者が学校や地域に働きかけ行動を起こすようになった。取組後、学校のPTA会長から労働局長にお礼状が送られるなど、ハローワークと地域のよい関係が築かれつつある。

●保護者に実際に知的障害者が働いている姿を見せる

「ピンポイント事業所見学会」では、年度の初めに保護者を対象として、子どもの将来の参考のために見学したい仕事・職種・地域などをアンケートにより把握し、それに基づいて、年5回程度の見学を実施することとした。学校で参加募集を行い、見学を希望する保護者や教員は当日、各自公共交通機関等を使って現地集合する。そして、1時間程度、事業所の担当者から説明を受けたり、知的障害者が実際に働いている様子を見学を行う。これまで2年間で9回実施し、計15ヶ所を訪問した。参加者は当初は1回当たり3～4名だったが、最近では1回当たり10名程度となっている。

見学会に参加した保護者は、自分の子どもがこの職種で働けるかをしっかり見ている。そして、重度の障害者が働いている姿を見て、「自分の子どもも働けるのではないか」という意欲や思いを強くする人が多い。保護者が、自分の子どもが働ける可能性を理解することで、「行動として何をしたらよいか」という次の行動につながるニーズが生まれる。それに対応するためにも次の「パーソナル・サポート30」が有効となる。また、見学会を通して、保護者、事業所、教員の話し合いの機会も増え、実習や

就職の機会も増えている。

●コーチングにより保護者自身が動き出す

「パーソナルサポート30」は、コーチングに基づく取組を基本としている。半年間で9人に17回相談を実施した。ハローワーク担当者が行うコーチングの取組は、ハローワークが具体的に何かをしなければならないというものではなく、保護者、本人、関係者の気持ちを活かすことに特徴がある。特に気をつけているのは、保護者とは異なる、子ども自身の気持ちを大切にすることである。ハローワーク担当者からはアドバイスを示すのではなく、相談者が自分で考えるための質問を行うようにしている。

これまでの取組において、子どもや保護者が「将来どうなりたいのか」の展望を広げるためには、学校だけでは限界があり、ハローワークの役割が不可欠であることが分かってきた。「パーソナル・サポート30」では、減点方式でなく、重度の障害者も就職している現状を踏まえ、就職につながるプラスの部分を見つけることを重視している。「子どもの理解シート」を活用し、趣味、好きなこと、得意なものなどの質問をしていく。また、10年後に「こうなっていたらいいな」という未来像とそれに向けた親の関わりについても考えてもらう。そして、就労の条件の優勢順位のチェックリストである「クイック確認シート（仕事の条件）」においてさらに目標を具体的にしていく。また、「私の知人・友人ふりかえりシート」によって、知人や社会資源を探して選択肢を考える。最後には、みんなで具体的な取組を確認する。

●保護者と地域が変わることによる就職支援の広がり

現在、「ピンポイント事業所見学会」と「パーソナル・サポート30」、さらに地域の取組がよいサイクルで回り始めている。事例としては以下のとおりである。

〔事例①〕生徒の1人は、高校2年の終わりに保護者と教員と一緒に相談をした。本人の就職についての考え方は、パソコンの操作を学び始めて得意であったので、それが仕事としてできればうれしい、また、定時の勤務時間で土日休み、同世代の人がいる職場を希望するというものであった。この条件のもとに学校は大手事業所の特例子会社の事務補助の仕事を検討し、本人はパソコンのキーボード入力速度の向上、ワードとエクセルの勉強を課題とすることとした。高校3年の春と秋に事業所で実習を行い、ハローワークにて求職登録を行い、4月から採用が決まった。学校側としても予想外の成功で、後輩の大きな励みともなった。

〔事例②〕保護者から高校2年生の秋に相談があった。授産施設への入所を希望せず、実習で行ったことのある、自宅の近くで勤務時間や勤務内容がしっかりしている部品工場への就職を希望していた。保護者の不安は、実習で会社側から作業の課題が指摘されていたことと、就職後のサポート体制であった。そこで、3年生時のピンポイント事業所見学会で当該事業所を見学し、作業の訓練方法について事業所と直接相談することとした。また、ジョブコーチとトライアル雇用を活用し、学校がハローワーク、本人、家族、障害者就業・生活支援センター、地域障害者職業センター及び授産施設のジョブコーチに声

をかけ、支援会議を開催し、フォローアップ体制をつくることとした。これにより、卒業後の就職が決定した。

これらの成功例が積み重なることで、当初は、保護者の中に就職は障害が軽度の場合だけとか、就職のことを考えるのは高等部3年生になってからという意識があったが、最近では重度の生徒の保護者の相談や、中等部在籍の保護者の見学会への参加も増えている。

☆成功に導くポイント☆

- 特別支援学校の生徒、保護者に対する就職意識向上のためには
 - ・ 様々な事業所への見学会を開催することによる本人及び保護者の障害者が働くというイメージを構築することが有効である。
 - ・ 保護者の不安を受け止め、保護者自身が考えて行動できるような相談（参考：コーチング）を行うことが、保護者の意識を変え、それが地域全体の意識を変えてくる。

【事例2】 生徒も、保護者も、先生も！～特別支援学校に対する就労支援セミナーの開催～

●就職と就職支援の理解のために

障害者雇用促進法の改正及び障害者自立支援法の施行により、「福祉から一般雇用への移行」を通じた自立の促進が大きな課題となっている。しかしながら、現状は、福祉施設において就労している障害者のうち、一般雇用に移行する者の割合は極めて少なく、また、特別支援学校においては、卒業生の6割が福祉施設に入所し、事業所に就職する者は2割にとどまっている。

このため、C労働局では、平成19年度から、特別支援学校における就職、福祉から雇用への移行の促進を図るため、特別支援学校の生徒とその保護者を対象として就職と就職支援に関する理解を深め、家庭における支援の向上が図られるよう、セミナーを開催することとした。

●セミナーの開催

参加対象者は、就職を希望する高等部2年生とその保護者、教員である。

その内容は、次の3部構成（各概ね30分）である。

第1部・・・生徒を対象として、働くことへの意欲付けを図るための講義と質疑

第2部・・・生徒にハローワークの見学と自己検索システムの模擬操作体験を行い、この間、保護者には「保護者に求められる支援等」について講義を実施

第3部・・・保護者と教員に対して、障害者就労アドバイザー及びハローワーク、労働局職員によるミーティングで意見交換

これらにより、生徒及び保護者の不安解消や就職への意欲喚起及び意識改革、ハローワークの取組や制度に対する理解促進を図っている。

本セミナーは、厚生労働省の行う障害者就労支援基盤整備事業として、全国的に平成19年度から実施している就労支援セミナーの一環として行うものである。

就労アドバイザーは現在6人であり、事業所における障害者雇用経験のある者、障害者就業・生活支援センター所長等、障害者雇用についての県内の第一人者である。各セミナーにおいて、このうちの1人が講師として参加し、講義とアドバイスを行っている。

●効果的なセミナーに向けて

平成19年度は、特別支援学校を個々にアドバイザーとともに訪問して生徒、保護者を対象としてセミナーを実施した。

しかしながら、平成20年度からは、4月に特別支援学校の就労支援担当教員に集ってもらい、平成19年度の感想を聞くとともに平成20年度にどのような形で実施するのが効果的であるか検討しながら進めることとした。

まず、次のような成果も得られた。

- ・アドバイザーからは、生徒と保護者の反応に手応えを感じたとの感想が得られた。
- ・教員からも、就労をあきらめていると感じていた保護者が、意欲的になり、教員に対する前向きな言葉が多くなったこと、また、実習すらあきらめていた保護者から職場実習を望み、就職にチャレンジしてみたいとの反響があったとの感想が得られた。

他方、改善を要する点も見出されたので平成20年度においては次のように実施することとした。

- ①学校での開催ではなく、会場をハローワークとする。これは、学校で開催すると保護者や生徒が学校の行事と捉えてしまうこと、また、ハローワークに向かうことにより就職に向かって進んでいるとの意識を生徒、保護者に持ってもらう必要があることからである。また、生徒にハローワークを見学させることもできる。
- ②複数校が一緒に行くことで、お互い緊張感を持つことで刺激になり、就労意欲を喚起することとする。
- ③保護者と生徒を分けて行うこととする。これは、平成19年度の前半においては、生徒と保護者が同じ席上でセミナーに参加していたが、アドバイザーから保護者のみに対して伝えたいこともあることから、後半は保護者と生徒は別室とした。これについては、保護者と教員からも良かったという感想が得られている。

このようにして、平成20年度においては6月に1回（2校）、7月に2回（2校及び1校、1校としているところは学校の規模が大きいため）、9月に1回（2校）を対象とし、計4回7校に対して実施することとした。

●Dハローワークにおけるセミナーの実施

平成20年7月にDハローワークにおいて、特別支援学校2校の生徒4人、保護者10人、教員4人が参加して、就労支援セミナーが実施された。今回の就労支援アドバイザーは、従業員45人のうち障害のある従業員11人（すべて知的障害）を雇用している繊維製品製造業の事業所の代表者であり、司会進行は労働局職員が行った。全体で2時間程度（午前中）であった。

まず、第1部は、生徒、保護者、教員全員を対象として、アドバイザーからの職業講話「ひとりだち」があった。生徒向けの内容であり、「自分で仕事をしてお金を持てること、仕事をするとき大切なのは、わからないことをはっきり言うこと、あいさつをする、自分で努力することが大切である」といったものであった。（約40分）

次に、第2部は、生徒は別室に移動し、保護者と教員は引き続き同会場で、アドバイザーから保護者向けの講話「子離れ」があった。（約30分）

第3部では、保護者と就労支援アドバイザーによるミーティング、意見交換会が行われた。保護者からは職場実習の様子や事業所での仕事内容、必要な能力などの質問があり、アドバイザーからの助言回答があった。（約50分）

なお、生徒は第一部終了後別室に移動し、ハローワーク職員による説明・引率によりハローワークの

見学と自己検索システムの模擬操作体験をした。(約80分)

☆成功に導くポイント☆

- 特別支援学校の生徒・保護者の就職への心構えを身につけさせるには、
 - ・ 就労支援セミナーが有効である
 - ・ ただし、ハローワーク職員の考えだけではなく、特別支援学校側のニーズを把握して実施することが重要
- 生徒・保護者に対して効果をあげるセミナーの工夫として、次のようなことを工夫してみるのもよい。
 - ・ 会場は学校ではなくハローワークで実施。
 - ・ 複数の特別支援学校を一緒に実施。
 - ・ 内容に応じて、保護者と生徒で別々の進行も。

【事例3】 機動的な見学会設定による企業担当者の意識啓発

●見学会の趣旨（目的、対象者、見学内容）

Eハローワークは、労働市場の特徴として、多数の事業所が集積し、求人数が全国トップクラスである等、対事業主関係の業務が多くなっており、特に、管内には、大企業等の本社機能が集中しているため、事業主指導業務が重要となっている。

そこで、雇用率達成指導においては、法律に基づく厳正な指導に努める一方、企業（特にその担当者）の障害者雇用についての意識啓発・支援が必要であることから、未達成事業所を対象に、特例子会社や職業能力開発校、特別支援学校等の見学会を実施し、企業担当者に、障害者が事業所で働く姿や職業訓練・学校での取組の様子を直接見てもらう機会を作り、障害者雇用への取組に繋がるよう取組んでいる。

●最近の見学会の事例

従来から、貸し切りバス等を利用し複数箇所見学する大規模な形の見学会を実施しているところであるが、それに加えて、ここ数年より機動的な事例見学会も実施している。

事例見学会は、1箇所半日で参加人数を限定し（受け入れ先により異なるが5～25人程度）、現地集合又は最寄り駅集合の形で実施するものである。これは、なるべく事業所の参加しやすい形を取って、障害者雇用を考えているが具体的な障害者のイメージが希薄な企業（その担当者）に意識啓発・イメージ形成をしてもらおうとするものである。

平成19年度は、バスを利用する見学会は、1回（27企業、27名が参加）であるのに対し、事例見学会は15回（延べ126企業、146名参加）開催されている。事例見学会の視察先は、障害者雇用事業所（3所について4回訪問）、障害者職業能力開発校（2校について4回訪問）、特別支援学校（2校について5回訪問）、その他となっている。場所は自所管内だけでなく都内及び近隣県も対象としている。

事例見学会は、計画が決まると雇用指導担当部門において「障害者訓練施設・就労事業所・特例子会社見学会のご案内」として、雇用率未達成事業所への情報提供を行っている。

また、見学会の当日の基本的な流れとしては、担当者からの説明（30分）、見学（30分）、質疑（1時間）となっている。また、見学会終了後は、見学先担当者と参加者の名刺交換の場も設けており、特に職業能力開発校や特別支援学校については、職場実習等の見学会後の関係作りのきっかけにもなっている。

●見学会の効果について

本見学会の目的は、企業の担当者に事業所で障害者が働く姿や職業訓練・学校での取組の様子を見てもらうことにあるが、毎回見学会後に実施する「参加者アンケート」の結果をみると、非常に好評であり、企業担当者の意識啓発に役立っていることがわかる。また、例えば、職業能力開発校における見学会に参加した企業担当者から、見学会終了後に「〇〇の訓練を受けていた人に会いたい」という相談が

あり、面接が設定されたり、特別支援学校においては、見学会での名刺交換が足がかりとなって、その後職場実習へと結びついたりといった、見学会に参加する企業と見学を受け入れる施設等とのつながりが生まれるという見学の受入側にとってもメリットが生まれている。

☆成功に導くポイント☆

- 障害者雇用を考えているが、具体的な障害者雇用のイメージがない企業には
 - ・ 企業の担当者に障害者の働いている姿や、学んでいる姿を直接見せる見学会が有効。
- 企業の担当者向け見学会を成功させるためには
 - ・ 企業の担当者が”参加しやすい形”にすること。例えば、
 - 短時間（半日コース）・小規模の見学会を多数回実施すること。
 - バスを借り上げるのではなく、現地集合現地解散とすること。
 - ・ 訪問先の工夫も大切。自所管内だけでなく他所・他機関とも情報交換をしながら幅広いエリアを開拓。
 - ・ 参加募集のリーフレットを作成し、こまめな周知を。

[事例4] 事業所情報の蓄積

●事業所訪問と事業所情報の蓄積

Fハローワークでは、事業所援助部門で求人を受付している。事業所支援部門は障害者相談窓口も一緒となっており、障害者相談担当職員、外国人相談担当職員、雇用指導官、障害者専門支援員の体制で業務を行っている。

事業所訪問については、雇用率達成指導等、定期的な訪問以外については職員が計画的に事業所訪問を行っているが、定期的な事業所訪問は支援員が行っている。訪問内容については、窓口で相談を行っている障害者に対応した新規求人を出していただくよう勧奨するほか、現在出ている求人に対して障害者が働きやすいよう職務や労働条件の改善を検討してもらうためのものが多くなっている。支援員の事業所訪問は平均すると週1回くらいで、1日で数箇所（4～5箇所、少なくとも3箇所くらい）の訪問を計画的に行っている。

このような事業所情報の蓄積については、的確な求職者情報の蓄積とあわせて重要なものとなっている。Fハローワークでは、5～6年前から、障害者求人に限らず、事業所を訪問した際の記録については、すべて「企業訪問記録」として所独自の様式としてまとめており、現在まで活用している。

「企業訪問記録」作成当時の思想としては、いろいろな人がいろいろな情報を個別に持っていたら効率が悪いと、誰でも見られるものを作りたいというところからきている。

このような事業所訪問の結果、多くの事業所情報を収集することになる。そこで、事業所訪問の結果については、「企業訪問記録」として、一般求人も含めた全ての職員が活用できる共通の様式で蓄積している。A4サイズの用紙で、上半分に事業所の基本情報（事業所名、所在地、事業所の特徴、事業内容、従業員数、担当者）を、下半分は、訪問年月日、訪問者、対応者、訪問状況、訪問結果（情報収集）を記録することとし、訪問の都度、追記・補充がなされることになっている。最下欄には、求人の申込状況等を記載する欄も設けている。この訪問記録は電子データで作成・更新し、共通のPC上で保管（PCは概ね2人に1台であり、所内でネットワーク化している。）するとともに、作成・更新したものは随時印刷し、所内回覧している。

●事業所訪問情報の蓄積の効果

基本的には訪問毎に記録・更新するものであるが、相談があった内容についても記録しているため、事業所の基本情報だけでなく、経過がすべて分かるようになっており、これは求職者情報の提供や定着指導の際に役立っており、効果的な相談につながっている。

また、同一の記録票に経過が記録されているので、事業所訪問計画を作る際にも、重複を避け、効果的な訪問を行う一助となっている。

どの事業所でどんな問題が起きているか、ということについて担当者同士で情報共有が可能となっているため、訪問の結果、課題があると思われる事業所についてはその都度担当者間で対応を協議するこ

とができ、素早い対応も可能である。現在「企業訪問記録」のファイルはこれまでの蓄積から10冊となっている。定期的に更新している障害部位別・地域別の障害者情報と併せて、「企業訪問記録」の情報は求人開拓でも活用しており、今後こんな求人が出そうだとするところについても、日々相談をしながら、活用している。

☆成功に導くポイント☆

- 事業所情報の一元化のためには
 - ・ 事業所情報を全て集約することにより、全ての職員が事業所情報について共通の認識。
- 所内の職員同士で事業所の情報についてリアルタイムで情報共有するためには
 - ・ 事業所情報の継続的蓄積が有効。
 - ・ 事業所訪問後「企業訪問記録」を所内回覧。

2 支援の段階その2 求職・求人受理時の取組

〔事例5〕 新規求職登録時に「障害者キャリアシート」

●障害の多様化の中、的確な状況把握を

「1人でも多くの障害者を就労に」は、ハローワーク共通の姿勢である。最近の窓口の特徴として、対象者については、精神障害者の利用が増えるなど障害の多様化がみられ、1人ひとりの障害状況の把握が必要である。また多くの関係機関との連携の下に支援を進めていく必要があり、地域障害者職業センターや、障害者本人が関わっている支援機関と情報を共有しながら支援を行う必要が高まっている。

●求職者キャリアシートによる障害者理解の促進

Gハローワークでは、求職障害者には新規求職登録時に、希望者に「求職者キャリアシート（希望条件(職種・賃金等)、職歴、障害名、補助具、免許、資格、アピールポイント等)」を記入してもらっている。これにより、ハローワークの相談窓口で求職者の詳細な情報を把握する他、障害者本人が記入し、これをもとにやり取りすることで、本人の興味関心、知的発達、身体的発達、社会性等をつかむことができる。また、障害の特性を記入し、職務遂行に当たっての本人の要望・注意事項、(たとえば、てんかんの発作の説明、その場合の対処方法等を記入するなど)を相手に伝えられる、というメリットがある。

この取組は、平成16年度から実施している。また、キャリアシートに記入された内容に基づき、「障害者求職者一覧表」を作成し、月1回発行するとともに、障害者求職者一覧表を雇用指導官が事業所指導を行う際の資料として、障害者への理解を進める上で役立てている。障害者マークに象徴されるのか、「障害者＝車椅子」というイメージを持っている事業所担当者も多く、障害特性についての理解が不足しているため、採用するに当たってどうすればよいか、わからないという状況であることが多い。こうしたなかで、障害者求職者一覧表に記載された障害特性アピールポイントなどの情報を見ることにより、事業所側は、障害があっても、「できること」の具体的なイメージを形成しやすくなっていることから、障害者に対する固定観念を変える意味で、雇用指導官の事業所指導の場面でも有効なツールとして活用されている。

キャリアシートをもとに作成した求職者一覧表により、今までハローワーク利用のなかった事業所から求人申込、さらには求職者へのリクエストをいただくことにより採用へつながるケースも多い。

☆成功に導くポイント☆

- 求職受理を効果的に進めるためには
 - ・ 求職申込みの段階で、キャリアシートによる詳細情報の把握が有効。
 - ・ 相談場面におけるキャリアシートの活用により、本人のこれまでの振り返り、職務のたな卸しに資することができる。
 - ・ キャリアシートの内容を求人者に求職情報として提供することにより、求人活動に不安をもっている事業所に対して具体的イメージをつかんでもらうこともできる。

[事例6] 難病相談・支援センターと連携した就職支援

●難病相談・支援センターとの連携の開始

医療の進歩により、多くの難病は慢性疾患となり、服薬や通院、生活上の必要な注意を払うことによって、働けるようになっている。しかし、事業所の無理解や仕事内容とのマッチングの不具合により、多くの難病のある人たちが、就職に失敗し、あるいは就職できても体調を崩し退職してしまうということを長期間にわたり繰り返している。

こうした中で、Hハローワーク管内においても、難病相談・支援センター及びハローワークにおいて難病のある人に対する支援が動き出したところである。Hハローワーク管内における難病相談・支援センターは、当県では平成18年度に設置されたところであるが、平成19年度には、同センターに安定行政に詳しい職員が配置されたことにより日常的な連携体制の構築が可能となった。これにより、ハローワークと難病相談・支援センターの間で、文字通り「顔の見える関係」を築くこととなり、以降ハローワークと難病相談・支援センターとの連携における役割分担や共同作業のあり方が明確化され、ハローワークでの難病のある人の支援の実績が上がりつつある。

