

令和元年度厚生労働科学研究費補助金
(障害者制作総合研究事業 (身体・知的等障害分野))

研究課題名 (課題番号) : 総合支援法の見直しに向けたサービスの実態の把握及びその効果の検証
のための研究 (H30-身体・知的-一般-004)
分担研究報告書

分担研究課題名 : 就労定着支援に関する支援と利用者の状況等についての実態調査

主任研究者 : 櫻井久雄 (国立重度知的障害者総合施設のぞみの園)
分担研究者 : 大塚 晃 (日本発達障害ネットワーク)
研究協力者 : 日詰正文、古屋和彦、岡田裕樹 (国立重度知的障害者総合施設のぞみの園)

研究要旨

本研究は、平成 30 (2018) 年 4 月より新たに創設された就労定着支援について、自治体における指定の状況や、就労定着支援事業所での利用者の状況や支援の内容など、サービスについての実態把握と効果の検証を目的として実施した。研究内容は、各都道府県、指定都市、中核市を対象に就労定着支援の指定状況等の調査と、サービスを提供している指定事業所や利用者を対象に、サービスの実施状況や制度の効果、課題等についての調査を行った。その結果、指定事業所は全国で 1,275 事業所であった。利用者は、年齢は 20 代から 30 代が中心で、利用者の障害種別は知的障害、精神障害、発達障害の 3 障害で大半を占めていた。制度の効果として、①就労定着につながる支援、②利用者の安心感につながる支援、③就労先の理解の向上があげられ、今後の課題として、報酬等制度の検討や、生活場面の支援、支援終了後の切れ目のない支援の遂行などがあげられた。

A. 研究目的

1. 背景

平成 30 (2018) 年 4 月の障害者総合支援法報酬改定に伴い、一般就労に移行した障害者の就労に伴う日常生活及び社会生活上の支援ニーズに対応するサービスとして、「就労定着支援」が創設された¹⁾。国保連データによれば、平成 30 (2018) 年 12 月時点で、全国の指定事業所は 770 事業所、利用者は 5,798 人であり、主な実施主体である就労移行支援事業所が全国約 3,500 事業所であることを考えると、就労定着支援の主な担い手として期待される就労移行支援事業所のうち指定は 2 割程度である。制度開始後 1 年が経ち、指定状況や、事業所における支援の内容、利用者の状況等の実態について把握し、制度の効果について検証することが求められている。

2. 先行研究

「就労移行支援事業所における効果的な支援と就労定着支援の実施及び課題にかかわる調査研究」(2019)によれば、全国の就労移行支援事業所 3,538 か所を対象とした調査の結果、回答のあった 2,023 か所において就労定着支援事業を開始しているのは 586 か所であった。利用者数は平均値 5.1 人であるが、利用者 0 人の事業所が約 30%程度を占めていた。利用者に対する支援では、「職場での人間関係」が最も多く、次いで「職場での職務遂行」「生活リズム」が挙げられた。企業に対する支援では、「利用者への作業の指導方法に関する助言」が最も多く、助言の実施頻度は月 1 回の事業所が約半数であったが、月 1 回未満の事業所が約 30%を占めていた²⁾。

3. 目的

本研究は、新たなサービスである就労定着支援について、自治体における指定の状況や、就労定着支援事業所での支援の内容、利用者の状況などサービスについての実態把握と効果の検証を目的として実施した。

B. 研究方法

本研究では、以下の4つの調査を実施した。

1. 指定取得事業所数の把握のための調査

■調査対象：都道府県、指定都市、中核市（指定権限のある125自治体）

■調査方法：アンケート調査

■調査内容：①指定を受けている事業所名、②管理者名、③郵便番号、④住所、⑤電話番号、⑥E-mail アドレス等

2. 事業所の運営状況および利用者の実態把握のための調査

■調査対象：指定を受けている事業所

■調査方法：アンケート調査

■調査内容：《就労定着支援事業の状況》①事業所の基本情報、②実施主体、③対象となる利用者数、④契約者数、⑤事業の開始時期、⑥就労定着率、⑦職員の状況、⑧支援終了者数、⑨支援を終了した理由、⑩支援終了後のつなぎ先、⑪利用者の自己負担の有無、⑫良かった点（自由記述）、⑬課題（自由記述）

《利用者の実態（個票）》

①基本情報（年代、男女、障害種別）、②利用開始時期、③雇用開始時期、④サービス等利用計画の作成者、⑤雇用先の種類、⑥業務内容、⑦標準勤務時間、⑧企業訪問の回数、⑨企業訪問の内容、⑩利用者への支援回数、⑪支援方法、⑫勤務先訪問のタイミング、⑬主な支援内容、⑭初期加算の有無

3. 今後の課題を抽出するための調査

■調査対象：2の調査結果より、利用者が多い、支援回数が多い等の事業所から調査協力の承諾が得られた事業所

■調査方法：ヒアリング調査（インタビューガイドを用いた訪問および電話・メールによる聞き取り調査）

■調査内容：①基本情報、②利用者の状況（契

約者数、障害種別などの特徴）、③活動の内容（理念、具体的な支援内容、把握できたニーズ、支援で工夫していること、定期訪問の方法、サービスの必要性の判断、支援事例）、④地域との関係（多機関連携、地域の課題）、⑤運営（経費、運営収支、人材育成、利用者の確保）、⑥事業について（利点、課題）

4. 利用者のニーズを把握するための調査

■調査対象：2、3の調査結果より、調査協力の承諾が得られた利用者

■調査方法：ヒアリング調査（インタビューガイドを用いた訪問および電話・メールによる聞き取り調査）

■調査内容：①仕事について（仕事の内容、勤務年数、勤務時間）、②就労定着支援について（希望した理由、支援の内容、頻度、相談者）、③今後について（生活の希望、事業所への要望）

なお、当初調査を予定していた「就労定着支援の利用者の勤務先となっている企業、特例子会社等」を対象としたヒアリング調査は、新型コロナウイルス感染症の拡大にともなう影響により未実施となった。

調査の手続きについては、国立のぞみの園調査研究倫理審査委員会で承認を得た。

C. 研究結果

1. 自治体（都道府県、政令指定都市、中核市）に対するアンケート調査（調査1）

対象とした125自治体のうち、125自治体（回収率100%）から回答を得た。令和元（2019）年8月1日現在で、125自治体より就労定着支援の指定を受けた事業所は1,275か所であった。

（1）事業所指定進捗状況

回答があった125自治体のうち、指定事業所が1事業所以上あった自治体は119自治体（95.2%）、1事業所もなかったのは6自治体（4.8%）であった。

運営主体別の指定事業所数の割合は、「社会福祉法人」が472か所（37.0%）、「株式会社」が429か所（33.6%）、「NPO法人」が204か所

(16.0%)、「一般社団法人」が 62 か所(4.9%)、「医療法人」が 42 か所(3.3%)であった。(表 1)

表 1 運営主体別の事業所数 (N=1275)

	社会福祉法人	NPO 法人	医療法人	株式会社	合同会社・有限会社	一般社団法人	公益財団法人	自治体	その他
事業所数	472	204	42	429	30	62	10	21	5
構成比	37.0%	16.0%	3.3%	33.6%	2.4%	4.9%	0.8%	1.6%	0.4%

(2) 指定事業所数

都道府県ごとの指定事業所数は、東京都が 196 か所で、次いで大阪府が 128 か所、神奈川県が 89 か所、千葉県が 73 か所、愛知県が 66 か所であった。

2. サービス提供事業所に対するアンケート調査 (調査 2)

自治体に対するアンケート調査 (調査 1) により情報提供があった指定就労継着支援事業所 1,275 か所を対象とした郵送によるアンケート調査を実施した。その結果、558 事業所から回答があった (回収率 43.8%)。そのうち、554 事業所を有効回答とした。

詳細は以下の通りである。なお、回答は令和元 (2019) 年 9 月末日現在での状況についての数値である。

(1) 事業所の状況

①運営主体の種類

有効回答 554 事業所の運営主体は、「社会福祉法人」が 251 か所 (45.3%)、株式会社が 144 か所 (26.0%)、NPO 法人が 93 か所 (16.8%)、一般社団法人が 23 か所 (4.2%)、医療法人が 16 か所 (2.9%) であった。

②併設している事業種別

併設している事業種別では、「就労移行支援」が 494 か所 (89.2%)、「就労継続支援 B 型」が 272 か所 (49.1%)、「自立訓練 (生活訓練)」が 83 か所 (15.0%)、「就労継続支援 A 型」が 70 か所 (12.6%) であった。

③就労定着支援事業の開始時期

各事業所の就労定着支援事業の開始時期は、

「2018 年 10 月」が 215 か所 (38.8%)、「2019 年 4 月」が 52 か所 (9.4%)、「2018 年 4 月」が 43 か所 (7.8%) であった (図 1)。

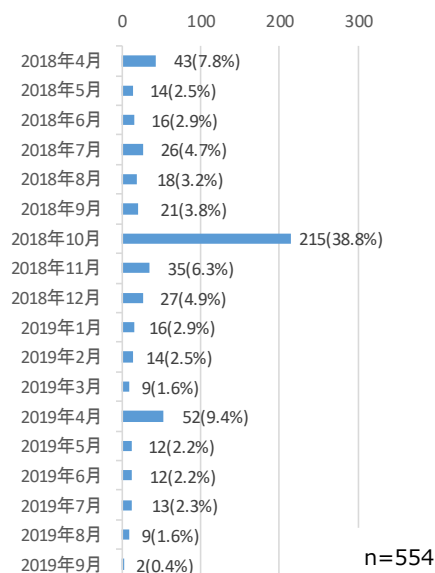


図 1 就労定着支援事業の開始時期

④基本報酬にかかる就労定着率の区分

基本報酬にかかる就労定着率の区分は、「9割以上」が 259 か所 (46.8%)、「8割以上 9割未満」が 98 か所 (17.7%) であった (図 2)。

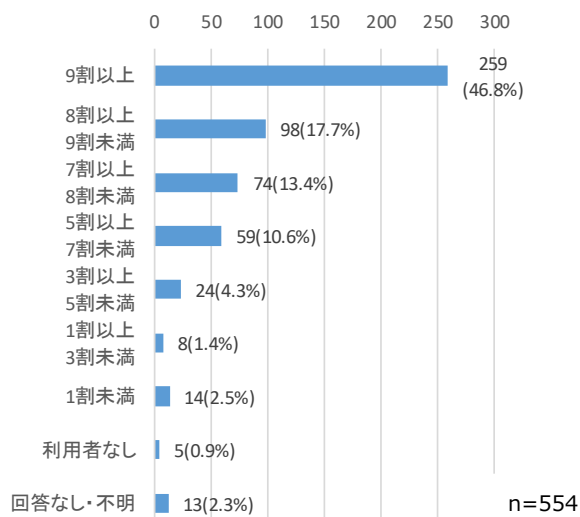


図 2 基本報酬にかかる就労定着率の区分

⑤就労定着支援の対象となる利用者数

各事業所における令和元 (2019) 年 9 月末日現在での就労定着支援の対象 (就職後 6 か月以上 3 年 6 か月未満) となる利用者数は、「1 ~ 9 人」が 308 か所 (55.6%) であった。「0 人」は 15 か所 (2.7%) で、「40 人以上」は 18 か所 (3.2%) であった (図 3)。

