

就労に繋げる就労選択支援事業について

～多機能型事業所からの視点～

○長峯 彰子（新宿区勤労者・仕事支援センター わーくす ここ・から サービス管理責任者）

1 はじめに

障害者総合支援法の令和4年改正において新たな制度化されたものとして就労選択支援事業が創設された。サービス開始としては昨年10月からである。

『わーくす ここ・から』（以下「当事業所」という。）は、新宿区の外郭団体である『公益財団法人新宿区勤労者・仕事支援センター』（以下「当財団」という。）が運営する指定障害福祉サービス事業所である。就労移行支援事業所「エール」就労継続支援B型事業所「スマイル」就労定着支援事業所を併せ持っている多機能型事業所であり、昨年11月からは就労選択支援事業も開始した。

当財団のミッションには『「働きたい」「社会に貢献したい」という思いをかなえ、「働き続ける」ことを応援します。』¹⁾を掲げており、当事業所も働きたい気持ちの実現に尽力している事業所である。

2 就労選択支援事業とは

(1) サービスを決めてからのアセスメント

この事業が創設された背景には「自分がどの仕事に向いているのかわからない」「そもそも一般就労が可能なのか判断しにくい。」「本人の希望よりも事業所側の支援内容に合わせてしまっている。」という課題があり、働きたいという本人の希望を十分に確認する前にサービス利用が始まってしまうということも問題視されていた。

(2) 「就労アセスメント」の考え方

従来のアセスメントは、「この人には何ができるか」という能力評価に偏りやすい面があった。それに対し、就労選択支援では、本人は何を希望しているのか、どんな環境なら力を発揮できるのか、どんな仕事が合っているのか、そして、どのような程度の支援があれば働けるのかといったことを把握していくスタイルである。短期間の生産活動、その他の活動機会を通して、就労に関する適性・知識・能力を評価し、その結果を整理することが就労選択支援の基本になっている。

(3) 「本人中心」への転換

支援者側が本人を見て「この人は〇〇事業所が良いだろう。」と、とすれば支援者側がサービスを選ぶ構造になりがちであった。就労選択支援事業は「この人は何を望んでいるのか。」といった方向から考えることを主軸を置く制度である。

(4) 就労移行支援と分けた理由

就労移行支援は一般企業への就労を目指して、一定期間、

知識・能力を高めるためのサービスである、それに対し、就労選択支援は何が自分に合うかを考える、適性・能力・希望を整理する、進路を決めるための支援をするものであり、目的が違うからである。つまり、「働かせるための支援」ではなく、「本人が自分の働き方を選べるようにする支援」という考え方なのである。

(5) 就労選択支援における出発点とは

就労選択支援においては単にできるかできないかで考えるのではなく、多くの条件下によって考えていく必要がある。

例えば、本人の考える得手・不得手、本人の大切にしていること等、本人の主体的な思いを把握し、次は条件下、「この人は、どんな仕事なら力を発揮できるのか？」だけではなく、さらに、「どんな環境なら力を発揮できるのか？」「他者との関係はどうか？」「指示の受け方はどの方法が確実か？」「疲労はどう出るか？」「集中できる時間は？」「仕事の速度と正確性のバランスは？」といった状況把握を行う。その上で、多機関連携によるケース会議の開催、本人との協同によるアセスメントシートの作成と基本プロセスを進めていくことになるのである。

(6) 「本人との協同」が非常に重要で困難

就労選択支援員は本人の数ある場面を振り返る時「こういう場面では力を発揮していました。」「これは少し苦手でしたね。」「この仕事、こういった部分だけだったらどうでしょう？」「本人としてはどう感じましたか？」と本人と一緒に「自己理解を深める人」として寄り添っていく。その結果、本人が望む、就労能力や適性等にあった選択をしていくことに繋げていくのである。しかし、ここで、本人の意思の表出が非常に乏しい場合、本人なりの意思の示し方や快・不快を正確に読み取れないと「本人に合った働き方を本人が選択できるようにする」ことに繋がられない難しさがある。

(7) 就労選択支援の場面把握について

就労選択支援ではその把握は面談にとどまらず、作業場面などを活用した状況把握を重視している（厚生労働省）。これは本人の言動では「できる」と言っていたことでも、実際の場面では数十分持たないこともある、そして自己肯定感が低い人の場合、正確性に乏しいと本人は言っているも実際の作業場面ではとても正確である場合も少なくない。そういったところも正確に把握するためには「本人の言葉」＋「実際の行動」＋「環境との相互作用」を細やかにみていく必要があるのである。

3 就労に繋げる就労選択支援事業の実現

(1) 意思決定における課題

現在、当事業所の選択支援事業を利用した人の障害別の割合は知的障害：精神障害＝87％：13％（手帳種別）となっている。どうしても知的障害の方々の利用が多い中で統計的には言えないが、意思決定における課題が違う事が浮き彫りになってきた。例えば、知的障害の方の意思決定における課題は、情報の理解や比較がしづらいことが挙げられるが、精神障害の方の場合は体調や不安感、自己評価や意欲が変動する点が課題と思われる部分が明らかになってきた。また意思決定を支援していくことを主軸に考えた時、知的障害の方には本人に‘わかるようにする’こと、精神障害の方には‘安心して考えられるようにする’ことが必要である。

(2) 意思決定するまでの道のり

意思決定と一口にいうが、それまでの道のりとしてまずは自己理解を促さなくてはならない。加えて、知的障害の方には選択肢の可視化が重要で、精神障害の方には自己肯定感を持たせることと、不安の整理をすることが重要で、これなくしては意思決定にたどり着かないのである。

意思決定をするための情報提供も知的障害の方には短く具体的に、できれば単文で伝えられると理解しやすいようで、精神障害の方は情報を伝えるタイミングや量に配慮がいる。そして意思確認に関しても知的障害の方には、繰り返し、具体的な例を伝えながらの確認が必要で、精神障害の方には答えが出せる精神状態、すなわち体調、精神の状態共に安定している時に確認することが大切である。

