

平成 21 年度障害者保健福祉推進事業

就労移行支援事業所における  
就労支援活動の実態に関する  
研究報告書  
(概要版)

平成 22 年 3 月

株式会社浜銀総合研究所

## 調査の目的

- 2008年度に弊社が実施した調査<sup>1</sup>によると、(旧法) 授産施設、障害者就労継続支援B型、就労移行支援事業所の事業所職員が行う就労支援活動（職場見学、企業訪問、実習、事業所利用者との話し合い等）と事業所利用者の就労意向との間に正の相関が見られた。
- ただし、支援の現場で実際に行われている具体的な活動の実態や就労に向けて実際に効果がある支援活動の内容について、その詳細な実態を把握できていないといった課題が残された。
- また、障害者の就労を考える際には、就労支援事業所内での支援活動の内容に加え、就労実現後に行われる職場定着支援活動や企業側の受入体制構築といった点についても明らかにする必要であると考えられる。
- 以上のような、背景を踏まえた上で本調査では下記の3点を目的とした調査研究事業を進める。

- ① 就労移行支援事業所において実施されている就労支援活動の実態を把握し、かつ、就労確率を高める支援活動の内容を明らかにする。
- ② 就労移行支援事業所職員により実施されている定着支援活動の実態を明らかにするとともに、長期的な職場への定着につながる活動の内容について整理を行う。
- ③ 障害者雇用企業において見られる障害者受入体制の実態を把握するとともに、長期的な職場定着につながる受入体制の内容について整理を行う。

- 上記3点の結果を踏まえ、就労移行支援、就職・定着支援、その後の長期的な職場定着といった障害者雇用の各局面において成果を挙げていくために行政、事業所、企業が留意すべき点や今後求められる施策の方向性等について政策提言も行う。
- なお、本年度調査においては、事業所の活動目的として一般企業への就労支援活動を行うことが法律上求められている「就労移行支援事業所」を対象を限定して、調査を実施した。

---

<sup>1</sup> 「授産施設/就労継続支援 B 型/就労移行支援事業利用者の就労意向調査と従業員（職業指導員、就労支援担当者）、家族意識調査」

## 研究内容

本年度調査においては、「就労移行支援事業所職員向け活動実態調査」「就労後の定着支援活動実態調査」「障害者雇用企業における受入体制実態調査」の3種類の調査を実施した。

### 1-1. 就労移行支援事業所職員向け活動実態調査

就労移行支援事業所の職員により実施されている就労支援活動の実態を具体的かつ詳細に把握することを目的に、サービス管理責任者及び就労支援員による支援活動の実態について調査をするための調査票と各事業所の就労実績等を把握するための事業所概況調査の2種類の調査票によるアンケート調査を実施した。

図表1 活動実態調査の回収率

調査票	配布件数	回収数および回収率
事業所概況調査	○1,601件	○443件 (27.7%)
活動実態調査	○3,202件 送付先事業所のサービス管理責任者および就労支援員に対し各1件ずつ	○847件 (26.5%)

### 1-2. 就労移行支援事業所職員向け活動実態調査

障害者の事業所利用開始から就労定着までの一連の流れの中で、事業所職員が行っている支援内容を明らかにすることを目的にインタビュー調査を実施した。

(対象件数：就労移行支援事業所、7事業所)

### 1-3. 障害者雇用企業における受入体制実態調査

障害者雇用を行っている企業に対し、現在雇用している障害者の方を受け入れた際に就労移行支援事業所等から受けた支援内容や企業内の受入体制の構築状況を明らかにすることを目的に、インタビュー調査を実施した。

(対象件数：障害者雇用している企業、11社)

#### 【補足：活動コード表（支援者行動項目）の作成】

1-1の調査の中で、就労移行支援事業所の活動状況を明らかにするため、活動コード表（支援者行動項目）を作成した。5事業所、22人、延べ66日分のデータをもとに、144個の行動項目を抽出した（詳細については14ページ以降を参照）。

# 調査結果

## 1. 回答事業所での雇用実績<sup>2</sup>

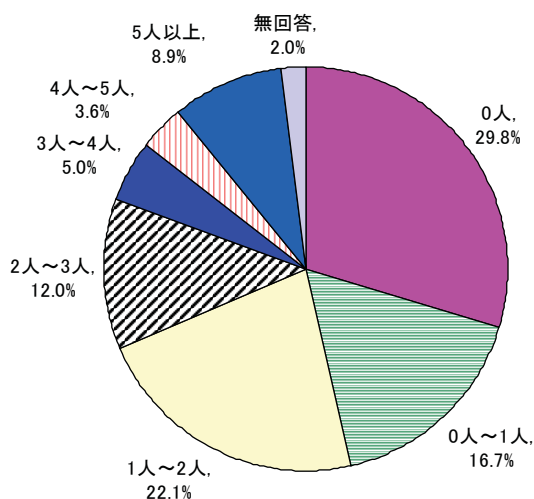
○ 就労移行支援事業所のうち、29.8%は「雇用実績の年間平均値が0人」の事業所である。

雇用実績の年間平均値<sup>3</sup>を算出すると、「雇用実績の年間平均値が0人」の事業所が29.8%を占めた。

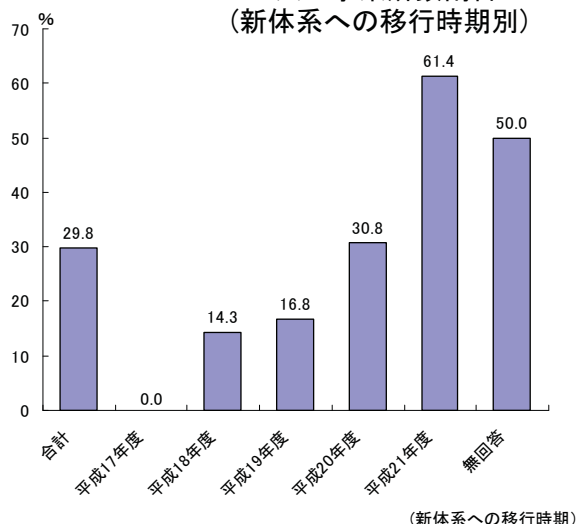
新体系への移行時期別にみると、平成21年度に移行した事業所のうち、「雇用実績の年間平均値が0人」の事業所は61.4%、平成20年度に移行した事業所のうち、「雇用実績の年間平均値が0人」の事業所は30.8%を占めた<sup>4</sup>。

また、移行後2年以上が経過した平成18年度移行事業所、平成19年度移行事業所についても、「雇用実績の年間平均値が0人」の事業所がそれぞれ14.3%、16.8%であった。

図表1 雇用実績の年間平均値別の事業所構成比



図表2 全体に占める雇用実績の年間平均値が0人の事業所数割合（新体系への移行時期別）



<sup>2</sup>就労移行支援事業所の支援を活用して、企業に雇用された利用者数を表す。

<sup>3</sup>雇用実績の年間平均値 =  $\Sigma$  (各年度の雇用実績) / 移行後年数

<sup>4</sup>平成21年度に移行した事業所は就労移行支援の期限である2年間にまだ至っておらず、雇用実績が出ていない可能性がある。また、平成20年度に移行した事業所についても、一部の利用者がまだ期限の2年に至っていない可能性がある。

## 2. 雇用実績に影響があると考えられる活動

就労移行支援事業所の活動で障害者雇用に影響があると考えられる支援者行動項目を整理すると図表3となる。図表3に掲載している項目は、就労移行支援事業所職員向け活動実態調査の結果をもとに、「1か月間に1回以上実施している（月1回以上）」「1か月間に1回実施していないが年間では1回以上実施している（月1回未満）」「実施していない（実施せず）」の3群に分類したうえで、雇用実績の平均値について、群間の分析を行った際に±1.3人以上の差が生じていた項目をピックアップして整理している。

図表3 雇用実績に影響があると考えられる行動項目

### (1) 企業開拓のために必要な活動

要点	行動項目	考察
①企業開拓に向けた訪問	・就職先開拓に向けた企業等訪問	利用者の雇用先を開拓するためには、企業と接点を持つことが重要である。企業と接点を持つ中で、企業の人材ニーズを把握することができると考えられる。
②企業ニーズに合った利用者（人材）情報の提供	・利用者人材の特徴・特性に関する情報提供 ・企業ニーズと利用者能力とのマッチング	企業が社員を採用する際に活用できる情報を提供することである。 就労移行支援事業所が把握した利用者に関する情報を企業に適切に伝えることで、企業の人材ニーズと利用者をマッチングさせることにつながるといえる。
③助成金・補助金に関する情報提供	・助成金・補助金に関する情報提供	企業が障害者雇用を行うことで得られる助成金や補助金の情報を、正確にわかりやすく伝えることは、企業の財務的抵抗感を解消する意味がある。とりわけ、規模の小さい会社ほど、申請など事務作業等に割く人員の確保がむずかしいと考えられることから、申請へのサポートも必要な場合があると考えられる。
④業務の切り出しと職務分析	・業務の切り出し・職務分析	障害者を雇用しない理由の一つに障害者にできる仕事がないという先入観があるといわれており、そういった先入観を打破するための仕掛けが必要であるといえる。具体的には、企業側と相談をしながら、障害者の仕事の切り出しを考えていくことが必要だといえる。

### (2) 就労意欲の向上

要点	行動項目	考察
①障害者雇用企業の見学	・障害者雇用企業の見学（利用者との同行）	企業見学は、利用者にとって、働くイメージをわかせる、就労意欲の向上につながると思われる。また、企業からみると、実際に訪問してもらうことで、働きたいと思っている利用者を知ることができ、利用者を理解する良い機会となると考えられる。
③就職した先輩利用者からの情報提供	・就職した利用者 OB 本人等による情報提供 ・就職した利用者 OB 等に関する職員からの情報提供	就職した先輩や仲間から話を直接聞くことで、就労意欲が向上すると考えられる。また、就職している先輩や仲間を知ることによって、利用者自身が就労を現実的にとらえることができると考えられる。

### (3) 就労に向けたトレーニング

要点	行動項目	考察
①施設内授産活動の効率化	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設内授産作業準備・後片付け</li> <li>施設内授産作業に関する作業指示、指導</li> <li>授産製品・サービスの開発に向けた活動（会議、試作等）</li> </ul>	<p>就労支援員が施設内の授産活動に従事するだけではなく、それ以外の活動に従事することで雇用実績が多くなると解釈できる。すなわち、障害者雇用を進める上では、「施設内授産作業」に係る時間を可能な限り就労移行支援に振り替えられる業務体制を構築する必要があるといえる。</p> <p>また、サービス管理責任者は、事業所全般の仕事が中心になることから、施設内の活動にもかかわる必要があり、就労支援員と比べて、施設内の活動に関与する頻度は高くなるといえる。</p>
②実習先への同行訪問	<ul style="list-style-type: none"> <li>実習（予定）先への利用者との付添、同行</li> </ul>	<p>就労支援員が企業に訪問することで企業の雰囲気を知るとともに、企業の経営者や従業員と話すことも重要なポイントであるといえる。</p>
③履歴書作成、採用面接に向けたトレーニング	<ul style="list-style-type: none"> <li>求職票・履歴書作成・登録支援</li> <li>採用面接に向けたトレーニング</li> </ul>	<p>就職活動に向けたトレーニングを事業所内のプログラムの中で取り入れることで、利用者のスキル向上や面接で自分を十分アピールできるようになると考えられる。</p>
④求人情報の利用者への提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>求人情報の利用者への提供</li> </ul>	<p>利用者に求人情報を提供することで、実際の就職活動に向けた行動を起こしやすくなると推察される。ハローワーク等の情報を事業所内の掲示板に張り出すなどして、求人に関する情報に常に接することができる環境は重要であるといえる。</p>
⑤就労に向けた面談・相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>就労支援に関する面談</li> <li>就労に関する電話相談対応</li> </ul>	<p>働くことを希望する利用者には、働くことへの不安があることが想定される。その不安を解消するための相談を受けることが重要だといえる。また、面談・相談の内容は、記録に残しておいた方がよいといえる。</p>

### (4) 企業へのフォローアップ

要点	行動項目	考察
①内定企業への挨拶・訪問	<ul style="list-style-type: none"> <li>就職（内定）企業への利用者との付添、同行</li> </ul>	<p>利用者の就職先企業に訪問し、雇用された障害者が長く働けるよう、企業担当者と顔つなぎを行うことが重要である。企業の担当者の安心感にもつながると想定される。</p>
②ジョブコーチ的活動と様子確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>就労先でのジョブコーチ的業務</li> <li>就労先での状況確認</li> </ul>	<p>事業所職員が職場に入り、障害者と一緒に働く従業員も働きやすい職場環境を作ることは重要であるといえる。また、利用者が雇用された企業に定期的に訪問し、現場責任者や企業の担当者と話をすることもポイントである。</p>
③仕事内容の企業との共有化	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業手順・業務内容に関する企業との調整</li> <li>就職先企業との連絡調整</li> </ul>	<p>利用者の仕事について、企業から相談を受けたとき、作業手順や業務内容に関して、企業と調整を図ることは重要なポイントであるといえる。また、適切な助言をするためには、普段の仕事状況を密に情報交換することも必要であると考えられる。</p>
④現場従業員への情報提供や助言	<ul style="list-style-type: none"> <li>現場従業員に対する啓発・助言・情報提供</li> </ul>	<p>雇用された利用者が普段多く接する現場従業員の理解は重要である。経営者が前向きであっても、現場では抵抗感が根強くある場合、就労はうまくいかない。このような経営と現場とのギャップを埋めることが必要である。</p>

⑤人事労務管理者への助言、情報提供	・人事労務管理者に対する助言、情報提供	障害特性に合わせた労務環境を提案することが望ましいといえる。また、企業によって人事制度（評価や給与のしくみ）が違うことから、一概にどういった制度が最適かということはいえないが、少なくとも制度の仕組みを理解した上で、利用者に与える影響等をふまえて、企業に助言する必要があると考えられる。
-------------------	---------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### (5) 利用者へのフォローアップ

