

令和5年度 総合評価書

分野横断的に実施している政策の評価について

令和6年●月

政策統括官（総合政策担当）付 政策立案・評価担当参事官室  
職業安定局障害者雇用対策課  
社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課

1. 政策の名称（評価対象）

評価対象：障害者の就労支援のための雇用施策と福祉施策の連携強化

- 我が国における障害者施策については、「障害者基本法」（昭和 45 年法律第 84 号）、同法に基づく障害者基本計画等に沿って、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策の総合的かつ計画的な推進がなされているところであり、その基本的な考え方は、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会を実現することである。
- このような考え方の下、障害者の就労支援については、「障害者の雇用の促進等に関する法律」（昭和 35 年法律第 123 号。以下「障害者雇用促進法」という。）や「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」（平成 17 年法律第 123 号。以下「障害者総合支援法」という。）に基づき、就労を通じた社会参加を進めていくことができるよう、以下の体系で就労支援を展開してきた。
  - ・雇用施策：雇用率制度と納付金制度を基軸に、ハローワーク、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センターが支援を提供
  - ・福祉施策：就労系障害福祉サービスとして、就労移行支援、就労継続支援（A型・B型）、就労定着支援
- これらの雇用施策と福祉施策との連携の下、障害者の就労支援はその取組を進め、近年、障害者雇用は着実に進展し、同様に「福祉から雇用」への移行促進も図られてきた。
- このように、障害者の就労支援にあたっては、雇用施策と福祉施策の効果的連携が重要であることを踏まえ、本年度の分野横断評価においては、「障害者の就労支援のための雇用施策と福祉施策の連携強化」を評価対象としてとりあげる。

なお、近年就業者数が増加している精神障害者や発達障害者の就労支援にあたっては、医療的支援が必要となる場合もあることから、医療分野の機関との連携も本評価書において取り上げることとする。

## 2. 本評価書の目的

---

- 雇用・福祉・医療の複数の分野にまたがる多機関が連携した障害者就労支援の取組が進むなか、障害者雇用促進法の一部改正を含む「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律等の一部を改正する法律」（令和4年法律第104号。以下「改正法」という。）が成立し、今後、障害者関係施策の在り方が大きく変わることが見込まれている。
- 改正法のうち障害者雇用と障害者福祉の連携の促進に関する箇所は、評価時点では一部を除き未施行であり、当該連携の実施状況の評価を行うことは時期尚早であるが、改正法の内容に限らず分野横断的に連携した取組を行っている事例を取材し、政策評価の観点から分析することは、障害者関係施策の在り方が変動するなか、今後の効果的な施策実施のため有意義であると考えられる。特に、当事者を含めた関係者の視点から事例を分析することは、ユーザー目線に立った施策実施につながる。
- そこで、本年度の評価においては、障害者就労支援における雇用・福祉・医療の連携の事例を取材し、「当事者の視点」、「支援者の視点」、「雇用者の視点」から分析することとする。これにより、連携を評価するため、どのようなデータを示せばよいか等の検討を通じて、実績評価方式による評価書の現状分析を記載する上でのひとつの材料を示すことを目指す。  
すなわち、実績評価方式による評価書とは異なり、本評価書は、改正法による雇用施策と福祉施策の連携強化の進捗状況自体を評価することが目的ではない。したがって、本評価書の内容によって、雇用施策と福祉施策の連携の取組を評価することはできないことに留意を要する。

## 3. 評価書のフォーカス

---

### (1) 分析対象とする就労支援

- 「障害者雇用・福祉施策の連携強化に関する検討会報告書」（令和3年6月公表。以下「検討会報告書」という。）では、雇用・福祉施策双方が共通認識としてもつべき、障害者の就労支援における基本的な考え方や支援の方向性として、以下の整理が示されている。

「障害のある人もない人も共に働く社会」を目指し、多様な働き方が広がる中、障害者本人のニーズを踏まえた上で、「一般就労」の実現とその質の向上に向けて、障害者本人や企業等、地域の就労支援機関を含むすべての関係者が最大限努力すること（検討会報告書P3）

- その働き方は、企業等における雇用に念頭においた、いわゆる「一般就労」のみならず、福祉的就労も含むものであるが、同検討会の「障害者の就労支援体系の在り方に関するワーキンググループ」の「これまでの議論等の整理」では、本整理に関して「雇用施策と福祉施策との双方向での行き来を円滑にしていく中で、（中略）常に『一般就労』の可能性を探りつつ、それを希望する方については、その実現に向けて取り組んでいくということ」という考え方が示されている。

- このように、福祉施策を利用しながら障害者が就労すること自体にも意味がある一方で、究極的には「一般就労」の実現に向け取り組んでいくことが検討会報告書等で示されていることを踏まえ、本評価書においては「一般就労」に向けた支援及び「一般就労」の場における支援の在り方に重点を置いて事例を分析することとする。

## (2) 事例の取材先の考え方

- 障害者の就労支援における雇用・福祉・医療の連携について、「当事者の視点」、「支援者の視点」、「雇用者の視点」からの分析を行うためには、当事者・支援者・雇用者の各立場の者を取材することが望ましい。
- このため、本評価書においては以下の事業所等を取材することとした。

### ① 就労移行支援及び就労定着支援【支援者】

- ・ 障害者総合支援法における就労系障害福祉サービスには、就労移行支援、就労継続支援 A 型、就労継続支援 B 型、就労定着支援の 4 事業がある。
- ・ このうち、就労継続支援 A 型及び就労継続支援 B 型はいわゆる「福祉的就労」の場の提供を通じた支援を行うものであり、就労移行支援及び就労定着支援は「一般就労」に向けた就労支援及び「一般就労」への就労後の定着支援を行うものである。
- ・ 支援ニーズの増大や対象者の拡大等を背景に、両事業の利用者は増加してきた。令和 4 年度 9 月時点における就労移行支援事業所の利用者は 37,887 人であり、10 年間で 60% 増加している<sup>1</sup>。就労定着支援事業所の利用者は 15,691 人であり、就労定着支援事業が開始した平成 30 年から 4 年間で 12 倍となっている<sup>2</sup>。
- ・ こうした高い需要からも見て取れる、就労移行支援及び就労定着支援が障害者の一般就労及び定着における支援において果たす役割の重要性に鑑み、両事業を行う事業所を取材先とすることとした。
- ・ 事例としては、全国でも有数の支援実績をもち就労移行支援に加えて就労定着支援も実施している LITALICO ワークス（株式会社 LITALICO）の事業所のうち、特に多機関連携に力を入れて取り組んでいる LITALICO ワークス赤羽センターを取り上げることにした。

### ② 障害者就業・生活支援センター【支援者】

- ・ 障害者がその能力を最大限に発揮して働くことができるよう、関係する各種支援を障害者本人のニーズを踏まえて円滑に提供するためには、就労支援事業所やハローワーク等、地域の各支援機関の連携が求められる。

<sup>1</sup> 平成 24 年 9 月時点における就労移行支援事業所の利用者数は 22,214 人。

<sup>2</sup> 平成 30 年 9 月時点における就労定着支援事業所の利用者数は 1,270 人。

- 自治体においては、障害者雇用促進法に基づく職業リハビリテーションを実施するハローワーク、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター（以下「なかぼつ」という。）などが、障害者総合支援法に基づく就労系障害福祉サービスと連携して、地域における一貫した障害者の就労支援に取り組んでいる。
- そのなかでも、なかぼつは、障害者の職業生活における自立を図るため、雇用、保健、福祉、教育等の関係機関との連携の下、障害者の身近な地域において就業面及び生活面における一体的な支援を行い、障害者の雇用の促進及び安定を図ることを目的として全国に設置されており、障害者の就労において生じる複数の分野にまたがる課題について関係機関で連携して対応するにあたり、重要な役割を果たしている。
- また、なかぼつは、障害者雇用促進法において「公共職業安定所、地域障害者職業センター、社会福祉施設、医療施設、特別支援学校その他の関係機関との連絡調整」を行うことを業務と規定されており、地域における関係機関の連携の拠点、いわゆるハブ機能を持つ機関として位置付けられている。
- これらを踏まえると、なかぼつの事例を取材し分析することは、雇用・福祉・医療の複数の分野にわたる関係機関が効果的に連携して支援を行う際のポイントの抽出に資すると考えられることから、なかぼつを取材することとした。
- 事例としては、人口・企業数の多い東京都心部で企業や医療機関との連携に力を入れて取り組んでいる就業・生活支援センターWEL' STOKYO を取り上げることとした。

### ③ 障害者雇用に取り組む企業【雇用者】

- 「働き方改革実行計画」（平成 29 年 3 月 28 日働き方改革実現会議決定）においては、「障害者等が希望や能力、適性を十分に活かし、障害の特性等に応じて活躍することが普通の社会、障害者と共に働くことが当たり前の社会を目指していく必要がある」とされている。
- 民間企業における障害者雇用については、障害者の就労意欲の高まりに加え、CSR（企業の社会的責任）への関心の高まり等を背景として、積極的に障害者雇用に取り組む企業の増加等により着実に進展してきた。令和 5 年 6 月 1 日現在の雇用状況<sup>3</sup>では、民間企業で雇用する障害者数が 20 年連続で過去最高を更新し 64.2 万人（前年比 4.6%増）となっており、共生社会の実現にあたり、障害者と健常者が共に働く民間企業が果たす役割は大きい。
- 各企業は、障害者雇用促進法等に基づく各種支援も活用しながら様々な工夫により障害者雇用に取り組んでいる。そうした取組の中で蓄積された実践的知識を踏まえ、障害者の就労

<sup>3</sup> 厚生労働省「令和 5 年障害者雇用状況の集計結果」

支援や定着支援に当たり雇用・福祉・医療の連携が図られていることが企業にどのような影響を与えるか等を分析するため、障害者雇用に取り組む民間企業を取材することとした<sup>4</sup>。

- ・ 事例としては、店舗における積極的な障害者雇用の取組により高い障害者雇用率を実現している株式会社良品計画を取り上げることにした。

#### ④ 各種就労支援の利用者や、企業で実際に働く障害者【当事者】

- ・ 検討会報告書においては、「障害者本人を中心としたシームレスな就労支援を提供することを通じて、障害者がより働きやすい社会を実現していくためには、雇用施策と福祉施策が引き続き連携し、課題解決に向けた具体的な対応策を検討していくことが必要となる」（検討会報告書 P1）ことが指摘されている。
- ・ これを踏まえると、今回分析の対象とする「雇用・福祉・医療が効果的に連携している状態」とは、「障害者本人を中心とした（障害者本人のニーズを踏まえた）シームレスな就労支援が提供されている状態」と定義することができる。
- ・ 本定義を踏まえ、「障害者本人のニーズ」の把握のポイントや効果的連携が本人に与える影響等を分析するにあたっては、支援者及び雇用者のみならず障害者の生の声を聴くことが不可欠である。
- ・ このため、各取材先と、支援の利用者や職場で実際に働く障害者（出来れば近年就労人数が増えている精神障害者）からのヒアリング実施について調整し、良品計画及び LITALICO ワークス赤羽センターの取材において、それぞれ1名の精神障害者の方からヒアリングを行った。

## 4. 施策の概要及び施策を取り巻く現状

---

### (1) 障害者雇用の現状

- 民間企業における雇用は年々増加しており、令和5年6月1日時点の障害者雇用状況<sup>5</sup>では、民間企業<sup>6</sup>に雇用されている障害者の数は約 64.2 万人（対前年度比 4.6%）であり、20 年連続で過去最高となった。雇用者のうち、身体障害者は約 36.0 万人（同 0.7%増）、知的障害者は約 15.2 万人（同 3.6%増）、精神障害者は約 13.0 万人（同 18.7%増）と、いずれも前年より増加し、特に精神障害者の伸び率が大きかった。

<sup>4</sup> 障害者雇用の取組は民間企業のみにおいて行われているものではなく、国及び地方公共団体の機関は、民間企業に率先して障害のある人の雇入れを行うべき立場にあるとされているが、本分野横断評価書においては、雇用する障害者数の多さに鑑み、民間企業を取り扱うこととした。国及び地方公共団体の機関における障害者雇用の推進については、令和5年版厚生労働白書第3章第2節3（1）「公務部門における障害者雇用の推進」参照。

<sup>5</sup> 厚生労働省「令和5年障害者雇用状況の集計結果」

<sup>6</sup> 障害者雇用率制度の対象となる 43.5 人以上規模の企業。

## (2) 就労移行支援事業及び就労定着支援事業

- 就労移行支援事業では、企業等への就労を希望する障害者であって、一般就労が可能と見込まれる者等に対して、生産活動や職場体験などの機会の提供、就労に必要な知識や能力の向上のための訓練、求職活動に関する支援、障害の適性に応じた職場の開拓、就職後における職場への定着のため、必要な相談等を行っている。標準利用期間は2年であり、必要性が認められた場合に限り最大1年間の更新が可能となっている。令和5年4月時点の事業所数は2,934事業所である。精神障害者の利用割合は増加傾向にあり、全利用者の約7割を占めている。
- 就労定着支援事業では、就労移行支援や就労継続支援等の利用を経て一般就労に移行した障害者で、就労に伴う環境変化により日常生活又は社会生活上の課題が生じている者であって、一般就労後6月を経過した者に対して、就労の継続を図るために、企業・事業所や関係機関との連絡調整、雇用に伴い生じる日常生活又は社会生活上の各問題に関する相談、指導・助言などの支援を行っている。利用期間は3年である。令和5年4月時点の事業所数は、1,538事業所である。就労移行支援事業と同様、精神障害者の利用割合は増加傾向にあり、全利用者の6割以上を占める。
- 支援ニーズの増大や対象者の拡大等を背景に両事業の利用者は増加してきた。就労移行支援事業からの一般就労への移行者数も増加傾向にあり、令和3年度10月1日時点では、前年1年間で13,946人が一般就労に移行し、移行者割合は56.3%に達した。