(3) 意思の表出

意思決定をするにあたり、本人からの意思の表出が必要であるが、これについても本人の意思の表出を読み取るにはどういった部分が重要か考えてみた。この点に関してはまずは言葉から読み取る。それ以外の部分としては、知的障害の方の場合は行動や態度から読み取ることが多く、精神障害の方の場合は感情や体調、そして経過の中で読み取れると考えられる。この時注意しなくてはいけないのが、知的障害の方の意思の表出を待たずに支援者が意思を決めてしまうこと、そして精神障害の方の意思が出にくい時に本人の意思表出を‘できない’と決めてかかることに他ならない。精神障害の方々は自己肯定感が芽生えたり、安心感や安定感が備わった時、意思の表出が起りやすいため、まずはこの状況を作り出せているかを顧みる必要がある。

(4) 意思決定の支援

ここまで課題にまつわる要件を述べてきたが、端的に言えば、知的障害の方々の意思決定を支援するということは、理解と様々な事象の比較を支援することに他ならない。そして、精神障害の方々の場合は安定と安心そして自己への信頼を支えることになるだろう。

4 「就労」をどう位置付けるか

就労を考える時、一般就労と福祉的就労があり、これはどちらも「就労」と言える。ただ、そこに雇用契約の有無だったり、対価としての賃金に格差がある。しかし、どの形も本人たちにとっては‘働くこと’に他ならない。その就労形態が本人たちの今に見合っていればよい。就労選択支援においては本人がより良い選択ができるように支援していく。その時に、知的障害の方々だったら、情緒面がどのように成長したら、次のステップを考えられるのか、精神障害の方々だったら、どんな状況が整えば能力が発揮できるか、また、体調をどのように整えられれば一般就労が可能なのかといった先を見越した今の選択を自発的に行うことで本人に見合った就労が可能となる。

5 結論

就労に繋がる就労選択支援とは、単に障害福祉サービスの行き先を決定するための支援ではない。それは、本人の希望を出発点として、本人と支援者が協同して自己理解を深め、実際の作業を通して職業適性や必要な配慮を把握し、地域の仕事や働き方に関する情報を得て、多機関と連携しながら、本人自身が納得できる就労の選択を形成していく支援である。そして、その先にあるのは「就職」という一点ではない。本人が「自分は何ができるのか」「どのような仕事をしたいのか」「どのような環境なら働けるのか」を理解し、自分に合った働き方を選択し、その選択を実際の職場で実現していくことこそが、就労選択支援の本質である。したがって、就労に繋がる就労選択支援とは、本人を仕事に合わせる支援ではなく、本人と仕事と環境の接点を探し出し、その人らしい働き方を社会の中に実現していく支援であると言える。制度として開始された就労選択支援について、厚生労働省も本人の自己決定の尊重と意思決定支援につながるものとして位置付けている。今後の課題は、この理念を制度上の手続きにとどめず、実際の職場・地域社会との接点をどれだけ作れるかである。就労選択支援員が「評価する人」ではなく、「本人とともに可能性を発見し、その可能性を地域の仕事へつなぐ人」として機能することが、真に「就労に繋がる就労選択支援」を実現する鍵になると考える。

【参考文献】

- 1) 公益財団法人 新宿区勤労者・仕事支援センター 事業案内（令和4年3月），p. 1，p. 7
- 2) 厚生労働省 <https://www.mhlw.go.jp>

【連絡先】

長峯 彰子 公益財団法人 新宿区勤労者・仕事支援センター
わーくす ここ・から
e-mail : shoko.nagamine@sksc.or.jp

現場と本人の「ちょうどいい」のを見つけ方

～ジョブコーチの視点で行う、特性に合わせた環境調整の実践～

○玉井 敬子（社会福祉法人北摂杉の子会 ジョブジョイントおおさか 就労支援員）

1 はじめに（背景と目的）

障害者雇用の現場においては、指導担当者や現場管理者（以下「企業側」という。）と障害のある本人（以下「本人」という。）との間で、業務の進め方や障害特性への相互理解、円滑なコミュニケーションを巡り深刻な認識のズレが生じることが少なくない。放置すると本人のメンタル不調や企業側の指導負担増を招き、早期離職や不本意な雇止めにつながる。就労移行支援事業所ジョブジョイントおおさか（以下「当法人」という。）では従来、ジョブコーチ制度による初期定着支援を中心に活用してきた。しかし近年は、一定の勤続年数を経た在職障害者への対応や指導限界の相談が増加。長期の就労に伴う業務・環境の変化に対する指示や関わり方に現場が苦慮しているのが現状だ。当法人では自事業所出身以外の在職障害者への直接支援としてJCによる介入を実施しているが、本発表では在職障害者へJCが企業と本人の架け橋となり、客観的アセスメントでズレの原因を紐解いた2企業事例（聴覚障害、脳性麻痺）を報告する。将来の支援フェイドアウトを見据え、現場の指導負担と本人の業務負荷が調和する持続可能な「ちょうどいい折り合い」を提案し、双方が自走できる関係を構築する環境調整の有効性を検証する。

2 事例1（聴覚障害のあるA氏への支援）

(1) 対象企業及び対象者の概要

対象企業は大阪市内の特例子会社で、各種データ入力や社内庶務・軽作業など多岐にわたる事業を展開している。対象のA氏（聴覚障害・男性）は、20年以上前に本社へ入職し、長年工場で搬送・軽作業に従事していたが、2019年に現在の特例子会社へ出向となった。

(2) 相談の背景と認識のズレ

特例子会社への異動後、精神障害のある同僚が多く在籍する環境下で、A氏に対し「指示通りに動かない」「注意すると感情的になる」「動作音が大きく周囲が激しく困惑している」と企業側から深刻な相談が寄せられた。一方、A氏への聞き取りから、工場勤務時代に聴覚障害のため情報共有されず孤立した長年の強い不信感が判明した。現職場でも効率的な業務手順の提案を管理者が聞き入れないことへの強い不満と孤独感を抱えていた。

(3) JCによるアセスメントと要因分析

JCが現場観察および双方面談を実施し、お互いの主張を丁寧にアセスメントした結果、以下の3つの構造的なズ

レが明確となった。

ア 指示媒体のミスマッチ

日常業務指示や急な変更伝達が全て口頭指示を口話（聴覚障害の方が唇を読む方法）で読み取っていた。特にコロナ禍では管理者もマスクを着用したまま指示を出していたこともあり、A氏には実際には指示内容が伝わっていなかった。

イ 業務理解とコミュニケーションの不一致

指示内容の理解不足から誤解が生じ、業務ミスに繋がっていた。また運搬業務等において、工場時代の独自のやり方を押し通そうとして管理者と感情的に衝突することが常態化していた。

