

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

《事業主支援部門》2022～2023年度

○高木 啓太 ・ 堂井 康宏 ・ 秋場 美紀子 ・
中山 奈緒子 ・ 布施 薫

背景と目的

■本研究の背景

➤新型コロナウイルス感染拡大

⇒ 障害者の就労支援における「オンライン支援※」の拡大

※オンライン支援＝Web会議・ビデオ通話等を用いた就労支援

⇒ ただし、感染症(外的要因)への対応として急ぎ導入した機関も多い



オンライン支援のノウハウの蓄積・共有が必要

■本研究の目的

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、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

調査研究の方法

事前調査

専門家 ヒアリング

(情報収集)

- ・ 学識経験者:
1名
- ・ 地域障害者職
業センター:
3機関

事前調査 (ヒアリング)

- ・ 障害者就業・
生活支援セン
ター: 3機関

本調査

感染症法上の位置
づけは「2類相当」
の時期にほとんど
実施

本調査①就労支援機関アンケート調査

- ・ 目的: オンライン支援の実態把握
- ・ 調査対象: 2,008事業所
- ・ 実施時期: 2022年10月～11月

支援機関における
オンライン支援の
全体的な状況

オンライン
支援の事例



抽出

本調査②就労支援機関ヒアリング調査

- ・ 目的: 効果的な支援方法の具体的な把握
- ・ 調査対象: 15事業所
- ・ 実施時期: 2023年2月～5月

就労支援機関へのアンケート調査

■ 調査の実施方法

- ・ 当機構のアンケート調査用Webフォームを使用

■ 調査対象と回答者

- ・ 下記の4種類の事業のいずれかを実施している事業所(2,008所)
- ・ オンライン支援の状況を把握している担当者に回答を依頼

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・生活支援センター事業 (以下、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事業 (以下、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(以下、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; ワムネット)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事業 (以下、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

■ 有効回答数:807件 (有効回答率40.3%)

オンライン支援の実施率

■ 利用者(障害者本人)へのオンライン支援

➤約5割(定着支援事業)～約8割(サポステ)の事業所が実施

■ 企業に対するオンライン支援

➤就業・生活支援センターと自治体の就労支援センターで実施率が高い(約7～8割)

オンライン支援の実施の有無【複数回答】

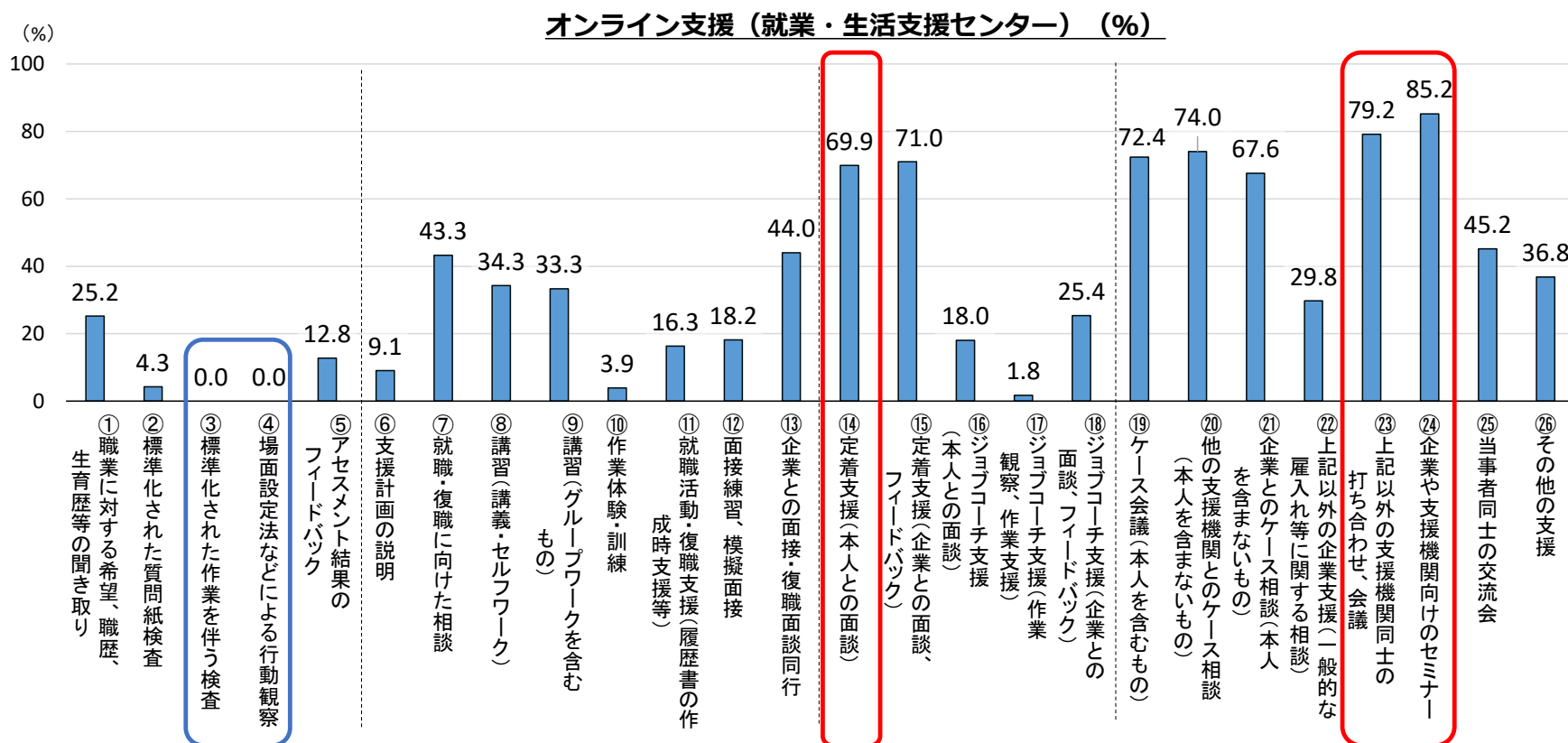
(%)

