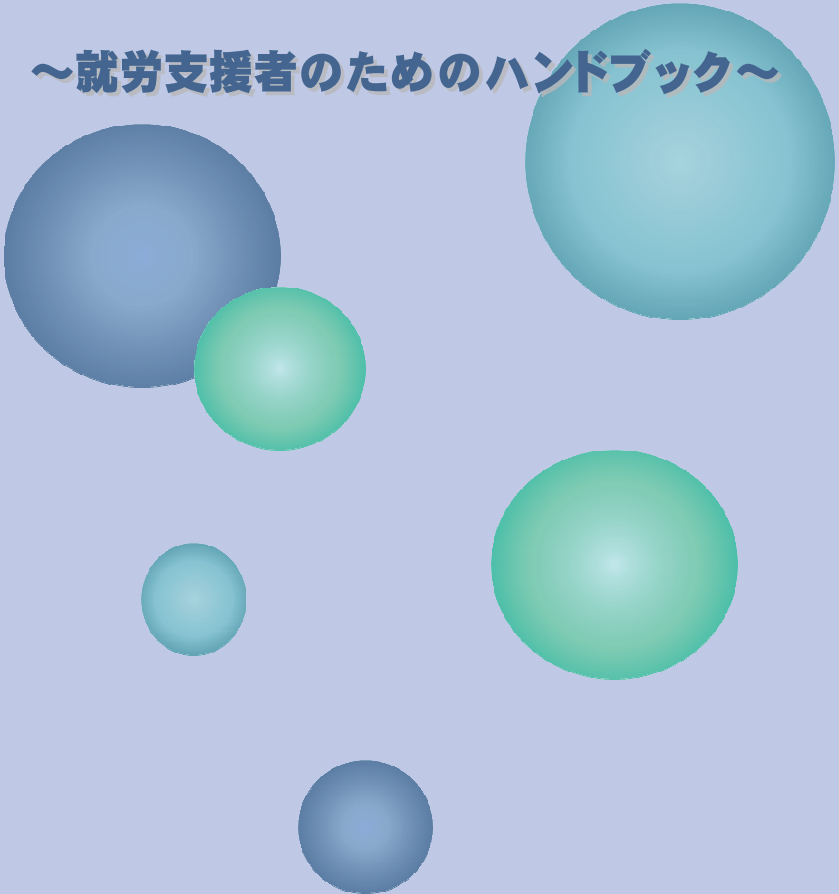


障害者職業総合センター職業センター

支援マニュアル No. 7

# 発達障害を理解するために 2

～就労支援者のためのハンドブック～



独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構  
障害者職業総合センター

## はじめに

障害者職業総合センター職業センターでは、平成17年度から、知的障害を伴わない発達障害（自閉症、アスペルガー症候群、学習障害、注意欠陥多動性障害）の方を対象とした「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム」を構築し、プログラムを実施してきました。以来、発達障害者の職業リハビリテーションにかかる支援技法の開発に努めるとともに、具体的な取組については、実践報告書や支援マニュアル、職業リハビリテーション研究発表会を通じて報告してきました。

平成19年度からは、発達障害者の就業支援セミナー等の支援者向け研修を通して支援ノウハウの普及に努めつつ、職業的課題に関する詳細なアセスメント及び技能トレーニングの実施内容・実施方法の改良を行ってきたところです。

このハンドブックは、職業リハビリテーションにかかる支援技法開発の一環として、発達障害のある方の就労にかかわる支援者の方々の参考となるように、就労支援に必要な知識や支援ノウハウ等を網羅し、より実践的な場面で活用されるように支援ポイントを取りまとめて記載したものとなっています。

この作成にあたっては、巻末に掲載しております委員及び発達障害のある方を雇用している事業主の方々にご協力を頂いております。

このハンドブックが、発達障害のある方の就労支援にかかる職業リハビリテーションサービス向上の一助となれば幸いです。

平成24年3月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構  
障害者職業総合センター職業センター長  
畑 俊一

このハンドブックは・・・

発達障害のある方を雇用している、また雇用しようとしている企業に対して就労支援者が適切に支援できるように、必要な情報をまとめたものです。

障害者職業総合センター職業センターでは、本**ハンドブック**に加えて、企業を支援する際に活用できるツールとして**リーフレット（発達障害について理解するために ～事業主の方へ～）**を作成いたしました。

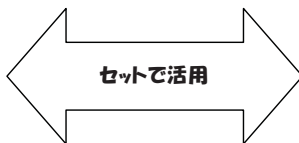
リーフレット活用の際に事業主に対して説明が十分に行えるようハンドブックには詳細な情報を盛り込んでいます。ハンドブックを通じて知識を得た上で、リーフレットを活用することで、より質の高い事業主支援を目指しています。このハンドブックを活用される方は、リーフレットも合わせてご利用いただくことをお勧めいたします。

リーフレットは障害者職業総合センター職業センターホームページからデータをダウンロードすることができます。

<http://www.nivr.jeed.or.jp/center/report/hattatsu.html>



**ハンドブック**



**リーフレット**

### 発達障害を理解するために 2

～就労支援者のためのハンドブック～

発達障害のある方の就職・職場定着に向けた事業主支援を行う上で必要な知識等を網羅したものです。

### 発達障害について理解するために

～事業主の方へ～

発達障害のある方の就職・職場定着に向けて、職場担当者の理解促進と関係者の共通理解を図るための支援ツールです。

# 目 次

<b>1 発達障害のある方はこんなところで困っています</b>	
<b>職場での10の疑問に答えます</b> .....	1
(1) 出勤の際に.....	2
(2) 仕事の指示を聞く際に.....	4
(3) 会話の場面で.....	6
(4) 仕事で困った時に.....	8
(5) 仕事が滞ってきた時に.....	10
(6) 休憩時間の過ごし方.....	12
(7) 仕事の状況が変化した時に.....	14
(8) 人とのかかわりの中で.....	16
(9) 音・におい・光について.....	18
(10) 仕事の切り上げ方について.....	20
<b>2 発達障害について</b>	
(1) 発達障害とは	
ア 発達障害の種類.....	23
イ 発達障害の原因.....	24
(2) 発達障害の特性	
ア 自閉症、アスペルガー症候群、その他の広汎性発達障害の特性.....	25
イ 学習障害(LD)の特性.....	29
ウ 注意欠陥多動性障害(ADHD)の特性.....	30
エ 二次的障害.....	31
オ 精神障害者保健福祉手帳の活用.....	32
◆発達障害のある方とかかわる支援者の心得(その1)、(その2).....	33
<b>3 職場への受入れ、定着を促すために</b>	
(1) 発達障害のある方が働きづらい原因とは(受入れ時の課題).....	35
(2) 受入れ時の支援のポイント.....	37
(3) 企業にとっての発達障害者雇用のメリットは.....	38
(4) キャリアアップと職場定着の課題(受入れ後の課題).....	39
(5) 企業でのストレス対処のヒント	
ア ストレス対処の考え方.....	40
イ ストレス対処にかかる具体的な対策例.....	41
【コラム】ちょっとした一言に気をつけよう.....	45
◆発達障害のある方とかかわる支援者の心得(その3)、(その4).....	46

#### 4 職業生活を支えるために

(1) 生活場面に仕事上のトラブルの原因が潜んでいます	47
(2) 有効に社会資源を活用しましょう	48
(3) 家族とのかかわり方	51
【コラム】家族は、就職活動でどのようにかかわるべきでしょうか?	52

◆発達障害のある方とかかわる支援者の心得（その5）、（その6）	53
---------------------------------	----

#### 5 「ナビゲーションブック」の活用

(1) ナビゲーションブックとは、その活用方法	55
(2) ナビゲーションブックの作成方法	55
(3) ナビゲーションブックの活用場面	56
(4) ナビゲーションブックの作成上の留意点	58
【コラム】ナビゲーションブック作成のコツ	59
ナビゲーションブック（書式例）	60

◆発達障害のある方とかかわる支援者の心得（その7）	63
---------------------------	----

#### 6 企業の雇用事例

事例1 「障害特性と仕事のマッチングに成功した事例」	66
事例2 「きめ細かな個別対応により問題解決を進めた事例」	68
事例3 「ナビゲーションブックと 定期的なコミュニケーションが活かされた事例」	70
事例4 「パソコンの専門的技能を活かした事例」	72
【コラム】雇用失敗事例から学ぶ	74

#### 7 発達障害のある方の雇用対策

(1) 各種援助について	75
(2) 支援機関について	
ア 支援機関のサービスの連携	84
イ 支援機関の紹介	86

<引用文献・参考文献>	90
-------------	----

## 第1章

**発達障害のある方はこんなことで困っています  
職場での10の疑問に答えます**

# 1 発達障害のある方はこんなことで困っています 職場での10の疑問に答えます

企業で働く発達障害のある従業員は、日々職場においてどんなことで困っているのでしょうか。

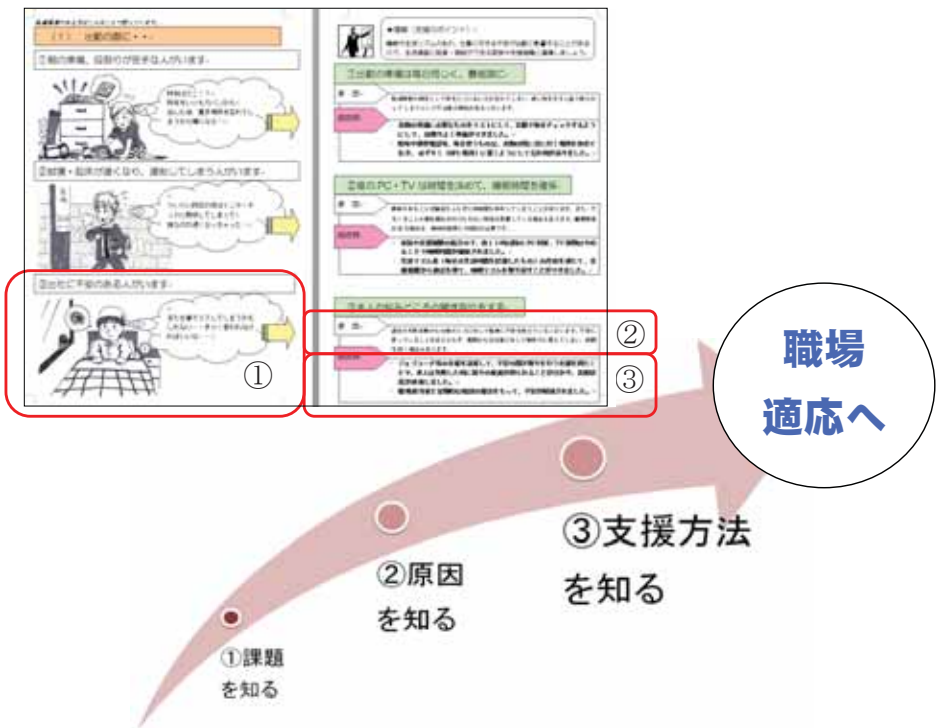
発達障害のある方を採用し、企業で戦力として活用していくためには、支援者は当然のことながら、職場の上司や同僚が発達障害について十分な知識を得ておく必要があります。また、関係者は日々発達障害のある方がどんな問題で困っているのか、どのような支援を必要としているのかということを正しく理解しておくことが大切です。

本項では職場でしやすい発達障害のある方の困り事を取り上げ、その原因や支援成功例を併記しています。職場での困り事を通じて、発達障害とはどういったものかを考えていくことができるでしょう。発達障害の特性については「2 発達障害について」で詳しく述べていきます。

下図のように見開き2ページで

- ① 発達障害のある方の困っている事項（課題）
- ② なぜ困っているのか（原因）
- ③ 問題解決に向けた周囲のかかわり方の成功例（支援方法）

を示しています。これらを踏まえて発達障害のある方の職場適応を推進していきましょう。



発達障害のある方はこんなことで困っています。

## (1) 出勤の際に・・・

### ①朝の準備、段取りが苦手な人がいます



財布はどこ！？  
財布をいつもカバンから  
出した後、置き場所を忘れてし  
まうから嫌になる！

### ②就寝・起床が遅くなり、遅刻してしまう人がいます



ついつい昨日の夜はインターネ  
ットに熱中してしまって  
寝るのが遅くなっちゃった！

### ③出社に不安のある人がいます



また仕事でミスしてしまうかも  
しれない・・・きつく言われな  
ければいいな・・・





### ★理解（支援のポイント）

睡眠や生活リズムの乱れ、仕事に対する不安が出勤に影響することがあるので、生活場面に助言・援助ができる家族や支援機関と連携しましょう。

## ①出勤の準備は毎日同じく、最低限に

### 原因

発達障害の特性として何をどこにおいたか忘れてしまい、探し物をする益々散らかってしまうという不注意の傾向がある人がいます。

### 成功例

- ・ 出勤の準備に必要なものをリストにして、玄関で毎日チェックするようにして、段取りよく準備ができました。
- ・ 財布や携帯電話等、毎日使うものは、出勤の際に目に付く場所を決めておき、必ずそこ（同じ場所）に置くようにして忘れ物が減りました。

## ②夜のPC・TVは時間を決めて、睡眠時間を確保

### 原因

興味のあることは脳目もふらずに何時間も熱中してしまうことがあります。また、やるべきことの優先順位が付けられない特性が影響している場合もあります。睡眠障害がある場合は、精神科医師との相談が必要です。

### 成功例

- ・ 家族や支援機関の協力の下、夜11時以降のPC利用、TV視聴はやめることで睡眠時間が確保されました。
- ・ 生活リズム表（毎日の生活時間を記録したもの）の作成を通じて、支援機関から助言を得て、睡眠リズムを取り戻すことができました。

## ③本人の悩みどころの聞き取りをする

### 原因

過去の失敗体験から仕事のミスに対して極度に不安を抱えている人がいます。不安に思っていることを伝えられず、周囲からは仕事に対して無気力に見えてしまい、誤解を招く場合もあります。

### 成功例

- ・ ジョブコーチ等の支援を活用して、不安の聞き取りを行う支援を得たことで、本人は失敗した時に周りの配慮が得られることが分かり、出勤状況が改善しました。
- ・ 職場担当者と定期的な相談の機会をもって、不安が解消されました。

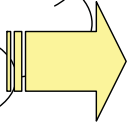
発達障害のある方はこんなことで困っています。

## (2) 仕事の指示を聞く際に・・・

### ①説明だけでは混乱し、メモが苦手な人がいます



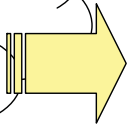
メモを取るように言われたから、完璧に書き留めようとしているのに説明が速くて書きとめられない！  
どうすればいいんだ。



### ②指示されていないことの推測が苦手な人がいます



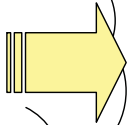
あれっ みんな資料が机においてある！朝資料渡されたけど、会議で使うって言われていなかったから持ってこなかったよ！



### ③些細なことに気を取られて、指示に集中できない人がいます



「このくらい」って、どのくらい  
「あんばい？」、「塩梅？」って何だっけ。  
う～ん、やり方がよくわからなくなっちゃった・・・





### ★理解（支援のポイント）

本人の学歴や職歴に左右されることなく、どこが理解できていないのか具体的に確認することが重要です。

## ① マニュアル等を活用、ゆっくり説明

### 原因

話を聞きながらメモに取ることが苦手な人がいます。  
断片的なメモは取れても、全体がわかるようにメモを取るのが苦手な人がいます。

### 成功例

- ・ メモは説明を全部書き取るのではなく、仕事の進め方等、要点だけを書き取るように促したことで正しい仕事ことができました。
- ・ メモ取りが苦手な人には、要点メモやマニュアルを事前に渡し、それらをもとにゆっくり説明することで、正しい作業につながりました。

## ② やって欲しいことは具体的に

### 原因

説明に含まれる暗黙の了解事項を理解するのが苦手な方がいます。  
言葉を字義通り理解してしまい、実際の仕事に齟齬が生じる場合があります。

### 成功例

- ・ 細かい説明を省いて、本人にやって欲しいことを端的かつ具体的に説明することで正しい仕事ことができました。
- ・ 仕事に入る前に、指示が理解できたかどうかを再度確認することで、正しい理解を促すことができました。

## ③ 必ず質問の機会を設ける

### 原因

説明の一部に気になることがあると、それについて考えこんでしまって集中が途切れてしまう場合があります。

### 成功例

- ・ 説明後に必ず質問の時間を設定して、疑問点を解消するようにして正しい理解が得られました。
- ・ 「あれ」、「それ」、「だいたい」、「ある程度」等、あいまいな表現は避けて明確に指示することで、疑問なく仕事に取り組みました。

発達障害のある方はこんなことで困っています。

### (3) 会話の場面で・・・

#### ① 雰囲気や人の都合を読み取るのが苦手な人がいます



困ったことは早いうちに話しておかないといけない！  
困ったことがあったらいつでも相談してって言われていたし・・・

#### ② 適切な話題、言葉遣いを知らない人がいます



急に「おまえやる気がない！」って怒り始めたけど、何か悪いことを言ったかな？いつも率直に言えと言われるから、「この仕事の必要性が分からない」って言ったけど・・・

#### ③ 話題に夢中になったり、他に注意が向き、会話が疎かになる人がいます



あれ、蛍光灯が切れている。  
庶務の人に電話しておかないとな・・・  
そういえば課内の組織が変わったから連絡先も違うのかな？



### ★理解（支援のポイント）

時間を決めて話す、話す話題を予め決める、話が一方的になった時や、本筋からずれた時に止める、といったルールを事前に確認しておきます。

## ①都合が悪い時はそのことを本人に伝える

### 原因

相手の表情、雰囲気を読み取るのが苦手な人がいます。一度話し出すと、相手の様子が目に入らず、話し過ぎてしまったり、逆に過度に萎縮してしまい、必要なことを伝えられないことがあります。