●難病相談・支援センターにおける就労相談

難病相談・支援センターは、難病のある人たちの就労支援ニーズの有効な受け皿となっている。これまで難病のある人たちは、ハローワークには難病のことを伝えることなく一般窓口での相談・紹介を受けており、十分に対応できていなかった可能性が大きい。難病相談・支援センターでの就労相談件数は、平成18年度の31件から平成19年度には363件、就職実績も0件から18件に急速に伸びている。

難病相談・支援センターでは、難病に関する専門的知識に基づいた支援を行う。難病のある人の就職支援のポイントは、個別の条件に合わせた無理のない仕事との個別マッチングであり、各人の希望職種を把握した上で、具体的な就労条件や配慮事項を明らかにすることである。また、難病のある人たちは中途発症が多く、就業経験が豊かであり、できる仕事の内容についての現状認識ができている人も多いが、障害者手帳のない人も多く、病気の種類も多様であることから、個別的な支援が不可欠であり、さらに効果的な職業相談の実施には難病相談・支援センターとの連携は不可欠である。

難病相談・支援センターでは、就労相談を行った利用者には、なるべく早くハローワークに行き職業検索機を活用し、最低5枚以上の希望の求人票をプリントアウトしてもらうように伝えている。もちろん、ハローワークにおいて職業相談を受けてもいいが、難病の特性を踏まえて、その求人票をハローワークで検討するには限界があるため、難病のある人には、一旦、難病相談・支援センターに戻って、保健師等も同席して、それらの求人票を検討し、何ができるか、どこまでならできるかという自己分析を含む就労相談を受けてもらい、後述のとおり改めてハローワークでの職業相談を受けてもらうことにしている。

求人への応募という段階になると、病気の説明を含め、事業所の雇用管理上の疑問に直接答えられる

ように、どのようにしていくかという点でも、難病相談・支援センターでの就労相談の役割が大きい。また、病気を職場に開示するか、非開示にするかについても、本人へのメリットやデメリットを説明している。難病の場合、非開示にしても仕事さえ適切にマッチングされていれば、事業所には一切支障が発生せず、苦情を受ける可能性も考えられるので、個別的に検討することとしている。

●ハローワークにおける就職支援

上記の就労相談の結果は「就労支援相談票」にまとめられハローワークに提供される。「就労支援相談票」のハローワークへの提供については、就労相談の前提条件として難病相談・支援センターにおいて最初に本人の同意を得ている。ハローワークでは、「就労支援相談票」を活用することによって、その条件に合った職探しや職場開拓に集中することができる。

ハローワークでは、難病相談・支援センターから、本人のおおよその状態像や希望を出してもらうことにより、一般求人からの転換、採用の前倒し、勤務時間の交渉などを行うことができる。事業所の立場で考えて、何が妨げになるかを明らかにして、必要な支援を提供していくことがハローワークの役割である。無理な業務要素について、その部分を削ってもらえるかどうかを交渉したり、同じような職種がある事業所を紹介してもらったりしている。また、同じ座位作業や一般事務であっても、パソコンの技能があれば職種を絞り込むなどによって、よりアピール力が高まる。また、資格のある人はそれを生かせる仕事を検討してもらい就職に繋がっている。

Hハローワークにおいて支援を行った具体例は以下のとおりである。

- ・全身性エリテマトーデスの人については、調理師と保育士の資格を持っていたことから、難病相談・支援センターから伝えられた「直射日光を避ける必要があり室内の仕事を希望する」という条件を考慮し、本人に調理師なら大丈夫かということを確認した上で、調理師の求人に紹介することができた。
- ・看護師の資格がある人では、デイケアスタッフに紹介できた。
- ・潰瘍性大腸炎のある人では、パソコンの技能を生かして紹介した。
- ・パーキンソン病のある人では、難病相談・支援センターにおいて身体障害者手帳(5級)取得を支援し、これにより、障害者雇用での就職が決まった。
- ・別のパーキンソン病のある人では、トライアル雇用期間中に就業中の居眠りや3回の転倒などのアクシデントが発生し、その対応策を検討したことを通じ就業中の注意すべき事項等を把握することができ就職が決まった。

●難病のある人の就労ニーズに対応する地域連携

Hハローワーク管内にも、難病のある人を取り巻く地域連携が生まれつつある。市町村や保健所、病院などでは、難病のある人たちが接することの多い場所には、難病相談・支援センターの就労支援についてのチラシが置かれるようになった。当然、ハローワークにも、難病相談・支援センターのチラシが置いてあり、ハローワークの相談ケースを難病相談・支援センターにつないだり、難病相談・支援セン

ターに難病に関する専門的事項についての助言をもらったりすることもある。

難病相談・支援センターでは、難病についての地域の支援の核としての機能を発揮しつつある。難病を持ちながら働くことへの意識が十分でない人たちには、難病相談・支援センターにおいて、就労についての考え方や意義を教え、自ら自分に合った仕事を探す心構えについての助言も実施されている。また、難病のある人の定着支援についても、難病相談・支援センターにおいて継続的な支援が行われようとしており、ハローワークとの連携が模索されている。

☆成功に導くポイント☆

- 難病のある人の就職支援を効果的に進めるためには
 - ・ ハローワークは難病相談・支援センター等、専門性の高い関係機関からの情報を踏まえたサービス・支援を進めることが効果的である。
- 新たな関係機関との連携を効果的に進めるためには
 - ・ 共通の様式を用いて求職者情報を把握することが効果的。
 - ・ 連携先である専門機関からは、ハローワークの強みである求人の確保、事業主支援に対して役割を発揮することが期待されている。

[事例7] より詳細な状況把握が可能となる「主治医の意見書」

●精神障害者の状況を把握するために

Iハローワークは、産業構造の変化等により、事業所・工場の地方移転・事業縮小、工業地域からベッドタウンへの転換などの動きも見られ、求人・求職者数とも減少し、障害者の求職登録も減少傾向にあるが、精神障害者の求職登録については増加しており、精神障害者の就労支援への的確な対応が課題になっている。

精神障害者に対する就労支援を的確に進めていくためには、精神障害者保健福祉手帳の有無だけではなく、本人の障害の状況や就労に当たっての留意事項を正しく把握していくことが課題となる。

このため、求職登録される精神障害者には、必要に応じ主治医の意見書を得ることとし、本人を通じて意見書の様式を医師（必要に応じ医療機関）に渡し、記載された意見書を次回相談時に提出してもらうこととしている。しかし、提出される意見書に基づいて相談を行う際の課題として、意見書の「就労に関する事項」において「短時間であれば就労可能」や「単純作業であれば可能」という記載が多いが、この情報のみでは不十分と感じる場合も多く、「就労に関する事項」について、可能な限り、より多くの情報を得つつ、相談に当たりたいという就労支援の現場の声を医師を含む医療機関に届けていく必要が感じられたところである。

そこで、いかにして医療機関に、客観的かつ詳細な意見書を書いてもらうかを考えた結果、意見書の趣旨や目的、記載して欲しい事項について盛り込んだ文書（「主治医の意見書について」）を作成し、主治医の意見書の提出を依頼することとした。また、こうした文書の依頼だけではなく、本人の同意の下に、医療機関のスタッフに就労に関して電話の問い合わせを行うこととしているが、この電話による問い合わせについてもその趣旨や目的などをあらかじめ記載しておき、その周知に努めている。

こうした周知が浸透しているとは言いがたく、意見書の中身を詳細に記載する医療機関の比率はまだまだ少ないが、当所の全体の傾向として以前よりも意見書の内容が充実してきている。例えば、従来は、週に勤務可能な日数と、就労可能な職種の例のみが挙げられていたケースが多かったが、最近では、週に勤務可能な日数だけでなく、勤務可能な労働時間が記載されるとともに、好ましい職場環境や不安、ストレスを得やすい状況についても記載されるものが増えてきている。

●今後の課題

精神障害者に対する就労支援の重要性の高まりの中で、いかに的確な職業相談を進めていくかが課題である。

詳しい意見書を取り寄せることはその一歩であるが、これを踏まえた本人との職業相談の充実が大切である。また、詳しい意見書の記述が得られたとしても、例えば、主治医の意見書では「福祉的な環境での作業が望ましい」と記載があっても、本人との相談において本人が「一般雇用できる」と主張するケースや、主治医が意見書を書く際に、実は本人の希望がそのまま反映されたものとなっていることが

判明するケースなどもある。これらについては、対象者本人や医療機関も含めた関係者との相談を重ねながら状況を整理しているところである。

また、精神障害者の中には、就労に向けた準備や障害について事業所に伝えるかどうかについての考え方を整理することが必要と思われる例もある。こうした対象者についてはハローワークだけでなく、自治体の運営する就労支援センター（管内には、身体障害・知的障害を中心とする支援センターと精神障害者を中心とする支援センターの2つがある。）などの関係機関との連携により就職へと繋がる事例も多くあり、今後も就労支援センターとの連携を進めていくこととしている。

☆成功に導くポイント☆

- 精神障害者の就労支援を効果的に進めるためには
 - ・ 障害の状況や就業に当たっての留意事項を的確に把握することが必要。このためには、主治医の意見書の記載の充実が必要。
- 主治医の意見書に詳細な記述を得るためには
 - ・ 文書による依頼、連絡時の趣旨説明等による組織的・継続的働きかけとともに、医療機関との情報交換の強化が必要。

[事例8] 障害者求人受理は障害者相談窓口での受理

Jハローワークでは一般求人と新規学卒求人については事業所部門において受付を行っているが、雇用率未達成企業の求人及び障害者求人については専門援助第二部門で受け付けることとしている。

雇用率未達成企業等については、雇用指導の一環として、来所した求人事業主を雇用指導官が専門援助窓口案内し、専門援助窓口で管内障害者の登録状況・求職者の希望条件等のアドバイスを行ったうえで求人を受理するなど、事業主指導担当部門との連絡調整を行っている。なお、K労働局の管内においては、同じ取組をしているハローワークもいくつかある。

障害者相談窓口である専門援助第二部門において求人を受理することのメリットとして、次のことを挙げることができる

- ①障害者の相談窓口で障害者の登録状況や希望条件等を具体的に説明するとともに、本人と障害者を素早くマッチングすることができる。
- ②求人受理の際に障害者窓口において求職者が相談に来ていればその場で直接話をすることも可能であり、求職者・求人者のニーズが合えばその場で採用に向けた具体的な話まで進めることもできる。また、障害者の雇用経験の少ない企業担当者にとって、障害者を知るきっかけとなる。
- ③精神障害者、発達障害者、高次脳機能障害者、難病のある人等の受入体制の整備や賃金等労働条件の改善指導を併せて行うことができる。
- ④支援制度や委託訓練などの説明がスムーズにできる。

なお、求人の受付をしたが求職登録者の中に対象者がいない場合には、地域の障害者支援機関とのネットワークを生かして早い段階で支援機関にも求人情報の提供をすることができる。情報提供の方法としては、求人票をFAX送信（その都度送付していることから求人一覧表は作っていない）しており、素早い対応により求人の早期充足が可能となる。

☆成功に導くポイント☆

- 求人と障害者との素早いマッチング、きめ細かい雇用管理指導を行うため、障害者求人は障害者相談窓口で受理することも一つの方法である。この取組の効果を一層高めるためには、
 - ・ 障害者相談窓口で、求人者に求職中の障害者の情報を的確に伝える、また、精神障害者の受入れ等配慮を要するケースについて適切な助言を行う。
 - ・ 雇用指導官等事業主指導部門との連携を良くする。
 - ・ 障害者相談窓口が日頃培っている地域の障害者支援機関とのネットワークを生かして求人の充足や障害者雇用のバックアップに努める。

3 支援の段階その3 情報収集、効果的な相談、ニーズ把握

[事例9] 求職者情報の共通フォームを作成

●きっかけ

障害のある求職者の職業相談においては、あらかじめ、これまでの相談で得られた情報をもとに、本人の能力、適性、希望等に応じた障害者向け求人や一般求人を検索しておくことが望ましいが、①現状として、特に求職者数が多い場合、全ての求職者を対象とすることは難しい、②求人情報の提供や職業紹介の段階にまだ至らない準備状態にある求職者がある、③利用者の多くが再度相談を行う際には担当した職員との相談を希望する状況にあるが、職員、相談員全員で対応する必要があるという状況にあった。

このため、Lハローワークでは、職業相談時の記録とは別に共通のフォームを用いて、求人情報の検索、マッチングを行う対象者の把握、部門の担当職員、相談員全員で、個別の求職者に見合った障害者向け求人や一般求人の検索を行うことができるようにした。

●共通フォームの記入、活用の流れ

共通フォームとして「基本マナーチェックシート」を作成した。これは、「意思表示と態度」（意思を的確に伝えることができるか等の5項目）、「生活」（予定を自己管理できるか等の5項目）、「認識」（障害が認識できているか等の2項目）について、○（→できている）△（→ほぼできている）×（できていない）を、福祉施設等の利用者については担当者から確認した作業面・生活面の状況を、下欄に安定所処理欄として補足事項を記入するようになっているものである。この共通フォームを作成し、対象者については、重点対象者として、所内で情報共有し、求人検索に取り組むようにしている。

フォームを作成する対象者は、①継続相談をしている、②早急に求人情報を提供することが望ましい、③就職可能性が高い、④求職活動が熱心という対象者について作成している。

効果的に行うため、作成のルールとして、①記載は相談の中で把握、確認できる範囲の内容でよい、②職員一人当たり1～2名程度とする、③新たな対象者の共通フォームを作成する場合は現在対象者として共通フォームにより情報共有されている者が就職内定や就職前段階の支援等を受けることとなった場合とする、としている。そのため全体で常時10名程度の情報共有となっている。

また、共通フォームの作成は相談終了後に行うこととしており、作成後は部内での回覧後に専用ファイルに保管している。継続相談の中で確認ができた事項や変更事項があれば更新をするようにしている。

なお、共通フォームは電子データとしているが、作成時には共通フォームを印刷して手書きで記入する、個別の電子データとして保存しないこととするなど、取り扱いには細心の注意を図っている。

●実施の効果

この取組はすでに約1年が経過しており、約40名程度の対象者について共通フォームを作成している。担当部門全員で、重点対象者の就職に向けて取組むことによって、求人検索を行い、より効果的な求人情報の提供、職業紹介ができるようになった。また、この共通フォームを通じて職員間のコミュニケーションも図れるようになった。

通常の記録とは別にこうした共通フォームを作成することは、職員にとって負担となり、また、共通フォームを作成する対象者の数が増え続けてしまう傾向に陥りがちだが、職員同士で共通フォームを作成する対象者の数を一定数とすることで負担感をなくし、かつメリハリを付けた求人検索ができるようになっている。これにより、より面接・就職への可能性を高めることができた。

★成功に導くポイント★

- 求職者数の多いハローワークにおいて、事前の求人検索、マッチングを効果的に行うためには、
 - ・ 共通フォームの活用による重点対象者の情報共有により全員で対応。
 - ・ 対象とする重点求職者をあまり多くせず、メリハリをつける。

【事例10】 相談及び面接内容等を本人と共有するための取組

●相談内容の共有と相談の質の向上を図る

障害の状況から、ハローワークにおける職業相談において、相談内容を整理して記憶することができない対象者もいる。記憶の補完のために、対象者自身でメモを取るなどの対応や工夫ができればよいが、なかなかそれができない対象者が多い。

そこで、Mハローワークでは、相談内容をハローワークの担当者と対象者本人で情報共有しておくことにより、相談を積み重ね、話の行き違いを避けるとともに、相談の質の向上を図る取組を行っている。

●情報共有の内容

対象者との情報共有のために、相談の際の「相談記録」、同行面接を行った際の「面接同行記録」を作成している。

「相談記録」は、相談内容をA5サイズの独自様式にまとめたもので、これを対象者に渡すこととしている（内容量によっては普通の業務で活用しているA4サイズの補助紙をコピーして渡す場合もある）。記入した様式は、縮小コピーをして、職業相談票の補助紙にも貼り付けている。これにより、対象者に伝えた内容を担当者としても確認することができる。また、渡した相談記録の内容を対象者が忘れていたり、無くしてしまった場合でも、補助紙に貼り付けた独自様式をコピーして再度対象者に渡すことも可能である。

「面接同行記録」は同行面接の際、そこで話われた内容（仕事の内容、注意事項、初日の持ち物等）をハローワーク担当者が箇条書きの形状（A4サイズ）にまとめたものを本人に渡している。本人に対しては面接において話があった内容をまとめておくように伝えておき、これを次回の相談時に双方で照らし合わせることとしている。これにより、対象者自身の面接内容の振り返りとなるだけでなく、面接においてどこまで対象者がその内容を理解しているか、といったことの確認にも役立っている。また、ジョブコーチ支援を実施する場合など、他機関の協力を得て取組む必要のあるものについては、他機関にも情報提供できるよう個人情報を含まない範囲でまとめるなどの工夫もしている。

これらを作成する場合、そのボリュームやポイントの絞り方、表現方法などは、対象者の障害特性や資料の送付先等に応じて使い分けている。例えば、知的障害者にはルビを振る、こだわりの強い対象者にはこだわりそうな内容に漏れがないよう詳しくするなどの工夫をしている。また、対象者の了解を得て関係機関に対してFAX送信等も行う場合もある。

●活用の効果

このような繰り返し説明の必要な対象者には、特に有効となっている。

また、相談記録の内容に、本人に必要と思われる支援、その支援を行っている機関及びその機関でのサービスの利用目的・支援内容・担当者・連絡先等を記述しておき、本人が支援機関利用時に提示させ

ることにより、支援機関においてハローワークでの相談状況を把握したり、相談記録の内容をふまえた適切な対応を取ることが可能となるなど連絡票の役目も果たしている。

☆成功に導くポイント☆

- 対象障害者の理解力を勘案し、相談の質の向上を図るため、
 - ・ 「相談記録」、[面接同行記録]を対象障害者と職員の双方で共有。
 - ・ 必要に応じ関係支援機関にも提供し、機関同士の意思疎通を図る。
- 相談した内容を記録し、対象障害者と職員で共有することにより、信頼関係の構築にも役立っている。

[事例11] 事業所情報の活用～雇用可能な職域の把握等のために～

●事業所情報の重要性

障害者業務にとって事業所情報の蓄積・活用が重要である。それは雇用率達成指導のための訪問指導等を効果的に進めるためにはく、その事業所にどのような職域があるのかという情報も含まれる。こうした事業所情報の蓄積・活用のため、Nハローワークでは、次のような取組を行っている。

- ①まず、「障害者雇用訪問指導記録兼雇用可能職域調査票」に事業所の障害者雇用に対する意識、バリアフリー状況、可能職域を訪問ごとに記録している。
- ②また、「障害者雇用にかかる社内チェックシート」では、事業所の意識・体制・環境面の問題点をグラフ化し、これを指導時に事業所に提示して問題点の自己理解を促している。
- ③さらに、「職務の切り出しシート」によって可能職域を提案し、職域に関する事業所側の意識を変えてもらうために、その拡大を図っている。
- ④こうしたツールとあわせて「障害者雇用に向けたプレゼンテーション」資料を用いて雇入れに向けての計画を提案。この際、障害者雇用の事業所責任を強調し、その上で職域開発のテクニックや各種利用可能な資源を紹介し、障害者雇用の支援を行っている。

●障害者求職台帳データベースの作成と活用

他方、「障害者求職台帳」を管理するためMicrosoft Accessにてデータベースを独自に作成している。こちらは、求職者の情報を記録しており、従来のデータベースでは不可能であった検索について「事務」「軽作業」「聴覚障害」といった複数のキーワードで行うことができるようになっている。

従来では対応できなかった事業所側からの具体的な提案（「～なら雇用できるかもしれない」）に効果率的に対応できている（ただし、求職者の就職に対する緊要度、希望条件とのマッチングを確認する必要があるので障害者窓口担当者と連携し事業所へ対応している）。また就職面接会時には事前にデータベースから求職者をリスト化して出力し、事業所に提示している。

●情報活用の効果

こうした情報を記録・整理しているので情報の活用が可能となった。現在は4名の事業所訪問担当者が上記の調査票等を使用し、同一形式での情報記録を行っている。

複数回の訪問で同一の形式を使用するので意識や問題点の変化を追えるようになっている。これをグラフ化して提示してよりポイントを絞った指導をしており、事業所側も理解しやすくなった。事業所の反応としては、障害者雇用に対する意識の変化、「こういう仕事はどうか」といった可能職域の拡大・創出の提案などがあつた。また障害者相談窓口の担当者と連携し、事業所の情報を見て窓口担当者が適格者を推薦し、面接などにつなげている。障害者雇用経験がなかった事業所で雇用が始まるなど少しずつ変化が見られる。