	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

アンケート調査結果:

支援内容別のオンライン支援の実施の有無

- 実施率高:「定着支援(本人との面談)」「支援機関同士の打ち合わせ、会議」「企業や支援機関向けのセミナー」等
- 実質率低:「標準化された作業を伴う検査」「場面設定法などによる行動観察」等



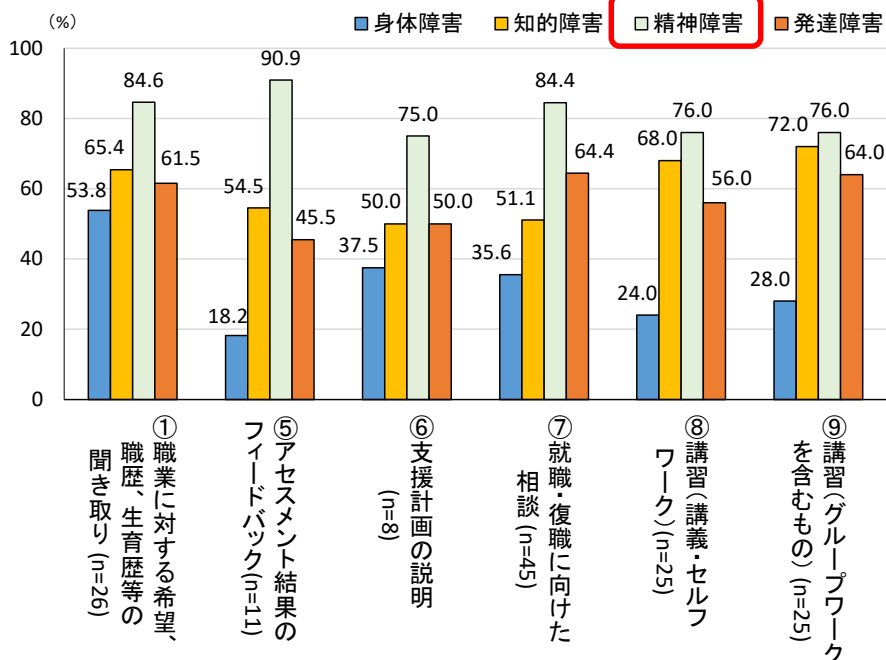
各種支援内容別の対面支援実施事業所に占めるオンライン支援実施事業所の比率
※ここでは代表して就業・生活支援センターのみ取り上げる

アンケート調査結果:

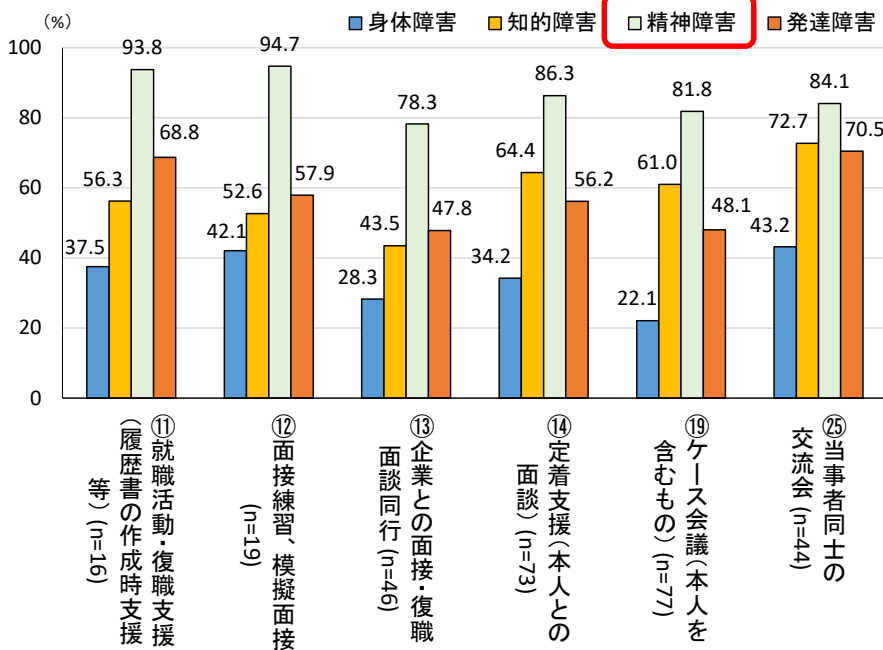
オンライン支援対象者の障害種別

- 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い
- 「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

就業・生活支援センター (n=106)



就業・生活支援センター (n=106)



