

## パネルディスカッション I

# 障害者を継続雇用するためのノウハウ ～企業在籍型ジョブコーチの活躍～

コーディネーター：鈴木 瑞哉（東京障害者職業センター 所長）

野澤 紀子（障害者職業総合センター 主任研究員）

パネリスト(話題提供順)：星 希望 氏（あおぞら銀行 人事部 人事グループ 調査役/精神保健福祉士）

細川 孝志 氏（青山商事株式会社 ロジスティクス戦略部長）

松本 優子 氏（豊通オフィスサービス株式会社 業務グループ 臨床心理士/社会福祉士/精神保健福祉士）

※コーディネーター及びパネリストの所属・役職はパネルディスカッションを実施した令和2年11月25日時点のものです。

【コーディネーター（鈴木）】「障害者を継続雇用するためのノウハウ～企業在籍型ジョブコーチの活躍～」と題し、パネルディスカッションIを始めます。



鈴木 瑞哉

厚生労働省から発表される毎年度の障害者の雇用状況を見ますと、障害者の雇用は右肩上がりで行われており、雇用者数は16年連続で過去最高を更新しています。この背景には様々な要因が考えられますが、その1つとして、企業の皆様が積極的、主体的に障害者雇用に取り組んでおられるということがあろうかと思えます。

ここ10年のジョブコーチの養成数を見ても、訪問型ジョブコーチの養成数に大きな変化はありませんが、企業在籍型ジョブコーチの養成数については、右肩上がりで行われているという様子が見てとれます。

では、実際に企業在籍型ジョブコーチの皆さんが、企業の中でどのような役割を果たし、障害者雇用あるいは職場定着に対して、どのような効果をもたらしているのかをこれからパネルディスカッションの中で取り上げていきます。

今回は、実際に企業在籍型ジョブコーチとしてご活躍されている、あおぞら銀行人事部人事グループ調査役で精神保健福祉士であります

星希望様、青山商事株式会社ロジスティクス戦略部長の細川孝志様、豊通オフィスサービス株式会社業務グループで臨床心理士、社会福祉士、精神保健福祉士であります松本優子様、その活動をご紹介します。

パネリストの皆様の報告の前に、昨年度、障害者職業総合センターで企業在籍型ジョブコーチをテーマとした調査研究をとりまとめました。その結果について、野澤研究員に説明をお願いしたいと思います。

【コーディネーター（野澤）】本調査研究では、企業の社員であり、自社の障害のある社員の職場定着を支援する企業在籍型ジョブコーチの配置の状況について、アンケートとヒアリングを通して、企業在籍型ジョブコーチによる効果的な支援の進め方や課題、課題解決に向けた条件整備等についてとりまとめました。

ここでは、アンケート調査について説明させていただきます。2013年度から2017年度にジョブコーチ養成研修を修了した企業在籍型ジョブコーチが所属している事業所の管理職と企業在籍型ジョブコー



野澤 紀子

チを対象としています。

アンケートは、事業所調査と個人調査の2種類用意し、事業所調査は248社の事業所の管理職から、個人調査は570人の企業在籍型ジョブコーチから回答をいただきました。

まず、事業所調査の結果ですが、障害者雇用の動向について、「雇用する障害者は増加傾向にある」が70.2%、「雇用する障害者は変わらない」が24.6%でした。今後も障害者雇用を進めていこうという企業が多いことを示しています。

過去3年における障害者の定着状況については、「1割から2割程度離職」が61.3%、「全員継続勤務」が28.6%でした。全体の約9割の事業所が、2割程度の離職にとどまっているという結果でした。

続いて、企業在籍型ジョブコーチを配置した理由を聞きました。有効回答数は100事業所でした。回答が最も多かったのは、「障害者の職

場定着のための支援を強化するため」で、次いで「積極的に障害者雇用を推進するため」でした。

企業在籍型ジョブコーチの配置後にどのような効果があったかについては、「障害者を雇い入れた際に職場適応がスムーズになった」が最も多く、次いで「障害者の職場定着が改善した」というものでした。そのほかにも、外部の支援機関等と連携することが円滑になったり、社内の雇用管理体制が充実したという効果も確認できました。

