

調査報告

就労支援機関における管理職の現状と課題

—インタビュー調査から—

大川 浩子・宮本 有紀*・本多 俊紀**

(2022年1月7日受稿)

抄録： 障害者の雇用は年々増加している。一方、国において就労支援に従事する支援者の質について、議論がされている。我々は、就労支援機関の職員にとってワーク・エンゲイジメントを高める仕事の資源であり、医療職の離職意向に影響を及ぼす要因でもある管理職について注目した。今回、地域の就労支援機関の管理者を対象にインタビュー調査を行い、管理職の現状と課題についてテキストマイニングを用いて検討した。対象は地域の就労支援機関で勤務する管理者12名である。2019年11月から2020年8月にかけて、現在の所属機関での人材育成や組織に関する課題を含めたインタビューを60分程度実施し、インタビューデータを逐語録にし、テキストマイニングを行った。テキストマイニングでは、対象の属性による傾向を見ることを目的に定量的に分析を行った。管理者の所属機関の事業形態、所属法人の役員兼務の有無、法人規模の属性を外部変数としてコードのクロス集計を行った結果、【職員教育】【管理業務】【職員採用】に関しては属性問わず取り組みや課題があると思われたが、【収支状況】【人事システム】【役割】に関しては属性による違いがあることが考えられた。

キーワード：就労支援、管理職、テキストマイニング

I. はじめに

障害者の雇用は順調に右肩上がりが増加し、令和3年障害者雇用状況の集計結果において、民間企業では雇用障害者数、実雇用率とも過去最高を更新している¹⁾。一方、就労支援に従事する支援者の質については、議論が続いている。2021年6月に出された「障害者雇用・福祉施策の連携強化に関する検討会報告書」では、障害者就労を支える人材の現状として、研修機会も限られている等の背景から、雇用・福祉の両分野の基礎的知識・スキルが不十分であり、質・量ともに不足していることが指摘されている²⁾。そもそも、就労支援に関する人材育成は実践現場に入った後のOJT、Off-JTに委ねられているとされており³⁾、所属機関の管理者や運営法人の在り方が人材育成に大きな影響を与えらると思われる。しかし、先に述べた

「障害者雇用・福祉施策の連携強化に関する検討会報告書」においても、サービス管理責任者の就労支援に係る専門性の向上については、その方法を検討する必要があることが言及されたのみにとどまっている²⁾。

これらの現状をふまえ、我々は就労支援機関の管理職に注目した。上司や組織はワーク・エンゲイジメントを高める仕事の資源であり⁴⁾、また、医療ソーシャルワーカーの離職意向に影響を及ぼす要因に上司や部署の環境が報告されている⁵⁾。今回、地域の就労支援機関の管理者を対象にインタビュー調査を行い、管理職の現状と課題についてテキストマイニングを用いて検討したので報告する。

II. 方法

1. 研究協力者

研究協力者は就労支援機関の管理者12名であり、属性は表1に示した通りである。研究協力者の選定については、共同研究者のつながりがある機関、及び、研究協力者からの紹介による機関で本研究に対し同意が得られた管理者である。属性にある障害者就業・生活支援センター（ナカポツ）には自治体の単独事業を含めている。また、法人の規模については、運営事業所数が1か所の場合法人は小規模、2か所以上の事業所を運営している法人は中規模とし、100名以上の職員が雇用されている法人は大規模とした。なお、地域性に関しては、11名が都市部の施設の所属であり、10名が同一圏域の施設であった。

2. インタビュー調査

インタビュー調査は2019年11月～2020年8月に実施された。まず、本研究に関する説明と同意の後、基本情報の記入と約60分程度のインタビューを行った。インタビューでは、インタビューガイド（表2）を作成し、大きく4点について半構成的面接を行った。インタビュー内容はICレコーダーに記録し、後日、逐語録を作成した。