☆成功に導くポイント☆

- 事業所側の自覚・意識を変え、問題の改善を促すためには
 - ・ 事業所情報（事業所の意識、設備、体制、可能職域を問題点と合わせて詳細に整理して記録）を整理して活用（事業所訪問担当者等障害者担当者以外も詳細情報を把握できるようにする）。
 - ・ 事業所に理解しやすく提示するためのプレゼンテーションとして、「可能職域のリスト化」と「問題点のグラフ化」なども効果的。
- 事業所の詳細なニーズに対応するためには
 - ・ 求職者情報のデータベース作成。

4 支援の段階その4 紹介あっせん（マッチング、事業主支援）

[事例12] 障害別に就職支援セミナーを実施

●より効果的な面接会のために

○ハローワークでは、障害者向けに年2回の都内全域を対象の面接会、年1回のブロック単位での面接会の他、ミニ面接会も定期的の実施している。面接会の参加者は、身体障害者、知的障害者だけでなく、近年、精神障害者が増加している。

面接会に参加する者の中には、就職活動の基本を身につけない状態で面接に臨む人が少なくない。そのため、せっかくの面接のチャンスが全く活かせていないこともある。精神障害については、主治医の意見書で「仕事ができる」とされても、面接時に事業所からの質問に的確に答えることができないこともある。

一般求職者向けに、応募書類の書き方や面接の受け方などの就職活動セミナー等を実施しているが、障害者には障害別での理解度や就職での課題の違いもある。そこで、平成18年度から、身体障害、知的障害、精神障害それぞれの障害に応じた就職支援セミナーを実施している。障害者向け面接会には毎回およそ50～60名が参加しているが、就職支援セミナーには、その2～3割が参加している。本セミナーは、事業所の安心と、障害のある人の自信につながり、受講者の半数以上の就職成功という成果をあげつつある。

●就職支援はコミュニケーション支援

セミナーは各回20名程度で、ハローワークの会議室で半日で行う。セミナーの内容は、就職活動の基本についての1時間の座学と、面接場面でのロールプレイなどであり、障害種別に資料や支援内容を工夫している。身体障害では、講義内容は一般の再就職セミナーと同じであり、講師も一般の個別支援のアドバイザー等が行う。知的障害では、詳細な資料は特に用意せず、講師は特別支援学校担当のハローワーク職員が行う。精神障害では、専門援助担当職員が講師を務めている。

事業所との適切なマッチングを支援するためには、履歴書の書き方や、面接の際の自己アピールやコミュニケーションの能力を高める必要がある。就職活動での書類選考の重要性について説明し、履歴書の書き方は初歩から教えるだけでなく添削も行う。求職期間が長い人や職歴の少ない人では、履歴書や職務経歴書には、作業所や訓練施設の利用も含めて書き、アピール点を出すようにしている。

面接のロールプレイにおいて、「できること」「できないこと」を明確に整理して会社に伝えられるようにすることは、全ての障害に共通する課題である。特に難病や精神障害のある人には、病気の状態を分かりやすく説明する方法を学習する。「仕事をしていても病気は大丈夫か」などの、事業所から必ず聞かれる質問を伝えるとともに、何故、事業所がそのような質問をするのか、についても説明する。また、

「現在、どの程度症状が安定しているのか」、「入社後体調が悪くなった時どうしてほしいのか」というようなこと等もよく聞かれることであり、こうした質問に答える際に大切なことは、決してできないことをできると言わないことであると伝えている。自分の状態をうまく説明でき、自分のことが分かっている人は、事業所は安心感を持つ。病気についてオープンにして求職活動を行うかどうかについては、それぞれのメリット・デメリットを説明している（どうしても病気を隠して就職したいという人は全体の1割である）。

面接会でのノウハウについても細かく教える（例えば、事前に、面接を受けたい会社に印をつけておき、第一希望の会社に最初に行く、など）。さらに、面接については、最初の30秒で第一印象が決まること、具体的には清潔、姿勢、目線のこと、また、発言の際にははっきり、簡潔に話すように指導する。さらに、ロールプレイングによって、セミナー参加者同士で感想を述べあって学ぶようにしている。

面接は、普段行ったことがない場所に行き、会ったことのない人に会う場面である。特に、長期に職から離れてきた人は就職活動の不安が大きい。障害者本人や同行している支援者にとって、ハローワークにおける面接練習は、施設や特別支援学校で行うのとは異なり、より事業所の雰囲気に近い緊張感のある本番に近いものとして受け止められ期待されており、それに応えるようにしている。

●地域の就労支援ネットワークの一員として

現在、地域の就労支援が充実してきている。福祉施設である就労支援機関も増えてきている。特別支援学校も職場実習や就職活動で直接事業所と接触することが多い。施設や学校でも面接の練習はあり、ハローワークも出張セミナーを実施している。そのような中で、ハローワークにおける本就職支援セミナーの実施は、障害者だけでなく、関係機関の支援者にとっても学ぶ機会となり、ハローワークの役割について地域に啓発する意義もある。

課題としては、参加者も10名以上になると障害種別のセミナーでも個別ニーズに十分応えられないことがある。また、本セミナーをより参加しやすくして、受講者を増やすことも課題である。精神障害者への就職支援では、面接まではうまく行っても、その後、急激にテンションが低下し、いざ出社でつまづく人もいるので、それへの対応も今後の課題である。

★成功に導くポイント★

- 就職面接会を効果的に実施するためには
 - ・ 障害別による就職支援セミナーが有効。
- 効果的な就職支援セミナーを実施するためには
 - ・ 面接の仕方のロールプレイにより「できること」「できないこと」を明確にし、事業所に的確に伝えられるよう事前準備すること。
 - ・ 座学のみでなく、履歴書の作成等による具体的アドバイスを実施すること。

[事例13] 地域の福祉施設との連携による精神障害者への就職支援

●地域福祉施設との関係づくりの進展

Pハローワークと地域福祉施設との関係づくりは、全国の動向と同様に平成18年4月の連携通達の発出以降活発化し、ハローワークから積極的に地域の施設訪問が行われるようになった。

平成18年度当初は、ハローワークによる施設への訪問は、施設からの消極的な反応が少なくなかった。また、ハローワークが現在行っている障害者就業支援の内容を知らないところも多かった。平成19年度からは、「障害者専門支援員」とハローワークの支援内容を分かりやすく説明する4ページのパンフレットを準備して訪問時に配布するようになった。そのような関係づくりをしている中で、地域の協議会の場で、「ハローワークに行けない人のために求人情報を提供して欲しい」という要望が出され、それに応える形で、求人票と求人一覧表を施設に提供するようになった。現在、これらを持参しつつ、定期的な施設訪問時により関係を深めているところである。

●求人情報の積極的提供

ハローワークが求人と求職者の両方の情報を持っていることは、非常に重要なことである。この役割や機能を地域の障害者の就業支援に生かしていくことが必要である。

そうした中、まず、福祉施設への求人情報の提供に取り組んでいる。前述のように求人情報の提供は定期的な業務となっており、特に仕事を探している人がいる施設については何度も訪問している。訪問時には、障害者求人一覧表や障害者求人票だけでなく、条件に合うと思われる一般の求人一覧表や求人票も持参して提供している。

次に、求職者に対する職業紹介の取組としては、約360名の求職登録者に対して、条件が合うと思われる求人情報を予め本人に郵送し、職業紹介を希望する場合にはハローワークへの来所のうえ職業相談、職業紹介を勧奨するサービス（ハローワーク内では“呼出紹介”と呼ばれている）実施している。51件を送付して24件が紹介に結びつき、4件が採用に至った。求職登録者のうち、定期的にハローワークに来る人は3割程度であるが、それ以外の足が遠のいている人たちに対しては現況調査票と一緒に求人情報を送付している。これにより登録者に対して求人のマッチングを心懸けているハローワークの誠意を伝えることも目的としている。

以上のような求人情報の提供と呼出紹介の取組に対して最も反応がよいのが精神障害者である。具体的な求人一覧表や求人票を閲覧することによって、仕事の検討の幅を大きく広げることができる。精神障害者が仕事を検討する場合、施設で行っている作業内容など、希望職種のイメージが非常に狭い範囲に限られていることが多い。当初の希望職種が「掃除、接客業」であった人が、求人一覧表で検討した結果、保育園の交通誘導の仕事に興味を持ち職場見学に行き、面接検討の結果、保育園内の別の仕事で採用が決まったという例があった。職場見学の調整や求人情報を提供することは、仕事のイメージを広げるためのハローワークの大きな役割である。

●精神障害者支援施設との効果的な連携

精神障害者の効果的な就職支援のためには、福祉施設との連携が重要である。ハローワークには心理カウンセラーや精神保健福祉士等の資格を持った相談員もおり、精神障害者の相談に当たっているが、本人のことを正しく理解して事業所に紹介できるようになるには時間がかかる。特に、施設とつながりがなく、独自に求職活動を実施する精神障害者の場合、相談や支援に時間がかかる場合が多い。

また、精神障害者でも、自分の病気のことや、仕事でできること、できないことを理解しておらず、自分でもうまく説明できない人は、事業所もその人のことを理解できないため、面接後の採用に結びつきにくくなってしまう。また、通院や服薬などが正しく出来ない場合も体調面の不安から事業所紹介は難しくなってくる。就業支援をスムーズに行うためには、これらの就業のための基礎的な準備や訓練を支援する機関との連携が重要である。

このため、Pハローワークと当該地域に所在する精神障害者支援施設（就労移行支援事業者であり、かつ障害者就業・生活支援センターでもある法人）では、連携関係を講じることとし、支援施設が本人の了解を得てその支援を通じて把握した利用者の個別のアピール点や訓練職種、留意点を一覧表にまとめてハローワークに提供することとしている。これにより、ハローワークは安心して職業紹介ができるうえに、具体的な求職者情報に基づいているので、さらに職場開拓する際に事業所側に強く働きかけるためにも役立っている。ハローワークでは、当該支援機関との連携による事業者側への働きかけとして、

- ・ 就労移行支援事業施設における訓練現場の見学を働きかけ、その利用者の採用を後押しすること
- ・ 対象障害者の状況が詳しくわかるので、短時間雇用やパート雇用だけでなく、フルタイム雇用の検討を依頼すること

等を行った。他方、こうした働きかけにより、ハローワークを通して求人が寄せられるようになったことで、当該支援機関では適時に人材を提供できる支援や訓練内容のさらなる整備・充実が必要となっている。

精神障害者支援は課題も多いが、ハローワークの求人情報や雇用指導などの強みと、地域関係施設の本人の理解と訓練や継続的支援の役割をよくかみ合わせることで、顔の見える関係で信頼し合える連携体制が可能となる。

☆成功に導くポイント☆

- 地域の福祉機関等、関係機関の連携づくりのためには
 - ・ 互いの得意分野で協力し合うこと。
 - ・ ハローワークの求人情報と企業への指導への強み、福祉機関は対象障害者の理解の強みを生かし合うこと。

[事例14] 郵送による求人情報の積極的提供

●福祉施設等との連携

障害者自立支援法の施行により、最近就職を希望する障害者が増加している。こうした状況に的確に対応するため、Qハローワークでは、本人の希望を十分に確認した上で、職業相談、職業紹介（必要に応じ同行面接）に努め、ジョブコーチ支援やトライアル雇用による支援の活用を図っているところである。

また、Qハローワークは、市障害者就労支援センターと同じ建物内にあり、同センターをはじめとする福祉施設との連携を密にし、各種の施設の利用者、指導員の動向を踏まえて、職業相談・紹介の取組を行っている。

●郵送による求人情報提供

こうした取組のひとつは、求人情報の提供である。視覚障害者に対しては郵送(墨字)で、聴覚障害者に対しては郵送及びFAXで求人情報を送付している。

郵送・FAXによる情報提供の対象者は、情報提供を希望する主に職歴のある方で、過去に安定して継続して就労していたが、諸般の事情でやめてしまった障害者に対しては、求人情報提供を積極的に行っている。

このようにして郵送・FAXによる求人情報提供の送付を行う効果としては、当該障害者がその後ハローワークに相談のために来所することが多いこと、仮に職業紹介や就職に結びつかなかった場合でも、このようにして構築できたハローワークと障害者とのコミュニケーションの基盤が次の相談にうまく生かされていくという点にあらわれている。

また、課題としては、視覚障害者の場合、求人情報は点字ではなく墨字とせざるを得ない点を挙げざるを得ないが、この点については、今のところ家族等に読んでもらう等により対応が可能となっており、問題は生じていない。

☆成功に導くポイント☆

- 市の相談窓口や福祉施設を利用する求職者の定期的な来所を促すためには
 - ・ 次の相談へ繋げるコミュニケーションをとるきっかけとしての求人情報の定期的な送付。
 - ・ 視覚障害者・聴覚障害者、特に来所の困難な障害者に対する求人情報の郵送・FAX送信。

[事例15] 障害者の雇用を可能にするための事業主支援

●効果的な雇用指導のために

これまで、未達成事業所等を訪問する際に、当該事業所の障害者雇用についての意識や取組がどうであるかの判断については、経験や印象による主観的な判断によることもあったが、今後はより具体性の高い客観的な判断が求められる。また、障害者の雇用率達成指導や雇用勧奨についても口頭での依頼とパンフレットの配布に終わってしまっているところがあった。そこで、雇用率達成指導に当たり、事業所も分かりやすく、客観的な判断を可能とするための「認識」「行動」「経験」に分類した32項目からなるチェックリスト「障害者雇用に関する取組状況調査票」を作成した。これにより、障害者雇用に関する事業所の対応及び取組の水準を把握、評価し、より効果的な対応及び的確な指導、助言、支援を行うこととした。

●「障害者雇用に関する取組状況調査（チェックリスト）」の活用

Rハローワーク管内における障害者雇用率未達成事業所の割合は、県内でも高い状況にあったことから、まずは、未達成事業所に対してチェックリストを行うことにより、事業所自身の振り返りを促すこととした。チェックリストは、A4サイズ1枚でチェックするのみで回答ができる様式となっており、継続性の観点から3年分のチェック項目を設けている。使い方として、事業所訪問前に、チェックリストを事前郵送し、あらかじめ記入を依頼しておき、訪問時に回答内容に関する聞き取りを行うこととした。事前郵送が難しい場合は、当日持参のうえで、聞き取りにより記入を行うこととした。

チェックリストは、特に障害者雇用が初めての事業所の場合には、事業所担当者にとって難しい表現が多いと感じるところもあるが、自己の理解度のチェック表としても活用でき、また、チェックリストを受け取った事業所担当者が、障害者雇用に関して上司に説明、提案するための資料としてもそのまま活用することができるものとなっている。

●事業所の反応

各項目のチェックを行うことにより、事業所担当者が知識の不足や取組の不十分さを認識し、自覚する効果が見られた。また、記載項目の内容や障害者雇用についての質問を事業所から主体的に行う等の効果も見られた。具体的には、トライアル雇用の活用方法などの制度についての質問や、在職中の従業員（中途障害）についてどのように対応すればよいかのアドバイスを求める相談等があった。

●調査表の活用の成果

事業所に対する意識の向上だけでなく、ハローワーク内においても、統一された内容による状況確認を基にして、事業所が抱えている課題に即して障害者の雇用・受入れを促進するための指導・助言を行うことが可能となった。これにより継続的に担当していた雇用指導官に限らず幅広い訪問指導体制で、

より多くの訪問指導が可能となった。また、事業所の理解など問題の所在が明らかになるので、所幹部による指導が必要なタイミング、紹介担当者の訪問や地域障害者職業センター等との同行が必要なタイミングの判断に活用でき、提供すべき知識や情報等の選定を含め継続的な指導、助言、支援が可能となった。

チェックシートのもともとのきっかけは、障害者の雇入れ計画命令の発出基準の判断材料とするためであった。事業所の段階に応じたアプローチのためには事業所の知識レベルと緊要度、それに応じた動き方やレベルの見定めが求められる。その目安として、チェックシートと並行して、事業所の段階に応じて対応区分をレベル1～レベル5、指導区分AランクからFランクに分け、判断の基準となるものも現在作成している。

将来的には、これらをリンクさせて、障害者の受け入れ可能性、取組、事業所アプローチがわかるような、A3サイズの見開きで見ることのできる支援メニュー表のようなものを作成し、さらにそれを事業所が継続して持っていてもらえるようなものに発展させられれば良いと考えている。

☆成功に導くポイント☆

- 効果的な障害者雇用指導のためには
 - ・ 事業所の抱える問題を浮き彫りにするチェックリストを作成
 - ・ 事業所の抱えている問題、困っている点に即して指導を行うので効果的な指導ができる
 - ・ これにより、継続して指導してきた雇用指導官でなくても問題の所在がわかり、幅広い指導体制を組むことが可能となる。
- 新任雇用指導官が効率的に業務を進めていくのために有効
 - ・ チェックシートは、事業主に対して障害者雇用指導を行う際の目安、指導方針を作る基礎資料となる。

5 支援の段階その5 定着支援

[事例16] 特別支援学校との連携による職場定着指導

●管内支援学校との連携について

Sハローワーク管内の特別支援学校（生徒はほとんどが知的障害者である）においては、毎年2回、7月と12月に、高等部3年生を対象に、個々の生徒ごとに、本人、保護者、教員、ハローワークは、教員から事前に本人の特徴等を伝えられ、それをふまえて面接に参加。ハローワークから、本人及び保護者に「仕事ではこういうことが大事である」と伝えることで、学校の指導にはない指導効果がある。19年度は36名の生徒の面談にハローワークの専門援助部門の職員5名のほか、雇用指導官が参加している。

四者面談が7月と12月であるのは、3年生の5～6月に第1回目の職場実習、10月頃第2回目の職場実習が行われるためである。実習期間は1～2週間程度であり、実習先に就職するケースは多い。5～6月の職場実習の結果から、2回目の職場実習に結びつかない場合もあるので、そのときは別の実習先を検討する。2回の実習で就職に結びつかない生徒もいるので、その場合は個別にハローワークに来てもらって、相談している。このような流れで特別支援学校とハローワークとの連携が行われている。

●職場適応指導について

職場適応指導についても、ハローワークと特別支援学校とが連携して行っている。4月に就職した場合には、おおむね2～3ヶ月経過の時点で、学校の教員とハローワークとが合同して訪問する。働いているところを見学し、問題点をチェックして、問題点があれば本人及び事業所に伝える。個別面談した生徒はお互いに分かっているので、できる限り個別面談に参加した職員が訪問することになっている。

就職先は実習を行った事業所に引き続き就職したケースが多く、こういう場合はそのまま継続して働いている場合が多い。仕事を続けていると、働けるという自信が生まれてくる。

一方、わずかではあるが、退職するものもいる。職場適応指導により、本人の話、保護者や事業所の上司の話聞き未然に対処する必要がある。

職場適応指導は事業所にとっても大きな課題であるので、指導には事業所にも入ってもらおう。学校時代に実習をした後、その実習先に就職したケースも多いので、こういう場合に、事業所もその従業員への関わり方が分かっているが、そうでない場合にはきちんとした対応ができるよう指導が必要であり、今後とも学校とハローワークが協力して適応指導に努める必要がある。

☆成功に導くポイント☆

- 特別支援学校卒業者のフォローアップを効果的に実施するためには
 - ・ 特別支援学校、生徒、保護者等との関係作りが重要。就職面談会等による就職段階からの支援が大切。
 - ・ 職場適応指導に事業所の参加を求め、一緒に取り組んでもらうこと。

6 いずれの段階にも通じる取組

[事例17] 障害者就業・生活支援センター等との連携による地域の就職支援ネットワーク

●窓口の最近の課題は

Tハローワークでは、求職登録者の高齢化が進むとともに、重度の知的障害者や精神障害者をはじめとする就職未経験者や長期に求職活動をしている求職者が増加している。

これらの方に対しては、実習的取組等本人側・受け入れる事業所側双方の不安や困難を軽減するための就職支援が必要となっているところであり、障害者就業・生活支援センター等との連携による地域の就職支援ネットワークが必要になっている。

●障害者就業・生活支援センターの活用

特に就職支援が必要な方（就職未経験者等のほか、各種福祉サービスの活用や、生活指導が必要な方等）については、ハローワークへの登録とともに、障害者就業・生活支援センターへの登録を勧めている。

これらの方については、具体的支援の前に、ハローワークや障害者就業・生活支援センターを中心に、時には本人（家族）や関わっている福祉施設の支援者等もメンバーとして参加する「拡大ケース会議」（公式・非公式を問わず）を何度も開き、支援の方針（職業評価の結果に基づき、事業所実習・トライアル雇用・ジョブコーチ支援等の実施）や関係機関の役割分担を打ち合わせている。

また、求人確保や職業紹介に当たっては、ハローワークと障害者就業・生活支援センターが、一緒に（単独のこともある）事業所に依頼を訪問したり、職場見学により求職障害者との職務の適合性を判断したり、就職後の支援・フォロー体制について助言したりする。

定着に関しては、ハローワークはトライアル雇用期間中及び雇用後の一定期間は把握しているが、より長期の把握・指導については、障害者就業・生活支援センター等との連携により雇用継続支援を行っている。雇用継続支援においても、就職支援時においてハローワーク及び障害者就業・生活支援センターその他の機関が連携し、拡大ケース会議を通じて互いの業務の理解と尊重する体制、特に“障害者本人を中心（主役）としての関係機関の役回り”を形成しておくことが重要な基盤となってくる。