企業在籍型ジョブコーチの配置の方針について、今後さらにジョブコーチの配置を「進めていきたい」が74.2%、「進めていかない」は23.0%でした。

配置を進める上での課題については、「ジョブコーチの業務負担が大きい」、「ジョブコーチ自身を支援する社内体制ができていない」という項目を、回答企業の3分の1が選択していました。「ジョブコーチ研修の受講に係る業務負担が大きい」、「ジョブコーチの職務にあった人材がない」といった課題もありました。

次は、企業在籍型ジョブコーチ本人への調査結果です。

企業在籍型ジョブコーチの83.3%が正社員として雇用されていました。

ジョブコーチ業務の従事状況は、「専属でジョブコーチ業務に従事している」が21.1%、「ジョブコーチ業務を主として、他の業務と兼務している」が13.0%、最も多かったのは、「ジョブコーチ以外の業務を主として、兼務している」が52.1%でした。

続いて、頻度が多い支援内容ですが、最も多かったのは、「人間関係、職場内コミュニケーション」への支援でした。次いで、「職務遂行」、「不安、緊張感、ストレスの軽減」などの支援がありました。

最後に、企業在籍型ジョブコーチの役割を担うために必要なことですが、一番多いのは、「精神障害、発達障害の障害特性を踏まえた研修」、次いで、「自社における支援・協力体制の充実」、「障害者との面接・相談等のカウンセリング技術の研修」となっていました。

このようなことから、企業在籍型ジョブコーチの業務に従事するためには、スキルアップのための研修、社内の体制強化が必要であり、ジョブコーチが自社の障害者の職場定着支援を行うための支援ノウハウを求めていることが分かりました。

【コーディネーター(鈴木)】では、ここからはパネリストの皆様にも、実際にどのような取組をされているのかお話を聞きたいと思っております。あおぞら銀行の星様、お願いいたします。

【星】弊行では、メガバンクでも地域金融機関でもないユニークな存在として、社会のサステナブル(持続可能)な発展に積極的に貢献していくことを目指しています。

私自身はこれまであおぞら銀行を含め3社で障害者雇用に関わっています。これまでの経験ですと、日系や外資系企業、業種も異なる企業で障害者雇用に対するアプローチや、いわゆる仕事の切り出し方もそれぞれ違いがあると感じています。これが正解だという方法はなく、それぞれの企業にあったやり

方で進めるのが良いと思っています。

企業在籍型ジョブコーチの役割につきましても、私自身はゼロベースからスタートする機会が多かったこともあり、採用から定着支援までを一貫して行っていました。これも企業によっては人事で全て採用を行い、企業在籍型ジョブコーチなど専門職が定着支援を行うという分業するスタイルもあるかと思っています。

今回は、企業在籍型ジョブコーチの役割について、採用から定着支援までを時系列的に書き出してきましたが、これらを全て自社内で対応していくのはとても難しく、地域障害者職業センターをはじめ、外部の支援機関の方々の力添えがあって成し遂げられることも多くあります。

企業在籍型ジョブコーチの役割については各企業によって様々ですが、その効果については、どの企業にも共通するものがあると考えています。

企業の中でジョブコーチが働いているからこそ、その企業の職場環境や雰囲気を熟知しています。ジョブコーチが採用に直接関わってくる場合でも、採用部門から意見を求められる場合でも、自社に合った方のマッチングができます。定着が難しいといわれている障害者雇用において、これは重要なポイントになると思います。

次に、同じ社内だからこそ、いつもと違う変化にもいち早く気づくことができます。仮にジョブコーチが同じセクションで働いていない場合でも、障害のある当事者の周りの方から連絡をいただけるケースもあるかと思っています。また、外部の支援機関の方ですと、こんな些細なことで連絡するのはと躊躇いがちになるようなことでも、企業在籍型ジョブコーチだからこそ、気軽に連絡が取れて、早いうちに対処できる良さがあると思います。

また、障害がある方への理解を広めるという点も、企業在籍型ジョブコーチを通して広がっていく面があるのではないかと思います。障害当事者へのサポートはもちろん、管理者や担当者など、周りの方に対するサポートも同じように大切に、だからこそ皆が安心して働ける環境づくりを行える企業在籍型ジョブコーチが必要不可欠なのです。

