

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

障害者職業総合センター研究部門

事業主支援部門

内藤真紀子、野澤紀子、岩佐美樹、伊藤丈人

研究の背景と目的

【背景】

企業が障害者の職場定着を推進するためには、「企業在籍型ジョブコーチ」の配置は一定の効果があると考えられるが、その実態はあまり知られていない。

【目的】

企業在籍型ジョブコーチの配置の実態を明らかにし、支援事例を収集することで、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、必要な条件整備等について検討する。

方法① アンケート調査

2013年度～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する事業所の管理職及び企業在籍型ジョブコーチに対して、2019年1月～2月に実施。

(1) 事業所調査

対象：企業在籍型ジョブコーチが所属する事業所の管理職

回答：248社（回収率69.9%）

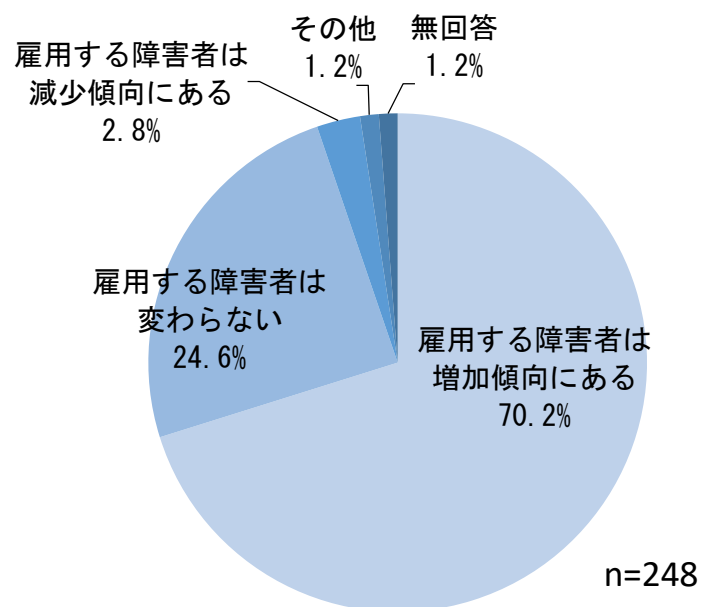
(2) 個人調査

対象：企業在籍型ジョブコーチ

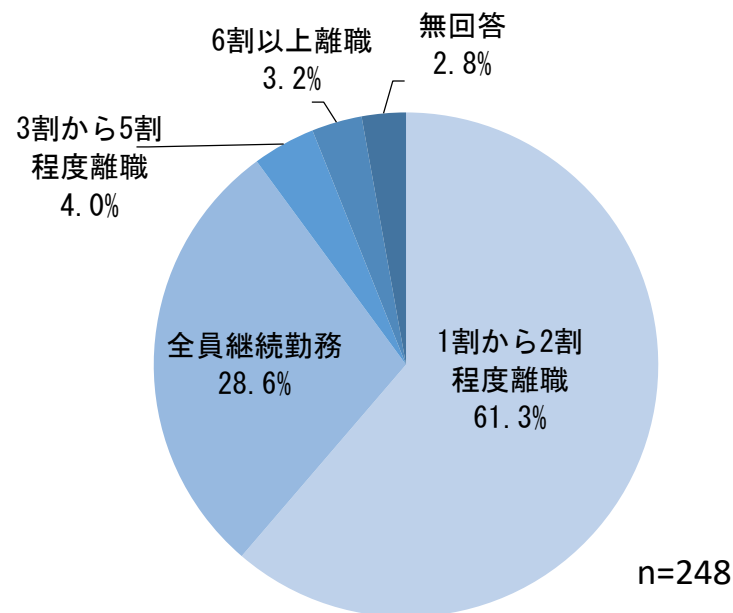
回答：570名（回収率65.0%）

アンケート調査結果（事業所調査）

＜障害者雇用の動向＞

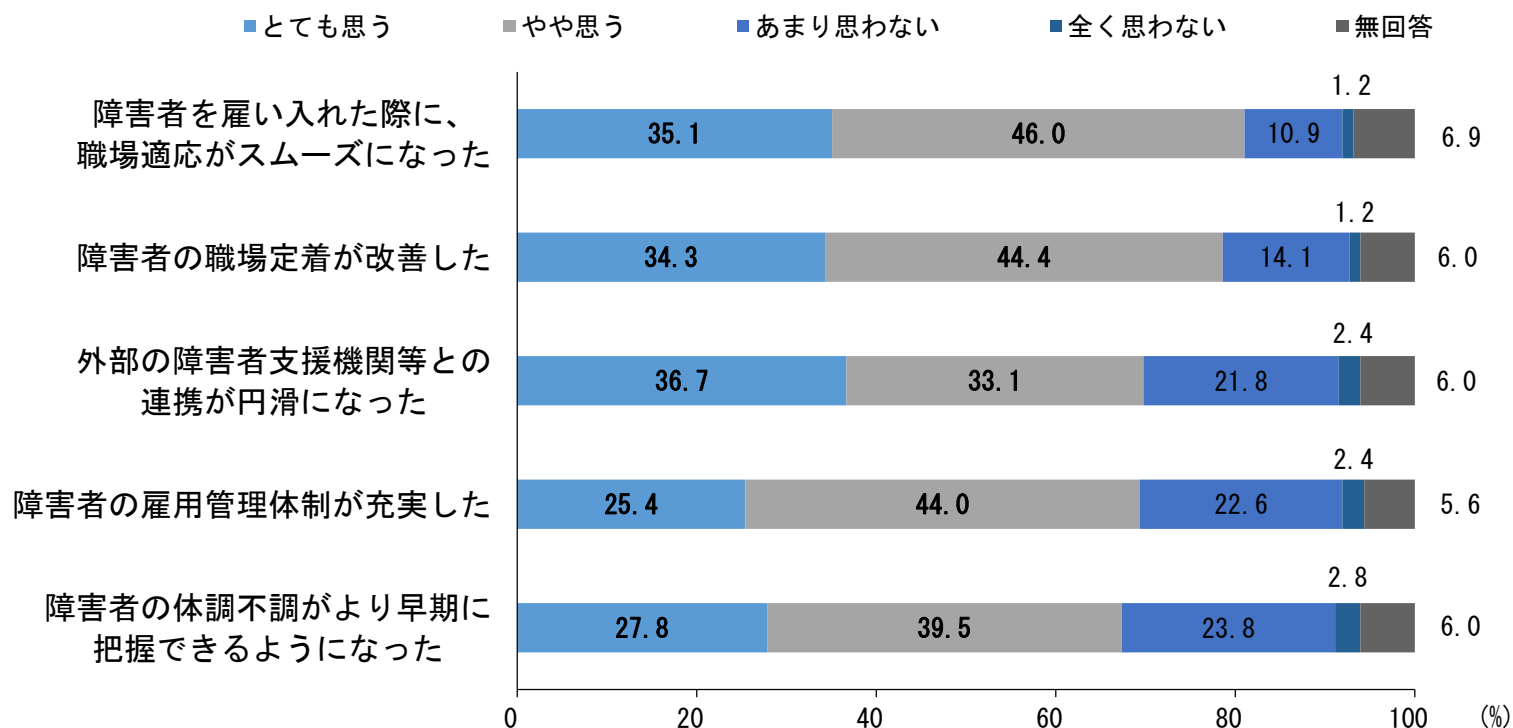


＜障害者の定着状況（過去3年）＞



アンケート調査結果（事業所調査）

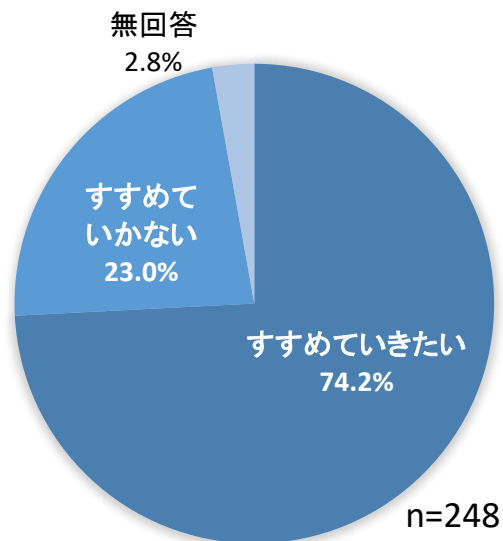
＜企業在籍型ジョブコーチ配置の効果（上位5項目）＞



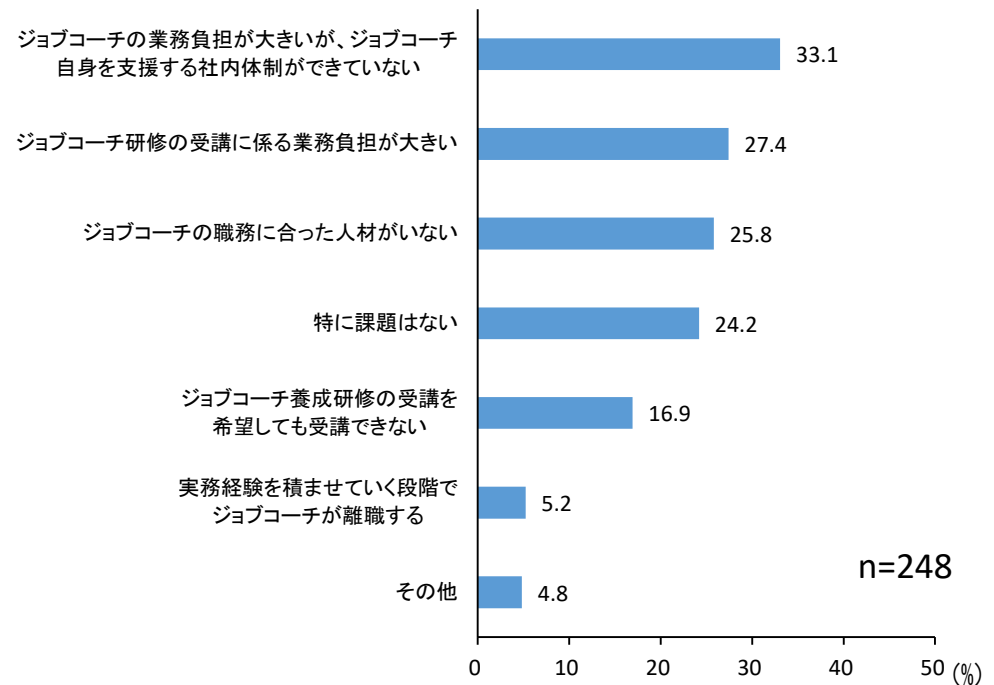