3. 分析方法

インタビューの逐語録を作成した後、KH-coder

（フリーソフト：3.Beta.02c版）によるテキストマイニングを実施した。テキストマイニングは、質的、量的研究の両者の性格を持ち、探索的研究、仮説検証的研究、仮説生成的研究の全てに有効である⁶⁾。今回、本研究では就労支援機関の管理者へのインタビュー調査において語られた内容に関して、対象の属性（業務形態、法人規模、役員の有無）による傾向を見ることを目的に、テキストマイニングによる定量的に分析を行った。手順は、大川ら⁷⁾の方法を参考に、以下の手順で行った。

1) 記述内容の全体像の把握とコード分類

インタビューにおいて多く出現していた語を確認するために抽出語リストを作成し、全体像を把

表2 インタビューガイド

1) 現在の事業所(機関)の基本情報	・現在の事業所(機関)の事業内容：事業、定員、職員数、運営法人、受け入れ障害領域
2) 現在の立場と業務内容	・職種(専門職のトレーニングを受けているか)と経験年数(就労支援の従事経験を含む) ・管理職としての経験年数と内容：年数と管理業務の内容(部下の人数を含む)管理業務以外の業務内容、法人役員を兼ねているか ・人材育成との兼ね合い：人材育成に直接かかわっているか、事業所での人材育成システムについて
3) 過去の経験について	・支援者としての経験事業所(機関)と経験年数：事業所(機関)の種類と数、年数、業務内容(就労支援及び管理職としての経験年数も含む) ・支援者以外の経験事業場数と経験年数：業種、年数、業務内容(管理職としてを含む)
4) 現在の事業所(機関)での人材育成・組織に関する課題と展望	・人材育成での課題：求人や職員の育成に関して ・組織に関する課題：運営や管理業務に関することを含む

表1 研究協力者の属性

氏名	性別	年齢	所属施設の事業	管理職経験年数	運営法人	法人規模	運営法人の役員
A氏	男性	40代	就労移行	9年8か月	NPO	小規模	○
B氏	男性	30代	多機能(就労継続B、生活訓練)	4年10か月	その他	小規模	○
C氏	男性	40代	多機能(就労移行、就労継続B)	6年10か月	NPO	小規模	○
D氏	男性	40代	就労継続B	8年10か月	NPO	小規模	-
E氏	男性	30代	多機能(就労移行、生活訓練)	0年11か月	株式会社	中規模	-
F氏	男性	40代	就業・生活支援センター	13年0か月	その他	大規模	-
G氏	女性	60代	就労継続B	0年4か月	その他	小規模	○
H氏	女性	30代	就労継続B	3年0か月	株式会社	小規模	○
I氏	女性	40代	多機能(就労継続A、就労継続B)	6年0か月	社福	中規模	○
J氏	男性	30代	就労移行	2年0か月	NPO	中規模	○
K氏	女性	40代	就業・生活支援センター	1年5か月	社福	大規模	-
L氏	男性	30代	就労移行	4年8か月	株式会社	大規模	-

※就労移行支援事業所で定着支援事業を行っている場合は、多機能とはせず、就労移行支援のみ表記している
※運営法人その他とは一般社団法人、合同会社など

握した。また、インタビューでの発言内容を確認し、管理職の現状と課題に関する発言に関して、コーディングルールに基づき仮コードを付与した。その後、仮コードなしの記述を個別に確認し、手作業で最終的なコードへと分類した。

2) 属性からみた傾向の把握

属性と抽出語の関連性を把握するために、対応分析と共起ネットワークにより分析した。対応分析は、クロス集計をX軸とY軸にプロットして視覚化して示すものであり、配置された位置の近さで関連を表した。共起ネットワークは、属性ごとに、抽出語の共起性を示し、線により共起性・関連性を表した。

3) 属性とコードの関連性

管理者の所属する機関の事業形態、運営する所属法人の役員兼務の有無と法人規模などの外部変数とコードのクロス集計を行い、 χ^2 検定により分析した。なお、有意水準は5%とした。