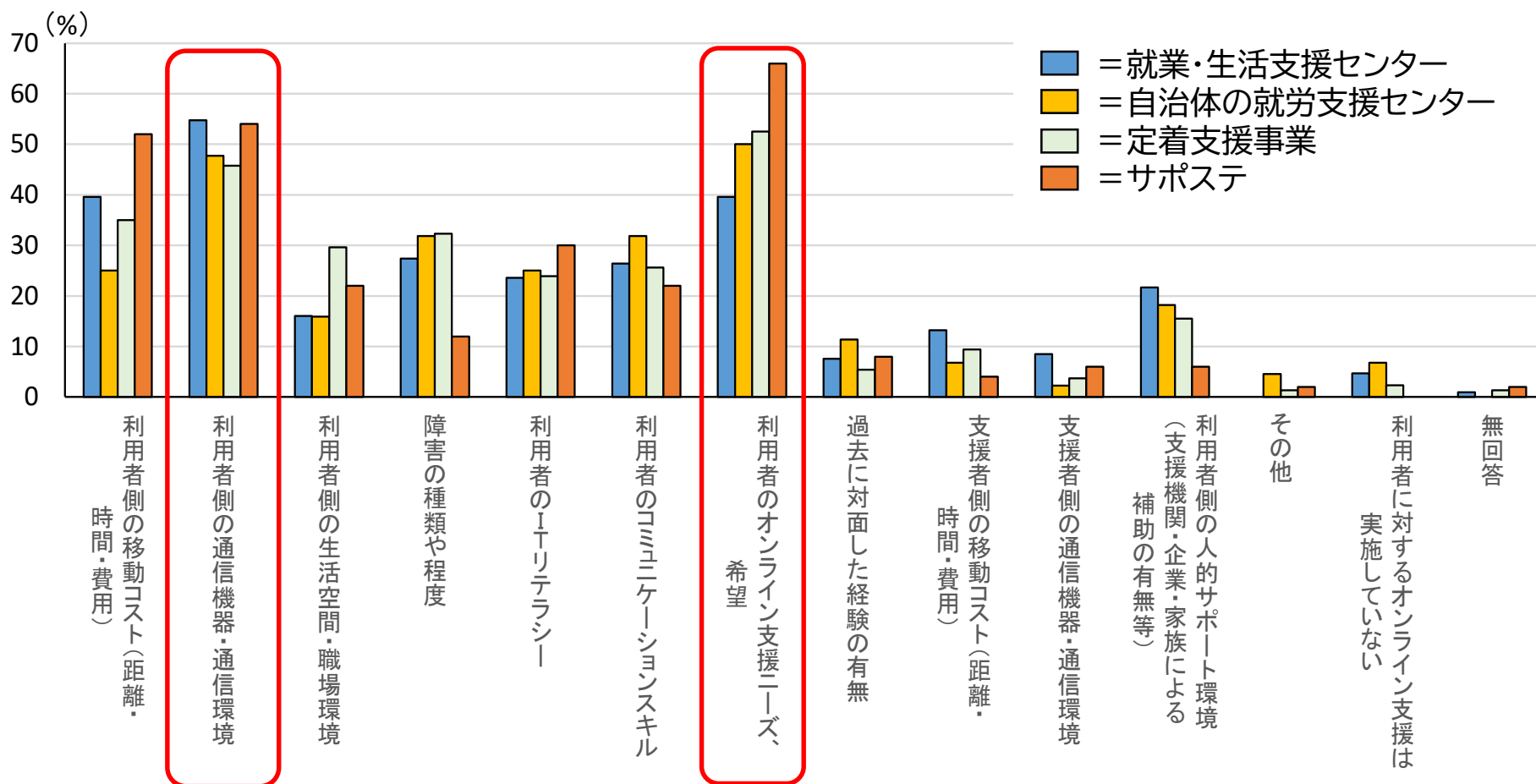
オンライン支援対象者の障害種別

※ここでは代表して就業・生活支援センターのみ取り上げる

アンケート調査結果:

オンライン支援の実施を検討する際に考慮する条件

- 全事業で選択率高:「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」

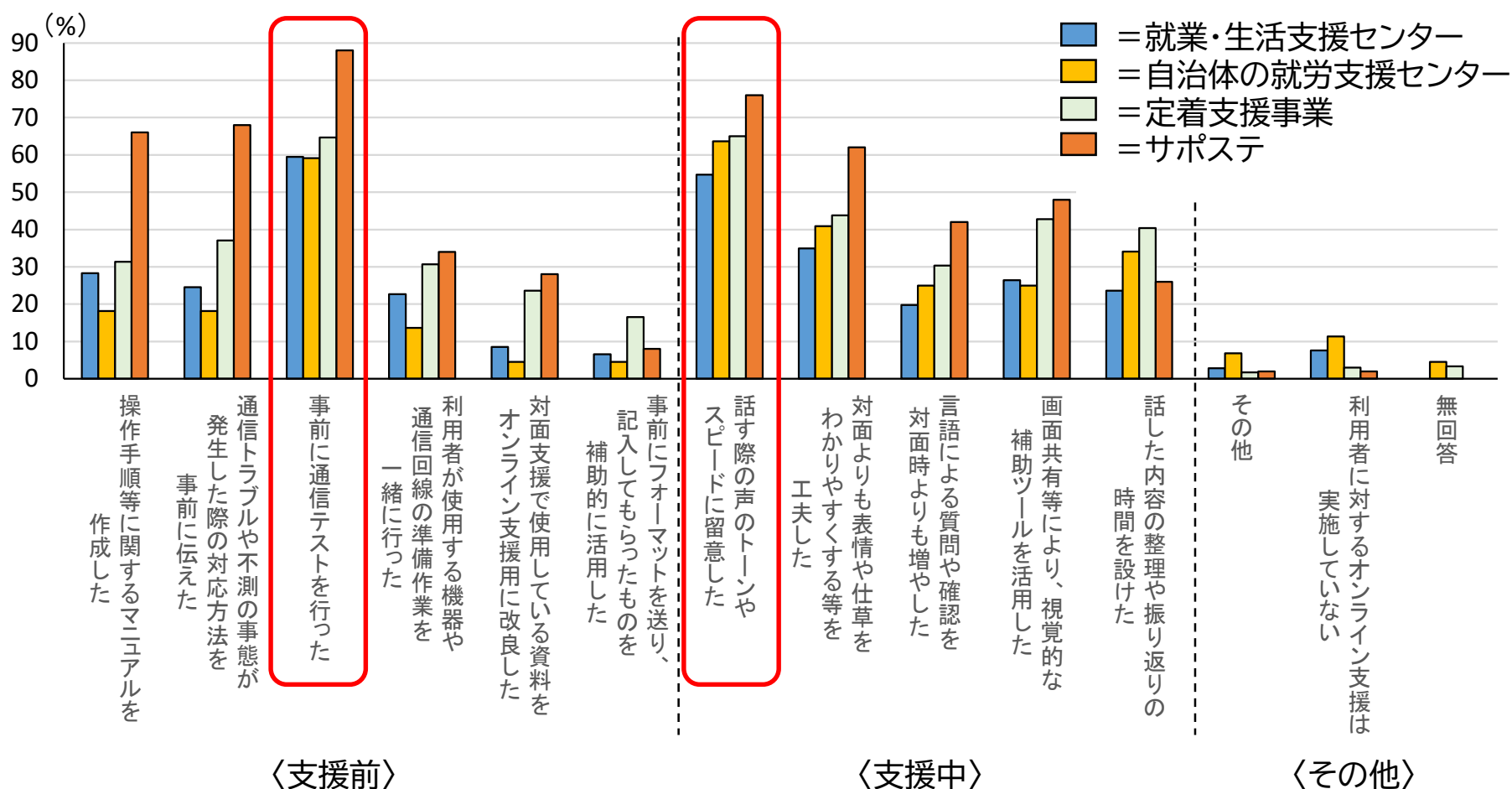


アンケート調査結果:

オンライン支援を実施する際の工夫

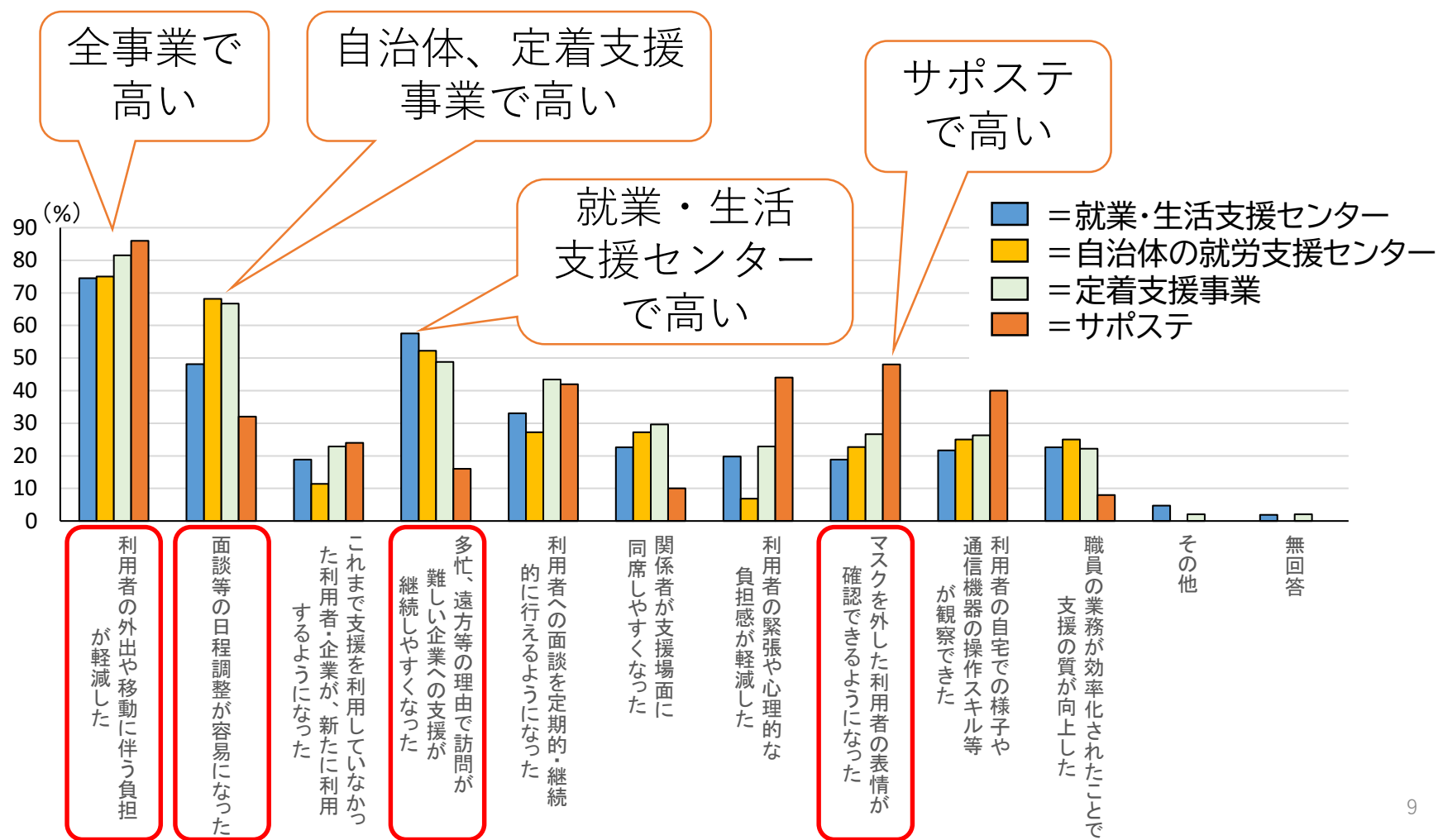
➤ 全事業で選択率高:「事前に通信テストを行った」

「話す際の声のトーンやスピードに留意した」



アンケート調査結果: オンライン支援のメリット

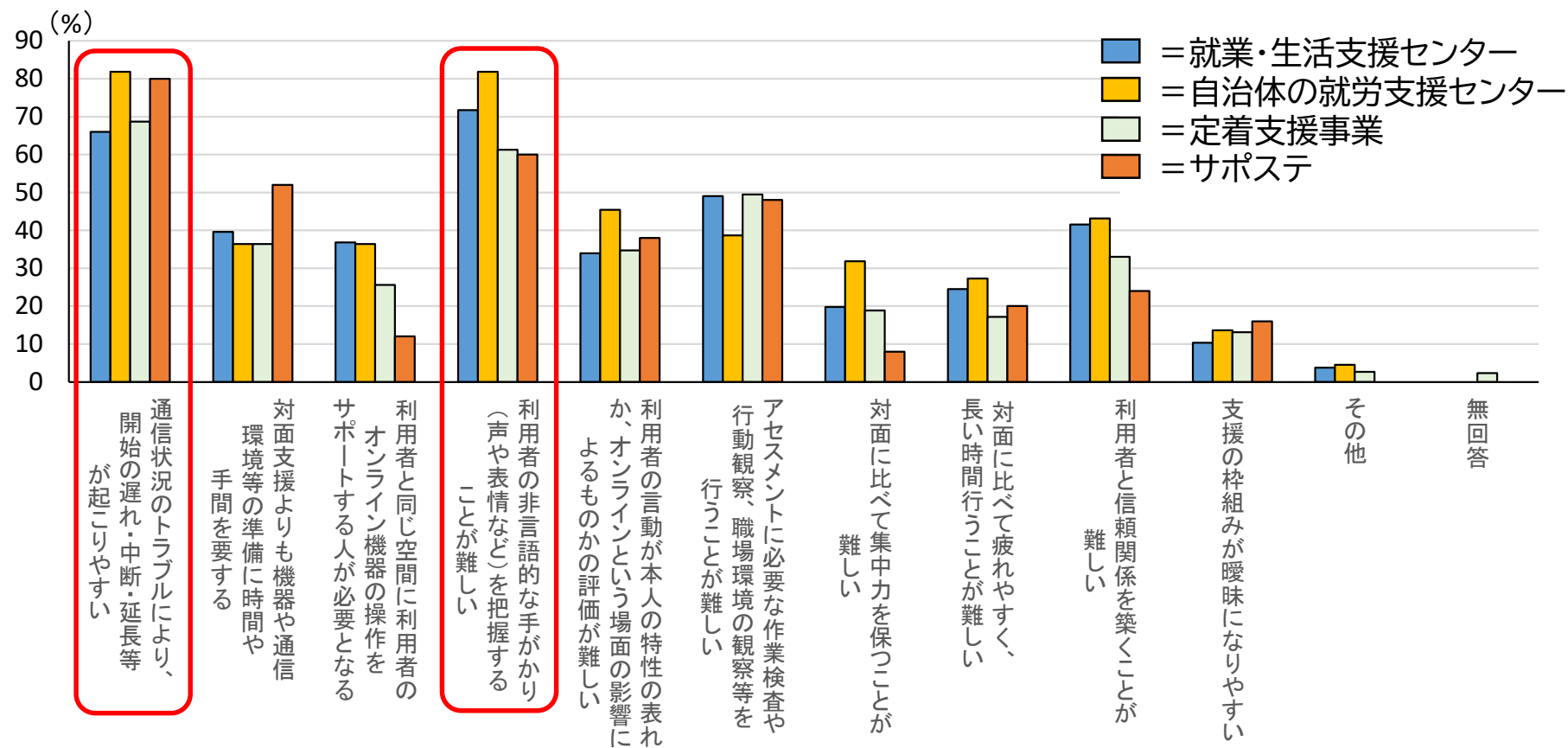
- 最も選択率が高い項目:「利用者の外出や移動に伴う負担が軽減した」(全事業)
- 次に選択率が高い項目:事業の種類によって異なる結果



