

就労支援機関管理者に対するWeb研修の開発 ー研修プログラムの実施と効果ー

○大川 浩子（北海道文教大学 教授/NPO法人コミュネット楽創）
本多 俊紀（NPO法人コミュネット楽創）
宮本 有紀（東京大学大学院 医学系研究科精神看護学分野）

1 はじめに

管理者は職場の人材育成、及び、メンタルヘルス対策の重要な存在である。ワーク・エンゲイジメント（以下「WE」という。）を高める仕事の資源には課題の多様性やコーチングなど管理職が関与する内容が含まれ¹⁾、そして、部下のメンタルヘルスに対する異変に気づき、対応するというラインケア²⁾でも要ともされている。また、就労支援機関の管理者の課題は、その属性(事業形態、運営法人の規模や役員の兼務の有無)で異なる点があると考えられている³⁾が、管理者の育成や組織に関する調査報告は少ない。

我々は、就労支援機関の管理者に対する研修プログラムの開発を目的に、リスニングアワーをベースとしたWeb研修プログラムを実施した⁴⁾。この研修プログラムでは、一部質的な変化が認められたが、自身の話した内容へのフィードバックや参加者同士の交流が課題となった⁴⁾。今回、新たに情報提供と互いの経験を語る形で再編したWeb研修プログラムを行った。その効果について報告する。なお、本研究は本学の倫理審査委員会の承認を得て実施した（承認番号：05012）。

2 方法

(1) 研究協力者

本研究の協力者は、就労移行支援（多機能型を含む）、及び、障害者就業・生活支援センター（以下「ナカポツ」という。）の各事業を実施している機関の管理者である。ナカポツは全337ヶ所、就労移行支援事業所はWAMNETより660ヶ所をランダムに抽出し、本研究への協力依頼文書を発送した。その後、本研究協力に興味を示した管理者で、文書による同意が得られた者とした。また、研究者のネットワークも活用し、研究協力者を募り、最終的には10名から協力が得られた。その属性は表1の通りである。

表1 研究協力者の属性

性別	男性7名 女性3名
年齢	20代1名 30代2名 40代4名 50代3名
所属機関	就労移行7名 ナカポツ3名
運営法人	NPO法人4名 株式会社2名 社会福祉法人2名 医療法人2名
運営法人役員兼務	役員2名 非役員8名
運営法人の職員数	50名未満4名 50～100名未満3名 100～300名未満2名 300名以上1名

なお、研究協力者の現所属機関における就労支援の経験年数は3か月～20年であり、管理職としての経験年数は3～18年であった。また、職員の人材育成に関わっている者は9名であった。

(2) 本研修プログラムの枠組みと内容

本研修プログラムの枠組みとしては、研究協力者の都合を考慮し、1時間1回のWeb会議システムによる研修を3回（1回/週間）実施した。実施期間は2024年1月～2月であった。

各回の進め方としては、筆頭演者がファシリテーターとなり、①自己紹介及び近況報告、②研究をベースにした就労支援機関の管理者に関する情報提供、③参加者各自の経験や意見について発言、④次回のアナウンス・確認事項の順で行った。特に、前回の研修プログラムの反省から、参加者同士の交流の促進と全員の発言が保証されるように進行を心掛けた。なお、新型コロナ等による急な欠席については、録画した動画を確認できるように配慮した。

情報提供の主な内容は表2の通りである。各内容は演者の過去の研究内容と厚生労働省のHPにある情報を利用した。

表2 情報提供の内容

回数	内容
1回目	就労支援機関における就労支援・人材育成の課題：運営法人に注目した分析（就労支援の現状に関しては厚生労働省の情報を使用）
2回目	就労支援機関における人材育成の課題：ナカポツと訓練等給付の比較（就労選択支援・基礎的研修の情報は厚生労働省の情報を使用）
3回目	メンタルヘルス不全とバーンアウト予防/管理者のストレスとWE（高める取り組みを含む）

(3) 手順

本研修プログラムに参加する前、終了直後、終了1か月後にWeb（Googleフォーム）によるアンケートに回答してもらった。アンケート内容としては、管理者の基本情報や各尺度、本研修プログラムの満足度（終了直後アンケートのみ）等を含め、回答期間は1週間とした。

分析方法はクロス集計を行った。また、本研修プログラム参加前後及び終了1か月後のWE（日本語版UWES短縮版⁵⁾）について、Friedman検定を行った（SPSS ver.29）。

