
知的障害のある人への就労支援

—— 一般企業における合理的配慮に着目して ——

矢 島 雅 子

1. 研究目的

近年の働き方改革は、障害のある人が能力を発揮し、社会で活躍できる環境整備を目指している。民間企業における障害のある人の雇用者数は13年連続で過去最高を更新し、知的障害のある人の雇用者数も増加している¹⁾。

しかし、職場定着においては課題があることが指摘されている。障害者職業総合センター（2017：35-37）が実施した調査によれば、一般企業における就職後3か月時点の定着率は76.5%（身体障害77.8%、知的障害85.3%、精神障害69.9%、発達障害84.7%）、就職後1年時点の定着率は58.4%（身体障害60.8%、知的障害68.0%、精神障害49.3%、発達障害71.5%）であった。障害別により定着率に差があるものの、全体として定着率は低下している。また、3か月未満で離職した人の離職理由としては「労働条件があわない」19.1%、「業務遂行上の課題あり」18.1%と多く、1年時点で離職した人の離職理由としては「自己都合」が69.3%と最も多いと報告されている。

この職場定着の課題を解決するために、平成30年4月から「就労定着支援」が創設された。これは、就労に伴う生活面の課題に対応するために、就労定着支援事業所が企業と連携し、必要な支援を行うものである。

今後、職場定着を促進するためには、就労に伴う生活面への支援とともに、各企業が個々のニーズに応じて合理的配慮に継続して取り組む必要がある。本稿では、知的障害の特性に応じた合理的配慮の事例を取りあげ、一般企業が継続して取り組むべき合理的配慮の具体的内容と今後の課題を考察していく。

今回、知的障害のある人への就労支援に着目した理由は、筆者が就労移行支援事業所や就労継続支援B型事業所において利用者と面談を行った際、利用者から「働きたいけど、人間関係を築けるのか心配」や「職場で叱られて仕事を辞めた。再就職できるのか不安」といった悩みを聞くことがあったからである。そのような、職場定着において課題を抱えている知的障害のある人が仕事の達成感ややりがいを感じて就労を継続するためには、どのような合理的配慮が必要とされているのか明らかにしていくことが本研究の目的である。

本稿では、初めに知的障害のある人を取り巻く就労の現状を取りあげ、知的障害のある人が就労において直面している問題を述べる。そして、一般企業が知的障害という障害特性をどのように理解し、合理的配慮を行っていくべきか考察していく。

2. 研究方法

知的障害のある人を取り巻く就労の現状や知的障害のある人が就労において直面している問題については、文献を用いて論述する。

一般企業が取り組んでいる知的障害の特性に応じた合理的配慮の事例分析においては、独立行政法人高齢障害・求職者雇用支援機構が障害者雇用事例リファレンスサービスにおいて公表している合理

的配慮事例を使用する。このサービスでは障害者雇用について創意工夫を行い、積極的に就労支援に取り組んでいる企業の事例や、合理的配慮の提供に関する事例が紹介されている。

現在、知的障害のある人が就労している一般企業の合理的配慮の事例は 111 件公表されている（表 1）。本稿では、計 10 件以上の事例が公表されている「製造業」、「医療・福祉業」、「サービス業」、「卸売・小売業」の業種を取りあげる。これらの業種のうち、従業員が 50 人以下の企業（製造業 6 件、医療・福祉業 3 件、サービス業 10 件、卸売・小売業 2 件）と従業員が 501 人以上の企業（製造業 10 件、医療・福祉業 1 件、サービス業 3 件、卸売・小売業 3 件）を取りあげ、業種や規模により合理的配慮の内容や方法に違いは見られるのか分析する。

事例は、川喜田二郎（1970）が考案した KJ 法を用いて分析する。その手順は、①データの内容を短い言葉で要約し、1つの事柄（内容）は 1 枚のカードに書く。②カードの内容を確認し、関連した内容のカードをグループごとにまとめ、ラベルをつける。③グループ分けしたカードの関連性を図式化する。④カードの関連性を文章化する。

表 1 知的障害のある人が就労している一般企業の合理的配慮の事例

規模 業種	50 人以下	51 ～ 100 人	101 ～ 300 人	301 ～ 500 人	501 人以上	計
製造業	6 件	4 件	14 件	3 件	10 件	37 件
医療・福祉業	3 件	6 件	9 件	1 件	1 件	20 件
飲食・宿泊業	1 件	－	1 件	－	3 件	5 件
サービス業	10 件	1 件	6 件	1 件	3 件	21 件
不動産業	1 件	－	－	－	－	1 件
運輸・物流業	3 件	－	4 件	－	2 件	9 件
卸売・小売業	2 件	2 件	3 件	－	3 件	10 件
建設業	2 件	－	－	－	－	2 件
教育・学習	1 件	1 件	－	－	－	2 件
情報通信業	－	－	－	1 件	－	1 件
金融・保険業	－	－	－	－	3 件	3 件
計	29 件	14 件	37 件	6 件	25 件	111 件

出所 独立行政法人高齢障害・求職者雇用支援機構（2018）『障害者雇用事例リファレンスサービス』を参考に筆者が作成した。

3. 研究の倫理的配慮

本研究は、一般社団法人日本社会福祉学会研究倫理指針（2010 年 4 月 1 日施行）を遵守し、個人情報保護と情報の管理に努める。事例分析では、企業名や全従業員の氏名といった固有名詞は個人が特定されないように匿名にし、プライバシーを厳守する。

4. 知的障害のある人を取り巻く就労の現状

1) 知的障害のある人の雇用について

前述したとおり、厚生労働省（2016）『平成 28 年 障害者雇用状況の集計結果』によれば、民間企業

における障害のある人の雇用者数は13年連続で過去最高を更新し、474,374人（平成28年6月時点）である。年々、雇用者数は増加しているにもかかわらず、法定雇用率は1.92%となっており、法定雇用率を達成している企業は48.8%と半数に満たない現状にある。

