

発達障害者に対する雇用継続支援の取組み

～ 在職者のための情報整理シートの開発 ～

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者（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）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」（以下「WSSP」という。）を実施し、実際の支援を通じて発達障害に対する職業リハビリテーション技法の開発・改良をすすめてきました。その開発成果については、毎年度、実践報告書や支援マニュアルに取りまとめ、報告してきました。

本実践報告書は、平成25年度及び平成26年度に実施した就労中又は休職中の発達障害者に対する職場適応又は職場復帰のための支援（以下「雇用継続支援」という。）の取組みについて、取りまとめたものです。

また、この2年間の取組みにおいて、有識者、医師、企業担当者、支援機関担当者、研究員等の多くの方から、雇用継続支援の実施及び技法開発に関するご助言とご指導を賜りました。紙面を借りて、ここにお礼を申し上げます。

本実践報告書が発達障害者の雇用継続のために活用され、職業リハビリテーションサービスの質的向上の一助となれば幸いです。

平成27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
石田 茂雄

目 次

第 1 章	雇用継続支援技法開発の背景.....	1
1	発達障害者を取り巻く情勢の変化.....	1
2	障害者職業センターにおける専門的支援の実施及び課題.....	3
3	雇用継続支援に係る技法開発の背景.....	5
第 2 章	雇用継続支援技法開発の目的.....	7
1	発達障害者の雇用管理上の課題を踏まえた技法開発.....	7
2	雇用継続支援における事業主支援の課題を踏まえた技法開発.....	7
3	リワーク支援での課題を踏まえた技法開発.....	8
4	雇用継続支援のための状況把握と目標共有のためのツールの開発と試行.....	9
第 3 章	雇用継続支援の取組みの概要.....	11
1	対象者の状況	11
2	事業主のニーズ	12
3	『在職者のための情報整理シート』の概要.....	13
4	雇用継続支援における『在職者のための情報整理シート』の効果.....	15
第 4 章	『在職者のための情報整理シート』の活用の実際.....	17
1	就労状況の把握<ステップ 1>.....	17
2	取組課題の明確化<ステップ 2>.....	19
3	取組目標の設定<ステップ 3>.....	23
4	具体的な取組みの検討<ステップ 4>.....	24
第 5 章	雇用継続支援事例（ワークシステム・サポートプログラムを活用した支援）	25
1	作業の活用	25
	「作業でのアセスメント結果を職務再設計に活用した事例」	
2	問題解決技能トレーニングの活用.....	30
	「行動の背景にある認知特性に基づいて対応方法を共有した事例」	
3	職場対人技能トレーニング（J S T）の活用.....	33
	「企業が J S T を活用して対人スキルの向上を図った事例」	
4	ナビゲーションブックの活用.....	36
	「負担軽減のために、雇用後にナビゲーションブックの改訂を行った事例」	
第 6 章	まとめ	39
資料編	41

第1章 雇用継続支援技法開発の背景

1 発達障害を取り巻く情勢の変化

(1) 発達障害者支援法の制定

平成16年に、発達障害者支援法（平成16年12月10日法律第167号）（以下「支援法」という。）が議員立法で制定され、平成17年4月1日に施行されました。そのころは、学校教育現場において、発達障害の特性を有する生徒を通常学級に在席しているが特別支援教育を必要とする者と位置づけるための検討（平成14年）等が行われたように、発達障害者に対する支援等に関する法的な整備等が求められていた時期とも言えます。

支援法は、福祉施策における発達障害者の定義と位置づけを明確にした法律であり、次のことをねらいとした法律です。

- ① 発達障害の定義と発達障害への理解の促進
- ② 発達障害者に対する生活全般にわたる支援の促進
- ③ 発達障害者支援を担当する部局相互の緊密な連携の確保

支援法において、発達障害者は、広汎性発達障害（自閉症等）、学習障害、注意欠陥多動性障害等、通常低年齢で発現する脳機能の障害と定義しており、また、その概要及び基本的考え方は、年齢期に分けて次のように整理されています。

- ① 就学前（乳幼児期）：早期の発達支援、乳幼児健診等による早期発見
- ② 就学中（学童期等）：就学時健康診断における発見、適切な教育的支援・支援体制の整備、放課後児童健全育成事業の利用、専門的発達支援
- ③ 就学後（青壮年期）：発達障害者の特性に応じた適切な就労の機会の確保、地域での生活支援、発達障害者の権利擁護

また、発達障害者支援センターの設置等について規定されています。

このように発達障害者の早期診断、療育、教育、就労、支援体制等今後の発達障害者に対する支援システムの確立を目指すための基本的法律と位置づけられており、「就労支援」の必要性についても明文化されています。

(2) 発達障害者支援法施行後の動向

支援法施行後は、その各規程に則り、様々な事業が展開されています。厚生労働省においては、大別すると、次の4つのテーマ・課題に関する事業が実施されています。

- ① 地域支援体制の確立を行うための事業
- ② 支援手法の開発を行うための事業
- ③ 就労支援の推進
- ④ 情報提供・普及啓発、専門家の育成を行うための事業

例えば、平成26年度には、地域支援体制の整備に関して「発達障害者支援センターの設置、運営」「発達障害者支援体制整備事業」「巡回支援専門員整備事業」「子どもの心の診療ネットワーク事業」、支援手法の開発に関して「発達障害・重度心身障害児者の地域生活支援モデル事業」「発達障害児及び家族の地域生活支援」、人材の育成に関して「発達障害者支援に係る研修事業」、情報提供・普及啓発に関して「発達障害者情報・支援センター」「世界自閉症啓発デー」普及啓発事業」等が展開されています。

これらの事業の実施等により、各地域での支援体制の整備が図られるとともに、発達障害者に対する理解の広がり、支援の充実が図られました。

(3) 精神障害者保健福祉手帳の交付

平成23年1月に「精神障害者保健福祉手帳制度実施要領について」の一部改正について」が示されました。

発達障害者は、これまで精神障害者保健福祉手帳の交付の対象とされてきましたが、ここでは、交付申請に当たって添付される診断書の様式が改正され、発達障害を有する対象者の症状、状態像等の評価がより具体的となり、個々のニーズに適した内容に改められました。具体的には、発達障害者の症状や状態像を記述する項目として、新たに、①広汎性発達障害関連症状（1相互的な社会関係の質的障害、2コミュニケーションのパターンにおける質的障害、3限定した常同的で反復的な関心と活動）、②学習の困難（ア読み、イ書き、ウ算数）、③注意障害、④遂行機能等が追加されました。

上記（2）の様々な事業における取組みに加え、精神障害者保健福祉手帳制度の改正と当該手帳の取得促進によって発達障害者に対する認識が深まり、就労支援等を含めた取組みの充実につながったと言えます。

厚生労働省の調査による平成20年度から平成24年度の精神障害者保健福祉手帳交付台帳登載数（有効期限切れを除く。各年度末時点の人数）は、次のような状況です。

- ・平成20年度 : 482,905人
- ・平成21年度 : 544,332人
- ・平成22年度 : 594,504人
- ・平成23年度 : 635,048人
- ・平成24年度 : 659,699人

（注：平成22年度は、東日本大震災の影響により、宮城県のうち仙台市以外の市町村が含まれていない。）

(4) 就労支援の推進

発達障害者に対する就労支援の必要性は、先に述べたように支援法においても明文化され、厚生労働省を中心に様々な取組みが実施されており、それらは、主にハローワークにおいて展開されています。

平成26年度の厚生労働省における主な就労支援の対策は、次のとおりです。

- ① 若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム(ハローワークが実施)
ハローワークにおいて、発達障害等によりコミュニケーションに困難を抱える求職者について、本人の希望や状況に応じて、専門支援機関である地域障害者職業センター（以下「地域センター」という。）や発達障害者支援センターに誘導するとともに、専門的支援員（就職支援ナビゲーター（発達障害者等支援））によるきめ細かな就職支援を実施。平成19年度から5カ所の労働局で開始し、平成24年度は39カ所の労働局で実施。平成25年度からは全国47労働局で全国展開。
- ② 発達障害者・難治性疾患患者雇用開発助成金（ハローワークが実施）
発達障害者をハローワークの紹介により新たに雇用した事業主への助成。
- ③ 発達障害者就労支援者育成事業（ハローワークが実施）
発達障害者支援関係者等に対して就労支援ノウハウの付与のための講習会及び体験交流会の実施、また、事業所において発達障害者を対象とした職場実習の実施による体験型啓発周知事業。具体的には、支援関係者等の発達障害者支援のための基盤作りのために、全国10ブロックで発達障害者の就労支援者及び当事者等を対象としたセミナーを開催するほか、平成22年度から事業所で発達障害者を対象とした職場実習を実施し、発達障害者の雇用のきっかけづくりを行う啓発事業を実施。
- ④ 発達障害者就労支援普及・定着化事業（国立障害者リハビリテーションセンターが実施）
発達障害者の就労支援に関する支援手法の開発・検証を実施。

これらの他に、ハローワークを中心とした「チーム支援」による就職支援、トライアル雇用制度等により発達障害者の雇用の促進が図られており、ハローワークにおける発達障害者を含む精神障害者の就職件数は、毎年増加している状況です。

2 障害者職業センターにおける専門的支援の実施及び課題

(1) 障害者職業総合センター職業センターにおける支援技法の開発

障害者職業総合センター職業センター（以下「職業センター」という。）では、従来の手法では支援が困難とされる発達障害者、精神障害者及び高次脳機能障害者について、障害の特性等に応じたきめ細かな支援を行うための支援技法の開発を行っています。

発達障害者に対する支援技法に関しては、発達障害者を取り巻く情勢の変化を踏まえて、平成17年度に「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム」（以下「WSSP」という。）の検討・開発を行い、継続的にWSSPを構成する各種技能トレーニング等の改良、また、新たな支援ツールの開発等を行っています。これまでに、多くの実践報告書又は支援マニュアルを作成し配布するとともに、地域センター等に対する技法普及にも取り組んでいます。

(2) 地域障害者職業センターにおける専門的支援の実施

イ 発達障害者の雇用後支援の現状と課題

地域センターにおいては、発達障害者に対する支援の充実を重点課題のひとつに設定し、その取組みを継続しています。平成19年度には、WSSPを基に発達障害者に対する専門的な支援カリキュラムとして「発達障害者就労支援カリキュラム」を設定し、平成25年度には全国の地域センターにおいて専門的支援が実施されています。

厚生労働省の就労支援施策の充実、ハローワークによる支援体制の強化及びチーム支援の積極的展開等と相まって、地域センターにおける発達障害者の利用者は、年々増加しており、併せて就職者も増加している状況です。全国の地域センターの職業リハビリテーションサービスの実施対象者数は、平成24年度で5,457人、平成25年度で6,110人と、対前年度比で12%増となっています。

このように、支援法の施行、発達障害者に対する施策の充実、国民の認識の広がり等によって発達障害者の就職件数が増加しています。また、就職後に不適応状態になる者、就職後に医療機関を受診し、はじめて発達障害の診断を受けるといった事例も多く見られています。

職業センターでは、平成23年度から平成25年度の3年間をかけて、全国47都道府県の地域センター（48カ所）を対象に、支援技法開発のニーズ等に関するヒアリング調査（以下「地域センターヒアリング」という。）を実施しました。

その結果からは、発達障害者又は事業主から就職後の不適応状況に関する相談及び支援の要請が増えてきていることが伺えます。特徴的な点として、事業主の関心は、いま起きている問題を解決するためのことに終始している点です。そのため、地域センターは、問題が起きている背景、個々の障害特性等を考慮した上で、問題解決に向けた事業主との協働が難しいという状況があります。この課題の背景には、発達障害の特性が複雑で多様であることから、事業主が発達障害者の個々の特性を理解できていないことが挙げられます。

このことは、発達障害者の雇用後の職場適応のための支援においては、特に、事業主の障害特性の理解状況を踏まえた事業主支援の実施が重要であることを示唆していると言えます。

ロ 休職者の職場復帰支援の現状と課題

地域センターでは、急激な産業構造の変化等による過重な労働環境、労働者のストレスの増大等によるメンタルヘルス不調者の急増という社会問題を踏まえて、平成17年10月から、うつ病等による休職者の職場復帰を円滑に進めることを目的とした精神障害者に対する職場復帰支援（以下「リワーク支援」という。）を開始しました。この支援は、平成14年度に職業センターが考案した「リワークプログラム」を地域センターに展開したものです。

全国の地域センターにおけるリワーク支援の実施対象者数は、増加の一途をたどっており、平成25年度には2,232人となっており、平成18年度の約4.5倍（平成18年度：509人）となっています。この急増しているリワーク支援対

象者の中に、発達障害の診断は受けてはいないが、発達障害の特性を有する者が増えてきていると言われていました。

地域センターヒアリングにおいて、ほとんどの地域センターにおいて当該対象者が存在しており、発達障害の特性を踏まえた職場復帰のための支援が求められている現状が把握されています。今後、リワーク支援の対象者において、発達障害の特性を有しているが診断を受けていないため、地域センターは、対象者本人及び事業主に対して発達障害の特性を踏まえた直接的なアプローチが行いにくいというケースが増加すると予想できます。

3 雇用継続支援に係る技法開発の背景

発達障害者を取り巻く情勢の変化は、発達障害者に対して専門的な就労支援を行う地域センターにとって、支援ニーズや利用者の態様に様々の変化を生じさせていることがわかります。

地域センターが在職中の発達障害者に対して支援を行う上で、これまでの技法では対応が困難と考えられる主なケースは、次のとおりです。

- ① 発達障害の診断を受けている（これから受けようとしている）就労中の者について、雇用継続を進めるに当たって課題解決が求められているケース
- ② 発達障害の特性を有しているが発達障害の診断を受けていない休職中の者について、職場復帰を進めるに当たって課題解決が求められるケース

地域センターヒアリング等において、ケース①の課題として、事業主が発達障害の特性についての理解が不十分であることから、支援目標の設定、それを踏まえた取組みが円滑に進まないこと、ケース②の課題として、事業主に対して職場復帰後の雇用管理等に関する助言・援助を行う場面で、対象となっている者の特性及び職業上の課題について、また、特性等を踏まえた雇用管理の必要性等について、理解が進みにくいことが挙げられています。

すなわち、ケース①及び②において、雇用継続及び職場復帰のための支援において共通に見られる課題は、発達障害者に加え、もう一方の当事者である事業主に対する支援に関することと言えます。

これらを踏まえ、職業センターは、平成24年度からWSSPにおいて休職中又就労中の在職している発達障害者を受入れ、在職中の発達障害者の雇用継続のための支援技法の開発に着手することとしました。

第2章 雇用継続支援技法開発の目的

1 発達障害者の雇用管理上の課題を踏まえた技法開発

発達障害は、様々な能力や機能に関してアンバランスさが目立つ、情報や刺激等を受信して理解・判断する認知機能に偏りがある、認知機能の偏りによって特徴的な言動を表出する等の特性が見られます。そのため、脳の中枢神経系に生じている機能的な偏りによるものと考えられています。

表出される特徴的な言動は、発達障害の特性を理解していない人の目には、「やる気がない」「変わっている」「空気が読めない」「いつもタイミングが悪い」「平気で相手を怒らせてしまう」等の印象に映ってしまう傾向があります。そのため、ある問題が生じると、「性格的な問題ではないか」「努力不足や怠慢ではないか」「しつけや成長段階に問題があるのではないか」「経験不足ではないか」というように、障害特性とはかけ離れた憶測の下で評価と理解が行われ、そのために個々の障害特性に基づく問題解決の方法が検討されないという状況を生んでいます。

