

「就労支援機関が就労支援を行う上でのニーズと課題等の聞き取り調査」から

- 実態報告（途中経過） -

○内木場 雅子（障害者職業総合センター社会的支援部門 研究員）

亀田 敦志（障害者職業総合センター社会的支援部門）

1 はじめに

障害者職業総合センター研究部門では、平成20～21年度にかけ、「就労支援機関が就労支援を行うに当たっての課題等に関する研究」を実施している。これは、平成21年4月に「障害者の雇用の促進等に関する法律」（以下「障害者雇用促進法」という。）が改正されたことに伴い、地域障害者職業センター（以下「地域センター」という。）が、就労支援を行なう事業者に対して、職業リハビリテーションの専門的、技術的な援助、助言の基礎資料とするために実施しているものである。

ここでは、障害者就業・生活支援センター事業を行なう事業者、障害者就労移行支援事業者、第1号職場適応援助者助成金認定法人になっている事業者を対象に聞き取り調査を行なっている。

今回（当日）は、その現状（結果の概要）を報告し、就労支援を担う事業者が直面している現状と課題から真のニーズを考えていきたい。

2 目的

障害者自立支援法施行後、障害者の自己実現と社会参加のために、障害者の就労支援に取り組む事業者が多くみられるようになっている。しかし、現状は新体系に事業を移行している事業者や一部の事業を移行している事業者、これから移行を考えている事業者の何れかにかかわらず、多様な障害特性を十分理解していなかったり、就労支援の知識や技術が未熟な状態で支援を開始しているところもある等、事業者によって差がみられる。

そのような中で、就労支援の知識や人材育成等の背景となる各事業者が地域で直面している課題、取組んでいる状況等の実態と、事業者の考え（今後の方向性）等を把握することによって、どのような援助や助言が必要とされているのかをより的確に把握出来ると考えられる。

2 聞き取り調査の概要

（1）調査の目的

「就労支援機関が就労支援を行うに当たっての課題等に関する研究」にて、地域センターが行う職業リハビリテーションの技術的援助、助言の資料とするために実施した。

（2）調査対象

就労支援を行なう事業者として、障害者就業・生活支援センター事業を行なう事業者、障害者就労移行支援事業者、第1号職場適応援助者助成金認定法人事業者の20ヶ所を調査対象とした。

（3）調査実施期間

平成20年12月～平成21年8月までに実施した事業者等。

（4）調査実施項目

法人（事業者）概要

ア 法人形態

イ 運営形態

- ・運営している事業、指定又は認定時期

ウ 運営規模

- ・前年度の運営経費

エ 運営・経営上の課題

- ・取組み
- ・今後の見通し

法人（事業者）の利用者

ア 利用者内訳

- ・利用経路
- ・利用者数
- ・就職者数

イ 利用してもらうための取組み

法人（事業者）の就労支援内容

ア 現在の就労支援内容

- ・支援内容と頻度
- ・就労支援での課題・取組み

スタッフ・人材の育成と確保

ア 現状

- ・採用時点での実務経験

イ スタッフ・人材の課題

- ・募集・採用の課題

- ・人材育成の課題

- ・取組み

- ・必要なノウハウと課題

連携

ア 地域センターの利用の現状

イ 就労支援機関の課題・取組み

ウ 関係機関との連携

エ 企業との関わり等

(5) 調査方法

事前に(4)の調査実施項目について記入してもらった内容をもとに直接、聞き取り調査をした。

【謝辞】

聞き取り調査にご協力いただいた事業者の方々にお礼申し上げます。

高次脳機能障害者の支援ネットワーク形成における 各種資源充実度と地域センター利用実態

○清水亜也 (障害者職業総合センター社会的支援部門・研究協力員)
田谷勝夫 (障害者職業総合センター社会的支援部門)

1 目的

高次脳機能障害者を取り巻く支援の状況は、『高次脳機能障害支援モデル事業（以下「モデル事業」と言う）』（平成13～17年度）や『高次脳機能障害者支援普及事業（以下「普及事業」と言う）』（平成18年度～）の実施を経て、社会復帰・生活等に対する地域支援の体制が、関係機関の連携の下に具体的に確立される方向へと進展している。

しかしながら、これら地域支援体制の整備状況に関しては、地域によって普及事業の開始時期が大きく異なったり、モデル事業や普及事業とは別に都道府県独自の支援事業を早期から実施している地域があったりするなど、その充実度という点において地域差が見られる。地域支援体制の充実度が高い地域では、各種社会資源との連携体制も整備され、それらの利用率も高いことが予想される。本研究では、地域支援体制の充実度と各種社会資源の利用状況との対応状況を明確にすることにより、地域支援ネットワーク形成の要因を検討することを目的とした。地域支援体制の充実度の指標としてモデル事業及び普及事業の実施状況と家族会の設立状況に注目し、地域ごとの支援体制の充実度を分類し、この充実度と就労支援分野の社会資源の1つである地域障害者職業センターの利用率との対応から、有効な地域支援ネットワーク形成の過程及び課題について考察した。

2 方法

1) 地域支援体制の充実度

モデル事業及び普及事業の実施状況と家族会の設立状況の両側面から、各都道府県の地域支援体制の充実度を分類した。

まず、各都道府県のモデル事業及び普及事業の実施状況は、モデル事業及び普及事業の開始時期を基準に、各都道府県を「モデル事業に参加」「2006年、2007年に普及事業開始」「2008年、2009年に普及事業を開始」「普及事業未実施」の4つのカテゴリに分類した。普及事業開始時期は支援拠点機関が指定された時点を事業の開始と定義した。

次に、各都道府県の家族会設立状況は、脳外傷友の会の正会員団体及び準会員団体の設立年を基準に、各都道府県を「2000年以前」「2001～2005

年」「2006～2009」「家族会なし」の4つのカテゴリに分類した。

2) 地域障害者職業センターの利用率

平成20年度の全利用者に占める高次脳機能障害者利用者の割合を都道府県ごとに算出し、高次脳機能障害者の利用率とした。利用者には新規と再扱の両方を含み、支所がある場合はその利用者数も合算した。