また、障害別の雇用者数をみると、身体障害のある人は327,600人と最も多く、次いで知的障害のある人は104,746人、精神障害のある人は42,028人である（図1）。平成23年時点において在宅の知的障害のある人（18歳以上65歳未満）は408,000人であり、一般企業で就労している知的障害のある人は全体の約26%程度である。



図1 民間企業における障害のある人の雇用状況

出所 厚生労働省（2016）『平成28年 障害者雇用状況の集計結果』p.7を参考に筆者が作成した。

産業別にみると、知的障害のある人は「製造業」で最も多く雇用されており、次いで「卸売業、小売業」、「医療・福祉」、「サービス業」等となっている。身体障害のある人や精神障害のある人と比べると、「情報通信業」や「運輸業・郵便業」における雇用者数は少ない傾向にある（表2）。

表2 産業別の雇用者数

	身体障害のある人 (327,600人)	知的障害のある人 (104,746人)	精神障害のある人 (42,028人)
製造業	97,106人 (29.6%)	28,378人 (27.1%)	7,735人 (18.4%)
卸売業、小売業	43,070人 (13.1%)	21,278人 (20.3%)	7,846人 (18.7%)
医療・福祉	37,979人 (11.6%)	18,562人 (17.7%)	7,690人 (18.3%)
サービス業	34,458人 (10.5%)	11,265人 (10.8%)	5,969人 (14.2%)
宿泊・飲食サービス業	7,079人 (2.2%)	6,750人 (6.4%)	1,433人 (3.4%)
情報通信業	19,047人 (5.8%)	1,261人 (1.2%)	2,843人 (6.8%)
運輸業・郵便業	22,607人 (6.9%)	5,303人 (5.1%)	2,082人 (5.0%)

出所 厚生労働省（2016）『平成28年 障害者雇用状況の集計結果』を参考に筆者が作成した。

厚生労働省（2014）『平成 25 年度障害者雇用実態調査』は、知的障害の程度別の雇用状況や雇用形態等も報告している。性別は 6～7 割近くは男性が占めている。次に障害の程度をみると、重度の知的障害のある人の雇用者数は少ない傾向にある。雇用形態と賃金を比較すると、知的障害のある人の約 8 割（81.3%）は正社員以外の雇用形態で就労しており、平均賃金は身体障害のある人や精神障害のある人と比べると最も少ない現状にある（表 3）。

知的障害のある人の雇用の特徴としては、40 歳以上になると就労率が低下することが指摘されている（図 2）。つまり、知的障害のある人は年齢を重ねることにより就労が困難となっているといえる。

表 3 障害別にみた性別、障害の程度、雇用形態、平均賃金

	身体障害のある人 (推計 433,000 人)	知的障害のある人 (推計 150,000 人)	精神障害のある人 (推計 48,000 人)
性別 男性	66.7%	67.1%	63.3%
女性	32.3%	32.3%	35.2%
障害の程度 重度	43.9%	21.7%	1.3%
中度	34.9%	重度以外 69.5%	27.8%
軽度	17.1%		40.2%
正社員（無期）	48.1%	16.9%	32.0%
正社員（有期）	7.8%	1.9%	8.8%
正社員以外（無期）	6.5%	26.5%	11.1%
正社員以外（有期）	37.3%	54.8%	47.8%
平均賃金	223,000 円	108,000 円	159,000 円
30 時間以上の賃金	251,000 円	130,000 円	196,000 円
20 時間以上の賃金	107,000 円	87,000 円	83,000 円
20 時間未満	59,000 円	35,000 円	47,000 円

出所 厚生労働省（2014）『平成 25 年度障害者雇用実態調査』を参考に筆者が作成した。

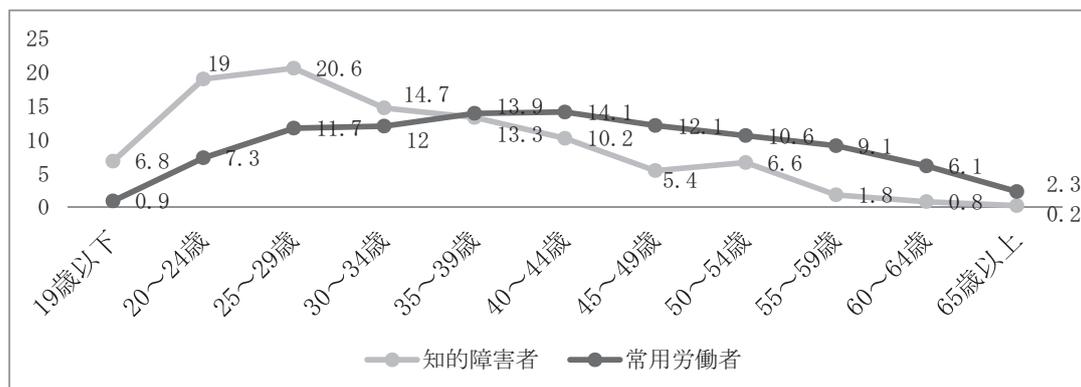


図 2 年齢階級別の雇用者数

出所 厚生労働省（2014）『平成 25 年度障害者雇用実態調査結果』 p.11.

