

平成 30 年度障害者総合福祉推進事業

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

就労移行支援・就労定着支援 事例集

平成 31 年 3 月

P w C コンサルティング合同会社

目次

はじめに.....	2
1 障害者の就労支援の概況.....	4
2 調査研究事業の概要.....	6
2.1 アンケート調査の概要	6
2.2 ヒアリング調査の概要	6
2.3 調査結果の概要	7
3 就労移行支援・就労定着支援の効果的な支援事例.....	8
事例1. かしま障害者センター LINK ～企業アセスメントを通じたマッチングで利用者の定着を支援～	9
事例2. JSN 新大阪 ～充実した職場実習と丁寧なアセスメントにより高い定着率を実現～	13
事例3. ジョブサポート馬出 ～地域の就労支援機関と連携し就労から定着をサポート～	17
事例4. ダンウェイ ～ICT 治具を活用した独自のプログラムで業務の幅を広げる支援～	21
事例5. 名古屋市総合リハビリテーションセンター ～短期間で実現する復職、新規就労に向けた支援～	25
事例6. ピアス ～オーダーメイドの支援と法人内の就労支援機関との連携した支援体制が強み～	29
事例7. リエゾン ～定着を見据え企業ニーズとのマッチングを重視～	33
参考資料.....	37
資料1 就労移行支援、就労定着支援の拡充に向けた取組 チェックリスト	38

はじめに

近年、障害者の雇用促進に係る制度的な整備や企業における関心の高まりなどを受けて、我が国における障害者雇用は着実に進展しています。

障害福祉分野においては、2006 年の障害者自立支援法の施行により、福祉施設から一般就労への移行が推進され、2012 年には、障害福祉サービスの充実等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、障害者の範囲の拡大（難病の追加）や障害福祉サービス基盤の計画的整備などを主な内容とする障害者総合支援法が成立し 2013 年度から施行されました。また、障害者総合支援法の施行後 3 年において見直しが行われ、2016 年に改正障害者総合支援法が成立し、その中で就労定着支援の新設が行われたところです。

障害者総合支援法施行 3 年後の見直しにおいては、就労系障害福祉サービスから一般就労に移行する障害者の数が増えている一方で、就労移行支援事業所における移行率の二極化が進んでいることや、企業に雇用された障害者の早期離職を防ぎ、職場への定着を進めることが重要であること等を踏まえ、就労移行支援に関して人材の育成や支援のノウハウの共有等を進めるべきとの整理がなされました。

上記の背景を踏まえ、PwC コンサルティングでは、就労移行支援事業所における就労移行支援の実態を把握するとともに、特に就労移行率、就労定着率が高い事業所の支援の特徴を明らかにすることを目的として、平成 30 年度障害者総合福祉推進事業において「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」を実施いたしました。

この事例集は、調査研究事業の結果の一部を取りまとめたものであり、調査結果を踏まえ、就労移行、就労定着につながる支援を実践している例として、調査に協力していただいた 7 つの事業所の取組内容をご紹介します。各事業所で提供されている支援においては、就労移行支援、就労定着支援に効果的と考えられる取組が随所にみられ、障害者の就労支援に携わる方々におかれて日々の支援の参考にいただけるものとなっています。

この事例集が全国の就労移行支援事業所をはじめ、障害者の就労に関わる多くの方々に活用され、障害者の就労を促進するための一助になれば幸いです。

最後に、本調査研究事業を進めるに際して多大なご尽力を賜りました関係者の皆様に、深く感謝申し上げます。

平成 31 年 3 月

PwC コンサルティング合同会社

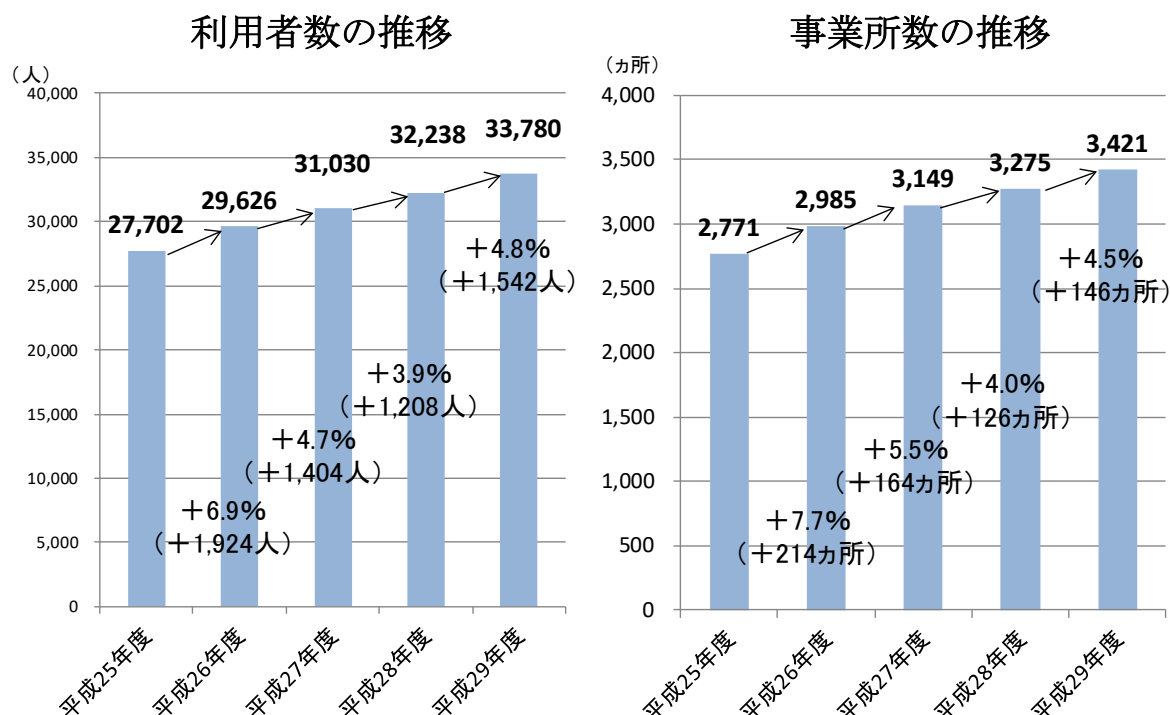
1 障害者の就労支援の概況

我が国における障害者雇用は、障害者雇用率制度等の雇用の義務化や事業主による障害者差別禁止、合理的配慮の提供義務を課す等、制度の機能強化が図られてきたところであり、また、並行して、地域の就労支援機関の体制の充実や、障害者雇用に関するノウハウの蓄積、企業における障害者雇用に対する意識の変化等、障害者雇用の土台となる環境も大きく変化してきています。

これらの環境変化等により、平成 29 年 6 月時点の民間企業における障害者雇用者数は 49.6 万人と 14 年連続で過去最高を更新し、法定雇用率達成企業割合も 50.0%となっており、障害者雇用は着実に進展しているといえます。

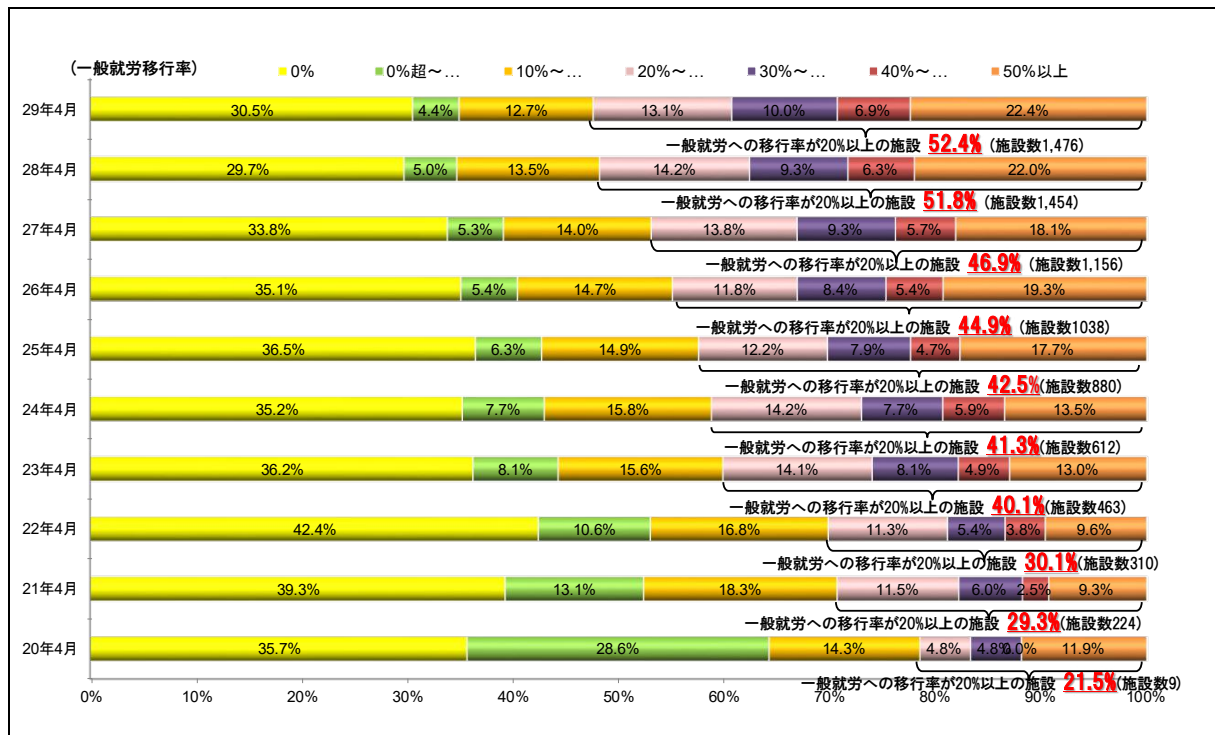
障害者雇用の進展に伴い、就労系福祉サービスの利用も急激に増加しており、平成 29 年 3 月の実績によると、就労移行支援事業所については利用者数が 3.4 万人、事業所数は 3,421 か所であり、何れも毎年増加を続けています。

図表 1 就労移行支援の現状



就労系障害福祉サービスから一般就労への移行の状況をみると、移行者数は毎年増加しており、平成 29 年度では約 1.5 万人の障害者が一般企業へ就職しています。また、就労移行支援事業所からの一般就労への移行率（利用実人員に占める就職者数）をみると毎年増加を続けています。ただし、移行率ごとの事業所の割合をみると、一般就労への移行率が 20%以上の事業所の割合が増加する一方、移行率が 0%の事業所の割合は約 30%強で推移しており、移行率の二極化が進んでいます。

図表 2 就労移行支援事業による一般就労への移行率別の施設割合の推移



また、障害者雇用が進む中、在職障害者の就業に伴う生活上の支援ニーズはより一層多様化かつ増大するものと考えられます。企業に雇用された障害者の早期離職を防ぎ、職場への定着を促すことは、障害者の自立した生活を実現するとともに、障害福祉サービスを持続可能なものとする観点からも重要であり、平成30年には、就業に伴う生活面の課題に対応できるよう、事業所・家族との連絡調整等の支援を行うサービスとして就労定着支援事業が新設されました。

このように、障害者雇用が進み就労移行支援等の就労系障害福祉サービスの重要性が増す中、事業所における就労移行及び就労後の定着に向けた支援の質の向上が求められています。

2 調査研究事業の概要

本調査研究事業では、就労移行支援事業所における就労移行支援の実態を把握するとともに、特に就労移行率、就労定着率が高い事業所の支援の特徴を明らかにすることを目的として、就労移行支援事業所に対するアンケート調査ならびにヒアリング調査を実施しました。調査の概要は以下の通りです。