●障害者就業・生活支援センターの活用による就職と雇用継続支援の実際

1つ目の事例は、精神障害を有し、作業所を利用しつつ市の相談機関を利用していたSさんがハローワーク及び障害者就業・生活支援センターに紹介されることにより、Uさんに対する就職支援が、作業所・障害者就業・生活支援センター・ハローワークといった関係機関のそれぞれの持ち味を生かして展開するようになり、就職を実現した事例である。すなわち、ハローワークを中心とする「拡大ケース会

議」等を通じて、相談を通じた対人技能等の不得手克服の取組を続ける一方、作業所を通じて事業所（老健施設）への就職可能性を探り、その可能性が把握できた後は障害者就業・生活支援センターによる「職場実習」、ハローワークによる「トライアル雇用」を実施し、これにより就職につなげていくことができた。また、就職後は、関係機関でフォローを続けているが、特に勤務時間の延長（1勤1休のもとで、短時間勤務を3段階で延長し、常用化する）や勤務日数の検討（2勤1休にする）について、本人の希望聴取と事業所への相談対応について、障害者就業・生活支援センターが中心になって当たっている。

2つ目の事例としては、知的障害を有し、福祉施設（通所授産施設及びグループホーム）を利用するVさんに対して、チーム支援（ここでは、ハローワークを主査、福祉施設を副査とし、その他の関係機関や事業所を構成員として行う「地域障害者就労支援事業」のもとでの支援をいう。）により就職支援を実現した事例である。すなわち、本人の課題把握段階では、地域障害者職業センターの職業評価と障害者就業・生活支援センターの職場実習を活用し、事業所（製造業）への就職の見込みが出てきてからは事業所にも同チームに参加してもらったうえでの支援体制の検討等に取り組んだ。雇用継続支援についても、障害者就業・生活支援センターが定期的に事業所を訪問し、金銭の管理の仕方などについて事業所の相談等を行っている。

☆成功に導くポイント☆

- 関係機関との連携による地域の就職支援ネットワーク形成のためには
 - ・ 就職支援の段階で関係機関がお互いの機能・役割を理解し、尊重すること。
 - ・ 視点のすり合わせ、指導内容等を考慮したそれぞれの役割分担を調整すること。

【事例18】 福祉施設と連携した就職支援～成功例の積み重ね～

●きっかけは1施設の1人の求職申込から

平成18年度、厚生労働省から福祉施設と労働機関の連携強化が打ち出され、Wハローワークにおいても地域の福祉施設との関係づくりが始まった。まずは地域の福祉施設における就労支援の現状等の把握のため、「福祉施設就労支援台帳」の作成に取組、管内の福祉施設を訪問した。しかし、多くの施設では、「自施設の利用者はまだ就職段階でない」「自施設の移行支援への取組は数年後の予定」など、就労支援への反応は未だ未成熟であった。そのような中で、地域唯一の就労移行支援事業者であるX事業者はハローワークとの連携に積極的であった。

こうした中、X事業者の施設長が1名の利用者の就職の相談のために来所し、ハローワークからの説明を受けて、施設長からハローワーク「地域障害者就労支援事業」によるチーム支援の申し出が行われた。

そこで、その1名の利用者の求職申込を受理するとともに、本人と施設長を含めた会議を開き、1年以内の就職を目指してハローワークにおける「障害者就労支援計画書」を作成した。ハローワークとしては、就労経験がないことから本人の職業適性が分からないと考えられたので、地域障害者職業センターでの職業評価を受けることとし、その上で求人情報の提供、職業相談や紹介を行うこととした。また、施設からは、それまで就職への取組が不十分であったことや、不規則な生活習慣などの課題が挙がり、ハローワークから施設に対して生活習慣の指導、施設内での職業準備訓練、職場実習のあっせん、メンタル面の指導が依頼された。状況確認のため、家族にもチームに入ってもらった。

X事業者との協力の下、1名の利用者に対する「就労支援計画」が出来上がると、それはやがて同じ施設の利用者6名に対する「就労支援計画」作成へとつながった

●積み重ねによるチーム支援の進展

チーム支援を活用することによって、就労移行支援事業者等福祉施設との連携が進展していくことになる。

まず、障害者就労支援計画の作成の効率化である。障害者就労支援計画書は、当初はハローワークと関係機関が集まる会議で作成していたが、徐々に効率的に作る事が可能になってくる。福祉施設等が課題やニーズについての的確に記入できるようになれば、ハローワークからは、それに対して助言を行うという効率的な役割分担の形も見えてきた。

また、福祉施設やその担当者の支援の考え方の特徴がわかると両者の呼吸も合ってくる。X事業者の施設長は、求人内容と本人との適合性をよく理解した上で、本人のメンタル面の支援、就職へのスキル訓練などの取組に重点を置いていたので、ハローワークでは求職者に合った求人を開拓することに重点を置いて取組むこととした。

事業所に働きかけるのはハローワークだけではない。福祉施設等も職場実習等の手法を用いて働きか

けを行うことがあり、こうした働きかけにより雇用の可能性が生まれれば、チーム全体の力を合わせて雇用に結びつけていくことができる。X事業者においても事業所に職場実習を依頼し、その後、ハローワークで採用を前提とした面接にまで進めていくこともあった。

チーム支援での大きなメリットは、課題が、本人とハローワーク、福祉施設、場合によっては保護者や事業主の間で共有されるようになることである。課題が本人と関係者で共有されているため、施設において何からの課題ができるようになったら、ハローワークにすぐに連絡が来る。一方、ハローワークで求人や職場実習で本人に合ったものがあれば、すぐに情報を知らせることもできる。

チーム支援により、施設と連携した就労支援では、従来ハローワークに来なかった重度障害の人を対象としなければならないことも増えてくる。特に、事業所で働いていたが、高齢化あるいは課題があり離職して施設を再度利用することとなった人が増えている。そのような人たちに合った仕事や支援の構築や、仕事を継続させるための定着支援などは、ハローワークにとっても難しい課題である。しかし施設関係者は求職者一人ひとりのことをよく知っており、こうした関係者との協力を行う等によってこうした課題にも応えていけるようになると考えている。

ハローワーク担当者は、今更ながらではあるが、地域における福祉施設と連携した支援は重要であり、ハローワークは待ちの姿勢でなく、もっともっと地域に出ていくべきであると考えているところであり、今後、地域の施設から「就労支援に取り組みたい」と手を上げるところが増えることを期待している。

★成功に導くポイント★

- 関係機関との連携を高めるためには
 - ・ まず、施設との連携による成功例を作ること。その積み重ねが大切。
- 効果的に個別就労支援計画を作成するためには
 - ・ 障害者就労支援計画の本人ニーズや課題などの項目を施設側が記載できるようハローワークで支援。

[事例19] 精神障害者の就職支援のための保健所、病院との連携構築

●保健・医療との連携の必要性

ここ数年の障害者の新規求職登録について、障害別に見ていくと、身体障害者及び知的障害者は大きな変化はないが、精神障害者は年々急激な増加傾向を示しているところである。

Yハローワークの管内においても精神障害を有する求職者が増加しており、医療機関との連携の必要性が感じられてきたところであった。また、福祉のサイドの動きとして、平成19年度より、市障害福祉課が市内4地域の福祉施設等に委託し、市内に在住する障害者等に対して福祉に関する各種相談・情報提供・サービス利用援助等を行う相談支援事業（障害者手帳を所持していなくても利用可）を実施するようになり、こうした機関からの相談も増えてきている。

他方、ハローワークにおいても、平成19年度精神障害者ジョブコンサルタントとして、精神障害者の支援機関に所属する精神保健福祉士を配置するようになり、精神障害者の相談や他機関との連携のための基盤もできてきたところである。

このような医療・福祉サイドの動きとハローワークの動きの中で、両サイドの連携構築の必要性が感じられるようになってきた。

それは事業の結びつきができたり、体制上の基盤が形成されるとともに、もうひとつ、地域における人のネットワークがつながりはじめたことがある（例えば、精神障害者ジョブコンサルタントは、上記相談支援事業の施設とも深く関わりがあるほか、市内の大学とも接点がある。そのため、特に精神障害関連では、近郊の医療機関・関係機関のケースワーカー等スタッフは同大学の卒業生が多く、知り合いも多くいる）。

これまで、ハローワークに来所する精神障害者の多くは、近郊の医療機関や福祉機関を利用しているケースも多くいたが、これまではこれら機関との間で事業の結びつきや人のつながりがあまりなかったため、相談においてはハローワークのみでの対応に止まっていた。しかし、両サイドのつながりが生まれれば状況は変わってくると考えられる。

そこで、Yハローワークでは、職員と精神障害者ジョブコンサルタントが、市内各保健・医療機関等を一緒に訪問することにより、これまで関わりが少なかった病院や精神障害者関係機関等との連携構築を行うこととした。病院等の訪問に当たっては、ハローワークの業務説明を行うとともに、新規求職者の確保を依頼している。また、訪問後も、必要に応じた報告や相談、新たな求職者の確保及びジョブガイダンス事業等各種事業の実施に向けた連携を行っている。

●連携構築がもたらした効果・効用

こうした取組を行った結果、訪問を行った病院等から依頼のあった新規登録者については、別途ワーカーに対して相談の経過の報告や相談場面では確認できなかった内容の確認を行うことができ、対象者に対する職業紹介に向けた取組がスムーズとなり、結果として精神障害者の職業紹介件数・就職件数の

増加に繋がった。

また、昨年実施した「ジョブガイダンス事業」（ハローワークが医療機関等を訪問し、当該施設を利用している精神障害者に対して働く意義や求職活動の方法等のガイダンスを行い、ガイダンス終了後は受講者の状況に応じて職業相談、紹介を行う事業）においても、病院等におけるガイダンスの設定及びその対象者の確保が容易となるのはもちろん、ガイダンス終了後のプログラム実施に当たっても、円滑な職業相談、紹介を進めることが可能となった（7名のガイダンス事業参加者のうち、6名が終了し（1名は就職により中止。）、うち、ジョブガイダンス事業終了後のプログラムにより3名が就職へと繋がった）。

☆成功に導くポイント☆

- 精神障害者の就職に係わる保健・医療機関との連携体制構築のためには
 - ・ 様々な機関の専門職と関わるきっかけ作りのための専門職同士の人的繋がり の活用。
 - ・ 保健・医療機関とはハローワークの仕事をよくわかってもらった上で求職者の紹介を依頼すること。

[事例20] 発達障害の理解のため研修会（事例研究会）を実施

●発達障害や精神障害を背景に抱える求職者の増加

Zハローワークは、大都市に所在する都会型ハローワークである。さまざまな求職者への対応に追われ、障害者支援に携わる担当者も「複雑になってきた」と感じている。精神障害者、発達障害者などが増加し、障害者手帳の申請の対象にならない人が増えている。また、本人も周囲の人も、障害者として自己受容できないでいる人も増えている。

こうした中で、ハローワークの相談でも工夫が必要になっている。既に、一般の求職者向けに個別的な相談などを行う「個別支援コーナー」を設置しているが、窓口にも発達障害や精神障害といった背景にある問題を抱える人が多く見られるようになってきた状況を踏まえると、“相談機関”であるハローワークとして、これらの人にどう応えていくか…というのは大きな問題である。

●研修会（事例研究会）のきっかけ

Zハローワークで、発達障害者についての研修会（事例検討会）が開かれたのは、平成18年10月のことであった。もとより発達障害はハローワークの業務の中でも重要性を増してきているが、職員研修会開催のきっかけとなったのは、いろいろな背景を抱える求職者が増加しているなかで、「何かやってみたいね」という職員の一言であった。ちょうど厚生労働省の行う職員専門研修で発達障害について学んできた中堅職員（雇用指導官）がいたこともチャンスと思われた。しかし、いざ実施しようとする、職員は皆忙しく、全員が集まる場所もない…等の問題も生じてきた。

場所の問題は、所長の提案で所長室が使えることになった。研修期間も、10月から12月まで5回に分け、各1時間程度であれば、職員全員が参加できる見通しとなった。

講師・研修内容は、職員専門研修から帰った職員を中心に構想が練られた。その基本的考え方は、前半の概説部分と後半の事例検討を組み合わせたものとするところである。講師は、概説部分は職員専門研修から帰った職員が担当し、事例検討には臨床心理士（個別支援コーナーの相談員）に入ってもらうこととした。そして、参加職員は「必ず発言する」というルールを設けることにした。このため、資料作りにも工夫を加えた。概説部分の資料は、障害者職業総合センター刊行の『発達障害者を理解するために～支援者のためのQ&A～』としたが、事例検討の資料は自分たちで作ったものとした。それは『事例検討シート』と題されたもので、6例の事例（シート）からなっている。各事例（シート）は、対象者の理解のために必要な情報である「相談経過（学歴、職歴、相談歴）」「本人特性」「生活・相談状況からの課題」の欄についてはあらかじめ概要が箇条書きにしてあるが、これを踏まえた支援のあり方を考えるための項目である「どのような支援が必要だと思いますか?」「取り入れたほうが良いと思われる点は?」の欄については、わざと空欄にし、各職員に「自分の意見を出してもらおう」こととした。こうして、“職員参加型”の研修が、5回（5班）に分けて実施された。

●研修の成果と今後の予定

研修を実施してみると、職員はみな積極的に“参加”してくれた。日頃求職者との相談窓口にいる職員はもちろん、直接障害者と接する機会の少ない雇用保険の適用や給付担当職員も一堂に会して出席した。

地域の関係機関に勤務する臨床心理士に参加してもらったことも好評であった。「背景について専門的な話をしてもらえる」「病院でも起きている変化についても話してくれる」「ハローワークと医療機関がどういう連携が可能なのかについてのヒントをくれる」等、得るところが大きかった。

しかし、最も大きな成果は、職員の一人一人が、ハローワーク職員として、「対象者の背景を考えつつ相談に当たらなければならない」ということについて理解を深めたことである。発達障害やその他の事情といった本人が抱える背景の課題を考え、一緒に乗り越えていかなければならないという本来の相談姿勢について改めて理解を深めた。また、より端的な効果として、事例シートに取り上げた事例対象者の相談において、以前よりスムーズな相談が実施できるようになったと実感されるようになった。

今回の研修（事例検討会）について、職員へのアンケート結果も取りまとめている。Zハローワークでは、本年度、本テーマのほかにも、「履歴書の書き方」「雇用保険制度の改正」「求人年齢制限撤廃の進め方」のテーマで勉強会（「職員研修計画」外の勉強会）が行われたが、本テーマについては事例検討にもっと十分な時間をかけた方が良かったのではないかという意見があり、「事例検討中心に再度実施したい」と計画をしている最中である。先々外部専門機関（発達障害者支援センター等）との連携等により「もっと専門性の高い研修」も必要となるかもしれないが、今はまず「職員一人一人が、自ら事例を考えることを中心にしたもの」としたいと考えている。

☆成功に導くポイント☆

- 効果的な職員研修の実施のためには
 - ・ 職員のスキルアップのための、職員を主役とした研修の実施。
 - ・ 関係機関専門職、臨床心理士など地域の関係機関の活用。

第2節 取組事例を活かすに当たって

以下、取組事例について、特に参考となる点や留意する点などを委員会、作業部会での意見を元に紹介しておきたい。

1 事例の性格

成功に導くポイントは、各支援の段階に沿って、好事例と考えられる個別の事例があり、その個別についての成功のポイントである。全国で事例を吟味検討しての各段階の支援についての成功のポイントを集約したものではないことに留意する必要がある。

従って、要点というよりいわばヒントであり、好事例として、各ハローワークにおいては取組の検討に当たって参考とすることができると思われるものである。

2 連携のマネジメント

地域での就労支援のマネジメントを整理し、ハローワークが担う役割を明確にしていくことが必要で、地域の就労支援機関としてマネジメントする側、される側両方の性質を持ち合わせながら、ハローワークの専門性を生かすことが重要であると考えられる。

また、「どこの誰がリーダーとなって」というイメージではなく、各関係機関が互いにマネジメントする側、される側となって就労支援を進めていくイメージと考えられる。

ハローワークで好結果の出ている事例の特徴は、やはりマネジメント機能がしっかりとできている所といえる。

縦割り、ピラミッド型の指示命令形式の方法ではうまくいかなくなってきており、参加協力型のネットワーク形式に移行している。

3 訪問事例

訪問事例について参考となるものの一部について以下記述する。一般的に参考となるものと考えられる内容で記述しているが、各事例に係るハローワークのおかれた労働市場、ハローワークの組織の状況等によって異なる点は留意する必要がある。

(1) 特別支援学校保護者へのアプローチ

特別支援学校との連携の中で、保護者が臆している気持ちについて、学校が解消することが進路指

導のひとつの役割だが、ハローワーク等の外部の方から専門的な意見、ノウハウ等を聞くことは、保護者が意識を変える機会となっている。企業就労の可能性や、保護者に対して事業所が最低限求めること等を、学校からだけでなく保護者の意識を変えることは本人の能力を高めることと同様に就労促進への効果が高いものと思われる。

(2) 連携による求職者状況の把握

難病に関して言えば、難病相談・支援センターは病気の知識があり、ここにハローワーク業務に精通する就労支援専門員が配置されたことにより、就職相談のノウハウもあるという点でうまく機能している印象を受けた。難病に限らず、相談機関を経由してハローワークに就職相談に来る場合、本人の準備状態、ニーズ等が明確でないとハローワークとしても対応が困難となることもあり、支援機関においてはこの点をカバーできるとよいと思われる。

例えば、事例報告の中では、障害者就業・生活支援センターは、元は福祉系であり自立支援、就労継続支援、就労移行支援事業等の自立支援法の事業を行っている。知的障害中心であるがアセスメントが得意である。ハローワークではフォローしきれないアセスメントを取るという部分を、生活面も見ている障害者就業・生活支援センターがフォローし、段階を踏んでハローワークと連携して支援を進めていくという体制がうまく機能している。

(3) 見学会の事例

見学会の事例については、年15回実施は回数も非常に多く努力が感じられる。単なるセミナー、講演でなく、実際に働いている人、勉強している人を事業所の人に見てもらうことは、とても効果がある。また、見学会実施後、見学先と事業所が名刺交換しており、これをもとに実習先の確保等、企業との関係作りのための有効な場ともなっている。

企業の人が見ることにより実習先の確保の機会ともなっており学校の立場からも意義が大きいと考えられる。

(4) 障害者窓口での障害者求人受理

相談業務をするに当たって、求人情報を持っていることにより、より具体的に、現実に即したものになるので、面白い試みといえる。障害者窓口で障害者求人受理を行っているハローワークは増加傾向にある印象はあり、以前に比して、障害者求人自体の数が増加しているため、そのような対応が必然的に増加していると考えられる。一般求人と異なり、障害者求人に限っては対象者を「障害者」ということで限定できるようにしているなどのことから、障害者窓口で受理するという方法は理にかなっていると思われる。

また、障害者求人に応じた内容にすることができるとともに、受理の際に、障害のある求職者をイ

メージして話をできるため、求職者の状況に即した求人を出してもらうことができる。

(5) 求職者情報等の資料の作成

キャリアシート等求職者の詳しい職歴や能力等を記載した資料を作成することは、雇用指導、企業へのアピールというだけでなく、アセスメントの効果があり、本人の状況把握などにおいても有効である。

(6) 求人情報の福祉施設への提供 連携きっかけ作り

福祉施設への求人情報の提供や郵送による提供は、ハローワークの窓口に来られない求職者への対策の一つとして有効な方法であり、来所しての相談や紹介につながる。

(7) 定着支援

定着支援では、障害者就業・生活支援センターの生活支援の機能を活用している。その際、就労段階からの両者の関係構築が大事で、成功している事例から見るとその関係構築のポイントとしては、「相手の専門性を立てながらやっていく」、「ケース会議においてお互いの立場・役割を明確にすること」があげられる。

(8) 発達障害についての研修

「発達障害を理解するために、事例検討を活用した職員研修の実施」については、事例検討会において、外部の臨床心理士が参加している点は重要である。「自分達のわからないことに関しては外部の意見を取り入れる」という発想を持つということがポイントとなる。医師も含めて各専門職には外部との接触体験により、視野も広がり、他の領域の考え方、見方が理解できるようになる。連携というのは、普段自分達がしている視点とは異なる視点からアプローチすることといえる。

(9) 主治医の意見書

『「主治医の意見書」作成依頼文』に関しては、病気の診断がメインである医師と、就労支援がメインであるハローワークとの意識の差を埋める役割を担っている。この方法は「主治医の意見書」に就労面についてのより詳しい意見を求める例であるが、一方、「主治医の意見書」だけでなく、地域関係機関の意見を合わせて本人の状況を把握する事例もある。

通常は当人から提出される診断書が判断の中心であるが、いずれの事例においても、求職者の状況を医学的な観点からより詳しい情報を収集し、的確なマッチングを進めようとする積極的な取組であるといえる。