ウ 障害特性と環境の相互理解不足

意思疎通の不全から過去の不信感が再燃し、感情的な表出（カンシャク）に繋がっていた。さらに、A氏は自らの耳が全く聴こえないため、自らが作業中に発する物音やドアの開閉音、道具を置く音の大きさに自分自身で全く気づいていなかった。

(4) 環境調整の提案と継続的フォロー

JCより企業側へは口頭だけの指示の限界を説明し、同時にA氏に対しては、困りごとがある際の適切な相談方法や、作業手順は事前に提案することを提示した。さらに物音の大きさに関しても具体的・感覚的な説明を行った。

ア 手話や可視化ツールの活用提案

口頭での業務指示やスケジュールはホワイトボードを活用して可視化することを提案した。また、業務用LINEやPCで入荷・出荷情報を自ら確認する手順を導入した管理者には挨拶などの簡単な手話の活用を提案し、A氏自身にはスマホの音声翻訳アプリや筆談ボードの自発的活用を促した。

イ 安心できる相談環境と音の可視化

本人の孤立感や不安を解消するため、管理者には、定期的な面談時間が必要なことを伝えた。また、A氏には作業中の大きな物音によって同僚の精神障害者が頭痛や精神的な不調を訴えている現状を具体的に伝え、振動を身体で感じてもらうことで、自身が発している音の大きさを触覚・体感的に理解できるようにした。

ウ 状況改善と今後の継続アプローチ

管理者の交代と情報の可視化により、A氏の感情的なカンシャクを起こすことは減ったが、指示理解の不十分さは未だあるためミスに繋がることもある。物音に関しては意識的に取り組んでいるものの、長年の習慣を変えることは難しいため、企業からの定期的な声掛けの継続を提案した。

3 事例2（脳性麻痺のあるB氏への支援）

(1) 対象企業及び対象者の概要

対象企業は大阪市内の大規模総合病院人事課。人事部長より、脳性麻痺（左上肢機能障害）のあるB氏（現在4社目）の業務指導や執務態度に行き詰まり、JC支援の依頼を受けた。B氏の業務は看護師の派遣契約更新、請求、採用見学の日程調整や会場設営など、突発的な対応を要するマルチタスク中心の事務職であった。

(2) 課題とトラブル発生の構造的背景

企業側は優先順位や報連相の一からの教え直し、入力ミスによる請求業務の遅延、配慮のラインに苦慮していた。一方B氏は業務が重なった際の優先順位判断や質問のタイミングに悩み、ミスへの焦りから困憊していた。特に3月の繁忙期（異動・新卒採用等）に処理遅延などのトラブルが発生。進捗確認ができず口頭指示の運用に限界を迎えた企業側に対し、B氏も許容量を超えて指示を失念しメンタル症状を悪化させていた。

(3) JCによるアセスメントと環境調整・業務整理

双方と振り返った結果、担当者もB氏も口頭指示の限界や多忙によるフォロー不足という同じ根源的な困りごとを感じていた。そこでJCは、B氏の得意なことと苦手なことを整理し、企業側とB氏の3者面談を通じて以下の環境調整と業務整理を実践した。

ア 朝のスケジュール確認とルールの導入

毎朝、本人が作成した作業スケジュール表をもとに、担当者が優先順位の確認・調整と進捗管理を行うルールを導入した。メール便集荷・発送などの固定業務をスケジュールに組み込むようにした。

イ 業務ボリュームの調整と手順の明確化

判断に迷うマルチタスクや期限が存在する複雑なデータ入力・請求業務の担当割合を大幅に縮小した。B氏が得意とする会場の設営や資料セット作成など、物理的に手順が明確な補助的業務を中心に再構成した。

(4) 雇用・契約形態の変更プロセス

個別面談で本人は心身負担から退職を検討し、企業側もマルチタスクでの業務遅延に負担を感じ、双方とも正職員の継続に不安を抱いていた。そこで本人・企業・JCの三者で話し合い、合意のうえで正職員から嘱託職員へ契約変更した。責任や過重負担の伴う複雑業務を縮小したことでB氏の焦りや体調不良は改善し、担当者も適切な進捗確認が可能となり、無理なく持続可能な就労環境が整った。

4 考察（実態調査データとJC支援の役割）

厚生労働省「令和5年度障害者雇用実態調査」によると、企業が障害者を雇用する上での課題として、身体障害では「会社内に適当な仕事があるか（77.2%）」「職場の安全

面の配慮（47.4%）」が上位を占め、知的・精神・発達障害では「ノウハウ不足（約5割）」や「採用時の適性・能力把握（約4割）」が大きな壁となっている（表1参照）。

表1 障害種別ごとに見た雇用上の課題（企業回答複数選択）

障害種別	課題あり	最も多い課題(1位)	第2位の課題	第3位の課題
身体障害	63.0%	適当な仕事があるか(77.2%)	安全面の配慮(47.4%)	ノウハウなし(41.7%)
知的障害	66.1%	適当な仕事があるか(79.2%)	ノウハウなし(51.6%)	適性把握(40.0%)
精神障害	66.2%	適当な仕事があるか(74.2%)	ノウハウなし(49.6%)	適性把握(42.2%)
発達障害	65.3%	適当な仕事があるか(76.9%)	ノウハウなし(49.7%)	適性把握(42.9%)

本発表で報告した2事例（聴覚障害A氏、脳性麻痺B氏）でも、実態調査の「適当な仕事の不足」「指導ノウハウの欠如」「特性理解の不足」という課題が現れていた。現場と本人の双方は「うまくいかない」という共通の困りごとを感じながらも、多忙さや口頭指示中心等の不適切な伝達、相互理解不足からすれ違いを肥大化させていた。障害者雇用における「合理的な配慮」とは、企業側の過度な負担や本人の主張の鵜呑みではない。また指示や役割設定を曖昧なまま放置することは誤解や生返事を生み、信頼関係を悪化させる原因となる。ここに専門的第三者であるJCが介入し、客観的アセスメントに基づく適性把握や業務切り出し・環境調整を行う役割は極めて重要である。両方で役割と配慮を明確化し、可視化ツール等で環境を再構築することで負荷が調和する「折り合い」が見出せる。双方が無理なく歩み寄ることで負担が軽減し、自走可能な職場環境の構築につながる。