3 結果

(1) 本研修プログラムへの満足度

本研修プログラムに対する満足度は満足が6名、やや満足が4名であった。満足・やや満足の理由としては、管理職のセルフケアに関する情報を得られたことや他の管理者の意見を聞くことができたことがあげられていた。

(2) 本研修プログラムの内容・時間等について

本研修プログラムの内容については、よいが6名、ややよいが4名であった。よい・ややよいの理由としては、管理者及び研究データの話聞いたことがあげられた。

また、本研修プログラムの実施時間については丁度良いが5名、やや短い5名であった。丁度良いとした理由としては、集中力や業務に支障が出ないことがあげられていた。一方、やや短いと回答した理由としては、もう少し話をしたい・聞きたいがあげられた。

そして、本研修プログラムの感想では、「よいチームを築くために自身を労わることはよいことと思えるようになりました」「お会いしたことのない管理者の方と管理者ならではの悩みや取組についてお話ができたことが大変良かった」などがあげられた。

(3) 本研修プログラムを通して職場で取り組みたいこと

本研修プログラム終了直後に職場で取り組みたいことを回答した者は9名であり、その内容は表3の通りであった。この9名のうち1か月後に少しできた者は2名、あまりできなかった者は5名、できなかった者は2名であった。あまりできなかった・できなかった理由としては、業務が立て込んだことや研修終了からの時間が間もないことがあげられていた。

表3 本プログラム終了直後に職場で取り組みたいこと

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・ 個人面談・ 管理者研修の精査・ WEを高めるための取り組み（ほめるなど）4名・ スタッフと交流する機会を増やす、コミュニケーション2名・ 俯瞰して自分の業務を整理・見える化し、可能な範囲で部下と共有・ 部下の研修制度の見直し |
|---|

(4) WE

欠損があった1名を除き9名分を分析対象とした。実施前の日本語版UWESの値は平均 3.20 ± 1.16 で、終了直後は 3.26 ± 1.23 、終了1か月後は 3.12 ± 1.13 であり、有意差は認められなかった。なお、終了1か月後に急上昇していた1名については、本プログラムを通して職場で取り組みたいことについて「少しできた」と回答し、感想でも「管理職としての苦労感は皆同様にあることを共有できたのは「自身が至らない」と抱え込まなくてもよいのかと思うようになりました」と記していた。

4 考察

今回、アンケートの結果から、前回の研修プログラムに比較し、やや不満と感じている者がいないことが示された。感想に、「管理職のセルフケアに関する情報を得られたことや他の管理者の意見を聞くことができたこと」があげられており、また、満足度においても同様の理由があげられていた。この点より、前回の研修プログラムよりも参加者同士の交流が保証され、新たな情報が得られる形になっていたと思われる。また、実施時間に関しては、短いと丁度良いに分かれたが、管理者が多忙な業務の合間に参加することを考えると1時間程度の時間設定は適切であったのではないかと思われた。

そして、WEは研修プログラム実施前後で有意差は認められなかった。しかし、終了1か月後に急上昇していた1名は、本研修プログラムを通して職場で取り組みたいことが少しできたと感じていた。WEを高める要因である個人の資源は個人の内部にある心理的資源とされ、自己効力感、組織での自尊心、楽観性などが該当すると言われている¹⁾。この結果から、本研修プログラムへの参加でWEが上昇する場合、研修で学んだことが職場で取り組めたという自己効力感が影響することが考えられた。今後、他の尺度の結果も踏まえて、さらに検討する必要があると思われる。

5 結語

今回、就労支援機関の管理者を対象に情報提供と互いの経験を語るWeb研修プログラムを実施した。そのアンケート結果から、参加者は主観的な満足度を得ることができたと思われる。また、WEを高めるためには、研修終了後の自己効力感が影響している可能性があるため、経過後のフォローの必要性も考えられたが、より詳細な分析が必要であると思われる。なお、本研究はJSPS科研費JP19K02163の助成を受けている。

【参考文献】

- 1) 島津明人「新版ワーク・エンゲイジメント」労働調査会、(2022)、p. 46-74
- 2) 厚労省「職場における心の健康づくり～労働者の心の健康の保持増進のための指針～」、(2023)
- 3) 大川浩子・他『就労支援機関における管理職の現状と課題 ―インタビュー調査から―』「北海道文教大学研究紀要46号」、(2022)、p. 49-59
- 4) 大川浩子・他『就労支援機関の管理者に対する研修の効果 ―リスニングアワーを用いて―』「北海道文教大学研究紀要48号」、(2024)、p. 11-20
- 5) Shimazu A, et al: Work Engagement in Japan: Validation of the Japanese Version of the Utrecht Work Engagement Scale. *App Psychol: An International Review* 57 (3): 510-523, 2008.

