

## 調査報告

## 就労移行支援事業所における人材育成の現状

—事業所管理者に対するアンケート調査から—

大川 浩子・本多 俊紀\*

(2018年1月9日受稿)

**抄録：** 近年、就労支援に携わる支援者の人材育成における課題が指摘されている。特に、大半の支援者は実務に携わるまで就労支援に関する知識にふれる機会がなく、支援者としての知識やスキルの獲得には雇用事業所の人材育成が影響すると思われる。

今回、我々は就労支援に携わる人材育成の現状と課題を検討する目的で、全国の就労移行支援事業所470ヵ所の管理者を対象にアンケート調査を行った。回収率は51.8% (243ヵ所)であり、回答事業所の事業形態の内訳は、就労移行支援のみの事業所が32ヵ所、多機能型事業所が201ヵ所であった。この二つの事業形態間において、多機能型事業所は事業規模が大きく、管理者の経験年数(就労支援、管理職経験)が長い傾向が認められた。更に、研修システム、及び、研修受講内容、人材育成の課題についても、事業形態間で違いが見られた。

これらの結果から、就労移行支援事業所における人材育成の課題は事業形態により異なる可能性があり、その背景として、事業所の業務内容や運営法人の規模の違いが考えられた。従って、就労移行支援事業所における人材育成は、事業形態にあわせた取り組みが必要であると思われた。

キーワード：職業リハビリテーション、人材育成、就労移行支援事業所

## I. はじめに

2017年6月1日現在の民間企業における障害者雇用の状況は、雇用障害者数49万5,795.0人、実雇用率1.97% (法定雇用率2.0%)と、いずれも過去最高を更新している<sup>1)</sup>。2018年4月1日からは、精神障害者の雇用義務化及び民間企業の障害者雇用率2.2%へ引き上げと、障害者雇用制度もより充実し、一般就労への促進が図られている。

一方、就労支援を巡る課題は多岐にわたり、近年、急激に一般就労が増加している精神障害者は就労移行支援事業所の利用者の5割以上を占めるとされ<sup>2)</sup>、その課題についても、医療・福祉・労働機関の連携の問題、人材育成の問題、支援対象疾患拡大への対応が言われている<sup>3)</sup>。特に人材育成について松為は、「障害のある人の雇用・就労

を支援する人材は多様だが、そのほとんどは学校在学時に、障害者雇用・就労に関する知識やスキルを学ぶことはなく、まして、その学問的基盤となる職業リハビリテーション学(あるいは、リハビリテーションカウンセリング学)に触れる機会すらない。そのため、雇用・就労に関する知識・技術の修得は、すべて、卒後の実践現場に入った後のOJTあるいはOff-JTに委ねられている」と述べている<sup>4)</sup>。つまり、雇用された事業所の人材育成が就労支援に携わる支援者の獲得する知識やスキルに大きく影響していることが推察される。

今回、我々は就労支援に携わる支援者における人材育成の現状と課題を検討する目的で、就労移行支援事業所の管理者を対象にアンケート調査を行った。その結果について2つの事業形態(就労

移行支援事業のみを行っている事業所と就労移行支援事業以外にも複数の事業を多機能型事業所)を比較, 検討したので報告する。

## II. 方法

### 1. 対象

対象は, 全国の就労移行支援事業所の管理者470名をとした。まず, WAMNET (独立行政法人福祉医療機構が運営する福祉・医療・保健の総合サイト) を利用し, 対象事業所の選定を行った。WAMNETの障害福祉サービス事業所情報に2015年2月9日～12日の間登録されていた就労移行支援事業所(計3219ヵ所)から, 47都道府県ごとに10ヵ所ずつランダムに抽出した。就労移行支援事業所が都道府県内で10ヵ所を下回場合は, 残った件数を都道府県の事業所数比率で割り振った。

### 2. アンケート内容及び回収・分析方法

アンケート内容を表1に示す。アンケートは選定事業所の管理者宛に依頼文書と共に郵送し, 匿名での返送をもって本研究へ同意したものとみなした。調査期間は2015年2月～3月とし, 返送されたアンケートデータは単純集計及びクロス集計を行った。

