

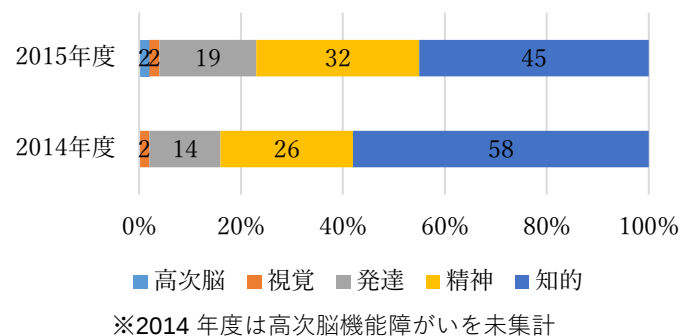
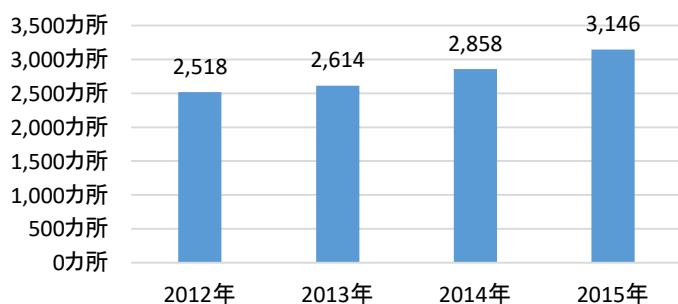
発達障がい者への効果的な就労支援に関する調査

～支援内容と利用者のサービス満足度、自尊感情の関係性～

調査の背景

就労移行支援事業所の事業所数は年々増加しており、現在では全国に 3000 カ所を越す事業所が存在しています。最近では、発達障がい者の利用が増加する一方で、就労移行支援事業所の現場では対応が追いつかず、発達障がい者への支援に苦慮し、試行錯誤で支援を行っている状況が考えられます。

そこで、株式会社ゼネラルパートナーズの就労移行支援事業所を利用した発達障がい者が、事業所で受けた支援内容と、その支援内容に対する本人のサービス満足度および自尊感情との関係性を解明するためにアンケート調査を実施しました。



左図：平成 27 年社会福祉施設等調査の概況（厚生労働省、2015 年）

右図：就労移行支援事業所の利用者における障がい種別（就労移行支援事業所連絡協議会、2015 年、2016 年）

調査の方法

■調査の概要

調査対象：株式会社ゼネラルパートナーズ運営の就労移行支援事業所の利用者および退所者

有効回答数：32 名

調査期間：2017 年 3 月 13 日～2017 年 3 月 20 日

調査方法：インターネット調査

質問項目：以下に示した 5 つのカテゴリ、および 22 項目(以下では、就労移行支援事業所における「効果的な支援内容」と記述)について、利用者がこれらの支援内容を受けたと感じているか調査しました。また、就労移行支援事業所において提供された支援への満足度の測定には Client Satisfaction Questionnaire 8 項目版を日本語に翻訳した (CSQ-8J) を使用しました。そして、自尊感情の測定には Rosenberg 自尊感情尺度(Rosenberg Self Esteem Scale; RSES)の日本語版 RSES (RSES-J)を用いました。

