

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

(調査研究報告書 No.174) サマリー

【キーワード】

オンラインによる就労支援 障害者の就労支援 オンライン支援 オンライン相談
オンラインアセスメント 支援実施上の課題 支援実施上の工夫
支援実施上の配慮事項 Web 会議システム

【要約】

本調査研究は、就労支援機関における今後のオンラインによる就労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として、就労支援機関を対象としたアンケート調査及びヒアリング調査を実施した。

その結果、調査対象事業所では定着支援等を中心にオンライン支援が活用されていた。また、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一方、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、これらの課題に対する具体的な取組例も確認された。

1 執筆担当（執筆順）

高木 啓太（障害者職業総合センター事業主支援部門 上席研究員）
中山 奈緒子（障害者職業総合センター事業主支援部門 研究員）
布施 薫（障害者職業総合センター事業主支援部門 研究協力員）
秋場 美紀子（障害者職業総合センター事業主支援部門 主任研究員）

2 研究期間

2022年度～2023年度

3 報告書の構成

第1章 オンラインによる就労支援サービスの現状
第2章 就労支援機関へのアンケート調査
第3章 就労支援機関へのヒアリング調査
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
巻末資料

4 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。

5 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に、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に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。

6 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（下表）。

表 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

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（図1）。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（図2）。

オンライン支援（就業・生活支援センター、n=106）

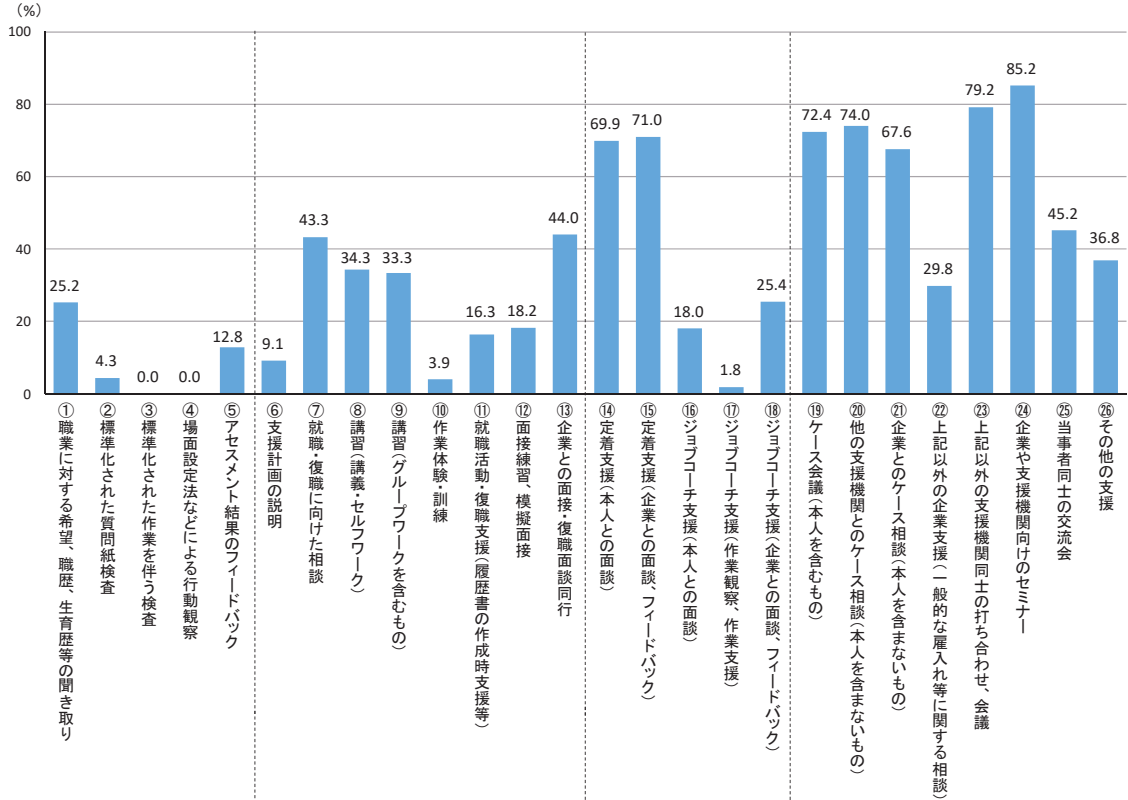
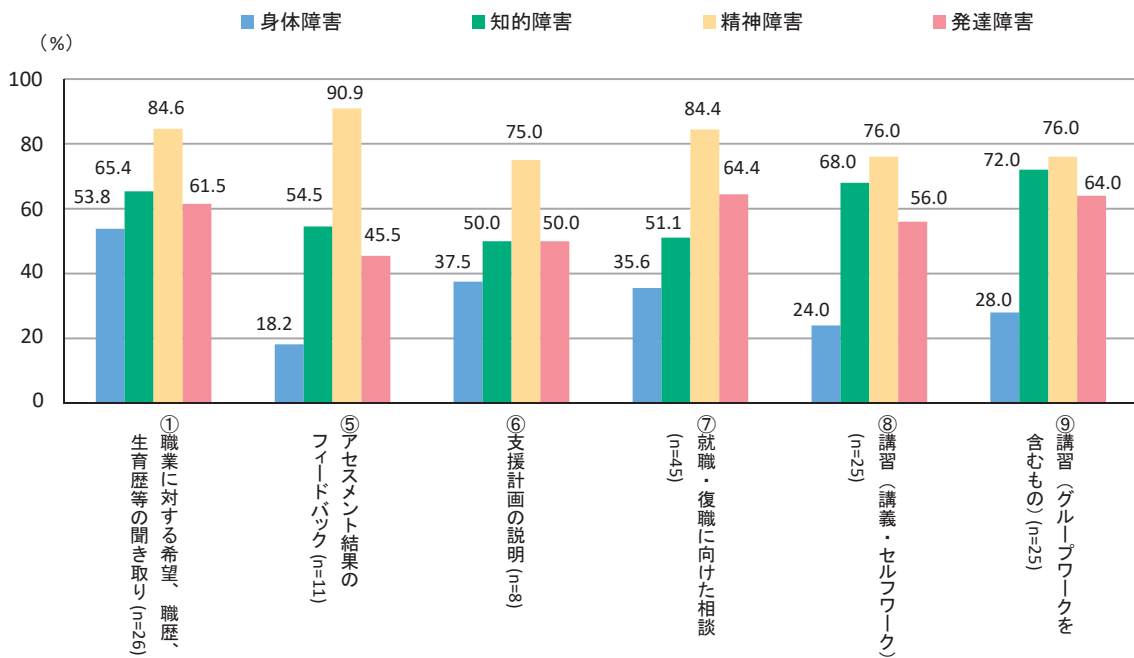