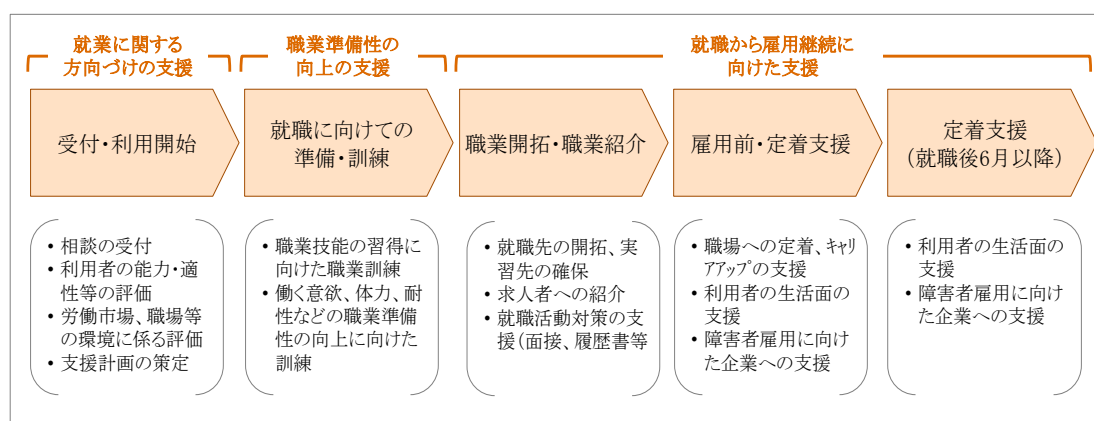
調査結果の詳細については、「就労移行支援事業所における効果的な支援と就労定着支援の実施及び課題にかかわる調査研究」事業報告書をご参照ください。

2.1 アンケート調査の概要

○調査対象：全国の就労移行支援事業所（3538 件）に対する悉皆調査にて実施
（有効回答率 57.2%（2023 件））

○調査期間：平成 30 年 11 月 16 日～平成 31 年 1 月 7 日

○調査項目：就労移行支援事業所における就労移行、就労定着に係る取組状況を明らかにするために、「事業所の概要」「サービスの実施状況」「就労定着支援事業の実施に向けた意向」「就労定着支援に向けた課題等」に関して調査項目を設計。また、平成 30 年 4 月から開始された就労定着支援事業の実態を把握するため、調査時点で就労定着支援事業を実施している事業所に対して、「事業所の概要」「サービスの実施状況」に関する調査項目を設定。
なお、「サービスの実施状況」に関しては、就業支援のプロセスを 5 つのフェーズに区分し、各フェーズの取組内容について調査項目を設計。



2.2 ヒアリング調査の概要

○調査対象：有識者からの推薦及びアンケート調査の結果に基づき選定した7事業所、加えて加えて各事業所から紹介いただいた利用者（17 名）、企業（9 社）に対して実施

○調査期間：平成 30 年 7 月～平成 31 年 3 月

○調査項目：事業所に対しては、基本的にアンケート調査の内容を深掘りする形で実施。
企業及び利用者については、事業所から提供されている就労移行支援、就労

定着支援について、其々から見た実施状況や支援の効果、課題等について聞き取りを実施。

2.3 調査結果の概要

両調査の結果を踏まえ、障害者の就労移行支援、就労定着支援の充実に向けて必要となる支援について以下の通り整理をしました

※本調査結果を踏まえて、事業所で実施している支援内容の振り返りにお使いいただくためのチェックリストを参考資料として掲載していますので適宜ご活用ください。

○受付・利用開始

- ・ 個別支援計画の作成にあたり、過去の職務内容等の情報、実務に係る基礎スキル、働く場での行動・態度に注目したアセスメントが重要。加えて、アセスメント結果の本人へのフィードバック、個別支援計画の見直しを繰り返し行い本人の能力や適性の明確化を図ることが重要。

○就労に向けての準備・訓練

- ・ 各提供プログラムの内容の充実に加え、プログラム、訓練を通して得られたアセスメント結果を本人へフィードバックし、納得を得たうえで個別支援計画に反映するというサイクルを回すことで個々のスキルと共に自己理解の積み上げを図ることが重要。
- ・ それぞれの利用者の支援に係る情報を事業所内の職員が共有することで、個々の利用者に対して一貫した助言、指導が行えるようになり、職業準備性の向上が期待できる。

○職場開拓・職業紹介

- ・ 過去の利用者の就職先など信頼関係が構築されている企業に対するアプローチは、就労移行、就労定着の両方の観点から有効。ハローワークとの連携は障害者雇用のニーズを抱えた企業に効率的にアプローチできると考えられる。
- ・ 利用者と企業のミスマッチ低減にあたり、雇用前の職場実習、トライアル雇用は有効。その際、職場定着を見据えた環境整備を進めておくことが必要。

○雇用前・定着支援（就職後6月まで）

- ・ 企業側の不安を低減するため、障害者雇用や利用者に関する情報提供が効果的。
- ・ 利用者に適した環境整備のため、企業側のハード面、ソフト面の整備の支援が効果的。
- ・ 利用者、企業への支援において、必ずしも高頻度での実施の必要はなく、必要に応じて支援を求めてもらう関係性の構築と求めに応じて支援を提供できる体制整備が重要。

○定着支援（就職後6月経過後）

- ・ ナチュラルサポートの形成を基本としつつ、一定のフォローアップを行うため、利用者と企業に対してタイムリーな相談対応を行うための体制の整備が必要。

3 就労移行支援・就労定着支援の効果的な支援事例

第2章で紹介した調査研究事業の結果を踏まえ、効果的な就労移行、就労定着につながる支援を実践している例として、調査に協力していただいた7つの事業所の取組内容をご紹介します。

各事業所で提供されている支援においては、調査研究事業の結果明らかとなった、就労移行支援、就労定着支援に効果的と考えられる取組が随所にみられます。

ご自身の事業所の事情に共通する事例を参照し、効果的な取組を実践するうえでの参考にしていただけると幸いです。

なお、図表3や各事例のページ記載してある数値については、以下の点にご留意ください。

- ・ 特別の記載が無い場合、「定員」は平成30年4月1日現在の数値です。また、「利用者数」は平成30年10月1日現在の利用契約者数となっています。
- ・ 利用者数の内訳については、所持している手帳もしくはこれまでに受けたことがある判定・診断に基づく数値です。複数の手帳や診断に該当する場合があるため、必ずしも内訳の合計が「利用者数」と一致しません。
- ・ 本調査で用いる就労移行率、就労定着率の算定式は以下の通りです。なお、図表3に記載した数値は、平成27年度から29年度の3年度分の数値の平均値を記載しています。

就労移行率	各年度の就職による退所者数 / 実利用者数（各年度の4月1日時点で利用契約している人数）
就労定着率	（各年度の就職による退所者数のうち）6か月以上定着している人数 / 各年度の就職による退所者数

図表3 事例集に掲載させていただいた事業所の概要

事例 No.	事業所名	法人名	経営 主体	所在地	定員 (人)	利用 者数 (人)	身体	知的	精神	手 帳 無	発達	高次 脳	難 病	就労 移行率 (%)	就労 定着率 (%)
1	かしま障害 者センター LINK	加島友愛会	社会 福祉 法人	大阪府 大阪市	24	28	2	27	2	0	0	0	0	41.9	100
2	JSN 新大阪	大阪精神障 害者就労支援 ネットワーク	NPO 法人	大阪府 大阪市	20	29	0	1	27	2	7	2	0	38.5	97.6
3	ジョブサポ ート馬出	福岡ジョブサ ポート	NPO 法人	福岡県 福岡市	20	23	4	9	10	1	13	2	0	41.6	93.6
4	ダンウェイ	ダンウェイ	営利 法人	神奈川県 川崎市	20	18	0	15	2	1	1	0	1	64.9	100
5	名古屋市総 合リハビリ テーション センター	名古屋市総合 リハビリテー ション事業団	社会 福祉 法人	愛知県 名古屋市	46	48	19	0	21	11	0	46	0	122.1	97.2
6	ピラス	多摩棕櫚亭協 会	社会 福祉 法人	東京都 国立市	20	31	0	0	31	0	10	0	0	37.1	93.6
7	リエゾン	リエゾン	NPO 法人	石川県 金沢市	20	24	1	3	19	11	16	0	0	36.4	94.4

事例 1 かしま障害者センター LINK

企業アセスメントを通じたマッチングで
利用者の定着を支援



特徴的な取組

- ✓ ジョブコーチ¹による企業のアセスメントを通じたマッチングや企業担当者への情報提供等を通じた企業側の環境整備により利用者の定着を支援

1. 基礎情報

(1) 事業所の概要

法人名	社会福祉法人 加島友愛会	サービス 開始時期	2007 年 4 月
多機能型事業所として実施する他事業	自立訓練、就労継続支援 B 型		

(2) 職員の状況

① 職種ごとの職員数

職種	常勤	非常勤
管理者	1	0
サービス管理責任者	1	0
職業指導員	4	8

職種	常勤	非常勤
生活支援員	0	1
就労支援員	5	0
その他	0	2

② 属性や保有資格ごとの職員数

属性・資格	常勤	非常勤
職場適応援助者養成研修修了者	4	0
一般企業における就労経験者	0	0
精神保健福祉士	0	0

属性・資格	常勤	非常勤
社会福祉士	3	0
作業療法士	0	0
その他	0	0

③ 障害者の就労支援の経験年数ごとの職員数

経験年数	常勤	非常勤
1 年未満	1	0
1 年以上 3 年未満	0	0

経験年数	常勤	非常勤
3 年以上 5 年未満	2	0
5 年以上	7	0

¹ 本事例集の中では、職場適応援助者養成研修修了者のことをジョブコーチと記載しています。

(3) 利用者の状況（障害種別ごとと人数等）

定員 (人)	利用者数 (人)	利用者数						
		身体	知的	精神	手帳無	発達	高次脳	難病
24	28	2	27	2	0	0	0	0

(4) 支援の実績

【就労移行率】

2017 年度	2016 年度	2015 年度
43.5%	35.5%	46.4%

【就労定着率】

2017 年度	2016 年度	2015 年度
100%	100%	100%

2. 職員の育成に関する状況

- ◆ 各職員が目標管理シートを運用し、設定した目標の達成度や課題等の振り返りを行う。
- ◆ 社会福祉士等の国家資格は取得を勧めており資格手当も設定している。
- ◆ 適材適所の考えの下、法人内の他事業所を含む人事異動を行っている。
- ◆ 法人全体の研修では、他の障害福祉サービスにも共通して有効なテーマを取り上げるが、LINK 内部では、アセスメント、個別支援計画の作成等に係る研修や、特例子会社等の障害者雇用の現場での実習等を行っている。

3. 支援内容について

(1) 受付・利用開始

- ◆ 障害者の方に事業所のことを知ってもらうため、特別支援学校からの体験実習の受入れや、土日も含め本人・保護者や関係機関の担当者に向けた見学会等を実施している。
- ◆ 実習の際に利用に関する希望等を聴取する他、実習の際の簡単なアセスメント結果を実習記録として本人にフィードバックしている。

(2) 準備・訓練

- ◆ プログラム全体のステップは、「施設内活動⇒施設外活動⇒企業での体験実習（施設外支援）⇒求職活動⇒就職」となっており、概ね施設内活動に半年程度、施設外活動から企業での体験実習に至るまでに1年程度を費やしており、多くの利用者が1年半程度で就職に至っている。
- ◆ 支援体制は基本的に利用者ごとの担当制となっており、各職員が8～10人の利用者を担当している。
- ◆ 一連のプログラムを通して、基本的に担当者、サービス管理責任者に加えて担当者以外の職員の3名体制でアセスメントを行っている。アセスメントでは、現状報告と個別支援計画を兼ねたシートを用いており2-3か月に一度の頻度で見直す他、企業実習を開始する際など環境が変わる際には随時の見直しを行っており、その都度本人と振り返りを行っている。
- ◆ 企業での体験実習は1回あたり10日以上で実施しており、就職までに1人あたり1～4か所程度で実施する。実習はアセスメントにおいても重視されており、施設内活動

◆ 支援期間中を通して、面談は月 1 回以上の頻度で定期的実施する他、利用者の状態や希望に応じて随時実施している。

- ◆ 職場開拓の方法としては、過去の利用者の就職先企業からの引き合いとハローワークの活用が2本柱となっており、企業へのアプローチとして、企業が求める人材のヒアリングや、事業所の見学等の機会を提供している。
- ◆ 職場開拓のフェーズ以降の支援はジョブコーチが中心となって担当しており、特に LINK から初めて就職する企業に対しては、ジョブコーチが企業へのヒアリング等を行い、利用者が就労する際に必要となる配慮の内容や程度等について見極めを行っている。
- ◆ 面談は最低でも月1回で実施する他、利用者の状態に応じて随時実施している。