- ◆ カテゴリ① 就労実現のための本人と支援者の協働的本人理解
 - Q1 支援機関の職員が、あなたの障がいの特性を把握している
 - Q2 面談などを通して、あなたの希望や状況について話を聞き、お互いの考えを話し合う
 - Q3 支援機関内で多様な訓練メニューを実施し、また3ヶ所以上で実習を設定したうえで、それらの体験を一緒に振り返る
 - Q4 状況や目標に合わせた課題が設定され、その達成度合いやプロセスを一緒に振り返る
 - Q5 他の利用者・家族・主治医・実習先・職場の同僚から、あなたの様子や状況を把握し、あなたとその内容を共有する
- ◆ カテゴリ② 希望実現のための本人・企業・支援者の協働的本人／企業理解
 - Q6 あなたが就職したい企業に対し、障がい者雇用の経験の有無や、実務上関わる人が誰かを確認し、あなたと共有する
 - Q7 働き続けることができる職場かどうかを、あなたや、あなたが就職したい企業と一緒に検討する
 - Q8 あなたと就職先企業との相互理解を促進するための計画を、あなたと企業と一緒に立てる
 - Q9 就職先企業において、部署や業務を複数体験し、あなたに合った職場環境を一緒に考える
 - Q10 就職後に職場で葛藤が生じた際は、その葛藤が生じた過程をあなたと企業と一緒に振り返り、解決を試みる
- ◆ カテゴリ③ 希望実現のための本人・家族／関係者・支援者の協働的本人理解
 - Q11 必要に応じてあなたの家族や他の支援機関と連絡を取り合い、相談にのる
 - Q12 あなたの家族や他の支援機関に、あなたの就職についての考えなどを聞き取る
 - Q13 あなたと家族と一緒に、支援計画の作成・振り返りを行う
 - Q14 あなたの家族に、あなたの障がいの特性や、得意／不得意な環境・配慮事項を伝える
 - Q15 あなたの家族に、相談にのることができることを伝える
- ◆ カテゴリ④ 本人の自己肯定感／自己効力感を高めるための協働
 - Q16 支援の際に、あなたと合意形成を図りながら、安心感のある雰囲気を作る
 - Q17 成功体験や達成感が得られる場面を多く設定する
 - Q18 基本的に支援全体を通して肯定的な言葉を使用し、良いところを評価する
 - Q19 支援機関の職員のみではなく、家族や関係者とあなたの成功体験を共有する
 - Q20 あなたと境遇に近い事業所の先輩などの成功体験を、あなたへ共有する
- ◆ カテゴリ⑤ 働くイメージとライフスキルの向上
 - Q21 働くことは、あなたや社会にとってどのような意義があるのかを一緒に確認する
 - Q22 職場の人や家族・親戚・友人などの付き合い方や、お金の使い方、余暇の過ごし方などを一緒に考える

調査結果

サマリー

- [1] 就労移行支援事業所における「効果的な支援内容」を受けたと感じている発達障がい者のサービス満足度は、高い傾向がみられた。

※「効果的な支援内容」に関しましては、1 ページ目の「調査の概要」における「質問項目」の箇所をご参照ください。

- [2] 「効果的な支援内容」の 5 カテゴリの内、カテゴリ①「就労実現のための本人と支援者の協働的本人理解」、カテゴリ②「希望実現のための本人・企業・支援者の協働的本人／企業理解」、カテゴリ④「本人の自己肯定感／自己効力感を高めるための協働」、カテゴリ⑤「働くイメージとライフスキルの向上」の支援を受けた発達障がい者のサービス満足度は高い傾向を示した。

- [3] 「効果的な支援内容」のカテゴリ④「本人の自己肯定感／自己効力感を高めるための協働」、カテゴリ⑤「働くイメージとライフスキルの向上」の支援を受けたと感じている発達障がい者は、自己効力感が高い傾向がみられた。

詳細

<サマリー[1]に関連する TOPICS> 「効果的な支援内容」×サービス満足度

「効果的な支援」と「提供された支援への満足度」の相関係数 $N=32$

	提供された支援への満足度
「効果的な支援サービス」を受けた	.624(*)

*は、統計的検定の結果、関連があることを示しています

「効果的な支援内容」について、サービス満足度との相関分析を実施しました。

その結果、「効果的な支援内容」を受けたと感じている人と、「就労移行支援事業所で提供された支援へのサービス満足度」には高い相関がありました。このことから、「効果的な支援内容」を受けた人ほど、その支援内容に満足していることがわかりました。

