

<p.51 再掲>

Q10. 今かよっている事業所に「かよいはじめた頃」、ここでどんなことをしたいと思っていましたか？（選択はいくつでも）

- 利用開始当初の本人の希望については、全体では各選択肢おおむね13～18%で大きな差がなかった
- 就労移行では「6.会社などに就職したかった」が25.8%で最も多く、次いで「5.はたらくための技術を身につけたかった」が23.3%だった
- 就労Aでは「4.お金(工賃・賃金)をかせぎたかった」が24.3%で最も多く、次いで「3.体調をくずさないようにはたらきたかった(20.9%)」「2.仕事をして生きがいを見つけたかった(18.7%)」が多かった
- 就労Bでは、1.～4.がすべて20%前後で大きな特徴は出なかった

Q10. 今かよっている事業所に「かよいはじめた頃」、ここでどんなことをしたいと思っていましたか？

回答	全体		就労移行支援		就労継続支援A型		就労継続支援B型	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1.自分の居場所や仲間をつくりたかった	535	14.7%	102	11.5%	169	12.1%	264	19.5%
2.仕事をして生きがいを見つけたかった	635	17.4%	113	12.7%	261	18.7%	261	19.2%
3.体調をくずさないようにはたらきたかった	696	19.1%	127	14.3%	292	20.9%	277	20.4%
4.お金(工賃・賃金)をかせぎたかった	668	18.4%	83	9.3%	339	24.3%	246	18.1%
5.はたらくための技術を身につけたかった	468	12.9%	207	23.3%	145	10.4%	116	8.6%
6.会社などに就職したかった	512	14.1%	229	25.8%	158	11.3%	125	9.2%
7.わからない	125	3.4%	28	3.1%	30	2.2%	67	4.9%
計	3,639	100.0%	889	100.0%	1,394	100.0%	1,356	100.0%

- 利用開始当初の希望では、各事業種別ごとの特徴が出ており、就労移行支援では就職のために必要なこと、就労継続支援 A 型では一定程度の収入がほしい、体調を崩さずはたらきたいという回答が目立った。
- 就労継続支援 B 型では、居場所や生きがいといった回答が多いのも特徴的だった。

4.2 事業所の考える「ニーズ」と利用者本人の「ウォンツ」

次に、利用し始めてからの利用者の心の動きと、それらを受け止める事業所の対応等について実態を考察していく。

ここであらためて本書で使用している利用者の「ニーズ」と「ウォンツ」という文言についての区分を以下に記載する。

- 「ニーズ」：個別支援計画の作成時等のタイミングで事業所が利用者本人から聞き取った、利用者本人の希望を実現するために必要であると事業所側が認識していること
- 「ウォンツ」：利用者本人が希望していること

● 利用者「ウォンツ」の変化

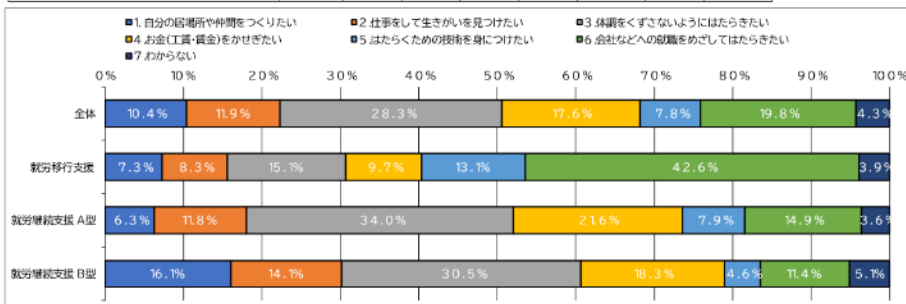
<p.53 再掲>

Q11. 今は、ここでどんなことを「一番やりたい」と思っていますか？(選択は1つ)

- 現在の本人の希望については、全体では「3.体調をくずさないようにはたらきたい」が28.3%で最も多く、次いで「6.会社などへの就職をめざしてはたらきたい」が19.8%だった
- 就労移行では「6.会社などへの就職をめざしてはたらきたい」が42.6%で突出して多かった
- 就労A・Bでは「3.体調をくずさないようにはたらきたい」が30%を超えて最も多く、次いで「4.お金(工賃・賃金)をかせぎたい」が20%前後となっている

Q11. 今は、ここでどんなことを「一番やりたい」と思っていますか？(選択は1つ)

回答	全体		就労移行支援		就労継続支援A型		就労継続支援B型	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1.自分の居場所や仲間をつくりたい	188	10.4%	30	7.3%	42	6.3%	116	16.1%
2.仕事をして生きがいを見つけたい	215	11.9%	34	8.3%	79	11.8%	102	14.1%
3.体調をくずさないようにはたらきたい	510	28.3%	62	15.1%	228	34.0%	220	30.5%
4.お金(工賃・賃金)をかせぎたい	317	17.6%	40	9.7%	145	21.6%	132	18.3%
5.はたらくための技術を身につけたい	140	7.8%	54	13.1%	53	7.9%	33	4.6%
6.会社などへの就職をめざしてはたらきたい	357	19.8%	175	42.6%	100	14.9%	82	11.4%
7.わからない	77	4.3%	16	3.9%	24	3.6%	37	5.1%
計	1,804	100.0%	411	100.0%	671	100.0%	722	100.0%