## (3) 障害者就業・生活支援センター（なかぼつ）

- なかぼつでは、①就職するため、また、継続的に雇用されるため、就業に係る支援と同時に日常生活において相当程度の支援が必要な障害者、②一旦就職したものの、職場不適応を起こし離職、若しくは休職するおそれがある者、又は職場不適応により離職した、若しくは休職している者など、職場定着のために継続的な支援が必要な障害者に対して、関係機関との連携の下、就業面及び生活面における一体的な支援を行っている。また、障害者に対する相談支援等のみならず、障害者を雇用する又は雇用しようとする企業に対する雇用管理に関する助言などの支援も行っている。令和5年4月1日時点で全国に337箇所設置されており、地域の障害者がアクセスしやすい環境が整えられている。
- 令和5年に厚生労働省職業安定局が全国のなかぼつを対象に行った調査によると、令和4年度に運営していた全338箇所のなかぼつにおける令和4年度中の新規登録者実人数は21,526人、うち障害種別の内訳は身体10.7%、知的36.1%、精神43.3%となっている。また、令和3年度における就職件数は16,127人（短時間勤務の者を含む）で、これらの者の就職後6ヶ月時点での在籍者数は14,254人で職場定着率は88.4%であった。

## (4) 現在の関係指標等

- 障害者関連施策については、障害者基本法第 11 条に基づき策定された「障害者基本計画」において、本基本計画に掲げる施策についての具体的な成果目標及び当該成果目標に係る指標等が定められている。
- また、障害者総合支援法第 87 条等の規定に基づき、障害福祉サービス等の提供体制及び自立支援給付等の円滑な実施を確保することを目的として作成される「障害福祉サービス等及び障害児通所支援等の円滑な実施を確保するための基本的な指針（平成 18 年厚生労働省告示第 395 号。以下「基本指針」という。）」においても、各都道府県等が作成する障害福祉計画において設定することが適当な、必要な障害福祉サービス等の提供体制の確保に係る成果目標及び当該成果目標に係る指標等が定められている。
- 現在の障害者基本計画及び基本指針において定められている、障害者就労支援に関連する主な指標は以下のとおりである。

<障害者基本計画>

- ・ 「障害者向けチーム支援」による障害者の就職率
  - ・ 就労移行支援の利用者数
  - ・ 福祉施設から障害者就業・生活支援センターへ誘導する福祉施設利用者数
  - ・ ショブコーチの養成数
  - ・ 一般就労への年間移行者数
  - ・ 障害者就業・生活支援センター登録者の就職件数
  - ・ 就労定着支援事業所のうち就労定着率が 8 割以上の事業所の割合
  - ・ ショブコーチによる支援の終了者のうち精神障害者、発達障害者及び高次脳機能障害者の職場定着率
  - ・ 障害者就業・生活支援センター登録者のうち精神障害者の就職者の職場定着率
  - ・ 障害者の雇用率達成企業の割合
  - ・ 障害者雇用率を達成する公的機関の数
  - ・ 公共職業安定所における就職件数（障害者）
  - ・ 共職業安定所における就職件数（障害者）
- 等

<基本指針>

- ・ 一般就労への移行者数
  - ・ 就労移行支援事業利用終了者に占める一般就労へ移行した者の割合が 5 割以上の事業所
  - ・ 就労定着支援事業の利用者数
  - ・ 就労定着支援事業利用終了後一定期間の就労定着率が 7 割以上となる就労定着支援事業所の割合
- 等

※ このほか、活動指標<sup>7</sup>として以下の指標を設定。

- ・ 就労選択支援の利用者数、利用日数
- ・ 就労移行支援の利用者数、利用日数
- ・ 就労継続支援（A型・B型）の利用者数、利用日数
- ・ 就労定着支援の利用者数
- ・ 福祉施設から公共職業安定所に誘導した福祉施設利用者数
- ・ 福祉施設から障害者就業・生活支援センターに誘導した福祉施設利用者数
- ・ 福祉施設利用者のうち公共職業安定所の支援を受けて就職した者の数
- ・ 都道府県が実施する障害福祉サービス等に係る研修の参加や都道府県が市町村職員に対して実施する研修の参加人数

等

○ このほか、厚生労働省の政策評価の枠組みにおいて、障害者就労支援に関しては、主に施策目標Ⅴ-3-1「高齢者・障害者・若年者や就職氷河期世代・外国人材等の雇用の安定・促進を図ること」及び施策目標Ⅷ-1-1「障害者の地域生活や就労を総合的に支援すること」で取り扱っている。両施策目標の「令和5年度実施施策に係る政策評価の事前分析表」においては、以下の障害者就労支援に関する指標が設定されている。

- ・ ハローワークにおける障害者の就職件数
- ・ 障害者の雇用率達成企業割合
- ・ 福祉施設から一般就労への移行者数
- ・ 就労定着支援の利用者数
- ・ 就労定着支援事業所ごとの就労定着率
- ・ 精神障害者雇用トータルサポーターの相談支援を終了した者のうち、就業に向けた次の段階（※）へ移行した者の割合  
※就職、職業紹介、職業訓練・職場適応訓練へのあっせん
- ・ 精神障害者雇用トータルサポーターの相談支援を終了した者のうち、就業に向けた次の段階へ移行した者のうち、就職した者の割合

## 5. 障害者就労支援における雇用・福祉・医療にまたがる多機関連携の取組等に関連する先行調査

### （1）就労移行支援・就労定着支援の効果的な支援事例

- 「就労移行支援・就労定着支援事例集」（平成30年度障害者総合福祉推進事業）においては、就労移行支援、就労定着支援に効果的と考えられる取組を行っている7つの就労移行支援事業所の事例が紹介されている。
- 各事例における関係機関との連携については、例えば、以下の取組等の記載がある。職場開拓・求職活動から就職後の定着支援まで、就労移行支援・就労定着支援の各側面で、雇用・福祉・医療の複数の分野にまたがる連携が行われている。

<sup>7</sup> 成果目標の達成に向けて定期的な状況確認を行うべき指標。

- 職場開拓の方法としては、過去の利用者の就職先企業からの引き合いとハローワークの活用が2本柱となっており、企業へのアプローチとして、企業が求める人材のヒアリングや、事業所の見学等の機会を提供している。
  - 求職活動は主にハローワークを通じて実施。利用者が選定した求人に関して、それまでのアセスメントを踏まえ職員と選定理由や優先順位等を検討し、希望を絞り込む。
  - （本人が事業所の）利用を希望する場合、本人、支援機関、主治医から書面でより詳細に本人に関する情報を取得し、本人の状況や意向を詳細に把握している。
  - 企業での体験実習は1回あたり10日以上期間で実施しており、就職までに1人あたり1~4か所程度で実施する。実習はアセスメントにおいても重視されており、施設内活動11の評価と実習時の評価のギャップや、ストレスがかかる通常と異なる環境下でのパフォーマンス等を特に注視している。
  - 事業所自身だけでは対応しきれないケースもあり、充実した支援体制を維持するため、関係機関との連携を重視している（地域の就労支援センター、なかぼつ等）。
  - なかぼつとは、求人情報の紹介の他、就職面接時の支援、就職前後の利用者・企業への支援においても連携しており、必要に応じてなかぼつが別途のアセスメントを行う場合もある。
  - 生活面の支援では、利用者が従来利用している機関（グループホーム、なかぼつ、医療機関等）と連携して対応にあたる。
  - （就職後6ヶ月までの定着支援において）企業に対する訪問は2~3か月に1度程度の頻度としており、特に問題が生じている際には訪問の頻度が上がるが、基本的には電話やメールで対応している。
  - （就職後6ヶ月までの定着支援において）企業に対しては定期ではなく、求めに応じて随時訪問や電話での相談対応を行っている。コミュニケーションを密に図り、SOSを上げてもらえる関係づくりを重視している。
- 関係機関との連携のあり方は事業所によって異なっており、例えば、職場開拓・求職活動について、主にハローワークを通じて実施している事業所もあれば、ハローワークの他に過去の利用者の就職先企業の引き合いの影響が大きい事業所もある。また、就職後6ヶ月までの定着支援における雇用先企業との連携についても、訪問頻度を定めているところもあれば、定期的にはではなく、求めに応じて随時訪問を行っている事業所もある。
- また、「地域における就労移行支援及び就労定着支援の動向及び就労定着に係る支援の実態把握に関する調査研究 調査報告書」（令和4年度障害者総合福祉推進事業）の「定着支援好事例集」においても、支援終了時点において特段の支援がなくとも就労定着ができる状態を目指した支援に取り組み、成果を上げている就労移行支援事業所又は就労定着支援事業所の事例が紹介されている。
- 各事例における関係機関との連携については、例えば、以下の取組等の記載がある。

- ・ (利用登録者の) 主な紹介経路は、就業・生活支援センター、発達障害者支援センター、基幹相談・相談支援センターであり、利用開始後も定期的にケース会議を実施するなど連携しながら支援を行っている。
  - ・ アセスメントは、事業所内、実習先と場を変えて行うほか、市の就労支援センター、地域障害者職業センターにも協力してもらって実施している。複数の視点でとらえることが重要と考えている。
  - ・ 最低でも月 1 回は企業訪問を行い、企業・本人・支援者の 3 者面談を実施している。
  - ・ 高次脳機能障害の方は、家族や医療機関からの相談が多く、密な連携をしており、必要に応じて「家族会」へのご紹介なども行い、家族支援も意識している。発達障害の方は、ご家族から幼少期の様子など情報が得られる。
  - ・ 就職したタイミング、休職などの場面で通院同行することも時々ある。医師と情報を共有し、支援を行っている。
  - ・ 人事異動や組織変更で雇用管理担当者に変更になる場合には、所属長に面談を申し込み、採用時、採用後の状況等を説明する機会を作る。
  - ・ 法人内のクリニック、デイケアのスタッフとは密に連絡をとって連携体制を作っている。  
(略) 本人について、最もよく理解し、3 年半経過後も通院が続く状況において、地域の就業・生活支援センターにつなげることは考えにくい(※クリニック併設の就労移行支援事業所の事例)。
  - ・ 地域の特性上、就労者のサポートは期間終了後も自事業所で行っている。長く働く間にライフステージの変化や家族の支援が必要になることなどもあり、相談支援事業所等と連携している。第三者が入ることで適切な支援が行えるという考え方である。
  - ・ 定着支援を終了する場合は地域の支援機関(相談支援事業所、障害者就業・生活支援センター)に対応を引き継いでいる。
- 「就労移行支援・就労定着支援事例集」と同様、定着支援の各側面で福祉・雇用・医療の複数の分野にまたがる連携が行われており、関係機関との連携のあり方も事業所によって異なる。例えば、支援終了後になかぼつ等の他機関に引き継ぐ事業所もあれば、自事業所で引き続き支援を行う事業所もある。また、家族に対するアプローチへの力の入れ方も事業所によって異なる。
- 関係機関との連携のあり方は、事業所の強みや力を入れているポイント、地域の就労支援機関の特徴や多寡にもよるものであることから、こうした取組の違いが生まれてくると考えられる。本分野横断評価書においても取材先事例の分析を行うが、これらの事例は参考になる取組ではあるものの、唯一の正解ではなく、連携のあり方は地域の状況等に応じて多様であることに留意が必要である。

## (2) なかぼつにおける就労支援の取組状況等に関する調査

- 「定着支援地域連携モデルに係る調査事業 事業報告書」（令和4年度厚生労働省委託事業）では、なかぼつが、今後、地域の就労支援ネットワークの中で「基幹型」<sup>8</sup>としての機能を担っていくにあたり、現状の課題や取組状況の実情を全国のなかぼつに対してアンケート調査<sup>9</sup>の上で整理するとともに、複数のモデル事例を示している。
- アンケート調査結果によると、各なかぼつが考える担当圏域内の就労系障害福祉サービス事業所の実情について、「全体的に全体的に障害福祉サービスが不足している」が7%、「就労移行支援事業、就労定着支援事業が不足している」が55%、「就労移行支援事業は充足しているが、就労定着支援事業が不足している」が18%、「就労移行支援事業、就労定着支援事業共に充足している」が14%であるなど、地域資源の状況には差がある。
- また、なかぼつの取組内容にも差があり、就労定着支援事業所等に対するスーパーバイズ<sup>10</sup>に取り組んでいるなかぼつは49%、困難事例に対する個別支援<sup>11</sup>に取り組んでいるなかぼつは57%であった。取組が少ない圏域の背景として、圏域全体に就労へ移行するという機運が乏しく、障害福祉サービスや行政の協力が得づらい状況があると考えられること、就労継続支援B型等からの就職者の定着支援が全てなかぼつにかかっておりマンパワー不足になっていることなどがあげられている。
- 同事業報告書では、圏域の資源の状況に応じた「基幹型」としての役割に関する考察を行っており、例えば、全体的に障害福祉サービスが不足していると感じられる圏域には地域の就労支援の土台（機運）作りを、就労移行支援事業・就労定着支援事業が不足していると感じられる圏域には、既存の就労継続B型事業所等における就労支援ノウハウの向上および役割の整理等を提案している。
- 就労移行支援事業所及び就労定着支援事業所と同様、なかぼつを取り巻く地域資源の状況は様々であり、関係機関との連携を含め、取組のあり方は多様であることに留意が必要である。

