

オンラインによる就労支援サービスの
提供に関する調査研究

2024年3月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

オンラインによる就労支援サービスの 提供に関する調査研究

まえがき

障害者職業総合センターでは、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき、我が国における職業リハビリテーションの中核的機関として、職業リハビリテーションに関する調査・研究をはじめとして、様々な業務に取り組んでいます。

本調査研究報告書は、当センター研究部門が、2022年度～2023年に実施した「オンラインによる就労支援サービスの提供に関する調査研究」の結果をまとめたものです。

本調査研究では、就労支援機関等におけるオンラインによる就労支援の現状、支援の実施に当たって必要な配慮事項や条件整備等、支援実施上の課題等について、就労支援機関等に対するアンケート調査及びヒアリング調査を行いました。本報告書では、アンケート調査の結果を示した上で、ヒアリング調査の結果も踏まえ、今後のオンライン支援のあり方や効果的な実施方法等について検討を加えました。

本報告書が多くの方々に活用され、障害者の雇用の促進と安定のための一助となれば幸いです。

本調査研究の実施に当たり、アンケート調査やヒアリング調査にご協力いただいた方々をはじめ、ご協力いただきました皆様に対し、心より御礼申し上げます。

2024年3月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター
研究主幹 下村 直樹

執筆担当者（執筆順）

高木 啓太	障害者職業総合センター	上席研究員	概要、第1章、第4章
中山 奈緒子	障害者職業総合センター	研究員	概要、第2章第1節～第4節、 巻末資料
布施 薫	障害者職業総合センター	研究協力員	第2章第3節、巻末資料
秋場 美紀子	障害者職業総合センター	主任研究員	第3章

謝 辞

本調査研究を実施するに当たり、アンケート調査やヒアリング調査において多くの皆さまからのご協力を賜りました。また、高松大学の山口明日香教授、及び有識者ヒアリングにご協力いただきました就労支援機関のご担当者の皆様には、本調査研究を開始するに当たり、障害者のオンライン支援に関して貴重な情報提供をいただきました。厚く御礼申し上げます。

<研究担当者>

本調査研究は、障害者職業総合センター事業主支援部門で担当した。

研究担当者、研究担当時の職名、担当した年次は以下のとおりである。

堂井 康宏	障害者職業総合センター	統括研究員	2022年度～2023年度
秋場 美紀子	障害者職業総合センター	主任研究員	2022年度～2023年度
高木 啓太	障害者職業総合センター	上席研究員	2022年度～2023年度
中山 奈緒子	障害者職業総合センター	研究員	2022年度～2023年度
布施 薫	障害者職業総合センター	研究協力員	2022年度～2023年度

目次

概要	1
第1章 オンラインによる就労支援サービスの現状	5
第1節 はじめに	5
1 調査研究の背景と目的	5
2 障害者へのオンラインによる支援に関する状況変化	5
3 本調査研究における「オンライン支援」の範囲	6
第2節 先行調査から得られた知見	8
1 就労系障害福祉サービスにおけるオンライン支援に関する調査	8
2 就業・生活支援センターにおけるオンライン支援に関する調査	9
3 先行調査から分かったこと	10
第3節 調査研究の方法	11
1 事前調査	11
2 本調査	11
第2章 就労支援機関へのアンケート調査	13
第1節 調査の目的	13
第2節 調査の実施方法	13
1 調査の実施期間と実施方法	13
2 調査対象	13
3 回答者	14
4 調査内容	14
第3節 調査結果	15
1 回収数及び有効回答数	15
2 基本情報及び調査対象事業の状況	15
3 オンライン支援の状況	25
4 オンライン支援のメリットと課題	47
5 オンラインツールを活用した支援の今後の方針	51
6 オンライン支援の事例	62
7 「利用者の障害種別割合」による事業所の群分けと群別比較	86
8 「支援内容のオンライン化率」による事業所の群分けと群別比較	92
9 「オンライン支援の今後の方針」による事業所の群分けと群別比較	99
第4節 考察	104

1	就労支援機関におけるこれまでのオンライン支援の状況	104
2	就労支援機関におけるオンライン支援の今後の方針	104
3	本調査の意義と限界	106
第3章	就労支援機関へのヒアリング調査	107
第1節	調査概要	107
1	調査の目的	107
2	調査対象	107
3	実施期間と実施方法	107
4	調査内容	107
第2節	調査結果	108
1	調査対象事業所の概要	108
2	オンライン支援の状況	108
3	オンライン支援を実施した就労支援メニュー	114
4	オンライン支援を実施する際の工夫	123
5	障害別の対応	127
6	オンライン支援のメリット、デメリット	128
7	オンライン支援に関する今後の展望	135
第3節	考察	138
第4章	オンラインによる就労支援サービスの推進に向けて	141
第1節	オンライン支援のメリットとデメリット	141
1	オンライン支援のメリット	141
2	オンライン支援のデメリット	141
3	オンライン支援を実施する際の取組	142
第2節	オンライン支援の推進に向けて	145
1	オンライン支援で留意が必要なこと	145
2	オンライン支援の活用可能性	147
第3節	おわりに	149
	巻末資料	151
1	オンラインによる就労支援に関する調査 調査票 (Web フォーム)	151
2	本文に掲載していない図表の補足	175

概 要

1 調査研究の背景と目的

新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響下における新しい生活様式の普及等の影響から、障害者の就労支援においても、Web 会議システム等を用いたオンラインによる相談等の就労支援サービスの提供の可能性が検討された。オンラインによる支援が可能であれば、遠方からの利用者の来所の負担が軽減されるなどの利点も考えられたことから、就労支援サービスのあり方としても注目された。

しかしながら、多くの障害者就労支援機関（以下「就労支援機関」という。）において、ノウハウの積み重ねや共有がまだ十分ではないことも推測された。また、今後も感染予防の目的に限らずオンラインによる支援を実施していくためには、オンラインによる支援の現状と課題を把握するとともに、オンラインによる支援を実施していく上での配慮事項や条件整備などの確認が必要であると考えられた。

本調査研究は、就労支援機関におけるオンラインによる就労支援の現状、支援の実施に当たって必要な配慮事項や条件整備、支援実施上の課題等を把握することにより、今後のオンラインによる支援のあり方や効果的な実施方法等の検討に資することを目的に実施した。

2 調査研究の方法

（1）専門家ヒアリングの実施

オンラインによる就労支援サービス提供に係る有識者、オンラインによる就労支援実績のある就労支援機関の実務者等の専門家に対するヒアリングを実施し、効果的な調査研究実施のための助言を得た。

（2）就労支援機関へのアンケート調査

2022年10月に、障害者就業・生活支援センター（以下「就業・生活支援センター」という。）、自治体単独の障害者就労支援センター（以下「自治体の就労支援センター」という。）、就労定着支援事業所（以下「定着支援事業」という。）、地域若者サポートステーション（以下「サポステ」という。）（合計2,008所）を対象に、調査対象事業におけるオンラインによる就労支援の現状、支援の実施に当たって必要な配慮事項や条件整備等、支援実施上の課題等を把握するためアンケート調査を実施した。

（3）就労支援機関へのヒアリング調査

2023年2月中旬から5月中旬にかけて、オンラインによる就労支援の効果的な実施方法等をより具体的に把握するために、アンケート調査で「ヒアリング可」と回答のあった事業所のうちオンライン支援を積極的に行っているなど特徴的な取組が見られた15事業所を対象としたヒアリング調査を実施した。

3 調査研究の内容

（1）就労支援機関へのアンケート調査

アンケート調査の有効回答数は807件、有効回答率は全体で40.3%（就業・生活支援センター：38.5%、自治体の就労支援センター：31.9%、定着支援事業：42.3%、サポステ：34.5%）であった。

事業の種類別に集計を行ったところ、約5～8割の事業所が利用者（障害者本人）に対して（就業・生活支援センター：71.5%、自治体の就労支援センター：62.3%、定着支援事業：49.4%、サポステ：

80.3%)、就業・生活支援センターと自治体の就労支援センターの約6割、定着支援事業の約3割が利用者と企業の両方に対してオンライン支援を実施しており、多くの事業所がオンライン支援に取り組んでいた。

オンライン支援の実施率は支援内容及び利用者の障害種別によって異なっており、支援内容では「定着支援（本人との面談）」や「支援機関同士の打ち合わせ、会議」等での実施率が高く、「標準化された作業を伴う検査」や「場面設定法などによる行動観察」の実施率は低かった。障害種別では全体的に精神障害のある利用者へのオンライン支援実施率が高かったが、支援内容によって実施率の差はあるものの、知的障害や発達障害のある利用者に対しても一定数行われていた。

「オンライン支援の実施を検討する際に考慮する条件」としては、いずれの事業も「利用者のオンライン支援ニーズ、希望」、「利用者側の通信機器・通信環境」の選択率が高かった。「オンライン支援を実施する際の工夫」としては、いずれの事業も「事前に通信テストを行った」、「話す際の声のトーンやスピードに留意した」の実施率が高かった。

オンライン支援のメリットとしては、いずれの事業も「利用者の外出や移動に伴う負担が軽減した」の選択率が最も高く、次に就業・生活支援センターでは「多忙、遠方等の理由で訪問が難しい企業への支援が継続しやすくなった」、自治体の就労支援センターと定着支援事業では「面談等の日程調整が容易になった」、サポステでは「マスクを外した利用者の表情が確認できるようになった」が高かった。

オンライン支援のデメリットとしては、いずれの事業も「通信状況のトラブルにより、開始の遅れ・中断・延長等が起りやすい」、「利用者の非言語的な手がかり（声や表情など）を把握することが難しい」の選択率が高く、通信環境・機器、非言語情報の把握やアセスメント、及びラポール形成に関する項目でデメリットを感じたと回答した事業所が多かった。

調査対象事業においてオンライン支援を推進していく上での課題としては、いずれの事業も「オンラインでの面談技法の向上」の選択率が最も高かった。オンライン支援の今後の方針としては、「利用者本人への支援」、「企業への支援」とともに、4事業中3事業において「対面支援の実施が困難な時のみの活用にとどめたい」の選択率が最も高かった。

利用者（障害者本人）を対象としたオンライン支援を行った事例について、最大2事例まで回答を求めた。オンライン支援の対象者の年代は20～30代、支援開始時点における就職状況は「在職中」（サポステのみ「求職中（在学中を除く）」）、障害種別は「精神障害」（就業・生活支援センター、定着支援事業）又は「発達障害」（自治体の就労支援センター、サポステ）が多かった。オンライン支援を行うこととなった経緯は「感染対策（予防）のため」をはじめ、事業の種類別や利用者の障害種類別によって様々な経緯が選択されていた。「当該事例にオンライン支援を行った際に実施した配慮・工夫」としては「話す際の声のトーンやスピードに留意した」等の実施率が高かったほか、自由記述の回答からは支援前から支援後にかけて様々な個別的配慮・工夫の例が抽出された。一方で、「オンライン支援を実施するに当たり苦慮したこと」に関する自由記述の回答からは、多くの事例で「機器・通信の問題」に関する内容が抽出されたほか、言語的・非言語的コミュニケーションの問題や、利用者及び支援者の機器の操作スキルの問題も抽出された。

オンライン支援を積極的に実施している又は今後もオンライン支援を積極的に推進したい意向を有する事業所群の特徴を探るために行った探索的分析では、精神障害や発達障害のある利用者が多数である事業所群、既に多様な支援内容をオンラインで実施した経験のある事業所群、及び今後もオンライン支援を積極的に推進したい意向を有する事業所群において、オンライン支援における様々な工夫の実施率が高く、オンライン支援の様々なメリットが感じられていた。このような特徴を持つ事業所では、今後もオンライン支援を積極的に推進したいと回答する傾向が見られた。外出時の負担軽減や在宅就労に向けた準備等、感染対策のみにとどまらない様々な利用者ニーズへの対応としてオンライン支援に取り組む事業所において、工夫しながら様々な支援内容をオンラインで実施した経験が蓄積され、支援経験を通じてオンライン支援のメリットが実感されることで、今後もオンライン支援を継続するという方針が形成されやすくなると考えられる。

（２）就労支援機関へのヒアリング調査

オンライン支援の開始時期は、新型コロナウイルス感染症の流行をきっかけとする事業所が多かった。通信環境としては、全ての事業所において事業所内では施設内の有線・無線 LAN により接続して実施していた。事業所が主体的に選択しているオンライン会議システムとしては、Zoom が最も多く、他のソフト（Microsoft Teams 等）については、相手先に合わせて利用することがあるとの回答が多かった。実施場所については多くの事業所で、個別の面談の場合は、事業所内の個室等区切られた場所で行っていた。利用者のオンライン環境は全ての事業所において、私物のパソコン、スマートフォン、タブレット等を用いて、自宅から接続することを基本としていた。

相談は、全ての事業所で、初回もしくはいずれかのタイミングで、できるだけ来所してもらっているとの話があった。アセスメントは、対面で行っている事業所が多かったが、職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取りはオンラインでも行う例が見られた。面談は感染予防等の理由からオンラインで面談を行った後、その後もオンライン支援を継続している例のほか、病気や体調等の理由で来所は困難であるが、オンラインにより支援を継続できた例が見られた。

本人向け講習・プログラムについては、就業・生活支援センター及び自治体の就労支援センターでは相談を中心に行い、定着支援事業及びサポステでは本人向けの講習・プログラムを多く実施しているというように支援内容に差が見られ、オンライン支援の実施状況が大きく異なった。就職活動支援はオンラインで面接練習や履歴書添削等を行っている例が見られた。

定着支援は全ての事業所でオンラインでも行っていた。在職者は、企業のオンライン環境が利用できる、PC スキルが高い、来所する時間が取れない等の理由から、オンラインによる定着支援が多く実施されていた。ジョブコーチ支援では、感染予防等の理由でオンラインでの支援をした例が6事業所で見られた。

ケース会議をオンラインで行った例が就業・生活支援センターを中心にいくつかの事業所で見られた。日程調整をしやすい、複数機関が同時に参加しやすいといったメリットが挙げられた。利用者の交流会をオンラインや、対面とオンラインのハイブリッドで実施した例が見られた。オンライン開催のセミナーは様々な事業所で行われていた。

オンライン支援にかかる準備面では、オンライン支援用にマイクやカメラ、イヤホンマイク等を準備した事業所が複数見られ、操作マニュアルを作成したり、動画を作成してウェブサイトに掲載している例も見られた。コミュニケーション面の工夫としては、リアクションや表情等をいつもより大きくする、言葉による確認を行う、相手の話をさえぎらないよう間の長さを変えて話す、支援者側も自分のことを意図的に話す、チャットの活用、画面共有の活用、グループワークでグループに職員も入る、疲れないよう面談時間を短くするなどの工夫が見られた。

オンライン支援を推進していく上での課題としては、機器の問題、支援者の知識・スキル不足、相手先のオンライン環境と理解等が挙げられた。

新型コロナウイルス感染症流行の収束とともに、対面支援に戻る動きはあるものの、全ての事業所において、今後もオンライン支援は継続し実施していきたいとの意向が示された。また、感染対策以外のメリットや活用方法についての意見も聞かれた。本人や企業等の希望やニーズに応じて、選択肢の一つとしてオンライン支援は今後も継続されるものと思われる。

4 考察

オンライン支援には移動負担の軽減、日程調整のしやすさ、利用者の心理的負担の軽減といった様々なメリットが見られた。今後も感染症対策に限らず、支援の一つの選択肢として重要であると思われる。

一方、オンライン支援には、機器の問題、非言語的な手がかりの把握の難しさや話すタイミングが難しいといったコミュニケーション上の課題、作業検査や行動観察のようなアセスメント実施の難しさといった課題が見られるものの、そうした課題を軽減する様々な取組がなされており、そうした取組を共有していくことで、支援のオンライン化によるメリットがデメリットを上回る可以增加できる場面を増やすことができるものと思われる。

加えて、今後も就労支援においてオンライン支援の有効性をより高めていくためには、支援者個人の操作スキルや支援スキルの向上に加え、良質な機器や通信環境の整備、マニュアルや職員研修の整備、支援ノウハウの共有等の組織レベルでの取組も重要であると思われる。

本調査研究を実施した2022年から2023年にかけては、新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが「新型インフルエンザ等感染症（いわゆる2類相当）」から「5類感染症」に引き下げられた前後の時期であった。こうした中で、今後のオンラインの活用方針は事業所によって様々であるが、選択肢の一つとしてオンライン支援を継続していく方針であるという事業所も多く見られたところであり、引き続きオンライン支援についての知見を積み重ね共有していくことが必要であろう。本調査研究の結果が、そのための一助となれば幸いである。

第1章

オンラインによる就労支援サービスの現状

第1章 オンラインによる就労支援サービスの現状

第1節 はじめに

1 調査研究の背景と目的

新型コロナウイルス感染拡大の影響下における新しい生活様式の普及等の影響から、障害者の就労支援においても、Web 会議システム等を用いたオンラインによる相談等の就労支援サービスの提供（以下、本節において「オンラインによる支援」という。）の可能性が検討された。オンラインによる支援が可能であれば、遠方からの利用者の来所の負担が軽減される等の利点も考えられたことから、就労支援サービスのあり方としても注目された。

このような中で、多くの障害者就労支援機関（以下「就労支援機関」という。）において、新型コロナウイルス感染拡大による外出制限を契機に始まったものであれば、ノウハウの積み重ねや共有がまだ十分ではない就労支援機関があることも推測された。また、今後も感染予防の目的に限らずオンラインによる支援を実施していくためには、オンラインによる支援の現状と課題を把握するとともに、オンラインによる支援を実施していく上での配慮事項や条件整備等の確認が必要であると考えられた。

そのため、本調査研究は、就労支援機関におけるオンラインによる支援の現状、支援の実施に当たって必要な配慮事項や条件整備等、支援実施上の課題等を把握することにより、就労支援機関における今後のオンラインによる支援のあり方や効果的な実施方法等の検討に資することを目的に実施した。

2 障害者へのオンラインによる支援に関する状況変化

本調査研究で扱う Web 会議システムによる双方向コミュニケーションの普及は、各家庭の通信環境の向上と密接なつながりがある。

1990 年代半ばから 2000 年代半ばまでのインターネット普及初期の頃は、文字や静止画像が主体のサイトが主流で、動画コンテンツは少なかった。

2000 年代に入り、高速・定額・常時接続化のブロードバンドが普及したことで、Web 会議システムも普及してきた。現在では Web 会議システムは会議に限らず遠隔地との商談やテレワーク等でも広く使われている。

障害者の就労支援における Web 会議システムの活用においては、通信環境に関する状況変化に加え、新型コロナウイルス感染症への対策としてオンラインによる支援が求められてきたということが背景にある。

オンラインによる支援のニーズへの対応のために、2020 年以降厚生労働省より新型コロナウイルス感染症対策として様々な施策が出された。就業・生活支援センターにおいては、2020 年度第二次補正予算において、就労や就職活動を再開した障害者（利用者）への職場定着や就職活動等の支援を行うため、リモート面談等に必要なポータブル機器や Wi-Fi 環境の導入等設備面の整備を行うための予算が配賦された¹。

¹ 「令和 2 年度厚生労働省第二次補正予算案の概要」 (<https://www.mhlw.go.jp/wp/yosan/yosan/20hosei/02index.html> (2023 年 10 月 24 日確認))

障害福祉サービスにおいては、2020年2月に、通所での支援を避けることがやむを得ないと市町村が判断する場合等において、利用者の居宅等において健康管理や相談支援等のできる限りの支援の提供を行ったと市町村が認める場合には、通常提供しているサービスと同様のサービスを提供しているものとして報酬の算定を可能とするとされた²。また、翌年3月には、就労定着支援において、テレビ電話装置等を用いて双方向コミュニケーションが図れる等の、対面に相当する方法の使用が可能になり、オンラインによる職場定着支援が可能である旨が明確にされた³。

職場適応援助者による支援（以下「ジョブコーチ支援」という。）においても、新型コロナウイルス感染症の影響のために訪問による対面での支援が困難な場合であって、ICT機器⁴を活用した遠隔での支援をした場合は、助成金の対象となることとされた⁵。

地域障害者職業センター（以下「地域センター」という。）においても、2021年9月に、オンラインによる支援を希望する者のほか、センターへの通所が困難な者、センターの訪問が困難な事業主及び関係機関等に対して、Web会議機器等を活用したオンラインによる面談・会議形式によりサービス提供が可能の場合に、オンラインによる支援を実施できるようになった。

3 本調査研究における「オンライン支援」の範囲

本調査研究における「オンライン支援」とは、インターネット接続による遠隔支援のうち、お互いの顔が見える通話方式（Web会議システムやビデオ通話等）を用いた同時双方向型の就労支援を指すこととする（図1-1）。本調査研究において、お互いの顔が見える通話方式（Web会議システムやビデオ通話等）を用いた同時双方向型の就労支援に注目した理由として、新型コロナウイルス感染拡大期において様々な就労支援機関でそうした方式の活用が進められたということがある。そのため、本調査研究では相手の様子を視覚的に確認でき、双方向コミュニケーションが取れる方法をオンライン支援として扱う。また、本章第2節1～3の先行調査において記しているように、利用者へのオンライン支援は、就労系障害福祉サービスにおいては訓練、生産活動中心であり、就業・生活支援センターではケース会議等の支援者同士の会議での活用は進んでいるが、利用者に対しての個別相談、個別支援は地域によってばらつきが大きいこと、地域センターでは拡大ケース会議やジョブコーチ支援にかかるケース会議等での活用は進んでいる一方で、相談やアセスメントの実施が少ないことがうかがえた。このように、相談やアセスメントのノウハウの共有や蓄積は実施事業所によって差があることが推察されたため、本調査研究ではオンライン支援の中でも特に相談やアセスメントに注目した。

² 「新型コロナウイルス感染症に係る障害福祉サービス等事業所の人員基準等の臨時的な取扱いについて（第2報）」（2020年（令和2年）2月20日、事務連絡、厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課）

³ 「就労定着支援の実施について」（2021年（令和3年）3月30日、障障発0330第1号、厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課長）

⁴ SkypeやZoom等の顔や声、動作が確認できるツールの利用が可能な機器を指す。

⁵ 「新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた特例措置を実施します～障害者雇用安定助成金（障害者職場適応援助コース）～」（2021年（令和3年）1月28日、厚生労働省リーフレット、<https://www.mhlw.go.jp/content/000630729.pdf>（2023年10月24日確認））

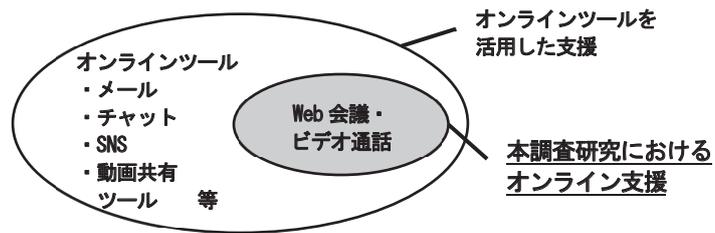


図 1 - 1 本調査研究におけるオンライン支援の範囲

第2節 先行調査から得られた知見

オンライン支援の現状、支援の実施に当たって必要な配慮事項や条件整備等について、先行調査を概観したところ、就労系障害福祉サービスと就業・生活支援センターへの調査が確認できた。

以下、それぞれについてまとめる。

1 就労系障害福祉サービスにおけるオンライン支援に関する調査

就労系障害福祉サービス（就労移行支援、就労継続支援A型、就労継続支援B型）については、令和2年度障害者総合福祉推進事業「障害者の多様な働き方と支援の実態に関する調査研究」（2021年（令和3年）3月PwCコンサルティング合同会社）にて、2020年11月～12月にアンケート調査（以下「PwCアンケート調査」という。）が実施されている。これは新型コロナウイルス感染拡大を背景に、就労系障害福祉サービスが利用者の自宅等で実施する訓練や生産活動、その他支援等（以下「在宅でのサービス提供」という。）の取組状況及び課題の把握を目的に行われたものである。なお、当該調査における「在宅でのサービス提供」には電話やメール等による支援や、ICT機器を使わない訓練・生産活動等も含まれる。

PwCアンケート調査では、在宅でのサービス提供の利用者との連絡方法別事業所数を割合別に見ると、就労移行支援の41.4%、就労継続支援A型の19.7%、就労継続支援B型の10.5%がSkypeやZoom等のWeb会議システムを使用していたことが分かった。在宅で訓練等を実施する利用者との連絡方法において、Web会議システムの利用割合はサービス類型によって差が大きく、就労移行支援での利用割合は多いが、就労継続支援B型での利用割合は低い。

在宅でのサービス提供を実施した利用者の障害種別の内訳については、精神障害が約45%、身体障害と知的障害はそれぞれ約20%、発達障害が9%というものであり、新型コロナウイルス感染拡大以前においては、就労場面におけるチャットアプリやWeb会議システム等の活用がまだ十分に一般的ではなかったと考えられる知的障害や精神障害等の利用者に対しても、在宅でのサービス提供が実施されていることが一定数把握された。また、在宅で実施する生産活動については、ICT・通信サービス及びPCを利用した事務作業について、就労移行支援及び就労継続支援A型での実施割合に対し就労継続支援B型の実施割合が低いという結果も見られた。

在宅でのサービス提供を実施した利用者の変化について「通所のみで支援するより負担が軽く、効果的に活動・支援できている」、「通所とは違う良さ、効果を実感できている」を挙げた事業所が多く、一定の効果が上がっていることが確認された。一方で、「生活・就業リズムが崩れ影響が出ている」、「就労や活動に対するモチベーションが低下している」と回答した事業所が3割前後あったほか、在宅でサービス提供を実施するに当たっての課題として、「利用者の家族に負担が生じている」を挙げた事業所も2割弱存在していたことから、在宅でのサービス提供がなじまなかった・良好な結果が得られなかった利用者も一定数いたことがうかがえる。また、利用者のモチベーションの維持・向上が難しいこと、利用者のアセスメントや訓練効果の把握が難しいこと等も挙げられており、通所とは異なる環境・訓練内容・進め方となることを踏まえ、就労に向けた能力向上や評価の仕方を模索している事業所が多いことが推察された。

PwC アンケート調査では、就労移行支援、就労継続支援A型、就労継続支援B型という就労系障害福祉サービスの内容を踏まえて、主に訓練・生産活動場面についてオンライン支援を含んだ在宅でのサービス提供の状況が調査されており、相談場面については、具体的にどのようにオンライン支援を行っているかについての詳細は調査されていなかった。

2 就業・生活支援センターにおけるオンライン支援に関する調査

「令和2年度障害者就業・生活支援センター事業（雇用安定等事業）におけるオンライン支援の実績及び活用等について」（2021年（令和3年）9月30日、事務連絡、厚生労働省職業安定局障害者雇用対策課地域就労支援室長補佐）（以下「2020年度就業・生活支援センター実績報告」という。）において、就業・生活支援センターの2020年度（令和2年度）のオンライン支援実績が取りまとめられている。

2020年度就業・生活支援センター実績報告によると、全国336センターにおいて、利用者への個別相談、個別支援件数の合計が2,760件（1センターあたり平均8件）という結果であった。県別では、千葉（634件、1センターあたり40件）、大阪（459件、1センターあたり26件）、東京（366件、1センターあたり61件）、埼玉（180件、1センターあたり18件）、神奈川（177件、1センターあたり22件）の順に件数が多く、都市部での個別相談、個別支援件数が比較的多い結果となっていた。一方、合計が10件以下の県が21県、1センターあたり5件以下の県が32県あり、特に地方の就業・生活支援センターでの個別相談、個別支援件数が少なくなっていた。また、利用者へのオンライン支援の活用が1件もない県が4県あった。

利用者へのオンライン支援のメリットとして挙げられたものを基に、（1）アクセスの容易さ、（2）不安感の解消、（3）その他に大別したものを、表1-1に示す。

一方、オンライン支援（事業主支援や就労支援機関同士の会議を含む）を困難とする主な要因としては、（1）支援対象者や企業、就労支援機関等の通信環境の未整備、（2）通信環境の問題や通信トラブル、（3）障害特性による不向き、（4）プライバシー、セキュリティ上の課題の4点が挙げられていた。

表 1-1 就業・生活支援センターにおける、利用者へのオンライン支援のメリット⁶

	利用者へのオンライン支援のメリット
アクセスの容易さ	<ul style="list-style-type: none"> ・日程調整しやすいこと。 ・移動時間の短縮から業務効率化が図れること。(結果として、余裕のある面談時間設定や、1日に対応できる支援件数の増加につながること。) ・離島において、渡航や島内移動できない状況においても、面談や相談案件が進められること。 ・病院入院中の方と情報共有を行うことができること。 ・休職中の利用者の復職に関して、複数回オンラインでケース会議を行うことができたこと。 ・遠方の方や交通手段がなくセンターへの来所が難しい方への支援が行いやすいこと。 ・外出が困難な利用者(車椅子利用の方、退院して間もない精神障害者の方等)とのコミュニケーション手段として活用できること。 ・これまで就労中の利用者は休日に来所してもらっていたが、寝坊、失念、外出が億劫等の理由でキャンセルされることが多々あった。オンライン相談にすることで、外出する手間もなく、予約時間に自宅で面談ができるため、定期面談ができるようになったこと。
不安感の解消	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大の影響による対面面談が不安な方について、オンライン面談で双方安心して支援を行うことができること。 ・対人恐怖の方や、外出に対する拒否感がある利用者とのコミュニケーション手段として活用できること。 ・オンラインの方が、緊張感が少ないという感想を持った対象者もいること。 ・訴えが多く、感情的になり周りを巻き込みやすい、不安定な ADHD の利用者について、対応に苦慮していた会社がテレワーク中にオンラインでの支援者との面談を認めてくれたため、定期的な面談ができ、安心感から安定につながったこと。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大の影響下では、難病の方等、感染リスクの高い利用者について有用であること。 ・距離を保ちやすい、時間枠を設定できる(長引かない)ことから、隔週1時間の面談を支援者が負担感なく継続できていること。 ・距離を保てるためか、話を整理しやすくなった印象があること。 ・交通事故のリスクが軽減されること。

3 先行調査から分かったこと

就労系障害福祉サービスと就業・生活支援センターの調査からは、オンライン支援の活用は事業所や地域によって差が大きく、相談場面での利用は一部にとどまっていた。また、アセスメントでの使用は僅かであった。また、障害別では身体障害、知的障害、精神障害等それぞれの利用者に対して一定数のオンライン支援を含む在宅でのサービス提供が実施されていることが把握された。

複数の調査からオンライン支援のメリットとして、感染予防に加え、移動負担の軽減やアクセスの容易さ、利用者の不安・緊張の緩和等が挙げられていた。一方、オンライン支援の課題としては、通信環境の未整備や機材知識の問題、機材や通信環境の不安定さ、声や表情から読み取れる非言語情報の少なさ、障害特性による不向き、プライバシー、セキュリティ上の課題といったことが挙げられていた。

こうした状況を踏まえ、まずアンケート調査を通して、就労支援機関におけるオンラインによる就労支援の現状、支援の実施に当たって必要な配慮事項や条件整備等、支援実施上の課題等を把握することとし、更に、アンケート調査で把握したオンライン支援を積極的に行っている事業所や特徴的な取組をしている事業所へのヒアリング調査を通して、オンライン支援の状況、オンライン支援での相談・アセスメントの実施方法等、障害別の工夫・配慮、オンライン支援に関する今後の展望等について把握することとした。

⁶ 「令和2年度障害者就業・生活支援センター事業(雇用安定等事業)におけるオンライン支援の実績及び活用等について」(2021年(令和3年)9月30日、事務連絡、厚生労働省職業安定局障害者雇用対策課地域就労支援室長補佐)より抜粋

第3節 調査研究の方法

1 事前調査

(1) 外部有識者へのヒアリング

オンライン支援の調査研究を行うに当たり、重視すべき視点や調査研究の手法（留意すべき点等）について助言を得るため、2022年6月に、外部有識者1名にヒアリングを実施した。

(2) 地域センターへのヒアリング

活用を進めているオンライン支援の詳細、障害別の配慮事項、オンライン支援で職業評価や行動観察等のアセスメントを行う際の課題等について把握するため、オンライン支援の活用に積極的な地域センター3所を選定し、2022年6月にヒアリングを実施した。

(3) 就労支援機関のオンライン支援担当者へのヒアリング

アンケート調査に先立ち、質問項目等について助言を得るため、「2020年度就業・生活支援センター実績報告」においてオンラインによる就労支援の報告のあった就業・生活支援センターから3事業所を選定の上、2022年8月に、当該事業所の実務者に対するヒアリングを実施した。

2 本調査

就労支援機関におけるオンライン支援のあり方や効果的な実施のための工夫について検討するために、就労支援機関へのアンケート調査及びヒアリング調査を実施した。なお、本調査時期（2022年10月～2023年5月）の大半は、新型コロナウイルス感染症の感染法上の位置づけが「新型インフルエンザ等感染症（2類相当）」の時期であった。

就業・生活支援センター及び自治体の就労支援センターでは利用者への就職前から就職後において相談支援を多く行っていること、定着支援事業では利用者の定着にかかる相談支援を多く行っていること、また、サポステについては（障害者の利用は一部であるものの）以前からオンライン相談等を行っていることから、それぞれ調査対象とした。一方、就労移行支援、就労継続支援A型、就労継続支援B型は支援の大部分が訓練場面であることから、調査対象とはしなかった。

(1) 就労支援機関へのアンケート調査

2022年10月に、就業・生活支援センター、自治体の就労支援センター、定着支援事業、サポステ（合計2,008所）を対象に、調査対象事業所におけるオンラインによる就労支援の現状、支援の実施に当たって必要な配慮事項や条件整備等、支援実施上の課題等を把握するためアンケート調査を実施した。

アンケート調査の結果の詳細については、第2章で報告する。

(2) 就労支援機関へのヒアリング調査

2023年2月中旬～5月中旬にかけて、オンラインによる就労支援の効果的な実施方法等をより具体的に把握するために、アンケート調査で「ヒアリング可」と回答のあった就労支援機関からオンライン支援を積極的に行っている等特徴的な取組が見られた15事業所を対象としたヒアリング調査を実施した。

ヒアリング調査の結果の詳細については、第3章で報告する。

【参考文献】

PwC コンサルティング合同会社（2021）障害者の多様な働き方と支援の実態に関する調査研究，厚生労働省令和2年度障害者総合福祉推進事業， <<https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/000798614.pdf>>， <2023年9月26日>

第2章

就労支援機関へのアンケート調査

第2章 就労支援機関へのアンケート調査

第1節 調査の目的

就労支援機関におけるオンラインによる就労支援の現状、支援の実施に当たって必要な配慮事項や条件整備等、支援実施上の課題等を把握する。

第2節 調査の実施方法

1 調査の実施期間と実施方法

2022年10月～11月に、当機構のアンケート調査用Webフォームを用いたアンケート調査を実施した。

調査対象事業を実施している事業所に対し、WebフォームのURL及び二次元コードを記載した調査依頼文書を郵送した。加えて、障害者職業総合センターWebサイト上に調査票のダウンロード用データを掲載し、Webフォームでの回答が困難な事業所についてはダウンロードした調査票に回答を記入し、メール添付又は郵送で返送する方法も可能とした。

2 調査対象

調査対象事業及び調査依頼文書の送付先事業所は下記のとおりであった(表2-1)。宛先不明のため調査依頼文書の送付ができなかった4事業所(全て定着支援事業)を除く延べ2,004事業所に調査依頼文書を送付した。

本調査では、分析段階において事業別の比較を行うことを想定しており、各事業の回答数を十分に確保する必要があった。そのため、調査対象事業のいずれかを実施していることが確認された国内の全事業所に調査依頼文書を送付し、法人単位ではなく事業単位での回答を依頼することとした。同一法人内に調査対象事業を実施している事業所が複数存在する場合には、全ての事業所に別々に依頼文書を送付した。同一施設内で複数の調査対象事業を実施している事業所に対しても、事業ごとに複数の調査依頼文書を送付し、事業ごとに回答を依頼した。例えば、同一施設内で就業・生活支援センターと自治体の就労支援センターの両方を実施している(所在地は同一である。)場合も、各々の事業担当者宛てとして合計2通の依頼文書を送付する形をとった。

表2-1 調査対象事業一覧

調査対象事業	事業所数	調査依頼文書の送付先
障害者就業・生活支援センター (就業・生活支援センター)	338事業所	令和4年度障害者就業・生活支援センター一覧に掲載のあった全事業所
自治体単独の障害者就労支援センター (自治体の就労支援センター)	166事業所	2022年8月1日時点で自治体(都道府県または市区町村)のホームページから確認可能であった全事業所
就労定着支援事業所 (定着支援事業)	1,327事業所 (うち1,323 事業所に送付)	2022年8月1日時点でWAM NET (Welfare And Medical Service NETwork System; フムネット)に掲載のあった全事業所
地域若者サポートステーション (サポステ)	177事業所	2022年4月時点でサポステネットに掲載のあった全事業所

3 回答者

調査対象事業におけるオンラインによる就労支援の状況を把握している者に回答を依頼した。

4 調査内容

先行研究の調査項目や有識者ヒアリングの内容を踏まえ、調査票の設計を行った。調査項目は全事業で共通のものとした（表2-2）。

調査内容の詳細は、巻末資料1「オンラインによる就労支援に関する調査 調査票（Webフォーム）」を参照のこと。

表2-2 調査項目一覧

カテゴリー	調査項目
I 貴事業の状況	<ul style="list-style-type: none">・ 事業の種類、調査対象事業所における併設事業・ 当該事業利用者の障害種別・ 業務におけるオンラインツールの活用状況
II オンライン支援の状況	<ul style="list-style-type: none">・ オンライン支援の実施有無、開始時期・ オンライン支援を開始したきっかけ・ オンライン支援を実施する際の通信環境、使用機器、システム・ オンライン支援の実施環境・ 支援内容別のオンライン支援等の実施有無・ オンライン支援対象者の障害種別・ 情報セキュリティ、個人情報保護のための取組・ オンライン支援の実施を検討する際に考慮する条件・ オンライン支援を実施する際の工夫
III オンライン支援のメリットと課題	<ul style="list-style-type: none">・ 対面支援と比較したオンライン支援のメリット・ 対面支援と比較したオンライン支援のデメリット・ 貴事業におけるオンライン支援を推進していく上での課題
IV オンライン支援の事例	<ul style="list-style-type: none">・ オンライン支援の事例（2事例まで）
V オンラインツールを活用した支援の今後の方針	<ul style="list-style-type: none">・ 貴事業におけるオンラインツールを活用した支援の今後の方針・ 今後貴事業においてオンラインツールの活用を進めていきたい支援内容・ オンラインツールを活用した支援についてのご意見・ご要望
VI 基本情報	<ul style="list-style-type: none">・ 支援機関の所在地・ 運営法人の種類と規模・ 当該事業の開始年
ヒアリングの協力可否	<ul style="list-style-type: none">・ ヒアリングご協力の可否・ご連絡先

第3節 調査結果

1 回収数及び有効回答数

回収数は全体で811件であった。このうちWebフォーム経由の回答が806件、Webフォーム以外（メール添付又は郵送）の回答が5件であった。また、Webフォーム経由の回答のうち、回答者のIPアドレスや回答内容に基づき、同一事業所の同一事業からの重複回答であると判断された4件を無効回答とした。Webフォーム経由の回答とWebフォーム以外の回答との重複回答は見られなかった。

上記の処理の結果、有効回答数は807件、有効回答率は全体で40.3%（就業・生活支援センター：38.5%、自治体の就労支援センター：31.9%、定着支援事業：42.3%、サポステ：34.5%）となった（表2-3）。

表2-3 有効回答数及び有効回答率

	全体	就業・生活支援センター	自治体の就労支援センター	定着支援事業	サポステ	事業不明
有効回答数	807	130	53	559	61	4
有効回答率	40.3%	38.5%	31.9%	42.3%	34.5%	-

2 基本情報及び調査対象事業の状況

(1) 事業の種類

回答事業所が実施している事業の種類については、表2-4のとおりであった。

表2-4 事業の種類【単一回答】

	回答数	割合(%)
就業・生活支援センター	130	16.1
自治体の就労支援センター	53	6.6
定着支援事業	559	69.3
サポステ	61	7.6
無回答	4	0.5
合計	807	100.0

事業の種類が不明（無回答）であった4件は、以降の集計から除外した。

(2) 事業所の所在地

回答事業所の所在地について回答を求めた。「東京23区または政令指定都市」が自治体の就労支援センターで49.1%であり比較的高かった。就業・生活支援センターは「上記以外の市町村」が82.3%と多数を占めていた（表2-5）。

表2-5 事業所の所在地【単一回答】

(%)

	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
東京23区または政令指定都市	4.6	49.1	31.5	13.1
上記以外の県庁所在地	13.1	1.9	23.3	29.5
上記以外の市町村	82.3	49.1	45.1	57.4
無回答	0.0	0.0	0.2	0.0

(3) 運営法人の種類

回答事業所の運営法人の種類について回答を求めた。就業・生活支援センター及び自治体の就労支援センターでは「社会福祉法人」が最も多かった。定着支援事業では「営利法人（株式会社等）」、サポステでは「特定非営利活動（NPO）法人」が最も多かった（表2-6）。「その他」の内容としては、協同組合が挙げられた。

表2-6 運営法人の種類【単一回答】

(%)

	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
社会福祉法人	84.6	52.8	31.7	4.9
特定非営利活動(NPO)法人	7.7	17.0	14.7	57.4
社団法人	1.5	1.9	6.3	14.8
財団法人	3.1	3.8	0.5	3.3
医療法人	2.3	3.8	3.8	0.0
営利法人(株式会社等)	0.0	3.8	41.7	11.5
国、地方自治体	0.0	17.0	0.5	1.6
その他	0.8	0.0	0.7	4.9
無回答	0.0	0.0	0.2	1.6

(4) 運営法人の規模（従業員数）

回答事業所の運営法人の規模（パートタイマーを含む従業員数）について回答を求めた。就業・生活支援センターでは「100～299人」が最も多く、他の3事業では「19人以下」が最も多かった。一方で「1,000人以上」を選択した事業所が自治体の就労支援センターで17.0%、定着支援事業で10.4%あった（表2-7）。

表2-7 運営法人の従業員数【単一回答】

	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
				(%)
19人以下	16.9	28.3	39.5	42.6
20～49人	6.9	11.3	19.3	19.7
50～99人	7.7	11.3	10.0	11.5
100～299人	40.0	18.9	10.2	13.1
300～499人	13.1	5.7	4.7	3.3
500～1,000人	9.2	5.7	5.0	1.6
1,000人以上	5.4	17.0	10.4	8.2
無回答	0.8	1.9	0.9	0.0

(5) 当該事業の開始年

回答事業所における調査対象事業（本節2(1)で回答した事業）の開始年について回答を求めた。定着支援事業では「2018年（平成30年）」が最も多かった¹。定着支援事業は2018年度に創設された事業であるため、2017年以前から就労移行支援事業等の就労支援サービスを行ってきた事業所であっても、定着支援事業の開始は比較的最近である事業所が多かった。一方、自治体の就労支援センターは「2001年（平成13年）以前」が最も多かった（表2-8）。

表2-8 当該事業の開始年【単一回答】

	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
2001年(平成13年)以前	0.0	20.8	0.0	0.0
2002年(平成14年)	8.5	7.5	0.0	0.0
2003年(平成15年)	3.8	1.9	0.0	0.0
2004年(平成16年)	9.2	3.8	0.0	0.0
2005年(平成17年)	3.8	3.8	0.0	0.0
2006年(平成18年)	7.7	7.5	0.0	9.8
2007年(平成19年)	8.5	3.8	0.0	16.4
2008年(平成20年)	12.3	9.4	0.0	8.2
2009年(平成21年)	11.5	5.7	0.0	4.9
2010年(平成22年)	3.1	5.7	0.0	4.9
2011年(平成23年)	9.2	5.7	0.0	4.9
2012年(平成24年)	3.8	3.8	0.0	4.9
2013年(平成25年)	0.0	5.7	0.0	14.8
2014年(平成26年)	0.8	0.0	0.0	4.9
2015年(平成27年)	3.1	3.8	0.0	4.9
2016年(平成28年)	3.8	0.0	0.0	1.6
2017年(平成29年)	1.5	0.0	0.0	6.6
2018年(平成30年)	1.5	1.9	43.8	3.3
2019年(平成31年・令和元年)	1.5	3.8	17.5	1.6
2020年(令和2年)	1.5	1.9	7.2	0.0
2021年(令和3年)	0.8	1.9	6.1	4.9
2022年(令和4年)	1.5	0.0	2.9	0.0
無回答	2.3	1.9	22.5	3.3

(%)

¹ 明らかに当該事業の開始年以前の西暦を選択している回答（就業・生活支援センター＝2001年以前、定着支援事業＝2017年以前、サポステ＝2005年以前）が、就業・生活支援センターで3件、定着支援事業で114件見られた。調査票にヒアリング連絡先等の記載があった就業・生活支援センターの3件はWebサイト等の公表情報をもとに修正を行った。定着支援事業の114件については併設する就労移行支援事業等の開始年を誤って記入した可能性が高いと考えられたが、定着支援事業としての正確な開始年を確認することは困難であったため、114件全てを無回答として処理した。

(6) 調査対象事業所における併設事業

回答事業所（803 件）において、本節 2（1）で回答した事業以外に併設している事業について回答を求めた。定着支援事業では 8 割以上の事業所が「就労移行支援事業」を選択していた。定着支援事業以外の 3 事業では「（1）で選択した事業以外に実施・運営している事業はない」の回答が最も多かった（図 2-1）。「その他の事業」の内容としては、自立訓練（生活訓練・機能訓練）、相談支援、生活介護等が挙げられた。

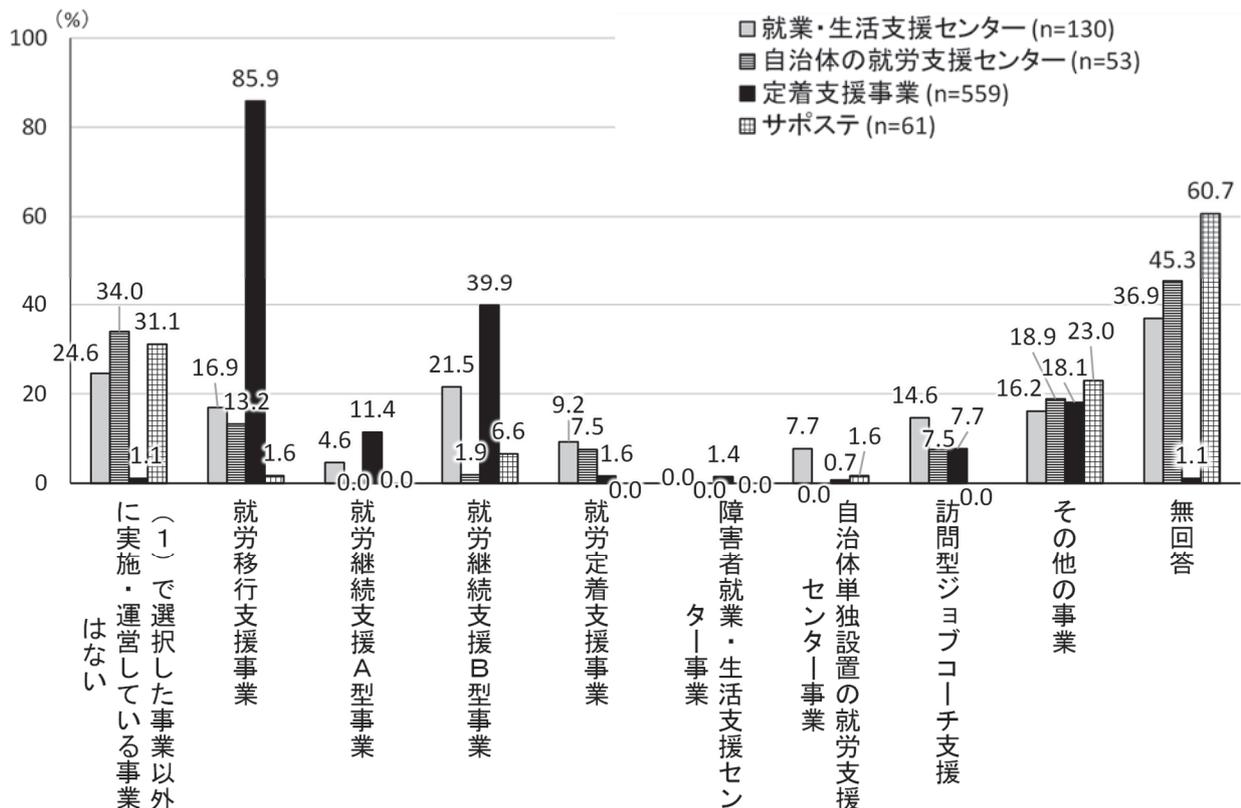


図 2-1 調査対象事業所における併設事業【複数回答】

(7) 当該事業利用者の障害種別²

調査対象事業の利用者の大まかな障害種別割合について回答を求めた³。サポステについては、利用者のうち“障害者手帳や診断書等により障害者であると把握している者全体”を 10 割として、そのうちの障害種別割合を回答するよう依頼したが、障害種別割合の合計が著しく少ない（概ね 5～6 割以下の）回答が 23 件と全体の約 3 分の 1 を占めた。そのため、当該の 23 件と残りの 38 件を分けて集計を行った。

² 障害者手帳の有無・種類に関わらず、主たる障害（職業上の課題が最も大きい障害）を回答するよう依頼した。

³ サポステを除く 3 事業において、障害種別割合の合計が 10 割よりも著しく多い（概ね 15 割以上）、又は著しく少ない（概ね 5～6 割以下）事業所 10 件は回答の信頼性が低いとみなし、障害種別割合の回答全体を無回答に変換する処理を行った。ただし、サポステについては、障害種別割合の合計が著しく少ない回答が 23 件と全体の約 3 分の 1 を占めたため、無回答に変換する処理は行わず、当該 23 件と残りの 38 件を分けて集計する対応をとった。

サポステを除く3事業では、知的障害又は精神障害の利用者の割合が高いと回答した事業所が比較的多かった。一方で身体障害、高次脳機能障害、難病、その他障害の割合は低いと回答した事業所が比較的多かった。サポステを利用する障害者の障害種別は、精神障害と発達障害の占める割合が高いことがうかがわれた（表2-9～表2-13）。

「その他障害」の内容としては、がんや認知症等の具体的な疾患名の記載又は、ひきこもり、疾患や障害の疑いがあるが未診断である等の記載が見られた。

表2-9 就業・生活支援センター利用者の障害種別（n=130）【単一回答】

(%)

	5割以上	3・4割程度	1・2割程度	1割未満	利用なし	無回答
身体障害	0.0	3.1	54.6	40.8	0.8	0.8
知的障害	32.3	61.5	6.2	0.0	0.0	0.0
精神障害	10.0	80.8	9.2	0.0	0.0	0.0
発達障害	3.1	20.0	33.8	35.4	0.8	6.9
高次脳機能障害	0.0	0.0	3.8	77.7	7.7	10.8
難病	0.0	0.0	0.0	77.7	12.3	10.0
その他障害	0.0	0.0	3.8	37.7	33.8	24.6

注) 障害種ごとに回答率が最も高いもの(無回答を除く)を色付けして示している。

表2-10 自治体の就労支援センター利用者の障害種別（n=53）【単一回答】

(%)

	5割以上	3・4割程度	1・2割程度	1割未満	利用なし	無回答
身体障害	0.0	3.8	41.5	49.1	3.8	1.9
知的障害	37.7	37.7	13.2	11.3	0.0	0.0
精神障害	18.9	41.5	34.0	5.7	0.0	0.0
発達障害	3.8	34.0	56.6	1.9	0.0	3.8
高次脳機能障害	0.0	0.0	11.3	81.1	3.8	3.8
難病	0.0	0.0	0.0	77.4	17.0	5.7
その他障害	0.0	0.0	0.0	18.9	47.2	34.0

注) 障害種ごとに回答率が最も高いもの(無回答を除く)を色付けして示している。

表2-11 定着支援事業利用者の障害種別（n=559）【単一回答】

(%)

	5割以上	3・4割程度	1・2割程度	1割未満	利用なし	無回答
身体障害	1.4	2.1	11.4	28.8	25.4	30.8
知的障害	26.7	17.0	25.0	14.3	7.3	9.7
精神障害	36.0	26.3	14.3	6.1	5.9	11.4
発達障害	14.8	30.6	19.1	7.7	9.1	18.6
高次脳機能障害	1.3	0.4	3.9	18.1	33.6	42.8
難病	0.0	0.0	1.1	15.0	36.5	47.4
その他障害	0.0	0.0	0.4	2.3	42.6	54.7

注) 障害種ごとに回答率が最も高いもの(無回答を除く)を色付けして示している。

表 2-12 サポステ利用者の障害種別
 (障害種別割合の合計が著しく少ない事業所を除いたもの) (n=38) 【単一回答】

(%)

	5割以上	3・4割程度	1・2割程度	1割未満	利用なし	無回答
身体障害	0.0	0.0	0.0	47.4	39.5	13.2
知的障害	0.0	0.0	50.0	31.6	10.5	7.9
精神障害	10.5	71.1	15.8	2.6	0.0	0.0
発達障害	21.1	71.1	7.9	0.0	0.0	0.0
高次脳機能障害	0.0	0.0	0.0	28.9	50.0	21.1
難病	0.0	0.0	5.3	50.0	28.9	15.8
その他障害	0.0	2.6	0.0	2.6	65.8	28.9

注) 障害種ごとに回答率が最も高いもの(無回答を除く)を色付けして示している。

表 2-13 サポステ利用者の障害種別
 (障害種別割合の合計が著しく少ない事業所) (n=23) 【単一回答】

(%)

	5割以上	3・4割程度	1・2割程度	1割未満	利用なし	無回答
身体障害	0.0	0.0	0.0	30.4	69.6	0.0
知的障害	0.0	0.0	8.7	73.9	17.4	0.0
精神障害	0.0	0.0	56.5	39.1	4.3	0.0
発達障害	0.0	0.0	52.2	47.8	0.0	0.0
高次脳機能障害	0.0	0.0	0.0	34.8	60.9	4.3
難病	0.0	0.0	0.0	60.9	34.8	4.3
その他障害	0.0	0.0	8.7	4.3	73.9	13.0

注) 障害種ごとに回答率が最も高いもの(無回答を除く)を色付けして示している。

(8) 業務におけるオンラインツールの活用状況

ア セミナー、イベント、初回面談等の申込受付

調査対象事業の各種業務において活用しているオンラインツール⁴について回答を求めた。「セミナー、イベント等の申込受付」では、いずれの事業も「電子メール」が50%を超えていた(表2-14)。加えて自治体の就労支援センターで「WEBアンケートフォーム」の選択率が50.9%であった。

「初回面談の申込受付」では、就業・生活支援センター及びサポステで「電子メール」が50%を超えていた(表2-15)。加えて、サポステでは「ウェブサイト上の問い合わせフォーム」の選択率が78.7%であった。「その他」の内容としては、FAXが多く挙げられた。

表2-14 セミナー、イベント等の申込受付【複数回答】

(%)

	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
電子メール	86.9	69.8	55.3	67.2
ウェブサイト上の問い合わせフォーム	33.8	32.1	39.0	47.5
SNS(LINE、Facebook等)	9.2	13.2	13.2	23.0
WEBアンケートフォーム(Googleフォーム等)	43.1	50.9	26.5	21.3
電話	77.7	81.1	51.7	86.9
紙面(申込用紙)または対面	86.2	64.2	48.5	77.0
その他	7.7	3.8	2.1	3.3
無回答	2.3	7.5	28.4	6.6

注) オンラインツールのうち回答率が50%を超えているものを色付けして示している。

表2-15 初回面談の申込受付【複数回答】

(%)

	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
電子メール	50.8	49.1	40.6	70.5
ウェブサイト上の問い合わせフォーム	20.8	15.1	32.4	78.7
SNS(LINE、Facebook等)	2.3	5.7	9.1	8.2
WEBアンケートフォーム(Googleフォーム等)	2.3	1.9	6.6	11.5
電話	91.5	94.3	67.1	90.2
紙面(申込用紙)または対面	58.5	56.6	49.0	70.5
その他	3.8	0.0	2.1	0.0
無回答	7.7	3.8	23.4	3.3

注) オンラインツールのうち回答率が50%を超えているものを色付けして示している。

⁴ 調査票内で本調査研究におけるオンラインツールの定義(インターネット接続により、文字、音声、画像、動画をやりとりできるシステム。電話による音声通話は除く。)を示した上で回答を求めた。

イ 利用者等の支援、他機関との連絡

「利用者への支援」、「企業への支援」及び「他の支援機関との連絡」においては、いずれの事業も「電子メール」、「Web会議・ビデオ通話⁵」の選択率が高かった（表2-16～表2-18）。そのほか、「利用者への支援」では定着支援事業とサポステにおいて「SNS（LINE、Facebook等）」の選択率が2割を超えていた。「その他」の内容としては、FAX、書面等が挙げられた。

表2-16 利用者への支援【複数回答】

	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
電子メール	89.2	94.3	65.8	80.3
Web会議・ビデオ通話	77.7	77.4	54.2	80.3
データ共有ツール(Dropbox等)	0.8	0.0	6.4	3.3
動画共有ツール(YouTube等)	5.4	9.4	7.5	14.8
SNS(LINE、Facebook等)	7.7	17.0	25.0	31.1
電話	99.2	98.1	90.3	95.1
対面	99.2	96.2	94.3	100.0
その他	3.8	0.0	2.5	3.3
無回答	0.0	1.9	3.8	0.0

注) オンラインツールのうち回答率が50%を超えているものを色付けして示している。

表2-17 企業への支援【複数回答】

	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
電子メール	93.1	96.2	72.6	70.5
Web会議・ビデオ通話	84.6	86.8	48.7	36.1
データ共有ツール(Dropbox等)	0.8	3.8	4.7	0.0
動画共有ツール(YouTube等)	8.5	3.8	2.3	3.3
SNS(LINE、Facebook等)	0.8	0.0	4.8	3.3
電話	97.7	98.1	90.5	90.2
対面	98.5	96.2	91.2	90.2
その他	2.3	0.0	1.8	0.0
無回答	0.0	1.9	5.2	6.6

注) オンラインツールのうち回答率が50%を超えているものを色付けして示している。

⁵ 調査票では、本節3(1)に当たる問4において初めてオンライン支援を定義している。そのため、「利用者への支援」及び「企業への支援」の「Web会議・ビデオ通話」の選択率には、本調査研究におけるオンライン支援の定義に厳密には含まれないもの（例：受講者の顔が確認できない一方的な講義等）も含まれている可能性がある。

表 2-18 他の支援機関との連絡【複数回答】

(%)

	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
電子メール	97.7	96.2	76.4	86.9
Web会議・ビデオ通話	87.7	84.9	47.0	60.7
データ共有ツール(Dropbox等)	5.4	11.3	4.5	1.6
動画共有ツール(YouTube等)	10.8	7.5	2.7	3.3
SNS(LINE、Facebook等)	4.6	3.8	7.5	6.6
電話	98.5	100.0	91.6	100.0
対面	96.2	98.1	87.3	93.4
その他	3.1	0.0	1.8	1.6
無回答	0.0	0.0	5.5	0.0

注) オンラインツールのうち回答率が50%を超えているものを色付けして示している。

3 オンライン支援の状況

(1) オンライン支援の実施の有無

約5～8割の事業所がオンライン支援⁶を「利用者に対し実施している」と回答した（表2-19）。定着支援事業以外の3事業では、利用者・企業のいずれかに対しオンライン支援を実施している事業所が8割以上であった（図2-2）。

就業・生活支援センター及び自治体の就労支援センターでは約6割の事業所が利用者と企業の双方に対しオンライン支援を実施している一方、企業に対してのみ実施している事業所も約1～2割程度見られた。定着支援事業において利用者と企業の双方に対しオンライン支援を実施している事業所は約3割程度にとどまり、いずれも実施していない事業所が半数近くを占めた。サポステは「利用者に対し実施している」の選択率が約8割であり4事業の中で最も高かった一方、「企業に対し実施している」の選択率は最も低かった。サポステは対面支援においても他の3事業と比較して企業に対する支援の実施率が低い傾向にあり（本節3(8)参照）、事業の性質が結果に反映されている可能性がある。

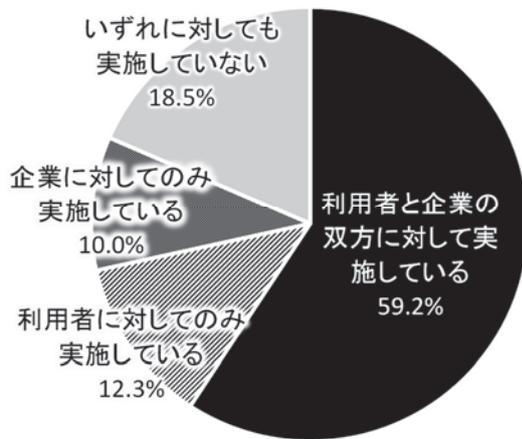
表2-19 オンライン支援の実施の有無【複数回答】

	(%)			
	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
利用者に対し実施している	71.5	62.3	49.4	80.3
企業に対し実施している	69.2	83.0	37.4	16.4
いずれも実施していない	18.5	17.0	46.9	18.0

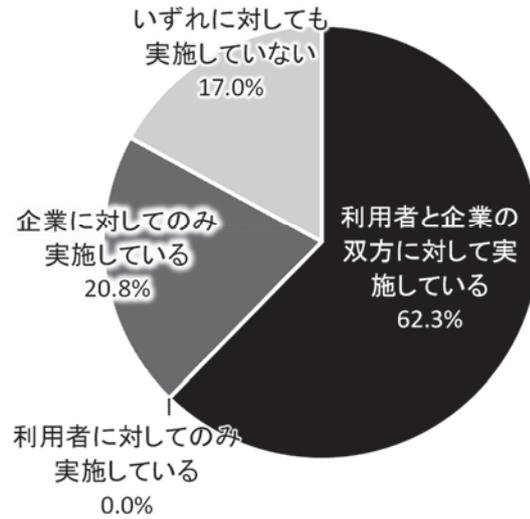
注) 回答率が50%を超えているものを色付けして示している。

⁶ 調査票内で本調査研究におけるオンライン支援の定義（インターネット接続による遠隔支援のうち、お互いの顔が見える通話方式（Web会議システムやビデオ通話等）を用いた同時双方向型の就労支援。）を示した上で回答を求めた。

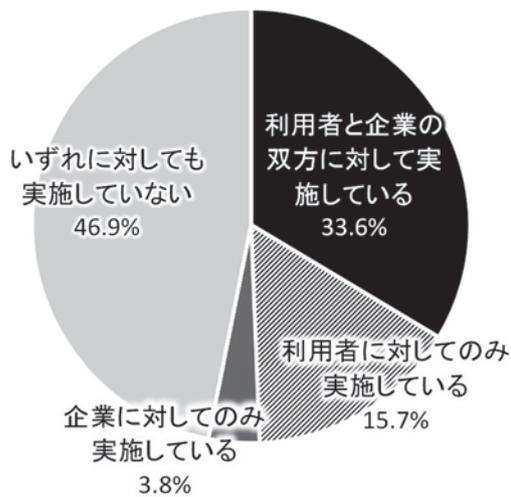
就業・生活支援センター (n=130)



自治体の就労支援センター (n=53)



定着支援事業 (n=559)



サポステ (n=61)

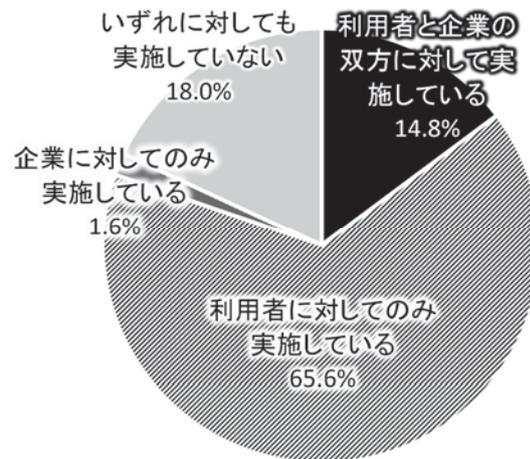


図2-2 オンライン支援の実施の有無【複数回答】

本節3(2)～4(3)及び7は、何らかのオンライン支援を実施している事業所（「利用者に対し実施している」又は「企業に対し実施している」のいずれかを選択した事業所。以下「オンライン支援実施事業所」という。）のみが回答した結果を取りまとめたものである。オンライン支援実施事業所の数は、就業・生活支援センター106件、自治体の就労支援センター44件、定着支援事業297件、サポステ50件、合計497件であった。

(2) オンライン支援の開始時期

オンライン支援実施事業所（497 件）に対し、オンライン支援の開始時期について回答を求めた。いずれの事業も「2020年」が最も多く、次に「2021年」が多かった（図2-3⁷）。

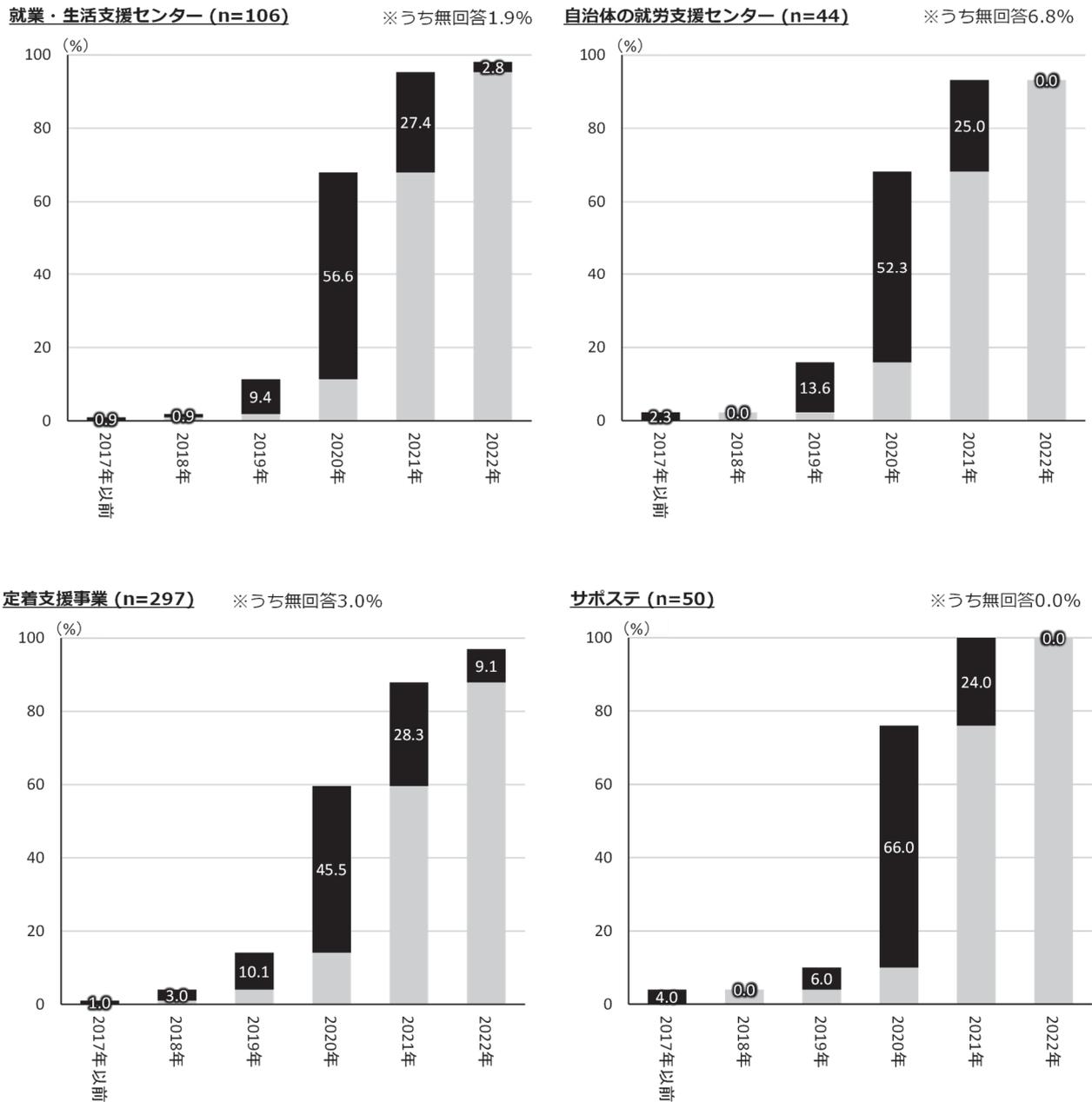


図2-3 オンライン支援の開始時期【単一回答】

⁷ 棒グラフは、当該年までのオンライン支援の累積実施率を表す。黒塗り部分は、当該年にオンライン支援を開始した事業所の割合を表す。

(3) オンライン支援を開始したきっかけ

オンライン支援実施事業所に対し、オンライン支援を開始したきっかけについて回答を求めた。いずれの事業も「緊急事態宣言等により対面での支援に大きな制約が生じたため」の選択率が約9割と最も高かった。本節3(2)の結果も踏まえると、新型コロナウイルス感染拡大をきっかけにオンライン支援を開始した事業所が多いことがうかがわれた(図2-4)。

また、「利用者のニーズがあったため」、「企業側のニーズがあったため」も4事業中3事業において50%を超えており、特に自治体の就労支援センターでは9割以上の事業所が「企業側のニーズがあったため」を挙げていた。就業・生活支援センターと自治体の就労支援センターでは「必要な通信機器やアプリケーションが導入・整備されたため」も6割程度選択されていた。サポステでは「遠方や移動が困難な利用者等に対するサービス拡大のため」及び「委託事業の契約内容等にオンライン支援が含まれていたため」が他の3事業より20ポイント以上高かった。

