

厚生労働省
令和5年度障害者総合福祉推進事業

一般就労への移行に向けたニーズ等の変化に対応した取組に関する調査研究

調査報告書

令和6年3月
株式会社 F V P

■ 事業要旨

1. 事業の目的

就労系障害福祉サービスを利用して一般就労を希望する障害者について、精神障害者及び発達障害者が増加している他、特別支援学校からの利用者が減少し、一般高校、大学の卒業生や就労経験のある方など、支援対象者層が変化している。

本調査では、このような支援対象者層の変化や、それによるニーズの変化を踏まえた取組について、調査することを目的とする。

具体的には、

①就労移行支援事業所の利用者層の変化の把握（属性、障害種別、利用経路、就職経験の有無等）

②就労移行支援事業所で実施しているプログラムの変化の把握

③従来のプログラムや支援プロセスと異なる内容・方法で支援を行っている事例の収集・とりまとめ

を行うことにより、就労支援事業所等の訓練内容・手法等のブラッシュアップのヒントとなる情報を提供することを目的とする。

2. 事業概要

本調査では以下の調査を実施した。

調査	対象	調査方法	サンプル数 回収数
アンケート	就労移行支援事業所 (悉皆)	インターネットによるアンケート (自治体経由の依頼)	2934か所 (令和5年4月 国保連データより) 回収数：1,009か所 回収率：34.4%
ヒアリング	アンケート回答事業所及び 委員推薦により抽出	訪問、またはオンラインによるヒアリング	15か所

3. 調査結果の概要

(1) 就労移行支援事業の利用者層の変化

就労移行支援事業所の利用者の属性や質的な変化を調べるため、5年前と現在の状況を聞き、比較した。アンケートに回答した1009か所の変化をみると、「10代、20代の若年層」「精神障害」「発達障害」「障害程度の軽い（手帳の中・軽度）人」が増加している。就労移行単独で、特に「20代」「精神障害」「発達障害」の伸びが大きくなっている。就労移行単独・多機能別、経営主体別にみると、移行単独では、「学歴の偏りはない」「職業経験のある人」のスコアが高く、多機能では、「高卒の人」「職業経験のない人」のスコアの伸びが大きくなっている。一方、利用者の充足率をみると、多機能型で「5年前に比べ低下している」「5年前も今も低い水準にある」の合計が半数を超えている。このスコアは、社会福祉法人/NPO法人でも6割を超えて高くなっており、多機能、非営利団体の中には、増加傾向にある新しい利用者層の受入れが進んでいない事業所もあると思われる。

利用者層の変化は、利用経路の変化にも表れている。5年前は、「相談支援事業所」「特別支援学校等教育機関」「本人・家族」の順に多くなっていたが、現在は「本人・家族」が「特別支援学校等教育機関」より高いスコアとなっている。

人口上位5県、下位5県のデータを比較すると、人口上位5県では、営利法人、就労移行単独が約6割となっているのに対し、下位5県では、社会福祉法人/NPO法人が76.5%を占め、8割以上が多機能型となっている。利用者は、上位5県で「20代」「精神障害」「発達障害」「職業経験のある人」が増えているのに対し、下位5県では「10代」「30代」「知的障害」「職業経験のない人」が増えている。

利用者層の変化に伴い、希望する進路や働き方にも変化が見られる。「事務系、IT系の訓練や就職を希望する人」「在宅での就職を希望する人」が増えている。

(2) 訓練内容や手法の変化

利用者の変化に気づききっかけとしては、「利用者が集まらなくなった」「面談でさまざまな要望が出された」「問合せの経路や内容が変わった」こと等が挙げられている。これに対し、プログラムや支援内容を変更、強化する対応がとられている。アンケートでは、「自己理解」「コミュニケーションスキル」「就職活動支援」のほか、「随時面談」「ビジネスマナー」「ストレス対処」等のプログラムの強化が図られていることが確認できた。精神障害、発達障害者向けのプログラムや、若年層を想定したプログラムを強化し、新しいニーズに応えようとしている様子が見える。取り入れている支援技術として「SST」「就職先での支援（ジョブコーチ的なOJTなど）」「課題分析」「認知行動療法」など、取り入れている支援内容としては「コミュニケーション向上」「自己理解促進」「感情コントロール」「職場での対象者支援」等のスコアが高くなっている。支援の特徴・効果を高めるために工夫していることとしては、「支援者の研修、スキルアップ」が8割を超え最も高いが、就労移行単独、営利法人では「医療機関、教育機関、企業等との連携強化」「事例検討・カンファレンス」のスコアも高い。

利用者の変化、その対応に取り組む中、課題も出ている。「対象者の障害特性の幅が広くなり、同一プログラムが難しい」「支援が属人的になり、個別支援の標準化ができない」「利用者の減少、個別対応の増加により、経営が逼迫している」等が挙げられている。

(3) 変化対応の方向性

利用者層の変化に対応し、支援内容を拡充したり、独自の支援スタイルで展開してきたことで実績を増やしている事業所等を対象にヒアリングを行い、支援の考え方や内容、支援体制について詳しく聞いた。対象事業所でも、精神・発達障害を中心に利用者が増えているが、障害種別にかかわらず、「就労に向け、困難性が高いと感じられる多様な属性や背景をお持ちの方」の利用が増えている。利用経路も変化し、分散している。必然的に従来型の支援では対応が難しく、個別支援が必要な状況となっている。支援の特徴としては、3つほどの方向性があるように思われる。従来型の支援を踏襲しつつプログラム強化を図る方向（プログラム強化）、職業準備性の支援よりも就職に向けたニーズの把握と具体的な就職支援を重視する方向（ジョブコーチ型支援重視）、支援プログラムに特徴を持たせるといよりは、地域の就労ニーズを掘り下げ、関係機関と連携しながら困難ケースに対応する方向（地域ニーズの掘り下げ・連携強化）である。いずれの方向性であっても、個別対応の場面が増え、支援の標準化や支援力のさらなる向上が求められている。

(4) 多様化するニーズをとらえ、事業所のオリジナリティを発揮するために

今回の調査で、さまざまな形で利用者ニーズの多様化が進んでいることがわかった。まずは、地域の就労環境や利用対象者の動向に関する情報収集が重要である。そのうえで、潜在層を含め、今後受け入れたい対象者に向けた支援をどのようにしていくのが良いかを改めて考える必要がある。

利用者の変化に対応し、プログラムや支援技術の強化が図られていることは調査から明らかとなったが、その内容、技術が成果を伴うものとして確立できているとはいえず、試行錯誤の段階である。アセスメント精度の向上、対象に合わせたプログラムや支援内容の拡充は今後の課題である。

目次

■ 事業要旨	1
1. 本事業の背景・目的	5
1-1. 調査背景	5
1-2. 調査目的	6
1-3. 事業概要	6
1.3.1 有識者による事業検討委員会の開催	6
1.3.2 調査概要	7
2. アンケート調査	8
2-1. 調査概要	8
2.1.1 調査概要	8
2-2. アンケート調査結果	9
2.2.1 就労移行支援事業所の状況	9
2.2.2 利用者の変化とその対応	26
2.2.3 支援方針・支援の特徴	50
3. ヒアリング調査	74
3-1. 調査概要	74
3.1.1 調査概要	74
3.1.2 好事例の紹介	75
4. 考察	121
4-1. 就労移行支援事業所の利用者層の変化	121
4.1.1 利用者層の変化	121
4-2. 利用者層の変化に対応した訓練・支援の変化	125
4.2.1 進路や働き方に対する利用者ニーズの変化	125
4.2.2 訓練プログラム、支援方法の変更・拡充	125
4-3. 多様化するニーズをとらえ、事業所のオリジナリティを発揮するために	131
4.3.1 対象利用者層の分析、ニーズの見極め	131
4.3.2 プログラム、支援技術の精査・質の向上	131
4.3.3 就労移行支援事業所減少地域のポテンシャル	132
■ 資料	133



1. 本事業の背景・目的

1-1. 調査背景

就労系障害福祉サービスから一般就労への移行者は、令和4年においては、前年比約14%増の2.4万人であった。就労系障害福祉サービス利用終了者の一般就労移行者数は増加傾向にある。

一方、ハローワークにおける令和5年度の障害者の就職件数は、前年比6.6%増の102,537件と10万件を突破している。そのうち52.7%を精神障害者が占め、対前年の伸び率も17.8%と高くなっている。精神障害者の就職件数は伸び続けており、就労系障害福祉サービスから民間企業への就職を希望する精神障害者（精神障害者、発達障害者等）も増えている。

令和4年度、当事業の一環で弊社が行った調査（地域における就労移行支援及び就労定着支援の動向及び就労定着に係る支援の実態把握に関する調査研究 令和4年度）では、就労移行支援事業所（単独）の96.3%が精神障害者、92.9%が発達障害者を受け入れていると回答した。就労移行支援事業所（多機能）でも、精神障害者（84.0%）、発達障害者（64.2%）を数多く受け入れており、就職者数の伸びと連動している様子がうかがえる。

こうした支援対象者層の変化やニーズの変化、雇用環境の変化を受け、一般就労に向けた効果的な支援を探求し、従来型の就労支援プログラムとは異なる訓練内容・手法で成果をあげている事業所がある。

- ・発達障害に特化し、自立訓練や就労継続支援B型事業を併設して、利用者が自身のニーズやペースに合わせて段階的に職業準備性を整え、就職を目指せる体制を作っている事例

- ・職業準備性の向上にはこだわらず、あるいは職業準備性は不要な対象者に対し、就労意欲向上や自己理解の促進を重視し、早期の実習から就職につなげている事例

- ・集団プログラムではなく、個別面談、職場開拓、対象者に合わせた個別訓練等オーダーメイド型支援を行っている事例

- ・発達障害の特性をふまえ、ビジネススクールのようなプログラムを採用し、作業支援より事務系スキル向上の支援、能力開発、キャリアアップ支援を積極的に行っている事例等が見られるが、これらの情報がまとめられ、周知されるには至っていない。

また、多機能型の就労移行支援事業所の中には、利用者数の減少、就職実績の減少等により事業運営に課題を抱えている事業所も多く見られ、利用者数がゼロ、もしくは休止中という事業所も1割ほどあった。

さらに、令和3年度の当事業で行った調査（就労系福祉サービスにおける支援の質の向上に関する調査研究）でも、就労系障害福祉サービスを利用して就職を目指す障害者が多様化し、難病、学生、高齢等新たな利用者層の受入れや、企業等に在籍しながら、休職からの職場復帰、勤務時間数の延長を目指した就労系福祉サービスとの併用での支援が行われている実態を確認している。

障害者総合支援法の改正に伴い、就労選択支援の創設、一般就労中の就労系福祉サービスの一時的利用、短時間労働者（週10時間以上20時間未満）に対する実雇用率の算定等により、雇用と福祉の連携強化が進められる中、就労支援を行う事業所も支援のアップデートが求められている。

1-2. 調査目的

調査背景をふまえ、本調査では、このような支援対象者層の変化や、それによるニーズの変化を踏まえた取組について、調査することを目的とする。

具体的には、

- (1) 就労移行支援事業所の利用者層の変化に関する把握（属性、障害種別、利用経路、就職経験の有無等）
- (2) 就労移行支援事業所で実施しているプログラムの変化に関する実態把握
- (3) 従来のプログラムや支援プロセスと異なる内容・方法で支援を行っている事例の紹介を目的とした情報収集・分析および事例のとりまとめ

により、就労支援事業所等の訓練内容・手法等のブラッシュアップのヒントとなる情報を提供することを目的とする。

1-3. 事業概要

1.3.1 有識者による事業検討委員会の開催

(1) 事業検討委員会の構成メンバー

本調査では、有識者による検討委員会を設置し、調査設計・実施、結果分析・考察等調査の各プロセスにおいて助言をもらうこと、また調査結果の考察を適切にまとめることを企図し、有識者による検討委員会を設置した。検討委員は下記のとおりである。（敬称略・五十音順・所属・役職は委員就任時）

	氏名	所属・役職
座長	倉知 延章	九州産業大学人間科学部 教授
委員	井上 忠幸	全国社会就労センター協議会 制度・政策・予算対策委員長 社会福祉法人東京ココニー 中野区仲町就労支援事業所 所長
委員	大越 健一	独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 職業リハビリテーション部 指導課
委員	金塚 たかし	NPO法人全国就業支援ネットワーク 理事 NPO法人 大阪精神障害者就労支援ネットワーク 副理事・統括所長
委員	久保寺 一男	NPO法人就労継続支援 A 型事業所全国協議会 理事長 社会福祉法人進和学園 統括施設長
委員	酒井 京子	NPO法人全国就業支援ネットワーク 理事 大阪市職業リハビリテーションセンター内 理事
委員	酒井 大介	全国就労移行支援事業所連絡協議会 代表 社会福祉法人加島友愛会理事長

(2) 事業検討委員会開催状況

検討委員会の開催状況は下記のとおりである。検討委員会においては、調査方法や内容について具体的な助言をもらったほか、就労支援プログラムや支援プロセスの変化等について、専門的な知見に基づく見解を得た。

回	日時	テーマ
第1回	令和5年8月9日	事業概要共有 調査設計 アンケートの調査項目検討
第2回	令和5年11月24日	調査進捗報告、事業所アンケート（速報）報告 事業所ヒアリングの対象・調査項目検討
第3回	令和6年2月27日	調査進捗報告 アンケート・ヒアリング集計分析 経過報告報告書のとりまとめについて

1.3.2 調査概要

本調査では、下記の調査を実施した。

調査	対象	調査方法	サンプル数 回収数
アンケート	就労移行支援事業所（悉皆）	インターネットによるアンケート（自治体経由の依頼）	2934か所（令和5年4月 国保連データより） 回収数：1,009か所 回収率：34.4%
ヒアリング	アンケート回答事業所及び委員推薦により抽出	訪問、またはオンラインによるヒアリング	15か所

2. アンケート調査

2-1. 調査概要

2.1.1 調査概要

■ 調査目的

一般就労を希望する障害者の利用者層やニーズの変化の実態を調査するとともに、就労移行支援事業所等がニーズの変化に対応し、プログラムや支援体制等においてどのような取組や工夫を行っているかを調査する。

■ 調査対象

就労移行支援事業所（2934か所 令和5年4月国保連データに基づく事業所数）

■ 調査方法

インターネットによるアンケート（悉皆）

インターネットのアンケートサイトから調査を実施した。

■ 調査期間

2023年9月19日（火）～10月10日（火）

■ 有効回答数

回収数 1,009S

■ 調査機関

株式会社FVP

2-2. アンケート調査結果

2.2.1 就労移行支援事業所の状況

(1) 回答事業所の属性

今回の調査で回答を得た就労移行支援事業所1009件について、経営主体別にみると、営利法人が45.0%で最も多く、次いで、社会福祉法人が31.2%、以下、NPO法人12.1%、その他の法人11.7%となっている。

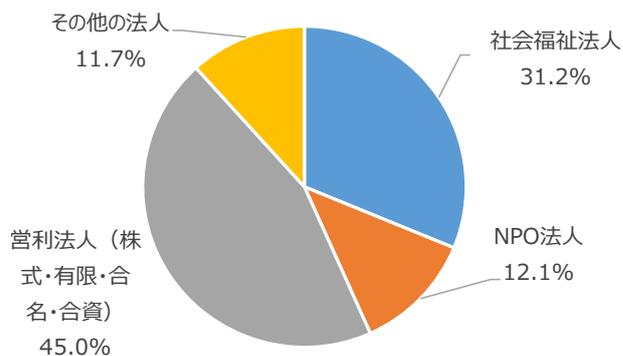
就労移行単独、多機能の別でみると、多機能が57.8%、単独が42.2%であった。

経営主体別×単独/多機能のクロスでみると、社会福祉法人は多機能が多い傾向にあり、営利法人は就労移行単独の割合が顕著に高くなっている。

また、多機能の事業所が就労移行と併せて行っている事業は、就労継続支援B型が74.4%で多い。

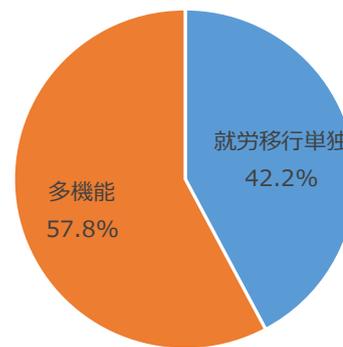
図表2-1

経営主体 (n=1009)



図表2-2

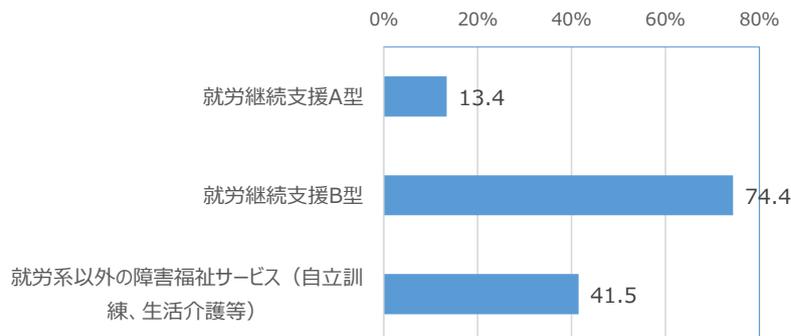
単機能/多機能別 (n=1009)



図表2-3 就労移行単独/多機能別経営主体

	TOTAL	社会福祉法人	NPO法人	営利法人 (株式会社・有限・合名・合資)	その他の法人
単位 : %					
TOTAL	1009	31.2	12.1	45.0	11.7
就労移行単独	426	7.5	8.9	71.8	11.7
多機能	583	48.5	14.4	25.4	11.7

図表2-4 多機能型事業所の就労移行支援以外の事業種別 (n=583)



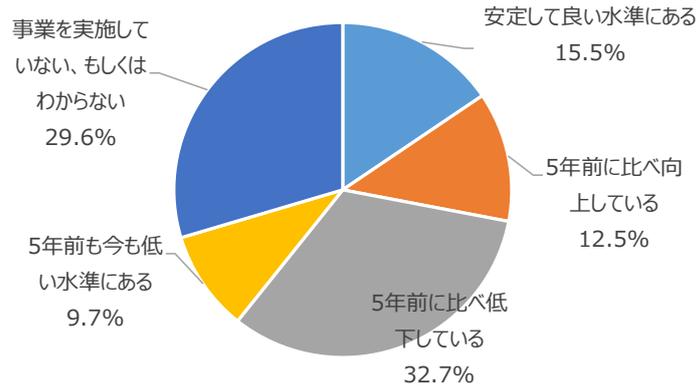
(2) 利用者の充足率

現在、利用者が1人以上いることが確認できた918か所を対象に、利用者の状況を聞いた。

利用者の充足率をみると、「安定して高い水準にある」が、15.5%、「5年前に比べ向上している」が12.5%と1割強にとどまっているのに対し、「5年前に低下している」は32.7%と割合が高くなっている。

多機能型の事業所で低下傾向が顕著である。

図表2-5 利用者の充足率 (n=918)



図表2-6 就労移行単独/多機能別充足率

	TOTAL	充足率は、安定して良い水準にある	充足率は、5年前に比べ向上している	充足率は、5年前に比べ低下している	充足率は、5年前も今も低い水準にある	5年前は事業を実施していない、もしくはわからない
単位：%						
TOTAL	918	15.5	12.5	32.7	9.7	29.6
就労移行単独	409	16.9	14.7	20.8	4.6	43.0
多機能	509	14.3	10.8	42.2	13.8	18.9

経営主体別に利用者の充足率をみると、「5年前に比べ向上している」事業所の割合は、「営利法人」が、「社会福祉法人/NPO法人」に比べて5ポイントほど高くなっている。逆に、「5年前に比べ低下している」割合は、「社会福祉法人/NPO法人」で46.5%と高くなっているのに対し、「営利法人」では19.9%にとどまっている。

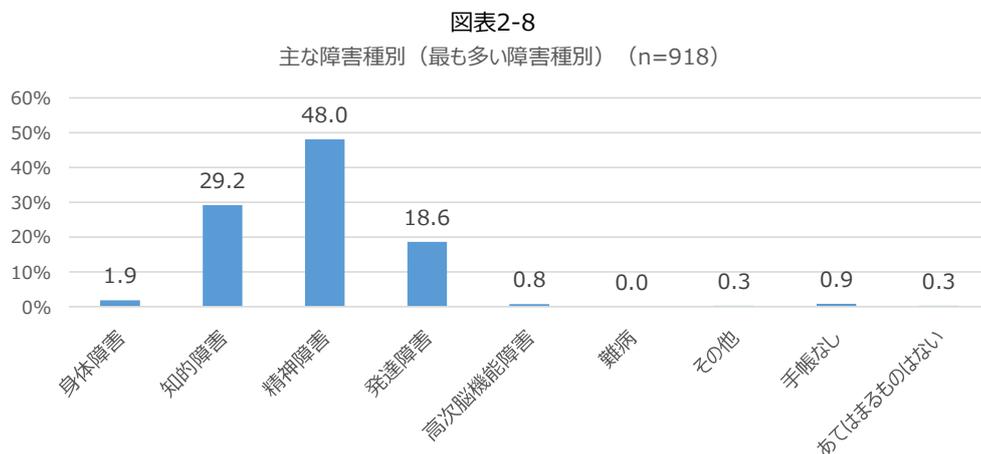
図表2-7 経営主体別充足率

	TOTAL	充足率は、安定して良い水準にある	充足率は、5年前に比べ向上している	充足率は、5年前に比べ低下している	充足率は、5年前も今も低い水準にある	5年前は事業を実施していない、もしくはわからない
単位：%						
TOTAL	918	15.5	12.5	32.7	9.7	29.6
社会福祉法人/NPO法人	370	16.5	10.5	46.5	15.4	11.1
営利法人(株式・有限・合名・合資)	437	15.3	15.1	19.9	5.0	44.6
その他の法人	111	12.6	9.0	36.9	9.0	32.4

(3) 利用者の障害種別

利用者の主な障害種別は、「精神障害」48.0%、「知的障害」29.2%の順に高い。就労移行単独/多機能別でみると、単独では、「精神障害」「発達障害」の割合が高く、「多機能」では、「知的障害」の割合が高くなっている。

経営主体別では、社会福祉法人/NPO法人では、「知的障害」が56.2%と高くなっているのに対し、営利法人、その他の法人では、「精神障害」が60%を超えて高い。発達障害は、営利法人で2割を超えている。



図表2-9 就労移行単独/多機能別主な障害種別

	TOTAL	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	難病	その他	手帳なし
単位: %									
TOTAL	918	1.9	29.2	48.0	18.6	0.8	0.0	0.3	0.9
就労移行単独	409	1.0	9.3	64.1	23.2	0.7	0.0	0.2	1.5
多機能	509	2.6	45.2	35.2	14.9	0.8	0.0	0.4	0.4

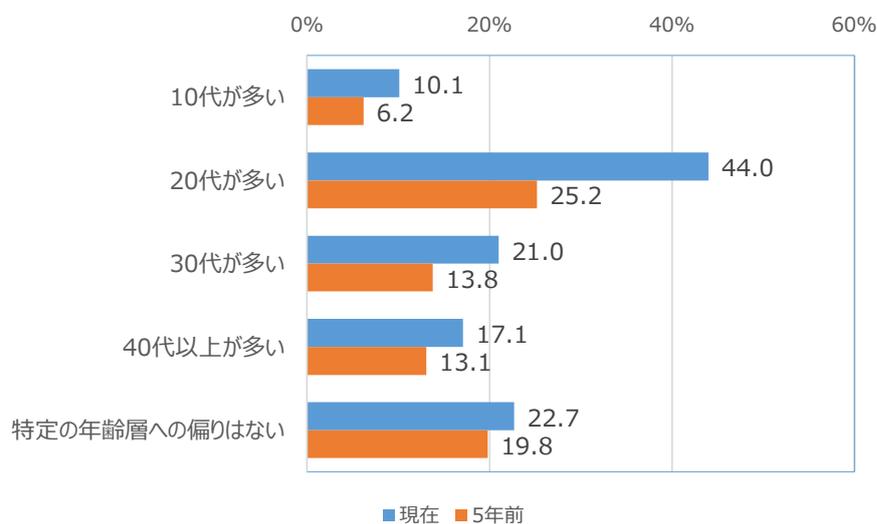
図表2-10 経営主体別主な障害種別

	TOTAL	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	難病	その他	手帳なし
単位: %									
TOTAL	918	1.9	29.2	48.0	18.6	0.8	0.0	0.3	0.9
社会福祉法人/NPO法人	370	2.4	56.2	23.5	16.2	1.1	0.0	0.0	0.3
営利法人(株式・有限・合)	437	1.4	9.4	65.0	21.5	0.5	0.0	0.5	1.4
その他の法人	111	1.8	17.1	63.1	15.3	0.9	0.0	0.9	0.9

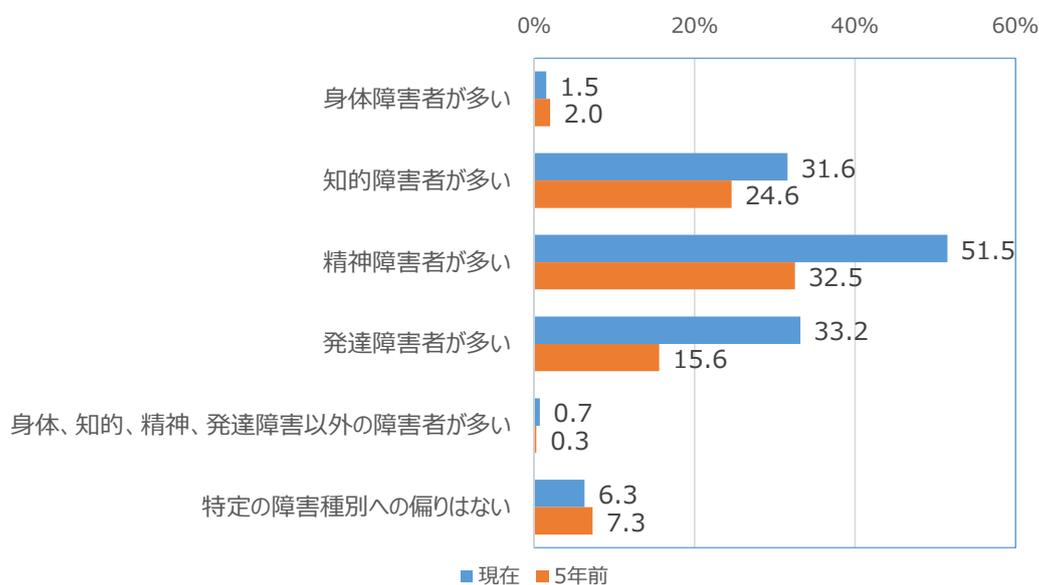
(4) 利用者の属性面でみた事業所の特徴

利用者の属性面でみた事業所の特徴を、現在と5年前と比較した。利用者の年齢では、「20代が多い」が5年前に比べて大きく伸びていることがわかる。障害種別では、「精神障害」「発達障害」「知的障害」が増えている。障害程度では、「軽い人」が大きく伸びている。学歴では、「高卒」の伸びが大きいものの、「学歴での偏りはない」も多い。「職業経験の有無」については、ありなしどちらも同じような傾向にある。

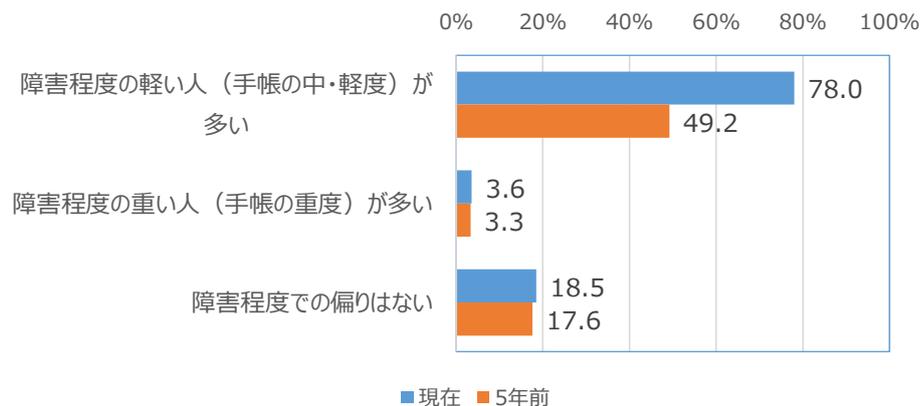
図表2-11 利用者の属性面でみた事業所の特徴（年齢）（n=918）



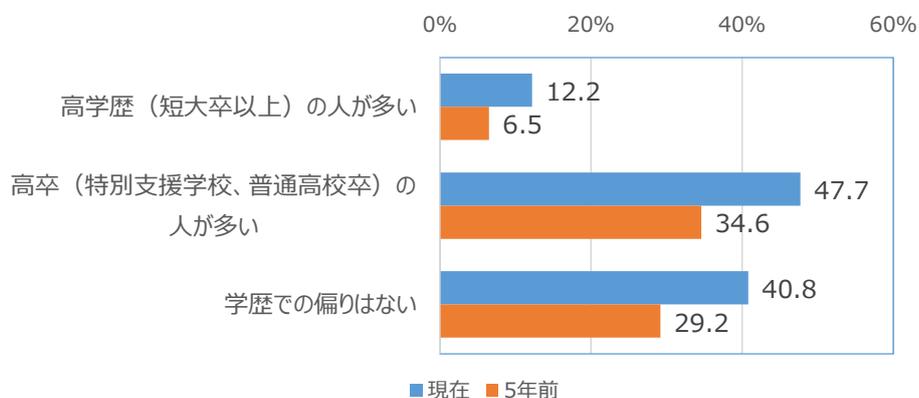
図表2-12 利用者の属性面でみた事業所の特徴（障害種別）（n=918）



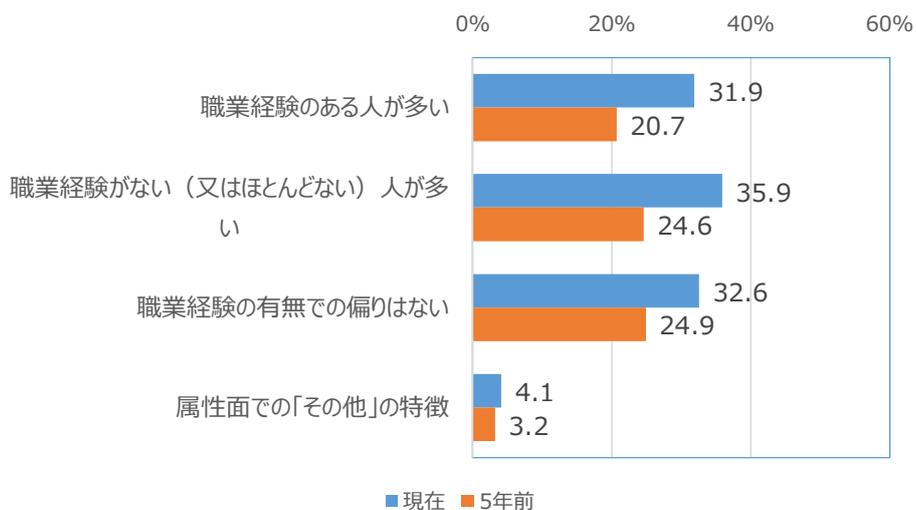
図表2-13 利用者の属性面でみた事業所の特徴（障害程度）（n=918）



図表2-14 利用者の属性面でみた事業所の特徴（学歴）（n=918）



図表2-15 利用者の属性面でみた事業所の特徴（職業経験）（n=918）



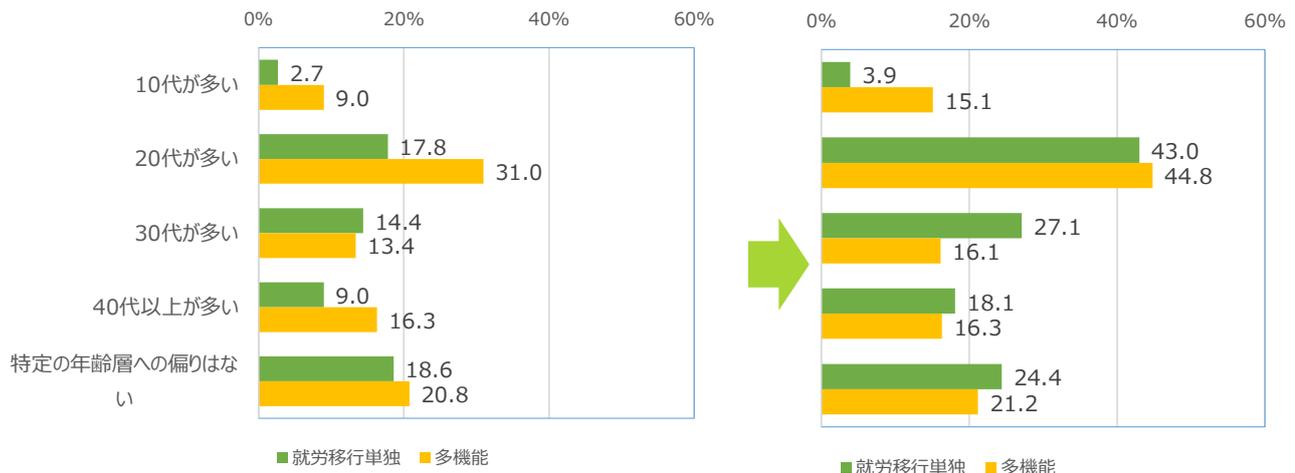
「5年前には事業を実施していない、もしくはわからない」 30.2%

事業所の特徴を「就労移行単独/多機能別」に現在と5年前で比較した。利用者の年齢では、「就労移行単独」の「20代」が大きくスコアを伸ばしている。「障害種別」では、「就労移行単独」の「精神障害」「発達障害」で、5年前と現在の差が大きくなっている。

図表2-16

利用者の属性面での事業所の特徴（年齢）（単独/多機能別）
【5年前】（n=918）

【現在】（n=918）



図表2-17

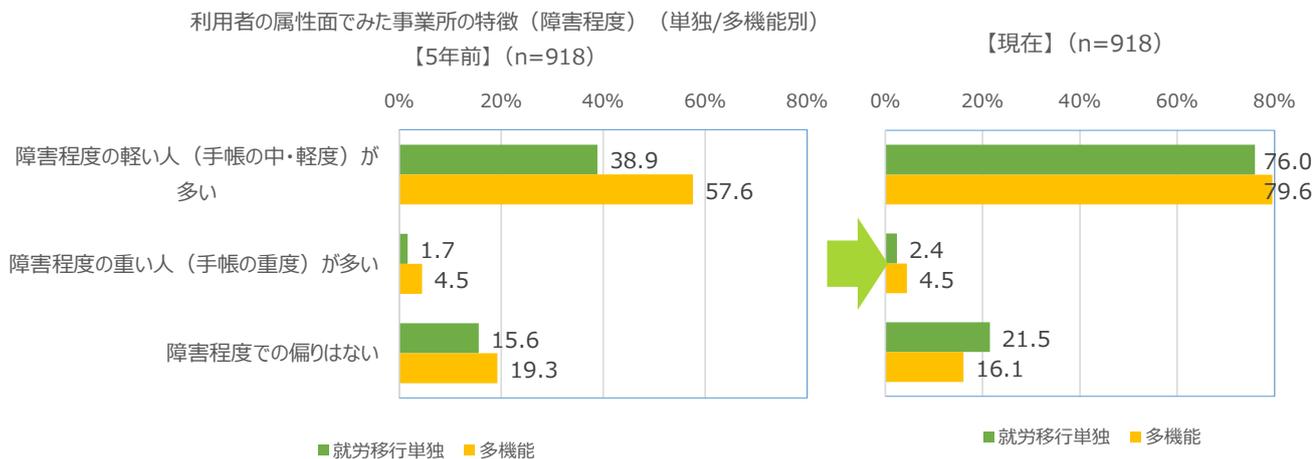
利用者の属性面での事業所の特徴（障害種別）（単独/多機能別）
【5年前】（n=918）

【現在】（n=918）

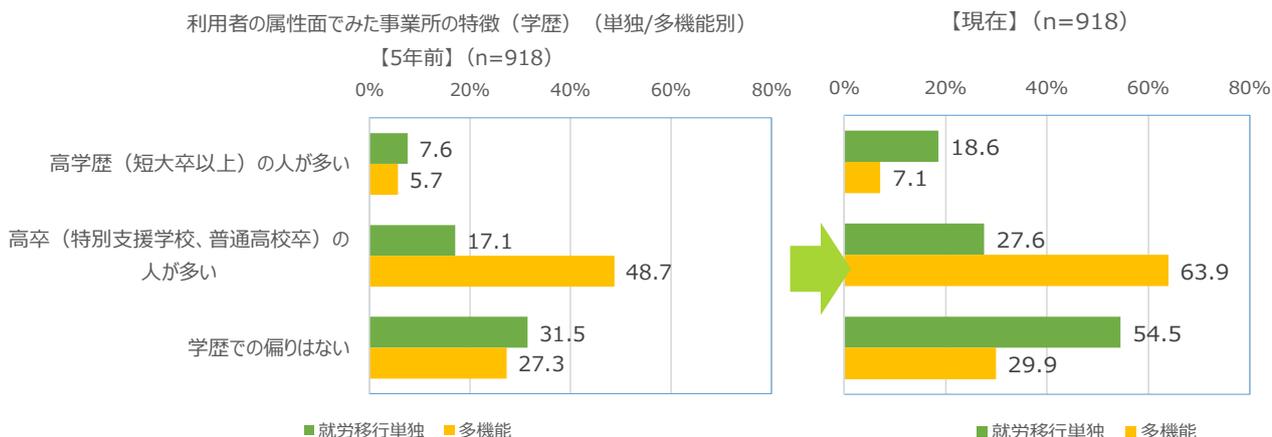


障害程度別に5年前と現在を比較すると、単独・多機能ともに障害程度の軽い人が大きく伸びていることがわかる。学歴別では、移行単独で、「学歴での偏りはない」、多機能で「高卒の人が多く」が伸びている。職業経験の有無については、単独で、「職業経験のある人」、多機能では「職業経験のない人」が大きくスコアを伸ばしている。

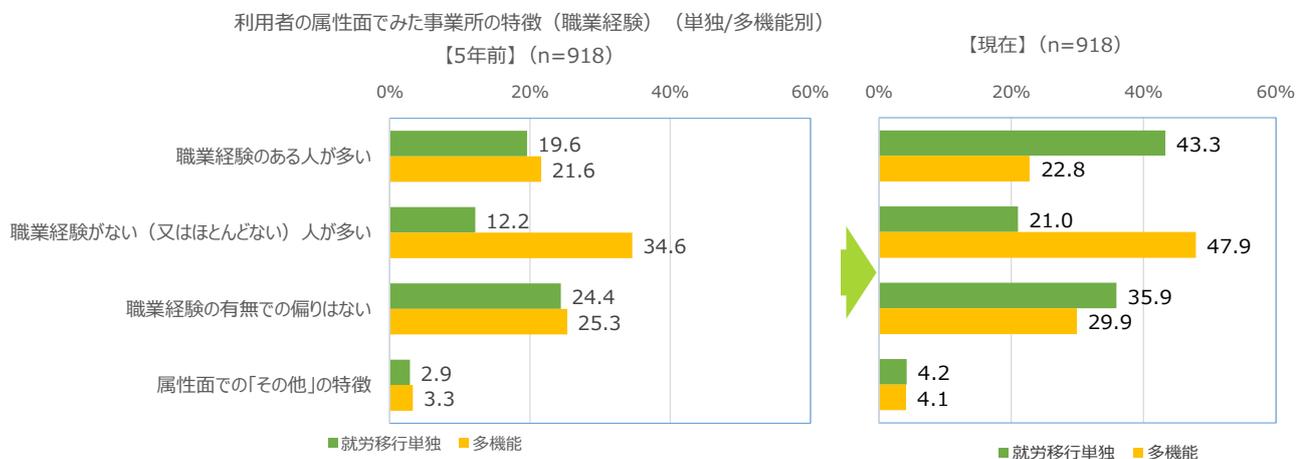
図表2-18



図表2-19



図表2-20



「5年前には事業を実施していない、もしくはわからない」
就労移行支援単独：44.3% 多機能：18.9%

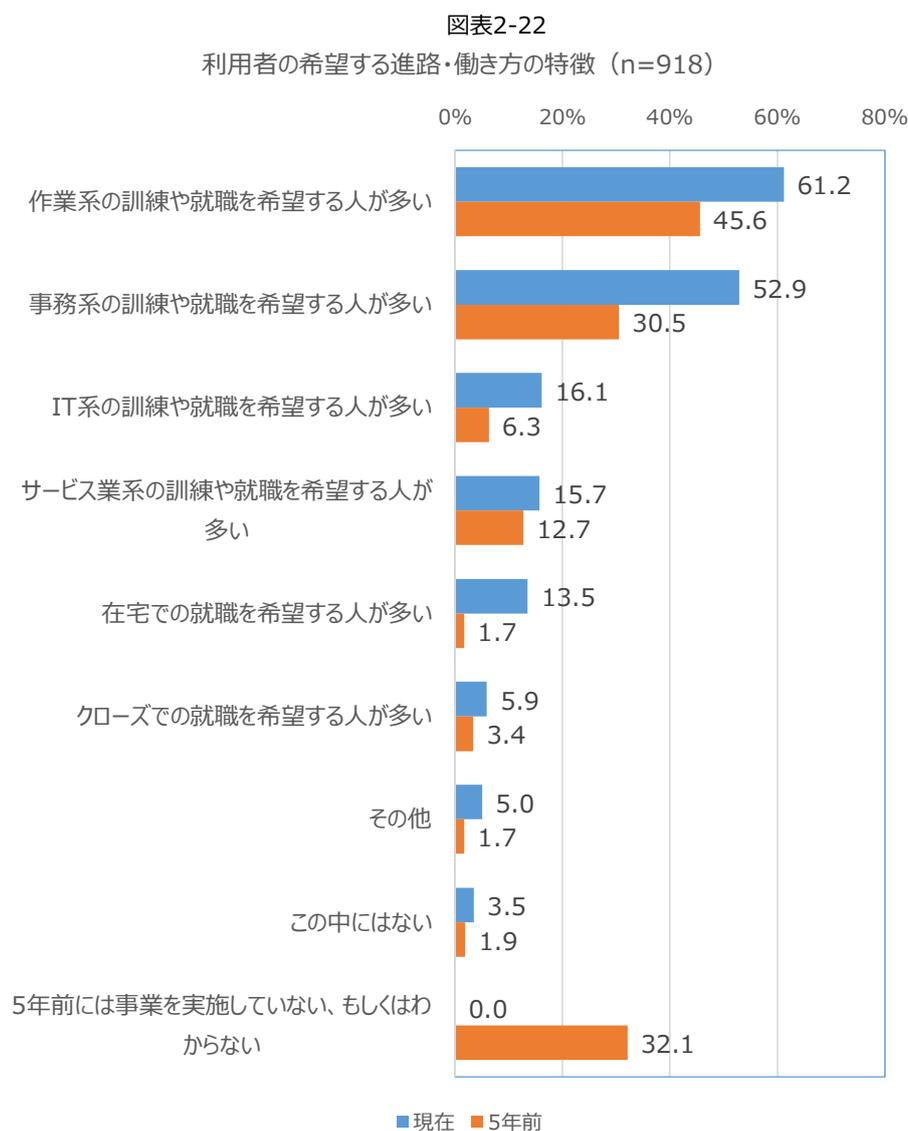
利用者の属性面でみた特徴を、経営主体別に5年前と現在で比較した。「営利法人」で「20代、30代が多い」のスコアの伸び、「精神障害者、発達障害者が多い」のスコアの伸びが大きいことがわかる。「障害程度の軽い人」はいずれの法人もスコアを伸ばしている。社会福祉法人/NPO法人では、「高卒の人が多い」「職業経験がない人が多い」が5年前に比べやや伸びている。

図表2-21 経営主体別 属性面でみた事業所の特徴（5年前・現在）

単位：%	TOTAL (n=918)		社会福祉法人/NPO法人 (n=370)		営利法人(株式・有限・ 合名・合資) (n=437)		その他の法人 (n=111)	
	5年前	現在	5年前	現在	5年前	現在	5年前	現在
10代が多い	6.2	10.1	12.2	16.2	1.8	5.9	3.6	6.3
20代が多い	25.2	44.0	35.9	46.2	17.4	44.4	19.8	35.1
30代が多い	13.8	21.0	12.2	13.5	14.4	27.2	17.1	21.6
40代以上が多い	13.1	17.1	14.9	18.1	9.6	14.9	20.7	22.5
特定の年齢層への偏りはない	19.8	22.7	19.7	16.8	21.1	26.3	15.3	27.9
身体障害者が多い	2.0	1.5	2.4	1.4	1.6	1.6	1.8	1.8
知的障害者が多い	24.6	31.6	50.5	57.0	7.1	13.5	7.2	18.0
精神障害者が多い	32.5	51.5	25.1	26.8	34.8	68.2	47.7	68.5
発達障害者が多い	15.6	33.2	15.7	24.1	16.0	40.7	13.5	34.2
身体、知的、精神、発達障害以外の障害者が多い	0.3	0.7	0.5	0.8	0.0	0.2	0.9	1.8
特定の障害種別への偏りはない	7.3	6.3	6.8	7.0	8.5	6.2	4.5	4.5
障害程度の軽い人(手帳の中・ 軽度)が多い	49.2	78.0	65.4	80.5	37.1	76.4	43.2	75.7
障害程度の重い人(手帳の重 度)が多い	3.3	3.6	3.2	4.3	3.2	2.7	3.6	4.5
障害程度での偏りはない	17.6	18.5	18.6	15.1	16.0	21.1	20.7	19.8
高学歴(短大卒以上)の人が多い	6.5	12.2	5.7	7.3	7.1	17.4	7.2	8.1
高卒(特別支援学校、普通高 校卒)の人が多い	34.6	47.7	57.3	69.7	16.9	30.2	28.8	43.2
学歴での偏りはない	29.2	40.8	25.1	23.8	32.0	53.3	31.5	48.6
職業経験のある人が多い	20.7	31.9	20.3	20.8	19.9	40.5	25.2	35.1
職業経験がない(又はほとんど ない)人が多い	24.6	35.9	42.4	51.4	11.2	24.7	18.0	28.8
職業経験の有無での偏りはな い	24.9	32.6	24.9	28.4	24.9	35.2	25.2	36.0
属性面での「その他」の特徴	3.2	4.1	3.5	3.5	2.7	4.6	3.6	4.5
5年前には事業を実施していな い、もしくはわからない	30.2		12.7		44.4		32.4	

(5) 利用者の希望する進路・働き方の特徴

利用者の希望する進路・働き方の特徴をみると、現在、5年前ともに、「作業系の訓練や就職を希望する人が多い」が最も多く、次いで、「事務系の訓練や就職を希望する人が多い」となっている。「IT系の訓練や就職を希望する人」「在宅での就職を希望する人」の割合も5年前に比べて増えている様子がうかがえる。



就労移行単独/多機能別に比較すると、「就労移行単独」で、「事務系の訓練や就職を希望する人が多い」の割合が大きく伸びている他、「IT系の訓練や就職を希望する人が多い」「在宅での就職を希望する人が多い」のスコアも伸ばし、多機能との差が表れている。

利用者の希望する進路・働き方の特徴を経営主体別にみると、営利法人では、「事務系の訓練や就職を希望する人が多い」の割合が大きく伸びている。また、「作業系の訓練や就職を希望する人が多い」「IT系の訓練や就職を希望する人」「在宅での就職を希望する人」も他に比べてスコアを大きく伸ばしている。

図表2-23 就労移行単独/多機能別利用者の希望する進路・働き方の特徴（現在・5年前）

単位：%	TOTAL (n=918)		就労移行単独 (n=409)		多機能 (n=509)	
	5年前	現在	5年前	現在	5年前	現在
TOTAL						
事務系の訓練や就職を希望する人が多い	30.5	52.9	36.2	75.1	25.9	35.2
作業系の訓練や就職を希望する人が多い	45.6	61.2	30.1	48.4	58.2	71.5
IT系の訓練や就職を希望する人が多い	6.3	16.1	6.6	22.0	6.1	11.4
サービス業系の訓練や就職を希望する人が多い	12.7	15.7	7.8	12.5	16.7	18.3
在宅での就職を希望する人が多い	1.7	13.5	2.7	20.8	1.0	7.7
クローズでの就職を希望する人が多い	3.4	5.9	3.7	9.0	3.1	3.3
その他	1.7	5.0	1.2	4.4	2.2	5.5
この中にはない	1.9	3.5	1.5	2.7	2.2	4.1
5年前には事業を実施していない、もしくはわからない	32.1	0.0	46.5	0.0	20.6	0.0

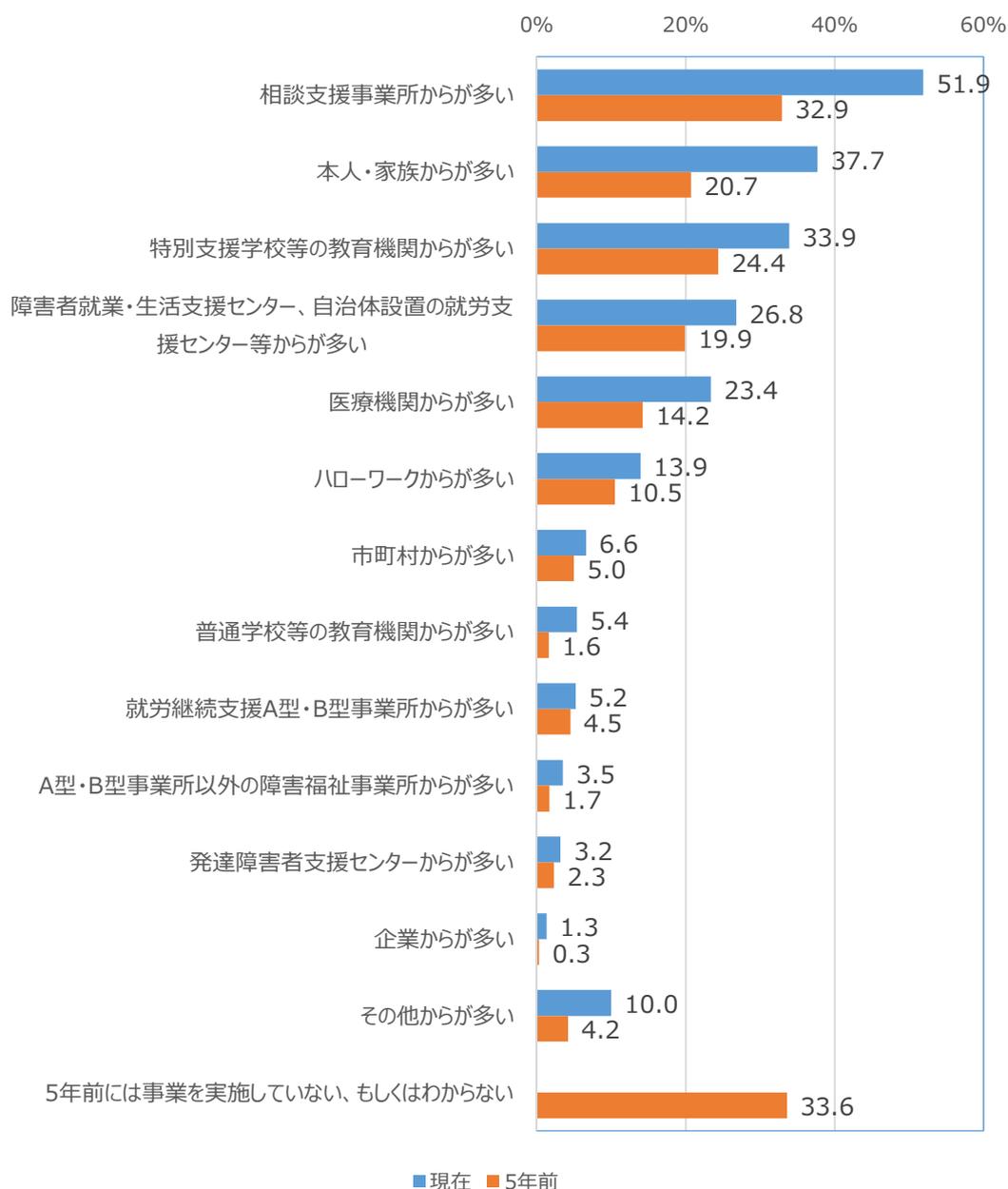
図表2-24 経営主体別別利用者の希望する進路・働き方の特徴（現在・5年前）

単位：%	TOTAL (n=918)		社会福祉法人/NPO法人 (n=370)		営利法人(株式・有限・合名・合資) (n=437)		その他の法人 (n=111)	
	5年前	現在	5年前	現在	5年前	現在	5年前	現在
事務系の訓練や就職を希望する人が多い	30.5	52.9	19.7	28.1	37.5	72.8	38.7	57.7
作業系の訓練や就職を希望する人が多い	45.6	61.2	68.4	78.4	27.7	48.1	40.5	55.9
IT系の訓練や就職を希望する人が多い	6.3	16.1	4.6	6.2	8.2	25.6	4.5	11.7
サービス業系の訓練や就職を希望する人が多い	12.7	15.7	19.2	20.5	7.6	11.0	11.7	18.0
在宅での就職を希望する人が多い	1.7	13.5	0.5	3.8	2.3	21.7	3.6	13.5
クローズでの就職を希望する人が多い	3.4	5.9	1.9	1.6	4.6	8.9	3.6	8.1
その他	1.7	5.0	2.4	5.1	0.9	4.1	2.7	8.1
この中にはない	1.9	3.5	3.5	4.9	0.7	2.7	0.9	1.8
5年前には事業を実施していない、もしくはわからない	32.1	0.0	14.3	0.0	46.7	0.0	34.2	0.0

(6) 利用経路

利用経路について、5年前と現在を比較すると、5年前は、「相談支援事業所から」(32.9%)「特別支援学校等の教育機関から」(24.4%)の順にスコアが高いが、現在は、「相談支援事業所から」(51.9%)に次いで、「本人・家族から」が37.7%で多くなっている。スコアは小さいが、「医療機関から」(14.2%→23.4%)、「普通学校等の教育機関から」(1.6%→5.4%)、「その他から」(4.2%→10.0%)も伸びている。

図表2-25 利用経路の特徴 (n=918)



就労移行単独/多機能別では、就労移行単独では、「本人・家族からが多い」が54.8%で最も多く、次いで「相談支援事業所から」（40.8%）「医療機関から」（33.0%）と続いている。「多機能」では、「相談支援事業所から」（60.7%）「特別支援学校等の教育機関から」（46.4%）の順に高く、5年前と同様の傾向となっている。