3 結果

各都道府県のモデル事業及び普及事業の実施状況と、家族会設立状況の分類結果を集計し、各カテゴリに該当する都道府県数を表1に示した。また、結果を以下の5つのカテゴリに再分類し、地域支援体制の充実度とした。

- ① 事業、家族会ともに遅れ
- ② 事業、家族会ともに中程度
- ③ 家族会先行
- ④ 事業先行
- ⑤ 事業、家族会ともに先行

※番号は表1の塗り分けの番号と対応

モデル事業及び普及事業の実施状況と家族会設立状況から総合的に見た地域支援体制の状況として、事業の実施が極端に先行している地域（表1の④）や、家族会の設立が極端に先行している地域（表1の③）は少なく、両者の進捗状況が対応している地域（表1の①、②、⑤）が多く見られた。

表1 モデル事業及び普及事業の実施状況と家族会設立状況の分類（該当都道府県数）

	家族会 なし	2006年 ～2009年	2001年 ～2005年	～2000年	計
モデル事業 から参加	④ -	1	⑤ 3	8	12
2006年 2007年	5	② 2	7	2	16
2008年 2009年	① 2	8	4	-	14
普及事業 未実施	1	3	③ 1	-	5
計	8	14	15	10	47

次に、各都道府県のモデル事業及び普及事業の実施状況と家族会設立状況の分類に対して、地域障害者職業センターの利用率を算出し表2に示した。事業の実施状況と家族会の設立状況をそれぞれ単独で見た場合、自治体の事業への取り組みが早いほど、地域障害者職業センターの利用率が高く、同様に家族会の設立が早いほど地域障害者職業センターの利用率が高い傾向が見られる。

表2 モデル事業及び普及事業の実施状況と家族会設立状況の分類と、地域障害者職業センター高次脳機能障害者利用率

	家族会 なし	2006年 ～2009年	2001年 ～2005年	～2000年	計
モデル事業 から参加	④	4.74%	⑤ 1.71%	2.86%	2.74%
2006年 2007年	2.17%	② 1.54%	3.04%	3.28%	2.71%
2008年 2009年	① 0.99%	2.17%	2.47%		2.06%
普及事業 未実施	1.00%	1.44%	③ 2.91%		1.69%
計	1.83%	2.12%	2.54%	2.97%	2.51%

前述の地域支援体制の充実度の5つのカテゴリ（表2の①～⑤）ごとに地域障害者職業センターの利用率を算出した結果を図1に示した。

カテゴリの②～⑤においては、全体平均の2.51%程度かそれ以上の利用率となっているのに対し、①の事業、家族会ともに遅れている地域では1.23%と著しく利用率が低いことが明らかとなった。

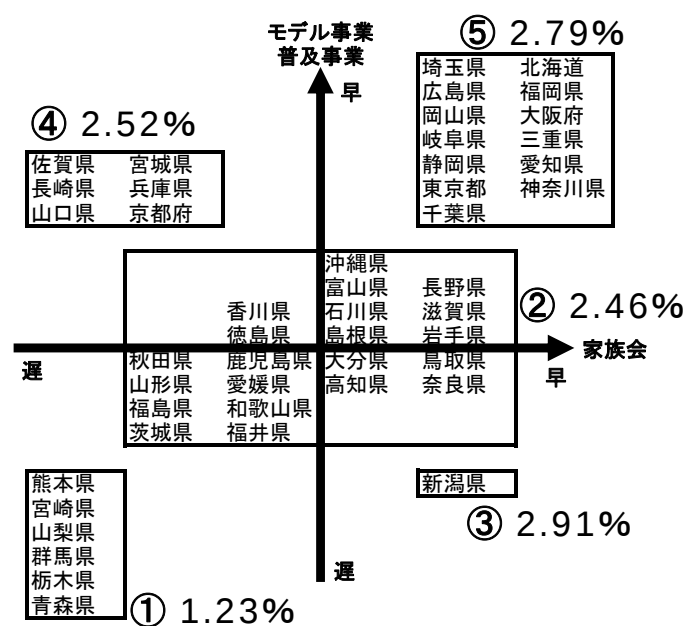


図1 地域支援体制の充実度カテゴリごとの地域障害者職業センター利用率

4 考察

本研究の結果は、家族会が早期から活動をし、かつ行政が高次脳機能障害者支援に早期から取り組んでいる地域ほど、地域障害者職業センターの利用率が高いことを示している。すなわち、家族会の活動と行政の取り組みが早いほど、地域支援の体制も充実し、有用な社会資源への連携が円滑に行なわれることを示唆している。

また、家族会の活動と行政の取り組み（各事業への取り組み）のどちらが支援体制形成に大きく寄与しているかについては、本研究の結果からは判断できないが、脳外傷友の会の過去のセミナーやシンポジウムの資料¹⁾²⁾により、家族会設立の経緯を調べると、“行政も対応してくれない、対応できる病院も少ないという現状を踏まえ、それならば自分たちで何とかしよう”という思いから設立に至ったケースが多いことがわかる。すなわち、まず家族会設立があり、そして、その活動の結果として行政の取り組みを進め、支援体制が整備されていくというパターンが、早期から家族会が設立されていた地域の実情であるといえる。

高次脳機能障害者の地域支援ネットワーク形成においては、医療機関の整備状況といった他の要因も考慮する必要はあるが、本研究の結果から、家族会の重要度が非常に高いことが示唆される。現在、高次脳機能障害者の支援が円滑に進んでいない地域においては、今一度、家族会の活動に注目し、まだ家族会がないのであれば、家族会を設立するところから支援体制作りを始めてみることも一つの方法であろう。

5 引用文献

- 1) 脳外傷シンポジウム実行委員会：脳外傷シンポジウム－報告書－，（1998）．
- 2) 名古屋市総合リハビリテーション事業団，脳外傷友の会「みずほ」：脳外傷交流セミナー報告書，（2000）．

