令和8年度職業リハビリテーション研究発表会（地方開催）
令和８年9月11日

独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター
NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

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

《障害者職業総合センター研究部門　事業主支援部門》
2022～2023年度

〇髙木　啓太　・　堂井　康宏　・　秋場　美紀子　・
中山　奈緒子　・　布施　薫

背景

■本研究の背景

●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

※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「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」

目的

■本研究の目的

- 就労支援機関におけるオンライン就労支援の現状と課題を把握し、今後の支援のあり方と効果的な実施方法の検討に資する

■把握する内容

●実施状況

⇒オンラインによる就労支援が、どのように行われているか

●配慮事項・条件整備

⇒実施に当たり、どのような配慮や環境整備が必要か

●実施上の課題

⇒オンラインで支援を行う際に、どのような課題があるか

調査研究の方法

感染症法上の位置づけは「2類相当」の時期にほとんど実施

事前調査 → 本調査

専門家ヒアリング（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

事前調査（ヒアリング）

- 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

・目的: オンライン支援の実態把握
・調査対象: 2,008事業所
・実施時期: 2022年10月～11月

- 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

・目的: 効果的な支援方法の具体的な把握
・調査対象:15事業所
・実施時期: 2023年2月～5月

就労支援機関へのアンケート調査

■調査の実施方法

「まん防」解除から約半年後
（「2類相当」）

- 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

■調査対象と回答者

●障害者就業・生活支援センター事業

●自治体の障害者就労センター支援事業

●就労定着支援事業

●地域若者サポートステーション事業

以上の4種類の事業のいずれかを実施している事業所（2,008所）

アンケート調査対象と有効回答数

・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
自治体の障害者就労センター支援事業（以下「自治体の支援センター）	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

■ 有効回答数：807件（有効回答率40.3%）

方法

■調査項目

- 事業の状況
  （事業の種類等）
- オンライン支援の状況
  （オンライン支援の実施有無、 開始したきっかけ、実施環境等）
- オンライン支援のメリットと課題
- 障害者本人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）
- オンラインツールを活用した支援の今後の方針
- 基本情報
  （所在地、規模など）

オンライン支援の実施率

■障害者本人へのオンライン支援

●約5割（定着支援事業）～約8割（サポステ）の事業所が実施

■企業に対するオンライン支援

●就業・生活支援センターと自治体の就労支援センターで実施率が高い（約7～8割）

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

支援内容別のオンライン支援の実施の有無 ①

●実施率高：

「定着支援（障害者本人との面談）」「支援機関同士の打ち合わせ、会議」「企業や支援機関向けのセミナー」等

	就業・生活支援センター	自治体の就労支援センター	定着支援事業	サポステ
企業や支援機関向けのセミナー	85.2%	94.1%	76.0%	65.5%
支援機関同士の打ち合わせ、会議	79.2%	82.1%	60.2%	60.5%
定着支援（企業との面談、フィードバック	71.0%	93.0%	72.4%	34.5%
定着支援（本人との面談）	69.9%	79.5%	79.7%	79.6%
就職・復職に向けた相談	43.3%	41.5%	56.1%	78.0%

