

オンラインによる就労支援に関する調査②

－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－

○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）

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。）の提供が利用者から求められてきている。オンライン支援は、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、そのノウハウの蓄積や共有は必ずしも十分とはいえない状況にある。

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。本稿では、就労支援機関（以下「支援機関」という。）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報告する。

2 方法

2022年10月～11月に実施したアンケート調査で「ヒアリング可」と回答のあった支援機関のうち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機関を対象として、2023年2月中旬から5月中旬にかけてヒアリング調査を実施した。15機関の内訳は、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。）4カ所、自治体設置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。）2カ所、就労定着支援事業所（以下「定着支援事業」という。）6カ所、若者サポートステーション事業所（以下「サポステ」という。）3カ所である。対象とする対象機関の所在地は地域バランスを考慮し、東京23区または政令指定都市7カ所、その他の市町村8カ所とした。

3 調査結果

(1) オンライン支援のメリットとデメリット

アンケート調査からは、対面支援と比較したオンライン支援のメリットとして、利用者の外出や移動に伴う負担が軽減したということが最も多く挙げられた（就業・生活支援センター74.5%、自治体の就労支援センター75.0%、定着支援事業81.5%、サポステ86.0%）。他にも、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等のメリットが多く挙げら

れ、ヒアリング調査においても同様にメリットとして挙げられた。

一方で、アンケート調査からは、対面支援と比較したオンライン支援のデメリットとして、通信状況のトラブル等が発生すること（就業・生活支援センター66.0%、自治体の就労支援センター81.8%、定着支援事業68.7%、サポステ80.0%）、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（就業・生活支援センター71.7%、自治体の就労支援センター81.8%、定着支援事業61.3%、サポステ60.0%）が挙げられており、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であることが窺われた。

加えて、アンケート調査からは、使用する機器や通信回線等に関するルールを定めている等、多くの機関が個人情報保護や情報セキュリティに関する何らかの取組を行っていることが窺われたため、ヒアリング調査では、それらをより具体的に確認した。

(2) 機器の問題への対策

ヒアリング調査では、機器の問題への対策として、オンライン環境の準備（ソフト面・機器面）と職員のスキルアップが挙げられた（表1）。

表1 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

オンライン環境の準備（ソフト面）では、オンライン支援実施前に利用者の要望に応じてテスト接続を行う、支援機関においてオンライン支援に必要なソフトウェアの操作練習を実施する、直接利用者の自宅まで出向いて接続法の説明を行う等の取組が見られた。また、オンラインでの入室手順を伝える説明書を作成して渡す、オンライン支援に必要

なソフトウェアの使い方についての講座を行う取組も見られた。その他には、利用者向けにビデオ会議ソフトウェアの導入の仕方等の説明動画を作成し、Web サイト上で公開する取組も見られた。

オンライン環境の準備（機器面）では、利用者の自宅のWi-Fi環境の有無の確認を行う取組が見られた。また、オンラインでの見え方や聞こえ方を良くするための照明や集音マイク、ヘッドセットやイヤホンマイク等を用意する取組や、通信環境がない利用者に対し、モバイルWi-Fiを貸し出す取組も見られた。

職員のスキルアップでは、職員向けに操作手順マニュアルの作成、職員の勉強会や研修の実施等の取組が見られた。

(3) 非言語的な手がかりの把握の難しさへの対策

ヒアリング調査においては、話を聞く際の工夫と視覚的補助ツールの使用により、非言語的な手がかりの把握の難しさへの対策を行っている例が見られた（表2）。

表2 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
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

話を聞く際の工夫としては、対面支援なら1回で済むこともオンライン支援では2～3回に分けて実施する等時間をかけて聞く、表情やうなずき、目線、相槌などの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という例や、支援者側も意識して自分のことを話す等の自己情報の開示を行うという取組が見られた。

視覚的補助ツールの使用では、必要に応じて映像で補う、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に映して見せるといった視覚的ツールでコミュニケーションを補うという例が見られた。

一方、上記のような対策をしてもなお非言語的な手がかりの把握が難しい面もあることから、オンライン支援実施前の普段のやり取りからラポール形成や関係構築をしていく、一度は来所してもらい生活状況や本人の様子を確認する、込み入った話をするときには対面支援と併用するというように、オンライン支援と対面支援を組み合わせることで、画面からは見えにくい非言語的な手がかりや人となりを把

握している事例も見られた。

(4) 個人情報保護、情報セキュリティについて

利用者との関係では、録画や録音をしない等の禁止事項を設定している例、個人情報保護等に関して書面で確認もしくは誓約書・同意書で確認してもらう例が見られた。ただし、これらの多くはオンライン支援に特化したものではなく、対面支援でも適用されるものであった。他方、やむをえず家族に聞こえる場所で相談する場合にはその旨本人に承諾を取る、個人の名前が入ったものは画面に写さない等のオンライン支援特有の例や、利用者別に使える機能や入室可能範囲等を分けてアクセス制限を設けるという例も見られた。

面談環境では、面談室を使用し自席で行わない、施設外ではビデオ通話を行わない等の例が見られた。他に、個人情報が保存されたパソコンとは厳格に区別する、専用アカウントを作成するという例も見られた。

また、利用者向けにネットリテラシー勉強会を開催している例が見られた一方で、ヒアリング調査を実施した機関では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。

4 考察

15 機関に対するヒアリング調査においては、オンライン支援を実践していく中で、様々な工夫を行ってきた状況が窺われた。

機器の問題については、オンライン環境の準備（ソフト面・機器面）や職員のスキルアップが、また、非言語的な手がかりの把握の難しさについては、話を聞く際の工夫や視覚的補助ツールの使用等の対策がなされていた。他にも、オンライン支援と対面支援を組み合わせることで効果を挙げている事例も見られている。他方、個人情報保護や情報セキュリティについては、利用者との関係や面談環境での配慮がある一方で、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点は懸念される点である。

こうした懸念点を改善するとともに、オンライン支援を実施するにあたっての様々な工夫が広く共有されていくことで、オンライン支援がより効果的に行われることを期待したい。