

令和2年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金
社会福祉推進事業

生活困窮者の就労支援を通じた地域づくりに向けた
実践的調査研究
報 告 書



三菱UFJリサーチ&コンサルティング

令和3（2021）年3月

◇◆ 目 次 ◆◇

I. 事業の背景・目的	1
II. 事業の実施体制	4
III. モデル自治体におけるワークショップの開催・運営の手引きの作成	5
1. ワークショップ実施概要	5
(1) 開催日時・場所	5
(2) 参加者（部署・機関）	5
2. ワークショップの実施内容	7
IV. コロナ禍における生活困窮者のデジタル格差に関する調査	10
1. 調査実施概要	10
(1) アンケート調査	10
(2) ヒアリング調査	11
2. 調査結果のまとめ	12
3. アンケート調査結果	15
(1) 主管部局票	15
1) 回答自治体の概要	15
2) 就労支援対象者の情報通信機器の保有状況	16
3) 情報通信機器を持っていない対象者への機器の貸出等の支援	17
4) 就労支援対象者の能力・スキル向上のための取組み	21
5) 支援者の能力・スキル向上のための取組み	26
6) 新型コロナウイルスへの対応について	27
7) コロナ禍での就労支援のあり方等に関する主な意見	29
(2) 自立相談支援機関票	31
1) 自立相談支援機関が所属する自治体の種類	31
2) 就労支援対象者が自立相談支援機関につながるきっかけ	32
3) 就労支援対象者の情報通信機器の保有状況	34
4) 何らかの情報通信機器を持っている人の状況	36
5) 何も情報通信機器を持っていない人の状況と対応	39
6) 携帯電話やスマートフォンを持っていない対象者への支援	41
7) タブレット型端末やパソコンを持っていない対象者への支援	44
8) オンラインによる相談支援	46
9) 自立相談支援機関で実施している就労支援プログラム	53
10) 情報通信機器の操作に関する講座の実施状況	56
11) 新型コロナウイルスの就労体験、就職への影響	60

1 2)	コロナ禍での就労支援のあり方等	63
(3)	就労準備支援事業者票	67
1)	回答団体の概要	67
2)	就労準備支援事業の利用者との連絡手段	68
3)	情報通信機器を持っていない対象者への支援	74
4)	オンラインによる面談	79
5)	団体で実施している就労準備支援事業のプログラム	86
6)	新型コロナウイルスの就労体験、就職への影響	98
7)	コロナ禍での就労支援のあり方について	100

参考資料

I. 事業の背景・目的

生活困窮者の就労支援を推進するためには、自治体の主管部局（委託事業者を含む）と、商工労働部局などの他部署、ハローワーク、地域若者サポートステーションなどの関係機関、及び地域の協力企業との連携が必須であるが、連携の内容が会議における報告等にとどまるなど連携の取組みはあまり進んでいない。

そこで弊社は、令和元（2019）年度に、主管部局（委託事業者を含む）と他部署・関係機関の意識共有を図り、生活困窮者の支援を通じた地域づくりを進めるためのひとつの方法として、ロジックモデルの枠組みを用いたワークショップの実施による、就労支援ニーズに関する気づきや課題、対象者への支援方法や取組みの共有を提案し、2か所の自治体でワークショップを試行した。

令和2（2020）年度は、昨年度のモデル自治体、あるいは新たなモデル自治体においてワークショップを実施することで、対象地域における就労支援の推進を具体的に支援した。また、取組みを横展開するため、全国の他の自治体の参考になるよう、支援方法や支援の過程で得られた示唆、調査対象となった自治体の取組みや課題等をまとめ、運営の手引き（ガイドブック）を作成した。

また、新型コロナウイルス感染症の影響により、就労支援対象者の状況や支援体制、就労体験等の受入れ先となる地域企業に大きな変化が生じている。これからの働き方においてはIT機器をうまく利活用することがより重要になっている。

しかしながら、総務省「令和元年通信利用動向調査」において、世帯年収200万円未満の世帯でスマートフォンやパソコンの保有率が低いことが明らかにされるなど、生活困窮者におけるデジタル格差の存在が指摘されており、その実態や必要な支援策の検討が求められている。（令和2年7月17日閣議決定「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」）

そこで、本事業では、就労支援対象者のIT利用状況や、コロナ禍における就労支援の現状（コンテンツ作成状況等）と課題について、アンケート調査を通じて把握した。また、アンケート調査結果を補足するため、生活困窮者に対するIT機器の利活用支援に取り組む団体へのヒアリング調査も実施した。

(抜粋：令和 2 年 7 月 17 日閣議決定

「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」より)

7 社会基盤の整備

(3) デジタル格差対策

我が国の総人口は減少局面にあり、令和 24 年（2042 年）には高齢者人口がピークを迎え、生産年齢人口も減少傾向にあることを踏まえると、デジタル技術の利活用により、高齢者や障害者を支援するとともに、男女共同参画や外国人との共生を実現し、年齢、障害の有無、性別、国籍等にかかわらず、皆が支え合う社会を目指すことが必要である。そして、新型コロナウイルスの感染拡大を受けて、教育や医療をはじめとして、格差があってはならない領域も含めて遠隔対応が取り入れられているほか、テクノロジーを駆使して災害に効果的・効率的に対応していくことが重要となっており、緊急時への対応という観点からも、また、今般の感染拡大の収束後のニュー・ノーマルな世界を見据えての対応としても、年齢、障害の有無、地域、所得の多寡等を問わず、あらゆる者がデジタルの恩恵をうけることができる環境の整備が不可欠である。こうした状況を踏まえ、デジタル・インクルーシブ社会の構築に向けて、以下に取り組む。

(略)

- ・生活困窮者のデジタル利用等の実態を把握し、好事例の収集等を行うとともに必要な支援策を検討する。

(参考) 情報通信機器の保有状況

	集計世帯数	比重調整後集計世帯数	情報通信機器の保有状況(M)																
			固定電話	F A X	テレビ	ラジオ	モバイル端末（携帯電話、P H S、スマートフォンのうち1種類以上）	スマートフォン（P H Sを含む）		タブレット型端末	パソコン	ウェアラブル端末	機	インターネットに接続できるゲーム音楽プレイヤー	インターネットに接続できる携帯型	インターネットに接続できる家電	その他	無回答	
								ワイドF M対応ラジオ	携帯電話										
割 合																			
[全 体]	15,410	15,410	69.0	33.1	95.8	44.9	9.1	96.1	41.4	83.4	37.4	69.1	4.7	25.2	10.8	3.6	0.7	0.1	
200万円未満	2,333	2,079	67.8	19.4	92.8	45.0	9.4	84.5	48.2	53.1	17.0	33.3	1.5	8.4	2.6	1.1	1.0	0.6	
200～400万円未満	3,834	3,558	69.8	33.5	95.7	48.1	10.1	96.2	47.3	75.1	27.0	60.1	2.3	14.8	6.6	2.5	0.3	－	
400～600万円未満	4,111	4,283	63.2	32.2	95.8	42.4	9.3	99.1	39.4	91.7	38.0	74.4	3.6	28.6	10.3	3.4	0.4	－	
600～800万円未満	1,587	1,712	66.3	30.1	97.9	41.0	6.4	99.9	32.6	96.9	47.2	85.5	5.9	37.9	13.2	4.3	1.3	－	
800～1000万円未満	1,576	1,677	71.9	40.0	96.7	44.0	9.1	99.3	37.7	96.9	50.4	87.9	7.2	35.2	16.6	5.5	0.7	－	
1000～1500万円未満	1,000	1,233	78.5	46.6	96.9	47.1	8.5	100.0	34.2	98.5	64.5	91.5	12.6	43.0	24.2	7.6	1.0	－	
1500～2000万円未満	175	248	83.5	51.0	97.1	44.3	10.0	99.4	40.3	98.6	68.6	92.1	18.3	29.1	24.0	9.3	1.7	－	
2000万円以上	120	142	84.4	56.3	95.3	56.4	19.9	99.6	46.2	97.9	76.9	86.8	13.4	31.6	35.4	4.8	0.4	－	

(出典) 総務省「令和元年通信利用動向調査」

II. 事業の実施体制

本事業では、調査の設計や結果について助言を得るため、検討委員会を設置した。

<委員>

(敬称略)

(座長)

小杉 礼子 独立行政法人労働政策研究・研修機構 研究顧問

(委員：五十音順)

大塚 歩 木更津市福祉部自立支援課相談支援係 係長

西岡 正次 A' ワーク創造館（大阪地域職業訓練センター）副館長・就労支援室長

平田 智子 特定非営利活動法人ユニバーサル就労ネットワークちば 副理事長

村上 敦将 高槻市健康福祉部福祉事務所福祉相談支援課 主査

<開催経緯>

	開催日時・場所	議題
第1回	令和2年10月1日（木） 10時～12時 ビジョンセンター日比谷／WEB会議	・事業実施概要について ・アンケート調査について ・ヒアリング調査について
第2回	令和2年12月25日（金） 14時～16時 ビジョンセンター日比谷／WEB会議	・アンケート調査について ・ワークショップについて
第3回	令和3年2月25日（木） 10時～12時 三菱UFJリサーチ&コンサルティング 会議室 ／WEB会議	・第1回ワークショップ開催報告 ・第2回ワークショップの進め方について ・ガイドブック構成案について
第4回	令和3年3月26日（金） 10時～12時 ビジョンセンター日比谷／WEB会議	・報告書案について ・ガイドブック案について

※新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、会議の開催方法は対面及びWEB会議の2本立て（ハイブリッド方式）とした。

III. モデル自治体におけるワークショップの開催・運営の手引きの作成

1. ワークショップ実施概要

(1) 開催日時・場所

千葉県木更津市、大阪府高槻市、大分県杵築市の3自治体をモデル自治体とし、生活困窮者の主管部局（委託事業者を含む）と他部署・関係機関が就労支援ニーズに関する気づきや課題、対象者への支援方法や取組みの共有するためのワークショップを各2回実施した。

開催方法について、千葉県木更津市ではオンライン、大阪府高槻市、大分県杵築市では対面により実施した。

自治体名	開催日時・場所
千葉県木更津市	1回目：令和3（2021）年1月19日（火） （WEB会議） 2回目：令和3（2021）年3月2日（火） （WEB会議）
大阪府高槻市	1回目：令和2（2020）年12月2日（水） （於：高槻市役所） 2回目：令和3（2020）年3月8日（月） （於：高槻市役所）
大分県杵築市	1回目：令和2（2020）年12月15日（火） （於：杵築市健康推進館） 2回目：令和3（2021）年3月11日（木） （於：杵築市健康推進館）

※大分県杵築市の2回目については、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ、事務局はオンラインにて参加した。

(2) 参加者（部署・機関）

【千葉県木更津市】

木更津市（自立支援課、社会福祉課、高齢者福祉課、障がい福祉課、産業振興課、農林水産課）、木更津市社会福祉協議会

【大阪府高槻市】

高槻市（健康福祉部福祉事務所福祉相談支援課、子ども未来部子ども育成課、街にぎわい産業振興課）、
高槻市社会福祉協議会、茨木公共職業安定所、三島地域若者サポートステーション、高槻市就業・生活支援センター、株式会社サン・グレイト

【大分県杵築市】

杵築市（福祉事務所、企画財政課、協働のまちづくり課、商工観光課、健康長寿あんしん課、医療介護連携課、学校教育課）

杵築市社会福祉協議会、特定非営利活動法人ワーカーズコープ、
特定非営利活動法人おおいた子ども支援ネット（運営協力）

（参考）令和元（2019）年度におけるワークショップの開催状況

○開催日時・場所

【高槻市】 令和2年1月31日（金）9時～12時 於：高槻市役所

【木更津市】 令和2年2月3日（月）14時～17時 於：グランポート木更津

○参加者

高槻市からは6部署・機関、木更津市からは17部署・機関から参加して頂いた。

【高槻市】 ※各部署・機関から1名ずつ参加（参加者数6名）。

	参加した部署・機関
1	茨木公共職業安定所
2	三島地域若者サポートステーション
3	高槻市就業・生活支援センター
4	高槻市街にぎわい部産業振興課
5	高槻市子ども未来部子ども育成課
6	高槻市健康福祉部福祉事務所福祉相談支援課

【木更津市】 ※複数名参加した部署・機関もみられた（参加者数約30名）。

	参加した部署・機関		参加した部署・機関
1	木更津市役所 自立支援課	10	木更津商工会議所 医療・福祉・教育部会
2	木更津市役所 社会福祉課	11	木更津市産業・創業支援センター らづ-Biz
3	木更津市役所 障がい福祉課	12	千葉県中小企業家同友会 かずさ支部
4	木更津市役所 高齢者福祉課	13	木更津市金田地域交流センターきさてらす
5	木更津市役所 子育て支援課	14	木更津市市民活動支援センターきさらづみらいラボ
6	木更津市役所 産業振興課	15	木更津市社会福祉協議会
7	ハローワーク木更津	16	中核地域生活支援センター君津ふくしネット
8	ちば南部地域若者サポートステーション	17	オーガニックアクション宣言企業
9	障害者就業・生活支援センターエール		

2. ワークショップの実施内容

このワークショップは2～3回で1セットとしている。

千葉県木更津市、大阪府高槻市では計3回（令和元(2019)年度：1回、令和2(2020)年度：2回）、大分県杵築市では計2回のワークショップを実施した。

1回目・2回目のワークショップでは、参加者間で就労支援の対象者像を共有するとともに、参加者の活動や取組み（アクティビティ）やアイデアを持ち寄り、ロジックモデルの枠組みを用いて整理した。

3回目（大分県杵築市では2回目）のワークショップでは、これまでに出的意見の中から取り組んでみたいテーマ等を2つ選定し、実現に向けて必要なことや連携先についてアイデアを出し合った。

【ワークショップのテーマと具体的内容】

回数	ワークショップのテーマ	具体的な内容等
1回目	・対象者像の共有	・参加者の担当部署、業務内容によって「生活困窮者」に対して持っているイメージが異なることが考えられる。 ・そのため、今後の議論を焦点のあったものになるよう、最初に対象者像を共有しておく。
	・就労支援の目的・成果の設定 ・参加者（支援者）が実施している取組み・活動（アクティビティ）の共有	・各参加者が、生活困窮者就労支援のために実施している取組みを整理する。（1回目は、なるべく多くの意見を出すことに注力する。）
2回目	・就労支援の目的・成果に合わせた取組み・活動の再整理 ・足りない取組み、今後取り組むべき取組みの検討	・1回目に挙げられた取組みを就労支援の目的にあわせて整理する。 ・上記の作業によって、地域の取組みが一覧できるようになるので、取組みの重複、足りない取組みなどを検討する。
3回目	・地域資源（インプット）の共有 ・各参加者の今後の取組み、役割分担についての話し合い	・これまでに挙げられた取組み・活動から優先度の高いものを選び、その実現に向けて協力を得ることが必要な団体・機関の名称を具体的に共有する。 ・参加者間の役割分担、情報共有や連携の進め方について確認する。すぐに実行できるよう具体的な方法を決めることがポイント。

【3 回目（大分県杵築市では 2 回目）のワークショップのテーマ】

自治体名	ワークショップのテーマ
千葉県木更津市	・ 大人食堂 ・ 就労支援アクティビティ（出口）のネットワーク化
大阪府高槻市	・ 対象者への支援情報の発信のあり方 ・ 関係者がつながり続けるための取組み
大分県杵築市	・ 連携できる企業・事業所名を出そう

各自治体におけるワークショップの意見のまとめは巻末の参考資料に掲載している。また、ワークショップの意義や進め方、ポイントについては、別冊のリーフレットにまとめた。

ワークショップの参加者からは、以下の意見・感想が挙げられた。今回のワークショップ開催をきっかけに、いかに継続的な取組みにつなげていくかが今後の課題である。

【参加者の意見・感想】

- ・ 常日頃連携ができていたと考えていた機関が集まり、ワークショップをしましたが、全く把握できていなかった有益な取組をされていたことがその場で数多く知ることができました。関係機関の取組がより多く共有できた機会であったため、定期的に同様の取組をしていきたいと考えています。
- ・ 数回にわたり、各事業所の方とワークショップに参加させていただき、各所の取り組みを知ることができ、有意義な時間となりました。アウトプットの多さが当市の最大の特徴と思います。特に、主管部局においては、新型コロナウイルス感染症などの影響で無業状態の対象者が増えるなか、対象者の早く就職がしたい気持ちと、人員不足の企業を繋ぎ合わせる形で、職場体験事業を行っている取組みに良い刺激をもらいました。社会福祉法人、NPO 法人などは、一般の企業と繋がることは極めて苦手な分野でもあり、今後も主管部局と連携しながら、対象者のニーズに応える支援を目指していきたいと思います。
- ・ 当市全体の課題として、斬新なアイデアや、効果を感じられるような支援などをどのように発信していくのかは、今後も考える必要があると感じました。また、対象者の環境が変わる時（支援機関に繋がるとき、職場体験のために起業へ繋げるとき、医療機関へ繋げるときなど）にどのように寄り添い、繋げれば良いのか、考える必要があると思いました。対象者の緊張、不安感等がなく繋げられるスムーズな仕組み、画期的なアイデアを検討しながら、環境変化に支援者が寄り添いながら、安心した形で次のステージへ上れるようにサポートをしていきたいと思います。
- ・ 様々な視点から、意見を聞くことができ、とても勉強になりました。福祉分野に限らず、地方行政の他分野においても、このような機会を有効に活用できれば良いなと思いました。

- ワークショップで、就労のきっかけ・マッチングとしての丁稚奉公や有償ボランティアというアイデアは特に興味深かったです。今後、庁内でも同様に、分野を横断した担当者レベルのアイデア出しの機会があっても良いと思いました。
- 就労支援について、市関係機関の皆さんからの様々な視点からの情報やアイデアを共有でき、生活困窮者等への就労支援の取組みについて大変参考になりました。これから重層的支援体制整備事業が開始され、課題を抱える方々への包括的な支援等に取り組んで行くこととなりますが、今後も関係機関と情報を共有し、連携を図りながら取組みたいと思います。
- 視点や視野が異なる行政の商工労政分野、農林水産分野と福祉分野の職員が参加するワークショップを通じて、生活困窮者への就労支援が目指すものが、個別支援の視点では「経済活動（生産活動・消費活動）の主体性の獲得・回復」、地域支援の視点では「地域社会の担い手としての育ち」にあるのではないかと考えるようになりました。また、「断らない相談」体制の整備のためにも、「出会い」のきっかけとなる緩やかな就労支援環境を整備することが、市民の生活の安定と持続可能な地域経済を両立させ得るのではないのでしょうか。

IV. コロナ禍における生活困窮者のデジタル格差に関する調査

1. 調査実施概要

(1) アンケート調査

■調査対象

(主管部局票)

生活困窮者自立支援制度の主管部局 (905 自治体)

(自立相談支援機関票)

直営・一部直営の場合：生活困窮者自立支援制度の主管部局

全て委託の場合：自立相談支援事業の委託事業者

(就労準備支援事業者票)

就労準備支援事業の委託先の担当者

※直営の場合は回答不要とした。

■調査方法

都道府県、政令市、中核市の生活困窮者自立支援制度の主管部局宛に電子メールで調査票（エクセル）を送信。その他の市区町村には、都道府県から周知して頂いた。

調査票の回収は、電子メール、インターネットの2通りとした。

■調査期間

令和2（2020）年11月2日（月）～11月30日（月）

■調査項目

(主管部局票)

- ・就労支援対象者の情報通信機器の保有状況
- ・情報通信機器を持っていない対象者への支援について
- ・就労支援対象者の能力・スキル向上のための取組みについて
- ・支援者の能力・スキル向上のための取組みについて
- ・新型コロナウイルスへの対応について

(自立相談支援機関票)

- ・就労支援対象者とつながるきっかけ、連絡手段
- ・情報通信機器を持っていない対象者への支援について
- ・オンラインによる相談支援について
- ・自立相談支援機関で実施しているプログラムについて

- ・新型コロナウイルスの就労大変、就職への影響について

(就労準備支援事業者票)

- ・就労準備支援事業の利用者との連絡手段について
- ・情報通信機器を持っていない対象者への支援について
- ・オンラインによる面談について
- ・就労準備支援事業のプログラムについて
- ・新型コロナウイルスの就労大変、就職への影響について

■回収状況

	合計	Excel 回答		WEB 回答	
		回収数	割合	回収数	割合
主管部局票	565 (回収率 62.4%)	449	79.5%	116	20.5%
自立相談支援機関票	631	480	76.1%	151	23.9%
就労準備支援事業者票	236	181	76.7%	55	23.3%

(2) ヒアリング調査

(1) のアンケート調査結果を補足し、好事例をまとめるため、以下のヒアリング調査を実施した。

また、検討委員会委員を通じて資料を入手し、豊中市の事例についてもとりまとめた。

■調査対象・調査実施日

調査対象	調査実施日
特定非営利活動法人ユニバーサル就労ネットワークちば	令和 2 (2020) 年 10 月 7 日
企業組合伊丹市雇用福祉事業団	令和 2 (2020) 年 11 月 2 日
NPO 法人 ONE	令和 2 (2020) 年 11 月 5 日
兵庫県川西市	令和 2 (2020) 年 11 月 14 日
公益財団法人沖縄県労働者福祉基金協会	令和 2 (2020) 年 11 月 14 日

■調査方法

オンラインによる聞き取り調査、あるいは訪問調査

■調査項目

- ・ ICT に関する支援の内容
- ・ オンライン相談等、ICT を活用した支援の課題 / 等

2. 調査結果のまとめ

(情報通信機器の保有状況)

- ・ 全国の就労支援対象者 14,772 人のうち、「何らかの情報通信機器（固定電話、FAX、携帯電話、スマートフォン、タブレット型端末、パソコン）を持っている人」は 89.9%（13,285 人）を占め、「何も情報通信機器を持っていない人」は 4.4%（643 人）、「情報通信機器を持っているかどうか不明な人」は 5.7%（844 人）だった。

【自立相談支援機関票 問 3 : p.34】

- ・ 就労準備支援事業の利用者についても、2,392 人のうち、何らかの情報通信機器を持っている人は 90.8%（2,172 人）を占め、何も情報通信機器を持っていない人は 6.0%（144 人）、情報通信機器を持っているかどうか不明な人は 3.2%（76 人）で、多くの対象者が何らかの情報通信機器を持っている。

【就労準備支援事業者票 問 2 : p.69】

- ・ 連絡手段として持っている情報通信機器の種類については、「スマートフォン」（自立 86.8%、就労準備 81.2%）、「携帯電話」（自立 72.4%、就労準備 57.0%）、「固定電話」（自立 54.0%、就労準備 56.0%）の順に割合が高く、「タブレット型端末・パソコン」（自立 10.0%、就労準備 15.9%）の割合は比較的低い。

【自立相談支援機関票 問 4 : p.36、就労準備支援調査票 問 3 : p.70】

- ・ また、自立相談支援機関別に、就労支援対象者数に対する「情報通信機器を持っているかどうか不明な人」の割合を算出すると、91.4%の自立相談支援機関が「情報通信機器を持っているかどうか不明な人はいない」との回答で、大多数の自立相談支援機関が、就労支援対象者の情報通信機器の保有状況を把握していることが分かった。

【自立相談支援機関票 問 3 : p.35】

- ・ 他方、自治体の主管部局に、就労支援対象者の情報通信機器の保有状況を把握しているかどうかを尋ねたところ、74.5%の自治体が「把握している」（自立相談支援機関や就労準備支援事業の委託事業者が把握している場合を含む）との回答だった。自立相談支援機関の回答との間にずれがみられたものの、約 4 分の 3 の自治体で就労支援対象者の情報通信機器の保有状況を把握しているとの認識がみられた。

なお、50.1%の自治体では、情報通信機器の保有状況と、対象者の情報通信機器の活用に関する能力・スキルの両方を把握している。

【主管部局調査票 問 4 : p.21】

(デジタル格差解消のための取組み)

- ・自立相談支援機関、就労準備支援事業の委託事業者のいずれも、生活困窮者が一般就労に至るための携帯電話やスマートフォンの必要性を認識している。「必要である」と「まあ必要である」の割合の和は、自立相談支援機関で 95.2%、就労準備支援事業の委託事業者で 94.5%だった。

【自立相談支援機関票 問 6 : p.43、就労準備支援事業者票 問 5 : p.76】

- ・また、何も情報通信機器を持っていない人のデメリットとして、「就職の際に不利になる」(自立 88.9%、就労準備 83.3%)、「相談支援を受けにくい」(自立 68.8%、就労準備 63.0%) 等が挙げられている。

【自立相談支援機関票問 5 : p.40、就労準備支援事業者票 問 4 : p.73】

- ・しかしながら、調査時点では、デジタル格差解消のための取組みを実施している自治体は非常に少なかった。
- ・携帯電話やスマートフォンを持っていない対象者に機器の貸出等の支援を実施している自治体は 1.9% (11 件)、タブレット型端末やパソコンの貸出等の支援を実施している自治体は 0.9% (5 件) だった。

【主管部局票 問 2、問 3 : p.17、p.18】

- ・また、情報通信機器の活用に関する能力・スキル向上のための取組みを実施している自治体は 7.6% (43 件) にとどまり、実施している事業の中で E ラーニングを活用している自治体はなかった (0 件)。

【主管部局票 問 5 : p.22】

- ・一方、地域で就労支援に取り組む団体が、自治体に働きかけて、あるいは団体独自の取組みとして、機器の貸出等の支援を実施している例がみられた。

【事例 p.19、p.20】

(コロナ禍におけるオンラインを活用した支援)

- ・自立相談支援機関において、オンラインによる対象者との相談を「実施している」のは 5.7%、現在は実施していないが「予定している」が 3.5%、「検討している」が 9.8% だった。

【自立相談支援機関票 問 8 : p.46】

- ・就労準備支援事業の委託事業者においても、オンラインによる対象者との面談を「実施しているのは 5.1% だった。

【就労準備支援事業者票 問 7 : p.79】

- ・オンラインによる相談のメリットとして、対象者や支援者の感染症予防に配慮して、相談支援を実施することができる (自立 79.2%、75.2%、就労準備 89.6%、80.6%)、移動時間等を考慮せず、効率的に相談を実施することができる (自立 66.7%、就労準備

備 67.2%) が挙げられている。

【自立相談支援機関票 問 9 : p.49、就労準備支援事業者票 問 8 : p.83】

- ・他方、デメリットとして「対象者の心身の状況が把握しづらい」(自立 64.2%、就労準備 68.7%)、「対象者のオンライン利用に関するスキルが十分でない」(自立 64.2%、就労準備 82.1%) 等が挙げられている。

【自立相談支援機関票 問 9 : p.50、就労準備支援事業者票 問 8 : p.84】

- ・また、オンラインによる相談を実施しない理由は、自立相談支援機関では「オンラインによる相談に必要な業務用の情報通信機器が不足している」(49.8%)、「オンラインによる相談に関する情報セキュリティ対策が十分でない」(39.2%)、就労準備支援事業の委託事業者では、「生活困窮者に対して、オンラインによる面談はふさわしくない、効果が低いと考えている」(38.9%) の割合が高くなっている。

【自立相談支援機関票 問 10 : p.51、就労準備支援事業者票 問 9 : p.85】

- ・就労支援プログラムについても、オンライン通話や E ラーニングのコンテンツを活用をしている例は少なく、「感染症予防に配慮しながら、対面により実施している」(自立 70.0%、就労準備 83.9%) の割合が高かった。

【自立相談支援機関票 問 12 : p.54、就労準備支援事業者票 問 11 : p.87】

- ・ただし、一部の自治体からは、オンラインを活用した座談会やセミナー、E ラーニングの事例が報告されている。例えば、セミナーにおいて企業や事業所の紹介映像を観た受講者からは「初めて仕事の現場を見た」「現場の雰囲気が分かった」等の前向きな声がみられた。また、会場参加を懸念する受講者も参加することができるなど、オンラインを活用したコンテンツの可能性がうかがえた。

【事例 p.25】

- ・また、新型コロナウイルスの就労体験や就職への影響として、「地域企業の業績悪化のため、就労体験や就職の受入れ先が減少している」(自立 62.0%、就労準備 57.6%)、「対象者の就労体験や就職への意欲が低下している」(自立 39.0%、就労準備 39.0%)、「感染症予防のため、就労体験の受入れ先が減少している」(自立 37.1%、就労準備 57.6%) 等が挙げられた。

なお、ごく少数ではあるが、在宅勤務での就職の例として、データ入力やゲームデバッガーの例が挙げられていた。

【自立相談支援機関票 問 18 : p.61、就労準備支援事業者票 問 16 : p.98】

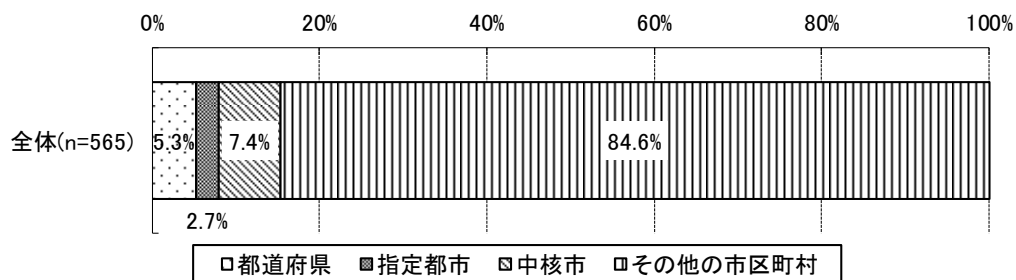
3. アンケート調査結果

(1) 主管部局票

1) 回答自治体の概要

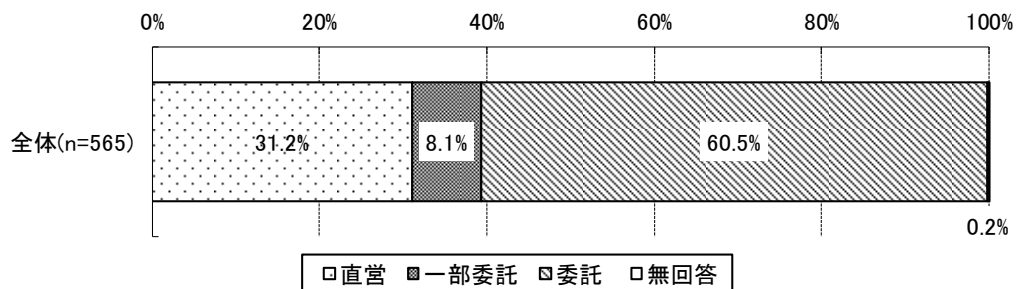
回答のあった 565 自治体の種類は、「都道府県」が 5.3%、「指定都市」が 2.7%、「中核市」が 7.4%、「その他の市区町村」が 84.6%だった。

図表 I - 3 - 1 回答自治体の種類 (n=565) (主管部局票 F1)

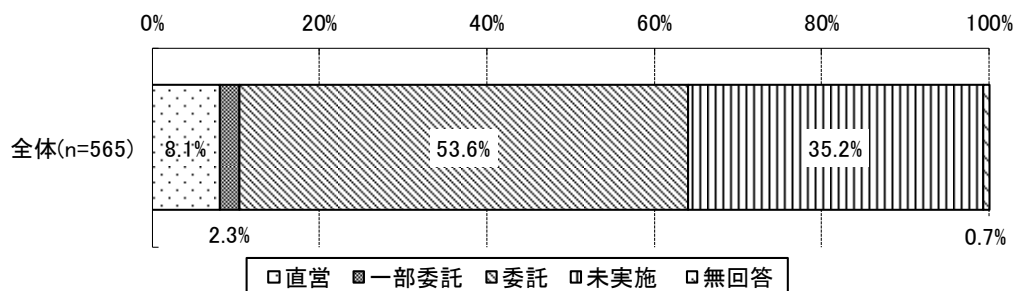


自立相談支援事業の事業実施方法は、「直営」が 31.3%、「一部委託」が 8.3%、「委託」が 60.5%だった。就労準備支援事業の事業実施方法は、「直営」が 8.1%、「一部委託」が 2.3%、「委託」が 53.6%、「未実施」が 35.2%だった。

図表 I - 3 - 2 事業実施方法：自立相談支援事業 (n=565) (主管部局票 F3)



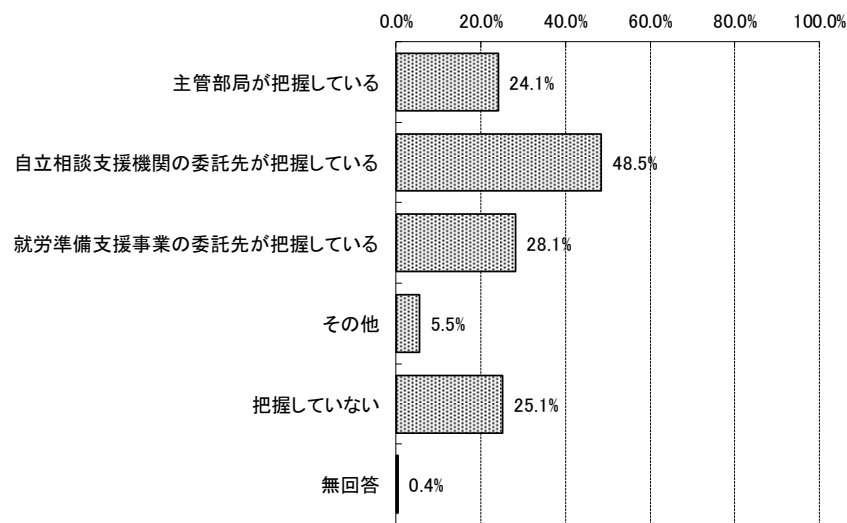
図表 I - 3 - 3 事業実施方法：就労準備支援事業 (n=565) (主管部局票 F3)



2) 就労支援対象者の情報通信機器の保有状況

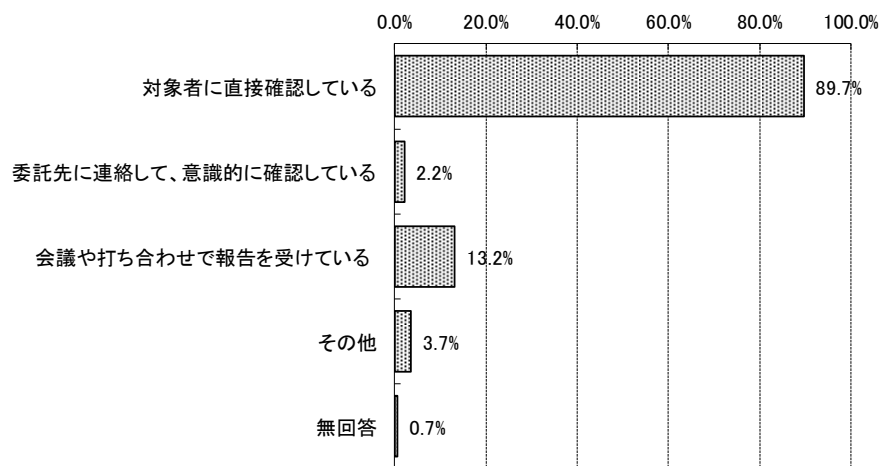
就労支援対象者の情報通信機器（固定電話、FAX、携帯電話、スマートフォン、タブレット型端末、パソコン）の保有状況を把握しているかどうかを尋ねたところ、「主管部局が把握している」が 24.1%、「自立相談支援機関の委託先が把握している」が 48.5%、「就労準備支援事業の委託先が把握している」が 28.1%だった。
他方、「把握していない」自治体は 25.1%だった。

図表 I－3－4 就労支援対象者の情報通信機器の保有状況の把握（n=565）
（主管部局票問 1）



「主管部局が把握している」136 自治体における把握方法は、「対象者に直接確認している」が 89.7%、「委託先に連絡して、意識的に確認している」が 2.2%、「会議や打ち合わせで報告を受けている」が 13.2%であった。

図表 I－3－5 情報通信機器の保有状況の把握方法（n=136）（主管部局票問 1）

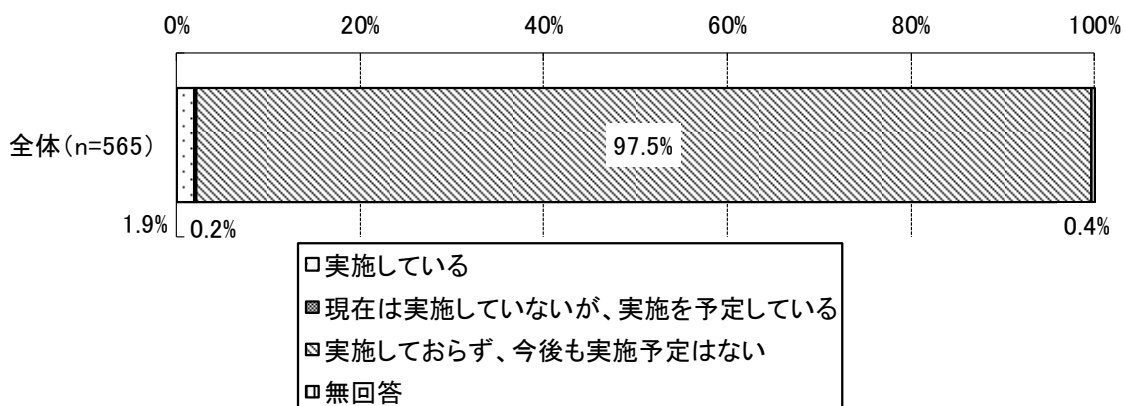


3) 情報通信機器を持っていない対象者への機器の貸出等の支援

① 携帯電話やスマートフォンを持っていない対象者への機器の貸出等の支援

携帯電話やスマートフォンを持っていない対象者に、機器の貸出等の支援を「実施している」自治体が1.9%（11件）、「現在は実施していないが、実施を予定している」が0.2%（1件：綾瀬市）、「実施しておらず、今後も実施予定はない」が97.5%だった。

図表 I-3-6 携帯電話やスマートフォンを持っていない対象者への機器の貸出等の支援の実施の有無（n=565）（主管部局票問2）



図表 I-3-7 携帯電話やスマートフォンの貸出等の支援の取組み（主管部局票問2）

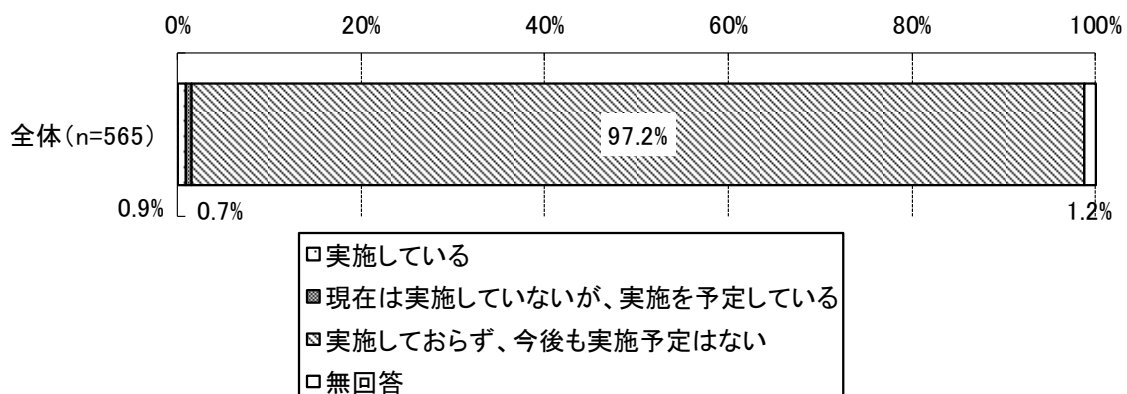
自治体名	事業名等	実施方法
千葉県	自立相談支援事業 就労準備支援事業	委託
沖縄県	自立相談支援事業	委託
岩見沢市	自立相談支援事業	委託
大船渡市	自立相談支援事業	委託
北上市	職安や面接先との連絡用に貸し出し	委託
七尾市	自立相談支援事業	委託
美濃加茂市	自立相談支援事業の中で携帯電話の貸し出し	委託
防府市	自立相談支援事業	委託
石岡市	就労準備支援事業	委託
高知市		委託
倉吉市	市社協独自事業。市社協が受託している生活困窮者自立支援事業において必要に応じて利用している。	

（注）個別の委託事業者名は本報告書には掲載していない（以下同様）。

② タブレット型端末やパソコンを持っていない対象者への機器の貸出等の支援

タブレット型端末やパソコンを持っていない対象者に、機器の貸出等の支援を「実施している」自治体が 0.9%（5 件：千葉県、徳島県、岩見沢市、ふじみ野市、高島市）、「現在は実施していないが、実施を予定している」が 0.7%（4 件：北海道、沖縄県、潮来市、柏原市）、「実施しておらず、今後も実施予定はない」が 97.2%だった。

図表 I－3－8 タブレット型端末やパソコンを持っていない対象者への機器の貸出等の支援の実施の有無（n=565）（主管部局票問 3）



図表 I－3－9 タブレット型端末やパソコンの貸出等の支援の取組み（主管部局票問 3）
（既に実施している事業）

自治体名	事業名等	実施方法
千葉県	自立相談支援事業、就労準備支援事業	委託
徳島県	自立相談支援事業 対象者がいれば貸し出せる体制は整えている。	委託
岩見沢市	自立相談支援事業	委託
ふじみ野市	生活困窮者自立相談支援事業の支援メニューのひとつとして、ひきこもり気味の相談者に対して、市庁内で居場所を提供し、プログラミング教室等を実施している。その際、パソコンを貸与している。	委託
高島市	就労準備支援事業による「IT 講座」	委託

（実施予定の事業）

自治体名	開始時期	事業名等	実施方法
北海道	2021/ 4	就労準備支援事業等のオンラインメニュー等支援強化（予算要求予定）	委託
沖縄県	2021/ 4	就労準備支援事業	委託
潮来市	2020/ 12	未定	直営
柏原市	2020/ 12	自立相談支援機関においてプランを作成している者のうち支援会議等において機器の貸出が自立に特に有効と判断される者に対して、タブレット機器を貸し出すもの。	一部委託

○ 団体の概要

設立年	1975 年
主な事業	● 勤労者福祉ワンストップサービスセンター事業 ● 勤労者福祉連帯事業 ● 利子補給支援事業 ● 就労・生活支援事業 ● 職業紹介事業、人材派遣事業 ● 就労移行支援事業、就労継続支援 A 型・B 型事業 ● 子育て支援・ファミリーサポートセンター事業 ● 託児所及び保育園の経営、事業所内外・園内外保育の受託業務 ● 放課後児童健全育成事業、放課後デイサービス事業 等
その他	「ろうきん こくみん共済 coop 働く仲間のゆめ・みらい基金」運営事務局

○ IT ツールを活用した主な取組みの内容

プリペイドケータイの貸出

- 携帯電話を持っていない人には、沖縄県出身で県外で働いていたが戻ってきた人、県外からの移住者と両方みられるが、いずれも理由は料金滞納によるものが多く、もともと持っていない人は少ない。
- 自立相談支援事業費の中でプリペイドケータイ（2 台程度）を購入し、貸出に備えている。事業費からの捻出については、コロナで非対面方式による支援が普及していることを受け、県担当課に相談し、許可を得た。今後、県全体として 6 台程度に増やす予定である。
- 貸出期間は約 3～6 か月が多い。この程度の期間で、仕事が決まる、あるいは生活保護につながることで、通信機器所有の目処が立つ人が多い。
- その他、自立相談支援事業以外で、購入のための貸付、社協貸付の紹介も行っている。

コロナ禍におけるオンラインでの相談対応

- 以前より、業務用スマートフォンを使用し、LINE やショートメールでの相談を実施していた。スマートフォンを持っている相談者については、LINE のビデオ通話機能を活用している。
- また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、2020 年度よりビデオ会議ツールでの相談対応を開始した。
- 初回相談は来所してもらうか、アウトリーチを行っている。最初は直接のコミュニケーションを取ることを心がけ、以降はオンラインで対応している。オンラインへ移行した方が、相談者も仕事の合間で話することができる等のメリットがある。

○ オンラインでの支援の課題・展望

- オンラインでは、面接時間等の確認・伝達はスムーズに行うことができる。
- しかしながら、相談については、オンラインのみでは難しい部分がある。相談者の表情や、仕草、息遣い等、非言語コミュニケーションに関する情報が、オンラインでは捨象されてしまう。
- 一方で、オンラインの方が相談しやすいというケースもある。人と話すことに不安や恐怖感がある場合、文字でやりとりしているうちに、気持ちや状況を伝えてくれるようになる。状況や対象者ごとに、対面とオンラインでの対応を使い分ける必要がある。

事例 企業組合伊丹市雇用福祉事業団（兵庫県）

○ 団体の概要

設立年	1981 年
主な事業	●就労訓練事業 ●建物管理事業 ●造園緑化事業・公園緑化事業 ●建築・土木事業 ●国際交流・シンポジウム ●給食荷受事業 等
その他	2016 年伊丹市就労支援センター開設

○ IT ツールを活用した主な取組みの内容

携帯電話の貸出

- 初回面談の際に連絡手段を尋ねることにしているが、以前は、携帯電話を持っていない人は自宅を訪問するしかなく、連絡手段がなくて困っていた。
- そのため、約 1 年半前から、法人独自の取組みとして、携帯電話の貸し出しを始めた。法人が保有する携帯電話で余った携帯電話（ガラケー）3 台を貸し出している。
- 相談に訪れた対象者に対して、就労（半日間：3,400 円）とあわせて携帯電話の貸し出し（1 か月：3,000 円）を持ちかけると、ほとんどの対象者が貸し出しを希望する。携帯電話の貸し出しが相談窓口及び就労につながる手段のひとつになればと考えている。作業内容は軽作業等、様々である。
- 貸出期間は、2 か月程度が多い。就労継続から 2 か月くらい経つと、自分で申込が出来るようになる。
- 携帯電話の貸し出しによって、対象者が連絡手段を持つことができることの効果は大きい。
- 感覚的には、携帯電話を持っていない人は対象者の 4 割程度。元々携帯電話を持っていなかったのではなく、何からの理由で料金が支払えなくなった人が多い。パソコンは 8～9 割の対象者が持っていない。
- 企業との面接で携帯電話の連絡先を求められることが多いので、1 人 1 台持っていたほうがよい。ショートメールのやり取りによって安否確認もできる。ただし、電話に出たくないという人もいる。

その他の取組みの例

- 移動手段や交通費がなく働くことができない対象者もみられることから、法人の自転車（3 台）の貸し出し（1 か月：500 円）も行っている。
- 緊急食料の支給も行っている。食料と携帯電話のセットで貸し出すことが多い。

