

令和7年度 厚生労働科学研究費補助金（障害者政策総合研究事業）
分担研究報告書

〈アプリを併用した就労アセスメントの専門性向上のための研修の開発についての研究〉
就労支援アプリの活用上の課題分析

研究分担者 川口孝泰 医療創生大学
研究代表者 丸谷美紀 国立保健医療科学院

要旨

本研究では、障害者本人の状態の波と支援環境を突合させて経過をモニタリングするための〈就労支援アプリ〉開発に取り組んだ。〈就労支援アプリ〉の開発においては、多くの利点がある一方で、いくつかの「問題点」と「課題」が指摘された。本稿では、SWOT を用いて〈就労支援アプリ〉の強みと課題を整理した。これは、外部環境や内部環境を強み (Strengths)、弱み (Weaknesses)、機会 (Opportunities)、脅威 (Threats) の4つのカテゴリーで要因分析し、経営戦略などを策定する方法の一つである。

まず、問題として、1) デジタル格差 (ICTリテラシーの問題)、2) 日々の情報収集による個別支援の限界、3) 求人マッチング精度の問題、4) 個人情報・プライバシー管理、5) 支援の継続性、6) 多職種連携の難しさ、7) 利用者のモチベーション維持、8) 企業側の理解不足、が上げられた。

これらを SWOT で整理したところ、Strengths (強み) には時間や場所を問わず利用できる等、Weaknesses (弱み) は高齢者や障害者では操作が難しい場合があるなど、Opportunities (機会) は障害者雇用促進やリスクリング政策の拡大など、Threats (脅威) はサイバー攻撃や情報漏洩などが整理された。

今後の検討事項として、AI 活用と人間支援の両立、就労定着や QOL 向上を視野に入れた包括的支援が求められる。

A. 研究目的

本研究では、既存の障害者就労支援の研究成果を基に、今日の情報通信技術を生かした継続的なアセスメント (セルフモニタリング) を可能とする手段としてアプリケーションの開発を目指している。即ち、障害者本人の状態の波と支援環境を突合させて経過をモニタリングするための〈就労支

援アプリ〉開発に向け、アプリ試用中の行動・心身・環境の値の変動を検討した[1]。

その結果、〈就労支援アプリ〉は、セルフモニタリングにより、本来感を高めることに加え、支援者とのコミュニケーションツールとしても機能するなど、利点が確認された[2] [3]。一方で、いくつかの「問題点」と「課題」が指摘された。より有用なアプリケーションとして活用するためには、

利点と問題点を構造的に整理し、改善に向けた方略を示す必要がある。

目標を達成するために意思決定を必要としている組織や個人のプロジェクトを分析する手法の一つに SWOT がある[4]。これは、外部環境や内部環境を強み (Strengths)、弱み (Weaknesses)、機会 (Opportunities)、脅威 (Threats) の4つのカテゴリで要因分析し、経営戦略などを策定する方法の一つで、種々の分析で活用されている[5]。

そこで、本稿では、SWOT を用いて〈就労支援アプリ〉の強みと課題を整理し、今後の改善への示唆を提示する。

B. 研究方法

障害者の就労支援に関する各種報告、及び、本研究班の令和5年度から7年度の3年間のアプリ試用に関する報告や種々の意見から、「就労支援アプリケーション」活用の問題点と課題を整理し、その後、SWOT分析を行う。最後に、今後の検討事項を提示する。

C. 研究結果

1. 「就労支援アプリケーション」活用の問題点と課題

1) デジタル格差 (ICT リテラシーの問題)

<問題点>

高齢者や障害の利用者は、スマートフォンや PC 操作が難しい。とくにアプリへの登録操作や日々の入力作業の継続に困難がある。またインターネット環境が十分でないために起こる通信の不具合などにより操作性の障害などが生じる。

<課題解決の方法>

- ① 個人のアセスメント項目を必要最小限にして音声入力など手間を最小限に工夫する。
- ② 平易な日本語を用いて応えやすいように工夫する
- ③ 文字表示を大きく分かり易い画面で構成する
- ④ アプリ入力の補助者 (同居家族や同居人、同じ境遇の友人など伴走者) を配置する
- ⑤ オフラインとオンラインを組み合わせで日々入力の手間を最小限に設計する
- ⑥ 定期的な遠隔通信を含む対面やチャット機能などを活用した情報収集を取り入れる