2) 知的障害のある人が就労において直面する問題

知的障害のある人は就労においてどのような問題に直面しているのでしょうか。しまね障がい者フォーラム（2015）は、県内の障害のある人 621 人（身体障害 250 人、知的障害 153 人、精神障害 174 人、発達障害 26 人、難病 62 人）を対象に『社会の壁に関するアンケート』を実施している。アンケート結果によれば、最も社会の壁を感じた分野は「コミュニケーション・人間関係」172 人（15%）であ

り、次いで「労働・雇用」136人（12％）であった。労働・雇用の分野で社会の壁を感じた状況は、「職場での長時間労働」や「バイト、一般企業で面接の時に障がいの事を伝えたら採用されにくかった」といった自由記述があった。また、コミュニケーション・人間関係の分野で社会の壁を感じた状況は、「うまく人と付き合えないことで不安になってしまう。自分のペースに合わせてもらえたらと思う」、「人と自分のペースが違う、うまく合わせられない」、「人間関係が難しい、周りとは喧嘩したりした」、「障害を理解していない人が多く言葉の暴力があったり、その都度説明することが多かった」等といった自由記述があった。

やはり、職場等の所属している集団の中で対人関係に悩んでいる知的障害のある人は多く、人間関係を築くことにつまずき、就労の継続に支障をきたしていることが考えられる。

さらに、知的障害のある人の雇用における差別の実態について、2014年に山梨県は障害のある人165人（身体障害66人、知的障害47人、精神障害33人、発達障害9人、難病7人）を対象にアンケート調査を実施している。調査結果によれば、「仕事や職場において、嫌なことや配慮が必要だと感じたことがある」と回答した知的障害のある人は、38.3％（18人）と3割を超えていたことが明らかとなった²⁾。その理由として、「知的障害のため、いじめられる」、「一般のパートの方より仕事が遅かったりすることが多くなるとパートの方から嫌がらせなどを受けた」、「みんなの輪に入れてくれない。無視されたり、話が合わないからと言われた」、「在職していたときに物を投げられたり、バカは所詮バカだからとっていつも扱われていた」といった回答があった。これらの自由記述の内容から、仕事のペースや職場内の会話に合わせることに苦労し、職場で孤立を深めている知的障害のある人が多数いることが明らかとなった。知的障害のある人は職場で様々な問題を抱えた時、誰に相談しているのだろうか。

厚生労働省（2014）が実施した『平成25年度障害者雇用実態調査』によれば、職場で困ったときの主な相談相手については、「職場の上司」が44.3％と最も多く、次いで「職場で一緒に働いている人」が34.3％、「家族」が33.3％という結果であった。職場以外の機関である障害者就業・生活支援センターの職員や就労移行支援事業所等の職員は1割を下回り、少ない結果であった。また、「特になし」と回答した人は10.2％であり、「職場で困ったときに相談できる人がほしい」と回答した人は12.3％であった。困った時にいつでも相談できる人、相談しやすい人が身近にいることによって、安心して仕事を続けていくことができるだろう。そのため、相談しやすい環境づくりを整備していくことが就労定着には欠かせないといえる。

3) 就労定着支援の創設

厚生労働省（2014）『平成25年度障害者雇用実態調査』によれば、平均勤続年数を障害別にみると、身体障害のある人は10年、知的障害のある人は7年9か月、精神障害のある人は4年3か月となっている。知的障害のある人は10年以内に退職している傾向にある。

一般就労の定着を促進するために、2018年4月から障害者総合支援法の一部改正により、「就労定着支援」が創設されることになった。この支援の対象者は、就労移行支援等の利用を経て一般就労へ移行した障害のある人で、就労に伴う環境変化により生活面の課題が生じている人である。そして主な支援の内容は、就労定着支援事業所が障害のある人との相談を通じて（企業や自宅等へ訪問を行う、又は障害のある人が来所する）生活リズムや家計管理、体調管理等に関する助言等の支援を行う。また、関係機関（就労移行支援事業所、障害者就業・生活支援センター、医療機関、社会福祉協議会等）と連絡調整を行うことである。職場の中で障害のある人が孤立せず、悩みや心配事の相談がしやすい支援を行うことが期待されている。

4) 知的障害の特性に応じた合理的配慮

障害者差別解消法は、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮を行うことを求めている。障害者権利条約第2条は合理的配慮について、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないものをいう」と定義している。そして、川島（2016：28）は「合理的配慮とは、障害者の平等な人権行使を確保するための社会的障壁の除去のうち、個々のニーズに応じたもので、かつ、不均衡・過度な負担がないものを意味する」と整理している。すなわち、合理的配慮とは、障害のある人を生きづらくしている事柄・物・制度・習慣・考え方を除去し、個人のニーズに応じて必要な支援を行うことだといえる。

厚生労働省（2015）は、『合理的配慮指針事例集』を報告している。この事例集には、知的障害のある人の募集及び採用時の事例や採用後に必要とされる合理的配慮の内容が示されている。そして、内閣府（2017）は『合理的配慮の提供等事例集』を報告し、具体的に合理的配慮の提供内容を明記している。知的障害のある人の雇用・就業に関しては、「他の社員となかなか馴染むことができない」という困りごとに対して、「障害者とのコミュニケーションについて、専門家による社員研修を実施した」という合理的配慮を記載している。

ここで、知的障害の特性について整理しておきたい。知的障害の診断基準は、アメリカ精神医学会（2013）のDSM-VやWHO（2003）のICD-10に記載されている。有馬（2007：12）はこれらの診断基準をふまえ、知的障害の特性について、「知的能力の低下だけではなく、社会生活での不自由さがみられる」と説明している。有馬（2007：10-11）によれば、知的能力とは、読み書きや計算の能力のみならず、計画を立てて取り組む力や論理的に考えること、意見をまとめること、思考するなどを指す。そして、適応能力とは、集団の中でルールを守り、自分の役割を担当し、人と円滑なコミュニケーションを構築していく能力のことを指す。

