

〔別添1〕

## 関係者からのヒアリング概要

|   |            |
|---|------------|
| I. 就労移行支援事業者                              | ・・・・・・・・ 1 |
| ヒアリング先：社会福祉法人電機神奈川福祉センター<br>川崎市わーくす大師     |            |
| II 障害者就業・生活支援センター                         | ・・・・・・・・ 2 |
| ヒアリング先：社会福祉法人JHC板橋会<br>ワーキング・トライ          |            |
| III ジョブコーチ養成研修機関                          | ・・・・・・・・ 4 |
| ヒアリング先：NPO法人ジョブコーチネットワーク                  |            |
| IV 企業、第2号ジョブコーチ                           | ・・・・・・・・ 6 |
| ヒアリング先：株式会社キューピーあい                        |            |
| V 研修機関                                    | ・・・・・・・・ 7 |
| ヒアリング先：独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構<br>職業リハビリテーション部 |            |

## I. 就労移行支援事業者

(ヒアリング先：社会福祉法人電機神奈川福祉センター 川崎市わーくす大師)

### 1. 社会福祉法人電機神奈川福祉センターの概要

- 産業別労働組合が母体となり、平成8年8月スタートした。障害者（主に知的障害者）の就労支援に特化した運営を行っていること、就職後の継続支援に力を入れていること、民間企業の障害者雇用の視点を重視していること、の3つの特徴がある。
- 訓練施設として就労移行支援事業・就労継続B型事業の多機能型事業所2ヵ所（就労移行支援事業の定員は各30人）、また相談調整機関として、県単独の就労援助センター事業3ヵ所を運営している。
- 職員50人（嘱託等含む）のうち、約半数は民間企業等で30年以上の経験を持つ者である。
- 就労支援の実績（平成19年度）：同法人の訓練育成施設から就職した者49人、法人外の施設や在宅から就職した者36人。在職中の定期的な巡回訪問等の相談による定着支援（相談支援機関が中心）464人

### 2. 当法人における就労支援の基本的な流れ

- 就労支援の流れとしては、①相談等におけるインテーク→②施設内あるいは施設外の訓練実習→③具体的な就労を目指した求職活動支援→④トライアル雇用等の制度を使った初期の職業定着支援→⑤長期の定着支援を基本としている。
- 就労支援にあたって心がかることは、就職をゴールとするのではなく、長期の定着支援を重視することである。就労してからが本格的な支援のスタートであると考え、長期的に職場で戦力になっていく人に成長していくために何が必要かを大切にする。そのために、事前に職場の特徴や障害特性に対する配慮状況などの具体的な情報を得るようにしている。

### 3. 当法人の就労支援担当者の人材育成

- 就労支援担当者の育成はOJTを基本とし、育成のステップは以下のとおりである。また段階ごとに目標を作り、それに合わせた職場の配置を行っている。  
(福祉系の大学や専門学校を卒業した若年層を想定。民間企業経験者の場合も基本的には同じ流れだが、ステップ1では仕事の流れよりも障害者のことを十分理解してもらうことを重視している。)
- ①ステップ1：施設内訓練の場において、受注作業の進行管理等をしながら、訓練中の障害者の課題について指導する方法や職員間でチームとして支援するための方法を学ぶ。
- ②ステップ2：求職活動、初期の定着支援を学ぶ。利用できる制度等をまとめたマニュアルも活用している。
- ③ステップ3：長期的な支援を学ぶ。いろいろな課題や問題が生じるため、解決には専門

的な知識が必要である。また、金銭トラブル等をきっかけに職場不適應になるケースなどもあるため、福祉の知識だけではなく、幅広い知識が必要となる。

④ステップ4：インターク時のアセスメント（就労支援担当者というよりサービス管理者等の業務）

- 外部研修への参加については、業務命令ではなく、本人の自己研鑽として促している。
- 新卒でステップ3まで至るには概ね4年かかる。育成のためのOJTは重要であるが、OJTができる環境を作れない法人が多い。