このような発達障害者に対する理解の傾向は、職場においても同様であり、事業主は、問題が発生すると「〇〇ができるようになってほしい」等の直接的解決を要望することが多くあります。

職場で発生する発達障害者の問題への対応は、雇用する事業主が個々の障害特性を踏まえて雇用管理を行う必要があります。しかし、前述のように、発達障害者は、障害特性とかけ離れた憶測の下で理解される傾向があることから、個々の障害特性等に応じた適切な雇用管理のために、必要な事業主支援を行うことが重要となります。

このことに関して、有識者、精神科医、事業主、支援機関担当者等（以下「有識者等」という。）からも、事業主支援に焦点を当てることの必要性、事業主と支援者が協働して対処することの重要性、事業主支援に関して個々の障害特性について適切に理解するための支援の必要性等が示唆されています。

2 雇用継続支援における事業主支援の課題を踏まえた技法開発

地域センターにおける事業主援助業務については、平成14年4月1日付け14日障総合発第17号「事業主援助業務の実施について」（平成25年3月28日改正）において、「地域センターの職業リハビリテーション業務の重点事項の一つ」と位置づけ、「個々の事業主のニーズに応じた専門的支援に積極的に取り組む」としています。

さらに、同通達の「1 基本的考え方」において、「障害者の雇用管理に関する具体的な課題や支援ニーズを有する事業主に対して支援を実施する場合には、事業主支援計画を策定し、当該計画に基づいて支援を実施する。当該計画の策定に当たっては、事業主の支援ニーズに対して有効と考えられる援助内容やその具体的な方法を事業主に積極的に提案することで、より効果的な支援の実施につなげることとする。」としています。また、事業主支援計画については、同通達の「5 事業主支援計画の策定」において、その内容が支援目標、支援内容、支援体制、支援計画期間で構成されるも

のであることが規定されています。

事業主支援計画の策定においては、職場で生じている課題改善と雇用継続に向けた方策について、障害者個々の特性と職業上の課題、職場環境や人的支援体制の状況等に基づき、障害者、事業主及び支援者が協働していくための具体的な支援目標を設定することが重要となります。具体的な支援目標の設定により、この3者が取り組むべき具体的な内容を検討し、協働するための協力関係を形成することができます。しかしながら、上記1で述べたように事業主は、発達障害の特性を踏まえた課題の把握と理解が難しいこと、また、発達障害者においても自ら業務遂行状況等の課題を理解することが苦手であること等により、職場で発生している課題、改善すべき事項、取り組むべき目標等についての捉え方に、事業主と発達障害者の間で不一致が生じることが多くあります。

このような状況での事業主支援計画の策定においては、まず、発生している課題について、事業主及び発達障害者の理解の内容等を把握し、それらの摺り合わせを行いながら共有できる支援目標の設定に取りかからなければなりません。

また、有識者等から、雇用継続を進めるに当たって、就労状況や生じている課題について事業主と発達障害者が共有することの重要性、そのための方策の必要性が示唆されています。

これらを踏まえ、発達障害者の雇用継続支援技法の開発の視点に、事業主支援計画の策定において有効となる技法又はツールの開発を加えて取り組むこととしました。

3 リワーク支援での課題を踏まえた技法開発

発達障害の特性を有しているが発達障害の診断を受けていない休職者について、職場復帰を進めるに当たってリワーク支援を実施するケースでは、支援対象障害者に対しては、リワーク支援のカリキュラム、職業準備支援における発達障害者就労支援カリキュラム、作業支援等を横断的に活用し、支援を行っています。

一方、事業主に対しては、職場復帰後の再発防止の手だてとして、職場環境調整等雇用管理上の留意事項に関する助言を行います。ここで、対象者本人の同意を得て、発達障害の特性を踏まえた助言を行うことが望ましいところですが、リワーク支援実施中に、発達障害の診断、精神障害者保健福祉手帳の取得に至るケースは少なく、これらを前提とした事業主に対する効果的な助言・援助を行えない現状があります。しかしながら、発達障害の特性を有するリワーク支援対象者に関しては、職場復帰後に休職前と同様の職務や環境では、再適応が難しく、休職を繰り返す例が少なくありません。

地域センターは、発達障害の特性を有するリワーク支援対象者の特性と職場での配慮事項について、如何に事業主に伝え、理解を促すかに苦労している状況があります。このことは、特性とはかけ離れた憶測の下で評価と理解が行われ、そのために個々の特性に基づく問題解決の方法が検討されていないという点において、上記1で述べたことと同様と言えます。

また、有識者等からは、発達障害の診断を受けていない者であっても、事業主が休

職中の者に関する職場での課題等を的確に把握しておくことの重要性、また、そのために事業主と支援者、事業主と対象者が復職のための調整等に関する効果的なコミュニケーションツールの必要性が示唆されています。

これらを踏まえ、発達障害者の雇用継続支援技法の開発に当たって、リワーク支援における事業主に対する助言・援助に活用できる技法又はツールの開発をも視野に取り組むこととしました。

4 雇用継続支援のための状況把握と目標共有のためのツールの開発と試行

これまで述べたように、働く発達障害者の増加に加えて、就職後に不応状態になる者、また、就職後に精神面の不調等が原因で医療機関を受診し、はじめて発達障害の診断を受ける者が少なくありません。

さらに、地域センターのリワーク支援の対象者の中に、発達障害のある者が増えており、事業主に対する助言・援助において対応の難しさが指摘されています。

このような状況を踏まえ、職業センターでは、WSSPを通じて、退職者等の在職者に対する雇用継続支援を実施し、併せて、雇用継続支援技法の開発に取り組みました。

雇用継続支援においては、対象者、事業主及び支援者が職場で発生している問題の状況について、共通認識を得ながら進めることが重要であると捉え、3者間の共通認識を図るために活用するツールである『在職者のための情報整理シート』（以下「『情報整理シート』」という。）の検討と検証を行いました。

『情報整理シート』は、問題状況に対する事業主と対象者の捉え方が異なることから、対処や環境調整等の配慮事項にミスマッチが生じてしまい、問題解決が進みにくくなることに着目して、問題状況、事業主と対象者の捉え方を把握することにより、事業主と対象者が取り組むべき目標を設定すること等を目的としています。

また、『情報整理シート』の活用が効果的な雇用継続支援につながるることについて、実際に雇用継続支援の過程において試行し、在職中の発達障害者の雇用継続支援の流れ、その流れに沿った使用方法等についても検証を行いました。

第3章 雇用継続支援の取組みの概要

1 対象者の状況

平成25及び平成26年度のWSSP受講者32名のうち、就業中または休職中の在職している発達障害者9名及び雇用している事業所9社に対し、雇用継続支援を実施しました（表1）。受講期間は、いずれも13週間としました。

受講日については、就業中の者は、事業所での勤務を行いながら併せてWSSPを受講するため、原則として、事業所での勤務を週3日、WSSPの受講を週2日とし、個別に設定しました。また、休職中の者は、原則として、週5日の受講としました。

就業中の者（No.1、2、3、4）は、就職前に発達障害者の診断と精神障害者保健福祉手帳を取得しており、採用時に障害者として雇用され、地域センターまたは支援機関によるサポートを受けていました。WSSPの受講は、就職後の不適合状況について、事業主が地域センター等に援助の要請を行い、それに対して地域センター等がWSSPによる詳細なアセスメントの実施等を勧めたことが契機となっています。

休職中の者5名のうち4名の者（No.6、7、8、9）は、就職後に発達障害の診断を受けており、いずれもうつ症状を伴っています。休職中に事業主が地域センターに職場復帰支援の要請を行い、それに対して地域センターがWSSPによるアセスメントの実施等を勧めたことが契機となっています。

就職後に発達障害の診断を受けた者のうち、勤務年数5年未満の者（No.5、6、7）は、職務遂行力と職務内容のミスマッチが原因と思われる不適合状況が見られています。勤務年数10年以上の者（No.8、9）は、職務遂行力が高く評価されている一方で、他の特性に応じた業務量の調整、スケジューリングが適切に行えていないことから、残業が増えて体調不良になるといった不適合状況が見られています。

表1 対象者状況（H26年12月時点：受講予定者を含む）

No.	診断名	就業中等	勤務年数	職種	受講頻度
1	高機能自閉症	就業中	3年	一般事務	週2日
2	広汎性発達障害	就業中	1年	一般事務	週2日
3	アスペルガー	就業中	1年	一般事務	週2日
4	広汎性発達障害	就業中	1年	一般事務	週2日
5	多動性障害	休職中	4年	専門職	週5日
6	アスペルガー/うつ	休職中	2年	専門職	週5日
7	発達障害/うつ	休職中	1年	専門職	週5日
8	アスペルガー/双極性	休職中	12年	専門職	週5日
9	発達障害/うつ	休職中	16年	一般事務	週5日

（注）勤務年数は、WSSPを受講した時点の勤務年数。

2 事業主のニーズ

発達障害者の雇用継続支援では、発達障害のある従業員（以下「従業員」という。）に対する職場定着のための支援に加えて、その従業員の雇用管理を行う事業主に対する支援を併せて行うことが重要です。

表2は、雇用継続支援を利用した事業主から挙げられた雇用管理及び職場適応上の課題について、項目毎にまとめたものです。事業所を訪問した際に、担当者からは、「いつまでもミスがなくなる」「どのように指導したらよいか分からない」「話を通じない。何を考えているのか掴みづらい」等日々発生する問題が解決できず、本人に対する不満が重なり、感情的なトラブルに発展している様子も見られました。

このように、事業主の雇用管理の範囲は、従業員に対する配慮事項の検討だけでなく、その周囲の従業員を含めた関係調整に及ぶため、事業主は、早急に事態を收拾し、再び同じ問題を生じないように対策を講じたいと考えています。

さらに、発達障害の特性の多様さに加え、環境の違い、職種毎の固有の問題等により、それぞれ配慮事項が異なることは、一層雇用管理の難しさを感じる要因となっています。

雇用継続支援は、雇用後に発生する様々な事業主の悩みや困り事の中から、現に解決を望んでいる事柄を整理し、具体的な取組みにつなげることが大切です。そのためには、職場で生じている問題状況と発達障害に起因した個々の特性を結び付けて捉えるための支援が重要であると言えます。

表2 事業主が感じている雇用管理及び職場適応の課題

健康・体調・生活面	・体調不良で欠勤しがち、原因がつかみづらい（生活状況や家族状態などは事業主が把握しにくい）。
	・体調不良の程度や原因（ストレスや疲労など）が把握しにくく、対処法の検討が難しい。
	・仕事と余暇のバランスが悪く、休日にエネルギーを費やして仕事に影響を与える。
コミュニケーション	・会話が噛み合わず（または気持ちの表現が苦手）、何を考えているのか分かりにくい。
	・注意や指摘に対して固まってしまうため指導方法に迷う。
	・事業主の意図が上手く伝わらず、否定されたと受け取られる。
ビジネスマナー	・相手の状況に構わず唐突に報告など、話しかけてくる。
	・廊下の真ん中を歩くなど他者配慮が苦手な面がある。
職務遂行・職務再設計	・特性に合った業務を与えたいが、定型作業は少なく、発達障害に適した業務が見つけにくい
	・得意な業務で自信をつけて欲しいと思うがミスが減らない
	・配置転換の検討にあたって、従業員の特性と自社の業務を結び付ける情報が欲しい

3 『在職者のための情報整理シート』の概要

(1) 『在職者のための情報整理シート』の検討

前述したように、事業主は、発達障害者の雇用管理における問題解決の難しさを抱えています。また、従業員も職場で様々な悩みを抱えています。その内容は、「注意されている意味が理解できない」「仕事のコミュニケーションでは特に困っていない」「ストレスや疲れは感じていない」など事業主とは異なっていることが多くあります。

例えば、Aさんは、上司が客と打ち合わせをしている時に、唐突にその場に介入し、上司に報告することが頻繁にあります。上司は毎回注意をしますが、報告のタイミングのズレが修正されません。一方、Aさんは、「上司が誰かと話している時は、余裕がある時なので自分も話しかけても良い。一方、パソコン作業で集中している時は、集中しており邪魔してはいけない時なので話しかけないようにしている。」と考えています。このような、職場の中で発生する「報告」の場面のひとつをとっても、事業主と従業員の考え方や捉え方が異なっていることから、Aさんの行動は修正されず、上司の注意が繰り返されます。

現状では、事業主が、従業員の不適応行動について発達障害に起因する特性として捉え、それらを踏まえてきめ細かな配慮を検討することは容易ではありません。

雇用継続支援では、事業主と従業員の問題状況に対する考え方や捉え方の相違を把握し、問題の整理、取組課題の明確化、目標の共有までを『情報整理シート』を活用して進めることを検討しました。検討にあたっては、障害者職業総合センター調査研究報告書 No.101「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」を参考にしました。

在職者のための情報整理シート(事業主用)				
健康面・体調面・生活面について	A	B	C	D
生活面の自己管理ができる(睡眠・食事・体操)				
健康面の自己管理ができる(通院、服薬、体調管理)				
体調が悪い時の通院、相談ができる				
体調の維持、予防のための自己対応を行っている				
疲労やストレスを軽減するための自己対応を行っている				
自分に合った余暇の過ごし方ができる				
自分に合った職場における体調の過ごし方ができる				
職場のコミュニケーションについて	A	B	C	D
情報の理解				
相手の言葉の意味をすくなく正確に理解できる				
言葉の意味だけでなく、言外の意味を理解し、相手の意図を正しく理解できる				
相手の言葉の意味が分からない時に質問ができる				
情報の伝達				
正しく情報を伝えられる				
伝える内容をまとめて説明できる				
口頭で要点を押さえた説明ができる				
レジュメを活用して、要点を押さえた説明ができる				
レジュメを活用して、相手に自分の意見を適切に伝える				
報告・連絡・相談				
報告・連絡・相談ができる(タイミングを意識して伝える)				
必要な情報を報告・連絡・相談の場面で、簡潔に伝えられる				
場面に応じて、適切に、口頭・電話・メールなどの手段を使い分ける				
困った時に相談ができる(対人関係などの仕事の悩みを相談できる)				
意図の復明				
いつどこで誰がなぜどのように(BWH)を明確にして説明できる				
情報(TPO)に応じて、異なる方法を適切に選んで意見を主張できる				
他者に分かりやすい説明で、意見を主張できる				
相手の意見の尊重				
相手の意見を受け入れられる				
自分と異なる考え方を否定しない				
皆手と相手に対して不必要な衝突や差別的な行動をせずに付き合える				
相手と自分の立場の違いを理解し、その場の状況に合った適切な対応ができる				
意見交換・意見交換				
相手の意見の整理・要約ができる				
複数の他者との意見交換が円滑にできる				
複数の他者の異なる意見を分類、整理した上で要約できる				

