

# 3C 分析：障害福祉サービス業界（就労継続支援 A 型）

---

## Customer（市場・利用者）

- 高齢障害者の増加（8050 問題など）により、「居場所としての福祉サービス」需要が高まる。
- 精神・発達障害を中心とした若年層の利用者も増加傾向にあり、支援内容の多様化が求められている。
- 通所者本人だけでなく、その家族（特に高齢保護者）の生活支援的ニーズにも対応が必要。
- 就労支援だけでなく、「生活全体の質（QOL）」を重視する傾向が強まり、総合的支援サービスへの期待が高まる。
- デジタルネイティブ世代の利用増により、ICT リテラシーを活かした新支援スタイルも求められる。

## Competitor（競合）

- 他の A 型・B 型事業所間での人材獲得競争が激化。報酬や支援内容の差別化がカギ。
- 障害者雇用枠の拡大により、一般企業への直接雇用が進み、福祉事業所との人材競合が顕在化。
- フランチャイズ型 A 型事業所や外部資本の参入によるスケール型競争も一部地域で発生。
- e ラーニング、クラウドワーク等の非対面支援サービスとの競合（特に若年層）も将来的に想定される。
- 自治体が独自に行う福祉就労支援プログラムとの役割分担・連携が問われる場面も。

## Company（自社・業界全体）

- 地域密着型モデルが主流であり、地元企業・農業・観光などと連携した独自の支援モデルが形成可能。
- 長年培った対人支援ノウハウと信頼関係構築力は、テクノロジーでは代替困難な資産。
- 制度改定のたびにビジネスモデル調整を余儀なくされるため、アジャイル経営が必要。
- DX 導入（業務の RPA 化、VR 就労訓練、AI 適性分析など）により、「個別最適支援×効率化」の両立が実現可能。

- 支援人材の採用・育成が業界の存続を左右する最大の経営課題。福祉業界内での働きがい創出が必須。