### 成功例

- ・ 上司との会話中は手を上げて、確認を取ってから発言するように習慣づけて、話すタイミングを相手に判断して貰うようにしました。
- ・ 都合が悪い時は、会話を遮ることを事前に確認しておき、話し相手から会話を切り上げることで、本人も状況を理解することができました。

## ②場面に応じたかかわり方を教える

### 原因

その場にある話題や言葉遣いを選ぶことが苦手なため、ストレートな表現で相手を怒らせてしまうことがあります。

### 成功例

- ・ 会議の議題のようにその場で話すべき内容を事前に決めておくことで話題がずれないように話することができました。
- ・ 言葉遣いや態度について、その状況にふさわしいやり方を教えて貰うことで、同じような場面で気をつけることができました。

## ③話が長くなったり、脱線した時は止める

### 原因

話に集中しすぎると、周りの人の様子が見えなくなり、話が終わらないことや、逆に注意が散漫になると、周りの様子に気を取られて話を聞くことができないことがあります。

### 成功例

- ・ 過度に話に熱中している場合は、周りから止めることも有効です。話が長くなったときの周りの対応を事前に申し合わせておくことで対応できました。
- ・ 注意散漫になった時は注意を引くために声かけしてみました。休憩を挟むことも有効でした。

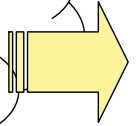
発達障害のある方はこんなことで困っています。

## (4) 仕事で困った時に・・・

### ①上司や同僚に迷惑をかけると思っている人がいます



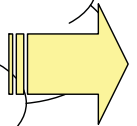
これは難しい問題だけど、  
こんなことを相談したら  
忙しい上司の手を煩わせる  
ことになるし、なんとか  
自分で解決しよう。



### ②困ったことをどう表現して良いか分からない人がいます



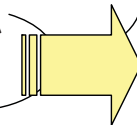
できるだけ時間のかからないように短  
く報告しようと思うけど、何をどこま  
で伝えたら良いかなーあまり短すぎても  
駄目だし、これまでの経緯を全部話  
した方がいかな。



### ③自分から話しかけるのが苦手な人がいます



自分の要件で上司の時間を取って貰う  
のは申し訳ないし、いつ声をかけたら  
いいだろう。  
タイミングが難しいなー。いっそ声か  
けてくれれば楽なのに。





### ★理解（支援のポイント）

言い出しにくい困り事を引き出す「きっかけ」が必要です。定期的な相談、日誌、支援者からのヒアリング等、本人にあった方法を設定します。

## ①報告するタイミングを予め決めておく

### 原因

自分で話すタイミングを判断するのが苦手な人がいます。また上司に報告の時間を取らせるのは非効率と思いこんでいて、報告が遅れてしまう場合もあります。

### 成功例

- ・ 自発的な報告が苦手な点に配慮し、1週間に1回30分程度のヒアリングの機会を設定しました。その時に困り事を話せるようになりました。
- ・ ジョブコーチ等の支援者から定期的に困り事を聞く時間を設定してもらったことで、問題を発見することができました。

## ②報告の要点をメモやメールにして伝えるよう促す

### 原因

相手に完全に理解してもらおうとして同じことを繰り返して言ったり、逆に経過を飛ばして話をするので報告が意味不明になったりと、表現が苦手な人がいます。

### 成功例

- ・ 口頭で伝えるのが苦手な人に報告の要点をメールやメモにするよう促したことで、ポイントが明らかになりました。
- ・ 聞いた内容を担当者がホワイトボードやノートに書きながら、話した内容を視覚的に整理していくことで、本人も話しやすくなりました。

## ③時折周りから様子を伺うようにする

### 原因

周りに対して極度に萎縮してしまい、つまづいても自分から声がかけれない人がいます。過去の怒られた経験から自信をなくしてしまっている可能性があります。

### 成功例

- ・ いくら待っても報告に来なかったので、初めは周りが様子を伺って、報告するきっかけを伝えました。仕事中に話しかけて良いことが分かると同じような状況で報告ができるようになりました。
- ・ 初め、ジョブコーチ等の支援者が促し役をすることで、きっかけがつかめるようになりました。

発達障害のある方はこんなことで困っています。

## (5) 仕事が滞ってきた時に・・・

### ① 優先順位をつけるのが苦手な人がいます



明日までの仕事と、明後日までの仕事と後、何だっけ・・・  
あれもやって、これもやって・・・  
あー順番が分からない！

### ② マニュアルの活用が苦手な人がいます



文字だけで書いてあるマニュアルは使いにくいな・・・何をどこまでやればいいのか分からないから写真とか図があるといいな。

### ③ 手先が不器用な人がいます



どうしても手先を使った細かい仕事は加減がうまくいかないなー焦ると益々うまくいなくなる・・・





### ★理解（支援のポイント）

何をいつ、どのように進めるのか、仕事を分かりやすくする工夫が求められます。手先の不器用さ等、仕事の適性を見ておくことも重要です。

## ①優先順位を明確に伝える

### 原因

複数の作業を任されると、優先順位をつける判断や、仕事の依頼主とのコミュニケーションの取り方が苦手なことから、うまく仕事を進められない人がいます。

### 成功例

- ・ 複数の作業を行う時に、上司と優先順位やスケジュールを話し合っ、納期までに仕事をこなすことができました。
- ・ 仕事の納期までの途中に経過を報告させて、スケジュールの見直しや仕事の仕方について適宜指示することで迷いなく仕事ことができました。

## ②図や写真・動画等、本人の理解しやすい方法でマニュアル作成

### 原因

文字情報だけでは仕事の進め方を想像できなかったり、仕事の成果のイメージを持っていない人がいます。

### 成功例

- ・ 仕事の手順を図や写真にして手順書を作成したり、動画で見られるようにすることで仕事の進め方のイメージが持てました。
- ・ マニュアルに本人がミスしやすい手順における対応方法を盛り込むことで、仕事上でのエラーを減らすことができました。

## ③手先を使った仕事は避ける

### 原因

特性から手先の繊細な動きがしにくい人がいます。また身体のバランスが悪く、全身を使った作業（粗大作業）が苦手な人もいます。

### 成功例

- ・ 苦手な仕事を聴取して、それらを外していくことで自信を持って仕事に臨むことができました。
- ・ 手先を使った仕事もじっくり行えるように長めの時間を設けることでミスが少なく仕事ことができました。

発達障害のある方はこんなことで困っています。

## (6) 休憩時間の過ごし方・・・

①空いている時間をどう過ごして良いか分からない人がいます



休憩時間は自由に過ごさせて言われているけど、どうしたら良いのかな。何しても良いなら仕事しようかな

②何を話してよいのか分からず、上司や同僚との雑談が苦手な人がいます



あまり気の利いたことが言えないから雑談は苦手だな。話題もないし。下手なことを言って、怒らせないようにしないと・・・

③人が多いとうまくリフレッシュできない人がいます



休憩は1人で過ごしたいけど、どこも人が一杯だな。会社にいるだけで仕事も休憩も人に見られているようですごく緊張する！



### ★理解（支援のポイント）

休憩は1人で過ごしたい人も多いので、思い思いの過ごし方ができるように配慮すると良いでしょう。

## ①休憩時間の過ごし方を決めておく

### 原因

会社の休憩時間でどの程度のことが許されるのかという暗黙の了解が分からず、休憩をどう過ごしてよいのかを悩んでいる人がいます。

### 成功例

- ・ 休憩時間の過ごし方について相談しておき、休憩中にやることを決めておくことで気分転換することができました。
- ・ 休憩を過ごす場所や内容について、ジョブコーチ等の支援者から本人にアドバイスをしてもらい、休憩時間をうまく過ごすことができました。

## ②無理に雑談に加わらなくても良いことを伝えておく

### 原因

休憩時間に適当な話題を見つけたり、上司や同僚への言葉遣いがうまくいかないことで、雑談に加わるのが苦手な人がいます。

### 成功例

- ・ 休憩時間中は無理に他の人との会話に加わらなくても良いこと、それにより仕事上で不利益がないことを伝えることで、本人の安心感をもらいました。
- ・ 周りの社員に、集団の会話に参加するのが苦手な特性を伝えておくことで、本人も無理なく休憩を過ごせました。

## ③休憩時間を他の人とずらして取れるようにする

### 原因

職場にいること自体に緊張感が強く、休憩で他の人と一緒にいる時間を過ごすことがストレスになる場合があります。

### 成功例

- ・ 休憩を1人で過ごせる場所を確保するようにしました。
- ・ 休憩時間を他の社員とずらして取れるようにすることで、1人で安心して過ごすことができました。

発達障害のある方はこんなことで困っています。

## (7) 仕事の状況が変化した時に・・・

### ①与えられた仕事以外、自発的に取り組めない人がいます



自分は「あの仕事」をやれと言われていないけど、やらないといけ  
ないかな・・・  
でも言われていないのに  
手を出したら迷惑だよ。多分・・・

### ②仕事の変更・中止・延期に混乱する人がいます



えーまた別の仕事！  
せっかく終わりそうな仕事があるのに・・・  
今度はいつやればいんだろう。  
明日は他の仕事があるし・・・  
どうしよう。

### ③些細なことに気を取られて、仕事が進まない人がいます



あんパンを品だしするよう  
に言われたけど・・・  
つぶあんが右で、  
こしあんが左でいいの？逆？  
聞いていないや・・・



### ★理解（支援のポイント）

臨機応変さを求めず、変更等は事前に予告しておき、やるべきことを分かりやすく伝えること。更にフォローアップを行いましょう。

## ①手伝える仕事や指示する人の範囲を決めておく

### 原因

状況を見て、判断することは苦手なので、下手に手を出すより、任された仕事をしていけば支障がないと考えている場合があります。

### 成功例

- ・ 誰と誰から仕事の指示を受けるかを明確にしておくことで、上司以外の人からの指示も受けられるようになりました。
- ・ 行った仕事をリスト化しておき、自分の仕事の範囲を担当者と整理することで、その範囲の中で仕事をしていくようにしました。

## ②変更等は極力事前に予告しておく

### 原因

突然の変更があると、先の見通しが立たなくなるので本人は大変不安になる場合があります。

### 成功例

- ・ 変更が分かった場合、極力事前に予告しておくことで不安が軽減されました。
- ・ 仕事に取りかかる時に、変更・中止・延期の可能性があることを伝えておくことで落ち着いて取り組めるようになりました。

## ③気になるポイントを早めに聴き取り、解決をサポート

### 原因

気になるポイントは人それぞれですが、思わぬことに疑問を抱いたり、こだわってしまい仕事の手が止まってしまう場合があります。

### 成功例

- ・ 気になった箇所についてはその場で質問するか、疑問を書きとめておき、後に担当者に確認するというルールを作ることで、スムーズに仕事ことができました。
- ・ 集中力が乱されて、些細なことが気になりだした時には休憩を取ることによって、再び集中力を発揮することができました。

発達障害のある方はこんなことで困っています。

## (8) 人とのかかわりの中で・・・

### ①名前を忘れてしまう人がいます



この人は顔は知っているんだけど、  
名前が出てこないな・・・  
山田さんだっけ、  
山口さんだっけ？

### ②人の顔を見分けることが苦手な人がいます



この人、〇〇さんだっけ。  
どこか違うような気がする。  
髪型が違うのかな・・・  
間違えているかもしれないから  
名前は呼ばないようにしよう・・・



### ★理解（支援のポイント）

顔を判別したり、顔と名前を一致させて覚えるのが苦手な人がいます。決して悪気はないことを理解しましょう。

## ①写真付きの名簿を利用する

### 原因

発達障害のある方の中で顔と名前を一致して覚えるのが苦手な人がいます。顔を見ても咄嗟に名前が思い浮かばないケースがあります。

### 成功例

- ・ 近い人については写真付きの名簿を作成して、本人が顔と名前を覚えられるように工夫しました。

## ②咄嗟に見分けることが難しいことを周りが理解しておく

### 原因

視覚的な認知に問題があると、顔の表情を見分けるのが苦手だったり、ちょっとした髪型の変化で別人ととらえてしまう人もいます。

### 成功例

- ・ 咄嗟に顔を見分けるのが難しいことを周りが理解しておき、話しかける時に名札を見せながら話すことで、本人は話している相手を正しく認識することができるようになりました。

発達障害のある方はこんなことで困っています。

## (9) 音・におい・光について・・・

### ①大きな音や人の話し声に敏感な人がいます



大きな音を聞いていると、  
責められている感じがする・・・  
あと、周りの人の話し声を  
聞いていると  
仕事に集中できないな。

### ②においが気になって集中できない人がいます



他の人は気にならないって言うけど  
何でだろう・・・  
この部屋に入ってからずっと臭い  
が気になるな。

### ③部屋の明かりの強さに敏感な人がいます



このショーケースの  
光がまぶしいな・・・  
疲れてきたから益々気になって  
しまうんだけど・・・





### ★理解（支援のポイント）

感覚機能の敏感さ、鈍感さについて把握して、本人が過ごしやすい環境を整えられるようにできる配慮を行います。

## ① 仕事を静かな環境に設定、耳栓やヘッドホンを活用する

### 原因

聴覚過敏の特性を持っている方には、突発的な大きな音、大きな声、特定の音に大変敏感で、体調によっては悪い影響を及ぼす可能性があります。

### 成功例

- ・ 仕事に支障のない範囲では耳栓を使ったり、ノイズキャンセリングヘッドホンを活用する等、配慮して仕事に集中できました。
- ・ 集中を要する仕事の時は静かな部屋に移動することでミスを減らすことができました。

## ② マスクの着用、休憩を入れる、場合によって仕事場の変更も検討

### 原因

嗅覚過敏の特性がある方は、程度差はありますが特定のにおいに敏感で、他の人が気にならない程度の臭いでも極度に反応してしまう場合があります。

### 成功例

- ・ マスクを着用して仕事を行うことで、においを気にせずに仕事することができました。
- ・ 必要に応じて休憩を取ったり、仕事場を変更することにより集中して仕事ことができました。

## ③ サングラスの着用、休憩を入れる、場合によって仕事場の変更も検討

### 原因

視覚過敏の特性のある方は、強い蛍光灯の光やPCのモニターの光等に敏感な人がいます。

### 成功例

- ・ サングラスを着用して仕事を行うことで、集中して仕事できるようになりました。
- ・ PCのモニターを白黒反転させることで光が気にならなくなりました。
- ・ 必要に応じて休憩を取ったり、仕事場を変更することにより集中して仕事ことができました。

発達障害のある方はこんなことで困っています。

## (10) 仕事の切り上げ方について・・・

### ①仕事の切れ目に関係なく帰ってしまう人がいます



仕事途中だけど、  
いつも上司から  
できるだけ残業するなって  
言われているから、  
今日は帰ろう。  
また明日続きをしよう・・・

### ②仕事が終わるまで続けてしまう人がいます



どれ位かかるか  
分からないけど・・・  
できるだけ早くやって  
と言われているから、  
終わるまで続けよう。

### ③上司に相談するタイミングをつかめない人がいます



上司が忙しそうに  
しているから・・・  
今日は相談しなくて  
いいかな。  
多分、そんな重要なこと  
じゃないし・・・



### ★理解（支援のポイント）

周りの状況が全く見えていなかったり、逆に気を遣いすぎている場合もあるので、仕事をどこまで終わらせればいいのか目安を伝えましょう。

## ① 1日の仕事の終わりの目安をつける

### 原因

この場合、「残業は良くない、仕事が途中で帰るべき」といった思いこみが影響しています。状況に合わせて柔軟にルールを変えられない特性があります。

### 成功例

- ・ 上司との面談において緊急時は残業もあり得ることを再確認した上で、残業を依頼しました。
- ・ 終業時間に近づいた時点で、どこまで仕事するかを上司と確認しておき、最低限必要な時間分残業してもらうように依頼しました。

## ② 1日の仕事の終わりの目安をつける

### 原因

この場合は「できるだけ早く」という指示を受けて、「できるまで仕事を続けて、とにかく早く終わらせるべき」といった思いこみが影響しています。

### 成功例

- ・ 具体的な納期や終わりの目安をはっきり示すことで、途中で仕事を中断することができました。
- ・ 終業時間に近づいた時点で、どこまで仕事するかを上司と確認しておき、その日やるべき仕事の範囲を決めました。

## ③ 終業時には上司か代行者への報告を徹底する

### 原因

報告・相談する必要性は分かっているにもかかわらず、話しかけるタイミングや話す内容で困っていることがあります。緊張が強いタイプは、特に報告・相談に時間がかかることがあります。

### 成功例

- ・ 終業時間が近づいた時点で、毎日必ず上司か代行者に対して一日の作業の報告・相談の機会を設け、仕事を切り上げられるようになりました。
- ・ ジョブコーチ等の支援者がタイミングや方法を教えて、徐々に自分自身で自発的に報告ができるようになりました。

## 第2章

# 発達障害について

## 2 発達障害について

### (1) 発達障害とは

#### ア 発達障害の種類

発達障害は、脳の機能の偏りによって生じる障害です。

発達障害者支援法（平成17年4月施行）の中で、以下の種類が支援の対象として定義されました。

- ★ 自閉症、アスペルガー症候群、その他の広汎性発達障害
- ★ 学習障害
- ★ 注意欠陥多動性障害
- ★ その他これに類する脳機能の障害であって、

**その症状が通常低年齢に発現するもの・生まれつきのもの**

それぞれの障害は診断名ごとに完全に分離しているわけではなく、障害が重複している場合も多く見られます。

また、それぞれの障害毎に見られる行動や物事のとらえ方の特徴を、障害特性といいます。障害特性の現れ方には個人差があり、同じ診断名であってもその現れ方は様々です。

発達障害のそれぞれの障害特性を知ると共に、各個人の特徴的な部分を把握することも必要となります。



図1 発達障害の種類 イメージ

## イ 発達障害の原因

発達障害の原因は、脳の中枢神経系に生じた何らかの機能的な偏りであると考えられています。それによって、能力のアンバランスさや、認知機能の偏り、またそれに基づいた独特の言動が生じます。