「その他」の内容としては、省庁等からの通知を挙げた回答等が見られた。

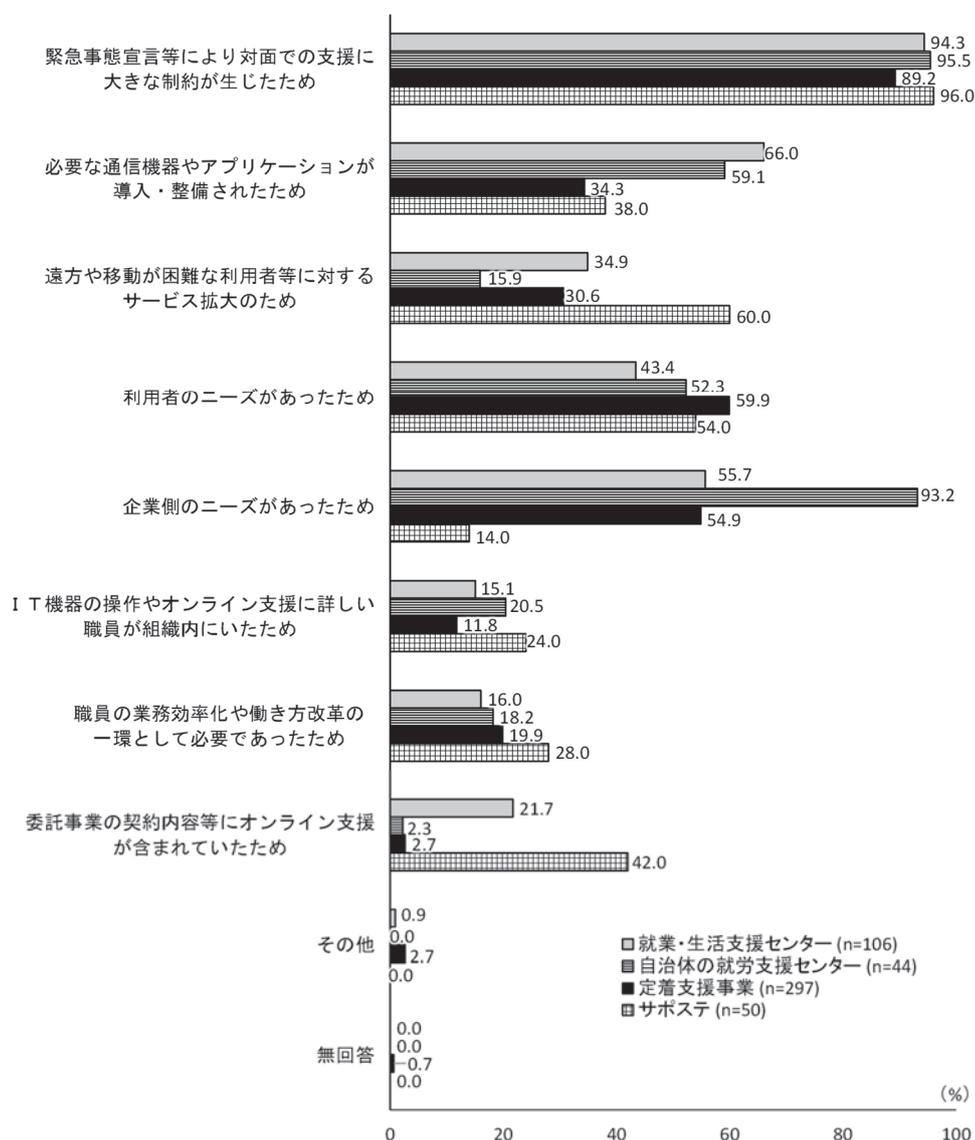


図2-4 オンライン支援を開始したきっかけ【複数回答】

(4) 通信環境

オンライン支援実施事業所に対し、オンライン支援を実施する際の通信環境について職員側・利用者側別に回答を求めた。職員側の状況では、いずれの事業も「建物内（事業所や自宅等）のLANケーブル」、
「建物内（事業所や自宅等）の無線LAN（Wi-Fi）ルーター」の選択率が50%を超えていた（図2-5）。利用者側の状況では「スマートフォン、タブレット端末のモバイルデータ通信（テザリングを含む）」も約3～5割程度選択されていた（図2-6）。「その他・不明」の内容としては、利用者側の通信環境は未確認である等の回答が見られた。

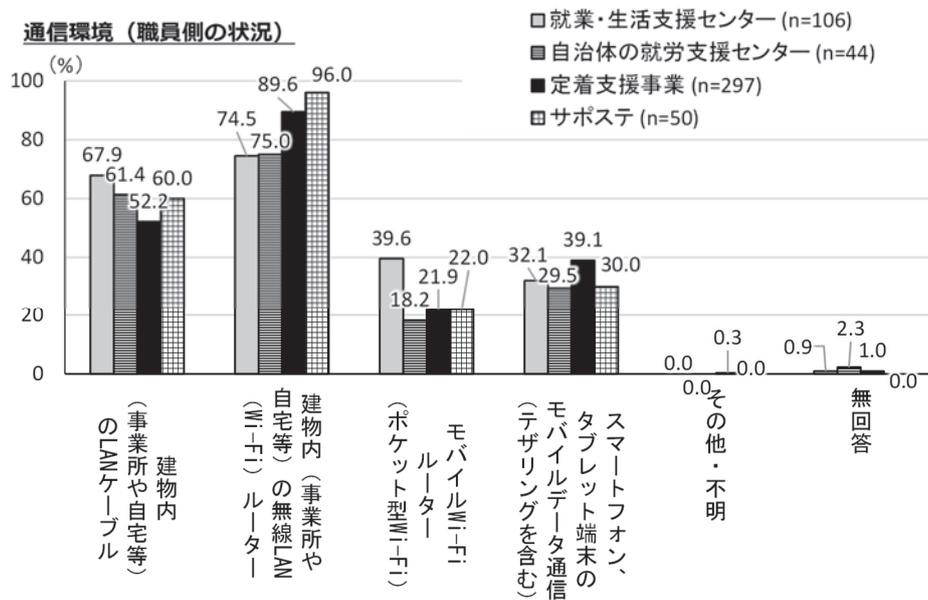


図2-5 通信環境（職員側の状況）【複数回答】

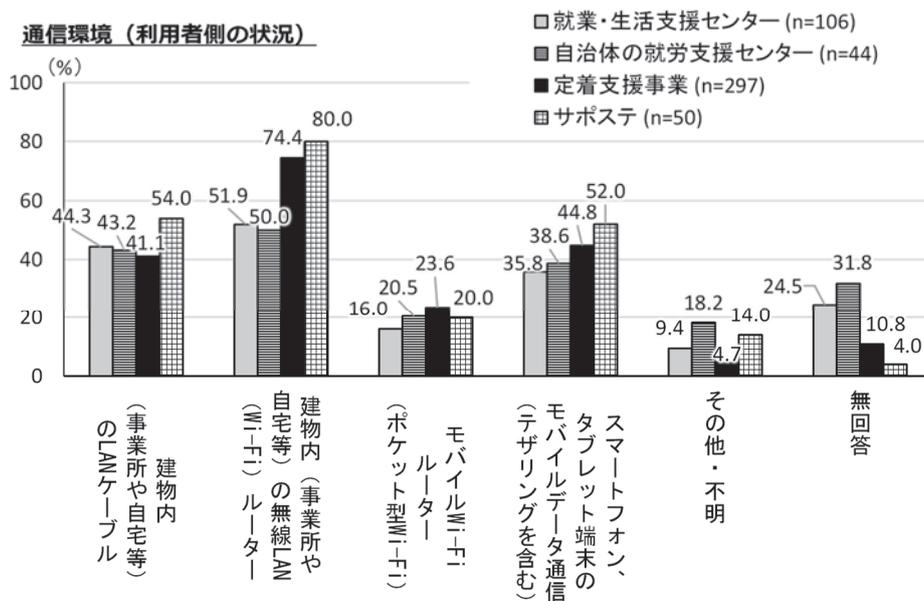


図2-6 通信環境（利用者側の状況）【複数回答】

(5) 使用している機器

オンライン支援実施事業所に対し、オンライン支援の際に使用している機器について職員側・利用者側別に回答を求めた。職員側の状況ではいずれの事業も「事業用／就職先企業のパソコン」の選択率が90%を超えており、機器の整備が進んでいることがうかがわれた(図2-7)。利用者側の状況では「事業用／就職先企業のパソコン」のほか、「私物のパソコン」、「私物のタブレット」、「私物のスマートフォン」といった私物の機器の選択率も比較的高かった(図2-8)。「その他・不明」の内容としては、利用者側の使用機器は未確認である等の回答が見られた。

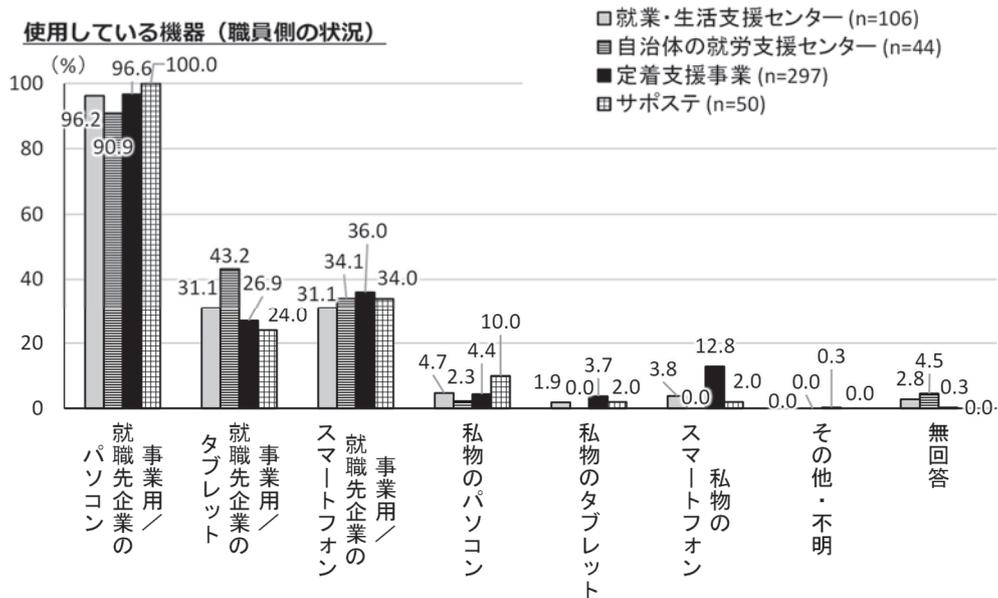


図2-7 使用している機器（職員側の状況）【複数回答】

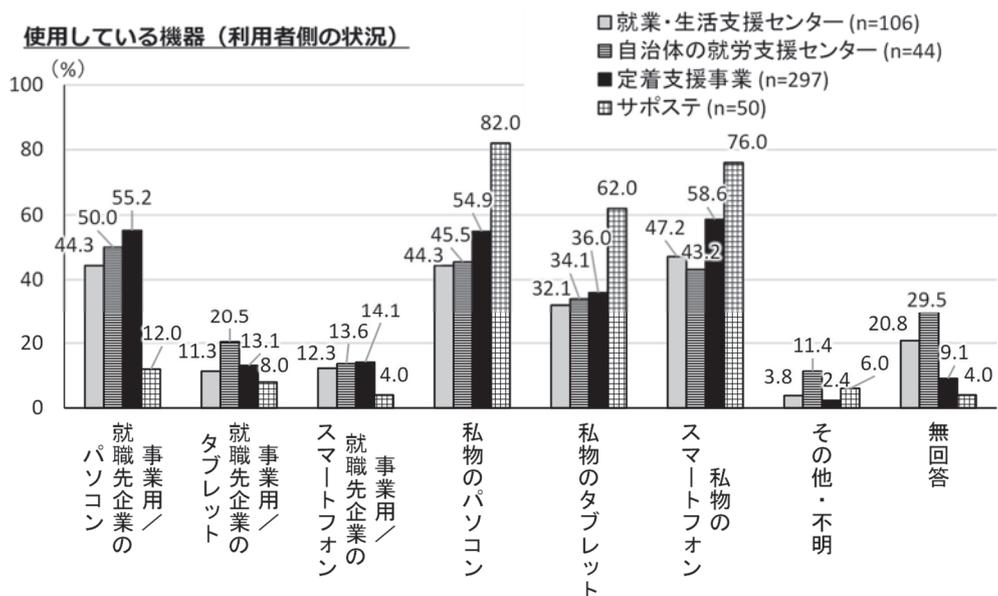


図2-8 使用している機器（利用者側の状況）【複数回答】

(6) 利用している Web 会議・ビデオ通話システム

オンライン支援実施事業所に対し、オンライン支援の際に利用している Web 会議・ビデオ通話システムについて回答を求めた。いずれの事業も「Zoom」の選択率が 95%以上と最も高く、次に定着支援事業以外の 3 事業では「Microsoft Teams」、定着支援事業では「Google Meet」が高かった（図 2-9）。「その他」の内容としては、Skype 等が挙げられた。

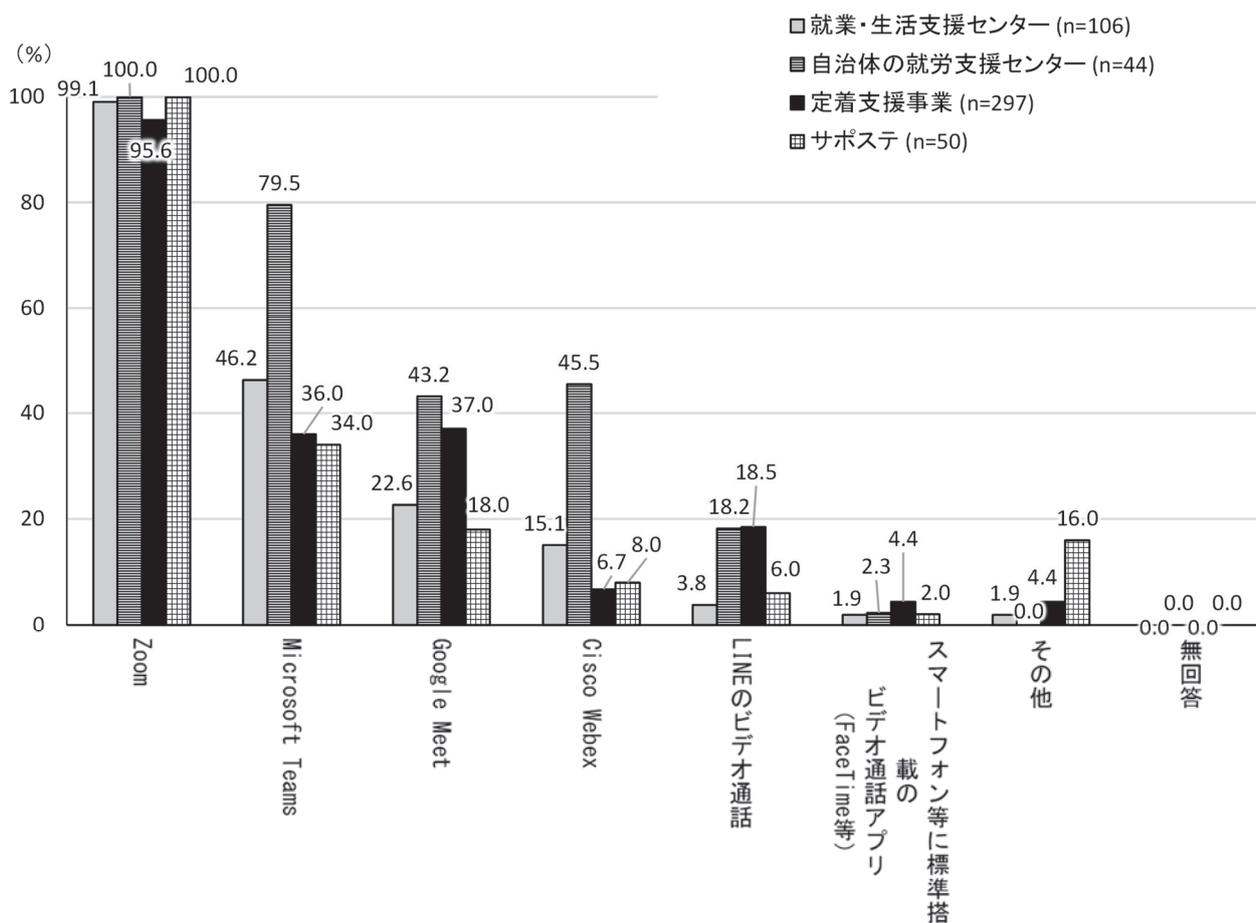


図 2-9 利用している Web 会議・ビデオ通話システム【複数回答】

(7) オンライン支援の実施環境

オンライン支援実施事業所に対し、オンライン支援の実施環境（場所）について職員側・利用者側別に回答を求めた。いずれの事業も、職員側では「貴事業所内の個室」、利用者側では「自宅」の選択率が最も高かった（図 2-10、図 2-11）。利用者側では、サポステ以外の 3 事業で「就職先企業（個室）」の選択率も 50%を超えていた。

一方で、職員側において、いずれの事業も「貴事業所内の特に区切りのない部屋（執務室内の自席など）」の選択率が 3 割程度あり、プライバシーの確保された空間を常に用意することが難しい場合もあることがうかがわれた。

「その他」の内容としては、職員側・利用者側ともに、レンタルオフィス等が挙げられた。

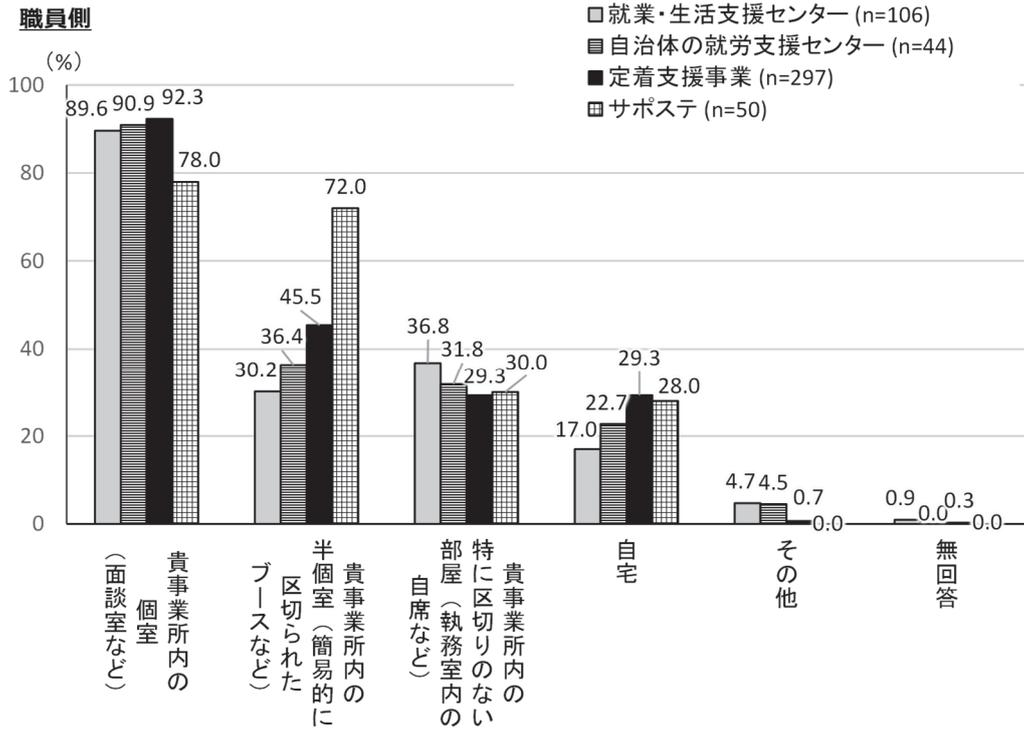


図 2-10 オンライン支援の実施環境 (職員側) 【複数回答】

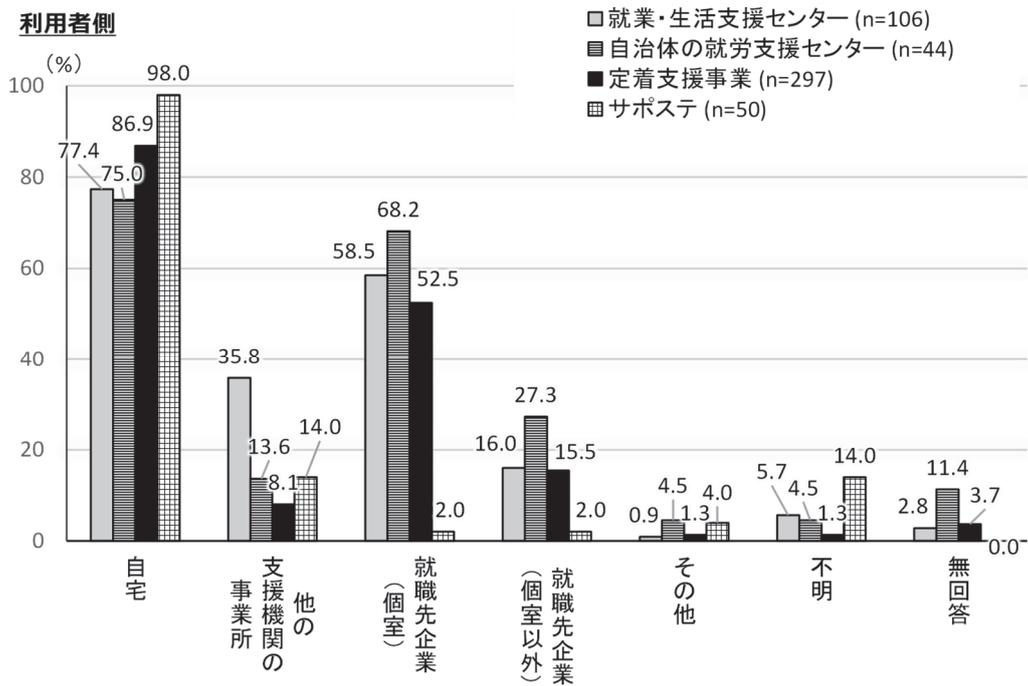


図 2-11 オンライン支援の実施環境 (利用者側) 【複数回答】

(8) 支援内容別のオンライン支援等の実施の有無

オンライン支援実施事業所に対し、26項目の支援内容について対面支援、オンライン支援、その他のオンラインツールを活用した支援⁸の実施の有無について回答を求めた。ここでは各支援の実施率（各事業のオンライン支援実施事業所の数を分母とした実施率）を表2-20～表2-23に示した。ただし、①～⑳の支援内容においてオンライン支援を実施していない事業所の中には、「対面では当該支援内容を実施している事業所」と「対面でも実施していない事業所」がある。そのため、「①～⑳の支援内容について対面支援を実施している事業所のうち、オンライン支援も実施している事業所」の比率を図2-12～図2-15に示した（各項目のn数は巻末資料の統計表に掲載）。

オンライン支援の実施の有無については、いずれの事業も「⑭定着支援（本人との面談）」の選択率が約7～8割程度であった。サポステを除いた3事業では「⑮定着支援（企業との面談、フィードバック）」の選択率も約7～9割程度であり、定着支援においてオンライン支援を活用している事業所が比較的多い結果であった。そのほか、サポステを除いた3事業では「⑰ケース会議（本人を含むもの）」、「⑱企業とのケース相談（本人を含まないもの）」、「㉒企業や支援機関向けのセミナー」の選択率も50%を超えており、企業や他の支援機関を交えた会議、セミナー等においてもオンライン支援が活用されていることがうかがわれた。

事業別では、自治体の就労支援センターで「⑬企業との面接・復職面談同行」、定着支援事業で「⑦就職・復職に向けた相談」の選択率が50%を超えていた⁹。サポステでは「①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り」や、就職・復職前の支援のいくつかの項目でも選択率が50%を超えており、利用者本人に対する様々な支援においてオンライン支援が活用されていることがうかがわれた。

一方、「アセスメント、職業評価、適性評価」の各項目は、いずれの事業もオンライン支援の実施率が低かったが、自治体の就労支援センター以外の3事業において「①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り」、定着支援事業及びサポステにおいて「⑤アセスメント結果のフィードバック」をオンライン支援で実施している事業所が2割以上見られた。

「その他の支援」の内容としては、家族面談、通院同行等が挙げられた。

⁸ 本調査研究においては、オンライン支援以外で何らかのオンラインツール（インターネット接続により、文字、音声、画像、動画をやりとりできるシステム。電話による音声通話は除く。）を用いた就労支援を指す。

⁹ 調査票では「調査対象事業の状況」について回答するよう教示したが、定着支援事業については併設する就労移行支援事業等の状況を含めて回答している事業所が一定数含まれていると推察される。

表2-20 オンライン支援等の実施の有無（就業・生活支援センター、n=106）【複数回答】

分類	支援内容	対面支援	オンライン支援	その他のオンラインツールを活用した支援	いずれも実施なし	無回答
職業評価、 アセスメント	①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り	97.2	24.5	4.7	2.8	0.0
	②標準化された質問紙検査	66.0	3.8	0.0	23.6	9.4
	③標準化された作業を伴う検査	52.8	0.0	0.0	31.1	16.0
	④場面設定法などによる行動観察	52.8	0.0	0.0	34.9	12.3
	⑤アセスメント結果のフィードバック	81.1	10.4	2.8	10.4	8.5
就職・復職前の支援	⑥支援計画の説明	83.0	7.5	0.9	14.2	2.8
	⑦就職・復職に向けた相談	98.1	42.5	12.3	0.0	1.9
	⑧講習（講義・セルフワーク）	66.0	23.6	0.0	21.7	11.3
	⑨講習（グループワークを含むもの）	62.3	23.6	0.0	23.6	11.3
	⑩作業体験・訓練	71.7	2.8	0.0	17.9	10.4
	⑪就職活動・復職支援（履歴書の作成時支援等）	92.5	15.1	9.4	2.8	4.7
	⑫面接練習、模擬面接	93.4	17.9	0.9	3.8	1.9
	⑬企業との面接・復職面談同行	94.3	43.4	4.7	1.9	1.9
就職・復職後の支援	⑭定着支援（本人との面談）	97.2	68.9	13.2	0.0	0.9
	⑮定着支援（企業との面談、フィードバック）	94.3	68.9	7.5	0.0	2.8
	⑯ジョブコーチ支援（本人との面談）	57.5	10.4	1.9	30.2	12.3
	⑰ジョブコーチ支援（作業観察、作業支援）	53.8	0.9	0.0	33.0	13.2
その他	⑱ジョブコーチ支援（企業との面談、フィードバック）	59.4	15.1	2.8	30.2	10.4
	⑲ケース会議（本人を含むもの）	99.1	72.6	0.9	0.0	0.0
	⑳他の支援機関とのケース相談（本人を含まないもの）	98.1	73.6	8.5	0.0	0.9
	㉑企業とのケース相談（本人を含まないもの）	99.1	67.0	9.4	0.0	0.9
	㉒上記以外の企業支援（一般的な雇入れ等に関する相談）	88.7	26.4	7.5	4.7	6.6
	㉓上記以外の支援機関同士の打ち合わせ、会議	95.3	77.4	7.5	0.9	1.9
	㉔企業や支援機関向けのセミナー	83.0	80.2	1.9	3.8	3.8
	㉕当事者同士の交流会	87.7	41.5	0.9	6.6	3.8
	㉖その他の支援	17.9	7.5	1.9	22.6	58.5

注) オンライン支援のうち回答率が50%を超えているものを色付けして示している。

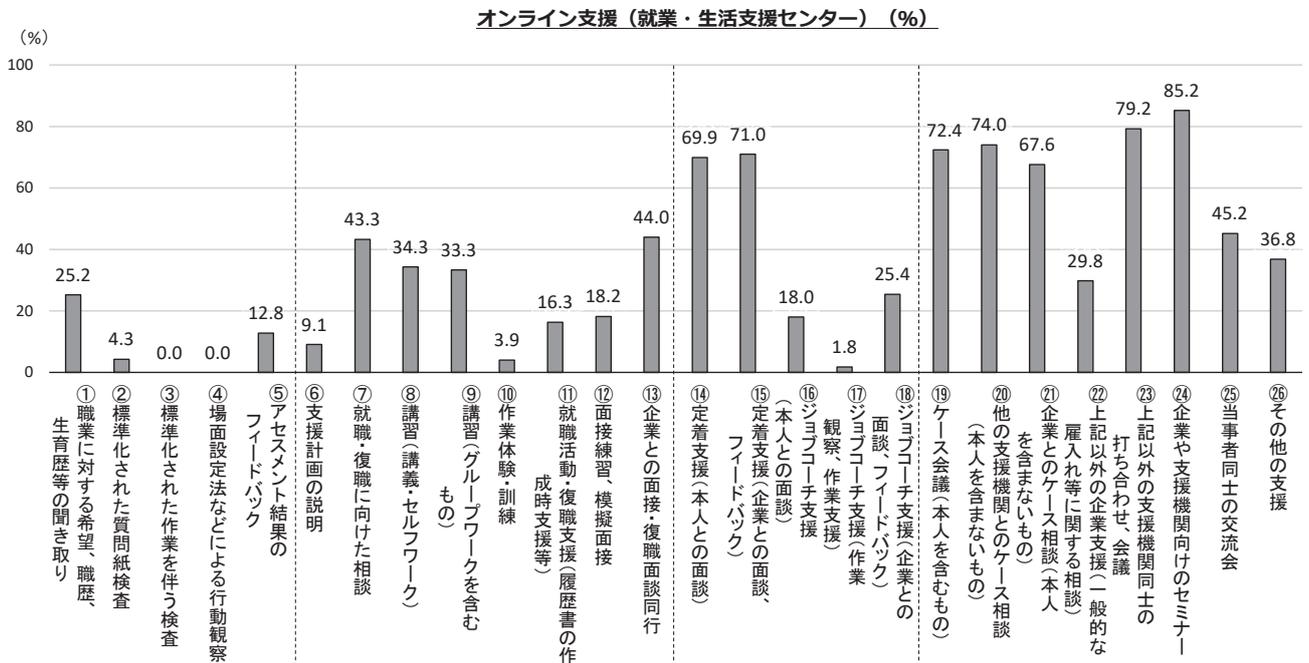


図2-12 各支援内容別の対面支援実施事業所に占めるオンライン支援実施事業所の比率（就業・生活支援センター）【複数回答】

表2-21 オンライン支援等の実施の有無（自治体の就労支援センター、n=44）【複数回答】

分類	支援内容	対面支援	オンライン支援	その他のオンラインツールを活用した支援	いずれも実施なし	無回答
適性評価、 アセスメント	①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り	90.9	9.1	6.8	6.8	2.3
	②標準化された質問紙検査	61.4	0.0	0.0	31.8	6.8
	③標準化された作業を伴う検査	45.5	0.0	0.0	45.5	9.1
	④場面設定法などによる行動観察	52.3	0.0	0.0	38.6	9.1
	⑤アセスメント結果のフィードバック	75.0	2.3	0.0	20.5	4.5
就職・復職前の支援	⑥支援計画の説明	77.3	15.9	2.3	18.2	4.5
	⑦就職・復職に向けた相談	93.2	38.6	13.6	4.5	2.3
	⑧講習（講義・セルフワーク）	52.3	25.0	2.3	38.6	4.5
	⑨講習（グループワークを含むもの）	45.5	15.9	0.0	45.5	6.8
	⑩作業体験・訓練	54.5	4.5	0.0	38.6	6.8
	⑪就職活動・復職支援（履歴書の作成時支援等）	88.6	22.7	20.5	6.8	2.3
	⑫面接練習、模擬面接	90.9	25.0	2.3	6.8	2.3
就職・復職後の支援	⑬企業との面接・復職面談同行	90.9	68.2	6.8	4.5	2.3
	⑭定着支援（本人との面談）	100.0	79.5	22.7	0.0	0.0
	⑮定着支援（企業との面談、フィードバック）	97.7	93.2	25.0	0.0	0.0
	⑯ジョブコーチ支援（本人との面談）	63.6	18.2	2.3	29.5	6.8
その他	⑰ジョブコーチ支援（作業観察、作業支援）	61.4	4.5	0.0	31.8	6.8
	⑱ジョブコーチ支援（企業との面談、フィードバック）	61.4	27.3	4.5	31.8	6.8
	⑲ケース会議（本人を含むもの）	97.7	63.6	13.6	0.0	2.3
	⑳他の支援機関とのケース相談（本人を含まないもの）	93.2	59.1	15.9	0.0	6.8
	㉑企業とのケース相談（本人を含まないもの）	95.5	81.8	20.5	0.0	4.5
	㉒上記以外の企業支援（一般的な雇入れ等に関する相談）	90.9	36.4	22.7	2.3	6.8
その他	㉓上記以外の支援機関同士の打ち合わせ、会議	88.6	77.3	15.9	2.3	4.5
	㉔企業や支援機関向けのセミナー	77.3	77.3	9.1	13.6	4.5
	㉕当事者同士の交流会	59.1	29.5	0.0	29.5	6.8
	㉖その他の支援	11.4	4.5	2.3	36.4	52.3

注) オンライン支援のうち回答率が50%を超えているものを色付けして示している。

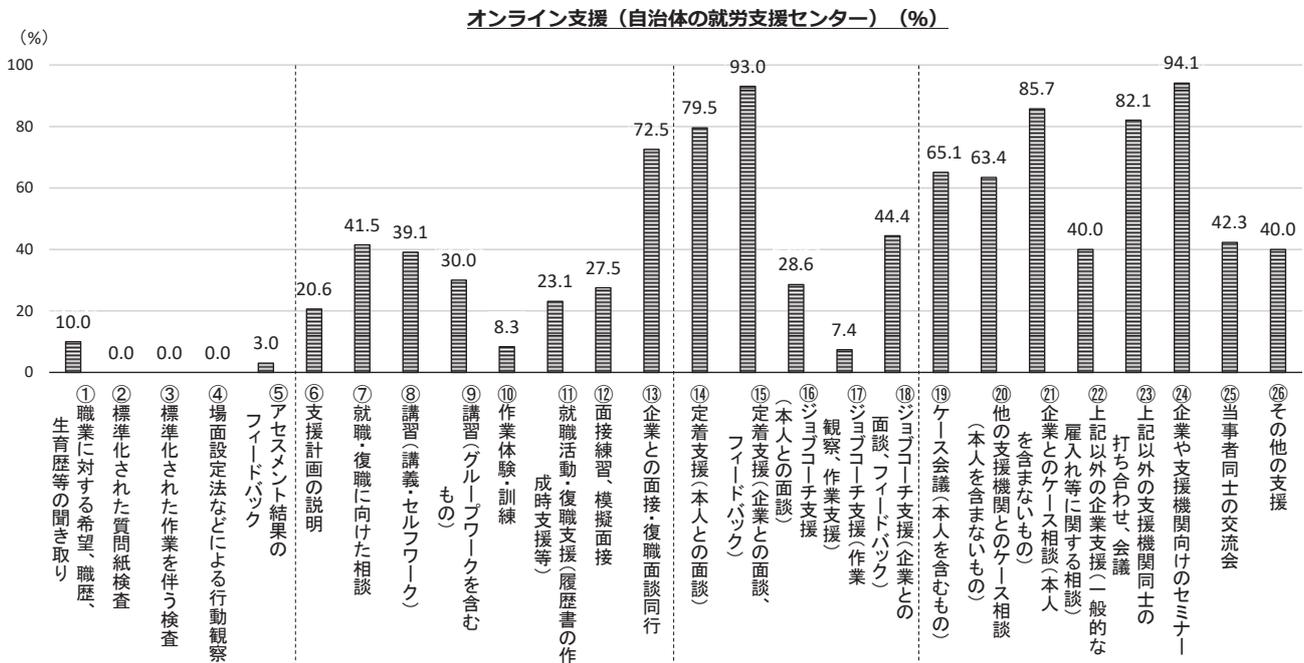


図2-13 各支援内容別の対面支援実施事業所に占めるオンライン支援実施事業所の比率（自治体の就労支援センター）【複数回答】

表2-22 オンライン支援等の実施の有無（定着支援事業、n=297）【複数回答】

分類	支援内容	対面支援	オンライン支援	その他のオンラインツールを活用した支援	いずれも実施なし	無回答
職業評価、 アセスメント	①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り	87.5	28.6	3.0	10.4	1.3
	②標準化された質問紙検査	57.9	13.5	0.7	35.4	6.1
	③標準化された作業を伴う検査	46.5	6.1	0.3	43.8	9.4
	④場面設定法などによる行動観察	54.9	8.8	0.7	36.0	8.4
	⑤アセスメント結果のフィードバック	76.8	29.0	4.0	17.5	3.7
就職・復職前の支援	⑥支援計画の説明	90.6	37.0	5.4	5.1	3.0
	⑦就職・復職に向けた相談	88.2	50.5	10.1	7.1	3.4
	⑧講習（講義・セルフワーク）	66.0	34.0	4.0	24.6	7.4
	⑨講習（グループワークを含むもの）	64.0	30.3	1.3	25.9	9.1
	⑩作業体験・訓練	68.4	20.9	3.0	24.9	6.4
	⑪就職活動・復職支援（履歴書の作成時支援等）	82.2	33.7	6.4	13.1	4.4
	⑫面接練習、模擬面接	78.1	42.1	2.0	15.8	5.1
	⑬企業との面接・復職面談同行	83.2	46.8	3.4	11.1	5.1
就職・復職後の支援	⑭定着支援（本人との面談）	94.6	77.4	15.5	1.0	1.7
	⑮定着支援（企業との面談、フィードバック）	93.9	69.0	14.5	2.4	2.4
	⑯ジョブコーチ支援（本人との面談）	48.8	17.2	3.4	39.4	11.8
	⑰ジョブコーチ支援（作業観察、作業支援）	44.8	6.7	1.3	43.1	12.1
その他	⑱ジョブコーチ支援（企業との面談、フィードバック）	46.1	16.5	4.7	41.4	12.5
	⑲ケース会議（本人を含むもの）	89.2	50.5	5.1	7.4	1.7
	⑳他の支援機関とのケース相談（本人を含まないもの）	82.2	48.8	9.1	9.1	4.0
	㉑企業とのケース相談（本人を含まないもの）	84.5	56.9	12.8	6.7	2.7
	㉒上記以外の企業支援（一般的な雇入れ等に関する相談）	69.4	31.3	8.1	19.2	9.1
	㉓上記以外の支援機関同士の打ち合わせ、会議	79.5	49.8	11.8	12.5	5.1
	㉔企業や支援機関向けのセミナー	56.2	52.5	4.7	24.6	8.8
	㉕当事者同士の交流会	50.8	22.2	1.3	35.7	10.1
	㉖その他の支援	13.8	6.4	2.4	47.1	38.7

注) オンライン支援のうち回答率が50%を超えているものを色付けて示している。

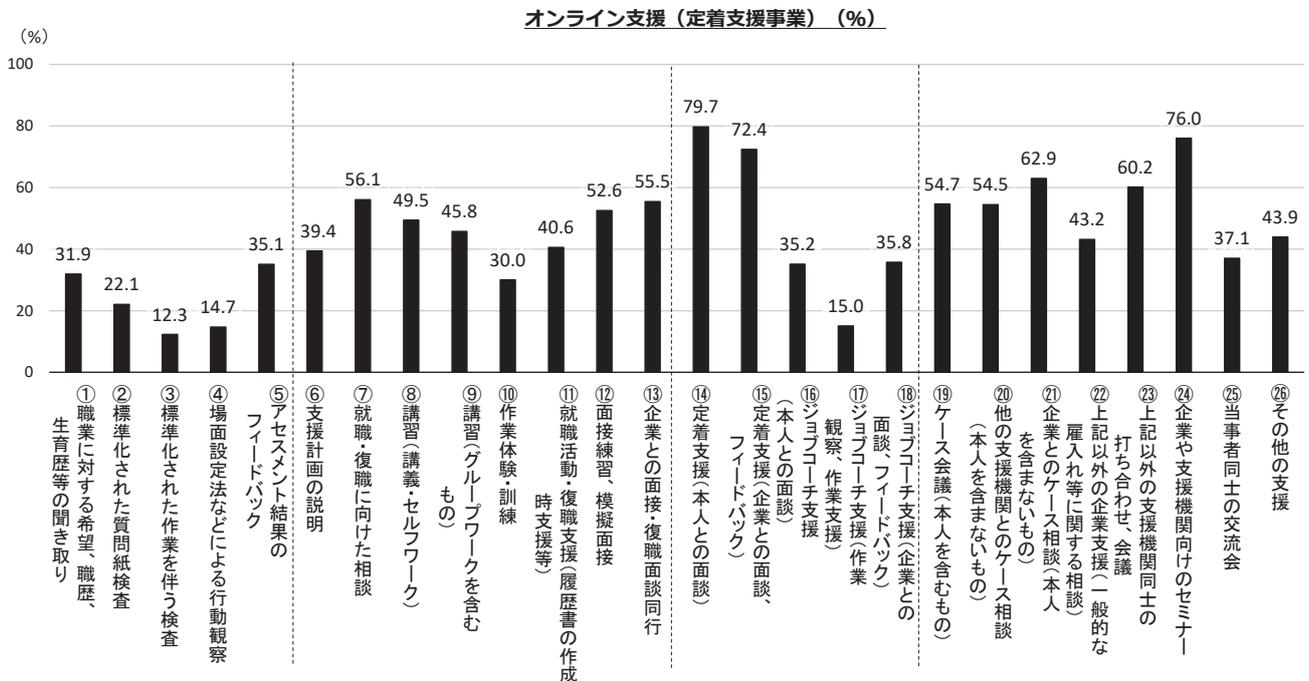


図2-14 各支援内容別の対面支援実施事業所に占めるオンライン支援実施事業所の比率（定着支援事業）【複数回答】

表 2-23 オンライン支援等の実施の有無（サポステ、n=50）【複数回答】

分類	支援内容	対面支援	オンライン支援	その他のオンラインツールを活用した支援	いずれも実施なし	無回答
職業評価、 アセスメント	①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り	96.0	62.0	6.0	2.0	0.0
	②標準化された質問紙検査	80.0	8.0	0.0	14.0	6.0
	③標準化された作業を伴う検査	72.0	6.0	0.0	18.0	10.0
	④場面設定法などによる行動観察	48.0	6.0	0.0	42.0	10.0
	⑤アセスメント結果のフィードバック	82.0	28.0	0.0	14.0	4.0
就職・復職前の支援	⑥支援計画の説明	96.0	64.0	4.0	4.0	0.0
	⑦就職・復職に向けた相談	100.0	78.0	4.0	0.0	0.0
	⑧講習（講義・セルフワーク）	90.0	60.0	0.0	6.0	2.0
	⑨講習（グループワークを含むもの）	90.0	54.0	0.0	6.0	2.0
	⑩作業体験・訓練	84.0	4.0	0.0	14.0	2.0
	⑪就職活動・復職支援（履歴書の作成時支援等）	98.0	68.0	4.0	0.0	2.0
	⑫面接練習、模擬面接	98.0	74.0	0.0	0.0	0.0
	⑬企業との面接・復職面談同行	56.0	10.0	0.0	32.0	10.0
就職・復職後の支援	⑭定着支援（本人との面談）	98.0	78.0	6.0	0.0	2.0
	⑮定着支援（企業との面談、フィードバック）	58.0	20.0	0.0	28.0	14.0
	⑯ジョブコーチ支援（本人との面談）	18.0	6.0	0.0	66.0	16.0
	⑰ジョブコーチ支援（作業観察、作業支援）	14.0	0.0	0.0	70.0	16.0
その他	⑱ジョブコーチ支援（企業との面談、フィードバック）	16.0	4.0	0.0	68.0	16.0
	⑲ケース会議（本人を含むもの）	76.0	20.0	0.0	20.0	4.0
	⑳他の支援機関とのケース相談（本人を含まないもの）	88.0	26.0	2.0	8.0	2.0
	㉑企業とのケース相談（本人を含まないもの）	66.0	20.0	2.0	26.0	8.0
	㉒上記以外の企業支援（一般的な雇入れ等に関する相談）	56.0	14.0	0.0	32.0	12.0
	㉓上記以外の支援機関同士の打ち合わせ、会議	86.0	54.0	2.0	8.0	4.0
	㉔企業や支援機関向けのセミナー	58.0	40.0	2.0	28.0	10.0
	㉕当事者同士の交流会	56.0	14.0	2.0	30.0	10.0
	㉖その他の支援	16.0	6.0	0.0	52.0	32.0

注) オンライン支援のうち回答率が50%を超えているものを色付けして示している。

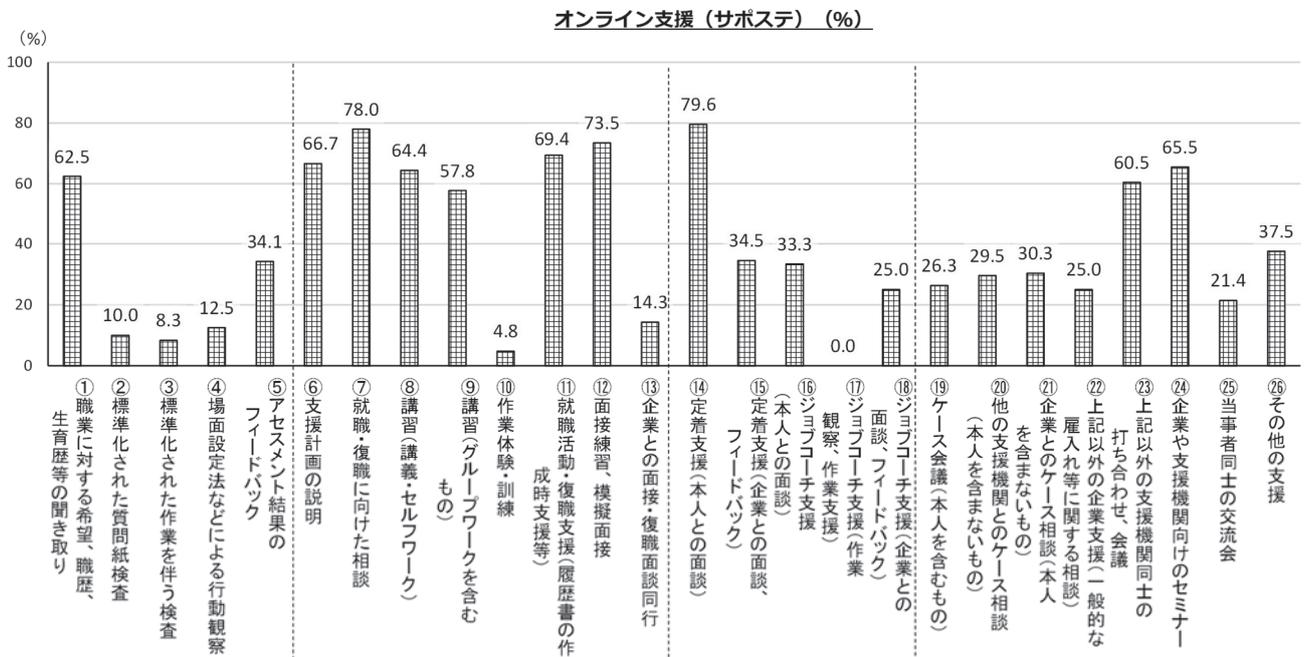


図 2-15 各支援内容別の対面支援実施事業所に占めるオンライン支援実施事業所の比率（サポステ）【複数回答】

(9) オンライン支援対象者の障害種別

オンライン支援実施事業所に対し、本節3(8)で「オンライン支援を実施している」と回答した支援内容におけるオンライン支援対象者の障害種別¹⁰について回答を求めた。ここでは支援内容が利用者本人への支援に該当し、かつ4事業合計のnが100以上であった12項目について、「身体障害」、「知的障害」、「精神障害」、「発達障害」の結果を図2-16～図2-23に示した(全項目の結果を掲載した単純集計表は巻末資料に掲載)。

いずれの事業も「精神障害」の選択率は高く、特に、就業・生活支援センターと定着支援事業では、ほとんどの支援項目で「精神障害」の選択率が最も高い結果であった。本節3(8)の利用者本人に対する支援の中で比較的实施率が高かった「⑭定着支援(本人との面談)」においても、全事業で「精神障害」の選択率が約6～8割強と最も高かったが、「知的障害」も就業・生活支援センターと自治体の就労支援センターの6割以上、定着支援事業とサポステの4割以上が選択しており、知的障害者本人に対する面談をオンラインで実施した実績のある事業所も一定数あることがうかがわれた。

一方で、「知的障害」、「精神障害」及び「発達障害」に比べて「身体障害」の選択率は全体的に低い傾向が見られたが、これは身体障害者の利用者比率が低い事業所が多く含まれている(本節2(7)参照)ことを反映している可能性も考えられる。

事業別では、自治体の就労支援センターとサポステにおいて、「発達障害」の選択率が最も高い支援項目が複数見られた。

「⑦就職・復職に向けた相談」と「⑭定着支援(本人との面談)」を比較すると、就業・生活支援センターと定着支援事業¹¹では、「精神障害」及び「発達障害」は同程度に実施されている一方、「知的障害」における「⑦就職・復職に向けた相談」の実施率は「⑭定着支援(本人との面談)」と比べ10ポイント程度低かった。自治体の就労支援センターでは、「身体障害」～「発達障害」の全てで「⑦就職・復職に向けた相談」の実施率が「⑭定着支援(本人との面談)」より低く、サポステでは「精神障害」及び「発達障害」において「⑦就職・復職に向けた相談」の実施率が「⑭定着支援(本人との面談)」より高い結果であった。

¹⁰ 所持している障害者手帳の種類に関わらず、主たる障害を回答するよう求めた。また「その他障害」には、高次脳機能障害、難病、その他の障害が含まれる。

¹¹ 調査票では「調査対象事業の状況」について回答するよう教示したが、定着支援事業については併設する就労移行支援事業等の状況を含めて回答している事業所が一定数含まれていると推察される。

就業・生活支援センター

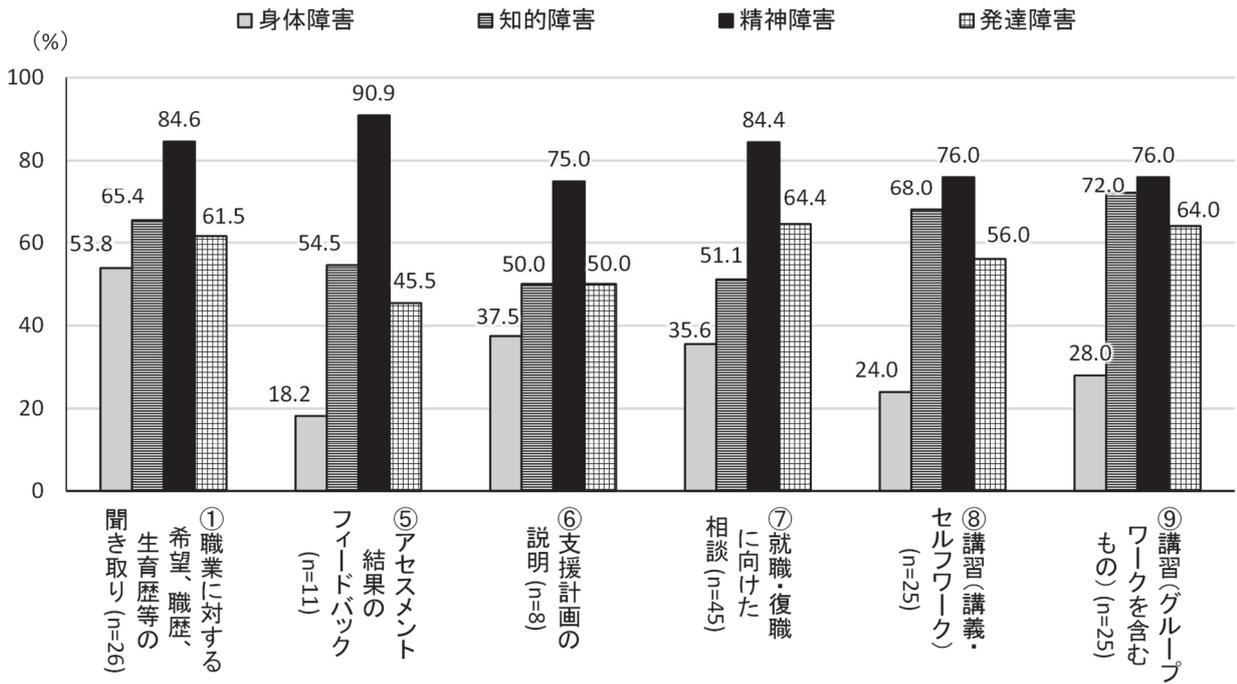


図2-16 オンライン支援対象者の障害種別 (①、⑤~⑨)
(就業・生活支援センター)【複数回答】

自治体の就労支援センター

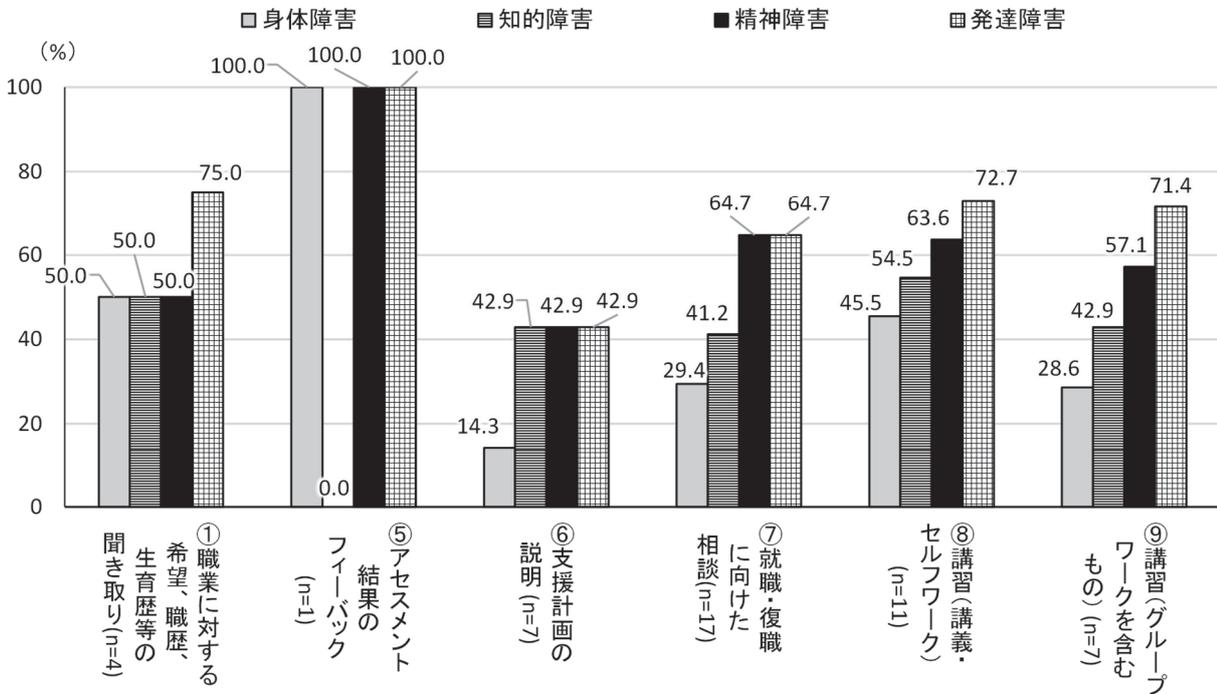


図2-17 オンライン支援対象者の障害種別 (①、⑤~⑨)
(自治体の就労支援センター)【複数回答】

定着支援事業

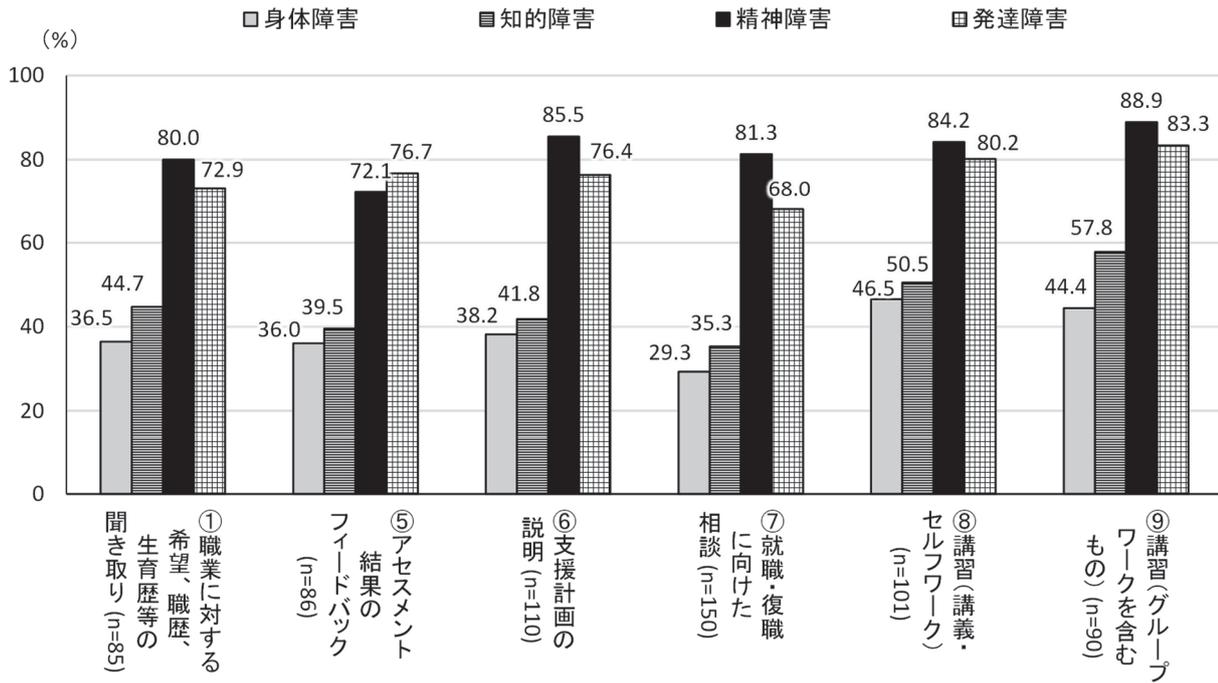


図2-18 オンライン支援対象者の障害種別 (①、⑤~⑨)
(定着支援事業)【複数回答】

サポステ

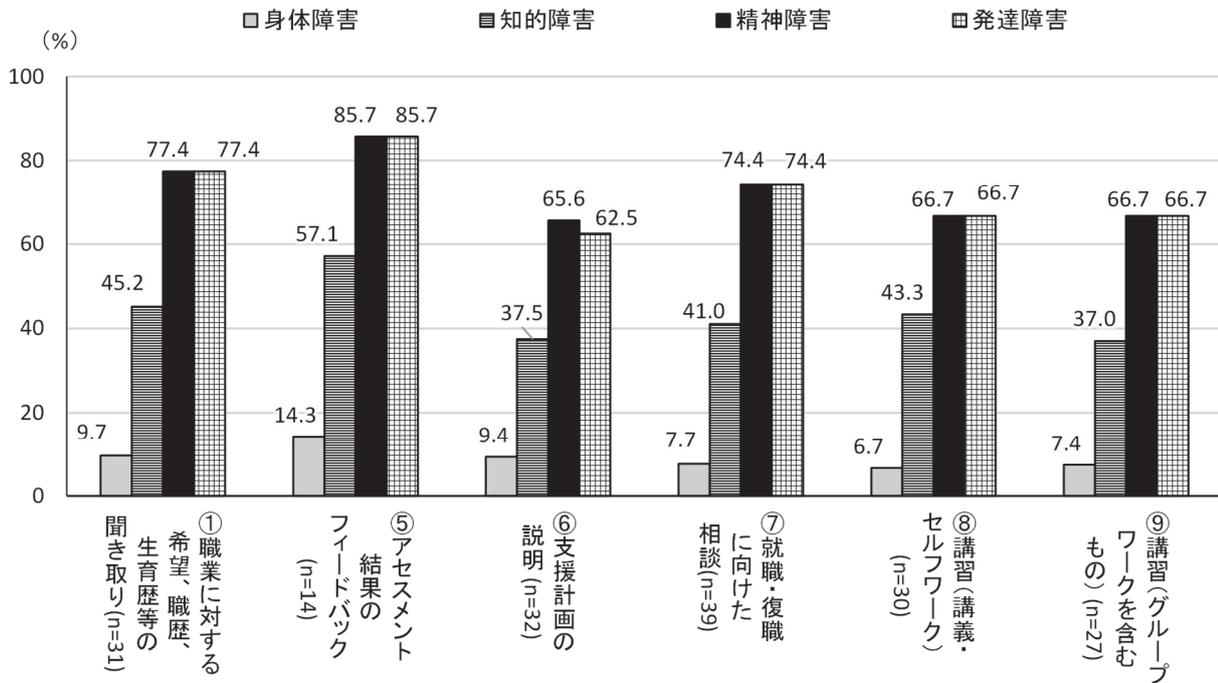


図2-19 オンライン支援対象者の障害種別 (①、⑤~⑨)
(サポステ)【複数回答】

就業・生活支援センター

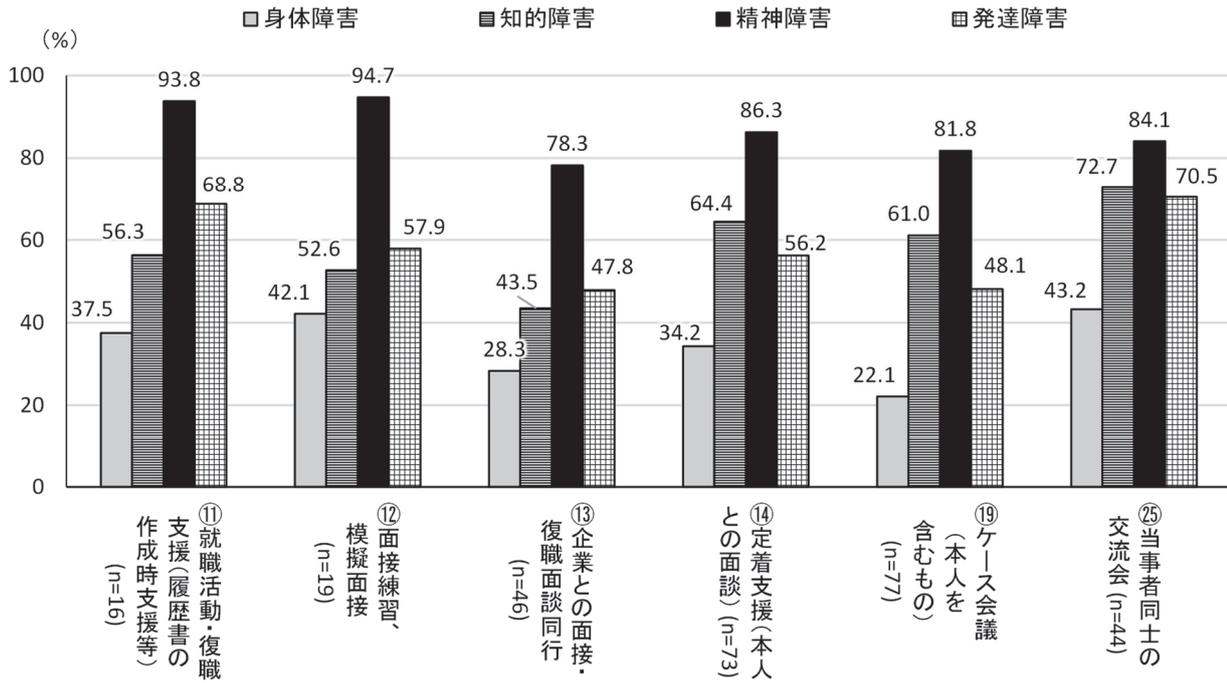


図2-20 オンライン支援対象者の障害種別 (⑪~⑭、⑲、⑳)
(就業・生活支援センター)【複数回答】

自治体の就労支援センター

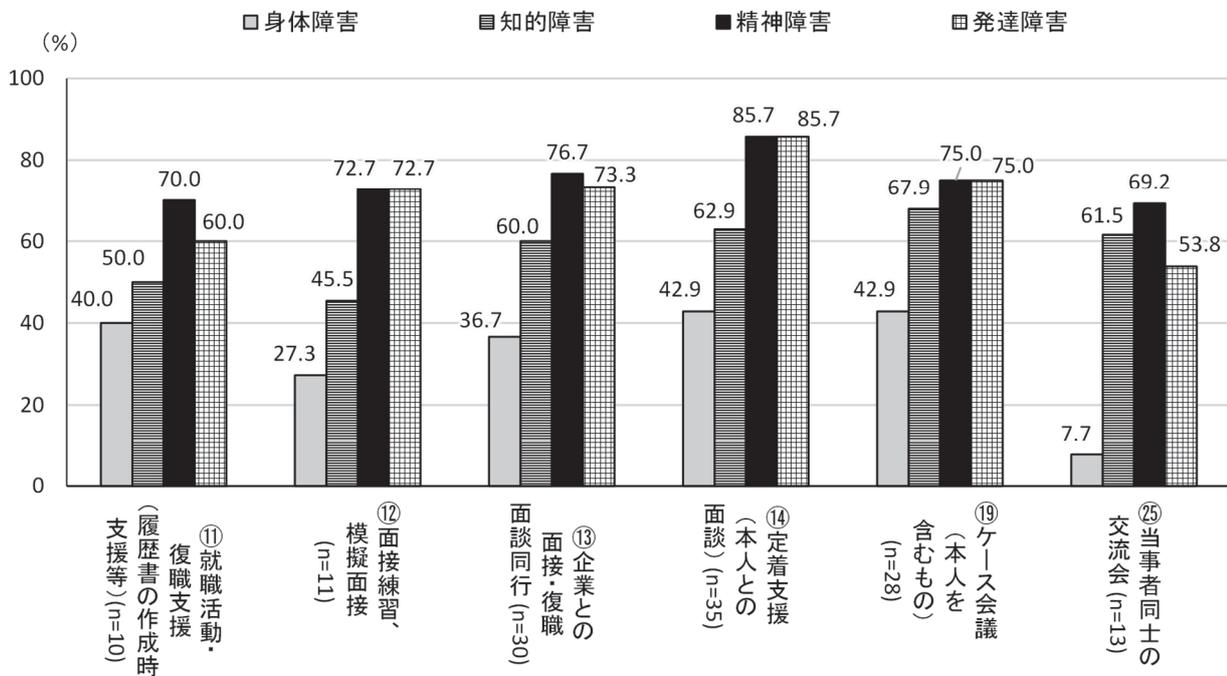


図2-21 オンライン支援対象者の障害種別 (⑪~⑭、⑲、⑳)
(自治体の就労支援センター)【複数回答】

定着支援事業

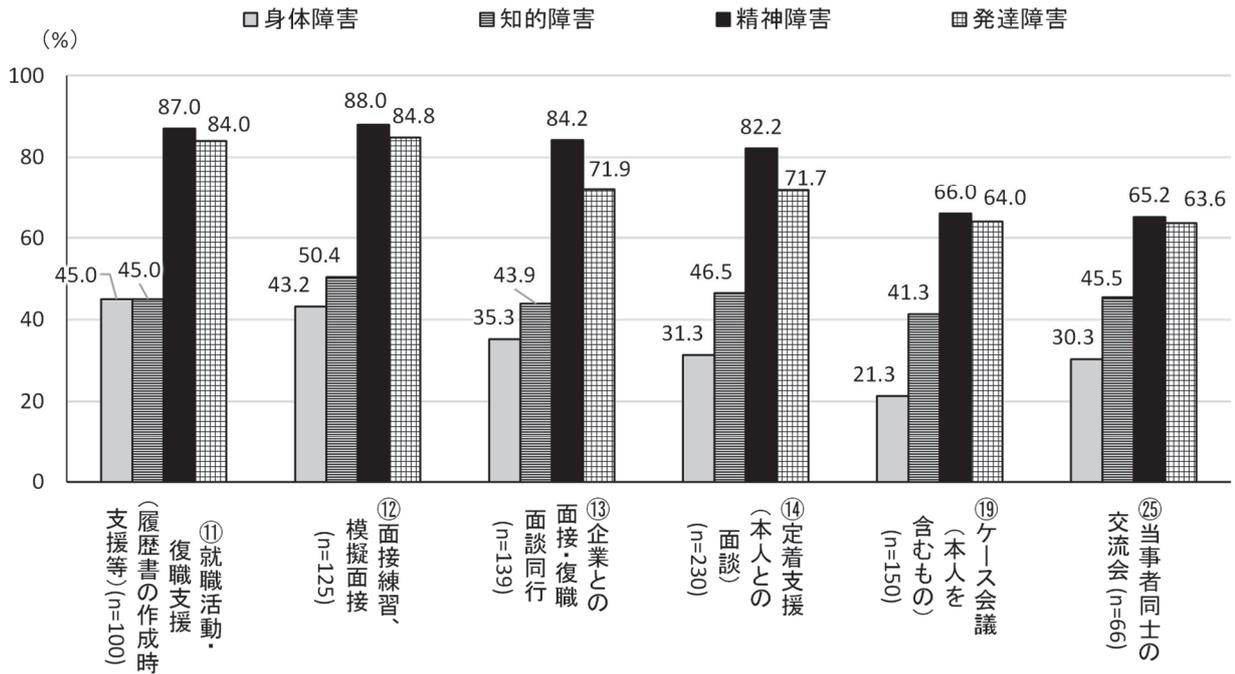


図 2-22 オンライン支援対象者の障害種別 (⑪~⑭、⑲、⑽)
(定着支援事業) 【複数回答】

サポステ

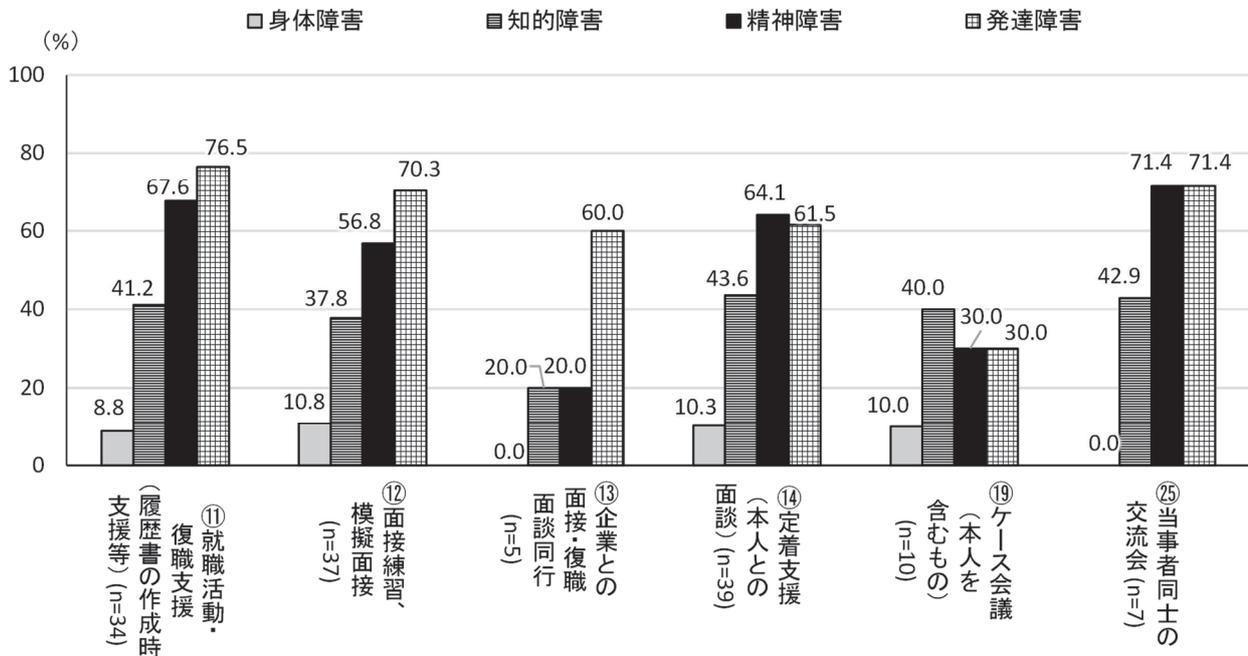


図 2-23 オンライン支援対象者の障害種別 (⑪~⑭、⑲、⑽)
(サポステ) 【複数回答】

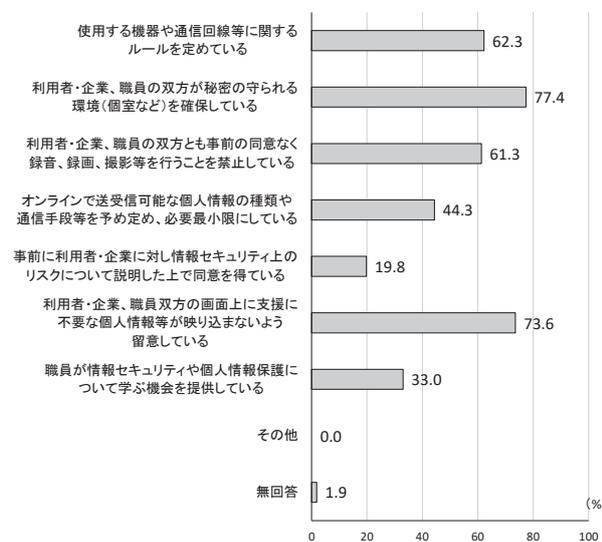
(10) 情報セキュリティ、個人情報保護のための取組

オンライン支援実施事業所に対し、オンライン支援を実施するに当たり情報セキュリティや個人情報保護のために取り組んだことについて回答を求めた。

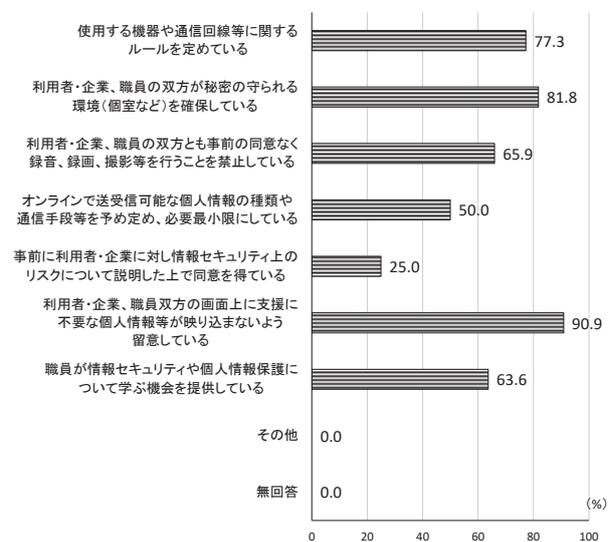
サポステでは全項目で選択率が70%を超えており、自治体の就労支援センター及び定着支援事業でも「事前に利用者・企業に対し情報セキュリティ上のリスクについて説明した上で同意を得ている」を除いた全項目で選択率が50%以上となっていた（図2-24）。