## 6. 事例の紹介

- 本章では、各取材先における具体的な取組内容に加えて、実際に支援に携わる方や当事者との意見交換を通じて把握した現状や、現場で感じられている課題、気づき等についても整理する。
- 次章の事例の分析では、「雇用・福祉・医療が効果的に連携している状態」＝「障害者本人を中心とした（障害者本人のニーズを踏まえた）シームレスな就労支援が提供されている状態」と定義

<sup>8</sup> 「基幹型」の役割の一例：地域の就労系障害福祉サービス事業所に対するスーパーバイズや困難事例に対する個別支援、地域の就労支援機関との連携促進など。

<sup>9</sup> 令和4年6月21日～7月12日に実施。全国338箇所のなかぼつのうち、約6割の202センターから回答を得た。

<sup>10</sup> 支援に関するアドバイスの提供や支援力向上のための勉強会開催、面談の同席・企業への同行等

<sup>11</sup> 支援対象者本人、家族、企業への対応に苦慮していた事業所の個別事例に協働で支援した等

した上で、連携の取組を当事者、支援者、雇用者の3つの視点で分析し、こうした状態の要素や効果を掘り下げ、連携を評価するためにはどのようなデータを示せばよいか等を検討する。

## 6-1 LITALICO ワークス赤羽センターにおける障害者就労支援の取組

### (1) LITALICO ワークス赤羽センターの概要

- 株式会社 LITALICO パートナース LITALICO ワークス赤羽センター（以下「赤羽センター」という。）は、東京都北区赤羽に所在する就労移行支援事業所である。2015年から就労移行支援を開始し、2018年からは就労定着支援事業所としての支援も行っている。
- 職員は計7名（令和6年1月時点。うち6名が就労定着支援を兼務）であり、社会福祉士、公認心理士、臨床心理士、産業カウンセラー、キャリアコンサルタントなどの資格を有する。
- 赤羽センターの令和5年12月25日時点の就労移行支援事業所としての登録者数は31名である。登録者の障害種別は精神39%、発達16%、精神・発達併発36%、身体7%、知的3%であり、重度障害者も含まれている。  
令和5年4月から12月25日までの一般就労移行率<sup>12</sup>は73.9%であり高い水準を維持している（参考：令和4年度の全国平均は57.2%）<sup>13</sup>。就労定着率も86.7%<sup>14</sup>と高い実績を出している<sup>15</sup>。
- 同センターの令和5年12月25日時点の就労定着支援事業所としての登録者数は35名である。登録者の障害種別は精神49%、発達11%、精神・発達併発23%、身体3%、知的14%であり、重度障害者も含まれている。就労定着率<sup>16</sup>は令和5年末時点では80%であり、令和6年度末時点では87.5%となる見込みである。
- 就労移行支援の利用者は、就労後6か月間の定着支援期間が終了すると、そのまま同センターの就労定着支援の利用に移行する者が多い。

### (2) 赤羽センターにおける障害者就労支援の取組

#### ① 支援にあたり重視していること

- 支援をするにあたっては、「障害」は個と環境の相互作用で生じるものだという考えを大切にしている。障害の有無にかかわらず、一人ひとり、様々な考え方や物事の捉え方、文化を持

<sup>12</sup> サービス利用を終了した者のうち、一般就労した者の割合

<sup>13</sup> 令和4年10月1日時点における前年1年間の一般就労移行率（社会福祉施設等調査）。

<sup>14</sup> 令和5年4月から12月までの間に就労6か月を迎える者のうち、6か月就労継続している者の割合

<sup>15</sup> 平成27年に行われた調査によると、就労移行支援を受けた障害者の1年後の就労定着率は82.3%（NIVR「障害者の就業状況等に関する調査研究」（平成29年4月））。

<sup>16</sup> 過去3年間の就労定着支援の総利用者数のうち前年度末時点の就労定着者数

っており、それが違いという形で困難さとして表出しやすい環境・そうでない環境があるということ、何度も立ち返るようにしている。

- 支援を行う中では、効果的なセルフコントロールの方法や円滑なコミュニケーションの取り方等、内面的な成長にフォーカスをあてる機会が多くなり、見方を変えると、それぞれが抱える苦しさが自己責任のように伝わりかねない。一人ひとりの成長や可能性を信じながらも、同時に適する環境や文化を探したり、企業の慣習や社会構造に対してアプローチできることはないかの視点を持つことを大切にしている。

## ② 具体的な支援内容

- 3つのステージに分かれた段階別支援を行っており、まず、「準備ステージ」では赤羽センターへの通所を通じて体力向上を図るほか、過去の経験を振り返りながら自身に適する職場環境や業務内容、障害特性を整理していく。体力不足のほか、服薬の調整が上手くいかないなどの理由で通所できないこともあり、そうした場合は通院同行して今の状況を主治医と共有することで、服薬が変わり体調が安定して通所できるようになるなどする。
- 具体的な働き方のイメージがついてきたら、「実習ステージ」で企業インターンなどの施設外活動を行い、自己理解の深化や仮説検証を通じて応募先やサポートのイメージを具体化・整理していく。赤羽センターでは一人平均2、3社のインターンに参加する。日数は1、2日など短期間のものであれば10日以上 of 長期間のものもある。
- 次は「就職活動ステージ」となり、これまでの自己理解や働き方のイメージを踏まえ、面接練習なども行った上で実際の就職活動を進めていく。
- 内定後は、利用者、雇用先企業、赤羽センターの3者で面談し、職場における合理的配慮事項の認識を細部まですり合わせ、スムーズな就業開始をサポートする。就職してから6か月間は月に1回程度職場訪問して面談をしているが、人によっては最初の1か月は毎週末勤務終了後に赤羽センター電話をかけてもらい様子を見るなど、利用者の状況に合わせた支援を継続する。移行支援終了後は利用者の希望があれば就労定着支援に移行する。

## ③ 支援ニーズの把握

- 利用者自身でも認識できていない潜在ニーズや強み・困難さがあることを前提にし、本人の語りだけではなく訓練観察含め多角的にアセスメントを行っている。
- 障害診断名を基軸に話をきくのではなく、これまでの成育歴や困難さを感じた点、喜びを感じた点などのヒアリングや様子の分析を行い、利用者にとっての行動促進要因や抵抗要因の把握に努めている。また、業務の得意・苦手や困難さに関して、環境要因（座席の状況や指示の出し方など）によるものも多分にあると考えているため、当時の状況のヒアリング等を通して、環境や業務遂行方法の調整によって困難さが解消しないか確認を行っている。

- 単発的なコミュニケーションや支援者・被支援者の関係性におけるコミュニケーションでは、実際の職場での困難さや強みが見えづらい部分があるため、中長期的なタスク管理を必要とする訓練提供や、利用者同士での連携を必要とする訓練提供とふりかえりを実施している。
- センター内だけでは、環境との相互作用による困難さ等のアセスメントが不十分なこともあるため、様々な実習先で施設外支援を行い、実習先のフィードバックをもらいつつ本人自身の自己理解と支援者の理解を深めている。
- なお、アセスメントの結果、もし一般就労ではなく福祉的就労が適切と考えられる場合には、情報提供として就労継続支援事業所や自立支援事業所の存在を伝えている。一方で、上手くマッチングする環境下や業務内容、ジョブコーチがいる環境下であれば一般就労でも問題なく働いていける場合もあることから、施設外支援でのアセスメントを改めて重要視する。

### (3) 関係機関との連携について

#### ① 連携先・連携の基本的考え方

- 連携先については、障害者相談支援事業所との連携を最も頻度高く行っており、必要に応じて、同事業所を通じて居宅介護の導入や訪問看護の導入が行われる。また、家族の介護や子の療育に関する課題があるケースもあるため、その際の利用できる社会資源に関する情報提供も受けている。相談支援事業所は幅広い福祉に関する知識を有しているため、相談できる関係性を築いていると長期的にみて就労の安定にもつながる。
- 金銭面での困難がある場合は、生活自立相談支援センター等と連携し、住宅確保給付金の申請等のサポートを行うこともある。本人ができることには介入しすぎないようにしており、基本的には制度を説明した上で相談先の連絡先を案内することに留めるが、新しい人と会う際に緊張感が大きすぎる場合などはまれに同行することもある。金銭面での不安が減ることで、焦らず腰を据えて長期的に就労の準備ができるようになる。
- 関係機関との連携にあたっては、利用者が頼れる先を複数作ることを大切にしている。「自立とは依存先を増やすこと」という言葉もあるが、就労移行支援・定着支援事業所が携われる範囲や期間は限定的なため、医療機関や生活支援機関など、利用期間が限定されていない機関と本人が持続的な関係性を築けるようサポートしている。
- 時には、本人が伝えたいことや本人の状況に関して間に入り、双方の理解促進やコミュニケーションの円滑化を図ることもあるが、本人が自分で自身の状況について説明したり相談できるようにするための支援も、同時に重要だと考えている。  
特に医療面での課題の主治医への伝え方に関して助言することが多い。自身の状況についてその場でできなくても上手く話せない場合は、事前に赤羽センターで情報を紙に整理して持っていくという方法を提案している。また、主治医に話すロールプレイングを行うこともある。

一方で、早めに介入して体調を整えることにフォーカスを置いた方が効果的な支援ができる  
と判断した場合は、初めから通院同行して、赤羽センターにおける利用者の状況などを共有す  
ることもある。

### （雇用先企業との連携）

- 入社面接の際には就労スキル記録アセスメントシートという、利用者の特性やストレス因子・  
対処策等をまとめたシートを支援機関とも連携して作成して、雇用先企業に共有している。利用  
者の表面的には見えづらい困り感が言語化されているため、理解が深まる。
- また、入社前に面談を設定し、合理的配慮相互検討資料<sup>17</sup>を作成し、利用者の障害に紐づく困  
難さ、自己対処事項、職場の配慮事項を三者で整理する場を設けている。三者で集まって整理す  
ることで、認識のすり合わせがしやすくなる。
- 最低月に一度は、定着面談への同席又は定着支援報告書の共有を行い、連携を図っている。赤  
羽センターでは8、9割の就労移行支援期・定着支援利用者の雇用先企業と、オンライン又は企  
業にて直接コミュニケーションをとっている。残りの1、2割はメールでの近況共有等をしてい  
る。その他、本人の就労課題や困り感に応じて適宜介入している。
- 利用者が何に困っているのかわからない、どう関わっていけばよいかかわからないという困り感  
を抱えている企業が多い。特に本人への就労課題の伝え方に悩まれることが多い。この場合、赤  
羽センターでの様子を踏まえ、利用者に受け取られやすかった／受け取られにくかったフィード  
バックの仕方を伝えて参考にしてもらっている。赤羽センターが同席した方がどういう会話がな  
されたかがわかりその後のサポートがしやすいと感じた場合には、赤羽センター同席の上で伝え  
てもらっている。

### （医療機関との連携）

- サービス利用開始のタイミングで主治医の意見書を利用者から提出してもらい、就労に対する  
見解や配慮事項の確認を行っている。その後は、必要に応じて通院同行や訪問看護の看護師との  
情報共有を行う。利用者の体調に応じて、支援期間を通じて1、2回程度の情報共有となる場合  
もあれば、2週間に1回程度情報共有することもある。

### （家族との連携）

- しばらく引きこもり状態にある利用者など、利用者の様子を最も把握しているのが家族である  
こともあり、この場合は多角的アセスメントの観点から家族から様子をヒアリングしている。ま  
た、家族に「より良い関わり方」について助言をするなどして、利用者が活動しやすい環境を整  
えていくこともある。

---

<sup>17</sup> LITALICO ワークスで用いている、利用者が配慮してほしい事項や自己対処できる事項、職場が配  
慮できる事項や出来ない事項とその理由、検討の結果合意した配慮事項などを記載するシート。

## ② 関係機関との円滑な連携を維持するための取組

- 赤羽センターの担当者が変わっても連携が維持されるよう、連携方針を含めた支援の方向性については、赤羽センター全体でのケース会議によって決定し、進捗について適宜チャットや会議の場で共有することにより、全体の意識を統一している。
- 雇用先企業については、雇用先企業への訪問に後任者が同席し挨拶の機会を持つことで連携の円滑な維持を図っている。 関係支援機関についても、密に連携をしていた機関とは後任者同席の上訪問して引継ぎを行っている。  
また、雇用先企業とは合理的配慮検討資料に基づいて連携を行っており、企業側の担当者が変わった際にも合理的配慮が継続されるよう図っている。 合理的配慮が適切に引き継がれると、利用者の体調も継続して安定する。
- 医療機関に関しては、通院同行等に行った際の記録は、医師や院内の様子（積極的に就労移行スタッフの話を聞く医師かどうか、受付の様子、診察の所要時間等）も含めて赤羽センター内で共有している。こうした記録は、どのように通院同行するかプランの事前作成に役立つ。また、赤羽センター内で通院同行の仕方等について学ぶ機会を設け、どのスタッフでも適切に通院同行を行うことができるように育成を行っている。
- このほか、2週間に1回程度、定期的に関係機関との連携状況や情報共有の回数をモニタリングし、不自然に情報共有回数が減っているなど、意図せず連携が希薄になっていないか確認している。