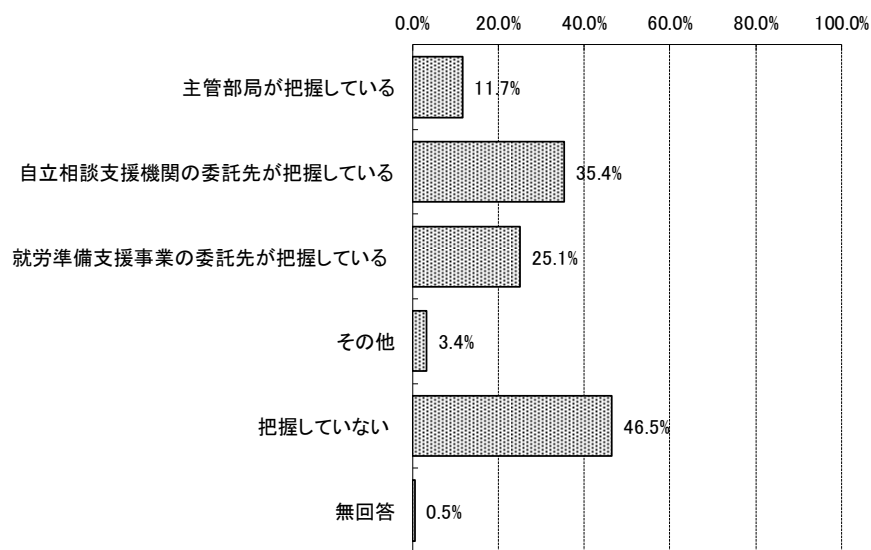
○ オンラインでの支援の課題・展望

- 支援は原則対面で行い、オンライン会議等は活用していない。
- IT ツール等によって、対象者に情報が入り過ぎてもどれが必要かを選べず、混乱し悩んでしまう場合がある。支援者との信頼関係の中で情報を提供し、対応していくほうがよい。

4) 就労支援対象者の能力・スキル向上のための取組み

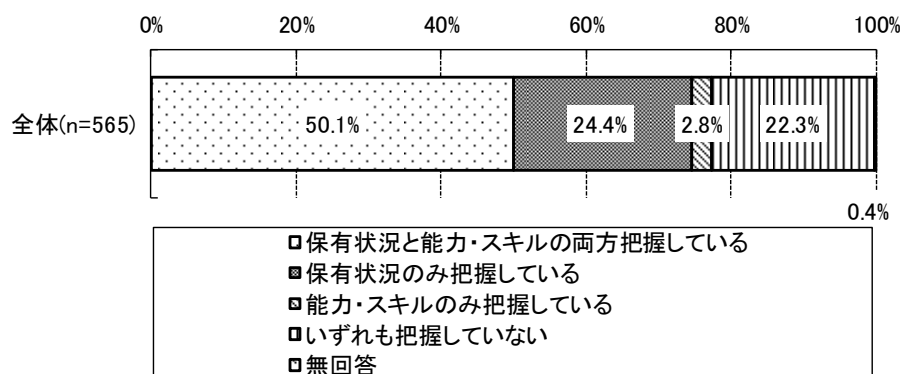
就労支援対象者の情報通信機器の活用に関する能力・スキルについて、「主管部局が把握している」が11.7%、「自立相談支援機関の委託先が把握している」が35.4%、「就労準備支援事業の委託先が把握している」25.1%だった。「把握していない」は46.5%だった。

図表 I－3－10 就労支援対象者の情報通信機器の活用に関する能力・スキルの把握
(n=565) (主管部局票問 4)



情報通信機器の保有状況（問 1）と活用に関する能力・スキルの把握（問 4）の関係をみると、「保有状況と能力・スキルの両方把握している」自治体が50.1%、「保有状況のみ把握している」自治体が24.4%、「能力・スキルのみ把握している」自治体が2.8%だった。保有状況と能力・スキルの「いずれも把握していない」自治体は22.3%だった。

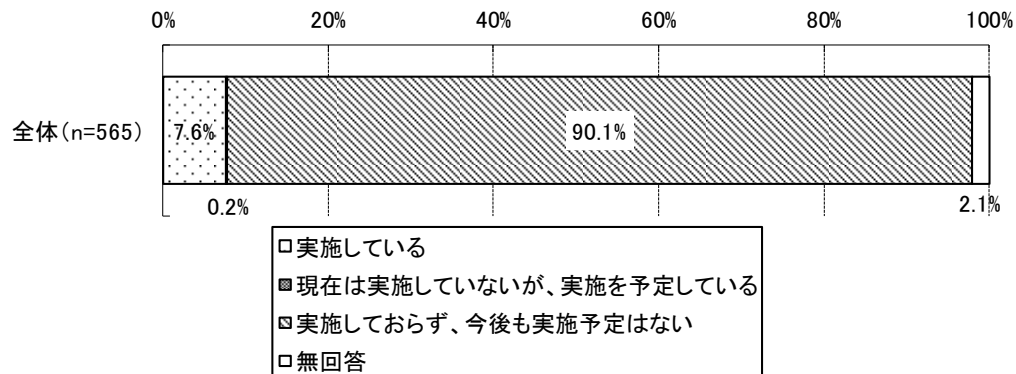
図表 I－3－11 就労支援対象者の情報通信機器の保有状況及び活用に関する能力・スキルの把握 (n=565) (主管部局票問 4)



(注)「把握している」には、主管部局が把握している場合と、自立相談支援機関や就労準備支援事業の委託事業者が把握している場合を含む。

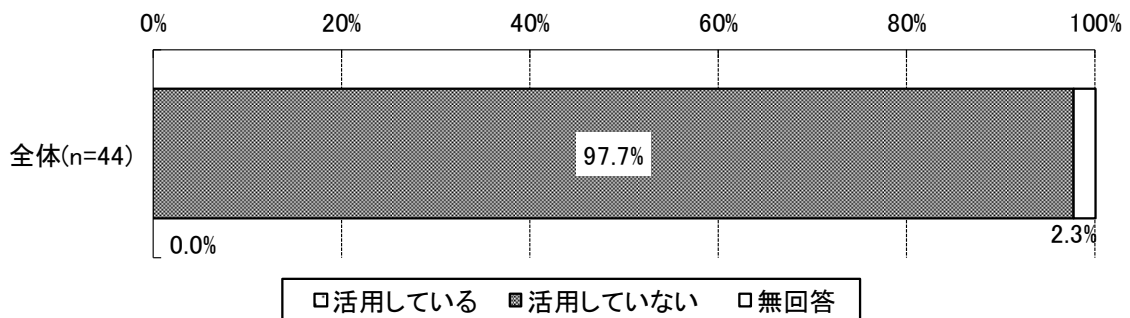
就労支援対象者に対する情報通信機器の活用に関する能力・スキル向上のための取組みを「実施している」自治体が 7.6% (43 件)、「現在は実施していないが、実施を予定している」が 0.2% (1 件：習志野市)、「実施しておらず、今後も実施予定はない」が 90.1%となった。

図表 I - 3 - 1 2 就労支援対象者に対する情報通信機器の活用に関する
能力・スキル向上のための取組み (n=565) (主管部局票問 5)



実施している事業の中で、Eラーニングの活用状況をみると、「活用している」という回答はみられず、「活用していない」が 97.7%であった。

図表 I - 3 - 1 3 Eラーニングの活用状況 (n=44) (主管部局票問 5)



図表 I－3－14 就労支援対象者の能力・スキル向上のための取組み

(就労準備支援事業の支援メニューのひとつとして実施しているもの)

自治体名	事業内容
千葉県	就労準備支援事業における支援の中で実施。
栃木県	就労準備支援事業の支援メニューにおいて、パソコンスキルの向上支援に資する内容を一部組み入れている。
香川県	社会生活自立に向けた支援として、パソコン活用能力の育成を図る。
沖縄県	PCプログラム（マウスの使い方、電源の入れ方、タイピング練習等）
岩見沢市	就労に必要な実践的な知識・技能等が不足しているだけではなく、複合的な課題があり、生活リズムが崩れている、社会との関わりに不安を抱えている、就労意欲が低下している等の理由で就労に向けた準備が整っていない生活困窮者に対して、一般就労に向けた準備としての基礎能力の形成からの支援を計画的かつ一貫して実施。
弘前市	生活のリズムが崩れている、生活リズムが崩れている、社会との関わりに就労に必要な知識及び技能の不足等により既存の職業紹介や職業訓練等の対象になりにくい生活困窮者に対して、一般就労に向けた準備として基礎能力を形成する。
大船渡市	就労意欲が低い者や基本的な生活習慣に課題を有する者など、就労に向けた課題をより多く抱える生活困窮者及び生活保護受給者に対し、就労に必要な基礎能力の形成と就労意欲の喚起を図り、就労の可能性を高めるため、就労準備支援事業を実施しており、その中でパソコンセミナーを行っている。
山形市	外部講師による個人の能力に応じたパソコンのスキルアップ講座を実施。
仙台市	就労準備支援事業利用者へのパソコンに関する講座の提供
いわき市	一般就労が困難な生活困窮者等に対し、就労する準備として、生活基礎能力、対人能力、社会適応能力等の形成を計画的かつ一貫して支援し、一般就労の促進を図る。基本的なパソコンの操作方法等の講座を実施している。
船橋市	生活困窮者就労準備支援事業の中のプログラムの一環として
柏市	就労準備支援事業にて、パソコン講座を実施。履歴書の作成等をエクセル・ワードで行っている。
千代田区	希望者にはPC関連の講座等を案内している（自立支援総合相談業務に含まれる就労支援準備事業）
文京区	生活困窮者自立支援相談事業の中の就労準備支援事業において、就労に向けたセミナーの中で実施
墨田区	就労に向けた準備が整っていない者に対して、一般就労に向けた準備支援を実施し、自立を促進する。
東村山市	就労準備支援事業においてタイピングの基礎やワード、エクセルの操作を練習する。
清瀬市	自立相談支援事業、就労準備支援事業等を実施する中で、就労支援や就労準備支援の一環として、パソコン使用の練習等を行う。情報通信機器の活用に関する能力・スキル向上に特化した事業は実施していない。
中野区	業就労準備支援事業の中で、支援対象者のレベルに合わせたパソコン実習等を行っている。
板橋区	就労準備支援対象者に対するスマートフォン使用方法などの講習の実施。

自治体名	事業内容
足立区	日常生活自立に関する支援、社会生活自立に関する支援、就労自立に関する支援を、一人ひとりの利用者の状況に応じたオーダーメイドの支援として、段階的かつ一貫的に実施。パソコンセミナー等のプログラムの他、キャリアカウンセラーとの面談時における個別のパソコン練習を実施。
渋谷区	PC、スマホセミナー実施
練馬区	パソコンの操作（タイピング、ワード、エクセル等）
調布市	パソコン操作の基礎等を学習する（調布市就職サポート事業（就労支援及び就労準備支援事業）におけるパソコン講座）
葛飾区	パソコンの操作に関する講座
富士市	就労準備支援事業にて、センターに設定してあるパソコンを活用し、履歴書の作成を通して、パソコンスキルの上昇
東海市	就労準備支援プログラム
岡谷市	就労準備支援事業の一環として、利用者からパソコン講習等の希望や必要がある場合、Word、Excel、PowerPointやインターネット検索などの講習を行っている。
諏訪市	就労準備支援事業、被保護者就労準備支援事業の事業中、就労自立支援の視点からPCスキル向上を目指すプログラムがある。
大阪狭山市	単独の事業はないが、就労準備支援事業の中でPCを共有で置いており、興味がある支援対象者や使い方を知りたい支援対象者に対し、簡単に使い方の説明や実践をしている。
姫路市	生活困窮者及び被保護者を支援するため、就労支援（職場開拓・定着支援を含む）、就労準備支援及び家計改善支援を一体的に委託して実施。支援プログラムの中で、各種講座・セミナー等を実施。
川西市	パソコンセミナーを開催
明石市	就労準備支援事業においてパソコン講座を実施している。
宮若市	就労準備支援事業内でパソコン講座を実施。支援対象者に対し、就労自立支援の一環として一般就労に向けた技法や知識の習得等を促すための指導を行なう。
大分市	パソコン講座を実施している。
始良市	就労準備支援事業の一環として、連続10-12回で、基本的なパソコン操作・Word/Excel等の使い方などをレクチャーする講座。

（その他）

自治体名	事業名・事業内容
北海道	自立相談支援事業の各委託先が必要に応じて実施。
東京都	生活困窮者自立支援法に基づく自立相談支援、住居確保給付金、就労支援、就労準備支援、家計改善支援、一時生活支援、子供の学習・生活支援
旭川市	ステップアップ支援プログラム（パソコン学習会）。タイピングやワード、エクセルの使い方について等のパソコンの操作に関する講座を実施している。
ふじみ野市	自立相談支援事業の支援メニューとして、履歴書等の書類作成を相談者と支援員が一緒に行っている。その中でパソコン操作を教えている。また、就労準備支援事業で実施しているセミナーにおいても、パソコン操作等の時間を設けており、状況に応じて自立相談支援事業の就労支援対象者の参加も許可している。
八王子市	ジョブトレーニング 生活保護受給者・生活困窮者の就労支援
宝塚市	PC業務が就労に繋がるようにスキルアップを計る。
倉吉市	市社協独自事業。市社協が受託している生活困窮者自立支援事業において必要に応じて利用している。

事例 豊中市（大阪府）

○ 自治体の概要

面積	36.6 平方キロメートル
人口	409,014 人（令和 3 年 3 月 1 日現在）
生活保護率	24.14%（令和 2 年 2 月末現在）
高齢化率	25.7%（令和 2 年 10 月 1 日現在）
生活困窮者自立支援制度の実施状況 （令和 3 年 3 月末現在）	● 自立相談支援事業（直営＋委託） ● 就労準備支援事業（直営＋委託） ● 家計改善支援事業（直営） ● 子どもの学習・生活支援事業（直営＋委託） ● 一時生活支援事業（直営）

○ とよなか仕事講座（ものづくり・介護編）について

背景・目的

- 豊中市では、令和元年度に「業界別仕事講座カリキュラム」を作成。令和 2 年度は求職準備期にある方を対象に、就労支援プログラムのひとつとして、職業選択を行うための連続講座（5 回、各回 1 時間程度）を実施した。
- 適性検査を受け、自分に向いている仕事について考えること、また、実際の仕事現場を映像でみたり、そこで働く人の話を聞くことで、仕事についての理解を深め、今後の職業選択につなげることを目的としている。

実施体制・内容

- 企画・運営は、有限責任事業組合大阪職業教育協働機構に委託した。
- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、会場参加とリモート（Zoom）参加のいずれも可能とした（ハイブリッド型）。
- プログラムは、①各回のテーマについての講義と②個人参加型ワークの組合せ、及び③映像による職場体験（仕事・作業紹介と新人インタビュー）から構成されている。

回数	テーマ
1 回目 (3/3)	大事にしたい私の強み（適職診断の勧めと個人ワークによる自己診断）
2 回目 (3/3)	職場の会話に作法はあるの？！
3 回目 (3/5)	ものづくり現場の会話と作法（図面によるモノやヒトの理解のすすめ）
4 回目 (3/10)	ものづくりの現場の仕事と働き方（ものづくり企業 2 社の働く現場）
5 回目 (3/12)	介護・福祉の仕事と働き方（通所、特養、老健の現場）

- 映像コンテンツは、従来から見学・体験学習の受入実績のある協力企業・事業所（ものづくり 2 社、介護・福祉 3 事業所）について作成した。専門事業者に編集を依頼し、ナレーションや音響を付けた。

受講者の状況

- 参加者数は 5 回合計で延べ 52 名（会場参加 38 名、リモート参加 14 名）。20～30 代の若者が多く、40 代、50 代は各 1 名。
- 職場でのコミュニケーションのつまづきや失敗体験を持っている方が多い。
- 企業や事業所の紹介映像を観た受講者から「初めて仕事の現場を見た」「働く人の話が聞けてよかった」「講座を受けてこの仕事に興味を持った」等の声が挙げられた。

効果

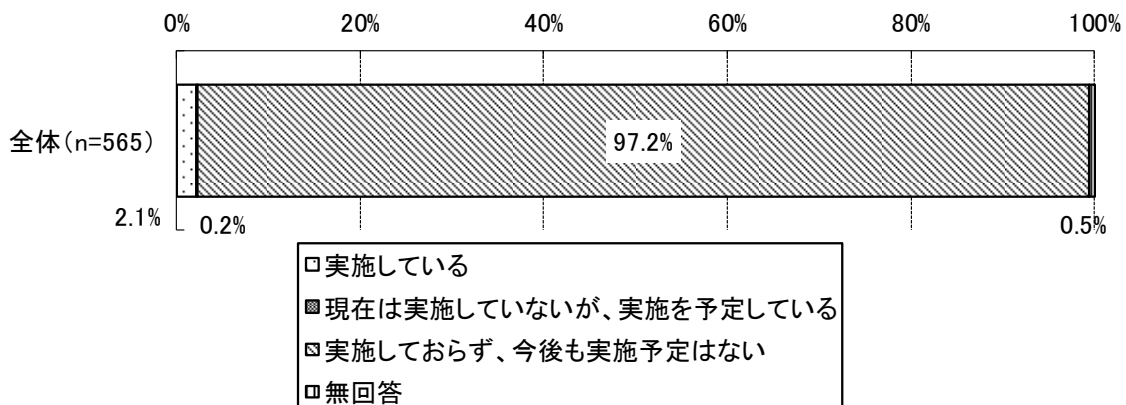
- 受講者アンケートでは「現場の雰囲気があった」との回答が最も多く、映像で仕事の風景や働く人の声を確認できるインパクトは予想以上に大きかった。
- リモート参加を可能としたことで、コロナ禍で会場参加を懸念する受講者にも参加してもらうことができた。



5) 支援者の能力・スキル向上のための取組み

支援者に対する情報通信機器の活用に関する能力・スキル向上のための取組みを「実施している」自治体は 2.1%（12 件：岩見沢市、弘前市、会津若松市、銚田市、柏市、東京都、板橋区、焼津市、湖西市、長久手市、高砂市、井原市）、「現在は実施していないが、実施を予定している」が 0.2%（1 件：習志野市）、「実施しておらず、今後も実施予定はない」が 97.2%だった。

図表 I－3－15 情報通信機器の活用に関する能力・スキル向上のための取組（n=565）
（主管部局票問 7）



実施している、あるいは実施予定の取組み（計 13 件）の概要をみると、対象者は「主管部局の常勤職員」が 8 件、「主管部局の非常勤職員」が 4 件、「就労準備支援事業の委託事業者」が 4 件、「自立相談支援事業の委託事業者」が 2 件だった。

実施方法は「研修や勉強会の実施（対面によるもの）」が 10 件、「E ラーニングのコンテンツの提供」が 5 件（板橋区、焼津市、湖西市、長久手市、習志野市）、「研究会や勉強会の実施（WEB によるもの）」が 3 件（会津若松市、湖西市、習志野市）、「教材や資料の提供」が 3 件（板橋区、焼津市、習志野市）だった。

テーマは「その他」を選択した自治体が 7 件で、具体的には以下の回答がみられた。

- ・パソコンを学ぶプログラムの実施。単にエクセル・ワードだけでなくインターネットの使い方や職員がわかる範囲でスマホの使い方の質問もうけている。
- ・情報セキュリティ対策、個人情報保護に関するもの
- ・個人情報に関するネットリテラシーの向上。
- ・パソコン教室（一部、タブレットの操作方法含む）
- ・パソコン基本操作方法。エクセル、ワードによる履歴書等の作成。
- ・基礎入力操作（タイピング）演習等
- ・情報セキュリティについて

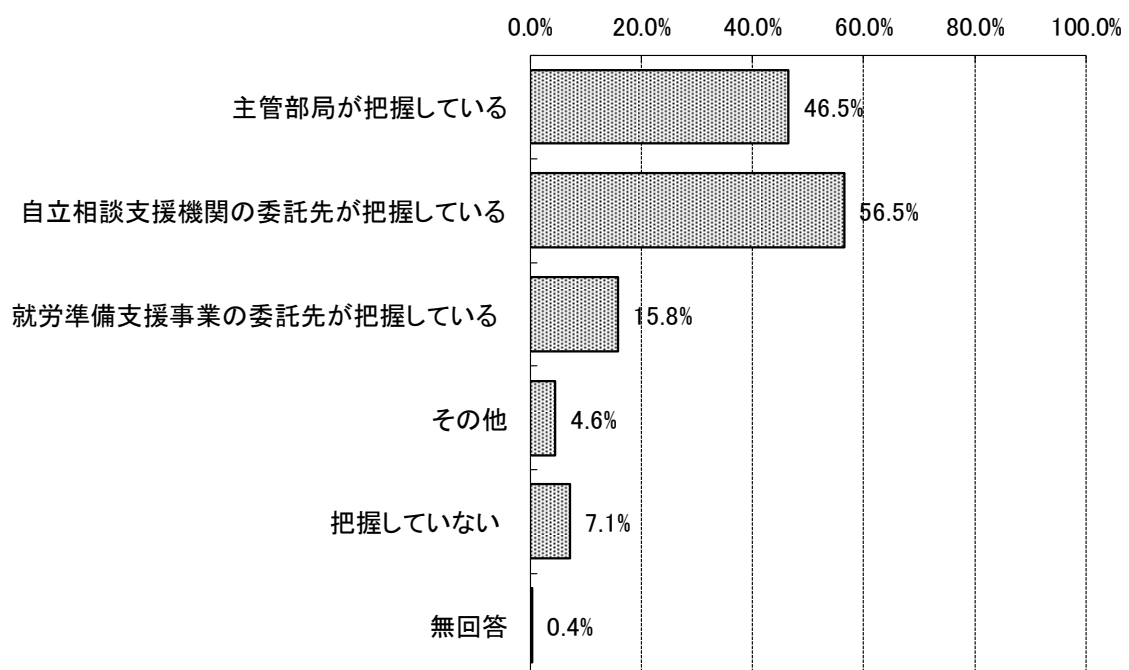
また、「支援におけるオンライン会議アプリ（Zoom、Teams、Skype 等）の活用方法・注意点」が 3 件、「支援における SNS（LINE、Facebook 等）の活用方法・注意点」が 4 件、「オンラインによる面談のコツ・注意点」が 2 件、「動画の撮影方法」が 2 件だった。

6) 新型コロナウイルスへの対応について

① 住居確保給付金受給者における就労支援ニーズの把握状況

住居確保給付金受給者における就労支援ニーズ（自立相談支援機関による就労支援、就労準備支援事業、認定就労訓練事業の必要性等）について、「自立相談支援機関の委託先が把握している」が自治体が 56.5%と最も多く、次いで、「主管部局が把握している」（46.5%）だった。

図表 I－3－16 住居確保給付金受給者における就労支援ニーズの把握状況
（複数回答）（n=565）（主管部局票問 8）

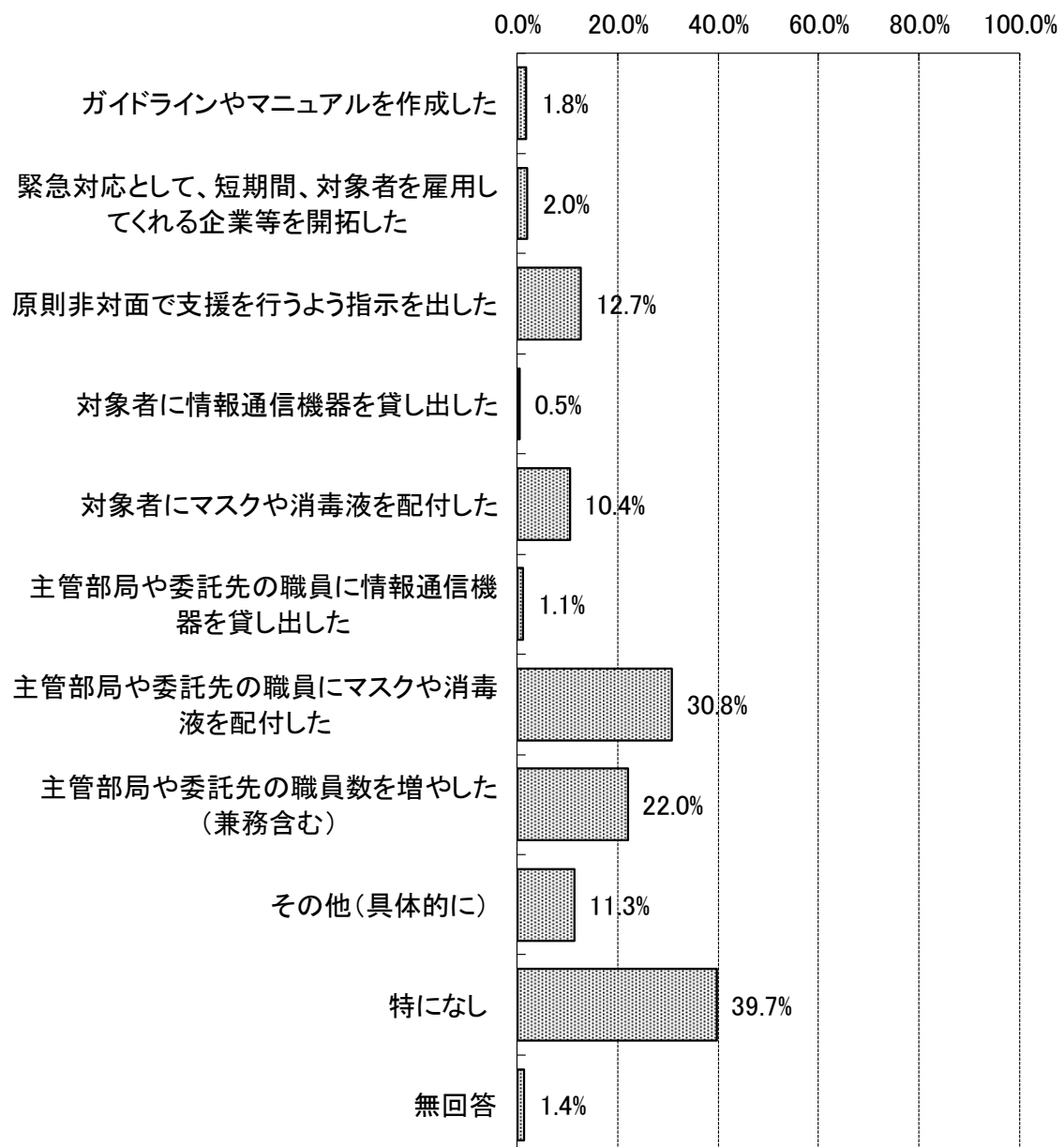


② コロナ禍での就労支援への対応

コロナ禍での就労支援への対応をみると、「特になし」が39.7%と最も多かった。

次いで「主管部局や委託先の職員にマスクや消毒液を配付した」(30.8%)、「主管部局や委託先の職員数を増やした（兼務含む）」(22.0%)の順であった。

図表Ⅰ－３－１７ コロナ禍での就労支援への対応（複数回答）
(n=441)（主管部局票問9）



7) コロナ禍での就労支援のあり方等に関する主な意見

コロナ禍での就労支援のあり方等について意見を尋ねたところ（問 10）、就労環境の変化、就労支援対象者の特性の変化、住居確保給付金受給者の求職活動要件緩和との関係、オンラインによる支援の難しさ、感染予防対策の重要性等が挙げられた。

○就労環境の変化

（求人減少）

- 景気後退で求人が減っている中、自立相談支援機関だけの就労支援には限界があるので、ハローワークの体制などを強化していただきたい。また、住居確保給付金や特例貸付終了後の支援の手段がまったく不足している。
- 求人は減っているが、求職者は増えている。少ない求人、今まで就労できていた層（若く、能力が高め）が応募し、こちらで支援の必要な層がより就労が決まりにくくなっている印象がある。
- 休業や減収により困窮している人が多く、本業を継続しながらの支援策がなく苦慮している。
- コロナの影響により求人が減少していることや、制度の緩和により離職していない方（今までの仕事の回復を待っている方）も多いため、本来のような就労支援をしにくい状況にある。
- 空港関連で就労している方や外国人が多く、コロナ禍の影響をまともに受けている状況である。特に外国人の就労に関する支援に対して困難を感じている。
- コロナ禍においては、コロナに比較的強い業種と逆に弱い業種があり、飲食業やタクシー運転手等、弱い業種の経験者や希望者については、本人の意向を勘案しながら他の業種への転換を進めていく必要があると考える。
- コロナ禍において企業等営業自粛等影響はあったものの経済状態はコロナ禍前の状況に近い。しかしながら元々求人数も少ない地域であり、大きな影響はないものとする。

（需要が高まっている業種への対応）

- 企業からの求人が減少するなど雇用情勢の見通しが厳しさを増している状況で、就労支援につなぎたくても働く場がないなどの問題があるが、コロナ禍で需要が増している業種等もあり、就労支援については、相談者が社会的に孤立しないように寄り添い、多角的な観点から柔軟に支援していくべきと思われる。
- リモート勤務の促進等、働く場所が多様になる。また業種も人と接しない新たなサービスが生まれ、そこへの雇用ニーズが増える中、これまでどおりの就労支援のみでは次第に就労場所が不足していくのではないかと感じている。
- 対面でのやり取りが苦手な人にとっては就労しやすい仕事が増えるのではないかと、という期待がある。そういった方が就労実現するよう、オンライン就労に特化した就労支援環境を整えることが求められているのかと考えている。

○就労支援対象者の特性の変化

- 多様化・複合化した就労阻害要因、中でもメンタル疾患を抱える対象者が多く、すぐに就労活動を開始できない層が増加している。
- 住居確保給付金、総合支援資金で面接をする方々は、これまでの就労支援とは違い、

明日の生活に直結する緊迫した事例が増えている。

- コロナ禍における就労支援対象者の特徴は、やむを得ず収入を得る機会が減少した方であり、求人さえあれば即就労に結びつく方であると判断することから、短期集中で求人提案を行っていく必要があると考えている。

○住居確保給付金受給者の求職活動要件緩和との関係

- 住居確保給付金の受給者に対する求職活動要件等が緩和され、給付金を受けやすくなったが、困窮者に対して真に必要な生活の改善につながるような寄り添った支援ができなくなった。
- 住居確保給付金の受給者に対しての求職活動の一部緩和の中で、どこまで積極的な就労支援を行ってよいのか悩ましい。
- コロナ禍においての就職活動は緩和されており、そこまで積極的な就職活動支援は行っていない。

○オンラインによる支援の難しさ

- 本来であればリモートで面談を行うなど情報機器を活用した支援が望ましいと思われるが、生活困窮者の場合、生活状況がひっ迫しているため本人の能力や環境などの問題で情報機器を取り扱えるまでに至らないことが多く、導入は難しいと思われる。
- 生活困窮者は携帯代の支払いにも困っており、通信環境がないことが多いので、対面ができない場合のやり取りは難しい。
- 電話等での支援で対応できる相談者はほとんどおらず、相談者、支援者ともにリスクを負った上で面談等を行う必要があり、その部分について負担を軽減できる措置が必要ではないかと思っています。
- 現在は感染予防を徹底した上でのアウトリーチ支援の再開や、個別訪問も再開しています。就労支援については、訪問による生活状況（室内の保清は保っているか、食事はとれているか）把握や、来所支援による就労自立度（約束時間を守れるか、場面に応じた服装等が出来るか）の確認等も必要とされるため、すべてをオンライン対応することは難しく、感染予防を徹底した上での面談機会確保等の取り組みが重要であると考えています。

○感染予防対策の重要性

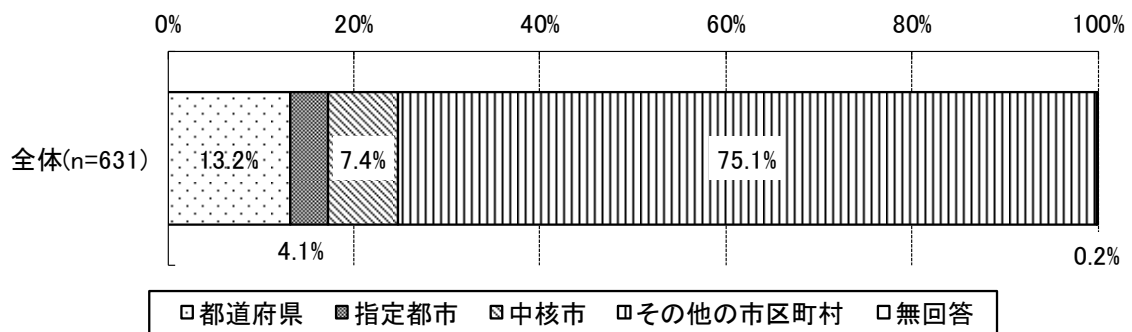
- 訪問支援などアウトリーチと感染拡大防止の両立を図ることが難しい。
- 支援に携わる者の支援に係る正しい感染予防策（対応マニュアル）の認識が重要であり、関係機関による日頃からの対応力の向上研修等が必要と考える。

（２）自立相談支援機関票

１）自立相談支援機関が所属する自治体の種類

回答のあった自立相談支援機関が所属する自治体の種類をみると、「都道府県」が13.2%、「指定都市」が4.1%、「中核市」が7.4%、「その他の市区町村」が75.1%であった。

図表Ⅰ－３－１８ 自立相談支援機関が所属する自治体の種類（n=631）
（自立相談支援機関票 F1）

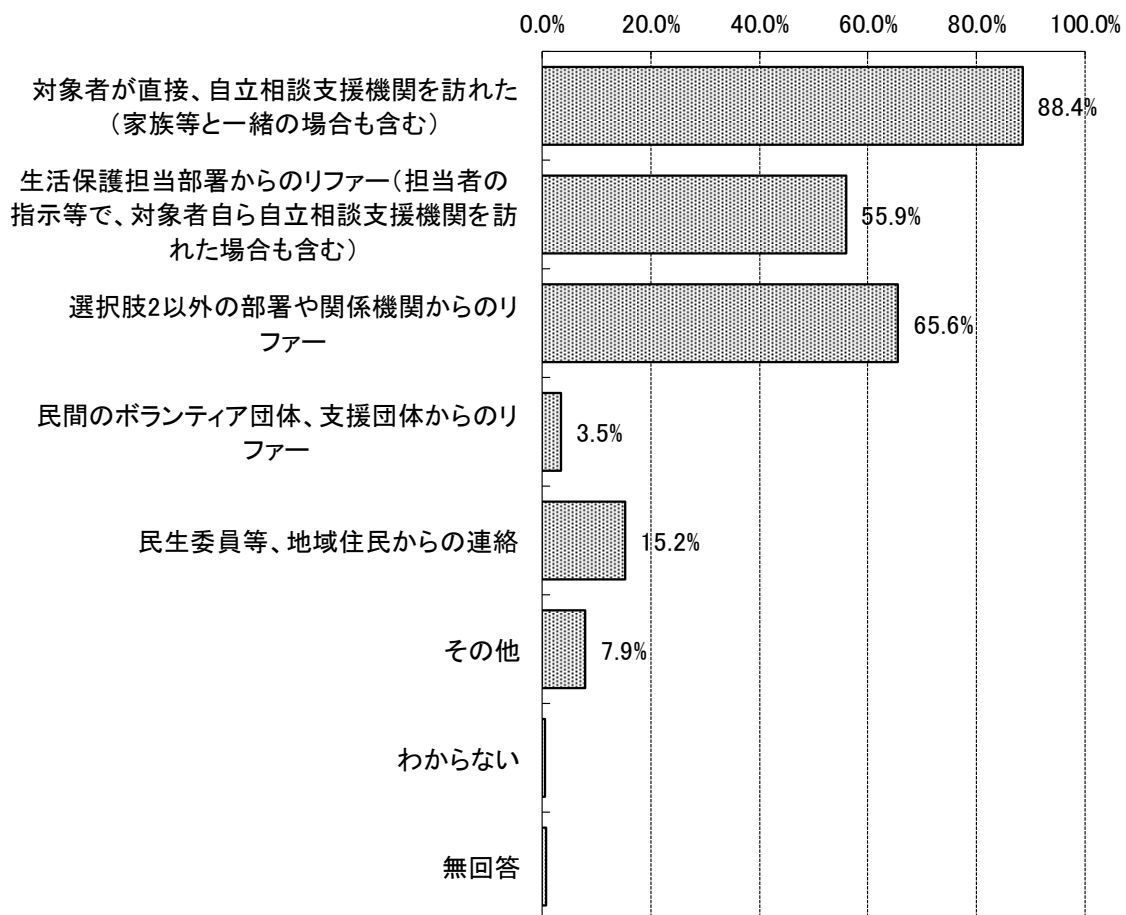


2) 就労支援対象者が自立相談支援機関につながるきっかけ

就労支援対象者（支援期間中に一般就労を目標としている対象者。ただし、プランを作成している方のみ。）が自立相談支援機関につながるきっかけは、「対象者が直接、自立相談支援機関を訪れた（家族等と一緒にする場合も含む）」が最も多く、88.4%であった。

ついで、「生活保護担当以外の部署や関係機関からのリファー」が65.6%、「生活保護担当部署からのリファー（担当者の指示等で、対象者自ら自立相談支援機関を訪れた場合も含む）」が55.9%だった。

図表 I - 3 - 19 自立相談支援機関につながるきっかけ（複数回答）（n=631）
（自立相談支援機関票問2）

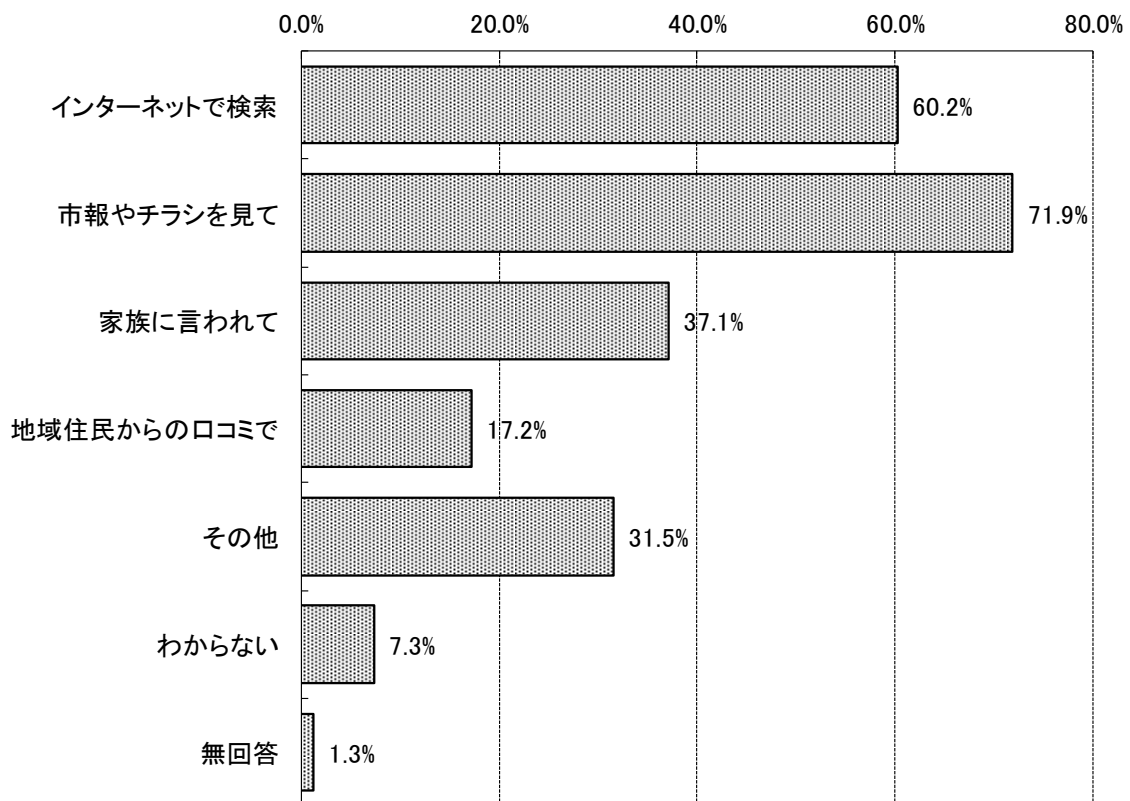


※1 部署や関係機関の内容をみると「市役所・役場の他部署」「社会福祉協議会」「ハローワーク」「地域包括支援センター」などであった。

※2 その他の内容をみると「住居確保給付金」「生活福祉資金」「家族」「知人」などであった。

「対象者が直接、自立相談支援機関を訪れた（家族等と一緒にする場合も含む）」を選択した自立相談支援機関（558 件）に、就労支援対象者が自立相談支援機関の存在を知ったきっかけを尋ねたところ、「市報やチラシを見て」が 71.9%で最も多く、次いで「インターネットで検索」（60.2%）だった。

図表 I－3－20 対象者が直接、自立相談支援機関を訪れた就労支援対象者が自立相談支援機関を知ったきっかけ（複数回答）（n=558）（自立相談支援機関票問 2）



3) 就労支援対象者の情報通信機器の保有状況

① 就労支援対象者数（令和2年9月1日時点）

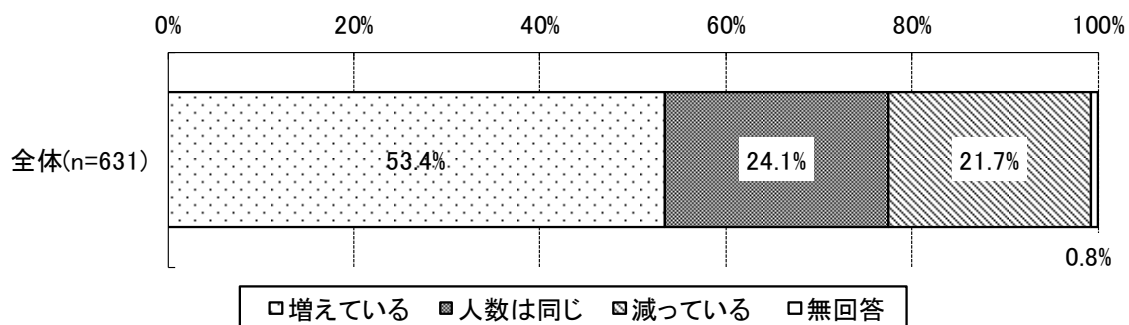
令和2年9月1日時点の就労支援対象者数については630機関（件）から回答があり（1機関は無回答）、合計15,426人、平均24.5人であった。

就労支援対象者数を昨年（令和元年9月1日）と比較すると、「増えている」が53.4%、「人数は同じ」が24.1%、「減っている」が21.7%であった。

図表 I-3-2 1 就労支援対象者数（令和2年9月1日時点）（n=630）（単位：人）
（自立相談支援機関票問1）

	合計	平均値	最小値	最大値
就労支援対象者数	15,426	24.5	0	1,149

図表 I-3-2 2 昨年（令和元年9月1日）との比較（n=631）
（自立相談支援機関票問1）



② 就労支援対象者の情報通信機器の保有状況

就労支援対象者の情報通信機器の保有状況については、612機関から回答があった（就労支援対象者数：合計14,772人）。就労支援対象者14,772人のうち、「何らかの情報通信機器を持っている人」は89.9%（13,285人）、「何も情報通信機器を持っていない人」は4.4%（643人）、「情報通信機器を持っているかどうか不明な人」は5.7%（844人）だった。

図表 I-3-2 3 情報通信機器の保有状況（n=14,772）（単位：人）
（自立相談支援機関票問3）

	合計	何らかの情報通信機器を持っている	何も情報通信機器を持っていない	情報通信機器を持っているか不明
人数（人）	14,772	13,285	643	844
割合（%）	100.0	89.9	4.4	5.7

また、自立相談支援機関別に、就労支援対象者数に対する「何も情報通信機器を持っていない人」、「情報通信機器を持っているかどうか不明な人」の割合を算出した。

就労支援対象者数が0人だった76機関（件）を除く536機関についてみると、就労支援対象者のうち、「何も情報通信機器を持っていない人の割合が0%」（就労支援対象者数全員、何らかの情報通信機器を持っている）が377件（70.3%）、「10%以上20%未満」の自立相談支援機関が49件（9.1%）だった。

また、就労支援対象者のうち、「情報通信機器を持っているかどうか不明な人の割合が0%」が91.4%で、大多数の自立相談支援機関が、就労支援対象者の情報通信機器の保有状況を把握していることが分かった。

図表Ⅰ－３－２４ 各自立相談支援機関における就労支援対象者数に対する
「何も情報通信機器を持っていない人」の割合（n=536）（単位：件）

	合計	0%（全員 何らかの 情報通信 機器を持 っている）	～5%未 満	～10% 未満	10%以 上20% 未満	20%以 上50% 未満	50%以 上	100% （誰も 持って いない）
件数（件）	536	377	31	39	49	26	13	1
割合（%）	100.0	70.3%	5.8%	7.3%	9.1%	4.9%	2.4%	0.2%

※「0%」の377件のうち48件、「100%」の1件は、就労支援対象者数が「1人」の自立相談支援機関

図表Ⅰ－３－２５ 各自立相談支援機関における就労支援対象者数に対する
「情報通信機器を持っているかどうか不明な人」の割合（n=536）（単位：件）

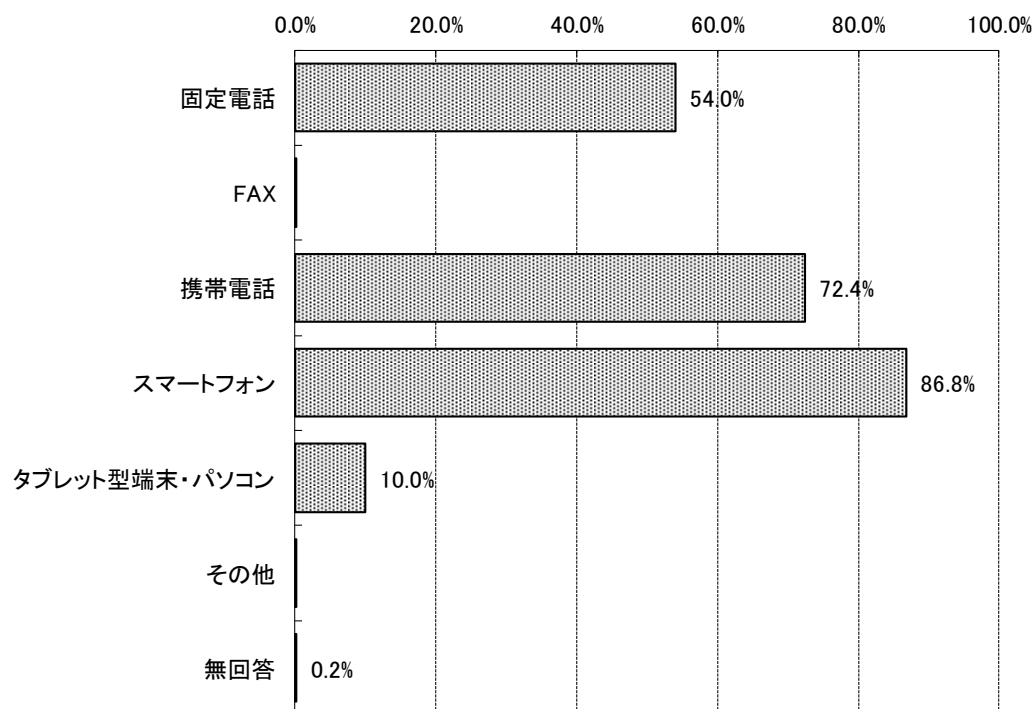
	合計	0%（情報通信 機器を持っ ているか不明な 人はいない）	～5%未満	～100%未満	100%
件数（件）	536	490	13	20	13
割合（%）	100.0	91.4	2.4	3.7	2.4