外見からはわかりにくいために、周囲からは「やる気がない」、「変わっている」といった印象で受けとめられることもあります。これらは障害特性であり、「性格の問題」、「本人の努力不足、怠慢」、「しつけや生育環境、経験不足による問題」ではありません。

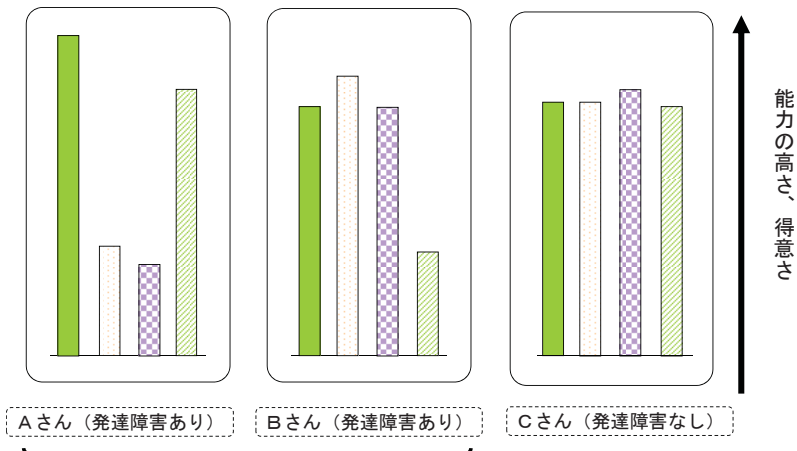


図2 能力のアンバランスさ イメージ

発達障害は、生来性あるいは生後早期に生じ、成長過程でその特性がはっきりしていきますが、大人になってから障害の存在に気付かれる場合もあります。また、生涯継続する特徴ですので、本質的な障害特性や個人の特徴は、なんらかの方法や教育によって治癒したり、年齢を経ることで無くなっていくものではありません。しかし、本人の特性と置かれている環境とがフィットする

との中で十分に実力を発揮することができますし、また環境の中で実力を発揮するための方略を知的に学習していくことができる場合もあります。

本人が不適応状況をきたしているときには、その方の特性と環境との間のどこかに無理が生じていないか一緒に検討することが重要です。

## **(2) 発達障害の特性**

それぞれについて概観しますが、特性の現れ方は極めて個人差があります。

### **ア 自閉症、アスペルガー症候群、その他の広汎性発達障害の特性**

自閉症、アスペルガー症候群、その他の広汎性発達障害には、「社会性」、「コミュニケーション」、「想像力」の三つの領域に特性があり、これを「三つ組の特性」といいます。一見した見え方（現れ方）により自閉症、アスペルガー症候群、その他の広汎性発達障害と区分することもあります。いずれも同じ三つ組の特性を持つ方たちですので、全体をまとめて「自閉症スペクトラム」といいます。三つ組の特性以外にも、五感などの感覚の過敏さや鈍感さ、運動の苦手さや反対に極端な器用さといった特徴が見られる場合があります。

#### **① 三つ組の特性**

先述した通り、三つ組の特性とは社会性の質的な特徴、コミュニケーションの質的な特徴、想像力の質的な特徴の三つを指します。例えば、不適切な振る舞いをするからとか、交流が少ないから社会性の特徴があるというものではありません。また、反対に社会性の特徴があるから不適切な振る舞いをするというものでもありません。つまり、良い（適切）／悪い（不適切）、多い／少ないという問題ではありません。

社会性の質的な特徴とは、例えば非常にマイペースでいろいろなことに惑わされにくく、自分の意思を一貫して保てる特徴です。反面、他者の考えていることや思っていることを直感的に推測することが苦手と思われることもあります。明確なルールなどは頑なに守ろうとしたり、誰に対しても公平であることもあります。反対に友達関係と職場の関係とに差が無く、立場をわきまえないと思われてしまうこともあります。

コミュニケーションの質的な特徴とは、非常に丁寧な口調で、時に堅苦しいと思われたり、難しい言い回しをよく使う場合などもあります。いろいろな話をするのができても、報告、連絡、相談や援助を求めたり、拒否したりなどの重要なことは伝えるのが苦手という方も多くみられます。素直に言葉を受け止めようとするために、冗談が通じなかったり、字義的に捉えてしまったり、また言われたことの理解が苦手だったり、時間がかかったりすることも多くみられます。不安や負担が顔に出にくい方もいます。

想像力の質的な特徴とは、自由にとか、臨機応変にとか、柔軟にと言われるより、きちっと決まっていること、反復的なこと、経験して知っていることの方が安心できたり、楽しめる特徴です。急に変更を求められたりすると、不安になったり、動揺したり、時としてその結果拒否をしたりすることもあります。また、興味あることへの専門性が豊富で、そのことで非常に効果的にリフレッシュもできます。反面、気持ちや行動の切り替えが苦手な場合もあります。

三つ組の特性は置かれている環境や状況によって強みとも弱みともなります。したがって強みとして発揮されるよう、弱み・苦手とならないようにするにはどのように支援するかということを検討することが大切です（図3）。



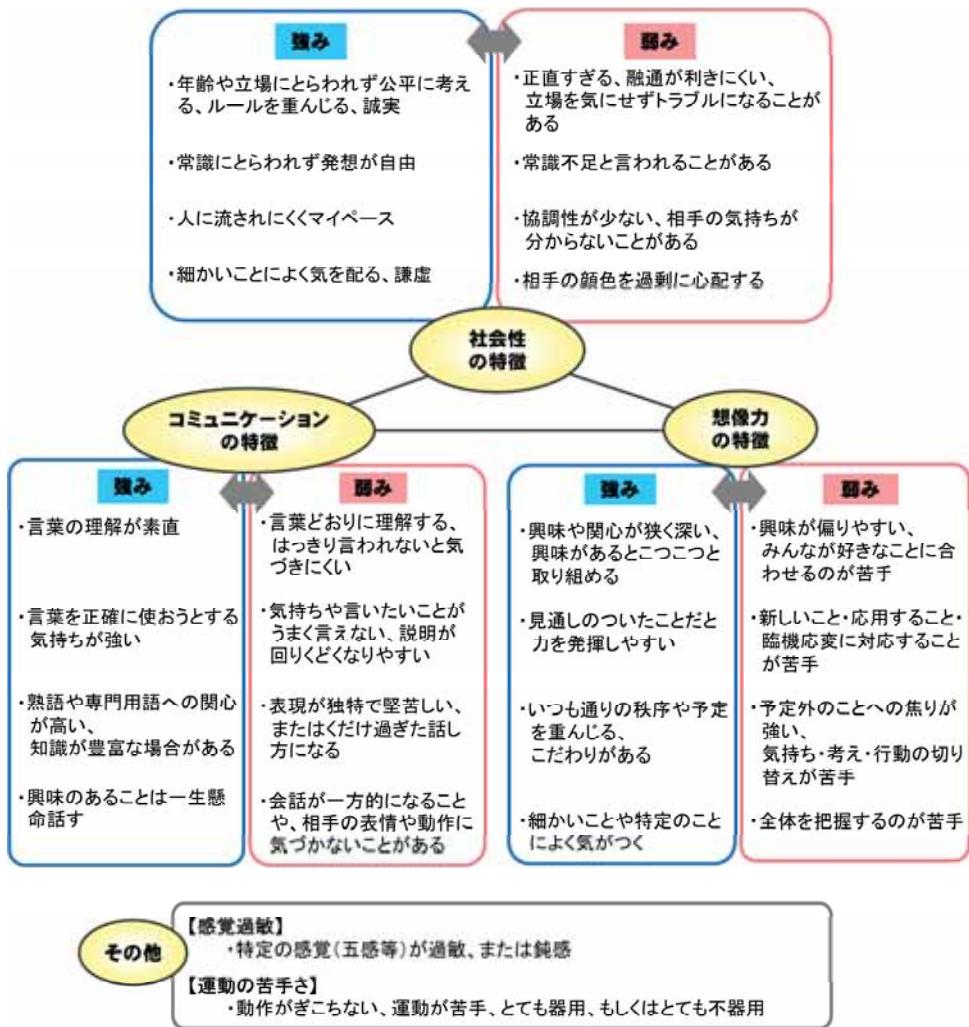


図 3 三つ組の特性 イメージ

## ② 自閉症スペクトラム

先に述べた「三つ組の特性」の現れ方は人によって大きく異なります。例えば社会性の特徴も様々で、他者とあまり交流せずマイペースで孤立しているように見える方、自らの発信が少なく、言われたことに拒否できない受身的な方、あるいは周囲を気にせず積極的に交流を持とうとする方などもあります。また、言語的なやりとりは苦手ですほとんど発話のない方もおりますし、活発に発言される方もおります。一見して三つ組の特性がわかりやすい方から、一見しても特性がわかりにくい方まで様々です。三つ組の特性が一見してわかりやすい方を自閉症と呼んでいます。一方で、例えば特定の知識が非常に豊富で、専門家のようなやや硬く、難しい表現を使った話しぶりのため、一見すると三つ組の特性がわかりにくく、風変わりだなどか個性的だなど思われている方の中に、その風変わりさや個性的な特徴の背景（原因）に三つ組の特性が隠れていることがあります。このような一見自閉症に見えないけれど自閉症と同じ三つ組の特性を持つ人たちのことをアスペルガー症候群と呼んでいます。一見して特性が明らかか、わかりにくいかの差であるだけで、本質的には同じ自閉症の三つ組の特性を持つ方たち（連続体）ですので総称して自閉症スペクトラムと呼びます。スペクトラムとは、光の波長のことで、虹の帯のように一見それぞれの色は違って見えるけれど、全体として一続きの連続体であるという意味を表現しています（図4）。

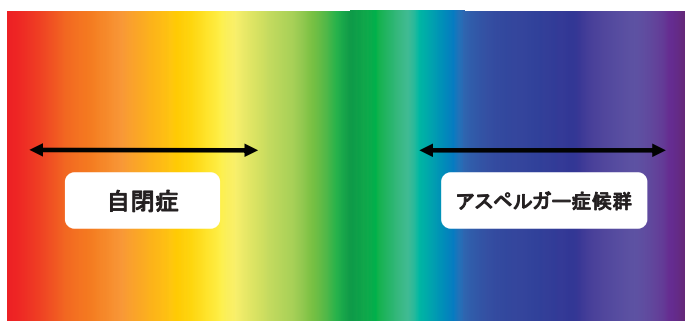


図4 自閉症スペクトラム イメージ

これらは特性が共通しますので、支援のための方針や方略の原則も共通します。また、例えば本人たちが何か拒否をしているときに、背景に新しいことが不安で嫌がっている（想像力の特徴）とか、言われたことがうまく理解できず困っていた（コミュニケーションの特徴）ということがあるかもしれません。そのような場合、どのようなことをやり、どのようになったら終わりかなど見通しを明確につけたり、伝え方をよりわかりやすいように変えたりすると安心し、納得して取り組んでくれるかもしれません。つまり本人たちが困っていることやうまくいかないことがあるとき、この三つ組の特性の視点から問題を考えてみると解決のための支援のアイデアが見つかることが多くあります。

## イ 学習障害（LD）の特性

全般的な知的能力と比べて、「読む」、「書く」、「計算する」のいずれか、もしくは複数の領域に、極端に困難さが現れます。

例えば、「会話は問題ないのに文章の音読は難しい」、「似ている文字を間違ったり、偏とつくりを誤る」、「計算ができない、数量のイメージが持てない」、といった傾向です。職場では、「マニュアルが読めない」、「メモをとれない」、といった行動につながりやすくなります（図5）。

### 《主な特徴》

- 文字が読めない
- とぼし読みをする（単語、行）
- 文字が書けない
- 英語の b と d、m と n などを間違えて書く
- 書き写しに時間がかかる（書き間違いが多い）

- 「きて」と「きって」などの促音や「や、ゆ、よ」などの拗音の区別が困難
  - 形が似た字を間違える
  - 算数が苦手
  - 数量の概念が分からない
- など

図5 学習障害の特徴

学習障害は、計算に困難のある方は電卓を、書字に困難がある方はパソコンを、また書き写すことが苦手な方はカメラを活用するなど、支援ツールを活用することで困難さを補うことができます。課題点への自己認識を持てた場合には早期に対応策を検討できる可能性もあり、個別に支援を得ることが重要です。また、学習障害だけでなく、自閉症スペクトラムや注意欠陥多動性障害を併せ持つ場合も見られます。

### ウ 注意欠陥多動性障害（ADHD）の特性

不注意や多動性、衝動性の特徴があり、不注意が目立つ場合、多動性・衝動性が目立つ場合、それぞれが共に目立つ場合と、現れ方は個々に異なります。一般的に、成長するにつれて多動性は落ち着き、衝動性や不注意の方が残存します。

刺激に対して、反応が忙しく移り変わる特徴から、職場では、「ミスが多い、集中が続きにくい（不注意の特徴）」、「多弁でせわしない（多動性の特徴）」、「考えをすぐ発言し失言になりやすい（衝動性の特徴）」、といった行動につながります。

ただし、これらの特徴は周囲からのサポートを得ることで、「行動力がある」、「こなせる仕事量が多い」、といった側面から能力を発揮できる場合もあります（図6）。

## 《主な特徴》

<p><b>不注意</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ケアレスミスが多い</li> <li>● 過度に慎重、丁寧</li> <li>● 注意集中し続けることが難しい</li> <li>● 忘れやすい、物をよくなくす</li> <li>● 整理整頓が苦手</li> <li>● 上の空のように見える時がある</li> <li>● 課題を順序立てることが難しい</li> </ul> <p style="text-align: right;">など</p>	<p><b>衝動性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 思ったことをすぐに発言しやすい</li> <li>● 話題が飛びやすい</li> <li>● 突発的な行動がある</li> <li>● 他人の話に割って入る</li> <li>● 順番を待てない</li> </ul> <p style="text-align: right;">など</p>
	<p><b>多動性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 極度に活動的</li> <li>● 落ち着きに欠ける</li> <li>● 多弁</li> <li>● 気が散りやすい</li> </ul> <p style="text-align: right;">など</p>

図6 注意欠陥多動性障害の特徴

## エ 二次的障害

例えば、自閉症スペクトラムの方で、紙に書いて伝えてもらうとわかるのですが、口頭指示だけでは理解することが苦手という方がいたとします。この方の特性が職場に適切に理解されず、言語での指示ばかりの環境で仕事をしていたとしたらどうなるでしょう。本来できるはずのことも言語指示のために理解できず、うまくできなかったり、わからないことをどんどん指示されると、徐々に無力さや不全感を感じたり、自信を失ったりします。また、うまくいかないこと、指摘されることに対して苛立ちを感じるかもしれません。さらにはこれらの結果、入社できなくなったり、あるいは反抗的にとらえられてしまうような態度を取ってしまうこともあるかもしれません。こういった無力さ、不全感、自信喪失や苛立ちなどを二次障害ということもあります。つまり二次障害とは本人の特性が適切に理解されたり、それに合わせた適切な支援がなされず、その結果なんらかの精神症状や行動上の問題が起こることです。

不十分な理解や支援という特性と環境との不一致の結果起こっていますので、単に「自信を持とう」「イライラしないように我慢しよう」などと助言したり、それに向けて取り組んだりしても有効ではありません。仮に短期的、表面的にはうまくいったように見えても、長期的にはもっと重篤な問題を引き起こします。特性と環境とが合っていない点を探し、自信を失わなくてすむようにするには、イライラしなくてもいいようにするには、ということを実体的に取り組むことが必要です。先ほどの場合ですと、メモやメール、手順書などを活用し、口頭指示をしなくてもすむように取り組むことで本人の理解が深まり、逐一指示されたり、失敗することが減り、安心し、また自信をもって仕事に取り組めるようになります。

二次的な問題は様々な形で現れます。職場での負担が自宅や通勤途中などで現れる場合もあります。したがって職場のみならず、ご家族や支援機関とも連絡を取り合い、一緒に取り組むことが重要です。早期徴候から適切に介入し、解決していくことが必要です。

## オ 精神障害者保健福祉手帳の活用

障害者手帳には、身体障害者手帳、療育手帳（知的障害者を対象とした障害者手帳）、精神障害者保健福祉手帳の三種類があります。発達障害者のためだけの手帳というものはありません。ただし、発達障害者も就労支援等の社会的な支援が必要な場合もあり、その際はこれらのうちのいずれかの手帳を利用することになります。発達障害者の中で、知的障害を伴っている方の場合は、療育手帳を取得されることが多くあります（自治体ごとの基準がありますので、一部の地域では知的障害を伴っていないでも療育手帳を取得できることもあります。）。知的障害を伴っていない発達障害者の場合、それまでは手帳をどうしたらいいのか基準が明文化されておらず、曖昧だったのですが、平成23年からは発達障害も精神障害者保健福祉手帳の対象であることが明文化され、申請のための用紙も改定されたため、発達障害者の場合も精神障害者保健福祉手帳の取得を検討することができます。したがって発達障害者が手帳を取得する場合、一般的に知的障害を伴う方は療育手帳を、伴わない方は精神障害者保健福祉手帳を検討します。