554 事業所のうち、1 事業所平均は 11.5 人

で、中央値は8人、最大値は138人であった。

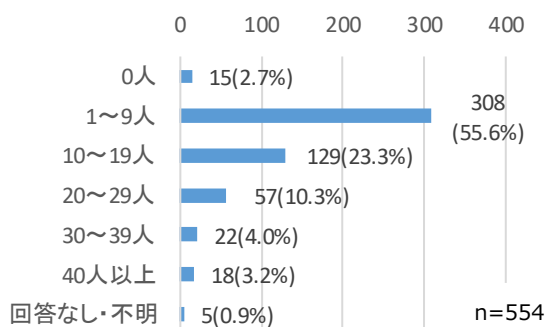


図3 就労定着支援の対象となる利用者数

⑥契約者数

契約者数（⑤利用者のうち契約に至った者）は、「1～9人」が366か所（66.1%）で、「0人」は47（8.5%）、「40人以上」は3か所（0.5%）であった（図4）。

554事業所のうち、1事業所平均は7.2人で、中央値は5人、最大値は42人であった。

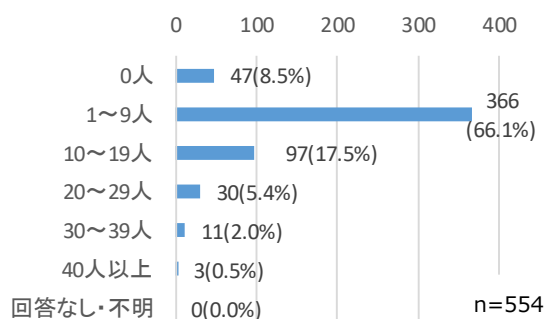


図4 契約者数

⑦契約をしていない主な理由

就労定着支援の対象であるが契約をしていない利用者がある事業所は390か所（70.4%）であった。その際、契約をしていない主な理由は、「本人が支援を拒否したため」が205か所（52.6%）、その他が177か所（45.4%）、「本人の経済的な理由のため（1割負担等により）」が92か所（23.6%）であった（図5）。

その他回答では、「安定して就業できているため・必要性がなかったため」が41か所、「今

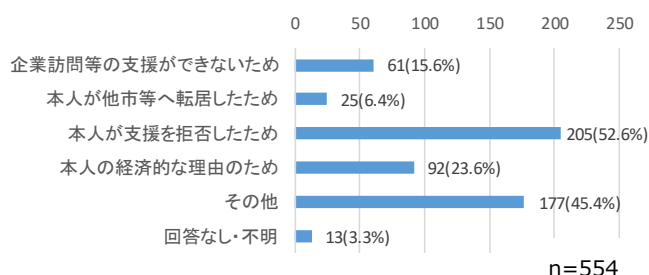


図5 契約をしていない理由

後契約する予定がある・申請中」が16か所、「本人が支援を希望しなかった・必要性を感じていなかった」が15か所、「地域の就業・生活支援センターの支援に引き継いでいるため・就業・生活支援センターとの連携がうまくいっているため」が8か所、「契約しても利用期間が短い・残りの対象期間が短かったため」「他機関へ引き継いだため・すでに他機関が支援をしているため・自治体の就労支援センターで定着支援を受けているため」が各7か所、「家族が希望しないため・支援を拒否したため・家族との連絡がとれない」が6か所であった。

⑧すでに支援を終了した利用者的人数

554事業所のうち、令和元（2019）年9月末日現在ですでに支援を終了した利用者がある事業所は254か所（45.8%）、「0人」が295か所（53.2%）であった。人数の割合は、「1人」が114か所（20.6%）、「2人」が56か所（10.1%）であった（図6）。

1事業所あたりの平均人数は1.1人で、最大値は18人であった。

そのうち、就職後3年6か月以内で終了した利用者がある事業所は175（31.6%）、「0人」が365か所（65.9%）であった。人数の割合は、「1人」が113か所（20.4%）、「2人」が33か所（6.0%）であった。

1事業所あたりの平均人数は0.5人で、最大値は7人であった。

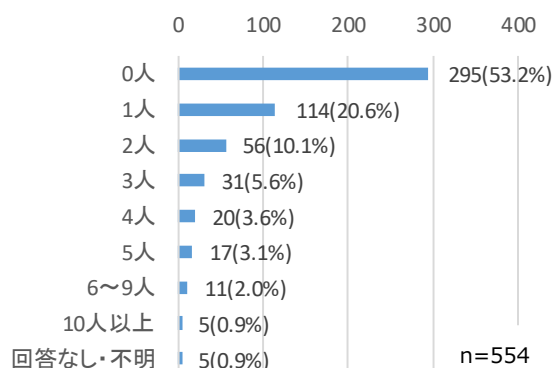


図6 支援を終了した利用者的人数

⑨支援を終了した主な理由

就職後3年6か月以内で終了した利用者がある事業所の「支援を終了した理由」について回答があった事業所は208か所であった。

そのうち、支援を終了した主な理由は、「就

業先との雇用が終了したから」が 143 か所 (68.8%) で、「その他」が 32 か所 (15.4%)、「企業訪問等の支援ができないため」が 26 か所 (12.5%) であった (図 7)。

その他回答では、「退職、離職」が 4 か所、「支給期間終了のため」が 3 か所であった。

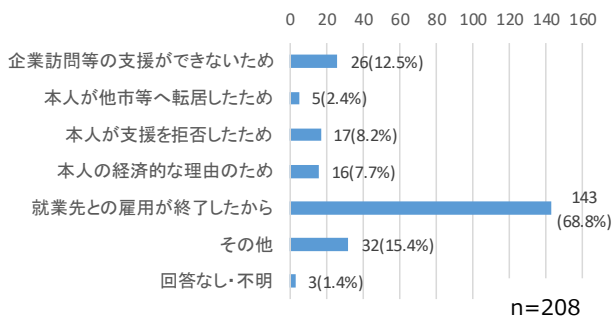


図 7 支援を終了した主な理由

⑩支援終了後のつなぎ先

「支援終了後のつなぎ先」について回答があった事業所は 179 か所であった。

そのうち、「障害者就業・生活支援センター」が 89 か所 (49.7%)、「自事業所・自法人での支援継続」が 75 か所 (41.9%)、「地域の相談支援事業所」が 27 か所 (15.1%)、「地域の就労支援機関」が 22 か所 (12.3%)、「特に他機関につないでいない」が 18 か所 (10.1%) であった (図 8)。

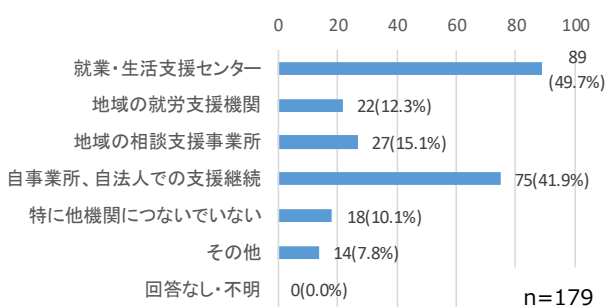


図 8 支援終了後のつなぎ先

⑪利用者の利用料の自己負担

利用者のうち、利用料の自己負担がある人数は 300 人で、全事業所の契約者数総数 4,001 人

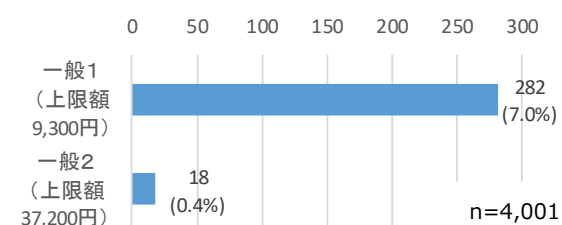


図 9 自己負担がある利用者の人数

に対する割合は 7.4% であった。

そのうち、「一般 1 (上限額 9,300 円)」は 282 人 (7.0%)、「一般 2 (上限額 37,200 円)」は 18 人 (0.4%) であった (図 9)。

(2) 職員の状況

回答があった 554 事業所のうち、令和元 (2019) 年 9 月末日現在での指定事業所における職員は、総数が 2,217 人であった。

①事業所の職員の人数

雇用形態は、「常勤」が 1,871 人 (84.4%)、「非常勤」が 326 人 (14.7%) であった。

職務形態は、「専任」が 763 人 (34.4%)、「兼務」が 1,409 人 (63.6%) であった。

職務内容は、「管理者」が 505 人 (22.8%)、「サービス管理責任者」が 340 人 (15.3%)、「就労定着支援員」が 614 人 (27.7%)、「その他」が 608 人 (27.4%) であった。

職務内容ごとの雇用形態、職務形態の割合では、管理者では、「常勤兼務」が 439 人 (86.9%)、「常勤専任」が 29 人 (5.7%) であった。

サービス管理責任者では、「常勤兼務」が 244 人 (71.8%)、「常勤専任」が 81 人 (23.8%) であった。

就労定着支援員では、「常勤兼務」が 351 人 (57.2%)、「非常勤兼務」が 92 人 (15.0%)、「常勤専任」が 84 人 (13.7%)、「非常勤専任」が 80 人 (13.0%) であった。

その他では、「常勤専任」が 368 人 (59.9%)、「常勤兼務」が 126 人 (20.5%)、「非常勤専任」が 74 人 (12.1%)、「非常勤兼務」が 34 人 (5.5%) であった (図 10)。

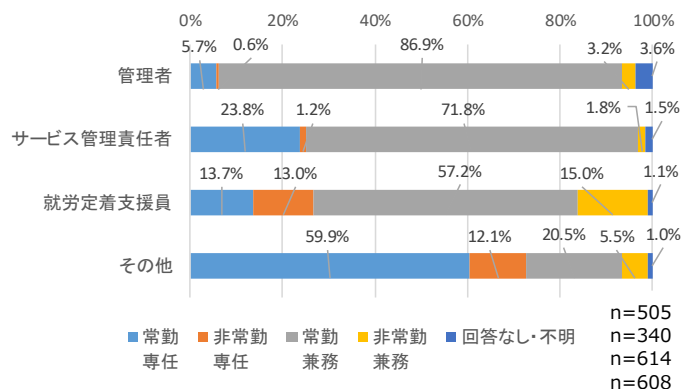


図 10 職員の雇用形態、職務形態、職務内容ごとの割合

②保有資格

事業所の職員が保有する資格は、「社会福祉士」が374人(16.9%)、「精神保健福祉士」が309人(13.9%)、「介護福祉士」が260人(11.7%)、「公認心理士」が25人(1.1%)、「その他」が319人(14.4%)であった(図11)。