5 おわりに（まとめと今後の展望）

在職障害者支援において、JCが双方へ専門的・客観的なフィードバックを行い自走できる職場環境を調整することは有効である。支援のゴールは、外部支援者がいなくても管理者と本人が直接やり取りし柔軟に対応できる「支援のフェイドアウト」にある。今後も現場と本人が歩み寄り自走できるよう、地域関係機関と連携し、再現性と持続可能性の高い環境調整の実践とノウハウの蓄積を積み重ねていきたい。

【参考文献】

厚生労働省「令和5年度障害者雇用実態調査」P27-28公表データ

【連絡先】

玉井 敬子

社会福祉法人北摂杉の子会 ジョブジョイントおおさか

e-mail : k_tamai@suginokokai.com

社員寮清掃作業員のサポート事例

(ジョブコーチ・就労支援機関との連携) ～時間管理からスキル向上へ～

○田中 暁男 (株式会社三十三銀行 人事部 清掃支援員)
濱田 雅之 (株式会社三十三銀行 人事部)

1 ジョブコーチ支援からのスタート

株式会社三十三銀行の社員寮は4階建てで、1階が大浴場、食堂、2階以上が居住スペースとなっており、部屋数は40部屋である。この社員寮の清掃を職員二人で行っている。清掃業務の主な内容は、寮の共用部分の清掃であり、大浴場、食堂、廊下、階段、各階の共同洗面所、共同トイレなどが対象となる。寮の各階に設置してあるごみ箱からのごみ回収、地域の収集場所へのごみ出しも二人の業務である。

清掃作業員は二人ともに知的障がいがあり、以前は寮の管理人が適宜サポートしていた。4年前に管理人が交代したことを契機に、ジョブコーチに支援を依頼し、清掃業務のマニュアル化に取り組んだ。ひとりずつ順番に取り組み、1年ほどで大浴場と共同洗面所、共同トイレのマニュアル化が完了した。

ジョブコーチに見ていただいたことにより、作業員の清掃業務のスキルは、基礎ができていないためほぼゼロに近いということがわかった。マニュアルはモップの絞り方、洗剤の量、スポンジの泡立て方、ブラシのかけ方など、個別に具体的に回数を決めて記載した。また、文章は極力少なくし、写真やイラストを多用して見やすさを心掛けたものとなった。二人にとっては新たなチャレンジとなったが、ともに前向きに取り組むことができていた。最初はマニュアルを見ながら、ジョブコーチにも手取り足取り声掛けしてもらいながら、作業に取り組んでいたが、数か月経過すると徐々にマニュアルを見なくても作業ができるようになっていった。

人事部でも並行して清掃作業員を常時フォローできる体制づくりを検討し、清掃支援員を配置することとした。

ジョブコーチが築いた基礎を継承し、二人の清掃作業員に対する伴走支援がスタートした。

2 清掃支援員によるサポートのスタート

清掃作業員二人の支援をするにあたり、まず彼らの仕事に対する意欲、清掃スキル、取組姿勢など現状の立ち位置を把握するため、しばらく彼らに自由に作業をさせ、静観することにした。

朝のゴミ回収作業からスタートして玄関の掃き掃除、食堂掃除、1階トイレ掃除等の清掃作業を各自が分担して行い、10時からの大浴場、13時からの2階から4階の各階に

あるトイレ・洗面所の清掃を各階1時間かけて行うのが彼らのルーティーンワークである。

ジョブコーチにより作成頂いたマニュアルにより大まかな清掃工程は認識しているようであり、二人とも仕事に対する意欲も感じられ、真面目に清掃作業に取り組もうとする姿勢には好感が持てた。しかし清掃時間に対する認識はばらばらで、作業スキルにおいても格差があり、各々がそれぞれのペースで清掃を行っていた。

Aさんは私が少し距離を置いて仕事ぶりを見ていたり、目を離したりすると、徐々に仕事のペースが速くなる。スピードを重視するあまり清掃箇所を一つ飛ばしたり、仕事が増えたりして丁寧さが欠けてくる。近くで見ていると、私を意識するのが少し丁寧さが戻ってくる。

Bさんはゴム手袋装着、雑巾の絞り等、事前準備に時間を費やし、仕事にすぐに取りかからず開始時から清掃に着手するまでの時間がかかり過ぎる。また、トイレの水を何回も流したり、同じ箇所を無意識に何回も拭くという動作を繰り返したりして、時間を費やして予定通りに終了しないことが多々見受けられた。

また二人とも休憩も各々どのタイミングで取っているのかわからず、作業、休憩時間のメリハリがなかった。そこで時間管理による目標設定、清掃の作業効率向上、コミュニケーションによる活性化に注力することにした。

3 清掃作業を細分化しての時間管理と目標設定

彼らを指導する優先事項として時間管理を行うことで作業効率向上を考え、マニュアルを基に清掃作業を細分化して作業工程を組み立てた作業チェック表(表1)を作成し活用した。

本チェック表を作成した目的は、細分化した一つの清掃作業に要した時間をチェックすることで彼らの得意、不得意を把握し指導する判断材料とすること、目安となる作業終了時間(ガイド時間)を彼らに目標として設定させることである。いつもより早く終える、いつもより遅くなり手間取っているなど、それぞれの要因は何なのかを考えさせる。時間がかかり過ぎている作業は進めるうえでの効率の悪いところを指摘、指導し、いつもより早く進捗している作業は隅々まで、丁寧さを心がけた細かい作業を行うように指導した。

なお、ルーティーンワークの全ての作業を時間でしぼる

のではなく、メイン作業の大浴場、トイレ・洗面所のみとして、朝スタート時の作業については彼らからの報告ベースで行った。作業に柔軟性を持たせるとともに、それぞれの清掃個所で気づいたこと、疑問に思ったことを報告してくれるようになることを期待してのことである。チェック表を活用し、時計で彼らが自ら時間を確認する習慣をつけることを日々繰り返し行うことで、彼ら自身が時間の感覚を理解できるようになる。また、彼らが時間を意識することで作業終了目標ができ、達成させる。その結果、二人がほぼ同時刻に作業を完了するようになってきた。

