

# 就労支援実務者の専門性と支援力に資する 知識・スキル等に関する研究

(調査研究報告書 No.180) サマリー

## 【キーワード】

就労支援実務者 障害者就業・生活支援センター 就労移行支援事業所  
就労定着支援事業所 人材育成 効果的な就労支援 知識・スキル 研修 OJT  
情報交換

## 【要約】

地域の障害者就労支援の成果には、幅広い知識・スキル等の習得や組織の人材育成の取組が関連しており、それらは従来、必ずしも雇用と福祉にわたる関係者の共通認識として言語化・体系化されてこなかった。

本調査研究では、研修等の効果的な内容の検討に資することや、就労支援実務者と人材育成担当者が共通認識をもって専門性の向上に取り組むことができるよう、①効果的な就労支援に必要な知識・スキル等を言語化・体系化し、②地域の多様な条件を踏まえた人材育成における知識・スキル等の優先度や研修・OJT等のバランス、③人材育成に関する組織的な取組の具体的内容について明らかにした。

## 1 執筆担当（執筆順）

大竹 祐貴（障害者職業総合センター社会的支援部門 上席研究員）2023年度～2024年度  
竹内 大祐（障害者職業総合センター社会的支援部門 上席研究員）2023年度  
藤本 優（障害者職業総合センター社会的支援部門 研究員）2024年度  
唐沢 武（障害者職業総合センター社会的支援部門 研究協力員）2023年度～2024年度

## 2 研究期間

2023年度～2024年度

## 3 報告書の構成

第1章 研究の背景と目的  
第2章 効果的な就労支援に必要な知識・スキル等の言語化・体系化  
第3章 人材育成における知識・スキル等の優先度や研修・OJT等のバランスの確認  
第4章 人材育成に関する組織的取組の具体的内容  
第5章 総合考察  
巻末資料

## 4 調査研究の背景と目的

地域の障害者就労支援の成果には、幅広い知識・スキル等の習得や組織の人材育成の取組が関連しており、それらは従来、必ずしも雇用と福祉にわたる関係者の共通認識として言語化・体系化されてこなかった。そのため、研修実施機関が研修内容を検討したり、就労支援機関に所属する人材育成担当者が就労支援実務者と共通認識をもって専門性の向上に取り組むために必要で具体的な内容が十分に収集できていない。本調査研究では、研修等の効果的な内容の検討に資することや、就労支援実務者と人材育成担当者が共通認識をもって専門性の向上に取り組むことができるよう、就労支援機関における多様な就労支援実務者が効果的な支援を実施するために必要な知識・スキル等の内容（これらの充足の取組も含む）を明らかにすることを目的とした。

特に、研究成果の効果的な活用に向けて、雇用分野と福祉分野における双方の就労支援実務者と人材育成担当者が、必要な知識・スキル等について共通認識を持ち、基礎的レベルやさらなる成長のステップを示していけるようにするとともに、その習得方法（研修、OJT、情報交換等）も含めて明らかとなるように、研究成果を取りまとめることとした。

## 5 調査研究の方法

### (1) 効果的な就労支援に必要な知識・スキル等の言語化・体系化

先行研究等を踏まえて効果的な就労支援に必要な知識・スキル等の網羅的リストを作成し、その内容について、我が国の就労支援分野のリーダー的な有識者10名（学識経験者及び障害者

就業・生活支援センター、就労移行支援事業所、就労定着支援事業所、地域障害者職業センターの管理者）と、地域で効果的な就労支援を実施している就労支援実務者からの意見を集約することにより、効果的な就労支援に必要な知識・スキル等を具体的に言語化し、体系的なリストとしてまとめた。