図表2-26 就労移行単独/多機能別利用経路の特徴（現在・5年前）

単位：%	TOTAL (n=918)		就労移行単独 (n=409)		多機能 (n=509)	
	5年前	現在	5年前	現在	5年前	現在
相談支援事業所からが多い	32.9	51.9	20.5	40.8	42.8	60.7
本人・家族からが多い	20.7	37.7	25.7	54.8	16.7	24.0
特別支援学校等の教育機関からが多い	24.4	33.9	10.8	18.3	35.4	46.4
障害者就業・生活支援センター、自治体設置の就労支援センター等からが多い	19.9	26.8	14.4	25.2	24.4	28.1
医療機関からが多い	14.2	23.4	17.4	33.0	11.6	15.7
ハローワークからが多い	10.5	13.9	9.8	15.9	11.0	12.4
市町村からが多い	5.0	6.6	4.9	8.3	5.1	5.3
普通学校等の教育機関からが多い	1.6	5.4	1.2	6.4	2.0	4.7
就労継続支援A型・B型事業所からが多い	4.5	5.2	1.7	2.7	6.7	7.3
就労継続支援A型・B型以外の障害福祉サービス事業所からが多い	1.7	3.5	0.7	2.2	2.6	4.5
発達障害者支援センターからが多い	2.3	3.2	3.4	5.1	1.4	1.6
企業からが多い	0.3	1.3	0.2	2.4	0.4	0.4
その他からが多い	4.2	10.0	5.1	15.2	3.5	5.9
5年前には事業を実施していない、もしくはわからない	33.6	0.0	48.2	0.0	21.8	0.0

経営主体別では、営利法人で、「本人・家族から」「医療機関から」のスコアが大きく、5年前と比べても伸びていることがわかる。社会福祉法人/NPO法人では利用経路に大きな変化は見られない。営利法人に比べ、「本人・家族から」「医療機関から」のスコアが低くなっている。

利用者の充足率別では、「5年前に比べ向上している」事業所は、「相談支援事業所から」「医療機関から」「特別支援学校等の教育機関から」「普通学校等の教育機関から」など、いずれの経路からも万遍なくスコアを伸ばしていることがわかる。「5年前も今も低い水準にある」事業所は、「特別支援学校等の教育機関からが多い」のスコアが高い。「5年前は事業を実施していない、もしくはわからない」では、「本人・家族から」のスコアが大きい。

図表2-27 経営主体別利用経路の特徴（現在・5年前）

単位：%	TOTAL (n=918)		社会福祉法人/NPO法人 (n=370)		営利法人(株式・有限・ 合名・合資) (n=437)		その他の法人 (n=111)	
	5年前	現在	5年前	現在	5年前	現在	5年前	現在
TOTAL								
相談支援事業所からが多い	32.9	51.9	46.5	61.6	22.2	43.5	29.7	52.3
本人・家族からが多い	20.7	37.7	14.1	17.8	24.9	52.2	26.1	46.8
特別支援学校等の教育機関からが多い	24.4	33.9	46.5	51.9	9.6	22.4	9.0	18.9
障害者就業・生活支援センター、自治体設置の就労支援センター等からが多い	19.9	26.8	30.8	33.0	11.0	22.9	18.9	21.6
医療機関からが多い	14.2	23.4	9.7	11.1	15.3	30.7	24.3	36.0
ハローワークからが多い	10.5	13.9	10.8	11.9	9.4	15.3	13.5	15.3
市町村からが多い	5.0	6.6	6.5	6.5	4.1	6.4	3.6	8.1
普通学校等の教育機関からが多い	1.6	5.4	1.9	4.6	1.4	6.4	1.8	4.5
就労継続支援A型・B型事業所からが多い	4.5	5.2	8.1	7.8	1.6	3.4	3.6	3.6
就労継続支援A型・B型以外の障害福祉サービス事業所から	1.7	3.5	3.0	4.1	0.9	3.4	0.9	1.8
発達障害者支援センターからが多い	2.3	3.2	3.5	3.8	1.6	2.5	0.9	3.6
企業からが多い	0.3	1.3	0.5	1.1	0.2	1.6	0.0	0.9
その他からが多い	4.2	10.0	3.8	3.8	4.6	15.8	4.5	8.1
5年前には事業を実施していない、もしくはわからない	33.6	0.0	14.1	0.0	49.7	0.0	35.1	0.0

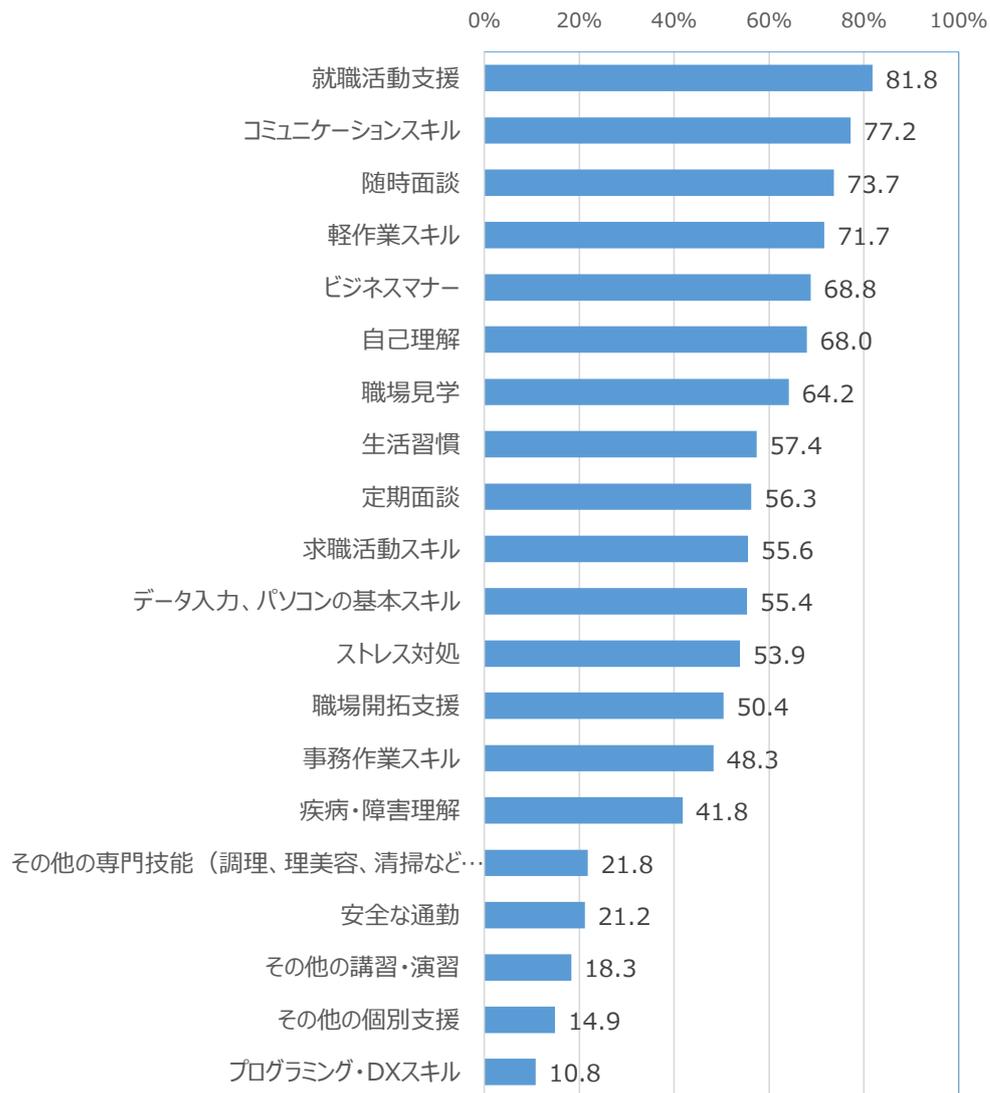
図表2-28 充足率別利用経路の特徴（現在・5年前）

単位：%	TOTAL (n=918)		充足率は、安定して良い水準にある (n=142)		充足率は、5年前に比べ向上している (n=115)		充足率は、5年前に比べ低下している (n=300)		充足率は、5年前も今も低い水準にある (n=89)		5年前は事業を実施していない、もしくはわからない (n=272)	
	5年前	現在	5年前	現在	5年前	現在	5年前	現在	5年前	現在	5年前	現在
相談支援事業所からが多い	32.9	51.9	41.5	54.9	41.7	60.0	49.3	55.0	46.1	60.7	2.2	40.4
本人・家族からが多い	20.7	37.7	38.0	45.1	35.7	41.7	24.3	27.3	20.2	19.1	1.5	49.6
特別支援学校等の教育機関からが多い	24.4	33.9	33.8	37.3	29.6	40.9	35.0	38.0	39.3	50.6	0.7	19.1
障害者就業・生活支援センター、自治体設置の就労支援センター等からが多い	19.9	26.8	21.8	26.1	19.1	26.1	36.0	32.3	22.5	24.7	0.7	22.1
医療機関からが多い	14.2	23.4	24.6	28.2	19.1	31.3	19.3	18.3	11.2	13.5	1.8	26.5
ハローワークからが多い	10.5	13.9	17.6	14.1	7.8	14.8	15.7	12.3	15.7	12.4	0.4	15.8
市町村からが多い	5.0	6.6	6.3	8.5	7.0	7.8	6.7	5.7	10.1	9.0	0.0	5.5
普通学校等の教育機関からが多い	1.6	5.4	0.7	6.3	1.7	10.4	4.0	5.3	0.0	2.2	0.0	4.0
就労継続支援A型・B型事業所からが多い	4.5	5.2	3.5	4.9	8.7	8.7	7.0	6.7	5.6	5.6	0.0	2.2
就労継続支援A型・B型以外の事業所からが多い	1.7	3.5	0.7	1.4	3.5	5.2	3.0	3.7	2.2	3.4	0.0	3.7
発達障害者支援センターからが多い	2.3	3.2	0.0	4.2	3.5	5.2	4.7	2.0	3.4	3.4	0.0	2.9
企業からが多い	0.3	1.3	0.0	2.8	0.9	1.7	0.7	0.7	0.0	0.0	0.0	1.5
その他からが多い	4.2	10.0	4.9	7.7	14.8	12.2	3.3	5.0	5.6	6.7	0.0	16.9
5年前には事業を実施していない、もしくはわからない	33.6	0.0	7.0	0.0	7.0	0.0	7.3	0.0	9.0	0.0	95.6	0.0

(7) 提供しているプログラム

事業所で提供しているプログラムを聞いたところ、「就職活動支援」(81.8%)、「コミュニケーションスキル」(77.2%)、「随時面談」(73.7%)、「軽作業スキル」(71.7%)の順に多くなっている。全体の約7割以上が行っている一般的なプログラムに続いて、50%台のプログラムが「生活習慣」以下複数項目挙げられている。

図表2-29
提供しているプログラム (n=918)

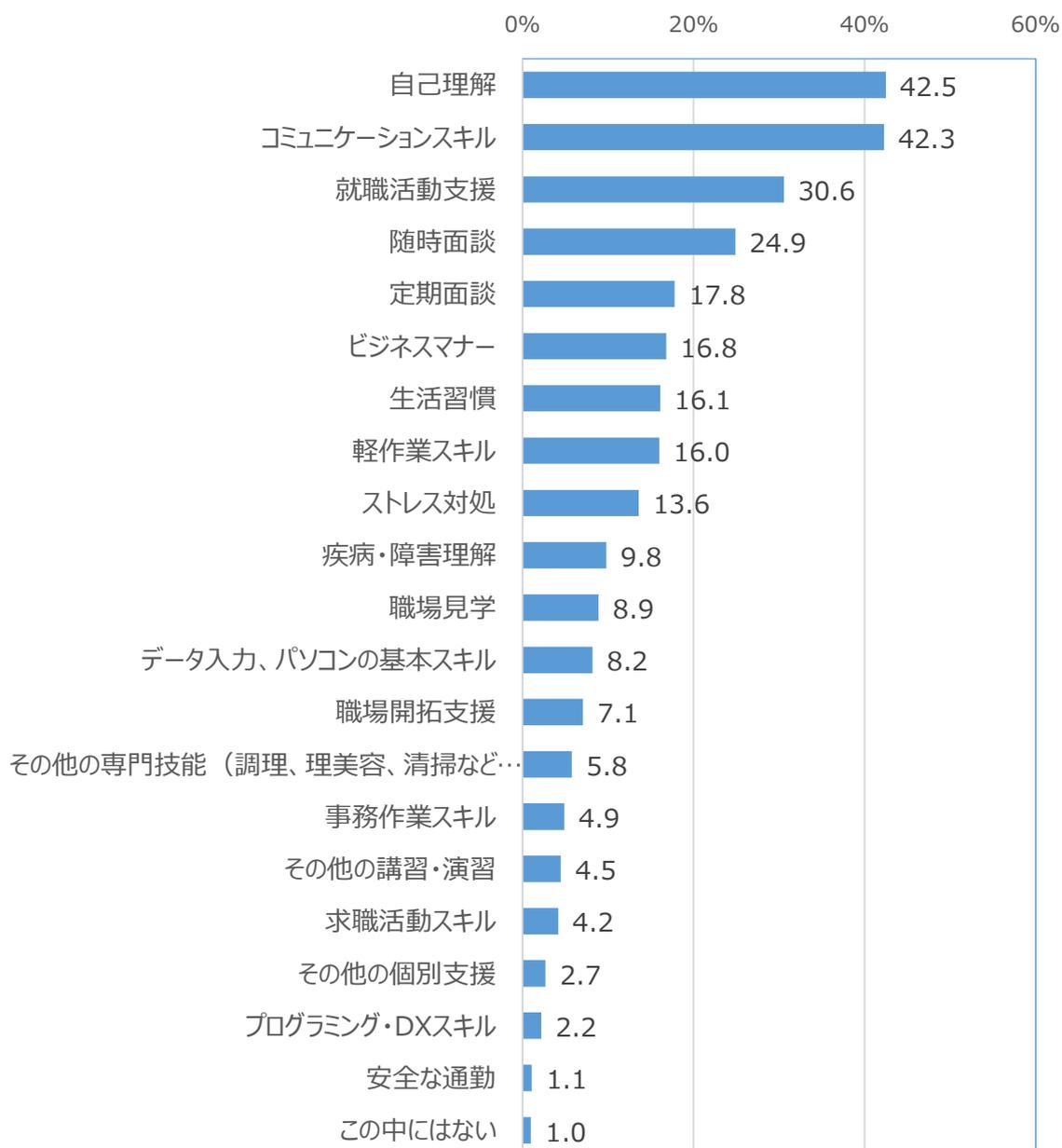


(8) 特に重視しているプログラム

「特に重視しているプログラム」を3つ選んでもらった。「自己理解」「コミュニケーションスキル」「就職活動支援」の順に多くなっている。

図表2-30

特に重視しているプログラム（3つまで）（n=918）

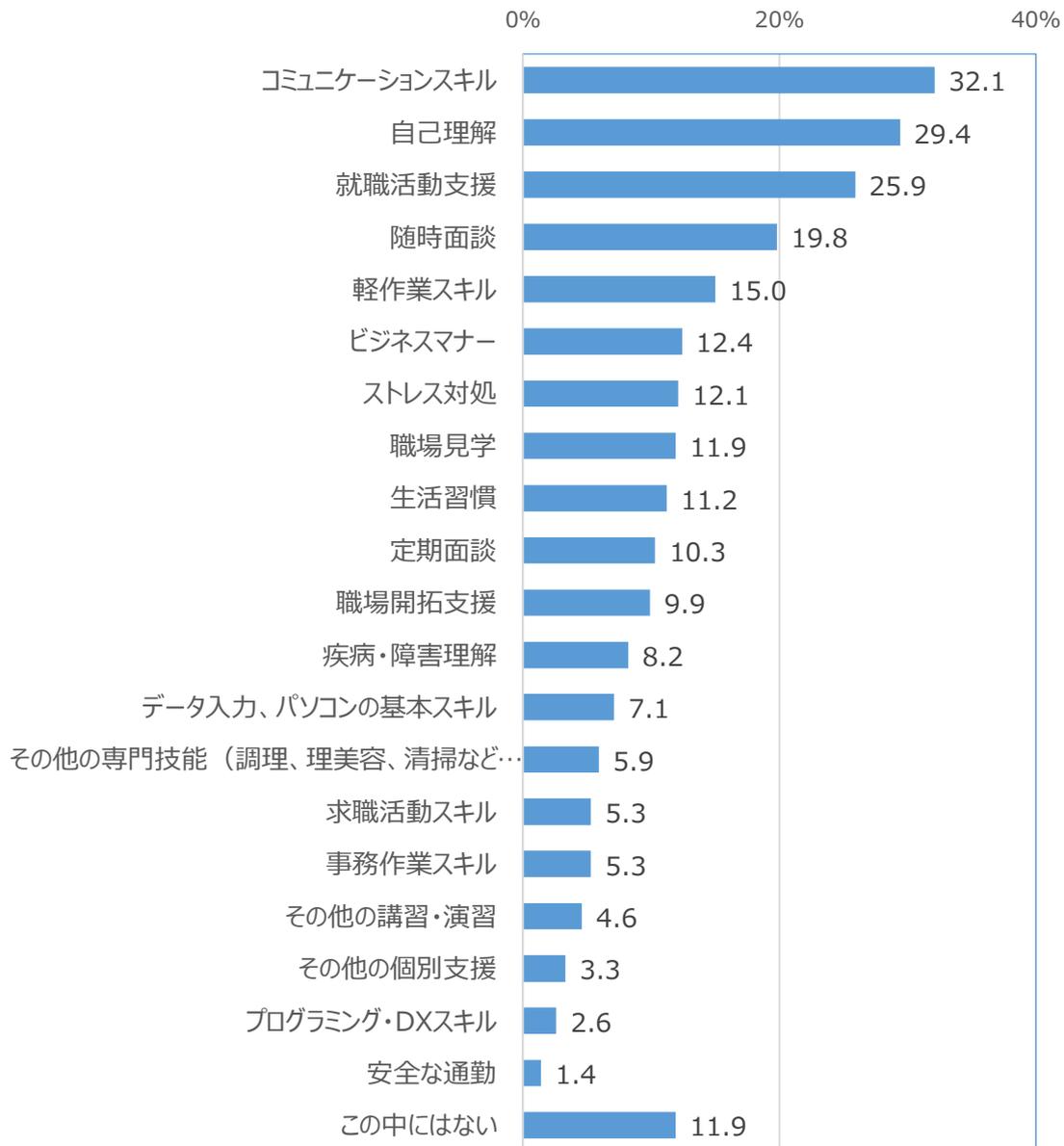


(9) 5年前に比べ、強化しているプログラム

「5年前に比べ、強化しているプログラム」を3つ選んでもらった。「コミュニケーションスキル」が最も多く、「自己理解」「就職活動支援」「随時面談」が続く上位4項目の内容は「重視しているプログラム」と同じである。

図表2-31

5年前に比べ、強化しているプログラム（3つまで）（n=918）



就労移行単独/多機能別にみると、全体的に「就労移行単独」のスコアの高さが目立つが、中でも「データ入力・パソコンの基本スキル」(70.7%)、「定期面談」(68.5%)「事務作業スキル」(66.3%)、「ストレス対処」(65.5%)、「疾病・障害理解」(52.3%)は差異が大きくなっている。特に重視しているプログラムは、単独で「自己理解」、多機能で「軽作業スキル」のスコアが高い。

経営主体別でみると、実施しているプログラムとしては、営利法人のスコアが全体的に高い。「重視しているプログラム」では、社会福祉法人で、「軽作業スキル」「ビジネスマナー」「職場見学」が営利法人に比べて高い。

図表2-32

就労移行単独/多機能別 実施しているプログラム				就労移行単独/多機能別 特に重視しているプログラム (3つまで)				就労移行単独/多機能別 強化しているプログラム (3つまで)			
単位: %	TOTAL (n=918)	就労移行単独 (n=409)	多機能 (n=509)	単位: %	TOTAL (n=918)	就労移行単独 (n=409)	多機能 (n=509)	単位: %	TOTAL (n=918)	就労移行単独 (n=409)	多機能 (n=509)
就職活動支援	81.8	80.9	82.5	自己理解	42.5	51.8	35.0	コミュニケーションスキル	32.1	27.4	36.0
コミュニケーションスキル	77.2	81.2	74.1	コミュニケーションスキル	42.3	39.4	44.6	自己理解	29.4	32.3	27.1
随時面談	73.7	74.3	73.3	就職活動支援	30.6	29.6	31.4	就職活動支援	25.9	24.7	26.9
軽作業スキル	71.7	67.0	75.4	随時面談	24.9	25.7	24.4	随時面談	19.8	18.8	20.6
ビジネスマナー	68.8	75.1	63.9	定期面談	17.8	21.5	14.7	軽作業スキル	15.0	10.0	19.1
自己理解	68.0	77.5	60.3	ビジネスマナー	16.8	12.2	20.4	ビジネスマナー	12.4	8.8	15.3
職場見学	64.2	67.2	61.7	生活習慣	16.1	11.7	19.6	ストレス対処	12.1	15.6	9.2
生活習慣	57.4	59.7	55.6	軽作業スキル	16.0	8.1	22.4	職場見学	11.9	9.5	13.8
定期面談	56.3	68.5	46.6	ストレス対処	13.6	18.1	10.0	生活習慣	11.2	9.3	12.8
求職活動スキル	55.6	64.5	48.3	疾病・障害理解	9.8	14.4	6.1	定期面談	10.3	12.5	8.6
データ入力、パソコンの基本スキル	55.4	70.7	43.2	職場見学	8.9	6.6	10.8	職場開拓支援	9.9	10.8	9.2
ストレス対処	53.9	65.5	44.6	データ入力、パソコンの基本スキル	8.2	9.3	7.3	疾病・障害理解	8.2	11.5	5.5
職場開拓支援	50.4	57.0	45.2	職場開拓支援	7.1	7.1	7.1	データ入力、パソコンの基本スキル	7.1	8.1	6.3
事務作業スキル	48.3	66.3	33.8	その他の専門技能(調理、理美容、清掃などのスキル)	5.8	3.7	7.5	その他の専門技能(調理、理美容、清掃などのスキル)	5.9	3.2	8.1
疾病・障害理解	41.8	52.3	33.4	事務作業スキル	4.9	6.6	3.5	求職活動スキル	5.3	5.1	5.5
その他の専門技能(調理、理美容、清掃などのスキル)	21.8	16.4	26.1	その他の講習・演習	4.5	5.1	3.9	事務作業スキル	5.3	7.6	3.5
安全な通勤	21.2	19.6	22.6	求職活動スキル	4.2	4.2	4.3	その他の講習・演習	4.6	5.4	3.9
その他の講習・演習	18.3	21.5	15.7	その他の個別支援	2.7	2.2	3.1	その他の個別支援	3.3	3.9	2.8
その他の個別支援	14.9	15.6	14.3	プログラミング・DXスキル	2.2	3.2	1.4	プログラミング・DXスキル	2.6	3.4	2.0
プログラミング・DXスキル	10.8	16.6	6.1	安全な通勤	1.1	0.2	1.8	安全な通勤	1.4	0.5	2.2
この中にはない	0.0	0.0	0.0	この中にはない	1.0	1.2	0.8	この中にはない	11.9	15.4	9.0

図表2-33

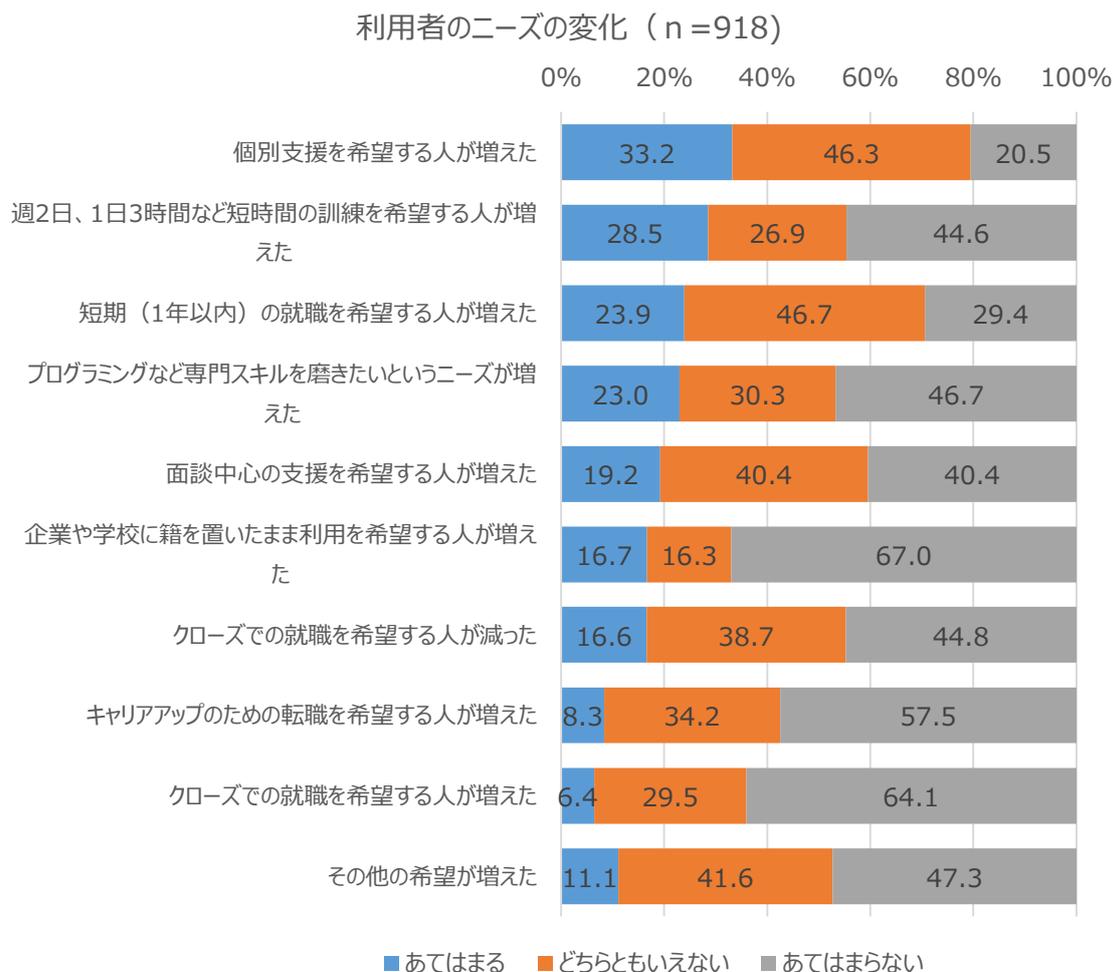
経営主体別 実施しているプログラム					経営主体別 特に重視しているプログラム (3つまで)					経営主体別 強化しているプログラム (3つまで)				
単位: %	TOTAL (n=918)	社会福祉法人/NPO法人 (n=370)	営利法人(株式・有限・合名・合資) (n=437)	その他の法人 (n=111)	単位: %	TOTAL (n=918)	社会福祉法人/NPO法人 (n=370)	営利法人(株式・有限・合名・合資) (n=437)	その他の法人 (n=111)	単位: %	TOTAL (n=918)	社会福祉法人/NPO法人 (n=370)	営利法人(株式・有限・合名・合資) (n=437)	その他の法人 (n=111)
TOTAL	918	370	437	111	TOTAL	918	370	437	111	TOTAL	918	370	437	111
自己理解	68.0	57.8	76.7	67.6	自己理解	42.5	33.8	49.4	44.1	自己理解	29.4	23.8	33.4	32.4
コミュニケーションスキル	77.2	73.2	80.1	79.3	コミュニケーションスキル	42.3	43.5	42.1	38.7	コミュニケーションスキル	32.1	35.7	29.3	31.5
生活習慣	57.4	55.7	59.0	56.8	生活習慣	16.1	19.2	13.7	15.3	生活習慣	11.2	14.9	8.0	11.7
疾病・障害理解	41.8	29.7	52.6	39.6	疾病・障害理解	9.8	3.5	14.4	12.6	疾病・障害理解	8.2	3.8	11.4	9.9
ストレス対処	53.9	44.1	62.0	55.0	ストレス対処	13.6	9.5	16.0	18.0	ストレス対処	12.1	9.5	13.7	14.4
ビジネスマナー	68.8	64.6	70.7	75.7	ビジネスマナー	16.8	24.6	10.1	17.1	ビジネスマナー	12.4	17.6	8.0	12.6
求職活動スキル	55.6	46.5	62.5	58.6	求職活動スキル	4.2	3.8	4.3	5.4	求職活動スキル	5.3	5.9	4.8	5.4
職場見学	64.2	64.9	63.4	64.9	職場見学	8.9	14.3	5.0	6.3	職場見学	11.9	15.7	9.2	9.9
安全な通勤	21.2	24.6	19.5	17.1	安全な通勤	1.1	1.4	0.9	0.9	安全な通勤	1.4	2.4	0.9	0.0
その他の講習・演習	18.3	14.3	19.9	25.2	その他の講習・演習	4.5	2.2	4.6	11.7	その他の講習・演習	4.6	2.7	5.0	9.0
随時面談	73.7	71.9	74.6	76.6	随時面談	24.9	25.7	24.0	26.1	随時面談	19.8	20.3	19.5	19.8
定期面談	56.3	47.8	65.0	50.5	定期面談	17.8	15.4	20.6	14.4	定期面談	10.3	10.0	11.0	9.0
事務作業スキル	48.3	30.0	62.9	51.4	事務作業スキル	4.9	2.7	6.6	5.4	事務作業スキル	5.3	4.3	5.9	6.3
プログラミング・DXスキル	10.8	2.7	17.8	9.9	プログラミング・DXスキル	2.2	0.3	3.9	1.8	プログラミング・DXスキル	2.6	0.8	4.3	1.8
データ入力、パソコンの基本スキル	55.4	35.9	70.9	59.5	データ入力、パソコンの基本スキル	8.2	5.9	10.1	8.1	データ入力、パソコンの基本スキル	7.1	6.8	7.6	6.3
軽作業スキル	71.7	77.8	66.1	73.0	軽作業スキル	16.0	24.9	10.5	8.1	軽作業スキル	15.0	20.0	11.9	10.8
その他の専門技能(調理、理美容、清掃などのスキル)	21.8	27.0	15.8	27.9	その他の専門技能(調理、理美容、清掃などのスキル)	5.8	7.6	3.2	9.9	その他の専門技能(調理、理美容、清掃などのスキル)	5.9	7.3	4.3	7.2
職場開拓支援	50.4	46.8	53.5	50.5	職場開拓支援	7.1	7.3	6.9	7.2	職場開拓支援	9.9	10.0	11.0	5.4
就職活動支援	81.8	80.0	83.8	80.2	就職活動支援	30.6	28.6	33.4	26.1	就職活動支援	25.9	23.8	27.7	26.1
その他の個別支援	14.9	14.6	13.7	20.7	その他の個別支援	2.7	3.5	1.4	5.4	その他の個別支援	3.3	3.8	3.0	2.7
この中にはない	0.0	0.0	0.0	0.0	この中にはない	1.0	1.1	1.1	0.0	この中にはない	11.9	7.0	15.3	14.4

2.2.2 利用者の変化とその対応

(1) 利用者のニーズの変化

利用者のニーズの変化について、10個の項目別に状況を聞いた。「個別支援を希望する人が増えた」「短時間の訓練を希望する人が増えた」「短期（1年以内）の就職を希望する人が増えた」「プログラミングなど専門スキルを磨きたいというニーズが増えた」で「あてはまる」の割合が高くなっている。

図表2-34



利用者のニーズの変化について就労移行単独/多機能別に傾向をみると、「就労移行単独」で、「短期の就職を希望する人が増えた」「プログラミングなど専門スキルを磨きたいというニーズが増えた」「面接中心の支援を希望する人が増えた」「企業や学校に籍を置いたまま利用者希望する人が増えた」の「あてはまる」のスコアが高くなっている。

図表2-35 就労移行単独/多機能別 利用者のニーズの変化

単位：%	単機能/多機能	TOTAL	あてはまる	どちらともいえない	あてはまらない
短期(1年以内)の就職を希望する人が増えた	TOTAL	918	23.9	46.7	29.4
	就労移行単独	409	34.7	46.9	18.3
	多機能	509	15.1	46.6	38.3
キャリアアップのための転職を希望する人が増えた	TOTAL	918	8.3	34.2	57.5
	就労移行単独	409	12.7	41.8	45.5
	多機能	509	4.7	28.1	67.2
クローズでの就職を希望する人が増えた	TOTAL	918	6.4	29.5	64.1
	就労移行単独	409	10.5	36.9	52.6
	多機能	509	3.1	23.6	73.3
クローズでの就職を希望する人が減った	TOTAL	918	16.6	38.7	44.8
	就労移行単独	409	15.9	46.0	38.1
	多機能	509	17.1	32.8	50.1
面接中心の支援を希望する人が増えた	TOTAL	918	19.2	40.4	40.4
	就労移行単独	409	24.7	44.0	31.3
	多機能	509	14.7	37.5	47.7
個別支援を希望する人が増えた	TOTAL	918	33.2	46.3	20.5
	就労移行単独	409	35.9	45.5	18.6
	多機能	509	31.0	47.0	22.0
週2日、1日3時間など短時間の訓練を希望する人が増えた	TOTAL	918	28.5	26.9	44.6
	就労移行単独	409	32.0	30.3	37.7
	多機能	509	25.7	24.2	50.1
プログラミングなど専門スキルを磨きたいというニーズが増えた	TOTAL	918	23.0	30.3	46.7
	就労移行単独	409	34.5	32.5	33.0
	多機能	509	13.8	28.5	57.8
企業や学校に籍を置いたまま利用者希望する人が増えた	TOTAL	918	16.7	16.3	67.0
	就労移行単独	409	23.5	22.0	54.5
	多機能	509	11.2	11.8	77.0
その他の希望が増えた	TOTAL	918	11.1	41.6	47.3
	就労移行単独	409	11.2	46.9	41.8
	多機能	509	11.0	37.3	51.7

利用者のニーズの変化について経営主体別に傾向をみると、営利法人では、「プログラミングなど専門スキルを磨きたいというニーズが増えた」「短期（1年以内）の就職を希望する人が増えた」「面談中心の支援を希望する人が増えた」の「あてはまる」の割合が高くなっている。

逆に社会福祉法人では、これらの項目について、「あてはまらない」と回答した事業所が多い。

図表2-36 経営主体別 利用者のニーズの変化

単位: %	経営主体	TOTAL	あてはまる	どちらともいえない	あてはまらない
短期(1年以内)の就職を希望する人が増えた	TOTAL	918	23.9	46.7	29.4
	社会福祉法人/NPO法人	370	14.3	43.8	41.9
	営利法人(株式・有限・合名・合資)	437	31.6	48.5	19.9
	その他の法人	111	25.2	49.5	25.2
キャリアアップのための転職を希望する人が増えた	TOTAL	918	8.3	34.2	57.5
	社会福祉法人/NPO法人	370	5.9	27.0	67.0
	営利法人(株式・有限・合名・合資)	437	9.6	40.0	50.3
	その他の法人	111	10.8	35.1	54.1
クローズでの就職を希望する人が増えた	TOTAL	918	6.4	29.5	64.1
	社会福祉法人/NPO法人	370	2.2	22.4	75.4
	営利法人(株式・有限・合名・合資)	437	9.2	36.2	54.7
	その他の法人	111	9.9	27.0	63.1
クローズでの就職を希望する人が減った	TOTAL	918	16.6	38.7	44.8
	社会福祉法人/NPO法人	370	13.8	30.0	56.2
	営利法人(株式・有限・合名・合資)	437	17.2	47.1	35.7
	その他の法人	111	23.4	34.2	42.3
面談中心の支援を希望する人が増えた	TOTAL	918	19.2	40.4	40.4
	社会福祉法人/NPO法人	370	13.5	36.2	50.3
	営利法人(株式・有限・合名・合資)	437	24.9	42.8	32.3
	その他の法人	111	15.3	45.0	39.6
個別支援を希望する人が増えた	TOTAL	918	33.2	46.3	20.5
	社会福祉法人/NPO法人	370	28.4	46.2	25.4
	営利法人(株式・有限・合名・合資)	437	36.4	46.2	17.4
	その他の法人	111	36.9	46.8	16.2
週2日、1日3時間など短時間の訓練を希望する人が増えた	TOTAL	918	28.5	26.9	44.6
	社会福祉法人/NPO法人	370	26.5	22.2	51.4
	営利法人(株式・有限・合名・合資)	437	28.8	31.1	40.0
	その他の法人	111	34.2	26.1	39.6
プログラミングなど専門スキルを磨きたいというニーズが増えた	TOTAL	918	23.0	30.3	46.7
	社会福祉法人/NPO法人	370	9.5	24.6	65.9
	営利法人(株式・有限・合名・合資)	437	33.9	33.4	32.7
	その他の法人	111	25.2	36.9	37.8
企業や学校に籍を置いたまま利用を希望する人が増えた	TOTAL	918	16.7	16.3	67.0
	社会福祉法人/NPO法人	370	9.7	12.7	77.6
	営利法人(株式・有限・合名・合資)	437	22.4	19.7	57.9
	その他の法人	111	17.1	15.3	67.6
その他の希望が増えた	TOTAL	918	11.1	41.6	47.3
	社会福祉法人/NPO法人	370	9.5	34.9	55.7
	営利法人(株式・有限・合名・合資)	437	11.2	47.6	41.2
	その他の法人	111	16.2	40.5	43.2

利用者のニーズの変化について充足率別に傾向をみると、「5年前に比べ向上している」事業所では、「短期の就職を希望する人が増えた」「キャリアアップのための転職を希望する人が増えた」「クローズでの就職を希望する人が減った」「面談中心の支援を希望する人が増えた」「個別支援を希望する人が増えた」等、多くの項目で「あてはまる」と回答した事業所の割合が高くなっている。

図表2-37 充足率別 利用者のニーズの変化

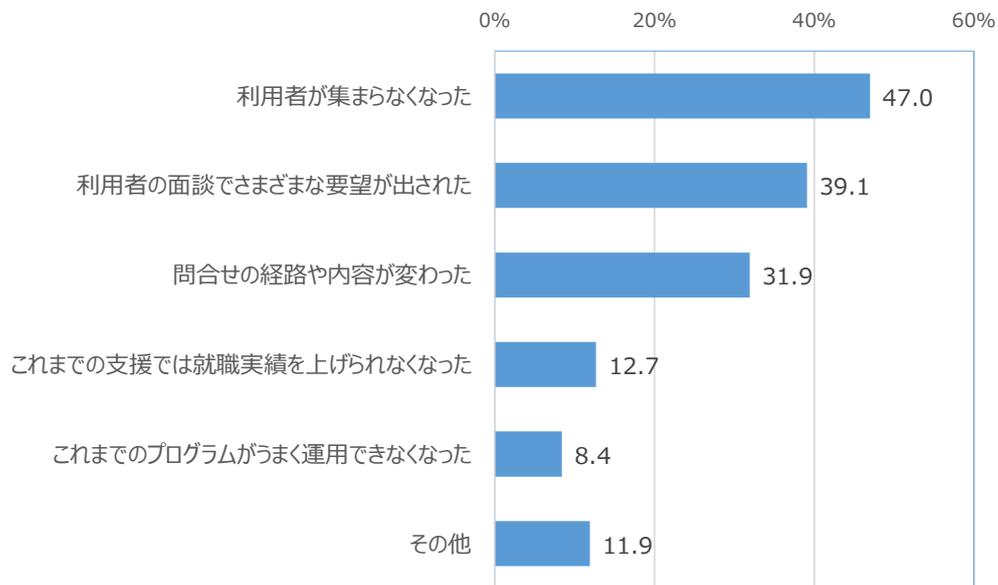
単位:%	充足率	TOTAL	あてはまる	どちらともいえない	あてはまらない
短期(1年以内)の就職を希望する人が増えた	TOTAL	918	23.9	46.7	29.4
	充足率は、安定して良い水準にある	142	31.7	43.7	24.6
	充足率は、5年前に比べ向上している	115	20.9	53.9	25.2
	充足率は、5年前に比べ低下している	300	21.3	47.0	31.7
	充足率は、5年前も今も低い水準にある	89	11.2	37.1	51.7
	5年前は事業を実施していない、もしくはわからない	272	27.9	48.2	23.9
キャリアアップのための転職を希望する人が増えた	TOTAL	918	8.3	34.2	57.5
	充足率は、安定して良い水準にある	142	14.1	34.5	51.4
	充足率は、5年前に比べ向上している	115	7.8	37.4	54.8
	充足率は、5年前に比べ低下している	300	8.3	31.0	60.7
	充足率は、5年前も今も低い水準にある	89	5.6	25.8	68.5
	5年前は事業を実施していない、もしくはわからない	272	6.3	39.0	54.8
クローズでの就職を希望する人が増えた	TOTAL	918	6.4	29.5	64.1
	充足率は、安定して良い水準にある	142	8.5	30.3	61.3
	充足率は、5年前に比べ向上している	115	7.0	32.2	60.9
	充足率は、5年前に比べ低下している	300	3.7	24.3	72.0
	充足率は、5年前も今も低い水準にある	89	5.6	23.6	70.8
	5年前は事業を実施していない、もしくはわからない	272	8.5	35.7	55.9
クローズでの就職を希望する人が減った	TOTAL	918	16.6	38.7	44.8
	充足率は、安定して良い水準にある	142	14.8	36.6	48.6
	充足率は、5年前に比べ向上している	115	24.3	38.3	37.4
	充足率は、5年前に比べ低下している	300	14.3	36.3	49.3
	充足率は、5年前も今も低い水準にある	89	15.7	27.0	57.3
	5年前は事業を実施していない、もしくはわからない	272	16.9	46.3	36.8
面談中心の支援を希望する人が増えた	TOTAL	918	19.2	40.4	40.4
	充足率は、安定して良い水準にある	142	25.4	31.7	43.0
	充足率は、5年前に比べ向上している	115	30.4	33.0	36.5
	充足率は、5年前に比べ低下している	300	13.7	40.3	46.0
	充足率は、5年前も今も低い水準にある	89	15.7	39.3	44.9
	5年前は事業を実施していない、もしくはわからない	272	18.4	48.5	33.1
個別支援を希望する人が増えた	TOTAL	918	33.2	46.3	20.5
	充足率は、安定して良い水準にある	142	33.8	40.8	25.4
	充足率は、5年前に比べ向上している	115	47.0	31.3	21.7
	充足率は、5年前に比べ低下している	300	29.7	50.0	20.3
	充足率は、5年前も今も低い水準にある	89	28.1	46.1	25.8
	5年前は事業を実施していない、もしくはわからない	272	32.7	51.5	15.8
週2日、1日3時間など短時間の訓練を希望する人が増えた	TOTAL	918	28.5	26.9	44.6
	充足率は、安定して良い水準にある	142	23.2	33.8	43.0
	充足率は、5年前に比べ向上している	115	35.7	23.5	40.9
	充足率は、5年前に比べ低下している	300	31.0	22.0	47.0
	充足率は、5年前も今も低い水準にある	89	24.7	28.1	47.2
	5年前は事業を実施していない、もしくはわからない	272	26.8	29.8	43.4
プログラミングなど専門スキルを磨きたいというニーズが増えた	TOTAL	918	23.0	30.3	46.7
	充足率は、安定して良い水準にある	142	28.2	26.1	45.8
	充足率は、5年前に比べ向上している	115	28.7	29.6	41.7
	充足率は、5年前に比べ低下している	300	15.0	31.3	53.7
	充足率は、5年前も今も低い水準にある	89	10.1	25.8	64.0
	5年前は事業を実施していない、もしくはわからない	272	30.9	33.1	36.0
企業や学校に籍を置いたまま利用を希望する人が増えた	TOTAL	918	16.7	16.3	67.0
	充足率は、安定して良い水準にある	142	20.4	15.5	64.1
	充足率は、5年前に比べ向上している	115	13.9	15.7	70.4
	充足率は、5年前に比べ低下している	300	16.0	12.3	71.7
	充足率は、5年前も今も低い水準にある	89	12.4	18.0	69.7
	5年前は事業を実施していない、もしくはわからない	272	18.0	21.0	61.0
その他の希望が増えた	TOTAL	918	11.1	41.6	47.3
	充足率は、安定して良い水準にある	142	12.7	41.5	45.8
	充足率は、5年前に比べ向上している	115	14.8	39.1	46.1
	充足率は、5年前に比べ低下している	300	11.0	40.3	48.7
	充足率は、5年前も今も低い水準にある	89	6.7	37.1	56.2
	5年前は事業を実施していない、もしくはわからない	272	10.3	45.6	44.1

(2) 利用者のニーズの変化に気づいたきっかけ

利用者のニーズの変化や就労環境の変化に気づいたきっかけとしては、「利用者が集まらなくなった」が47.0%で最も多く、次いで「利用者の面談でさまざまな要望が出された」39.1%が続く。

「その他」には、「送迎を希望される方が増えた」「医学的リハビリとの併用が増えた」「就労を急ぐ方が増えた」「リワーク希望が増えた」など利用者の多様性の一端がうかがえるコメントが見られる。

図表2-38
利用者のニーズの変化や就労環境の変化に気づいたきっかけ (n=874)



図表2-39 利用者のニーズの変化や就労環境の変化に気づいたきっかけ (その他) *抜粋

体力をつけたいというニーズがある
送迎を希望される方が増えた
「自分を知る」ためのプログラムが多様になった
発症から施設利用までの期間が短くなったことで医学的リハビリとの併用が増えた
就労可能な方は就労に結びついており、希望する方が少なくなった。
収入がないので生活が苦しく就労を急ぐ人が多くなった。
就労継続支援A型と対象者が重複し、賃金に引っ張られA型に流れてしまっている。
自身で就職活動しても就職が決まりやすい。在職中に休職期間でリワーク希望が増加。
家庭での問題を抱え、そこもサポートしてほしいと方が増えている
始めは短期間での就労を希望するが、自己理解すると期間を延ばしても改善したいと思って期間を延ばす
精神障害（発達）、過去に引きこもり経験ある利用者が増えた

就労移行単独/多機能別では、多機能では「利用者が集まらなくなった」が54.2%と多くなっているのに対し、就労移行単独では、「利用者の面談でさまざまな要望が出された」46.0%が多い。

経営主体別にみると、社会福祉法人/NPO法人では、「利用者が集まらなくなった」が60.5%で特に高い。営利法人では、「問合せの経路や内容が変わった」が他の法人に比べて高くなっている。

充足率別でみると、「充足率は、5年前に比べて向上している」事業所では、「利用者の面談でさまざまな要望が出された」「問合せの経路や内容が変わった」が他の法人に比べて高いスコアとなっている。充足率が「5年前に比べ低下している」「5年前も今も低い水準にある」事業所では「利用者が集まらなくなった」の割合が非常に高い。

図表2-40 多機能/単機能別 利用者のニーズの変化や就労環境の変化に気づいたきっかけ

	TOTAL	利用者が集まらなくなった	利用者の面談でさまざまな要望が出された	問合せの経路や内容が変わった	これまでの支援では就職実績を上げられなくなった	これまでのプログラムがうまく運用できなくなった	その他
単位：%							
TOTAL	874	47.0	39.1	31.9	12.7	8.4	11.9
就労移行単独	400	38.5	46.0	35.5	8.3	7.5	12.0
多機能	474	54.2	33.3	28.9	16.5	9.1	11.8

図表2-41 経営主体別 利用者のニーズの変化や就労環境の変化に気づいたきっかけ

	TOTAL	利用者が集まらなくなった	利用者の面談でさまざまな要望が出された	問合せの経路や内容が変わった	これまでの支援では就職実績を上げられなくなった	これまでのプログラムがうまく運用できなくなった	その他
単位：%							
TOTAL	874	47.0	39.1	31.9	12.7	8.4	11.9
社会福祉法人/NPO法人	337	60.5	32.0	23.4	17.2	8.3	11.3
営利法人(株式・有限・合名・合資)	427	38.6	43.8	38.2	9.8	8.4	11.5
その他の法人	110	38.2	42.7	33.6	10.0	8.2	15.5

図表2-42 充足率別 利用者のニーズの変化や就労環境の変化に気づいたきっかけ

	TOTAL	利用者が集まらなくなった	利用者の面談でさまざまな要望が出された	問合せの経路や内容が変わった	これまでの支援では就職実績を上げられなくなった	これまでのプログラムがうまく運用できなくなった	その他
単位：%							
TOTAL	874	47.0	39.1	31.9	12.7	8.4	11.9
充足率は、安定して良い水準にある	133	18.0	41.4	38.3	11.3	8.3	21.1
充足率は、5年前に比べ向上している	111	16.2	53.2	44.1	15.3	9.9	9.0
充足率は、5年前に比べ低下している	288	78.5	26.4	29.2	14.9	10.4	8.0
充足率は、5年前も今も低い水準にある	79	67.1	27.8	20.3	20.3	8.9	10.1
5年前は事業を実施していない、もしくはわからない	263	34.2	49.4	30.0	7.6	5.3	13.3

(3) 利用者ニーズの変化に対応するために取り組んでいること

利用者ニーズの変化に対応するために取り組んでいることを自由回答で聞いた。利用者減をきっかけに変化に気づいた事業所では、「チラシやパンフレット、ホームページ等での広報活動」「関係機関への訪問」の他、「利用日数、利用時間などの調整により通所のハードルを下げた」「プログラム内容を見直した」などの回答が多数見られた。

図表2-43 「利用者減」をきっかけに変化対応に取り組んでいること

「利用者減」をきっかけに変化対応に取り組んでいること	経営母体	就労移行単独/ 多機能
従来のように、学校を含む関連機関からの紹介だけでは利用契約が結べなくなり、ホームページを活用して独自でアピールしないとならない事に気づくのに大変な時間を要してしまった。かなりの時間とコストを掛けてホームページを強化しているが、思ったように利用者が増えず経営は行き詰っている。現在の制度では社会福祉法人は株式会社の資金力に勝てない。	社福	単独
病院への営業まわりや見学会を実施し、新規獲得へ向けた動きを強化している。	社福	単独
就職実績のアピールや支援学校との連携。	社福	単独
通所できるハードルを低くする。毎日の通所ではなく1週間に1回短時間でもOKとした。	社福	単独
就業・生活支援センターとの連携 一般校を含む学校へのアプローチ 児童系施設でのチラシの設置	社福	多機能
障害者就業・生活支援センター、計画相談事業所へのアプローチを行っている。	社福	多機能
B型からのステップアップを丁寧に行い、体験や実習、現担当との情報共有を行っている。	社福	多機能
ニーズを関係機関と共有していくこと	社福	多機能
月曜から金曜日までの週5日間の通所を基本としているが、週5日でなくとも、また時短での利用の受け入れも考えている。一度その様な形で入った方が週5日で一日の活動になるまでに時間を要すると思うが、この先は多様化に対応する必要があると考えている。	社福	多機能
各種関係機関への啓発・情報共有	社福	多機能
今までは知的障がいの方の利用が圧倒的に多かったが、最近は精神障がいの方が増えているので通所日数などは出来る限り相談に乗るようにしている	社福	多機能
これまでの一般就労実績と支援プログラムのPR・関係機関（相談支援事業や就業生活支援センター）に対し、利用希望者を確認。	社福	多機能
相談支援事業所を訪問し、利用者情報を集める 支援プログラムの見直し	社福	多機能
見学会や体験利用の拡充	社福	多機能
日々の中や定期面談の場で本人や家族からのニーズを把握している。ホームページ、パンフレット、SNSの活用など集客に繋がるよう職員間で議論している。	社福	多機能
インテークでのニーズの抽出に重きを置いており、最初に方向性を明確にして長期・中期・短期の目標、それに対する支援内容のつながりをしっかりすることで就職実績が増えてきた。	社福	多機能
株式会社の参入が増え、専門的なプログラムを実施していることもあり利用希望者が集まらなくなっている状況がある。そのため、近隣の特別支援学校との繋がりを深め、利用希望者の獲得に努めている。	社福	多機能
特別支援学校や就職失敗者の評価依頼が増えた。	社福	多機能
「はじめてのジョブトレ」（体験会）を年に数回行い、事業所を理解していただく機会を設けている。個別支援の対応が多くなった。	社福	多機能
事業所紹介のチラシを関係機関へ定期的に郵送	社福	多機能
移行支援希望者が減ったため、ステップアップが望めそうなB型利用者に移行支援の提案をしている。	社福	多機能
見学者受入マニュアルを作成し、プレゼンススタイルで対応するが利用には繋がらない。	社福	多機能
今まで以上に各関係機関への声掛け・相談を行っている。	社福	多機能
関係機関との連携、チラシの配布など	社福	多機能
現状のままでは休止および廃止も止む無し	社福	多機能
関係機関からの情報収集	社福	多機能
相談支援事業所等関係機関との連携を図り、地域の利用者のニーズを把握するようにしている。	社福	多機能
多くの人たちにトレーニングの事業を周知啓発をする。チラシの作成は勿論のころ、説明会へ積極的に参加している。また、学校や相談支援事業所等に挨拶まわりを行い、同時に事業の説明を行っている。様々な方々からのニーズ調査を行っている。有料の事業所紹介サイトへ登録している。	社福	多機能

