

(調査研究事業の場合)

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

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社（報告書A4版 140頁）

事業目的

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。

事業概要**1. 検討委員会の設置・運営**

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。

<委員名簿：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。

2. モデル自治体におけるワークショップの開催・運営手引きの作成

モデル自治体として3自治体(千葉県木更津市、大阪府高槻市、大分県杵築市)を選定し、ワークショップを開催した。千葉県木更津市、大阪府高槻市については、2019年度に各1回開催しているため、その続きの位置付けとした。

また、同様のワークショップを別の地域でも開催できるよう、ワークショップの意義や進め方、ポイントについて報告書別冊のリーフレットにまとめた。

3. 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) アンケート調査

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と課題について把握するため、アンケート調査を実施した。

調査票は、主管部局票、自立相談支援機関票、就労準備支援事業者票の3種類とした。就労準備支援事業者票は、就労準備支援事業の委託先を対象とした。

調査方法は、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。

(2) ヒアリング調査

アンケート調査結果を補足し、生活困窮者への支援にIT機器の利活用を積極的に行っている5団体へのヒアリング調査を実施した。また、検討委員会を通じて資料を入手し、自治体(大阪府豊中市)の事例についてもとりまとめた。

4. 報告書の作成

1~3の結果をとりまとめ、報告書及びリーフレット(働く人と職場をつなげるワークショップのす

すめ)を作成した。

調査研究の過程

1. モデル自治体におけるワークショップの開催

千葉県木更津市、大阪府高槻市、大分県杵築市の3自治体において、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. 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) アンケート調査

～2020年10月まで：調査設計、調査票の検討

・第1回検討委員会での委員の意見を踏まえ、調査設計及び調査票の検討を行った。

2020年11月2日～11月30日：調査期間

2020年12月～：集計、分析

主な調査項目は以下のとおり。

(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

(2) ヒアリング調査

2020年10月から11月にかけて、以下の5団体に対する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。調査方法は、オンライン、あるいは訪問による聞き取り調査とした。

<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

事業結果

1. アンケート調査回収状況

	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. 調査結果のまとめ

(1) モデル自治体におけるワークショップ

ワークショップでは、まず参加者間で就労支援の対象者像を共有するとともに、参加者の活動や取り組み(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。次に、これまでに出了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。

ワークショップの参加者からは、「視点や視野が異なる参加者からの情報をアイデアを共有できた」

「自分が考えていなかった意見をもらえることで、新たな行動につなげられるのがよかった」「対象者の早く就職がしたいという気持ちと、人員不足の企業を繋ぎ合わせる取組みに刺激もらった」「今後も安定に同様の取組みをしてきたい」等の意見・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。

(2) 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 (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。
- ・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た。
- ・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%）の割合は比較的低かった。
- ・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。
- ・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。

(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た。「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。
- ・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。
- ・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。
- ・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）。

- ・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。

(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。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。
- ・オンラインによる相談のメリットとして挙げられたのは、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67.2%)等であった。
- ・一方、デメリットとして挙げられたのは、「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%)等であった。
- ・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%)の割合が高かった。
- ・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。
- ・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。
- ・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。

事業実施機関

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社
〒105-8501 東京都港区虎ノ門5-1-2 電話番号 03-6733-1000 (代表)