ここで、弊行の企業在籍型ジョブコーチの配置状況についてお話しますと、最初は私1人でスタートしましたが、現在は、弊行内にもう1人企業在籍型ジョブコーチがいます。弊行では、障害者雇用を進める上で、入行される方の状況やご希望などから総合的に判断して配属先を決めていくスタイルで進めていましたが、昨年、障害がある方の活躍の場をさらに広げようと、ある部門の仕事を新たに入行した障害のある方をお願いをするというスタイルにチャレンジしました。

その際の管理責任者が、企業在籍型ジョブコーチになっています。以前は、障害者雇用に取り組む中

で何か悩ましいなと思うようなことがあっても、プライバシーの問題などから1人で考え込むようなことも多くありましたが、今では情報共有したり相談し合ったりできますので、その存在はとても大きく心強いです。

企業在籍型ジョブコーチを取り巻く課題としては、キャリアビジョンも課題として挙げられるかと思っています。企業在籍型ジョブコーチの仕事内容やその役割は多岐にわたりますが、個人のセンシティブな情報にも多く関わるため、ジョブコーチの仕事はなかなか見える化がしにくく、企業側としてもキャ



星 希望 氏



リアビジョンが描きづらい面があるかと思っています。キャリアビジョンとしては、スキルアップ、後進の育成などが挙げられるかと思います。私が今年3月に精神保健福祉士の国家資格を取得したこともございまして、ジョブコーチをきっかけに、メンタルヘルスやソーシャルワーク分野への理解を深め、障害のある方だけでなく、広く従業員のメンタルヘルスケアや予防に関わるのも1つのキャリアビジョンになるかと思っています。

最後になりますが、私が思う企業在籍型ジョブコーチとは、障害のことや接し方に不安を持たれている管理者や担当者と、安定して働くことができるか不安に感じている当事者の間を取り持って、時にはお互い言葉にできない相手の思いを代弁し、最終的にはナチュラルサポートを目指して、ジョブコーチがいなくても大丈夫と思っていただけるような、架け橋となるような存在ではないかと思っています。

【コーディネーター（鈴木）】非常に多岐にわたる役割を担っていますが、この中で一番エネルギーを注ぐところはどの辺ですか。

【星】採用に一番エネルギーを注いでいます。どういった方を募集するのか、どういった方が自社に合うのかなど、企業側だけでなく、当事者側から見てもマッチングしないと長い目で見た時に苦しくなってしまうと思いますので重視しています。

【コーディネーター（鈴木）】続きまして、青山商事株式会社の細川様お願いいたします。

【細川】弊社、「洋服の青山」でして、今の所属はロジスティクス戦略部ですが、以前は自社の商品センターにおり、障害者雇用はそこで関わることになりました。本社の人事部より、障害者の雇用を進めてほしいと依頼があったのですが、専門的な知識はほぼない、全くのゼロベースからのスタートでした。

毎年、数名ずつ障害のある従業員の方が増えてくるわけですが、徐々に障害者と健常者、または障害者同士、いざこざが起きるようになりました。多分こうではないか、こうだろうかと、そんな思いで対応してきたのですが、わからない部分が多くて障害のある人たちへ遠慮がちな対応になって、なかなか近くに寄らない、寄れない、みたいな状況が続いていたのが始まりだったと思います。

そこで、平成23年に、「企業在籍型職場適応援助者」という資格を、千葉の幕張にある障害者職業総合センターで講習を受講して取得いたしました。講習後、すぐに会社に戻って障害特性のミーティングを何度も繰り返し行い、会社の方向性はここなんですと話したところ、既に雇用が始まっていたので、ああ、それで彼はこういう問題が起きたんだねとか、そういったことへの理解が早く、賛同してくれる人も増加していきました。また、面倒見のよい人というか、いろいろな細やかな気づかいができる人を、障害のある方の近くに配置を変更するというも行いました。

商品センター別の雇用状況ですが、広島県福山市の神辺商品センター、岡山県井原市の井原商品センター、千葉の美浜区にある千葉センターと、代表的な商品センターの雇用状況を総括して見ると、総数が290人に対して障害のある方が106人、36.6%を占める雇用率になっております。雇用形態は、青山商事での通常雇用となります。支援体制については、トップはセンター長で、センター全体の把握をして、雇用人員の調整、それから課題の改善を行います。

次に、企業在籍型ジョブコーチの業務として、「障害者ミーティング」というのを実施しています。身体障害、知的障害、精神障害の方々がおられますので、特に療育手帳の方を中心に、働くって何だろう、お金を稼ぐとはどういうことか、挨拶の必要性ってどこにあるかなど、こういった簡単なテーマで、みんなでミーティングを繰り返します。また、支援する側の従業員も勉強会を開き、障害特性の話を進めるといったことを行います。

