

職場適応援助者（ジョブコーチ）養成研修
(令和7年11月17日)

企業在籍型ジョブコーチの役割

医療機関の障害者雇用ネットワーク 代表
依田晶男

ジョブコーチの種類

① 配置型

地域障害者職業センターに所属するジョブコーチが、事業所に出向いて支援を行います

② 訪問型

就労支援を行っている社会福祉法人等に所属するジョブコーチが、事業所に出向いて支援を行います

③ 企業在籍型

自社の従業員がジョブコーチ養成研修を受けて、自社で雇用する障害者の支援を行います

ジョブコーチの支援の仕組み

● ジョブコーチ「支援のしくみ」と「標準的な支援の流れ」



支援期間 1～8か月（標準 2～4か月）

集中支援／週3～4日訪問

職場適応上の課題を分析し、
集中的に改善を図る

移行支援／週1～2日訪問

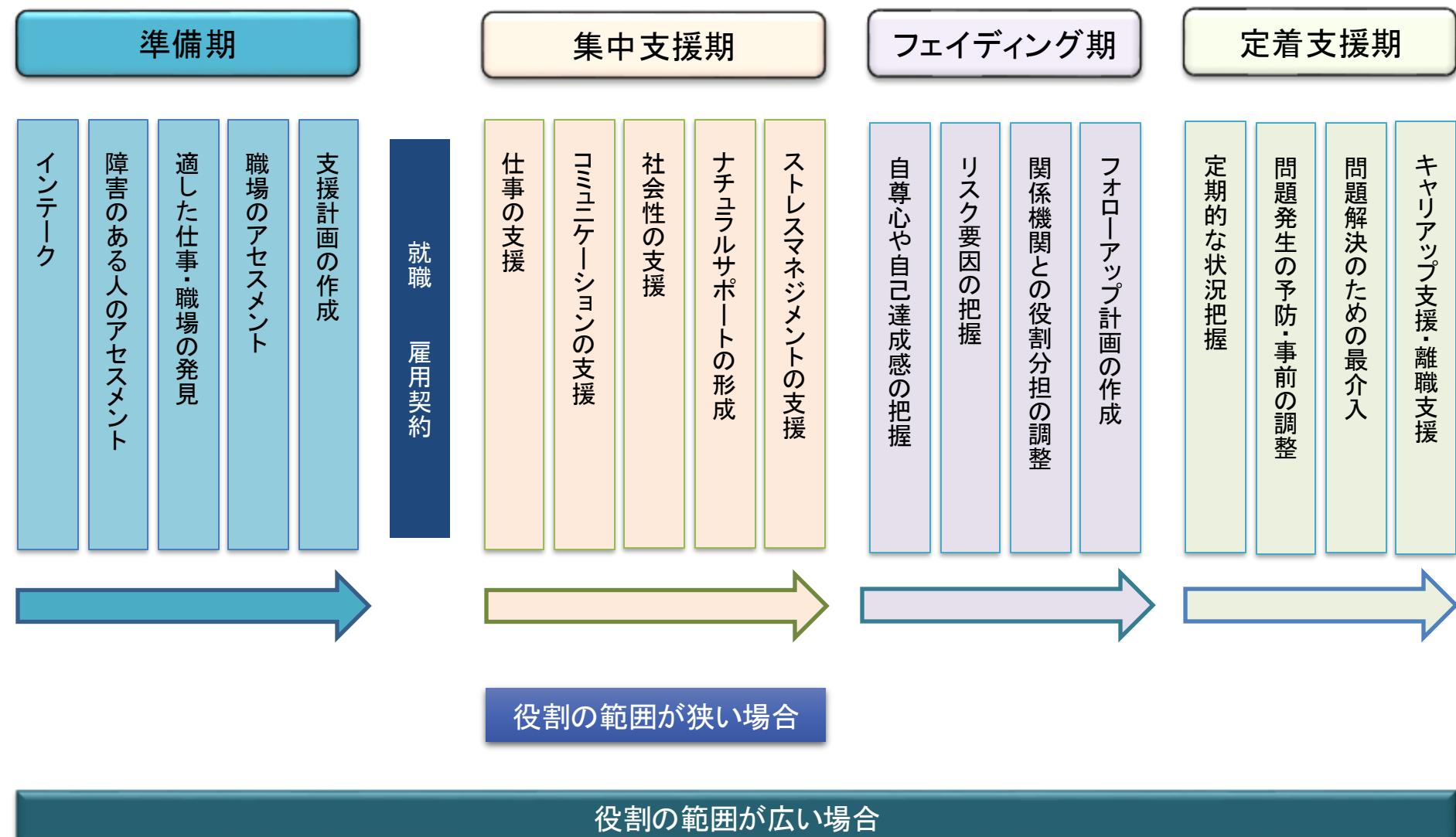
支援ノウハウの伝授やキーパーソンの育成
により、支援の主体を徐々に職場に移行

フォローアップ

数週間～数か月
に一度訪問

※「雇用前から」「雇用と同時に」「雇用後に」と、必要なタイミングで開始できます。

ジョブコーチの支援の基本プロセス



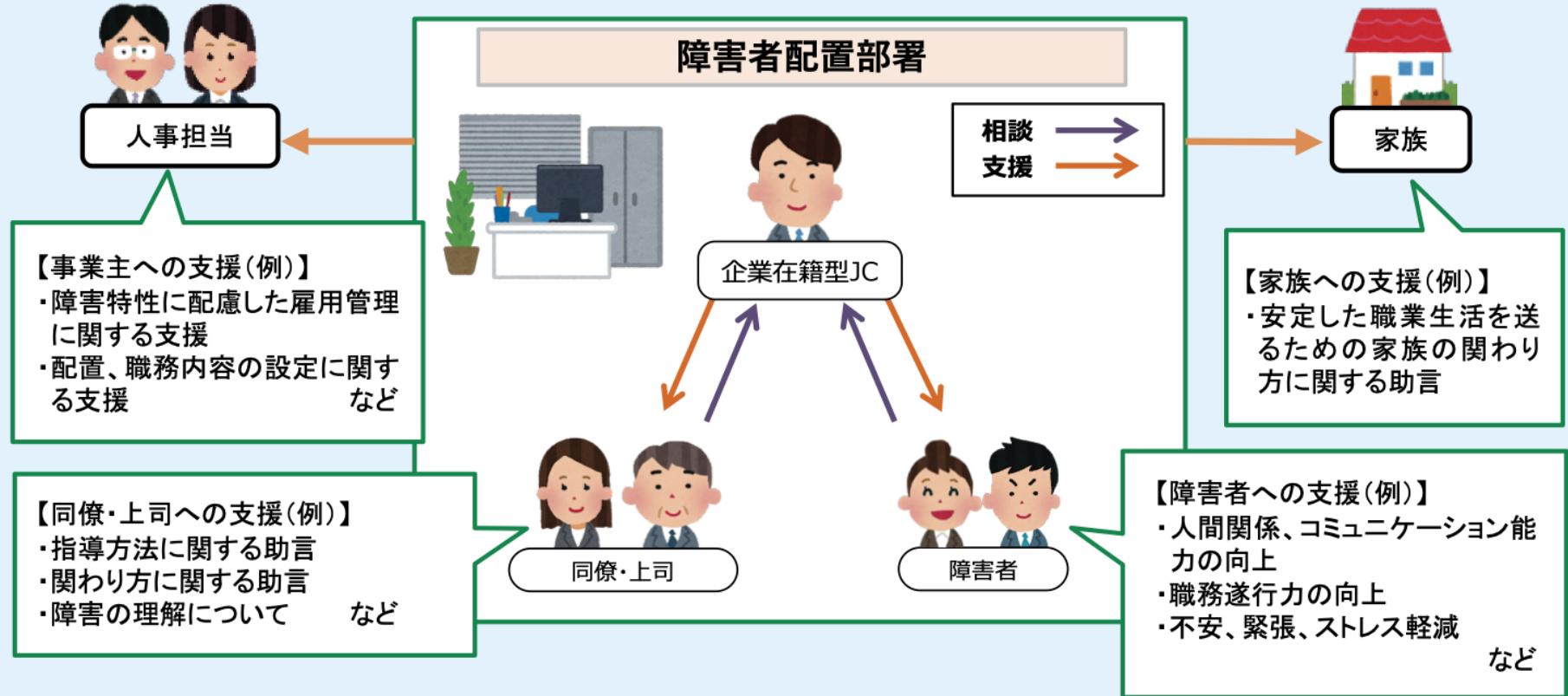
(資料) 小川浩「企業在籍型職場適応援助者の役割」

企業在籍型ジョブコーチの 支援内容と効果

企業在籍型ジョブコーチの役割(ジョブコーチ支援)



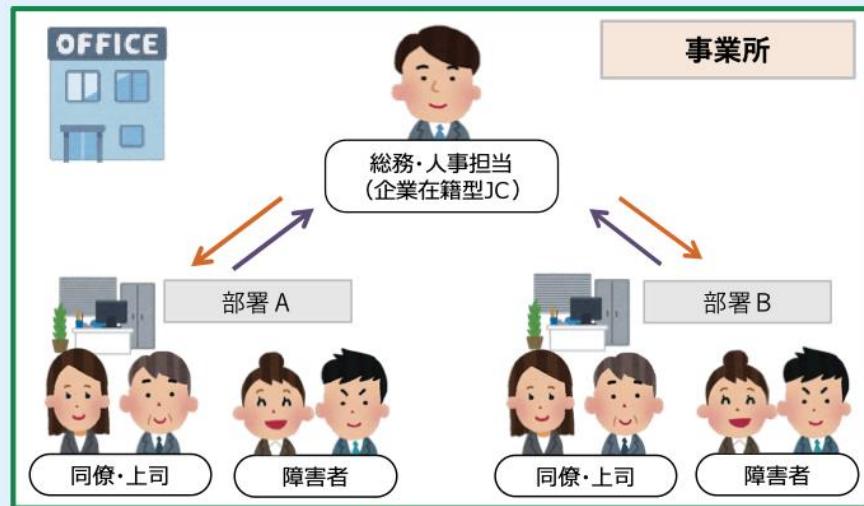
障害のある社員が職場適応できるよう、障害のある社員、同僚、上司、事業主、家族への支援を行います。



(資料)独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者総合支援センター「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」(2020年3月)

企業在籍型ジョブコーチの役割(障害者雇用関係業務)

(例) 社内の相談窓口、調整役を担当



(例) 企業全体の障害者雇用関係業務を担当



【例】総務・人事等に所属し各部署を支援

- ・社内の複数部署における、障害者や同僚、上司からの相談に対応
- ・相談内容によっては、必要な部署との調整や外部の支援機関と連携、調整
- ・障害者雇用の社内啓発(社員研修等)
※各部署の障害者支援担当へのスーパーバイズ(指導・助言)を行うこともある

【例】本社の総務・人事等に所属し、企業全体の障害者雇用や職場定借を推進

- ・障害者雇用の企画、広報、採用業務
- ・障害者雇用の社内啓発(社員研修等)
- ・各事業所へのフォローアップ
※各部署の障害者支援担当へのスーパーバイズ(指導・助言)を行うこともある

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

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) 事業所への調査

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) 企業在籍型ジョブコーチへの調査

回答：570名（回収率65.0%）

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。

企業在籍型ジョブコーチ(上位5位)

ジョブコーチを配置した理由は？

- ①障害者の職場定着支援を強化するため
- ②積極的に障害者雇用を推進するため
- ③障害者配置部署の支援者として
- ④精神・発達障害者を雇用するため
- ⑤社内をよく知る人材の支援が必要であるため

ジョブコーチ配置の効果は？

- ①障害者の職場適応がスムーズになった
- ②障害者の職場定着が改善した
- ③外部支援機関との連携が円滑になった
- ④障害者の雇用管理体制が充実した
- ⑤障害者の体調不良を早期に把握できるようになった

頻度の多い支援内容は？

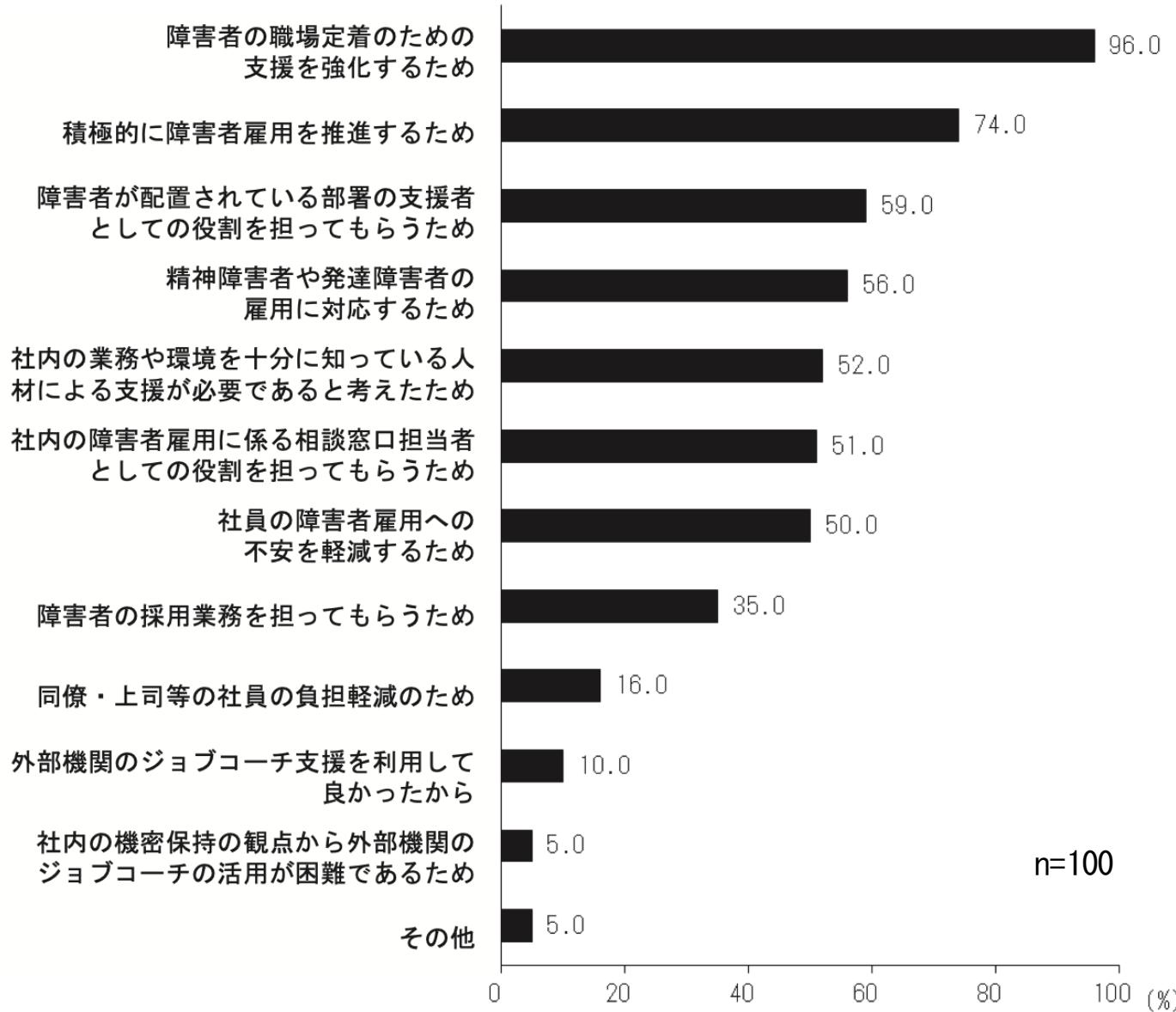
- ①人間関係や職場内コミュニケーション
- ②職務遂行
- ③不安、緊張感、ストレスの軽減
- ④職務内容の調整（仕事量・就業時間）
- ⑤基本的労働習慣