障害者の雇用拡大を図るための関係者の「役割」についての一考察

- (株)薬王堂での取り組みから -

○伊藤 富士雄（岩手障害者職業センター 障害者職業カウンセラー）

中村 絢子・阿部 憲二・宮本 真実・高山 貴子・伊藤 政徳・盛合 純子（岩手障害者職業センター）

藤野 敬子（社会福祉法人平成会）・野崎 翔太（社会福祉法人若竹会）・

中島 透（社会福祉法人岩手県社会福祉事業団）

1 目的

障害者の雇用の促進等に関する法律が改正され、平成22年7月からは、障害者雇用率制度において、実雇用率や法定雇用障害者数（障害者の雇用義務数）の算定の基礎となる常用労働者の総数に、短時間労働者（週所定労働時間20時間以上30時間未満）が加わることになった（※短時間労働者は0.5カウントで計算）。昨今の厳しい雇用情勢下ではあるが、今回の法改正により、取りわけ雇用労働者のうち、短時間労働者の占める比率が高い飲食店、宿泊業や卸売・小売業等で¹⁾、今後、障害者の雇用機会が拡大することが期待される。

岩手障害者職業センター（以下、「当センター」という。）では、平成19年末から岩手県に本社がある（株）薬王堂（ドラッグストア、岩手県を中心に東北地方に店舗を展開、従業員は1,200人以上）で、ジョブコーチ支援（以下「JC支援」、ジョブコーチは「JC」という。）や対象者のマッチング等を通して、障害者の雇用の拡大に協力している。

これ迄も事業所における障害者の雇用拡大に障害者職業センター等が協力した事例は報告されているが²⁾³⁾⁴⁾、（株）薬王堂の場合、新規に雇用さ

れる障害者の障害種別は、精神障害者が多いことが特徴として挙げられる（平成21年9月1日現在、トライアル雇用中の者1人を含めて、7店舗で7人障害者を雇用。うち5人が精神障害者）。

本稿では、（株）薬王堂における障害者の雇用拡大を図るためのこれ迄の取り組みを整理し、事業所、公共職業安定所（以下「安定所」という。）、障害者職業カウンセラー、配置型JC、第1号JCの担うべき役割について考察することを目的とする。

2 方法

対象者のプロフィールや雇用の契機、就業時間、仕事の内容を表にまとめた。また、（株）薬王堂の人事担当者にヒアリング調査、同社で雇用されている精神障害者に対してアンケート調査を行った。

3 結果

（1）支援対象者の状況

対象者のプロフィール、雇用の契機等は表1のとおりである。

表1 支援対象者の状況 平成21年9月1日時点 * A～Gは雇用された順である。

対 象 者	A 40代、女	B 30代、女	C 40代、男	D 30代、女	E 20代、男	F 20代、男	G 40代、男
障 害	精神 その他の 精神疾患	身体 両上肢	知的	精神 統合失調症	精神 統合失調症	精神 統合失調症	精神 気分障害
契 機	安定所からのJC支援 利用勧奨	安定所からのJC支援 利用勧奨	安定所からのJC支援 利用勧奨	事業所からのJC支援 利用依頼	事業所からのJC支援 利用依頼	当センターからの受け 入れ依頼	当センターからの受け 入れ依頼
就業時間	実習 9～12時 ↓ 現在 8～12時 週20時間	実習 8～13時 ↓ 現在 8～12時 週20時間	実習 13時30分～ 17時 ↓ 現在 8時30分～16 時30分 週35時間	実習 9～15時 ↓ 現在 9～13時 週20時間	実習 8～12時 ↓ 現在 8～12時 週20時間	実習 8～12時 ↓ 現在 8～15時 週30時間	実習 8～12時 ↓ 現在 8～13時 週25時間
仕事内容	① 品出し ② 前出し ③ 清掃	① 品出し ② 前出し ③ 清掃	① 品出し ② 前出し ③ 清掃 ④ 部 門 管 理（POP 作り等）	① 品出し ② 前出し ③ 清掃	① 品出し ② 前出し ③ 清掃	① 品出し ② 前出し ③ 清掃	① 品出し ② 前出し ③ 清掃

(株)薬王堂は岩手労働局等が主催した平成19年度の障害者就職相談会に参加している。その際に雇用が考えられる候補者を4人(A～D)選定した。当時、同社では障害者の雇用の進め方のノウハウがまだ未確立の時期であった。そこで、所管する安定所から当センターとJC支援について説明し、利用を勧奨した。同社と当センターとはそれ以来の協力関係にある。

最初の3人(A～C)は安定所からのJC支援利用勧奨により、その後の2人(D～E)は同社から当センターに直接、JC支援の利用依頼があり、当センターが策定する職業リハビリテーション計画及び事業主支援計画に基づきJC支援を開始した。JC支援を複数店舗で行うなかで、同社の仕事の内容や店舗の雰囲気、労働条件等に適合する対象者像をイメージすることが出来るようになってきた。

対象者Fは職業評価業務を行うなかで、担当カウンセラーが(株)薬王堂の仕事の内容や店舗の雰囲気、希望する労働条件等が適合すると思われることから同社の人事担当者に受け入れの相談を行い、実習、トライアル雇用を経て、現在は常用雇用されている。対象者F以降、当センターでは、月1回、定例で開催しているJCミーティング(担当カウンセラー、障害者職業センターの職員である配置型JC、社会福祉法人等の職員である第1号JCが全員参加し、研修、情報共有を行う会合)において、(株)薬王堂が障害者雇用に前向きに取り組んでいることと同社の仕事の内容や店舗の雰囲気、労働条件等に適合するであろう対象者像について、担当カウンセラーから情報提供を行っている。