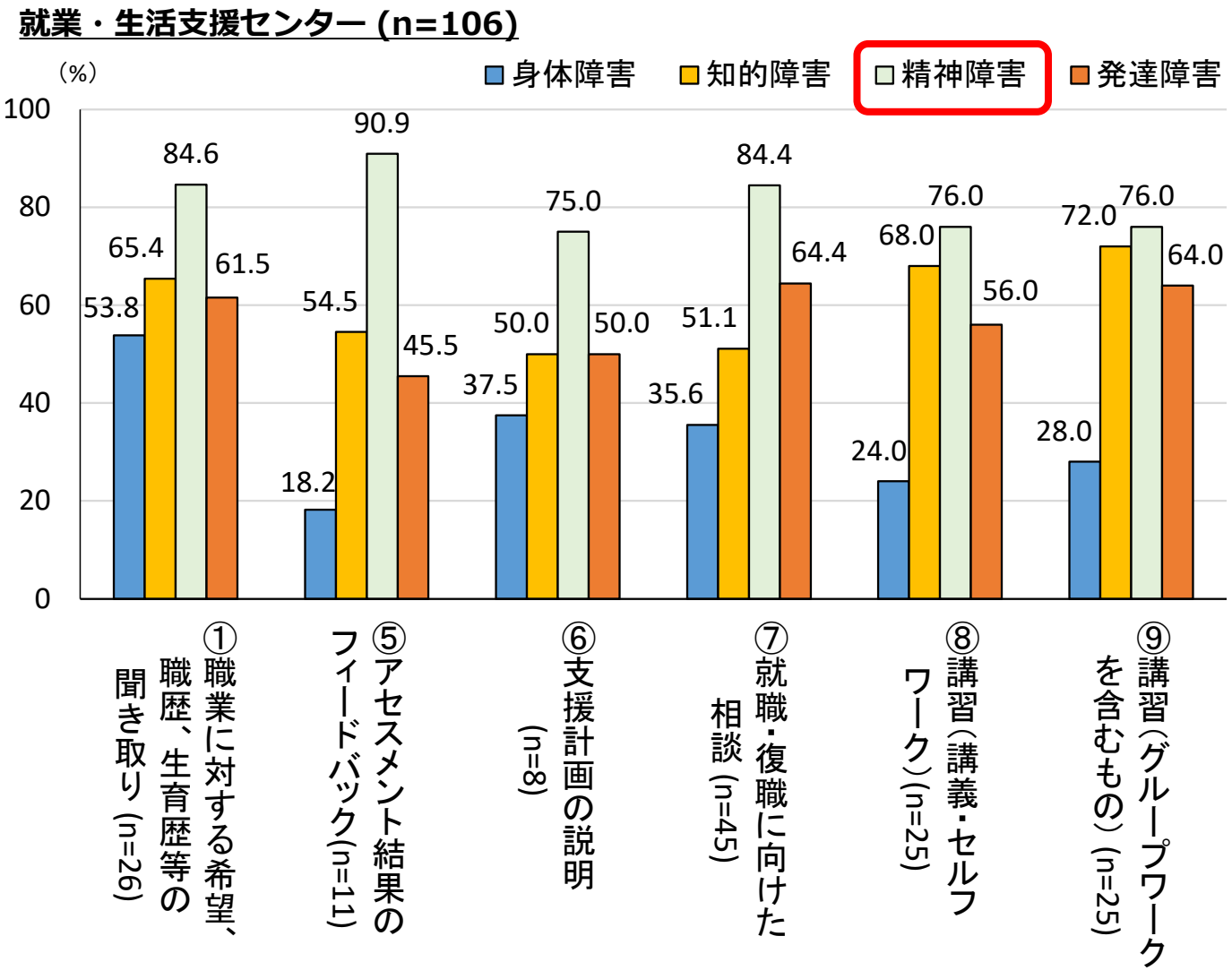
支援内容別のオンライン支援の実施の有無 ②

●実施率低：

「標準化された作業を伴う検査」「場面設定法などによる行動観察」等

	就業・生活支援センター	自治体の就労支援センター	定着支援事業	サポステ
標準化された作業を伴う検査	0.0%	0.0%	12.3%	8.3%
場面設定法などによる行動観察	0.0%	0.0%	14.7%	12.5%
作業体験・訓練	3.9%	8.3%	30.0%	4.8%
ジョブコーチ支援（本人との面談）	18.0%	28.6%	35.2%	33.3%
ジョブコーチ支援（作業観察、作業支援）	1.8%	7.4%	15.0%	0.0%
ジョブコーチ支援（企業との面談、フィードバック）	25.4%	44.4%	35.8%	25.0%

対象者の障害種別 ①



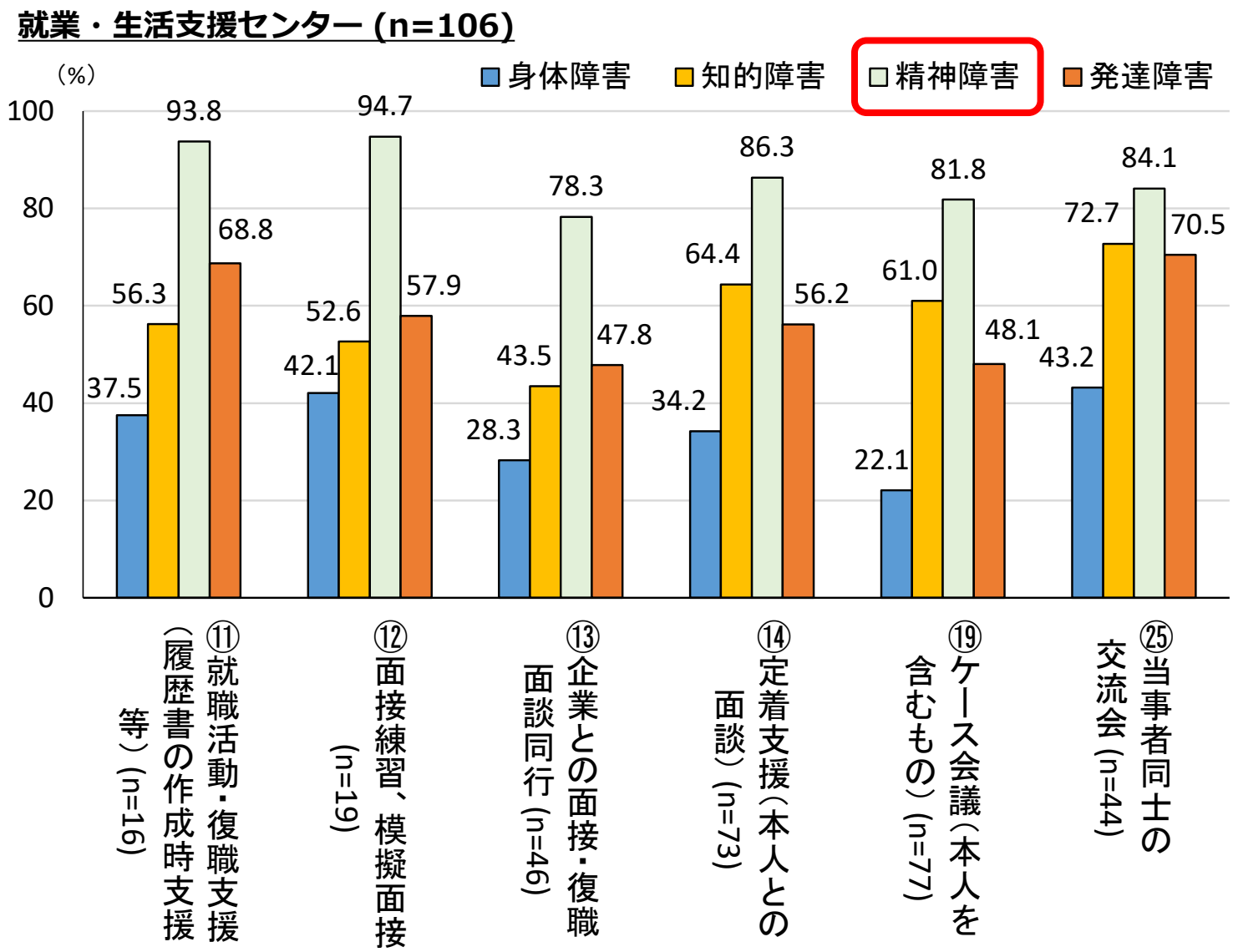
オンライン支援対象者の障害種別
※ここでは代表して就業・生活支援センターのみ取り上げる