n=248

アンケート調査結果（事業所調査）

＜企業在籍型ジョブコーチ配置の方針＞

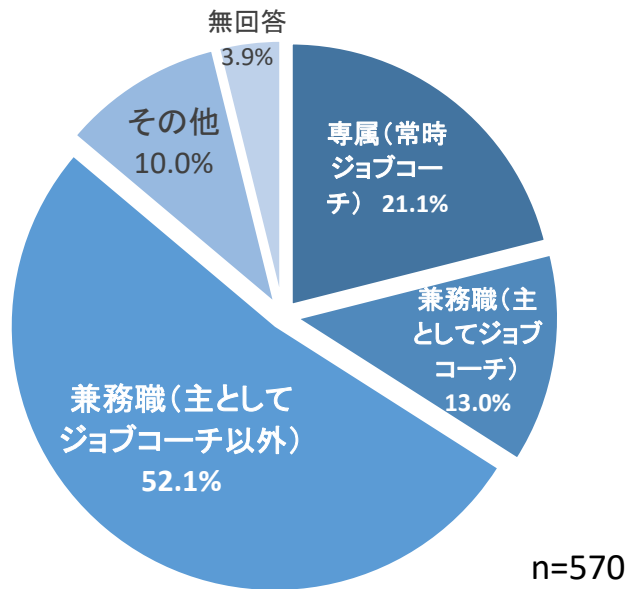


＜配置をすすめる上での課題＞



アンケート調査結果（個人調査）

＜企業在籍型ジョブコーチとしての従事状況＞



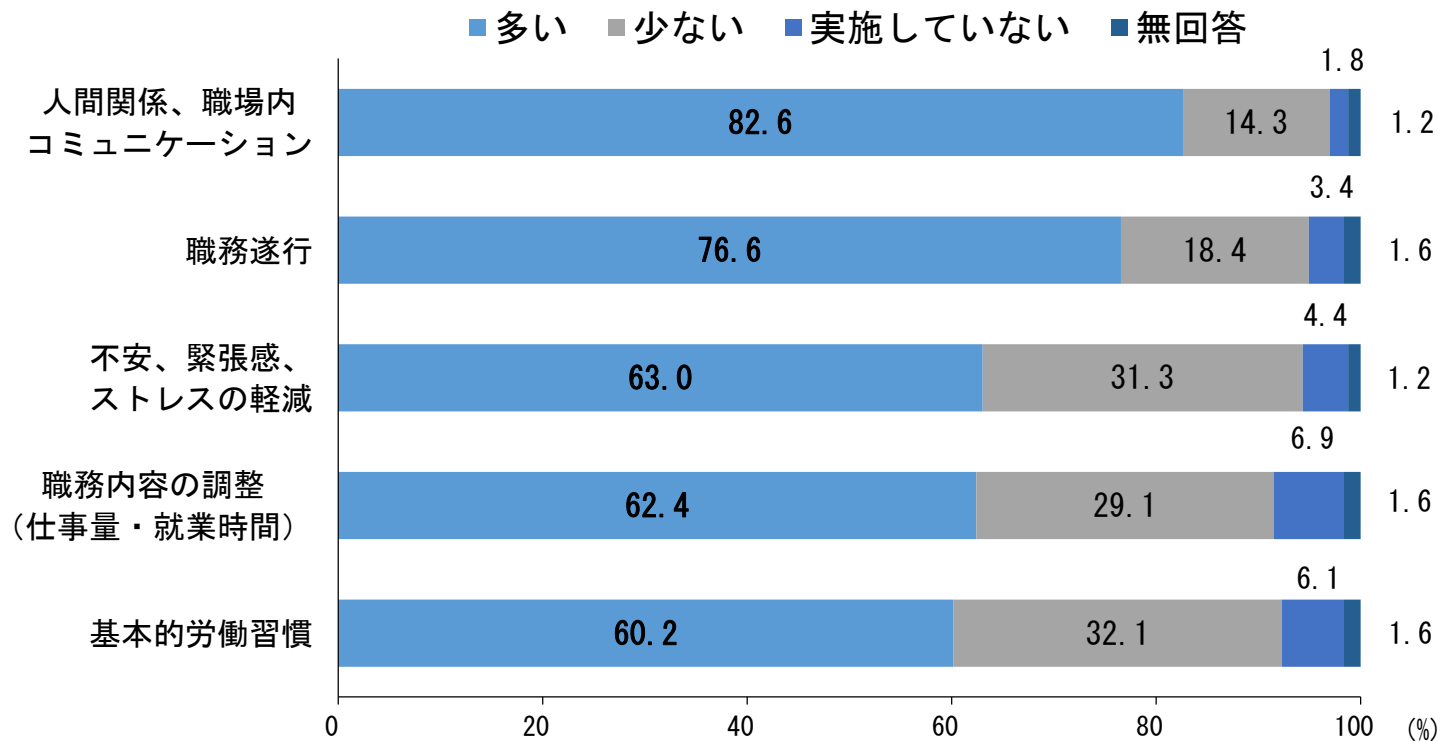
- ・ 常時ジョブコーチ業務に従事している者は2割程度。

- ・ 兼務職（主としてジョブコーチ以外）の一週間あたりのジョブコーチ業務従事時間は、平均6時間。

- ・ 「その他」には、ジョブコーチとしての位置づけが不明確、支援を実施していない者が含まれている。

アンケート調査結果（個人調査）

＜頻度が多い支援内容（上位5項目）＞



n=570

アンケート調査結果（個人調査）

＜対応に困っていること（自由記述により261件回答）＞

「障害特性・支援内容に関すること」

- ・自分の特性について理解や受け入れが出来ない障害者への対応
- ・発達障害者への説明や注意の伝え方
- ・精神障害者の気分が落ち込んだ時の対応
- ・作業はできるがやる気が続かない障害者への対応

「社員への支援に関すること」

- ・障害者の所属する部門責任者と支援に対する見解の相違

そのほか、「社内体制に関すること」、「障害者社員の家族に関すること」
「支援機関に関すること」、「研修、助成金等に関すること」など

アンケート調査結果（個人調査）

＜以前と比べて変わったと感じられること（自由記述により234件回答）＞

「精神障害者、発達障害者の増加」

- ・コミュニケーションやプライベート、体調に関する問題が多い
- ・圧倒的に支援時間が多く対応に苦慮している
- ・短い時間（例えば週20時間未満）の勤務時間を希望する方が増えている