## ③ 円滑な支援終了に向けた取組

- 利用期間終了後いきなり他機関にバトンタッチすることとならないよう、利用期間終了の4か月ほど前から顔合わせを行い、登録面談の同席や企業面談の同席等をしつつ、これまでのアセスメント情報や職場環境面に関する情報の引継ぎを行っている。
- また、定着支援では3年半かけて職場内の理解促進やサポート体制の構築を行っている。企業が支援機関を頼り過ぎず、困難を自社内の多様な資源を利用しながら解決していけるよう、少しずつフェードアウトをしていくことで、ナチュラルサポートの形成とその環境構造の維持がなされるよう意識している。
- 支援終了後はなかぼつや障害者就労支援センターなどに引き継ぐことが多い。雇用先企業内部での支援体制がしっかりと構築されている場合には、支援機関ではなく、職場のキーパーソンへの引き継ぎとすることもある。

## (4) 雇用・福祉・医療にまたがる多機関連携の取組に関する担当者や当事者の意見

### i. 担当者からのヒアリングによる意見

<関係機関との連携の効果>

- ① 就職外退所件数の減少（令和4年平均 1 名/月⇒令和5年平均 0.5 名/月）
- 利用者が深刻な心身不調に陥った際のアプローチや、予防的なアプローチ方法が増加したことで、支援を受けながら就職活動を継続できているケースが見られる。
  - 予防的なアプローチの例として、例えば、就労移行支援事業所では自宅訪問は行っていないが、訪問看護の看護師は自宅訪問により薬を持ち込みすぎていないか、アルコール依存症の兆候はないかなどの情報を入手することができる。そうした情報を踏まえて、赤羽センターにおいて必要な支援に関する多角的なアセスメントを行い、早期に不調の芽を摘むことができる。  
また、金銭逼迫からの就職外退所についても、生活自立相談センター（自立相談支援機関）を通じた住宅確保給付金の活用や、社労士よるレクチャーで障害年金に関する情報提供を受けることなどにより、予防ができていると感じる。

- ② 就職者数の増加（令和4年平均 1.5 名/月⇒令和5年平均 1.9 名/月）
- 以前は金銭不安や体調不安等から就職活動に専念できなかつたりして就職活動が長期化するケースが散見されたが、連携が進んだ現在は、比較的当初の計画通りに就職活動に取り組むことができている方が多い印象である。

- ③ 定着支援契約者の退職者数の減少（令和4年 15.6%⇒令和5年 3%）
- 就労移行支援期間から各種相談先の確保や医療連携を進めているため、困難事例が生じた際に速度感を持ってサポートに入ることができており、安定した就労継続につながっていると感じる。  
関係機関との連携が普段から出来ていないと、困難事例が生じても、どこに何を相談すべきかの判断が速やかに行えず、また、連携先に一から利用者の状況を説明して支援体制を構築していくこととなり急性期に支援が提供できない。

#### <生活面の課題に関する関係機関との連携>

（地域の福祉機関との連携が上手くいっていると感じる時）

- ① 自拠点スタッフだけでは認識し得なかった利用者の情報を把握し、より多方面からのアセスメント情報に基づいて、支援計画立案・実行を行えているとき。
- 例えば、利用者から正しい情報が確認できず実態を把握するのが難しい場合、赤羽センターの他に利用している複数の地域の支援機関から提供された情報を照合していくことで、やっと本人が抱えている課題が見えてくるということがある。具体的には、本人は「毎日服薬しています」と言っていたが、訪問看護からの情報で薬を溜め込んでしまっていたことがわかったケースなどがあった。
  - ② 複数の相談先を確保することによりリスク低下がみられたとき
    - 利用者によっては、赤羽センターにはポジティブな面を見せようとして困り事を伝えられない者もいる。そうした困り事を伝えられる他の相談先があると、本人が追い詰められてしまう状況を緩和させることができる。

- ③ 本人のストレス因子（生活面・金銭面等）を取り除くことにより、心身の安定が感じられ、就職活動に励むことができているとき

#### （福祉機関との連携における課題）

- 地域の相談支援機関の多くは、多くの人数の利用者を担当しており多忙な印象を受ける。介護・児童等福祉領域を横断した知識を持っている事業所がより地域に増えていくと、利用者にとって就労面だけでなく生活面などの相談先が増え、自立につながると感じている。

#### <医療面の課題に関する関係機関との連携>

##### （通院先医療機関と連携が上手くいっていると感じる時）

- 服薬調整を行っている利用者について、医療機関と様子を共有することで体調安定につながったときに感じる。例えば、元々うつ病の診断だったが、赤羽センターでの様子を長期的に見ていると波が激しくその様子を医療機関と共有したところ、双極性障害の診断に変わり薬も変更され体調が安定するということがある。
- また、福祉機関との連携と同様、赤羽センターだけでは認識し得なかった利用者の情報を把握し、より多方面からのアセスメント情報に基づいて、支援計画立案・実行を行えているときにも感じる。医療機関は利用者との関係性が長いので、季節による体調の変化など長期的な目を見た場合の課題を連携により把握できる。

##### （通院先医療機関との連携における課題）

- 医療機関によって、就労移行支援に対する理解に差があり、利用者が予約した診察の時間内で理解促進等のアプローチや連携に必要な情報提供を行うことが難しい場合がある。
- 先方から積極的に赤羽センターでの状況などに関する情報提供を依頼されることもあり、就労移行支援から受け取れる情報を認識している医療機関だと、連携しやすい印象がある。
- 訪問看護や心理カウンセリング等、利用者との接点数の多い医療従事者による医師への情報提供や連携が深まると、一層効果的な連携・支援ができると感じる。心理カウンセリングは保険適用外の場合もあるので、もう少し費用補助などがあると、患者はより活用しやすくなるのではないかと。

#### <関係機関との連携はどのように評価し得ると考えるか>

- 他機関との連絡回数や、支援計画会議実施加算などの拡大ケース会議（※）の頻度、福祉機関からの紹介件数は一つの指標になるのではないかと。これらの実績が上がり連携が上手くいくと、最終的には就労移行率や定着率などの向上につながってくると考える。  
※ 職員に留まらず他機関の関係者が参加する会議。関係者から同時に情報が集まることで、認識を揃い、足並みのそろった支援を行いやすくなるとのこと。

## <雇用先企業との連携について>

### (雇用先企業と連携が上手くいっていると感じる時)

- 利用者の困り事について多角的な視点を持ってサポートの方向性について話し合いができ、利用者がもっともアクションしやすい形で解決の道筋が見えたり、解決につながった際に、連携が上手くいっていると感じる。
- 逆に連携が上手くいっていないと、単に情報共有のみで終わってしまったり、雇用先企業が赤羽センターをずっと頼ってしまうということが起こる。最終的には支援を徐々にフェードアウトさせて、雇用先企業が利用者を自然とサポートするナチュラルサポート<sup>18</sup>の形成を目指す必要がある。
- 連絡頻度が高いからといって、情報をただ共有し合っていたり互いが責任を擦り付け合うような関係では良い支援はできない。企業、就労移行支援事業所、福祉機関、医療機関等、支援の棲み分けが出来ておりお互いが経過報告をし合いながら協働的に支援を出来ている状態が、連携が上手くいっている状態と感じる。ただ、この点の定量的な評価は難しい。
- 連携が上手くいった場合の利用者側の変化としては、相談を社内で出来るようになることが大きい。具体的には、始めは全ての相談を赤羽センターにしていたのが、面談の時に「こういう困り事があったので、社内の誰々に相談して、こうした取組を行っている」といった報告があるようになる。社内での相談が出来るようになると、本人も生き生きとし、不満が蓄積しづらい。

### (雇用先企業との連携における課題)

- 雇用先企業の障害者雇用についての理解度や企業側担当者の業務稼働状況により、合理的配慮の遂行に困難が生じている場合に、雇用先企業の中長期課題に対してできるアクションが人員・金銭・社内規約などの制限により限られていたり、効果が表れるのに時間がかかることがある。解決には、支援機関における実績に基づく参考事例の共有や、支援機関による雇用先企業の現場職員が抱える率直な困り事のヒアリング等を通じた解決や、障害者雇用に留まらない多様性やタレントマネジメントの促進が必要だと感じる。

## <その他>

### (「顔の見える関係性」の構築)

- 利用者の困り事の背景に様々な課題がある場合は「顔の見える関係性」を構築して即座に連携体制を敷いた方がよいと思う。一方で、そこまで複雑な課題がない場合は無理して「顔の見える関係性」を構築せずとも十分な支援ができると考える。限られたリソースの中で、支援の在り方には自然と強弱が生まれる。

<sup>18</sup> 職場における上司や同僚等からの、障害のある従業員へのサポートのこと。(NIVR「障害者に対する職場におけるサポート体制の構築過程 ―ナチュラルサポート形成の過程と手法に関する研究―」)

### (他の利用者との関わり)

- 利用者同士や卒業生との関わりの中でお互いがケアされていく面がある。他の利用者と話すと自分の思い込みが緩和されたり問題への解決の糸口を得たり、自分と同様の困り事を抱えながらも生き生きと働く卒業生を見て希望を得たりする。
- 赤羽センターでは実習先や就職先について共有し合うプログラムを行っており、そうした場で他の利用者・卒業生と交流がある。こうした場などを通じて誰かの役に立ったり感謝されたりする経験は、利用者の活力につながる。

### (その他)

- LITALICO は全国に拠点があることで企業の本社や支店とも関係性を構築しやすい背景もあり実習先の開拓などにおけるやりやすさはあると考える。また、利用者が多く常に誰かしらが実習をしているので、実習先との継続的関係性が築きやすい。
- また、LITALICO には「LITALICO スタイル」<sup>19</sup>という行動指針があり、定期的に社内で、これに沿った支援が行えているか振り返っている。また、対人援助職による援助の基本原則として「バイステックの7原則」<sup>20</sup>が研修などで取り扱われており、こちらも常に意識している。支援機関によって、また家族との間でも考え方の違いは出てくるとは思うが、多角的な観点を取り入れる上では必ずしも考え方を完全に一致させる必要はない。ただ、支援の方針は、本人の混乱がないよう、こうした原則を活用しながらすり合わせられると良いと思う。

## ii. 当事者からのヒアリングによる意見

実際に赤羽センターを利用している精神障害者の方からもヒアリングを行った。現在、パソコンの使用や、コミュニケーションなどに関する訓練のほか、企業における実習などのサービスを利用しているという。

### (生活面や医療面で困り事が生じた際の相談先)

- 赤羽センターのスタッフと障害者相談支援事業所の担当者に相談している。赤羽センターには週5日通っておりスタッフと会う機会が多いので、わざわざ相談の時間を設けるといより、何かあれば会った際に相談している。
- 面談の頻度は、多いと相談がしやすくなるので大切だと感じる。

### (赤羽センターを利用してよかったと感じる点)

<sup>19</sup> 「信頼関係を築く」「最適なプランを共につくる」「心に火をつける」「自信と能力を高める」「コミュニティの力を活用する」「共に職場に働きかける」の6つの柱から構成される行動指針。

<sup>20</sup> アメリカの社会福祉学者であるフェリックス・ポール・バイステックが自著「ケースワークの原則」にて提唱したケースワーカーの行動原理。「1.個別化」「2.意図的な感情表出」「3.統制された情緒的関与」「4.受容」「5.非審判的態度」「6.自己決定」「7.秘密保持」の7つの原則から構成。

- 一人で行うには不安なことについて力になってくれる、一緒に考えてくれるところが良い。病院への付き添いを赤羽センターが行うこともあり、そうした支援があると、利用者としても他の機関を利用する際の心理的負担が減り、多機関が連携しての多様な支援を受けやすくなる。
- 赤羽センターを利用して自分自身の心の状態は確実に良くなった。毎日通えていること、実習に行けたこと、そうした成果が自信になり、心身の安定につながり、もっと状態がよくなっていくという相乗効果がある。
- 自分の場合、実習に行けたこと、他の人とともに現場で働けたということが大変自信につながったので、実習先の数やどのくらいの人が実習に行っているかなどに着目していけるとよいのではないか。
- 赤羽センターに通い続けられる背景には、否定をせずに全て受け止めて話を聞いてくれる、スタッフの温かい姿勢がある。他の利用者も温かく、よくたわいのない雑談をしている。これまで自分には、病気を開示して他者と交流する場は赤羽センター以外にはなかったため、それを開示して交流できるということは自分の心の安定にとっても重要である。

(本人のニーズに沿った多機関が連携した支援のために重要と考えること)

- 本人のニーズの把握について、そもそも、自分自身で困り事を伝えることが難しい時がある。特に利用開始時点では上手く伝えられず、また、言ったことがそのとおりであるとも限らない。このため、本人の言葉以外でニーズを伝えられる手段が適切に活用されることが多機関連携にあたり重要と考える。医師の診断書はそうした手段の一つ。
- 他には、例えば、家族も含めて上手く連携ができると、生活面も安定して就労につながるという印象である。

