

障がい福祉事業所に特化した請求・記録クラウドサービス『knowbe』 就労支援・訓練系障がい福祉施設の職員・利用者の実態調査 ～職員・利用者ともに必要なのはコミュニケーションの時間～

株式会社リクルート（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：北村 吉弘、以下リクルート）が提供する障がい福祉事業所に特化した請求・記録クラウドサービス『knowbe（ノウビー）』では、就労支援・訓練系の障がい福祉事業所^{※1}で働く職員と利用者の方々の実態を知るべく、アンケート調査を実施しましたので、一部を抜粋して結果をお知らせいたします。

※1 就労支援・訓練系の障害福祉事業所

・・・就労継続支援 A・B 型、就労定着支援、就労移行支援、自立訓練サービス(機能訓練・生活訓練)を行う施設

1.調査結果トピックス

【職員向け調査】

- ・人手不足に対して課題を感じている人の割合は全体の 75.9%だった。
- ・自身の利用者対応に満足している人の割合は 32.7%、満足していない人の割合は 21.3%だった。
不満足理由の 1 位は「利用者さまとコミュニケーションを取る時間が短いから（53.7%）」であった。
- ・職員の 1 ヶ月の業務時間の内訳は、利用者への直接的支援やその準備が 47.1%、打ち合わせなどの事務業務が 22.1%、請求・記録業務が 18.8%だった。
- ・実際に、請求・記録業務を効率化するサービスを利用している人は 27.2%と、3 割に満たなかった。

【利用者向け調査】

- ・日常生活で頼りにしている人 1 位は「施設の職員（62.9%）」、2 位が「家族・親戚（51.3%）」だった。
- ・利用している障がい福祉サービスに満足している人は 69.4%、満足していない人は 11.0%だった。
満足理由の上位は「職員が自分の事をよく理解してくれているから（32.6%）」「職員の対応が親切だから（32.4%）」、不満足理由の上位は「職員が自分の事をあまり理解してくれていないから（26.4%）」「職員が一人ひとりに合わせた対応を取ってくれないから（20.4%）」だった。

本件に関する
お問い合わせ先

<https://www.recruit.co.jp/support/form/>

2. プロダクト責任者コメント



障害福祉サービスの人手不足が職員の方々の仕事内容や利用者の皆さまの生活にどう影響を与えるのかを明らかにするために、調査を行いました。

今回の調査で注目したいのは、「自身の利用者対応に満足している」と回答した職員が3分の1程度にとどまり、満足できていない人の理由に「利用者さまとコミュニケーションを取る時間が短いから」が挙がっている点です。人手不足により業務に忙殺され、

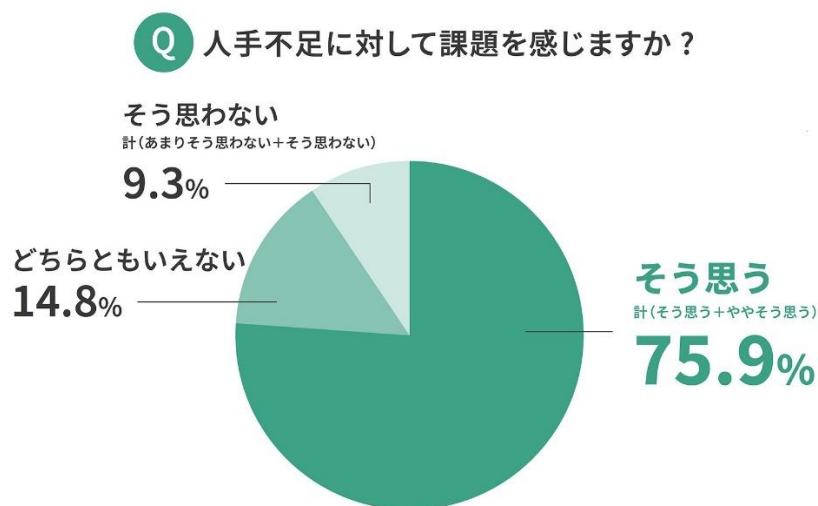
利用者とのコミュニケーション不足に悩む現場の状況が明らかになりました。また、利用者にとって、職員が「自分の事を理解してくれている」ということが満足度の最大のキーポイントであることもうかがえます。

今回の調査では、職員の請求・記録業務の割合は業務時間全体の約2割を占めることがわかりました。労働時間を1日8時間、月20日勤務と仮定すれば、月に約30時間がかかっています。効率化しやすい分野にもかかわらず請求・記録ソフトの利用率はまだ3割未満。政府からも障がい福祉施設の事務負担軽減について提起されているとおり、障がい福祉施設が本来の業務に専念できる環境づくりが重要です。『knowbe』もここに貢献していきたいと考えます。

(『knowbe』プロダクト責任者 岩田 圭市)