対象者Gは、過年度に当センターの職業評価を受け、第1号JCが所属する法人が運営する就業・生活支援センターの登録者であったが、JCミーティングに参加した第1号JCからの情報を受けて、同法人の就業・生活支援センターから当センターに連絡が入り、同社への受け入れ検討の要請があった。担当カウンセラーが対象者Gと面接を行なった後、(株)薬王堂の人事担当者との面接に繋ぎ、実習を行った。対象者Gは実習を行った後、現在、トライアル雇用を実施中である。

平成21年9月1日現在、A～Gとは別に、トライアル雇用を目指して2店舗で2人(精神障害者1人、知的障害者1人)が実習中、さらに2人(精神障害者1人、知的障害者1人)について、受け入れを相談中である。

常用雇用に至る迄の進め方は、当センターの実習を約3週間行い、その後、3ヶ月間のトライアル雇用を行っている。JCは実習段階から支援している。JC支援は原則、1人の対象者を2人の

J Cが支援しているが、対象者A～Dは配置型JCと配置型JCのペアで支援している。対象者E～Gは、配置型JCと第1号JCがペアで支援している。

実習開始前、実習終了後、トライアル雇用終了後のそれぞれの時点で、(株)薬王堂、対象者、支援関係者を交えて、ケース会議を行っている。その中で就業時間を延長したり、短縮する等、変更がなされることがある。対象者によっては、実習開始から現在に至る迄、2回、就業時間を変更した者もいる。また、公休日の設定では、連休(例：日、月曜日が公休日)よりも途中で公休日を入れた方が働きやすい場合(例：月、木曜日を公休日)、見直しを行っている。

対象者の仕事の内容は①品出し、②前出し、③清掃から構成されるが、対象者Cは現在、④部門管理(POP作り等)も行うようになっている。

実習、トライアル雇用を経て、常用雇用に移行した者は、平成21年9月1日現在、6人いる。常用雇用に移行してからの在職期間は3ヶ月から1年7ヶ月の範囲内にあるが、現在迄、離職者は1人も出ていない。

(2)(株)薬王堂の人事担当者に対するヒアリング調査結果

(株)薬王堂では人事教育部長が障害者の雇用担当である。現人事教育部長の多大な尽力により、近年、同社における障害者の雇用が進展している。人事教育部長に対するヒアリング調査の結果は以下の通りである。

- ・同社で精神障害者を雇用する契機については、紹介される障害者に精神障害者が多かったからであり、精神障害者を優先的に雇用している訳ではない。精神障害者の場合、身体的な制限がないこと、社会的な経験のある人が多いことから仕事を教えやすいという利点があると考えている。
- ・これ迄、職場の同僚で在職後、精神疾患に罹患した人もいたことから精神障害者に対する抵抗感はなかった。
- ・精神障害者が店舗にいることにより、周囲が優しくなったり、雇用管理のスキルが向上することも期待している。
- ・パート従業員の職務として、①品出し、②前出し、③清掃、④部門管理(POP作り等)、⑤レジ打ち、⑥商品発注がある。障害者の雇用の場合、負担軽減のため、①品出し、②前出し、③清掃を基本の職務に設定した。
- ・パートは3種類(午前、午後、夕方)の勤務体系がある。午前の勤務時間帯は、品出し作業が多く、接客対応が比較的少ない。会社側のニー

ズと障害者の負担軽減のため、午前を基本の就業時間に設定した。

- ・店舗あたりの人件費を含めた予算、定員は決められており、その中で各店舗は売り上げ目標を達成しなければならない。障害者の人件費は店舗ではなく本社の予算にしている。店舗によっては障害者が雇用されたことにより、1人定員増になる。あるいは定員と同人数であったとしても店舗の人件費は少なくなるので、（売り上げ－人件費を含めた予算＝店舗の実績という観点から）障害者の受け入れ店舗に有利な仕組みを作っている。
- ・障害者を雇用している店長からは、人件費が本社予算の上に仕事を行ってもらっているのだからという意見と1店舗からは、雇用している精神障害者の出勤率が低く困るという意見が出ている。

（３）（株）薬王堂で雇用されている精神障害者に対するアンケート調査結果

現在、トライアル雇用中の者を含めて同社に雇用されている精神障害者5人にアンケート調査を行った。

- ・現在の就業時間について、「丁度よい」が3人、「やや短い」が2人である。（5段階評価の3と2）
- ・現在の仕事の難易度について、5人共、「普通」と回答している。（5段階評価の3）
- ・現在の仕事が「自分に合っている」が1人、「やや合っている」が2人、「普通」が2人。（5段階評価の5、4、3）
- ・休憩時間のない1日4～5時間の就業時間の者が4人いるが、休憩時間がないことについては、「かえって気が楽」と答えた者が1人、「どちらでもない」が3人。「さみしい、物足りない」はいなかった。「かえって気が楽」と答えた者は理由として、短い時間であれば会話ができるが、長い時間になると気まずいと思うと記述している。

4 考察

（株）薬王堂の障害者の雇用拡大を図るための取り組みを通して、事業所、安定所、障害者職業カウンセラー、配置型JC、第1号JCの担うべき役割として以下のことが考えられる。

（１）事業所の担うべき役割

事業所の担うべき役割として、「本社のリーダーシップ」と「パターン化」、「柔軟な就業時間の設定」が挙げられる。

小売業は同業他社や新規参入も多く、熾烈な競争を強いられている。各店舗は限られた予算、定

員の中で売り上げ目標を達成しなければならないという使命があるため、パート社員であっても即戦力になる人材を求められることが少なくない。

パート社員の採用権限は本社ではなく、通常、店舗にある。個々の店長に障害者の雇用に理解を求めていくという手法を用いる限り、店舗の定員が決められている以上、競争原理の中、障害者が雇用されることは容易ではない。（株）薬王堂では関係者が店長に障害者の受け入れの相談を行うのではなく、店長の上司である本社人事教育部長からの要請により、障害者の受け入れが行われている。このため、即戦力になる人材だけが雇用されている訳ではなく、育成のための時間が確保されている。