アンケート調査結果： オンライン支援のデメリット

➤ 全事業で選択率高：

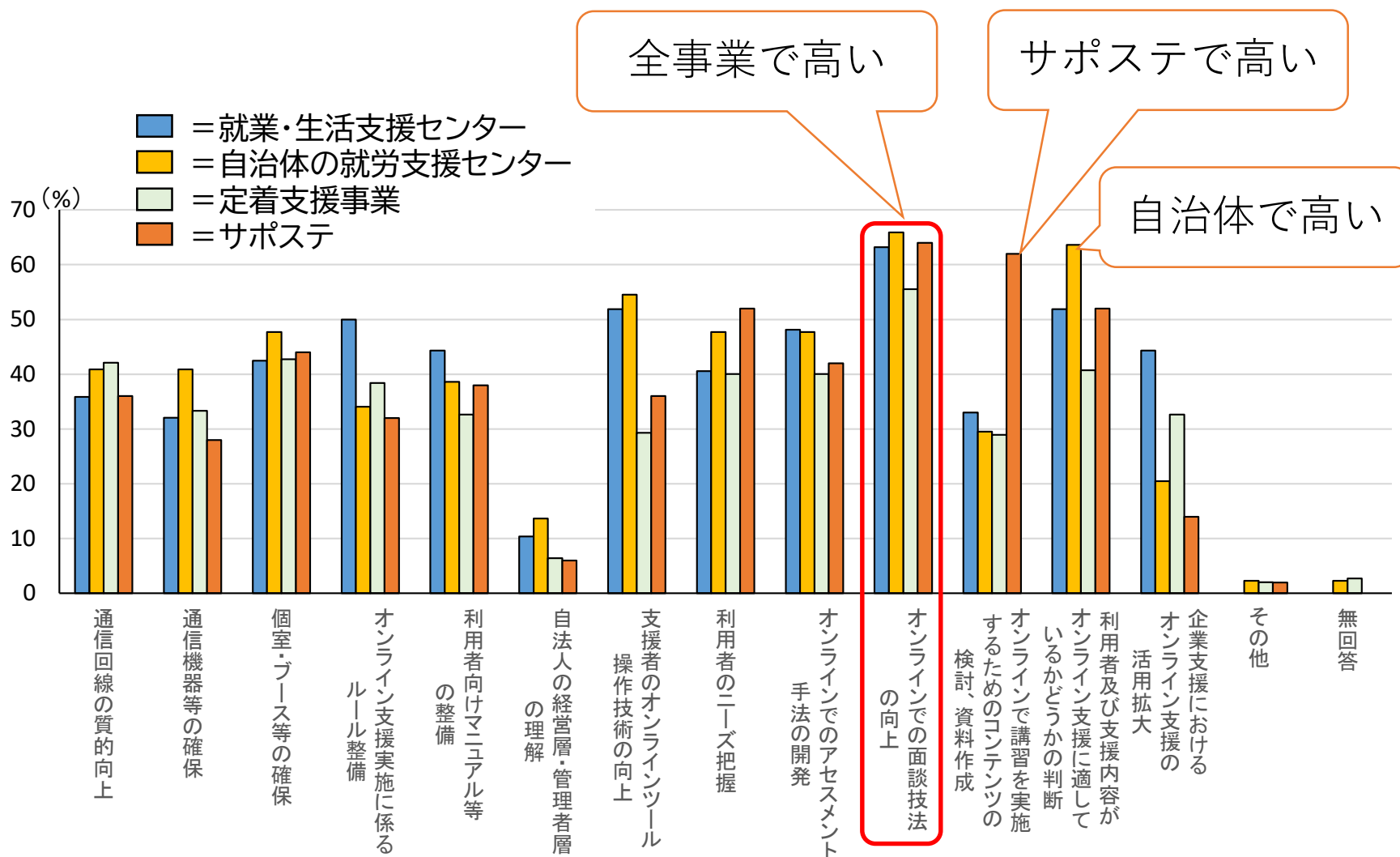
「通信状況のトラブルにより、開始の遅れ・中断・延長等が起こりやすい」、
「利用者の非言語的な手がかり(声や表情など)を把握することが難しい」



全体的に、通信環境・機器、非言語情報の把握やアセスメント、ラポール形成に関するデメリットの選択率が高い

アンケート調査結果： オンライン支援を推進していく上での課題

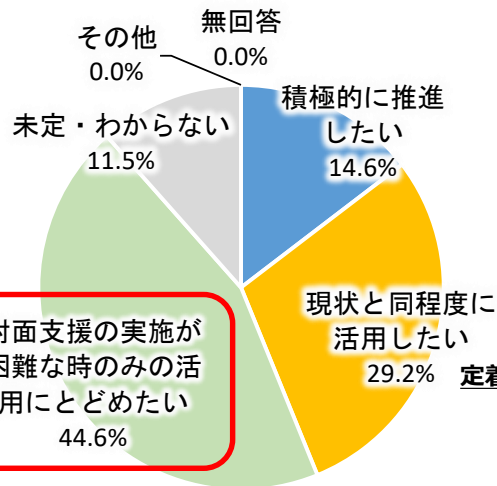
➤ 全事業で選択率高：「オンラインでの面談技法の向上」



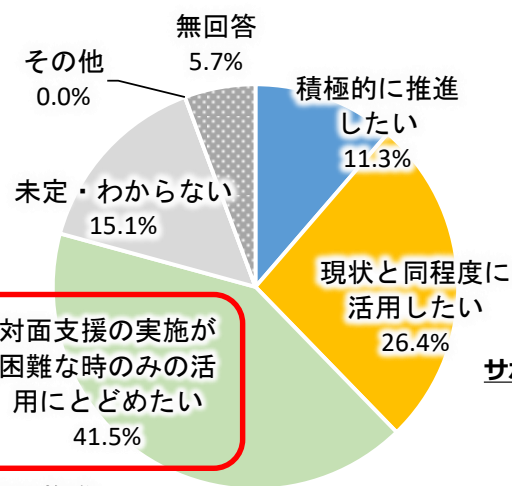
オンライン支援の今後の方針

- 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」の選択率が最も高い
- サポステは、「現状と同程度に活用したい」が最も高い