2) 日々の情報収集による個別支援の限界

<問題点>

利用者の心理状態や生活背景を入力操作のみでは把握しにくい個々人の情報、「働きたいが不安」「対人恐怖がある」など、日々のアプリ入力で捉えられない変化は捉えにくい。

<課題解決の方法>

- ① 支援員との対話や観察などとハイブリッド運用
- ② チャットやビデオ通話などを活用して定期的な対面による面談を取り入れる
- ③ メンタルヘルス評価などの入力結果の分析を対象に返して支援者との連携をとる
- ④ 継続的フォロー機能

3) 就労選択や求人マッチング精度の問題

<問題点>

希望条件と実際の職場環境が一致しない場合が多く、障害特性や配慮事項が十分反映されない場合、離職率が高くなる可能性も示唆されている。

<課題解決の方法>

- ① 職場定着のためのデータの蓄積（AI化に向けての活用の基礎として）
- ② 企業側情報の透明化（就業満足度との関連性の把握）
- ③ 実習・体験就労との情報連携の推進
- ④ AI化に伴うマッチング精度の向上は今後の課題

4) 個人情報・プライバシー管理

<問題点>

障害程度の情報、病歴、生活困窮状況など機微情報を扱うために、入力項目を精選したり、情報漏洩リスクには十分な配慮を行うことが求められる。障害者を対象とした場合、実施にあたってインフォームドコンセントや同意条件に留意が必要である。

<課題解決の方法>

- ① 強固なセキュリティの構築
- ② アクセス権限と管理体制
- ③ 利用者同意の手順の明確化
- ④ データ匿名化への検討

5) 支援の継続性

<問題点>

就職決定後にアプリ利用が途切れることが多い事や、職場の定着支援が弱い、離職後の再支援につながりにくいなどが想定し得る。

<課題解決の方法>

- ① 就職後のフォロー機能
- ② ストレスチェック機能の追加
- ③ 定期相談機能の追加
- ④ 離職予防アラートの発信

6) 多職種連携の難しさ

<問題点>

ハローワーク、医療、福祉、教育機関、企業間で情報共有が難しい。記録様式の統一されていない。

<課題解決の方法>

- ① 共通のプラットフォーム化
- ② 標準化された記録様式の作成
- ③ API連携
- ④ 多機関連携機能の導入

7) 利用者のモチベーション維持

<問題点>

長期失業者においては継続利用が難しい。「応募しても採用されない」経験で離脱しやすいことが懸念される。

<課題解決の方法>

- ① 成功体験の可視化
- ② ゲーミフィケーションなどの工夫
- ③ ピアサポート機能の工夫
- ④ カウンセリングへの対応

8) 企業側の理解不足

<問題点>

雇用サイドが支援アプリの支援効果が十分理解されていない。合理的配慮の知識不足。障害者雇用への不安、などの問題が挙げられる。

<課題解決の方法>

- ① 企業教育コンテンツの開発・普及
- ② 成功事例データベース
- ③ 企業向け相談窓口
- ④ 支援機関との連携強化

- ・アプリのみに依存すると、対面支援に比べ関係形成が弱くなる可能性
- ・個人情報漏洩リスク
- ・AI マッチングの精度に限界
- ・継続利用されず離脱しやすい

2.就労支援アプリケーションの SWOT 分析の結果

■Strengths (強み)

- ・時間や場所を問わず利用できる
- ・求人検索、面談予約、記録管理を一元化できる
- ・AIによる適性分析や求人マッチングが可能
- ・支援履歴を蓄積し継続支援に活用できる
- ・支援員間で情報共有しやすい
- ・利用者の自己管理（応募状況、体調、目標設定）がしやすい

■Weaknesses (弱み)

- ・高齢者や障害者では操作が難しい場合がある
- ・利用者の心理状態や生活背景を十分把握しにくい

■Opportunities (機会)