#### (2) 人材育成における知識・スキル等の優先度や研修・OJT等のバランスの確認

上記(1)で作成した知識・スキル等リストについて、雇用分野と福祉分野にわたり、就労支援の成果を問わず幅広く障害者就業・生活支援センター、就労移行支援事業所及び就労定着支援事業所の人材育成担当者を対象にした全国規模のアンケート調査を実施し、人材育成の観点からの習得の優先度（限られた時間や人材、業務量の多さ等の現状を踏まえた場合に、どの程度優先的事項なのか）を聞き、これら関係機関における人材育成のあり方の共通認識の確立に向けた課題を明らかにした。それとともに、これら地域関係機関における、多様な知識・スキル等の多様な習得方法として、研修、OJT、実務での情報交換等のバランスについても確認した。

#### (3) 人材育成に関する組織的取組の具体的内容の把握・整理

従来、十分に体系化されず、関係者の共通認識となつてこなかった人材育成の組織的な取組（効果的な就労支援のための知識・スキル等の習得のための研修、OJT、事例検討・情報共有等）について、それらを実施している障害者就業・生活支援センター、就労移行支援事業所等の計8機関の人材育成担当者から具体的な取組内容を聞き、地域の就労支援機関において就労支援の知識・スキル等の習得を効果的に促進するための参考となる、具体的な研修、OJT、実務での情報交換等の取組の事例をとりまとめた。

#### (4) 就労支援実務者の専門性と支援力に資する知識・スキル等の多面的な整理

調査結果を踏まえ、総合的に就労支援実務者の専門性と支援力に資する知識・スキル等について考察した。それを踏まえ、今後の研修等の内容の検討や専門性向上への関係者の共通認識の促進の一助となるように、巻末資料として効果的な就労支援に必要な知識・スキル等リスト、多様な地域の就労支援機関の状況を踏まえた研修や助言・援助等のニーズを検討できるチェックリスト、就労支援機関における組織的な人材育成の取組を行う際の参考となる具体的なポイントや留意点を分かりやすくまとめた資料を作成した。

## 6 調査研究の内容

### (1) 効果的な就労支援に必要な知識・スキル等の言語化・体系化

#### ア 文献調査及び有識者ヒアリングによる知識・スキル等リスト（草案）の作成

2003年～2023年に発行された国内外の知識・スキル等を整理した文献調査等により、効果的な就労支援のために必要な知識・スキル等リスト（網羅的リスト）を作成した。この網羅的リストについて、障害者就労支援分野の有識者（10名）へのヒアリングを実施、有識者からの意見に基づいて不適切な内容の修正や不足している情報の追加等を行い、知識・スキル等リスト（草案）を作成した。

## イ 地域の就労支援機関を対象とした知識・スキル等リストに関する意見集約

知識・スキル等リスト（草案）については、上記のヒアリングの対象となった有識者や全国の地域障害者職業センター（支所を含む）からの情報提供により、地域で効果的な就労支援を実施している支援機関 154 機関の経験豊富な支援実務者へアンケート調査を依頼し、各知識・スキル等の重要度の評定や、修正が必要な場合はその理由や修正案、不足している情報の追加等についての意見集約を実施した。

就労支援実務者 111 名（回収率 72.1%）からの回答の結果、効果的な就労支援に必要な知識・スキル等の具体的な内容は、以下のように 16 の領域に渡る幅広いものであることが明らかになり、今回、さらに 65 項目に分け、それらの具体的説明について 201 の詳細項目を明確化できた。