また、（株）薬王堂では仕事の内容、常用雇用に至る迄の進め方を徹底的に「パターン化」している。厚生労働省が行った調査によれば⁵⁾、事業所が障害者を雇用するにあたり最大の課題として挙げているのは、「会社内に適当な仕事があるか」である。実に約8割の事業所が挙げており、2位の「職場の安全面の配慮が適切にできるか」の約4割を大きく引き離している。同社では各店長が対象者に合った仕事を決めるのではなく、障害者がどのような仕事を行うのか、常用雇用に至る迄の進め方も決まっている。もし、店舗で障害者を受け入れること自体が「本社のリーダーシップ」により決まったとしても、仕事の内容等が「パターン化」されていなければ、店舗では、「会社内に適当な仕事があるか」不安に感じるかも知れない。

本社が設定した仕事の難易度は、雇用されている精神障害者に対するアンケート調査結果からも明らかなように、適切な設定であったことが窺われる。「パターン化」することは、短期間に障害者の雇用拡大を図る上で理に叶った方法と言える。障害者雇用の優良企業で知られる（株）ファーストリテイリングにおいても「本社のリーダーシップ」と「（仕事の内容等の）パターン化」は認められる。⁶⁾

その他、「柔軟な就業時間の設定」も見逃せない。（株）薬王堂では短時間勤務から開始することが多いが、疲労しやすく、環境に慣れることに時間を要する精神障害者の特性に適している。また、店舗や本人のニーズにより、就業時間が延長される可能性があることは、仕事ぶりが認められ、収入の増加が図られるということでもあり、対象者の向上心に繋がっている。

（２）安定所の担うべき役割

安定所の担うべき役割として、「専門機関へのコーディネート」が挙げられる。

安定所は高い知名度を持つ国の機関である。高い知名度は信用にも繋がる。特に障害者雇用率に該当するような事業所の場合、安定所が最初に接触することが多い。障害者の雇用のノウハウが未確立な時期には、今回の（株）薬王堂のように、安定所が障害者職業センターを紹介することにより、障害者の雇用拡大が図られる可能性は高い。特に店舗を各地に展開する小売業や飲食店の場合、各店舗に直接、障害者の雇用を依頼するよりも、「本社のリーダーシップ」により、障害者の雇用が拡大することが明らかなことから、本社を所管する安定所の担うべき役割は極めて重要であり、今回、（株）薬王堂の障害者の雇用拡大に果たした安定所の役割は非常に大きいと考えられる。

（３）専門機関の担うべき役割

障害者職業カウンセラーの担うべき役割として、「情報の集約」、「普及」、「言語化」が挙げられる。

情報を集約し、普及させることの重要性はこれ迄も述べているが⁷⁾、「普及」させるためには、集約した情報を「言語化」し、地域の中で情報を発信していく必要がある。タイムリーに情報を発信していくためには、常設の情報発信を行う場が必要である。当センターが月１回、開催しているＪＣミーティングは、常設の情報発信を行う場の役割も果たしている。

配置型ＪＣの担うべき役割として、「事業所との信頼関係の樹立」、「担当カウンセラーへの的確な報告」、「第１号ＪＣへの技術の移転」が挙げられる。

ＪＣは最前線で障害者の就労支援を行う。ＪＣの対応が事業所の障害者の雇用管理に強い影響力を与える。（株）薬王堂でＪＣ支援を行う当初の契機は安定所からの利用勧奨であったが、次第に安定所を介さずに当センターに直接、ＪＣ支援の依頼がなされるようになった。このことは、ＪＣ支援の有用性に理解と信頼を得られることが出来たからと考えている。また、ＪＣからの「的確な報告」が担当カウンセラーの「情報の集約」に繋がっている。

配置型ＪＣが支援を通して得られた技術は、第１号ＪＣとペアで支援を行った時の「技術の移転」としても活かされる。（株）薬王堂においても当初は配置型ＪＣと配置型ＪＣのペア支援から始まったが、途中から配置型ＪＣと第１号ＪＣのペア支援が中心になり、成果を挙げている。「技術の移転」を図るためには、観察的な視点と言語化が必要である。

第１号ＪＣの担うべき役割として、「所属する社会福祉法人等への橋渡し」、「地域のネット

ワークへの橋渡し」、「機動力」が挙げられる。

福祉機関と労働機関では、組織の成り立ちや文化が異なるので、支援観が一致するとは限らない。第１号ＪＣは福祉機関に所属しながら労働機関と常に一緒に仕事をし、情報を共有している。福祉と労働の双方の視点で支援を行うこと、両機関の「橋渡し」の役割が求められる。

地域内の福祉機関同士の横のつながり、仲間意識も見逃せない。（株）薬王堂で現在、トライアル雇用されている者だけではなく、実習中、受け入れの相談中の者の多くが担当カウンセラーが「言語化」し、第１号ＪＣが「所属する社会福祉法人等への橋渡し」、「地域のネットワークへの橋渡し」を行ったことにより、対象者の確保に繋がっている。

また、当県のような面積の広い県では、移動に相当の時間を要する。効率的な業務運営のためにも県内を網羅する第１号ＪＣの「機動力」は必要不可欠である。

以上述べたように、事業所、各機関、各職種が担うべき役割を果たしていくことにより、障害者の更なる雇用拡大が図られていくと考える。

５ 終わりに

（株）薬王堂では、他県でも出店を加速化しており、今後、県を跨るネットワークの構築を検討していく必要がある。

また、（株）薬王堂の支援を通して得られた知見を他社でも実践し、障害者の雇用拡大に取り組んでいきたい。

参考文献

- 1) 厚生労働省：「平成１９年就業形態の多様化に関する総合実態調査」
- 2) 園部恭子他：大型小売店舗及び関連事業所における知的障害者の雇用支援に関する一考察 ―３所での支援事例から・職務分析法の活用を中心に―、第８回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集、p62-65,2000
- 3) 高瀬修一：株式会社万代における障害者雇用の取り組み ―施設における就労支援、地域障害者職業センターとの連携から―、第９回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集、p263-266,2001
- 4) 藤村真樹他：株式会社万代における障害者雇用の取り組み ―地域障害者職業センターにおける事業主支援の視点から―、第９回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集、p267-270,2001
- 5) 厚生労働省：平成１５年度「障害者雇用実態調査」
- 6) 加賀信寛他：障害者雇用にかかる事業主ヒアリングの結果に関する考察、第１４回職業リハビリテーション研究発表会発表論文集、p130-131,2006
- 7) 伊藤富士雄他：支援ツールを用いた雇用経験の少ない事業所への支援―知的障害者への指導に関する支援事例から―、第１５回職業リハビリテーション研究発表会論文集、p188-191,2007

