日本財団就労支援フォーラム（2020年8月26日）

ICT活用による定着支援

医療機関の障害者雇用ネットワーク　代表
精神保健福祉士

依田晶男

ICT活用の遠隔支援ニーズが高まる背景

ア. 定着支援ニーズの増大

・新規雇用の半数近くを占める精神障害者（発達障害者を含む）では、定着が課題（支援ニーズの長期化）

イ. 効率的な支援体制が急務

・定着支援のニーズが増大する中で、限られた支援スタッフが関わることには限界

ウ. 非接触型の支援ニーズの発生

・新型コロナウイルスの影響で、在職障害者や事業所の担当者との面談に制限

エ. ICT利用の普及

・新型コロナウイルスへの対応を契機に、事業所側もICTを積極的に業務に活用する姿勢に転換

新型コロナウイルス感染症を踏まえた障害者雇用関係の取り組み（令和2年度第2次補正予算等）

電話・遠隔相談の実施

○　ハローワーク、地域障害者職業センター及び障害者就業・生活支援センターにおいて、電話による相談対応等、できる限り来所を求めない柔軟な対応を推進。

○　第２次補正予算に基づき、ハローワークにおけるリモートによる相談の試行実施（タブレット等の導入）。

○　障害者雇用安定助成金（障害者職場適応援助コース）において、緊急事態宣言中（※）に、ジョブコーチ（職場適応援助者）が職場を訪問して直接支援できない場合については、ＩＣＴ等を活用した顔が見えるような支援形式による遠隔相談も助成対象とした。

※　緊急事態宣言後も当分の間、助成対象とすることとしている。

障害者就業・生活支援センターにおける遠隔・対面相談の環境整備の充実

○　第２次補正予算に基づき、以下を実施。

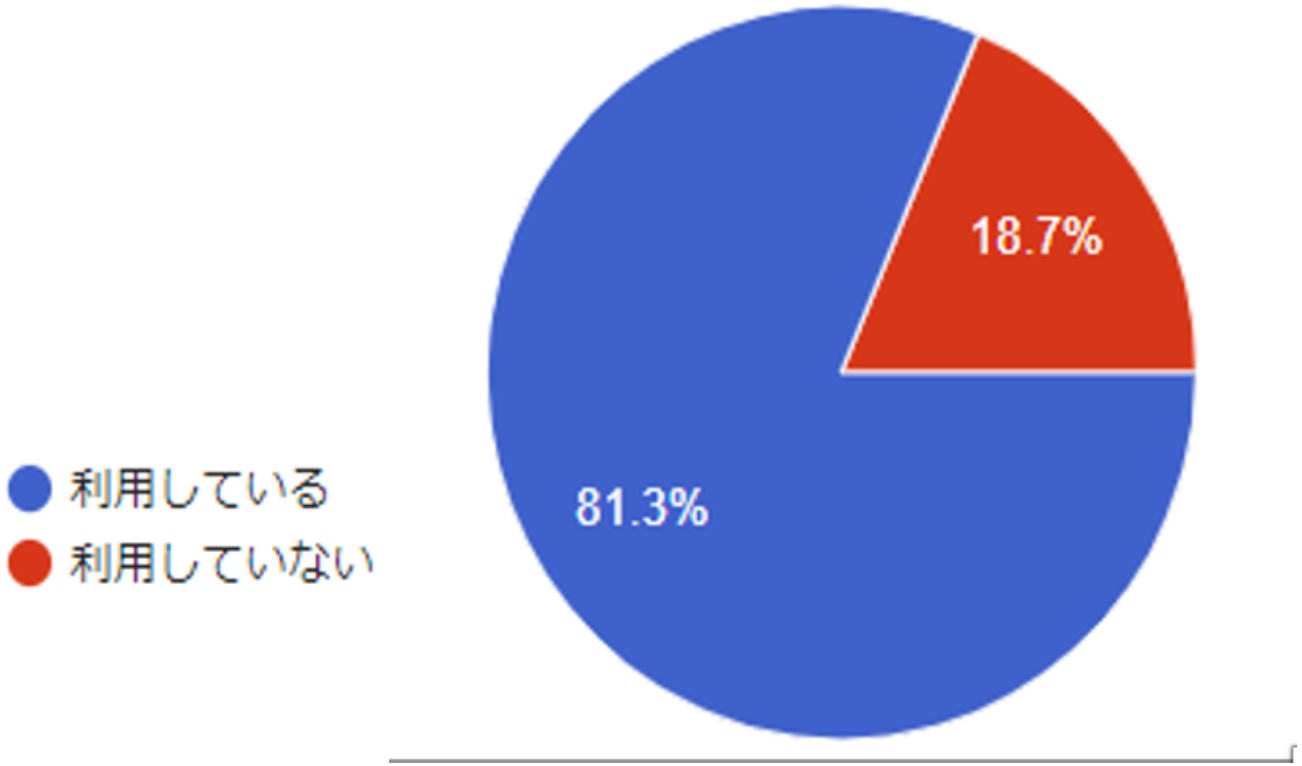
①　障害者就業・生活支援センターにおけるリモート面談、Ｗｅｂ会議、職員の在宅からの支援を実施するためのポータブル機器、Ｗｉ－Ｆｉ環境の導入等