4) 何らかの情報通信機器を持っている人の状況

① 連絡手段として持っている情報通信機器

令和2年9月1日時点における就労支援対象者のうち、何らかの情報通信機器を持っている人が1人以上いる自立相談支援機関（522 機関）に対して、連絡手段として持っている情報通信機器を3つまで尋ねたところ、「スマートフォン」が86.8%と最も多く、次いで「携帯電話」（72.4%）、「固定電話」（54.0%）の順となった。「タブレット型端末・パソコン」は10.0%だった。

図表 I－3－26 連絡手段として、持っている情報通信機器（複数回答）（n=522）
（自立相談支援機関票問4）（複数回答3つまで）



「携帯電話」、「スマートフォン」、「タブレット型端末・パソコン」を持っている人の具体的な人数を記載してもらい、それぞれの人数が就労支援対象者数に占める割合を算出した。

携帯電話については、就労支援対象者全員が持っていないと回答した自立相談支援機関が 27.4%だった。

スマートフォンについては、就労支援対象者全員が持っていないと回答した自立相談支援機関が 13.0%である一方、全員持っていると回答した自立相談支援機関が 17.8%だった。

タブレット型端末・パソコンについては、就労支援対象者全員が持っていないと回答した自立相談支援機関が 89.8%だった。

図表 I-3-27 携帯電話、スマートフォン、タブレット型端末・パソコンを持っている人の数が就労支援対象者数に占める割合（n=522）（自立相談支援機関票問 4）

		合計	0% (全 員持 って いな い)	25% 未満	25～ 50% 未満	50～ 75% 未満	75～ 100% 未満	100% (全 員持 って いる)	人数 不 明・無 回答
携帯電話	件数 (件)	522	143	51	44	35	15	41	193
	割合 (%)	100.0	27.4	9.8	8.4	6.7	2.9	7.9	37.0
スマートフォン	件数 (件)	522	68	11	31	81	47	93	191
	割合 (%)	100.0	13.0	2.1	5.9	15.5	9.0	17.8	36.6
タブレット型 端末・パソコン	件数 (件)	522	469	12	5	9	0	4	23
	割合 (%)	100.0	89.8	2.3	1.0	1.7	0.0	0.8	4.4

② 環境が整えば、オンラインによる相談に対応できる人の割合

何らかの情報通信機器を持っている人のうち、環境が整えば、オンラインによる相談ができる人の割合は平均で 42.4%だった。

図表 I－3－28 環境が整えば、オンラインによる相談に対応できる人の割合（n=522）

（単位：％）（自立相談支援機関票問 4）

最小値	最大値	平均値
0.0%	100.0%	42.4%

図表 I－3－29 環境が整えば、オンラインによる相談に対応できる人の割合

（分布、n=522）（自立相談支援機関票問 4）

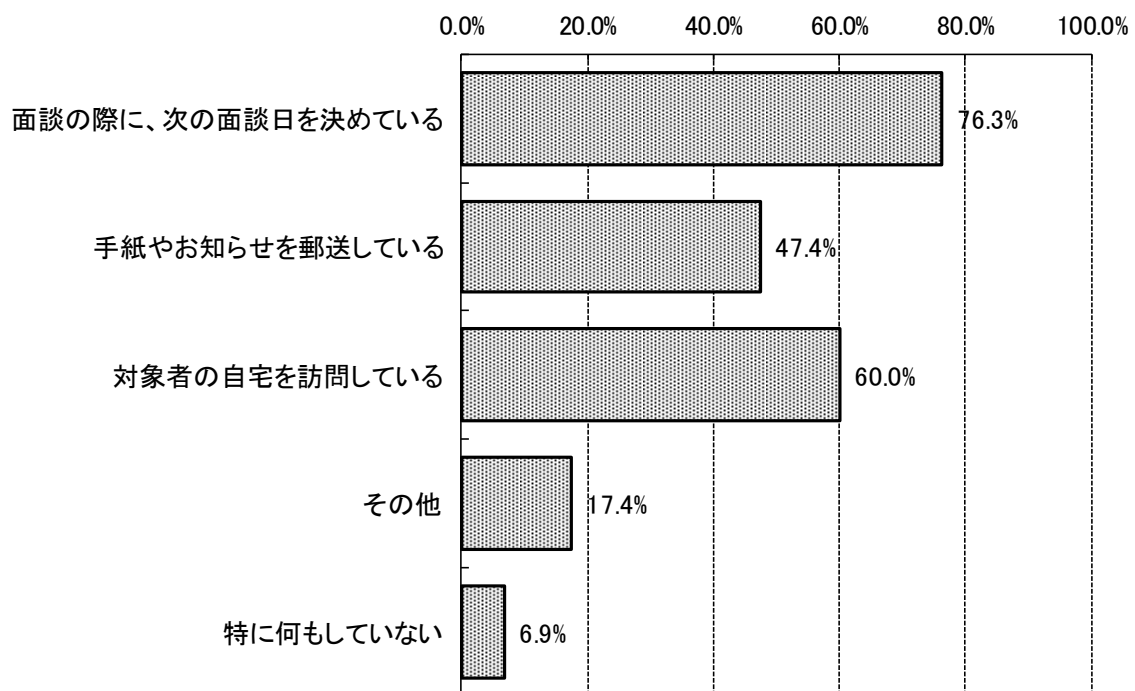
	合計	0%	25%未 満	25%～ 50%未 満	50%～ 75%未 満	75%～ 100%未 満	100%	無回答
件数（件）	522	95	82	56	98	40	73	78
割合（％）	100.0	18.2	15.7	10.7	18.8	7.7	14.0	14.9

5) 何も情報通信機器を持っていない人の状況と対応

① 支援の際の連絡方法

何も情報をもっていない人への支援の際の連絡方法について回答のあった 350 機関についてみると、「面談の際に、次の面接日を決めている」が 76.3%で最も多く、次いで「対象者の自宅を訪問している」(60.0%)、「手紙やお知らせを郵送している」(47.4%)の順となった。

図表 I－3－30 支援の際の連絡方法（複数回答）（n=350）（自立相談支援機関票問 5）



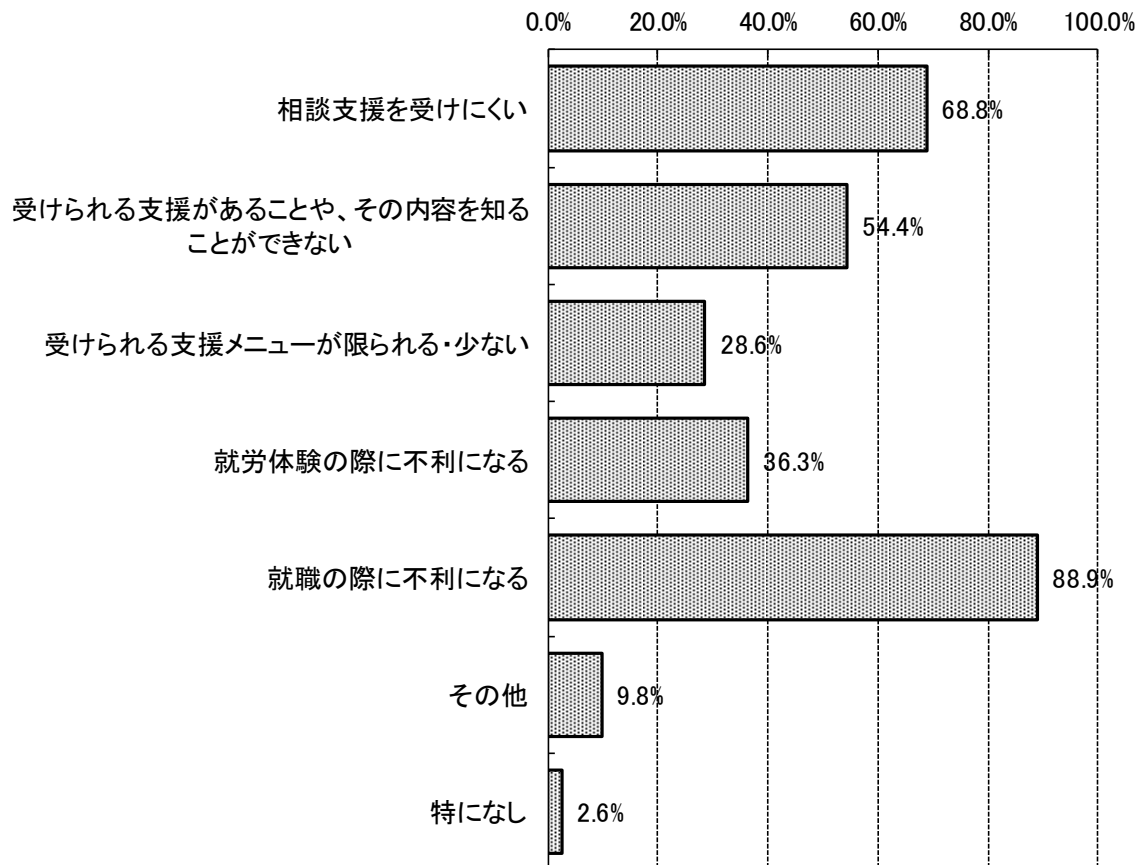
※問 3②で「1人以上」と回答した機関以外にも、本設問に回答した機関が多数みられたため、回答のあった 350 機関について集計した。

※その他の内容をみると、「公衆電話から連絡をもらう」「知人・同居人・家族・親族に連絡」「直接訪問」などであった。

② 「何も情報通信機器を持っていない人」のデメリット

「何も情報通信機器をもっていない人」のデメリットをみると、「就職の際に不利になる」が88.9%と最も多く、次いで「相談支援を受けにくい」(68.8%)、「受けられる支援があることや、その内容を知ることができない」(54.4%)であった。

図表 I-3-31 「何も情報通信機器を持っていない人」のデメリット
(複数回答) (n=388) (自立相談支援機関票問5)



※問3②で「1人以上」と回答した機関以外にも、本設問に回答した機関が多数みられたため、回答のあった388機関について集計した。

※その他の内容をみると「就職活動ができない」「求人に応募することができない」「緊急時に連絡がとれない」「住居を借りることができない」などであった。

③ 「何も情報通信機器を持っていない人」の代表的な対象者像

「何も情報通信機器を持っていない人」の代表的な対象者像について尋ねたところ(問5)、「携帯電話料金滞納により再契約ができない」、「住所不定」、「長期間就労をしていない」、「ひきこもり」等の特徴が挙げられた。「本人が必要性を感じていない」という回答もみられた。

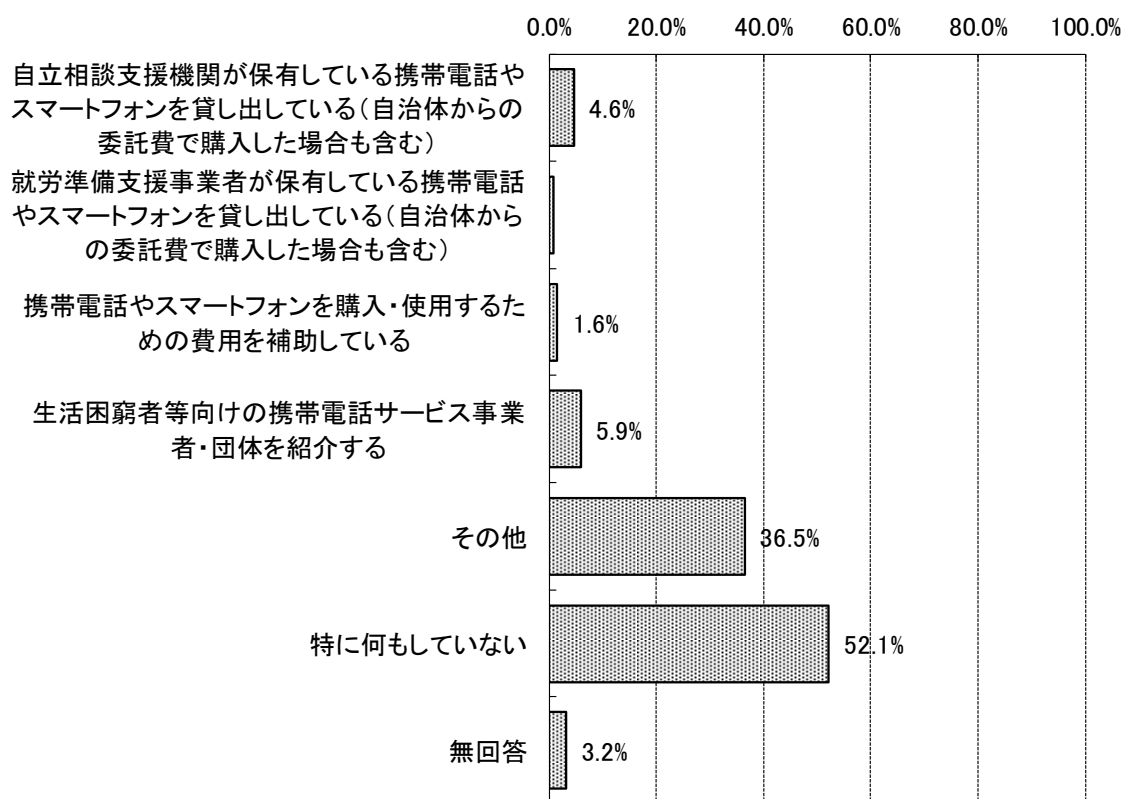
6) 携帯電話やスマートフォンを持っていない対象者への支援

① 支援方法

携帯電話やスマートフォンを持っていない対象者への支援方法をみると、「特に何もしていない」が52.1%と約半数を占める結果となった。

その他の内容をみると、「訪問」「郵送」「滞納代金の貸付」「テレホンカードを配付」などであった。

図表 I-3-32 携帯電話やスマートフォンを持っていない対象者への支援方法
(複数回答) (n=631) (自立相談支援機関票問 6)

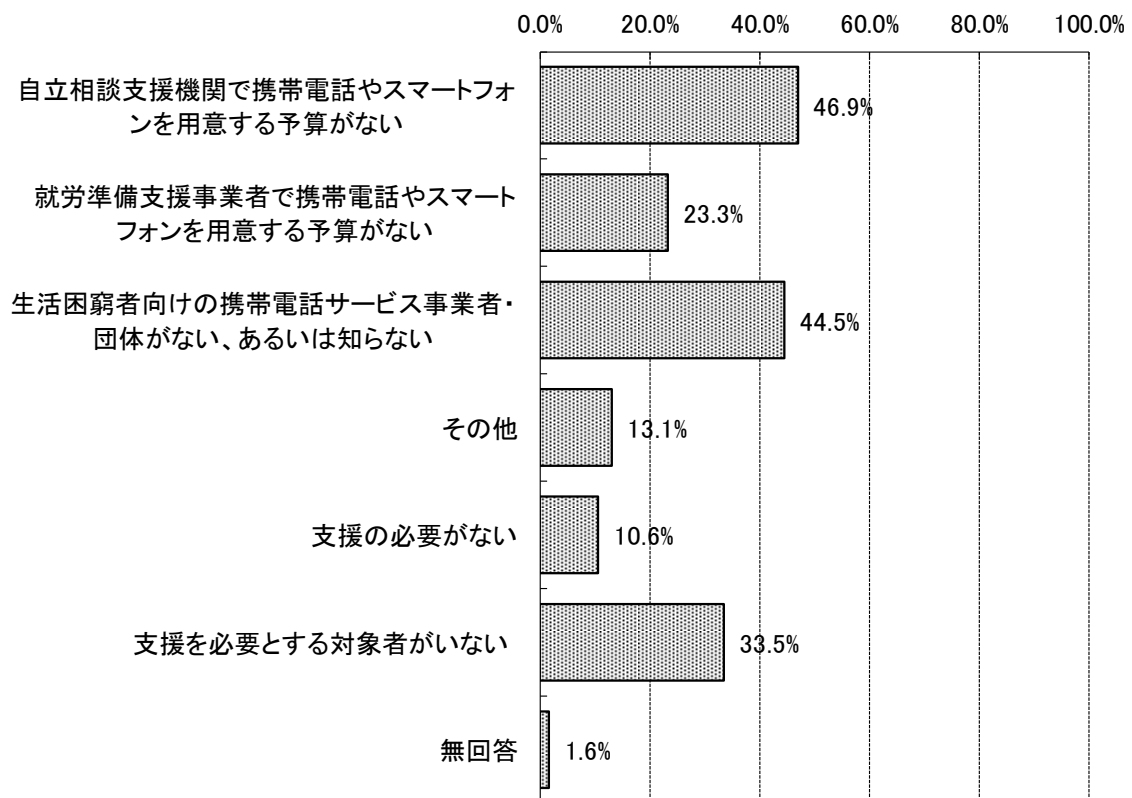


(注) 個別の携帯電話サービス事業者・団体名は本報告書には掲載していない(以下同様)。

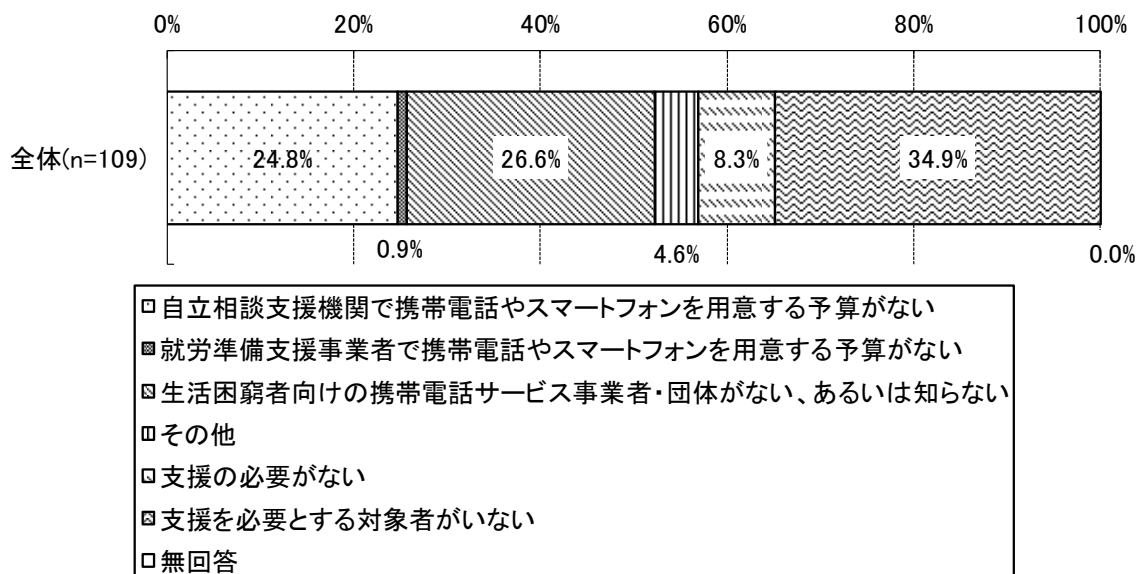
② 「特に何もしていない」理由

「特に何もしていない」理由をみると、「自立相談支援機関で携帯電話やスマートフォンを用意する予算がない」、「生活困窮者向けの携帯電話サービス事業者・団体がない、あるいは知らない」「支援を必要とする対象者がいない」が多くなっている。

図表Ⅰ－３－３３ 「特に何もしていない」理由：excel 回答（複数回答）（n=245）
（自立相談支援機関票問 6）



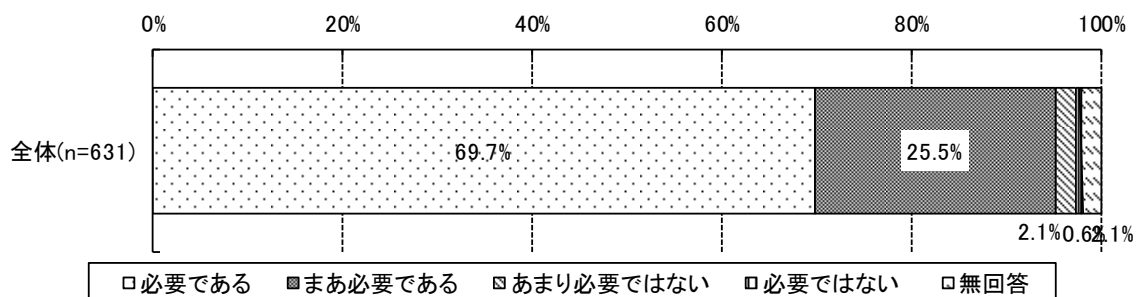
図表 I - 3 - 3 4 「特に何もしていない」理由：WEB 回答（n=109）
（自立相談支援機関票問 6）



③ 生活困窮者が一般就労に至るための携帯電話やスマートフォンの必要性

生活困窮者が一般就労に至るための携帯電話やスマートフォンの必要性をみると、「必要である」が 69.7%、「まあ必要である」が 25.5%、「あまり必要ではない」が 2.1%、「必要ではない」が 0.6%であった。

図表 I - 3 - 3 5 生活困窮者が一般就労に至るための携帯電話やスマートフォンの
必要性（n=631）（自立相談支援機関票問 6）

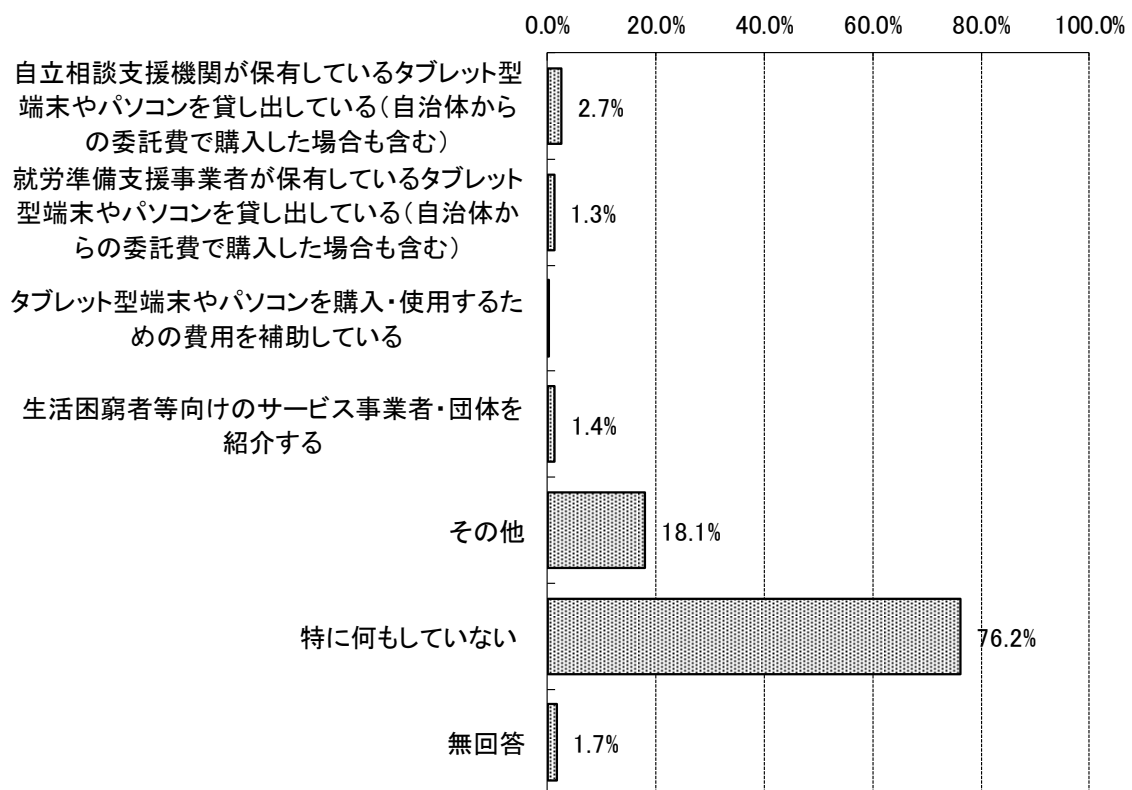


7) タブレット型端末やパソコンを持っていない対象者への支援

① 支援方法

タブレット型端末やパソコンを保有していない対象者への支援方法をみると、「特に何もしていない」が76.2%と最も多い結果となった。

図表 I - 3 - 3 6 タブレット型端末やパソコンを保有していない対象者への支援方法
(複数回答) (n=631) (自立相談支援機関票問 7)

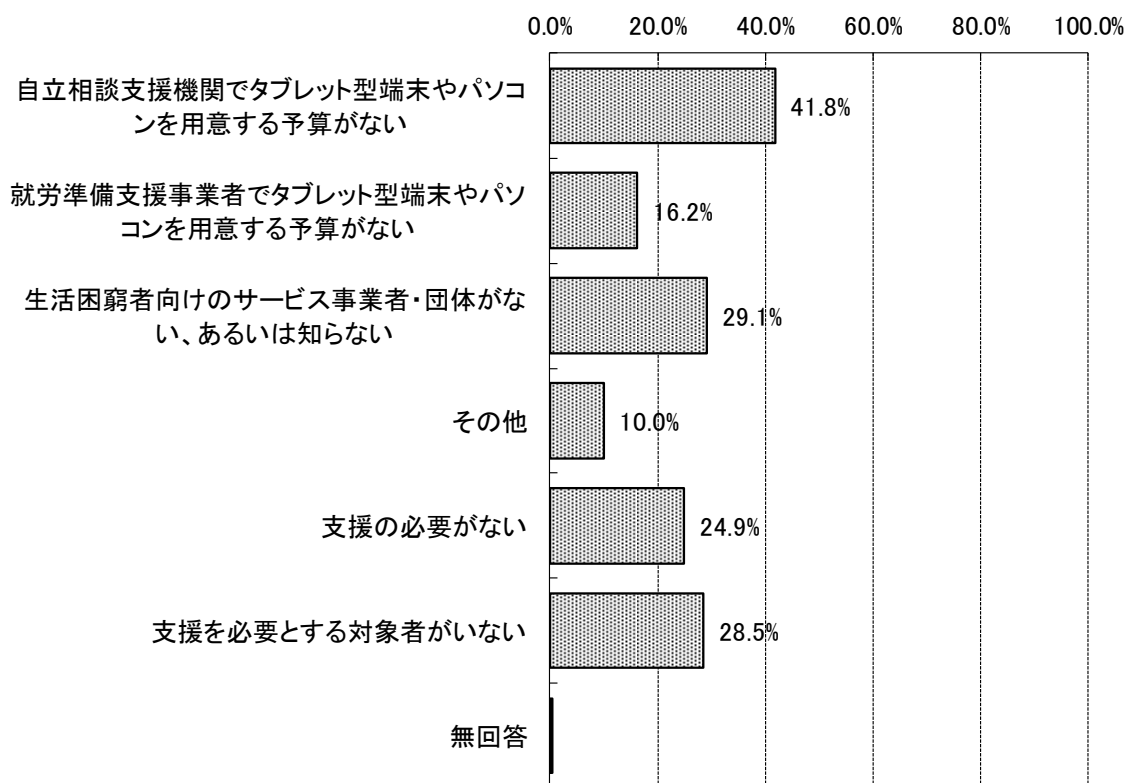


② 「特に何もしていない」理由

「特に何もしていない」理由をみると、「自立相談支援機関でタブレット型端末やパソコンを用意する予算がない」(41.8%) が最も多く、次いで「生活困窮者向けのサービス事業者・団体がない、あるいは知らない」(29.1%)、「支援を必要とする対象者がいない」(28.5%)、「支援の必要がない」(24.9%) の順となった。

その他の内容をみると、「情報通信機器を貸し出すことへのリスクが懸念される（紛失や未返却等）」「通信手段がないことが特段に支援の障害になったことがないため」「本人が必要としていない」「きちんとした議論が出来ていない」「通信機器が無くても対応できる企業の案内や、直接訪問しての求人情報の提供」「相談時次回の日時を設定する。」「郵送による通知」などであった。

図表 I－3－37 「特に何もしていない」理由（複数回答）（n=481）
（自立相談支援機関票問 7）

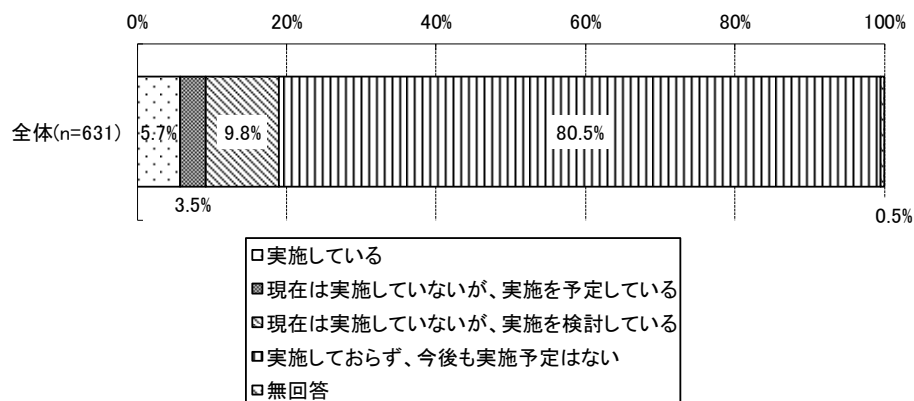


8) オンラインによる相談支援

① オンラインによる対象者との相談の有無

オンラインによる対象者との相談の有無をみると、「実施している」が(5.7%)、「現在は実施していないが、実施を予定している」が3.5%、「現在は実施していないが、実施を検討している」が9.8%、「実施しておらず、今後も実施予定はない」が80.5%となった。

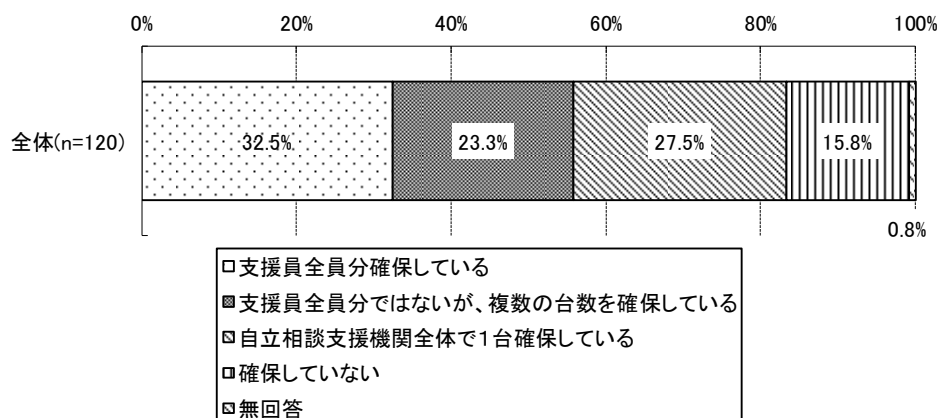
図表 I - 3 - 3 8 オンラインによる対象者との相談の有無
(n=631) (自立相談支援機関票問 8)



② オンラインによる相談の実施内容（予定・検討を含む）

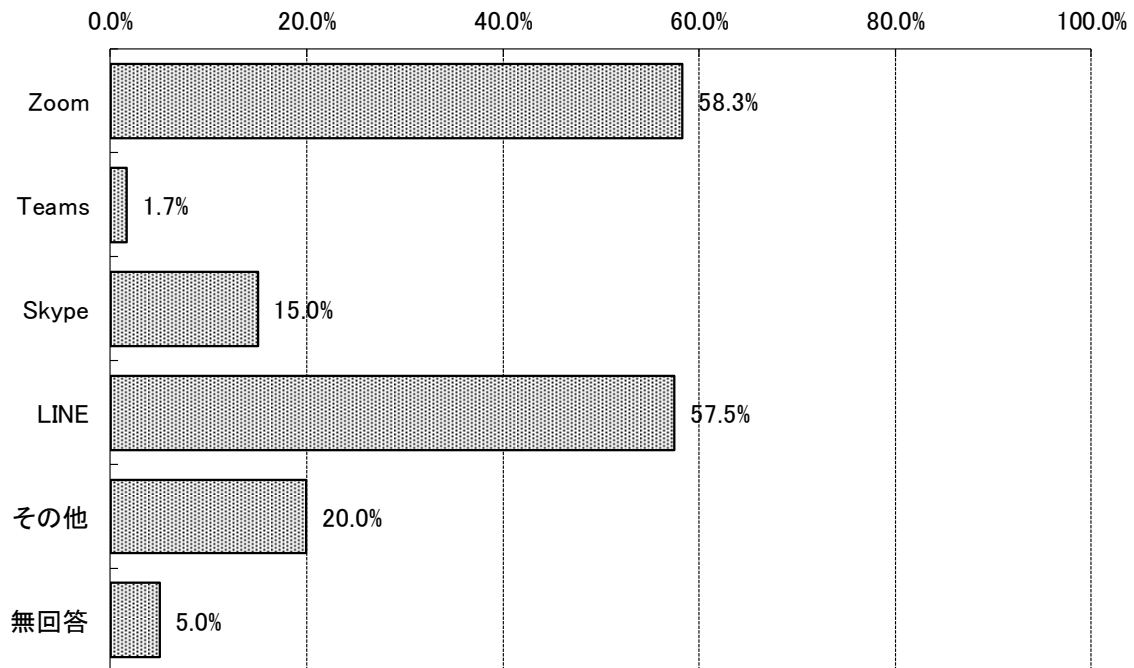
オンラインによる対象者との相談を「実施している」、「現在は実施していないが、実施を予定している」、あるいは「現在は実施していないが、実施を検討している」と回答した 120 自治体について、オンライン相談に必要な業務用の情報通信機器の確保状況をみると、「支援員全員分確保している」が 32.5%、「支援員全員分ではないが、複数の台数を確保している」が 23.3%、「自立相談支援機関全体で 1 台確保している」が 27.5%、「確保していない」が 15.8%であった。

図表 I - 3 - 3 9 オンライン相談に必要な業務用の情報通信機器の確保状況
(n=120) (自立相談支援機関票問 9)



オンライン相談で利用している、あるいは利用を予定・検討しているソフト・アプリをみると、「Zoom」(58.3%)、「LINE」(57.5%)が多くなっている。

図表 I-3-40 オンライン相談で、利用している、あるいは利用を予定・検討しているソフト・アプリ（複数回答）（n=120）（自立相談支援機関票問 9）



どのようなオンラインによる相談を実施しているか（あるいは実施することを予定・検討しているか）を尋ねたところ、「利用者の希望に応じてオンライン相談を実施、初回は対面で行い2回目以降オンラインで実施」等の回答がみられた。

○オンライン相談への切り替え

- 本所・支所の面談場所でオンラインで相談できるようにする
- 初回からアセスメントまでオンラインで行う
- 月1回の定期的な自宅訪問をオンライン相談に切り替えた。広域連携の各市の相談室にタブレットを設置し、急な相談に対応。
- 本人来所が困難であれば、LINE等活用しながら面談予定。
- 携帯料金を滞納していても、Wi-Fiがあれば利用できるLINEを活用している。／等

○利用者の希望に応じて実施

- 当事業所は郡部を担当しているため、緊急対応にすぐに応じれない時がある。そのため必要に応じて初回面談もオンラインで行う。長野県社協が全市町村社協にタブレットを配布。そのため、本人が通信機器を持っていない場合でも、地元社協に行ってもらうことで、オンライン相談が可能となっている。
- 相談者から希望があればビデオ面談ができる。また、LINEでの相談もできる。特に

初回等の制約はなく、希望があれば実施する。

- 相手の希望に応じて実施。
- 現在も対面での相談が困難な方に対してメール・電話で相談を受けている。オンラインを望む方が今後現れた場合 Zoom の利用を考えている。
- 自立相談支援機関に相談のあった者のうち、オンラインでの相談を希望する者に LINE のアカウントを伝えている。
- 本人の状況にもよるが、初回は対面の面談、難しければ初回もオンラインで実施。それぞれの希望に応じ柔軟に対応したい
- スカ이프、ズームにより、相談可能な端末を 3 台準備しており、相談者の希望により、実施している。初回からでも。 / 等

○初回は対面で行い 2 回目以降はオンラインにて実施・実施予定

- 初回面談と定期の面談は対面で行い、オンライン相談はあくまでも補助的な対応として実施する予定。なお、面談の際は Zoom を活用する予定。
- 初回は必ず対面、2 回目以降で必要に応じてオンラインによる相談を今後検討していく予定である。
- 初回は対面による相談を実施し、2 回目以降の定期的な状況確認について現在電話相談としている部分をオンラインによる相談に切り替え、顔を見て様子を把握できると良いと考えている。
- 電話や来所相談ができない相談者に対して、LINE、メール相談窓口を開設し、あくまで 2 回目以に電話や来所に繋げるためのツールとして実施している。
- メールやラインを使って相談を受け、面談に繋げる。また、初回面談後の相談にオンラインを利用している。 / 等

○メールにて実施

- 本人の希望に合わせて、メールにてやりとりしている。
- 相談に繋がりにくい方に対して、メール相談を実施予定
- 電話や来所相談ができない相談者に対して、LINE、メール相談窓口を開設し、あくまで 2 回目以に電話や来所に繋げるためのツールとして実施している。
- 現在も対面での相談が困難な方に対してメール・電話で相談を受けている。オンラインを望む方が今後現れた場合 Zoom の利用を考えている。 / 等

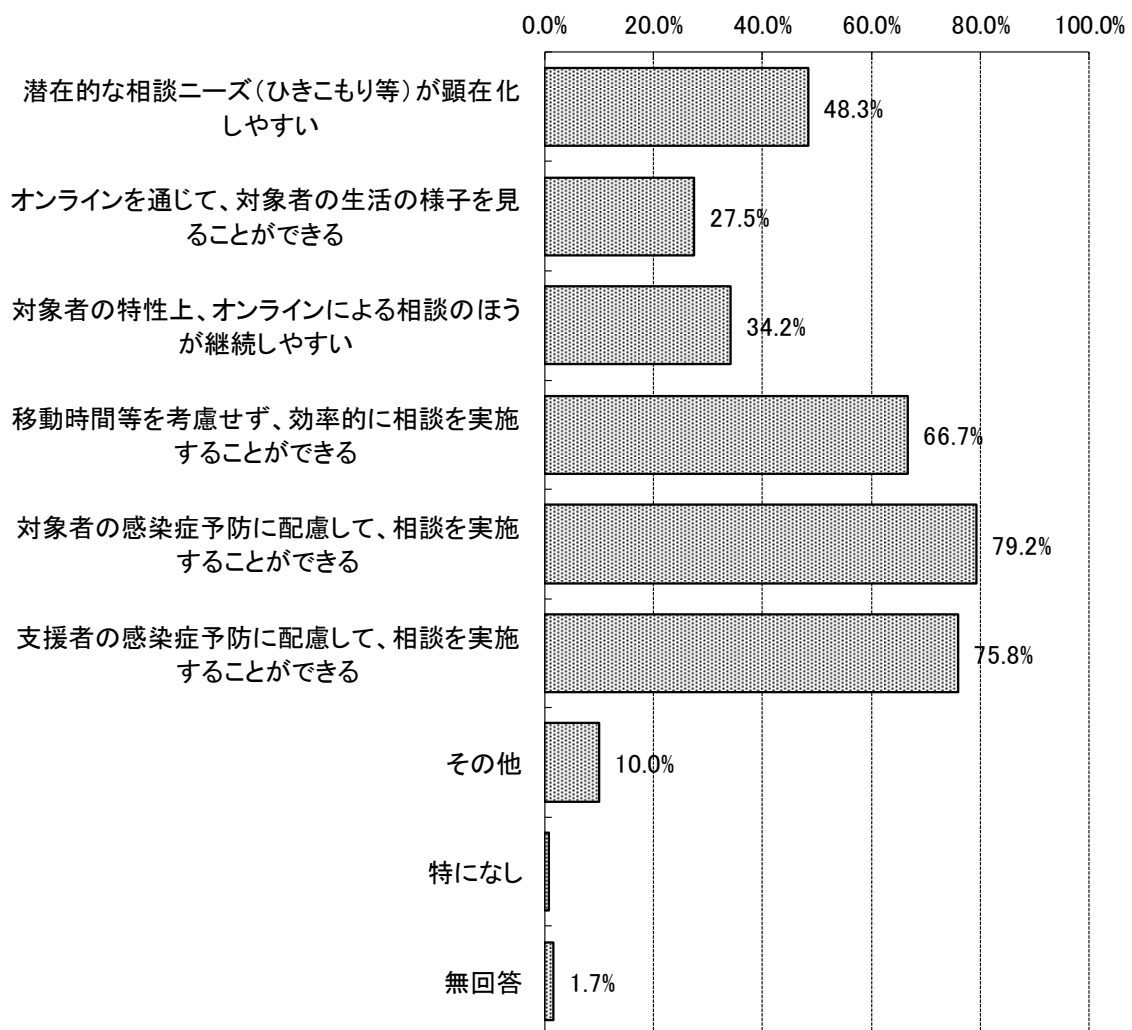
○実施について検討中

- 離島に立地しているため、通信エリアや感染症の状況等を考慮して対応を検討していきたい。
- 必要に応じ対象者にタブレットを貸し出し、オンラインによる相談を検討している。
- 市でリモートワークを検討中のため、まだ仮想段階での話であり、具体的に言える状況にない。 / 等

③ 対面による相談と比べた時のオンラインによる相談のメリット

対面による相談と比べて、オンラインによる相談のメリットをみると、「対象者の感染症の予防に配慮して、相談を実施することができる」(79.2%) が最も多く、次いで「支援者の感染症予防に配慮して、相談を実施することができる」(75.8%)、「移動時間等を考慮せず、効率的に相談を実施することができる」(66.7%) の順となった。

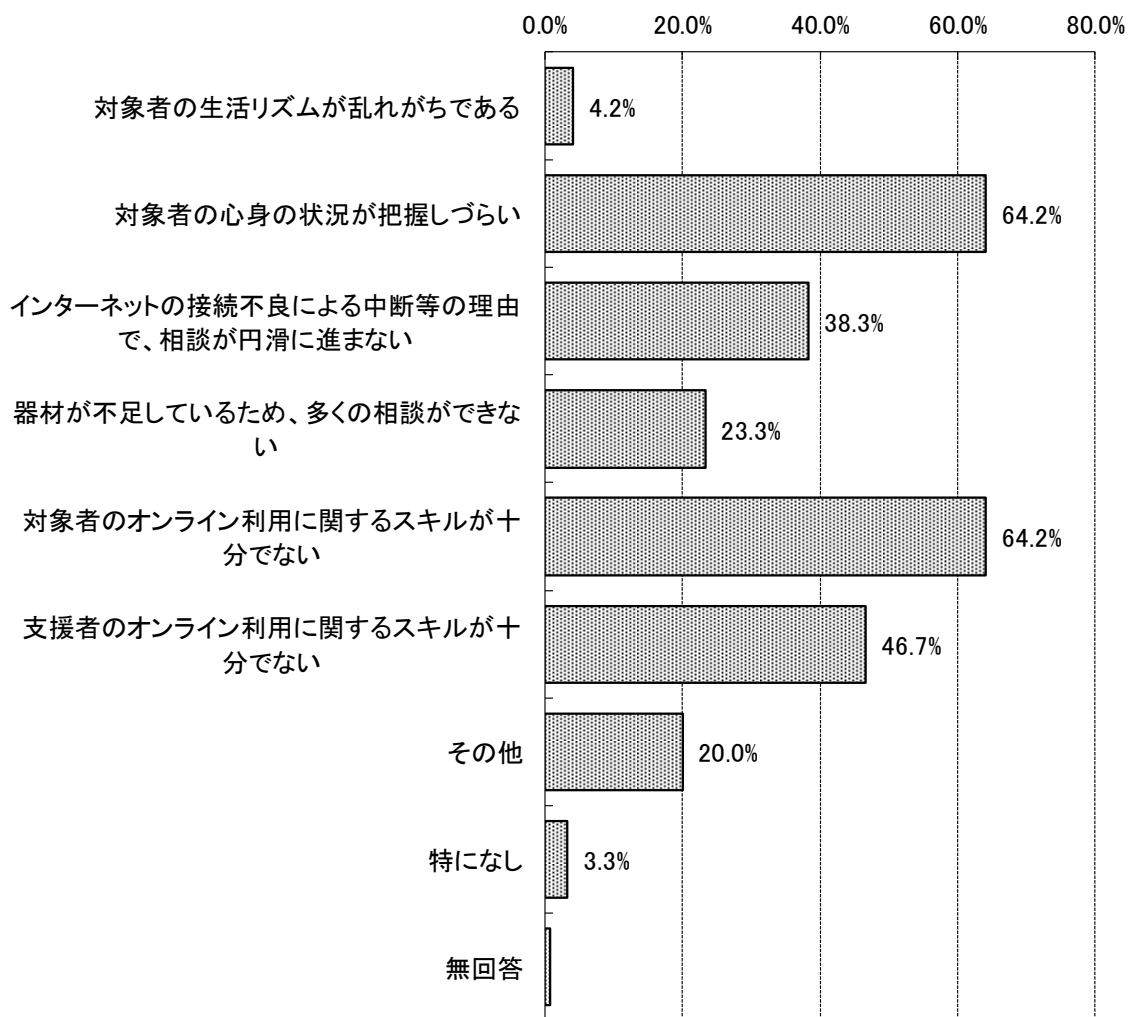
図表 I－3－4 1 対面による相談と比べて、オンラインによる相談のメリット
(複数回答) (n=120) (自立相談支援機関票問 9)



④ 対面による相談と比べた時のオンラインによる相談のデメリット・課題

対面による相談と比べて、オンラインによる相談のデメリット・課題みると、「対象者の心身の状況が把握しづらい」「対象者のオンライン利用に関するスキルが十分ではない」がいずれも 64.2%となっている。