休職者利用の強化、就労移行利用の合算で2年までしか支給決定しない市役所への要望を提出	NPO	単独
新潟駅周辺の移行支援事業所が激増し利便性優位な移行支援事業所が利用する方たちに選ばれている。また、5年前に比べ、就労移行支援自体を利用する方が減少傾向にあり、多くの事業所は定員割れの状態である。当事業所としては、広告宣伝PRや営業活動等に力を入れ始めている。一般の高校や専門学校、大学などに進学され就職活動段階で顕く潜在的なパターンは、現在も変わらず。進路担当の方たちにはわかっているが障害についての気づきや促しには至らず。ニーズは眠っているため、多くの利用対象となる方たちがたどり着くには、多くの時間が必要となる。また、ネット依存、ゲーム依存は、就職や社会参加のための準備性を奪っているため、一事業所の課題を越えた問題がある。	NPO	単独
家族も含めた定期的な面談で、将来の生活も含めた利用者のニーズを把握する	NPO	単独
A型事業所が増え、今後新たな就労移行訓練希望者が増えるとは思えない。	NPO	多機能
職場見学・職場実習に時間を多くとるようになった。	NPO	多機能
関係機関への丁寧な連携と情報共有。DM発送 HPの改善パンフレットの改善	NPO	多機能
利用の時間帯や休日など弾力的に行えるようにしている。	NPO	多機能
利用者の確保に向けて、法人HPの刷新、関係機関連絡会議開催によるPR、教育機関で実施する進路説明会への積極参加に取り組んでいる	NPO	多機能
事業所主催のセミナーを開き、当事者の方、ご家族、関係機関の方々へ当事業所の取り組み等を知っていただく機会を設けています。	営利	単独
事業所内でのニーズは特に変化しておらず、対応自体は特に変わってはいないが、問い合わせの際に働きながらサービスを受けられるかの話は多くは無いが出てきている為、他事業所でのように対応しているのかを聞いたり、行政の見解を伺っている。	営利	単独
時代に合わせた利用者のプログラムの変更、学生の支援、就労移行の情報を広める事をしている。	営利	単独
様々な関係機関へ訪問、情報収集を行う。事業所部会で集客の取り組みを行っている。	営利	単独
新規営業の取り組み	営利	単独
就労移行について知っていただけるよう周囲の福祉機関と連携できるよう努めている。・面談で本人の希望をしっかり聞き取り個別支援計画に反映させるようにしている。健康管理できるシステムやキャリアインサイト・GATB等が事業所で実施できるようになり支援を強化している。	営利	単独
通所時間を本人のニーズに合わせた時間で対応している。	営利	単独
周知活動の領域を拡大させた。	営利	単独
同法人の他事業所とも定期に連絡会を実施し、新しいニーズに答えられるよう検討している。	営利	単独
マッチングのため関係機関に弊社の取り組みを周知する活動に力を入れている	営利	単独
SNSの活用によって事業所情報を発信している 積極的に自治体や部会主催の障がい福祉サービス利用説明会などに出席するようにしている	営利	単独
関係機関との連携を密にし、現在の地域における利用者像を把握し情報収集の更新に努めている。	営利	単独
問い合わせから初回相談までのスピード対応を意識して、なるべく早々に対応できる様に努めている。	営利	単独
他事業所・相談支援事業所へ声を掛けて希望者が居ないかをしている。	営利	多機能
新規の利用者さんを増やすためにどうすれば良いのか、会社全体として考えている。具体的には、関係機関に向く専門のスタッフがいる等。	営利	多機能
就労移行支援を利用して就職する際のメリットを説明している	営利	多機能
親向けの理解促進プログラムの開講	営利	多機能
集客についてはホームページやSNSを活用している。サービス内容については多種多様な利用者に対応するため、敢えて特別な目玉となるようなプログラムとはせず、個別柔軟な対応が出来る事に主眼を置いてサービス向上に努めている。	営利	多機能
相談支援事業所や市町に相談したり、就労支援事業所が集まる会議での情報収集	営利	多機能
支援学校や、病院などを訪問をし状況を聞いています。	その他	単独
事業所周知の際の情報の出し方等を変更している。チラシに載せる内容の精査を行っている。	その他	単独
・集客に向けてSNSの利用を強化。・新たな営業先の開拓。（開設当初、あまりまわっていなかった訪問看護やグループホームなど）・地域との意見交換の場には必ず参加するようにした。	その他	単独
従来の支援の枠に捉われず、事業所として可能な範囲でニーズに対応する	その他	単独
少ない日数や時間からの利用を可能としている。	その他	多機能
中心都市に全国チェーン型や株式会社系、派遣会社系の就労移行支援事業所が増設され一極集中になっています。またきれいなホームページや昼食代無料、各医療機関への営業巡りなどで、多くの利用者を獲得しているようです。当事業所は、専門職が障害特性に合った専門的職業リハビリテーションサービスを提供しています。その点についてPRをしながら、関係機関に案内しています。	その他	多機能
ホームページの活用	その他	多機能
B型や生活訓練を活用して就労準備性を高めるなど、育成を心掛けている。	その他	多機能
利用日数、利用時間を希望と目標に合わせて柔軟に対応している。	その他	多機能
定期的な個別面談や、変化があった際や本人希望の際の随時面談の場で、聞かれたニーズがあれば、他職種共有をし、可能な範囲で対応できるようにしている	その他	多機能

「問い合わせの経路や内容が変わったこと」をきっかけに変化に気づいた事業所では、「関係機関と連携し、幅広い受入れ体制をとった」「ニーズの把握、本人の意向を聞いている」「職員間で勉強会を開いている」「アセスメントに重点を置いている」等の対応が行われている。

図表2-44 「問合せの経路や内容が変わったこと」をきっかけに変化対応に取り組んでいること

「問合せの経路や内容が変わったこと」をきっかけに変化対応に取り組んでいること	経営母体	就労移行単独/多機能
自社の強みを現在の利用者のニーズに合わせて対応できるよう日々スタッフミーティング等ですり合わせを行っています	社福	多機能
様々な関係機関と連携し、多方面から支援できるように意識している。	社福	多機能
発達障害や精神障害の方はお一人お一人様々な特性をお持ちです。よりパーソナルなお困り事を聞き取り、その方に合ったプログラムのご紹介をする事で必要性を感じていただき、的確な支援に結び付くと考えております。	社福	多機能
高校生（普通科および養護学校）対象の「夏休み体験イベント」を3日間実施した（1名2時間程度の体験）。その結果、体験された方のうち2名が体験実習を4日間希望されてきた。	社福	多機能
一般就労にこだわらず、ご本人の希望を尊重している	社福	多機能
多機能型での、生活訓練を継続支援B型に変更しました。生活訓練のニーズはあると思いますが、コロナ下で積極的に生活訓練を受けようとする方が減少しました。事業として成り立たなくなったのが現状です。	社福	多機能
以前は精神障害の方や関係機関からの依頼が多かったが、現在は多方面からの依頼が増加傾向にある。最近では親の高齢化で、ご自身がこのままではいけないと判断し行動される方が増えてきているように思う。	社福	多機能
・他機関連携によるネットワーク作り。・自立支援協議会などへの参加や啓発活動。	社福	多機能
「働きたい」というニーズに対して、様々な訓練が提供できるように、職業訓練の中身や幅を広げ、利用者さんに取り組んで頂いている。	社福	多機能
利用者一人ひとりを丁寧にアセスメントし、サービス提供のしかたを柔軟に検討している。	社福	多機能
5年前と比較し、特別支援学校卒で18～19歳のケースが増え、社会性を身に付けていくことが必要であり、個々で生活面への支援が必要となってきている	社福	多機能
サービス向上の為、利用者からの要望をヒアリングし、本社に伝える。センターごとに支援のばらつきがでないように、標準化を行っている。	NPO	多機能
利用検討時は手帳を取得しておらず、手帳を取得して就労したいという希望がある。通院同行や障害者雇用のメリットデメリットを説明し、手帳取得についてもサポートを行う。	NPO	多機能
個々の特性に合わせたやり方での支援。個々に必要なスキルを身に着けるために、それぞれ違うプログラムを用意。	NPO	多機能
個別面談・家族支援 生活環境の見直し 居宅介護や訪問看護を利用したカウンセリング 居宅介護事業所（通院等介助）を利用した確実な受診と内服管理で安定した就職に向けて準備出来る。相談支援専門員など関係者との連携は欠かせない。	NPO	多機能
利用目的や利用するために必要な能力についてあらかじめ情報提供する ・利用不可の希望者に対して就労継続支援B型など他のサービス利用を促す、そのサービスでどのような能力を高めると良いか等のアセスメントを提供する	営利	単独
医療機関との連携 生活スキル向上や自己理解を深めるためのアプローチなどの要望	営利	単独
リワーク(復職)休職期間を利用して復職支援を希望する方が徐々に増えている。	営利	単独
利用目的や利用するために必要な能力についてあらかじめ情報提供する ・利用不可の希望者に対して就労継続支援B型など他のサービス利用を促す、そのサービスでどのような能力を高めると良いか等のアセスメントを提供する	営利	単独
大学生、もしくは大学を卒業したが就職が決まらなかった方の問い合わせが増えた。その為、学生支援課と就ボツさんと相談したが、支援は難しいとのことで、市役所相談で利用が出来るようになった。自己理解をして必要な配慮を知って頂きたいのですが、先に就職活動を行うなど、時間的に限られた中で支援を行っている。就労後の事を考えると不安な面は、多いが本人や家族のニーズを優先している。	営利	単独
見学の対応の際、退職の理由や問い合わせの際に、深く話を聞くようにしている 年齢層にあわせて、対応するスタッフを変えることもある	営利	単独
リワークで利用される方が増えている。休職期限や、体調を考えながら、復職しても再休職にならないように、なぜ休職したのかの原因を考えていただき、メンタルや体調のセルフケアを身につけていただくこと。	営利	単独
学生であっても利用が可能かは、都度行政に確認し、ニーズに応えられない場合は他の繋ぎ先を紹介するようにしている。	営利	単独
SNSの活用、問い合わせから見学申し込みまでの簡素化。	営利	単独
企業に在籍しながら復職支援を望まれている利用者が増えているため、勉強会を通じて、会社との連携、復職時期までの計画の立て方について職員で学んでいる。	営利	単独

個別のプログラムを設定、自社の他事業所スタッフとの連携(医療経験者、専門職経験者など)	営利	単独
テレワーク就労に向けて適切な訓練をしている事業所が少なかったため、テレワークに特化した移行支援を立ち上げました。	営利	単独
これまでの関係機関への訪問だけでなく、SNSや情報を自分でとれる時代に合った情報発信をしている	営利	単独
地域としても就労移行の数も増えてきているため、当事者が安心して選択ができるよう、事業所間で連携を行ったり、地域資源との情報共有など行っている	営利	単独
関係機関への訪問を行い、実情でどのようなことで困っている方がいるのか確認を行い、その中で就労移行としてできることなどの提案を行っている。	営利	単独
コロナの影響で在宅や事務職へのニーズが増え、接客業を希望される方がほとんどいないため、プログラムの内容を変更し実務に近いものを想定して実施している	営利	単独
従来よりも働きながらの利用を希望するライト層、より重度な症状のヘビー層まで問い合わせが拡充していると感じており、ヘビー層のデマンドにも応えていくため、受入範囲を拡大している傾向がある。	営利	単独
障害理解を得るため、他者評価として実習訓練を取り入れている	営利	単独
地域企業や学校、関係機関へのアウトリーチによるニーズ調査や情報収集	営利	単独
手帳を所持されていないケースもある為に、医療機関や行政への申請を含めての支援を行っている。利用者さんが安心して就労移行を利用できるように経済的にも環境的にも面談を通じ支援に取り組んでいます。	営利	単独
面談やアンケートにてニーズを把握したり、他事業所からの情報を元にブラッシュアップを図っております。	営利	多機能
リワークでは、会社での働き方や困りごとを整理するなど、企業と本人の定着支援 大学生の就職先が決まらず困っている方の、就労支援 車いすの方やコミュニケーションが苦手な通所が困難な方に対して、在宅訓練を提供し、就労に向けて支援をおこなっていること。	営利	多機能
可能な限りご本人のニーズに準じて受け入れを行っている。主には利用日数やプログラムなど調整できるものは調整を行っているが、リワーク目的の利用(企業在籍中)や生活苦によるアルバイト併用などの希望に関しては、そもそも制度の壁があるため答えることが出来ない。	営利	多機能
本人の希望している事柄と、スキルが合っているのか、アセスメントを利用した判断を行っている。本人に必要なと思われる事例があれば、関係機関と連携し支援を行っている。	営利	多機能
自社の強みを現在の利用者のニーズに合わせて対応できるよう日々スタッフミーティング等ですり合わせを行っています	社福	多機能
発達障害や精神障害の方は一人一人様々な特性をお持ちです。よりパーソナルなお困り事を聞き取り、その方に合ったプログラムのご紹介をする事で必要性を感じていただき、的確な支援に結び付くと考えております。	社福	多機能
高校生(普通科および養護学校)対象の「夏休み体験イベント」を3日間実施した(1名2時間程度の体験)。その結果、体験された方のうち2名が体験実習を4日間希望されてきた。	社福	多機能
一般就労にこだわらず、ご本人の希望を尊重している	社福	多機能
多機能型での、生活訓練を継続支援B型に変更しました。生活訓練のニーズはあると思いますが、コロナ下で積極的に生活訓練を受けようとする方が減少しました。事業として成り立たなくなったのが現状です。	社福	多機能
以前は精神障害の方や関係機関からの依頼が多かったが、現在は多方面からの依頼が増加傾向にある。最近では親の高齢化で、ご自身がこのままではいけないと判断し行動される方が増えてきているように思う。	社福	多機能
・他機関連携によるネットワーク作り。・自立支援協議会などへの参加や啓発活動。	社福	多機能
利用者や家族からよく話を聞き取り、現況などを丁寧に説明するようにしている。	社福	多機能
来所見学时や利用開始前の面談時におけるニーズ把握などアセスメントに重点を置いています。	社福	多機能
ニーズの変化はあるが、大きく取り組みを変えたところはない。	社福	多機能
「働きたい」というニーズに対して、様々な訓練が提供できるように、職業訓練の中身や幅を広げ、利用者さんに取り組んで頂いている。	社福	多機能
利用者一人ひとりを丁寧にアセスメントし、サービス提供のしかたを柔軟に検討している。	社福	多機能
5年前と比較し、特別支援学校卒業で18~19歳のケースが増え、社会性を身に付けていくことが必要であり、個々で生活面への支援が必要となってきている	社福	多機能
常に競合他社や社会情勢の動向など、最新情報を仕入れるようにしている。	その他	単独
以前も心がけていたことだが、訓練開始当初から希望や要望を確認を行っていくことを重要視している。そのためのケース会議の開催などにも取り組んでいる	その他	単独
昨今の情報収集手段を参考にし、SNSでの受付を開始した。また、利用診断システムを導入し、就労移行の利用が可能かどうか問合せ前に確認できるようにした。	その他	単独
利用者が見やすいホームページの活用。	その他	多機能
見学、体験時に2年間で就職が可能なのを見極め、受け入れの場合は全員でMTG行っている。	その他	多機能
まず利用者の方のニーズを把握し、サービス提供に問題がない内容であれば極力本人の希望するスキルアップにつながる支援を提供しています。	その他	多機能

「これまでのプログラムがうまく運用できなかったこと」をきっかけに変化に気づいた事業所では、「プログラムの見直し」「個別プログラムに重点を置いている」「プログラミング等の新規プログラムの導入を検討」「作業の種類を増やした」などのコメントが見られた。

図表2-45 「これまでのプログラムがうまく運用できなくなったこと」をきっかけに変化対応に取り組んでいること

「これまでのプログラムがうまく運用できなくなったこと」をきっかけに変化対応に取り組んでいること	経営母体	就労移行単独/ 多機能
オーダーメイド支援による個別対応	社福	単独
個別プログラムに重点を置いている。	社福	多機能
・就職学習会を年数回実施し、就職意欲を高めている。 ・作業に構造部屋を取り入れた。	社福	多機能
個別での対応を実施している。	社福	多機能
プログラミング等の個別学習プログラム（Web）の新規導入について検討を行った。	社福	多機能
企業開拓	NPO	単独
個々のPCスキルの向上	NPO	単独
プログラム内容の見直し、作業手順書の作成	NPO	単独
・ハローワークに実際に行き、就職探し ・パソコンスキル向上プログラム ・実務作業訓練	NPO	多機能
随時訓練プログラムの見直しのための会議を行う	営利	単独
・専門的なスキルが獲得できるプログラムの開発や運用 ・職場開拓などのニーズを踏まえた機会提供に向けての活動増加	営利	単独
個別対応、支援スキル向上、プログラム内容の見直し。	営利	単独
利用者の障害種別や、レベルに合わせたプログラムの組み立て。生活面では外出の支援サービスの利用に結び付けるなど。希望の就職先を検討し、職場実習につなげる等の取り組みを行っている。	営利	単独
知的障害者の割合が増えて来た為、その方たちが希望される軽作業系の就職先企業の開拓及び見学・実習などを積極的に行うようになった。	営利	単独
常設しているカリキュラム（訓練コース）以外にも、プログラムやコミュニケーションの場を設けたり、定期的に施設アンケートを取るなどして、サービスの質向・改善に努めている	営利	単独
プログラムの提供方法や手順を利用者のニーズに合わせて、変更している。	営利	単独
個別での対応が増えている。個々の特性に配慮したカリキュラムの提供など。	営利	単独
プログラム内容の変更や改善を随時行いつつニーズに対応している。	営利	単独
利用されている方の困り事に応じたプログラム内容の提供をさせていただいております。	営利	多機能
アセスメント時等の面談にて、しっかりとニーズを聞き取り、就活のための訓練にどんなことを必要としているかを具体的にし、利用者からの反応をプログラムや訓練内容に反映している。	営利	多機能
年齢層の若いご利用者になり、「就職を目指すため訓練」ではご利用者様がついてこなくなった。ご利用者様の希望を聞いて、プログラムを考えるようにしている。 毎日電話をして、通所を促すようにしている。	営利	多機能
個々のニーズに対応すべく、作業の種類を増やし、余暇活動に力を入れ、就職支援以外のプログラムにも力を入れている。	営利	多機能
精神、発達の方を主な対象に個別プログラムを行っている。	その他	単独

「就職実績を上げられなくなったこと」をきっかけに変化に気づいた事業所では、「企業見学・実習の強化」「一般就労に限らず、本人の意向や適性に合った進路を検討」「関係機関との連携を強化」などの意見があがっている。

図表2-46 「就職実績を上げられなくなったこと」をきっかけに変化対応に取り組んでいること

「就職実績を上げられなくなったこと」をきっかけに変化対応に取り組んでいること	経営母体	就労移行単独/ 多機能
相談員やハローワーク、中ぽつとの連携の強化。	NPO	単独
ワークサンプルを導入しアセスメントに力を入れるようにしている。短期間に集中して支援することで、就職に結びつくようにして転職などのニーズに応えられるようにしている。就労意欲を高められるよう面談を随時実施するようにしている。	NPO	多機能
利用者のニーズに合わせた企業開拓とSSTの内容を精査すること	営利	単独
定期面談で本人の意向を重視する事	営利	単独
広報活動、職場開拓、支援者の勉強会等	営利	単独
スタッフを増やし、個別支援の強化と多くの経験を積みむに施設外就労を増やしている。	営利	多機能
コミュニケーションが苦手な方が増えたため、ゲームや軽スポーツなど、自然と人と関わる内容のプログラムを増やした。	営利	多機能
障害の特性や状態によって様々な働き方を望む方が多くなり、就職先の開拓もそのニーズにあった企業開拓をしなければならぬが、現状は厳しい。	営利	単独
在宅で実習受け入れしていただける企業の開拓が難しく、弊社内での実習を入れています。	営利	単独
様々な業務を用意することで、選択の幅が広がるよう努めている。コミュニケーションが苦手な方でも自然な関りが行えるよう、訓練内容を随時見直しをしている。	営利	単独
一般就労にこだわらず、ご本人の希望を尊重している	社福	多機能
企業見学や企業実習を多く取り入れている。	社福	単独
過疎地域という事で、地場産業が衰退してしまったことで、障がい者が解雇され、働きたいという障がい者の受け入れ先も無くなってしまった。地域の中で働きたいというニーズに応えるため、事業所内に働く場を創設している。	社福	多機能
特性に対する配慮が前提にあり、配慮されることが当然という傾向がみられる。事業所では配慮はできるが、企業に求めることはソフト面の障害特性への配慮なので、現実的ではないと考える。障害福祉事業所と企業における環境はより広がるばかりであり、障害者の社会参加をより阻んでいるのではないかと思われる。また、働くことがあたり前ではない世の中になってきているのではないかと危惧する。働くことに魅力を感じていない方に働くを支援していくことに大きな難しさを感じている。	社福	多機能
ハローワーク、相談支援事業所、就業支援センターなど関係機関との連携を強めた。研修頻度を増やし、就労支援員の専門性を高めることに取り組んでいる。	社福	多機能
早いうちからの企業見学や企業実習の実施。企業の評価や経験を早くに積むことで利用者自身の自己理解やモチベーションに繋がるから。	社福	多機能
多種にわたり企業見学に行ける体制を整えようとしている。希望職種において具体的な取り組みができるように物品を揃えるようにしている。	社福	多機能
個別のプログラムニーズに対応できるようにしている。PC関係のプログラムなどを提供している。	社福	単独
カリキュラム内容を変更したり、在宅訓練を導入するなど	社福	単独
PCの基本スキルの習得は、どの障害の方にも可能と判断し、積極的に取り組んでいる。在宅での就労を希望する方も増えている印象を受けるので、在宅ワークできる環境を探している。	社福	単独
実施プログラムの強化や支援者のスキルアップ。	社福	多機能
様々な訓練を用意し、本人の特性やニーズに合った訓練内容を提供し就職に繋げる。個別に合った作業内容の提供。	社福	多機能
就労面の支援に加え、地域で自立した生活を送るためのプログラムを模索中。	社福	多機能
近隣の就労移行支援事業所が5年前に比べて増加している。利用者にとってより魅力ある事業所である必要があるため、プログラム内容の見直し、強化に取り組んでいる。また、新規の利用に繋がる窓口を増やすべく、オンラインでの説明会の実施や、関係機関への密な連絡も行っている。	社福	単独
コロナ感染症の流行ぐらいから、企業に就職して働くという就労の一般的な考えではなく、組み立て作業などの請負として在宅での就業や、週に何日かの短時間の就労を望む利用者さんが増えてきています。その為請負の為の企業の紹介や創作物の通販サイトでの販売などのやり方を教えて欲しい等があります。当事業所では、事業所で製作した商品をメルカリに出品しており、その作業を通じて商品の製作、販売、郵送、お客様とのメールでのやり取りを学んでもらっています。	その他	単独
一般就労だけではなく、結果的にB型やA型を選ばれる方もおられるので、その方に適した進路（本人が納得できる進路）と一緒に検討するようにしています。	その他	単独

「利用者の面談での要望」をきっかけに変化に気づいた事業所では、「面談や日々の観察の強化」「意向に沿ったプログラムの充実」「個別支援計画の見直し」「新たな訓練コースやプログラムの設置」「工賃を希望する利用者が増えたので工賃を渡すようにした」「家族を含め面談の頻度を増やしている」「個別のニーズにできるだけ対応するようにしている」といったさまざまな意見が見られた。

図表2-47 「利用者の面談での要望」をきっかけに変化対応に取り組んでいること

「利用者の面談での要望」をきっかけに変化対応に取り組んでいること	経営母体	就労移行単独/ 多機能
外部研修への参加。職員へのフィードバック。OJT。	社福	単独
利用者ニーズに合わせて、プログラム内容の変更やブラッシュアップをほぼ毎年のように行っている	社福	単独
面談を積極的に行い、利用者本人の顕在ニーズだけでなく、潜在ニーズを汲み取る。	社福	単独
提供サービスの点検を定期的に行う	社福	単独
余暇企画、面接実践練習	社福	単独
新たなニーズを実現できるプログラムやプロジェクトを、その都度検討しながら増やしている。	社福	多機能
定期的な面談でニーズの深堀等をしていくことで関係機関と連携をとれるようにしていくこと	社福	多機能
定期的な利用者向けアンケートと月1回の定期面談	社福	多機能
都度利用者との話し合いの場を作り、そこで出た希望に沿ってプログラムを選定している。	社福	多機能
家族を含めた定期面談の頻度を増やす	社福	多機能
作業訓練の種類を増やしたり、就職活動の支援が出来る職員を増やした	社福	多機能
就労へのスピード感はあまり求められなくなり、納得の出来る進路をじっくりと探される傾向が強くなっている。実習先や、就労先があったとしても、挑戦されないケースの増加があり、就職先選定等では時間をかけ 合致する就労先の開拓に力を入れる状況。	社福	多機能
個別ニーズに対応できるように職員の配置を見直し適切な支援をできる体制づくりを心掛けている。	社福	多機能
高等学校卒業時に一般就業をする方が増えた事により、就職に向けたアセスメントを強化する必要がある。総合的なスキルアップをはかるよりも具体的な就業後に必要な業務を中心に支援をさせて頂いております。	社福	多機能
福祉専門職（国家資格所持者）の配置。	社福	多機能
個別援助が主になっています。	社福	多機能
集団での勉強開催し、個々のニーズのほか個人のレベルに合わせ時間を割り対応する事。悩んでいること、納得のいかないことなどあればすぐに職員に話せるよう雰囲気づくりを行い随時面談を行っている。	社福	多機能
知的障害の利用者が多かったが、発達障害を持つ方が増えたので発達障害の人に適したプログラムに変更してきている	社福	多機能
個別対応に（利用日数時間、送迎 面談 通院同行 金銭管理支援など）できるだけ対応するようにしている。	社福	多機能
個別支援計画の充実に取り組んでいる。	社福	多機能
個別のニーズの汲み取り、本人の状況にあったサービス、支援の展開の実施	社福	多機能
セミナー等に参加している。	社福	多機能
個別支援計画とアセスメントの見直し。	社福	多機能
併設するB型の作業も利用して、様々な人と作業訓練する機会を設けた。就労後に他の障害者雇用の方との人間関係に苦慮する方の様子を見て、様々な障害のある人と関わったり、仕事への意欲も人それぞれであることを体感する機会となっている。	社福	多機能
本人の希望に合わせた面談を増やす	社福	多機能
その人それぞれの理解と個人に応じた支援をどれだけ行えるかという、丁寧さが大切であると思います。	社福	多機能
利用者ともモニタリングを通じ支援計画を作成し、目標達成を明確にする支援を行う。	社福	多機能
座学と面談の回数を増やしている。	社福	多機能
他の専門機関と積極的に連携し、自事業所で不足している支援について、補っていただいている。	社福	多機能
ニーズの変化はあるが、大きく取り組みを変えたところはない。	社福	多機能
ご本人やご家族の意向変化については、その判断に係る情報提供を随時おこなっている。	社福	多機能
ご本人の要望をしっかり聴きとり、それぞれのニーズに沿った形で支援していく。随時面談等をしっかり実施している。	社福	多機能

本人のニーズを重視して今までの経験などを基本に出来るだけ本人に合った作業に取り組めるようにしている。	NPO	単独
一般企業への就職を希望している方でも、障害者雇用枠に限らず、利用者の希望する働き方を伺いながら、利用、就職へ結び付けている。	NPO	単独
個々の利用者に対して就労がより良くやりやすいように材料や準備、設営等に取り組んでいる。	NPO	単独
定期的な面談を行い、本人が希望する事を聞き出す努力をし、それに合った助言が出来るよう職員の質・理解力の向上に努めている。	NPO	単独
定期的な面談に加えて、様子の変化や体調の変調が見られる時などにも都度面談をすることによって、ニーズの変化に対応できるよう取り組んでいる。	NPO	多機能
個別対応を増やしている。支援員の負担が増えている。	NPO	多機能
個別プログラム、スケジュールによる個々のニーズへの詳細な対応。	NPO	多機能
・短時間利用 ・送迎 ・ショートステイまでの送迎	NPO	多機能
ワークサンプルでの実務訓練やパソコン作業などを日常の訓練に取り入れており、その中で出てきた成果を個別面談で話し合い、個々のニーズに応じた支援方針を決めている。また、地域の企業との交流を通して企業が期待する人材の育成とマッチングを図るようにしている。	NPO	多機能
卒業生から聴き取りを行い、就職後どのようなところで困っているのか、利用中にやっておけばよかったという訓練はないか？などの聴き取りを行い 次の訓練生に活かしている。	NPO	多機能
プログラミング、ゲームなどの導入	NPO	多機能
訓練自体は5年前と大きく変化していませんが、精神・発達の方が増える傾向にあるため、自ずとメンタルヘルスやストレス耐性やコーピングに関しての訓練が増えています。結果として、利用者も常に一定数登録いただき、就労実績も大きく変化することなく推移しています。	営利	単独
クローズ就労（そもそも手帳取得を望まない）の方でも、弊社を利用していることを隠さず就職活動を希望する方がいるが、企業様の理解が少しずつ深まっているようにも感じる	営利	単独
実習などを経験することで経験を増やし就労後のイメージを作る。また、職場でのトラブルなどで対応できるスキルを学ぶことで、自信をつける。	営利	単独
在宅ワークや公務員試験合格に向けた訓練を始めた。	営利	単独
当事業所では個別に面談を重ねながら、お一人お一人に合わせた支援を行っています。	営利	単独
訓練プログラムを修正・強化を行っている。関係機関へ再度ご挨拶等を含めてご訪問させて頂いている。	営利	単独
個別支援の強化です。定期面談だけでなく、適宜個別で面談を行ったり、ご本人の置かれている状況で就労の障壁となっている生活状況などもうかがい、トータルでサポートできるよう努めています。障害を開示してクローズ求人に応募したいという希望も増えてきましたので、いばらの道ではありますが、一緒にチャレンジはしています。ただ、それで就職が決まる方はまだまだ少ないです。	営利	単独
新規プログラムなどの導入	営利	単独
学習面：より高度なプログラマー経験者への学習カリキュラムへのニーズが高まり、独自の学習過程を構築した。一方でパソコンの基本的な操作も難しい利用者様に対しては現実的な就労可能性についてお伝えするとともに、個別の学習カリキュラムを用意することもある。他支援面：自主性・主体性・積極性をもって就職活動へと向かう重要性が増しており、インテーク時や個別面談時に説明している。	営利	単独
自分に合った訓練スタイルで訓練することができる環境を整えている。その時その時のニーズに対応できる環境を備えている。動画編集などのパソコンスキルも訓練できる環境である。	営利	単独
積極的に利用者の意見を聞く機会を設け柔軟に変化できるものは対応する	営利	単独
就職活動において、利用者さんのスキル面や職務経歴では採用が難しいと思われる求人であっても、まずは、応募してもらって、就活の当初は事業所側から求人への応募を妨げずに、利用者さんの希望を尊重している。やがて、面接の実績と回数によって、利用者さん自身の価値観と判断で、応募先の企業や業種を変更している。	営利	単独
本社への情報共有を行う。	営利	単独
当事業所では随時、面談・コミュニケーションを大切にしており、利用者さんの不安・悩み事をすぐに解決できる体制を心がけております。体調面の変化は勿論、友人関係・家族の関係、些細なこと何でもスタッフに話して頂けるよう日々取り組んでおります。	営利	単独
プログラム内容の定期的見直しや変化に応じたプログラム内容の変更を柔軟に対応をできる限り行うようにしています。	営利	単独
定期または随時面談を行っており、その中で要望があれば聞き取るようにしている。	営利	単独
関係機関との連携を行い、地域でのニーズや情報を収集している。	営利	単独
就労だけではなく、生活に関する支援にも力を入れるよう心掛けるようになった。在宅訓練を希望される利用者への効果的な訓練方法を試行錯誤し続けている。	営利	単独
就労に対してご本人の希望を第一に考え、在宅での訓練実施も強化している。	営利	単独
プログラムの見直し、企業開拓、地域の支援機関との情報交換など	営利	単独
リモートワークや新たな働き方など、環境変化に応じた働き方も出てきているため、個別の面談でニーズを確認するように努めている。	営利	単独
短期就労コースを開設した	営利	単独
最新の求人情報を確認し、電子化業務などこれまでの基本業務からどのような変化が出てきているかを確認している。ご見学者様のインテークの際にどのような職種を希望されていたり、単刀直入にどのようなニーズをお持ちなのかを確認している	営利	単独

Eラーニングなど、様々な訓練メニューを取り揃えている。また、発達障がいのある区政理解を行っている。	営利	単独
利用者さんから面談でニーズ聞き取りをこまめにおこなう。	営利	単独
講座の個別支援 環境調整	営利	単独
ニーズは常に追いかけるようにしている。	営利	単独
訓練内容を拡充し、本人の得意にあったことができるよう、パソコンだけでなく作業訓練も取り入れ変化を付けている	営利	単独
事務的なPCスキルや社会人のマナーのような訓練やスキルアップ、体調面との向き合い方などを考える方がおおかったです。最近では、サブカルチャー的な要素、SNSや動画編集、描画などのスキルアップを図りたいと希望される方が増えているように感じます。	営利	単独
個別のニーズを引き出し、理解する	営利	単独
地域連携（就労移行支援同士の情報交換）	営利	単独
プログラム内容や訓練の流れ等、必要に応じて見直しを図っている	営利	単独
在宅での訓練を希望される利用者が増えた為、在宅での訓練にも対応できるようプログラムを準備した。（自治体によっては在宅の訓練の場合、サービス費を算定する事を認めていないケースがある為、認めてもらえた自治体に限る。）在宅勤務の需要は確実に増えているのに、これに対応した訓練を提供する場合は、そこまでハードルを高くせず、柔軟に対応してほしい。※実際の在宅勤務も担当者がつきっきりというわけでもなく、質問に対してすぐにアンサーがもらえないケースも多い。訓練の段階で、在宅勤務の利用者からのアンサーにすぐに対応できる体制を整えるなどの項目は実状にあっていない。	営利	単独
随時面談によって希望を確認し、出来ることまた新たに出来そうなことを積極的にカリキュラムプログラムに取り入れている。事業所内を常に清潔にし、職員が明るく笑顔で対応して、利用者様が安心して利用できる環境を作っている。	営利	単独
支援機関同士のつながりの強化とスタッフの支援力向上	営利	単独
プログラムで行っている講座アンケートを毎月実施し、利用者からの意見を聞いている	営利	単独
利用している方に向けた講座やプログラムの検討、個別対応/相談/就活に向けた取り組み	営利	単独
個別面談や学習を増やしている	営利	単独
休職中（在籍している状態）での利用希望が増えている印象	営利	単独
今までは全体講義で行うカリキュラムのみだったが、個別で苦手や困り感について対応していく機会が多い為、個別で講座を行う事が多くなった。	営利	単独
丁寧に聞き取りを行い、可能な限り対応できるよう取り組んでいる。	営利	単独
ビジネスマナーやS ST等でビジネスシーンでのスキルの強化や社会的な困りごとや問題等を皆で考えることに取り組んでいる。また体力作りのために、歩き隊と称して、継続して体力作りができるプログラムも行っている。障がいの種類によっても利用者ニーズが異なるため、個別に対応する場合も出てきている。	営利	単独
利用者さんそれぞれのニーズに合わせて個別でのプログラムや面談などの対応ができるように取り組んでいます。	営利	単独
元々就職に近い方は模擬オフィス環境で作業を進めてもらっていたが、定例会議や有休制度等、より会社に近い形の環境を作り実践してもらっている。	営利	単独
利用相談でニーズをしっかりとキャッチするようにしている。	営利	単独
利用者のニーズを確認することと、企業のニーズを確認することの関係性もあり在宅等のワークスタイルなどに対応できるよう工夫をしている。また、ICT機器の活用が捗るようになった。	営利	単独
就職まで、ステップアップするシステムに変えて、担当者もそれぞれのステップで変わります。自分が今どの位置にいて何をしないといけないかが分かるようにしています。	営利	単独
週に一回の個別面談、サビ管によるモニタリング、面談同席、普段の訓練の中での会話などを通してサビ管を中心にチーム支援で取り組み個別支援計画を立てています。	営利	単独
学習の時間に取り組みたい資格取得のためのテキストや備品の準備、在宅学習のための備品貸し出しやWEB面談の活用	営利	単独
illustrator等の訓練を希望される方が多くなったので、個別訓練の1つとして取り入れた。テキストを使用しながらの取り組みとなるが、スタッフも勉強する機会を設け対応している。	営利	単独
パソコン訓練におけるより専門的な訓練の提供 模擬会社プログラムなど、事業所内でも就労チャレンジができる取り組みの提供 実習先の確保数増 プログラミング訓練の機会提供 自己理解を深めるための取り組みや社会資源との繋がりを得るためのプログラムなども多数用意することで幅広いニーズに応えられるように対応している	営利	単独
500種類以上あるカリキュラムから、適宜対応を行っている。本部で様々なニーズに合わせて、多くのカリキュラムを準備している。	営利	単独
・利用者の特性希望に合わせて、様々な働き方を提案する。フリーランス就労/午後からの勤務の就労/在宅就労等	営利	単独

提供するプログラムをニーズに合わせて変えている。	営利	単独
家族を事業所に呼んで訴求を聞く事や、計画相談員を交えての面談をする。医療機関と連携を取って病院同席をする	営利	単独
適宜面談を行い、必要なサポートを行うこと、察知する力を挙げて必要な支援を行う	営利	多機能
ニーズへの対応と正確な理解のため、面談や日々の観察を強化している	営利	多機能
スタッフ内で定期的に、事業所内でのプログラムや支援内容を検討している。	営利	多機能
利用者との面談、スタッフ間での情報の共有、プログラムの見直し等に取り組んでいる。	営利	多機能
個別にLINEなどで時間外でも対応している	営利	多機能
利用者の特性に合わせて個別指導・支援を行っている。また、一人ひとりの特性に合わせて座席の配置も考えている。	営利	多機能
相談員、就労支援担当者、保護者との連絡を密にしている。	営利	多機能
個別の希望に対応すべく、作業内容プログラムの多様化に取り組んでいる。	営利	多機能
アセスメントをしっかりと取り、本人のニーズに対応できるように取り組んでいる	営利	多機能
個別のニーズ把握	営利	多機能
ケースバイケースなので一概には言えないが、昔ほど月曜から金曜の9:00～17:00まで働く事が就労移行支援のゴールととらえる事が少なくなり、生活できるだけの収入が確保でき、本人様が納得し、長く続けられるようであれば、それも一つのゴールであると捉えるようになり、多様性を持って支援するようになった	営利	多機能
定型の送迎時間および利用時間を利用者の希望時間に合わせて対応している。	営利	多機能
随時面談を行っている。	営利	多機能
・日本経済新聞を購読し、社会の変化を掴み、日常の支援や方向性について職員ミーティングで都度検討する。・一人一人のニーズ/障害/進捗に合わせてられるよう、個別カリキュラムを設定して一品型の支援をしている。	営利	多機能
本人だけでなく、家族、相談支援との面談を増やしている	営利	多機能
初回面接時に、本人がそもそも一般就労を求めているのか、家から出るための居場所を求めているのかを明確にしている。	営利	多機能
ニーズに沿った訓練、プログラムの構築。またそれらを利用していただけるよう、強いては存在を知っていただけるようwebマーケティングの強化を行っています。	営利	多機能
能力や社会的なスキルがある方は早期の就労活動（委託訓練やトライアルなどを利用）	営利	多機能
在宅支援の実施。職場実習の促し。	その他	単独
随時面談を実施し、利用者のニーズを汲み取る機会を設ける。支援員も専門的なスキルを身につけ、質の高い訓練を提供できるようにする。	その他	単独
就業と合わせ、生活環境を変えたい（グループホームの利用）を希望する方が若干数だが多くなったように感じる。その対応として、相談支援事業所と連携し、そういったニーズに対応するようにしている。	その他	単独
日頃からトレイニーさんの様子を見て、スタッフ間で共有すること。共有だけではなく次の具体的な行動まで全員で話し合っ実行すること。	その他	単独
コミュニケーションスキルの向上や自己理解より、自分に合った就職先は何か明確にしたいとの希望が多く、個別支援・個別相談だけでなく、実習の機会を増やし事業所外での評価もできるようにしている。	その他	単独
随時面談の徹底。利用者様が気になったことがあれば解決すべく対応を心がけております。	その他	単独
出来る限り穏人がやりたい仕事ができるような環境を作っている。	その他	単独
定期面談の他に、随時面談を適宜行うことで、ニーズの掘り下げを行っています。	その他	単独
短時間訓練の導入、在宅訓練の導入、アセスメントや個別支援の強化、訓練内容の充実、職員の常勤採用など身分保障により安定した支援体制の構築	その他	単独
ごく普通、当たり前と思っていることが分からない、迷うと言う利用者が年々増えている。自分で考えること、想像することが減ってきており、自信低下にも繋がっている。このような利用者に対し、考えること、伝えること、聞くことの訓練となるカリキュラムを導入した。	その他	単独
面談を増やし、色々な支援員に相談できる環境に整えました。	その他	単独
一般就労希望者が多いため、施設内作業よりも、施設外の仕事中心に作業してもらい、同行している支援員と共に仕事をしている。その場で、支援、指導したり、1週間に一度は面談を行っている。	その他	単独
内職だけでなく、身につく技術を希望する利用者が増えている。	その他	単独
新しいプログラム・システムの導入 カリキュラムも同じことを繰り返す頻度を減らした	その他	単独
面談を多くとり、相談できるようにしている	その他	単独
在宅ワークや在宅訓練希望者が増えているニーズに応え、ZOOMなどを用いて講義に参加できる仕組みや、在宅訓練教材の内容充実化に取り組んでいる。	その他	単独
個別支援計画見直しに際しての面談に加え、日々の日報を書いてもらい、ニーズや不満があればその都度、話を聞く等の対応を行っている	その他	多機能
工賃を希望する利用者が増えたので、工賃を渡している。	その他	多機能
個別での関わりを増やすこと。独自の就労パスの活用すること。	その他	多機能
職場体験実習の前に、通勤訓練を希望する利用者が増えたため、対応している。	その他	多機能
個別対応を行い、出来る対応をしていく。その中で、本人にとって本当のニーズかどうかの見極めのために関係機関や家族等とケース会を行う。就労移行支援の利用ではなくB型の利用から始めたほうがいい方の場合にはB型利用を勧める場合もある。	その他	多機能
個別のニーズに対する対応の充実	その他	多機能

図表2-48 「その他の変化」をきっかけに変化対応に取り組んでいること

「その他の変化」をきっかけに変化対応に取り組んでいること	経営母体	就労移行単独/多機能
県委託事業の「ひきこもり職場体験事業」の充実（働きやすい環境の輪を広げること等）と連携（つながりあうこと等）を図る。	NPO	多機能
コロナ禍で人数が減ったことにより、個別を強化しつつ高い効果を上げてきたと思っています。今後の課題としては、高水準にあげたものを維持することでしたり、それに伴うスタッフの役割の調整、福利厚生をどうするかと言うところを重視しています。	NPO	多機能
専門職スタッフ、ピアサポーター等の配置	NPO	多機能
リワーク支援の受け入れ実績があることや現状の事例発信を定着支援企業、新規企業をはじめ、関係機関（医療機関、相談支援事業所）への周知を強化している	営利	単独
個別支援計画の特に短期目標を利用者と一緒に考えるようにしている。支援者が感じるニーズと利用者が感じるニーズを共有することを心掛け、支援者全員が会議を通して支援方法を周知・検討している。	営利	単独
どう支援を提供するかを毎回検討したうえで、前例がないケース（難聴など）でも積極的に受け入れています。	営利	単独
面談希望者が多いので、一人当たりの面談時間30分でなるべく済ませるよう工夫して、伸びるときは後の面談予定の人にお知らせする。	営利	単独
移行支援での訓練は学校の勉強ではなく、一般企業と同様の職場であるという意識づけのために実際の作業を行っている	営利	多機能
定期面談や個性の重視をおこなう。職場見学など外部の動きを活発化させる	営利	多機能
本人のみではなく保護者へも訓練状況を伝え、事業所と家庭とで連携を図り一般就労を目指しサービスを提供している。また、学校感覚が抜けず親離れ子離れできていないこともあるため、社会に出ていくために必要なことを伝えていく。	営利	多機能
面談よりも支援員と利用者の人間関係構築を高めていき、情報を得、職員間で情報共有している。	営利	多機能
精神・発達障がいの方が増え、作業よりもコミュニケーションスキルを習得してから、就職活動をした方がよい利用者が増えたため、そのような勉強会を多く取り入れている。	社福	単独
個別の支援を大切にしているので常にその方にあった就職に向けた取り組みを行っている。	社福	多機能
これまでの企業実習での経験を通して「自分を知る」ための支援とあわせて、リフレーミングや認知行動に焦点をあてたプログラム、個別の特性にあわせてより刺激を限定した形での参加の仕方ができるように見直しをおこなっている。	社福	多機能
似た疾患、障害像の利用者同士でグループワークが出来るよう他事業所と連携している。	社福	多機能
個別の利用者やその保護者のニーズを出来る限り、満たせるようなサポートを心がけている。また、利用者が大切にされる、大事にされる誇りを持って働くことができる先に就職できるようにサポートをすることを心がけています。	その他	単独
短時間労働ができるように企業に働きかけている。	その他	単独
ご本人の理解を得られる方は、家庭訪問、ご家族との面談、通院同行等も行い、ご家族・医師とも協力して就労サポートを行っています。	その他	単独

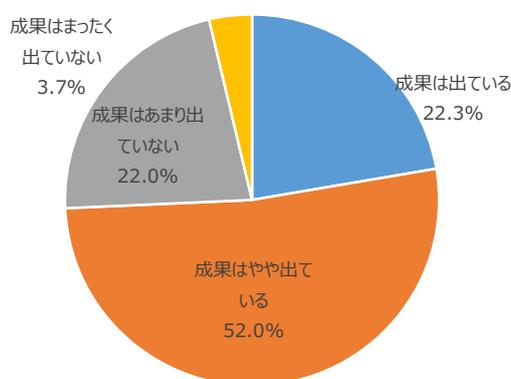
(4) 利用者のニーズ変化への対応の取組成果

利用者のニーズの変化を受けて対応した取組について、成果が出ているかどうかを聞いた。「成果が出ている」が22.3%、「成果はやや出ている」が52.0%で、合わせて74.3%は変化対応の取組に成果を感じている。

就労移行単独/多機能別では、「就労移行単独」で「成果は出ている」+「成果はやや出ている」= 83.9%となっており、より高いスコアとなっている。経営主体別では、社会福祉法人/NPO法人で「成果が出ている」が16.2%と低いスコアにとどまっている。「成果はやや出ている」を合わせたスコアも64.0%で、営利法人83.1%に比べて20ポイント近く低い。

充足率別では、「安定して良い水準にある」、「5年前に比べ向上している」事業所と、「低下している」「低い水準にある」事業所では成果に差がある様子が見て取れる。

図表2-49
利用者のニーズ変化対応の取組成果 (n=918)



図表2-50 就労移行単独/多機能別 利用者のニーズ変化対応の取組成果

	TOTAL	成果は出ている	成果はやや出ている	成果はあまり出していない	成果はまったく出していない
単位：%					
TOTAL	918	22.3	52.0	22.0	3.7
就労移行単独	409	24.7	59.2	14.4	1.7
多機能	509	20.4	46.2	28.1	5.3

図表2-51 経営主体別 利用者のニーズ変化対応の取組成果

	TOTAL	成果は出ている	成果はやや出ている	成果はあまり出していない	成果はまったく出していない
単位：%					
TOTAL	918	22.3	52.0	22.0	3.7
社会福祉法人/NPO法人	370	16.2	47.8	30.3	5.7
営利法人(株式・有限・合名・合資)	437	26.1	57.0	14.6	2.3
その他の法人	111	27.9	45.9	23.4	2.7

図表2-52 充足率別 利用者のニーズ変化対応の取組成果

	TOTAL	成果は出ている	成果はやや出ている	成果はあまり出していない	成果はまったく出していない
単位：%					
TOTAL	918	22.3	52.0	22.0	3.7
充足率は、安定して良い水準にある	142	33.8	54.9	11.3	0.0
充足率は、5年前に比べ向上している	115	38.3	52.2	8.7	0.9
充足率は、5年前に比べ低下している	300	14.0	46.0	34.0	6.0
充足率は、5年前も今も低い水準にある	89	9.0	51.7	32.6	6.7
5年前は事業を実施していない、もしくはわからない	272	23.2	57.0	16.5	3.3

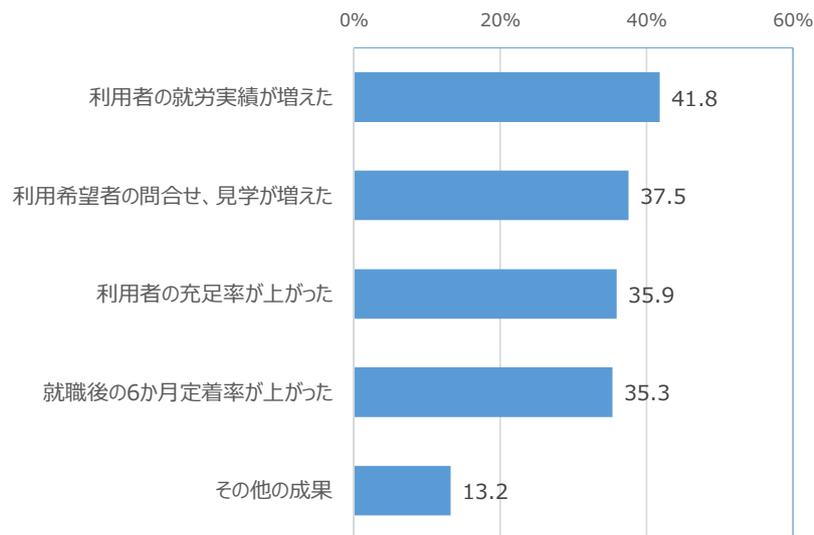
(5) 成果の内容

「成果は出ている」「成果はやや出ている」と回答した事業所に、「成果の内容」を聞いた。「利用者の就労実績が増えた」が41.8%で最も多いが、「問合せ・見学が増えた」「利用者の充足率が上がった」「定着率が上がった」もほぼ同じくらいの水準となっている。

就労移行単独/多機能別では、あまり差が見られない。経営主体別では、営利法人で「利用者の就労実績が増えた」（49.3%）が、社会福祉法人/NPO法人（30.4%）に比べ18.9ポイント高くなっている。

充足率別では、「5年前に比べ向上している」事業所で、「就労実績が増えた」との回答が多く、充足率が「安定して良い水準にある」事業所では、「定着率が上がった」との回答が多くなっている。

図表2-53 成果の内容 (n=682)



図表2-54 就労移行単独/多機能別 成果の内容

	TOTAL	利用者の就労実績が増えた	利用希望者の問合せ、見学が増えた	利用者の充足率が上がった	就職後の6か月定着率が上がった	その他の成果
単位：%						
TOTAL	682	41.8	37.5	35.9	35.3	13.2
就労移行単独	343	46.6	33.8	40.5	32.4	11.4
多機能	339	36.9	41.3	31.3	38.3	15.0

図表2-55 経営主体別 成果の内容

	TOTAL	利用者の充足率が上がった	利用者の就労実績が増えた	就職後の6か月定着率が上がった	利用希望者の問合せ、見学が増えた	その他の成果
単位：%						
TOTAL	682	35.9	41.8	35.3	37.5	13.2
社会福祉法人/NPO法人	237	28.7	30.4	32.9	37.6	19.4
営利法人(株式・有限・合名・合資)	363	39.7	49.3	38.3	38.3	9.6
その他の法人	82	40.2	41.5	29.3	34.1	11.0

図表2-56 充足率別 成果の内容

	TOTAL	利用者の就労実績が増えた	利用希望者の問合せ、見学が増えた	利用者の充足率が上がった	就職後の6か月定着率が上がった	その他の成果
単位：%						
TOTAL	682	41.8	37.5	35.9	35.3	13.2
充足率は、安定して良い水準にある	126	45.2	35.7	42.9	49.2	11.1
充足率は、5年前に比べ向上している	104	65.4	41.3	51.9	39.4	8.7
充足率は、5年前に比べ低下している	180	30.6	32.8	25.6	37.2	18.9
充足率は、5年前も今も低い水準にある	54	29.6	35.2	16.7	38.9	13.0
5年前は事業を実施していない、もしくはわからない	218	40.8	41.3	37.6	22.9	11.9

(6) 成果の具体的な内容

「成果は出ている」「成果はやや出ている」と回答した事業所に、さらに成果の具体的な内容を自由回答で聞いた。

「充足率が上がった」と回答した事業所の具体的な成果としては、「知名度の向上」「定員割れがなくなった」「問合せや見学が増えた」「通所率が上がった」等のコメントが多く挙げられた。

図表2-57 「充足率が上がった」の具体的な内容

「充足率が上がった」の具体的な成果	経営主体	就労移行単独/ 多機能
利用される方の通所率などが平均的に向上している。	社福	単独
就労移行での作業では対応できない他事業所での作業を行うことにより、本人の新たな成長が見られている。	社福	多機能
入り口のハードルを低くすることで所属しやすく、続けやすくなった。	社福	多機能
利用希望者や紹介者の利用に対するハードルが下がった	社福	多機能
知的障害の利用者が多い時と比べて、発達障害の方の利用率が増えて、問い合わせと見学が増えた。	社福	多機能
通所率が80%以上にまで向上。これが半年以上継続できている。	社福	多機能
学校関係からのお問合せが増えたことで、利用者獲得および就職率向上につながった。	社福	多機能
引きこもり支援機関との連携がすすんだ。	NPO	単独
学校や相談支援など、知名度が定着した	NPO	多機能
他の関連する社会資源からの問い合わせや相談が増えたこと。また、就職者が出て新たな利用希望者が充足されること。	NPO	多機能
就職率の向上、就労定着率の向上、そして就職後も企業と連携を図り就労支援を継続していることの評価を受け、企業様から障がい者雇用の希望を頂けるようになりました。その結果、また就職率の向上、就労定着率の向上につながり、その評判を聞かれた（就労に困っておられる）かたが当事業所の就労移行支援を目指してきてくださる・・・という良い循環が図れるようになりました。但し、就職のペースが速いため（それに比べて利用者の充足が遅れる時期もあり）経営的には不安定です。	NPO	多機能
訓練定員である20名を超える登録数を維持しており、就労実績も年15名程度の一定数を維持しています。利用者のニーズや企業動向を把握するよう努めています。	営利	単独
利用日数・時間の増加、不定期利用から定期利用への変更される方がいた。「人伝てに良いと聞いた」、「ここが合うと思う」などの良い評価を利用者や相談員から聞くようになった。	営利	単独
問い合わせの内訳として、紹介が徐々に増えている	営利	単独
自力で通所が難しいと思われていた方が、在宅訓練から少しずつ慣れ、通所する頻度が増えていった 引きこもりの方の通院同行や、通所手続きを一緒におこない、通所に繋がった	営利	単独
定員割れをしていたが、定員を満たすようになった	営利	単独
訓練内容に関心を持ってくださる人や訓練に取り組んで良かったと思っただき方が増えた	営利	単独
自力で通所が難しいと思われていた方が、在宅訓練から少しずつ慣れ、通所する頻度が増えていった 引きこもりの方の通院同行や、通所手続きを一緒に行い、通所に繋がった。	営利	単独
問い合わせ、見学、体験、そして利用へつながる方は増えている。	営利	単独
講座への出席率が高まった	営利	単独
充足率が上昇したことで通所率も上がってきている。	営利	多機能
初回の事業所方針をお伝えすると利用希望者のうけが良く、契約に繋がるケースが増えてきた。	営利	多機能
自力で通所が難しいと思われていた方が、在宅訓練から少しずつ慣れ、通所する頻度が増えていった 引きこもりの方の通院同行や、通所手続きを一緒におこない、通所に繋がった	営利	多機能
支援学校卒業生以外の方の利用が増えた。	営利	多機能
通所日数が増えた。	その他	多機能
1例として、利用当初は週に3日半日利用からスタートし、徐々に体調管理、生活リズムを整え、日中活動することに体力が付き、結果的に毎日通う事ができ、就労に繋がりが、現在も継続し働くことができています。	その他	多機能
発達障害グレーゾーンの二次障害の方々が自ら、ホームページで相談にくることが増えた。	その他	多機能