- ・障害者雇用促進やリスクリング政策の拡大
- ・少子高齢化による労働力不足
- ・テレワーク普及による多様な働き方
- ・生成 AI やデータ分析技術の進歩
- ・地域包括ケアや福祉 DX 推進
- ・医療・福祉・教育との連携強化

■Threats (脅威)

- ・サイバー攻撃や情報漏洩
- ・利用者のデジタル格差拡大
- ・支援の機械化に依存することによる人間的支援の希薄化
- ・企業側の障害理解不足
- ・法制度変更への対応負担
- ・アプリ乱立による利用者混乱



D. 考察

以上の分析結果を踏まえ、「AI+人間支援」のハイブリッド化が大きな開発課題となる。とくに今後、高齢者、発達障害者、精神障害者、外国人障害者（音声案内、やさしい日本語、pictogram の活用、多言語対応など）などの「デジタル弱者への配慮」へのアクセシビリティ設計が求められる。また、就職後の定着支援も重要であり、今後は離職予防、ストレス管理、職場適応支援まで含めた継続支援型アプリが求められる。

就労支援アプリケーションは、支援効率化や情報共有に優れる一方、利用者の心理社会的背景を十分に把握しにくいという課題を有する。そのため、デジタル技術のみで完結するのではなく、支援員による伴走型支援を併用したハイブリッド支援モデルの構築が重要である。また、就職支援のみならず、就労定着や QOL 向上を視野に入れた包括的支援が求められる。その点において、本研究で支援者と共にアプリ入力後の状態をグラフとして出力し、互いに検討することは意義があったと考える。

今後の検討事項として、次の点が考えられる。

① AI 活用と人間支援の両立

AI を導入する場合においても、支援員による伴走支援を継続的に組み合わせる。

② 就職より「定着支援」重視

「就職できたか」ではなく、継続勤務、働きがい、メンタル維持などの評価にも活用する方向。

③ 包摂性（インクルーシブ設計）

障害者、高齢者、外国人、発達特性など

多様な利用者にも対応できるような設計。

E. 結論

本稿では、SWOT を用いて〈就労支援アプリ〉の強みと課題を整理し、今後の改善への示唆を検討した。

Strengths（強み）には時間や場所を問わず利用できる等、Weaknesses（弱み）は高齢者や障害者では操作が難しい場合があるなど、Opportunities（機会）は障害者雇用促進やリスクリング政策の拡大など、Threats（脅威）はサイバー攻撃や情報漏洩などが整理された。

今後の検討事項として、AI 活用と人間支援の両立、「定着支援」重視、包摂性があげられる。

G. 研究発表

なし

H. 知的財産権の出願・登録状況

1. 特許取得. なし
2. 実用新案登録. なし
3. その他. なし

[1]白井千恵, 和., 石村源生丸谷美紀. (2025). *就労支援アプリ開発に関するアンケート調査研究* (R6 年度厚生労働科学研究費補助金(障害者政策総合研究事業) 研究課題名: アプリを併用した就労アセスメントの専門性向上のための研修の開発についての研究 (23GC1009) 分担研究報告書 Issue. https://mhlw-grants.niph.go.jp/system/files/report_pdf/20241703A-5.pdf

[2]丸谷美紀, 白. 和. 石. (2024). R5 年度厚生労働科学研究費補助金(障害者政策総合研究事業) 研究課題名: アプリを併用した就労アセスメントの専門性向上のための研修の開発についての研究 (23GC1009) 分担研究報告書 アセスメントスキルの必要性や実施状況に関するアンケート調査研究.

Retrieved 07.05 from https://mhlw-grants.niph.go.jp/system/files/report_pdf/202317031A-buntani4.pdf

[3]伊藤正哉, & 小玉正博. (2005). 自分らしくある感覚(本来感)と自尊感情が well-being に及ぼす影響の検討. *教育心理学研究*, 53(1), 74-85.

[4]板倉宏昭. “SWOT 分析”. 経営学講義. 勁草書房, 2010, p 40, ISBN : 978-4-326-50334-6.

[5]齋藤州生, 吉野聡, & 佐藤孝吉. (2020). 林業経営における SWOT 分析の検討—有限会社高見林業を事例として—. *日本森林学会関東森林研究*, 71(1), 21-24.