ジョブコーチの支援活動が役に立っていることは？

- ①障害者の相談対応
- ②会社の障害者雇用推進
- ③社員の障害特性理解促進
- ④障害者の離職防止
- ⑤社員の心理的不安軽減

(資料)独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者総合支援センター「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」(2020年3月)

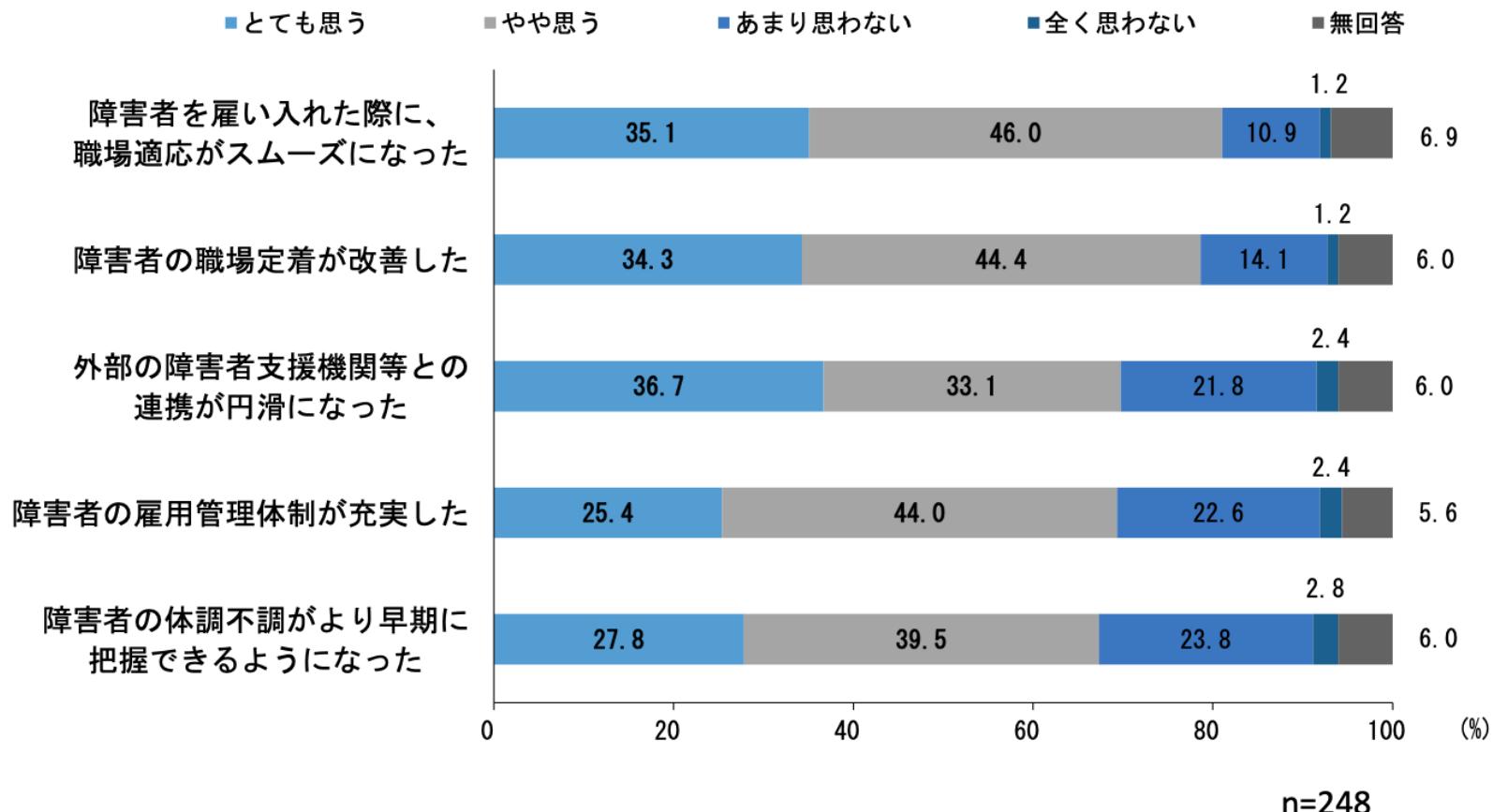
企業在籍型ジョブコーチの配置理由



(資料)独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者総合支援センター「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」(2020年3月)

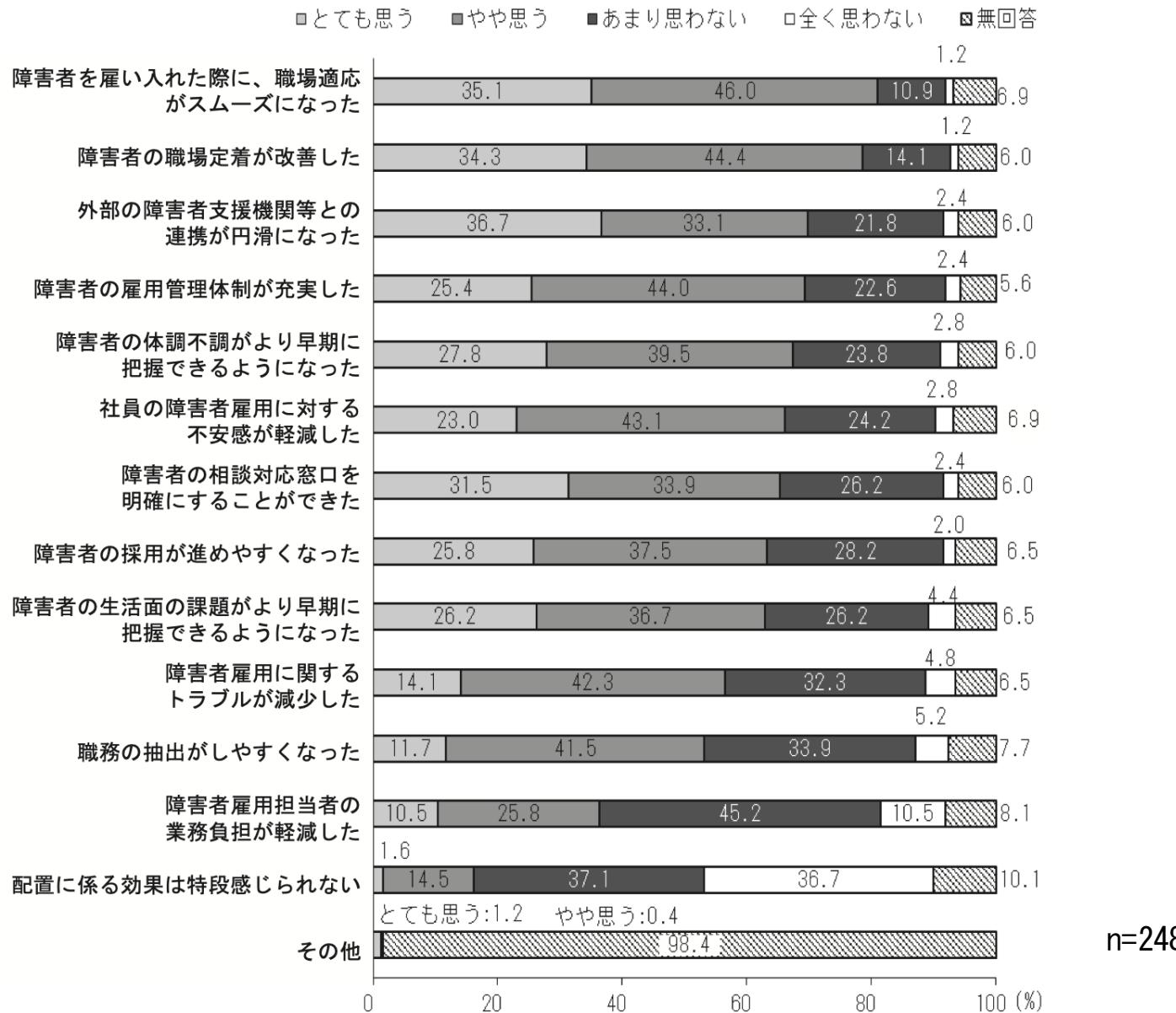
企業在籍型ジョブコーチ配置の効果

「とても思う」 + 「やや思う」を合わせた上位 5 項目



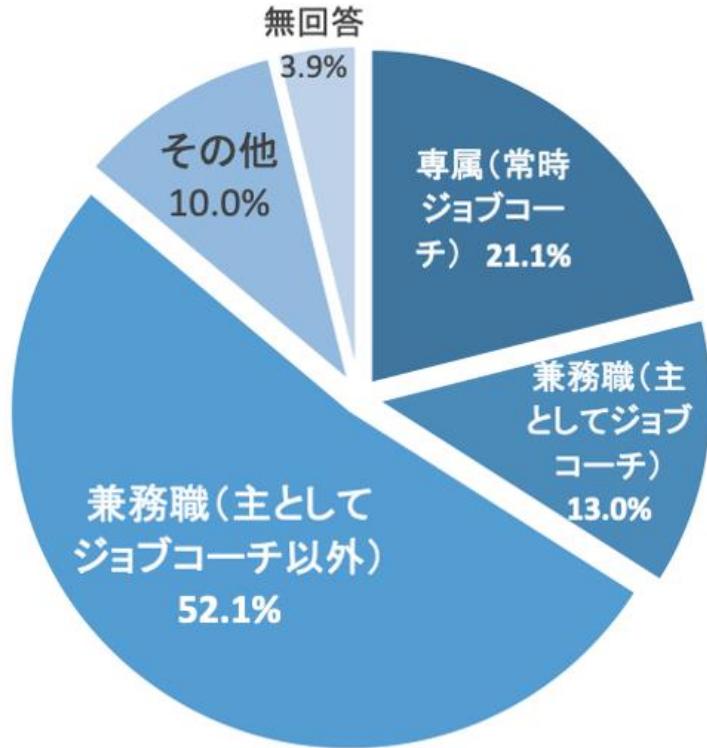
(資料)独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者総合支援センター「企業在籍型職場適応援助者(企業在籍型ジョブコーチ)による支援の効果及び支援事例に関する調査研究」(2020年3月)

企業在籍型ジョブコーチの配置の効果(詳細)



(資料)独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者総合支援センター「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」(2020年3月)

企業在籍型ジョブコーチとしての従事状況



- ・「専属(常時ジョブコーチ)」は、2割程度。
- ・「兼務職(主としてジョブコーチ以外)」が
最も多い。1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
置付けが不明確、支援を実施していな
い者が含まれている。

(資料)独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者総合支援センター「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」(2020年3月)

企業在籍型ジョブコーチの職務内容(整理)