## 6-2 WEL' S TOKYO (ウェルズトーキョーにおける障害者就労支援の取組)

### (1) ウェルズトーキョーの概要

- WEL' S TOKYO (以下「ウェルズトーキョー」という。)は、特定非営利活動法人 WEL' S (ウェルズ) が東京都から委託を受け運営するなかぼつである。都内には6つのなかぼつがあるところ、ウェルズトーキョーは東京都千代田区に事務所を構え、都心部を含む都の東部エリア<sup>21</sup>を主に担当している。
- 職員数は、雇用安定等事業に従事する職員が6名、生活支援等事業に従事する職員が1.5<sup>22</sup>名の計7.5名(予算措置上の人数。実数は13名。)である。資格の保有状況は、社会福祉士が5

<sup>21</sup> 千代田区・中央区・江東区・江戸川区・足立区・荒川区・墨田区・葛飾区等

<sup>22</sup> 予算上、月20日稼働する職員を1人、月10日稼働する職員を0.5人として換算。

名、精神保健福祉士が3名、ジョブコーチ（職場適応援助者養成研修修了者）が6名であり、複数資格を有する職員もいる。

- 令和4年度の利用者数は843名であり、うち身体障害72名（重度12名含む）、知的障害527名（重度157名含む）、精神335名である。発達障害、高次脳機能障害、難病の利用者もおり、幅広い障害種別の者が利用している。また、障害者手帳を持たないが障害の診断を受けている利用者も若干名いる。8割以上は一般就労を希望して支援を利用をしている。
- 提供している支援は以下のとおりであり、障害者への支援以外に、ともに働く職場の者への支援にも重点的に取り組んでいる。

当事者（家族・支援機関）向け支援	事業主向け支援
<ul style="list-style-type: none"> <li>・就労に関する相談支援</li> <li>・職場実習情報提供</li> <li>・ハローワーク、職業センター等、関係機関との連絡調整</li> <li>・職業準備訓練のあっせんと職場実習の支援</li> <li>・就職後の定着支援</li> <li>・生活面での相談支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者雇用に関わる相談支援</li> <li>・雇用管理サポート</li> <li>・情報提供</li> <li>・職務の分析</li> <li>・職場実習に関わる支援</li> <li>・管理者・職場担当者向け研修実施</li> <li>・在職者向け研修実施</li> </ul>

- 令和4年度の支援実績は、障害者に対する相談支援は8,975件、企業に対する相談支援は2,296件、就職件数（令和4年度に就職に至った件数）は44件である。
- 支援にあたり力を入れていることは、効果的な支援の実施のため各機関の役割や特徴をきちんと把握するとともに、ウェルズトーカーが支援機関の中で最初に支援に当たる利用者の特徴を把握しておくことである。
- また、都心部を含む都の東部エリアを担当し、障害者人口・企業数が非常に多い地域である点を活かし、東京都から受託した福祉サービス事業者や企業に対する研修事業を通じて、職場、地域、所属は違えども同じ就労支援の理念に基づく支援を展開する関係者のネットワーク構築を推進している。

## (2) ウェルズトーカーにおける障害者就労支援の取組

### ① 支援ニーズの把握

- 利用者には、まず利用登録をしてもらうが、もし障害の診断を受けていない人がきたとしても門前払いせず、まずは話をききパンフレットをみせて障害者雇用の枠組みや就労支援サービスについて説明する。一番の主訴は就労ではなく貧困ということもあるので、主訴の整理をして適切な支援につなげていく。

- 利用者との面談に加えて、職場実習などで見せる姿などから、支援ニーズを把握している。新たに把握した情報は、本人のプロフィールの更新という形でまとめていく。面談の頻度は決まっておらず、本人が自分のキャリアをどう形成していくかということについて気づきを与える場という位置づけ。情報をとるというよりも、利用者が自走できるようにキャリアアカウンセリング的なことを行うことが多い。
- 客観的な指標がないと本人が納得して支援を受けられない場合には、障害者職業センターに専門的な就労アセスメントを行ってもらっている。苦手・得意が明らかとなり、どこから支援を着手すべきかがわかるようになるので、関係機関との連携もしやすくなる。
- 面談やアセスメントの結果、適切と思われる就労の場が利用者の希望とは異なっていた時は、本人がなぜその就労の場を希望しているのかを確認する。加えて「一般的にはこういった職場が合うかもしれない」とは伝えた上で、職場体験や職場経験などを通じて、本当に一般就労（又は福祉的就労）を希望するのか再考してもらう。

## ② 利用登録段階での関係機関との連携

- 関係機関との連携について、本人が自身で活動できる力がある場合は過介入はせずに、本人と話をして課題を整理した上で、どこの支援機関に行くべきかアドバイスする。主体的に動いてもらうところは支援にあたっての軸としている。
- 他機関からの紹介でウェルズトーキョーの利用に至った場合、他機関における支援状況については、主体性の尊重という面でも、本人が情報を説明してくれるのが望ましい。他機関から直接支援状況を聞き取ることが必要な場合は、本人から個人情報提供の同意書を得てから聞き取りを行う。
- 人によっては、障害や支援の状況のとらえ方などに課題があったり、上手くコミュニケーションがとれなかったり、支援にあたりその情報が必要であるという認識がない場合もある。そうした場合は、支援機関に同行して支援の状況を確認できると、その後の円滑な連携にもつながる。

## ③ 支援終了時の関係機関との連携

- 支援終了については何か基準があるものではなく、就職が実現した後に、利用登録したまま徐々に本人の訪問が減っていく。訪問の頻度は本人と雇用先企業とで調整してもらう。
- 本人が支援を望まず訪問がなくなった場合でも、雇用先企業には何かあれば相談出来る場所として使ってもらっている。雇用先企業から相談があった場合、労務管理含め対応のアドバイスをしたり、必要があれば、職場から本人に支援機関に行くよう促してもらうこともある。

- 突然本人の訪問がなくなってしまった場合は、本人に連絡を試みる。本人との信頼関係維持のため、直接雇用先企業に連絡するということはない。

#### ④ 生活面に関する支援における関係機関との連携

- 生活面に関する支援の連携先は、相談支援窓口や事業所、グループホームの世話人、保健師、弁護士、社労士などである。連携先とは必要に応じて連絡をとり、連絡頻度は決まっていない。
- 相談支援の担当者やグループホームの世話人からは生活面での情報を共有してもらったりもするが、あまり介入すると利用者のプライバシーがなくなるので加減が難しい。保健師は、家庭訪問ができ自宅での状況を確認できるのが特徴である。また、自治体にもよるが福祉サービスの利用受付窓口である場合もあり、住民の福祉サービスの利用状況を把握し、本人が気軽に相談できる相手でもある。弁護士や社労士は、本人と雇用先企業との間でトラブルがあった際に必要に応じて顧問先に相談している。
- 具体的な支援内容としては、年金の申請やグループホームへの入所申請に同行して援助するなどしている。親の介護の問題がある場合はケアマネジャーや地域包括支援センターにつなげる。本人への直接の支援より、関係機関との調整が多い。知的能力の高い利用者には自分でやってもらうことを大切にしている。

#### ⑤ 医療面に関する支援における関係機関との連携

- 医療面での課題に関する情報については、雇用先企業に、本人の許可を得た上で職場での実際の様子を情報共有シート<sup>23</sup>に記入してもらい、企業から本人に主治医のもとに持って行くようお願いするという形で、医療機関と共有を図っている。
- 本人が、職場での様子を共有すると自分に不利益になるのではないかと不安感・抵抗感を持つ場合もあるが、その場合、職場で能力を発揮するためのものということを企業から丁寧に説明してもらっている。
- 主治医が就労可能性等についての的確な診断をするためにも、企業が本人の職場環境や業務時間などを正確に把握して情報提供することが必要。適切な情報提供を行えば、企業からみても違和感のない診断が出ると考える。
- 医療機関への同行は、支援の一環として必要性があり、また本人の同意がある場合には同行して、職場での勤務状況を主治医に共有することもある。基本的には企業や本人を通して連携する。

<sup>23</sup> 障害者職業総合センターが作成している様式（NIVR「情報共有シート活用の手引」（平成31年3月））。

## ⑥ 雇用先企業との連携

- 雇用先企業との連携の在り方は企業によって異なる。主体的に障害者雇用に取り組んでいる企業だと基本的に自分たちで当事者を支援をした上で、対応に困った際に相談がある。逆に、細かな相談がある雇用先企業もあるが、依存度が高すぎるのは問題であり、雇用先企業が主体的に障害者雇用に取り組めるようになるよう支援をしていくという観点が大切。
- ウェルズトーカーから雇用先企業への連絡については、必要に応じて行っている。利用者との面談のなかで、職場環境における変化を把握した際は、雇用先企業に連絡をとり状況を確認する。また、利用者の生活環境の変化があり就労への影響が考えられる場合も、雇用先企業に連絡をとり状況を共有する。
- ウェルズトーカーでは企業懇談会を2ヶ月に1回開催し、障害者雇用に取り組む企業のプラットフォームの構築を進めている。参加企業は20から30程度である。

## ⑦ その他

- ウェルズトーカーの担当者が変わっても利用者や関係者との円滑な連絡体制を維持する工夫として、出来る限り対面で顔を合わせて引継ぎを行っている。
- 支援者間での連携の取組として、ウェルズトーカーではここ4年程スーパービジョン<sup>24</sup>の取組を行っている。外部講師を呼んで職員向けに行うマンツーマンのスーパービジョンと、地域の支援機関向けにグループピアの形で行う地域スーパービジョンの2種類を実施し、内外の支援者の質の向上と支援意欲の維持を図っている。  
地域スーパービジョンに参加した支援者は、支援に当たっての共通の基盤となる知識を身につけるとともに互いの信頼関係を構築していくので、支援機関間の連携のしやすさにつながる。

## (3) 雇用・福祉・医療にまたがる多機関連携の取組に関する担当者の意見

ウェルズトーカーにおいて障害者就労支援を推進していく中で、担当者が感じている気付きや課題等についてヒアリングを行った。

### (関係機関との関係性構築)

- 東京都内の6つのなかぼつにおいて、東京都からの受託事業として、精神障害者の就労と定着促進に向けた研修会や関係者の連絡会などを実施している。精神障害者の就労支援を行う支援機関、雇用企業、主治医を含む精神科の医療機関等の関係機関が相互に顔の見える有機的な

<sup>24</sup> 経験を積んだ指導者であるスーパーバイザーが、対人援助を行う援助者（スーパーバイジー）との面談などを通じて、援助者により適切な態度、知識、スキルなどを習得させていくもの。  
<https://www.uitec.jeed.go.jp/kenkyu/paper/skill/ka7cok00000004ec-att/Vol.34.R.P44-P51.pdf>

ネットワークを形成することによって、より良い支援を提供していく基盤を作ることを目的としている。圏域内の福祉サービス事業所、医療機関、企業を集めて、地域の社会資源の状況や当事者の声など、就労支援に役立つ情報を提供したり、事例検討をするなどしている。

○ 円滑な連携のためには、関係者の連絡先を知っているだけではならず、同じ方向を向いて支援ができることが必要である。当事者の権利擁護への理解や、ソーシャルワーカーの原則に沿った行動ができていかなど、支援にあたっての基礎の部分が共有できていると連携しやすい。そうした理解の共有や認識のすり合わせのためには、顔を合わせて会話をする必要があると考えている。ただ、精神障害者の就労支援関係に限らず、就労支援事業者を対象とした研修については、事業所の職員の入れ替わりが激しく、人材育成してもいなくなってしまうという問題がある。

○ 個別には、個々の支援者と対話しながら支援の考え方をすり合わせている。「本人はどう思っているか」を軸にすり合わせており、例えば、医療機関の支援者だととても保護的な考え方の人もいるが、「本人はどう思っているか」に目を向けてもらうよう促している。

○ 企業に対しても、企業懇談会という形の研修を2か月1回程度オンライン開催している。各社の取組の共有後、障害者のキャリア構築や評価基準の在り方、指導方法など、共通の悩み事を事例共有の上、対応方法について議論している。上述の精神障害者の就労等に関する研修と同様、研修事業に参加した企業とは連携がとりやすくなる。

具体的には、企業懇談会の参加企業では、取組事例の共有などを通じ、雇用した障害者の育成は企業の責任であるという意識が根付いており、主体的に障害者雇用の取組が推進されている。また、参加企業には、毎年度、なかぼつとどういふ協力が可能かアンケートをとり、これから障害者雇用に取り組みようとする企業の相談にのってもらったり見学を受け入れてもらったり、利用者の実習を受け入れてもらったりしているところ、こうした協力関係も築きやすい。

### （関係機関との連携の効果）

#### ① 生活面の課題に関する関係機関との連携

○ 関係機関との役割分担の中で、なかぼつとしての役割を適切に果たしているときに、関係機関との連携が上手くいっていると感じる。例えば、グループホーム内でおきたトラブルは、本来は自治体など他機関が対応すべき事案だが、他機関の動きがにぶいため結果的にウェルズトーカーが対応するということがある。解決しないと働き続けられないので対応せざるを得ない。

○ なかぼつがどこまで支援を行うかは、地域の社会資源の状況にもよる。社会資源が少ない地域だと、福祉に関わるあらゆることになかぼつが対応していることがある。一方で、社会資源がなくても、自治体主導で関係者のネットワークを構築、障害者福祉計画で地域の状況も踏まえて役割分担を整理し、円滑に連携できている地域もある。

