

# 企業在籍型ジョブコーチによる支援の効果及び支援事例に関する調査研究（2）

## －ヒアリング調査結果から－

○岩佐 美樹（障害者職業総合センター 研究員）  
内藤 眞紀子・野澤 紀子・伊藤 丈人（障害者職業総合センター）

### 1 背景

企業に雇用される障害者が増加する中で、障害者の職場定着を推進するに当たっては、企業自らが社内で主体的に障害者の定着を支援する体制を構築していくことが重要であり、企業在籍型職場適応援助者（以下「企業在籍型JC」という。）の配置は一定の効果があると考えられる。

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

本発表では、訪問ヒアリング調査結果について報告する。

### 2 調査の実施方法

#### (1) ヒアリング対象

アンケート調査協力企業、当機構のリファレンスサービスマン、各自治体の好事例集などをもとにヒアリング対象企業を選定し、計31社に対して実施した。ヒアリング対象者は主として障害者雇用に関わる人事・労務担当者、企業在籍型JC等であった。

#### (2) 主なヒアリング内容

主として、①企業在籍型JCの属性情報、②企業在籍型JCの職務内容、③JC養成研修受講後の変化、④企業在籍型JCを取り巻く課題とそれに対する解決策、⑤その他の5つの項目についてのヒアリングを実施した。

#### (3) ヒアリング実施時期

2019年4月～10月

### 3 結果と考察

#### (1) 企業在籍型JCの属性

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

企業在籍型JCの配属部署については、大きく3つのパターンが見られた。最も多いのは障害のある社員（以下

「障害者社員」という。）が働く部署へ配置された企業在籍型JCであり、この場合、企業在籍型JCは一般社員である場合と管理職である場合があり、その双方が存在する場合もあった。2つ目は所長等、事業所の責任者（事業所が本社である場合は経営者）が企業在籍型JCとなっている場合、3つ目は本社またはその事業所の人事総務的な部門に配置された企業在籍型JCである場合で、中には複数の部署に企業在籍型JCを配置し、役割分担の下、当該企業の障害者雇用を支えている事業所もあった。また、経営者自らが企業在籍型JC養成研修を受講し、企業在籍型JCの資格を得ている場合や、障害当事者が企業在籍型JCとして配置されている事例もあった。

#### (2) 企業在籍型JCの職務内容

企業在籍型JCが他職務を兼務している場合、その職務内容は、①障害者社員に対する作業支援や相談支援等、②障害者社員とともに働く人々への支援、③職務の創出、職場の環境の調整、関係機関との連絡調整等の環境調整等の3つのタイプが見られた。

#### ア 障害者社員に対する直接的な支援

障害者社員に対する直接的な支援については、知的障害者に対しては作業支援が多く行われており、精神障害者や発達障害者については、作業支援よりも相談支援に重きが置かれている事例が多かった。そのほか、障害者社員の職務の創出やキャリア形成、また、コミュニケーションに対する支援が数多くなされていた。

#### イ 障害者社員とともに働く人々への支援

障害者社員に対する直接的な支援とともに、障害者社員とともに働く人々への支援、ナチュラルサポートの形成も重要な仕事となっていた。また、障害者の就労支援の経験の浅い社員に対するスーパーバイズ機能を担っている企業に在籍型JCも多く見られており、特に企業に在籍型JCの複数体制を取っている事業所や企業に在籍型JC以外に障害者職業生活相談員等が配置されている事業所において、スーパーバイズ機能や障害者を支援する人材の育成機能が期待されていた。

#### ウ 職場環境整備等に関する支援

職場環境整備等に関する支援について、まず、受け入れ準備段階においては、社内理解の促進、業務や職務の創出、受け入れ環境の整備等において、企業に在籍型JCがその役割を果たしている事業所も多かった。

採用活動においては、人事総務部門に配置された企業在籍型JCの場合、採用の計画段階から関わる事例が多かった。また、企業在籍型JCが職場実習等における関係機関等への連絡調整を担っていることで、相談窓口が明確となり、情報が一本化されるというメリットも挙げられていた。