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

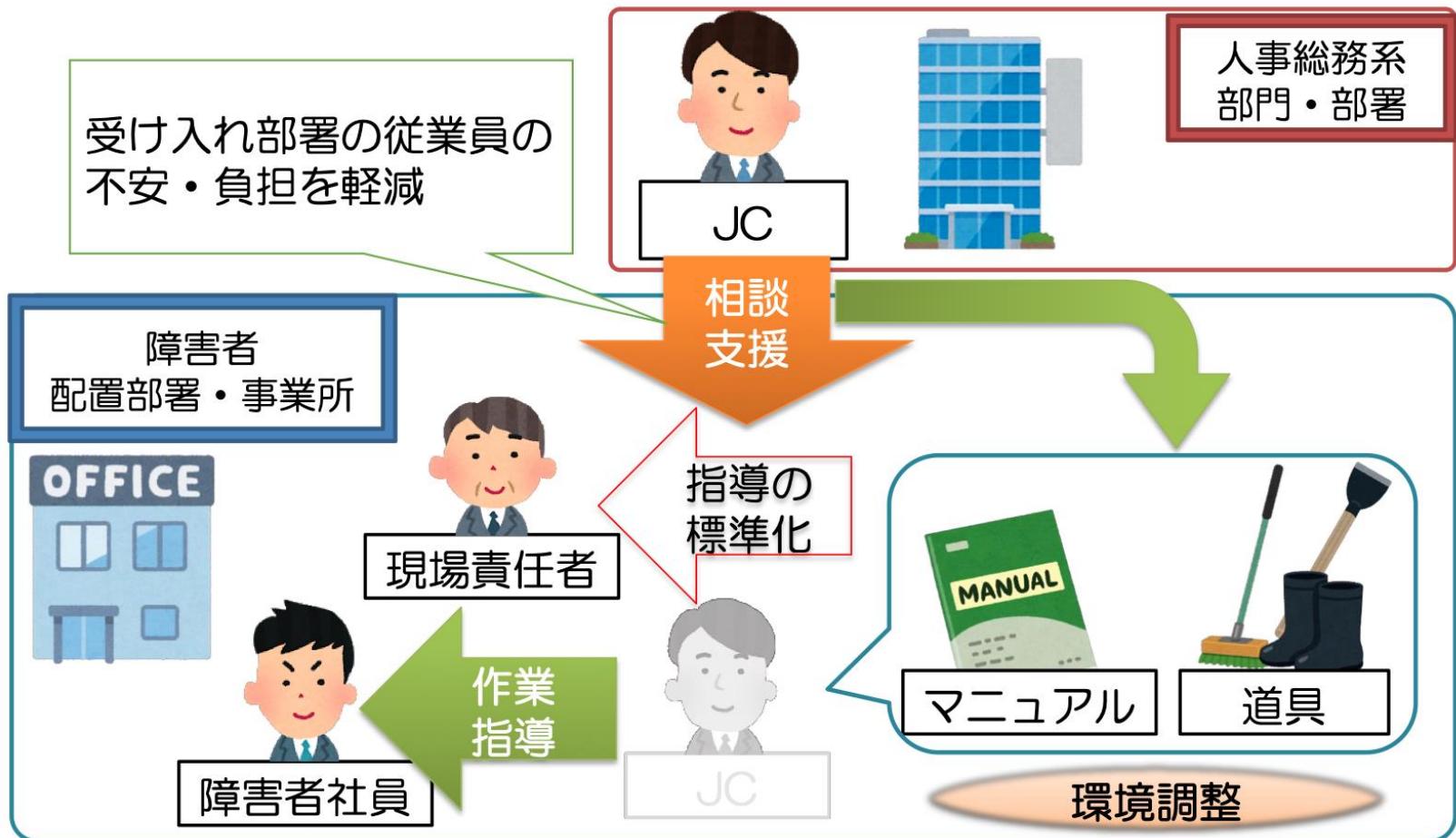


直接的な支援

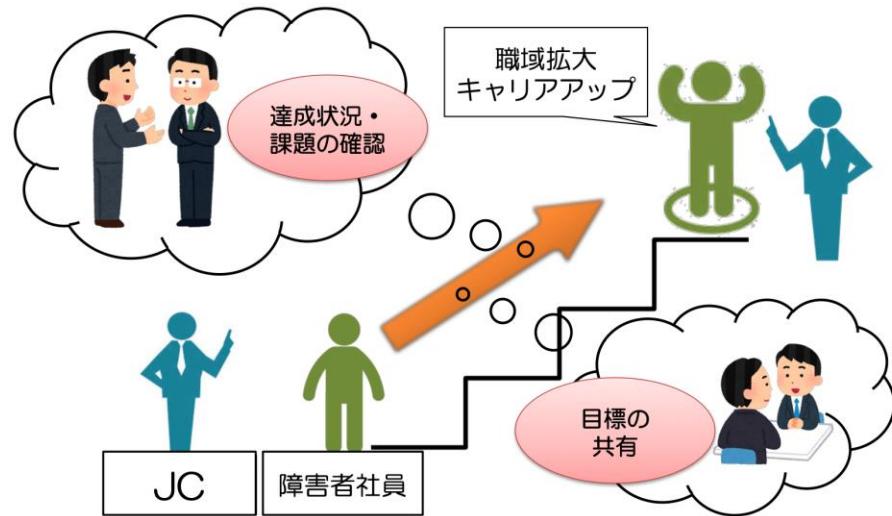
間接的な支援

(資料)独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者総合支援センター「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」(2020年3月)