また、発達障害者で幻覚や妄想、抑うつ気分や情緒の不安定さなどといったいわゆる精神症状を持っていない方も多くおられます。しかし、先に述べた通り、発達障害者は精神障害者保健福祉手帳の対象となっていますので、発達障害者で精神障害者保健福祉手帳を持っていても、その発達障害の特性のみで、幻覚妄想や抑うつ症状などのないいわゆる精神症状はみられないという場合もあります。手帳の種別だけで判断するのではなく、その方がどういった特徴や配慮する点のある方かを個別に検討することが大切です。

なお、療育手帳の判定は18歳未満の場合、児童相談所、18歳以上の場合、知的障害者更生相談所が、精神障害者保健福祉手帳の判定は精神保健福祉センターが行います。

発達障害のある方の中には、社会人となり自分で判断したり、やり繰り返すことを求められるようになると、障害特性ゆえの困難さが目立ち、「仕事で失敗ばかりしてしまう」、「周囲の人とうまくやれない」といった環境との不適応状態に陥ることがあります。就労面や生活面に関する社会資源を活用し、本人の特徴に沿った支援を行うことで、障害特性を強みとして生かし、苦手として現れないようにすることが可能です。つまり支援のアイデアを活用することで、その環境の中で本来その方が持っている実力を発揮することが可能となります。

#### ◆発達障害のある方とかかわる支援者の心得(その1)

##### 「目で見えてわかるように示すこと」

- ・発達障害のある方に説明する時は、話すだけでなく、ポイントを書き出し示すことで理解され易く、正しい理解に役立つこともあります。

#### ◆発達障害のある方とかかわる支援者の心得(その2)

##### 「まじめにかかわること」

- ・発達障害のある方は、あなたが冗談を言っているときと、真面目なことを言っているときをいつも区別できるとは限らないことを覚えて下さい。このことは、ユーモアのセンスがないということの意味しているではありません。

## 第3章

# 職場への受入れ、定着を促すために



### 3 職場への受入れ、定着を促すために

#### (1) 発達障害のある方が働きづらい原因とは（受入れ時の課題）

発達障害のある方が働きづらい原因を考えると、発達障害のある方自身の課題のみならず、受入れ時の企業の意識が一因となる場合も考えられます。例えば、雇用を進める企業側の一般的な意識として「新入社員への期待」と「発達障害のある方の職業的な準備状況」等との間にギャップがあり、その意識の差が受入れを難しくしているようです。

次ページの表は、企業602社に「新入社員の職場適応・定着に関する調査」を実施した結果ですが、コミュニケーションやビジネスマナーについて「採用に際して企業が期待する基準と優先順位」と「それらについて企業が期待する達成時期」にギャップがあることが分かりました。

コミュニケーション項目（「情報の理解」と「情報の伝達」）では、「相手の主張を理解できる」や「正しく情報を伝えられる」等のスキルを重視し、併せて入社後の早期習得への期待も大きいようです。ただし、「相手の理解にあわせて説明できる」や「レジュメを活用して意見を伝えられる」等のスキルは重視する傾向があるものの、それらの習得時期については、入社後12か月以降でも問題ないようです。それに対して、ビジネスマナーの項目（「挨拶等の基本」や「電話の使いかたの基本」）については、入社後6か月未満での早期習得の期待が強いことが分かりました。

一方、発達障害のある方の場合、就業経験があったとしても、就職活動時から職場での適切なコミュニケーションやビジネスマナーのスキルを身に付けていない方も多く、職場の受入れに当たって課題になることがあります。

また、特に知的障害を伴わない発達障害のある方は、高学歴でビジ

ネス関連スキルの有資格者も多く、雇用を進める企業側から見た場合に当然基本的コミュニケーションやビジネスマナーのスキルは早期に身に付くと期待されがちですが、失敗経験によるコミュニケーションの不安も多く、職場定着の課題となることも否めないところです。

なお、こういった発達障害のある方のコミュニケーションやビジネスマナーのスキルの不足等については、個々人によって差があるため、第5章で紹介する「ナビゲーションブック」を必要に応じて活用し、対処方法や配慮点を事業主に適切に伝えていくことで円滑な受入れに役立てていくことが有効と考えられます。

**企業が求める「コミュニケーション」「ビジネスマナー」の優先性と期待する達成時期**

**コミュニケーションの項目**

【情報の理解】に関する項目	企業が期待する達成時期
相手の主張を理解できる	6ヶ月未満
正しい理解のために質問できる	6～12ヶ月未満
言外の意味を理解できる	6～12ヶ月未満

【情報の伝達】に関する項目	企業が期待する達成時期
正しく情報を伝えられる	6ヶ月未満
伝達内容をまとめて説明できる	6～12ヶ月未満
与えられた時間内に説明できる	6～12ヶ月未満
相手の理解にあわせて説明できる	12ヶ月以上
レジメを活用して意見を伝えられる	12ヶ月以上
レジメを活用して説明できる	12ヶ月以上
説明に必要なレジメを作成できる	12ヶ月以上

**ビジネスマナーの項目**

【挨拶等の基本】に関する項目	企業が期待する達成時期
挨拶・お詫びやお礼が適切にできる	6ヶ月未満
好感を持たれる応答ができる	6ヶ月未満
敬語の種類や表現を使い分ける	6ヶ月未満

【電話の使い方の基本】に関する項目	企業が期待する達成時期
マナーに則して携帯電話を使える	6ヶ月未満
電話が適切に受けられる	6ヶ月未満
電話の取り次ぎが適切にできる	6ヶ月未満
電話のメモを作ることができる	6ヶ月未満
電話で適切な言い方ができる	6ヶ月未満
取り次げない電話の対応ができる	6ヶ月未満

企業にとっての重要度・緊急性が	【高い】
	【中位】
	【低い】

【出典】調査研究報告書No101

発達障害者の企業における就労・定着支援の現状と課題に関する調査研究より抜粋

## （２）受入れ時の支援のポイント

発達障害のある方の企業での受入れを支援する場合、（１）にあるようにコミュニケーションやビジネスマナーの課題に対するアプローチが重要です。

支援者は発達障害のある方に対して、指示された内容を正しく理解できるように職場担当者からの指示を正確に確認し、メモを残すように促すといった支援を行うほか、困った時のＳＯＳ（質問、確認等）の出し方について、事前に職場担当者との間で取り決められた方法で行うよう支援することが必要です。障害の有無にかかわらず、新入社員には言われたことを言われたとおりに行う正確さが求められがちですが、これらの支援は働き始めの時期に大きなウェイトをしめることとなります。

また、支援者は本人への支援だけでなく、職場担当者のコミュニケーションスキルの向上を支援することが求められます。発達障害のある方の特性は様々ですので、コミュニケーションスタイルにも工夫が必要です。その方にあったコミュニケーションスタイルが職場で取られるよう職場担当者に対して配慮を依頼していきます。

多くの障害者雇用の現場において本人が自立して作業ができるようにするという目的で、作業工程をマニュアル化し、手順書を作成する等の工夫がなされています。しかし、障害特性によっては文字情報の多い手順書を使用するよりも、初期段階でマンツーマンの指導により視覚的な見本を丁寧に示した方が作業を覚えやすく、さらにその後の作業も定着しやすいという場合があります。また、発達障害のある方の多くは、予定の変更・中止が仕事の質に大きな影響を与えることとなりますので、職場担当者が予定の変更・中止が分かった時点で早めに本人に予告するという意識を持つておくこと、そして予告の仕方を理解していることも重要です。

支援者はこうした発達障害のある方の個々の特性を十分考慮し、様々な配慮を早期に職場担当者に伝え、発達障害のある方が力を発揮

しやすい職場環境を目指していきます。

### （３）企業にとっての発達障害者雇用のメリットは

支援者は企業の受入れを支援する際に、発達障害のある方を雇用するメリットについて伝えていく必要があります。

雇用管理に少しの工夫があれば、企業は発達障害のある方の特徴を職業上の強みとして生かすことができ、実際に様々な業務で力を発揮しています。

例えば・・・

◆ 専門知識を生かす

コンピューター・プログラミング、ソフトウェアの検証、翻訳

◆ ルーチンワークに地道に取り組む力を生かす

物流倉庫での仕分け、工場の設備点検

◆ 独特な発想・感性を生かす

ウェブサイトのデザイン、社内報作成

◆ 正確さや厳密さを生かす

データ入力、スキヤニング、ファイリング

という活躍の実例があり、一人ひとりの能力に合わせて業務を設定することで企業にとって戦力となることを説明していきます。

さらに、発達障害のある方の雇用を進めることで、共生社会作りが実践できるという点も強調できるでしょう。

現在、企業が障害者雇用を進めることで、「思いやりのある職場作り」につながっていることを耳にします。それは、発達障害のある方の雇用を進めるに当たっての、「ルールを明文化する」「指示を明確に伝える」「優先順位を考慮した予定を組む」などの特性に配慮した取組から職場環境が整理され、その成果が誰に対しても優しい職場環境作りに役立っているからです。

言い換えますと、発達障害のある方達を職場に迎え入れることは、企業に独自性や多様性を与え、新たな可能性を生み出すチャンスにな

るということです。

支援者としては、このように周囲の人々が発達障害のある方を理解し、適切な職場配置や人材管理をすることで、本来の優れた能力を発揮できること、さらには企業の職場環境にとっても良い影響をあたえる可能性があることを伝えていくことが重要です。

#### **(4) キャリアアップと職場定着の課題（受入れ後の課題）**

一般的に企業に採用され組織の一員として働く場合は、上司のスケジュール管理の下、具体的な指示命令を受け役割を果たすこととなります。そして、一定の経験を積み重ね、上司として部下をまとめる立場になるにつれ、その役割が逆転し、管理や指示を具体的に求められるようになります。このような経験を積むことでキャリアアップを図ることは、至極一般的に求められることと考えられます。

一方、発達障害のある方が働く場合は、採用当初は一人ひとりの課題と考えられる特性への配慮が得られる環境下におかれることが望ましく、併せて、経験に応じたキャリアアップを考慮されることも大切です。しかし、高学歴・ビジネス関連スキルの有資格者で、最低限の受け答えができれば、一面的な印象から上司・同僚からの配慮をもらいにくくなっている感は否めないところです。

例えば、コンピュータのシステムエンジニア（SE）の資質のある発達障害のある方で、コミュニケーションに偏りがあり無口な方が就職した場合、当初はコミュニケーションスキルに多少問題があると認識していても、任された仕事のできているので問題ないととらえられる場合があるようです。しかし、ある一定の経験を積み重ね、管理的な立場になったとき、部下との意思疎通に支障をきたし業務上のトラブルが発生する等により管理者としての資質を疑われ、仕事を辞めざるを得ない状況になったという事例も多く耳にするところです。

このように、ある特定分野の仕事の処理能力は秀でていても、コミュニケーション能力の偏りを原因とする意思疎通の苦手さから上司とし

ての資質に疑問を持たれ、キャリアアップ自体が困難になったり、これを機に抑うつ症状を呈したりと、職場定着の課題となる場合もあります。

そのため、支援者は受入れ事業所に対して発達障害のある方一人ひとりの特性について、時間をかけて十分理解を求め、特性を考慮したキャリアアップを検討してもらえるように働きかけていくことが重要です。

また支援者としては、発達障害のある方一人ひとりのコミュニケーション能力を十分把握し、どの程度まで対応可能であるかを本人の意向も踏まえつつ、事業所に伝えていくことが求められます。第5章で紹介する「ナビゲーションブック」等、発達障害のある方の特性理解を促進するツールを活用して、配慮点を受入れ事業所に適切に伝えていくことで、スムーズな職場定着に役立てていくことを心がけましょう。

## (5) 企業でのストレス対処のヒント

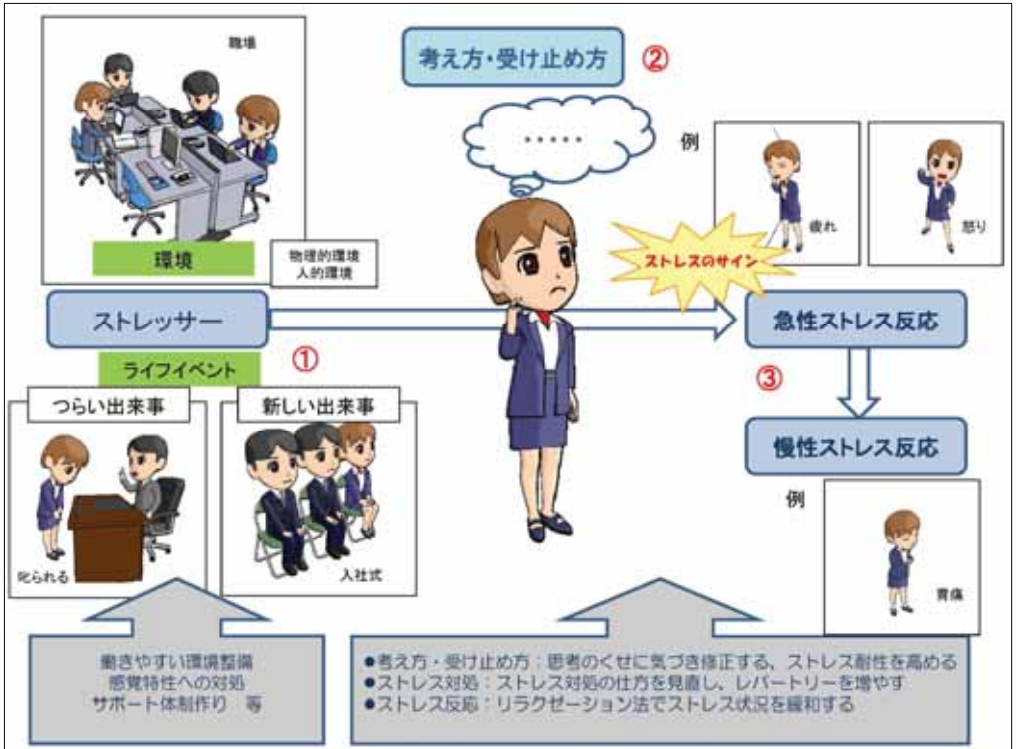
### ア ストレス対処の考え方

企業において発達障害のある方が働き続けるために、日々蓄積されるストレスにどのように対処していくのか、支援者は対処方法をご本人及び企業に対して情報提供し、実践方法を支援していく必要があるでしょう。ストレス対処と一言で言っても、

- ① ストレスにつながる出来事（ストレッサー）を軽減する  
職場環境等への働きかけ（職場環境の変更・職務内容等の再設定等）
- ② ストレッサーを受け止める本人の考え方へのアプローチ  
（相談等）
- ③ 蓄積されるストレスへの対処（リラクゼーション技能の付与等）

が考えられます。働きながら①～③について支援していくことには時間と労力がかかり、特に②に関しては発達障害特有のこだわりにより、受け止め方の変更が難しいケースもあること

から、現実的には①・③を適切に行っていくことがポイントになると考えられます。



## イ ストレス対処にかかる具体的な対策例

ここではいくつかの対処方法を紹介します。一人ひとりの状態によって対策例が利用できるか否かは、本人との十分な相談が必要です。

### ① ストレス疲労への対処として

仕事中や休憩時間において、リラックスできる時間を作ることは発達障害のある方にとって大変重要です。職場環境を

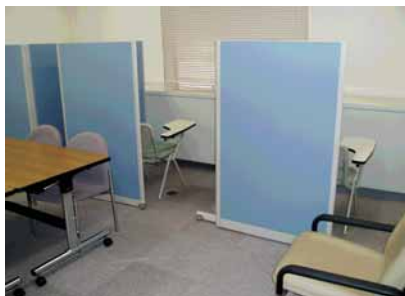
考慮し、できる手段を検討していきます。

## ストレスボール



心地よい感触が気分を落ち着かせる

## 個別空間での休憩



疲労、集中力の回復

\* 15~20分程度

## 身体を動かす

(ストレッチ・マッサージ・呼吸法等)



有酸素運動は脳の覚醒水準を上げる  
緊張、疲れを取る

## 身の回りに落ち着ける好きなものを置いておく

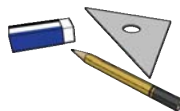
写真



模型



好きな文具





## ② ストレス・疲労の状況把握

日々、蓄積するストレスや疲労の状況を本人、支援者、あるいは企業担当者がモニタリング（日常的かつ継続的な点検）していくことは、ストレス対処の方法の導入や、対処方法の効果を確認する上で重要です。ストレスに対処するためにはストレスにつながる原因を探る必要があり、その原因把握には日々の仕事や生活に関する記録が必要になります。観察方法は様々ですが、以下のような項目で本人の生活状況を記録して確かめていく方法が検討できます。

生活状況	気分 AM・PM	眠気 AM・PM	集中力 AM・PM	工夫点	特記事項
24時間 の 行動記録	5 良 ↕ 1 悪	5 強 ↕ 1 弱	5 高 ↕ 1 低	生活リズム の維持に工 夫した点	生活リズム に影響があ った事項

ただし、記録する意味を本人が理解しないまま進めてしまうとストレス対処の検討も押しつけになってしまいますので、支援者が記録することの意味を本人に十分説明しておく必要があります。

## ③ 感覚過敏への対応として

発達障害のある方の中には光や音、におい等に対して過敏な特性（逆に鈍感な場合もある）を持つ人がいます。職場内でも環境によっては感覚特性上、不快感を強く感じる方もいるため、環境面での配慮のほか、以下のようなツールを使用して適応を図る例があります。