#### 4. 就労支援の人材育成について

- 従来の障害福祉サービスの対象者の中に一般就労を目指している人が少なかったため、障害福祉の現場では一般就労のイメージや実感を持ちにくいのが現状である。
- 地域の中で就労支援の成果を上げるためには、支援の対象を絞り込むことが必要であるが、福祉には対象者を絞り込むという発想がなかったため、簡単ではない。
- 人材育成は重要であるが、理念だけで終わらせないためには、制度や仕組みの中で就労支援に対するインセンティブが働くような仕組みをしっかりと作る必要がある。

## II 障害者就業・生活支援センター

（ヒアリング先：社会福祉法人JHC板橋会 ワーキング・トライ）

### 1. 社会法人JHC板橋会の概要

- 1983年に設立され、主に精神障害者の生活支援と就労支援をともに行っている複合施設として活動している。
- 小規模授産施設5ヵ所、区の委託事業のクラブハウス、居住援助事業のグループホーム、移行支援事業の社会就労センター、地域活動支援事業I型の地域活動支援センター、障害者就業・生活支援センター各1ヵ所を運営している。
- 就労支援として、就労相談、就労準備学習会、定着支援プログラム等を行っている。相談申込みがあった場合、初回面接を行い、アセスメントと支援のコーディネートを行っている。支援の中にはSST、毎月のOB会、グループワークなどを取り入れている。その他、関係機関との連絡会議、就労支援を担う者に対する様々な研修等を行っている。
- 当法人では、支援者同士が連携をするだけでなく、障害当事者、企業、支援者の三者が合同で伝え合う機会を設けることを大切にしている。

### 2. ワーキングトライの支援の特徴

- 当法人が精神障害者を対象とした支援を行ってきたので、障害者就業・生活支援センターワーキングトライの対象者の9割近くは精神障害者であり、最近では発達障害、高次脳

機能障害、てんかん等も増加の傾向にある。発達障害者等については、障害者職業センターや発達障害者支援センターなどの専門的就労支援機関と連携を取りながら活動している。

- 支援実績としては、近年やや就職者数が減少している。登録前の準備訓練が不十分なケースが増えており、登録後に要する時間が必要なため、早期の就労移行が難しくなっている。
- 精神障害者の雇用率算定が可能となったことで、障害をオープンにして就職する方が増加している。定着率は、89.3%（H18.9～H19.8 就職した者 28 人中 25 人）であり、離職者に対しても継続的な相談を実施している。

### 3. 就労支援の人材育成について

- 当法人の就労支援の人材育成
  - ①人材の育成は、各事業所を研修の場として活用し、生活支援を理解した上で就労支援を行なうという流れにしている。
  - ②支援者として自己覚知、自分自身の振り返りは重要であり、SSTやピアカウンセリングの学習を徹底している。毎回の総括では、業務の振り返りと同時に、自分自身の振り返りも行なっている。
  - ③様々なセミナーや研修等で講師を務める上司の話聴き、所属部署のプレゼンテーションの仕方を学ぶ。
  - ④これまで学習した支援知識や方法を活用し、新しいプログラム開発等に意欲的な人材の育成を目指している。
- 支援者及び支援機関は、働きたいと希望する障害者と向き合った時から支援が始まっている。そこから、就労し、定着支援に至るまでの全プロセスを理解することが必要であり、部分的に学習をしても、うまくいかない。
- 研修は、知識や理論の詰め込みではなく、理論と同時にそれ以上の演習や実践の場での研修が必要不可欠である。
- 本来就労支援は生活支援の一部であると考えているが、長年生活支援をしてきた人たちの中には、就労支援に抵抗がある人もいるので、ケースカンファレンスへの参加の機会を設ける等により、少しでも理解を深めてもらうようにしている。

### Ⅲ ジョブコーチ養成研修機関

(ヒアリング先：NPO法人ジョブコーチネットワーク)

