

第4章

就労支援機関に対するヒアリング調査

第4章 就労支援機関に対するヒアリング調査

第1節 調査の概要

1 調査の目的

第3章の就労支援機関アンケート調査の結果を踏まえ、就労支援機関における手帳を所持していない精神障害者及び発達障害者の手帳の取得状況、障害の開示及び求人種類の選択の状況、対象者への就労支援の内容、対象者が手帳を取得しない理由や手帳取得に関する支援内容等について、対象者の支援事例を幅広く聴取し、整理する。

2 調査期間と調査方法

2025年2月から5月にかけて、ヒアリング調査対象とした就労支援機関に対して、訪問調査又はオンライン会議システムを用いたオンライン調査を実施した。本節3に示したヒアリング対象機関において手帳を所持していない精神障害者又は発達障害者の支援を担当する者に対して、ヒアリング調査への協力を依頼した。ヒアリング調査の実施に当たり依頼状を送付し、本調査の目的、質問内容、ヒアリングで取得したデータの取扱い及び調査結果の公表方法について事前に説明した上で、同意書により調査協力への同意を得た。

3 調査対象

就労支援機関アンケート調査において、ヒアリング調査への協力可と回答があった就労支援機関の中から、手帳を所持していない者の就労支援を積極的に実施していると考えられる16施設（ハローワーク（6施設（うち新卒応援ハローワーク1施設））、地域センター（2施設）、就業・生活支援センター（2施設）、発達センター（2施設）、就労移行支援事業所（2施設）、サポステ（2施設））を選定した。調査対象は、アンケート調査のうち支援事例調査において就職者の事例を回答した就労支援機関を優先し、就労支援機関の種類、対象者の障害の種類、診断名、求人の種類、障害の開示状況、支援実施後の手帳所持状況が多岐にわたるよう留意して選定した。

4 調査内容

第3章の就労支援機関アンケート調査のうち支援事例調査において回答された事例についてヒアリングを行い、主な内容については以下のとおりである。

【全体の概要】

- 就労支援機関（事業所）の概要
- 今回対象となる障害者の概要
 - ・障害の種類、程度などの確認
 - ・利用開示時点での在職状況
- 支援者の支援経験年数
 - ・障害者支援の経験年数
 - ・障害者手帳取得にかかる支援の経験年数

- ・資格など

【当該対象者に対する支援状況】

- 当該対象者が就労支援機関を利用することとなったきっかけや主訴
 - ・利用開始することになったきっかけ
 - ・主訴の具体的な内容、インテークの内容
 - ・本人の主訴と支援者から見た支援課題の違いの有無
- 当該対象者について就労上の課題についての詳細
 - ・本人の就労支援上の支援課題の具体的な内容(障害特性の理解や障害受容なども含む。)
 - ・支援者から見た基本的な業務遂行能力の評価。当該者が在職中や前職がある場合の職場側の評価
- 当該対象者に対する支援の具体的な内容についての詳細
 - ・支援内容、プロセス、活用した支援ツール(例:自己の特性についての理解支援)
 - ・手帳取得に関する具体的な支援内容(例:障害者手帳の取得に当たってはどのような働きかけや説明を行ったのか)
 - ・課題解決に当たって効果的であった支援内容
 - ・課題解決に当たって困難や苦慮を感じた点
 - ・医療機関や関係機関との連携、求人をマッチングする上で留意した点
- 当該対象者の課題解決に当たって効果的であった支援内容
- 当該対象者の課題解決に当たって困難を感じた点
- 当該対象者を支援するに当たって必要と考える支援施策

【手帳の取得状況と理由】

- 手帳について現在の取得(申請)状況と取得(申請)又は取得(申請)しない理由についての詳細
 - ・手帳取得についての考え方
 - ・検討に至らなかった場合の理由
 - ・ためらいや拒否感があった場合の理由(家族の反対やラベリングに対する抵抗感など)

【本人の進路選択、障害の開示・非開示及び求人についての考え方】

- 個別支援後の本人の進路選択(手帳の取得に至った場合)
 - ・手帳の取得に影響を与えたと考えられる働きかけや経験(相談、訓練、実習、就職)
 - ・手帳の取得に影響を与えたきっかけ(本人、支援機関など)
 - ・手帳取得による本人の進路選択の変化
- 個別支援後の本人の進路選択(手帳の取得に至らなかった場合)
 - ・手帳を取得しない理由

●障害の開示、非開示についての考え方

- ・開示を選択する場合の理由
- ・非開示を選択する場合の理由

●求人についての考え方

- ・障害者雇用を選択する場合の理由
- ・一般雇用を選択する場合の理由

【職場の状況】

●企業、求人の状況

- ・一般企業・特例子会社・就労継続支援A型事業所
- ・障害者求人・一般求人（障害の開示・非開示状況）

●現在勤務している企業の業種や具体的な仕事の内容

●就職した企業における企業の規模、障害者雇用の経験、雇用の動機、雇用管理の体制、企業内のサポート体制、ナチュラルサポートの状況

- ・職場で受けている合理的配慮の内容
- ・現在の就労上の課題
- ・手帳を取得せず障害を開示して配慮を受けているケースについて、配慮を得た経緯

【就労支援機関の見解】

- 手帳を所持している場合と所持していない場合の就労支援の実施方法や内容の違い
- 手帳を所持している場合と所持していない場合の企業の受け止め方の違い

5 ヒアリングの手法

上記4の質問内容について、①障害の種類・程度、②利用のきっかけや主訴、③就労上の課題と支援の具体的な内容、④手帳取得状況とその理由、⑤本人の進路選択、⑥職場の状況（合理的配慮や就労上の課題を含む）、⑦就労支援機関の見解等といった大枠を設け、半構造化面接法によりその内容を深めて聴取した。