要点	行動項目	考察
利用者のフォローアップ	・利用者 OB/OGからの各種相談対応（相対） ・（電話相談対応）	利用を終了した利用者の相談を受けることは、雇用実績を高めるための活動として有効であるといえる。また、定着に向けても効果があると考えられる。

#### (6) 職員の啓発

要点	行動項目	考察
①職員の企業訪問	・障害者雇用企業の訪問（職員のみ）	サービス管理責任者が企業を理解することがポイントであると考えられる。サービス管理責任者として就職の現場のイメージを就労支援員と共有することは重要である。
②職員の研修	・施設内外での研修、勉強会への参加	①以外の項目で群間に差がある項目がなかった。つまり、知識を獲得する研修も重要であるが、雇用実績につなげるためには、実際に企業と接点をもった活動がより重要であると考えられる。

### 3. 事業所職員の日々の業務の実態

#### (1) サービス管理責任者

- 「授産活動」「各種事務処理」「日常定例業務」といった支援者行動項目が多くの時間を占めていた。

#### (2) 就労支援員

- 「授産事業」「日常定例業務」といった支援者行動項目が多くの時間を占めていた。

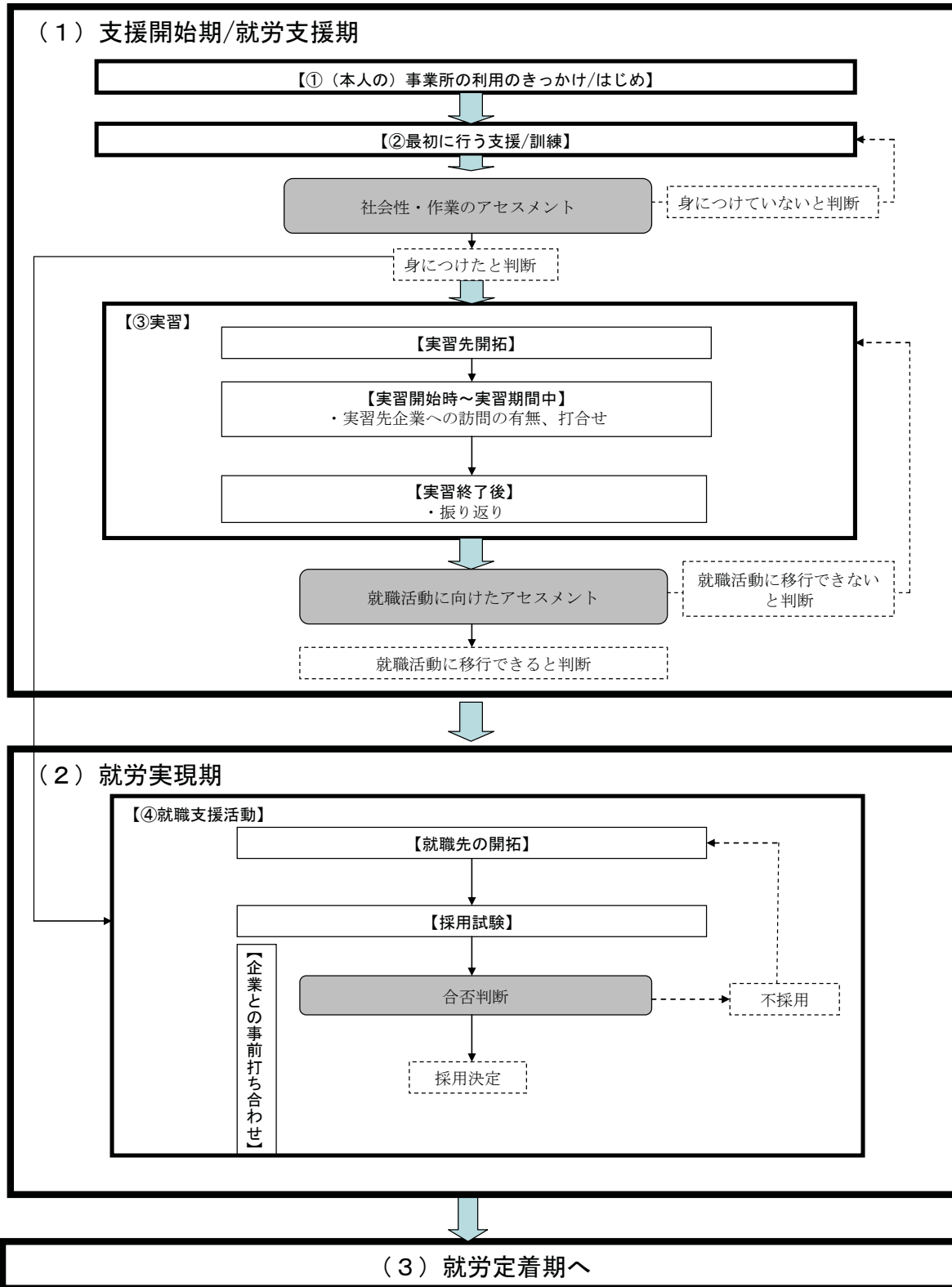


- 「授産活動」や「日常定例業務」は、図表3で示した雇用実績に影響を及ぼすと考えられる支援者行動項目とは一致しない。すなわち、普段の活動は就労移行支援ではなく、それ以外の活動に多くの時間が割かれているといえる。

#### 4. 就労移行支援事業所による支援プロセス

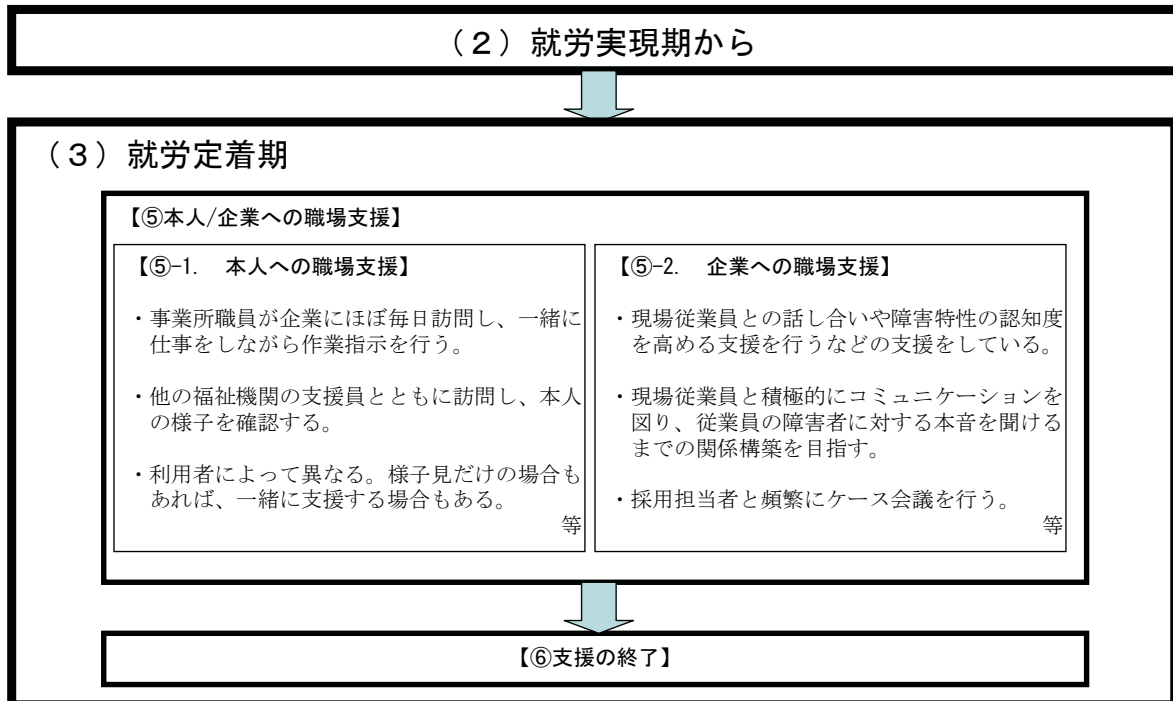
各事業所における障害者就労・職場定着支援のフローをまとめると以下のような結果となった。

図表4 就労移行支援事業所における支援プロセス（支援開始期/就労支援期→就労実現期）





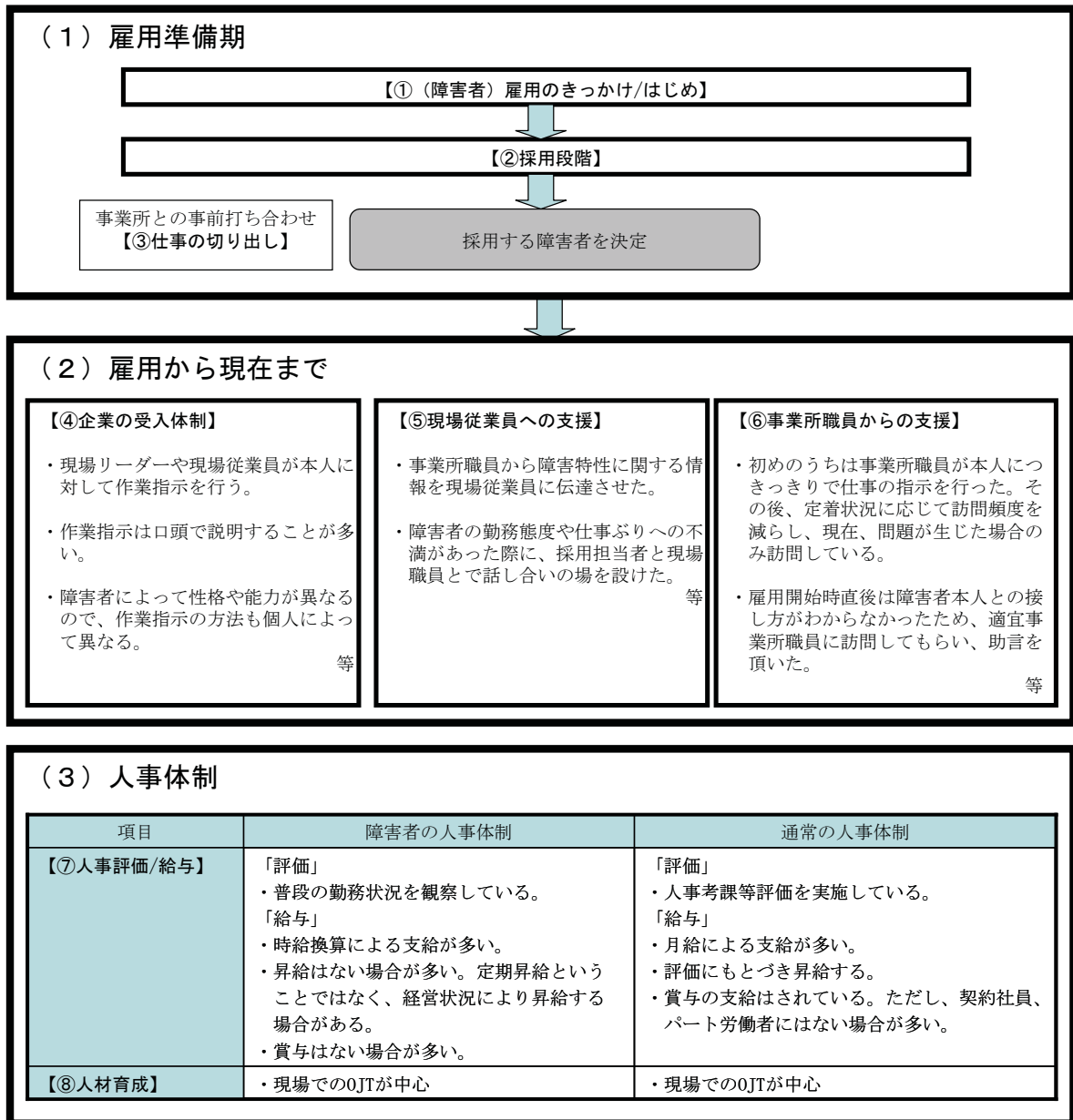
図表 5 就労移行支援事業所における支援プロセス（就労定着期）



## 5. 企業における支援プロセス

各企業における障害者就労・職場定着支援のフローをまとめると以下のような結果となった。

図表 6 企業における支援プロセス



## 6. 就労移行支援事業所での障害者雇用に向けた活動

### (1) 就労移行支援事業からの雇用状況とその要因

- 企業に雇用された利用者数が年間1人未満の就労移行支援事業所は46.5%であった（図表1参照）。就労移行支援事業所の利用者が企業に雇用されない要因としては、「外的要因」と「内的要因」の2種類あると考えられる。
- 「外的要因」と「内的要因」については、いずれも障害者雇用を妨げる要因となりえるものである。しかし、外的要因があったとしても多数の雇用を実現する就労移行支援事業所が存在していることから、障害者雇用を妨げる要因は内的要因の方が大きいと推察される。

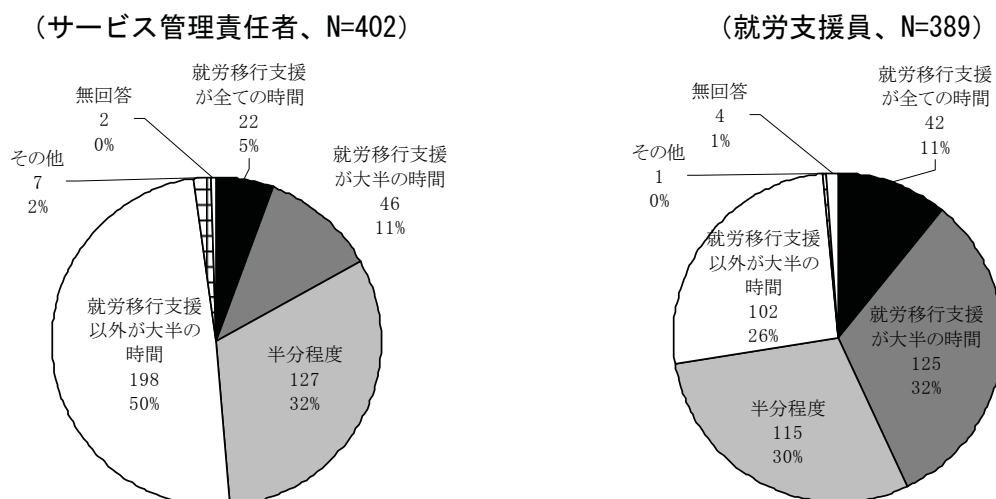
図表7 就労移行支援事業所利用者が企業に雇用されることを妨げる要因

外的要因	内的要因
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 景気後退期</li> <li>・ 企業の絶対数の少なさ               <ul style="list-style-type: none"> <li>－ 大企業が少なくほとんどが中小企業</li> </ul> </li> <li>・ 地域社会での障害者就労の深耕度               <ul style="list-style-type: none"> <li>－ 商工会議所等地域の経済団体の障害者就労への協力状況</li> <li>－ 公共職業安定所等の機関との協力状況</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本来行わなければならない就労移行支援の未実施               <ul style="list-style-type: none"> <li>－ 職員が就労移行支援事業以外の活動に時間が割かれている。</li> <li>－ 授産活動（日中の事業所内就労訓練）に時間を割いている。</li> <li>－ 企業提案等の活動に割く時間が少ない</li> </ul> </li> </ul>