また、職場内での本人のパーソナルスペース（不快感を取り除く場所等）の確保、部屋やPC画面の照度調整、パーテーション利用により視界や音を制限することで感覚過敏に

よるストレスに対処できる場合もあります。

**サングラス**



光などの眩しさに対処

**マスク**



臭いに対処

**耳栓**



音全般に対処

**ノイズキャンセリング機能付きヘッドフォン**



OA 機器等の雑音に対処

## 【コラム】 ちょっとした一言に気をつけよう

アスペルガー症候群のAさんは、雇入れを希望している事業所について地域障害者職業センターの担当カウンセラーと話し合いました。担当カウンセラーは、その事業所が特例子会社であり障害者雇用実績も良好であることから「あなたのことも十分理解してくれますよ。」と助言していました。Aさんはトライアル雇用にジョブコーチ支援（P80参照）を付けて、順調にその事業所に受け入れられました。

事業所では、事務補助的な仕事を先輩従業員から引き継ぐ形で指導を受けていました。Aさんは特性上「言葉どおりに解釈する」タイプであることから、毎日同じ仕事でも、何のための仕事であるか言葉で指示されないと理解が進まず、具体的で丁寧な指示を出してはいたはずの先輩従業員との関係にギャップが生じ始めました。

Aさんは、その悩みを上司や支援担当のジョブコーチ、担当カウンセラーに対して、多いときには1日に2時間～3時間相談していましたが、Aさんの気持ちは治まりませんでした。

その根底には、「障害者雇用に積極的な事業所である。」「あなたのことも十分理解してくれます。」と受入れ前に担当カウンセラーから聞いた言葉を“言葉どおりに解釈”していたことと、トライアル雇用期間であったことから、「この程度の相談の機会は与えられて当たり前だ。」と思いこんでいたことによるものでした。その結果、Aさんと事業所の希望に折り合いが付かず、トライアル雇用期間満了で、物別れとなってしまいました。

言葉どおりに解釈するAさんにとって、「〇〇のための仕事です。」を毎日明確に伝えることはとても重要だったようです。併せて、「あなたのことを十分理解してくれます」は、過剰な期待につながる不適切な言葉であったことを担当カウンセラーは認識しなければならなかったのです。

### ◆発達障害のある方とかかわる支援者の心得(その3)

#### 要求は正確であること

- ・ 例えば、発達障害のある方に作業を完了させることや情報収集を頼む場合は、あなたが要求することを正確に伝えることを忘れないください。曖昧な言葉では、間違った理解になる場合があります。

### ◆発達障害のある方とかかわる支援者の心得(その4)

#### 明確なフィードバックを与えること

- ・ 例えば、一つの仕事のチェックに時間をかけ過ぎており、それが必要でない場合は、正直に本人に伝えてください。時間の配分や優先順位を理解できていない場合があります。
- ・ 物事がうまく行われた場合、ポジティブなフィードバックを与えることを忘れないください。発達障害のある方は、物事がうまく行われたか否かを、理解できていない場合があります。

## 第4章

# 職業生活を支えるために

## 4 職業生活を支えるために

### (1) 生活場面に仕事上のトラブルの原因が潜んでいます

発達障害のある方の職場適応を進めるために、対人関係の面での配慮は重要です。「職場において特性を踏まえた対応がなされること」や「職場に本人が頼りにできる従業員（キーパーソン）がいること」は、仕事を円滑に進めるだけでなく、勤務の安定にもつながります。併せて、職業生活全体の安定のためには、職場外の生活の充実も不可欠です。

発達障害のある方の興味の例として、鉄道、旅行、カメラ、スポーツ観戦、ゲーム、パソコン等をよく耳にします。積極的に活動するタイプの方では、週末や休日をうまく活用して方々に外出し、興味を活かした生活を送る方もいます。しかし、これには個人差があり、興味の偏りがエスカレートし、例えば深夜までパソコンに向かい、睡眠不足になる方も少なくありません。

また、生真面目なタイプでは、ウィークデーに完成しなかった仕事を持ち帰り、休日返上で仕事を仕上げ、体調を崩す方もいます。その影響からか、遅刻したり、工作中に眠くなる、意識が散漫になる等の状況に陥り仕事に影響をおよぼしてしまうこともあるようです。さらに、これらが原因で職場の上司や家族から注意を受け、自責の念からストレスを溜めている方も少なくありません。

このように職場で見られる仕事上のトラブルやストレスの背景に生活場面での問題が潜んでいる場合があります。このような場合には、支援者を通じて家族等に状況確認することでトラブルの解消にもつながる場合があります。

支援者としては、関係者から情報収集した上で、本人と一緒に適切な対処方法を整理し、家庭や職場で共通理解を深め、継続的に支援できる環境を作っていくことが大切です。この様な場合には、第5章「ナ

『ビゲーショブック』の活用」をヒントに、共通理解を図るツールとして活用していくことをお勧めします。

## **(2) 有効に社会資源を活用しましょう**

発達障害のある方や発達障害のある方を雇用する事業主に対してサービスを提供する機関には、次のようなものがあり、就労に向けてはそれぞれが必要に応じて連携し、支援を実施しています。支援者は、これらの機関の役割を理解し、有効に活用できるようにしておくことが必要です。なお、詳細については、第7章「発達障害のある方の雇用対策」をご参照下さい。

- ・ 医療機関
- ・ 発達障害者支援センター
- ・ 地域障害者職業センター
- ・ ハローワーク
- ・ 障害者就業・生活支援センター                    等

### **<事例から考える支援機関等の活用及び連携>**

※ さて、これらの支援機関はどのようなタイミングで活用されたり、連携が始まっているのでしょうか。次の事例の中で確認してみましょう。

#### **ア 学校卒業後の挫折**

Bさんは、大学卒業後、一般求職者として就職したものの職場の上司とのコミュニケーションのトラブルで離職してしまいました。その後も、一人で就職活動をしていましたが面接ですべて不採用となり、将来を絶望的に思うようになりました。

## イ 抑うつ症状の発生と精神科での診断

このように思いつめる中、ストレス発散の手段として興味のあるインターネットを深夜まで覗く生活を続け、昼夜逆転生活になり、ある時期から抑うつ症状に陥りました。そんな様子を家族が見かね、精神科（医療機関）の受診を勧めました。

精神科に通院し始めた当初は、統合失調症ではないかと言われていましたが、カウンセリングを受け物事の先行きが見え始めると今までと変わらない精神状態に戻ってきました。その後の診断で「広汎性発達障害（アスペルガー症候群）」であることが分かり、主治医からは今後、精神面での継続的なケアは、医療機関が定期的に行っていくこととし、その他の生活上の課題の相談窓口として、発達障害者支援センターの活用を促されました。

## ウ 発達障害者支援センターでの相談

発達障害者支援センターでは、障害を受容するための定期的な相談や将来の活動に向けた情報提供を受けました。その中で、今後の就職活動の際の協力機関としてハローワーク（職業紹介）と地域障害者職業センター（就業支援機関）を紹介されました。

## エ 地域障害者職業センターとハローワークの利用

地域障害者職業センターは、Bさんの職業評価を実施し、ハローワークの行う事業所開拓をバックアップすることとなりました。それを進める前提として、地域障害者職業センターでは今までに関わった、医療機関や発達障害者支援センターの担当者にBさんの課題点や配慮点の情報提供を受けて、就職活動に向けてBさんの情報を整理しました。併せて、地域障害者職業センターで実施している発達障害のある方向けの支援を活用して、発達障害者としての特性や配慮事項を整理し「ナビゲーションブック」を作成していきました。これらを基に、ハローワークの開拓した事業所面接を繰り返し、その甲斐もあり、Bさんの受入れを検討する事業所が出てきました。



## オ トライアル雇用とジョブコーチの活用

ハローワークと地域障害者職業センターの担当者は、「ナビゲーションブック」を活用し事業所への受入れのための情報提供をしました。事業所は、Bさんのコミュニケーションによる課題についても理解を深め、ジョブコーチ支援を活用したトライアル雇用（3ヶ月）での受入れを決断しました。その期間中は、支援者は定期的なケース会議を設けて支援を続けました。

3か月後、Bさんの課題への事業所の理解もあり、ジョブコーチ支援を継続しつつもトライアル雇用期間満了で本採用となりました。

## カ フォローアップと障害者就業・生活支援センターのかかわり

Bさんは、当面の仕事も覚え順調に見えましたが、上司の人事異動をきっかけに新たな上司とのコミュニケーションの行き違いが発生し、焦燥感を抱いていることをフォローアップ中のジョブコーチに打ち明けました。地域障害者職業センターのカウンセラーとジョブコーチは事業所の対応状況を再度聴取しました。それによると、事業所の人事異動は概ね半年毎となっており、組織上避けられない課題であることが確認されました。その対策として、Bさんの人事異動時を中心としたフォローアップ（配慮事項等の再確認ができるように）が、事業所からの強い要望として提案されました。このように、その後の継続的な就業及び生活面での支援も重要と考えられることから、地元の支援機関である障害者就業・生活支援センターに協力要請し、今後の仕事のみならず生活面からの支援も受けていくこととしました。

## キ 発達障害のある方への当事者会の紹介

最近では、支援機関以外の発達障害のある方の当事者同士による支援、いわゆる「当事者会」も増えてきています。定期的集会やインターネットを活用してのブログやオンラインチャットでの情報交換も盛んになってきているようです。Bさんに対しては、このよう

な当事者同士の自発的な活動方法も紹介し、生活面での質の向上に役立ててもらおうこととしました。

※以上のように、支援者は必要なタイミングで必要な機能を有する支援機関等に関わってもらおうことで効果的な支援につながることを理解し、受入れを検討している企業に対して見通しの持ちやすい説明ができるようにしておくことが重要です。

### **(3) 家族とのかかわり方**

発達障害のある方の職場での適応を図っていくためには、本人自身からの情報収集のみならず、家族や職場での関係者からの情報収集により対処方法を整理する必要があります。

特に、家族は本人の支援を長年に渡って取り組んできた支援ノウハウの持ち主であり、一番の理解者でもあります。支援者としては、身近なサポーターであり、支援情報の源でもある家族に協力者となってもらおうことが重要と考えます。

しかし、発達障害のある方の家族には本人支援を一身に担って生き抜いてきたこともあり、疲弊されている方も多ようです。

例えば、家族以外の人になかなか理解されない、主治医以外に相談できる人がいない、適切な支援者になかなか巡り会えない、就職に向けての活動についての情報が少なく家族への負担が多い等と、多くの悩みを抱えています。

支援者はその家族の状況を理解し、その状況に合わせて、本人の今後の就職活動の考え方や支援手法等についての理解を促し、情報を共有していくことが求められます。

すなわち家族と関わる指針として、①本人支援における家族の負担軽減、②本人の就労活動等への理解と情報共有等を念頭に、支援機関として家族を支援する視点でかかわっていくことが重要です。

## 【コラム】家族は、就職活動でどのようにかかわるべきでしょうか？

知的障害を伴わない発達障害のある方の場合、発達障害に気づき診断を受けるのに至ったのは、①コミュニケーション等のトラブルで学校を中退したこと、②一般の求職活動の情報がうまく吸収できず面接でつまずいたこと、③就職を果たすが、仕事や人間関係でつまずき離転職を繰り返したことが原因となっている場合が多く、就労に至る過程で障害者としての適切な支援を受けている例は稀です。

そうした状況で家族は、就職や再就職活動を始める段階で、我が子への関わり方に強い不安を持つようです。成人した障害のない方であれば、企業への面接や入社後のやり取りに家族が口を出すことはほとんどありませんが、我が子の診断が明らかになった場合や、今までのつまずきの回避方法を考えようとした場合に、就職活動を手放しで見ていて良いのかと家族として迷うことも少なくありません。

また、仮に我が子の障害についての知識を得て、支援を必要としている状況が理解できたとしても、障害を会社に開示して就職することに抵抗感があるという家族もいるなど、それぞれの家族によって障害受容の問題は様々です。家族は発達障害に直面するまでに想像しえなかった状況に直面し、認識を変えることを頑なに拒否している場合も多いのです。

支援者としては、こうした家族の受け止め方を理解しつつ、家族に対して障害者としての就職活動の現状や各種援助等について情報提供し、徐々に家族の障害受容が進むよう支援することが必要です。また、我が子の単独での就職活動が不安であれば、支援機関等を活用して、自立した活動に結びつけられることへの気づきや理解を促すことが重要と考えます。

#### ◆発達障害のある方とかかわる支援者の心得(その5)

##### ルールは明確であること

- ・ 発達障害のある方はチーム内の人間関係や職場の「明文化されていない」ルールを難しく理解する傾向にあることを知っておいてください。
- ・ 発達障害のある方の中には、社会的で他の人と交際を持ちたいと考えている人もいることを理解しておいて下さい。しかし、休憩や昼食時間に同僚と雑談するとき、彼らは他の人より少し頑張らなければならないこともあるようです。

#### ◆発達障害のある方とかかわる支援者の心得(その6)

##### 正確に理解されない場合もあること

- ・ あなたの発言が字義どおり受け取られるかもしれないこと、曖昧な情報は混乱や誤解を招くかもしれないということを認識しておいて下さい。
- ・ ジェスチャーや顔の表情など、非言語的なコミュニケーションは見過ごされるか、正確には理解されないことがあることを覚えておいてください。

## 第5章

# 「ナビゲーションブック」の活用

## 5 「ナビゲーションブック」の活用

### (1) ナビゲーションブックとは、その活用方法

「ナビゲーションブック」とは、支援者との相談や支援プログラムの体験等を通じて、発達障害のある方が自らの特徴やセールスポイント、障害特性、職業上の課題、事業所に配慮を依頼すること等を取りまとめたもので、これらの内容を事業主や支援機関等に分かりやすく説明するためのツールとして作成するものです。

ナビゲーションブックは発達障害のある本人が主体的に作成することで障害特性等の自己理解につながるものであり、支援者は個人的な体験や相談等で得られた本人自身の気づきから、ナビゲーションブックの作成内容のきっかけを与えることがポイントです。

ナビゲーションブックは一度作成して終わるものではなく、発達障害のある本人が就職活動や就職後において新たな問題に直面した際に、支援者の支援を得ながら、その内容を更新していきます。それによりナビゲーションブックはより現実場面に則したものとなり、長期的に活用していくことができるようになります。

### (2) ナビゲーションブックの作成方法

ナビゲーションブック作成の一般的な流れは、図7のとおりです。

まず、なぜナビゲーションブックを作成するのか、その意義を明確に伝えます。対象者が自ら障害特性の整理を行い、就職活動の際に人事担当者に自分自身のことを分かりやすく伝えるため、主体的に作成することを促します。ナビゲーションブック作成のためには、日々の活動や過去の体験の振り返りから、自分自身のことで気づいたことを書き出していきます。施設内訓練、職場実習等の支援中であれば振り返りのためのシート等を活用していくと良いでしょう。

次のステップとして、あげられた内容を要素ごと（得意、不得意、配慮して欲しいこと等）に分類していきます。分類・整理には支援者のサポートが必要な場合がありますので、主体性を損なわないように必要最低限のサポートを行います。

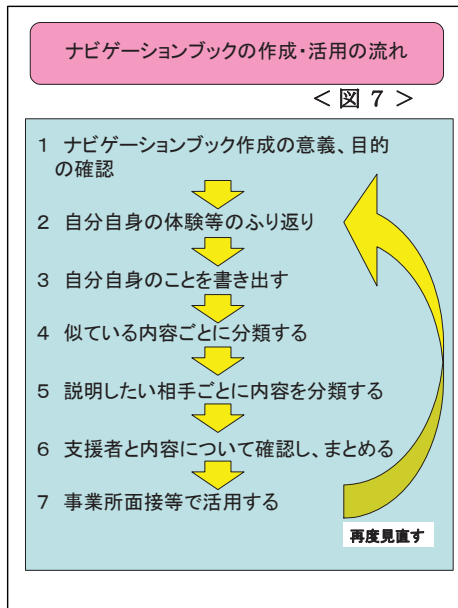
企業向けのナビゲーションブックの場合は、仕事に関連する内容を中心に、家族や支援者向けの場合は障害特性についてより多く情報を盛り込む、というように、説明したい相手ごとに内容を整理していくことが重要です。

最終的なとりまとめの段階では、本人の主体的な判断のもとに支援者や家族等、周囲の人の視点をふまえて内容を整理していくと、独りよがりな内容とならず客観的な内容になります。

### （３）ナビゲーションブックの活用場面

ナビゲーションブックの活用場面としては大別すると①企業向け、②支援機関向け、③家族向け、に分類されます。

就労支援機関を利用する対象者の多くが就職を目指しており、「①企業向け」の作成ニーズは高いでしょう。この作成で重要なことは、採用担当者が見やすいようにできるだけ簡潔にまとめていくことです。できればA4用紙1～2枚程度にセールスポイントや配慮事項をまとめられると良いでしょう。多忙な採用担当者との面接で過不足なく発達障害のある方自身の状況を説明する

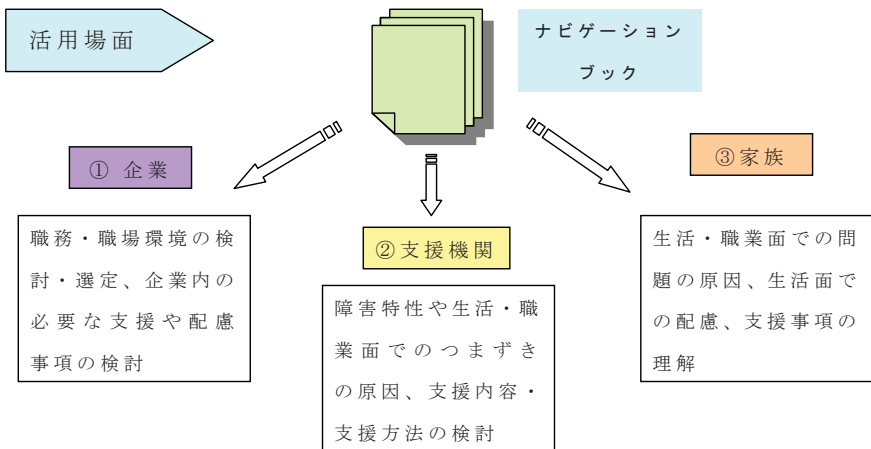


には、この程度の分量が好まれます。

また、採用担当者は障害者を受け入れる際に、勤怠が安定しているか、職場配置や職務内容をどうするか、対象者とはどのようにコミュニケーションを取ればよいか等に注目していることが考えられますので、こうした企業の視点を意識して内容を検討していくことが大切です。