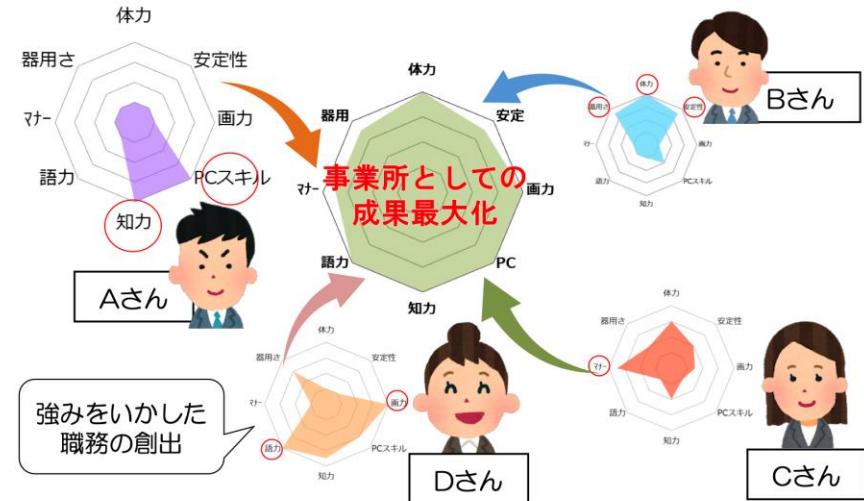
①障害者社員に対する直接的な支援



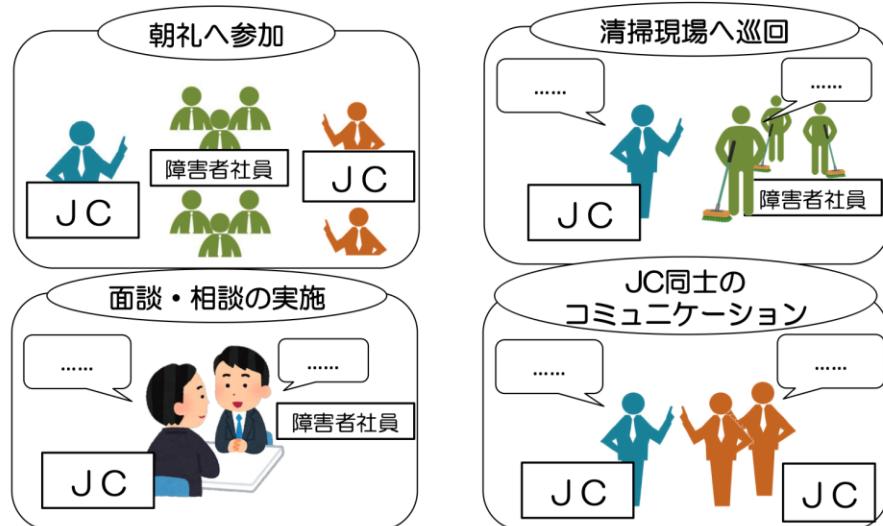
▶キャリア形成支援



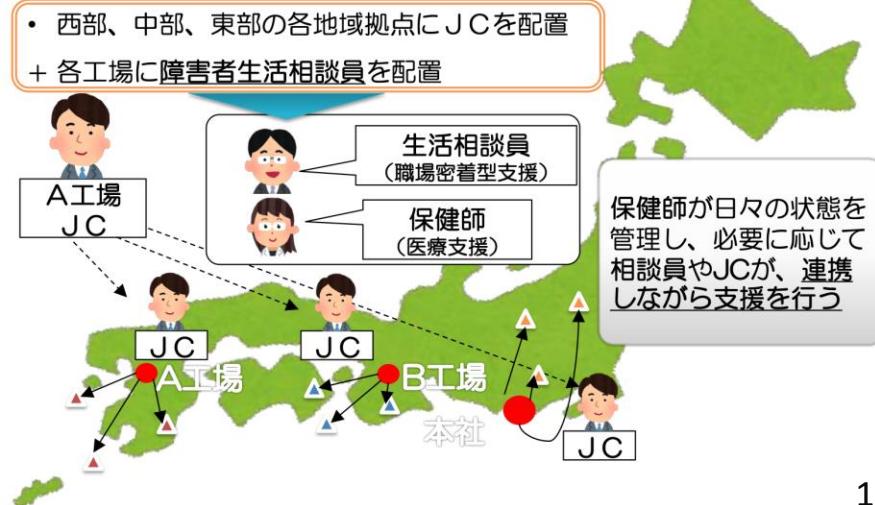
▶職務再設計



▶コミュニケーションへの支援

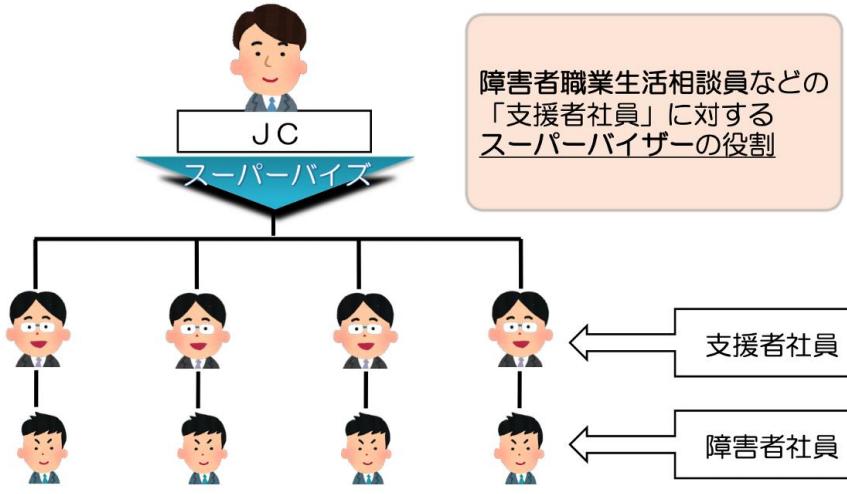


▶メンタル面への支援

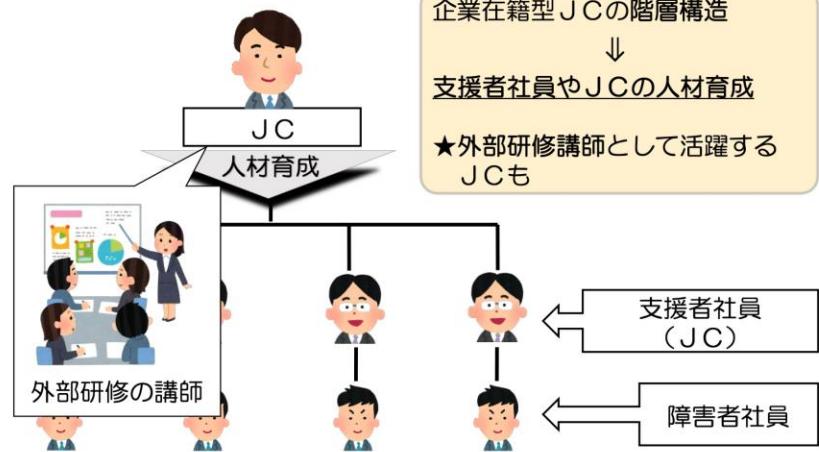


②障害者社員とともに働く人々への支援

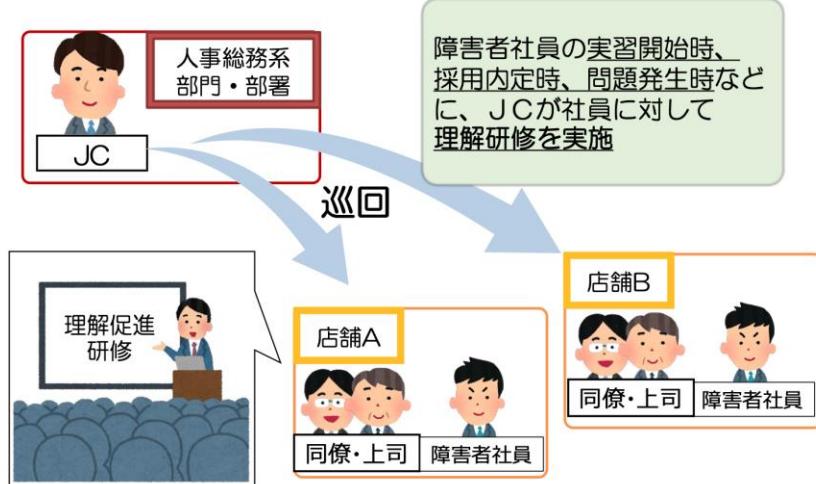
▶支援者社員に対するスーパーバイズ



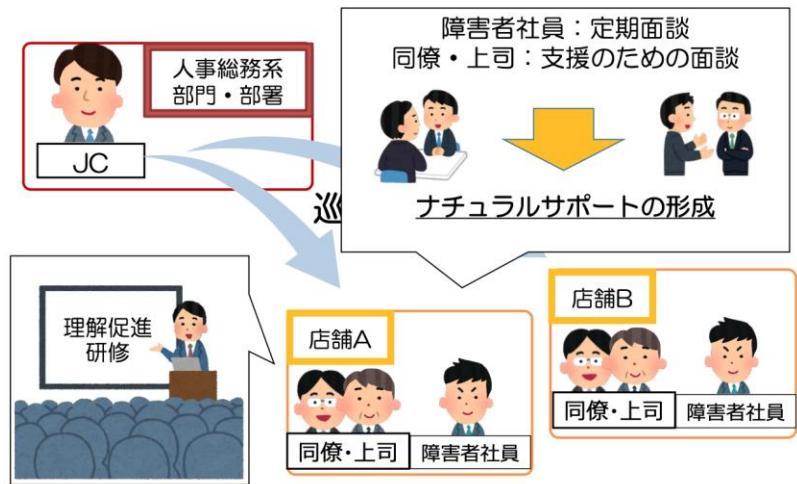
▶人材育成



▶障害者社員に対する理解の促進

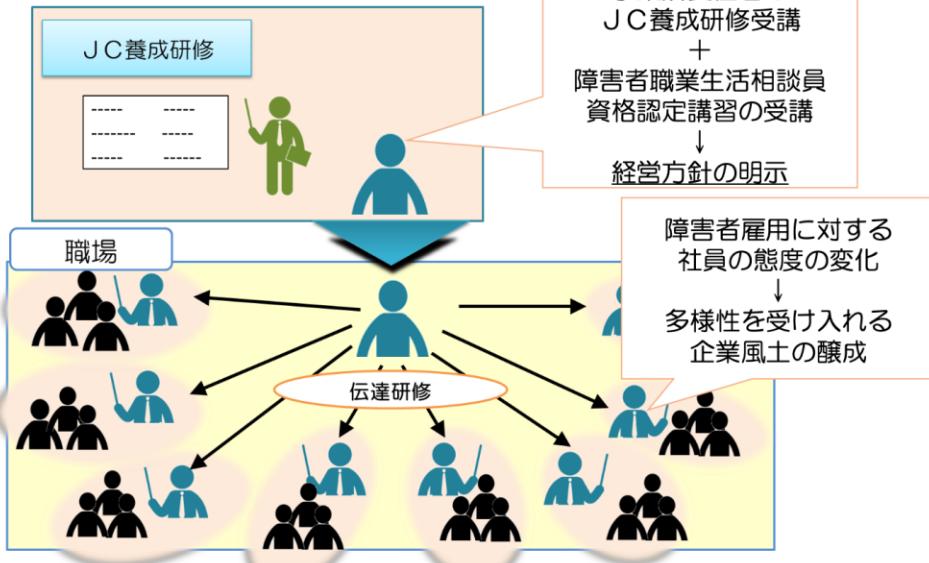


▶ナチュラルサポートの形成

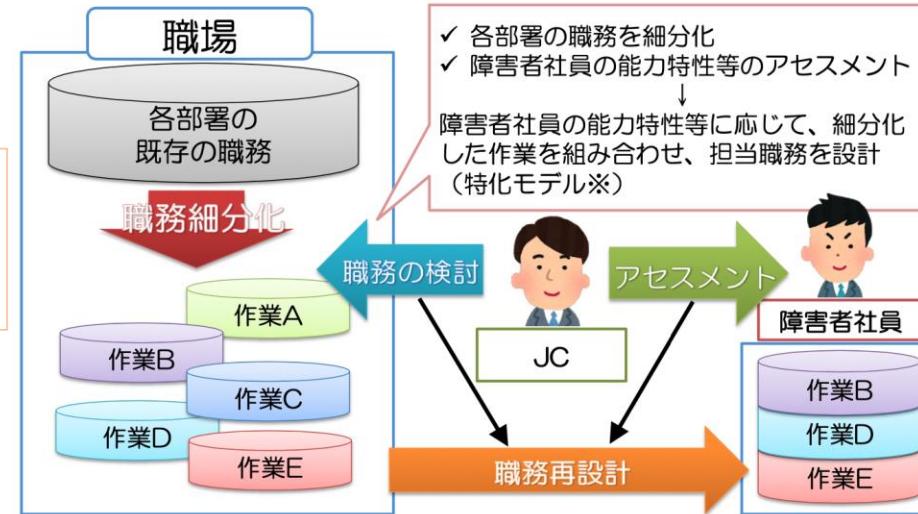


③職場環境整備に関する支援

▶社内理解の促進（受け入れ準備）

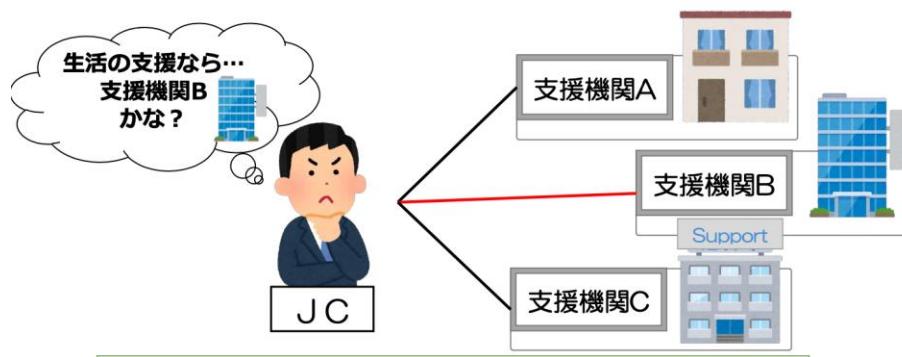


▶業務及び職務の創出（受け入れ準備段階）



▶関係機関との連携（職場定着段階）

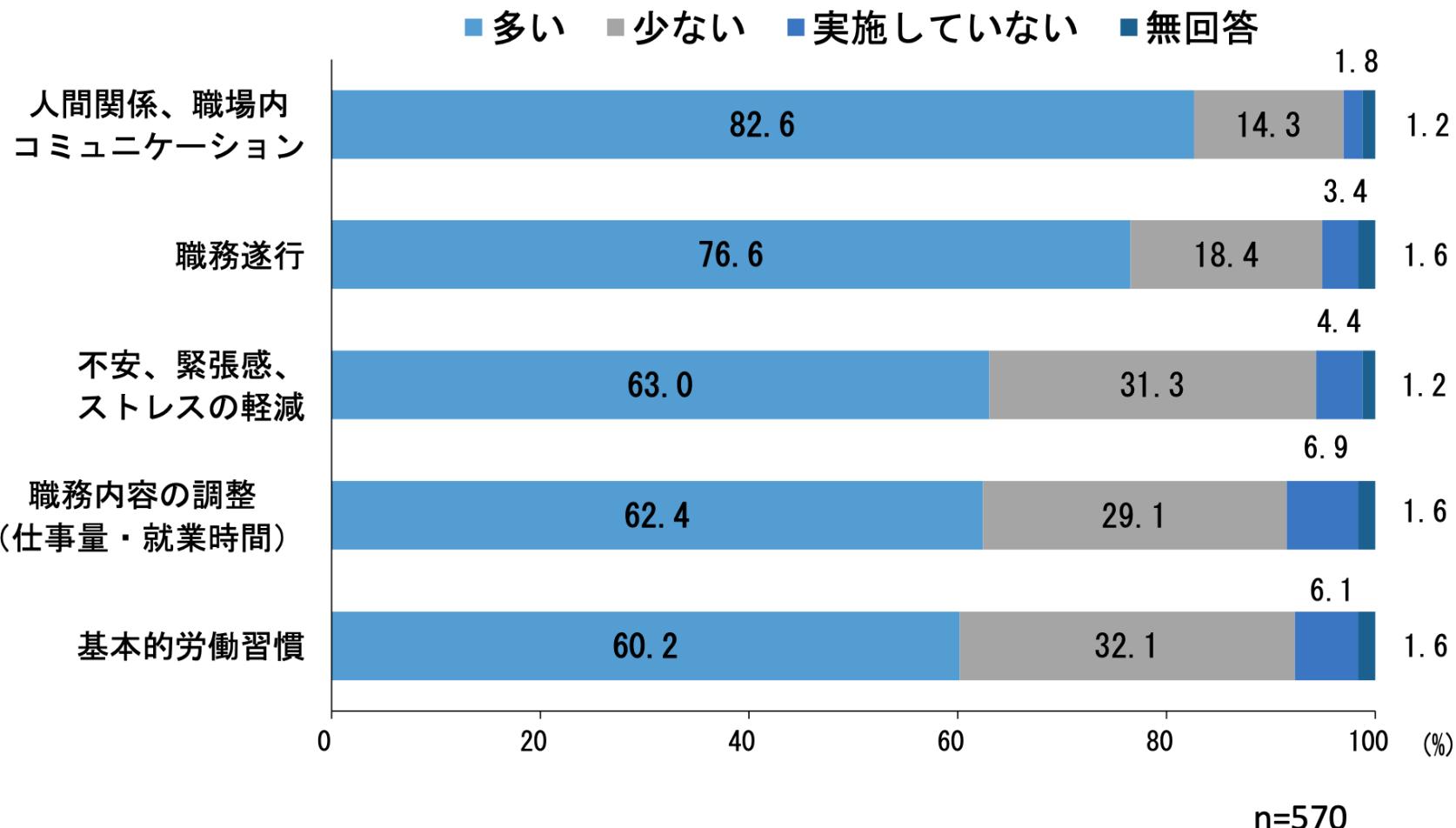
✓複数の支援機関と連携⇒問題解決へ



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の頻度が多い支援内容

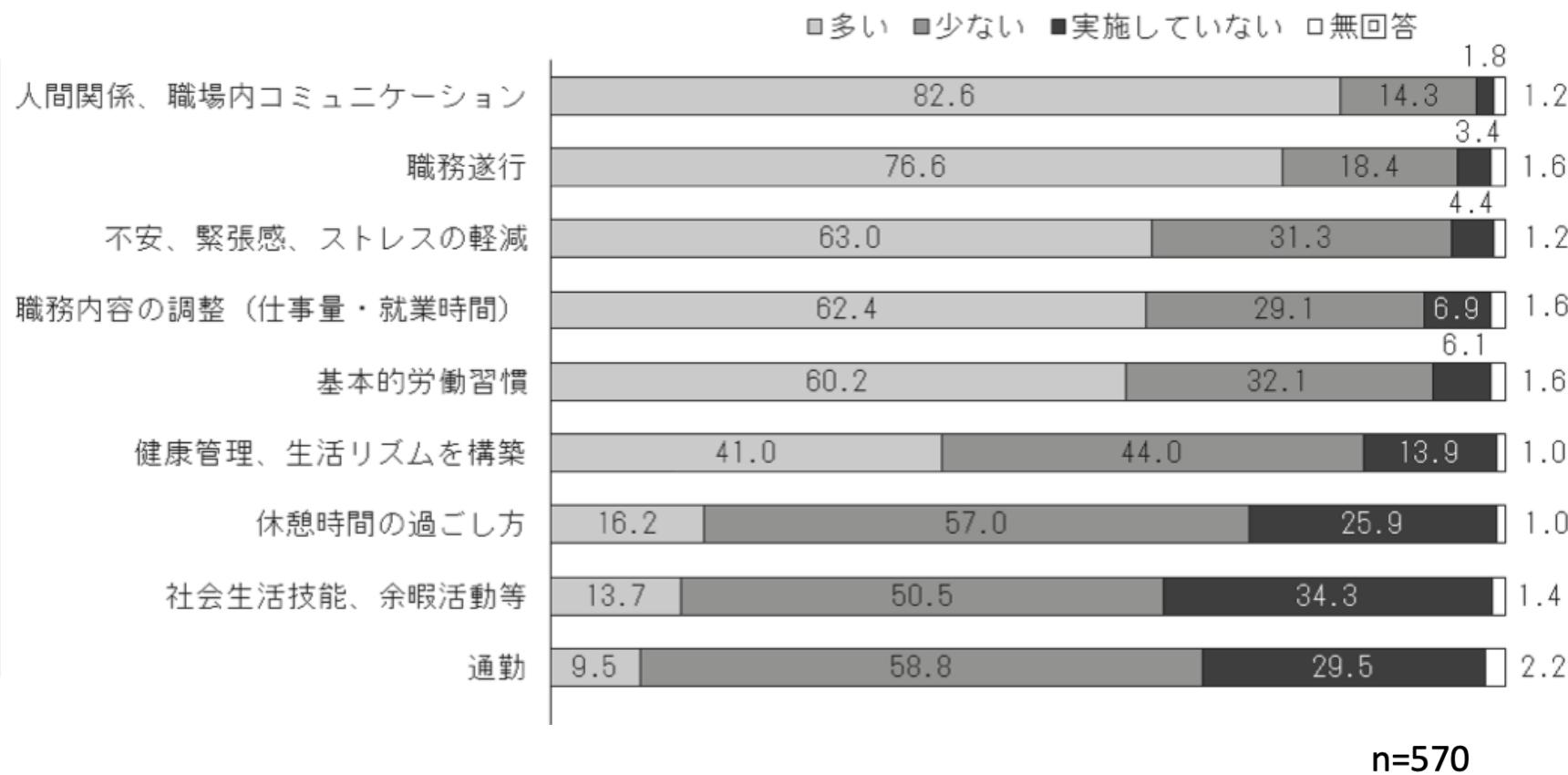
上位5項目



(資料)独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者総合支援センター「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」(2020年3月)

企業在籍型ジョブコーチの支援内容(詳細)