### (2) 内的要因が発生する一因

- サービス管理責任者の場合は50%、就労支援員の場合は26%が就労移行支援事業以外の活動時間がほとんどであると回答している。
- 授産活動と就労移行支援活動のバランスを今一度考えて活動する必要があると考えられる。

図表8 就労移行支援活動への時間配分



### (3) 内的要因の改善

就労移行支援事業所で利用者を雇用させていくためには、内的要因の観点から、以下の3点が必要であると考えられる。

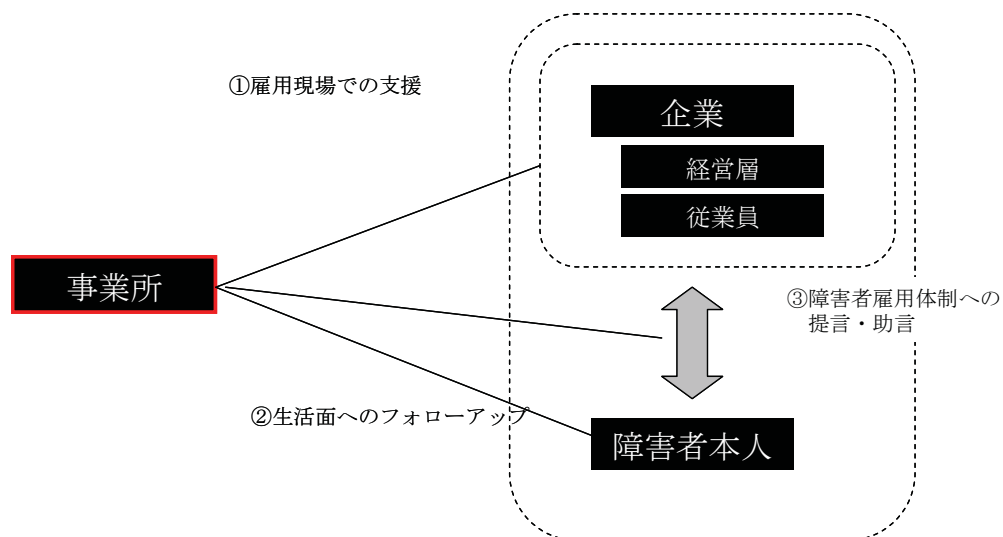
- 就労移行支援のためのスキルも重要であるが、それ以上に就労移行に集中して時間をかけられる事業所内体制の課題が大きいと考えられる。
- したがって、事業所内「体制」は就労移行支援専従またはそれに近い形で人員配置や組織体制を整備することで、「雇用実績に影響を与える行動項目」に多くの時間が割けるようになり、雇用実績につながると考えられる。
- 就労継続支援B型事業等他の事業との兼務となっている場合には、職員の時間配分、人員配置をより検討しなければならない。

## 7. 就労移行支援事業所の役割

### (1) 企業から期待されている就労移行支援事業所の役割

- 今回のインタビュー調査結果から、企業は就労移行支援事業所に対して、①雇用現場での支援、②生活面へのフォローアップ、③障害者雇用体制への助言・提案などを期待していると整理できると考えられる。

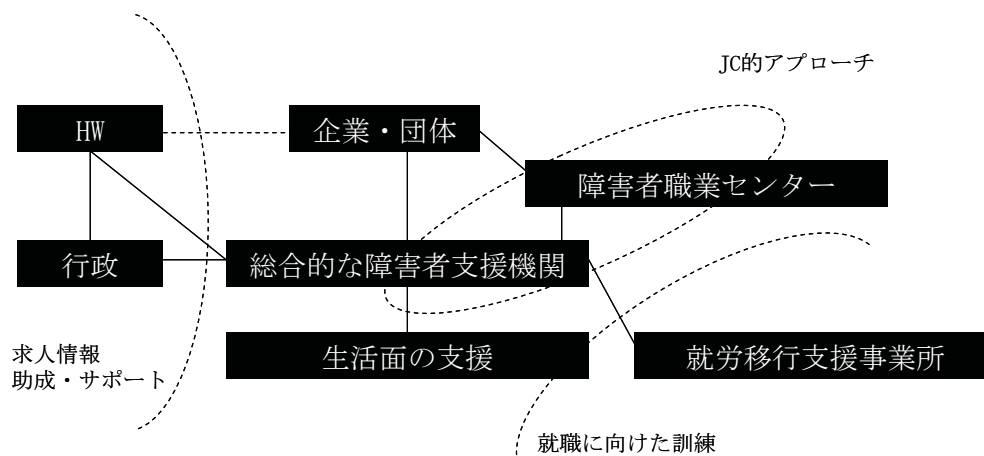
図表9 就労移行支援事業所が期待される役割



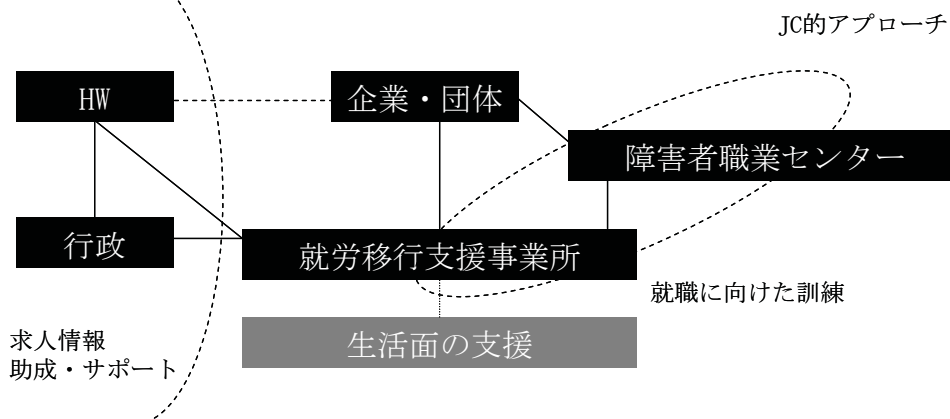
## (2) 地域による就労移行支援事業所の役割の違い

- また、インタビュー調査では就労移行支援事業所に期待される役割が地域の就労移行支援体制により異なることが明らかとなった。具体的には「①総合的な障害者支援機関を中心とする就労移行支援体制」と「②就労移行支援事業所を中心とする就労移行支援体制」の2通りに分類される。

図表 10 総合的な障害者支援機関を中心とする就労移行支援体制



図表 11 就労移行支援事業所を中心とする就労移行支援体制



### 【①総合的な障害者支援機関を中心とする就労移行支援体制】(図表10)

- 就労支援の中心的な役割は図の中央にある「総合的な障害者支援機関」が担う。
- このシステムの中で「就労移行支援事業所」の役割は就労に向けた訓練を行う場ということになる。

### 【②就労移行支援事業所を中心とする就労移行支援体制】(図表11)

- 就労移行支援事業所が就労支援の中心的な役割を担う。
- 就労移行支援事業所は企業開拓や公共職業安定所（HW）との話し合いなどの活動を自らが行っており、場合によっては、生活面のフォローアップも行っている。

### （３）就労移行支援体制における地域社会の中での役割認識の重要性

就労移行支援事業所が活動する地域において、自就労移行支援事業所がどのような役割を地域の中で担うことを期待されているかを認識することが重要である。地域の中での自事業所の役割を認識し、地域社会のシステムにあった支援を行うことが肝要であるといえる。

## 8. 就労移行支援事業所の役割と今後の進展に向けた提言

今回の調査では、障害者を雇用する企業や利用者のニーズに合った支援を就労移行支援事業所が行う必要があるといえる。多くの就労移行支援事業所は利用者ニーズを知るために相談や面談には多くの時間を割いていると考えられる。しかし、就労移行支援に十分な時間を割いてきたかという点必ずしも十分ではないという事実もあることが示された。

このような実態から、就労移行支援事業所の支援を通じて一般企業で雇用される利用者を増やしていくために、就労移行支援事業所の活動として、次のような提言を行う。

**①就労移行支援事業所では「就労移行支援」業務に集中できる事業所内体制を構築する必要がある。**

→就労移行支援に関するスキルを身につけたとしても、それを発揮する時間や体制がないと障害者雇用はなかなか進まないということがいえる。

**②地域社会の中で自事業所の役割、求められている機能を認識する必要がある。**

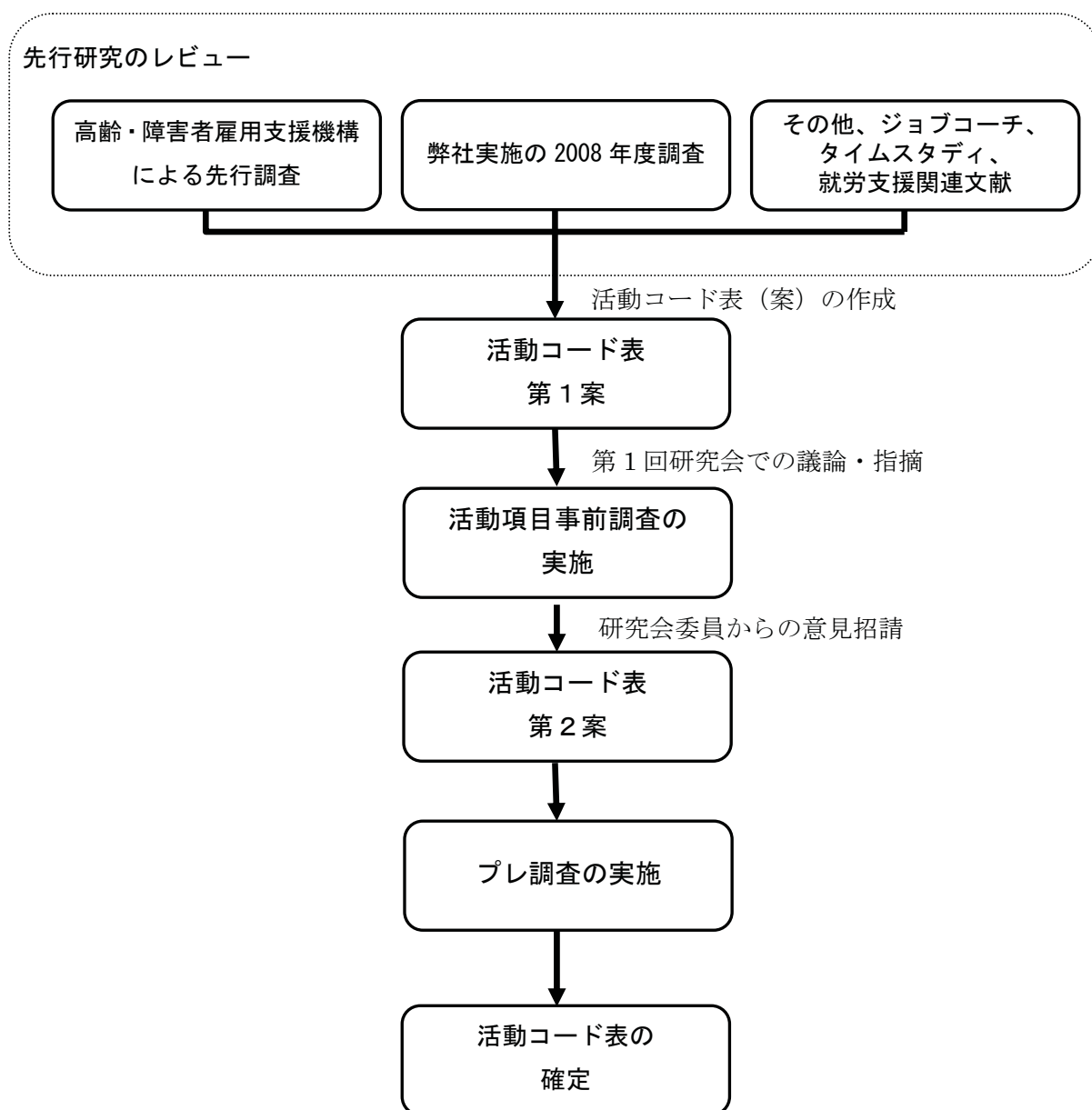
→役割を再認識する場として、自立支援協議会の中の就労支援部会の存在があると考えられる。この機関は障害者の就労を考える公的な機関であり、行政や関係諸機関が一堂に会する場でもある。その中では、地域の障害者就労に関する課題やその対応策等が議論されており、地域の就労移行支援の体制についても議論されている地域もある。そういった公的なシステムをうまく活用し、それぞれの支援機関の情報交流や役割分担を考えることも必要と考えられる。

## <参考> タイムスタディ調査<sup>5</sup> 活動コード表について

本年度の調査においては、「就労移行支援事業所職員向け活動実態調査」の一環として、各事業所のサービス管理責任者および就労支援員を対象に、日々の活動の実態を詳細に把握するためのタイムスタディ調査を実施した。

今回実施したタイムスタディ調査では、就労移行支援事業所職員の日々の活動として想定される項目について整理した「活動コード表」をタイムスタディ用回答用紙と共に送付し、当該コード表を参照しながら調査対象者に回答をしていただく方法をとった。