米国のカスタマイズ就業を活用した事業主支援について

—(株)NTTソルコでの新たな取り組みから—

- 寺山 昇（埼玉労働局ハローワーク浦和 統括職業指導官）
- 内堀 武志（株式会社NTTソルコ 人事担当主査）
- 岩佐 美樹（埼玉障害者職業センター 障害者職業カウンセラー）

1 カスタマイズ就業を活用した事業主支援

（１）発表の背景

カスタマイズ就業については、米国のハローワークであるワンストップキャリアセンターが 2008 年まで実証事業（Demonstration Program）として展開していた最新の就労支援策である。

現在ハローワークでは、障害者に対する関係機関と連携したチーム支援の制度はあるが、企業に対してのチーム支援はあまり例がないので、このカスタマイズ就業を活用した事業主支援を適用した(株)NTTソルコの障害者を中心とした新センターの立ち上げのケースを紹介して日本においての可能性を考察していきたい。

（２）カスタマイズ就業の戦術

カスタマイズ就業モデルの戦術とは、次の４つの実践をお互いに補完的、統合的に実施することである。

援助付き雇用モデル 個人中心の計画づくり（Person - Centered Planning） 企業を顧客としたマーケティング ワンストップ・アプローチである¹⁾。

（３）企業向けのワンストップ・アプローチ

ハローワーク浦和では、2008 年よりハローワークが中心となり管内にある埼玉障害者職業センター（以下「埼玉センター」という。） 埼玉県障害者雇用サポートセンターと連携を図り、企業のニーズを把握して、企業向けの戦略を立て、ハローワーク浦和がコーディネートをする企業向けの特例子会社設立支援チームを立ち上げている。このような状況で、(株)NTTソルコ（主にコールセンター事業を展開している企業、従業員 14,600 名を有する）から 2008 年 8 月に新センター設置の情報を得て、会社として当所管内に開設すれば、企業向けのワンストップサービスの提供できる旨を話し、当所管内へのセンター誘致をお願いしたところであった。

（４）新センター開設へのプロセス

新センターでは、障害者がリーダーとして、新センターで働く障害者を教育、運営していく方針や社員研修の方法やあまり不採用者を出したくないといった企業ニーズをふまえて、リーダーについては 8 月から先行で雇用し、研修を埼玉センターに打診した。また採用については求人開発を行い、求人内容についてのコンサルティングも実施し、紹介については計画紹介や、ハローワークを面接会場とした管理選考の方式を採用した。また、開所式のニュースリリースについても県庁記者クラブにおける記者発表の方式についてのアドバイスを行った。

こうして、(株)NTTソルコは 10 月 1 日に障害者が働きやすいバリアフリーな職場環境をさいたま新都心に整備し、障害者を中心として運営を行う「さいたま新都心センター」を開設することになり、13 名の障害者の雇用の場が確保できた。

また、10 月 20 日のさいたまスーパーアリーナでの面接会、企業向け障害者雇用推進セミナーにも参加し、雇用機会の創出と雇用の拡大を図っている状況である。

（５）今後の展開

ハローワークが中心となって、企業に対するチーム支援を実施することは、今回のケースでも有効に機能したところであり、さらに 4 月～ 8 月までの就職件数は、埼玉県全体では前年比 13.9%の減少であるが、ハローワーク浦和については、前年比 14.6%の増加となっている。

また、ハローワークには、障害者雇用率制度に基づく企業への指導という機能を持っており、今後、指導と支援の一体となった企業へのチーム支援が必要と考える。

文献

- 1) 春名由一郎・東明貴久子 2007「米国のカスタマイズ就業の効果と我が国への導入可能性」PP3 障害者職業総合センター調査研究報告書

2 埼玉センターにおける支援

(1) 埼玉センターにおける職業準備支援

地域障害者職業センターにおける職業準備支援は、「対象者のより詳細な障害特性や課題の把握とその改善を図るための支援」職業生活を送る上で必要な知識の習得及びスキルの向上」等を目的として実施している。

近年、職業準備支援の対象者の障害は、多様化かつ複雑化しており、また、関係機関単独では支援困難なケースの利用の増加により、専門的なアセスメントに基づく支援ノウハウの提供等による支援者支援を求められることが多くなっている。

一方、2006年2月に経済産業省が、職場や地域社会の中で多くの人と接触しながら仕事をしていくために必要な能力として「社会人基礎力」という指標を提唱している。こうした能力については、以前は成長の過程で自然と身につくものと考えられてきた

が、社会の機能が相対的に低下してきていることから、大学等においては、その意識的な育成、活用、評価にむけて動き出しており、障害者の就労支援においても同様の取り組みの必要性を感じる人が多い。

以上のような状況を踏まえ、埼玉センターにおいては、昨年9月より、アセスメント機能の充実・強化及び従来の「職業生活を送る上で必要な知識及びスキル」に加え、社会人基礎力の育成といったことを視野に入れ、職業準備支援のカリキュラム等の大幅な変更を行っている。スケジュールについては、4週1クール、2クールの受講で全てのカリキュラムが受講可能となるよう設定し、状況によっては、3週目での受け入れも行うことにより、利用者ニーズへの柔軟かつタイムリーな対応を目指している（表1参照）。