なお, 本研究は北海道文教大学倫理審査委員会の承認を得て実施した(承認番号: 26005)

表1 アンケート内容

<b>1. 基本情報</b>	
・所在地	
・事業形態	
・事業所の定員及び職員人数	
・受け入れている障害領域	
・回答者の経験年数(就労支援及び管理職)	
<b>2. 就労支援について</b>	
・事業所で直接就労支援を行っている職員数と平均経験年数	
・事業所で直接就労支援を行っている職員の業務内容	
・前年度の一般企業への就職実績	
・事業所における就労支援の課題	
<b>3. 人材育成について</b>	
・新人職員に対する研修について	
・職員の研修システムについて	
・直接就労支援に携わる職員が受講している研修内容	
・事業所における人材育成の課題	

## III. 結果

### 1. 回収率と回答施設の事業形態

郵送したアンケートが届かず戻ってきた1通を対象から除き, 254通が回収された(回収率54.2%)。更に, 就労移行支援事業を現在, 休止・廃止しているという記載があった8通と管理職以外が回答したと書かれていた3通を除き, 最終回収率は51.8%(243ヵ所)であった。

回答事業所の事業形態は, 多機能型事業所が201ヵ所(82.7%)であり, 就労移行支援のみ行なっている事業所(以下, 単独事業所)は32ヵ所(13.2%), その他8ヵ所(3.3%), 無記入2ヵ所(0.8%)であった。今回, 事業形態が無記入または複雑な事業所を除き, 多機能型事業所と単独型事業所の2つの事業形態による比較を行った。

### 2. 多機能型事業所と単独型事業所の比較

#### 1) 事業所の受け入れ対象と規模

事業所で受け入れている障害領域(複数回答)は, 単独事業所では精神障害が29ヵ所(90.6%)で次いで, 知的障害が27ヵ所(84.4%)と多かった。一方, 多機能型事業所では知的障害180ヵ所(89.6%)が最も多く, 次いで精神障害143ヵ所(71.1%)であり, 知的障害を除いた全領域で受け入れ割合が単独事業所より低かった(図1)。

また, 事業所の規模は, 定員30名以上の事業所が多機能型事業所では112ヵ所(55.7%)に対し,

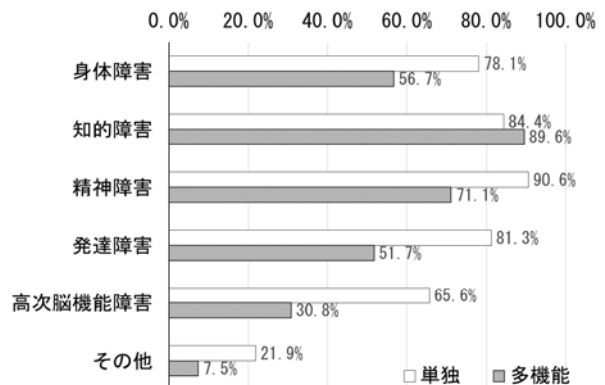


図1 受け入れ障害領域

単独事業所は定員25名未満の事業所が26ヵ所と全体の81.2%を占めており、職員数も多機能型事業所では15名以上の事業所が64ヵ所（31.8%）、単独事業所では5～7名未満が16ヵ所（50.0%）と最も多かった（図2）。

2) 回答者（管理者）の経験年数

回答者の就労支援経験年数は多機能型事業所では5～10年未満の者が57名（28.4%）と最も多いことに対し、単独事業所では3年未満の者が15名（46.9%）と約半数を占めていた。管理職経験年数についてはいずれの事業所も3年未満の者が

最も多かったが、単独事業所では10年以上の者が2名（6.2%）であるのに対し、多機能型事業所では40名（19.9%）と管理職経験が長い者が多かった（図3）。

3) 事業所における就労支援の現状と課題

前年度の就職実績については、いずれも5名以下と回答した事業所が最も多かった。しかし、多機能型事業所では149ヵ所（74.1%）が5名以下と回答していたが、単独事業所では14ヵ所（43.8%）であった（図4）。