<p.114 再掲>

利用者ウォンツの変化(利用開始当初 → 現在)【事業種別】

	現在		自分の居場所や仲間を作る		仕事を通じた生きがいを見つける		体調を安定させてはたらく		工賃・賃金を稼ぐ		はたらく上で必要なスキルを身につける		一般就労を実現する		総計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
就労移行支援	47	2.9%	110	6.9%	246	15.3%	64	4.0%	221	13.8%	915	57.1%	1,603	100.0%		
自分の居場所や仲間を作る			20	18.2%	22	20.0%	7	6.4%	32	29.1%	29	26.4%	110	100.0%		
仕事を通じた生きがいを見つける	2	2.5%			13	16.5%	6	7.6%	21	26.6%	37	46.8%	79	100.0%		
体調を安定させてはたらく	9	2.3%	31	8.1%			19	4.9%	89	23.2%	236	61.5%	384	100.0%		
工賃・賃金を稼ぐ	1	1.7%	3	5.2%	18	31.0%			5	8.6%	31	53.4%	58	100.0%		
はたらく上で必要なスキルを身につける	13	1.7%	35	4.7%	97	13.0%	18	2.4%			582	78.1%	745	100.0%		
一般就労を実現する	22	9.7%	21	9.3%	96	42.3%	14	6.2%	74	32.6%			227	100.0%		
就労継続A型	286	6.0%	511	10.7%	1,094	22.8%	908	18.9%	685	14.3%	1,312	27.4%	4,796	100.0%		
自分の居場所や仲間を作る			118	23.2%	125	24.6%	97	19.1%	100	19.7%	68	13.4%	508	100.0%		
仕事を通じた生きがいを見つける	47	9.8%			159	33.1%	93	19.3%	101	21.0%	81	16.8%	481	100.0%		
体調を安定させてはたらく	74	6.7%	147	13.3%			335	30.2%	180	16.2%	372	33.6%	1,108	100.0%		
工賃・賃金を稼ぐ	84	7.2%	131	11.2%	393	33.5%			164	14.0%	400	34.1%	1,172	100.0%		
はたらく上で必要なスキルを身につける	51	5.7%	66	7.4%	166	18.7%	216	24.3%			391	43.9%	890	100.0%		
一般就労を実現する	30	4.7%	49	7.7%	251	39.4%	167	26.2%	140	22.0%			637	100.0%		
就労継続B型	1,904	10.7%	3,401	19.2%	4,956	27.9%	3,382	19.1%	2,209	12.4%	1,899	10.7%	17,751	100.0%		
自分の居場所や仲間を作る			1,528	31.7%	1,671	34.7%	854	17.7%	597	12.4%	170	3.5%	4,820	100.0%		
仕事を通じた生きがいを見つける	531	20.7%			965	37.6%	611	23.8%	334	13.0%	124	4.8%	2,565	100.0%		
体調を安定させてはたらく	532	17.0%	724	23.1%			803	25.6%	510	16.3%	566	18.1%	3,135	100.0%		
工賃・賃金を稼ぐ	368	15.7%	433	18.5%	904	38.7%			310	13.3%	323	13.8%	2,338	100.0%		
はたらく上で必要なスキルを身につける	270	10.1%	454	17.0%	603	22.6%	621	23.3%			716	26.9%	2,664	100.0%		
一般就労を実現する	203	9.1%	262	11.8%	813	36.5%	493	22.1%	458	20.5%			2,229	100.0%		
総計	2,237	9.3%	4,022	16.7%	6,296	26.1%	4,354	18.0%	3,115	12.9%	4,126	17.1%	24,150	100.0%		

- 利用者の現在のウォンツでは、就労継続支援 A 型・B 型で「体調をくずさないようにはたらかたい」が工賃・賃金の項目よりも多く、体調と相談しながら就業している方が多いという印象があった。
- 就労移行支援、就労継続支援 A 型では「一般就労を実現する」への変化が最も多く、当初は「体調の安定」「就労スキルの獲得」「工賃(賃金)を稼ぐ」という希望から、それが整って「一般就労の実現」へという流れが見られる。
- 一方で、「賃金を稼ぐ」「一般就労の実現」という当初の希望から「体調の安定」への変化も多く、利用開始後に体調を崩すなどして就業が不安定になり、希望が変化したという可能性が推察される。
- 就労継続支援 B 型では、当初の希望では「居場所・仲間をつくる」が突出して多いが、そこから「生きがい」や「体調の安定」への変化が多くなっている。