各方面との連携としましては、採用については県下の特別支援学校と非常に連携が深くなっています



細川 孝志 氏

ので、そちらとの対応や、障害者就業・生活支援センターであるとか、外部の支援機関と連携を取ることも、企業在籍型ジョブコーチがしています。さらに、障害者の職業生活相談員がおり、現場での支援を行いますから、現場で一緒に作業する中での課題が見つかった場合は報告をしてもらって、それでまた勉強会を実施するといったことにつながっています。

そのほかに、「ジョブコーチミーティング」というものも実施しています。本社は広島県福山市にありまして、本社の人事部、各センター長、企業在籍型ジョブコーチがここで一堂に会して、全社での雇用状況の説明であったり、採用計画について話したりします。一番大事なのは、各センター別の事例発表です。こういった方が入社されたら、こういった問題がありました。どういうふうな解決方法で取り組みました。こういったことを共有することで、同じ問題に関しては短時間で、比較的簡単に対応できるのではないかということで、社内での情報共有、情報提供を行っています。

今回ぜひ伝えたいことですが、私自身、障害者支援に携わるようになり、非常に考え方が変わりました。どちらかという目で覚えなさいというタイプだったのですが、どうやったらできるだろう、どういうツールを使えば伝わるだろうと考えることが多くなりました。できないのではなくて、できる方法を考えた指導が必要。でも、できないものはそこを得意とする人をお願いするとか、そういったことができるのではないかなど。ただ、障害者職業総合センターでのジョブコーチ研修の最終日に言われた、「燃え尽き症候群にならないでください」という言葉が非常に心に残っています。実際、本当に一生懸命やり過ぎてしまうと燃え尽きてしまうと感じたことがあります。でも、そこで良かったのは、1人で考えずに、周りで理解者が増えていってくれたのが、会社として非常にうれしかったことです。本当に考え方も変わって、優しい会社というか、そういった方向に向かって進んでいます。



【コーディネーター（野澤）】面倒見の良い人を支援担当者に配置したというお話がありましたが、どのような方が支援者に向いているのでしょうか。

【細川】面倒見が良い人というのは、周りの変化に早く気がつける、ちょっと調子が悪そうですよというところに気がつける。そういう人が支援者に向いているのではないかと思います。

【コーディネーター（鈴木）】それでは、豊通オフィスサービス株式会社の松本様お願いいたします。

【松本】私からは少し視点を変えて、企業在籍型ジョブコーチによる医療連携の可能性について話をしてみようと思います。その背景としては、私自身が二十代後半からずっとソーシャルワーカーや、臨床心理士としての勤務を続けており、今現在も週1日は精神科での勤務を継続中という立場であるということです。

豊通オフィスサービスというのは、親会社が豊田通商という総合商社で、そちらの特例子会社で、名前のとおりトヨタ系ですので名古屋がメインの拠点となっております。業務内容としましては、親会社の総務部門を担っている、そんな位置づけです。働いている方々は、全社員中の約半数近くが障害者として仕事をしています。圧倒的に身体障害が多いのですが、この身体障害の中には肢体不自由の方と内部疾患の方の両方を含めています。精神、知的、発達の方というのは、まだまだ4分の1に満たないような状況です。実は本日のスライドも、身体障害の内部疾患のある同僚が作ってくれました。私はこんなきれいなスライドを作る技術をもっていません。

さて、本題に入りますが、最初に精神科での話から始めます。精神科の臨床心理士としていろいろな方の検査を行うんですけども、その中で、何度も休職を繰り返したり、なかなか仕事が長続きしない