4. 倫理的配慮

研究協力者に、研究の目的と方法、個人情報への扱い、参加は任意であること、拒否した時の不利益はないことについて書面を用いて説明し、書面による同意を得た。また、インタビューで語られた固有の名称（人名、機関名）は、仮名に置き換えた。なお、本研究は北海道文教大学の倫理審査委員会の承認を得て実施した（承認番号：01014）。

Ⅲ. 結果

インタビューデータの総抽出語数は69,486語であり、そのうち助動詞、助詞を除いて使用されていた語は23,885語であった。

1. 頻出語と特徴語

全体の頻出語上位10位（表3）と事業形態、役員の有無、法人規模による特徴語（表4）を示す。全体では文末表現に使われる動詞を除くと、「人」「今」「入る」「職員」「自分」「法人」「研修」「多い」「部分」「管理者」がよく出現していた。また、事業形態による特徴語では同様に文末表現に使われ

る動詞を除くと、障害者就業・生活支援センターで「人」「今」「入る」「職員」「自分」が、就労移行支援では「部分」「多い」「入る」「管理者」「スタッフ」が、就労継続支援B型では「今」「自分」「多分」「職員」「皆さん」が、多機能型では「人」「現場」「職員」「事業所」「自分」が上位に認められた。次に、役員の兼務有無では「人」「自分」「支援」「持つ」「仕事」「行く」「現場」「スタッフ」が、非役員では「今」「職員」「入る」「法人」「多い」「多分」「部分」「研修」「難しい」が認められた。さらに、法人規模による特徴語においても、文末表現に使われる動詞を除くと小規模では「人」「今」「自分」「話」「仕事」が、中規模では「法人」「自分」「部分」「現場」「職員」が、大規模では「今」「入る」「法人」「管理者」「職員」が認められた。

2. コード分類

管理職の現状と課題に関する発言に関して、最終的に6つコードに分類した（表5）。【職員教育】は、所属機関の職員の教育や育成に関する取り組みや課題に関する内容であり、123（10.1%）の発言が含まれた。【収支状況】は所属機関の収入に関する現状や課題に関する内容であり、22（1.8%）の発言が含まれた。【人事システム】は法人（組織）の人事に関する取り組みや課題に関する内容であり、71（5.8%）の発言が含まれた。【管理業務】は管理者が行っている管理業務の詳細や課題に関する内容であり、62（5.1%）の発

表3 頻出語上位10位

順位	抽出語	出現回数
1	思う	486
2	人	335
3	言う	216
4	感じ	179
4	今	179
6	入る	150
7	法人	145
8	自分	143
9	職員	128
10	研修	124

表4 事業形態, 役員の有無, 法人規模における特徴語

<事業形態>							
ナカポツ		多機能		就労移行		就労継続B型	
言う	.121	人	.182	思う	.207	今	.114
法人	.121	思う	.178	部分	.125	自分	.095
感じ	.115	感じ	.111	言う	.109	多分	.072
職員	.110	現場	.095	感じ	.100	職員	.071
今	.101	職員	.081	多い	.091	皆さん	.071
課長	.097	事業所	.080	入る	.085	話	.069
異動	.077	自分	.079	管理者	.080	福祉	.059
入る	.074	難しい	.067	スタッフ	.076	研修	.053
係長	.065	考える	.066	自分	.072	利用者	.052
管理者	.060	支援	.061	多分	.070	出来る	.049
<役員の有無>							
役員		非役員					
思う	.221	今	.129				
人	.184	言う	.122				
自分	.092	感じ	.122				
支援	.061	職員	.112				
持つ	.060	入る	.106				
仕事	.058	法人	.092				
行く	.052	多い	.091				
現場	.049	多分	.086				
スタッフ	.048	部分	.085				
難しい	.043	研修	.075				
<法人規模>							
小規模		中規模		大規模			
人	.153	思う	.178	言う	.153		
今	.113	法人	.093	感じ	.137		
自分	.086	自分	.093	今	.123		
話	.067	部分	.089	入る	.117		
仕事	.056	現場	.080	法人	.103		
出来る	.051	職員	.077	管理者	.095		
スタッフ	.048	事業所	.076	職員	.094		
福祉	.047	行く	.066	多い	.092		
来る	.046	支援	.065	見る	.086		
結構	.046	研修	.061	センター	.079		