図1 各支援内容別の対面支援実施事業所に占めるオンライン支援実施事業所の比率（就業・生活支援センター）【複数回答】
※ここでは代表して就業・生活支援センターのみ取り上げる。

就業・生活支援センター (n=106)



就業・生活支援センター (n=106)

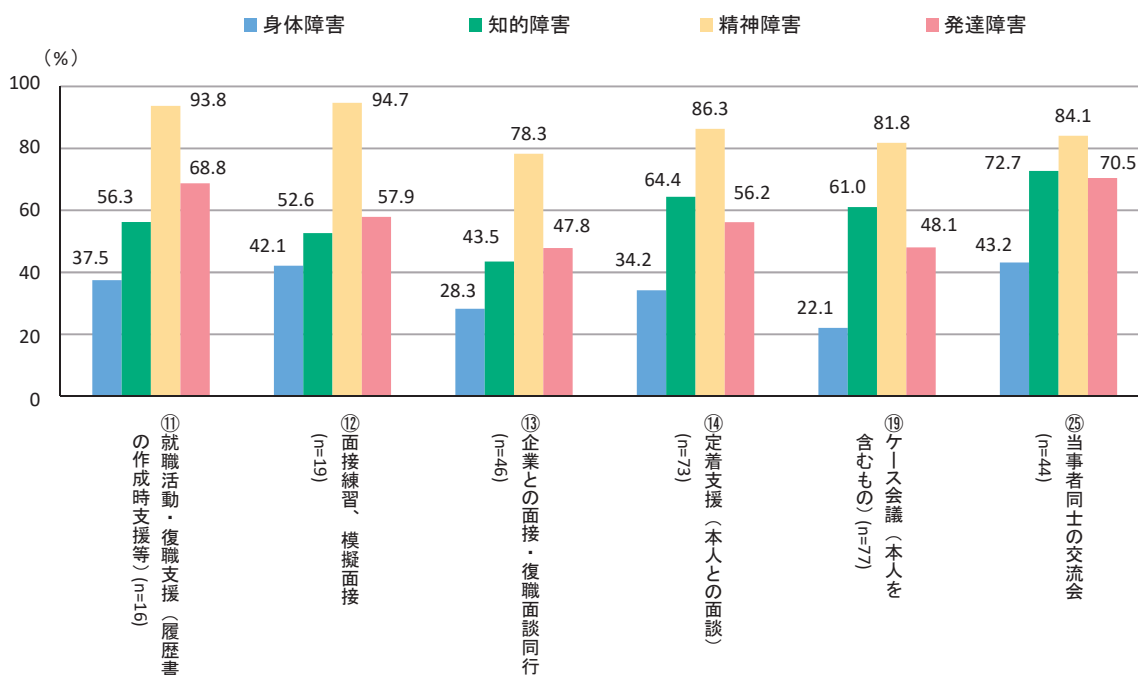


図2 オンライン支援対象者の障害種別（就業・生活支援センター）【複数回答】
※障害者支援に関する部分を抜粋。ここでは代表して就業・生活支援センターのみ取り上げる。