4 作業効率を意識した指導

大浴場やトイレの清掃など二人が同じ作業エリアで作業する時は、作業の進め方とともに彼らの動線にも注視した。接近した場所で各々が周りを見ないで黙々と作業をするため、ぶつかりそうになったり、ひとりが作業をやり終えるまでもうひとりが何もせず黙って待っていたりもする。清掃作業の順番を入れ替えたり、休憩時間をずらしたりして、彼らの動線がスムーズになるように対処した。

効率の悪い作業を指導したり新たな事を指示したりする場合、口頭だけではなかなか伝わらない。

口頭で説明しながら、まず私が実際に作業して見せ理解させる。次に理解しているか確認のために彼らにやらせてみる。説明はシンプルでゆっくり繰り返す。抽象的な言葉や曖昧な指示は避け、明確で具体的に話すようにした。間違った作業を指導する場合、彼らの作業に対するモチベーションを下げないように心掛け、「なぜそれがいけないのか?」「それをどのように無駄なく作業すればいいと思う?」など質問を投げかけ、彼らに考えさせたあとで答え合わせを行う。その場合、問題点を共有させるため一対一で指導するのではなく、一対二で彼ら二人同時に行った。

5 体調管理・ご家族との情報共有

そのほかに配慮が必要な事として彼らのフィジカル、メンタル両面からの体調管理が必須であり、毎日、朝、昼、作業終了時に声掛けチェックを行っている。特に30度を超える夏場のトイレ掃除等には扇風機を持ち運び、休憩時間を増やして水分補給をさせることはもちろんのこと、体調の急な変化にも注視が必要である。休憩時には椅子に座らせ仕事と休憩とのメリハリをつけた。

また、ご家族との情報共有については就労支援機関の担当者にサポートしていただいている。担当者に定期的に社員寮での二人の仕事ぶりを見ていただいたうえで、私から現状の課題等を説明し、それらの内容をご家族に伝えていただいている。

6 清掃作業員の変化

まずスキル面については、支援に取り組み始めた当初は、マニュアル通りにやっているように見えて、Aさんはスピードが速すぎでやり残しが多くあり、Bさんはスピードが遅く手順も非効率といったように課題が多くあった。そこから、時間管理を行ったことにより、手順を守り丁寧に作業できるようになり、時間も目標時間通りに進められるようになった。

次にコミュニケーションにおいては、清掃作業中の二人の間での「ごめんちょっと待って」、「先にさせて」、「どうぞ」、「ありがとう」、「気をつけて」など、ちょっとした一声かけは自然にできるようになってきた。私との会話では、できるだけ彼らに話させるように仕向けることで、単調ではあるが答えが返ってくるようになった。

7 今後の課題

障がいのある職員がそれぞれの特性を活かして伸び伸び仕事ができることが理想であり、社員寮での取り組みは他の業務にも広げていくことが可能である。

会社全体で障がい者雇用を意義ある形で進めていけるよう今後も創意工夫に取り組み、彼ら二人とともに自らも成長していきたいと考えている。

表1 作業チェック表

S開始
P終了

作業チェック表													
AM	A	6/1	6/2	6/3	6/4	6/5	AM	B	6/1	6/2	6/3	6/4	6/5
	月	火	水	木	金	土		月	火	水	木	金	土
8:15	出 動 ・ゴミ集め、ゴミ出し ・(可燃ゴミ) ・風呂マット洗濯、干す ・女子トイレ掃除 ・階段の掃き掃除、モップ掛け ・玄関掃き掃除 ・食堂掃除 ・給湯室掃除 ・下駄箱掃除						8:15	出 動 ・ゴミ集め、ゴミ出し (ビン、缶、ペットボトル) ・トイレトベーパー、洗剤、石鹸の補充 ・食堂の手洗い場掃除 ・1階トイレ掃除 ・1階廊下掃除機掛け					
10:00	風呂掃除開始 ・床磨き(洗剤) ・床磨き(洗剤なし) ・浴槽磨き ・クレーチング 風呂掃除終了(105分)						10:00	風呂掃除開始 ・脱衣所 ・ロッカー ・洗面台 ・風呂場 風呂掃除終了(105分)					
11:45	(気温) 脱衣所 風呂場 休憩(朝) 休憩(昼) 休憩(晩)						11:45	休憩(朝) 休憩(昼) 休憩(晩)					
PM	A	6/1	6/2	6/3	6/4	6/5	PM	B	6/1	6/2	6/3	6/4	6/5
	月	火	水	木	金	土		月	火	水	木	金	土
13:00	4Fトイレ掃除開始 ・掃き掃除 ・洋式トイレ掃除 ・手洗い水道掃除 ・小便器の床磨き ・トイレのモップ掛け ・洗面所のモップ掛け ・廊下掃除機 4Fトイレ掃除終了(60分)						13:00	4Fトイレ掃除開始 ・小便器の掃除 ・和式トイレの掃除 洗面所の掃除 ・鏡、棚 ・蛇口、洗面ボール、洗面台 ・窓下レーン 4Fトイレ掃除終了(60分)					
13:30							13:30						
14:00							14:00						
14:00	3Fトイレ掃除開始 ・掃き掃除 ・洋式トイレ掃除 ・手洗い水道掃除 ・小便器の床磨き ・トイレのモップ掛け ・洗面所のモップ掛け ・廊下掃除機 3Fトイレ掃除終了(60分)						14:00	3Fトイレ掃除開始 ・小便器の掃除 ・和式トイレの掃除 洗面所の掃除 ・鏡、棚 ・蛇口、洗面ボール、洗面台 ・窓下レーン 3Fトイレ掃除終了(60分)					
14:30							14:30						
15:00							15:00						
15:00	2Fトイレ掃除開始 ・掃き掃除 ・洋式トイレ掃除 ・手洗い水道掃除 ・小便器の床磨き ・トイレのモップ掛け ・洗面所のモップ掛け ・廊下掃除機 2Fトイレ掃除終了(60分)						15:00	2Fトイレ掃除開始 ・小便器の掃除 ・和式トイレの掃除 洗面所の掃除 ・鏡、棚 ・蛇口、洗面ボール、洗面台 ・窓下レーン 2Fトイレ掃除終了(60分)					
15:30							15:30						
16:00							16:00						

障害者雇用相談援助事業を活用した 障害者雇用の好事例と地域連携の在り方の考察

○角 智宏（社会福祉法人清流苑 本部長）

1 はじめに

障害者雇用相談援助事業は、令和6年4月よりスタートした障害者雇用を推進する企業に対し、雇用管理、職務創出、合理的配慮の検討、関係機関連携などを支援する制度である。本稿では、企業Aに対して実施した支援の経過を整理し、事業開始から採用決定に至るまでのプロセスを報告する。期間は令和7年4月より、今年の10月までである（延長申請をしたため）。