「障害者社員の加齢による課題」

- ・加齢による体力の低下がある
- ・作業の精度が低下しつつあり、業務内容の大幅な変更が求められている

「支援内容・体制に関すること」

- ・障害に関わらずメンタル面でのフォローが多くなった
- ・障害者間の人間関係の悩みの相談が多くなった

アンケート調査結果（個人調査）

<以前と比べて変わったと感じられること（自由記述により234件回答）>

「ジョブコーチ自身に関すること」

- ・ 対応の仕方が少しずつわかり、簡潔に対応できるようになった
- ・ 学んだ知識を現場で活用する機会が増えた

「社内の意識・理解に関すること」

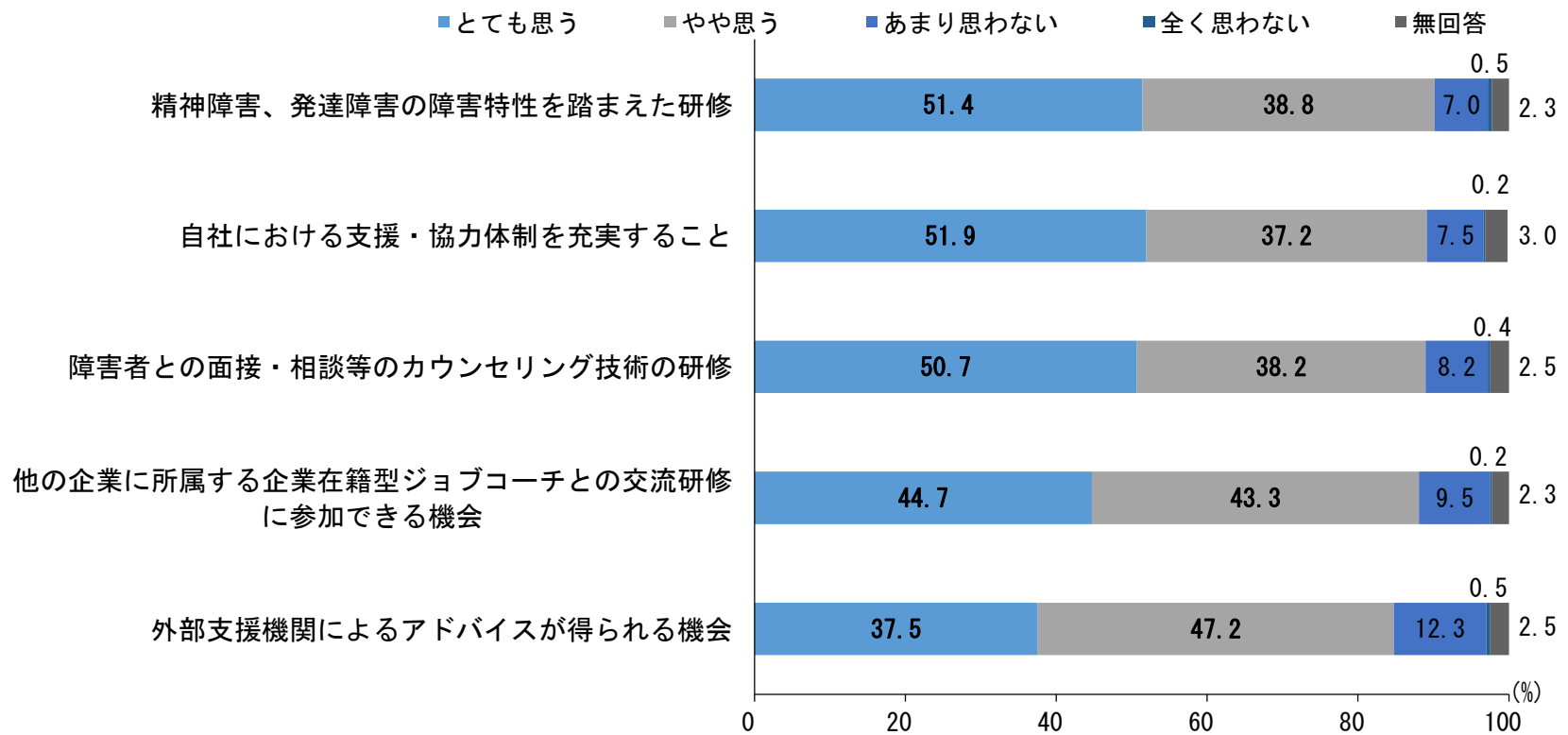
- ・ 社内での障害者雇用に対する意識が向上した
- ・ 一般職員の障害者を受け入れる気持ちが向上している

「支援機関に関すること」

- ・ 支援者（機関）との連携が進んだ
- ・ 外部機関の活用方法が明確になってきた
- ・ 支援機関の方の面談の期間が長くなった（定着支援が手厚くなった）

アンケート調査結果（個人調査）

＜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（上位5項目）＞



n=570

方法② 事業所訪問ヒアリング調査

アンケート調査協力事業所、リファレンスサービス、各自治体の雇用事例集をもとに31社を選定。

主として障害者雇用に携わる人事・労務担当者、企業在籍型ジョブコーチ等に対して、2019年4月～10月に実施。

<主なヒアリング内容>

- ・企業在籍型ジョブコーチの属性
- ・企業在籍型ジョブコーチの職務内容
- ・ジョブコーチ養成研修受講後の変化
- ・企業在籍型ジョブコーチを取り巻く課題とそれに対する解決方法
など