②　障害特性や個別の事情により対面相談を希望する利用者のための衛生環境の整備

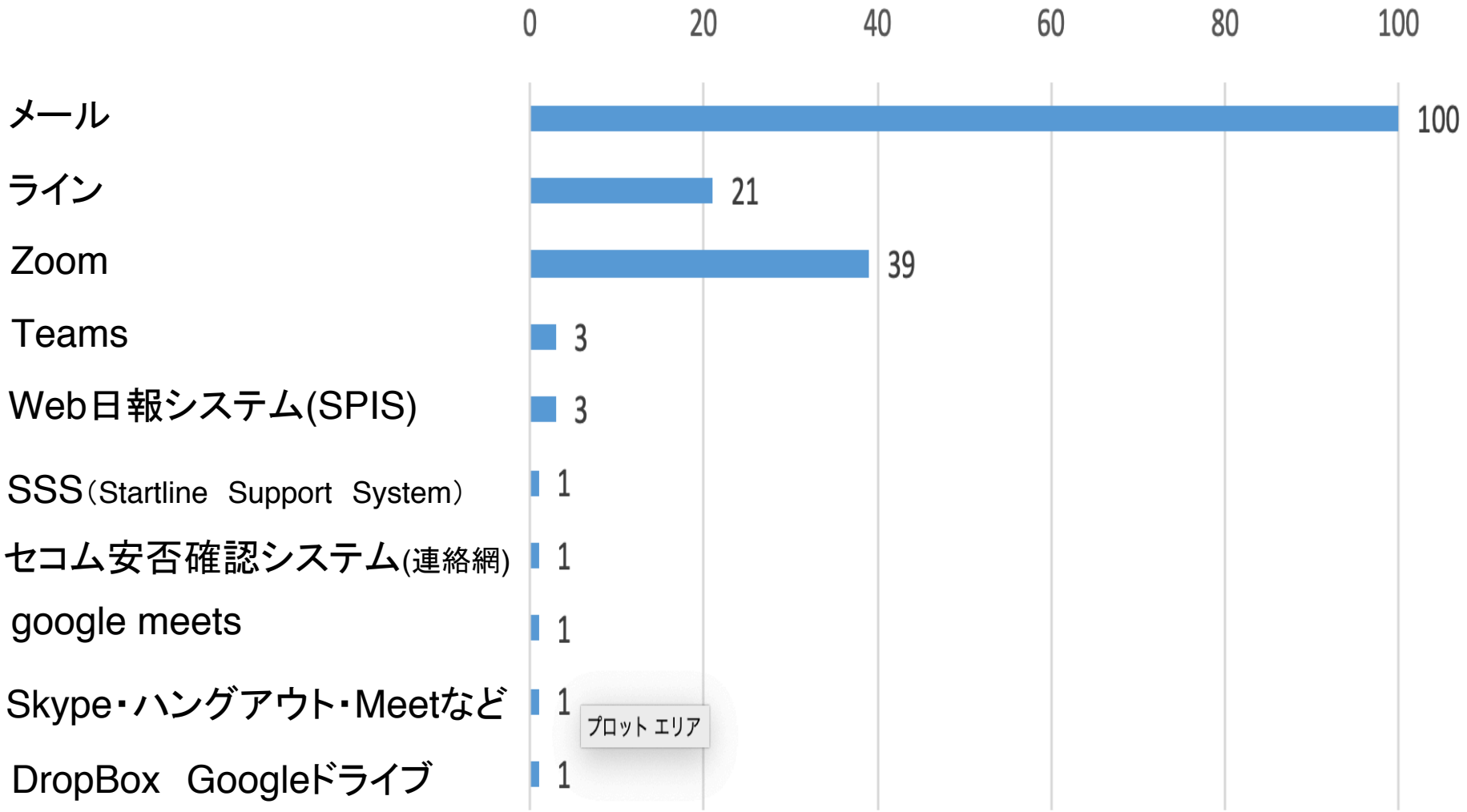
※　事業主に対して、障害者雇用納付金の申告・納付の期限延長及び納付猶予、並びに障害者雇用調整金及び在宅就業障害者特例調整金の申請に係る特例措置、並びに報奨金等の支給前倒し措置を実施。