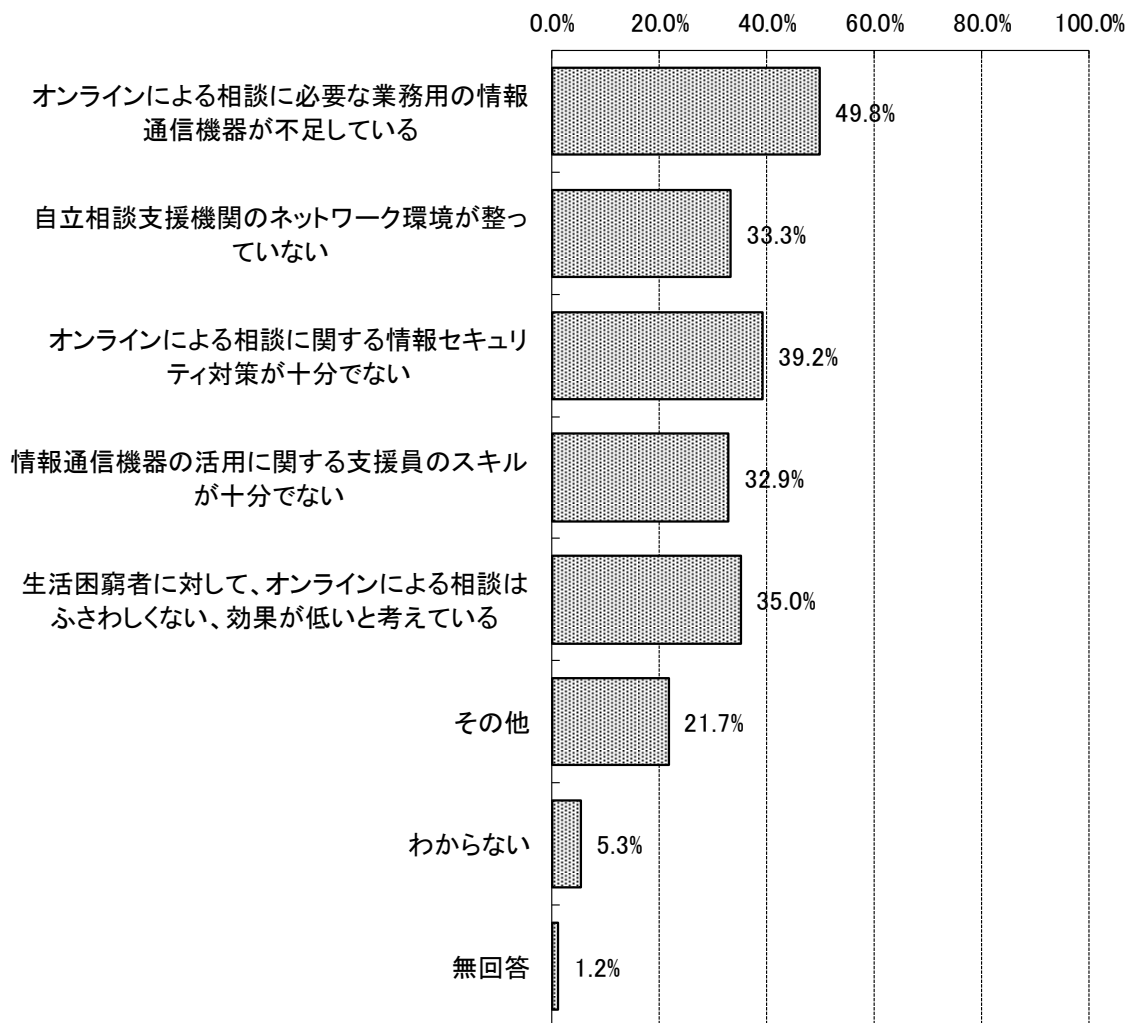
図表 I－3－4 2 対面による相談と比べて、オンラインによる相談のデメリット・課題
(複数回答) (n=120) (自立相談支援機関票問 9)



⑤ オンラインによる相談を「実施しておらず、今後も実施予定はない」理由

オンラインによる相談を「実施しておらず、今後も実施予定はない」と回答した 508 機関にその理由を尋ねると、「オンラインによる相談に必要な業務用の情報通信機器が不足している」が 49.8%と最も多くなっている。

図表 I－3－43 オンラインによる相談を「実施しておらず、今後も実施予定はない」理由（n=508）（自立相談支援機関票問 10）



○ 自治体の概要

面積	53.44 平方キロメートル
人口	155,988 人（令和 3 年 2 月末）
生活保護率	1.17（令和 3 年 2 月末）
高齢化率	31.2%（令和 2 年 3 月末）
生活困窮者自立支援制度の実施状況	●自立相談支援事業（直営） ●就労準備支援事業（委託） ●「くらしとしごとの応援カウンター」の設置・運営 ●緊急小口資金・総合支援資金などの生活福祉資金の貸し付け

○ 「くらしとしごとの応援 LINE 相談」の内容

背景・経緯

- 市の相談窓口につがっていない方にどのようにアプローチするかが課題だった。
- LINE の普及を受け令和 2 年 2 月に試行実施を行い、6 月～令和 3 年 3 月にかけて本実施した。
- 委託先は、子どものいじめ・虐待等の LINE 相談実績のある事業者。

実施体制・仕組み

- 本実施の際は、6～8 月は土日祝の午後、9～3 月は水曜午後と土曜夕方から夜にかけて実施した。
- 市の LINE 公式アカウントに友だち登録してもらい、メニューから「LINE で相談する」を選ぶことで利用できる。
- 予約制ではなく、開始時間に LINE でアナウンスし、相談希望の表明があった順に、ひとりずつ対応する方式。待ってもらう場合の声掛けも LINE で行う。
- 相談員、スーパーバイザー、監督者で対応。相談員は入れ替わりがあるが十分な人数を配置。
- 担当制ではないが、事業者が相談内容をコンパクトに記録できるシステムを導入しており、前回の相談内容や属性を記入し、相談員同士で共有できるようにしている。
- 対応マニュアルを作成し連絡が途切れた場合、相談が異なる方向に行った場合等の対応についても想定している。
- 3 ヶ月に一度市と事業者で意見交換し、コミュニケーションをとっている。

相談時に注意していること（ポイント）

- 相談者のペースに合わせ、傾聴の姿勢で相手の主張、意見を繰り返す等、細やかなやりとりを心がけている。
- 「死にたい」といったメッセージが出ることもあり、丁寧にケアするようにしている。
- 1 回の相談は 1 時間程度としているが柔軟に対応、今後も継続して相談できることを伝えながら、次回の相談につなげている。
- メッセージが途切れた場合に、段階的に送るメッセージを決めている。10 分間待ち、それでも応答がない場合のみ、「また相談してください」と送る。

効果

- 窓口相談に来ていなかった人にリーチできるようになった。女性・若年層からの相談が、以前より増えた。
- 電話をかけたり、窓口に行くのはハードルが高い人も相談しやすくなっている。
- ひとり親で相談に行く時間が限られるような方でも LINE 相談を活用している。

○ オンラインでの支援の課題

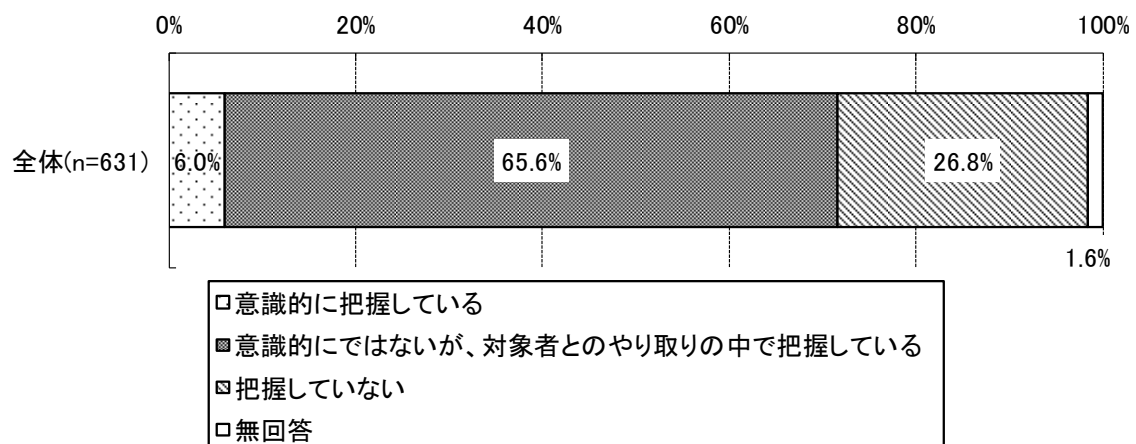
- 幅広い層から様々な相談があり、総じて評価している。
- LINE 相談（委託先）から窓口（市）へどうつなぐのかという課題が残っている。
- LINE 相談では、名前などは求めておらず、LINE 相談者が窓口に来られたかどうか市では把握が難しい。

9) 自立相談支援機関で実施している就労支援プログラム

① 就労支援対象者の情報通信機器の活用に関する能力・スキルの把握状況

就労支援対象者の情報通信機器の活用に関する能力・スキルの把握状況をみると、「意識的に把握している」が6.0%、「意識的にはないが、対象者とのやり取りの中で把握している」が65.6%、「把握していない」が26.8%となった。

図表 I-3-44 就労支援対象者の情報通信機器の活用に関する能力・スキルの把握状況 (n=631) (自立相談支援機関票問 11)



② オンライン通話やEラーニングのコンテンツの活用状況

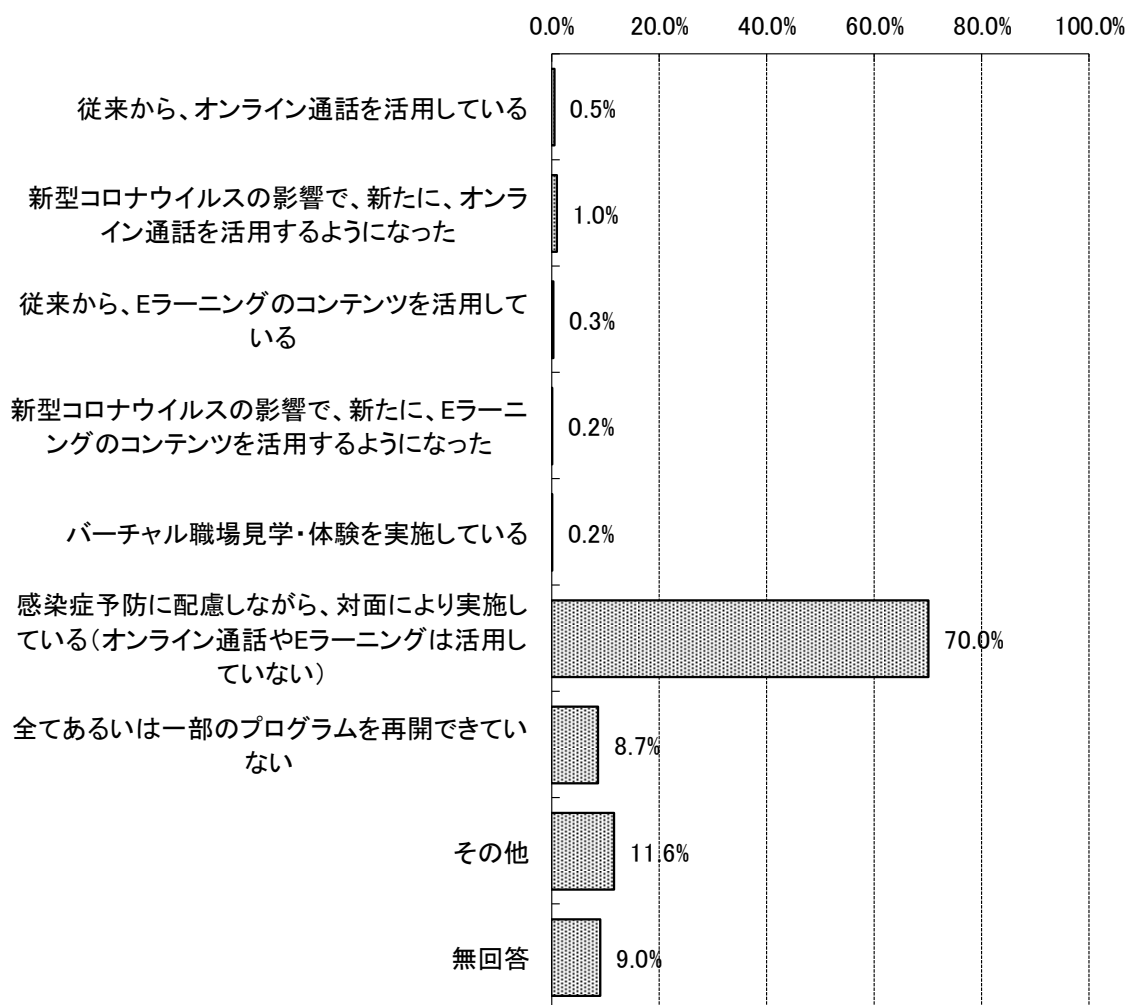
就労支援プログラムの中で、オンライン通信やEラーニングのコンテンツの活用状況をみると、「感染症予防に配慮しながら、対面により実施している（オンライン通話やEラーニングは活用していない）」（70.0%）が最も多かった。

なお、オンライン通話を活用した取組への新型コロナウイルスの影響で変更した点については「変更した点は特になし」（3件）の回答だった。

また、Eラーニングのコンテンツの内容等の取組みの概要について尋ねたところ「LINEやその他のSNSの活用方法を伝え実際に使えるように習得する手伝いをした上で、それらの方法を活用した求職活動を後押しする。」との回答があった。

Eラーニングのコンテンツの内容等への新型コロナウイルスの影響を受けて変更した点について回答はなかった。

図表 I - 3 - 4 5 就労支援プログラムの中で、オンライン通話やEラーニングのコンテンツの活用状況（n=631）（自立相談支援機関票問 12）



図表 I－3－46 オンライン通話を活用した取組みの具体的な内容

(自立相談支援機関票問 13)

- 中間就労時の面談。弁護士相談時の面談。
- 住居確保給付金などの添付資料の授受にラインなどを利用することがある。また、文書だけではわかりにくい説明など、添付書類を添えての説明、郵送では時間的に間に合わない場合に活用している。ただし、相談者が端末を有している場合のみ利用可能。
- 県との会議や相談に利用している
- 携帯料金を滞納していても、Wi-Fi があれば利用できる LINE を活用している。
- リアルで聞きにくいことでも、LINE であれば聞きやすい。
- タブレット機器を活用した非対面方式による面談
- LINE によりオンライン通話ができるよう準備はしているが、現在は通常電話回線でニーズは充足できている。どちらかという、LINE によるメッセージのやり取りに対象者や支援者の利便性が向上することにニーズがある。
- WEB カメラを準備しオンライン相談が可能な端末を 3 台準備した。コロナウイルスの影響による、緊急事態宣言前後においては、電話で相談があった方に対して、オンライン相談もできる旨も伝えた。

図表 I－3－47 対面で実施する際の感染予防への配慮や工夫

(自立相談支援機関票問 15)

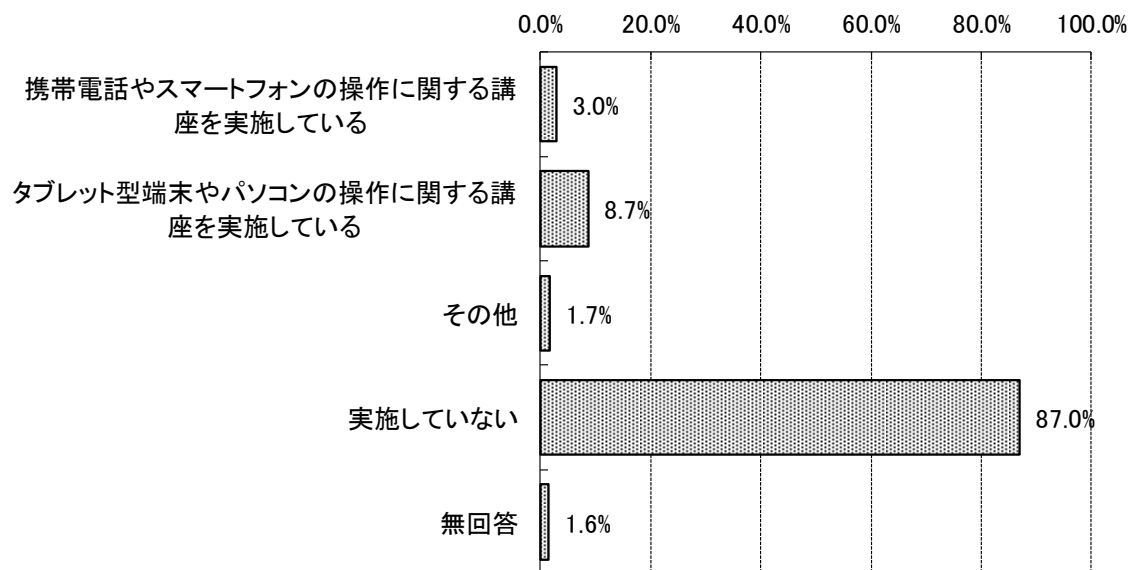
- 来訪時の手指消毒の徹底。マスク着用のない方には使い捨てマスクをお渡しする。面談室の亚克力板設置。面談中の換気の徹底。相談 1 件ごとにテーブル、椅子、亚克力板（台座含む）、扉の持ち手等の消毒。面談室には空気清浄機を設置。
- 来庁時の体温測定、面談ブースの亚克力板設置
- 来所が可能ななら、3密防止、マスク着用、飛沫防止シート等での対応。
- 面談前に健康チェックリストを使って健康状態の把握を行うと共に手指消毒、相談室の換気・飛沫防止シートを設置し感染予防対策に努めている。また、健康チェックリストの一つでもチェックがあると面談による相談から電話等による相談へ切り替えている。
- 電話で聴取する等、訪問時間が長時間にならないように実施。
- 郵送での情報移動
- 面談時間の短縮及び電話相談の活用、亚克力板の使用
- 面談を予約制にし、窓口が混雑しないようにしている。換気・マスク・ビニールシート設置。相談後の消毒実施。
- 来所相談時の問診（2 週間以内の発熱、風邪症状の有無の確認、同じく 2 週間以内の県外への外出歴の聴取）、検温の実施。手指の消毒後の入室。相談終了後の相談室の消毒。相談者との間に透明の亚克力パーテーションを設置。
- 面談前に健康チェックリストを使って健康状態の把握を行うと共に手指消毒、相談室の換気・飛沫防止シートを設置し感染予防対策に努めている。また、健康チェックリストの一つでもチェックがあると面談による相談から電話等による相談へ切り替えている。
- マスク着用、手指消毒剤用意、非接触型体温計で検温、施設が提示している予防対策ガイドラインに沿った感染予防対策の実施（対人距離の確保、人数制限、三密の回避など）と報告 / 等

10) 情報通信機器の操作に関する講座の実施状況

① 担当地域での情報通信機器の操作に関する講座の実施の有無

担当地域での情報通信機器の操作に関する講座の実施の有無をみると、「実施していない」(87.0%)が最も多くなっている。

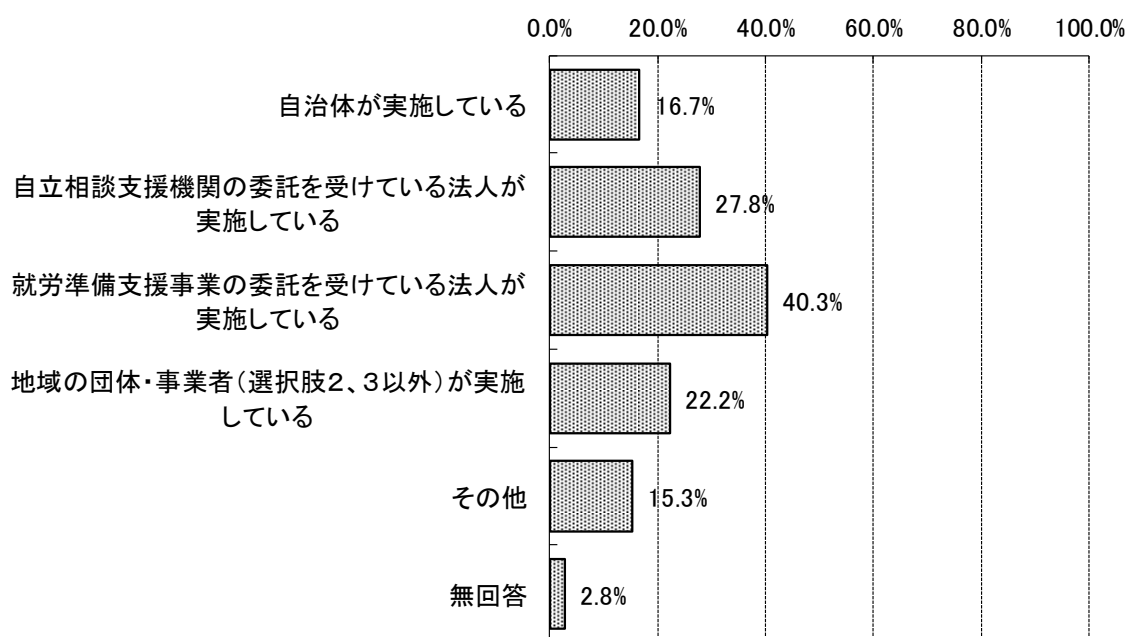
図表 I - 3 - 4 8 担当地域での情報通信機器の操作に関する講座の実施の有無 (n=631)
(自立相談支援機関票問 16)



② 講座の実施主体

「携帯電話やスマートフォンの操作に関する講座を実施している」、「タブレット端末やパソコンの操作に関する講座を実施している」、あるいは「その他」と回答した 72 機関について、講座の実施主体を尋ねたところ、「就労準備支援事業の委託を受けている法人が実施している」(40.3%) が最も多く、次いで「自立相談支援機関の委託を受けている法人が実施している」(27.8%)、「地域の団体・事業者が実施している」(22.2%) の順となった。

図表 I－3－49 講座の実施主体（複数回答）（n=72）（自立相談支援機関票問 16）



③ 講座の実施日数

講座の実施日数をみると「パソコンの操作に関する講座」は平均で 18.6 日間、「タブレット端末の操作に関する講座」は平均で 5.4 日間であった。

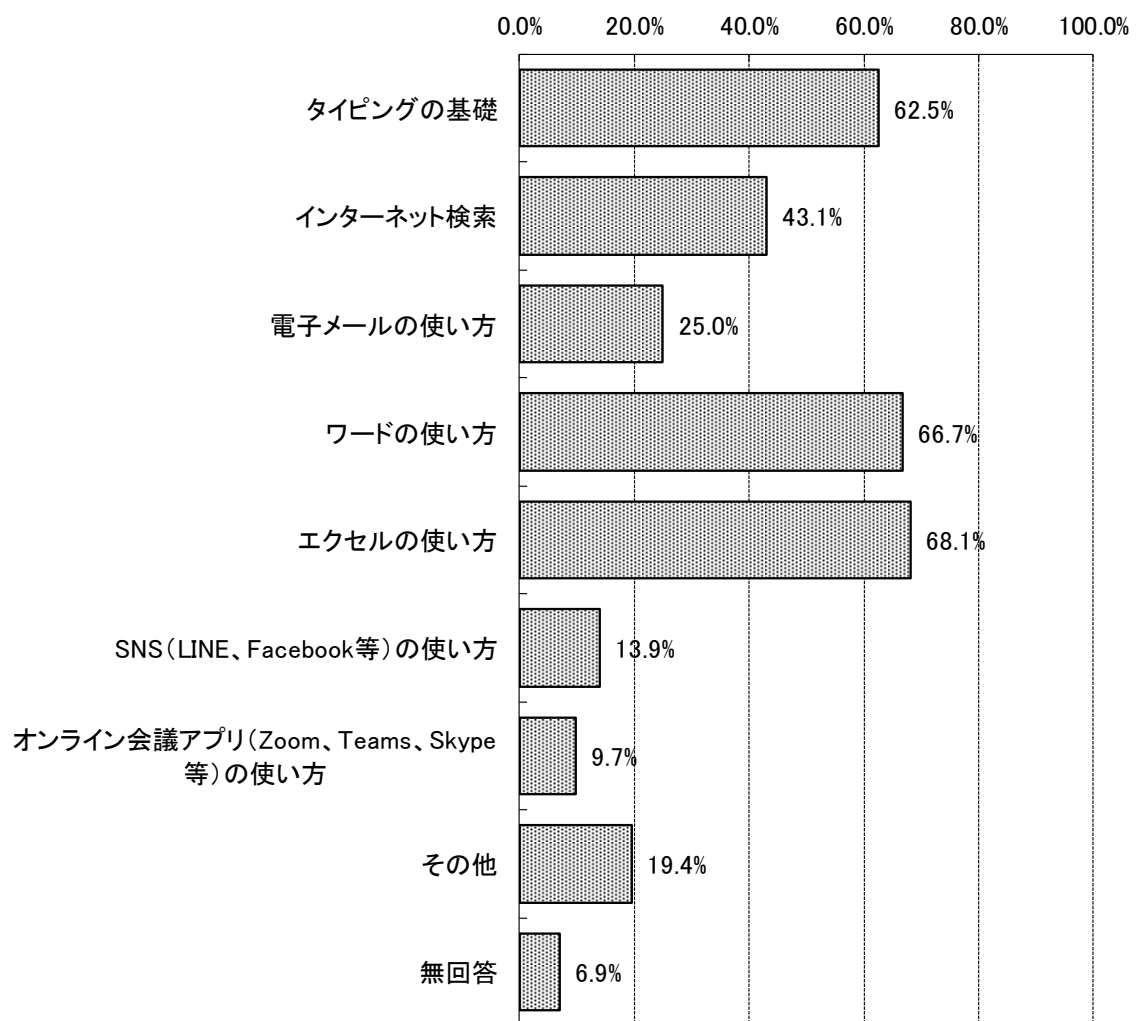
図表 I－3－50 講座の実施日数（単位：日間）（自立相談支援機関票問 16）

	回答数	最小値	最大値	平均値
パソコンの操作に関する講座	61	0	227	18.6
タブレット端末の操作に関する講座	38	0	44	5.4
その他	65	0	271	16.8

④ 講座の実施内容

講座の実施内容をみると、「エクセルの使い方」(68.1%)が最も多く、次いで「ワードの使い方」(66.7%)、「タイピングの基礎」(62.5%)の順となった。

図表 I - 3 - 5 1 講座の実施内容（複数回答）（n=72）（自立相談支援機関票問 16）



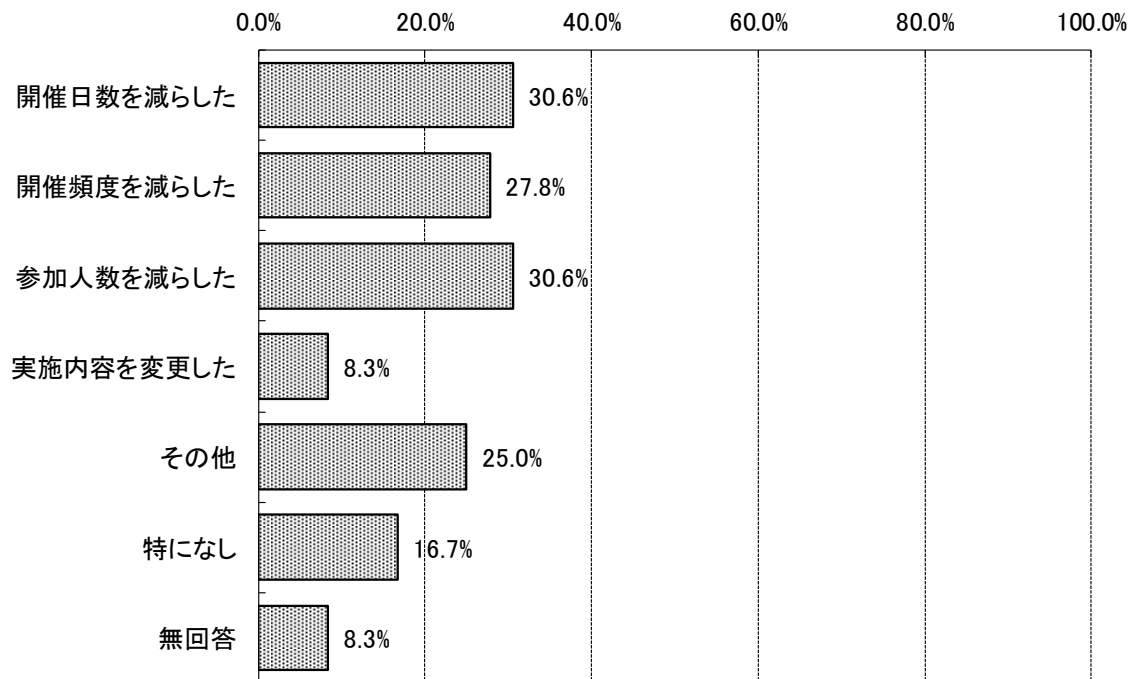
※1 ワードの使い方の具体的な講座内容は「基本操作」「文書作成の基礎講座」「履歴書作成」等であった。

※2 エクセルの使い方の具体的な講座内容は「基本操作（簡単な表計算やグラフ作成でExcelのスキル等）」等であった。

⑤ 新型コロナウイルスの影響を受けて、開催日数や実施内容の変更点

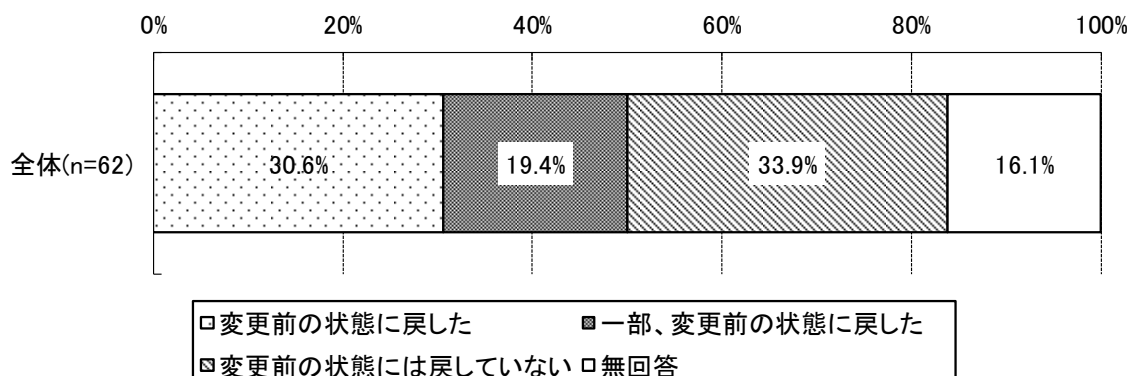
新型コロナウイルスの影響を受けて、開催日数や実施内容の変更点をみると、「開催日数を減らした」「参加人数を減らした」（いずれも 30.6%）、「開催頻度を減らした」（27.8%）の順となった。

図表 I－3－5 2 新型コロナウイルスの影響を受けて、開催日数や実施内容の変更点
（複数回答）（n=72）（自立相談支援機関票問 16）



また、現在の状況をみると、「変更前の状態に戻した」が 30.6%、「一部、変更前の状態に戻した」が 19.4%、「変更前の状態に戻していない」が 33.9%だった。

図表 I－3－5 3 現在の状況（n=62）（自立相談支援機関票問 16）

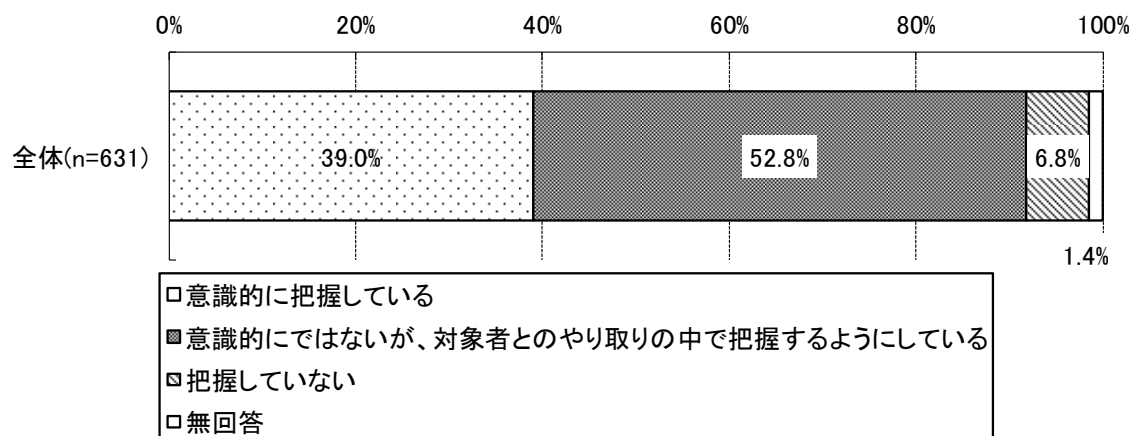


1 1) 新型コロナウイルスの就労体験、就職への影響

① 住居確保給付金の受給者における就労支援のニーズの把握状況

住居確保給付金の受給者については、求職活動の要件が一部緩和されている。そのような中でも、住居確保給付金の受給者における就労支援のニーズを把握しているかどうかを尋ねたところ、「意識的に把握している」が 39.0%、「意識的にではないが、対象者とのやり取りの中で把握するようにしている」が 52.8%、「把握していない」が 6.8%であった。

図表 I - 3 - 5 4 住居確保給付金の受給者における就労支援のニーズの把握状況
(n=470) (自立相談支援機関票問 17)

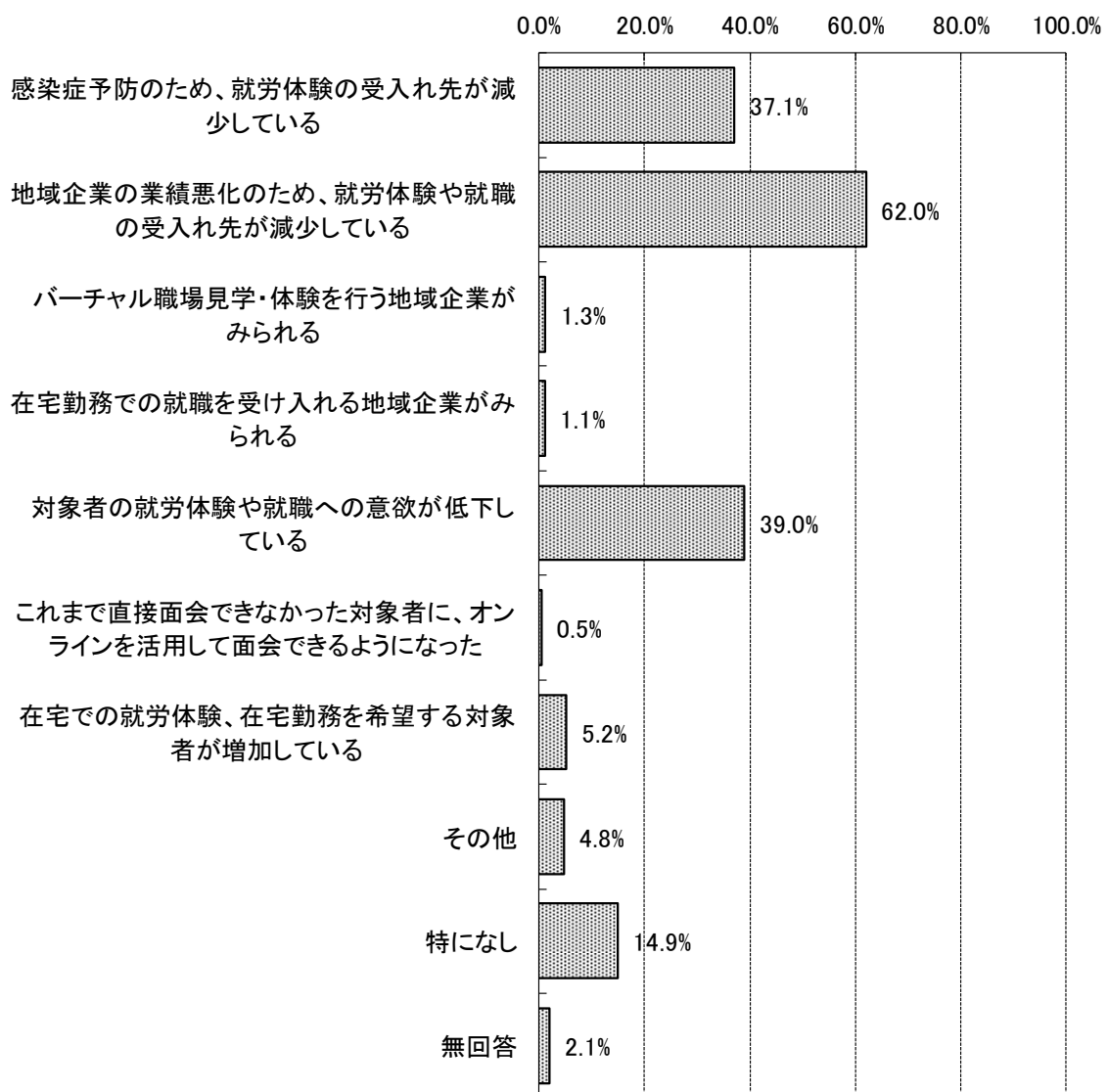


※ 「就労支援のニーズ」は「自立相談支援機関による就労支援、就労準備支援事業、認定就労訓練事業の必要性等」とした。

② 新型コロナウイルスの就労体験や就職への影響

新型コロナウイルスの就労体験や就職への影響をみると、「地域企業の業績悪化のため、就労体験や就職の受け入れ先が減少している」が62.0%と最も多く、次いで「感染症予防のため、就労体験の受け入れ先が減少している」(37.1%)、「対象者の就労体験や就職への意欲が低下している」(39.0%)の順となった。

図表 I－3－55 新型コロナウイルスの就労体験や就職への影響（複数回答）（n=631）
（自立相談支援機関票問 18）

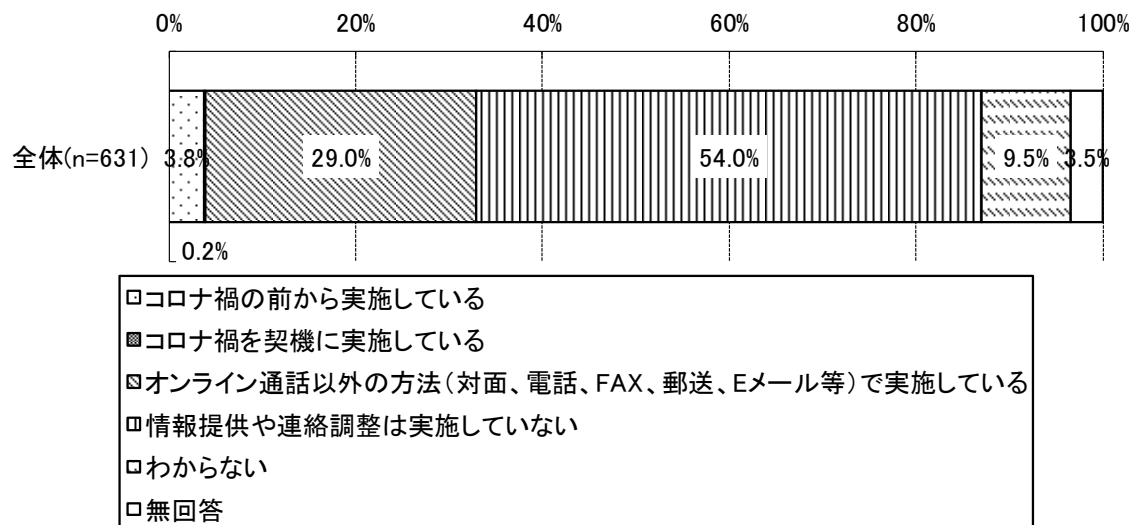


※ 「在宅勤務での就職を受け入れる地域企業がみられる」の具体的内容は「客体調査やデータ入力など」「ゲームデバッガー」等であった。

③ オンライン通話による情報提供や連絡調整の実施状況

オンライン通話による情報提供や連絡調整の実施状況をみると、「コロナ禍の前から実施している」が3.8%、「コロナ禍を契機に実施している」が0.2%、「オンライン通話以外の方法（対面、電話、FAX、郵送、Eメール等）で実施している」が29.0%、「情報提供や連絡調整は実施していない」が54.0%、「わからない」が9.5%であった。

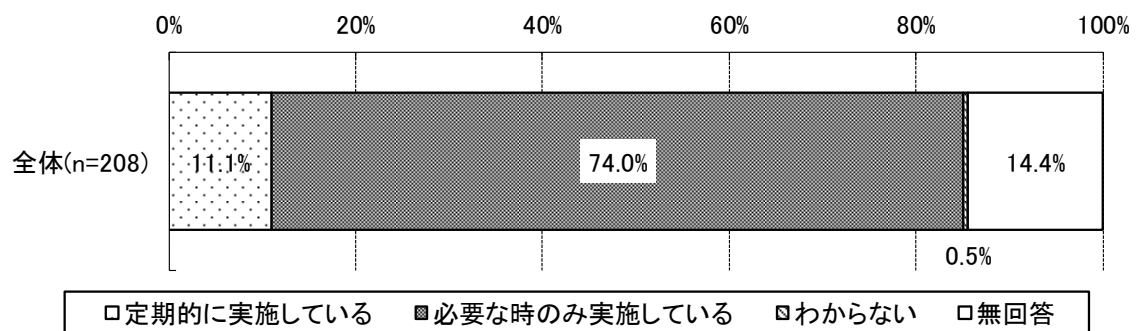
図表 I－3－56 オンライン通話による情報提供や連絡調整の実施状況
（複数回答）（n=631）（自立相談支援機関票問 19）



④ 情報提供や連絡調整を実施の頻度

情報提供や連絡調整の実施の頻度をみると、「定期的実施している」が11.1%、「必要な時のみ実施している」が74.0%、「わからない」が0.5%であった。

図表 I - 3 - 5 7 情報提供や連絡調整を実施の頻度
(n=208) (自立相談支援機関票問 19)



1 2) コロナ禍での就労支援のあり方等

コロナ禍での就労支援のあり方については、求人数の減少等で就労支援がより困難になっていること、対象者本人の就労意欲の低下、オンラインによる支援を検討していること等が挙げられた。

○就労支援が困難になっている

- ・ 離職者が増加しているため、就労支援が困難となっている。
- ・ 通信機器を使った就労支援は特に高齢者には難しい。また障害を持った方への求人が減り、一般の方に比べて就労支援がさらに難しくなっている。
- ・ 中高年・外国籍の就労支援について、求人数・情報量に限りがあるので難しい。
- ・ 今までの就労支援とは異なり、就労先が決まったとしても会社都合で採用が先延ばしになるケースが見受けられ、より就労支援が難しいと感じます。
- ・ 急場を凌ぐため、早期就職が期待できる職種（飲食・接客業等）の求人が停滞しており、失業期間の長期化から、個人の経済的体力が尽きてしまうことが懸念されます。また、社会生活上の制限や求人数が限られる中で、早期就職が求められる現在の就労支援は、非常に難易度が高いと考えます。
- ・ ハローワークでの求人が減っている。就労先が少ないことで、就労支援も難しくなっている。外国人労働者の再就職支援が難しい。コンビニのアルバイト等、日本人には人気のなかった求人に日本人が集中することで、外国人の就労先が増々減少している。就労先あつての就労支援であるため、経済対策による雇用の創出が必要である。
- ・ コロナ禍において、今回のような情報格差をはじめ、様々な格差が浮き彫りになってきている。今後は、生活困窮者となる人々が増えることが予想されるため、社会的に弱い立場にある人々を含むすべての人を地域で受け入れ、共に生きていくというソーシャルインクルージョンの考え方が、これからの日本にはますます必要となるのではないか。しかし、現実には厳しいとも思われ、そういったことを踏まえて、

コロナ禍における新たな就労および就労支援のあり方について学べる勉強会などを実施していただけたらと思う。／等

○求人数の減少

- 募集企業が減ってきている実感はあり、それが、所得が減って困窮している業種と同じため、他業種への転換が難しいと感じる。
- 業績悪化により求人数が減少している。また求人募集している企業でも採用抑制が働いている。その中での就労実績は、過去に引き受けてくれた事業主が中心であり、裾野が広がっていない。
- 求人数減の現状はとりわけ飲食関連職希望者の方向転換を促すくらいにあるが、応募者にとって気持ちや考えを変えることは易しくない様子である。また、採用側の求める人材像にも幅を広げるなどの変化は感じられない。
- 求人が激減している職種が多い中、むしろ求人が増えている職種もある。そのような変動を迅速に把握しておき相談者に伝え意欲を喚起し伴走していくことが重要。／等

○就労意欲の低下

- 福祉資金貸付を給付と思い込んでいる相談者。福祉資金による負債の拡大、手軽にお金が入ることで就労意欲低下。コロナ禍以前からの借金体質。課題は沢山
- 生活福祉資金貸付、住居確保給付金などの施策により就労意欲・生活再建意欲・自立支援が阻害されているケースがある。 個人事業主への就労支援（収入増額）について悩む。 コロナ禍で無職の期間が長期化している。
- 給付金や貸付が続くために、要支援者の危機感が薄く、就労にブランクがあれば更に仕事を探すことが難しくなる
- コロナ禍では、障がいの疑いがある方やひきこもり期間の長い方は特に就活に不利な状況に置かれ、意欲低下にもつながっている。／等

○多様な働き方への対応

- 対面サービスからデジタル化へと産業構造自体に変化がみられる。企業からのニーズにも当然変化がみられそれらによる支援者側主導のミスマッチ、雇用状況悪化による就労意欲の低下が目立つ。支援者側のリテラシー向上が不可欠であると考える。
- 相談者に対しての選択肢が少なくなり、外に出る機会も減ることになった。今後、選択肢をどう増やしていくか課題となっている。在宅ワークの在り方（多様化）についても検討が必要。
- 在宅ワーク等、状況に併せた仕事、相談者の不安な気持ち等によりそって支援する必要があると思う。
- 在宅ワークに関する情報収集が必要であると感じている。
- 企業の担当者が支援者本人と連絡をとるための電話が無い場合は就職活動に不利になるが、必ずしもスマホやタブレット等のインターネット環境が必要なのかどうかは分からない。／等

○オンラインによる支援を検討

- 現時点で就労支援等の対象者は40～50代多い状況であるが、今後、若年化していく傾向であれば、オンラインによる支援を検討していかなければならないと考える。

- 今回のコロナによる状況をもとにネットワークを使った相談対応については検討していく必要があると考え、組織内でもオンライン通話の整備を始めている。
- オンラインによる就労支援のあり方については、現在検討していない。今後の課題である。
- オフラインでの面談、就職活動や職場体験等に加えて、生活状況や個人の能力に応じたデジタル機器を活用したオンラインでの相談対応やバーチャル体験などは将来的には必須になってくると思われる。アナログとデジタルを柔軟に選択し活用できる環境づくりが課題。／等
- 就労準備支援事業は、4～6月はコロナ感染症対策のため実施自粛となっていた。コロナ禍であっても相談者とのかわりが中断することのないよう、オンラインを活用した活動メニューを作成する必要性を感じた。

