

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）

1 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により、障害者の就労支援においても、オンラインによる相談等の就労支援サービス（以下「オンライン支援」という。）の提供が求められてきている。従来サービスが受けにくい遠方の利用者にとって相談機会が確保しやすいなどの利点も考えられる一方、現状オンライン支援のノウハウの蓄積や共有は必ずしも十分とはいえない。

このため、障害者職業総合センターでは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、2022～2023年度にかけて「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」を行っている。本発表では、支援機関を対象としたアンケート調査によって把握した「障害者本人を対象としたオンライン支援事例」（のべ518件）の分析結果について報告する。

2 方法

(1) 調査の実施期間と実施方法

2022年10月～11月に、障害者職業総合センターのアンケート調査用 Web フォームを用いて実施した。後述(2)の事業所に対し、Web フォームの URL 及び二次元コードが記載された調査依頼文書を郵送した。

(2) 調査対象と回答者

調査対象事業所は2,008所（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。）338所、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。）166所、就労定着支援事業所（以下「定着支援事業」という。）1,327所、地域若者サポートステーション（以下「サポステ」という。）177所）であった。住所不明の4所を除く2,004所に調査依頼文書を送付し、調査対象事業におけるオンライン支援の状況を把握している者に回答を依頼した。

(3) 調査項目

障害者本人を対象としたオンライン支援（Web 会議システム・ビデオ通話を用いた支援）の事例について、障害者本人（以下「対象者」という。）の属性、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）等を最大2事例まで把握した（事業所全体の状況等の他の調査項目は本発表では割愛する）。

3 調査結果

(1) 回答数（事例数）

アンケート調査全体の有効回答数は807件、有効回答率は40.3%であった。記入された事例の数は合計521件であり、事業不明の3件を除いた518件（就業・生活支援センター118件、自治体の就労支援センター50件、定着支援事業313件、サポステ37件）を分析対象とした。

(2) 対象者の属性

ア 年代

就業・生活支援センターでは「30代」、他の3事業では「20代」が最も多かった。

イ 支援開始時点における就職状況

サポステでは「求職中（在学中を除く）」、他の3事業では「在職中」が最も多かった。

ウ 障害種別

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」、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。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「知的障害」の選択率も2～3割程度あった。

(3) オンライン支援を行うことになった経緯

自治体の就労支援センターでは「利用者の就職先企業等からの依頼」、他の3事業では「感染対策（予防）のため」が最も多かった。

(4) 対象者への支援内容

サポステ以外の3事業では「定着支援（本人との面談）」の選択率が6～7割程度と多かった。サポステでは「就職・復職に向けた相談」の選択率が約9割であり、就業・生活支援センター及び定着支援事業でも約4割が選択していた。

(5) 実施した配慮・工夫（選択式）

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6割を超えており最も高かった。障害種別（主たる障害）とのクロス集計を行ったところ、知的障害で「事前に通信テストを行った」が5割を超えていた。

(6) 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）

ア 分類手続き

295件の自由記述を質的に分類した。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、複数のカテゴリーに関連する内容が含まれている記述は該当する全てのカテゴリーに分類した。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 分類結果（カテゴリー）の概要

記述内容を大別すると、以下の3種類であった。

- ・「(5)実施した配慮・工夫」(選択式)と重複した内容
- ・上記(5)以外の要素を含む配慮・工夫(以下「個別的配慮・工夫」という。)の具体的内容
- ・当該事例にオンライン支援を活用した意図・オンライン支援の効果に関する内容

そのため、以降の分析は「(5)実施した配慮・工夫」と重複した内容のみの回答を除いた231件の回答を分析対象とした。最終的な分類とカテゴリーは表1の通りであった。

表1 カテゴリー一覧(個別に配慮・工夫したこと)

大分類	小分類	カテゴリー名	件数
個別的配慮・工夫	主に支援前	スケジュール調整	16
		参加者と話題の調整	23
		サポート要員の確保	17
		事前の情報共有	17
		対面との併用	21
		プライバシー確保	9
	主に支援中	面談の目的・流れの共有	10
		時間管理	12
		話しやすい雰囲気作り	23
		平易な言葉遣い	28
		ツールの機能活用	28
	主に支援後	面談内容の文章化	27
	その他	その他	40
	活用意図・効果	オンライン支援の意図	緊張緩和
外出・移動負担軽減			11
感染対策			13
体調に合わせた実施			11
オンラインへの慣れの形成			16
その他			15

「個別的配慮・工夫」の中では「ツールの機能活用」(例:「チャットでスタンプも含めて会話をすることで(中略)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」)、及び「平易な言葉遣い」(例:「オンライン支援に不慣れな利用者だったので(中略)、簡潔な表現で話すことを意識した」)が最も多く、次に「面談内容の文章化」(例:「今日話した内容を要約してチャットで伝えた」)が続いた。

「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」(例:「オンライン面接を取り入れる企業が増え、事業所での面接練習においてもオンラインでの模擬面接を実施した」)が最も多く、次に「感染対策」(例:

「企業側の希望もあり、感染対策のため訪問は控えてオンライン支援を行った」)が続いた。

ウ カテゴリー×障害種別のクロス集計

前述のカテゴリーと(2)ウの障害種別(主たる障害)とのクロス集計を行った。「個別的配慮・工夫」では、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」、発達障害および高次脳機能障害で「面談内容の文章化」が最も多かった。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みられた。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みられた。

「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」、発達障害およ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。特に精神障害では、利用者の調子が悪い時に対面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繋がった旨の回答がみられた。

4 考察

支援前から支援後まで多様な工夫が行われていた。支援中～支援後の配慮・工夫は視覚化や面談の構造化に関連するカテゴリーが複数みられた。これらは全ての障害種別の対象者に行われていたが、特に精神障害や発達障害の対象者には親和性が高いと考えられる。一方、2021年の山口らの調査¹⁾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で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工夫によりオンライン支援を実施できている例も一定数みられた。加えて本調査では支援前の工夫も多く抽出され、支援前後の準備や振り返りがオンライン支援の効果を高める上で重要である可能性が示唆された一方、準備等に係る支援者の負担増加も懸念される。またオンライン支援の活用意図・効果も感染対策以外に複数抽出され、対象者によって支援効果が異なる可能性も考えられる。

オンライン支援の一般的な工夫だけでなく対象者に応じて行った個別的工夫について、自由記述の整理を通じて幾つかの類型を抽出できたことは本研究の成果であると考えられる。一方で本調査ではn数の限界から統計的検定は行わなかった。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である。

【参考文献】

- 1) 山口明日香・岡耕平・前原和明・野崎智仁・八重田淳『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 vol. 35(1)」, (2021), p. 22-29