「就労実績が増えた」と回答した事業所の具体的な成果としては、「運動プログラムを増やした結果、清掃などの就労を希望する方が増えた」「訓練で実践体験をすることでミスマッチを防ぐことができている」「体験を長くしてマッチングできると、すぐに辞めてしまう方が減った」「B型から就労移行支援へと移り、ステップを踏んで就労につながっている」等、支援の実践が成果につながったとの意見が多く挙げられている。

図表2-58 「就労実績が増えた」の具体的な内容

「就労実績が増えた」の具体的な成果	経営主体	就労移行単独/ 多機能
面談やプログラムにより、以前より早い段階での就労を希望する方が増えたことと合わせて、既に利用者を雇い入れている企業と良好な関係を築くことで次につなげることが出来ている。	社福	単独
以前は清掃業務に就職する方が多かったが、就職先の職種が増えた	社福	単独
20時間未満労働者の育成、就労移行者の増加。	社福	多機能
就労実績に関しては、様々な作業訓練を提供する事によって、作業スキルの向上に繋がった。また、利用者さんの視野が広がり、選択の幅が増えた事で、結果、就労実績に繋がった。	社福	多機能
企業就労は難しいとの見立てを受けた方の就職。	NPO	多機能
企業からの見学依頼や雇用についてのアドバイスを求められるようになった。企業からの見学が増えることで利用者の就職に対する期待感や実際の訓練の場面で緊張感をもって取り組むことが出来ている。また、教育機関からの問い合わせも特別支援学校だけではなく、普通高校や夜間高校、各種専修学校などからも就労支援についての相談が寄せられるようになった。	NPO	多機能
就労継続B型から就労移行支援へとサービス変更し、ステップをふんで就職に繋がっている	NPO	多機能
雇用条件のいい、熊本では大手に分類される企業への就職が増加した。	NPO	多機能
就職者と復職者の所属になるが、年間を通して20名を超える社会復帰者を輩出している。	営利	単独
体力に自信がない方が多く、運動プログラムを増やした。その結果、清掃業などの就労を希望する方が増えた。	営利	単独
体験を長くしてマッチングできると、相談せずに就職活動してしまい、すぐに辞めてしまう方が減った。	営利	単独
・希望者が増え就職者が出るまでは待機で契約を待っていただく方も増えてきた。 ・就職先が幅広くなってきており、ご本人のニーズに合わせた就職先の選択ができるようになってきた。	営利	単独
当初は事務や事務補助で就職者が多かった。軽作業、環境整備、介護補助など就職先の幅が広がった。	営利	単独
本来の事業の特性に訓練特性にこだわらず、その人によりマッチした仕事を一緒に検討し、就労へ導いたことで、就労実績や定着率が向上した	営利	単独
就職への共通したスキルの講座の開催、個別に合わせた相談対応、本人の適性に合わせた就職活動のマッチング	営利	単独
1年前に比べると、就職者をコンスタントに出すことができています。	営利	多機能
就職実績や就職先の幅が広がり、企業との連携も強化し定着率も安定してきています。	営利	多機能
利用者の希望する就職先に就職することが出来た	営利	多機能
事業開始より取り組んできた1次産業との連携によって、地元企業との連携が強固となった。このつながりを活用して様々な職種の職場見学や実習を実施することで、就職の実績向上につながった。	営利	多機能
就労・自立について何が必要であるか丁寧に説明している。苦手なことは、時間をかけて対策をとるよう個別に支援することで、成果に繋がっているものと思われる。	営利	多機能
個別対応による就労モチベーションの向上が図れ、結果就労や復職また定着へとつながっている。	その他	単独
訓練で実践体験をすることでミスマッチを防ぐことができている	その他	単独
昨年、PC関連の資格を取った方が3名おり、2名の女性の方が資格を認められ事務系の仕事に就くことが出来た。	その他	単独
通常の利用時間を緩和し、通所しやすくした。また、通常の訓練以外に個人ワークの時間を設け、個々の目標に沿った訓練を提供することで就労実績が上がった。	その他	単独
A型へのサービス変更や一般就労へ繋がった。	その他	多機能
毎年25人程度の就労達成者があり、就労達成率50%以上のランク（就労移行支援サービス費）が維持できています。	その他	多機能
専門職が障害の特性に合わせた職業リハビリテーションプログラムを提供しています。他所や医療機関から困難事例と言われた利用者も当事業所のサービスを経て、就職できています。また医療観察法の対象利用者も積極的に受け入れ、就職につなげています。コロナ感染拡大時期でも就職率は下がりにませんでしたし、6カ月の定着率は9割ほどになっています。	その他	多機能

「利用希望者の問合せ・見学が増えた」と回答した事業所の具体的な成果としては、「ホームページ経由で見学依頼が増えた」「関係機関からの照会が増えた」「リワークやセルフケアに興味のある方からの問合せが増えた」などのコメントが見られた。

図表2-59 「利用希望者の問合せ、見学が増えた」の具体的な内容

「利用希望者の問合せ、見学が増えた」の具体的な成果	経営主体	就労移行単独/ 多機能
体験利用まで行っていただいた方の利用に至る率が非常に高くなった（70%～80%程度）	社福	単独
オープンキャンパスの参加者が年々増えている。	社福	多機能
精神障害者や発達障害者の問い合わせや利用が増えてきている。	社福	多機能
高校生の見学や体験が増えた。就労にはつながっていないが利用者それぞれの能力は向上しており個々の課題がクリアできるようになった。	社福	多機能
学校や相談支援など、知名度が定着した	NPO	多機能
利用者の様々なニーズに対応できるようになった	営利	単独
就職実績が上がった。様々な経路での問い合わせが増えた。	営利	単独
利用基準、利用目的が明確となった結果、カリキュラムとスケジュールが有効に機能するようになった	営利	単独
関係機関から紹介されたりすることが増えてきた。	営利	単独
リワークやセルフケアに興味のある方からの問い合わせが増えた。	営利	単独
問い合わせは医療機関からが増えており、支援学校との連携も出てきている。	営利	単独
親身に聞いてくれるというように言うてくださる方もいっしょに、体験などに来てくれる方、時間をあけてからご連絡が繋がる方などが出てきている。	営利	単独
見学者数が増えたことと、幅広い年齢層から問い合わせを頂くようになった。	営利	単独
移行支援単体ではなくB型との多機能という環境を効果的に活用。ステップアップできる環境として移行支援利用希望者の適性に合った入所を促している	営利	多機能
社会人に必要な支援をしていることを相談支援員に説明することで見込み利用者を紹介していただき見学希望が増えた。	営利	多機能
毎年数名の就職者を輩出しており、5年前に比べて利用者数が3倍に増えた。	営利	多機能
体験でAdobeやweb要望が増え、対応している。	営利	多機能
卒業生からの利用者紹介など	営利	多機能
養護学校からの実習の依頼や見学、他にも市外の就労移行支援事業所や就労継続支援事業所からの見学の依頼が続いている。	その他	単独
見学や利用者が増えてきているが、全て保護者の紹介やスタッフのこれまでの人脈を通じて問い合わせが増加している。	その他	単独
利用希望者の「私は利用が出来るのか？」という1つ目の不安ハードルを解消し、且つ診断後は事業所からの発信になるため、利用希望者のアクションを減らすことができ、負担を軽減することで問い合わせやすさが増していると感じる。	その他	単独
デザイン系やプログラミング系の学習ができるということで興味を持たれ、利用決定になった方がいます。	その他	単独
心身共に健康を取り戻され、その維持の方法も弊所で得るため、就労後長く、安定して継続される方が多くなっています。また、関わったお家族や利用者様、病院のケースワーカーや医師が、そのサポートの仕方を評価していただき、複数の方をご紹介して下さることが多いです。	その他	単独
関係機関との連携を図りながら行っているため、お問い合わせや見学・相談を継続的に受けています。	その他	多機能
HPを替え、現在行っていることを詳しく記載したところ、HP経由で見学依頼が増えた。	その他	多機能
短期就職のプログラムの利用がある。	その他	多機能
多機能型全体として問合せ増(就労移行支援、自立訓練両方含めての問合せ)。又、既存利用者の利用が安定、利用日数の増が見られた。	その他	多機能

「6か月定着率が上がった」と回答した事業所の具体的な成果としては、「必要性を理解して長めに利用をしながら準備性を整えてくださる方が増え、短い期間で退職してしまう人が減った」「ニーズへの対応がある程度効果が出ている」といった回答が見られた。

図表2-60 「6か月定着率が上がった」の具体的な内容

「6か月定着率が上がった」の具体的な成果	経営主体	就労移行単独/ 多機能
職場体験など行う事で仕事のマッチングが上手く出来ており、離職される方が今のところいない。本人に合わせた通所日数や時間を相談し取り組むことで本人も不安なくステップアップしていている。障害者職業センターのジョブコーチ支援事業の地域訪問型ジョブコーチを施設職員が行っており、担当することにより、本人の安心感や理解ができ就職後6ヶ月以降のフォローアップにも繋がっていることが継続雇用につながっていると思われる。	社福	多機能
就職後に相談機会など対面以外にWEBなども取り入れた	NPO	単独
就職前にしっかりとした準備（職場見学、職場実習）が出来たことで就職後すぐに離職を考える人がなくなった。	NPO	多機能
就労継続B型から就労移行支援へとサービス変更し、ステップをふんで就職につながっている	NPO	多機能
就職者数は安定しており、増加傾向です。定着率も、訓練の必要性を理解して長めに利用をしながら準備性を整えてくださる方が増えたこともあり、短い期間で退職してしまう方が減りました。	営利	単独
就労実績向上とともに就職後6か月定着率が徐々に高まってきていることから、ニーズへの対応がある程度効果が出ていると考えています。	営利	単独
就職実績や就職先の幅が広がり、企業との連携も強化し定着率も安定してきている。	営利	多機能
支援体制の整った就労先の開拓を心掛けた結果、就職後の勤務状況が安定している方が多い。	営利	多機能
訓練で実践体験をすることでミスマッチを防ぐことができている	その他	単独

図表2-61 「その他」の具体的な内容

「その他」の具体的な成果	経営主体	就労移行単独/ 多機能
本気で就職を考えている方の就職率は100%達成されている。	社福	多機能
就職と同時にまではいかないが、グループホームへ生活の場を移し、通勤する利用者が増えてきた。	社福	多機能
数字では表れにくいですが、利用者が想定していた働き方と、現実的なところをすり合わせることで、就職時の意欲は高まっていると思います。	NPO	単独
難しいケースに対して、一機関でかかえこまずに対応ができることが増え、その方のニーズにあった支援を役割分担しながらできるようになってきた	NPO	単独
まだ数字に変化はないが、コミュニケーションの量は増えてきたと感じている。	営利	単独
信頼してなんでも開示してくれるようになった	営利	単独
過去、就労移行には繋がらなかったが、数か月後・数年後に再度問合せをくださる方が増えた。適切な支援機関に繋がれることでスタート時からの方向性のズレが減り、途中退所率が減った。必要に応じて早期からの就職活動や企業実習を行う利用者さんが増えた。	営利	単独
・就労経験が少なく「何をしたいかわからない」という方向けにキャリアインサイト、GATBを実施し具体的にどんな分野が得意で苦手なのかを知る事で就職へのモチベーションを高める事ができている。	営利	単独
見学时・インテーク時から個別の適性に合わせて現実的な就労可能性と目標を共有することで、退所する人数が減り、結果として利用満足度の上昇につながっていると考える。	営利	単独
在宅訓練を利用することで、職種選定の幅を広げることにつながっている。テレワーク就労を視野に入れられる方が増えてきている。	営利	単独
毎日通所する事の重要性を理解いただいている	営利	単独
プログラムの感想が良い	営利	多機能
居場所や将来へ希望を持てる場所としての役割を感じています。そういう意味では充足感を感じてもらえているようです。	営利	多機能
利用者間の関わりが増えた。見学から体験、利用希望につながる例が増えている。	営利	多機能
新しいことに取り組むことで、5年前と同様の成果をだせているような感じである	その他	単独

(7) 成果が出ていない理由

利用者のニーズの変化に対応した取組に対し、「成果はあまり出ていない」「成果はまったく出ていない」と回答した事業所に、その理由を自由回答で聞いた。

「対象となる利用者がいない」「支援者のスキルアップが追いつかない」「ニーズの分析まで行えていない」「利用者が満足する結果に至らない」など切実な声が複数上がっている。

図表2-62 成果が出ていない理由

成果が出ていない理由	経営主体	就労移行単独/ 多機能
ホームページの閲覧数を増加させるのに時間が掛かっている。	社福	単機能
対象となる利用者がいない。	社福	多機能
立地上ご利用者の来所に不便なこと、PCなど専門的なことを教えられる職員がいないこと、単純作業がないこと。	社福	多機能
成果がでるまでに時間がかかるようになってきている	社福	多機能
当施設だけでなく、鳥取県中部移行支援事業所の利用者がほとんど無い状況であり、事業所単体の問題なのかも不明な状況。	社福	多機能
本人の希望と現実ギャップがある	社福	多機能
対応を始めたばかりなので、成果としてはまだ表れていない。	社福	多機能
そもそも、根本的に障害児の時に手厚い支援をうけ、配慮が当たり前になっていることがあげられる。配慮は必要だと思われるが、配慮が本人の伸びしろや適応能力をそぐ面があると思える。障害児への手厚い支援は受けれても、自立への支援を進めていかなければ、就労支援の事業は社会に送り出すことが今後さらに難しくなっていくのではないだろうか。	社福	多機能
ニーズの変化をとらえきれていない部分があるのではないかと思う。	社福	多機能
利用者さんの希望と実際の行動がアンバランスなため、聴取した希望を行動に結びつけることが困難なケースが多い。	社福	多機能
利用途中での事業所移籍、A型への移行、自己都合による退所者。	社福	多機能
障害特性や能力の差が大きくなっている。障害特性と作業のニーズがマッチしたとしても、自力で(徒歩・自転車)行ける距離でなかったり、田舎なので公共交通機関がない事がある。	社福	多機能
ニーズを拾いきれていない事に要因があると思います	社福	多機能
新規利用者数の減少に伴い、新規プログラムの導入は見送ることとした。	社福	多機能
利用者が満足する結果に至らない、指導者の不足	NPO	多機能
就労移行支援サービスが増え利用される方の選択肢が広がったため	NPO	多機能
就職活動中の行動で、事前準備がしっかりできていない状況である。時間管理や、自己管理、不採用による気分の落ち込みなどがある。感情のコントロールなど、準備出来ていないと、その振れ幅が大きく、次に繋がる行動が取れない。自分の障害受容が出来ていない段階での就職支援に課題を抱えている。	営利	単独
地方に合った戦略を考えないといけない	営利	単独
以前に比べると、同業者が増え競争が激化し利用者層が顕著に変化してきている。ニーズが多様化しており、幅広いニーズに対応するには困難をきたすようになってきている。	営利	単独
通所前提の時期と比較して、毎日通所する利用者が減少。(当然、一般就労できる利用者は間違いなく減少。) さらに、時間外の授業なども出席が安定せず、狙い通りの高いレベルの職業能力獲得のための授業のペースが落ちる、進められない。習得までに時間がかかる分、最終内容に到達する前に、就活に移行しなければならないから。	営利	単独
心のゆらぎが多い利用者さんが多い為、進捗にむらがあります。	営利	単独
人員不足。スキル不足。	営利	多機能
支援者のスキルアップが追いつかない、勉強する時間が作れない	営利	多機能
年齢層の若いご利用者になり、「就職を目指すため訓練」ではご利用者様がついてこなくなった。ご利用者様が希望されることを取り入れても、通所は一時的で嫌なことがあると通所しなくなる。施設としてもできることには限界がある。	営利	多機能
ニーズの分析までは行えておらず、トレンドをとらえきれていない。	その他	単独
就職率は高く、短期間での就労も支援ができるようになったが、その分利用者の数が減ってしまい新規での問い合わせは減っている(すぐにお金欲しいのでA型にいきたい、といわれることが多い)	その他	多機能
検証が難しい	その他	多機能

2.2.3 支援方針・支援の特徴

(1) 支援の特徴や工夫が表れている点

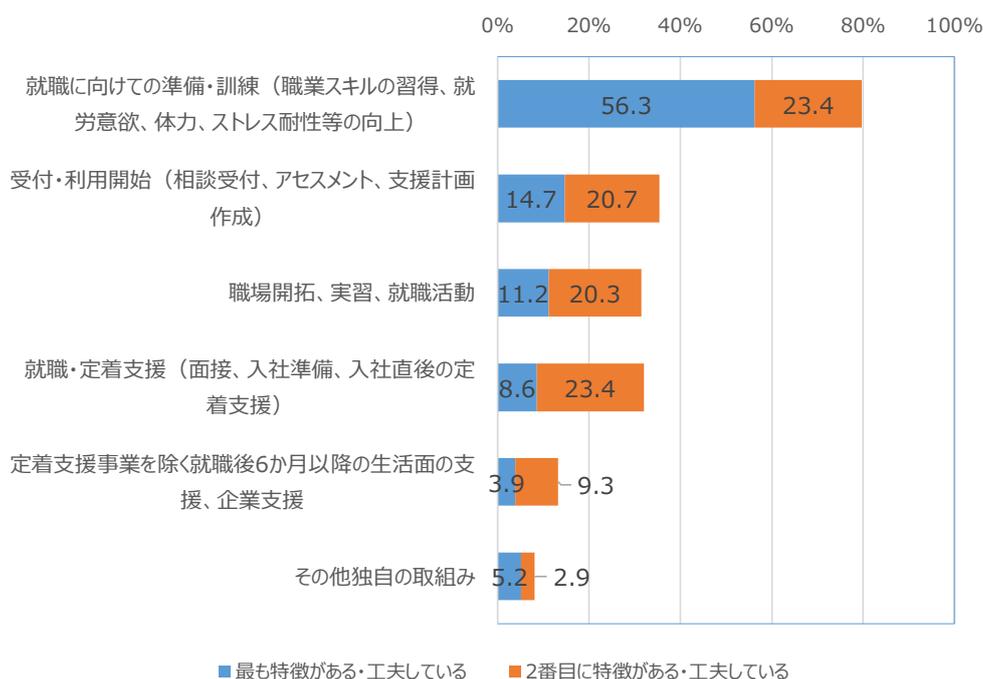
支援のプロセスの中で、特徴や工夫が表れていると思うところはどこかを聞いた。

「最も特徴がある・工夫している」「2番目に特徴がある・工夫している」を合わせたスコアをみると、「就職に向けての準備・訓練」が最も多い。これ以外の項目は、ほぼ同じ水準となっている。

「就労移行単独」では、「就職に向けての準備・訓練」に続き、「受付・利用開始」のスコアも高くなっている。

図表2-63

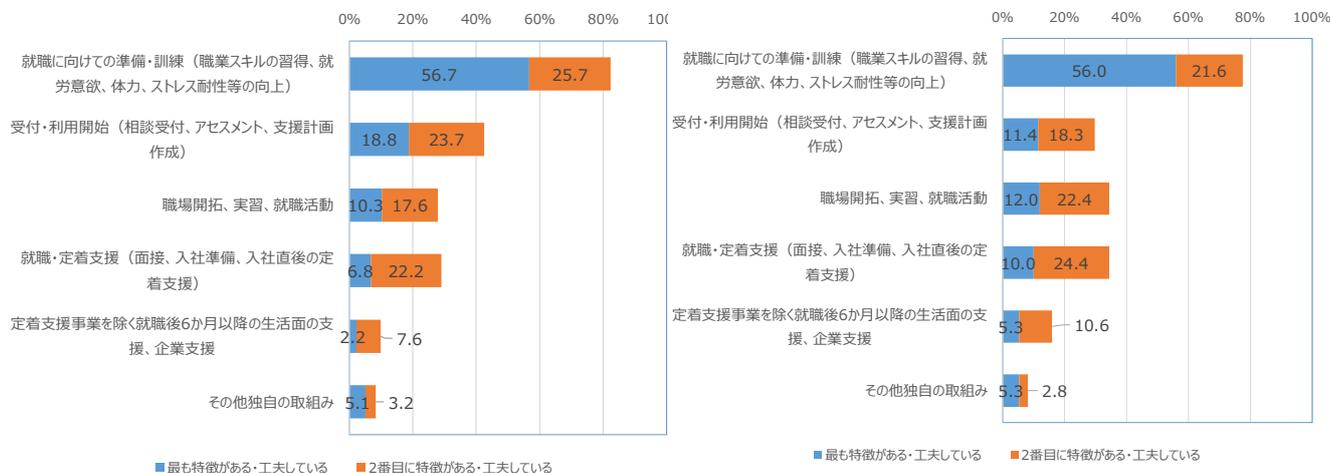
支援の特徴・工夫 (n=918)



図表2-64

支援の特徴・工夫 (就労移行単独) (n=409)

支援の特徴・工夫 (多機能) (n=509)



経営主体別にみると、その他の法人で、「職場開拓・就職活動」のスコアがやや高いが、全体的には支援の特徴・工夫に目立った差異は見られない。

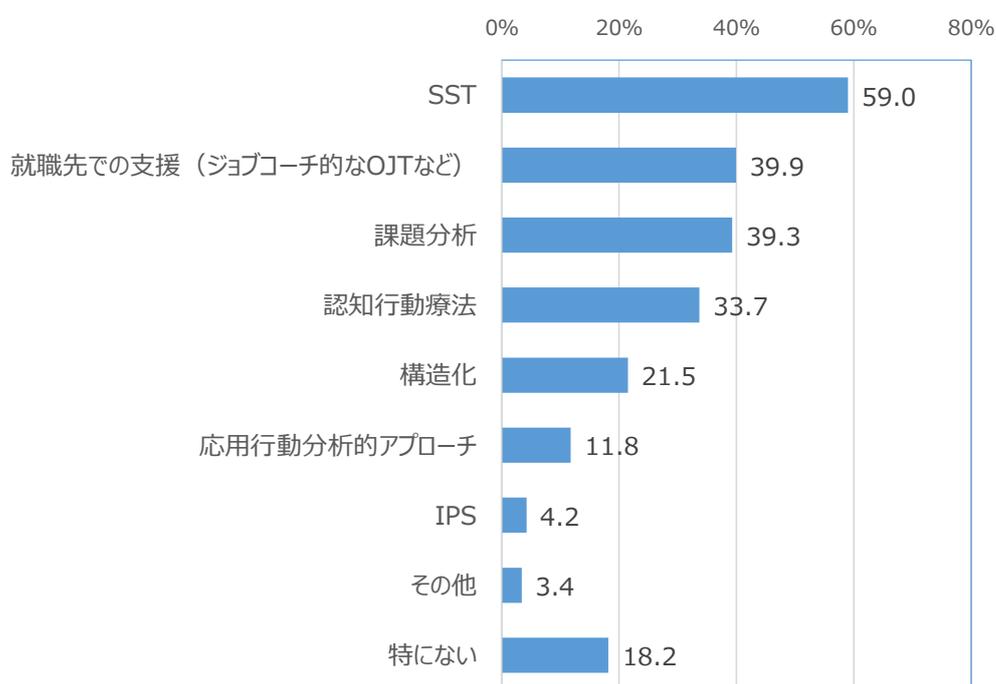
図表2-65 経営主体別支援の特徴・工夫（最も特徴がある・工夫している）

	TOTAL	受付・利用開始（相談受付、アセスメント、支援計画作成）	就職に向けての準備・訓練（職業スキルの習得、就労意欲、体力、ストレス耐性等の向上）	職場開拓、実習、就職活動	就職・定着支援（面接、入社準備、入社直後の定着支援）	定着支援事業を除く就職後6か月以降の生活面の支援、企業支援	その他独自の取組み
単位：%							
TOTAL	918	14.7	56.3	11.2	8.6	3.9	5.2
社会福祉法人/NPO法人	370	12.7	57.8	11.6	7.8	6.2	3.8
営利法人（株式・有限・合名・合資）	437	16.5	56.8	9.4	8.9	2.1	6.4
その他の法人	111	14.4	49.5	17.1	9.9	3.6	5.4

（２）取り入れている支援技術

取り入れている支援技術をみると、「SST」が59.0%で最も多い。次いで、「就職先での支援」「課題分析」がほぼ同率で多くなっている。

図表2-66 取り入れている支援技術（n=918）



就労移行単独/多機能別にみると、就労移行単独では、「SST」（70.2%）が特に多い他、「認知行動療法」（48.4%）、「課題分析」（45.7%）を取り入れているところも多い。多機能では「就職先での支援」（44.8%）を挙げるところが、就労移行単独（33.7%）を上回っている。

経営主体別にみると、社会福祉法人/NPO法人で「SST」「認知行動療法」のスコアが低い。その他の法人で「SST」、営利法人で、「認知行動療法」を取り入れているところが多い。

利用者の充足率別でみると、「5年前に比べ向上している」事業所では、「SST」「課題分析」「認知行動療法」のスコアが高くなっている。

図表2-67 就労移行単独/多機能別取り入れている支援技術

	TOTAL	SST	就職先での支援（ジョブコーチ的なOJTのプログラムなど）	課題分析	認知行動療法	構造化	応用行動分析的アプローチ	IPS	その他	特にな
単位：%										
TOTAL	918	59.0	39.9	39.3	33.7	21.5	11.8	4.2	3.4	18.2
就労移行単独	409	70.2	33.7	45.7	48.4	22.5	14.9	5.6	3.4	12.7
多機能	509	50.1	44.8	34.2	21.8	20.6	9.2	3.1	3.3	22.6

図表2-68 経営主体別取り入れている支援技術

	TOTAL	SST	就職先での支援（ジョブコーチ的なOJTのプログラムなど）	課題分析	認知行動療法	構造化	応用行動分析的アプローチ	IPS	その他	特にな
単位：%										
TOTAL	918	59.0	39.9	39.3	33.7	21.5	11.8	4.2	3.4	18.2
社会福祉法人/NPO法人	370	45.1	44.3	34.1	19.7	25.1	11.4	3.2	3.8	23.8
営利法人（株式・有限・合名・合資）	437	68.2	34.3	43.5	43.9	19.0	13.5	4.8	2.3	14.4
その他の法人	111	69.4	46.8	40.5	39.6	18.9	6.3	5.4	6.3	14.4

図表2-69 充足率別取り入れている支援技術

	TOTAL	SST	就職先での支援（ジョブコーチ的なOJTのプログラムなど）	課題分析	認知行動療法	構造化	応用行動分析的アプローチ	IPS	その他	特にな
単位：%										
TOTAL	918	59.0	39.9	39.3	33.7	21.5	11.8	4.2	3.4	18.2
充足率は、安定して良い水準にある	142	60.6	41.5	38.0	32.4	21.1	13.4	4.9	6.3	15.5
充足率は、5年前に比べ向上している	115	65.2	43.5	47.8	41.7	20.9	13.0	5.2	5.2	11.3
充足率は、5年前に比べ低下している	300	54.0	50.7	36.3	28.3	23.0	10.0	4.0	3.7	18.3
充足率は、5年前も今も低い水準にある	89	46.1	29.2	34.8	21.3	21.3	11.2	6.7	1.1	33.7
5年前は事業を実施していない、もしくはわからない	272	65.4	29.0	41.2	40.8	20.2	12.5	2.9	1.5	17.3

(3) 専門職の配置

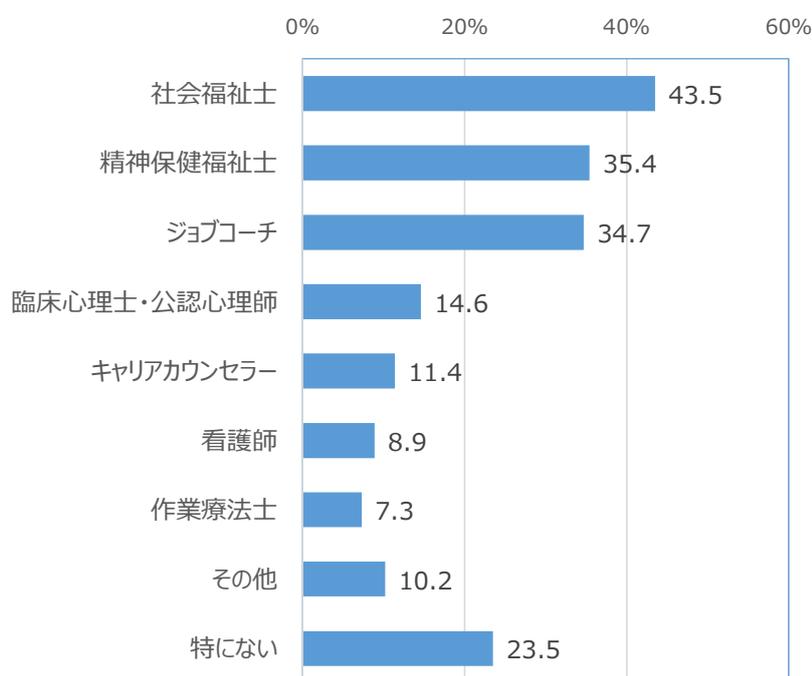
専門職の配置については、「社会福祉士」が43.5%で最も多く、「精神保健福祉士」35.4%、「ジョブコーチ」34.7%が続いている。

就労移行単独/多機能別では、就労移行単独で「精神保健福祉士」のスコアがやや高い。「ジョブコーチ」は、逆に多機能のスコアがやや高くなっている。「臨床心理士・公認心理師」「キャリアカウンセラー」は就労移行単独で2割弱となっており、多機能を上回っている。

経営主体別では、その他の法人で、「精神保健福祉士」、「臨床心理士・公認心理師」、「作業療法士」のスコアが高くなっている。

図表2-70

専門職の配置 (n=918)



図表2-71 就労移行単独/多機能別専門職の配置

	TOTAL	社会福祉士	精神保健福祉士	ジョブコーチ	臨床心理士・公認心理師	キャリアカウンセラー	看護師	作業療法士	その他	特になし
単位: %										
TOTAL	918	43.5	35.4	34.7	14.6	11.4	8.9	7.3	10.2	23.5
就労移行単独	409	42.8	40.3	31.8	18.6	19.3	5.9	7.3	13.2	21.3
多機能	509	44.0	31.4	37.1	11.4	5.1	11.4	7.3	7.9	25.3

図表2-72 経営主体別専門職の配置

	TOTAL	社会福祉士	精神保健福祉士	ジョブコーチ	臨床心理士・公認心理師	キャリアカウンセラー	看護師	作業療法士	その他	特になし
単位: %										
TOTAL	918	43.5	35.4	34.7	14.6	11.4	8.9	7.3	10.2	23.5
社会福祉法人/NPO法人	370	48.6	33.0	39.2	8.4	3.8	8.4	5.1	6.5	24.1
営利法人 (株式・有限・合名・合資)	437	38.4	33.6	31.6	17.8	18.3	8.2	7.1	11.7	25.4
その他の法人	111	45.9	50.5	32.4	22.5	9.9	13.5	15.3	17.1	14.4

充足率別では、「充足率は安定して良い水準にある」事業所で、「精神保健福祉士」「臨床心理士・公認心理師」の割合が高くなっている。また、「5年前も今も低い水準にある」事業所、「5年前は事業所実施していない、もしくはわからない」事業所では、複数の項目でスコアが低くなっており、専門職の配置が薄い状況がうかがえる。

図表2-73 充足率別専門職の配置

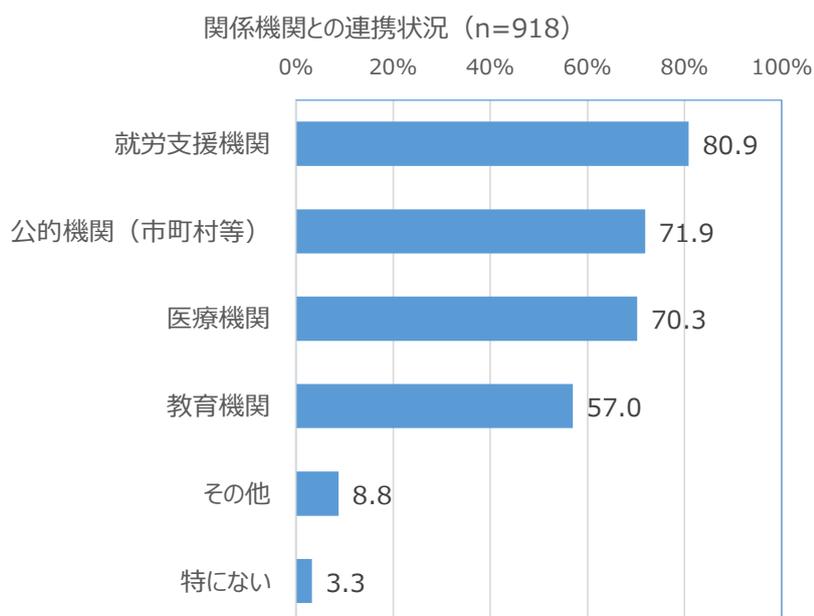
	TOTAL	社会福祉士	精神保健福祉士	ジョブコーチ	臨床心理士・公認心理師	キャリアカウンセラー	看護師	作業療法士	その他	特になし
単位：%										
TOTAL	918	43.5	35.4	34.7	14.6	11.4	8.9	7.3	10.2	23.5
充足率は、安定して良い水準にある	142	46.5	45.1	39.4	21.1	11.3	10.6	7.7	9.2	18.3
充足率は、5年前に比べ向上している	115	42.6	35.7	40.0	8.7	9.6	7.8	6.1	12.2	27.0
充足率は、5年前に比べ低下している	300	49.0	38.3	43.0	13.0	10.0	7.7	8.3	8.0	20.0
充足率は、5年前も今も低い水準にある	89	44.9	30.3	31.5	9.0	4.5	4.5	9.0	7.9	30.3
5年前は事業を実施していない、もしくはわからない	272	35.7	28.7	22.1	17.3	16.2	11.4	5.9	13.2	26.5

(4) 関係機関との連携状況

関係機関との連携状況は、「就労支援機関」が80.9%、「公的機関」が71.9%、「医療機関」が70.3%といずれも高いスコアを示している。「多機能」で、「医療機関」との連携がやや低い。

経営主体別では、社会福祉法人/NPO法人で、「就労支援機関」のスコアが高いのに対し、営利法人、その他の法人では、「医療機関」を挙げるところが最も多くなっている。

図表2-74



図表2-75 多機能/単機能別 関係機関との連携状況

	TOTAL	就労支援機関	公的機関 (市町村等)	医療機関	教育機関	その他	特にない
単位: %							
TOTAL	918	80.9	71.9	70.3	57.0	8.8	3.3
就労移行単独	409	79.2	76.8	83.1	57.2	8.8	3.2
多機能	509	82.3	68.0	59.9	56.8	8.8	3.3

図表2-76 経営主体別 関係機関との連携状況

	TOTAL	就労支援機関	公的機関 (市町村等)	医療機関	教育機関	その他	特にない
単位: %							
TOTAL	918	80.9	71.9	70.3	57.0	8.8	3.3
社会福祉法人/NPO法人	370	86.2	66.5	52.4	56.8	9.7	2.7
営利法人(株式・有限・合名・合資)	437	76.9	76.0	81.7	59.0	8.0	4.3
その他の法人	111	79.3	73.9	84.7	49.5	9.0	0.9

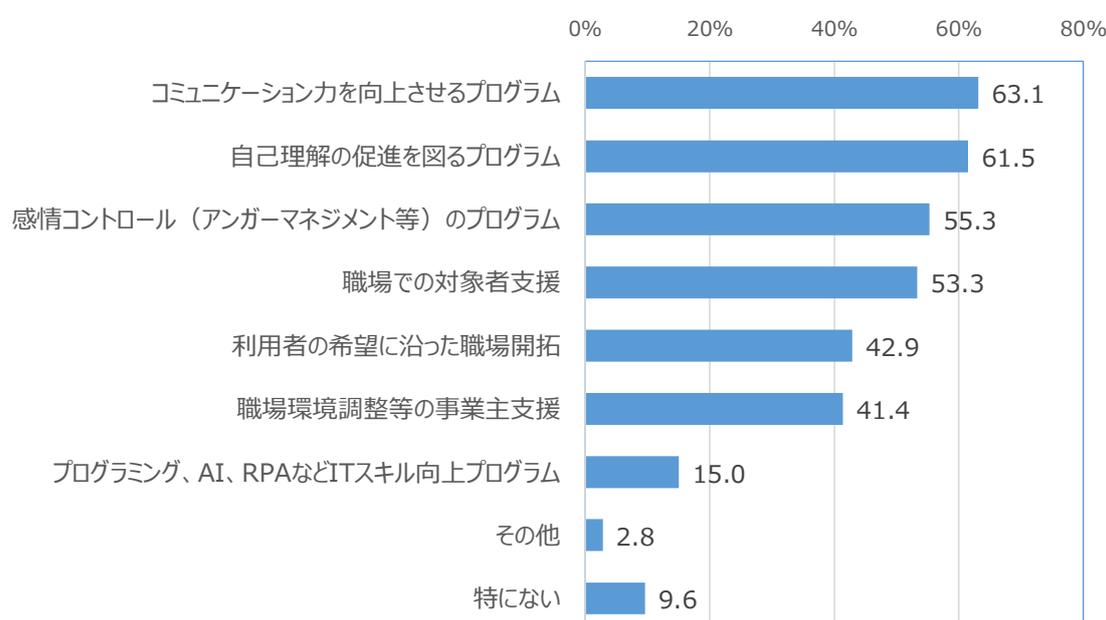
(5) 取り入れている支援内容

利用者の変化に対応して、取り入れている支援内容について、選択肢を挙げ、回答してもらった。「コミュニケーションを向上させるプログラム」が63.1%で最も多く、次いで「自己理解の促進を図るプログラム」61.5%、以下「感情コントロールのプログラム」55.3%「職場での対象者支援」53.3%と続く。「プログラミング、AI、RPAなどITスキル向上プログラム」については、15.0%にとどまっている。「その他」には、「ピア活動」「余暇支援、生活支援」「利用者の希望に沿った職場開拓」「金銭管理」などの回答が見られた。

就労移行単独/多機能別では、「その他」を除くすべての項目で、「就労移行単独」が高い傾向にある。

図表2-77

取り入れている支援内容 (n=918)



図表2-78 就労移行単独/多機能別取り入れている支援内容

	TOTAL	コミュニケーション力を向上させるプログラム	自己理解の促進を図るプログラム	感情コントロール (アンガーマネジメント等) のプログラム	職場での対象者支援	利用者の希望に沿った職場開拓	職場環境調整等の事業主支援	プログラミング、AI、RPAなどITスキル向上プログラム	その他	特にない
単位: %										
TOTAL	918	63.1	61.5	55.3	53.3	42.9	41.4	15.0	2.8	9.6
就労移行単独	409	75.1	78.2	73.1	56.0	48.7	46.2	22.2	1.7	4.4
多機能	509	53.4	48.1	41.1	51.1	38.3	37.5	9.2	3.7	13.8

図表2-79 経営主体別取り入れている支援内容

	TOTAL	コミュニケーション力を向上させるプログラム	自己理解の促進を図るプログラム	感情コントロール (アンガーマネジメント等) のプログラム	職場での対象者支援	利用者の希望に沿った職場開拓	職場環境調整等の事業主支援	プログラミング、AI、RPAなどITスキル向上プログラム	その他	特にない
単位: %										
TOTAL	918	63.1	61.5	55.3	53.3	42.9	41.4	15.0	2.8	9.6
社会福祉法人/NPO法人	370	49.7	42.2	34.9	55.4	40.3	42.4	4.3	4.3	14.9
営利法人 (株式・有限・合名・合資)	437	73.5	76.4	71.6	51.0	45.1	40.7	24.0	1.6	5.0
その他の法人	111	66.7	67.6	59.5	55.0	43.2	40.5	15.3	2.7	9.9

充足率別では、「5年前は事業を実施していない、またはわからない」事業所で、コミュニケーション、自己理解、感情コントロールのスコアが高くなっている。逆に、「5年前も今も低い水準にある」事業所では、全体的にスコアの低さが目立つ。

図表2-80 充足率別取り入れている支援内容

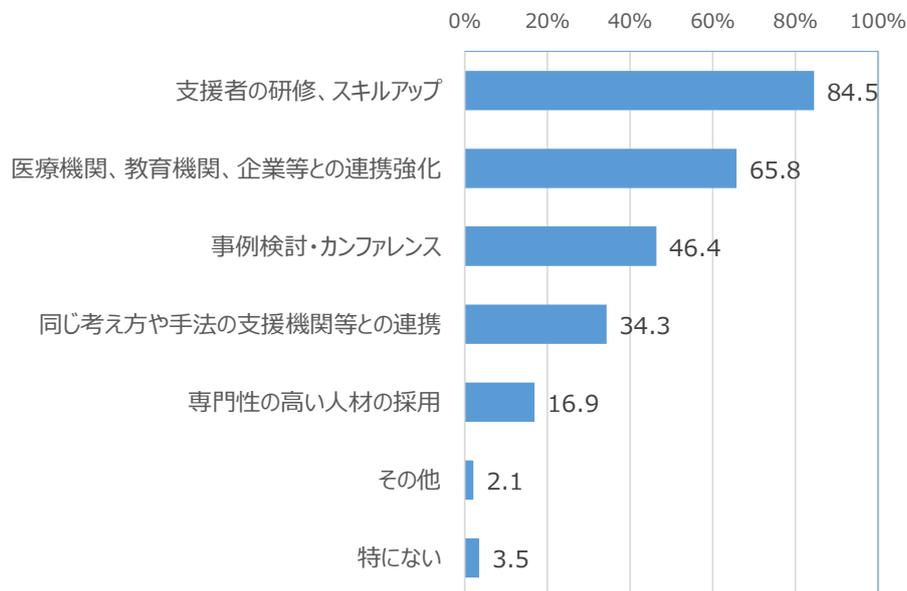
	TOTAL	コミュニケーション力を向上させるプログラム	自己理解の促進を図るプログラム	感情コントロール(アンガーマネジメント等)のプログラム	職場での対象者支援	利用者の希望に沿った職場開拓	職場環境調整等の事業主支援	プログラミング、AI、RPAなどITスキル向上プログラム	その他	特にな
単位:%										
TOTAL	918	63.1	61.5	55.3	53.3	42.9	41.4	15.0	2.8	9.6
充足率は、安定して良い水準にある	142	51.4	63.4	55.6	60.6	40.8	47.9	20.4	3.5	7.0
充足率は、5年前に比べ向上している	115	63.5	65.2	62.6	57.4	43.5	40.0	12.2	4.3	7.8
充足率は、5年前に比べ低下している	300	61.3	54.7	46.7	59.7	50.3	48.3	8.3	2.7	10.3
充足率は、5年前も今も低い水準にある	89	51.7	40.4	41.6	43.8	24.7	30.3	5.6	2.2	20.2
5年前は事業を実施していない、もしくはわからない	272	74.6	73.5	66.2	43.8	41.5	34.6	23.9	2.2	7.4

(6) 支援の特徴を伸ばし、効果を高めるために工夫していること

支援の特徴を伸ばし、効果を高めるために工夫していることを聞いた。「支援者の研修、スキルアップ」が84.5%で最も多く、次いで、「医療機関、教育機関、企業等との連携強化」が65.8%で多くなっている。

就労移行単独/多機能別では、「就労移行単独」で「医療機関、教育機関、企業等との連携強化」、「事例検討・カンファレンス」のスコアが高くなっている。

図表2-81 支援の特徴・効果を高めるために工夫していること (n=918)



図表2-82 就労移行単独/多機能別支援の特徴・効果を高めるために工夫していること

	TOTAL	支援者の研修、スキルアップ	医療機関、教育機関、企業等との連携強化	事例検討・カンファレンス	同じ考え方や手法の支援機関等との連携	専門性の高い人材の採用	その他	特にな
単位:%								
TOTAL	918	84.5	65.8	46.4	34.3	16.9	2.1	3.5
就労移行単独	409	88.3	73.1	53.3	35.7	19.8	2.0	2.7
多機能	509	81.5	59.9	40.9	33.2	14.5	2.2	4.1

経営主体別では、営利法人で、「医療機関、教育機関、企業等との連携強化」が非常に高くなっている。営利法人は「事例検討・カンファレンス」「同じ考え方や手法の支援機関等との連携」のスコアも高い。逆に、社会福祉法人/NPO法人は、低いスコアにとどまっている項目が多い。その他の法人では、「専門性の高い人材の採用」のスコアが他の法人に比べ高くなっている。

充足率別では、「安定して良い水準にある」事業所で、「医療機関、教育機関、企業等との連携強化」、「事例検討・カンファレンス」のスコアが高くなっている。「5年前に比べ向上している」事業所では、「支援者の研修、スキルアップ」が約9割と高いスコアになっている。

図表2-83 経営主体別支援の特徴・効果を高めるために工夫していること

単位: %	TOTAL	支援者の研修、スキルアップ	医療機関、教育機関、企業等との連携強化	事例検討・カンファレンス	同じ考え方や手法の支援機関等との連携	専門性の高い人材の採用	その他	特にない
TOTAL	918	84.5	65.8	46.4	34.3	16.9	2.1	3.5
社会福祉法人/NPO法人	370	81.9	57.0	36.5	29.5	9.7	2.4	5.4
営利法人(株式・有限・合名・合資)	437	87.2	72.8	53.8	39.4	20.1	2.3	1.8
その他の法人	111	82.9	67.6	50.5	30.6	27.9	0.0	3.6

図表2-84 充足率別支援の特徴・効果を高めるために工夫していること

単位: %	TOTAL	支援者の研修、スキルアップ	医療機関、教育機関、企業等との連携強化	事例検討・カンファレンス	同じ考え方や手法の支援機関等との連携	専門性の高い人材の採用	その他	特にない
TOTAL	918	84.5	65.8	46.4	34.3	16.9	2.1	3.5
充足率は、安定して良い水準にある	142	83.8	73.2	53.5	39.4	19.0	3.5	0.7
充足率は、5年前に比べ向上している	115	89.6	67.8	49.6	32.2	19.1	0.9	2.6
充足率は、5年前に比べ低下している	300	84.0	60.7	45.3	31.0	13.7	2.3	4.7
充足率は、5年前も今も低い水準にある	89	76.4	57.3	37.1	31.5	9.0	1.1	10.1
5年前は事業を実施していない、もしくはわからない	272	86.0	69.5	45.6	37.1	21.0	1.8	1.8

(7) 支援の特徴を伸ばし、効果を高めるために工夫していること

支援の特徴を伸ばし、効果を高めるために工夫していること」として選択した項目について、その具体的な内容を自由記述で聞いた。

「支援者研修、スキルアップ」の具体的な内容としては、事業所内でのOJT、勉強会、外部の研修（就業基礎研修、ジョブコーチ研修、職業センター主催の研修、SST・認知行動療法など支援技術に関する研修）等が挙げられた。

図表2-85 支援の特徴・効果を高めるために工夫していること
「支援者研修、スキルアップ」の具体的な内容（FA）

「支援者研修、スキルアップ」の具体的な内容	経営主体	就労移行単独/ 多機能
積極的な研修への参加、資格取得の症例、研修費用のサポート、事業所他ネットワークとの交流等々。	社福	単独
障がい特性やビジネスマナー、虐待防止研修や支援記録の書き方等職員向けの研修を実施し、外部研修も積極的に受講している。	社福	単独
法人内研修だけでなく、法人外の研修もなるべく一人1回は参加するようにしている。	社福	多機能
自立支援協議会への参加や職業センター等主催の研修への参加	社福	多機能
支援技術の向上は大切であると考えから ジョブコーチの資格を有する職員が、OJTや研修会を開催している。	社福	多機能
ジョブコーチ資格の取得。職業センター等の研修への参加。事業所内支援技術研修。	社福	多機能
外部機関の実施するキャリアに応じた研修の受講 虐待防止研修等の内部での研修 自立支援協議会等の会議や研修に参加し、情報交換や交流を深める	社福	多機能
アセスメントの取り方を外部講師を呼び定期的に研修を設けている。ニーズに対してどう対応していくか？利用者さんの行動分析をどうしていくか？社会資源とどう連携していくか？	社福	多機能
僻地であるため、研修に参加しにくかったが、コロナ化で、オンライン研修が増加こともあり、逆に研修に参加しやすいようになり、積極的に研修参加をし、職員の勉強する機会を増やしている。	社福	多機能
特に外部で行われる障害特性に関しての研修があれば参加してもらっている。また、認知行動療法、感情認識トレーニング、SSTの技術等については研修に参加したあと実践をし、内部で共有しながら支援を進めている。また、アセスメント技術については入職時1~3ヶ月間サービス管理責任者がアセスメントの視点を毎日振り返っている。（現状は新規採用者がいないため行っていない）	社福	多機能
・社内外の研修参加、共有 ・1年に1つ以上新しい資格取得をすることの義務付け	NPO	多機能
事業内で職員だけで行う研修の他、外部から講師を呼んで毎月職員研修を実施。事業所の理念、職員間のコミュニケーションの取り方、相談室等連携している機関の理解等についての研修を行っている。	NPO	多機能
支援者には基本的にジョブコーチ養成研修を受講させるようにしている。支援現場でワークサンプルを使用しているため、定期的に事例の研究や検証を行っている。	NPO	多機能
スーパービジョンの実施、外部研修参加奨励	NPO	多機能
社内の研修部門による研修のみならず、事業所内での事例を基にした研修を実施しています。	営利	単独
福祉サービス事業所の見学	営利	単独
外部研修への積極的な参加の促しを実施、週次月次での支援研修及びビジネスマナー研修の実施	営利	単独
接遇に関する研修やプログラミングに関する基礎知識の研修	営利	単独
・支援力を高めるための社内研修、外部研修への参加 ・定期的な精神科医による勉強会の開催	営利	単独
昇格要件に外部講習・内部講習の受講を設けている	営利	単独
・認知行動療法の研修 ・自殺予防研修	営利	単独
スタッフ全てが何かしらの関係する資格の取得を進めている。	営利	単独
支援者ごとの得意不得意を整理して、面談同席を行ったうえでフィードバックを定期的実施している。半年ごとに目標の設定と振り返りを実施している。社内の研修や外部での研修に積極的に参加している。	営利	単独
弊社は、マニュアル動画があるため、全支援員が視聴し、管理者がOJTを行っている。またオンライン、オフラインを含めて高次脳機能障害の勉強会等は積極的に参加している	営利	単独
選択理論心理学を職員全員で勉強をする。年2回の試験で上級に進む様にしている。3か月に1度のアンガーマネジメントの講義をおこなっている	営利	単独
障害特性などの研修	営利	多機能
毎月の内部研修で、障害の理解や法令、今後の障害者の働く環境等の研修を実施している。その他外部の勉強会への参加等	営利	多機能
法人内での15分間の社内朝礼。内容は、法律や支援内容、障害理解に関して。	営利	多機能
様々な支援方法がある為、研修などを行った場合は、職員に周知するなど、個々のスキルと職員全体のスキルアップを行っている。	営利	多機能
就労支援関係の研修会への参加（対面・オンライン） 社内での支援者へのコーチング	営利	多機能

「専門性の高い人材の採用」の具体的な内容としては、「国家資格を持つ専門職の採用」「ITリテラシーの高い人材の採用」「医療職の採用」等が見られる。

図表2-86 支援の特徴・効果を高めるために工夫していること
「専門性の高い人材の採用」の具体的な内容（FA）

「専門性の高い人材の採用」の具体的な内容	経営主体	就労移行単独/ 多機能
精神障害と発達障害の利用者が多い事業所のため、精神障害における福祉の専門職である精神保健福祉士の雇用を積極的に行っている。	社福	単独
就労移行支援事業所はそれぞれの分野（営業力、支援力、コミュニケーション能力）で力を発揮できるような人材が必要。心理系に強い人材を採用できた。	社福	多機能
SE経験者の採用	NPO	多機能
ITリテラシーの高い人材の確保 デザイン、プログラミング等の専門知識からPC周りの知識のある人材	営利	単独
福祉に関する専門性の高い職員だけでなく、人事経験者など就職活動の支援に特化したスタッフを採用しています。	営利	単独
キャリアカウンセラーを2名配置している。職種が定まらない方に、目標を決めて定期的に面談を行ったり、ツールを使い自己理解と希望する職種を明確にしている。	営利	単独
メンタルカウンセリングが実施する機会が多いので、社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師、外部の計画相談事業所の担当者を交えて、利用者さんの支援をしている。	営利	単独
専門スキル（PCやプログラミング）に特化した人材の採用を行っている。	営利	単独
医療職の積極的な採用	営利	単独
医療や行政機関での経験者、実務者の採用	営利	多機能
国家資格を取得し、かつコミュニケーション能力の高い人材の採用や一般企業である親会社からの移籍。	営利	多機能
一個人としてその人物像をとらえることと、特性や症状として状態をとらえることの両方をした上での支援となると考えるため また管理者が医師であるため、個別支援会議では医療からの意見も伺いケース会議を行っている	営利	多機能
管理者が法人内で永年訪問看護を中心に在宅サービス事業を統括してきた経験と看護師である経験を活かしていることと公認心理師が社会福祉士・精神保健福祉士の資格も併している。また、サービス管理責任者は介護福祉士の資格も持っている。他にも生活支援員2名は介護福祉士として長年の経験がある。就労支援員1名は、初任者研修修了ではあるものの防火管理者の資格もあり。「就業支援基礎研修」も修了している。	その他	単独
国家資格等保有者を積極採用している。また、そのような資格取得を目指す大学生や専門学校生の実習を積極的に受け入れている。	その他	単独
PC資格取得者によるPCワーク、ジョブコーチによる専門性の高いビジネスワーク、栄養士資格取得者による生活改善ワークなど、専門知識のあるスタッフが常駐し、定期的なワークを実施しております。	その他	単独
プログラミングやIT関連の職種にいた人材やIT専門学校卒業の採用	その他	単独
常勤スタッフは有資格者に限定している	その他	多機能
国家資格のある専門職（精神保健福祉士、作業療法士等）のみを採用	その他	多機能
国家資格の採用を積極的に取り入れている。 オフィスやデザインやホームページ作成、アプリケーションの開発を教えられるスタッフが常駐している。	その他	多機能
作業療法士が作業面接を実施するなかで、ご本人の身体機能面での特性も得ることが出来る。精神保健福祉士が加わることで、社会福祉の制度面や、生活面などの幅広いフォローも可能になる。看護師からも体調管理や、精神的なケア、生活にも生かせるアドバイスなど、受けることが出来る。	その他	多機能