例えば勤怠について、対象者によっては「安定して働くためには、短時間勤務から徐々に時間を延ばしていく方法が有効である」といった内容を盛り込み、事業所の考える勤務形態に向けて段階的な時間設定を求めるといったことが考えられます。

面接も二次、三次と進み採用となる場合は、発達障害のある本人自身のより詳細な情報提供も必要となる場合がありますが、まずは面接の初期段階に必要なツールとして活用していくことを目指していきます。





「②支援機関向け」は、各種支援機関の支援者に対して、より詳細な状況を伝えるために活用します。企業向けのものとの違いは、職場以外での職業生活全般に重点を置いた内容をまとめていき、複数の支援者に特性や配慮点等の共通認識をもってもらい、効果的に関わってもらうことを目指したツールとして作成していきます。

「③家族向け」は、発達障害のある方の家族向けのツールとなります。家族でも、中には青年期に診断を受けて間もない等により障害を受け止められず、かかわり方に戸惑っている方もいます。そのような発達障害のある方の身近な支援者である家族の理解を進めることも重要な要素となります。

#### （４）ナビゲーションブックの作成上の留意点

ナビゲーションブックは、発達障害のある本人自らの障害特性について文書化していく作業が伴いますので、作成には大きなストレスがかかる場合があります。人によっては過去の辛い体験を思いだしてしまうといったこともあります。作成は無理強いせず、対象者のペースにあわせて進めることが必要です。

また、支援者が記入書式を定めて、一方的に記載事項を指定するということはせず、まずは本人が主体的に書き出すところから始めることが重要です。記載事項も含めて押しつけの内容となると障害特性の自己理解にはつながらず、ナビゲーションブックの活用も一時的なものに止まってしまう可能性があります。しかしながら、書き出しに支援を求めてくる対象者には、過去の作成者の作成例（※）や、書式の例（P60～P62参考）を提示して、対象者本人が内容を選択しながら進めていくようにします。

状況の変化にあわせて対象者本人が変更を加えて、より良い内容に作り変えていくことで、『安定した職業生活を送るための指針』になり、対象者自身が遭遇する新しい環境での活用が可能になります。

(※作成例は「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 障害者支援マニュアルⅡ」をご覧ください。

<http://www.nivr.jeed.or.jp/center/report/support04.html>

### 【コラム】ナビゲーションブック作成のコツ

対象者がナビゲーションブックを作成する際、まとめきれずに分量が多くなってしまいう傾向があり、文献の引用を含めて20枚という人がいました。

ナビゲーションブックを企業向けに作成する場合、コンパクトな内容にすることを目指していきますが、この場合20枚というのは情報過多で採用担当者が目を通してくれないことが予想されます。しかし、本人が一生懸命作成した原稿に支援者がいきなり修正を加えて、原型を留めない状態にしてしまっても、今後の作成のモチベーションにはつながりません。

そこで、支援者はまずはこの“原案の内容を認める”ことにしました。支援者は理想型を押しつけず、完成したものを認めて、達成感を味わって貰うことを優先したのです。原案が「対象者自身の現在のまとめである」ことを十分に共有し、分量が多い中でも、どこが大事なのかを支援者と確認することで、共通理解も生まれました。

そして、その次の段階としてナビゲーションブックを「どのように活用するのか」「その活用方法に最適な分量はどの程度か」を再確認し、内容を絞ってA4用紙1～2枚にまとめられるように引き続いて取り組んでいくことにしました。原案をベースにしつつより洗練された形にしていくことを提案したのです。

ナビゲーションブックを活用し続け、自身の自己理解を深めていくためには、支援者は本人の作成への思いを尊重して、時には段階を踏むことで、本人が期待されているものに作り変えようとするモチベーションを維持できるようなかわることが大切です。

## ナビゲーションブック（書式例）

名前 \_\_\_\_\_

このナビゲーションブックは私が御社で勤務するにあたって、持てる力を発揮するために自分自身が努力したいこと、会社の方に配慮をお願いしたいことをまとめたものです。参考にさせていただければ幸いです。

① セ ー ル ス ポ イ ン ト	職務遂行について
	<p>○指示理解、作業予定、計画、準備、作業の実施（作業耐性、集中力、持続力、安定性等）、作業結果の確認・質問、指示者への報告等、職務遂行上で求められる対応について、<u>周囲の人の援助がなくても自立してできるものを記載します。</u></p> <p>○興味、関心のある仕事の分野、力をいかせると思う仕事の分野について記載します。</p> <p>○職場でいかせる能力、スキル、資格等について記載します。 （細かい内容を書きたい場合は履歴書、職務経歴書に記載し、具体的に「どんなことができる」という内容で簡単に記載します。）</p>
	対人面について
	<p>○仕事上の会話、休憩中の会話、会議、上司との会話、外部・内部との電話対応、お客様対応、説明の長い話の理解等、職場において求められる対人対応について、周囲の人の援助がなくても自立してできるものを記載します。</p> <p>○対人対応がうまくいく状況（話をしやすい相手のタイプ、話しやすい環境、理解しやすい説明の仕方等）について記載します。</p>

② 苦手なこと	<p>職務遂行について</p> <p>○指示理解、作業予定、計画、準備、作業の実施（作業耐性、集中力、持続力、安定性等）、作業結果の確認・質問、指示者への報告等、職務遂行上で求められる対応について、<u>周囲の人の援助を必要とするものを記載します。但し、苦手なことでも自分なりに努力していること、目標にしていることを併記しておきます。</u></p> <p>○苦手と感じている仕事の分野、力をいかせないと思う仕事の分野について記載します。</p>
	<p>対人面について</p> <p>○仕事上の会話、休憩中の会話、会議、上司との会話、外部・内部との電話対応、お客様対応、説明の長い話の理解等、職場において求められる対人対応について、周囲の人の援助を必要とするものを記載します。但し、苦手なことでも自分なりに努力していること、目標にしていることを併記しておきます。</p> <p>○対人対応がうまくいきにくい状況（話しにくい相手のタイプ、話しにくい環境、理解しにくい説明の仕方等）について記載します。うまくいきにくい状況でも、自分なりに工夫していることを併記しておきます。</p>
③ 考え方・行動の特徴	<p>（考え方）</p> <p>仕事する上で気をつけているポイント、こだわっている考え、思考パターン、どういったことがストレスになるか等を記載します。発達障害やこれまでの経験に影響を受けた考え方のパターンを中心に記載します。</p> <p>（行動）</p> <p>仕事する上で行っている習慣、行動パターン、ストレスを受けた時にどのような反応を示すか、どのような対処ができるか等を記載します。発達障害やこれまでの経験に影響を受けた行動のパターンを中心に記載します。</p>

<p>④ 健康面</p>	<p>治療が必要な疾病等があるか、治療内容（通院頻度、服薬やカウンセリング等の有無）、勤務可能な就業時間、内容、健康上で留意していることがあるか等を記載します。</p> <p>平日に通院がある場合、勤務に支障を与える可能性があるので、通院に必要な曜日や時間（午前中、午後、15時以降等）、休みの日への振替が可能かどうか等を記載します。</p>
<p>（⑤ 感覚特性 ※）</p>	<p>※会社に知っておいて欲しい感覚過敏、感覚鈍麻があれば記載します。</p> <p>視覚（例：蛍光灯の光に敏感）</p> <p>聴覚（例：大きな音、音楽に敏感、声に対して注意が向かない）</p> <p>触覚（例：特定の肌触りに不快感を覚える、接触到気づきにくい）</p> <p>臭覚（例：特定のにおいを嫌う）</p> <p>前庭感覚（例：バランスが悪い、動きを伴う仕事は疲れやすい）等</p>
<p>⑥ 配慮をお願いしたいこと</p>	<p>①～⑤（※感覚特性がない場合は④まで）において、会社に知っておいて欲しいこと、配慮して貰いたいことを具体的に記載します。会社としてできること、できないことがありますので、あくまでも可能な範囲で配慮をお願いするという内容で書くことがポイントになります。</p>

## ◆発達障害のある方とかかわる支援者の心得(その7)

### 複数体制で支援に臨むこと

- ・ 就業支援を進めていく場合、本人の相談内容や課題の悩みは深く、支援分野も多岐にわたる場合が想定されます。発達障害のある方の家族や一支援機関で全てを抱えることなく、複数の支援機関の協力を得て、適切な支援に取り組むことが重要です。

## 第6章

# 企業の雇用事例

## 6 企業の雇用事例

近年、発達障害のある方の雇用が促進されていますが、具体的にどのような状況で雇用されているか、どのような支援を必要としているのか等の情報を知る機会は多くないようです。

受入れを検討している企業においても、適切な情報が不足しているため、検討が進んでいないことも予想されます。

支援者は、できるだけ具体的な雇用事例情報を収集し、これらの企業に適切なタイミングで、適切な量の情報提供ができるようにしておく必要があります。

本項では、「障害の状況、教育歴、職業経験」、「雇用経路」、「企業概要」、「発達障害者の雇用状況等」の項目で以下の4事例を紹介しています。

### 事例1 「 障害特性と仕事のマッチングに成功した事例 」

### 事例2 「 きめ細かな個別対応により問題解決を進めた事例 」

### 事例3 「 ナビゲーションブックと定期的なコミュニケーションが活かされた事例 」

### 事例4 「 パソコンの専門的スキルを活かした事例 」



## <事例1>

### 「障害特性と仕事のマッチングに成功した事例」

#### <注意欠陥多動性障害 男性 30代の事例>

勤怠管理のデータベースを扱う仕事に従事しており、現在の会社に勤めて2年3ヶ月が経過している。過去、アルバイトでレジ打ちの仕事に従事した際は、レジの前にお客様が大勢並んでしまい、大混乱した経験がある。

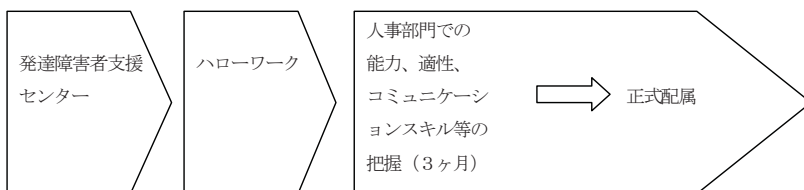
性格は大変真面目で、穏やかな性格だが、仕事に過度に集中してしまう傾向があり、本人なりに時間を決めて仕事を行う等の対処を行っている。本事例は丁寧な作業ぶりがデータベースのきめ細かな管理に活かされたマッチングの成功例と言える。

同社就職前に発達障害者支援センターを利用していたが、ハローワークの合同面接会を利用して就職に至っている。

#### 1 障害の状況、教育歴、職業経験

診断名	注意欠陥多動性障害
手帳	精神障害者保健福祉手帳3級取得
教育歴	4年制大学卒業
職業経験	民間企業1社での勤務経験有り

#### 2 雇用経路



#### 3 企業概要

事業内容	ITコンサルティング、事務請負、総合人材サービス等
従業員数	約2,000名
雇用率	1.77%
発達障害者数	10名

#### 4 発達障害者の雇用状況等

##### (1) 主な仕事内容

##### ● 勤怠管理データベースの管理

(社員の出勤や休暇の状況把握のための入力業務、データ集計、統計作成)

(2) 雇用形態等

- ①雇用形態：嘱託契約社員
- ②給与形態：月給制（20万3千円）
- ③勤務時間：9時00分～17時30分

(3) 障害者雇用推進・定着のための取り組み（工夫・配慮）

①発達障害者の積極的受入れ

課題）雇用率が同社の至上命題でありながら、雇用が進まなかった。

→発達障害者の受入れを検討。ハローワークや民間の人材紹介会社の合同面接会に積極的に参加して、発達障害者の受入れも含めて雇用の門戸を広げていることをアピールし、10名の雇用につながった。

②人事部門での能力・適性等のアセスメント

課題）全社的に障害者雇用を取り組むにあたって、個々の障害者の能力・適性等にあった配置や仕事を考え、あわせて各職場の上司や同僚の理解を促す必要があった。

→採用した発達障害者は人事部門付きで3ヶ月間雇用して能力等を見極め、部署を選定。3ヶ月後に本人同席の下、正式受入れ部署の担当者に雇用管理のノウハウを伝え、理解を促している。人件費は人事部門が一括して管理しており、受入れ先部署の負担を軽減させた。これにより当該事例を含めて11名中、10名の継続雇用につながっている。

【企業が考えている雇用上の課題】

(1) 当面の課題

現状においては職場、本人とも問題なく雇用継続されている。

(2) 将来の課題

当人の仕事や責任範囲や処遇をどのように拡大していくのか、キャリアアップの問題が大きい。

→（課題への対応）

現状では雇用率達成に向けて採用拡大を進めてきたが、在職している発達障害者の定着そして処遇改善という方向でまずは会社としての方針策定が必要。

## ここがポイント

発達障害のある方の特性について人事部門がしっかりと見極めたことで、配属先の部署の適切な理解を引き出した事例です。人件費を人事部門が一括管理することで配属先の安心も得られ、発達障害者雇用が広がっていった一因となったのでしょう。

## <事例2>

### 「きめ細かな個別対応により問題解決を進めた事例」

#### <高機能自閉症 男性 30代の事例>

有名私立大学卒業後、経理系専門学校に進み、簿記1級を取得、会計士試験にも合格している。資格を活かした就業を目指し就職活動をするもうまくいかず在宅となる。自宅近くの精神科医を訪ね、精神障害者保健福祉手帳を取得した。就労経験は無いものの、就労意欲が高いことを察した主治医が県立職業訓練校の発達障害者向けクラス（オフィスワーク科）を紹介し入校に至る。

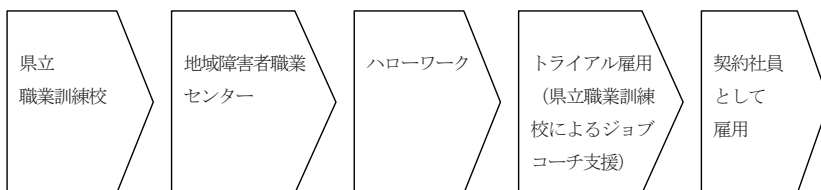
履歴書から特性（課題）は見えにくいですが、面談時の態度・言動（目線を合わせない、自分の状態を的確に言葉で表現することができない、興味関心が極端等）を通じて、就労には一定の配慮が必要であると認識した。経理系専門学校に進んでいることもあり、数字に強く、数値のデータ入力や書類作成には長けている。

県立職業訓練校からの直接働きかけと地域障害者職業センター・ハローワークとの調整により、トライアル雇用での採用が決まり、現在は契約社員として就労している。なおトライアル雇用開始時から初回契約期間終了まで、県立職業訓練校の指導教官による就労定着支援を受けた。

#### 1 障害の状況、教育歴、職業経験

診断名	高機能自閉症
手帳	精神障害者保健福祉手帳3級取得
教育歴	4年生大学卒業
職業経験	就業経験無し

#### 2 雇用経路



#### 3 企業概要

事業内容	運輸に付随するサービス業
従業員数	242名（含むトライアル雇用者・出向者）
雇用率	2.05%（グループ適用後の親会社雇用率）
発達障害者数	約50名（内、精神障害者保健福祉手帳24名保有）

#### 4 発達障害者の雇用状況等

##### (1) 主な仕事内容

###### ●一般事務、軽作業

(標章の検品・返送回収状況管理 (パソコン使用)、売上伝票の仕分け・データ入力 (パソコン使用)、各種案内状のセッティング・発送手続き、アンケートの回答データ化 (パソコン使用) 等)

##### (2) 雇用形態等

①雇用形態：契約社員 (契約期間：1年間)

②給与形態：月給制 (約11万円)

③勤務時間：9時30分～16時30分 (休憩1時間)

##### (3) 障害者雇用推進・定着のための取り組み (工夫・配慮)

課題①手先が不器用で動きがぎこちなく、自身で工夫することが苦手

⇒三つ折りや封入などの軽作業は、実際に作業する動作 (見本) を見せる

課題②定期的に自分の目標 (課題) を確認しないと、目標の内容が曖昧になる

⇒業務報告書は毎日記入し、担当指導員による面談を月1回実施する

課題③こだわりが強く、指摘理由が納得できないと同様の作業ミスを頻発する

⇒作業ミスを指摘した時は終業時に事案を振り返り、指摘項目を確認する

#### 【企業が考えている雇用上の課題】

##### (1) 当面の課題

ミスをした時はリカバリーするために『ミスした時点で直ちに報告』と指導しているが、「怒られるのが怖い」「ミスを認めたくない」という気持ちから、作業終了報告まで報告がなかったり、ミスした物品を裁断廃棄箱に勝手に入れることがある。

→ (課題への対応)

どんな些細なことも指示されていないことに直面した時は全て報告・相談するよう促している。またミスを起こした事実を受け止め、リカバリー・改善策の対応が重要であることをつと説明している。