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い

「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

※次のスライドも同様の傾向

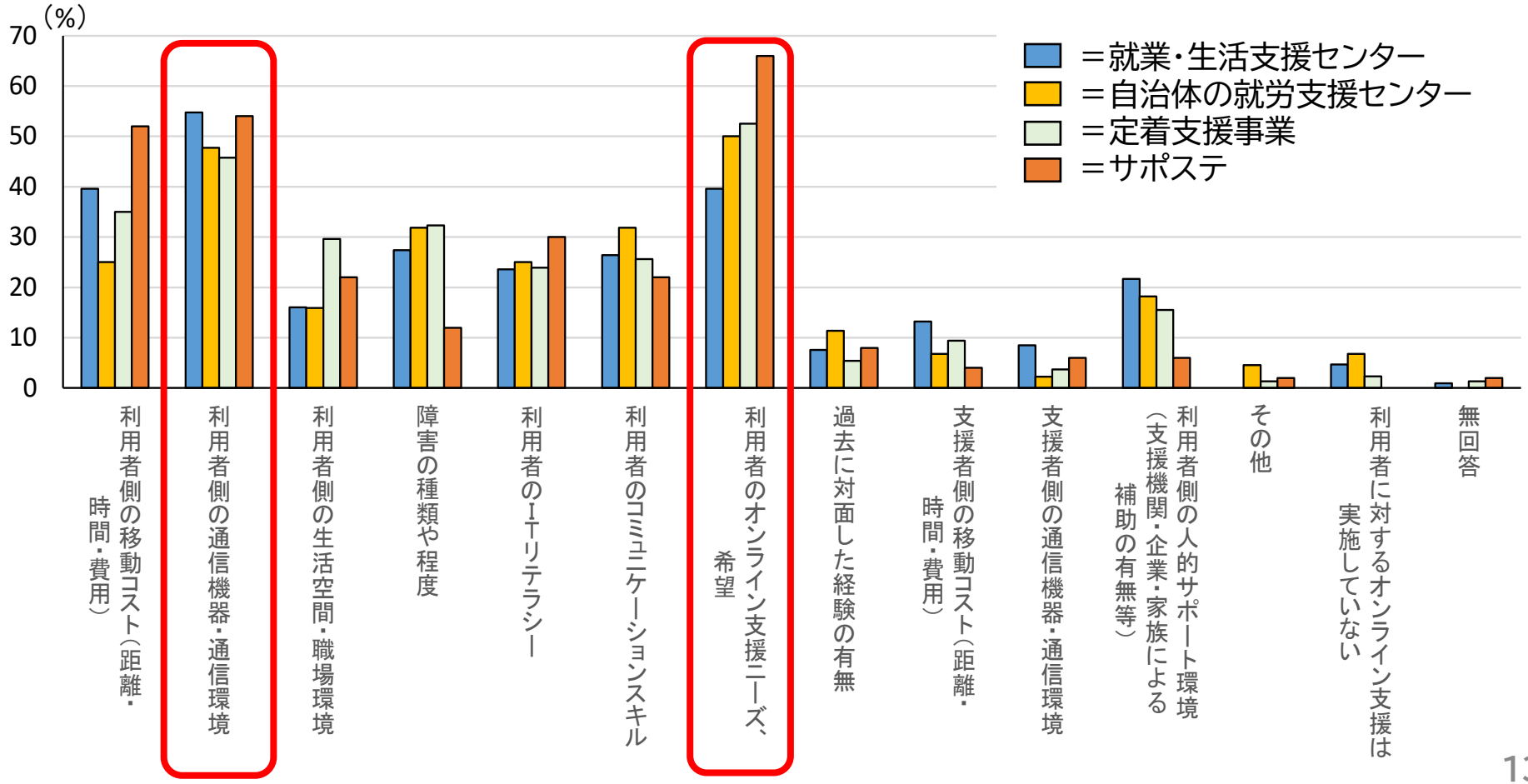
対象者の障害種別 ②



オンライン支援対象者の障害種別
※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

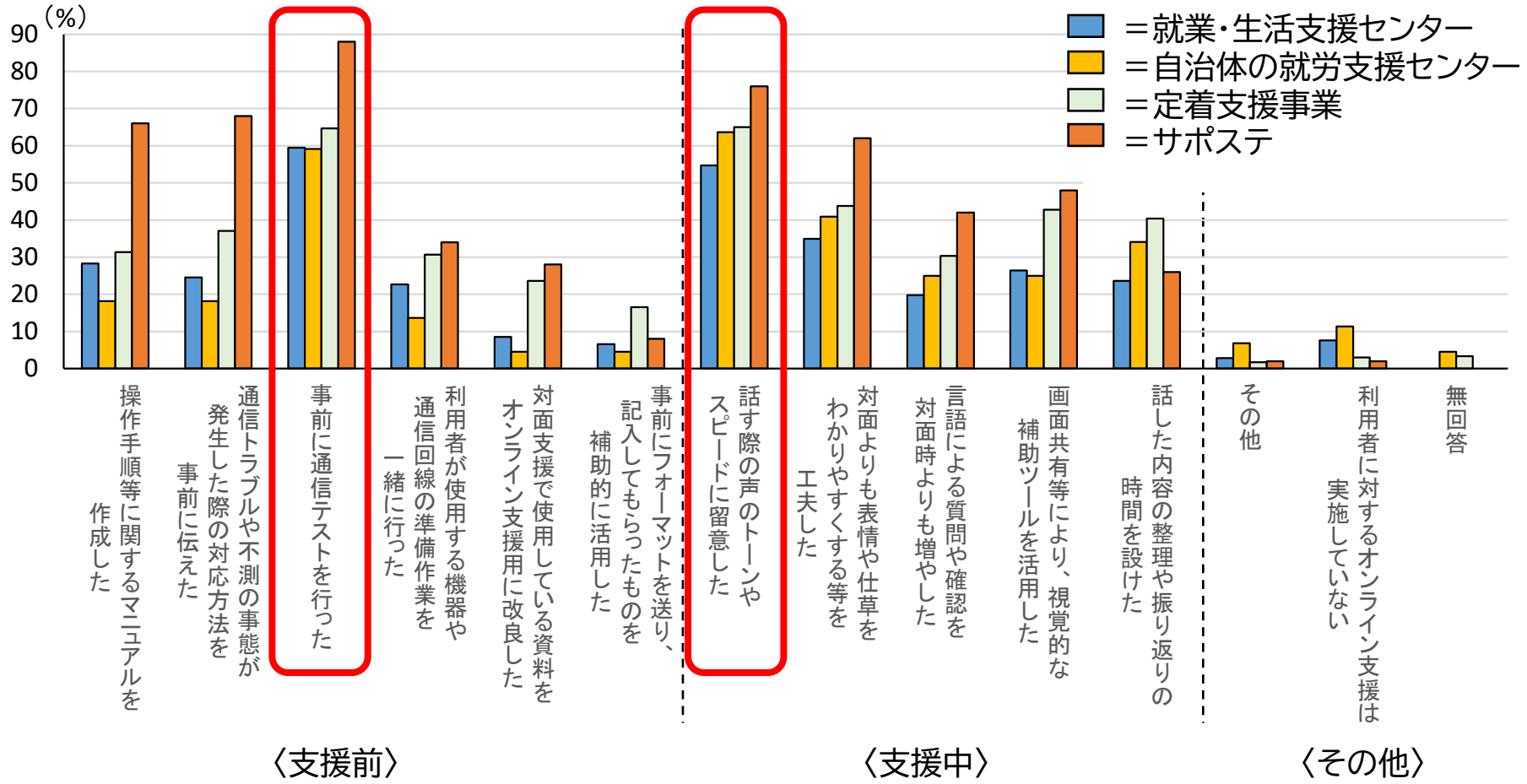
オンライン支援を検討する際に考慮する条件

- 全事業で選択率高：
  「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」



オンライン支援を実施する際の工夫

- 全事業で選択率高：
