

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、就職後の不応適状況について、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応適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応適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が、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・体面・生活面について	A できている	B 職場上の課題	C 事業主が配慮を要する	D 改善が望ましい
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ある				
自分に合った職場における体調の過ごし方がある				
職場のコミュニケーションについて	A できている	B 職場上の課題	C 事業主が配慮を要する	D 改善が望ましい
情報の理解				
相手の言葉の意味を正しく理解できる				
言葉の意味だけでなく、文脈の意味を理解し、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)				
意見の表明				
いつでも、誰が、どこに(誰に)意見を表明して説明できる				
場面(TPO)に応じて、最も適切な方法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				
皆手と自分の立場の違いを理解し、そ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整理、整理した上で要約できる				

ビジネスマナーについて	A できている	B 職場上の課題	C 事業主が配慮を要する	D 改善が望ましい
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きまえている				
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(職場の慣習・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				
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に臨んでいる				
指示通りの成果が求められる、又は、ミスをする等の場合、上司や同僚に適切な説明ができる				
担当業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				
指示された事項だけでなく、課題意識をもって業務に臨んでいる				
◎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、エピソードなどがありますか？				

(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、職場不適応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応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。