また、社会資源が充実していれば連携が上手くいくとも限らず、役割分担が整理されていなかったり、トラブルに対して他機関が「あまり重要性はない」と認識されてしまったりすると、結局動いてもらえない。社会資源が多い地域でも、役割分担を整理することが必要なのではないか。

## ② 医療面の課題に関する関係機関との連携

- 医療面での連携についても、生活面での連携と同様、なかぼつとしての役割を超えずに支援を行っているときに、関係機関との連携が上手くいっていると感じる。なお、医療機関の場合は患者の状態が一番悪いときを知っていることもあり、病態の悪化防止に重点が置かれる傾向にあると感じる。少しずつでも就労に向けて支援を行っていく、本人の成長を助けるという考えを共有できると連携が上手くいく。
- 一方で、本人の「働きたい」と思いを重視しすぎても、無理な就労開始では本人の体調が悪化してしまう。「企業で働くとはどういうことか」を医療機関にもよく理解してもらえると、より良い連携、バランスのとれた支援につながるのではないか。
- 医療機関によっては、デイケアを担当する精神保健福祉士が患者の就労支援を担っている場合がある。そうした就労担当者は、患者の病状、職場の状況、本人の興味関心・適性も把握した上で、他の支援機関と協力しながら患者の就労支援を行うので、就労開始後に患者が不調を感じたときに主治医に正確な情報が渡りやすい。

## ③ 雇用先企業との連携

- 雇用先企業が主体的に障害者雇用に取り組めるようになったときに、連携が上手くいっていると感じる。主体性が生まれると、相談も「こういった研修をやってほしい」から「こういった研修を自分でやろうと思うがどうしたらよいか」という内容に変わる。また、一般の職員の評価基準をそのまま当てはめるのではなく、雇用した障害者に合わせた評価基準を作成するなど、労務管理上の工夫が見られるようになる。
- また、企業懇談会等を通じて、他の企業やなかぼつ等支援機関と連携していくなかで、障害者に対する誤解が解けたり、職場の工夫次第で障害者は能力を発揮して体調の安定にもつながっていくのだと気づきを得たりする企業もある。
- 障害者雇用がまだ進んでいない企業だと、障害者と一緒に働くことに不安がある場合もあるので、まずは企業懇談会への参加などにより不安の解消を行っている。不安の解消を行い、障害者雇用が進むと、雇用した障害者の戦力化に意識が向くかどうかが次のステップに進めるかの分かれ道となる。雇用率の達成で満足せず、戦力化を意識する企業だと、雇用した障害者の目標や評価基準を定めて社内での役割を作り（※）、キャリア構築ができるようにする。  
※ 本人の努力と企業側の評価のずれを防ぐためにも、本人と企業とで話し合いをして目標や評価基準を作成していくよう、企業には依頼している。

### （関係機関との連携における課題）

- 生活面における連携において特に課題と感ずる点として、連携先の担当者により、支援にあたっての基礎的な理解が出来ていない場合があることである。社会福祉士やキャリアコンサルタントなど対人援護職の行動規範<sup>25</sup><sup>26</sup>は、就労支援に携わる全ての者が理解すべきものとして、前面に出していく必要があるのではないか。社会福祉士の倫理綱領においてソーシャルワーク実践の基盤として位置づけられている「ソーシャルワーク専門職のグローバル定義」も、他機関、他職種で連携したソーシャルワークの共通指針となるよう変遷してきたものであり、関係機関との連携推進にあたり参考になるのではないかと考える。
- 医療面における連携については、主治医が就労可能性等についての的確な診断をするためにも、企業が本人の職場環境や業務時間などを正確に把握して情報提供することが必要である。適切な情報提供を行えば、企業からみても違和感のない診断が出ると考える。
- 企業との連携については、現場の責任者が労務管理や就労支援に関する知識がないと、キャリアや育成といった視点がなく過度に管理的になってしまったり、何かあるとすぐに支援機関に連絡して本人への取次を頼むなど依存的になってしまう。企業が障害者雇用を行うにあたり、現場の責任者が最低限理解しておくべき項目は示してもいいのではないかと考える。ただ、座学だけではわからないことは多いので、ジョブコーチなどの専門家の併走型支援は重要である。
- 支援の軸は利用者の権利を守ることにあり、そのために、本人が正しく理解し、行動を選択する機会が確保されるようにしている。その一環として、正しく状況を把握して伝達することが苦手な利用者で、親が色々な判断を行っている場合、家族と連絡をとり状況をお伝えすることがある。ただ、利用者は成人しているので、いつまで親に状況判断をお願いすべきかという葛藤がある。

### （その他）

- 本人との連絡頻度は、多いと自立を阻むことにもなりかねない。自立度が高まれば訪問頻度は減るものであり、単に連絡頻度の多寡で就労支援の状況を評価をすることは困難であると考えられる。
- 本人の状況の適切な把握が支援のベースであり、客観的な情報の共有をどのように行っているか、障害者職業センターなどが提供する各種ツールを適切に活用しているか、本人が退職に至るまでにどのような支援を行っていたか又は行っていなかったかは、就職外退所者や退職者

<sup>25</sup> 社会福祉士の行動規範については、「日本社会福祉士会の倫理綱領・行動規範」（公益社団法人日本社会福祉士会採択）参照。

<sup>26</sup> キャリアコンサルタントの行動規範については、「キャリアコンサルタント倫理綱領」（特定非営利活動法人キャリアコンサルティング協議会倫理綱領委員会制定）参照。

の発生時にこれらの者に適切な支援が行えていたか振り返る際の着眼点としてあり得るのではないか。

- 例えば就労アセスメントの実施など、支援できる機関が重複する場合もあるが、その場合は、当該支援が必要な時期に最も関わっている機関が支援するということだと考える。就労アセスメントにしても、関係性が薄い機関では本人も本当のことを言えなかつたりする。

### 6-3 株式会社良品計画における障害者雇用の取組

---

#### (1) 株式会社良品計画の概要

- 株式会社良品計画（以下「良品計画」という。）は、1989年に設立され、「無印良品」を中心とした専門店事業を運営している。2022年8月期末時点では、国内493店舗、海外579店舗を有し、社員数は9,175名である。そのうち障害者は290名（本部20名、店舗270名）であり、3.23%という高い雇用率を達成している。内訳は身体8.0%、知的13.8%、精神78.2%である。14%は発達障害者、高次脳機能障害者と、幅広い障害種別の者を雇用している。また、5%は重度障害者である。このほか、実雇用率には算定されない労働時間20時間未満の障害者を29名雇用している。

障害者の主な従事業務は以下のとおりである。

- 本部：経理業務、人事業務、メール業務、お客様相談
- 店舗：接客、商品整理、品出し、おたより、賞味期限チェック、POP作成等各個人の特性にあわせた店舗業務

#### (2) 障害者雇用の取組状況

##### i. ハートフルプロジェクト

- 良品計画は2000年から障害者雇用をスタートした。当初は武蔵野市にある同社の会計センターや本部における会計業務に主に従事していたが、こうした一部のセンターや本部だけでは雇用率の達成が困難となったことを踏まえ、トップダウンで店舗における障害者の採用を検討し、2009年に「ハートフルプロジェクト」を発足した。「働く仲間の永続的な幸せ」、「仲間を信じ助け合いともに育つ」、「店舗での雇用拡大および雇用定着」を目的に障害者雇用を進めている。
- 会社が認定・評価したハートフルモデル店舗で障害者雇用を推進しており、ハートフルモデル店舗に指定されることが、店舗として評価されることとなっており、店舗が障害者雇用を進めるインセンティブ設計がなされている。
- ハートフルプロジェクトにおいて、各年度において目標を定めて障害者雇用の取組を進めている。2023年は良品計画全体として「社員が自ら考え実行する」ことを掲げ、ハートフルプロジェクトにおいては「障害者が主体となるハートフルプロジェクト活動」に取り組んでいる。

- 具体的には、月1回ハートフルプロジェクトのメンバー（当事者）を集めてミーティングを開催して、体調管理のコツや不安なことの対処法などを当事者目線で発信する「ハートフル通信」の内容について検討したり、コミュニケーションの取り方や仕事の幅の広げ方といった日々働くなかでの悩み事・対処方法などについて、メンバー自身のファシリテートのもと他のメンバーと話す座談会を開催することなどに取り組んでいる。

座談会では、例えば、メンバーには業務を狭めず様々なことに取り組んでもらっているが、なかには一つの仕事しかやっていない方もいるので、どうしたらその方が次の仕事をできるようになっていくかをみんなで考えてアドバイスするなどしている。

こうした当事者であるメンバー主体の取組により、各自の特性を生かせる職場づくり、誰もが働き続けられる環境づくりを図っている。

## ii. 店舗における障害者雇用の取組

### ① 採用

- 継続的に働き続けるためには意欲が重要であることから、採用の際は履歴書よりも、面接で、応募者が今何を求めている、会社で何を頑張りたいのかを確認することを重視している。

- 障害特性の把握については、従前より採用時にプロフィール表を支援機関とともに作成してもらうことで把握していたが、現在は就労パスポートを活用するようにしている。店長の異動が多いため、都度更新が可能な就労パスポートを使用した方が、最新の情報を新たな店長に共有することができ、定着にもつながっていくと感じるとのこと。

### ② 評価・昇給制度、育成

- 特に店舗では短時間勤務を希望して「パートナー社員（アルバイトやパートスタッフ）」として就労を開始する方が多い。次のキャリアステップとしては、本人の希望も踏まえながらハートフル嘱託社員（年俸契約）への登用を行い、2年以上の継続勤務スタッフが、働きがいや今後のキャリアを検討し長く働ける職場を目指している。

- 目標に向かってチャレンジ、努力することで、達成したときの充足感が得られるという考え方のもと、評価や育成を行っている。評価は年2回行い、時給や年俸に反映している。評価にあたっては、障害の状況によっても出来ることは異なることから、他者と比較するのではなくメンバー個人の状況に応じた目標を立て、その者がどのように努力して目標を達成したかを確認している。

- 異なる店舗規模でチャレンジしたいという人については、本人の希望を踏まえ異動先のマッチングを行っている。異動にあたっては、障害の有無にかかわらず引き継ぎのための業務マニュアルを作成することとなっている。また、異動の有無にかかわらず業務の見直し整理

シートを作成し、自身のすべき業務と今後習得したい業務の見直しを行っている。このように業務を自身で文書化することが業務遂行スキルの向上にもつながっている。

### ③ 支援ニーズの把握・連携先

- 支援ニーズは、当事者から職場には言いづらい場合もあるので、基本的に、就労開始時に、就労移行支援やなかぼつなどの支援機関につながってもらうようにすることで適切にニーズ把握できるようにしている。
- 生活面での課題がある場合には就労移行支援や就労定着支援、なかぼつと連携している。就労移行支援と就労定着支援は利用期間が定められているので、これらの支援終了後にはなかぼつと連携している。生活よりも仕事自体に課題がある場合には、障害者職業センターの障害者職業カウンセラーやジョブコーチに支援をお願いしている。
- 採用時点で支援機関につながっていない場合には、ハローワークに依頼して本人に支援機関を紹介してもらっている。ハローワークが当事者本人に紹介しない場合でも支援機関の候補は教えてもらえるので、良品計画から当該機関に電話をかけて調整した上で、本人に同機関を訪問するよう促している。ハローワークの力添えがあると、本人も支援機関を利用する気になることが多い。
- 医療面での課題があって医療機関と連携する場合は、基本的に支援機関を通じて本人と医療機関をつなげてもらっている。過去のケースで、医療機関が良品計画に対してと本人に対してとで言うことが異なっており、問題が複雑化してしまったことを踏まえている。一方で、良品計画から直接相談をした医療機関で、本人の就労能力を店舗側に丁寧に説明し、本人と店舗との間を上手くつなげてくれたところもあった。

### ④ 担当者が変わっても支援を継続する工夫

- 次の店長と支援機関の担当者との顔合わせや面談を必ず行うことや、就労パスポートの引き継ぎを、店長間の引き継ぎ事項に含めている。これにより、支援機関も後任の店長も、連携の相手方を把握するよう図っている。

## (3) 雇用・福祉・医療にまたがる多機関連携の取組に関する担当者や当事者の意見

良品計画において障害者雇用を推進していく中で、担当者や利用者が感じている気付きや課題等についてヒアリングを行った。

### i. 担当者からのヒアリングによる意見

#### (当事者主体の活動)

- 働き初めは戸惑いやできないことが多かったとしても、長期間働くうちに精神的にも安定して出来ることが増えてくる。当事者自身で座談会の開催など当事者主体の活動を行うことは、

そうした互いの成長のフォローとなるとともに、その能力を生かして働きやすい環境づくりにもつながる。

- 当事者の気持ちを理解した上で、困り事に対して適切な回答ができるのは同じ当事者であり、長く働いてもらうためには、当事者自身がキーパーソンとなって困り事や職場への要望を吸い上げることが重要である。雇用率を高めるという量の部分にのみ着目するのではなく、当事者が自分自身の目標を持った上で、職場はその目標に向けて能力をどう活かしていくかに取り組むことが、質の向上につながっていくと感じる。
- 広島のある店舗で、メンバー自身が店舗の全職員（100人超）に対して、障害者と働くことについてアンケートをとり、その結果を踏まえて、障害者も含め全ての人が働きやすい職場を目指した取組を行っている。また、当事者主催で、地域単位での座談会開催にも取り組んでいる。こうした当事者主体の取組は本人のやりがいにもつながる。