第2節 調査結果

1 ヒアリング対象機関の概要

ヒアリング調査は、障害者の就労支援機関である7種の支援機関、計16施設に対して実施した。ヒアリング対象就労支援機関及び事例の一覧を表4-1に示した。

表 4-1 ヒアリング対象就労支援機関及び事例一覧

種類	地域	施設	事例	障害の種類・診断名	手帳を所持していない理由	手帳に関する状況変化等	直近の状況(就労状況等)
ハローワーク	関東		A1	精神障害(てんかん)、発達障害(注意欠如・多動性障害)	家族が強く反対していたため	一般求人の離転職を経て手帳を取得	障害者雇用で就労
			A2	発達障害(注意欠如・多動性障害)	取得の意向はあったが、未申請	医師の意見書で合理的配慮が得られているため手帳は不要と考え未申請	一般雇用で障害を開示して就労継続
			B1	精神障害(統合失調症)	障害を隠したい意向のため	手帳を取得	障害者雇用で就労
			B2	精神障害(うつ病)	主治医が手帳に非該当と判断したため	変化なし	一般雇用で障害を開示して就労
			C1	精神障害(統合失調症)	差別を受けるのではないかとの懸念のため	手帳を取得	障害者雇用で就労
	関西		C2	精神障害(うつ病)	手帳を検討するほどの障害状況でなかったため	変化なし	一般雇用で障害非開示で就労
			D1	精神障害(うつ病)	手帳を取得するほど障害は重くないとの認識であったため	一般求人の離転職を経て手帳を取得	就労継続支援 A 型事業所で就労
			D2	発達障害(自閉スペクトラム症)	家族が反対するとの思い込みのため	手帳を申請中	就労していた会社を体調を崩して退職
			E1	精神障害(双極性障害、PTSD)	「障害者」のレッテルを貼られたくないとの思いのため	就労継続できなかつたら手帳取得を検討するとの発言	一般雇用で障害を開示して就労
			E2	診断なし(発達障害の傾向の自認)	「障害者」という名称への抵抗感のため	変化なし	求職中
新卒応援ハローワーク	関東		F1	精神障害(うつ病)、発達障害(自閉スペクトラム症、注意欠如・多動性障害)	利用開始時は手帳について知らなかったため	手帳を取得	一般雇用で障害非開示で就労
			F2	精神障害(うつ病)、発達障害(注意欠如・多動性障害)	障害受容が難しく、一般雇用希望のため	変化なし	一般雇用で2社内定(新卒)
地域センター	中国	九州	G1	精神障害(双極性障害)、発達障害(注意欠如・多動性障害)	障害者雇用に対する抵抗感のため	手帳を取得	障害者雇用で就労
			H1	発達障害(自閉スペクトラム症)	手帳の仕組みや手続についての理解が不十分で、非所持でも採用されたため	いずれ手帳を取得した方がよいかなどの発言	一般雇用で障害を開示して就労継続
就業・生活支援センター	北海道	九州	I1	発達障害(自閉スペクトラム症)	初診から6か月経過していないため	手帳を取得	就労移行支援事業所を利用中
			I2	精神障害(適応障害)、発達障害(注意欠如・多動性障害)	家族の反対のため	変化なし	一般雇用で障害を開示して就労
就労移行支援事業所	関西	中国	J1	精神障害(うつ病)、発達障害(注意欠如・多動性障害)	障害受容が進んでいないため	手帳を取得	障害者雇用で就労後、離職し求職中
			K1	発達障害(自閉スペクトラム症)	「障害者」というレッテルを貼られたくないとの思いのため	変化なし	一般雇用で障害を開示して就労後、離職
	K2	精神障害(うつ病)	うつ病は治るので手帳は必要ないと認識していたため	変化なし	一般雇用で障害を開示して就労		
	中国		L1	精神障害(統合失調症、うつ病)	非所持でも困らないと考えたため(過去取得後に更新せずに失効)	手帳を再取得	障害者雇用で就労
サポステ	関東		M1	発達障害(自閉スペクトラム症、注意欠如・多動性障害)	一般雇用希望のため	手帳を取得	一般雇用のアルバイトで障害非開示で就労継続
			N1	精神障害(統合失調症)	障害者雇用では希望職種に就職できないとの考えのため	手帳を取得	障害者雇用で就労
発達センター	中部		O1	発達障害(自閉スペクトラム症、注意欠如・多動性障害)	障害受容が進まず、一般雇用希望のため	手帳を取得	就労継続支援 A 型事業所で就労
			O2	発達障害(自閉スペクトラム症、注意欠如・多動性障害)	障害受容が進んでいないため	変化なし	体調を崩して入院中
	関西		P1	発達障害(自閉スペクトラム症)	障害非開示で就労継続中のため	変化なし	一般雇用で障害非開示で就労継続
			P2	精神障害(適応障害)、発達障害(自閉スペクトラム症、注意欠如・多動性障害)	一般雇用で就労中のため	手帳を取得(障害者雇用ではなく税制優遇等のため)	一般雇用で障害非開示で就労

2 ヒアリング事例

(1) ハローワークに対するヒアリング

就労支援機関名	地域	ヒアリング回答者（支援経験年数（当該機関での経験年数。以下同じ）・資格）
ハローワーク A	関東	精神・発達障害者雇用サポーター（約3年、社会福祉士）

【事例 A 1】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

20歳代女性。支援開始の5年ほど前にてんかんと発達障害（注意欠如・多動性障害）の診断を受ける。

(2) 就労状況、対象者の主訴、ハローワークの相談につながった経緯

社会福祉士の資格を有しており、前職では一般雇用で高齢者介護の仕事に4年ほど従事していた。

就労中は、仕事の要領が悪いこと、優先順位を間違えることで周囲からきつく当たられたり、利用者と板挟みとなることが多く、パニックになるなどして離職していた。ハローワークに来所した当初は一般窓口で相談していたが、雇用保険の受給に当たり、本人が障害を申告し、一般窓口から専門援助部門の精神・発達障害者雇用サポーター（以下「サポーター」という。）の支援につながった。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

障害の開示については、手帳を取得していなければ開示するメリットはないと考えていた。このため、てんかんについては、後から明らかになると仕事に支障があるので開示することとしていたが、注意欠如・多動性障害については、採用されにくくなると考え非開示としていた。また本人は手帳の取得の必要性を感じていたが家族が強く反対していたため、家族の意向に従い、手帳の取得を希望しなかった。

2. 個別支援の経過

(1) 一般求人への求職活動支援

支援開始当初は、一般求人の中から「まずは特性にあった仕事を探したい」という本人の意向を尊重しながら支援を行った。介護関係の求人を考えていたが、他機関との連携や運転業務等本人の適性と合わない業務などは避け、苦手な業務が発生せず、本人のゆっくりとした雰囲気合った職場を選ぶように支援した。

(2) 本人の特性等の理解に係る支援

注意欠如・多動性障害の傾向があり、先の見通しをつけるのが苦手なため、一緒に考えながら、本人が自分自身で結論を導き出せるようにした。特性として、情報の整理や取りまとめが苦手であったため、時系列にメモして整理するよう支援した。

3. 直近の状況（就労状況等）

(1) 一般求人での就労状況

一般求人への求職活動を支援した結果、本人の業務スピードや雰囲気に合いそうな就労支援機関の支

援員に就労することとなり、一旦、支援が終了した。当該企業では、業務自体は問題なくできていたものの、次第に家族や同僚との関係性が悪化し、メンタル不調のため出社できなくなり、その後、退職することになった。就職活動を再開した際に手帳の取得を勧めるが、決断に至らなかった。その後、一般求人への製造職に内定するが、これまでの就労の失敗経験から内定を辞退した。

(2) 障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方の変化

一般求人への応募による離転職を経験し、不安が強くなった中で、本人から一つ一つの業務には対応できるが途中で話しかけられると業務の手順の忘れ、どこまで行っていたかの忘れが生じる、優先順位を間違えて度々指摘を受けることが人間関係の悪化につながっていたことを改めて認識したといった発言が出るようになった。また、自分の努力ではカバーできない、メンタルが持たないといった発言も出るようになった。さらに、サポーターとこうしたらこういう結果になるという話や、失敗のリカバリー方法について話すことで、手帳を取得し、障害を開示して安心して働きたいという気持ちにつながっていった。手帳を持つことによるメリットにも目を向けるように助言し、本人からも、うまくいかないことを家族のせいにしていたが自分も障害を受け入れられていなかったのかもしれないという発言が出た。

(3) 障害者求人への応募による就労

手帳を取得し、現在は障害者求人の看護補助業務で就労している。指示系統の統一や、仕事を一つ一つ指示するなどの配慮のほか、半年くらいかけて新たな仕事の切り出しを行ってもらっている。現在の就労状況は問題なく、本人も開示してよかったと安心して働いている。

【事例 A 2】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

40歳代女性。支援開始の数年前に発達障害（注意欠如・多動性障害）の診断を受ける。

(2) 就労状況、対象者の主訴、ハローワークの相談につながった経緯

一般求人への応募により営業職に就いており、営業成績も良好でマネージャー職に昇進した。マネージャー職は、スケジュール管理や部下の進捗管理をする必要があったが、これらの業務に対応できなかった。その結果、抑うつ状態が強くなり、休職した。休職中に、転職を希望し、サポーターの支援につながった。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

支援開始当初、本人は手帳を取得して、障害者求人でも働きたいという意向を持っていたが、家計を支える必要があり、これまでと同程度の賃金水準の仕事に就くことを希望した。

2. 個別支援の経過

(1) 本人の特性等の理解に係る支援

職業相談の中で、これまでの業務経験と特性を整理することとした。その結果、整理整頓やスケジュール管理が苦手、注意が散漫になるといった傾向があったが、理解力や営業の能力が高いことを改めて確認し、本人の特性理解を促した。