### ◎活動コード表の作成フロー



<sup>5</sup> タイムスタディ調査とは、「ある調査対象が、ある一定の期間（本研究では：2日間）に実施している活動・行動の内容や当該活動・行動に費やしている時間（本研究では：15分刻み）を詳細に把握するための調査手法」である。

## <資料> タイムスタディ調査 活動コード表

### タイムスタディ調査 活動コード表

#### ●タイムスタディ調査用活動コード表の構成について

- ▶ 本調査におけるタイムスタディ調査で用いる活動コード表は、**実際に就労移行支援事業所の職員の方々を対象として実施したプレ調査や先行研究**などを基に、就労移行支援事業所のサービス管理責任者および就労支援員の方々の日々の活動・行動について整理をしたものです。
- ▶ 活動コードは、大項目から細項目に向けて徐々に具体的な活動内容を示すように作成されており、細項目レベルの活動項目は144種類あります。活動項目を大まかに分類すると下表のようになります。

#### ○おおまかな活動コード表の構成

活動項目（大項目）	具体的な活動内容例（細項目）
■定例業務	▶ 朝礼、送迎、メールチェック、業務日誌の作成
■利用者を直接支援する活動	▶ 施設内外での授産作業に関する指示・指導、求人情報の提供 ▶ 実習先での様子確認、各種就労定着支援 ▶ 各種面談、ケースカンファレンス、保護者会
■利用者を間接支援する活動	▶ 授産製品の開発に向けた活動（試作など） ▶ 実習先・就労先開拓に向けた企業訪問 ▶ 求人情報の収集 ▶ 関係機関との連絡・調整・情報交換
■職員の研修等に関する活動	▶ 研修・勉強会への参加 ▶ インターネット等での各種情報収集
■事業所の運営に関する活動	▶ 内部事務処理、消耗品管理 ▶ 職員給与の計算 ▶ 新規職員採用活動、事業所ホームページの制作 ▶ 調査研究活動への従事
■移動等に関する活動	▶ 移動（通勤・帰宅、利用者との同行除く） ▶ 休憩、食事、トイレ
■その他の活動	▶ 上記に含まれない活動
■本調査への回答	▶ 本調査への回答、調査説明・マニュアル等の読み込み

#### ●調査票への活動コード番号の転記について

- ▶ 次ページ以降に掲載した活動コード表には、基本的に細項目レベルの各活動に対して「101(事業所内整理整頓・清掃)」～「801(本調査にかかる回答記入・調査マニュアルの読み込み等)」まで、3桁の番号が割り振ってあります。この番号が「活動コード番号」となります。
- ▶ 調査票B票のタイムスタディ調査（調査票10ページ以降に掲載）において、皆様方の日々の業務を15分刻みでご記入いただきたくお願いいたします。
- ▶ タイムスタディ調査にご回答いただく際には、皆様の日々の活動が次ページ以降の活動コード表における細項目レベルの活動のいずれに該当するかご判断頂き、適合する活動に割り振られた活動コード番号を、回答シートにご記入下さい（活動実態調査；B票10ページの記入例を参照）。
- ▶ 回答者ご自身の活動について、**活動コード表の中に適切なものが見られない場合は**、活動コード番号「701(上記リストに記載のない活動)」を回答シートにご記入いただくとともに、回答シートの余白部分に、活動の内容について具体的にご記入下さい。
- ▶ なお、**本調査にご回答いただいたり、本調査に関するホームページ等を閲覧した場合**、その時間は活動コード番号「801(本調査にかかる回答記入・調査マニュアルの読み込み等)」をご記入下さい。



大項目	中項目	小項目	細項目	活動コード 番号	
定例業務	日常定例で行っている活動	出退勤時活動	事業所内整理整頓・清掃	101	
			メール・郵便物チェック	102	
		送迎	住居から事業所、実習先等への送迎	103	
			欠席利用者への対応	出欠確認・欠席連絡への対応、欠席者宅への訪問	104
		朝礼・終礼	定例ミーティング・朝礼・終礼	105	
			利用者との作業の振り返り・反省会	106	
		記録・日誌	業務日報・日誌の作成作業	107	
			利用者記録の作成作業	108	
			勤務(シフト)表等の作成作業	109	
利用者直接 支援する活動	利用希望者に関する活動 (家族・保護者含む)	情報提供	利用希望者等への各種情報の提供	201	
		見学対応	事業所見学への対応	202	
		体験利用	体験利用者への対応	203	
	現在の利用者に関する活動	職業に関する労働付け	社会人としてのマナー・生活習慣等に関する指導	204	
			利用者の就業能力に関する評価・アセスメント	205	
			障害者雇用企業の見学(利用者と同行)	206	
			就職情報の提供(資格に関する説明、映像視聴等)	207	
			企業人による就職に関する情報提供(社内説明会)	208	
			就職した利用者08本人等による情報提供	209	
			就職した利用者08等に関する職員からの情報提供	210	
			授産活動	施設内授産作業準備・後片付け	211
				施設内授産作業に関する作業指示・指導	212
		施設外授産作業準備・後片付け		213	
		施設外授産作業に関する作業指示・指導		214	
		業務マニュアル・手順書の作成		215	
		施設外授産先との交流・懇親(懇親会等)		216	
		実習	実習先での作業指示・指導	217	
			実習先での状況確認(ついでの様子確認含む)	218	
			実習(予定)先への利用者との付き添い・同行	219	
		就職支援活動	求人情報の利用者への提供	220	
			ハローワークへの同行訪問(利用者を変えた情報交換等)	221	
			人材紹介会社への同行訪問(利用者を変えた情報交換等)	222	
			求職票・履歴書作成・登録支援	223	
			採用面接に向けたトレーニング	224	
			就職に有用な技術等に関するセミナーの開催	225	
			就職説明会への参加	226	
			就職(内定)企業への利用者との付き添い・同行	227	
		職場定着支援活動	定着支援計画の作成作業	228	
			就労先でのジョブコーチ業務(JC資格の有無に関らず)	229	
	就労先での状況確認(ついでの様子確認含む)		230		
	面談・相談対応	就労支援に関する面談	231		
		生活支援に関する面談	232		
		就労支援に関する電話相談対応	233		
		生活支援に関する電話相談対応	234		
		面談資料・記録作成作業	235		
	関係機関等への付き添い	医療機関への付き添い・同行	236		
		福祉機関・団体への付き添い・同行	237		
		行政機関への付き添い・同行(ハローワーク除く)	238		
	利用者との懇親・意思疎通	利用者との会話・声かけ	239		
		利用者との懇親会の企画・開催(忘年会等)	240		
	個別支援計画の策定	個別支援計画の作成作業	241		
	ケースカンファレンス (支援会議等)	ケースカンファレンスの資料作成作業	242		
		ケースカンファレンスへの出席(設営等含む)	243		
	利用者に関する情報交換	利用者に関する職員間の連絡・指示・調整	244		
	利用者08/09に関する活動	相談対応	利用者08/09からの各種相談対応(相対での対応)	245	
			利用者08/09からの各種相談対応(電話相談対応)	246	
	利用者の家族・保護者	相談対応	利用者家族からの各種相談対応・面談	247	
家族会・保護者会資料作成作業			248		
家族会・保護者会の開催・出席(設営等含む)			249		

大項目	中項目	小項目	細項目	活動コード番号	
利用者を間接支援する活動	就労の場の確保に向けた活動	授産製品等の製造・販売に関する活動(店舗運営含む)	セールス・PR活動(チラシ、ホームページ、企画書作成等)	301	
			授産製品・サービスの開発に向けた活動(会議、試作等)	302	
			取引業者との打合せ・情報交換	303	
			授産業務発注元との打合せ・調整	304	
			授産業務に関する受品・仕入れ・納品	305	
			授産事業にかかる売上の集計	306	
			納品書・契約書等の書類作成作業	307	
		企業側からの問合せへの対応(企業側の意図が定かでない場合)	企業等からの問合せへの対応(電話応対等)	308	
			企業等への訪問資料作成作業	309	
			企業等への訪問・企業等のニーズ聴取	310	
		施設外授産先に関する活動	施設外授産先開拓に向けたアプローチ(電話連絡等)	311	
			施設外授産先の開拓に向けた企業等訪問	312	
			施設外授産先経営者との面談・情報提供	313	
			施設外授産先職員との面談・情報提供	314	
			施設外授産先との連絡調整	315	
		実習先・就労先の開拓に関する活動	実習先開拓に向けたアプローチ(電話連絡等)	316	
			実習先開拓に向けた訪問資料作成作業	317	
			実習先開拓に向けた企業等訪問	318	
			実習(予定)先企業等との連絡・調整	319	
			就労先開拓に向けたアプローチ(電話連絡等)	320	
			就労先開拓に向けた訪問資料作成作業	321	
			就労先開拓に向けた企業等訪問	322	
			就労(予定)先企業等との連絡・調整	323	
			助成金・補助金に関する情報の提供	324	
			利用者人材の特徴・特性に関する情報提供	325	
			業務の切り出し・職務分析	326	
			企業ニーズと利用者能力とのマッチング	327	
		就職先企業に関する活動	人事・労務管理者に対する助言・情報提供	328	
			現場従業員に対する啓発・助言・情報提供	329	
			作業手順・業務内容に関する企業との調整	330	
			就職先企業等との連絡・調整	331	
		ハローワークからの求人情報収集活動	求人情報の収集	332	
			ハローワークからの補助金・助成金に関する情報収集	333	
		ハローワーク以外の求人情報収集活動	ハローワーク職員との打合せ・連絡・調整・情報交換	334	
			チラシ・インターネット等による求人情報の収集	335	
		経済界との関係構築(商工会議所など)	人材紹介会社等からの求人情報の収集	336	
			地元経済団体等の集会への参加	337	
		関係機関に関する活動	地元経済団体等でのセミナー・講演の準備・開催	338	
			ナカボツセンター等との連携(※)	打合せ・連絡・調整・情報交換および提供	339
			行政機関との連携	打合せ・連絡・調整・情報交換および提供	340
				行政提出資料の作成作業	341
				補助金・助成金に関する情報収集	342
				行政主催の会議への参加・出席	343
			福祉機関との連携	打合せ・連絡・調整・情報交換および提供	344
			医療機関との連携	打合せ・連絡・調整・情報交換および提供	345
			養護学校との連携	打合せ・連絡・調整・情報交換および提供	346
職業訓練学校との連携	打合せ・連絡・調整・情報交換および提供		347		
地域住民に関する活動	地域ボランティアとの連絡・交流	348			
	自治会・町内会への参加・交流	349			
	地域向けイベントの準備・開催(施設開放、バザー等)	350			
	地元のイベントへの参加・協力(夏祭りへの参加・協力等)	351			

※上記ナカボツセンター等とは、障害者就業・生活支援センターおよびその類似組織のことを指す。

大項目	中項目	小項目	細項目	活動コード番号	
職員の研修等に関する活動	知識習得・研鑽に関する活動	研修・勉強会関連 (業務として携わるもの)	施設内・外での研修・勉強会に向けた準備(資料作成等)	401	
			施設内・外での研修・勉強会への参加(受講者として)	402	
			施設内・外での研修・勉強会への参加(講師として)	403	
		各種情報収集	障害者雇用企業の視察(職員のみ)	404	
			他事業所の視察・情報交換	405	
			インターネット・書籍による情報の収集	406	
		自己啓発	自主的な勉強会・情報交換会へ出席	407	
			通信講座等を用いた自己啓発	408	
事業所の運営に関する活動	施設運営に関する活動	各種事務処理	内部事務処理・書類整理	501	
			消耗品等の管理・注文	502	
			事業所内什器・備品の保守・営繕	503	
			来客・出入業者対応	504	
			法人・事業所内回覧・掲示文書の作成	505	
			事業所パート・アルバイト職員への作業指示	506	
			自立支援報酬請求事務	507	
			利用者工賃の計算・支給	508	
			事業所職員の給与計算	509	
			会計・経理事務(交通費精算等)	510	
			決算資料の作成	511	
			人事	職員の育成・指導・面談	512
				上司・上役との面談	513
		新規職員採用活動		514	
		インターン・実習生への指導		515	
		企画・調査研究活動	職員の仕事に関する会議・面談	516	
			事業所・法人の運営方針の検討(会議出席等)	517	
			理事会・役員会への対応	518	
			事業報告書の作成	519	
			法人・事業所のホームページ製作・保守・管理	520	
調査研究活動への協力・実施	521				
自法人内他事業	就労移行支援事業以外の業務への従事	522			
移動等に関する活動	移動・休憩・食事・トイレ	移動	移動準備(時刻表・地図確認等)	601	
			移動(通勤・帰宅・利用者との同行は除く)	602	
		休憩・食事・トイレ	休憩・食事・トイレ	603	
その他の活動	上記リストに記載のない活動(※調査票回答シートに左記コード番号と具体的な活動内容をご記入下さい)			701	
本調査への回答	本調査にかかる回答記入・調査マニュアルの読み込み等			801	

**【本報告書（概要版）における注意点】**

当初の研究テーマは「就労支援事業所職員による就労支援活動および中小・零細企業の障害を持つ従業員を受け入れ体制が就労実績等に与える影響に関する調査」でした。

しかし、就労支援事業所の中でもとりわけ障害者の就労に力を入れている就労移行支援事業所に特化して分析を行った結果、中小・零細企業と大企業で障害者受け入れ体制に大きな違いが明確に示されなかったため、標題を「就労移行支援事業所における就労支援活動の実態に関する研究」としています。



平成 21 年度障害者保健福祉推進事業

就労移行支援事業所における就労支援活動の  
実態に関する研究報告書(概要版)

平成 22 年 3 月発行

発行者 株式会社浜銀総合研究所

〒220-8616 横浜市西区みなとみらい 3-1-1  
横浜銀行本店ビル 4 階

TEL : 045-225-2372

FAX : 045-225-2197

E-mail : shurou@yokohama-ri.co.jp

WEB : <http://www.yokohama-ri.co.jp/>

平成 21 年度障害者保健福祉推進事業

就労移行支援事業所における  
就労支援活動の実態に関する  
研究報告書  
(概要版)