- ◆ 利用者が就職を希望する企業に対しては、ジョブコーチが企業体験を行い、企業の職場環境、業務内容等に関するアセスメントを行う。アセスメントを通じた職場の環境調整は利用者とのマッチングにあたり特に注力するポイントであり、利用者に対する配慮が求められる点に関しては、企業に対してフィードバックする。
- ◆ 特に障害者雇用の経験が浅い企業に対しては、採用プロセスの見直しや、職務内容の切り出し等についての助言、提案を行っている。
- ◆ 利用者が就職する際にはキーパーソンの見極めやキーパーソンへのアプローチを重視しており、利用者に対して必要な配慮事項等の情報提供や説明を丁寧に行っている。
- ◆ LINK では就職後 2～3 か月を職場適応のフェーズとして設定し、ジョブコーチを中心に集中的に支援を行っており、それ以降を定着支援のフェーズとして、各利用者に合わせたフォローアップを行っている。

事業所長		雇用条件		交換率(%)		雇用条件	
住所	期町(〒100-0001)	年齢	30	交換率	100	雇用条件	100
業種	建設業	性別	男	交換率	90	雇用条件	90
仕事内容	土木、ガソリン、ガソリン、ガソリン、ガソリン	性別	女	交換率	80	雇用条件	80
就業時間	日 9:00 - 17:00 (実働 6時間)	性別	男	交換率	70	雇用条件	70
就業場所	本社、支店、営業所、支店、支店、支店、支店	性別	女	交換率	60	雇用条件	60
トピック	教育	性別	男	交換率	50	雇用条件	50
勤務地	建設業	性別	女	交換率	40	雇用条件	40
給与	月給/8月0円	性別	男	交換率	30	雇用条件	30
雇用形態	パート(兼用社員)	性別	女	交換率	20	雇用条件	20
社会保険	健康保険、健康保険、厚生年金	性別	男	交換率	10	雇用条件	10
その他		性別	女	交換率	0	雇用条件	0
就業時間(月) 10月 (14月) 不足		性別	男	交換率	0	雇用条件	0

4. かなのひき (3月) 2. 換算 1. 換算		評価		目標	
雇用条件	1. 給与	1	1	1	1
	2. 給与	2	2	2	2
	3. 給与	3	3	3	3
	4. 給与	4	4	4	4
勤務地	1. 給与	1	1	1	1
	2. 給与	2	2	2	2
	3. 給与	3	3	3	3
	4. 給与	4	4	4	4
仕事内容	1. 給与	1	1	1	1
	2. 給与	2	2	2	2
	3. 給与	3	3	3	3
	4. 給与	4	4	4	4

雇用条件		勤務地		仕事内容	
1. 給与	1	1	1	1	1
2. 給与	2	2	2	2	2
3. 給与	3	3	3	3	3
4. 給与	4	4	4	4	4

雇用条件		勤務地		仕事内容	
1. 給与	1	1	1	1	1
2. 給与	2	2	2	2	2
3. 給与	3	3	3	3	3
4. 給与	4	4	4	4	4

雇用条件		勤務地		仕事内容	
1. 給与	1	1	1	1	1
2. 給与	2	2	2	2	2
3. 給与	3	3	3	3	3
4. 給与	4	4	4	4	4

雇用条件		勤務地		仕事内容	
1. 給与	1	1	1	1	1
2. 給与	2	2	2	2	2
3. 給与	3	3	3	3	3
4. 給与	4	4	4	4	4

雇用条件		勤務地		仕事内容	
1. 給与	1	1	1	1	1
2. 給与	2	2	2	2	2
3. 給与	3	3	3	3	3
4. 給与	4	4	4	4	4

雇用条件		勤務地		仕事内容	
1. 給与	1	1	1	1	1
2. 給与	2	2	2	2	2
3. 給与	3	3	3	3	3
4. 給与	4	4	4	4	4

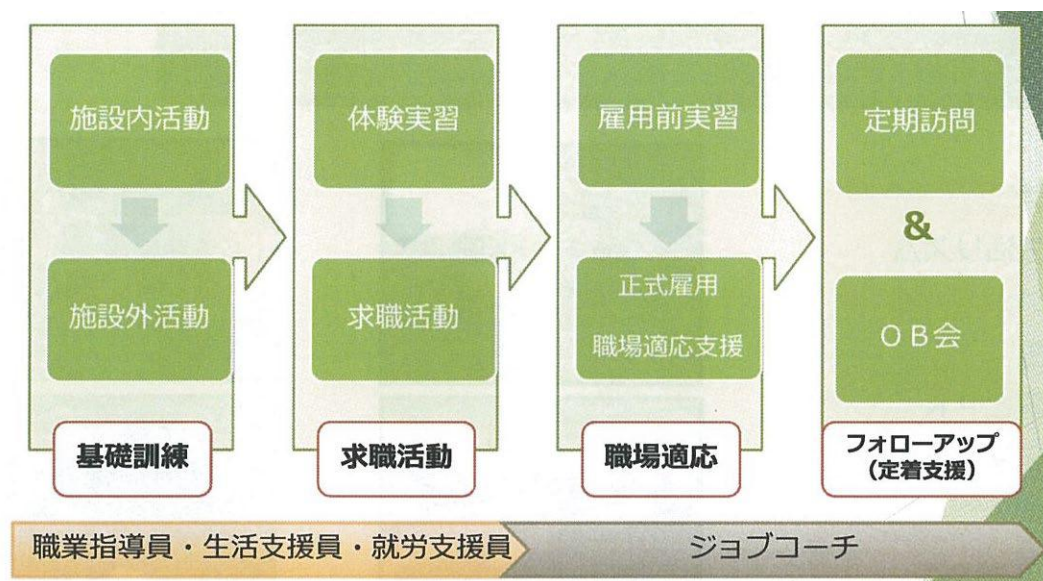
雇用条件		勤務地		仕事内容	
1. 給与	1	1	1	1	1
2. 給与	2	2	2	2	2
3. 給与	3	3	3	3	3
4. 給与	4	4	4	4	4

雇用条件		勤務地		仕事内容	
1. 給与	1	1	1	1	1
2. 給与	2	2	2	2	2
3. 給与	3	3	3	3	3
4. 給与	4	4	4	4	4

雇用条件		勤務地		仕事内容	
1. 給与	1	1	1	1	1
2. 給与	2	2	2	2	2
3. 給与	3	3	3	3	3
4. 給与					

- ◆ 従来、ジョブコーチによる企業訪問、利用者の来所による相談対応、OB会の運営などを定着支援として実施している。
- ◆ フェードアウトのタイミングは特に定めておらず、企業の担当者とケース会議を行う中で利用者の状態に応じて訪問頻度を徐々に調整しながらフェードアウトのタイミングを見極めている。

図表 5 LINK における就労移行支援の流れ



利用者からのコメント

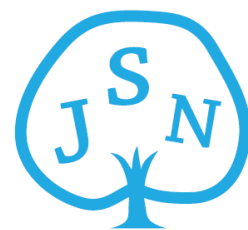
- ・ 企業での実習等の現場での訓練を通して、チームで作業することや決められた手順通りに作業を実行することの大切さ、難しさを実感することができた。
- ・ 就職して4年が経過した後も月次の面談を行っており、また随時の相談にも対応してくれており、気持ちが軽くなったり問題解決につながるためありがたい。

企業の担当者からのコメント

- ・ トライアル期間の約3か月間は利用者とLINKの間で毎日振り返りを行う他、月1回は企業担当者も交えた振り返りを行うなど、きめ細かな支援が提供された。
- ・ トライアル雇用期間中から就職後を見据えた目標管理が行われており、トライアル雇用中に就職後6か月の目標設定を行い、6か月が経過したタイミングでLINKと企業と利用者の3者で目標の達成度を確認している。
- ・ LINKと利用者の定期面談の内容や家族との面談内容が企業側にもフィードバックされるため、企業からは直接確認できない情報を得られ、対応に活かすことができる。利用者・家族と企業との仲介役として機能してもらっており有難い。

事例2 JSN 新大阪

充実した職場実習と丁寧なアセスメント
により高い定着率を実現



特徴的な取組

- ✓ 相談受付時から就職後に至るまで関係者・機関を巻き込んだアプローチでチーム支援の体制を構築
- ✓ 豊富な職場実習の機会の中で、定着支援を見据えたアセスメントや企業へのアプローチを実施

1. 基礎情報

(1) 事業所の概要

法人名	NPO 法人 大阪精神障害者就労支援ネットワーク	サービス開始時期	2011 年 4 月
多機能型事業所として実施する他事業	就労継続支援 A 型		

(2) 職員の状況

① 職種ごとの職員数

職種	常勤	非常勤
管理者	1	0
サービス管理責任者	1	0
職業指導員	5	0

職種	常勤	非常勤
生活支援員	1	0
就労支援員	2	0
その他	0	0

② 属性や保有資格ごとの職員数

属性・資格	常勤	非常勤
職場適応援助者養成研修修了者	3	0
一般企業における就労経験者	8	0
精神保健福祉士	3	0

属性・資格	常勤	非常勤
社会福祉士	0	0
作業療法士	1	0
その他	2	0

③ 障害者の就労支援の経験年数ごとの職員数

経験年数	常勤	非常勤
1 年未満	1	0
1 年以上 3 年未満	3	0

経験年数	常勤	非常勤
3 年以上 5 年未満	1	0
5 年以上	3	0

(3) 利用者の状況（障害種別ごとと人数等）

定員 (人)	利用者数 (人)	身体	知的	精神	手帳無	発達	高次脳	難病
20	29	0	1	27	2	7	2	0

(4) 支援の実績

【就労移行率】

2017 年度	2016 年度	2015 年度
53.8%	29.2%	31.8%

【就労定着率】

2017 年度	2016 年度	2015 年度
92.9%	100.0%	100.0%

2. 職員の育成に関する状況

- ◆ 職員の育成は、基本的に先輩職員が指導者となり現場業務を実施する OJT で実施。職員の育成にあたっては、利用者や企業の担当者を支援するうえでのコーチングスキルやコミュニケーションスキルが特に重視されており、OJT においても特に重点的にトレーニングされている。
- ◆ OJT に加え、Off-JT でも各施設及び法人本部の担当部署が研修プログラムを実施している。特に共通して実施するテーマは、障害福祉サービスに係る制度理解、支援者としての基礎的な知識（権利擁護、個人情報保護等）、障害特性に応じた支援技法、ケーススタディを通じた支援のあり方・内容の検討等。

3. 支援内容について

(1) 受付・利用開始

- ◆ 相談受付時には、利用に関する希望に加え、日常生活の様子、疾病・障害の経過・症状、利用中の福祉サービス、職歴等を聴取したうえで体験実習を行う。
- ◆ 本人の利用を希望する場合、本人、支援機関、主治医から書面でより詳細に本人に関する情報を取得し、本人の状況や意向を詳細に把握している（図表 6）。
- ◆ 利用開始にあたっての個別支援計画は、上記の情報を踏まえ、事業所内の全職種の関係者が参加するケース会議で作成している。

図表 6 本人、支援機関、主治医から取得する書面

支援機関アンケート



利用者アンケート



主治医意見書



(2) 準備・訓練

- ◆ 利用開始後 3 か月間は、所内作業（入力作業、事務作業等）や座学（障害について、ビジネスマナー等）、運動プログラム等の訓練プログラムを利用者全員に対して実施し、その後順次企業実習を開始する。
- ◆ 企業実習は利用者全員に課しており、1 人当たりの実習企業数は約 5 社、総実習日数は平均で約 150 日（休日を除く）となっている。
- ◆ 企業実習では、就職後の定着支援を見据え、環境が変化した際の利用者の変調のパターンや変調をきたした際にどのような対応が必要となるか、等を見極めることを重視。一方、実習実施にあたっての環境変化への対応として、実習開始直後は JSN 職員が付きっきりで利用者を支援する他、主治医や関係医療機関とも連携し各機関からのフォローも促している。
- ◆ 実習中の企業に対して、特に現場のキーパーソンの見極めやキーパーソンとの関係構築を図っている（週 1～2 回訪問、利用者との振り返り結果の共有等を実施）。
- ◆ 利用者との面談（2～3 週間に 1 回以上の頻度で実施）では、利用者の不安解消やモチベーションの維持・向上、自己理解等を促すことを目的としており、職員には高度なコーチングスキルを求めている。また、面談の他、ケース会議で定期的に利用者との関係機関を引き合わせる機会を設け、幅広い支援機関（者）がいることを利用者に認識してもらうとともに、関係機関からの一定のコミットメントを引き出すように注力している。