ヒアリング調査結果

企業在籍型ジョブコーチの職務内容

①障害者社員に対する
作業支援・相談支援



②ともに働く人への支援



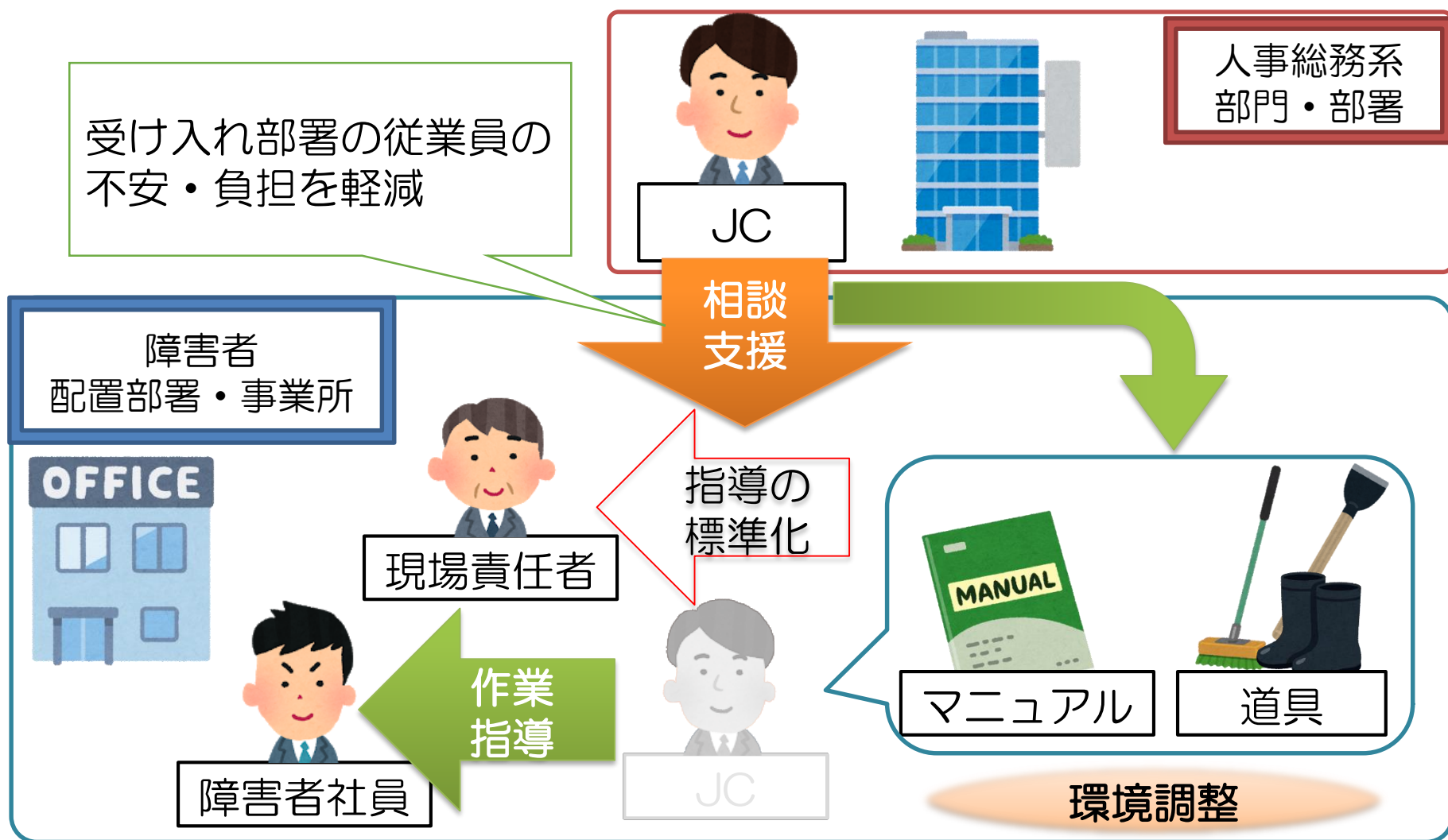
③環境調整・関係機関
との連携



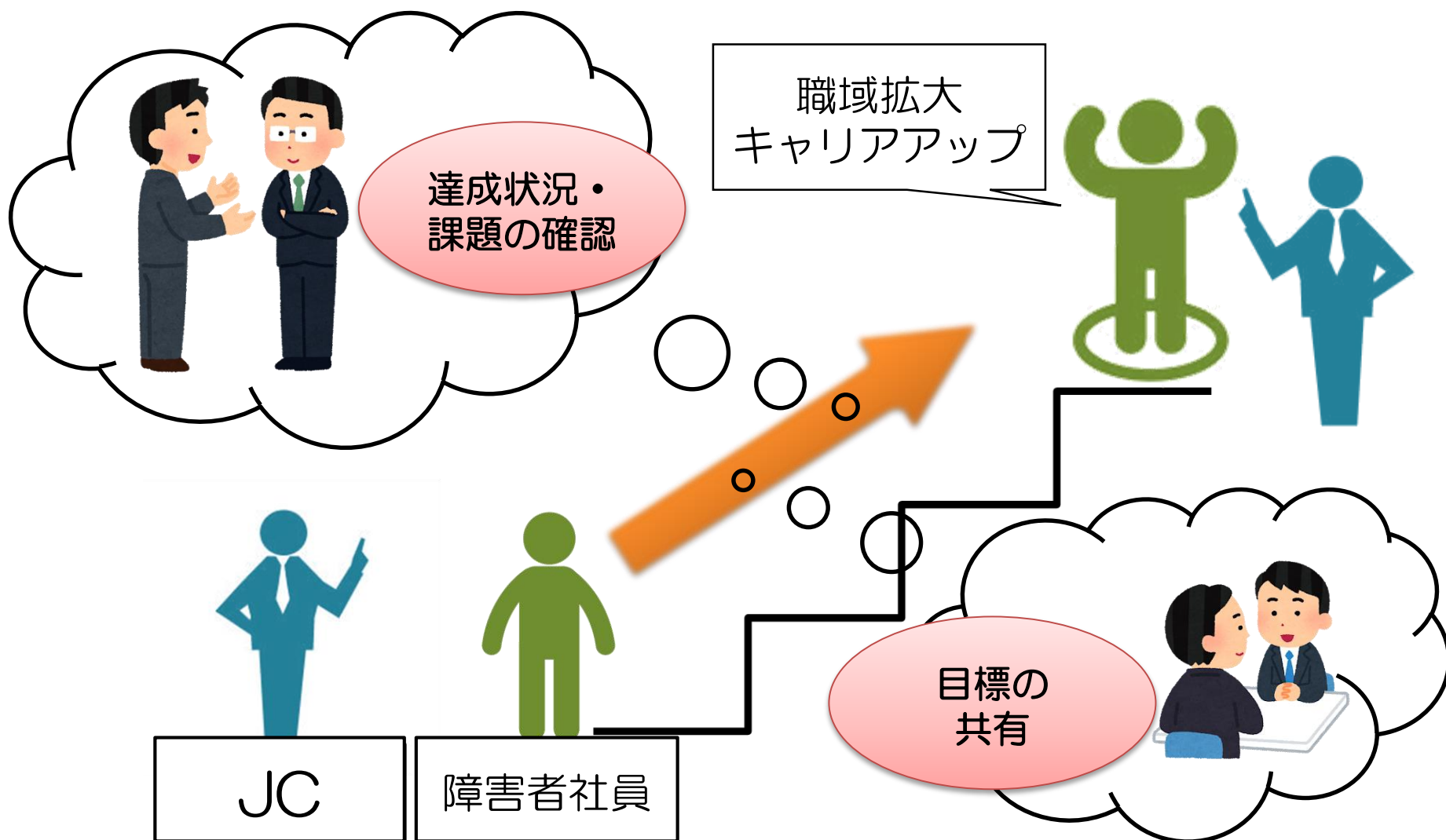
直接的な支援

間接的な支援

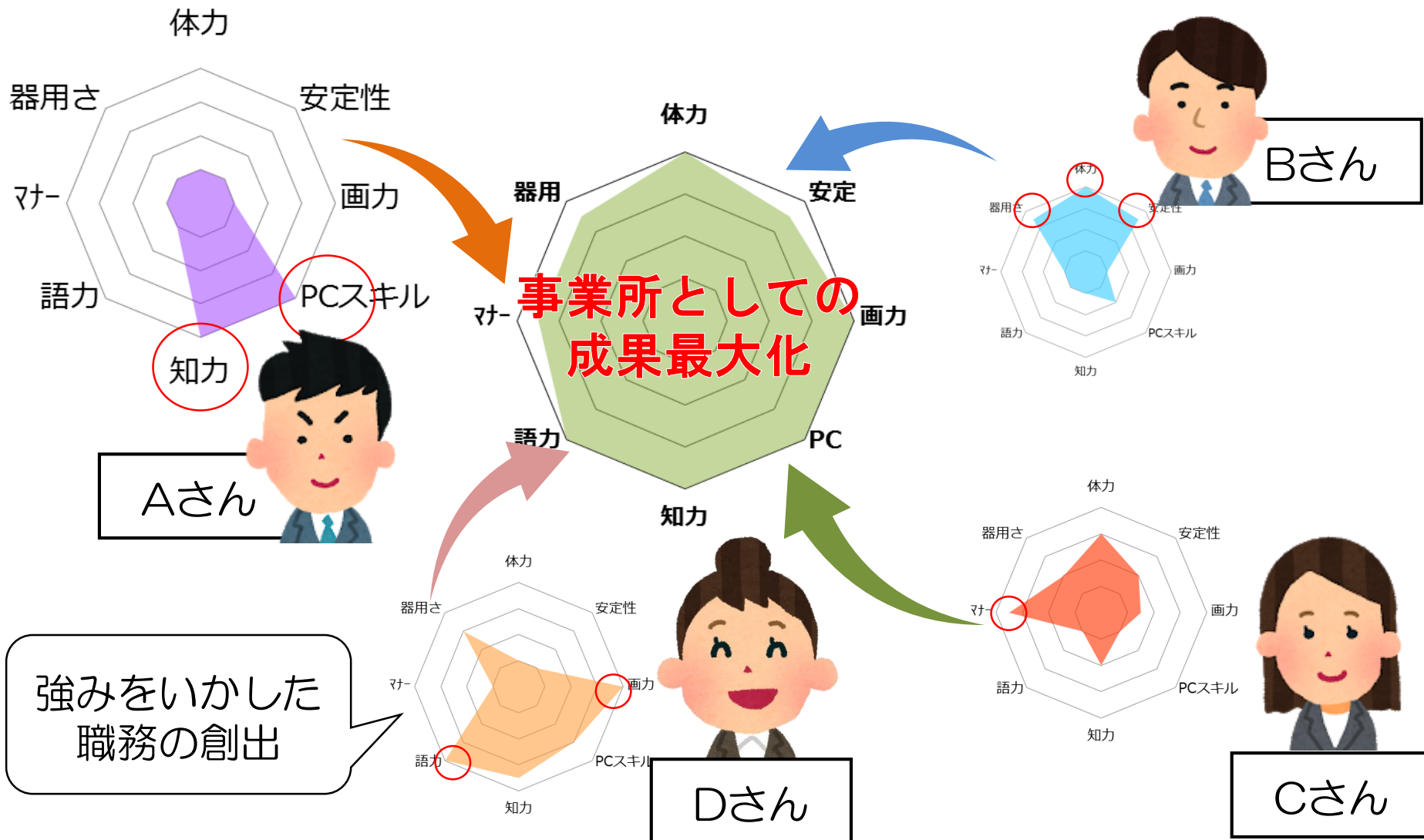
(1) 障害者社員に対する直接的な支援



➤キャリア形成支援

