

障害者就労支援とDX・IT活用事例 NPO法人WEL' Sの実践から

特定非営利活動法人WEL' S

就業・生活支援センターWEL' S TOKYO

センター長・主任職場定着支援担当

社会福祉士/キャリア・コンサルタント 堀江美里

背景とDXの位置づけ

現場課題とDXの必要性



特徴：他県の住民が都内の移行支援事業利用後の
定着依頼。または、就職後の登録依頼がある

1. 現場の課題

支援業務は人に依存し、情報が分散しているため職員の負担大。

個別支援の時間を捻出することと職員の燃えつきを防ぐ働き方両立

デジタル化により、障害者及び企業への支援内容が複雑化・高度化するとともに、支援方法の柔軟性・迅速性やきめ細かな支援がさらに求められてきている。

2. DXの役割の確認

DXは業務効率化だけでなく支援プロセスの可視化情報共有で属人化を防ぎ、支援の連続性を確保すること

3. 法人の課題

事業間や職種間の情報連携が必要で、IT基盤整備は急務

- ・総合支援法就労系サービス：拠点 足立区
- ・障害者雇用促進法関係事業：拠点 千代田区、対象 城東工リ

アではあるが実際には全国58自治体との連携実績あり、

4. 段階的な導入（コロナ禍でやらざる得ない状況になった）

現場の声を反映し小さく試行、段階的改善を行い、本人主体の支援を支える仕組みを目指した。IT使いこなしの話ではなく

WEL' SのDXの基本姿勢と全体像



1. 支援の質の可視化

DXは効率化だけでなく、支援の質を見える化し情報共有を促進すること。

2. IT活用 of 四領域

①利用者記録のデジタル化

従前より利用。専用サーバーでの記録管理。ソフトの入ったPCから記録を確認。→今後、DX化対象

②職種連携強化

複数拠点をつないだオンライン朝礼による運営理念の共有、各部門からの情報共有、司会担当＝スピーチ研修
企業支援担当と多機能型（移行、B）情報共有。情報共有はオンライン会議（TEAMS、ZOOM）

③関係機関との情報交換・情報発信

・デジタルプラットフォーム事業（IDを持った人、組織のみ利用できる）支援用動画。ジョブマッチングツール
開発・Facebook、Instagram、X等利用した、外部への情報発信

④組織運営の改善を推進する（情報のレベルによって利用するツールを使い分ける）

所属横断的な職員研修、労働安全衛生委員会、デジタル起案・決裁に移行中（紙ベースからの移行、物品購入、契約等可視化）・職員スケジュール把握、勤怠管理（アルファオフィス）、業務ラインの活用