(2) 復職支援

これまでと同程度の水準の給与を維持したいとの希望があったこと、どの仕事に就いても障害特性による困難が生じる可能性があると思われたため、転職活動を進めるのではなく、休職している職場に対して、障害を開示し合理的配慮を申し出ることについて、本人に提案した。併せて、主治医にも相談した結果、復職を進める方針に賛同が得られ、意見書を書いてもらい、職場に合理的配慮を申し出ることになった。合理的配慮の内容を本人と整理し、マネージャー職からの降格か、進捗管理業務を外すか、又はサポート役をつけてもらうことを要望することとした。

3. 直近の状況（就労状況等）

(1) 復職支援後

職場の直属の上司に合理的配慮を申し出た結果、これまで営業成績が良好であったことや親切な人柄で顧客も多く抱えていたことから、マネージャー職のままで進捗管理業務にサポート役をつけてもらう配慮が得られ、障害を開示して職場復帰した。配慮を受けながら働けることで、精神状態も回復し、生活の立て直しもできるようになった。現在も就労は継続している。

(2) 障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方の変化

主治医の意見書により、職場で障害を開示し合理的配慮が得られているため、手帳の取得は現時点では不要と考え申請は行っていない。

【ヒアリング回答者の事例以外についての発言】

1. 手帳を所持している場合と所持していない場合の就労支援の違い

手帳の有無による就労支援の違いは、体感的にはあまり感じないが、手帳を所持していない人は情報にアクセスしにくいと感じる。手帳を所持していない方で、企業での就労経験などを経て、どういうことで怒られるのか、何が求められているのかについて既に理解している方もおり、そういう方は自分自身の状況を理解できているため、支援しやすい場合もある。

2. 手帳を所持していない精神障害者、発達障害者に対する支援の課題や必要な支援策

診断後に手帳を取得するかどうかを相談できる機関がないことが課題。地域の就業・生活支援センターや地域センターも遠く、手帳を所持していないと相談できない機関もある。グレーゾーンの方に対しては、本人が手帳をほしいなら診断を書くという医師が多いが、そもそも手帳を取得するかどうかの判断を相談できる場所がない。SNSなどの情報から手帳を取得した方がよいと思っ、手帳を取得してもその後、就職活動に進めない方も多い。手帳を取得すれば、自動的に配慮のある仕事に就けると思っている方が多く、就職活動をどうすればよいか分からない方が多い。

3. 手帳を所持している場合と所持していない場合の企業の受け止め方の違い

地域的な影響が考えられるが、人手不足の企業が多く、手帳の有無というよりも、この仕事をしてほしいというのが先にあり、その仕事ができるのであれば、手帳は所持していても所持していなくてもあまり変わらない。仕事のパフォーマンスが6～7割であっても、一緒に働けるかどうかの方が大事。現場レベルでは、障害者雇用率や障害よりも人柄を見ている印象である。

就労支援機関名	地域	ヒアリング回答者（支援経験年数・資格）
ハローワークB	関東	精神・発達障害者雇用サポーター（約3年、精神保健福祉士、社会福祉士）

【事例B1】

1. 対象者の概要等

（1）対象者の属性、障害の種類・診断名

50歳代女性。20歳代前半に受診し統合失調症の診断を受ける。

（2）就労状況、対象者の主訴、ハローワークの相談につながった経緯

20歳代前半に統合失調症を発症し、事務の仕事で退職。30歳代後半に半年間入院し、退院後は高齢者施設で介護士の仕事をしている。40歳代半ばで介護福祉士の資格を取っており、グループホームに3年間、特別養護老人ホームに15年間、障害非開示で働いてきた。同居していた母親の他界後に転居を希望し、夜勤の仕事がつかなく昼間の仕事をしたいと転職エージェントを使いグループホームへ障害非開示で転職。有資格者として働き、賞与が年に複数回支給されるなど待遇も良かったが、職場のリーダーの口調がきつく怒鳴られる、監視されている感じがする、他の職員からも文句を言われる、夜勤での食事作りが苦手といったこともあり、再度以前のような入所施設への転職を希望してハローワークへ来所。統合失調症の治療のため通院していた。主治医の意見書により障害状況を確認して専門援助部門のサポーターへつながった。

（3）支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

手帳を取得せず障害非開示で働いていた理由としては、精神疾患に対する偏見や自分自身を否定的に捉え、自己肯定感が低いためであった。統合失調症について開示することに抵抗感があり、周囲から差別を受けたり偏見を持たれるから隠したいという意向があった。病気のことは自覚して理解しているが隠したいということがネックになっていた。

2. 個別支援の経過

（1）本人への共感的な相談

まずは本人のつらさに共感して話を聞いた。母親が他界し兄弟も疎遠で、天涯孤独で孤独感が強かった。特別養護老人ホームで働いていたときは上司が相談相手だった。キーパーソンは母親だったと思われる。しばらくはサポーターがキーパーソンとして一緒に考えていきましょうと伝え相談に対応した。

（2）認知機能面等の確認

相談の際に認知機能面も確認をした結果、身体機能の低下だけでなく、実行機能¹の低下も疑われた。グループホームへ転職した際も新しいことを覚えるのが大変だったようだ。共感的に話を聞いたところ、母親からスピードが遅いと言われ、できる人間と見せたい様子がうかがえた。なお、本人に被害的な特

¹ ある目標を達成するために思考と行動を調整する認知機能のことを実行機能（Executive Function）という（柳岡, 2014）。実行機能に困難があると、職場においては仕事の手はずや段取りが悪い、時間内・期限内に仕事を終えられない、といった課題が生じることが想定される（坂爪, 2018）

性は見られない。

(3) 生活面の相談支援機関等の紹介

結果的に対象にならなかったが、障害年金の受給に関する相談が可能な支援機関を紹介した。生活費を下げる事ができれば転職する仕事の幅を広げられると思い、生活自立支援センターの家計相談や基幹相談支援センターを紹介する等、相談する支援機関を増やしていった。本人の今後を考え手帳を持つことも選択の一つとして提案している。手帳の取得については、必要なときに使えるよう主治医と相談するとよいと伝えて、取得の手続を支援した。

3. 直近の状況（就労状況等）

(1) 障害を開示した転職支援

介護職として働きたいという希望だったが、障害者求人では介護の仕事はあまりなかった。一般求人では介護の仕事は沢山あるので、ハローワークの求人部門と相談し、障害者と理解して雇用してくれる企業を探したところ、近隣に社会福祉法人の入所施設が見つかった。規模が大きな施設だがユニットごとに分かれ、障害者雇用経験のある法人だった。希望する合理的配慮について本人からの聞き取りを基にまとめて提出し、これまでの就労経験と手帳を所持していることを伝えたところ採用となった。2、3か月間はパート勤務で、その後に正社員になれるということだった。

(2) 転職後の状況と企業の考え方

働き始めると、障害や疾病の自己認識が弱く、本人の自己認識と比較して業務スピードが相当遅く、他の従業員よりも早く出勤しないと決められた仕事が間に合わない状況だった。食事の介助をしながら入所者の様子を見るといった同時に複数の業務をこなすこともできなかった。そのほか疾病により手の麻痺（まひ）が生じ、薬を落としたことに気付かないことがあった。企業側は障害の認知面の課題は時間をかけて見ていく、手がうまく動かなくても掃除や洗濯など違う仕事はあると言ってくれている。また、人間関係の軋轢（あつれき）の軽減に配慮し、男性や外国人が多いユニットに配置されている。障害者雇用の経験があり、手帳を所持していることが就労につながったと思う。

(3) 障害の開示・非開示に対する本人の考え方

手帳を所持していることは施設長とグループリーダーのみに開示した。企業側からは早番、中番、遅番のシフトのうち、他の職員がいない早番と遅番は人の命を預かる関係で本人には任せられないといわれている。そのため、他の職員がカバーしないといけないが、他の職員には障害を開示したくないと頑な（かたくな）である。本人には、いずれは職場のスタッフにも障害を開示することを提案している。