「事前に利用者・企業に対し情報セキュリティ上のリスクについて説明した上で同意を得ている」は、サポステを除いた3事業において比較的实施率が低かった。また就業・生活支援センターにおいて「職員が情報セキュリティや個人情報保護について学ぶ機会を提供している」の選択率が3割台であり比較的低かった。

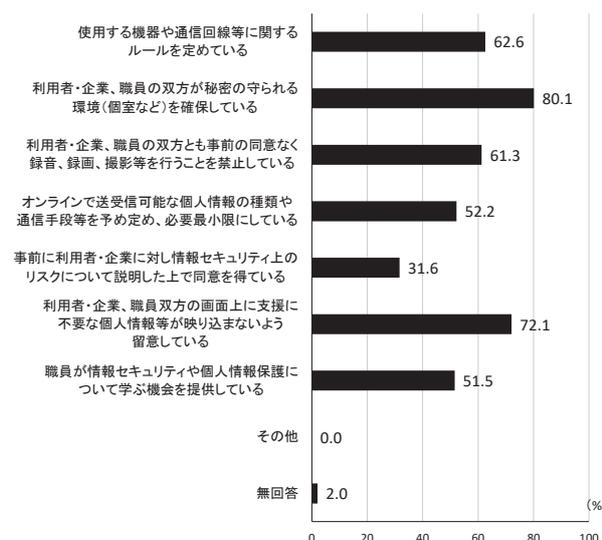
就業・生活支援センター (n=106)



自治体の就労支援センター (n=44)



定着支援事業 (n=297)



サポステ (n=50)

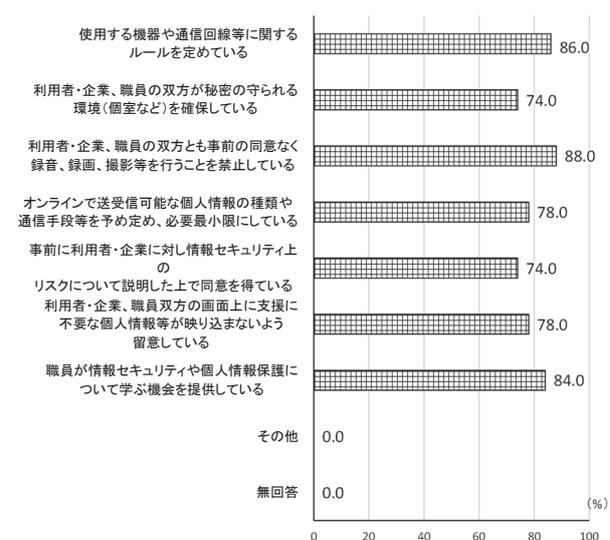


図2-24 情報セキュリティ、個人情報保護のための取組【複数回答】

(11) オンライン支援の実施を検討する際に考慮する条件

オンライン支援実施事業所に対し、オンライン支援の実施を検討する際に考慮する条件（特に重視するもの三つまで）について回答を求めた。

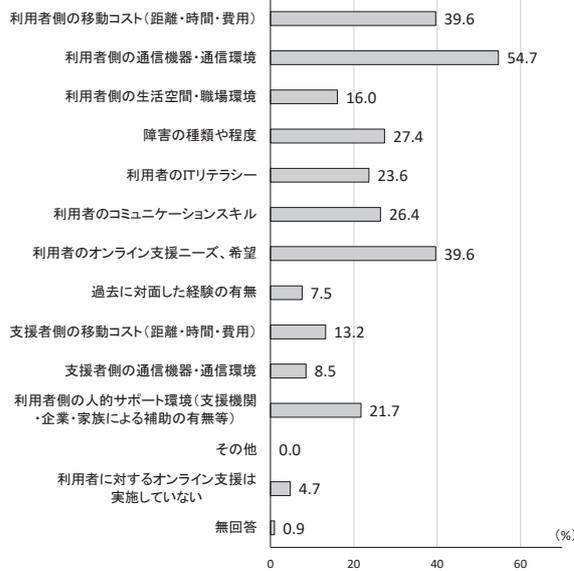
就業・生活支援センターでは、「利用者側の通信機器・通信環境」が最も高く、次に「利用者側の移動コスト（距離・時間・費用）」及び「利用者のオンライン支援ニーズ、希望」が続いた。自治体の就労支援センターでは、「利用者のオンライン支援ニーズ、希望」が最も高く、次に「利用者側の通信機器・通信環境」、「障害の種類や程度」及び「利用者のコミュニケーションスキル」が続き、他の事業に比べ利用者の個人特性をやや考慮に入れやすい傾向がうかがわれた。定着支援事業及びサポステでは、「利用者のオンライン支援ニーズ、希望」が最も高く、次に「利用者側の通信機器・通信環境」、「利用者側の移動コスト（距離・時間・費用）」と続いた。サポステでは「障害の種類や程度」の選択率は1割程度と比較的低かった（図2-25¹²）。「その他」の内容としては、新型コロナウイルス感染症への感染リスク等が挙げられた。

いずれの事業も、「利用者のオンライン支援ニーズ、希望」や「利用者側の通信機器・通信環境」の選択率が比較的高いことは共通する傾向である一方、選択率の高い選択肢の順位には事業ごとにばらつきが見られ、各事業の利用者層や機器等の整備状況、圏域の広さ等の違いが影響していると考えられる。

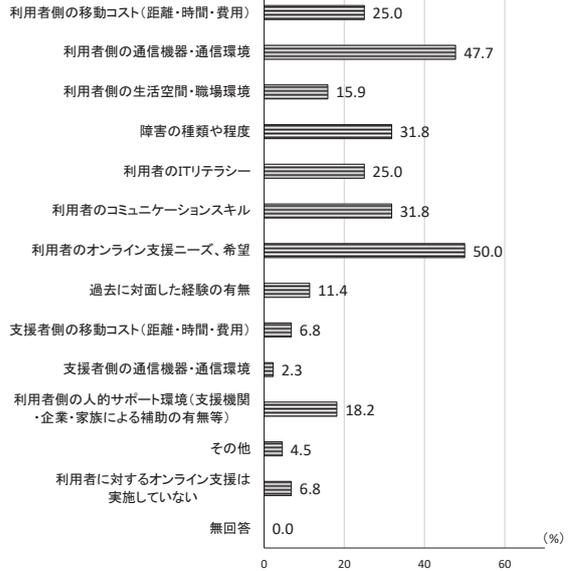
サポステを除く3事業においては、「障害の種類や程度」の選択率は約3割程度であり、障害の種類や程度を考慮に入れる事業所も一定数あるものの、利用者のニーズや希望、通信機器・通信環境や移動コスト等の障害以外の条件も含めて考慮する事業所が多いことがうかがわれた。

¹² 「利用者のITリテラシー」の選択肢については、調査票内で「ITリテラシーとは、IT機器やアプリケーション等を使いこなす能力を指します。」との注釈を加えた。

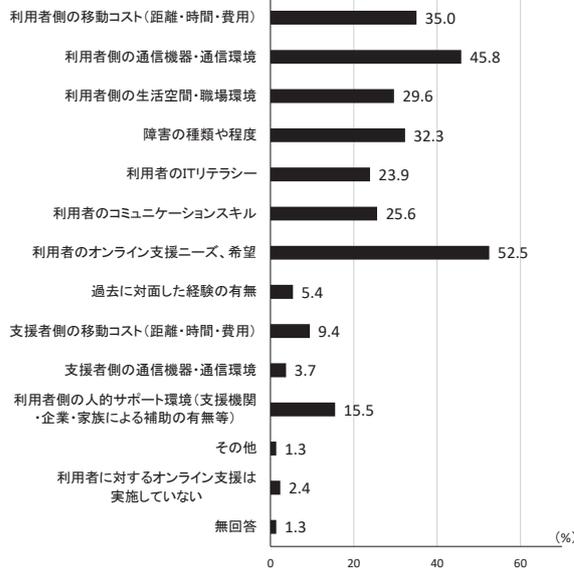
就業・生活支援センター (n=106)



自治体の就労支援センター (n=44)



定着支援事業 (n=297)



サポステ (n=50)

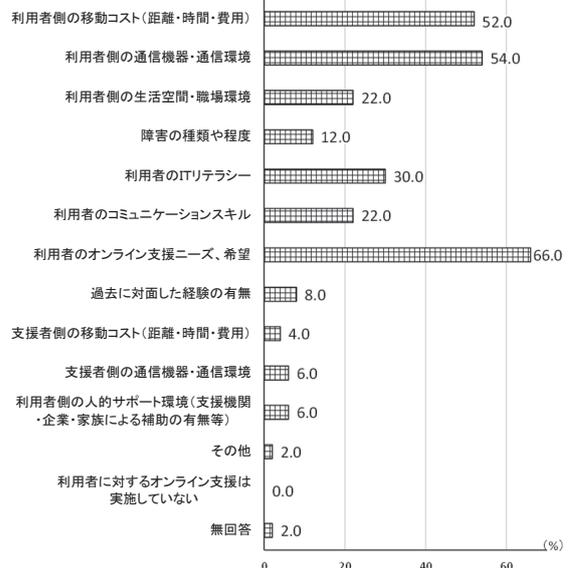


図2-25 オンライン支援の実施を検討する際に考慮する条件【複数回答】

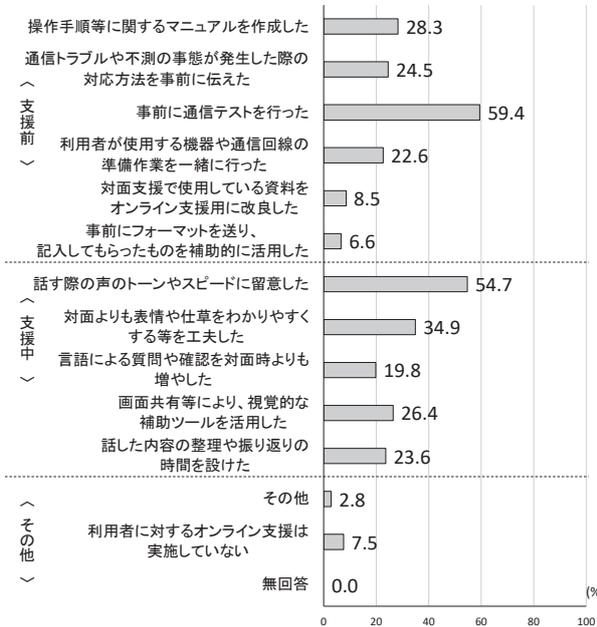
(12) オンライン支援を実施する際の工夫

オンライン支援実施事業所に対し、オンライン支援の際に実施している工夫について回答を求めた。いずれの事業も「事前に通信テストを行った」、「話す際の声のトーンやスピードに留意した」の選択率が50%を超えており、これらの工夫は特定の利用者や支援内容に限らず多くの支援場面で取り入れられていることが推察された(図2-26)。「その他」の内容としては、利用者が事業所に来所し事業所の機器を利用して企業とのオンライン会議に参加した、利用者が面談に集中しやすいよう部屋のブラインドを閉めることにより画面の背景の情報量を少なくした等の記載が見られた。

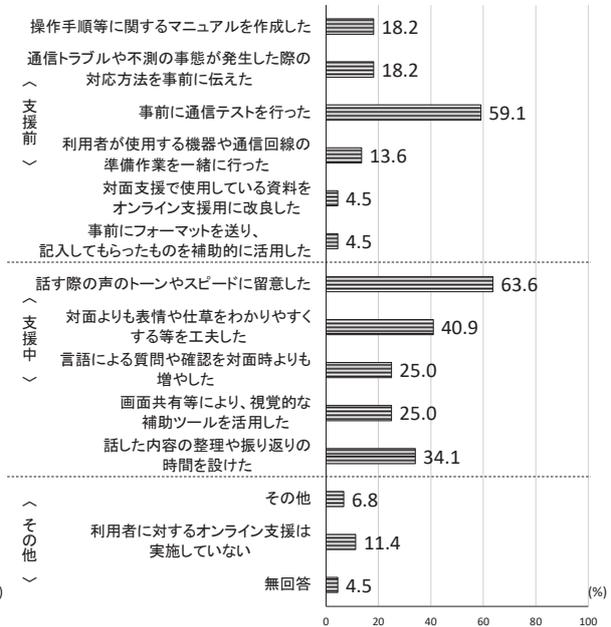
サポステは大半の項目において他の3事業よりも実施率が高かった。特に「操作手順等に関するマニュアルを作成した」、「通信トラブルや不測の事態が発生した際の対応方法を事前に伝えた」の実施率は

6割を超えており、他の3事業よりも30ポイント以上高かった。支援者個人の工夫に加え、マニュアルの作成等の組織的な取組も進められていることがうかがわれた。

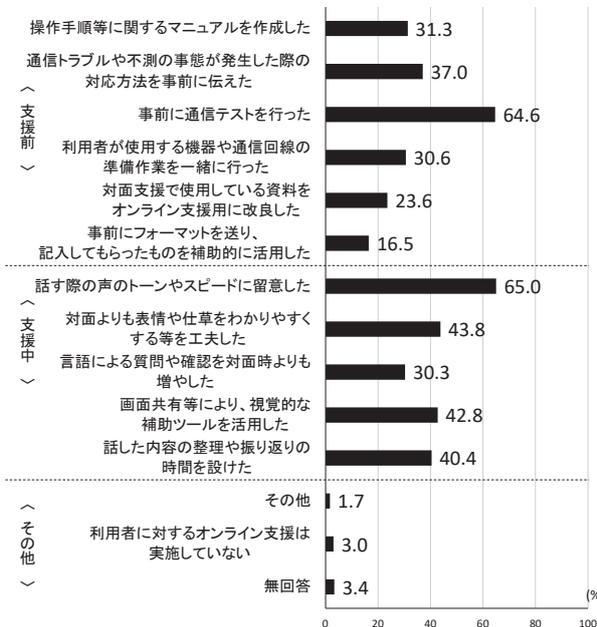
就業・生活支援センター (n=106)



自治体の就労支援センター (n=44)



定着支援事業 (n=297)



サボステ (n=50)

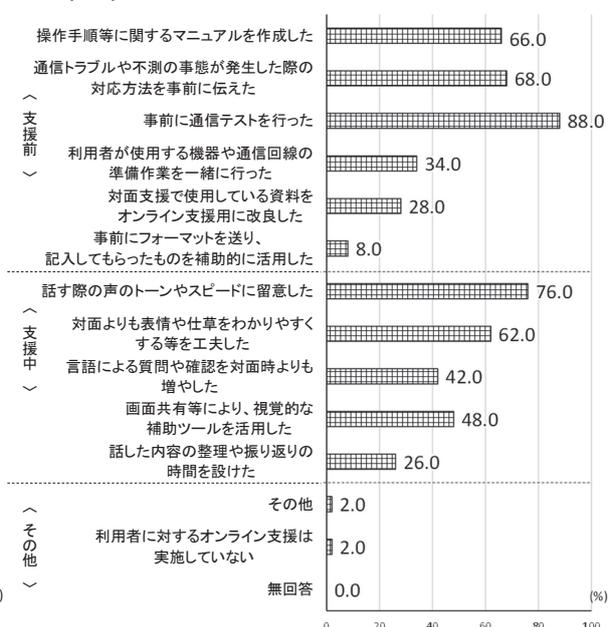


図2-26 オンライン支援を実施する際の工夫【複数回答】

4 オンライン支援のメリットと課題

(1) 対面支援と比較したオンライン支援のメリット

オンライン支援実施事業所に対し、対面支援と比較したオンライン支援のメリットについて回答を求めた。いずれの事業も「利用者の外出や移動に伴う負担が軽減した」の選択率が7～8割程度であり最も高かった(図2-27)。自治体の就労支援センターと定着支援事業では「面談等の日程調整が容易になった」、就業・生活支援センターと自治体の就労支援センターでは「多忙、遠方等の理由で訪問が難しい企業への支援が継続しやすくなった」の選択率も50%を超えていた。「その他」の内容としては、感染対策等が挙げられた。

サポステでは「利用者の面談を定期的・継続的に行えるようになった」、「利用者の緊張や心理的な負担感が軽減した」、「マスクを外した利用者の表情が確認できるようになった」、「利用者の自宅での様子や通信機器の操作スキル等が観察できた」の選択率も4割台で比較的高く、コストや負担の軽減だけでなく、支援の質を高める上でのメリットも感じられていることがうかがわれた。

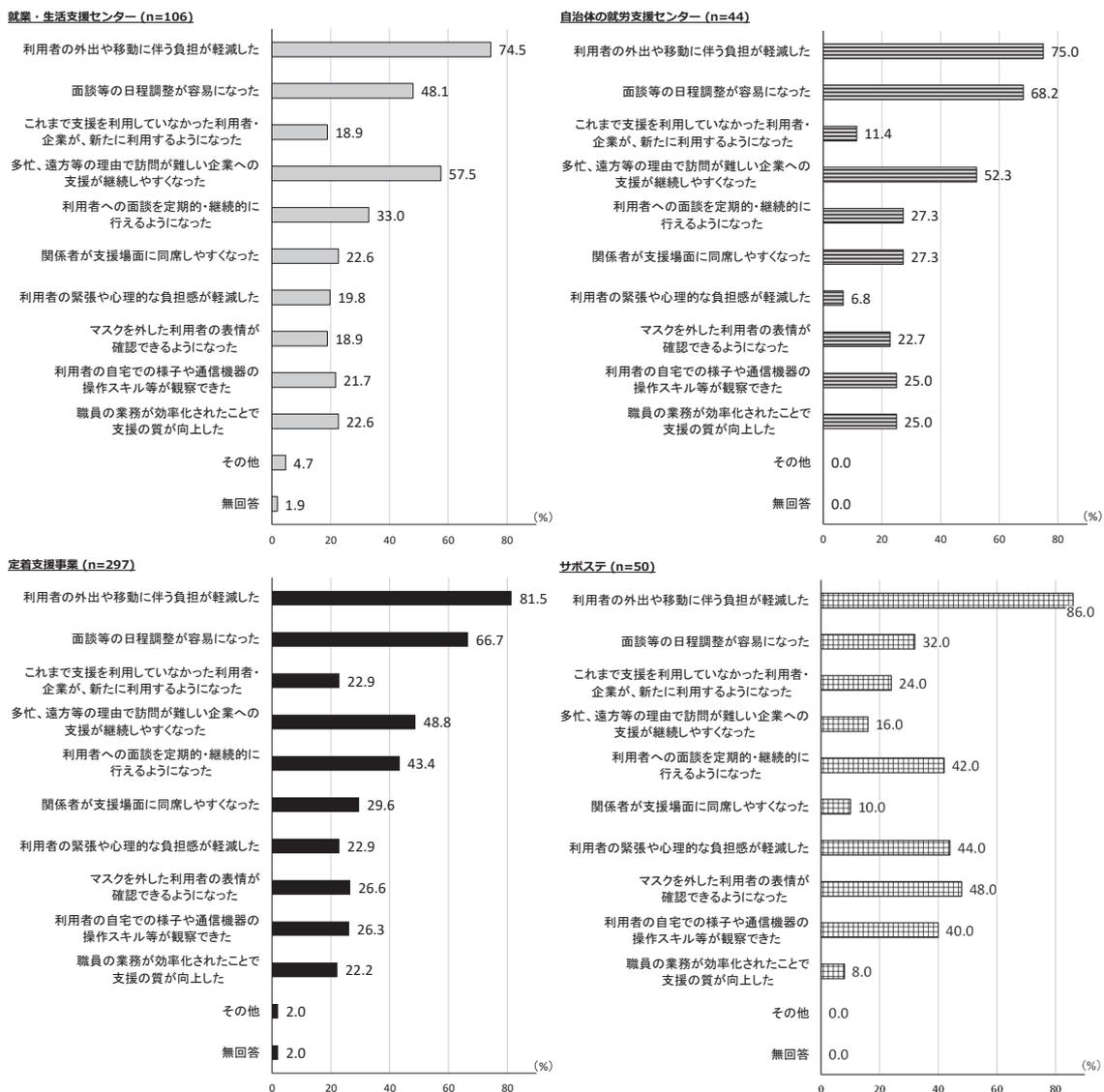


図2-27 対面支援と比較したオンライン支援のメリット【複数回答】

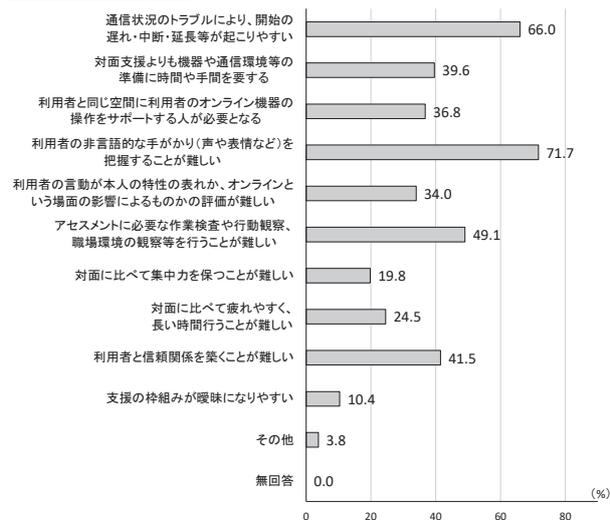
(2) 対面支援と比較したオンライン支援のデメリット

オンライン支援実施事業所に対し、対面支援と比較したオンライン支援のデメリットについて回答を求めた。いずれの事業も「通信状況のトラブルにより、開始の遅れ・中断・延長等が起こりやすい」、「利用者の非言語的な手がかり（声や表情など）を把握することが難しい」の選択率が60%を超えていた（図2-28¹³）。「その他」の内容としては、利用者によっては対面に比べて緊張感が増す場合があること等が挙げられた。

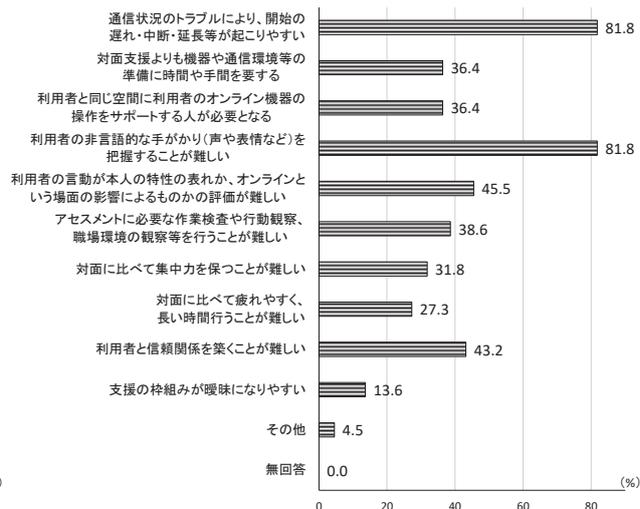
通信環境・機器に関する項目群のほかには、利用者の声や表情、行動等の非言語的情報の観察・評価及びラポール形成に関する項目も一定程度選択されていた。自治体の就労支援センター以外の3事業では「アセスメントに必要な作業検査や行動観察、職場環境の観察等を行うことが難しい」、自治体の就労支援センターでは「利用者の言動が本人の特性の表れか、オンラインという場面の影響によるものかの評価が難しい」といったアセスメント・評価に関する項目が5割弱選択されていた。一方、サポステでは「対面支援よりも機器や通信環境等の準備に時間や手間を要する」が5割程度選択されており、他の3事業よりも比較的高かった。

¹³ 「支援の枠組みが曖昧になりやすい」の選択肢については、調査票内で「例えば、くつろいだ服装や態度で面談に臨む、就労以外のプライベートな話題が中心になる、など」との注釈を加えた。

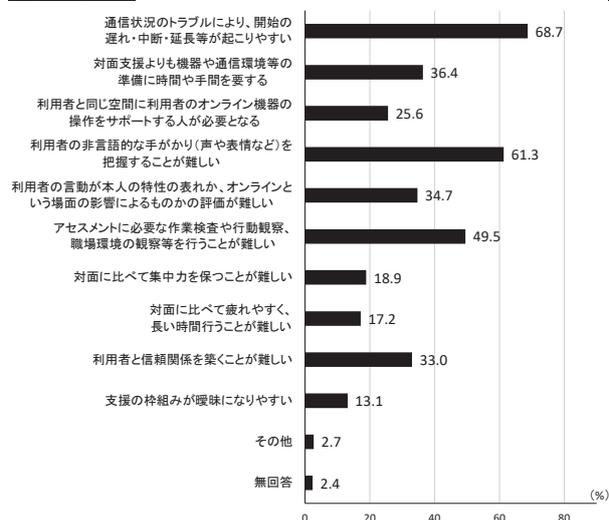
就業・生活支援センター (n=106)



自治体の就労支援センター (n=44)



定着支援事業 (n=297)



サポステ (n=50)

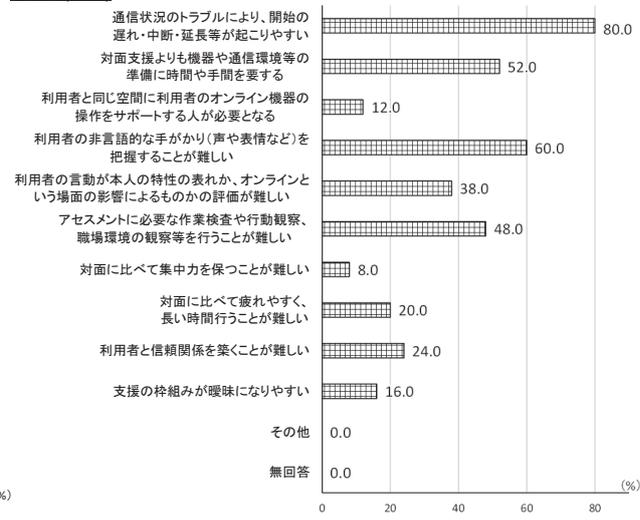


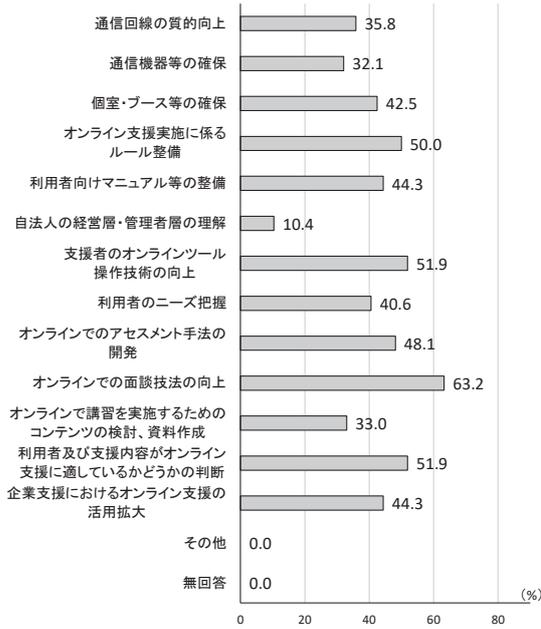
図2-28 対面支援と比較したオンライン支援のデメリット【複数回答】

(3) 調査対象事業におけるオンライン支援を推進していく上での課題

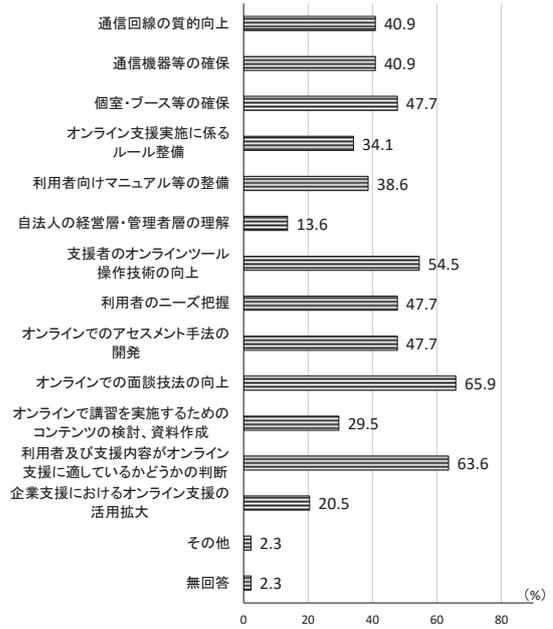
オンライン支援実施事業所に対し、調査対象事業においてオンライン支援を推進していく上での課題について回答を求めた。いずれの事業も「オンラインでの面談技法の向上」の選択率が50%を超えており最も高かった(図2-29)。「その他」の内容としては、オンライン支援では利用者とともに働く現場の同僚等への働きかけが困難な場合があること等が挙げられた。

事業別では、就業・生活支援センターと自治体の就労支援センターでは、「支援者のオンラインツール操作技術の向上」、「利用者及び支援内容がオンライン支援に適しているかどうかの判断」の選択率も50%を超えていた。加えて、就業・生活支援センターでは「オンライン支援実施に係るルール整備」の選択率も50.0%であった。サポステでは「オンラインで講習を実施するためのコンテンツの検討、資料作成」、「利用者及び支援内容がオンライン支援に適しているかどうかの判断」、「利用者のニーズ把握」の選択率も50%を超えていた。

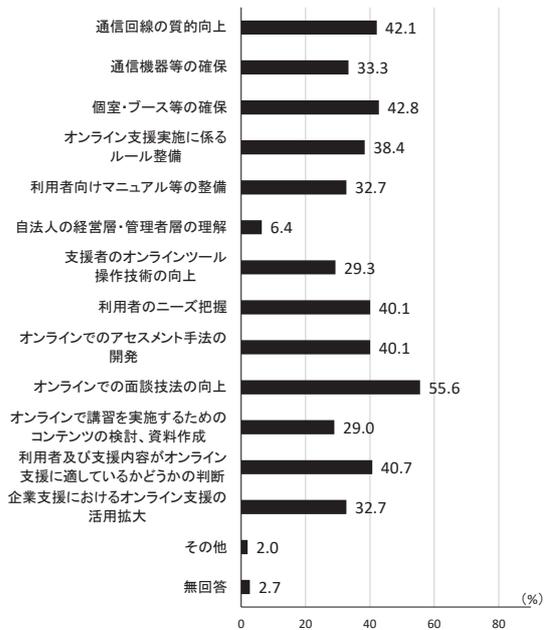
就業・生活支援センター (n=106)



自治体の就労支援センター (n=44)



定着支援事業 (n=297)



サポステ (n=50)

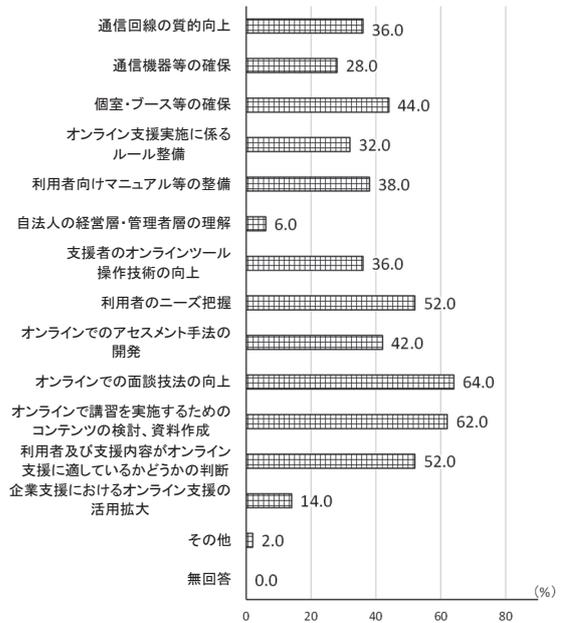


図 2-29 オンライン支援を推進していく上での課題【複数回答】

5 オンラインツールを活用した支援の今後の方針

(1) オンラインツールを活用した支援の今後の方針

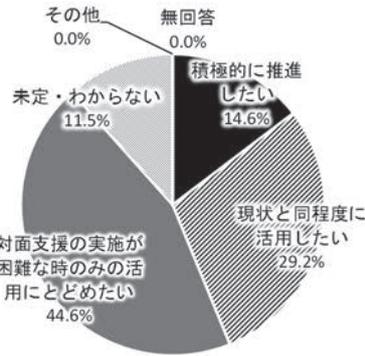
回答事業所（オンライン支援未実施の事業所を含む計 803 件）に対し、調査対象事業におけるオンラインツールを活用した支援（オンライン支援及びその他のオンラインツールを活用した支援）の今後の方針について、利用者本人への支援、企業や他機関への支援別に回答を求めた。

ア オンライン支援の今後の方針

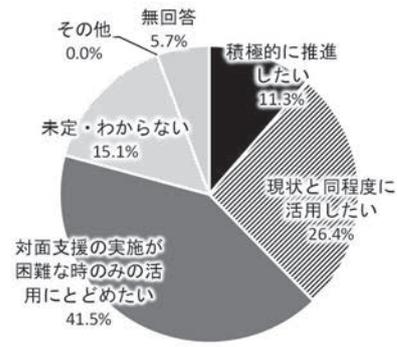
「利用者本人への支援」では、サポステを除いた 3 事業で「対面支援の実施が困難な時のみの活用にとどめたい」が 4 割程度であり、最も多かった（図 2-30）。サポステでは「現状と同程度に活用したい」が最も多く、「積極的に推進したい」と合わせると約 6 割の事業所が今後も現状と同等以上に活用していく意向であった。

「企業や他機関への支援」でも、自治体の就労支援センターを除いた 3 事業で「対面支援の実施が困難な時のみの活用にとどめたい」が最も多かったが、サポステを除いた 3 事業では「利用者本人への支援」に比べると「積極的に推進したい」や「現状と同程度に活用したい」の割合がやや多い傾向が見られた（図 2-31）。

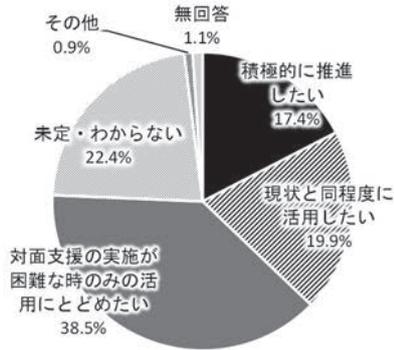
就業・生活支援センター(n=130)



自治体の就労支援センター(n=53)



定着支援事業(n=559)



サボステ(n=61)

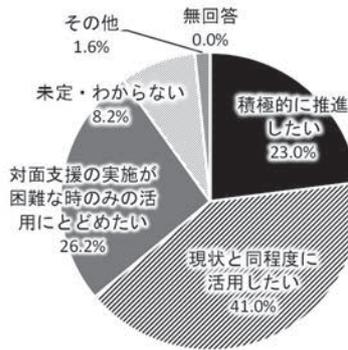
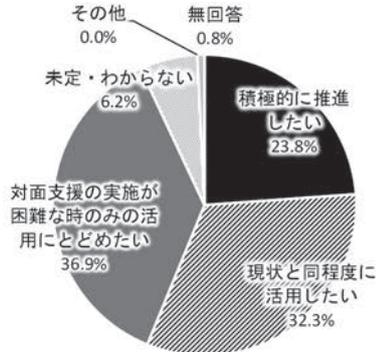
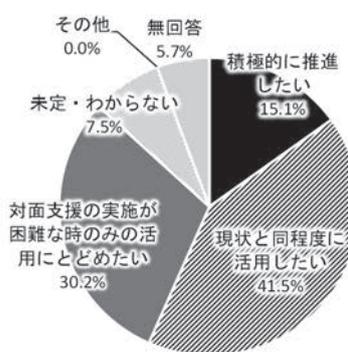


図 2-30 オンラインツールを活用した支援の今後の方針
(利用者本人への支援・オンライン支援)【単一回答】

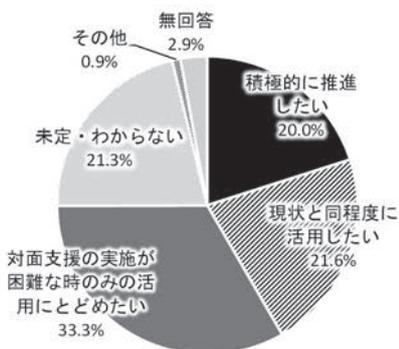
就業・生活支援センター(n=130)



自治体の就労支援センター(n=53)



定着支援事業(n=559)



サボステ(n=61)

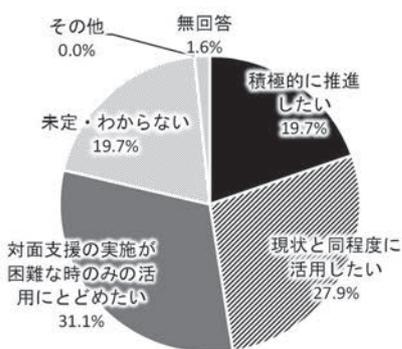
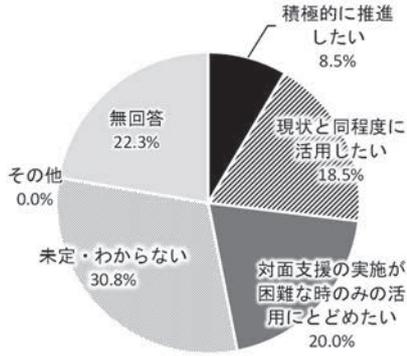


図 2-31 オンラインツールを活用した支援の今後の方針
(企業や他機関への支援・オンライン支援)【単一回答】

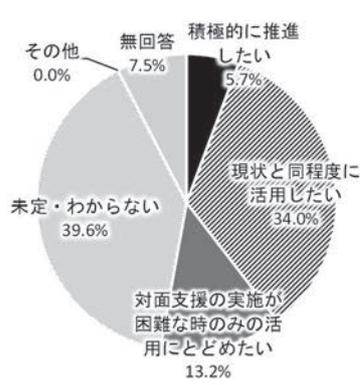
イ その他のオンラインツールを活用した支援の今後の方針

「利用者本人への支援」、「企業や他機関への支援」とともに「未定・わからない」を選択した事業所が多い傾向が見られた（図2-32、図2-33）。ただし、「企業や他機関への支援」においては、自治体の就労支援センターで「現状と同程度に活用したい」の選択率が最も高く、サポステも「現状と同程度に活用したい」と「未定・わからない」が同率であった。

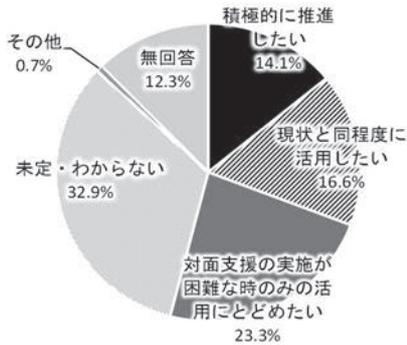
就業・生活支援センター(n=130)



自治体の就労支援センター(n=53)



定着支援事業(n=559)



サボステ(n=61)

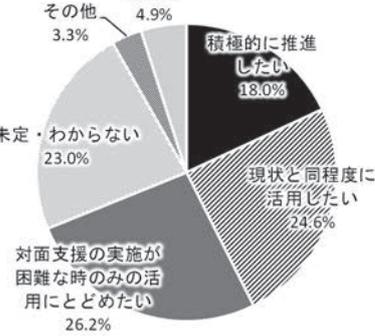
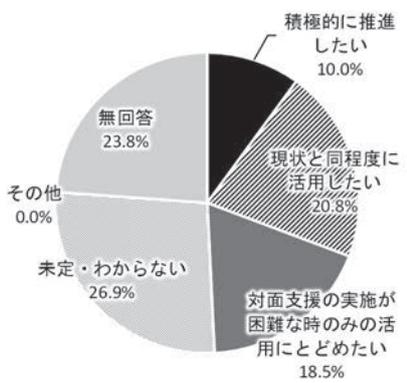
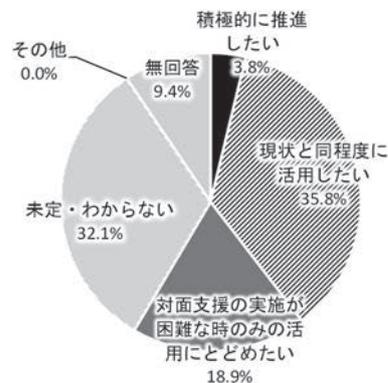


図2-32 オンラインツールを活用した支援の今後の方針
(利用者本人への支援・その他のオンラインツールを活用した支援)【単一回答】

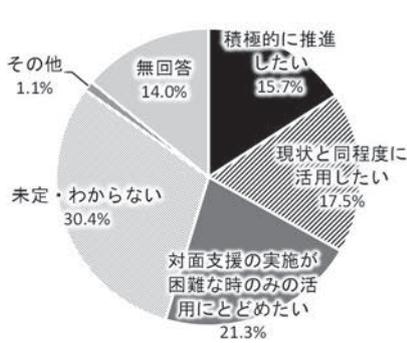
就業・生活支援センター(n=130)



自治体の就労支援センター(n=53)



定着支援事業(n=559)



サボステ(n=61)

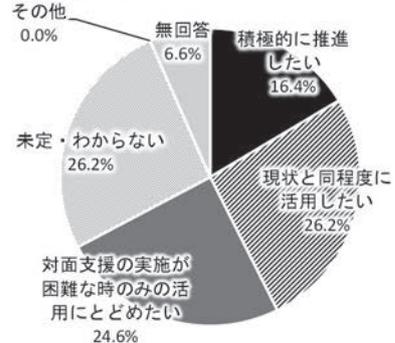


図2-33 オンラインツールを活用した支援の今後の方針
(企業や他機関への支援・その他のオンラインツールを活用した支援)【単一回答】

(2) 今後オンラインツールの活用を進めていきたい支援内容

回答内容の一例を以下に抜粋して示した。なお、掲載に当たり原文の内容を損なわない範囲で一部語句の修正等を行った。

ア 今後更に活用を推進したい支援内容

(7) 支援内容（利用者本人向け）

面談	<ul style="list-style-type: none"> ・対面の方が有効な場合もあるが、定着面談でも更に活用を進めたい。利用者様・企業担当者様の時間が取りやすいこと、移動時間も短縮されるため、スムーズに複数の面談を行うことができる。 ・面談や定期相談等を職場や在宅からのオンライン支援をもっと積極的に取り入れていきたい。ニーズに合わせて対応できる選択肢を増やしたい。 ・突発的な面談。来所又は、訪問するよりもすぐに相談に乗ることができ、相談しやすい環境になるため。電話よりも顔が見えるので、安心できる。 ・定着面談の日程調整が難しい場合にはオンラインで短時間でも実施したい。
講習・訓練	<ul style="list-style-type: none"> ・Microsoft Word や Microsoft Excel だけでなく在宅就労に役立つスキルを身につけられる訓練内容の実施。 ・毎日の通所が難しい方に通所での訓練と並行した形で自宅での訓練プログラムの提供による訓練機会の提供。 ・遠方の利用者がオンラインで、当該事業所にいる利用者と同時に講習を受けられるように実施しているが、まだ実施回数が多い。更に参加しやすい講習を増やしていきたい。 ・在職者へのグループワークのオンライン活用。
就職活動支援	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインでの面接を実施している企業もあるので、オンライン面接練習の訓練の継続が必要。 ・オンラインでできる職場実習の機会か、それに類する訓練の提供。
交流会	<ul style="list-style-type: none"> ・登録者との交流会や中小企業との交流会を通常は対面で行いたいが、今後の状況次第ではオンラインでできるよう登録者や企業の通信環境の把握等、進めていきたい。 ・就職者と就労移行支援利用者の交流会。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・相談等の入り口を増やすためのオンライン窓口推進。 ・Zoom 等のカメラを用いたオンライン面談や就労場面の確認を行いたい。 ・定着支援計画の計画説明。 ・書類の確認が困難な状況下での画面共有。 ・体調等毎月の聞き取り項目を、利用者とオンラインで共有できるようにし、面談以前に作成をした状態で支援スタートしたい。 ・1回目の支援よりオンラインではなく、対面での支援を重ねてからオンライン面談を取り入れる。

(イ) 支援内容（企業・支援機関向け）

会議	・企業や関係機関との打ち合わせは、移動時間がない方が効率的なので、積極的に活用したい。
セミナー	・障害者雇用促進を目的としたセミナー開催。(Web 開催の方が反応が良い。)

(ウ) 支援対象（利用者本人）

障害別	身体障害	<ul style="list-style-type: none"> ・職場で視覚障害者用のパソコン操作方法が分からず困っていらっしゃる方に、オンラインでの支援を推進したい。（移動時間が不要となり、対応できる頻度が上がる。困っている方に迅速に対応できる。） ・利用者さんが聴覚に障害がある方たちであり、手話での会話や、手話通訳が必要となるため、対面支援が難しい時は、ビデオ通話を積極的に使っていきたい。
	知的障害	<ul style="list-style-type: none"> ・知的障害のある利用者への支援においても機器の説明をしながら進めていきたい。
	精神障害	<ul style="list-style-type: none"> ・精神障害の方は気分の波があり、落ち込んで力が出ない時に来所面談はハードルが高く、しばしばキャンセルが出ていた。オンライン支援は利用者が在宅できるので直前のキャンセルが減少した。来所困難者への利用継続につながるため推進したい。 ・精神障害がある方に対し、その日の体調確認。
	発達障害	<ul style="list-style-type: none"> ・発達障害の方の就労支援について障害者職業センターやひきこもり支援等の専門機関との連携にて包括的な支援をしていく。在宅就労支援機関と協働し、IT 活用の可能性を広げていく。
遠方	<ul style="list-style-type: none"> ・遠方企業へ就職した方へのオンライン支援。現地訪問は頻度を減らしても一定回数は実施したい。 ・遠方でタイムリーな面談が難しい方への活用。 	
来所困難	<ul style="list-style-type: none"> ・来所による面談が難しいケース（移動に支援が必要・勤務が長く夜間来所が困難等）とのオンライン面談の実施。 ・定着支援の面談日が対面であると限られるが、オンラインツールを利用することで勤務後の面談も可能になっている、利用者様の休日を有意義に使えるよう希望に沿った面談日の設定を行う。 ・就労支援事業所には行けないが（休みたいが）、自宅での訓練を行える方への支援提供。 	
安定期	<ul style="list-style-type: none"> ・定着支援での企業面談やフィードバックで安定しているケースでは、本人・企業・支援者が集まりやすいオンライン面談を利用することで、双方の時間的負担を軽くし、支援継続をやすくしていきたい。 ・集中支援期を過ぎた定着支援はオンライン支援に移行してもよいケースが多いと思う。 	
対面が苦手	<ul style="list-style-type: none"> ・対面での緊張が強い方、遠方にお住まいの方等の面談。対面で困難な際の履歴書作成支援。 	
在宅勤務者・希望者・在宅勤務	<ul style="list-style-type: none"> ・在宅ワークをしている利用者の定着支援、本社との面談。 ・元々在宅勤務を希望されている方で公共交通機関の利用が難しい方は、新型コロナウイルス感染拡大は関係なく、在宅訓練を取り入れ、精神的な負担感を軽減させつつも就職につなげられる支援にしていきたいと思っている。 ・難病で在宅就労を希望している人の面談。 	

(I) 支援対象（その他）

企業	<ul style="list-style-type: none"> ・外部機関が入ることが厳しい企業先の方に向けて面談を行う際に活用していきたい。 ・関係性のできている利用者との定着面談。関係性のできている企業への定着面談。
支援機関	<ul style="list-style-type: none"> ・ケース会議等、多機関が集まる会議では日程調整が難しく、オンラインで対応できるとやりやすいと考えている。
家族	<ul style="list-style-type: none"> ・家族面談。

(オ) ツール・環境

支援	<ul style="list-style-type: none">・安全に相談ができるようなツールの整備。チャット等オンタイムで相談できるようなものがあればと思う。・LINE を活用した情報の共有は積極的に行い、面談の日程調整や対面では伝えるのが難しい利用者とのコミュニケーションツールとして活用したいと考えています。・YouTube 等を活用したオンラインプログラムの充実。・現在、Discord によるプログラムを行っているが、共同作業を行う上で運用のしやすさを感じる。今後、相談に限らず、グループワーク等については、希望がある場合で、運用に問題がない場合には、活用を広げていきたいと考えている。
宣伝・広報	<ul style="list-style-type: none">・SNS を利用した情報発信。就労移行支援を終了した方に、Google フォームで状況確認して、必要な支援につなぐ。・本人や企業との面談を Zoom 等で行い、対面では都合がつかなくても状況等が聞き取れるように活用したい。Facebook や Twitter (現 X) のアカウントはあるものの、活用ができていないため担当者を決めてこまめに更新を行い、事業所を知ってもらいたい。
その他	<ul style="list-style-type: none">・全ての支援者が障害者に対するオンライン相談ができるスキルを身につけてほしい。・定着支援事業利用者が増加していくことを想定した際に職員の稼働負担の問題が高まっている。オンラインツールの活用により効率的に対応できるように進めていきたい。・個々の利用者によって機器的・通信的制約がある場合の支援対策として個室確保・通信環境確保のための公的機関の「スペース貸与協力依頼」等。

イ 今後新たに導入したい支援内容

(7) 支援内容（利用者本人向け）

面談	<ul style="list-style-type: none"> ・電話等相手の表情が見えない状態での面談より、Zoom 等表情が見える方法で面談ができるので、検討していきたい。企業への訪問が難しい場合や、就職者を訪問しての面談の都合がつかない場合もあるため。 ・面談時同時に資料を作成して、情報共有ができるようにしていきたい。
在宅就労支援	<ul style="list-style-type: none"> ・在宅ワークの働き方訓練等他機関(企業等も)と協力し行う。
就職活動支援	<ul style="list-style-type: none"> ・転職がある際はオンラインツールを利用した面接練習。
交流会	<ul style="list-style-type: none"> ・働いている人たちのミーティングをオンラインで開催したい。知的障害者向けは開催した。 ・特別支援学校の卒業生へ(就労1年目)の報告会、同窓会のようなものを先生も含めて行い、それぞれが頑張っている姿を報告する。また許可を得て録画を行い在学学生(後輩)に観てもらい卒業後をイメージしてもらう。 ・他拠点や他エリアとの交流。 ・OBOG 交流会の開催。 ・在職者や人事担当者の交流会。 ・利用者同士のオンライン交流を通じた余暇活動の充実やセミナーの実施等、対面に限らない交流の場の提供支援。
訓練	<ul style="list-style-type: none"> ・就職してからも、移行で行っているメンタルケア(認知行動やストレスケア、アンガーマネジメント等)や PC スキル訓練を個別に提供していきたい。
セミナー・講習	<ul style="list-style-type: none"> ・就労移行支援事業における基礎学力やマナー等の座学による支援の部分で取り入れたい。 ・オンラインによるビジネスマナー研修等実施していきたい。 ・オンデマンド型のビデオツールによる教育・支援。 ・利用者向けにオンラインツールの活用の講座を実施しようか考えている。 ・オンラインでのグループワーク等。
観察	<ul style="list-style-type: none"> ・見学时、オフィス内の様子、雰囲気動画を等で見られるようにしたい。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・インテーク面接。 ・Zoom 面談で SST ができれば導入したい。 ・分かりやすい情報共有の場としてのオンライン面談の活用。職場の取組内容等、支援者の介入が難しい場面も多いので、職務内容の説明を実際に Zoom で写真や資料を見せながら視覚的に分かりやすく情報共有する等、オンラインだからこそできることは取り入れられたらよい。

(イ) 支援内容（企業・支援機関向け）

会議	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ネットワーク:会議支援対象者の支援を目的として、公共職業安定所をはじめとする関係機関、障害福祉サービス事業者及び企業との地域ネットワークを形成することを目的とした会議。 ・企業担当者と定例会議をオンラインで行う。 ・緊急性が高く関係者が多機関にわたる関係者会議。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインでの支援ノウハウを共有して支援者を育成する。

(ウ) 支援対象（利用者本人）

障害別	重度心身障害	・事例は非常に少ないだろうが、重度心身障害の方で就労可能な方への支援ツールとして使ってみたい。
	視覚・聴覚障害	・視覚や聴覚に障害をお持ちの方に、オンライン支援を活用して就職のあっせんや情報提供・定期面談等を展開していけるような仕組みづくりを考えたい。
	知的障害	・現在、調査対象事業(定着支援事業)ではオンラインツールの活用ができていないため、導入コストが低く、主たる対象者の知的障害の方でも使いやすいツールを導入し、少しずつ活用できるようにしたい。
ひきこもり	・ひきこもりの支援等に新たに活用できるのではないかと考えている。	
遠方	・地域が広く、来所が難しい方々も多くおられるため、来所できない方々に自宅で講座を受けることができるシステム。	
来所困難	・遠方や体調不良で外出がしにくい方との面談。	
	・フルタイム勤務で就労現場がその日によって変わり、直接出向くには場所が遠いというスタイルでの就労もあり、臨機応変な支援の一つとしてオンライン支援は有効かと思われまます。	

(I) 支援対象（その他）

企業	・多忙、遠方等の理由で訪問が難しい企業への支援継続のために導入したい。
家族	・家族とオンライン等での面談ができれば、ご足労いただくなくてもよく、より頻繁に本人の状況を動画等でお伝えしやすくと考え、良い方法を模索中である。

(オ) ツール・環境

支援	<ul style="list-style-type: none"> ・音声や音の情報を正確に文字変換できる機械があれば便利。 ・チャット等を使った、模擬的な在宅就労の練習。 ・知的障害のある方の中には、LINEのみ使用可能な方もいらっしゃるため、LINEの活用の可能性を探りたい。 ・SPIS(情報収集段階) ・オンラインでできるアセスメントツールの導入。 ・資料や各種ツール共有等が本人・企業・支援者で一体的に活用できるツール等導入や活用を進めたい。(例:健康観察チェックシート等日々のバロメーター把握をする等) ・検品等のIT化と利用者に対する評価をAIを活用してデジタル化していきたい。そのためプログラムを組みアプリとして作成する試みを行っている。 ・SNSについては、対象者によって、ツールの使い分けが必要だということが分かった。オンラインツール全体においても、その時々により流行り等も大いにあるように感じてもある。都度、安全性に考慮しながらも、若者を対象とする以上は常に運用ツールに関しては柔軟に対応し活用していくことを意識していきたい。 ・VRによる仮想空間での就労支援。 ・オンラインでお互いが顔を合わせるワークに加えて、ゲーム(マイクラフトやそれに類似するもの)やバーチャル空間等の活用もより良い支援の提供につながるのではないかと考えているが、利用者のニーズや費用面等を踏まえて検討していきたい。
宣伝・広報	・YouTube等を活用し、気軽に当事業所情報(事業所内や雰囲気)を知れる動画を作成していきたいと考えている。
その他	・利用者さんごとの通信機器のレンタル。(自治体からのサポート等があるとますます進む。)

(3) オンラインツールを活用した支援についての意見・要望

回答内容の一例を以下に抜粋して示した。

		オンラインツールを活用した支援についての意見・要望
	オンライン支援の意義	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者の場合、就労移行から就職し、就労定着を利用されるため、ご本人の人となりが分かっていることがほとんどであり、「普段との違い」がどの辺りに現れるかが分かっているため、オンライン支援を導入しやすいと感じる。(定着支援事業) ・対面でなければ得られない情報も多くあるが、障害当事者の方が希望するのは複雑な相談だけではなく日々のちょっとした確認や連絡、報告であることも多い。そのためのツールとしてオンラインツールを活用することは有意義であると考えます。(就業・生活支援センター) ・現在、家から外に出て毎日同じところに行き、同じことを行うことに対し、課題がある方も、まず就職までの道のりの導入の部分において、ハードルを下げ段階的に就職を目指せるようにできると、障害者雇用において雇用を創出できると考えています。(定着支援事業) ・新しいことに挑戦する良い機会になる。ひきこもりの方へのアウトリーチの機会となる。(定着支援事業) ・新型コロナウイルス感染拡大により世間一般では在宅就労が進んだが障害者雇用においては思うように推進されていないように感じている。在宅就労の可能性を広げるためにも就労系サービスでは通所型とオンライン型の双方の訓練が実施できるようにしておかなければという使命を感じている。(定着支援事業) ・面談時間の捻出が楽になり、先送りにならずに済んでいる。今後は余暇活動にもオンラインを活用できないかと思案中です。(自治体の就労支援センター) ・会議や研修へのオンライン参加については、時間的にも金銭的にもコスト削減ができ職員の負担軽減になっている。(就業・生活支援センター)
意見	オンライン支援の懸念点、今後の課題	<ul style="list-style-type: none"> ・生活リズムや生活習慣が安定している人であれば、オンライン支援ができると思うが、安定前の方にオンラインでの支援をしてしまうと、表情や精神状態の細かな変化に気付けない可能性があり不安。(定着支援事業) ・利点もあるが、社会との接点が少ない利用者が多いので、対面で来て話すことに意義を感じている。(サポステ) ・今後、益々、オンラインを活用した支援が増えてくると思われるが、認知機能の低下が著しいケースや失語症等言語的な表出が難しいケースと言語的なコミュニケーションを取ることができるケースで就労の可能性が大きく変わってくる可能性があるのではないかと感じています。そうしたケースが取り残されないことも同時に考えていく必要があると考えています。(定着支援事業) ・オンラインツールを活用すると、利用者がいつでもどこからでも利用できる一方で、迅速な対応や、営業時間を過ぎたフォローが行えない場合がある。それらを利用者にきちんと説明した上で、納得して活用を検討することが必要と感じた。(定着支援事業) ・オンラインツールでも訓練等給付を出してもらえるのはありがたいが、現場の方の意見が聞けないのはもどかしい。企業でも現場の方に参加してもらえるようになるとういのが、難しいと思われる。(定着支援事業) ・当センターでは LINE の活用はしていないが、支援学校卒業生等若い利用者は、Eメールではなく LINE へのニーズが高く、検討が必要であると感じている。(自治体の就労支援センター) ・オンラインの環境が整っていない家庭も多くあるため、そのような家庭にもオンライン支援ができる環境に整えられたら、より障害福祉の支援の幅が広がるようにも感じる。(定着支援事業) ・今後更にこのような支援が進んでいくとなると利用者のハード面等をどのようにしていくのかも課題になってくるのではないと思うが、利用者にとって不利益のない支援であるとうい。(定着支援事業) ・当事業所ではオンラインでの支援もまだ始めたばかりということもあり、支援者自身がオンラインツール操作の技術向上を図る必要があるため、支援者も勉強していかないといけないと思っています。(定着支援事業) ・中小企業等ではオンライン支援はまだまだ中々広まらないと思います。ただ通信環境や技術進歩でまた支援の方法は変わってくるのではとも思っています。(就業・生活支援センター) ・通信機器の整備や通信環境の維持に関する費用負担が大きいです。(サポステ) ・現場にオンラインツールの活用に詳しい者がいないため、活用方法が限られてくるし、機器の環境の改善方法も不明。日々の支援と同時に今までやったことのない支援方法を確立することは時間・経費とも不可能に近いです。(定着支援事業)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">要望</p>	<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">活用事例やノウハウの共有に関する要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・活用した好事例や、アセスメント方法について共有していただきたい。(就業・生活支援センター) ・新型コロナウイルス感染拡大の有無を問わず在宅支援も可能となり、ニーズが拡大されていく中利用者が個別でも集団でも取り組めるような、オンラインで取り組みやすいカリキュラムの開発を是非お願いしたいです。(定着支援事業) ・オンラインツールを活用した支援において、有効なアセスメント方法やラポール形成の上での注意点を教えていただきたいです。(定着支援事業) ・小さな事業所でもできるような方法があれば、ご教授願いたい。(定着支援事業) ・かつてメールによる相談を受けた数人の利用者から、「すぐに返事がないことで余計なことを想像して不安定になった」等本人の想定以上に返信の時間がかかることから不安につながってしまうことや、ニュアンスが違って伝わることで関係性が悪くなることもあり、基本的にはお電話や対面を中心としている。活用する場合のルールづくりのサンプルがあれば知りたい。(自治体の就労支援センター) ・オンラインツールを活用する前に必要な、注意事項等どうされているのか。書面がある場合、誓約書等を用意している関係機関はあるのか。例として、資料等あれば参考になる。(就業・生活支援センター) ・オンライン面談は利用者にとって有効である場合も多いが、支援者側にとっては疲れるツールであると感じる。支援者が疲れずに支援継続するための情報が欲しい。(サポステ) ・スタッフの技術向上に対する支援があると良い。(就業・生活支援センター) ・新型コロナウイルス感染拡大の影響で急激にIT化が進みましたが、自身も他従業員のITリテラシーが追いついておらず、何かトラブルがあった際に対応ができない。組織的にITリテラシーを学ぶ体制が必要。(定着支援事業) ・公共交通の乏しい広域を担う拠点のため、利用者にとってはオンラインによる支援は費用面も含めてメリットも大きい。積極的に導入したいが、職員の専門性という意味では委託費から養成したり外注したりしていくには限度があるため何かしらの補助等が欲しい。また、相談援助や就労支援のためのオンライン支援パッケージのような講習等を多く開催してほしい。(サポステ) ・率直に言って、オンライン支援を活用する支援者側のスキルや経験不足が大きく、使用可能な職員に限られている。オンライン支援を行ってはいるものの、ルールやマニュアル面の整備が十分に追いついていない。上記の支援者側のスキル不足も含めて、オンラインツール活用に向けた研修会等の必要性を感じる。(就業・生活支援センター)
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">その他の要望</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所の設備を整えるだけでなく、職員もシステムに詳しくなる必要があり、関係機関や企業、利用者本人も設備を整える必要があります。操作方法の説明等、事業所と利用者の間に入ってオンラインツールを円滑に進める仲介役がいると活用事例が増加していくと感じました。(定着支援事業) ・ビデオ通話等、どんなツールも、音声に字幕がすぐに正確に入るような機器があればと思います。(定着支援事業) ・マイクやプロジェクター等のオンライン支援に必要な機器購入の助成をいただきたいです。高性能なものだと高価なため、安い機器を使っていますが、時折支障が出ることがあります。(定着支援事業) ・行政によっては、新型コロナウイルス感染症関連でないとオンラインでの支援の許可が下りない等、地域によって差があることが課題。行政同士も連携を図ってもらい、1人でも多くの方に必要な支援が届けられるように、柔軟な対応をしてもらいたい。(定着支援事業) ・個別支援計画の電子署名化の許可等柔軟な行政判断が必要となる可能性がある。(定着支援事業) ・障害当事者自身のオンライン環境はまだ未整備。ニーズによっては地域の行政や支援機関のオンライン環境を活用させてもらうこともできないかと思う。(就業・生活支援センター) ・オンライン機器・通信が充実した公的施設の拡充により、より多くの自宅以外でのオンライン支援が可能となるので、国や自治体の協力が必要。(サポステ)

6 オンライン支援の事例

利用者（障害者本人）を対象としたオンライン支援を行った事例について、支援対象者（以下「対象者」という。）の属性、オンライン支援を行うこととなった経緯、支援内容、実施した配慮・工夫、及び苦慮したことについて最大2事例まで回答を求めた。

（1）事例数

回答された事例の数を表2-24に示した。定着支援事業の事例が約6割を占め、次に多い就業・生活支援センターの事例が約2割であった。

表2-24 事例の件数と割合

	事例数	割合(%)
就業・生活支援センター	118	22.6
自治体の就労支援センター	50	9.6
定着支援事業	313	60.1
サポステ	37	7.1
無回答	3	0.6
合計	521	100.0

（2）対象者の属性

ア 年代

当該事例の対象者の年代について回答を求めた。就業・生活支援センターでは「30代」が最も多く、他の3事業では「20代」が最も多かった（表2-25）。

表2-25 対象者の年代【単一回答】

	就業・生活 支援センター (n=118)	自治体の 就労支援 センター (n=50)	定着支援 事業 (n=313)	サポステ (n=37)
10代	2.5	0.0	1.6	2.7
20代	29.7	46.0	41.9	54.1
30代	35.6	28.0	34.5	37.8
40代	25.4	18.0	13.7	2.7
50代	5.1	8.0	7.3	0.0
60代以上	0.0	0.0	0.6	0.0
その他・不明	1.7	0.0	0.3	0.0
無回答	0.0	0.0	0.0	2.7

注) 回答率が最も高いものを色付けして示している。

イ 支援開始時点における就職状況

当該事例の対象者の支援開始時点における就職状況について回答を求めた。サポステでは「求職中(在学中を除く)」が最も多く、他の3事業では「在職中」が最も多かった¹⁴(表2-26)。

表2-26 対象者の支援開始時点における就職状況【単一回答】

	就業・生活 支援センター (n=118)	自治体の 就労支援 センター (n=50)	定着支援 事業 (n=313)	サポステ (n=37)
在学中	5.1	4.0	4.2	2.7
求職中(在学中を除く)	33.1	22.0	18.8	67.6
在職中	56.8	70.0	72.2	5.4
休職中	4.2	4.0	4.5	21.6
その他	0.8	0.0	0.0	0.0
無回答	0.0	0.0	0.3	2.7

注) 回答率が最も高いものを色付けて示している。

ウ 障害種別

当該事例の対象者の障害種別について、当てはまるもの全てに回答を求めた上で、「主たる障害」¹⁵を一つ選択して回答するよう求めた。

障害種別(複数回答)では、就業・生活支援センターと定着支援事業において「精神障害」の選択率が最も高く、自治体の就労支援センターとサポステにおいて「発達障害」の選択率が最も高かった(表2-27)。「その他障害」の内容としては、場面緘黙症等が挙げられた。

「知的障害」は自治体の就労支援センターでは3割以上、就業・生活支援センターと定着支援事業では2割前後である一方、サポステでは8.1%と比較的低かった。身体障害は就業・生活支援センターの「肢体不自由」(13.6%)を除きいずれの項目も10%以下であった。

「主たる障害」も、上記と同様、「精神障害」及び「発達障害」が比較的多い結果であった(表2-28)。

「聴覚・言語障害」及び「その他障害」を「主たる障害」として選択した事例は0件であった。

¹⁴ 調査票では「調査対象事業の状況」について回答するよう教示したが、定着支援事業については併設する就労移行支援事業等の状況を含めて回答している事業所が一定数含まれていると推察される。

¹⁵ 対象者の障害種別が一つであった場合は、その障害種別を「主たる障害」とした。

表 2-27 対象者の障害種別【複数回答】

(%)

	就業・生活 支援センター (n=118)	自治体の 就労支援 センター (n=50)	定着支援 事業 (n=313)	サポステ (n=37)
視覚障害	0.8	0.0	1.3	0.0
聴覚・言語障害	0.0	2.0	0.0	0.0
肢体不自由	13.6	4.0	5.1	2.7
内部障害	0.8	0.0	0.3	0.0
知的障害	21.2	34.0	18.8	8.1
精神障害	41.5	38.0	55.6	54.1
発達障害	37.3	46.0	41.5	56.8
高次脳機能障害	3.4	0.0	4.2	0.0
難病	2.5	2.0	1.3	5.4
その他障害	0.0	0.0	0.3	0.0
無回答	0.0	0.0	0.6	0.0

注) 回答率が最も高いものを色付けして示している。

表 2-28 対象者の主たる障害【単一回答】

(%)