ただし、知的能力や適応能力の程度は個人差があり、生まれ育った家庭環境や教育環境の中での社会経験を通して、それらの能力は常に変化し続けていると考えられる。

知的障害の特性がある場合、就労の場面においてどのような課題を抱えるのだろうか。京都府商工労働観光部（2013）が発行している『知的障害者と共に働くガイドブック』では、知的障害のある人の職業的課題の一例が示されている。その一例とは、①具体的なことに比べ、抽象的なことを理解する力は弱い。②読み書きや言葉の理解、計算の能力に制限がある。③作業手順を覚え、課題の処理に時間がかかる。④一度に複数の指示を出されると指示が抜けることがある。⑤空間的な理解、判断が苦手である。⑥段取りや手順を覚え、工夫することが難しい。⑦同じことをする時であっても場面を変えて応用することが難しい。⑧過去の経験や知識を組み立てて推理し、問題解決を考えることが難しい。⑨同じ失敗を繰り返すことがある。⑩周りの状況に気付きにくく、周囲に配慮することが難しいことである。

これらの一例は知的障害のある人全員に当てはまるものではなく、抱えている課題は様々である。また、これらの課題は知的障害の特性と関係しているが、苦手なことを克服する方法を考え、実践を繰り返すことによって出来ることが増え、就労に必要とされる能力（理解力・行動力・応用力・思考力・問題解決力・コミュニケーション能力等）を伸ばすことができるのではないだろうか。むしろ、その能力を伸ばすための合理的配慮が必要とされているのである。

5. 事例分析の結果及び考察

1) 採用前の合理的配慮

採用前に一般企業が実施している合理的配慮について、「見学・実習の実施」、「面接時の配慮」、「試験内容の配慮」の3点を取りあげ、合理的配慮の現状と課題を述べていく。

(1) 見学・実習の実施

今回取り上げた38件の事例において、業種や規模に関わらず、38件全ての一般企業において見学・実習を実施していた。職場見学においては、本人のみならず保護者同行の職場見学を実施している企業（製造業・従業員501人以上）もあった。また、見学と合わせて説明会を開催している企業（製造業・従業員501人以上）もあった。

職場実習においては、製造業という同じ業種（従業員501人以上）であっても実習期間は5日間、2週間、3～4週間と企業によって様々である。実習時に指導員が交代で指導を行う企業（サービス業・従業員50人以下）や、実習マニュアルを作成している企業（製造業・従業員501人以上）もあった。

採用前に見学や実習を行う利点は、知的障害のある人が業務内容を直接目で見て確認し、実際に業務に携わることにより、業務遂行にどの程度の能力が必要であるのか把握することができることにある。また、職場の雰囲気を知ることができ、不安や緊張の緩和が図られることが考えられる。見学や実習を通じて企業の指導員や社員は、知的障害のある人の能力や適性を確認し、就職に対する意思確認も行うことができるのである。

(2) 面接時の配慮

採用面接においては、業種や規模に関わらず、38件中37件の一般企業において就労支援機関の職員や特別支援学校の教諭、保護者の同席を認めていた。一方、支援者が同席せずに面接を実施している企業（製造業・従業員501人以上）もあり、同席者の有無は各企業が判断して実施しているといえる。同席者を認めて面接を行う利点は、企業の人事担当者が就労支援機関の職員等から障害特性や配慮事項の説明を聞き、就労において必要とされる支援の具体的内容を明確にすることができることにある。また、知的障害のある人が伝えたいことを同席者が補足説明し、本人の気持ちや考えをより正確に伝えることができる。企業によっては、性格や病名等の話においては本人が離席して伝えているところもあった（医療・福祉業、従業員50人以下）。同席者が補足説明する際、本人と事前に説明すべき事柄を確認し、本人の了解を得た上で説明することが個人情報保護の点から必要である。

面接時においては、知的障害のある人が平常心で面接に臨むことができる環境設定が必要である。すなわち、「緊張せずに話しやすい雰囲気をつくること（製造業・従業員501人以上）」、「普段と同じ受け答えができる（製造業・従業員50人以下）」、「日常的な質問や穏やかな口調（製造業・従業員50人以下）」といったように、具体的な質問を行う際は話すスピードをゆっくりとし、落ち着いた口調を心がける必要がある。

面接の場面は、企業の社員と就職を希望する知的障害のある人とが意思疎通を行い、職務内容や労働条件について共通認識しておくことが求められる。企業側は職務内容や労働条件を具体的に説明するとともに、説明した内容を知的障害のある人が正確に理解できているのか確認することが必要である。その際は資料に基づいて口頭でゆっくりと丁寧に説明することが必要である。そして、資料にはフリガナを付け、写真やイラストを掲載するなど、視覚化した情報を伝達する配慮も必要である。実際に企業が具体的にどのような資料を配付し、説明しているのか、今後さらに検証が必要である。

(3) 試験内容の配慮

採用試験においては、知的障害のある人の能力や適性、自立の意思等を総合的に判断していく必要

がある。採用を判断する上で重要になるのは、実習中の取り組みである。実際に職場実習評価表を採用の参考としている企業（製造業・従業員 501 人以上）もあった。

採用の可否を総合的に判断するためには、企業側と就労支援機関、特別支援学校、保護者、本人との情報共有と話し合いが欠かせない。採用後にどのような配慮が必要となるのか、就労定着を見据えて支援内容を関係機関が話し合い、検討することが重要である。

2) 採用後の合理的配慮

次に採用後に一般企業が実施している合理的配慮について、「担当者による指導・相談」、「習熟度に応じた業務量」、「業務の説明を工夫」、「通院・体調の配慮」、「職員同士の情報共有」の 5 点を取りあげ、合理的配慮の現状と課題を述べていく。

(1) 担当者による指導・相談

担当者による指導・相談においては、「業務指導者の配置」、「障害者職業生活相談員のサポート」、「支援経験者による相談」、「就労支援機関ジョブコーチのサポート」、「臨床心理士によるサポート」、「周りの社員のサポート」、「担当者を本人が選ぶ」、「特定の担当者不在」、「一連の対応」のカテゴリーに分類された。