【事例B2】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

50歳代男性。支援開始の10年以上前にうつ病の診断を受ける。

(2) 就労状況、対象者の主訴、ハローワークの相談につながった経緯

大手企業でシステムエンジニアとしてプログラム開発を20年くらい担当し、チームリーダーもしていた。部署移動で仕事内容が変わりうつ病を発症。2回休職してリワーク支援も利用したが10年くらい

前に退職した。雇用保険の手続きのためハローワークへ来所し、地域センターで職業評価を受けて、サポーターへの相談につながった。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

本人も手帳を取得して配慮を受けながら働くことを考えていたが、月1回通院していた主治医からは「あなたのレベルでは（手帳は）出せません」と言われ、取得できなかった。40歳代半ばから50歳代まで希死念慮があった時期もあり10年間治療を続け、地域活動支援センターにも5年通っているが、社交不安症の手帳交付希望時の症状からは、手帳3級に該当せず年金は支給されないとのことだった。本人には主治医を変えることを提案したものの長期にわたり通院しているので変えたくないとのことだった。

2. 個別支援の経過

(1) 地域センターからの助言

地域センターの職業評価において、前職で高圧的でパワハラな上司の言動からうつ病になったこともありストレスコーピング（ストレスへの対処行動）が弱いのではないかという指摘があり、システムエンジニアから職種内容を広げて考えてはどうかとの助言があった。

(2) ライフマネープランの検討

収入へのこだわりがあったため、マネープローを作ってライフマネープランを一緒に検討した。当初は高い給料の仕事を希望していたが、企業年金による収入が見込まれること、買っていた株式が高騰し財産もあることに気づき、「そんなに稼がなくてもいいか」と気持ちが安定した。

3. 直近の状況（就労状況等）

(1) 就職活動の支援

手帳が取得できなかったという経緯もあり一般求人へ障害非開示で紹介状を出した。本人からは、強い口調は嫌なこと、ゆっくり教えてほしい等の希望があった。面接では「通院して薬を飲んでいる」と本人から障害を開示しいくつかの企業に採用されたが、少し働いてみて合わないと思うと辞めることを繰り返した。当初は焦りが大きく、1年半の間に正社員登用ありの企業60社くらいに応募し、3～4社は実際に働いてみて、合わずに辞めている。収入に関する心配がなくなり気持ちが安定した後は、衣類販売の企業やクリーニング業など、希望する仕事に変化した。親和的で社交的な性格でもあり、何社も採用され働いたのち、最終的に正社員としてシステムエンジニア職へ転職した。

(2) 就職後の経過

本人自ら面接場面で障害の開示を行い自分に合う職場を探し当てた。古いプログラミング言語しか使えないがニーズはあり、必要なことは勉強して補っている。特段の支援はないが就労継続している。

【ヒアリング回答者の事例以外についての発言】

1. 手帳を所持している場合と所持していない場合の就労支援の違い

サポーターの支援は6か月で終了するが、その期間で終わりにならないことも多い。手帳を取得する場合も取得しない場合もあるが、一般求人で就労中、あるいは退職後にサポーターの支援につながり最終的に障害者雇用を選択される際には手帳取得を決意するまでに時間がかかる。自ら発達障害を疑って

訪れる方も窓口へ来られるが、勧められて病院で検査を受けた結果、非該当であることが分かり職場復帰されたり、退職している場合は、就労経験から自身の特性を再考し、就職することもある。障害者雇用を利用する際には手帳ありきだと思う。

2. 手帳の取得に関する説明について

手帳は申請してから取得するまで時間がかかるので、再就職に際しては手帳を取得するメリットとデメリットをできれば早期に検討し、必要に応じて手続きを進められるようにしている。手帳の所持は安心につながるが、レッテルやスティグマの意識からあまり良い印象を持たない方もいる。手帳は使用する時以外はしまっておくとよいと説明している。働くことがストレスとなることもあるが、医師は働くことを治療の一環と捉えていることが多い。仕事を通じて生活リズムが整うこと、役に立っている感覚を得られること、賃金を得られること、達成感を感じられることなどのメリットがあり治療の一助となるため、通常は医師が手帳の取得を否定することは少ない。

3. 手帳を所持している場合と所持していない場合の企業の受け止め方の違い

大手企業は助成金よりも障害者雇用率の算定を求めており、手帳の有無を気にする。しかし、中小企業の場合は手帳を求めないこともある。経営者によっても様々だが、人手不足の企業なら手帳の有無に関係なく採用することもある。障害者雇用0人企業は手帳所持者を求める傾向がある。

就労支援機関名	地域	ヒアリング回答者（支援経験年数・資格）
ハローワークC	関東	精神・発達障害者雇用サポーター（約13年、社会福祉士、公認心理師）

【事例C1】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

40歳代男性。統合失調症の診断は支援開始の10年以上前に受けていたが手帳は取得していなかった。

(2) 就労状況、対象者の主訴、ハローワークの相談につながった経緯

本人は以前からハローワークの一般窓口で障害を開示しており、何度も専門援助部門の登録を促されていたが断固として拒否し、障害非開示で様々な職種を試しながら離転職を繰り返していた。ハローワークで就職困難者として認定された場合、失業保険の給付期間が伸びることもあり、ようやく専門援助部門に求職登録し、サポーターへとつながった。不安感が非常に強く、その不安感から追い詰められ、うまく仕事ができず離職に至っていた。離転職を繰り返す中で、自己肯定感が著しく下がっている状態であった。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

手帳を取得することで親がショックを受けるのではないかと、親にとって認めがたいことではないかという思いと、スティグマや差別を受けるのではないかと強い懸念が本人にあった。障害非開示で働くことはつらいが、それでも自分はやはり障害非開示で働き続けねばならないと思っており、専門援助部門につながったからといってすぐに障害を開示して就職するという気持ちではなかった。

2. 個別支援の経過

(1) 両親も含めた働きかけ

本人が40歳代になり、同じように障害非開示の就職を繰り返していくのか、一度家族と話し合うことを提案した。年齢や家族の病気のことも含めて、何が今後必要か本人と1、2回話したところ、両親との話し合いの機会を持つことを了承した。これまでは同じ話をしても受け入れられずにいたが、機が熟していたのか、本人の腑に落ちたものがあった。両親にも専門援助窓口へ来てもらい、本人も同席の上、障害者雇用や手帳についての説明を行った。両親はこれまで本人が苦労しながら仕事してきたことを理解しており、手帳の取得に賛成の意向であることが分かった。こうした両親の意向が分かったことで本人も安心することができ、手帳を申請し就労移行支援事業所を利用する提案を受け入れ、併せて障害年金の手続きも行うことになった。精神障害者保健福祉手帳2級を取得した。

(2) 障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方の変化

自分が障害者であると言ったら親がつらいだろうと本人は考えていたが、手帳取得に反対しないという両親の意向が分かり、これまでの障害非開示での就労希望から、手帳を取得し障害者求人で働くことに考えが大きく変化した。「親が障害を理解してくれない」、「親に申し訳ない」との思いがある求職者はいるが、親との相談で本人と親の間に考え方の相違があることもある。親に来所を求めても応じてくれ

ないこともあるが、今回は来所に応じてくれたことが本人の変化を促したと思う。

(3) 就労移行支援事業所の利用

就労移行支援事業所の利用を開始した当初は不安が強く、様々なプログラムや実習にも行ったが、不安を感じずに対応できた実習もあれば不安の強さが出てしまった実習もあり、すぐには就職活動にたどり着かなかった。就労移行支援事業所では2年程集中して訓練を実施していく中で、次第に自己肯定感も高まり、本人の自信にもつながっていった。就労移行支援事業所と情報を共有しつつ、就職活動の段階になってから再リファーしてもらい、そこからサポーターの支援を再開した。もう少し早く支援につながっていればここまで自己肯定感が下がることもなかったとは思いますが、就労移行支援事業所に通ったことで不安は強いものの就職活動に至ることができた。就労移行支援事業所に通い、他の利用者と訓練することなどを通じて自信を付けたのは本人にとって非常に良いチャンスになった。