※数値はJaccard係数

表5 コードに含む抽出語と代表的な発言内容

職員教育	教育、人材育成、研修、スーパーバイザー、スーパービジョン、ヒアリング、フィードバック、学会、育成、講習会、勉強会、事例検討、スーパーバイズ、メンター	<p>外部研修を活用して教育を受けていくほうが多いかもしれない</p> <p>基本的には月に1回勉強会を開いて、その時その時興味がある話題だとか、それこそ面談のなかの事例でどうだったか、どうしていったらよかったのかというのを一緒にやるっていう時間も設けてもらいました</p> <p>人材育成というところが会社として方針をもっていなかったの、なかなかその、学びたい職員がいても、ちょっと自腹で行って来てね、自分の休みで行って来てねとかっていうところで、なかなか事業所全体として研鑽を積み重ねるっていうところが難しかったので</p> <p>現場で動いている職員のスーパーバイズであったり、ちょっと現場の方で困った時などに一緒に入るとか</p> <p>学会とか何か大きな、これは皆で聞いてあとで話したりしたらいいなという、僕らがいいなと思ったのに誘って出勤にしてもらって皆で行くとか</p> <p>年に2回ほど理事長のヒアリングというのを入れている</p>
収支状況	成績、売り上げ、資金繰り、赤字、定員割る、オーダー、休業、数字	<p>出てはいくけどオーダーが中々入ってこない、入りと出のバランスが非常に悪かった</p> <p>結果として赤字でもそんな、就労の支援してるので、年単位で見たらあるかもしれないし、それ単月とかで言うと</p> <p>特に今コロナのこともあるので資金繰りとか考えますね</p> <p>商品が売れないよりは休業に陥らないように、とにかく皆に気をつけてもらってやっていくんですけど</p> <p>売り上げ、数字的なものに管理者として、経営者として触るようになったのでそこは気になるようになってます</p> <p>もちろん叱られてはいますけど注意されたり、成績悪いぞと全然やっていることが結びついていないよと</p>
人事システム	異動、人事考課、昇級試験、エリアマネジャー、係長、課長	<p>人事異動で困ることはありますけど、それは引き継げばいいので特にそういうものなんだなと思っています</p> <p>人事考課とかは係長以上がそれぞれの所属のところの人事考課をやっていくってなるので</p> <p>係長と主任があるので流れとしては主任になって係長になって課長になってみたいな感じで</p> <p>我々がよく関わるのはこのSVの方とその上のエリアマネジャーですかね</p>
管理業務	労務管理、健康管理、管理業務、タスク管理、管理、申請書、調整	<p>どこまで管理っていうかによるけど、感覚的にいくと多分相談支援業務が9に管理的なものが1</p> <p>管理業務に関しては絶対見える化と、それから誰が何を責任持ってやるかというのを明確にしていきたい</p> <p>職員の管理というよりもメンバーの人の、もちろん職員の希望の管理もあるんですけど、メンバーの人の管理もやってるので結構大変です</p> <p>労務管理全般は任されているので勤務表の作成とか、その後の有給の消化ですとかあたりはやってますね</p>
役割	手放す、二足の草鞋、プレイヤー、マネジャー、法人業務、割合	<p>大きく意識が変わったのはプレイヤーとマネジャーの違いってところですよ</p> <p>二足の草鞋、支援業務も入れたら本当に、法人業務と管理者業務と支援業務とみたいな、そんな感じになっています</p> <p>自分が抜けてもいいように自分がやってる仕事を手放していけるような人づくりをしなきゃいけないというのはあると思います</p> <p>法人業務ということで、ジョブコーチ支援のジョブコーチであったり、あとは法人でまた新たにやろうとしてる取り組みの準備であったりとか、そういったことで事業所と直接関係のないこともやっていたりします</p> <p>困ったときには自分がサポートするからというような感じのスタンスで少し今までと割合を変えたというところ、じゃあ僕にしか出来ない仕事はなんなのだろうかというふうなところで、出来ない仕事ではないんですけども、やっぱり外部連携とか外部調整がすごく多いので、やっぱりそこはじゃあ、他の人にとってもちょっと難しいところがあるので、そこは時間をとるようにしていったりとかで自分が潰れない方法を選択していますね</p>
職員採用	採用、募集、人材派遣	<p>一般の中途採用の人が増えてきてるところでいくと、それ相応のいくらですってところを出しとかないと良い人来ないなというのは理事会の中で話になった</p> <p>ハローワークで募集してとれた時期もありますけど、3人あとから採用したうちの2人は派遣会社です</p> <p>もっと採用はしたいんですけども、なかなかやっぱり集まらないと言うのも実際自分たちのところでもそうですし、他の現場の話もやっぱ聞いてると、皆さんもそうだなっていうのは、聞いています</p> <p>それぞれでほしいところで、募集かけてもなかなか来ないとか</p>