(3) 職場開拓・職業紹介

- ◆ 求職活動は主にハローワークを通じて実施。利用者が選定した求人に関して、それまでのアセスメントを踏まえ職員と選定理由や優先順位等を検討し、希望を絞り込む。
- ◆ 採用プロセスが進んだ際、企業に対して雇用前の実習（1 週間程度）やトライアル雇用（3 ヶ月程度）等の制度の活用を勧める。就職にあたっての利用者と企業のマッチングを重視しており、職務内容や職場環境への理解を深めるため、職員が企業の職務体験等を行うこともある。

(4) 雇用前・定着支援（就職後 6 月まで）

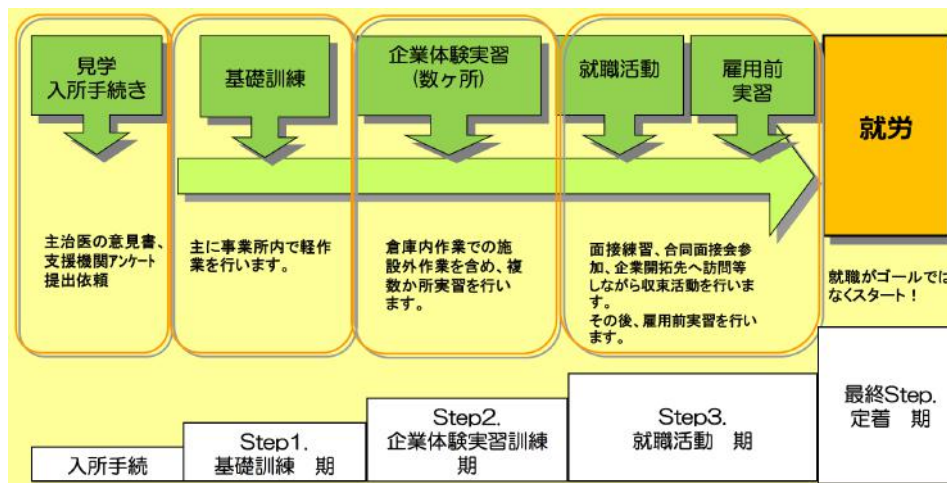
- ◆ 利用者の就職直前・就職後のタイミングにおいて、企業に対して利用者の訓練時の振る舞いや、必要な配慮等についての情報提供を行う。企業側のキーパーソンに対する個別の情報提供と合わせて、関連部署全体に対する説明会も行い、受入れ側の理解促進や不安の低減に注力している。
- ◆ 就職後、利用者に対しては、週次での職場訪問や面談を実施する他、本人から相談があった場合や職員が利用者の変調を察知した場合などに随時の対応を行っている。

(5) 定着支援（就職後 6 月以降）

- ◆ 就職後 6 月以降は、利用者・企業ともに相談対応の頻度は減らしていくが、求めに応じた相談対応などは期間に関係なく実施している。基本的に定年まで支援を継続するとの方針であり、フェードアウトの時期も利用者に応じて見極めている

- ◆ 企業に対しては、年1回は担当者を訪問しており、継続的な関係性の構築と共に、人事異動が生じた際は後任の担当者への情報提供や関係構築を図っている。
- ◆ 利用者に対しては、本人からの求めに応じた随時対応の他、OB会等への参加を促し、定期的に利用者の様子を確認する機会を作っている。
- ◆ 期間の定めなく定着支援を実施している。JSN 自身だけでは対応しきれないケースもあり、充実した支援体制を維持するため、関係機関との連携を重視している（地域の就労支援センター、障害者就業・生活支援センター等）。

図表7 JSNにおける就労移行支援の流れ



利用者からのコメント

- ・ 企業での実習を多く経験したことで、就労するうえで必要なルールや振る舞いを実感をもって理解することができた。
- ・ 働くことへの自信や達成感を得ることができ就職へのモチベーションがわいた。
- ・ 担当職員が真摯に厳しく向き合ってくれて、できること・できないことの指摘を受けられたため、自分の課題や足りない点が明確になるなど自己理解を深められた。
- ・ 就職後約7年が経過する現在でも、4週に1回の定期面談や、出勤後のメール連絡等を行っており、変調に対して直ぐにフォローをしてくれる。
- ・ 就職後、症状が再発し入院した際、JSN 職員が見舞いに来てくれたり、職場や家族等と面談したり、退院後についての相談に対応いただいたことが精神的に支えだった。

企業の担当者からのコメント

- ・ 障害者の職場定着にあたっては、職場の環境整備など企業側の対応が最も重要であり、制度的に企業側の取組を促すような仕組みが必要。
- ・ 就労移行支援事業所による相談対応等の支援は必要だが、企業から支援事業所に期待することは企業により様々であり、定期的な訪問や長期に亘る支援を求める企業もあれば、最低限のフォローのみを求める企業もあるため、其々に対応した支援が必要。
- ・ 長期間の過剰な支援によって、当事者が支援事業所にいつまでも依存してしまい、企業に対する帰属意識の妨げになることを懸念される企業もある。

事例3 ジョブサポート馬出

地域の就労支援機関と連携し就労移行から定着をサポート



特徴的な取組

- ✓ 就職前後にかかわらず、職員2人1組の体制で一貫した支援を行っている。
- ✓ 地域の就労支援機関と連携し、求職から就労後移行に向けた充実した支援体制が整えられている。

1. 基礎情報

(1) 事業所の概要

法人名	NPO 法人 福岡ジョブサポート	サービス開始時期	2009年10月
多機能型事業所として実施する他事業	無し		

(2) 職員の状況

① 職種ごとの職員数

職種	常勤	非常勤
管理者	1	0
サービス管理責任者	1	0
職業指導員	5	0

職種	常勤	非常勤
生活支援員	3	1
就労支援員	3	0
その他	0	0

② 属性や保有資格ごとの職員数

属性・資格	常勤	非常勤
職場適応援助者養成研修修了者	5	0
一般企業における就労経験者	10	1
精神保健福祉士	3	0

属性・資格	常勤	非常勤
社会福祉士	3	0
作業療法士	0	0
その他	1	0

③ 障害者の就労支援の経験年数ごとの職員数

経験年数	常勤	非常勤
1年未満	3	0
1年以上3年未満	2	1

経験年数	常勤	非常勤
3年以上5年未満	1	0
5年以上	4	0

(3) 利用者の状況（障害種別ごと人数等）

定員 (人)	利用者数 (人)	利用者数						
		身体	知的	精神	手帳無	発達	高次脳	難病
20	23	4	9	10	1	13	2	0

(4) 支援の実績

【就労移行率】

2017 年度	2016 年度	2015 年度
44.1%	50.0%	30.8%

【就労定着率】

2017 年度	2016 年度	2015 年度
93.3%	100%	87.5%

2. 職員の育成に関する状況

- ◆ 職員の経歴によって研修において重視する項目は異なるが、就労支援のプロセスの理解や障害特性の理解は基礎的な知識として求める他、アセスメントにおける利用者へのフィードバックを重視していることから、面談スキルやコミュニケーションスキルは特に重要視している。

3. 支援内容について

(1) 受付・利用開始

- ◆ 利用に関する問合せや利用者の紹介は自治体が設置した就労支援機関経由で寄せられることが多く、その他、ハローワーク、障害者就業・生活支援センター等の支援機関や計画相談支援事業所からの紹介も寄せられる。
- ◆ 利用相談があった際には、施設の体験利用を行い（半日～1週間程度）、サービス等利用計画の内容、利用者の意向・期待を踏まえ、ジョブサポートの利用についての意思確認を丁寧に行う。
- ◆ 利用開始から1か月間はアセスメント期間として設定しており、ワークサンプル幕張版（MWS）や独自の実技アセスメント、面談等によりアセスメントを行う。実技アセスメントでは、作業の得意・不得意と合わせて、指示をどのように解釈・実行するか、報連相ができているか、等を確認する。

(2) 準備・訓練

- ◆ 利用開始後1か月間のアセスメントを基に、所定の評価シートを用いて生活面、就労面、コミュニケーション面、精神面を総合的に評価して個別支援計画を見直す。
- ◆ 支援体制として、計画作成から就労支援全般を担当する「コーディネーター」（概ね在籍3年以上）と直接利用者に接して支援を行う「フロア担当」（概ね在籍1～3年）のペアを基本としている。1ペアあたり7～8名の利用者を担当しており、就労移行支援の期間終了後も支援・フォローを継続して行う。
- ◆ プログラム全体の基本的なステップは、「基礎訓練（基礎スキル、軽作業等）⇒実践訓練（実務トレーニング、企業実習等）⇒求職活動⇒就職」となっており、多くの利用者が1年から1年半程度で就職に至っている。

- ◆ プログラムの実施にあたっては、各利用者の個別支援計画に定めた目標、訓練の段階、習熟のスピード等によって提供するプログラムの組み合わせやペースは調整している。モニタリングを踏まえながら、各利用者の状況に合わせて、就労するうえで必要なメニューとの視点で見極めを行う。
- ◆ 週1回の全職員が参加するケース会議で、各利用者の状況（支援状況、課題等）の共有、申し送りを実施する他、担当者とサービス管理責任者は情報共有を随時行う。また、各利用者の支援記録は全職員が閲覧可能な状態で管理している。
- ◆ 施設外支援は、原則として全利用者が2か所以上で実施するよう設定しており、5か所ほどの企業に協力してもらっている。実施期間は約2週間であり、開始後2～3日はジョブサポートの職員も現場で様子を観察するが、その後は利用者のみで実習を行う。施設外就労は必須としておらず、利用者の目標や希望に応じて実施有無、頻度、期間は調整している。
- ◆ 個別支援計画はモニタリングの結果を踏まえ3か月に1度見直しを行う。見直しの際はサービス管理責任者、利用者の担当職員、フロア担当職員の3名体制で行う。
- ◆ 個別支援計画を見直す際は、利用者本人との面談において、アセスメントの内容をフィードバックするとともに、前回計画の目標の振り返りを行ったうえで次の計画への反映内容を検討する。本人が納得して次の計画に臨むことを重視しており、その点で職員には面談スキルやコミュニケーションスキルが求められている。

(3) 職場開拓・職業紹介

- ◆ 職業紹介は、自治体が設置した就労支援機関経由が大半を占める。それまでのアセスメント結果を要約した紹介書を事業所から就労支援機関に共有すると、ハローワークと連携して求人企業が紹介される。その他、人材派遣会社等が実施する合同面接会を活用して企業へのアプローチを行っている。
- ◆ 支援センターの対象は原則として市内在住の障害者であるため、市外在住の利用者については、障害者就業・生活支援センター経由で職場開拓を行うこともある。
- ◆ 支援センターとは、求人情報の紹介の他、就職面接時の支援、就職前後の利用者・企業への支援においても連携しており、必要に応じて支援センターが別途のアセスメントを行う場合もある。