● 事業所の考える「ニーズ」と利用者本人の「ウォンツ」のギャップ

次に、事業所が本人にとって今必要だと考えること＝「ニーズ」と、利用者本人がしたいこと＝「ウォンツ」のギャップが出ている場合の、利用者の満足度について整理する。

<p.110 再掲>

◆「ニーズ」≠「ウォンツ」の事業種別回答分布

現状の本人の希望や個別支援計画を踏まえてどのような支援が最も必要と考えるか(1年以内):「ニーズ」	就労移行支援		就労継続A型		就労継続B型		合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
居場所や仲間を作るための支援	9	11.3%	12	12.0%	24	15.7%	45	13.5%
仕事を通じた生きがいを見つけるための支援	10	12.5%	13	13.0%	37	24.2%	60	18.0%
体調を安定させてはたらくための支援	27	33.8%	39	39.0%	58	37.9%	124	37.2%
より工賃・賃金を稼ぐための支援	2	2.5%	4	4.0%	5	3.3%	11	3.3%
はたらく上で必要なスキルを身につけるための支援	21	26.3%	29	29.0%	28	18.3%	78	23.4%
一般就労の実現や就職後の定着のための支援	11	13.8%	3	3.0%	1	0.7%	15	4.5%
総計	80	100.0%	100	100.0%	153	100.0%	333	100.0%

ギャップが生じている場合(①≠②)の、ウォンツに対応する支援への満足度

現状の本人の希望や個別支援計画を踏まえてどのような支援が最も必要と考えるか(1年以内)＝「ニーズ」	本人が「現在」実現したいこと＝「ウォンツ」	1.とても満足している	2.満足している	3.普通	4.不満がある	5.とても不満がある	6.わからない	無回答	総計
はたらく上で必要なスキルを身につけるための支援	1.自分の居場所や仲間をつくりたい	3	1	1	1		1		7
	2.仕事をして生きがいを見つけたい	2	1	1			1		5
	3.体調をくずさないようにはたらかきたい	5	8	5	1				20
	4.お金(工賃・賃金)をかせぎたい		5	5			3	1	14
	6.会社などへの就職をめざしてはたらかきたい	4	10	10		3			28
	7.わからない							4	4
	支援 集計		14	25	22	5		11	1
より工賃・賃金を稼ぐための支援	1.自分の居場所や仲間をつくりたい		1	1					2
	2.仕事をして生きがいを見つけたい			1					1
	3.体調をくずさないようにはたらかきたい					1		1	2
	5.はたらくための技術を身につけたい		1	1					2
	6.会社などへの就職をめざしてはたらかきたい	1	1	1	1				4
	支援 集計		1	2	4	1	1	1	1
一般就労の実現や就職後の定着のための支援	1.自分の居場所や仲間をつくりたい			1					1
	2.仕事をして生きがいを見つけたい			2					2
	3.体調をくずさないようにはたらかきたい	4	2						6
	4.お金(工賃・賃金)をかせぎたい		1	2					3
	5.はたらくための技術を身につけたい	2	1						3
支援 集計		6	3	4	2				15
居場所や仲間を作るための支援	2.仕事をして生きがいを見つけたい	3		3				1	7
	3.体調をくずさないようにはたらかきたい	3	6	8	3			1	21
	4.お金(工賃・賃金)をかせぎたい	1	1	6	2			1	11
	5.はたらくための技術を身につけたい	2	1	1					4
	6.会社などへの就職をめざしてはたらかきたい	2	1	1	1				5
支援 集計		9	8	18	6	1	1	2	45
仕事を通じた生きがいを見つけるための支援	1.自分の居場所や仲間をつくりたい	4	2	2			1		9
	3.体調をくずさないようにはたらかきたい	5	9	7	1		1	1	24
	4.お金(工賃・賃金)をかせぎたい	3	3		6				12
	5.はたらくための技術を身につけたい	2	2						4
	6.会社などへの就職をめざしてはたらかきたい	2	2	2			1	1	8
	7.わからない							3	3
	支援 集計		16	18	11	7	1	6	1
体調を安定させてはたらくための支援	1.自分の居場所や仲間をつくりたい	6	4	5			1		16
	2.仕事をして生きがいを見つけたい	7	2	7				4	21
	4.お金(工賃・賃金)をかせぎたい	4	10	11	5				30
	5.はたらくための技術を身につけたい	5	4	1	1			2	13
	6.会社などへの就職をめざしてはたらかきたい	9	7	7	2		3	6	34
	7.わからない							10	10
	支援 集計		31	27	31	8	4	19	4
総計		77	83	90	29	7	38	9	333

- 最もギャップが生じているケースは、ニーズが「体調を安定させてはたらくための支援」の場合で、利用者本人は「4.お金(工賃・賃金)をかせぎたい」や「6.会社などへの就職をめざしてはたらかきたい」と思っているとしても、支援者側から見ると、まだ就労準備性などの面も含め、まずは体調を整えてから次のステップへ、という見立てになっていることがあると推察される。
- このことは、ヒアリング調査でも同様の事例が聞かれた。利用開始から日が浅く信頼関係の構築途中ということで、利用者側からも内心まだ疑心暗鬼の声があったが、事業所としては、家族の意向なども汲み取りながら慎重に関係性を積み上げ、短期・中長期で目標を段階的に設定しているとのことだった。
- 上記のケースでは、本人よりも配偶者から生活のために早く再就職をという話があるらしく、本人自身が思うだけでなく、周囲の影響からもこのようなギャップが生じることもあることがわかった。
- 一方、ウォンツに対応する支援に対する満足度は、それほど低い結果は出ておらず、事業所が考えるニーズは別にあつたとしても、希望する支援については一定程度行われているものと推察される。
- このことは、ヒアリング調査p.153の事業所のように、多少利用者の力量等が足りないためにできないことがあつた場合でも、それは事業者側の工夫・環境設定で埋めるという考えや、p.152の事業所のように、モニタリング時の評価やフィードバックの仕組みを整え、最大限本人のウォンツをしっかりと確認・把握し、個々人の段階に合った支援を提供しようとしている事業所があるということからも感じ取ることができた。