	就業・生活 支援センター (n=118)	自治体の 就労支援 センター (n=50)	定着支援 事業 (n=313)	サポステ (n=37)
視覚障害	0.0	0.0	1.3	0.0
聴覚・言語障害	0.0	0.0	0.0	0.0
肢体不自由	11.0	2.0	3.2	2.7
内部障害	0.0	0.0	0.3	0.0
知的障害	18.6	30.0	13.4	2.7
精神障害	33.1	26.0	45.0	32.4
発達障害	31.4	40.0	32.6	56.8
高次脳機能障害	3.4	0.0	2.9	0.0
難病	2.5	2.0	0.6	5.4
その他障害	0.0	0.0	0.0	0.0
無回答	0.0	0.0	0.6	0.0

注) 回答率が最も高いものを色付けして示している。

(3) オンライン支援を行うことになった経緯

ア 単純集計

当該事例のオンライン支援を行うことになった経緯について回答を求めた。いずれの事業も「感染対策（予防）のため」の選択率が50%を超えていた（図2-34）。そのほか、事業別では自治体の就労支援センターで「利用者本人の希望」、「利用者の就職先企業等からの依頼」、サポステで「利用者本人の希望」が50%を超えていた。「利用者本人の希望」は他の2事業でも4割程度選択されていた。「その他」の内容としては、利用者が遠方に就職したこと等が挙げられた。

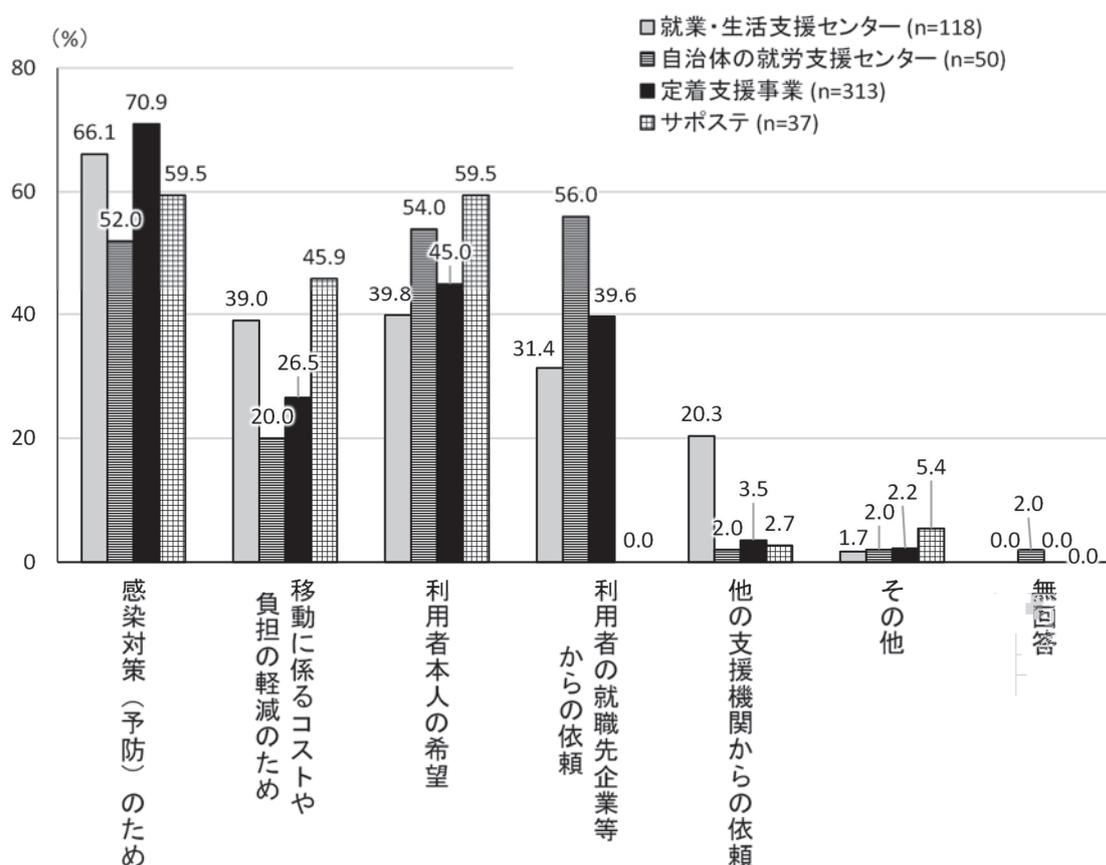


図2-34 オンライン支援を行うことになった経緯【複数回答】

イ オンライン支援を行うことになった経緯×障害種別（主たる障害）（全事業合計）

オンライン支援を行うことになった経緯と障害種別（主たる障害）のクロス集計結果を表2-29に示した。nが10未満の障害種別は集計から除外した。「感染対策（予防）のため」は全障害種別で50%を超えていた。

nが10以上の障害種別の中では、肢体不自由で「移動に係るコストや負担軽減のため」及び「利用者本人の希望」、発達障害で「利用者本人の希望」、高次脳機能障害で「利用者の就職先企業等からの依頼」が50%を超えていた。

表 2-29 障害種別（主たる障害） オンライン支援を行うことになった経緯

オンライン支援を行うことになった経緯	肢体不自由 (n=26)	知的障害 (n=80)	精神障害 (n=206)	発達障害 (n=181)	高次脳 機能障害 (n=13)
感染対策(予防)のため	50.0	78.8	66.5	65.2	69.2
移動に係るコストや負担の軽減のため	57.7	20.0	29.1	30.9	46.2
利用者本人の希望	53.8	30.0	48.5	50.8	38.5
利用者の就職先企業等からの依頼	26.9	28.8	41.3	34.8	53.8
他の支援機関からの依頼	11.5	11.3	5.8	4.4	7.7
その他	3.8	1.3	1.0	3.9	0.0
無回答	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0

注) 回答率が50%を超えているものを色付けして示している。

(4) 対象者への支援内容

当該事例の対象者への支援内容について回答を求めた。サポステ以外の3事業では「⑭定着支援（本人との面談）」のオンライン支援の選択率が6～7割程度であり、定着支援をオンラインで実施した事例が比較的多かったが、就業・生活支援センター及び定着支援事業では「⑦就職・復職に向けた相談」の選択率も4割程度あった¹⁶（表2-30～表2-33）。

サポステでは、「①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り」、「⑦就職・復職に向けた相談」、「⑪就職活動・復職支援（履歴書の作成支援等）」、「⑫面接練習・模擬面接」の選択率が50%を超えており、就職前の支援をオンラインで実施した事例が比較的多いと見られる。

¹⁶ 調査票では「調査対象事業の状況」について回答するよう教示したが、定着支援事業については併設する就労移行支援事業等の状況を含めて回答している事業所が一定数含まれていると推察される。

表 2-30 対象者への支援内容（就業・生活支援センター、n=118）

(%)

分類	支援内容	対面支援	オンライン支援	その他のオンラインツールを活用した支援	いずれも実施なし	無回答
適性評価 （アセスメント）	①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り	67.8	29.7	4.2	7.6	2.5
	②標準化された質問紙検査	29.7	5.1	0.0	13.6	37.3
	③標準化された作業を伴う検査	22.9	0.8	0.0	16.9	48.3
	④場面設定法などによる行動観察	24.6	0.8	0.0	13.6	50.8
	⑤アセスメント結果のフィードバック	45.8	15.3	1.7	12.7	20.3
就職・復職前の支援	⑥支援計画の説明	51.7	11.9	0.0	11.0	15.3
	⑦就職・復職に向けた相談	57.6	42.4	5.1	10.2	1.7
	⑧講習（講義・セルフワーク）	23.7	5.9	1.7	18.6	33.1
	⑨講習（グループワークを含むもの）	22.0	5.1	1.7	21.2	34.7
	⑩作業体験・訓練	33.9	2.5	0.8	17.8	31.4
	⑪就職活動・復職支援（履歴書等の作成時支援等）	48.3	17.8	2.5	15.3	10.2
	⑫面接練習、模擬面接	39.0	12.7	1.7	27.1	4.2
	⑬企業との面接・復職面談同行	44.1	22.0	0.8	19.5	3.4
就職・復職後の支援	⑭定着支援（本人との面談）	63.6	59.3	6.8	8.5	0.0
	⑮定着支援（企業との面談、フィードバック）	56.8	43.2	2.5	11.9	0.8
	⑯ジョブコーチ支援（本人との面談）	22.0	2.5	0.8	11.9	47.5
	⑰ジョブコーチ支援（作業観察、作業支援）	19.5	0.0	0.0	11.0	52.5
その他	⑱ケース会議（本人を含むもの）	54.2	43.2	2.5	14.4	0.0
	⑲当事者同士の交流会	33.9	18.6	1.7	26.3	5.9
	㉑その他の支援	6.8	2.5	1.7	5.1	76.3

注) オンライン支援のうち回答率が50%を超えているものを色付けして示している。

表 2-31 対象者への支援内容（自治体の就労支援センター、n=50）

(%)

分類	支援内容	対面支援	オンライン支援	その他のオンラインツールを活用した支援	いずれも実施なし	無回答
適性評価 （アセスメント）	①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り	44.0	8.0	0.0	16.0	10.0
	②標準化された質問紙検査	28.0	0.0	0.0	10.0	38.0
	③標準化された作業を伴う検査	24.0	2.0	0.0	10.0	50.0
	④場面設定法などによる行動観察	28.0	2.0	0.0	10.0	46.0
	⑤アセスメント結果のフィードバック	34.0	4.0	0.0	12.0	24.0
就職・復職前の支援	⑥支援計画の説明	34.0	4.0	0.0	20.0	20.0
	⑦就職・復職に向けた相談	46.0	22.0	6.0	18.0	6.0
	⑧講習（講義・セルフワーク）	12.0	6.0	0.0	20.0	40.0
	⑨講習（グループワークを含むもの）	8.0	4.0	0.0	20.0	52.0
	⑩作業体験・訓練	20.0	2.0	0.0	18.0	44.0
	⑪就職活動・復職支援（履歴書等の作成時支援等）	40.0	20.0	6.0	20.0	8.0
	⑫面接練習、模擬面接	38.0	12.0	0.0	22.0	8.0
	⑬企業との面接・復職面談同行	40.0	42.0	6.0	18.0	4.0
就職・復職後の支援	⑭定着支援（本人との面談）	64.0	72.0	12.0	2.0	0.0
	⑮定着支援（企業との面談、フィードバック）	54.0	62.0	10.0	10.0	0.0
	⑯ジョブコーチ支援（本人との面談）	20.0	14.0	2.0	14.0	36.0
	⑰ジョブコーチ支援（作業観察、作業支援）	18.0	8.0	0.0	16.0	38.0
その他	⑱ケース会議（本人を含むもの）	34.0	28.0	2.0	18.0	0.0
	⑲当事者同士の交流会	12.0	10.0	0.0	18.0	34.0
	㉑その他の支援	6.0	2.0	0.0	6.0	84.0

注) オンライン支援のうち回答率が50%を超えているものを色付けして示している。

表 2-32 対象者への支援内容（定着支援事業、n=313）

分類	支援内容	対面支援	オンライン支援	その他のオンラインツールを活用した支援	いずれも実施なし	無回答
適性評価 （アセスメント）	①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り	62.6	28.4	3.8	8.3	11.2
	②標準化された質問紙検査	31.9	10.5	1.3	11.2	44.4
	③標準化された作業を伴う検査	22.0	3.5	0.3	12.8	55.6
	④場面設定法などによる行動観察	31.3	8.0	0.3	8.9	46.6
	⑤アセスメント結果のフィードバック	52.1	28.4	4.2	8.9	21.1
就職・復職前の支援	⑥支援計画の説明	67.7	38.3	6.1	3.8	7.7
	⑦就職・復職に向けた相談	55.9	37.4	6.1	12.1	10.5
	⑧講習（講義・セルフワーク）	35.8	22.7	3.2	14.1	29.7
	⑨講習（グループワークを含むもの）	35.5	17.3	1.0	15.0	32.9
	⑩作業体験・訓練	35.1	9.9	1.6	15.7	32.9
	⑪就職活動・復職支援（履歴書等の作成時支援等）	47.9	23.6	2.6	12.8	16.3
	⑫面接練習、模擬面接	45.0	25.2	0.6	13.4	21.1
	⑬企業との面接・復職面談同行	51.4	29.1	2.9	9.6	16.6
就職・復職後の支援	⑭定着支援（本人との面談）	77.0	77.6	9.9	2.6	2.9
	⑮定着支援（企業との面談、フィードバック）	71.9	60.4	8.3	5.1	3.8
	⑯ジョブコーチ支援（本人との面談）	25.6	14.1	1.9	10.5	50.2
	⑰ジョブコーチ支援（作業観察、作業支援）	20.4	4.2	0.6	12.1	54.3
その他	⑱ジョブコーチ支援（企業との面談、フィードバック）	23.0	9.9	2.6	10.2	53.0
	⑲ケース会議（本人を含むもの）	53.4	31.9	2.9	13.1	8.9
	⑳当事者同士の交流会	27.8	14.1	1.3	12.1	43.5
	㉑その他の支援	3.2	2.6	1.0	1.3	87.2

注) オンライン支援のうち回答率が50%を超えているものを色付けして示している。

表 2-33 対象者への支援内容（サポステ、n=37）

分類	支援内容	対面支援	オンライン支援	その他のオンラインツールを活用した支援	いずれも実施なし	無回答
適性評価 （アセスメント）	①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り	81.1	67.6	2.7	5.4	0.0
	②標準化された質問紙検査	45.9	8.1	0.0	24.3	18.9
	③標準化された作業を伴う検査	37.8	5.4	0.0	24.3	27.0
	④場面設定法などによる行動観察	24.3	2.7	0.0	8.1	56.8
	⑤アセスメント結果のフィードバック	59.5	27.0	0.0	21.6	8.1
就職・復職前の支援	⑥支援計画の説明	67.6	37.8	0.0	13.5	5.4
	⑦就職・復職に向けた相談	78.4	89.2	5.4	2.7	0.0
	⑧講習（講義・セルフワーク）	45.9	43.2	2.7	13.5	16.2
	⑨講習（グループワークを含むもの）	45.9	35.1	2.7	21.6	8.1
	⑩作業体験・訓練	32.4	2.7	0.0	21.6	27.0
	⑪就職活動・復職支援（履歴書等の作成時支援等）	64.9	70.3	10.8	13.5	0.0
	⑫面接練習、模擬面接	54.1	56.8	2.7	18.9	0.0
	⑬企業との面接・復職面談同行	16.2	0.0	0.0	21.6	54.1
就職・復職後の支援	⑭定着支援（本人との面談）	54.1	48.6	2.7	21.6	0.0
	⑮定着支援（企業との面談、フィードバック）	18.9	5.4	0.0	18.9	48.6
	⑯ジョブコーチ支援（本人との面談）	8.1	8.1	0.0	8.1	78.4
	⑰ジョブコーチ支援（作業観察、作業支援）	2.7	0.0	0.0	5.4	83.8
その他	⑱ジョブコーチ支援（企業との面談、フィードバック）	8.1	5.4	0.0	5.4	81.1
	⑲ケース会議（本人を含むもの）	35.1	13.5	0.0	27.0	27.0
	⑳当事者同士の交流会	18.9	8.1	0.0	27.0	29.7
	㉑その他の支援	0.0	0.0	0.0	5.4	86.5

注) オンライン支援のうち回答率が50%を超えているものを色付けして示している。

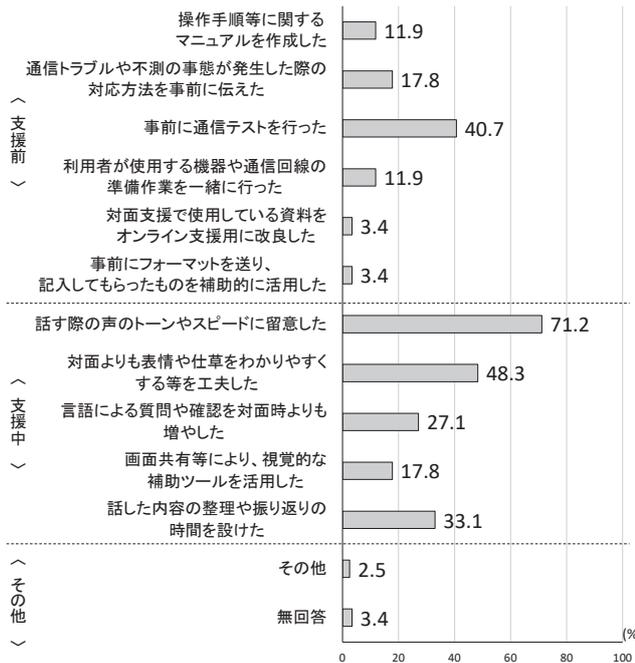
(5) 当該事例にオンライン支援を行った際に実施した配慮・工夫

ア 単純集計

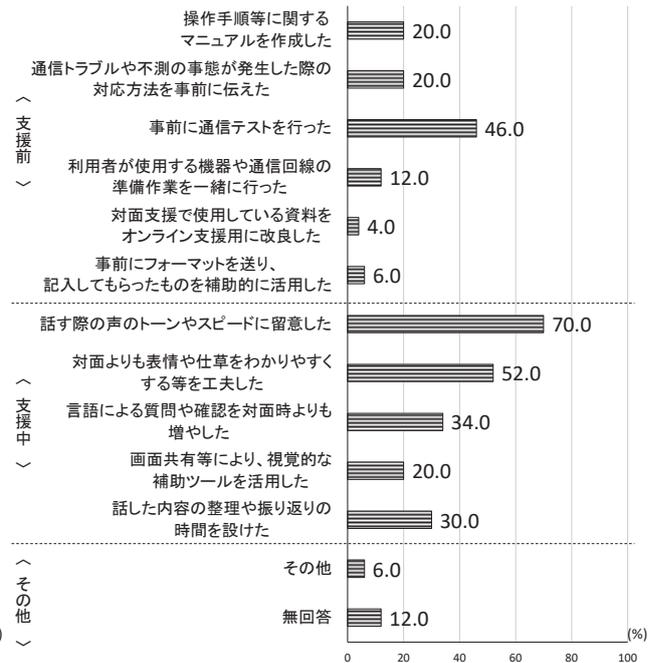
当該事例にオンライン支援を行った際に実施した配慮・工夫について、本節3(12)と同じ選択形式により回答を求めた。いずれの事業も「話す際の声のトーンやスピードに留意した」の選択率が約7割程度と最も高く、「事前に通信テストを行った」及び「対面よりも表情や仕草をわかりやすくする等を工夫した」の選択率も4～5割台と比較的高かった(図2-35)。

また、サポステでは、「通信トラブルや不測の事態が発生した際の対応方法を事前に伝えた」の選択率も64.9%と比較的高かった。

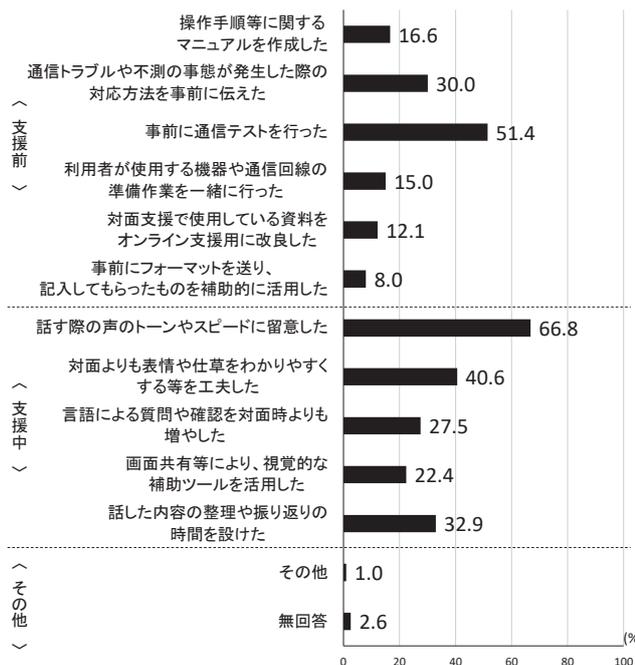
就業・生活支援センター (n=118)



自治体の就労支援センター (n=50)



定着支援事業 (n=313)



サボステ (n=37)

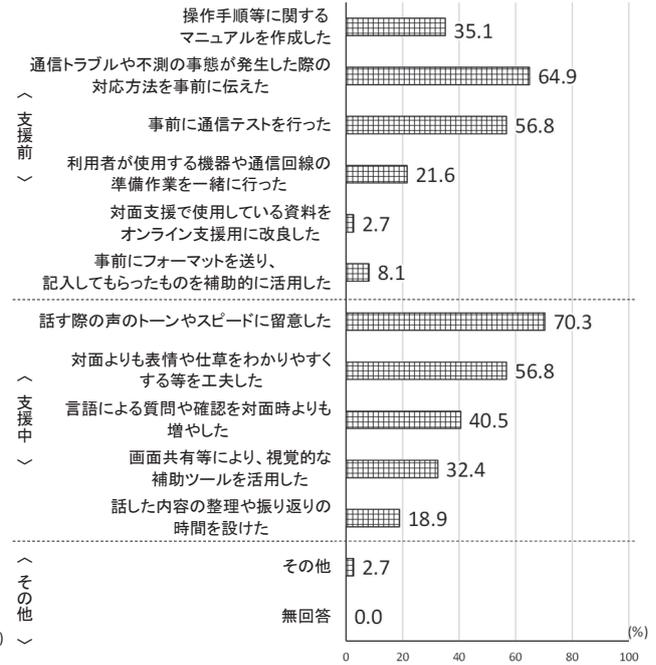


図 2-35 当該事例にオンライン支援を行った際に実施した配慮・工夫【複数回答】

イ 当該事例にオンライン支援を行った際に実施した配慮・工夫×障害種別 (主たる障害) (全事業合計)

当該事例にオンライン支援を行った際に実施した配慮・工夫と障害種別 (主たる障害) のクロス集計結果を表 2-34 に示した。n が 10 未満の障害種別は集計から除外した。「話す際の声のトーンやスピードに留意した」が全障害種別で 50% を超えていたほか、知的障害で「事前に通信テストを行った」が 50% を超えていた。

そのほかの項目では、発達障害で「対面よりも表情や仕草をわかりやすくする等を工夫した」、「事前

に通信テストを行った」が48.1%と比較的高かった。

表2-34 障害種別（主たる障害） 当該事例にオンライン支援を行った際に実施した配慮・工夫

(%)

当該事例にオンライン支援を行った際に実施した配慮・工夫		肢体不自由 (n=26)	知的障害 (n=80)	精神障害 (n=206)	発達障害 (n=181)	高次脳機能 障害 (n=13)
支援前	操作手順等に関するマニュアルを作成した	19.2	10.0	20.4	16.6	38.5
	通信トラブルや不測の事態が発生した際の対応方法を事前に伝えた	23.1	22.5	32.0	28.7	30.8
	事前に通信テストを行った	46.2	57.5	47.1	48.1	46.2
	利用者が使用する機器や通信回線の準備作業を一緒に行った	11.5	13.8	14.6	14.9	15.4
	対面支援で使用している資料をオンライン支援用に改良した	19.2	6.3	8.7	9.4	0.0
	事前にフォーマットを送り、記入してもらったものを補助的に活用した	23.1	3.8	7.3	5.5	0.0
支援中	話す際の声のトーンやスピードに留意した	50.0	71.3	67.0	71.8	76.9
	対面よりも表情や仕草をわかりやすくする等を工夫した	34.6	41.3	46.1	48.1	23.1
	言語による質問や確認を対面時よりも増やした	19.2	27.5	23.3	39.2	15.4
	画面共有等により、視覚的な補助ツールを活用した	30.8	12.5	17.5	28.7	23.1
	話した内容の整理や振り返りの時間を設けた	34.6	36.3	26.7	34.8	46.2
その他	その他	0.0	3.8	1.0	2.8	0.0
	無回答	3.8	3.8	4.9	2.2	0.0

注) 回答率が50%を超えているものを色付けして示している。

(6) オンライン支援を実施するに当たり、利用者の特性や状況に応じて個別に配慮・工夫したこと ア 分類手続

「オンライン支援を実施するに当たり、利用者の特性や状況に応じて個別に配慮・工夫したこと」についての自由記述形式の設問に対する 298 件の回答を質的に分類した。まず、分析者 1 が全ての回答内容に目を通し、類似した内容の回答をグルーピングして複数のカテゴリーを生成し、回答を各カテゴリーに分類した。なお、同一の事例に関する記述であっても、複数のカテゴリーに関連する内容が含まれている場合には、該当する全てのカテゴリーに分類した¹⁷。次に、分析者 2 が、分析者 1 の作成したカテゴリーの定義に従って回答を分類した。2 名の分析者の間で分類が不一致であった回答については、分析者間で協議を行い、必要に応じてカテゴリー名や定義の修正を行った。以上の作業を、全ての回答の分類が完全に一致するまで繰り返し行った。

イ カテゴリーの概要

記述内容を大別すると、「当該事例にオンライン支援を実施した際に行った具体的な配慮・工夫の内容」について記述している回答と、「このような特徴をもった事例にオンライン支援を実施したところ、効果的な支援が実現できた」といった、「当該事例にオンライン支援を活用した意図やオンライン支援の（ポジティブな）効果（以下「オンライン支援の活用意図・効果」）」について記述した回答が見られた。前者についてはさらに、「本節 6 (5) の配慮・工夫の項目と重複した内容」と、「本節 6 (5) の項目以外の要素を含む内容」に分けられた。

そのため、以降の分析では「本節 6 (5) の項目以外の要素を含む配慮・工夫（以下「個別的配慮・工夫」）」又は「オンライン支援の活用意図・効果」が内容に含まれている 231 件の回答に着目して分類を行った。カテゴリー名と定義の一覧は表 2-35、具体的な記述例は本節 6 (6) オに示した。具体的な記述が乏しい内容又は本節 6 (5) の配慮・工夫の項目と重複した内容のみ記載されていた 67 件の回答は、以降の集計から除外した（図 2-36）。

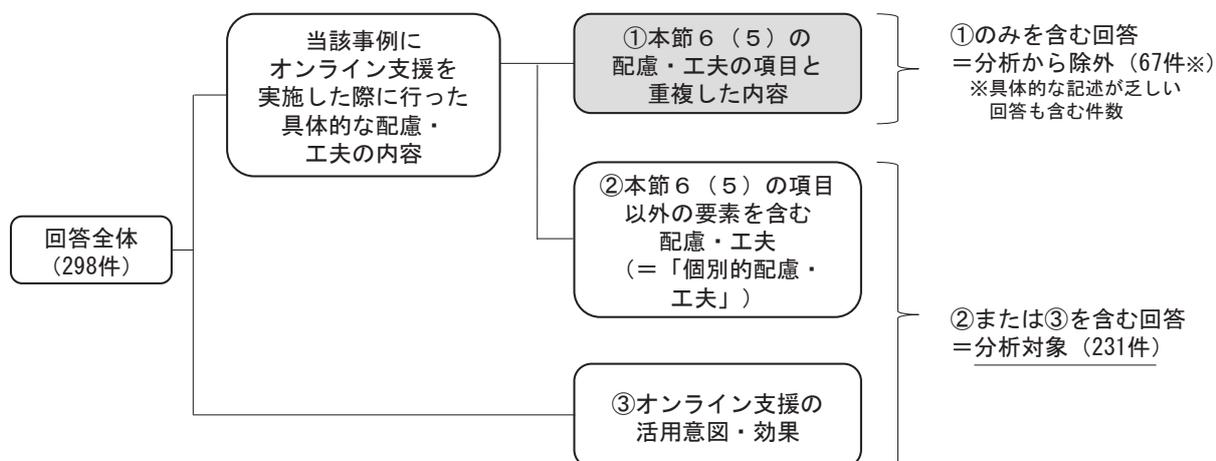


図 2-36 分類対象とした回答

¹⁷ そのため、各カテゴリーの件数の合計は自由記述の回答数と一致しない。

表2-35 カテゴリー一覧（利用者の特性や状況に応じて個別に配慮・工夫したこと）

大分類	小分類	カテゴリ名	件数 (n=231)	定義
個別的配慮・工夫	主に支援前に実施されやすい工夫	スケジュール調整	16	オンライン支援を前提とした日程調整や面談日程のリマインド等、スケジュールに関する配慮・工夫
		参加者と話題の調整	23	関係者に同席を依頼し、誰とどの順番で面談を行うかの段取りや、共有する情報の範囲を調整する等の工夫 ※単に企業の依頼により三者面談を行った等は含めず、支援者が主体的に調整を行ったと推察されるケース
		サポート要員の確保	17	利用者と同じ空間で利用者の機器のセッティングや操作、コミュニケーション等を補助する人を確保する工夫 ※支援者自身がサポート要員となったケースも含む（例えばオンライン採用面接への同席等）
		事前の情報共有	17	利用者や関係者から事前に情報収集を行う、関係者間で事前に資料を共有する等の準備により効率化・円滑化する工夫
		対面との併用	21	事前顔合わせを行う、過去に対面支援の経験のある利用者を実施する等、対面支援とオンライン支援を相補的に活用する工夫
		プライバシー確保	9	個室の確保や不要な個人情報が映らないようにする等、プライバシーの確保や個人情報保護のための工夫
	主に支援中に実施されやすい工夫	面談の目的・流れの共有	10	オンライン支援の目的や当日の面談の話題、話題の順番等を言語化・視覚化することで明確化し、利用者と共に共有する工夫
		時間管理	12	時間どおりに進行するための工夫、又はあえて対面支援よりも面談時間を短くする・長くする等、時間に関する工夫
		話しやすい雰囲気づくり	23	雑談やアイスブレイクの時間を意識的に設ける、利用者が話せる時間を多めに確保する等、利用者に話しやすさを感じてもらうための工夫
		平易な言葉遣い	28	対面支援の時よりも短く簡潔に話す、曖昧な表現を避ける等、言葉遣いを分かりやすくすることに関する工夫
		ツールの機能活用	28	Web 会議システムに付随する機能（チャット、カメラオフ等）の活用、又は付属機器やツール（SNS等）との効果的な併用等の工夫 ※画面共有機能の使用のみのケースは含めない
	主に支援後に実施されやすい工夫	面談内容の文章化	27	面談の要点をまとめてチャットで共有した、後で文書化して送付した等、支援内容を文章化して利用者等と共に共有する工夫
	その他	その他	40	上記のいずれにも当てはまらない配慮・工夫
	オンライン支援の活用意図・効果	緊張緩和	10	対面しなくてよいことや自宅で行えることで緊張を緩和できた、よりリラックスした状態で実施できた事例
		外出・移動負担軽減	11	遠方の方や、障害特性により外出困難な方等に対し、大きな負担をかけることなく支援を提供できた事例
		感染対策	13	緊急事態宣言等への対応や感染予防として、又は感染不安やマスクが装着困難等の事情への配慮として実施した事例
		体調に合わせた実施	11	利用者の心身の調子の変化に合わせた柔軟な支援方法として実施した事例
オンラインへの慣れの形成		16	オンライン採用面接の練習、又は将来の在宅就労やオンラインでの定着支援等を見据えて実施した事例	
その他		15	その他の活用意図や効果が見られた事例	

「個別的配慮・工夫」では、「平易な言葉遣い」及び「ツールの機能活用」が28件と最も多く、次に「面談内容の文章化」が27件と続いた。面談内容の要約をチャットや画面共有等の機能を活用して共有するといった視覚化に関する工夫や、話しやすさ及び伝わりやすさを意識したコミュニケーション上の工夫等が比較的多く見られた。そのほか、アジェンダ設定やタイムマネジメント等の面談の構造化に関する工夫も抽出された。加えて、支援前の準備段階においても、面談のスケジュールや参加者と話題を調整する、事前に顔合わせや情報共有を行う等の多岐にわたる工夫が行われていた。

「オンライン支援の活用意図・効果」では、「オンラインへの慣れの形成」が16件と最も多く、次に「感染対策」、「外出・移動負担軽減」及び「体調に合わせた実施」と続いた。新型コロナウイルス感染拡大への対策としてオンラインでの採用面接やテレワークが増加したことにより、就労支援機関においても練習を兼ねてオンライン支援を取り入れる例が見られた。一方で、感染対策以外に外出や移動に伴う利用者の心身の負担の軽減や、体調に波のある利用者への継続的支援に関する効果等を挙げる回答も一定数見られた。

ウ カテゴリと事業の種類とのクロス集計

事業別の傾向を把握するため、「個別的配慮・工夫」又は「オンライン支援の活用意図・効果」に関するカテゴリと事業の種類とのクロス集計を行った。

「個別的配慮・工夫」は、就業・生活支援センターで「参加者と話題の調整」及び「平易な言葉遣い」、自治体の就労支援センターで「事前の情報共有」及び「対面との併用」が最も多かった。定着支援事業では「面談内容の文章化」、サポステでは「ツールの機能活用」が最も多かった。特にサポステでは、対象者の希望により利用者側のカメラをオフにして実施する、口頭のやりとりが苦手な対象者にはチャットを併用する等の工夫が多く見られた（表2-36）。

「オンライン支援の活用意図・効果」は、就業・生活支援センターで「外出・移動負担軽減」、自治体の就労支援センターで「体調に合わせた実施」、定着支援事業では「オンラインへの慣れの形成」、サポステでは「感染対策」及び「体調に合わせた実施」が最も多かった（表2-37）。

表2-36 事業の種類別 個別的配慮・工夫

個別的配慮・工夫		件数 (n=231)	就業・生活 支援センター (n=49)	自治体の 就労支援 センター (n=24)	定着支援 事業 (n=140)	サポステ (n=18)
主に支援前	スケジュール調整	16	4.1	0.0	8.6	11.1
	参加者と話題の調整	23	12.2	4.2	10.7	5.6
	サポート要員の確保	17	10.2	8.3	7.1	0.0
	事前の情報共有	17	6.1	16.7	7.1	0.0
	対面との併用	21	10.2	16.7	7.9	5.6
	プライバシー確保	9	0.0	4.2	5.7	0.0
主に支援中	面談の目的・流れの共有	10	4.1	4.2	5.0	0.0
	時間管理	12	4.1	4.2	5.7	5.6
	話しやすい雰囲気作り	23	10.2	4.2	10.7	11.1
	平易な言葉遣い	28	12.2	0.0	15.7	0.0
	ツールの機能活用	28	8.2	8.3	10.0	44.4
主に支援後	面談内容の文章化	27	2.0	8.3	16.4	5.6
その他	その他	40	16.3	37.5	12.1	33.3

注)各事業において回答率が最も高いものを色付けして示している。

表 2-37 事業の種類別 オンライン支援の活用意図・効果

(%)

オンライン支援の活用意図・効果	件数 (n=231)	就業・生活 支援センター (n=49)	自治体の 就労支援 センター (n=24)	定着支援 事業 (n=140)	サポステ (n=18)
緊張緩和	10	10.2	0.0	2.9	5.6
外出・移動負担軽減	11	16.3	0.0	2.1	0.0
感染対策	13	12.2	0.0	3.6	11.1
体調に合わせた実施	11	6.1	4.2	3.6	11.1
オンラインへの慣れの形成	16	6.1	4.2	7.9	5.6
その他	15	16.3	4.2	2.9	11.1

注)各事業において回答率が最も高いものを色付けして示している。

エ カテゴリーと障害種別（主たる障害）のクロス集計

障害種別による傾向を把握するため、「個別的配慮・工夫」又は「オンライン支援の活用意図・効果」に関するカテゴリーと障害種別（主たる障害）とのクロス集計を行った。障害種別（主たる障害）に無回答であった回答は集計から除外した。n=10未満であった障害種別については、視覚障害（n=2）は肢体不自由（n=14）と合計し「身体障害（n=16）」とした。難病（n=4）は集計表から除いた。そのため、記述数（全体のn数）は225となっている。

「個別的配慮・工夫」は、身体障害で「対面との併用」、知的障害で「参加者と話題の調整」、精神障害で「ツールの機能活用」、発達障害及び高次脳機能障害で「面談内容の文章化」が最も多かった（表2-38）。知的障害では企業担当者や家族等の同席を依頼したという回答が多く見られた。発達障害や高次脳機能障害では行き違いを防ぐために面談内容の要約をチャットやメール等で共有する、メモを促す等の回答が見られた。

「オンライン支援の活用意図・効果」は、身体障害で「外出・移動負担軽減」と「オンラインへの慣れの形成」、知的障害で「感染対策」、精神障害で「体調に合わせた実施」、発達障害及び高次脳機能障害で「オンラインへの慣れの形成」が最も多かった（表2-39）。特に精神障害では、利用者の体調や気分が悪い時に対面支援からオンライン支援に切り替える等の柔軟な対応により効果的な支援につながった旨の回答が見られた。

表 2-38 障害種別（主たる障害） 個別的配慮・工夫

(%)

個別的配慮・工夫		件数 (n=225)	身体障害 (n=16)	知的障害 (n=36)	精神障害 (n=80)	発達障害 (n=83)	高次脳 機能障害 (n=10)
主に支援前	スケジュール調整	15	6.3	2.8	7.5	7.2	10.0
	参加者と話題の調整	22	6.3	27.8	6.3	3.6	30.0
	サポート要員の確保	17	12.5	16.7	3.8	4.8	20.0
	事前の情報共有	16	6.3	11.1	8.8	4.8	0.0
	対面との併用	20	18.8	5.6	11.3	6.0	10.0
	プライバシー確保	9	0.0	8.3	5.0	2.4	0.0
主に支援中	面談の目的・流れの共有	10	6.3	2.8	3.8	4.8	10.0
	時間管理	12	0.0	2.8	6.3	6.0	10.0
	話しやすい雰囲気作り	22	12.5	13.9	11.3	6.0	10.0
	平易な言葉遣い	28	6.3	19.4	10.0	12.0	20.0
	ツールの機能活用	27	12.5	5.6	12.5	15.7	0.0
主に支援後	面談内容の文章化	26	6.3	2.8	6.3	18.1	40.0

注) 各障害種別において回答率が最も高いものを色付けて示している。

表 2-39 障害種別（主たる障害） オンライン支援の活用意図・効果

(%)

オンライン支援の活用意図・効果	件数 (n=225)	身体障害 (n=16)	知的障害 (n=36)	精神障害 (n=80)	発達障害 (n=83)	高次脳 機能障害 (n=10)
緊張緩和	10	0.0	0.0	7.5	4.8	0.0
外出・移動負担軽減	11	18.8	0.0	5.0	4.8	0.0
感染対策	12	6.3	8.3	6.3	3.6	0.0
体調に合わせた実施	11	0.0	0.0	11.3	2.4	0.0
オンラインへの慣れの形成	15	18.8	0.0	7.5	6.0	10.0

注) 各障害種別において回答率が最も高いものを色付けて示している。

オ 自由記述の回答例（抜粋）

回答内容の一例を以下に抜粋して示した（「事業」は「就」：就業・生活支援センター、「自」：自治体の就労支援センター、「定」：定着支援事業、「サ」：サポステを指す）。なお、掲載に当たり原文の内容を損なわない範囲で一部語句の修正等を行った。

(7) 様々な障害種別や特性の利用者に共通する工夫

● 主に支援前の工夫

記述内容	事業
職場の方に同席していただくようにした。オンライン支援を受けるための機器や環境の設定も職場の方に協力していただいた。(参加者と話題の調整、サポート要員の確保)	就
現在の生活状況や就労に対する思いを聞き取り、オンライン会議でお伝えする内容を事前に確認してもらい、了解を得た。伝えてほしいこと、伝えてほしくないことを明確にした。(参加者と話題の調整、事前の情報共有)	就
オンライン支援の前に、メールで個別支援計画を送り、事前に確認してもらいオンライン支援の時間が長かからないよう配慮した。(事前の情報共有)	定
事前に当日の面談の流れをレジュメにしてメールで共有していた。(事前の情報共有、面談の目的・流れの共有)	就
初回からその後、数回の面談は対面で行い、ある程度の関係性が構築後にオンライン面談へ切り替えた。(対面との併用)	就
企業移転の際は、一度訪問して環境を確認した。(対面との併用)	就

● 主に支援中の工夫

記述内容	事業
支援者が男性、利用者が女性で自宅においてオンライン面談をするので、背景をぼかす、場合によっては顔を映さなくてもよい等の配慮を行った。(プライバシー確保、ツールの機能活用)	定
プライベートな空間や安心できる環境であるとプライベートな話になれる可能性があるため、面談冒頭にその日話す内容を整理してお伝えした。(面談の目的・流れの共有)	定
慣れていないと緊張するためアイスブレイク的なものを取り入れてから面談を行った。(アバター等)(話しやすい雰囲気づくり)	就
本人に分かりやすい言葉で伝えるようにし、オンラインだからといって焦る必要はないことを伝え、本人が話しやすい状況を心がけた。(話しやすい雰囲気づくり、平易な言葉遣い)	就
LINEは絵文字とか、ビデオ通話があり、女性の利用者は円滑に取り組んでいただける。(話しやすい雰囲気づくり、ツールの機能活用)	定
対面時よりも更に端的に、シンプルに話すように心がけた。(平易な言葉遣い)	定
何か相談はありますか、という聞き方だと「特にはありません」とおっしゃることが多いので、こちらから場面を区切って、体調面・仕事面での状況把握に努めている。(平易な言葉遣い)	定
確認が必要な点を視覚的に把握しやすいよう画面共有をしてスクリーンショットやメモを取ってもらうようにした。(ツールの機能活用)	定
事前に利用者へ承諾をもらい面談の様子を録画している。録画したものを企業へのフィードバックに活用している。(ツールの機能活用)	定
手書き文章を共有できるよう、液晶タブレットを導入した。(ツールの機能活用)	サ

● 主に支援後の工夫

記述内容	事業
行き違いを防ぐため、面談の最後に今日話した内容を文章で要約して画面共有した。(面談内容の文章化)	定
行き違いを防ぐため、日を改めて文章による振り返りを行った。(面談内容の文章化)	自

● 全般・その他

記述内容	事業
話すスピードやトーンに気を付け、重要なポイントは2回以上繰り返したり、本人に復唱していただいたりしながら、齟齬がないように心がけた。(その他の工夫)	自
職場でのオンライン機器等の利用経験者を中心にオンラインを利用した支援を行った。(その他の工夫)	自
市外からの転居・転職に向けた相談をオンラインで実施することにより、転居・転職前の不安や転居予定地域の実情等を具体的にお伝えしサポートすることができた。(外出・移動負担軽減)	就
職場がデリケートな職場だったので当方よりWEB面談の提案を申し出た。(感染対策)	定
面接がオンラインで行われるため、面接練習をビデオ録画して相手方企業からの見え方を研究した。(オンラインへの慣れの形成)	定
表情が乏しく意欲がないように見えてしまいがちなのでオンラインならではの受け答えの仕方を練習した。(その他の工夫、オンラインへの慣れの形成)	定

(イ) 特定の障害種別や特性に比較的特化した工夫

● 視覚障害

小分類	記述内容	事業
主に支援中	パソコンの資格取得講座をご自宅から受講していただいた。画面共有していただき、操作の状況をこまめに確認しながら実施した。ミーティングスピーカーを購入し、施設側の雰囲気や会話が、ご自宅でも分かるように配慮した。(ツールの機能活用)	定
	画面共有と声に出して、ゆっくりと読むこと。伝わったかどうかの確認。(本節6(5)と重複)	定
全般	ご本人が慣れている方法でオンライン面談ができるように配慮した。(こちらからミーティングを設定し、メールでURLを送る形で招待する等。)(その他の工夫)	定

● 肢体不自由

小分類	記述内容	事業
主に支援前	車いすを利用していること、新型コロナウイルス感染拡大により、採用面接に出向くことができないため、企業の提案によりオンラインとなり、面接にも同席した。(サポート要員の確保、外出・移動負担軽減、感染対策)	就
全般	完全在宅勤務での復職になることから、支援もオンラインで実施。移動に伴う時間や身体的疲労がなく良かったと好評だった。(オンラインへの慣れの形成、外出・移動負担軽減)	就

● 知的障害

小分類	記述内容	事業
主に 支援前	生活面の課題がある方だったため、オンラインでご家族からの生活状況を確認した。また情報共有を行った。(参加者と話題の調整・事前の情報共有)	定
	特別支援学校の在學生へ支援(卒業後の新規登録や在學生へのセミナーや支援者との交流会)であったため先生と調整を行うことができた。(参加者と話題の調整)	就
	当事者活動の際、カメラの角度によって下着が見える等身だしなみが乱れることもあり、適当な服装になるよう、グループホームの世話人の協力を得ながら事前に確認し参加してもらうこととした。(サポート要員の確保)	就
	知的障害があり、オンライン機器等に詳しくないため、実施前に事前の準備を一緒に行った。(本節6(5)と重複)	定
主に 支援中	難しい表現を避け、分かりやすくゆっくりと話した。また、話したやりとりをあとで振り返ることで、なぞりなおす工夫をした。(平易な言葉遣い)	定
	ゆっくり話す、大きめの画用紙を使用した「メモ書き」を使用する等。(本節6(5)と重複)	自

● 精神障害

小分類	記述内容	事業
主に 支援前	就業後の支援になるため、体力的な懸念がないか、疲労度合いを面談開始に確認。無理をしていそうな場合はリスクの調整をしている。(オンラインだからこそ、お互い無理なく実施ができるし、リスクの調整も対面と比較して容易と考えます。)(スケジュール調整、体調に合わせた実施)	定
主に 支援中	対人緊張のある利用者であったため、アイスブレイクを対面よりも意識して実施し、相手の気持ちがほぐれたことを表情や話し方等で確認した。(話しやすい雰囲気づくり)	定
	時間の使い方、生活リズムが乱れやすい方であったため、オンラインでの画面共有でトレーニングだけでなく、生活管理や保清についても確認するようにした。(ツールの機能活用)	定
	精神障害のため気分の波が大きい女性利用者さんのため「今日は気分が良くなく身だしなみができていない。音声のみの Zoom にしてもよいか？」としばしば聞かれる。気分が沈んでいる時、画面に自分の顔を映すことに抵抗感があるようなので、その場合は音声のみで面談している。(ツールの機能利用、体調に合わせた実施)	サ
	緊張が強く、精神不調で外出が困難になったためオンラインにて面談を行った。リラックスして面談に臨めるよう、声のトーンや表情等に留意した。(ツールの機能活用、緊張緩和、外出・移動負担軽減、体調に合わせた実施)	就
	ご本人が発声できない状態であったため、チャットを使って回答していただく、画面を通してでも会うことで今の状況が把握できるので、良かった。(身だしなみ等が確認できた。)(ツールの機能活用、その他)	自
主に 支援後	(精神障害に加え)発達障害の傾向がある利用者であったため、オンライン面談後の対面面談にて、オンライン面談での内容を振り返った。(対面との併用)	就
全般	体調不良での欠勤が起き、早期に軌道修正する必要があったがオンライン面談にすることで早期の面談設定ができた。(体調に合わせた実施)	定
	マスクを障害の特性上つけられないとのことだったので行ったオンライン支援であった。対話のなかで、眼鏡型のフェイスシールドは着用可能であることが分かり、就職活動への本人の心配事が解決するきっかけとなった。(感染対策、その他の工夫)	サ

● 発達障害

小分類	記述内容	事業
主に支援前	利用者の意見として、画面からの音声が入りにくいとのことで、聞き取りに集中して、返答につまずきが多くあったため、事前に企業にその旨を伝えて、理解をいただいた。(事前の情報共有、その他の工夫)	自
主に支援中	事業所に比べ、ご利用者が自宅から行うオンライン支援は注意が分散されやすいため、利用者(当該利用者はADHD)の集中が持続し十分な支援となるよう配慮した。具体的には、面談で話したい到達点を視覚的に示しながら面談を行った。(面談の目的・流れの共有)	定
	仕事上の困りごとで急な相談となった際に、本人の特性上、話が迂遠になってしまい出てこないため、主訴を確認した上で徐々に話を掘り下げていくようにしている。(面談の目的・流れの共有)	定
	口頭でのアウトプットが苦手な場合には、チャットでスタンプも含めて会話をすることで、関係性を築くことができ、対面での面談の時よりも、コミュニケーションが豊かになった。(話しやすい雰囲気づくり、ツールの機能活用)	サ
	対人緊張が強い方だったので、オンライン支援に不安があったが、分かりやすくゆっくり話すことで、普段より多く会話をしてくれた。また、分かりにくいことは後で資料を添付して確認してもらうことができた。(平易な言葉遣い)	定
	聴覚情報より視覚情報が優位だったことから、画面共有したものをスクリーンショットで保存してもらう。(ツールの機能活用)	サ
	ASDの特性が強く、言葉の意味の取り違いが発生しやすいので、オンラインで非言語的なサインが分かりにくい分、ひとつひとつ確認するようにしている。(本節6(5)と重複)	定
多動性障害のある方なので会話のイニシアチブを取られないように気を付けて、一つ一つ的话题に区切りをつけるようにまとめや結果確認をしながら進めた。(本節6(5)と重複)	サ	

● 高次脳機能障害

小分類	記述内容	事業
主に支援前	かかりつけの医療機関が遠方のため、利用者との面談に加えて定期的にオンラインで情報共有の会議を持ち医療機関にもオンラインで参加してもらった。(参加者と話題の調整)	就
主に支援中	失語症があるため面談の時間を長く取って双方が面談内容を理解できるようにした。(時間管理)	定
全般	高次脳機能障害の特性として、面談のスケジュールを失念しやすいため、面談前にリマインドの連絡を入れた。面談でヒアリングしたこと、助言したこと、合意したことをメモにするよう助言した。(スケジュール調整、面談内容の文章化)	定

● 難病

小分類	記述内容	事業
主に支援前	支援関係者が複数名いたため、オンラインを用いることで早目に日程調整を行った。感染症の可能性を考慮した。(スケジュール調整、感染対策)	就
全般	難病患者就職サポーターが県内1人しか配置されていないことから、オンラインでないと日程調整が難しいためオンラインで面談を行った。在宅就労を希望しているためオンライン支援を積極的に取り入れている。(オンラインへの慣れの形成)	就

(7) オンライン支援を実施するに当たり苦慮したこと

ア 分類手続及びカテゴリーの概要

「オンライン支援を実施するに当たり苦慮したこと」についての自由記述(288件)を本節6(6)アと同様の分類手続により質的に分類した。カテゴリー名、定義及び具体的な記述例を表2-40に示した¹⁸。

「機器・通信の問題」が137件と最も多く、次に「非言語的コミュニケーションの困難」、「言語的コミュニケーションの困難」の順に多かった。

「機器・通信の問題」では、通信回線の不安定さや機器のトラブルにより時間どおりに面談を開始できなかった、音声や画像が途切れてしまったという主旨の回答が多数を占めた。「非言語的コミュニケーションの困難」では、利用者の表情や仕草の分かりづらさに加え、利用者の感情の機微や雰囲気をつかみづらいといった回答も見られた。「言語的コミュニケーションの困難」では、音声の聞き取りづらさのほか、会話の間が取りづらいためスムーズに会話を行うことが難しい旨の回答が多く見られた。

¹⁸ 本節6(6)アと同様、同一の事例に関する記述であっても、複数のカテゴリーに関連する内容が含まれている場合には、該当する全てのカテゴリーに分類している。そのため各カテゴリーの件数の合計は自由記述の回答数と一致しない。

表2-40 カテゴリーと具体例一覧（オンライン支援を実施するに当たり苦慮したこと）

カテゴリー	件数 (n=288)	定義
機器・通信の問題	137	利用者／支援者双方の通信機器・アプリ等の準備の困難、回線速度の制約や機器の不具合による通信トラブル等、機器や通信回線にまつわる困難 例)「通信速度が遅く画像が止まってしまうことがあった。」
利用者の操作スキルの問題	30	利用者側の機器やアプリの操作の不慣れさ、急なトラブルへの対応困難等、利用者の操作スキルにまつわる困難 例)「利用者がアプリの使用になれておらず、始めるまでに時間がかかることがあった。」
支援者の操作スキルの問題	14	支援者側の機器やアプリの操作の不慣れさ、急なトラブルへの対応困難等、支援者の操作スキルにまつわる困難 例)「職員に操作法が身につくまでに時間がかかった。オンライン支援が頻繁にあるわけではないので、一度覚えても次にやるときに忘れてしまっていた。」
連絡調整の困難	15	面談日程や支援内容、支援方法等に関する利用者又は企業等と支援者との連絡調整の困難（連絡調整の負担の増加等も含む。） 例)「予定どおりに始められなかった時、本人への連絡がなかなかつかずに困ったことがあった。」 「本人は画面表示（顔出し）を望まなかったが、会社側が第三者がいらないか、体調確認することを理由に画面表示を本人に依頼し、調整が難航した。」
言語的コミュニケーションの困難	43	利用者の声の聞き取りづらさ、支援者側の発言の意図の伝わりにくさ、発言のタイミングの難しさ等、言語的なやりとりに関する困難 例)「対面での面談と異なり、会話の間やタイミングが計りづらくスムーズに会話することができない。」 「余りご自身の表現が得意な方でないため、オンラインだと更に表現が乏しく、質問をこちらで用意する工夫が必要。」
非言語的コミュニケーションの困難	76	表情、口調、体調、説明の理解度、生活状況等の非言語情報の観察や把握の困難 例)「相手の表情がつかみにくい。対面なら分かるその人の雰囲気や空気感が読めない。」 「本人がどのくらい理解できているか分かりにくい。」
アセスメント困難	4	検査が施行できない、利用者の言動の解釈が難しい等、アセスメントに関する困難 例)「対面より取れるアセスメントが少ない。」
不安・緊張	9	オンライン支援に対する不安や緊張による困難 例)「対面の方が話しやすいようで、緊張して口数が少なくなりました。後日訪問し対面での面談を行った。」
信頼関係の構築困難	6	信頼関係の構築又は維持に関する困難 例)「初回がオンライン支援の際、関係構築に困難さがあった。」
支援の枠組みの問題	6	支援を行う上での約束やルール、公私の線引き等が曖昧になることによる困難（面談時間が予定外に長引いてしまう、態度や話題等にプライベート感が出る等） 例)「利用者様は時間的な制約の比較的に少ない自宅からの参加であったため、面談時間が長くなりがちだった。」
資料共有の困難	10	紙の資料等の共有ができない、サインがもらえない等、資料共有にまつわる困難 例)「片方のみが持っている書類の中身を確認する際等、データ化されていないものを共有することが難しかった」
プライバシー確保の困難	9	利用者側／支援者側双方の個室の確保、画面上で共有する情報の制御等、プライバシーや個人情報を守る上での困難 例)「利用者が自宅のケースがほとんどなので、自室がない方の場合には利用時間等に苦慮した」
その他	16	上記以外の問題・困難等（必ずしもオンライン支援特有ではない困難も含む） 例)「環境設定をする必要があり、相談者（知的障害）の中にはスマホしかないが、家族の設定で勝手にアプリをインストールできない、オンライン利用の必要性を感じない等、本人以外への説明や理解を促す必要を感じた」

イ カテゴリーと事業の種類とのクロス集計

事業別の傾向を把握するため、「オンライン支援を実施するに当たり苦慮したこと」に関するカテゴリーと事業の種類とのクロス集計を行った。事業の種類が無回答であった1件は集計から除外した。そのため記述数（全体のn数）は287となっている。

いずれの事業も「機器・通信の問題」が最も多く、次に、自治体の就労支援センターを除いた3事業では「非言語的コミュニケーションの困難」が、自治体の就労支援センターでは「言語的コミュニケーションの困難」が多かった（表2-41）。

表2-41 事業の種類別 オンライン支援を実施するに当たり苦慮したこと

(%)

オンライン支援を実施するに当たり 苦慮したこと	件数 (n=287)	就業・生活 支援センター (n=56)	自治体の 就労支援 センター (n=31)	定着支援 事業 (n=181)	サポステ (n=19)
機器・通信の問題	136	48.2	51.6	45.9	52.6
利用者の操作スキルの問題	30	10.7	12.9	10.5	5.3
支援者の操作スキルの問題	14	5.4	12.9	3.3	5.3
連絡調整の困難	15	3.6	3.2	6.6	0.0
言語的コミュニケーションの困難	43	16.1	25.8	13.3	10.5
非言語的コミュニケーションの困難	76	25.0	16.1	27.6	36.8
アセスメント困難	4	1.8	0.0	1.7	0.0
不安・緊張	9	3.6	3.2	2.2	10.5
信頼関係の構築困難	6	1.8	3.2	1.1	10.5
支援の枠組みの問題	6	1.8	0.0	2.8	0.0
資料共有の困難	10	3.6	3.2	3.9	0.0
プライバシー確保の困難	9	3.6	0.0	3.3	5.3
その他	16	5.4	6.5	4.4	15.8

注)各事業において回答率が高いものを上位二つまで色付けして示している。

ウ カテゴリーと障害種別（主たる障害）とのクロス集計

障害種別による傾向を把握するため、カテゴリーと障害種別（主たる障害）とのクロス集計を行った。障害種別が無回答であった1件は集計から除外した。n=10未満であった障害種別については、視覚障害（n=3）、内部障害（n=1）は肢体不自由（n=11）と合計して「身体障害（n=15）」とした。高次脳機能障害（n=8）及び難病（n=3）は集計表から除いた。そのため記述数（全体のn数）は276となっている。

いずれの障害種別も「機器・通信の問題」が最も多く、次に身体障害では「利用者の操作スキルの問題」及び「言語的コミュニケーションの困難」、身体障害以外では「非言語的コミュニケーションの困難」が多かった（表2-42）。

表2-42 障害種別（主たる障害） オンライン支援を実施するに当たり苦慮したこと

オンライン支援を実施するに当たり 苦慮したこと	件数 (n=276)	(%)			
		身体障害 (n=15)	知的障害 (n=50)	精神障害 (n=99)	発達障害 (n=112)
機器・通信の問題	132	40.0	46.0	49.5	48.2
利用者の操作スキルの問題	28	26.7	20.0	6.1	7.1
支援者の操作スキルの問題	14	13.3	6.0	1.0	7.1
連絡調整の困難	14	13.3	4.0	4.0	5.4
言語的コミュニケーションの困難	43	26.7	14.0	13.1	17.0
非言語的コミュニケーションの困難	73	13.3	24.0	29.3	26.8
アセスメント困難	4	6.7	0.0	2.0	0.9
不安・緊張	9	0.0	4.0	2.0	4.5
信頼関係の構築困難	6	0.0	6.0	1.0	1.8
支援の枠組みの問題	6	0.0	2.0	2.0	2.7
資料共有の困難	9	13.3	4.0	3.0	1.8
プライバシー確保の困難	8	0.0	2.0	2.0	4.5
その他	14	6.7	6.0	6.1	3.6

注)各障害種別において回答率が高いものを上位二つまで色付けして示している。

7 「利用者の障害種別割合」による事業所の群分けと群別比較

(1) クラスタ分析の結果

利用者の障害種別の傾向によって、事業所のオンライン支援の状況やオンライン支援のメリット・デメリット、今後の活用方針等に差があるかどうかを検証した。まず、本節2(7)に示した「当該事業利用者の障害種別」の回答傾向の類似度に従い事業所をいくつかのグループに分類することを目的として、Ward法を用いた階層的クラスタ分析を行った。分析にはIBM SPSS Statistics 28.0.0.0を用いた。分類に用いる変数は利用者の障害種別割合のうち「身体障害」、「知的障害」、「精神障害」、「発達障害」の4障害とした¹⁹。なお、サポステ(n=61)のうち、全障害種別の回答の合計が明らかに10割に満たない(合計5～6割程度又はそれ以下の)回答23件は分析から除外した。デンドログラムの形状及び解釈の容易さを考慮し、本調査研究ではクラスタ数4を採用することとした。

各クラスタに含まれる事業所数及びクラスタごとの「当該事業利用者の障害種別」の回答の平均値を、表2-43及び図2-37に示した。(各障害種別の回答は、「利用なし」=1、「1割未満」=2、「1・2割程度」=3、「3・4割程度」=4、「5割以上」=5となるよう変換を行った。)

一つ目のクラスタは知的障害及び精神障害の利用者の割合が高く、二つ目のクラスタは精神障害及び発達障害の利用者の割合が高かった。三つ目のクラスタは知的障害の利用者、四つ目のクラスタは精神障害の割合が突出して高く、それ以外の障害種別の割合が低かった。以上の特徴より、各クラスタを「知的・精神クラスタ」、「精神・発達クラスタ」、「知的中心クラスタ」、「精神中心クラスタ」と命名した。

各クラスタに含まれる事業所の数は、「知的・精神クラスタ」がn=303と最も多く、「知的中心クラスタ」がn=29と最も少なかった。また、オンライン支援実施事業所の数も「知的・精神クラスタ」がn=201と最も多く、「知的中心クラスタ」がn=8と最も少なかった。「知的中心クラスタ」に含まれるオンライン支援実施事業所の数が非常に少ないことから、本節7(2)のカイ二乗検定及び残差分析の結果の解釈には注意を要する。

表2-43 各クラスタにおける「当該事業利用者の障害種別」の回答の平均値 (n=559²⁰)

クラスタ名	オンライン支援 実施事業所数	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害
知的・精神(n=303)	201	2.38	4.21	3.83	3.02
精神・発達(n=180)	154	1.62	2.46	4.23	4.31
知的中心(n=29)	8	1.21	5.00	1.59	1.24
精神中心(n=47)	23	2.06	1.45	3.98	2.04
合計	386	2.05	3.45	3.86	3.26

¹⁹ 「高次脳機能障害」、「難病」及び「その他障害」は回答の欠損が多いため、分類に用いる変数には含めないこととした。

²⁰ クラスタ分析においては欠損値のある回答は分析から除外される。よって本節2(1)「事業の種類」及び本節2(7)「当該事業利用者の障害種別」における「身体障害」～「発達障害」の各項目の回答に欠損のない計559件が分析に用いられた。

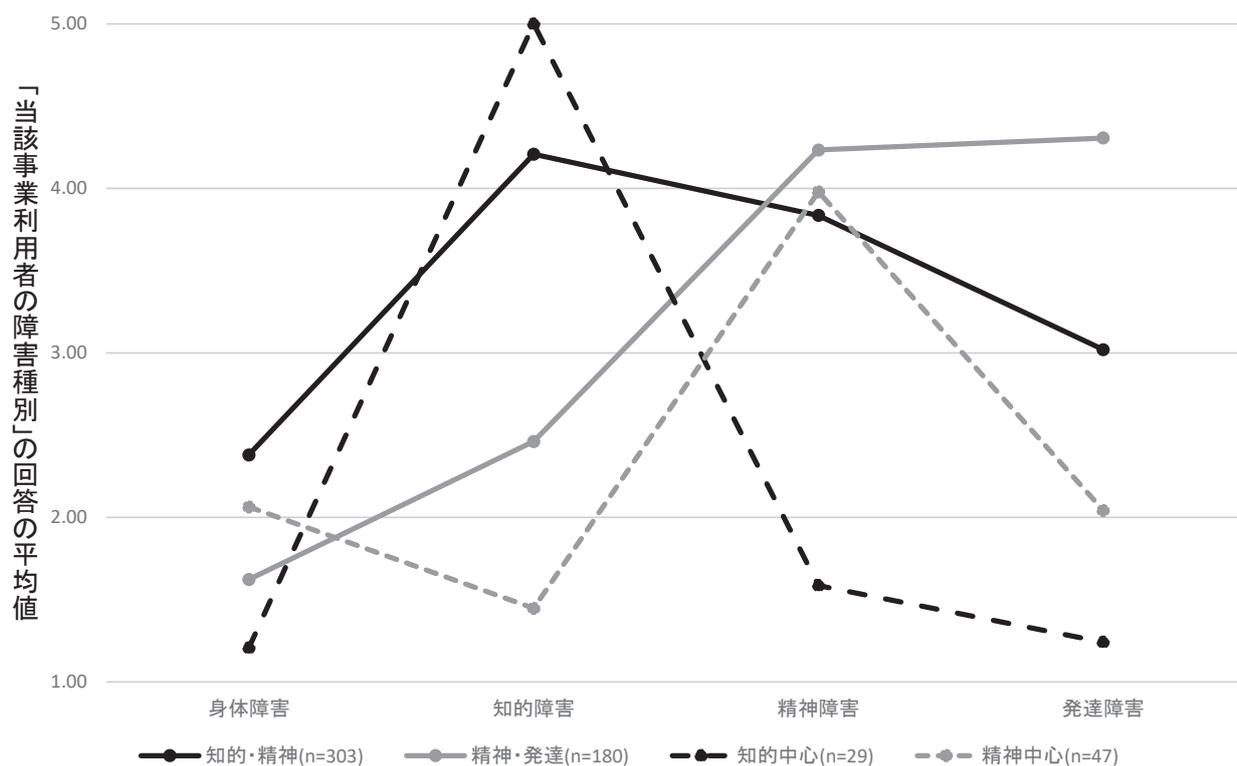


図 2-37 クラスターの特徴

また、各クラスターにおける本節 2(1)「事業の種類」の度数を表 2-44 に示した。最も事業所数の多い「知的・精神クラスター」には就業・生活支援センターと自治体の就労支援センターの大半、及び定着支援事業の約 3 分の 1 強が含まれた。次に事業所数の多い「精神・発達クラスター」には定着支援事業の約 3 分の 1 強とサポステの大半が含まれた。「知的中心クラスター」及び「精神中心クラスター」の二つに含まれる事業所は、ほぼ全てが定着支援事業であった。

表 2-44 各クラスターの「事業の種類」の度数

(件)

クラスター名	就業・生活支援センター	自治体の就労支援センター	就労定着支援	サポステ
知的・精神(n=303)	115	41	146	1
精神・発達(n=180)	5	4	139	32
知的中心(n=29)	0	1	28	0
精神中心(n=47)	0	4	43	0
合計	120	50	356	33

(2) クラスタと各質問項目との関連（カイ二乗検定及び残差分析の結果）

ア 基本情報の各質問項目とクラスタとの関連

本節7(1)で生成した四つのクラスタと、本節2(2)～(4)の基本情報の各質問項目を用いたカイ二乗検定及び残差分析を実施し、その結果を表2-45に示した。質問項目及び選択肢ごとに、統計的有意差(p<.05)の見られたクラスタ名を記載した。(有意差の見られなかった質問項目及び選択肢は省略した。)

「知的・精神クラスタ」は所在地では「上記以外の市町村」、法人の種類は「社会福祉法人」及び「国、地方自治体」、従業員数は「100～299人」及び「300～499人」が有意に多く、当該クラスタに就業・生活支援センター又は自治体の就労支援センターを実施する事業所が多く含まれていることを反映していると考えられる。

「精神・発達クラスタ」は所在地では「東京23区または政令指定都市」及び「東京23区または政令指定都市以外の県庁所在地」、法人の種類は「社団法人」及び「営利法人(株式会社等)」、従業員数は「1,000人以上」が有意に多く、当該クラスタに大手企業が運営する都市部の定着支援事業所が比較的多く含まれていることを反映していると考えられる。

表2-45 基本情報×クラスタのカイ二乗検定の結果一覧

項番号	質問項目	選択肢	有意に高い	有意に低い
2 (2)	所在地	東京23区または政令指定都市	精神・発達 精神中心	知的・精神
		東京23区または政令指定都市 以外の県庁所在地	精神・発達	—
		上記以外の市町村	知的・精神	精神・発達 精神中心
2 (3)	法人の種類	社会福祉法人	知的・精神 知的中心	精神・発達 精神中心
		社団法人	精神・発達	知的・精神
		医療法人	精神中心	—
		営利法人(株式会社等)	精神・発達 精神中心	知的・精神 知的中心
		国、地方自治体	知的・精神	—
2 (4)	従業員数	19人以下	—	知的・精神
		100～299人	知的・精神	精神・発達
		300～499人	知的・精神	精神・発達
		1,000人以上	精神・発達	知的・精神

(p<.05)

イ 業務におけるオンラインツールの活用状況とクラスターとの関連

本節7(1)で生成した四つのクラスターと、本節2(8)の「業務におけるオンラインツールの活用状況」の質問項目を用いたカイ二乗検定及び残差分析を実施し、その結果を表2-46に示した。質問項目及び選択肢ごとに、統計的有意差 ($p < .05$) の見られたクラスター名を記載した。(有意差の見られなかった質問項目及び選択肢は省略した。)

「精神・発達クラスター」において、「初回面談の申込」や「利用者への支援」を中心に様々なオンラインツールの利用率が有意に高かった。「精神・発達クラスター」以外の3クラスターは複数の項目でオンラインツールの利用率が有意に低かったが、「利用者への支援」における「SNS (LINE、Facebook等)」は「知的中心クラスター」、「他の支援機関との連絡」における「動画共有ツール (YouTube等)」は「知的・精神クラスター」が有意に高かった。

表2-46 業務におけるオンラインツールの活用状況×クラスターのカイ二乗検定の結果一覧

項番号	質問項目	小項目	選択肢	有意に高い	有意に低い
2 (8)	業務における オンラインツールの 活用状況	セミナー・ イベント等 の申込	電子メール	—	知的中心 精神中心
			SNS (LINE、Facebook等)	精神・発達	知的・精神
		初回面談の 申込	電子メール	精神・発達	知的・精神 知的中心
			ウェブサイト上の問い合わせフォーム	精神・発達	知的・精神 知的中心
			SNS (LINE、Facebook等)	精神・発達	知的・精神
			Webアンケートフォーム (Googleフォーム等)	精神・発達	知的・精神
		利用者への 支援	電子メール	精神・発達	知的中心
			Web会議・ビデオ通話	精神・発達	知的中心 精神中心
			データ共有ツール (Dropbox等)	精神・発達	知的・精神
			動画共有ツール (YouTube等)	精神・発達	知的・精神
			SNS (LINE、Facebook等)	知的中心	知的・精神
		企業への 支援	電子メール	—	知的中心 精神中心
			Web会議・ビデオ通話	精神・発達	知的中心
		他の支援機 関との連絡	電子メール	—	知的中心 精神中心
			Web会議・ビデオ通話	—	知的中心 精神中心
			動画共有ツール (YouTube等)	知的・精神	精神・発達

($p < .05$)

ウ オンライン支援に関する各質問項目とクラスターとの関連

本節7(1)で生成した四つのクラスターと、本節3(1)、3(3)及び3(11)～4(3)の質問項目を用いたカイ二乗検定及び残差分析を実施し、その結果を表2-47に示した。質問項目及び選択肢ごとに、統計的有意差(p<.05)の見られたクラスター名を記載した。(有意差の見られなかった質問項目及び選択肢は省略した。)

「精神・発達クラスター」はオンライン支援を「利用者に対し実施している」と回答した比率が有意に高く、「オンライン支援を実施する際の工夫」のうち6項目、「対面支援と比較したオンライン支援のメリット」のうち3項目で選択率が有意に高い結果であった。当該クラスターはオンライン支援において利用者等に多様な工夫を実施しており、様々なメリットも感じていることが示唆された。