○対面の重要性

- コロナ禍のご時世において、オンラインの整備も必要と考えますが、将来への不安を抱えるクライアントとは伴走・寄り添いの中にある顔の見える関係も重要と捉えています。
- 三密を避けるなど感染症予防に配慮することを前提として、利用者に面談支援の希望がある場合に応じている状況。必要に応じて、「顔の見える支援」は、大切な取り組みであると考えている。
- 感染症予防に十分な配慮を行いながら、来所してもらい体面による相談を行っている。このような状況であるからこそ、デジタル弱者を切り捨てずに支援していくことが重要と考えている。
- 電話等での支援で対応できる相談者はほとんどおらず、相談者、支援者ともにリスクを負った上で面談等を行う必要があり、その部分について負担を軽減できる措置が必要ではないかと思っています。
- 感染対策として対面以外で面談や対策方法を考えていく必要がある。ただ、実際には相談者側の環境が整わず、オンラインでの実施には至っていない。金銭的に困窮している人は自宅にWi-Fiがなく、ガラケー使用でネット環境がない人が多い。それをどうにかしない限り、オンライン対応は難しい。
- 支援側としても、オンラインの効果は、イメージが湧かない。コロナ対策であれば、面談時のコロナの感染対策で済むと思う。／等

○職員への対応

- 相談員自体に、通信機器を取り扱うスキルが不足しているため、時代の変化に対応しにくい。現時点では、もともと就労に問題がある方の相談が多く、パソコンやスマホ、タブレットなどを活用した就職先なども少ない。しかし、今後、コロナで影響を受けた一般就労希望者に対しては、時代が求めるスキルを身に付けられるような訓練の機会が必要と考える。
- 支援者に必要な支援をするためにも、地方自治体に実務をまかせっきりにするのではなく、施策の方針を決める厚生労働省には現場に赴き実態を把握し、支援員が燃え尽き症候群にならないようにしてほしい。
- オンラインを利用した相談体制の構築を検討するならば、支援員の労働環境整備が先（支援員はコロナ禍対応で疲弊蓄積）
- ここまでの状況になり何をどうすればいいのか答えが見えぬまま目の前の相談者に向き合い日々支援をしている状況が続いている。出口が見えない中で相談者も疲弊し支援機関も疲弊していく悪循環になっている。／等

○その他

- 地方においては、就労先の選択の余地はなく、「支援」の意味が問われる。
- 支援対象者とのつながりを途切れないようにすることが重要であると感じる。
- 支援金をもらいながら研修を受け、その後企業に繋ぐ、再就職支援プログラムが、今回熊本では11月から4カ所ほど一斉スタートだった。減収が続く方は、すぐに仕事を辞めれず、毎月再就職支援プログラムがスタートできるように体制を整えてほしい。また、子育て中の方もいるため、17:00 前後までで終わる分の再就職支援プログラムもつくってほしい。タクシー業など、自粛に伴う派生するサービス業の方の減収は、休業命令でないため休業支援金に該当せず、減収の状態が続き、以前が高収入であったため、住宅ローンを抱えている方も多い。そのような狭間の方の支援についても検討してほしい。
- 今は、貸付制度の利用を希望される方が多く、生活ができているため、積極的な就労希望の方は今は少ないです。今後、貸付が終了し、経済が回らない状態が続いていると、どうなるか不安です。
- コロナ禍での自営業者（住居確保給付金利用者）の対応が困難
- コロナ禍での制度利用について基準の明確化と公平性の確保。

(3) 就労準備支援事業者票

1) 回答団体の概要

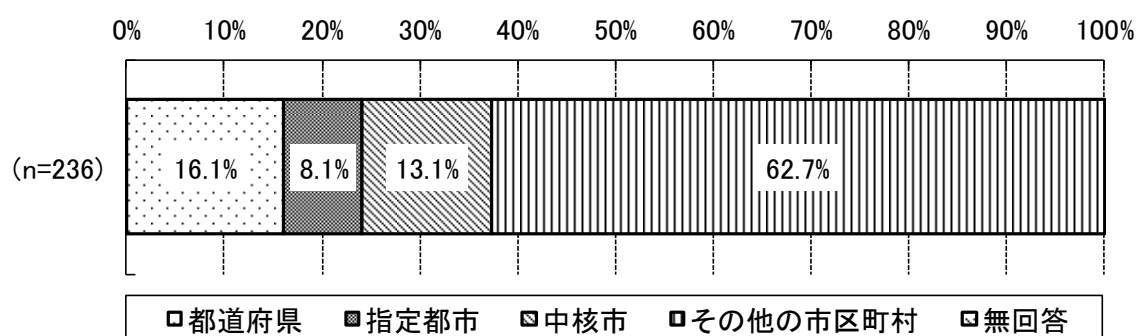
① 就労準備支援事業を委託している自治体の種類

就労準備支援事業者に回答を依頼したところ、236 件の回答が得られた。

それらの事業者が委託を受けている自治体の種類は、「都道府県」が 16.1%、「指定都市」が 8.1%、「中核市」が 13.1%、「その他の市区町村」が 62.7%であった。

図表 I - 3 - 5 8 就労準備支援事業を委託している自治体の種類

(n=236) (就労準備支援事業者票 F1)



2) 就労準備支援事業の利用者との連絡手段

① 令和2年9月1日時点における、就労準備支援事業の利用者数

令和2年9月1日時点における就労準備支援事業の利用者については234事業者から回答があり（2事業者は無回答）、合計2,394人、平均は10.2人であった。

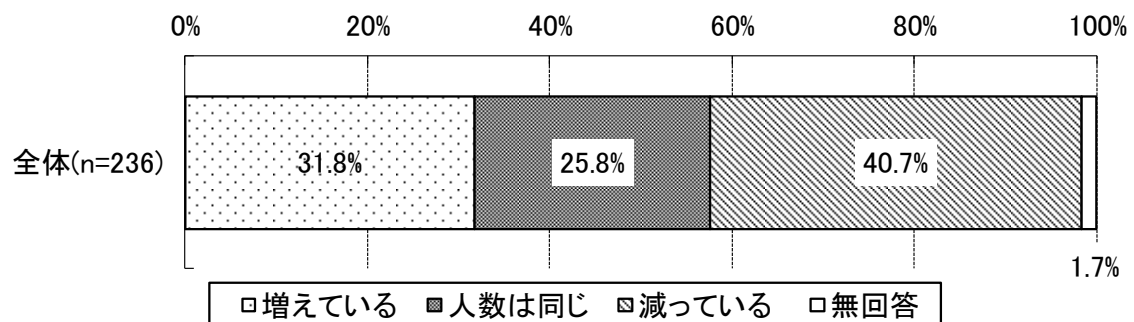
図表 I－3－59 就労準備支援事業の利用者数（令和2年9月1日時点）
（n=234）（単位：人）（就労準備支援事業者票問1）

合計	最小値	最大値	平均値
2,394	0.0	132.0	10.2

② 令和元年9月1日と比較した増減

令和元年9月1日と比較した増減は「増えている」が31.8%、「人数は同じ」が25.8%、「減っている」が40.7%であった。

図表 I－3－60 令和元年9月1日と比較した増減
（n=236）（就労準備支援事業者票問1）



③ 就労準備支援事業の利用者の情報通信機器の保有状況

就労準備支援事業の利用者の情報通信機器の保有状況については、232 事業所から回答があった（利用者数：合計 2,392 人）。就労準備支援事業の利用者 2,392 人のうち、「何らかの情報通信機器を持っている人」は 90.8%（2,172 人）、「何も情報通信機器を持っていない人」は 6.0%（144 人）、「情報通信機器を持っているかどうか不明な人」は 3.2%（76 人）だった。

図表 I－3－6 1 情報通信機器の保有状況（単位：人）（就労準備支援事業者票問 2）

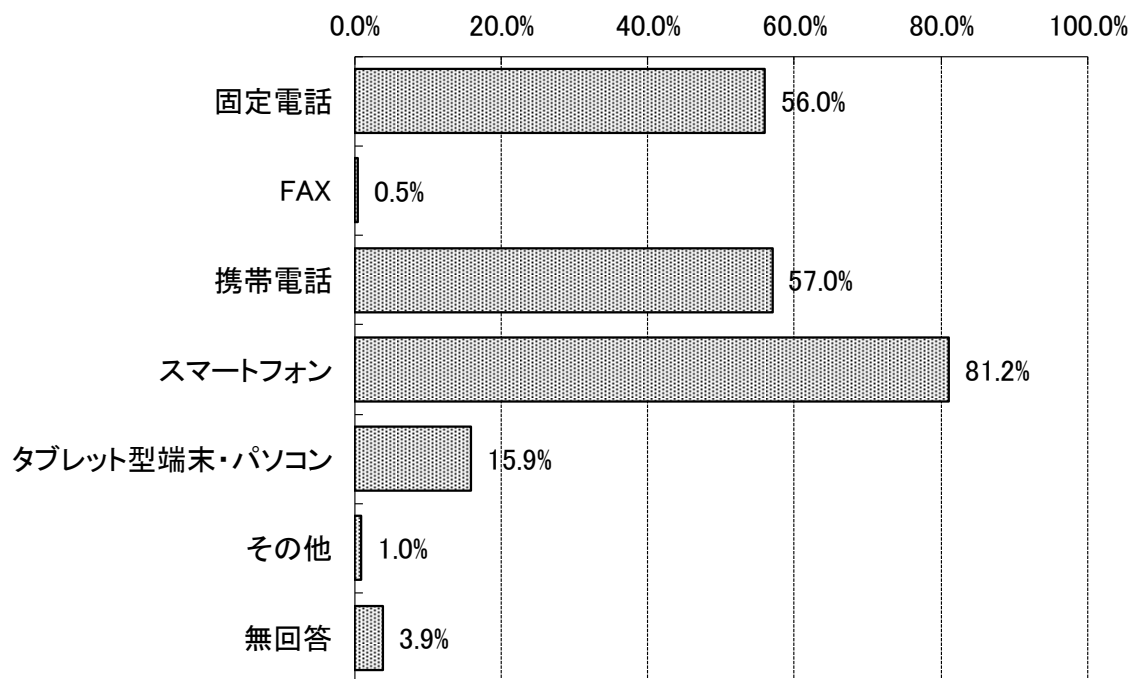
	合計	何らかの情報通信機器を持っている	何も情報通信機器を持っていない	情報通信機器を持っているか不明
人数（人）	2,392	2,172	144	76
割合（%）	100.0	90.8	6.0	3.2

④ 連絡手段として多く持っている情報通信機器の種類

連絡手段として多く持っている情報通信機器の種類をみると、「スマートフォン」が 81.2%ともっとも多く、次いで「携帯電話」（57.0%）、「固定電話」（56.0%）の順となった。

それぞれの情報通信機器を持っている人の人数をみると、「携帯電話」は平均で 4.9 人、「スマートフォン」は平均で 6.0 人、「タブレット型端末・パソコン」は平均で 4.1 人であった。

図表 I－3－6 2 連絡手段として多く持っている情報通信機器の種類
(複数回答 3 つまで) (n=207) (就労準備支援事業者票問 3)



図表 I－3－6 3 情報通信機器を持っている人数 (単位：人)

	回答数	最小値	最大値	平均値
携帯電話	183	0	76	4.9
スマートフォン	194	0	50	6.0
タブレット型端末・パソコン	164	0	53	4.1

⑤ 環境が整えば、オンラインによるやり取りに対応できる人の割合

環境が整えば、オンラインによるやり取りに対応できる人の割合は、平均で 45.1% であった。

また、分布をみると、「0%（オンラインによるやり取りに対応できる人はいない）」が 23.2%（48 人）、「50%～75%未満」が 23.2%だった。

図表 I－3－6 4 環境が整えば、オンラインによるやり取りに対応できる人の割合
（単位：％）（就労準備支援事業者票問 3）

	回答数	最小値	最大値	平均値
オンラインによるやりとりが可能な人の割合	197	0.0	100.0	45.1

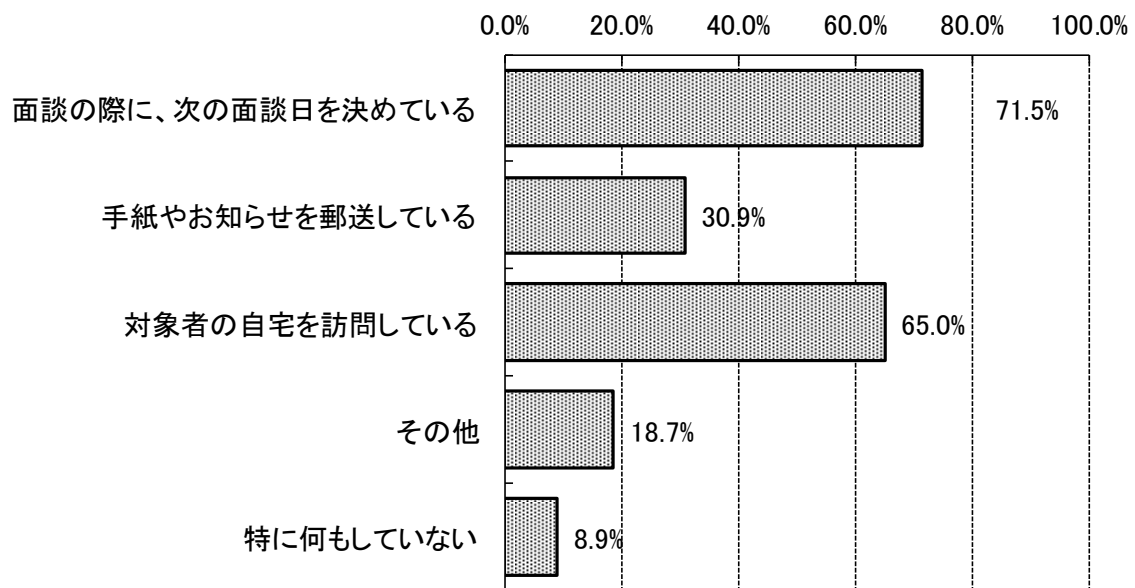
図表 I－3－6 5 環境が整えば、オンラインによるやり取りに対応できる人の割合
（単位：％）（分布）（就労準備支援事業者票問 3）

合計	0%	～25%未 満	25%～ 50%未満	50%～ 75%未満	75%～ 100%未 満	100%	無回答
207	48	24	24	48	16	37	10
100.0	23.2	11.6	11.6	23.2	7.7	17.9	4.8

⑥ 情報通信機器を持っていない人への支援の際の連絡方法

情報通信機器を持っていない人への支援の際の連絡方法をみると、「面談の際に、次の面談日を決めている」（71.5%）、「対象者の自宅を訪問している」（65.0%）が多くなっている。

図表Ⅰ－３－６６ 情報通信機器を持っていない人への支援の際の連絡方法
（複数回答）（n=123）（就労準備支援事業者票問4）

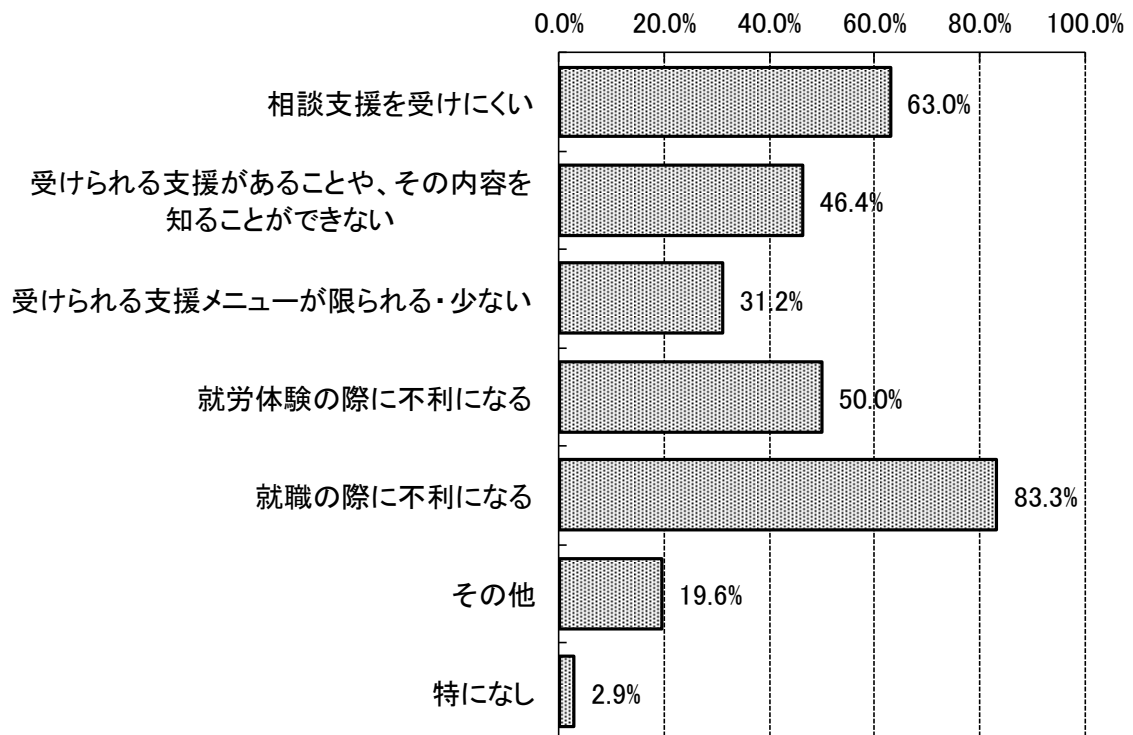


※問3②で「1人以上」と回答した機関以外にも、本設問に回答した機関が多数みられたため、回答のあった123事業者について集計した。

⑦ 「何も情報通信機器を持っていない人」のデメリット

「何も情報通信機器を持っていない人」のデメリットをみると、「就職の際に不利になる」(83.3%)と最も多く、次いで「相談支援を受けにくい」(63.0%)だった。

図表 I-3-67 「何も情報通信機器を持っていない人」のデメリット
(複数回答) (n=138) (就労準備支援事業者票問4)



※問3②で「1人以上」と回答した機関以外にも、本設問に回答した機関が多数みられたため、回答のあった138事業者について集計した。

⑧ 「何も情報通信機器を持っていない人」の代表的な対象者像

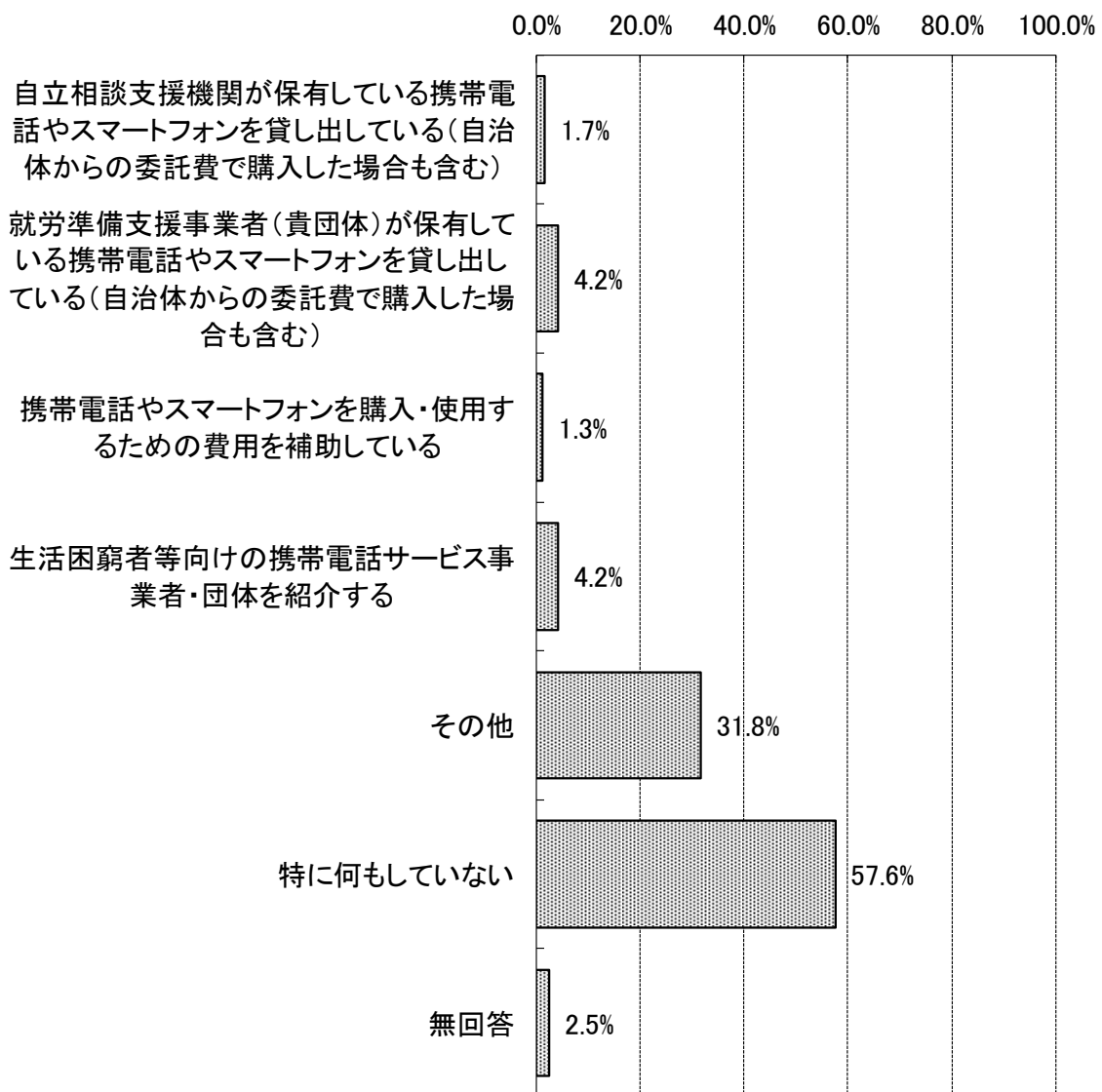
「何も情報通信機器を持っていない人」の代表的な対象者像を尋ねたところ、「料金滞納」、「経済的困窮」、「家計管理に問題がある」、「ひきこもり」、「必要性を感じていない」等の特徴が挙げられた。

3) 情報通信機器を持っていない対象者への支援

⑨ 携帯電話やスマートフォンを持っていない対象者への支援方法

携帯電話やスマートフォンを持っていない対象者への支援方法をみると、「特に何もしていない」(57.6%)が多い結果となった。

図表 I-3-68 携帯電話やスマートフォンを持っていない対象者への支援方法
(複数回答) (n=236) (就労準備支援事業者票問 5)

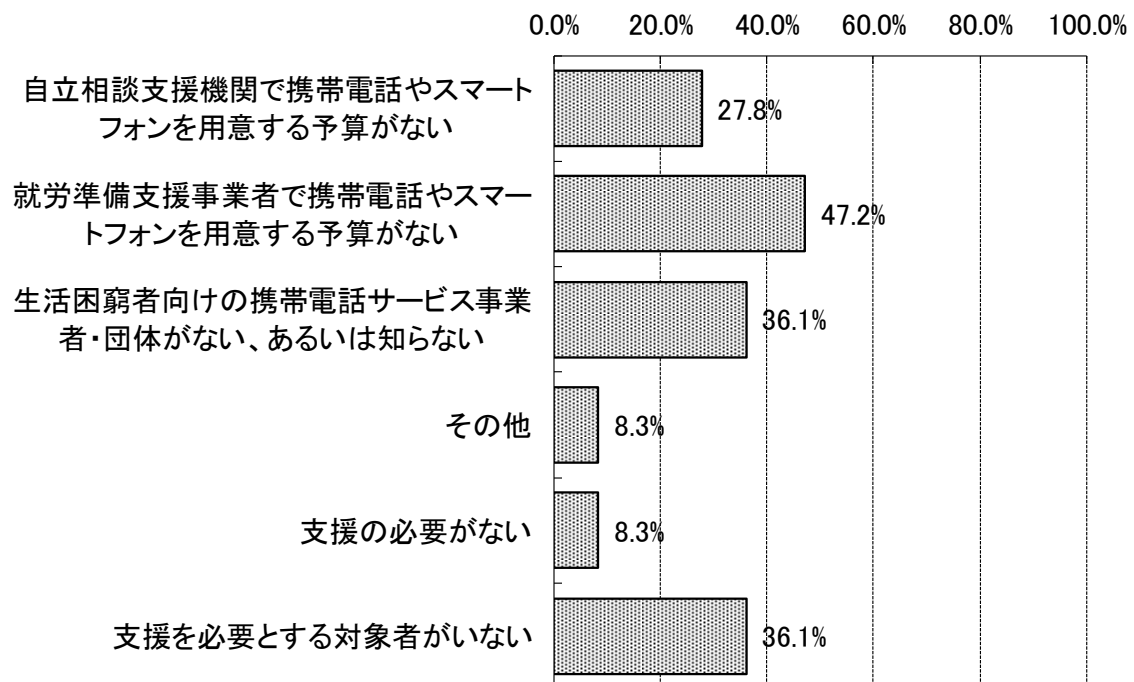


⑩ 「特に何もしていない」理由

「特に何もしていない」理由をみると、「就労準備支援事業者で携帯電話やスマートフォンを用意する予算がない」(47.2%)が最も多く、次いで「生活困窮者向けの携帯電話サービス事業者・団体がない。あるいは知らない」「支援を必要とする対象者がいない」(いずれも 36.1%)、「自立相談支援機関で携帯電話やスマートフォンを用意する予算がない」(27.8%)の順となった。

図表 I－3－69 「特に何もしていない」理由（複数回答）

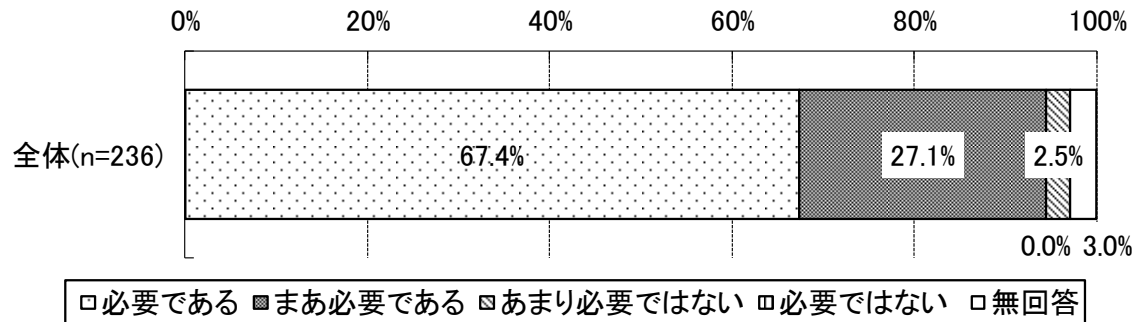
(n=36) (就労準備支援事業者票問 5)



⑪ 生活困窮者が一般就労に至るための携帯電話やスマートフォンの保有の必要性

生活困窮者が一般就労に至るための携帯電話やスマートフォンの保有の必要性をみると、「必要である」が 67.4%、「まあ必要である」が 27.1%、「あまり必要ではない」が 2.5%となった。

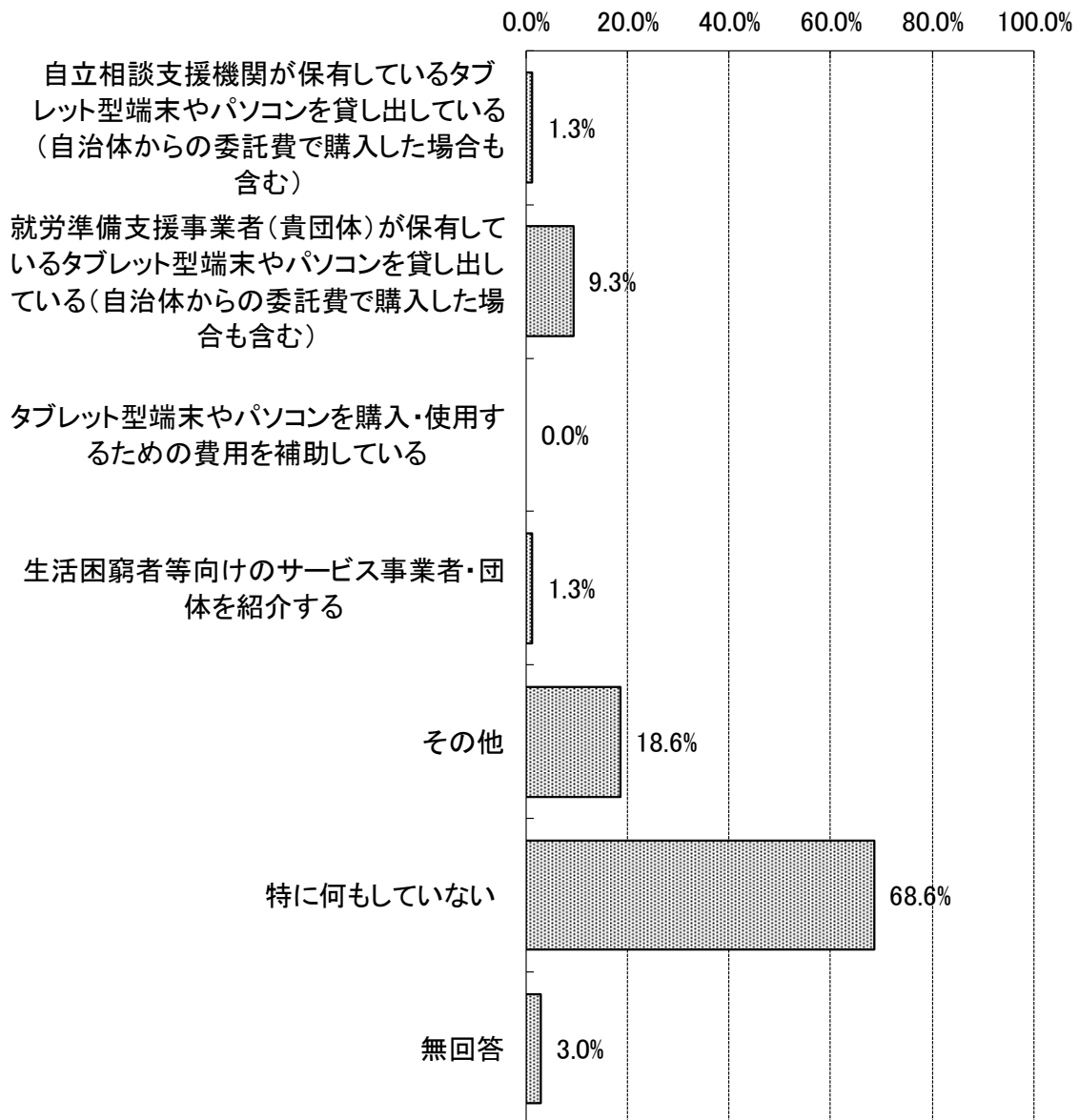
図表 I－3－70 生活困窮者が一般就労に至るための携帯電話やスマートフォンの保有の必要性（n=236）（就労準備支援事業者票問 5）



⑫ タブレット型端末やパソコンを保有していない対象者への支援

タブレット型端末やパソコンを保有していない対象者への支援をみると、「特に何もしていない」(68.6%) が最も多くなっている。

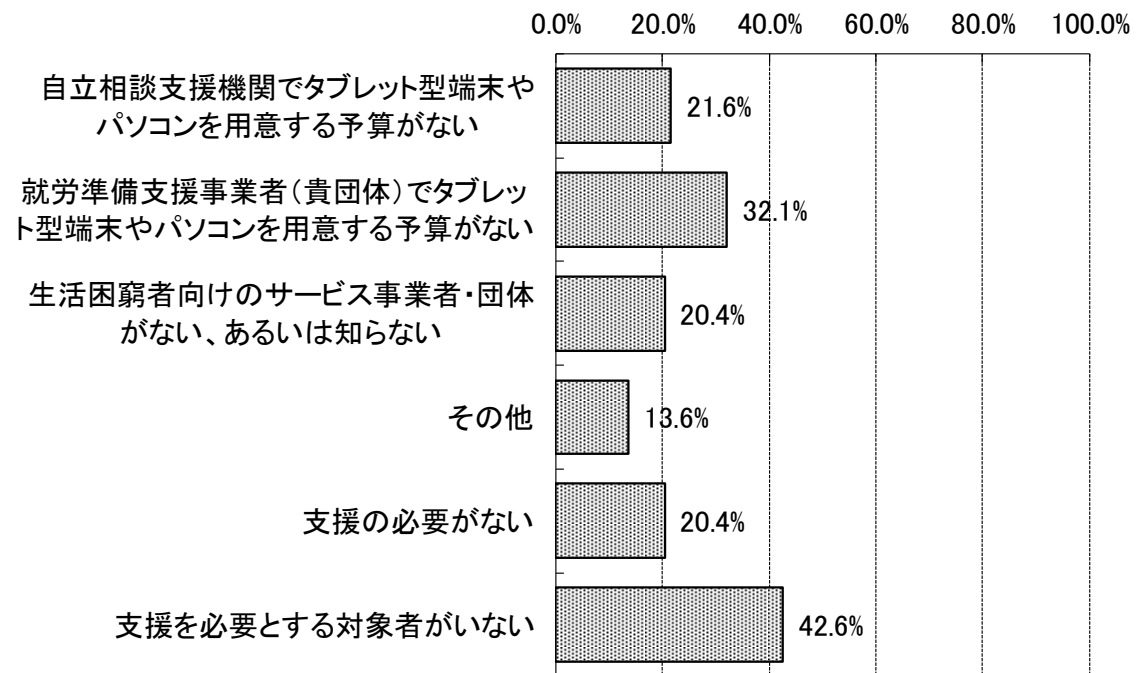
図表 I－3－7 1 タブレット型端末やパソコンを保有していない対象者への支援
(n=236) (就労準備支援事業者票問 6)



⑬ 「特に何もしていない」理由

「特に何もしていない」理由をみると、「支援を必要とする対象者がいない」(42.6%)が最も多く、次いで「就労準備支援事業者(貴団体)でタブレット型端末やパソコンを用意する予算がない」(32.1%)、「自立祖津案支援機関でタブレット型端末やパソコンを用意する予算がない」(21.6%)の順となった。

図表 I-3-72 「特に何もしていない」理由 (n=162) (就労準備支援事業者票問6)

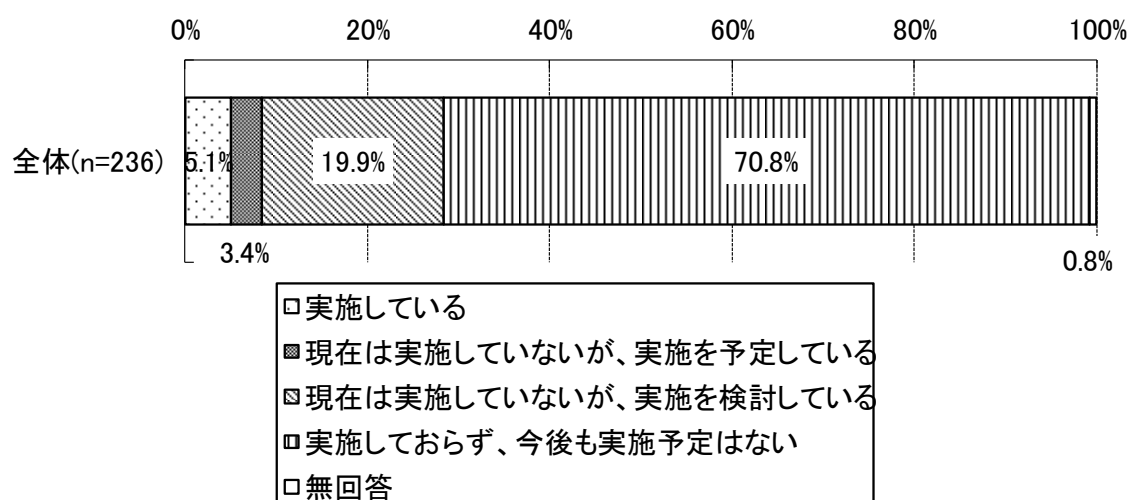


4) オンラインによる面談

① オンラインによる対象者との面談の実施の有無

オンラインによる対象者との面談の実施の有無をみると、「実施している」が 5.1%、「現在は実施していないが、実施を予定している」が 3.4%、「現在は実施していないが、実施を検討している」が 19.9%、「実施しておらず、今後も実施予定はない」が 70.8%であった。

図表 I - 3 - 7 3 オンラインによる対象者との面談の実施の有無
(n=236) (就労準備支援事業者票問 7)



図表 I - 3 - 7 4 オンラインによる相談の実施方法（予定を含む）
(就労準備支援事業者票問 8)

- オンライン面談を実施
- 当法人が支援している対象者は地域的に広範囲であるため、オンライン環境が整えば面談回数も増やすことができるので、進めていきたいと思っています。しかしながら予算的になかなか難しいのが現状です。
 - 適宜オンラインでの相談を実施している。
 - 対面に不安がある方や遠方、引きこもりなど、本人の必要性に合わせ、オンライン面談を検討中。初回だけではなく、必要性があれば2回目以降も実施検討。
 - 体制強化事業でオンライン面談可能となるようパソコン購入予定。プログラム内容に応じて実施予定。
 - 初回面談からセミナーまでリモートでも支援を受けられるようにしていくことを想定している。／等
- 対面で面談後オンライン面談へ
- 体制強化事業でオンライン面談が可能となるよう、パソコン購入予定。初回面談や対面の必要性があるものについては対面で行い、プログラム内容に応じてオンラ

イン面談を検討している。

- 初回面談を行い、支援決定後機器を貸し出し、環境を整備し開始する。
- 初回は面談を実施し、2回目以降に本人意向を確認した上でオンラインによる面談を実施予定。
- 初回の対面による面談の実施後、次回以降はクライアントの希望により、オンライン面談対応を行っています。
- インテーク・アセスメントはリアルに洞察する事が必要であることから、初回面談から数回は面談を実施し、デジタルスキルを把握した上で、リモート環境（Wi-Fi設備等）を確認し負担にならないようであればオンライン相談を持ち掛ける。

／等

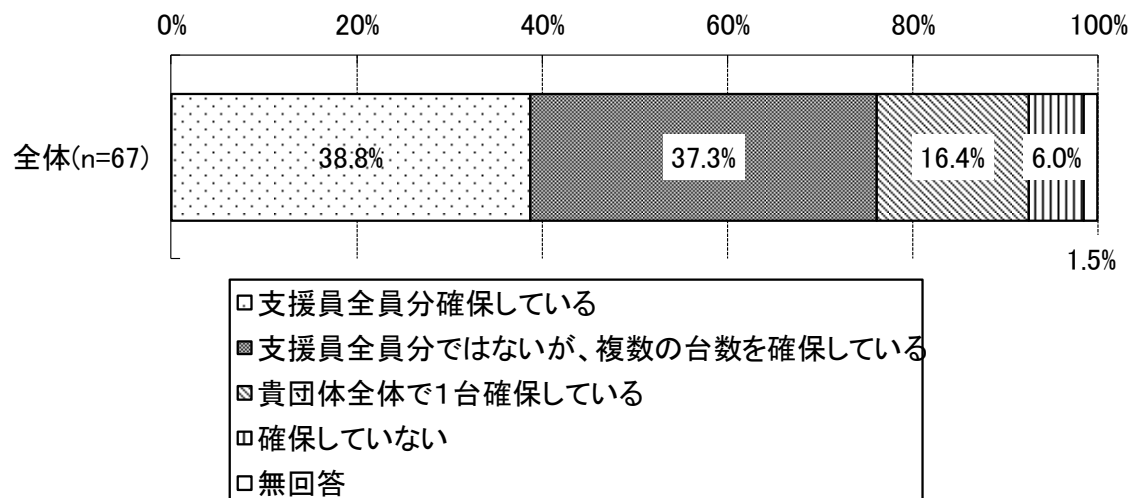
○その他

- 利用者のご希望をはじめ、それぞれの方の特性や状況、オンライン環境に加えコロナ感染状況を考慮しその都度どのように実施するかを検討する。
- 訪問や面談への抵抗感が強ければ、実施を検討したい。
- 現状では実施はしていないが、いつでもオンラインに出来る環境は持っている。
- 現在内容を検討中。
- 現在は対面による面談を実施しているが、利用者の状況に応じて今後必要と思われる。現在オンライン（Zoom等）活用のスキルとして使い方や操作方法等の習得を目的として研修の実施を検討している。

② オンラインによる相談に必要な業務用の情報通信機器の確保状況

オンラインによる相談に必要な業務用の情報通信機器の確保状況をみると、「支援員全員分確保している」(38.8%)が最も多く、次いで「支援員全員分ではないが、複数の台数を確保している」が37.3%、「貴団体全体で1台確保している」が16.4%、「確保していない」が6.0%となった。

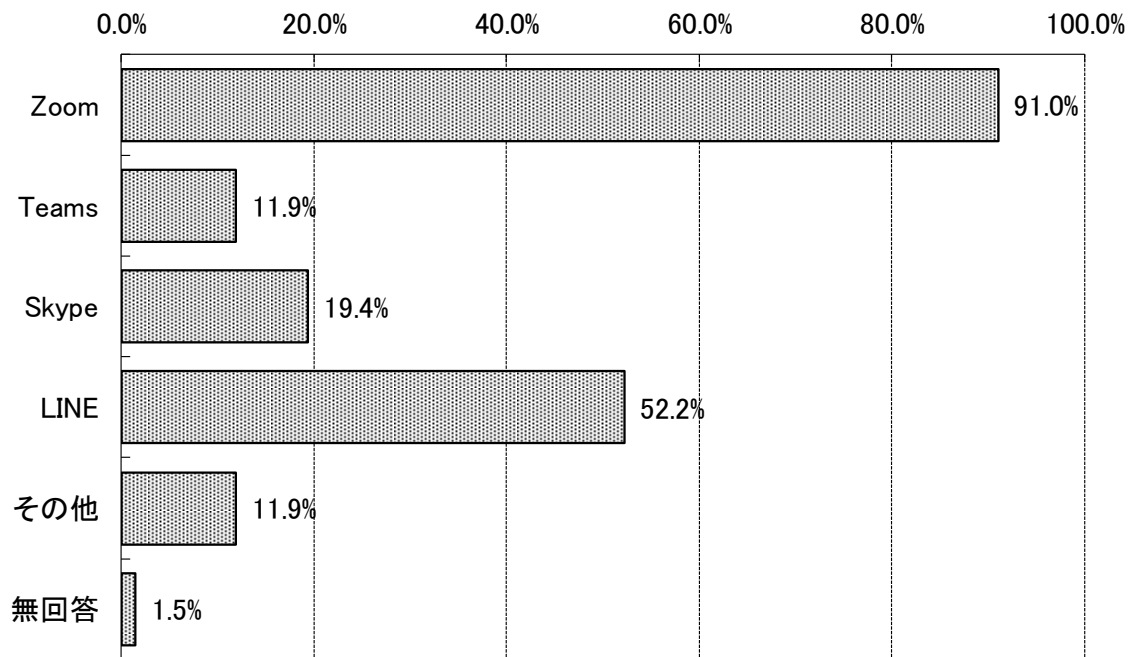
図表 I－3－7 5 オンラインによる相談に必要な業務用の情報通信機器の確保状況
(n=67) (就労準備支援事業者票問 8)



③ オンラインによる相談で、利用している、あるいは利用を予定・検討しているソフト・アプリの種類

オンラインによる相談で、利用している、あるいは利用を予定・検討しているソフト・アプリの種類をみると、「Zoom」(91.0%)、「LINE」(52.2%)が多い結果となった。

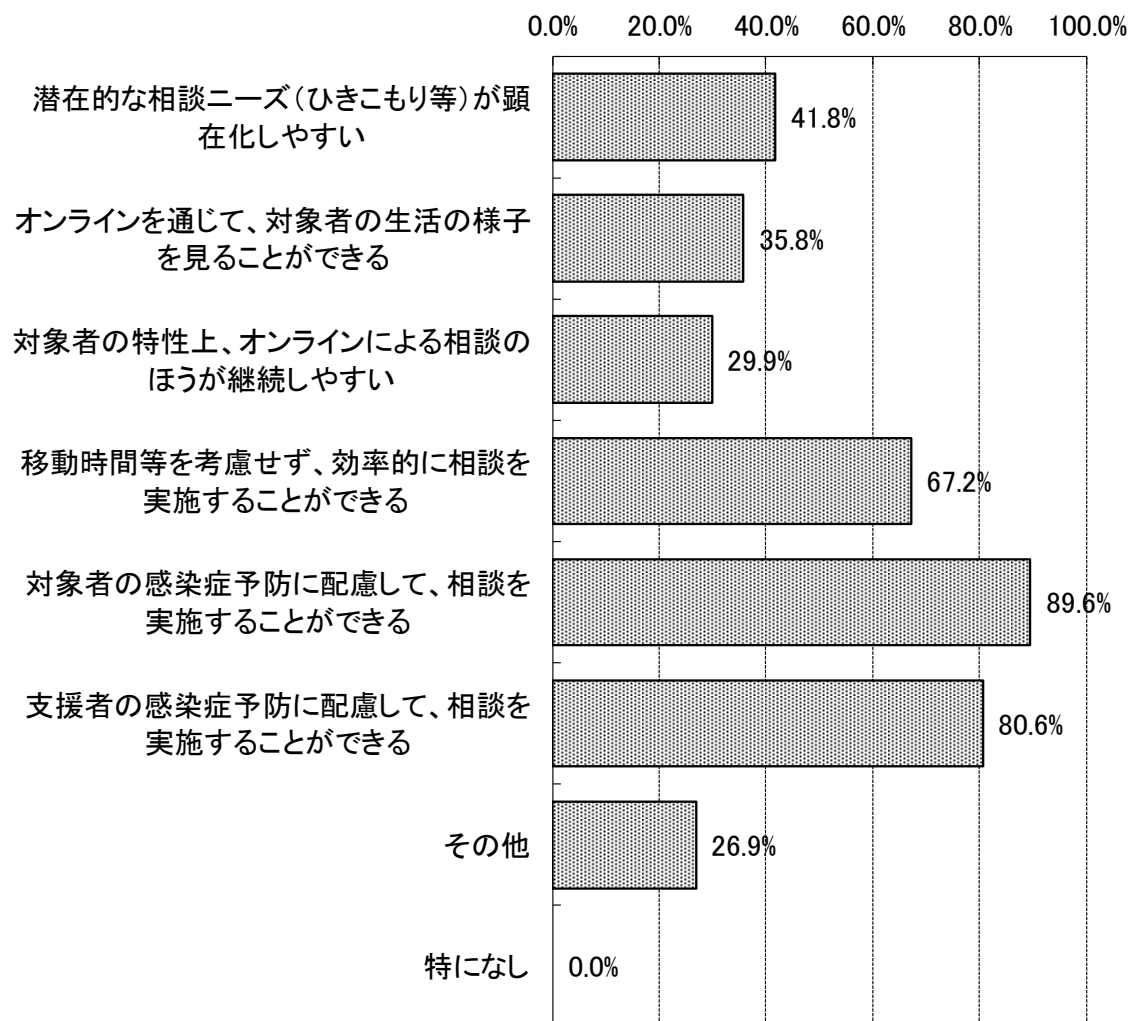
図表Ⅰ－３－７６ オンラインによる相談で、利用している、あるいは利用を予定・検討しているソフト・アプリの種類（複数回答）（n=67）（就労準備支援事業者票問8）



