

地域就労支援機関の支援実務者のやりがいと人材育成の課題

—全国調査結果から—

○竹内 大祐（障害者職業総合センター 上席研究員）

春名 由一郎・堀 宏隆（障害者職業総合センター）

1 背景と目的

我が国の職業リハビリテーションは、近年、急速に発展し、障害者の就労可能性を広げてきている。このような発展は同時に、障害者就労支援（以下「就労支援」という。）に携わる人材の広がりでもあり、地域の就労支援力の底上げを図るための効果的な人材育成を検討する必要がある。

障害者職業総合センターでは2021～2022年度にかけて調査¹⁾を実施し、就労支援機関における支援実施状況や知識・スキル等の普及状況、障害者就労支援に対する考え方や人材育成の取組の実態を明らかにした上で、人材育成のポイントを整理した。その結果、就労支援に携わる人材の専門性向上（効果的就労支援の取組実施や知識・スキル等の普及等）には、所属組織が組織として人材育成に取り組んでいることが重要であることを明らかにした。

一方、効果的な人材育成には、単に支援実務者個人の知識・スキル等の向上を目指すだけでなく、支援力向上の取組への動機づけを高めることや、人材の就労支援関連業務への定着を目指す必要があるため、支援実務者のやりがいに着目することは重要である。そこで、本発表では、上記調査に基づき、就労支援実務者のやりがいの実感を明らかにした上で、やりがい向上と専門性向上を両立させる人材育成のポイントを明らかにすることを目的とする。

2 方法

障害者就業・生活支援センター（以下「就業・生活支援センター」という。）336事業所、地方自治体が設置する障害者就労支援機関（以下「自治体の就労支援機関」という。）128事業所、就労移行支援事業又は就労定着支援事業を実施する機関（以下「就労移行等」という。）2,536事業所に所属する組織管理者及び支援実務者それぞれを対象としてアンケート調査を行った。なお、それぞれを対象とした調査はIDで紐づけし、その関連を分析できるようにした。

(1) 就労支援の取組に対する支援実務者のやりがい等

就労支援に取り組む時の、やりがい等の実感について各事業所の支援実務者に回答を求めた。

(2) 就労支援機関における組織的な人材育成の取組実態

各事業所の組織管理者に対して、就労支援担当者の支援力向上のために組織的に重視して行っている人材育成の取組実施状況について回答を求めた。

(3) 就労支援に取り組む時のやりがい等に影響する要因

支援実務者のやりがい等（「自己成長とやりがい」「支援の有益性」「専門性の社会的評価」の3つの因子＝目的変数）向上に影響する要因として、以下の5つの説明変数（2つの組織的要因と3つの個人的要因）を仮定し、重回帰分析を行った。なお、機関種の違いや回答傾向（性格）の違いを調整して分析した。

【組織的要因】

- 組織的な人材育成の取組：「支援事例・記録の共有」「組織的な育成方針の明確化」「役割やノウハウの言語化・共有」の3つの因子
- 処遇：満足いただける処遇等を提示できているかどうかの組織管理者の認識

【個人的要因】

- 支援課題解決の実感：様々な対象者における就労支援の支援課題解決状況についての支援実務者の実感
- 就労支援の理念・考え方への同意の程度：障害者の就労可能性を広げるための考え方や、就労支援の意義に対して同意できるかどうか
- 障害者の権利等の実現に対する取組：インクルーシブな雇用の実現、企業の合理的配慮義務の実施、最低賃金の保障等に向けて取り組んでいるかどうか

3 結果

(1) 就労支援の取組に対する支援実務者のやりがい等

いずれの機関種においても、創意工夫の余地の実感、学び続ける意欲、自己成長の実感に関して肯定的な回答が目立った。一方、障害者や企業の役に立っているかどうかや、専門性の社会的な評価に関しては「何とも言えない」との回答が比較的多く、専門性の社会的評価には否定的回答も多かった。表1には、例として就業・生活支援センターの結果を示す。

(2) 就労支援機関における組織的な人材育成の取組実態

困ったことに対する相談、ケースミーティング等による支援事例の検討・共有、支援内容や成果の記録については、いずれの機関種においても重視して実施されている割合が高かった。一方、支援ノウハウ等を言語化・共有する取組や、地域関係機関との連携や役割分担について言語化する取組、就労支援者のキャリア段階や達成目標を明示する取組は、重要性は認識されているものの、実施されている割

