

オンラインによる就労支援に関する調査①

－障害者本人を対象とした
オンライン支援事例の分析から－

- 中山 奈緒子 (障害者職業総合センター 研究員)
- 秋場 美紀子・布施 薫・高木 啓太・堂井 康宏
- (障害者職業総合センター)

背景と目的

■ 新型コロナウイルス感染症の流行

⇒ 障害者の就労支援における

「オンライン支援※」の拡大

※Web会議・ビデオ通話等を用いた就労支援

■ 就労支援機関におけるオンライン支援の開始年（NIVR調査）¹

2019年以前に開始：66／497機関

→ 2020年以降に開始：417機関

大きく増加

■ 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 ⇒ ノウハウの蓄積・共有が必要

1) 障害者職業総合センター 調査研究報告書No.174(印刷中)「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」

背景と目的

- 調査研究の目的:就労支援機関におけるオンライン支援の現状と課題、効果的な実施方法の可能性について、量的・質的に把握する

事前調査

本調査

有識者へのヒアリング
(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
- 障害者就業・生活支援センター:3機関

本調査①就労支援機関アンケート調査
(実態把握):2,008事業所

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
(効果的な支援方法の具体的な把握)
:15事業所

今回の発表内容

方法

■ 調査の実施期間と実施方法

- 2022年10月～11月
- 当機構のアンケート調査用Webフォームを使用

「まん防」解除から約半年後
(感染症法上の位置づけは
「2類相当」)

■ 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

方法

■ 調査項目

- 障害者本人（以下、「対象者」）を対象としたオンライン支援の事例（1事業所あたり最大2事例）
 - 対象者の属性
（年代、支援開始時点における就職状況、障害種別）
 - オンライン支援を行うことになった経緯
 - 支援内容
 - 実施した配慮・工夫（選択式、自由記述式） など
- 事業所におけるオンライン支援の全体的な状況
＝本発表では割愛
（詳細は障害者職業総合センター調査研究報告書No.174
（R6.3発行予定）に掲載）

結果：回答数（事例数）

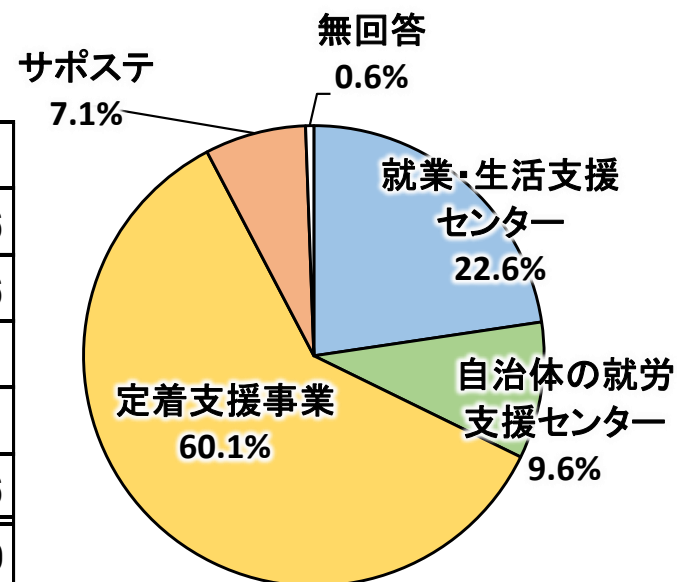
■ アンケート調査全体の有効回答数：807件

（有効回答率40.3%）

■ 記入された事例の数：合計521件

⇒ **518件**を分析（事業不明の回答（3件）を除外）

	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



結果:対象者の属性

- 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

(%)

	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

:「在職中」が多い
(サポステ=「求職中」)