3. 直近の状況（就労状況等）

(1) 就職活動の支援

障害者求人への応募を希望し、応募書類の添削や模擬面接などの支援を実施したが、最初に応募した企業の面接では緊張が強く、本人の良さが発揮できていなかった。そのため、障害についての説明を自分の言葉で伝えること、本人の良さが伝わることを目指し、模擬面接を重ねた。4か月くらい練習してから応募を再開し、5社目で採用された。

(2) 障害者求人への応募による就労

就労移行支援事業所で様々な仕事を試し、最終的には物流倉庫のピッキング業務の障害者求人に応募し採用され、短時間勤務から始めている。この方は障害者求人で就労することを決めてからは、とてもスムーズに進んだ印象がある。現時点では特にハローワークにフォローを求められる状況は生じていない。入社後まだ半年で定着できるかどうかはこれからと感じている。

【事例C2】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

40歳代男性。支援開始前1年以内にうつ病の診断を受ける。

(2) 就労状況、対象者の主訴、ハローワークの相談につながった経緯

新卒で雇用されて長い間同じ企業で働きマネジメントの経験もあったが、急に本社の別の部門に異動になり、負荷のかかる慣れない仕事を与えられたストレスでうつ病を発症した。退職し、失業給付の手続にハローワークの一般窓口に来所した。うつ病があり就職困難者ということで専門援助部門のサポーターへとつながった。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

就職活動の際には、前職を辞めた理由や辞めてから今までどうしていたのかということ聞かれるので、障害を開示又は一部の上司にのみ開示することも提案したが、本人が自己対処していることが「処方されている薬を飲んで」、「散歩に行っている」くらいであり、配慮を希望する事項も特になかったため、障害非開示で就職活動を試みようかという話になった。

2. 個別支援の経過

(1) 障害非開示の希望を踏まえた支援

この方は手帳の取得を検討するほどの状況ではなく、能力的にも高く、人柄も良く、見ていて安心感があった。業務能力も高く、配慮すべき事項も特になく安定していた。この方に限らず、発病後に職歴のない方は障害非開示で就職活動をするのが結構ある。最初から障害を開示すべきといった働きかけはしないが、絶対に無理はしないということを本人との間で確認した上で、障害非開示での就職活動を支援している。

3. 直近の状況（就労状況等）

(1) 就職活動の支援

長い間同じ企業に勤めていて転職活動の経験がなかったが、前職の後輩が障害者と働く仕事をしていることと、精神科関連で働いている妻から就労支援の仕事は前職のマネジメントや部下育成の経験を活かせるのではないかという助言があり、障害者の就労支援員の仕事を旨とするにした。応募書類添削や模擬面接などの支援を重ね、採用選考で確認される点など具体的な助言を行った。特に、前職の退職理由を聞かれた時の受け答えについては、綿密に練習し、新しい職種でこれまでのキャリアがどう生かせるか、どうしてキャリアチェンジを希望したかについて、面接官に十分伝わるように助言した。

(2) 一般求人での就労

この方は障害非開示で障害者の就労支援員の仕事に就いて、その後に辞めたという話は聞かない。就職の1か月半後に一度ハローワークへ来たときにはとても生き生きとした表情をしていたのでよかったと思う。ただ、抱え込み過ぎると再発につながるの、いつでも相談に来るように伝えている。就職活動の面談では目指す就労支援員像を話しており、自身のストレスコントロールにも役立ったと思う。その意図が伝わったようで、ハローワーク来所時に「実務で全部いかせていますよ」、「自分の中でも心得てやっています」と話していた。

【ヒアリング回答者の事例以外についての発言】

1. 手帳を所持している場合と所持していない場合の就労支援の違い

手帳を所持していない場合の支援の難しさは、「障害者」と言われることに迷いや拒否感がある方もいる中で、支援を進めていかなければならないことだと感じている。手帳を取得する意向がなければ、手帳を所持していない中で支援をするしかないが、障害非開示で就職活動を進める場合には、基本的には企業へ配慮を求められないので、一人で対処できることが前提であることについて理解を促し、支援をスタートする場合もある。

また、主治医が手帳に該当しないと考えている場合がある。そういう場合に別の就労支援機関と連携して本人の課題を確認し、主治医に認識してもらったことで手帳の取得につながった例もあった。

2. 手帳の取得に関する説明について

手帳の取得については、2年の期限があり返納できることや自分が必要と思う時だけ使うことができるものなので、「取得のデメリットは特になくはないか。安心して働いていくためのツールだ」という話をしている。

3. 手帳を所持している場合と所持していない場合の企業の受け止め方の違い

就労支援に際し手帳を所持している場合は障害者雇用率にカウントされて働けるということが一番大きい。手帳を所持していなくても、障害を開示している場合には企業から配慮を受けられるはずだが、手帳を所持していない中で、企業へ配慮を働きかけることが難しい場合もある。手帳を所持していないと一般求人しか応募できないため、障害を開示して一般求人で応募することもあるが、配慮の必要のない応募者もいる中で、採用されることは難しい面があると思われる。基本的には、本人が障害の開示を希望する場合には、手帳を取得する方向で支援しているが、人手不足の職種であれば、手帳を申請せずに障害を開示して採用されることもある。

4. 手帳を所持していない精神障害者、発達障害者に対する支援の課題や必要な支援策

ハローワークには、精神疾患で仕事を辞めて失業給付を受けにくる方が沢山いる。今まで支援を受けることとは無関係に生きており、精神疾患にかかったからといって、福祉サービスにつながるという発想はなく、治療して治ったら仕事へ復帰すると思っている方が大半である。こうした方々へも早い時期から福祉サービスがあることや障害を開示して働くこと、就労支援機関を利用することのメリットなどについて伝えていくことが重要と考えている。障害の開示・非開示で働くことのメリット・デメリットなどをまとめた独自の冊子を作成しており、過去には任意参加のセミナーを開催して情報提供していたこともあるが、現在は窓口で必要な方に情報提供している。

就労支援機関名	地域	ヒアリング回答者（支援経験年数・資格）
ハローワークD	関西	精神・発達障害者雇用サポーター（約14年、臨床心理士、公認心理師、相談支援専門員）

【事例D1】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

30歳代男性。支援開始の1～3年前にうつ病の診断を受ける。

(2) 就労状況、対象者の主訴、ハローワークの相談につながった経緯

高専、理系の大学を卒業後、ケーブルテレビに入社。IT関係の業務に従事していたが、ヘルプデスクへ異動になり業務内容が変わったことにより、うつ病を発症。休職期間満了に伴い離職した。雇用保険の受給手続を行うためにハローワークへ来所し、うつ病の診断書を提出。就職困難者として認定され、月1回の雇用保険の失業認定後に、サポーターによる面談を行うことになった。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

病状が不安定で働けず、体調も悪い状態の自分を受け入れられずに、「手帳を取得するほど自分の障害は重くない」と話していた。また、生活水準を維持するため、これまでと同等の賃金が必要と考え、一般求人への就職を希望していた。応募する際には障害を開示していたが、特別の配慮は求めていなかった。

2. 個別支援の経過

(1) 伴走的な支援

本人は経験や実績があり能力は高いが、自身の障害の状況を十分に理解できておらず、一般求人へ障害を開示して就職するものの「特別の配慮は不要」という認識で、病状が不安定で短期間での離転職を繰り返していた。これまでの生活水準を維持するために、一般求人の正社員を希望していたが、現在本人が置かれている状況と働く上での価値観を確認しながら支援を進めた。本人が自身の障害状況についての理解を深めていく必要があったが、自己認識や仕事に対する考え方を変えることは容易でなく、サポーターからの様々な助言も簡単には受け入れられなかった。実際に就職してうまくいかない経験を重ねる中で、現在の働き方では難しいことを徐々に実感として理解するようになっていった。その過程で、サポーターは本人に寄り添い、うまくいかない経験を共に受け止め、伴走的な支援を行った。