事業所における直接就労支援に携わる職員数

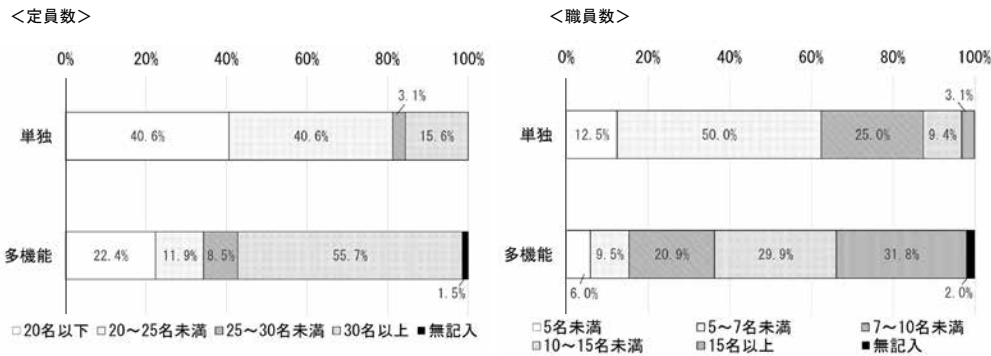


図2 事業所定員数と職員数

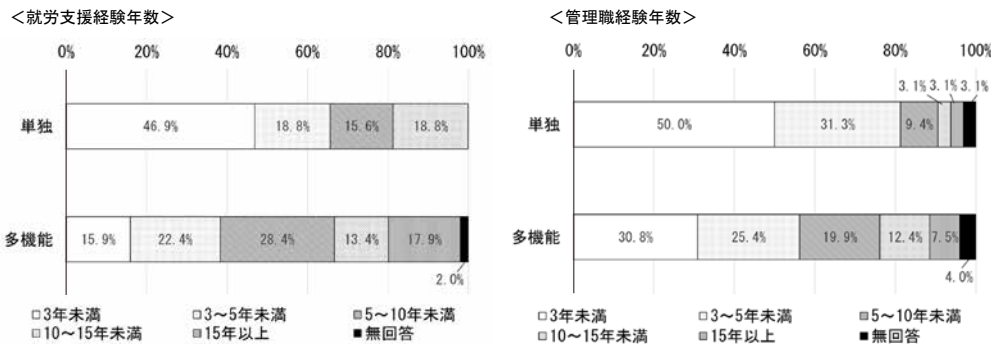


図3 回答者（管理者）の就労支援及び管理職の経験年数

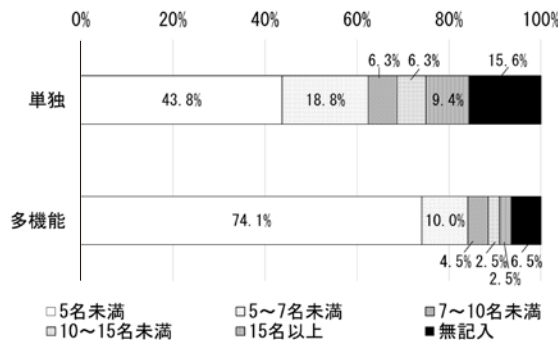


図4 前年度の一般就労者実績

は、いずれの事業形態でも5名未満が最も多かった。また、就労支援に携わる職員の平均経験年数は、単独事業所では3年未満が17カ所（53.1%）と多機能型事業所の2倍以上の比率であった（図5）。そして、就労支援に携わる職員の業務内容（複数回答）は、「職場実習の支援」を除き、単独事業所で比率が高かった。特に、「企業への支援」「職業技能に関する訓練・指導」で多機能型事業所を20%以上上回っていた（図6）。