(4) 雇用前・定着支援（就職後6月まで）

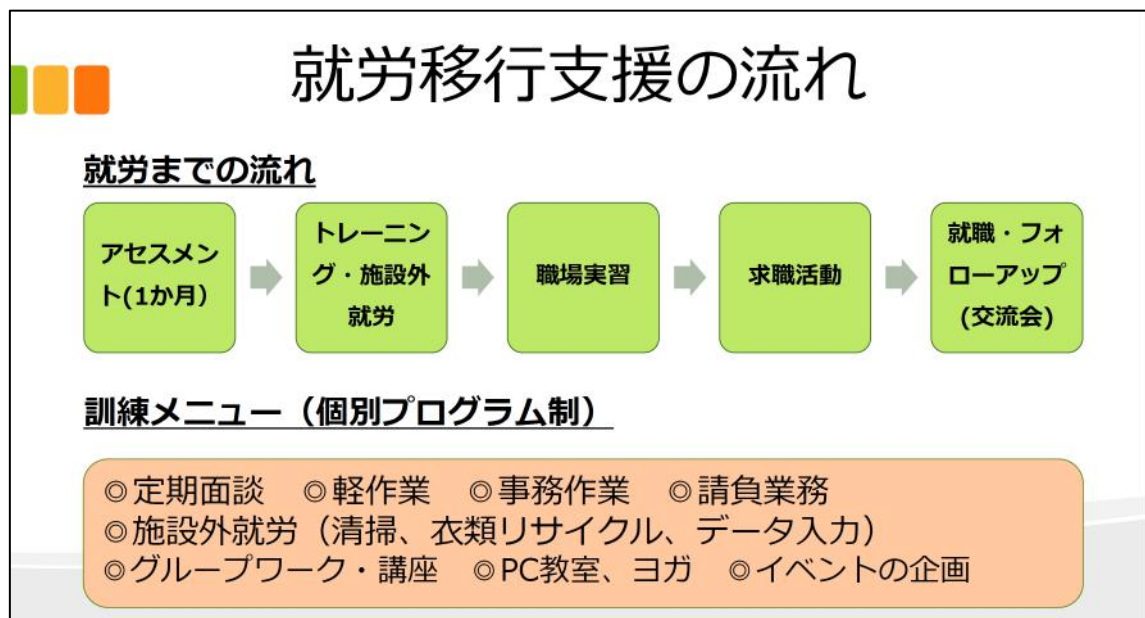
- ◆ 採用プロセスが進んだ際には、企業に対して雇用前実習（約2週間）の利用を促し、実習を経たうえで採否の決定を求めている。
- ◆ 利用者に対する支援としては、就職後3か月までは、日報、週報の内容を踏まえた定期的な企業訪問、面談により相談対応を実施しているが、頻度は利用者により異なる。面談の形式は利用者・企業の意向により様々（利用者との面談、企業担当者との面談、3者面談等）。
- ◆ 生活面の支援では、利用者が従来利用している機関（グループホーム、障害者就業・生活支援センター、医療機関等）と連携して対応にあたる。家族とは、訓練時は3か月に1回の面談を行うが、就職後は問題が生じない限りは面談等の機会は設けない。

- ◆ 就職後の企業に対する支援では、相談対応やナチュラルサポート形成に向けた説明や環境整備の支援を行っている。企業への支援においては、現場リーダーなどのキーパーソンや人事担当者と連携しており、主に随時の訪問や電話連絡等により実施する。

(5) 定着支援（就職後 6 月以降）

- ◆ 就職後 3 年を目途にフェードアウトを想定しており、そこに向けて徐々に支援の頻度を調整する。ただし、他機関への支援引継ぎが難しいケースなどは経過年数に関わらず相談に対応する等、利用者や職場の状況によって対応の可否や程度は異なるため個別に判断する。
- ◆ キーパーソンの異動など、職場環境の変化が頻繁に生じる職場などについては、ジョブサポートから積極的に継続的なフォローを行うように努めている。

図表 8 ジョブサポート馬出における就労移行支援の流れ



利用者からのコメント

- ・ 就職した直後は頻繁に訪問面談が行われていたが、徐々に頻度は減っていった。常に問題を抱えている訳ではないので、面談のたびに相談事があるということはない。
- ・ 一方で、相談を持ち掛けた時には即座に対応してくれるため、いつでも相談できる支援者がいてくれることが、就労を続けるうえでの安心感につながっている。

企業の担当者からのコメント

- ・ ジョブサポートの利用者を雇用する際に、本人の障害特性や、本人と接する際のポイントなどを資料化して情報提供してもらえたことで、受け入れ準備を整えるうえでも役に立った。加えて、現場レベルの職員に対するレクチャーの機会もあると尚良い。
- ・ 利用者は就職後もジョブサポートに悩み事を相談しているようであり、必要に応じてジョブサポートから企業へも情報共有がされる。また、企業から本人に直接聞きづらいことはジョブサポートを介するなど、企業と本人のコミュニケーションの支援も行ってもらっている。

事例4 ダンウェイ

ICT 治具を活用した独自のプログラムで 業務の幅を広げる支援



特徴的な取組

- ✓ アセスメント時には、支援者の主観的な評価とならないよう、事業所独自の数値化した評価軸に基づいて評価を行う。
- ✓ 独自に開発した ICT 治具を活用したプログラムを提供している。

1. 基礎情報

(1) 事業所の概要

法人名	ダンウェイ株式会社	サービス 開始時期	2011 年 1 月
多機能型事業所として実施する他事業	就労継続支援 B 型		

(2) 職員の状況

① 職種ごとの職員数

職種	常勤	非常勤
管理者	1	0
サービス管理責任者	1	0
職業指導員	2	2

職種	常勤	非常勤
生活支援員	0	1
就労支援員	1	2
その他	0	0

② 属性や保有資格ごとの職員数

属性・資格	常勤	非常勤
職場適応援助者養成研修修了者	1	0
一般企業における就労経験者	3	5
精神保健福祉士	0	0

属性・資格	常勤	非常勤
社会福祉士	0	0
作業療法士	0	0
その他	0	0

③ 障害者の就労支援の経験年数ごとの職員数

経験年数	常勤	非常勤
1 年未満	1	2
1 年以上 3 年未満	1	0

経験年数	常勤	非常勤
3 年以上 5 年未満	0	0
5 年以上	2	3

(3) 利用者の状況（障害種別ごと人数等）

定員 (人)	利用者数 (人)	利用者数						
		身体	知的	精神	手帳無	発達	高次脳	難病
20	18	0	15	2	1	1	0	1

(4) 支援の実績

【就労移行率】

2017 年度	2016 年度	2015 年度
56.7%	58.1%	80.0%

【就労定着率】

2017 年度	2016 年度	2015 年度
100%	100%	100%

2. 職員の育成に関する状況

- ◆ 職員向けの研修においては、障害福祉サービスや就労支援等に関する基礎的な知識やアセスメントの理解、面談・相談のスキル等の現場の業務に必要な知識・スキルが網羅的にカバーされている。

3. 支援内容について

(1) 受付・利用開始

- ◆ 利用を希望する方に対しては、基本的に3日間の体験実習を実施してもらっている。体験実習の段階では、就労や訓練に対して前向きなイメージを持ってもらうことに主眼を置いており、無理なくこなせるよう3日間の期間を設定している。
- ◆ 体験実習中に簡易なアセスメントを実施しており、主に生活自立度、自傷他害の恐れ、集団への適応可否等の観点からみている。その他、作業面、職業能力的な側面での得意・不得意等についても参考程度に確認を行う。
- ◆ 利用が決定後、本人の基礎的な情報、基礎学力等の情報を収集しアセスメントを行う。障害に関する情報、福祉サービスの利用歴、通院に関する情報等をみると本人の能力を一定程度予測することが出来るため必ず収集する。

(2) 準備・訓練

- ◆ 基本的なプログラムは全利用者に対して同様のプログラムを実施しているが、利用者の状態を踏まえグループ分けして内容を調整したり、各プログラムの中で目標設定を変えるなど、各利用者によって調整している。
- ◆ 施設外支援（企業実習）は基本的に全利用者に対して実施しており、実施時期や実施先は利用者ごとに判断する。企業実習の前段階として、小学校（市内3カ所）や商店街でのボランティア活動なども行っている。これは、他者や地域とのつながりを持つことで自信につなげ、社会参加を促すことを目的に実施している。
- ◆ 特徴的な支援として、ICT 治具が挙げられる。独自に開発したホームページ制作ソフトで、ホームページの制作を複数人で分担できるように作られており、障害者でも関わりやすく、仕事の幅を広げることに役立っている。操作性をよくするための仕組みがちり

ばめられており、パスワードや本人認証をアイコンの操作で行ったり作業の順番を画面上に図示する等の配慮が組み込まれている。

図表 9 ICT 治具のイメージ



ログイン時の ID、PW がイラストになっており、作業に親しみやすくなる工夫がされている。



番号があることで、作業の順番を分かりやすくしたり判別がしやすくなっている。

- ◆ 支援体制としては、各利用者に対して 2 名の職員で担当している（主担当・副担当）。モニタリングの面談などは基本的にサービス管理責任者が実施するが、その他、随時の面談や日頃の利用者からの相談などは担当職員が対応する。
- ◆ 利用者の担当職員は、準備・訓練の段階までは職業指導員が担い、職場開拓・職業紹介の段階以降は徐々に就労支援員にシフトする。就職後の定着支援の段階は基本的に就労支援員が担当する。
- ◆ 個別支援計画は基本的にサービス管理責任者が案を作成して、各利用者の担当職員との調整や事業所内のケース会議を経て完成させる。
- ◆ 個別支援計画は 3 か月ごとに見直しているが、その他、利用者の状況を踏まえ、必要に応じて週次の職員会議で個別のケースを取り上げて支援方法についての検討を行う。
- ◆ アセスメント実施時には、事業所独自の評価軸に基づいて評価を行っており、アセスメントの各評価項目を可能な限り具体的に定義したうえで、達成度合いについても詳細に点数化している²。通常、アセスメントはある程度各支援者の主観的な指標によって定性的に行われるが、それでは利用者の状態像や進捗度合いの共有化が難しいため、ダンウェイでは、数値化した指標を用いて評価している。

(3) 職場開拓・職業紹介

- ◆ 職場開拓においては、自事業所による開拓、過去の利用者の就職先へのアプローチや、ハローワークを含む就労支援機関等の活用など、あらゆる方法で実施している。
- ◆ 就職後は企業が自ら障害者雇用が進められるよう、また雇用する企業が自立して職員ケアを行うことができるようサポートし、障害者雇用に前向きな企業に対して優先的にマッチングを図る。

² 特願 2018-246052、特願 2019-014919

- ◆ 企業に対しては、利用者の特性に応じた配慮事業や作業内容に係る留意事項などをまとめた資料をもって情報提供を行っている。

(4) 雇用前・定着支援（就職後 6 月まで）

- ◆ 企業に対しては、主に人事・総務の担当者にアプローチしており、利用者本人に関する情報提供に加え、職務内容の選定や施設・設備の改善に向けた支援なども企業の求めに応じて実施している。特に初めて障害者を雇用する企業に対しては手厚く対応する。
- ◆ 個々の利用者に関わる助言等は支援業務の中で実施するが、企業担当者に向けての説明会や研修会の実施を求められる場合は、有償のサービスとして提供する場合がある。
- ◆ 利用者に対しては、就職後 1～2 か月は週次などで面談や相談対応を行っているが、徐々に頻度を減らしていく。実施方法は来所、企業訪問、電話・メールなど利用者と企業の状況や意向に合わせて実施している。

(5) 定着支援（就職後 6 月以降）

- ◆ 利用者の対応は本人の状態を踏まえながら、基本的には時間の経過とともに頻度を減らしていく。毎週相談がもちかけられるような利用者には随時対応している。対応内容は 1～3 か月ごとに状況を踏まえて見直していく。
- ◆ 6 か月ごとに実施している OB 会が定期的な情報交換の場になっているため、就職した利用者の様子を把握する機会となっている。加えて、保護者会も実施している。

利用者からのコメント

- ・ ICT 治具を使ったプログラムが記憶に残っている。就職した企業でも ICT 治具を活用してホームページを制作しており、自分がその担当を担っているため、今の業務にも役立っているといえる。
- ・ 現在は日常生活、業務の両面で特に悩み事が無いため、頻繁にダンウェイの支援を受けている訳ではないが、ICT 治具を業務で使っている関係で、定期的にダンウェイに照会することもあるため、つながりは継続している。悩み事があればいつでも相談できる状況にあるため、安心感が得られている。

企業の担当者からのコメント

- ・ 雇用前実習やトライアル雇用は行っていないが、本人と最初に面談した際に詳細に話が聞けたこと、ダンウェイから詳細な情報提供があったことで、不安無く採用に至ることができた。
- ・ 雇入れにあたり詳細な情報提供があったこと、社会人マナーや電話対応等の基礎的なスキルは身に付けられていたことで、スムーズに雇入れが進められた。
- ・ 雇用した当初はダンウェイに相談したことも多かったが、基本的には企業側が自社の社員のケアを行うべきであるため、今は頻繁に相談を持ち掛けることはない。