今回は特に、企業内の状況変化に応じた柔軟な支援展開、地域の支援機関との連携、実習評価を通じた採用判断の形成などを通じて、障害者雇用の好事例として位置づけられる点を考察する。

2 事業開始期「企業状況の把握と基盤整備」

年度初めの面談では、企業Aにおいて窓口の変更があり、障害者雇用は未達成の状態であった。採用部署も未定であり、過去のアンケート結果を再確認し、必要に応じて見直しを行う必要があった。障害者雇用の意義や制度の概要、他事業所の採用事例を提供し、企業内の理解促進を図った。

この段階では、企業側が「どのような業務を障害者に任せられるか」という具体的なイメージを持てていないことが課題であった。支援者は、企業の組織構造や業務内容を把握しながら、職務創出の可能性を探る基盤づくりを進めた。

3 職務創出期：採用ニーズの明確化

5月の面談では、既存の障害者雇用枠の職員が退職予定であることが判明し、新規採用が必須となった。ヒアリングの結果、企業Aは不動産事業部における事務作業とSNS等のクリエイティブ業務を担える人材を希望していることが明らかとなった。採用形態はフルタイムのアルバイトを想定し、徐々にスキルアップしていくこと。合理的配慮は可能な範囲で対応する姿勢が示された。

企業内の役割分担案を提示し、採用後の業務整理を支援した。また、関係機関（就労移行支援事業所、職業センター、ハローワーク等）への情報提供を開始し、対象者の探索を進めた。地域の支援機関が早期に連携したことは、採用候補者の発掘に大きく寄与した。

4 現場ニーズの変化と職務像の再調整

8月の面談では、現場からのヒアリングにより、「一時

的な受付・電話対応ができる人材」という新たなニーズが浮上した。人事異動に伴い現場の人員が減少したことが背景にあり、求める人材像が変化した。企業内でのニーズ変化は障害者雇用においてしばしば見られる現象であり、職務創出を再度検討・見直し、現場の状況に応じた柔軟な支援を展開した。

この頃、就労支援機関と連携し、対象者の可能性を検討するとともに、受け入れに向けた簡易研修の準備を企業側と共有した。地域の支援機関が企業のニーズ変化に迅速に対応した点は、地域連携の好事例として評価できる。

5 実習受け入れと評価

9月には、支援機関から希望者2名が紹介され、事前見学と実習の調整を行った。前任者の業務を引き継ぐ形での職務設定が企業側の希望であり、合理的配慮は対応可能な範囲で実施する方針が確認された。

10月の研修では、実習生の障害特性や訓練状況を共有し、現場の困りごとに対して「業務外連絡のルール化」など具体的な助言を行った。特殊ソフトの習熟に不安はあったが、時間をかければ対応可能との判断が示された。実習を通じて企業側が「具体的な人材像」を把握できたことは、採用判断の精度向上に寄与した。また、地域の支援機関が実習前後の情報共有を密に行い、企業の不安や疑問に対して即時に対応したことは、地域連携の質を高める要因となった。



障害者雇用相談援助事業

～障害者の方を受け入れてくださる企業・職員の皆様へ～

対象者向け説明資料



社会福祉法人清流苑 法人本部

Copyright © 2015-2026 Social Welfare Corporation Seiryuen. All Rights Reserved.

社会福祉法人清流苑

図1 研修資料等（オンデマンド活用）

6 採用候補者の決定

11月の面談において、企業Aは実習生2名の評価を行い、1名を採用候補として進めることを決定した。採用に向けて職場環境の整備や通勤面の配慮を検討し、面接準備を進

めることとなった。求人票提出前には支援機関との連携を確認し、採用に向けた体制を整えた。

7 採用準備：求人票作成と面接内容の検討

昨年11月下旬には、面接質問事項の検討、求人票および労働条件通知書案の確認を行った。採用希望日は給与締め日の関係から12月中旬以降とされた。12月の打ち合わせでは、求人票の公開条件（年齢・学歴不問、経験不問、昇給・賞与制度あり、通勤手当上限、勤務時間10～15時を基本とし調整可）を確定し、合理的配慮やサポート体制の記載について私の方でひな形を作成し、会議の場で検討を行った。

採用面接で確認すべきこと

参考：障害者採用の進め方ガイドブック（パーソルダイバース株式会社 2025）

一般雇用の場合と同様に、本人の「性格」「意欲」「関心」などを判断する目的で行います。配属後のミスマッチや早期離職を防ぐため、採用面接には配属先の責任者にも同席してもらいましょう。

採用面接での主な確認項目

項目	内容
障害の発症、症状	□障害の発症時期、発症時の状況、現在の症状の経過
特性、対処方法	□障害の特性と具体的な対処方法を自覚しているか
服薬・通院状況	□現在、服薬しているか □服薬以外の処置や、診断名とは異なる服薬や配慮が必要か □業務時間内に通院することがあるか
周囲の支援や理解	□障害や、はたらくことに対する家族や周囲の理解はあるか □支援機関など、家族以外の第三者機関からの支援を受けているか
障害に対する配慮	□就業にあたって、どのような合理的配慮を必要とするか
職務能力	□職務を遂行する上で必要な知識や経験を有しているか □はたらく意欲、自律性を持っているか

採用面接で確認するポイント

- 現在の障害の状況がどのような状態か
- 障害受容ができているか
- 想定する仕事がどこまでできるか
- 雇用する際にどのような合理的配慮が必要かなど

図2 面接での確認事項の検討

8 支援体制の最終整理

支援機関の役割については、当初予定していた就業・生活支援センターへの依頼を一旦保留し、就労支援機関がジョブコーチ支援と就労定着支援を中心に担当する方針に決定した。支援機関が複数入ることによって本人の負担が増える可能性を考慮し、支援者は支援体制の一本化を提案した。定着支援終了後（3年後）を目安に、就業・生活支援センターへの移行を再検討することとした。