※相関分析に関しまして、4 ページの解説をご参照ください。

<サマリー[2]に関する TOPICS> カテゴリ①～⑤×サービス満足度

カテゴリ①～⑤と「提供された支援への満足度」の相関係数 $N=32$

	提供された支援への満足度
カテゴリ① 「本人と支援者の協働的本人理解」	.676(*)
カテゴリ② 「本人・企業・支援者の協働的本人／企業理解」	.638(*)
カテゴリ③ 「本人・家族／関係者・支援者の協働的本人理解」	.198
カテゴリ④ 「本人の自己肯定感／自己効力感を高めるための協働」	.494(*)
カテゴリ⑤ 「働くイメージとライフスキルの向上」	.389(*)

*は、統計的検定の結果、関連があることを示しています

「効果的な支援内容」の各カテゴリについて、サービス満足度との相関分析を実施しました。

その結果、カテゴリ①「就労実現のための本人と支援者の協働的本人理解」、カテゴリ②「希望実現のための本人・企業・支援者の協働的本人／企業理解」、カテゴリ④「本人の自己肯定感／自己効力感を高めるための協働」、カテゴリ⑤「働くイメージとライフスキルの向上」の支援を受けたと感じている人と、「就労移行支援事業所で提供された支援への満足度」の間には高い相関がありました。このことから、「効果的な支援内容」の中でも特に、カテゴリ①、②、④、⑤の支援を受けたと感じている人ほど、その支援内容に満足していることがわかりました。

カテゴリ①では、就労移行支援事業所の職員が、事業所内のプログラムや事業所外の職場体験実習などを通じて、本人の障がいの特性や就職の希望状況を捉えます。次に、カテゴリ②では、企業とも連携し、その企業の障がい者の受け入れ実績や就職後の環境を話し合うことで、本人、企業、支援者という三者の本人理解が高まっていくと考えられます。各カテゴリにおいて、「お互いの考えを話し合う」「一緒に検討する」「一緒に振り返り、解決を試みる」ことが繰り返され、「本人と協働で自己理解を深めていく支援」の基盤が整うことが満足感に繋がると考えられます。

<サマリー[3]に関する TOPICS> カテゴリ①～⑤×自己効力感

カテゴリ①～⑤と自己効力感の相関係数 N=32

	自己効力感
カテゴリ① 「本人と支援者の協働的本人理解」	.308
カテゴリ② 「本人・企業・支援者の協働的本人／企業理解」	.190
カテゴリ③ 「本人・家族／関係者・支援者の協働的本人理解」	-0.126
カテゴリ④ 「本人の自己肯定感／自己効力感を高めるための協働」	.371(*)
カテゴリ⑤ 「働くイメージとライフスキルの向上」	.419(*)

*は、統計的検定の結果、関連があることを示しています

「効果的な支援内容」の各カテゴリについて、自己効力感との相関分析を実施しました。

その結果、カテゴリ④「本人の自己肯定感／自己効力感を高めるための協働」、カテゴリ⑤「働くイメージとライフスキルの向上」の支援を就労移行支援事業所で受けたと感じている人と、自己効力感の高い相関が確認されたことから、「効果的な支援内容」の中でも特に、カテゴリ④、⑤の支援を受けたと感じている人ほど、自己効力感が高くなることがわかりました。

発達障がい者は、いじめや失敗体験などの経験から自尊感情や自己肯定感が低い傾向があるとされています。自尊感情が低いと、失敗への不安が大きく、就労意欲が低下する場合があります。そのため、就労移行支援事業所では積極的に自尊感情を高めるような働きかけが求められています。カテゴリ④「本人の自己肯定感／自己効力感を高めるための協働」の内容である、肯定的なフィードバックにより、自尊感情が高まることは明らかであるため、ここではカテゴリ⑤に着目します。カテゴリ⑤の内容である「ライフスキル」とは、日常生活における時間管理や対人スキルなどを指しますが、これらを高めることで、日々の小さな失敗や生きづらさを軽減し、自尊感情の向上に繋がると推測されます。また、発達障がい者は、想像性の弱さという障がい特性により自身の働くイメージを具体的に描けず、就労に向けて意欲的に取り組めない場合があります。自身の働くイメージを描けるように、具体的な情報を提供したり、本人の働く意義を整理したりすることは、自尊感情の向上にも繋がることが本調査からうかがえます。