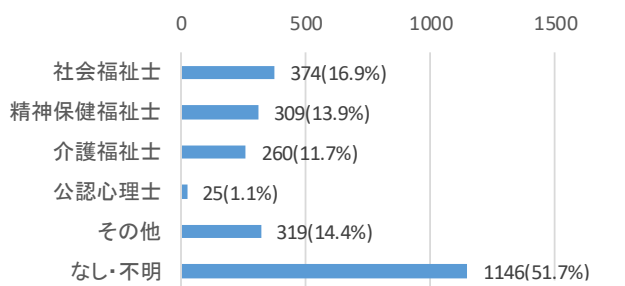


図11 職員の保有資格

n=2,217

③職場適応援助者(JC)養成研修修了者

各事業所の職場適応援助者(以下、JC)養成研修修了者は、「あり」が468人(21.1%)、「なし」が1,749人(78.9%)であった(図12)。職務内容ごとの「あり」の割合は、管理者が74人(14.7%)、「サービス管理責任者」が61人(17.9%)、「就労定着支援員」が227人(37.0%)、「その他」が60人(9.9%)であった。

事業所別では、「あり」が285か所(51.4%)で、そのうち「1人」が169人(30.5%)、「2人」が72人(13.0%)、「3人」が31人(5.6%)であった。

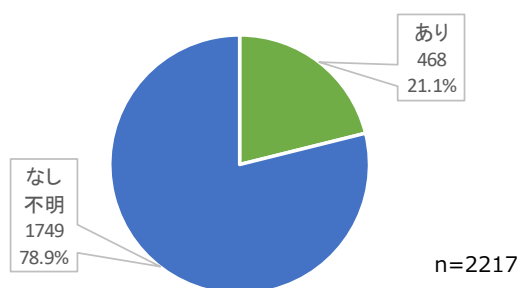


図12 職場適応援助者(JC)養成研修修了者の有無

④「基本報酬にかかる就労定着率の区分」と「JC養成研修修了者」のクロス

各事業所の「基本報酬にかかる就労定着率の区分」と「JC養成研修修了者」をクロスした結果、修了者数の平均値は、就労定着率5割以上が2人を上回るが、就労定着率5割未満は2人以下となっていた(表2)。

表2 就労定着率ごとのJC養成研修修了者数平均値

就労定着率の区分	JC養成研修修了者数(事業所平均値)
9割以上	2.3
8割以上9割未満	2.0
7割以上8割未満	2.2
5割以上7割未満	2.0
3割以上5割未満	1.0
1割以上3割未満	0.0
1割未満	1.3

⑤企業訪問回数

職員の支援の状況では、利用者がある事業所507か所における令和元(2019)年9月の1か月での職員一人あたりの企業訪問の平均回数は2.0回で、中央値は1回、最大値は31回であった。

事業所ごとの企業訪問回数は、「6~9回」が100か所(19.7%)、「10~19回」が79か所(15.6%)であった(図13)。1事業所あたりの平均回数は6.8回で、中央値は5回、最大値は51回であった。

なお、企業訪問回数は就労定着支援員含めて、事業所の全ての職員の企業訪問の回数を計上している。

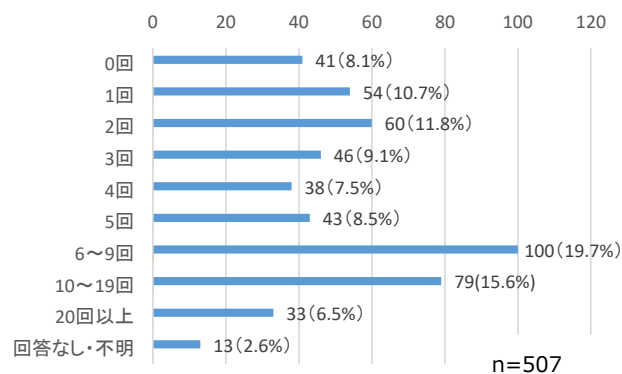


図13 企業訪問回数

n=507

⑥「基本報酬にかかる就労定着率の区分」と「企業訪問回数」のクロス

各事業所の「基本報酬にかかる就労定着率の区分」と「職員の企業訪問回数」をクロスした結果、訪問回数が5回以上の事業所は、就労定着率7割以上が85.5%、訪問回数4回以下の事業所は、就労定着率7割以上が76.6%であった(図14)。

また、企業訪問回数の平均値は、就労定着率7割以上が6回を上回るが、就労定着率7割未満は5回以下となっていた（表3）。

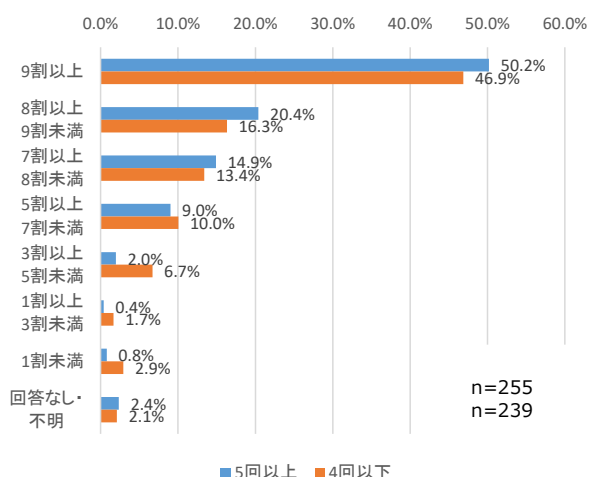


図14 就労定着率ごとの企業訪問回数

表3 就労定着率ごとの企業訪問回数平均値

就労定着率の区分	企業訪問回数 (1か月平均値)
9割以上	6.9
8割以上9割未満	7.4
7割以上8割未満	8.1
5割以上7割未満	5.2
3割以上5割未満	3.5
1割以上3割未満	4.0
1割未満	2.7

⑦利用者との面談回数

利用者がある事業所507か所における令和元(2019)年9月の1か月での職員一人あたりの面談の平均回数は3.4回で、中央値は2回、最大値は50回であった。

事業所ごとの面談回数は、「6～9回」が116か所(22.9%)、「10～19回」が103か所(20.3%)であった(図15)。1事業所あたりの平均回数

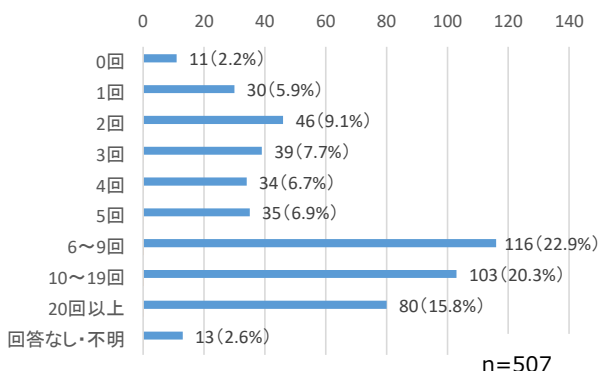


図15 利用者との面談回数

は12.1回で、中央値は7回、最大値は145回であった。

なお、面談回数は就労定着支援員含めて、事業所の全ての職員の面談の回数を計上している。

⑧「基本報酬にかかる就労定着率の区分」と「利用者との面談回数」のクロス

各事業所の「基本報酬にかかる就労定着率の区分」と「職員の面談回数」をクロスした結果、訪問回数が5回以上の事業所は、就労定着率7割以上が84.4%、訪問回数が4回以下の事業所は、就労定着率7割以上が74.4%であった(図16)。

また、面談回数の平均値は、就労定着率5割以上が10回を上回るが、就労定着率5割未満は10回以下となっていた(表4)。

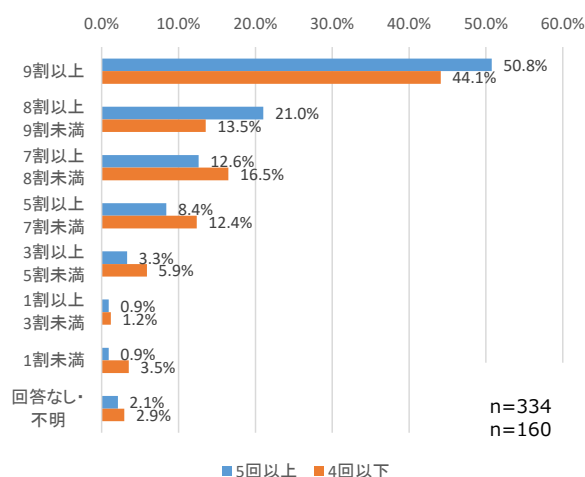


図16 就労定着率ごとの利用者との面談回数

表4 就労定着率ごとの面談回数平均値

就労定着率の区分	面談回数 (1か月平均値)
9割以上	11.6
8割以上9割未満	14.4
7割以上8割未満	13.9
5割以上7割未満	10.1
3割以上5割未満	9.2
1割以上3割未満	5.4
1割未満	4.0

(3) 利用者の状況

回答があった554事業所のうち、令和元(2019)年9月末日現在での実利用者総数は、3,782人であった。

①利用開始年月

利用開始年月は、「2018年10月」が772人(20.4%)であった(図17)。

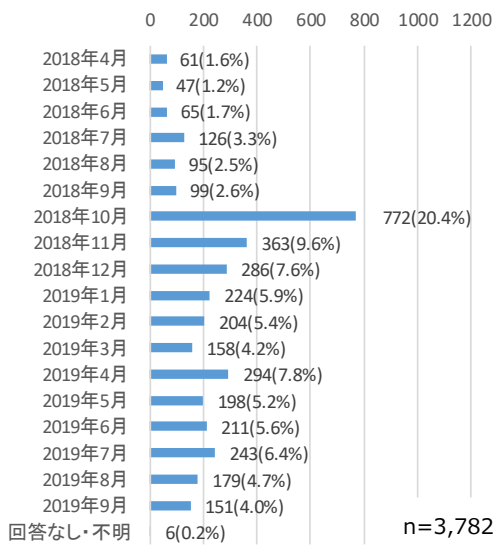


図17 利用者の利用開始年月

②現在の就業先での雇用開始時期

雇用開始月は、「2018年1～6月」が895人(23.7%)、「2018年7～12月」が870人(23.0%)であった(図18)。

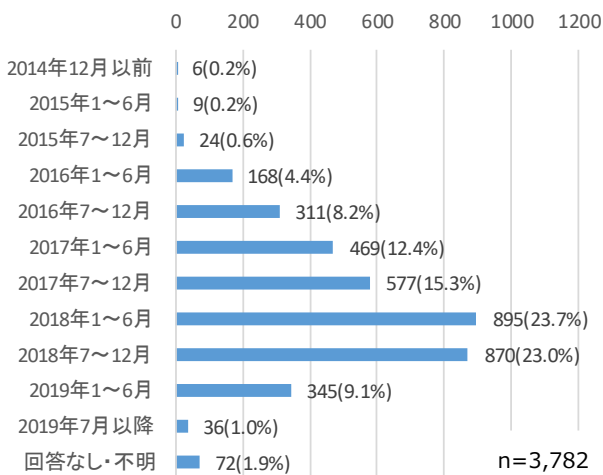


図18 現在の就業先での雇用開始時期

③利用者の障害種別

利用終了者の障害種別は、「知的障害」が1,587人(42.0%)、「精神障害」が1,270人(33.6%)、「発達障害」が785人(20.8%)、「身体障害」が169人(4.5%)、「高次脳機能障害」が87人(2.3%)、「難病」が18人(0.5%)であった(図19)。