表2-47 オンライン支援に関する各質問項目×クラスターのカイ二乗検定の結果一覧²¹

項番号	質問項目	小項目	選択肢	有意に高い	有意に低い	
3 (1)	オンライン支援の実施有無	利用者に対し実施している		精神・発達	知的・精神 知的中心	
		企業に対し実施している		—	知的中心	
		いずれも実施していない		知的中心 精神中心	精神・発達	
3 (3)	オンライン支援を開始したきっかけ	緊急事態宣言等により対面での支援に大きな制約が生じたため		精神・発達	知的中心	
		必要な通信機器やアプリケーションが導入・整備されたため		知的・精神	精神・発達	
		利用者のニーズがあったため		精神・発達	知的・精神	
3 (11)	オンライン支援の実施を検討する際に考慮する条件	利用者のオンライン支援ニーズ、希望		—	知的中心	
		利用者側の人的サポート環境 (支援機関・企業・家族による補助の有無等)		知的・精神	精神・発達	
3 (12)	オンライン支援を実施する際の工夫	支援前	操作手順等に関するマニュアルを作成した		精神・発達	知的・精神 知的中心
			通信トラブルや不測の事態が発生した際の対応方法を事前に伝えた		精神・発達	知的・精神 知的中心
			利用者が使用する機器や通信回線の準備作業を一緒に行った		精神・発達	—
			対面支援で使用している資料をオンライン支援用に改良した		精神・発達	知的・精神
			事前にフォーマットを送り、記入してもらったものを補助的に活用した		精神・発達	知的・精神
		支援中	画面共有等により、視覚的な補助ツールを活用した		精神・発達	知的・精神
		4 (1)	対面支援と比較したオンライン支援のメリット	これまで支援を利用していなかった利用者・企業が、新たに利用するようになった		精神・発達
多忙、遠方等の理由で訪問が難しい企業への支援が継続しやすくなった				精神中心	—	
利用者の緊張や心理的な負担感が軽減した				精神・発達	知的・精神	
利用者の自宅での様子や通信機器の操作スキル等が観察できた				精神・発達	知的・精神	
4 (2)	対面支援と比較したオンライン支援のデメリット	通信状況のトラブルにより、開始の遅れ・中断・延長等が起こりやすい		—	知的中心	
		対面に比べて疲れやすく、長い時間行うことが難しい		—	精神・発達	
4 (3)	オンライン支援を推進していく上での課題	支援者のノウハウ操作技術の向上		知的・精神	精神・発達	

(p<.05)

²¹ 本表の「オンライン支援の実施有無」以外の項目(本節3(2)～4(3))はオンライン支援実施事業所のみが回答する設問であったため、各クラスターのnは表2-43内の「うちオンライン支援実施事業所数」となる。

エ オンラインツールを活用した支援の今後の方針とクラスターとの関連

本節7(1)で生成した四つのクラスターと、本節5(1)のオンラインツールを活用した支援の今後の方針の質問項目を用いたカイ二乗検定及び残差分析を実施し、その結果を表2-48に示した。質問項目及び選択肢ごとに、統計的有意差(p<.05)の見られたクラスター名を記載した。(有意差の見られなかった質問項目及び選択肢は省略した。)

「精神・発達クラスター」は「利用者本人への支援(オンライン支援)」、「企業や他機関への支援(オンライン支援)」、「企業や他機関への支援(その他のツールを活用した支援)」のいずれも「現状と同程度に実施したい」の回答率が有意に高く、今後も引き続きオンライン支援やその他のオンラインツールの活用を継続していく意向を持つ事業所が比較的多いことがうかがわれた。一方で、「知的中心クラスター」はいずれの質問項目も、また「精神中心クラスター」は「利用者本人への支援(オンライン支援)」と「企業や他機関への支援(オンライン支援)」で「未定・わからない」が有意に高かった。

表2-48 オンラインツールを活用した支援の今後の方針×クラスターのカイ二乗検定の結果一覧

項番号	質問項目	小項目	選択肢	有意に高い	有意に低い
5 (1)	オンラインツールを活用した支援の今後の方針	利用者本人への支援(オンライン支援)	現状と同程度に実施したい	精神・発達	精神中心
			未定・わからない	知的中心 精神中心	精神・発達
		企業や他機関への支援(オンライン支援)	現状と同程度に実施したい	精神・発達	精神中心
			未定・わからない	知的中心 精神中心	精神・発達
		企業や他機関への支援(その他のツールを活用した支援)	現状と同程度に実施したい	精神・発達	—
			未定・わからない	知的中心	精神・発達

(p<.05)

8 「支援内容のオンライン化率」による事業所の群分けと群別比較

(1) 回答事業所における「支援内容のオンライン化率」の算出

「より多くの種類の支援内容をオンラインでも実施している事業所」とそうでない事業所の間で、オンライン支援の状況やオンライン支援のメリット・デメリット、今後の活用方針等に差があるかどうかを検証した。「オンラインで多様な支援内容を実施した経験があるかどうか」を反映する指標として、当該事業所が（対面で）実施している支援内容のうち、何種類の支援をオンラインでも実施したかを示す「支援内容のオンライン化率」という指標を作成した。

具体的には、本節3(8)「支援内容別のオンライン支援等の実施の有無」の質問項目において、各支援内容について「対面支援」を実施していると選択した数を分母、「オンライン支援」を実施していると選択した数を分子として、各回答事業所の「支援内容のオンライン化率」（最大値1、最小値0）を算出した。例えば、4種類の支援内容を対面で実施している事業所で、うち2種類の支援内容をオンラインでも実施した経験がある場合、「支援内容のオンライン化率」は0.5となる。

$$\text{「支援内容のオンライン化率」} = \text{「オンライン支援」 選択数} / \text{「対面支援」 選択数}$$

事業の種類別の「支援内容のオンライン化率」の平均値と標準偏差を表2-49²²、ヒストグラムを図2-38に示した。「支援内容のオンライン化率」の平均値は定着支援事業が最も高く、就業・生活支援センターが最も低かった。標準偏差は定着支援事業が最も大きく、他の3事業はほぼ同程度であった。ヒストグラムから分布の形状を見ると、定着支援事業を除く3事業では平均値付近の度数が高く、分布の両端の度数が低い山型の分布を示している一方、定着支援事業では95～100%が最も多く、分布の両端近くの度数も比較的高かった。つまり、定着支援事業では事業所ごとの「支援内容のオンライン化率」のばらつきが大きく、大半の支援内容をオンラインでも実施した経験のある事業所と、ほとんどオンライン化していない事業所の双方が一定数存在していると考えられる。

表2-49 事業の種類別の「支援内容のオンライン化率」の平均値、標準偏差

事業の種類	度数	平均	標準偏差
就業・生活支援センター	106	0.42	0.19
自治体の就労支援センター	44	0.48	0.20
定着支援事業	288	0.53	0.41
サポステ	50	0.46	0.23
全体	488	0.50	0.35

²² 本節3(8)「支援内容別のオンライン支援等の実施の有無」において「対面支援」の選択数が0であった9件（全て定着支援事業）は分析から除外した。

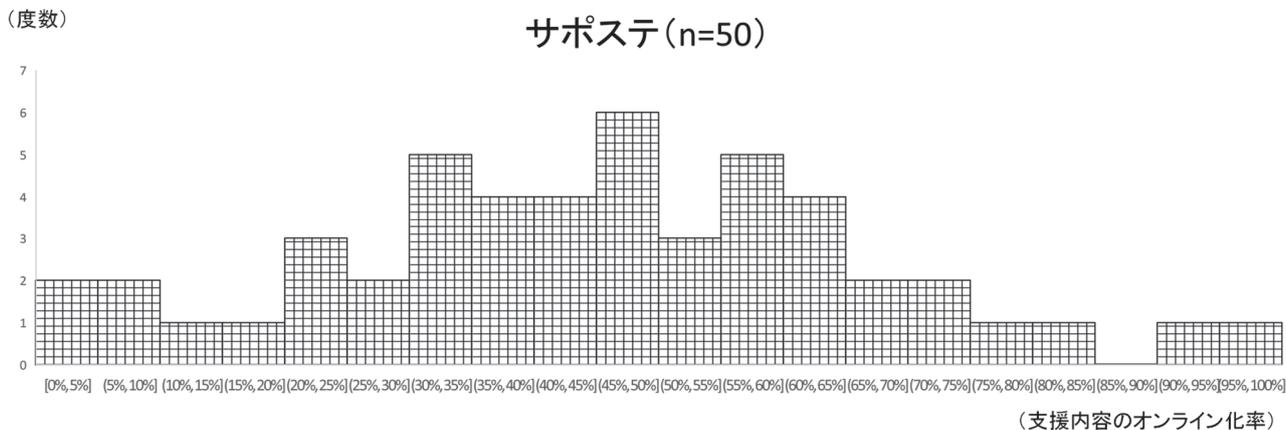
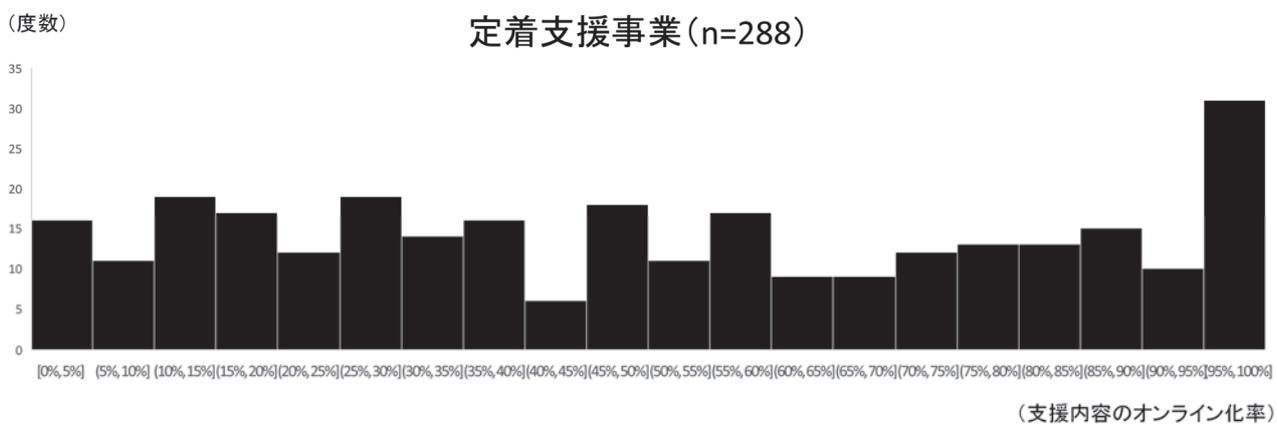
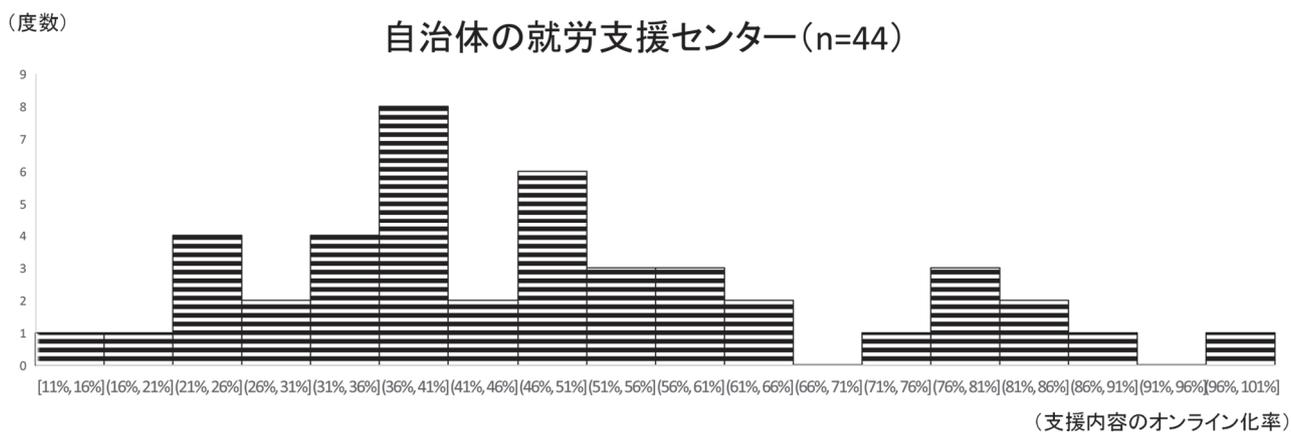
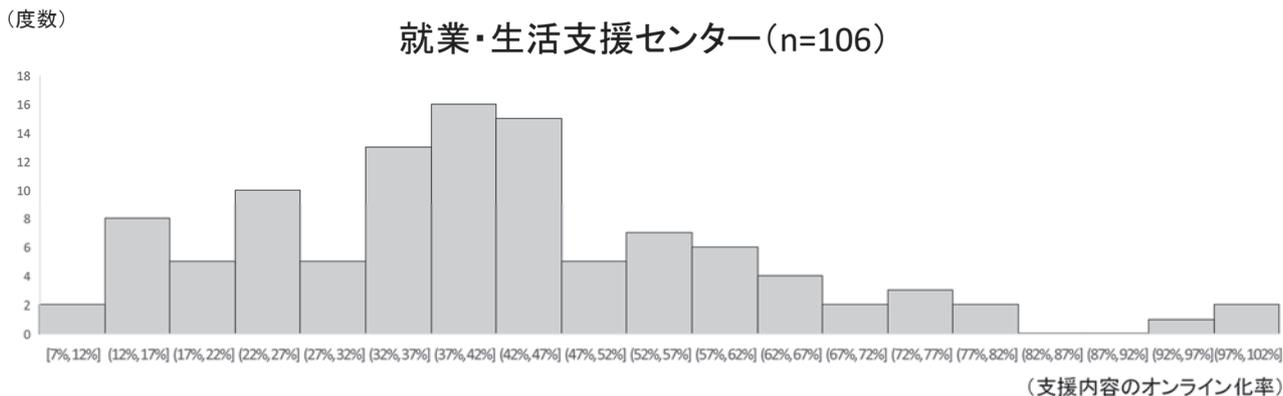


図 2-38 事業の種類別の「支援内容のオンライン化率」(ヒストグラム)

(2) 「支援内容のオンライン化率」と各質問項目の関連（カイ二乗検定及び残差分析の結果）

ア 基本情報の各質問項目と「支援内容のオンライン化率」との関連

本節8(1)の「支援内容のオンライン化率」が全体の平均以上 (≥ 0.50) である事業所を「オンライン化率高群 (n=217)」、平均未満 (< 0.50) である事業所を「オンライン化率低群 (n=271)」として、「支援内容のオンライン化率」2群と、本節2(2)~(4)の基本情報の各質問項目を用いたカイ二乗検定及び残差分析を実施し、その結果を表2-50に示した。質問項目及び選択肢ごとに、統計的有意差 ($p < .05$) の見られた群名を記載した。(有意差の見られなかった質問項目及び選択肢は省略した。)

「オンライン支援化率高群」は所在地では「東京23区または政令指定都市」、法人の種類は「営利法人(株式会社等)」、従業員数は「1,000人以上」が有意に多く、本節7(2)アと同様、同群に大手企業が運営する都市部の定着支援事業所が比較的多く含まれていることを反映していると考えられる。

表2-50 基本情報×「支援内容のオンライン化率」のカイ二乗検定の結果一覧

項番号	質問項目	選択肢	有意に高い
2 (2)	所在地	東京23区または政令指定都市	高群
		上記以外の市町村	低群
2 (3)	法人の種類	社会福祉法人	低群
		営利法人(株式会社等)	高群
2 (4)	従業員数	1,000人以上	高群

($p < .05$)

イ 業務におけるオンラインツールの活用状況と「支援内容のオンライン化率」との関連

本節8(2)アと同様に、「支援内容のオンライン化率」2群と、本節2(8)の「業務におけるオンラインツールの活用状況」の各質問項目を用いたカイ二乗検定及び残差分析を実施し、その結果を表2-51に示した。質問項目及び選択肢ごとに、統計的有意差(p<.05)の見られた群名を記載した。(有意差の見られなかった質問項目及び選択肢は省略した。)

「オンライン支援化率高群」において、全体的に様々なオンラインツールの利用率が有意に高かった。具体的には、「セミナー、イベント等の申込」や「初回面談の申込」では「ウェブサイト上の問い合わせフォーム」、「SNS (LINE、Facebook 等)」、「Web アンケートフォーム (Google フォーム等)」等の利用率が有意に高く、「利用者への支援」や「企業への支援」では「データ共有ツール (Dropbox 等)」等の利用率が有意に高かった。多様な支援内容をオンラインでも実施した経験のある事業所群では、こうしたオンラインツールを電子メールやWeb会議・ビデオ通話と併用しながら業務を行う傾向があることが示唆された。

表2-51 業務におけるオンラインツールの活用状況×「支援内容のオンライン化率」の
カイ二乗検定の結果一覧

項番号	質問項目	小項目	選択肢	有意に高い
2 (8)	業務における オンラインツールの 活用状況	セミナー・ イベント等 の申込	ウェブサイト上の問い合わせフォーム	高群
			SNS (LINE、Facebook等)	高群
		初回面談の 申込	電子メール	高群
			ウェブサイト上の問い合わせフォーム	高群
			SNS (LINE、Facebook等)	高群
		利用者への 支援	Webアンケートフォーム (Googleフォーム等)	高群
			Web会議・ビデオ通話	高群
		企業への 支援	データ共有ツール (Dropbox等)	高群
			Web会議・ビデオ通話	高群
		他の支援機 関との連絡	Web会議・ビデオ通話	高群

(p<.05)

ウ オンライン支援に関する各質問項目と「支援内容のオンライン化率」との関連

本節 8 (2) アと同様に、「支援内容のオンライン化率」2群と、本節 3 (3) 及び 3 (1 1)～4 (3) の質問項目を用いたカイ二乗検定及び残差分析を実施し、その結果を表 2-52 に示した。質問項目及び選択肢ごとに、統計的有意差 ($p < .05$) の見られた群名を記載した。(有意差の見られなかった質問項目及び選択肢は省略した。)

「オンライン支援化率高群」は、「オンライン支援を開始したきっかけ」として「緊急事態宣言等により対面での支援に大きな制約が生じたため」以外にも、遠方や移動困難な利用者へのサービス拡大、利用者や企業のニーズ等様々な項目の選択率が高く、「オンライン支援の実施を検討する際に考慮する条件」においても「利用者のオンライン支援ニーズ、希望」の選択率が高かった。「オンライン支援を実施する際の工夫」では「その他」を除く全項目、「対面支援と比較したオンライン支援のメリット」では「マスクを外した利用者の表情が確認できるようになった」と「その他」を除くほぼ全項目で選択率が有意に高い結果であった。同群はオンライン支援において利用者等に多様な工夫を実施しており、様々なメリットも感じていることが示唆された。

一方、「対面支援と比較したオンライン支援のデメリット」では、「利用者の言動が本人の特性の表れか、オンラインという場面の影響によるものかの評価が難しい」、「オンライン支援を推進していく上での課題」では「オンラインで講習を実施するためのコンテンツの検討、資料作成」の選択率が有意に高かった。

「オンライン支援化率低群」は、「オンライン支援を開始したきっかけ」として「委託事業の契約内容等にオンライン支援が含まれていたため」の選択率が有意に高く、「オンライン支援の実施を検討する際に考慮する条件」では「利用者側の人的サポート環境 (支援機関・企業・家族による補助の有無等)」、「オンライン支援を推進していく上での課題」では、「利用者向けマニュアル等の整備」の選択率が有意に高かった。

以上のように、「オンライン支援化率高群」と「オンライン支援化率低群」では、オンライン支援を検討する際に考慮する条件、オンライン支援のデメリット、課題の選択傾向が異なっていた。具体的には、「オンライン支援化率高群」ではアセスメント・評価への影響や支援のための資料作成等、支援の質に関する項目が選択されやすい一方、「オンライン支援化率低群」では機器操作等のサポート環境やマニュアル等の整備等、通信接続や機器操作に関する項目が選択されやすい傾向がうかがわれた。

表2-52 オンライン支援に関する各質問項目×「支援内容のオンライン化率」の
カイ二乗検定の結果一覧

項番号	質問項目	小項目	選択肢	有意に高い
3 (3)	オンライン支援を開始したきっかけ		緊急事態宣言等により対面での支援に大きな制約が生じたため	高群
			遠方や移動が困難な利用者等に対するサービス拡大のため	高群
			利用者のニーズがあったため	高群
			企業側のニーズがあったため	高群
			職員の業務効率化や働き方改革の一環として必要であったため	高群
			委託事業の契約内容等にオンライン支援が含まれていたため	低群
3 (11)	オンライン支援の実施を検討する際に考慮する条件		利用者のオンライン支援ニーズ、希望	高群
			利用者側の人的サポート環境 (支援機関・企業・家族による補助の有無等)	低群
3 (12)	オンライン支援を実施する際の工夫	支援前	操作手順等に関するマニュアルを作成した	高群
			通信トラブルや不測の事態が発生した際の対応方法を事前に伝えた	高群
			事前に通信テストを行った	高群
			利用者が使用する機器や通信回線の準備作業を一緒に行った	高群
			対面支援で使用している資料をオンライン支援用に改良した	高群
			事前にフォーマットを送り、記入してもらったものを補助的に活用した	高群
		支援中	話す際の声のトーンやスピードに留意した	高群
			対面よりも表情や仕草をわかりやすくする等を工夫した	高群
			言語による質問や確認を対面時よりも増やした	高群
			画面共有等により、視覚的な補助ツールを活用した	高群
			話した内容の整理や振り返りの時間を設けた	高群
4 (1)	対面支援と比較したオンライン支援のメリット		利用者の外出や移動に伴う負担が軽減した	高群
			面談等の日程調整が容易になった	高群
			これまで支援を利用していなかった利用者・企業が、新たに利用するようになった	高群
			多忙、遠方等の理由で訪問が難しい企業への支援が継続しやすくなった	高群
			利用者への面談を定期的・継続的に行えるようになった	高群
			関係者が支援場面に同席しやすくなった	高群
			利用者の緊張や心理的な負担感が軽減した	高群
			利用者の自宅での様子や通信機器の操作スキル等が観察できた	高群
			職員の業務が効率化されたことで支援の質が向上した	高群
4 (2)	対面支援と比較したオンライン支援のデメリット		利用者の言動が本人の特性の表れか、オンラインという場面の影響によるものかの評価が難しい	高群
4 (3)	オンライン支援を推進していく上での課題		利用者向けマニュアル等の整備	低群
			オンラインで講習等を実施するためのコンテンツの検討、資料作成	高群

(p<.05)

エ オンラインツールを活用した支援の今後の方針と「支援内容のオンライン化率」との関連

本節8(2)アと同様に、「支援内容のオンライン化率」2群と、本節5(1)の「オンラインツールを活用した支援の今後の方針」の各質問項目を用いたカイ二乗検定及び残差分析を実施し、その結果を表2-53に示した。質問項目及び選択肢ごとに、統計的有意差(p<.05)の見られた群名を記載した。(有意差の見られなかった質問項目及び選択肢は省略した。)

「オンライン化率高群」は全ての質問項目において「積極的に推進したい」の選択率が有意に高く、一方で「オンライン化率低群」は全ての質問項目において「対面支援が実施困難な時のみ実施」の選択率が有意に高かった。

これまでに多様な支援内容をオンラインで実施した経験のある事業所群では、そうでない事業所群に比べて今後のオンライン活用についても積極的である傾向が見られた。

表2-53 オンラインツールを活用した支援の今後の方針×「支援内容のオンライン化率」の
カイ二乗検定の結果一覧

項番号	質問項目	小項目	選択肢	有意に高い
5 (1)	オンラインツールを活用した支援の今後の方針	利用者本人への支援 (オンライン支援)	積極的に推進したい	高群
			現状と同程度に実施したい	高群
			対面支援が実施困難な時のみ実施	低群
			未定・わからない	低群
		利用者本人への支援(その他のツールを活用した支援)	積極的に推進したい	高群
			対面支援が実施困難な時のみ実施	低群
		企業や他機関への支援(オンライン支援)	積極的に推進したい	高群
			対面支援が実施困難な時のみ実施	低群
		企業や他機関への支援(その他のツールを活用した支援)	積極的に推進したい	高群
			対面支援が実施困難な時のみ実施	低群

(p<.05)

9 「オンライン支援の今後の方針」による事業所の群分けと群別比較

(1) 「オンライン支援の今後の方針」とオンライン支援の実施経験（支援内容のオンライン化率）

オンライン支援の今後の方針について、今後も積極的に活用する意向を示している事業所とそうでない事業所の特徴を探索するため、本節5(1)ア「オンライン支援の今後の方針」のうち「利用者本人への支援」の項目への回答に着目し、他の質問項目との関連を検討した。

「オンライン支援の今後の方針（利用者本人への支援）」別の「支援内容のオンライン化率」（当該事業所が（対面で）実施している支援内容のうち、何種類の支援をオンラインでも実施したかを示す指標。本節8(1)参照）の平均値と標準偏差を表2-54²³、ヒストグラムを図2-39に示した。「支援内容のオンライン化率」の平均値は、「積極的に推進したい」と回答した事業所群で最も高く、「未定・わからない」と回答した事業所群で最も低かった。

ヒストグラムから分布の形状を確認すると、「積極的に推進したい」と回答した事業所の「支援内容のオンライン化率」の分布は約50%付近の度数が高い一方で、100%付近の度数も高かった。つまり、今後の方針について「積極的に推進したい」と回答した事業所の中には、「これまでに当該事業所の支援内容の一部をオンライン支援で実施した経験があり、今後は更にオンライン支援の活用を推進したい意向を有する事業所群」と、「既に当該事業所のほぼ全ての支援内容をオンラインでも実施した経験があり、今後も引き続き積極的にオンライン支援を活用したい意向を有する事業所群」が含まれていると考えられる。

これに対し、「対面支援の実施が困難な時のみの活用にとどめたい」及び「未定・わからない」と回答した事業所は、相対的に「支援内容のオンライン化率」が低い事業所が多く、「支援内容のオンライン化率」が100%に近い事業所は余り見られなかった。

表2-54 「オンライン支援の今後の方針（利用者本人への支援）」別の「支援内容のオンライン化率」の平均値、標準偏差

オンライン支援の今後の方針（利用者本人への支援）	度数	支援内容のオンライン化率	
		平均	標準偏差
積極的に推進したい	108	0.58	0.27
現状と同程度に活用したい	175	0.52	0.27
対面支援の実施が困難な時のみの活用にとどめたい	176	0.40	0.26
未定・わからない	22	0.36	0.24
その他	3	0.47	0.38
全体	484	0.48	0.27

²³ 本節3(8)「支援内容別のオンライン支援等の実施有無」において「対面支援」の選択数が0であった9件（全て定着支援事業）、及び本節5(1)ア「オンライン支援の今後の方針（利用者本人への支援）」に無回答であった4件は分析から除外した。

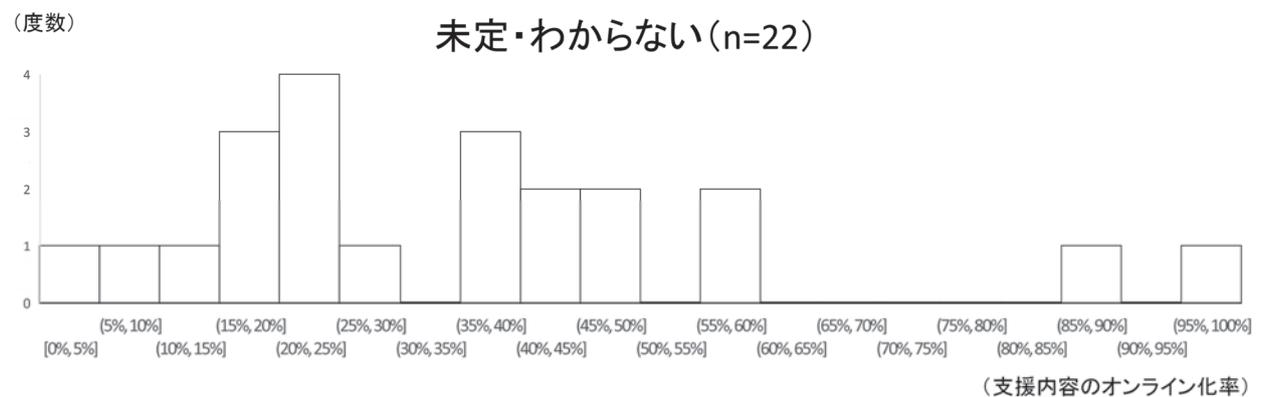
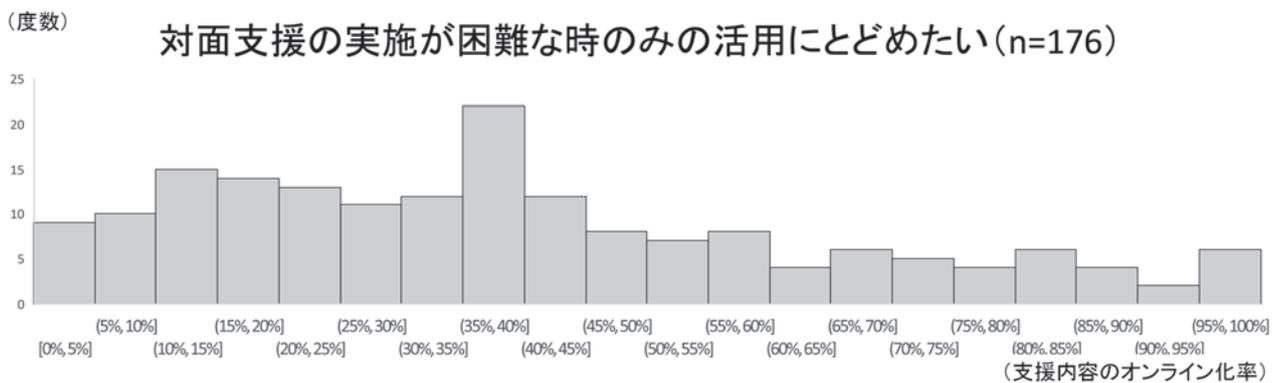
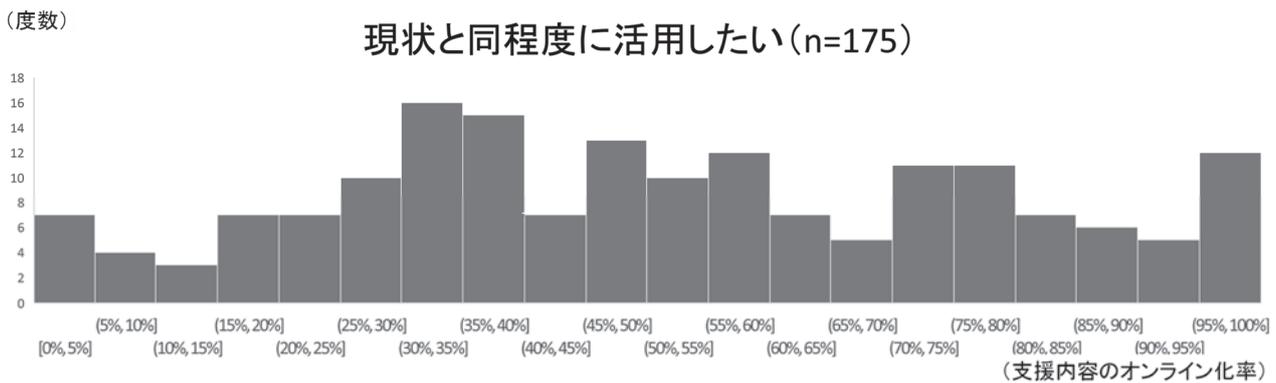
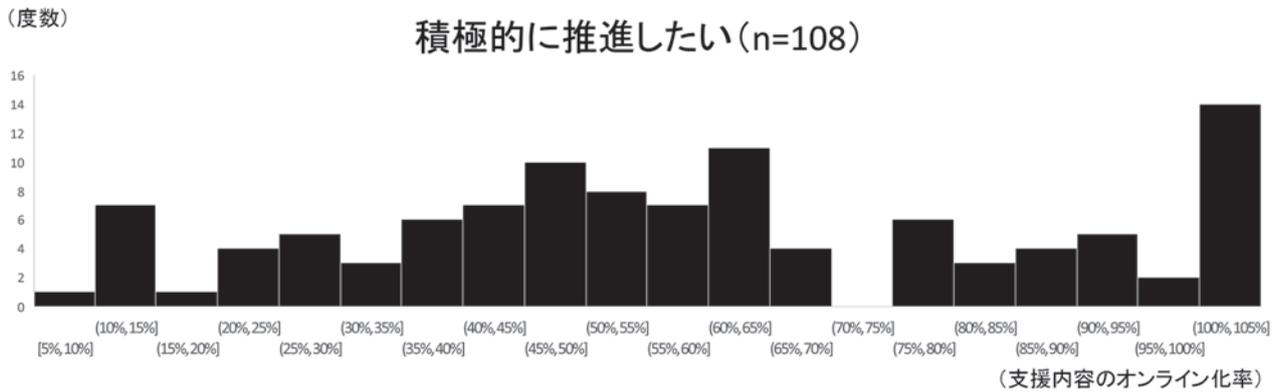


図2-39 「オンライン支援の今後の方針（利用者本人への支援）」別の「支援内容のオンライン化率」（ヒストグラム）

(2) 「オンライン支援の今後の方針（利用者本人への支援）」と各質問項目の関連（カイ二乗検定及び残差分析の結果）

ア 事業の種類及び基本情報の各質問項目と「オンライン支援の今後の方針」との関連

本節5(1)ア「オンライン支援の今後の方針（利用者本人への支援）」と、本節2(1)～(4)の各質問項目を用いたカイ二乗検定及び残差分析を実施し、その結果を表2-55、表2-56に示した。選択率が有意に高かったセルは+、有意に低かったセルは-で示した。(有意差の見られなかった質問項目は省略した。)

「事業の種類」ではサポステにおいて「現状と同程度に実施したい」の選択率が有意に高く、他の3事業に比べ、今後の利用者に対するオンライン支援について積極的な意向を持つ事業所の比率が高いことがうかがわれた。定着支援事業では「現状と同程度に実施したい」の選択率が有意に低く、「未定・わからない」の選択率が有意に高かった。

「基本情報」のうち、所在地では「東京23区または政令指定都市」において「積極的に推進したい」、「現状と同程度に実施したい」の選択率が有意に高かった。運営法人の種類は「社団法人」及び「営利法人（株式会社等）」において「積極的に推進したい」の選択率が有意に高く、本節7や8と同様、企業等が運営する都市部の定着支援事業所が今後のオンライン支援に対し積極的な意向を示しやすい傾向を反映していると考えられる。「運営法人の規模（従業員数）」については有意な差が見られなかった。

表2-55 事業の種類×オンライン支援の今後の方針（利用者本人への支援）の
カイ二乗検定の結果一覧

項番号	質問項目	選択肢	オンライン支援の今後の方針（利用者本人への支援）				
			積極的に推進したい	現状と同程度に実施したい	対面支援が実施困難な時のみ実施	未定・わからない	その他
2 (1)	事業の種類***	就業・生活支援センター				-	
		自治体の就労支援センター					
		定着支援事業	-			+	
		サポステ	+		-	-	

有意に高い：+、有意に低い：- ***：p<.001

表2-56 基本情報×オンライン支援の今後の方針（利用者本人への支援）の
カイ二乗検定の結果一覧

項番号	質問項目	選択肢	オンライン支援の今後の方針（利用者本人への支援）				
			積極的に推進したい	現状と同程度に実施したい	対面支援が実施困難な時のみ実施	未定・わからない	その他
2 (2)	所在地***	東京23区または政令指定都市	+	+		-	
		上記以外の県庁所在地					
		上記以外の市町村				+	
2 (3)	法人の種類***	社会福祉法人	-	-	+	+	
		特定非営利活動（NPO）法人					
		社団法人	+		-		
		財団法人		+			
		医療法人					
		営利法人（株式会社等）	+			-	
		国、地方自治体		+			
その他							

有意に高い：+、有意に低い：- ***：p<.001

イ オンライン支援に関する各質問項目と「オンライン支援の今後の方針」との関連

本節 9 (2) アと同様に、「オンライン支援の今後の方針 (利用者本人への支援)」と、本節 3 (1)、3 (3) 及び 3 (1 1)～4 (3) の質問項目を用いたカイ二乗検定及び残差分析を実施し、その結果を表 2-57 に示した。選択率が有意に高かったセルは+、有意に低かったセルは-で示した。(有意差の見られなかった質問項目及び選択肢は省略した。)

「積極的に推進したい」と回答した事業所群は、利用者及び企業に対するオンライン支援の実施率が有意に高く、「オンライン支援を開始したきっかけ」として「遠方や移動が困難な利用者等へのサービス拡大のため」、「利用者のニーズがあったため」、「職員の業務効率化や働き方改革の一環として必要であったため」の選択率が高かった。感染対策のみにとどまらず、移動困難の解消等の多様な支援ニーズへの対応としてオンライン支援を実施している傾向が示唆された。

「オンライン支援を実施する際の工夫」では、操作マニュアルの作成や視覚的な補助ツールの活用等、機器の操作や Web 会議システム等の機能の活用に関する工夫の選択率が高い傾向にあった。「対面支援と比較したオンライン支援のメリット」では、利用者の負担軽減のほか、「面談等の日程調整が容易になった」や「職員の業務が効率化されたことで支援の質が向上した」といった支援者側の業務効率化に関するメリットも感じていることが示唆された。一方、「対面支援と比較したオンライン支援のデメリット」はいずれの項目も有意差が見られず、今回の調査結果からはオンライン支援のデメリットと今後の活用方針との間の関連は確認されなかった。

「オンライン支援を推進していく上での課題」では、「対面支援の実施が困難な時のみの活用にとどめたい」を選択した事業所群において「支援者のオンラインツール操作技術の向上」の選択率が有意に高く、逆に「積極的に推進したい」と回答した事業所群では選択率が有意に低かった。オンライン支援の今後の活用方針には、利用者のニーズや移動負担等の利用者側の要因だけでなく、支援者の業務効率化やオンラインツールの操作技術等の支援者側 (事業所側) の要因も関連している可能性が示唆された。

表2-57 オンライン支援に関する各質問項目×
 オンライン支援の今後の方針（利用者本人への支援）のカイニ乗検定の結果一覧

項番号	質問項目	小項目	選択肢	オンライン支援の今後の方針（利用者本人への支援）					有意水準
				積極的に推進したい	現状と同程度に実施したい	対面支援が実施困難な時のみ実施	未定・わからない	その他	
3 (1)	実施の有無	利用者に対し実施している		+	+	-	-		***
		企業に対し実施している		+	+		-		***
3 (3)	き開つかけた	遠方や移動が困難な利用者等に対するサービス拡大のため		+		-	-		***
		利用者のニーズがあったため		+	+	-	-		***
		職員の業務効率化や働き方改革の一環として必要であったため		+		-			**
3 (11)	考慮する	利用者側の移動コスト（距離、時間、費用）			+	-	-		***
		利用者側の通信機器・通信環境					-		*
3 (12)	実施する際の工夫を	支援前	操作手順等に関するマニュアルを作成した	+		-	-	+	***
			通信トラブルや不測の事態が発生した際の対応方法を事前に伝えた	+	+	-	-		***
			事前に通信テストを行った		+	-	-		**
			利用者が使用する機器や通信回線の準備作業を一緒に行った		+	-			**
		支援中	対面支援で使用している資料をオンライン支援用に改良した		+	-	-		**
			話す際の声のトーンやスピードに留意した			-			*
			言語による質問や確認を対面時よりも増やした		+	-			*
			画面共有等により、視覚的な補助ツールを活用した	+	+	-	-		***
4 (1)	オンラインサポート支援の	利用者の外出や移動に伴う負担が軽減した		+	+	-	-		***
		面談等の日程調整が容易になった		+		-			**
		利用者への面談を定期的・継続的に行えるようになった			+	-			**
		利用者の自宅での様子や通信機器の操作スキル等が観察できた						+	*
		職員の業務が効率化されたことで支援の質が向上した		+		-			**
4 (3)	課題	支援者のオンラインツール操作技術の向上		-		+			**

有意に高い：+、有意に低い：- *：p<.05, **：p<.01, ***：p<.001

第4節 考察

1 就労支援機関におけるこれまでのオンライン支援の状況

(1) オンライン支援の実施状況

就労支援機関におけるオンライン支援は、新型コロナウイルス感染拡大に伴う2020年4月の緊急事態宣言等をきっかけとして拡大した。その後、数回の緊急事態宣言を経て2022年3月には全都道府県で「まん延防止等重点措置」が解除されるに至り、2023年5月8日に感染症法上の位置づけが「新型インフルエンザ等感染症（いわゆる2類相当）」から「5類感染症」となった。本調査を実施した2022年10月時点は「まん延防止等重点措置」の解除から半年以上が経過したものの、感染症法上の位置づけは2類相当であった時期であった。本調査時点では、多くの事業所（就業・生活支援センター81.5%、自治体の就労支援センター83.0%、定着支援事業53.1%、サポステ82.0%）が利用者又は企業に対するオンライン支援に取り組んでいた（第3節3(1)）。

オンライン支援の対象者は全体的には精神障害、発達障害の利用者が多かったが、定着支援等の支援内容を中心に知的障害者に対しても一定数行われていた。就労系障害福祉サービスを対象としたPwCコンサルティング合同会社（2021）の調査研究報告書では「障害種別が在宅でのサービス提供の実施の可否を考える上で最も重要な要素とはなりえない」との提言があった一方、2020年12月時点における日本職業リハビリテーション学会員を対象とした調査（山口・岡・前原・野崎・八重田，2021）では知的障害者へのオンライン支援は困難であると捉えられやすい傾向も報告されていた。2022年に実施された本調査では、オンライン支援の実施を検討する際に考慮する条件として、障害の種類や程度も考慮されていたものの、利用者のニーズや希望を重視する事業所の割合が高く、実際に知的障害者にも様々な工夫を加えながらオンライン支援を提供している事業所が一定数見られた。

またオンライン支援の実施率は支援内容によっても大きく異なっていた。いずれの事業においても定着支援やセミナー、ケース会議等の実施率は比較的高い一方で、道具を使用するアセスメントや作業訓練等は低く、比較的オンライン支援になじみやすい支援内容とそうでない支援内容があることも示唆された（第3節3(8)）。

(2) オンライン支援のメリット、デメリット及び課題

調査時点では感染対策のみにとどまらない様々なメリットや効果が感じられていた（第3節4(1)）。オンライン支援の活用によって利用者や企業への支援が継続しやすくなる、又はサポステ等を中心にオンライン支援場面を利用者の緊張緩和や観察に積極的に活かす等、オンライン支援の活用が感染対策や移動コストの低減だけでなく、支援の質の向上にも貢献している可能性が示唆された。一方で、機器や通信環境の問題、非言語的な手がかりの把握の難しさやアセスメントの困難さ、支援者側の知識・スキル向上等のオンライン支援のデメリットや課題も複数確認された（第3節4(2)、(3)）。

2 就労支援機関におけるオンライン支援の今後の方針

(1) オンライン支援を積極的に推進する方針を有する事業所の特徴

調査時点におけるオンライン支援の今後の方針として、全体的には今後は対面支援を中心とし、オン

ライン支援は対面支援の実施が困難な時のみの活用にとどめたい意向を示す事業所が最も多かった（第3節5(1)）。一方、本章第3節7～9の探索的分析を通じて、今後もオンライン支援を積極的に推進したい意向を有する事業所の特徴についていくつか抽出することができた。

具体的には、精神障害や発達障害のある利用者が多数である事業所や、既に様々な支援内容をオンラインで実施した経験のある事業所、感染対策のみにとどまらず多様な支援ニーズへの対応としてオンライン支援を実施している事業所等において、今後もオンライン支援を積極的に推進したい意向を有する傾向が見られた。本章第3節6(6)のクロス集計及び自由記述の回答例から、精神障害や発達障害のある利用者が多い事業所では、緊張緩和や体調変化への柔軟な対応、将来の在宅就労に向けた準備等、感染対策のみに限定されない多様なオンライン支援ニーズの存在が想定される。加えて、支援者側の要因として、利用者にとってのメリットに加え支援者側の業務の効率化の面でもメリットを感じている事業所や、支援者自身がオンラインツールの操作技術を十分に有している事業所等において、今後もオンライン支援を積極的に推進したい意向を有する傾向が示唆された（第3節9(2)イ）。

また、今回の調査結果からはオンライン支援のデメリットと今後の活用方針の間には特に関連が見られなかった。事業所の利用者が何らかのオンライン支援ニーズを有しており、かつ支援者がオンラインツールの操作技術を十分に有している場合であれば、第3節3(12)や6(6)にあるようなオンライン支援のデメリットを低減するための様々な工夫を活用しながらオンライン支援を継続していく意向を持つ事業所は多いと考えられる。

(2) オンライン支援は限定的な活用にとどめる方針を有する事業所の特徴

本節2(1)で挙げられた特徴を持つ事業所においては、オンライン支援は今後も有効な支援方法の一つとして位置づけられると考えられる。一方、そうでない事業所の多くは今後のオンライン支援は限定的な活用にとどめる意向を示していた（第3節5(1)）。

支援内容によってオンライン支援の実施率に大きな差があること（第3節3(8)）や、「オンライン支援の実施を検討する際に考慮する条件」（第3節3(11)）において「利用者のオンライン支援ニーズ、希望」が最も重視されやすいこと、及び機器や通信の問題がオンライン支援のデメリットとなりやすいこと（第3節4(2)、6(7)）を考慮すると、例えば支援内容がオンライン支援になじみにくい場合や、利用者が対面支援を望んでいる場合、機器の準備・操作が利用者・支援者のいずれかにとって過度な負担になる場合等は、今後も引き続き対面支援が主要な支援方法であり続けると考えられる。

ただし、第3節3(8)にあるとおり、「定着支援（本人との面談）」のオンライン支援実施率は約7～8割と全体的に高く、事業の種類によっては「ケース会議（本人を含むもの）」や「企業や支援機関向けのセミナー」等も実施率が高かった。あくまで対面支援を中心とする方針の事業所においても、例えば第3節5(2)アの自由記述の回答例にあるような、比較的状态が安定した利用者に対する定着支援やセミナー、遠方の支援者が参加するケース会議等では、条件が揃えば支援のオンライン化によるメリットがデメリットを上回る場合もあると考えられる。

今後も就労支援機関においてオンライン支援を有効な選択肢の一つとして位置づけるためには、支援者個人の機器の操作スキルや支援スキルの向上に加え、良質な機器や通信環境の整備、マニュアルや支

援者向け研修の整備、及び支援ノウハウの共有等の組織レベルでの取組が重要であると考えられる。また国や自治体によるオンライン支援用の機器整備に関する情報提供や、有効な取組事例の整理・共有も求められるところである。

3 本調査の意義と限界

本調査では障害者等の就労支援を行う機関から4種類の事業を選定し、4事業の比較を通じて各事業におけるオンライン支援の共通点と差異について数量的に示した。また、オンライン支援の事例における自由記述分析から、オンライン支援場面で行われる個別的配慮・工夫、オンライン活用の意図・効果、及び苦慮したこと等の類型をいくつか抽出することができた。

一方で、本調査の限界点としては、回答数の少なさから視覚障害、聴覚障害、高次脳機能障害等の利用者に対するオンライン支援の状況について明らかにすることは困難であったこと、また上記の個別的配慮・工夫等の類型についても実際の支援現場で行われる全ての工夫等を網羅できているとはいえないことが挙げられる。

【参考文献】

- PwC コンサルティング合同会社（2021）障害者の多様な働き方と支援の実態に関する調査研究，厚生労働省令和2年度障害者総合福祉推進事業，〈<https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/000798614.pdf>〉，〈2023年9月26日〉
- 山口明日香・岡耕平・前原和明・野崎智仁・八重田淳（2021）日本職業リハビリテーション学会員を対象としたコロナ禍の調査結果報告，職業リハビリテーション，35(1)，43-48.

第3章

就労支援機関へのヒアリング調査

第3章 就労支援機関へのヒアリング調査

第1節 調査概要

1 調査の目的

就労支援機関へのアンケート調査結果（第2章参照）を踏まえ、オンライン支援による就労支援の実際の状況や今後の展望等についてより詳細に把握するため、就労支援機関へのヒアリング調査を実施した。

2 調査対象

ヒアリング調査の対象事業所の選定に当たり、アンケート調査の回答事業所のうち、ヒアリング調査にオンライン又は訪問により協力可との回答があった事業所の中から、利用者を対象としたオンライン支援を積極的に実施し、特徴的な取組が見られる15事業所を選定した。事業の種類別の内訳は、就業・生活支援センター4事業所、自治体の就労支援センター2事業所、定着支援事業6事業所、サポステ3事業所である。ヒアリング対象事業所の所在地は、地域バランスを考慮し、東京23区又は政令指定都市が7カ所、その他の市町村が8カ所とした。

3 実施期間と実施方法

2023年2月～5月に、選定した事業所のオンライン支援を担当している者又は管理者に対して、オンライン（Microsoft Teams）又は訪問によりヒアリングを実施した。

4 調査内容

主なヒアリング内容は、表3-1のとおりである。

なお、定着支援事業6事業所は、同じ事業所内で就労移行支援を行っており、ヒアリングの内容には一部、就労移行支援におけるオンライン支援も含まれている。

表3-1 就労支援機関ヒアリング項目

オンライン支援の状況	<ul style="list-style-type: none">・オンライン支援の具体的な支援場面や使用機器等・オンライン支援で負担感を感じる部分(例:対面用に作った資料をオンライン支援用に作り替える必要がある等)、工夫していること・支援者からみたオンライン支援対象者の反応、支援効果
相談、アセスメントにおけるオンライン支援	<ul style="list-style-type: none">・相談やアセスメントにおいてオンライン支援を行う際の実施方法、対面支援との違いや留意点・対面支援は行っているが、オンライン支援は行っていないものがある場合、実施しない理由
障害別の工夫・配慮	<ul style="list-style-type: none">・オンライン支援をより効果的に行うために実施している工夫・配慮、特に障害別で異なる工夫・配慮・これまでのオンライン支援の中で、オンライン支援が効果的だと思った事例、逆に、オンライン支援では困難を感じた事例
オンライン支援に関する今後の展望	<ul style="list-style-type: none">・今後拡充したいこと、新たに導入したいこと・推進していくに当たって課題と感じていること、又は導入が難しいと感じていること
その他	<ul style="list-style-type: none">・オンライン支援を実施する際に組織として定めていること・その他オンライン支援に関する特徴的な取組(講習等でのグループワーク、ジョブコーチ支援等)

第2節 調査結果

1 調査対象事業所の概要

調査対象となった15事業所は、表3-2のとおりである。全国状況を把握するため、地域性を考慮して対象事業所を選定し、結果として9都道府県（北海道、福島県、千葉県、東京都、神奈川県、大阪府、奈良県、広島県、福岡県）に所在する事業所に対してヒアリングを実施した。

本節では、ヒアリングした内容について、事業所ごとではなく、項目別に特徴的な取組・意見等を中心に整理した結果を記述する。

表3-2 ヒアリング調査対象事業所一覧

略称	事業の種類	所在地	法人の種類
ナカポツA	就業・生活支援センター	その他の市町村	社会福祉法人
ナカポツB	就業・生活支援センター	その他の市町村	社会福祉法人
ナカポツC	就業・生活支援センター	その他の市町村	社会福祉法人
ナカポツD	就業・生活支援センター	その他の市町村	社会福祉法人
自治体A	自治体の就労支援センター	東京23区又は政令指定都市	財団法人
自治体B	自治体の就労支援センター	東京23区又は政令指定都市	社会福祉法人
定着A	定着支援事業	東京23区又は政令指定都市	株式会社
定着B	定着支援事業	その他の市町村	株式会社
定着C	定着支援事業	東京23区又は政令指定都市	社会福祉法人
定着D	定着支援事業	東京23区又は政令指定都市	社会福祉法人
定着E	定着支援事業	東京23区又は政令指定都市	社会福祉法人
定着F	定着支援事業	東京23区又は政令指定都市	株式会社
サポステA	サポステ	その他の市町村	NPO法人
サポステB	サポステ	その他の市町村	NPO法人
サポステC	サポステ	その他の市町村	株式会社

2 オンライン支援の状況

(1) オンライン支援の開始時期・経緯

オンライン支援を開始した経緯は表3-3のとおりである。2020年からの新型コロナウイルス感染拡大による行動制限をきっかけとする事業所が多く、緊急事態宣言（2020年4月）前から開始していた事業所は、15事業所中3事業所のみであった。

緊急事態宣言前から開始した3事業所は、利用者の個別の事情に対応するために、オンライン支援を開始していた。緊急事態宣言後すぐに開始した4事業所では、それ以前から利用者支援以外でオンラインを利用した経験があったり、職員の中にオンライン機器等に詳しい者がいたりしたため、導入が比較的スムーズだった。2020年5月以降に開始した事業所では必要に迫られて試行錯誤しながら開始した様子が見られた。開始が遅かった事業所の中には、法人内に医療機関がありセキュリティ等の問題から導入に時間を要した例や委託元の許可に時間を要した例が見られた。

表3-3 オンライン支援を開始した経緯

時期	オンライン支援を開始した経緯	事業所
緊急事態宣言前から	<ul style="list-style-type: none"> ・以前から、個別に必要な方(重度身体障害者等)にオンライン支援を行っていた。 ・緊急事態宣言以降は、来所できない利用者に対して Zoom による面談・プログラムを提供。 ・利用者によってはアプリを事前ダウンロードするところから支援が必要だった。来所してもらうか、こちらから出向いて、アプリのダウンロード支援を行った。 	定着 F
	<ul style="list-style-type: none"> ・以前から、厚生労働省からオンライン支援の話が出始めており、2019年12月頃から就職先が遠方の利用者や来所の時間が取れない利用者に対して、初めは Skype による面談を始めた。 ・緊急事態宣言中は短期間だが、一時的に閉所した。その際は面談・プログラムともオンラインで行った。オンライン以外での対応を希望する人には電話をしたり、面談日を先にしたりと調節した。 	サポステ A
	<ul style="list-style-type: none"> ・以前から、個別の事情(遠方、電車に乗るのが怖い、交通費負担等の理由)に応じて、オンラインを利用していった。その頃は、Skype や Zoom 等個別のケースに応じて使っていた。 ・緊急事態宣言前に、必要性を予測して、パソコン、カメラ、イヤホンマイク等を揃え、相談体制を整えた。 ・以前は所長のみがオンライン支援を行っていたが、緊急事態宣言以降は他のスタッフもオンライン支援を行うことになり、操作マニュアルを作成した。その後、利用者向けにも操作マニュアルを作成した。 	サポステ C
2020年4月	<ul style="list-style-type: none"> ・以前から LINE でのメッセージのやりとりはやっていた。緊急事態宣言中に完全に閉所し、電話やオンラインでのやりとりを余儀なくされた。以降 Zoom や LINE のビデオ通話を少しずつ使うようになった。 ・オンライン機器等に詳しい職員が1名おり、スムーズにオンライン環境を導入できた。 	自治体 B
	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言中にも閉所はほぼなかったが、人数制限をするため、チーム制のローテーションで、対面支援とオンライン支援に分け、ハイブリッド中心で行った。 ・以前から社内研修やケース検討で Zoom を使っていたが、しっくりきていなかった。緊急事態宣言中から利用者に対して使い始め、徐々に使いこなせるようになった。 ・オンライン支援の導入は本社から配布されたマニュアルに従った。導入自体は、それほど大変だった印象はない。 	定着 A
	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言後すぐに開始した。来所できる人はそのまま来所してもらいながら、並行して Discord と公式 LINE によるオンライン支援を始めた。最初は利用者の毎日の体調の確認等からスタートした。 ・職員は若い年代が多く、比較的抵抗なくスムーズに Discord を導入できた。 	定着 C
	<ul style="list-style-type: none"> ・以前から、相手先の要望で Zoom を会議(デザイナーとの打合せ等)で使ったことはあった。 ・オンライン支援については、先を見越して準備はしており、2020年3月時点でスタッフには周知してあった。 ・緊急事態宣言により導入せざるを得ず、素人なので大変だったが、スタッフの抵抗感は余りなかった。 ・利用者へのオンライン支援の周知は2020年4月以降行った。ホームページにある Zoom の使い方についての動画もそのとき作成した。初めは利用者の方が詳しいことも多く、利用者から教わりながらオンライン支援を始めた。 	サポステ B
2020年5月	<ul style="list-style-type: none"> ・当初は皆オンライン機器等に関する知識や経験がなく、「Zoom って何？」というところから始め、いろいろと勉強した。様々なツールがある中で、どれを導入するか検討から始まった。主に YouTube 等で勉強した。 ・パソコンはセンター長が詳しく、中心となって準備をした。 	ナカポツ B
	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言中は一度完全に閉所し、メールでのやりとりや訓練用の課題を送付し、支援を行っていた。 ・法人内に医療機関もあるため、組織的に柔軟な対応が難しく、機材やセキュリティ、高次脳機能障害者が使えるかという問題等により、オンライン支援のスタートは遅かった。 ・Zoom の利用は、通所を再開してから開始した。利用者に対しては、Web 会議システムの利用の仕方に関する情報提供的な意味合いの訓練から開始した。緊急事態宣言以降、リモートワークが当然という企業も増えたため、その流れについていけるようオンライン支援を始めた。 	定着 E

<次ページに続く>

時期	オンライン支援を開始した経緯	事業所
2020年 6月	・オンライン機器に詳しい職員がいなかったため、使いながら勉強した。	ナカボツ D
	・緊急事態宣言中は休所していた。通所せずにどのように支援するかが課題だった。 ・利用者には基礎疾患のある人や遠方から来ている人もいた。電車移動は、接触による感染リスクが高いと言われており、手探りでリモート訓練を始めた。 ・オンライン支援の導入に当たり、職員が最初から詳しくはなかった。最初は在宅の方の訓練を再開させるための切実な必要性から始めた。全盲の職員が、オンラインシステムを使う方法や企業の状況等、情報をいち早く収集して支援開始に備えた。	定着D
2020年 7月	・インターネットで調べつつ、実践しながら知識・技術を高めていった。 ・オンライン形式の研修にも積極的に参加する中で学びを得てきた。	ナカボツ A
	・2020年夏頃、デスクトップパソコンに外付けカメラを接続して始めた。労働局からリースが認められ、ノートパソコンで行うようになったのは2020年秋以降。 ・スタッフは誰もオンライン機器等に詳しくなかった。オンライン研修等に参加し、少しずつ機能を覚えていった。 ・県内のナカボツ間でソフトや端末の選び方に関する情報交換をした。	ナカボツ C
2020年 10月	・緊急事態宣言の頃は予算がなく、オンライン機器を揃えることができなかった。現場としてはもっと早くオンライン支援を開始したかったが、法人の予算の確保と自治体の許可が下りて、スタートできたのは10月だった。 ・オンライン機器等に詳しい職員がおらず、ゼロから始めた。毎週の定例の職員会議であえてZoomを実施し、ホストや受け手の役割の体験、資料共有等についての練習を行った。	自治体A
	・緊急事態宣言中は電話やメールで利用者ややりとりを行っていた。新型コロナウイルス感染拡大期でも通いたいという利用者が多く、完全閉所はしなかった。その後、利用者にアンケートを取ったところ、ほぼ全員から「感染のリスクが高いときはオンラインでやりたい」との希望があったため、準備を整えオンライン訓練に踏み切った。 ・訓練のプランを作り直して行政に確認したり、職員がZoomに関するレクチャーを受けたりした。機器の整備はICTに詳しい若手スタッフを中心に行い、スタッフ同士でも勉強会を実施した。 ・最初からハイブリッドでの実施であり、大変ではあったが、利用者のニーズが一番重要だった。	定着B

(2) オンライン支援の通信環境・機器

オンライン支援を実施する際の通信環境としては、全ての事業所において事業所内では施設内の有線・無線LANにより接続して実施していた。オンライン支援を事業所内のみで実施している事業所が多かったが、事業所外（在宅勤務を除く。）での実施の例が6事業所において見られた（表3-4）。

定着支援で就職先企業を訪問する際、1人が訪問し、他のスタッフは自事業所からオンラインで参加するハイブリット形式の面談を行っている例（定着B）が見られた。

また、オンライン支援に当たり、パソコンやモバイルWi-Fiルーター（以下「モバイルWi-Fi」という。）といった機器のみならず、カメラやイヤホンマイク等周辺機器の整備を行った例や、執務室外の面談室においてオンライン支援を行うために、施設内LANを整備した事例が見られた（表3-5）。

表 3-4 事業所外での通信環境

分類	事業所外でのオンライン支援時の通信環境
モバイル Wi-Fi	・センターとは別に面談室としてアパートの一室を借りており、モバイル Wi-Fi を使用している。【ナカポツD】
モバイルデータ通信	・オンライン支援は原則施設内で行っているが、施設外で急遽オンライン支援を実施するときにテザリングを使用。【自治体B】 ・就職先企業での定着支援の面談をハイブリッドで実施する際、ノートパソコンに SIM カードを入れてモバイルデータ通信を使用している。スタッフの1人が訪問してリアルで面談し、サービス管理責任者等別のスタッフがセンターからオンラインで参加する形式で実施。【定着B】 ・外出時は、業務用スマートフォンのモバイルデータ通信を使用している。月50GBの契約で足りるため、モバイル Wi-Fi は使っていないが、もう少し使用頻度が高かったら検討したかもしれない。【定着F】
両方使用	・モバイル Wi-Fi は、在職者交流会等で外の会場を借りた際に利用。モバイル Wi-Fi 1台にパソコン複数台を接続してうまくいかなかったことがあったため、パソコン1台ずつ業務用携帯のテザリングで接続したところ、安定していた。今後はテザリングのみにすることも検討中。【ナカポツA】 ・モバイル Wi-Fi は、定着支援先で記録したり、出先から戻る時間がないときに外出先からオンライン支援したりするときに使用。モバイル Wi-Fi が5台しかないので、足りないときは業務用端末のテザリングを使用する場合もある。【定着C】

表 3-5 オンライン支援用の機器の整備状況

分類	オンライン支援用の機器の整備状況
通信端末	・オンライン支援用のノート型パソコン3台は、事業用の個人情報が入っているパソコンと別にしている。【ナカポツB】 ・元々フィーチャーフォンを使用していたが、最近ようやくスマートフォンに変更できた。【自治体A】 ・以前からオンライン支援をしていたが、緊急事態宣言前に先を見越して、パソコン、カメラ、イヤホンマイク等を揃えて体制を整えた。緊急事態宣言時にはそういった機器が売り切れて入手困難になったが、早めの準備がよかった。【サボステC】
周辺機器	・オンライン支援用に高性能の外付けカメラを購入した。【ナカポツB】 ・リースしているパソコンにはカメラがついていないため、外付けカメラとヘッドセットを購入した。【自治体A】 ・オンライン支援を効果的に行うために、集音マイクを購入した。機器のハウリング防止のために、全員分のイヤホンマイクを用意した。【定着A】 ・会社の採用面接では見え方の印象も大事なので、カメラに取り付けるライトを用意した。【定着A】
建物内の通信環境	・以前は有線で建物の LAN を使用していたが、執務室以外でオンライン支援業務の必要性が生じたため、建物内で Wi-Fi に接続できるようにした。【自治体B】

(3) オンライン支援時の使用ソフト

オンライン支援時に事業所が主体的に使用している Web 会議システムとしては、Zoom が最も多く、9 事業所において、Zoom を主に使用しており、他のソフト (Microsoft Teams 等) については、相手先に合わせて利用することがあるとの回答だった。Zoom 以外使用例として、緊急事態宣言以前からオンライン支援を開始した事業所では、当初は個別ケースに合わせて Skype 等を利用していた。訓練プログラムで Discord を使っている 2 事業所では、利用者に若者やオンラインゲームユーザーが多く、Discord になじみがあったという理由で利用していた (表 3-6)。

表 3-6 オンライン支援時の使用ソフト (Zoom 以外の使用例)

分類	オンライン支援時の使用ソフト (Zoom 以外の使用例)
Zoom+α を使用	<ul style="list-style-type: none"> ・Zoom と Webex を契約して主に使用。【自治体A】 ・Zoom を主に使用。利用者とは LINE のビデオ通話も使用(パソコンを持っていなくても、面談が可能)。在宅の利用者と企業とのやりとりで LINE WORKS を使用したことが1件あった。【自治体B】 ・Zoom を主に使用。Microsoft Teams も契約しており、必要に応じて使用。【定着D】 ・以前は、Skype や Zoom 等個別のケースに応じて使っていた。緊急事態宣言以降は Zoom を主に利用している。【サポステC】
Discord を 主に使用	<ul style="list-style-type: none"> ・Discord を主に使用。Discord は、利用者からの提案。利用者にオンラインゲームユーザーが多くなじみ深かった。少し前まではビデオ通話も含め LINE が多かった。利用者で Discord に抵抗のある人は LINE を使用。利用者がやりやすい方法に合わせて実施している。Web 会議システムは Webex を契約しているが、Zoom、Microsoft Teams 等も必要に応じて使用。【定着C】 ・訓練のプログラムでは Discord を使用。面談は Skype を使うことが多い。緊急事態宣言前から Skype による面談を開始したが、当時はまだ Zoom は浸透していなかった。また、Zoom は、パソコンに詳しい利用者から使用に強く反対されたこともあり、余り使っていない。Google Meet を使ったこともある。Zoom、Microsoft Teams 等は、企業等相手に合わせて使っている。新型コロナウイルス感染拡大期の活動報告会にて、メタバースを使ってみたが、あくまで単発的なイベントとしての使用にとどまっている。【サポステA】

(4) オンライン支援 (面談) の実施場所

多くの事業所で、個別の面談の場合は、事業所内の個室等区切られた場所で行っていた。2事業所では、事情により面談室ではなく、イヤホンマイクを用いて自席で面談を行っていた。また、4事業所において、支援者が在宅勤務の場合に、自宅からオンライン支援 (面談、講習) を行っていた (表 3-7)。

表 3-7 オンライン支援 (面談) 時の場所

分類	オンライン支援の実施場所
個室以外 での実施 の工夫	<ul style="list-style-type: none"> ・個別の面談室は有線 LAN が使えない。そのため、一番通信環境が安定している自席のデスクトップパソコンでつなぐことが多い。イヤホンをしているので音は外にもれないが、職員が話す声は外に聞こえる。ただ、日中は職員の外出が多い。セミナー等を実施する場合は、事務所の電話は携帯に転送して鳴らないよう工夫している。【ナカボツC】 ・基本面談室で行うが、面談室が少なくて確保できないときは自席で行うこともある。周囲は職員しかいない環境であり、外出している職員も多い。ヘッドセットやマイクを使用することで個人情報保護を担保した上で実施している。【自治体B】
在宅勤務	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大期に職員が在宅勤務のときは、自宅でオンライン面談を行っていたが、今はほぼない。【自治体B】 ・職員がテレワークの際に、自宅からアクセスしてオンライン面談を行うこともある。【定着A】 ・在宅勤務中の職員が自宅からアクセスして、講習を行ったこともある。利用者に指示を出したり、グループワークや面談も行った。【定着B】 ・緊急事態宣言中は在宅勤務の職員の中で、オンライン環境がある者は自宅からオンライン面談を行った。自宅にオンライン環境がない職員が担当のケースで、オンライン支援が必要な場合は、出勤できるスタッフが代わりに事務所からオンライン相談を行ったりもしていた。【サポステC】

(5) 利用者のオンライン環境

全ての事業所において、利用者は、私物のパソコン、スマートフォン、タブレット等を用いて、自宅から接続することを基本としていた。

それ以外の例は表 3-8 のとおりである。利用者に事前にアンケートを行い、機器や通信環境等につ

いて確認を行っていた例が2事業所で見られた。その他の事業所においても、個別に自宅の通信環境を確認したり、通信料等の説明を行い、本人の負担に配慮したりしていた。

また、利用者にオンライン環境がない場合には、来所や電話等オンライン支援以外の方法を取る事業所が多かったが、パソコンやモバイルWi-Fi等の貸出を行って、私物の機器等がない場合でも自宅から接続できるようにしていた例が3事業所で見られた。

利用者にオンライン環境がない場合の工夫や、家族共有パソコンの場合は、本人のプライバシー保護のため、スマートフォン利用になる利用者が多かったとの話等が聞かれた。

表3-8 利用者のオンライン環境

分類	利用者のオンライン環境
通信環境の確認	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の通信環境は事前にアンケートを取って確認した。精神障害者や発達障害者は、本人がスマートフォンやパソコン等を所有しており、オンライン環境が整っている人が多かった。一方、知的障害者は、オンライン環境がそろっていない人が多かった。家族の機器等の使用ができない場合はオンライン支援ができなかった。【自治体A】 ・利用者の通信環境は事前にアンケートを取って、定額課金制か従量課金制か等の確認を行った。【定着A】 ・オンライン支援は、利用者の自宅にWi-Fiがあるか確認をした上で行った。Wi-Fiがない場合には通信料の説明をし、それでもよいか同意を取ったが、自宅にWi-Fiのある利用者がほとんどだった。【サポステC】 ・利用者の通信料は本人負担となることを理解してもらった上でやっている。通信環境やオンライン機器がない利用者には来所してもらった。【自治体A】
機器の貸出	<ul style="list-style-type: none"> ・パソコンを持っていない利用者へはセンターから貸し出した。パソコンはあるがカメラがない人には、カメラの貸出も行った。モバイルWi-Fiの貸出も可能であるが、余り利用されていない。【定着A】 ・モバイルWi-Fiはセンターが用意して、通信環境がない利用者用に貸出も行った。【定着B】 ・在宅で訓練する利用者には、モバイルWi-Fiを貸し出している。利用者向けの持出し用端末(Surface)を購入し、貸出も行った。通常のノートパソコンの貸出もある。訓練でデザインの講座も開講しており、Surfaceでは容量や性能が足りないため、TeamViewerを使用しクラウド上で操作できるようにした。【定着C】
機器がない場合の代替手段	<ul style="list-style-type: none"> ・パソコンがない場合でも、ケースによってはLINEのビデオ通話で面談をすることはあった。【自治体B】 ・自宅に通信環境がなく、近所の公的機関に行ってWi-Fiのある環境から参加した人もいた。【ナカポツA】 ・オンライン交流会の際、通信環境がない利用者があり、センターの別室でオンライン参加可としたが、遠慮されて不参加となり、これまで事例はない。【ナカポツA】 ・緊急事態宣言の頃、通信機器がない利用者の自宅の玄関まで事業所のスマートフォンを持参し、その日のオンライン面談中のみ使ったこともあった。感染防止対策上、対面での会話を避けるための臨時的な措置であり、利用者への機器の貸出までは行っていない。【定着F】
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの希望で実施するため、通信料は気にしていない。自宅のWi-Fi等の環境は整っている印象。【自治体B】 ・比較的通信環境が整っている利用者が多く、抵抗なくオンライン支援を始められた。一人暮らしだと家にWi-Fiがなかったり、スマートフォンの通信容量が気になったりするが、実家暮らしで家にWi-Fiがある利用者が多く、通信料等を気にせずに済んだ。【サポステB】 ・パソコンがあってもカメラが付いていなかったり、外付けカメラがパソコンと相性が悪かったりしたこともあった。【サポステC】 ・家族共有のパソコンを使う場合、本人のプライバシー保護のために、家族に聞こえない場所で相談を行うには、スマートフォン利用になる利用者が多かった。【サポステC】