(2) 就労移行支援事業所や生活訓練事業所の利用の促し

伴走的な支援を続ける中で、離転職を繰り返し、すぐに安定的に働くのは難しいと判断されたため、就労移行支援事業所の利用を勧めた。利用開始後、安定して通うことが難しく、次に週1回の生活訓練事業所の利用に変更した。しかし体調が安定せず、継続した通所が困難となり、辞めざるを得なかった。

(3) 障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方の変化

一般求人への離転職を繰り返し、就労移行支援事業所や生活訓練事業所の利用を経て、サポーターの勧めもあり、手帳を取得した。また、生活水準維持のため、障害年金の申請を勧めたところ、併せて申

請することとなった。

3. 直近の状況（就労状況等）

（1）就職活動の支援

発病前に正社員として働いていた時は高収入を得て生活していたが、体調を崩して働けなくなったことでローンの返済に追われることとなった。障害者求人を勧めても、障害者求人の給与では前のような生活ができないとの思いから、一般求人での正社員を希望して就職活動を行い、離転職を繰り返した。手帳取得後もハローワークインターネットサービスを利用して、一般求人障害を開示した上で自主応募を繰り返した。これまでの経験や実績から採用されるものの、1週間ほどで疲弊し退職していた。サポーターからは無理のないところから始めないといけないということを繰り返し伝えた。

（2）就労継続支援A型事業所での就労

最終的には、サポーターから就労継続支援A型事業所での就労を提案し、本人も了承した。現在は在宅型の就労継続支援A型事業所で、データ入力や事務関係の仕事をして働いている。体調が整って来たら一般求人への就労を目指していく方向で相談を進めている。

【事例D2】

1. 対象者の概要等

（1）対象者の属性、障害の種類・診断名

30歳代女性。支援開始の3～5年前に発達障害（自閉スペクトラム症）の診断を受ける。

（2）就労状況、対象者の主訴、ハローワークの相談につながった経緯

復職・就労支援に積極的な医療機関とハローワークが連携するモデル事業でハローワーク職員が訪問し、ガイダンスや個別面談をした際に、当該病院のデイケア利用中の本人から、就職希望のため相談したいとの申し出があり、サポーターによる支援につながった。支援を開始してから7年になる。

（3）支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

父親から経済的支援はあったものの、特に母親との関係性が悪く、障害については家族から理解が得られにくい状況だった。そのため、本人も手帳の取得はできないと考えていたが、働く上では配慮は必要であると考えていたため、障害を開示して就職活動を行うことを希望していた。

2. 個別支援の経過

（1）就労前の状況と初期支援

発達障害の特性（こだわりの強さ、被害的な捉え方）があったが、業務を処理する能力は高かった。過去に営業や事務職の経験があったが、栄養士の資格取得を目指していた経緯から、食堂の洗い場や調理補助の業務を希望した。手帳は取得せず、通院や訪問看護の利用のため、週3日間、3～4時間での一般求人での勤務を希望していた。本人の希望する求人確保するため、粘り強く職場開拓を行った。

（2）就職と定着支援

老人保健施設内の給食配食事業所で、希望どおりの勤務条件での求人があったため、応募することとした。面接は本人一人で行ったが、面接後に本人経由で事業所の管理者から依頼があり、サポーターが職場を訪問し、本人の特性や配慮事項を事業所に伝えた。ハローワークのほかにも、就業・生活支援セ

ンターや病院のデイケアも支援に入っていたため、何かあったら相談に乗れることを伝え、採用されることとなった。当該事業所においては、途中で受託業者が変わり職場を異動することとなったが、職場環境に対する不安を軽減するため、自分で通勤ルートや手順を写真・レポートで可視化するなどの工夫を行っていた。本人が作成した資料に対しては助言を行い、自身の対応についての事例を一つ一つ積み重ねることが環境変化や不安を乗り越えるための一つの手段となった。

3. 直近の状況（就労状況等）

（1）職場環境の変化と退職

職場でも徐々に頼られる存在となり、約5年間勤務を継続した。その間、上司が休職したり、ベテランのパートが辞めたりと同僚の入れ替わりがあり、職場の中で頼れる人がいなくなった。逆に、本人に対して周囲の職員が頼ってきたり、新しい職員が今までと違うやり方を始めたりして、混乱が生じた。頑張りすぎて疲弊したときに、ちょうど上司が自身の体調不良や家族のことで仕事を休むことが多くなっており、困っていることを相談できず、体調を崩して休職した。その後、さらに体調が悪化し、復職できず退職に至った。

（2）障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方の変化

障害を開示した就労であっても、一般雇用で継続して働く中で、職場環境が変化し、特性について管理者や同僚に十分に引き継がれず、安定して働けなくなってしまった経験から、今後は手帳を取得した上で、障害者求人として働くことを検討している。家族が反対すると思いついていたが、実際に父親に相談したところ反対はされなかった。これまでの職歴の中で自信が付いたのも要因の一つと思われるが、本人は徐々に変わってきており、手帳も申請している。

【ヒアリング回答者の事例以外についての発言】

1. 手帳を所持している場合と所持していない場合の就労支援の違い

手帳を取得して障害者求人として就職した場合、継続的に配慮を受けて働くことができるが、手帳を取得せず一般求人へ障害を開示して就職した場合、最初は配慮を受けていたとしても、管理者や同僚など人の入れ替わりなどにより、配慮が必要なことについて職場内で十分に引き継がれず、配慮を受けられない環境になってしまうことがある。手帳を所持していない場合、病状や体調に合わせた就労の選択や体調の管理についての本人の理解を促進していく必要があり、発病前からの生活パターンや仕事に対する考え方を変えていくことになるので、なかなか難しい。支援者が寄り添って相談し、その時々に応じて必要なサポートを調整していくことはとても重要である。伴走的な支援を通じて繰り返し経験していく中で自己理解につながっていく場合もある。手帳を所持していない障害者の意思を尊重しながら支援していくほかなく、提案ばかりでは支援から離れて行ってしまうことが多い。

2. 手帳を所持している場合と所持していない場合の企業の受け止め方の違い

手帳を所持していると障害者雇用率にカウントされることにメリットを感じて採用する企業はあると思う。だが、それ以上に本人と仕事のマッチングが大事で、中小企業では障害者雇用率制度を十分に認識していなかったり、障害者雇用率をそれほど気にしていない場合もある。人手不足の分野では、障害や手帳の有無に関係なく、働く力がありやる気があるなら採用する企業もある。

就労支援機関名	地域	ヒアリング回答者（支援経験年数・資格）
ハローワークE	九州	精神・発達障害者雇用サポーター（約3年、社会福祉士）

【事例E1】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

20歳代女性。学生の頃にPTSDの診断を受けている。ハローワークへの診断書の提出はないが、本人からは双極性障害だと聞いている。支援開始後に通院を再開した。

(2) 就労状況、対象者の主訴、ハローワークの相談につながった経緯

自分の気持ちを表現することが得意ではなく、相談中に涙ぐむ等一般の相談窓口では対応が難しかったため、本人の希望もあって専門援助部門での相談に切り替えた。

過去にパートやアルバイトの経験はあるが、障害を開示せずに勤務していたため、特性に由来する問題が発生しても周囲に伝えられず、就労を継続できなかった。就職活動中も面接を受けに行った先で泣いてしまうことがあり、現状のまま就職活動を続けると苦しくなる一方だという自覚が本人にはあった。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

「障害者というレッテルを貼られたくない」という思いから、手帳の取得に強い抵抗感を示していた。就業・生活支援センターの支援を得るよう勧めたかったが、本人の抵抗感が強かったため、ハローワークのサポーターのみが相談対応をしていくことになった。