表1 職業準備支援 スケジュール（標準モデル）

		水		木		金		月		火	
		作業	講習	作業	講習	作業	講習	作業	講習	作業	講習
1週目	A M		オリエンテーション・安全管理	ワークサンプル	職場のルール・マナー	ワークサンプル		ワークサンプル		ワークサンプル	グループ・ミーティング
	P M	ワークサンプル		ワークサンプル		ワークサンプル		ワークサンプル	S S T		
2週目	A M	ワークサンプル		ワークサンプル	就職活動について	ワークサンプル		ワークサンプル		軽作業 / 事務作業	グループ・ミーティング
	P M	ワークサンプル	体調管理	ワークサンプル		ワークサンプル		ワークサンプル	S S T		
3週目	A M	ユニット作業		ユニット作業	履歴書の書き方	ユニット作業		ユニット作業		ユニット作業	グループ・ミーティング
	P M	ユニット作業	リラクゼーション	ユニット作業		ユニット作業		ユニット作業	S S T		
4週目	A M	ユニット作業		ユニット作業		ユニット作業		チーム作業		チーム作業	グループ・ミーティング
	P M	ユニット作業		ユニット作業		ユニット作業		チーム作業	S S T		
5週目	A M	チーム作業		チーム作業		チーム作業		チーム作業		チーム作業	グループ・ミーティング
	P M	チーム作業		チーム作業		チーム作業		チーム作業	S S T		
6週目	A M	チーム作業		チーム作業	面接の受け方	チーム作業		チーム作業		チーム作業	グループ・ミーティング
	P M	チーム作業	病気にについて	チーム作業		チーム作業		チーム作業	S S T		
7週目	A M	チーム作業		チーム作業		チーム作業	模擬面接	チーム作業		チーム作業	グループ・ミーティング
	P M	チーム作業	リラクゼーション	チーム作業		チーム作業		チーム作業	S S T		
8週目	A M	チーム作業		チーム作業	就職への心構え	チーム作業		チーム作業		チーム作業	グループ・ミーティング
	P M	チーム作業		チーム作業		チーム作業		チーム作業	S S T		

■ については、精神障害者を対象とした講座（必要に応じ、他障害者も受講すること有り）

作業内容等の大きな変更ポイントは、3週目以降のユニット作業期及びチーム作業期にある。ある事業主（ ）支援の際に実施した職務分析及びそれに基づく模擬的トレーニング作業課題をベースとし、これまでの事業主支援で実施してきた職務分析結果をもとに、数種の作業をユニット作業（図1参照）として作成。ユニット作業期においては、対象者の能力特性等を把握することを目的に、個人単位で実

施。チーム作業期においては、チームリーダーや記録係等の役割分担を行い、作業実施からその進捗管理等の全てを受講者のみで実施。一連の作業終了後は、グループミーティングにて、より効果的・効率的な作業の実施方法等についての話し合いを行い、次の作業における目標・計画の設定→実行→検証→改善といった、企業や組織の管理手法の一つであるP D C Aサイクルを循環的に継続することで、チー

ムとしての作業の正確性、効率等の向上を図っている。なお、社会人基礎力を構成する主要な能力については、「前に踏み出す力～失敗しても粘り強く取り組む力～」「考え抜く力」～疑問を持ち、考え抜く力～「チームで働く力」～多様な人とともに、目標に向けて協力する力～の3つに整理されているが、チーム作業をとおして、自然とこれらの力が育成されることも目的としている。

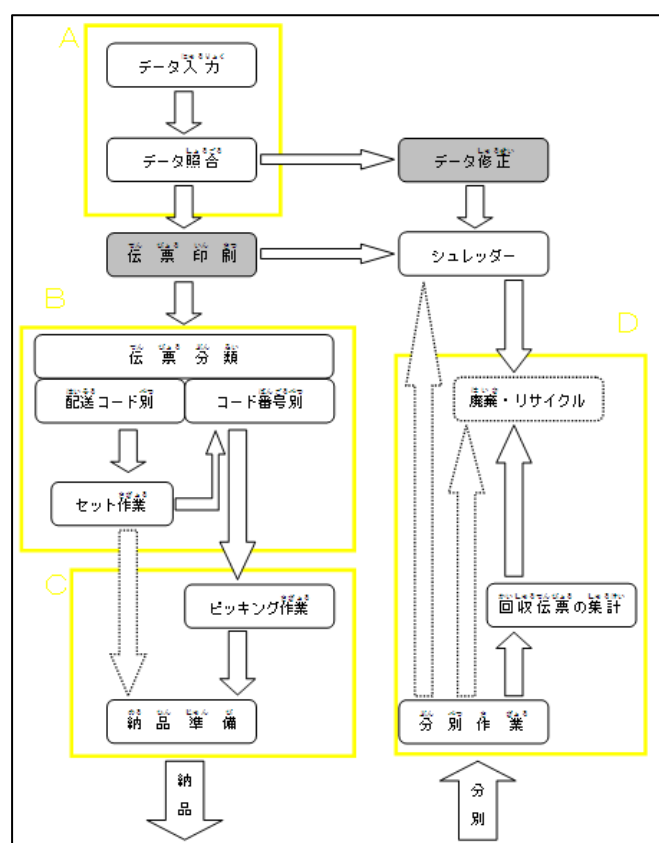


図1 ユニット作業(流れ図)

(2) 人材(リーダー)の推薦から研修計画の提案

ハローワーク浦和より、同社リーダー職種の求人情報の提供があった際、職業準備支援において、その周辺領域の職務への適性が確認されていた精神障害者1名の推薦を行う。同社においては、3障害全ての受け入れを視野に入れつつも、まずは身体障害者からとのお考えであったが、お話だけでも相談させていただいたのが、今回の一連の取り組みのきっかけとなっている。相談の際、10月1日の事務所開設までの約1カ月半にわたるリーダー研修の計画策定、研修実施場所の確保への協力という事業主のニーズが把握される。職業準備支援におけるチーム作業が同社における業務遂行イメージと合致しており、また、チーム作業におけるリーダーの役割がまさに同社におけるリーダーのものと重なっていたた