第4章

専門家からの聞き取り調査について

第4章 専門家からの聞き取り調査について

第1節 概要

ハローワークにおける障害者支援については、ハローワーク職員による職業紹介業務及びそれに係る関係機関との連携のみならず、ハローワークの利用者である障害者の視点も重要となる。このことから、視覚障害・聴覚障害・肢体不自由・知的障害・精神障害及び発達障害の6障害について、それぞれの障害に関する全国的な団体からの推薦による専門家からの聞き取り調査を行った。それぞれの専門家は、各障害について詳しい方々ばかりであるので、障害を有する者の視点から、ハローワークの業務に対する貴重なアドバイスとなっている。

第2節 専門家からの聞き取り調査結果

1 視覚障害

視覚障害については、社会福祉法人日本盲人会連合に推薦を依頼し、これにより、同連合の鈴木孝幸情報部長から話をうかがった。この結果は以下のとおりである。

(1) 現状と課題の認識

- 社会福祉法人日本盲人会連合は、視覚障害者による盲人福祉の充実、盲人の人権擁護、視覚障害者の教育・就業・生活などの環境改善を目的として設立された。
- 社会福祉法人日本盲人会連合を經由して就職している視覚障害者は、以下の2パターンが多い。
 - ◆生まれつきあるいは学齢期の障害で盲学校を経て就職する例。
 - ◆中途障害で職業能力開発校や盲学校、職能訓練を経て就職する例。
- 視覚障害者は、はり、あんま、マッサージの専門職に就くことが多く、職業訓練を経て電話交換、事務、プログラマーとなる例などは少なく、中でも電話交換はダイヤルインが増えたことからほとんどなくなっている。また点字作成業務についても少なくなっている状況である。
- 盲学校等が行う開拓先としては以下のとおり。
 - ◆個人病院や整形外科
 - ◆高齢者のデイサービスの「機能訓練指導員」
 - ◆事業所のヘルスキーパー（常勤が減り、非常勤が増えている。）
 - ◆公的建物の場所借りのマッサージルーム
 - ◆事業所の障害者雇用の公募

○今後は、30～40歳代の中途視覚障害者の就労継続が課題の中心になると思われる。

- ◆現在は、新たに三療の訓練をして自宅で開業する例が多いが、パソコンの事務系の仕事に戻る例も増えてきている。
- ◆事業所では重度の視覚障害の場合仕事をすることが困難ではないかと考えている場合も多く、事業所に対してこういう訓練をすれば就職や職場復帰ができるという情報等の提供が必要である。

(2) ハローワークのマッチングや支援について

○視覚障害の就労の実際について、事業所もハローワーク担当者も、正しく理解してほしい。

- ◆視覚障害があっても、仕事はできる。特に、訓練することによりパソコン、ワード、エクセルはできるようになり、操作スピードもほとんど問題はないレベルとなり得る。
- ◆通勤・移動の問題も解決できる。点字ブロックがなく、段差があっても、事前のオリエンテーションがあれば十分対応できる。
- ◆さらに、ヒューマンアシスタント（人的支援）により雇用すれはうまくいく例も多い。

○視覚障害のある求職者がどの程度仕事ができるかを見るとき、訓練すれば仕事ができるということを、ハローワーク担当者自身が理解して対応をして欲しい。

- ◆「目が悪いのですが仕事はありませんか？」と聞くと、「仕事はありません」と答えられるなど、ハローワーク担当者自身が、視覚障害者が働けると思っていない例もあった。

○ハローワークのマッチングへの要望や提案として、次のことを挙げたい。

- ◆三療の関係では、産業医が配置されている事業所への訪問時や、事業所からメンタルヘルスについての相談がある時などを通して、ヘルスキーパーの配置等を助言・紹介してほしい。
- ◆当事者団体には、技術をもちながら仕事につけないでいる人がいるので、求人情報があった場合には、ハローワークから当事者団体に連絡があると良い。当事者団体において、資格等の条件を考慮して人選することもできる。
- ◆三療以外の職種、たとえば、パソコンを使った事務職であれば、視覚障害者でも普通に働くことができることを理解して、求人紹介をしてほしい。現状では、ハローワークで、一般事務募集に視覚障害者の紹介は少なく、問い合わせしてもらえないことも多い。

○事業所での定着率を上げるためには、職場での配慮が不可欠である。特に弱視の場合に、「目が見えている」と周囲から思われるため、必要な配慮が得られず、結果として辞めている例が多い。弱視者への配慮事項として次のことが挙げられる。

- ◆回覧文書を全てメールでも行う。これにより音声化や拡大が可能となる。
- ◆拡大読書機や光の量が足りない場合の電気スタンドを配置する。
- ◆光を正面にするとまぶしいので、機器の配置等斜めにする等の工夫をする。
- ◆作業への集中のためにカウンターから遠い位置に席を用意する。
- ◆座る位置の変更そのものが難しい場合には、レイアウト自体の見直しをする。

○中途の視覚障害者の就業継続を進めていくことが必要。そのためには、ノウハウを蓄積し、これを事業所やハローワーク担当者が本人に対して示してあげることができるようになるとうよい。

◆現状では、配置転換、降格、解雇など、ギリギリになって、直接、労働基準監督署や労働局の相談コーナーに相談する例が多い。

◆障害の進行がゆるやかな場合、一定の期間をかけてパソコン等の技能習得を行うことができるので、この技能を活用して就業継続が可能となる。また、このような技能習得の場所の提供などは日本盲人会連合他多くの訓練施設で行うことができるので、ハローワーク担当者からも情報提供をしてほしい。

◆ハローワーク担当者から、事業所及び本人に対して、職種の見直し、職業訓練などの紹介、必要な配慮、必要な機器等の情報提供をしてほしい。また、雇用率達成指導とからめて中途障害者の就業継続の支援をしてほしい。

(3) 関係機関との連携について

○現状では、盲学校とハローワークの連携は少ないと認識しているが、今後、定期的な連絡会などにより連携ができればもっとうまくいくと思う。

◆盲学校の進路担当は三療関係の職場開拓が中心となってしまう。

◆盲学校の進路担当も視覚障害者の事業所情報はハローワークが持っていないと思っており、ハローワークに相談しても、うまくいかないと思ってしまうところがある。

○視覚障害の関係機関としては、いろいろなものがあるが、その連携がいいとはいえない。病院のケースワーカーと点字図書館の繋がりがなかったり、盲人会もハローワークに同行支援するというのは難しいこともある。こうした中、就職に関わるケースについては、ハローワークが視覚障害の関係機関を巻き込み、地域の支援の紹介や仕切り役をしてほしい。

○特に、中途障害者への支援について本人・事業所・関係機関の連携に配慮してほしい。

◆視覚障害の中途でなりたての人は、一人でハローワークに行くことが難しい。

◆中小企業では、視覚障害者への支援内容を知る人は少ない。

◆病院、保健所において、中途障害者に対する就労支援についての情報提供が必要である（盲人会としても情報提供を行う予定であるが、ハローワークにおいても提供してほしい）。

○最近では病院のソーシャルワーカーからの相談も増えており、医療機関との連携も必要。

◆眼科に盲人会からの情報を送るようにしたところ、相談が増えており、盲人会から就労支援に関する情報を提供するようになった。

◆医師と直接関わるよりも治療と就労を結びつける役割のソーシャルワーカーと関わることのほうが有効である。

○厚労省でも、病院の医師向けの「働くことに関するチェックシート」を作成しておられると聞いている。盲人会でも、視覚障害者の就労支援手引書を作成し、事業所に周知する予定である。

2 聴覚障害

聴覚障害については、財団法人全日本聾唖連盟に推薦を依頼し、これにより、埼玉県富士見市社会福祉協議会の小寺ひろ美専任手話通訳士からお話をうかがった。この結果は以下のとおりである。

(1) 現状と課題の認識

○富士見市社会福祉協議会では、医療、教育、官公庁の手続き、その他聴覚障害者の生活に必要な各方面への手話通訳者の派遣事業（市からの受託事業）を実施しており、年に600件程度の利用がある。職業についてもハローワークの相談や会社の面接などには無料で派遣が可能であるが、就労分野での利用は少ない。

○聴覚障害者の支援は、一言で言えば「コミュニケーション支援」である。しかし、単に手話と日本語の語彙の変換ではない。聞こえない人が「どんな困難を持っているか」「どう理解されるか（＝“伝わるか”）」に思いを致しながら関わるのが大事である。特に、文章の読み書きを十分に習得していない聴覚障害者にとっては筆談の文章を読めても意味の理解にはならず“伝わった”ことにはならない。また、健聴者の常套表現が聴覚障害者の文字通りの理解では“伝わらない”

◆例) 一般的に「FAXが届きましたか」と確認する場合、FAX本体そのものが到着したかと誤解し、「FAXを見ましたか」の意味に受け取れないなどがある。

○こうした小さな理解のズレが積み重なって、大きなコミュニケーションの支障になることがある。

○ハローワークにおいては、聴覚障害者に対する情報やコミュニケーションの保障に配慮していただくことが必要である。

(2) ハローワークのマッチングや支援について

○ハローワークのマッチングや支援についての事例として、「手話通訳を活用した関係の確立」「聴覚障害者の特性を踏まえた対応」「職場定着のためのヒント」を挙げる。

○手話通訳を活用した関係の確立

◆面談を筆談で済ますことも多いが、手話通訳も併用することにより、その聴覚障害者のコミュニケーション能力がわかる。特に、事業所面接やハローワークにおける初回の面接等、関係作りの始まりのとき（関係ができるまで）こそ、手話通訳を併用して、理解・確認を深めることが必要。

◆ハローワーク担当者が手話通訳者に「筆談でやってみたが、伝えたい部分はうまく伝わっているか」と意見を求めることはとても良いことである。こうした点に配慮した相談をしてもらえると、聴覚障害者は“きちんと自分と向き合ってもらえた”と感ずることができる。

○聴覚障害者の特性を踏まえた対応

- ◆聴覚障害者は生育環境からコミュニケーションに特性を持っていることにも理解をしておく必要がある。たとえば、健聴者は何かとベールに包んだ遠まわしなものの言い方をするが、聴覚障害者は簡明な話し方が多く、またそのほうが伝わりやすい。
- ◆健聴者は口元を隠したヒソヒソ話をすることがあるが、聴覚障害者はこれを嫌う。
- ◆視覚でわかる説明が有効である。ある事業所では、仕事の手順書を作り、これをホワイトボードに掲出することにより、聴覚障害者の作業能率の向上に資するだけでなく、従業員全体の意思疎通・ミスの防止に繋がった。

○職場定着のためのヒント

- ◆“聞こえないがゆえ”の職場のトラブルがある。例えば、聴覚障害者から自分が席を立つと同僚が顔を顰めるため、自分は嫌われていると悩んでいると相談があったが、同僚たちに聞くと「ドアの開閉の音が大きい」「スリッパの音が大きい」とのことであった。これは単に聴覚障害者が“聞こえないがゆえ”に気づかなかっただけのことであって、それがわかると解決する問題であった。
- ◆コミュニケーションのズレを放置しないことが必要である。A県では、県立聴覚障害者情報センターに平成18年度から設置されている「聴覚障害者就労支援ワーカー」が、いわばジョブコーチのような役割を担っている。事業所でのミーティングなどで聴覚障害者に情報が十分に伝わらないために起こるズレや、聴覚障害者の持つ特性が理解されないために生じた誤解等は、直接事業所に出向き話し合い、解決に当たっている。現在は19事業所22人の聴覚障害者に関わっている。

○ハローワークの相談援助において、心がけていただきたい点としては、次のことをあげることができる。

- ◆上記事例にもあるように、“伝わっているか”に意を用いること、特に関係作りのときこそ大事にしてほしい。
- ◆聴覚障害者に対して説明する際は、障害特性から「仕事は〇〇」「勤務時間は〇〇」「休日は〇〇」とポイントを整理して話した方がよく伝わる。視覚的な情報、たとえば製品や機械などの写真を使うことも有効である。
- ◆“聴覚障害者はこうなんだ”と決め付けないでほしい。たとえば離職した人が、次も同じような希望求人を持ってきた場合でも、その理由を聞くとか、前にやめた理由などを話し合えば、互いの理解は深め合えるはずである。
- ◆手話協力員を最大限活用してほしい。聴覚障害者の職業相談の時に手話通訳をしてもらうというだけでなく、協力員の手が空いている時間を見て、協力員がいなかった時の職業相談の経過などについてスーパーバイズしてもらうことも有効である。

(3) 関係機関との連携について

○自治体の就労支援センターが関与すると、うまくいくケースもある。そこに簡単な手話ができる人

がいた場合、多少なりとも意思疎通ができるため、トラブルも小さな芽のうちに対処することができることがある。

- 県や市等の派遣事業を行っている手話通訳派遣センター（社会福祉協議会であったり、聴覚障害者情報センターであったり、自治体によって異なる。）を活用すること。県などが作成する身体障害者の福祉の連携マップには入っていないことも多いが、是非ハローワークの連絡先リストに入れておいて、何かあったら連絡するようにしてほしい。協力して対処できるはずである。
- B県の手話協力員で構成している手話協力員班では、ろう学校を年に1回位定期訪問して、定着対策についての基盤づくりをしている。同様の取組がハローワークでも有効かもしれない。（ハローワーク内では学卒担当と障害担当者との連携）
- ハローワークも良くやってくれているが、「もう一步踏み込んでいただければありがたい」ということもある。たとえば、集団就職面接会に先立って、障害者セミナーを開催していただく場合、手話通訳のみでは、手話のできない難聴者には理解できない。また、聴覚障害者の場合、資料を使っている説明は、手話を見る必要があるため手元の資料を見ることができない。このような場合には、要約筆記の活用や磁気テープの使用、パワーポイントや資料を投影する等のもう一步踏み込んだ取組が必要となる。
- 健聴者であれば、お金を得る大切さや職業に伴う責任感等の職業観を、両親の日常の話を何気なく聞くことによって蓄積している部分がある。しかし、両親が健聴者の聴覚障害者の場合はこうした機会に恵まれないため、仮に職業観が不十分である場合があっても、それは本人の問題ではなく、教えられていないことの問題であるといえる。

3 肢体不自由

肢体不自由については、社会福祉法人日本身体障害者団体連合会に推薦を依頼し、これにより、財団法人障害者職能訓練センターの春田文夫常務理事からお話をうかがった。この結果は以下のとおりである。

(1) 現状と課題の認識

○財団法人障害者職能訓練センターでは、以下の取組を行っている。

- ◆求職者への職業相談では、職能訓練センターからハローワーク担当者に対して、具体的な事例のビデオを見せ、分かり易く噛み砕いた説明をするなど、理解促進のための取組をしている。
- ◆求職者には、職能訓練センターがハローワークに同行し、求人票の見方を助言したり、ハローワークの相談担当者からの説明を補って本人に説明したりして、認識のずれ違いがおきないようにしている。

- ◆事業所には、職能訓練センターに実際に来所してもらい、訓練状況を見てもらったり、場合によっては事業主と訓練生との話し合いの時間を設定したりして、事業主の求職者の理解が進むように心がけている。
- ◆職能訓練センターにおいては、事業所担当者とはマメに連絡を取り合い、いつでも希望するときに面接してもらえるような関係構築に努めている。
- ◆求職者が事業所を訪問する際には、職能訓練センターから常に同行指導ができる体制を目指している。
- ◆職場適応・定着支援は非常に重要であり、職能訓練センターから頻繁に事業所の訪問を行い、就職者と事業所担当者の認識のギャップの調整をし、どちらもが言いたいことを言い合えるような環境を作るための役割を果たしている。数年はフォローアップしており、定着への不安がある人には毎月でも職場を訪問している。就職者から会社に行きたくないなどと相談があるときには、事業所でうまく行っているかを判断して、場合によっては退職を勧めることもある。
- ◆職場定着には、給与、休暇等の労働条件、契約更新などの問題が関わるが、普段の定着支援は職能訓練センターが担当し、対応が困難な場合、ハローワークに話をもっていくことにしている。
- ◆職能訓練センターでは、ハローワーク担当者の研修も行っている。

○脳性まひという障害は、雇用・就労等の社会参加を考えた時に、かなりの重いハンディキャップがあるので、行政は言語障害や視覚障害や知的障害や精神障害も含めてもっているものは全ての診断書を集めて、より重度の障害と認定してほしい。特に言語障害が重複している人の職業的ハンディキャップは大きい。

○親なき後の経済的自立は大変であることから働くということはとても重要である。

○脳卒中等の中途障害の人たちは、就職ができないと家庭が崩壊してしまう。家庭的な人は家族が支えてくれるが、そうでない人は見捨てられてしまう可能性もある。

(2) ハローワークのマッチングや支援について

○ハローワーク担当者には、医学的なことも含めて障害特性について正しく理解して支援をしてほしい。職員研修・担当者研修の際には、当事者の話を入れて、明るく自分の体験を話してもらおうと、理解やインパクトが全く異なる。支援を「がんばろう」という気にさせる研修が必要である。

○障害者個々人の違いがあり、障害特性を一概には言えないこともあるので、障害状況やニーズの正しい理解や把握のためには、ハローワークでも、個々人の面接を重視することが重要である。

○面接にプライバシーが保たれることが必要である。回りに人がいる状況で、薬のことやプライバシーに関わることの相談は難しい。

○事業所側には、プラスの情報だけを示すのではなく、対象者の障害状況や難しい部分も上手く説明してほしい。

○事業所の人事担当者が障害者について理解していない例も多いため、ハローワークからきちんと説

明をしてほしい。

(3) 関係機関との連携について

○特別支援学校との連携について

- ◆特別支援学校では、重度化に対応していて、就職希望者への支援が難しくなっているため、就職希望者で準備不足の人には、職能訓練センターで、学力やビジネスマナー、社会技能訓練などを実施してから、ハローワークにつなげている。
- ◆特別支援学校においては、基本をしっかりさせることが必要である。

○関係機関との連携について

- ◆現状の地域ネットワークは、必要に応じて、ボランティアな構成員に頼って、責任の所在が明確でない場合もある。
- ◆ハローワークに機動的になってもらい地域関係機関との役割分担の中心を担ってほしい。
- ◆年1回の協議会やネットワーク会議では、必要な連携も役割分担も難しい。

4 知的障害

知的障害については、社会福祉法人全日本手をつなぐ育成会に推薦を依頼し、これにより、社会福祉法人東京都知的障害者育成会地域生活支援統括本部の宮武秀信統括寮長（元知的障害者就労支援センターすきっぷ施設長）からお話をうかがった。この結果は以下のとおりである。

(1) 現状と課題の認識

○知的障害者就労支援センターすきっぷについて

- ◆知的障害者就労支援センターすきっぷは、世田谷独自の構想でできた施設であり、通所授産施設の中で就労支援の機能を兼ね備えている。また、個別支援プログラムを作成し、期限を決めて利用してもらっており、こうした仕組みは就労移行支援事業の一つのモデルとなった。
- ◆利用は原則2年間となっているが、人によって異なる。対人面の課題があり1年延長し3年利用する人もいれば6ヶ月で終了する人もいる。
- ◆利用者は特別支援学校から4割。離職者が4割、作業所からの利用者は少なく、これは作業所利用者が次の一歩が踏み出せないことも理由として考えられる。特別支援学校からの半数は自閉症であり、こだわりが強かったりパニックを起こしたりという例も多い。離職者は学習障害や軽度発達障害など、療育手帳を持たず一般として働き不適應となった後に利用相談をするというケースが多い。外来相談は、高校を卒業後15年の在宅を経て来所する例や、中学卒業後就職し50歳60歳代でリストラに遭い来所という方もいる。ニーズは多様であり、何が必要かを考えてプログラ

ムを作っている。利用開始となると基本的労働習慣を身につけ数ヶ月後に2週間程度の体験実習を行う形を取っている。現場で体験実習を通して本人の意外性、課題が見えてくる。

◆利用者の就職率は93%である。就職に至らなかった7%については通ってこられなかった人や医療ケアの必要な方などである。

○障害者自立支援法があったが、ここ3～4年で知的障害者の雇用状況についてずいぶん変わってきている。知的障害者の就労支援に日が差して来た一昨年12月の自立支援法の審議で厚生労働委員会にて参考招致をうけた。知的障害の就労について国会で話ができること、それ自体時代が変わった。そのときに国会職員として知的障害者の雇用依頼の話をしたところ実現した。

○知的障害者は、以前から町工場やスーパーなどで働いてきており、これまでの継続が知的障害者の雇用率算定や制度制定となり、これまで受け入れの無かった事業所等での就労につながった。大きな変化の中で様々な政策が進んでいると感じる。

(2) ハローワークのマッチングや支援について

○知的障害者の場合、同じ仕事内容であれば長続きするというイメージがあるが、満足度調査では、同じ仕事ばかりでなく違う仕事がしたいというニーズもある。中にはこうした理由で離職する者もいる。いろんなことをしたいという想いは健常者と同じである。

○周囲はどのレベルだと無理と言うふうハードルを決めてしまっているところがあるが、就職は可能と考えている。一緒に進んでいかなければならない。利用者の障害特性等から、ここの部署でこういう人だったらという具体的提案することも必要である。