次に、事業所における就労支援の課題（複数回答）では、両事業所とも「経営面の課題」が最も高かった。また、多機能型事業所では「制度上の

課題」が単独事業所よりも比率が高く、単独事業所では「社会情勢の課題」が多機能型よりも比率が高かった（図7）。

4) 事業所における研修の現状

新人職員に対する研修について（複数回答）は、「事業所内で研修があり、受講を義務化している」が多機能型事業所では101カ所（50.2%）と最も多く、一方、単独事業所では「事業所外の研修を利用しているが、義務化はしていない」が15カ所（46.9%）と最も多かった。また、研修システム（複数回答）では、「全職員向けの内部研修会を実施している」が単独事業所では13カ

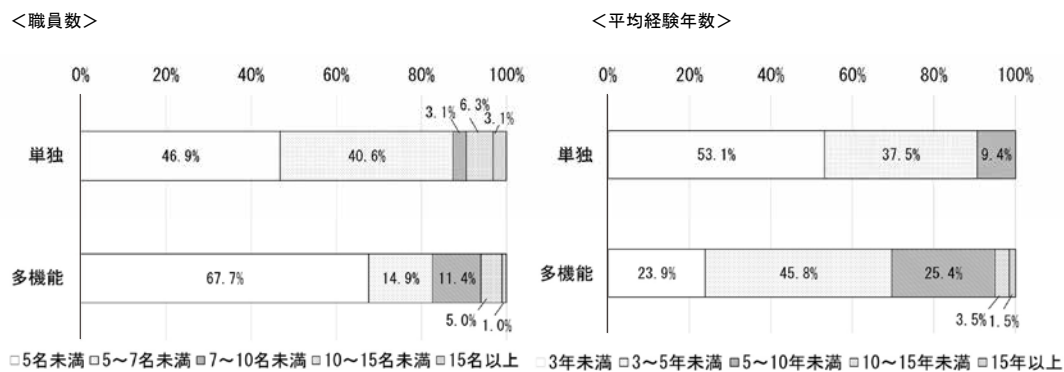


図5 直接就労支援を行う職員数と平均経験年数

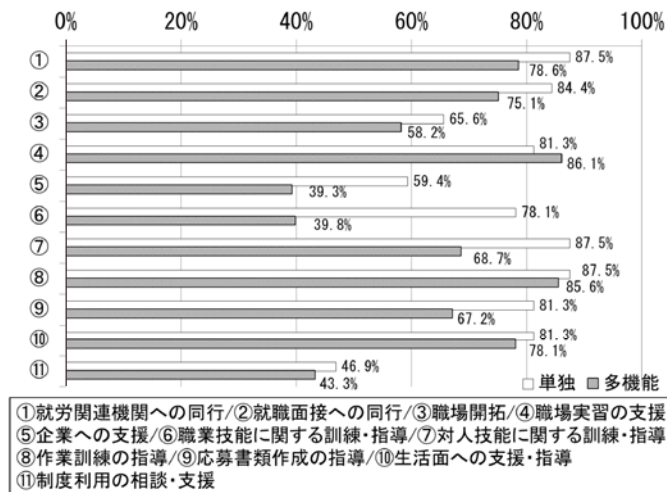


図6 就労支援を行う職員が携わる業務内容

所（40.6%）に対し多機能型事業所では120カ所（59.7%）と高かった（図8）。

更に、直接就労支援に携わる職員が受講している研修内容（複数回答）は図9の通りであり、「ジョブコーチ関連」は多機能型事業所が単独事業所の割合よりも上回っていたが、他の項目については、