  「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」



オンライン支援のメリット

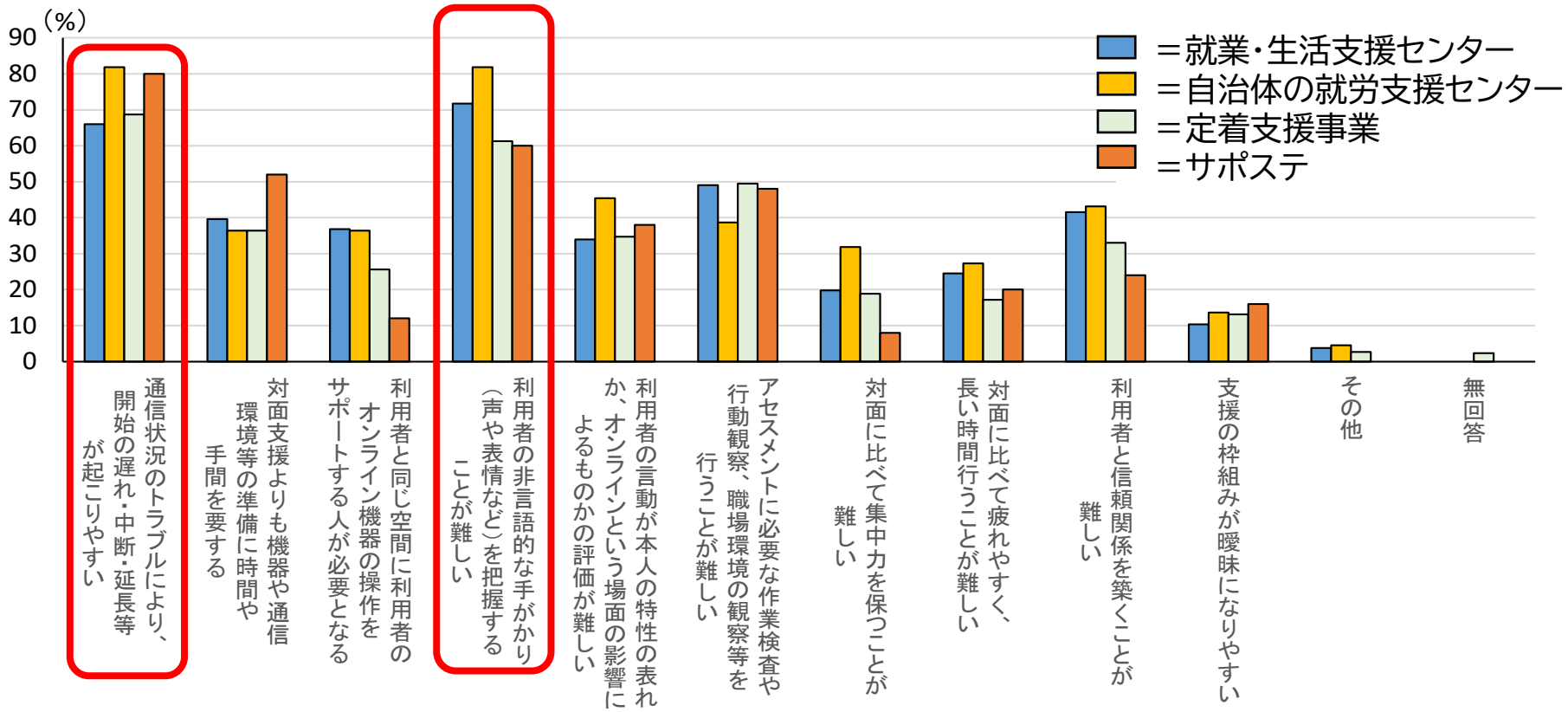
- 最も選択率が高い項目：
  「利用者の外出や移動に伴う負担が軽減した」（全事業）

- 次に選択率が高い項目：事業の種類によって異なる結果

	就業・生活支援センター	自治体の就労支援センター	定着支援事業	サポステ
利用者の外出や移動に伴う負担が軽減した	74.5%	75.0%	81.5%	86.0%
面談等の日程調整が容易になった	48.1%	68.2%	66.7%	32.0%
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	57.5%	52.3%	48.8%	16.0%
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	18.9%	22.7%	26.6%	48.0%