ICTアンケート調査（2020年7月）
（全国就労支援ネットワーク）

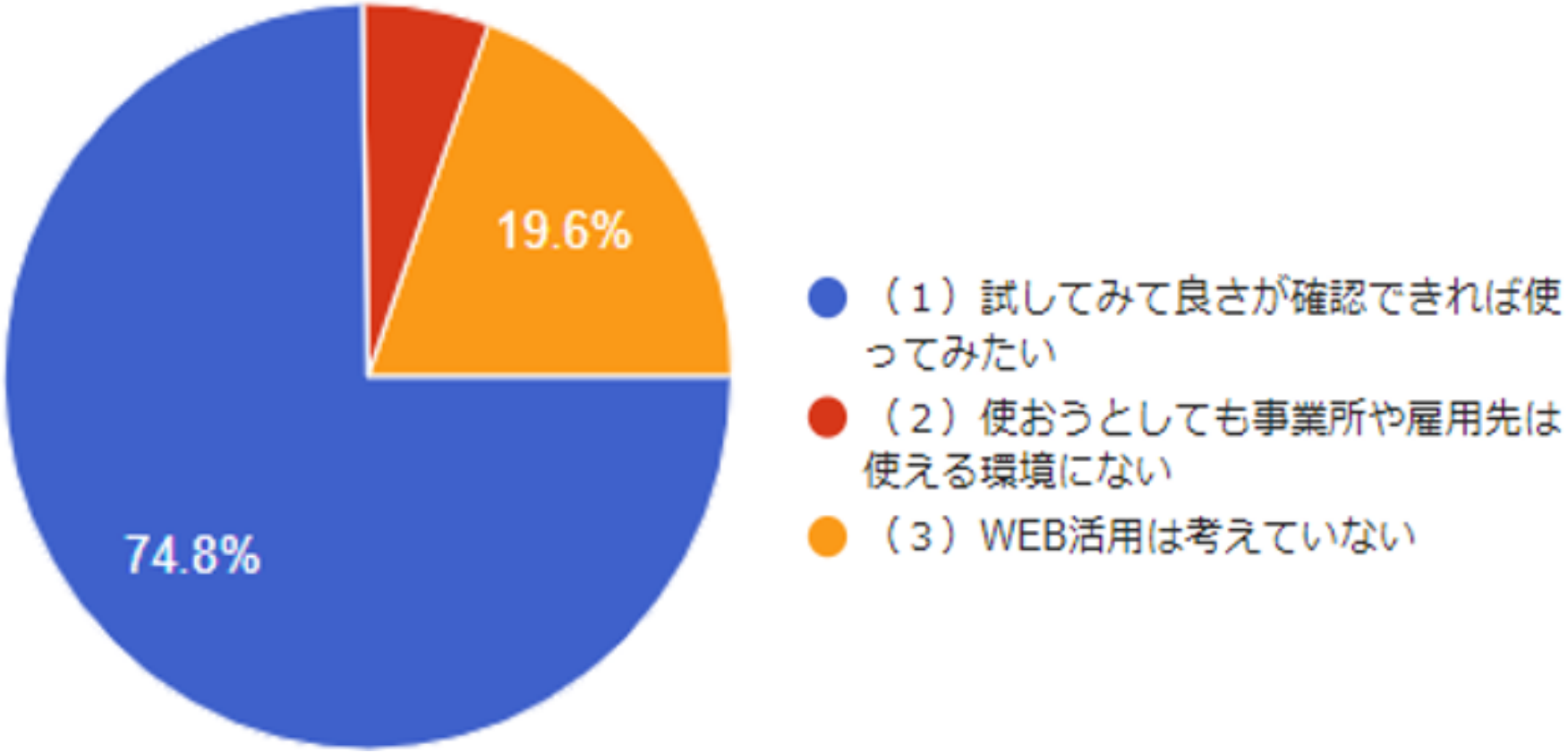
問１　現在、貴事業所では利用者や事業所との連絡にICTを活用していますか（107件の回答）