こうした事業所の認識と本人の希望にギャップがある場合には、全体的に見て利用者満足度が低くなる傾向がある(p.123 参照)。利用者がその支援に対して納得し、自己決定することは非常に重要であり、その点で利用者の満足度というのはその納得感を測る重要な指標となると考える。

次の章では、満足度に関する各設問から、利用者の希望を最大限実現できるよう、どの程度の頻度で相談を受け、支援の内容等の見直しを実施している事業所の利用者満足度が高いかなど、どういった支援が実施されることにより利用者の満足度が向上するのか整理する。

4.3 利用者が受けている支援と満足度の関係性

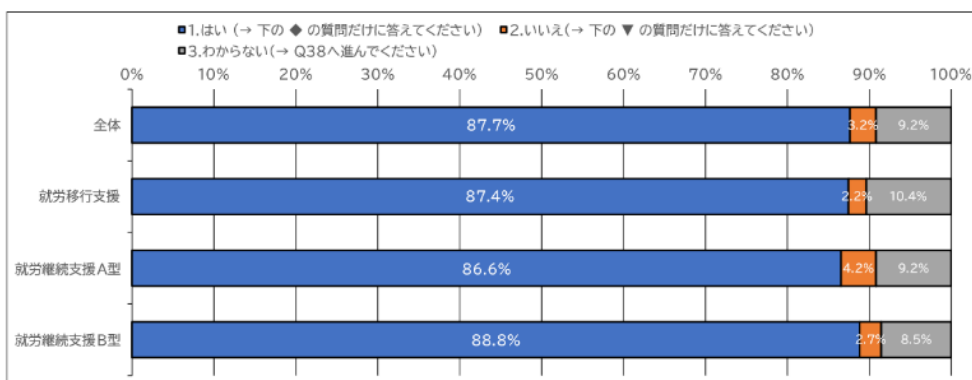
- 利用者の総合満足度とその要因について

<p.93 再掲>

【利用者調査 Q37:今かよっている事業所にきてよかったと思いますか?】

Q37. 今かよっている事業所にきてよかったと思いますか? (選択は1つ)

回答	全体		就労移行支援		就労継続支援A型		就労継続支援B型	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1.はい(→下の◆の質問だけに教えてください)	1641	87.7%	361	87.4%	612	86.6%	668	88.8%
2.いいえ(→下の▼の質問だけに教えてください)	59	3.2%	9	2.2%	30	4.2%	20	2.7%
3.わからない(→Q38へ進んでください)	172	9.2%	43	10.4%	65	9.2%	64	8.5%
計	1,872	100.0%	413	100.0%	707	100.0%	752	100.0%



事業別に利用者の総合満足度を確認すると、就労移行支援 87.7%、就労継続支援 A 型 86.9%、就労継続支援 B 型 88.8%と、いずれも非常に高い満足度を示している。

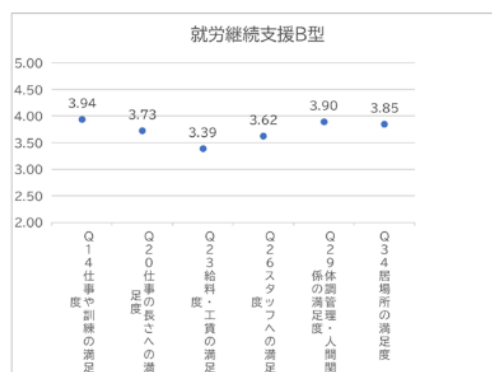
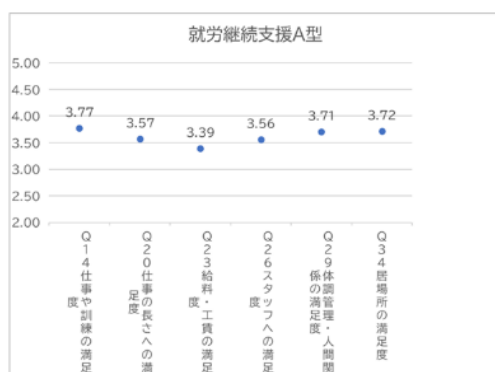
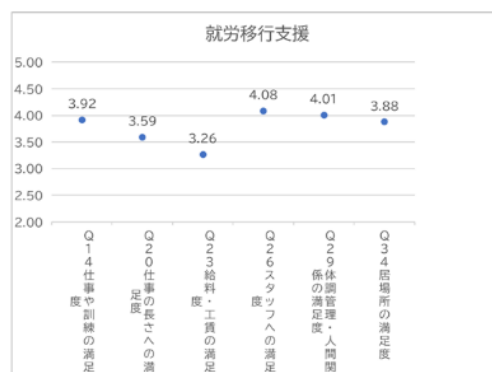
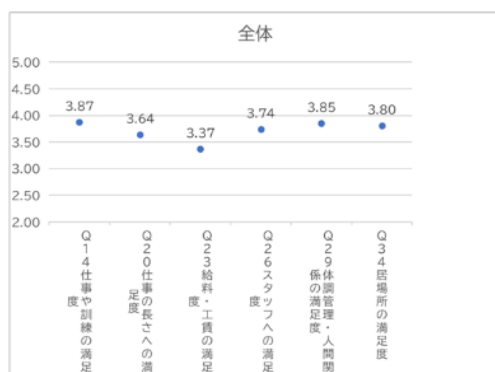
何故、このように高い満足度を示しているのか、個別の満足度を確認する。個別の満足度は 5 件法で調査しており、この加重平均点(最高 5 点、最低 1 点)を比較する。