採用後においては、企業在籍型JCのタイムリーかつ切れ目のない支援が障害者社員の職場定着に貢献するとともに、障害者とともに働く人々に大きな安心感を与えている事例が多く見られた。また、在職中に中途障害者となった社員の職場復帰に際し、新たな職務の創出、在宅勤務ができる環境の整備などにより貢献している事業所もあった。メンタルヘルス不調者の職場復帰支援において、企業在籍型JCが支援チームの一員として大きな役割を果たしている事例も見られた。

### (3) JC養成研修受講後の変化

障害者の就労支援に関する基礎知識や経験的に培ってきたスキルに対する理論的な裏付けを得られたことにより、自信を持って支援に当たれるようになった、支援機関や他社の取組を学んだことで支援のバリエーションが増えた、作業マニュアルの作成や作業指導、職務の創出、また、問題行動等の分析や改善に向けた効果的な取組ができるようになったというような意見が聞かれた。要望としては、企業在籍型JCが交流できる機会やスキルアップできる学びの機会として、定期的に研修を設けて欲しいという声が挙げられていた。

### (4) 企業在籍型JCを取り巻く課題とそれに対する解決策

#### ア 企業在籍型JCに対する支援体制・協力体制

いくつかの事業所からは、障害者雇用を当該事業所や企業在籍型JCに丸投げされている、本社からの支援がないといった不満が聞かれた。また、企業在籍型JCに対する支援体制等が整っていないため、企業在籍型JCとしての力を十分発揮することができていないといった悩みも複数聞かれた。これに対して、こういった不満や悩みが聞かれなかった事業所には、企業在籍型JCと本社や人事総務部との協力体制が構築されておりトップダウン型、ボトムアップ型のコミュニケーションともに十分なされていること、複数の社員がそれぞれの役割分担、相互の連携により、障害者社員に対する支援を行っていること、障害者雇用に対する長期的ビジョンが描かれていることといった特徴があった。

#### イ 企業在籍型JCに対するスーパーバイズ

企業在籍型JCからは、支援の行き詰まりや自分自身の支援の在り方に対する不安等についての声が複数聞かれた。これに対し、経験豊富な企業在籍型JC等のスーパーバイザーが存在する事業所においては、経験の浅い企業在籍型JCであっても安心してその役割を果たすことができお

り、また、企業在籍型JC等の人材育成にも大きく貢献していた。

#### ウ 企業在籍型JCのキャリア形成

企業在籍型JCのキャリア形成に関する課題も複数聞かれた。これについては、企業在籍型JCとしてのスキルを向上させる取組とともに、処遇向上の必要性も指摘されていた。

#### エ 精神障害者の職場定着支援ノウハウの蓄積

ヒアリングにおいて最も多く聞かれたのが、精神障害者の職場定着支援についての悩みであった。これについては専門家からの支援ノウハウの提供やアドバイスを求める声が複数聞かれ、情報交換・意見交換の場が欲しいといった意見も聞かれた。

#### (5) その他

企業在籍型JCが行う直接的な支援のメリットとして、タイムリーかつ切れ目のない支援であること、これに対し、外部機関のJC支援については、スポット的な支援になり、また、問題が生じた際に即座に介入することが難しいが、このスポット的な支援の効果は大きく、そこから学ぶべきことも多い等の意見が多く聞かれた。

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

## 4 まとめ

ヒアリング調査においては、企業在籍型JCが障害者の雇用及び職場定着支援に大きく貢献している事例が多く得られた。それとともに、企業在籍型JCがその力を十分発揮し、当該企業の障害者雇用の推進するためには、社内の十分なコミュニケーションと連携、企業在籍型JCを中心としたチームによる障害者社員に対する支援体制の構築、企業在籍型JCに対するスーパーバイザーの存在やキャリアアップの仕組みづくりといったことの重要性も指摘されている。今回得られた調査結果を参考に、障害者雇用企業において企業在籍型JCの力が活用されることを期待する。

#### 【参考文献】

障害者職業総合センター『企業在籍型職場適応援助者（企業在籍型ジョブコーチ）による支援の効果及び支援事例に関する調査研究』「調査研究報告書No.152」、(2020)