オンライン支援のデメリット

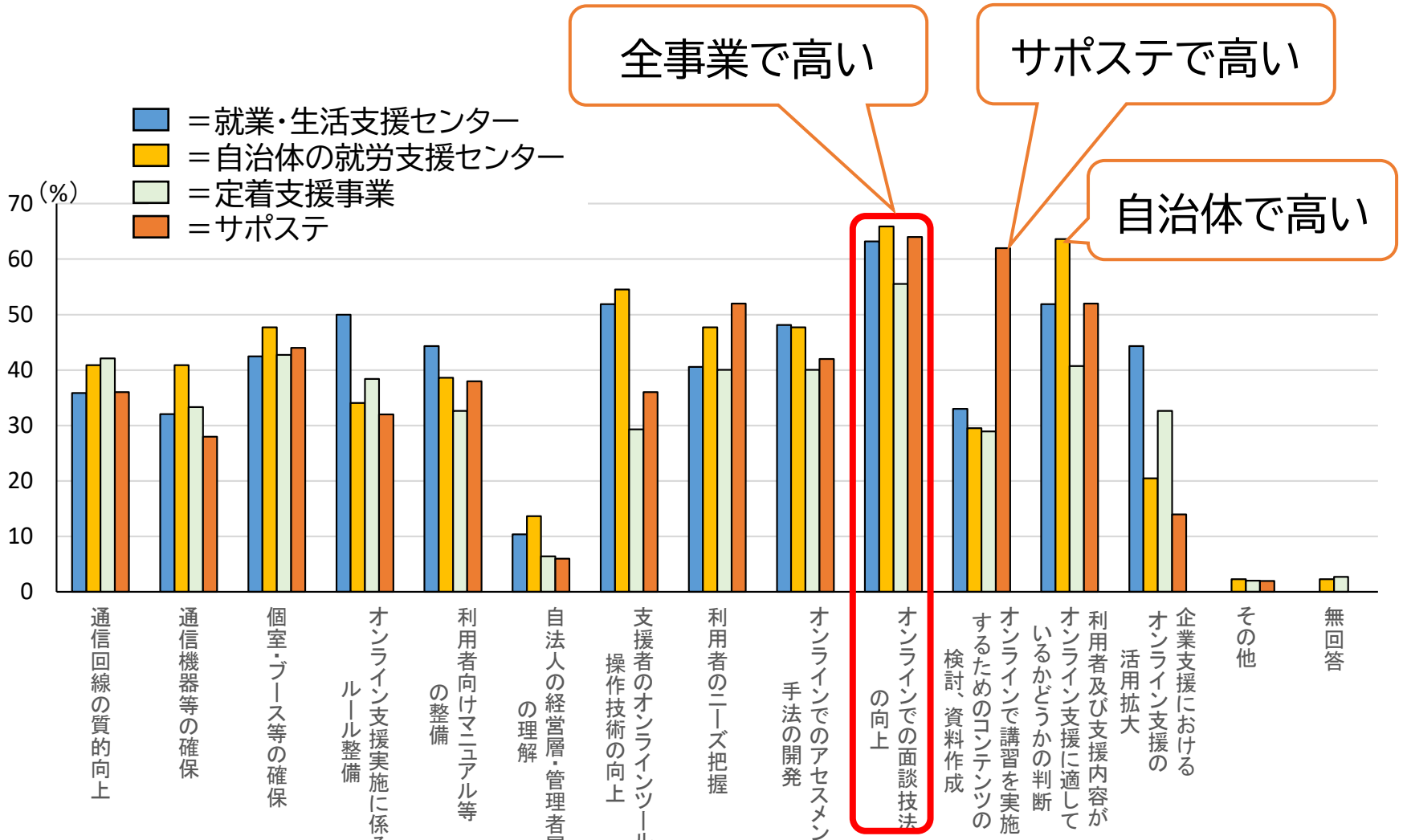
- 全事業で選択率高:「通信状況のトラブルにより、開始の遅れ・中断・延長等が起こりやすい」、「利用者の非言語的な手がかり(声や表情など)を把握することが難しい」



全体的に、通信環境・機器、非言語情報の把握やアセスメント、ラポール形成に関するデメリットの選択率が高い

オンライン支援を推進していく上での課題

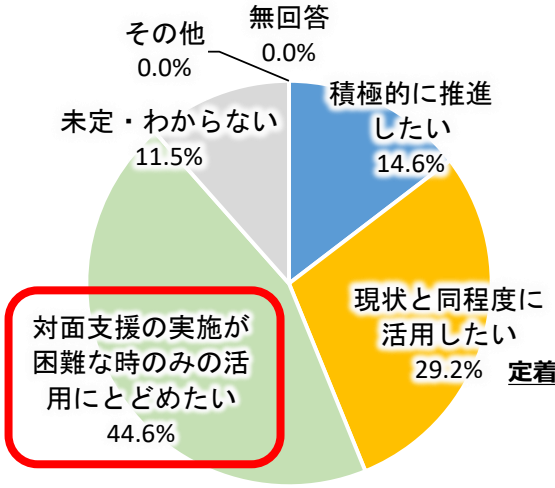
- 全事業で選択率高:「オンラインでの面談技法の向上」



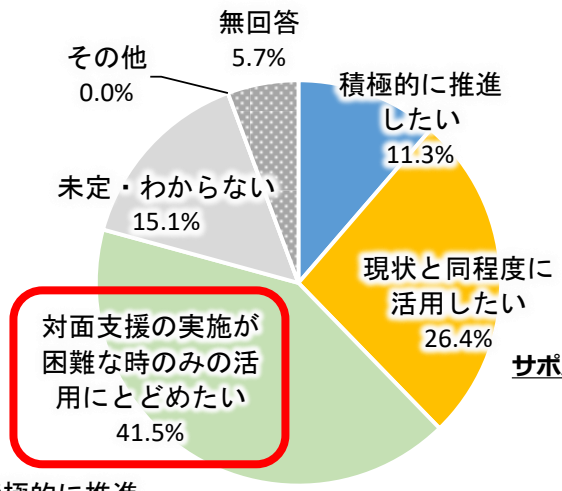
オンライン支援の今後の方針

- 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」の選択率が最も高い
- サポステは、「現状と同程度に活用したい」が最も高い

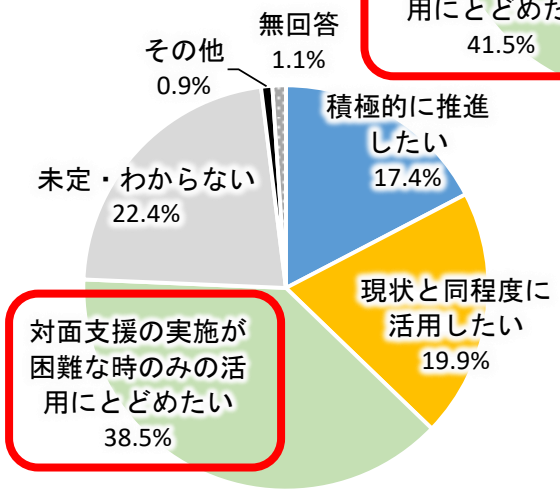
就業・生活支援センター(n=130)



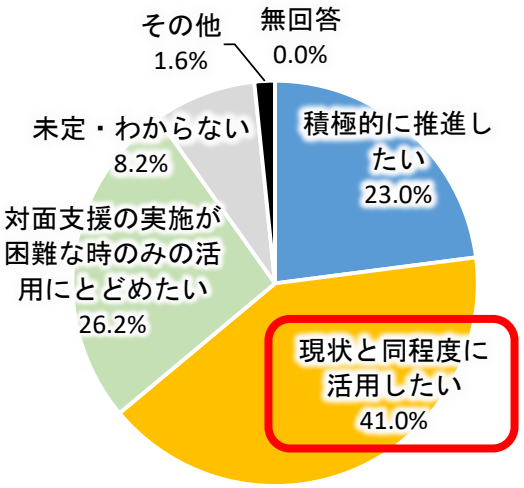
自治体の就労支援センター(n=53)



定着支援事業(n=559)



サポステ(n=61)