ビジネスマナーについて	A	B	C	D
	できている	職業上の課題	事業主が配慮を要する	改善を要しない
出勤時の挨拶ができる				
お詫び、お礼が適切にできる				
敬語の敬語、敬語を使い分けることができる				
相手から好意のめられる話し方、聞き方ができる				
電話の使い方(基本マナー)				
電話をかける時に適切な言い方ができる				
電話の取次ぎが適切にできる(内容のメモを作ることができる)				
マナーを覚えて、通話中も携帯電話が使える				
場面に応じて、適切に、口頭・電話・メールなどの手段を使い分ける				
訪問・来客対応の基本				
アポイントの約束に取ることができる				
訪問時のマナーを覚えて、振る舞いができる				
名刺の受け方・渡し方が適切にできる				
適切に自己紹介ができる				
来客の取次ぎができる				
組織内外の行動				
仕事で接する者の顔や名前を覚えることができる				
グループや集団での作業・行動ができる				
組織のルールに沿った行動ができる(職場の慣習・慣行に準拠できる)				
社会人としての役割や責任				
指示内容の要点を理解できる				
指示内容について相手に正確に伝えることができる				
時間、期限を守る事ができる				
他者、同僚に迷惑をかけるようにならない				
組織における自らの立場や立場を理解している				
職業観				
業務規律を守る				
決められた指示命令系統に沿って業務を遂行できる				
自分に与えられた業務指示を最後までやり抜くことができる				
継続目標の達成のために、自ら目標を立てて継続的に取り組んでいる				
指示通りの成果があげられない、又は、ミスをする等の場合、上司や同僚に適切に状況を報告できる				
組織目標に求められる知識・技能の習得のため、自ら進んで勉強する				
指示された事柄だけでなく、課題意識をもって業務に取り組んでいる				
◎上記の他に、現在、気になっていること、職場でみられる特徴的な出来事、エピソードなどはありますか？				

(2) 『在職者のための情報整理シート』の構成

『情報整理シート』は、事業主用と従業員用の2種類を作成しました。事業主用と従業員用ともに、「健康面・体調面・生活面」、「職場のコミュニケーションについて」、「ビジネスマナーについて」により構成されており、チェックする項目は、基本的には同様の内容にしています。

なお、従業員用については、「健康面・体調面・生活面」の中に「疲労やストレスを感じる時がある」の項目を加えており、ストレス・疲労のサイン等を把握できるようにしています。

(3) 『在職者のための情報整理シート』の活用の基本的流れ

『情報整理シート』を活用するための基本的な流れの概要は、次のとおりです。その詳細、留意事項については、「第4章 『在職者のための情報整理シート』の活用の実際」に紹介します。

イ 就労状況の把握<ステップ1>

- ・事業主及び従業員に『情報整理シート』をそれぞれ作成してもらいます。
- ・作成された『情報整理シート』の各項目に沿って、事業主及び従業員から現状の就労状況についてそれぞれ情報収集を行います。

ロ 取組課題の明確化<ステップ2>

- ・事業主と従業員が作成したシートを比較し、それぞれの就労状況に対する捉え方の相違を把握します。また、捉え方の異なっている項目について、それぞれにインタビューを行います。
- ・把握した情報をもとに、取組課題を明らかにし、共有します。

ハ 取組目標の設定<ステップ3>

- ・ステップ2で明確になった取組課題について、事業主、従業員及び支援者が話し合いを行い、3者が協働して取り組む当面の目標を設定します。

ニ 具体的な取組みの検討<ステップ4>

- ・支援者は、当面の目標に応じた取組内容、スケジュール等を提案しながら、取組みに向けた話し合いを行います。

4 雇用継続支援における『在職者のための情報整理シート』の効果

『情報整理シート』の効果について、雇用継続支援を実施した事例を通じて検証すると、次のことが言えます。

表1のNo. 1～4の4名は、採用時点で発達障害があることを伝えられており、事業主が個々の特性に応じた様々な配慮を行っていましたが、課題解決が求められる場面が生じた時に、その課題の背景や理由が理解しにくいことから、対応に苦慮しているという点で共通しています。

例えば、そのうち2名は、「家族関係の不調による欠勤が多い。」「仕事と余暇のバランスが悪く、休日にエネルギーを使い果たして仕事を休む。」等、職場では把握しにくい生活状況が体調や仕事に直接影響していました。

これらの従業員に対し、特に『情報整理シート』の「健康面・体調面・生活面」の項目に焦点をあててインタビューを行い、生活面等に関する具体的な状況、従業員の考え方や捉え方について把握しました。

『情報整理シート』の活用により、事業主が従業員の生活状況等を把握するとともに、課題の背景や理由を双方で共有し、生活面での改善目標を設定することができました。目標に応じた支援機関での具体的なサポートにより、課題改善に向けた自立的な取組みの実施につながっています。

表1のNo. 5～9の5名は、職場不適應の状況から精神的な不調が生じて休職に至っているケースです。彼らの事業主は、「従業員の作業のミスが減らない。」「従業員の特性に合った業務の検討が難しい。」等の職務遂行力や職務内容のミスマッチから生じる課題を感じていました。また、従業員の対人マナーや感情のコントロール等について負担感や不満を抱えている状態でした。

これらの事業主に対し、『情報整理シート』を使用して、職場で生じている問題状況と発達障害の特性を関連づけて話し合いました。

その結果、事業主から次のような意見を聞くことができます。

- ・発達障害の特性が影響しているのなら、特性についてしっかり把握して対応を検討する必要がある。
- ・ミスを減らすためには特性に応じた業務内容の工夫がより必要になる。
- ・課題ばかりに目を向けず、得意な面を把握して業務に反映させたい。

事業主は、『情報整理シート』の活用により、問題となっている状況を冷静に分析し、課題のみではなく従業員の強みにも目を向けて職場復帰のための準備を進めています。

このように雇用後の不適應状況の支援場面において、支援者は、事業主と従業員の関係がぎくしゃくしている、また、従業員に対する客観的な判断や評価が困難になっている場面に直面することが多くあります。雇用継続支援において、『情報整理シート』を活用して焦点を絞ることにより、課題の解決に向けた話し合いが進めやすくなると言えます。

さらに、次の効果も期待できます。

第1章の2の(2)で述べたように、地域センターが実施するリワーク支援の対象者の中に発達障害のある者が増えており、事業主に対する助言・援助において対応の難しさが指摘されています。『情報整理シート』は、発達障害の診断の有無によらず、発達障害の傾向を有している者、発達障害関連のアプローチが有効と思われる者に対しても幅広く活用できると考えます。

また、『情報整理シート』は、支援者が事業主と従業員の両者に就労状況を聞き取りながら進めることを想定していますが、事業主自らが使用して雇用管理に活用することもできると考えます。

『在職者のための情報整理シート』の効果

- ① 共通の項目で聞き取ることにより、事業主と従業員の現状の就労状況についての考え方や捉え方の相違を確認することができる。
- ② 項目に沿って話し合いを進めることで、事業主と従業員が客観的な視点で就労状況を捉えることができる。
- ③ 確認した就労状況にもとづき、事業主と従業員が課題点を摺り合わせ、共通の理解のもとで今後の取組目標を設定することができる。

第4章 『在職者のための情報整理シート』の活用の実際

～ X社Yさんの活用事例を通じて ～

1 就労状況の把握<ステップ1>

事業主及び従業員に、『情報整理シート』をそれぞれ作成してもらいます。
また、作成されたシートの各項目に沿って、事業主及び従業員から現状の就労状況についてそれぞれ情報収集を行います。

(1) 事業主によるシートの作成

事業主は、『在職者のための情報整理シート（事業主用）』を作成します。

従業員の就労状況について情報をとりまとめてシートの該当箇所に印をつけ、職場適応状況を次のA～Dに振り分けて評価します。

人事担当者が窓口として対応する場合がありますが、具体的な就労状況を把握していない場合は、従業員の状況をよく知る所属先の担当者に評価を行ってもらいます。

A：できている

概ね問題なくできている。

B：職業上の課題

職業上の課題であると感じており、事業主と従業員が改善に向けた取組みを行う必要がある。

C：事業主が配慮を検討する

職業上の課題であると感じており、事業主が業務内容の変更や環境調整などを行う必要がある。

D：該当场面なし

該当する業務及び場面が発生しない。

(2) 従業員によるシートの作成

事業主と同様に、従業員は、『在職者のための情報整理シート（従業員用）』を作成します。自らの就労状況をシートの項目に沿って自己評価し、該当箇所A～Dに印をつけます。

なお、従業員によるシートの作成（自己評価）が難しい場合は、支援者が相談場面でシートの項目に沿って聞き取りを行い、情報収集します。シートを実際に見せながら順番どおりに聞き取ることにより、従業員の意見を引き出しやすくなります。

A：できている

概ね問題なくできている。

B：課題を感じている。対処法を検討したい

職業上の課題があると感じており、事業主と相談しながら改善に向けた取組みを行いたいと思っている。

C：周囲に配慮をお願いしたい

職業上の課題があると感じているが、自ら改善に向けた取組みが難しいので、事業主や他の従業員に配慮してほしいと思っている。

D：該当場面なし

該当する業務及び場面が発生しない。

●活用に当たっての留意事項

➤ **事業主が作成する際は、次のことに留意します。**

- ・『情報整理シート』は、従業員の雇用継続の可否を判断するためのものではないこと。
- ・現状の従業員の就労状況を把握し、雇用継続のための配慮事項や支援方法を検討するためのものであること。

➤ **従業員が作成する際は、次のことに留意します。**

- ・事業主が職場で必要な配慮事項を検討するために、従業員が配慮を求めている場面や状況を確認するためのものであること。
- ・課題を感じていることを共有し、対処方法の検討や取組みを支援するためのものであること。

2 取組課題の明確化<ステップ2>

事業主と従業員が作成したシートを比較し、それぞれの就労状況に対する捉え方の相違を把握します。また、捉え方の異なっている項目について、それぞれにインタビューを行います。

例えば、事業主は、B「職業上の課題」に印をつけているが、従業員は、A「できている」につけているなど、両者の認識が異なる部分を中心にインタビューを行い、理由や具体的なエピソードについて詳しく聞き取り、両者の考えを把握します。そして、把握した情報をもとに、取組課題を明らかにし、共有します。

(1) 就労状況に対する捉え方の相違の把握

事業主と従業員がそれぞれ作成した『情報整理シート』にもとづいて、両者が課題と感じていることについての考え方や捉え方について話し合います。

これらの話し合いにあたって、事業主や従業員が感じている課題の背景には、日頃の業務の中で生じる思いのすれ違い、小さな不満の積み重ね、相手の事情を知らないことによる思い込みが原因になっている場合があります。そのため、その背景の理由等も併せて把握することが重要です。

(2) 取組課題の摺り合わせ

支援者は、『情報整理シート』により事業主と従業員から把握した情報を摺り合わせ、今後取り組むべき課題を抽出します。

課題の抽出にあたって、問題や原因の摺り合わせだけでなく、従業員が「どうしたいと思っているのか」等にも着目して、話し合いを繰り返し行うことが重要です。

また、支援者が偏った見方にならないよう、先入観をもたずに中立的立場での聞き取りや助言が大切です。

●活用に当たっての留意事項

ステップ2では、『情報整理シート』により事業主と従業員から課題の状況に関する背景やエピソードを聞き取り、両者が共有できる情報を増やすことがポイントになります。

『情報整理シート』の記入及びインタビュー例

事・・・事業主がつけた印 本・・・従業員がつけた印

※事業主と従業員の記入を同一シートで表示

<健康面・体調面・生活面について>

健康面・体調面・生活面について	A	B	C	D
	できている	職業上の課題	事業主が配慮を検討する	該当場面なし
生活面の自己管理ができる (睡眠・食事・休養)	本	事		
健康面の自己管理ができる (通院、服薬、体調管理)	本	事		
体調が悪い時の連絡、相談ができる	本	事		
体調の維持、予防のための自己対処を行っている	本	事		

<X社へのインタビュー>

Yさんは、風邪の症状（咳、熱）が続いても通院せず重症化して欠勤する、また、体調不良を理由に月1～2回遅刻することがあります。遅刻した理由や症状を尋ねても「体調不良です。」としか言わないためYさんの状態がよく把握できません。

X社は、Yさんの体調管理の意識の乏しさや必要な対処をとっていないことを課題だと感じています。

<Yさんへのインタビュー>

起きがけに気分が悪い時があり、時々10分程度遅刻します。原因は、特に考えたことはありません。風邪を引いた時は、熱があっても寝れば治ることが多く、2日経っても熱が下がらなければ病院に行きます。

Yさんは、自分なりに考えて対処をとっているという思いがあり、体調不良や多少の遅刻については、それ程気にすることではないと考えています。

<職場のコミュニケーションについて>

職場のコミュニケーションについて	A	B	C	D
	できている	職業上の課題	事業主が配慮を検討する	該当場面なし
情報の理解				
相手の言葉の意味をズレなく理解できる		事 本		
言葉の意味だけでなく、言外の意味を理解し、相手の意図を正しく理解できる			事 本	
相手の言葉の意味が分からない時に質問ができる		事	本	
情報の伝達				
正しく情報を伝えられる		本	事	
伝える内容をまとめて説明できる		本	事	
口頭で要点を押しえた説明ができる		本	事	

<X社へのインタビュー>

「相手の言葉の意味をズレなく理解できる」の項目では、Yさんが指示と違う行動をとり、自己判断で作業を進めてしまうことが多いことから、X社としては、指示の理解がズレているのではないかと感じています。また、メモを取らなくても覚えることができそうな指示も忘れてしまいます。

Yさんが気持ちや考えを上手く言葉にできずパニックになりやすいことから、負担を軽減するために調整業務を避ける、会議で発言を求めない等の配慮が必要と考えています。

<Yさんへのインタビュー>

「相手の言葉の意味をズレなく理解できる」については、理解ができないのではなく、相手が速く話すと聞き取れないことがあります。ゆっくり話してもらえば理解できます。そうすれば質問もできると思います。

会議で自分の意見をきちんと言えなければならない、努力して上手く説明できるようになりたいと考えています。

課題の摺り合わせ（例）

●健康面・体調面・生活面について

Yさんは、この項目に関して全て「できている」と答え、体調不良について自分なりに対処しており、特に課題を感じていない。

しかし、X社は、日頃の状況から課題があると感じている。

●職場のコミュニケーションについて

Yさんは、「情報の伝達」に関して、自己対処しなければならないものと考え、強い課題認識を持っている。

しかし、X社は、「会議で発言を求めない、調整業務を避ける等の配慮が必要」と感じている。



これらの相違がある項目について話し合いを行い、次のことを共有した。

- X社は、体調の自己管理について具体的な取組みの必要性を感じているため、目標に掲げることが重要なこと。
- 「情報の伝達」については、Yさんの自己対処を期待しているのではなく、X社が配慮する方向で検討しているため、今の段階では取組みの必要性が低いこと。
- Yさんが指示と違う行動をとり、自己判断で進めてしまうことの原因について
 - ①相手の話す速度についていけない
 - ②そのためメモが取れない
 - ③指示内容を理解するための時間がかかる
 - ④その間に指示された内容を忘れてしまう
 - ⑤そのために質問ができない

取組課題の整理（例）

●健康面・体調面・生活面について

- ・風邪を引いて、重症化するまで対処しない。
- ・体調不良で、月1～2回遅刻する。
- ・体調不良の原因は思い当たらない。
- ・体調不良が見た目からは判別がつかない。
- ・聞いても詳しく説明しない。
- ・体調管理の意識が乏しい。
- ・体調管理について必要な対処を取っていない。