【連絡先】

大川 浩子
北海道文教大学
e-mail : ohkawa@do-bunkyo.ac.jp

障害者雇用で必要と考えられる職業準備性

－移行支援事業所の支援者と雇用者の認識より－

○河合 静夏（株式会社総合キャリアトラスト SAKURA杉並センター 支援員）
○長徳 涼 （株式会社総合キャリアトラスト SAKURA長野センター 支援員 社会福祉士）
瀧澤 文子・金井 優紀（株式会社総合キャリアトラスト SAKURA杉並センター）

1 はじめに

株式会社総合キャリアトラストは、各種人材サービス事業を展開する親会社、総合キャリアオプションの特例子会社として2012年に設立。事業としては、障害者の自社雇用や、企業へのコンサルティング、就労移行支援がある。就労移行支援事業所SAKURAセンターは、全国で16センターを展開し、親会社の企業とのつながりや、人材育成のノウハウを活かした、就労・定着支援を特徴としている。

2 調査の背景・目的

令和5年度の障害者雇用実態調査¹⁾において、障害者雇用者数は着実に進展しているとの報告がある。雇用は伸びてきている一方で、企業によっては、需要・供給のミスマッチにより雇用が進んでいないという報告²⁾もある。今後、障害者雇用がより発展していく中で、障害者だけではなく、就労支援者もより企業のニーズを踏まえ、ミスマッチのない就労支援をしていく必要があると感じている。そのため、今回の発表では、障害者雇用で必要と考えられる職業準備性（個人の側に職業生活の開始と継続に必要な条件が用意されている状態を指す）³⁾の認識について、SAKURAセンターの支援者と障害者を雇用している事業所の担当者に調査を行い、その結果について両者の認識、またその共通性や相違に関して検討を行う。

3 調査方法

(1) 研究対象者

本調査対象者は、SAKURAセンター（全16センター）の支援者と、SAKURAセンターの就労定着支援を利用した、障害者の雇用担当者を対象とする。支援者74名、雇用担当者159名に調査依頼をした（表1）。

(2) 調査時期及び手続き

2024年8月～2024年9月にかけて調査を行った。質問紙調査かウェブアンケートは選択できる形式を取り、ウェブアンケート調査票への誘導をする2次元コードを記載した依頼文を送付した。オンライン調査票の作成は、Microsoft Formsを使用した。

表1 調査依頼センター詳細

SAKURAセンター名	支援員数	障害者雇用担当者数
長野	8	19
新宿	5	15
山梨	5	8
松本	5	10
わらび	4	6
蒲田	4	9
池袋	6	10
福岡天神	5	11
長野南	5	5
岡谷	5	5
富山	4	18
前橋	2	4
杉並	6	15
松本中央	4	10
新潟	2	7
新潟NEXT	4	7
合計	74	159

(3) 調査票について

今回、認識調査を行うにあたり、関連性のある研究を検索した結果、雇用担当者による障害者個人のスキル評価シートや障害者の自己評価シートを見つけることができたが、障害者雇用で必要なスキルに対しての認識調査は見つけることができなかった。そのため、障害者雇用における職業準備性をまとめた「就労支援のための従業員用チェックリスト」⁴⁾を用いている。これは教育、訓練、福祉等の機関や事業所が連携・連続し、障害者就労支援が円滑に実施できるよう、関係者が共通して使用することが可能なチェックリストとして開発された。対象者は雇用されている従業員（障害種別に関係なく、すべての障害者）とし、すべての事業所（全業種・職種・規模）で利用できる。チェック項目は就労後の各障害に共通した職業人として求められる基本的事項を集約したもの。評価領域は、『職業生活』、『対人関係』、『作業力』、『仕事への態度』の4領域23項目からなる。

本調査は、特定の人物に対する評価ではなく、支援者と雇用担当者の認識調査のため、チェック項目と調査の内容に応じて回答について選択肢の調整を行った。また、支援者に調査票を実施し、項目の追加や変更を行っている。