また、サマリー [2] の結果から、カテゴリ④、⑤の支援を受けた人は、サービス満足度も高い傾向を示すことから、自尊感情が向上することで、同時にサービス満足度も高くなる可能性が示唆されました。

今後、発達障がい者の自尊感情が高まる支援が一層行われることで、就労意欲が高まり、より多くの発達障がい者に就労機会が提供されることを期待します。

相関分析について解説

相関とは、2つの間に関係性があるかどうかに加えて、その強さはどの程度のものかを表すものであり、相関分析により見ることができる。相関分析は相関係数の値により判断される。相関係数は-1以上1以下の実数で表示され、この値が0のときは無相関であり、0から-1または1に近づくほど、関係が強いと言える。相関係数が正のときは正の相関が、負のときは負の相関があり、正の相関の場合はAが大きくなるほどBも大きくなる。逆に、負の相関の場合はAが大きくなればなるほどBは小さくなる。表の下部の「*は、統計的検定の結果、関連があることを示しています」は、「関係がないことはない」≡「関係があるだろう」ということを示している。

なお、今回の調査では、株式会社ゼネラルパートナーズの就労移行支援事業所の利用者および退所者を対象としたため、対象に偏りが生じた可能性、統計分析に必要な回答者数を確保できなかった可能性がございます。

研究協力者紹介

日本社会事業大学大学院 社会福祉学研究科 博士後期課程 浦野由佳 氏

発達段階に応じた課題をご本人と一緒に乗り越えるという臨床を行なっている。また、彼らの将来を展望できるよう、困難を抱える方が就労するためにはどのような要因があるのか大学院で研究を行なっている。特に障害者就労移行支援事業所における効果的な発達障害者支援について研究している。

<主な業績>

- ・浦野由佳, 植村英晴, 大島巖, 他: 効果的障害者就労移行支援プログラムの実施・普及に資する評価支援ネットワークの有効性に関する研究ー評価支援ネットワークが行う効果的プログラムモデルの実施支援・評価支援に注目してー」日本社会福祉学会第63回秋季大会, 2015