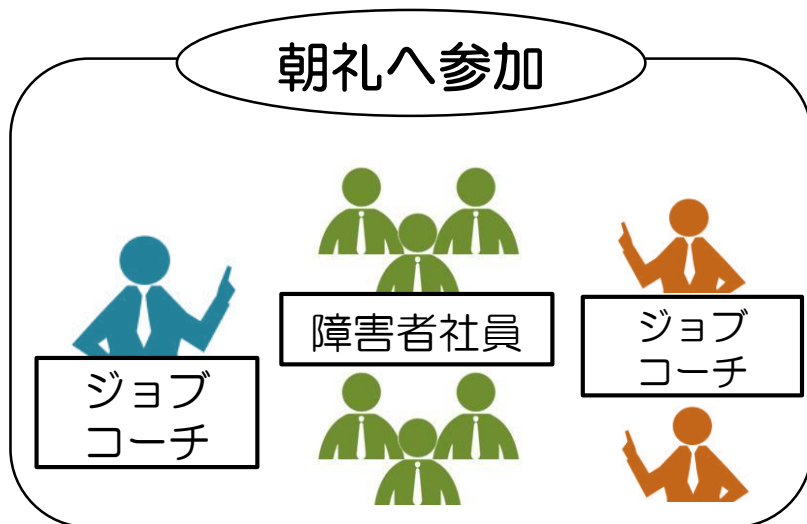


➤ 職務再設計



➤コミュニケーションへの支援

朝礼へ参加



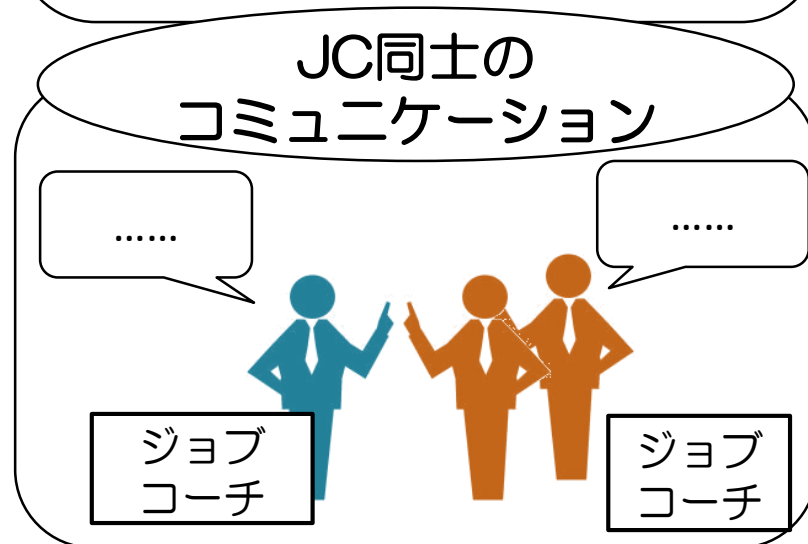
清掃現場へ巡回



面談・相談の実施

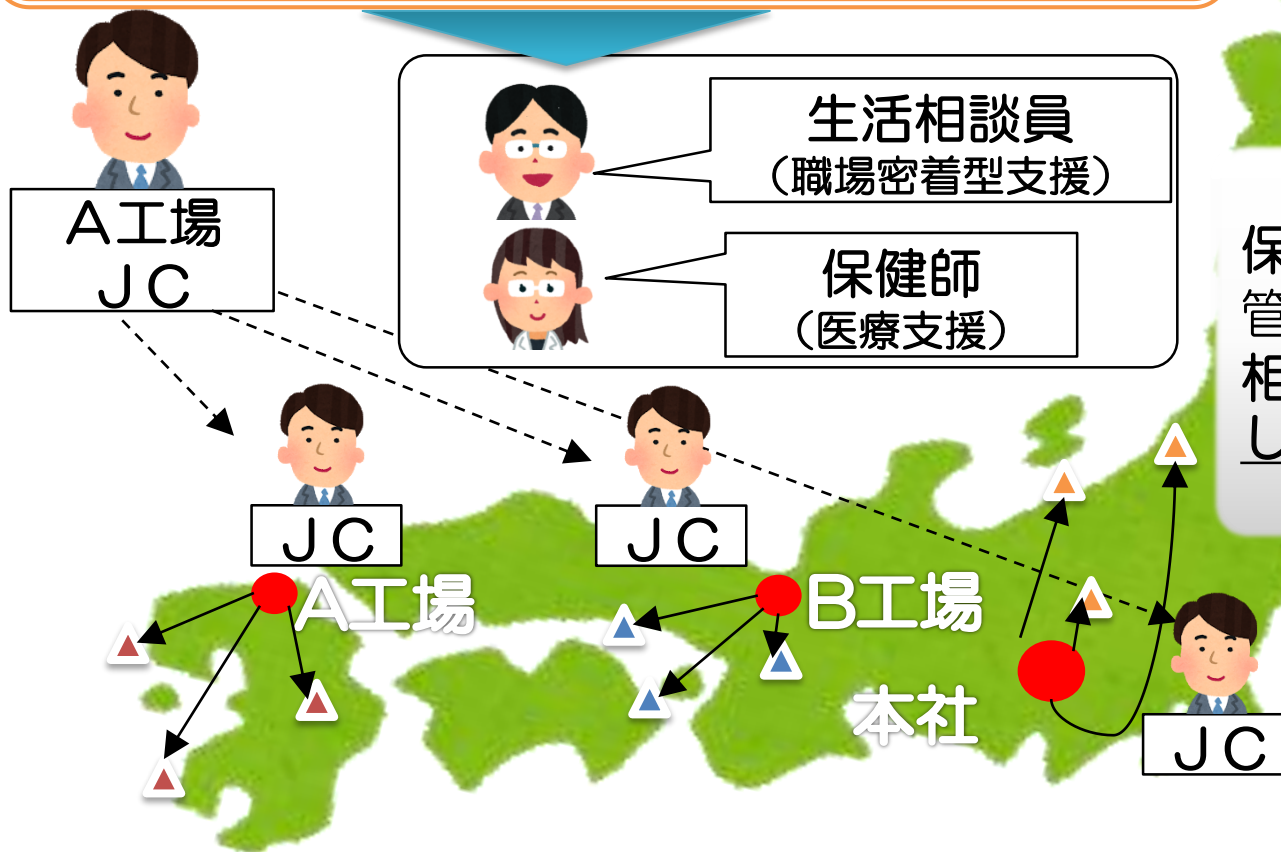


JC同士のコミュニケーション



➤メンタル面への支援

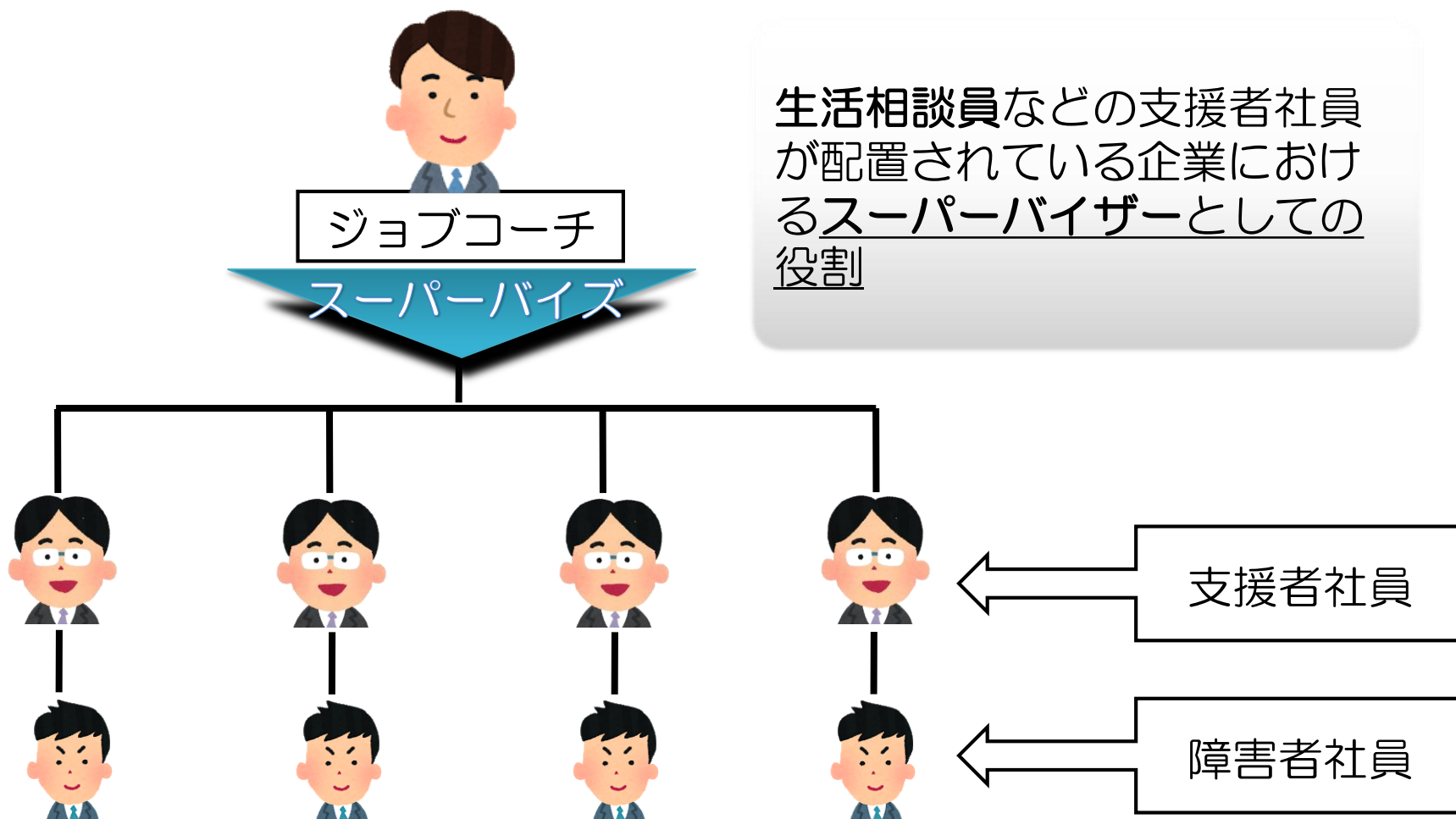
- 西部、中部、東部の各地域拠点にJCを配置
+ 各工場に障害者生活相談員を配置