##### (2) 将来の課題

得意とする作業 (数値データ入力等) を任せると安定して作業を実施できるが、苦手とする作業 (手先を使用する軽作業等) は一度ミスを指摘すると、失敗した印象が強く残り気持ちを切り替えて作業に取り組むまでに時間を要する。

→ (課題への対応)

苦手とする作業は、成功体験を積めるよう手順を区切り細分化して指示している。なお、報告された際に良く出来たことは褒め言葉を添えるよう心がけている。

## ここがポイント

きめ細かく仕事のモデルを示したり、定期的な目標の確認等の振り返りを行う等、特例子会社の強みを活かした個別対応が特徴的で、それが発達障害のある社員の職業意識を向上させ、雇用の安定・拡大につながっていると思われます。

### <事例3>

#### 「ナビゲーションブックと定期的なコミュニケーションが活かされた事例」

<広汎性発達障害 男性 30代の事例>

学生時代より人間関係の距離の取り方に悩み大学を中退する。その後、一般求職者として駐車場管理や医薬品の配送等に従事するも、定着できず在宅となる。

今後の活動のために精神障害者保健福祉手帳を取得し、地元の就労支援センターの協力を仰ぎつつ地域障害者職業センターでの発達障害者専門の就労支援プログラムを受講し、当該事業所の面接に至る。

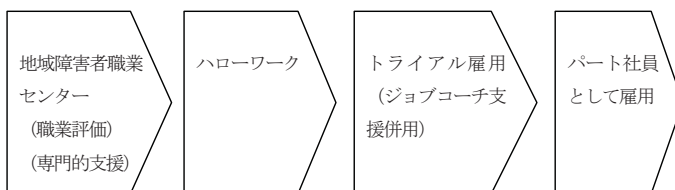
採用に当たっては、ハローワークの協力の下、トライアル雇用3ヶ月と併せてジョブコーチ支援を受け、採用に至っている。

現在も地域障害者職業センターのカウンセラーとジョブコーチの定期的なフォローアップと事業所の支援体制の工夫で雇用継続に至っている。

#### 1 障害の状況、教育歴、職業経験

診断名	広汎性発達障害
手帳	精神障害者保健福祉手帳3級
教育歴	大学中退
職業経験	アルバイトの離転職を繰り返している

#### 2 雇用経路



#### 3 企業概要

事業内容	専門店事業の運営／商品企画／開発／卸し
従業員数	約4,900名(アルバイト・パートタイム社員含む)
雇用率	2.10%
発達障害者数	15名

#### 4 発達障害者の雇用状況等

##### (1) 主な仕事内容

##### ●軽作業スタッフ

(品出し、商品整理、掃除 等)

(2) 雇用形態等

- ①雇用形態：パート社員
- ②給与形態：時給制（時給1，100円）
- ③勤務時間：8時30分～15時00分

(3) 障害者雇用推進・定着のための取り組み（工夫・配慮）

以下課題について工夫している点をまとめました。

① ナビゲーションブックを活用した情報共有

課題）「人間関係での距離のとり方」や「こだわり」があり、時々係わるパート社員との間にコミュニケーションのずれが生じやすかった。

→本人特有の課題等については、係わる従業員間での情報共有ツールとしてナビゲーションブックを活用し、円滑な対応に役立てた。

② 半年に1回の3者面談の実施

課題）人事異動が激しく長い目で本人担当者を配置できない。そのため、本人支援の経緯が次期担当者に伝わりにくくなっていた。

→支援機関の専門家と繋がりのある方を採用し、半年に1回のペースで本人、関係機関支援担当者、事業所支援担当者の3者による職場への適応状況確認をすることで、本人との関わり方等のポイントの共通理解を図っている。また、いざ困ったら専門家を直ちに呼べる環境作りも重要と考えている。

【企業が考えている雇用上の課題】

(1) 当面の課題

仕事上の些細なルールの違いが気になるが、うまく相談できず、本人にストレスが溜まっていることが確認されている。

→（課題への対応）

「コミュニケーションタイム」という2週間に1度、15分程度の担当従業員との打合せをする時間を確保したことで、その悩みや作業手法の提案を聞き出し、本人が抱えている問題意識やイライラを解消し、仕事がより円滑に進むようになった。そこでの本人の意見を取り入れ改善されることもあり、モチベーションアップにつながっている。

(2) 将来の課題

勤務が長くなり後輩ができたとき、本人自身のことをうまく開示できるか課題である。

→（課題への対応）

現在は、先輩社員も多いが、勤務経験が長くなってきたときに、どのように本人に対応すべきか適切な方法が見つかっていない。

## ここがポイント

企業によってはその業態から従業員の入れ替わりが多く、関わり方のノウハウが引き継がれないケースも多いようですが、本事例のように支援者も含めた定期面談やナビゲーションブックという情報共有ツールをうまく使う工夫は参考になります。

## <事例4>

### 「パソコンの専門的スキルを活かした事例」

<アスペルガー症候群 男性 50代の事例>

有名私立大学を卒業しており、前職（大手上場企業）経験があり、各種国家資格も有しており、履歴書、職務経歴書からは課題の見えにくい状況。（面談時も、普通に会話ができて、受け答えもしっかりしており、几帳面で礼儀正しい。精神障害者保健福祉手帳は既に取得している。）

前職ではシステムエンジニア、プログラマーの専門職に就いており、パソコンの扱いには長けている。

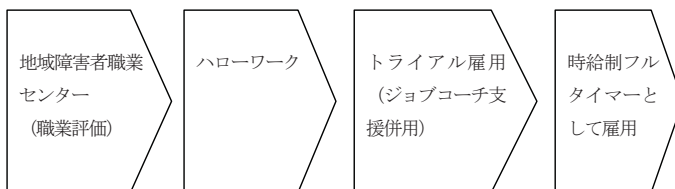
採用に当たっては、事前の地域障害者職業センターでの職業評価後にハローワークを通じて紹介を受け、トライアル雇用を活用し、時給制フルタイムとしての雇用に至っている。その期間中は地域障害者職業センターのジョブコーチ支援を併用している。

現在も、地域障害者職業センターからの助言やフォローアップを活用することで雇用継続に至っている。

#### 1 障害の状況、教育歴、職業経験

診断名	アスペルガー症候群
手帳	精神障害者保健福祉手帳取得
教育歴	4年制大学卒業
職業経験	システムエンジニアとしての就業経験有り

#### 2 雇用経路



#### 3 企業概要

事業内容	菓子食品を主体とする卸流通事業等
従業員数	1,149名
雇用率	2.15%
発達障害者数	8名

#### 4 発達障害者の雇用状況等

##### (1) 主な仕事内容

###### ●事務補助

(売上伝票の計上・検算 (パソコン使用)、販売先に対する請求書の発送手続き、帳票類のファイリング、パソコンを使用した資料作成 等)

##### (2) 雇用形態等

- ① 雇用形態：フルタイマー
- ② 給与形態：時給制 (14万円)
- ③ 勤務時間：9時00分～17時30分

##### (3) 障害者雇用推進・定着のための取り組み (工夫・配慮)

以下課題について工夫している点をまとめました。

- 課題①対人関係を苦手としており、色々な社員とのやり取りは苦手  
→職場での援助者を選任し、発達障害者の窓口となるよう努める
- 課題②口頭指示のみでは十分な理解ができず、作業ミスが頻発する  
→仕事を教える時に、必ずマニュアルを作成する
- 課題③自身で仕事の段取りを組むのは苦手  
→複数の仕事を同時に指示しない

#### 【企業が考えている雇用上の課題】

##### (1) 当面の課題

トライアル雇用後、新たな仕事を教える時のマニュアル作成等の定期的支援をジョブコーチに依頼している。作業に安定感が出てきたら、ジョブコーチ支援を徐々に減らしていこうと考えている。

→ (課題への対応)

ジョブコーチ支援を徐々に減らしつつ、本人の身近な環境に複数の理解者を増やしていくこととする。

##### (2) 将来の課題

現在仕事内容は、事務補助、出荷補助であるが、将来的には正社員とし部門の指導者として立ち回る。

→ (課題への対応)

得意としている正確な作業を伸ばしつつ、指導者として他者への指示ができるように機会を作っていく。

## ここがポイント

発達障害のある方にはパソコン使用等で専門的な職種に付いている人もいますが、そういった場合は元の仕事の延長ではなく、本人に適したより構造化されたシンプルな仕事を割り与えることでかえって就業意欲が増し、生活の質の向上につながる方がいます。



## 【コラム】雇用失敗事例から学ぶ

### 「仕事の失敗を恐れず、報告できる環境作りで立て直し」

企業では、「報告・連絡・相談は、必ず行うこと」、「作業ミスはしない」などを仕事を進める上での重点目標に掲げるところは少なくありません。

ある企業もこの目標を掲げて、障害者雇用を進めました。

発達障害のある社員は、作業ミスの報告や相談を躊躇するあまり、担当者に作業ミスをタイミング良く伝えられなくなり、その積み重ねを切っ掛けとして仕事を休んだり、抑うつ的になったりと、仕事へも影響が出るようになりました。

発達障害のある方の特性である、コミュニケーションや想像力の偏りにより、作業ミスをタイミング良く申し出ることができない、指示されたことを文字通り理解するあまり、「作業ミスはしない」を「作業ミスをするのはだめな人材」、「作業ミスをする」と怒られる」と解釈してしまい、作業ミスの報告に躊躇してしまう等と考える方も多く見受けられます。

その状況を知った管理職は、その状況を改善するために以下の2点に取り組みました。

- ① 発達障害のある社員が、作業ミスの報告を躊躇しない雰囲気を作る。ミスの報告は、企業外部にそのミスによる損害を出さないことへの協力姿勢として誉めるようにする。
- ② 障害者職業生活相談員資格取得者を担当者として配置し、社員からのミスの報告を受けて作業改善を行う役割を担わせる。併せて、社員のメンタル面の配慮を担わせる。

上記二点を導入したことで、発達障害のある社員は、「作業ミスを報告することは、会社への貢献であり、怒られないことを知り、報告しやすくなった。」「ミスを報告することで、作業の進め方の改善につながり、やりやすくなった。」と考えられるようになりました。

さらにその結果、企業内には作業ミスを報告する習慣が定着し、風通しのよい職場になったということです。

## 第7章

# 発達障害のある方の雇用対策

## 7 発達障害のある方の雇用対策

近年、発達障害のある方の雇用を促進するための施策は徐々に整えられつつあります。発達障害のある方の雇用や職場適応を推進する上で、的確な支援をタイミング良く提供し、雇用する企業の不安の軽減を図ることが重要であり、支援者には、企業にとって有用な施策や支援内容を把握しておくことが求められます。

本項の「(1) 各種援助について」では、企業が雇用を進める段階ごとに有用な支援を取り上げ、概要を説明します。また、「(2) 支援機関について」では、支援機関の連携についての解説と、障害者雇用を支援する機関の概要を説明します。

### (1) 各種援助について

発達障害のある方の雇用に係る各種援助の支援メニューや、企業に説明する時のポイントについて、求人、面接、職場実習、採用、継続雇用の流れに沿って説明します。リーフレット「発達障害について理解するために」において雇用のステップを紹介した部分の概要を網羅しており、企業に説明する際はリーフレットと併せて活用すると効果的です(図8)。見開き2ページで、左ページに活用できる支援メニューを、右ページに支援のポイントを記載しています。

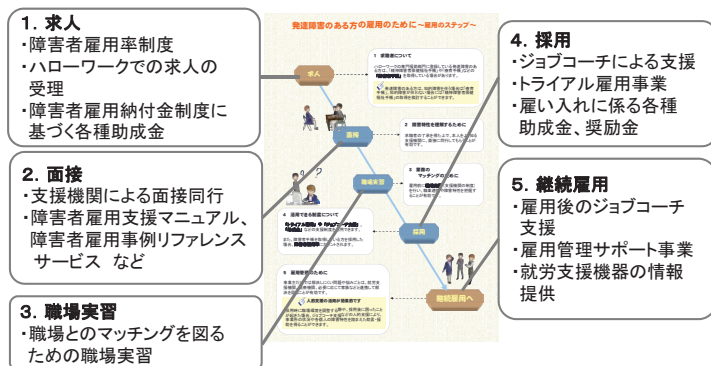


図8 リーフレット 雇用のステップを紹介した部分

## 障害者雇用率制度

事業主は、障害者雇用率（民間企業は1.8%）を達成する義務があります。身体障害者手帳、知的障害者の療育手帳、精神障害者保健福祉手帳の所持者が、企業における雇用障害者数の算定対象となります。

**企業全体の常時雇用する労働者の総数×1.8%＝法定雇用障害者数**

※重度身体障害者や重度知的障害者は、1人を2人として計算します。

※短時間労働者（週所定労働時間20時間以上30時間未満）の場合は以下のように計算します。

- ① 重度身体障害者、重度知的障害者→1人を1人として計算
- ② それ以外の障害者→1人を0.5人として計算

窓口：ハローワーク

## ハローワークでの求人の受理

ハローワーク（公共職業安定所）では、障害者雇用を検討する企業が求人を申し込むと、障害特性や職業適性を踏まえて、できる限り希望に添った求職者を紹介しています。また、ハローワークが窓口となっている各種助成金制度などを活用できる場合があります。

※詳細はP80を参照

窓口：高齢・障害者雇用支援センター

## 障害者雇用納付金制度に基づく各種助成金

障害者の新規雇用や雇用の維持にあたって、施設の整備や障害者の職業訓練などを行う場合に費用の一部を助成する制度です。

※助成金の種類によって、障害者手帳の取得が必要な場合があります。

## ★支援のポイント

### 障害者手帳について

発達障害のある方は、精神障害者保健福祉手帳を取得し障害者としての就職活動ができること、知的障害を伴う場合などは療育手帳を取得できることを説明しましょう。

「発達障害」という同じ診断であっても、個人の状況によって手帳の種類が違うこともあります。企業に対しては、手帳の種類だけでなく、個別の特徴や配慮点を知ってもらえるように説明することが必要です。

### ハローワークを通じた採用活動について

「必要に応じて地域障害者職業センターや障害者就業・生活支援センターなどの専門機関と連携した支援を得られること」、「助成金を活用できる場合があること」、など、支援制度があることを説明しましょう。

支援制度があることで、企業の障害者雇用に対する不安感の軽減につながります。

### 各種助成金の例

障害者雇用による経済的負担を軽減できることを説明しましょう。

- ・ 職場適応援助者助成金
- ・ 障害者介助等助成金                      など

**支援機関による面接同行**

支援機関の担当者が面接に同行し、支援制度の紹介や求職者の応答内容のフォローを行います。支援制度については、面接を受ける企業で活用できるものを事前に調べておくほか、求職者とは、事前に受け答え内容を整理しておきましょう。説明では、専門用語を避けることや、リーフレット「発達障害について理解するために」などを活用して視覚的にわかりやすい形で説明することが有効です。

面接同行にあたっては、求職者の意思を確認し同席の了承を得ることや、企業に対して支援機関の同席が可能か確認することが必要です。

窓口：独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

**障害者雇用マニュアル、障害者雇用事例リファレンスサービス など**

企業の業種や規模などから参考となり得る事例を紹介し、求職者に即した職務選定や環境設定に関する提案などに効果的です。障害者雇用マニュアルには、発達障害の特性や雇用管理についてまとめたコミック版があります。障害者雇用事例リファレンスサービスでは、障害者雇用に関する全国の企業の取組事例をホームページで紹介しています。また、中央障害者雇用情報センターでは相談に応じ具体的な提案も行っています。

**職場とのマッチングを図るための職場実習**

地域障害者職業センター等では、雇用契約を結ぶ前に職場実習を行う場合があります。地域障害者職業センターの職務試行法という制度では数日～3週間までの期間で、障害者の職業能力や適性の評価も行っています。

## ★支援のポイント

### 面接同行での情報提供について

限られた時間の中で発達障害について大量の情報を企業に伝えることは、雇用への不安を高める可能性もあります。

面接では最低限必要なポイントに絞って説明しましょう。支援制度に関しては、支援制度の提供元の機関に、活用の可否を確認しておくことも必要です。

《支援制度の例》 ※詳細はP80を参照

- ・各種助成金
  - ・ジョブコーチ支援
  - ・トライアル雇用
- など

### ノウハウの情報提供について

支援機関から雇用の進め方について助言を受けるだけでなく、同じ立場で雇用を行っている企業の事例を知りたいというニーズがあります。

障害者雇用のため、企業が新しく職務を選定することも少なくありません。また、雇用管理の仕方や社内の理解を得ることに課題を感じている企業もあります。企業の不安や課題点を正しく理解した上で、その企業に応じた情報を提供することが重要です。

### 職場実習の進め方

支援機関が支援の役割を分担することでスムーズに連携できます。

実習のシステムは実施する支援機関によって異なるため、どの制度を活用するのか、支援機関同士で調整しておくことが望まれます。また、職場実習を行う段階でもハローワークと連携しておくことで、雇用後に各種助成金等の制度の活用につながりやすくなります。

窓口：地域障害者職業センター

**ジョブコーチ（職場適応援助者）による支援**

ジョブコーチは企業に派遣され、企業や障害者に対し、職務や職場環境に関する助言、支援ツールの作成といった直接的・専門的な支援を行います。

**対象障害者：支援が必要な求職中または在職中の障害者**

ジョブコーチは地域障害者職業センターに配置されるほか、社会福祉法人等や企業が自らジョブコーチを配置する場合があります、地域障害者職業センターと連携しながら、職場適応援助者助成金を活用して支援を行います。  
※地方自治体でもジョブコーチに係る事業を展開している場合があります。