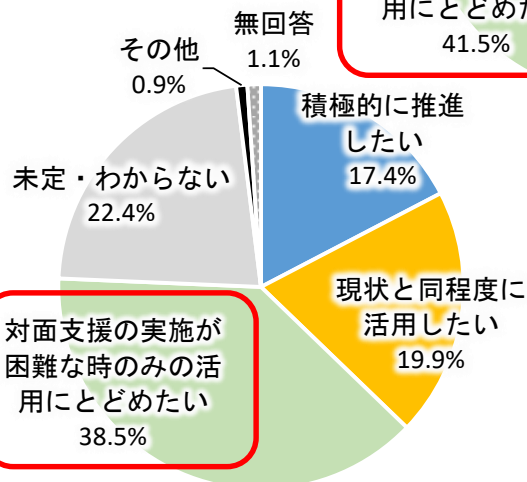
就業・生活支援センター(n=130)



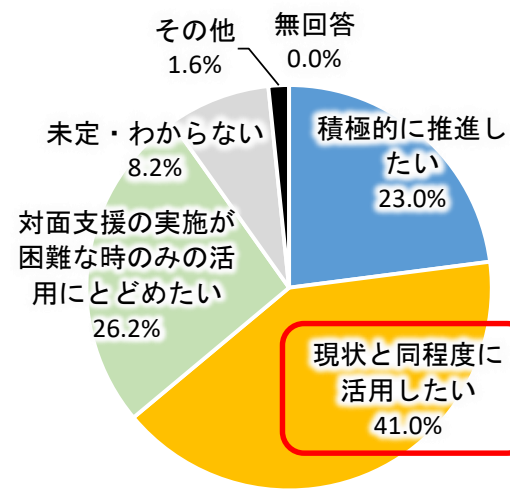
自治体の就労支援センター(n=53)



定着支援事業(n=559)



サポステ(n=61)



アンケート調査結果(追加分析): 今後もオンライン支援を積極的に活用したい事業所群の特徴

- “今後もオンライン支援(利用者への支援)を積極的に活用したい”意向があるかどうかによって、他の調査項目の回答に差があるかを検証
- 分析方法: カイ二乗分析(「オンライン支援の今後の方針」×他の調査項目)

項番号	質問項目	小項目	選択肢	オンライン支援の今後の		
				積極的に推進したい	現状と同程度に実施したい	対面支援を希望する
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 (12)	オンライン支援の際の工夫を	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		+	-
			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		+	-
		支援中	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	+	+	-
			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	-		+

「積極的に推進したい」群の特徴

- ・現在オンライン支援を実施
- ・支援時に様々な工夫を実施
- ・様々なメリットを感じている

「対面支援が実施困難な時のみ実施」の群の特徴

- ・支援者のオンラインツール操作技術向上が課題と回答

アンケート調査結果： オンライン支援の事例

利用者を対象としたオンライン支援を行った事例(最大2事例まで回答)

- 年代:20～30代が多い

	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

- 支援開始時点における就職状況
:「在職中」が多い(サポステは「求職中」)

	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

- 障害種別(主たる障害)
:精神障害、発達障害が多い

	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

事例：オンライン支援を行うことになった経緯

■ 最も選択率が高い項目

- ・ 就業・生活支援センター、定着支援事業
：「感染対策(予防)のため」(約6～7割)
- ・ 自治体の就労支援センター
：「利用者の就職先企業等からの依頼」(56.0%)
- ・ サポステ：「感染対策(予防)のため」「利用者本人の希望」(59.5%)

	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	66.1	52.0	70.9	59.5
移動に係るコストや負担の軽減のため	39.0	20.0	26.5	45.9
利用者本人の希望	39.8	54.0	45.0	59.5
利用者の就職先企業等からの依頼	31.4	56.0	39.6	0.0
他の支援機関からの依頼	20.3	2.0	3.5	2.7
その他	1.7	2.0	2.2	5.4
無回答	0.0	2.0	0.0	0.0

事例: 個別に配慮・工夫したこと(自由記述式)

- 「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」について記入を依頼

⇒298件の回答を質的に分類

■ 分類手続き

1. 分析者1が類似した内容の回答をグルーピングし、カテゴリーを生成
※前問(「実施した配慮・工夫(選択式)」)と重複した内容の記述は除外
2. 回答を各カテゴリーに分類
3. 分析者2が、上記のカテゴリーに沿って回答を分類
4. 分類が不一致であった回答については2名で協議を行い、必要に応じカテゴリー名や定義の修正を実施

⇒最終的な分析対象:231件

■記述内容は主に、

- ・「**個別的配慮・工夫**」(こんな工夫を行った、等) と、
- ・「**オンライン支援の活用意図・効果**」(こんな効果があった、等)

に分けられた 16

事例: 個別に配慮・工夫したこと(自由記述式)

■「**個別的配慮・工夫**」の類型として、12のカテゴリーを抽出

➤件数の多い項目:「平易な言葉遣い」、「ツールの機能活用」、「面談内容の文章化」等

分類カテゴリー一覧(個別的配慮・工夫)