3 オンライン支援を実施した就労支援メニュー

(1) 初回相談

全ての事業所で、初回若しくはどこかのタイミングで、できるだけ来所してもらっているとの話があった。初回からオンラインで実施した例は9事業所で見られた。対面での面談を基本とする事業所と、選択肢の一つとして初回からオンラインを選択しやすいシステムになっている事業所が見られた。後者は、定着支援2事業所とサポステ2事業所であり、緊急事態宣言前からオンライン支援を開始したり、Zoomの利用経験があったりしており、オンライン支援の導入が比較的早くスムーズな事業所であった(表3-9)。

表3-9 初回相談

分類	初回相談
初回からオンライン支援を実施(対面中心)	<ul style="list-style-type: none"> ・初回はできるだけ来所してもらっているが、新型コロナウイルス感染拡大期に自宅から出られず、初回からオンライン支援の人もいた。初回だけでなく、その後の支援も引き続きずっとオンラインで実施し、対面では会ったことのない利用者もいる。仕事内容リモートなので、会う必要が生じていない。【ナカボツA】 ・オンラインでの面談の場合、企業、支援機関、行政(市町村)、特別支援学校経由が多い。市町村からの依頼で、福祉か就労かといった当事者からの相談を受ける際に、以前は相談内容が分からないまま訪問をしていたが、就労準備性が整っておらず継続的な支援につながらないケースもあることから、オンライン支援は有効であると思う。【ナカボツB】 ・初回面談からオンラインで行ったケースは2人しかいない。このうち1件は、法人ホームページのメールフォームから申込みがあり、お住まいが遠方で移動の面に加えて感染拡大の時期で本人からの希望があったもの。【ナカボツD】 ・(移行・訓練の利用者で)一度も来所せず利用契約を結び、オンラインで支援がスタートする人もいる。センターとしてはミスマッチを防ぐため、最初だけでも見学に来てもらうことが望ましい。しかし、遠方の方だと見学が難しいケースもある。【定着D】 ・初回面談はオンラインを強く希望される方にはオンラインでも行うが、新型コロナウイルス感染拡大期も含めて基本的には対面で行っている。原則として一度は対面でお会いする。【サポステA】
初回からオンライン支援を実施(選択肢の一つ)	<ul style="list-style-type: none"> ・(移行支援について)初回からオンラインで相談を受け付けた人もいる。ただし、その後1~2回は必ず通所してもらった。距離的には通所可能でも、本人の希望で初回面談をオンラインで行う対象者は今も定期的にいる。初回面談で顔を見せたくないという人もいて、ビデオオフにしたりアバターを用いたりして面談を行ったこともあった。対象者が最初は顔を見せるのが怖い、見せたくないという思いを持っているのであれば、それを尊重し、徐々に、プログラムを知っていただき、関係性を作り、対面につなげていったこともあった。【定着A】 ・初回利用の方のインテーク面談をオンラインで行うこともある。オンラインでの面談やアセスメントの後は、通所でできる人は通所してもらっている。在宅支援での利用者も月に1回は来所してもらって聞き取りを行う必要があるが、本人が希望すればそれ以降はオンラインでの支援となる。【定着C】 ・利用者が初回受付でZoomを希望した際はインテークシートを事前に送付して記入してもらう。このインテークシートの様式は対面とほぼ同じ内容のもので、対面では初回来所時に記入してもらっている。【サポステB】 ・初回受付(インテーク)がオンライン支援という方もいた。サポステは全て登録制だが、新型コロナウイルス感染拡大を契機にオンラインでのインテークが可能となり、インテーク時点からオンライン支援希望者を対象にできるようになった。ホームページにオンライン支援を受ける方法についての説明を載せており、メールでの申込み時に面談形式(来所かオンライン支援か)の希望を聞いている。オンライン支援の希望があったのは5~6名で、実際にオンラインで相談を行ったのは2~3名。【サポステC】
未実施だが(一部)可能	<ul style="list-style-type: none"> ・初回面談からオンライン支援のケースはなかった。希望があれば実施するが、今のところ希望者がいない。車で1時間あれば回れるエリア内なので、「遠方だからオンラインを使う」ということはない。他の支援機関からオンライン支援の依頼はたまにあり、通所先とオンラインでつなげて相談を行うことはあった。【ナカボツC】 ・初回インテーク時には来所してもらっている。希望があれば、オンラインでもするつもりであったが、ごく少数の希望はあったもののまだ実現していない。初回にご本人にサインをもらう用紙があり、郵送で対応もできるが、利用者本人が手間に感じて来所を選択された。【自治体A】 ・初めて利用する方には来所してもらっている。利用の前段階の見学の部分だけは、オンラインで行った事例がある。利用することがほぼ決まっただけからは来所で面談を実施する。【定着B】

(2) アセスメント

アセスメントは、対面で行っている事業所が多かったが、職業に対する希望、職歴、成育歴等の聞き取りはオンラインでも行う例が見られた(表3-10)。定型のアセスメントシートに沿って口頭で進める例(2事業所)や事前に様式を送り、記入してもらう例(2事業所)が見られた。1回に長時間できない点や対面よりも得られる情報量の少なさから、対面よりも回数を重ねる工夫を行う例等が見られた。

職業適性検査をオンラインで実施している例が1事業所で見られた。職業レディネス・テストとGATB紙筆検査について、対面で行うときも指示内容をプロジェクターに投影して実施しており、それをZoom用にしたものを提示し、オンラインで実施していた。検査の種類によっては、オンラインで回答できるものもあるが、アセスメントの観点から、手を使う方を採用しているとのことであった。一方で、対面で実施している検査をオンラインでは実施が難しいため行っていないという事業所もあった(表3-11)。

表3-10 アセスメント

分類	アセスメント
インテークシート等の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・アセスメントの聞き取りは、2回目以降に行った。普段使っているチェックシートに沿って口頭で聞き取りをした。【ナカボツD】 ・対面でも使用しているインテーク用アセスメント様式(項目が列挙)があるので、それを事前に送って、聞かれる内容をイメージしてもらってから参加してもらっていた。【定着C】 ・(移行支援について)新型コロナウイルス感染拡大期にはアセスメントもオンラインで実施したが、対面と大きく変わる感覚はない。事前にアセスメント専用シートに記入の上送付してもらい、画面で共有しながらアセスメントを行う。【定着A】 ・利用者が初回受付でZoomを希望した際はインテークシートを事前に送付して記入してもらう。様式は対面とほぼ同じ内容のもので、対面では初回来所時に記入してもらっている。【サポステB】
アセスメント内容、工夫	<ul style="list-style-type: none"> ・聞き取りに、定型のインテークシートは使っていない。登録用紙に記載すべき住所等の個人情報には聞かずに、あとは職員の経験則からニーズ等を聞いている。それは対面でもオンラインでも変わらない。【ナカボツA】 ・アセスメント結果のフィードバックはオンラインでも行っている。その際にはZoomだけでなく、参加する他の機関に合わせたツール(Microsoft Teams、メール等)をフィードバックに活用する場合もある。【ナカボツB】 ・オンラインでの聞き取りでは、対面なら1回で済むことでも2~3回に小分けにして実施している。1回に長時間できないこと、対面よりも得られるコミュニケーション量が少ないこと等の理由により、回数を重ねる方が信頼関係は得やすい。また、オンライン支援だけでなく、どこかのタイミングで対面にて会うようにしている。【自治体A】 ・人によってはオンラインで資料の共有をして、資料を見ながら行うこともある。【定着C】 ・(移行支援について)リモート訓練の希望者については、パソコンが使えるかどうか、オンライン支援が可能かのアセスメントを実施している。Wi-Fi環境があることと最低限のキーボード操作ができることを条件にしている。他に、健康状況、サービス利用状況、進路の希望等、対面でも聞いていることを聞いている。利用者は、言葉でのコミュニケーションに長けていて、他の問題がそれほど多くない方が多い。【定着D】 ・以前は定型のインテークシートを使っていたが、今は職員ごとにそれぞれのやり方で話を聞いており、様式を使いたい人は今も使っている。シートを使わず、話の流れでどんどんやりとりをしていく職員もいる。対面との違いとしては、対面の際は登録用紙に個人情報等を本人に記載してもらっているが、オンライン支援では画面上に表示しながら支援者が代筆している。【サポステC】
職業適性検査の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・職業適性検査(職業レディネス・テストとGATB紙筆検査)もオンラインで実施している。検査は紙のものを使用しており、事前に送付している。音声ガイダンスを共有して、実施(検査を対面で行うときも、指示内容をプロジェクターに投影して実施しており、それをZoom用にしたものを利用)。回答を回収して、フィードバックしている。【サポステB】 ・オンラインで回答する検査もあるが、指示どおりにできるか確かめたいため、手を使う方を採用している。ただし、オンラインだと手元は余り見えないため、出来上がりを見て「おや」と思うこともある。【サポステB】

表3-11 オンラインでのアセスメントに関する意見

分類	オンラインでのアセスメントに関する意見
未実施の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインでのアセスメントはかなり難しい。就労支援では現場の雰囲気を感じる事が重要。ただし、聞き取りはできる。聞き取りにはとても有効な手段だと思う。【ナカポツB】 ・アセスメント的なものはオンラインでは行っていない。アセスメントで GATB や MWS を行うので、オンラインでは対応できない。【自治体B】 ・聞き取りもオンラインでは実施していない。知的障害はコミュニケーション障害でもあることから、ノンバーバルの部分を汲み取らないといけないため、オンライン支援は選択肢として考えなかった。【自治体B】 ・対面のアセスメントでは新版F&T 感情識別検査や職業興味検査も行っているが、オンラインでは実施が難しいため行っていない。【定着C】
工夫	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインでの人となりのつかみづらさは、回数を重ねることで把握していくことができるかもしれない。とにかく回数を重ねることが大事だと思う。【定着F】 ・一度は来所してもらっており、生活状況や本人の様子(身だしなみ、清潔感、臭い等)の確認に充てている。アセスメントは対面で行う必要があるが、一度その機会があればこういう人だなということが分かり、後の面談は対面である必要性も余り感じない。中には来所を嫌がる人もいるが、1回は来所してもらっている。【サポステA】

(3) 面談

新型コロナウイルス感染拡大期の感染対策の観点のみならず、それ以外の理由でも、本人の希望等により、オンラインでの面談は各事業所で行われていた。移動の負担軽減、面談の時間だけを確保すればよく手軽だからといった理由からであった。また、病気や体調等の理由で来所は困難だがオンラインなら支援ができたという例が3事業所で見られた(表3-12)。

表3-12 面談

分類	面談
面談の対象者	<ul style="list-style-type: none"> ・希望があれば通常の面談をオンラインで行う。【ナカポツA】 ・定着支援がほとんどであり、それ以外の支援では、対面での面談が主。オンライン面談を実施するのは既に対面で関係性ができている人である。【ナカポツB】 ・オンライン支援は、利用者の希望、ニーズにより行っており、オンライン支援が苦手な人にとっては電話で対応している。【ナカポツC】 ・新型コロナウイルス感染拡大期に、対面に対応していた方をオンライン支援に切り替えた。中にはオンライン支援の方がよいとのことで、今もそのままオンライン面談を続けている人もいる。【ナカポツC】 ・オンライン希望者は、感染予防を理由とする人は少なく、移動の負担軽減が主だった。オンライン支援だと面談の時間だけを確保すればよく、手軽だからという考えからだった。【自治体A】 ・条件が揃わないと対面中心になる。新型コロナウイルス感染拡大期でも対面が多かった。【ナカポツD】 ・対面でも行っている相談対応を、オンラインでも行っている。体調に関する相談事等は、オンラインだと話しやすいという人もいる。【定着D】 ・必ず一度は来所してもらうが、その後はずっとオンラインという人もいる。過去に当施設と関係があった人は様子が分かっているので、新型コロナウイルス感染拡大期以降はオンライン支援のみの人もいる。普段はオンライン支援を利用し、たまに来所する人もいる。【サポステA】

< 次ページに続く >

分類	面談
面談の タイミング	<ul style="list-style-type: none"> ・通常は、対面かオンラインかあらかじめスケジュールを決めて実施している。ただし、緊急的な相談の場合は、対面かオンラインかを本人に選んでもらう。余り急な面談に対応しすぎると、それが当たり前になってしまうので、節度を持った面談頻度・距離感を心がけている。【定着A】 ・全員参加の朝礼(ハイブリッドで実施)後に、個別相談を行っており、「不安事項」を確認している。オンライン訓練の場合でも同様で、再度接続し直してもらって個別面談を行っている。普段はオンライン訓練の人も、表情を確認するために週1回の来所を原則としている。【定着B】 ・オンライン参加者から個別で話を聞きたいときには、事務所の個室に端末を運んだ上で、個別のやりとりをできる時間をつくっている。【定着F】
個別の 事例	<ul style="list-style-type: none"> ・知的障害者の中には新型コロナウイルス感染症を正しく理解できない人もおり、過度に怖がって、外に出られない方もいた。今でもオンラインでの面談を継続している人もいる。【自治体B】 ・持病があり新型コロナウイルス感染拡大期に外に出るのが大変な人のコミュニケーションの機会を確保するために、ご家族につないでもらって1日10分程度、体操やクイズ等をオンラインで行ったケースもあった。【定着E】 ・元々来所やオンラインでプログラムに参加していた利用者が、対人緊張が強く大きく体調を崩したときにオンラインでケース会議を行った。Skypeの利用により、本人の参加をとりつけた。その後、少しずつ外出できるようにはなっているが、今も面談はオンラインで行っている。【サポステA】

(4) 本人向け講習

本人向け講習については、グループワークを実施した例（7事業所）、SSTを実施した例（2事業所）、行動観察として手作業（折り紙等）を実施した例（2事業所）等が見られた（表3-13）。

なお、定着支援事業及びサポステでは、定着支援事業と同一事業所内の就労移行支援での訓練やサポステで実施しているプログラムを積極的にオンライン化して実施している例が見られたが、本調査研究では主に相談やアセスメントに注目しているため、継続的に通所して参加する訓練プログラムの詳細については割愛する。

表3-13 本人向け講習

分類	本人向け講習	事業所
講習 (グループワークを含む)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者向けのセミナーやグループワークをオンラインで実施している。 ・グループワークは Zoom のブレイクアウトルームを使って少人数で行う。進行役として職員が全てのグループに入り、それぞれの意見を回していく。参加者は在職者が多い。 ・求職者・在職者の双方を対象としたグループワークでは、それぞれの立場から意見交換をしてもらった。 ・アンガーマネジメントをテーマにセミナーを実施予定であり、これまでオンラインでロールプレイをしたことがなかったが、今回はロールプレイも行いたいと考えている。 	ナカポツ A
	<ul style="list-style-type: none"> ・講義形式のものもあるが、オンラインでグループワークを行ったり、ハイブリッドで面接練習や情報共有をしたりするものもある。 	定着A
	<ul style="list-style-type: none"> ・障害特性に関するグループワークは Discord のみで実施した。利用者の発言内容を職員がホワイトボード機能を用いて書きだしていくと、それに反応して音声で発信する人、テキストチャットで発信する人もいる。 ・講習やグループワークは、オンライン・ハイブリッドどちらも行っている。テーマは様々で、障害特性の理解、アサーティブ、読書会、スキルアップ講習(マクロの勉強会)等を実施。 	定着C
	<ul style="list-style-type: none"> ・人間関係やコミュニケーションをテーマとしたグループディスカッションをハイブリッドで行った。画面には会場全体とオンラインで参加している人がプロジェクターで映るようにして、会場の声も拾ってつないだ。 	定着F
	<ul style="list-style-type: none"> ・過去には、オンライン面接の講座や、オンラインツールの使い方についての講座もハイブリッドで行った。 ・グループワークは新型コロナウイルス感染拡大期以降ずっとハイブリッドで実施している。オンライン参加者は画面に顔出しはしていないが、スピーカーフォンから声が聞こえ、来所の利用者皆でそれに話しかける形でやりとりしている。皆慣れたので、ハイブリッドであることを気にせずやっている。 	サポステ A
	<ul style="list-style-type: none"> ・サポステにある様々な講座で、ボランティア講座とパソコン講座以外は全てオンライン(ハイブリッド)で受けられるようにした。ハイブリッドでグループワークを行うときは、プロジェクターで映し、スピーカーフォンを使用し音声をオープンにして、皆で意見を言い合って行っている。 	サポステ B
	<ul style="list-style-type: none"> ・本人向けにビジネスマナー等のセミナーをオンラインで実施している。グループワークもオンラインで行っているが、メンバーの性格等も勘案しながら状況を見て、グループワークを実施しないこともある。 	サポステ C
SST	<ul style="list-style-type: none"> ・SST をハイブリッドで行う際には、就労支援の困りごと(例:上司が複数の指示を出してきた場面)を想定し、その解決の仕方を考える等、動きを伴わず画面内でできることを行った。 	定着B
	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインでの SST では、テレワークやオンライン会議のオンライン場面に特化して、SST のロールプレイを実施している。例えば、カメラで映る顔の位置、背景、マイクをミュートにするときにどう声をかけるか等を確認する。利用者からはオンライン採用面接対策の要望が多かった。 	サポステ C
その他の講習	<ul style="list-style-type: none"> ・企業から依頼され、新型コロナウイルス感染拡大期に在宅勤務中の障害者の従業員に対し、オンラインでのセミナーを実施した。参加者がカメラオフにしている反応が見えづらかったのが課題。 ・本人向けの講習は、センター内で対面で行っており、オンラインでは実施していない。 	ナカポツ D
	<ul style="list-style-type: none"> ・障害別に講習のやり方を分けて実施した。 ・知的障害者を対象に、緊急事態宣言の頃に YouTube を活用してネットリテラシーに関する勉強会を実施した。チラシに二次元バーコードを入れて〇×クイズを実施し、返信してもらう形で、理解度を確認した。 ・知的障害者を対象としたオンライン講座「職場の人間関係とマナー」では、職員が動画を撮影し、YouTube で限定公開にして配信した。動画を見終わったら確認用紙に回答してもらい、修了証を送った。 ・精神障害者等を対象に、アンガーマネジメントやマインドフルネスに関する講習を実施した。講師に自宅から話をしてもらった。リアルタイムで行い、質問の時間や講師とのやりとりの時間を設けた。当日参加できない利用者向けには、録画したものを YouTube で配信した。 	自治体A
場面設定法等による行動観察	<ul style="list-style-type: none"> ・行動観察もオンラインで実施している。一例として、必要な道具を持ち帰ってもらい、例えば、封筒を図面どおり作ったり、折り紙を指示どおり折ったりできるか等をオンラインで実施した。職員のモデリングどおりできるか、口頭指示で折れるか等のアセスメントができる。オンラインでは細かい過程を確認できないときもあるが、後で完成品を持ってきてもらい、対面で振り返りを行った。 	定着B
	<ul style="list-style-type: none"> ・作業系のものについてはオンラインでの支援はなかなか難しい。緊急事態宣言のときはオンラインで「書き取り」や「折り紙」を行った。例えば、「折り紙」は、YouTube に上がっている動画を見てもらい、指示どおりできるかをチェックした。苦肉の策だったこともあり、今はそのようなことはしていない。 	定着C

(5) 就職活動支援

オンラインで履歴書の作成支援や面接練習を行っている例が見られた。新型コロナウイルス感染拡大期に会社の採用過程においてオンライン面接が増える中、オンライン面接の受け方の練習をオンラインで実施している例が見られた（表3-14）。

表3-14 就職活動支援（履歴書指導、面接練習）

分類	就職活動支援（履歴書の作成支援、面接練習）
履歴書指導	<ul style="list-style-type: none"> ・個別の履歴書の作成支援をオンラインでも実施。利用者が書いたものを画面共有で見せてもらい、改善点等をアドバイスした。利用者は履歴書もパソコンで作成する等スキルのある人。【ナカポツA】 ・オンラインでの履歴書の作成支援は、事前に作成してもらった履歴書を添削しておいて、センターから画面共有で提示し、それを本人に見てもらう方法で実施。【自治体A】 ・オンラインで履歴書や職務経歴書をチェックして助言した。【定着C】
面接練習	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインで面接練習をしたこともある。また、オンライン面接経験のある企業の担当者に講師として来てもらい、求職者向けの講義を実施したこともある。その際、面接練習のロールプレイも行った。【ナカポツA】 ・実際にオンライン面接を受ける前に、面接練習をオンラインで行った。オンライン会議ツールで利用者を招待し、模擬面接を行い、実施後はフィードバックを行った。オンラインでの面接練習は、来所してオンラインで実施したことも、利用者の自宅パソコンにつないで行ったこともあった。【自治体A】 ・当時、オンラインの採用面接が多かったため、オンライン面接での面接の受け方の勉強会を行ったり、オンライン面接練習をかなり行ったりした。また、Zoomを使うとどれだけタイムラグが生じるか、目線はどこを見たらよいか等も検証した。【定着B】 ・採用面接をオンラインで行う企業が非常に多かったため、面接練習をオンラインで行った。【定着C】 ・オンライン採用面接の対策として、オンラインへの慣れを促すために、面談をオンラインで実施しているという側面もある。【サポステA】

また、多くの事業所で、オンライン採用面接の支援経験があり、自宅でオンライン環境がなかったり、不安があったりする利用者には来所してもらい場所の提供をしていた（表3-15）。採用面接の同席は、対面と同様に必要に応じて行っていたが、画面に映らずそばにいるというオンライン特有の例が見られた。

オンライン採用面接の機会が多かった又はあったと述べる事業所が多かったが、1事業所からはオンライン採用面接の機会自体がなかったとの話があった。新型コロナウイルス感染拡大の収束とともにオンラインでの採用面接は減る傾向にあるが、企業において定着した感がある、企業から求められる場合がある、テレワーク求人ではオンライン採用があると述べた事業所があり、今後も支援の必要性は継続することが考えられる。また、企業説明会や見学会のオンライン実施が多いと述べた事業所もあり、大人数で参加でき、その中で本気で応募したい人が個別の面談に進むという話があった。

表 3-15 就職活動支援（採用面接支援）

分類	就職活動支援（採用面接支援）
オンライン採用面接を受ける場所	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインでの採用面接を企業からの要望により行ったことがある。このケースでは、採用担当者が他県におり、移動の制限があった時期だったため、採用面接のみオンラインとなった。【ナカポツD】 ・本人が来所してセンターの環境で受けることもあれば、本人が自宅におり、センターと企業の3か所をつなぐケースもあった。センターでの実施は数える程度。支援者が同席／画面には映らずに見守る／本人の希望により支援者が入らないというパターンがそれぞれあった。【自治体A】 ・オンライン採用面接は本人の希望とは関係なく行われるため、自前で機材等を用意できない人には来所してもらい、面接室等をセッティングして実施したケースもあった。【自治体B】 ・利用者がオンラインで採用面接を受ける際に、場所の提供をすることもある。【定着A】 ・利用者がオンライン面接を受ける際は、本人が来所し、相談室で一緒に面接を受けることが多い。また、少数ではあるが、企業と本人の2者間のオンライン採用面接もあった。【定着B】 ・企業と利用者の自宅をつなぐ場合もあったが、自宅で面接を受けるのが不安な人には来所してもらい、こちらで設定等を行った。【定着C】 ・利用者は自宅から参加する場合と、サポステに来てもらい、支援者と一つの画面で参加する場合がある。自宅で行う場合、利用者は緊張感なく話すことができるようで次の段階に進みやすい。【サポステA】 ・自宅で面接ができない利用者がサポステの設備を利用して面接を受けたこともある。面接場所を貸す以外に身だしなみチェックも行った。【サポステC】
面接の同席（対面と異なる点）	<ul style="list-style-type: none"> ・採用面接時の職員の同席はケースバイケースだが、知的障害者の利用者が多いため、支援者の同席を求められることが多い。企業に配慮を求めて同席させてもらうこともある。画面に映ってなくてもすぐそばにいて助けられる状況にしておくこともある。【自治体B】 ・採用面接ではしばしば、支援者が同席した。画面には入らないが、そばで控えている場合や、支援者もパソコンからログインし、3者で面接をしたこともあった。【定着C】

（6）定着支援

全ての事業所で定着支援をオンラインで行っていた。在職者の場合、オンライン環境がある、来所する時間が取れない等の理由から、オンラインによる支援が多く実施されていた。本人と面識がある場合が大部分であるが、中には、企業から依頼されて初対面の方と面談をした例もあった（表3-16）。

なお、新型コロナウイルス感染拡大が収束してきてからもオンラインの定着支援を継続しているケースもあるが、全体の傾向としては減ってきており、訪問に戻しているという事業所が多かった。

表3-16 定着支援

分類	定着支援
対象者	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者は既に対面で関係性ができている人であり、遠方で移動が困難な人よりも、新型コロナウイルス感染拡大が理由の人が多かった。【ナカポツB】 ・定着支援事業の対象者は、主に同事業所の就労移行支援の利用者のため、既知の方。他機関からの紹介で定着支援につながったケースもあるが、対面でも会ったことはあった。【定着E】 ・在職者は、職場で機器や通信等の環境が整っていることが多いため、オンライン面談は在職者が多い。オンラインでの定期面談は比較的順調な方が中心になる。【ナカポツC】 ・在職者はパソコン操作技術の高い人が多く、Zoomの導入もスムーズだった。本人や企業からの希望に合わせて、ごく普通のツールとして定着支援の面談をオンラインで実施している。【定着D】 ・対面で関係ができている利用者について、来所頻度が高なくても大丈夫だろうと考え、定着支援の面談をオンラインで実施した。本人に困りごとがあった場合に、来所又はオンラインで面談を行っている。【サポステA】 ・就職者については、必要なときに相談に乗っている。状況確認のショートメールの返信の中で、悩んでいることを確認できた人には面談を促したりしている。面談はオンラインでも実施。【サポステB】 ・テレワーク就労者にはオンライン面談を行うことが多い。【ナカポツC】 ・全く顔を合わせたことのない方に実施したことはないが、本人の希望があれば行う。【定着A】
企業との関係	<ul style="list-style-type: none"> ・特に新型コロナウイルス感染拡大期は、本人や企業からオンライン支援の希望があった。企業にはこちらから提案することもあった。【ナカポツC】 ・新型コロナウイルス感染拡大期は、飲食系、医療系等企業の希望によりオンラインを活用したケースがあった。【定着B】 ・企業訪問ができないとき(病院等)に、企業からの依頼又はこちらからの提案で定着支援をオンラインで実施した。【定着F】 ・企業へのフィードバックは対面であることが多いが、新型コロナウイルス感染拡大期は、企業(特に病院)からオンラインでしてほしいと言われることもあった。【ナカポツB】 ・本人と企業と3者で話をする場合と、企業のみの場合といずれもあった。【ナカポツD】 ・オンラインでの定着支援は、本人や会社の希望に合わせて、柔軟に行っている。本人のみとつながり場合と、企業・本人と3者で実施する場合がある。【定着A】 ・一度も訪問したことのない企業からの要望によりずっとオンラインで支援を実施しているケースもある(本人は利用者で面識あり)。【ナカポツA】 ・企業から依頼され、本人とは初対面でオンライン面談を行ったことはある。ただし、継続支援には至らず単発で終わった。【ナカポツD】 ・中にはオンライン支援に拒否を示す企業もある。【ナカポツA】 ・企業の中で1社だけ、Web会議システム使用の先例がないこと及びセキュリティの問題からオンライン支援の許可が出なかったケースがあった。【定着B】
対面との併用	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインでの定着支援は対面と併用しながら実施することが多い。【ナカポツA】 ・オンラインでの定着支援を行うには、支援者は実際に就業場所に行く必要があると考えている。面談をオンラインで行うかどうかは会社のニーズ次第である。【定着C】 ・対面の方が様子をより見ることができるため、支援者の方から対面に誘導することも多い。対面の方がざっくばらんな話ができる。【定着A】 ・本人面談ではオンラインでの実施が多いが、実際に会社を訪問すると、会社の雰囲気がかかったり、普段は話す機会のない役職者に挨拶できたりする場合があります。対面の良さもある。【定着D】
個別事例	<ul style="list-style-type: none"> ・遠方(片道2時間)にある企業の定着支援では、オンラインを活用している。【ナカポツB】 ・圏域も異なる他地域へ引っ越した後も、オンライン支援を継続している方もいる。【ナカポツC】 ・テレワーク就労者に対して、会社の許可を得て、会社貸与のパソコンで業務時間外にオンライン面談をしたところ、面談中にも業務関係のチャットが来て、集中がそがれることがあった。【自治体A】 ・遠方の方で双方訪問しにくいケースで、高次脳機能障害(失語あり)の方にオンラインで定着支援を行ったことがある。言語聴覚士も同席し、横で文字を書く等の工夫を行った。【定着E】

(7) ジョブコーチ支援

ジョブコーチ支援を行っている事業所の中で、新型コロナウイルス感染拡大期にオンラインでジョブコーチ支援として面談やケース会議をした例が6事業所で見られた。既に訪問で支援をしていた人をオンライン支援に切り替えたり、元々本人をよく知っていたりするケースであり、面識がない者への支援や作業支援を行った例は見られなかった（表3-17）。

表3-17 ジョブコーチ支援

分類	ジョブコーチ支援
オンラインのジョブコーチ支援の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・既に訪問で支援していた人をオンラインに切り替えたケースがあり、企業、本人との3者の定期面談を実施。【ナカポツA】 ・ジョブコーチ支援においては、支援自体は現場で行っている。ただし、ケース会議や、地域障害者職業センターの配置型ジョブコーチと動くとき等は、オンラインを活用した方がやりやすい。【ナカポツB】 ・事業所からオンラインでの支援の要望があり、本人や会社との面談をオンラインで実施。聞き取りや状況確認を行った。支援対象者は元々利用者で、面識はあった方。【ナカポツD】 ・企業から求められてオンラインで面談を実施したことはあった。元々本人・企業ともよく知っているケース。【自治体B】 ・緊急事態宣言のときに、既に対面で支援していたケースをオンライン支援に切り替えて実施した。その後もオンラインと対面を併用している。最初から最後までずっとオンライン支援を行ったケースはない。【定着C】 ・ジョブコーチ支援をオンラインで実施したこともあるが、その日の活動が助成金の支給に結び付いたかは確認していない。【定着D】
オンラインのジョブコーチ支援に関する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・ジョブコーチ支援は基本的に現場を見ないとうまくいかない。ジョブコーチ支援では現場をよく見てフィードバックをしっかりとることが必要。【ナカポツB】 ・現場にはオンライン用のカメラやパソコンを持ち込めないこともある。支援対象者がデスクワークなら何とかできるかもしれないが、デスクワークのジョブコーチ支援依頼は少ない。【ナカポツB】 ・ジョブコーチや企業との面談は、オンラインだと間接的な支援になってしまう。【自治体B】

(8) 当事者同士の交流会

当事者同士の交流会を、オンラインやハイブリッドで実施した例が7事業所で見られた。対面で行っていた交流会をオンラインやハイブリッドに切り替えて実施した例が多かったが、対面の交流会とは別の枠組で、オンラインのみでの交流会を企画して実施した例もあった（表3-18）。

表3-18 当事者同士の交流会

分類	当事者同士の交流会
オンラインで実施	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインで在職者交流会を行った。交流会の中のセミナーでは、地域センターのカウンセラーに講師をしてもらいリラクゼーション技能トレーニングを実施した。【ナカポツA】 ・在職者交流会をオンラインで6~7回実施した。対面で行っていた交流会は中止したり、人数を制限して実施したりしたが、それとは別に、共通の趣味がある方等に声をかけ、数人の交流会を企画した。ほぼ固定メンバーで発達障害者が多かった。【ナカポツD】 ・毎月茶話会を実施しているが、2021~2022年度は対面では一切行わず、オンラインのみで実施。2023年度はハイブリッド開催を検討している。オンラインのみでの開催にしたことで、過去に参加していた方が参加できなかったり、逆にオンライン開催だから新しく参加できた方もいたりした。【自治体A】

< 次ページに続く >

分類	当事者同士の交流会
ハイブリッド で実施	<ul style="list-style-type: none"> ・元々対面で集まって雑談等をする「カフェスペース」という取組を新型コロナウイルス感染拡大期にハイブリッドで実施。【定着A】 ・オンラインだと順番に話さなくてはならず会話のキャッチボールがないことや、発言したい人がずっと話し続けていること、誰かが話している間は他の参加者はただ聞いている必要があること等から、余り会話は弾まなかった。職員のファシリテーションも必要だと感じた。【定着A】 ・在職者も含めた交流会を定期的を実施しており、新型コロナウイルス感染拡大期にハイブリッドで実施した。2022年末の会では、在職者の経験談をインタビュー形式で聞く内容にしたところ、好評だった。目的が明確なものはオンライン支援になじみやすい。【定着B】 ・元々対面で実施していた交流会を、新型コロナウイルス感染拡大期にハイブリッドで実施した。ただ、オンラインの交流会の開催を周知しても、余り人が集まらなかったため、その後やらなくなった。【定着C】 ・就職した人同士の情報交換の場(月1回)を新型コロナウイルス感染拡大期にオンラインでの開催に切り替え、流行が収まってきてからは、ハイブリッドでの開催に変更した。【定着C】 ・OBOG会(月1回)は対面の参加が多いが、利用者からの要望があればハイブリッドで対応している。【定着D】

(9) その他（ケース会議、セミナー）

ケース会議は就職前から就職後まで様々な段階・目的で行われるものであるが、オンラインで行った例は、就業・生活支援センターを中心にいくつかの事業所で見られた。日程調整をしやすい、複数機関が同時に参加しやすいといったメリットが挙げられていた。特に、対面でもケース会議には参加が難しかった医療機関について、オンラインであれば参加が可能となり、企業と医療機関が本人や支援機関を介さずに直接つながる機会になったという話が聞かれた。

また、オンラインやハイブリッド開催のセミナーは様々な事業所で行われており、本人向け、支援者向け、保護者向けで等対象者も様々であった。本調査研究では、主に相談やアセスメントに注目しているため、詳細については割愛するが、参加者が利用するツールを選択できるよう、複数のソフトを同時に接続してセミナーを開催した例等が見られた。

4 オンライン支援を実施する際の工夫

(1) 支援前

支援前の工夫としては、操作手順や周辺機器に関すること等様々な工夫が挙げられた（表3-19）。

操作手順等に関するマニュアル（職員向け、利用者向け）を作成した事業所が6事業所あり、動画を作成してホームページに掲載している例も見られた。また、操作手順をレクチャーしたり、アプリのダウンロード支援を行っていたりする例も見られた。事前の通信テストは、対象者全員ではなく、接続に不安がある利用者や要望があった場合のみ行われていた。オンライン支援をよりスムーズに行うために周辺機器を購入した事業所もあった。

物理的な準備のみならず、職員の取り組む姿勢に関する話もあった。できない理由ではなくできることを考えていく、楽しんで行うという前向きな姿勢を見せることで、結果として利用者取り組みやすい雰囲気が生まれたという話が聞かれた。

表3-19 オンライン支援を実施する際の工夫（支援前）

分類	オンライン支援を実施する際の工夫（支援前）
<p>操作手順等に関するマニュアルの作成</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・操作マニュアルは職員向け、利用者向けの両方を作成した。利用者全員に向けて、入室手順等を伝えるペーパーを作成して渡している。【ナカポツA】 ・スタッフ用にカメラの入れ方、画面共有の仕方等のマニュアルを作成した。その後、利用者向けにどう入室するか等のマニュアルを作成した。【サポステC】 ・オンライン支援機器の操作手順のマニュアルを職員向けに作成した。【ナカポツD】 ・本社が作成した利用者向けのマニュアルを配布した。【定着A】 ・最初はとまどうことも多く、操作手順等のマニュアルをサポステに貼ったり、手順書を送ったりもしたが、口頭指示を加えることで問題なかった。オンライン機器の使用経験がない方でも、若い方なら使い慣れる。【サポステA】 ・Zoomの利用開始時期が早かったので、皆まだ慣れておらず、利用者向けに Zoom の導入の仕方等を動画で作成し、ホームページに掲載した。今でも、利用者が Zoom をどう使うのか分からないときに説明として使っている。【サポステB】
<p>操作手順等のレクチャー</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者向けのマニュアルは作成していないが、個別に当日の手順を説明している。【ナカポツD】 ・オンライン支援を始めた頃は Zoom を使ったことがない方がたくさんいたため、講習会を実施した。【自治体A】 ・Zoom の使い方や、センター側の複数のアカウントについてどんな要件のときにどのアカウントにつなげばいいか、といったことのレクチャーもしている。【定着A】 ・自宅で Zoom につなぐ前に、不安な人には来所してもらい、オンライン機器の使い方への不安の払拭に努めた。ただ、オンラインだから特別に配慮をしたわけではなく、対面でもこのような配慮は行っている。【定着A】 ・自宅から最初の接続の際、電話でやり方を説明し、テストをする時間が、2時間くらいかかることもある。【定着D】 ・利用者によってはアプリを事前ダウンロードするところから支援が必要な方もいた。来所してもらうか、出向いてアプリのダウンロード支援を行った。【定着F】
<p>事前の通信テスト</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・通信テストは、いつ実施するかを事前に伝え、自由に入りたい人は入ってくる形にしている。このときにうまくできない人には個別対応している。【ナカポツA】 ・事前の通信テストは、利用者が不安を感じているときや要望があったときには実施している。【ナカポツB】 ・事前の通信テストは、要望があった場合のみ実施している。【ナカポツD】 ・オンライン支援を始めた頃は Zoom を使ったことがない方がたくさんいたため、本人の希望があれば本番前に事前の通信テストを実施した。【自治体A】 ・事前の通信テストは、個別的に必要な方への対応として行っている。【自治体B】
<p>周辺機器の準備</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・集音マイクやカメラの購入・設置を行った。機器のハウリング防止にイヤホンマイクを全員分用意した。会社の採用面接で見え方・印象をより良くするためにライトを購入した。オンライン支援を効果的に行うためには機器面の事前準備も大事だと思う。【定着A】 ・スクリーンリーダーと講師の声が混ざって聞き取りにくかったが、ヘッドセットを使うことで、音の発生源が違い、聞き取りやすくなった。ヘッドセットは、マイクが口元にあるので声も拾いやすい。【定着D】
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン支援は対面で会うことを前提に、対面で会えない期間の顔つなぎ的要素が強かった。オンライン支援の準備をしっかりとできればもっと活用できたかもしれないが、そこまで準備できなかった。【定着F】 ・スタッフが楽しんで「やろうやろう」という雰囲気を取り組むことで、利用者が取り組みやすい雰囲気を形成していった。支援機関がオンライン支援を導入するときは、できない人や、機器がない人はどうするかということを考えがちであるが、まずできることを考えようという姿勢でやっていったら、結果的にハードルが下がりやすかったのだと思う。利用者で詳しい人もいるので教えてもらったりしながら進めていった。【サポステB】

(2) 支援中

支援中の工夫としては、コミュニケーション上の工夫、関係性の構築のための工夫、画面共有の活用、グループワーク等を行う際の工夫が挙げられていた（表3-20）。

コミュニケーション面では、話すタイミングを意識する、身振りや表情を大きくする等、オンライン支援の阻害要因を補う工夫が挙げられていた。関係性の構築のためには、支援者側が自分のことを意識的に話す、2回、3回と時間をかけてゆっくり聞く等の工夫が挙げられていた。画面共有で資料を提示したり、チャットを利用する等、情報量の少なさを補うために視覚的な補助ツールを活用した工夫も見られた。

その他、グループワークを行う際は職員がファシリテーター役を行う、作業系の訓練の際は後で完成品を持ってきてもらい対面で振り返りを行うといった工夫も見られた。

表3-20 オンライン支援を実施する際の工夫（支援中）

分類	オンライン支援を実施する際の工夫（支援中）
コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインでのやりとりに慣れていない利用者に対しては、相手が話しやすいよう、さげざげしないよう、間を空けて話している。【ナカポツA】 ・話すタイミングがかぶらないように気を付けている。ただし、オンラインでのやりとりはタイムラグが若干あるので、結果的に話のラリーがゆっくりになってしまう。【ナカポツB】 ・SST等ロールプレイをZoomを使ってハイブリッドで実施する際は、タイムラグを意識して相手が話し終わるのを待つように伝えた。これは、会社との面接でも同じである。【定着B】 ・リアクションや表情、うなずき、目線、相槌等をいつもよりも大きく見せる工夫をしている。オンラインでのやりとりでは、聞いているかどうか分からないことが不安になる要因なので、聞いていることをしっかり見せる。【定着A】 ・資料の内容自体は以前と変わらないが、プレゼンの仕方は、分かりやすくなるよう多少工夫している。【ナカポツB】 ・在宅の人へは手厚く行わないと孤独感を強く感じることもある。意識して丁寧にコミュニケーションを取った。【定着B】
関係性の構築	<ul style="list-style-type: none"> ・ラポールの形成については、こちら側の情報も得られる情報が少ないと考え、支援者側も自分のことを意識的に話すようにしている。【ナカポツA】 ・最初からオンライン支援の方の関係構築には、リアクションを大きくすることや資料の共有、オンライン以外でのメールのやりとり等普段のやりとりの中からラポール形成や関係構築していく。【定着A】 ・電車に乗れない、乗りたくない等理由があって来所できない方の場合、オンラインでの面談が続くことになるが、そのような方に対しては、2回、3回と時間をかけてゆっくり聞く。【サポステC】
画面共有の活用	<ul style="list-style-type: none"> ・得られる情報の少なさに対しては、言葉による確認と視覚的な補助ツールの使用等、より分かりやすい表現に気を付けている。また、必要に応じて画面共有で資料を提示したり、インターネットサイトを紹介したり、一緒に検索したりした。【ナカポツA】 ・面談の最後に行き違いがないよう、支援者が今日のまとめをDiscordのチャットに入力して確認してもらうことを行ったりもしている。【定着C】 ・聴覚情報よりも視覚情報が優位である利用者に対し支援者側が資料を画面共有しスクリーンショットで保存してもらったり、利用者が見つめてきた求人票を画面共有で見せてもらったり、といった形でWeb会議システムの機能を活用している。【サポステB】

<次ページに続く>

分類	オンライン支援を実施する際の工夫（支援中）
グループワーク等での工夫	<ul style="list-style-type: none"> ・グループワークでは職員が進行役に入っている（対面でも入ることはあるが、職員が介入する頻度は少ない）。【ナカポツA】 ・グループワークには職員が一緒に入っており、利用者の話が長い場合には職員からサインを出してストップすることもできるようにしている。【定着C】 ・作業系の訓練をした際は、カメラで手元が映るようにするが、細かい部分をオンラインでは確認できないため、後で完成品を持ってきてもらい、きちんと指示どおりできているか等の振り返りを行っている。【定着B】 ・何かイベント等をハイブリッドで実施する際には、職員総出でオンラインで参加する在宅チームを見ている。【定着B】

（3）オンライン支援にかかる情報セキュリティ、個人情報保護のための取組

オンライン支援を実施するに当たり情報セキュリティや個人情報保護のために取り組んだことについて聞いたところ、オンライン支援に特化したルールを明文化している事業所は3事業所のみであった。サポステAでは、導入に当たりスタッフから規約の必要性に関する意見があり、他の若者支援をしている事業所を参考に作成したこと、利用者が主体的に行っているプログラムもあるため、規約がある方がルールとして伝えやすい、という話があった。

3事業所以外の事業所では、オンライン支援に特化した規定ではなく、通常の支援で用いられている規定や同意書を流用していた。また、明文化はしていないが、オンライン支援ならではの留意事項として、背景をぼかすこと、家族等が映り込まないように注意をすること、本人の許可なく録音をしないこと等を口頭で伝えている事業所も見られた（表3-21）。

表3-21 オンライン支援にかかる規定

分類	オンライン支援にかかる規定
オンライン支援に特化した規定の明文化	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン支援の利用規約はホームページに掲載しており、公式 LINE でも規約を確認するよう発信している。その上で、何かあればスタッフに申し出るよう指示している。【サポステA】 ・オンライン支援を始める際には事前に、Zoom に入室する際のお願いを送っている。カメラをオンにする、映ってはならないものが後ろに映らないようにする、録音・録画はしない等のルールを確認し、了承が得られた人とオンライン面談を行ってきた。【サポステC】 ・オンライン支援のルールは、本部が定めたものに従っている。【定着A】
情報セキュリティ対策	<ul style="list-style-type: none"> ・不正アクセスを防ぐため、オンライン支援用のノート型パソコン3台は、事業用の個人情報が入っているパソコンと別にしている。【ナカポツB】 ・LINE は労働局から使用を止められているので、それに従っている。【ナカポツC】 ・システムは内部のみの専用回線となっており、外部とはつながっていない。オンライン支援用のパソコンは、別に用意している。【定着E】
個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者には登録時に、個人情報保護に関する規定を書面で確認してもらう。オンライン支援に特化した規定はないが、支援全体に関する規定の中にはオンライン支援のことも含まれる。【自治体B】 ・個人情報の取扱いは、本部が定めたものに職員は従っている。【定着A】 ・組織としての規定は存在するが、オンライン支援に特化したものは特にない。【定着E】 ・個人情報保護については、サポステへの登録時点で同意書をもらっている。【サポステA】

<次ページに続く>

分類	オンライン支援にかかる規定
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ルール等は定めていないが、家族が映り込む可能性があることを事前に伝えたり、オンライン支援の実施時に家族が映り込んだ際に注意を喚起したり、臨機応変な対応は行っている。【ナカポツA】 ・「本人の許可なく録音をしない」、「LINE は使わない」といった基本的なことしか決めておらず、書面では定めていない。【ナカポツC】 ・個人情報の漏洩を防ぐために、Zoom の中で用途に応じたいくつかの部屋を作り、プログラム専用アカウント、相談専用アカウント等に分けて運用している。【定着A】 ・利用者の自宅とつながる場合、背景をぼかすよう助言したくらいで、オンライン支援に関する厳密なルール化は行わなかった。【定着F】

5 障害別の対応

(1) オンライン支援の実施の検討

就労支援機関アンケートの「オンライン支援対象者の障害種別」（第2章第3節3(9)）の回答では、障害別に実施状況にばらつきが見られ、「オンライン支援の実施を検討する際に考慮する条件」（第2章第3節3(11)）においても、「障害の種類や程度」は一定程度挙げられていたため、ヒアリングにおいて、障害の種類や程度別にオンライン支援を実施するかどうかの判断をしているか聞いたところ、多くの事業所において、障害別では判断しておらず、利用者のニーズ等によって個別に判断しているという回答であった。利用者のニーズ以外に考慮している条件としては、通信環境や機器の操作、言語コミュニケーション等が挙げられていた（表3-22）。

表3-22 オンライン支援の実施を検討する際に考慮する条件（利用者のニーズ以外）

分類	オンライン支援の実施を検討する際に考慮する条件（利用者のニーズ以外）
通信環境や操作	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者側のオンライン環境の有無に左右される。【ナカポツC】 ・機器操作に長けているかどうかによる。【ナカポツA】 ・本人や支援する機関がオンライン機器を使えるかどうかによる。【ナカポツB】 ・本人のニーズ、機器の操作に慣れているかどうかによる。中には面倒くさがってオンライン機器を使わない利用者もいる。本人の性格・意欲・能力が重要。【定着C】
本人の特性	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインでのやりとりが可能かを見極めてから、可能な人にオンライン支援を実施している。対面と違い非言語的情報をなかなかつかめないため、言語コミュニケーションが取れることが大前提である。【自治体B】 ・言葉の理解や発信に時間がかかる人の場合、オンライン支援は難しいこともある。失語症が重い人はオンラインでのコミュニケーションやスマートフォンの使い方等の機器の操作が難しいこともある。【定着E】 ・本人の特性としてオンライン支援が難しいと思われる場合に、来所での対応とした。例えば、オンラインで職業適性検査を行おうとしたとき、いくつかの手順に1人で対応できず、検査が行えなかった人がいたが、そういう方には来所してもらい、現物がある状態で実施している。【サポステB】

(2) 障害の種類別の対応の例

オンライン支援を行うか否かは本節5(1)のとおり、障害の種類別ではなく個別の判断であったが、ヒアリングにおいて、障害の種類別の対応の例が見られた。高次脳機能障害者の支援を行っている定着Eから、注意障害、半側空間無視、失語といった障害特性から、オンライン支援における難しさがああり、その対応例が多く見られた（表3-23）。

表 3-23 障害別の対応の例

分類	障害別の対応の例
知的障害	<ul style="list-style-type: none"> ・知的障害者の場合、操作や手順について一つ一つ説明していくことが必要なこともある。また、親も操作法が分からなかったり、オンライン会議のアプリを入れることが危険だからと止められたりすることもあった。【ナカポツA】 ・知的障害者を対象とした実施例がない理由は、企業や本人からの希望がなかったためであり、今後要望があれば対応する。【ナカポツD】 ・知的障害者の利用者に対して、来所や自宅訪問により、機器のセッティングを支援した例がある。機器の使い方を教えたり、試しにつないでみたりした。【定着F】 ・知的障害の人等で、YouTube は見られるが Zoom は難しいという人はいる。【定着F】
身体障害	<ul style="list-style-type: none"> ・身体障害があつて来所には家族の付添いが必要な人や、車いす等で移動の負担が大きい人に、オンライン支援を行っている。オンラインだと、来所と異なり送迎等も不要なので、家族の都合に合わせる必要がない。【ナカポツC】 ・ほぼ寝たきりの重度身体障害者で、気管切開により発声が聞き取りにくい利用者とは、タブレット端末を使ってやりとりを行っている。キーボードを使ったタイピングは難しいが、タブレット画面をタッチ操作して文字入力できる。【定着F】 ・視覚障害のある利用者の中には、画面をオンにする場合、自信がなかったり、画角や化粧の具が心配だったりする人も思うので、カメラをオンにすることが可能かどうか確認している。利用者側にとっては、画面に顔が映るメリットは余りない。支援目的によっては画面をつけてもらいたいときもあるが、単純な相談ならカメラは必要ない。【定着D】
高次脳機能障害	<ul style="list-style-type: none"> ・高次脳機能障害者は(非対面では特に)新しいことを覚えるのが難しく、機器の設定が難しかったり、そもそも機器がなかったりする人もいたため、すぐにオンライン支援を導入することは難しかった。本人だけでは難しい場合でも、本人を補助できる誰かがいれば使える幅が広がる場合もある。【定着E】 ・高次脳機能障害になる前からオンライン機器を使っていた人はスムーズに使えることもあるが、初めての人が新しいツールを使うのはハードルが高い。【定着E】 ・オンラインでは話が流れていく中で、重要なポイントをつかむことが難しい。相手がうなずいていても理解していないこともある。1対1なら配慮できても、複数人が同時に使用している状態だとより難しくなる(複数人の会議は、対面でも高次脳機能障害の方には難しく、会話についていけない者が出てくる)。【定着E】 ・チャットの使用に関しては、高次脳機能障害者の注意障害、半側空間無視、失語といった障害特性から、会話についていくのが精一杯となり、同時にチャットにも注意を向けることは難しい。【定着E】 ・注意の切替えの難しさから映像にしか注意がいかないこともある。資料共有の機能で要約を出しても、同時進行で注意を向けることが難しく、要約を見ている間に話が流れていくこともある。そのため、いろいろな機能があっても一つ一つに注意を向けるようにすれば可能かもしれない。【定着E】 ・失語症でもノンバーバルな部分を映像等で補うことによりコミュニケーションを取ることができる方もいる。ホワイトボードに短文を書いて、画面から見せること等を行った。オンライン支援だからというより、普段の代償行為をオンラインでも行ったもの。【定着E】
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・知的障害者の家族が代わりにセッティングすることはあるが、それは精神障害者や発達障害者でも同様。【ナカポツA】 ・知的障害者等が、一人ではオンライン機器の接続が難しいときは、行政や在籍企業の支援を受けてつないだ。そのため、周囲の事情によりオンライン利用に一定の制限が生じることもあった。【ナカポツB】 ・話をまとめるのが苦手な人はオンラインでも話が長くなり、自分の意見を発信するのが苦手な人は、オンラインでもこちらの質問へのリアクションが少なく終わってしまう。それはその人の特性によるもので、オンラインでも対面でも変わらない。【ナカポツD】

6 オンライン支援のメリット、デメリット

(1) メリット

オンライン支援のメリットとしては、大きく分けて、移動コストの軽減と日程調整の容易さ、Web会議システムの機能によるもの(顔が見える、資料等の情報を共有できる等)、人目を気にする等特性への対応に関するものが挙げられた(表3-24~表3-26)。

移動コストの軽減と日程調整の容易さに関しては、移動時間のみならず、交通費の削減にもなること、遠方者を支援の対象にできること、適時に支援ができること等が挙げられた。

Web 会議システムの機能に関しては、顔が見えることで電話やメールに比べて情報量が多いこと、利用者の自宅の様子等プラスαの情報が得られることがあること、チャット機能や画面共有の有効活用、複数人で話すことができること等が挙げられた。

特性への対応に関しては、人目を気にする人、緊張感が強い人、外出を嫌がる人等に対して支援が可能なこと、対面よりも利用者の緊張や心理的な負担が軽減すること等が挙げられた。

表 3—24 オンライン支援のメリット（移動コスト、日程調整）

分類	オンライン支援のメリット（移動コスト、日程調整）
移動コストの軽減	<ul style="list-style-type: none"> ・交通費が何千円もかかってしまうため、交通費の負担を軽減するために、オンライン支援を利用することにした人もいた。【ナカポツA】 ・オンライン支援であると移動に時間がかかる人も利用が可能。また、交通費の負担が大変な利用者からは、交通費をかけずに自宅で受講できて助かったという意見もあり、講座の利用者が増えた。【サボステB】 ・公共交通機関の本数も減っており、移動に時間のかかる人や疾患の重い人、人込みに抵抗のある人等には、オンライン支援は有効だと思う。【ナカポツD】 ・オンラインの利便性として、直接行かなくてよいというのは大きい。「来所は可能だが、行かなくて済む方が楽だから」という理由で、定着支援の面談をオンラインで続けている人もいる。【自治体B】 ・以前はどういう相談内容か分からない1件のケースのために片道3時間かけて移動することもあったが、オンライン支援であるとその手間がない。交通機関での移動の時間を考えると相対的にオンライン支援の方がよい場合がある。【ナカポツB】 ・オンライン支援は往復の移動時間等を短縮ができることが一番のメリット。【定着B】 ・移動時間の短縮【ナカポツD】 ・（視覚障害者の場合）台風や雪のときは、通所を避けてオンライン支援に切り替える人もいる。それによって出席率が高くなるのは、支援する側にとっては良いことだ。【定着D】
遠方の対象者への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・遠方者と顔を合わせたやりとりができること【ナカポツD】 ・場所や時間を選ばないのはオンライン支援のメリット。特に通所困難な人には強力なツールとなる。【定着A】 ・遠隔地に居住する人にとっての距離的な問題を解決できた。センターまで行かなくても受けられてよかったと受講者の満足感も高い。【定着D】 ・遠方の方をフォローアップできることも利点。勤務先が遠いと移動だけで何時間もかかるので、普段の支援にはオンライン支援を使い、たまに対面にするとよいと思う。【定着E】
日程調整の容易さ	<ul style="list-style-type: none"> ・課題が何かあったときに、オンライン支援であれば適時に行うことができる。訪問となると、日程調整して後日になるので、話題がホットでなくなっていることや問題がよりこじれていることもある。【ナカポツB】 ・来所での面談だと、面談室の準備や時間設定、場所の確保が必要だが、オンライン支援は、面談室が埋まっても適時に実施できる。【自治体B】 ・企業のアポイントもオンライン支援の方が取りやすい。関係者間での会議もスケジュール調整等がしやすい。【自治体B】 ・オンラインでのケース会議は、対面よりもスケジュールの調整がしやすい。【自治体A】 ・ケース会議や支援機関同士の会議は、対面よりもオンライン支援の方が都合をつけやすくよいという共通認識ができてきている。【ナカポツC】

表3—25 オンライン支援のメリット（Web会議システムの機能の活用）

分類	オンライン支援のメリット（Web会議システムの機能）
顔が見えること	<ul style="list-style-type: none"> ・電話やメールに比べ、顔が見えることにより様々なサインを受け取ることができる。【定着B】 ・映像があり双方向のコミュニケーションが成立していることから、声だけよりは情報量(表情や様子)が多く、アセスメントができる。メールは返答に時間がかかるが、オンラインではリアルタイムで双方向のコミュニケーションが取れる。【定着E】 ・顔が見えることがオンライン支援の利点である。対面でも顔は見えるが、マスクがあるために情報が限定される。一方、オンライン支援ではマスクを外せる場合もあり、より多くの情報を得られる可能性がある。【定着F】 ・電話やメールに比べ、表情等を見えることで、本人が安心できる場合がある。【定着C】 ・外出できず人と会えない時期に画面越しで会えるだけでも、1人での不安感が軽減される。【定着F】
自宅の様子等が観察できること	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅の環境が映り込むことにより、整頓できる人かどうか等が垣間見られる。【ナカボツA】 ・背景設定をしていない場合、家の状況が見えることがある。部屋が散らかっている様子等、普段知ることができない本人の生活環境が分かることがある。【自治体A】 ・利用者が自宅からオンラインで参加した際、カメラの裏側が映ってしまったことがある。画面に見えるところはきれいだが、裏側は非常に散らかっており、整理ができないことや家の状況等が把握できた。【サポステB】 ・支援者が利用者の様子を見られたり、訓練時に利用者の画面を共有してもらうことで、支援者側が質問に答えたりできる。【定着D】 ・普段対面では聞けないことを、オンラインでは聞いたことがあった。【定着B】
情報の共有	<ul style="list-style-type: none"> ・情報を視覚化しやすく、チャットも使用できる。【定着C】 ・発達障害者には、視覚的に情報が共有できる点でオンライン支援は合っている。口頭説明に加えて文字や動画で見せることで、理解を促せる。【定着F】 ・オンラインでは映像・文章・ホームページ・資料等を共有できる。【定着F】 ・オンラインで画面を見ながら一緒に資料の確認や修正ができた。本人が作成した資料を事前にメールで送ってもらい、それが双方の手元にある状態で、画面を共有して添削等を行った。一定の目的のためにコミュニケーションを取る場合や、資料を共有して何か作業を行うときにオンラインは有効。【定着E】
複数人が参加可能	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン会議は複数人が参加可能であることや、遠方でも参加できることが利点。例えば、他県の支援者も加わってケース会議を行うことができた。【定着E】 ・(視覚障害者の場合)1対1の相談では、電話とオンラインの違いは余り感じないが、オンラインでは3者、4者で話すこともできることがメリットである。【定着D】
その他の機能の活用	<ul style="list-style-type: none"> ・姿や表情を見られるのが怖い人もいて、その場合は画面をオフにする。オンオフを選択できる点はよいと思う。【定着C】 ・グループワークをDiscordで行うと、自分の姿を人に見られないのでやりやすい、という利用者もいる。【定着C】 ・(就労移行支援)Discordではビデオ通話、音声のみの通話、チャット、掲示板の利用等、いろいろな機能を使用している。「デザインの部屋」、「面接の部屋」等のスレッドをあらかじめ作成し、利用者はそこに入って話すことが多い。スレッドごとにアクセス制限も細かく分けられる。チャット機能や掲示板は記録が残るため、後で振り返りがしやすい。発達障害のある利用者が多いからかもしれないが、履歴が残っているのを重宝しているようだ。【定着C】 ・面接練習の様子を録画して、振り返りがしやすくなった。オンラインでなくてもできることだが、オンラインでは、それがやりやすくなった。【定着A】 ・オンラインで会社見学会を実施。説明用に映像を準備してくれる会社もあり、職場の雰囲気や業務を行う様子が分かる。質問も双方向でできて利用者に好評。【自治体B】 ・あえて通所の人と在宅の人が連携して作業訓練を行うことがあり、文字だけで意思を伝えるチャットワークの訓練にもなる。実際の職場でも、チャットの利用が主流になってきているので、就職後に柔軟に対応できる下地になると思う。【定着A】 ・機器を整備したりオンラインでのデータのやりとりを行ったりすることが必要になり、結果的に以前より、内容が実務寄りになったこともメリットといえる。【定着D】

表3—26 オンライン支援のメリット（特性への対応、その他）

分類	オンライン支援のメリット(特性への対応、その他)
来所が難しい者への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・人目を気にしてしまっただけで通所しづらい人には、オンラインで一時的に対応することもある。【定着A】 ・障害者施設である当センターの事務所に足を運ぶところを知り合いに見られたくないという人もいる。オンライン支援であるとそういったことに気を遣う必要がない。【ナカポツC】 ・精神障害のある利用者で外出を嫌がる人は多く、「身なりを整えたり外出準備をしたりする必要がなく楽だ」という声がよく聞かれた。【定着B】 ・通所ができない状況にある利用者や、集団に抵抗がある利用者にとっては、オンライン支援は必要不可欠なツール。ひきこもりの人にとってもオンライン支援は良いきっかけになると思う。【定着F】 ・緊張感が強い人等、オンライン支援だからこそつながってられる人もいる。まずつながることが必要な段階の方も多いため、そこにオンライン支援を行う意義がある。【サポステA】 ・来所できない人、緊張感が強い人、口頭での発信が難しい人もいる。オンラインでは口頭とチャットの切替えが可能なので、利用者の様子がよく分かる。【サポステA】 ・様々な理由から来所できなかった人が、オンラインでは気軽に講座を受講できるようになったケースもある。電車に乗る自信がなく来所が難しい人でも、オンラインならば参加しやすいので、そこで自信をつけてから他のこともできるようにと、段階を踏んだ支援ができる。【サポステB】 ・就職後に来所が難しい場合、オンラインで相談を行う。就職が決まったときに定着支援を受けたいか聞くと、9割が希望する。就職時に不安を抱えた人は多い。【サポステC】
緊張や心理的負担の軽減	<ul style="list-style-type: none"> ・本人が自宅だとリラックスして話せることもある。【ナカポツA】 ・自宅では対象者がほどよくリラックスして話せるというメリットを感じた。【ナカポツD】 ・画面越しの方が心地よい心的距離が取れてストレスなく話せるという人もいる。発達障害の傾向がある人に多く、来所可能でもあえてオンライン支援を選ぶ場合もある。本人が安心してコミュニケーションが取れるのであれば、対面にこだわる必要はないと思っている。【自治体B】 ・良い意味でも悪い意味でも対面ほどの緊張感はない。【サポステA】
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・重度身体障害者にとっては、タブレットで文字入力してやりとりできるので、オンライン支援はとても有効なツールだと思う。【定着F】 ・意見交換等はオンラインの方がやりやすい人もいる。特に発達障害者は、人の言葉に別の人がかぶせる形で話すことがなく、1人ずつ順番に話していくので心地よい、話がそれず、雑音が入ってこないの分かりやすい、との意見があった。そのため、オンライン開催のグループワークであれば参加する利用者もいる。【定着C】 ・口頭指示が苦手な人が、チャットの指示だと理解しやすいことで、自分に必要な配慮が何か気付くきっかけになった。それにより、必要な配慮事項を企業に伝えたり、チャットを使って働ける企業の求人を選んで応募したりできるようになった。【定着A】

(2) デメリット

オンライン支援のデメリットとしては、非言語的な手掛かりの把握の難しさに関して、多くの事業所から話があった。それは、面識がない対象者との信頼関係の構築の難しさにつながるため、関係性ができていない人のみを対象にする事業所もあった（表3—27）。

コミュニケーション上の課題も挙げられた。話すタイミングが難しかったり、会話のキャッチボールがうまくいかなかったりすることや、話が広がりやすく雑談がしにくいといった話があった（表3—28）。

機器等の課題としては、通信環境やパソコンの性能の問題、操作の難しさ等が挙げられた（表3—29）。その他、支援者側がオンラインに慣れていないと支援が難しい点や、現場に行かないと対応が難しい場合があること、疲れやすさや負担感等が挙げられた（表3—30）。

表3—27 オンライン支援のデメリット（非言語的な手掛かりの不足）

分類	オンライン支援のデメリット（非言語的な手がかり把握の難しさ）
非言語的な手がかり把握の難しさ	<ul style="list-style-type: none"> ・対面と比較して、圧倒的に得られる情報が少ない。オンラインと対面でラポール形成に違いがないと言われると、オンラインでは匂い等の情報等、非言語から感じ取れない。対面でできるところは対面で行いたい。【ナカポツA】 ・オンラインと対面では伝わるものが違う。決定的に違うのは、瞳、目の奥(目から伝わる表情や感情)が見えないこと。そのため、「焦っているな」、「困っているな」というのは分かっても、困り感がどの程度が分からない。【ナカポツB】 ・本人の課題が大きくなるとオンラインで解決は難しい。この難しさは「空気」としか言いようがない。オンラインよりもやはり対面がよい。空気が全然違う。【ナカポツB】 ・細かい空気感がつかめない。雑談がしにくく、非言語情報がつかみにくい。込み入った話をするときは、会って話すようにしている。【ナカポツC】 ・アセスメントや見立てを行う際に、利用者の非言語的な手がかりの把握が難しい。そのため、対面よりも細かく言葉での確認が必要。【自治体A】 ・非言語情報は、対面でないと感じ取るのが難しい。例えば、手がどんな動きをしているか、面談前にどんな顔をして入ってきたか等。表情は平面的な画面上では見えてこない。【自治体B】 ・相手の表情が読みづらい。それは、利用者側からこちらを見た場合も同様なので、対面の場合よりもオーバーリアクションで、こちらの傾聴姿勢を示す必要がある。【定着A】 ・オンラインでは、表情の細かいところや手の動き、体の動きから、情報が得られない。特に精神の状態が悪い人にはオンラインは向かない。経過が順調な人への実施はよいが、具合の悪い人はもっと細かく見たい。【定着B】 ・非言語情報の少なさは、様々な手段で補っても補いきれないものがある。ビデオ通話だと会話が表面的でごまかしがきいてしまうので、直接会わなければ分からないことはある。【定着C】 ・対面に比べると劣る部分はある。相手が何となく雰囲気だけで答えてしまっているのかどうか等、状況の詳細な把握には、オンラインでは限界があるかもしれない。【定着F】 ・対面の方が本人の様子が分かる。例えば、身だしなみの面で、風呂に入っているか、匂いはどうか等、どんな生活状況で過ごしているかは画面越しでは分からない。【サポステA】 ・対面時には身振り手振りを観察できるが、オンラインでは見えないことがあるので、対面時以上によく言葉を聞いて、感情等を探らねばならない。【サポステC】
信頼関係構築のしづらさ	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン支援は基本的に関係性ができている方に実施している。面識が一切ない場合は難しい。【ナカポツB】 ・オンラインでの信頼関係の形成は難しいので、元からある程度信頼関係ができている人が対象になる。【ナカポツC】 ・面識が一切ない人と初めてオンラインで面談をする際には、空気感が伝わりにくく、言葉に表せない部分でやりづらさを感じる。なかなか雰囲気がつかめないのも、どう関係構築していくか難しいこともある。【定着A】 ・対面で話すときに比べ、オンラインでは突っ込んだ深い話をしにくい。対面時には肌感覚で「ここまでなら突っ込んで聞いてもいいだろう」と判断できるが、オンラインでそれは難しい。そういうときは、その場で全て聞こうとせず、回数を重ね、時間をかけて聞いていく。【サポステC】 ・直接会わずにラポールを形成するのは難しいので、対面で会えるときまでオンラインでの面談等は事務的に進め、本人に悪い印象を与えないように心がける。【サポステC】

表3—28 オンライン支援のデメリット（コミュニケーション上の課題）

分類	オンライン支援のデメリット（コミュニケーション上の課題）
コミュニケーション上の課題	<ul style="list-style-type: none"> ・話すタイミングが難しい。【ナカポツA】 ・グループワークでは1人ずつ話さないとまとまらないため、理解や伝わりやすさが違う。対面だと職員が入らなくても分かる部分が多いが、職員がファシリテーターとして入る必要がある。【ナカポツA】 ・話の脱線をする方はオンラインでも対面でも同じ。しかし、オンラインだと話を止めるタイミングが対面よりも難しくなる。【ナカポツB】 ・在職者交流会の参加者は発達障害者が多いが、オンラインでは場の雰囲気分かりづらく、発言するタイミングがつかみづらそうだった。話をまとめることや自分の意見を発信することが苦手な人等に、対面だと支援者がさりげなく助け舟を出することができるが、オンラインではフォローが難しい。【ナカポツD】 ・オンラインだと言葉のキャッチボールが難しい。話すタイミングが分かりにくく、どこで相手の話が終わり、どこで自分が話せるかがつかめず、それがストレスになる人もいる。【自治体B】 ・高次脳機能障害者にとって、オンラインでは伝わってくる情報が少ないため、必要な情報を逃してしまったり、流れていく話の中で重要なポイントをつかんだりすることが対面以上に難しい。また、利用者の注意の問題や緊張等により、時間だけ過ぎたこともある。【定着E】 ・対面では、利用者がとまどっているかどうか等空気感で分かることがあるが、オンラインではそれが難しい。例えば、「今メモをしているからゆっくり話そう」といった配慮がしにくい。また、どれだけメモが取れているか、理解しているか等が伝わってこないため、理解度の確認を行う必要がある。【定着E】
雑談のしづらさ	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン支援では、対面に比べると話が広がりがづらい。生活に関する話や雑談がしづらく、話す内容が必要最小限になる。支援者側も慣れておらず構えてしまうため、利用者にはより固く映っていたかもしれない。【ナカポツD】 ・情報収集が難しい点や、会話が枠にはめられる感じがして、雑談やざっくりばらんな話がしにくい点等で、オンライン支援は対面支援に劣る【自治体B】。 ・対面の方がざっくりばらんな話ができる。【定着A】