合が低かった。表2には、例として就業・生活支援センターの結果を提示する。

表1 就労支援に取り組む時のやりがい

*就業・生活支援センターの結果	全く違う	やや違う	何とも言えない	ややそのとおり	全くそのとおり
自分の支援は障害者の役に立つ(N=367)	0%	2%	44%	49%	6%
支援で自分の能力・知識・経験を発揮できる(N=367)	0%	2%	41%	49%	7%
自分の支援は障害者を雇用する企業の役に立つ(N=366)	1%	2%	46%	45%	6%
支援では創意工夫の余地が多くある(N=367)	0%	1%	10%	48%	40%
支援の専門性向上のために学び続けたい(N=367)	0%	1%	7%	31%	61%
支援で自分自身が成長することができる(N=367)	0%	1%	10%	37%	53%
支援への意義や誇りを感じる(N=365)	0%	3%	24%	47%	27%
支援の専門性が社会的に評価されていると感じる(N=365)	5%	16%	52%	23%	4%
支援で自分が元気をもらうことができる(N=367)	3%	4%	30%	46%	17%

*最も多い回答(5%内の差であれば次点も含む)をグレーで表示

表2 人材育成に係る組織的な取組の実態

*就業・生活支援センターの結果	は思わない	実施が重要と 実施は少ない	重要と思うが 実施は少ない	重視して 実施
各支援者が支援で困ったことがあれば、いつでも他の支援者やスーパーバイザーが相談に乗る(N=204)	1%	27%	73%	
支援事例は組織内のケースミーティングで検討し共有する(N=204)	1%	20%	80%	
支援内容と支援成果の記録により、組織での効果的な支援の蓄積・共有と改善に取り組む(N=204)	2%	28%	71%	
組織だけでなく、地域関係機関とケースマネジメントの連携体制で事例検討やノウハウ共有を図る(N=204)	2%	45%	53%	
組織内の支援ノウハウ等を言語化・文書化して、支援者同士で共有し、引き継ぎをスムーズに行えるようにする(N=203)	0%	54%	46%	
地域関係機関との連携や役割分担の進め方を言語化・文書化して、関係機関の人事異動があっても引き継げるようにする(N=200)	1%	67%	33%	
学会や研究・実践発表会、論文投稿などで、専門職としての支援ノウハウの整理や共有化を積極的に進める(N=203)	13%	75%	12%	
人事評価等で、就労支援者のキャリアの段階や達成目標を明示して計画的に人材育成を進める(N=203)	6%	64%	30%	
就労支援人材のレベルに応じたレベルアップのための外部研修等の受講を組織として推進する(N=204)	2%	31%	67%	

*最も多い回答をグレーで表示

(3) 就労支援に取り組む時のやりがい等に影響する要因

ア 「自己成長とやりがい」向上に効果がある要因

「自己成長とやりがい」には、所属組織が、外部研修促進や目標の明確化といった「組織的な育成方針の明確化」を行い、本人が、就労支援の理念・考え方に一定程度同意

し、「障害者の権利等の実現に対する取組」を行っていることが関連していた。

イ 「支援の有益性」向上に効果がある要因

支援課題が解決できていると感じている支援実務者ほど「支援の有益性」を感じているという結果であった。同時に、所属機関が「支援事例・記録の共有」を行っていることの効果も大きかった。その他、「障害者の権利等の実現に対する取組」を行っていることの効果が見られた。

ウ 「専門性の社会的評価」向上に効果がある要因

所属組織が「支援事例・記録の共有」を実施しているほど、「専門性の社会的評価」を適切に受けていると感じる程度が高いという結果であった。

4 考察と結論

実態調査から、就労支援実務者は、就労支援にやりがいを感じ、自己成長の意欲や実感を持って取り組んでいる一方で、その「支援の有益性」や「専門性の社会的評価」については態度を保留する回答も多いことが明らかになった。この「支援の有益性」や「専門性の社会的評価」の向上に効果がある要因を分析したところ、所属組織が「支援事例・記録の共有」の取組を行うことがポイントの1つであることが明らかになった。また、支援課題解決の実感を持てるかどうかで、「支援の有益性」の実感が変わるということも明らかになった。

就労支援のプロセスは、支援実務者が単独で施設外(企業等の場等)に向かうことも多く、先輩・同僚等からタイムリーなフィードバックを受けたり、考えや気持ちを共有することが難しい場合も多いのではないだろうか。その結果、自身の支援の有益性や適切さの確証を持ちづらいつのかもしれない。事例や意見を共有する場で、様々な視点からフィードバックを受け、考えを共有できることは、支援スキルを磨くだけでなく、支援の有益性や社会的評価を認識するきっかけになり得る。各機関・地域でケースカンファレンスや情報交換を行う場を創出することが支援実務者のやりがい向上において重要と考えられる。

機関又は地域単位で就労支援の理念等を踏まえた目標の明確化をし、研修受講促進や事例等の共有の場を作るなど、組織的に人材育成に取り組んでいくことが、支援者の専門性とやりがいの両面の向上に繋がる重要なポイントである。

【参考文献】

- 1) 障害者職業総合センター『就労支援機関における人材育成と支援ノウハウ蓄積等の現状と課題に関する調査研究』、「調査研究報告書 No. 167」(2023)