方に心理検査を行うことがあります。そうすると、ごく軽度だけど知的障害があったとか、診断がつくレベルが微妙なのですが発達障害の傾向がありそうだというような方が、かなりの頻度で混ざっています。その方々も日常生活では大きな支障がないので、障害者手帳は持っていない。でも働く場面になると難しい問題が出てくるということを痛感しています。こういった方がメンタルダウンした場合、主治医はその方の障害特性を職場に理解してもらい、できれば配慮をお願いしたいと思っても、どうやって伝えたらよいか悩ましい。実際には、会社によっては理解がさほどなくて、障害がわかったところで、うちでは面倒見きれませんというようになってしまう事業所もありますので、医療機関としてはストレートに結果を伝えられない。こんなジレンマがあるわけです。本来であれば、どんな配慮をすればこの患者さんが働き続けられるのかといった雇用管理に有効な情報が医療機関とかにあるのなら、それを基に企業側は合理的な配慮をする。その根拠を医療機関側は示して、双方から障害者の社員をサポートしていく。これがあるべき姿なんだろうと思っています。でも、実際には情報共有の機会というのはまず非常に少ないですし、仮にあったとしても、先ほどのような事情もあってなかなかストレートには伝えることができません。主治医も当然ながら社員が働いている状況というのを理解して、その上で良いアドバイスができればいいのですが、その社員が働いている状況を教えてくれるのはその社員、つまり主治医にとっては患者さんしかいないわけです。例えばある患者さんが、「うちの会社はもうパワハラですから。上司もそんなもんですよ。」などと言ったとしても、結局、事実はどこにあるのか分からないというのが、やはり医療機関の限界としてあると思います。ですから、会社側の意図とか職場の環境が見えない中では、なかなか的確なアドバイスというのは難しい。こういった構造があるのかなと思っています。

そこで企業在籍型ジョブコーチの出番であり、実際、私自身もかなり力を入れているところなのですが、ジョブコーチというのは職場環境をリアルに把握できるポジションにいるわけです。ですから、本人の働きぶり、仕事の適性、上司はどんな人で関係性はいいのか、周りの社員の様子など、ジョブコーチはその職場で見ることができる位置にいます。これって、まさにアセスメントができるわけで、このアセスメントをもとにジョブコーチが直接介入してもいいでしょうし、私が力を入れているのは産業医との連携です。産業医は、就業上の判断に関わることができる立場ですから、この産業医にジョブコーチがアセスメントをした内容を伝える。そのアセスメント内容をもとに産業医から本人や上司に助言や指導といったものを行っていく。そんなことができるのではないかなと思っています。また、詳しい医療情報が必要になったりすれば、産業医の先生から主治医に連絡を取って情報提供を依頼するということもできると思います。



松本 優子 氏



障害者雇用の特徴ですけれども、やはり小さな日常的な悩みですとか問題が蓄積しやすい。そういったものが体調不良につながり、その先に、休職、離職といったものが起きやすい。しかも、このスピードが極めて速いというのが特徴にあると思います。だからこそ、雇用を継続するためには早期発見、早期介入というのが非常に重要で効率的なやり方だと思います。また、産業医と企業在籍型ジョブコーチが情報を共有したり、社員本人が定期通院するときに、主治医の先生との相談を促していくといった医療連携の仕組みがベースにあると、何か問題が起き

たとき、いわゆる危機介入のときも非常に機動力を発揮できるのではないかなと考えています。

まとめとなりますが、企業在籍型ジョブコーチというのは、職場環境をしっかりと把握できる。そして、アセスメントができるというのが非常に大きな強みだと思っています。それをもとに、主治医や産業医といった医療関係者や企業内外の関係者との意思疎通、連携をやっていける。そんなポジションだと思っています。ただ、中にいるからこそ関係者の利害関係みたいなものが見えてしまい、一歩間違えるとそれに巻き込まれてしまうのは、ある意味、企業在籍型ジョブコーチの宿命かと思っています。こんな時に、当事者にとって最善の利益はどこにあるのかといった視点を持っていないとジョブコーチ自身が迷走してしまったり、バーンアウトしたりするのではないかと思っています。

【コーディネーター（鈴木）】医療連携以外の部分ではどういった活動をされていますか。

【松本】やはり採用から関わっており、面接に同席したり、入社前の情報共有や支援者との連携なども行います。入社後の定着支援がついている方であればそこの連携まで、一通りやらせていただきます。

【コーディネーター（鈴木）】それでは、ディスカッションに移ります。

まず始めに、「企業在籍型ジョブコーチの配置効果」について、企業在籍型ジョブコーチだからこそできる、こういう効果が上げられるといった点があればご紹介ください。

【星】いつもと違う変化にいち早く、周りも、そしてジョブコーチも気がつくことができることです。双方の情報共有や、相談ができるということも大きい効果です。これが、障害のある方が企業の中で安定して勤務継続できるということにつながるとしています。