平成 22 年 3 月

株式会社浜銀総合研究所

## 調査の目的

- 2008年度に弊社が実施した調査<sup>1</sup>によると、(旧法) 授産施設、障害者就労継続支援B型、就労移行支援事業所の事業所職員が行う就労支援活動(職場見学、企業訪問、実習、事業所利用者との話し合い等)と事業所利用者の就労意向との間に正の相関が見られた。
- ただし、支援の現場で実際に行われている具体的な活動の実態や就労に向けて実際に効果がある支援活動の内容について、その詳細な実態を把握できていないといった課題が残された。
- また、障害者の就労を考える際には、就労支援事業所内での支援活動の内容に加え、就労実現後に行われる職場定着支援活動や企業側の受入体制構築といった点についても明らかにする必要であると考えられる。
- 以上のような、背景を踏まえた上で本調査では下記の3点を目的とした調査研究事業を進める。

- ① 就労移行支援事業所において実施されている就労支援活動の実態を把握し、かつ、就労確率を高める支援活動の内容を明らかにする。
- ② 就労移行支援事業所職員により実施されている定着支援活動の実態を明らかにするとともに、長期的な職場への定着につながる活動の内容について整理を行う。
- ③ 障害者雇用企業において見られる障害者受入体制の実態を把握するとともに、長期的な職場定着につながる受入体制の内容について整理を行う。

- 上記3点の結果を踏まえ、就労移行支援、就職・定着支援、その後の長期的な職場定着といった障害者雇用の各局面において成果を挙げていくために行政、事業所、企業が留意すべき点や今後求められる施策の方向性等について政策提言も行う。
- なお、本年度調査においては、事業所の活動目的として一般企業への就労支援活動を行うことが法律上求められている「就労移行支援事業所」を対象を限定して、調査を実施した。

---

<sup>1</sup> 「授産施設/就労継続支援 B 型/就労移行支援事業利用者の就労意向調査と従業員(職業指導員、就労支援担当者)、家族意識調査」



## 研究内容

本年度調査においては、「就労移行支援事業所職員向け活動実態調査」「就労後の定着支援活動実態調査」「障害者雇用企業における受入体制実態調査」の3種類の調査を実施した。

### 1-1. 就労移行支援事業所職員向け活動実態調査

就労移行支援事業所の職員により実施されている就労支援活動の実態を具体的かつ詳細に把握することを目的に、サービス管理責任者及び就労支援員による支援活動の実態について調査をするための調査票と各事業所の就労実績等を把握するための事業所概況調査の2種類の調査票によるアンケート調査を実施した。

図表1 活動実態調査の回収率

調査票	配布件数	回収数および回収率
事業所概況調査	○1,601件	○443件(27.7%)
活動実態調査	○3,202件 送付先事業所のサービス管理責任者および就労支援員に対し各1件ずつ	○847件(26.5%)

### 1-2. 就労移行支援事業所職員向け活動実態調査

障害者の事業所利用開始から就労定着までの一連の流れの中で、事業所職員が行っている支援内容を明らかにすることを目的にインタビュー調査を実施した。

(対象件数：就労移行支援事業所、7事業所)

### 1-3. 障害者雇用企業における受入体制実態調査

障害者雇用を行っている企業に対し、現在雇用している障害者の方を受け入れた際に就労移行支援事業所等から受けた支援内容や企業内の受入体制の構築状況を明らかにすることを目的に、インタビュー調査を実施した。

(対象件数：障害者雇用している企業、11社)

#### 【補足：活動コード表（支援者行動項目）の作成】

1-1の調査の中で、就労移行支援事業所の活動状況を明らかにするため、活動コード表（支援者行動項目）を作成した。5事業所、22人、延べ66日分のデータをもとに、144個の行動項目を抽出した（詳細については14ページ以降を参照）。

# 調査結果

## 1. 回答事業所での雇用実績<sup>2</sup>

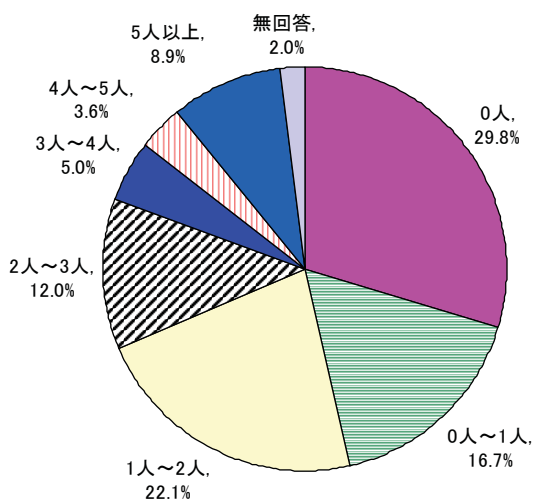
○ 就労移行支援事業所のうち、29.8%は「雇用実績の年間平均値が0人」の事業所である。

雇用実績の年間平均値<sup>3</sup>を算出すると、「雇用実績の年間平均値が0人」の事業所が29.8%を占めた。

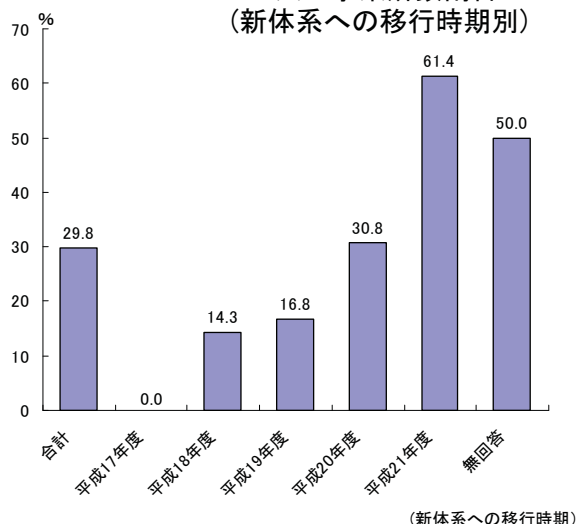
新体系への移行時期別にみると、平成21年度に移行した事業所のうち、「雇用実績の年間平均値が0人」の事業所は61.4%、平成20年度に移行した事業所のうち、「雇用実績の年間平均値が0人」の事業所は30.8%を占めた<sup>4</sup>。

また、移行後2年以上が経過した平成18年度移行事業所、平成19年度移行事業所についても、「雇用実績の年間平均値が0人」の事業所がそれぞれ14.3%、16.8%であった。

図表1 雇用実績の年間平均値別の事業所構成比



図表2 全体に占める雇用実績の年間平均値が0人の事業所数割合（新体系への移行時期別）



<sup>2</sup>就労移行支援事業所の支援を活用して、企業に雇用された利用者数を表す。

<sup>3</sup>雇用実績の年間平均値 =  $\Sigma$  (各年度の雇用実績) / 移行後年数

<sup>4</sup>平成21年度に移行した事業所は就労移行支援の期限である2年間にまだ至っておらず、雇用実績が出ていない可能性がある。また、平成20年度に移行した事業所についても、一部の利用者がまだ期限の2年に至っていない可能性がある。

## 2. 雇用実績に影響があると考えられる活動

就労移行支援事業所の活動で障害者雇用に影響があると考えられる支援者行動項目を整理すると図表3となる。図表3に掲載している項目は、就労移行支援事業所職員向け活動実態調査の結果をもとに、「1か月間に1回以上実施している（月1回以上）」「1か月間に1回実施していないが年間では1回以上実施している（月1回未満）」「実施していない（実施せず）」の3群に分類したうえで、雇用実績の平均値について、群間の分析を行った際に±1.3人以上の差が生じていた項目をピックアップして整理している。

図表3 雇用実績に影響があると考えられる行動項目

### (1) 企業開拓のために必要な活動

要点	行動項目	考察
①企業開拓に向けた訪問	・就職先開拓に向けた企業等訪問	利用者の雇用先を開拓するためには、企業と接点を持つことが重要である。企業と接点を持つ中で、企業の人材ニーズを把握することができると考えられる。
②企業ニーズに合った利用者（人材）情報の提供	・利用者人材の特徴・特性に関する情報提供 ・企業ニーズと利用者能力とのマッチング	企業が社員を採用する際に活用できる情報を提供することである。 就労移行支援事業所が把握した利用者に関する情報を企業に適切に伝えることで、企業の人材ニーズと利用者をマッチングさせることにつながるといえる。
③助成金・補助金に関する情報提供	・助成金・補助金に関する情報提供	企業が障害者雇用を行うことで得られる助成金や補助金の情報を、正確にわかりやすく伝えることは、企業の財務的抵抗感を解消する意味がある。とりわけ、規模の小さい会社ほど、申請など事務作業等に割く人員の確保がむずかしいと考えられることから、申請へのサポートも必要な場合があると考えられる。
④業務の切り出しと職務分析	・業務の切り出し・職務分析	障害者を雇用しない理由の一つに障害者にできる仕事がないという先入観があるといわれており、そういった先入観を打破するための仕掛けが必要であるといえる。具体的には、企業側と相談をしながら、障害者の仕事の切り出しを考えていくことが必要だといえる。

### (2) 就労意欲の向上

要点	行動項目	考察
①障害者雇用企業の見学	・障害者雇用企業の見学（利用者との同行）	企業見学は、利用者にとって、働くイメージをわかせる、就労意欲の向上につながると思われる。また、企業からみると、実際に訪問してもらうことで、働きたいと思っている利用者を知ることができ、利用者を理解する良い機会となると考えられる。
③就職した先輩利用者からの情報提供	・就職した利用者 OB 本人等による情報提供 ・就職した利用者 OB 等に関する職員からの情報提供	就職した先輩や仲間から話を直接聞くことで、就労意欲が向上すると考えられる。また、就職している先輩や仲間を知ることによって、利用者自身が就労を現実的にとらえることができると考えられる。

### (3) 就労に向けたトレーニング

要点	行動項目	考察
①施設内授産活動の効率化	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設内授産作業準備・後片付け</li> <li>施設内授産作業に関する作業指示、指導</li> <li>授産製品・サービスの開発に向けた活動（会議、試作等）</li> </ul>	<p>就労支援員が施設内の授産活動に従事するだけではなく、それ以外の活動に従事することで雇用実績が多くなると解釈できる。すなわち、障害者雇用を進める上では、「施設内授産作業」に係る時間を可能な限り就労移行支援に振り替えられる業務体制を構築する必要があるといえる。</p> <p>また、サービス管理責任者は、事業所全般の仕事が中心になることから、施設内の活動にもかかわる必要があり、就労支援員と比べて、施設内の活動に関与する頻度は高くなるといえる。</p>
②実習先への同行訪問	<ul style="list-style-type: none"> <li>実習（予定）先への利用者との付添、同行</li> </ul>	<p>就労支援員が企業に訪問することで企業の雰囲気を知るとともに、企業の経営者や従業員と話すことも重要なポイントであるといえる。</p>
③履歴書作成、採用面接に向けたトレーニング	<ul style="list-style-type: none"> <li>求職票・履歴書作成・登録支援</li> <li>採用面接に向けたトレーニング</li> </ul>	<p>就職活動に向けたトレーニングを事業所内のプログラムの中で取り入れることで、利用者のスキル向上や面接で自分を十分アピールできるようになると考えられる。</p>
④求人情報の利用者への提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>求人情報の利用者への提供</li> </ul>	<p>利用者に求人情報を提供することで、実際の就職活動に向けた行動を起こしやすくなると推察される。ハローワーク等の情報を事業所内の掲示板に張り出すなどして、求人に関する情報に常に接することができる環境は重要であるといえる。</p>
⑤就労に向けた面談・相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>就労支援に関する面談</li> <li>就労に関する電話相談対応</li> </ul>	<p>働くことを希望する利用者には、働くことへの不安があることが想定される。その不安を解消するための相談を受けることが重要だといえる。また、面談・相談の内容は、記録に残しておいた方がよいといえる。</p>

### (4) 企業へのフォローアップ

要点	行動項目	考察
①内定企業への挨拶・訪問	<ul style="list-style-type: none"> <li>就職（内定）企業への利用者との付添、同行</li> </ul>	<p>利用者の就職先企業に訪問し、雇用された障害者が長く働けるよう、企業担当者と顔つなぎを行うことが重要である。企業の担当者の安心感にもつながると想定される。</p>
②ジョブコーチ的活動と様子確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>就労先でのジョブコーチ的業務</li> <li>就労先での状況確認</li> </ul>	<p>事業所職員が職場に入り、障害者と一緒に働く従業員も働きやすい職場環境を作ることは重要であるといえる。また、利用者が雇用された企業に定期的に訪問し、現場責任者や企業の担当者と話をすることもポイントである。</p>
③仕事内容の企業との共有化	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業手順・業務内容に関する企業との調整</li> <li>就職先企業との連絡調整</li> </ul>	<p>利用者の仕事について、企業から相談を受けたとき、作業手順や業務内容に関して、企業と調整を図ることは重要なポイントであるといえる。また、適切な助言をするためには、普段の仕事状況を密に情報交換することも必要であると考えられる。</p>
④現場従業員への情報提供や助言	<ul style="list-style-type: none"> <li>現場従業員に対する啓発・助言・情報提供</li> </ul>	<p>雇用された利用者が普段多く接する現場従業員の理解は重要である。経営者が前向きであっても、現場では抵抗感が根強くある場合、就労はうまくいかない。このような経営と現場とのギャップを埋めることが必要である。</p>

⑤人事労務管理者への助言、情報提供	・人事労務管理者に対する助言、情報提供	障害特性に合わせた労務環境を提案することが望ましいといえる。また、企業によって人事制度（評価や給与のしくみ）が違うことから、一概にどういった制度が最適かということはいえないが、少なくとも制度の仕組みを理解した上で、利用者に与える影響等をふまえて、企業に助言する必要があると考えられる。
-------------------	---------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### (5) 利用者へのフォローアップ