言が含まれた。【役割】は管理者としての役割に対する葛藤や課題に関する内容であり、20 (1.7%) の発言が含まれた。【職員採用】は所属機関や法人での職員採用に関する現状と課題、工夫に関する内容であり、38 (3.1%) の発言が含まれた。なお、全発言数は1215であり、コードに対応しなかった発言は916 (75.4%) であった。

3. 管理者の属性とコードの関連

管理者の属性である、事業形態、運営法人役員との兼務の有無、法人規模の変数とインタビュー内容を分類したコードについてクロス集計、 χ^2 検定を行った結果を表6に示す。事業形態では【管理業務】以外では有意差が認められた。役員兼務の有無では、【人事システム】【管理業務】【役割】で有意差を認めた。法人規模では【人事システム】【管理業務】【職員採用】で有意差を認めた。

4. 属性と抽出語の関係

管理者の属性と抽出語の関係を対応分析で確認した。対応分析はクロス集計を視覚化する方法であり、基本的には2つの項目(変数)を一緒に集

計し関連性を分析する手法とされている⁹⁾。外部変数に「事業形態」「法人規模」を用いた対応分析の結果が図1, 2である。「事業形態」では障害者就業・生活支援センターで「課長」「係長」が特徴的であり、「職員」「採用」は多機能、就労継続B型、障害者就業・生活支援センターの間に位置しているため、共通性が高いと思われた。また、「法人規模」では、「大規模」において、「異動」「課長」「係長」が特徴的であり、「研修」は「事業形態」同様、ほぼ中央に位置しているため、共通性が高いと思われた。

次に、外部変数である事業形態(図3)、役員の兼務有無(図4)、法人規模(図5)と語の関係を描いた共起ネットワークを作成した。外部変数を用いた共起ネットワークでは、外部変数(四角で示される事業形態、役員の有無、法人規模)に囲まれている抽出語は共通するテーマであり、周辺部に布置されている抽出後は特定の各段階やレベルにかかわりの深い抽出語とされる⁹⁾。事業形態別では、障害者就業・生活支援センターで「係長」