【細川】社内的に見たときに、企業在籍型ジョブコーチという位置、担当が明確化されることです。何か障害のある方のことで話ができればジョブコーチに、となる。こういったことも組織の中では非常に大きいことではないかと感じています。

【コーディネーター（鈴木）】企業の中で障害者雇用の関係で相談があったときに、この人がその役割を担っているんだという、そういう企業としての意思表示にもなるということですか。

【細川】そうです。その反面、その1人だけという可能性もゼロではないので、その現場に職業生活相談員を置くという組織になってきました。

【コーディネーター（鈴木）】現場の職業生活相談員の方との役割分担について何かありますか。

【細川】日々同じ職場で働いているのは職業生活相談員なので、何か問題があればそこから情報がジョブコーチに上がってきて、その解決ですとか、ミーティングのスケジュールを組んだり、関連の支援機関への連絡といったことがジョブコーチの役割となっています。

【コーディネーター（野澤）】職業生活相談員の方からきちんと（情報が）上がってくるようなシステムを作られたのも細川さんの方策なのですか。

【細川】はい。5人以上障害者を雇用すると職業生活相談員の配置が必要ということを経験したので、それであれば連携をしっかりとやりましょう。企業在籍型ジョブコーチが上位にいて、現場と一緒に働いている職業生活相談員の方からきっちり報告をあげてもらおうということを進めました。

【コーディネーター（鈴木）】続いて松本さんいかがですか。

【松本】私は、訪問型ジョブコーチだった時代もあるので、企業に入ってみるとまた随分違うなということを実感しています。確かに内部にいるからこそ気づきが早いというメリットは大きいですが、もう一歩進んだ、社内に必要な体制づくりに関わるといえるのは、企業在籍型の醍醐味ではないかなと思っています。社内にいるからこそ、うちの会社にはこれが必要なんですよということを社内で提言ができるということです。働く社員にとっても、より働きやすくなる体制ができるということは、とても意義のあることだと思います。

【コーディネーター（鈴木）】次に「企業内の支援体制の整備、外部支援機関との連携の実施」についてお聞きしたいと思います。昨年度の調査研究結果の中でこれに関連する部分がありますので、冒頭、野澤さんからお願いします。

【コーディネーター（野澤）】先ほどのアンケート調査の協力事業所に加えて、当機構のリファレンスサ

ービスや各自治体の雇用事例集をもとに31社を選定してヒアリング調査をしました。

ヒアリング内容は、企業在籍型ジョブコーチの属性や、職務内容、研修受講後の変化、ジョブコーチを取り巻く課題等についてです。

その結果として、共通している必要な事柄を4点挙げたいと思います。

1点目は、「企業在籍型ジョブコーチに対する支援・協力体制」です。ジョブコーチが障害者雇用に関する業務全てを担当して、社内の支援や協力体制がないという課題でした。

2点目は、「企業在籍型ジョブコーチに対するスーパーバイズ」です。ジョブコーチが1人しかいないという企業の場合など、支援について相談できる人がいない、自分の支援があつてるのか不安を感じているといった課題でした。

3点目が、「企業在籍型ジョブコーチのキャリア形成」についてです。ジョブコーチとしてのスキルを向上させるという取組とともに、処遇の向上の必要性も指摘されました。

4点目は、「精神障害者の職場定着支援のノウハウの蓄積」です。まだまだ支援経験が少なくノウハウが蓄積されていないため、助言がほしいということが聞かれました。

**【コーディネーター（鈴木）】**企業在籍型ジョブコーチが力を発揮できる環境を、企業としてどこまで整備していくことができるかということも大変重要なことだと思いますが、そこを実際、皆さんはどのように乗り越えていったのかお話しいただきたいということと、もう1つは、全ての問題をジョブコーチが対応できるわけではないので、外部との連携の必要性、どういう場合に外部の支援機関とつながっているのかお話しいただければと思います。

**【細川】**以前所属していた商品センターでは、企業在籍型ジョブコーチや職業生活相談員以外の従業員の理解、ここが非常に大事だと思いました。ジョブコーチも職業生活相談員も研修に行きますが、帰ってから会社の皆に報告をしていた。それで、会社としてこういう方向に向かっていて、その資格を持って、業務に当たってもらふのだというようなことを、全員に周知徹底していました。