表3—29 オンライン支援のデメリット（機器等の課題）

分類	オンライン支援のデメリット（機器等の課題）
通信状況のトラブル	<ul style="list-style-type: none"> ・通信環境やパソコンの性能の問題かもしれないが、映像が不鮮明で、相手の表情等ノンバーバルな情報が読み取れない。パソコンの性能に左右されるのかもしれない。通信環境や機器の性能の問題が非常に大きい。【自治体A】 ・通信環境によっては、スムーズにつながらないまま時間だけが過ぎてしまったことや、端末の不調で本来の目的までたどりつかなかったことがある。ハード面の問題が大きい。【定着F】 ・パソコンの性能不足によって支援が左右される部分がある。なるべく最新のパソコンを用意したいが、予算の関係もあって難しい。【サポステC】
操作の難しさ	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン機器の利用に初めて挑戦する人は、操作が難しく、親に助けをもらって実施するケースがある。また、スマートフォンを使う利用者も多く、支援者側（パソコン版利用）が操作方法を伝えるのが難しいこともある。【ナカポツA】 ・高次脳機能障害になる前からオンライン機器を使っていた人はスムーズに使えることもあるが、初めての人が新しいツールを使うのはハードルが高い。【定着E】【再掲】 ・知的障害の人等で、YouTubeは見られるがZoomは難しいという人はいる。【定着F】【再掲】 ・初対面でキーパーソン（親、本人をよく知る相談員）の同席なしにオンライン支援を行うのはハードルが高い。オンラインに慣れている人や、情報シートを自力で記入できるような人なら可能かもしれないが、そのような利用者は限られる。【定着F】

表3—30 オンライン支援のデメリット（その他）

分類	オンライン支援のデメリット（その他）
支援者側のスキル不足	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者にも使用法を教えなければならないため、最初に支援者側が機器の操作を覚えるのが大変だった。【定着B】 ・支援者側もオンラインに慣れていないことが、オンライン支援が進まない理由でもある。【定着E】 ・支援者の中には、オンライン支援が自分には合わないという人もいる。向き不向きはある。また、スタッフのスキル不足によって支援が左右される部分がある。【サポステC】
困りごとへの対応の難しさ	<ul style="list-style-type: none"> ・課題が少ない人の定期面談等、現場を見ずに話だけをする場合は、オンライン支援が活用できるが、じっくりと向き合いたいときには訪問がよい。【ナカポツA】 ・職場で困りごとが発生した場合、オンラインでは解決が難しく、実際に様子を見ないと分からないことが多く、現場へ行く必要が生じる。【定着C】 ・会社を訪問すると、本人の話だけを聞いては分からない、評価や会社側としての困りごと等を、聞くことができる。また、職場の雰囲気がかかったり、役職者等にあいさつできたりする。オンラインは手軽だが、対面だとオンラインでは得られない情報が得られるため、今後も併用していきたい。【定着D】 ・視覚障害者の困りごとは、パソコンの音声での読み上げのトラブルや、システム変更によるものが多い。電話やメールで解決することもあるが、社外では環境の再現が難しいシステム等についての困りごとは、直接訪問しないと対応できない。【定着D】 ・オンライン面談の件数は 2022 年夏以降減ってきている。支援者側はやはり実際の就労環境が見たいので、訪問に切り替えたところが多い。本人に選択をさせても、訪問での面談を希望する。【定着E】 ・対面において課題が少なく、スムーズにできる方はオンラインでもスムーズにできる。課題がある人はあえて来所してもらい、理解度等の様子を見ながら支援をしている。オンライン支援の場合、画面に映らない様子や雰囲気が分からない。全てオンライン支援にはできない。【サポステB】
疲れやすさ、負担感	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインは慣れない方にはかなり負担かとも思う。【ナカポツB】 ・オンラインだと疲れたり緊張したりするので、電話だけで面接している人もいる。【ナカポツC】 ・オンラインでのコミュニケーションには、お互いに慣れも必要だと感じた。【ナカポツD】 ・対面での面談に比べて、オンラインでの面談は本人が疲れやすいので、少し短めに設定している。【サポステC】 ・オンライン支援では毎回、事前にミーティング ID とパスワードを利用者に電話で連絡する必要があるため、その分、手間が一つ増える。【サポステC】
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・共同作業はオンラインでは難しい。【定着C】 ・オンラインではラフすぎる服装の人もおり、朝礼時には画面をオフしてもらったこともあった。【定着B】 ・オンラインは気軽だが、来所できずオンラインでの参加しかできない人の場合、サポステの前の段階の支援(病院、デイケア、福祉、移行支援等)が必要だという判断になる場合もある。【サポステB】 ・コミュニケーションの問題がある利用者の場合、電車に乗って社会と交わりながら実際に来所する方が、良い訓練にもなる。また、来所の方が本人の状況がより分かる。【サポステB】

7 オンライン支援に関する今後の展望

(1) 推進していく上での課題

オンライン支援を推進していく上での課題としては、大きく分けて、機器の問題、支援者の知識・スキル不足、相手先（企業、自治体等）のオンライン環境と理解が挙げられた（表3-31）。

表3-31 推進していく上での課題

分類	推進していく上での課題
機器の問題	<ul style="list-style-type: none"> ・社用の携帯電話が最近ようやくスマートフォンになったが、LINEの使用許可はまだ下りていない。自治体の出先機関なので、機器の購入や利用登録等の許可が下りるまで2年越しくらいの時間がかかる。越えなければならない壁がたくさんある。【自治体A】 ・オンライン支援をもっと使いやすいものにするには、Zoomの性能やカメラの性能等、環境や設備面の改善が重要である。利用者に機器等を貸し出せたらよいが難しい。職員の教育面も含め、事前の準備が大事だと考える。【定着B】 ・オンラインをより使いやすくするには、設備の充実やセキュリティ対策が重要。【定着E】
支援者側のスキル不足	<ul style="list-style-type: none"> ・現在でも、オンラインをよく使う職員は一部で、増えてきたものの、よく使う職員とそうでない職員がいる。まずは支援者側がスキルを身につける必要がある。そうでないと利用者に提案ができないが、オンライン機器の操作等が得意でない職員をどうするかは今後の課題である。【ナカポツD】 ・今後オンライン支援を増やすためには、まずは職員のスキルを付けることが必要だと考えている。【ナカポツD】 ・オンラインでの情報収集の難しさ等オンライン支援の限界も感じている。その限界が支援者側のスキルアップで改善されるものか、元々難しいものなのかは、これから検討する必要があると感じる。【自治体B】 ・オンラインツールの活用について、社会や企業のスピードに追いつくのがなかなか難しい。今後どういう形でオンライン支援を活用していくかが課題。事前の準備として、職員が情報教育を受けたり、オンライン機器に慣れておいたりする必要がある。【定着E】
相手先のオンライン環境と理解	<ul style="list-style-type: none"> ・企業の定着支援も希望があれば行いが、企業によってはオンライン支援に拒否を示す企業もある。【ナカポツA】 ・企業支援でのオンライン活用はなかなか難しい。中小企業が多いので、オンライン会議自体が余り使われておらず、オンライン支援を提案すると相手が億劫がる。そこが改善されるとよい。【ナカポツB】 ・遠方からの依頼にはなるべくオンラインでの支援を提案したいが、自治体にはオンライン支援の利用を勧めにくいこともある。機材の準備等の手続の煩雑さゆえか、以前と同じく対面での支援を求められる。相手側の事情もあるので、一概には勧められない。【ナカポツB】

(2) 今後の展望

オンライン支援を今後どうしていくか聞いたところ、全ての事業所において、今後もオンライン支援は継続し実施していきたいとの意向があった（表3-32、表3-33）。

具体的には、現在の利用を継続するほか、遠方の利用者や企業との面談、ひきこもりや人目が気になる等来所が難しい方への支援、在宅就労者やテレワーク希望者への支援、訓練や交流会での活用等が挙げられた。

対面支援に戻りつつある事業所が多かったものの、多くの事業所で、本人や企業等の希望やニーズがあればオンライン支援を行いたいという意向があり、選択肢の一つとしてオンライン支援は定着し、今後も継続されることがうかがわれる。

表3-32 今後の展望（就業・生活支援センター、自治体の就労支援センター）

事業所	今後の展望（就業・生活支援センター、自治体の就労支援センター）
ナカポツ A	<ul style="list-style-type: none"> ・行き来の時間短縮等のメリットがあるため、新型コロナウイルス感染拡大の収束後もオンライン支援のニーズはあると思う。 ・課題が少ない人の定期面談等、現場を見ずに話だけをする場合は、移動時間がかからないオンライン支援は今後も積極的に使いたい。しかし、じっくりと向き合いたいときには訪問がよい。 ・在職者交流会等でピアサポートをしたりするが、ひきこもりの方もいるので、オンライン参加ができる余地は残した方がよい。 ・通常の面談や企業の定着支援をオンラインで行うことは、希望があれば行う。 ・研修や業務連絡会はハイブリッド開催がよいと思う。
ナカポツ B	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大の収束後も、オンラインの用途はまだあると思う。 ・近場では対面中心になるだろうが、遠隔地をオンラインで支援できるように、活用を拡大したい（特に自治体、企業）。 ・オンラインでは、相手側でプロジェクターを用意して大きく映す等、親近感が伝わるようにしてもらえれば対面している雰囲気になり、使いやすくなるだろう。 ・何よりもお互いにオンライン支援に取り組もうという姿勢や思いが重要。いくら機器等が改善されても、その意識がなければ利用は促進されないだろう。
ナカポツ C	<ul style="list-style-type: none"> ・今後もオンライン支援は継続し、希望に応じてオンラインか対面かを選べるとよいと思う。基本は対面だが、選択肢の一つとしてオンライン支援を残していきたい。 ・テレワークの人には、今後もオンライン支援を行うことになると思う。 ・具体的な構想ではないが、視覚障害者や聴覚障害者へオンラインを活用した支援が行えるのではないかと考えている。例えば、手話ができるスタッフはいないため、聴覚障害者とはいつも口話か筆談だが、オンライン支援だとマスクを外したり、文字を送ったりすることが可能であり、可能性を感じる。
ナカポツ D	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン支援を使う職員が限られており、今後オンライン支援を増やすためにはまずは職員のスキルを付けることが必要だと考えている。
自治体A	<ul style="list-style-type: none"> ・選択肢の一つとしてニーズがあればオンライン支援は残していく。オンライン支援だからこそ継続的な支援につながり定着できた人もいるし、対面だから定着できた人もいる。どちらも取りこぼさない。 ・オンラインの講習の今後については検討中であるが、今年度(2023年度)前半はハイブリッドで行う予定。 ・知的障害者は、LINEであれば使える方がいるため、支援にLINEを活用できればよいと思っている。
自治体B	<ul style="list-style-type: none"> ・今後もオンライン支援のニーズがあれば実施していく予定。新型コロナウイルス感染拡大は落ち着いてきているが、本人や企業のオーダーやニーズに応じていく必要がある。

表3-33 今後の展望（定着支援事業、サポステ）

事業所	今後の展望（定着支援事業、サポステ）
定着 A	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン支援は今後も選択肢の一つとして継続的に使っていく。人目が気になる人、他者と比較してしまう人には、オンライン支援を提案する等。ただ、ゴールとして、ずっと在宅で働きたいのか、通勤をしたいのか、どういう働き方をしたいか次第で、その後の支援方法が変わる。 ・オンラインのカフェスペース(交流会)をうまく運営して、活発な意見を引き出したい。 ・他の地域のセンターとつないで成果発表やご当地自慢をする等、地域間交流を広げていきたい。
定着 B	<ul style="list-style-type: none"> ・地元ではテレワークの求人が少ないが、テレワークで働く人が増えればオンライン支援の需要も増えてくるだろう。 ・通所する前段階の人に、まずは雰囲気慣れていただくという形の使い方をするのがよいのではないか。例えば、週5日通所が難しい利用者が、通所と在宅でのオンライン支援を併用して安定通所を目指すという使い方も考えられる。
定着 C	<ul style="list-style-type: none"> ・Discord は、これからも使い続けるつもりである。Discord を利用したグループワークはうまくいっている手ごたえを感じている。 ・今後の可能性として、利用者以外に外部の方にも Discord からグループワークに参加してもらい、何か一緒にできるとよいと思う。また、ひきこもりに、「お試し」として、オンラインで参加してもらうこともできるかもしれない。
定着 D	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大期に臨時的にオンライン訓練が可となったが、その後制度上恒久的に位置づけられたため、今後もニーズがあれば受入れは行う。だが余り積極的にアピールすると、受入れが難しくなるおそれがある。ハイブリッドでの訓練は、対面での訓練の倍くらい手間がかかる。 ・プログラムの一環としてオンライン訓練を組み込んでいるコースがある。実務のために、あえてオンラインでの練習の機会を作っているの、これは今後もやり続けると思う。
定着 E	<ul style="list-style-type: none"> ・今後はニーズがあればオンライン支援を使っていく。 ・企業で行われているオンラインミーティングの形式を経験できるよう、訓練に取り入れられるとよい。
定着 F	<ul style="list-style-type: none"> ・映像・文章・ホームページ・資料等の共有の機能をもっと使いこなしたい。 ・利用者と支援者の双方がホワイトボード機能等を使えるスキルを身につければ、皆で一緒に何かを作り上げることができそう。 ・在宅就労希望者にオンライン支援を活用できたらよい。
サポステ A	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン支援が定着している利用者には、今後も継続する。当サポステは場所が狭く、対面で混雑するのは申し訳ないとも感じる。また、保護者からオンライン支援の希望もある。現状にて来所したい人は既に来所しているため、オンライン・対面の割合は今と余り変わらずに行くのではないかと。 ・新型コロナウイルス感染拡大期にはメタバース等の目新しいものに挑戦したりしたが、利用者の皆が食いついたわけではなかった。逆に、対面にて仲間同士で関わった方がより面白がれることが分かり、対面で交流することの大切さを再認識した。 ・今後も、オンライン支援のニーズはあるので、ハイブリッド開催の形は定着していくと思うが、メタバース等をひとつと体験し終えたので、今は新しいものを導入する予定はない。利用者からまた何かやりたいという提案があったらそのときに考える。
サポステ B	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインを活用した講座や面談は引き続き選択肢の一つとして続けていきたい。 ・Zoom で面接場面を録画して、どんな表情で面接しているか、話し方はどうか等本人に見てもらえることがある。本人の気付きという点で効果的なフィードバックができ、有効なので今でも行っている。 ・圏域が広いので、別の地域にも週1回面談できるスペースを設けている。それ以外の日にはオンライン面談を行えば、フォローができるだろう。 ・どんな支援を行っているかイメージしやすいように、面談の様子等が分かる動画を作成し、広報ツールとして用いることを考えている。 ・オンラインを活用して、当事者が繰り返し勉強できるようなものを作成してもよいかもしれない。 ・一時期、父母向けセミナーをハイブリッド開催していたが、年齢的に Zoom の使用が難しい方も多く、休止しているが、今後またチャレンジしてもよいかもしれない。
サポステ C	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も希望者に対してオンライン支援は行っていく。恐らくこれからも国の制度として、オンライン相談は継続されると思われるので、当施設でも続けていく。 ・遠方や県外の人からの相談もあり、そのような人へのオンライン支援もあり得ると考えている。実際、オンライン支援のみで支援して就職に至った人もいます。 ・今後の可能性として、VR(メタバース)での相談ができないかと考えており、個人的に始めている。別の姿を借りないと話ができない人もおり、そのような人たちに支援(匿名性のセミナーの開催等)ができないか考えている。 ・サポステの制度上、登録が必要であり、匿名ではサポステの支援の実績にはならないが、そうした人たちの受皿は必要だと思う。制度としては難しいだろうが、個人の活動として続けていきたい。

第3節 考察

15 事業所を対象としたヒアリング調査においては、主に緊急事態宣言下でオンライン支援が必要となり、オンライン支援を開始していく中で、様々な工夫を行いながら、取組を行ってきた状況がうかがわれた。導入に当たり、操作手順等のマニュアルを作成したり、操作に不慣れな利用者に操作手順等をレクチャーしたり、事前の通信テストを行う等の工夫を行っていた。また、Web会議システムの機能を利用し、画面共有やチャット等視覚的な補助ツールを活用して分かりやすくする等の工夫を行っていた。

面談のみならず、就職活動支援、グループワークを含めた講習や当事者同士の交流会においてもオンラインが利用されていた。また、実施例は少なかったが、行動観察や職業適性検査をオンラインで実施している例も見られた。

対象者の状況によってはオンラインの活用が有効であることが分かった。本人や就職先企業が遠方であったり、在職者で来所する時間がなかったり、人目が気になる等個々の事情により外出が難しい利用者については、オンラインだからこそ支援が可能となることもある。そういった人々への支援の手段として、今後もオンライン支援は活用されることが期待される。

また、オンライン支援では、対面の支援に比べると非言語的な手がかりの把握が難しく、特に、面識のない利用者との信頼関係を築くことが難しいといった限界はあるものの、関係性ができていて経過が順調な利用者にはオンライン支援の活用が可能であり、物理的に来所が可能な利用者支援においても選択肢の一つになり得ることが分かった。一方で、込み入った話がしにくい、現場に行かないと対応が難しい場合がある等オンライン支援のみでは解決が難しい場合もあることから、対面とうまく併用していくことが現実的であると考えられる。

さらに、支援者側のスキル不足に関する課題も複数の事業所から聞かれた。オンライン支援の開始の経緯の中では、詳しい職員がそれ以外の職員に教えたり、支援者側の操作マニュアルを作成したり、オンラインの研修を受講して機能を覚えたり、毎週の定例の職員会議をあえてZoomで実施し、練習を行ったりしたという話が聞かれた。新型コロナウイルス感染拡大期に、必要に迫られてオンライン支援を導入した事業所が多かったため、試行錯誤した経緯が見て取れる。その後も事業所によっては、よく使う職員と使わない職員に差があるといった話もあったが、支援者側がオンラインに慣れていなければ、利用者に教えたり提案したりすることはできない。Web会議システムの機能を知らなければ支援の中で有効活用することはできないだろう。利用者の選択肢の幅を狭めず、オンラインを活用してよりよい支援をしていくには、支援者側のオンライン支援に関するスキルの向上は重要である。

今回の調査では、積極的にオンライン支援に取り組んでいる事業所にヒアリングを行った。それらの事業所でも、新型コロナウイルス感染拡大の収束とともに、対面支援に戻る動きはあるものの、全ての事業所において、今後もオンライン支援を継続し実施していきたいとの意向が示された。また、感染対策以外のメリットや活用方法についても多く聞かれたところである。オンライン支援のメリットとして、多くの事業所において、移動コストの軽減、遠方の対象者への対応、日程調整の容易さが挙げられた。また、今後の対象者層として、課題が少ない人、遠隔地の人、在宅就労の希望者・就労者、人目が気になる人、ひきこもり等通所する前段階の人等が挙げられた。支援者・利用者の双方ともにオンライン環境が整っていること、双方（特に支援者側）がWeb会議システムの機能を活用できること等の機器

面・スキル面の条件も必要であるが、対象者と支援内容によっては、十分な支援効果が見込まれるところであり、今後も選択肢の一つとしてオンライン支援の活用が期待される。

第4章

オンラインによる就労支援サービスの 推進に向けて

第4章 オンラインによる就労支援サービスの推進に向けて

第1節 オンライン支援のメリットとデメリット

本節では、第2章と第3章で報告した調査結果について、まず、就業・生活支援センター、自治体の就労支援センター、定着支援事業、サポステそれぞれから挙げられたオンライン支援の効果と課題について改めて振り返る。その上で、オンライン支援の課題を解消していくための取組例を挙げる。

1 オンライン支援のメリット

(1) アンケート調査から見られたメリット

アンケート調査では、対面支援と比較したオンライン支援のメリットとして、いずれの事業も「利用者の外出や移動に伴う負担が軽減した」の選択率が7～8割程度であり最も高かった。自治体の就労支援センターと定着支援事業では、「面談等の日程調整が容易になった」、就業・生活支援センターと自治体の就労支援センターでは「多忙、遠方等の理由で訪問が難しい企業への支援が継続しやすくなった」の選択率も50%を超えていた。また、サポステでは、「利用者の面談を定期的・継続的に行えるようになった」、「利用者の緊張や心理的な負担が軽減した」、「マスクを外した利用者の表情が確認できるようになった」、「利用者の自宅での様子や通信機器の操作スキル等が観察できた」という項目の選択率も4割台で比較的高く、コストや負担の軽減だけでなく、支援の質を高める上でのメリットも感じられていることがうかがわれた。

(2) ヒアリング調査から見られたメリット

ヒアリング調査からは、大別して、①移動コストの軽減や日程調整の容易さに関する事、②Web会議システムの機能によるもの（顔が見える、資料等の情報を共有できる等）、③人目を気にする等特性への対応に関するメリットが挙げられた。

①移動コストの軽減と日程調整の容易さに関しては、移動時間のみならず、交通費の削減にもなること、遠方者を支援の対象にできること、適時に支援ができること等のメリットが挙げられた。

②Web会議システムの機能に関しては、顔が見えることで電話やメールに比べて情報量が多いこと、利用者の自宅の様子等プラスαの情報が得られることがあること、チャット機能や画面共有の有効活用、複数人で話すことができること等のメリットが挙げられた。

③特性への対応に関しては、人目を気にする人、緊張感が強い人、外出を嫌がる人等に対して支援が可能なこと、対面よりも利用者の緊張や心理的な負担が軽減すること等が挙げられた。

2 オンライン支援のデメリット

(1) アンケート調査から見られたデメリット

アンケート調査では、いずれの事業も「通信状況のトラブルにより、開始の遅れ・中断・延長等が起こりやすい」、「利用者の非言語的な手がかり（声や表情等）を把握することが難しい」の選択率が6割を超えていた。通信環境・機器に関する項目群のほかには、利用者の声や表情、行動等の非言語的情報

の観察・評価及びラポール形成に関する項目も一定程度選択されていた。自治体の就労支援センター以外の3事業では「アセスメントに必要な作業検査や行動観察、職場環境の観察等を行うことが難しい」、自治体の就労支援センターでは「利用者の言動が本人の特性の表れか、オンラインという場面の影響によるものかの評価が難しい」といったアセスメント・評価に関する項目が5割弱選択されていた。サポステでは「対面支援よりも機器や通信環境等の準備に時間や手間を要する」が5割程度選択されており、他の3事業よりも比較的高かった。

(2) ヒアリング調査から見られたデメリット

ヒアリング調査からは、非言語的な手がかりの把握の難しさに関して、多くの事業所から話があった。それは、面識がない対象者との信頼関係の構築の難しさにつながるもので、関係性ができている人のみを対象にする事業所もあった。

コミュニケーション上の課題も挙げられた。話すタイミングが難しかったり、会話のキャッチボールがうまくいかなかったりすることや、話が広がりやすく雑談がしにくいといった話があった。

機器等の課題としては、通信環境やパソコンの性能の問題、操作の難しさ等が挙げられた。そのほか、支援者側がオンラインに慣れていないと支援が難しい点や、現場に行かないと対応が難しい場合があること、疲れやすさや負担感等が挙げられた。

3 オンライン支援を実施する際の取組

オンライン支援のデメリットとして挙げられた、①非言語的な手がかりの把握の難しさやアセスメントの困難さ、②機器や通信環境の課題、③コミュニケーション上の課題に対して具体的にどのような取組をして、解消に向けた取組を行っているかを確認した。

(1) 非言語的な手がかりの把握の難しさやアセスメントの困難さへの取組例

オンラインでアセスメントを実施していた事業所からは、以下のようなアセスメント実施前の取組と実施中の支援手法の取組等が挙げられた（表4-1）。

表4-1 非言語的な手がかりの把握の難しさ、アセスメントの困難さへの取組例

実施前の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ インテークシートを事前に送付して記入してもらう ・ 職業適性検査は紙のものを事前送付する
実施中の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ 聞き取りは1回で済むことも2～3回小分けにして時間をかけて実施する ・ 言葉による確認を頻繁に行う

アセスメント実施前では、インテークシートを事前に送付して記入してもらう、職業適性検査は紙のものを事前送付するといった取組が挙げられた。

アセスメント実施中では、聞き取りは対面支援なら1回で済むこともオンライン支援では2～3回小分けにして時間をかけて実施する、言葉による確認を頻繁に行う、といった取組が挙げられた。

(2) 機器や通信環境の課題への取組例

アンケート調査においては、いずれの事業も「事前に通信テストを行った」の選択率が4～5割台と比較的高かった。また、サポステでは、「通信トラブルや不測の事態が発生した際の対応方法を事前に伝えた」の選択率も64.9%と比較的高かった。

ヒアリング調査では、機器等の課題への取組例として、以下のようなものが挙げられた(表4-2)。

表4-2 機器の問題への取組例

オンライン環境の準備 (ソフト面)	<ul style="list-style-type: none">・ Web 会議システムへの入室手順の説明書を作成・ オンラインツールの使い方講習会の実施・ ソフトウェア導入の仕方の説明動画を作成・ 接続法の説明を実施・ テスト接続の実施・ 操作練習の実施
オンライン環境の準備 (機器面)	<ul style="list-style-type: none">・ Wi-Fi 環境の確認・ モバイルWi-Fi の貸出・ 照明や集音マイクの用意・ ヘッドセットやイヤホンマイクの用意・ プロジェクターやスピーカーフォン、カメラの用意 (ハイブリッドで行う場合)

オンライン環境の準備(ソフト面)では、Web会議システムへの入室手順を伝える説明書を作成して渡す、オンライン支援に必要なソフトウェアの使い方についての講習会を行う取組も見られた。そのほかには、利用者向けにビデオ会議ソフトウェアの導入の仕方等の説明動画を作成し、Webサイト上で公開する取組も見られた。また、オンライン支援実施前に利用者の要望に応じてテスト接続を行う、支援機関においてオンライン支援に必要なソフトウェアの操作練習を実施するといった取組が見られた。

オンライン環境の準備(機器面)では、利用者の自宅のWi-Fi環境の有無の確認が行われていた。通信環境がない利用者に対し、モバイルWi-Fiを貸し出す取組も見られた。また、オンラインでの見え方や聞こえ方を良くするための照明や集音マイク、ヘッドセットやイヤホンマイク等を用意する取組も見られた。

対面とオンラインのハイブリッドで講座を行う際には、対面の会場全体とオンラインでの参加者がそれぞれプロジェクターで映るようにする、スピーカーフォンを使用して皆で意見を言い合えるようにするといった取組が見られた。

(3) コミュニケーション上の課題への取組例

アンケート調査においては、いずれの事業も「話す際の声のトーンやスピードに留意した」の選択率が5割を超えており、「対面よりも表情や仕草をわかりやすくする等を工夫した」の選択率も3～6割台と比較的高かった。自由記述からは「オンライン支援の目的や当日の面談の話題、話題の順番等を言語

化・視覚化することで明確化し、利用者と共有する」、「雑談やアイスブレイクの時間を意識的に設ける、利用者が話せる時間を多めに確保する等、利用者に話しやすさを感じてもらおう」、「対面支援のときよりも短く簡潔に話す、曖昧な表現を避ける等、言葉遣いを分かりやすくする」、「Web会議システムに付随する機能（チャット、カメラオフ等）の活用、又は付属機器やツール（SNS 等）との効果的な併用」といった取組が挙げられた。

ヒアリング調査からは、話すタイミング、情報提示、ラポール形成に関する取組が挙げられた（表4-3）。

表4-3 コミュニケーション上の課題への取組例

話すタイミング	<ul style="list-style-type: none"> ・相手が話しやすいよう、さえぎらないよう、間を空けて話す ・話すタイミングがかぶらないように気を付ける ・タイムラグを意識して相手が話し終わるのを待つ
情報提示	<ul style="list-style-type: none"> ・視覚的な補助ツールの使用等、より分かりやすい表現となるよう気を付ける ・チャットや画面共有を使う等視覚情報を利用する
ラポール形成	<ul style="list-style-type: none"> ・意識して丁寧にコミュニケーションを取る ・2回、3回と時間をかけてゆっくり聞く ・普段のやりとりの中からラポール形成や関係構築をしていく

話すタイミングの取組では、話すタイミングや間を意識して話がかぶったり、相手をさえぎったりしないようにする、タイムラグを意識するといった取組が見られた。情報提示の取組では、視覚的な補助ツールを使用する、チャットや画面共有を利用する等視覚情報を利用するといった取組が見られた。ラポール形成の取組では、意識して丁寧にコミュニケーションを取ることや、2回、3回と時間をかけてゆっくり聞く、オンライン支援実施前の普段のやりとりの中からラポール形成や関係構築をしていくといった取組が見られた。

第2節 オンライン支援の推進に向けて

1 オンライン支援で留意が必要なこと

(1) 個人情報保護、セキュリティについて

アンケート調査において、①使用する機器や通信回線等に関するルール、②秘密の守られる環境の確保、③同意のない録音、録画、撮影等の禁止、④送受信可能な個人情報の種類や通信手段等の絞り込み、⑤情報セキュリティ上のリスクについての説明と同意、⑥個人情報等の映り込みへの留意、⑦情報セキュリティや個人情報保護について学ぶ機会の提供、の7項目について尋ねたところ、サポステでは全項目で選択率が70%を超えており、自治体の就労支援センター及び定着支援事業でも⑤を除いた全項目で選択率が50%以上となっていた。

このうち、⑤は、サポステを除いた3事業において比較的实施率が低かった。また、就業・生活支援センターにおいて⑦の選択率が3割台であった。

更に、ヒアリング調査からは、利用者との関係では、録画や録音をしない等の禁止事項を設定している例、個人情報保護等に関して書面で確認若しくは同意書で確認してもらう例が見られたが、これらの多くはオンライン支援に特化したものではなく、対面支援でも適用されるものであった。他方、個人情報が保存されたパソコンとは厳格に区別する、専用アカウントを作成するといったオンライン支援特有の例も見られた。ただ、ヒアリング調査を実施した事業所では職員向けにオンライン支援に関する個人情報保護等について研修を実施した例は見られなかった。

(2) 障害別の観点について

アンケート調査では、「アセスメント、作業評価、適性評価」5項目、「就職・復職前の支援」8項目、「就職・復職後の支援」5項目、「その他の支援」8項目について過去2年間にオンライン支援を実施した利用者の障害種別を尋ねた。いずれの事業も「精神障害」の選択率は高く、特に就業・生活支援センターと定着支援事業では、ほとんどの支援項目で「精神障害」の選択率が最も高い結果であった。利用者本人に対するオンライン支援の中で比較的实施率が高かった「定着支援(本人との面談)」においても、全事業で「精神障害」の選択率が約6～8割強と最も高かったが、「知的障害」も就業・生活支援センターと自治体の就労支援センターの6割以上、定着支援事業とサポステの4割以上が選択しており、知的障害者の利用者に対する支援をオンラインで実施した実績のある事業所も一定数あることがうかがわれた。

2020年12月現在の職業リハビリテーション学会員を対象に行われた山口ら(2021)の調査では57%の回答者が「知的障害のある方の就労支援をオンラインにするのは難しいと思う」と回答していたが、事前の通信テストの実施やサポート要員の同席を依頼する等の取組によりオンライン支援を実施できている例も一定数見られた。

事業別では、自治体の就労支援センターとサポステにおいて、「発達障害」の選択率が最も高い支援項目が複数見られた。

利用者本人を対象としたオンライン支援を行った事例の自由記述において、個別的配慮・工夫と主たる障害とのクロス集計においては、身体障害で「対面との併用」、知的障害で「参加者と話題の調整」、

精神障害で「ツールの機能活用」、発達障害及び高次脳機能障害で「面談内容の文章化」が最も多かった。また、知的障害では企業担当者や家族等の同席を依頼したという回答が多く見られた。発達障害や高次脳機能障害では行き違いを防ぐために面談内容の要約をチャットやメール等で共有する、メモを促す等の回答が見られた。

なお、オンライン支援の実施を検討する際に考慮する条件の回答では、いずれの事業も「利用者のオンライン支援ニーズ、希望」や「利用者側の通信機器・通信環境」の選択率が比較的高く、サポステを除く3事業において「障害の種類や程度」の選択率は約3割程度、サポステでは1割程度であり、障害以外の条件を含めて考慮する事業所も多いことがうかがわれた。

更に、ヒアリング調査からも、多くの就労支援機関において、オンライン支援は障害種別ではなく利用者の希望や個人の特性に応じて行っているという回答が聞かれた。発達障害と精神障害については、オンライン支援との親和性が高いことが多い様子が見られたが、オンライン支援を実施するかどうかは、障害種別で判断せず、利用者のニーズや特性により個別に判断しているケースがほとんどであった。知的障害や高次脳機能障害、視覚障害についても障害種別というよりも、利用者や利用者を支援する事業所がオンライン支援を利用できるかどうか大きいことがうかがえた。

なお、いくつかの留意事項も見られた。知的障害者に対しては、ネットリテラシーに関する勉強会を行ってからオンライン支援を実施している例も見られた。また、知的障害のみに限ったことではないが、機器のセッティングや接続への支援の必要性がある場合や、より詳細な操作手順説明が必要となる場合があるという例も見られた。

高次脳機能障害に対しては、新しいことを覚えることが難しい場合もあるため、発症前のオンライン機器の使用経験に左右される部分があるという意見が挙げられた。また、注意の切替えの難しさから、会話とチャットの同時進行や、複数人での会議は避けることが望ましいということであった。

聴覚障害については、アンケート調査に回答した事業所の中でオンライン支援を実施している事業所が少なかった。

(3) 支援者の支援負担について

支援者の負担については、アンケート調査からは「対面支援よりも機器や通信環境等の準備に時間や手間を要する」の選択率がサポステでは5割を超え、その他の事業の選択率は3割台後半であった。オンライン支援を実施する前の取組の項目も、「事前に通信テストを行った」の選択率が全事業で5割を超え、サポステでは8割台後半であった。また、自由記述からは「職員に操作法が身につくまでに時間がかかった。オンライン支援が頻繁にあるわけではないので、一度覚えても次にやるときに忘れてしまったりしていた」というような、支援者側の機器やアプリの操作の不慣れさ、急なトラブルへの対応困難等、支援者の操作スキルにまつわる困難が挙げられた。加えて、事例の自由記述からは、機器や通信環境以外にも「主に支援前に実施されやすい取組」として、事前に利用者や関係者からの情報収集や資料の共有を行う、面談日程のリマインドを送る等の様々な取組が挙げられており、こうした取組はオンライン支援の質を保つことに役立つ一方で支援者の負担の増加につながる可能性も考えられる。

ヒアリング調査では、就業・生活支援センター、定着支援事業、サポステにおいて職員向けや利用者

向けにマニュアルを作成しているところが見られたが、最初に支援者側が機器の操作を覚えるのが大変だったという意見も挙げられた。機器操作に慣れていない職員がオンライン支援を始める場合には、通常の業務に加えてオンライン機器の操作手順を学ぶこと、あるいは操作に慣れていない職員に覚えてもらうために資料作成等で労力が必要なこともあると思われる。ヒアリング実施事業所では、支援者の操作スキルにまつわる困難を解消するために、職員の勉強会や研修の実施といった取組をしているところも見られた。

2 オンライン支援の活用可能性

(1) 利用者の相談場面での活用

ア 利用者との相談、面談（定着支援以外）

本調査研究では、利用者の緊張感が強い場合や、顔を見せるのが怖いという思いを持っている場合に、オンライン支援が有効であることが示唆された。

イ 定着支援

本調査研究では、定着支援において何らかの理由で企業訪問が難しい場合に、オンライン支援を活用している例が見られた。また、利用者の状態が安定している場合に、自施設と利用者の自宅をつないでの面談、在宅就労の利用者に対する面談、利用者に困りごとがあった際の面談の例が見られた。

(2) 利用者向け講習

ア ハイブリッドでの実施

本調査研究では、利用者向け講習について、オンライン支援と対面支援の同時実施を行うハイブリッドでの実施の例が見られた。具体的には、SSTをハイブリッドで行う場合に、動きを伴わずできる内容にする、テレワークやオンライン会議のオンライン場面を取り上げて実施するといった例が見られた。

実施する際の工夫としては、第1節3(2)に挙げたような機器の工夫が見られたほか、参加者に対して、タイムラグを意識して話すよう伝えるという例が見られた。その他の点では、第3章第2節4に挙げたようなオンライン支援を実施する際の工夫と取組が変わるものではなかった。

(3) アセスメントや作業支援

ア アセスメントシート等のフォーマットを事前送付

本調査研究では、お互い全く面識がない状態からのインテーク相談（初回相談）や通所ができない利用者の体調確認やアセスメントを実施する際に、アセスメントシート等のフォーマットを事前送付した例が見られた。

イ 行動観察や作業支援

本調査研究では、作業支援や行動観察の際にカメラで手元が映るようにすることで、職員のモデリングどおりにできているか、口頭指示で作れるかの行動観察を実施した例が見られた。

(4) その他

ア 関係機関（特に医療機関）との連携

オンライン開催の場合は場所や時間の制約が少ないことから、ケース会議に医療機関が参加可能となった例が見られた。

イ 遠隔地に居住する利用者へのグループワークや就職活動支援

遠隔地に居住する利用者に対し、就職活動準備の講座やオンライン面接の練習、就職活動への支援者の同席を実施した例が見られた。

ウ 外出が困難な者等への支援

外出が困難な重度身体障害者や、緊張感が強く、人目を気にして集団での参加が難しい利用者に対して、オンライン支援を活用する例が見られた。

第3節 おわりに

オンライン支援には移動負担の軽減、日程調整のしやすさ、利用者の心理的負担の軽減といった様々なメリットが見られている。今後も感染症対策に限らず、支援の一つの選択肢として重要であると思われる。

一方、オンライン支援には、機器の問題、非言語的な手がかりの把握の難しさやアセスメントの難しさ、話すタイミングが難しいといったコミュニケーション上の課題、作業検査や行動観察のようなアセスメント実施の難しさといった課題が見られるものの、課題を軽減する様々な取組がなされており、そうした取組を共有していくことで、支援のオンライン化によるメリットがデメリットを上回るができる場面を増やすことができるものと思われる。

加えて、今後も就労支援においてオンライン支援の有効性をより高めていくためには、支援者個人の操作スキルや支援スキルの向上に加え、良質な機器や通信環境の整備、マニュアルや職員研修の整備、支援ノウハウの共有等の組織レベルでの取組も重要であると思われる。

本調査研究を実施した2022年から2023年にかけては、新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが「新型インフルエンザ等感染症（いわゆる2類相当）」から「5類感染症」に引き下げられた前後の時期であった。こうした中で、今後のオンラインの活用方針は事業所によって様々であるが、選択肢の一つとしてオンライン支援を継続していく方針であるという事業所も多く見られたところであり、引き続きオンライン支援についての知見を積み重ね共有していくことが必要であろう。本調査研究の結果が、そのための一助となれば幸いである。

【参考文献】

山口明日香・岡耕平・前原和明・野崎智仁・八重田淳（2021）日本職業リハビリテーション学会員を対象としたコロナ禍の調査結果報告，職業リハビリテーション，35(1)，43-48.

卷末資料

オンラインによる就労支援に関する調査（アンケート）

■ 調査の目的

就労支援機関等におけるオンラインによる就労支援の現状、必要な配慮事項や課題等を把握することを目的としています。

■ 回答をお願いしたい方

貴事業（※）におけるオンラインによる就労支援の状況を把握している方

※障害者就業・生活支援センター事業、就労定着支援事業、地域若者サポートステーション事業、自治体単独の就労支援センター事業のいずれかの事業

■ ご回答に当たってのお願い

- **令和4年10月1日現在の貴事業（調査対象事業）の状況についてご記入ください。**
- 「貴事業」「貴事業所」とある場合は、**法人全体ではなく、調査依頼状の封筒宛名に記載された事業・事業所の状況についてご回答ください。**
- 本調査へのご協力は任意です。すべての質問にお答えいただけなくても、可能な範囲でのご回答・返送でも結構です。
- ご回答の内容によって不利益になることはありません。
- 本調査には、オンライン支援の事例についてご記入いただく箇所がありますが、**障害者の方々の氏名等、個人を特定する情報は記入しないようご注意ください。**

■ 貴事業所において複数の事業を実施している場合

- 調査対象以外の事業を実施している場合、**調査対象の事業のみについてご回答ください**（例：就労移行支援事業と就労定着支援事業を多機能事業所として実施→就労定着支援事業について回答）。
- 調査対象の事業を複数実施している場合、依頼状は事業ごとに複数送付していただきます。お手数ですが、**事業ごとにご回答ください。**

■ 調査に関する問い合わせ先

〒261-0014 千葉市美浜区若葉3-1-3 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

ご理解とご協力賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

▶ OK

■ アンケートフォームの操作に関する注意事項

- 回答中は、ページ下部に画像のような進捗バーが表示されます。

- アンケートの回答は、各ページの【次へ】ボタンをクリックした時点で一時保存されます。
- 後から回答を修正したい場合は、進捗バー左の【戻る】ボタンで一つ前のページに戻る事ができます。(ブラウザの「戻る」操作で戻った場合、それまでの回答は保存されませんのでご注意ください。)
- アンケートを途中で中断した場合も、同じ端末かつ同じブラウザ環境であれば、中断した箇所から回答を再開することができます(途中回答の保存期間は1週間です)。
- ブライバートブラウザが環境で回答した場合、Cookieやキャッシュを消去した場合には、途中復帰ができません。
- 最終ページの「回答を完了する」ボタンをクリックすると、回答内容が送信されます。回答送信後の修正はできませんので、ご注意ください。

戻る

2%

次へ



<I 貴事業の状況>

問1 (1) 貴事業は、以下のいずれに該当しますか。あてはまるものを1つ選択してください。

※同一事業所において複数の事業を実施している場合、依頼状の宛先の事業についてご回答ください。

障害者就業・生活支援センター事業 就労定着支援事業

地域若者サポートステーション事業 自治体単独の就労支援センター事業

問1 (2) 貴事業所(※)において、問1 (1) で選択した事業以外に実施・運営している事業があれば、あてはまるものを全て選択してください。

※同一法人内の他の事業所で実施している事業は含めないでください。

(1) で選択した事業以外に実施・運営している事業はない

就労移行支援事業

就労継続支援A型事業

就労継続支援B型事業

就労定着支援事業

障害者就業・生活支援センター事業

自治体単独設置の就労支援センター

訪問型ジョブコーチ支援

その他の事業

「その他の事業」を選択した場合、その具体的な内容を教えてください。

戻る

5%

次へ



問2 貴事業（問1（1）で選択した事業）における、利用者の大まかな障害種別割合をお答えください。

※障害者手帳の有無・種類に関わらず、主たる障害（下記参照）でご回答ください。

※各障害種別の合計が10割程度になるようにご回答ください。登録者等の詳細な人数まで確認していただく必要はなく、概算で構いません。
※地域若者サポートステーションについては、利用者のうち、障害者手帳所持者等により障害であると把握している者全体を10割として、そのうちの障害種別割合をお答えください。

	5割以上	3割・4割	1割・2割	1割未満	利用なし
身体障害	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
知的障害	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
精神障害	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
発達障害	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
高次脳機能障害	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
難病	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
その他障害	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

「その他障害」で「利用なし」以外を選択した場合、具体的な障害・疾患名を教えてください。

＜主たる障害とは＞

- ・ 「その他障害」以外には障害者手帳または医師の診断書、意見書等によって障害名が確認できる者についてお答えください。
- ・ 障害者手帳または医師の診断書、意見書等によって障害名が確認できない者であっても、職業上の課題がある者として支援を行っている者については「その他障害」としてご回答ください。
- ・ 障害者手帳の有無や種類に関わらず、主たる障害（職業上の課題が最も大きい障害）でお答えください（例：発達障害の診断があり、精神障害者保健福祉手帳を所持している利用者で、発達障害による職業上の課題が最も大きい場合には「発達障害」に含める）。
- ・ 重複障害の場合は、主たる障害を1つ選んでお答えください（例：身体障害と高次脳機能障害があり身体障害者手帳を所持している障害者で、高次脳機能障害の方が職業上の課題が大きい場合には「高次脳機能障害」に含める）。

問3 貴事業（問1（1）で選択した事業）の下記の業務において、以下のオンラインツール等を活用していますか。活用しているものについて、それぞれあてはまるものを全て選択して下さい。

※本調査において「オンラインツール」とは、インターネット接続により、文字、音声、画像、動画をやりとりできるシステムを指します（電話の音声通話は除きます）。

(1) セミナー、イベント、初回面談等の申込受付

	電子メール等の申込	初回の申込
1. 電子メール	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ウェブサイト上の問い合わせフォーム	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. SNS（LINE、Facebook等）	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Webアンケートフォーム（Googleフォーム等）	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 電話	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. 紙面（申込用紙）または対面	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. その他	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(1) のいずれかで「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

(2) 利用者等の支援、他機関との連絡

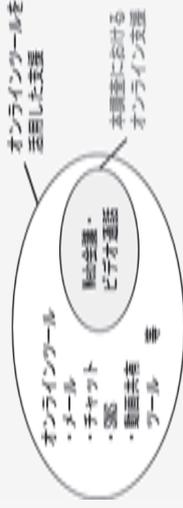
利用者支援	企業の支援	他機関との連絡
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	利用者の支援	企業の支援	支援機種の連携
1. 電子メール	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2. Web会議・ビデオ通話	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3. データ共有ツール (Dropbox等)	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
4. 動画共有ツール (YouTube等)	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
5. SNS (LINE、Facebook等)	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
6. 電話	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
7. 対面	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
8. その他	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

(2) のいずれかで「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

<II オンライン支援の状況>

※本調査における「オンライン支援」とは、インターネット接続による遠隔支援のうち、お互いの顔が見える通話方式 (Web会議システムやビデオ通話等) を用いた同時双方向型の就労支援を指します。



問4 貴事業 (問1 (1) で選択した事業) では、障害者本人 (以下、利用者) または企業に対するオンライン支援を実施していますか。

利用者に対し実施している

企業に対し実施している

いずれも実施していない →問17に進みます。



オンライン支援を実施している場合は、開始時期 (概ねでかまいません) をご回答ください。

※利用者ご企業で開始時期が異なる場合は、いずれか早い方の時期をお答えください。

開始年

選択してください



開始月

選択してください



< 戻る

次へ >

12%

問5 オンライン支援を開始したきっかけについて、あてはまるものを全て選択してください。

- 1. 緊急事態宣言等により対面での支援に大きな制約が生じたため
- 2. 必要な通信機器やアプリケーションが導入・整備されたため
- 3. 遠方や移動が困難な利用者等に対するサービス拡大のため
- 4. 利用者のニーズがあったため
- 5. 企業側のニーズがあったため
- 6. IT機器の操作やオンライン支援に詳しい職員が組織内にいたため
- 7. 職員の業務効率化や働き方改革の一環として必要であったため
- 8. 委託事業の契約内容等にオンライン支援が含まれていたため
- 9. その他

「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

戻る

15%

次へ

問6 オンライン支援を実施する際の通信環境・機器等についてお尋ねします。

(1) オンライン支援に当たり、どのような通信環境・通信機器を利用していますか。あてはまるものを全て選択してください。

※利用者の状況については、把握している範囲でお答えください。
 ※利用者（障害者本人）へのオンライン支援を実施していない場合は、「職員の状況」のみお答えください。

【通信環境】

通信環境	職員の状況	利用者の状況
建物内（事業所や自宅等）のLANケーブル	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
建物内（事業所や自宅等）の有線LAN（Wi-Fi）ルーター	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
モバイルWi-Fiルーター（ポケット型Wi-Fi）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
スマートフォン、タブレット端末のモバイルデータ通信（テザリングを含む）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他・不明	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【使用している機器】

使用している機器	職員の状況	利用者の状況
事業用/就労先企業のパソコン	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
事業用/就労先企業のタブレット	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
事業用/就労先企業のスマートフォン	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
私物のパソコン	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
私物のタブレット	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
私物のスマートフォン	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他・不明	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(1) のいずれかで「その他・不明」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

戻る

17%

次へ

問6 (2) オンライン支援に当たり、どのようなWeb会議・ビデオ通話システムを利用していますか。あてはまるものを全て選択してください。

Zoom	Microsoft Teams	Google Meet
Cisco Webex	LINEのビデオ通話	スマートフォン等に標準搭載のビデオ通話アプリ(※)
その他		

※ FaceTime、Google Duo等

「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

戻る

20%

次へ

問7 オンライン支援をどのような環境(場所)で実施していますか。職員、利用者別にあてはまるものを全て選択してください。

※利用者側の状況については、把握している範囲でお答えください。

※利用者(障害者本人)へのオンライン支援を実施していない場合は、「職員側」のみお答えください。

【職員側】

1. 貴事業所内の個室(面談室など)	2. 貴事業所内の半個室(簡易的に区切られたブースなど)
3. 貴事業所内の特に区切りのない部屋(執務室内の自席など)	4. 自宅
5. その他	

「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

【利用者側】

1. 自宅	2. 他の支援機関の事業所
3. 就職先企業(個室)	4. 就職先企業(個室以外)
5. その他	6. 不明

「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

戻る

22%

次へ

問8 貴事業（問1（1）で選択した事業）において、過去2年間に以下の支援を実施していますか。各項目あてはまるものを全て選択してください。

■本調査における「オンラインツール」と「オンライン支援」



- 本調査において「オンラインツール」とは、インターネット接続により、文字、音声、画像、動画をやり取りできるシステムを指します（電話による音声通話は除きます）。
- 本調査において「オンライン支援」とは、**Web会議・ビデオ通話形式（お互いの顔が見え、かつ同時双方向のやり取りが可能なもの）での支援**を指します。それ以外のオンラインツール（メール、一方的な動画配信等）のみによる支援は含みません。

【アセスメント、職業評価、適性評価】

	対面支援	オンライン支援	その他のツール活用	いずれも実施なし
①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り	●	●	●	●
②標準化された質問紙検査	●	●	●	●
③標準化された作業を伴う検査	●	●	●	●
④場面設定法などによる行動観察	●	●	●	●
⑤アセスメント結果のフィードバック	●	●	●	●

【就職・復職前の支援】

	対面支援	オンライン支援	その他のツール活用	いずれも実施なし
	●	●	●	●

【就職・復職後の支援】

	対面支援	オンライン支援	その他のツール活用	いずれも実施なし
⑥支援計画の説明	●	●	●	●
⑦就職・復職に向けた相談	●	●	●	●
⑧講習（講義・セルフワーク）	●	●	●	●
⑨講習（グループワークを含むもの）	●	●	●	●
⑩作業体験・訓練	●	●	●	●
⑪就職活動、復職支援（履歴書等の作成時支援等）	●	●	●	●
⑫面接練習、模擬面接	●	●	●	●
⑬企業との面接、復職面談同行	●	●	●	●
⑭定着支援（本人との面談）	●	●	●	●
⑮定着支援（企業との面談、フィードバック）	●	●	●	●
⑯ジョブコーチ支援（本人との面談）	●	●	●	●
⑰ジョブコーチ支援（作業観察、作業支援）	●	●	●	●
⑱ジョブコーチ支援（企業との面談、フィードバック）	●	●	●	●

【その他】

	対面支援	オンライン支援	その他のツール活用	いずれも実施なし
⑲ケース会議（本人を含むもの）	●	●	●	●
⑳他の支援機関とのケース相談（本人を含まないもの）	●	●	●	●
㉑企業とのケース相談（本人を含まないもの）	●	●	●	●
㉒上記以外の企業支援（一般的雇入れ等に関する相談）	●	●	●	●

対面支援	オンライン支援	その他のツール活用	実施しなれども
●	●	●	●
●	●	●	●
●	●	●	●
●	●	●	●

「④その他の支援」で「いずれも実施なし」以外を選択した場合、実施している支援の内容を具体的に書きください。

問9 問8で「オンライン支援を実施」と回答した項目について、過去2年間にオンライン支援を実施した利用者の障害種別を全て回答してください。
※問8で「オンライン支援を実施」と回答した項目のみが表示されます。

※所記している障害者手帳の種別に関わらず、主たる障害でご回答ください。「その他障害」には、高度脳機能障害、難病、その他の障害が含まれます。

	身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	その他障害
①職業に対する希望、職歴、生活歴等の聞き取り	●	●	●	●	●
②標準化された質問紙検査	●	●	●	●	●
③標準化された作業を半々検査	●	●	●	●	●
④場面設定などによる行動観察	●	●	●	●	●
⑤アセスメント結果のフィードバック	●	●	●	●	●
⑥支援計画の説明	●	●	●	●	●
⑦就職・転職に向けた相談	●	●	●	●	●
⑧講習（講義・セルフワーク）	●	●	●	●	●
⑨講習（グループワークを含むもの）	●	●	●	●	●
⑩作業体験・訓練	●	●	●	●	●
⑪就労活動・就職支援（履歴書の作成時支援等）	●	●	●	●	●
⑫面接練習、模擬面接	●	●	●	●	●
⑬企業との面接・復職面談代行	●	●	●	●	●
⑭定職支援（本人との面接）	●	●	●	●	●
⑮定職支援（企業との面接、フィードバック）	●	●	●	●	●
⑯ジョブコーチ支援（本人との面接）	●	●	●	●	●
⑰ジョブコーチ支援（作業訓練、作業支援）	●	●	●	●	●
⑱ジョブコーチ支援（企業との面接、フィードバック）	●	●	●	●	●
⑲ケース会議（本人を含むもの）	●	●	●	●	●
⑳他の支援機関とのケース相談（本人を含まないもの）	●	●	●	●	●
㉑企業とのケース相談（本人を含まないもの）	●	●	●	●	●
㉒上記以外の企業支援（一時的な導入等に際する相談）	●	●	●	●	●
㉓上記以外の支援機関との打ち合わせ、会議	●	●	●	●	●
㉔企業や支援機関向けのセミナー	●	●	●	●	●
㉕当事者同士の交流会	●	●	●	●	●
㉖その他の支援	●	●	●	●	●

戻る

27%

次へ

問10 オンライン支援を実施するにあたり、情報セキュリティや個人情報保護のために取り組んだことについて、**あてはまるものを全て選択**してください。

1. 使用する機器や通信回線等に関するルールを定めている
2. 利用者・企業、職員の双方が秘密の守られる環境（個室など）を確保している
3. 利用者・企業、職員の双方とも事前の同意なく録音、録画、撮影等を行うことを禁止している
4. オンラインで送受信可能な個人情報の種類や通信手段等を予め定め、必要最小限にしている
5. 事前に利用者・企業に対しセキュリティ上のリスクについて説明した上で同意を得ている
6. 利用者・企業、職員双方の画面上に支援に不要な個人情報等が映り込まないよう留意している
7. 職員が情報セキュリティや個人情報保護について学ぶ機会を提供している
8. その他

「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

戻る

32%

次へ

問11 利用者（障害者本人）への支援の実施方法（対面支援またはオンライン支援）を検討する際に考慮する条件について、**特に重視するものを3つまで選択**してください。

1. 利用者側の移動コスト(距離,時間,費用)
2. 利用者側の通信機器・通信環境
3. 利用者側の生活空間・職場環境
4. 障害の種類や程度
5. 利用者のITリテラシー（※）
6. 利用者のコミュニケーションスキル
7. 利用者のオンライン支援ニーズ、希望
8. 過去に対面した経験の有無
9. 支援者側の移動コスト(距離,時間,費用)
10. 支援者側の通信機器・通信環境
11. 利用者側の人的サポート環境（支援機関・企業・家族による補助の有無等）
12. その他

13. 利用者に対するオンライン支援は実施していない

※IT機器やアプリケーション等を使いこなす能力

「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

戻る

32%

次へ

問12 利用者へのオンライン支援を実施する際に以下の工夫をしていますか、実施しているものを全て選択してください。

1. 操作手順等に関するマニュアルを作成した
2. 通信トラブルや不測の事態が発生した際の対応方法を事前に伝えた
3. 事前に通信テストを行った
4. 利用者が使用する機器や通信回線の準備作業を一緒に行った
5. 対面支援で使用している資料をオンライン支援用に改良した
6. 事前にフォーマットを送り、記入してもらったものを補助的に活用した
7. 話す際の声のトーンやスピードに留意した
8. 対面よりも表情や仕草をわかりやすくする等を工夫した
9. 言語による疑問や確認を対面時よりも増やした
10. 画面共有等により、視覚的な補助ツールを活用した
11. 話した内容の整理や振り返りの時間を設けた
12. その他
13. 利用者に対するオンライン支援は実施していない

「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

戻る

34%

次へ

<Ⅲ オンライン支援のメリットと課題>

問13 対面支援と比較して、オンライン支援にはどのようなメリットがあると思いますか。あてはまるものを全て選択してください。

1. 利用者の外出や移動に伴う負担が軽減した
2. 面談等の日程調整が容易になった
3. これまで支援を利用していなかった利用者・企業が、新たに利用するようになった
4. 多忙、遠方等の理由で訪問が難しい企業への支援が継続しやすくなった
5. 利用者への面談を定期的・継続的に行えるようになった
6. 関係者が支援場面に同席しやすくなった
7. 利用者の緊張や心理的な負担感が軽減した
8. マスクを外した利用者の表情が確認できるようになった
9. 利用者の自宅での様子や通信機器の操作スキル等が観察できた
10. 職員の業務が効率化されたことで支援の質が向上した
11. その他

「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

戻る

37%

次へ

問14 対面支援と比較して、オンライン支援にはどのような**デメリット**があると思いますか。あてはまるものを全て選択してください。

1. 通信状況のトラブルにより、開始の遅れ・中断・延長等が起こりやすい
2. 対面支援よりも機器や通信環境等の準備に時間や手間を要する
3. 利用者と同じ空間に利用者のオンライン機器の操作をサポートする人が必要となる
4. 利用者の非言語的な手がかり（声や表情など）を把握することが難しい
5. 利用者の言動が本人の特性の表れか、オンラインという場面の影響によるものかの評価が難しい
6. アセスメントに必要な作業検査や行動観察、職場環境の観察等を行うことが難しい
7. 対面に比べて集中力を保つことが難しい
8. 対面に比べて疲れやすく、長い時間行うことが難しい
9. 利用者との信頼関係を築くことが難しい
10. 支援の枠組みが曖昧になりやすい（※）
11. その他

※例えば、くつろいだ服装や態度で面談に臨む、就労以外のプライベートな話題が中心になる、など

「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

戻る

次へ

39%

問15 貴事業（問1（1）で選択した事業）において今後オンライン支援を推進していく上での課題について、あてはまるものを全て選択してください。

1. 通信回線の質的向上
2. 通信機器等の確保
3. 個室・ブース等の確保
4. オンライン支援実施に係るルール整備
5. 利用者向けマニュアル等の整備
6. 自法人の経営層・管理者層の理解
7. 支援者のソフトウェア操作技術の向上
8. 利用者のニーズ把握
9. オンラインでのアセスメント手法の開発
10. オンラインでの面談技法の向上
11. オンラインで講習等を実施するためのコンテンツの検討、資料作成
12. 利用者及び支援内容がオンライン支援に適しているかどうかの判断
13. 企業支援におけるオンライン支援の活用拡大
14. その他

「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

戻る

次へ

41%

<IV オンライン支援の事例>

問16 貴事業（問1（1）で選択した事業）において、障害者本人を対象としたオンライン支援を行った事例について、最大2つまでご回答ください。

※ 1事例のみご回答いただくことも可能です。

<事例1>

該当する事例がある →次ページからの設問にご回答ください（最大2事例まで）。

該当する事例がない →問17に進みます。

< 戻る

次へ >

44%

<事例1>

(1) 年代

支援対象者の年代

選択してください

(2) 支援開始時点における就職状況

就職状況（支援開始時点）

選択してください

(2)で「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

< 戻る

次へ >

46%

(3) 障害種別 (あてはまるもの全て選択)

<input type="checkbox"/> 視覚障害	<input type="checkbox"/> 聴覚・言語障害	<input type="checkbox"/> 肢体不自由
<input type="checkbox"/> 内部障害	<input type="checkbox"/> 知的障害	<input type="checkbox"/> 精神障害
<input type="checkbox"/> 発達障害	<input type="checkbox"/> 高次脳機能障害	<input type="checkbox"/> 難病
<input type="checkbox"/> その他障害		

「その他障害」を選択した場合、具体的な障害・疾患名をお書きください。

- 「その他障害」以外は障害者手帳または医師の診断書、意見書等によって障害名が確認できる者についてお答えください。
- 障害者手帳または医師の診断書、意見書等によって障害名が確認できない者であっても、就職上不利となる障害のある者として支援を行っている者については「その他障害」としてご回答ください。
- 主たる障害は、**障害者手帳の有無や種類に関わらず、職業的な支障が最も大きい障害**を一つ選んでお答えください (例：適応障害と発達障害の診断書があり、精神障害者保健福祉手帳を所持している利用者で、発達障害による職業的な支障が最も大きい場合には「発達障害」に含める)。

主たる障害 (最もあてはまるものを一つ選択)

※前問で選択した障害種別のみが表示されます。

<input type="checkbox"/> 視覚障害	<input type="checkbox"/> 聴覚・言語障害	<input type="checkbox"/> 肢体不自由
<input type="checkbox"/> 内部障害	<input type="checkbox"/> 知的障害	<input type="checkbox"/> 精神障害
<input type="checkbox"/> 発達障害	<input type="checkbox"/> 高次脳機能障害	<input type="checkbox"/> 難病
<input type="checkbox"/> その他障害		

(4) オンライン支援を行うことになった経緯について、あてはまるものを全て選択してください。

1. 感染対策（予防）のため

2. 移動に係るコストや負担の軽減のため

3. 利用者本人の希望

4. 利用者の就職先企業等からの依頼

5. 他の支援機関からの依頼

6. その他

「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

(5) 対象者への支援内容

※貴事業で実施している支援内容（問8で回答されたもの）のみ表示しています。

	対 象 者 支 援	オ ン ラ イ ン 支 援	オ ン ラ イ ン 支 援 の 他 の 支 援	支 援 内 容 が あ ら ず な ら ば ○
① 職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り	●	●	●	●
② 標準化された質問紙検査	●	●	●	●
③ 標準化された作業を伴う検査	●	●	●	●
④ 場面設定法などによる行動観察	●	●	●	●
⑤ アセスメント結果のフィードバック	●	●	●	●
⑥ 支援計画の説明	●	●	●	●
⑦ 就職・復職に向けた相談	●	●	●	●
⑧ 講習（講義・セルフワーク）	●	●	●	●
⑨ 講習（グループワークを含むもの）	●	●	●	●
⑩ 作業体験・訓練	●	●	●	●
⑪ 就職活動・復職支援（履歴書等の作成時支援等）	●	●	●	●
⑫ 面接練習、模擬面接	●	●	●	●
⑬ 企業との面接・復職面談同行	●	●	●	●
⑭ 定着支援（本人との面談）	●	●	●	●
⑮ 定着支援（企業との面談、フィードバック）	●	●	●	●
⑯ ジョブコーチ支援（本人との面談）	●	●	●	●
⑰ ジョブコーチ支援（作業観察、作業支援）	●	●	●	●
⑱ ジョブコーチ支援（企業との面談、フィードバック）	●	●	●	●
⑲ ケース会議（本人を含むもの）	●	●	●	●
⑳ 当事者同士の交流会	●	●	●	●
㉑ その他の支援	●	●	●	●

(6) 当該事例にオンライン支援を行った際に実施した配慮・工夫について、あてはまるものを全て選択してください。

1. 操作手順等に関するマニュアルを作成した
2. 通信トラブルや不測の事態が発生した際の対応方法を事前に伝えた
3. 事前に通信テストを行った
4. 利用者が使用する機器や通信回線の準備作業を一緒に行った
5. 対面支援で使用している資料をオンライン支援用に改良した
6. 事前にフォーマットを送り、記入してもらったものを補助的に活用した
7. 話す際の声のトーンやスピードに留意した
8. 対面よりも表情や仕草をわかりやすくする等を工夫した
9. 言語による質問や確認を対面時よりも増やした
10. 画面共有等により、視覚的な補助ツールを活用した
11. 話した内容の整理や振り返りの時間を設けた
12. その他

(7) オンライン支援を実施するにあたり、**利用者の特性や状況に応じて個別に配慮・工夫した**ことがあれば、具体的にお書きください。

※ (6) で選択した配慮・工夫と部分的に重なる内容があっても構いません。

【例】・対人緊張の高い利用者であったため、事前に対面で顔合わせを行った

- ・行き違いを防ぐため、面談の最後に今日話した内容を文章で要約して画面共有した
- ・就職したい企業がオンライン面接を実施しているため、模擬面接を兼ねてビデオ通話で面談を行った

(8) オンライン支援を実施するにあたり**苦慮した**ことがあれば、お書きください。

【例】・通信トラブルにより、予定どおりの時間に始められないことがあった

- ・会話の間がビデオ通話による時差なのか、本人の特性かがわかりにくかった
- ・ビデオ通話でかつマスク着用だったため、余計に表情などが読み取りにくかった

問16 貴事業（問1（1）で選択した事業）において、障害者本人を対象としたオンライン支援を行った事例について、最大2つまでご回答ください。

※1 事例のみの場合は『該当する事例がない』を選択してください。

<事例2 >

該当する事例がある →次ページからの設問にご回答ください（最大2 事例まで）。

該当する事例がない →問17に進みます。

< 戻る

次へ >

63%

<事例2 >

(1) 年代

支援対象者の年代

選択してください

(2) 支援開始時点における就職状況

就職状況（支援開始時点）

選択してください

(2) で「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

< 戻る

次へ >

66%

(3) 障害種別 (あてはまるもの全て選択)

<input type="checkbox"/> 視覚障害	<input type="checkbox"/> 聴覚・言語障害	<input type="checkbox"/> 肢体不自由
<input type="checkbox"/> 内部障害	<input type="checkbox"/> 知的障害	<input type="checkbox"/> 精神障害
<input type="checkbox"/> 発達障害	<input type="checkbox"/> 高次脳機能障害	<input type="checkbox"/> 難病
<input type="checkbox"/> その他障害		

「その他障害」を選択した場合、具体的な障害・疾患名をお書きください。

- 「その他障害」以外は障害者手帳または医師の診断書、意見書等によって障害名が確認できる者についてお答えください。
- 障害者手帳または医師の診断書、意見書等によって障害名が確認できない者であっても、就職上不利となる障害のある者として支援を行っている者については「その他障害」としてご回答ください。
- 主たる障害は、**障害者手帳の有無や種類に関わらず、職業的な支障が最も大きい障害を一つ選んでお答えください**(例：適応障害と発達障害の診断書があり、精神障害者保健福祉手帳を所持している利用者で、発達障害による職業的な支障が最も大きい場合には「発達障害」に含める)。

主たる障害 (最もあてはまるものを一つ選択)

※前問で選択した障害種別のみが表示されます。

<input type="checkbox"/> 視覚障害	<input type="checkbox"/> 聴覚・言語障害	<input type="checkbox"/> 肢体不自由
<input type="checkbox"/> 内部障害	<input type="checkbox"/> 知的障害	<input type="checkbox"/> 精神障害
<input type="checkbox"/> 発達障害	<input type="checkbox"/> 高次脳機能障害	<input type="checkbox"/> 難病
<input type="checkbox"/> その他障害		

(4) オンライン支援を行うことになった経緯について、あてはまるものを全て選択してください。

1. 感染対策（予防）のため

3. 利用者本人の希望

5. 他の支援機関からの依頼

2. 移動に係るコストや負担の軽減のため

4. 利用者の就職先企業等からの依頼

6. その他

「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

(5) 対象者への支援内容

※貴事業で実施している支援内容（問8で回答されたもの）のみ表示しています。

	対面支援	オンライン支援	その他のツール活用	いずれも実施しない
① 職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
② 標準化された質問紙検査	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
③ 標準化された作業を伴う検査	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
④ 場面設定法などによる行動観察	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
⑤ アセスメント結果のフィードバック	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
⑥ 支援計画の説明	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
⑦ 就職・復職に向けた相談	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
⑧ 講習（講義・セルフワーク）	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
⑨ 講習（グループワークを含むもの）	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
⑩ 作業体験・訓練	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
⑪ 就職活動・復職支援（履歴書等の作成時支援等）	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
⑫ 面接練習、模擬面接	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
⑬ 企業との面接・復職面談同行	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
⑭ 定着支援（本人との面談）	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
⑮ 定着支援（企業との面談、フィードバック）	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
⑯ ジョブコーチ支援（本人との面談）	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
⑰ ジョブコーチ支援（作業観察、作業支援）	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
⑱ ジョブコーチ支援（企業との面談、フィードバック）	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
⑲ ケース会議（本人を含むもの）	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
⑳ 当事者同士の交流会	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
㉑ その他の支援	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

(6) 当該事例にオンライン支援を行った際に実施した配慮・工夫について、あてはまるものを全て選択してください。

1. 操作手順等に関するマニュアルを作成した
2. 通信トラブルや不測の事態が発生した際の対応方法を事前に伝えた
3. 事前に通信テストを行った
4. 利用者が使用する機器や通信回線の準備作業を一緒に行った
5. 対面支援で使用している資料をオンライン支援用に改良した
6. 事前にフォーマットを送り、記入してもらったものを補助的に活用した
7. 話す際の声のトーンやスピードに留意した
8. 対面よりも表情や仕草をわかりやすくする等を工夫した
9. 言語による質問や確認を対面時よりも増やした
10. 画面共有等により、視覚的な補助ツールを活用した
11. 話した内容の整理や振り返りの時間を設けた
12. その他

戻る

次へ

78%

(7) オンライン支援を実施するにあたり、**利用者の特性や状況に応じて個別に配慮・工夫した**ことがあれば、具体的に書きください。

※ (6) で選択した配慮・工夫と部分的に重なる内容があっても構いません。

【例】・対人緊張の高い利用者であったため、事前に対面で顔合わせを行った

- ・行き違いを防ぐため、面談の最後に今日話した内容を文章で要約して画面共有した
- ・就職したい企業がオンライン面接を実施しているため、模擬面接を兼ねてビデオ通話で面談を行った

(8) オンライン支援を実施するにあたり**苦慮した**ことがあれば、書きください。

【例】・通信トラブルにより、予定どおりの時間に始められないことがあった

- ・会話の間がビデオ通話による時差なのか、本人の特性かがわかりにくかった
- ・ビデオ通話でかつマスク着用だったため、余計に表情などが読み取りにくかった

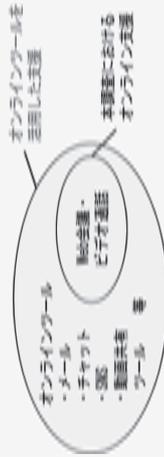
戻る

次へ

80%

<V オンラインツールを活用した支援の今後の方針>

Web会議・ビデオ通話によるオンライン支援に限らず、**オンラインツールを活用した支援全般**の今後の方針についてお伺いします。



問17 (1) 貴事業 (問1 (1) で選択した事業) では今後、オンラインツールを活用した支援をどの程度推進していきたいと考えていますか。
「利用者本人への支援」、「企業や他機関への支援」のそれぞれについて、あてはまるものを一つずつ選択してください。