事例5 名古屋市総合リハビリテーションセンター

短期間で実現する復職、新規就労に向けた支援



特徴的な取組

- ✓ 復職支援と新規就労支援に対応しており、業務内容のシミュレーションを通じた効果的な訓練と利用者・企業のアセスメントに基づくマッチングにより、平均8か月の利用期間の中で就労移行、定着を実現している。

1. 基礎情報

(1) 事業所の概要

法人名	社会福祉法人 名古屋市総合リハビリテーション事業団	サービス開始時期	2008年4月
多機能型事業所として実施する他事業	自立訓練（生活訓練、機能訓練）		

(2) 職員の状況

① 職種ごとの職員数

職種	常勤	非常勤
管理者	1	0
サービス管理責任者	1	0
職業指導員	1	8

職種	常勤	非常勤
生活支援員	1	0
就労支援員	1	3
その他	1	0

② 属性や保有資格ごとの職員数

属性・資格	常勤	非常勤
職場適応援助者養成研修修了者	6	1
一般企業における就労経験者	1	4
精神保健福祉士	2	0

属性・資格	常勤	非常勤
社会福祉士	4	3
作業療法士	0	0
その他	1	0

③ 障害者の就労支援の経験年数ごとの職員数

経験年数	常勤	非常勤
1年未満	0	2
1年以上3年未満	1	0

経験年数	常勤	非常勤
3年以上5年未満	2	1
5年以上	3	5

(3) 利用者の状況（障害種別ごとと人数等）

定員 (人)	利用者数 (人)	利用者数						
		身体	知的	精神	手帳無	発達	高次脳	難病
46	48	19	0	21	11	-	46	-

(4) 支援の実績

【就労移行率】

2017 年度	2016 年度	2015 年度
108.9%	142.9%	114.6%

【就労定着率】

2017 年度	2016 年度	2015 年度
100%	96%	95.7%

2. 職員の育成に関する状況

- ◆ 企業や利用者に関わり、ニーズのマッチングや調整を進めるうえで、コミュニケーションスキルや論理的思考が非常に重要であることから、これらを職員に求めるベースのスキルとして位置づけている。また、就労支援に携わるうえでジョブコーチ研修は受講しておいた方が望ましく、全職員に受講を促している。
- ◆ 職員の育成は基本的に OJT で進めている。職員は主に、訓練の担当職員と、個々の利用者に相対して就職・復職支援、面談等を行うケースワーク担当職員に分かれる。入職後 1～3 ヶ月は全職員が訓練の現場に入って OJT で支援の現場に触れ、その後ケースワーク担当の職員はインテーク面談等に同席し、面談での重要なポイントを学ぶことになる。
- ◆ 基礎的な知識（障害福祉サービスや就労支援、労働政策、関係機関の役割等）については、外部機関の研修を最大限活用している。施設内で実施する研修ではアセスメントの理解は重視している。また、利用者に対して行う職業評価や評価バッテリーを、職員自身でも一通り実施して体験する。

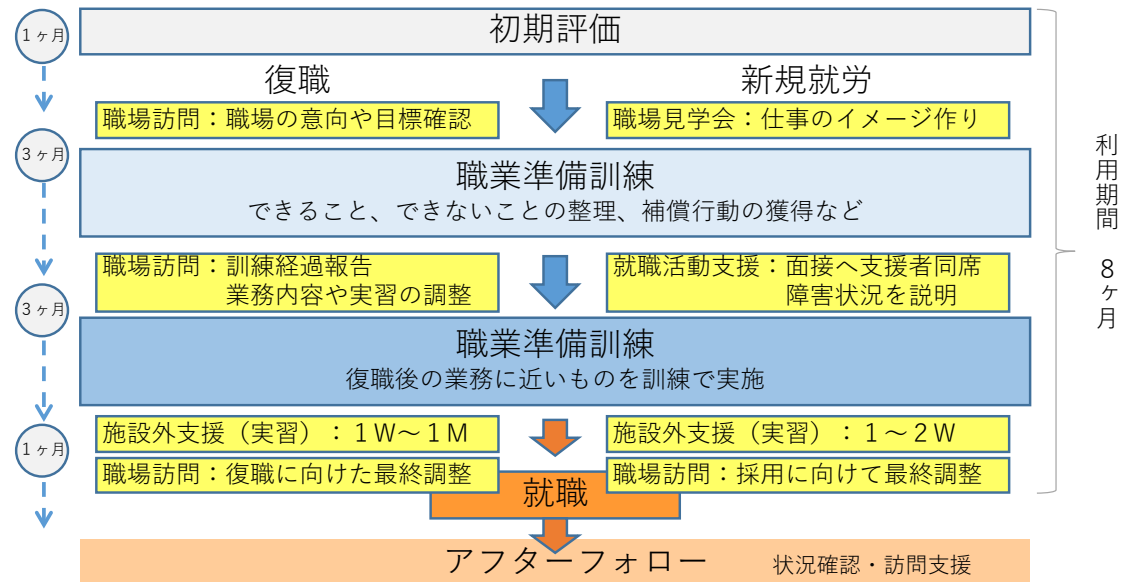
3. 支援内容について

(1) 受付・利用開始

- ◆ 名古屋市総合リハビリテーションセンターは、主に高次脳機能障害のある障害者を対象にしており、利用者の多くは法人内の病院や生活訓練から移行してくるか、県内の回復系リハビリテーション病棟からの紹介となっている。
- ◆ 紹介があった障害者については、見学・面談を行い、就労に対する意思や訓練の希望等について丁寧に確認する。特に、就労能力の自覚ができていない障害者もいるため、自身の障害に対する理解度も確認する。
- ◆ アセスメントにあたっては、就職後に職場に馴染んでいくことを重要視しており、計算スキルや PC スキルよりも対人スキルや振る舞いを確認している。
- ◆ 個別支援計画は基本的に各利用者を担当するケースワーク担当職員が作成し、事業所内の全職種が参加するケース会議で検討を加える。特に医療情報は詳細に把握しており、知能検査、記憶力検査、注意力検査を臨床心理士が行う他、言語障害については言語聴覚療法士が行っている。
- ◆ 利用者は大きく分けて、受障前の職場への復職を目指すケースと新規の就職を目指すケースに分かれる。復職を目指す場合、傷病手当金の支給期間（最大 1 年 6 か月）を考え

ると、医療的リハビリや生活訓練を経て就労に向けた訓練に費やせる時間は限られるため、就労移行支援の利用期間は平均で8か月程度となっている。

図表 10 就労支援の流れ



(2) 準備・訓練

- ◆ 利用開始後1か月は当初のアセスメント内容に基づいて訓練内容を設定し、その訓練での評価を基に個別の訓練メニューを設定する。
- ◆ 施設外支援とトライアル雇用は活用している。ただし、復職を目指す利用者も多く、その場合は企業の方針に任せることも多い（復職時の実習は実施しない、独自のリワーク支援が設けられている、等）。
- ◆ 支援体制は基本的に利用者1人に対して職員1人がつく体制となっている。利用者に関する情報は、ケース会議や業務支援ソフト上での支援記録等の共有に加え、朝礼・夕礼のタイミングで共有している。情報共有は、利用者に対して職員全員が一貫した支援が行えることを目的としている。
- ◆ 3か月に1度のモニタリング以外は定期的な面談の設定は無く、個々人の状態に合わせて随時の面談を行っている。

(3) 職場開拓・職業紹介

- ◆ （復職でない）新規の就職を目指す場合、求職は基本的にハローワークを通じて行う。
- ◆ 復職を目指す場合は、復職先で実施することになる作業を事業所内で再現しシミュレーションするとともに徹底的に訓練する。新規の就職の場合は、就職を希望する企業の職務内容が判明している場合は、当該業務に近い内容を再現して訓練することもある。
- ◆ 企業に対しては、アセスメント結果を基に利用者の特性や作業を行ううえでの留意点等の情報を提供する。職務の切り出しも含め、企業の相談内容に応じて適宜対応している。雇用前実習やトライアル雇用はセットで実施している。

(4) 雇用前・定着支援（就職後 6 月まで）

- ◆ 就職後の利用者に対しては、基本的に就職前のケースワーク担当者が支援を行う。面談の頻度の目安は毎月だが、利用者の希望や状態に応じて、頻度は調整している。問題が生じている場合には企業を訪問して面談するが基本的には来所や電話で対応する。
- ◆ 就労定着支援事業のサービスとして OB 会を開始したが、現在は就職後 6 カ月以内の利用者の利用も受け入れている。
- ◆ 企業に対する訪問は 2～3 か月に 1 度程度の頻度としており、特に問題が生じている際には訪問の頻度が上がるが、基本的には電話やメールで対応している。
- ◆ 利用者の生活面の支援については、生活上の問題が大きい利用者に対しては、ヘルパーやショートステイを支援に組み込むように配慮する。また、相談支援事業所や基幹相談支援センターと連携を図っている。家族については、就労移行支援の利用中から定期的に面談を行う他、就職後も必要に応じて電話連絡や面談を行っている。

(5) 定着支援（就職後 6 月以降）

- ◆ 就職後は本人の状態を踏まえつつ、基本的には時間の経過とともに支援の頻度を下げるが、支援内容に変わりはない。ただし、就労定着支援事業を開始して以降は、同事業の利用者と利用していない者への支援を区別する必要があるが生じてしまう。
- ◆ 基本的に就職後 3 年 6 カ月を過ぎると、障害者就業・生活支援センターに引継ぐ。ただし、高次脳機能障害に関するノウハウ不足等により同センターでの受け入れが難しい場合もあり、その場合のみ継続して自事業所で支援を行っていく予定。

利用者からのコメント

- ・ 就職後一定期間が経過した後は、定期の面談は実施していないが、名古屋市総合リハビリテーションセンター（以下、名古屋リハ）の附属病院への通院を続けているため、その際に支援者と話すことができ、近況報告等を行っている。
- ・ 企業側に障害特性等を理解いただいて、職場環境の整備や社内でのフォロー等を受けられることが働き続けるうえで重要と思っている。
- ・ 名古屋リハの支援に関しては、相談事がある時にいつでも支援を受けられる体制が大切であり、継続して連絡を取れる関係が構築されていることで安心感が得られ、働き続けるうえでの安定につながる。

企業の担当者からのコメント

- ・ 雇入れ時には、本人の障害者特性に関する情報や、支援時の様子や向き・不向きの情報を提供してもらえるので助かっている。加えて、名古屋リハは担当者が企業側の業務内容を理解したうえで候補者の提案や情報提供をしてくれるため安心感がある。
- ・ 業務の切り分けについても支援を受けており、利用者が就職した直後に支援者が現場の様子を見て、業務内容について指導担当者と本人とのすり合わせを行っている。
- ・ 本人の悩み事の相談、解決は基本的に社内で対応する意向ではあるが、本人にとって相談できる先があるということが重要であり、必要に応じて名古屋リハにも連絡して必要に応じて対応してもらう。
- ・ 利用者の私生活における変化は、企業で対応できる範囲外であるため、あえて名古屋リハに報告している。

事例6 ピアス

オーダーメイドの支援と法人内の就労支援機関との連携した支援体制が強み



特徴的な取組

- ✓ 就労トレーニング、就労プログラムを組み合わせた完全オーダーメイドの支援を提供
- ✓ 法人内の就労支援機関と一体となった職場開拓、定着における支援体制を構築

1. 基礎情報

(1) 事業所の概要

法人名	社会福祉法人 多摩棕櫚亭協会	サービス開始時期	2007年4月
多機能型事業所として実施する他事業	無し		

(2) 職員の状況

① 職種ごとの職員数

職種	常勤	非常勤
管理者	0	0
サービス管理責任者	1	0
職業指導員	4	2

職種	常勤	非常勤
生活支援員	1	2
就労支援員	2	0
その他	0	2

② 属性や保有資格ごとの職員数

属性・資格	常勤	非常勤
職場適応援助者養成研修修了者	1	0
一般企業における就労経験者	0	0
精神保健福祉士	5	1

属性・資格	常勤	非常勤
社会福祉士	0	0
作業療法士	1	0
その他	0	0

③ 障害者の就労支援の経験年数ごとの職員数

経験年数	常勤	非常勤
1年未満	0	1
1年以上3年未満	0	0

経験年数	常勤	非常勤
3年以上5年未満	2	0
5年以上	5	3

(3) 利用者の状況（障害種別ごとと人数等）

定員 (人)	利用者数 (人)	利用者数						
		身体	知的	精神	手帳無	発達	高次脳	難病
20	31	0	0	31	0	10	0	0

(4) 支援の実績

【就労移行率】

2017 年度	2016 年度	2015 年度
35.3%	36.6%	39.5%

【就労定着率】

2017 年度	2016 年度	2015 年度
100%	86.7%	94.1%

2. 職員の育成に関する状況

- ◆ 法人が運営する他の事業所（自立訓練（生活訓練）、障害者就業・生活支援センター等）を横断的に異動する仕組みであり、共通する知識・スキルとして「支援者としての自己理解」「面談・相談スキル」「コミュニケーションスキル」は特に重視している。
- ◆ 施設の責任者が人事考課対象の現場職員を担当しており、面談や日常業務の観察を通しての助言や評価を行う体制としている。