全て単独事業所において割合が高かった。特に、「専門的な知識」「専門的なスキル・技術」については両事業形態間で20%以上の差が認められた。

5) 人材育成の課題

人材育成の課題（複数回答）では、「職員の処遇面での課題」がいずれの事業形態においても

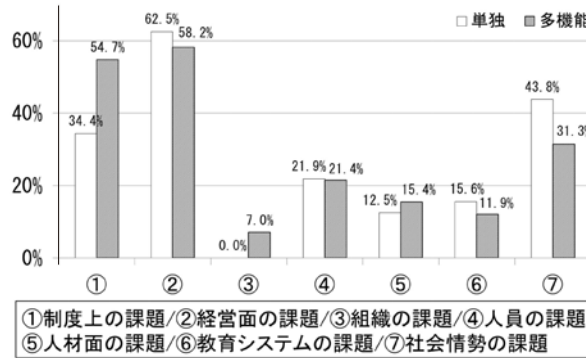


図7 事業所の就労支援に関する課題

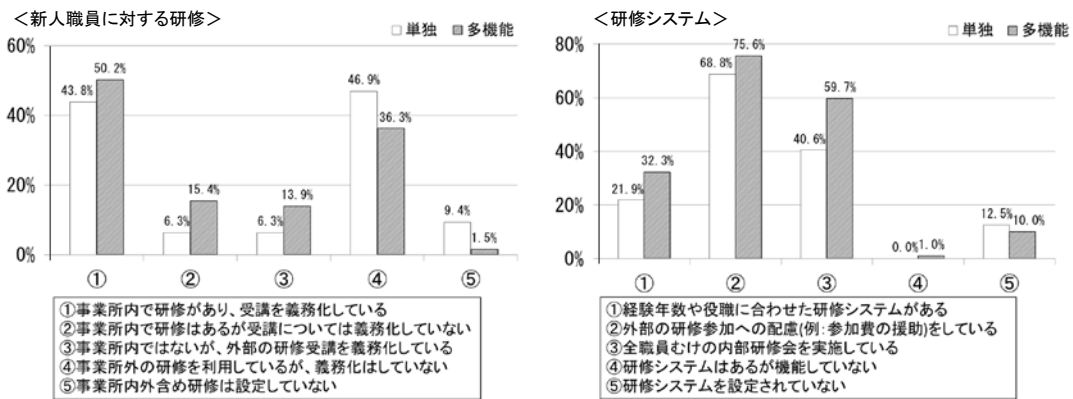


図8 事業所の新人職員に対する研修と研修システム

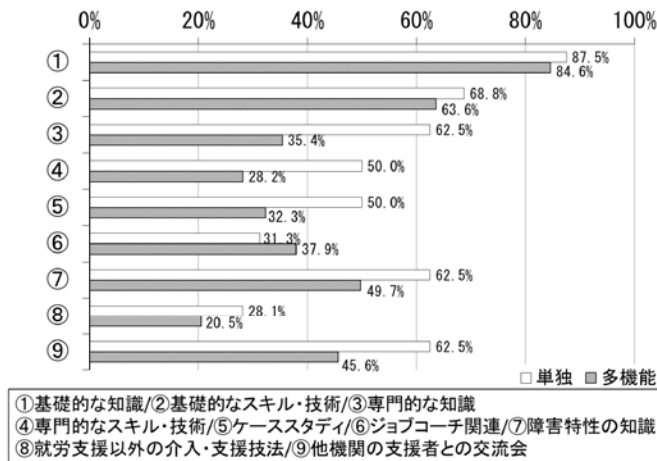


図9 就労支援職員の研修受講内容



50%以上の事業所で回答していた(図10)。また、他の項目については多機能型事業所が単独事業所よりも比率が高い傾向が認められた。そして、その他として自由記述された内容を表2に示す。

IV. 考察

今回、就労移行支援事業所の人材育成の現状と課題について、事業所管理職に対し、アンケート調査を行い、事業形態による違いがあると思われるため、単独事業所と多機能型事業所を比較した。各事業形態の特徴と、今後、人材育成に関して就労移行支援事業所において必要な取り組みについて以下に述べたいと思う。

1. 単独事業所における特徴

まず、単独事業所は定員及び職員数が多機能型事業所に比較し小さいことが示されたことから、運営する法人の規模も小さいことが考えられた。今回、法人の種類や規模については調査していな