そのうち、重複障害では「知的障害・発達障害」が67人(1.8%)、「精神障害・発達障害」が52人(1.4%)であった。

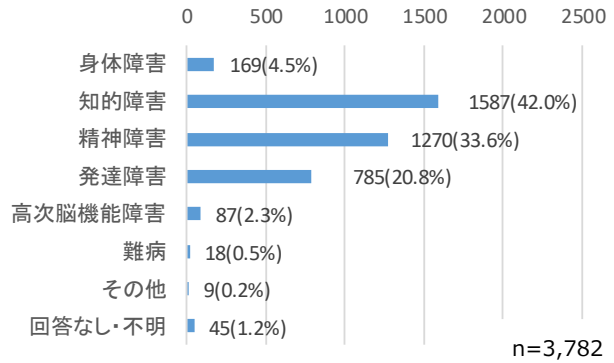


図19 利用者の障害種別

④性別

利用者の性別は、「男性」が2,553人(67.5%)、「女性」が1,226人(32.4%)であった(図20)。

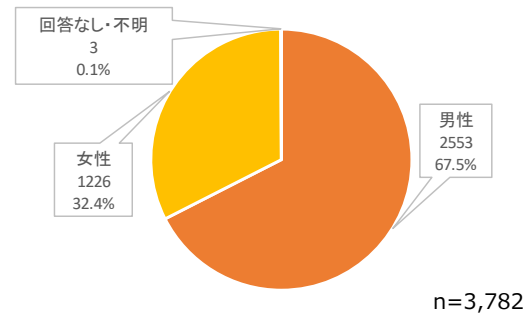


図20 利用者の性別の割合

⑤年齢

利用者の年齢では、「20代」が1,789人(47.3%)、「30代」が913人(24.1%)、「40代」が665人(17.6%)であった(図21)。

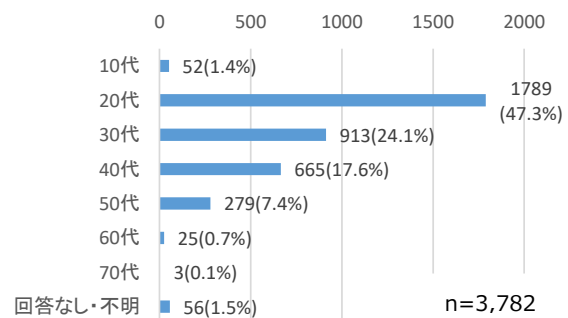


図21 利用者の年齢

⑥サービス等利用計画の作成者

利用者のサービス等利用計画の作成者は、「利用者本人が作成(セルフプラン)」が1,444人(38.2%)、「他法人の相談支援専門員が作成」が1,207人(31.9%)、「自法人の相談支援専門員が作成」が1,066人(28.2%)であった(図22)。

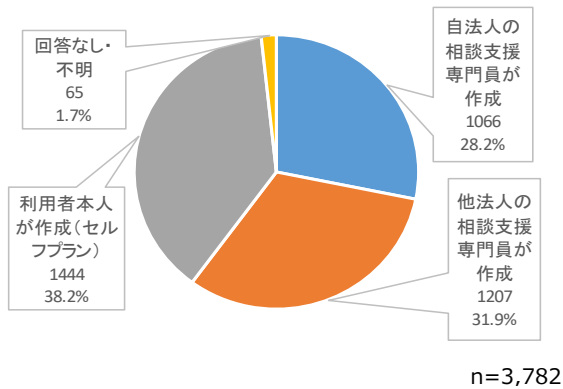


図 22 サービス等利用計画の作成者

⑦雇用先の種類

利用者の雇用先の種類は、「一般企業」が 3,066 人 (81.1%)、「特例子会社」が 487 人 (12.9%)、「官公庁」が 119 人 (3.1%)、「その他」が 102 人 (2.7%) であった (図 23)。

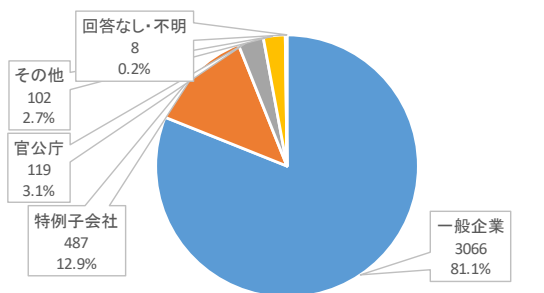


図 23 利用者の雇用先の種類

⑧障害者雇用のカウント数

利用者の障害者雇用のカウント数は、「1」が 2,561 人 (67.7%)、「0.5」が 380 人 (10.0%)、「2」が 314 人 (8.3%)、「0」が 94 人 (2.5%) であった (図 24)。

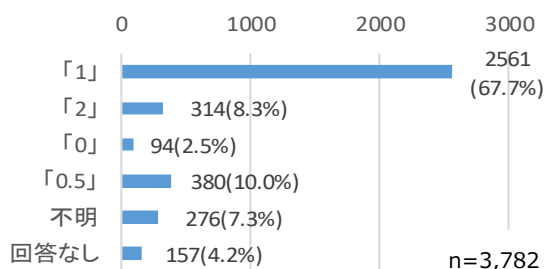


図 24 利用者の障害者雇用のカウント数

⑨業務内容

利用者の業務内容は、「事務的職業」が 1,119 人 (29.6%)、「運搬・清掃・包装等の職業」が 1,064 人 (28.1%)、「生産工程の職業」が 503 人 (13.3%)、「サービスの職業」が 432 人

(11.4%) であった (図 25)。

その他回答では、「介護補助・助手等」が 17 人、「調理助手」が 16 人、「クリーニング」が 14 人」等であった。

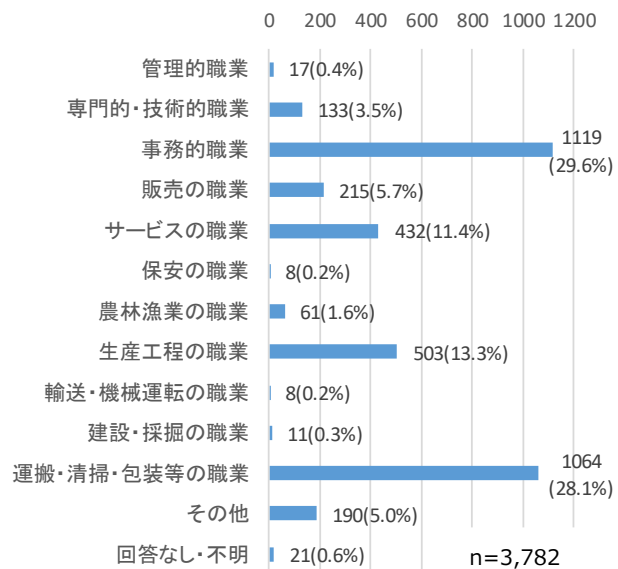


図 25 利用者の業務内容

⑩1週間の標準勤務時間数

利用者の勤務先での1週間の標準勤務時間数は、「30～39時間」が 1,580 人 (41.8%)、「20～29時間」が 811 人 (21.4%)、「40時間以上」が 789 人 (20.9%)、「1～9時間」が 348 人 (9.2%) であった (図 26)。

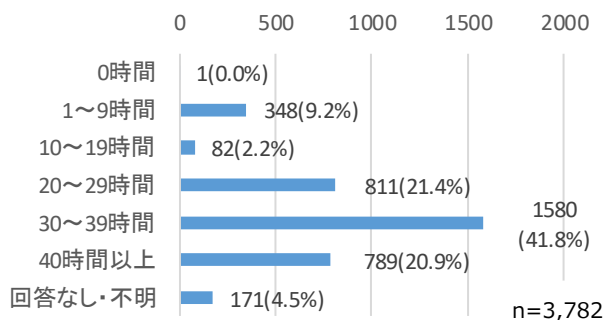


図 26 利用者の1週間の標準勤務時間数

(4) 支援の状況

①企業訪問の回数

令和元(2019)年9月の1か月で企業訪問の支援を行った回数は、「1回」が 2,316 人 (61.2%)、「0回」が 1,079 人 (28.5%) であった (図 27)。

なお、1事業所あたり平均企業訪問回数は 5.2回であった。また、利用者1人あたり平均

企業訪問回数は0.8回で、中央値は1回、最大値は11回であった。

企業訪問回数別での事業所数の割合は、「1～10回」が392か所(77.3%)で、「11～20回」が61か所(12.0%)、「0回」が38事業所(7.5%)であった。

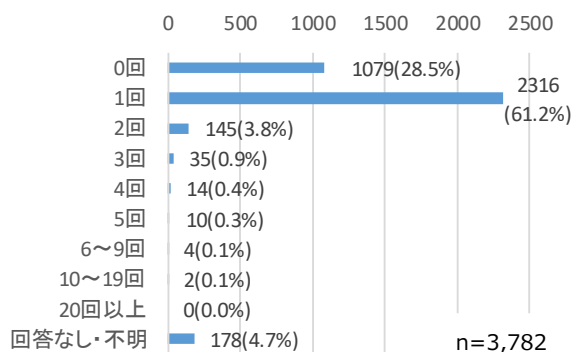


図 27 企業訪問回数

②企業訪問の主な内容

令和元(2019)年9月の1か月で企業訪問の支援を行った利用者は2,800人であった。その際の主な内容は、「利用者への作業の指導方法に関する助言」が1,166人(41.6%)、「利用者とのコミュニケーションの取り方に関する助言」が1,115人(39.8%)、「職場環境の整備に関する助言」が751人(26.8%)、「その他」が492人(17.6%)、「職務の再設計に関する助言」が304人(10.9%)であった(図28)。