【考察：好事例としての特徴と地域連携の意義】

本事例は、障害者雇用相談援助事業を活用した好事例として位置づけられる。企業Aは障害者雇用に対して一定の理解を持ちながらも、採用部署の未定、変更、現場ニーズの変化など、企業内部の構造的課題が存在していた。支援者は、企業の状況変化に応じて柔軟に支援内容を調整し、職務創出から採用準備まで段階的に支援を積み上げた点が

特徴的である。

特に、見学や実習、体験などの受け入れを通じて、企業側が「具体的な人材像」を把握できたことは、採用判断の精度向上に寄与した。また、地域の支援機関が企業のニーズ変化に迅速に対応し、情報共有を密に行ったことは、地域連携の質を高める要因となった。支援機関間の役割調整を丁寧に行い、支援が過剰に重複しないよう配慮した点は、障害者本人の負担軽減にもつながった。

さらに、企業側が合理的配慮を「可能な範囲で対応する」と明言し、勤務時間や業務内容の調整を柔軟に検討したことは、障害者雇用の成功要因として重要である。支援者の助言により、現場の困りごと（業務外連絡など）をルール化し、受け入れ体制を整えたことも評価できる。

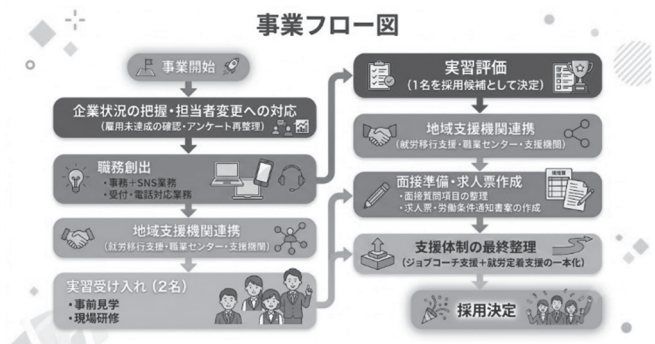


図3 事業のフロー図

【結論】

本事例は、障害者雇用相談援助事業を活用し、企業の理解促進、職務創出、地域支援機関連携、実習評価、採用準備、支援体制構築という一連のプロセスを経て、障害者雇用の実現に至った好事例である。企業側のニーズ変化に対して柔軟に支援を展開し、地域の支援機関が連携して伴走した点は、本事業の有効性を示すものである。

今後は、採用後の定着支援を継続し、企業内の理解促進と合理的配慮の充実を図ることで、より安定した雇用環境の構築が期待される。本事例は、地域における障害者雇用支援の在り方を示す実践的知見となり、地方における他企業への展開可能性を持つものである。

引き続き全国の障害者雇用に悩む企業にアプローチし、この事業が法定雇用率未達企業や0（ゼロ）企業に寄与できる事業であることを広めていきたいと考える。

【連絡先】

角 智宏（すみ ともひろ）
社会福祉法人清流苑 出水事業所
e-mail : seiryuen-honbu@outlook.jp

「障害者雇用の戦略的推進に向けた 『雇用相談援助事業』を活用した組織体制の構築 －専門部署の立ち上げと伴走支援の実践－

○松原 未知（NPO法人NECST 就労移行支援事業所ビルド神保町 就労支援員）
狩野 知保（株式会社エイチ・アイ・エス）

1 はじめに

令和6年度より開始された雇用相談援助事業は、企業が障害者雇用を推進するにあたり、専門的な助言を受けられる制度として創設された。しかし、制度開始から間もないこともあり、その活用方法や支援のあり方は十分に確立されているとは言い難い。

NPO法人NECSTは、IPS（Individual Placement and Support）の理念を基盤に、ストレングスモデルとリカバリーの視点を重視した就労支援を実践してきた。また、本人だけではなく、企業、医療、福祉、行政、家族などを含めた地域全体を支援対象と捉えるソーシャルワークを実践の基盤としている。本実践では、企業に対して一方的な助言や指導を行うのではなく、「企業とともに考え、ともに創る」という姿勢を一貫して重視した。その結果、対象企業である株式会社エイチ・アイ・エス（以下「HIS」という。）は、障害者雇用を単なる法定雇用率達成のための取組ではなく、自社の企業理念や人事制度に根差した「HISらしい障害者雇用」として再構築するに至った。本稿では、HISとの協働実践を通して見えてきた、雇用相談援助事業におけるソーシャルワークを基盤とした伴走型支援の有効性と、その実践的意義について報告する。

2 支援開始時の状況

支援開始当初、HISでは障害者雇用に積極的に取り組む意思はあったものの、その具体的な進め方については試行錯誤の段階にあった。障害特性や合理的配慮、雇用管理について専門家から学びながら理解を深め、その先には、自社の企業理念や人事制度との整合性を図り、「HISらしい障害者雇用」をどのように構築していくべきかという方向性を模索していた。その時点では「HISらしさ」はまだ明確ではなくNECSTとの継続的な対話や実践を通して少しずつ形になっていった。本実践は、専門家が企業へ正解を示す支援ではなく、企業自身が考え、企業文化に根差した障害者雇用をともに創り上げていくプロセスであった。

3 ソーシャルワークを基盤とした伴走支援

NECSTが重視したのは、企業を「指導する」ことではなく、「一緒に考える」ことであった。支援責任者は企業人事として障害者雇用に携わった経験と、その後25年以上にわた

り社会福祉士として障害者就労支援に携わってきた経験を有している。企業人事として障害者雇用に取り組んだ当初は、障害福祉に関する専門知識は十分ではなかった。しかし実践を重ねる中で、障害者雇用は特別な人事施策ではなく、新卒社員の定着支援や中途採用者の育成、社員一人ひとりが自社で働くことに誇りを持てる組織づくりと本質的には同じであることを実感した。また、企業は外部から変えられる存在ではなく、企業自身が考え、成長していく存在であることも実践を通して学んだ。そのため、本事業においても、一方的なコンサルティングではなく、企業担当者と継続的に対話を重ねながら、ともに考える伴走型支援を基本姿勢とした。このような支援姿勢は、IPSに基づく利用者主体の支援や、ストレングスモデル、リカバリーの理念を企業支援へ応用したNECSTの実践そのものであった。