2. 個別支援の経過

(1) 一般雇用での求職活動支援

初回面談から2度目の面談まで3か月空いた。その間に面接を受けたがうまくいかなかったとのことのため、就労継続支援A型事業所の利用を提案したが、福祉サービス利用に対する本人の不安感を払拭できず、一般雇用を目指すことになった。

そこで、現状のまま一般雇用を目指すならば、企業見学等も行ったうえで時間をかけて就労先を検討するよう、スモールステップでの対応を提案した。

(2) 本人の特性に適した職場の選定

特性上、人が多い環境では勤務や休憩が難しく、また、スピードを求められる仕事（工場でのライン作業等）が得意ではなかった。一方、仕事を覚えるのに時間はかかるが、真面目で誠実な対応をするので、仕事を丁寧に教えてもらえて分からないことを質問できる環境があれば、着実に仕事をこなしながら就労継続ができるのではないかと考え、その条件に合った企業を探した。

3. 直近の状況（就労状況等）

(1) 一般雇用での就労状況

以前当所と関わりのあった企業が運営する就労継続支援A型事業所の施設外就労で、条件に合う一般雇用の求人を見つけることができ、採用された。工場の敷地内に点在する約30～40か所のトイレを自転車で移動しながら清掃する業務で、週4日、1日6時間勤務からスタートした。昼休憩のほかに自分の

ペースで10分程度の小休憩も取れるうえ、休憩場所も個室等から自由に選んで使用できる環境だった。

手帳を所持していないため、企業には障害者雇用率への算定のメリットはないが、「仕事をやってもらえるなら助かる」と言ってくれており、さらに、職場の人が精神・発達障害者しごとサポーター²の養成講座を受けてくれた。現在はこの理解ある職場で多くの配慮を受けながら、周囲とうまくコミュニケーションを取りつつ就労を継続できている。

(2) 障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方の変化

手帳取得や障害者雇用に対する抵抗感はずっと強いまだだったが、障害の開示については、それまでの失敗経験を踏まえて許容するようになっていった。そして、もしも現在の清掃業務での就労継続に失敗したら手帳の取得も検討する、と話すようになった。

【事例E2】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

30歳代男性。過去に一度、心療内科を受診し服薬もしていたが、継続通院はしていない。発達障害の傾向があるとの自覚があったが、明確な診断を受けたことはない。

(2) 就労状況、対象者の主訴、ハローワークの相談につながった経緯

自分が何者なのか知りたい、自身の得意・不得意を把握して職業選択の参考にしたい、という主訴であり、その相談のために来所した。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

「障害者」、「手帳」というネーミングへの抵抗感が強く、手帳の取得を希望しなかった。

2. 個別支援の経過

(1) 本人の特性等の理解・受容に係る支援

自己理解のきっかけになれば、とチェックシートを用いて一緒にチェックし、地域センターの職業評価も受けた。その結果、不器用さが確認されたが、本人の自己理解にはつながらなかった。

本人は、「自己理解は深めてはいるが、職業評価の結果を人に伝えることによって、自分のことを誰かに分かってもらいたいとは思わない」と話している。そこで、「自分のことを伝える工夫をしなければ、これまでの繰り返しになる」と説明したが、こだわりが強く、まだ本人の気持ちの変化には至っていない。

発達障害の診断を受けるための医療機関を受診することも促しているが、未受診のままである。就業・生活支援センターの支援も希望しておらず、現在、本人が希望するのはハローワークのサポーターとの定期的な面談のみのため、その機会に障害を受容できるような取組を続けている。本人は今も障害を受容できていないが、変わるタイミングがどこかにあると信じて、それを待つのも支援だと考えている。

² 厚生労働省 精神・発達障害者しごとサポーター

https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/shougaisakoyou/shigotosupporter/index.html

3. 直近の状況（就労状況等）

（1）現在の状況

就職には至っていない。

【ヒアリング回答者の事例以外についての発言】

1. 手帳を所持していない障害者が直面する困難に向けた就労支援

手帳を所持していない障害者は、困難に直面してもどこへ相談していいか分からずにいる。近隣に就業・生活支援センターがある地域もあれば、身近に相談機関がなく相談窓口の所在が分かりにくい地域もある。加えて、本人に障害の自覚がなければ、困りごとがあってもどこに相談すればいいのか本人には判断できない。

また、手帳を所持していない障害者は、職場でジョブコーチ等による支援を受けておらず苦労しているケースがある。病院で診断を得ることをきっかけに就労支援を受けるケースもあるが、本人が診断を受けることを拒み、支援を受ける前段階にとどまっていることもある。また、企業と本人が向き合って話せる環境がなければ、企業に対する障害の開示も難しい。

そうした状況下でも、本人からの相談や、精神・発達障害者しごとサポーターの養成講座を受けた企業からの相談があれば、ハローワークのサポーターとして自分に回答できることは回答している。ハローワークの雇用指導官の企業訪問をきっかけに、企業や本人への相談支援へとつながることもある。

手帳を所持していない障害のある在職者を支援する場合、まずは本人が感じている困難の程度を見極めてニーズを把握する。本人は「困っていることを職場に伝えたらクビになるのではないか」、「怒られるのではないか」といった不安を抱えており、中には、本当に働ける状態なのか確認が必要な場合もある。そこで状況を把握したうえで、企業側が提供可能な配慮との擦り合わせを行えるよう、両者の話合いの場を設けることでマッチングを図っている。

2. 手帳の取得に対する支援

手帳を取得するか否かを決めるのは本人自身なので、理解が深まるのを待って、手帳の取得に対する支援を進めている。

「手帳を所持していない場合、良い縁に恵まれないと就労は難しい。その一方で、手帳を取得すれば配慮を受けやすくなり、応募できる求人の幅も広がる」といった説明は、取得を促す際の導入として、手帳を所持していない障害者からの理解を得やすい。そのうえで、自己理解が深まり気持ちの整理ができたことで、手帳取得に至るケースもある。

手帳を取得して障害者雇用率に算定できる形で雇用され、本人の能力と企業のニーズがマッチしていれば、企業から受け入れられやすくなる。手帳を所持していない障害者と関わりを持とうとしてくれる企業もあるが、大部分の企業で障害者雇用率の話が先行するのは、致し方ない面もある。できることなら、手帳の有無に関わらず働きやすい職場があるといい。

(2) 新卒応援ハローワークに対するヒアリング

就労支援機関名	地域	ヒアリング回答者（支援経験年数・資格）
新卒応援ハローワークF	関東	精神・発達障害者雇用サポーター（約3年、精神保健福祉士、訪問型職場適応援助者、認定心理士）

【事例F1】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

20歳代女性。支援開始の1年前に受診を開始し、来所時には診断名は確定していなかった。後にうつ病と発達障害（自閉スペクトラム症、注意欠如・多動性障害）の診断を受ける。

(2) 就労状況、対象者の主訴、新卒応援ハローワークの相談につながった経緯

就職を希望し、大学卒業後すぐに就職活動の相談に来所。在学中に保育園から内定をもらったが辞退している。大学時代は塾講師やカフェなどのアルバイトをしてきたがどれも合わなかったと感じていた。うつ病の症状により、体調が悪く寝込んでしまうことを契機に病院を受診しており、本人は注意欠如・多動性障害と自閉スペクトラム症の検査を受けることには抵抗感がなかったと言っていたが、障害に合わせた仕事の仕方や特性についてはあまり考えていなかった。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

支援利用開始当初は手帳について知らなかったと思われる。手帳取得のメリットとデメリットを伝え、取得したからといって障害者雇用で進めないといけないわけではなく、一般求人だけではなく障害者求人にも選択肢が広がるため、主治医と相談したらどうかと伝えた。高校生の時から不眠気味で断続的ではあるが長期間通院が続いていたこともあり、手帳を申請し取得した。主治医は一般求人でも障害者求人でもどちらでもよいという意見だったが、本人は収入面から障害者求人は希望しなかった。障害者求人には応募しないため手帳は不要と感じていたが、主治医から手帳を取得してもよいのではないかと言及されたことが大きく、とりあえず手帳を取得した。