め、ユニット作業期～チーム作業期(前半2週間)の計4週間、職業準備支援のフィールドを活用した研修を提案、併せて、その前後の期間に、障害者チームのリーダーとして必要とされる知識・スキル等の習得のための講義や同社と同様の方針で障害者雇用を推進している事業所等の見学、職場実習のコーディネート等を提案し、快諾を得る。また、チーム作業の説明の際、当方より推薦した精神障害者がチームリーダー役を担っている場面を見学いただき、ご本人の能力、適性等に対する理解が得られたことにより、求人への応募についても承諾を得ることができ、書類選考、面接の結果、採用に至る。

(3) リーダー研修の実施

表2のとおり、職業準備支援というフィールドを活用したOJT形式の研修を中心に8月7日～9月25日の期間実施。

まずは、障害者職業総合センターにて、8月7日～8月9日に開催された職業リハビリテーション実践セミナーに参加していただいた後、埼玉センターにおける講義形式の学習に加え、これからの自分自身の役割に対するイメージを持ち、理解を深めていただくため、同様の形で先駆的に障害者雇用を推進している事業所の見学及び職場実習を実施。

8月19日から4週間の職業準備支援のフィールドを活用した研修については、「ケース(受講者)から学ぶ」ということをテーマとし、日々一緒に作業をしたり、行動をとる中で、まずは自分自身で、受講者の方々の障害特性等を把握し、支援の在り方を考えていただくこととした。

前半においては、知的障害を中心とした障害や支援技法等に対する知識・スキルの向上を目的とし、ユニット作業の体験、他の受講生の作業状況やスタッフの指導方法等に対する観察及び実際の作業指導を行っていただいている。後半においては、対象者の個別特性等にあわせた指導力やリーダーとしての資質向上を目的に、チーム作業におけるリーダー役の経験、障害特性や個人のエラーパターンに基づくステップシートの作成、社員研修をイメージした講座の講師を経験していただいている。その他、その時々の問題意識・疑問についての意見交換や質疑応答、翌日からの研修のポイントを確認するため、1週間に1度のグループミーティングを実施した。

9月16日～9月25日については、リーダーの下で働く知的障害者スタッフの職場定着を支援するために予定されていたジョブコーチ支援への理解を深

表2 リーダー研修カリキュラム

日 時		内 容
8月7日(金)	終日	職業リハビリテーション実践セミナー
8月8日(土)	終日	職業リハビリテーション実践セミナー
8月9日(日)	終日	職業リハビリテーション実践セミナー
8月10日(月)	午前	研修オリエンテーション、職業センター概要、埼玉県内の情勢等
	午後	事業所見学及び講話①(株式会社フォーラムエンジニアリング)
8月11日(火)	終日	代 休
8月12日(水)	終日	代 休
8月13日(木)	終日	職場実習(株式会社フォーラムエンジニアリング)
8月14日(金)	終日	職場実習(株式会社フォーラムエンジニアリング)
8月17日(月)	午前	障害特性と職業的課題(知的):講義、ビデオ等
	午後	事業所見学及び講話②(株式会社トランスコスモス・アシスト)
8月18日(火)	午前	障害特性と職業的課題(精神・発達):講義等
	午後	事業所見学及び講話③(株式会社インテリジェンス・ベネフィクス)
8月19日(水)～9月15日(火) 職業準備支援のフィールドを活用した研修		
9月16日(水)	午前	ジョブコーチ支援について(制度の概要、支援技法)
	午後	マニュアル作成演習
9月17日(木)	終日	埼玉県障害者雇用促進大会
9月18日(金)	終日	障害者就業・生活支援センターOSA((社)あけお福祉会)見学及び講話
9月24日(木)	終日	国立職業リハビリテーションセンター見学及び講話等
9月25日(金)	終日	まとめ(質疑応答)

めるための講義、また、支援機関との連携による就労支援という観点から就労支援機関・職業訓練機関の見学等を盛り込んで実施した。

(4) 人材(スタッフ)の推薦から定着支援

10月1日採用のスタッフ(9名)の採用活動については、関係機関との連携のもと、従事職務内容等と人材のマッチングを事前に行い、ハローワークへの推薦を行うことにより支援。結果として、職業準備支援修了及び受講者計4名(発達障害2名、知的障害1名、高次脳機能障害1名:所持手帳はそれぞれ療育手帳2名、身体障害者手帳1名、精神保健福祉手帳1名)が採用となる。

また、雇用された知的障害者については、雇用と同時にジョブコーチ支援が実施されており、今後も引き続き、対象者支援をとおした事業主支援を実施していくことにより、職務へのマッチング、職場定着支援等を行っていく予定である。

(5) まとめ

職業準備支援というフィールドを活用した事業主支援という初めての取り組みであったため、試行錯誤の実施となり、反省し、学ぶべき点も多い。また、事業主の方からは、今回の支援に対する一定の評価をいただくことはできているものの、個別の内容等についてのエビデンスを得られるまでには至ってい

ない。今後、より効果的な事業主支援の在り方を検討していくためには、十分なエビデンスの検証を行っていくことが必要と判断される。また、このような長期間にわたる研修形式の事業主支援を、地域障害者職業センターにて実施する機会は少ないと思われるが、本研修内容を、部分的に、今後の事業主支援に活かしていくことは可能と思われ、研修のユニット、パッケージ化といったことも検討していくことも有効かと思われる。

なお、本事業主支援については、まだ、始まったばかりという段階であり、今後も、関係機関との連携のもと、同社における障害者雇用の促進、職場定着の支援を行っていきたいと考えている。

ユニット作業の教材作成については、堀川産業株式会社様の多大なるご協力をいただきました。

また、本取り組みに対し、その主旨を理解し、快く協力してくださいました職業準備支援受講者、事業主及び関係機関の方々に、この場を持って感謝の言葉を述べさせていただきます。