結果：オンライン支援を行うことになった経緯（複数回答）

■ 最も多かった回答

- 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

結果：対象者への支援内容（複数回答）

■ 最も多かった回答

- サポステ：「就職・復職に向けた相談」（89.2%）
- 他の3事業：「定着支援（本人との面談）」（約6～7割）

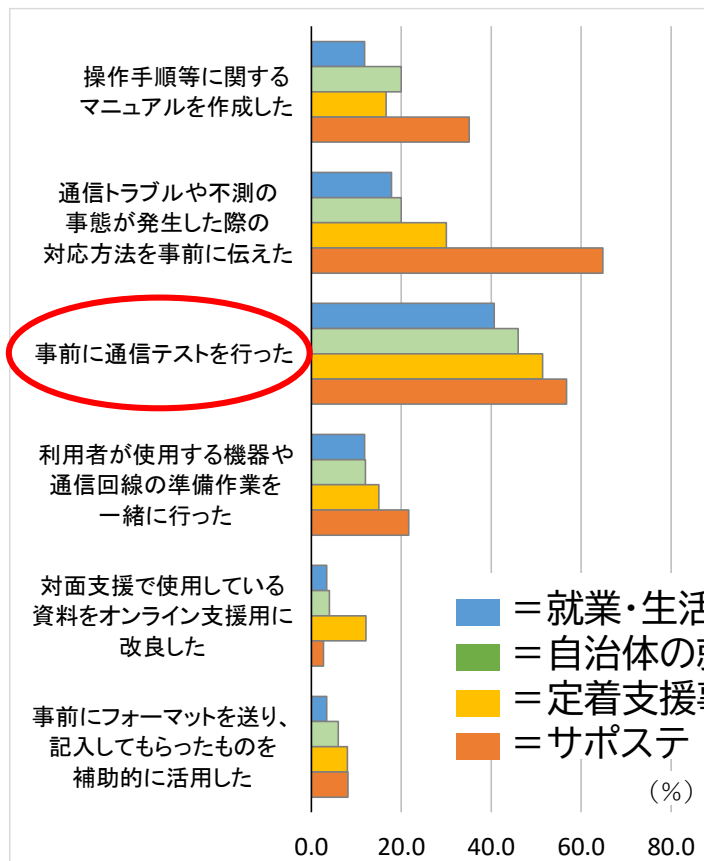
■ 上記以外に多かった回答

- サポステ以外：「定着支援（企業との面談、フィードバック）」
（約4～6割）
- サポステ：「職業に対する希望、職歴、生育歴等の聞き取り」（67.6%）、「就職活動・復職支援（履歴書等の作成時支援等）」（70.3%）等も比較的多い