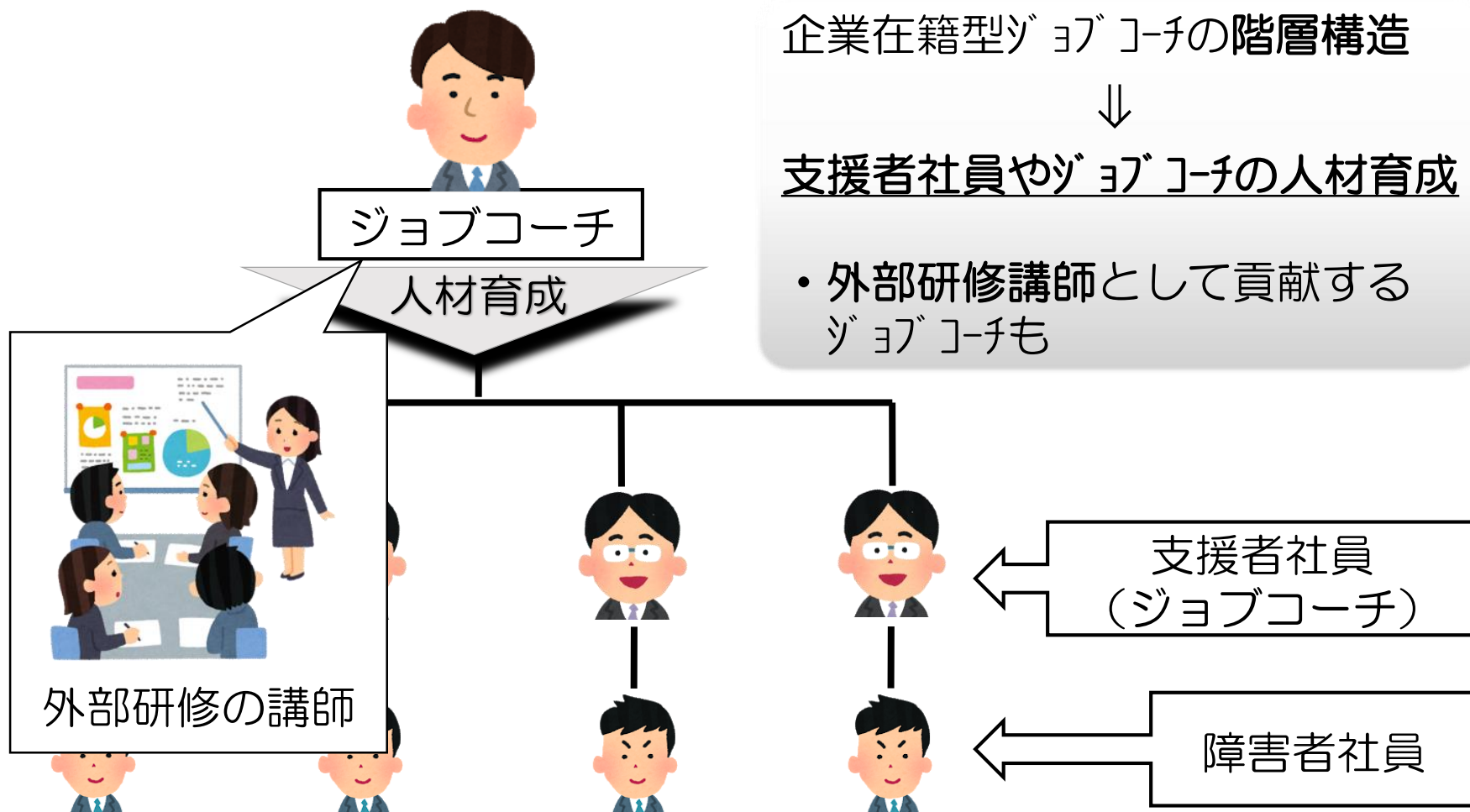
保健師が日々の状態を
管理し、必要に応じて
相談員やJCが、連携
しながら支援を行う