●取組課題

- ①体調不良の原因、程度を把握しにくい。
- ②体調不良の予防や対処が不足している。

●職場のコミュニケーションについて

- ・指示と違う行動をとる。
- ・自己判断で作業を進めてしまう。
- ・指示内容を正しく理解していないのではないか。
- ・気持ちや考えを上手く言葉にできない。
- ・パニックになると固まってしまう。

●取組課題

- ③Yさんにとって分かりやすい指示の伝え方になっていない。
- ④指示内容をメモにとるなどの自己対処につながっていない。

3 取組目標の設定<ステップ3>

ステップ2で明確になった取組課題について、事業主、従業員及び支援者が話し合いを行い、3者が協働して取り組む当面の目標を設定します。

ステップ3では、明確になった取組課題の中から、当面の目標を設定し、解決にむけた取組みの方法や段取りについての検討を進めます。

ステップ2で共有した取組課題を踏まえ、ステップ3では、事業主、従業員及び支援者が共通理解の下で取組みを行う当面の目標を設定します。

設定する目標は、①事業主が雇用継続のために必要な配慮事項（働きやすい業務や環境の調整など）を検討するためのもの、②従業員が自らの課題に対して自己対処方法を検討するためのものであることを、3者が共通に認識しておくことが大切です。

なお、当面の目標設定を行い、取組みを進める中で、より優先すべき課題がみられた時は、改めて目標設定に立ち返り、再設定し、方向性を摺り合わせることも必要です。そして、目標の再設定、取組内容の再検討について関係者間で共有することが重要です。

取組目標の設定（例）

●取組課題

- ①体調不良の原因、程度を把握しにくい。
- ②体調不良の予防や対処が不足している。



●目 標

- ①Yさんは、体調記録をつけてセルフモニタリングし、体調不良の原因や症状の現れ方を分析する。その結果をX社と共有する。
- ②分析した情報から、X社が配慮できそうな事とYさんの自己対処を検討する。
- ③Yさんが聴覚情報の理解が苦手なことから、指示を文書で示す、理解しやすい速度で伝えるなどの配慮を行う。
- ④Yさんは、指示内容をメモにとる、説明の速度が速いと感じた時は、それを相手に伝えるためのコミュニケーションスキルを習得する。

●取組課題

- ③Yさんにとって分かりやすい指示の伝え方になっていない。
- ④指示内容をメモにとるなどの自己対処につながっていない。

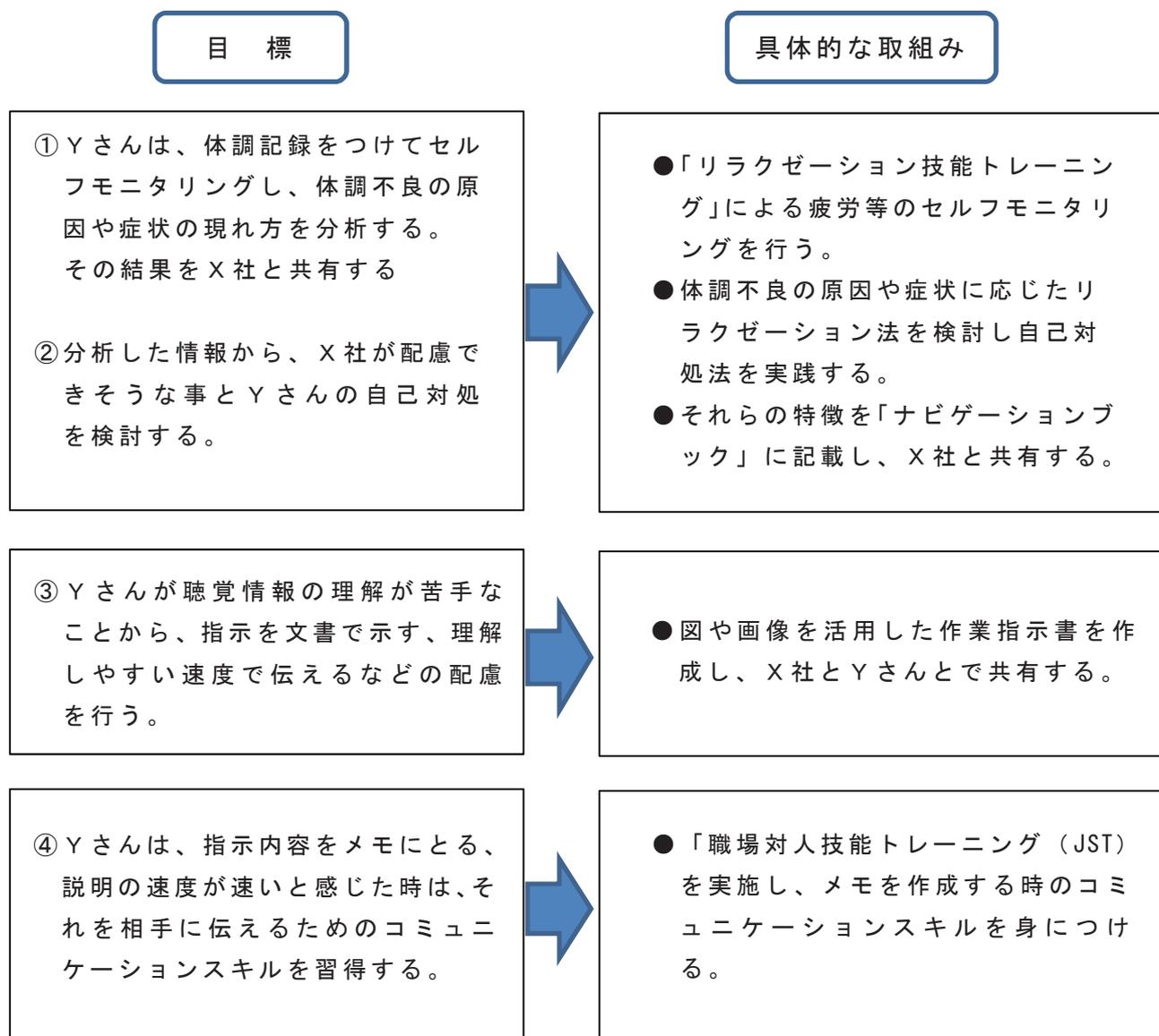


4 具体的な取組みの検討<ステップ4>

支援者は、当面の目標に応じた取組内容、スケジュール等を提案しながら、取組みに向けた話し合いを行います。

具体的な取組みの検討に当たっては、目標が事業主と従業員の共通理解の下で設定されていること、すなわち事業主と従業員双方のニーズに応えるための目標であることに留意し、その内容、スケジュール等を設定することが重要です。

具体的な取組み（例）



第5章 雇用継続支援事例（ワークシステム・サポートプログラムを活用した支援）

1 作業の活用

「作業でのアセスメント結果を職務再設計に活用した事例」

事例のポイント

事業主は、従業員の雇用管理を行うにあたって、仕事が覚えられない、指示が入らない、ミスが多い、教え方が分からないなどの作業遂行上の問題を指摘することがあります。

これは、作業ミスが改善されないケースについて、作業面でのアセスメントを行い、職場においても実践できる対処方法等を検討した事例です。

(1) 職場での状況及び課題の把握

aさんは、A社に雇用されて6ヶ月が経過しました。A社は、雇用にあたってaさんの特性を踏まえ、①スケジュールの固定化、②変更の少ない定型作業、③作業ごとのマニュアルの整備を行いました。6ヶ月経過した時点でも作業ミスが減らない、すでに習得しているはずの作業でも不定期にミスが発生するという状況でした。

そこで、『情報整理シート』を活用してそれぞれにインタビューを行い、就労状況に対する両者の考え方を把握しました。

イ A社の意見

- ・作業ミスがなくなる。見落としや見間違いなど様々で傾向が掴めない。
- ・ミスした時に謝罪がない。対人マナーが不足している。
- ・周囲の者が毎回ダブルチェックしなければならない状況になっている。その負担をかけているということを理解していない。

ロ aさんの意見

- ・いつも指示されたとおりに作業をしている。
- ・一生懸命やっているのに毎回注意される。どうすればよいか分からない。
- ・ミスを指摘された後に、修正してから報告しているのでミスはしていない。

A社は、採用当初から上記①～③の配慮を行っていますが、「aさんの成長が見られない」と感じ、課題の改善を諦めています。また、同じ部署の従業員は、毎回のダブルチェックに負担感が高まっています。

一方、aさん自身は、一生懸命仕事をしているにもかかわらず、常に指摘や注意を受けるため、次第に表情が硬くなり、口数が少なくなっています。

このように従業員の職場適応に関して問題が発生すると、その従業員と事業主の信頼感が揺らいでしまうことが多くあります。

そこで、職業センターは、まずA社に対して発達障害の特性について改めて説明し、aさんの作業ミス等は、発達障害の特性が影響している可能性があること、ミスに対する捉え方の違いから謝罪に結びつかないこと、aさんのできているところも同時に評価する必要があること等を助言しました。

また、aさんのマイナス面のみに目が向いていたため、就労状況を客観的に見てもらうことを目的に、『情報整理シート』を活用し、「aさんが現在できていること」についてもインタビューを行いました。

● **A社が感じているaさんの強み（評価できるところ）**

- ・ 挨拶、返事をはっきりと丁寧に行える。
- ・ 誰に対しても平等に同じ態度で接することができる。
- ・ 決して、人のことを悪く言わない。
- ・ 責任感がある。
- ・ 決められた報告が行える。

A社とaさんが協働で取り組むための話し合いを行うためには、aさんの課題に目を向けるだけでなく、現在できていることも含めて就労状況を正確に把握することが重要です。

（２）支援目標の設定

イ 取組課題

- ・ aさんの特性が理解できていないので、aさんの作業や言動のマイナス点ばかり見ているのかもしれない。良い面をもっと評価することが必要である。
- ・ 現在与えている作業のミスを減らすために、aさんの特性を踏まえた工夫や配慮が更に必要である。

ロ 支援目標

- ・ aさんの作業遂行に関する特性を正確に把握し、作業内容、指示の出し方、注意の仕方等を再検討する。

（３）支援の実施

職業センターにおいて、WSSPの作業を活用し、aさんの作業特性のアセスメントを行いました。その結果、次の①～④の特性によってミスが発生していることが明らかになりました。

なお、支援の実施にあたっては、あらかじめA社での業務内容の職務分析を行い、A社における実際の業務において実践できる方法を検討しました。

● **WSSPの作業を通じて把握したaさんの作業特性**

- ① 指示内容とaさんの理解に齟齬が生じることが多く、その時は「きっと～だろう」という思い込みで作業するためにミスをしてしまう。
- ② 作業マニュアルの参照が苦手、確認のチェックポイントが理解できない。
- ③ データ照合で視線を移動させる距離が長いと見落としが多く発生する。
- ④ 照合しなければならない箇所が点在していると分からなくなる。

● aさんの作業特性に応じた作業の工夫

特性① 指示内容とaさんの理解に齟齬が生じる。思い込みによるミスがある。

工夫① aさんが理解しやすい言葉でマニュアルを作る。

マニュアル作成の工夫

重要メモ

氏名: _____
Date: _____

title

データ入力作業のマニュアル

- ① パソコンの電源を入れてパスワードを入力する。
- ② あなたのフォルダの中にあるデータ入力のフォルダから、ほかのフォルダを閉じて入力開始する。書き込みの準備を済ませる。
- ③ 画面を押しつけて入力する書き込みのフォルダを開き、入力する書き込みのファイルを開く。
- ④ 入力見本に従ってデータのを入力する。
- ⑤ データ入力が終わったら、見直しを行う。書き込み後
- ⑥ 見直しが終わったらスタッフに報告して次の指示を聞く。

住所の漢字の部分を入力したとき、
切り替える。

アルファベットは、A, D, P, T, 注意する。

注意事項

- ・自分が理解しやすい言葉でマニュアルを作成しました。
- ・思い込みでミスした時は、次に気を付けるために留意事項を書き加えました。

特性② 作業マニュアルの参照が苦手、見直しのチェックポイントが理解できていない。

工夫② データ入力の見本と手順書に加え、見直しチェックポイント表を作成し、マニュアルを一覧で参照できるようにする。

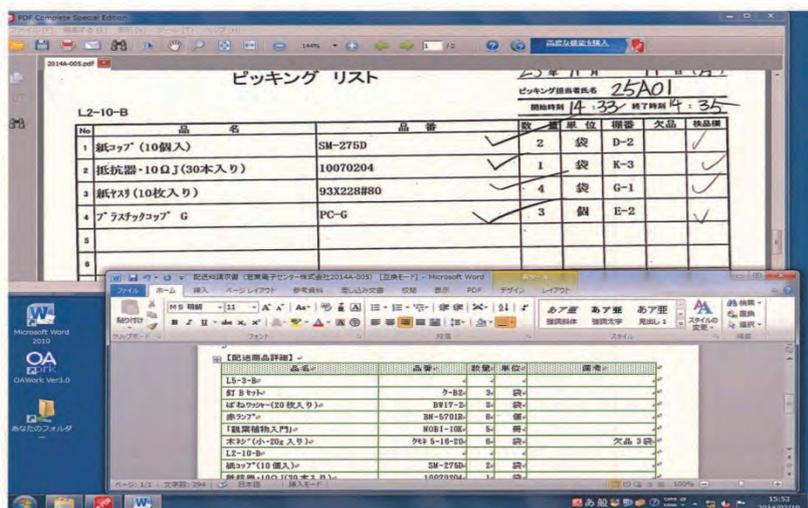
マニュアル参照の工夫

入力見本（左） 作業手順（中央） 見直しチェックポイント表（右）

- ・見開きにすることで、入力見本・作業手順・見直しチェックポイントを参照しやすくなりました。

- 特性③ データ照合で視線を移動させる距離が長いと見落としが多く発生する。
工夫③ 視線の移動を少なくする。

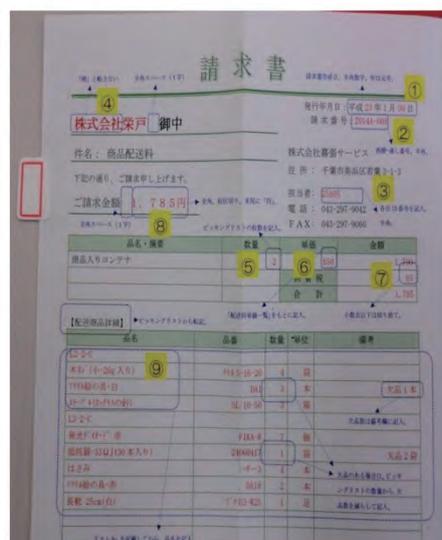
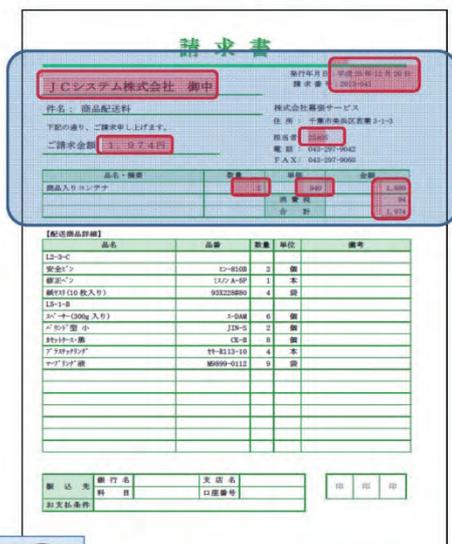
レイアウトの工夫