【項目別満足度:加重平均点】

	全体	就労移行支援	就労継続支援A型	就労継続支援B型
Q14仕事や訓練の満足度	3.87	3.92	3.77	3.94
Q20仕事の長さへの満足度	3.64	3.59	3.57	3.73
Q23給料・工賃の満足度	3.37	3.26	3.39	3.39
Q26スタッフへの満足度	3.74	4.08	3.56	3.62
Q29体調管理・人間関係の満足度	3.85	4.01	3.71	3.90
Q34居場所の満足度	3.80	3.88	3.72	3.85

- 就労移行支援では、「Q26 就職を目指す支援」が 4.08pt と最も高く、次いで「Q29 体調管理や人間関係調整」4.01pt となっている。
- 就労継続支援 A 型では、「Q14 今の仕事や訓練」が 3.77pt と最も高く、次いで「Q34 居場所」3.72pt、「Q29 体調管理や人間関係調整」3.71pt となっている。
- 就労継続支援 B 型では「Q14 今の仕事や訓練」が 3.94pt と最も高く、次いで「Q29 体調管理や人間関係調整」3.90pt「Q34 居場所」3.85pt、となっている。
- 就労継続支援 A 型及び B 型は順位が少し異なるものの、上位 3 つは同項目となっている。いずれも「Q29 体調管理や人間関係調整」が共通して高い項目となっており、主要業務である就労継続支援 A・B 型の「Q14 今の仕事や訓練」、及び就労移行支援の「Q26 就職を目指す支援」に加えて、安定して通所できるための副次的要素も重要な支援項目になっている様子が伺える。

満足度 加重平均



次に、前章で見たように「ウォンツ」に対する支援は一定程度行われていると仮定した場合に、次は事業所への相談回数・頻度により利用者の満足度は変化するものか、整理する。

<p.112 再掲>

「事業所への相談の頻度」×「本人のウォンツに対応する支援への満足度」

※ 構成比について 事業種別→横集計 満足度→事業内縦集計	1.年に1回くらい		2.6か月に1回くらい		3.3か月に1回くらい		4.月に1回～3回くらい		5.毎週1回以上		6.ほとんど毎日		7.わからない		総計	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
就労移行	8	3.3%	7	2.9%	35	14.5%	106	44.0%	55	22.8%	16	6.6%	14	5.8%	241	100.0%
1.とても満足している	6	75.0%	3	42.9%	14	40.0%	41	38.7%	19	34.5%	10	62.5%	1	7.1%	94	39.0%
2.満足している	2	25.0%	2	28.6%	15	42.9%	35	33.0%	21	38.2%	3	18.8%	5	35.7%	83	34.4%
3.普通		0.0%		0.0%	5	14.3%	19	17.9%	10	18.2%	2	12.5%	5	35.7%	41	17.0%
4.不満がある		0.0%		0.0%	1	2.9%	4	3.8%	2	3.6%		0.0%	1	7.1%	8	3.3%
5.とても不満がある		0.0%	1	14.3%		0.0%	1	0.9%	1	1.8%		0.0%	1	7.1%	4	1.7%
6.わからない		0.0%	1	14.3%		0.0%	6	5.7%	2	3.6%	1	6.3%	1	7.1%	11	4.6%
就労A	24	7.3%	63	19.3%	65	19.9%	85	26.0%	27	8.3%	32	9.8%	31	9.5%	327	100.0%
1.とても満足している	6	25.0%	17	27.0%	15	23.1%	25	29.4%	8	29.6%	10	31.3%	8	25.8%	89	27.2%
2.満足している	5	20.8%	19	30.2%	22	33.8%	14	16.5%	11	40.7%	8	25.0%	8	25.8%	87	26.6%
3.普通	8	33.3%	19	30.2%	15	23.1%	33	38.8%	7	25.9%	11	34.4%	8	25.8%	101	30.9%
4.不満がある	3	12.5%	5	7.9%	8	12.3%	6	7.1%	1	3.7%	1	3.1%	1	3.2%	25	7.6%
5.とても不満がある		0.0%	1	1.6%		0.0%	4	4.7%		0.0%		0.0%		0.0%	5	1.5%
6.わからない	2	8.3%	2	3.2%	5	7.7%	3	3.5%		0.0%	2	6.3%	6	19.4%	20	6.1%
就労B	31	9.6%	43	13.3%	40	12.4%	84	26.0%	46	14.2%	49	15.2%	30	9.3%	323	100.0%
1.とても満足している	14	45.2%	8	18.6%	12	30.0%	26	31.0%	21	45.7%	22	44.9%	10	33.3%	113	35.0%
2.満足している	4	12.9%	15	34.9%	11	27.5%	26	31.0%	11	23.9%	13	26.5%	6	20.0%	86	26.6%
3.普通	5	16.1%	15	34.9%	10	25.0%	18	21.4%	9	19.6%	9	18.4%	10	33.3%	76	23.5%
4.不満がある	2	6.5%	3	7.0%	5	12.5%	5	6.0%	3	6.5%		0.0%	2	6.7%	20	6.2%
5.とても不満がある	1	3.2%		0.0%	2	5.0%	4	4.8%		0.0%	2	4.1%		0.0%	9	2.8%
6.わからない	5	16.1%	2	4.7%		0.0%	5	6.0%	2	4.3%	3	6.1%	2	6.7%	19	5.9%
総計	63	7.1%	113	12.7%	140	15.7%	275	30.9%	128	14.4%	97	10.9%	75	8.4%	891	100.0%