アンケート調査

■調査概要

調査対象：株式会社ゼネラルパートナーズの就労移行支援事業の利用者および退所者

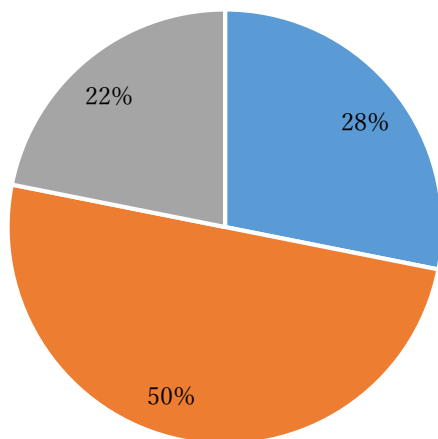
有効回答数：32 名

調査期間：2017 年 1 月 26 日～2017 年 2 月 1 日

調査方法：インターネット調査

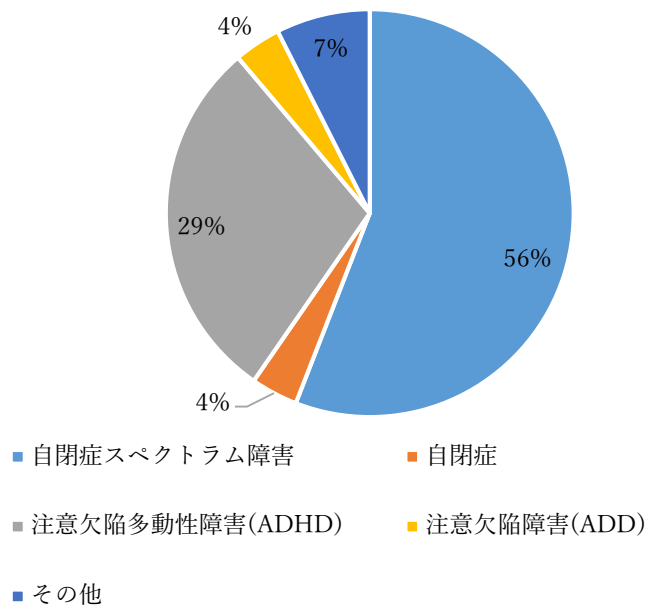
アンケート回答者の属性

<年齢>

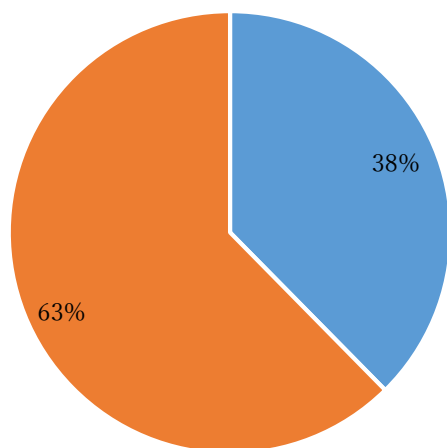


■ 20代 ■ 30代 ■ 40代

<発達障がい種別>

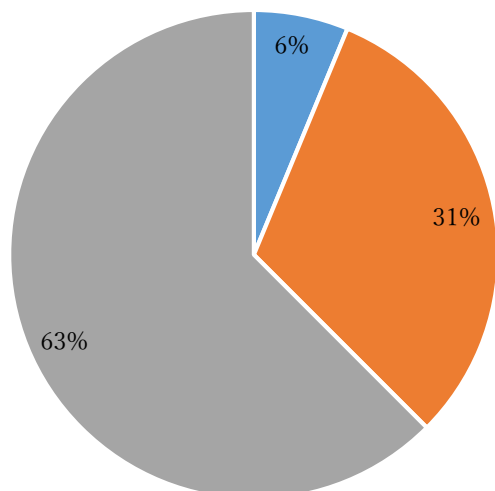


<移行支援事業所の利用経験>



■ 現在利用中 ■ 過去に利用経験あり

<就労経験の有無>



■ 一般企業での就労経験は無い
■ 過去に一般企業での就労経験あり
■ 現在、一般企業にて就労中

「魅力的なサービスと効果的な支援モデルの提供」 ～有識者のコメント～

2006年に導入された就労移行支援事業の事業所数は年々増加の傾向にあり、現在では全国に約3000カ所の事業所が存在している。そのため、特に都市部を中心に、多くの事業所が存在している地域では利用者の確保に苦慮するケースも散見される。就労移行支援事業所は、その運営を維持するために他の事業所との差別化を図り、魅力的な支援内容を提供することで利用者から選ばれる事業所にならなければならない。このようなことも関連してか、特定の障がい種別に特化した支援を提供する就労移行支援事業所も出来始め、特に、発達障がいのある人への支援が注目を集めており、発達障がいのある人を対象とした就労移行支援事業所が次々に開設され始めている。

このような状況下で、本調査が取り組んだ「発達障がい者への効果的な就労支援（以下、効果的な支援内容と記述）」についての検討は大きな意義があり、重要な知見と考えられる。本調査から得られた知見は大きく次の2つである。

1つ目は、「効果的な支援内容」と「利用者のサービス満足度」との関係である。本調査では、「効果的な支援内容」として設定した5カテゴリ、22項目のほとんどが「利用者のサービス満足度」との間に正の相関関係があることを明らかにし、利用者と支援者や企業などが「お互いの考えを話し合う」、「一緒に検討する」、「一緒に振り返り、解決を試みる」ことが「利用者のサービス満足度」を高めていくことと考察している。

2つ目は、「効果的な支援内容」と「利用者の自己効力感（自尊感情）」との関連である。本調査では、「効果的な支援内容」として設定した5カテゴリのうち、カテゴリ④「本人の自己肯定感／自己効力感を高めるための協働」、カテゴリ⑤「働くイメージとライフスキルの向上」の支援を受けた人ほど「利用者の自己効力感（自己肯定感）」との間に正の相関関係があることを明らかにし、「利用者への肯定的なフィードバック」や「働く意義の確認」が「利用者の自己効力感（自尊感情）」を高めていくことを結論付けている。