「同じ考え方や手法の支援機関等との連携」については、「地域の障害者就業・生活支援センターとの意見交換、情報共有」「発達障害者支援センターのスーパーバイズを受けている」「地域には就労移行支援事業所が2か所しかなく、お互いの状況確認を行っている」「在宅訓練を行っている支援機関と月1回のミーティング、利用者の合同訓練、セミナーを実施している」といったコメントが見られた。

図表2-87 支援の特徴・効果を高めるために工夫していること
「同じ考え方や手法の支援機関等との連携」の具体的な内容（FA）

「同じ考え方や手法の支援機関等との連携」の具体的な内容	経営主体	就労移行単独/ 多機能
同法人内に障害者就業・生活支援センターが設置され、情報の共有を行っている。	社福	多機能
他事業所のやり方を見せていただくことや、こまめな情報共有を実施している。	社福	多機能
広域で取り組んでいるサポート会議への参加	社福	多機能
地域には、就労移行支援事業所が2か所しかなく、色々と支援方法やお互いの状況確認など行い必要に応じて協力している。就労・生活支援センターとも職場見学、体験など相談協力してもらっている。	社福	多機能
高次脳機能センターや就労移行支援事業所と共同して高次脳機能の利用者支援を行っている	社福	多機能
障害・難病を持たれている方がどこにでも相談できるように支援の輪を広げる事に注力している。	社福	多機能
市町村の自立支援協議会就労部会に出席。市・ハローワーク・支援学校進路担当と連携。東京都ジョブパークと連携。	NPO	多機能
地域の障害者就業・生活支援センターを中心に意見交換を行うとともにスキルアップを図っています。	営利	単独
訪問看護との連携。特に、強度行動障害に該当する利用者へのアプローチには支援方針や手法を話し合う。情報共有も徹底して行う。	営利	単独
発達障害者支援センターのスーパーバイズを受ける、ケース相談。計画相談、基幹相談への事例相談。	営利	単独
相談支援事業所との定期的な連絡、情報共有。訪問看護事業体との医療連携等。	営利	単独
・地域の就労支援機関との連携 ・発達障害やコミュニケーションに困り事を抱える学生への支援を行う独自事業を共同運営する関係機関	営利	単独
特別かつ具体的な内容は無いが、地域において基幹となる支援機関との連携は密にしており情報交換できる体制を目指している。	営利	単独
在宅訓練を行っている就労移行支援機関と月1回のミーティングや利用者の合同訓練（グルーワーク）、セミナー開催などを実施している。	営利	単独
在宅利用をしている事業所と連携し「新潟テレサポ」というインフォーマルなグループを作っており、合同研修やセミナーを開催している	営利	単独
医療職より、医療機関などには勉強会を含め障害福祉サービスの情報を発信している	営利	単独
2カ月～3カ月に1度、八尾市の就労移行支援事業所4社(弊社を含む)で会議をし、就労移行支援についての会議やイベント企画を行っております	営利	多機能
自立支援部会などで、事業所の活動に理解を求め 関係機関に、月1回の便りの配布、情報交換	営利	多機能
訪問看護と利用者の自宅での状況や体調面等の情報共有を行う。	営利	多機能
市内に同業の事業所がないため、就労継続支援事業所の職員や同一法人の医療機関のリハビリテーション科との連携もしながら、利用者確保に努めている。利用者に対しては、見学・体験をしていただいたのち、体験の振り返りをしながら職員全体からの「アセスメント」内容を確認いただいている。その内容は支援機関にもお渡ししている。	その他	単独
他事業所のプログラムで特化しているプログラムに強い事業所への連携。（利用される方の要望を取り入れる）	その他	単独
他機関との合同研修や講座を計画・実施し普段から顔の見える関係性を大切にしている。	その他	単独
就労移行同士で協力して企業と障害がある方を結ぶイベントなどを開催している	その他	多機能
日本IPS協会から調査員を派遣していただいたのフィデリティ調査への参加	その他	多機能

「医療機関、教育機関、企業等との連携」については、「医療機関への通院同行、ケアカンファレンス」「企業との意見交換」「サービス説明会の実施」「利用者の変化や成長を“紹介レター”としてまとめ、主治医に提供」などの例が見られる。

図表2-88 支援の特徴・効果を高めるために工夫していること
「医療機関、教育機関、企業等との連携強化」の具体的な内容（FA）

「医療機関、教育機関、企業等との連携強化」の具体的な内容	経営主体	就労移行単独/ 多機能
大学のキャリアセンターと連携、通院同行、事業主支援	社福	単独
精神科の病院のワーカー、特別支援学校の進路担当者、就労定着のための企業担当者との情報共有を行っている。	社福	多機能
ご利用者に確認を取ったうえで医療機関への情報提供や、学校への見学、または先生方の見学対応等。	社福	多機能
医療機関及び教育機関については相談事業所を介して連携を図っている。企業とは必要に応じて直接面談などを行っている。	社福	多機能
もともと医療関係とは連携があったが、近年さらにデイケアからの利用者の割合が増えている。以前は全くなかった特別支援学校（不登校、不適応の方）の実習受け入れもしている	社福	多機能
特に、高次脳機能障害のある方への支援としては、企業の担当者との情報交換を密にしており、記憶力の低下に係る作業手順の工夫や想起方法について、自ら確認できる方法を試行している。また、その効果の検証期間において、企業側の関わりが薄いと感じられる場合は、継続対応の大切さを伝えながら企業側の協力を求めている。	社福	多機能
・通院同行による意見交換 ・兵庫県発達障害等をもつ大学生の就労相談支援ネットワーク事業への参画 ・全国障害者雇用事業所協会の賛助会員としての活動 ・就労定着支援事業を通して長期的な企業との連携	NPO	単独
発達障害専門医を講師に招いて発達障害の学習会開催（利用者と家族が受講）	NPO	単独
・必要時、利用者通院付き添い ・障害福祉サービスにとらわれず、若年層、子どもを支援する団体とのボランティア交流	NPO	多機能
医療機関：利用されている方が通われている病院への連携（状況報告、担当者会議参加依頼など） 教育機関：支援が必要な特徴があり就職が上手くいかなかった（主に高校3年生の2学期後半～3学期）方の相談 企業：すでに障がい者の方を雇用している企業へのフォローを定期的に行う	NPO	多機能
適宜開催だが各関係機関を招集しての事例検討やケース会議を行っている。	NPO	多機能
医療機関との連携については利用者の受診に同行し、課題や就業における留意点などの共有を行っている。教育機関とは事業所見学の際に相談を受けたり、出張の簡易アセスメントを実施し連携を図っている。企業には訪問をして業務の切り出しなどのアドバイスをを行っている。	NPO	多機能
医療機関・教育機関においては、利用者の情報交換を中心に連携を強化することで支援に活かせるヒントを得ています。企業においては主にこちらからの働きかけで障害者雇用に資するよう働きかけています。	営利	単独
受診同行やケアカンファレンスを積極的におこない医療機関と密な連携をとっている 教育機関へ定期訪問し、卒業後の進路についての相談や出張講座の開催をしている	営利	単独
企業様へのリワークプログラムの実施。企業説明会の実施。	営利	単独
医療機関(クリニック、薬局)で、サービスの説明会の実施、企業人事への障害理解勉強会の実施	営利	単独
医療機関とは通院同行を実施し、本人の状況、状態に関して客観的な情報を示して、より良い医療提供ができるようにしている。 教育機関とは利用開始前からの情報を共有し利用開始の検討に入った段階で、体験利用を行ってもらいような関わりを持っている。利用開始後は、経過を報告し、弊所の取組みなども報告し、より有用な支援方法があるかも含め、アドバイスを受けている。 企業とは、就労前の実習の段階から情報を共有して、必要に応じて介入もしている。	営利	単独
サービス外で、通院同行を不定期でしている。就職された企業先の同僚にアンケートを取り、当事者との差異を埋めるための提案や助言を行っている。人事の方に、発達障害について、更なる理解をして頂くように小出しで知識をお伝えしている。	営利	単独
緊急時の医療機関への同行、服薬等の確認。卒業した学校との情報共有。就労先との情報共有、また作業手順の確認や手順書の作成等	営利	多機能
利用者に記録してもらった、生活チェックシートなどを受診時に提示し主治医の意見を伺う。 必要に応じて、就労支援の状況を文書にて提供し、主治医に理解を求める。 支援学校向けのパンフレットを作成し、配布する。 企業にアプローチし、見学などの場を設けてもらい、利用者の姿を見てもらう	営利	多機能
精神科クリニックとの連携を行い、作業プログラムも指導を受けている	営利	多機能

・パンフレットを配布し、医療連携室とコミュニケーションをとるようにしている ・就職実績を配布し、プログラム実施前と実施後の違いをわかるようにしている ・同友会、商工会議所などへの参加	営利	多機能
医療機関とは受け入れ対象となる対象者や送迎などの事業所情報を共有 教育機関とは卒業まえから実際におこなうことになるような作業を提供したり実習受け入れなど 企業とは実際の仕事内容やどんな人材が必要かなど共有を図り実習させていただいたり、実際の作業を内職として練習できるようにしている。また就職先としての受け入れ態勢を整えていただくなど	営利	多機能
通院の同行、学校のキャリアセンター、企業の障がい者就労の担当者等とは、都度情報交換を実施するなどして、相談しやすい関係性を維持している。	その他	単独
利用者の変化や成長など（オリジナル講義：自立型人材育成の学びを通しての変化）を”紹介レター”という形でフォローアフターとしてまとめ、かかりつけ主治医などに情報提供を実施。	その他	単独
通院及び入院患者の地域移行支援 特別支援学校教員の就労支援実習の受入 企業との施設内外作業の契約（10社）及びジョブコーチ支援	その他	多機能
精神科医療機関を利用している利用者が多いことから、精神科医療機関との連携、企業とは就職や定着支援のみならず、社員への障害知識教育のためのセミナー講師派遣、見学や職場実習依頼などを行っている。教育機関とは、夜間高校に通学する利用者について、また事業所紹介を教育機関で行うなどの連携をとっている。	その他	多機能

「事例検討・ケースカンファレンス」の具体的な内容としては、「定期開催」「困難事例、支援の行き詰まりがあった際の開催」「訪問看護ステーションや顧問医との実施」「毎日、職員間で情報交換」などが見られる。

図表2-89 支援の特徴・効果を高めるために工夫していること
「事例検討・カンファレンス」の具体的な内容（FA）

「医療機関、教育機関、企業等との連携強化」の具体的な内容	経営主体	就労移行 単独/多 機能
大学のキャリアセンターと連携、通院同行、事業主支援	社福	単独
精神科の病院のワーカー、特別支援学校の進路担当者、就労定着のための企業担当者との情報共有を行っている。	社福	多機能
ご利用者に確認を取ったうえで医療機関への情報提供や、学校への見学、または先生方の見学対応等。	社福	多機能
医療機関及び教育機関については相談事業所を介して連携を図っている。企業とは必要に応じて直接面談などを行っている。	社福	多機能
もともと医療関係とは連携があったが、近年さらにデイケアからの利用者の割合が増えている。以前は全くなかった特別支援学校（不登校、不適應の方）の実習受け入れもしている	社福	多機能
特に、高次脳機能障害のある方への支援としては、企業の担当者との情報交換を密にしており、記憶力の低下に係る作業手順の工夫や想起方法について、自ら確認できる方法を試行している。また、その効果の検証期間において、企業側の関わりが薄いと感ぜられる場合は、継続対応の大切さを伝えながら企業側の協力を求めている。	社福	多機能
・通院同行による意見交換 ・兵庫県発達障害等をもつ大学生の就労相談支援ネットワーク事業への参画 ・全国障害者雇用事業所協会の賛助会員としての活動 ・就労定着支援事業を通して長期的な企業との連携	NPO	単独
発達障害専門医を講師に招いて発達障害の学習会開催（利用者と家族が受講）	NPO	単独
・必要時、利用者通院付き添い ・障害福祉サービスにとられず、若年層、子どもを支援する団体とのボランティア交流	NPO	多機能
医療機関：利用されている方が通われている病院への連携（状況報告、担当者会議参加依頼など） 教育機関：支援が必要な特徴があり就職が上手くいかなかった（主に高校3年生の2学期後半～3学期）方の相談 企業：すでに障がい者の方を雇用している企業へのフォローを定期的に行う	NPO	多機能
適宜開催だが各関係機関を招集しての事例検討やケース会議を行っている。	NPO	多機能
医療機関との連携については利用者の受診に同行し、課題や就業における留意点などの共有を行っている。教育機関とは事業所見学の際に相談を受けたり、出張の簡易アセスメントを実施し連携を図っている。企業には訪問をして業務の切り出しなどのアドバイスを行っている。	NPO	多機能

医療機関・教育機関においては、利用者の情報交換を中心に連携を強化することで支援に活かせるヒントを得ています。企業においては主にこちらからの働きかけで障害者雇用に資するよう働きかけています。	営利	単独
受診同行やケアカンファレンスを積極的におこない医療機関と密な連携をとっている 教育機関へ定期訪問し、卒業後の進路についての相談や出張講座の開催をしている	営利	単独
企業様へのリワークプログラムの実施。企業説明会の実施。	営利	単独
医療機関(クリニック、薬局)で、サービスの説明会の実施、企業人事への障害理解勉強会の実施	営利	単独
医療機関とは通院同行を実施し、本人の状況、状態に関して客観的な情報を示して、より良い医療提供ができるようにしている。 教育機関とは利用開始前からの情報を共有し利用開始の検討に入った段階で、体験利用を行ってもらえるような関わりを持っている。利用開始後は、経過を報告し、弊所の取組みなども報告し、より有用な支援方法があるかも含め、アドバイスを受けている。 企業とは、就労前の実習の段階から情報を共有して、必要に応じて介入も行っている。	営利	単独
サービス外で、通院同行を不定期でしている。就職された企業先の同僚にアンケートを取り、当事者との差異を埋めるための提案や助言を行っている。人事の方に、発達障害について、更なる理解をして頂くように小出しで知識をお伝えしている。	営利	単独
緊急時の医療機関への同行、服薬等の確認。卒業した学校との情報共有。就労先との情報共有、また作業手順の確認や手順書の作成等	営利	多機能
利用者に記録してもらった、生活チェックシートなどを受診時に提示し主治医の意見を伺う。 必要に応じて、就労支援の状況を文書にて提供し、主治医に理解を求める。 支援学校向けのパンフレットを作成し、配布する。 企業にアプローチし、見学などの場を設けてもらい、利用者の姿を見てもらう	営利	多機能
精神科クリニックとの連携を行い、作業プログラムも指導を受けている	営利	多機能
・パンフレットを配布し、医療連携室とコミュニケーションをとるようにしている ・就職実績を配布し、プログラム実施前と実施後の違いをわかるようにしている ・同友会、商工会議所などへの参加	営利	多機能
医療機関とは受け入れ対象となる対象者や送迎などの事業所情報を共有 教育機関とは卒業まえから実際におこなうことになるような作業を提供したり実習受け入れなど 企業とは実際の仕事内容やどんな人材が必要かなど共有を図り実習させていただいたり、実際の作業を内職として練習できるようにしている。また就職先としての受け入れ態勢を整えていただくなど	営利	多機能
通院の同行、学校のキャリアセンター、企業の障がい者就労の担当者等とは、都度情報交換を実施するなどして、相談しやすい関係性を維持している。	その他	単独
利用者の変化や成長など(オリジナル講義：自立型人材育成の学びを通しての変化)を”紹介レター”という形でピフォアアフターとしてまとめ、かかりつけ主治医などに情報提供を実施。	その他	単独
通院及び入院患者の地域移行支援 特別支援学校教員の就労支援実習の受入 企業との施設内外作業の契約(10社)及びジョブコーチ支援	その他	多機能
精神科医療機関を利用している利用者が多いことから、精神科医療機関との連携、企業とは就職や定着支援のみならず、社員への障害知識教育のためのセミナー講師派遣、見学や職場実習依頼などを行っている。教育機関とは、夜間高校に通学する利用者について、また事業所紹介を教育機関で行うなどの連携をとっている。	その他	多機能

図表2-90 支援の特徴・効果を高めるために工夫していること
「その他」の具体的な内容 (FA)

「その他」の具体的な内容	経営主体	就労移行単独/ 多機能
同法人内就職者を多く輩出している事業所での交流研修	社福	多機能
全国ローカル就労支援ネットワーク・全国就業支援ネットワーク・全国障害者雇用事業所協会に加盟し全国的な動向を職員に還元し意識の強化を図っている	NPO	単独
在宅でのプログラム実施の効果研究等	NPO	単独
異なる考え方の事業所とも積極的に連携を取り、支援の幅を広げている	営利	単独
企業での就労経験がない人は書類選考の段階で不採用としている。また、面接ではこれまでの仕事の向き合い方を重点的に確認している。	営利	単独

(8) 多様化する利用者のニーズに対応する上での課題

アンケートの最後に、多様化する利用者ニーズに対応する上での課題を自由記述で聞いた。経営主体別に、主な内容を抜粋で紹介する。

【社会福祉法人】

図表2-91 利用者のニーズに対応する上での課題 (FA) 社会福祉法人

利用者の多様化への対応	就労移行 単独/多機能
週1～2日短時間で利用したい方のご利用についてや強度行動障害がある方への対応について。	多機能
精神の方の就職に関して、相手企業の理解が難しい	多機能
障がい特性の幅が増えずにいるため、同一のプログラムでは難しい場面もある。例えば、知的障害と身体障がいではそれぞれ本人の障害特性が違ふ為、ニーズに応じたプログラムに差ができる。そのため、受け入れていくには職員数もある程度必要になるが、人材不足の中、丁寧なアプローチが難しいこともある。	多機能
仕事のスキルはあるが、体調面が整わない方が増加しています。1日を通じて・一週間を通じての利用が難しい方が増えています。	多機能
利用者の高齢化に伴う、作業能力・身体能力の低下とそれに対する支援と将来に向けた取り組み。	多機能
現在の利用形態が特別支援学校生徒への就労アセスメントを目的とした利用のみとなっており、多様化したニーズ自体確認できていない。	多機能
本当に就労を目指している利用者が少なく、就労移行はどこもいくことができない人が最後に行きつくところとなっている	多機能
就労移行支援を利用し就職を希望されているにも関わらず、利用日数や利用時間を増やす事が難しいケースへの対応。	多機能
依存症利用者が増えてきている。医療との連携をもっと積極的に行いたいが、社会復帰の意思と、利用者の現状の相違について、医療側との情報共有に時間の差が生じる事がある。	多機能
利用者一人一人のニーズが違う事によるプログラムの提供、属人的な支援より標準的な支援によるアプローチなど。	多機能
現在、軽度の方が障害者手帳を取得し、障害者雇用として働いているが、重度の方の働き場がなくなっていること。本来の障害者雇用の主旨とズレが生じているのではないかと考える。改めて、重度の方がどのように仕事する力を培い、就労が困難である方が働けるようになるといった支援が重要であると考え、その取り組みが減っていると考えられる。一方で働ける力があるのに、福祉事業所に留まる方もいらっしゃる。改めて、「働く」ということの魅力や意味を伝えていく必要があるのではないだろうか。	多機能
引きこもりの増加により親から所属の相談が増えたが、本人にその気がなく、親からその気にさせるのもそちらの仕事と言われる。所属や就労できる状態ではない子供を就労させると言う。	多機能
多様化する利用者のニーズを的確に把握し、それを就職、また就労定着につなげられる人材の確保。	多機能
「就職」に対するモチベーションが低くなりつつあるように感じることもある。訓練及び就職に対する動機付けが必要。自己分析から始める。	多機能
最近では、休職者の利用依頼が増えてきており、市の理解もあり利用できているがこれからも増えてくると思われる。親の高齢化で自宅で生活されている方の社会参加も同じように増えてくると思うが、定員があり受入れが困難な状況が続くと思われる。	多機能
法人として設立以来、知的障害者の支援を得意としているが、近年発達障害、精神障害の方の利用も出てくる中で、支援者のスキルアップ（支援力アップ）は必須であり、課題。人材育成だけでなく、人材を確保することが優先。確保したうえで育てていきたい。	多機能
精神障害の方が多いため短時間就労を望む一方で、就職後の社会保障（保険関係）も希望される方が多い。就職後のステップアップを目標に開始しても就職後の支援・本人の意欲・企業の理解がうまく進まない事が多い。その他、この圏域では障害者求人極めて少なく、様々な業種への就職希望があるが就職先の確保が難しい。	多機能
知的障害の方と精神障害の方が一緒に事業所内で生活する難しさ。	多機能
都心と田舎では就職場所や職業選択に差があり、利用者のニーズの答えたくても限界がある。思うような就職が出来ず「何でもいい働ければ」と答える利用者も少なくない。企業側もIT化の波があり、PCスキルのある人材から就職が決まっていくので、何もない利用者は就労移行の期間を満了する前に継続A型やB型にサービス変更する利用者もいる。	多機能
一次障害で発達障害をもっている利用者が多いが二次障害である躁鬱、統合失調症で利用されるので自己受容が弱く失敗しやすくなっている。一次障害からアプローチしていきたいが反発されることがある。	多機能
障害が多様化しており、障害者手帳と障害がマッチしないケースもあり、自己理解や企業の障害理解が進まないことがある。	多機能

どんどん多様化、専門家するニーズに対応するための職員の支援スキルや経験値が追いついていないと感じる。	多機能
軽度知的障害の方で、特別支援学校等から就労したものの不適応を起こし引きこもりやゲーム依存、触法行為に及んでいる方と出会うことが増えました。特別支援教育の中では表出できなかったのかと思われる、自身の感情や自我のようなものが、成人してから噴き出すようになり職場や事業所に通えなくなった方、知的障害のある方の中では過ごすことが負担に感じる知的障害のある方、特別支援学校が合わなかった特別支援教育の必要な方、などが精神障害の方が多く、比較的静かな環境の当事業所を利用されるようになったと感じます。軽度知的はあるが、思考力がある程度あり、他からの刺激に敏感な方に、利用しやすい事業所が少ないのかなと感じています。	多機能
ご本人の就労に対する理解や努力がないと、支援者がいくら支援しても就労に結びつかない。要望の多い方や権利を主張される方ほど、仕に対する理解や努力をされない傾向があり企業にも選ぶ権利があり敬遠されてしまう。	多機能
手帳の無い方、高次脳機能障がい、難病、麻痺のある方の就労が難しいと感じている。色々な働きかたがもっと増えると良いと考える。	多機能
個別の支援に重きを置いているため、多様化することで支援内容の幅が広がり、専門的な内容であればあるほどカバーすることが難しくなる。	単独
高次脳機能障害の方への対応が難しい	単独
若年者に対しての支援制度に課題があると思われる。ひきこもり等についても、ニーズは高いが受け皿がないことが多い。	単独
支援の改善	就労移行 単独/多機能
就労継続支援B型を利用する為の移行利用（アセスメント利用）の相談が増えてきている。就労継続支援B型が「就労訓練」としている以上、利用の為の判断機会が必要であることは分かるが、アセスメントに要する時間を現場としては負担に感じている。この為、就労経験のない方が希望すれば直接就労継続支援B型を利用できるようになれば解消されるように思う。	多機能
個別支援を充実させる必要性を感じている。	多機能
様々な障害特性、年代、経験、経歴、また個人によっても課題が違う為、個々に対するオリジナルなプログラムを考える事が難しい。	多機能
座学の進め方が難しい	多機能
就労移行支援事業が多様化しており、専門性の高い事業所が増えた印象。一方、サービス利用期間中の就職がままならず、期間を終えA型、B型事業所へ移られる方も多くおられる実際がある。移行支援事業所全体の意識向上と専門性を高めていく必要性を感じている。	多機能
支援者のスキルアップ・支援人材の確保	就労移行 単独/多機能
支援者のスキルアップが必要。スキルの差も大きい。	単独
就労業務に専念できる支援員の確保（時間や質など）	多機能
多様なニーズに対応できるような人材確保	多機能
今後、精神障害の方や身体障害の方の受け入れをしていけるように環境の整備や職員のスキルアップが必要と思っている。	多機能
コロナ禍でリモート支援を行っている事業所が増えており、ニーズもあると聞くため取り入れたい思いはあるが、当事業所においては環境や職員配置が厳しいため対応できていない。	多機能
支援者のスキル向上等 利用者自身の障害理解等	多機能
多様化するニーズに職員側のスキル（特に色々な技能スキル）が対応できていない	多機能
職員の人手不足、人材募集の厳しさ、効率化を図るためのシステム導入	多機能
日々、人手不足を感じる場面が多々ある	多機能
スタッフのスキルだと思います。経験のある人と経験のない人がいて、チーム支援として進めていきたいが、利用者さんのニーズに対して職員のスキルが追いつかないので、いい発想が出てこないどころかスタッフの都合で片付けられてしまう。	多機能
職員の育成のスピードと、事業展開のスピードを一致させることがむずかしい。多様なニーズに対応するためには、基礎となる就労支援プロセスのスキル+αの柔軟な視点での関わりが必要となるが、そのためにはスタッフにももちろん経験値が必要。	多機能
職員のメンタル強化	多機能
発達障害の方が増えているが職員のスキルが追いついていない。	多機能
次世代を担う職員の育成	多機能
専門的な知識を持った職員の育成	多機能
職員の就労支援スキル、マンパワー不足	多機能

親・家族の理解・協力	就労移行 単独/多機能
特に、発達障がいをお持ちの方の多様な障がい特性に、柔軟に対応していくこと。その他、スタッフのスキルアップ以前にスタッフ自体の定着が課題。札幌市内の就労移行の事業所数は、徐々に減少してきているが、未だ多く、集客の面でどの事業所も苦勞している面がある。就労移行の送り出す機能と報酬体系が、就労促進につながるシステムになっているとは言い難い面も課題とを感じる。	多機能
親の意向も強い	多機能
保護者の意見が反映されて、本人のニーズが見えにくくなるように感じています。	多機能
事業所に、なんでも求めすぎる保護者との関係性。	多機能
生活リズムが確立されていない方が増えており、家族や家庭との協力体制作り。	多機能
過保護すぎる事との境	多機能
生活環境自体が悪化しているため、家族の協力不足が多い。	多機能
その他	就労移行 単独/多機能
有期限の事業所利用の中で、曜日や時間で利用する場合の、「2年」という考え方は今後課題となってくる。また就労移行というものの理解を、施設単独で周知していくことは限界があると感じる。	多機能
ニーズを踏まえたと支援を行っていくことは必要であるがどこまで行うべきなのか迷う部分はある	多機能
個別の課題に可能な限り対応しているものの、職員数にも限りがあり面談や個別プログラムの調整などは都度対応が困難なことも出てきている。	単独
現状のやり方が正しいのか、違うやり方で行かなければならないのか。	単独
障がいに対応するためのスキルアップが必要だが、異動などで職員が入れ替わり利用者からも支援員が変わると戸惑うという声がある。	単独

【NPO法人】

図表2-92 利用者のニーズに対応する上での課題（FA）NPO法人

利用者の多様化への対応	就労移行 単独/多機能
実際の就職活動を経験せず、漠然と事務職や動画編集など「憧れ」の職種に就くことだけを望む利用者が多い。	多機能
A型事業所が増え無理に企業に就職を希望する方が減り、就労実績が作れなくなってきた。	多機能
比較的障害の重い方の就労が増えてきている	多機能
年々、利用者の障がいの複雑化、重度化している。また、引きこもり、家庭に問題のある利用者というくくりの人たちを受け入れてほしいという要望が増えていて、対応（個別支援）の負担が大きくなって苦慮している。保護課や障がい福祉課との連携（協力）が必要なケースが増えている。	多機能
「働きたい」意志のある方は、どんなに困難な課題を抱えていても、各関係者との連携を図り支援の成功（就労生活の継続）を果たすことができます。しかしながら、本人が「働きたくない」と思っている方は、ご家族や周囲の方がどんなに希望されても、就労の支援をすることは難しいです。	多機能
利用者の性質については、知的障がいや発達障がいの方が多く偏りがある為、精神障がいの方が利用しにくい状況になっている。利用者確保や職員の資質向上の為、精神障がいの方も利用しやすい環境や取り組みをしていかなければならない。	多機能
長期の訓練を要する場合も多いが期間が限られている、60歳以上の利用者の就労希望への対応、	多機能
通所は問題ないが、様々な働きかけ等を行っても就職意欲が生じてこない利用者が増えてきた。特に最近普通高校卒業生の受け入れを始めたところで増えてきた。	多機能
みなさん自分を過大評価され理想が高いので自分に合ったニーズを理解してもらうのが難しい	単独
重度の利用者の方が増え、訓練内容も重度の方に合うように変更してきている一方で、軽度の方にとっては物足りない内容になってきていること。	単独

支援の改善	就労移行 単独/多機能
選択肢が多くなりすぎている昨今、利用者さんが職業選択の際に困惑（迷走）してしまい理解とマッチングに時間を要するようになった。	多機能
ニーズの多様化を実感することがあまりないが、作業所の課題としては一般企業への就職の難しさを日々感じる人が多い。具体的には企業側の障害者受け入れの門戸の狭さ、障害特性だからといって特別扱いをしてもらうことはできないので就職につなげるのが難しいことが多い。	多機能
初回アセスメントはもちろんであるが、定期的に限らず随時の面談を通して、小さな変化を見逃さないこと。 ニーズの微細な変化をキャッチできるよう、信頼関係の構築が必要だと感じる。	多機能
プログラミングやイラストレーター、CADなどの専門的なスキルには対応できていない。	多機能
質と量のバランス	多機能
就労を果たし、定着していくためには、小手先のテクニックではなく 先ずは生きる力（特にマインド）を伸ばしていかないといけない。	多機能
IT業界へ就職を希望する方が増えているが、PCや教材、支援者の専門性など環境が整っていない。整えるとしても資金面が厳しい。 IT関連の実習受け入れ企業が少ない。	単独
・就労移行支援でスタートする引きこもり支援は一定成果も出ているが、上手くいかないこともあり支援量が大きくかかる。移行の前段で利用する事業が必要。 ・定着支援にあたっては企業が行わなければならない能力開発とそれに伴う昇給昇格が保障されているかが大きく左右する。継続して勤めるとこんなに良いことがあるという未来像の見えるかが必要。	単独
支援者のスキルアップ・支援人材の確保	就労移行 単独/多機能
支援にも個性性が求められている為、より一人一人のスタッフにも専門性が求められている。	多機能
専門のスキルを持つ職員の確保。利用者の要望、苦情への対応。計画相談支援をつけていない人の支援者にあたる人との連携。	多機能
支援者人材確保のための十分な待遇の提供	単独
親・家族の理解・協力	就労移行 単独/多機能
本人よりも家族の支援が必要と感じる事が多く、しかしそこに踏み込むことが難しいため、本人の解決につながらないことが多い。	多機能
本人の想いは「就職したい」と希望があるが、ご家族の想いは「就職はまだまだ。まずコミュニケーションが難しいから」と消極的に捉えられ本人の意思とはズレがある。 また、経済的に余裕があるご家庭は就労に対して消極的である。（しんどい思いをさせてまで働かなくても良い、と考えを持たれているご家族もおられる）	多機能
その他	就労移行 単独/多機能
利用希望者の減少と個別対応の増加により、給付金収入で賄うことが難しくなっている。実際に赤字事業になっており継続が困難になりつつある。 就職率や定着率は、継続して最高水準を維持しているので、給付金単価の大幅な見直しを切に希望します。	多機能
障がい者の方の就労をサポートする場所（就業・生活支援センター、若者サポートステーション、ジョブカフェ、ハローワーク、就労移行支援事業所、就労定着支援事業所など）が多くなってきて各々の支援内容の違いが分かりずらく連携がとりにくくなってきている。 各地域で整理が必要と思われる。	多機能
・他の事業所と比べ特徴をだすこと	多機能
近隣市にA型事業所が開設されてから、一般就労を目指していた人がA型に通所するようになった。ハローワークでも就労移行ではなくA型を紹介するようになったと思う。市町村の委託相談事業所を併設しているが、就労移行支援事業を経由せずに就職活動する人が増えているように感じる。A型と就労移行支援事業所を兼ね備えたタイプの事業があればと思う。B型との多機能型について、メリットよりもデメリットが多いようにも見受けられる。職員の力量を向上させることも課題。	多機能
本事業所は、利用者の個別のニーズに対応していますが、周知ができておらず、利用者の募集を課題に感じています。	多機能
2年間という期間で就労につなぐ事が難しい事例が増えている。だからと言って、その他のサービス（就B）には抵抗ある方が多い。	多機能
利用者さんが出来る事があるのに、すべて行政、作業所、就労支援センターなどへ丸投げしている事例がある。そのため職員が疲弊、離職していることがある。 もっと自立することを覚えてほしいがそのためには、周囲が「障害があってもこれが出来るよ、あれが出来るよ」と具体的なやり方などを教えて可能性を示してあげなければならない。	単独

図表2-93 利用者のニーズに対応する上での課題（FA） 営利法人

利用者の多様化への対応	就労移行 単独/多機能
多様化するニーズにプログラム開発が追いつかず、ニーズにおいつけないため利用者が集まりづらい	多機能
若い知的障害の利用者が多いので、保護者の価値観の多様化に伴い、利用者の考え方もさまざまである。保護者の信頼を得ることが大切だと思う。	多機能
就労移行を利用する人が減ってきている。一般就労を目指すというよりは、B型を利用する人や、最賃が保証されていて支援員がいるというA型を希望する人やハローワークでの紹介もA型を勧める事が多いようです。また、大学のような4年間を使って就労するような事業所も増えている事もあると思われる。企業からは、移行を利用し、就労する形が望ましいという声もここ最近聞く事が多い。課題というよりは、世の中や支援していく流れが変わってきているのかな…と感じる。就労移行の存続自体が課題であり、どのように利用者を増やす事がよいのか課題だと思っています。	多機能
コミュニケーションに難がある利用者が増えている。そのため、意思の疎通をどのようにして円滑にするかが課題と感じている。	多機能
需要と供給にミスマッチがある。具体的には、AI化等の進展によって、事務職がなくなりつつある中で、事務職を希望する利用者が増えている。	多機能
主体性を持たない方が増えていると感じる。本人の希望や要望をどう引き出していけばよいのか難しく感じている。	多機能
生活保護、障害者年金等の支給を受けている方、実家の援助がある方、今の生活に満足しており、労働意欲が湧きにくいと、どのように就職することを意識してもらうかが難しい。	多機能
在宅就労希望の増加 在宅支援希望の増加	単独
在宅での勤務、プログラミングやITに特化したカリキュラムへのニーズが高い印象あり。 プログラミング等、支援員が教える事の出来ない内容を求められる事もある為、特化型の就労移行をご紹介する事もある。	単独
大学生などで在学中に就労移行支援事業所を利用したいと問い合わせをいただく方からのニーズが高まっていますが、自治体からの判断では卒業後の利用となるため、すぐに支援を受けたいという利用者のニーズにこたえられない点。	単独
社会人になって就職したが、うまくいかずに精神科に行ったら発達障害だったという方が多く、今、観察するとASDやADHDの行動が読み取れるのに、成長段階で教師やその他の大人は、気付くことが出来なかったのかと不思議に思う。大人になってから診断を受けると障害受容が出来ないことが多く、認知のゆがみの修正が難しい。職場環境など、社会が理解し変わることも大事だが、利用者さん自身も認知のゆがみや行動変容が必要なのではないかと思う。 また主治医がいたとしても、必要な助言もなく薬だけ処方して終わりの所が多く、当事者のその先の未来を持っての治療は、ない。当然、本人よりの発言が多くともすれば、福祉が悪いと話したり、診断を出しているのだから、配慮をすれば良いと、合理的配慮の意味さえ知らない医者もいる。 医療連携とは、いうが福祉の一方通行だったりもする。そこに大きな課題がある。	単独
在宅でフリーランスで働きたいと言う方が増えている事に対して、どのようにしていくのが一番利用者さんの為になるのが難しいと感じています。	単独
在宅での就労を希望する利用者の増加や、就業時の配慮に関するニーズの多様化に対して、企業との強い協力体制を作り上げていくことが重要と感じる。「障がい者雇用率を上げるための雇用」ではなく、様々な特性を持った方が活躍できる場の提供に尽力していただくために、企業との連携を強化したい。利用者だけでなく企業もプラスになる障がい者雇用の道を見つけ出していきたい、	単独
ニーズに合った支援の専門性を持つ職員のスキル	単独
若い世代の利用者で感じることは、障害種別により、家族の思いが強い。恵まれた家庭環境からの就労意欲の低さ。 年齢が高い世代は、自身の障がい理解に目を向けにくい。	単独

在宅でフリーランスで働きたいと言う方が増えている事に対して、どのようにしていくのが一番利用者さんの為になるのが難しいと感じています。	単独
在宅での就労を希望する利用者の増加や、就業時の配慮に関するニーズの多様化に対して、企業との強い協力体制を作り上げていくことが重要と感じる。「障がい者雇用率を上げるための雇用」ではなく、様々な特性を持った方が活躍できる場の提供に尽力していただくために、企業との連携を強化したい。利用者だけでなく企業もプラスになる障がい者雇用の道を見つけ出していきたい、	単独
ニーズに合った支援の専門性を持つ職員のスキル	単独
若い世代の利用者で感じることは、障害種別により、家族の思いが強い。恵まれた家庭環境からの就労意欲の低さ。年齢が高い世代は、自身の障がい理解に目を向けにくい。	単独
ジェンダーの方を支援した事例があまりないので、どのように支援したらよいか迷うことがある。	単独
中高年への支援、職場開拓、就職までの支援をどうやって効果的に行っていくか。	単独
テレワーク就労へのニーズは高まっており全国から問い合わせがあるが、厚労省のガイドラインで原則月1回の対面での評価が必要と判断する自治体があるため、希望者がいても受入れられない。また、在宅での訓練をコロナ対策以外で認めない自治体があり、テレワークを必要としている人が就労に向けて訓練できないケースもある。	単独
復職（リワーク）支援の希望が増えているが、職場の障害に関する正しい理解が不足している。また、障がいを持っている方が、職場に対し甘え等の部分もあり、職場・本人の調整を図ることが非常に重要になってきている。	単独
企業・大学に在籍をしながら利用を希望なさるかが増えている。	単独
就労中のライト層、より症状の重いヘビー層まで問い合わせが多様化している中で、就労移行としての役割をどこまで担うか	単独
支援の改善	就労移行 単独/多機能
ITスキルを求める方が非常に多く、当事業所はスキルを学んで就職できるところまでは持っていくことが難しいので、なかなか利用者が集まらない	多機能
プログラム内容のより一層の充実化、多様化、連携化が必要だと日々感じている。	多機能
個性のあるプログラムの取り組み方や本人の希望する職業へのこだわりが強く、その職種での職業適性検査結果とのギャップが著しくあり、希望していない職種の検査項目が好結果であった場合に職種の選択の幅が広がっても新しい職種へのチャレンジになかなか一歩が踏み出せない方がおられる。また、本人希望の雇用条件に合う求人がなかなかみつからないことである。	多機能
社会のルールを守ることを拒否して、マイルールを推奨しようとする利用者が多い。自由と規律を説明し、理解していただくことが課題である。	多機能
事務職を希望される方の実習先を開拓するのが難しい（個人情報が多いため、お断りされる事もある）	単独
半年、1年以内に就職したいというニーズが多いが特性や体調面の理解、性格が明確でないため支援側は難しいと感じている。	単独
個人のニーズに合わせた求人の開拓	単独
当事業所はプログラミング学習に特化しているため、プログラマーとしての就労を希望される利用者様への支援に関しては他の事業所よりも対応・提供できるサービスはあるかもしれないが、逆に作業系の就労や清掃、福祉系など、プログラミング・IT系以外の就労を希望される方に関しては、他の事業所の方が最適な場合もあると課題に感じている。	単独
世の中の変化にカリキュラムがついていけない	単独
個別最適を考えての支援を行うために、面談の機会を増やしたが、面談室の確保やスタッフの稼働の確保に圧迫感を感じている	単独
ITスキルなど専門性の高い部分の支援	単独
eスポーツや動画編集を取り入れた事業所独自のプログラムをおこなったり、個別対応をおこなうことである程度多様化には応えることができるが、支援員も知識がないものや外国語しか話せない方に対して対応策がみつからない。	単独
多様化するニーズをとらえる為の販促ツールに弱みを抱えている。新規利用者様の情報ツールが極端に弱い。	単独
職業の選択肢も幅広くなってきているが、利用者のニーズに沿った仕事内容を開拓し、企業見学から実習という流れに時間がかかることから、利用者の実際の適職と本人の納得を得て就職活動に至るまで、2年間でまとめてゆくの、過密な対応となっていると感じる。	単独
働き方も多様になり、希望する就職先がなかなか障害者雇用や障害を開示した働き方の場合、マッチングが難しい。本人の希望も多岐に渡るため、ニーズに合わせた支援の幅が増え、既存のやり方を常にブラッシュアップしていく必要がある。	単独

支援者のスキルアップ・支援人材の確保	就労移行 単独/多機能
福祉経験だけでなく一般企業等で働いた社会経験や、福祉の観点だけでなく社会に出てからの一般常識を持った人材の確保。	多機能
人手不足。報酬単価をあげて最低人員配置を増やすことを希望	多機能
論点が少し違うかも知れないが、福祉面のみならず、企業や労務など幅広い知識や経験がスタッフには求められる事が多い。なかなかそのようなスタッフを獲得できる賃金レベル（報酬）ではないと感じる。サービス管理責任者の質がかなり悪い。一般企業でこのようなポストにつく人材なら持って欲しい資質が有ると思うが、個人の見解だが資質が低い人が多いと感じる。よってサービスの質が上がりにくくスピードも損なわれる。	多機能
スタッフに求められる知識やスキルが多様化しているが、なかなか研修を受ける時間や何をどのように学ばよいかを整理して優先順位をつけていくのが難しい。就労移行とはいえ、就労だけのニーズに対応していけばいいわけではなく、単に就職率や継続率のアップが利用者の満足につながっているケースばかりではないと思う。様々なニーズに対応しつつ、安定した就労への支援も継続していくことに課題を感じる。	多機能
ITスキルに特化した事業所 専門職員の人員確保	単独
イラストレーター、フォトショップ等専門性の高い分野の学習を希望されるかた増えてきているが、教える事ができるスタッフが少ない。	単独
スタッフの支援度のバラツキ	単独
・個別支援が増えてしまうと、スタッフの専門性や力量をあげていく時間がすくなくなってしまう・業務量の増加が起きてしまい、スタッフとしての就労に負担感が生じてしまう	単独
・ニーズに沿ったスキルを持っているスタッフの採用と教育の必要があり、現在の利用者支援と並行して行うことが難しい・外部セミナーも単発での実施となるため、より深いスキルを身につけることが困難・外部セミナーに参加するための費用の捻出が難しい	単独
当社が行っているデザインやプログラムも近年業務の細分化や新たな業務ができ、それらの技術習得のニーズが多くあります。そのために福祉の専門職だけではなく、それらのスペシャリストを支援員として集めるのが課題ではあります。	単独
IT特化型の就労移行支援ということで、高度なITスキルの学習を求めている方が多い。幸いSE経験ある職業指導員が配置されているが、このスタッフが退職したら今のサービスレベルの維持は難しい。	単独
親・家族の理解・協力	就労移行 単独/多機能
就労経験のない特別支援学校卒業の利用者の就労意欲の問題と保護者の関り方は課題と感じる	多機能
Z世代、利用者や保護者からのパワハラ、モラハラなど、時代が変わってきているなど感じています。そういう人、意見、考えがあることも理解しつつも、揺らぐことのない信念みたいなものを我々もたないと支援者側はつぶされてしまいます。それゆえに支援員同士のつながり、または関係機関のつながりが特に重要だと感じます。	多機能
・金銭的に困窮している、経済的ネグレクトを受けているケースが多い。家庭の複雑な問題が露見されていても、就労移行支援の支援だけでは限界がある。役所や福祉事務所に支援を求めても介入してくれない。そうして悲しい結果になってしまう。	多機能
家庭環境が複雑であったり、ご家族も障害のある方だった利する場合に、認知のゆがみや障がい特性の強さに現れたりしており、それが社会に出るうえでの障壁になる場合はアプローチをしたいが、そこまでの干渉を拒む方もおられ、支援が難しく、就労してから問題が起こったときに、企業からアセスメント不足を指摘されたことがあった。成育歴や生活状況などもご本人が心を開いて開示をしてくださるようなアセスメント力を向上させたい。計画相談が足りない。	単独

その他	就労移行 単独/多機能
ご本人様の特性を把握するまでに時間を要することが多く、就労移行支援期間の2年間は短いと感じることが多い。	多機能
2年間という短い支援期間のため、利用者層がそのつど変わる。その時々ニーズや傾向に合わせて訓練内容などを調整しているが、確実に対応しきれていない。	多機能
就労移行として、どこまでニーズに応えられるか。2年間で有効活用していただくため、準備性が整っていない方の支援を医療や他福祉サービスとどう連携していくか。	単独
弊社では叶えられないことを他事業所なら叶えられる場合があるので、そういった際の横の連携を考えたい	単独
オープンやクローズのみではなく、手帳取得はされていないが障害への理解を求められるケースに対し、積極的に就労を検討いただける企業様がまだ少ないこと。また小規模の企業様においては障害に対する理解が充分でない状況。利用者が希望する職種の幅が広がり、専門性を求められる職への就労を希望される方も増えてきている。しかし受入れ可能な企業様の数が少なく、希望する職種になかなか就労できないケースもある。企業の理解と受入れ企業の確保や拡大が課題となる。	単独
経済的に余裕のある方が少なくなっており、早期就職を希望される方が増えた。そのため事業所内での回転が速くなっており、新規利用者の獲得が間に合わない。	単独
生活基盤が安定している方は就労支援がしやすく結果も伴えるが、家庭環境、生活基盤に不安のある方は一般就労はできるが、定着率が低下する。他の福祉事業所等の連携強化が必要。利用者様の取り合いのような感じで福祉事業所間での閉塞感がある。地域に就労部会が無い。	単独
より専門性を前面に押し出した特色ある事業所が増えていくなかで、良い意味で流されないように特色をだしていけるようにする必要がある	単独
現在、送迎支援は利用者の最寄りの駅や公共施設までとしているが、自宅周辺までの送迎を希望している方が増えてきた。職員の人員不足により対応が難しく今後の課題となっている。見学の時点でも自宅周辺まで送迎がある事業所に流れる傾向がある。	単独

【その他の法人】

図表2-94 利用者のニーズに対応する上での課題（FA）その他の法人

利用者の多様化への対応	就労移行 単独/多機能
地域に就労移行支援事業所が増え、企業等からの求人数も増加し、就労移行対象者が重度化している。経験も少なく、毎日通所することが困難な方も増えている。その中で、就職者を出していくためには、連携と高いスキル、情報収集能力が必要とされる。	多機能
年々、20台前半の方が増えている中で、即収入を得られる方向に進んでいる状況です。移行期間での訓練から得られることが受け入れられない状況です。	単独
若いころから精神的な疾患がある方達が努力を積み重ねても、今まで普通に働いていた方が精神的に具合が悪くなるケースの方々に就職活動で、どうしても負けて仕舞うことが見受けられる。（ずっと病と共に生きて来た方とキャリアを積んでから鬱等で具合が悪くなられた方との比較で、就職先を得ずらい形にどうしてもなって仕舞う）	単独
支援の改善	就労移行 単独/多機能
引きこもりの方への支援。対人恐怖があり受診すら行けない方がおられると聞きます。そういった方の中にも障害があり、就労支援を必要とされている方もおられると想定しますが、具体的な支援方法やノウハウといった知識が不足しています。	単独
専門分野（プログラミング・デザイン系）などに興味がある方が増えてきましたが、それに合う就職先を見つけていくことが課題と感じます。	単独

支援者のスキルアップ・支援人材の確保	就労移行 単独/多機能
職員の不足、丁寧な対応をしようとすると、職員の休みがなくなり残業が増える。就労移行支援の職員配置を増やして欲しい。個別の対応をしているが、人数不足。関係機関との連携など、業務が多い。事務が多いため、残業が増えている。	多機能
興味を示された職種について、支援者側の知識が不足している場合があるので、支援者はアンテナをしっかりと張り、学ぶ必要があると感じます。	多機能
多様化しているニーズに対して、より専門性を持った対応が必要となっている。事業所だけでの対応ではなく、今までの常識にとられない柔軟な対応が必要と感じている。	多機能
職種に対する専門的なことを希望とされている利用者さんに支援を行う上で、職員がその専門的な職種の知識がないものが多く上手く職員主導で支援できない案件がある。	単独
専門知識・スキルのある職員を配置したいですが、金銭的な面が大きく負担であり、なかなか実現に結びつかないのが事実としてあります。また、一つの事業所だけでなく、サテライトオフィスも含めると毎年かなりの維持費・設備投資をしていかなくてはなりません。そういった金銭面としての大きな課題に加え、煩雑な書類仕事が多いため、人材リソースにおいても慢性的な不足状況に陥っています。そういった、金銭面・人材リソースの課題の解決が、更なる施策への後押しになると日々感じております。	単独
親・家族の理解・協力	就労移行 単独/多機能
家庭に深い悩みを抱えている利用者さんの介入が難しく、就労に向けて上向きにすることが難しい方への支援方法。	多機能
自分の子供だけ、と言った家族からの特別待遇を要求して来る。事業所のルールとして出来ない事を要望して来る。	単独
その方の障害についての問題だけでなく、ご家族問題やその方を取り巻く環境問題等により、障がいが悪化したり、就労準備が妨げられることが多く、より複数の関係者や関係機関との連携によるサポートが必要であると感じています。	単独
その他	就労移行 単独/多機能
既述の通り、当面はニーズの多様化に対応するよりも当事業所の独自性を強化すべきと考える。	多機能
生活リズムや体力面での個人差が大きく、個別対応が必要な場面が増えている。就労意欲があっても、生活リズムや精神面の不安定さから具体的な就職活動になかなか進めない方もいる。2年間の利用期間の半分を自立訓練的な使い方になってしまう方もいる。(地域に自立訓練事業所が少ない)	多機能
精神疾患の治療成績向上により、軽症の方は直接ハローワークでの求職活動を行っている傾向が強まり、就労移行支援の利用を希望される方は、中等度から重度の方が増えてくるのではないかと感じている	多機能

3. ヒアリング調査

3-1. 調査概要

3.1.1 調査概要

(1) 調査の目的

就労系障害福祉サービスを利用して、一般就労を希望する障害者について、障害種別や利用経路等、対象者層等の変化や、それによるニーズの変化を踏まえた、新たな形態の事業所の立ち上げや、訓練内容・手法等の見直し等の取組について、代表的な事例を収集することを目的に、ヒアリング調査を実施する。

(2) 調査対象

アンケートに回答した事業所のうち、変化する利用者層やそのニーズに対応して、プログラムを変えたり支援方法を工夫するなどして成果をあげている事業所、また検討委員の推薦により、先進的な取組を行っていると思われる事業所に対し、ヒアリングを実施した。

ご協力いただいた事業所は下表のとおりである。

図表3-1 ヒアリング協力事業所

法人名	事業所名	都道府県	単独/多機能
特定非営利活動法人ぷろじえくとPlus	就労継続支援事業所あくせる（就労移行支援Routes）	兵庫県	多機能
特定非営利活動法人アベル	アベル	福岡県	多機能
一般社団法人福岡IPS普及協会	就労支援センターウィズダム	福岡県	単独
医療法人清風会	就労支援センターオンワーク	大阪府	多機能
特定非営利活動法人C O R	多機能型事業所C O R	広島県	多機能
特定非営利活動法人コミュニティ楽創	コンポステラ	北海道	単独
特定非営利活動法人大阪精神障害者就労支援ネットワーク	J S N 新大阪	大阪府	単独
特定非営利活動法人Switch	スイッチ・センダイ	宮城県	単独
社会福祉法人南風荘	セルフ ジョブ・アソシエイト	山口県	単独
社会福祉法人愛育会	おりなす（なごみ）	徳島県	多機能
特定非営利活動法人東松山障害者就労支援センター	多機能型事業所就労支援センターZ A C	埼玉県	多機能
社会福祉法人みつわ会	プリーゼ	大阪府	多機能
一般社団法人ホープ I T 訓練センター	H O P E 神田	東京都	単独
社会福祉法人みなみ会	リワークあつがる	北海道	多機能
一般社団法人ルンアルン	ルンアルン 1	東京都	多機能

(3) 回答方法

オンラインインタビュー（一部、訪問ヒアリングを含む）

(4) 調査項目

事業所に対しては、アンケート調査で設定した調査項目と同様の内容をさらに詳しく聞く形でヒアリングを行った。特に、利用者層の属性や意識・ニーズの変化、利用経路や関係機関の状況について、地域の就労支援環境や企業の雇用情勢など変化の背景を含めて確認するとともに、変化に対応して、どのような考え方・方法で支援を行い、成果を上げているか、また今後に向けてさらに強化したいことや課題等をヒアリングした。

主な調査項目の概要は以下のとおりである。

図表3-2 ヒアリング項目

テーマ	項目
事業所概要	法人概要、沿革、地域の就労支援環境、現在の利用者の特徴
利用者属性の変化	利用者の属性、利用経路の変化
利用者の働き方やニーズの変化	就労に関する利用者の希望やニーズの変化、働き方の多様化の状況
支援プログラムについて	プログラム内容、特徴、利用者の変化に合わせて変えたこと
利用者の変化によって生じた課題と対応	変化対応における課題と対応 今後、取り組みたいこと

3.1.2 好事例の紹介

各事業所のヒアリング結果は次ページ以降のとおりである。

* 事業所情報は調査時点のもの

* プロフィール表内

就労移行率：各年度の就職による退所者数／実利用者数（各年度の4月1日時点で利用契約している人数）

就労定着率：各年度の就職による退所者数のうち6か月以上定着している人数／各年度の就職による退所者数

若い発達障害者向けのカリキュラムで自己理解・就労スキルを育みつつ、企業を事業所に招いて理解を促し、マッチングへ。

【変化の要素】 普通高校、専修学校の進路指導からつながる発達障害者の利用が多い。

- ・ 若く、就労経験のない発達障害者の訓練、マッチング、定着支援を想定したカリキュラムやさまざまな取組が機能し、開所3年で安定した成果をあげている。
- ・ 人口減少地域だが、企業にも積極的に声をかけ雇用機会を創出している他、利用者のニーズや雇用情勢をふまえ、在宅ワークに対応する支援の拡充を図ろうとしている。