④ 対面による面談と比較したオンラインによる面談のメリット

対面による面談と比較したオンラインによる面談のメリットをみると「対象者の感染症予防に配慮して、相談を実施することができる」(89.6%)が最も多く、次いで「支援者の感染症予防に配慮して、相談を実施することができる」(80.6%)、「移動時間等を考慮せず、効率的に相談を実施することができる」(67.2%)の順となった。

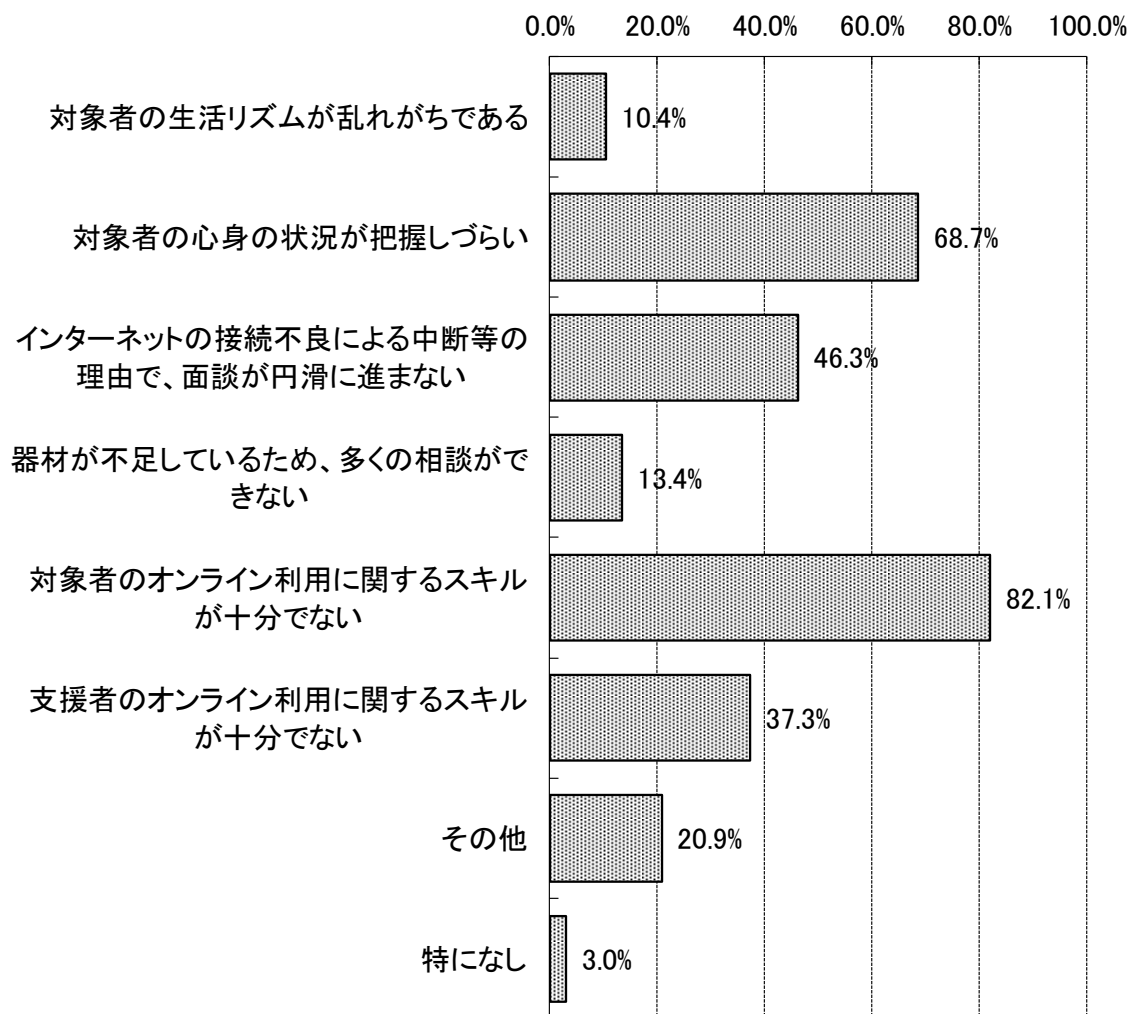
図表 I-3-77 対面による面談と比較したオンラインによる面談のメリット
(複数回答) (n=67) (就労準備支援事業者票問 8)



⑤ 対面による面談と比較したオンラインによる面談のデメリット・課題

対面による面談と比較したオンラインによる面談のデメリット・課題をみると、「対象者のオンライン利用に関するスキルが十分ではない」(82.1%)が最も多く、次いで、「対象者の心身の状況が把握しづらい」(68.7%)、「インターネットの接続不良による中断等の理由で、面談が円滑に進まない」(46.3%)の順となった。

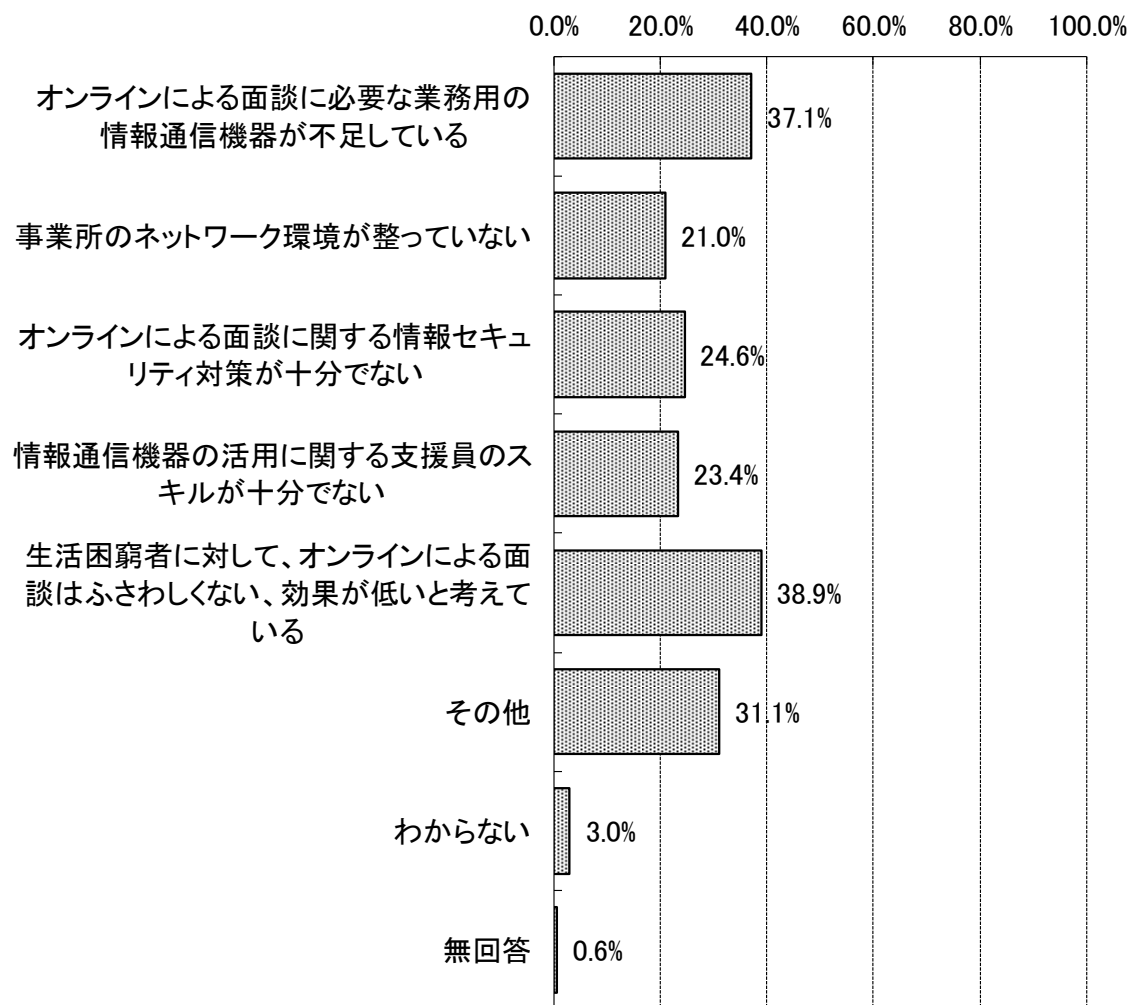
図表 I－3－78 対面による面談と比較したオンラインによる面談のデメリット・課題
(n=67) (就労準備支援事業者票問 8)



⑥ 「実施しておらず、今後も実施予定はない」理由

「実施しておらず、今後も実施予定はない」理由をみると、「生活困窮者に対して、オンラインによる面談はふさわしくない、効果が低いと考えている」(38.9%)、「オンラインによる面談に必要な業務用の情報通信機器が不足している」(37.1%)が多い回答となった。

図表 I－3－79 「実施しておらず、今後も実施予定はない」理由
(n=167) (就労準備支援事業者票問 9)

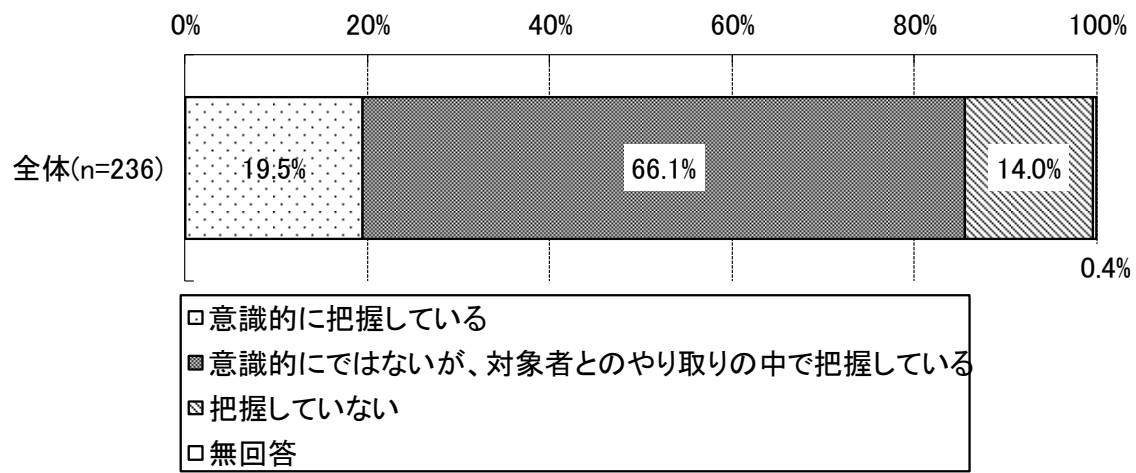


5) 団体で実施している就労準備支援事業のプログラム

① 就労準備支援事業の利用者の情報通信機器の活用に関する能力・スキルの把握状況

就労準備支援事業の利用者の情報通信機器の活用に関する能力・スキルの把握状況を見ると、「意識的に把握している」が19.5%、「意識的にではないが、対象者とのやり取りの中で把握している」が66.1%、「把握していない」が14.0%となった。

図表 I - 3 - 8 0 就労準備支援事業の利用者の情報通信機器の活用に関する能力・スキルの把握状況 (n=236) (就労準備支援事業者票問 10)

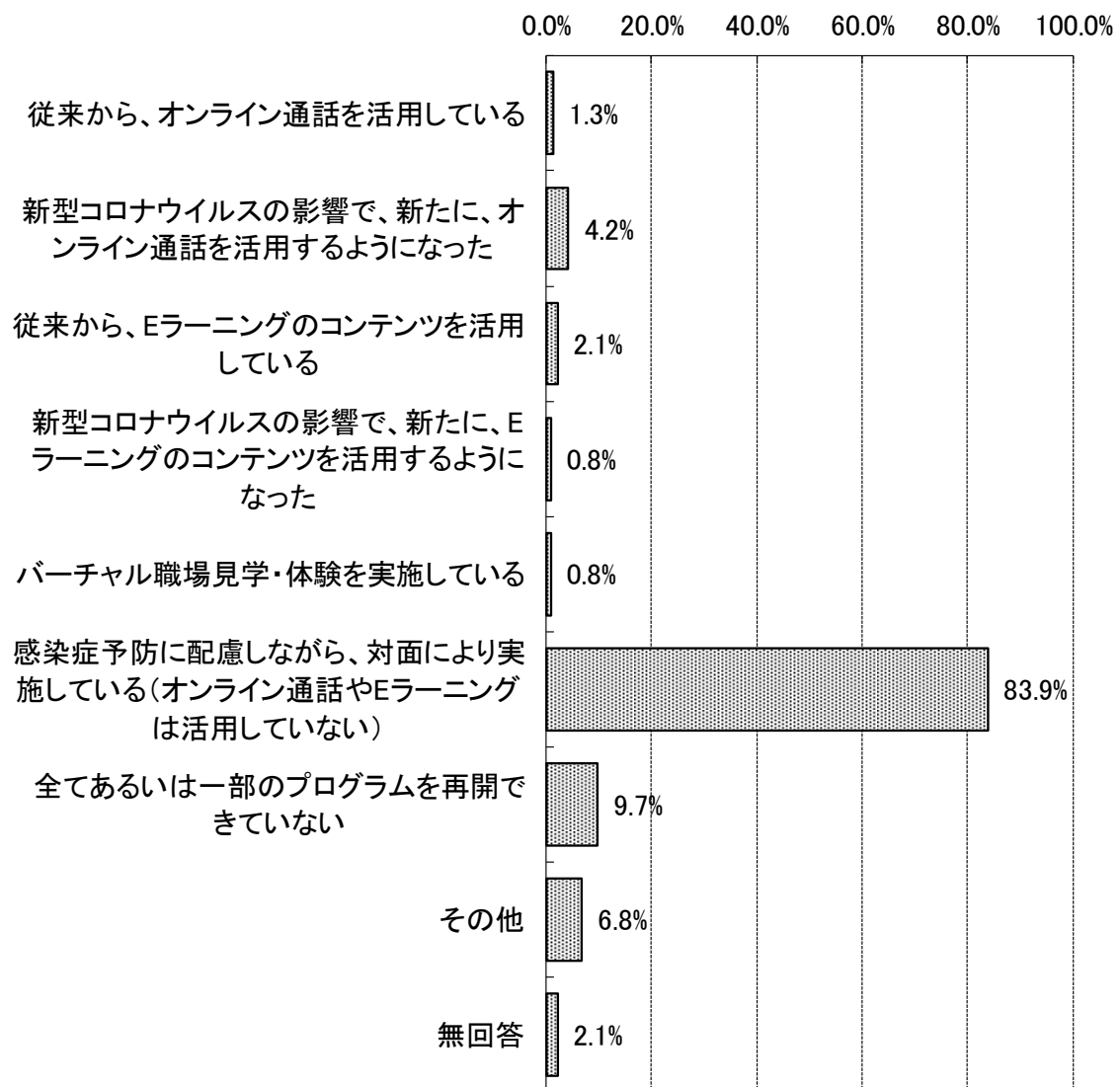


② オンライン通話やEラーニングのコンテンツの活用状況

オンライン通話やEラーニングのコンテンツの活用状況をみると、「感染症予防に配慮しながら、対面により実施している（オンライン通話やEラーニングは活用していない）」（83.9%）が多かった。

オンライン通話を活用した取組みへの新型コロナウイルスへの影響については、「1対1でのオンライン面談やチャット面談実施のハードルを下げた（コロナ前は代替手段であったが、コロナ以降は孤立防止に加えオンライン体験やスキル習得といった主旨も加味したため）、「複数人参加で実施していたワークショップの実施自粛に因り利用者との接触の機会が大きく損なわれたため、それを補完すべく必然的にオンライン手法で行う事が増えた。」との回答がみられた。

図表 I－3－81 オンライン通話やEラーニングのコンテンツを活用状況
（複数回答）（n=236）（就労準備支援事業者票問 11）



図表 I－3－82 オンライン通話を活用した取組みの具体的な内容

(就労準備支援事業者票問 12)

- 当事者同士でのつながりづくりのオンライン座談会を実施した
- 感染予防の観点から感染によるリスクが高い方を選んで相談を実施している
- 外出の自粛期に Zoom による面談や LINE ビデオ機能によるグループでのお茶会を実施し、支援の継続とひきこもり防止に努めた。
- マンツーマンでの日本語学習
- パソコンの Web 面談により、生活状況等の聞き取りを行った。
- オンライン通話に触れてみる機会の提供。オンライン通話による専門職との面談、講座の実施。
- LINE 電話を使ってやりとりしている。
- LINE によりオンライン通話ができるよう準備はしているが、現在は通常電話回線でニーズは充足できている。どちらかという、LINE によるメッセージのやり取りに対象者や支援者の利便性が向上することにニーズがある。
- 1 対 1 でのオンライン面談、
- ワークショップとして複数参加のオンラインワークショップ（ゲーム等）
- オンライン女子会の実施、④海外のものを含む外部オンライン会議やセミナーへの参加、など。
- セミナーも Zoom を活用し、希望者にはオンライン参加が可能とした。
- 個別面談を希望者の希望アプリでオンラインにより実施をした。
- オンラインプログラム対応
- オンライン心理面談

図表 I－3－83 Eラーニングのコンテンツの内容等（就労準備支援事業者票問 13）

- 利用実績は乏しいが、ビジネスマナーや基礎情報を得るための動画とテストなどが常に活用できるようになっている。
- これまでは職業理解のため、実際の職場見学を実施していたが、企業側の受け入れが難しいため、インターネットの動画による職業紹介等を利用
- コミュニケーションや面接、話し方等の動画を見て、感想や学んだ内容を報告書へ記入してもらう。また、支援者と一緒に練習する。
- PC 利用技術（ワード・エクセル等）、自習教材でテキスト・WEB サイトのコンテンツを使用して学習。
- PC トレーニング
- eラーニングコンテンツを必要に応じて活用しており、IT 系スキルへの理解を進め就労意欲を醸成する IT しごとガイダンスを始め、マナー講座などを主に使用している。
- また、スマホアプリなどの労働法学習コンテンツ、外国語学習コンテンツ、プログラミング学習コンテンツ等も利用者の適性やニーズに合わせて案内しサポートしている。

図表 I－3－84 エラーニングのコンテンツの内容等への新型コロナウイルスの影響

(就労準備支援事業者票問 13)

- 世間一般的に広く e ラーニングコンテンツが増えてきた中、育て上げネットからは「デジタルイラスト作成」「ネットショップ開業」、スポーツ協会や地域のカイロプラクティックセンターや障がい福祉支援機関からは「運動コンテンツ」等と身近な関係機関からもコンテンツ提供を受けたため、中身を吟味した上で必要に応じて活用を始めた。
- 研修スペースの利用人数の状況により、個室を提供。

図表 I－3－85 対面により実施する際の感染症予防への配慮や工夫

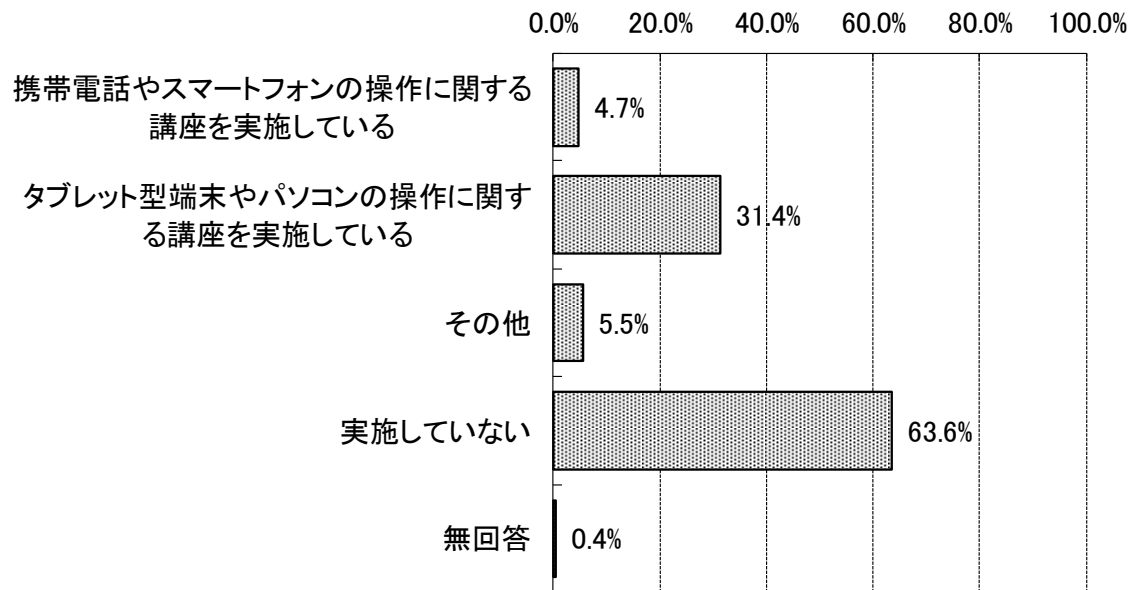
(就労準備支援事業者票問 14)

- 来談時に、手洗い及びアルコールによる手指消毒、検温、支援者・利用者ともにマスク着用（所持していない場合は支給）し、アクリル版を立てて机を2つはさんで面談を実施している。グループワークについては、距離をおいて実施している。
- 訪問面談においては、時間の短縮、玄関先等で換気が可能な場所での実施、訪問前後の支援員の手指消毒、マスクの着用等
- 感染状況に応じて本人の希望を度々確認し、電話相談への切り替え、面談時間の短縮など臨機応変に対応できることをお伝えしています。
- 来所の際に体温測定を行っている。使うテーブルやキーボードをアルコール消毒している。密にならぬように間隔を空けて座っている。
- 面談終了後も同じように換気、消毒を行う。
- 大き目の部屋を利用し、アクリルパーテーション・消毒液・マスクの設置、相談後には、室内消毒を行っている。
- 3密回避の徹底、マスクの着用、換気、アルコール消毒、検温など職員の体調管理の実施。1 回あたりの面談時間をできるだけ短くし、その分回数を増やすなどの工夫をしている。
- 来所持の手の消毒→訪問者名、日時の記入を徹底→マスクを必ずつける。 部屋は日常的に換気し、テーブル・ドアノブの消毒→テーブルに間仕切りをする。
- 支援者は毎朝検温を行い、記録している。
- 支援回数の制限。マスクや消毒、検温器の持参など。
- 来訪者の検温と来所時間、退所時間の記録 / 等

③ 担当地域での情報通信機器の操作に関する講座の実施状況

担当地域での情報通信機器操作に関する講座の実施状況をみると、「実施していない」(63.6%)が多くなっている。

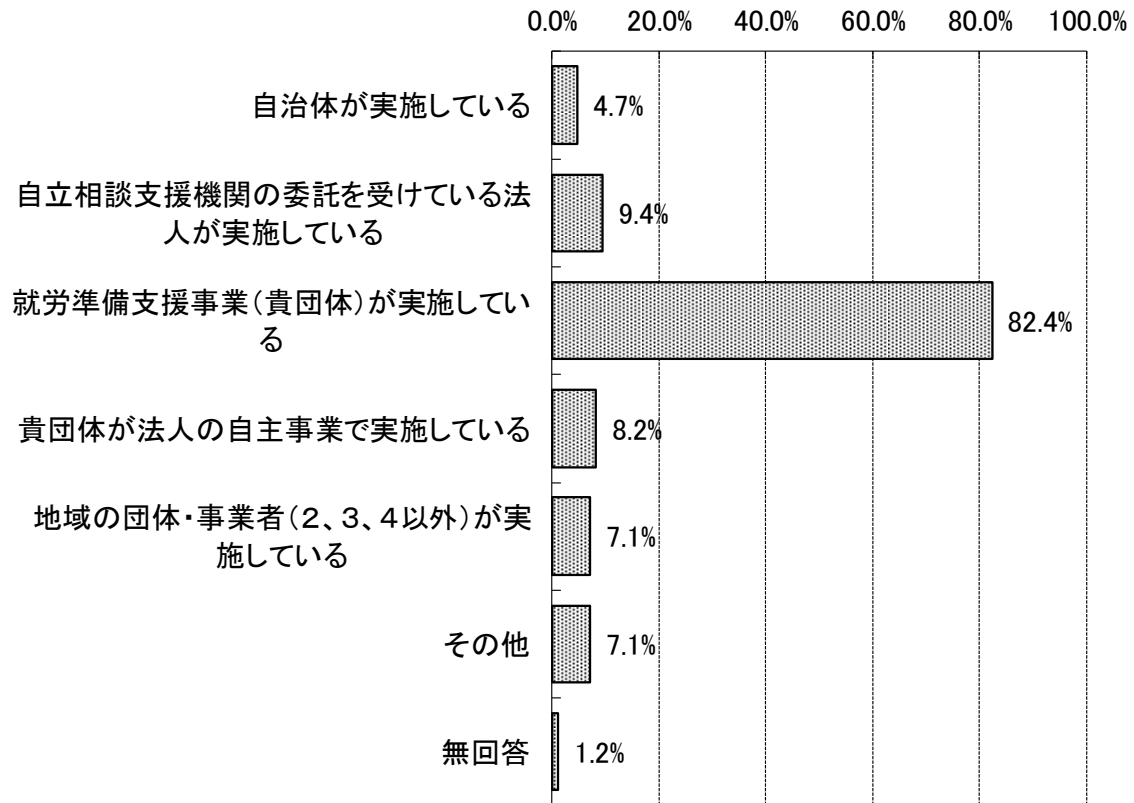
図表 I－3－86 担当地域での情報通信機器の操作に関する講座の実施状況（複数回答）
(n=236)（就労準備支援事業者票問 15）



④ 講座の実施主体

講座の実施主体をみると、「就労準備支援事業（貴団体）が実施している」（82.4%）が最も多くなっている。

図表 I－3－87 講座の実施主体（n=85）（就労準備支援事業者票問 15）



⑤ 講座の実施期間

講座の実施期間をみると、「パソコン操作に関する講座」は平均で 16.7 日間、「タブレット端末の操作に関する講座」は平均で 0.8 日間であった。

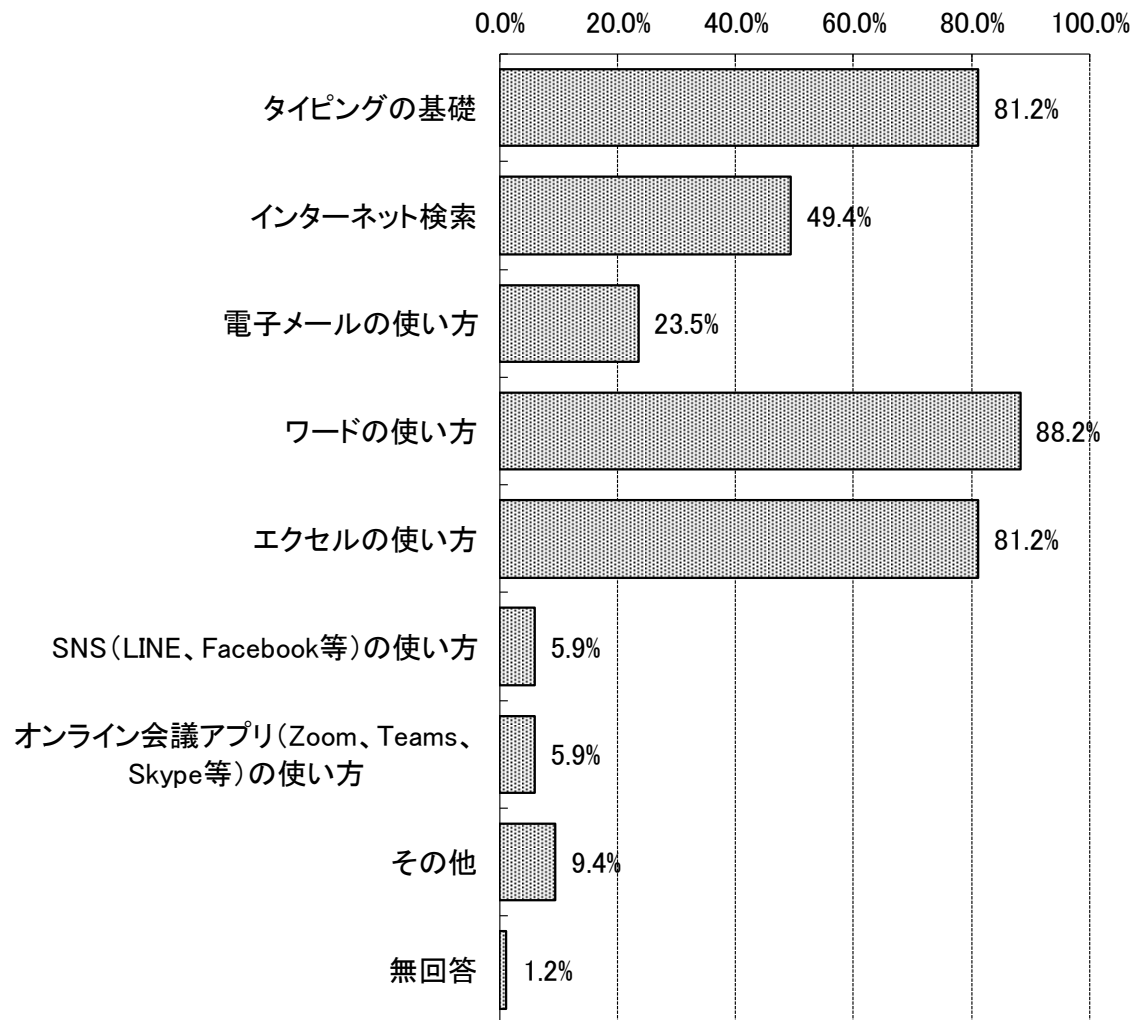
図表 I－3－88 講座の実施期間（単位：日間）（就労準備支援事業者票問 15）

	回答数	最小値	最大値	平均値
パソコン操作に関する講座	71	0	100	16.7
タブレット端末の操作に関する講座	23	0	6	0.8
その他	19	0	100	12.2

⑥ 実施内容

実施内容をみると、「ワードの使い方」(88.2%) が最も多く、次いで「タイピングの基礎」「エクセルの使い方」(いずれも 81.2%) となった。

図表 I－3－89 実施内容 (n=85) (就労準備支援事業者票問 15)



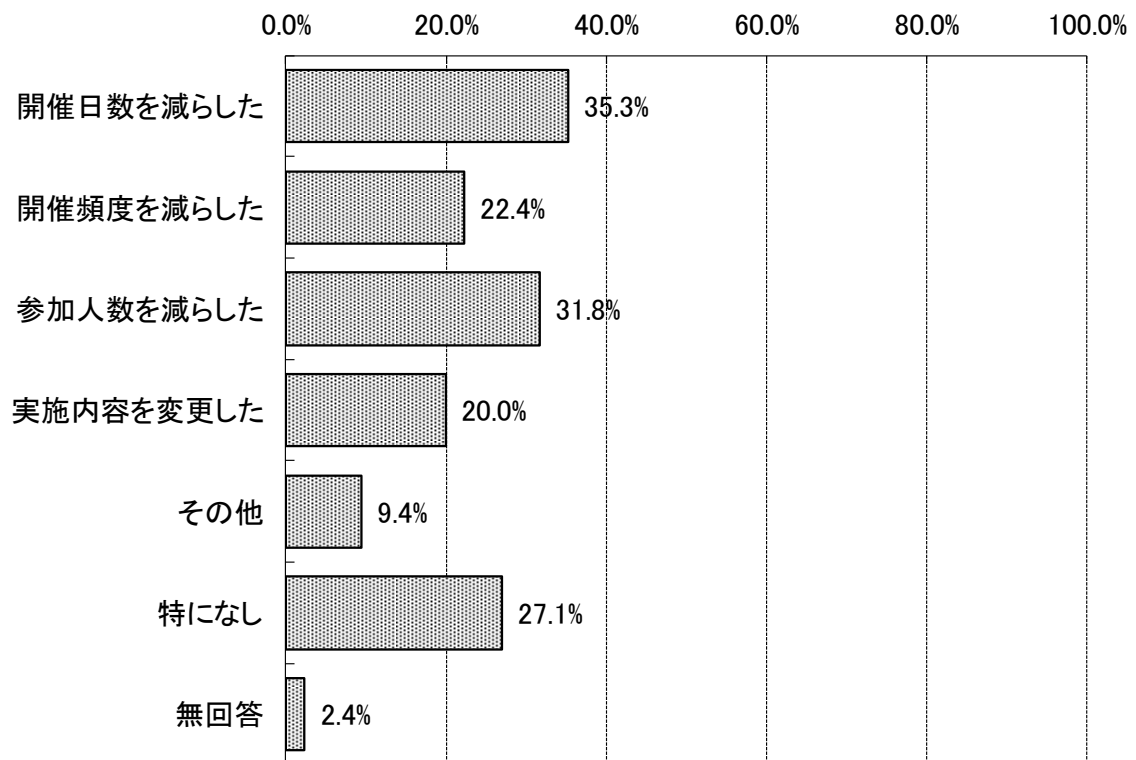
※1 ワードの使い方の具体的な実施内容は「基本操作」「会報・案内等の疑似作成」等であった。

※2 エクセルの使い方の具体的な実施内容は「基本操作」「ボランティアでの集計(データ入力)」等であった。

⑦ 新型コロナウイルスの影響による開催日数や実施内容の変更の有無

新型コロナウイルスの影響による開催日数や実施内容の変更の有無をみると、「開催日数を減らした」(35.3%)、「参加人数を減らした」(31.8%) の回答が多かった。

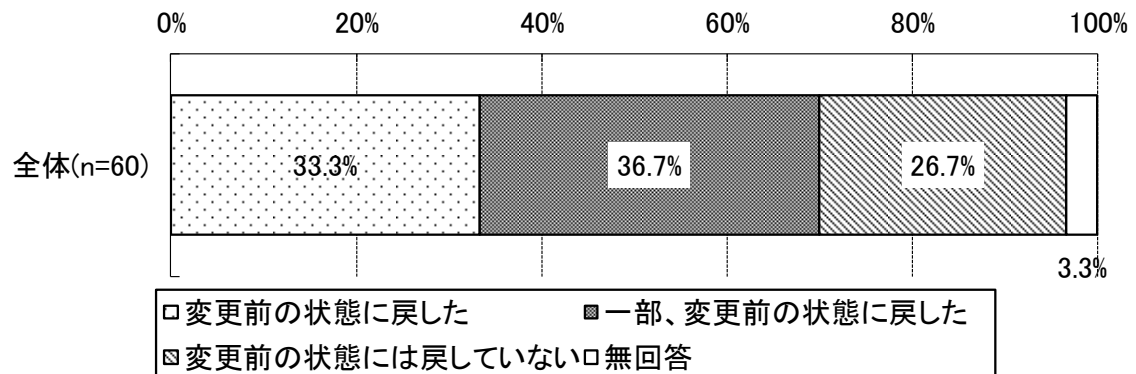
図表 I - 3 - 9 0 新型コロナウイルスの影響による開催日数や実施内容で変更の有無
(複数回答) (n=85) (就労準備支援事業者票問 15)



⑧ 開催日数や実施内容の変更点の現在の状況

開催日数や実施内容の変更点の現在の状況をみると、「変更前の状態に戻した」が 33.3%、「一部、変更前の状態に戻した」が 36.7%、「変更前の状態には戻していない」が 26.7%となった。

図表 I－3－9 1 開催日数や実施内容の変更点の現在の状況
(n=60) (就労準備支援事業者票問 15)



事例 特定非営利活動法人 One（岡山県）

○ 団体の概要

設立年	2014 年（事業開始は、翌年 4 月より）
主な事業	●就労移行支援事業 - 岡山県内の障害者、若年無業者に対する就労支援 - 障害者総合支援法に基づく障害福祉サービスの提供 - 倉敷市委託「就労移行支援事業所えくすぺ」の運営 ●ひきこもり支援事業 - 若年無業者に対する居場所支援、相談支援 「ひきこもり相談支援センターくらしき」の運営（倉敷地域初のひきこもり支援センターの開設）
利用者数	毎年 35～40 名程度
利用者の年代	15 歳～62 歳（特に、若い利用者が多い。）

○ IT ツールを活用した取組みの内容

レトロ&ニューゲーム（コミュニケーションプログラム）

- 概要：オンラインゲームを通じ、気軽にコミュニケーションを図ることができる。
3 人 1 組のチームで、アイテム回収と敵チームとのバトルを進める内容のゲームである。
- きっかけ：通常時は施設に集まって実施していたが、コロナによる緊急事態宣言時は、オンラインで自宅から参加してもらった。利用者間のみならず、自宅にいる利用者とスタッフがコミュニケーションをとるツールにもなった。
- 効果：現実で人と話すよりも、緊張感が少ないという利用者の声がある。
また、ゲームをきっかけに、利用者間での連絡先交換や、施設時間以外でのコミュニケーションの増加が促された。
就職した当施設卒業生が参加することもあり、利用者がロールモデルとなる先輩と話し、刺激をもらうことができる。

「電子日誌システム」（One-to:ワント）

- 概要：スマートフォンで簡単に入力できる Web 就業日誌である。
- 経緯：アイデアは、NPO 法人 大阪精神障害者就労支援ネットワーク（JSN）の電子日誌システムから着想を得ている。JSN の許可を受け、当法人が地元企業に依頼して独自に開発した。
- 機能：入力項目は、「カラダの元気度」・「ココロの元気度」・「仕事の出来具合」・「本日の状態」（全体的な評価）の 4 つである。
0～100 点の範囲で、スワイプ操作をして入力する。
「危機サイン」機能があり、事前に決めた基準点を下回った時、当法人アドレスにアラートメールが届くようになっている。
- 効果：入力情報は、利用者本人・企業・当法人の 3 者で共有される。
本人の状況把握、コミュニケーション促進、緊急時のフォロー等が行いやすくなった。
- 課題：ガラケーでは利用できない仕様となっている。PC からのアクセスは可能だが、入力の手間がかかる。

○ 団体の概要

設立年	2014 年
主な事業	●自立相談支援事業 ・千葉市内 4 か所の自立相談支援機関のうち、1 か所運営 ●就労支援事業 ・千葉市就労準備支援事業 ・ユニバーサル就労（中間的就労）の導入・利用の相談 ●こわか・ひきこもり相談 ・千葉市ひきこもり地域支援センターの運営 ・千葉市子ども・若者総合相談センターの運営 ・浦安市ひきこもり相談事業
その他	・行政からの受託事業のほか、「ユニバーサル就労」の普及・コンサルティング、講演活動等を実施。 ・支援対象者を経済的に支援する「チャンス創造ファンド」を設立

○ コロナ禍における感染症予防の工夫

- 対象者の特性を踏まえ、コロナ禍であっても、初回の面談などでは対面での対応が必要になる。対面での相談の実施にあたっては、職員全員で話し合って面談スペースの環境整備について検討した。
- 例えば、職員のアイデアで、業務用の厚めの透明シートを購入し、天井からのれんのように吊り下げ、対象者と支援者の間の間仕切りをつくるなどの工夫をした。設置型のパーティション等を購入するより安価で、また頻繁にシートを交換できるため衛生面でも効果的と考えている。
- さらに、間仕切りを天井からのれんのように吊り下げることによって、下の部分から対象者との書類のやり取りも可能で使いやすかった。

○ オンラインでのグループワーク

- 今年度、オンラインでのグループワークを月 4 回程度定期的実施しており、毎回 6 ～ 7 人が参加している。次第に参加者がオンラインに慣れてくると、実施できるコンテンツも増えていく。自分や他者のよいところを探すゲーム等も、回を重ねるとだいたいできるようになっている。
- 最近では、ヨガのストレッチを自宅で参加者それぞれが行うなど、お互いに気持ちのよい時間をオンラインで共有できている。当団体の就労準備支援事業は若手の担当者が多いこともあり、オンラインの活用が浸透している。
- カードゲームやボードゲームはオンラインでも実施可能で、固定電話しか持っていないひきこもりの人なども、ハンズフリー機能で参加している。

事例 特定非営利活動法人ユニバーサル就労ネットワークちば（続き）

（オンライングループワークのチラシ）

オンライングループワーク 実施のご案内

「お家で過ごす」
期間中の
みなさまへ

2021年1月7日、緊急事態宣言が再発出され、さらには2月2日には3月7日までの延長が発表されました。
グループワークの休止や面談の延期など、皆様にはご不便をおかけしております。
一日も早く収束し、いつもの生活、いつもの就労準備支援室に戻せるよう、引き続き感染拡大防止に努めながら、事業を進めてまいりたいと思います。
2月と同様に3月もZoomでのオンライングループワークを実施いたします。裏面に概要や確認事項を記載しましたので参加できそうな方や、参加してみたいという方はぜひご連絡をお待ちしております。
どうぞよろしくお願いいたします。

千葉市就労準備支援室

～オンライングループワーク 開催日程～

3月3日（水）13時30分～ 申込締切日：3/1（月）正午 2分間トーク	3月10日（水）13時30分～ 申込締切日：3/8（水）正午 ビジョントレーニング体操 & ゆるストレッチ
3月17日（水）14時～ 申込締切日：3/15（月）正午 ゆるヨガ	3月26日（金）14時～ 申込締切日：3/24（水）正午 ほめて・ほめられ！ ポジティブタイム

※30～60分以内での開催となります。そのほかの企画も鋭意準備中！

★参加してみたいがインターネット環境がなく参加が難しい方へ
郵送やお電話での面談や個別ワークなどの対応も行っておりますので、ご希望の方は各相談員とご相談いただけますようお願いいたします。
また、面談を延期・休止とさせていただいている皆様においては、ご不安なことや気になること、心配なことなどありましたらいつでも各担当者に電話くださいませ。

オンライングループワーク実施についてご確認ください

・Zoomを介してオンライングループワークに参加する場合、データ量を使用します。利用環境によって料金がかかる場合がありますので、以下内容をご確認ください。

□ご自宅にWi-Fi環境があるかご確認ください。

□ご自宅のWi-Fiのギガ（データ使用量）に上限があるかご確認ください

・ギガ（データ使用量）の上限がある方は、現在の契約をご確認いただきデータ使用量に余裕があるか念のためご確認ください。（推奨：無制限プラン）

□Wi-Fiはないがスマートフォンで通信ができる方について、携帯会社との契約内容をご確認ください。

・料金プランによって、毎月使える「ギガ数」が違います。
・プラン上、1ギガまでや3ギガまでといった上限がある場合は、オンライングループワークに参加して普段より多くギガを使うことで、月の上限に達してしまう可能性があります。（推奨：無制限プラン）
・ご参加いただく場合は、ギガの上限をお気をつけください。

□お手持ちのスマートフォンもしくはPCに「Zoom」アプリのインストール、および新規アカウント作成（サインアップ）をお願いいたします。

□バーチャル背景の設定を行う場合は事前の設定をお願いいたします。

・ご自宅からご参加のため、ご自宅が背景に映り込みます。Zoomには「バーチャル背景」という機能があり、背景を変えることができますので、必要に応じて活用ください。
・設定方法については、インターネットで「Zoom バーチャル背景」と検索いただくともページがございますが、担当職員にご連絡いただきましたら詳細と説明させていただきます。

ご参加ご希望の方へ

オンライングループワークをご希望の方は、担当職員までメールにてご連絡をお願いいたします。（それぞれのワーク開催日2日前の正午まで）

＜メールの送り方＞

- ①件名：オンライングループワーク参加希望
- ②本文：お名前、参加希望の日時をご記載のうえ、ご自身の担当者までご送付ください。

＜参加の仕方＞

グループワーク当日までに、担当者よりメールでグループワーク参加のためのURLとパスワードを送付いたします。開催時間10分前になりましたらご自宅のPC等よりアクセスし、ご参加ください。

千葉市就労準備支援室

こころとからだをほぐす ゆるヨガ

@オンライン開催

3/17(水)

14:00～15:00

※初心者でも大丈夫！難しいポーズはありません。
一緒にゆる～く体をほぐしてみませんか？

ご自分のビデオ（カメラ）はオフの状態でご参加いただけます。

【必要なもの】バスタオル（床に敷くため、あればヨガマット、滑り止めの付いたラグなど）、フェイスタオル（汗拭き用など）、飲み物、動きやすい服装
【必要な場所】横になれるスペース（足をのばして寝られるスペース）