オンラインツールを活用した今後の支援の方針（利用者本人への支援・オンライン支援）【単一回答】

オンライン支援に積極的な事業所群の特徴 ①

“今後もオンライン支援（対象者への支援）を積極的に活用したい”意向があるかどうかによって、
他の調査項目の回答に差があるかを検証

■分析方法：

- カイ二乗分析
  （「オンライン支援の今後の方針」×他の調査項目※）

※オンライン支援の実施の有無、
オンライン支援を実施する際の工夫、
オンライン支援のメリット、
オンライン支援を推進していく上での課題

オンライン支援に積極的な事業所群の特徴 ②

「積極的に推進したい」群の特徴

- 現在オンライン支援を実施
- 支援時に様々な工夫を実施
- 様々なメリットを感じている

項番				オンライン支援の今後の方針（利用者本人への支援）					有意水準
				積極的に推進したい	現状と同程度に実施したい	対面支援が実施困難な時のみ実施	未定・わからない	その他	
3（1）	実施の有無	利用者に対し実施している		+	+	−	−		***
		企業に対し実施している		+	+		−		***
3（12）	オンライン支援を実施する際の工夫	支援前	操作手順等に関するマニュアルを作成した	+		−	−	+	***
			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	+	+	−	−		***
			事前に通信テストを行った		+	−	−		**
			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		+	−			**
			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		+	−			
		支援中	話す際の声のトーンやスピードに留意した			−			
			言語による質問や確認を対面時よりも増やした		+	−			
			画面共有等により、視覚的な補助ツールを活用した	+	+	−			
4（1）	オンライン支援のメリット	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		+		−			
		利用者への面談を定期的・継続的に行えるようになった			+	−			
		利用者の自宅での様子や通信機器の操作スキル等が観察できた						+	*
		職員の業務が効率化されたことで支援の質が向上した		+		−			**
4（3）	課題	支援者のｵﾝﾗｲﾝﾂｰﾙ操作技術の向上		−		+			**

「対面支援が実施困難な時のみ実施」の群の特徴

- 支援者のオンラインツール操作技術向上が課題と回答

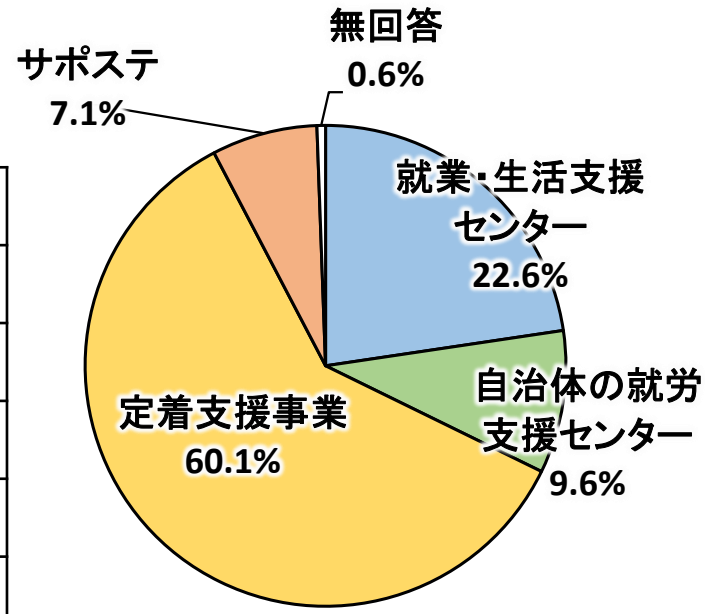
有意に高い：＋、有意に低い：－　　*：p<.05, **：p<.01, ***：p<.001

オンライン支援の事例：回答数（事例数）

■障害者本人を対象としたオンライン支援を行った事例
※最大2事例

■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



オンライン支援の事例

利用者を対象としたオンライン支援を行った事例（最大2事例まで回答）

- 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

- 支援開始時点の就職状況：「在職中」が多い（サポステは「求職中」）

(%)

	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

オンライン支援を行うことになった経緯

■ 最も選択率が高い項目

- 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

主に支援前の工夫

- 職場の方に同席していただくようにした。オンライン支援を受けるための機器や環境の設定も職場の方に協力していただいた。（就業・生活支援センター）

- オンライン支援の前に、メールで個別支援計画を送り、事前に確認してもらいオンライン支援の時間が長くかからないよう配慮した。（定着支援事業）

- 事前に当日の流れをレジュメにしてメールで共有していた。（就業・生活支援センター）

- 初回からその後、数回の面談は対面で行い、ある程度の関係性が構築後にオンライン面談へ切り替えた。（就業・生活支援センター）

主に支援中の工夫

- プライベートな空間や安心できる環境であるとプライベートな話に流れる可能性があるため、面談冒頭にその日話す内容を整理してお伝えした。（定着支援事業）

- 本人に分かりやすい言葉で伝えるようにし、オンラインだからといって焦る必要はないことを伝え、本人が話しやすい状況を心がけた。（就業・生活支援センター）

- 対面時よりも更に端的に、シンプルに話すよう心がけた。（定着支援事業）

- 事前に利用者へ承諾をもらい面談の様子を録画している。録画したものを企業へのフィードバックに活用している。（定着支援事業）

主に支援後の工夫

- 行き違いを防ぐため、面談の最後に話した内容を文章で要約して画面共有した。（定着支援事業）
- 行き違いを防ぐため、日を改めて文章による振り返りを行った。（自治体の就労支援センター）

全般・その他

- 話すスピードやトーンに気を付け、重要なポイントは2回以上繰り返したり、本人に復唱していただいたりしながら、齟齬がないように心がけた。（自治体の就労支援センター）

- 市外からの転居・転職に向けた相談をオンラインで実施することにより、転居・転職前の不安や転居予定地域の実情等を具体的にお伝えサポートすることができた。（就業・生活支援センター）

- 面接がオンラインで行われるため、面接練習をビデオ録画して相手企業からの見え方を研究した。（定着支援事業）

視覚障害

■ 主に支援中

- 画面共有していただき、操作の状況をこまめに確認しながら実施した。ミーティングスピーカーを購入し、施設側の雰囲気や会話が、ご自宅でも分かるように配慮した。（定着支援事業）

■ 全般

- ご本人が慣れている方法でオンライン面談ができるように配慮した。（こちらからミーティングを設定し、メールでURLを送る形で招待する等。）（定着支援事業）

肢体不自由

■ 主に支援前

- 車いすを利用していること、新型コロナウイルス感染拡大により、採用面接に出向くことができないため、企業の提案によりオンラインとなり、面接にも同席した。（就業・生活支援センター）