窓口：ハローワーク

**トライアル雇用事業（障害者試行雇用事業）**

障害者を試行雇用の形で受け入れていただき、本格的な障害者雇用に取り組みきっかけ作りを進める事業です。

**対象事業主：雇用保険適用事業所、過去6ヶ月の間に解雇者がいない  
雇い入れた対象者を過去3年間に雇用した経験がない など  
※国、地方公共団体、特定独立行政法人は含まれない**

トライアル雇用の期間（3ヶ月）内で有期雇用契約を結び、期間後または期間中の常用雇用への移行を目指します。トライアル雇用を実施した企業には、期間の終了後、トライアル雇用奨励金が支給されます。

窓口：ハローワーク

**雇入に係る各種助成金、奨励金**

障害者雇用の促進のため、企業が新たに障害者を雇用する場合など、一定要件を満たすと各種助成金や奨励金を支給します。対象企業や支給額・期間は助成金などの種類によって異なります。

※助成金の種類によって、障害者手帳の取得が必要な場合があります。



## ★支援のポイント

### ジョブコーチ支援の期間

ジョブコーチ支援は企業内の支援体制を整備し、障害者の職場定着を図ることを目的としているため、集中支援の時期（週3～4日訪問）を過ぎると、段階的に支援の主体を企業の担当者に移行し（週1～2日訪問）、フォローアップ（数週間～数ヶ月に1度訪問）に移ります。

支援は雇用前から雇用後の間、必要なタイミングで行うことができ、期間も個別に設定します（標準は2～4ヶ月）。

なお、トライアル雇用や各種助成金などの支援制度との併用は可能ですが、雇用前に支援を行う場合、障害者委託訓練との併用はできません。

### トライアル雇用期間の労働契約について

トライアル雇用は企業と対象障害者との有期雇用契約であり、労働条件の締結方法は労働関係法令に基づきます。

要件を満たしている場合には労働保険等が適用される場合があります。また、期間後に常用雇用に至らなかった場合は契約期間満了ですが、契約期間を事業所都合で中断した場合には解雇の扱いになります。

### トライアル雇用と他の職業リハビリテーションサービスの併用

必要に応じ、トライアル雇用実施前から、地域障害者職業センターの実施するジョブコーチ支援などの各種職業リハビリテーションサービスを利用することができます。

### 各種助成金の例

- ・ 特定求職者雇用開発助成金
- ・ 障害者初回雇用奨励金
- ・ 発達障害者雇用開発助成金

※発達障害者雇用開発助成金は、障害者手帳未取得者が対象です。

窓口：地域障害者職業センター

### 雇用後のジョブコーチ支援

既に雇用されている障害者において、配置転換によって職場環境や職務内容が変わるなど、職場適応上の問題が生じた場合に、企業や障害者からニーズがあれば雇用後からでもジョブコーチ支援を実施することができます。また、ジョブコーチ支援のフォローアップを行う中で更に課題が見られる場合には、再度支援を実施することもできます。

※採用時、もしくは雇用後に企業に障害を開示していることが必要です。

窓口：地域障害者職業センター

### 雇用管理サポート事業

医学、工学、労務管理等の専門家が、地域障害者職業センターを利用する企業に対して、雇用継続に向けた社員の健康管理、職場内のバリアフリー化、賃金や勤務時間等の設定等、高度で専門的なアドバイスや支援を必要とする場合に、障害者職業カウンセラーと連携して、医学的ケア、職場の施設設備の改善、労働条件整備のための具体的なサポートを行っています。

窓口：中央障害者雇用情報センター

### 就労支援機器の情報提供

障害者の雇用促進と雇用継続を図るため、障害者の従事する作業を容易にしたり職域を拡大する支援機器及びソフトウェアをホームページや展示を通じて普及しています。また、障害者雇用エキスパートが展示機器のデモンストレーション、機器の活用事例の具体的でわかりやすい説明、職場環境と障害特性などに応じた適切な機器の提案等を行い、普及を促進しています。

※詳細は <http://www.kiki.jeed.or.jp/>を参照

## ★支援のポイント

### ジョブコーチ支援のフォローアップ

ジョブコーチ支援は徐々に支援頻度が低下しますが、フォローアップ  
する中で、適宜必要な支援を提供できることを説明しましょう。

ジョブコーチ支援には、企業におけるナチュラルサポートの仕組み作りという目的があります。そのため、人事異動などによって企業の体制が変わっても、ナチュラルサポートの体制や支援の必要性に対する理解を引き継げるような仕組みを作ることが求められます。フォローアップに移行した後も、必要な場合には適宜支援を行えることについて情報提供し、理解を得ていくことが必要です。

### 専門家のアドバイスについて

各分野の専門家から直接、具体的なアドバイスを得られます。

企業での状況に即したアドバイスを得ることができます。また、先行事例の紹介も得られる場合があります。

※各地域によって専門家の状況などは異なります。

### 発達障害のある方の就労支援機器

感覚過敏や、見通しの立てにくさといった障害特性に対して、支援機器の使用や環境整備によって問題を緩和することが重要です。

支援機器の使用は、職場環境によってはふさわしくない行為と誤解されることもあり、使用の可否については企業と相談する必要があります。

※詳細はP 4 3を参照

## (2) 支援機関について

### ア 支援機関のサービスの連携

発達障害のある方が、「診断を受けてから就職し、働き続けていくまでの間に、支援機関がどのように関与していくのか」、ということについては、第4章「職業生活を支えるために (2) 有効に社会資源を活用しましょう」で具体的な事例を紹介しています。事例で挙げられているように、発達障害のある方の就労や雇用継続を支える上では、就労面だけでなく生活面や医療面など、多様な側面からの支援が必要です。しかし、支援機関によって専門とする分野が異なるため、一つの支援機関がすべての支援を担うことは困難です。それぞれの支援機関が役割を分担するとともに、必要に応じて情報を共有し、連携して支援することが重要となります。そのため、支援機関のネットワークを構築しておくことが望まれます(図9)。

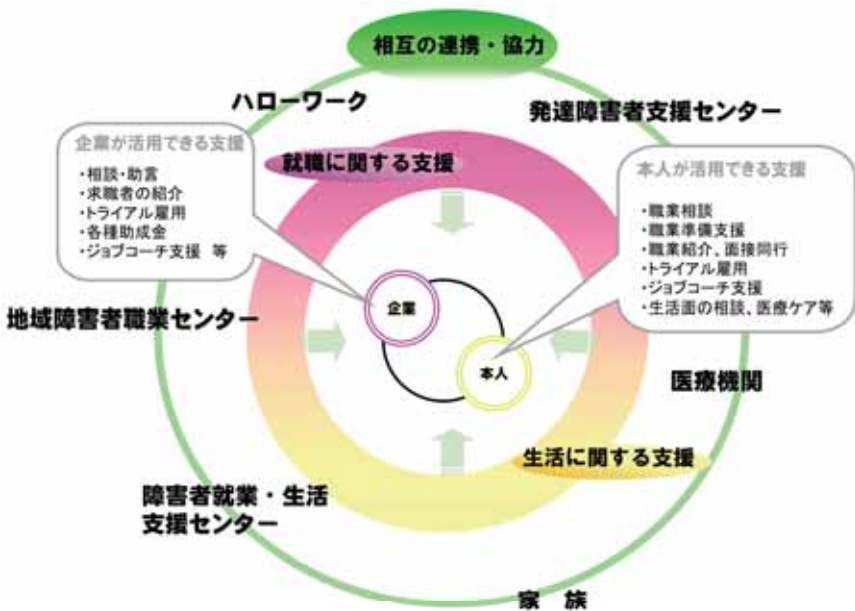


図9 関係機関の連携 イメージ

支援機関のネットワークを構築するにあたって、まず、地域の支援機関の情報と、その機関が提供しているサービスの内容を把握することが求められます。その上で、当事者の状況を検討し、必要な支援機関に支援の連携を求めていくことになります。

なお、連携にあたって当事者の情報を共有する際には、当事者のコンセンサスを十分に得ることが重要です。

また、企業における発達障害のある方の雇用促進や雇用管理を支えるために、企業に対して、支援機関や支援体制の状況について情報提供することも重要となります。雇用している、もしくは雇用を検討している発達障害のある方には、どのような支援体制があり、雇用上の課題が生じた場合にどこに相談すれば良いのか、明示することによって企業の不安を和らげることができます。

リーフレット「発達障害について理解するために」の中の、発達障害のある方の就労に関する支援機関を紹介している部分に、当事者に関わる具体的な支援機関を記入し、企業に情報提供しましょう（図10）。

**発達障害のある方の就労に関する支援機関**

**支援機関メモ**

採用から職場定着まで、疑問については支援機関にご相談されることが効果的です。  
地域によって支援機関や支援のネットワークの状況は様々ですので、ご確認ください。

発達障害者の就労に関する支援機関	電話番号	メモ

図10 リーフレット 支援機関メモ

## イ 支援機関の紹介

### ①ハローワーク

ハローワーク（公共職業安定所）は、就職を希望する障害者と企業の双方に対する各種の支援を提供する機関です。求人開拓などにより障害者向け求人を確保し、雇用率達成指導と結びつけた職業紹介を行うなど、地域の関係機関と連携しながら障害者の雇用促進を行っています。

#### 求職者（就職を希望する障害者）への支援

##### 職業相談・職業紹介

求職登録した障害者の職業適性や希望などの状況に基づき、ケースワーク方式によるきめ細やかな職業相談、職業紹介を行います。専門的な知識・経験を有する支援員を配置するなど、相談支援体制の充実・強化を図っています。

##### 就職面接会の開催

求人者・求職者が一堂に会する就職面接会を開催しています。  
※実施時期、実施回数は地域によって異なります。

##### 就職後の職場定着・雇用継続の支援

職業紹介により就職した障害者が職場に適応して就労していけるよう、障害者と企業に対する相談や適応指導を行っています。

トライアル雇用...※P80を参照

#### 企業への支援

##### 障害者雇用の指導・支援

雇用管理上の配慮等の助言を行い、必要に応じて地域障害者職業センター等の専門機関の紹介、各種助成金の案内を行っています。

##### 障害者向け求人の確保

障害者向け求人の開拓を行うとともに、一般求人として受理したもののうちから障害者に適したものについて障害者求人への転換を勧め、求人の確保に努めています。

##### 雇用率達成指導、雇用率達成指導と絡めた職業紹介

毎年企業から雇用状況報告を求め、雇用率未達成の企業に対して指導を行っています。雇用率達成のために雇い入れなければならない障害者数の特に多い企業などに対しては指導を行っています。

## ② 地域障害者職業センター

地域障害者職業センターは、全国の各都道府県に設置され、障害者、企業に対して各種の職業リハビリテーションサービスを実施しています。また、地域の関係機関に対しては職業リハビリテーションに関する助言や援助を行っています。

### 求職中・在職中の障害のある方への支援

#### 職業評価

就職の希望などを把握した上で、職業能力等を評価し、それらを基にして就職して職場に適應するために必要な支援内容、方法等を含む、個人の状況に応じた支援計画（職業リハビリテーション計画）を策定します。

#### 職業指導

就職活動を円滑に実施できるように、適切な職業選択が行えるように、また職場で安定して働き続けられるように、相談や助言を行います。

#### 職業準備支援

障害者に対して、就職または職場適應に必要となる支援を行います。常設の模擬的就労場面を利用した作業支援や、職業準備講習カリキュラム、精神障害者自立支援カリキュラムがあります。

ジョブコーチ支援...※P80を参照

### 企業への支援

#### 相談・援助

事業主が障害者の雇用管理に具体的な課題を有し、その解決に継続的な支援を必要としている場合には、事業主のニーズや雇用管理上の課題を分析し「事業主支援計画」を策定して、体系的な支援を行います。

雇用管理サポート事業...※P82を参照

### 地域の関係機関に対する助言・援助

障害者就業・生活支援センター、就労移行支援事業者などの関係機関に対する職業リハビリテーションに関する技術的事項についての助言、援助を行います。また、障害者職業総合センターとの共同によりこれらの関係機関の職員などへの研修を実施します。

### ③発達障害者支援センター

発達障害者支援センターは、発達障害者支援法に基づき、発達障害のある方の幼児期から成人期に至るまで、ライフステージの各段階で生じる様々なニーズに応えられるよう、総合的かつ一貫的な支援を行うための拠点として各都道府県に設置されています。就労支援についても、労働関係機関との連携協力の下、直接・間接に支援が行われています。

なお、全国をブロックに分けて、発達障害者支援センターの運営法人に委託をして、発達障害のある方の就労支援ノウハウの共有化、企業向けの雇用啓発を図るための「発達障害者就労支援者育成事業」を実施しています。

#### 発達障害のある方と家族への支援

##### 相談支援

相談の内容に応じ、医療・保育・教育・就労・福祉など、関係する施設や機関の紹介はもちろん、問題解決に向けて電話相談、外来相談、訪問相談を実施します。

##### 就労支援

就労を希望する場合は、ご本人との面接相談を通し、社会参加の意向やソーシャルスキルを確認した上で、ハローワークを始めとした就労支援機関などと共同で職場開拓・職場対応に向けての支援をします。

##### 療育支援

相談後、療育支援を希望する場合は、ご本人の状態をみながら、ご家族および所属集団における養育・療育の方針や具体的な援助計画・方法などを助言します。

#### 地域の関係機関に対する助言・援助

##### 普及啓発・研修

自閉症・発達障害のある人を支援する方々（保健師、保育士、教師、施設職員など）を対象に研修会を開催します。



#### ④ 障害者就業・生活支援センター

就職や職場への定着に当たって就業面における支援とあわせ、生活面における支援を必要とする障害者を対象として、身近な地域で、雇用、保健福祉、教育等の関係機関との連携の拠点として連絡調整等を積極的に行いながら、就業及びこれに伴う日常生活、社会生活上の相談・支援を一体的に行う施設で、都道府県知事が指定する一般社団法人若しくは一般財団法人、社会福祉法人、特定非営利活動法人（NPO）等が運営しています。

業務内容としては、就業及びこれに伴う日常生活上の支援を必要とする障害のある方に対し、センター窓口での相談や職場・家庭訪問などを実施します。

##### 就業面での支援

###### 就職に向けた準備支援

職業準備訓練、職場実習のあっせんを行います。

###### 就職活動の支援

###### 職場定着に向けた支援

障害のある方とそれぞれの障害特性を踏まえた雇用管理についての事業所に対する助言

###### 関係機関との連絡調整

##### 生活面での支援

生活習慣の形成、健康管理、金銭管理等の日常生活の自己管理に関する助言

住居、年金、余暇活動などの地域生活、生活設計に関する助言

###### 関係機関との連絡調整

## <引用文献>

- 1)障害者職業総合センター：就業支援ハンドブック、2009
- 2)厚生労働省：事業主と障害者のための雇用ガイド 障害者の雇用支援のために、2011

## <参考文献>

- 1)テクノロジー（支援技術）を活用した発達障害者の就労促進・就労継続に向けた支援等に関する研究会 監修／独立行政法人雇用・能力開発機構 職業能力開発総合大学校 能力開発研究センター：テクノロジーを活用した発達障害のある人の就労マニュアル、2010
- 2)厚生労働省：発達障害のある人の雇用管理マニュアル、2006
- 3)障害者職業総合センター：発達障害者の企業における就労・定着支援の現状と課題に関する基礎的研究、障害者職業総合センター調査研究報告書、No.101、2011
- 4)障害者職業総合センター：発達障害を理解するために～支援者のための Q&A～、障害者職業総合センター職業センター実践報告書、N0.14、2005
- 5)佐々木正美・梅永雄二監修：大人のアスペルガー症候群、講談社、2008
- 6)田中康雄監修：大人の AD／HD [注意欠陥・多動（性）障害]、講談社、2009
- 7)中山和彦・小野和哉：図解よくわかる大人の発達障害、ナツメ社、2010
- 8)上野一彦・市川宏伸：図解よくわかる大人のアスペルガー症候群、ナツメ社、2010

このハンドブック及びリーフレットは、当センター主催の「発達障害者の就業に関する意見交換会」や職業リハビリテーション部研修課主催の当機構内部向け研修等に参加していただいた障害者雇用を進めている事業主の方、発達障害者の雇用事例をご提供頂いた事業主の方、精神科医学アドバイザー、障害者職業カウンセラー等の皆様からの助言や意見を反映して作成いたしました。

なお、本文「1 発達障害のある方はこんなことで困っています 職場での 10 の疑問に答えます」の挿絵については、当センターを利用された発達障害のある当事者の方にご協力頂きました。

ご協力いただきました皆様に御礼申し上げます。

**<発達障害者の就業に関する意見交換会委員>**

(敬称略、50音順)

よこはま発達クリニック	精神科・児童精神科 医師	宇野 洋太
イオンリテール株式会社	人事部	川端 志郎
佐川急便株式会社	人事・安全管理部 人権啓発室 室長	小林 章彦
株式会社Kaizen	代表取締役	鈴木 慶太
大東コーポレートサービス株式会社	取締役	山崎 亨

**<事務局> 障害者職業総合センター職業センター**

職業センター長	畑 俊一
企画課長	木野 季朝
企画課長補佐	加藤 有騎
企画係長	小田 訓
企画係	井上 量
企画係	立澤 友記子

障害者職業総合センター 職業センター 支援マニュアル No. 7

## 発達障害を理解するために 2 ～就労支援者のためのハンドブック～

---

発行日 平成 24 年 3 月  
編集・発行 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構  
障害者職業総合センター職業センター  
所在地: 〒261-0014 千葉県千葉市美浜区若葉3-1-3  
電話: 043-297-9042  
URL: <http://www.nivr.jeed.or.jp/>

印刷・製本 株式会社ディグ

---

NIVR