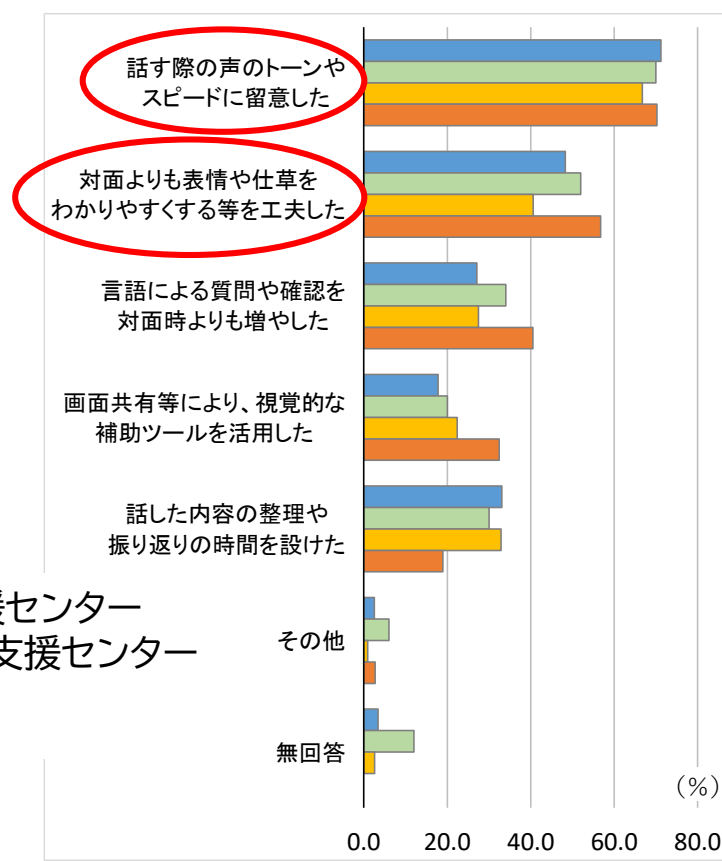
定着支援（サポステは就職前の支援）の事例が多い

結果：実施した配慮・工夫（選択式、複数回答）

＜支援前の工夫＞



＜支援中の工夫等＞



- 最も多かった回答（6割以上）「話す際の声のトーンやスピードに留意した」
- 上記以外に多かった回答（約4～5割）「事前に通信テストを行った」、
「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」

結果：実施した配慮・工夫（選択式、複数回答）

■ 対象者の「主たる障害」とのクロス集計

- 全ての障害で「話す際の声のトーンやスピードに留意した」が最も高い
- 知的障害:「事前に通信テストを行った」の実施率が5割以上

		(%)				
		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	46.1	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。

結果：実施した配慮・工夫（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

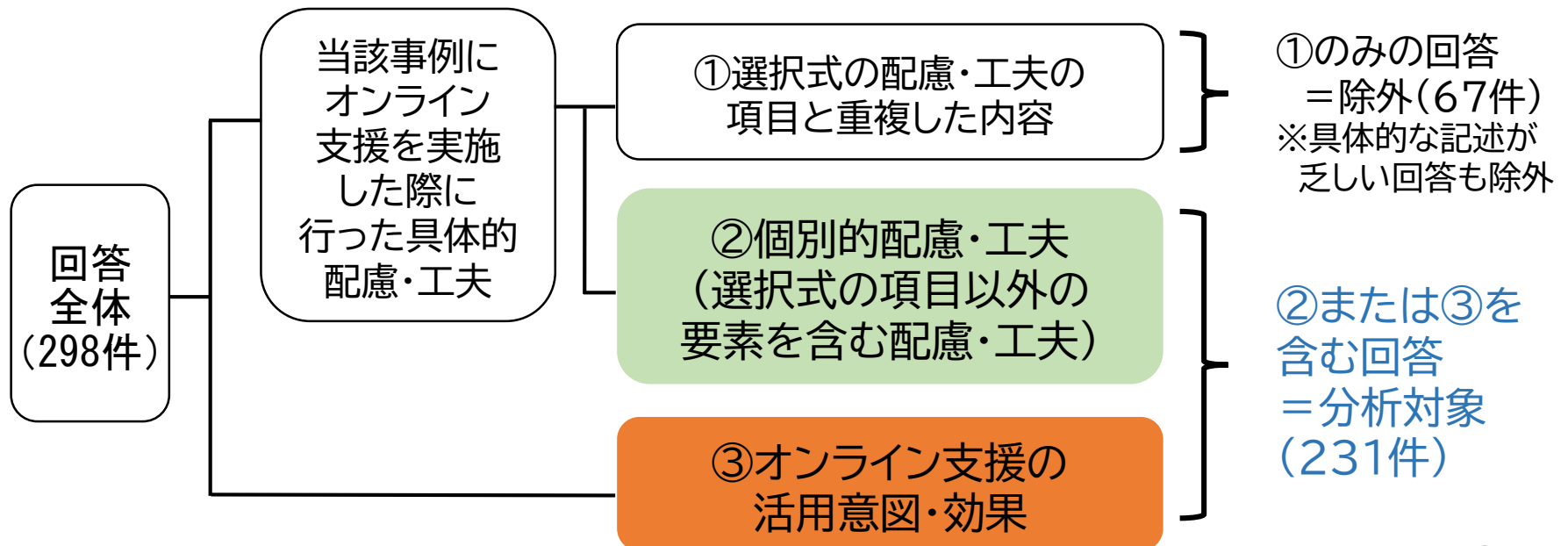
■ 分類手続き

1. 分析者1が全ての回答内容に目を通す
2. 類似した内容の回答をグルーピングしてカテゴリーを生成
3. 回答を各カテゴリーに分類
4. 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
5. 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