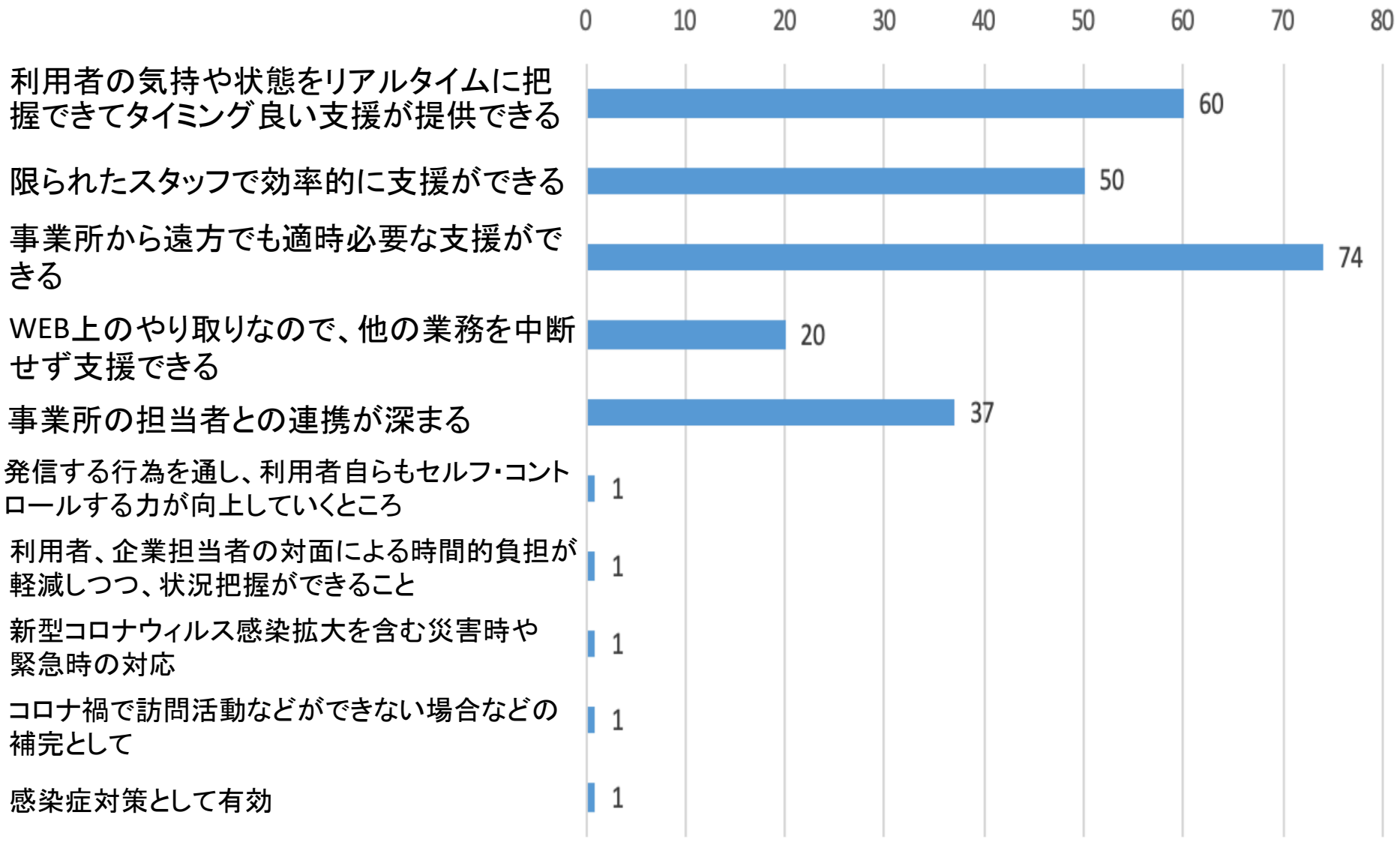
問２　現在、貴事業所で利用者や職場との連絡に利用しているICTはありますか（該当するものすべて）　102件の回答