- ① 障害者の就労支援の意義：障害についての基本的理解、障害者の働く意義と権利擁護・共生社会実現の理解
- ② 就労支援における支援者の基本的姿勢：支援者が持つべき心構えと倫理意識、就労支援において支援者が取るべき態度、支援者自身の自己理解と自身ができる支援の検討、最新情報の収集と自己研鑽、支援者自身の身体・精神的なケア
- ③ 障害者就労支援に関する法令・制度・サービス：障害者差別の解消・禁止、虐待防止の理解と対応、障害者雇用促進法と関連支援サービスの理解、障害福祉サービスや社会保障制度の理解
- ④ 企業経営と雇用管理：企業経営や労働市場の動向把握、労働関係法規や雇用管理の理解
- ⑤ 様々な相手（障害者・事業主・関係機関・家族等）との相談・説明：相談を行う際の基本的な態度、相手の立場やニーズを踏まえた分かりやすい説明、相手の特性・状況を踏まえた相談
- ⑥ 支援者間の記録・伝達：分かり易い記録・伝達、個人情報の適切な取り扱い
- ⑦ 障害者の自己理解・自己選択・自己決定の支援：障害者本人の自己肯定感の回復の支援、障害者本人の自己探求を促進する支援、職業とのかかわりの中で自己の理解を深める支援、障害者支援における自己選択・自己決定の支援
- ⑧ 就労支援における障害者のアセスメント：障害者本人のニーズの引き出しや充足に向けた強み・能力の把握、作業遂行面・対人面・生活面の整理・分析、障害者本人の心理面とその背景の整理・分析、医学・心理学的知見を踏まえた情報把握、社会生活や職場の環境的側面の把握、聞き取りや資料等による情報収集、行動観察、専門的なアセスメントツールの活用
- ⑨ 就労支援のプランニング：アセスメントに基づく見立てや目標と計画の共有、就労支援計画策定と定期的なモニタリング
- ⑩ 職業生活に必要なスキル習得に向けた支援：目標とするスキルや行動を習得するための支援、基本的な生活習慣の確立や自己管理の支援、対人スキルや問題解決スキルの習得のための支援、通勤支援
- ⑪ 仕事の選択・求職活動や職場への移行の支援：障害者本人の仕事の選択の支援、障害の開

示・非開示に関する意思決定の支援、求人とのマッチングのための職場の情報収集、障害者本人の求職活動の支援、職業能力開発施設の利用に向けた情報提供、障害者本人のニーズに合った職場見学・職場実習の支援、就職後の合理的配慮提供に向けた支援

- ⑫ 職場（実習中含む）への適応支援：仕事の遂行力向上と職場適応のための支援、職場に適応する行動習得のための支援、職場におけるナチュラルサポートの形成に向けた職場適応支援、フォローアップ、休職者の職場復帰支援、退職と再就職に向けた支援
- ⑬ 職業生活を充実させるための体調管理や生活の支援：職業生活における体調管理の支援、ワークライフバランスと生活の充実のための相談・情報提供、生活設計の相談、ライフステージに対応した支援
- ⑭ 障害者雇用に取り組む企業のアセスメントと支援：企業の障害者雇用に関する実態把握と情報提供、事業主の障害者雇用に関するニーズの把握と取組の支援、障害特性や雇用管理のポイントに関する一般的な説明、職場・職務の調整支援、職場・職務のアセスメントと職務の再構成・創出支援、課題分析と解決策の提案
- ⑮ 関係機関や家族との連携：地域の社会資源の情報収集と情報交換・ネットワーク作り、関係機関との連携の必要性の検討と紹介、個別ケースについての連携先機関への情報提供と連携体制の構築、関係機関とのチーム支援、家族等との連携
- ⑯ 障害者雇用の啓発と支援人材の育成：障害者雇用の啓発、支援人材の育成

## (2) 人材育成における知識・スキル等の優先度や研修・OJT等のバランスの確認

上記の効果的な就労支援に必要な知識・スキル等の具体的な内容について、障害者就業・生活支援センター 337 機関（全機関）及び就労移行支援事業所や就労定着支援事業所 1,139 機関の合計 1,476 機関の人材育成担当者を対象としたアンケート調査による 652 機関（回収率 44.2%）からの回答を分析し、知識・スキル等の習得や習得方法における現実的な優先度、人材育成における取組や課題等を明らかにした。

### ア 人材育成における知識・スキル等の優先度

効果的な就労支援に必要な知識・スキル等について、全国の就労支援機関では人材育成上の現実的な優先度の認識にばらつきがあることが認められた。専門性や支援力を向上させる観点から、知識・スキル等の内容を因子分析した結果、次の 4 領域に整理できた。