あと、企業内で問題もいろいろ起きていくわけですが、やはり家庭の問題になかなか手が出せない。子供さんへの障害理解が少ない親御さんの場合は、障害者就業・生活支援センターなどの外部機関に間に入っていただいて話を進めていただくというようなことがありました。

**【松本】**基本的には社内で専門性とかも含めたブラッシュアップできる機会があるのが理想とは思いま





すが、ジョブコーチ1人だけの職場も多いですし、外でも学べる、連携というのでしょうか、私1人ではないのだと思えるような仕組みがあることが望ましいのではないかと考えています。

【星】昨年、新しい障害者雇用へのアプローチとして、関係者全員で、障害者雇用の取組が進んでいる企業や、就労移行支援事業所にいくつか見学に行かせていただいて、実態を皆できちんと見て共有するというのをしました。また、地域障害者職業センターの方に講師としてお越しいただき、改めて障害のある方の状況や接し方についてレクチャーしていただきました。第三者としての視点からアドバイスいただけるので、とても大切なことだったと強く感じています。

外部機関との連携につきましては、地域障害者職業センターをはじめ、障害者就業・生活支援センターや地域の障害者就労支援センター、就労移行支援事業所の勉強会やセミナーへ参加させていただいたり、私からは就職に向けて必要な心構えや面接対策などの情報提供をさせていただくなど、双方で情報交換しています。また、個別事案の相談をさせていただくこともあります。普段、企業在籍型ジョブコーチとしてどのように対応して良いか迷うことも多いですので、そういった悩み相談にも乗っていただいて、とても心の支えになっています。

【コーディネーター（野澤）】企業在籍型ジョブコーチの方がいろいろ研修を受けてきた内容とか、外部にこんな機関があるとか、そういう情報を持っていて、それらを企業の中に紹介したりする役割があり、そういう活動が、企業内の支援体制を作っていくのだということを感じました。

【コーディネーター（鈴木）】本当に1人で抱えてしまうと、先ほど「燃え尽きてしまう。」という言葉がありました。外部の支援機関に身を置く立場としても、ぜひそこは気楽に相談できる相手として、何かあれば声をかけていただければと思います。

続いて、「障害者の職場定着、継続雇用を実現するために企業在籍型ジョブコーチに求められる能力」ということで、今度はジョブコーチ個人にスポットを当てて、役割を果たしていく上でどういった能力が求められるのか。こういう部分のスキルアップが必要であるといったことなどがありましたら教えてください。

【松本】知識、アセスメント、フットワークの軽さが重要だと思いますが、特に私は医療分野で働いてきたということもあって、アセスメントがすごく重要だと思います。アセスメントが間違っていれば当然その後の介入も間違ってくるということがあります。常に見直ししながら、このアセスメントでいいのかなということ自分で客観視するようにしています。

あと、ジョブコーチも自分の持ち味といいますか、得意分野を知っておくことは大切だと思います。そういうことを知っているより強みが発揮できると考えています。

【星】私は、傾聴と情報収集が大切だと思っていて、障害当事者の声に耳を傾けるのと同じように、周囲の方の声も聴くべきだと考えています。その上で調整をしたり、時には一緒に行動していくことも大切だと思います。

情報収集につきましては、まずはどういった取組が社会でなされているのかを知ることが大事だと思っています。そのためには、支援機関や先駆的な取組をされている企業から話を伺ったりするなど常に情報収集をして、これだったら自社でできそうだな、取り入れてみようかなという視点が大事だと思っています。

【細川】私は、コミュニケーション能力であったり、聞き出す力であったり、そういったことが非常に必要かなと思います。

1つエピソードがあるのですが、雇用していた精神障害の方が休憩時間にいつもゲームをしていて、話しかけたら非常に冷たい当たりだった。それで私も一生懸命ゲームをやり始めまして、抜いちゃったよと言うと、共通の話題ができていろいろ話してくれるようになりました。こういった聞き出す力があれば、今まで何も言わなかったのに話をしてくれることで、ちょっとした発見とか何かきっかけが見つけられることもあるのではないかと考えています。

【コーディネーター（野澤）】私も担当した研究で、どういったことが企業在籍型ジョブコーチに求められ

ているのかというところでは、ジョブコーチ自身のブラッシュアップという言葉で説明させていただきました。もっと掘り下げていくと、どういう視点で物事を見るとか、アセスメントを通して、いろいろな場面で、いろいろな方から話を聞きながら自分の見方が正しいのか見ていくこと、きちんと情報を取り入れて客観的に判断して決めるといったことを発信できたらいいなと思っていたので、この場で確認できてよかったと思います。