その他回答では、「職場での勤務状況の確認、助言等」が192人、「健康面・体調についての確認、助言等」が47人、「生活面の助言」が27人、「本人の現状を確認し会社側へ報告」が20人、「本人、企業側と三者面談」が14人等であった。

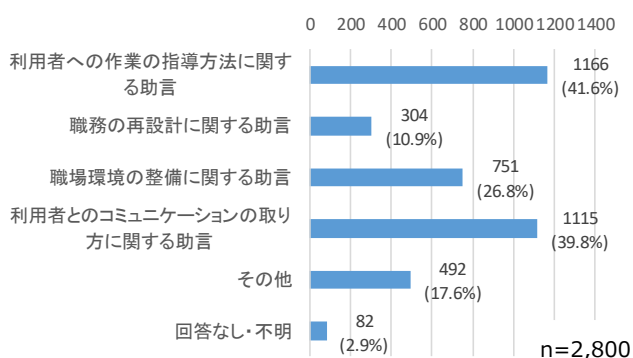


図 28 企業訪問の主な内容

③利用者への支援回数

令和元(2019)年9月の1か月で行った支援回数は、「1回」が2,239人(59.2%)、「2回」が679人(18.0%)で、「0回」が77人(2.0%)であった(図29)。

1事業所あたり平均支援回数は12.3回であった。また、利用者1人あたり平均支援回数は1.8回で、中央値は1回、最大値は23回であった。

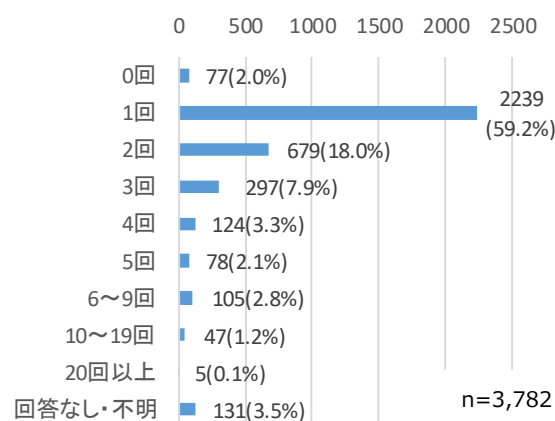


図 29 利用者への支援回数

④利用者への具体的な支援方法

利用者への具体的な支援方法は、「利用者への勤務先を訪問」が2,937人(77.7%)、「利用者が事業所に来所し個別で相談」が1,674人(44.3%)、「電話・メールで対応」が1,237人(32.7%)、「利用者の自宅を訪問」が442人(11.7%)、「OB会等の集団の場で対応」が275人(7.3%)であった。その他回答では、「通院同行」が26人、「喫茶店で面談」が17人、「土曜日のグループワークへの参加」が10人、「会社・関係機関へ連絡」が14人であった(図30)。

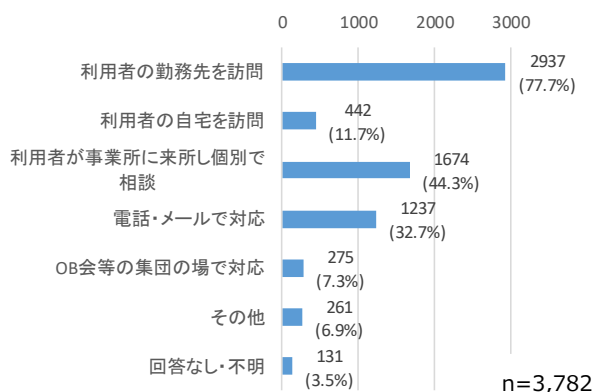


図 30 利用者への具体的な支援方法

⑤利用者の勤務先訪問の際のタイミング

令和元(2019)年9月の1か月で利用者の勤務先訪問の支援を行った利用者は2,937人であった。そのうち、訪問支援を行ったタイミングは、「勤務先の就業時間内」が2,157人(73.4%)であった(図31)。

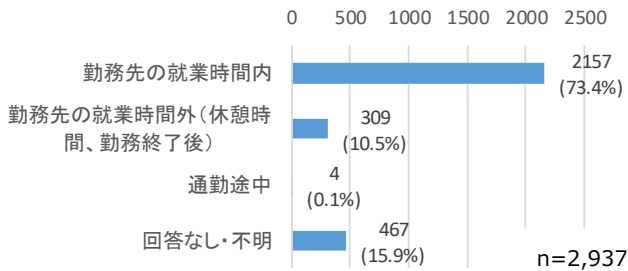


図31 利用者の勤務先訪問の際のタイミング

⑥主な支援内容

利用者に対して行った主な支援内容は、「仕事の遂行に関すること」が2,614人(69.1%)、「体調・健康状態」が1,964人(51.9%)、「職場の同僚との人間関係」が1,465人(38.7%)、「職場の上司との人間関係」が1,263人(33.4%)、「日常生活(食事や身だしなみ、家事など)」が1,063人(28.1%)、「金銭管理」が350人(9.3%)であった(図32)。

その他回答では、「余暇の過ごし方について」が27人、「転職に関する相談」が12人、「巡回のアポイントメント」が11人等であった。

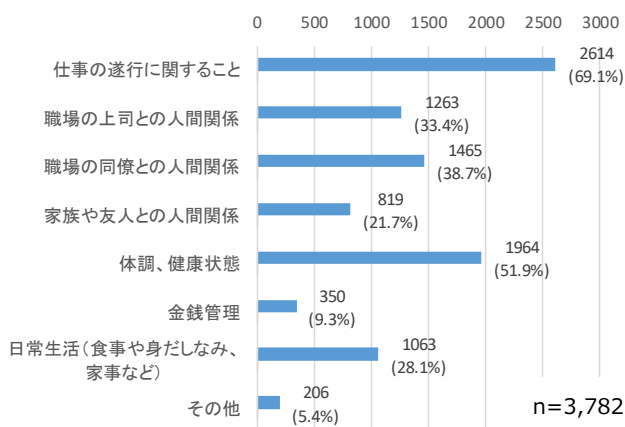


図32 利用者への主な支援内容

⑦初期加算の有無

初期加算の対象となった利用者は597人(15.8%)、対象とならない利用者は3,177人(84.0%)であった(図33)。

事業所別の人数では、「0人」が372か所(73.4%)、「1人」が47か所(9.3%)、「2人」が4.1%であった。

初期加算対象利用者がいた事業所は135か所(26.6%)で、1事業所あたり平均人数は1.2人であった。

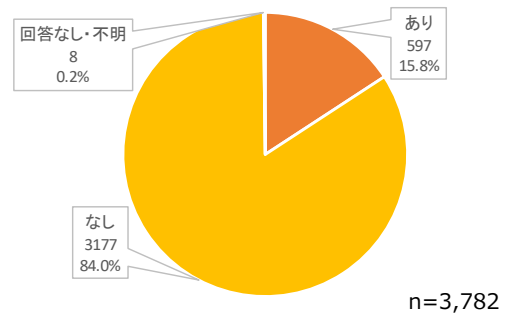


図33 初期加算の有無

(5) 利用者の障害種別による状況

上記の調査結果より、いくつかの項目について障害種別ごとの結果を下記に示す。なお、障害種別は、本調査において利用者の障害種別で多かった知的障害、精神障害、発達障害、身体障害、高次脳機能障害の5つとする。

①利用者の年齢

- ・知的障害は「20代」が984人(66.4%)「30代」が208人(14.0%)
- ・精神障害は「30代」が434人(36.6%)、「40代」が340人(28.7%)
- ・発達障害は「20代」が358人(54.2%)、「30代」が174人(26.4%)
- ・身体障害は「20代」が54人(40.3%)、「30代」が28人(20.9%)
- ・「高次脳機能障害」は「30代」「50代」が各18人(25.4%)、「40代」が17人(23.9%)であった(表5)。

表5 利用者の年齢(障害種別)

		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	回答なし・不明
		利用者数	0	54	28	27	23	2	0
身体	構成比	0.0%	40.3%	20.9%	20.1%	17.2%	1.5%	0.0%	0.0%
知的	利用者数	32	984	208	174	63	4	1	15
	構成比	2.2%	66.4%	14.0%	11.7%	4.3%	0.3%	0.1%	1.0%
精神	利用者数	2	247	434	340	139	12	0	12
	構成比	0.2%	20.8%	36.6%	28.7%	11.7%	1.0%	0.0%	1.0%
発達	利用者数	3	358	174	77	16	3	2	27
	構成比	0.5%	54.2%	26.4%	11.7%	2.4%	0.5%	0.3%	4.1%
高次脳機能	利用者数	0	14	18	17	18	3	0	1
	構成比	0.0%	19.7%	25.4%	23.9%	25.4%	4.2%	0.0%	1.4%

②サービス等利用計画の作成者

- ・知的障害は「自法人の相談支援専門員が作成」が 548 人 (37.0%)
- ・精神障害は「利用者本人が作成 (セルフプラン)」が 489 人 (41.2%)
- ・発達障害は「利用者本人が作成 (セルフプラン)」が 351 人 (53.2%)
- ・身体障害は「利用者本人が作成 (セルフプラン)」が 56 人 (41.8%)
- ・高次脳機能障害は「他法人の相談支援専門員が作成」が 40 人 (56.3%) であった (表 6)。

表 6 サービス等利用計画の作成者の割合 (障害種別)

		自法人の 相談支援専門員が 作成	他法人の 相談支援専門員が 作成	利用者本人 が作成 (セル フプラン)	回答なし・ 不明
身体	利用者数	27	50	56	1
	構成比	20.1%	37.3%	41.8%	0.7%
知的	利用者数	548	503	414	16
	構成比	37.0%	34.0%	28.0%	1.1%
精神	利用者数	312	350	489	35
	構成比	26.3%	29.5%	41.2%	3.0%
発達	利用者数	114	187	351	8
	構成比	17.3%	28.3%	53.2%	1.2%
高次脳 機能	利用者数	8	40	23	0
	構成比	11.3%	56.3%	32.4%	0.0%

③障害者雇用のカウント数

- ・知的障害は「1」が 911 人 (61.5%)、「2」が 252 人 (17.0%)
- ・精神障害は「1」が 822 人 (69.3%)、「0.5」が 150 人 (12.6%)
- ・発達障害は「1」が 547 人 (82.9%)、「0.5」が 50 人 (7.6%)
- ・身体障害は「1」が 77 人 (57.5%)、「2」が 27 人 (20.1%)
- ・高次脳機能障害は「1」が 47 人 (66.2%)、「0.5」が 10 人 (14.1%) であった (表 7)。