サービス業（従業員 50 人以下）は小グループごとに指導者が配置されている傾向にあった。そして、障害者職業生活相談員をはじめジョブコーチは業種や規模を問わず、支援、連携がされている。また、臨床心理士による相談は、従業員 50 人以下のサービス業や製造・卸売業で取り入れられている。

一方、特定の担当者を配置しない企業もあれば、本人が担当者を選べる企業もあり、担当者の配置は企業によって異なることが明らかとなった。障害のある人が就労を継続できるようにするためには、今後は、さらに先輩や同僚といった周りのサポートが増えることが望まれる。

(2) 習熟度に応じた業務量

習熟度に応じた業務量においては、「できる業務から始める」、「得意な分野を伸ばす」、「肯定的な評価」、「企業での役割」、「スキルアップ」、「作業の自立」、「コミュニケーション能力の向上」、「業務内容・業務量の調整」、「目標の設定」、「習熟度の把握」、「日報の作成」、「業務の振り返り」、「作業ポイントの提示」、「業務の分担」、「チーム制」、「作業内容に変化をつける」、「習熟に向けた指導プログラム」のカテゴリーに分類された。

知的障害のある人が採用後に職場の雰囲気慣れ、業務内容を理解していくためには、本人ができる業務から始めることが望ましい。そして、同じ仕事を繰り返しながら集中力や判断力を維持し、向上させていくことが必要となる。特にサービス業（従業員 501 人以上）では、ルーティンワークを重要視しており、業務の積み重ねが習熟や自信につながると考えている。

また、興味や適性を考慮に入れ、得意な業務に就くという配慮をしている企業（卸売小売業・従業員 501 人以上、サービス業・従業員 50 人以下）もある。さらに、業務チェックの役割（サービス業・従業員 50 人以下）や来訪者の見学対応（サービス業・従業員 50 人以下）といった責任ある業務を任せている企業もある。知的障害のある人の潜在能力・可能性を開花させるために得意分野の業務や責任ある業務に携わる機会を設けることは、高く評価できる。

業種や従業員の規模に関わらず、企業の担当者や就労支援機関の職員は、知的障害のある人の習熟度に応じて業務量や業務時間の調整、従業員の配置換えを行っている。特に製造業という業種では従業員の規模に関わらず、作業に慣れてきた時点で業務量を徐々に増やしている現状にある。業務量を増やすという点においては、製造業は他の業種に比べると力を入れていると推測される。

企業のなかには習熟度を数量化して把握しているところもあった（サービス業・従業員 50 人以下）。

習熟度の把握において重要になることは、知的障害のある人が目標を設定し（サービス業・従業員 50 人以下）、その都度作業日報を作成し（製造業・従業員 50 人以下）、職場の担当者と業務の振り返りを実行することである（製造業・従業員 501 人以上）。

従業員が 501 人以上の規模の企業（業種は問わない）では、二人一組のチーム制を設けるなど、小グループを単位に業務の分担や指導をしているところもある。習熟度の把握においては、個人面談をとって業務の習得状況や意向を確認し、個々人のスキルアップや作業の自立、コミュニケーション能力の向上につなげていくことが望まれる。

(3) 業務の説明を工夫

業務の説明を工夫することについては、「マニュアルの活用」、「マニュアル作成の検討」、「マニュアルの作成困難」、「マニュアルの見直し」、「業務開始前の説明」、「ミーティング時の業務確認」、「スケジュールの提示」、「進捗状況の確認」、「チェックリストの確認」、「メモをとる」、「理解度を確認」、「主体的に考える」、「主体的な報告」、「口頭説明」、「1 つずつの説明」、「繰り返し説明」、「単調な指示」、「本人の立場に立った説明」、「理由の説明」、「専門用語の理解」、「視覚支援」、「作業補助具の活用」、「研修に参加」、「指導員のフィードバック」、「業務ミスの防止」のカテゴリーに分類された。

マニュアルの活用については、製造業（従業員 501 人以上）やサービス業（従業員 50 人以下、従業員 501 人以上）、卸売・小売業（従業員 501 人以上）では普及している現状にある。一方、マニュアルの作成を検討している企業（卸売・小売業・従業員 50 人以下）やマニュアルの作成が難しい企業（製造業・従業員 501 人以上）もあることが明らかとなった。業種や従業員の規模が同じ企業であっても、マニュアルが作成されているかどうかは多様である。

マニュアルに記載されている業務内容や業務手順、業務の変更等は業務前に説明し、従業員全員で共有することが必要である。そして、個人のスケジュールを提示し、チェックリストで業務状況を確認していくことは、主体的に業務を遂行するために重要である。個人のスケジュールに関しては、従業員 50 人以下の企業（製造業、サービス業、医療・福祉業）において実行され、チェックリストの確認に関しては、製造業（従業員 501 人以上）やサービス業（従業員 50 人以下、従業員 501 人以上）、卸売・小売業（従業員 501 人以上）で実行されている傾向にあった。

企業側がマニュアルやスケジュール等を準備しているところが多いなか、知的障害のある人自らがメモをとり、マニュアルを作成している企業（製造業・従業員 501 人以上、サービス業・従業員 501 人以上、卸売・小売業・従業員 501 人以上）もある。自らメモをとり、マニュアルを作成するメリットは、知的障害のある人が自ら考え、業務内容の理解に結びつく。また、メモの内容を担当者が確認・フィードバックし、情報が正確に伝わって理解されているのか把握することができる。ここで重要になるのは、マニュアルやメモに記載された内容一つひとつを知的障害のある人と担当者が確認し合うための時間を設けることである。やはりその際に必要になるのが資料の提示と口頭での説明である。担当者が説明する時に心掛けることは、一度に複数の事柄を説明するのではなく、本人の立場に立って 1 つずつ説明し、理解の状況を確認することである。また、具体的な説明を繰り返し伝えることが望ましい。