3. 段階的な導入と負担軽減

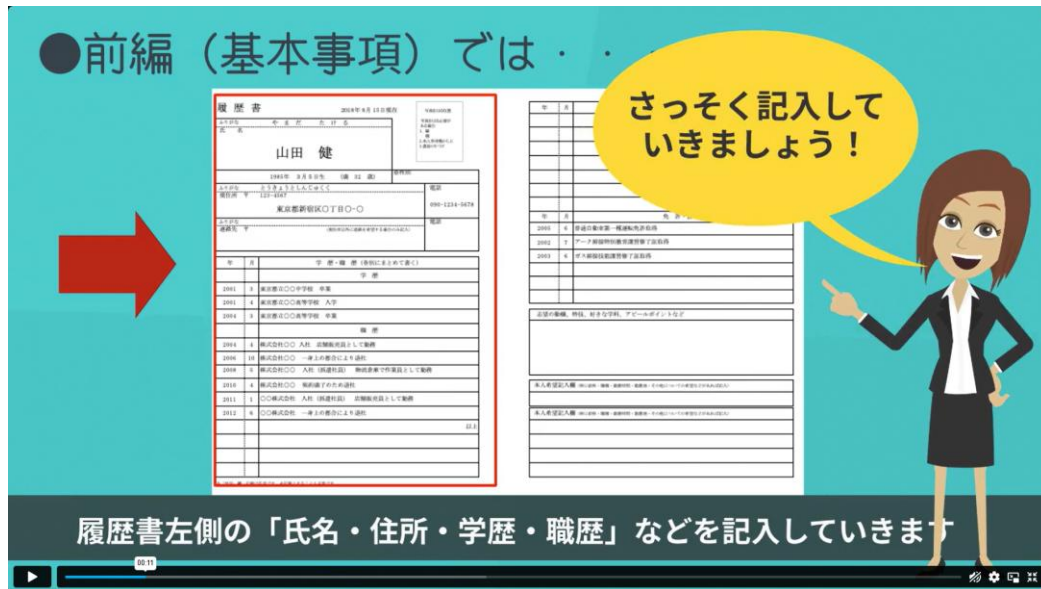
現場の負担を減らしながら段階的にDXを導入し属人化を防止を目指している

4. 本人主体の支援支援

ITは管理強化でなく本人（障害当事者・企業・関係機関等）主体の支援を支えるツールとしての位置づけ

WEL'SのDX実践事例

支援サポート動画による基礎支援の共有化



1. 動画による基礎支援

自己理解や履歴書作成などの基礎支援を動画で提供。
利用者は自分のペースで学ぶ。また、経験の浅い支援者への知識、技能を分かりやすい動画で配信。

2. 支援内容の共有化

職員間で支援内容の共通理解を形成し、属人化しやすいノウハウを資源化した。（例：面談の仕方・さまざまなアプローチ方法の解説や方法等）

3. 専門性の再配分

動画化で時間を節約し、面談で個別調整や深い対話に集中できるように工夫

4. 低コストでの実現

既存のオンライン環境で動画支援を実施し、高価なシステムなしで他法人にも応用可能。

企業プロフィール作成とジョブマッチングの仕組み化



1. 属人化の課題

従来の企業支援は職員の経験に依存し、情報活用が属人化

2. プロフィールシートの再設計

WEL' Sは企業プロフィールと現状把握シートを再設計し、ジョブマッチングに向けてのプロセス、取り組み視点、具体的な情報提供内容や制度等を可視化しました。ジョブマッチングツールの作成

→個別IDを持つ者、機関のみ使用可能な専用サーバーへの情報蓄積)

3. ツールと育成の両輪推進

技術整備と職員育成を同時に進め、組織全体の企業支援力を強化中

4. 若手職員の参画促進

仕組み化により新任職員も支援に関わりやすくなり、対応力が向上中

☆オンラインサロン WEL' SONの取り組み

ジョブマッチングツール

1. 基本情報

Q2 障害者雇用状況 障害者雇用率に関する情報

算定種別	民間企業	都道府県等の教育委員会	国、地方公共団体／特殊法人	
従業員数概算	人	人	人	
除外率摘要後人数 除外率 (%) 0	0人	0人	0人	除外率に関する情報
必要雇用数	0人	0人	0人	法定雇用率のカウント方法
雇用者数	人	人	人	法定雇用率の対象となる障害者
不足数	0人	0人	0人	

Q3 障害者雇用実績

障害者雇用経験の有無

- ☐ 現在雇用している
- ☐ 現在は雇用していないが過去はいた
- ☐ 雇用経験はない
- ☐ わからない

オンライン支援から



○体調や心理的な動きを可視化する

SPISやエクセルシートでもできる健康管理シート、アングーマネージメント、セルフモニタリングシートの活用。合理的配慮の為の自己整理シート等作成等

○画面共有による文字化

認知面に障害のある方のオンライン面談。画面共有により内容を即座に文字化し、時系列での事柄の整理、事実と感情の整理、記憶の補完や今後の方針、取り組み等共通認識を促進。ご自身で職場に伝達や相談をする内容を整理するなど、主体性を引き出すツールとして活用