表 7 障害者雇用のカウント数の割合 (障害種別)

		1	2	0	0.5	不明	回答なし
身体	利用者数	77	27	5	6	10	9
	構成比	57.5%	20.1%	3.7%	4.5%	7.5%	6.7%
知的	利用者数	911	252	13	139	108	58
	構成比	61.5%	17.0%	0.9%	9.4%	7.3%	3.9%
精神	利用者数	822	9	52	150	97	56
	構成比	69.3%	0.8%	4.4%	12.6%	8.2%	4.7%
発達	利用者数	547	4	13	50	35	11
	構成比	82.9%	0.6%	2.0%	7.6%	5.3%	1.7%
高次脳 機能	利用者数	47	2	2	10	8	2
	構成比	66.2%	2.8%	2.8%	14.1%	11.3%	2.8%

④企業訪問の回数

利用者 1 人あたり平均企業訪問回数は、知的障害は 1.0 回、精神障害は 0.8 回、発達障害は 0.7 回、身体障害は 0.7 回、高次脳機能障害は 1.0 回であった。

⑤企業訪問の主な内容

- ・知的障害は「利用者への作業の指導方法に関する助言」が 612 人 (51.6%)、「利用者とのコミュニケーションの取り方に関する助言」が 487 人 (41.1%)
- ・精神障害は「利用者とのコミュニケーションの取り方に関する助言」が 327 人 (40.0%)、「利用者への作業の指導方法に関する助言」が 282 人 (34.5%)
- ・発達障害は「利用者とのコミュニケーションの取り方に関する助言」が 161 人 (35.6%)、「利用者への作業の指導方法に関する助言」が 133 人 (29.4%)
- ・身体障害は「利用者への作業の指導方法に関する助言」が 39 人 (38.6%)、「職場環境の整備に関する助言」が 30 人 (29.7%)
- ・高次脳機能障害は「利用者とのコミュニケーションの取り方に関する助言」が 20 人 (43.5%)、「利用者への作業の指導方法に関する助言」が 16 人 (34.8%) であった (表 8)。

表 8 企業訪問の主な内容の割合 (障害種別)

		利用者への 作業の指導 方法に関する 助言	職務の 再設計に 関する助言	職場環境の 整備に関する 助言	利用者との コミュニケーション の取り方に関する 助言	その他	回答なし・ 不明
身体	利用者数	39	14	30	28	21	2
	構成比	38.6%	13.9%	29.7%	27.7%	20.8%	2.0%
知的	利用者数	612	93	257	487	188	43
	構成比	51.6%	7.8%	21.7%	41.1%	15.9%	3.6%
精神	利用者数	282	146	274	327	150	26
	構成比	34.5%	17.9%	33.5%	40.0%	18.4%	3.2%
発達	利用者数	133	29	129	161	77	11
	構成比	29.4%	6.4%	28.5%	35.6%	17.0%	2.4%
高次脳 機能	利用者数	16	3	8	20	6	0
	構成比	34.8%	6.5%	17.4%	43.5%	13.0%	0.0%

⑥利用者への支援回数

利用者 1 人あたり平均支援回数は、知的障害は 1.9 回、精神障害は 1.9 回、発達障害は 1.7 回、身体障害は 1.9 回、高次脳機能障害は 1.4 回であった。

⑦主な支援内容

- ・知的障害は「仕事の遂行に関すること」が

1,041人(70.3%)、「体調、健康状態」が662人(44.7%)、「職場の同僚との人間関係」が556人(37.5%)

・精神障害は「仕事の遂行に関すること」が790人(66.6%)、「体調、健康状態」が716人(60.4%)、「職場の同僚との人間関係」が459人(38.7%)

・発達障害は「仕事の遂行に関すること」が446人(67.6%)、「体調、健康状態」が319人(48.3%)、「職場の同僚との人間関係」が253人(38.3%)

・身体障害は「仕事の遂行に関すること」が98人(73.1%)、「体調、健康状態」が75人(56.0%)、「職場の同僚との人間関係」「職場の上司との人間関係」が各54人(40.3%)

・高次脳機能障害は「仕事の遂行に関すること」が54人(76.1%)、「体調、健康状態」が42人(59.2%)、「職場の同僚との人間関係」が35人(49.3%)であった(表9)。

表9 主な支援内容の割合(障害種別)

		仕事の遂行に関すること	職場の上司との人間関係	職場の同僚との人間関係	家族や友人との人間関係	体調、健康状態	金銭管理	日常生活(食事や身だしなみ、家事など)	その他	回答なし・不明
		利用者数	98	54	54	21	75	8	29	4
身体	構成比	73.1%	40.3%	40.3%	15.7%	56.0%	6.0%	21.6%	3.0%	2.2%
	利用者数	1041	444	556	271	662	183	516	72	74
知的	構成比	70.3%	30.0%	37.5%	18.3%	44.7%	12.4%	34.8%	4.9%	5.0%
	利用者数	790	412	459	293	716	95	281	63	67
精神	構成比	66.6%	34.7%	38.7%	24.7%	60.4%	8.0%	23.7%	5.3%	5.6%
	利用者数	446	241	253	164	319	48	152	39	45
発達	構成比	67.6%	36.5%	38.3%	24.8%	48.3%	7.3%	23.0%	5.9%	6.8%
	利用者数	54	29	35	9	42	3	13	5	1
高次脳機能	構成比	76.1%	40.8%	49.3%	12.7%	59.2%	4.2%	18.3%	7.0%	1.4%

3. サービス提供事業所に対するヒアリング調査(調査3)

(1) 基本情報

調査1、調査2で情報を得られたもののなかから抽出した指定就労定着支援事業所を対象に、ヒアリング調査を実施した。調査対象者は表10に示す。

表10 ヒアリング調査対象者

事業所名	運営主体	併設事業	契約者数
A事業所	株式会社	就労移行支援	34人
B事業所	社会福祉法人	就労移行支援	33人
C事業所	株式会社	就労移行支援	13人
D事業所	社会福祉法人	就労移行支援・自立訓練	20人
E事業所	社会福祉法人	就労移行支援	38人

(2) 回答の内容

① 具体的な支援の内容

具体的な支援の内容は、「対面での面談や電話やメールでの相談対応。時間帯は月～金+土日の開所時(8:30-17:30)」、「定期面接(1～2回/月)、会社訪問(1～3回/3月)、OB会(1/1月)を実施」、「支援計画等に基づいて面談回数等を決めて直接会社、事業所内等での面談を実施」など、いずれの事業所も企業訪問や対面での面談、電話やメールでの対応等を行っており、また実施主体の就労移行支援のOB会を定期的に開催し、その際に面談等の支援を行っている事業所が複数あり、支援者だけではなく当事者同士の情報交換の場としての効果が期待されていた。

また、「コミュニケーションプログラムとして毎月1回希望者のみCES(Communication Enhancement Session、主に発達障害者対象のコミュニケーションプログラム)を行っている」、「(復職支援が中心で)1～2ヶ月毎に外来受診がある対象者が多いため、そのタイミングで状況確認や、必要に応じて職場との調整を行うことが多い」といった利用者の特性に応じた支援を行っている回答が複数あった。

② 支援する中で担当者が把握できた支援ニーズ

・「定期的な面談での本人の精神的な安定(=安心感)と企業側の安心感・家族(保護者等)からの安心感がある」、「「定着支援はいりません」と話される人でも、働いていくうちに困りごとが発生し、間に当事業所(第三者)が入った方が就労継続には有効である」といった支援の有効性

・「リクエストとしては、余暇支援のニーズが高い」、「職場内の人間関係での悩みも多いが、利用者本人の課題とあわせて、会社側の理解の進み具合や、社会状況の影響を感じることもある」、「仕事上のことだけでなく、生活全般の困りごとや、将来についての希望などについて相談したい、という状況が多い」といった生活支援のニーズ

・「就労年数が伸びてくると、キャリアアップとして次のステップをどのように実現していくか、場合によっては転職によりそれを実現す

ることも検討しなければならないケースがある」といった将来的なニーズなどについて回答があった。

③利用者の支援で担当者が工夫していること

「職場のことについては、法人内の就業・生活支援センターと連携、生活のことについては、必要に応じて、生活支援事業所や地活、医療機関との連携を心掛けている」、「一対一の面談だけでなく、月に3回くらい通常の就労移行の利用者向けのプログラムに参加OKにして、リフレッシュの場として提供している」、「個別支援計画に、面談実施時等に面談の頻度や次回の実施方法等を確認し盛り込む」といった回答や、「事業所独自のICTツールを活用し、いつでも相談できる体制を整備」といった独自の工夫を行っている事例についての回答もあった。

また、「グループワークを取り入れ、基本的には利用者からの話題を中心に行い、定期的にスポーツ活動を実施するなど利用者の希望を取り入れるようにしている」といったグループワークを活用している回答が複数あり、「3年6か月の就労定着支援終了後の当事者活動について、就労定着支援終了後に突然交流の場がなくなってしまうことが懸念されることや、地域に就労している当事者の交流の場が少ない事情もあり、今後の展開を模索しているところである」といった課題についての言及もあった。

④定期訪問の方法

「月1回の企業訪問を基本としている。三者で面談した際、次回の訪問日を決定」、「訪問の際は配属先の上司や採用担当者からも就労中の様子をヒアリングをする」、「支援計画、面談実施時等に面談の頻度や次回の実施方法等を確認し盛り込む」といった回答が多く、「就職した当初は、集中的かつ定期的に訪問支援している。以後は、個別の状況にあわせて、更新のタイミングや、変化・調整が必要なときに訪問している」「支援をだんだん減らしていく。移行の段階で本人、企業のニーズをすり合わせる」と段階的に支援を減らしていくといった回答が複数あった。

また、「事業所の特徴として外来受診での面談や、月に一度のグループワークでの状況把握

が中心であり、同じ企業に複数名の利用者がいる場合や、事業所への来所ができない場合は、訪問により定期的に状況確認しているケースもある」と事業所の特性によって対応を行っている回答もあった。

⑤サービスの必要性の判断の目安(何を必要とするか)

サービス利用について、「本人が希望されるか企業が希望されるかによって違う。スタッフが半年間の仕事の様子を見て、利用者に必要な性を促す場合もある」、「利用者の希望がある、支援の必要性を支援者が感じている、職場内の環境の調整が必要か、生活や医療の調整や点検が必要か、などによって判断している」、「状況把握による本人からのニーズ、企業からのニーズを優先させる。また、生活面や健康面等への関わりが必要な場合は、本事業によるサービス提供により手厚く支援をする必要があると思われる」といった判断を行っている回答があった。支援については、「障害の状況や業務とのマッチング等の問題により支援の頻度が月に1回以上継続的に発生することが見込まれる場合は、就労移行支援事業の終了後にジョブコーチ支援を導入し、6か月以降に就労定着支援に切り替えるケースもある」、「多くのケースではグループワークでの当事者同士の交流を希望する利用者が多く、就労移行支援事業のアフターフォロー期間中にも試行的に参加してもらい、6か月以降も希望がある場合は利用につなげている」といった方法で行っている回答があった。また、「クローズ就労の人からは拒否される事例もあった」という回答もあった。

