

## オンラインによる就労支援に関する調査②

ーヒアリング調査から把握された  
オンライン支援の課題を補完するための方法や取組ー

---

○高木 啓太（障害者職業総合センター 上席研究員）

秋場 美紀子・中山 奈緒子・布施 薫・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

### ■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

⇒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を把握することを目的に調査

○就労支援機関を対象としたヒアリング調査によって把握したオンライン支援の課題への対策を中心に発表

## 方法

---

### ■調査対象

- アンケート調査で「ヒアリング可」と回答のあった支援機関
- オンライン支援を積極的に行っている機関や特徴的な取組をしている15機関を対象

### ■調査期間

- 2023年2月中旬から5月中旬

## 方法

---

### ■15機関の内訳

- 障害者就業・生活支援センター：4カ所
- 自治体設置の障害者就労支援センター：2カ所
- 就労定着支援事業所：6カ所
- 地域若者サポートステーション事業所：3カ所

### ※地域バランスを考慮して実施

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

## オンライン支援のメリット 〈アンケート〉

---

- 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
- 多忙・遠方等の理由で訪問が難しい企業への支援が行えるようになった

## オンライン支援のメリット〈ヒアリング〉

---

### ■移動コストの軽減と日程調整の容易さ

#### ●移動時間コストの軽減

「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】

#### ●遠方者の対象への対応

「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」【定着D】

#### ●日程調整の容易さ

「課題が何かあった時に、オンライン支援であれば適時に行うことができる」【ナカポツB】

## オンライン支援のデメリット 〈アンケート〉

---

- 通信状況のトラブル等が発生すること
  - 非言語的な手がかり（利用者の声や表情など）の把握が難しいこと
- ⇒機器の問題と非言語的な手がかりの把握の難しさがオンライン支援を進めていくうえで大きな阻害要因

## オンライン支援のデメリット 〈ヒアリング〉

---

### ■機器の問題

「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」【定着F】

### ■非言語的な手がかり把握の難しさ

「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、表情は平面的な画面上では見えてこない」【自治体B】

### ■コミュニケーション上の課題

「対面では、利用者がとまどっているかどうかなど空気感でわかることがあるが、オンラインではそれが難しい」【定着E】

## 機器の問題への対策

オンライン環境の準備〈ソフト面〉	テスト接続の実施
	操作練習の実施
	接続法の説明を実施
	オンラインで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
オンライン環境の準備〈機器面〉	Wi-Fi環境の確認
	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
	モバイルWi-Fiの貸出
職員のスキルアップ	職員向けマニュアルの作成
	職員の勉強会や研修の実施

## 非言語的な手がかりの把握の難しさへの対策

話を聞く際の工夫	時間をかけて聞く
	リアクションをいつもより大きく見せる
	よりわかりやすい表現となるよう気を付ける
	言葉による確認を頻繁に行う
	支援者側の自己情報の開示
視覚的補助ツールの使用	映像で補う
	画面共有で資料を提示する
	ホワイトボードに短文を書いて画面から見せる

## 非言語的な手がかりの把握の難しさへの対策（続き）

対面支援との組合せ	支援実施前の関係構築
	生活状況や本人の様子を対面支援で確認する
	込み入った話は対面支援と併用する

## 個人情報保護、情報セキュリティ〈ヒアリング〉

---

### ■利用者との関係

- 禁止事項の設定（録画や録音をしない等）
- 書面で確認もしくは誓約書・同意書で確認
- これらの多くは対面支援でも適用されるもの

### ■面談環境

- 面談室を使用（自席で行わない）
- 施設外ではビデオ通話を行わない

## 個人情報保護、情報セキュリティ〈ヒアリング〉

---

### ■ その他

- 個人情報が保存されたパソコンと厳格に区別
  - 専用アカウントを作成
  - 利用者向けにネットリテラシー勉強会を開催
- 職員向けに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

## 考察

---

### ■ヒアリング調査からわかったこと

#### ●機器の問題への対策

⇒オンライン環境の準備（ソフト面・機器面）

職員のスキルアップへの取組

#### ●非言語的な手がかりの把握の難しさへの対策

⇒話を聞く際の工夫

視覚的補助ツールの使用、対面支援との組み合わせ

#### ●個人情報保護・情報セキュリティ

⇒利用者との関係や面談環境での配慮が見られた

職員向けの研修が改めて実施された例が見られなかった

## 考察

---

### ■オンライン支援の有効性をより高めていくために

- オンライン支援の課題を軽減する様々な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ことができる場面を増やすことができるのではないか
- 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