<p.117 再掲>

「希望を最大限実現できるよう、支援の内容や方法を見直す頻度」×「本人のウォンツに対応する支援への満足度」

※ 構成比について 事業種別→横集計 満足度→事業内縦集計	頻繁にある		たまにある		あまりない		全くない		総計	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
就労移行	88	22.6%	228	58.5%	71	18.2%	3	0.8%	390	100.0%
1.とても満足している	34	38.6%	65	28.5%	23	32.4%	1	33.3%	123	31.5%
2.満足している	29	33.0%	69	30.3%	23	32.4%	1	33.3%	122	31.3%
3.普通	15	17.0%	62	27.2%	12	16.9%		0.0%	89	22.8%
4.不満がある	2	2.3%	8	3.5%	2	2.8%		0.0%	12	3.1%
5.とても不満がある		0.0%	4	1.8%	3	4.2%		0.0%	7	1.8%
6.わからない	8	9.1%	20	8.8%	8	11.3%	1	33.3%	37	9.5%
就労A	112	17.8%	397	63.0%	120	19.0%	1	0.2%	630	100.0%
1.とても満足している	23	20.5%	92	23.2%	25	20.8%		0.0%	140	22.2%
2.満足している	42	37.5%	97	24.4%	29	24.2%	1	100.0%	169	26.8%
3.普通	26	23.2%	139	35.0%	41	34.2%		0.0%	206	32.7%
4.不満がある	11	9.8%	30	7.6%	8	6.7%		0.0%	49	7.8%
5.とても不満がある	1	0.9%	9	2.3%	2	1.7%		0.0%	12	1.9%
6.わからない	9	8.0%	30	7.6%	15	12.5%		0.0%	54	8.6%
就労B	112	16.0%	455	64.8%	127	18.1%	8	1.1%	702	100.0%
1.とても満足している	34	30.4%	114	25.1%	30	23.6%	4	50.0%	182	25.9%
2.満足している	24	21.4%	116	25.5%	34	26.8%	2	25.0%	176	25.1%
3.普通	31	27.7%	136	29.9%	35	27.6%	2	25.0%	204	29.1%
4.不満がある	10	8.9%	28	6.2%	9	7.1%		0.0%	47	6.7%
5.とても不満がある		0.0%	9	2.0%	2	1.6%		0.0%	11	1.6%
6.わからない	13	11.6%	52	11.4%	17	13.4%		0.0%	82	11.7%
総計	312	18.1%	1,080	62.7%	318	18.5%	12	0.7%	1,722	100.0%

- 「相談の頻度」については3事業とも「月に1～3回」が最も件数が多いが、満足率(1.+2.)が最も高いわけではなく、就労移行では「3か月に1回ぐらい」、就労継続支援A型では「毎週1回以上」、就労Bでは「ほとんど毎日」が、それぞれ満足率が最も高かった。
- 「支援の見直し」に関しては、3事業とも「たまにある」が6割前後で最も多いが、満足度で見ると満足率は「頻繁にある」が最も高く、以下頻度に応じて割合が下がっていく。(「全くない」除く) 特に、就労移行では「頻繁にある」場合の満足率が71.6%と、より柔軟に支援が見直されることへの満足度が高かった。
- 就労移行支援において、相談の頻度による満足度の差がそれほど出ていない理由としては、面接練習やハローワーク同行など、面談以外の場面で事業所スタッフと就職に向けた対策等をじっくりと話す機会やコミュニケーションを取る場面が多く、それが柔軟な支援の見直しや満足度の相対的な高さにつながっている可能性があるものと推察する。(参考事例:p.150～152)
- ヒアリング調査で話を聞いた利用者満足度の高い事業所では、総じてニーズとウォンツのギャップが生じている場合には、本人からの表出を尊重しつつも、アセスメントや聞き取りからの見立てを踏まえ、利用者自身にそのギャップを認識してもらい、利用者自身が「納得感」を持って次のステップに進む、もしくは課題に対する新たな支援方法の提案・見直し等がされており、このような丁寧かつ柔軟な支援方針の重要性を示唆しているものと考える。