【利用者本人への支援】

	積極的に推進したい	現状と同等にしたい	現時点のみ実施が困難な	対面支援が実施されない	その他
オンライン支援	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
その他のオンラインツールを活用した支援	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

【企業や他機関への支援】

	積極的に推進したい	現状と同等にしたい	現時点のみ実施が困難な	対面支援が実施されない	その他
オンライン支援	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
その他のオンラインツールを活用した支援	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

問17 (2) 今後貴事業においてオンラインツールの活用を進めていきたい支援内容について具体的に教えてください。

【今後さらに活用を推進したい支援内容】

【今後新たに導入したい支援内容】

< 戻る

83%

次へ >

< 戻る

85%

次へ >

問18 オンラインツールを活用した支援についてのご意見・ご要望があれば、お書きください。

<VI 基本情報>

問19 貴事業所の所在地について、あてはまるものを1つ選択してください。

- 東京23区または政令指定都市
- 上記以外の市町村
- 左記以外の県庁所在地

問20 貴事業所を運営する法人の種類及び規模（従業員数）について、それぞれあてはまるものを1つ選択してください。

(1) 法人の種類

- 社会福祉法人
- 特定非営利活動（NPO）法人
- 社団法人
- 財団法人
- 医療法人
- 営利法人（株式会社等）
- 国、地方自治体
- その他

「その他」の具体的な内容を教えてください。

(2) 従業員数（パート含む）

< 戻る

次へ >

88%

- 19人以下
- 100~299人
- 1,000人以上
- 20~49人
- 300~499人
- 50~99人
- 500~1,000人

問21 貴事業（問1（1）で選択した事業）を開始した年（西暦）をご記入ください。

事業開始年

選択してください



ご回答いただいた内容について、さらに詳しくお聞きしたい場合があります。後日、調査担当者からのヒアリングにご協力いただくことは可能ですでしょうか。いずれかを選択してください。

協力可

協力不可

戻る

93%

次へ

ご協力いただける場合は、ヒアリングへのご協力を頂くことが可能な方法について当てはまるものをすべて選択してください。(複数回答可)

貴事業所への訪問	オンライン (Teams等)
電話	メール

差し支えない範囲で連絡先等を下記の回答欄へ入力をお願いいたします。事業所名等の個人情報報が外部に漏れることはありません。

- 所在地：郵便番号
郵便番号 (例:123-4567)
- 所在地：住所
住所
- 事業所名
事業所名
- 部署・ご担当者
部署名・ご担当者様氏名
- 電話番号
電話番号 (半角)
- メールアドレス
メールアドレス (半角)

これまでの回答に間違いがあれば、「回答を完了する」を選択してください。(訂正する場合は、下の[戻る]ボタンを選択して再度該当箇所の回答をお願いします。)

※回答内容を印刷する場合は、「回答を完了する」を選択する前に印刷を行ってください。

【ご回答いただいた内容】

問 1 (1) 貴事業は、以下のいずれに該当しますか。あてはまるものを1つ選択してください。

問 1 (1) 無回答

問 1 (2) 貴事業所 (※) において、問 1 (1) で選択した事業以外に実施・運営している事業があれば、あてはまるものを全て選択してください。

問 1 (2) 無回答

「その他の事業」を選択した場合、その具体的な内容を教えてください。

問 1 (2) その他無回答

問 2 貴事業 (問 1 (1) で選択した事業) における、利用者の大まかな障害種別割合をお答えください。

問 2 無回答

「その他障害」で「利用なし」以外を選択した場合、具体的な障害・疾患名を教えてください。

問 2 その他無回答

問 3 貴事業 (問 1 (1) で選択した事業) の下記の業務において、以下のオンラインツール等を活用していますか。(1) セミナー、イベント、初回面談等の申込受付

問 3 (1) 無回答

(1) のいずれかで「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

問 3 (1) その他無回答

(2) 利用者等の支援、他機関との連絡

問 3 (2) 無回答

(2) のいずれかで「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

問 3 (2) その他無回答

問 4 貴事業 (問 1 (1) で選択した事業) では、障害者本人 (以下、利用者) または企業に対するオンライン支援を実施していますか。

利用者に対し実施している、企業に対し実施している

オンライン支援を実施している場合は、開始時期 (概ねかまいません) をご回答ください。

問 4 開始時期： 無回答

戻る

98%

戻る

次へ

95%

戻る

回答を完了する

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

【ご回答いただいた内容】

問1 (1) 貴事業は、以下のいずれに該当しますか。あてはまるものを1つ選択してください。

問1 (1) 無回答

問1 (2) 貴事業所(※)において、問1 (1) で選択した事業以外に実施・運営している事業があれば、あてはまるものを全て選択してください。

問1 (2) 無回答

「その他の事業」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

問1 (2) その他無回答

問2 貴事業(問1 (1) で選択した事業)における、利用者の大まかな障害種別割合をお答えください。

問2 無回答

「その他障害」で「利用なし」以外を選択した場合、具体的な障害・疾患名を教えてください。

問2 その他無回答

問3 貴事業(問1 (1) で選択した事業)の下記の業務において、以下のオンラインツール等を活用していますか。(1) セミナー、イベント、初回談等の申込受付

問3 (1) 無回答

(1) のいずれかで「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

問3 (1) その他無回答

(2) 利用者等の支援、他機関との連絡

問3 (2) 無回答

(2) のいずれかで「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

問3 (2) その他無回答

問4 貴事業(問1 (1) で選択した事業)では、障害者本人(以下、利用者)または企業に対するオンライン支援を実施していますか。

利用者に対し実施している企業に対し実施している

オンライン支援を実施している場合は、開始時期(概ねでかまいません)をご回答ください。

問4 開始時期：無回答

問5 オンライン支援を開始したきっかけについて、あてはまるものを全て選択してください。

問5 無回答

「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

問5 その他無回答

問6 (1) オンライン支援に当たり、どのような通信環境・通信機器を利用していますか。あてはまるものを全て選択してください。【通信環境】

問6 (1) 通信環境：無回答

【使用している機器】

問6 (1) 使用機器：無回答

(1) のいずれかで「その他・不明」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

問6 (1) その他無回答

問6 (2) オンライン支援に当たり、どのようなWeb会議・ビデオ通話システムを利用していますか。あてはまるものを全て選択してください。

問6 (2) 無回答

「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

問6 (2) その他無回答

問7 オンライン支援をどのような環境(場所)で実施していますか。職員、利用者別にあてはまるものを全て選択してください。【職員側】

問7 職員側：無回答

「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

問7 職員側その他：無回答

【利用者側】

問7 利用者側：無回答

「その他」を選択した場合、その具体的な内容をお書きください。

問7 利用者側その他：無回答

問8 貴事業(問1 (1) で選択した事業)において、過去2年間に以下の支援を実施していますか。各項目あてはまるものを全て選択してください。【アセスメント、職業評価、適性評価】

① 職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り：オンライン支援、② 標準化された質問紙検査：オンライン支援、③ 標準化された作業を伴う検査：オンライン支援、④ 場面設定法などによる行動観察：オンライン支援、⑤ アセスメント結果のフィードバック：オンライン支援

【就職・復職前の支援】

⑥ 支援計画の説明：オンライン支援、⑦ 就職・復職に向けた相談：オンライン支援、⑧ 講習(講義・セルフワーク)：オンライン支援、⑨ 講習(グループワークを含むもの)：オンライン支援、⑩ 作業体験・訓練：オンライン支援、⑪ 就職活動、復職支援(履歴書等の作成時支援等)：オンライン支援、⑫ 面接練習、模擬面接：オンライン支援、⑬ 企業との面接、復職面談同行：オンライン支援

【就職・復職後の支援】

⑭ 定着支援(本人との面談)：オンライン支援、⑮ 定着支援(企業との面談、フィードバック)：オンライン支援、⑯ ジョブコーチ支援(本人との面談)：オンライン支援、⑰ ジョブコーチ支援(作業観察、作業支援)：オンライン支援、⑱ ジョブコーチ支援(企業との面談、フィードバック)：オンライン支援

【その他】

オンラインによる就労支援に関する調査（アンケート） 本文に掲載していない図表の補足

問 1（2） 調査対象事業所における併設事業【複数回答】

(件)

	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
(1)で選択した事業以外に実施・運営している事業はない	32	18	6	19
就労移行支援事業	22	7	480	1
就労継続支援A型事業	6	0	64	0
就労継続支援B型事業	28	1	223	4
就労定着支援事業	12	4	9	0
障害者就業・生活支援センター事業	0	0	8	0
自治体単独設置の就労支援センター事業	10	0	4	1
訪問型ジョブコーチ支援	19	4	43	0
その他の事業	21	10	101	14
無回答	48	24	6	37

問 2 当該事業利用者の障害種別【単一回答】

就業・生活支援センター (n=130)

(件)

	5割以上	3・4割程度	1・2割程度	1割未満	利用なし	無回答
身体障害	0	4	71	53	1	1
知的障害	42	80	8	0	0	0
精神障害	13	105	12	0	0	0
発達障害	4	26	44	46	1	9
高次脳機能障害	0	0	5	101	10	14
難病	0	0	0	101	16	13
その他障害	0	0	5	49	44	32

自治体の就労支援センター (n=53)

(件)

	5割以上	3・4割程度	1・2割程度	1割未満	利用なし	無回答
身体障害	0	2	22	26	2	1
知的障害	20	20	7	6	0	0
精神障害	10	22	18	3	0	0
発達障害	2	18	30	1	0	2
高次脳機能障害	0	0	6	43	2	2
難病	0	0	0	41	9	3
その他障害	0	0	0	10	25	18

定着支援事業 (n=559)

(件)

	5割以上	3・4割程度	1・2割程度	1割未満	利用なし	無回答
身体障害	8	12	64	161	142	172
知的障害	149	95	140	80	41	54
精神障害	201	147	80	34	33	64
発達障害	83	171	107	43	51	104
高次脳機能障害	7	2	22	101	188	239
難病	0	0	6	84	204	265
その他障害	0	0	2	13	238	306

サポステ (障害種別割合の合計が著しく少ない事業所を除いたもの) (n=38)

(件)

	5割以上	3・4割程度	1・2割程度	1割未満	利用なし	無回答
身体障害	0	0	0	18	15	5
知的障害	0	0	19	12	4	3
精神障害	4	27	6	1	0	0
発達障害	8	27	3	0	0	0
高次脳機能障害	0	0	0	11	19	8
難病	0	0	2	19	11	6
その他障害	0	1	0	1	25	11

サポステ (障害種別割合の合計が著しく少ない事業所) (n=23)

(件)

	5割以上	3・4割程度	1・2割程度	1割未満	利用なし	無回答
身体障害	0	0	0	7	16	0
知的障害	0	0	2	17	4	0
精神障害	0	0	13	9	1	0
発達障害	0	0	12	11	0	0
高次脳機能障害	0	0	0	8	14	1
難病	0	0	0	14	8	1
その他障害	0	0	2	1	17	3

問3 (1) セミナー、イベント、初回面談等の申込受付【複数回答】

セミナー、イベント等の申込受付

(件)

	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
電子メール	113	37	309	41
ウェブサイト上の問い合わせフォーム	44	17	218	29
SNS(LINE、Facebook等)	12	7	74	14
WEBアンケートフォーム(Googleフォーム等)	56	27	148	13
電話	101	43	289	53
紙面(申込用紙)または対面	112	34	271	47
その他	10	2	12	2
無回答	3	4	159	4

初回面談の申込受付

(件)

	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
電子メール	66	26	227	43
ウェブサイト上の問い合わせフォーム	27	8	181	48
SNS(LINE、Facebook等)	3	3	51	5
WEBアンケートフォーム(Googleフォーム等)	3	1	37	7
電話	119	50	375	55
紙面(申込用紙)または対面	76	30	274	43
その他	5	0	12	0
無回答	10	2	131	2

問3 (2) 利用者等の支援、他機関との連絡【複数回答】

利用者への支援

(件)

	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
電子メール	116	50	368	49
Web会議・ビデオ通話	101	41	303	49
データ共有ツール(Dropbox等)	1	0	36	2
動画共有ツール(YouTube等)	7	5	42	9
SNS(LINE、Facebook等)	10	9	140	19
電話	129	52	505	58
対面	129	51	527	61
その他	5	0	14	2
無回答	0	1	21	0

企業への支援

(件)

	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
電子メール	121	51	406	43
Web会議・ビデオ通話	110	46	272	22
データ共有ツール(Dropbox等)	1	2	26	0
動画共有ツール(YouTube等)	11	2	13	2
SNS(LINE、Facebook等)	1	0	27	2
電話	127	52	506	55
対面	128	51	510	55
その他	3	0	10	0
無回答	0	1	29	4

他の支援機関との連絡

(件)

	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
電子メール	127	51	427	53
Web会議・ビデオ通話	114	45	263	37
データ共有ツール(Dropbox等)	7	6	25	1
動画共有ツール(YouTube等)	14	4	15	2
SNS(LINE、Facebook等)	6	2	42	4
電話	128	53	512	61
対面	125	52	488	57
その他	4	0	10	1
無回答	0	0	31	0

問4 オンライン支援の有無・開始時期

オンライン支援の実施の有無【複数回答】

(件)

	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
利用者に対し実施している	93	33	276	49
企業に対し実施している	90	44	209	10
いずれも実施していない	24	9	262	11

(件)

	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
利用者と企業の双方に対して実施している	77	33	188	9
利用者に対してのみ実施している	16	0	88	40
企業に対してのみ実施している	13	11	21	1
いずれに対しても実施していない	24	9	262	11

オンライン支援の開始時期【単一回答】

(件)

	就業・生活 支援センター (n=106)	自治体の 就労支援 センター (n=44)	定着支援 事業 (n=297)	サポステ (n=50)
2017年以前	1	1	3	2
2018年	1	0	9	0
2019年	10	6	30	3
2020年	60	23	135	33
2021年	29	11	84	12
2022年	3	0	27	0
無回答	2	3	9	0

問5 オンライン支援を開始したきっかけ【複数回答】

(件)

	就業・生活 支援センター (n=106)	自治体の 就労支援 センター (n=44)	定着支援 事業 (n=297)	サポステ (n=50)
緊急事態宣言等により対面での支援に大きな制約が生じたため	100	42	265	48
必要な通信機器やアプリケーションが導入・整備されたため	70	26	102	19
遠方や移動が困難な利用者等に対するサービス拡大のため	37	7	91	30
利用者のニーズがあったため	46	23	178	27
企業側のニーズがあったため	59	41	163	7
IT機器の操作やオンライン支援に詳しい職員が組織内にいたため	16	9	35	12
職員の業務効率化や働き方改革の一環として必要であったため	17	8	59	14
委託事業の契約内容等にオンライン支援が含まれていたため	23	1	8	21
その他	1	0	8	0
無回答	0	0	2	0

問6 (1) オンライン支援を実施する際の通信環境・使用している機器【複数回答】

通信環境（職員側の状況）

(件)

	就業・生活 支援センター (n=106)	自治体の 就労支援 センター (n=44)	定着支援 事業 (n=297)	サポステ (n=50)
建物内(事業所や自宅等)のLANケーブル	72	27	155	30
建物内(事業所や自宅等)の無線LAN(Wi-Fi)ルーター	79	33	266	48
モバイルWi-Fiルーター(ポケット型Wi-Fi)	42	8	65	11
スマートフォン、タブレット端末のモバイルデータ通信(テザリングを含む)	34	13	116	15
その他・不明	0	0	1	0
無回答	1	1	3	0

通信環境（利用者側の状況）

(件)

	就業・生活 支援センター (n=106)	自治体の 就労支援 センター (n=44)	定着支援 事業 (n=297)	サポステ (n=50)
建物内(事業所や自宅等)の LANケーブル	47	19	122	27
建物内(事業所や自宅等)の 無線LAN(Wi-Fi)ルーター	55	22	221	40
モバイルWi-Fiルーター (ポケット型Wi-Fi)	17	9	70	10
スマートフォン、タブレット端末の モバイルデータ通信(テザリングを含む)	38	17	133	26
その他・不明	10	8	14	7
無回答	26	14	32	2

使用している機器（職員側の状況）

(件)

	就業・生活 支援センター (n=106)	自治体の 就労支援 センター (n=44)	定着支援 事業 (n=297)	サポステ (n=50)
事業用／就職先企業のパソコン	102	40	287	50
事業用／就職先企業のタブレット	33	19	80	12
事業用／就職先企業のスマートフォン	33	15	107	17
私物のパソコン	5	1	13	5
私物のタブレット	2	0	11	1
私物のスマートフォン	4	0	38	1
その他・不明	0	0	1	0
無回答	3	2	1	0

使用している機器（利用者側の状況）

(件)

	就業・生活 支援センター (n=106)	自治体の 就労支援 センター (n=44)	定着支援 事業 (n=297)	サポステ (n=50)
事業用／就職先企業のパソコン	47	22	164	6
事業用／就職先企業のタブレット	12	9	39	4
事業用／就職先企業のスマートフォン	13	6	42	2
私物のパソコン	47	20	163	41
私物のタブレット	34	15	107	31
私物のスマートフォン	50	19	174	38
その他・不明	4	5	7	3
無回答	22	13	27	2

問6（2） 利用している Web 会議・ビデオ通話システム【複数回答】

(件)

	就業・生活 支援センター (n=106)	自治体の 就労支援 センター (n=44)	定着支援 事業 (n=297)	サポステ (n=50)
Zoom	105	44	284	50
Microsoft Teams	49	35	107	17
Google Meet	24	19	110	9
Cisco Webex	16	20	20	4
LINEのビデオ通話	4	8	55	3
スマートフォン等に標準搭載の ビデオ通話アプリ(FaceTime等)	2	1	13	1
その他	2	0	13	8
無回答	0	0	0	0

問7 オンライン支援の実施環境【複数回答】

職員側

(件)

	就業・生活 支援センター (n=106)	自治体の 就労支援 センター (n=44)	定着支援 事業 (n=297)	サポステ (n=50)
貴事業所内の個室 (面談室など)	95	40	274	39
貴事業所内の半個室 (簡易的に区切られたブースなど)	32	16	135	36
貴事業所内の特に区切りのない部屋 (執務室内の自席など)	39	14	87	15
自宅	18	10	87	14
その他	5	2	2	0
無回答	1	0	1	0

利用者側

(件)

	就業・生活 支援センター (n=106)	自治体の 就労支援 センター (n=44)	定着支援 事業 (n=297)	サポステ (n=50)
自宅	82	33	258	49
他の支援機関の事業所	38	6	24	7
就職先企業(個室)	62	30	156	1
就職先企業(個室以外)	17	12	46	1
その他	1	2	4	2
不明	6	2	4	7
無回答	3	5	11	0

問8 支援内容別のオンライン支援等の実施の有無【複数回答】

就業・生活支援センター (n=106)

(件)

		対面支援	オンライン支援	その他のオンラインツールを活用した支援	いずれも実施なし	無回答
適性評価 職業評価 アセスメント	①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り	103	26	5	3	0
	②標準化された質問紙検査	70	4	0	25	10
	③標準化された作業を伴う検査	56	0	0	33	17
	④場面設定法などによる行動観察	56	0	0	37	13
	⑤アセスメント結果のフィードバック	86	11	3	11	9
就職・復職前の支援	⑥支援計画の説明	88	8	1	15	3
	⑦就職・復職に向けた相談	104	45	13	0	2
	⑧講習(講義・セルフワーク)	70	25	0	23	12
	⑨講習(グループワークを含むもの)	66	25	0	25	12
	⑩作業体験・訓練	76	3	0	19	11
	⑪就職活動・復職支援(履歴書の作成時支援等)	98	16	10	3	5
	⑫面接練習、模擬面接	99	19	1	4	2
就職・復職後の支援	⑬企業との面接・復職面談同行	100	46	5	2	2
	⑭定着支援(本人との面談)	103	73	14	0	1
	⑮定着支援(企業との面談、フィードバック)	100	73	8	0	3
	⑯ジョブコーチ支援(本人との面談)	61	11	2	32	13
	⑰ジョブコーチ支援(作業観察、作業支援)	57	1	0	35	14
その他	⑱ジョブコーチ支援(企業との面談、フィードバック)	63	16	3	32	11
	⑲ケース会議(本人を含むもの)	105	77	1	0	0
	⑳他の支援機関とのケース相談(本人を含まないもの)	104	78	9	0	1
	㉑企業とのケース相談(本人を含まないもの)	105	71	10	0	1
	㉒上記以外の企業支援(一般的な雇入れ等に関する相談)	94	28	8	5	7
	㉓上記以外の支援機関同士の打ち合わせ、会議	101	82	8	1	2
	㉔企業や支援機関向けのセミナー	88	85	2	4	4
	㉕当事者同士の交流会	93	44	1	7	4
	㉖その他の支援	19	8	2	24	62

自治体の就労支援センター (n=44)

(件)

		対面支援	オンライン支援	その他のオンラインツールを活用した支援	いずれも実施なし	無回答
適性評価 職業評価 アセスメント	①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り	40	4	3	3	1
	②標準化された質問紙検査	27	0	0	14	3
	③標準化された作業を伴う検査	20	0	0	20	4
	④場面設定法などによる行動観察	23	0	0	17	4
	⑤アセスメント結果のフィードバック	33	1	0	9	2
就職・復職前の支援	⑥支援計画の説明	34	7	1	8	2
	⑦就職・復職に向けた相談	41	17	6	2	1
	⑧講習(講義・セルフワーク)	23	11	1	17	2
	⑨講習(グループワークを含むもの)	20	7	0	20	3
	⑩作業体験・訓練	24	2	0	17	3
	⑪就職活動・復職支援(履歴書の作成時支援等)	39	10	9	3	1
	⑫面接練習、模擬面接	40	11	1	3	1
就職・復職後の支援	⑬企業との面接・復職面談同行	40	30	3	2	1
	⑭定着支援(本人との面談)	44	35	10	0	0
	⑮定着支援(企業との面談、フィードバック)	43	41	11	0	0
	⑯ジョブコーチ支援(本人との面談)	28	8	1	13	3
	⑰ジョブコーチ支援(作業観察、作業支援)	27	2	0	14	3
その他	⑱ジョブコーチ支援(企業との面談、フィードバック)	27	12	2	14	3
	⑲ケース会議(本人を含むもの)	43	28	6	0	1
	⑳他の支援機関とのケース相談(本人を含まないもの)	41	26	7	0	3
	㉑企業とのケース相談(本人を含まないもの)	42	36	9	0	2
	㉒上記以外の企業支援(一般的な雇入れ等に関する相談)	40	16	10	1	3
	㉓上記以外の支援機関同士の打ち合わせ、会議	39	34	7	1	2
	㉔企業や支援機関向けのセミナー	34	34	4	6	2
	㉕当事者同士の交流会	26	13	0	13	3
	㉖その他の支援	5	2	1	16	23

定着支援事業 (n=297)

(件)

		対面支援	オンライン支援	その他のオンラインツールを活用した支援	いずれも実施なし	無回答
職業評価、 アセスメント	①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り	260	85	9	31	4
	②標準化された質問紙検査	172	40	2	105	18
	③標準化された作業を伴う検査	138	18	1	130	28
	④場面設定法などによる行動観察	163	26	2	107	25
	⑤アセスメント結果のフィードバック	228	86	12	52	11
就職・復職前の支援	⑥支援計画の説明	269	110	16	15	9
	⑦就職・復職に向けた相談	262	150	30	21	10
	⑧講習(講義・セルフワーク)	196	101	12	73	22
	⑨講習(グループワークを含むもの)	190	90	4	77	27
	⑩作業体験・訓練	203	62	9	74	19
	⑪就職活動・復職支援(履歴書の作成時支援等)	244	100	19	39	13
	⑫面接練習、模擬面接	232	125	6	47	15
就職・復職後の支援	⑬企業との面接・復職面談同行	247	139	10	33	15
	⑭定着支援(本人との面談)	281	230	46	3	5
	⑮定着支援(企業との面談、フィードバック)	279	205	43	7	7
	⑯ジョブコーチ支援(本人との面談)	145	51	10	117	35
	⑰ジョブコーチ支援(作業観察、作業支援)	133	20	4	128	36
その他	⑱ジョブコーチ支援(企業との面談、フィードバック)	137	49	14	123	37
	⑲ケース会議(本人を含むもの)	265	150	15	22	5
	⑳他の支援機関とのケース相談(本人を含まないもの)	244	145	27	27	12
	㉑企業とのケース相談(本人を含まないもの)	251	169	38	20	8
	㉒上記以外の企業支援(一般的な雇入れ等に関する相談)	206	93	24	57	27
	㉓上記以外の支援機関同士の打ち合わせ、会議	236	148	35	37	15
	㉔企業や支援機関向けのセミナー	167	156	14	73	26
	㉕当事者同士の交流会	151	66	4	106	30
	㉖その他の支援	41	19	7	140	115

サポステ (n=50)

(件)

		対面支援	オンライン支援	その他のオンラインツールを活用した支援	いずれも実施なし	無回答
職業評価、 アセスメント	①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り	48	31	3	1	0
	②標準化された質問紙検査	40	4	0	7	3
	③標準化された作業を伴う検査	36	3	0	9	5
	④場面設定法などによる行動観察	24	3	0	21	5
	⑤アセスメント結果のフィードバック	41	14	0	7	2
就職・復職前の支援	⑥支援計画の説明	48	32	2	2	0
	⑦就職・復職に向けた相談	50	39	2	0	0
	⑧講習(講義・セルフワーク)	45	30	0	3	1
	⑨講習(グループワークを含むもの)	45	27	0	3	1
	⑩作業体験・訓練	42	2	0	7	1
	⑪就職活動・復職支援(履歴書の作成時支援等)	49	34	2	0	1
	⑫面接練習、模擬面接	49	37	0	0	0
就職・復職後の支援	⑬企業との面接・復職面談同行	28	5	0	16	5
	⑭定着支援(本人との面談)	49	39	3	0	1
	⑮定着支援(企業との面談、フィードバック)	29	10	0	14	7
	⑯ジョブコーチ支援(本人との面談)	9	3	0	33	8
	⑰ジョブコーチ支援(作業観察、作業支援)	7	0	0	35	8
その他	⑱ジョブコーチ支援(企業との面談、フィードバック)	8	2	0	34	8
	⑲ケース会議(本人を含むもの)	38	10	0	10	2
	⑳他の支援機関とのケース相談(本人を含まないもの)	44	13	1	4	1
	㉑企業とのケース相談(本人を含まないもの)	33	10	1	13	4
	㉒上記以外の企業支援(一般的な雇入れ等に関する相談)	28	7	0	16	6
	㉓上記以外の支援機関同士の打ち合わせ、会議	43	27	1	4	2
	㉔企業や支援機関向けのセミナー	29	20	1	14	5
	㉕当事者同士の交流会	28	7	1	15	5
	㉖その他の支援	8	3	0	26	16

支援内容別の対面支援実施事業所に占めるオンライン支援実施事業所の比率【複数回答】

		就業・生活 支援センター		自治体の 就労支援 センター		定着支援 事業		サポステ	
		n	%	n	%	n	%	n	%
職業評価 アセスメント	①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り	103	25.2	40	10.0	260	31.9	48	62.5
	②標準化された質問紙検査	70	4.3	27	0.0	172	22.1	40	10.0
	③標準化された作業を伴う検査	56	0.0	20	0.0	138	12.3	36	8.3
	④場面設定法などによる行動観察	56	0.0	23	0.0	163	14.7	24	12.5
	⑤アセスメント結果のフィードバック	86	12.8	33	3.0	228	35.1	41	34.1
就職・復職前の支援	⑥支援計画の説明	88	9.1	34	20.6	269	39.4	48	66.7
	⑦就職・復職に向けた相談	104	43.3	41	41.5	262	56.1	50	78.0
	⑧講習(講義・セルフワーク)	70	34.3	23	39.1	196	49.5	45	64.4
	⑨講習(グループワークを含むもの)	66	33.3	20	30.0	190	45.8	45	57.8
	⑩作業体験・訓練	76	3.9	24	8.3	203	30.0	42	4.8
	⑪就職活動・復職支援(履歴書の作成時支援等)	98	16.3	39	23.1	244	40.6	49	69.4
	⑫面接練習、模擬面接	99	18.2	40	27.5	232	52.6	49	73.5
就職・復職後の支援	⑬企業との面接・復職面談同行	100	44.0	40	72.5	247	55.5	28	14.3
	⑭定着支援(本人との面談)	103	69.9	44	79.5	281	79.7	49	79.6
	⑮定着支援(企業との面談、フィードバック)	100	71.0	43	93.0	279	72.4	29	34.5
	⑯ジョブコーチ支援(本人との面談)	61	18.0	28	28.6	145	35.2	9	33.3
その他	⑰ジョブコーチ支援(作業観察、作業支援)	57	1.8	27	7.4	133	15.0	7	0.0
	⑱ジョブコーチ支援(企業との面談、フィードバック)	63	25.4	27	44.4	137	35.8	8	25.0
	⑲ケース会議(本人を含むもの)	105	72.4	43	65.1	265	54.7	38	26.3
	⑳他の支援機関とのケース相談(本人を含まないもの)	104	74.0	41	63.4	244	54.5	44	29.5
	㉑企業とのケース相談(本人を含まないもの)	105	67.6	42	85.7	251	62.9	33	30.3
	㉒上記以外の企業支援(一般的な雇入れ等に関する相談)	94	29.8	40	40.0	206	43.2	28	25.0
	㉓上記以外の支援機関同士の打ち合わせ、会議	101	79.2	39	82.1	236	60.2	43	60.5
	㉔企業や支援機関向けのセミナー	88	85.2	34	94.1	167	76.0	29	65.5
	㉕当事者同士の交流会	93	45.2	26	42.3	151	37.1	28	21.4
	㉖その他の支援	19	36.8	5	40.0	41	43.9	8	37.5

問9 オンライン支援対象者の障害種別【複数回答】

就業・生活支援センター

		(件)					
		身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	その他障害	無回答
アセスメント、 適性評価、 職業評価	①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り (n=26)	14	17	22	16	8	2
	②標準化された質問紙検査 (n=4)	1	2	3	2	1	0
	③標準化された作業を伴う検査 (n=0)	0	0	0	0	0	0
	④場面設定法などによる行動観察 (n=0)	0	0	0	0	0	0
	⑤アセスメント結果のフィードバック (n=11)	2	6	10	5	0	1
就職・復職前の支援	⑥支援計画の説明 (n=8)	3	4	6	4	2	2
	⑦就職・復職に向けた相談 (n=45)	16	23	38	29	10	5
	⑧講習(講義・セルフワーク) (n=25)	6	17	19	14	4	3
	⑨講習(グループワークを含むもの) (n=25)	7	18	19	16	2	6
	⑩作業体験・訓練 (n=3)	0	0	2	1	0	1
	⑪就職活動・復職支援(履歴書の作成時支援等) (n=16)	6	9	15	11	3	1
	⑫面接練習、模擬面接 (n=19)	8	10	18	11	4	0
⑬企業との面接・復職面談同行 (n=46)	13	20	36	22	6	6	
就職・復職後の支援	⑭定着支援(本人との面談) (n=73)	25	47	63	41	8	4
	⑮定着支援(企業との面談、フィードバック) (n=73)	23	47	62	43	10	3
	⑯ジョブコーチ支援(本人との面談) (n=11)	2	9	8	3	1	1
	⑰ジョブコーチ支援(作業観察、作業支援) (n=1)	0	1	1	0	0	0
	⑱ジョブコーチ支援(企業との面談、フィードバック) (n=16)	3	10	9	5	0	5
その他	⑲ケース会議(本人を含むもの) (n=77)	17	47	63	37	12	7
	⑳他の支援機関とのケース相談(本人を含まないもの) (n=78)	17	50	57	41	12	14
	㉑企業とのケース相談(本人を含まないもの) (n=71)	14	41	55	38	6	10
	㉒上記以外の企業支援(一般的な雇入れ等に関する相談) (n=28)	10	15	16	12	4	11
	㉓上記以外の支援機関同士の打ち合わせ、会議 (n=82)	28	51	59	47	22	22
	㉔企業や支援機関向けのセミナー (n=85)	43	59	63	56	29	20
	㉕当事者同士の交流会 (n=44)	19	32	37	31	9	4
	㉖その他の支援 (n=8)	0	0	0	1	1	6

自治体の就労支援センター

		(件)					
		身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	その他障害	無回答
アセスメント、 適性評価、 職業評価	①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り (n=4)	2	2	2	3	1	0
	②標準化された質問紙検査 (n=0)	0	0	0	0	0	0
	③標準化された作業を伴う検査 (n=0)	0	0	0	0	0	0
	④場面設定法などによる行動観察 (n=0)	0	0	0	0	0	0
	⑤アセスメント結果のフィードバック (n=1)	1	0	1	1	1	0
就職・復職前の支援	⑥支援計画の説明 (n=7)	1	3	3	3	1	2
	⑦就職・復職に向けた相談 (n=17)	5	7	11	11	4	2
	⑧講習(講義・セルフワーク) (n=11)	5	6	7	8	2	2
	⑨講習(グループワークを含むもの) (n=7)	2	3	4	5	2	2
	⑩作業体験・訓練 (n=2)	1	1	2	2	0	0
	⑪就職活動・復職支援(履歴書の作成時支援等) (n=10)	4	5	7	6	1	2
	⑫面接練習、模擬面接 (n=11)	3	5	8	8	3	0
⑬企業との面接・復職面談同行 (n=30)	11	18	23	22	5	2	
就職・復職後の支援	⑭定着支援(本人との面談) (n=35)	15	22	30	30	8	1
	⑮定着支援(企業との面談、フィードバック) (n=41)	19	29	35	38	6	1
	⑯ジョブコーチ支援(本人との面談) (n=8)	3	6	4	6	1	1
	⑰ジョブコーチ支援(作業観察、作業支援) (n=2)	1	1	1	1	1	1
	⑱ジョブコーチ支援(企業との面談、フィードバック) (n=12)	5	8	6	8	2	3
その他	⑲ケース会議(本人を含むもの) (n=28)	12	19	21	21	4	3
	⑳他の支援機関とのケース相談(本人を含まないもの) (n=26)	11	18	20	19	3	2
	㉑企業とのケース相談(本人を含まないもの) (n=36)	13	25	27	27	4	4
	㉒上記以外の企業支援(一般的な雇入れ等に関する相談) (n=16)	5	8	8	9	2	5
	㉓上記以外の支援機関同士の打ち合わせ、会議 (n=34)	14	24	22	22	6	6
	㉔企業や支援機関向けのセミナー (n=34)	12	17	20	20	7	9
	㉕当事者同士の交流会 (n=13)	1	8	9	7	0	1
	㉖その他の支援 (n=2)	1	0	1	1	1	1

定着支援事業

(件)

		身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	その他障害	無回答
適性評価、 アセスメント、 職業評価	①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り (n=85)	31	38	68	62	9	10
	②標準化された質問紙検査 (n=40)	12	13	28	27	3	9
	③標準化された作業を伴う検査 (n=18)	8	7	11	11	1	6
	④場面設定法などによる行動観察 (n=26)	10	12	17	17	3	7
	⑤アセスメント結果のフィードバック (n=86)	31	34	62	66	9	12
就職・復職前の支援	⑥支援計画の説明 (n=110)	42	46	94	84	21	5
	⑦就職・復職に向けた相談 (n=150)	44	53	122	102	19	17
	⑧講習(講義・セルフワーク) (n=101)	47	51	85	81	15	10
	⑨講習(グループワークを含むもの) (n=90)	40	52	80	75	10	7
	⑩作業体験・訓練 (n=62)	29	31	51	47	10	6
	⑪就職活動・復職支援(履歴書の作成時支援等) (n=100)	45	45	87	84	14	5
就職・復職後の支援	⑫面接練習、模擬面接 (n=125)	54	63	110	106	21	5
	⑬企業との面接・復職面談同行 (n=139)	49	61	117	100	17	10
	⑭定着支援(本人との面談) (n=230)	72	107	189	165	25	8
	⑮定着支援(企業との面談、フィードバック) (n=205)	64	93	159	146	23	15
	⑯ジョブコーチ支援(本人との面談) (n=51)	16	23	33	31	5	13
	⑰ジョブコーチ支援(作業観察、作業支援) (n=20)	6	7	10	10	0	9
その他	⑱ジョブコーチ支援(企業との面談、フィードバック) (n=49)	14	21	30	32	3	13
	⑲ケース会議(本人を含むもの) (n=150)	32	62	99	96	15	17
	⑳他の支援機関とのケース相談(本人を含まないもの) (n=145)	36	64	92	87	15	26
	㉑企業とのケース相談(本人を含まないもの) (n=169)	39	67	113	104	18	26
	㉒上記以外の企業支援(一般的な雇入れ等に関する相談) (n=93)	29	39	65	57	10	19
	㉓上記以外の支援機関同士の打ち合わせ、会議 (n=148)	41	58	97	90	16	37
	㉔企業や支援機関向けのセミナー (n=156)	43	55	92	81	19	49
	㉕当事者同士の交流会 (n=66)	20	30	43	42	7	15
㉖その他の支援 (n=19)	6	8	11	9	1	6	

サポステ

(件)

		身体障害	知的障害	精神障害	発達障害	その他障害	無回答
適性評価、 アセスメント、 職業評価	①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り (n=31)	3	14	24	24	2	7
	②標準化された質問紙検査 (n=4)	0	1	2	1	1	2
	③標準化された作業を伴う検査 (n=3)	0	1	3	2	1	0
	④場面設定法などによる行動観察 (n=3)	0	0	0	0	0	3
	⑤アセスメント結果のフィードバック (n=14)	2	8	12	12	1	2
就職・復職前の支援	⑥支援計画の説明 (n=32)	3	12	21	20	2	11
	⑦就職・復職に向けた相談 (n=39)	3	16	29	29	3	9
	⑧講習(講義・セルフワーク) (n=30)	2	13	20	20	3	8
	⑨講習(グループワークを含むもの) (n=27)	2	10	18	18	2	8
	⑩作業体験・訓練 (n=2)	0	1	2	2	0	0
	⑪就職活動・復職支援(履歴書の作成時支援等) (n=34)	3	14	23	26	2	8
就職・復職後の支援	⑫面接練習、模擬面接 (n=37)	4	14	21	26	3	10
	⑬企業との面接・復職面談同行 (n=5)	0	1	1	3	0	2
	⑭定着支援(本人との面談) (n=39)	4	17	25	24	2	11
	⑮定着支援(企業との面談、フィードバック) (n=10)	0	3	6	6	0	4
	⑯ジョブコーチ支援(本人との面談) (n=3)	0	1	3	2	0	0
	⑰ジョブコーチ支援(作業観察、作業支援) (n=0)	0	0	0	0	0	0
その他	⑱ジョブコーチ支援(企業との面談、フィードバック) (n=2)	0	2	2	2	0	0
	⑲ケース会議(本人を含むもの) (n=10)	1	4	3	3	0	6
	⑳他の支援機関とのケース相談(本人を含まないもの) (n=13)	2	8	7	8	1	4
	㉑企業とのケース相談(本人を含まないもの) (n=10)	0	5	7	7	0	1
	㉒上記以外の企業支援(一般的な雇入れ等に関する相談) (n=7)	0	3	6	5	0	1
	㉓上記以外の支援機関同士の打ち合わせ、会議 (n=27)	1	8	12	12	1	15
	㉔企業や支援機関向けのセミナー (n=20)	1	5	7	7	1	13
	㉕当事者同士の交流会 (n=7)	0	3	5	5	0	2
㉖その他の支援 (n=3)	1	3	3	3	1	0	

問10 情報セキュリティ、個人情報保護のための取組【複数回答】

(件)

	就業・生活 支援センター (n=106)	自治体の 就労支援 センター (n=44)	定着支援 事業 (n=297)	サポステ (n=50)
使用する機器や通信回線等に関するルールを定めている	66	34	186	43
利用者・企業、職員の双方が秘密の守られる環境(個室など)を確保している	82	36	238	37
利用者・企業、職員の双方とも事前の同意なく録音、録画、撮影等を行うことを禁止している	65	29	182	44
オンラインで送受信可能な個人情報の種類や通信手段等を予め定め、必要最小限にしている	47	22	155	39
事前に利用者・企業に対し情報セキュリティ上のリスクについて説明した上で同意を得ている	21	11	94	37
利用者・企業、職員双方の画面上に支援に不要な個人情報等が映り込まないよう留意している	78	40	214	39
職員が情報セキュリティや個人情報保護について学ぶ機会を提供している	35	28	153	42
その他	0	0	0	0
無回答	2	0	6	0

問 11 オンライン支援の実施を検討する際に考慮する条件【複数回答】

(件)

	就業・生活 支援センター (n=106)	自治体の 就労支援 センター (n=44)	定着支援 事業 (n=297)	サポステ (n=50)
利用者側の移動コスト(距離・時間・費用)	42	11	104	26
利用者側の通信機器・通信環境	58	21	136	27
利用者側の生活空間・職場環境	17	7	88	11
障害の種類や程度	29	14	96	6
利用者のITリテラシー	25	11	71	15
利用者のコミュニケーションスキル	28	14	76	11
利用者のオンライン支援ニーズ、希望	42	22	156	33
過去に対面した経験の有無	8	5	16	4
支援者側の移動コスト(距離・時間・費用)	14	3	28	2
支援者側の通信機器・通信環境	9	1	11	3
利用者側の人的サポート環境(支援機関・企業・家族による補助の有無等)	23	8	46	3
その他	0	2	4	1
利用者に対するオンライン支援は実施していない	5	3	7	0
無回答	1	0	4	1

問 12 オンライン支援を実施する際の工夫【複数回答】

(件)

	就業・生活 支援センター (n=106)	自治体の 就労支援 センター (n=44)	定着支援 事業 (n=297)	サポステ (n=50)
操作手順等に関するマニュアルを作成した	30	8	93	33
通信トラブルや不測の事態が発生した際の対応方法を事前に伝えた	26	8	110	34
事前に通信テストを行った	63	26	192	44
利用者が使用する機器や通信回線の準備作業を一緒に行った	24	6	91	17
対面支援で使用している資料をオンライン支援用に改良した	9	2	70	14
事前にフォーマットを送り、記入してもらったものを補助的に活用した	7	2	49	4
話す際の声のトーンやスピードに留意した	58	28	193	38
対面よりも表情や仕草をわかりやすくする等を工夫した	37	18	130	31
言語による質問や確認を対面時よりも増やした	21	11	90	21
画面共有等により、視覚的な補助ツールを活用した	28	11	127	24
話した内容の整理や振り返りの時間を設けた	25	15	120	13
その他	3	3	5	1
利用者に対するオンライン支援は実施していない	8	5	9	1
無回答	0	2	10	0

問 13 対面支援と比較したオンライン支援のメリット【複数回答】

(件)

	就業・生活 支援センター (n=106)	自治体の 就労支援 センター (n=44)	定着支援 事業 (n=297)	サポステ (n=50)
利用者の外出や移動に伴う負担が軽減した	79	33	242	43
面談等の日程調整が容易になった	51	30	198	16
これまで支援を利用していなかった利用者・企業が、新たに利用するようになった	20	5	68	12
多忙、遠方等の理由で訪問が難しい企業への支援が継続しやすくなった	61	23	145	8
利用者への面談を定期的・継続的に行えるようになった	35	12	129	21
関係者が支援場面に同席しやすくなった	24	12	88	5
利用者の緊張や心理的な負担感が軽減した	21	3	68	22
マスクを外した利用者の表情が確認できるようになった	20	10	79	24
利用者の自宅での様子や通信機器の操作スキル等が観察できた	23	11	78	20
職員の業務が効率化されたことで支援の質が向上した	24	11	66	4
その他	5	0	6	0
無回答	2	0	6	0

問 14 対面支援と比較したオンライン支援のデメリット【複数回答】

(件)

	就業・生活 支援センター (n=106)	自治体の 就労支援 センター (n=44)	定着支援 事業 (n=297)	サポステ (n=50)
通信状況のトラブルにより、開始の遅れ・中断・延長等が起りやすい	70	36	204	40
対面支援よりも機器や通信環境等の準備に時間や手間を要する	42	16	108	26
利用者と同じ空間に利用者のオンライン機器の操作をサポートする人が必要となる	39	16	76	6
利用者の非言語的な手がかり(声や表情など)を把握することが難しい	76	36	182	30
利用者の言動が本人の特性の表れか、オンラインという場面の影響によるものかの評価が難しい	36	20	103	19
アセスメントに必要な作業検査や行動観察、職場環境の観察等を行うことが難しい	52	17	147	24
対面に比べて集中力を保つことが難しい	21	14	56	4
対面に比べて疲れやすく、長い時間行うことが難しい	26	12	51	10
利用者信頼関係を築くことが難しい	44	19	98	12
支援の枠組みが曖昧になりやすい	11	6	39	8
その他	4	2	8	0
無回答	0	0	7	0

問 15 調査対象事業におけるオンライン支援を推進していく上での課題【複数回答】

(件)

	就業・生活 支援センター (n=106)	自治体の 就労支援 センター (n=44)	定着支援 事業 (n=297)	サポステ (n=50)
通信回線の質的向上	38	18	125	18
通信機器等の確保	34	18	99	14
個室・ブース等の確保	45	21	127	22
オンライン支援実施に係るルール整備	53	15	114	16
利用者向けマニュアル等の整備	47	17	97	19
自法人の経営層・管理者層の理解	11	6	19	3
支援者のオンラインツール操作技術の向上	55	24	87	18
利用者のニーズ把握	43	21	119	26
オンラインでのアセスメント手法の開発	51	21	119	21
オンラインでの面談技法の向上	67	29	165	32
オンラインで講習を実施するためのコンテンツの検討、 資料作成	35	13	86	31
利用者及び支援内容がオンライン支援に適しているか どうかの判断	55	28	121	26
企業支援におけるオンライン支援の活用拡大	47	9	97	7
その他	0	1	6	1
無回答	0	1	8	0

※問 16 の統計表は p. 197 以降に掲載

問 17（１）オンラインツールを活用した支援の今後の方針

- ・利用者本人への支援（オンライン支援）【単一回答】
- ・利用者本人への支援（その他のオンラインツールを活用した支援）【単一回答】
- ・企業や他機関への支援（オンライン支援）【単一回答】
- ・企業や他機関への支援（その他のオンラインツールを活用した支援）【単一回答】

就業・生活支援センター（n=130）

（件）

	利用者本人への支援		企業や他機関への支援	
	オンライン支援	その他の オンラインツール を活用した支援	オンライン支援	その他の オンラインツール を活用した支援
積極的に推進したい	19	11	31	13
現状と同程度に活用したい	38	24	42	27
対面支援の実施が困難な時のみの活用にとどめたい	58	26	48	24
未定・わからない	15	40	8	35
その他	0	0	0	0
無回答	0	29	1	31

自治体の就労支援センター（n=53）

（件）

	利用者本人への支援		企業や他機関への支援	
	オンライン支援	その他の オンラインツール を活用した支援	オンライン支援	その他の オンラインツール を活用した支援
積極的に推進したい	6	3	8	2
現状と同程度に活用したい	14	18	22	19
対面支援の実施が困難な時のみの活用にとどめたい	22	7	16	10
未定・わからない	8	21	4	17
その他	0	0	0	0
無回答	3	4	3	5

定着支援事業 (n=559)

(件)

	利用者本人への支援		企業や他機関への支援	
	オンライン支援	その他の オンラインツール を活用した支援	オンライン支援	その他の オンラインツール を活用した支援
積極的に推進したい	97	79	112	88
現状と同程度に活用したい	111	93	121	98
対面支援の実施が困難な時のみの活用にと どめたい	215	130	186	119
未定・わからない	125	184	119	170
その他	5	4	5	6
無回答	6	69	16	78

サポステ (n=61)

(件)

	利用者本人への支援		企業や他機関への支援	
	オンライン支援	その他の オンラインツール を活用した支援	オンライン支援	その他の オンラインツール を活用した支援
積極的に推進したい	14	11	12	10
現状と同程度に活用したい	25	15	17	16
対面支援の実施が困難な時のみの活用にと どめたい	16	16	19	15
未定・わからない	5	14	12	16
その他	1	2	0	0
無回答	0	3	1	4

問 19 事業所の所在地【単一回答】

(件)

	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
東京23区または政令指定都市	6	26	176	8
上記以外の県庁所在地	17	1	130	18
上記以外の市町村	107	26	252	35
無回答	0	0	1	0

問 20 (1) 運営法人の種類【単一回答】

(件)

	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
社会福祉法人	110	28	177	3
特定非営利活動(NPO) 法人	10	9	82	35
社団法人	2	1	35	9
財団法人	4	2	3	2
医療法人	3	2	21	0
営利法人(株式会社等)	0	2	233	7
国、地方自治体	0	9	3	1
その他	1	0	4	3
無回答	0	0	1	1

問 20 (2) 運営法人の規模(従業員数)【単一回答】

(件)

	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
19人以下	22	15	221	26
20～49人	9	6	108	12
50～99人	10	6	56	7
100～299人	52	10	57	8
300～499人	17	3	26	2
500～1,000人	12	3	28	1
1,000人以上	7	9	58	5
無回答	1	1	5	0

問 21 当該事業の開始年【単一回答】

(件)

	就業・生活 支援センター (n=130)	自治体の 就労支援 センター (n=53)	定着支援 事業 (n=559)	サポステ (n=61)
2001年(平成13年)以前	0	11	0	0
2002年(平成14年)	11	4	0	0
2003年(平成15年)	5	1	0	0
2004年(平成16年)	12	2	0	0
2005年(平成17年)	5	2	0	0
2006年(平成18年)	10	4	0	6
2007年(平成19年)	11	2	0	10
2008年(平成20年)	16	5	0	5
2009年(平成21年)	15	3	0	3
2010年(平成22年)	4	3	0	3
2011年(平成23年)	12	3	0	3
2012年(平成24年)	5	2	0	3
2013年(平成25年)	0	3	0	9
2014年(平成26年)	1	0	0	3
2015年(平成27年)	4	2	0	3
2016年(平成28年)	5	0	0	1
2017年(平成29年)	2	0	0	4
2018年(平成30年)	2	1	245	2
2019年(平成31年・令和元年)	2	2	98	1
2020年(令和2年)	2	1	40	0
2021年(令和3年)	1	1	34	3
2022年(令和4年)	2	0	16	0
無回答	3	1	126	2

問 16 (1) 対象者の年代【単一回答】

(件)

	就業・生活 支援センター (n=118)	自治体の 就労支援 センター (n=50)	定着支援 事業 (n=313)	サポステ (n=37)
10代	3	0	5	1
20代	35	23	131	20
30代	42	14	108	14
40代	30	9	43	1
50代	6	4	23	0
60代以上	0	0	2	0
その他・不明	2	0	1	0
無回答	0	0	0	1

問 16 (2) 対象者の支援開始時点における就職状況【単一回答】

(件)

	就業・生活 支援センター (n=118)	自治体の 就労支援 センター (n=50)	定着支援 事業 (n=313)	サポステ (n=37)
在学中	6	2	13	1
求職中(在学中を除く)	39	11	59	25
在職中	67	35	226	2
休職中	5	2	14	8
その他	1	0	0	0
無回答	0	0	1	1

問 16 (3) 対象者の障害種別

障害種別【複数回答】

(件)

	就業・生活 支援センター (n=118)	自治体の 就労支援 センター (n=50)	定着支援 事業 (n=313)	サポステ (n=37)
視覚障害	1	0	4	0
聴覚・言語障害	0	1	0	0
肢体不自由	16	2	16	1
内部障害	1	0	1	0
知的障害	25	17	59	3
精神障害	49	19	174	20
発達障害	44	23	130	21
高次脳機能障害	4	0	13	0
難病	3	1	4	2
その他障害	0	0	1	0
無回答	0	0	2	0

主たる障害【単一回答】

(件)

	就業・生活 支援センター (n=118)	自治体の 就労支援 センター (n=50)	定着支援 事業 (n=313)	サポステ (n=37)
視覚障害	0	0	4	0
聴覚・言語障害	0	0	0	0
肢体不自由	13	1	10	1
内部障害	0	0	1	0
知的障害	22	15	42	1
精神障害	39	13	141	12
発達障害	37	20	102	21
高次脳機能障害	4	0	9	0
難病	3	1	2	2
その他障害	0	0	0	0
無回答	0	0	2	0

問 16 (4) オンライン支援を行うことになった経緯【複数回答】

オンライン支援を行うことになった経緯 (単純集計)

(件)

	就業・生活 支援センター (n=118)	自治体の 就労支援 センター (n=50)	定着支援 事業 (n=313)	サポステ (n=37)
感染対策(予防)のため	78	26	222	22
移動に係るコストや負担の軽減のため	46	10	83	17
利用者本人の希望	47	27	141	22
利用者の就職先企業等からの依頼	37	28	124	0
他の支援機関からの依頼	24	1	11	1
その他	2	1	7	2
無回答	0	1	0	0

障害種別 (主たる障害) オンライン支援を行うことになった経緯 (クロス集計)

(件)

オンライン支援を行うことになった経緯	視覚障害 (n=4)	聴覚・ 言語障害 (n=0)	肢体 不自由 (n=26)	内部障害 (n=1)	知的障害 (n=80)	精神障害 (n=206)	発達障害 (n=181)	高次脳 機能障害 (n=13)	難病 (n=8)	その他 障害 (n=0)	無回答 (n=2)
感染対策(予防)のため	4	0	13	1	63	137	118	9	5	0	0
移動に係るコストや負担の軽減のため	1	0	15	0	16	60	56	6	2	0	0
利用者本人の希望	2	0	14	1	24	100	92	5	1	0	0
利用者の就職先企業等からの依頼	1	0	7	0	23	85	63	7	2	0	1
他の支援機関からの依頼	0	0	3	0	9	12	8	1	3	0	1
その他	0	0	1	0	1	2	7	0	1	0	0
無回答	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

問 16 (5) 対象者への支援内容

就業・生活支援センター (n=118)

(件)

		対面支援	オンライン支援	その他のオンラインツールを活用した支援	いずれも実施なし	無回答
適性評価、 職業評価、 アセスメント	①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り	80	35	5	9	3
	②標準化された質問紙検査	35	6	0	16	44
	③標準化された作業を伴う検査	27	1	0	20	57
	④場面設定法などによる行動観察	29	1	0	16	60
	⑤アセスメント結果のフィードバック	54	18	2	15	24
就職・復職前の支援	⑥支援計画の説明	61	14	0	13	18
	⑦就職・復職に向けた相談	68	50	6	12	2
	⑧講習(講義・セルフワーク)	28	7	2	22	39
	⑨講習(グループワークを含むもの)	26	6	2	25	41
	⑩作業体験・訓練	40	3	1	21	37
	⑪就職活動・復職支援(履歴書等の作成時支援等)	57	21	3	18	12
	⑫面接練習、模擬面接	46	15	2	32	5
⑬企業との面接・復職面談同行	52	26	1	23	4	
就職・復職後の支援	⑭定着支援(本人との面談)	75	70	8	10	0
	⑮定着支援(企業との面談、フィードバック)	67	51	3	14	1
	⑯ジョブコーチ支援(本人との面談)	26	3	1	14	56
	⑰ジョブコーチ支援(作業観察、作業支援)	23	0	0	13	62
その他	⑱ジョブコーチ支援(企業との面談、フィードバック)	23	2	1	15	56
	⑲ケース会議(本人を含むもの)	64	51	3	17	0
	⑳当事者同士の交流会	40	22	2	31	7
	㉑その他の支援	8	3	2	6	90

自治体の就労支援センター (n=50)

(件)

		対面支援	オンライン支援	その他のオンラインツールを活用した支援	いずれも実施なし	無回答
適性評価、 職業評価、 アセスメント	①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り	22	4	0	8	5
	②標準化された質問紙検査	14	0	0	5	19
	③標準化された作業を伴う検査	12	1	0	5	25
	④場面設定法などによる行動観察	14	1	0	5	23
	⑤アセスメント結果のフィードバック	17	2	0	6	12
就職・復職前の支援	⑥支援計画の説明	17	2	0	10	10
	⑦就職・復職に向けた相談	23	11	3	9	3
	⑧講習(講義・セルフワーク)	6	3	0	10	20
	⑨講習(グループワークを含むもの)	4	2	0	10	26
	⑩作業体験・訓練	10	1	0	9	22
	⑪就職活動・復職支援(履歴書等の作成時支援等)	20	10	3	10	4
	⑫面接練習、模擬面接	19	6	0	11	4
⑬企業との面接・復職面談同行	20	21	3	9	2	
就職・復職後の支援	⑭定着支援(本人との面談)	32	36	6	1	0
	⑮定着支援(企業との面談、フィードバック)	27	31	5	5	0
	⑯ジョブコーチ支援(本人との面談)	10	7	1	7	18
	⑰ジョブコーチ支援(作業観察、作業支援)	9	4	0	8	19
その他	⑱ジョブコーチ支援(企業との面談、フィードバック)	10	7	0	7	19
	⑲ケース会議(本人を含むもの)	17	14	1	9	0
	⑳当事者同士の交流会	6	5	0	9	17
	㉑その他の支援	3	1	0	3	42

定着支援事業 (n=313)

(件)

		対面支援	オンライン支援	その他のオンラインツールを活用した支援	いずれも実施なし	無回答
適性評価 職業評価、 アセスメント	①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り	196	89	12	26	35
	②標準化された質問紙検査	100	33	4	35	139
	③標準化された作業を伴う検査	69	11	1	40	174
	④場面設定法などによる行動観察	98	25	1	28	146
	⑤アセスメント結果のフィードバック	163	89	13	28	66
就職・復職前の支援	⑥支援計画の説明	212	120	19	12	24
	⑦就職・復職に向けた相談	175	117	19	38	33
	⑧講習(講義・セルフワーク)	112	71	10	44	93
	⑨講習(グループワークを含むもの)	111	54	3	47	103
	⑩作業体験・訓練	110	31	5	49	103
	⑪就職活動・復職支援(履歴書等の作成時支援等)	150	74	8	40	51
	⑫面接練習、模擬面接	141	79	2	42	66
	⑬企業との面接・復職面談同行	161	91	9	30	52
就職・復職後の支援	⑭定着支援(本人との面談)	241	243	31	8	9
	⑮定着支援(企業との面談、フィードバック)	225	189	26	16	12
	⑯ジョブコーチ支援(本人との面談)	80	44	6	33	157
	⑰ジョブコーチ支援(作業観察、作業支援)	64	13	2	38	170
	⑱ジョブコーチ支援(企業との面談、フィードバック)	72	31	8	32	166
その他	⑲ケース会議(本人を含むもの)	167	100	9	41	28
	⑳当事者同士の交流会	87	44	4	38	136
	㉑その他の支援	10	8	3	4	273

サポステ (n=37)

(件)

		対面支援	オンライン支援	その他のオンラインツールを活用した支援	いずれも実施なし	無回答
適性評価 職業評価、 アセスメント	①職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り	30	25	1	2	0
	②標準化された質問紙検査	17	3	0	9	7
	③標準化された作業を伴う検査	14	2	0	9	10
	④場面設定法などによる行動観察	9	1	0	3	21
	⑤アセスメント結果のフィードバック	22	10	0	8	3
就職・復職前の支援	⑥支援計画の説明	25	14	0	5	2
	⑦就職・復職に向けた相談	29	33	2	1	0
	⑧講習(講義・セルフワーク)	17	16	1	5	6
	⑨講習(グループワークを含むもの)	17	13	1	8	3
	⑩作業体験・訓練	12	1	0	8	10
	⑪就職活動・復職支援(履歴書等の作成時支援等)	24	26	4	5	0
	⑫面接練習、模擬面接	20	21	1	7	0
	⑬企業との面接・復職面談同行	6	0	0	8	20
就職・復職後の支援	⑭定着支援(本人との面談)	20	18	1	8	0
	⑮定着支援(企業との面談、フィードバック)	7	2	0	7	18
	⑯ジョブコーチ支援(本人との面談)	3	3	0	3	29
	⑰ジョブコーチ支援(作業観察、作業支援)	1	0	0	2	31
	⑱ジョブコーチ支援(企業との面談、フィードバック)	3	2	0	2	30
その他	⑲ケース会議(本人を含むもの)	13	5	0	10	10
	⑳当事者同士の交流会	7	3	0	10	11
	㉑その他の支援	0	0	0	2	32

問 16 (6) 当該事例にオンライン支援を行った際に実施した配慮・工夫【複数回答】

当該事例にオンライン支援を行った際に実施した配慮・工夫（単純集計）

(件)

		就業・生活 支援センター (n=118)	自治体の 就労支援 センター (n=50)	定着支援 事業 (n=313)	サポステ (n=37)
支援前	操作手順等に関するマニュアルを作成した	14	10	52	13
	通信トラブルや不測の事態が発生した際の対応方法を事前に伝えた	21	10	94	24
	事前に通信テストを行った	48	23	161	21
	利用者が使用する機器や通信回線の準備作業を一緒に行った	14	6	47	8
	対面支援で使用している資料をオンライン支援用に改良した	4	2	38	1
	事前にフォーマットを送り、記入してもらったものを補助的に活用した	4	3	25	3
支援中	話す際の声のトーンやスピードに留意した	84	35	209	26
	対面よりも表情や仕草をわかりやすくする等を工夫した	57	26	127	21
	言語による質問や確認を対面時よりも増やした	32	17	86	15
	画面共有等により、視覚的な補助ツールを活用した	21	10	70	12
	話した内容の整理や振り返りの時間を設けた	39	15	103	7
その他	その他	3	3	3	1
	無回答	4	6	8	0

障害種別（主たる障害） 当該事例にオンライン支援を行った際に実施した配慮・工夫（クロス集計）

(件)

当該事例にオンライン支援を行った際に実施した配慮・工夫		視覚障害 (n=4)	聴覚・ 言語障害 (n=0)	肢体 不自由 (n=26)	内部障害 (n=1)	知的障害 (n=80)	精神障害 (n=206)	発達障害 (n=181)	高次脳 機能障害 (n=13)	難病 (n=8)	その他 障害 (n=0)	無回答 (n=2)
支援前	操作手順等に関するマニュアルを作成した	0	0	5	0	8	42	30	5	1	0	0
	通信トラブルや不測の事態が発生した際の対応方法を事前に伝えた	1	0	6	0	18	66	52	4	4	0	0
	事前に通信テストを行った	2	0	12	0	46	97	87	6	5	0	1
	利用者が使用する機器や通信回線の準備作業と一緒にを行った	0	0	3	0	11	30	27	2	3	0	0
	対面支援で使用している資料をオンライン支援用に改良した	0	0	5	0	5	18	17	0	0	0	0
	事前にフォーマットを送り、記入してもらったものを補助的に活用した	0	0	6	0	3	15	10	0	1	0	0
支援中	話す際の声のトーンやスピードに留意した	3	0	13	1	57	138	130	10	4	0	0
	対面よりも表情や仕草をわかりやすくする等を工夫した	1	0	9	1	33	95	87	3	4	0	0
	言語による質問や確認を対面時よりも増やした	1	0	5	0	22	48	71	2	2	0	0
	画面共有等により、視覚的な補助ツールを活用した	2	0	8	1	10	36	52	3	2	0	0
	話した内容の整理や振り返りの時間を設けた	1	0	9	0	29	55	63	6	2	0	1
その他	その他	0	0	0	0	3	2	5	0	0	0	0
	無回答	0	0	1	0	3	10	4	0	0	0	0

問 16 (7) オンライン支援を実施するに当たり、利用者の特性や状況に応じて個別に配慮・工夫したこと【自由記述】

事業の種類別 個別的配慮・工夫 (クロス集計)

(件)

個別的配慮・工夫		件数 (n=231)	就業・生活 支援センター (n=49)	自治体の 就労支援 センター (n=24)	定着支援 事業 (n=140)	サポステ (n=18)
主に支援前	スケジュール調整	16	2	0	12	2
	参加者と話題の調整	23	6	1	15	1
	サポート要員の確保	17	5	2	10	0
	事前の情報共有	17	3	4	10	0
	対面との併用	21	5	4	11	1
	プライバシー確保	9	0	1	8	0
主に支援中	面談の目的・流れの共有	10	2	1	7	0
	時間管理	12	2	1	8	1
	話しやすい雰囲気作り	23	5	1	15	2
	平易な言葉遣い	28	6	0	22	0
	ツールの機能活用	28	4	2	14	8
主に支援後	面談内容の文章化	27	1	2	23	1
その他	その他	40	8	9	17	6

事業の種類別 オンライン支援の活用意図・効果 (クロス集計)

(件)

オンライン支援の活用意図・効果	件数 (n=231)	就業・生活 支援センター (n=49)	自治体の 就労支援 センター (n=24)	定着支援 事業 (n=140)	サポステ (n=18)
緊張緩和	10	5	0	4	1
外出・移動負担軽減	11	8	0	3	0
感染対策	13	6	0	5	2
体調に合わせた実施	11	3	1	5	2
オンラインへの慣れの形成	16	3	1	11	1
その他	15	8	1	4	2

障害種別（主たる障害） 個別的配慮・工夫（クロス集計）

(件)

個別的配慮・工夫		件数 (n=229)	視覚障害 (n=2)	肢体不自由 (n=14)	知的障害 (n=36)	精神障害 (n=80)	発達障害 (n=83)	高次脳 機能障害 (n=10)	難病 (n=4)
主に支援前	スケジュール調整	16	0	1	1	6	6	1	1
	参加者と話題の調整	23	0	1	10	5	3	3	1
	サポート要員の確保	17	0	2	6	3	4	2	0
	事前の情報共有	17	0	1	4	7	4	0	1
	対面との併用	21	0	3	2	9	5	1	1
	プライバシー確保	9	0	0	3	4	2	0	0
主に支援中	面談の目的・流れの共有	10	0	1	1	3	4	1	0
	時間管理	12	0	0	1	5	5	1	0
	話しやすい雰囲気作り	23	0	2	5	9	5	1	1
	平易な言葉遣い	28	0	1	7	8	10	2	0
	ツールの機能活用	28	1	1	2	10	13	0	1
主に支援後	面談内容の文章化	26	0	1	1	5	15	4	0

障害種別（主たる障害） オンライン支援の活用意図・効果（クロス集計）

(件)

オンライン支援の活用意図・効果	件数 (n=229)	視覚障害 (n=2)	肢体不自由 (n=14)	知的障害 (n=36)	精神障害 (n=80)	発達障害 (n=83)	高次脳 機能障害 (n=10)	難病 (n=4)
緊張緩和	10	0	0	0	6	4	0	0
外出・移動負担軽減	11	0	3	0	4	4	0	0
感染対策	13	0	1	3	5	3	0	1
体調に合わせた実施	11	0	0	0	9	2	0	0
オンラインへの慣れの形成	16	0	3	0	6	5	1	1

問 16 (8) オンライン支援を実施するに当たり苦慮したこと【自由記述】

事業の種類別 オンライン支援を実施するに当たり苦慮したこと (クロス集計)

(件)

オンライン支援を実施するに当たり苦慮したこと	件数 (n=287)	就業・生活 支援センター (n=56)	自治体の 就労支援 センター (n=31)	定着支援 事業 (n=181)	サポステ (n=19)
機器・通信の問題	136	27	16	83	10
利用者の操作スキルの問題	30	6	4	19	1
支援者の操作スキルの問題	14	3	4	6	1
連絡調整の困難	15	2	1	12	0
言語的コミュニケーションの困難	43	9	8	24	2
非言語的コミュニケーションの困難	76	14	5	50	7
アセスメント困難	4	1	0	3	0
不安・緊張	9	2	1	4	2
信頼関係の構築困難	6	1	1	2	2
支援の枠組みの問題	6	1	0	5	0
資料共有の困難	10	2	1	7	0
プライバシー確保の困難	9	2	0	6	1
その他	16	3	2	8	3

障害種別 オンライン支援を実施するに当たり苦慮したこと (クロス集計)

(件)

オンライン支援を実施するに当たり苦慮したこと	件数 (n=287)	視覚障害 (n=3)	肢体不自由 (n=11)	内部障害 (n=1)	知的障害 (n=50)	精神障害 (n=99)	発達障害 (n=112)	高次脳 機能障害 (n=8)	難病 (n=3)
機器・通信の問題	136	0	5	1	23	49	54	2	2
利用者の操作スキルの問題	30	2	2	0	10	6	8	2	0
支援者の操作スキルの問題	14	0	2	0	3	1	8	0	0
連絡調整の困難	15	0	2	0	2	4	6	1	0
言語的コミュニケーションの困難	43	1	3	0	7	13	19	0	0
非言語的コミュニケーションの困難	76	0	2	0	12	29	30	2	1
アセスメント困難	4	0	1	0	0	2	1	0	0
不安・緊張	9	0	0	0	2	2	5	0	0
信頼関係の構築困難	6	0	0	0	3	1	2	0	0
支援の枠組みの問題	6	0	0	0	1	2	3	0	0
資料共有の困難	10	0	2	0	2	3	2	1	0
プライバシー確保の困難	9	0	0	0	1	2	5	1	0
その他	16	0	1	0	3	6	4	2	0

ホームページについて

本冊子のほか、障害者職業総合センターの研究成果物については、一部を除いて、下記のホームページからPDFファイルによりダウンロードできます。

【障害者職業総合センターホームページ】

<https://www.nivr.jeed.go.jp/>

著作権等について

当研究成果物については、公正な慣行に合致するものであり、かつ、報道、批評、研究その他の引用の目的上正当な範囲内であれば、自由に引用することができます。（著作権法第32条1項）

また、説明の材料として新聞紙、雑誌その他の刊行物に転載することが可能です。（著作権法第32条2項）

その際には出所を明示するなどして、必ず引用及び転載元を明示するとともに下記までご連絡ください。

また、視覚障害その他の理由で活字のままではこの本を利用できない方のために、営利を目的とする場合を除き、「録音図書」「点字図書」「拡大写本」等を作成することも認めております。

なお、視覚障害者の方等で本冊子のテキストファイル（文章のみ）を希望されるときも下記までご連絡ください。

【連絡先】

障害者職業総合センター研究企画部企画調整室

電話 043-297-9067

FAX 043-297-9057

調査研究報告書 No. 174

オンラインによる就労支援サービスの提供に関する調査研究

編集・発行 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター
〒261-0014
千葉県美浜区若葉 3-1-3
電話 043-297-9067
FAX 043-297-9057

発行日 2024年3月
印刷・製本 株式会社コームラ



NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

ISSN 1340-5527



この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。