障害者支援

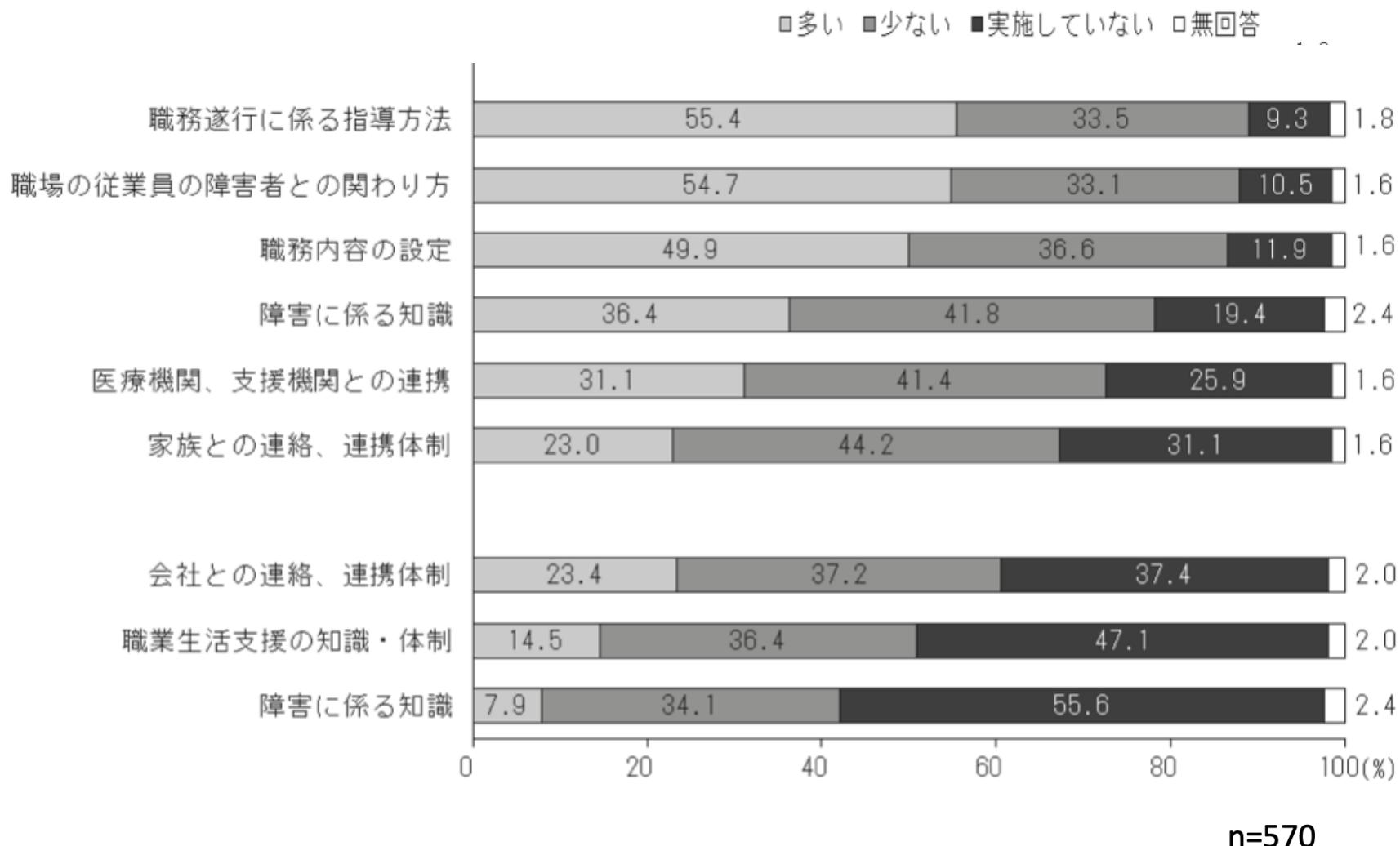


(資料)独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者総合支援センター「企業在籍型職場適応援助者(企業在籍型ジョブコーチ)による支援の効果及び支援事例に関する調査研究」(2020年3月)

企業在籍型ジョブコーチの支援内容(詳細)

社員支援

家族支援

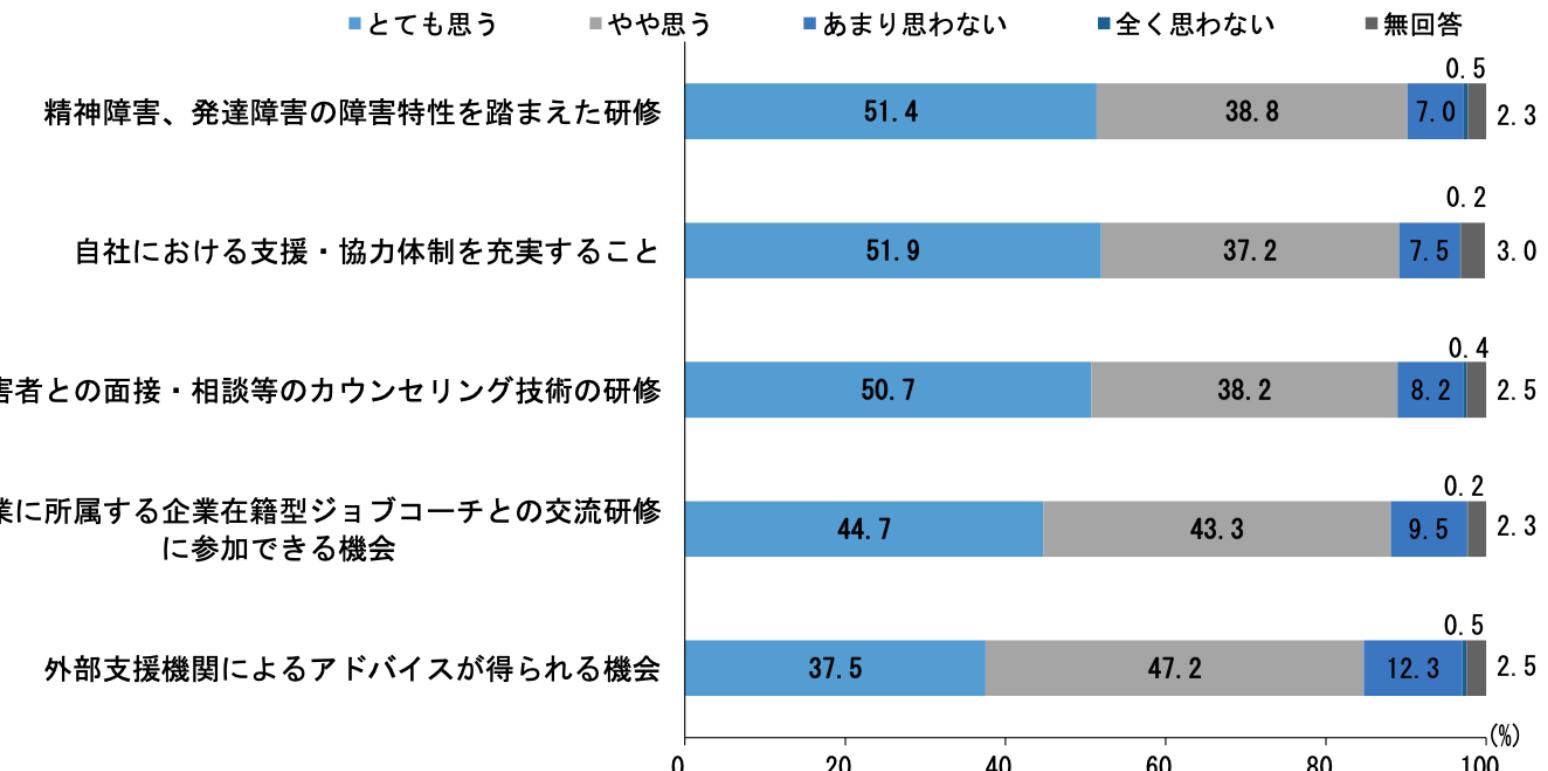


(資料)独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者総合支援センター「企業在籍型職場適応援助者(企業在籍型ジョブコーチ)による支援の効果及び支援事例に関する調査研究」(2020年3月)

企業在籍型ジョブコーチの 課題

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

「とても思う」 + 「やや思う」を合わせた上位 5 項目



n=570

(資料)独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者総合支援センター「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」(2020年3月)

企業在籍型ジョブコーチが対応に困っていること

<対応に困っていること（自由記述261件）>

「障害特性・支援内容に関すること」(51.0%)

- ・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」(14.6%)

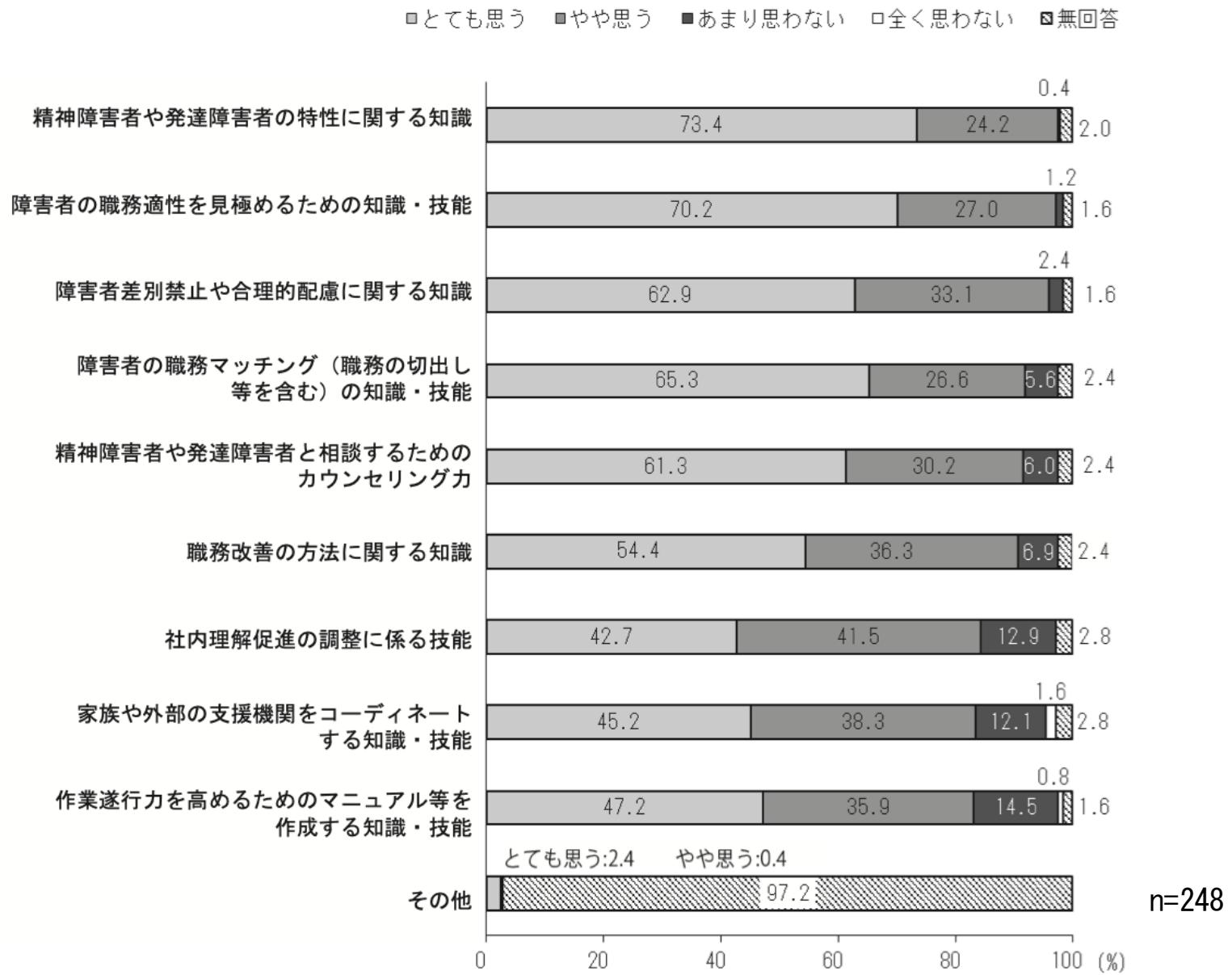
- ・障害者の所属する部門責任者と支援に対する見解の相違

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

(資料)独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者総合支援センター「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」(2020年3月)

企業在籍型ジョブコーチに必要な知識や技能



(資料)独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構障害者総合支援センター「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」(2020年3月)

職場適応援助者養成研修修了者がよく行っている業務

＜企業在籍型＞

順位	業務内容	回答数	割合
1	3-7 仕事の行い方の習得に関する直接支援	122	47.3%
2	3-11 人間関係およびコミュニケーションの向上支援	117	45.3%
3	3-9 作業課題を改善する業務(作業能率向上, 作業ミス軽減など)	115	44.6%
4	4-1 上司や同僚に対する対象者の特性や関わり方, 仕事の教え方, 雇用管理等に関する助言	106	41.1%
5	3-10 障害特性に応じた職務内容および実施方法の調整	103	39.9%

＜訪問型＞

順位	業務内容	回答数	割合
1	1-5 支援の記録の作成	129	62.6%
2	1-2 就労(職業)相談	125	60.7%
3	1-3 障害者本人のアセスメント	122	59.2%
4	3-1 対象者に適した職場や業務の開拓, ハローワーク等への同行, 求人検索, 求職活動等の支援	91	44.2%
5	1-4 支援計画の作成	89	43.2%

(資料) 科研費基盤研究C 「ジョブコーチの知識及びスキルの明確化と職能評価基準の開発に関する研究」
(研究代表者: 小川浩) より抜粋

事業所の抱える課題への対応

雇用事業所の構造を理解する

経営者
(社長、取締役等)



人事担当
(総務部長、人事課長等)

人事担当としては、経営者や配属先を説得できる材料が欲しい。



ハローワーク

雇用率達成指導

配属先
(部長・職長・係員)

