

論文要旨

経営学研究科経営学専攻

マーケティングコース

吉田 未来

論題：障害者雇用には有効な制度の導入プロセス―ケース・スタディ法を用いた検討―

日本における障害者の雇用数は増加しており、改正障害者雇用促進法では障害者のキャリア形成を奨励している。しかしながら障害者雇用には懸念を抱く経営者は多い。このような中で、障害者の能力を引き出し、企業の戦力とするには何が必要なのだろうか。企業が障害者雇用には有効な制度を導入する過程を明らかにすることが本論文の目的である。先行研究では、障害者の処遇に影響を与える要因や雇用を促す職場の要因が複数提案されている。しかし、これらの導入プロセスや企業の背景・行動に関する詳細な分析が不足していたことから、本論文ではケース・スタディ法を用いて障害者を雇用している職場を調査した。分析対象はコンビニエンスストアを運営する A 社と中古 OA 機器のリファインング事業を行うリベラル株式会社である。

分析の結果、次のことが明らかになった。A 社は、ダイバーシティ推進部の設置とオペレーションマニュアルの障害者対応が障害者の雇用・育成を促進した。採用は職業体験を経て適性を確認し、ステップアップシートと出勤記録表が職場定着と能力向上を支援する。ステップアップシートは既存マニュアルを改変したもので、障害者が健常者と同じ業務を同じレベルで行えるようにする。出勤記録表は障害者の健康や心理状態の確認に役立ち、業務調整に使用されている。私生活を支援するために外部機関との連携体制も整備している。リベラル株式会社は特例子会社であり、障害者主体で OA 機器の清掃・修理を行っている。障害者の生産力向上を向上するため、オリジナルのマニュアルや作業表を作成している。

2 社の取り組みの多くは既存文献で指摘される要素と一致していた。支援機関との連携体制構築、障害に合わせた業務調整、キーパーソンの存在、企業へのプラス効果などが挙げられる。2 社はこれらの制度を導入するにあたって社外から知識（ノウハウ）を取得した。それまでの考え方や制度を見直し、新しい制度を導入、その結果、障害者の職場定着率や生産性が向上した。このことから、障害者雇用には有効な制度を導入するには、知識獲得と認知変化の 2 点が重要であるといえる。

本研究の貢献は、障害者の能力向上を果たした組織（企業）の行動を明らかにしたことである。調査した企業は障害者雇用に伴う課題に直面したが、外部から新しい知識やアドバイスを取り入れて既存の制度を変え、障害者の職場定着と能力向上を実現した。これにより、制度導入の背後にある組織の変容プロセスが明らかとなった。また、能力向上のための施策もいくつか抽出できた。これは、障害者のトレーニングとキャリア開発プログラムに関する研究へ提供される新しい発見である。