分類	カテゴリー名	件数	定義・例
主に支援前	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、面談日程のリマインド等
	参加者と話題の調整	23	関係者への同席の依頼、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の調整等
	サポート要員の確保	17	利用者と同じ空間で利用者を補助する人を確保する工夫
	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、事前に資料を共有する等
	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に実施する等
	プライバシー確保	9	個室の確保、不要な個人情報が映らないようにする等
主に支援中	面談の目的・流れの共有	10	オンライン支援の目的、当日の面談の順番等を明確化し、利用者と共有する工夫
	時間管理	12	時間通りに進行するための工夫、またはあえて面談時間を短くする・長くする等
	話しやすい雰囲気作り	23	雑談やアイスブレイクを意識的に設ける、利用者が話せる時間を多めに確保する等
	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
	ツールの機能活用	28	Web会議システムの機能の活用、付属機器や他のツールとの効果的な併用
主に支援後	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
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

アンケート調査結果:

事例:個別に配慮・工夫したこと(自由記述式)

■「オンライン支援の活用意図・効果」の類型として、5つのカテゴリーを抽出

➤件数の多い項目:「オンラインへの慣れの形成」、「感染対策」、
「外出・移動負担軽減」、「体調に合わせた実施」等

分類カテゴリー一覧(オンライン支援の活用意図・効果)

分類	カテゴリー名	件数	定義
オンライン の意図・ 効果活用	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の負担を軽減できた事例
	感染対策	13	緊急事態宣言等への対応や感染予防、感染不安等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動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、または将来の在宅就業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みられた事例

就労支援機関へのヒアリング調査

■ 調査対象の選定

- アンケート調査で「ヒアリング可」と回答
- 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
- 地域バランスを考慮し選定

■ 調査対象機関 15事業所

- 就業・生活支援センター:4カ所
- 自治体の就労支援センター:2カ所
- 定着支援事業所:6カ所
- サポステ:3カ所

(東京23区または政令指定都市:7カ所、その他の市町村:8カ所)

■ ヒアリング調査結果(実施環境等)

■ オンライン支援の開始時期

- 新型コロナウイルス感染症流行をきっかけとする事業所が多い

■ 通信環境

- 施設内の有線・無線LANにより接続(全事業所)
- Zoomが最も多く、他のソフトは相手先に合わせて利用

■ 実施場所

- 事業所内の個室等、区切られた場所での実施が多い

■ 利用者のオンライン環境

- 私物のパソコン、スマートフォン、タブレット等
- 自宅からの接続が基本

■ ヒアリング調査結果(支援の状況①)

■ 相談

- 初回もしくはいずれかのタイミングで来所してもらう
(全事業所)

■ アセスメント

- 対面で行っている事業所が多い

職業に対する希望、職歴、生育歴の聞き取りは
オンラインでも行う例が見られた

■ 面談

- 対面中心だが、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実施
- 病気や体調等の理由で来所が困難であるが、オンラインにより支援を継続できた例

■ ヒアリング調査結果(支援の状況②)

■ 本人向けの講習・プログラム

支援機関により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

- 相談場面を中心に実施(就業・生活支援センター、自治体の就労支援センター)
- 本人向けの講習・プログラムを多く実施(定着支援事業、サポステ)

■ 就職活動支援

- オンラインで面接練習や履歴書添削等を行っている例

■ 定着支援

- オンラインで実施(全事業所)

在職者は、オンライン環境がある、PCスキルが高い、来所する時間が取れない等の理由から、多く実施

ヒアリング調査結果(支援の状況③)

■ ジョブコーチ支援

- 感染予防等の理由で、面談やケース会議をオンラインで実施した例(6事業所)

■ ケース会議

- オンラインで行った例(就業・生活支援センター等)

日程調整がしやすい、複数機関が同時に参加しやすい

■ その他

- 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
- オンライン開催でセミナーを実施した例(多数)

■ ヒアリング調査結果(準備、工夫)

■ オンライン支援にかかる準備

- ・ マイクやカメラ、イヤホンマイク等の購入
- ・ 操作マニュアルの作成
- ・ 利用者向けに操作方法に関する動画を作成してウェブサイトに掲載している例

■ コミュニケーション面の工夫

- ・ 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
- ・ チャットや画面共有の活用
- ・ 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

■ ヒアリング調査結果(障害別、推進上の課題)

■ オンライン支援の実施の検討

- 障害別ではなく、利用者のニーズ等によって個別に判断
- 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

■ 障害別の対応の例

- 知的障害、身体障害(視覚障害等)、高次脳機能障害 等

■ オンライン支援を推進していく上での課題

- 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

■ 考察(課題の解消に向けた取組①)

■ オンライン支援の課題

- 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
- 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

■ オンライン支援の課題の解消に向けた取組

- 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

実施前の取組	インタビュー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	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

考察(課題の解消に向けた取組 ②)

② 機器や通信環境の課題への取組例

オンライン環境の準備 〈ソフト面〉	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座の実施 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〉	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）

考察(課題の解消に向けた取組③)

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	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終わるのを待つ
情報提示	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	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

■ 考察(オンライン支援の推進に向けて)

- オンライン支援の有効性をより高めていくために
 - 課題を軽減する様々な取組を共有していく
 - ⇒ オンライン化によるメリットがデメリットを上回ることができる場面を増やすことができるのではないかと
 - 支援者個人の操作スキルや支援スキルの向上
 - 組織レベルでの取組も重要
 - ・ 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

考察(まとめ)

■ オンライン支援の今後

- 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メリットがある
- 今後のオンラインの活用方針は様々であったが、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が多かった



- 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
- 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