- ・参照元データと入力先データを画面上に上下で並べることで、照合しやすくなりました。

- 特性④ 照合しなければならぬ箇所が点在していると、どこを見ていたのかわからなくなる。
工夫④ 見直し箇所を番号をつける。

見直し箇所の表示の工夫



- ・見直し箇所に、色を塗ったり、番号をふったことで見落としや見飛ばしが減りました。

(4) 実施結果

この事例は、作業でのミスが発端となり、事業主と従業員双方の信頼感やモチベーションの低下に繋がっていたケースです。これは、発達障害の特性が理解できていないことによって起こりやすい事例と言えます。

A社は、aさんのミスが多いことに加え、ミスを指摘したときに反省しない態度について不満を感じていました。一方、aさんは、「ミスを指摘されて修正しているのだから、自分はミスをしていない。」という感情を抱いていました。

このように、A社とaさんの受け取り方がわずかに違うだけで、互いの信頼関係が損なわれていました。

そこで、職業センターは、まずaさんの作業ミスを少なくするための工夫を検討し、併せてA社がaさんの特性を正しく理解するための支援を行うことにより、信頼関係の回復を行いました。

取組みの成果として、A社とaさんから、次の意見が確認できました。

イ A社の意見

- ・諦めていた作業ミスの対処方法が分かり、職場で実践できる。
- ・「レイアウトの工夫」「見直し表示の工夫」を行うことによって正確な照合ができるので、データチェックの作業を新たに追加できる。
- ・作業ミスを指摘しても反省がないことについて、発達障害の特性に当てはめて理解することができた。
- ・発達障害者について、個々にその特性と対処方法が異なること、個々に応じた配慮を行う必要性を理解した。

ロ aさんの意見

- ・自らの作業ミスの傾向がわかった。
- ・自らで実践できる対処方法を身に付けることができた。
- ・発達障害の特性を知ってもらうことができて安心した。

2 問題解決技能トレーニングの活用

「行動の背景にある認知特性に基づいて対応方法を共有した事例」

事例のポイント

雇用後に発生する不適合状況の中には、従業員の発言、行動の背景や理由を理解しにくい等が原因で、対人関係に摩擦が生じる場合があります、このような状況において事業主と従業員が話し合いを重ねても、逆に感情的なトラブルに発展することになります。

就労状況に対する両者の認識が大きく異なっている時に、「問題解決技能トレーニング（問題状況分析シート）」を活用すると効果的です。

これは、事業主と従業員の問題状況に対する捉え方などの情報共有が図られ、目の前の問題の背景にある真の問題に気づき、協働で具体的な取組みに移行することができた事例です。

(1) 職場での状況及び課題の把握

B社は、休職中のbさんが職場に復帰するにあたって、bさんが仕事上の間違いを認めようとしないう、上司から指摘されると「納得できない。」として高圧的な口調で反論する等の状況があることから、不安を抱いています。

そこで、『情報整理シート』を活用してそれぞれにインタビューを行い、就労状況に対する両者の考え方を把握しました。

イ B社の意見

- ・相手の意見を受け入れることができない。
- ・仕事上で必要な指摘に対して、事実を認めようとしないう。また、その理由が分からない。
- ・上司に対しても高圧的な態度をとるので、職場の雰囲気が悪くなる。

ロ bさんの意見

- ・部下の間違いは、同時に上司の間違いなので、自分だけが悪い訳ではない。
- ・自分がやっていることを全て否定されたように感じる。
- ・毎日残業して一生懸命やっていたのに、正当な評価をしてくれない。

『情報整理シート』で両者からインタビューした結果、就労状況についての感じ方が大きく異なっています。B社とbさんの双方が自分には非がなく、相手の問題であると感じています。

そこで、両者から個別に意見の背景や具体的なエピソードを聞き取り、課題の整理を行いました。その結果、B社とbさんは、共に「相手の行動、発言の背景、理由を理解できていない」という課題が明らかになりました。

(2) 支援目標の設定

イ 取組課題

- ・ B社とbさんは、互いに相手の行動、発言の背景、理由が分かっていない。

ロ 支援目標

- ・ B社とbさんの行動、発言の背景、理由を分析し、互いに共有することによって妥協点を見つける。

(3) 支援の実施

職業センターにおいて、WSSPの「問題解決技能トレーニング」をbさんに実施し、その結果を企業担当者に情報提供することによって、B社とbさんが相手の事情を理解できるように支援しました。それを踏まえて、B社、bさん、職業センターが協働で妥協点を見いだすための話し合いを行いました。

次の「問題状況分析シート」に沿って、問題状況を整理し、解決策案を検討、具体的取組みの実施まで進めることができました。

問題状況分析シート									
問題	担当している業務でミスが発生した。そのため大きな事故が起きる可能性があった。自分だけが厳しく叱責されたので、納得できず反論した。			目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 叱責されると不安が高まるので、配慮して欲しい。 ・ イライラや怒りの気持ちをコントロールしたい。 				
<問題状況の把握>				<解決策の検討>					
いつ	○月○日	どこで	事務所	誰と	上司	結果予測	効果	現実性	選択判断
自分の状況	行動	結果(自分への影響)		<bさんができそうな対処方法> ・ イライラした時は、その場を離れてクールダウンする。 ・ 全部吐き出すときは職場の保健師に一旦聞いてもらう。 ・ 注意事項は、できれば口頭だけではなく、書いたもので説明して欲しいとお願いする。			○	○	◎
	その時の気持ち	<ul style="list-style-type: none"> ・ 納得できず反論した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上司からさらに叱責を受けた。 				○	△	◎
相手への影響	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上司もイライラしていた。 ・ 大きな声で叱責していた。 			<B社から提案された配慮事項> ・ イライラしている時は、クールダウンするように声をかける。 ・ 必要な注意や指摘事項は、ホワイトボードで書きながら話す。 ・ 不慣れな作業の時はサポートをつける。 ・ 失敗は誰にでもあるので、たちまち解雇にはならないことをbさんに伝える。			○	○	◎
相手の気持ち	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自分が反論したので、たぶん不快だったと思う。 						○	○	◎
原因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上司から自分のキャリアを全て否定されたように感じた。 ・ その業務は、まだ不慣れで、不安があった。 ・ 大きな失敗をしたので会社をクビになると思うと不安だった。 ・ 今度、休職すると解雇になると思っていつも不安だ。 ・ 間違いを繰り返されると、イライラする。 ・ イライラしている時は、全部吐き出しさないと気がおさまらない。 			解決策の実施手順・課題 <取組みのための具体的な段取り> ・ クールダウンする時の場所を決める。 ・ クールダウンをしたい旨を上司に申し出るようにする。(JSTの実施) ・ 注意や指摘を行う場合は、ホワイトボードを使用する。 ・ 不慣れな作業の場合にサポートして欲しい旨を伝える。(JSTの実施) ・ bさんが2度目の休職や解雇の不安を抱えていることを理解する。			○	○	◎

(4) 実施結果

イ bさんの成果

「問題状況分析シート」を活用し、問題状況を各枠組みに沿って整理することで、bさんは、問題状況を客観的に分析することができました（ピンク部分）。

当初あくまでも上司が悪いと考えていたbさんは、相手の気持ちに目を向けてみることで、感情的な言葉のやりとりは、互いにとって不快になるばかりであることを知ることができました。

特に、問題状況の原因の分析の過程において、次のことに気づくことができました。

- ・業務で失敗をすると、再休職になるのではないかと、解雇になるのではないかと考え、それによって将来の生活の不安が高まる。
- ・間違いを指摘される際、特に繰り返して指摘されるとイライラする傾向がある。
- ・イライラすると気持ちが抑えられなくなり、自分が感じていることをその場で全て言ってしまっていた。
- ・間違いを認めたくないのではなく、不安が強いことを分かって欲しい。

また、bさんは、問題状況の整理、原因の分析によって、自分の取組目標と事業主に配慮してほしい事項をそれぞれ考えることができました。

①取組目標

イライラや怒りの気持ちをコントロールする。

②事業主に配慮をお願いしたこと

口頭で繰り返し叱責されると不安が高まるので書いたもので説明してほしい。

目標に対する具体的な取組みとして、職業センターでは「職場対人技能トレーニング（JST）」を実施し、上司に対してクールダウンや業務上のサポートを申し出る等、コミュニケーションスキル向上のための取組みを行いました。

ロ B社の成果

「問題状況分析シート」での解決策案の検討にあたっては、bさんの上司の他、保健スタッフにも参加してもらいました（ブルー部分）。

B社は、bさんの問題状況の原因等の情報を共有する、また、bさんとともに解決策案を検討することを通じて、イライラ感や高圧的な態度の背景にある将来の不安や焦り、配慮を求めていることに気づくことができ、その後の取組みを円滑に進めることができました。

3 職場対人技能トレーニング（JST）の活用

「企業がJSTを活用して従業員の対人スキルの向上を図った事例」

事例のポイント

雇用後においても、コミュニケーションや対人態度面において課題がみられている場合に、「職場対人技能トレーニング（JST）」を活用できる場合があります。実際に課題が生じている場面や行動に応じて、より具体的に望ましい話し方や対人態度について、わかりやすく伝える支援方法として活用が可能です。

これは、企業において障害者支援及び事業主支援の一環として、JSTを実施した事例です。

（1）職場での状況及び課題の把握

C社は、社員の対人態度面に課題を感じており、独自に、ビジネスマナーの習得を目的とした「マナー向上講習」を定期的に集団で実施しています。講習の成果等について、社員は「正しいマナーで行動ができています」と感じていますが、C社との話し合いの結果、次の課題が把握されました。

イ C社の課題

障害者の雇用管理の担当者は、講習を受講した社員について

- ・講習内容を確実に理解してもらっているのかがわからない。
 - ・講習内容が行動に結びついて、効果が上がっているのかがわからない。
- という課題を感じています。

ロ 従業員の課題

C社の意見から社員については、

- ・講習で教わった行動のポイントがわからない。
- ・講習で教わったことを上手く実践できていない。

という課題があることが把握できます。

（2）支援目標の設定

（1）の課題を踏まえて、「マナー向上講習」の実施にあたって、C社及び従業員に対して、それぞれ支援目標を設定し、支援を計画しました。

イ C社に対する支援目標

- ・企業が講習を受講した社員の理解レベルを把握できるようにする。
- ・企業が講習実施後にマナー向上のための個別指導をできるようにする。

ロ 従業員に対する支援目標

- ・行動のポイントをわかりやすく伝える。
- ・行動のポイントを理解し、個々に応じたチャレンジ（実践）を行いやすくする。

(3) 支援の実施

(2) の目標を踏まえて、WSSPにおける「職場対人技能トレーニング（JST）」を活用し、職業センターが「マナー向上講習 Part 2」の内容を企画し実施することとしました。

事前に、C社から、「従業員のマナーが不足していると感じる場面と行動」についてヒアリングを行い、JSTで実施するテーマ（場面）と行動のポイントを設定し、次のような内容で実施しました。

◆ JSTの実施内容

実施頻度	月1回程度（3～4回程度実施）
時間	1回30分程度（終業前30分）
場所	社内ミーティングスペース及び実際の場面（通路等）を活用
対象	5名（各課から1名程度）
テーマ （場面）	1回目：通路の歩き方・部屋への入り方に関するマナー 2回目：作業中の報告に関するマナー 3回目：台車を使用し移動する時のマナー

JSTの実施にあたって、C社での「マナー向上講習 Part 2」用のワークシートを作成しました。

受講者には、ワークシートを活用し、ロールプレイを交えたグループワーク方式で講習を行いました。

(4) 実施結果

イ 受講者の成果

ワークシートを活用したグループワークにより、受講した従業員全員がワークシートの「2 良い例を見て・・・」「印象のよいふるまいのポイント」「3 会社の印象アップのために・・・私にできるふるまいとは」の各項目について、個々の理解に応じて記入することができていました。

これにより、次の成果を得ることができたと言えます。

- ・ 場面に応じた望ましい行動のポイントについて理解することができた。
- ・ 個々の理解レベルに応じて、自らでチャレンジしたい場面を考え、実践することに結びつけることができた。

ロ C社の成果

受講者が作成したワークシートから、企業の担当者は、次のことを把握することができました。

- ・ 望ましい行動のポイント等について、従業員個々の理解レベルの把握
- ・ 従業員がチャレンジしたい場面を知ることで、理解の内容を確認する方法とその場面

C社は、この2点により、その後の個別指導が円滑に行えると言えます。

ビジネスマナー向上講習②ワークシート ～JSTを活用してさらに深めよう～

実施日： 年 月 日 ()

テーマ
1

「C社の社員」として良い印象をもってもらうふるまいを考える

通路 (歩き方・部屋への入り方)

「通路」はC社の社員だけでなく、同じビルの他社のスタッフ、お客様など、様々な方が利用される公共スペースです。通路でのふるまいも「C社の社員の印象」につながる可能性があります。今回は通路での「印象のよい」ふるまいを考えてみましょう。

あなたが、同じビルの他社のスタッフだったら…という目でロールプレイを見て下さい。

1. 悪い例を見て…「印象が悪いな」と思った行動や気づいた点を書いてください。

・
・

2. 良い例を見て…「印象が良かった」と感じた行動や気づいた点、悪い例と違った点を書いて下さい。

・
・

「印象のよいふるまい」のポイントは… (板書メモ)



- ・歩き方…
- ・部屋への出入りの仕方…
- ・あると良い一言…

3. 会社の印象アップのために…私にできるふるまいとは?!