表6 管理者の属性別に見たコードの出現数

属性	n	【職員教育】	【収支状況】	【人事システム】	【管理業務】	【役割】	【職員採用】
<事業形態>							
ナカボツ	248	22 (8.87%)	0 (0.00%)	53 (21.37%)	14 (5.65%)	1 (0.40%)	14 (5.65%)
就労移行	281	47 (16.73%)	14 (4.98%)	13 (4.63%)	18 (6.41%)	8 (2.85%)	4 (1.42%)
就労継続B型	286	27 (9.44%)	3 (1.05%)	0 (0.00%)	16 (5.59%)	0 (0.00%)	6 (2.10%)
多機能	400	27 (6.75%)	5 (1.25%)	5 (1.25%)	14 (3.50%)	11 (2.75%)	14 (3.50%)
合計	1215	123 (10.12%)	22 (1.81%)	71 (5.84%)	62 (5.10%)	20 (1.65%)	38 (3.13%)
カイ2乗値		19.041**	22.112**	142.518**	3.4	12.667**	9.065*
<役員>							
非役員	511	56 (10.96%)	11 (2.15%)	64 (12.52%)	34 (6.65%)	2 (0.39%)	21 (4.11%)
役員	704	67 (9.52%)	11 (1.56%)	7 (0.99%)	28 (3.98%)	18 (2.56%)	17 (2.41%)
合計	1215	123 (10.12%)	22 (1.81%)	71 (5.84%)	62 (5.10%)	20 (1.65%)	38 (3.13%)
カイ2乗値		0.527	0.296	69.461**	3.844*	7.290**	2.276
<法人規模>							
小規模	564	46 (8.16%)	9 (1.60%)	0 (0.00%)	26 (4.61%)	11 (1.95%)	17 (3.01%)
大規模	323	34 (10.53%)	9 (2.79%)	63 (19.50%)	26 (8.05%)	1 (0.31%)	16 (4.95%)
中規模	328	43 (13.11%)	4 (1.22%)	8 (2.44%)	10 (3.05%)	8 (2.44%)	5 (1.52%)
合計	1215	123 (10.12%)	22 (1.81%)	71 (5.84%)	62 (5.10%)	20 (1.65%)	38 (3.13%)
カイ2乗値		5.672	2.521	151.470**	8.932*	5.16	6.361*

**p<0.01 *p<0.05

「課長」、多機能で「現場」が関わりの深い抽出語であることが示された。また、役員の有無では、役員で「支援」「持つ」「仕事」「行く」「現場」「スタッフ」であり、非役員では、「法人」「多分」「研修」が関わりの深い抽出語として示された。一方、法人の規模別では、小規模で「仕事」が、中規模では「管理職」「現場」「事業所」が、大規模では「センター」「異動」「課長」「主任」が関りが深い抽出語として示された。

IV. 考察

本研究結果から、就労支援機関における管理職の現状と課題について、以下の3点について考察する。

1. コードの分類と出現数による全体的な傾向

【職員教育】に該当するコードの出現数が最も多く、また、対応分析において「研修」という言葉が各外部変数の中央に位置していることから、何れの属性においても、【職員教育】は管理者が実際に取り組んでおり、また、課題を感じる点であると思われる。代表的な発言において、「人材育成に関して会社としての方針を持っていなかった」「僕らがいいなと思ったのに誘って出勤してもらって皆で行くとか」という発言が認められることから、必ずしも法人組織や事業所で人材育成等の方針が決まっているわけではなく、管理者の経験や感性に任されている部分も多々あると思われる。

また、【管理業務】や【職員採用】に関しても出現数が0や1となる属性がなく、属性問わず管理者が取り組み、課題を感じていることであると思われた。【管理業務】については代表的な発言を見ると職員の労務管理だけではなく、通所者(メンバー)の管理も担当することや支援業務と管理業務の割合が9:1であるという内容から、管理者によって管理業務とその他の業務の割合は異なると思われた。また、【職員採用】については、事業形態を外部変数とした対応分析(図1)でも複数の事業形態の間に出現しており、所属機関を超

えた共通の課題であると思われた。代表的な発言でも募集しても集まらず、他の事業所からも同様の話を聞くという発言もあるため、就労支援あるいは福祉業界全体の課題である可能性が考えられた。

一方、【収支状況】【人事システム】【役割】に関しては、属性によってかなり違いがあるため、次の属性別の特徴で述べることにする。

2. 属性別の特徴

1) 事業形態

就労移行支援では【収支状況】に関するコード出現数が高く、就労移行支援事業所の管理者にとって実践している部分であり、課題でもあると思われた。代表的な発言においても「出てはいくけどオーダーが中々入ってこない、入りと出のバランスが非常に悪かった」「もちろん叱られてはいますけど注意されたり、成績悪いぞと全然やっていることが結びついていないよ」という発言からも、通所者を就職させることで事業所の収益が下がってしまうため、就労支援と収支状況のバランスについて課題を感じていると思われる。