資料の提示や口頭での説明時に工夫すべきことは視覚支援である。視覚支援においては、「写真の活用」、「図表の活用」、「番号の表示」、「色分け」、「目印を示す」、「ホワイトボードの活用」、「ルールの文字化」、「ボディランゲージの活用」、「手本を見て実践する」等が必要となっている。特にマニュアルに写真を掲載することは、業種や従業員の規模に関わらずに取り入れられており、作業の手順や注意事項が一目で見分ける利点がある。また、手本を見て実践することも、業種や従業員の規模に関わらずに取り入れられていた。

やはり、業務の流れや一つひとつの動作を目の前で見て試みることにより、作業をする際のポイントが分かり、技術の習得に結びつくと考えられる。前述の通り、知的障害の特性は人によって異なるため、その人が理解しやすい方法で業務について説明や指導を行う必要がある。

(4) 通院・体調の配慮

通院・体調の配慮においては、「体調の変化に気付く」、「体調確認」、「体調管理」、「出勤時間の調整」、「交通手段の選択」、「休憩時間」、「有給休暇の取得」、「休暇の説明」、「家族への連絡」、「関係機関との連携」、「医師への相談」、「学習会」、「社員の協力」、「休憩スペース」、「休憩時間のリフレッシュ」、「勤務時間の個別対応」、「職場の自由な雰囲気」、「受診の保障」、「通院休暇」、「勤務スケジュールの明確化」、「産休の配慮」の категорияに分類された。

心身の健康を維持して働き続けるためには、体調の変化を確認し、休憩や休暇を適宜取得し、必要に応じて医療機関を受診することが必要となる。サービス業（従業員 50 人以下）では、体調チェックシートを用いた確認を行い、体調の変化を自覚しやすい取組みをしている。また、有給休暇の取得や医療機関の受診は、業種や従業員の規模に関わらず、体調不良時に適切に対応している。通勤ラッシュ時を避けた勤務時間の変更は、従業員 501 人以上の企業（製造業、卸売・小売業）で実施され、実施している企業は限られている傾向にある。

(5) 職員同士の情報共有

職員同士の情報共有においては、「障害内容の説明」、「接し方の説明」、「障害特性の情報共有」、「苦手なことの情報共有」、「ネット上での説明」、「口頭による障害特性の説明」、「ジョブコーチからの説明」、「職長からの説明」、「全従業員への説明」、「指導者への説明」、「会議での説明」、「職員間の情報共有」

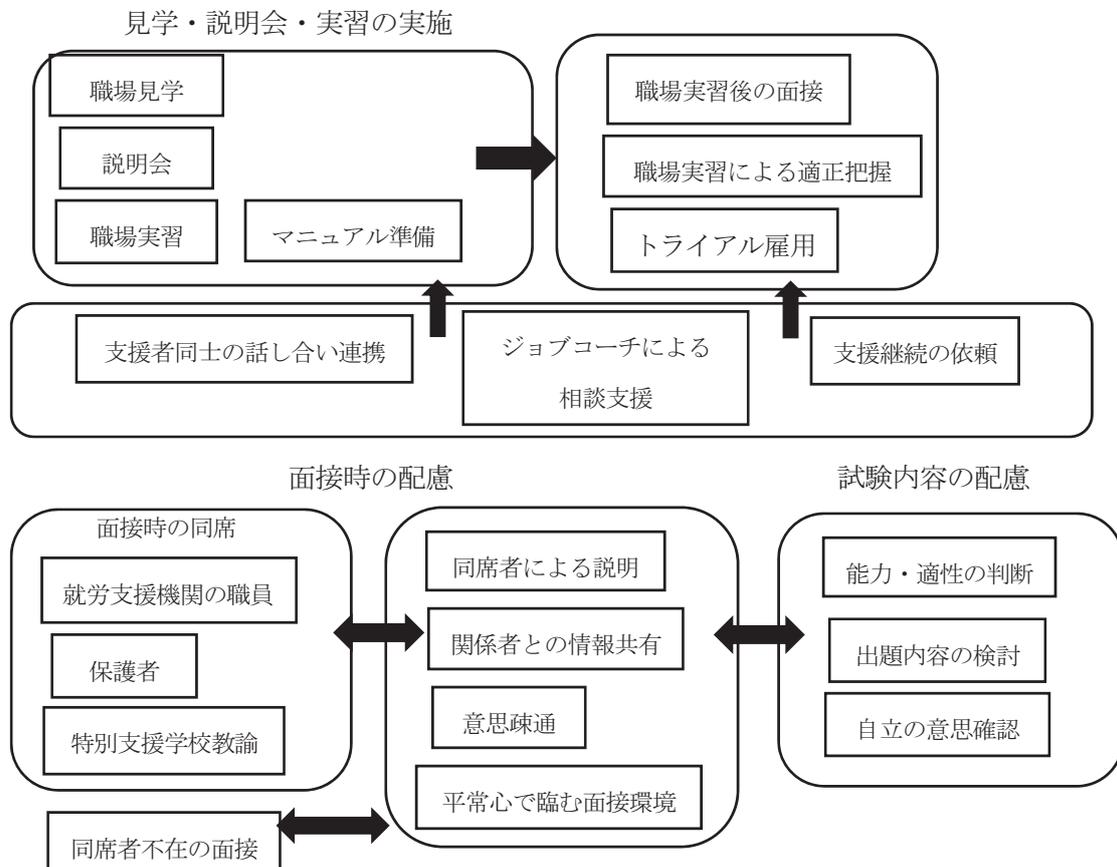


図 3 採用前に必要とされる合理的配慮

共有」、「情報の開示、共有しない」、「勉強会で理解する」、「本人の困りごとに対応」、「勉強会で理解する」、「ナチュラルサポートの推進」、「情報収集」の категорияに分類された。