Zoom（オンライン）での開催です。URL等、詳細は事前にご連絡いたします。
当日連絡先：043-306-2564（担当職員）

ほめて・ほめられ！ポジティブタイム

楽しみながら人をほめるゲームをしましょう！
千葉市就労準備支援室

開催日
3月26日（金）14:00～15:00
オンライングループワーク

対象—ご興味ある方は誰でも参加できます
※Zoomにて開催のため、PC・スマートフォンなどの通信環境をお持ちの方

★ ほめゲームの特徴 ★

- カードを引いてお題に合う言葉で答える
- 褒め言葉ありき
- 観察力・コミュニケーション力UP

ほめる練習と共にほめられる楽しみも味わってください。

※ほめたりほめられたりして、お互いに仲良く、気分もよくなるゲームです。

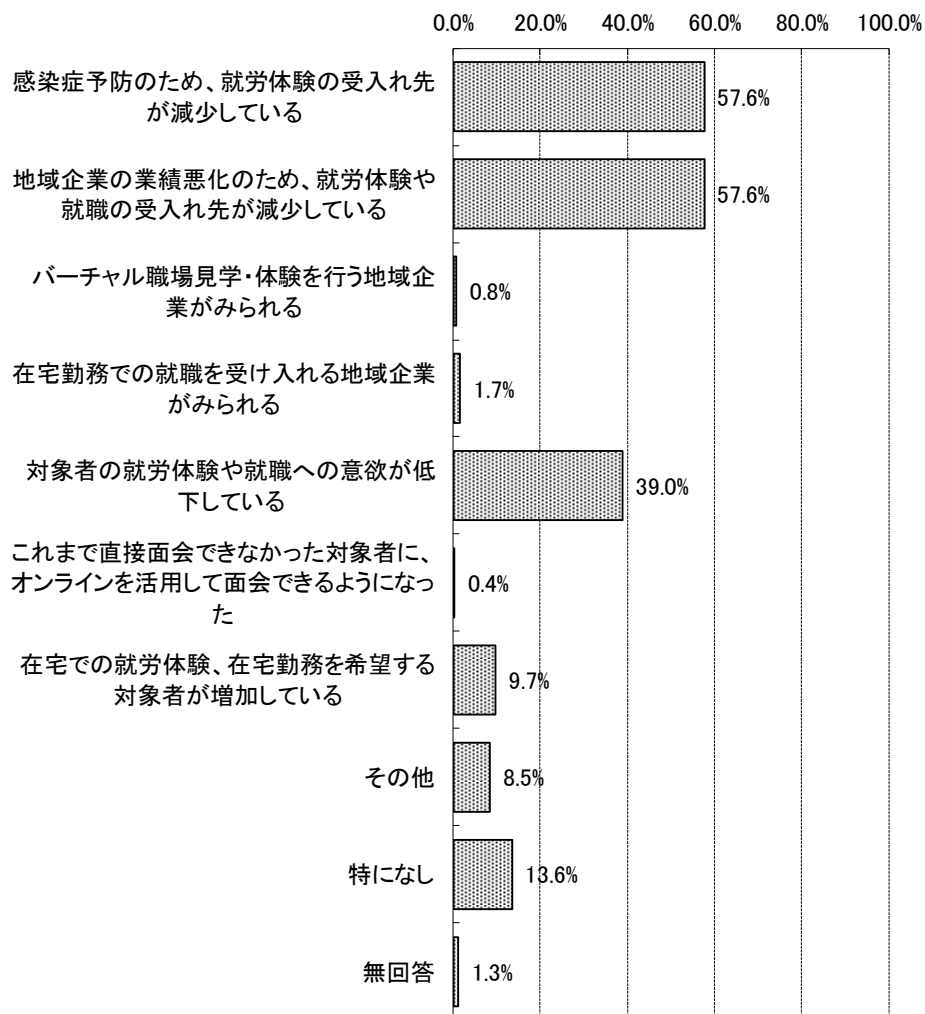
6) 新型コロナウイルスの就労体験、就職への影響

① 新型コロナウイルスの就労体験や就職への影響

新型コロナウイルスの就労体験や就職への影響をみると、「感染症予防のため、就労体験の受入れ先が減少している」「地域企業の業績悪化のため、就労体験や就職の受入れ先が減少している」（いずれも 57.6%）、「対象者の就労体験や就職への意欲が低下している」（39.0%）といった回答が多くなっている。

在宅勤務での就労を受け入れる地域企業では「ゲームデバッガー」「WEB 製作」があった。その他として、「協力企業においてコロナ以前は大人数見学→中人数体験→少人数応募→就労という流れが出来ていたが、コロナ禍以降は少人数見学→少人数応募→就労という流れに変わった為、就労に近い段階まで来ている利用者への影響はほぼないが、就労意識醸成としての体験機会は減った。」といった記載があった。

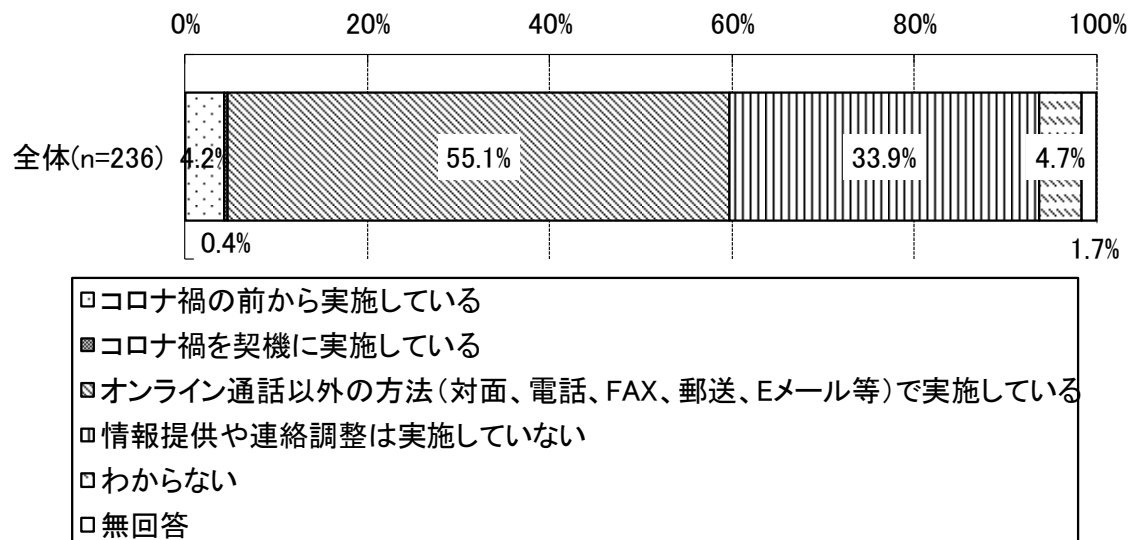
図表 I - 3 - 9 2 新型コロナウイルスの就労体験や就職への影響（複数回答）（n=179）
（就労準備支援事業者票問 16）



② オンライン通話による情報提供や連絡調整の実施状況

オンライン通話による情報提供や連絡調整の実施状況をみると、「コロナ禍の前から実施している」が4.2%、「コロナ禍を契機に実施している」が0.4%、「オンライン通話以外の方法（対面、電話、FAX、郵送、Eメール等）で実施している」が55.1%、「情報提供や連絡調整は実施していない」が33.9%、「わからない」が4.7%となった。

図表 I－3－93 オンライン通話による情報提供や連絡調整の実施状況
(n=236) (就労準備支援事業者票問 17)

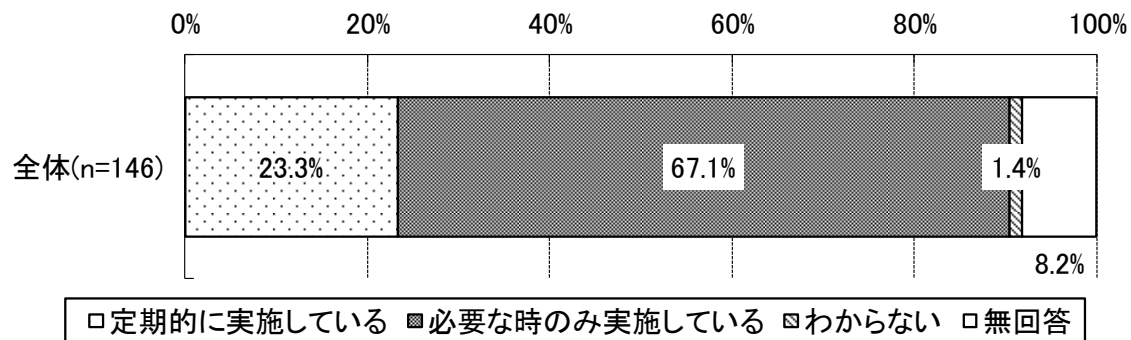


③ オンライン通話での情報提供や連絡調整の頻度

オンライン通話での情報提供や連絡調整の頻度をみると、「定期的実施している」が23.3%、「必要な時のみ実施している」が67.1%、「わからない」が1.4%となった。

図表 I－3－94 オンライン通話での情報提供や連絡調整の頻度

(n=146) (就労準備支援事業者票問 17)



7) コロナ禍での就労支援のあり方について

コロナ禍での就労支援のあり方については、バーチャルでの職場見学・体験の必要性、内職や在宅ワーク、屋外活動によるプログラムの必要性等が挙げられた。

○新たなプログラムの必要性

- 面接予定の求人からコロナ禍を理由にキャンセル、または、求人自体を取り下げるなど難しい状況。就労体験も厳しい環境になっていることもあり、バーチャルでの職場見学・体験を考えていく必要性を感じる。
- 密にならないよう、屋外活動によるプログラムを考え実施する。
- 内職や在宅ワークで収入を得ることが可能な求人情報を積極的に集めたい。
- 対面だけでなく、オンラインでの企業とのやりとりも状況に応じて活用することが必要であると考え。今後オフラインはもちろん、オンラインのスキル獲得支援も相談支援の中で意識していくことが求められているように感じる。
- 対象者がいれば積極的に取り入れていき、より効果的な支援ができるようにまずはインフラ整備をしていきたい。／等

○対面で実施

- 地理的な要因もあるが、基本的にコロナ以前もコロナ以後も就労支援のあり方に変化はない。就労しにくくなったことはある。ソーシャルワークであるため、コロナに気を付けながらも対面を重視し、アウトリーチで必要な場所へ連れて行くことが必須である。
- 困窮の方たちは、情報機器の所持も情報も不足していると感じます。年齢層も高いので、なおさらの気がします。人とのかかわりが薄い方たちがほとんどなので、対面での支援はかせない。
- オンラインでの支援は、生活の状況を把握できる部分もありメリットもあるが、支

援をする際に、支援対象者の雰囲気や状況を面談を通して感覚的に知る情報も多いように思うので、非対面でどこまで対象者の状況を把握できるのか、経験を積み重ねないと見えてこない部分も多いのではないかと思います。部分的、あるいは個々の状況によって、オンラインでの支援が有効な場合もあるとは思いますが、積極的に支援が必要であったり、複雑な課題がある支援者については、やはり対面式の方が寄り添えるのではないかと思います。／等

○生活支援が優先されてしまう現状

- 閉塞感や、見通しが立たないことによる不安が強く、支援対象者の多くは不安の影響を受けやすい。意欲的に就労に向けた一歩を踏み出せるようになるためにも、まずは不安を和らげることが大切である。正しい認識に立った政策展開を検討していく必要がある。
- 派遣切り等で仕事と共に住居を失う方が増えて、住宅や食料、携帯電話がなくなる。仕事を探すことより、命を守るための生活支援が優先されてしまう。
- 生活に困窮しているケースは経済的に余裕がないので就労体験をする余裕がない。登録事業所も休業していたり、職員を求職させているのに体験させてもらえる作業は少ない。就労体験的な作業でアルバイト的な就労ができ生活費を稼ぐことができる事業所があるとありがたい。／等

○影響なし

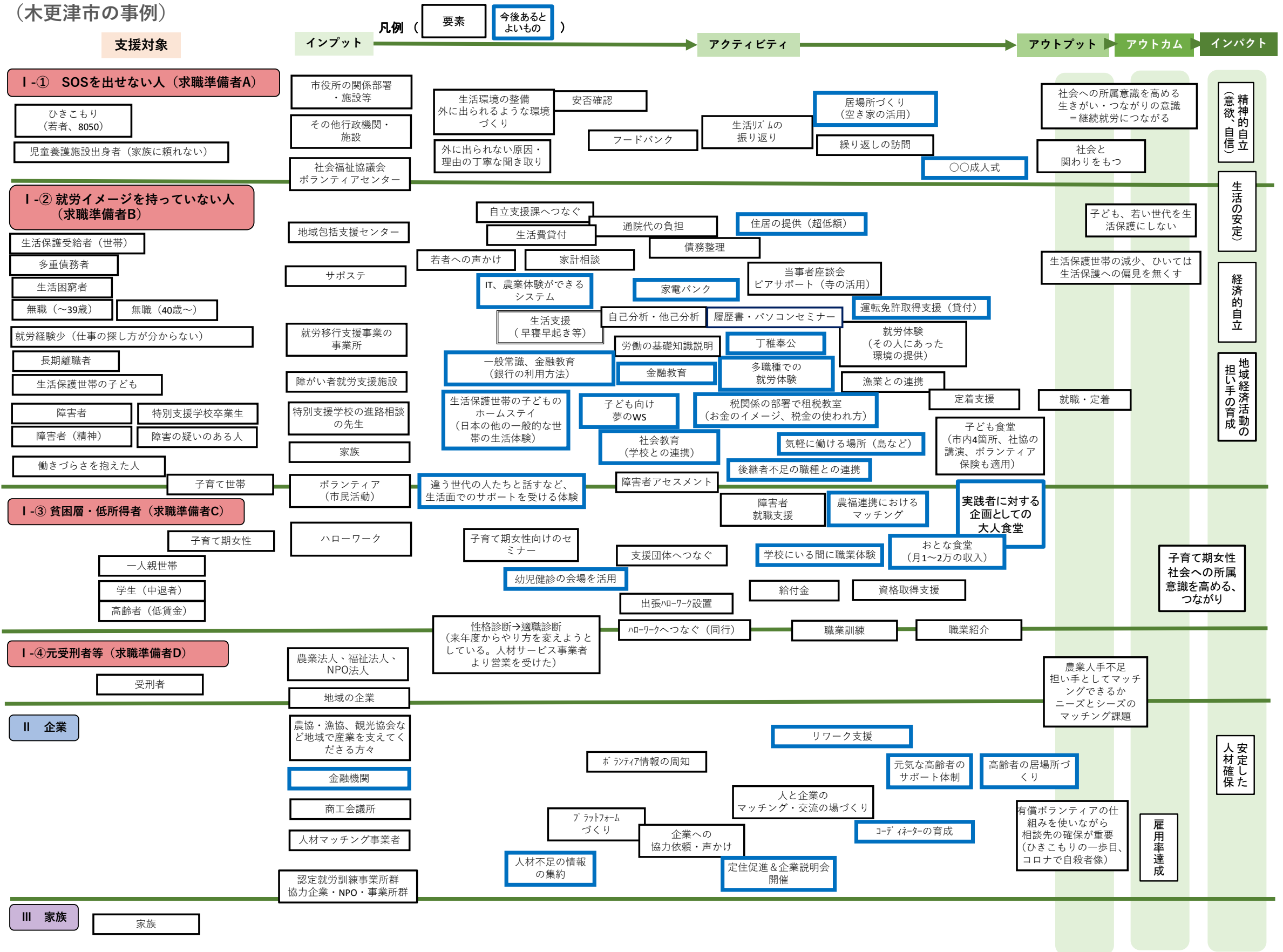
- 本人の基本的な生活習慣の見直しが主なので、特にコロナの影響は受けていない。
- 施設の使用が可能であれば、コロナ感染症対策を確実に実施して、通常の支援を継続して行くことは可能と思う。／等

○その他

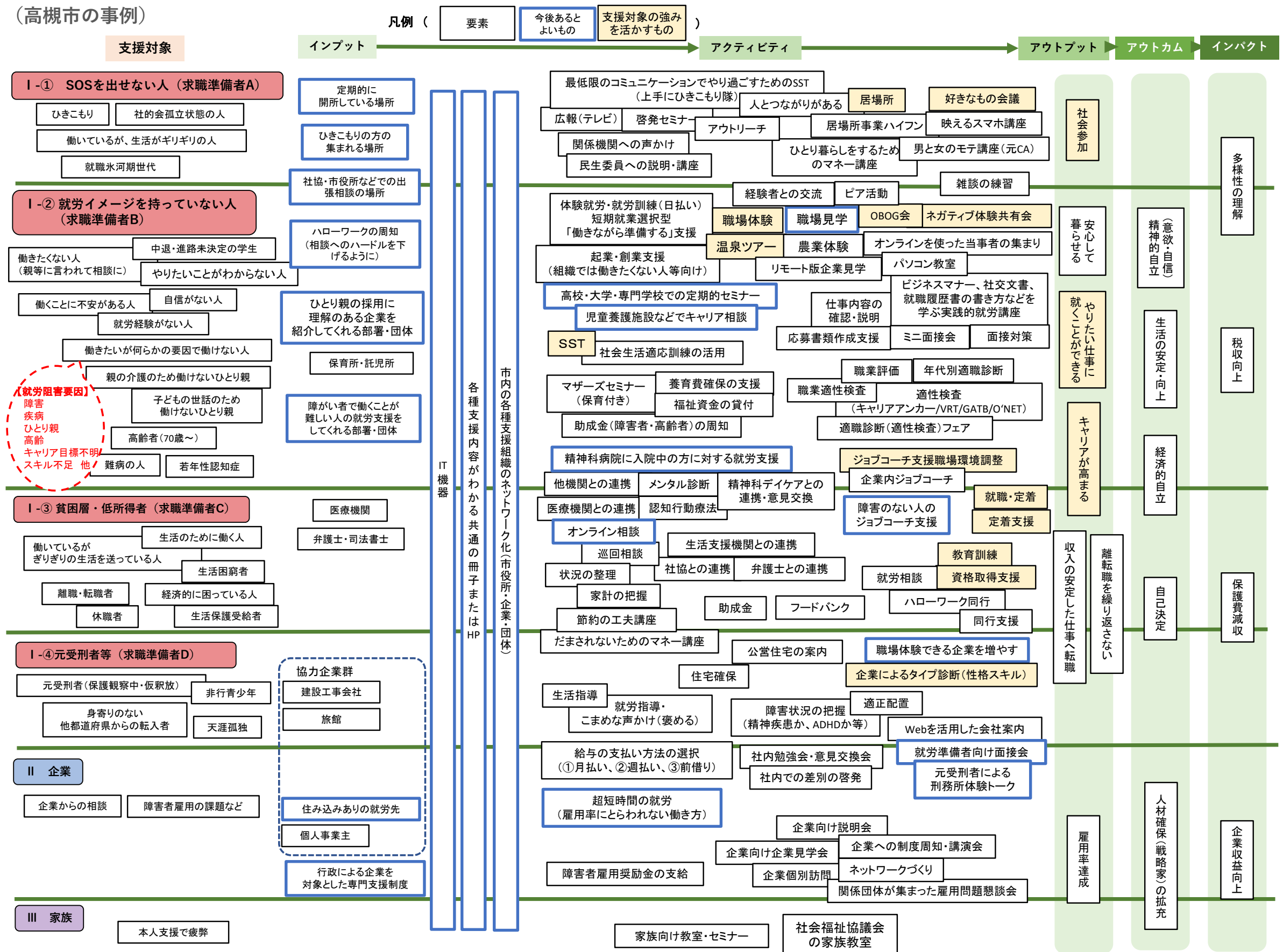
- 生活困窮者向けの情報通信機器のサービス事業者等がどういったものか情報提供願います。
- 情報機器端末は一時的に貸し出しは出来てもそれを利用する家庭内環境は一時的に貸し出せないので利用者の負担になっています。将来的にはポケット Wi-Fi などの Wi-Fi 利用機器の貸し出しができればと検討はしています。
- 「出来ること・・・を必要に応じて、可能な限りおこなうこと」につきると考えます。
- ” STAY HOME” 中は就労の機会も意欲を失われた方が多く見られました。困窮者は一時金だけでは生きていけません。就労チャンスを！
- 今後は、給付金等の期限となり、困窮の対象者が増加すると思われる。就労準備支援事業ではあるが、スピード感を持って、早期就労を主に、他の問題解決の一助となるよう支援したい。
- 自粛期間が長く、その後も意欲低下が続いている。／等

【参考資料】

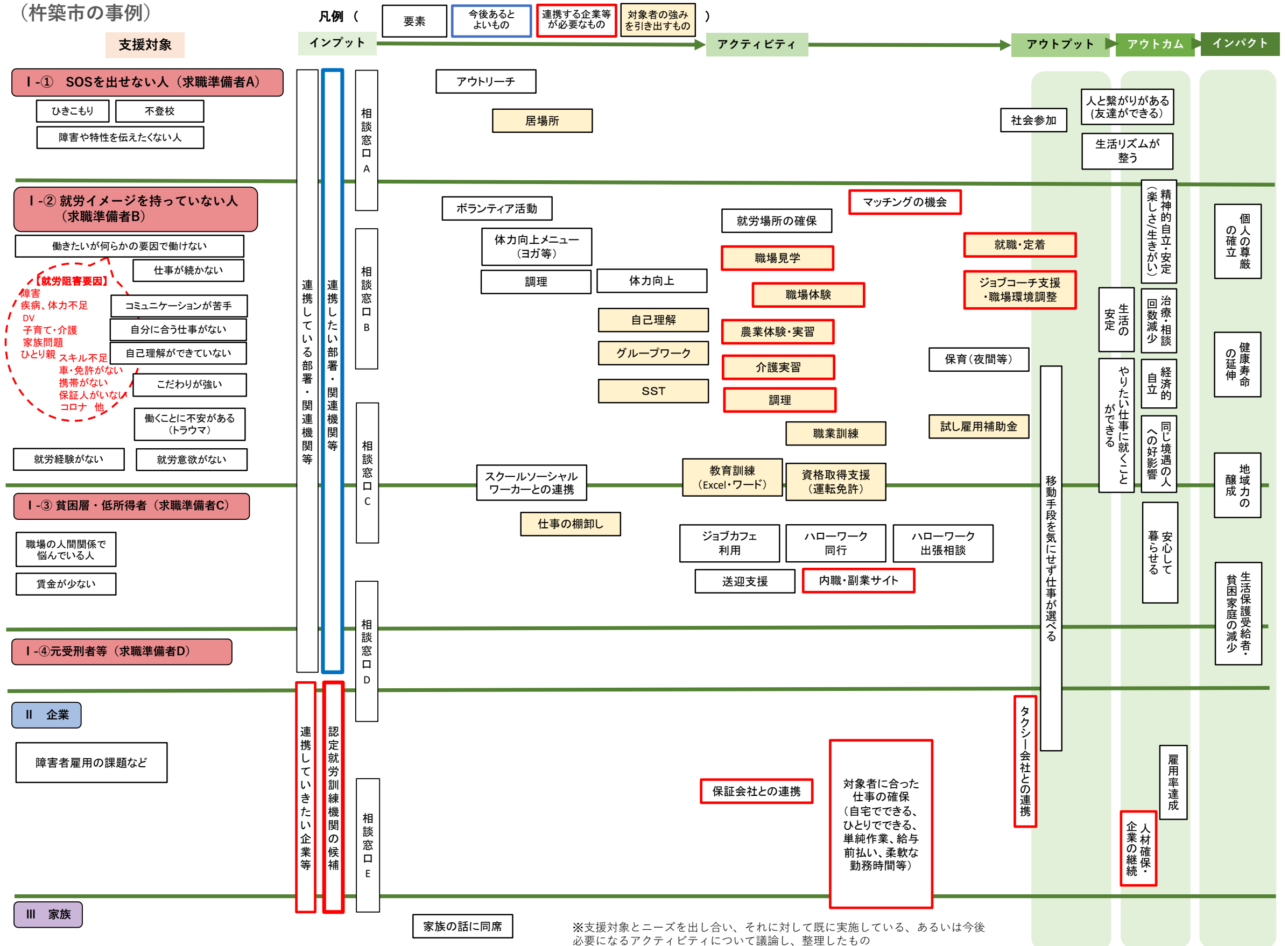
(木更津市の事例)



(高槻市の事例)



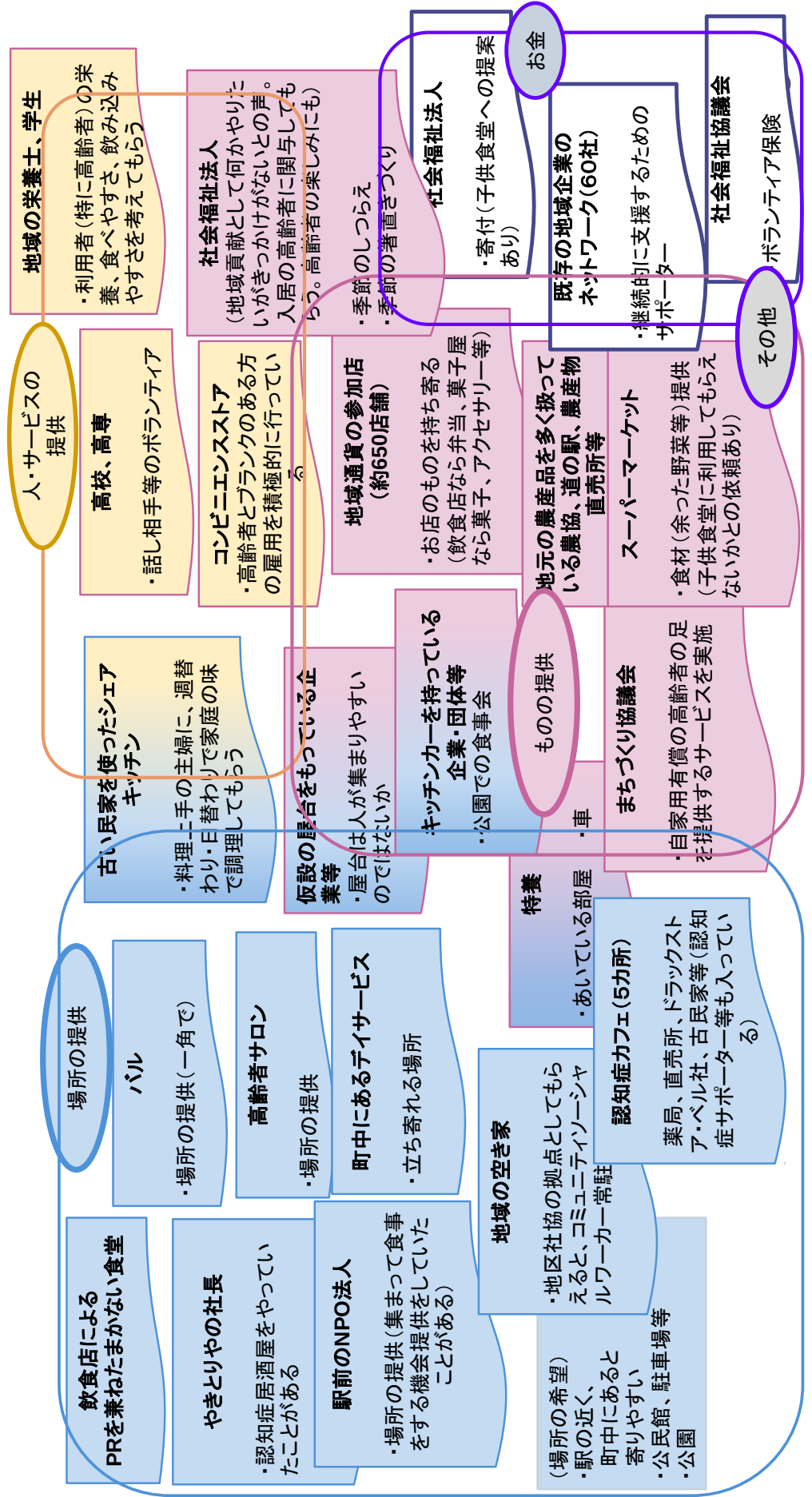
（杵築市の事例）



テーマ①「大人食堂」

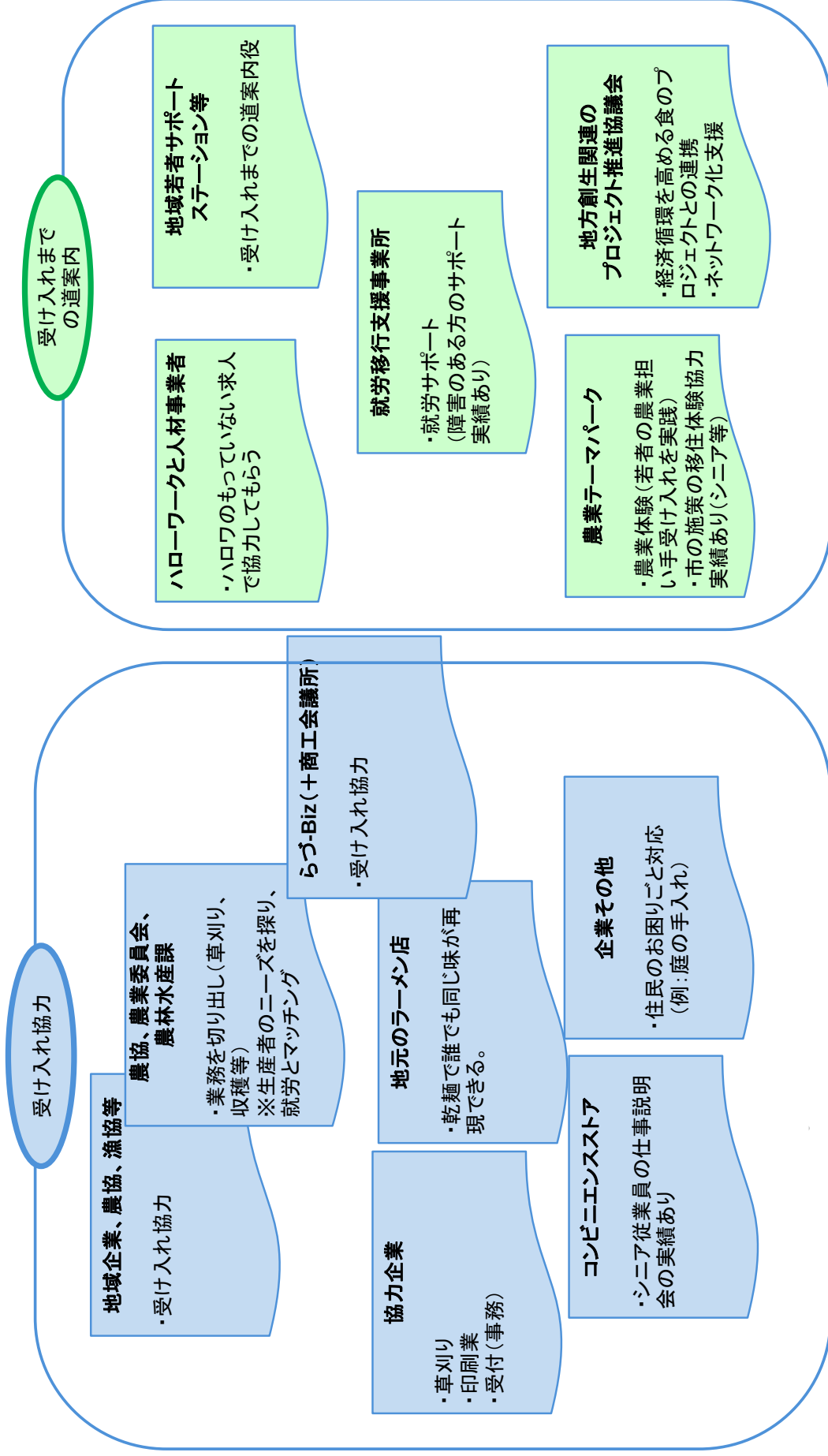
Q1 当市で「大人食堂」を実施する場合、協力が得られそうな団体・関係機関・企業、(実際に協力が得られるかは分らないが)協力してほしい団体・関係機関・企業の名前を記入してください。全く同じサービスでなくとも、似通ったサービスや取組みを実施しているところも含めてお考え下さい。例: (大人ではないが)子ども食堂に協力してくれている、(食堂ではないが)高齢者のための居場所を運営している / 等

Q2 それぞれの地域資源が担う役割を記入してください。



テーマ② 「就労支援アクティビティ(出口)のネットワーク化」

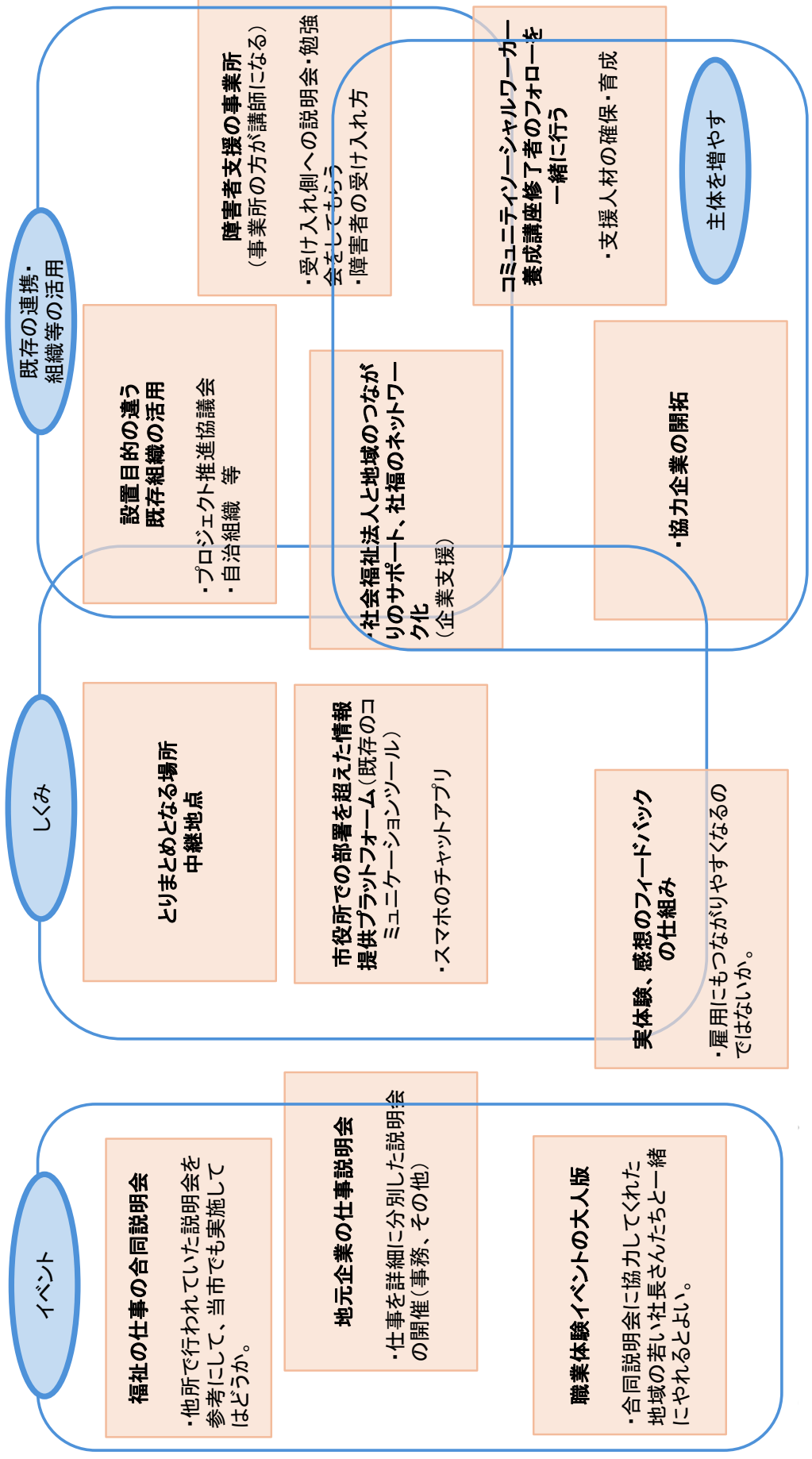
Q1 就労支援の実施にあたり、連携が必要な役所や関係機関、協力が得られそうな団体・企業、(実際に協力が得られるかは分からないが) 協力してほしい団体・企業の名前を記入してください。



テーマ② 「就労支援アクティビティ(出口)のネットワーク化」

Q2 それらの地域資源のネットワークを構築するために、必要な取組み、有用と思われる取組みについて、記入してください。

(例： 情報交換会や勉強会の開催、相談窓口の設置 ／等)

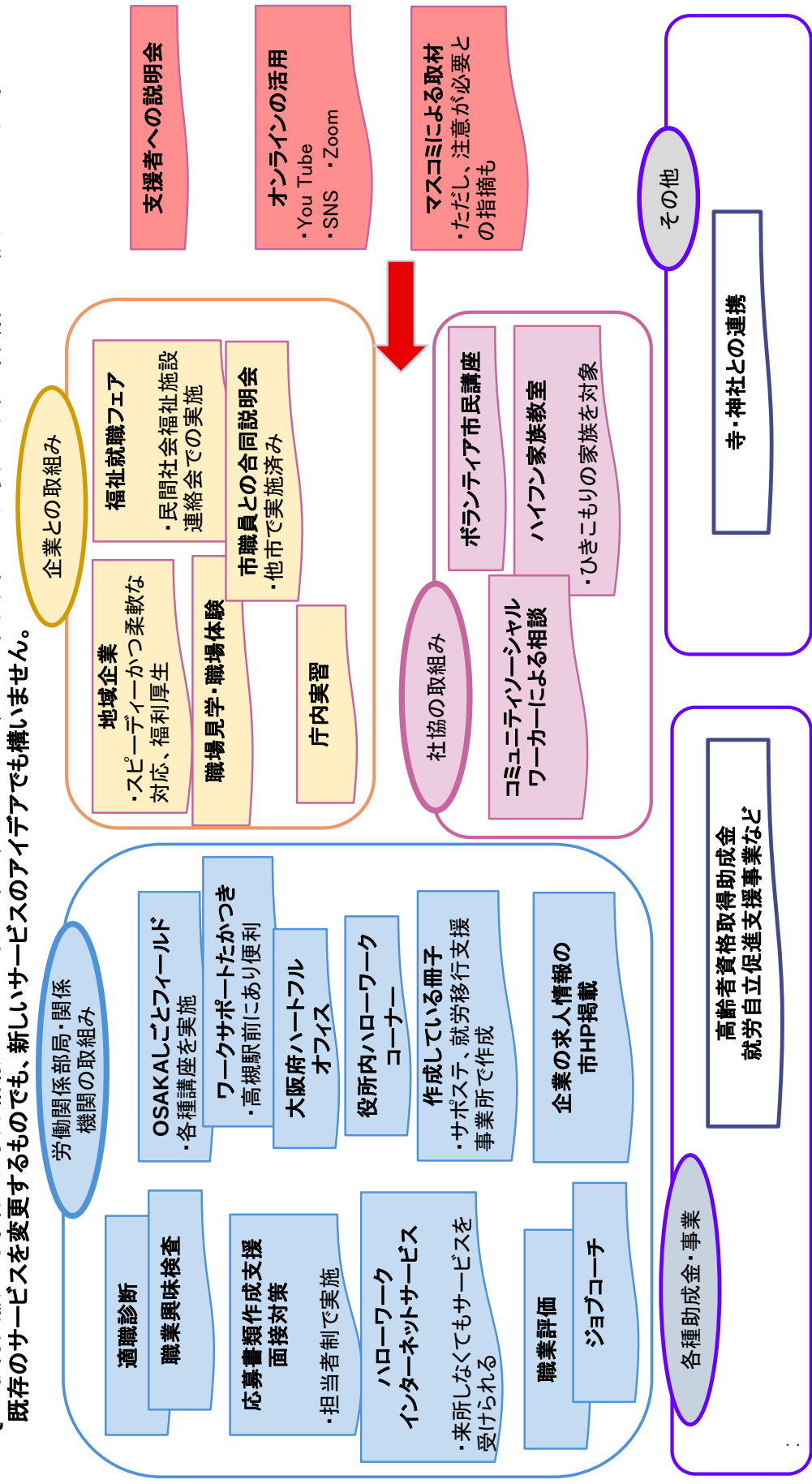


テーマ③「対象者への支援情報の発信のあり方」

Q1 当市の就労支援の対象者に、特に伝えたい取組み、支援プログラムはどのようなものですか。

団体・関係機関・企業名等を含め、具体的に記入してください。別の部署や関連機関で実施されているもの、現時点では十分に伝えられていないが、今後伝えていきたいものも含みます。

Q2 就労支援の対象者に必要な情報がきちんと届くようにするためには、どのような取組みが必要でしょうか。具体的に記入してください。

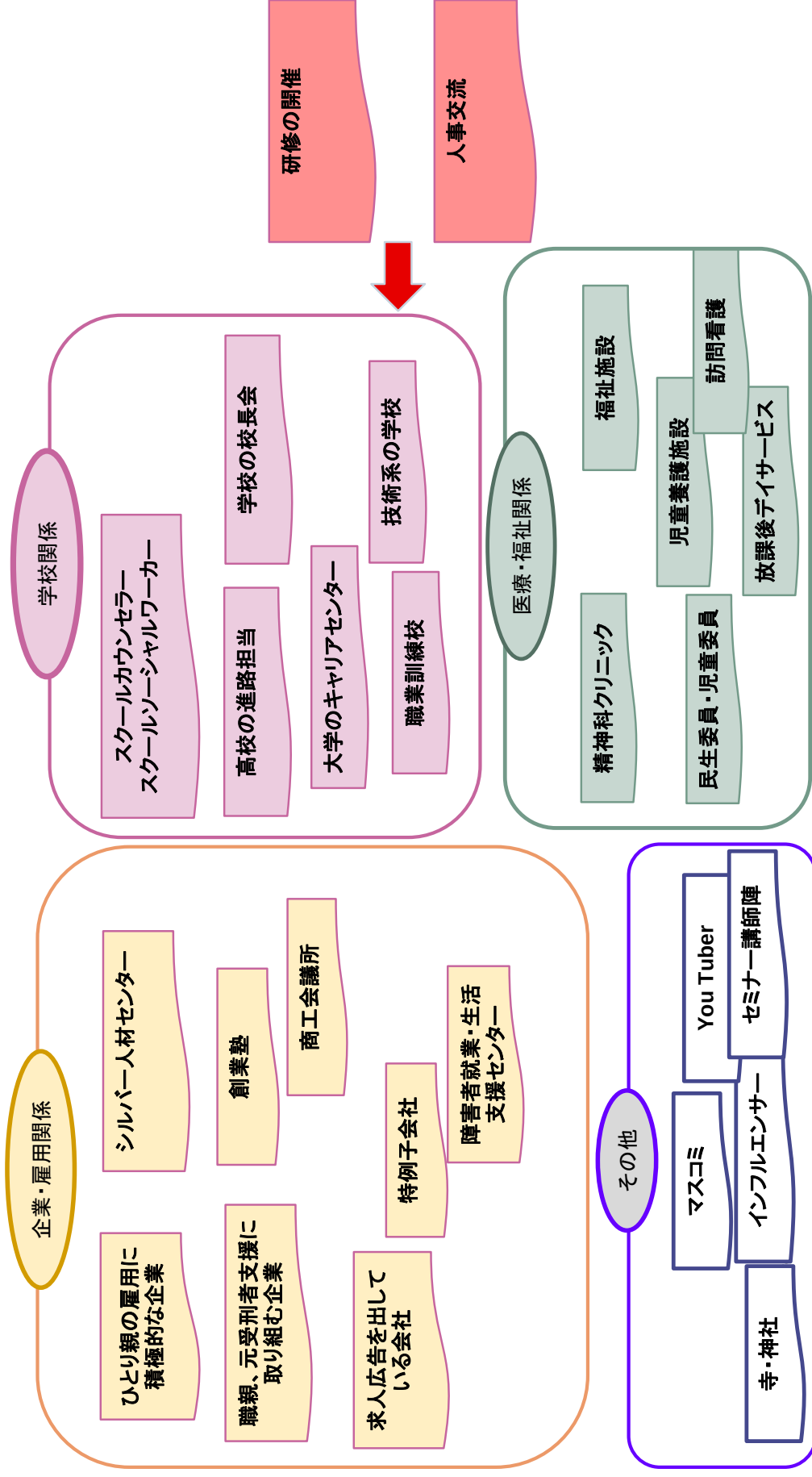


テーマ④「関係者がつながり続けるための取組み」

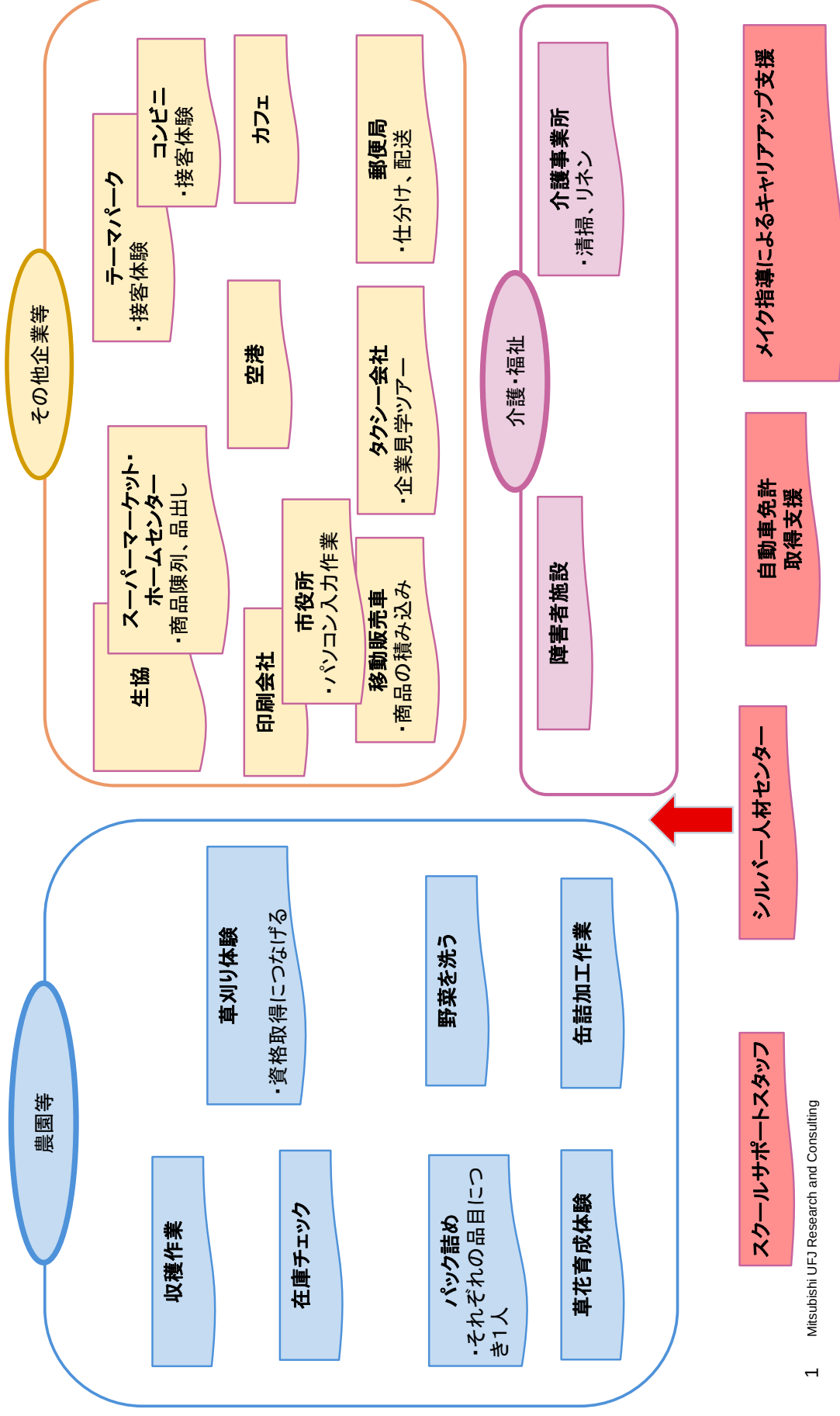
Q1 当市における就労支援の実施にあたり、つながり続けたい「関係者」の名称を具体的に記入してください。