3. 支援内容について

(1) 受付・利用開始

- ◆ 利用の相談があった際は、原則として紹介者と共に見学に来てもらい、就職にあたっての希望や支援に対する期待等を聞き取り、ピアスの支援内容について丁寧に説明を行う。
- ◆ 利用が決定後、入所前のインテーク面談の際に、病歴、利用中のサービス、職歴、家族構成、生育歴等を把握し、利用開始後にワークサンプルを活用しアセスメントを行う。
- ◆ 基本的な支援体制は利用者 5～8 名に職員 1 名の担当制であり、インテーク面談やワークサンプルを通じたアセスメントを基に、サビ管と担当職員で個別支援計画を作成する。

(2) 準備・訓練

- ◆ ピアスの支援は、就労するために必要な体力や正確性等を身に着けるための「就労トレーニング」、就職に必要な知識や心構えを学ぶための「就労プログラム」、発達障害の方に対応したコミュニケーションプログラムである CES（Communication Enhancement Session）等から構成されている。
- ◆ 「就労トレーニング」においては、利用開始 2 か月間程度のワークサンプル（伝票仕分け、書類のミスチェック、PC 入力等）を中心とした「基礎トレーニング」、その後、施設内での弁当宅配業務、清掃関連業務、事務補助業務などの訓練を行う「実践的トレーニング期」、それらのスキルを活用して施設外での職場実習などを行う「チャレンジ期」を設定しトレーニングを提供している。週 1 回の「就労プログラム」では、病気や障害についての基礎知識や企業に求められる人材像、ビジネスマナー、面接練習等に係るプログラムが行われている。

- ◆ 各利用者の支援の進捗状況等は、月1回のケース共有会議の他、毎朝の職員会議、随時のケース検討会議、アセスメント会議等において全職員で共有されている。各利用者に対するトレーニングの提供内容・実施時期等については、これらの会議で検討したうえで利用者ごとにオーダーメイドの対応を行っている。
- ◆ 訓練の進捗に関しては、利用開始後6か月の段階で、個別支援計画に照らし職業準備性の観点からできている・いないことをチェックし、本人、担当職員、その他の全職員が評価を行ったうえで、次の3ヶ月に向けた重点目標を見出すという取組を行っている。

図表 11 オーダーメイド支援の例

	Aさん 通所 1ヶ月 週 4日 + 就労プログラム	Bさん 通所 3ヶ月 週 4日 + 就労プログラム	Cさん 通所 8ヶ月 週 4日 + 就労プログラム 時間延長トレーニング	Dさん 通所 8ヶ月 週 4日 + 就労プログラム 時間延長トレーニング 外部トレーニング
09:00 - 10:00	朝礼・出欠確認			
10:00 - 12:00	ワークサンプル ・物品請求書作成 ・数値チェック	厨房 ・お弁当注文電話発信 ・お弁当配膳・配達	事務 ・メンバー昼食数集計確認 ・PC入力作業(エクセル)	外部実習 ・高齢者施設リネン業務請負
12:00 - 13:00	昼食休憩			
13:00 - 15:00	厨房 ・お弁当回収 ・洗いもの	環境 ・ピアス館内清掃(トイレ・階段) ・洗いもの	環境 ・マンション外部清掃	外部実習 ・高齢者施設リネン業務請負
15:00 - 15:15	休憩			
15:15 - 17:00			高齢者配食 ・お弁当配膳 ・配達	外部実習 ・高齢者施設リネン業務請負

(3) 職場開拓・職業紹介

- ◆ 職場開拓にあたっては、企業の開拓や過去の利用者の就職先へのアプローチを行う他、ハローワーク、地域障害者職業センターを活用している。また、法人内で運営する障害者就業・生活支援センター（オープナー）とも密に連携を図っている。
- ◆ 利用者が希望する就職先に対しては、ピアスの就職支援担当とオープナーのジョブコーチが企業を訪問し、現場見学や企業担当者との面談等を踏まえ、職場の雰囲気や職務内容等と本人とのマッチングの見極めを行う。その際、現場のキーパーソンや障害者雇用において決定権を有する責任者等へのアプローチも行っている。そのうえで利用者本人と職場見学を行い、本人の理解、納得を確認しながら就職活動を進めている。

(4) 雇用前・定着支援（就職後6月まで）

- ◆ 採用プロセスが進んだ企業に対しては、雇用前の職場実習やトライアル雇用の実施を勧めることでより適切なマッチングを図っている。企業に対しては、就職を希望する利用者に関する情報提供や、職務内容の切り出し等の支援を行っている。

- ◆ 就職後の利用者に対しては、概ね2週間に1回から月1回程度の頻度で相談対応を行っている。企業に対しては、特に就職直後は企業の担当者を訪問し（利用者・企業による概ね月1回程度）、本人の状況や問題の有無等について聞き取りを行っている。
- ◆ 相談対応は、利用者や企業の意向に応じて様々な方法で実施しており、企業訪問、自宅訪問、事業所での面談、電話・メールでの対応など柔軟に対応している。

(5) 定着支援（就職後6月以降）

- ◆ 就職後6か月までとそれ以降で支援内容の変更は行っていない。法人内で実施した支援実績に関する調査において、ジョブコーチ支援や企業に対する訪問支援の機会は時間の経過とともに減少するが、利用者への対応や企業からの電話・メールによる相談対応の件数は減少しないことが判明しており、定着にはきめ細かい対応が不可欠との認識のもと支援が行われている。
- ◆ ピアスでは就労定着支援事業の指定を受けており、これまで就労移行支援事業として行っていた就職後6月以降の支援を基本的には引き継いで実施している。加えて、これまでオープナーを中心に実施していたOB会の開催などの支援も、就労定着支援事業の支援メニューとして整えていく予定とのことである。

利用者からのコメント

- ・ 週1回の「就労プログラム」は基礎と実践に分かれており、体調管理や病気の理解など知識として得られる部分と、利用者同士のディスカッションを通じて自己理解を深められる部分もあり良い。
- ・ プログラムを通して利用者の個性や特性をよく見てくれており、本人の課題や問題点に関する厳しい指摘をフィードバックしてくれるため、自己理解を深められ、改善に向けた道筋も見えるため非常に役立った。
- ・ 定期的な相談に加え、随時の相談にも対応してくれることが非常に助かる。
- ・ 企業との誤解によるコンフリクトが生じた際に、ピアスの担当者が仲介してくれて問題が解決したとともに、同様の問題が起きないような環境整備も成されたため働きやすさが向上した。

企業の担当者からのコメント

- ・ 雇用前の職場実習の段階から手厚い支援が行われており、実習への付き添いや、日次で本人とピアス担当者で面談を行っていた。また企業側に対しても、実習時の振り返り面談の実施や、業務の切り出しに関する相談等へ対応してもらい非常に助かった。
- ・ 就労移行支援の際と同じ担当者が就労後も担当しており、また、同担当者が異動した際も後任への情報連携が丁寧に行われており、本人への支援に何ら支障はなかった。
- ・ 企業側としては、特に本人の生活面に対しての支援を期待している（服薬や食事の状況、交友関係等）。生活面が崩れると就業がままならない状態になるため、支援機関で把握したうえで、適宜報告が得られると有難い。

事例7 リエゾン

定着を見据え企業ニーズとのマッチングを重視



特徴的な取組

- ✓ 企業のニーズとのマッチングを重視し、企業訪問や担当者からの聞き取りに注力している。
- ✓ 施設外支援において、企業、チームメンバー、職務内容等の組み合わせを複数パターンで実施する等の工夫がみられる。

1. 基礎情報

(1) 事業所の概要

法人名	NPO 法人 リエゾン	サービス 開始時期	2012 年 5 月
多機能型事業所として実施する他事業	無し		

(2) 職員の状況

① 職種ごとの職員数

職種	常勤	非常勤
管理者	1	0
サービス管理責任者	1	0
職業指導員	1	0

職種	常勤	非常勤
生活支援員	4	1
就労支援員	2	0
その他	0	0

② 属性や保有資格ごとの職員数

属性・資格	常勤	非常勤
職場適応援助者養成研修修了者	3	1
一般企業における就労経験者	5	1
精神保健福祉士	0	0

属性・資格	常勤	非常勤
社会福祉士	0	1
作業療法士	0	0
その他	0	0

③ 障害者の就労支援の経験年数ごとの職員数

経験年数	常勤	非常勤
1 年未満	1	1
1 年以上 3 年未満	2	0

経験年数	常勤	非常勤
3 年以上 5 年未満	0	0
5 年以上	4	0

(3) 利用者の状況（障害種別ごとと人数等）

定員 (人)	利用者数							
	(人)	身体	知的	精神	手帳無	発達	高次脳	難病
20	24	1	3	19	11	16	-	-

(4) 支援の実績

【就労移行率】

2017 年度	2016 年度	2015 年度
33.3%	45.5%	30.4%

【就労定着率】

2017 年度	2016 年度	2015 年度
83.3%	100%	100%

2. 職員の育成に関する状況

- ◆ 職員に継続して在籍してもらうため、職場環境の整備やワーク・ライフ・バランスに注力しており、副業を可能にしたり、専門家を交えて勉強会を開催し、労働環境の整備や職員に対しての配慮のあり方などについて改善を図っている。
- ◆ 障害者職業センターの担当者によるアセスメントツールに関する講習や、特例子会社の担当者による障害者の就労に関する体験談や企業側のニーズに関する話を聞く機会を設けている。
- ◆ 職員が全ての提供プログラムを理解するよう、全職員が各プログラムへ参加することとしている他、ケース会議や日々の支援の中で上位職員から下位職員へのアドバイス等を通じてノウハウの共有を図っている。
- ◆ 国立大学支援室との交流や勉強会に参加し、大学と福祉の支援の一連化を図っている。

3. 支援内容について

(1) 受付・利用開始

- ◆ 利用にあたっては、本人の自己選択・自己決定を重視しており、体験利用を必ずおこなったうえで利用希望を確認している。体験利用に期間の定めは無く1か月に及んだ例もある。
- ◆ アセスメントの実施にあたり、利用者の出身元である組織からの情報収集も行う他、本人の希望を明確にするために企業見学等を行い、働く現場のイメージ把握や、環境の適応を把握するための取組をしている。

(2) 準備・訓練

- ◆ 個別支援計画は2か月ごとに相談支援専門員や発達障害者支援センター職員等と見直す機会を設けている。
- ◆ 施設内研修では、パソコン操作、軽作業、ワークサンプル、職業適性検査等を実施する他、生活に必要なスキルの習得を重視している。
- ◆ 施設外就労は1人当たり約4社で実施しており、その中で本人の適性の評価や職務内容、企業との相性などを確認している。また、期間中はメンバーの組み合わせや担当する職務内容を変えるなど、環境変化への反応も確認している。企業担当者との振り返り

やアセスメントシートのやりとりも行っており、リエゾン職員の視点と合わせて総合的にアセスメントを行っている。

- ◆ 生活支援の観点から、ファイナンシャルプランナー（以下、FP）や消費生活コーディネーターによる講演等を催し、利用者が困ったら適切な窓口で相談できるように関係性の構築を促すことで、就職後の生活支援におけるネットワークづくりを行う。