○視覚的補助で情報定着

視覚的支援により口頭説明だけでは困難だった情報の定着や補完、具体的な振り返りに活用。

○柔軟な支援体制の促進

今まで、退勤後の夜間や土曜対応をしていた面談をオンラインに切り替え。

・都内在住者以外にも都内勤務外在住者多数。

＊もちろん、必要であれば対面で行う方針は変わらず。

利用者の時間的な負担も軽減。職員負担を軽減し、支援の継続性向上

企業支援の再設計：オンラインと対面の役割分担

【WEL'Sサポーター＊企業懇談会参加企業の取り組み】

○オンライン情報共有

オンライン導入により現場同僚の参加が容易になり、情報共有の幅が拡大。対面交流だけの時は、直接業務指示を出す方の参加が難しかった。

○対面研修と交流研修の使い分け

対面はキャリア形成や企業間交流に集中し、深い学びやネットワーク構築を促進する階層分け

○事前に情報整理を自社で取り組んでいただく

相談前にシート類を活用し記入後、相談時間を設ける。支援の必要性について再考する時間になる

○役割分担の効果

オンラインで情報を広げ、対面で深める役割分担が企業支援の質向上に寄与。

○ODXによる関係性再設計

デジタルトランスフォーメーションが企業内の関係性の再設計を支援。都外企業、機関との交流、情報共有が容易になった。結果的に直接的な交流やノウハウの共有につながっている。

このような声をいただきました！

○多拠点のオンライン接続

複数の企業拠点をオンラインでつなぎ、障害当事者が主役となる報告の場を創出

○理解と共感の促進

障害当事者の働き方や強みが伝わり、従来、接点のなかった社員間の理解と共感が広がりました。

○自己理解と自信の向上

当事者の自己理解が深まり、自信向上につながる新たな役割や業務依頼が生まれました。

○ODXによる関係性再構築

オンラインは心理的距離を縮め、企業内の関係性を再構築する効果的なツールとして機能しています。

成果と課題

得られた効果

属人性の低減と引継ぎ向上

DX導入により属人性が減り、業務の引き継ぎの質が大幅に向上。

障害当事者・企業担当者の主体的活動

障害当事者が活動報告の中心となり、企業内の理解と新たな業務依頼。支援者の役割理解

働き方の柔軟性向上

職員の夜間や土曜対応の柔軟性が増し、移動時間の削減で負担が軽減されました。

支援の質と継続性の向上

DXは単なる効率化を超え、支援の質と継続性を高める本質的な改善をもたらす可能性を実感した

見えてきた課題

導入初期の負担増

システム導入の初期段階では負担が増え、運用の定着に時間がかかる。支援との両立

ITスキル差とコスト課題

従業員間のITスキル差や更新にかかるコストが運用の障害となる

情報共有ルール必要性

情報共有のルール整備とクローズドな運用基盤設計が不可欠。

運用規範とDX推進

デジタルトランスフォーメーションはツールだけでなく運用規範と共に進める必要がある。

→公的な事業、費用で得た知見を一法人だけの財産ではなく、地域の財産にする必要性

今後の展望とまとめ

DXで大切にしている視点

目的の共有優先

DX推進では、ツール選定の前に目的を全員で共有することが必須と痛感。

段階的な改善

完璧を求めず、小さなステップで継続的に改善を進めることが重要。業務、支援との両立

現場の声起点

現場の意見を出発点に設計し、実務に即したDXを推進

本人主体とソーシャルワークの原則

利用者（障害当事者・企業・関係機関等）主体の視点とソーシャルワークの原則を常に中心に置き、質の高い支援を目指す



これからの就労支援とまとめ



共有基盤の検討

各法人のDX実践を共有知化するクローズドな共有基盤の設計が重要な課題です。

標準化と柔軟性

支援現場で起きている状況から、支援の標準化。その上で地域特性、社会資源等の状況に応じた支援の柔軟性を両立させる制度設計や運用

オンライン支援実践の共有

オンライン支援の活用により、対面でのより効果的な支援を深めていく。

持続可能なDX基盤

DXは魔法ではなく、質と持続性を支える基盤として重要。人手不足、人材不足といわれる障害者福祉、就労支援の実践を集約していく