- ① 障害者本人を中心とした多職種連携による職業生活の支援：基本的支援姿勢や個人情報取り扱い、人権、相手の立場やニーズを踏まえた説明、障害者本人のニーズを中心としたアセスメント、チームワーク、自己選択・自己決定支援、記録、計画とモニタリング等
- ② 地域の企業や関係機関との関係構築と障害者雇用の周知・啓発：障害者雇用の啓発、企業経営や労働市場の動向把握、地域支援人材の育成、障害者雇用促進法等、地域の社会資源ネットワーク、障害者雇用状況の実態把握、労働関係法規や雇用管理の知識等
- ③ 職場適応・定着のための障害者本人と企業双方への支援：職務遂行と職場適応のための支援、職場見学や職場実習等、障害特性や雇用管理のポイントの説明、退職と再就職の支援、継続的フォローアップ体制構築、職場業務の調整、求人とのマッチング等

④ 障害者本人の自己理解と自信向上の支援：障害者の自己肯定感の回復支援、本人の自己探求の促進、専門的ツールの活用、職業との関わりでの自己理解支援等

効果的な就労支援に必要な知識・スキル等の習得の現実的な優先度では、①～④の順に認識のばらつきがあり、今後の支援力の向上に向けた人材育成の重要性が高いと考えられる。また、特に初任者の人材育成における優先度では、②③①④の順で認識のばらつきが見られた。

なお、④について就労移行支援事業や就労定着支援事業を実施・運営する機関で優先度が比較的高く、障害者就業・生活支援センターでの優先度が特に都市部では低くなっていたこと以外は、実施・運営している事業や地域等による人材育成の優先項目に関する顕著な差は認められなかった。

#### イ 人材育成における研修や OJT 等のバランスの確認

効果的な就労支援に必要な知識・スキル等について、実際に優先的とされていた習得方法のバランスにより「研修中心」「OJT 中心」「情報交換中心」「研修と OJT」「研修と情報交換」「OJT と情報交換」「複合的な方法」のいずれかに分類した。

- 研修中心：支援者が持つべき心構えと倫理意識、障害者差別の解消・禁止、虐待防止の理解と対応、障害者本人の自己肯定感の回復や自己選択・自己決定、障害者本人の強み・能力の把握等
  - OJT 中心：支援者が取るべき態度、記録・伝達のスキル、求職活動や退職・再就職支援、職場・職務の調整支援等
  - 情報交換中心：関係機関との連携、企業情報の収集、生活支援等
  - 上記以外の組み合わせ（複合的な方法）：相談の実施や支援計画の説明、事業主への支援等
- ウ 知識・スキル等充足に向けた人材育成の取組や課題

人材育成の組織的な取組や課題に関する自由記述による回答から、研修等の機会確保、人材確保・定着、人材育成のノウハウの不足、様々な知識・スキル等の習得、個人や地域の違いに応じた人材育成、職員や他機関との情報共有等が課題として挙げられた。

#### (3) 人材育成の組織的取組の具体的内容

効果的な就労支援につながる研修等の充実と OJT 等の人材育成を実施している就労支援機関 8 機関の人材育成担当者を対象に、オンライン又は対面形式でのヒアリング調査を実施し、「求められる支援者像」の具体的内容の明確化とともに、人材育成のための組織的取組の好事例やノウハウ、及び、効果的な就労支援に必要な知識・スキル等の具体的内容を明らかにした。

#### ア 人材育成において求められる支援者像

人材育成を通じて求められる支援者像として、「利用者と伴走でき、基礎的な知識・スキル等を大切にしながら柔軟な思考と多角的視点を持ち、さらに情報発信のできる支援者」が明らかになった。

#### イ 人材育成の組織的取組について

人員・時間等の制約のある中での多様な知識・スキル等の習得の難しさや就労支援に携わる一人一人に合わせた育成の必要性等が課題となっている状況を踏まえ、就労支援実務者が効果

的に専門的知識・スキルを習得するための人材育成の組織的取組として、ヒアリングにより以下が明確となり、これらにより、継続的な人材育成が効果的に実施されていた。

- 研修参加や研修効果の阻害要因の除去の取組
- 外部研修と組織内の人材育成の連動
- OJTにおける主体的問題意識と相談しやすい環境
- 業務負担の少ない効率的な情報共有・事例検討等