1. 基本情報

法人名	特定非営利活動法人ぷろじえくとPlus								
事業所名	就労継続支援事業所あくせる（就労移行支援Routes）								
事業所住所	兵庫県養父市八鹿町八鹿1219-21								
HP URL	https://www.p-plus.or.jp/								
サービス開始時期	令和3年 5月			多機能型事業所として実施する他事業の種類			就労継続支援B型		
定員（人）	登録者数（人） R5年12月現在	障害種別（重複障害の場合はいずれかの障害に寄せてご記入ください。判断がつかない場合は「その他」でカウントしてください。）							
	登録者数合計	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	難病	その他	手帳なし
6名	4名		2		2				
就労移行率*1（R3年度）	0%			就労定着率*2（R3年度）			0%		
就労移行率*1（R4年度）	33%			就労定着率*2（R4年度）			100%		
就労者数（R4年度）	2人								

・令和2年9月に定員10名のB型事業所（過疎地域での特例）を単独で立上げ、翌年5月に就労移行支援事業を定員6名で開始し、多機能型となった。兵庫県北部の但馬地域2市3町では、就労移行支援事業所が減少し続け、開所当初は圏域に2か所のみだった。法人としては、圏域内の豊岡市で、障害者就業・生活支援センターを運営している。

2. 利用者属性の変化

- ◆ 令和3年設立の新しい事業所のため、利用者の変化という視点ではないが、開設時は、就職したものの定着せず離職したり、特別支援学校での進路指導時に就職につまずいてしまう発達障害の方の受入れからスタートした。最近では、夜間学校、商業高校などで就職の難しい方の相談が増えている。就職経験のない10代、軽度の発達障害の方である。
- ◆ 但馬地区には精神科のクリニックが少なかったり、精神科の受診に抵抗のある方もあり、県が派遣する巡回相談で、診断を受け、療育手帳を取得している人もいる。

- ◆ 利用経路は、主に、学校（特別支援学校、普通校、夜間高校、専修学校）、法人の運営する障害者就業・生活支援センター、相談支援事業所等からの紹介等である。
- ◆ 開所2年目に3名、3年目の今期は2名就職した。すぐに次の利用者が待機している状態ではなく、空きが出ることもあるが、専修学校をやめてこちらを利用することになった人もいる。来春、新卒での受入れも決まっている。当面は若い人の利用が続く見込みである。特別支援学校に拘わらず、地域の先生方に知っておいてもらうことで、相談が入りやすくなっている。
- ◆ 年齢の高い方、引きこもっていて支援につなげていない方などの潜在的なニーズはあると思うが、今のところ利用にはつなげていない。相談支援事業所や、法人の運営する地域活動支援センター経由で、次のステップとして就労に向けた訓練を希望される方は今後出てくると思われる。

3. 利用者の働き方やニーズの変化

- ◆ 利用者は就労経験がないため、具体的なイメージはあまり持っていない。就労の意欲も徐々に高めていく。
- ◆ パソコンを使った業務への興味もあるが、具体性はなく、訓練プログラムや実習に参加することで、興味の幅も広がることが多い。
- ◆ 利用者は但馬地域全域を対象としている。高速バスで訓練に通う方もいたが、就職先は、居住地の近くである。

4. 支援プログラムについて

(1) プログラム

- ◆ 本人の基礎能力を高めることを目指し、1日、1週間のカリキュラムを決めて訓練を行っている。ワークサンプル（幕張版）を使って得意なこと、不得意なことを自分で確認してもらい、繰り返し実施しながら、レベルアップを図る訓練を行っている。本人と支援者双方で成果や課題を確認しながら進める。
- ◆ コミュニケーションに課題のある方も多く、スキルアップのためのSSTにも取り組んでいる。コグトレ（認知作業トレーニング、認知機能強化トレーニング、認知ソーシャルトレーニング）もルーティンで実施し、小さな成長を本人が自覚できるよう工夫している。
- ◆ 施設外就労の実習プログラムとして、ディスカウントドラッグストアと契約しており、陳列等の業務を週1回行っている。
- ◆ これまで学校や就職先で、周囲と違うことで困っていたり、周囲の理解不足で不適切な対応をされたりしていた方が、自分と同じような人がいることに安心し、プログラムを通して自己理解を深めることで、落ち着いて課題に取り組むことができている。適切な支援により、前向きに自分の適性に合った仕事を探すことができるようになる。

(2) 支援体制

- ◆ 他の就労移行支援事業所が閉鎖した際に移ってきた、経験豊富な職員を含め、支援体制が組まれている。このため、新しい事業所ではあるが、プログラムの提供、就職活動の支援、定着支援ともに円滑に進められ、成果も出せている。
- ◆ 社会福祉士、ジョブコーチがいる。資格を特に重視するわけではないが、ジョブコーチ養成研修にはできるだけ参加してもらおうようにしている。

- ◆ 今後、順調に就職者を出し、2市3町全域の就職先での定着支援となると、体制的には大変になるかもしれない。障害者就業・生活支援センターと連携しながら進める。

(3) その他（生活支援、関係機関との連携など）

- ◆ 独自の取組として、企業見学会を実施している。障害者就業・生活支援センターと連携することもあれば、事業所単独で実施することもある。雇用率アップを目指す企業やそうでなくても障害者雇用に興味のある企業に気軽に参加してもらい、訓練場面を見てもらうことで、どんな方たちがどんなことに取り組んでいるかを知ってもらうことが重要と考えている。
- ◆ 見学して実態がわかると、企業のほうからその後の相談が入り、実習を経て採用になったケースもある。

5. 利用者の属性やニーズが変化したことによって生じた課題と対応

- ◆ 若い利用者が多く、就職後も長期的な視点で支援が必要だと考えている。モチベーションの維持、安定的な職業生活を送るためには、仕事以外の支援も重要である。軽度の方たちだが、休日充実した過ごし方ができる方は少なく、卒業生と在籍中の利用者の交流など各種イベントを実施し、余暇支援を行っている。職員に余裕があるわけではないが、必要なことはできるだけやっていきたい。
- ◆ 職場の中で良い人間関係を作れるまでの間、最初だけでもこちらがサポートする必要があると感じている。定着支援については、法人の就業・生活支援センターとも連携して行う。法人全体で、課題の共有やアイデアを出し合いながら進められると良いと考えている。

6. 今後、取り組みたいこと

- ◆ もともと、城崎温泉での施設外就労を基盤とする仕事でA型事業を立ち上げたところからスタートしている法人であり、障害のある方の就労支援に力を入れていくことが基本方針である。コロナによって、A型は閉鎖に至ったが、但馬地域の数少ない就労移行支援事業所として、より多くの方の就労機会を作りたい。
- ◆ 現状のスタイルを維持しつつ、新たにOA科を設置し、IT系の就職や在宅ワークを希望する方のニーズに応えるプログラムの充実を図りたいと考えている。発達障害の方の中には、IT系業務に適性のある方もおり、立地的にも在宅ワークで可能性が広がると思われる。時代の変化に対応し、支援を拡充したい。

事例2 特定非営利活動法人アベル アベル

利用者の若年齢化に対応し、ニーズの変化を前提として、動機付けや自己理解を促す支援を工夫。学校や親と連携し、理解を得ながら準備性を向上。

【変化の要素】 発達障害特化は変わらないが、軽度、若年齢化が進んでいる。

- 多機能型の特徴を生かし、就職までにかかる時間を見込み、逆算して就労移行かB型かを提案している。
- 就労経験のない若い利用者に対応した支援として、親の理解も得ながら、余暇支援や実習支援を行い、就労に向かう意識を高めている。

1. 基本情報

法人名	特定非営利活動法人アベル								
事業所名	アベル								
事業所住所	福岡県福岡市早良区高取2-5-52 第二高島コーポ101号室								
HP URL	npo-able.org								
サービス開始時期	2011年 10月			多機能型事業所として実施する他事業の種類			就労継続支援B型 就労定着支援		
定員 (人)	登録者数 (人)	障害種別 (重複障害の場合はいずれかの障害に寄せてご記入ください。判断がつかない場合は「その他」でカウントしてください。)							
	R5年 12月現在								
	登録者数合計	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	難病	その他	手帳なし
	8	3		2	1				
就労移行率*1 (R3年度)		54.50%			就労定着率*2 (R3年度)			100%	
就労移行率*1 (R4年度)		33.30%			就労定着率*2 (R4年度)			100%	
就労者数 (R4年度)		3人							

・もともと自閉症の親の会が母体となって作業所からスタートした法人である。当初より、困難を抱えながら支援の手が届いていなかった発達障害の子どもへの支援に長く取り組んでいる。障害者自立支援法による新体系への移行の際に、就職活動をしている人、作業所での仕事をメインに行っている人がいたので、実態に合わせて、就労移行と就労継続支援B型の多機能型を選択した。

2. 利用者属性の変化

- ◆ 発達障害者の就労支援をメインにという方針は変えていないため、対象に大きく変化はない。ただ、最近では利用者の年齢層が若くなっている。要因としては、①特別支援学校の卒業生の受入れが増えたこと、②発達障害の診断を中高生の間を受け、軽度で能力の高い子どもが特別支援教育を受けるようになり、卒業生の受入れ増と連動して能力の高い人が増えたことが考えられる。
- ◆ 以前は、発達障害を受け入れる事業所が少なかったため、親の会のつながりからの紹介、本人・家族の直接の問合せが多かったが、最近では、計画相談や学校経由の利用が増えた。

- ◆ 就労支援制度について保護者の理解が進み、以前は卒業後就職をと考えていた人も、大学卒業年齢の22歳くらいまでは就職の準備に時間を使ってもいいのではないかと考えるようになったように感じる。
- ◆ 就職したがうまくいかなかった方、就労移行の2年間を使い切ってしまったが、再度チャレンジしたい方などの駆け込み寺にもなっていて、障害の程度で言えば軽いが、支援の難しいケースは増えている。

3. 利用者の働き方やニーズの変化

- ◆ 就職経験のない若い利用者が増えたので、働き方や職種についてのニーズがはっきりしていない。希望があるとしても、本人の適性にあっていない場合も多いため、ニーズを鵜呑みにすることはない。
- ◆ 周辺では、事務職の人気が高く、清掃等の体を使う仕事は求人があっても集まらなないと聞く。アペルの場合は、本人の希望があれば事務職での実習に応募することもあるが、適性に合っていないとばかりうまくいかないため、その気づきを経て、納得してもらったうえで、別の職種とのマッチングを進めている。
- ◆ あこがれの仕事に就くことが真のニーズに対応することではない。「どんな仕事に就きたいか」以上に、「働くことで何を得たいか」という深いニーズに目を向けるようにしている。

4. 支援プログラムについて

(1) プログラム

- ◆ 利用者像は変わっても、基本的に就労支援のシステムやプログラムを変える必要はないと考えている。もともと、表面的な就労スキルよりは、ビジネスパーソンとしての基本スキル、生活スキルを上げることを重視して支援を行ってきた。この点の重要性は変わっていない。むしろ、今の若い利用者層にはよりマッチするプログラムだと感じている。
- ◆ 若年層を意識して、プラスした支援としては、働くことの動機付けのために「遊ぶ体験」を盛り込んでいる。趣味を見つけるなどプライベートの充実は、長く働き続けるうえで有効なことと考えており、時間をとって、趣味的な活動やレクリエーションを楽しむことを体験してもらう。家族にも説明し、理解を得ている。
- ◆ 暫定支給決定の2か月の間に、個々の状況を把握し、どのくらいで就職につながるかを見込み、就労移行とB型どちらがふさわしいかを提案している。
- ◆ 若い利用者はプログラムに馴染みやすい。挫折経験から障害受容に時間がかかっていたような以前の利用者より支援の流れを作りやすい面はある。
- ◆ 体を動かすプログラムを用意している。アセスメントの目的もあるが、体を動かす体験による適性の気づきやニーズの変化を期待している。

(2) 支援技術、支援体制

- ◆ 職員はOJTで育成している。企業での経験のある人には面接技法などスキルを補うが、ジョブコーチ的な関わりや職場開拓の場数を踏むことが最も重要と考えており、実践を重視している。
- ◆ マンツーマンで教えて、見せて、やらせてみるを繰り返し、独り立ちさせる。
- ◆ 技術的なこととしては、障害特性に合わせた指示の仕方（図や文章などビジュアルの指示）など。実践の中で身に付けてもらう。

- ◆ サブスクリプション動画などの e-learning が有効なのは、ベテラン職員だと思う。新しい知識を効率よく吸収できる。実体験の少ない人がスキルだけ動画で学んでも活かすのは難しい。

(3) その他（生活支援、関係機関との連携など）

- ◆ 人手不足が顕著な業種（清掃、倉庫業など）は、障害者を戦力として採用する動きが出ている。発達障害の特性に合っており、企業もすでに外国人や高齢者、派遣労働者など多様性の高い職場の雇用管理に習熟しているため、受け入れがスムーズである。
- ◆ 必要とされる職場で働くことができれば、意欲も上がり、貢献意識も高まる。福岡は物流拠点多いため、需要はさらに高まるとみている。立地的に通うのが大変なところがあるが、体力と条件面があれば、有望な職場であると考えている。

5. 利用者の属性やニーズが変化したことによって生じた課題と対応

- ◆ 支援やプログラムに課題はなく、就職の実績も作れているため、問題はない。課題は運営面に尽きる。本人のペースに合わせて就労準備性を高める支援を行っており、就職のタイミングを運営側の都合で調整できない。企業の求人も活性しており、順調に実績を増やすことができても、運営は不安定である。本人のニーズに即した支援が運営状況にマイナスに影響するシステム上の課題をなんとかしてほしい。
- ◆ 現実的な対応としては、就労継続支援 B 型に一本化することも方法の 1 つと考えている。苦肉の策ではあるが、そのためには、B 型からも一般就労に向けた支援を継続実施することを、関係機関によく理解してもらう必要がある。特別支援学校、親、関係機関にアベルの考え方や支援内容を丁寧に伝える取組を継続して行っており、準備はできている。
- ◆ 事業所のサービスを説明する際には、B 型という言葉をあえて使わず、「社会参加コース」という紹介をしているのはこのためである。安定的な運営のための試行錯誤を続けている。

6. 今後、取り組みたいこと

- ◆ 特別支援学校から新卒で一般就労につながった方の定着支援を引き受けさせもらう仕組みができれば、企業と培った関係性の中で、効果的な支援が実施できると考えている。
- ◆ コロナの影響が大きい。新卒で通所を開始した利用者が、公共交通機関を使えず、通所に困難を抱えている実態がある。能力は十分あるにもかかわらず、そのことがネックになって就職に時間がかかってしまう。通常は、学生の間さまざな体験を通して習得しているスキルだが、コロナの間、課外での活動が中止になったり、保護者によるフル送迎が行われたことなどが影響したと思われる。訓練の延長で対応することもあるが、現状の体制下では限界がある。フォローできる制度があると取り組みやすい。

利用者のニーズをふまえ、積極的な職場開拓で希望に沿った就職を実現。OJTとスーパーバイズにより、IPSの高い支援技術を組織内で醸成している。

【変化の要素】 集団プログラムが合わない方、他の事業所で断られた方、訓練ではなく就職支援を希望する方など。高学歴の方、学校を卒業後、引きこもりで長く仕事についていない方など。

・開所5年目の新しい事業所であり、利用者層に大きな変化はない。本人の希望に沿って、職場開拓を行い、条件にこだわらずにひとまず働く支援を行うことを大切にしている。

・多様な働き方を求める人が増える一方、雇用環境も変化している。人手不足の業界等では職場開拓はしやすくなった一方、高学歴者のIT業種希望などマッチングにはさらに高いスキルが求められている。

1. 基本情報

法人名	一般社団法人福岡IPS普及協会									
事業所名	就労支援センターウィズダム									
事業所住所	福岡県福岡市中央区清川3丁目14番7号ファーストビル2F									
HP URL	https://wisdom2019.jimdofree.com/									
サービス開始時期	2019年4月		多機能型事業所として実施する他事業の種類							
定員 (人)	登録者数 (人) R5年12月現在	障害種別 (重複障害の場合はいずれかの障害に寄せてご記入ください。判断がつかない場合は「その他」でカウントしてください。)								
	登録者数合計	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	難病	その他	手帳なし	
	20	22	2	13	7					
就労移行率*1 (R3年度)	60 %		就労定着率*2 (R3年度)			75 %				
就労移行率*1 (R4年度)	100 %		就労定着率*2 (R4年度)			78 %				
就労者数 (R4年度)	14		人							

2. 利用者属性の変化

- ◆ 設立時から大きな変化はないが、他の就労移行支援事業所のサービスと自身の希望する支援が合わずに、移ってくる方が多い。集団サポートのプログラムにのりにくい方が当事業所の対象になっている。
- ◆ 具体的には、今すぐ働きたいADHDの方や、パーソナリティ障害で攻撃性があり、個別支援が必要な方など。集団プログラムを見学して、無理だと思ったという方が紹介されて問い合わせってくるケースが多い。
- ◆ 他に、アスペルガー傾向で学歴の高い方、卒業後に引きこもり、就労経験のないまま30代~40代になっている方、短いスパンで転職を繰り返し行き詰っている方なども多く見られる。

- ◆ ホームページを見て、「仕事がうまくいかない」という相談からつながるケースもある。クリニックにつながり、初診からサポートすることもある。
- ◆ こうしたことから、利用経路としては、基幹相談支援センター、相談支援事業所、訪問看護、クリニックなどからの紹介が多い。
- ◆ 市の発達障害者支援センター経由の利用も増えている。これまではこちらの情報が届きにくかったところがあるが、徐々に認知度が上がり、紹介が増えている。
- ◆ 大学のキャリアセンター、通信制高校などからも問合せ・紹介がある。大学4年生、通信制高校3年生の受入れを行っている。
- ◆ 就職したい希望があれば、誰でも引き受ける。就職までの期間は、平均7-8か月である。

3. 利用者の働き方やニーズの変化

- ◆ 実際に働くことで、自己理解、ニーズの把握につながるという考え方のもと、働き方や条件面にはこだわらずにひとまず就職してみることを勧めている。週10～20時間未満、時給で働く人も多い。
- ◆ 時給での働き方としては、飲食、ピッキング業務が中心。事務職は少ない。一方で、大卒等高学歴の方たちが、専門性の高い職種を希望するケースも多い。2つのグループに分かれているのが実状である。
- ◆ 雇用率の関係で、本社から20時間以上の求人という指示が出ているチェーン店もあるが、店長の理解のもとで短時間からとりあえず採用してもらい、徐々に時間を延ばす支援をすることもある。雇用率に拘わらず採用してくれる企業は、純粋に人手、戦力として期待してもらっている。
- ◆ いずれの働き方についても、就職後の支援が重要との認識で、定着支援が前提となっている。
- ◆ 就職後の転職は多い。訓練して就職したとしても、職場が合わずに転職することはあると思う。ウィズダムからの就職は、時給の有期雇用が多く、転職もライトな感じである。職種や職場環境などが理由の転職も多いが、自信をつけて、本当にやりたい仕事に挑戦したくなったり、時給アップや日数増を目指し、ステップアップ希望での転職支援もある。
- ◆ 雇用先企業に対しては、条件面の希望を伝えるようにしている。時給アップで残る場合もあれば、転職になるケースもある。
- ◆ 以前と比べ企業開拓はしやすくなっている。人手不足が顕著な職場が増えた。障害者雇用についての認知も進んでいる。
- ◆ 初めて障害者を雇用する企業だと比較的入りやすい。若い発達障害者についてはプログラミングなどのIT系を希望する人が増えている。IT企業の障害者求人も増えており、好待遇の求人を行っている例もみられる。ただ、正社員としての採用は少なく、全体の3割ほどにとどまっている。

4. 支援プログラムについて

(1) プログラム

- ◆ IPSでは、個別支援を基本とするが、毎日午前中1コマずつの集団プログラムを用意している。必要に応じて参加を促すこともある。

- ◆ カリキュラムの内容は、キャリアプランニング、ビジネスコミュニケーション、ベーシックコミュニケーション、ヨガ、ストレスマネジメントなどである。連続講座でスキルを積み上げるという構成ではなく、単発でも参加でき、役に立つ講座を一定のサイクルで行っている。
- ◆ 利用者には担当の支援者が付くが、集団プログラムに利用者が参加している時間等を使って、職場開拓を行っている。求人の有無にかかわらず、希望の職種、企業にアプローチして情報収集する。
- ◆ 個別支援は、面談、職場開拓、実習支援、就職活動支援、生活支援など多岐にわたる。ハローワークへの同行、企業見学、実習支援など施設外支援の場面も多い。福岡市の場合、自宅での支援は認められにくい、訪問支援のニーズも高まっている。事業所に来れなくても働ける人はいると考えている。
- ◆ 面接の受け方、履歴書の作り方、自己PRなど実際の就職活動を想定して、認知行動療法を取り入れた支援も行っている。

(2) 支援技術、支援体制

- ◆ 担当制で支援者が利用者について個別支援を行っている。事業所運営の観点から、目標となるサービス量の目安を設けており、1日どんな支援を何人に対して行うのが適正かといった形で共有している。
- ◆ 職員は示された指標に基づいて、1日の時間をどう振り分ければいいのかを考えながら支援にあたる。しっかり時間をとって面談をする方など、この日重点的に支援をする方1件、短時間の面談2件、残りは企業の支援とする・・等である。
- ◆ 職員1人1人が技術を身に着け、経験を積み重ねることが重要である。職員の育成については、初年度はOJTを1年間、研修としてはジョブコーチ支援、サビ管研修などを実施している。職業リハビリテーションに見識の深い理事長のスーパーバイズを重ねるといった取組も継続的に行っている。
- ◆ IPSの実践には、高い支援スキルが必要であり、職員は全員専門的な知見を有する。経験値には差があるため、OJTで補うなどサービスの標準化を目指している。

5. 利用者の属性やニーズが変化したことによって生じた課題と対応

- ◆ 高学歴、IT系希望の方が増えているが、支援者側のITに関する知見が不足しているために、職場開拓が進まなかったり、マッチングが成立しなかったりする点に課題を感じている。実際、この分野の企業の採用ニーズも顕在化しており、先方が期待している仕事内容や必要スキルについて、こちらが正しく把握することができれば、チャンスは拡大するものと思われる。
- ◆ ITの知見を増やし、このタイプの就労支援モデルを作りたい。

6. 今後、取り組みたいこと

- ◆ 1年で半数の利用者が入れ替わる実態があり、関係機関とのパイプを太くし、協力関係のもとで、効率よく、より多くの働きたい方の支援を実施したい。
- ◆ 多くの関係機関と、細く長くつながっているが、紹介は不定期である。安定的に利用者を迎え入れる流れを作り、経営の安定化を図りたい。

事例4 医療法人清風会 就労支援センターオンワーク

就労に向け課題の多い方の「得意なこと」を突破口に、企業の求める人材をマッチング。アセスメントの精度と的確な支援ケースを組織のノウハウとして蓄積。

【変化の要素】 利用開始時に一般就労へ向けた支援の見通しが立ちにくい方が増えた。

- 精神科病院が運営母体で、法人内ではデイケアや地域活動支援センターを運営している。オンワークは就労継続支援B型、自立（生活）訓練と多機能で運営しているため、他事業からのステップアップを含めた地域の多様なニーズを掘り下げ支援を行っている。
- 幅広い利用者に対し、厚い専門職配置によって、手厚い支援が行われている。

1. 基本情報

法人名	医療法人清風会								
事業所名	就労支援センターオンワーク								
事業所住所	大阪府茨木市総持寺1丁目5番36号								
HP URL	https://www.seifukai.org/onwark/index.html								
サービス開始時期	平成19年 6月			多機能型事業所として実施する他事業の種類			就労継続支援B型 自立（生活）訓練 就労定着支援		
定員（人）	登録者数（人） R6年 1月現在	障害種別（重複障害の場合はいずれかの障害に寄せてご記入ください。判断がつかない場合は「その他」でカウントしてください。）							
	登録者数合計	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	知的障害 能障害	難病	その他	手帳なし
	12	13	1	2	7	2	1		
就労移行率*1（R3年度）	67%（12名/18名）			就労定着率*2（R3年度）			60%		
就労移行率*1（R4年度）	55%（6名/11名）			就労定着率*2（R4年度）			60%		
就労者数（R4年度）	6人								

・精神科の単科病院が運営母体である。当初は精神障害のある方を主対象に、平成19年に単独の就労移行支援事業からスタートした。法人内、地域ニーズを受けて、平成30年に就労継続支援B型、令和4年に自立（生活）訓練事業をスタートした。

2. 利用者属性の変化

- ◆ 運営母体である精神病院からの利用者については、デイケアで一定期間就労準備性を整えてからオンワークへ移行する利用者が多い。数としては就労継続支援B型のニーズの方が高い。
- ◆ 現在の利用者は、地域の相談支援事業所や関係機関からの紹介、本人からの問い合わせが多い。本人からの場合、就労移行支援でないほうが適切であると感じる場合があり、デイケア、就労継続支援B型などを紹介している。

- ◆ 対象者の幅は広く、統合失調症、うつ、発達障害、また発達障害とうつの重複、高次脳機能障害など、様々な方を受け入れている。就労継続支援B型、自立訓練からのステップアップを念頭にいた特別支援学校卒業の知的障害の方のニーズもある。
- ◆ 通所圏内に複数の就労移行支援事業所があり、訓練種目や支援内容によって利用者の選択が進んでいるように感じる。オンワークでは、作業系種目を幅広く揃えていること、また専門職による手厚い支援があるため、より困難性の高い方の受け入れが増えており、自分たちの役割であるとも感じている。
- ◆ 障害程度で言えば、一般就労に向けて手厚い支援が必要な方が多い。具体的には、仕事のスキルはあるが、こだわりが強く組織で働くことに困難性のある方、就労経験がないまたはブランクが長い方、病状が安定せず揺れる方など。

3. 利用者の働き方やニーズの変化

- ◆ 利用者の働き方のニーズは多様化している。障害者就労ということを知っている当事者も増えた。
- ◆ 一方、希望する働き方と現状にかなり違いが見られる方も多い。希望に寄り添いながらも、適性に合う仕事とは何か、目標とする働き方をどう設定するかを話し合うことが大切である。
- ◆ 事務系業務のニーズは高いが、本人の適性が合わない場合や企業が求める基準に達していない方もおられる。一般就労へのハードルが高く、結果として就労継続支援 A 型を選択される方も見られる。訓練を通じた自己理解を深めることが必要。
- ◆ 障害者就労全体、特に精神障害者雇用について企業の意識は変わっており、受け入れは進んでいる。就労のチャンスは広がっている。

4. 支援プログラムについて

(1) プログラム

- ◆ 課題がそれぞれ異なるため、個別支援が必要であるホームページには「スタンダードコース」「早期就職コース」「作業中心コース」「職場復帰後支援（リワーク）」の4つのコース設定であなたにあった支援が受けられると紹介している。実際には、カリキュラムを共有しながら、達成目標を個別に設定し、計画に基づく支援が個々に行われている。コース設定をすることで、目標や訓練プロセスがわかりやすく、利用者自身がコースを自覚して訓練を進めてもらうことができる。
- ◆ アセスメントを重視している。作業アセスメントだけでなく、就労を継続する上で何が課題とあなるのかを見極める力が必要と感じている。コミュニケーションが課題と言っても、その人の受け取り方のずれなのか、発信のタイミングの悪さなのか、違いを見極め課題設定することが重要である。
- ◆ 困難性の高い方であっても「得意なこと」を突破口としてマッチングできる見通しがつけば、進めることができる。得意なことを軸に自己理解を深め、自己PRできることで、企業に貢献できる人材・企業が欲しいと思う強みを見つけていく。

(2) 支援体制

- ◆ 作業療法士6名、精神保健福祉士3名という手厚い専門職配置で、支援を行っている。担当制で利用者を受け持ち、専門的知見を活かしてアセスメントや訓練を行っているが、専門職も作業に入り、作業を介して、その人の特性や成長を確認している。
- ◆ 毎日のミーティングでは情報共有、月1回のケース会議でケースの検討を行っている。問題が起こった場合など、場当たりに、表面的な課題解決を行うのではなく、背景や原因を考え、そこからの気づきを概念的に整理することで、次に同じようなことが起きたときの対応が、組織の知見として蓄積されるようケース分析を行っている。

- ◆ 職員の専門性や経験は異なるため、ケース会議は職員のスキルアップとしても重要な場である。
- ◆ 個別支援が増えれば職員の負担が増え効率が落ちるといった話もあるが、マンパワーを補充すれば解決するというわけではない。面談や現地への同行支援では、手間や時間がかかっても必要なことは行う。何をどのようにどんな頻度で支援するのか、その判断を見極められる力が重要である。

5. 利用者の属性やニーズが変化したことによって生じた課題と対応

- ◆ 健常者であっても転職があたりまえの時代に、定着を前提とする評価指標であることに難しさを感じることもある。利用者層が多様化し、特に丁寧な支援が必要な方は、2年の期限での就職が難しい方もいる。また就職できたとしてもその後の継続に対する困難性もともと高いとみたほうが妥当である。また就職できた場合でも、その後の就労継続に対する困難性・手厚い支援が必要であると考えておく必要がある。
- ◆ 体験することで初めて受容し、真の自己理解につながることもある。受容のタイミングは個々人で異なり、個別支援の重要な視点でもありと考え、失敗を予想しながらマッチングを進めることもある。
- ◆ 多様な利用者の支援には、より柔軟な制度があることが望ましいと考えている。

6. 今後、取り組みたいこと

- ◆ 利用者の求めるニーズは、プログラミングやITスキルなど、わかりやすく表現できるものだったりするが、それをそのままニーズとして受けとめるだけでは支援にならない。ただ、そのことで利用につながらず、支援したいポイントにアプローチできないことには課題を感じている。
- ◆ これを解決するために、ITスキル向上のプログラムを用意し、これに取り組んでいただきながら、継続的な就労に向け本当に必要な課題に気づいてもらえる支援を行いたい。
- ◆ 就労移行支援（一般就労に向けた訓練）単体で見るとはなく、病気・障害のある方が自分に合った働き方を目指せるような組織作りを行い、地域に貢献していきたい。

事例5 特定非営利活動法人COR 多機能型事業所COR

自己理解を促すプログラムとタイミングを逃さない就職支援。

【変化の要素】 発達障害者の増加。

- 増えている発達障害の利用者に対応するため、県発達支援センター、医療機関とも連携し、実践の中でノウハウを蓄積している。失敗させない支援を心がけている。
- 毎日のケースカンファレンスで、支援内容やねらいを共有。観察力を高めることで、有資格者でなくとも適切な支援がなされ、定着率の高い就労につながっている。

1. 基本情報

法人名	特定非営利活動法人COR									
事業所名	多機能事業所COR									
事業所住所	広島県尾道市栗原町1番1 新尾道ビル2階									
HP URL	https://cor-job.com/									
サービス開始時期	2021年 9月			多機能型事業所として実施する他事業の種類			就労継続支援B型			
定員 (人)	登録者数 (人) R5年 12月現在	障害種別 (重複障害の場合はいずれかの障害に寄せてご記入ください。判断がつかない場合は「その他」でカウントしてください。)								
	登録者数合計	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	難病	その他	手帳なし	
	10	8		3		5				
就労移行率*1 (R3年度)	77 %		就労定着率*2 (R3年度)			100 %				
就労移行率*1 (R4年度)	90 %		就労定着率*2 (R4年度)			90 %				
就労者数 (R4年度)	13		人							

・理事長は人材派遣その他の事業を営む経営者である。地元の学校の監事としても関わりを持つ中で、発達障害やうつなどの症状で進学・就職に苦労している生徒がいることを知り、福祉事業を立ち上げた。開所当初から、就労移行10名、就労継続支援B型10名の多機能で就労支援を行っている。

・定員を上回る就労実績を出しており、多い時には1ヶ月に4名就職につながったこともある。

2. 利用者属性の変化

◆ 開設当初は、精神障害（統合失調、うつ）の人が多かった。振り返ると、診断は統合失調でも発達障害の人が含まれていたと思う。就職したが短期で離職した人、就労移行の2年間で就職に至らなかったが働く希望を持っている人を引き受けていた。

◆ 最近は、発達障害の人が多。県の発達障害者支援センターと連携しており、紹介も多くなっている。

- ◆ 利用経路は、特別支援学校、通信制高校、相談支援センター、地域若者サポートステーションからなどである。若者サポートステーションから引き受けた方の就労実績を作れたことが評価され、継続的に紹介がある。
- ◆ 一般の通信制高校からつながった方は療育手帳を持っている。中高生になってから、就職を考えて手帳をとる例もある。

3. 利用者の働き方やニーズの変化

- ◆ 最初は、作業訓練としてパソコンのメンテナンスや組み立て、販売業務の仕事をしていたので、パソコンに興味のある人が多かった。引きこもりでゲームをやっている人などは、パソコンに関係することだったらできそうだと興味を示す人も多い。ただ、興味があることと得意なこととは一致しないことも多く、本人の適性を見ながら、興味を広げてもらう支援を行っている。
- ◆ 事業所では多様な仕事の体験ができるよう実習プログラムを多く用意しており、相談支援センターや教育機関に事業所の特徴を伝えているため、最近は、こだわりなく、自分に合う仕事を見つけたいという人が増えている。
- ◆ 地域の採用環境は大きくは変わっていないが、採用を継続的にやっている大企業もある。送り出した人の定着が良いと、次に採用するタイミングで、声をかけてもらえるようになった。逆に、事業廃止に伴い雇用継続が難しいといった場合にも、企業から早めに声をかけてもらい、対応することができた例がある。
- ◆ 就職先は、食品、自動車部品などの製造業が多い。工程が明確で、業務が固定されていることや、マニュアル、手順通りの作業を求められる仕事は、発達障害の方に向いている。知的障害の方の場合は、特別支援学校で清掃スキルなど専門技能をしっかり身に付けていたりするので、仕事の内容より、安定して勤務できるよう職業人としてのスキル、生活習慣の支援が重要である。

4. 支援プログラムについて

(1) プログラム

- ◆ 作業プログラムとしては、コンビニエンスストアでの品出し・接客、JAでの施設外就労、弁当店での洗浄作業、店舗での弁当販売、農業などを行っている。B型の生産活動とも合わせて、事業所内外の多様な仕事が体験できるようにしている。
- ◆ 工賃も支給している。JAの繁忙期には、1ヶ月に10万円以上稼ぐ人もいる。
- ◆ 身体活動をしっかり行うことが精神の安定につながるという考えのもと、スポーツを積極的に取り入れている。縄跳びなど1人でやるものから、卓球、バスケットボールと徐々に人との関わりを増やすスポーツを取り入れるなど、コミュニケーション力の向上を図るねらいもある。
- ◆ グループダイナミクスによって、自分だけでは気づけなかったことややれないと思っていたことも、環境、雰囲気の中でやってみたらできることがある。楽しく、肯定的な環境をつくり、潜在的な力を引き出すことを大事にしている。

(2) 支援技術、支援体制

- ◆ 支援技術としては、SST、認知行動療法など、必要な人に必要なタイミングで取り入れて支援を行っている。
- ◆ 視覚優位の利用者には、図やイラストで伝えるなど、障害特性にあった支援方法を適用している。

- ◆ 臨機応変な対応は苦手な人が多いため、就職後、定着支援の一環で、個別のチェックリストを作成し、それを手元に置いて仕事をしてもらうようにしている。就職直後は作業と人間関係両方を新たに構築しなければならず、本人の負担が大きい。このため、チェックリストは1ヶ月後を想定して、業務量と想定時間を入れたものを作成するが、はじめは支援者が作業自体をサポートすることもある。徐々に独りで想定量がこなせるようになるのを見届ける。
- ◆ 失敗させず、成功にもっていくことで、自己肯定感を高めることが大事な人も多いため、スモールステップのプログラムを組んでいる。
- ◆ 職員は有資格者など特に専門職を多く配置しているわけではないが、管理者を中心に、日々、利用者の変化に注意を払いながら、支援方針に基づく支援内容、意図を伝え、成果・課題を毎日のショートカンファレンスで共有している。
- ◆ 職員の定着率が高いことが強みである。専門職でなくても、日々の支援を振り返り、共有することで、知識・経験が蓄積される。これを活かせば、適切な支援を行うことは十分可能で、利用者のそばでよく見ている職員の意見をもとに次の判断を行うこともある。
- ◆ 支援者は利用者と一緒に作業しながら、適性や能力の向上を見極め、就職のタイミングを逃さないようにしている。早い人は3か月未満の短期間で就職する。平均して1年ほどで就職する人が多い。

(3) その他（生活支援、関係機関との連携など）

- ◆ 生活支援は不可欠であり、お金の使い方などは並行で支援している。
- ◆ 家族支援が必要なケースも多い。
- ◆ 就労支援の前段階で、本人が家庭内で暴力的な態度をとるなど、単独支援は難しいと判断した場合には、すぐに関係機関と連携で支援体制を作るようにしている。発達支援センター、心理療法を行っている医療機関、尾道市の障害福祉課などは常に連携している。市の社会福祉協議会の福祉サービス利用援助事業「かけはし」とも連携する場面が多い。

5. 利用者の属性やニーズが変化したことによって生じた課題と対応

- ◆ 本人の就労準備性の進み具合や意向を踏まえて、就職活動を進めるため、利用者の入退所が激しく、経営が安定しないことが課題である。企業との信頼関係ができることで、こちらが求人情報を集める前に、企業から声がかかることも増えており、適性なマッチングと考えられれば、短期で就職ということもある。ますます経営は不安定となる。
- ◆ 事業所の認知度が上がり、利用希望者の紹介は途切れることなくあるが、利用者にとっては、選択肢も増えていることから、以前ほど集まらなくなっている。就職させたあとも経営的な心配をせずに、支援ができる制度にしてもらえると有難い。

6. 今後、取り組みたいこと

- ◆ 事業所の特徴を知ってもらい、理解した上で、利用を希望する人を多く集めたい。
- ◆ 地域には、人手不足で困っている企業があり、障害者が戦力になっていると、喜ばれている。より多くの人に、就労の機会を提供し、本人の自立を実現するとともに、地域企業、地域社会に貢献する取り組みを進めたいと考えている。

作業訓練と集団プログラムの代わりに個別支援の時間を確保。毎日のケースカンファレンスと研修の充実により個別支援の質の向上に努めている。

【変化の要素】 精神・発達中心。短期間の利用、就労経験あり・転職希望者が増加。

- IPSの手法に基づき、利用者の希望に合わせた個別支援を実施。精神・発達障害者の就労機会の増加に伴い、より短期の就労や転職に対応した支援を実施。
- IPSのフィデリティ尺度に則り、スコア向上に取り組んでいる。高品質の支援を目指し、職員研修に力を入れている。

1. 基本情報

法人名	NPO法人コミュニティ楽創									
事業所名	コンポステラ									
事業所住所	北海道札幌市北区北16条西4丁目2-35吉江ビル2F									
HP URL	https://sites.google.com/view/compostela-sapporo									
サービス開始時期	2010年 4月		多機能型事業所として実施する他事業の種類							
定員 (人)	登録者数 (人)	障害種別 (重複障害の場合はいずれかの障害に寄せてご記入ください。判断がつかない場合は「その他」でカウントしてください。)								
	R5年 12月現在 登録者数合計	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	知的・精神障害	難病	その他	手帳なし	
20	17		2	9	6					
就労移行率*1 (R3年度)	260%	%	就労定着率*2 (R3年度)			58%	%			
就労移行率*1 (R4年度)	167%	%	就労定着率*2 (R4年度)			64%	%			
就労者数 (R4年度)	24	人								

- IPSEモデルに基づく就労支援を行っている。

2. 利用者属性の変化

- ◆ もともと精神障害者の作業所からスタートしたことから、精神・発達障害者の利用が多い。ただ、事業所の方針としては、「働きたいと希望を持つ方はどなたでも利用可能」として利用者を受け入れている。年間約50名ほどの利用者を受入れ、短期間で就職していく例が多いことから、事業所の利用者の特徴も、その時々で変わる。
- ◆ 今期は、20代前半の利用者が若干多い。特別支援学校卒業後就職したが、すぐに離職した方、高校中退で在宅の状態になっていた方など10代の利用者もいる。平均的には、30~40代が多い。
- ◆ 別の就労移行支援事業所やコンポステラから就職し、その後離職して再度移行利用となり転職支援を行っている方もいる。

- ◆ 10年前は、精神障害者を受け入れる企業が少なかったこともあり、就労経験のない方が多かったが、現在は、年齢を重ねた方で就労経験のない方は少なくなっている。現在の利用者で、働いた経験がないのは若い方に限定される。
- ◆ 利用経路としては、障害者就業・生活支援センター、医療、訪問看護ステーション等からの紹介が多い。
- ◆ 早い人は利用開始から2週間で就職することもある。在席期間は平均で100～120日。個人差はあるが、短期間で就職を目指す方が増える傾向にある。

3. 利用者の働き方やニーズの変化

- ◆ 利用者の就労に対する希望は千差万別である。事業所の方針として、クライアントの希望に合わせた就労を実現するのが基本サービスであると考えている。
- ◆ オープン、クローズ問わず、一般求人での採用が多い。人手不足で、人材を確保したい企業は、全体的に人にやさしい。辞められたら困るので、働く人の希望や働きやすさに配慮する姿勢がみられる。業種は多様だが、時給での働き方が多い。
- ◆ 障害者雇用に熱心な会社や、特例子会社も増え、障害者の働く機会は増えた。障害理解も進んでいる。以前は面接を受けることも難しかったことを思うと、職域、職場は確実に増えている。雇用率に関係なく採用する中小企業でも、自然な声掛けや配慮があり、働きやすい環境が作られていることがよくある。
- ◆ 企業の障害理解が表面的なレベルにとどまると、かえって現場が混乱することもあり、きめ細かな定着支援が必要である。企業支援を含め、丁寧な支援が求められる。障害者が職場に入ること、パート・アルバイトの不満が生じるようなことがあっては、障害者にとっても働きやすい環境が担保されなくなる。

4. 支援プログラムについて

(1) プログラム

- ◆ IPSは職業準備性の訓練を行わず、個別支援を基本とする。本人の希望を聞き、一人ひとりに合った働き方を一緒に見つけるという支援スタイルである。集団で行っているプログラムはSSTなど週2コマのみである。作業訓練は行わない。プログラムには必要な方が必要な時に参加できるよう用意している。
- ◆ 個別支援重視のオーダーメイド型支援に近いが、本人からオーダーがなくても、こちらから必要なテーマを提案して支援を進めていく。利用者の多くは、「働きたいけれど、どんな仕事をしたいか自分ではわからない」「働きたい思いはあるが自信がない」といった方が多い。支援との面談で信頼関係を作るが、二者関係では情報・刺激が限定されるため、他の利用者との関わりが持てるようプログラムへの参加を促したり、OBとのコミュニケーションをとることを勧めることもある。
- ◆ プログラム以外の時間も、事業所では利用者が同じ空間・時間を過ごしており、他の人の様子を感じたり、会話をしたりしている。支援者は、利用者のストレングスを探るための仕掛けを作り、不規則の流動的な活動の中で、アセスメントや本人の自信につなげる支援を行っている。料理をしたり、できたものを一緒に食べるといった活動はその一環である。OBも頻りに立ち寄り、一緒に活動に参加している。先輩としての発信とともに、事業所での定着支援が自然な形で行われる。

(2) 支援体制

- ◆ スタッフはキャリアの長い人が多い。当事業所での期間が短い人も、他で就労支援のキャリアを重ねてきた人が多い。
- ◆ 資格保有者は支援担当職員の半数。精神保健福祉士、社会福祉士、公認心理士などである。必ずしも資格取得にこだわっているわけではないが、勉強する機会、研修に参加する機会を頻繁に作り、専門知識の拡充に法人として取り組んでいる。
- ◆ 研修には法人研修、事業所研修、外部の研修などがある。オンライン、週末の外部対面型研修、職員会議の後の時間に行う事業所研修など、継続的に学べる体制を作っている。集団プログラムを実施しないこと、個々の職員に裁量を持たせ、スケジュール管理を工夫することで、全スタッフが交互に研修に参加することができている。
- ◆ IPSのフィデリティ尺度に沿って、スコアを上げる取組を行っている。当事業所の方針と合わない尺度については、スコアが上がることはないが、それ以外の尺度については、より良い支援となるような質の向上に努め、成果もあげている。
- ◆ スコア向上のため具体的に行っていることとしては、以下のような取組がある。
 - ・管理者のスーパービジョン…アクティブなケースの共有・検討を毎日1時間半行っており、これによってすべてのスタッフが、状況を理解して支援に関わることができる。
 - ・支援の役割分担…医療・生活面の支援を行う支援者と、就労支援を行う支援者の役割を分担する体制をとっている。

(3) その他（生活支援、関係機関との連携など）

- ◆ 地域には、IPSを導入している事業所がなく、コンポステラについては、関係機関の理解も進んでいるため、困難性の高い方、重度の方について紹介されるケースが増えている。関係機関と連携しながらより多くの利用者を受け入れられるよう努力している。

5. 利用者の属性やニーズが変化したことによって生じた課題と対応

- ◆ 利用者の在籍期間が短く、在籍中の利用回数も少ないため、年間50人受け入れても、1人あたりの収入は少額にとどまる。IPSでは定着支援も基本支援の一環であり、就職後1ヶ月はほぼ毎日訪問による支援を行っている。就職後半年間無償での支援という現在の制度では、収入に結び付かないため、財政的に非常に厳しい。
- ◆ 収入のために利用者を受入れるといった調整は行っていない。現行制度での改善には限界がある。

6. 今後、取り組みたいこと

- ◆ IPSは障害者に拘わらず、働きたいけれど働けない方の支援として有効な手法であると考えている。手帳の有無によらず、IPSを用いた就労支援のノウハウを活用し、多様な人が働けるよう支援の可能性を広げたい。
- ◆ 障害者の就労支援は制度が整っている分、対象者のニーズや就労の実相と合わない部分が出てきている。実態に合わせた制度変更も期待しながら、できる支援を行いたい。

事例7 特定非営利活動法人大阪精神障害者就労支援ネットワーク JSN新大阪

就職はゴールではなくスタート。転職も含めその人の生活や人生を豊かにしていく就労支援。

【変化の要素】 発達障害者の増加。

・事業所内訓練と実習を組み合わせることにより、自己理解の促進、ストレス対処力を身につけられるよう支援している。

・定着については担当者だけでなく、法人内ジョブコーチ、障害者就業・生活支援センター、主治医、グループホーム世話人などと重層的な連携関係を構築し、その人らしく働き続けられるよう支援している。

1. 基本情報

法人名	NPO法人大阪精神障害者就労支援ネットワーク									
事業所名	JSN新大阪									
事業所住所	大阪市淀川区西中島7-4-21ホーククレセント第2ビル2階									
HP URL	http://www.npojsn.com/									
サービス開始時期	平成25年 4月				多機能型事業所として実施する他事業の種類					
定員 (人)	登録者数 (人)	障害種別 (重複障害の場合はいずれかの障害に寄せてご記入ください。)								
	登録者数合計	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	難病	その他	手帳なし	
20	21	0	4	11	6	0	0	0	0	
就労移行率* ¹ (R3年度)	56.5 %			就労定着率* ² (R3年度)			100 %			
就労移行率* ¹ (R4年度)	42.1 %			就労定着率* ² (R4年度)			100 %			
就労者数 (R4年度)	8 人									

2. 利用者属性の変化

- ◆ 以前の利用者のほとんどは就労経験のある精神障害者であったが、近年は就労経験のない若年の発達障害者が増加傾向にある。その割合は、以前は精神障害者9：発達障害者1であったが、近年は精神障害者7：発達障害者3の割合である。また、最近では計画相談や地域生活支援センターからの紹介が増えている。
- ◆ 利用経路は、精神障害者は病院やクリニックの紹介が多いが、発達障害者は大学の学生支援室の紹介やホームページ経由での利用につながることも多い。
- ◆ 精神障害者、発達障害者のどちらも複数の事業所を見学するなどして、比較検討する人が増えている。近隣に精神障害者の就労移行支援事業所が増えたため、複数の中から事業所を選ぶという行動が見られる。

3. 利用者の働き方やニーズの変化

- ◆ 以前はアルバイトでの就労や週所定30時間での就労を希望する人が多かったが、最近では、正社員でフルタイム（40時間）を希望する人が増えている。就労経験のない若年の発達障害者の利用が増えたことが背景にあり、一般的な感覚で正社員を希望しているようにも推察している。
- ◆ 作業系の就職を希望する利用者の受け入れが多い事業所であったが、パソコン作業を希望する利用者も増えている。

4. 支援プログラムについて

(1) プログラム

- ◆ 事業所内では、軽作業、事務、清掃等の作業訓練、パソコンプログラム、IT/事務プログラム、ビジネスマナー、在宅訓練プログラム、WRAP（元気回復行動プラン）、認知再構成プログラム、SSTなどのプログラム、グループワーク等を提供している。
- ◆ 企業実習での訓練を重視している。利用者の希望や適性に対応して就職までに2～3か所の実習を体験できるように取り組んでいる。
- ◆ 事業所内のプログラムと企業実習を組み合わせることで、自己理解を促し、対人関係や通勤、仕事そのものなどへのストレス対処力を学べるようにしている。

(2) 支援技術、支援体制

- ◆ 職員の半数以上は、訪問型職場適応援助者、臨床心理士、精神保健福祉士などの資格者である。
- ◆ 支援技術の習得については、新人研修（座学、グループワーク ロールプレイ 先輩職員の体験発表）、法人内研修、事例検討、学会参加などを含めた外部研修への参加も組み合わせるなどして積極的に行っている。
- ◆ 担当制はあえて設けず、全員が全員を支援する方針で支援にあたっている。利用者の日々の様子や状況については、毎日の情報共有は日々行われるが、週1回の全体会議を通じて、支援方針や内容の統一を図っている。

(3) その他（生活支援、関係機関との連携支援など）

- ◆ 必要に応じて、障害者就業・生活支援センター、他の就労移行支援事業所、障害者職業センター、医療機関、行政などと緊密に連携している。

5. 利用者の属性やニーズが変化したことによって生じた課題と対応

- ◆ 就労経験ない若年層の発達障害者の利用が増えたことによって、就労そのもの、会社というものに関する知識の提供、ビジネスマナー習得に向けたプログラム提供や支援が求められるようになってきた。座学、SST、グループワーク、ストレスマネジメントといったプログラムについては、これまでどちらかというと就労経験者向けのものであったので、カスタマイズやプログラムの追加の必要性が生じている。
- ◆ プログラムについては、職員負担への配慮や効果的なプログラム実施の観点から、メニューを増やすというより、必要性の低い訓練プログラムを取りやめるなどした見直しを行うことで、利用者ニーズの変化に対応している。

6. 今後、取り組みたいこと

- ◆ 若年の就職未経験者の定着支援について一層の取り組みを進めていきたい。具体的には、就職後、周囲に対してSOSを出す力、相談する力の底上げが必要だと感じている。そのことが安定就労、定着につながると思っている。
- ◆ 就職人数、単に定着している人数を追うというより、企業にとって頼りにされる人材として就労している卒業生をどれだけ輩出できるか、仕事や職場にどれだけ満足できているかといった視点で取り組んでいきたいと思っている。

事例8 特定非営利活動法人Switch スイッチ・センダイ

企業見学、実習などを柱に、一人ひとりの働き方の希望を徹底的に尊重する個別支援を提供。

【変化の要素】 発達障害、不安障害など神経症圏の利用者が増加。

- ①IPSの基本原則に則り、働き方の希望に応じた個別支援を提供している。
- ②利用者層が変わっても支援スタンスや内容は変わっていない。

1. 基本情報

法人名	特定非営利活動法人 Switch									
事業所名	スイッチ・センダイ									
事業所住所	宮城県仙台市宮城野区榴岡1-6-3 東口鳳月ビル602									
HP URL	https://switch-sendai.org/									
サービス開始時期	2011年6月			多機能型事業所として実施する他事業の種類						
定員 (20人)	登録者数 (28人)									
	登録者数合計	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	難病	その他	手帳なし	
	28		1	10	4				13	
就労移行率 ^{*1} (R3年度)	78 %		就労定着率 ^{*2} (R3年度)			76 %				
就労移行率 ^{*1} (R4年度)	83 %		就労定着率 ^{*2} (R4年度)			85 %				
就労者数 (R4年度)	20 人									

2. 利用者属性の変化

- ◆ 開所した当時は精神障害者を対象とした就労移行支援事業所が少なかったこともあり、統合失調症、大うつ病の利用者が多くを占めていた。ここ数年は利用者の幅が広がり、発達障害、不安障害などの神経症圏の利用者が増えている。具体的な理由は不明である。
- ◆ 年齢層は20代、30代が中心で特に変化は見られない。
- ◆ 利用経路は病院からの紹介が多い。最近はクリニックからの紹介も増えている。利用者の受診同行をしている中で、信頼関係が構築できているクリニックのケースワーカーから紹介されることもある。

3. 利用者の働き方やニーズの変化

- ◆ 働き方の希望は、オープンが5割、クローズ4割、どちらとも言えないが1割で、大きな変化はない。
- ◆ 就労時間は、週20時間未満からフルタイムなど様々で、特に大きな変化はない。
- ◆ 希望職種に大きな変化は見られない印象である。

4. 支援プログラムについて

(1) プログラム

- ◆ IPS (Individual Placement and Support)の就労支援モデルを採用している。
- ◆ 受講プログラムは一人ひとりの利用スタイルに合わせて選択できる仕組みとなっている。中心となるのは認知行動療法を活用したプログラムと「就職活動」のプログラムで、自身の考え方の癖の確認や、「職業適性の整理」「キャリアの整理」「応募書類の書き方」「面接対策」「PCスキルアップ」などである。
- ◆ プログラムありきというより個別の活動が中心である。本人の希望をもとに担当スタッフと相談しながら、利用者自身が必要だと思えば講座を受ける。本人の希望、気付きを尊重している。
- ◆ 利用者層の変化があってもプログラムについての大きな変更はない。

(2) 支援技術、支援体制

- ◆ 「こころの不調を抱える方の就労サポート」との考え方のもと、①個別担当制、②興味関心を大事にする、③本物の体験を大事にすることを基本方針として支援している。
- ◆ IPSの就労支援モデルを採用しているので、就労準備性のアセスメントに基づいた支援を提供していくというスタイルではない。あくまでも利用者本人の気づきや希望を尊重し、その気づきや希望に沿って担当と一緒に目標を立てている。支援は、希望を実現するために行われるものであるから、利用開始初日に企業見学に行く利用者もいれば、運転免許を取るための勉強をしている利用者もいる、家探しをしている利用者もいる。それらをサポートする形で支援が提供されている。就労に向けた課題が認識された場合なども、プログラム（講座）を受ける場合もあれば、企業への配慮依頼をする場合もある。
- ◆ 基本的には担当制であるが、週1回、全ケースのレビューをする時間を設けており、担当がいなくてもカバーできるようにしている。
- ◆ 事業所としての支援の質を維持向上させるために、月1回全職員でケース検討をしている。IPSの原則に則った支援が提供されているかが重視されており、サービス管理責任者がスーパーバイザーとして関与している。
- ◆ 利用者層の変化はあるものの、もともと個別支援のため、支援体制などについて特段の変更はない。

