

こんなことでお困りではありませんか？

～人材育成のポイントと留意点～

就労支援実務者の人材育成については、各関係機関の創意工夫で実施されていますが、必ずしも明文化されているものばかりではありません。

一方で、効果的な就労支援に向けた人材育成を実施している組織の特徴は先行研究により明らかになっていますが、今回のヒアリング調査ではその特徴にあてはまる組織の皆さまにご協力をいただき、事例を収集いたしました。

集約した事例の分析は第4章の通りですが、実際にヒアリングをした皆さまの語りの中から就労支援機関における組織的な人材育成に取り組む際の具体的なポイントや留意点を整理しました。

組織としてどのように人材育成を進めればよいか分からない

- 研修等の機会確保の課題
- 人材確保・定着の課題
- 個人に応じた人材育成の課題

優先して習得すべき知識・スキル等への取組方法が分からない

- 就労支援の基本的姿勢
～障害者本人を中心とした多職種連携による職業生活の支援
- 企業とのコミュニケーションや連携
～職場適応・定着のための障害者本人と企業双方への支援
- 就労支援における適切なアセスメント
～障害者本人の自己理解と自信向上の支援
- 地域ネットワークの構築
～地域の企業や関係機関との関係構築と障害者雇用の周知・啓発

研修等の機会確保の課題

－マンパワー不足や業務多忙により研修の機会を確保できずに悩んでいませんか？－



就労支援に関する研修に行ってほしいけれど、人員や時間などが不足していてどうやってその機会を作ったらいいかわからない。

業務として研修に行ってほしいので、できるだけ業務時間で対応できるように、運営に支障のない範囲で利用者のその日の利用時間を短縮していただくこともあります。



オンデマンド動画で研修をすることもあります。勤務中の隙間時間に「障害者雇用とは」のような基礎的なものを各自で視聴して、対話をするようにしています。

☆ポイント・留意点

- 研修参加は日々の業務を圧迫しないことが前提となる。一方で、研修の参加が支援実務者のモチベーションにつながることもある。
- 管理職においては、意識的に学ぶ機会を作り出すことについての優先順位を上げることも重要。
- 支援実務者においては、研修の受講によって得られたことを報告・実践し、身につけた知識・スキルをまずは組織内で実装を試みることも重要。
- また、受講者の人数等により外部研修受講の費用負担が大きい場合には、講師の方に来ていただき事業所内研修をした方が負担の少ない場合もある。

人材確保・定着の課題

—人材の確保や定着に悩んでいませんか？—



法人内の異動や退職により人材が確保できず、効果的な就労支援が実施できない。

法人がある程度の規模があって人事異動が必ずあるので、人が変わると中堅職であっても一からお伝えしなければならない難しさがありますよね。



そうですね。ただ、例えば生活支援の現場などで働いたことがある方は、利用者との距離の取り方が上手だとも思います。そういった同じ目線で同じ人間として話す、というようなことは比較的得意なように感じます。

うちの事業所では、ざっくりとした指南書を作っている途中です。それを読むことで日々の活動や利用者の理解を深めていけるといいなと思っています。新しく来られた方にはとりあえずその指南書を読んでもらうことで、利用者に向ける時間を増やし、よりよい関係構築を目指してもらえるといいな、と思っています。



☆ポイント・留意点

- 法人や事業所の考え方にもよるが、多くの事業所で離転職や異動による就労支援実務者の定着に悩んでいる事業所も多い。
- 転職者の採用にあたっては、採用面接前に事業所の理念や職場の雰囲気を確認してもらうための見学、就労支援の説明、体験などを行うことにより、事業所や職場を理解して面接を受けてもらうような工夫をしている事業所もあった。
- 異動者においては、これまでの業務の経験による得意不得意を管理者が見極め、必要な研修等を提供しながら、相談しやすい雰囲気を作ることが重要。

個人に応じた人材育成の課題

— 職員個人の能力・経験の違いに合わせた人材育成に
悩んでいませんか？ —



職員個人の能力や経験が違うので、組織としてどのように人材を育成したらいいかわからない。

管理職がその方の社会人経験やこれまでの支援の経過を見ながら OJT の進め方を検討しています。



年度はじめに各個人で目標管理シートに1年間でどのような目標を立てて支援に臨むかを記入してもらっています。そのシートを用いて3か月に1回上司と面談をして上司からのフィードバックをする等、人材育成について面談を通して各職員と一緒にすり合わせをしながら実施しています。

うちの事業所は同業からの転職組であるとか、全く他業種からの転職組っていうのがすごく多いので、下からこう積み上げていくというような考え方よりも、今のベースラインに対して何が足りているか、何が足りていないかっていうのを見極めていくということのほうが大事なんだろうと思っています。



☆ポイント・留意点

- これまでの経験を踏まえた指導は管理職の方への負担が非常に大きいのが現実。
- 管理職を交えた数名で、事業所内でのキャリアアップシートの基本形を作ることで就労支援実務者がシートを確認しつつ自らのキャリアアップについて考えている事業所もある。
- キャリアアップシートは記入するだけではなく、定期的な面談において活用することで法人や組織の考えを共有することにもつながる。