#### （障害者雇用の在り方）

- 大企業だと精神保健福祉士など専門家を雇用しているところもあるが、良品計画では専門家がいななかで、各店舗が努力して障害者雇用を進めてきた。そこで成功の元になったのは障害者職業センターなどの各種支援機関のサポートだった。企業自身では出来ないことはどこにお願いするか分担を適切に決めることが、障害者本人を中心とした連携した支援につながる。支援側や雇用側が別々に考えても良い結果は出ず、支援側と雇用側が一体となって、障害者が働きやすい職場づくりのために、一緒に話し合い考えていくことが必要。
- 企業で働くことには悩みや大変なこともあるが、働き続けることで心の体質も変わり成長するという点でも、重要性はある。また、就労継続B型事業所からハートフルメンバーになった方もおり、福祉的就労をしている方であろうと、働きたいという意思の方をどうやって一般就労につなげていくか、企業もこれから取り組んでいかなければならないと考える。

#### （多機関連携と支援ニーズの把握）

- 連携先機関は多種多様であった方がよい。色々な連携先機関の中から、当事者一人ひとりに合った支援機関を利用することで、当事者の支援ニーズの適切な把握・適切な支援につながる。
- プロフィール表や就労パスポートの作成時、支援機関から詳細な就労アセスメントシートが提供されることがある。当事者から企業へは直接言いつらいこともあると思われるなか、支援機関で聞き取りを行い解決策をまとめてくれると、支援機関との連携を含め今後の雇用や支援の在り方を検討するにあたり参考になる。  
一方で、当事者の長所しか書いていなかったり情報が一部しか記載されておらず、面接の場で初めて雇用や支援にあたっての重要情報を把握することがある。

- なお、支援機関との連携にあたり、連絡頻度は必ずしも重要ではなく、困り事が生じた際にどこに連絡すればよいか分かる状態であることが重要と考える。担当者が変わる際に、採用の際などに一度くらいは直接話をしていると、その後連携する際にスムーズという面はある。

#### (支援ニーズの共有)

- 支援ニーズについては、支援機関を通して良品計画に伝えられることもあれば、良品計画においてはメンバーとの面談を基本的に月1回行っているため、その際に把握することもある。面談の頻度は本人の希望により異なる。面談を求めている人に求めると逆に負担になることも考えられるので、頻度を統一する必要はないと考えている。
- 月1回の面談を行っていないメンバーの場合で、支援機関が支援ニーズを新たに把握した場合は、支援機関から店舗や人事部に連絡がくる。その場合、オンライン会議も活用しながらメンバーと店長、人事部、支援機関で面談をするなどしている。
- 本人からの相談は面談の場でも支援機関に対しても特段ないが、店舗において就労上のトラブルが発生し、店長から人事部に相談があり、支援機関への状況共有・相談につながることも、頻度は多くないがある。

#### (支援機関との連携の効果)

- 支援機関の支援者は専門性が高く、またメンバーとのつながりが深くよく理解しているので、メンバーの抱えている困り事や悩みに対して、個人個人に適した対応方法を示してくれる。それが、メンバーの働きやすさにつながる。支援機関の影響は大きく、上手く働けていなかったメンバーが、しっかり支援してくれる支援機関を利用すると、生き生きと活躍し出すということもある。
- 医療機関では、店舗で何がトラブルがあった際、それが障害特性からくる行動なのかどうかを医者や精神保健福祉士の方が判断してくれるので、トラブルへの適切な対応につながり当事者の働きやすさが向上する。一方で、「働きたい」という障害者の気持ちを尊重してか、良品計画としては就労継続は非常に困難と考えるケースでも、精査なく就労継続可能と判断する医療機関もある。きちんと精査をしてくれるということが重要。
- 連携が上手くいき本人の働きやすさが向上すると、就労意欲の向上や職場定着という形で現れてくる。逆に連携が上手くいかないと、就労意欲の低下や退職という形で現れてくる。近年良品計画では退職率が低くなっているが、背景として、以前と比較して、支援機関との連携が進み困り事が発生するときちゃんと共有されるということがある。
- また、支援機関は本人の本当の意思が何か、どこまで引き留めを行うかの匙加減も知っている。退職の意思を示していた方について、支援機関から「人事部の担当者から説得すれば留ま

りますよ」とアドバイスをもらい対応したところ、継続して働かれることとなったケースもあった。

#### （生活面の課題に関する関係機関との連携における課題）

- なかぼつによる支援のニーズは大きいですが、なかぼつは職員1人で多くのケースを抱えており、相談しようとしても連絡がつかないことや担当者が不在のことがある。体制が充実すると企業としては助かるし、本人も安心すると考える。また、支援者と本人の相性が合わず、支援機関の利用を辞めたいという相談を人事部や店長が受けることがある。支援機関を利用するかどうかは本人の判断なので、その場合どのように対応するかは課題。

#### （支援機関との考え方の違い）

- 店舗側からみるとまだ働ける状態とは思えないのに、支援機関は本人の「働きたい」という気持ちを重視してか無理に早く働かせようとしていると感じるときがある。医療機関が就労可能という判断をしていると企業からの反論は難しいが、「体調が安定している」とことと「就労できる」とことは異なるということをおぼろげにわかっていないのではないかと思うときがある。
- こうした場合は、就労支援機関が関係者の間に立って、本人の意思だけではなく、実際に就労した場合の体調面も考えて本人の選択の支援をしてくれると、本人の安定した就労につながるのではないか。

#### （連携しやすい機関とそうでない機関の違い）

- 支援機関によって、また担当者によって色々な考え方がある。また、担当者によって相談しやすさの違いもあるので、一概に「この機関は連携しやすい」というのは難しい。ただ、基本は障害者に寄り添ったとしても、障害者の気持ちだけに寄らずに客観的に必要な支援を判断してもらえると、よりスムーズに支援機関と連携しやすくなるを感じる。
- また、就労移行・定着支援は利用期限があるため、支援終了時にはなかぼつや就労支援センターに支援機関を切り替える必要があるが、事業所によっては、就労の段階でなかぼつとつなげてくれるところもある。そこまで繋ぎをやってもらえると、企業としては助かる。

#### ii. 当事者からのヒアリングによる意見

実際に店舗で働く精神障害者の方からもヒアリングを行った。現在、店舗の清掃、倉庫整理、レジ業務、お直しなど幅広い業務に携わっているとのこと。

#### （良品計画の働きやすさ）

- 健常者のなかに混じって、徐々に他の職員と同じように仲間として扱われて働けるところ、周りの職員がすごく温かくて誠実であるところに、働きやすさを感じる。自分の障害特性をそのまま受け止めて気持ちを汲み取ろうとしてくれる方が多い。

### （生活面や医療面で困り事が生じた際の相談先）

- 生活面で困り事があった際は、継続的に通っている障害者就労支援センターに、医療面で困り事があった際も、継続的に通っている医療機関に相談している。
- 基本的に、体調不良のときや日々の生活に変化があったときに相談する。また、定期的にある面談や診察の機会においては、調子のいいときは「何もありません」で終わらせ、調子の悪いときは時間をとって相談している。
- 障害者就労支援センター、医療機関とは月に1回面談・診察、配属先の店長とは、忙しさにもよるが1週間に1回から月に1回の頻度で面談している。配属当初は店長だけではなく、店舗の他のトップの方と面談することもある。
- 支援機関や医療機関で相談したことは、話せる範囲内で、支援機関、医療機関、職場に自分から積極的に報告・連絡・相談を行い、各機関が状況を共有・理解できるようにしている。また、職場と障害者就労支援センターの担当者自分との面談の機会も、2～3か月に1度あるので、そこで相談内容を共有することもある。
- 周囲の職員の安心のためにも、報告・連絡・相談は、効果的な連携にあたり必須であると考える。一方で、障害者の場合、遠慮や気後れにより支援機関た職員に相談しにくかったりすることがあるため、調子の良し悪しにかかわらず定期的な面談の場があると、安心につながると考える。

### （関係機関との連携の効果）

- 障害を持っていると、ライフイベントの発生や、人間関係や職場環境の変化などでも体調に波がでやすい。その点、関係機関で連携がとれていると、多方面から支援を受けることができ、継続して安定して働くことにつながると感じる。
- 特に、調子が悪くなると被害妄想が出たりする面があるところ、そうした面もよく理解している、長く利用している支援機関の支援を円滑に受けられるのは大きい。

### （その他、障害者が安定して働くために重要と考えること）

- 面接時は通勤時間が長くても大丈夫だと思っても、いざ努めてみると、体調の悪い時を含めて安定して働き続けられる通勤時間は限られていたというケースがある。また、職場との相性や、職場の雰囲気は一度面接しただけではわからない。このため、短期間お試して働ける制度が広がるとよいと考える。
- 人によっては、それまで障害者に接する機会が少なかったことなどにより、職場での障害者雇用に戸惑われたり不安に思われたりしている場合がある。そうした中で、当事者が自分が受け入れられているのか過度に不安に感じてしまい、働きづらくなることもある。若いうちから日常的

に障害者と交流したり知ってもらう機会が増えると、障害者雇用にあたっての不安や抵抗感が少なくなるのではないかと思う。

#### (就労を通じた障害者の気持ちの変化)

- 自分がどのような状態・気持ちにあるかは自分でも判断するのが難しいときがあり、どのように把握するのかは課題である。また、入社後数年間は病状が安定せず、病状が安定していると就労意欲が向上する半面、調子が悪いと特段の環境変化がなくてもしんどさが増した。
- 連携が上手くいき安定して働けていると、新たなことへのチャレンジ意欲がわいたり、やりがいをもって業務に取り組めるようになったりと、気持ちに変化することはあると思う。

#### <良品計画担当者コメント>

- 長期的にみて就労意欲の向上なども把握できるとよいと思うが、体調の変化は当事者にも企業側にもわかり辛く、長く体調が安定していた人が突然体調を崩すこともある。長く働いたからといって、その後もずっと安定して働けるとは限らないと理解した上で、問題が生じた際に、その時々に適した対応をできるよう関係者で連携していくことが重要ではないか。

#### (他者とのコミュニケーション)

- 相性の良い信頼できる支援者と出会えたときは、スムーズに就職先が決まり飛躍的に仕事ができるようになった。
- また、就労後、ハートフルプロジェクト会議など当事者以外も参画する会議に参加した際は、店長など他の社員と大変円滑にコミュニケーションが取れ、バックアップの支援も整っていたことが、安心した参加につながったので、コミュニケーションの状況やバックアップ状況にも着目するとよいのではないか。
- ハートフルメンバーの場合、自分一人でする作業が多く、誰かと一緒に作業することが少ない。そのなかで、地域での座談会の開催にあたり、店長とミーティングを重ねたり反省会をしたりという作業をともにすることによって、過度な遠慮や思い過ごしにお互いに気づき、信頼感も向上した。当事者と健常者が一緒に作業をするということが、互いの理解のために大切であると考える。

#### <良品計画担当者コメント>

- 支援者との相性について、一時的に「相性が悪い」と当事者が感じているだけなのかどうかの判断は難しい。ただ、支援機関や周囲の人とのつながりでモチベーションが向上したり、就労が上手くいったりすることはあるので、関係機関・関係者との信頼関係やコミュニケーションの状況の重要性を取り上げることは有用であると考える。

- 社内で、店長側の社員の声を聴く質問会を行ったところ、社員側の過度な遠慮や思い過ぎしの発見があった。ハートフルメンバーと一般の社員とが交流できる場がもっと必要なのではないかと考えている。

## 7. 事例から見える雇用・福祉・医療にまたがる多機関連携のポイント・効果

---

今回、障害者就労支援における雇用・福祉・医療の連携について、障害者就労移行支援・定着支援事業所、なかぼつ、雇用先企業の事例を通して、その取組の現状、現場での課題や気づきについて示してきた。

障害者就労支援における多機関連携のあり方は、前年度の対象テーマであった就職氷河期世代への支援と同様、地域の規模、就業状況、社会資源等により様々であり、地域づくりの一環として地域の実情を踏まえて施策が講じられることが基本であるが、今回の事例を通じて、雇用・福祉・医療にまたがる多機関連携のポイント・効果や、それを踏まえた連携の評価に向けた示唆を次のようにとりまとめた。多機関が円滑に連携し、「障害者本人を中心とした（障害者本人のニーズを踏まえた）シームレスな就労支援」をより効果的に実施していくため、今後の政策評価に向けた現状分析やデータ収集において参考とすることが期待される。

雇用・福祉・医療の効果的連携の要素の分析にあたっては、「障害者本人を中心とした（障害者本人のニーズを踏まえた）就労支援」と「シームレスな就労支援」の2つの側面に分けた上で、取材結果を踏まえこれら2つの就労支援を構成する要素をそれぞれ検討した。

### (1) 障害者本人を中心とした（障害者本人のニーズを踏まえた）就労支援について

#### ①支援ニーズの適切な把握

- 障害者本人を中心とした（障害者本人のニーズを踏まえた）支援の実現には、障害者本人の支援ニーズを適切に把握することが前提となる。支援ニーズの適切な把握については、赤羽センター及びウェルズトーキョーの双方から、面談のほか実習での状況、多機関における支援の状況も踏まえた多角的アセスメントの重要性が指摘された。当事者からも、実際に長時間働いてみないとわからない特性もあることが指摘された。
- また、取材においては、家族を含めた多様な機関・関係者と連携することにより、多方面からの情報や視点を踏まえた多角的アセスメントが可能になることが指摘されている。取材先における様々な手段を通じた支援ニーズの適切な把握は、多機関連携の前提であると同時に多機関連携の効果でもあるといえる。