(3) 職場開拓・職業紹介

- ◆ 職場開拓は基本的にハローワーク経由で実施している。就職活動における面接等の支援は障害者職業センターと連携して実施しており、利用者が就職を希望する企業への訪問を行う際は障害者職業センターの職員とともに訪問する。
- ◆ 利用者の適性や希望と企業側のニーズ等が合致する場合には、就職に向けたマッチングのため、県の助成事業（障害者職場実習）を活用した1か月間の実習やトライアル雇用（約3か月）を行う。実習とトライアル雇用はセットで実施することが多く、利用者と企業のマッチングを正確に行うために重要なフェーズと位置付けている。
- ◆ 実習の段階から、社長や現場のキーパーソンにもアプローチしており、障害者雇用の企業にとっての位置づけ、現場のキーパーソンの人となりや社内での暗黙ルール含めて確認している。また、現場の相談担当者を複数人想定してもらうなど、企業側の体制整備も促している。
- ◆ 就職にあたり、利用者の適性やスキルなどについてアセスメント結果を基に企業に対して情報共有している。また、企業側のニーズを詳細に把握することがマッチングの鍵と考えており、企業への訪問や担当者からの聞き取りを詳細に行っている。

(4) 雇用前・定着支援（就職後6月まで）

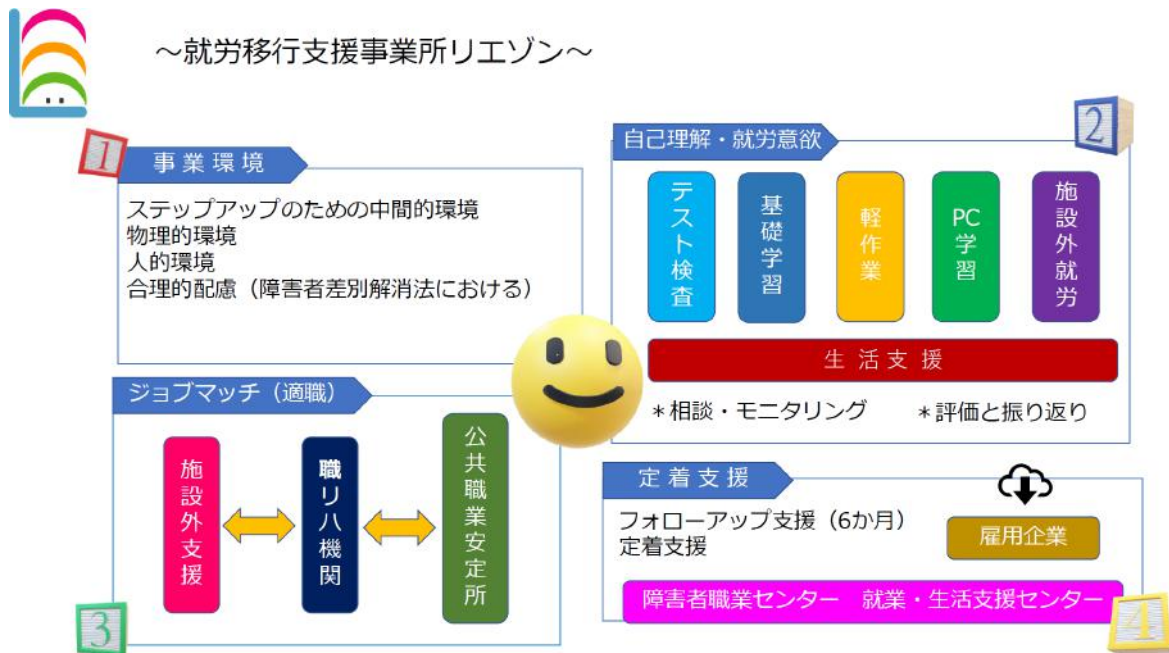
- ◆ 利用者に対しては、就職直後は週3日程度の訪問を行うが、環境の慣れや仕事の習得に応じ徐々に回数を減らし、本人や企業からの求め（電話等）での対応にシフトする。
- ◆ 企業に対しては定期ではなく、求めに応じて随時訪問や電話での相談対応を行っている。コミュニケーションを密に図り、SOSを上げてもらえる関係づくりを重視している。
- ◆ 企業に対しては定期的に電話連絡を行っている。日頃よりコミュニケーションを行い事業所と企業との良好な関係を構築することで、必要なタイミングで相談してもらえたり、企業側の反応や利用者の状況が把握でき、適時のフェードアウトにもつながる。
- ◆ 企業の性格上、社屋内での支援ができない場合（金融機関等）や、企業内での支援を希望しない利用者に対しては、利用者の帰宅時に事業所において相談を受け付けており、問題の把握等を行い企業に対しても適宜連携している。
- ◆ 生活面の支援については、家族や相談支援専門員など、日常生活上の関係者と連携を図る他、障害者就業・生活支援センターと連携している。

(5) 定着支援（就職後6月以降）

- ◆ 就職後は仕事内容よりも、業務時間外の過ごし方や病状に関する相談など生活面に関する相談が多い。

- ◆ 生活上のトラブルや悩みについては、相談支援専門員、消費生活コーディネーターや市町村の窓口を紹介し、基本的に自分で対応するよう促している。
- ◆ 利用者からの求めに応じてフォローする体制を作ることが重要であり、利用者が相談しやすい場を多方面に整え、適切に連携を図ることを意識している。
- ◆ フェードアウトの時期は利用者と企業の状況を踏まえて見極めており、就職後 6 か月で支援を終了することは無い。

図表 12 リエゾンにおける就労移行支援の流れ



利用者からのコメント

- ・ 定期的な面談とは別に、自分が相談したいことがある際にリエゾンを訪問し、面談の機会を得て業務上の不安や不明点の相談を行っている。
- ・ 悩みが生じたときの相談先として支援者がいること、職場の上司等にいつでも相談できる環境が整っていることによる安心感が、安定して働き続けられることに繋がっていると感じる。

企業の担当者からのコメント

- ・ 上司と部下の関係上、踏み込みづらい内容でもリエゾンが間に入ってくれることで、スムーズに意思疎通が図れると感じている。
- ・ リエゾンからは定期的な訪問があり、業務内容に関する事項から本人の職場での過ごし方まで全般について相談している。加えて、緊急の相談や本人の変調が認められた際には、リエゾンに随時連絡し、共有する形にしている。
- ・ ご家族からリエゾンへ相談事があった場合にも内容によっては企業側に共有される。
- ・ 時間の経過とともに支援の頻度は減るが、適宜の相談対応など、6 か月の経過前・後で支援内容が変わることはない。
- ・ 生活面の状況や悩みなどは企業では把握することが困難であるため、支援者側からは引き続き随時の相談対応をお願いしたい。

参考資料

資料1 就労移行支援、就労定着支援の拡充に向けた取組 チェックリスト

本チェックリストは、「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」において実施したアンケート調査の結果をベースに、ヒアリング調査でお話を伺った事業所の取組を踏まえて作成しました。

以下のチェック項目が必要なすべての取組ではなく、施設の特性、利用者の背景事情、地域の事情等によって必要な取組は異なります。みなさまの事業所において、各項目について実施している場合にチェックを入れることで振り返りの機会としてご活用ください。チェックが入らない項目については、付記されている事例番号から具体的な取組をしている事例を参照し、支援の拡充に役立ててください。

項目	チェック欄	該当する主な事例番号 ³
(1) 受付・利用開始		
◆ 個別支援計画に必要な情報が反映されているか		
○ 本人の就労に係る経歴（職務経歴、職場体験・実習の経験等）の情報を収集している		2、6
○ 実務に係るスキル（計算力、パソコンスキル等）に関する情報を収集している		3、6
○ 働く場での行動・態度（報連相、規律の順守、作業の正確性等）に関する情報を収集している		2、3、5
(2) 就労に向けての準備・訓練		
◆ 個別支援計画が適切に運用されているか		
○ 個別支援計画を少なくとも3か月に1度見直している		全事例
○ 日々の支援の結果を基にアセスメントを実施している		2、3、7
○ アセスメントの結果を本人にフィードバックし、合意を得たうえで個別支援計画に反映している		1、3、6
◆ 利用者に対して適切にプログラムが提供されているか		
○ プログラムを提供する際に、個々の利用者の特性、スキル、目標設定等が考慮されている		3、4、6
○ 定期的もしくは随時の面談等の機会において、作業の振り返りやアセスメント結果のフィードバックを行っている		1、3、5
○ 面談時に、本人の適性に係る認識や就労へのモチベーション向上を促すことを念頭に置いてフィードバックを行っている		1、2

³ 本事例集の記載内容において関連する取組が明記されている事例のうち主なものを取り上げています（各取組、最大3事例程度）。それぞれの取組の欄に事例番号が記載されていないからといって、その事業所で当該取組が行われていない、という訳ではありませんのでご注意ください。

項目	チェック 欄	該当する主な 事例番号
(2) 就労に向けての準備・訓練		
◆ 施設外支援に積極的に取り組んでいるか		
○ 施設外支援の実施を個別支援計画に盛り込んでいる		全事例
○ 施設外支援の実施先となる協力事業所の確保に努めている		2
○ 個々の利用者の特性、スキル、目標設定等を考慮した実習先を選定している		3, 4, 7
○ 施設外支援の実施内容についてアセスメントを行い、結果を利用者本人にフィードバックしている		1, 2
◆ 支援の実施状況を職員間で共有できているか		
○ 複数職員が参加する会議（ケース会議等）において個別の利用者の支援の進捗や課題等の情報を共有している		3, 6, 7
○ 各利用者の支援記録等を全職員が閲覧できる状態で管理している		3, 5
○ （上記のような取組によって情報共有が行われている場合、） 情報共有の目的を全職員が理解している		5
(3) 職場開拓・職業紹介		
◆ 自事業所で企業の開拓を行っているか		
○ 新たな就職先企業への働きかけを行っている		4, 6
○ 過去の利用者の就職先である企業への働きかけを行っている		1, 4
◆ ハローワークや地域の就労支援機関を活用しているか		
○ ハローワークを活用して求職活動を行っている		5, 6, 7
○ 地域の就労支援機関（障害者職業センター等）を活用して求職活動を行っている		3, 6, 7
◆ 利用者と企業のマッチングに向けた取組を行っているか		
○ 雇用前の職場実習、トライアル雇用の実施を企業に促している		5, 6, 7
○ 事業所の職員が企業の職務内容や職場環境を把握するための取組を行っている（職務体験等）		1, 2
○ 企業側のキーパーソンの見極めを行っている （もしくは、キーパーソンの設定を企業対して求めている）		2, 6, 7

項目	チェック 欄	該当する主な 事例番号
(4) 雇用前・定着支援（就職後 6 月まで）		
◆ 企業が利用者を雇い入れる際に企業に対して支援を行っているか		
○ 障害者雇用一般に関する情報提供を行っている		全事例
○ （当該企業への就職を希望する）利用者本人のアセスメント結果等を踏まえた情報提供を行っている		1, 7
○ 職務内容の選定・開発の支援を行っている		4, 5, 6
○ 障害者の教育訓練体制の構築の支援を行っている		2, 3
○ 施設・設備の改善に向けた支援を行っている		4
◆ 利用者の状況、希望に応じた支援を行っているか		
○ 事業所の職員が連携して利用者を支援する体制を整えている		2, 3, 5
○ 就職後の利用者の状況を把握するために企業を訪問している		4, 5, 6
○ 利用者の状況、希望に応じた相談対応を行えるよう体制を整えている		1, 4, 7
○ 利用者の生活面の支援に向けて関係機関・関係者との連携を図るための体制を整えている		2, 5, 7
◆ 企業の状況、希望に応じた支援を行っているか		
○ 企業側の状況、希望に応じた相談対応を行えるよう体制を整えている		1, 4, 7
(5) 定着支援（就職後 6 月経過後）		
◆ ナチュラルサポートの形成に向けて支援内容を調整している		
○ 利用者の状況を踏まえて利用者、企業への支援の頻度を調整している		全事例
○ 定期的に利用者の状況を把握するための機会や仕組みを設けている（OB 会、定期的なメール連絡等）		4, 5, 6
○ 利用者、企業の状況、希望に応じた相談対応を行えるよう体制を整えている		1, 6, 7
○ 企業側の就労環境の維持・向上に向けた確認・働きかけを継続的に行っている		2, 3

平成 30 年度障害者総合福祉推進事業
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

就労移行支援・就労定着支援
事例集

発 行 日：平成 31 年 3 月
編集・発行：P w C コンサルティング合同会社