ウ 効果的な就労支援に必要な知識・スキル等の習得のための具体的内容や取組について

人材育成の課題に応じた4領域においては、以下のような具体的な取組が行われていた。その内容については、初任者のうちに取り組むことや経験を積みながら目指すこと等があり、概略的ではあるが就労支援実務者のキャリアパスを明らかにすることができた。

- 「支援者がもつべき心構え・倫理意識・態度」について、初任者は多職種チームでの専門支援者としてのあり方の基礎の習得が目指されていた。
- 「障害者のアセスメント」については、障害特性の理解、障害者本人への自己理解の協働アセスメントを初任者のうちに実施し、そのスキルを習得していた。
- 「事業主との連携」については、初任者のうちはその必要性を理解するためのOJT指導が中心に実施されており、最終的には企業評価や企業でのジョブコーチ支援が実施できるようなスキル習得が目指されていた。
- 「地域の支援ネットワークづくり」においては、初任者時代の外部研修での交流や日々の支援の連携を基に築かれたネットワークが拡大していくことが示され、ネットワーク構築のためには日々の支援を充実させることが重要であることが明らかになった。

#### (4) 就労支援実務者に必要な知識・スキル等の多面的な整理

現在、本格的に、国を挙げて就労支援に関わる人材の専門性や支援力の向上に取り組んでいる状況であり、就労支援実務者や人材育成担当者が、研修等の必要性やスキル向上の目標について共通認識をもって人材育成に取り組むことができるように、本調査研究の成果として、効果的な就労支援に必要な知識・スキル等を多面的に整理したリスト、研修や助言・援助等を検討できるチェックリスト、知識・スキル等の習得や就労支援実務者の人材育成に関する地域の就労支援機関における組織的な取組を行う際の参考となる具体的なポイントや留意点を巻末資料としてまとめた。

#### ア 効果的な就労支援に必要な知識・スキル等リストの作成

効果的な就労支援に必要な知識・スキル等の内容について、実際の全国の就労支援機関における具体的な人材育成の向上に係る課題を4領域（障害者本人を中心とした多職種連携による職業生活の支援、地域の企業や関係機関との関係構築と障害者雇用の周知・啓発、職場適応・定着のための障害者本人と企業双方への支援、障害者本人の自己理解と自信向上の支援）に整理し、その主要な項目のリスト化を行った。このリストは、今後、雇用と福祉等に共通した人材育成、各機関での人材育成担当者と支援実務者の間の共通認識等の促進のために活用が期待される。

## イ 効果的な研修や助言・援助等の内容の検討

各知識・スキル等について、研修、OJT、情報交換等の具体的な習得方法に関する現実的な優先度の違いが明確になったため、今後の基礎的研修のオンデマンド講義や実地講習等のカリキュラムだけでなく、研修後のOJTで取り組む内容、地域のネットワーク会議での情報交換のテーマ等の検討、さらに、地域障害者職業センターの助言・援助業務等、各組織の取組を支援する助言・援助等の実施内容についての検討にも活用できる可能性がある。

## ウ 就労支援機関での効果的な人材育成の取組の参考

人材育成のために研修だけでなく、各機関におけるOJTや情報交換等の組織的取組の具体的な内容として、組織としての人材育成の進め方や優先して習得すべき知識・スキル等への取組方法について、具体的なポイントや留意点を整理しており、地域障害者職業センターの助言・援助業務等の内容の検討の参考として活用できる可能性がある。

## 7 関連する研究成果物

- ・保健医療、福祉、教育分野における障害者の職業準備と就労移行等を促進する地域支援のあり方に関する研究，調査研究報告書No.134，2017
- ・地域関係機関・職種による障害者の就職と職場定着の支援における役割と連携のあり方に関する研究，調査研究報告書No.147，2019
- ・就労支援機関における人材育成と支援ノウハウ蓄積等の現状と課題に関する調査研究，調査研究報告書No.167，2023