追加した項目については、2領域、3項目。『障害について』を新領域とし、【通院・服薬管理】通院や服薬管理ができていないこと、【自己理解】障害について理解できて

おり福祉資源を活用することができていること を追加。

『仕事への態度』領域の中で、【安定性】適切なタイミングで小休憩を挟みつつ、安定して作業に取り組むことができること を追加。理由としては、【通院・服薬管理】

【自己理解】は職業準備性ピラミッドでも土台となる部分であり、また、支援者より「通所、通勤、の安定のために最も大切」「面接の際に、通院、服薬や障害に対する理解が出来ているかよく聞かれる」との意見があったため。

【安定性】については、梅永（2017）⁵⁾よりASD者に有効な配慮事項として「ストレスを感じたとき、休憩をとるという許可」の項目を挙げられている。また、支援者より「自分で休憩を取ることが難しい利用者は多い」「自ら、適切なタイミングで小休憩を挟めないと、安定して作業に取り組むことは出来ない」との意見があったため。

評価段階について、障害者を雇用する際に重要（できてほしい）と考えるスキルについて尋ねるため、回答の選択肢は、調査項目の語尾を「～こと」とし、評価は、【4=必ず出来て欲しい、3=出来て欲しい、2=できれば出来て欲しい、1=どちらでも良い】の4件法で26項目の回答を求めた。また、最後に自由記述欄を設けている。（表2）

(4) 分析方法

ア 領域

支援者と雇用担当者の領域、項目にt検定を実施し、有意差がある平均値を比較することで、両者の回答に差があるかを分析する。

イ 領域

支援者と雇用担当者の領域、項目に相関分析を実施し、両者の回答に関連性があるかを分析する。

ウ 領域

支援者と雇用担当者の自由記述欄の回答内容について整理する。

(5) 倫理的配慮

倫理的配慮として支援者と雇用担当者に、研究の目的と公表方法を説明したのち、①個人が特定されることはないこと、②同意は任意であること、③同意しないことで不利益が生じることは一切ないこと を説明して同意を得た。

4 今後について

本調査では、調査票の回収に時間を要するため、調査の結果、および考察については、職業リハビリテーション研究・実践発表会にて報告をさせて頂く。調査結果を元に、障害者雇用で必要と考えられる職業準備性について支援者と雇用担当者の認識を明らかにするとともに、その認識の共通性や相違について検討をしていく。検討の結果について、SAKURAセンターでの支援提供、定着支援の見直しを行うことで、より雇用者側のニーズを踏まえたサービス

を提供につなげていきたいと考えている。

表2 「障害者雇用を求めるスキルについての認識調査」
調査項目（支援者、雇用担当者共通の項目）

4：必ず出来て欲しい 3：出来て欲しい 2：できれば出来て欲しい 1：どちらでも良い	
領域	項目
Ⅰ 職業生活	1.【出勤状況】正当な理由（通院、電車の遅延等）のない遅刻・早退・欠勤はないこと。
	2.【健康状態】健康に気をつけ、良好な体調を保っていること。
	3.【身だしなみ】職場に応じた身だしなみをしていること。
	4.【規則の尊厳】職場の規則を守ること。
Ⅱ 対人関係	1.【挨拶】相手や場に応じて挨拶ができること。
	2.【意思疎通・会話】同僚、上司と円滑な意思疎通・会話ができること。
	3.【指揮命令系統の理解】職場の上下関係、指揮命令系統について理解していること。
	4.【人間関係の維持】誰とでも人間関係を上手にとれること。
Ⅲ 作業力	1.【体力】1日を通して作業ができる体力があること。
	2.【指示内容の遵守】指示通りに仕事をする事。
	3.【正確性】正確に作業をし、品質、水準を保持できること。
	4.【判断力】間違いや不良品の見分け、部品や伝票等の判別ができること。
	5.【作業速度】必要とされる作業速度をこなせること。
	6.【習熟】与えられた作業に習熟していること。
	7.【作業変化への対応】作業の内容、手順等の変化へ対応できること。
	8.【危険への対処】危険や禁止事項に対処できること。
Ⅳ 仕事への態度	1.【質問・報告・連絡・相談】必要な時に自発的に質問・報告・連絡・相談ができること。
	2.【時間の遵守】時間（作業開始時間、休憩時間、納期等）を守ること。
	3.【整理整頓】道具、材料、製品等は大切に取り扱い、整理整頓ができること。
	4.【積極性】どんな作業にも自分から積極的に取り組むこと。
	5.【集中力】仕事への集中力はあること。
	⑥【安定性】適切なタイミングで小休憩をはさみつつ、安定して作業に取り組むことができること。
	7.【責任感】与えられた仕事は最後までやること。
	8.【共同作業】作業や役割を分担したり、協力して共同作業ができること。
Ⅴ 障害について	①【通院・服薬管理】通院や服薬管理ができていること。
	②【自己理解】障害について理解できており福祉資源を活用することができていること。
※○印がついている項目は追加したもの	