○障害の特性として、自閉症が多くなっている。軽度知的障害者の場合は周囲が配慮をすれば良いが、自閉症へはきちんとした支援が必要となってくる。

○軽度知的障害者の場合は、周囲から過大評価されることも多く、本人も知的障害と見られたくないという思いもあり、無理をしてしまい不適應から離職という例もある。きちんと周りが評価をすることが大切である。

○これまで一般として就労してうまくいかなかった方などの場合、周囲の少しの理解と支援で就職が可能となるが、これまで一般での就職で精神的ダメージがある場合にはプラスアルファのフォローが必要となる。

○重度障害者については、職務の切り出しを行う中で就労が可能となっている。就職例としては以下が挙げられる。

◆ダウン症者の事例として、大手建設会社本社の人事部での就労事例がある。パソコン入力その他、給湯、清掃、郵便物の仕分けや社内配達などしている。パソコン技能の習得に時間はかかったが正確な入力ができるため評価を受けている。

◆自分の空間が無いと落ち着かないため、在学中、学校において就職は無理と言われた方（自閉症の方）が、個室を用意してもらうことで、病院において午前中、単独でできるオムツたたみの作

業に就いている。

◆大学キャンパスの清掃業務において、グループでの就労など

- 就職先がチェーン店の場合、1箇所が雇用を始めると広がっていく。チェーン店など普段利用者も行くところの場合、利用者自身そういうところで働きたいというニーズも多い。
- 現状の仕組みとして、特に身体障害者中心の職業リハの考え方である。知的障害者についても、学校は学校の範囲の中、親は親の範囲の中で判断しており、そこで適応できないと難しいと判断してしまう。知的障害者個々の可能性を何処まで信じられるかがポイントである。

(3) 関係機関との連携について

- 各関係機関とは、個別支援会議を4ヶ月に1度行っている。本人、保護者、福祉事務所担当者、世話人、ハローワーク等に入ってもらって取組んでいる。その際、個別支援計画に基づくサービスの提供が基本となるが、それを事業所にも範囲を広げていきたい。就職時終了会議は事業所担当者が入って行っているが、半年に1回程度フォローアップのための会議を事業所内で行えるようになりたい。
- 世田谷では区の主導により各関係機関が集まる促進協議会が4年前にでき、その中に商工会議所やハローワーク、地域障害者職業センターも入っていただいている。
- ハローワークに期待するのは職場開拓である。以前は施設において飛び込みでの事業所訪問や、電話アポなど苦勞してきた。最近はハローワークにおいて未達成事業所の指導が強化されてきたことから施設では支援に集中できるようになった。知的障害者の雇用経験のない事業所にとって、知的障害者の雇用は不安も大きく、できる仕事分からない。すきっぷでは、ハローワークと一緒に事業所を見せてもらい、ハローワークでは事業所指導、すきっぷは具体的な職務を切り出して提案書を出しており、ほとんどがハローワークと連携しながらの取組である。
- 事業所向けには年1回ハローワーク主催で雇用研究会を行っている。未達成事業所約20社に施設に来てもらい、見学と利用者懇談会をしている。事業所も作業の様子を見て直接接する中で打ち解けていく。20社中1～2社であるが雇用に結びつくケースもある。中には1年後に相談が来るという例もあることから、すぐに効果ということではなくても少しずつ広げて行ければよい。
- 各機関単独で行うということではなく、就労支援移行事業チェックリストについて、学校・福祉・事業所共通フォームをこの夏に作成する。それを当事者が持って歩くようになることが理想である。
- 雇用率の達成であればとりあえず仕事を与えておけば良いというイメージが昔は強かったが、今後はキャリアアップについても考えなければならない。
- 教育・福祉・労働の途切れない支援が必要である。学校で取組んでつみ残った部分を福祉にという仕組みになっていない。ハローワークとしても知的障害者と身近に接することが最も近道と考える。ハローワークで知的障害者を採用することで意識改革や障害を超えた理解があり、担当者の自信につながる。障害者窓口担当も、ある程度、5年くらいの期間配置されるようになると良いのではな

いか。

○中には事業所において知的障害者の権利侵害などの例もあり、施設とハローワークが連携して対応したこともある。これらを含め就職した後のハローワークとの協力も重要である。今は就職までの支援体制はできているが就職後の取組がもう少し必要と考える。特に権利侵害対応とキャリアアップについての取組が充実されるとよい。

○就労支援センターが設置されていない地域はハローワークが重要な役割を担えるとよい。

5 精神障害

精神障害については、特定非営利活動法人全国精神保健福祉社会連合会に推薦を依頼し、これにより、NPO法人那須フロンティア地域活動センターゆずり葉の遠藤真史作業療法士からお話をうかがった。この結果は以下のとおりである。

(1) 現状と課題の認識

○NPO法人那須フロンティアは、平成11年11月にNPO法人としての認証を受け、栃木県北地域を中心に活動・事業展開をしている。現在は、小規模通所授産施設「喫茶店ホリデー」、地域生活支援センター「ゆずり葉」の運営、地域メンタルヘルスの相談事業「こころのインキュベーション」、講演会事業等を行っている。

○精神障害者の社会参加に対する地域社会の理解と支援体制が十分でない。このため、県北の各種の地域資源との連携構築を図るとともに、精神障害者に住みやすい地域づくりに取り組んでいるところであり、ハローワークもこうした地域関係者の取組に参加していただくことが必要である。

(2) ハローワークのマッチングや支援について

○精神障害者の支援について、まだ十分な連携に至っていない。「喫茶店ホリデー」においては本人の状況把握のノウハウを蓄積し、「ゆずり葉」においても就労のため他の事業所の職場実習、支援スタッフ同行による職場見学、ジョブコーチなどの取組を行っているが、ハローワークの就職支援との連動はこれからである。

○今後は、地域障害者職業センターでの職業評価にとどまらず、地域の施設、特に就労移行支援施設の評価等を利用してもよいのではないかと。また、ハローワーク、施設及びその他の関係者によるマッチング検討会のような事例検討会も考えられるのではないかと。

○事業所情報の共有については、ハローワークとの連携が生まれつつある。ハローワークより、障害者雇用を検討している事業所の情報を提供してもらい、一緒に当該事業所の状況把握（職場のアセスメント）、適切な障害者の選定に共同して取り組むことを始めた。また、今後は「ゆずり葉」にお

いて把握した障害者受入事業所の情報を得た場合、ハローワークに情報提供し、一緒に取組むこととしている。

- 施設においても職場の開拓の必要性を感じているところであり、ハローワークのような公的機関と一緒に事業所に働きかけていただけることは心強いし、必要なことである。また、こうしたハローワークとの連携は、ハローワーク担当者の考え方に左右されるものでなく、組織としての継続的な関係としていくことが必要である。
- また、事業主支援に関して、ハローワーク主催にて障害者雇用を受け入れている事業所同士の交流会の開催を実施し、悩みの共有、障害者雇用への推進活動等を実施してほしい。
- 当地域の利用者は、精神障害者であることを伝えずに就職したいという希望が多い。しかし、伝えずに就職した場合の職場への定着率は大変低かったのが実情である。最近3～4年、精神障害であることを伝える人も増えてきており、職場への定着は大変良好である。ハローワークにおいても、精神障害者であることを伝える人と伝えない人が来所していると考えられ、それぞれ対応の仕方が異なると思うが、いずれにおいても関係機関とともに支援の進め方について検討していくことができると良い。現在、当施設を利用している求職者がハローワークに相談に行った際、本人の了解を得てその都度連絡をいただいております。情報交換することで障害状況やニーズの把握のために配慮いただいている。その一方、精神障害者の場合には物理的な環境や対人環境に影響されやすいことから相談窓口を個室での相談をすること、質問に対する応答も時間がかかる場合が多いので「本人ペースで待つこと」や「傾聴」のスタンスで対応いただくことができると良いと思う。

(3) 関係機関との連携について

- 当法人は、幅広い支援を行っているが、支援内容が、生活訓練・援護寮・デイケア等におけるいわば「予科」の段階から、就労移行支援施設等における対人スキル形成の「実習科」やその後の働き方の検討に当たる「専科」の段階へと進んでくるにつれて、ハローワークや地域障害者職業センターとの連携が増え、かつ、重要になってきていると感じている。このように、ハローワークと地域関係機関との連携が重要になってきているので、ハローワークにおいては、まず、地域ごとの相談機関を知っておいていただくこと、その上で関係機関との「顔の見える関係」作りをお願いしたい（顔の見える関係作りの例としては、対象者本人に関係機関の情報を与えるだけとかいうだけではなくて、本人の了解を得て、電話等でその関係機関に一声かけるなどの丁寧な対応等をとること等が挙げられる）。
- 「ゆずり葉」では、職場見学なども実施している。ハローワークも一緒に関与して職場見学を行うことも可能かもしれない。
- 福祉・医療においては、地域における連携作りをしているところなので、ハローワークにも地域の連携に参加してきてほしい。たとえば、本人を交えた関係機関スタッフとのケア会議を行ったり、その中で就労について明確な支援の必要性のある方には、その結果をまとめてハローワークにも提

供したりしている。また、今後地域の自立支援協議会のような関係機関の連携のための場も作っていくこととしている。こうしたところにハローワークも入ってきていただきたい。

○関係機関との事業所情報の共有も重要であり、一施設だけが就労先を独占するのではなく、各施設もそのような情報を共有できる体制が取れると良いと思う。

○ハローワークの担当者の質の向上・維持に関して、現実に関口担当者が数年で異動することは仕方のないことであるが、引継ぎを丁寧にしていただきたい。現状の報告やどのような施設・関係機関と連携しているかについて、施設職員を交えて引継ぎができればと思う。

6 発達障害

発達障害については、日本発達障害ネットワークに推薦を依頼し、これにより、全国LD親の会の内藤孝子副会長及びNPO法人日本自閉症協会東京支部の今井忠高機能自閉症・アスペルガー部会長のお二人からお話をうかがった。(NPO法人日本自閉症協会東京支部は、平成20年4月よりNPO法人東京自閉症センターとともにNPO法人東京都自閉症協会と名称変更している。)この結果は以下のとおりである。

(1) 現状と課題の認識

○NPO法人日本自閉症協会東京支部高機能自閉症・アスペルガー部会は、知的に遅れのない発達障害(主に高機能自閉症・アスペルガー症候群)を支援する活動を行っている。

○全国LD親の会は、全国学習障害児・者親の会連絡会として、9団体を発起人として発足し、現在は34都道府県の44団体が加入している。

○「教育から就業への移行実態調査」(発達障害者252人対象。2003年10～12月実施。全国LD親の会より2005年刊。)の結果から、以下が挙げられる。

◆働くことに自信がもてない人が多いが、仕事に就きたいという思いは強い。

◆障害基礎年金を取得できない人が多い。

◆ハローワークの利用は高いが、ハローワーク専門援助窓口の対応が不十分で、本人の不満が高い。

◆ハローワークをはじめ支援者の発達障害の理解は、知識を得れば良いというのではなく、数多く触れて慣れていただく必要がある。支援の個別事例の積み上げを図ってほしい。

◆支援に当たっては、「支援をしてあげますよ」という姿勢ではうまくいかない。本人をエンパワメント(力を引き出す)する方向で支援してほしい。

◆ジョブコーチ支援は有効である。トライアル雇用よりも、もう少し前段階の「職業体験」のような支援が望まれる。

(2) ハローワークのマッチングや支援について

- ハローワーク職員が発達障害について理解ができておらず、十分な相談や情報提供ができていない。発達障害者は、何をどのように尋ねていいかわからないし、自分をうまく語れないため相談すること自体が難しいので、その点を踏まえた支援をしてほしい。また、いろいろな支援機関や支援者を本人自身が機能的に使い分けることに困難を有することを前提とした支援の態勢が必要になる。
- ハローワークの役割として、仕事を探す際の期待は大きい（調査でも30%と関係機関の中では高い）が、就職後の相談相手としてはみなされていない（調査でも6%と低い）。地域にいろいろな支援機関はあるが、ハローワークは就職に当たっては必要な窓口であり、地域の信頼感もあり、労働条件面の指導機能もあるなど重要である。ハローワークが、地域の就職支援員・支援機関（地域障害者職業センターや自治体の支援員、民間の支援員等）とうまくつながりをもって、適切な支援をしていくことが必要である。
- ハローワーク（特に、管理者）が、ハローワーク所内の運営体制をうまく回していくことも必要ではないか。たとえば、一般の窓口と専門援助の関係調整、就職チューターが親身の相談はできても事業所同行まではできないことへの対応上の工夫等が挙げられる。また、窓口については、一般窓口と障害者窓口に峻別せず、一般コーナー（障害者求人含む）とカスタマイズコーナーのような分け方も良いのではないか。
- ハローワークは、単に求人のデータベースであったり、紹介状のプリンターではないはずなので、今後は発達障害者に対する職務開発・職務再設計等の仕事的设计・カスタマイズもしてほしい。
- ハローワークでの相談をしやすくするため、発達障害者の特性に配慮した工夫も必要である。
 - ◆相談内容を補うための視覚的に分かりやすいパンフレット・ガイドを作成する。
 - ◆相談ブースや音・光刺激に配慮した改善をする。（これらは団体や専門家から助言が可能である。）

(3) 関係機関との連携について

- 「発達障害者」と「ハローワーク」だけでなく、他の「就労支援者・専門機関」が連携する（加わる）方がうまくいっている。また、就業（就職と雇用継続）に当たって「本人」と「就労支援者」と「職場上司（キーパーソン）」間の連携が大切であり、これにハローワークの支援機能が連携していくことが重要である。また、連携については、支援機関だけでなく、家族との連携に配慮も必要である。
- 連携の意味・態様にはいろいろなものがあり、就労支援者・専門機関からハローワークへの「つながり」は行われるようになってきているが、就労支援者・専門機関が就職まで実施・共同実施する例はまだ少ない。就職までを円滑に進めるには、組織というよりも、実務担当者個人レベルでのタイムリーな動きが期待される。
- 上記のようなハローワークと就労支援者の「つながり」をうまく行うため、ハローワーク自身がハロ

ワーク活用のPRも必要である。

○就労支援者・専門機関の上手な利用方法の検討も必要である。以下に、ハローワークとの連携例を挙げる。

◆東京都内のいくつかの区では、発達障害者のハローワーク利用に当たって、事前に就労支援者がハローワークと連絡を取り、調整・アレンジしている。

◆大阪府では、有限責任事業組合制度を活用したニート対策の一環として、就労体験実習等を実施している。（「ハローワーク利用講座」や「ハローワーク体験」等）

第3節 専門家からの聞き取り調査を行って

専門家からの聞き取りは、各講師から「現状の認識と課題」、「ハローワークにおけるマッチング・就職支援」及び「関係機関との連携」を中心にお話いただき、その内容をとりまとめたところである。第1節でも記載したとおり、専門家の所属や立場も異なることから、それぞれの障害種類によって、ハローワークに対する要望等も異なるものとなっている。

いずれの障害種類についてもそれぞれの立場からの意見であることが前提であるが、主な点と共通として考えられること等を以下に述べる。

1 現状と課題の認識

視覚障害については、重度視覚障害者の職域の拡大や中途視覚障害者の就労継続が、聴覚障害についてはコミュニケーション、肢体不自由については、就職から定着まで全般的に、知的障害者については、就労の拡大が進展していることや自閉症がある場合の配慮、精神障害は地域社会の理解と支援、発達障害は就職事例の積み重ね等が主な課題となっている。これらを見ると、視覚、聴覚、肢体不自由については従前から、知的障害については近年、そして精神障害については現在、発達障害については新しい取組となっていることが伺われる。また、それぞれ障害の特性に応じた配慮が必要であるとしている。

2 ハローワークのマッチングや支援

視覚障害についてはパソコンを使った事務職への紹介への要望、弱視の障害者の定着のための配慮、中途視覚障害者のパソコンの技能の取得等があげられている。

聴覚障害については、手話通訳を活用しての伝わっているかの確認、健聴者に求められる配慮、視覚による説明、定着のためのコミュニケーションのずれの解消、これらについてのハローワーク相談場面での要望があげられている。

肢体不自由については、障害特性についての理解、プライバシーの保たれた環境での相談、事業所への的確な説明の要望があげられている。

知的障害については、職域拡大への可能性、違う仕事の希望ニーズ、軽度知的障害の的確な評価による定着、重度知的障害についての職務切り出しの例などがあげられている。

精神障害については障害状況、評価、事例検討会等についての地域関係機関との連携、障害を伝えた方が定着率が高い、個室での相談、傾聴など相談に当たっての配慮等について要望が出されている。

発達障害については、障害についての理解、視覚的にわかりやすいなど障害特性に配慮した資料の作成、仕事を探す際の役割と就職後の相談についてあげられている。

共通しているのはそれぞれの障害の障害の特性についての理解、相談に当たっての配慮、就職、職場開拓、就職後の定着や相談などであり、これらはハローワークの地域において果たす役割が非常に重要であり、当事者の立場にあっては大きな期待があると考えられる。

3 関係機関との連携

視覚障害については、盲学校のほか、点字図書館、盲人会等との連携、中途障害者については医療機関への情報提供の必要性、ソーシャルワーカーからの相談の増加等、聴覚障害については、自治体の就労支援センター、手話通訳派遣センターとの一層の連携、肢体不自由については、特別支援学校との連携、知的障害については、地域の教育、福祉、労働の関係機関の途切れない支援が必要としている。

精神障害については、就労移行支援施設とハローワーク他地域関係機関との連携が増えてきている現状があり、福祉、医療においては地域おける連携作りをしているのでハローワークへの参加要望等があげられている。

発達障害については、ハローワークだけでなく、他の就労支援者・専門機関が連携する方が効果的であるとともに、就労支援者・専門機関からハローワークへの「つなぎ」は行われるようになってきているが、就労支援者・専門機関が就職まで実施・共同実施する例は少ないなどがあげられている。

いずれの障害をみても、地域関係機関との連携の重要性と一層の連携についての要望があるが、視覚、聴覚、肢体不自由については、それぞれの関係団体との連携があげられ、知的、精神、発達については就労支援施設との連携があげられていることが特徴である。

第5章

成功に導くポイント集

第5章 成功に導くポイント集

第1節 成功に導くポイントの俯瞰

ケアマネジメントにおける支援の段階の考え方は、対人サービス業務従事者、特に医療・保健・福祉・労働・教育などの各領域の専門職の者にとって、様々な場面で活用することができるものであり、ハローワークの職業紹介業務においても活用・応用することができるものである。

したがって、第2章第1節に述べたように、ハローワークにおける求人者・求職者サービスを、ケアマネジメントの段階に応じて6つの段階に分け、各々の支援の段階ごとに（時系列的に）、事例をみてきたところである。従って、前章においては、支援の段階の順で課題となる問題が並んでおり、それをうまくやりとげるため編み出された「成功に導くポイント」についても、その順番でしか見ていくことができるようになっている。

しかし、就職支援のプロセスは必ずしも時系列的に単線型にのみ進むものではなく、複雑・多面的に同時進行で進むことが多い。

そのような切り口の中で特に大きな課題、即ちハローワークにとっての中心課題となるのは、

- －いかにすれば、障害者支援を充実することができるか
- －いかにすれば、事業主支援を充実することができるか
- －いかにすれば、ハローワークの支援効果をたかめることができるか

であろう。

そこで、本章においてはこの3つの中心課題から「成功に導くポイント」を見ていくことができるようにするため、表の縦軸の流れに支援の段階の考え方を残しながら、表の横軸にこれにクロスさせる形で3つの中心課題（すなわち、「きめ細かな障害者支援」、「雇用の担い手となる事業主支援」、「ハローワークの支援効果のアップ」）を設け、課題ごとに「成功に導くポイント」を見てゆけるようにした。これを整理したものが表14である。