(3) その他（生活支援、関係機関との連携支援など）

- ◆ 障害者就業・生活支援センター、就労支援センター、障害者職業センター、計画相談、病院のケースワーカー、生活保護課のケースワーカーなどと緊密に連携しながら進めている。
- ◆ 特に主治医との連携は重視しているので、受診同行は頻回に実施している。

5. 利用者の属性やニーズが変化したことによって生じた課題と対応

- ◆ 企業の採用意欲が旺盛であることを背景に障害者求人のバリエーションが増え、あらかじめ具体的な求人条件が明示された、いわゆる「スタンダードな求人」に応募したい利用者も以前より増えている。「スタンダードな求人」は、独自に職場開拓を実施する場合と異なり、応募者が複数である場合が多いので、他の応募者との競争も意識しながら企業に対して条件交渉を行ったり、本人が希望する場合は弱みが克服できるような支援を行ったりと、その都度異なる対応を行っている。
- ◆ また、スタンダードな求人が増えることによって、最初から提示された枠にあてはめる支援、枠にはまる働き方が前提となる機会が多くなることで、個人の状態に合わせた合理的配慮の機会が減ってしまうことを危惧している。

6. 今後、取り組みたいこと

- ◆ 引き続き障害のあるなしに拘わらず、若者をはじめとする多くの人達がより自分らしく働いて生きていけるような社会の実現に向けて、さまざまな発信や事業展開を行っていきたい。
- ◆ 「well-being-lifeの実現を応援する」という当法人の理念に基づき、高校生や専門学校生、大学生（既卒者含）を対象とした進路相談、メンタルヘルス研修、求職活動中の若者や障害者雇用を検討している企業との交流コーディネートなど法人内で展開している自主事業や地域のインフォーマルな支援機関とも密接に連携していきたい。

事例9 社会福祉法人南風荘 セルフ ジョブ・アソシエイト

訓練プログラムや面談体制を迅速に拡充・変更し、利用者層の変化や多様化に対応している。

【変化の要素】

知的障害者の利用が減少し、発達障害者、手帳のない引きこもりの人たちの利用が増加している。

①市内唯一の単機能の就労移行支援事業所として、障害種別や困難度を限定することなく受け入れている。

②集団訓練と個別訓練を組み合わせた個人別の訓練スケジュールをもとに支援を提供している。

1. 基本情報

法人名	社会福祉法人 南風荘									
事業所名	セルフ ジョブ・アソシエイト									
事業所住所	〒755-0808 山口県宇部市西平原4丁目3番10号									
HP URL	https://nanpuso.or.jp/									
サービス開始時期	2018年 12月		多機能型事業所として実施する他事業の種類							
定員 (人)	登録者数 (人)	障害種別 (重複障害の場合はいずれかの障害に寄せてご記入ください。)								
	登録者数合計	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	難病	その他	手帳なし	
20人	18人	1人	5人	1人	8人	2人	0人	0人	1人	
就労移行率*1 (R3年度)	54 %		就労定着率*2 (R3年度)			100 %				
就労移行率*1 (R4年度)	33 %		就労定着率*2 (R4年度)			83 %				
就労者数 (R4年度)	6 人									

事業所の所在する山口県宇部市は人口約16万人の地方都市であるが、株式会社UBE（旧宇部興産）やそのグループ企業の本社があるため、障害者求人もコンスタントにある地域である。法人では、多機能で就労移行支援事業所を運営していたが、就労者数、利用希望者数の増加に伴い、2018年12月にあらたにセルフジョブ・アソシエイトを開所した。現在は、市内唯一の単機能の就労移行支援事業所となっている。

2. 利用者属性の変化

- ◆ 開所時の5年前に半数を占めていた知的障害者は、現在は全体の3分の1程度に減少している。一方で、発達障害者、引きこもり、手帳なしの利用者が増えている。
- ◆ 認知度の高まりと合わせて就労の実績が評価され、関係機関から紹介される利用者が多様化している。長期間の引きこもり、発達障害の特性が顕著、医療面での手厚いサポートが必要といった、いわゆる「困難度の高い」利用者の割合が増加傾向にある。

- ◆ 就労先を退職したり、キャリアアップの転職のために再利用する利用者もいる。
- ◆ 利用経路は、相談支援事業所、なかぼつなどがメインである。5年前（開所時）にはなかったクリニック、地域若者サポートステーション、などからの紹介もある。教育機関から直接利用となるのは、知的障害の利用者である。

3. 利用者の働き方やニーズの変化

- ◆ 5年前は知的障害者が半数を占めていたため、作業系の就職を想定した利用者が多かった。利用者層が拡大したこと、求人内容の変化に伴い、最近では事務職を希望する利用者が増加している。
- ◆ 医療機関からの紹介の利用者の中には、短時間勤務での就職を希望する利用者もみられる。
- ◆ 運転免許、国家資格などの資格を取りたい、パソコンのスキルを身につけたい利用者などニーズが幅広くなってきている。

4. 支援プログラムについて

(1) プログラム

- ◆ 全体のプログラムは、自動車部品組み立て、清掃など5班で構成される作業訓練、職場体験、実習やパソコン訓練などの個別訓練、就労面談、グループワークやジョブスキルトレーニングなどの活動、自分のために時間をつかう余暇（ぼかぼかタイム）から構成されている。グループで実施するプログラムと個別プログラムとがある。
- ◆ プログラムは、利用者の特性や希望に対応して、個別に訓練計画を立てて実施されている。個別支援計画の中で振り返りや見直しが行われている。
- ◆ 就職のために資格を取りたいといった希望がある利用者に対しては、自己学習の時間も確保できるよう配慮している。

(2) 支援技術、支援体制

- ◆ 週1回の就労面談と月2回（原則）のカウンセリングが実施されている。就労面談は就職に関する内容について、カウンセリングは、公認心理士の資格のある生活支援員が、医療、生活や対人関係など幅広く対応している。
- ◆ 「丁寧な支援」をモットーに、一人ひとりの特性、状況、ニーズに合わせた支援を重視している。職員は法人内異動で、就労支援の経験の浅い職員もいるため、一人がかかえることの無いよう、日々の情報共有を密にしながら支援にあたっている。
- ◆ パソコン訓練は、専門学校と業務提携し、テキスト提供や運営の助言を受けながら実施されている。
- ◆ 基本的には担当制で支援にあたるが、経験の浅い職員の存在や、困難度の高い利用者の状況に配慮し、管理者、サビ管を含めた職員全員で情報共有を密に行っている。

(3) その他（生活支援、関係機関との連携支援など）

- ◆ 障害者就業・生活支援センター、相談支援事業所、クリニックなどと連携しながら支援を進めている。

5. 利用者の属性やニーズが変化したことによって生じた課題と対応

- ◆ 精神障害者や発達障害者の利用が増えたことで、事務職での就職を希望する利用者が増え、事務系の訓練プログラムを提供する必要性が生じた。近隣の専門学校と業務提携を行い、ワード、エクセル、パワーポイントなどの講座テキストの提供、巡回指導を受けることでプログラム提供を可能にした。
- ◆ 精神障害者、発達障害者の利用が増え、面談の場が生活や体調、対人関係に関する悩みや課題を相談する時間に費やされるケースが増えてきた。面談の名称を「就労面談」と「カウンセリング」に区分してそれぞれ実施することにした。

6. 今後、取り組みたいこと

- ◆ 宇部市内で唯一の単機能の就労移行支援事業所として期待される役割は大きいと考えている。障害種別や困難度を限定することなく就職したい人を受け入れていきたい。そして自分らしく生き活きと働いて生きていけるよう、さらにサービスの向上に取り組みたい。
- ◆ 就職後6カ月間の定着支援については、ジョブコーチ資格を有する職員が支援を担当し、支援の質の向上と収入面での改善を進めていきたい。

事例10 社会福祉法人愛育会 おりなす（なごみ）

実習協力企業3社で働きながら実践的なアセスメントと訓練を実施。増加する精神・発達障害者に対しては、法人内に蓄積された知見を活かし、対応。

【変化の要素】 地域生活総合支援センターとの統合により精神・発達の利用者が増加傾向。

- ・ 企業実習と振り返り中心の訓練で、働きながらしっかり準備ができる体制が成果を上げている。
- ・ 障害者就業・生活支援センター、ジョブコーチ支援、相談支援等との一体的な運営により、利用者層が多様化しているが、法人内での情報共有、相談できる体制を活かし対応している。

1. 基本情報

法人名		社会福祉法人愛育会							
事業所名		おりなす（なごみ）							
事業所住所		徳島県板野郡松茂町笹木野字八北開拓329番地1							
サービス開始時期		平成23年4月			多機能型事業所として実施する他事業の種類		就労継続B型、就労定着		
定員（人）	登録者数（人）	障害種別（重複障害の場合はいずれかの障害に寄せてご記入ください。判断がつかない場合は「その他」でカウントしてください。）							
	R5年12月								
	登録者数合計	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	難病	その他	手帳なし
	10	13	9	3	2				
就労移行率*1（R3年度）		45%			就労定着率*2（R3年度）		100%		
就労移行率*1（R4年度）		26%			就労定着率*2（R4年度）		100%		
就労者数（R4年度）		0人							

・おりなすは、地域生活総合支援センターと、指定障害福祉サービス事業所なごみが統合され、就労支援・生活支援を一体的に行っている組織である。経営の合理化とともに、障害者就業・生活支援センター、相談支援事業、ジョブコーチ支援事業等と、就労移行支援事業の連携がしやすくなったメリットがある。総合支援センターでは、グループホーム、地域活動支援センター、自立生活援助事業等も行っている。

2. 利用者属性の変化

- ◆ 利用者はもともと知的障害の方が多かったが、最近では、精神・発達障害者が増えている。相談支援や障害者就業・生活支援センターと一体型で支援を行うようになったことで、この傾向が強まっている。
- ◆ 精神・発達障害の方は、障害の程度としては軽度だが、生活面で課題があり困難を抱えている人が多い。就労経験があるが、職場で叱責され、抑うつ状態になり退職。その後引きこもり状態といった方も珍しくない。

- ◆ 年齢の幅はあるが、20代～30代が比較的多い。20代の方は学生時代から不登校で学校に通えていなかったり、30代は就職したがうまくいかず退職したというケースが多い。
- ◆ 療育手帳の方については、以前も今も大きな変化はない。就職後1、2年で退職したのちにつながるケースが多い。しばらく引きこもっていた方は生活リズムを整え通所を安定させるために、B型からの利用を勧めることもある。
- ◆ 法人内の障害者就業・生活支援センター「わくわーく」、地域障害者職業センター、ハローワーク経由の利用が多い。職業センターで職業評価を受けた方が、わくわーくを紹介され、訓練が必要となって、なごみにつながるという流れがある。
- ◆ なごみはB型との多機能型であることで、個々のペースに合わせた支援が行える点が強みである。特別支援学校の進路指導で就職は難しいと言われた方も、B型から移行にステップアップし、一般就労している実績がある。それを見た支援学校の先生や家族が利用を希望することもある。
- ◆ 利用者が一時的に少なくなった時に、一般校を含め学校等の地域の関係機関に対する営業活動を行った。該当する学生が出てくると、相談が入るようになった。

3. 利用者の働き方やニーズの変化

- ◆ 地域での求人の多さを反映して、一時期はドラッグストア、スーパーの品出しの業務が多かった。障害者求人に限らず、ご本人の希望を受けて、一般求人から企業に交渉することもある。
- ◆ 概ね時給での働き方である。
- ◆ 地域で機能している就労移行支援事業所がほとんどないのが実状である。事業所の特徴として、企業実習を基本としていることで、工賃支給を受けながら訓練が受けられる点がある。トレーニングが必要だが収入も必要という方のニーズにも応えられる。
- ◆ 経済的にも時間的にも余裕をもって準備を進められるため、2年の期間をしっかりと使って支援を行うことが多い。このため卒業のタイミングが集中する傾向にあり、隔年で利用者が一時的に少なくなることがある。

4. 支援プログラムについて

(1) プログラム

- ◆ 利用者には全員、企業実習を中心とした訓練プログラムに参加してもらっている。クリーニング、わかめの生産加工、印刷業の3社と長く協力関係にあり、理解を得ながら実践的に訓練を行っている。クリーニングは月～土（木曜休）、わかめは週2回、印刷会社は不定期だが、日常的に本番環境である企業での実習は、就労準備性を高めるうえで効果的であると考えている。1日6時間、週5日通所すれば、多い人は約5万円の工賃になる。
- ◆ アセスメントも3か所での実習を通して多角的にとっている。
- ◆ 実習以外の時間は、所内でミーティングを行っている。決まったプログラムの実施というよりは、実習での振り返りや気づきの共有を個人面談やグループワーク等で行っている。自己理解を深め、改善につなげる。雑談を含め、同じ経験をしている利用者間でのコミュニケーションや学び合いには意義があると考えている。
- ◆ 精神・発達障害の方が増えるにつれ、急な欠席や、朝、実習先に出かける時間に間に合わないというケースが増えている。午後から合流するなど可能な範囲でフォローしているが、知的障害の方だけの時とは異なる対応が必要になる。

- ◆ 所内訓練のカリキュラムとしては、履歴書の書き方、メモの取り方、コミュニケーションなどを行っている。メモの取り方は企業から求められるスキルであり、知的、精神問わずスキルアップが必要な方が多い。
- ◆ パソコンスキルも希望があれば実施するが、内部に専門性の高い支援者がいないため、労働局の実施する職場実習推進事業を利用して事務職を体験するなどの対応をとることもある。

(2) 支援体制

- ◆ 就労移行の職員は4人。3人は介護福祉士など有資格者。法人全体で3、4年スパンの異動があり、スキルや経験を持つ人が常に対応できる体制は作りにくい。入所施設からの異動もあり、最初は職員もとまどいながら支援を担当している。
- ◆ 精神・発達障害の方が増え、知的障害の方とは異なる対応が求められる点については、個々に勉強したり、研修に参加するなどして知識を補充している。外部研修への参加の他、引きこもりの支援を行っている団体に相談したり、わくわーくからアドバイスをもらったりしている。

(3) その他（生活支援、関係機関との連携など）

- ◆ 相談支援やわくわーくは、精神・発達障害、手帳の有無にかかわらず引きこもりの相談対応を数多く行っており、支援の引き出しを持っている。統合後は合同ミーティングを定期開催しており、情報共有や相談がしやすくなった。
- ◆ 生活面の支援についても、地域生活総合支援センターと連携できる点は当法人の特徴である。

5. 利用者の属性やニーズが変化したことによって生じた課題と対応

- ◆ 精神・発達障害の利用者の増加に伴い、通所が不安定になるところが課題である。療育手帳の方でも急に通所できなくなった方がいて、企業実習だけではなく、所内作業を取り入れる必要があるのではないか、と考え始めている。
- ◆ 所内作業などプログラムの引き出しを増やすことで、在宅での支援もできるようになれば、通所できないうことで支援が中断してしまうのを避けられる。
- ◆ 支援者は個々の利用者の状況をみて課題の確認や就労に向けたステップを進めるタイミングの見極めを行っている。現状は一人ひとりに目が届いているが、利用者層の変化に伴い、個別面談や個別の対応が増えると、支援体制の維持が難しくなると思われる。

6. 今後、取り組みたいこと

- ◆ 利用者数に波はあるものの、当事業所への需要は高まっていると感じている。利用者層の変化に合わせてプログラムの引き出しを増やし、所内訓練や在宅訓練にも対応できるようにしていきたい。

地域の中核機関として利用者層の変化を敏感にとらえ、専門性の高い支援者による丁寧な個別支援を実践。

【変化の要素】 知的と精神・発達の利用者数が逆転。訓練に時間のかかる層の増加。

- 法人内で運営している障害者就業・生活支援センター、市就労支援センターと連携し、地域の多様な利用者を幅広く、時系列で支援する体制が作れている。
- 自立訓練を事業に加え、就労までに時間がかかると想定される、困難性の高い方の受入れ体制を強化した。

1. 基本情報

法人名	特定非営利活動法人東松山障害者就労支援センター									
事業所名	多機能型事業所 就労支援センター Z A C									
事業所住所	埼玉県東松山市小松原町17-19									
HP URL	https://www.zac-saitama.org/									
サービス開始時期	平成21年4月			多機能型事業所として実施する他事業の種類			就労移行支援事業 自立（生活）訓練（令和3年8月～）			
定員（人）	登録者数（人） R5年12月現在	障害種別（重複障害の場合はいずれかの障害に寄せてご記入ください。 判断がつかない場合は「その他」でカウントしてください。）								
	登録者数合計	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	難病	その他	手帳なし	
20	16人	2人	5人	3人	5人	0人	0人	0人	1人	
就労移行率* ¹ （R3年度）	54.4 %		就労定着率* ² （R3年度）			100 %				
就労移行率* ¹ （R4年度）	50 %		就労定着率* ² （R4年度）			100 %				
就労者数（R4年度）	7 人									

・同じ建物の中で、東松山市の障害者就労支援センターを行っている。平成21年～平成31年までは就労移行と就労継続支援 B 型の多機能型、その後、就労移行に一本化した。2年間で就職することが高いハードルになっていると思われる方が増えたため、令和3年8月より自立訓練を加えた。現在就労移行定員20名、自立訓練定員10名で事業を行っている。現員はそれぞれ16名、10名である。

2. 利用者属性の変化

- ◆ もともとデイケア、小規模作業所を行ってきた歴史があり、知的障害の方が多かった。10年前は、知的障害と精神障害の方が半々、その後法人として障害者就業・生活支援センター、市の就労支援センターを行うことで、徐々に精神の方の支援が増えていき、平成27年には知的と精神が逆転、その後は精神障害の方が多い状態が続いている。
- ◆ 精神障害の中でも、発達障害者が増える傾向にある。

- ◆ ただ、今年度については、知的障害が増えている。10年前に就職した方が、加齢や就労環境の変化等により離職し、転職の支援のために再度就労移行を利用することになった。長く働いたのちの転職支援である。就労移行の2年を使い切らずに就職した方たちで、再度支援につながった。
- ◆ 利用者の平均年齢は10年前は28歳。年々上がり、今期12月末の平均は34.3歳である。
- ◆ 新卒の人はほとんどいない。就労経験のある方が多い。10年前は、就職したいが空回りして支援を求める方が多かった。最近は学校に行けず引きこもっていた人など、訓練に通うことも難しい方、動く力の弱い方、就労意欲が希薄な方が増えた印象がある。
- ◆ 利用経路は、主に法人内の相談支援、行政機関、障害者就業・生活支援センターからの紹介が多い。法人の独自事業として「障がい者就業総合相談室 リレーションシップセンター」を運営している。インターク相談、職業適性アセスメントを行っており、当センター経由で利用につながるケースも多い。

3. 利用者の働き方やニーズの変化

- ◆ 関越自動車道が近く、物流系の企業が多い立地のため、倉庫内作業の求人が多い傾向にある。また、もともと自動車産業が盛んで製造業が多い地域でもある。発達障害の方には事務系、IT系を希望する方もいるが、地元での求人は少ない。池袋まで1時間以上かかる場所で、事務系職種の募集は限定される。また、IT業界を希望されても、本人のニーズが実態と合っていないこともあるため、アセスメントでずれを理解してもらう取組が必要である。
- ◆ 本人の希望をふまえ、求人がなくとも、企業開拓し業務を切り出して就職につなげるケースもある。
- ◆ 法人として長期にわたり障害者の就労支援に幅広く取り組んできた。地域での認知度は高く、企業や関係機関の協力は得やすい。
- ◆ 企業の理解や取り組みも進んでおり、一人ひとりにしっかり配慮しようとする姿も見られるようになった。以前に比べ受入れ方が柔軟になってきた。

4. 支援プログラムについて

(1) プログラム

- ◆ 本人のスキルアップのための基本的なプログラム、支援の流れを作っている。ワークサンプル幕張版や内職など作業系の訓練により、労働習慣、社会経験、手先の巧緻性などのアセスメントをとっている。「対人技能」「面接の受け方」など座学のメニューも用意している。
- ◆ カリキュラムに則って集団でのプログラムを進めるというよりは、その人の状況や進度に合わせて必要な訓練を行うスタイルである。
- ◆ 個別支援としては、面談を頻繁に行っている。利用者のニーズや状況の多様化により、個別支援の場面が増えている。利用者の傾向として、個別のほうが自己発信がしやすい利用者が増えた印象がある。
- ◆ 集団の中でできること、個別のほうが効果があること、双方の良さを活かした支援を心掛けている。

- ◆ 準備性ピラミッドの上の部分（働く力）はあるものの対人技能や社会性の課題が大きく、就職に結びつきにくい方がいる。アセスメントによってこうした課題を抽出し、本人との面談によっていかに認識してもらうかを重視して取り組んでいる。
- ◆ 就労経験のある方は、固定観念にしばられていることも多いため、どう見方を変えるかが課題である。支援者は個々のケースに対応しながら引き出しを増やす支援を行っている。言動や事象の背景から、なぜそうなったのかを考えるよう支援者には指導している。

（2）支援体制

- ◆ 月1回ケースカンファレンスを実施し、職員間で利用者の状況や支援方針を共有している。必要に応じて法人内外の関係機関と連携することもある。
- ◆ 職員8名中3名（うち1名は自立訓練担当）が訪問型職場適応援助者の資格を取得している。また、精神保健福祉士、社会福祉士の資格を持つ人が各2名となっている。専門スキルを持つ人材の育成は重要と考えている。

（3）その他（生活支援、関係機関との連携など）

- ◆ 法人内に障害者就業・生活支援センター、市の就労支援センターがあることで、移行につながる前の入口の支援から就職後の定着支援まで、また、就労面、生活面、両面での支援体制が作れている。地域の就労支援の中核的な役割を果たす法人として、幅広い利用者に、ワンストップでのサービス提供ができています。

5. 利用者の属性やニーズが変化したことによって生じた課題と対応

- ◆ 変化してきた利用者層に対し、個々の利用者に向き合い、試行錯誤しながら対応を行ってきた。経験の共有・蓄積により、実績を上げている一方、個別の支援が増えることで現場の負荷も増えているのが実状である。
- ◆ 個々の利用者の背景を考え、丁寧な支援を実践を継続する一方で、業務の効率化やシステム化が課題である。

6. 今後、取り組みたいこと

- ◆ 自立訓練に在籍している方は、さまざまな理由で就労に困難性を抱えている。体調に波があり、失敗経験も重ねていることで自信のない方が多く、週20時間以上の就労はハードルが高いと感じている利用者層である。訓練によって準備性を高めることは継続しつつ、20時間未満の超短時間労働を想定したマッチングも現実的な対応として広げる必要がある。
- ◆ 働いた経験のない方が、20時間弱からでも職に就き、徐々に力をつけることができれば、時間を延ばすこともできるようになると思われる。自立訓練との多機能型を活かし、個々の利用者のチャンスを広げ、多様な働き方を実現していきたい。

事例12 社会福祉法人みつわ会 プリーゼ

就労準備性を高めるプログラムが通用しない新タイプの利用者を対象に、事業所の増設を決断。

【変化の要素】 デイケア経由の利用から、診断を受けていない引きこもりの方などへの変化。

- 就労準備性を高める従来の支援が通用しない利用者を対象に、リフレーミング、認知行動に焦点を当てたプログラムを導入。
- 従来型のプログラムはコロナの影響で一時的に弱まっている面もあると分析。必要な支援方法と判断して残しつつ、新タイプ向けの新たな事業所を設置する決断をし、準備に入っている。

1. 基本情報

法人名	社会福祉法人みつわ会									
事業所名	プリーゼ									
事業所住所	大阪府寝屋川市池田本町30番6号									
HP URL	https://mitsuwakai.com/									
サービス開始時期	2010年 10月		多機能型事業所として実施する他事業の種類				就労定着支援、生活介護、生活訓練			
定員 (人)	R5年 12月現在	障害種別 (重複障害の場合はいずれかの障害に寄せてご記入ください。判断がつかない場合は「その他」でカウントしてください。)								
	登録者数合計	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	難病	その他	手帳なし	
	20	29	2	6	12	7	0	0	0	2
就労移行率* ¹ (R3年度)	37.50%				就労定着率* ² (R3年度)	91%				
就労移行率* ¹ (R4年度)	52%				就労定着率* ² (R4年度)	92%				
就労者数 (R4年度)	13人									

・精神障害者の家族会が始めた作業所が原点。就労移行の他、生活介護、生活訓練の多機能型で事業を行っている点に特徴がある。いずれも精神障害者中心の利用で、それぞれニーズに合わせて、支援を行っている。

2. 利用者属性の変化

- ◆ 以前は、病院のデイケアや障害者就業・生活支援センターからの紹介が多かったが、最近では診断を受けておらず、デイケアにも参加したことがない（そういうニーズを持たない）人が増えた。引きこもりの方も多い。
- ◆ 若い方の場合は、学校に通えていなかったり、新卒での就職が難しく、就労経験のない方が多い。年齢の高い方は、就職したけれど続かず以後引きこもってしまった方などである。医療につながっていないケースもある。

- ◆ 統合失調の方は減る傾向にあり、手帳は精神保健福祉手帳だが、ベースに発達障害をお持ちの方が多。
- ◆ 最近の利用経路は、保健所、社会福祉協議会、自治体障害福祉課、地域若者サポートステーションなどである。
- ◆ 寝屋川市は人口23万人規模の都市だが、比較的地域で顔の見える関係性ができており、医療と福祉が連携して地域移行に取り組む土壌ができていますが、最近は、病院以外からの紹介が増えている。

3. 利用者の働き方やニーズの変化

- ◆ 利用者層が変わってきたことに伴い、就労のニーズが顕在化していない人が増えた。通所することが難しいところからスタートし、就労の訓練に入るまでに時間がかかる。
- ◆ 従来の利用者層や、就労に意識が向いている方は、自力で大阪市内などより都市部の事業所を探し、利用するケースが増えているように感じる。寝屋川市の受給者証で市内の事業所に通う人は半数以下となっている。
- ◆ 人混みでめまいがしてしまい通所できない、グループ活動がしんどい、コミュニケーションがとれないなどの状況で、従来のプログラムに参加できない人が増えており、プログラムを変えたり、個別対応を行う場面が増えている。

4. 支援プログラムについて

(1) プログラム

- ◆ これまではスタンダードな就労支援の手順で内容を充実させ、成果を上げてきた。3か月～6か月間、所内プログラムを行い、その後、企業の協力のもと、体験実習を行う中で自己理解を深め、実践によって体力、コミュニケーション力を身に付けて、総合的に準備性を高めて就職活動へ、という流れでやってきた。今もその方法が有効な方は存在し、今後も続けたいと考えている。
- ◆ コロナの影響も大きかったと感じている。内にこもる傾向が強くなり、プログラムのハードルが上がってしまった。
- ◆ 利用者層が変化し、新たなプログラムを提供する必要に迫られた。通所できない方には、コロナ禍ということもあり、オンラインを組み合わせ支援を行った。ある方は、人の少ない夕方に来てもらい、面談等の支援を行った。資材を持ち帰ってもらい作業訓練を在宅でやってもらった。
- ◆ 最初から通所を強制するのではなく、午後だけ週3日、その人にあったプログラムに参加してもらうという形で、個別の支援メニューを組み、少しずつ時間を増やすなどの対応をとった。生活リズムを整えることも大事だが、最初からは難しいと判断した。
- ◆ 結果的に、就労準備性を高め、失敗経験を含めて実習によって外に飛び出す力を高め就職につなげる従来型のタイプと、内面へのアプローチ、および周りの人に目を向け他者を知ることで自己理解を深め、閉ざしていた蓋を開けて内発的な力を高めて就職につなげる新しいタイプの2つの支援を並行して実施する状態となっている。

(2) 支援技術、支援体制

- ◆ 支援技術としては、新しいタイプの利用者に対応するため、自己認知、リフレーミング、認知行動療法的なアプローチなどを都度導入した。
- ◆ 支援は、個別、あるいは少人数の講座という形をとって行っている。

- ◆ 従来型のニーズが減少する中で、新タイプのプログラムを行う時間が増えたことにより、職員の企業に出ていくパワーも減退してしまった印象がある。企業との交渉力や調整力が下がることには危機感を持っており、ジョブコーチ的な力を再度高める必要がある。
- ◆ 現在、職員は精神保健福祉士、社会福祉士等専門職が支援を担当している。2つのタイプの利用者に関わる経験を通して、支援者の視点にも変化が生まれた。プログラムの工夫や個別支援の場面で、どちらのタイプにどのように関わることが効果的かを考えながら支援を行うようになっていく。
- ◆ 新しいタイプの就労実績はまださほど多くはないため、定着率等を含め検証は必要だが、今後こうした利用者を受け入れるには、ケースを整理し、それぞれの傾向をおさえて支援を行っていくことが望ましいと考えている。

(3) その他（生活支援、関係機関との連携など）

- ◆ プリーゼは、就労移行、定着支援の他、自立訓練（生活訓練）、生活介護事業も行っている。生活訓練は就労移行とセットで4年という支援を想定したものではなく、就労希望の有無に拘わらずサポートを必要とする方のための支援を行っている。生活介護事業も、入浴や余暇的な活動など高齢化した精神障害者には今後ますます必要なサービスと考えている。生活支援の充実も就労支援と並行して必要な取組であり、利用者を長いスパンで支えることができる。

5. 利用者の属性やニーズが変化したことによって生じた課題と対応

- ◆ 新しいタイプの利用者が増えたことで、2つのタイプの支援を並行して行う事態となっている。特に新しいタイプは個別の対応場面が増えるが、それによって幅が広くなりすぎ支援の特徴や強みがかすんでしまうのではないかと感じた。機動力で外に押し出す支援と、内省からの気づきで就労の意識づけにつなげる支援では方向性が大きく異なる。
- ◆ 1つの事業所で2つのタイプの支援を行うことに限界を感じ、令和6年3月に新しい事業所を作ることにした。就労移行10名、生活訓練10名定員の多機能型にする計画である。現在の事業所から6、7名の利用者が新施設に移行する予定だが、元の定員は20名のままにし、また新しい利用者を迎えたいと考えている。
- ◆ 事業拡大に伴い、職員も採用する。新しい事業所には作業療法士も配置する。事業展開のスピードと、職員の育成・成長のスピードを一致させることは難しい。利用者のニーズが変化する中、経験値を増やししながら、柔軟な視点で対応する力を高める必要がある。

6. 今後、取り組みたいこと

- ◆ 上記のとおり、新設する事業所で2つの就労移行を並行して運営していくことは、容易なことではなく、新たなチャレンジである。
- ◆ コロナの影響もあり、従来得意としていた地域の企業との協力のもとで実践的な訓練を行い、就職につなげる支援がやや弱まった感があるが、潜在的なニーズはまだまだあると思っており、2か所の支援で成果を上げ続けたい。
- ◆ 従来より、B型からの就労も実績があり、B型から就労移行へのステップアップで、就職につなげる流れも強化したい。

事例13 一般社団法人ホープ I T 訓練センター HOPE神田

事務系職種を希望する知的障害者向け訓練プログラムで、就職・定着実績を蓄積。独自アセスメントと支援の標準化がポイント。

【変化の要素】 知的・発達障害の方を継続的に支援しているが、都心や郊外に就労移行支援事業所が増え、利用者や地域支援機関のニーズも変わった。

- ・ 軽作業を含む事務系職種という職域に焦点を合わせ、訓練プログラムを充実させている。
- ・ オフィスの模擬環境を作り、標準化されたプログラムに取り組みながら実践的な訓練を重ねる。訓練の進捗を利用者と家族、支援者、関係機関等で共有し、職業準備性を高めている。

1. 基本情報

法人名	一般社団法人ホープ I T 訓練センター									
事業所名	HOPE 神田									
事業所住所	東京都千代田区内神田2丁目12番5号									
HP URL	https://hope-it.or.jp/									
サービス開始時期	2011年 4月	多機能型事業所として実施する他事業の種類								
定員 (人)	登録者数 (人) R6年 3月現在	障害種別 (重複障害の場合はいずれかの障害に寄せてご記入ください。判断がつかない場合は「その他」でカウントしてください。)								
	登録者数合計	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	難病	その他	手帳なし	
	20	19	10	1	8					
就労移行率*1 (R3年度)	39 %		就労定着率*2 (R3年度)			100 %				
就労移行率*1 (R4年度)	54 %		就労定着率*2 (R4年度)			100 %				
就労者数 (R4年度)	8 人									

・前身となる事業所を2008年に株式会社で開所。2011年に現在の一般社団法人（非営利型）として開設した。当初から療育手帳の所持者を多く支援してきた。

2. 利用者属性の変化

- ◆ 開設当初より、知的障害や発達障害の方を中心に支援を実施してきた。20代前半の若い利用者が多く、就労経験のない方が半数を占める。最近では、一般高校や大学で進学や就職がうまくいわずに利用につながった方や、一度就職したが、退職して再挑戦という方が多くなっている。
- ◆ 利用経路は、地域や行政等の就労相談窓口、学校からが7割を占めるが、本人や家族からの直接の問合せも3割ほどある。

3. 利用者の働き方やニーズの変化

- ◆ 当事業所の特徴は、事務系職種を希望する知的障害者を対象としている点にある。これは開設当初からのコンセプトで、10年以上にわたる経験のなかで多数の実績を出している。以前は療育手帳を持っている事務職希望者についての存在や支援が整っていなかったこともあると思われるが、ニーズをとらえ着実に成果につなげてきた。
- ◆ 就職実績は、一般事務・事務補助が75%を占めている。就職先は製造業、小売業、物流業、観光業、広告業、病院、官公庁など多岐にわたる。コロナ禍の令和2年度・3年度は一時厳しい状況もあったが、4年度以降は就職者も回復し、就職・定着実績を増やしている。
- ◆ パソコン作業以外に、メールの仕分けや社内配達、シュレッダー、オフィス清掃などの軽作業を組み合わせた職域での就職が多く、事務職希望者の大半が複数作業を行う事務補助業務を行っている。

4. 支援プログラムについて

(1) プログラム

- ◆ 法人名のIT訓練センターの通り、パソコンを使った訓練も多く取り入れているが、パソコンスキルの獲得を第一の目的とはしていない。目指しているのは職業準備性の向上であり、社会性やコミュニケーションスキルを身に付けてもらうことに力を入れている。若く、就労経験のない（または少ない）利用者が多いこともあり、組織で働くことをイメージできずに就職してしまうと、スキルはあっても継続が難しいと考えている。
- ◆ 訓練プログラムは、月曜から金曜まで、午前・午後に分けられた各コマにExcelやWord、SST、コミュニケーショントレーニング、ビジネスマナーなどの課目が設定されている。少人数の集団プログラムとして実施しているが、同じ課目でも、障害特性によって部屋を分けて訓練している。講師役の支援者のファシリテーション力が求められる。
- ◆ オフィスの模擬環境を用意している点も特徴である。利用者には各自固定のデスクが提供され、そこで、パソコン等の訓練に取り組むようになっている。オフィスでの一場面を想定したSSTも行われている。報告・連絡・相談のコミュニケーションやオフィスでの行動様式を模擬体験しながら、必要なフィードバックを行っている。事務職を希望する利用者が多い中、実際のオフィスを想定した環境で経験を積めることは、有効な訓練となっている。
- ◆ これまでの経験をもとに、教材やマニュアルが段階別に揃えられ、訓練が標準化されている。計画に基づき、利用者、支援者が訓練の進捗を確認しながらスキルアップを図れる仕組みになっている。支援者間でも、受講状況や評価を共有しやすく、一定のアセスメントに基づく支援ができるようになっている。
- ◆ アセスメントは、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構の実施する職業評価を参考にしながら独自の技法を確立した。
- ◆ 昨年10月には、オフィス実習（ワークステップファースト）という新しいサービスを開始した。これは、HOPE神田の中で3日～10日間、他の利用者と一緒に訓練に参加してもらい、就労に向けた強みや課題と思われる点を事業所が見立て、本人や家族、支援機関担当者にシート等でフィードバックするというものである。HOPE神田の利用を前提としない実習ということになるが、これを無料で実施している。例えば、職業選択の際、本人や家族の自己評価と地域の相談窓口が見た評価に差異があって、うまく決められないといった場合に、地域の担当者から相談があるとのことである。関係機関との信頼関係を深めるうえでも役立っている。

- ◆ 実習評価表には「健康生活」「対人関係」「ビジネスマナー」「作業遂行」の4つの領域に、24項目設定されており、第三者であるHOPE神田が客観的な評価を行うことで、実習に参加した本人や関係者にも好評である。

(2) 支援体制

- ◆ 支援者は、民間企業から転職してきた人が大半である。社会福祉士など福祉系の資格保持者もいるが、キャリアコンサルタントやパソコン系の資格を持ち、オフィス環境をよく理解した支援者のバックグラウンドが訓練にも効果的に働いている。
- ◆ プログラムはHOPE神田の支援者が担当している。就職活動は個別支援になり、就職実績が増えるにつれ定着支援活動も増えるが、定型のプログラムが日々行われている中での個別支援対応となるため、安定した支援体制を組むことができている。
- ◆ オフィス実習（ワークステップファースト）は、担当する職員にとっては付加的な業務となる。多様な利用者を想定したアセスメント経験が、今後に活かせるとの共通認識をもって、支援者の高いモチベーションに支えられて実現してきた。昨今は職員の業務内容等を見直し、継続的にオフィス実習を受け入れられる体制整備を進めている。

5. 利用者の属性やニーズが変化したことによって生じた課題と対応

- ◆ 東京は就労移行支援事業所が多く、当事業所の所在する千代田区だけでも19か所ある。存在感を発揮するためには、支援の特徴を打ち出さなければならない。精神・発達障害者向けの訓練・支援を行っている就労移行支援が増える中、知的障害の方に合った就労移行支援事業所は都内でも少なくなってきたと感じており、最近の利用者は口コミで遠方から通っている人も多い。地域での役割を担っていると認識し、これからも知的障害者の事務系就職に強みを持った支援を実施していきたい。

6. 今後、取り組みたいこと

- ◆ 軽作業を含む事務補助という職域については、業種を問わず求人が生まれる特徴がある。就労準備性の向上にしっかり取り組んだ先にある就職支援のため、粘り強くきめ細かな対応が必要となるが、利用者の活躍できる企業は今後も増えると思われる。最近では中堅企業からの相談も増えている。事業所の強みを活かし、企業にも働きかけるなどして、得意とする分野での就労を増やしていきたい。

事例14 社会福祉法人みなみ会 リワークあっぷる

B型事業の再開により多様な利用者のニーズに対応。

【変化の要素】2年の訓練期間では不安のある方、事業所の継続的な支援を希望する方、就労移行支援を利用して就職したものの、継続できず再チャレンジを目指す方が増加。

- ・ 一般就労を目指す方の支援を行う事業所として基本方針は変わらず、B型との多機能型に転換したことで、2年以上かけて自分のペースで就職を目指したい方のニーズを満たす事業所となった。
- ・ システムや制度にのりにくい方の支援を引き受けることで、高い支援技術が求められる場面が増えているが、アセスメントの標準化などにより属人的な支援にならないことを目指している。

1. 基本情報

法人名	社会福祉法人みなみ会								
事業所名	リワークあっぷる								
事業所住所	札幌市豊平区中の島2条1丁目2-26ハウスオブリザ中の島II								
HP URL	http://www.minamikai.work								
サービス開始時期	平成19年4月			多機能型事業所として実施する他事業の種類			就労継続支援B型 就労定着支援		
定員（人）	登録者数（人） R5年 12月現在	障害種別（重複障害の場合はいずれかの障害に寄せてご記入ください。判断がつかない場合は「その他」でカウントしてください。）							
	登録者数合計	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	難病	その他	手帳なし
10	17	0	6	4	7	0	0	0	0
就労移行率 ^{*1} （R3年度）	109 %			就労定着率 ^{*2} （R3年度）			83 %		
就労移行率 ^{*1} （R4年度）	25 %			就労定着率 ^{*2} （R4年度）			100 %		
就労者数（R4年度）	4 人								

・令和5年度に、就労移行定員を20人から10人に減らすとともに、一度廃止した就労継続支援B型事業を定員10人で再開した。合計20人の多機能型で事業を行っている。

2. 利用者属性の変化

- ◆ 2年での就職に不安を感じる方を積極的に受け入れる方針で、今年度よりB型との多機能型に変更した。当事者からの問合せ、就労支援の前に生活支援が必要と考える支援機関からの紹介が増えている。今期4月から半年間で40件の見学があり、ニーズがあることを確認した。
- ◆ 中には、就労継続支援B型で働き続けることを希望する方もいるが、B型、就労移行、どちらからも一般就労を目指した支援を行うことを明示することで、自分のペースで就労を目指すことに安心し、利用につながっている。

- ◆ 年齢層は20代から50代と幅があり、今は就職を視野に入れた若い方の利用が多い。大学での就職活動がうまくいかなかった方、特別支援学校高等部3年次に実習をしたが、最終的に採用にならず、行先に困った方などがある。
- ◆ 別の就労移行支援を利用し、就職したものの、継続が難しく、退職して、再度移行のサービスを受けて転職を目指す方の利用もある。札幌市は、就労移行の2年期限のリセットが認められる場合も多く、再チャレンジしやすくなっている。
- ◆ 就労継続支援 B 型の利用は現在7人。アセスメント希望の方も含めると登録者が増えている。
- ◆ 利用経路としては、地域の障害者就業・生活支援センターの紹介が多い。札幌市はセンターが札幌圏の就労移行支援事業所の調査を行っており、そこに事業所の特徴を伝えているため、よく理解してもらい、合う方を紹介してもらっている。
- ◆ B 型を持つことで、利用者の困り込みに見える可能性を心配しているが、そのような意図はなく、関係機関には方針を誤解なく伝える必要がある。見学の際にも、他の事業所を見て比べてほしいと言っている。

3. 利用者の働き方やニーズの変化

- ◆ 短期間の訓練、訓練せずにすぐに就職をしたい人は市内の他の事業所を選択される。当事業所の利用者は、ゆるく長くつながっていることに安心感を持たれる方が多く、長いスパンでの支援を希望される。
- ◆ 就職先は多様である。事業所としては軽作業の訓練を行っているが、事務職経験、スキルのある方は、庶務的な軽作業を含む事務職での就職も多い。

4. 支援プログラムについて

(1) プログラム

- ◆ もともと、就労準備性を高めるための各種講座とグループワークを行っていた。基本的なスタイルは変えていないが、調理実習をプラスしたり、アセスメントの意図で、所内清掃を全員でやるようにするなど、少しずつ変化はしている。
- ◆ B型、就労移行ともに軽作業に取り組んでもらっている。B型は日中活動の提供、就労移行は働くための訓練やアセスメント、自己理解の意味合いがあると考えている。
- ◆ 従来から行っているプログラムは、ビジネスマナー、履歴書の書き方、メモの取り方、面接の訓練、SST、企業で働く心構え（就労姿勢）など。実務を想定した所内実習も盛り込み、業務別での評価も行っている。これらに加えて、最近では、仕事の選び方、アンガーマネジメント、アサーション、ストレスマネジメントなどのテーマ別講座や、オンライン面接演習、就職後の失敗事例、生活課題の解決（片付け）などの演習型プログラムも行っている。利用者の状況に合わせて必要なメニューを提案・実施している。
- ◆ グループ活動では、パソコンを使ったものや、プレゼンテーションなどを実施している。
- ◆ 利用者同士のかかわりや、同じ空間で過ごすことで、多様な人がいる現実の社会に近い姿を体感してもらうことにも意味がある。職場に行ったときに、障害者雇用されている方同士のコミュニケーションに苦労する場合もあるため、ストレスのかかる環境下での対応について学ぶ訓練になる。
- ◆ 利用者の希望を聞き、プランを立てている。プログラムも同じメニューを全員にというわけではなく、必要なものを選択するシステムである。

(2) 支援技術、支援体制

- ◆ 多機能型にしたが、全体の定員数を増やしたわけではないので、職員の配置は増やしていない。職員は兼務で役割をこなし対応できている。しいて言えば、定着支援に係る労力が増えており、その点では人員増は必要かもしれない。
- ◆ 雇用率や最低賃金の向上によって障害者雇用で入社する方への要求度が増しているように感じられる一方で、親身に考えてくれる企業もある。企業のアセスメントや場合によっては頻回な定着支援が必要になる。
- ◆ 最近では、複数の障害者が同じ職場で働く集約型の雇用環境も増え、障害者同士のコミュニケーションでストレスを感じる方の相談を受けることが増えている。

5. 利用者の属性やニーズが変化したことによって生じた課題と対応

- ◆ 多機能型にしたことで、一定の利用者層のニーズをとらえることにつながった。登録者数は増え、支援にも手ごたえを感じているが、B型、移行ともに一般就労の実績が増えれば、所内の利用者が減ることになり、経営のためには、より社会のニーズをとらえて事業所づくりをしていく必要がある。
- ◆ 現状、利用率は、就労移行、B型ともに7割程度となっている。
- ◆ 職員は、経験を積みながら支援にも成果を上げているが、経験則に頼ってしまうところがある。就労選択支援事業も視野に入れ、アセスメントの標準化、精度向上を目指したい。
- ◆ 対応としては、TTAP (TEACCH Transition Assessment Profile) を学び、これを参考にしながら、アセスメントの数値化・標準化を図ることを検討している。これにより、経験値の多少にかかわらず、「就職できるか、今はまだ難しいか」の判断が適切にできるようにする。就職が難しい方は、勤怠、自己理解、約束が約束として成り立つかどうか、といった傾向を感じている。これらを客観的に把握し、本人にも納得しやすい説明ができれば、有効である。

6. 今後、取り組みたいこと

- ◆ 就労選択支援事業に関心をもっている。支援機関や本人の要望に応じて単日、短時間のアセスメントを行ってきた経験がある。障害者就業・生活支援センターや相談支援事業所等が担当する相談者も増えているなか、アセスメントのスキルを磨き、就労選択支援事業ができて、一人ひとりにあった事業所探しを手伝うことができるようになるため、実施することには意義がある。

事例15 一般社団法人ルンアルン ルンアルン 1

IPSで個々のニーズに合わせた支援を追求。支援者が出向いて就職に関する各段階をきめ細かにサポート。

【変化の要素】 通所できなくても働きたい方、職業経験の有無を問わず、すぐに就職活動に入りたい方が多い。

- 個別支援を基本とするIPSモデルによる支援で、障害者雇用の制度や就労支援の枠組に合わせていくニーズを持っている方の就労を支援し、成果を上げている。
- ハローワーク、実習先、病院等への同行、自宅や自宅付近への訪問による支援、就職後の継続的な支援などが中心のため、支援者は外での活動が非常に多い。

1. 基本情報

法人名	一般社団法人ルンアルン									
事業所名	ルンアルン1									
事業所住所	東京都武蔵野市中町1-34-5武蔵野第2パークマンション303									
HP URL	https://roongarun.com/									
サービス開始時期	2018年12月			多機能型事業所として実施する他事業の種類			自立訓練（生活訓練）			
定員（人）	登録者数（人）	障害種別（重複障害の場合はいずれかの障害に寄せてご記入ください。）								
	登録者数合計	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能	難病	その他	手帳なし	
	8	13	1	3	6	3				
就労移行率*1（R3年度）	121		%		就労定着率*2（R3年度）			70		%
就労移行率*1（R4年度）	166		%		就労定着率*2（R4年度）			66		%
就労者数（R4年度）	15		人							

- 就労移行と自立訓練の多機能で、定員はそれぞれ8人、12人である。

2. 利用者属性の変化

- ◆ 開設5年目の新しい事業所であり、この5年間で利用者層に大きな変化はない。当初より、職業経験の有無を問わず、精神の障害程度が重く、就労に課題のある方の支援を実施していた。最近の傾向として、「過労が原因でうつ病になった」といった、軽度で、症状が落ち着いたら再就職したいという希望を持った方も利用され、自力での就職ができないわけではないが、やや不安もあり、側面的なサポートがほしいというニーズがある。
- ◆ IPSは精神障害者が対象と言われるが、知的障害者にも有効であると考えている。現在も知的、身体の手帳で、精神疾患を持った方が利用している。

- ◆ 利用経路は、自治体や医療機関からの紹介が多い。就労支援の制度に合わず、訓練先を見つけないに苦労している方が紹介され、利用につながることが多い。開所5年で、近隣の関係機関の認知度が進み、ルンアルンの支援をイメージして合う方を紹介してもらえるようになってきている。
- ◆ 開所当初は、うわさを聞いたり、ネットで調べて本人から問合せが入る例もあり、遠方からの通所も珍しくなかった。今は、三鷹市、武蔵野市の理解が進んだことで、近隣や沿線からの利用が多くなっている。

3. 利用者の働き方やニーズの変化

- ◆ IPSは、働きたい希望があれば、基本的に誰でも受け入れる。働き方の希望もさまざまである。働きたいという意思がない方の受入れはしない。
- ◆ 障害者雇用枠での就職を必ずしも目指していない。働きたいと思う本人の内的動機を一番に考える。利用者の3分の1は週20時間未満の短時間勤務で就職している。オープンカクローズかも本人の希望次第である。一般求人に応募することも珍しくないが、企業も柔軟な対応が増えており、短時間でオープンの就労もある。
- ◆ 雇用環境の変化に伴い、引きこもりの方など、在宅就労を希望される例も増えている。
- ◆ 家族に就職を促されて来た方は、自身の動機として就労意欲を喚起する必要がある。
- ◆ 有期限、時給での働き方が多く、1つの企業で長く働くことにこだわらない。

4. 支援プログラムについて

(1) プログラム

- ◆ IPSの特徴は利用者のニーズに基づく個別支援にある。開設時からオーダーメイド型支援を行っている。就職に向けた本人の希望やニーズにより、就職までの期間や支援内容を個々に設定している。グループでのプログラムは基本的に行っていない。
- ◆ 個別支援としては、個別面談や希望にあった職場の開拓の他、就職活動に必要なスキル獲得のための支援、生活支援など幅広く行っている。就労準備性を高めるための集団のプログラムは実施しないが、本人が不安に思うこと、自信をつけるために必要と思うテーマについては課題として設定し具体的な支援を行う。
- ◆ 個々の利用者が必要とする支援は相談しながら決める。生活面の課題、コミュニケーション、感情コントロール、就職に向けた具体的な知識・準備などさまざまである。一緒に書店に行き本を探し、それをテキストにすることもある。
- ◆ 通所を必須としていない。通所ができなくても、在宅就労や近隣での就職など働く方法はある。このため、支援を利用者の自宅近くのカフェやハローワーク等で行うことも多い。在宅訓練を行う場合には、自宅を訪問し訓練環境を確認することもある。
- ◆ 生活支援の必要性は高い。体調管理、生活リズム、部屋の片づけ、金銭管理、家族の理解を促す支援、主治医との調整など、働く暮らしを維持するうえで必要な支援は中断なく行う。こうした支援は、就職後の定着支援においても必要に応じて継続する。
- ◆ トライ＆エラーのできる就労が望ましいという考え方から、同じ職場で定着することが必ずしも良いとは考えていない。スキルや環境が合わなければ、次のステップに進むことは本人にとっても良いことだと考えている。

- ◆ 生活リズム、体調管理など生活面の課題があり、就職活動前に支援を必要とする場合、あるいは働きたいという意識がはっきりしていない方には、自立訓練の利用による支援が有効である。自立訓練の機能を持つことにより、本人のペースに沿った支援の幅を広げることができる。

(2) 支援技術、支援体制

- ◆ 職員は常勤5名（管理者含む）である。事業所外での支援が中心となるため、職員は常に忙しいが、本人のペースやニーズに沿った支援の観点で、支援者が出向いてサポートすることは当然のスタイルであると考えている。専門知識と経験を持つスタッフの支援により目指す支援を実践している。
- ◆ SST、アンガーマネジメント、認知行動療法など個別に必要な支援技法を用いている。この場合も、本人の意向を重視し、一緒に学ぶというスタンスで取り入れる。
- ◆ IPSのフィデリティ尺度による評価を実施し、支援品質の向上に努めている。

5. 利用者の属性やニーズが変化したことによって生じた課題と対応

- ◆ 当初からのIPSに基づく支援を打ち出し、支援方針を明確にして行っているため、利用者層の変化による課題ということではないが、ルンアルンの利用につながっている方は、支援制度に適応しにくい特性やニーズを持っており、そのニーズに沿った支援をすることは、現状の就労支援制度における成果とは直結しにくい面がある。（通所を前提としない支援、短時間での就労、短期間での転職支援など）
- ◆ これにより、稼働に見合った収益が確保できず、経営面の課題につながっている。
- ◆ 多様な働き方を志向するニーズは確実にあり、企業の理解や採用が進んでいる現状を踏まえ、制度も変わることが望ましい。

6. 今後、取り組みたいこと

- ◆ 三鷹市、武蔵野市の理解が進み、対象者の紹介が増えた。地域の理解が支援のしやすさにもつながってきている。週10時間以上20時間未満の精神障害者の雇用が雇用率算定の対象になるなど、制度も変化してきているが、今後も、利用者の個別のニーズに沿った支援を追求し、多様な働き方の実践事例を増やしていきたい。従来の就労支援制度の枠組みにとどまらない支援が評価してもらえるようになると良い。

4. 考察

4-1. 就労移行支援事業所の利用者層の変化

4.1.1 利用者層の変化

近年、就労系障害福祉サービスを利用して、一般就労を希望する障害者について、精神障害者及び発達障害者が増加している他、特別支援学校からの利用が減少し、一般高校・大学生等の卒業生や就労経験のある者等、支援対象者層の変化が指摘されている。本調査では、利用者層の属性の他、就労への意識等質的な変化の実態を確認するとともに、変化への対応状況について調査した。

国保連データによると、令和4年の就労移行支援事業所数は、2,985か所（1ヶ月平均）で、平成29年の3,357か所をピークに減少傾向が続いている。令和2年度以降の3か年は微減にとどまっているが、大都市での増加と地方での減少という要素を含む微減と思われる。利用者の年齢別の分布では、令和4年12月時点で、30歳未満の利用者が51.1%と過半数を占めており、20代が微増傾向にある。障害種別では、精神障害者が全体の69.5%を占め、平成24年12月の35.1%から比率を大きく伸ばしている。