【参考文献】

- 1) 厚生労働省『令和5年度障害者雇用実態調査』（2023）
- 2) 障害者職業総合センター『障害者雇用に係る需給の結合を促進するための方策に関する研究』，「調査研究報告書 No. 76」，（2007）
- 3) 障害者職業総合センター『就労困難性（職業準備性と就労困難性）の評価に関する調査研究』，「調査研究報告書 No. 168」，（2023）, p. 17
- 4) 障害者職業総合センター『就労支援のための従業員用チェックリスト』（2009）
- 5) 梅永 雄二『発達障害者の就労上の困難性と 具体的対策』，「日本労働研究雑誌2017年8月号」（2017）

職業リハビリテーションの現場における 支援スーパーバイザーの導入と効果の検証

○菊池 ゆう子（株式会社スタートライン CBSヒューマンサポート研究所 主任研究員）
豊崎 美樹・刎田 文記（株式会社スタートライン CBSヒューマンサポート研究所）

1 背景と目的

株式会社スタートライン（以下「SL」という。）は、障害者及び事業主の双方に対して、文脈的行動科学を基盤とした支援技術による職業リハビリテーション（以下「職リハ」という。）サービスを提供している。また、SLでは、2023年の障害者雇用促進法の改正により事業主の責務として明記された「雇用の質の向上」をより一層推進するため、職業リハビリテーションの現場で発生している事象全体に対してスーパーバイズ機能を持つ『支援スーパーバイザー』（以下「支援SV」という。）を、弊社CBSヒューマンサポート研究所内に配置することとした。

支援SVがサポートする内容について、図1に示した。これらのサポート内容は、スーパービジョンの機能として管理的・教育的・支持的・仲介的の4機能に整理されている¹⁾。しかし、職リハ領域におけるスーパーバイズの重要性については数々の調査や研究がなされている一方²⁾、スーパービジョンの効果を4つの機能に分類し調査した研究は少ないのが日本の現状である。

管理的機能 - 仕事の分担や業務量の調整 - 職場環境を整える - 信頼され、支えられ、評価されていると感じられるようにする - 業務遂行に関する評価 - クライアントへの援助の向上 - ワーカーの成長のための環境整備や評価	教育的機能 - 専門職として実践するために必要な価値・知識・技術を教える - クライアントに適切な援助ができるよう専門性を高める - 実践場面で活用できる具体的な知識の教授 - 理論と実践の循環 - スーパーバイザーとスーパーバイジー両者の関係性が良好である
支持的機能 - クライアントへの効果的な援助ができるよう不安を和らげる - 援助場面では、クライアントに対する援助方法だけでなく、制度や社会状況など援助者個人の誠意や努力では解決できない問題も多くあり、援助者はジレンマを感じやすい状況にあることを理解する - バーンアウトの予防	仲介的機能 - チームアプローチや多職種連携 - チーム内での役割と責任について明確化 - 組織内での方針づくり - スタッフのニーズへ対応 - スタッフと組織の関係が良好になるようにする

図1 スーパービジョンの4機能と特徴

そこで本稿では、SLにおける支援SVのスーパーバイズ機能の効果を確認するため、アンケート調査を実施し、スーパービジョンの4機能に基づく整理・分類を行なった結果を報告する。調査結果をもとに、効果的なスーパービジョンの在り方と、今後の支援SVの課題について検討したい。

2 方法

(1) 支援SVによるサポート内容の分類

2023年7月から2023年12月までの支援SVによるサポート内容を、4つの機能（教育的・管理的・支持的・仲介的機能）に分類した。

(2) アンケート調査の実施方法の概要

支援SVのサポートの効果を確認するため、アンケート

調査を実施した。調査概要および分析の方法は、以下のとおりである。

ア 対象者の属性：SL社員のうち、支援SVと連携した部門のサポーター（様々な社歴・階層の20代～40代の男女）

イ アンケート回収期間：2024年1月15日（月）～2024年2月1日（木）

ウ 回収手段：Microsoft FormsによるWebアンケート

エ 調査票の形式：アンケート調査の設問内容等を表1に示した。設問数は10問、回答形式は、単一回答、複数回答、自由回答、段階評定法（4～5段階）の4種類を、設問内容に応じて設定した。また設問内容は支援SVとの連携について問う内容であった。