#### ②当事者の主体性の尊重

- 赤羽センターやウェルズトーキョーでは、当事者の主体性を尊重するとともに、支援終了を見据えて成長させていくための支援が行われていた。良品計画でも当事者主体の活動が積極的に行われていた。これらの取組は、当事者の活力やモチベーションの向上、職場での働きやすさの向上、継続就労といった効果を生み出していた。

- 主体性の尊重の状況を定量的に把握することは困難であるが、主体性の尊重は、障害者総合支援法が掲げる障害者の自立した日常生活又は社会生活の実現につながっていくものであり「障害者本人を中心とした支援」を構成する重要な要素である。多機関連携において、当事者の主体性を尊重したものであるか、その発展につながるものであるかに留意して、取組の評価や事例の収集を行っていくことが必要ではないか。

## (2) シームレスな就労支援について

### ① 関係者間の情報共有

- 多機関が連携して円滑に支援を提供するには、各機関での支援や相談の状況等の情報が関係機関間で適切に共有されている必要がある。当事者からも報告・連絡・相談は効果的な連携にあたり必須との指摘があった。
- 赤羽センターやウェルズトーカーでは、当事者の主体性の尊重の観点も踏まえ、他機関での支援や相談の情報共有は基本的に本人を通じて行うこととし、本人が自分の状況について説明できるようになるための支援を行っていた。一方で、支援にあたり必要な場合には、通院先等に同行する、関係機関に連絡をとるなど、関係機関と本人との間に立った調整を行っていた。また、就労アセスメントシートや診断書などのツールを活用し、支援ニーズ等の情報共有を図っていた。

こうした取組は、当事者からも、通院等する際の心理的負担が減り多機関が連携した多様な支援を受けやすくなる、自身では言語化し辛い支援ニーズを伝えられるという声があった。
- 情報共有の状況の一つの指標になり得るものとして、関係機関との連絡頻度が考えられるが、事例取材先からは、当事者が支援先とつながっているかや相談先がわかることが重要であり、必ずしも関係機関との連絡の頻度が決まっている必要はないという意見があった。実際、関係機関との連絡のあり方は当事者の状況等に応じて異なるものであり、また、事例取材先からは共通して「ナチュラルサポートの形成」や「当事者や雇用先企業の自立」を目指すことの重要性が指摘されていることを踏まえると、特に支援機関と当事者や雇用先企業との関係では、連絡頻度が多いことは必ずしも効果的な連携を意味しない。
- 一方で、当事者からは、定期的な面談の場があると相談がしやすく安心につながるという意見があった。特に支援開始の段階では、当事者自身で状況や困り事を言葉で伝えるのが難しい場合があることを踏まえると、支援のフェーズ別に、当事者と支援機関との間など、関係者間での連絡頻度や連絡内容のデータを収集することは、支援開始時に当事者が相談しやすい環境となっているか、支援終了時にナチュラルサポートが形成されているかの把握に資するのではないか。
- また、多機関の支援者が参画するケース会議の開催状況や関係機関からのケースの紹介状況も、情報共有や多機関連携の状況の把握に資すると考えられる。ただし、連絡頻度と同様、ケ

ース会議の開催回数やケースの紹介件数は各支援機関が受け持つ利用者の状況等により異なるものであり、その多寡のみにより情報共有や多機関連携の取組の進捗を評価することは困難であることに留意が必要である。

## ② 関係機関間での支援の考え方のすり合わせ

- 事例取材先からは、支援に当たり関係機関や家族との考え方の違いがある場合や、就労支援や障害者雇用に当たっての基礎的な理解が共有されていない場合、連携における課題として指摘があった。
- また、事例取材先からは、多機関連携にあたっては、状況に応じた相談先が把握できていることや、障害者就労支援の地域資源は限られているなか、支援の棲み分けが出来ており互いの役割の中で協働的に支援ができていることが重要との指摘があった。相談先の把握や事前の関係性構築は、利用者の心身の状態や周囲の環境に変動が生じた際に速やかに支援を提供するためにも必要である。
- 赤羽センター及びウェルズトーカーでは、対人援助職が支援にあたる際に「バイスティックの7原則」や、社会福祉士やキャリアコンサルタントなどの対人援助職の行動規範によることの重要性が示された。こうした行動規範の普及度合い（認識度・理解度）は、関係機関で足並みをそろえた支援を行う基盤ができてきているかの一つの指標となるのではないか。  
支援にあたっての行動規範が広く浸透し、考え方のすり合わせの際の軸があることは、就労支援機関が、その他の関係機関や家族との間にたって、支援内容を調整・本人の選択を支援していく際にも有用であると考えられる。
- また、関係機関との支援に当たっての基本的理解の共有や考え方のすり合わせの場として、ウェルズトーカーでは関係者向けの研修会や支援者向けのスーパービジョン等を活用していた。こうした関係機関向け研修会等は、各支援機関の役割の認識をすり合わせることにも有用であると考えられ、その開催回数や参加団体数を評価することも、関係機関との円滑な連携に向け重要ではないか。

## ③ 異動時の円滑な引き継ぎ

- 支援担当者が異動しても引き続き支援を円滑に提供するための取組として、事例取材先では、支援機関内でのケース会議の開催や就労パスポートなど当事者の情報をまとめた資料の引き継ぎ、前任者と後任者による雇用先企業での対面での顔合わせなどを行っていた。また、赤羽センターでは合理的配慮検討資料を作成し、企業側の担当者が異動した際も合理的配慮が継続されるよう図っていた。
- 異動時の円滑な引き継ぎの取組は、当事者の状況などに応じた様々なあり方があり得るものであり、その状況を定量的に把握することは困難であるが、必要な支援を継続的に提供するための構成要素として、事例収集などにおいて着目していくことが重要ではないか。

### (3) 雇用・福祉・医療にまたがる多機関連携の効果等について

#### ① 多機関連携の効果

- 効果的な多機関連携の効果は、事例取材先及び当事者の意見を踏まえると概ね以下のようにまとめられる。

雇用先企業からの視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 支援機関の高い専門性と当事者の特性への深い理解に基づいた、個人個人に適した対応方法の提示</li> <li>・ 医療機関からトラブル発生時の原因の医学的見解が適切に示されることによる、トラブルへの適切な対応</li> <li>・ 上記の対応による当事者の働きやすさ、就労意欲や職場定着の向上</li> </ul>
支援機関からの視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 多方面からのアセスメント情報に基づいた支援の実施</li> <li>・ 複数の相談先確保による当事者のリスク低下</li> <li>・ 本人のストレス因子を取り除くことによる心身の安定</li> <li>・ アプローチ方法増加等による就職外退所件数の減少</li> <li>・ 生活面や体調面での安定による就職者数の増加</li> <li>・ 迅速な支援の提供等による定着支援契約者の退職者数の減少</li> <li>・ 雇用先企業が利用者を自然とサポートする「ナチュラルサポート」の形成</li> <li>・ 適切な役割分担に基づく、各機関の本来の役割を超えない支援の実施</li> <li>・ 当事者及び雇用先企業による主体的活動</li> <li>・ 雇用先企業における障害者（障害特性）や障害者雇用への理解の進展</li> </ul>
当事者からの視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 同行支援による多機関による支援の受けやすさの向上</li> <li>・ 多方面から多様な支援を家族も含めて円滑に受けられることによる心身・生活面の安定や自信・就労意欲の向上</li> </ul>

- これらの効果は、個人個人に適した対応方法の提示といったアウトプットの側面から、働きやすさの向上や心身の安定といった中間アウトカムの側面、就職率や職場定着といった最終アウトカムの側面にまで及び、障害者就労支援の各側面の全般にわたっている。

- 現在、障害者基本計画や障害福祉計画、政策評価の枠組みにおいては就職件数や職場定着率などの最終アウトカムに着目した指標が多くなっている。上記で整理した効果は定量的な把握が困難なものも含まれるが、こうしたアウトプットや中間アウトカムの側面に対する効果にも着目して、データや事例を収集したり、指標化できるものについては指標化していくことは、多機関連携も含め、適切・効果的な支援が行われていることを把握するのに資すると考えられる。

#### ② キャリア構築の取組

- 事例取材先からは、雇用率の達成で満足せず障害者の戦力化を意識する企業だと、障害者用のキャリア構築の取組にも目を向けるようになるとの指摘があった。良品計画でも、ハートフ

ル嘱託社員への登用やメンバー個人の状況に応じた目標設定の取組が行われていた。社員のキャリアパスや目標設定の仕組みは企業により適切なあり方が異なると考えられるため、これらの事項を定量的に評価することは困難であるが、例えば、障害者雇用に取り組む企業の事例収集にあたり、キャリア構築に向けた取組についても着目することは、障害者雇用の質的進展の程度を把握することに資するのではないか。

### ③ 他者とのコミュニケーション等の効果

- 多機関連携に関するものではないが、当事者を含めた取材先からは、雇用先企業の職員とのコミュニケーションも、当事者のモチベーションの向上や安定した就労、信頼関係の構築につながるとの声があった。また、当事者同士での雑談や困り事の共有・解決策の提示などの交流が、当事者の心身の安定やモチベーションの向上につながっているとの声もあった。当事者の意見を受け止めて寄り添った対応をする支援担当者の姿勢も、当事者が継続して支援を利用することにつながっている様子がみられた。
- こうした他者とのコミュニケーションや信頼関係の醸成の状況を定量的に評価することは困難であるが、事例収集などを行う際に、一般の社員や当事者同士での交流の在り方も把握・分析することに焦点を当てることが重要ではないか。

## 8. 学識経験を有する者の知見の活用

---

第32回政策評価に関する有識者会議（令和6年3月27日開催）における議論を踏まえて同会議後に記載。

## 9. 政策評価の結果

---

「8. 学識経験を有する者の知見の活用」を踏まえて第32回有識者会議後に記載。

### 参考

---

- 独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構障害者職業総合センター（NIVR）「障害者に対する職場におけるサポート体制の構築過程 — ナチュラルサポート形成の過程と手法に関する研究—」（平成20年3月）  
[https://www.nivr.jeed.go.jp/research/report/houkoku/p8ocur0000000r4x-att/houkoku85\\_summary.pdf](https://www.nivr.jeed.go.jp/research/report/houkoku/p8ocur0000000r4x-att/houkoku85_summary.pdf)
- 働き方改革実現会議「働き方改革実行計画」（平成29年3月28日）

<https://www.kantei.go.jp/jp/headline/ichiokusoukatsuyaku/hatarakikata.html>

- 独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構障害者職業総合センター（NIVR）「障害者の就業状況等に関する調査研究」（平成 29 年 4 月）  
<https://www.nivr.jeed.go.jp/research/report/houkoku/houkoku137.html>
- 独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構障害者職業総合センター（NIVR）「情報共有シート活用の手引」（平成 31 年 3 月）  
<https://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/kyouzai60.html>
- PwC コンサルティング合同会社「就労移行支援・就労定着支援事例集（厚生労働省平成 30 年度障害者総合福祉推進事業）」（平成 31 年 3 月）  
<https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/000527671.pdf>
- 公益社団法人日本社会福祉士会「日本社会福祉士会の倫理綱領・行動規範」（倫理綱領最新版：令和 2 年 6 月採択、行動規範最新版：令和 3 年 3 月採択）、国際ソーシャルワーカー連盟・国際ソーシャルワーク教育学校連盟「ソーシャルワーク専門職のグローバル定義」（平成 26 年 7 月採択）  
<https://www.jacsw.or.jp/citizens/rinrikoryo/>
- 障害者雇用・福祉施策の連携強化に関する検討会「障害者雇用・福祉施策の連携強化に関する検討会報告書」（令和 3 年 6 月）  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_19137.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_19137.html)
- 株式会社 FVP「地域における就労移行支援及び就労定着支援の動向及び就労定着に係る支援の実態把握に関する調査研究 調査報告書（令和 4 年度障害者総合福祉推進事業）」（令和 5 年 3 月）  
<https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/001113436.pdf>
- 特定非営利活動法人全国就業支援ネットワーク「定着支援地域連携モデルに係る調査事業 事業報告書」（令和 5 年 3 月 31 日）  
<https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/001092346.pdf>
- 特定非営利活動法人キャリアコンサルティング協議会「キャリアコンサルタント倫理綱領」（最新版は令和 6 年 1 月 1 日制定）  
<https://www.career-cc.org/news/news000698.html>
- 内閣府「第 5 次障害者基本計画（令和 5 年度～令和 9 年度）」  
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/wakugumi.html#keiakunew>

- 厚生労働省「第7期障害福祉計画（令和6年度～令和8年度）」  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000163638\\_00002.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000163638_00002.html)
- 厚生労働省「令和5年障害者雇用状況の集計結果」（令和5年6月1日時点調査）  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_36946.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_36946.html)
- 厚生労働省「令和5年版厚生労働白書」  
<https://www.mhlw.go.jp/stf/wp/hakusyo/kousei/22/index.html>
- 厚生労働省「令和5年度実施施策に係る政策評価の事前分析表」  
[https://www.mhlw.go.jp/wp/seisaku/hyouka/r05\\_jizenbunseki.html](https://www.mhlw.go.jp/wp/seisaku/hyouka/r05_jizenbunseki.html)