(2) 障害者社員とともに働く人々への支援

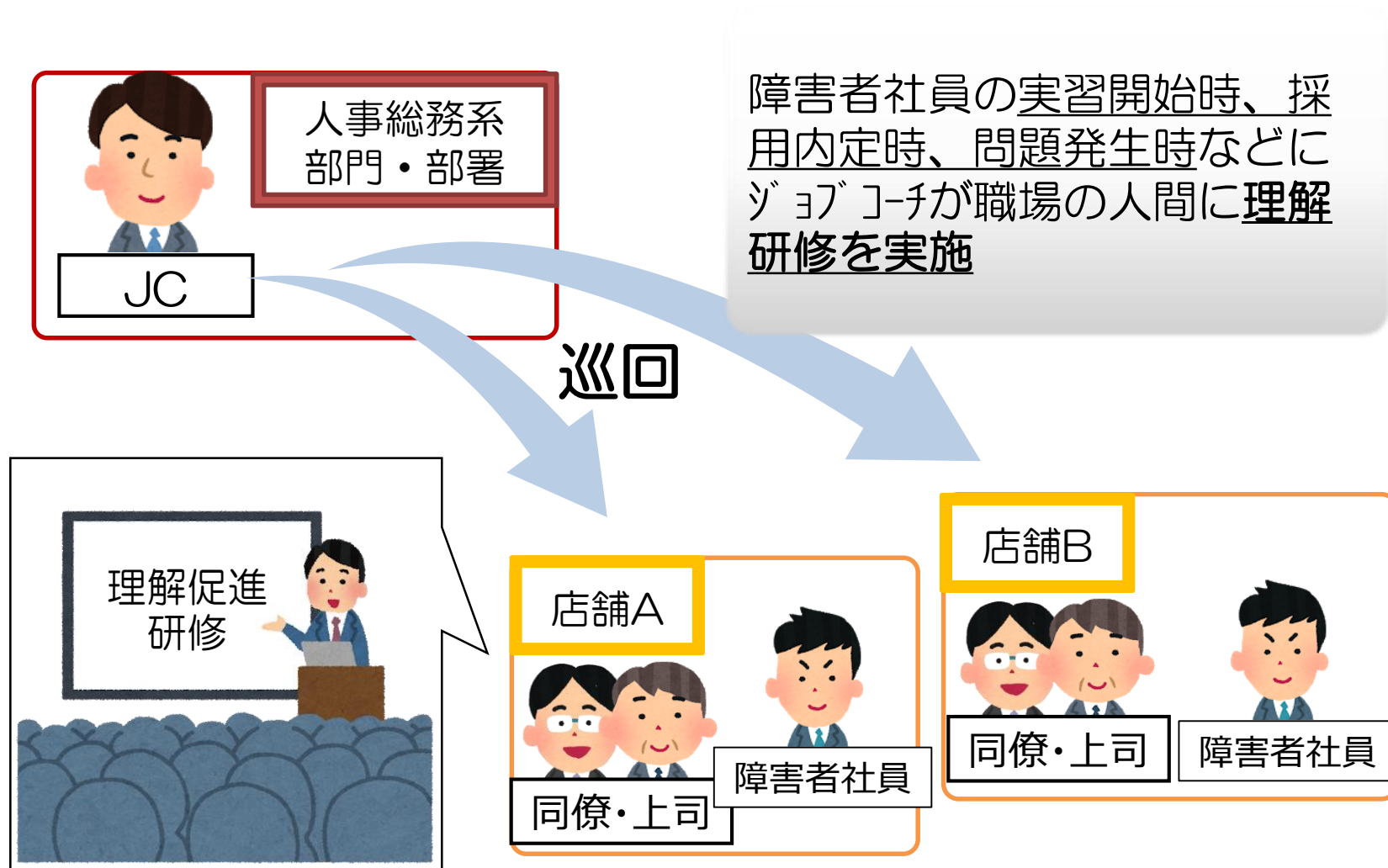
➤ 支援者社員に対するスーパーバイズ



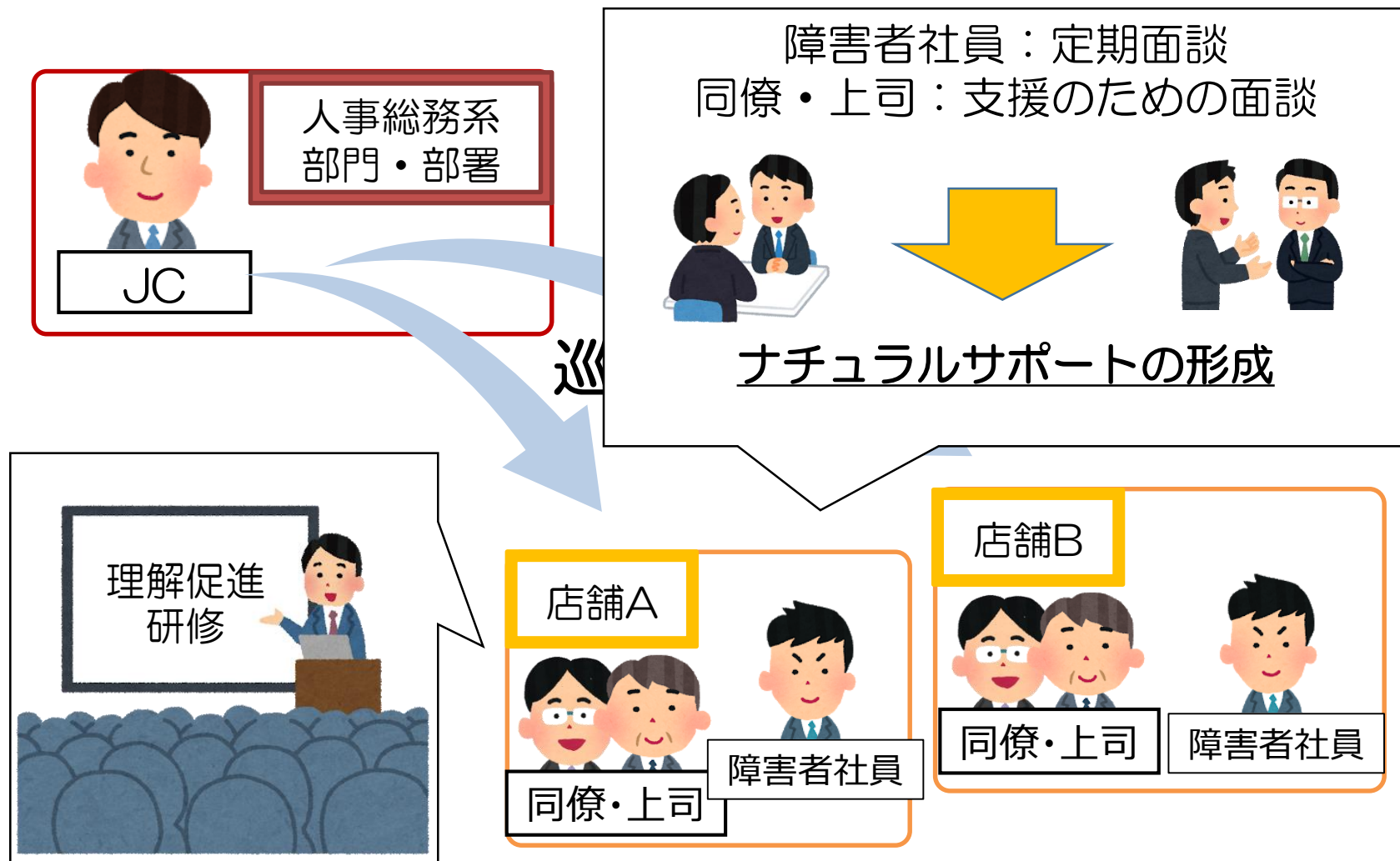
➤人材育成



➤ 障害者社員に対する理解の促進

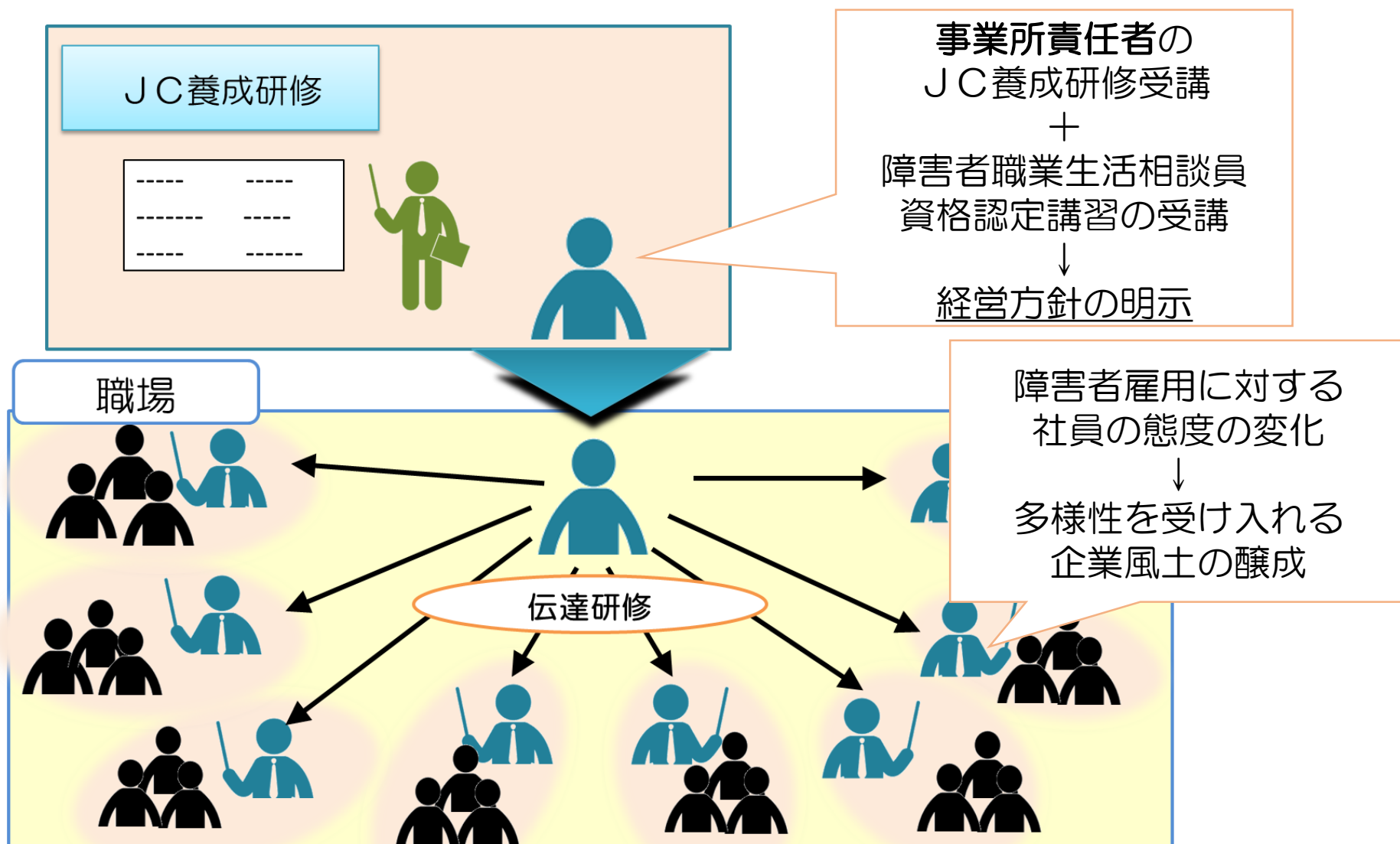


➤ ナチュラルサポートの形成

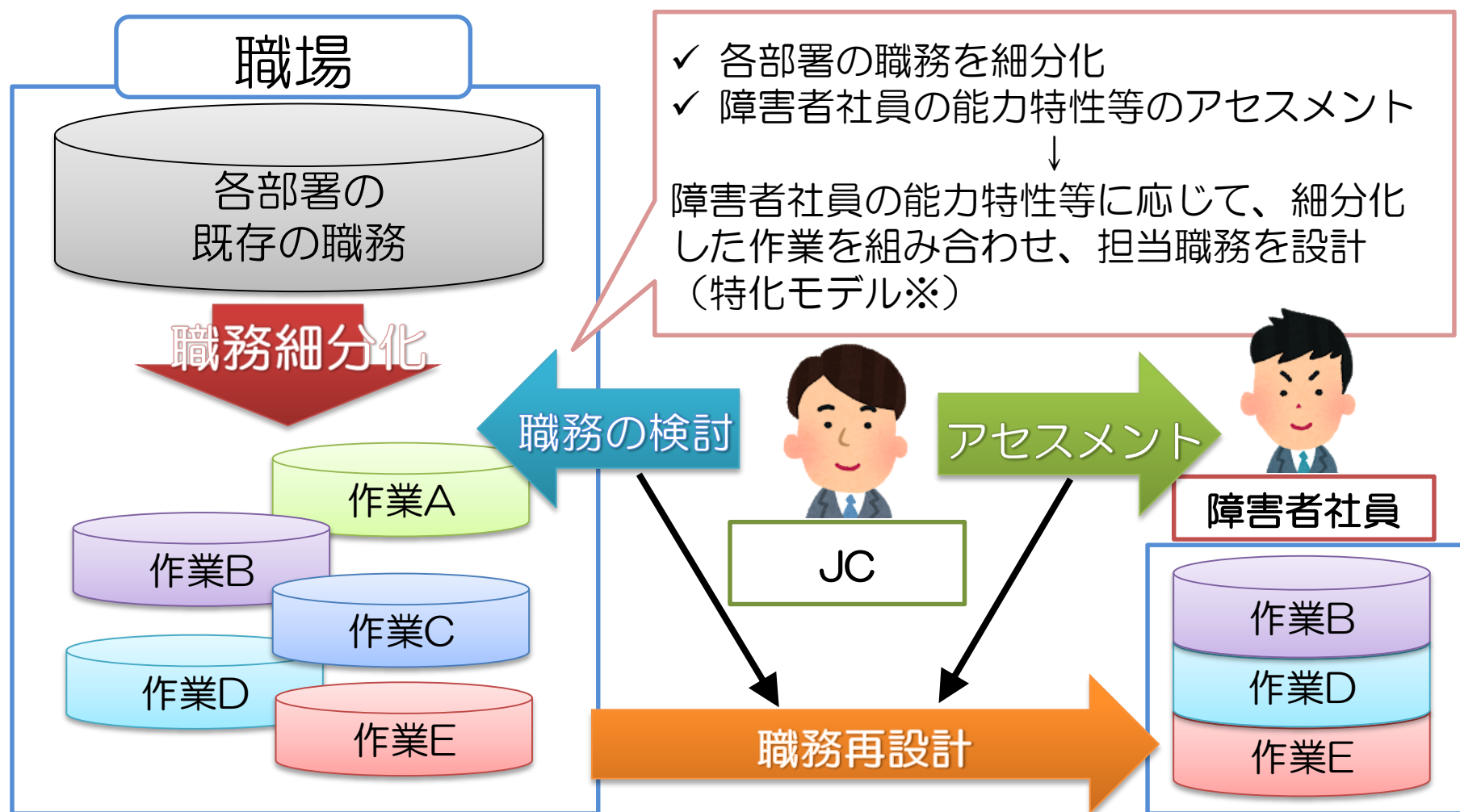


(3) 職場環境整備に関する支援

➤ 社内理解の促進（受け入れ準備）

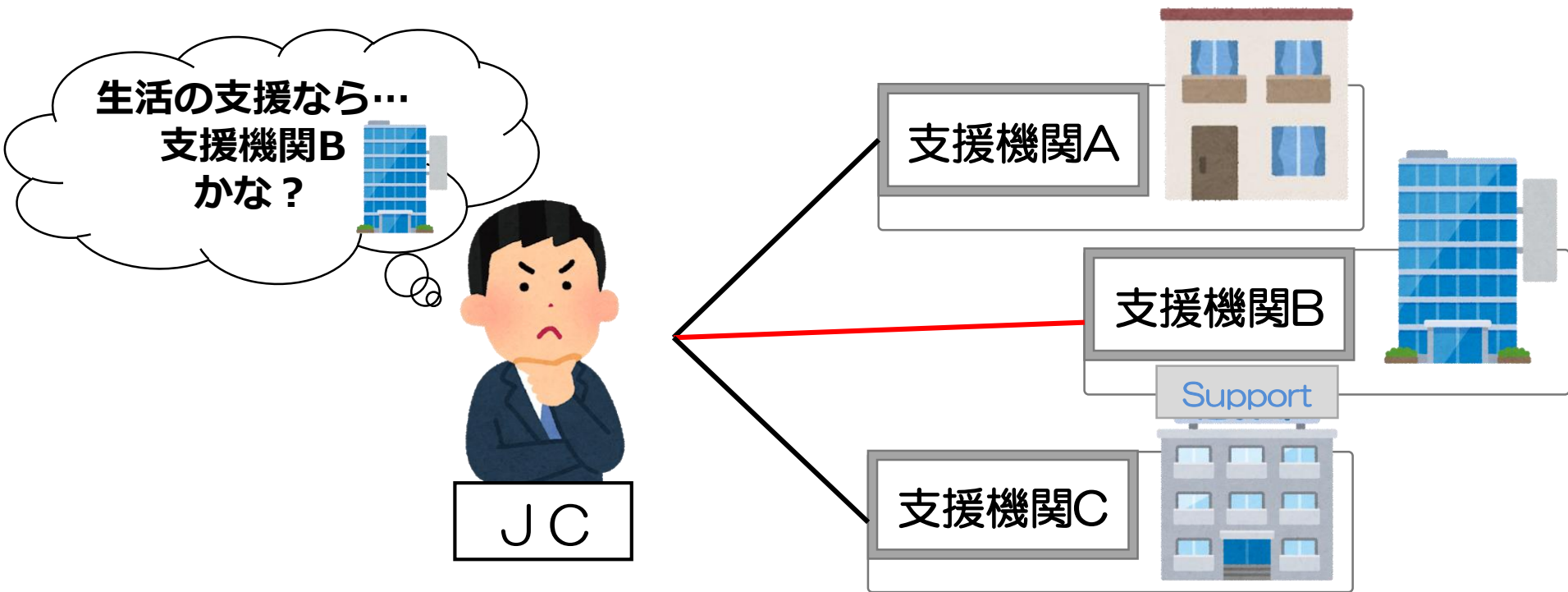


➤ 業務及び職務の創出（受け入れ準備段階）



➤ 関係機関との連携（職場定着段階）

✓ 複数の支援機関と連携⇒問題解決へ



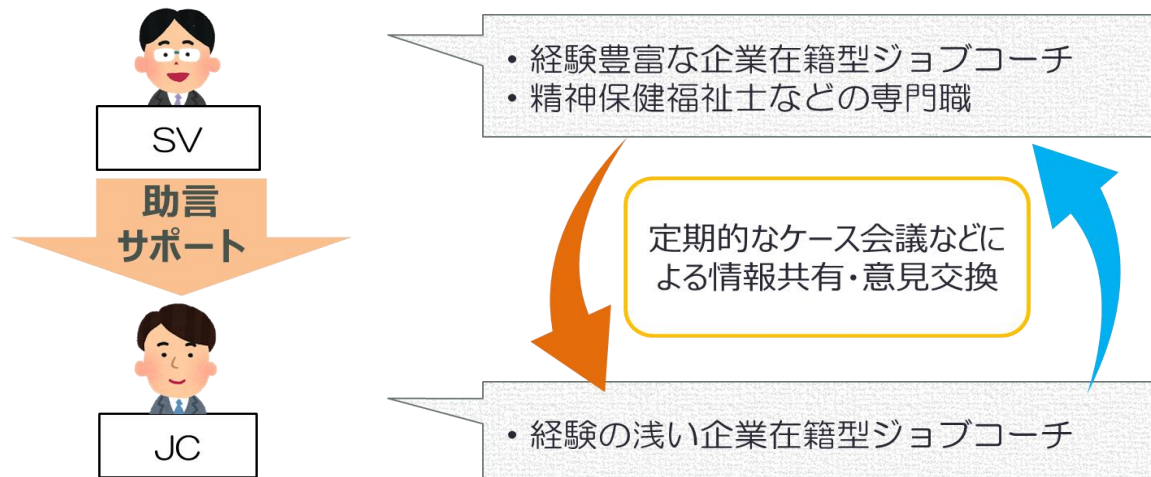
職場以外の支援をする関係機関をコーディネート

企業在籍型ジョブコーチを取り巻く 課題と解決方策

①企業在籍型ジョブコーチに対する支援・協力体制

- ・ ジョブコーチと本社、人事総務部門との協力体制の構築
- ・ ジョブコーチなどの支援者社員の複数配置
- ・ 障害者雇用に対する長期的な視点（ビジョン）

②企業在籍型ジョブコーチに対するスーパーバイズ



③企業在籍型ジョブコーチのキャリア形成

- ・スキルアップと並行したキャリアアップの仕組み

④精神障害者の職場定着支援ノウハウの蓄積

- ・精神障害者の支援ノウハウの提供・助言の要望
 - 地域センター等外部支援機関の利用
 - 同業他社の取組など、ノウハウの共有・意見交換の場の必要性



企業在籍型ジョブコーチが 活躍するために必要な条件

- 役割の明確化、職務の配分
- キャリアアップの仕組み
- 社内の支援体制の構築
- 支援スキルのブラッシュアップ

など

成果物（好事例集及び啓発用リーフレット）