表1 アンケート調査の設問内容

設問	内容	回答形式
1	支援SVの存在を知っていますか。	単一回答
2	支援SVと連携をしたことがありますか。	単一回答
3	支援SVとの連携は、どのような内容でしたか。	複数回答
4	支援SVと連携するタイミングは、適切でしたか。	単一回答
5	支援SVとの連携頻度は、どれくらいでしたか。	単一回答
6	支援SVとの連携は、役に立ちましたか。	単一回答
7	支援SVとの連携が役に立った点／役に立たなかった点について、具体的に教えてください。	自由回答
8	支援SVの連携により、サポーター／メンバー／管理者／本社担当者に変化はありましたか。	複数回答
9	変化とは、具体的にどのような内容でしたか。	自由回答
10	今後、現場にて困りごとがあったときに、支援SVへ相談したいと思いますか。	単一回答

3 結果

(1) 支援SVのサポート結果

2023年7月～2023年12月までに、支援SV2名がサポートを実施したケース数は25件、拠点数は17拠点、サポーター数は35名（サポーター総数は183名）であった。支援SVのサポートの内容541件を4機能に分類し、各サポート内容の件数を付した結果を表2（次頁）に示した。

(2) アンケート調査の結果

支援SVの効果に関するアンケート調査のうち、設問6～9の結果を、図2および表3～5に示した。

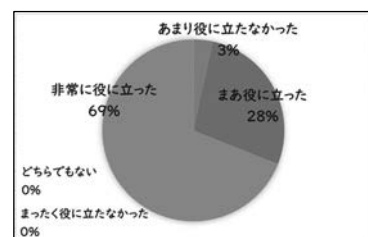


図2 設問6の回答結果

機能	支援SVのサポート内容	件数
管理的功能	主訴の整理	25
	ケース会議の企画・運営・進捗確認（定期／臨時／ソーシャル）	18
	支援モデルの検討 全社的な知識スキルシステムの構築化	1
	PBT-WG 部署横断的な支援技術向上のためのプロジェクト	1
	てんかんへの対応 部署横断的な知識とシステムの提供	1
	企業への提案（目標設定、期日設定）	25
	実行可否判断	25
	サービス部門とのMTG 部署横断的な知識スキル醸成に向けた環境整備	6
	優先順位決め（緊急度・重要度の整理）	25
	進捗確認	25
教育的機能	初期研修	12
	離層別研修	7
	PBT研修 全社的・WG	5
	情報収集	25
	アセスメント対応	25
	情報整理	25
	分析（心理的柔軟性、HDM、PBT）	25
	施策検討	25
	情報提供 ソーシャル、法令	25
	正誤のFB	25
支持的機能	継続	25
	感情の反映	25
	言語的共感	25
	強化のFB	25
	ほげまし	25
	タスクのフォロー／代行（年表作成等）	25
	ケース会議（ソーシャル）との連携の整理・促し	5
仲介的功能	訪問看護との連携の整理・促し	2
	医師との連携の整理・促し	25
	法廷との連携の整理・促し	5
	上長へのエスカレーションの整理・促し	3
	計	

[illegible][illegible]

回答選択肢	回答数	割合
サポーターに変化があった	26件	47%
クライアントに変化があった	9件	16%
管理者に変化があった	9件	16%
本社担当者に変化があった	7件	13%
上記以外に変化があった	1件	2%
特に変化はなかった	3件	6%

[illegible]

— 55 —

エビデンスに基づく実践に向けた人材育成の取り組み

～支援者の働きがいにより良い実践へ～

○田中 庸介（一般社団法人キャリアカ）

○松岡 広樹（一般社団法人キャリアカ）

1 問題と目的

福祉ビジョン2020では労働力人口の減少を見据え、「質の高い福祉サービスの提供に不可欠な福祉人材の確保・育成・定着を図っていくことは、2030年に向けて最も重要な課題」と位置付けている。人材の確保から定着に至るために、一人ひとりの職員が専門性を活かして生き生きと活躍し、やりがいを感じながら働き続けられる職場環境構築の必要性が強調されており、それぞれの組織ごとに行動方針を策定、実践活動を展開していくことが喚起されている。