問３　事業所にいながらWEBを活用して利用者の毎日の状況を職場の担当者とともに把握できるシステムがあれば、使ってみたいと思いますか　　107件の回答



問4　このようなシステムのメリットとして何に着目しますか（該当するものすべて）　86件の回答



利用する際の課題等（主な意見）

１　訪問（リアル面談）の良さが失われるのではないか
（表情から分かること、職場の雰囲気、同僚等からの情報等）

２　支援機関の負担が大きいのではないか
（閲覧やコメントの記載、支援機関の利用者の多さ、休日や時間外の対応等）

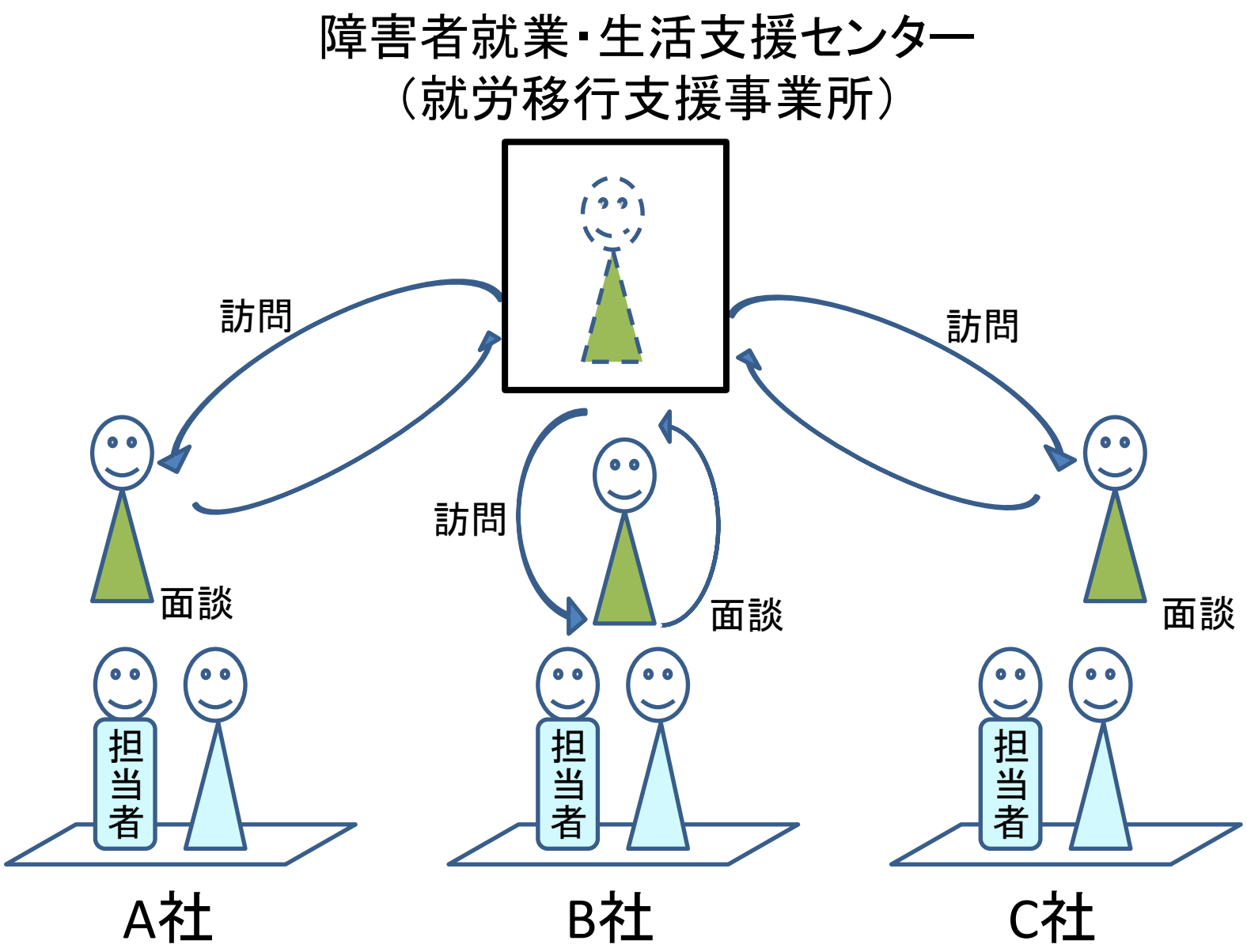
３　支援機関への依存が強まるのではないか
（職場で解決しなくなる、過度な支援要請を招く等）

４　利用できる者が限られるのではないか
（ITを使えない者、管理されることを嫌う者等）

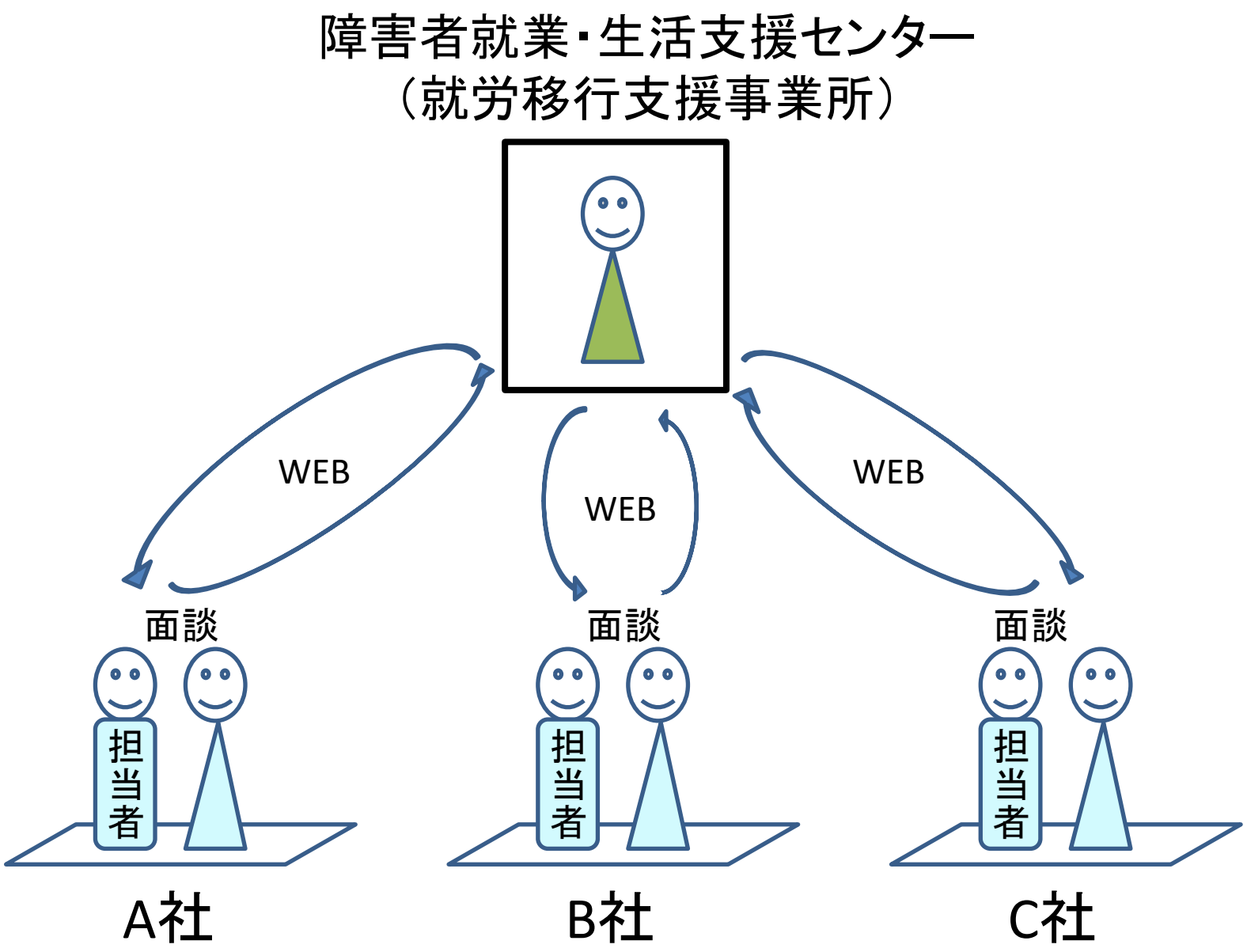
５　個人情報を扱うことで問題が生じないか
（情報漏洩、システムのセキュリティ等）