#### 1. NPO法人ジョブコーチネットワークの4つの事業の柱

- ①ホームページでの情報発信、ウェブ事業
- ②普及・啓発（ジョブコーチネットワークフォーラムとジョブコーチネットワーク会議）
- ③地方セミナー（2日間の入門的なセミナーを各地方で開催。平成20年度は8ヵ所で開催）
- ④ジョブコーチ養成研修（平成18年度より実施。平成20年度は東京で2回、広島で1回開催。）

#### 2. 当法人の職場適応援助者養成研修の概要

##### ○ 受講者の状況

- ・定員の倍以上の申込みがあるので、受講の動機、就労支援の経験年数、助成金を使う予定、就労移行支援事業の予定等の情報を基に選考をしている。地域バランスも考慮しつつ、ジョブコーチが少ない地域を優先的に選考するなどの配慮をしている。
- ・第1号ジョブコーチ研修の受講希望者は、福祉・医療関係者が多く、知的障害分野が最も多いが、最近精神障害分野からの申込が増加している。また、教員や企業OBなどジョブコーチとしての助成金活用が見込まれない人も含まれている。
- ・第2号ジョブコーチ研修は、平成19年度から申し込みが増えはじめ、ニーズが高くなってきているのを感じる。障害者雇用担当者のスキルアップとして受講を希望するケースが多い。

##### ○ 研修の特徴

- ・豊富な演習による実践的なセミナーであること、顔の見えるネットワークをつくること、就労支援のスピリットを伝えていくことの3つを重視している。
- ・厚生労働省のモデルカリキュラムに従ってプログラムを構成しているが、より実践的な内容にするため、支援のプロセスについて講義で理解し、演習で実際に模擬的な体験をしていく流れにしている。演習は小グループで、就労支援経験が豊富な者やそうでない者、企業担当者をあえて同じグループにして、そのダイナミクスにより研修効果を上げる工夫をしている。

#### 3. ジョブコーチ研修の課題

##### (1) 大臣指定研修のモデルカリキュラム上の課題

- カリキュラム上可能なところについては、第1号と第2号を合同で研修を行っている。運営面のメリットだけではなく、一緒に研修をすることにより、企業と福祉のスタッフの相互理解が進むというメリットも大きい。
- 講義や演習など研修の実施方法の指定があるが、講義だけで習得できない内容もあるの

で、グループディスカッション等を柔軟に活用できるような仕組みが必要だと考える。

## (2) 今後の課題

- 職場環境は常に変化するため、ジョブコーチの支援後も、従業員自身が障害者にきちんと接することができる土壌を作ることが重要である。そういったナチュラルサポートの形成や人と仕事のマッチングを丁寧に行うために、企業に対するアドバイスや生活面の問題への対応ができるようなケースマネジメントなど含めた「広義のジョブコーチ」が必要である。ジョブコーチ制度が協力型から助成金制度に変わり、現在はそういった役割を含めたものがジョブコーチであるので、それを踏まえた研修を検討した方がいい。
- より長期で中身の濃い研修を期待する意見がある。ジョブコーチの専門性を高めるためには研修の充実は必要であるが、現行でもかなり詰め込まれたプログラムになっているため、現行の制度の中では研修の時間数を増やすことは難しいだろう。

## 4. 就労支援の人材育成について

- 就労支援の基本は、障害のニーズの把握、障害者や職場のアセスメント、マッチング、入職時の職場適応支援、継続的なフォローアップ、企業の中で起きる問題や生活面のフォローアップに対するマネジメントである。職種によって業務の守備範囲は異なるが、その部分だけを教えても機能しない。まず全体の理解が必要であり、その中で自分がどこを担当するか理解し、必要な専門性を深めることは次のステップである。
- 所属機関に戻ってから、研修で学んだことを活かすきれずに埋もれてしまう場合がある。支援機関の中には毎年ジョブコーチ研修に送り出す所があるが、複数配置をすることにより学んだことを組織内で共有し、上手く活用できるようになるのではないか。
- 研修後にジョブコーチとして活躍している人が多くない理由として、異動や労働条件等の問題が挙げられる。就労支援の専門職として仕事を続けられる環境整備が必要であろう。
- 就労支援の人材育成のためには、障害者職業センターの役割は非常に重要である。一方で、福祉施設の職員の人材養成で大切なことは、福祉分野で就労支援を行う困難さを理解し、どう工夫して乗り越えていくのかを伝えることである。最終的には福祉施設自身が指導者側になることが、全体の底上げには効果的であるため、できるだけ早期に実現するよう、職業センターによるアドバイスや講師派遣等の連携・協力が必要である。