一般社団法人キャリアカ（以下「当法人」という。）では「誰もが働きがいを持って働ける社会の実現」をミッションとして掲げ、その実現に向けた行動指針として「尊敬心」「自己覚知」「三方良し」「可能性の自己紹介」を定めている。また、当法人の精神の1つとして「根拠に基づいた（エビデンスベースドな）実践」がある¹⁾。根拠のある実践については「クライアントの特性、文化、好みに照らし合わせて、活用できる最善の研究成果を臨床技能と統合することである」²⁾とされており、エビデンスベースドの考えを導入することは職員の成長機会を継続的に創出することになるだけでなく、利用者が安心し、大切にされていると感じられる事業所になると考えている。当法人ではこの根拠に基づいた実践の強化に向けた人材育成システムとしてPDC（P）Aサイクル¹⁾を取り入れており、管理者が中心的役割を担い、職員同士の関係性を育みながら自律性と有能感を高め、内発的モチベーションの向上を目指している。自律性、有能感、関係性は継続的な成長に欠かせない普遍的な心理的栄養素³⁾であり、これらの要素が満たされることによって職員が生き生きと働いている状態である、エンゲイジメントの向上が期待される⁴⁾。ソーシャルワーカーのエンゲイジメントレベルは職員の健康状態やバーンアウトだけでなく、利用者支援の質や組織へ影響を与えることが報告されており、働きがいを生み出す前提として、職員の基本的心理欲求を満たすような職場環境整備の重要性が指摘されている⁵⁾。当法人においても、職場環境を整え、根拠に基づく知識・スキルの習得は質の高い実践に繋がり、支援者の働きがいに影響を与える重要な要素だと捉えており、その実現を目指して人材育成に取り組んでいる。本発表では人材育成・定着に福祉領域においては未だ根拠に基づく実践が浸透されていないことも問題意識として持ち¹⁾、当法人での人材育成について発表したい。

2 方法

(1) 対象

当法人に所属する支援者8名、利用者21名を対象とした。

(2) 実施期間

2024年度中取り組むこととしており、本発表では2024年4月～2024年11月までの内容を報告する。

(3) 取り組み内容

当法人では今年度、人材育成担当者を1名配置し、これまでに以下の取り組みを実施してきた（表1）。

表1 当法人における人材育成の取り組み（一部抜粋）

・本屋プロジェクト(アクティブラーニング)
・月に1度の企画会議
・法人内研修(アセスメント、動機付け面接、プログラム運営、ウェルビーイング、ストレングスなど)
・外部講師研修(100文字アセスメント、強度行動障害など)
・マイストーリーチャレンジ
・1on1セッション

(4) 効果測定（2024年8月時点で2度測定している）

ア 職場における基本的心理欲求

Basic Psychological Need Satisfaction at Work Scale⁶⁾を翻訳し日本語版を作成した。自律性7項目、有能感6項目、関係性8項目の計21項目、7件法。

イ ワーク・エンゲイジメント

日本語版ユトレヒト・ワーク・エンゲイジメント尺度(UWES-J)⁷⁾の短縮版を使用。活力、熱意、没頭の各3項目、計9項目、7件法。

ウ 自己効力感

先行研究⁸⁻⁹⁾を参考にエビデンス活用を①問題特定②情報収集③入力・認知④出力⑤関係性の5項目に分類し、各項目について10件法を用いた。

エ 利用者満足度

当法人の利用満足度について4件法を用い、その理由を自由記述で利用者に回答を求めた。

3 結果

(1) 職場における基本的心理欲求

合計得点は初回85.90（SD±10.72）、2回目89.00（SD±9.23）。自律性は初回29.40（SD±7.53）、2回目32.86（SD±6.69）、有能感は初回26.90（SD±6.85）、2回目25.86（SD±6.66）、関係性は初回40.4（SD±

8.21)、2回目40.57 (SD±5.55) であった。

(2) ワーク・エンゲイジメント

合計得点は初回32.10 (SD±9.48)、2回目29.86 (SD±6.27)。活力は初回10.00 (SD±3.41)、2回目9.14 (SD±2.95)、熱意は初回11.70 (SD±3.47)、2回目11.29 (SD±2.86)、没頭は初回10.40 (SD±3.14)、2回目9.43 (SD±1.50) であった。

(3) 自己効力感

合計得点は初回23.60 (SD±11.59)、2回目28.00 (SD±12.56) (図1)。全ての項目においてスコアの増加が見られ、特に関係性は初回4.50 (SD±2.50)、2回目5.43 (SD±2.38) と最も得点の上昇が見られた。