６　システム導入に伴う経済的な負担が大きいのではないか
（機器購入費（PC、スマホ）、通信費、システム利用料等）

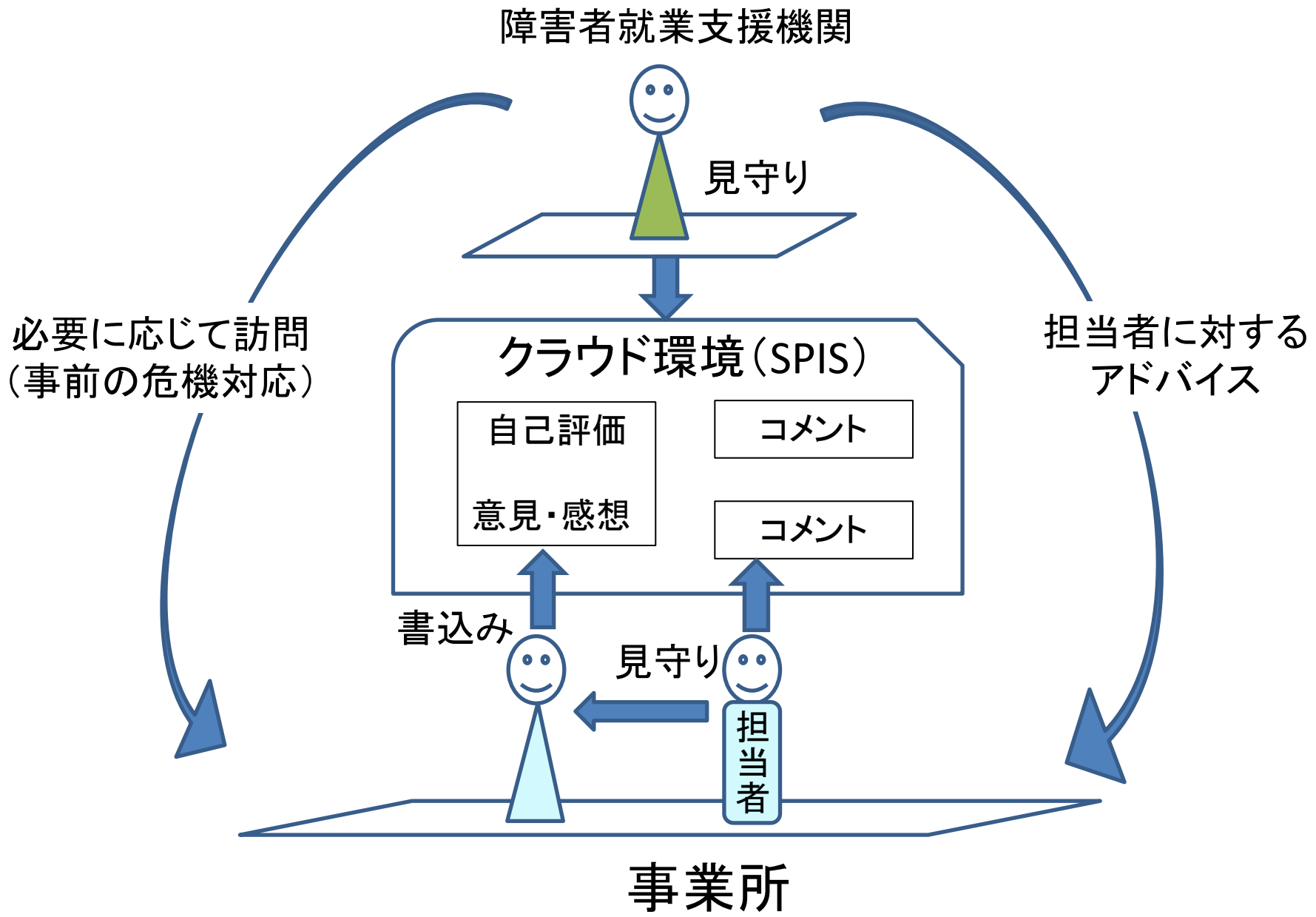
従来の支援（訪問型）



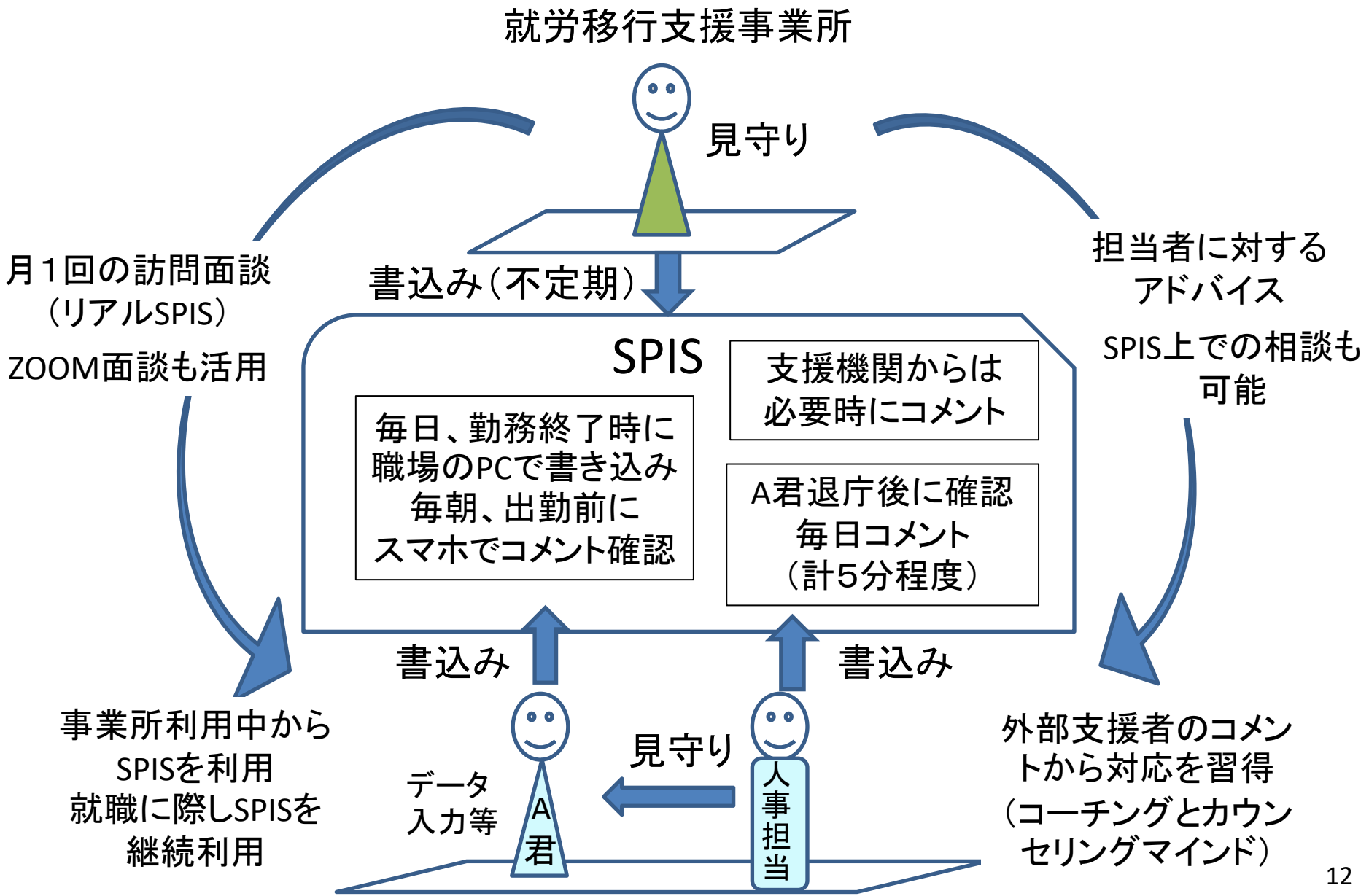
ICTを活用した支援（ZOOM型）



ICTを活用した支援（クラウド型）



活用事例（健康保険組合）


就労移行支援事業所
見守り
月１回の訪問面談
（リアルSPIS）
ZOOM面談も活用
書込み（不定期）
担当者に対する
アドバイス
SPIS上での相談も
可能
SPIS
支援機関からは
必要時にコメント
毎日、勤務終了時に
職場のPCで書き込み
毎朝、出勤前に
スマホでコメント確認
A君退庁後に確認
毎日コメント
（計5分程度）
書込み
書込み
事業所利用中から
SPISを利用
就職に際しSPISを
継続利用
データ
入力等
A
君
見守り
人
事
担
当
外部支援者のコメン
トから対応を習得
（コーチングとカウン
セリングマインド）