要点	行動項目	考察
利用者のフォローアップ	・利用者 OB/OGからの各種相談対応（相対） ・（電話相談対応）	利用を終了した利用者の相談を受けることは、雇用実績を高めるための活動として有効であるといえる。また、定着に向けても効果があると考えられる。

#### (6) 職員の啓発

要点	行動項目	考察
①職員の企業訪問	・障害者雇用企業の訪問（職員のみ）	サービス管理責任者が企業を理解することがポイントであると考えられる。サービス管理責任者として就職の現場のイメージを就労支援員と共有することは重要である。
②職員の研修	・施設内外での研修、勉強会への参加	①以外の項目で群間に差がある項目がなかった。つまり、知識を獲得する研修も重要であるが、雇用実績につなげるためには、実際に企業と接点をもった活動がより重要であると考えられる。

### 3. 事業所職員の日々の業務の実態

#### (1) サービス管理責任者

- 「授産活動」「各種事務処理」「日常定例業務」といった支援者行動項目が多くの時間を占めていた。

#### (2) 就労支援員

- 「授産事業」「日常定例業務」といった支援者行動項目が多くの時間を占めていた。

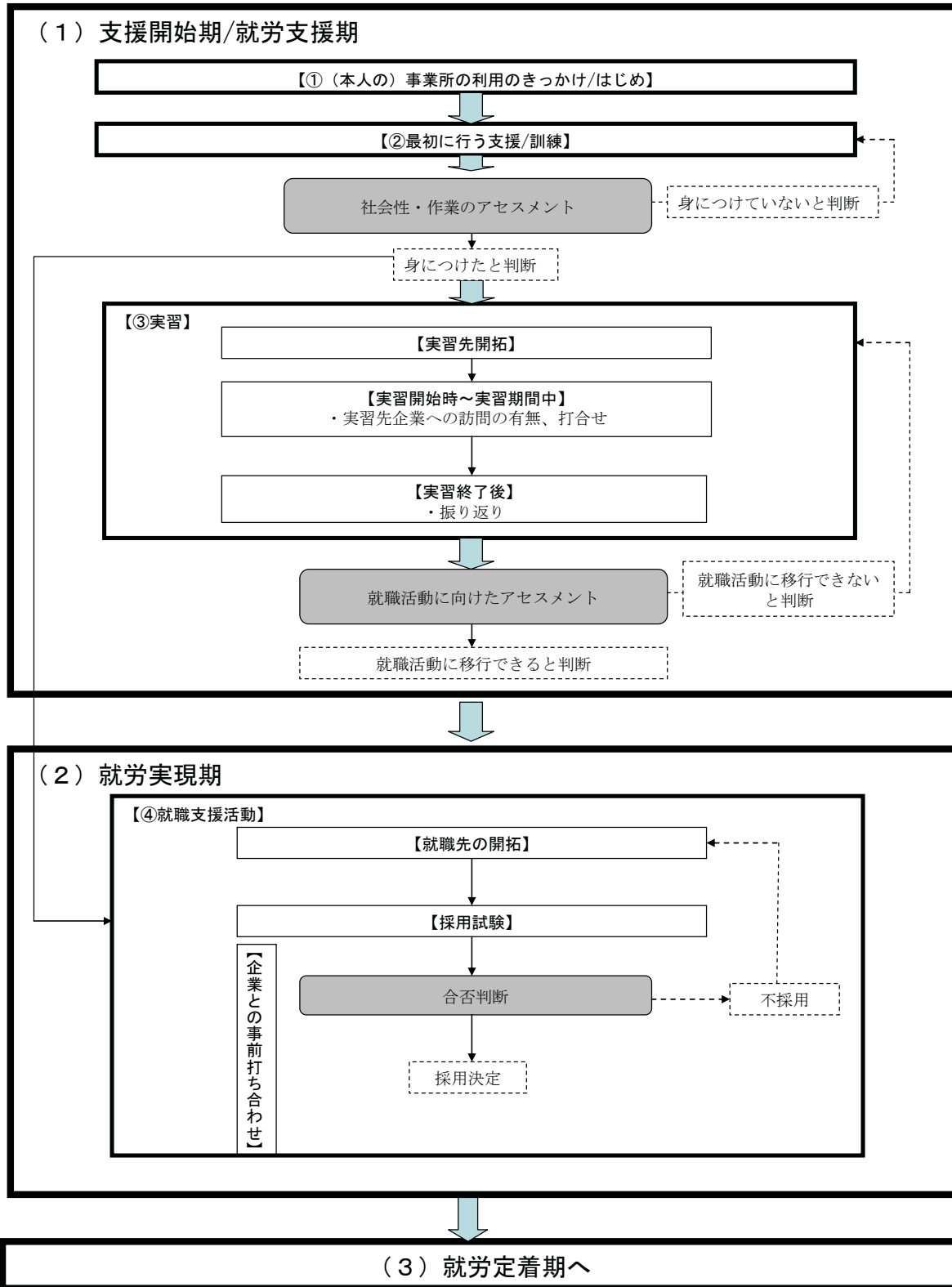


- 「授産活動」や「日常定例業務」は、図表3で示した雇用実績に影響を及ぼすと考えられる支援者行動項目とは一致しない。すなわち、普段の活動は就労移行支援ではなく、それ以外の活動に多くの時間が割かれているといえる。

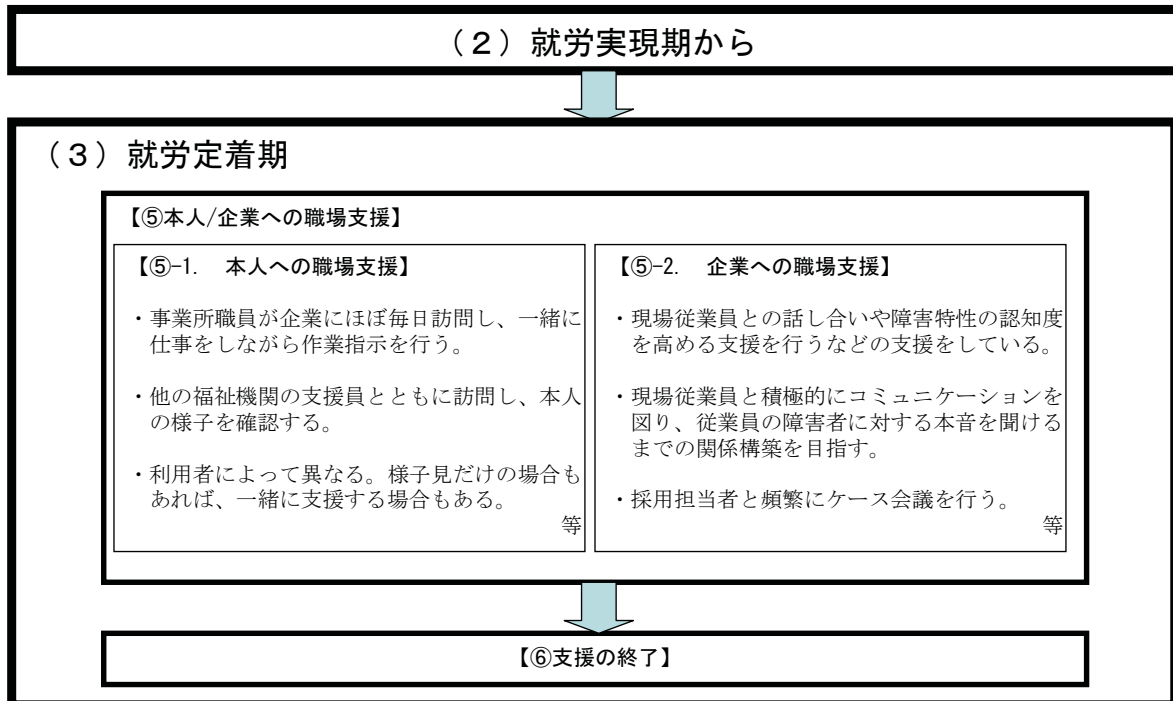
#### 4. 就労移行支援事業所による支援プロセス

各事業所における障害者就労・職場定着支援のフローをまとめると以下のような結果となった。

図表4 就労移行支援事業所における支援プロセス（支援開始期/就労支援期→就労実現期）



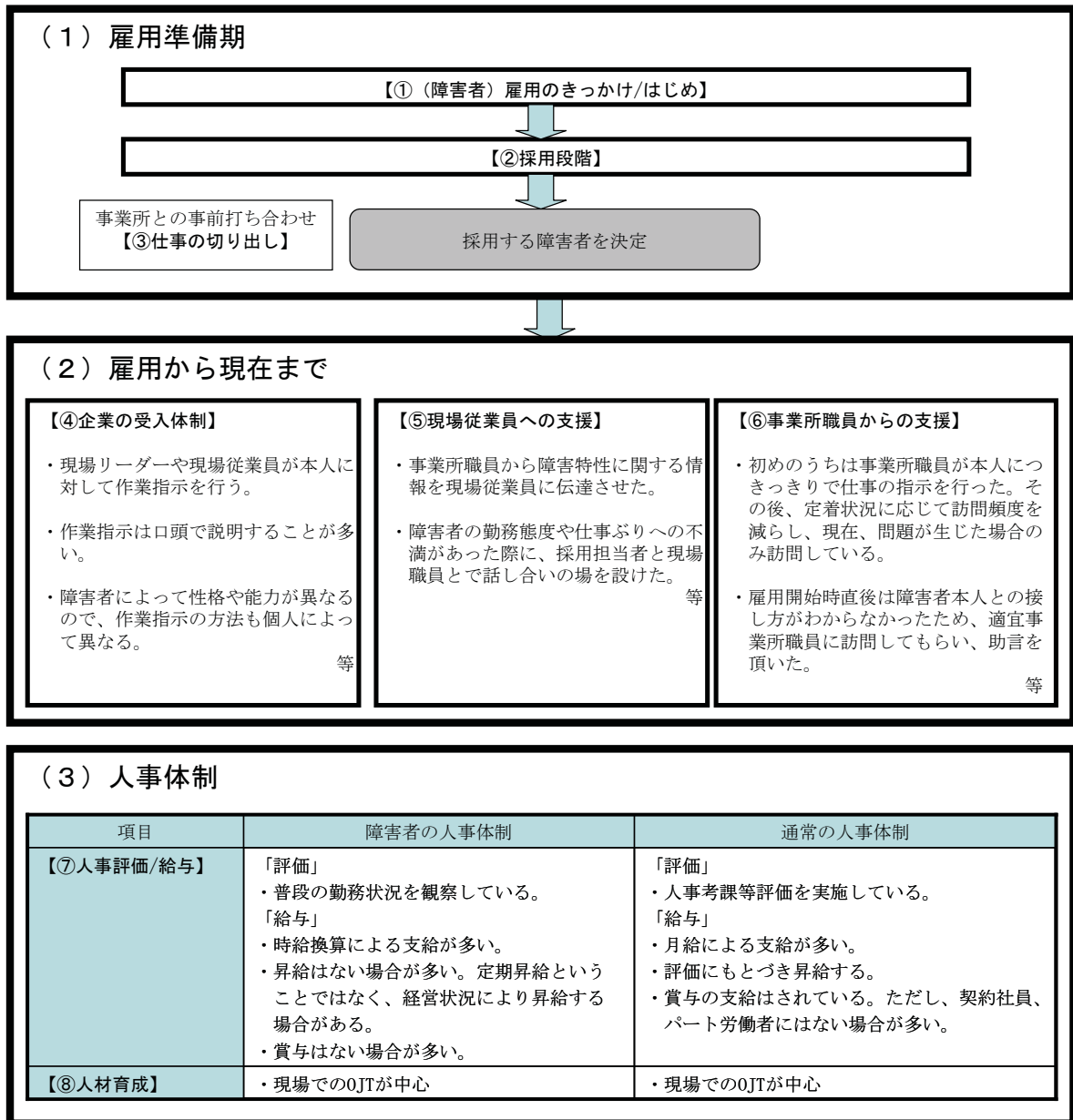
図表 5 就労移行支援事業所における支援プロセス（就労定着期）



## 5. 企業における支援プロセス

各企業における障害者就労・職場定着支援のフローをまとめると以下のような結果となった。

図表 6 企業における支援プロセス





## 6. 就労移行支援事業所での障害者雇用に向けた活動

### (1) 就労移行支援事業からの雇用状況とその要因

- 企業に雇用された利用者数が年間1人未満の就労移行支援事業所は46.5%であった（図表1参照）。就労移行支援事業所の利用者が企業に雇用されない要因としては、「外的要因」と「内的要因」の2種類あると考えられる。
- 「外的要因」と「内的要因」については、いずれも障害者雇用を妨げる要因となりえるものである。しかし、外的要因があったとしても多数の雇用を実現する就労移行支援事業所が存在していることから、障害者雇用を妨げる要因は内的要因の方が大きいと推察される。

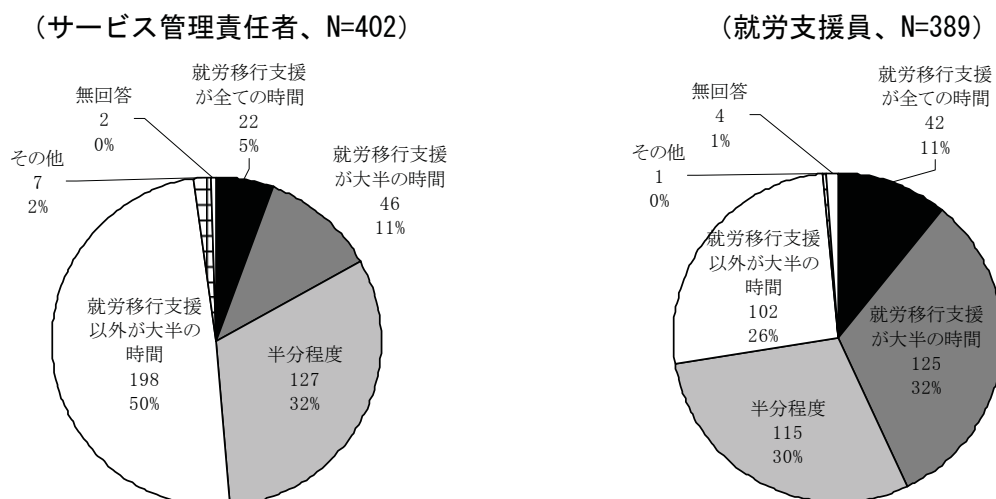
図表7 就労移行支援事業所利用者が企業に雇用されることを妨げる要因

外的要因	内的要因
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 景気後退期</li> <li>・ 企業の絶対数の少なさ               <ul style="list-style-type: none"> <li>－ 大企業が少なくほとんどが中小企業</li> </ul> </li> <li>・ 地域社会での障害者就労の深耕度               <ul style="list-style-type: none"> <li>－ 商工会議所等地域の経済団体の障害者就労への協力状況</li> <li>－ 公共職業安定所等の機関との協力状況</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本来行わなければならない就労移行支援の未実施               <ul style="list-style-type: none"> <li>－ 職員が就労移行支援事業以外の活動に時間が割かれている。</li> <li>－ 授産活動（日中の事業所内就労訓練）に時間を割いている。</li> <li>－ 企業提案等の活動に割く時間が少ない</li> </ul> </li> </ul>