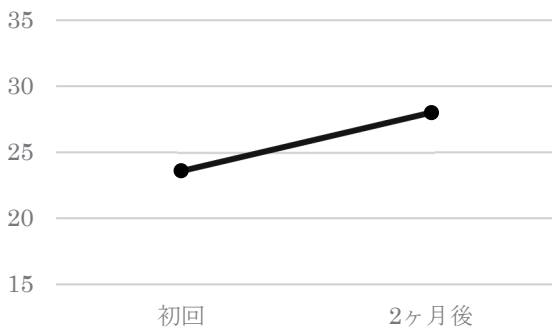


図1 自己効力感合計得点の推移

(4) 利用者満足度

大変満足している38%、まあまあ満足している52%、あまり満足していない10%、大変不満である0%であった。

4 考察と展望

本発表は当法人内におけるエビデンスに基づいた実践に向けた人材育成の取り組みについてである。当法人は支援者の働きがいにより良い実践に繋がると考え、PDC (P) Aサイクルを導入し、専門性を高められる機会創出だけでなく一人ひとりが活躍できる職場環境構築を目指している。2024年8月時点での当法人内における、働きがいの指標であるワーク・エンゲイジメントレベルは平均的な水準にあることが示された¹⁰⁾。この状況をさらに向上させ、持続可能な状態にするためには職場における基本的心理欲求をより満たしていく必要があると考えられる¹¹⁾。現状では自律性の向上が見られている一方、有能感の微かな減少が見られている。この点については、全体的なスコア上昇が見られた“できそうだ”という感覚である自己効力感を“できる(有能感)”に変えていくことが有効であると考えられる。先行研究においても自己効力感がパフォーマンスを向上させ、さらにそれが効力感を高めるというポジティブスパイラルの獲得に繋がることが報告されている¹²⁻¹³⁾ことから、エビデンスに基づいた実践の成功体験を各職員が積み重ね

ていくことが自己効力感だけでなく、有能感を満たしていくうえでも重要であると考えられる。また、個人の自己効力感に加え、組織全体の集合的効力感を向上させ、個と集団の相互強化プロセスを構築することで組織全体のポジティブなスパイラルを形成し、持続可能な成長を目指すことも重要である。個人と組織の持続可能な状態を目指し、質の高い実践を実現するためには、職員が安心して活躍できる環境を整え職員間が信頼し合い積極的に声を掛け合うこと、互いのストレングスを認め合い互いから学びながら専門性を高め合うこと、そして成功体験を積むためのフィードバックが得られる機会を設けることが重要だと考えている¹⁴⁾。

2024年度後期に向けては引き続きPDC (P) Aサイクルに基づき、①職員会議や1on1セッションなど一人ひとりの職員が実践を振り返り、実績として認識できる機会を定期的に設けること、②専門的知識を得られる機会を設けること、③職員同士が学び合う機会を創出することに取り組むことで職場における基本的心理欲求を満たし、ワーク・エンゲイジメントがさらに高まっている状態を目指していく。支援者一人ひとりが成長や働きがいを感じられることが人材の定着となり、結果として質の高い実践や組織としての持続的な発展に寄与することを信じて当法人では人材育成サイクルを回していく。ソーシャルワーカー育成のエビデンスが乏しく、現時点での当法人の人材育成を一概に評価できないが、指標を用いて推移を測定し、取り組みが機能しているかを都度評価しながら今後も知見を蓄積していきたい。

【主な参考文献】

- 1) 松岡広樹：新法人・障害福祉サービス事業の 起業に関する事例報告 ―新たな価値とシステムを生み出すためのベンチャー法人の挑戦―、職業リハビリテーション vol. 31 (1), p.24-31 (2017)
- 2) Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- 3) Meyer, J. P., Gagné, M., & Parfyonova, N. M. (2010). Toward an evidence-based model of engagement: What we can learn from motivation and commitment research. In S. Albrecht (Ed.), *The handbook of employee engagement: Perspectives, issues, research and practice* (pp. 62-73). Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing.
- 4) Travis, D.J., Lizano, E.L. and Mor Barak, M.E. (2016), “I’m so stressed!”: a longitudinal model of stress, burnout and engagement among social workers in child welfare settings”, *British Journal of Social Work*, Vol. 46 No. 4, pp. 1076-1095.

【連絡先】

一般社団法人キャリアカ e-mail : info@careco.or.jp