結果：実施した配慮・工夫（自由記述式）

■ 分類手続き（続き）

- 記述内容は主に、「**個別的配慮・工夫**」と「**オンライン支援の活用意図・効果**」に分けられた
- 「実施した配慮・工夫（選択式）」と重複した内容を除外
⇒ **231件**を最終的な分析対象とした



結果：実施した配慮・工夫（自由記述式）

■ 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 ④	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を実施する等
	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 ④	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 ①	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 ①	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 ③	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

「個別的配慮・工夫」の類型として12カテゴリーを抽出
 「平易な言葉遣い」と「ツールの機能活用」、「面談内容の文章化」の順に多い

結果：実施した配慮・工夫（自由記述式）

■ 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
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 ③	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 ②	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 ③	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 ①	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

「活用意図・効果」の類型として5カテゴリーを抽出
 「オンラインへの慣れの形成」、「感染対策」、
 「外出・移動負担軽減」と「体調に合わせた実施」の順に多い

結果：実施した配慮・工夫（自由記述式）

■カテゴリー×「主たる障害」のクロス集計（個別的配慮・工夫）

個別的配慮・工夫		記述数 (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	面談内容の図章化	26	6.3	2.8	6.3	18.1	40.0

- 各障害種別で最も多かったカテゴリー

身体：対面との併用／知的：参加者と話題の調整

／精神：ツールの機能活用／発達、高次脳：面談内容の文章化

結果：実施した配慮・工夫（自由記述式）

■ カテゴリー×「主たる障害」のクロス集計（活用意図・効果）

活用意図・効果	記述数 (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

- 各障害種別で最も多かったカテゴリー

身体：外出・移動負担軽減、オンラインへの慣れの形成／知的：感染対策
／精神：体調に合わせた実施／発達、高次脳：オンラインへの慣れの形成

■ 各カテゴリーの記述内容の具体例（一部）

- 身体障害：移動負担の軽減、（将来の）在宅就労のための実施例など
- 知的障害：事前の通信テスト、企業担当者や家族等への同席依頼、
簡潔な言葉遣いで話す、等の工夫例が多い
- 精神障害：体調に応じ面談日時、カメラのオンオフ等を柔軟に調整した例など
- 発達障害：行き違いを防ぐための視覚化・文章化を行った例など

まとめ

■ オンライン支援における個別的配慮・工夫

• 選択式の設問で実施率が高かった工夫

支援前: 機器等の準備に関する工夫 (通信テスト等)

支援中: 非言語的コミュニケーションに関する工夫 (声のトーン、表情等)

• 上記以外に、自由記述から抽出された工夫

支援前: 当日のコミュニケーションが円滑になる工夫

(参加者の調整、事前顔合わせ等)

支援中: 言語面の工夫 (簡潔に話す、文章化等)

視覚化 (チャット機能や液晶タブレット等の活用)

面談の構造化 (面談目的や流れの共有、時間管理等)

一般的に行われやすい工夫＋
対象者の特性や状況に合わせた多様な工夫を実施

まとめ

- オンライン支援は様々な意図で活用されており、対象者によっては感染対策以外の効果もみられた

オンライン支援の効果は、対象者によって異なる可能性（感染対策のみにとどまらない）

- 「支援中」だけでなく「支援前」・「支援後」の工夫も実施されていた

オンライン支援の質を保つ上で有効な可能性
一方、支援者の負担増加にも注意が必要

※ 今回の分析の限界点

- 回答数の少なさ（統計的検定は実施できていない）
- 「対象者の属性や支援内容等によって、行われやすい工夫が異なるか」等の仮説検証は今後の課題