⑥事業所以外の他の地域資源との関係

地域の多機関との連携については、「支援量が多いケースは訪問型ジョブコーチ支援を導入してから就労移行支援事業につなげるなど切れ目のない支援を実施している」、「ケースによっては、市外の遠方地域で利用されているケースもあり、地域の障害者就業・生活支援センターとも連携して支援している」、「事例として、定期的な状況確認や職場を含めた定期的なケア会議、医療との連携は当事業所が行い、定期的な会社訪問は障害者就業・生活支援センター

に依頼しているケースもある」、「普段から利用者の方の情報共有や相談を通じての連携」、「相談支援機関やグループホームとの情報共有」などの回答があった。

また、「定着支援事業終了が近くなれば、地域の支援センターに引き継ぐため連携を取る。それ以外は、地元のジョブコーチを依頼することがある」といった終了後の引継ぎについての回答もあった。

⑦運営

事業に係る経費については、「利用者一人あたり約 35,000 円～38,000 円、月間収入は、430,000 円（直近3ヶ月平均）」、「支援計画、面談実施時等に面談の頻度や次回の実施方法等を確認し盛り込むことで、基本的には月20名の利用者数による実施している」、「収入的には大きな変動はない」、「グループワークで使われる経費はさほど問題ではなく、むしろ効率的に状況把握が行えている」といった回答がある一方で、「事業開始に当たり、増員したこともあり、人件費が一番大きい」、「遠方の定着支援は時間もかかり、旅費も負担が大きくなるため、経費負担が大きくなる印象がある」、「会社訪問にかかる交通費の実費は大きく、企業訪問で2～3時間とられる。その間就労移行の支援が薄くなってしまう。移行は多数対1、定着は1対1のため、コストパフォーマンスが悪い」といった課題についての回答もあった。また、「今後も就労移行支援事業がこれまでと同じような利用率で推移すれば、就労定着支援事業の利用者確保も見込まれるため、まずは就労移行支援事業の利用者確保に積極的に取り組んでいく」、「内容については、グループワークの実施の継続にあたって、参加者数が減ったり期間途中での利用終了者が増えるなどの徴候が見られれば、内容や取り組みを検討していく必要があると考えている」と今後を見据えながら運営を行っている回答があった。

(3) 支援事例

(事例1) ストレスの受け止めと就労先との調整の支援

①利用者の概要

40代、精神障害（うつと診断）

②サービス利用の経緯

一見すると仕事もでき、コミュニケーションもスムーズに取れるが、ストレスを溜め込みやすい。就労先では仕事が手持ち無沙汰なことが多く、そのことで不満が溜まっていたが、本人から企業には伝えられなかった。就労定着支援事業所での面談を通して、どう企業に伝えるかなどを検討した。

③サービス利用後の状況

事業所と検討した内容を企業に伝え、仕事の量を調整してもらうことができた。その後、ストレスを軽減することができし、就労を継続することができている。

(事例2) 発達障害の利用者の支援

①利用者の概要

20代、発達障害

②サービス利用の経緯

仕事の能力が高いが、持っている能力の高さと責任感の強さから、自分に与えられた役割以上のことをやろうとする思いが強く、それを実現できず苦しんでいた。就労定着支援事業所と定期的に面談を行い、事業所の働きかけで職場の上司にも相談内容を共有してもらった。

③サービス利用後の状況

本人の悩みや障害特性などを事業所から職場に共有してもらうことで、職場からフォローをしてもらえるようになった。悩んだことを前向きに受け止められるようになり、以後は安心して業務にあたることができている。

(事例3) 復職に向けた支援

①利用者の概要

40代、身体障害

②サービス利用の経緯

単身生活を送っていたが、体調を崩して入院することになった。そのため毎日の勤務が難しくなったため、休職することになった。就労定着支援事業所が訪問等により定期的に状況報告を行い、本人の希望や不安等を共有し、継続的に職場との橋渡しを行った。

③サービス利用後の状況

職場の理解と受け入れができていたことで、長期間の休職期間を経て復職につながった。

(4) 制度の効果と課題

①制度の効果

就労定着支援事業の効果では、

- ・「障害者雇用を実施している企業にとって、「法定雇用率を満たす（採用する）」だけがゴールではなく、定着することが大事だとイメージしてもらえる」、「間に第三者が入ることで円滑に行くことも実感してもらえる」、「障害者雇用が雇用率だけでなく、少しの配慮があるだけで即戦力となる事も実感してもらえるのではないか」、「定着支援の重要性が認知される環境ができたかもしれない」といった主に就労先に対して理解が高まったことについて
- ・「利用者にとっては、就労スタートという大きな変化のときに、支援者はこれまでと変わらないことで負担が減り安心感につながる」、「事業者と就労者の関係が出来ているところからの定着支援のため、安心感があり結果的に定着支援が上手くいっているのではないかと思います」、「利用者との関係づくりがある程度できている支援者が、職場側に直接かかわれることの利点は大きい」、「職場に直接かかわることで、働く現場の実際がわかり、それを直接就労移行のトレーニングに生かせることもある」、「就労定着が安定しない、もしくは環境変化の際に不安定になることが見込まれるケースについては、定期的に状況確認できることで早期に対処できるメリットがある」、「自らの状態を正確に伝えきれない利用者も多く、支援機関が彼らの代弁者として存在することで、確実に定着率は向上している」といった支援上の利点について
- ・「これまでは就労移行支援事業のアフターフォローとして無料・持ち出しで対応していた部分が事業化・サービス化されたことで、支援体制が確保された」、「社会的には、定着支援が必要と思われるケースに対して、就労定着支援の終了後に障害者就業・生活支援センターにつながっていく流れがより明確になった印象がある」、「障害者就業・生活支援センターがオーバーフロー状態であるため、一時的には定着支援の役割分担が明確になって適切に実施できている」といった制度や仕組みについて

などの回答があった。

②制度の課題

就労定着支援事業の課題では、

- ・「どんどん契約者が増え、スタッフの稼働も増えるが、稼働に対しての収入面が少ないと感じる」、「社会に必要な定着支援だが、なかなか収入が少ないため稼働が取れず継続が難しい事業所も多いのではないか」といった報酬について
- ・「月1回の訪問であっても、月2回以上訪問しても、請求できるのは1回分のみで、訪問頻度の高い方に対する支援機関の負担が大きい」、「月1回の対面による支援が利用者、支援者、企業ともに負担になる場合がある。その月に収入はなくてもいいので、月に1回程度は電話やメール等による支援を実施していれば、就労定着支援事業を継続できる仕組み（実施確認も含めて）があると望ましい」、「就労移行終了後6か月間設定されている義務的な定着支援の必要性を感じない。就労移行終了後すぐに定着支援の手続きを取れるようにした方が手続きはスムーズである」、「障害福祉サービスの手続きが必要なため平日に窓口に行って手続きをするということが働いている方にとって現実的ではない」、「3年という有期限が妥当かは難しいところ。職場への適応はある程度進んでいたとしても、人事異動や業務変更など、職場内の環境が大きく変わることも多い」といった制度の内容について
- ・「大きな状況変化がないケースの場合、モニタリング、支援計画の作成も6か月に1度程度にすることも検討してほしい」、「モニタリング期間は3か月では短く、事務負担を感じる。6か月程度でよいのではないかと」といったモニタリング期間について
- ・「就職先が遠方の場合など、スカイプなどオンラインによる面談を請求の対象にしてほしい」といった遠方の支援について
- ・「生活上の変化や、本人の体調変化等もあり、3年終了時に、この支援をどこにどう引き継ぐのか悩むことが多い」、「3年6か月後は地域の障害者就業・生活支援センターへ繋ぐことになっているが、そもそも障害者就業・生活支援センターはオーバーフロー状態のため、その機能を地域ごとに増やせるよう労働行政サイドと連携して定着支援体制を整備すべき」といった

支援終了後の引継ぎについて

・「自己負担が発生する方がいる。それが嫌なので辞めた方がいる」、「就労しながら、利用料を利用者自身のみが負担していることに違和感、否定的な利用者が多く見られる。なかには企業側が支援を求めているにも関わらず利用者が負担するケースもあり、企業側が負担する仕組みの必要性も感じる」、「本当に支援が必要な人が利用せず、概ね安定している人が利用するという状況が発生しうること」、「障害者支援」のあり方が問われている印象も受ける」、「そもそもこの事業の支援方法（報酬を得るという点から見て月1回の定期訪問をすること）がこれで良いのかどうか。（報酬のための訪問になってしまっていないか）」といった制度自体のあり方について

などの回答が多かった。

4. 利用者に対するヒアリング調査（調査4）

就労定着支援のサービスを利用するA氏（30代女性）にインタビュー調査を行った。

A氏は就労移行支援のサービス利用を経て一般企業に就労し、約2年が経過していた。現在は週5日、40時間の勤務を続けている。この間、所属していた就労移行支援事業所が行う就労定着支援のサービスを就労後も継続して利用している。

就労定着支援を利用した動機は、「働き続けるために相談をできるところが必要と感じた」と、「就労移行支援の時の仲間と引き続き会える」ことが大きく、安定して仕事を続けていくためにサービス利用を希望した。実際に受けている支援は、毎月1回の面談と、毎月1回のOB会への参加である。面談の際に、仕事に関することや職場での悩みを打ち明け、職員と一緒に整理をすることで解消ができています。特に、気持ちの波が体調によって体調を崩す場合があるため、面談で悩みを整理してもらえることで助かっている。OB会では、仲間と会えることでの安心感があり、今後も続けて参加したい。

仕事のことで困ったときには、就労定着支援の担当職員と、主治医に相談をしており、生活のことで困ったときには、就労定着支援の担当

職員や主治医、訪問看護の医療関係者、2か月に1回利用している地域活動支援センターの職員などに相談をしている。

今後について、「このまま就労を続けてお金を貯めたい」、それによって「引っ越しをしたい」、そのために、今の職場でさらなるスキルアップをしていきたいと考えている。就労定着支援のサービスについては、「今の状況に満足しているので継続したい」と希望し、「安心して仕事ができたら2年間続けることができたと感じている」、また、「できればもっとOB会の時間や頻度を多くしてほしいと希望している」、とのことだった。