## IV 企業、第2号ジョブコーチ

(ヒアリング先：株式会社キューピーあい)

### 1. 株式会社キューピーあいの概要

- キューピー株式会社の特例子会社として、2003年12月に事業開始。2008年7月時点の従業員数は53人。うち障害者の数が32人(雇用率カウント48)で、障害種別は、肢体、聴覚、視覚、知的、内部、精神と、多様である。
- 親会社、グループ各社の総務・庶務業務の受託業務、各種印刷・発送代行業務、ホームページ制作、名刺作成などを行っている。
- 第2号ジョブコーチが3人おり、代表取締役、受託チーム、営業グループ企画チームにそれぞれ1人配置されており、教育チームの者も今後受講予定である。
- 親会社のCSRの一環と地域貢献を兼ねて、外部の障害者の実習受入れを行っている。平成19年度は23人、平成20年度は6月末まで28人の受入れを行った。知的障害者が主だが、最近は精神障害者も増えてきている。

### 2. 第2号ジョブコーチに企業が求めるもの

#### (1) 第2号ジョブコーチ研修を受講した理由

- ビジネスの世界では業種毎に業界用語や約束事などがあり、仕事をする上でそれらを学ぶことは必須であるため、障害者雇用を担当するにあたり学ぶ場としてジョブコーチ研修を受講した。それまでは第1号ジョブコーチ等から説明を受けても理解が難しい場合があったが、共通の知識があると理解ややりとりがスムーズになる。
- 社内にジョブコーチを複数配置することにより、同じ悩みを共有化し、一緒に課題解決に取り組みやすくなった。
- 外部研修は、仕事が忙しく参加しにくい現状がある。しかし、ジョブコーチ養成研修は得られるものが大きいので、研修期間は1週間と長いですが、調整をして受講させている。

#### (2) 第2号ジョブコーチの活用方法

- 第2号ジョブコーチを専任にする財政的な余裕はないため、他の業務と兼務になる。企業としては、障害者の就労支援スキルのみならず、業務担当者としての専門性やリーダーの素質の両方を兼ね備えていることを求める。
- ジョブコーチ研修後に、修了生による研修報告の機会を設け、情報の共有化を行っている。また、外部のセミナーなどへの参加を促し、習得したものを風化させないようにしている。

### 3. 企業内の障害者支援の状況

- 仕事の効率化を進めるためには、障害者の生活面については、一般社員と同様の関わりに留める必要がある。ある程度企業が生活面に関わる必要はあるが、それ以上の部

分については、外部の支援機関の様々な応援を求めることが重要である。

- 職場不適応があった場合には、まずは企業内で課題の検討を行い、企業としてこれ以上踏み込めない状況だと判断したら、外部の支援機関（特別支援学校や就業・生活支援センター、医療機関等）に依頼をし、連携して課題の解決をしている。
- 実際に、生活面の不調が原因と思われる注意力散漫や労働効率ダウンが起きており、各チームの担当者がフォローを行うと非常に負担が大きいため、その改善のために組織の見直しを検討している。社内に支援専門チームを別途設け、ジョブコーチ等の知識をもった者を集めて、生活面に関わる課題への対応、社員のスキルアップ等を担当する予定である。

## V 研修機関

(ヒアリング先：独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 職業リハビリテーション部)