いため、推測の域を過ぎない部分はあるも、人材育成の課題においてキャリア形成の問題が多機能型事業所よりも比率が低いこと、自由記載においても人事異動についてふれている回答が認められないことから、人事異動が発生しにくい(運営している事業所数が少ない)と思われた。

また、業務内容についても直接就労支援に携わる職員の業務内容は「職場実習の支援」を除いた他の項目で、多機能型事業所よりも比率が高かった。同様に、職員が受講している研修内容についても「ジョブコーチ関連」以外の項目は、単独事業所の割合は多機能型事業所よりも割合が上回っていた。従って、単独事業所は事業規模が小さいため、一人の職員に求められる就労支援スキルが多岐にわたることが考えられた。

しかし、研修の現状としては、新人研修が事業所の内外を含めて設定されていない事業所の割合が多機能型事業所よりも高く、更に、全職員向け

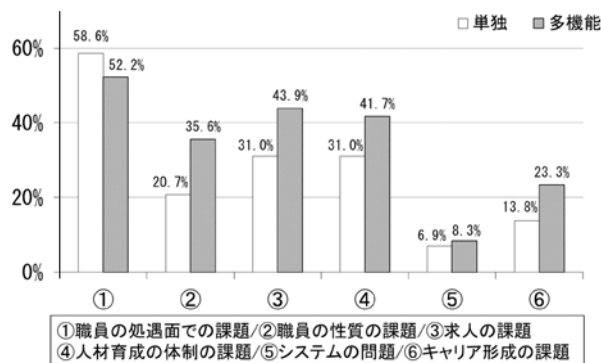


図10 事業所における人材育成の課題

表2 人材育成に関する自由記載

<p>1. 単独事業所</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開所したばかりで、経験が浅い</li> <li>・自施設の事例だけでなく、他施設と広く事例共有する場が欲しい</li> <li>・内部での研修システムや事例等の共有化、スキルの共有。伝達など</li> </ul> <p>2. 多機能型事業所</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人材が欲しいです。 学卒の資格者でなく</li> <li>・収入全体の不安定さがあり、整備するにも資金面が大きな課題</li> <li>・人件費（自立支援給付費収入の問題）の関係で人数がこれ以上雇用できず次世代の人材を育成できない</li> <li>・ギリギリの人員配置のため、研修参加が困難</li> <li>・人員不足</li> <li>・事業所の分散、食品製造・販売や下請け業務の一日のノルマがあり、時間調整がとれない</li> <li>・時間が取れない</li> <li>・就労移行についてのスキルを上げて、人事異動でそのスキルが現場として続かない</li> <li>・当法人は職員教育に力を入れているので事業計画の中に施設内研修と施設外研修を立案している</li> </ul>
--

の内部研修会を実施している割合が多機能型事業所よりも低いことが示されており、事業所内での研修を頼りに多岐にわたる就労支援スキルを獲得することは困難な現状があると思われた。

## 2. 多機能型事業所の特徴

多機能型事業所は単独事業所に比べ、定員や職員数から事業規模や運営法人規模が大きい可能性が考えられた。事業規模や運営法人の大きさがある場合は、新人研修や職員の研修を内部で設定することが可能であり、本研究においても、新人研修及び法人内の研修は多機能型事業所の50%以上で設定されていた。結果として、研修受講の機会について単独事業所よりも事業所内で保証されていることが考えられた。

一方、業務内容から単独事業所よりも業務内容のばらつきがあり、「企業への支援」「職業技能に関する訓練・指導」については単独事業所よりも大きく下回っていた。研修内容も、単独事業所よりも下回るものが多く、その背景に自由記述で書かれている人的作業的要因による「時間のなさ」や「人事異動」が考えられた。時間がなく研修受講ができないことは職員のモチベーションが低下する一因であると思われるが、法人内の人事異動で経験を重ねた職員の異動や就労支援に興味・関心の少ない職員が配置されることは、事業所の職員全体のモチベーションにも関わると思われた。これらの背景から、単独事業所に比べて、人材育成の課題が多岐にわたることにつながる事が推察された。