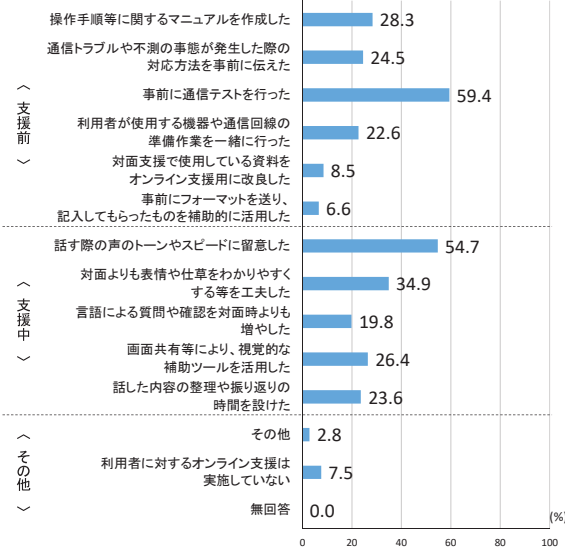
「オンライン支援の実施を検討する際に考慮する条件」としては、いずれの事業も「利用者のオンライン支援ニーズ、希望」、「利用者側の通信機器・通信環境」の選択率が高かった。また、「オンライン支援を実施する際の工夫」としては、いずれの事業も「事前に通信テストを行った」、「話す際の声のトーンやスピードに留意した」の実施率が高かった（図3）。

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。

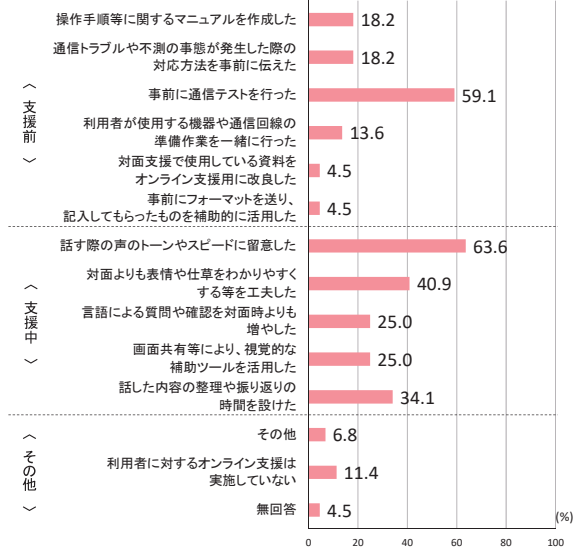
オンライン支援のデメリットとしては、いずれの事業も「通信状況のトラブルにより、開始の遅れ・中断・延長等が起こりやすい」、「利用者の非言語的な手がかり（声や表情など）を把握することが難しい」の選択率が高く、通信環境・機器、非言語情報の把握やアセスメント、及びラポール形成に関する項目でデメリットを感じたと回答した事業所が多かった。

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。

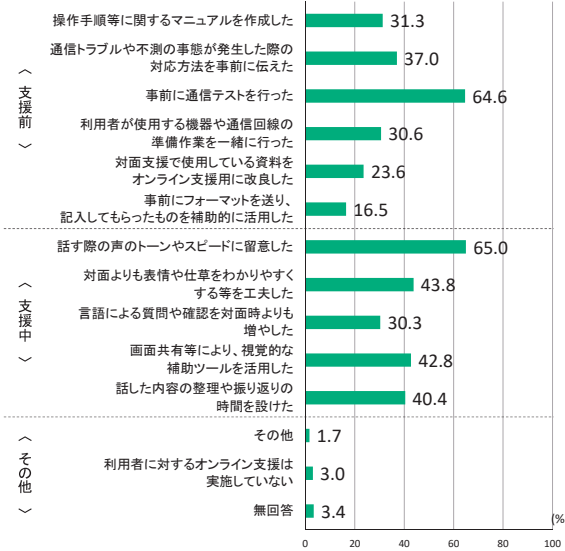
障害者就業・生活支援センター (n=106)



自治体単独の障害者就労支援センター (n=44)



就労定着支援事業所 (n=297)



地域若者サポートステーション (n=50)

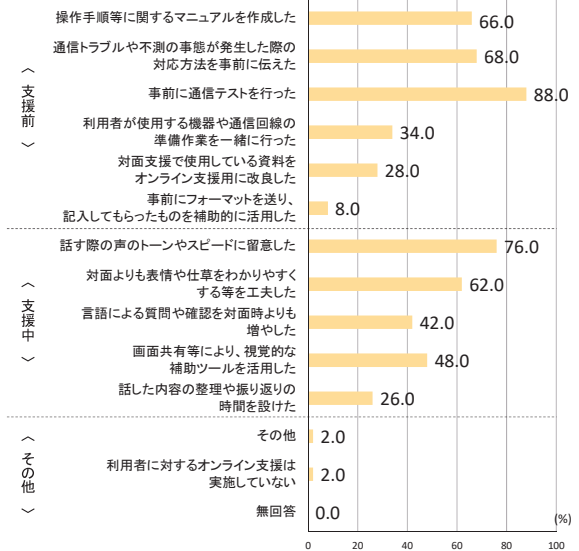


図3 オンライン支援を実施する際の工夫【複数回答】

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。また、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。さらに、「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他、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他、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他、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1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。

(3) 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1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す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1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。