今日の講習を受けて、明日から自分が「やれそうだ」「やってみたい」と思うことを書いて下さい。(少なくとも一つは書いて下さい)

①
②

4. 今日のテーマ以外に、職場でのふるまいやコミュニケーションについて、「こんな時どうすると良いんだろう?」と感じたり悩むことがあれば書いて下さい。(今後の参考にします。)

所属：

氏名：

4 ナビゲーションブックの活用

「負担軽減のために、雇用後にナビゲーションブックの改訂を行った事例」

事例のポイント

「ナビゲーションブック」は、面接、実習や雇入れのタイミングに、自分の特性を伝えるツールとして活用できますが、雇用後においても、実際に従事している環境、職務内容に応じたより具体的な特徴や配慮事項等について、従業員と事業主とで共有できるツールとしても活用できる場合があります。

これは、雇用後に、現状の課題に応じて「ナビゲーションブック」を改訂し、事業主と共有することによって、職場適応を図った事例です。

(1) 就労状況と課題

D社に就職したdさんは、面接時及び入社時に「ナビゲーションブック」を活用し、自分の特徴、自分で対処するための工夫、環境調整等配慮をお願いしたいことを予め伝え、上司や同僚の理解を得て、新しい職場での生活をスタートさせました。

就職後6ヶ月が経過した時点で、職業センターがフォローアップを行い、D社及びdさんから、それぞれ就労状況等の聞き取りを行いました。

イ D社の意見

- ・とてもよく頑張ってくれている。
- ・仕事ぶりも真面目で、きちんとできているため、新しい作業を最近追加しており、現状では、特に問題はない。

ロ dさんの意見

- ・実は、最近辛く感じる、パニックになることがある。
- ・差し込み作業を頼まれることが増えて、頭の中が混乱してしまうことがある。
- ・ストレスに感じて少し胃腸の調子が悪くなり、体調にも影響が出始めている。
- ・差し込み作業への対応が苦手な特性は伝え、配慮をお願いしたが理解してもらっていないかもしれない。

D社は、ナビゲーションブックを踏まえて様々な配慮を行っていると感じており、作業も順調にこなしていたため、新しい作業の追加等は負担感がないであろうと判断していました。

一方で、dさんは、仕事の範囲が広がり、「差し込み作業」が増えたことで負担感が増し、作業や職場への適応に難しさを感じていました。

このように、就労状況について感じている内容に両者の違いを把握できました。

(2) 支援目標の設定

D社は、dさんの状況を知り、配慮事項の再確認が必要である、また、差し込み作業について検討する必要があると判断し、現状の就労状況を踏まえたナビゲーションブックの提示を希望しました。

これを踏まえ、dさんの状況、希望等を踏まえつつ、作業への適応を図るため、ナビゲーションブックの改訂作業を支援し、作業面でのdさんの捉え方、感じ方を共有することを目標としました。

(3) 支援の実施

イ D社への助言

- ・ dさんの特性として、辛さや困っている様子が表情や行動にあらわれにくい。
- ・ そのため、辛さや困り感がD社には伝わっていなかった。
- ・ 職場や自分の状況について感じていることなどを確認するとよい。

ロ dさんへの助言

- ・ D社は、dさんの辛さを軽減するためにどのような配慮があるといいのかを知りたいと思っている。
- ・ dさんのことを理解したいと思っている。
- ・ そのために、再度ナビゲーションブックを作成し共有するとよい。

(4) 実施結果

dさんは、ナビゲーションブックを改訂し、D社の担当者に提出して自ら説明を行いました。担当者は、その内容を職場内で共有し、負担感の軽減を図ることができました。

特に、dさんが負担に感じていた「差し込み作業」の状況について、担当者が理解し、dさんが感じる「差し込み作業」にならないように配慮したことが負担軽減につながり、職場への適応を進めたと言えます。

ナビゲーションブック(作業面の特徴と対応策:6ヶ月目版)

特徴

1) 指示が明確であれば指示通り作業を正確に行うことが可能です。

▲対応が難しい場面の例

席を外していた際に、本やゴミがおいてあり、誰から何を頼まれたか分からなかった。

対応策

☆改善点

・推測が可能な場合は、頼まれたかもしれない方に、こちらから質問します。

□配慮をお願いしたい点

・私がいなかった場合や何か作業をしている状態の場合はメモを書いた付箋を添えて頂けると対応が可能です。付箋には人(指示が誰からか)、期限(いつまでに)、内容(何をどうするのか)を書いていただくとありがたいです。

特徴

2) 同時に複数の作業を行うことは苦手ですが、1つ1つ順番通りに作業をおこなう方が力を発揮しやすいです。(マルチタスクへの対応は難しく混乱しやすいです。)

▲対応が難しい場面の例

・月初めの「作業X」と「作業Y」のある日(月、木曜日)に差し込み作業を頼まれ、対応が難しかった。

・1つ1つは簡単な作業(郵便、ゴミだし等)でも同時に色々な方から頼まれると混乱してしまうことがあります。

対応策

☆改善点

・差し込みの作業が終了できないと感じた時点で、こちらから伝えるように努力します。

□配慮をお願いしたい点

・月、木曜日(「作業Y」のある日)はできるだけ差し込みを避けていただきたいです。

・差し込みの作業がある場合は前日のミーティングや当日の朝に教えていただくと対応しやすいです。

※差し込みと感じてしまう作業と対応が難しい状況について(別紙で補足をつけています)

作業の種類	指示を受ける際の状態	対応の可否と改善策
何かを運んだり整理する	特に急ぎでやることがない状態	○(対応可)
	他に作業を任されている状態	×(対応難しい)
	「作業Y」のある日	△(できれば避けた)
...

第6章 まとめ

発達障害者を雇用している事業主は、従業員の雇用管理を行うにあたって、従業員個々の特性と職業上の課題を把握する、また、特性等に応じた配慮事項を検討することに苦慮している状況があります。

事業主は、発達障害者を雇用し、雇用後に職場不適応が生じる場合、あるいは、就職後に初めて発達障害の診断を受け、うつ症状などにより休職する場合のいずれにおいても、対象となる従業員の状況等を把握し、必要な対策を講じなければなりません。

雇用継続支援の実施を通じ、事業主と従業員双方が「相手の事情がよくわからない」「共有できている情報が少ない」等の理由から、憶測、思い込みによってすれ違いが生じ、相互にマイナス感情を抱いている状況が伺えました。そのため、『情報整理シート』は、事業主と従業員双方が相手の思いや考え、捉え方等を把握し、情報共有を図るためのコミュニケーションツールとして有効であると考えます。また、『情報整理シート』の活用により、事業主の発達障害に関する理解レベルや従業員に関して有している情報量を把握することができます。

これらの情報も踏まえ、課題に応じた障害者支援計画及び事業主支援計画を策定することで、より効果的な支援の実施が可能と考えます。

『情報整理シート』は、発達障害者に限らず、精神障害者の職場復帰等のための支援においても活用できることを視野に入れ、あえて「発達障害者のための」という言葉を使用せずに構成しました。また、休職前に職場で起きていた問題等の把握にも活用できる項目にしました。

今後、様々な支援場面で、情報共有と目標設定のためのツールとして柔軟な活用が広がることを期待します。

今回の発達障害者に対する雇用継続支援の取組みにおいて、事業主は、発達障害者の就労状況から従業員固有の特性を把握・理解すること、問題の状況を発達障害の特性と結びつけて捉えること等について、自ら実施することが容易ではないことを実感しました。この現状を踏まえると、支援者は、事業主と従業員の共通認識と関係構築を図りながら具体的な取組みを提案することが重要です。また、具体的な取組内容を提案するためには、事業主と従業員からの情報を偏りなく収集し、問題となっている状況についての的確にアセスメントを行うことも重要となります。

今後、雇用継続支援を引き続き実施し、『情報整理シート』の検証、各ステップでの留意事項の検討、また、その他の有効なアセスメント方法の開発等に取り組む必要があると考えます。

資料編

◆事業主用

- 「在職者のための情報整理シート」の活用にあたって
～事業主の方へ～ 42
- 在職者のための情報整理シート（事業主用） 44

◆従業員用

- 「在職者のための情報整理シート」の活用にあたって
～従業員の方へ～ 46
- 在職者のための情報整理シート（従業員用） 48

◆支援者用

- 「在職者のための情報整理シート」の活用にあたって
～支援者の方へ～ 50

◆発達障害について理解するために～事業主の方へ～

- （支援マニュアルNo. 7 付属リーフレット） 52

「在職者のための情報整理シート」の活用にあたって

～事業主の方へ～

在職者のための 情報整理シート とは？

「在職者のための情報整理シート」は、
事業主が、従業員とコミュニケーションをとりながら

- 就労状況（現状）の把握に・・・
- 共通の目標設定に・・・

活用できる、コミュニケーションツールです。

- 従業員の個々の特性に応じた環境配慮などの雇用管理や職場定着に向けた取組みを行うために活用ができます。

- シートは次の項目で構成されています。

- 「健康面・体調面・生活面について」
- 「職場で必要とされるコミュニケーションに関する項目」
- 「ビジネスマナーに関する項目」

※ 活用にあたっての留意事項

- ・ 「在職者のための情報整理シート」は、従業員の雇用継続の可否を判断するためのものではありませんので注意して下さい。
- ・ このシートは、従業員の就労状況を把握し、雇用継続のための配慮事項や支援方法を検討するためのものです。

ビジネスマナーについて	A	B	C	D
出退勤の挨拶ができる	できている	職場上の課題	事業主が配慮を要する	就業困難なし
お詫び、お礼が適切にできる				
職務の範囲、業務を使い分けることができる				
相手から詳細のたれられる話し方、聞き方ができる				
職務の扱い方の基本マナー				
職務をかける時に適切な言い方ができる				
職務の取次ぎが適切にできる(内容のやり取りができる)				

在職者のための情報整理シート(事業主用)				
健康面・体調面・生活面について				
	A	B	C	D
生活面の自己管理ができる(服装・食事・体調)				
職務面の自己管理ができる(遅刻、早退、体調管理)				
体調が悪い時の連絡、相談ができる				
体調の維持、予防のための自己対策を行っている				
疲労やストレスを軽減するための自己対策を行っている				
自分に合った食事の選び方ができる				
自分に合った職場における休憩の過ごし方ができる				
職場のコミュニケーションについて				
	A	B	C	D
情報の理解				
相手の言葉の意図をずれることなく理解できる				
言葉の意図だけでなく、言外の意図を理解し、相手の意図を正しく理解できる				
相手の言葉の意図が分からない時に質問ができる				
情報の伝達				
正しい情報を伝えられる				
伝える内容をまとめて説明できる				
口頭で要点を述べた説明ができる				
レジュメを活用して、要点を述べた説明ができる				
レジュメを活用して、相手に自分の意見を適切に伝える				
報告・連絡・相談				
報告・連絡・相談ができる(タイミングを意識してできる)				
必要な情報を報告・連絡・相談の場面で、簡潔に伝えられる				
情報に応じて、適切に、口頭・電話・メールなどの手段を使い分ける				
困った時に相談ができる(個人関係などの仕事の悩みを相談できる)				
意思の表明				
いつでも、誰かが気づくように(9時10分)を明確にして報告できる				
困難(TPO)に応じて、最も適切な方法を選択して意見を主張できる				
他者に分かりやすい表現で、意見を主張できる				
相手の意見の尊重				
相手の意見を受け入れられる				
自分と異なる考え方を否定しない				
昔ながら相手に対しても必要な賛同や建設的な行動をせずに付き合える				
相手と自分の立場の違いを理解し、その場の状況に合った適切な対応ができる				
意見交換・意見交換				
相手の意見の整理・要約ができる				
複数の他者との意見交換が円滑にできる				
複数の他者の異なる意見を分類、整理した上で実行できる				

● 活用方法

事業主による シートの作成

- ・対象となる従業員の就労状況について情報を取りまとめ、各項目についてA～Dの該当する箇所に印をつけます。
- ・作成にあたっては、人事担当者又は従業員の状況をよく知っている所属先の担当者が評価を行います。

A：できている

概ね問題なくできている。

B：職業上の課題

職業上の課題であると感じており、事業主と従業員が改善に向けた取組みを行う必要がある。

C：事業主が配慮を検討する

職業上の課題であると感じており、事業主が業務内容の変更や環境調整などを行う必要がある。

D：該当場面なし

該当する業務及び場面が発生しない。

従業員による シートの作成

- ・同様に、従業員にもシート（従業員用）を作成してもらいます。

インタビューの 実施

- ・必要に応じて、作成したシートの項目についてそれぞれインタビューを行い、事業主及び従業員から、現状の就労状況について情報収集を行います。

事業主と従業員 のシートの すりあわせ

- ・それぞれのシートを比較し、事業主と従業員の就労状況に関する捉え方の相違を確認します。
- ・また、捉え方が異なっている項目について、事業主及び従業員のそれぞれの理由や具体的なエピソードを聞き取り、両者の考えを把握します。
- ・把握した情報をもとに、取組課題を明らかにして共有します。

目標の設定と 取組方法の 話し合い

- ・明らかになった課題について事業主と従業員による話し合いを行い、これから協働で取り組む当面の目標を設定します。
- ・また、当面の目標に応じた取組みの内容やスケジュールなどについて話し合いを行います。

在職者のための情報整理シート(事業主用)

健康面・体調面・生活面について	A	B	C	D
	できている	職業上の課題	事業主が配慮を検討する	該当場面なし
生活面の自己管理ができる(睡眠・食事・休養)				
健康面の自己管理ができる(通院、服薬、体調管理)				
体調が悪い時の連絡、相談ができる				
体調の維持、予防のための自己対処を行っている				
疲労やストレスを軽減するための自己対処を行っている				
自分に合った余暇の過ごし方ができる				
自分に合った職場における休憩の過ごし方ができる				

職場のコミュニケーションについて	A	B	C	D
	できている	職業上の課題	事業主が配慮を検討する	該当場面なし
情報の理解				
相手の言葉の意味をずれることなく理解できる				
言葉の意味だけでなく、言外の意味を理解し、相手の意図を正しく理解できる				
相手の言葉の意味が分からない時に質問ができる				
情報の伝達				
正しく情報を伝えられる				
伝える内容をまとめて説明できる				
口頭で要点を押さえた説明ができる				
レジメを活用して、要点を押さえた説明ができる				
レジメを活用して、相手に自分の意見を適切に伝える				
報告・連絡・相談				
報告・連絡・相談ができる(タイミングを意識してできる)				
必要な情報を報告・連絡・相談の場面で、簡潔に伝えられる				
場面に応じて、適切に、口頭・電話・メールなどの手段を使い分ける				
困った時に相談ができる (対人関係などの仕事の悩みを相談できる)				
意思の表明				
いつ・どこで・誰が・なぜ・どのように(5W1H)を明確にして説明できる				
場面(TPO)に応じて、振る舞い方を適切に変えて意見を主張できる				
他者に分かりやすい表現で、意見を主張できる				
相手の意見の尊重				
相手の意見を受け入れられる				
自分と異なる考え方を否定しない				
苦手な相手に対しても不必要な衝突や排他的な行動をせずに付き合える				
相手と自分の立場の違いを理解し、その場の状況に合った適切な対応ができる				
意見集約・意見交換				
相手の意見の整理・要約ができる				
複数の他者との意見交換が円滑にできる				
複数の他者の異なる意見を分類、整理した上で要約できる				

ビジネスマナーについて	A	B	C	D
	できている	職業上の課題	事業主が配慮を検討する	該当場面なし
出退勤の挨拶ができる				
お詫び、お礼が適切にできる				
敬語の種類、表現を使い分けができる				
相手から好感のもたれる話し方、聞き方ができる				
電話の使い方の基本マナー				
電話をかける時に適切な言い方ができる				
電話の取次ぎが適切にできる(内容のメモを作ることができる)				
マナーをわきまえて携帯電話が使える				
場面に応じて、適切に、口頭・電話・メールなどの手段を使い分ける				
訪問・来客対応の基本				
アポイントを的確に取ることができる				
訪問時のマナーをわかまえている				
名刺の受け方・渡し方が適切にできる				
適切に自己紹介ができる				
来客の取次ぎができる				
組織内外の行動				
仕事で接する者の顔や名前を覚えることができる				
グループや集団での作業・行動ができる				
組織のルールに沿った行動ができる(職場の慣例・慣行に対応できる)				
社会人としての役割や責任				
指示内容の要点を整理できる				
指示内容について相手に正確に伝えることができる				
時間、期限を守ることができる				
他者、同僚に迷惑をかけないように行動できる				
組織における自らの職場や立場を理解している				
職業観				
服務規律を守る				
決められた指示命令系統に沿って業務を遂行できる				
自分に与えられた業務指示を最後までやり抜くことができる				
組織目標の達成のために、自ら目標を立てて職務に臨んでいる				
指示通りの成果があげられない、又は、ミスをする等の場合、上司や同僚に適切に状況説明ができる				
担当職務に求められる知識・技能の習得のため、自ら進んで勉強する				
指示された事柄だけでなく、課題意識をもって職務に臨んでいる				
◎上記の他に、現在、気になっていること、職場でみられる特徴的な出来事、エピソードなどはありますか？				