表14 成功に導くポイントの俯瞰

		「成功に導くポイント」の目指すもの(主要なもの)		
		きめ細かな障害者支援	雇用の担い手となる事業主支援	ハローワークの支援効果のアップ
支援の段階その1	普及・啓発活動	[事例1]特別支援学校の生徒及び保護者の就職意識の向上を	●生徒・保護者の就職意識の向上	
		[事例2]生徒も、保護者も、先生も！～特別支援学校に対する就労支援セミナーの開催～	●生徒・保護者の就職への心構えを身につけさせる	
		[事例3]機動的な見学会設定による企業担当者の意識啓発		●企業の障害者雇用担当者の意識の向上
		[事例4]事業所情報の蓄積		●企業情報の蓄積と有効活用
支援の段階その2	求職・求人受理時の取組	[事例5]新規求職登録時に「障害者キャリアシート」	●求職受理の際、対象障害者の詳細な状況を把握	
		[事例6]難病相談・支援センターと連携した就職支援	●難病のある人に専門機関からの情報を踏まえたサービス・支援を	
		[事例7]より詳細な状況把握が可能となる「主治医の意見書」	●精神障害者に対して障害の症状や就労に当たっての留意事項を的確に把握して対応	
		[事例8]障害者求人受理は障害者相談窓口での受理		●企業に対して具体的な障害者の状況に関する情報を提供し、障害者に合わせた職務・求人条件の設定を促進
支援の段階その3	情報収集、効果的な相談、ニーズ把握	[事例9]求職者情報の共通フォームを作成	●職員の誰でもが、障害者の希望や特性等を把握でき、それを基に求人の検索を実施	●障害者の希望や特性に応じた求人検索による効果的な職業相談
		[事例10]相談内容を記録票等を本人と共有するための取組	●ハローワーク職員と対象障害者の相談内容の共有による信頼感の醸成	
		[事例11]事業所情報の活用～雇用可能な職域の把握等のために～		●事業所訪問の際の情報を活用し、企業の障害者雇用の意識・体制・環境情報を蓄積するとともに、問題改善に向けての企業指導を充実
支援の段階その4	紹介あつせん（マッチング、事業主支援）	[事例12]障害別に就職支援セミナーを実施	●障害者に求職活動に対する基本知識・マナー等の習得を支援	●集団面接会のマッチング効果を高める
		[事例13]地域の福祉施設との連携による精神障害者への就職支援		●ハローワークと地域の関係機関が、互いの得意分野で協力し合う（ハローワーク求人情報、福祉施設は対象障害者の理解に強み）
		[事例14]郵送による求人情報の積極的提供	●視覚障害者、聴覚障害者等の障害特性に合わせた就職支援の実施	
		[事例15]障害者の雇用を可能にするための事業主支援		●障害者雇用指導において、企業自身による障害者の受入れ態勢の振り返りを支援
支援の段階その5	定着支援	[事例16]特別支援学校との連携による職場定着指導	●特別支援学校の就職指導・定着指導と共同した取組	
いずれの段階にも通じる取組	チーム支援（関係機関との連携）	[事例17]就業・生活支援センター等との連携による地域の就職支援ネットワーク		●地域における就職支援ネットワークの構築
		[事例18]福祉施設と連携した就職支援～成功例の積み重ね～		●福祉施設との就職支援に向けた連携
		[事例19]精神障害者の就職支援のための保健所、病院との連携構築		●精神障害者に関わる保健・医療機関との連携
	職員研修等	[事例20]発達障害の理解のため研修会（事例研究会）を実施		●発達障害者に関わる関係機関との連携

第2節 ハローワークの中心課題ごとの「成功に導くポイント」集

次に、これらの切り口別に、第3章に記載した事例における成功に導くポイントをまとめて整理した。また、第4章の当事者団体からの推薦による専門家からの聞き取り調査により得られた内容であって、当事者の立場からの参考となる事項については、該当箇所に挿入した。

なお、再掲となる事例については標題のみとした。

1 きめ細かな障害者支援

(1) 支援の段階その1 普及・啓発活動

[事例1] 特別支援学校の生徒及び保護者の就職意識の向上を (P46)

☆成功に導くポイント☆

- 特別支援学校の生徒、保護者に対する就職意識向上のためには
 - ・ 様々な事業所への見学会を開催することによる本人及び保護者の障害者が働くというイメージを構築することが有効である。
 - ・ 保護者の不安を受け止め、保護者自身が考えて行動できるような相談（参考：コーチング）を行うことが、保護者の意識を変え、それが地域全体の意識を変えてくる。

[事例2] 生徒も、保護者も、先生も！～特別支援学校に対する就労支援セミナーの開催～ (P49)

☆成功に導くポイント☆

- 特別支援学校の生徒・保護者の就職への心構えを身につけさせるには、
 - ・ 就労支援セミナーが有効である
 - ・ ただし、ハローワーク職員の考えだけではなく、特別支援学校側のニーズを把握して実施することが重要
- 生徒・保護者に対して効果をあげるセミナーの工夫として、次のようなことを工夫してみるのもよい。
 - ・ 会場は学校ではなくハローワークで実施。
 - ・ 複数の特別支援学校を一緒に実施。
 - ・ 内容に応じて、保護者と生徒で別々の進行も。

(2) 支援の段階その2 求職・求人受理時の取組

[事例5] 新規求職登録時に「障害者キャリアシート」(P56)

☆成功に導くポイント☆

- 求職受理を効果的に進めるためには

- ・ 求職申込みの段階で、キャリアシートによる詳細情報の把握が有効。
- ・ 相談場面におけるキャリアシートの活用により、本人のこれまでの振り返り、職務のたな卸しに資することができる。
- ・ キャリアシートの内容を求人者に求職情報として提供することにより、求人活動に不安をもっている事業所に対して具体的イメージをつかんでもらうこともできる。

[事例6] 難病相談・支援センターと連携した就職支援 (P58)

☆成功に導くポイント☆

- 難病のある人の就職支援を効果的に進めるためには
 - ・ ハローワークは難病相談・支援センター等、専門性の高い関係機関からの情報を踏まえたサービス・支援を進めることが効果的である。
- 新たな関係機関との連携を効果的に進めるためには
 - ・ 共通の様式を用いて求職者情報を把握することが効果的。
 - ・ 連携先である専門機関からは、ハローワークの強みである求人の確保、事業主支援に対して役割を発揮することが期待されている。

[事例7] より詳細な状況把握が可能となる「主治医の意見書」(P61)

☆成功に導くポイント☆

- 精神障害者の就労支援を効果的に進めるためには
 - ・ 障害の状況や就業に当たっての留意事項を的確に把握することが必要。このためには、主治医の意見書の記載の充実が必要。
- 主治医の意見書に詳細な記述を得るためには
 - ・ 文書による依頼、連絡時の趣旨説明等による組織的・継続的働きかけとともに、医療機関との情報交換の強化が必要。

(3) 支援の段階その3 情報収集、効果的な相談、ニーズ把握

[事例9] 求職者情報の共通フォームを作成 (P64)

☆成功に導くポイント☆

- 求職者数の多いハローワークにおいて、事前の求人検索、マッチングを効果的に行うためには、
 - ・ 共通フォームの活用による重点対象者の情報共有により全員で対応。
 - ・ 対象とする重点求職者をあまり多くせず、メリハリをつける。

[事例10] 相談及び面接内容等を本人と共有するための取組 (P66)

☆成功に導くポイント☆

- 対象障害者の理解力を勘案し、相談の質の向上を図るため、
 - ・ 「相談記録」、[面接同行記録]を対象障害者と職員の双方で共有。
 - ・ 必要に応じ関係支援機関にも提供し、機関同士の意思疎通を図る。

- 相談した内容を記録し、対象障害者と職員で共有することにより、信頼関係の構築にも役立っている。

当事者の立場から①（プライバシーの保護(肢体不自由)）

障害のほか服薬のことやプライバシーに関わることを話すこともあるので、面接にプライバシーが保たれていると安心である。

当事者の立場から②（聴覚障害者に対するコミュニケーション支援）

聴覚障害者の支援は、一言で言えば「コミュニケーション支援」である。しかし、単に手話と日本語の語彙の変換ではない。聴覚障害者にとっては筆談の文章を読めても意味の理解にはならず“伝わった”ことにはならない場合がある。例えば、「FAXが届きましたか」と確認する場合、FAX本体そのものが到着したかと誤解し、「FAXを見ましたか」の意味に受け取れないなどがある。

ハローワーク担当者が手話通訳者に「筆談でやってみたが、伝わっているか」と意見を求めるとよい。こうした点に配慮した相談をしてもらえると、聴覚障害者は“きちんと自分と向き合ってもらえた”と感ずることができる。“伝わっているか”に意を用いてほしい。ハローワークでの初回面接や事業所面接などの関係作りのときこそ大事である。

健聴者は遠まわしなものの言い方をすることがあるが、聴覚障害者は簡明な話し方が多く、またそのほうが伝わりやすい。「仕事は〇〇」、「勤務時間は〇〇」、「休日は〇〇」とポイントを整理して話した方がよく伝わる。視覚的な情報、たとえば製品や機械などの写真を使うことも有効である。

当事者の立場から③（難聴者への配慮）

たとえば、集団就職面接会に先立って、障害者セミナーにおいて、手話通訳のみでは、手話のできない難聴者には理解できない。また、聴覚障害者の場合、資料を使つての説明は、手話を見る必要があるため手元の資料を見るができない。このような場合には、要約筆記の活用や磁気ループの使用、パワーポイントや資料を投影する等のもう一歩踏み込んだ配慮があるとよい。

当事者の立場から④（知的障害者の仕事のニーズ等）

知的障害者の場合、同じ仕事内容であれば長続きするというイメージがあるが、満足度調査では、同じ仕事ばかりでなく違う仕事がしたいというニーズもある。中にはこうした理由で離職する者もいる。いろんなことをしたいという想いは健常者と同じである。

周囲はどのレベルだと無理と言うふうにハードルを決めてしまっているところがあるが、

就職は可能と考えている。一緒に進んでいかなければならない。利用者の障害特性等から、ここの部署でこういう人だったらという具体的提案することも必要である。

就職先がチェーン店の場合、一箇所が雇用を始めると広がっていく。チェーン店など普段利用者も行くところの場合、利用者自身そういうところで働きたいというニーズも多い。

当事者の立場から⑤（発達障害者への支援）

働くことに自信がもてない人が多いが、仕事に就きたいという思いは強い。ハローワークをはじめ支援者の発達障害の理解は、知識を得るだけでなく、支援の個別事例を数多く積み上げていくことで慣れることができる。支援に当たっては、本人をエンパワメント（力を引き出す）する方向で支援するとよい。

ジョブコーチ支援は有効である。トライアル雇用よりも、まず、もう少し前段階の「職業体験」のような支援が望まれる。

（４） 支援の段階その４ 紹介あっせん（マッチング、事業主支援）

[事例12] 障害別に就職支援セミナーを実施（P70）

☆成功に導くポイント☆

- 就職面接会を効果的に実施するためには
 - ・ 障害別による就職支援セミナーが有効。
- 効果的な就職支援セミナーを実施するためには
 - ・ 面接の仕方のロールプレイにより「できること」「できないこと」を明確にし、事業所に的確に伝えられるよう事前準備すること。
 - ・ 座学のみでなく、履歴書の作成等による具体的アドバイスを実施すること。

[事例14] 郵送による求人情報の積極的提供（P74）

☆成功に導くポイント☆

- 市の相談窓口や福祉施設を利用する求職者の定期的な来所を促すためには
 - ・ 次の相談へ繋げるコミュニケーションをとるきっかけとしての求人情報の定期的な送付。
 - ・ 視覚障害者・聴覚障害者、特に来所の困難な障害者には求人情報の郵送・FAX送信。

当事者の立場から⑥（視覚障害者の就労実際）

視覚障害の就労の実際について、ハローワーク担当者も理解してほしい。

- ◆ 視覚障害があっても、訓練することによりパソコン、ワード、エクセルはできるようになり、操作スピードもほとんど問題はないレベルとなり得る。
- ◆ 通勤・移動もできる。点字ブロックがなく段差があっても、事前のオリエンテーションがあれば、十分対応できる。

- ◆さらに、ヒューマンアシスタント（人的支援）により雇用すれはうまくいく例も多い。パソコンを使った事務職であれば、視覚障害者が普通に働くことができる。一般事務募集についても紹介を望む。

当事者の立場から⑦（重度知的障害の特性）

重度障害者については、職務の切り出しを行う中で就労が可能となっている。就職例としては以下が挙げられる。

- ◆ダウン症者の事例として、大手建設会社本社の人事部での就労事例がある。パソコン入力の他、給湯、清掃、郵便物の仕分けや社内配達などしている。パソコン技能の習得に時間はかかったが正確な入力ができるため評価を受けている。
- ◆自分の空間が無いと落ち着かないため、在学中、学校において就職は無理と言われた方（自閉症の方）が、個室を用意してもらうことで、病院において午前中、単独でできるオムツたたみの作業に就いている。
- ◆大学キャンパスの清掃業務において、グループでの就労などがある。

当事者の立場から⑧（障害の開示（精神障害））

当地域の利用者は、精神障害者であることを伝えずに就職したいという希望が多い。しかし、伝えずに就職した場合の職場への定着率は大変低かったのが実情である。最近3～4年、精神障害であることを伝える人も増えてきており、職場への定着は大変良好である。ハローワークにおいても、精神障害者であることを伝える人と伝えない人が来所していると考えられ、それぞれ対応の仕方が異なると思うが、いずれにおいても関係機関とともに支援の進め方について検討していくことができると良い。

（5） 支援の段階 その5 定着支援

[事例16] 特別支援学校との連携による職場定着指導（P77）

★成功に導くポイント★

- 特別支援学校卒業者のフォローアップを効果的に実施するためには
 - ・ 特別支援学校、生徒、保護者等との関係作りが重要。就職面談会等による就職段階からの支援が大切。
 - ・ 職場適応指導に事業所の参加を求め、一緒に取組んでもらうこと。

当事者の立場から⑨（弱視者への配慮）

弱視の場合、「特段の配慮は不要なのでは」と周囲から思われる場合が多いため、必要な配慮が得られず、結果として辞めている例が多い。次のような配慮が望まれる。

- ◆回覧文書を全てメールでも行う。これにより音声化や拡大が可能となる。
- ◆拡大読書機や光の量が足りない場合の電気スタンドを配置する。
- ◆光を正面にするとまぶしいので、機器の配置等斜めにする等の工夫をする。
- ◆作業への集中のためにカウンターから遠い位置に席を用意する。

当事者の立場から⑩(中途視覚障害者の就労継続)

中途の視覚障害者の就業継続のためには、一定の期間をかけてパソコン等の技能習得を行うことができるので、この技能を活用した就業継続が可能となるので、そうした技能習得の場所などの情報提供をハローワーク担当者からもするとよい。

当事者の立場から⑪(コミュニケーションのずれを放置しない(聴覚障害))

コミュニケーションのズレを放置しないことが必要である。ある県では「聴覚障害者就労支援ワーカー」を配置して、事業所でのミーティングなどで聴覚障害者に情報が十分に伝わらないために起こるズレや、聴覚障害者の持つ特性が理解されないために生じた誤解等は、直接事業所に出向き話し合い、解決に当たっている。

当事者の立場から⑫(手話協力員の活用)

手話協力員を最大限活用してほしい。聴覚障害者の職業相談の時に手話通訳をしてもらうというだけでなく、協力員の手が空いている時間を見て、協力員がいなかった時の職業相談の経過などについて意見を聞くなども有効である。

当事者の立場から⑬(軽度知的障害の特性)

軽度知的障害者の場合は、周囲から過大評価されることも多く、本人も知的障害と見られたくないという思いもあり、無理をしてしまい不適応から離職という例もある。きちんと周りが評価をすることが大切である。

これまで一般として就労してうまくいかなかった方などの場合、周囲の少しの理解と支援で就職が可能となるが、これまで一般での就職で精神的ダメージがある場合にはプラスアルファのフォローが必要となる。

障害の特性として、自閉症が多くなっている。軽度知的障害者の場合は周囲が配慮をすれば良いが、自閉症へはきちんとした支援が必要となってくる。

2 障害者雇用を担う事業主支援

(1) 支援の段階その1 普及・啓発活動

[事例3] 機動的な見学会設定による企業担当者の意識啓発 (P52)

☆成功に導くポイント☆

- 障害者雇用を考えているが、具体的な障害者雇用のイメージがない企業には
 - ・ 企業の担当者に障害者の働いている姿や、学んでいる姿を直接見せる見学会が有効。
- 企業の担当者向け見学会を成功させるためには
 - ・ 企業の担当者が”参加しやすい形”にすること。例えば、
 - 短時間（半日コース）・小規模の見学会を多数回実施すること。
 - バスを借り上げるのではなく、現地集合現地解散とすること。
 - ・ 訪問先の工夫も大切。自所管内だけでなく他所・他機関とも情報交換をしながら幅広いエリアを開拓。
 - ・ 参加募集のリーフレットを作成し、こまめな周知を。

＝ 当事者の立場から⑭（事業主の見学会（知的障害）） ＝

事業所向けには年1回ハローワーク主催で雇用研究会を行っている。未達成事業所約20社に施設にきてもらい、見学と利用者懇談会をしている。事業所も作業の様子を見て直接接する中で打ち解けていく。雇用に結びつくケースもある。中には1年後に相談が来るという例もあることから、すぐに効果ということではなくても少しずつ広げて行ければよい。

＝ 委員会意見から

見学会については働いている人のプライバシーに配慮することが必要である。ほとんどの人が仕事をしているところ見てもらうことで励みになると思うが、指差しはしない、写真撮影はしないなど配慮。

(2) 支援の段階その2 求職・求人受理時の取組

[事例8] 障害者求人受理は障害者相談窓口での受理 (P63)

☆成功に導くポイント☆

- 求人と障害者との素早いマッチング、きめ細かい雇用管理指導を行うため、障害者求人は障害者相談窓口で受理することも一つの方法である。この取組の効果を一層高めるためには、
 - ・ 障害者相談窓口で、求人者に求職中の障害者の情報を的確に伝える、また、精神障害者の受入れ等配慮を要するケースについて適切な助言を行う。

- ・ 雇用指導官等事業主指導部門との連携を良くする。
- ・ 障害者相談窓口が日頃培っている地域の障害者支援機関とのネットワークを生かして求人の充足や障害者雇用のバックアップに努める。

(3) 支援の段階その3 情報収集、効果的な相談、ニーズ把握

[事例11] 事業所情報の活用～雇用可能な職域の把握等のために～ (P68)

☆成功に導くポイント☆

- 事業所側の自覚・意識を変え、問題の改善を促すためには
 - ・ 事業所情報（事業所の意識、設備、体制、可能職域を問題点と合わせて詳細に整理して記録）を整理して活用（事業所訪問担当者等障害者担当者以外も詳細情報を把握できるようにする）。
 - ・ 事業所に理解しやすく提示するためのプレゼンテーションとして、「可能職域のリスト化」と「問題点のグラフ化」なども効果的。
- 事業所の詳細なニーズに対応するためには
 - ・ 求職者情報のデータベース作成。

当事者の立場から⑮（ハローワークと連携（知的障害））

以前は施設において職場開拓に苦労してきたが、最近はハローワークにおいて未達成事業所の指導が強化されてきたことから施設では支援に集中できるようになった。知的障害者の雇用経験のない事業所にとって、知的障害者の雇用は不安も大きく、できる仕事分からない。就労支援機関では、ハローワークと一緒に事業所を見せてもらい、ハローワークでは事業所指導、就労支援機関は具体的な職務を切り出して提案書を出しており、ほとんどがハローワークと連携しながらの取組である。

(4) 支援の段階その4 紹介あっせん（マッチング、事業主支援）

[事例15] 障害者の雇用を可能にするための事業主支援 (P75)

☆成功に導くポイント☆

- 効果的な障害者雇用指導のためには
 - ・ 事業所の抱える問題を浮き彫りにするチェックリストを作成
 - ・ 事業所の抱えている問題、困っている点に即して指導を行うので効果的な指導ができる
 - ・ これにより、継続して指導してきた雇用指導官でなくても問題の所在がわかり、幅広い指導体制を組むことが可能となる。
- 新任雇用指導官が効率的に業務を進めていくののために有効
 - ・ チェックシートは、事業主に対して障害者雇用指導を行う際の目安、指導方針を作る基礎資

料となる。

当事者の立場から⑩（事業主への説明（肢体不自由））

ハローワークから事業所への情報提供は、プラスの情報だけを示すのではなく、対象者の障害状況や働く上で留意すべき点も上手く説明してほしい。事業所の人事担当者が障害者について理解していない例も多い。

3 ハローワークの支援効果のアップ

(1) 支援の段階その1 普及・啓発活動

[事例4] 事業所情報の蓄積 (P54)

☆成功に導くポイント☆

- 事業所情報の一元化のためには
 - ・ 事業所情報を全て集約することにより、全ての職員が事業所情報について共通の認識。
- 所内の職員同士で事業所の情報についてリアルタイムで情報共有するためには
 - ・ 事業所情報の継続的蓄積が有効。
 - ・ 事業所訪問後「企業訪問記録」を所内回覧。

(2) 支援の段階その2 求職・求人受理時の取組

[事例8] 障害者求人受理は障害者相談窓口での受理 (P63) (再掲)

(3) 支援の段階その3 情報収集、効果的な相談、ニーズ把握

[事例9] 求職者情報の共通フォームを作成 (P64) (再掲)

(4) 支援の段階その4 紹介あっせん (マッチング、事業主支援)

[事例12] 障害別に就職支援セミナーを実施 (P70) (再掲)

[事例13] 地域の福祉施設との連携による精神障害者への就職支援 (P72)

☆成功に導くポイント☆

- 地域の福祉機関等、関係機関の連携づくりのためには
 - ・ 互いの得意分野で協力し合うこと。
 - ・ ハローワークの求人情報と企業への指導への強み、福祉機関は対象障害者の理解の強みを生かし合うこと。

(6) - 1 いずれの段階にも通じる取組 (1) チーム支援 (関係機関との連携)

[事例17] 生活支援センター等との連携による地域の就職支援ネットワーク (P79)