### (2) 内的要因が発生する一因

- サービス管理責任者の場合は50%、就労支援員の場合は26%が就労移行支援事業以外の活動時間がほとんどであると回答している。
- 授産活動と就労移行支援活動のバランスを今一度考えて活動する必要があると考えられる。

図表8 就労移行支援活動への時間配分



### (3) 内的要因の改善

就労移行支援事業所で利用者を雇用させていくためには、内的要因の観点から、以下の3点が必要であると考えられる。

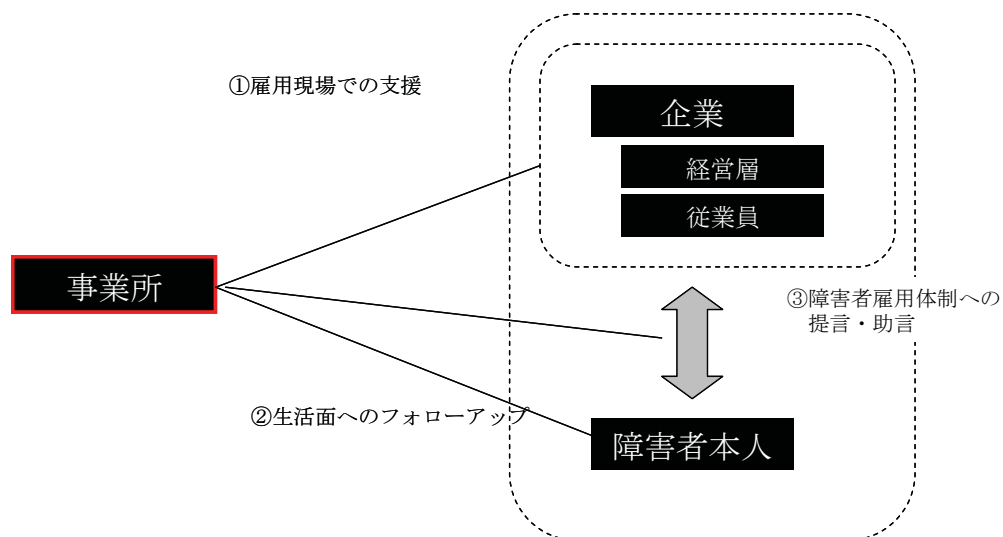
- 就労移行支援のためのスキルも重要であるが、それ以上に就労移行に集中して時間をかけられる事業所内体制の課題が大きいと考えられる。
- したがって、事業所内「体制」は就労移行支援専従またはそれに近い形で人員配置や組織体制を整備することで、「雇用実績に影響を与える行動項目」に多くの時間が割けるようになり、雇用実績につながると考えられる。
- 就労継続支援B型事業等他の事業との兼務となっている場合には、職員の時間配分、人員配置をより検討しなければならない。

## 7. 就労移行支援事業所の役割

### (1) 企業から期待されている就労移行支援事業所の役割

- 今回のインタビュー調査結果から、企業は就労移行支援事業所に対して、①雇用現場での支援、②生活面へのフォローアップ、③障害者雇用体制への助言・提案などを期待していると整理することができると考えられる。

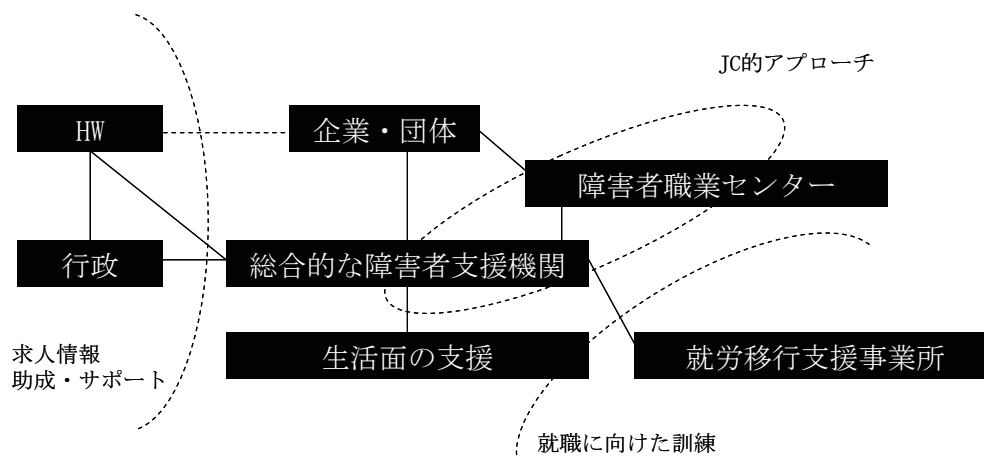
図表9 就労移行支援事業所が期待される役割



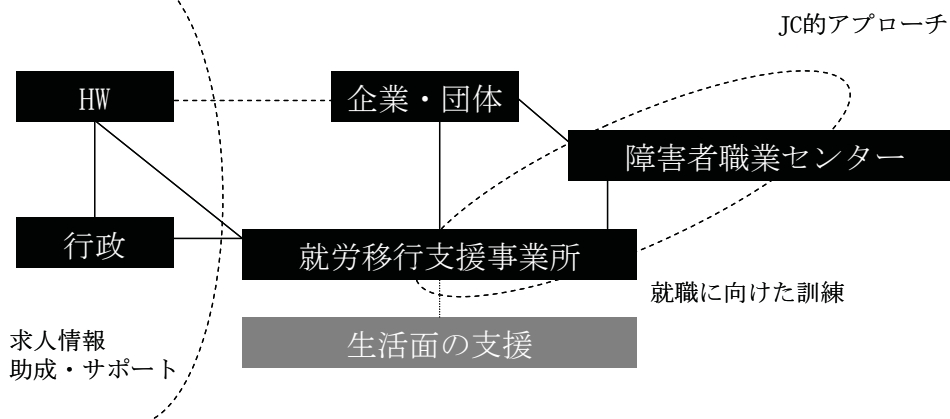
## (2) 地域による就労移行支援事業所の役割の違い

- また、インタビュー調査では就労移行支援事業所に期待される役割が地域の就労移行支援体制により異なることが明らかとなった。具体的には「①総合的な障害者支援機関を中心とする就労移行支援体制」と「②就労移行支援事業所を中心とする就労移行支援体制」の2通りに分類される。

図表 10 総合的な障害者支援機関を中心とする就労移行支援体制



図表 11 就労移行支援事業所を中心とする就労移行支援体制



### 【①総合的な障害者支援機関を中心とする就労移行支援体制】(図表10)

- 就労支援の中心的な役割は図の中央にある「総合的な障害者支援機関」が担う。
- このシステムの中で「就労移行支援事業所」の役割は就労に向けた訓練を行う場ということになる。

### 【②就労移行支援事業所を中心とする就労移行支援体制】(図表11)

- 就労移行支援事業所が就労支援の中心的な役割を担う。
- 就労移行支援事業所は企業開拓や公共職業安定所（HW）との話し合いなどの活動を自らが行っており、場合によっては、生活面のフォローアップも行っている。

### （3）就労移行支援体制における地域社会の中での役割認識の重要性

就労移行支援事業所が活動する地域において、自就労移行支援事業所がどのような役割を地域の中で担うことを期待されているかを認識することが重要である。地域の中での自事業所の役割を認識し、地域社会のシステムにあった支援を行うことが肝要であるといえる。

## 8. 就労移行支援事業所の役割と今後の進展に向けた提言

今回の調査では、障害者を雇用する企業や利用者のニーズに合った支援を就労移行支援事業所が行う必要があるといえる。多くの就労移行支援事業所は利用者ニーズを知るために相談や面談には多くの時間を割いていると考えられる。しかし、就労移行支援に十分な時間を割いてきたかという点必ずしも十分ではないという事実もあることが示された。

このような実態から、就労移行支援事業所の支援を通じて一般企業で雇用される利用者を増やしていくために、就労移行支援事業所の活動として、次のような提言を行う。

**①就労移行支援事業所では「就労移行支援」業務に集中できる事業所内体制を構築する必要がある。**

→就労移行支援に関するスキルを身につけたとしても、それを発揮する時間や体制がないと障害者雇用はなかなか進まないということがいえる。

**②地域社会の中で自事業所の役割、求められている機能を認識する必要がある。**

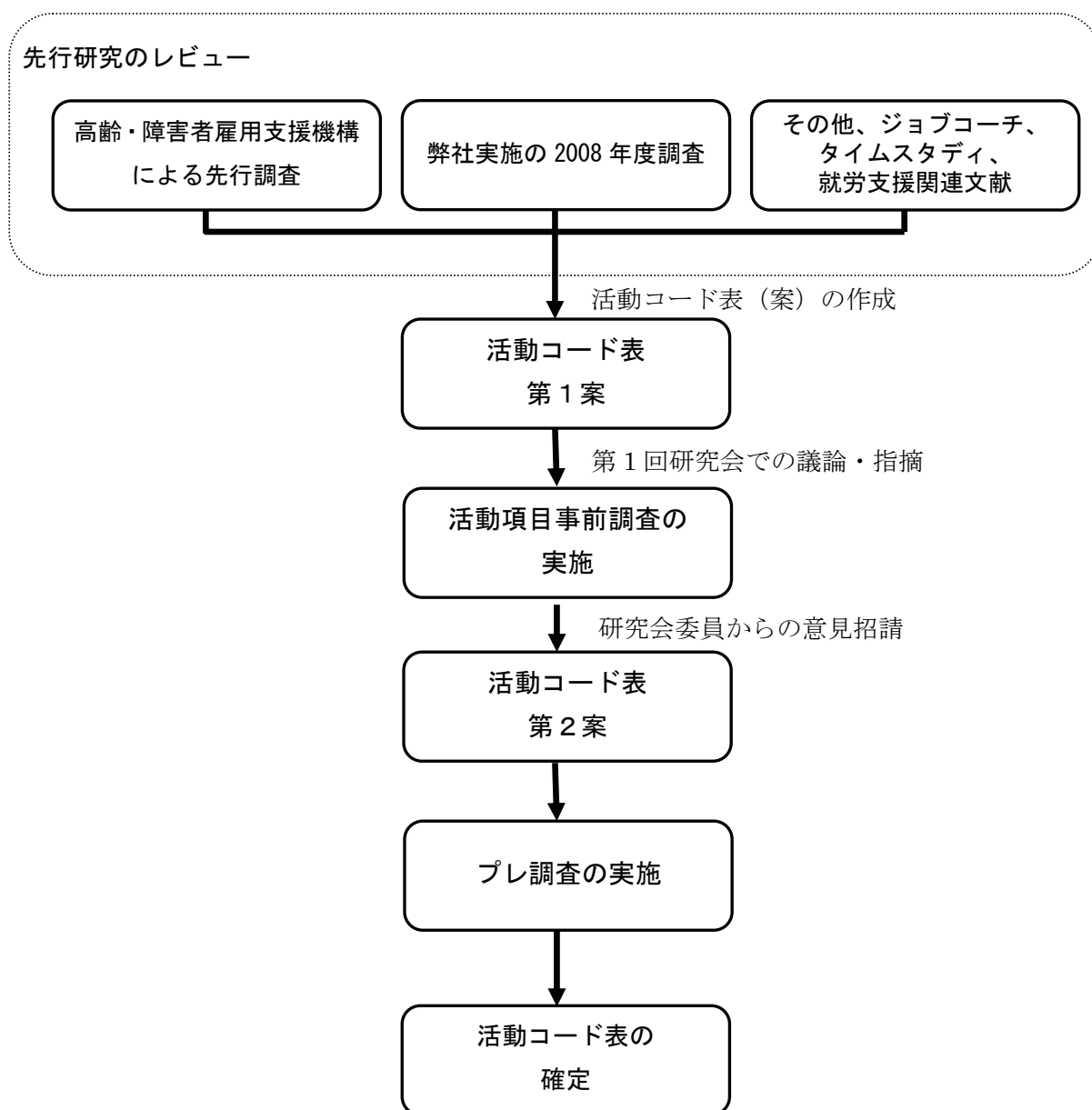
→役割を再認識する場として、自立支援協議会の中の就労支援部会の存在があると考えられる。この機関は障害者の就労を考える公的な機関であり、行政や関係諸機関が一堂に会する場でもある。その中では、地域の障害者就労に関する課題やその対応策等が議論されており、地域の就労移行支援の体制についても議論されている地域もある。そういった公的なシステムをうまく活用し、それぞれの支援機関の情報交流や役割分担を考えることも必要と考えられる。

## <参考> タイムスタディ調査<sup>5</sup> 活動コード表について

本年度の調査においては、「就労移行支援事業所職員向け活動実態調査」の一環として、各事業所のサービス管理責任者および就労支援員を対象に、日々の活動の実態を詳細に把握するためのタイムスタディ調査を実施した。

今回実施したタイムスタディ調査では、就労移行支援事業所職員の日々の活動として想定される項目について整理した「活動コード表」をタイムスタディ用回答用紙と共に送付し、当該コード表を参照しながら調査対象者に回答をしていただく方法をとった。