● 活用方法

シートの作成

- ・あなたの現在の就労状況について、各項目に沿ってA～Dの該当する箇所に印をつけます。

A：できている

概ね問題なくできている。

B：課題を感じている。対処法を検討したい

職業上の課題があると感じており、事業主と相談しながら改善に向けた取組みを行いたいと思っている。

C：周囲に配慮をお願いしたい

職業上の課題があると感じているが、自ら改善に向けた取組みが難しいので、事業主や他の従業員に配慮してほしいと思っている。

D：該当場面なし

該当する業務及び場面が発生しない。

事業主による シートの作成

- ・同様に、事業主にもシート（事業主用）を作成してもらいます。

インタビューの 実施

- ・必要に応じて、作成したシートの項目についてそれぞれインタビューを行い、あなたと事業主から、現状の就労状況について情報収集を行います。

事業主と従業員 のシートの すりあわせ

- ・それぞれのシートを比較し、あなたと事業主の就労状況に関する捉え方の相違を確認します。
- ・また、捉え方が異なっている項目について、あなたと事業主のそれぞれの理由や具体的なエピソードを聞き取り、両者の考えを把握します。
- ・把握した情報をもとに、取組課題を明らかにして共有します。

目標の設定と 取組方法の 話し合い

- ・明らかになった課題について、あなたと事業主による話し合いを行い、これから協働で取組む当面の目標を設定します。
- ・また、当面の目標に応じた取組みの内容やスケジュールなどについて話し合いを行います。

在職者のための情報整理シート(従業員用)

健康面・体調面・生活面について	A	B	C	D
	できている	課題を感じている、対処法を検討したい	周囲に配慮をお願いしたい	該当場面なし
生活面の自己管理ができる(睡眠・食事・休養)				
健康面の自己管理ができる(通院、服薬、体調管理)				
体調が悪い時の連絡、相談ができる				
疲労やストレスを感じる時がある				
ストレス・疲労サイン (あてはまるものに○をつけてみましょう) ・眠くなる ・あくびがでる ・頭が痛くなる ・頭が重くなる ・頭がぼーっとする ・目が疲れる ・目が痛くなる ・目が充血する ・物がぼやけて見える ・全身がだるい ・肩がこる ・ため息がでる ・よそ見が増える ・周囲が気になる ・姿勢が崩れる ・汗がでる ・背伸びをする ・首を回す ・ミスが増える ・能率が下がる ・表情が硬くなる ・歯を食いしばる ・独り言が増える ・イライラする ・口調や話し方が変わる ・貧乏ゆすりをする ・机をたたく ・足を踏み鳴らす ・その他()				
* 疲労やストレスを感じる状況、場面、環境について教えてください。				
体調の維持、予防のための自己対処を行っている				
疲労やストレスを軽減するための自己対処を行っている				
* 現在、実施している対処方法を教えてください。				
自分に合った余暇の過ごし方ができる				
自分に合った職場における休憩の過ごし方ができる				

職場のコミュニケーションについて	A	B	C	D
	できている	課題を感じている、対処法を検討したい	周囲に配慮をお願いしたい	該当場面なし
情報の理解				
相手の言葉の意味をずれることなく理解できる				
言葉の意味だけでなく、言外の意味を理解し、相手の意図を正しく理解できる				
相手の言葉の意味が分からない時に質問ができる				
情報の伝達				
正しく情報を伝えられる				
伝える内容をまとめて説明できる				
口頭で要点を押さえた説明ができる				
レジメを活用して、要点を押さえた説明ができる				
レジメを活用して、相手に自分の意見を適切に伝える				
報告・連絡・相談				
報告・連絡・相談ができる(タイミングを意識してできる)				
必要な情報を報告・連絡・相談の場面で、簡潔に伝えられる				
場面に応じて、適切に、口頭・電話・メールなどの手段を使い分ける				
困った時に相談ができる(対人関係などの仕事の悩みを相談できる)				
意思の表明				
いつ・どこで・誰が・なぜ・どのように(5W1H)を明確にして説明できる				
場面(TPO)に応じて、振る舞い方を適切に変えて意見を主張できる				
他者に分かりやすい表現で、意見を主張できる				
相手の意見の尊重				
相手の意見を受け入れられる				
自分と異なる考え方を否定しない				
苦手な相手に対しても不必要な衝突や排他的な行動をせずに付き合える				
相手と自分の立場の違いを理解し、その場の状況に合った適切な対応ができる				
意見集約・意見交換				
相手の意見の整理・要約ができる				
複数の他者との意見交換が円滑にできる				
複数の他者の異なる意見を分類、整理した上で要約できる				

ビジネスマナーについて	A	B	C	D
	できている	課題を感じている、対処法を検討したい	周囲に配慮をお願いしたい	該当場面なし
出退勤の挨拶ができる				
お詫び、お礼が適切にできる				
敬語の種類、表現を使い分けができる				
相手から好感のもたれる話し方、聞き方ができる				
電話の使い方の基本マナー				
電話をかける時に適切な言い方ができる				
電話の取次ぎが適切にできる(内容のメモを作ることができる)				
マナーをわかまえて携帯電話が使える				
場面に応じて、適切に、口頭・電話・メールなどの手段を使い分ける				
訪問・来客対応の基本				
アポイントを的確に取ることができる				
訪問時のマナーをわかまえている				
名刺の受け方・渡し方が適切にできる				
適切に自己紹介ができる				
来客の取次ぎができる				
組織内外の行動				
仕事で接する者の顔や名前を覚えることができる				
グループや集団での作業・行動ができる				
組織のルールに沿った行動ができる(職場の慣例・慣行に対応できる)				
社会人としての役割や責任				
指示内容の要点を整理できる				
指示内容について相手に正確に伝えることができる				
時間、期限を守ることができる				
他者、同僚に迷惑をかけないように行動できる				
組織における自らの職場や立場を理解している				
職業観				
服務規律を守る				
決められた指示命令系統に沿って業務を遂行できる				
自分に与えられた業務指示を最後までやり抜くことができる				
組織目標の達成のために、自ら目標を立てて職務に臨んでいる				
指示通りの成果があげられない、又は、ミスをする等の場合、上司や同僚に適切に状況説明ができる				
担当職務に求められる知識・技能の習得のため、自ら進んで勉強する				
指示された事柄だけでなく、課題意識をもって職務に臨んでいる				

◎上記の他に、現在、気になっていること、相談したいこと等があれば、ご記入ください。

「在職者のための情報整理シート」の活用にあたって

～支援者の方へ～

在職者のための 情報整理シート とは？

「在職者のための情報整理シート」は、事業主が、従業員とコミュニケーションをとりながら雇用継続支援のための

- 就労状況（現状）の把握に…
- 共通の目標設定に…

活用できる、コミュニケーションツールです。

●背景

発達障害者支援法の施行、それに基づく様々な施策や事業の充実、発達障害者に対する認識の広がり、就労支援の推進等により、働く発達障害者が増加しています。

その一方で、就職後に不適應状態になる者、また、就職後に精神面の不調等が原因で医療機関を受診し、はじめて発達障害の診断を受ける者が少なくありません。

さらに、地域障害者職業センターが実施する精神障害者に対する職場復帰支援（リワーク支援）の対象者の中に、発達障害のある者が増えており、事業主に対する助言・援助において対応の難しさが指摘されています。

このような状況を踏まえ、障害者職業総合センター職業センターでは、発達障害者のワークシステム・サポートプログラムを通じて、休職者等の在職者に対する雇用継続支援を実施し、併せて、雇用継続支援技法の開発に取り組んでいます。

発達障害者の雇用継続支援においては、対象者、事業主及び支援者が職場で発生している問題の状況について、共通認識を得ながら進めることが重要と捉え、3者間の共通認識を図るために活用するツールを作成しました。

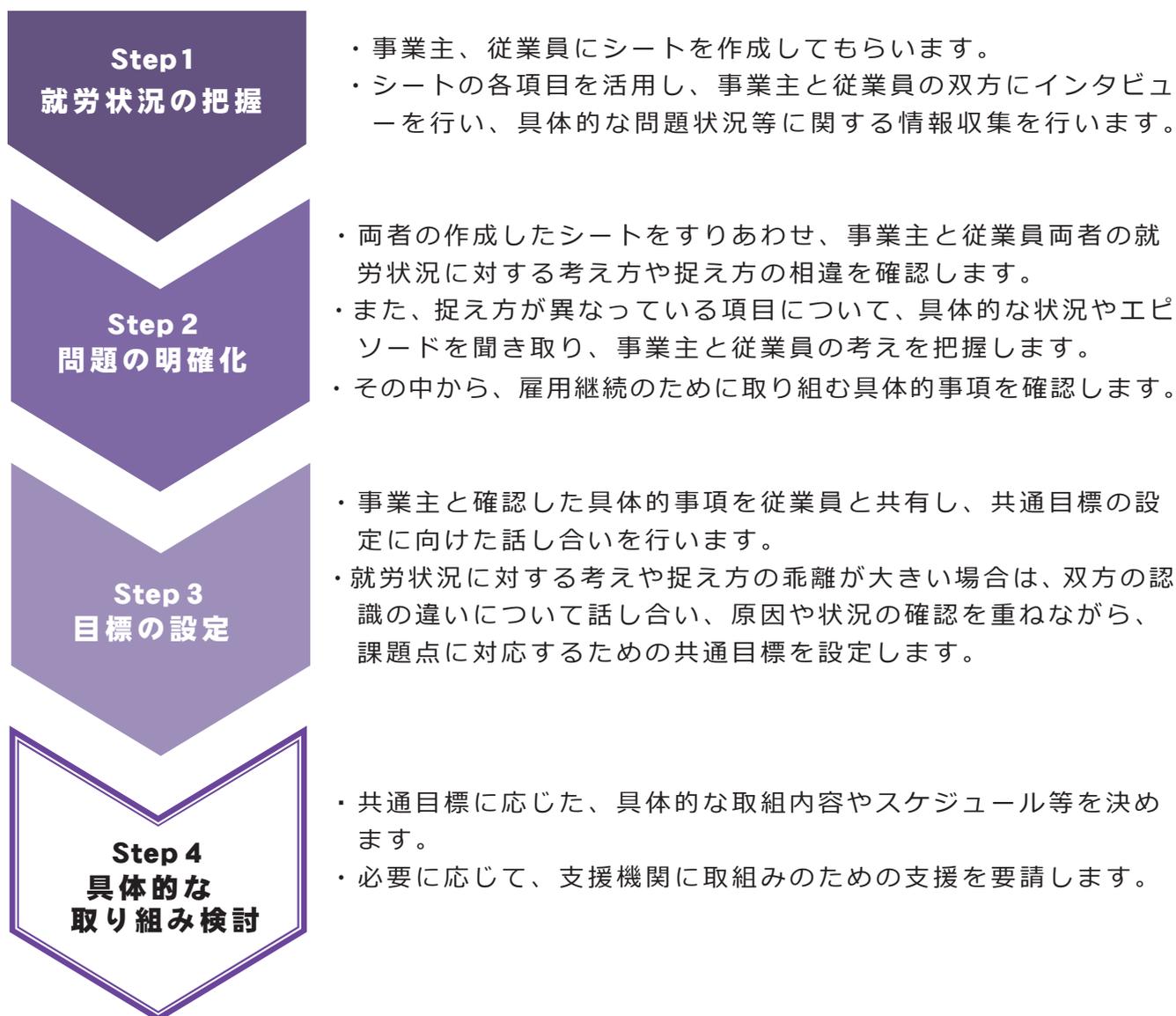
●活用の目的

『在職者のための情報整理シート』は、問題状況に対する事業主と従業員の捉え方が異なることにより、対処や環境調整等の配慮事項にミスマッチが生じてしまい、問題解決が進みにくくなることに着目し、問題状況、事業主と従業員の捉え方の違いの把握、事業主と従業員が取り組むべき目標を設定することを目的としています。

また、事業主自らが雇用管理を進めるにあたって、シートを活用することも想定しています。

なお、このシートは、従業員の雇用継続の可否を判断するためのものではなく、現状の就労状況の把握や適應状況の評価を行い、雇用継続のための支援目標と方法を検討するためのものです。

● 活用方法と効果



○ 効果

- ① 共通の項目に沿って聞き取りを行うことにより、事業主と従業員の現状の就労状況についての考え方や捉え方を把握することができる。
- ② 共通の項目に基づいた情報収集を行うことで、両者が客観的な視点で話し合うことができる。
- ③ 確認できた就労状況に基づき、両者が共通の目標を設定することができる。

● その他

職場の問題状況を把握する際、具体的場面の共有、場面に沿った現状把握及び目標設定を行うために、リーフレット『**発達障害を理解するために～事業主の方へ～**』（平成24年度発行）を補助的に活用することも有効です。

発達障害について理解するために

～事業主の方へ～

共に働く上で・・・

障害の特性を知ることから、
支援方法まで

職場での疑問や課題に
お答えします！

障害特性を
理解する

職場で
現れやすい
行動・特徴
を理解する

特性を
踏まえて
対応する

雇用のため
の選考制度
を活用する

地域の
支援機関を
活用する

職場定着へ

便の方は障害者職業総合センター 職業センターのページから

<http://www.nivir.jeed.go.jp/center/report/hattaisu.html>

発達障害とは？

「発達障害」には、次の様な種類があります。

- ★ 自閉症、アスペルガー症候群、その他の広汎性発達障害
- ★ 注意欠陥多動性障害
- ★ 学習障害
- ★ その他これら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

「発達障害者支援法」より

※知的発達遅延の恐れがある方もいます

広汎性発達障害

自閉症

アスペルガー症候群

学習障害 LD

注意欠陥多動性障害 ADHD

いくつかの特徴が重なり合っている場合があります。

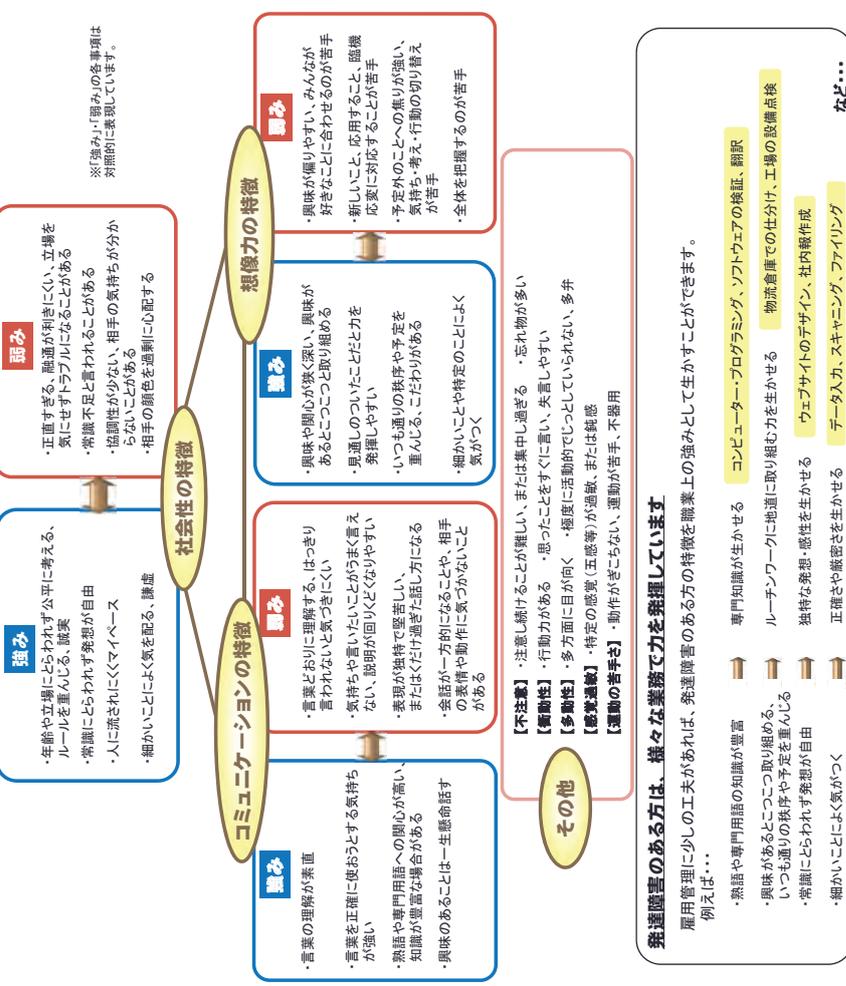
障害の原因は？

障害の原因は「脳機能のアンバランスの問題」と考えられています。生来性あるいは生後早期に生じ、成長過程ではつきりとしていきます。発言や行動について、「周囲からは「行動・考え方が独特」「能力の偏りがある」、というように映ることが多いですが、性格や意欲によるものはありません。