### 1. 高齢・障害者雇用支援機構の概要

- 国が定めた中期目標に則って、障害者の雇用に関する研究、障害者及び事業主に対する支援、職業リハビリテーションに係る人材の育成などの業務を行っている。

### 2. 研修の実施状況（平成19年度の実績）

#### (1) 障害者職業総合センター

- ①職業リハビリテーション実践セミナー（障害別3コース、4日間、年2回、計544名参加）
- ②障害者就業・生活支援センター等職員研修（年5回、計164名参加）
- ③発達障害者支援センター就労支援担当者等研修（年2回、計137名参加）
- ④ジョブコーチ養成研修（年7回、計137名参加（1号131名、2号6名））

#### (2) 地域障害者職業センター

- ①地域職業リハビリテーション推進フォーラム（全国で56回開催、計5,096名参加）
- ②地域就業支援基礎講座（全国で89回開催、計2,335名参加）
- ③ジョブコーチのペア支援（ジョブコーチ養成研修修了者のフォローアップとして更なる支援技術の移転を目的とし、地域障害者職業センターのジョブコーチと第1号ジョブコーチとのペア支援を実施）
- ④ジョブコーチ支援事業推進協議会（第1号、第2号ジョブコーチを対象に、ケーススタディ、知識の付与のための講習等を開催）

### 3. 障害者の就労支援を担う人材育成の5つのコンセプト

- ①福祉から雇用へという流れの中で、特に福祉機関等における人材育成に重点を置いている。
- ②障害者職業総合センター研究部門における研究・技法開発の成果と、地域障害者職業セン

ターにおける実際の支援を通じて蓄積した実践的なノウハウの双方を研修に活用している。

- ③ジョブコーチ養成研修については、総合センターにおいては理論・技法の習得、地域センターにおいては実践的なノウハウの習得を目的にして一体的に実施している。
- ④地域センターでは、事業主支援を積極的に実施しており、その実践も踏まえ、研修では、障害者に対する支援技法だけでなく、事業主に対する支援ノウハウや各種制度の情報を総合的に提供している。
- ⑤受講者や受講者の所属長に対するアンケートを通じて、研修の効果やニーズを把握し、研修内容の見直しを行っている。

#### 4. 高齢・障害者雇用支援機構で行う研修の最近の特徴

- ①研修の受講希望者が増加している。
- ②受講者の所属機関や就労支援経験の多様化により、研修ニーズが多様化している。
- ③研修への要望としては、より実践的なスキルの付与、各地域の現場に即した研修、就労支援経験等のレベル別の研修、定期的なスキルアップ研修等を望む声がある。

#### 5. 今後の就労支援の人材育成について

- 各就労支援機関における人材育成の取組み状況を踏まえて、外部の研修機関による多様な研修機会を提供すること、また一時的な研修ではなく、連携等を通じて随時必要な時に人材育成に資する助言・援助が得られる機会を提供することが必要である。
- 就労支援機関においては、それぞれ内部的な特性（組織の特性、支援担当者のスキル等）と外部的な特性（地域の状況等）がある。そういった特性やニーズに応じた人材の育成が必要である。就労支援機関の特性等により、次の2つの方法が考えられる。
  - ①自ら人材育成の体制を整備し、必要な能力の開発や向上に関して自ら実施できない部分について外部の研修機関の研修を補完的に活用する方法
  - ②外部の研修機関での研修をまず基盤として組み込んだ上で、OJT等を通じて必要な部分を付加する方法

#### 6. 研修機関が実施する研修のあり方

- 就労支援に新たに取り組む機関が増えており、また担当者の異動等も多いことから、基礎的な研修に対するニーズは当面増大するだろう。併せて、実践的なスキルを習得する機会の拡大が必要である。
- 多様なニーズに対応した研修機会の提供と基礎的な知識、支援スキルを付与する研修機会の拡大が求められる。就労支援の経験等に応じたスキルアップに対するニーズも今後増えていくだろう。