### ◎活動コード表の作成フロー



<sup>5</sup> タイムスタディ調査とは、「ある調査対象が、ある一定の期間（本研究では：2日間）に実施している活動・行動の内容や当該活動・行動に費やしている時間（本研究では：15分刻み）を詳細に把握するための調査手法」である。

## <資料> タイムスタディ調査 活動コード表

### タイムスタディ調査 活動コード表

#### ●タイムスタディ調査用活動コード表の構成について

- ▶ 本調査におけるタイムスタディ調査で用いる活動コード表は、**実際に就労移行支援事業所の職員の方々を対象として実施したプレ調査や先行研究**などを基に、就労移行支援事業所のサービス管理責任者および就労支援員の方々の日々の活動・行動について整理をしたものです。
- ▶ 活動コードは、大項目から細項目に向けて徐々に具体的な活動内容を示すように作成されており、細項目レベルの活動項目は144種類あります。活動項目を大まかに分類すると下表のようになります。

#### ○おおまかな活動コード表の構成

活動項目（大項目）	具体的な活動内容例（細項目）
■定例業務	▶ 朝礼、送迎、メールチェック、業務日誌の作成
■利用者を直接支援する活動	▶ 施設内外での授産作業に関する指示・指導、求人情報の提供 ▶ 実習先での様子確認、各種就労定着支援 ▶ 各種面談、ケースカンファレンス、保護者会
■利用者を間接支援する活動	▶ 授産製品の開発に向けた活動（試作など） ▶ 実習先・就労先開拓に向けた企業訪問 ▶ 求人情報の収集 ▶ 関係機関との連絡・調整・情報交換
■職員の研修等に関する活動	▶ 研修・勉強会への参加 ▶ インターネット等での各種情報収集
■事業所の運営に関する活動	▶ 内部事務処理、消耗品管理 ▶ 職員給与の計算 ▶ 新規職員採用活動、事業所ホームページの制作 ▶ 調査研究活動への従事
■移動等に関する活動	▶ 移動（通勤・帰宅、利用者との同行除く） ▶ 休憩、食事、トイレ
■その他の活動	▶ 上記に含まれない活動
■本調査への回答	▶ 本調査への回答、調査説明・マニュアル等の読み込み

#### ●調査票への活動コード番号の転記について

- ▶ 次ページ以降に掲載した活動コード表には、基本的に細項目レベルの各活動に対して「101(事業所内整理整頓・清掃)」～「801(本調査にかかる回答記入・調査マニュアルの読み込み等)」まで、3桁の番号が割り振ってあります。この番号が「活動コード番号」となります。
- ▶ 調査票B票のタイムスタディ調査（調査票10ページ以降に掲載）において、皆様方の日々の業務を15分刻みでご記入いただきたくお願いいたします。
- ▶ タイムスタディ調査にご回答いただく際には、皆様の日々の活動が次ページ以降の活動コード表における細項目レベルの活動のいずれに該当するかご判断頂き、適合する活動に割り振られた活動コード番号を、回答シートにご記入下さい（活動実態調査；B票10ページの記入例を参照）。
- ▶ 回答者ご自身の活動について、**活動コード表の中に適切なものが見られない場合は**、活動コード番号「**701(上記リストに記載のない活動)**」を回答シートにご記入いただくとともに、回答シートの余白部分に、活動の内容について具体的にご記入下さい。
- ▶ なお、**本調査にご回答いただいたり、本調査に関するホームページ等を閲覧した場合**、その時間は活動コード番号「**801(本調査にかかる回答記入・調査マニュアルの読み込み等)**」をご記入下さい。

大項目	中項目	小項目	細項目	活動コード 番号	
定例業務	日常定例で行っている活動	出退勤時活動	事業所内整理整頓・清掃	101	
			メール・郵便物チェック	102	
		送迎	住居から事業所、実習先等への送迎	103	
			欠席利用者への対応	出欠確認・欠席連絡への対応、欠席者宅への訪問	104
		朝礼・終礼	定例ミーティング・朝礼・終礼	105	
			利用者との作業の振り返り・反省会	106	
		記録・日誌	業務日報・日誌の作成作業	107	
			利用者記録の作成作業	108	
			勤務(シフト)表等の作成作業	109	
利用者直接 支援する活動	利用希望者に関する活動 (家族・保護者含む)	情報提供	利用希望者等への各種情報の提供	201	
		見学対応	事業所見学への対応	202	
		体験利用	体験利用者への対応	203	
	現在の利用者に関する活動	職業に関する労働付け	社会人としてのマナー・生活習慣等に関する指導	204	
			利用者の就業能力に関する評価・アセスメント	205	
			障害者雇用企業の見学(利用者と同行)	206	
			就職情報の提供(資格に関する説明、映像視聴等)	207	
			企業人による就職に関する情報提供(社内説明会)	208	
			就職した利用者08本人等による情報提供	209	
			就職した利用者08等に関する職員からの情報提供	210	
			授産活動	施設内授産作業準備・後片付け	211
				施設内授産作業に関する作業指示・指導	212
		施設外授産作業準備・後片付け		213	
		施設外授産作業に関する作業指示・指導		214	
		業務マニュアル・手順書の作成		215	
		施設外授産先との交流・懇親(懇親会等)		216	
		実習	実習先での作業指示・指導	217	
			実習先での状況確認(ついでの様子確認含む)	218	
			実習(予定)先への利用者との付き添い・同行	219	
		就職支援活動	求人情報の利用者への提供	220	
			ハローワークへの同行訪問(利用者を変えた情報交換等)	221	
			人材紹介会社への同行訪問(利用者を変えた情報交換等)	222	
			求職票・履歴書作成・登録支援	223	
			採用面接に向けたトレーニング	224	
			就職に有用な技術等に関するセミナーの開催	225	
			就職説明会への参加	226	
			就職(内定)企業への利用者との付き添い・同行	227	
		職場定着支援活動	定着支援計画の作成作業	228	
			就労先でのジョブコーチ業務(JC資格の有無に関らず)	229	
	就労先での状況確認(ついでの様子確認含む)		230		
	面談・相談対応	就労支援に関する面談	231		
		生活支援に関する面談	232		
		就労支援に関する電話相談対応	233		
		生活支援に関する電話相談対応	234		
		面談資料・記録作成作業	235		
	関係機関等への付き添い	医療機関への付き添い・同行	236		
		福祉機関・団体への付き添い・同行	237		
		行政機関への付き添い・同行(ハローワーク除く)	238		
	利用者との懇親・意思疎通	利用者との会話・声かけ	239		
		利用者との懇親会の企画・開催(忘年会等)	240		
	個別支援計画の策定	個別支援計画の作成作業	241		
	ケースカンファレンス (支援会議等)	ケースカンファレンスの資料作成作業	242		
		ケースカンファレンスへの出席(設営等含む)	243		
	利用者に関する情報交換	利用者に関する職員間の連絡・指示・調整	244		
	利用者08/06に関する活動	相談対応	利用者08/06からの各種相談対応(相対での対応)	245	
			利用者08/06からの各種相談対応(電話相談対応)	246	
	利用者の家族・保護者	相談対応	利用者家族からの各種相談対応・面談	247	
家族会・保護者会資料作成作業			248		
家族会・保護者会の開催・出席(設営等含む)			249		

大項目	中項目	小項目	細項目	活動コード番号	
利用者を間接支援する活動	就労の場の確保に向けた活動	授産製品等の製造・販売に関する活動(店舗運営含む)	セールス・PR活動(チラシ、ホームページ、企画書作成等)	301	
			授産製品・サービスの開発に向けた活動(会議、試作等)	302	
			取引業者との打合せ・情報交換	303	
			授産業務発注元との打合せ・調整	304	
			授産業務に関する受品・仕入れ・納品	305	
			授産事業にかかる売上の集計	306	
			納品書・契約書等の書類作成作業	307	
		企業側からの問合せへの対応(企業側の意図が定かでない場合)	企業等からの問合せへの対応(電話応対等)	308	
			企業等への訪問資料作成作業	309	
			企業等への訪問・企業等のニーズ聴取	310	
		施設外授産先に関する活動	施設外授産先開拓に向けたアプローチ(電話連絡等)	311	
			施設外授産先の開拓に向けた企業等訪問	312	
			施設外授産先経営者との面談・情報提供	313	
			施設外授産先職員との面談・情報提供	314	
			施設外授産先との連絡調整	315	
		実習先・就労先の開拓に関する活動	実習先開拓に向けたアプローチ(電話連絡等)	316	
			実習先開拓に向けた訪問資料作成作業	317	
			実習先開拓に向けた企業等訪問	318	
			実習(予定)先企業等との連絡・調整	319	
			就労先開拓に向けたアプローチ(電話連絡等)	320	
			就労先開拓に向けた訪問資料作成作業	321	
			就労先開拓に向けた企業等訪問	322	
			就労(予定)先企業等との連絡・調整	323	
			助成金・補助金に関する情報の提供	324	
			利用者人材の特徴・特性に関する情報提供	325	
			業務の切り出し・職務分析	326	
			企業ニーズと利用者能力とのマッチング	327	
		就職先企業に関する活動	人事・労務管理者に対する助言・情報提供	328	
			現場従業員に対する啓発・助言・情報提供	329	
			作業手順・業務内容に関する企業との調整	330	
			就職先企業等との連絡・調整	331	
		ハローワークからの求人情報収集活動	求人情報の収集	332	
			ハローワークからの補助金・助成金に関する情報収集	333	
		ハローワーク以外の求人情報収集活動	ハローワーク職員との打合せ・連絡・調整・情報交換	334	
			チラシ・インターネット等による求人情報の収集	335	
		経済界との関係構築(商工会議所など)	人材紹介会社等からの求人情報の収集	336	
			地元経済団体等の集会への参加	337	
		関係機関に関する活動	地元経済団体等でのセミナー・講演の準備・開催	338	
			ナカボツセンター等との連携(※)	打合せ・連絡・調整・情報交換および提供	339
			行政機関との連携	打合せ・連絡・調整・情報交換および提供	340
				行政提出資料の作成作業	341
				補助金・助成金に関する情報収集	342
				行政主催の会議への参加・出席	343
			福祉機関との連携	打合せ・連絡・調整・情報交換および提供	344
			医療機関との連携	打合せ・連絡・調整・情報交換および提供	345
			養護学校との連携	打合せ・連絡・調整・情報交換および提供	346
職業訓練学校との連携	打合せ・連絡・調整・情報交換および提供		347		
地域住民に関する活動	地域ボランティアとの連絡・交流	348			
	自治会・町内会への参加・交流	349			
	地域向けイベントの準備・開催(施設開放、バザー等)	350			
	地元のイベントへの参加・協力(夏祭りへの参加・協力等)	351			

※上記ナカボツセンター等とは、障害者就業・生活支援センターおよびその類似組織のことを指す。



大項目	中項目	小項目	細項目	活動コード番号	
職員の研修等に関する活動	知識習得・研鑽に関する活動	研修・勉強会関連 (業務として携わるもの)	施設内・外での研修・勉強会に向けた準備(資料作成等)	401	
			施設内・外での研修・勉強会への参加(受講者として)	402	
			施設内・外での研修・勉強会への参加(講師として)	403	
		各種情報収集	障害者雇用企業の視察(職員のみ)	404	
			他事業所の視察・情報交換	405	
			インターネット・書籍による情報の収集	406	
		自己啓発	自主的な勉強会・情報交換会へ出席	407	
			通信講座等を用いた自己啓発	408	
事業所の運営に関する活動	施設運営に関する活動	各種事務処理	内部事務処理・書類整理	501	
			消耗品等の管理・注文	502	
			事業所内什器・備品の保守・営繕	503	
			来客・出入業者対応	504	
			法人・事業所内回覧・掲示文書の作成	505	
			事業所パート・アルバイト職員への作業指示	506	
			自立支援報酬請求事務	507	
			利用者工賃の計算・支給	508	
			事業所職員の給与計算	509	
			会計・経理事務(交通費精算等)	510	
			決算資料の作成	511	
			人事	職員の育成・指導・面談	512
				上司・上役との面談	513
		新規職員採用活動		514	
		インターン・実習生への指導		515	
		企画・調査研究活動	職員の仕事異動に関する会議・面談	516	
			事業所・法人の運営方針の検討(会議出席等)	517	
			理事会・役員会への対応	518	
			事業報告書の作成	519	
			法人・事業所のホームページ製作・保守・管理	520	
調査研究活動への協力・実施	521				
自法人内他事業	就労移行支援事業以外の業務への従事		522		
移動等に関する活動	移動・休憩・食事・トイレ	移動	移動準備(時刻表・地図確認等)	601	
			移動(通勤・帰宅・利用者との同行は除く)	602	
		休憩・食事・トイレ	休憩・食事・トイレ	603	
その他の活動	上記リストに記載のない活動(※調査票回答シートに左記コード番号と具体的な活動内容をご記入下さい)			701	
本調査への回答	本調査にかかる回答記入・調査マニュアルの読み込み等			801	

**【本報告書（概要版）における注意点】**

当初の研究テーマは「就労支援事業所職員による就労支援活動および中小・零細企業の障害を持つ従業員を受け入れ体制が就労実績等に与える影響に関する調査」でした。

しかし、就労支援事業所の中でもとりわけ障害者の就労に力を入れている就労移行支援事業所に特化して分析を行った結果、中小・零細企業と大企業で障害者受け入れ体制に大きな違いが明確に示されなかったため、標題を「就労移行支援事業所における就労支援活動の実態に関する研究」としています。



平成 21 年度障害者保健福祉推進事業

就労移行支援事業所における就労支援活動の  
実態に関する研究報告書(概要版)

平成 22 年 3 月発行

発行者 株式会社浜銀総合研究所

〒220-8616 横浜市西区みなとみらい 3-1-1  
横浜銀行本店ビル 4 階

TEL : 045-225-2372

FAX : 045-225-2197

E-mail : shurou@yokohama-ri.co.jp

WEB : <http://www.yokohama-ri.co.jp/>