障害者本人を中心とした多職種連携による 職業生活の支援

—就労支援における支援者の基本的姿勢の育成に
悩んでいませんか？—



支援者としての基本的姿勢を育てるにはどうしたらいいだろう？



内部研修で動画を視聴してもらっています。特に、倫理観に関わるように虐待防止など、全体で学ぶべきことについては会議の場面とかで共通して見るような形にしています。

就労支援の方法論だけが独り歩きしないように、持つべき心構えや倫理、行動基準がある、というのもOJTではきちんと伝えるようにしています。



最初は利用者目線を学んでいただくために、状況を見ながら利用者と同じプログラムを受けてもらいます。最初は記録も何もせずただ利用者目線で学んでほしいという意図があります。

☆ポイント・留意点

- 就労支援における基本的姿勢としては、支援者がとるべき態度や、心構え、倫理意識などが考えられる。このような基本的姿勢を育てるためには、外部研修や内部研修で基本を学びOJTにつなげていくことが重要。
- 就労支援における基本的姿勢については、資格取得やその勉強を組織として支えることで習得を促すケースもあったが、倫理的な課題に直面した時や虐待防止研修の際に、あえて支援の価値観を中心に伝えることで育成されている事業所もあった。

職場適応・定着のための障害者本人と 企業双方への支援

—企業とのコミュニケーションや連携に悩んでいませんか？—



企業とのコミュニケーションや、連携っていったいどんなものかわからない。

私の事業所は中小企業の方に対応することが多いので、どういう障害者雇用を進めていったらいいのか、企業がどう外部の人たちから評価されることがいいのか、それが企業の利益にどのように繋がるのかを一緒に考えていってもらえるようにしています。



どんな環境であれば働けるのかとか、ご本人さんの強みとか、障害特性とかを、職員がしっかりとアセスメントを取って把握をし、それを企業さんにどう伝えていくかということを考えています。私たちは障害のことを知っていますが、企業の方は知らないなので、専門用語を使わずにきちんと伝えるにはどうしたらいいかを考えながらコミュニケーションを取っています。

☆ポイント・留意点

- 就職前の支援から就職後の支援まで一貫した支援を実施することが重要。
- 企業支援についても利用者が就職する前から企業と関わることで、障害者雇用についてだけでなく、その企業について一緒に考えていけるような姿勢が重要。
- 福祉の論理や専門用語を使わずに企業と理解しあうことが重要なポイント。

障害者本人の自己理解と自信向上の支援 — 就労支援における適切なアセスメントスキルを習得してもらう方法 に悩んでいませんか？ —



適切なアセスメントを実施してほしいけど、どうやってスキルを習得してもらったらいいだろう？

新人でもベテランでも、アセスメントの会議では全員で共有しています。課題も得意とするところも含めて、長所、短所を含めてみんなで共有する場になっています。



生活支援の方が面談して、就労支援の方が面談して、お互いに話し合っ、
どういうことが目標かっていうことを決めて、最後はサービス管理責任者が
面談するっていう。3段階です。そこで、お互いの視点による情報や役割を
すり合わせをしています。

☆ポイント・留意点

- 適切なアセスメントの実施には一人で抱え込まないことが重要。
- ヒアリングした事業所では、アセスメントに関わらず一人での支援をなるべく避けてペアで実施している場合もあった。
- その理由は、一人でアセスメントするよりも視野が広がり色々な可能性が見えてくること。
- 適切なアセスメントを習得してもらうためには、様々な視点を持った者とともにアセスメントを実施すること、自らのアセスメントを他者と共有し視野を広げることが重要。

地域の企業や関係機関との関係構築と障害者雇用の周知・啓発

—地域ネットワークの構築に悩んでいませんか？—



地域のネットワークが重要なことはわかるけど、何から始めたらいいだろう？



ネットワークがどこまでできてきたかっていうと、一人ひとりに一生懸命向き合ってきた中で手をつなげた人たちです。この人なら適当に答えないだろうという人が何人かいますが、そういった方に何人か必要な時にアドバイスもらったりしていると自然と地域の中でネットワークが構築されてきたような気がします。

外部の研修とかですと、そこでネットワークができたりもしますので、以前、コロナ禍で研修がなかったりとかでオンラインとかもありましたが、対面の研修が最近復活してきているので、やはり対面がいいなと感じる部分も付随的はあったりするのですが、という感じですね。



地域の中で私たちがやってきたことってミクロ、メゾ、マクロのネットワークに近いようなものをイメージしながらやってきました。研修だけでは、なかなか次のステージに繋がられるようなところに行きつかないと思うので、そういうステージを地域の中にどう整えられるかということも、実務の中ではやっていく必要があるんだろうなというふうには思っています。

☆ポイント・留意点

- 地域ネットワークはすでに構築されている地域や運営には参加していない就労支援事業所もあるので一概に構築が必要とはならないが、事例にもあるように日々の支援で繋がった支援者と繋がり続けることで地域全体の就労支援力が向上していく。
- 地域ネットワークは日々の支援の積み重ねでの構築や、研修での出会いがネットワークになっていく等、様々な形で成立することがある。