D. 考察

1. 事業所の状況

本調査によって、指定就労定着支援事業所は全国で1,275か所であることがわかった（令和元年8月1日現在）。そのうち、都道府県別の事業所数では、東京都と大阪府で合わせて324か所（全体の25.4%）に達し、全体の約4分の1をこの2都府で占めていた。一方で、都道府県、指定都市、中核市125自治体のなかで指定事業所が1か所もない自治体が6市（いずれも中核市）あり、事業所数において地域格差が生じていることがうかがえた。

また就労定着支援事業の主な担い手になる就労移行支援事業の事業所数3120か所（2019年10月現在、国保連データ）に比べると、就労定着支援の指定を受けた事業所は約4割に留まっている。徐々に割合は増えている状況であるが、地域における就労定着支援の体制は未だ不十分と言える。

2. 支援の状況

事業所の支援では、企業訪問の回数、利用者への支援回数はいずれも「1回」が約6割であり、利用者に対して月1回の支援の頻度が多かった。利用者像として、安定して就労ができている者や頻回な支援を必要としない者が多いことが推察されるが、一方で、ヒアリング調査の結果などより、「報酬を得るために月1回の定期訪問をする」という観点でサービスを提供している事業所があることも否定できない。「報酬のための訪問になってしまっていない

いか」「障害者支援」のあり方が問われている」という指摘の通り、障害ある利用者一人ひとりに必要な支援を提供するという障害福祉サービスとしての役割を踏まえて実践していくことが重要である。そのために、支援の指針となる就労定着支援のガイドラインの作成や外部評価等が必要と考えられた。

3. 利用者の状況

本調査で、就労定着支援の利用者層は、年齢は20代から30代が中心で、障害種別は、知的障害が約4割、精神障害が約3割、発達障害が約2割で、この3障害で大半を占めていた。特に、障害特性によって利用状況や支援内容が異なる傾向が見られた。

知的障害者は、年齢は20代が多く、支援の頻度は比較的多く、支援内容は日常生活のことや金銭管理などの生活面の支援を主に受けていた。精神障害者は、年齢は30代から40代の比較的高い年齢層で、支援内容は作業の遂行とあわせて体調や健康についての支援を主に受けていた。発達障害者は、年齢は20代から30代が多く、支援の頻度は比較的少なく、企業に対して職場環境の整備についての助言や、職場の上司、同僚との人間関係についての支援を主に受けていた。

いずれも、障害特性を含めた利用者個々に応じた適切な支援が必要であり、かつ就労定着支援を行う上で重要であることがうかがえた。そのために、利用者一人ひとりの特性や必要な支援、本人の希望等を反映したサービス等利用計画が重要であるが、一方では就労定着支援の利用者の約4割が「利用者本人が作成（セルフプラン）」であることがわかった。このことは、事業所が支援するにあたって、利用者との間で個々の状況や支援方法等に関して共通認識が持っていない可能性も否定できない。事業所が立てる個別支援計画も含めて、利用者個々の特性に応じた支援が遂行されるための計画と、就労定着支援のガイドラインを作成した上で、それに基づいた支援や研修の実施などの手立てを明確にすることが重要であると考えられた。

4. 制度の効果

調査結果より、就労定着支援の効果について、以下の3点にまとめる。

① 就労の継続につながる支援

ヒアリング調査では、「自らの状態を正確に伝えきれない利用者も多く、支援機関が彼らの代弁者として存在することで、確実に定着率は向上している」という回答もあり、就労定着支援によるサービスが就労の継続につながっている事例があることが確認された。

基本報酬にかかる就労定着率区分によると就労定着率7割以上の事業所が全体の77.8%を占めており、多くの事業所が高い就労定着率を達成している状況が分かった。独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構の調査によれば（2017）、一般企業への就職後1年時点での就労定着率は、発達障害者は71.5%、知的障害者は68.0%で、精神障害者は49.3%と5割を下回っていた³⁾。制度開始から調査実施時期まで1年半弱が経過しているところであるが、障害者の就労定着には、一定の役割を果たしていると言える。

基本報酬にかかる就労定着率の区分と、事業所全体の企業訪問や面談の回数との関係において、就労定着率が7割以上の事業所の方が、7割未満の事業所よりも企業訪問回数、面談回数ともに多かった。事業所全体が企業訪問、面談に力を入れているかどうかは就労定着率と関連がありそうだが、一定割合以上の就労定着率区分間では企業訪問回数、面談回数との相関関係が見られなかったため、定着率向上をはかるためには一定程度以上企業訪問、面談を実施することが重要だが、ただこれらの回数を増やすだけではなく、効果的な実施方法を検討する必要があると考えられた。

また、JC養成研修修了者との関係において、就労定着率が5割以上の事業所の方が、5割未満の事業所よりも研修修了者が多かった。就労定着率向上をはかるための手立てとして、JC養成研修の受講者を増やすことも重要である。

② 利用者の安心感につながる支援

事業所や利用者に対するヒアリング調査等から、「安心感」という言葉が多く聞かれた。

就労移行支援等において支援を受けていた環境から労働現場に環境が変化するなかで、不安や緊張、悩みを抱えながら仕事をする者は多く、企業訪問や面談などの定期的支援によって利用者の安心感が高まり、問題発生 of 未然の防止につながっていることが考えられた。

③ 就労先の理解の向上

ヒアリング調査より、「法定雇用率を満たすだけがゴールではなく、定着することが大事だとイメージしてもらえ」、「定着支援の重要性が認知される環境ができた」といった回答が多くあり、就労定着支援の制度ができたことで就労先の理解が向上していることが考えられた。また、企業訪問等の支援により定期的に事業所が就労先の企業等と関わる機会ができたことで、利用者の特性や必要な支援などの共有、職場での環境調整などが円滑に進められるようになり、就労先にとっても有効なサービスとなっていることが考えられた。

5. 今後の課題

就労定着支援の今後の課題について、以下の4点にまとめる。

① 報酬等制度の検討

ヒアリング調査より、制度の課題として、「月2回以上訪問しても請求できるのは1回分のみで、訪問頻度の高い方に対する支援機関の負担が大きい」、「月1回の対面による支援が利用者、支援者、企業ともに負担になる場合がある」など、「報酬」やそれに係る「サービス内容」についての回答が多く挙げられた。あわせて、「社会に必要な定着支援だが、なかなか収入が少ないため稼働が取れず継続が難しい事業所も多い」といった回答などがあり、一部回答から事業を継続するための報酬等の改善の検討が望まれるという声があった。就労定着支援事業において想定されている月1回以上の定期的な支援にマッチしない支援を求められた時に、現行の報酬等制度では支援がしにくいという状況があり、今後も報酬等制度のあり方について引き続いて検討が必要である。

② 支援が必要な者へのサービスの提供

本調査は制度発足から約1年半後の実態調査であるが、約半数の事業所ですでに支援を終了した利用者があることがわかった。支援を終了した理由として、「就業先との雇用が終了したから」が約7割であり、3年間の就労定着支援の利用期間に達するまでに就業を終了している者が一定数いることがうかがえた。本調査では、就業が終了した個々の理由の把握や離職者の数を把握できていないため、就労定着支援のサービスによる支援効果の把握は不十分であるが、今後就労定着支援のサービスを利用することによる就労定着の可否について、さらに検証をしていく必要がある。

また、就労定着支援の対象であるが契約をしていない理由では、「本人が支援を拒否したため」が最も多かった。「本人の経済的な理由のため（1割負担等により）」の回答も多く、ヒアリング調査の結果などより、就労して1年後に自己負担が発生する時点で就労定着支援の利用を終了する事例が多いことが考えられた。ヒアリング調査において「本当に支援が必要な人が利用せず、概ね安定している人が利用するという状況が発生しうる」という指摘もあり、今回の調査では十分に把握できなかったが、現状では本来支援が必要な者に支援が行き届いていないとすれば、今後の課題と言える。

③ 生活場面も含めた支援の遂行

利用者に対して行われている支援では、仕事の遂行や就労先との連絡調整などの就労に関する支援の他に、「体調・健康状態」や「日常生活（食事や身だしなみ、家事など）」、「金銭管理」などの生活場面に関する支援の割合も高いことがわかった。ヒアリング調査からも利用者のニーズとして生活面も含めた支援が必要となっていることがうかがえた。一方で、就労定着支援事業所が生活場面も含めた支援を行うことに関して、否定的な考えを持つ事業所があった。

就労定着支援は、「障害者が新たに雇用された通常の事業所での就労の継続を図るために必要な当該事業所の事業主、障害福祉サービス事業を行う者、医療機関その他の者との連絡調整、障害者が雇用されることに伴い生ず

る日常生活または社会生活を営む上での各般の問題に関する相談、指導及び助言その他の必要な支援」(障害者総合支援法施行規則第六条の10の四)と明記されており⁴⁾、生活場面も含めた支援の遂行が事業所には求められている。ただし、就労定着には「余暇の過ごし方」など、職場での支援とは異なる生活面での支援が求められる状況もあり、地域の障害者就業・生活支援センターや相談支援事業所、障害福祉サービス事業所等との役割の整理等を含めた連携体制の構築が重要であると推察された。いずれにせよ、「就労定着支援」のあり方について整理をし、今後あるべき支援を示す必要があると考えられた。

④ 支援終了後の切れ目ない支援

本研究は制度施行後1年半後の実態把握を目的とした調査であり、実際には制度開始後に標準利用期間である「3年間」を終了した利用者はまだおらず、今後は支援終了後の切れ目のない支援の方策が課題となることが推測される。制度設計では障害者就業・生活支援センターへの支援の引継ぎが示されているが、地域の特性上、社会資源の整備に格差が生じていることが推察され、地域での状況に応じた多様な方策の検討が必要と考えられた。

事業所アンケートの回答では、支援終了後のつなぎ先は、「障害者就業・生活支援センター」が約5割であったが、「自事業所・自法人での支援継続」の割合も約4割を占めていた。一方、「特に他機関につないでいない」と回答する事業所が約1割あり、就労定着支援の終了の際に支援が途切れている者が一定数あることが推察された。

就労定着支援のサービス終了後も切れ目のない支援が行き届くよう、つなぎ先の支援機関等地域における連携体制や、引継ぎの方法など連携方法の確立が重要になることが考えられた。

【文献】

- 1) 厚生労働省：障害福祉サービス等報酬改定検討チーム、第8回資料 2017
<https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000179947.html>
(2020年3月31日最終閲覧)
- 2) PwC コンサルティング合同会社：就労移行支援事業所における効果的な支援と就労定着支援の実施及び課題にかかわる調査研究、2019
- 3) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター：調査研究報告 No. 137 障害者の就業状況等に関する調査研究、2017
- 4) 厚生労働省：障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律施行規則、https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=83aa7809&dataType=0&pageNo=1
(2020年3月31日最終閲覧)

G. 研究発表

なし

H. 知的財産権の出願・登録状況

なし