【コーディネーター（鈴木）】では最後に、「自社でも企業在籍型ジョブコーチの配置に取り組んでいこうかな。」と思ってもらえるようなメッセージを、一言ずついただければと思います。

【星】障害者雇用は様々なアプローチ方法があり、これだというセオリーはないものです。新しく障害者雇用に取り組む際には、様々な方から話を伺って、そのときの環境に合わせてできることから少しずつ取り組むようにしています。また、地域障害者職業センターなど外部の支援機関の力をお借りしながら進めています。困ったときは助けてくださったり、励ましてくださったりする方がたくさんいらっしゃるという実感しています。

企業同士での情報交換、それから、行政、福祉などの支援機関、教育機関、医療機関などとも連携しながら、これからも一緒に取り組んでまいりましょう。

【細川】障害者雇用に当たっては全くの素人ということで始めましたが、本当に多くの人に助けられて今に至ります。障害者雇用に関わるようになって私が一番考えていたことは、家族だったらどうするか、自分だったらどうするか、そんなことを常に考えてやってきました。そして、それに賛同してくれる人が周りにどんどん増えていきました。私には専門知識はなかったのですが、それは、始めてからでも全然問題ない、周りの方に教えていただきながらやることもできるのではないかなと感じています。それぞれの会社で、雇用の形態や進め方など違うとは思いますが、頑張り過ぎないように頑張っていきたいと思います。

【松本】障害者が自分の障害をオープンに働けるということに対して、精神科で働いてきた立場としては本当に感慨深い思いがあります。働くというのは決して楽なことばかりではないですが、社会の中での居場所を定めたり、苦労とかチャレンジを通して得られる自己肯定感といったものが、働くということにはあると思います。

これはまさに職業リハビリテーションの中核概念だと思いますし、それに関わることができるというのが素晴らしいことだと思います。企業内のジョブコーチですとか、周りの関係機関とか、障害者雇用を支える人や制度はたくさんあります。企業の方もそれらを使って人生をかけて働こうとしている障害当事者をぜひバックアップして行ってほしいなと思います。

【コーディネーター（鈴木）】ありがとうございます。皆さん三者三様で、それぞれ立ち位置の違いや、役割の違いが窺えたかと思えます。

企業在籍型ジョブコーチはこうでなくてはいけないという、何か標準的な型があるわけではないので、配置の仕方は、それぞれの企業の実情に応じた配置のあり方があっていいと思います。

ただ、3人の話をお聞きして、やはり企業在籍型ジョブコーチを配置することによって確実に障害者の職場定着に効果を上げているし、障害者雇用を進めていく上で非常に大切な役割を担っているということに改めて感じました。

ジョブコーチ養成研修で、ジョブコーチ支援のゴールは、ナチュラルサポートへの移行であるということをおっしゃってくださったと思います。ナチュラルサポートというのは、改めて言うまでもありませんが、企業の上司であったり、同僚が障害のある従業員を自然な形で受け入れて、無理なくサポートしていく環境を築き上げていくこと。それがジョブコーチ支援の1つの目指すところですよ。

ジョブコーチには、今日お越しいただいた企業在籍型ジョブコーチもあれば、地域障害者職業センターに籍を置く配置型ジョブコーチ、あるいは支援機関に籍を置く訪問型ジョブコーチがあります。

配置型、訪問型というのは企業の外部の立場ですから、いろいろと企業に対して提案や助言はさせていただきますが、やはり企業内部に直接的にアプローチするにはおのずと限界があります。

それに対し、企業在籍型ジョブコーチは企業内部の事情をよく知る立場にあつて、タイムリーかつ継続的に必要な支援を提供できる。そういう大切な役割を担っています。まさにそこが企業在籍型ジョブコーチの強みなのかなと改めて思いました。

今回このパネルディスカッションを通じて、特に障害者雇用に取り組む企業の皆様に、今回取り上げた企業在籍型ジョブコーチという存在を知っていただいて、障害者雇用を進めていく上でのヒントなり気づきを得ていただけたのであれば非常に幸いに思います。

3人のパネリストの皆様、どうもありがとうございました。