本調査では、利用者の年齢や障害種別等の属性について、5年前と現在の状況を聞き、比較した。回答事業所1009か所の利用者の年齢についてみると、5年前は年齢分布に大きな偏りは見られなかったが、現在は「20代が多い」が5年前に比べ大きくスコアを伸ばしている。「10代が多い」「20代が多い」を合わせたスコアは54.1%となっており、5年前の31.4%に比べ22ポイント増えている。最も多い障害種別では、「精神障害者が多い」「発達障害者が多い」との回答が合わせて84.7%で、5年前の48.1%に比べ36.6ポイント増えている。回答結果からも、国保連データ同様の傾向が確認できた。この他、障害程度では、「軽い人（手帳の中・軽度）」が5年前に比べ増えている。学歴、職業経験では、5年前と現在での傾向に大きな差異は見られない。

調査では、利用者の属性の変化について、就労移行単独・多機能別、経営主体別に分析した。結果をみると、就労移行単独で、「20代」「精神障害」「発達障害」の伸びが大きくなっている。学歴別については、移行単独で「学歴の偏りはない」、多機能で「高卒の人」が増えている。職業経験の有無別については、移行単独で「職業経験のある人」、多機能で「職業経験のない人」が伸びている。経営主体別にみると、営利法人で「20代、30代」、「精神障害」「発達障害」のスコアの伸びが大きくなっている。

利用者の属性の変化と利用者の充足率が直結するとは言えないが、多機能型事業所で、「充足率は、5年前に比べ低下している」（42.2%）「充足率は、5年前も今も低い水準にある」（13.8%）となっており、就労移行単独（同20.8%、4.6%）に比べ厳しい状況となっていること、また、社会福祉法人/NPO法人（同46.5%、15.4%）が営利法人（同19.9%、5.0%）に比べ利用者の受入れに苦戦していると思われる状況を見ると、非営利団体が経営する多機能型の事業所の中には、発達障害者、軽度、高学歴の障害者など増加傾向にある利用者層の受入れが進んでいないところもあると思われる。

利用者層の変化は、「利用経路」の変化にも表れている。5年前は「相談支援事業所（32.9%）」「特別支援学校等教育機関（24.4%）」「本人・家族（20.7%）」の順に多くなっていたが、現在は、「相談支援事業所（51.9%）」の次に、「本人・家族（37.7%）」が多くなっており、「特別支援学校等教育機関（33.9%）」を上回るスコアとなっている。就労移行支援単独では、「本人・家族」「医療機関」が大幅に伸び、多機能では、「相談支援事業所」のスコアが伸びている。経営主体別でみると、「本人・家族」「医療機関」経由の受入れは、「営利法人」「その他の法人」で伸びが大きい。

利用者の充足率が5年前に比べ向上している事業所は、複数の経路でスコアを大きく伸ばしている。「5年前は事業所を実施していない、もしくはわからない」事業所では、「本人・家族」のスコアが非常に高く、開設したばかりの新しい事業所では、地域の関係機関とのネットワークが未成熟であるため、直接対象者への情報発信を行い、利用につなげている様子がうかがえる。これに対し、「充足率は、5年前に比べ低下している」事業所では、「相談支援事業所」や「特別支援学校等教育機関」のスコアを伸ばしているものの「本人・家族」「医療機関」等のスコアは低いままである。

都市部と地方で、利用者層の変化に差異が見られるかどうかを確認するため、参考として「人口上位5県」と「人口下位5県」のデータを比較した。回答事業所のうち、人口上位5県（東京、神奈川、大阪、愛知、埼玉）の回答数は275か所、下位5県（鳥取、島根、高知、徳島、福井）の回答数は51か所であり、サンプル数が限られるため、データは注意してみる必要がある。人口上位5県は、営利法人、就労移行単独が約6割となっているのに対し、下位5県では、社会福祉法人/NPO法人が76.5%を占め、8割以上が多機能型である。利用者数の平均は、上位、下位で倍の開きがある。これをみると、前述の営利法人運営の就労移行単独、非営利法人運営の多機能型の差異は、都市部と地方の差異を一面では表していると考えられる。

図表4-1 人口上位5県・下位5県別経営主体

	TOTAL	社会福祉法人/NPO法人	営利法人(株式・有限・合名・合資)	その他の法人
単位: %				
TOTAL	1009	43.3	45.0	11.7
上位5県	275	27.6	58.9	13.5
下位5県	51	76.5	21.6	2.0
それ以外	683	47.1	41.1	11.7

図表4-2 人口上位5県・下位5県別就労移行単独／多機能

	TOTAL	就労移行単独	多機能
単位: %			
TOTAL	1009	42.2	57.8
上位5県	275	57.5	42.5
下位5県	51	17.6	82.4
それ以外	683	37.9	62.1

図表4-3 人口上位5県・下位5県別平均利用者数

	TOTAL	平均値
単位: 人		
TOTAL	1009	12.0
上位5県	275	15.4
下位5県	51	7.6
それ以外	683	10.9

ただ、利用者の充足率をみると、上位5県は、「5年前は事業を実施していない、もしくはわからない」が38.3%、下位5県では、「充足率は、5年前に比べ低下している」が36.2%で最も多いものの、下位5県の「充足率は、安定して良い水準にある」のスコアは、上位5県に比べやや高いスコアとなっており、地域で就労支援の機能を十分に発揮している事業所の存在もうかがえる。

図表4-4 人口上位5県・下位5県別充足率

単位：%	TOTAL	充足率は、安定して良い水準にある	充足率は、5年前に比べ向上している	充足率は、5年前に比べ低下している	充足率は、5年前も今も低い水準にある	5年前は事業を実施していない、もしくはわからない
TOTAL	918	15.5	12.5	32.7	9.7	29.6
上位5県	264	17.0	12.9	22.7	9.1	38.3
下位5県	47	21.3	12.8	36.2	12.8	17.0
それ以外	607	14.3	12.4	36.7	9.7	26.9

利用者の特徴について人口上位5県、下位5県で比較すると、上位5県では、「20代」「精神障害」「発達障害」「障害程度の軽い人」「職業経験のある人」が増えている。下位5県では、「10代」「30代」「知的障害」「障害程度の軽い人」「職業経験がない人」が増えている。利用者層の伸びとして大きい精神・発達障害者は、都市部でより顕著である様子がつかえる。障害程度の軽い人は、共通してスコアが伸びているが、障害種別、学歴、職業経験の有無などの組み合わせでみると、利用者層の印象は異なるものと思われる。

図表4-5 人口上位5県・下位5県別事業所の特徴（現在・5年前）

単位：%	TOTAL (n=918)		上位5県 (n=264)		下位5県 (n=47)		それ以外 (n=607)	
	5年前	現在	5年前	現在	5年前	現在	5年前	現在
10代が多い	6.2	10.1	5.7	9.1	8.5	21.3	6.3	9.7
20代が多い	25.2	44.0	18.6	36.4	21.3	31.9	28.3	48.3
30代が多い	13.8	21.0	14.0	20.8	12.8	31.9	13.8	20.3
40代以上が多い	13.1	17.1	11.4	20.8	12.8	14.9	13.8	15.7
特定の年齢層への偏りはない	19.8	22.7	19.7	23.9	31.9	14.9	18.9	22.7
身体障害者が多い	2.0	1.5	1.5	1.1	0.0	2.1	2.3	1.6
知的障害者が多い	24.6	31.6	16.3	21.6	34.0	46.8	27.5	34.8
精神障害者が多い	32.5	51.5	34.5	61.0	25.5	31.9	32.1	48.9
発達障害者が多い	15.6	33.2	15.2	31.8	12.8	19.1	16.0	34.9
身体、知的、精神、発達障害以外の障害者が多い	0.3	0.7	0.4	1.1	0.0	0.0	0.3	0.5
特定の障害種別への偏りはない	7.3	6.3	6.1	6.4	17.0	14.9	7.1	5.6
障害程度の軽い人(手帳の中・軽度)が多い	49.2	78.0	46.6	75.8	57.4	78.7	49.8	78.9
障害程度の重い人(手帳の重度)が多い	3.3	3.6	4.2	3.4	6.4	6.4	2.6	3.5
障害程度での偏りはない	17.6	18.5	12.5	20.8	19.1	14.9	19.8	17.8
高学歴(短大卒以上)の人が多い	6.5	12.2	7.6	14.4	6.4	14.9	6.1	11.0
高卒(特別支援学校、普通高校卒)の人が多い	34.6	47.7	31.1	40.9	42.6	53.2	35.6	50.2
学歴での偏りはない	29.2	40.8	25.4	45.8	31.9	36.2	30.6	39.0
職業経験のある人が多い	20.7	31.9	22.7	45.1	17.0	10.6	20.1	27.8
職業経験がない(又はほとんどない)人が多い	24.6	35.9	17.8	23.5	40.4	63.8	26.4	39.2
職業経験の有無での偏りはない	24.9	32.6	23.1	31.4	23.4	27.7	25.9	33.4
属性面での「その他」の特徴	3.2	4.1	3.4	4.9	4.3	8.5	3.0	3.5
5年前には事業を実施していない、もしくはわからない	30.2		36.7		19.1		28.2	

人口上位5県、下位5県の利用経路をみると、上位5県では、「本人・家族」「相談支援事業所」のスコアが伸びている。スコアは低い「医療機関」経由の利用も5年前に比べると伸びている。一方、下位5県では、「相談支援事業所」「特別支援学校等の教育機関」の他、「ハローワーク」や「障害者就業・生活支援センター」からの紹介も増えている。5年前とスコアに変わりはないが、就労継続支援A型・B型事業所経由の利用も1割程度あり、人口下位5県の事業所は、地域の関係機関から幅広く対象者を集めていることがわかる。

図表4-6 人口上位5県・下位5県別利用経路の特徴（現在・5年前）

単位：%	TOTAL (n=918)		上位5県 (n=264)		下位5県 (n=47)		それ以外 (n=607)	
	5年前	現在	5年前	現在	5年前	現在	5年前	現在
ハローワークからが多い	10.5	13.9	12.5	15.5	4.3	19.1	10.0	12.9
障害者就業・生活支援センター、自治体設置の就労支援センター等からが多い	19.9	26.8	18.2	28.4	10.6	25.5	21.4	26.2
相談支援事業所からが多い	32.9	51.9	23.9	41.7	42.6	57.4	36.1	55.8
就労継続支援A型・B型事業所からが多い	4.5	5.2	4.5	6.1	10.6	10.6	4.0	4.4
就労継続支援A型・B型以外の障害福祉サービス事業所から	1.7	3.5	1.5	2.3	4.3	6.4	1.6	3.8
発達障害者支援センターからが多い	2.3	3.2	1.5	1.1	2.1	2.1	2.6	4.1
医療機関からが多い	14.2	23.4	15.9	27.7	6.4	8.5	14.0	22.7
特別支援学校等の教育機関からが多い	24.4	33.9	18.2	27.7	34.0	44.7	26.4	35.7
普通学校等の教育機関からが多い	1.6	5.4	0.8	4.9	0.0	2.1	2.1	5.9
企業からが多い	0.3	1.3	0.4	2.7	0.0	0.0	0.3	0.8
市町村からが多い	5.0	6.6	6.1	8.7	4.3	2.1	4.6	6.1
本人・家族からが多い	20.7	37.7	22.3	48.9	10.6	12.8	20.8	34.8
その他からが多い	4.2	10.0	4.9	13.6	2.1	2.1	4.1	9.1
5年前には事業を実施していない、もしくはわからない	33.6		41.7		23.4		30.8	

以上の状況から、営利法人の運営する就労移行単独事業所では、精神・発達障害者を中心に、利用者の受入れを増やしている。また、人口上位5県のデータによって、都市部の精神・発達障害者の利用拡大が確認される一方、地方の就労移行支援事業所の多くを非営利法人が多機能型で運営しており、利用者数の安定確保に苦労しつつも、地域密着型で、多様な対象者を地域の関係機関から幅広く集め、支援にあたらうとする事業所の存在も浮かび上がってくる。

4-2. 利用者層の変化に対応した訓練・支援の変化

4.2.1 進路や働き方に対する利用者ニーズの変化

(1) ニーズの変化

利用者層の変化とともに、希望する進路や働き方にも変化が見られるかどうかを調べた。5年前、現在ともに「作業系の訓練や就職を希望する人が多い」「事務系の訓練や就職を希望する人が多い」の順に回答が多く、大きな変化はなかったものの、「IT系の訓練や就職を希望する人が多い」「在宅での就職を希望する人が多い」の割合も5年前に比べて増えている。精神・発達障害者の伸びが大きい「就労移行単独」でこの傾向は顕著に表れており、「事務系」「IT系」業種への就職、「在宅」での就労希望が増えている。

自由記述で聞いた利用者の多様化については、「引きこもり」「依存症」「高次脳機能障害」などの増加や「就職に対するモチベーションの低い方」「リワークを目的とする方」の増加、あるいは精神・発達障害者の増加に伴い、「短時間就労」や「フリーランス」の希望が増えたことが示されている。また、「自身の理想が高く現実とのギャップが大きい」「親の要求が強い」といった回答も複数見られた。利用者層の広がりや就労に対するニーズの変化についても顕著であることがわかる。

(2) ニーズの変化に気づきかけ

訓練や就労に対するニーズが変化していることは、事業所の支援や運営に何等かの影響が及ぶことで、「課題」となる。変化に気づいたきっかけとしては、「利用者が集まらなくなった」「面談でさまざまな要望が出された」「問合せの経路や内容が変わった」ことが主に挙げられている。「就労実績」や「プログラム運用での影響」がきっかけと回答する事業所は少数にとどまっている。社会福祉法人では、特に「利用者が集まらなくなった」と回答する割合が高い。

「利用者が集まらなくなった」事業所は、危機感を持ち、積極的に地域から情報収集を行い、対象の幅を広げたり、ニーズに対応する姿勢を示している。情報の受発信先としては、「障害者就業・生活支援センター」「相談支援事業所」「医療機関」「一般校、専門学校」等が挙げられている。事業所情報発信の手段として、チラシ、パンフレットの他、ホームページを刷新したり、SNS等が使われている。事業所情報を発信する際に、対象利用者層や、事業所の特徴や強みの打ち出し方を再検討することとなり、プログラムの変更にもつながっているようである。

4.2.2 訓練プログラム、支援方法の変更・拡充

(1) 精神・発達障害、若年層向けプログラムの強化

事業所で行われている訓練プログラムや支援内容がどのように変化しているかをみると、「重視しているプログラム」には「自己理解」「コミュニケーションスキル」「就職活動支援」が多く挙げられ、「5年前に比べ、強化しているプログラム」としては、これらに加えて、「随時面談」「ビジネスマナー」「ストレス対処」等が選択されている。精神障害、発達障害者向けのプログラムや、若年層を想定したプログラムの強化が行われている様子がみとれる。

プログラムの変更や強化には、訓練や働き方に対する利用者の要望が反映されている。「個別支援を希望する人が増えた」「短時間の訓練を希望する人が増えた」「短期（1年以内）（の訓練）での就職を希望する人が増えた」「プログラミングなど専門スキルを磨きたいというニーズが増えた」などが全体の20～30%見られる。「個別支援」や「短期での就職」については約半数が「どちらともいえない」、また、「短時間の訓練」「プログラミングなど専門スキル」については約半数が「あてはまらない」と回答しており、ただちにプログラム変更が必要と認識されているわけではないが、一部の变化した利用者層に対する対応は多くの事業所で進められている。

（2）変化対応の具体的な取組

利用者のニーズの変化に対応して訓練や支援がどのように変化しているかを調べるため、「これまでのプログラムがうまく運用できなくなった」「就労実績が上げられなくなった」「利用者の面談で要望が出された」こと等をきっかけに、事業所が対応したことを自由記述で聞いた。

- ・アセスメントの強化
- ・訓練プログラムの強化（プログラム内容の見直し、エラーニング、プログラミングなど新たなプログラムの導入）
- ・個別支援の強化（個別プログラムの導入、オーダーメイド支援、面談回数増、随時面談）
- ・企業見学、実習、職場開拓の強化
- ・関係機関との連携強化
- ・在宅訓練の導入

等に関する意見が数多く挙げられた。取組内容を整理すると、基本的には従来型の「アセスメント→通所前期の基礎的訓練→通所中期の実践的訓練→通所後期のマッチング」のプロセスに沿った支援が継続的に行われている中で、利用者の個々の要望に応え、支援効果を上げるために、部分的な変更や強化が図られている印象を受ける。「個別支援・個別プログラム」「ICTを使った訓練・IT系就労に向けた訓練」「外部の関係機関との連携」といった内容を挙げる事業所が多数見られたことが特徴的である。

（3）事業所の支援方針・支援の特徴

利用者層やそのニーズの変化が明らかになったところで、就労移行支援事業所は今、何を強みとし、何に重点をおいて支援を行っているかを確認しておきたい。事業所の特徴や工夫が表れている支援について聞いた質問では、過半数の事業所が「就職に向けての準備・訓練」に最も力を入れている。これは、就労移行単独/多機能別、経営主体別にみても変わらない。また、取り入れている支援技術としては、「SST」「就職先での支援（ジョブコーチ的なOJTなど）」「課題分析」「認知行動療法」等のスコアが高くなっている。就労移行単独の7割がSST、半数近くが「認知行動療法」や「課題分析」を行っているという結果となった。多機能型は、全体的にスコアが低い。これらの技術を導入している事業所の充足率は、「5年前に比べ向上している」と回答した割合が高くなっている。

取り入れている支援内容としては、「コミュニケーション向上」「自己理解促進」「感情コントロール」「職場での対象者支援」が上位となっている。就労移行単独、営利法人でこれらのスコアが7割を超えて高いのに対し、多機能、非営利法人では、3割～5割程度にとどまっている。充足率別では、「5年前も今も低い水準」の事業所で全般的に取組が少ない。5年以内に開設している新しい事業所では、「コミュニケーション向上」「自己理解促進」のスコアが特に高い。

一方、専門職の配置については、「社会福祉士」が43.5%で最も多く、「精神保健福祉士」「ジョブコーチ」が約3割となっている。就労移行単独/多機能で大きな差異は見られない。利用者の充足率別では、「安定して良い水準にある」事業所で、「精神保健福祉士」「臨床心理士・公認心理師」のスコアが高く、「5年前も今も低い水準」また「5年前は事業を実施していない、もしくはわからない」事業所では、多くの項目でスコアが低く、専門職配置が薄い。

さらに、支援の特徴・効果を高めるために工夫していることを聞いたところ、「支援者の研修、スキルアップ」が最も高く、84.5%となっている。就労移行単独、営利法人では「医療機関、教育機関、企業等との連携強化」「事例検討・カンファレンス」のスコアが高くなっている。充足率が「5年前に比べ向上している」事業所では「支援者の研修、スキルアップ」に力を入れている。

取組の具体的な内容としては、「アセスメント」「事例研修」「ジョブコーチ研修」「就業基礎研修」「SST」「感情コントロール」等支援力を高めるための研修を多くの事業所が実施している。「スーパービジョン」や「ケアカンファレンス」を行っているという回答も多く見られた。

(4) 変化対応によって、新たに生じている課題

利用者層の多様化やその対応に事業所がさまざまに取り組む中で、新たに生じている課題も浮彫りになった。

- ・対象者の障害特性の幅が広くなり、同一プログラムが難しい。
- ・支援が属人的になり、個別支援の標準化ができない。
- ・対象のスイッチ（知的障害→精神・発達障害者）により、スタッフの支援技術が追いつかない。
- ・高次脳障害、難病、手帳のない方（引きこもりなど）の就労の困難性
- ・就労に向けた課題が多い、または就労意欲を高めるところからの支援が必要といった理由で、2年間の枠組みでは就職が難しい。
- ・利用希望者の減少、個別対応の増加により、経営がひっ迫している。
- ・在宅就労希望者への支援、リワーク支援などに対する経験、知見が不足
- ・支援者のITスキル不足
- ・地域の同業者との差別化、特色ある支援の構築
- ・若い利用者に対する親の介入
- ・家族や生活面で課題がある方の支援

等々の意見が数多く寄せられた。

利用者の変化やニーズに対応し、プログラムの幅を広げたり、支援内容を変更・付加しようとしているものの、経験の少ない分野の支援へのとまどい、支援スキルの不足を課題と感じている。個別支援の比重や、新たに取り入れた支援プログラムの質のばらつきなど変化対応は手探りの状況と思われる。

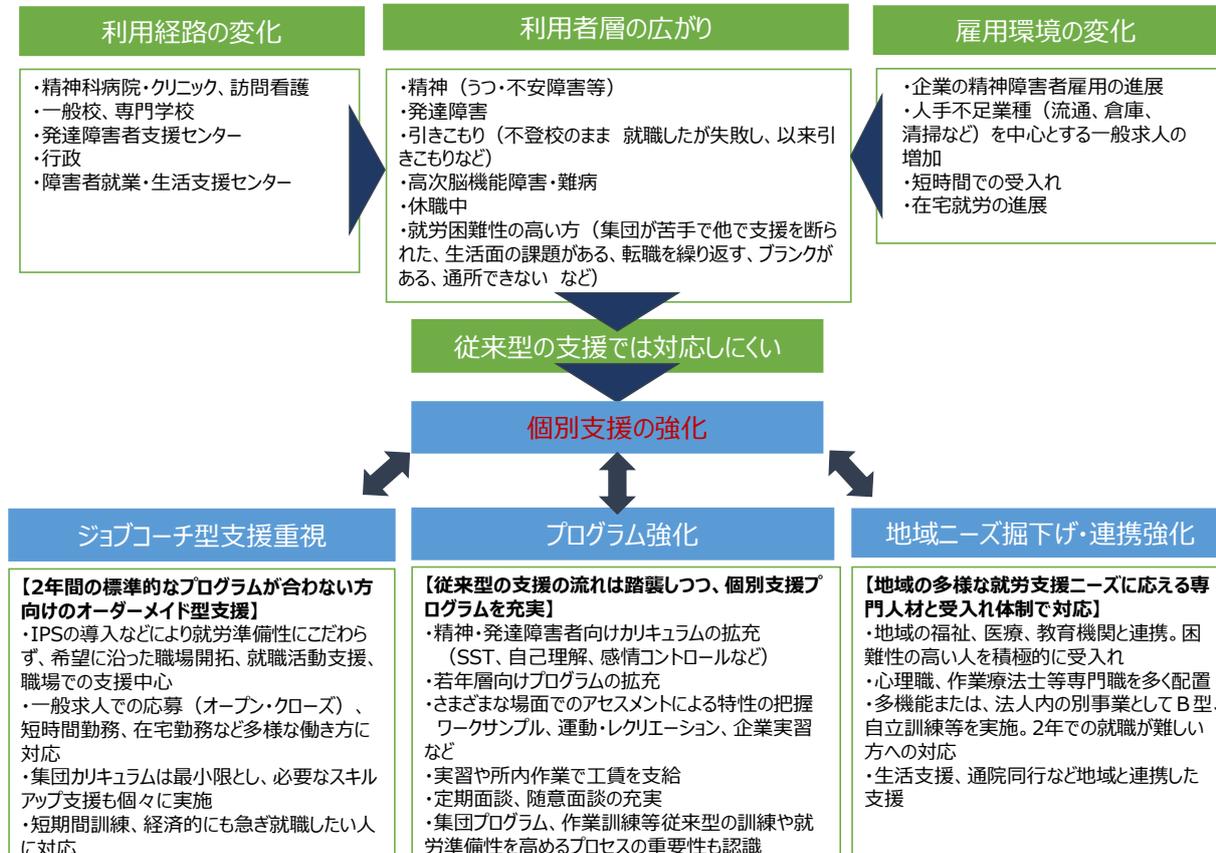
(5) 変化対応の実例

利用者層が変わり、「今までと同じ支援では、利用者が集まらず、実績も上げられないこと」に気づき、新しいタイプの利用者への有効な支援を模索しているのが多くの事業所の現状である。中には、変化に対応し、支援内容を拡充して手ごたえを感じている事業所や、対象別に新たな事業所を設置した事業所、あるいは、設立時から独自の支援スタイルで展開してきたことで、新タイプの利用者への支援実績を蓄積している事業所がある。これらの事例から、変化対応を模索中の事業所の参考となる「考え方」や「取組」が見い出せればという趣旨で、ヒアリング調査を行った。

ヒアリング調査では、全国15か所の事業所に協力をいただいた。いずれも、就労移行率や就労定着率について高い実績を持つ事業所である。対象の事業所では、利用者の広がりには精神・発達障害が中心だが、障害種別にかかわらず、「就労に向け、困難性が高いと感じられる多様な属性や背景をお持ちの方」の利用が増えている。利用経路も変化し、分散している。必然的に従来型の支援では対応が難しく、個別支援が必要な状況となっている。支援の特徴としては、3つほどの方向性があるように思われる。従来型の支援を踏襲しつつプログラム強化を図る方向（プログラム強化）、職業準備性の支援よりも就職に向けたニーズの把握と具体的な就職支援を重視する方向（ジョブコーチ型支援重視）、支援プログラムに特徴を持たせるというよりは、地域の就労ニーズを掘り下げ、関係機関と連携しながら困難ケースに対応する方向（地域ニーズ掘り下げ・連携強化）である。

いずれの方向性であっても、個別対応の比重が多くなり、高い支援力が求められる。

図表4-7 個別支援強化の3つの方向性



ブリーゼ（大阪府）では、「職業準備性を高め、失敗経験を含めて実習によって外に飛び出す力を高め就職につなげる従来型のタイプ」と、「内面へのアプローチ、および周りの人に目を向け他者を知ることで自己理解を深め、内発的な力を高めて就職につなげる新しいタイプ」の支援を並行して行うことの限界を感じ、就労移行支援事業をもう1つ新たに立ち上げることにした。新しいタイプの利用者向けに自己理解、リフレーミング、認知行動療法的なアプローチなどを導入しているが、一方で、得意としてきた従来型の支援にも潜在的なニーズはまだあると考えている。

アベル（福岡市）では、若年層の増加に対応し、働くことの動機付けを目的とした「遊ぶ支援」を導入している。趣味を持つなどプライベートの充実が就労意欲喚起や、長く働き続ける原動力になると考えている。アベルやCOR（広島県）では、体を動かすプログラムを採り入れている。アセスメント、自己理解、体力づくり、協調性の醸成などを目的としている。

「ジョブコーチ型支援重視」の方向性の例としては、IPSに基づいた支援を行っている複数の事業所が該当する。「高学歴」「就労経験なく30代～40代になっている」「転職の繰り返し」「休職中」「引きこもり」「集団での活動が極端に苦手」といった方が、従来型の就労移行支援事業所になじめず、紹介されて利用に至るといったケースが多い。ルンアルン1（東京都）には、「通所はできなくても働きたい」「うつでいったん退職したがそろそろ就職活動をしたい」といった方の利用も増えているという。就労経験があり、職業準備性が整っている方、もしくは通所施設に通う・就職前の訓練を望まない方には、就職先のニーズを聞き、具体的に職場開拓やマッチングの支援を中心に行うのがこの方向性である。利用者に対する支援にとどまらず、事業主、企業担当者に対しても雇用管理等に関する支援を行っている。自ずと個別支援がメインとなる。オーダーメイドともいえる個別支援に特化した支援は、担当制で行われることが多く、支援者の力量が問われる。支援の標準化や質の確保を課題に挙げる事業所は多い。IPSの場合は、トライ＆エラーのできる就労が望ましいという考え方から、働いてみて合わなければ転職を支援し、定着にはこだわらないという特徴もあり、支援はめまぐるしい展開をみせる。支援員の確保やスキル向上を課題とする事業所は多い。

「地域ニーズ掘下げ・連携強化」という方向性の事例をみると、特に地方では、近隣の就労移行支援事業所が減り、地域の対象者を幅広く受け入れざるを得ない状況にある様子が見え始める。また、都市部で地域に就労移行支援事業所が複数ある場合では、受け入れを断られ困っている方の紹介が多い。訪問看護、行政の担当者、一般校や専門学校等経路も多様である。就労継続支援事業所あくせる（兵庫県）は、定員10名のB型と定員6名の就労移行の多機能型である。過疎地での特例として、定員20人未満の多機能型で事業を行っている。地域とのつながりが深く、法人内の障害者就業・生活支援センターと連携しながら企業見学会を定期的に実施し、企業の雇用意欲を喚起して、就職につなげている。オンワーク（大阪府）は、利用開始時に「就労までの道筋が見通しにくい方が増えている」ことを実感しつつ、こうした方の支援が自分たちの使命であると考えている。作業療法士5名、精神保健福祉士2名の専門職を中心にきめ細かな支援を行っている。自立訓練、B型との多機能型にすることで長期スパンで利用者を支える体制を作り、地域のさまざまなニーズに応えている。

ヒアリングした事例には、利用者層の変化に伴う対応によって生じた新たな課題を解決するヒントがある。

「個別支援の質の向上」に関しては、多くの事業所で「OJTに力を入れている」様子が見え始める。ケースカンファレンスやスーパーバイズの実施にも時間を割いている。専門職の配置を複数の事業所で行っているが、決して余裕のある人員体制ではない。「配置を厚くすれば良い支援ができるわけではなく、支援の質をいかに上げるかが重要」というコメントもあった。

「利用者確保」のためには、特色ある支援を実践し、その取組を地域の関係者に知ってもらうことが必要である。ヒアリングした事業所は、事業所の特徴や強みを言語化し、対象者本人・家族、相談支援事業所をはじめとする関係機関等に発信している。単に「個別支援」を謳うだけでなく、ウェブサイトには「コース別支援」として、「スタンダードコース」「早期就職コース」「作業訓練中心コース」「職場復帰支援コース」と示している事業所もあった。自身のニーズがどこにあるのかがわかりやすく選択できるようになっている。「生活面の支援が必要」「家族支援が必要」「2年での就職は難しい」といった課題については、B型、自立訓練併設、あるいは法人内外の運営する他の事業所・支援機関との連携によって、中長期的に支援する体制を作ることに対応している。「囲い込みと思われては困るが、2年という期限がプレッシャーになってうまくいかない方もあり、本人のペースで他のサービスと組み合わせた支援を行うことが成果につながりやすいと考えている」との意見が多機能型の事業所で複数聞かれた。いずれも、B型からの一般就労も積極的に支援する方針である。

尚、ヒアリングした事業所でも頭を悩ませているのは、「安定した収益の確保」という経営課題である。利用者が集まらずに困っているという事業所はヒアリング先にはなかったが、就職のスピードが速く、就労者が出ると、次の利用者が決まるまでの間減収になってしまう。最近は短期間の訓練で就職が決まる例も珍しくなく、余計に収支は不安定になりがちである。「支援員は担当制にして個別支援のスケジュールなどに裁量を与えているが、目標となるサービス量の目安を設け、1日どんな支援を何人に対して行うのが適正かを共有し、各自にマネジメントを求めている」という事業所もある。

4-3. 多様化するニーズをとらえ、事業所のオリジナリティを発揮するために

4.3.1 対象利用者層の分析、ニーズの見極め

今回の調査で、さまざまな形で利用者ニーズの多様化が進んでいることがわかった。ただし、そのニーズを年齢や障害種別などの属性で類型化することは難しい。就労支援につながるまでの状況、経路が多様化していることに加え、障害者の就労環境・働き方も多様化しており、入口、出口ともに変化すれば、利用者層もそのニーズも複雑化する。今回の調査で、就労に向けた支援も一筋縄ではいかない実状が明らかになった。まずは、地域の就労環境や利用対象者の動向に関する情報収集が重要と思われる。そのうえで、潜在層を含め、今後受入れたい対象者に向けた支援をどのようにしていくのが良いかを改めて考える必要がある。アンケートやヒアリングから抽出した3つの方向性を参考例として、法人、事業所のリソースとこれまで積み上げた実績をもとに、ターゲットや支援方針を整理したい。

情報収集においては、すでに多くの事業所が地域の関係機関と連携をとり、日常的に情報交換を行っていることがわかった。どんな人が支援を求めているかがわかれば、対応策も具体的に検討できる。

4.3.2 プログラム、支援技術の精査・質の向上

従来と異なる利用者を支援するにあたって、多くの事業所がプログラムや支援技術を強化しようと動いていることが確認された。ただ、その内容、技術が成果を伴うものとして確立しているとはいえ、試行錯誤の段階である。従来から行っているプログラムや支援についてもブラッシュアップが必要な場合がある。

(1) アセスメント

多様な利用者の受入れ、支援にはアセスメントが重要であることを、多くの事業所が示している。個別面談により意向を丁寧に確認する、運動や余暇的な活動の場をつくり、アセスメントする、作業アセスメントを事業所内でとるだけでなく、複数の実習現場でとる、ワークサンプルを使い、繰り返しの実施で成長を確認するなど、アセスメントの視点、場面、頻度などを工夫し、本人の自己理解を促進することと合わせて、適切なマッチングにつなげる準備を行っている。

(2) 精神障害、発達障害者向けプログラムの拡充

精神・発達障害の利用者が増える傾向にある事業所では、「自己理解」「コミュニケーション」を課題とする方向けのプログラムの導入が活性している。SSTをはじめ、認知行動療法、アンガーマネジメントなども積極的にとり入れている。ただ、これらがどのくらいの重要度で位置づけられているものか、どのように実施されているのか、効果検証されているかなど詳細はわからない。ヒアリングの中では、「単にコミュニケーション力を高めるための支援と言っても、その人の受け取り方のずれが問題なのか、発信のタイミングが問題なのかを把握し、適切に課題設定を行う必要がある」といった例が挙げられ、支援技法というよりは支援の質をどう上げるかが課題だと認識が示された。対象の広がりとともに、事業所として不足する支援力をどのように高めるか求められている。

一方、精神・発達障害の利用者の増加に伴い、事務系職種、IT系企業への就職、在宅ワークの希望など、新たなニーズが高まっている。これに対応しようと多くの事業所がプログラムの拡充を検討したり、導入したりしている。プログラミングやIT業種に知見を持つ職員の採用を行う事業所があるが、支援者のスキルを不足を挙げる事業所も多く見られた。対象となる利用者層に合わせ、拡充の内容にも差異が出てくるものと思われる。今回のヒアリングにおいては、事務系、IT系職種での就職が主流という声は聞かれず、採用が活性している流通、倉庫、清掃といったところでの就職事例が増えており、最初は事務職希望だった人も、自己理解が進み、進路を変えたという話も出ている。

(3) 支援力向上に向けた人材育成

利用者層の変化、ニーズの多様化のスピードは速く、就労移行支援事業所にはこれまで以上に高い専門スキルが求められる。多くの事業所が、厳しい支援体制をやり繰りしてでも研修の必要性を挙げているのは、その必要性を実感しているからであろう。大別すれば、就労支援の基礎、本質を学ぶ支援者研修、専門性を高める資格取得や専門技術の研修、雇用環境の変化に対応し、マッチング力を高めるための知識・スキル習得のための研修等がある。事業所の目指す支援の方向性、支援者チームの状況によって、スキルアップの優先順位は変わるものと思われる。

4.3.3 就労移行支援事業所減少地域のポテンシャル

最初に触れたように、就労移行支援事業所の減少傾向が続いており、特に地方での事業休止、廃止が続いている。ただ、今回の調査では、地域に根差し、実践を積み上げている事業所が地域の多様な就労ニーズをキャッチアップし、専門性を発揮して成果を上げている事例を知ることができた。経営基盤を持つ社会福祉法人や医療法人が使命感をもって地域の就労移行支援の役割を果たしている。

(1) 対象者の掘り起こし

地域密着で支援を行っている事業所は、相談支援事業、特別支援学校にとどまらず、医療、教育の幅広い関係機関とネットワークを作っている。行政、訪問看護、普通高校、専門学校などに知っておいてもらうことで、「対象候補」の情報が入るようになる。人手不足が恒常化している業種の企業は、以前に比べ抵抗なく、実習や雇用で障害者を受け入れているとの声も複数あった。就労移行支援事業所の情報や理解が地域に浸透することで、掘り起こされるニーズ、マッチングの可能性が広がる。

(2) 定員10人の就労移行支援事業所の可能性

自治体の判断で、過疎地域の事業所として定員16名の多機能型で就労移行事業を行っている事業所を取材した。地域には就労移行支援事業がほとんどなく、必要だとの思いで実施している。需要がそう多いわけではないが、就労実績を出し、途切れることなく、次の利用者が入る。A型、B型からの一般就労も重要で、就労移行支援でなければ支援ができないということではないが、多様な利用者層に専門スキルに対応する必要性が高まっている状況をみると、地域にその機能が持続可能な形で存在することが望ましい。来年度から始まる定員10人の就労移行支援事業のフレームによって、休止中、あるいはいったん廃止を余儀なくされた地方の事業所に、再チャレンジを期待したい。

■ 資料

一般就労への移行に向けたニーズ等の変化に対応した取組に関する調査研究 単純集計表

Q8 経営主体を次の中から選んでください。

		0	1	2	3	4
		TOTAL	社会福祉法人	NPO法人	営利法人(株式・有限・合名・合資)	その他の法人
1段目	度数	1009	315	122	454	118
2段目	横%	100.0	31.2	12.1	45.0	11.7

Q9 単独／多機能どちらかを選んでください。(就労定着支援事業を除く)

		0	1	2
		TOTAL	就労移行単独	多機能
1段目	度数	1009	426	583
2段目	横%	100.0	42.2	57.8

Q10 多機能の場合、就労移行支援事業とともに行っている事業を次の中から選んでください。(いくつでも)

		0	1	2	3
		TOTAL	就労継続支援A型	就労継続支援B型	就労系以外の障害福祉サービス(自立訓練、生活介護等)
1段目	度数	583	78	434	242
2段目	横%	100.0	13.4	74.4	41.5

Q11 就労移行支援事業の利用者数をお答えください(令和5年8月末時点)。事業を休止している、利用者がいない場合は0人とお答えください。

		0	1
		TOTAL	平均値
1段目	度数	1009	
2段目	横%	100.0	12.0

Q12 5年前に比べ、利用者定員に対する充足率は変化していますか。次の中から選んでください。

		0	1	2	3	4	5
		TOTAL	充足率は、安定して良い水準にある	充足率は、5年前に比べ向上している	充足率は、5年前に比べ低下している	充足率は、5年前も今も低い水準にある	5年前は事業を実施していない、もしくはわからない
1段目	度数	918	142	115	300	89	272
2段目	横%	100.0	15.5	12.5	32.7	9.7	29.6

Q13 就労移行支援事業の利用者の障害種別について、多い順に順位を選んでください。(重複障害の場合はいずれかの障害に寄せてください。判断がつかない場合は、「その他」を選んでください。)

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
		TOTAL	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	難病	その他	手帳なし	あてはまるものはない
1	1番目	918	17	268	441	171	7	0	3	8	3
	2段目	100.0	1.9	29.2	48.0	18.6	0.8	0.0	0.3	0.9	0.3
2	2番目	918	37	140	240	414	2	2	2	17	64
	2段目	100.0	4.0	15.3	26.1	45.1	0.2	0.2	0.2	1.9	7.0
3	3番目	918	105	285	120	123	24	9	9	75	168
	2段目	100.0	11.4	31.0	13.1	13.4	2.6	1.0	1.0	8.2	18.3
4	4番目	918	203	80	6	27	75	38	5	103	381
	2段目	100.0	22.1	8.7	0.7	2.9	8.2	4.1	0.5	11.2	41.5
5	5番目	918	98	17	2	8	88	50	10	86	559
	2段目	100.0	10.7	1.9	0.2	0.9	9.6	5.4	1.1	9.4	60.9
6	6番目	918	22	10	0	1	58	75	6	50	696
	2段目	100.0	2.4	1.1	0.0	0.1	6.3	8.2	0.7	5.4	75.8
7	7番目	918	8	2	0	0	35	53	11	35	774
	2段目	100.0	0.9	0.2	0.0	0.0	3.8	5.8	1.2	3.8	84.3
8	8番目	918	0	0	0	0	4	3	47	4	860
	2段目	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.3	5.1	0.4	93.7

Q14 職員数(常勤・非常勤の合計数)をお答えください。* 常勤換算せず、実員数でけっこうです。※管理者、サービス管理責任者を含めた人数をお答えください。

		0	1
		TOTAL	平均値
1段目 度数		918	7.0
2段目 積%		100.0	

Q15.1 利用者の属性面でみた貴事業所の特徴について、あてはまる項目を選んでください。(現在について、お答えください。)(いくつでも) ※「年齢的な偏り」、「障害種別での偏り」、「障害程度での偏り」、「学歴での偏り」、「職業経験の有無での偏り」のそれぞれのカテゴリーの中から1つ以上選んでください。

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		TOTAL	10代が多い	20代が多い	30代が多い	40代以上が多い	特定の年齢層への偏りはない	身体障害者が多い	知的障害者が多い	精神障害者が多い	発達障害者が多い	身体、知的、精神、発達障害以外の障害者が多い
1段目 度数		918	93	404	193	157	208	14	290	473	305	6
2段目 積%		100.0	10.1	44.0	21.0	17.1	22.7	1.5	31.6	51.5	33.2	0.7

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
特定の障害種別への偏りはない	障害程度の軽い人(手帳の中・軽度)が多い	障害程度の重い人(手帳の重度)が多い	障害程度での偏りはない	高学歴(短大卒以上)の人が多く	高卒(特別支援学校、普通高校卒)の人が多く	学歴での偏りはない	職業経験のある人が多い	職業経験がない(又はほとんどない)人が多い	職業経験の有無での偏りはない	属性面での「その他」の特徴
58	716	33	170	112	438	375	293	330	299	38
6.3	78.0	3.6	18.5	12.2	47.7	40.8	31.9	35.9	32.6	4.1

Q15.2 利用者の属性面でみた貴事業所の特徴について、あてはまる項目を選んでください。(5年前について、お答えください。)(いくつでも) ※「年齢的な偏り」、「障害種別での偏り」、「障害程度での偏り」、「学歴での偏り」、「職業経験の有無での偏り」のそれぞれのカテゴリーの中から1つ以上選んでください。※いずれにも当てはまらない場合は、「5年前には事業を実施していない、もしくはわからない」を選んでください。

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		TOTAL	10代が多い	20代が多い	30代が多い	40代以上が多い	特定の年齢層への偏りはない	身体障害者が多い	知的障害者が多い	精神障害者が多い	発達障害者が多い	身体、知的、精神、発達障害以外の障害者が多い
1段目 度数		918	57	231	127	120	182	18	226	298	143	3
2段目 積%		100.0	6.2	25.2	13.8	13.1	19.8	2.0	24.6	32.5	15.6	0.3

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
特定の障害種別への偏りはない	障害程度の軽い人(手帳の中・軽度)が多い	障害程度の重い人(手帳の重度)が多い	障害程度での偏りはない	高学歴(短大卒以上)の人が多く	高卒(特別支援学校、普通高校卒)の人が多く	学歴での偏りはない	職業経験のある人が多い	職業経験がない(又はほとんどない)人が多い	職業経験の有無での偏りはない	属性面での「その他」の特徴	5年前には事業を実施していない、もしくはわからない
67	452	30	162	60	318	268	190	226	229	29	277
7.3	49.2	3.3	17.6	6.5	34.6	29.2	20.7	24.6	24.9	3.2	30.2

Q16 利用者の希望する進路や働き方について、貴事業所の特徴としてあてはまる項目を選んでください。(現在と5年前、それぞれお答えください。)(いくつでも)

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
		TOTAL	事務系の訓練や就職を希望する人が多い	作業系の訓練や就職を希望する人が多い	IT系の訓練や就職を希望する人が多い	サービス業系の訓練や就職を希望する人が多い	在宅での就職を希望する人が多い	クローズでの就職を希望する人が多い	その他	この中にはない	5年前には事業を実施していない、もしくはわからない
1段目 度数	現在	918	486	562	148	144	124	54	46	32	0
2段目 積%		100.0	52.9	61.2	16.1	15.7	13.5	5.9	5.0	3.5	0.0
1	5年前	918	280	419	58	117	16	31	16	17	295
2		100.0	30.5	45.6	6.3	12.7	1.7	3.4	1.7	1.9	32.1

Q17 利用者の利用経路(利用の相談、問合せをどこから受けているか)について、貴事業所の特徴としてあてはまる項目を選んでください。(現在と5年前、それぞれお答えください。)(いくつでも)

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		TOTAL	ハローワークからが多い	障害者職業・生活支援センター、自治体設置の就労支援センター等からが多い	相談支援事業所からが多い	就労継続支援A型・B型事業所からが多い	就労継続支援A型・B型事業所以外の障害福祉サービス事業所からが多い	発達障害者支援センターからが多い	医療機関からが多い	特別支援学校の教育機関からが多い	普通学校等の教育機関からが多い	企業からが多い
1段目 度数	現在	918	128	246	476	48	32	29	215	311	50	12
2段目 積%		100.0	13.9	26.8	51.9	5.2	3.5	3.2	23.4	33.9	5.4	1.3
1	5年前	918	96	183	302	41	16	21	130	224	15	3
2		100.0	10.5	19.9	32.9	4.5	1.7	2.3	14.2	24.4	1.6	0.3

11	12	13	14
市町村からが多い	本人・家族からが多い	その他からが多い	5年前には事業を実施していない、もしくはわからない
61	346	92	0
6.6	37.7	10.0	0.0
46	190	39	308
5.0	20.7	4.2	33.6

<実施しているプログラム> Q18.1 次における項目のうち、貴事業所で提供しているプログラムを選んでください。(いくつでも)

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		TOTAL	自己理解	コミュニケーションスキル	生活習慣	疾病・障害理解	ストレス対処	ビジネスマナー	求職活動スキル	職場見学	安全な通勤	その他の講習・演習
1段目	度数											
2段目	横%											
		918	624	709	527	384	495	632	510	589	195	168
		100.0	68.0	77.2	57.4	41.8	53.9	68.8	55.6	64.2	21.2	18.3

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
随時面談	定期面談	事務作業スキル	プログラミング・DXスキル	データ入力、パソコンの基本スキル	軽作業スキル	その他の専門技能(調理、理美容、清掃などのスキル)	職場開拓支援	就職活動支援	その他の個別支援	この中にはない
677	517	443	99	509	658	200	463	751	137	0
73.7	56.3	48.3	10.8	55.4	71.7	21.8	50.4	81.8	14.9	0.0

<実施しているプログラムで選んだ項目のうち特に重視しているプログラム(3つまで)> Q18.2 次における項目のうち、貴事業所で提供しているプログラムを選んでください。(いくつでも)

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		TOTAL	自己理解	コミュニケーションスキル	生活習慣	疾病・障害理解	ストレス対処	ビジネスマナー	求職活動スキル	職場見学	安全な通勤	その他の講習・演習
1段目	度数											
2段目	横%											
		918	390	388	148	90	125	154	39	82	10	41
		100.0	42.5	42.3	16.1	9.8	13.6	16.8	4.2	8.9	1.1	4.5

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
随時面談	定期面談	事務作業スキル	プログラミング・DXスキル	データ入力、パソコンの基本スキル	軽作業スキル	その他の専門技能(調理、理美容、清掃などのスキル)	職場開拓支援	就職活動支援	その他の個別支援	この中にはない
229	163	45	20	75	147	53	65	281	25	9
24.9	17.8	4.9	2.2	8.2	16.0	5.8	7.1	30.6	2.7	1.0

<5年前に比べて(5年経過していない事業所は事業開始当初に比べて)強化しているプログラム(3つまで)> Q18.3 次における項目のうち、貴事業所で提供しているプログラムを選んでください。(いくつでも)

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		TOTAL	自己理解	コミュニケーションスキル	生活習慣	疾病・障害理解	ストレス対処	ビジネスマナー	求職活動スキル	職場見学	安全な通勤	その他の講習・演習
1段目	度数											
2段目	横%											
		918	270	295	103	75	111	114	49	109	13	42
		100.0	29.4	32.1	11.2	8.2	12.1	12.4	5.3	11.9	1.4	4.6

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
随時面談	定期面談	事務作業スキル	プログラミング・DXスキル	データ入力、パソコンの基本スキル	軽作業スキル	その他の専門技能(調理、理美容、清掃などのスキル)	職場開拓支援	就職活動支援	その他の個別支援	この中にはない
182	95	49	24	65	138	54	91	238	30	109
19.8	10.3	5.3	2.6	7.1	15.0	5.9	9.9	25.9	3.3	11.9

Q20 5年前に比べて(5年経過していない事業所は事業開始当初に比べて)利用者のニーズに変化はありますか。次に挙げる項目それぞれについて、あてはまるものを選んでください。

		0	1	2	3
		TOTAL	あてはまる	どちらともいえない	あてはまらない
1	短期(1年以内)の就職を希望する人が増えた	918	219	429	270
		100.0	23.9	46.7	29.4
2	キャリアアップのための転職を希望する人が増えた	918	76	314	528
		100.0	8.3	34.2	57.5
3	クローズでの就職を希望する人が増えた	918	59	271	588
		100.0	6.4	29.5	64.1
4	クローズでの就職を希望する人が減った	918	152	355	411
		100.0	16.6	38.7	44.8
5	面談中心の支援を希望する人が増えた	918	176	371	371
		100.0	19.2	40.4	40.4
6	個別支援を希望する人が増えた	918	305	425	188
		100.0	33.2	46.3	20.5
7	週2日、1日3時間など短時間の訓練を希望する人が増えた	918	262	247	409
		100.0	28.5	26.9	44.6
8	プログラミングなど専門スキルを磨きたいというニーズが増えた	918	211	278	429
		100.0	23.0	30.3	46.7
9	企業や学校に籍を置いたまま利用を希望する人が増えた	918	153	150	615
		100.0	16.7	16.3	67.0
10	その他の希望が増えた	918	102	382	434
		100.0	11.1	41.6	47.3

Q21 利用者のニーズの変化や就労環境の変化に気づいたきっかけとしてあてはまるものを選んでください。(いくつでも)

		0	1	2	3	4	5	6
		TOTAL	利用者が集まらなくなった	問合せの経路や内容が変わった	これまでのプログラムがうまく運用できなくなった	これまでの支援では就職実績を上げられなくなった	利用者の面談でさまざまな要望が出された	その他
1	度数	874	411	279	73	111	342	104
2	横%	100.0	47.0	31.9	8.4	12.7	39.1	11.9

Q23 利用者のニーズの変化に対応した取組を行うことで成果は出ていますか。

		0	1	2	3	4
		TOTAL	成果は出ている	成果はやや出ている	成果はあまり出していない	成果はまったく出していない
1	度数	918	205	477	202	34
2	横%	100.0	22.3	52.0	22.0	3.7

Q24 成果の内容としてあてはまる項目を次の中から選んでください。(いくつでも)

		0	1	2	3	4	5
		TOTAL	利用者の充足率が上がった	利用者の就労実績が増えた	就職後の6か月定着率が上がった	利用希望者の問合せ、見学が増えた	その他の成果
1	度数	682	245	285	241	256	90
2	横%	100.0	35.9	41.8	35.3	37.5	13.2

Q27 支援のプロセスの中で、特に貴事業所の特徴や工夫が表れていると思うところはどこですか。最も特徴がある・工夫しているもの、次に特徴がある・工夫しているものをそれぞれ選んでください。※「戻る」ボタンから上位の順位を修正できます。

		0	1	2	3	4	5	6
		TOTAL	受付・利用開始(相談受付、アセスメント、支援計画作成)	就職に向けての準備・訓練(職業スキルの習得、就労意欲、体力、ストレス耐性等の向上)	職場開拓、実習、就職活動	就職・定着支援(面接、入社準備、入社直後の定着支援)	定着支援事業を除く就職後6か月以降の生活面の支援、企業支援	その他独自の取組み
1	最も特徴がある・工夫しているもの(1つ)	918	135	517	103	79	36	48
2	2番目に特徴がある・工夫しているもの(1つ)	100.0	14.7	56.3	11.2	8.6	3.9	5.2
1	最も特徴がある・工夫しているもの(1つ)	918	190	215	186	215	85	27
2	2番目に特徴がある・工夫しているもの(1つ)	100.0	20.7	23.4	20.3	23.4	9.3	2.9

Q28 次に挙げる支援技術を取り入れてありますか。(いくつでも)

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
		TOTAL	認知行動療法	IPS	SST	課題分析	構造化	応用行動分析的アプローチ	就職先での支援(ジョブコーチ的なOJTのプログラムなど)	その他	特になし
1	最も特徴がある・工夫しているもの(1つ)	918	309	39	542	361	197	108	366	31	167
2	2番目に特徴がある・工夫しているもの(1つ)	100.0	33.7	4.2	59.0	39.3	21.5	11.8	39.9	3.4	18.2

Q29 次に挙げる専門職を配置していますか。(いくつでも)

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
		TOTAL	精神保健福祉士	臨床心理士・公認心理師	ジョブコーチ	社会福祉士	キャリアカウンセラー	作業療法士	看護師	その他	特になし
1	最も特徴がある・工夫しているもの(1つ)	918	325	134	319	399	105	67	82	94	216
2	2番目に特徴がある・工夫しているもの(1つ)	100.0	35.4	14.6	34.7	43.5	11.4	7.3	8.9	10.2	23.5

Q30 次に挙げる機関と連携して支援を行っていますか。(いくつでも)

		0	1	2	3	4	5	6
		TOTAL	医療機関	教育機関	就労支援機関	公的機関(市町村等)	その他	特になし
1	最も特徴がある・工夫しているもの(1つ)	918	645	523	743	660	81	30
2	2番目に特徴がある・工夫しているもの(1つ)	100.0	70.3	57.0	80.9	71.9	8.8	3.3

Q31 次に挙げる支援の内容を取り入れてありますか。(いくつでも)

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
		TOTAL	プログラミング、AI、RPAなどITスキル向上プログラム	自己理解の促進を図るプログラム	コミュニケーション力を向上させるプログラム	感情コントロール(アンガーマネジメント等)のプログラム	利用者の希望に沿った職場開拓	職場環境調整等の事業主支援	職場での対象者支援	その他	特になし
1	最も特徴がある・工夫しているもの(1つ)	918	138	565	579	508	394	380	489	26	88
2	2番目に特徴がある・工夫しているもの(1つ)	100.0	15.0	61.5	63.1	55.3	42.9	41.4	53.3	2.8	9.6

Q32 支援の特徴を伸ばし、効果を高めるために工夫していることがありますか。以下の中から選んでください。(いくつでも)

		0	1	2	3	4	5	6	7
		TOTAL	支援者の研修、スキルアップ	専門性の高い人材の採用	同じ考え方や手法の支援機関等との連携	医療機関、教育機関、企業等との連携強化	事例検討・カンファレンス	その他	特になし
1	最も特徴がある・工夫しているもの(1つ)	918	776	155	315	604	426	19	32
2	2番目に特徴がある・工夫しているもの(1つ)	100.0	84.5	16.9	34.3	65.8	46.4	2.1	3.5

令和5年度 障害者総合福祉推進事業
一般就労への移行に向けたニーズ等の変化に対応した
取組に関する調査研究
調査報告書

発行日：令和6年3月

実施機関：株式会社FVP