また、障害者就業・生活支援センターにおいて【人事システム】のコード出現数が高いが、障害者就業・生活支援センターの運営法人がいずれも法人規模が大規模であり、法人規模の影響が大きかったことが予測される。同様に就労継続支援B型で【人事システム】の出現数が0であり、就労継続支援B型はいずれも法人規模が小規模であるため、事業形態よりも法人規模の影響と思われる。

2) 運営法人の役員兼務

運営法人の役員兼務の有無で出現頻度の違いがあったものは、【人事システム】【管理業務】【役割】であった。【人事システム】に関しては、事業形態でも触れたが、法人規模が大規模に所属している管理者がいずれも非役員であることが影響していると思われる。役員兼務の有無の外部変数とした共起ネットワーク(図4)では、【人事システム】でコードに含めた抽出語が出現していないため、役員兼務の有無自体の影響は少ないと思われる。

【役割】に関しては、「二足の草鞋，支援業務も入れたら本当に，法人業務と管理者業務と支援業務」という代表的な発言内容からも，法人の役員，所属機関の管理者，支援者という3つの役割をこなさなければならぬことが考えられる。ただし，先にも述べたように大規模法人の管理者は対象者に含まれていないため，3つの役割をこなす課題が役員兼務によるものなのか，法人規模に関するものなのかは検討が必要である。

また、「大きく意識が変わったのはプレイヤーとマネジャーの違いってところですよ」という代表的な発言があるように，法人の経営者である前に，支援者から管理者になるというプレイヤーからマネジャーへの移行やバランスの課題があると思われる。中原はプレイヤーからマネジャーへの移行期における5つの環境変化として，①突然化，②二重化，③多様化，④煩雑化，⑤若年化をあげている¹⁰⁾。この内，②二重化とはプレイヤーでもあり，マネジャーでもあることを指しており，この変化において，プレイヤーとマネジャーの各々として働く時間のバランス（プレマネバランス）をうまくとりながら仕事を進めることは簡単なことではないとされている¹⁰⁾。「自分が抜けてもいいように自分がやってる仕事を手放していけるような人づくりをしなきゃいけないというのはあると思います」という発言からも，管理者の移行期における支援は一つのポイントになる可能性があると思われるが，前述の3つの役割同様，背景の分析が必要と思われる。

3) 運営法人の規模

運営法人の規模では【人事システム】【管理業務】【職員採用】で出現頻度の違いがあった。【人事システム】に関しては，大規模法人で出現頻度が高く，小規模法人では0であった。抽出語が役職名（係長，課長，エリアマネジャー）や異動などであるため，ある程度の職員数がある法人ではないと，出現しないとされる。代表的な発言では「人事異動で困ることはありますけど，それは引き継げばいいので特にそういうものなんだなと

思っています」「係長と主任があるので流れとしては主任になって係長になって課長になってみたいな感じで」とあることから，法人内での人の異動や職位の変更を含めたキャリア展開が明確な可能性が考えられた。 χ^2 検定による有意差は認められていないが，大規模法人で【役割】に関する出現数は1になっている。組織(法人)における【人事システム】が明確なことは，管理者の役割に関する葛藤の一部を解消する可能性があると思われる。

4) 本研究の限界

本研究の限界としては，以下のことがあげられる。対象に大規模法人に所属する役員管理者がおらず，結果として，法人の規模による影響か法人の役員であるかの影響の違いについては言及できていない。また，地域性に関しても都市部の施設が多いため，地域性による違いについても検討はできていない。