なお、実際に協力が得られるかどうかは問いません。

Q2 それらの関係機関がつながり続けるために、有用と思われる取組みについて記入してください。



テーマ⑤ 「連携できる企業・事業所名を出そう」



コロナ禍における生活困窮者のデジタル格差に関する調査 ＜生活困窮者自立支援制度 主管部局票＞

※本調査は、全ての福祉事務所設置自治体を対象にしています。

※以下の設問には、生活困窮者自立支援制度の主管部局にてお答えください。

※都道府県においては、郡部の事業についてお答えください。

※本エクセルファイルでのご回答のほか、以下の「調査票URL」からのご回答も可能です。

調査票URL : <https://>

F1. 貴自治体の種類は何ですか。(あてはまる番号1つに○)

	1. 都道府県
	2. 指定都市
	3. 中核市
	4. その他の市区町村

F2. 自治体名、部署名、ご連絡先をご記入ください。

自治体名		
部署名		
ご連絡先	E-mail	
	TEL	

F3. 事業の実施方法についてお尋ねします。(令和2年9月1日現在)

(1) 自立相談支援事業(あてはまる番号1つに○)

	1. 直営
	2. 一部委託
	3. 委託

(2) 就労準備支援事業(あてはまる番号1つに○)

	1. 直営
	2. 一部委託
	3. 委託
	4. 未実施

I. 就労支援対象者の情報通信機器の保有状況についてお尋ねします。

問1. 就労支援の対象者(ただし、プランを作成している方のみ。以下「就労支援対象者」という。)についてお尋ねします。

(1) 貴自治体では、就労支援対象者の情報通信機器(固定電話、FAX、携帯電話、スマートフォン、タブレット型端末、パソコン)の保有状況を把握していますか。(あてはまる番号全てに○)

	1. 主管部局が把握している
	2. 自立相談支援機関の委託先が把握している
	3. 就労準備支援事業の委託先が把握している
	4. その他

具体的に:

--

	5. 把握していない
--	------------

(2)【問1(1)で「1. 主管部局が把握している」を選択した方】どのような方法で把握していますか。

(あてはまる番号全てに○)

1. 対象者に直接確認している
2. 委託先に連絡して、意識的に確認している
3. 会議や打ち合わせで報告を受けている
4. その他

具体的に:

--

Ⅱ. 情報通信機器を持っていない対象者への機器の貸出等の支援についてお尋ねします。

問2. 携帯電話やスマートフォンを持っていない対象者への機器の貸出等の支援についてお尋ねします。

(1)携帯電話やスマートフォンを持っていない対象者に、機器の貸出等の支援を実施していますか。

(あてはまる番号1つに○)

1. 実施している
2. 現在は実施していないが、実施を予定している

→開始時期:西暦

--

年

--

月

--

3. 実施しておらず、今後も実施予定はない

(2)【問2(1)で「1. 実施している」「2. 現在は実施していないが、実施を予定している」を選択した方】

その事業の概要を教えてください。なお、複数の事業を実施している場合は、代表的なものについてご回答ください。

事業名:

--

実施方法:

(あてはまる番号1つに○)

1. 直営
2. 一部委託
3. 委託

(委託の場合)
委託先の名称:

--

予算額:

--

円

問3. タブレット型端末やパソコンを持っていない対象者への機器の貸出等の支援についてお尋ねします。

(1)タブレット型端末やパソコンを持っていない対象者に、機器の貸出等の支援を実施していますか。

(あてはまる番号1つに○)

1. 実施している
2. 現在は実施していないが、実施を予定している

→開始時期:西暦

--

年

--

月

--

3. 実施しておらず、今後も実施予定はない

(2)【問3(1)で「1. 実施している」「2. 現在は実施していないが、実施を予定している」を選択した方】

その事業の概要を教えてください。なお、複数の事業を実施している場合は、代表的なものについてご回答ください。

事業名:

--

実施方法:

(あてはまる番号1つに○)

1. 直営
2. 一部委託
3. 委託

(委託の場合)
委託先の名称:

--

予算額:

--

円

Ⅲ. 就労支援対象者の能力・スキル向上のための取組みについてお尋ねします。

問4. 貴自治体では、就労支援対象者の情報通信機器の活用に関する能力・スキルを把握していますか。

(あてはまる番号全てに○)

1. 主管部局が把握している
2. 自立相談支援機関の委託先が把握している
3. 就労準備支援事業の委託先が把握している
4. その他

具体的に:

--

--

5. 把握していない

問5. 就労支援対象者に対して、情報通信機器の活用に関する能力・スキル向上のための取組みを実施していますか。

(あてはまる番号1つに○)

1. 実施している
2. 現在は実施していないが、実施を予定している

→開始時期:西暦

年

月

--

3. 実施しておらず、今後も実施予定はない

(2) 【問5(1)で「1. 実施している」「2. 現在は実施していないが、実施を予定している」を選択した方】

その事業の概要を教えてください。なお、複数の事業を実施している場合は、代表的なものについてご回答ください。

事業名:

--

実施方法:

(あてはまる番号1つに○)

1. 直営
2. 一部委託
3. 委託

(委託の場合)
委託先の名称:

--

事業内容:

--

予算額:

--

円

(3) 問5(2)で回答した事業の中で、Eラーニングのコンテンツを活用していますか。(あてはまる番号1つに○)

活用している場合は、Eラーニングのコンテンツの具体的な内容をご記入ください。

--

1. 活用している

具体的に:

--

--

2. 活用していない

IV. 支援者の能力・スキル向上のための取組みについてお尋ねします。

問6. 就労支援に関わる支援者に対して、情報通信機器の活用に関する能力・スキル向上のための取組みを実施していますか。(あてはまる番号1つに○)

- | | | |
|----------------------|---------------------------------|------------------------|
| <input type="text"/> | 1. 実施している | |
| <input type="text"/> | 2. 現在は実施していないが、実施を予定している | |
| | →開始時期:西暦 <input type="text"/> 年 | <input type="text"/> 月 |
| <input type="text"/> | 3. 実施しておらず、今後も実施予定はない | |

問7【問6で「1. 実施している」「2. 現在は実施していないが、実施を予定している」を選択した方】
その取組みの概要を教えてください。

- | | | |
|-----------------------|----------------------|----------------------|
| 対象者:
(あてはまる番号全てに○) | <input type="text"/> | 1. 主管部局の常勤職員 |
| | <input type="text"/> | 2. 主管部局の非常勤職員 |
| | <input type="text"/> | 3. 自立相談支援事業の委託事業者 |
| | <input type="text"/> | 4. 就労準備支援事業の委託事業者 |
| | <input type="text"/> | 5. その他 |
| | 具体的に: | <input type="text"/> |

- | | | |
|------------------------|----------------------|------------------------|
| 実施方法:
(あてはまる番号全てに○) | <input type="text"/> | 1. 研修や勉強会の実施(対面によるもの) |
| | <input type="text"/> | 2. 研修や勉強会の実施(WEBによるもの) |
| | <input type="text"/> | 3. Eラーニングのコンテンツの提供 |
| | <input type="text"/> | 4. 教材や資料の提供 |
| | <input type="text"/> | 5. 外部研修の受講料や教材購入費の補助 |
| | <input type="text"/> | 6. その他 |
| | 具体的に: | <input type="text"/> |

- | | | |
|-----------------------|----------------------|---|
| テーマ:
(あてはまる番号全てに○) | <input type="text"/> | 1. 支援におけるSNS(LINE、Facebook等)の活用方法・注意点 |
| | <input type="text"/> | 2. 支援におけるオンライン会議アプリ(Zoom、Teams、Skype等)の活用方法・注意点 |
| | <input type="text"/> | 3. オンラインによる面談のコツ・注意点 |
| | <input type="text"/> | 4. 動画の撮影方法 |
| | <input type="text"/> | 5. その他 |
| | 具体的に: | <input type="text"/> |

V. 新型コロナウイルスへの対応についてお尋ねします。

問8. 住居確保給付金の受給者については求職活動の要件が一部緩和されているところですが、そのような中でも、貴自治体では、住居確保給付金の受給者における就労支援のニーズ(自立相談支援機関による就労支援、就労準備支援事業、認定就労訓練事業の必要性等)を把握していますか。(あてはまる番号全てに○)

1. 主管部局が把握している
2. 自立相談支援機関の委託先が把握している
3. 就労準備支援事業の委託先が把握している
4. その他

具体的に:

--

--

5. 把握していない

問9. コロナ禍での就労支援についてお伺いします。

(1) 貴自治体では、コロナ禍での就労支援に関してどのような対応をしましたか。(あてはまる番号全てに○)

1. ガイドラインやマニュアルを作成した
2. 緊急対応として、短期間、対象者を雇用してくれる企業等を開拓した
3. 原則非対面で支援を行うよう指示を出した
4. 対象者に情報通信機器を貸し出した
5. 対象者にマスクや消毒液を配付した
6. 主管部局や委託先の職員に情報通信機器を貸し出した
7. 主管部局や委託先の職員にマスクや消毒液を配付した
8. 主管部局や委託先の職員数を増やした(兼務含む)
9. その他

具体的に:

--

--

10. 特になし

(2) 【問9(1)で「4. 対象者に情報通信機器を貸し出した」を選択した方】

何を貸し出しましたか。(あてはまる番号全てに○)

1. 携帯電話
2. スマートフォン
3. タブレット型端末・パソコン
4. その他

(3) 【問9(1)で「6. 主管部局や委託先の職員に情報通信機器を貸し出した」を選択した方】

何を貸し出しましたか。(あてはまる番号全てに○)

1. 携帯電話
2. スマートフォン
3. タブレット型端末・パソコン
4. その他

問10. 最後に、コロナ禍での就労支援のあり方等についてご意見があれば、自由にご記入ください。

--

ご回答いただく設問はここまでです。ご協力ありがとうございました。

コロナ禍における生活困窮者のデジタル格差等に関する調査 ＜自立相談支援機関票＞

※本調査は、全ての自立相談支援機関を対象にしています。

1つの自治体で委託事業者が複数ある場合、全ての委託事業者にご回答をお願いしています。

※以下の設問には、自立相談支援機関で、事業全体を統括する主任相談支援員、あるいは就労支援の担当をしている方がお答えください。

※都道府県においては、郡部の事業についてお答えください。

※本エクセルファイルでのご回答のほか、以下の「調査票URL」からのご回答も可能です。

調査票URL : <https://>

F1. 貴自立相談支援機関が所属する自治体の種類は何ですか。(当てはまる番号1つに○)

☐	1. 都道府県
☐	2. 指定都市
☐	3. 中核市
☐	4. その他の市区町村

F2. 自治体名、(直営の場合)部署名、(委託の場合)団体名、ご連絡先をご記入ください。

自治体名		
(直営の場合)部署名		
(委託の場合)団体名		
ご連絡先	E-mail	
	TEL	

I. 就労支援対象者とつながるきっかけ、連絡手段についてお尋ねします。

問1. 就労支援の対象者数についてお尋ねします。

(1) 令和2年9月1日時点における、就労支援の対象者数(支援期間中に一般就労を目標としている対象者数。ただし、プランを作成している方のみ。以下「就労支援対象者という。')は何人ですか。(あてはまる数字を記入)

約 人

(2) (1)の人数は、昨年(令和元年9月1日)と比べて増えていますか。それとも減っていますか。

(あてはまる番号1つに○)

☐	1. 増えている
☐	2. 人数は同じ
☐	3. 減っている

問2. 就労支援対象者が自立相談支援機関につながるきっかけについてお尋ねします。

(1) 就労支援対象者は、どのようなきっかけで自立相談支援機関につながることが多いですか。

(あてはまる番号3つまでに○)

☐	1. 対象者が直接、自立相談支援機関を訪れた(家族等と一緒にする場合も含む)
☐	2. 生活保護担当部署からのリファー(担当者の指示等で、対象者自ら自立相談支援機関を訪れた場合も含む)
☐	3. 2以外の部署や関係機関からのリファー 部署や関係機関の名称:
☐	4. 民間のボランティア団体、支援団体からのリファー
☐	5. 民生委員等、地域住民からの連絡
☐	6. その他 具体的に:
☐	7. わからない

(2)【問2(1)で「1. 対象者が直接、自立相談支援機関を訪れた」を選択した方】

就労支援対象者は、どのような方法で自立相談支援機関の存在を知ることが多いですか。

(あてはまる番号3つまでに○)

	1. インターネットで検索
	2. 市報やチラシを見て
	3. 家族に言われて
	4. 地域住民からの口コミで
	5. その他
	6. わからない

問3. 問1(1)で回答した就労支援対象者について、情報通信機器の保有状況をお尋ねします。

連絡手段として、何らかの情報通信機器(固定電話、FAX、携帯電話、スマートフォン、タブレット型端末、パソコン)を持っている人、何も持っていない人の人数をご記入ください。(それぞれあてはまる数字を記入)

なお、情報通信機器の端末は持っているものの、料金滞納等の理由で、実際に使うことができない場合は「持っていない」としてください。

①何らかの情報通信機器を持っている人	約		人
②何も情報通信機器を持っていない人	約		人
③情報通信機器を持っているかどうか不明な人	約		人

※①～③の合計が問1(1)と同じになるようあてはまる数字を記入してください。

問4. 問3の「①何らかの情報通信機器を持っている人」についてお尋ねします。

(1)連絡手段として、どのような情報通信機器を持っている人が多いですか。(あてはまる番号3つまでに○)

	1. 固定電話		
	2. FAX		
	3. 携帯電話	⇒約	
	4. スマートフォン	⇒約	
	5. タブレット型端末・パソコン	⇒約	
	6. その他		

※可能であれば人数をご記入ください。

※可能であれば人数をご記入ください。

※可能であれば人数をご記入ください。

(2)「①何らかの情報通信機器を持っている人」のうち、環境が整えば、オンラインによる相談に対応できる人は約何%
いますか。(あてはまる数字を記入)

約 %

問5. 問3の「②何も情報通信機器を持っていない人」についてお尋ねします。

(1)支援に際して、どのように連絡をとっていますか。(あてはまる番号全てに○)

	1. 面談の際に、次の面談日を決めている
	2. 手紙やお知らせを郵送している
	3. 対象者の自宅を訪問している
	4. その他
	具体的に:
	5. 特に何もしていない

(2)「②何も情報通信機器を持っていない人」には、どのようなデメリットがあると思いますか。

(あてはまる番号全てに○)

	1. 相談支援を受けにくい
	2. 受けられる支援があることや、その内容を知ることができない
	3. 受けられる支援メニューが限られる・少ない
	4. 就労体験の際に不利になる
	5. 就職の際に不利になる
	6. その他
	具体的に:
	7. 特になし

(3)「②何も情報通信機器を持っていない人」はどのような方ですか。代表的な対象者像をご記入ください。

(例:50代男性。派遣で働いていたが解雇され、携帯電話料金を払えなくなり強制解約されてしまった。)

--

Ⅱ. 情報通信機器を持っていない対象者への支援についてお尋ねします。

問6. 携帯電話やスマートフォンを持っていない対象者への支援についてお尋ねします。

本調査の回答日時点では該当者がいない場合も、日頃の取組みについてご回答ください。

(1) 携帯電話やスマートフォンを持っていない対象者に対して、どのような支援をしていますか。(あてはまる番号全てに○)

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 自立相談支援機関が保有している携帯電話やスマートフォンを貸し出している
(自治体からの委託費で購入した場合も含む) |
| ☐ | 2. 就労準備支援事業者が保有している携帯電話やスマートフォンを貸し出している
(自治体からの委託費で購入した場合も含む) |
| ☐ | 3. 携帯電話やスマートフォンを購入・使用するための費用を補助している |
| ☐ | 4. 生活困窮者等向けの携帯電話サービス事業者・団体を紹介する |

事業者・団体の名称:

事業者・団体の取組みの概要:

- | | |
|--------------------------|-----------------|
| ☐ | 5. その他
具体的に: |
|--------------------------|-----------------|

- | | |
|--------------------------|--------------|
| ☐ | 6. 特に何もしていない |
|--------------------------|--------------|

(2) 【問6(1)で「6. 特に何もしていない」を選択した方】 その理由は何ですか。(あてはまる番号全てに○)

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 自立相談支援機関で携帯電話やスマートフォンを用意する予算がない |
| ☐ | 2. 就労準備支援事業者で携帯電話やスマートフォンを用意する予算がない |
| ☐ | 3. 生活困窮者向けの携帯電話サービス事業者・団体がいない、あるいは知らない |
| ☐ | 4. その他
具体的に: |

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| ☐ | 5. 支援の必要がない |
| ☐ | 6. 支援を必要とする対象者がいない |

(3) 【全ての自立相談支援機関の方】 生活困窮者が一般就労に至るために、携帯電話やスマートフォンの保有が必要だと思いますか。(あてはまる番号1つに○)

- | | |
|--------------------------|--------------|
| ☐ | 1. 必要である |
| ☐ | 2. まあ必要である |
| ☐ | 3. あまり必要ではない |
| ☐ | 4. 必要ではない |

問7. タブレット型端末やパソコンを持っていない対象者への支援についてお尋ねします。

本調査の回答時点では該当者がいない場合も、日頃の取組みについてご回答ください。

(1) タブレット型端末やパソコンを保有していない対象者に対して、どのような支援をしていますか。

(あてはまる番号全てに○)

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | 1. 自立相談支援機関が保有しているタブレット型端末やパソコンを貸し出している
(自治体からの委託費で購入した場合も含む) |
| ☐ | 2. 就労準備支援事業者が保有しているタブレット型端末やパソコンを貸し出している
(自治体からの委託費で購入した場合も含む) |
| ☐ | 3. タブレット型端末やパソコンを購入・使用するための費用を補助している |
| ☐ | 4. 生活困窮者等向けのサービス事業者・団体を紹介する |

事業者・団体の名称:

事業者・団体の取組みの概要:

- | | |
|--------------------------|-----------------|
| ☐ | 5. その他
具体的に: |
|--------------------------|-----------------|

- | | |
|--------------------------|--------------|
| ☐ | 6. 特に何もしていない |
|--------------------------|--------------|

(2) 【問7 (1)で「6. 特に何もしていない」を選択した方】その理由は何ですか。(あてはまる番号全てに○)

- | | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| ☐ | 1. 自立相談支援機関でタブレット型端末やパソコンを用意する予算がない |
| ☐ | 2. 就労準備支援事業者でタブレット型端末やパソコンを用意する予算がない |
| ☐ | 3. 生活困窮者向けのサービス事業者・団体がいない、あるいは知らない |
| ☐ | 4. その他
具体的に: |

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| ☐ | 5. 支援の必要がない |
| ☐ | 6. 支援を必要とする対象者がいない |

Ⅲ. オンラインによる相談支援についてお尋ねします。

問8. 貴自立相談支援機関では、オンラインによる対象者との相談を実施していますか。(あてはまる番号1つに○)

実施している場合は、開始時期をご記入ください。(あてはまる番号1つに○)

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 実施している → 開始時期: 西暦 <input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 |
| ☐ | 2. 現在は実施していないが、実施を予定している |
| ☐ | 3. 現在は実施していないが、実施を検討している |
| ☐ | 4. 実施しておらず、今後も実施予定はない → 問10へ |

問9. 【問8で「1. 実施している」、「2. 現在は実施していないが、実施を予定している」、「3. 現在は実施していないが、実施を検討している」を選択した方】にお尋ねします。

(1) どのようにオンラインによる相談を実施していますか。あるいは、どのように実施することを予定・検討していますか。

具体的にご記入ください。(例: 初回は対面による相談を実施し、2回目以降はオンラインによる相談を実施している。)

--

(2) オンラインによる相談に必要な業務用の情報通信機器をどのくらい確保していますか。

あるいは、どのくらい確保することを予定・検討していますか。(あてはまる番号1つに○)

- | | |
|--------------------------|-----------------------------|
| ☐ | 1. 支援員全員分確保している |
| ☐ | 2. 支援員全員分ではないが、複数の台数を確保している |
| ☐ | 3. 自立相談支援機関全体で1台確保している |
| ☐ | 4. 確保していない |

(3) オンラインによる相談で、利用している、あるいは利用を予定・検討しているソフト・アプリは何ですか。

(あてはまる番号全てに○)

1. Zoom
2. Teams
3. Skype
4. LINE
5. その他

具体的に:

--

(4) 対面による相談と比べて、オンラインによる相談のメリットは何ですか。(あてはまる番号すべてに○)

1. 潜在的な相談ニーズ(ひきこもり等)が顕在化しやすい
2. オンラインを通じて、対象者の生活の様子を見ることができる
3. 対象者の特性上、オンラインによる相談のほうが継続しやすい
4. 移動時間等を考慮せず、効率的に相談を実施することができる
5. 対象者の感染症予防に配慮して、相談を実施することができる
6. 支援者の感染症予防に配慮して、相談を実施することができる
7. その他

具体的に:

--

--

8. 特になし

(5) 対面による相談と比べて、オンラインによる相談のデメリット・課題は何ですか。(あてはまる番号全てに○)

1. 対象者の生活リズムが乱れがちである
2. 対象者の心身の状況が把握しづらい
3. インターネットの接続不良による中断等の理由で、相談が円滑に進まない
4. 器材が不足しているため、多くの相談ができない
5. 対象者のオンライン利用に関するスキルが十分でない
6. 支援者のオンライン利用に関するスキルが十分でない
7. その他

具体的に:

--

--

8. 特になし

問10. 【問8で「4. 実施しておらず、今後も実施予定はない」を選択した方】にお尋ねします。

その理由は何ですか。(あてはまる番号全てに○)

1. オンラインによる相談に必要な業務用の情報通信機器が不足している
2. 自立相談支援機関のネットワーク環境が整っていない
3. オンラインによる相談に関する情報セキュリティ対策が十分でない
4. 情報通信機器の活用に関する支援員のスキルが十分でない
5. 生活困窮者に対して、オンラインによる相談はふさわしくない、効果が低いと考えている
6. その他

具体的に:

--

--

7. わからない

IV. 貴自立相談支援機関で実施している就労支援プログラムについてお尋ねします。

問11. 貴自立相談支援機関では、就労支援対象者の情報通信機器の活用に関する能力・スキルを把握していますか。
(あてはまる番号1つに○)

- | | | |
|--------------------------|--------------------------------|--|
| ☐ | 1. 意識的に把握している
具体的に: | |
| ☐ | 2. 意識的にはないが、対象者とのやり取りの中で把握している | |
| ☐ | 3. 把握していない | |

問12. 就労支援プログラムの中で、オンライン通話やEラーニングのコンテンツを活用していますか。
(あてはまる番号全てに○)

- | | | |
|--------------------------|--|-----------------------------------|
| ☐ | 1. 従来から、オンライン通話を活用している | →問13へ |
| ☐ | 2. 新型コロナウイルスの影響で、新たに、オンライン通話を活用するようになった | →問13へ |
| ☐ | 3. 従来から、Eラーニングのコンテンツを活用している | →問14へ |
| ☐ | 4. 新型コロナウイルスの影響で、新たに、Eラーニングのコンテンツを活用するようになった | →問14へ |
| ☐ | 5. バーチャル職場見学・体験を実施している | |
| ☐ | 6. 感染症予防に配慮しながら、対面により実施している | →問15へ
(オンライン通話やEラーニングは活用していない) |
| ☐ | 7. 全てあるいは一部のプログラムを再開できていない | |
| ☐ | 8. その他 具体的に: | |

問13. 【問12で「1. 従来から、オンライン通話を活用している」、「2. 新型コロナウイルスの影響で、新たに、オンライン通話を活用するようになった」を選択した方】にお尋ねします。

(1) オンライン通話を活用した取組みの具体的な内容をご記入ください。

--

(2) 【問12で「1. 従来から、オンライン通話を活用している」を選択した方のみ】
新型コロナウイルスの影響で、変更した点があれば具体的にご記入ください。

--

問14. 【問12で「3. 従来から、Eラーニングのコンテンツを活用している」、「4. 新型コロナウイルスの影響で、新たに、Eラーニングのコンテンツを活用するようになった」を選択した方】にお尋ねします。

(1) Eラーニングのコンテンツの内容等、取組みの概要をご記入ください。

--

(2) 【問12で「3. 従来から、Eラーニングのコンテンツを活用している」を選択した方のみ】
新型コロナウイルスの影響を受けて、変更した点があれば具体的にご記入ください。

--

問15. 【問12で「6. 感染症予防に配慮しながら、対面により実施している」を選択した方】
どのような配慮や工夫をして実施しているか、具体的にご記入ください。

--

問16. 情報通信機器の操作に関する講座の実施についてお尋ねします。

- (1) 貴自立相談支援機関の担当地域では、情報通信機器の操作に関する講座を実施していますか。
(あてはまる番号全てに○)

	1. 携帯電話やスマートフォンの操作に関する講座を実施している
	2. タブレット端末やパソコンの操作に関する講座を実施している
	3. その他
	具体的に:
	4. 実施していない →問17へ

- (2) 【(1)で「1. 携帯電話やスマートフォンの操作に関する講座を実施している」、「2. タブレット型端末やパソコンの操作に関する講座」、「3. その他」を選択した方】

その講座は誰が実施していますか。(あてはまる番号全てに○)

	1. 自治体の実施している
	2. 自立相談支援機関の委託を受けている法人が実施している
	3. 就労準備支援事業の委託を受けている法人が実施している
	4. 地域の団体・事業者(2、3以外)が実施している
	5. その他
	具体的に:

- (3) その講座は何日間実施するものですか。(あてはまる数字を記入)

パソコンの操作に関する講座	合計		日間
タブレット端末の操作に関する講座	合計		日間
その他	合計		日間

- (4) どのような内容を実施していますか。(あてはまる番号全てに○)

	1. タイピングの基礎
	2. インターネット検索
	3. 電子メールの使い方
	4. ワードの使い方
	具体的に:
	5. エクセルの使い方
	具体的に:
	6. SNS(LINE、Facebook等)の使い方
	7. オンライン会議アプリ(Zoom、Teams、Skype等)の使い方
	8. その他
	具体的に:

- (5) 新型コロナウイルスの影響を受けて、開催日数や実施内容で変更した点がありますか。

既に変更前の状態に戻した場合も含めてお答えください。(あてはまる番号全てに○)

また、変更内容を具体的に記入ください。

	1. 開催日数を減らした
	2. 開催頻度を減らした
	3. 参加人数を減らした
	4. 実施内容を変更した
	5. その他
	6. 特になし
	具体的な変更内容:

- (6) (5)で回答した開催日数や実施内容の変更点について、現在の状況を教えてください。

(あてはまる番号1つに○)

	1. 変更前の状態に戻した
	2. 一部、変更前の状態に戻した
	3. 変更前の状態には戻していない

V. 新型コロナウイルスの就労体験、就職への影響についてお尋ねします。

問17. 住居確保給付金の受給者については求職活動の要件が一部緩和されているところですが、そのような中でも、貴自立相談支援機関では、住居確保給付金の受給者における就労支援のニーズ(自立相談支援機関による就労支援、就労準備支援事業、認定就労訓練事業の必要性等)を把握していますか。(あてはまる番号1つに○)

- ☐ 1. 意識的に把握している
具体的に:
- ☐ 2. 意識的にはないが、対象者とのやり取りの中で把握するようにしている
- ☐ 3. 把握していない

問18. 新型コロナウイルスは、対象者の就労体験や就職にどのような影響を及ぼしていますか。
(あてはまる番号すべてに○)

- ☐ 1. 感染症予防のため、就労体験の受入れ先が減少している
- ☐ 2. 地域企業の業績悪化のため、就労体験や就職の受入れ先が減少している
- ☐ 3. パーチャル職場見学・体験を行う地域企業がみられる
- ☐ 4. 在宅勤務での就職を受け入れる地域企業がみられる
具体的に:
(例: データ入力、コールセンター業務)
- ☐ 5. 対象者の就労体験や就職への意欲が低下している
- ☐ 6. これまで直接面会できなかった対象者に、オンラインを活用して面会できるようになった
- ☐ 7. 在宅での就労体験、在宅勤務を希望する対象者が増加している
- ☐ 8. その他
具体的に:
- ☐ 9. 特になし

問19. 就労体験の協力企業や認定就労訓練事業所への情報提供や連絡調整についてお尋ねします。
(1) オンライン通話による情報提供や連絡調整を実施していますか。(あてはまる番号1つに○)

- ☐ 1. コロナ禍の前から実施している
- ☐ 2. コロナ禍を契機に実施している
- ☐ 3. オンライン通話以外の方法(対面、電話、FAX、郵送、Eメール等)で実施している
- ☐ 4. 情報提供や連絡調整は実施していない
- ☐ 5. わからない

(2) 【問19(1)で「1. コロナ禍の前から実施している」「2. コロナ禍を契機に実施している」「3. オンライン通話以外の方法で実施している」を選択した方】

どのくらいの頻度で、情報提供や連絡調整を実施していますか。(あてはまる番号1つに○)

- ☐ 1. 定期的実施している
- ☐ 2. 必要な時のみ実施している
- ☐ 3. わからない

問20. 最後に、コロナ禍での就労支援のあり方等についてご意見があれば、自由にご記入ください。

ご回答いただく設問はここまでです。ご協力ありがとうございました。

コロナ禍における生活困窮者のデジタル格差に関する調査 ＜就労準備支援事業者票＞

※本調査は、令和2年度に生活困窮者就労準備支援事業を受託している全ての事業者を対象にしています。1つの自治体で委託先が複数ある場合、全ての委託先の担当者にご回答をお願いしています。

※以下の設問には、就労準備支援担当者の方がお答えください。

※都道府県においては、郡部の事業についてお答えください。

※本エクセルファイルでのご回答のほか、以下の「調査票URL」からのご回答も可能です。

調査票URL : <https://>

F1. 貴団体に就労準備支援事業を委託している自治体の種類は何ですか。(当てはまる番号1つに○)

	1. 都道府県
	2. 指定都市
	3. 中核市
	4. その他の市区町村

F2. 自治体名、貴団体名、ご連絡先をご記入ください。

自治体名		
団体名		
ご連絡先	E-mail	
	TEL	

I. 就労準備支援事業の利用者との連絡手段についてお尋ねします。

問1. 就労準備支援事業の利用者数についてお尋ねします。

(1) 令和2年9月1日時点における、就労準備支援事業の利用者数は何人ですか。(あてはまる数字を記入)

約 人

(2) (1)の人数は、昨年(令和元年9月1日)と比べて増えていますか。それとも減っていますか。

(あてはまる番号1つに○)

	1. 増えている
	2. 人数は同じ
	3. 減っている

問2. 問1(1)で回答した就労準備支援事業の利用者について、情報通信機器の保有状況をお尋ねします。

連絡手段として、何らかの情報通信機器(固定電話、FAX、携帯電話、スマートフォン、タブレット型端末、パソコン)を持っている人、何も持っていない人の人数をご記入ください。(それぞれあてはまる数字を記入)
 なお、情報通信機器の端末は持っているものの、料金滞納等の理由で、実際に使うことができない場合は「持っていない」としてください。

①何らかの情報通信機器を持っている人	約		人
②何も情報通信機器を持っていない人	約		人
③情報通信機器を持っているかどうか不明な人	約		人

※①～③の合計が問1(1)と同じになるよう
あてはまる数字を記入してください。

問3. 問2の「①何らかの情報通信機器を持っている人」についてお尋ねします。

(1) 連絡手段として、どのような情報通信機器を持っている人が多いですか。(あてはまる番号3つまでに○)

	1. 固定電話		
	2. FAX		
	3. 携帯電話	⇒約	人
	4. スマートフォン	⇒約	人
	5. タブレット型端末・パソコン	⇒約	人
	6. その他		

※可能であれば人数をご記入ください。

(2) 「①何らかの情報通信機器を持っている人」のうち、環境が整えば、オンラインによるやり取りに対応できる人は約何%
いますか。(あてはまる数字を記入)

約 %

問4. 問2の「②何も情報通信機器を持っていない人」についてお尋ねします。

(1) 支援に際して、どのように連絡をとっていますか。(あてはまる番号全てに○)

	1. 面談の際に、次の面談日を決めている
	2. 手紙やお知らせを郵送している
	3. 対象者の自宅を訪問している
	4. その他
	具体的に:
	5. 特に何もしていない

(2) 「②何も情報通信機器を持っていない人」には、どのようなデメリットがあると思いますか。

(あてはまる番号全てに○)

	1. 相談支援を受けにくい
	2. 受けられる支援があることや、その内容を知ることができない
	3. 受けられる支援メニューが限られる・少ない
	4. 就労体験の際に不利になる
	5. 就職の際に不利になる
	6. その他
	具体的に:
	7. 特になし

(3) 「②何も情報通信機器を持っていない人」はどのような方ですか。代表的な対象者像をご記入ください。

(例: 50代男性。派遣で働いていたが解雇され、携帯電話料金を払えなくなり強制解約されてしまった。)

--

Ⅱ. 情報通信機器を持っていない対象者への支援についてお伺いします。

問5. 携帯電話やスマートフォンを持っていない対象者への支援についてお尋ねします。

本調査の回答時点では該当者がいない場合も、日頃の取組みについてご回答ください。

(1) 携帯電話やスマートフォンを持っていない対象者に対して、どのような支援をしていますか。(あてはまる番号全てに○)

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | 1. 自立相談支援機関が保有している携帯電話やスマートフォンを貸し出している
(自治体からの委託費で購入した場合も含む) |
| ☐ | 2. 就労準備支援事業者(貴団体)が保有している携帯電話やスマートフォンを貸し出している
(自治体からの委託費で購入した場合も含む) |
| ☐ | 3. 携帯電話やスマートフォンを購入・使用するための費用を補助している |
| ☐ | 4. 生活困窮者等向けの携帯電話サービス事業者・団体を紹介する |

事業者・団体の名称:

事業者・団体の取組みの概要:

- | | |
|--------------------------|-----------------|
| ☐ | 5. その他
具体的に: |
|--------------------------|-----------------|

- | | |
|--------------------------|--------------|
| ☐ | 6. 特に何もしていない |
|--------------------------|--------------|

(2) 【問5(1)で「6. 特に何もしていない」を選択した方】 その理由は何ですか。(あてはまる番号全てに○)

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 自立相談支援機関で携帯電話やスマートフォンを用意する予算がない |
| ☐ | 2. 就労準備支援事業者(貴団体)で携帯電話やスマートフォンを用意する予算がない |
| ☐ | 3. 生活困窮者向けの携帯電話サービス事業者・団体がない、あるいは知らない |
| ☐ | 4. その他
具体的に: |

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| ☐ | 5. 支援の必要がない |
| ☐ | 6. 支援を必要とする対象者がいない |

(3) 【全ての団体の方】 生活困窮者が一般就労に至るために、携帯電話やスマートフォンの保有が必要だと思いますか。

(あてはまる番号1つに○)

- | | |
|--------------------------|--------------|
| ☐ | 1. 必要である |
| ☐ | 2. まあ必要である |
| ☐ | 3. あまり必要ではない |
| ☐ | 4. 必要ではない |

問6. タブレット型端末やパソコンを持っていない対象者への支援についてお尋ねします。

本調査の回答時点では該当者がいない場合も、日頃の取組みについてご回答ください。

(1) タブレット型端末やパソコンを保有していない対象者に対して、どのような支援をしていますか。

(あてはまる番号全てに○)

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 自立相談支援機関が保有しているタブレット型端末やパソコンを貸し出している
(自治体からの委託費で購入した場合も含む) |
| ☐ | 2. 就労準備支援事業者(貴団体)が保有しているタブレット型端末やパソコンを貸し出している
(自治体からの委託費で購入した場合も含む) |
| ☐ | 3. タブレット型端末やパソコンを購入・使用するための費用を補助している |
| ☐ | 4. 生活困窮者等向けのサービス事業者・団体を紹介する |

事業者・団体の名称:

事業者・団体の取組みの概要:

- | | |
|--------------------------|-----------------|
| ☐ | 5. その他
具体的に: |
|--------------------------|-----------------|

- | | |
|--------------------------|--------------|
| ☐ | 6. 特に何もしていない |
|--------------------------|--------------|

(2) 【問6(1)で「6. 特に何もしていない」を選択した方】その理由は何ですか。(あてはまる番号全てに○)

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | 1. 自立相談支援機関でタブレット型端末やパソコンを用意する予算がない |
| ☐ | 2. 就労準備支援事業者(貴団体)でタブレット型端末やパソコンを用意する予算がない |
| ☐ | 3. 生活困窮者向けのサービス事業者・団体がなく、あるいは知らない |
| ☐ | 4. その他
具体的に: |

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| ☐ | 5. 支援の必要がない |
| ☐ | 6. 支援を必要とする対象者がいない |

Ⅲ. オンラインによる面談についてお尋ねします。

問7. 貴団体では、オンラインによる対象者との面談を実施していますか。(あてはまる番号1つに○)

また、実施している場合は、開始時期をご記入ください。

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--|
| ☐ | 1. 実施している | →開始時期:西暦 <input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 |
| ☐ | 2. 現在は実施していないが、実施を予定している | |
| ☐ | 3. 現在は実施していないが、実施を検討している | |
| ☐ | 4. 実施しておらず、今後も実施予定はない | →問9へ |

問8. 【問7で「1. 実施している」、「2. 現在は実施していないが、実施を予定している」、「3. 現在は実施していないが、実施を検討している」を選択した方】にお尋ねします。

(1) どのようにオンラインによる相談を実施していますか。あるいは、どのように実施することを予定・検討していますか。

具体的にご記入ください。(例:初回は対面による相談を実施し、2回目以降はオンラインによる相談を実施している。)

(例:初回は対面による面談を実施し、2回目以降はオンラインによる面談を実施している。)

(2) オンラインによる相談に必要な業務用の情報通信機器をどのくらい確保していますか。

あるいは、どのくらい確保することを予定・検討していますか。(あてはまる番号1つに○)

- | | |
|--------------------------|-----------------------------|
| ☐ | 1. 支援員全員分確保している |
| ☐ | 2. 支援員全員分ではないが、複数の台数を確保している |
| ☐ | 3. 貴団体全体で1台確保している |
| ☐ | 4. 確保していない |

(3) オンラインによる相談で、利用している、あるいは利用を予定・検討しているソフト・アプリは何ですか。

(あてはまる番号全てに○)

	1. Zoom
	2. Teams
	3. Skype
	4. LINE
	5. その他

具体的に:

--

(4) 対面による面談と比べて、オンラインによる面談のメリットは何ですか。(あてはまる番号全てに○)

	1. 潜在的な相談ニーズ(ひきこもり等)が顕在化しやすい
	2. オンラインを通じて、対象者の生活の様子を見ることができる
	3. 対象者の特性上、オンラインによる相談のほうが続けやすい
	4. 移動時間等を考慮せず、効率的に相談を実施することができる
	5. 対象者の感染症予防に配慮して、相談を実施することができる
	6. 支援者の感染症予防に配慮して、相談を実施することができる
	7. その他

具体的に:

--

	8. 特になし
--	---------

(5) 対面による面談と比べて、オンラインによる面談のデメリット・課題は何ですか。(あてはまる番号全てに○)

	1. 対象者の生活リズムが乱れがちである
	2. 対象者の心身の状況が把握しづらい
	3. インターネットの接続不良による中断等の理由で、面談が円滑に進まない
	4. 器材が不足しているため、多くの相談ができない
	5. 対象者のオンライン利用に関するスキルが十分でない
	6. 支援者のオンライン利用に関するスキルが十分でない
	7. その他

具体的に:

--

	8. 特になし
--	---------

問9. 【問7で「4. 実施しておらず、今後も実施予定はない」を選択した方】にお尋ねします。

その理由は何ですか。(あてはまる番号全てに○)

	1. オンラインによる面談に必要な業務用の情報通信機器が不足している
	2. 事務所のネットワーク環境が整っていない
	3. オンラインによる面談に関する情報セキュリティ対策が十分でない
	4. 情報通信機器の活用に関する支援員のスキルが十分でない
	5. 生活困窮者に対して、オンラインによる面談はふさわしくない、効果が低いと考えている
	6. その他

具体的に:

--

	7. わからない
--	----------

IV. 貴団体で実施している就労準備支援事業のプログラムについてお尋ねします。

問10. 貴団体では、就労準備支援事業の利用者の情報通信機器の活用に関する能力・スキルを把握していますか。

(あてはまる番号1つに○)

1. 意識的に把握している

具体的に:

2. 意識的にはないが、対象者とのやり取りの中で把握している

3. 把握していない

問11. 就労準備支援事業のプログラムの中で、オンライン通話やEラーニングのコンテンツを活用していますか。

(あてはまる番号全てに○)

1. 従来から、オンライン通話を活用している

→問12へ

2. 新型コロナウイルスの影響で、新たに、オンライン通話を活用するようになった

→問12へ

3. 従来から、Eラーニングのコンテンツを活用している

→問13へ

4. 新型コロナウイルスの影響で、新たに、Eラーニングのコンテンツを活用するようになった

→問13へ

5. バーチャル職場見学・体験を実施している

6. 感染症予防に配慮しながら、対面により実施している

→問14へ

(オンライン通話やEラーニングは活用していない)

7. 全てあるいは一部のプログラムを再開できていない

8. その他 具体的に:

問12. 【問11で「1. 従来から、オンライン通話を活用している」、「2. 新型コロナウイルスの影響で、新たに、オンライン通話を活用するようになった」を選択した方】にお尋ねします。

(1) オンライン通話を活用した取組みの具体的な内容をご記入ください。

(2) 【問11で「1. 従来から、オンライン通話を活用している」を選択した方のみ】

新型コロナウイルスの影響で、変更した点があれば具体的にご記入ください。

問13. 【問11で「3. 従来から、Eラーニングのコンテンツを活用している」、「4. 新型コロナウイルスの影響で、新たに、Eラーニングのコンテンツを活用するようになった」を選択した方】にお尋ねします。

(1) Eラーニングのコンテンツの内容等、取組みの概要をご記入ください。

(2) 【問11で「3. 従来から、Eラーニングのコンテンツを活用している」を選択した方のみ】

新型コロナウイルスの影響を受けて、変更した点があれば具体的にご記入ください。

問14. 【問11で「6. 感染症予防に配慮しながら、対面により実施している」を選択した方】

どのような配慮や工夫をして実施しているか、具体的にご記入ください。

問15. 情報通信機器の操作に関する講座の実施についてお尋ねします。

(1) 貴団体の担当地域では、情報通信機器の操作に関する講座を実施していますか。
(あてはまる番号全てに○)

	1. 携帯電話やスマートフォンの操作に関する講座を実施している
	2. タブレット端末やパソコンの操作に関する講座を実施している
	3. その他 具体的に:
	4. 実施していない →問16へ

(2) 【(1)で「1. 携帯電話やスマートフォンの操作に関する講座を実施している」、「2. タブレット型端末やパソコンの操作に関する講座」、「3. その他」を選択した方】
その講座は誰が実施していますか。(あてはまる番号全てに○)

	1. 自治体の実施している
	2. 自立相談支援機関の委託を受けている法人が実施している
	3. 就労準備支援事業者(貴団体)が実施している
	4. 貴団体が、法人の自主事業で実施している
	5. 地域の団体・事業者(2、3、4以外)が実施している
	6. その他 具体的に:

(3) その講座は何日間実施されるものですか。(あてはまる数字を記入)

パソコンの操作に関する講座	合計		日間
タブレット端末の操作に関する講座	合計		日間
その他	合計		日間

(4) どのような内容を実施していますか。(あてはまる番号全てに○)

	1. タイピングの基礎
	2. インターネット検索
	3. 電子メールの使い方
	4. ワードの使い方 具体的に:
	5. エクセルの使い方 具体的に:
	6. SNS(LINE、Facebook等)の使い方
	7. オンライン会議アプリ(Zoom、Teams、Skype等)の使い方
	8. その他 具体的に:

(5) 新型コロナウイルスの影響を受けて、開催日数や実施内容で変更した点がありますか。
既に変更前の状態に戻した場合も含めてお答えください。(あてはまる番号全てに○)
また、変更内容を具体的に記入ください。

	1. 開催日数を減らした
	2. 開催頻度を減らした
	3. 参加人数を減らした
	4. 実施内容を変更した
	5. その他
	6. 特になし 具体的な変更内容:

(6) (5)で回答した開催日数や実施内容の変更点について、現在の状況を教えてください。
(あてはまる番号1つに○)

	1. 変更前の状態に戻した
	2. 一部、変更前の状態に戻した
	3. 変更前の状態には戻していない

V. 新型コロナウイルスの就労体験、就職への影響についてお尋ねします。

問16. 新型コロナウイルスは、対象者の就労体験や就職にどのような影響を及ぼしていますか。

(あてはまる番号すべてに○)

1. 感染症予防のため、就労体験の受入れ先が減少している
2. 地域企業の業績悪化のため、就労体験や就職の受入れ先が減少している
3. バーチャル職場見学・体験を行う地域企業がみられる
4. 在宅勤務での就職を受け入れる地域企業がみられる

具体的に:
(例: データ入力、
コールセンター業務)

--

5. 対象者の就労体験や就職への意欲が低下している
6. これまで直接面会できなかった対象者に、オンラインを活用して面会できるようになった
7. 在宅での就労体験、在宅勤務を希望する対象者が増加している
8. その他

具体的に:

--

--

9. 特になし

問17. 就労体験の協力企業や認定就労訓練事業所への情報提供や連絡調整についてお尋ねします。

(1) オンライン通話による情報提供や連絡調整を実施していますか。(あてはまる番号1つに○)

1. コロナ禍の前から実施している
2. コロナ禍を契機に実施している
3. オンライン通話以外の方法(対面、電話、FAX、郵送、Eメール等)で実施している
4. 情報提供や連絡調整は実施していない
5. わからない

(2) 【問17(1)で「1. コロナ禍の前から実施している」「2. コロナ禍を契機に実施している」「3. オンライン通話以外の方法で実施している」を選択した方】

どのくらいの頻度で、情報提供や連絡調整を実施していますか。(あてはまる番号1つに○)

1. 定期的に実施している
2. 必要な時のみ実施している
3. わからない

問18. 最後に、コロナ禍での就労支援のあり方等についてご意見があれば、自由にご記入ください。

--

ご回答いただく設問はここまでです。ご協力ありがとうございました。

令和2年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金 社会福祉推進事業
生活困窮者の就労支援を通じた地域づくりに向けた実践的調査研究

報告書

令和3（2021）年3月
三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社
経済政策部

〒105-8501 東京都港区虎ノ門5-11-2
電話：03-6733-1021