☆成功に導くポイント☆

- 関係機関との連携による地域の就職支援ネットワーク形成のためには
 - ・ 就職支援の段階で関係機関がお互いの機能・役割を理解し、尊重すること。
 - ・ 視点のすり合わせ、指導内容等を考慮したそれぞれの役割分担を調整すること。

[事例18] 福祉施設と連携した就職支援～成功例の積み重ね～ (P81)

☆成功に導くポイント☆

- 関係機関との連携を高めるためには
 - ・ まず、施設との連携による成功例を作ること。その積み重ねが大切。
- 効果的に個別就労支援計画を作成するためには
 - ・ 障害者就労支援計画の本人ニーズや課題などの項目を施設側が記載できるようハローワークで支援。

[事例19] 精神障害者の就職支援のための保健所、病院との連携構築 (P83)

☆成功に導くポイント☆

- 精神障害者の就職に係わる保健・医療機関との連携体制構築のためには
 - ・ 様々な機関の専門職と関わるきっかけ作りのための専門職同士の人的繋がり活用。
 - ・ 保健・医療機関とはハローワークの仕事をよくわかってもらった上で求職者の紹介を依頼すること。

当事者の立場から⑰（施設との連携状況（精神障害））

支援内容が、生活訓練・援護寮・デイケア等におけるいわば「予科」の段階から、就労移行支援施設等における対人スキル形成の「実習科」やその後の働き方の検討に当たる「専科」の段階へと進んでくるにつれて、ハローワークや地域障害者職業センターとの連携が増え、かつ、重要になってきていると感じている。ハローワークにおいては、まず、地域ごとの相談機関を知っておいていただき、その上で関係機関との「顔の見える関係」作りからスタートするとよい。

当事者の立場から⑱（関係機関との連携（視覚障害））

最近では病院のソーシャルワーカーからの相談も増えている。

- ◆眼科に盲人会からの情報を送るようにしたところ、相談が増えており、盲人会から就労支援に関する情報を提供するようになった。
- ◆治療と就労を結びつける役割のソーシャルワーカーと関わるのが有効である。

当事者の立場から⑲（中途視覚障害のための情報提供）

中途視覚障害者の場合、はじめは一人でハローワークに行くことが難しい。また、中小企業では、視覚障害者への支援内容を知る人は少ない。このため、病院、保健所に対して、中途障害者に対する就労支援についての情報提供が必要である。

当事者の立場から⑳（連携機関（聴覚障害））

自治体の就労支援センター（手話ができる人がいる場合）、県や市等の派遣事業を行って

いる手話通訳派遣センター（社会福祉協議会であったり、聴覚障害者情報センターであったり、自治体によって異なる）を是非ハローワークの連絡先リストに入れておいて、何かあったら連絡するとよい。協力して対処できる。

当事者の立場から㊦（効果的な連携（発達障害））

「発達障害者」と「ハローワーク」だけでなく、他の「就労支援者・専門機関」が連携する（加わる）方がうまくいっている。また、就業（就職と雇用継続）に当たって「本人」と「就労支援者」と「職場上司（キーパーソン）」間の連携が大切であり、これにハローワークの支援機能が連携していくことが重要である。また、連携については、支援機関だけでなく、家族との連携に配慮も必要である。

（6）－2 いずれの段階にも通じる取組（2）職員研修等

[事例20] 発達障害の理解のため研修会（事例研究会）を実施（P85）

☆成功に導くポイント☆

- 効果的な職員研修の実施のためには
 - ・ 職員のスキルアップのための、職員を主役とした研修の実施。
 - ・ 関係機関専門職、臨床心理士など地域の関係機関の活用。

当事者の立場から㊦（発達障害の特性等）

発達障害者は、何をどのように尋ねていいかわからないし、自分をうまく語れないため相談すること自体が難しい。また、いろいろな支援機関や支援者を本人自身が機能的に使い分けることも困難である。その点を踏まえた支援をしてほしい。

ハローワークでの相談内容を補うため、視覚的に分かりやすいパンフレット・ガイドを作成すると発達障害者の相談がしやすくなる。

当事者の立場から㊦（障害特性の理解（肢体不自由））

ハローワーク担当者には、医学的なことも含めて障害特性について正しく理解して支援をしてほしい。職員研修・担当者研修の際には、当事者の話を入れて、明るく自分の体験を話してもらおうと、理解やインパクトが全く異なる。支援を「がんばろう」という気にさせることにつながる。

終章 まとめ

1 本調査研究では、全国のハローワークから工夫・取組の事例の回答をいただいた。また、各障害に詳しい専門家からお話をいただいた。これらの結果を生かしていくには、ハローワークに参考となる資料を配付し、実際の取組に結び付けてもらうことが重要である。ハローワークにおいてはチーム支援により障害者就職件数が大きく伸びているが、さらなる支援の向上のための取組として全国の事例をヒントとして、役立てていただくために、利用しやすいよう、第3章で詳しい事例のほか、第4章で簡潔なポイントを作成してまとめた。

さらに、資料を見ただけでは実際の取組に結び付けていくことは難しい面もあると考えられるため、研修や会議の場において、あるいはこれらを地域障害者職業センター等の職業リハビリテーション機関、障害者職業能力開発校、障害者就業・生活支援センター、就労移行支援事業所等の就労移行支援機関、障害者職業能力開発校、就労支援機関の見学とあわせて行うことなども考えられる。

2 今日の障害者雇用をめぐる環境（障害者自立支援法等による状況変化を含む）の中で、ハローワークは関係機関と連携を図りながら、就職支援を進めていくことが重要となっており、同時に障害の多様化・重度化の中でハローワークへの期待は大きい。ハローワークは求職者に対する職業指導と事業主に対する雇用指導を合わせて取組むことができる。その役割を果たしていくことが求められている。

このため、本研究で取りまとめたハローワーク自身での工夫・取組の事例と、成功に導くポイントを普及していくことは全体の水準向上に生かしていくことができる。

また、ハローワークの就職支援において、ハローワーク自身がこれらを活用していくとともに、それぞれ専門性を有する地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター、就労移行支援事業所等の福祉関係機関、特別支援学校等の教育機関、医療機関等の他機関とも、双方で高めあっていくことが期待される。他機関の工夫とジョイントし、関係機関との連携関係の向上にも役立てていただきたい。

また、当事者の立場から見た貴重な意見もいただいた。ぜひ、参考にしてもらいたい。

3 身体障害者、知的障害者の雇用・就労ノウハウは相当蓄積されつつあり、課題が精神障害者や発達障害者に移ってきている。雇用する側にあっては精神障害者や発達障害者の雇用に戸惑いがあり、長期に安定して継続就労している成功事例が現段階では少ないと考えられ、漠然とした不安も感じられる。本調査研究報告の事例を見ていただき、勇気と希望を持っていただければと思う。

4 事例収集を通じて、障害者自立支援法等による状況変化等今日の障害者雇用をめぐる環境の中で、ハローワークがさまざまな工夫・取組を行っていることが明らかになった。特に関係機関との連携(チ

ーム支援)の事例が多かった。精神障害者、発達障害者に対する支援など障害の多様化、重度化のなかで、ハローワークが積極的に関わっていこうとする姿勢がみてとれる。今後の方向性を示すものといえるだろう。

また、ハローワークの業務について、ケアマネジメントの考え方によって捉え収集事例の分類を行った。各段階の支援をアウトリーチ、インテーク(求人・求職受理)からモニタリング(定着支援)までの全体の流れのなかで捉えることの重要性を一層理解していただければと思う。

本調査研究でとりまとめた、ハローワークの好事例、その成功に導くポイントが、全国のハローワークの取組の参考となれば幸いである。

参考資料 ハローワークにおける事例収集様式等

○ ハローワークにおける就職支援のノウハウ向上のための調査研究に係る事例収集実施要項

第1 目的

障害者の就職（マッチングから就職後の定着や雇用継続を含む。）支援に関しては、対象障害が拡大するとともに、障害者や事業主が抱える職業生活上の課題が多様化しており、地域における関係機関が密接に連携して、これに適切に対応していくことが不可欠となっている。

地域における障害者の就職支援の中核機関であるハローワークにおいては、それぞれの求人・求職状況や地域の社会資源の状況に応じて、障害者の就職支援を効果的に実施すべく、障害者の職業相談・職業紹介、事業主に対する障害者雇用に関する指導・支援、関係機関との連携について、様々な工夫・取組が行われている。

しかしながら、これらの工夫・取組は、個々のハローワーク独自のものに止まっており、広くハローワークの間で共有され、活用されているとは言えないのが現状である。

そのため、これらの工夫・取組のポイントを明確化するとともに整理・体系化し、ハローワーク間で共有・活用すべく、個々のハローワークにおいて実際に行われている工夫・取組の事例を収集する。

第2 事例収集

（1） 事例情報の収集

全国のハローワークで行われている工夫・取組の事例情報を収集する。

イ 収集する事例情報

以下の各側面において実施されている工夫・取組

- ① ハローワークにおけるマッチング・職場適応支援
 - ・ 障害者支援
 - ・ 事業主支援
- ② 地域の関係機関との連携（「チーム支援」の効果的実施）
 - ・ 福祉施設との連携（特に、就労移行支援事業者との連携）
 - ・ 障害者就業・生活支援センターとの連携
 - ・ 自治体の取組との連携（相談事業や就労支援センター等との連携）
 - ・ 特別支援教育機関との連携

- ・医療機関との連携
- ・その他の施設等との連携

③ その他

- ・ハローワーク職員に対する研修、ノウハウ向上
- ・利用者に対する情報の発信、PRの方法
- ・その他

ロ 収集方法

(独) 高齢・障害者雇用支援機構が、別紙様式1, 2を、都道府県労働局を通じて全国のハローワークに送付して収集する。

なお、研究会委員及び作業部会委員が所属する機関がハローワークと連携する中で関わった工夫・取組の事例情報も収集することができるものとする。

ハ 送付方法

別紙様式の記入後の送付は、原則メールによるものとするが、郵送・FAXにおいても差し支えないこととする。なお、別紙様式の電子データ(フォーム)については、厚生労働省職業安定局障害者雇用対策課より各労働局あて別途送付する。

(2) 事例ヒアリング

(1)で収集した事例情報に基づいて、特に好事例であると思われるものを選定し、当該事例の工夫・取組を実施しているハローワーク等を訪問し、その具体的内容についてヒアリングを行う。

その際、(1)のイの②に係る事例については、連携している機関に対してもヒアリングを行う。

第3 障害者団体ヒアリング

上記のほか、マッチング等の支援の利用者である障害者団体を対象に、障害者団体からみた、障害者の就職支援に係るハローワークの工夫・取組の好事例、一層効果的な対応のための更なる工夫に係る助言等について、ヒアリングを行う。

○ 様式 1 収集事例の①及び③に関する様式

ハローワークにおける障害者の就職支援の工夫・取組、その他

報告者	所属
	名前

_____ 労働局		_____ ハローワーク _____	
工夫 ・ 取組			
区分	<p>該当する区分の（ ）に○を記入してください。複数区分に該当する場合は、該当区分の（ ）すべてに○を記入してください。</p> <p>① ハローワークにおけるマッチング・職場適応支援 （ ） 障害者支援 （ ） 事業主支援</p> <p>③ その他 （ ） ハローワーク職員に対する研修、ノウハウ向上 （ ） 利用者に対する情報発信、PRの方法 （ ） その他</p>		
概要 （ポイント）			
効果			

※ 概要及び効果は簡潔に記入してください。また、作成した資料や様式等がある場合は写しを添付していただくと助かります。メール、FAXにより提出いただく場合で、当該資料等の添付ができないときは、作成した資料や様式がある旨、「概要（ポイント）」欄にご記入ください。

ハローワークにおける障害者の就職支援の工夫・取組、その他

報告者	所属
	名前

〇 〇 労働局	ハローワーク 〇 〇
工夫・取組	求職者本人作成の自己PR票の活用
区分	<p>該当する区分の（ ）に○を記入してください。複数区分に該当する場合は、該当区分の（ ）すべてに○を記入してください。</p> <p>① ハローワークにおけるマッチング・職場適応支援 （ ） 障害者支援 (○) 事業主支援</p> <p>③ その他 （ ） ハローワーク職員に対する研修、ノウハウ向上 （ ） 利用者に対する情報発信、PRの方法 （ ） その他</p>
概要（ポイント）	<p>パソコンができる求職者に、「職歴」「訓練歴」「得意な作業」「必要な支援」等を盛り込んだ、「自己PRシート」を作成させ、事業所面接の際に持参させている（シートひな型あり）。</p> <p>また、本人の了解の上で、雇用指導官等が未達成企業の求人開拓に活用している。（ポイント）本人との事前の話し合いにより、インフォームド・コンセントを取りつつ、就職への意識付けを行っている。</p>
効果	<p>面接時に本人の作業の成果を示しながら、ジョブコーチ支援等の支援策について説明することにより、事業主の理解が促進され、面接成功率が高まっていると思われる。</p> <p>シートの記述内容、レイアウト等、職員が助言しながら作成することから、求職者と職員の相互理解、信頼が深まる効果もある。</p>

※ 概要及び効果は簡潔に記入してください。また、作成した資料や様式等がある場合は写しを添付していただくと助かります。メール、FAXにより提出いただく場合で、当該資料等の添付ができないときは、作成した資料や様式がある旨、「概要（ポイント）」欄にご記入ください。

○ 様式2 収集事例の②に関する様式

ハローワークと連携した障害者の就職支援の工夫・取組

報告者	所属
	名前

施設・機関名	
工夫・取組	
区分	<p>該当する区分の（ ）に○を記入してください。複数区分に該当する場合は、該当区分の（ ）すべてに○を記入してください。</p> <p>② 地域関係機関との連携（「チーム支援」の効果的実施）</p> <p>（ ）福祉施設との連携（特に、就労移行支援事業者との連携）</p> <p>（ ）障害者就業・生活支援センターとの連携</p> <p>（ ）自治体の取り組みとの連携（相談事業や就労支援センター等との連携）</p> <p>（ ）特別支援教育機関との連携</p> <p>（ ）医療機関との連携</p> <p>（ ）その他の施設等との連携</p>
概要（ポイント）	
効果	

※ 概要及び効果は簡潔に記入してください。また、作成した資料や様式等がある場合は写しを添付していただけると助かります。メール、FAXにより提出いただく場合で、当該資料等の添付ができないときは、作成した資料や様式がある旨、「概要（ポイント）」欄にご記入ください。

ハローワークと連携した障害者の就職支援の工夫・取組

報告者	所属
	名前

施設・機関名	△△（就労移行支援事業者） 〇〇就業・生活支援センター
工夫・取組	本人が携帯する「相談ノート」
区分	<p>該当する区分の（ ）に○を記入してください。複数区分に該当する場合は、該当区分の（ ）すべてに○を記入してください。</p> <p>② 地域関係機関との連携（「チーム支援」の効果的实施）</p> <p>（○）福祉施設との連携（特に、就労移行支援事業者との連携）</p> <p>（○）障害者就業・生活支援センターとの連携</p> <p>（ ）自治体の取り組みとの連携（相談事業や就労支援センター等との連携）</p> <p>（ ）特別支援教育機関との連携</p> <p>（ ）医療機関との連携</p> <p>（ ）その他の施設等との連携</p>
概要（ポイント）	管内の福祉施設・機関とともに検討して、障害者本人が携帯する「相談ノート」を作成し、各施設・機関における相談内容、支援内容を記録。ノートを見せてもいい相手をノートに明記、これ以外のものには見せてはいけないことを本人に指導し、個人情報の保護を図っている。
効果	<p>相談・支援の内容、支援の進捗状況等を関係施設・機関間で確実に共有できるようになった。</p> <p>また、ノートは、本人も含めての情報共有ツールにとどまらず、本人に対するインフォームド・コンセントのツールの意味も持っている。</p> <p>さらに、本人にとっても「備忘録」として役に立っており、ノートを携帯して活用すること自体が効果的な訓練となっている。</p>

※ 概要及び効果は簡潔に記入してください。また、作成した資料や様式等がある場合は写しを添付していただくと助かります。メール、FAXにより提出いただく場合で、当該資料等の添付ができないときは、作成した資料や様式がある旨、「概要（ポイント）」欄にご記入ください。

○ 収集したい工夫・取組の例

それぞれの項目にとらわれることなく、広く、柔軟に、また、独特な、些細なものも対象とする。

① ハローワークにおけるマッチング・職場適応支援

○ 障害者支援

以下のような工夫・取組

- ・ 障害者の障害、適性、ニーズ等の的確な把握
障害者の障害、適性、ニーズ等の把握（必須事項を整理した独自様式を作成・活用、独自のスタンプを作成・登録票上で活用、地域の福祉機関と共通様式を作成・活用）、精神障害者、発達障害者、高次脳機能障害者、難病患者に対する支援ニーズの把握 など
- ・ 職業相談の効果的な実施
予約相談を行う際の準備事項の明確化、職業相談を行う際の所独自のチェックポイントの作成・活用、なかなか就職に至らない求職者に対するフォロー面談の実施のルール化・段階的な職業相談（ステップを踏んだ職業相談）を行うための工夫 など
- ・ 求人情報の効果的な提供
求人へのアピールポイント・特徴のみを集約した独自様式、拡大コピー、マーカーによる注目事項の強調 など
- ・ 支援ツール等の情報の効果的な提供、支援ツールの効果的活用
ハローワークが中心となって提供する支援のリストの作成・活用、支援ツール（職場実習、トライアル雇用等）の効果的な活用のための工夫（例えば、支援ツールの効果的な活用順序・組み合わせ方が分かる活用事例の集約など） など

○ 事業主支援

以下のような工夫・取組

- ・ 求人への確保
一般求人の転用のための効率的なケース会議 など
- ・ 事業主の障害理解の促進
事業主に提供する資料（障害者の雇用事例等）のセット化、企業の障害者雇用の取組状況に関するチェックリストの作成・活用 など
- ・ 事業主への求職者情報の効果的提供
求職者本人作成の自己PR票の活用 など
- ・ 雇用率達成指導との連携
未達成企業を対象とした、障害者雇用企業や施設・学校の見学会、職場実習面接会 など
- ・ 支援ツール等の情報の効果的な提供
ハローワークが中心となって提供する支援のリストと企業における活用例の作成・提供 など

② 地域の関係機関との連携（「チーム支援」の効果的実施）

○ 福祉施設との連携（特に、就労移行支援事業との連携）

※「障害者就業・生活支援センターとの連携」「その他の施設等との連携」についても同様
以下のような工夫・取組

- ・ 障害者の障害、適性、ニーズ等の的確な把握
地域の福祉機関と共通様式を作成・活用、個人情報共有についての本人了承様式の作成・活用など
- ・ 効果的な同行紹介、事業所訪問の実施
同行紹介等を依頼するルールの明確化 など
- ・ 地域の福祉施設との確実な連絡体制、支援実施に当たっての役割・業務分担体制の構築
ハローワークと、地域の〇〇センター、△△センターとでは〇〇〇、△△△の分担をして支援を行っている など

○ 特別支援教育機関との連携

以下のような工夫・取組

- ・ ハローワークにおける支援についての理解の促進
生徒・保護者を対象としたハローワーク見学会の実施 など
- ・ 職場実習先の確保
職場実習事業所面接会の実施、ハローワークにおける効果的な実習 など
- ・ 地域の特別支援学校との確実な連絡体制、支援実施に当たっての役割・業務分担体制の構築

○ 医療機関との連携

以下のような工夫・取組

- ・ 障害者の障害、適性、ニーズ等の的確な把握
的確な意見書を得るため主治医あてに本人に求人情報を持たせる など
- ・ 地域の医療機関との確実な連絡体制、支援実施に当たっての役割・業務分担体制の構築

③ その他

○ ハローワーク職員に対する研修、ノウハウ向上

以下のような工夫・取組

- ・ 地域の福祉施設等関係機関への訪問などを通じて障害者と直接接する機会を設けること
- ・ 地域の関係機関の専門家を活用した講習等の実施、など

○ 利用者に対する情報の発信、PRの方法

以下のような工夫・取組

- ・ ハローワークの行っている支援や利用方法についてのリーフレットの作成、所独自のHPに分かりやすく掲載していること など
- ・ 利用者がハローワークの求人情報や地域の支援情報にアクセスしやすくするための工夫 など

視覚障害その他の理由で活字のままでの本を利用できない方のために、営利を目的とする場合を除き、「録音図書」「点字図書」「拡大写本」等を作成することを認めます。その際は下記までご連絡下さい。

障害者職業総合センター企画部企画調整室

電話 043-297-9067

FAX 043-297-9057

なお、視覚障害者の方等でこの報告書（文書のみ）のテキストファイルをご希望される
ときも、ご連絡ください。

資料シリーズ No. 46

障害特性等に応じたマッチング等、ハローワークにおける就職支援のノウハウ向上のための調査研究

編集・発行

独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構

障害者職業総合センター

〒261-0014

千葉県美浜区若葉3丁目1-3

電話 043-297-9067

FAX 043-297-9057

発行日

2009年3月

印刷・製本

株式会社 ワーナー