発達障害の特性

社会性・想像力・コミュニケーションの三つの側面に独特な特徴を持っている方が多いほか、不注意、衝動性、多動性、感覚過敏、運動や読み、書き、計算の苦手さといった特徴を有している方もいます。

どんな能力に障害があるか、どの程度かは個人個人で異なります。また、環境要因によって強みになることも、弱みになることもあります。



「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

発達障害のある社員さんの1日



出勤

1 出勤の際に
例えは本人はこんなことを悩んでいます

つまずきやすい点

解決法

- ① 朝の準備、段取りが下手な人も…
財布? 携帯? 昨日カバンから出してどこにおいたっけ!
- ② 就寝・起床が遅くなり、遅刻してしまうことも…
ついついインターネットに熱中しちゃって
- ③ 出社に不安のある人も…
また仕事を敗しちゃうかも、きつく言われなければいいな

メモ



仕事開始

2 仕事の指示を聞く際に
例えは本人はこんなことを悩んでいます

つまずきやすい点

解決法

- ① 説明だけでは混乱、メモが苦手な人も…
説明を聞くのとメモを取ると同時に無理だよー!
- ② 指示されていないこと、推測が苦手な人も…
みんな上司が指示しなかったことがなんで分かるの?
- ③ 些細なことに気を取られてしまい、指示に集中できない人も…
「何かあったら相談して」「何か」って何だろう?

メモ



力を発揮して買つためには…

- ★やるべき仕事、理田、役割分担を明確にする
- ★思わぬところで働んでいることがあるのでコミュニケーションを大切に
- ★ルールや決まりを大切にすることで変更がある時は前もって伝えておく
- ★良い評価は良い仕事につながる
- ★注意や指示は遠慮無く、落ちついて、具体的に

「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!」②

3 会話の場面で
例えは本人はこんなことを悩んでいます

つまずきやすい点

解決法

- ① 雰囲気や人の都合を諦め取るのが苦手な人も…とにかく全部話さなきゃ
- ② 適切な話題、言葉遣いを知らない人も…
相手が悪く怒り出したぞ! 何か悪いことを言ったかな?
- 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ことも…
言いたいこと言っただけ、自分だけ話してきただけかな?

メモ

4 仕事で困った時に
例えは本人はこんなことを悩んでいます

つまずきやすい点

解決法

- ① 上司や同僚に迷惑をかけると思っている人も…
こんなことを言ったら上司の気分を害すのでは…
- ② 困ったことをどう表現してよいか分からない人も…
えーと…何をどう説明しようか
- ③ 自分から話しかけるのが苦手な人も…
自分の案件で時間を休ませるのは申し訳ない

メモ

5 仕事が滞ってきた時に
例えは本人はこんなことを悩んでいます

つまずきやすい点

解決法

- ① 優先順位をつけるのが苦手な人も…
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も…
文字だけだとよく分かりにくいな
- ③ 手先が不器用な人も…
細かい仕事は加減がちよっと難しいな〜

メモ

「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!」③

6 休憩時間の過ごし方 解決法

例えば本人はこんなことを悩んでいます

つまずきやすい点

①空いている時間をどう過ごして良いかわからない人も…
自由に通って.. じゃあ何してもいいのかな?

②何を話してよいか分からず、上司や同僚との雑談が苦手な人も…
話が上手に出来ない、必要ないと思われちゃうんじゃないか?

③人が多いうまくリフレッシュできない人も…
会社にいるだけで仕事も休憩もすごく緊張する!

メモ

解決法

①休憩時間の過ごし方を決めておく

②無理に雑談に加わらなくても良いことを伝えておく

③休憩時間を他の人とずらしてとれるようにする

昼休み



困りが解消
そうだと!

7 仕事の状況が変化した時に 解決法

例えば本人はこんなことを悩んでいます

つまずきやすい点

①与えられた仕事以外、自発的に取り組めない人も…
自分ここまでやれとしか言われていないからね!

②仕事の変更・中止・延期に混乱する人も…
どうしたらいいんだろう??

③些細なことに気が取られて、仕事が進まない人も…
今言われたことと、前言われたことが違うよな..どっちに従うのが正解?

メモ

解決法

①手伝う仕事や指示する人の範囲を決めておく

②変更等は極力事前に予告しておく

③気になるポイントを早めに聞き取り、解決をサポート



仕事終了



退勤

「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!」④

9 音・におい・光について 解決法

例えば本人はこんなことを悩んでいます

つまずきやすい点

①大きな音や人の話しに敏感な人も…
大きな声を聞いていて、責められている感じがする..

②においが気になって集中できない人も…
他の人は気にしていないけど何でだろう~

③部屋の明かりの強さに敏感な人も…
飛んでくると堪え難くなる..この部屋の明かり

メモ

解決法

①静かな環境で仕事を、耳栓やヘッドホンの活用

②マスクの着用、休憩を入れる、場合により仕事場の変更も検討

③サングラスの着用、休憩を入れる、場合により仕事場の変更も検討

10 仕事の切り上げ方 解決法

例えば本人はこんなことを悩んでいます

つまずきやすい点

①仕事の切れ目に関係なく帰ってしまう人も…
仕事途中だけど、残業は良くないから、また明日..

②仕事が終わるまで断けてしまう人も…
どれ位かかるか分からないけど..終わっていないから断れよう

③上司に相談するタイミングをつかめない人も…
忙しそうにしているから今日はもういいか..

メモ

解決法

①1日の仕事の終わりの目安をつける

②1日の仕事の終わりの目安をつける

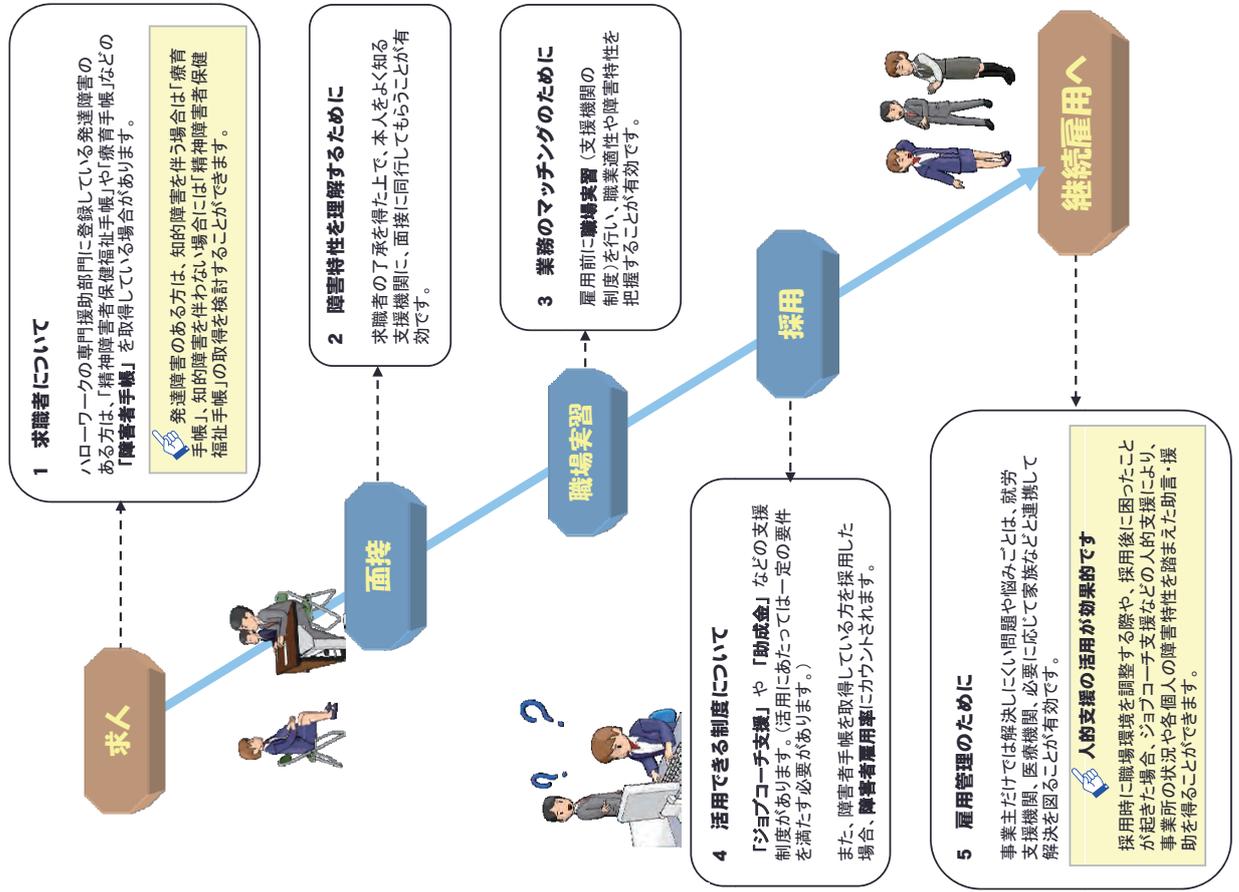
③終業時間には上司か代行者への報告を徹底する



それぞれの項目について、当てはまる人、当てはまらない人もいます。個々の発達障害のある方の状況にあわせてかかわっていくことが大切です。

- 力を発揮して買うためには..
- ◆刺激を少なく、集中できる環境を用意してあげるとも良い
 - ◆気疲れしやすいので時々ブレイクを
 - ◆1人いるのが好きな人も多いため、そっとしておいても良い
 - ◆得意な仕事を見つけよう
 - ◆メモやマニュアルが記憶を助けます
 - ◆就労支援を利用して、職場外のフォローを頼もう

発達障害のある方の雇用のために～雇用のステップ～

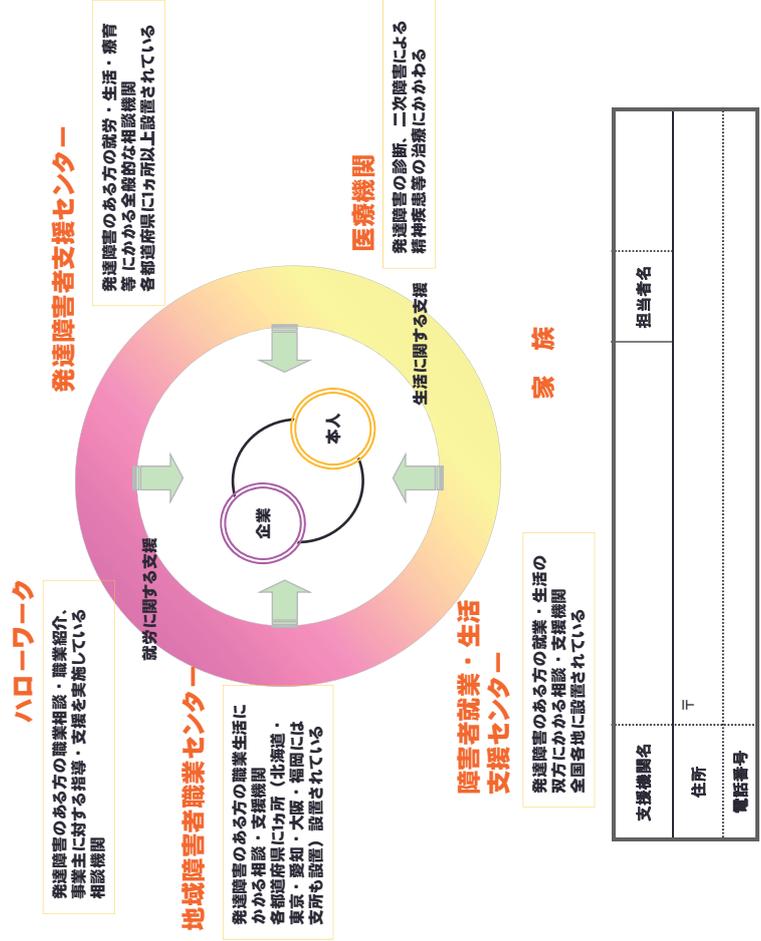


発達障害のある方の就労に関する支援機関

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。

発達障害のある方の就労に関する支援機関	電話番号	メモ



<参考資料>

- 平成 19 年度
支援マニュアルNo. 2 「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Ⅰ」
<http://www.nivr.jeed.go.jp/center/report/support02.html>
- 平成 20 年度
支援マニュアルNo. 4 「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」
<http://www.nivr.jeed.go.jp/center/report/support04.html>
- 平成 21 年度
実践報告書No. 23 「発達障害者のワークシステム・サポートプログラムとその支援事例（2）注意欠陥多動性障害を有する者への支援」
<http://www.nivr.jeed.go.jp/center/report/practice23.html>
- 平成 22 年度
支援マニュアルNo. 6 「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のための職場対人技能トレーニング（JST）」
<https://www.nivr.jeed.go.jp/center/report/support06.html>
- 平成 23 年度
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」（付属：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～」）
<https://www.nivr.jeed.go.jp/center/report/support07.html>
- 平成 24 年度
支援マニュアルNo. 8 「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のための問題解決技能トレーニング」（付属：DVD 及び CD）
<https://www.nivr.jeed.go.jp/center/report/support08.html>
- 平成 25 年度
支援マニュアルNo. 10 「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のためのリラクゼーション技能トレーニング～ストレス・疲労のセルフモニタリングと対処方法～」
<https://www.nivr.jeed.go.jp/center/report/support10.html>



「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム」の支援マニュアル等です。ホームページからもダウンロードできますので、ご活用下さい。

障害者職業総合センター職業センター 実践報告書 No.27

**「発達障害者に対する雇用継続支援の取組み」
～ 在職者のための情報整理シートの開発 ～**

発行日 平成27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.go.jp>
印刷・製本 株式会社 ブルーホップ

NVR

ISSN 1881-0381

リサイクル適性 

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。