3. 調査結果の詳細【職員向け調査】

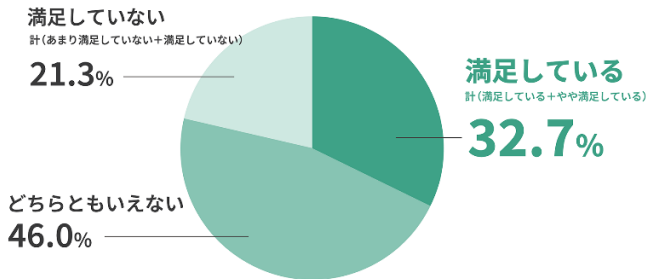
■75.9%の職員が「人手不足に対して課題を感じている」と回答している。



n=569、単一回答

■自身の利用者対応に満足している職員の割合は32.7%と3分の1程度にとどまっている。自身の利用者対応に満足していない職員の割合は21.3%となっており、その理由の1位は「利用者さまとコミュニケーションを取る時間が短いから（53.7%）」で半数を超えている。

Q 自身の利用者対応に関して満足していますか？



n=569、単一回答

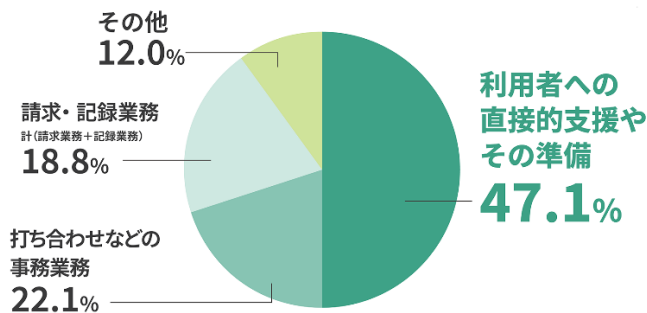
Q 利用者対応に満足していない理由

順位	利用者対応に満足していない理由	%
1位	利用者さまとコミュニケーションを取る時間が短いから	53.7
2位	自身の知識・技術がなく、スキルが足りていないから	48.8
3位	利用者さまへの対応、コミュニケーションをする機会が少ないから	33.1
3位	設備が整っておらず、満足に対応することができないから	33.1
5位	その他	4.1

n=121、複数回答

■職員の1ヵ月の業務時間の内訳は、利用者への直接的支援やその準備の時間が47.1%と約5割。請求・記録業務の合計は18.8%と約2割を占める。

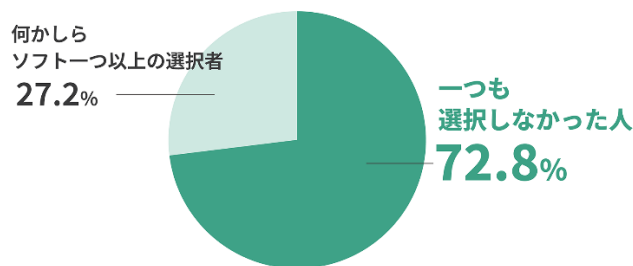
Q 就労支援・訓練サービスにおける1ヵ月間の業務時間の内訳
※平均値



n=569、数値回答

■業務において、何かしらの請求・記録サービスを利用している職員は27.2%と、全体の3割未満だった。→多くの障がい福祉事業所が、いまだ昔ながらの紙での記録・帳票管理をしていることがうかがえる。

Q 現在利用している請求・記録ソフトを全てお選びください。



n=569、複数回答

※「何かしらソフト一つ以上の選択者」は、現在利用している請求・記録ソフト（複数回答）で具体的なソフトを一つ以上選択した人の割合。

4. 調査結果の詳細【利用者向け調査】

■ 日常生活で頼りにしている人 1 位は「施設職員（62.9%）」。2 位の「家族・親戚（51.3%）」とともに半数を超えている。

→主にこの2者が就労支援・訓練系福祉サービスを利用する障がい者の生活を支えていることがうかがえる。

Q 日常生活で頼りにしている人は誰ですか？

順位	日常生活で頼りにしている人は誰ですか？	%
1位	施設職員	62.9
2位	家族・親戚	51.3
3位	相談支援専門員/ケアマネジャー	20.8
4位	友人・知人	15.8
5位	職場のメンバー	14.0

n=2,485、複数回答

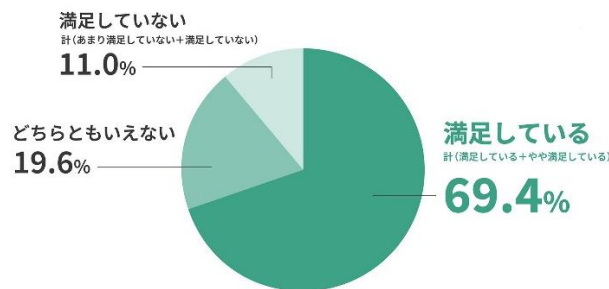
施設職員 = 「サービス管理責任者/サービス提供責任者」「支援員/世話人/ヘルパー」
「施設・サービスの管理者（社長、理事長、施設長など）」いずれか選択者