「気持ちを支える遠隔支援」の普及に向けて

SPISから得られる就労支援の視点

1.安定的な就労環境は、職場で作られる

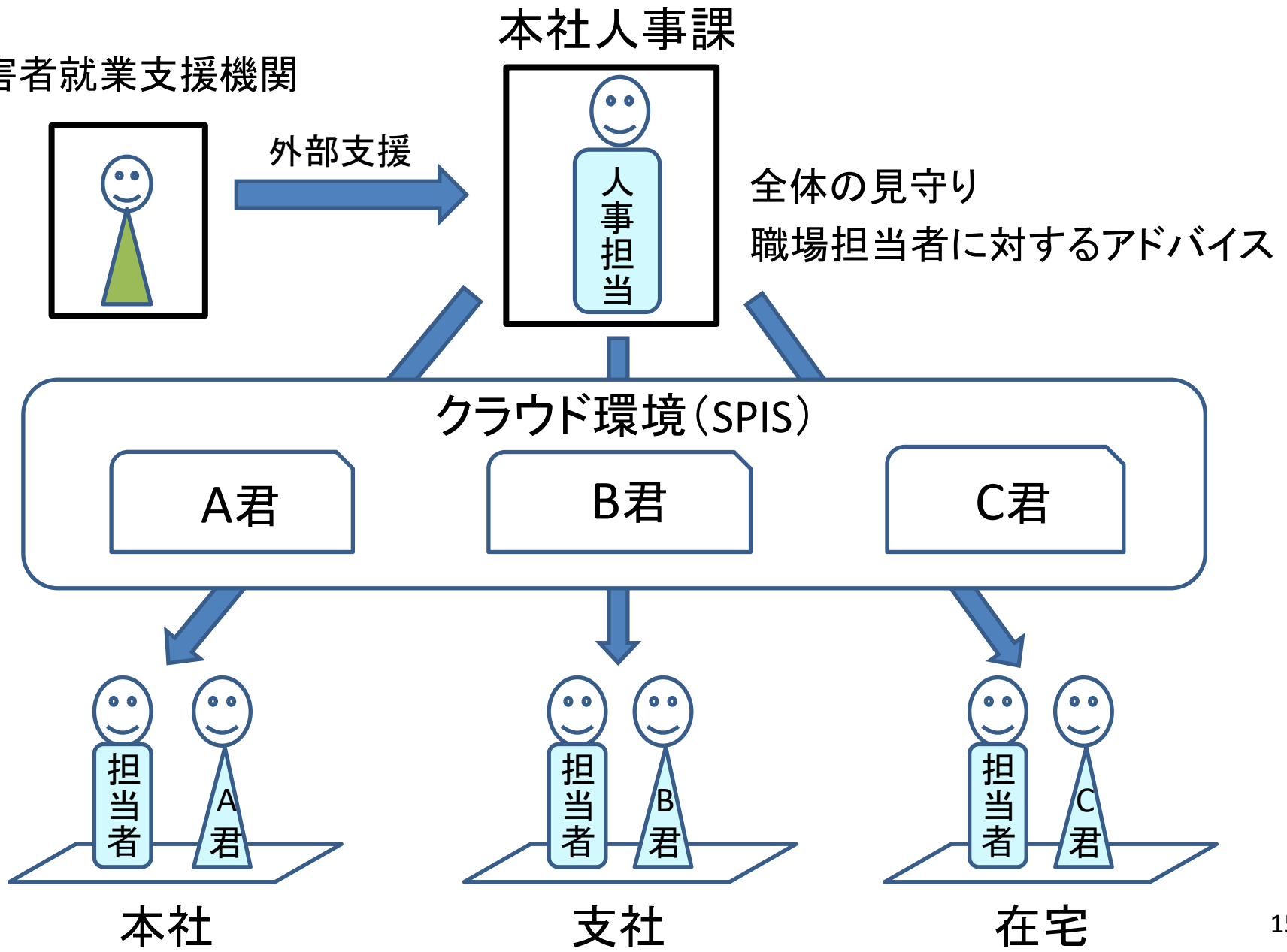
2.利用者や職場担当者を「孤立」させない

3.安心して「気持ち」を表出し、理解される環境を作る

4.利用者だけではなく、職場担当者や人事担当者もサポートする

5.外部の支援機関は、見守りと専門的なアドバイスを通じて、ナチュラルサポートの形成を促す

ICTを活用した支援（社内体制を外部支援）



「気持ちを支える遠隔支援」の普及に向けた提案

1.事業者が取り組みやすい基盤整備

➡ 個人情報の取扱ルール等を含めたガイドラインの作成

2.遠隔就労支援人材の育成

➡ コーチングスキルとカウンセリングマインドを持った支援者の育成（企業担当者と外部支援者の双方に必要なスキル）

3.「お試し利用」の機会づくり

➡ 事業所の側で「気持ちを支える遠隔支援」の試行利用が気軽にできる仕組みを構築（助成金等の活用）

4.就労支援施設の遠隔支援機能を評価

➡ 送り出す施設での訓練期間中や就職後の定着支援として、遠隔支援機能を活用する場合の評価（単価アップ等）