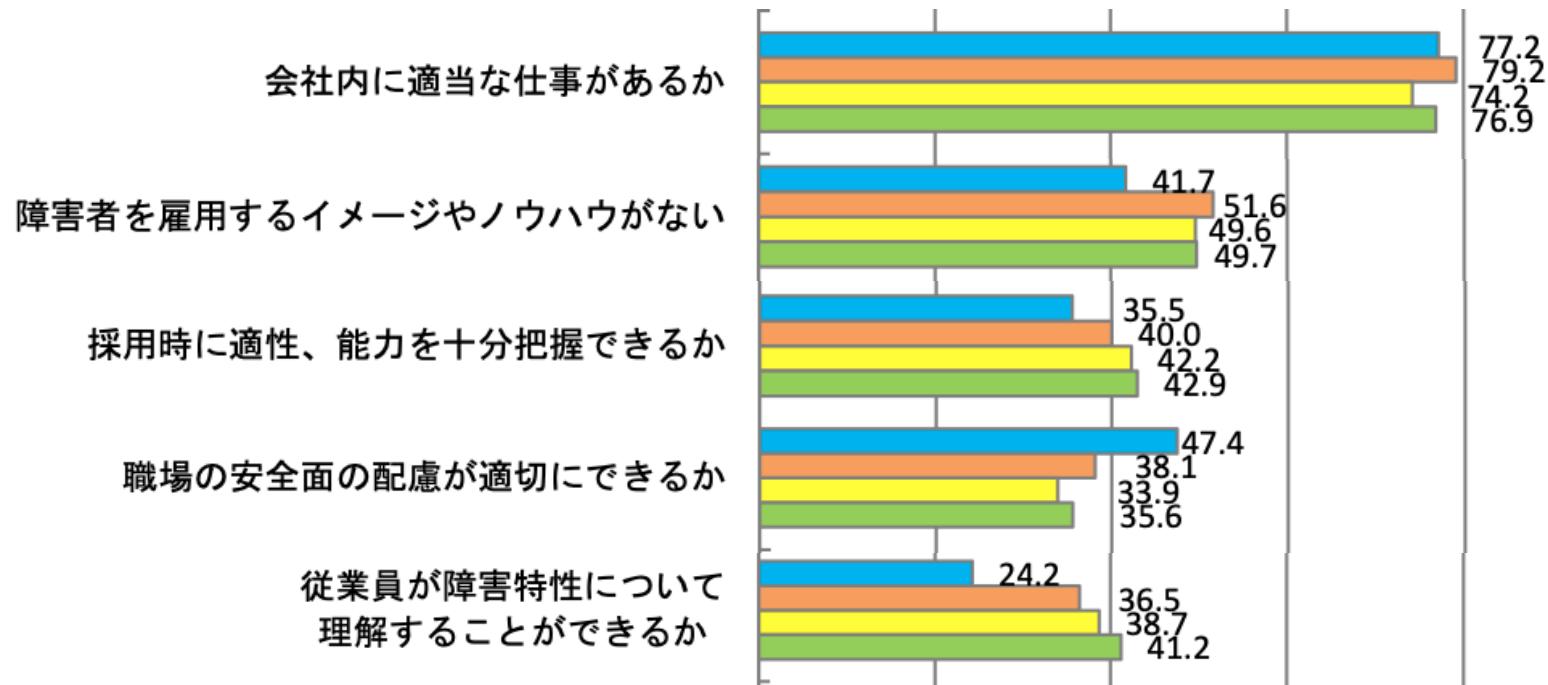


- ・「タスクシフト」で自分の負担が軽減され、職場の生産性が向上するという切り口が響きやすい。
- ・知らないことが「不安」に繋がるので、想定内にして対応方法がわかれれば受け入れやすい。

雇用するに当たっての課題

- 身体障害者
- 知的障害者
- 精神障害者
- 発達障害者

上位5項目



(出典)令和5年度障害者雇用実態調査

雇用するまでの事業主の不安

(1) 障害者に担ってもらえる業務があるのか

- ・同業種での雇用事例を紹介する
- ・実際の職場の中から探す
- ・職場が助かるなどを聞き出す

(2) 雇用できる人材が得られるのか

- ・想定する業務に適性のある人材を紹介する
- ・候補人材は複数の支援機関から選ぶ
- ・職場実習でマッチングを確認する（雇用する側にも安心感）

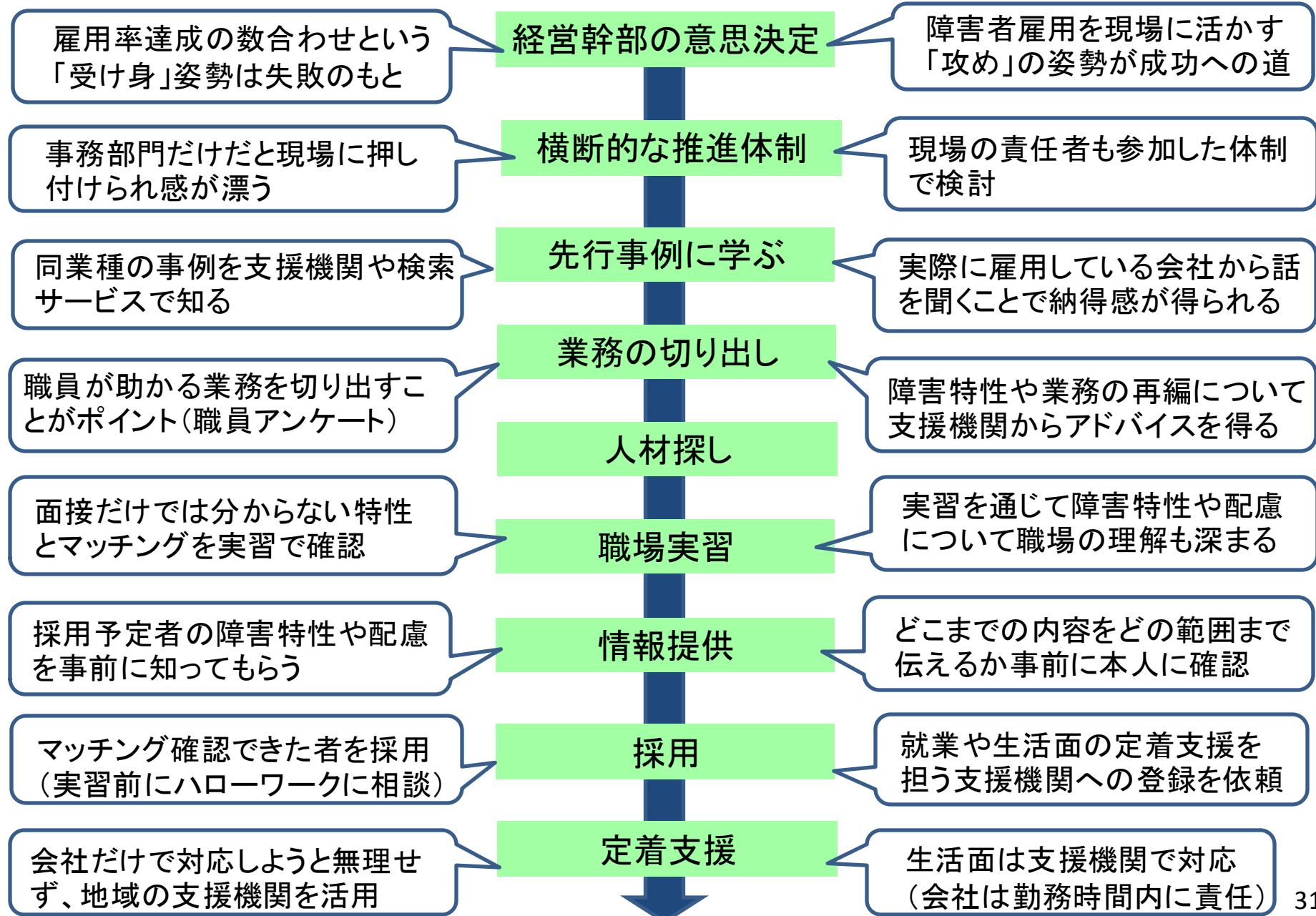
(3) 指導方法が分からない

- ・障害特性と配慮事項の説明
- ・業務の切り出し/再編成/マニュアル作成
- ・指導方法や面談のやり方のアドバイス
- ・予兆の把握/不調時の介入

(4) 困った際にサポートが得られるか

- ・定着支援に関わる支援機関がない者には支援機関への登録を勧奨

成功する障害者雇用の進め方



障害者雇用で「人材不足」に対応する

労働力人口が減少する中で、人材確保は厳しさを増しているが、障害の特性を踏まえた配慮をすれば、企業の戦力になれる人材は身近な地域にも数多くいる。

障害特性と業務がマッチングできれば、障害のない従業員よりも高い能力を発揮することがある。

作業の指示の仕方を工夫すれば、業務の正確性や速度を高めることができる。

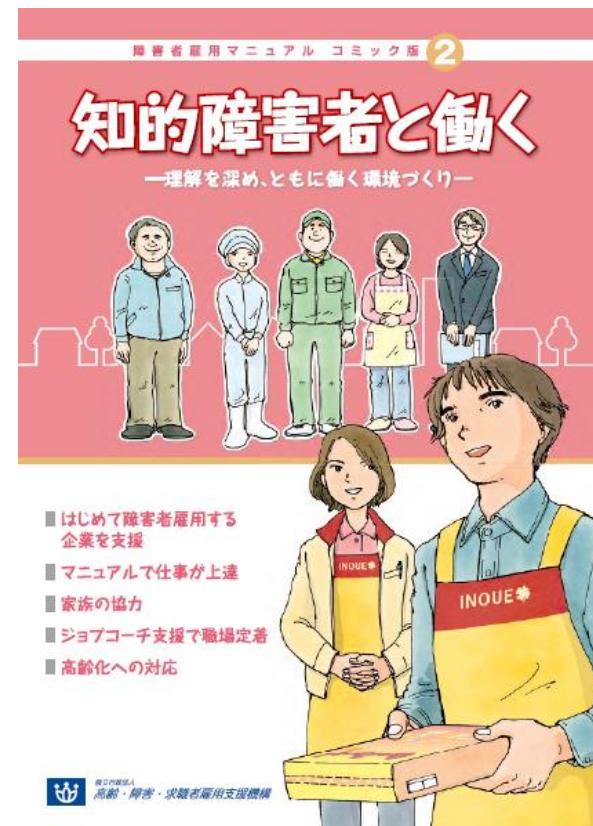
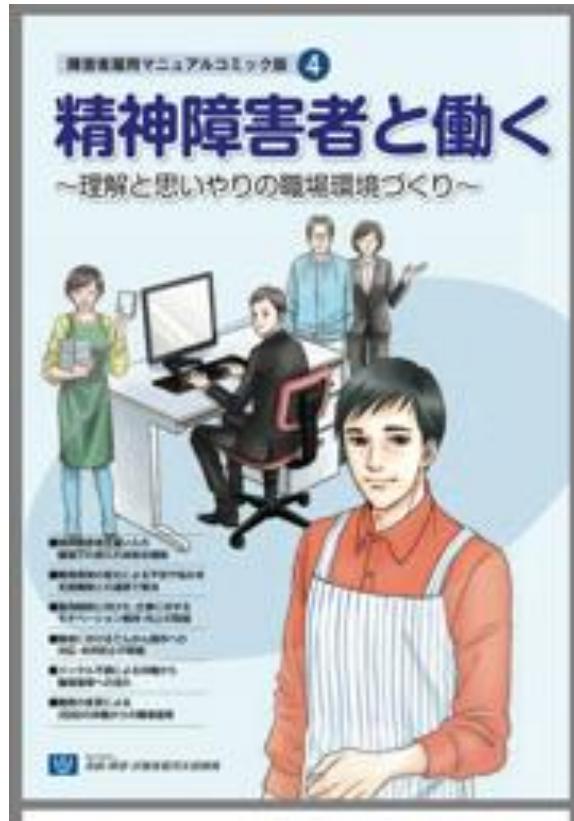
就労支援機関からのアドバイスや就労支援制度の活用により、障害のある人材も貴重な戦力となる。



【人材不足への対応の切り札】

障害特性への理解(コミック版マニュアルの活用)

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が作成している障害別の雇用マニュアル(コミック版)は、障害特性に対する理解や雇用事例を分かりやすく紹介しており、人事部門の担当者や職場の上司・同僚も活用できる。



障害者職業センター等の就労支援機関の専門家から、採用が決まった障害者に即した障害理解のための説明を、従業員対象にしてもらうこともできる。

同業他社の雇用事例の紹介(障害者雇用事例リファレンスサービス)

事例検索

モデル事例 合理的配慮事例

モデル事例

障害者雇用に関する企業（事業所）の全体的な取組を紹介し、事業所名等は原則公表となっています。ただし、事例によっては事業所内で障害種別を表示していない従業員がいらっしゃる等により、障害別人数や從事業務について一部省略されている場合があります。

合理的配慮事例

対象となる障害者の特性や本人の希望・ニーズに応じて個別に配慮している取組（「合理的配慮」の提供）を紹介し、事業所名・所在地は原則非公表となっています。

業種

農・林・漁業 建設業 製造業
情報通信業 運輸・物流業 卸売・小売業
金融・保険業 飲食・宿泊業 医療・福祉業
教育・学習支援業 サービス業 電気・ガス・水道・熱供給業
不動産業 うち除外率設定業種
● 除外率対象事業所の事例が検索できます
● 検索したい業種や障害の項目などにチェックを入れると、それらの条件に合った事例が検索できます。
(※除外率対象事業所となり得る事例も含まれています)

障害

視覚障害 聴覚・言語障害 肢体不自由
内部障害 知的障害 精神障害
発達障害 高次脳機能障害 難病
その他

掲載紙

働く広場 雇用マニュアル・事例集等

従業員規模

50人以下 51人～100人 101人～300人
301人～500人 501人～1,000人 1,001人以上

その他

特例子会社 就労継続支援A型 障害者職業生活相談員

フリーワードで探す

検索する

<http://www.ref.jeed.go.jp/>

独立行政法人高齢・障害・求職者
雇用支援機構が運営

同一業種・同規模など類似の
職場での雇用事例を容易に
検索が可能

障害種別を絞り込んでの検
索も可能

データ入力、事務補助など
のキーワードで業務内容を
絞り込んだ検索も可能

医療業の障害者雇用事例(知的障害・精神障害)

看護部門

- ベッドメイク
- ペーパータオル等の補充
- 処置セットの袋詰め



薬剤部門

- 薬剤カートの搬送
- 薬剤棚への薬剤の補充
- 薬剤説明書の折りと封入



事務部門

- データ入力
- 郵便物の仕分け・配達
- 文書のPDF化
- 廃棄文書のシュレッダー
- ドック勧奨案内の送付



栄養部門

- 調理補助
- 病棟への給食搬送・下膳
- 食器洗浄



(資料)