● 工賃(賃金)向上への希望に対する支援の状況

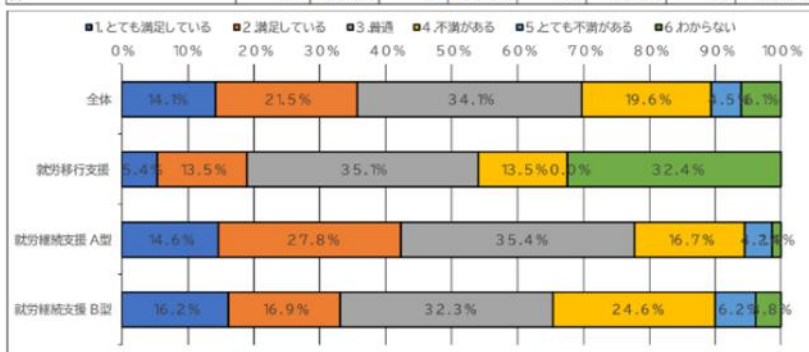
最後に参考として、障害者が住み慣れた地域で自立して生活していくための重要なファクターである工賃・賃金に関して、各種調査から見てきた事項について整理し、本章のまとめとする。

<p.131~133 再掲>

#2 利用者調査 Q11:「4.お金(工賃・賃金)をかせぎたい」×
Q23. 毎月もらっているお給料(賃金・工賃)に、どれぐらい満足していますか?

Q23. 毎月もらっているお給料(賃金・工賃)に、どれぐらい満足していますか?(選択は1つ)

回答	全体		就労移行支援		就労継続支援A型		就労継続支援B型	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
1.とても満足している	44	14.1%	2	5.4%	21	14.6%	21	16.2%
2.満足している	67	21.5%	5	13.5%	40	27.8%	22	16.9%
3.普通	106	34.1%	13	35.1%	51	35.4%	42	32.3%
4.不満がある	61	19.6%	5	13.5%	24	16.7%	32	24.6%
5.とても不満がある	14	4.5%	0	0.0%	6	4.2%	8	6.2%
6.わからない	19	6.1%	12	32.4%	2	1.4%	5	3.8%
計	311	100.0%	37	100.0%	144	100.0%	130	100.0%



<Q24. 希望工賃(賃金)> - <Q18.先月の工賃(賃金)>

※ Q24またはQ18が無回答の場合は回答を除外

<希望工賃> - <先月工賃>	全体		就労移行支援		就労継続支援A型		就労継続支援B型	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
障害年金1級	22	12.4%	0	0.0%	7	8.6%	15	20.0%
1円~9,999円	8	4.5%		0.0%	2	2.5%	6	8.0%
10,000円~29,999円	8	4.5%		0.0%	2	2.5%	6	8.0%
30,000円~49,999円	3	1.7%		0.0%	2	2.5%	1	1.3%
50,000円~99,999円	2	1.1%		0.0%	1	1.2%	1	1.3%
100,000円以上	1	0.6%		0.0%		0.0%	1	1.3%
障害年金2級	79	44.4%	8	36.4%	43	53.1%	28	37.3%
1円~9,999円	22	12.4%	1	4.5%	8	9.9%	13	17.3%
10,000円~29,999円	23	12.9%	2	9.1%	13	16.0%	8	10.7%
30,000円~49,999円	15	8.4%	1	4.5%	9	11.1%	5	6.7%
50,000円~99,999円	12	6.7%	2	9.1%	10	12.3%		0.0%
100,000円以上	7	3.9%	2	9.1%	3	3.7%	2	2.7%
障害年金3級	11	6.2%	2	9.1%	1	1.2%	8	10.7%
1円~9,999円	1	0.6%		0.0%		0.0%	1	1.3%
10,000円~29,999円	3	1.7%	1	4.5%		0.0%	2	2.7%
50,000円~99,999円	6	3.4%	1	4.5%	1	1.2%	4	5.3%
100,000円以上	1	0.6%		0.0%		0.0%	1	1.3%
障害年金受給なし	37	20.8%	5	22.7%	17	21.0%	15	20.0%
1円~9,999円	3	1.7%		0.0%	1	1.2%	2	2.7%
10,000円~29,999円	12	6.7%	1	4.5%	7	8.6%	4	5.3%
30,000円~49,999円	10	5.6%		0.0%	3	3.7%	7	9.3%
50,000円~99,999円	8	4.5%	2	9.1%	4	4.9%	2	2.7%
100,000円以上	4	2.2%	2	9.1%	2	2.5%		0.0%
障害年金受給わからない	29	16.3%	7	31.8%	13	16.0%	9	12.0%
1円~9,999円	5	2.8%	1	4.5%	4	4.9%		0.0%
10,000円~29,999円	10	5.6%	1	4.5%	3	3.7%	6	8.0%
30,000円~49,999円	4	2.2%	1	4.5%	1	1.2%	2	2.7%
50,000円~99,999円	6	3.4%	2	9.1%	3	3.7%	1	1.3%
100,000円以上	4	2.2%	2	9.1%	2	2.5%		0.0%
総計	178	100.0%	22	100.0%	81	100.0%	75	100.0%