## 3. 就労移行支援事業における人材育成と今後必要な取り組み

両事業形態に共通する就労支援に関する課題として、「経営面の課題」が大きく、次いで「制度上の課題」や利用者の就職に関わる「社会情勢の課題」となっていた。「制度上の課題」は「経営面の課題」との兼ね合いとして、就職者がでると利用者が減るため収益が下がり、就職者が出るほど経営が成り立たなくなることも含まれていることが推測される。これらの裏付けとして、2011

年に実施された市町村及び就労移行支援事業所に対する調査において、事業所から上げられた課題に「利用者募集の課題」「利用者減による経営の課題」があり<sup>5)</sup>、この現状では、研修を受講し一般就労に向かうための支援スキルをあげることも、利用者により長く利用してもらおうためのスキルを経営側から求められこともありえるだろう。しかし、2018年度からは就労定着支援事業が開始される予定であり<sup>6)</sup>、就労者を出すことで経営が成り立つようになってしまうことが期待される。

一方で、本結果から、事業形態の違いの要因に事業規模・運営法人の規模が事業所の人材育成に影響していることが考えられた。既に、運営主体が異なる障害者就業・生活支援センターの比較事例研究で、運営主体の特性（生活支援重視または就労支援重視か）と受託経過がその機能に影響を与えるとされており<sup>7)</sup>、就労移行支援事業所に対する調査でも職員の福利厚生に関し、運営主体が社会福祉法人である方が、その他の法人よりも有意に満足度が高いことが示されている<sup>8)</sup>。今回、法人規模や種類については調査を行っていないため推測の域ではあるが、人材育成の課題にいずれの事業形態でも「職員の処遇面での課題」があげられており、法人の規模と性質により人材育成の課題が異なり、各法人にあわせた対応が必要になると思われた。

また、一般就労への移行を目指す就労移行支援事業所において、就労移行率が3割を超える事業所数の割合の増加率は停滞していることが報告されている<sup>2)</sup>。本研究においても、前年度の一般就労実績が5名以下と回答した事業所が最も多かった。山岡は就労移行に実績にある事業所に共通することとして、活動方針が明確であり、そこで行われている作業についても就労に向けた意味が職員と利用者間で共有されていることをあげている<sup>9)</sup>。更に、市町村から見た就労移行支援事業所の運営の課題として、「多機能事業所では、利用者、職員ともに事業間の切り分けが難しい実態があ

り、就労に特化した支援とならない」という意見も出されている<sup>5)</sup>。つまり、事業所における就労支援における方針が明確であることが重要であると思われる。

この点は、職員についても同様のことが考えられる。障害者就業・生活支援センター等の職員において、就労支援コーディネーター、ジョブコーチ、管理職の職務満足度は生活支援コーディネーターに比べ有意に高いことが示されており、就労支援は成果が見えやすいが永続的に続く生活面の支援は、その重要性に比して結果が見えにくいことが推察されている<sup>10)</sup>。これらは、事業所の方針や業務が職員の職務満足度にもつながっており、自己研鑽にも影響していることが考えられる。今後の人材育成に関しては、職員の職務満足度やワークエンゲイジメントについても検討していく必要があると思われた。

## V. 結語

今回、就労支援に携わる人材育成の課題として就労移行支援事業所の管理者に調査を行い、単独事業所と多機能型事業所における相違から、事業・法人規模の違いや事業所の方針及び業務内容が人材育成に影響している可能性を示した。しかし、本研究の調査内容は、研修システムなどのOff-JTが中心であり、OJTについては調査されていない。従って、両事業形態におけるOJTの違いについては未検討である。

その他の本研究の限界として、対象事業所の法人の属性等や管理者の人材育成については調査していない。更に、職員の人材育成にかけている時間や詳細な内容、職員の職務満足度等についても未調査である。

就労支援に関しては障害者雇用率の改定を含め、障害者の一般就労を後押しする状況となってきた。一方、それを担う就労支援を行う人材の育成については、就労移行支援事業所の管理者の視点から見ても多岐にわたる課題があることが本研究においても示された。松為は就労支援にお