「医療機関の障害者雇用ネットワーク」
のホームページで様々な事例を紹介

建設業の障害者雇用事例(知的障害・精神障害)

工事部門

- 型枠の組立・清掃
- 建設用足場の整理
- 建設資材の整理整頓・運搬
- フォークリフトの運転
- 法面処理・道路補修
- ビル清掃・メンテナンス
- 施工体制台帳の作成
- 工事写真の整理
- CADによる図面作成

検査部門

- 土壤の土質試験
- 水質検査準備作業

新事業部門

- 農園の環境整備・農作業
- きのこ栽培・梱包・出荷

受託部門

- 公園の除草・庭木剪定

(資料) 「障害者雇用事例リファレンスサービス」の建設業の事例検索等
から作成

宿泊業・ホテルの障害者雇用事例(知的障害・精神障害)

宿泊部門

- ベッドメイキング
- 客室清掃
- 備品・アメニティの補充
- リネン仕分け

レストラン部門

- 調理補助・配膳
- テーブルナプキン折り
- 配膳・片付け
- 食器洗浄

営業部門

- DMの作成・送付
- チラシ作成・印刷
- データ入力

営繕部門

- 館内・敷地内清掃
- 廃棄物回収・分別
- 花壇・植栽の管理



その他



- 従業員送迎バスの運転

(資料)「障害者雇用事例リファレンスサービス」
の宿泊業の事例検索等から作成

織維業の障害者雇用事例(知的障害・精神障害)

生地準備工程

素材糸を編たてニット織物にして衣料生地をつくる

生地の端同士を重ねてミシンを用いてつなぎ合わせる

加工機に製品セットする

縫製工程

縫製ミシンを用いて製品をつくる
ボタン穴の目打ち

仕上工程

アイロンをかけ、しわ取りし、形を整える

下札作り

製品タグや注意下札をロックスに通して製品に取り付ける

検品工程

キズ・汚れ・ほつれ、針など異物の混入の有無を確認し、不良品を除去する

事務作業

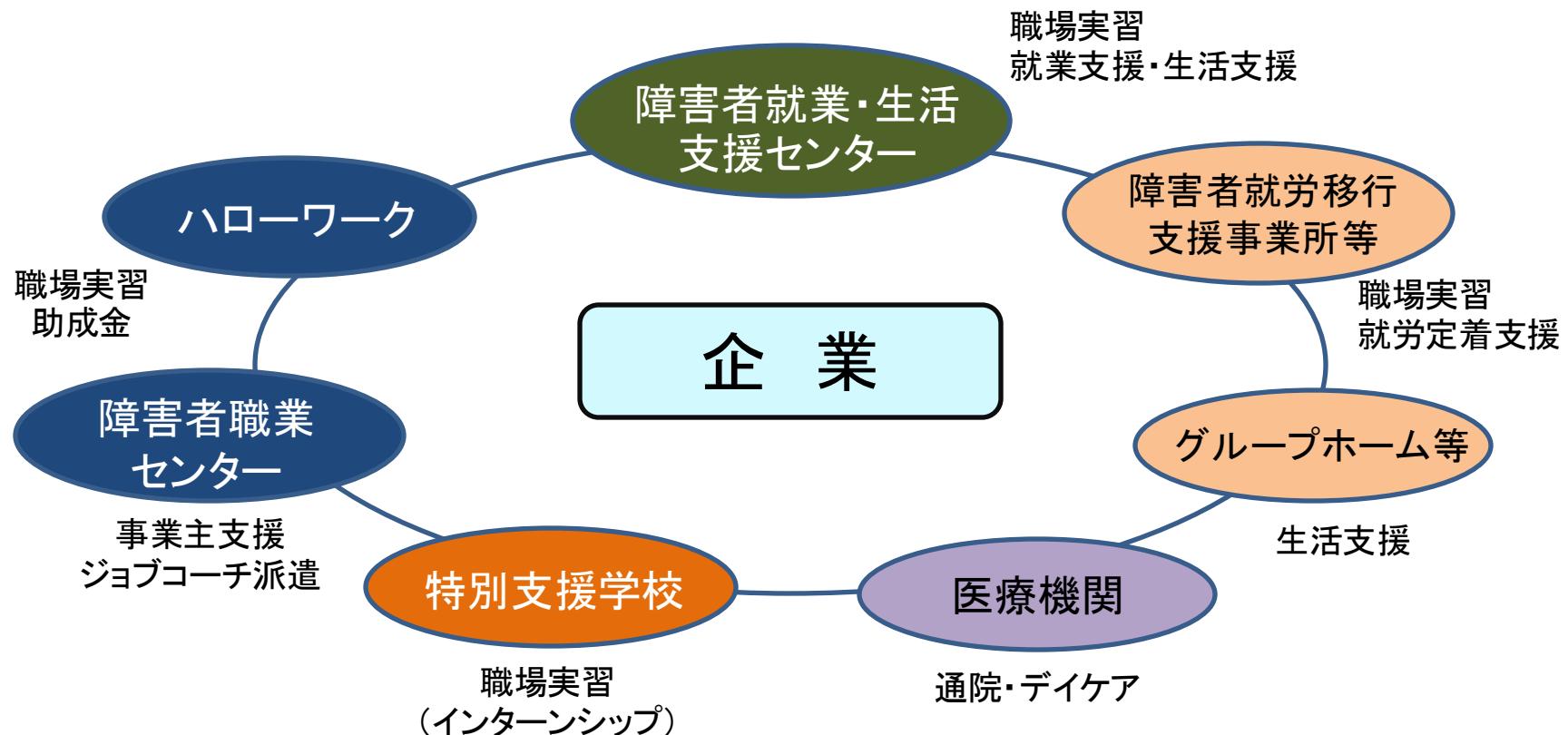
帳票類のデータ入力、印刷

(資料)「障害者雇用事例リファレンスサービス」の織維業の事例検索等から作成

地域の就労支援機関の活用

知的障害や精神障害のある者を雇用する際には、その者の就労面や生活面をサポートする地域の支援機関との連携が不可欠。

障害者雇用計画の企画作成、業務の切り出し・再編、職場実習によるマッチング確認、雇用後の定着支援を行うなど、支援機関のサービスを活用しながら、安定的な雇用に向けた体制を構築していくことが可能。



就労支援機関に期待されるサポート

1. 組織内部への意識啓発(経営者や従業員へのレクチャー)
2. 障害者雇用計画の企画支援
3. 雇用想定業務の検討(業務の切り出し・再構築等)
4. 想定業務に即した人材探し(就労支援機関への周知等)
5. 実習に向けた準備(作業マニュアルの作成等)
6. 採用後の仕事習得の支援(ジョブコーチ等)
7. 職場定着等の支援(定期面談、不適応時の対応等)
8. 生活面の相談対応(家族、生活支援機関等との調整)
9. 就業継続が困難な場合の退職・再就職支援等

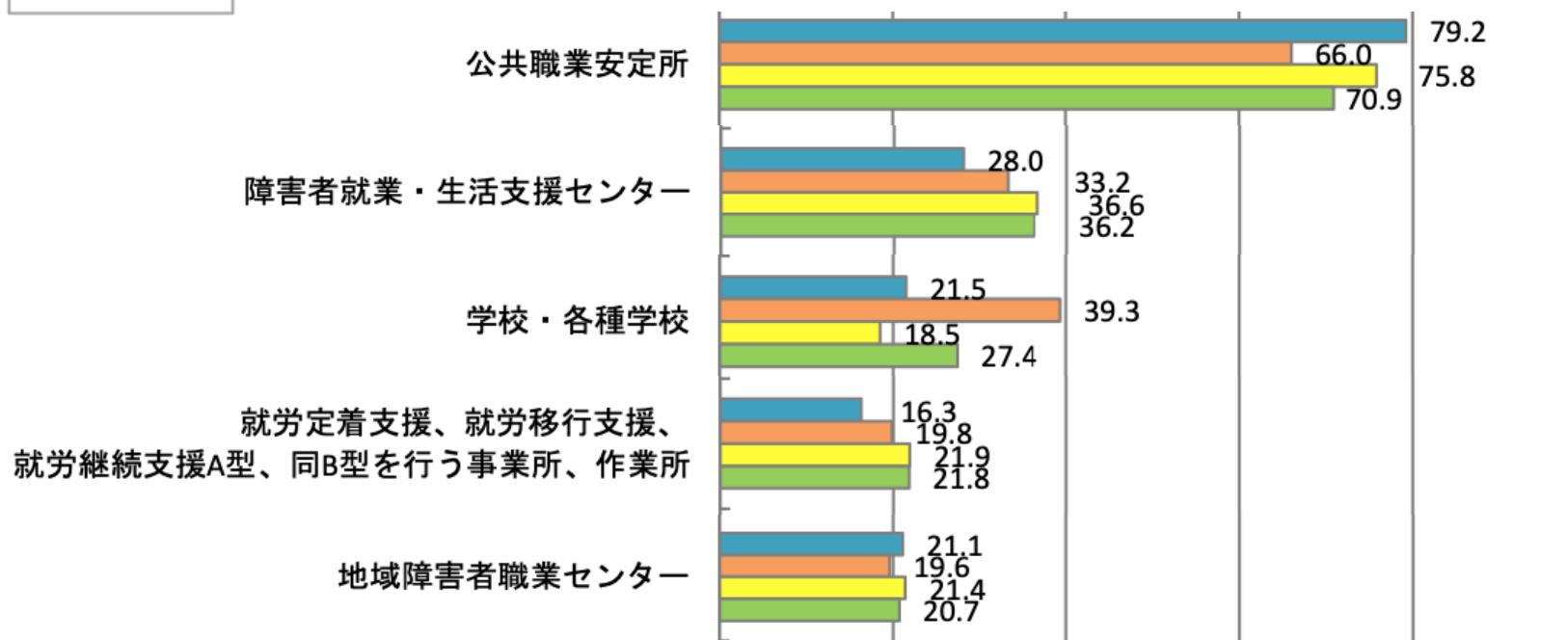
(注1) 単一の就労支援機関で全てを担うのではなく、複数の支援機関(障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター、就労移行支援事業所、特別支援学校等)が役割分担。