これらは、冒頭に述べた「魅力的なサービスの提供」に貢献し得る知見であり、また、近年注目を集めている「発達障がいのある人」を対象にした就労移行支援事業所に1つの効果的な支援モデルを提供する知見であるといえる。

一方で、「効果的な支援モデルの提供」を想定したとき、「効果的な支援内容」と「利用者の就職」「就職後の定着」との関連性が重要であると考えられる。就労移行支援事業は限られた利用期間のなかで、「一般雇用への就労移行」やその後の「安定就労」を目指すという明確なゴールをもって導入されたプログラムである。本調査で用いられた「効果的な支援内容」が、真に「効果的」であるためには、「利用者の就職」や「就職後の定着」に対して有効に機能していなければならない。これらについては、今後、引き続きの体系的な調査が実施され、「効果的な支援内容」と「利用者の就職」「就職後の定着」との関連を明らかにし、全国の実践現場へと公表されることを期待している。



新藤 健太 氏

群馬医療福祉大学 社会福祉学部 助教

日本社会事業大学大学院社会福祉学研究科博士前期課程修了後、同大学院社会福祉学研究科博士後期課程単位取得。修士（社会福祉学）。国立障害者リハビリテーションセンター学院・茨城キリスト教大学非常勤講師、日本社会事業研究所共同研究員を経て、現在、群馬医療福祉大学社会福祉学部助教として勤務。

就労移行支援事業における効果的なプログラムモデルの形成、実施・普及について、プログラム評価の理論と方法論を活用した研究を行っている。

<主な研究業績>

新藤健太・大島巖・浦野由佳・ほか（2017）「障害者就労移行支援プログラムにおける効果モデルの実践への適用可能性と効果的援助要素の検討～全国22事業所における1年間の試行的介入研究の結果から」『社会福祉学』58(1),57-70.

新藤健太・大島巖・植村英晴・ほか（2016）「効果的な障害者就労移行支援プログラムの継続的改善と実施・普及に関する評価支援ネットワークの構築～地域で展開する EBP 技術支援センターの機能と役割に注目して」『日本社会福祉学会第64回秋季大会抄録集』257-258. ほか

発達障がい者への効果的な就労支援に関する調査

～支援内容と利用者のサービス満足度、自尊感情の関係性～

発行・監修 : 株式会社ゼネラルパートナーズ 障がい者総合研究所
〒104-0031 東京都中央区京橋 2-4-12 京橋第一生命ビル 3F
TEL: 03-3548-8052 FAX:03-3270-6600 Mail: sri@generalpartners.co.jp URL: <http://www.gp-sri.jp/>

発行日 : 2017 年 7 月

お問い合わせ先 : 主任研究員 野田明子

※本調査結果の引用の際は、「株式会社ゼネラルパートナーズ 障がい者総合研究所調べ」とクレジットを明記ください

《株式会社ゼネラルパートナーズについて》

障がい者の良き認知を広め、差別偏見のない社会を実現することを目指し、民間企業初の障がい者専門の人材紹介会社としてスタート。その後、業界初の転職サイト atGP の開設をはじめ、障がい別の専門的なプログラムが受けられる教育・研修事業、就労困難な障がい者による農業生産事業など、数々の事業・サービスを創出してきました。これまで生み出した障がい者の雇用数はのべ 5,000 人以上です。

会社名	: 株式会社ゼネラルパートナーズ	本社所在地	: 東京都中央区京橋 2-4-12 京橋第一生命ビル 3F
代表者	: 代表取締役社長 進藤 均	設立日	: 2003 年 4 月
URL	: http://www.generalpartners.co.jp/	事業内容	: 障がい者の総合就職・転職サービス(求人情報サービス、人材紹介サービス、就労移行支援事業、就労継続支援 A 型事業)