今後，大規模法人の役員管理者や人口規模の異なる地域の管理者の協力を得て，検討をしていく必要があると思われる。

V. 結語

本研究では，異なる法人に所属する就労支援機関の管理者を対象にインタビューを実施し，事業形態，運営法人の役員兼務の有無，法人規模の属性による違いを検討した。その結果，言及しきれない部分は残っているものの，就労支援機関の管理者は様々な属性ごとの課題をもっているため，特定の属性に対する一律なアプローチだけでは，管理者の課題を解決することは難しいと思われる。また，管理者だけでは解決が難しい職員採用や就労移行支援事業所のシステムに関しては，社会的なアプローチも必要であると思われる。

なお，本研究はJSPS科研費JP19K02163の助成を受けている。

文献

1) 厚生労働省：令和3年障害者雇用状

- 況の集計結果. <https://www.mhlw.go.jp/content/11704000/000871748.pdf> (アクセス日: 2021年12月29日)
- 2) 厚生労働省: 障害者雇用・福祉施策の連携強化に関する検討会報告書. <https://www.mhlw.go.jp/content/12203000/000789575.pdf> (アクセス日: 2021年12月29日)
 - 3) 松為信雄: 職業リハビリテーション人材の育成. 精リハ誌, 18 (1), 42-46, 2014.
 - 4) ウィルマー・B・シャウフェリ・他 (島津明人・他訳): 第1章ワーク・エンゲイジメント. 「ワーク・エンゲイジメント入門」 1-38, 東京, 星和書店, 2012.
 - 5) 保正友子・他: 医療ソーシャルワーカーの離職意向に影響を及ぼす要因. 日本福祉大学福祉論集140, 1-20, 2019.
 - 6) いとうたけひこ: テキストマイニングの看護研究における活用. 看護研究, 45: 475-484, 2013.
 - 7) 大川宣容, 井上正隆, 森本紗磨美, 岡林志穂, 田中雅美, 西塔依久美: 救急外来看護師による悲嘆ケア: 看護師の属性からみた自由記述内容の傾向~自由記述内容のテキストマイニングによる分析~. 高知県立大学紀要看護学部編, 70: 1-9, 2020.
 - 8) 樋口耕一: KH Coder 3 リファレンス・マニュアル (KH Coderソフトに添付). 2020.
 - 9) 牛澤賢二: “第4章第1段階の分析1: 抽出語の分析” やってみようテキストマイニング [増補版] 自由回答アンケートの分析に挑戦!. 84-112, 東京, 朝倉書店, 2021.
 - 10) 中原淳: “第2章プレイヤーからの移行期を襲う5つの環境変化” 増補版 駆け出しマネージャーの成長論 7つの挑戦課題を「科学」する. 58-80, 東京, 中央公論新社, 2021.

Current Status and Issues of Managers in Employment Support Facilities:

From an Interview Survey

OHKAWA Hiroko, MIYAMOTO Yuki and HONDA Toshinori

Abstract: Employment of people with disabilities has been increasing year by year, but at the same time, there has been a debate in Japan about the quality of support staff engaged in employment support. We focused on managers, who are a job resource to increase work engagement for employment support agency staff, and are also a factor that influences the intention of medical staff to leave. In this study, we conducted an interview survey of managers at a regional employment support organization, and examined the current status and issues of managers using text mining. The subjects were 12 managers working at regional employment support agencies. Interviews were conducted for about 60 minutes from November 2019 to August 2020, including issues related to human resource development and organization at their current offices. The interview data were transcribed verbatim and text-mined. The text mining was analyzed quantitatively with the aim of looking at the trends by the attributes of the subjects. As a result of cross-tabulation of codes with the attributes of business type of the organization to which the manager belongs, whether or not the manager also serves as an officer of the same corporation, and the size of the corporation as external variables. It was found that there were efforts and issues regardless of the attributes for [staff education], [administrative tasks], and [staff recruitment], but there were differences regardless of the attributes for [income and expenditure status], [personnel system], and [roles]. As a result of the cross-tabulation, it was found that [staff education], [administrative tasks], and [staff recruitment] were considered to have initiatives and issues regardless of attributes, while [income and expenditure], [personnel system], and [role] were considered to have differences depending on attributes.

Keywords: employment support, management position, text mining