企業において従業員が協力して業務に従事するためには、コミュニケーションを重ね、互いに理解を深め合うことが必要である。その際、障害特性や合理的配慮の内容について従業員が理解しておき、必要とされる配慮が適切に提供されるべきである。

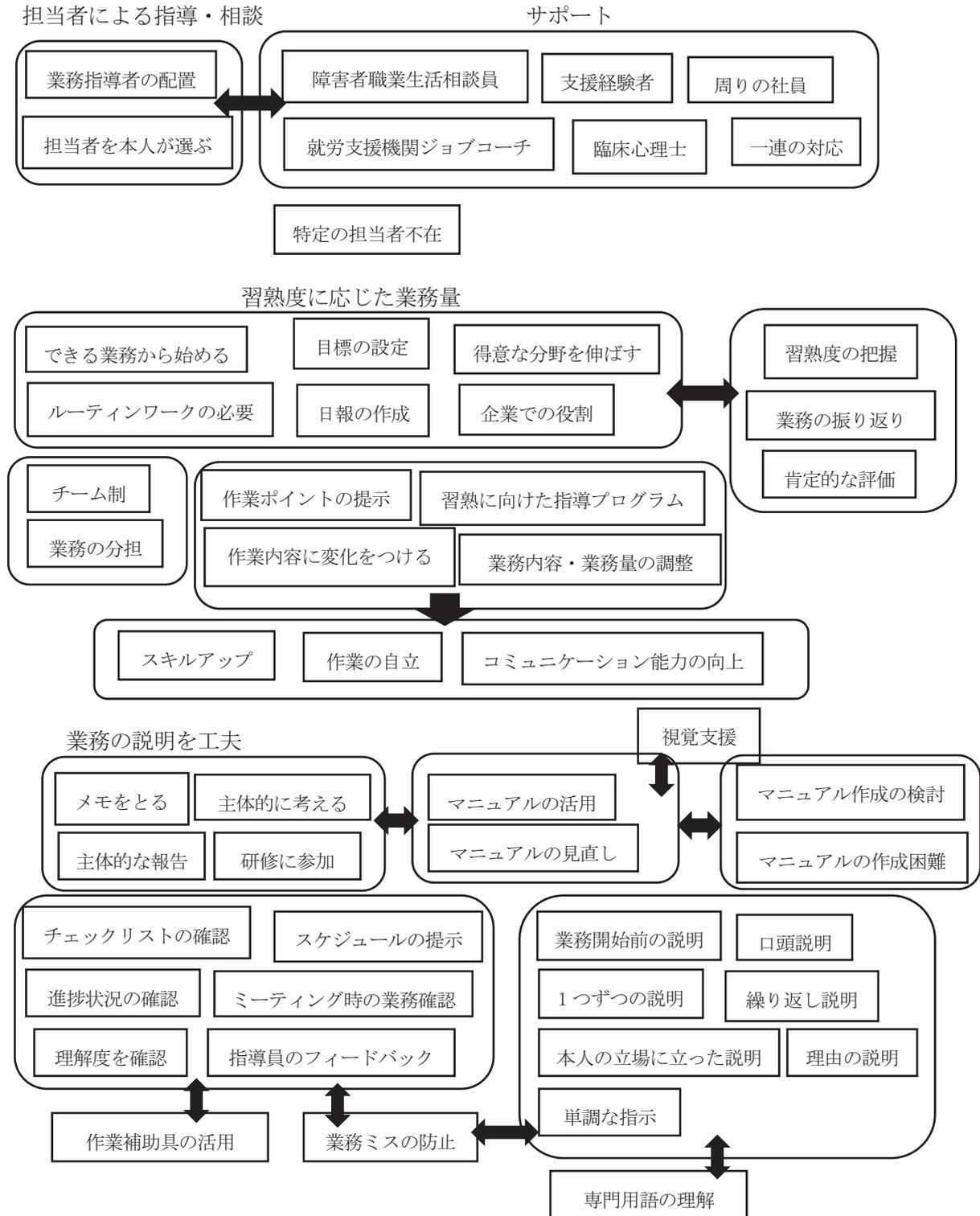


図4 採用後に必要とされる合理的配慮

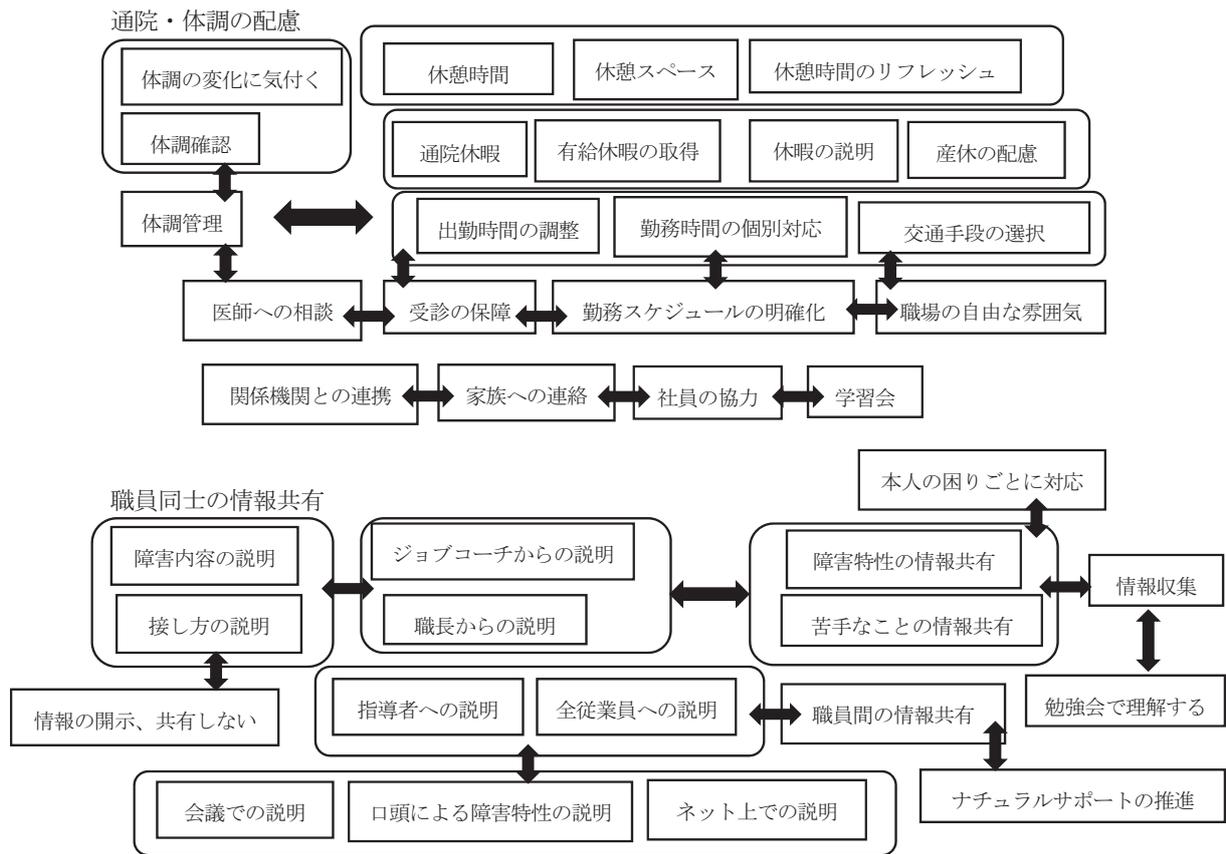


図5 採用後に必要とされる合理的配慮

ここで注意しておかなければならないことは、障害特性や合理的配慮といった個人のプライバシーに関わる内容を従業員にどのような方法で説明するかである。従業員が501人以上の規模の企業では、ネット上で説明している場合もあり、個人情報の流出が懸念される。情報共有が必要とされるなか、情報共有すべき内容の確認やプライバシー保護については企業の中で話し合い、ルールを明確にしておく必要がある。

6. 今後の課題

一般企業における就労支援は採用前から採用後に至るまで継続していく必要があり、個々のニーズに応じて支援の目標を定め、企業側は支援内容と支援方法を本人や家族をはじめ、就労支援機関と確認しながら実施していくことが求められる。

就労支援において重要になることは、企業側が知的障害のある人一人ひとりと面談を行い、ニーズを把握することである。知的障害のある人の職場や生活での困りごとにいち早く気づき、合理的配慮の現状と改善策を検討できる仕組みを作る必要がある。そのためには、企業が就労支援機関（障害者就業・生活支援センター、就労定着支援事業所、就労移行支援事業所等）や特別支援学校等と連携を強化し、合理的配慮の現状と課題について意見交換できる機会を増やす必要がある。事例分析の結果、業種や規模により合理的配慮の実施状況に違いがあることが推測された。今後は合理的配慮の実施状況が異なる要因について検証していきたい。

注

- 1) 内閣府（2017）『平成 29 年版障害者白書』77.
- 2) 山梨県保健福祉部障害福祉課（2014）『障害のある人への差別に関するアンケート結果』によれば、「仕事や職場において、嫌なことや配慮が必要だと感じたことがある」と回答した人は、視覚障害のある人は 2 名（28.6%）、聴覚障害のある人は 5 名（27.8%）、肢体不自由の人は 6 名（18.2%）、知的障害のある人は 18 名（38.3%）、精神障害のある人は 13 名（39.4%）、発達障害のある人は 4 名（44.4%）、難病のある人は 3 名（42.9%）であったと報告している。