(注2) 地域によっては、サポートする支援機関がないものもある。

障害者を募集・採用する際の連携機関

- 身体障害者
- 知的障害者
- 精神障害者
- 発達障害者

上位5位

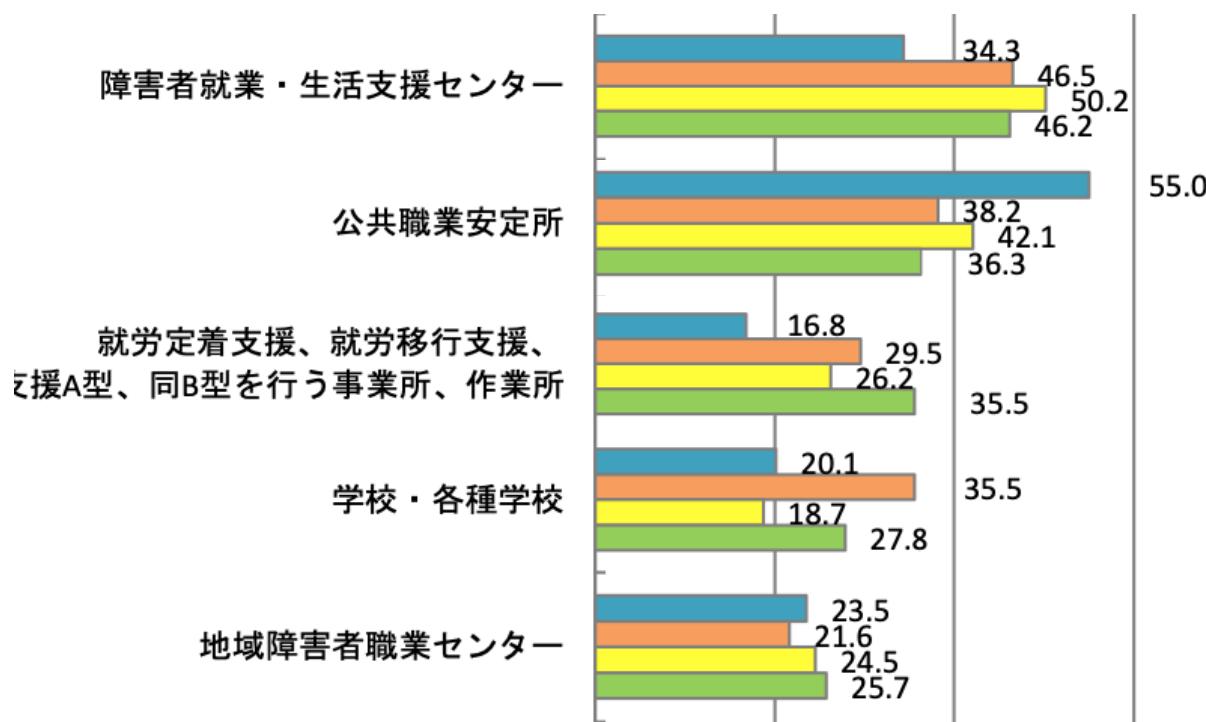


(出典)令和5年度障害者雇用実態調査

障害者の雇用継続・職場定着における連携機関



上位5位



(出典)令和5年度障害者雇用実態調査

企業在籍型ジョブコーチの配置

企業在籍型ジョブコーチの配置に対する助成

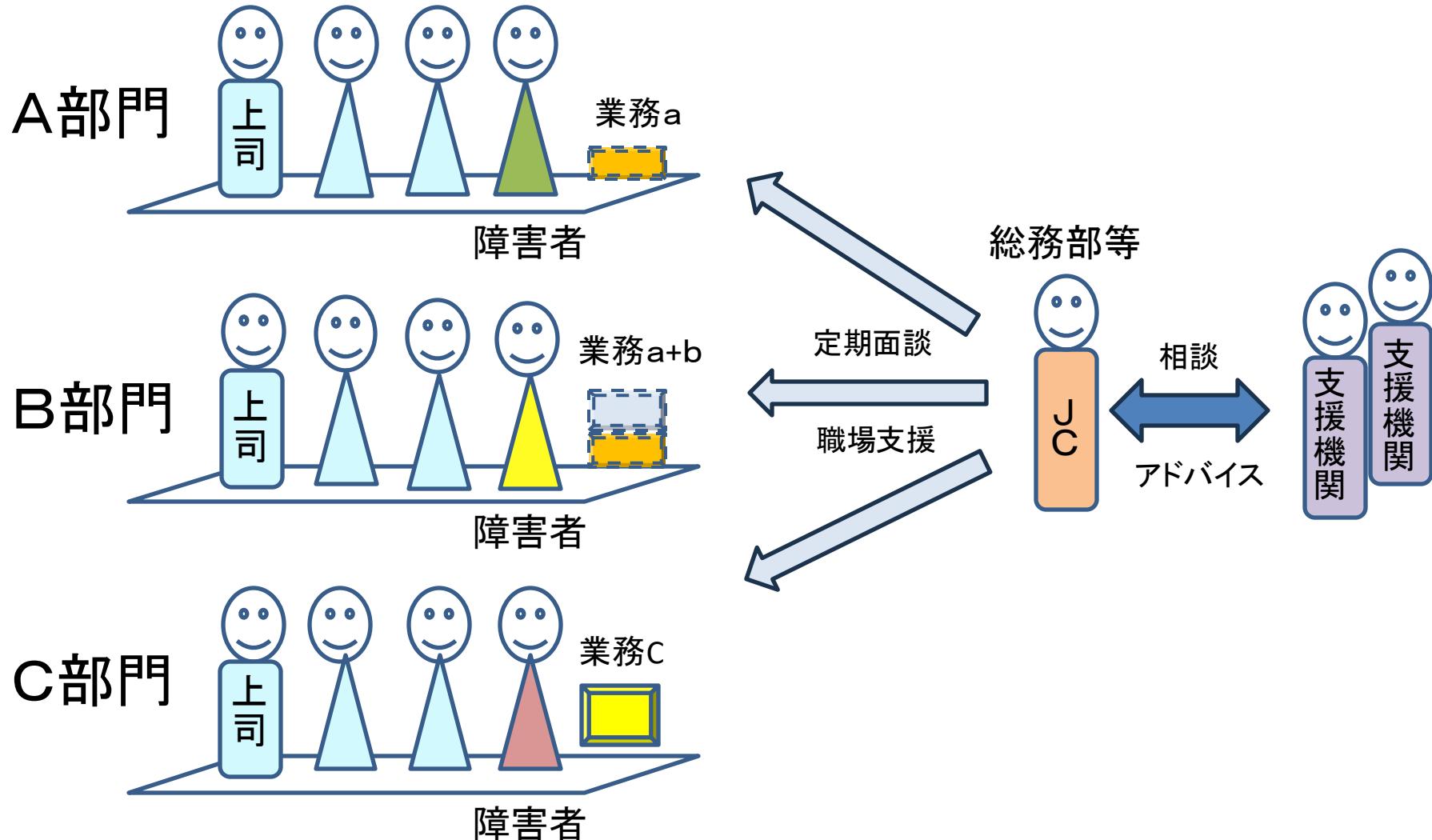
① 対象障害者等が精神障害者以外の場合

支援対象障害者の雇用形態	支給限度額	支給期間
一般労働者	中小企業事業主の場合	月 8 万円
	中小企業事業主以外の場合	月 6 万円
短時間労働者	中小企業事業主の場合	月 4 万円
	中小企業事業主以外の場合	月 3 万円
特定短時間労働者	中小企業事業主の場合	月 2 万円
	中小企業事業主以外の場合	月 1 万 5 千円

② 対象障害者等が精神障害者の場合

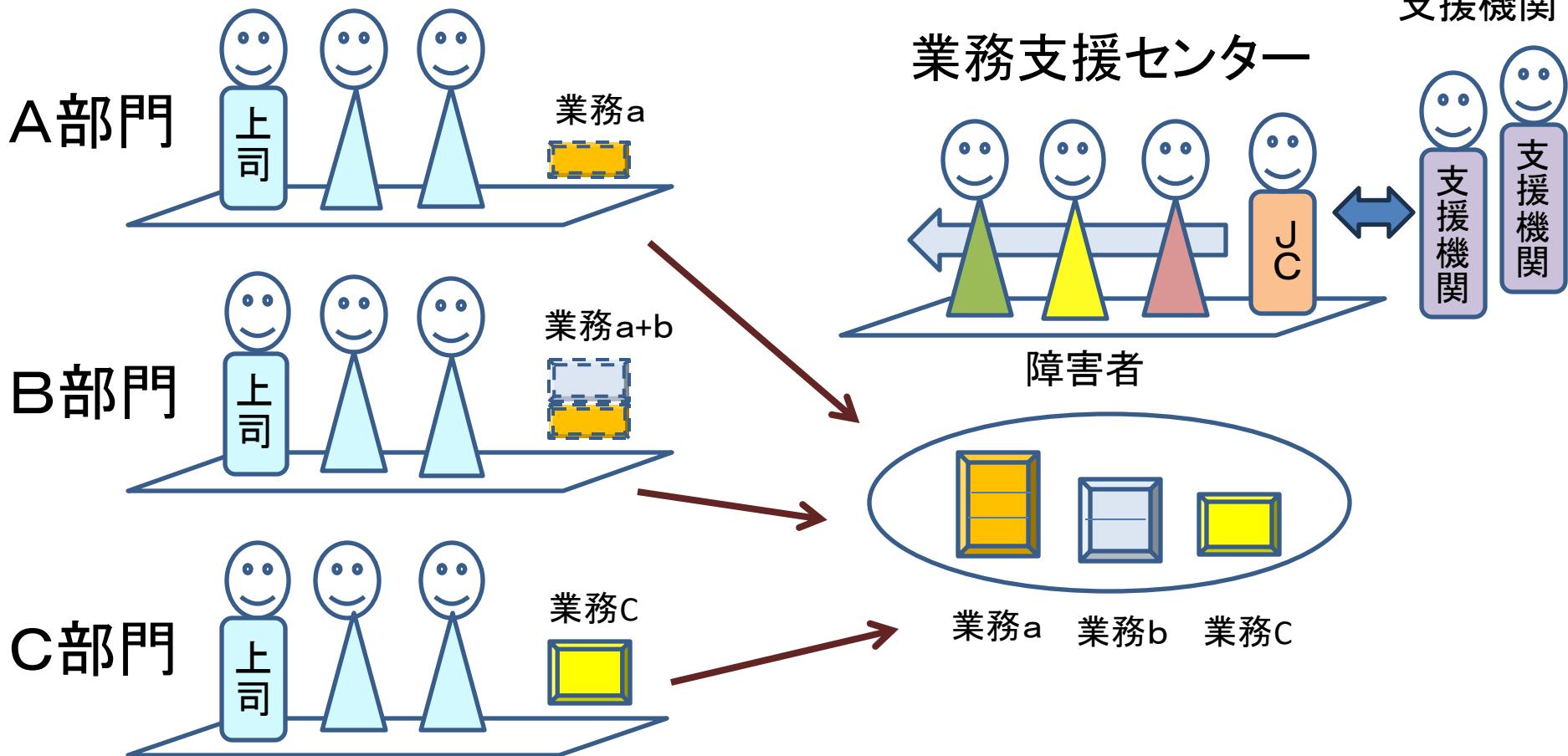
支援対象障害者の雇用形態	支給限度額	支給期間
一般労働者	中小企業事業主の場合	月 12 万円
	中小企業事業主以外の場合	月 9 万円
短時間労働者	中小企業事業主の場合	月 6 万円
	中小企業事業主以外の場合	月 5 万円
特定短時間労働者	中小企業事業主の場合	月 3 万円
	中小企業事業主以外の場合	月 2 万円

分散配置(院内ジョブコーチの配置)



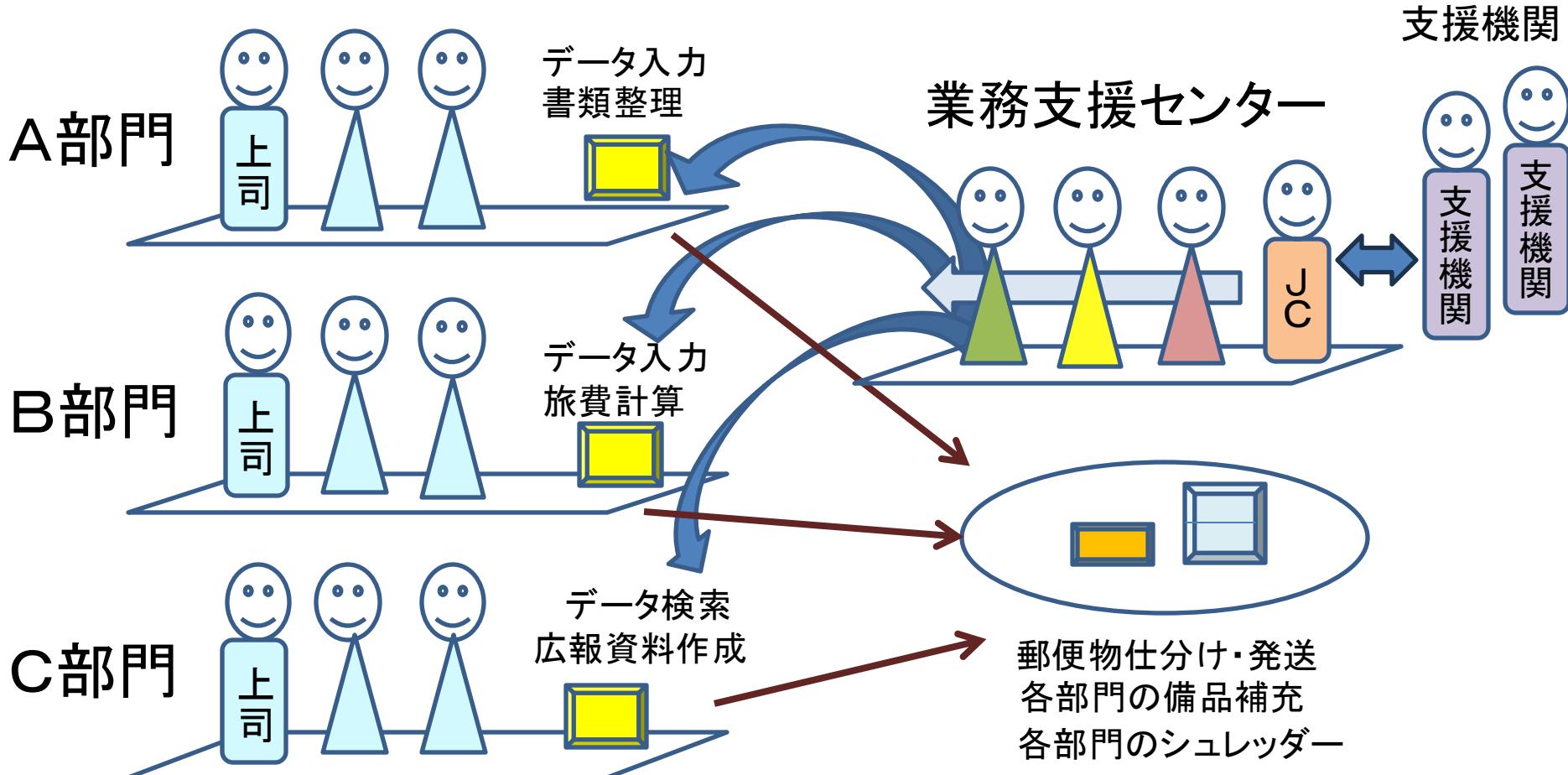
総務部等に配置された企業在籍型ジョブコーチが巡回し、各職場に配置されている障害者と職場をサポートする体制

集中配置(チーム就労)



各部門から業務を切り出して整理し、企業在籍型ジョブコーチの指導の下に、メンバーの能力・適性・状態に応じて配分される業務に従事する体制

ハイブリッド(集中配置+出向き型)



集約型の作業室を持つつ、スタッフの一部が各職場に出向いて業務に従事する
(日常的な指示は出向き先で行い、調整が必要な場合にジョブコーチが関わる程度のこともある)

分散配置と集中配置

分散配置

本人の能力・適性に応じて複数の部署に分散して配置する

配置先の上司が業務の合間に指導する
(負担感が伴う)

- ①配属先の業務に適性がないと戦力にならない
- ②配置先で従事できる業務量が少ないと手待ち時間が生じてしまう
- ③調子を崩すと仕事に穴が開く
- ④配置先の特定の職場に貢献

支援の必要性が低ければ、分散配置はノーマライゼーションにも合致し、コストも少ない。

集中配置 (集約オフィス)

特定の職務を選定して集め、複数の障害のある職員を集中的に配置する

専任の支援者(ジョブコーチ等)の配置が必要(コストが伴う)

- ①各部門から様々な仕事を受注するので、適性のある仕事を割り振れる
- ②各部門から受注できるので、業務量も多くできる
- ③代行可能なので仕事に穴が開かない
- ④幅広い部門の「働き方改革」に貢献

ジョブコーチ配置コストを要するが、各部門のパフォーマンス向上で収益の増加にも貢献する

企業在籍型ジョブコーチとしての適性

- 急かすのではなく、待つことができる
- 頭ごなしでなく、相手のことを理解しようとする
- 相手に即して分かりやすく説明しようとする
- 相手の成長を信じ、職業人としての成長を共に喜べる
- ちょっとした変化にも関心を持つことができる
- 独りよがりにならず、他の職員や関係機関の意見を聞いたり、力を借りることができる

(注)企業内でジョブコーチとして障害のあるスタッフに支援を行っている方々からのヒアリング結果のまとめ(依田)