家族・親族 = 「配偶者・パートナー」「親・義親」「その他家族（子供、祖父母、兄弟、姉妹、おじ、おばなど）」いずれか選択者

■ 利用している障害福祉サービスに満足している利用者は約 7 割、満足できていない利用者が約 1 割いる状況。満足理由の 1 位は「職員が自分の事をよく理解してくれているから」、不満足理由の 1 位は「職員が自分の事をあまり理解してくれていないから」となっている。

→職員の利用者に対する理解度が、利用サービスの満足度に大きく影響すると考えられる。

Q 利用しているサービスについて満足していますか？



n=2,485、単一回答

Q 満足している理由

順位	満足している理由	%
1位	職員が自分の事をよく理解してくれているから	32.6
2位	職員の対応が親切だから	32.4
3位	職員が一人ひとりに合わせた対応をしてくれているから	26.5
4位	建物が通いやすい場所にあるから	25.0
5位	職員に相談する機会があるから	23.4

n=1,725、複数回答

Q 満足していない理由

順位	満足していない理由	%
1位	職員が自分の事をあまり理解してくれていないから	26.4
2位	職員が一人ひとりに合わせた対応をとってくれないから	20.4
3位	他の利用者との人間関係が良くないから	18.6
4位	就労継続支援の賃金が少ないから	16.8
5位	自分の求めているサポートが得られていないから	15.9

n=273、複数回答

<調査概要 1>

調査名：障害福祉サービス職員に関する実態調査
調査方法：インターネット調査
調査対象：全国 18～69 歳の男女かつ、以下の障がい福祉サービス^{※1}で働く人
有効回答数：スクリーニング調査 15,340 人 本調査 1,550 人
うち、就労支援・訓練サービス系事業所^{※2}従事者 569 人
調査実施期間：2024 年 2 月 22 日（木）～2 月 26 日（月）
調査機関：株式会社インテージ

<調査概要 2>

調査名：就労系障害福祉サービス利用者に関する実態調査
調査方法：インターネット調査
調査対象：全国 18～64 歳の男女かつ、障がい者手帳をお持ちの方で、
以下の障がい福祉サービス^{※1}の利用者
*本調査は、スクリーニングで得られた「本調査対象者条件合致者」の性年代構成に準拠してウェイトバック集計しています。
有効回答数：スクリーニング調査 264,069 人、本調査 3,030 人、
うち、就労支援・訓練サービス系事業所^{※2}利用者 2,485 人
調査実施期間：2024 年 1 月 18 日（木）～1 月 23 日（火）
調査機関：株式会社インテージ

- ※1 就労継続支援 A・B 型、就労定着支援、就労移行支援、自立訓練サービス（機能訓練・生活訓練）
外出を支援するサービス（行動援護・同行援護など）、昼間の生活を支援するサービス（療養介護・生活介護など）、住まいの場としてのサービス（グループホーム・施設入所支援など）、在宅生活を支援するサービス（居宅介護・訪問介護・ショートステイなど）、相談支援に関するサービス（地域定着支援・サービス利用支援など）
- ※2 就労継続支援 A・B 型、就労定着支援、就労移行支援、自立訓練サービス（機能訓練・生活訓練）を行う施設

『knowbe』について

『knowbe』は、2017 年にリクルートの新規事業提案制度『Ring』から生まれた、障がい福祉支援施設に特化した業務効率化サービスで、2023 年 12 月時点で累計利用者数[※]が 22 万人を突破いたしました。障がい者の日常生活や社会生活を支援する障がい福祉施設で事業所運営に必要な、月次の国保連・利用者請求、日々の業務管理、各種の記録帳票作成業務を大幅に効率化します。職員の方の業務負担を減らし、本来の支援業務への注力や経営リスクの低減、人的資源の有効利用などの目的でご利用いただいています。また、利用者の就労準備性に合わせて自己学習できるプログラムを多数用意しており、就労に必要なコミュニケーションスキルや表計算などの専門スキル、生活リズムを整えるためのセルフマネジメント機能といった就労支援に関わる機能も提供しています。

※累計利用者数…『knowbe』で記録している事業所の職員と利用者が対象

<https://knowbe.jp/>

リクルートグループについて

1960年の創業以来、リクルートグループは、就職・結婚・進学・住宅・自動車・旅行・飲食・美容などの領域において、一人ひとりのライフスタイルに応じたより最適な選択肢を提供してきました。現在、HRテクノロジー、マッチング&ソリューション、人材派遣の3事業を軸に、60を超える国・地域で事業を展開しています。リクルートグループは、新しい価値の創造を通じ、社会からの期待に応え、一人ひとりが輝く豊かな世界の実現に向けて、より多くの『まだ、ここにはない、出会い。』を提供していきます。

詳しくはこちらをご覧ください。

リクルートグループ：<https://recruit-holdings.com/ja/> リクルート：<https://www.recruit.co.jp/>