引用文献・参考文献

- 有馬正高（2007）『知的障害のことがよくわかる本』講談社，10-13.
- 朝日雅也・笹川俊雄・高橋賢司・ほか編（2017）『障害者雇用における合理的配慮』中央経済社．
- 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者職業総合センター（2017）『障害者の就業状況等に関する調査研究』35-37.
- 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構（2017）「障害者雇用事例リファレンスサービス」（<http://www.ref.jeed.or.jp>, 2018.2.1）
- 福祉労働編集委員会編（2017）『季刊福祉労働第 156 号』現代書館．
- NPO テクノシップ職業教育研究会編（2006）『知的障害者の企業就労支援 Q & A』日本文化科学社．
- 川喜田二郎（1970）『続・発想法』中公新書．
- 川島聡・飯野由里子・西倉実季・ほか（2016）『合理的配慮－対話を開く、対話が拓く』有斐閣，28.
- 京都府商工労働観光部（2013）『知的障害者と共に働くガイドブック』4.
- 国際連合総会（2006）「障害者の権利に関する条約 第 2 条」『社会福祉小六法 2017』ミネルヴァ書房，1035.
- 厚生労働省（2014）『平成 25 年度 障害者雇用実態調査』10-13.
- 厚生労働省（2015）『合理的配慮指針事例集第三版』44-53.
- 厚生労働省（2016）『平成 28 年 障害者雇用状況の集計結果』7.
- 内閣府障害者施策担当（2017）『障害者差別解消法 合理的配慮の提供等事例集』62.
- 内閣府（2017）『平成 29 年版 障害者白書』
- しまね障がい者フォーラム（2015）『社会の壁に関するアンケート結果報告書』2-19.
- 社会福祉法人東京都社会福祉協議会（2006）『障害者就労支援活動事例集』
- 山梨県福祉保健部障害福祉課（2014）『障害のある人への差別に関するアンケート結果』11-13.
- 全日本手をつなぐ育成会編（2013）『「働く」の教科書 15 人の先輩とやりたい仕事を見つけよう』中央法規．