4 ソーシャルワークの専門性を活かした実践

支援では、採用面接や定着面談へ積極的に同席し、障害特性の理解だけではなく、本人を取り巻く生活全体を把握することを重視した。例えば、知的障害のある応募者との面談では、障害特性だけでなく、利用している障害福祉サービス、就労支援機関との関係、家族の状況、利用可能な社会資源などについても整理し、企業として理解しておくべきことや配慮すべき点を狩野氏とともに確認した。また、「企業が担うべき役割」と「福祉サービスや行政、医療機関が担う役割」を整理することで、企業だけが支援を抱え込まない体制づくりについても継続的に議論を重ねた。その過程では、企業担当者自身が障害者雇用を福祉の問題としてではなく、地域資源を活用しながら本人を支える取組として理解するようになっていった。

5 実践を通して見えたソーシャルワークの役割

その重要性を示す事例として、統合失調症のある社員のケースがあった。当該社員は入社後間もなく症状が再発したが、NECSTは原因を本人や受入部署に求めるのではなく、採用時に確認すべき事項、支援機関との情報共有、家族との関わり方、医療機関との連携、受入部署への疾病理解研修など、多面的な視点から課題を整理した。一方で、このような支援は特別なケースだけではなかった。日常的な面談においても、「本人の課題」「企業が対応すべき

課題」「福祉機関が担う課題」「医療が担う課題」「家族支援が必要な課題」を整理し、それぞれの役割を明確にすることを繰り返した。このようなアセスメントと役割調整は、ソーシャルワークの専門性を企業支援へ応用した実践であり、企業担当者が障害者雇用を自ら考え、判断できる力を育むとともに、企業自身が地域資源を活用しながら障害者雇用を推進する実践力の向上にもつながった。

6 HISらしい障害者雇用への変化

支援開始当初のHISでは、2024年11月に営業部門から狩野氏が障害者雇用専任として人事本部へ着任し、障害者雇用を本格的に推進する体制づくりが始まった。2025年1月には職場内障害者サポーター制度研修を契機としてNECSTと出会い、同年5月から雇用相談援助事業を活用した伴走型支援を開始した。支援開始当初は、障害者雇用について専門家から学びながら、自社らしい障害者雇用をどのように構築していくべきかを模索する段階であった。継続的な対話と実践を重ねる中で、HISの視点は「障害者雇用について学ぶ」ことから、「HISならどのような障害者雇用を実現するべきか」を主体的に考える方向へと変化していった。こうした意識の変化は組織体制にも反映され、2025年5月には人事本部内に「ユニバーサルデザイン推進室」が新設された。障害者雇用を担当者個人の業務ではなく、組織として継続的に推進する専門部署として位置付けたことは、障害者雇用を一過性の取組ではなく、企業理念に基づく組織課題として推進していくことが明確になった。さらに、その考え方を具体的な制度として形にしたものが、HIS独自のUD人事制度である。この制度は、障害者のみを対象とした制度ではなく、HISの企業理念を踏まえ、多様な人材が能力を発揮できる組織づくりを目指して整備されたものであった。この制度はNECSTが提案したものではなく、HIS自身が継続的な対話と実践を通して、自社の理念や人事制度との整合性を検討しながら主体的に構築したものである。この過程は、専門家から答えを得ることを目的としたものではなく、自社にとって最適な障害者雇用とは何かを企業自身が考え続けたプロセスであった。その結果、障害者雇用は障害者のみを対象とした人事施策ではなく、多様な人材が能力を発揮できる組織づくりを実践する取組として位置付けられるようになった。障害者雇用を通して培われた合理的配慮や個性を尊重する視点は、障害の有無にかかわらず、多様な背景を持つ社員一人ひとりが能力を発揮できる職場づくりへと発展していった。

また、このような組織体制の整備と制度構築を進める中で、HISは2025年6月に法定雇用率を達成し、その後、2026年6月、さらに2026年7月の法定雇用率2.7%への引上げ後も継続して法定雇用率を達成した。これらの成果は、法定雇用率という数値目標を達成したことだけを意味する

ものではなく、障害者雇用を継続的に推進できる組織基盤が構築されたことを示す成果であった。

本実践は、雇用相談援助事業とは企業へ正解を提示する制度ではなく、企業の主体性を引き出し、自社らしい障害者雇用を企業とともに創り上げていく協働のプロセスであることを示している。

7 考察

本実践を通して、雇用相談援助事業において重要なのは、専門家が企業へ知識やノウハウを提供することだけではないことが明らかになった。ソーシャルワークの視点をを用いて本人を取り巻く生活全体をアセスメントし、企業、家族、医療、福祉、行政それぞれの役割を整理しながら、企業とともに支援体制を構築していくことに大きな意義があった。また、企業がすべてを抱え込むのではなく、「企業が担うべき役割」と「地域資源が担う役割」を整理することは、企業担当者の安心感につながるだけでなく、本人を中心とした持続可能な就労支援にもつながった。さらに、企業との対話を重ねることで、障害者雇用は法定雇用率達成のための取組ではなく、多様な人材が能力を発揮できる組織づくりそのものであるという認識が共有されていった。障害者雇用を通じて培われた合理的配慮や個性を尊重する視点は、障害の有無にかかわらず、すべての社員が働きやすい職場づくりにも寄与するものであり、企業全体の組織力向上につながる可能性が示唆された。また、本実践を通して、雇用相談援助事業では制度説明や採用手法の助言のみでは十分ではなく、企業と継続的な対話を重ねながら、企業文化や理念を尊重し、地域資源を結び付けていくソーシャルワークの視点が、本事業の効果を高める重要な要素であると考えられた。現在、雇用相談援助事業の認定事業者には障害者雇用コンサルティング事業者や特例子会社など多様な主体が参画している。一方で、本事業が企業への助言にとどまらず、企業と地域が協働して障害者雇用を育てる制度として発展していくためには、本人を中心に企業、医療、福祉、行政、家族などをつなぐソーシャルワークの専門性を備えた支援実践が重要になると考える。本実践は、IPS、ストレングスモデル、リカバリーの理念を企業支援へ応用した伴走型支援が、企業の主体性を引き出し、自社らしい障害者雇用の構築を促進する有効なアプローチとなり得ることを示した。今後、本事業の実践が蓄積されることで、企業と地域が協働しながら障害者雇用を育てていく新たな支援モデルの発展が期待される。

【参考文献】

- 1) 伊藤順一郎・香田真希子編『IPS入門—リカバリーを応援する個別就労支援プログラム』地域精神保健福祉機構、2010. 版。
- 2) 厚生労働省『雇用相談援助事業の概要』