■ 全般

- 完全在宅勤務での復職になることから、支援もオンラインで実施。移動に伴う時間や身体的疲労がなく良かったと好評だった。（就業・生活支援センター）

知的障害

■ 主に支援前

- 生活面の課題がある方だったため、オンラインでご家族からの生活状況を確認した。また情報共有を行った。（定着支援事業）
- 知的障害があり、オンライン機器に詳しくないため、実施前に事前の準備を一緒に行った。（定着支援事業）

■ 主に支援中

- 難しい表現を避け、分かりやすくゆっくりと話した。また、話したやりとりをあとで振り返ることで、なぞりなおす工夫をした。（定着支援事業）
- ゆっくり話す、大きめの画用紙を使用した「メモ書き」を使用する。（自治体の就労支援センター）

精神障害 ①

■ 主に支援前

- 就業後の支援になるため、体力的な懸念がないか、疲労度合を面談開始時に確認。無理をしていそうな場合はリスケの調整をしている。（定着支援事業）

■ 主に支援中

- 対人緊張のある利用者であったため、アイスブレイクを対面よりも意識して実施し、相手の気持ちがほぐれたことを表情や話し方等で確認した。（定着支援事業）
- 時間の使い方、生活リズムが乱れやすい方であったため、オンラインでの画面共有で生活管理や保清についても確認するようにした。（定着支援事業）
- ご本人が発声できない状態であったため、チャットを使って回答していただいた。（自治体の就労支援センター）

精神障害 ②

■ 主に支援後

- （精神障害に加え）発達障害の傾向がある利用者であったため、オンライン面談後の対面面談にて、オンライン面談での内容を振り返った。（就業・生活支援センター）

■ 全般

- 体調不良での欠勤が起き、早期に軌道修正する必要があったがオンライン面談にすることで早期の面談設定ができた。（定着支援事業）

発達障害

■ 主に支援前

- 画面からの音声が頭に入りにくく、聞き取りに集中して返答につまずきが多くあったため、事前に企業にその旨を伝えて、理解をいただいた。（自治体の就労支援センター）

■ 主に支援中

- ADHD傾向から、オンライン支援は注意が分散されやすいため、面談で話したい到達点を視覚的に示しながら面談を行った。（定着支援事業）
- 対人緊張が強い方だったが、分かりやすくゆっくり話すことで普段より多く会話をしてくれた。また、後で資料を添付して確認してもらうことができた。（定着支援事業）
- 聴覚情報より視覚情報が優位だったことから、画面共有したものをスクリーンショットで保存してもらう。（サポステ）

高次脳機能障害

■ 主に支援前

- かかりつけの医療機関が遠方のため、利用者との面談に加えて定期的にオンラインで情報共有の会議を持ち医療機関にもオンラインで参加してもらった。（就業・生活支援センター）

■ 主に支援中

- 失語症があるため面談の時間を長く取って双方が面談内容を理解できるようにした。（定着支援事業）

■ 全般

- 高次脳機能障害の特性として、面談のスケジュールを失念しやすいため、面談前にリマインドの連絡を入れた。面談でヒアリングしたこと、助言したこと、合意したことをメモにするよう助言した。（定着支援事業）

難病

■ 主に支援前

- 支援関係者が複数名いたため、オンラインを用いることで早めに日程調整を行った。感染症の可能性を考慮した。（就業・生活支援センター）

■ 全般

- 難病患者就職サポーターが県内1人しか配置されていないことから、オンラインでないと日程調整が難しいためオンラインで面談を行った。在宅就労を希望しているのでオンライン支援を積極的に取り入れている。（就業・生活支援センター）

事例のまとめ ①

■ 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

事例のまとめ ②

■ 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

就労支援機関へのヒアリング調査

■ 調査対象の選定

- アンケート調査で「ヒアリング可」と回答
- オンライン支援を積極的に行っている事業所や特徴的な取組をしている事業所
- 地域バランスを考慮し選定

■ 調査対象機関　15事業所

- 就業・生活支援センター　：　4ヵ所
- 自治体の就労支援センター　：　2ヵ所
- 定着支援事業所　：　6ヵ所
- サポステ　：　3ヵ所

（東京23区または政令指定都市：7ヵ所、その他の市町村：8ヵ所）

ヒアリング調査結果（実施環境等）

■ オンライン支援の開始時期

- 新型コロナウイルス感染症流行をきっかけとする事業所が多い

■ 通信環境

- 施設内の有線・無線LANにより接続（全事業所）
- Zoomが最も多く、他のソフトは相手先に合わせて利用

■ 実施場所

- 事業所内の個室等、区切られた場所での実施が多い

■ 利用者のオンライン環境

- 私物のパソコン、スマートフォン、タブレット等
- 自宅からの接続が基本

個人情報保護、情報セキュリティ

■ 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

■ 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

支援の状況 ①

■ 本人向けの講習・プログラム

支援機関により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

- ●相談場面を中心に実施（就業・生活支援センター、自治体の就労支援センター）
- ●本人向けの講習・プログラムを多く実施（定着支援事業、サポステ）

■ 就職活動支援

- ● オンラインで面接練習や履歴書添削等を行っている例

■ 定着支援

- ●オンラインで実施（全事業所）

在職者は、オンライン環境がある、PCスキルが高い、来所する時間が取れない等の理由から、多く実施

支援の状況 ②

■ ジョブコーチ支援

- 感染予防等の理由で、面談やケース会議をオンラインで実施した例（6事業所）

■ ケース会議

- オンラインで行った例（就業・生活支援センター等）

日程調整がしやすい、複数機関が同時に参加しやすい

■ その他

- 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
- オンライン開催でセミナーを実施した例（多数）

オンライン支援前の工夫 ①

■ 操作手順等に関するマニュアルの作成

- 操作マニュアルは職員向け、利用者向けの両方を作成した（就業・生活支援センター）

■ 操作手順等のレクチャー

- Zoomの使い方や、センター側の複数のアカウントについてどんな用件のときにどのアカウントにつなげばいいかといったことのレクチャーもしている（定着支援事業）
- 利用者によってはアプリを事前ダウンロードするところから支援が必要な方もいた。来所してもらうか、出向いてアプリのダウンロード支援を行った。（定着支援事業）

オンライン支援前の工夫 ②

■ 事前の通信テスト

- 通信テストは、いつ実施するかを事前に伝え、自由に入りたい人は入ってくる形にしている。このときにうまくできない人には個別対応している。（就業・生活支援センター）