- 現状の工賃(賃金)への満足度では、就労継続支援 A 型で満足度高(1.+2.)の割合が4割強となっている。3 事業とも「普通」の回答が最も多いが、就労継続支援 B 型では不満(4.+5.)の割合が 3 割を超えている。工賃を稼ぎたい利用者に関しては、就労継続支援 B 型の工賃では不満という結果はある程度想定できるものではある。
- 希望工賃(賃金)と現状の工賃(賃金)との差が生じている回答では、障害年金 2 級の受給者が特に多く、そのうち 1~29,999 円の範囲に25.3%の回答があった。特に、就労継続支援 A 型の年金 2 級という回答が最も多かった。
- 就労継続支援 A 型では現行賃金が 50,000~100,000 円の割合が 8 割を超えているため、この層に上記の額を足した 80,000~130,000 円程度+障害基礎年金 2 級:7万円程度=15~20 万円/月程度の生活水準を希望している方が多いと推計することができる。

(参考資料)

「グループホーム生活の必要経費(例)」 全国手をつなぐ育成会連合会 提供資料

収 支	年金 2 級 + 継続 A 型の場合	
障害基礎年金 2 級	70,171 円	令和 2 年・年金生活者支援給付金込み
家賃補助・賃金	86,887 円	うち、家賃補助 10,000円 賃金は平成30年度実績
合計	157,058 円	
サービス利用自己負担	0 円	
食費 (GH・生活介護)	36,000 円	1日 1,200円 × 30日
水光熱費・日用品費	15,000 円	500円 × 30日
家賃	50,000 円	GH等家賃相当額
小遣い、余暇費、医療費	45,000 円	スマホ代、医療費をプラス
合計	146,000 円	
収入157,058円 - 支出146,000円 = プラス11,058円		

4.4 総括

本研究事業では、就労系障害福祉サービス事業所における支援の実態を明らかにするため、できる限り利用者本人の心の内や生の声を得ることができるよう、様々なアプローチ方法で各種調査を実施してきた。

こうしたアプローチの結果、悉皆調査による多数の回答や、様々な障害種別の利用者及びその支援者に直接ヒアリングを行う機会を得ることなどができ、本研究事業の目的に沿った一定の成果を得られたと考えている。

最後に、全体を通じ本研究事業で得られた知見等をまとめ、今後の検討材料について整理する。

- **利用者「ウォンツ」の変化と求められる支援**
 - 利用者においては、利用開始当初と現在で「ウォンツ」が変化していくことは稀ではなく、事業所の支援や周囲との関わりにより、または本人自身の事由により変化するものであり、各事業所は利用者一人ひとり寄り添った柔軟な対応や支援が求められているという現状がある。
- **「ニーズ」と「ウォンツ」のギャップについて**
 - そのような状況下において、事業所の考える「ニーズ」と利用者本人の「ウォンツ」に関してはどんな事業所でも少なからずギャップが生じることを前提としつつ、利用者の希望にできる限り寄り添った支援が、利用者満足度の高い事業所においては意識して行われていることが、ヒアリング調査などを通じ明らかとなった。
 - 一方で、そういった「ニーズ」と「ウォンツ」のギャップが生じている場合には利用者満足度が低くなる傾向が見られる。必ずしも満足度を高めることだけが真に利用者のQOLの向上や課題解決に資することにはならないが、**利用者がその支援に対して納得し、自己決定することは非常に重要**であり、その点で利用者の満足度というのはその納得感を測る重要な指標となると考える。
- **今後の方向性等について**
 - 相談頻度が高い・希望に沿った支援の見直し頻度が高い場合の満足度が高くなることなどと合わせて考えると、やはり支援の基本である**利用者本人を中心とした丁寧な聞き取り、及びアセスメントの重要性**というものが、あらためて認識されたところである。
 - 本研究事業で実施した各種調査データは、膨大かつ詳細な情報が含まれており、今後も当該データを活用し、様々な角度や考え方で分析・考察することで、ギャップを埋めていくための望ましい支援プロセスや、各事業種別や障害種別における事業所が注力すべき支援のポイントなど、さらなる検討を行っていくことが望まれる。

5 成果の公表方法

本報告書を、弊社ウェブサイト(<https://insweb.jp/>)で一般公開する。

また、貴省ウェブサイトでも成果物一覧として公表するとともに、ご活用頂ける場面でのPDF配布に協力する。