ける今後の人材育成の課題として、「基礎的知識・スキルの普及」「卒後教育の充実とキャリア形成」「高等教育機関での育成」をあげており<sup>4)</sup>、これらの解決が急務であると思われた。

## 文 献

- 1) 厚生労働省：平成29年障害者雇用状況の集計結果。(オンライン), 入手先<<http://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11704000-Shokugyouanteikyokukoureshougaihoukoyoutaisakubu-shougaihakoyoutaisakuka/0000187725.pdf>> (参照2017-12-27)
- 2) 厚生労働省：障害福祉サービス等報酬改定検討チーム(平成30年度報酬改定)第9回(H29.9.13)資料 資料2就労移行支援に係る報酬について。(オンライン), 入手先 <<http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12201000-Shakaiengokyokushougaihokenfukushibu-Kikakuka/0000177373.pdf>> (参照2017-12-27)
- 3) 中川正俊：【障害者の社会参加と就労支援】精神障害者。総合リハビリテーション41：1009-1013, 2013.
- 4) 松為信雄：【ユーザーニーズ実現につながる人材育成】職業リハビリテーション人材の育成。精神障害とリハビリテーション18：42-46, 2014.
- 5) 公益社団法人日本フィランソロピー協会：厚生労働省平成23年度障害者総合福祉推進事業就労移行支援事業の充実強化に向けた先駆的事例研究アンケート調査結果。(オンライン), 入手先<<http://www.philanthropy.or.jp/mhlw/enquete.pdf>> (参照2018-1-5)
- 6) 厚生労働省：障害福祉サービス等報酬改定検討チーム(平成30年度報酬改定)第9回(H29.9.13)資料 資料1就労定着支援に係る報酬・基準について《論点等》。(オンライン), 入手先<<http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12201000-Shakaiengokyokushougaih>



okenfukushibu-Kikakuka/0000177372.pdf> (参照2018-1-5)

- 7) 水谷なおみ：障害者就業・生活支援センターの機能類型に関する研究－運営主体の事業特性とのかかわりから－. 介護福祉学22：15-26, 2015.
- 8) 藤田さより・他：静岡における就労移行支援事業所の抱える課題についての研究調査. リハビリテーション科学ジャーナル7：59-71, 2011.
- 9) 山岡由美：精神障害のある人たちの就労移行における支援事業所の機能と課題－支援事業所へのヒアリングを通して－. 岩手県立大学社会福祉学部紀要16：35-41, 2014.
- 10) 西村周治, 八重田淳：就労支援従事者の職務満足度と関係する要因は何か？ 職業リハビリテーション25：57-64, 2011.

## Current of Human Resource Development Situation in Career Transition Support Offices:

A Questionnaire Survey for Office Managers

OHKAWA Hiroko and HONDA Toshinori

**Abstract:** Issues involving the human resource development of personnel involved in career transition support have arisen recently. In particular, most workers do not have the opportunity to acquire knowledge regarding career support until they become involved in actual work. Hence, it is considered that acquisition of knowledge and skills as supporters depends on the human resource development available in their offices.

In this study, we distributed a questionnaire to managers of 470 career transition support offices in Japan in order to investigate the current situation and issues facing human resource development associated with career support. The response rate was 51.8% (243 offices) , and with 32 offices working in career transition support alone and 201 offices working as multifunctional business. Compared to the former business style, the latter was likely to be larger in terms of the business scale, and the number of years working as a manager (in career support and management experience) appeared to be greater in the multifunctional business too. Furthermore, there were differences between these businesses as in terms of training systems and contents of the training as well as in human resource development issues.

These results suggest that human resource development issues in career transition support offices may vary according to their business styles, and this could be due to differences in their business content or the scale of the management companies. Hence, it was considered necessary to take different approaches according to the business style for human resource development in career transition support offices.

**Keywords:** vocational rehabilitation, human resource development, career transition support office