■ 周辺機器の準備

- 集音マイクやカメラの購入・設置を行った。（定着支援事業）
- スクリーンリーダーと講師の声が混ざって聞き取りにくかったが、ヘッドセットを使うことで、音の発生源が違い、聞き取りやすくなった。ヘッドセットは、マイクが口元にあるので声も拾いやすい。（定着支援事業）

オンライン支援中の工夫 ①

■ コミュニケーション

- オンラインでのやりとりに慣れていない利用者に対しては、相手が話しやすいよう、さえぎらないよう、間を空けて話している。（就業・生活支援センター）
- SST等ロールプレイをZoomを使ってハイブリッドで実施する際は、タイムラグを意識して相手が話し終わるのを待つように伝えた。（定着支援事業）

■ 関係性の構築

- 最初からオンライン支援の方の関係構築には、リアクションを大きくすることや資料の共有、オンライン以外でのメールのやりとり等、普段のやりとりの中からラポール形成や関係構築していく。（定着支援事業）

オンライン支援中の工夫 ②

■ 画面共有の活用

- 得られる情報の少なさに対しては、言葉による確認と視覚的な補助ツールの使用等、より分かりやすい表現に気を付けている。また、必要に応じて画面共有で資料を提示している。（就業・生活支援センター）

■ グループワーク等での工夫

- グループワークには職員が一緒に入っており、利用者の話が長い場合には職員からサインを出してストップすることもできるようにしている。（定着支援事業）
- 作業系の訓練をした際は、カメラで手元が映るようにするが、細かい部分はオンラインでは確認できないため、後で完成品を持ってきてもらい、振り返りを行う。（定着支援事業）

オンライン支援のメリット

■ 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」（就業・生活支援センター）

- **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」（定着支援事業）

- **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」（就業・生活支援センター）

オンライン支援のデメリット

■ 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」（定着支援事業）

■ 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」（自治体の就労支援センター）

■ 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」（定着支援事業）

考慮する条件（利用者のニーズ以外）

■ 通信環境や操作

- 利用者側のオンライン環境の有無に左右される。（就業・生活支援センター）
- 本人や支援する本人や支援する機関がオンライン機器を使えるかどうかによる。（就業・生活支援センター）

■ 本人の特性

- オンラインでのやりとりが可能かどうか見極めてから、可能な人にオンライン支援を実施。（自治体の就労支援センター）
- 言葉の理解や発信に時間がかかる人の場合、オンライン支援は難しいこともある。（定着支援事業）
- 本人の特性としてオンライン支援が難しいと思われる場合に、来所での対応とした。（サポステ）

障害別の対応の例 ①

■ 知的障害

- 知的障害者の場合、操作や手順について一つ一つ説明していくことが必要なこともある。（就業・生活支援センター）
- 知的障害者の利用者に対して、来所や自宅訪問により、機器のセッティングを支援した例がある。機器の使い方を教えたり、試しにつないでみたりした。（定着支援事業）

■ 身体障害

- 身体障害があって来所には家族の付添いが必要な人や、車いす等で移動の負担が大きい人に、オンライン支援を行っている。（就業・生活支援センター）
- 視覚障害のある利用者には、カメラをオンにすることが可能かどうか確認している。利用者側にとっては、画面に顔が映るメリットはあまりない。（定着支援事業）

障害別の対応の例 ②

■ 高次脳機能障害

- （非対面では特に）新しいことを覚えるのが難しく、機器の設定が難しいことがある。本人だけでは難しい場合でも、補助できる誰かがいれば使える幅が広がる場合もある。（定着支援事業）
- チャットの使用は、高次脳機能障害の注意障害、半側空間無視、失語といった障害特性から、会話についていくのが精一杯となり、同時にチャットにも注意を向けることが難しい。また、複数人の会議も難しい。（定着支援事業）
- 失語症でもノンバーバルな部分を映像等で補うことによりコミュニケーションを取ることができる方もいる。ホワイトボードに短文を書いて、画面から見せること等を行った。（定着支援事業）

考察（課題の解消に向けた取組①）

■ オンライン支援の課題

① 非言語的な手がかりの把握の難しさ、アセスメントの困難さ
② 機器や通信環境の課題
③ コミュニケーション上の課題

■ オンライン支援の課題の解消に向けた取組

① 非言語的な手がかりの把握の難しさ、アセスメントの困難さ

実施前の取組	インテークシートを事前に送付して記入してもらう 職業適性検査は紙のものを事前送付する
実施中の取組	聞き取りは１回で済むことも２～３回小分けにして時間をかけて実施する 言葉による確認を頻繁に行う

考察(課題の解消に向けた取組 ②)

② 機器や通信環境の課題への取組例

オンライン環境の準備 〈ソフト面〉	Web会議システムへ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 接続法の説明を実施 テスト接続の実施 操作練習の実施
オンライン環境の準備 〈機器面〉	Wi-Fi環境の確認 モバイルWi-Fiの貸出 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 プロジェクターやスピーカーフォン、カメラの用意（ハイブリッドで行う場合）

考察(課題の解消に向けた取組③)

③ コミュニケーション上の課題への取組例

話すタイミング	相手が話しやすいよう、さえぎらないよう、間を空けて話す 話すタイミングがかぶらないように気を付ける タイムラグを意識して相手が話終わるのを待つ
情報提示	視覚的な補助ツールの使用等、より分かりやすい表現となるよう気を付ける チャットや画面共有を使う等視覚情報を利用する
ラポール形成	意識して丁寧にコミュニケーションを取る ２回、３回と時間をかけてゆっくり聞く 普段のやりとりの中からラポール形成や関係構築をしていく

考察（オンライン支援の有効性向上にむけて）

■ 課題を軽減する様々な取組を共有していく

⇒ メリットがデメリットを上回る場面を増やせる可能性

■ 支援者個人の操作スキルや支援スキルの向上

■ 組織レベルでの取組も重要

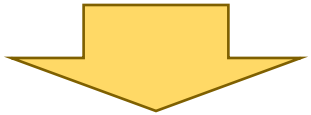
- 良質な機器や通信環境の整備
- マニュアルや職員研修の整備
- 支援ノウハウの共有　　等

考察(まとめ)

■ オンライン支援には独自のメリットがある

（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）

■ 選択肢の一つとしてオンライン支援を継続していく方針の事業所が多かった



- 今後も感染症対策に限らず、支援の一つの選択肢として重要
- 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