2. 個別支援の経過

(1) 面談の実施と求人情報の提供

初回面談の時に行っていた清掃のアルバイトは黙々とした作業が合っており、1年間頑張れば契約社員になれるが、複数の作業現場へ電車で行かなければならないため継続は難しいと感じていた。清掃でto-do リストのメモを渡されたときにやりやすかったこと、レジの仕事で写真や視覚的なマニュアルがあるとよいと思ったという発言があり、メモやイラスト入りのマニュアルがあると情報が入りやすいという認識はあった。本人は体調が不安定で連絡が取れなくなることがあった。また、希望する業務が頻繁に変わったため、そのたびに求人を探して情報提供したが、直前になって辞退することが繰り返され支援が難しかった。業務を経験した上で難しさを感じないと理解が深まらず、相談のみでは業務に関するイメージを持ちづらかった。しかし、本人の思いや希望を基に就職活動を進めるしかなかったところ

がある。

(2) 就労前の支援

就労パスポート³は必要に応じて使っている。どのような仕事があるか、job tag⁴のサイトを一緒に見たり、職業評価のフィードバックをする際に掘り下げて話をした。

3. 直近の状況（就労状況等）

(1) 就労前相談と就労移行支援事業所の見学

読書が好きなこと、徒歩圏内の企業を希望したことから、徒歩で通える図書館の障害者求人の仕事を勧めたが不採用になった。この頃は体調不良のため働ける時間も短かった。ライターの仕事にも興味を持ったが、シナリオライターの講座を受講したところ興味のないことは書けないことが分かり断念。清掃のアルバイトも体調不良で集中できず注意されることが増えたり、マニュアルを基に細かくやることが増えて居づらくなり辞めたいとのことだった。母親に就労移行支援事業所を勧められ見学もしたが、通所には至らなかった。

(2) 障害非開示での就労

体調不良が続いて支援が途切れていたが、体調が回復しフルタイムで働きたいと連絡があった。最初はシステムエンジニアを希望していたが向いてないと気づき、様々な職場を見てみたいという希望で、企業へ派遣されながら自分に合う職場を検討したいと一般雇用の正社員求人にも障害を開示せずに応募し、常用型派遣の事務職に就職。内定を得た企業の通勤は徒歩圏外のためフルタイムで大丈夫かと尋ねたら、今の体調なら大丈夫との認識だった。就職時に配慮事項の説明はしていない。定着支援は希望されていたが、就職してから1年経っているが連絡が返ってこないため、本人の現状は分からない。能力面ではやっていけそうだが、うつ病の状態が調子の良い時と悪い時があり、体調面でフルタイム勤務は厳しいのではないかと思う。就職時は元気だったので、企業に行けなくなったときに気付くと思うが、本人の希望を尊重した。

(3) 障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方の変化

障害開示のメリット・デメリットを説明すると障害者求人を希望する事例もあるが本人は希望しなかった。職業評価の結果から細かい作業が苦手なことは分かっていると本人は言うが、そこまで配慮が必要とは思わない、やってみないと分からないというように、困り感がなく配慮が必要という認識には至らなかった。障害の開示・非開示の必要性に考えが及んでいないのではないか。就労移行支援事業所を見学しても、やりたいこととは違うと言っていた。障害者雇用は本人がイメージするものと違うのだろうと思う。

³ 厚生労働省「就労パスポート」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/shougaisakoyou/06d_00003.html

⁴ 厚生労働省「職業情報提供サイト job tag」<https://shigoto.mhlw.go.jp/User/>

【事例 F 2】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

20 歳代女性。支援開始の 5～10 年前にうつ病と発達障害（注意欠如・多動性障害）の診断を受ける。

(2) 就労状況、対象者の主訴、新卒応援ハローワークの相談につながった経緯

中高生の時に眠気対策のために注意欠如・多動性障害の治療薬を服用していたが、病院が閉院して服薬を中止し、電磁波治療を受けたが効果がなかった。大学はコロナ禍の時期と重なりリモート授業のため服薬がなくても対応できた。大学を巡回するハローワークのナビゲーターの出張相談で専門支援コーナーの情報提供があり、新卒応援ハローワークにつながった事例。大学 3 年生のときにうつと注意欠如・多動性障害の診断が出た。大学 4 年時の 4 月に、障害者雇用の話を聞きたいと母親と二人で新卒応援ハローワークに来所した。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

障害者雇用について知りたい希望があり、メリット・デメリット、手帳について一通り伝えたところ、障害者雇用ではなく一般雇用を目指して就職活動をしたいとの話になった。診断が出ているため障害者雇用による働き方について話を聞いたうえで一般雇用を希望した様子。配慮がなくても自己対処できる可能性があること、障害の受容が難しく否定的な面があることから、母親もあえて手帳を勧めなかったように思う。主治医に相談した際は、アルバイトの時もメモを取って優先順位をつけられたこと、配慮事項を自力で伝えられたこと等から手帳の取得の必要はないと言われたとのこと。手帳は申請すれば取得可能だが、本人の希望を踏まえて助言した様子がうかがえた。

2. 個別支援の経過

(1) 就労前の状況と初期支援

相談はエントリーシートの添削が中心。エントリーシートはしっかり書けていた。就職活動のスタートをなかなか切れず周囲と比較して焦りが見えたが、面接を受ける不安が強く、練習ばかりで実際の面接は受けられなかった。不安の軽減には模擬面接を活用した。注意欠如・多動性障害の診断が出てから落ち込みが激しくなり相談に来ると普通になりたいと泣いてしまうことがあった。本人を安心させるための声掛けを意識的に行い、話を聞いた。

(2) 優先順位付けの支援

理系のため授業等で忙しく、ゼミや SPI の対策をしっかりやりたい中で沢山エントリーしようとして、不安ばかり大きくなり体調を崩すことがあったため、スケジュールと一緒に考え優先順位付けができるよう支援した。

3. 直近の状況（就労状況等）

(1) 就職活動の状況

エントリーしても不安から面接の予約ができないことが続いたが、一度面接を受けた後は一日数社面接を入れるようになり、1 か月程度の間には 2 社から内定をもらった。エンジニアの仕事に就いて就職活動を終了した。チームでのグループワークもある程度自分の立ち位置を考えて動いていたので、エンジニアの仕事は対人業務よりも合っていると思われる。

(2) 就労後の支援

カウンセリングを受けていたが、障害受容に時間がかかると思われること、入社後も新しい困りごとが出るのが想定され、相談先の確保が必要と思われた。就労支援機関の情報提供はしたが、一般雇用でずっと就職活動していたため、その後も就労支援機関は利用していないと思われる。就職して1年経つが、内定が出た以降は連絡が取れなくなり、就労後の相談はない。自分で優先順位を付けて対処できていれば配慮がなくても大丈夫だが、自己対処できる範囲を超えて感情が乱れるようなことがなければよいと思う。

【ヒアリング回答者の事例以外についての発言】

1. 手帳を所持している場合と所持していない場合の就労支援の違い

精神障害者や発達障害者は、最初は職種の多さや給与面から一般雇用を希望される方が多い。障害者雇用率を意識している企業が多いので、手帳非所持で障害を開示して応募する場合は、選考はしてもらえが採用になることは少ないと思う。人手不足や中小零細企業で人材を確保できない場合に、手帳の有無に関係なく雇用される場合や、技術者として実績があれば障害に関係なく受け入れられることはあると思う。しかし、新卒者は実績がないので採用に結び付くのは難しく、入社までに手帳取得が求められる。人手不足の介護業界でも、手帳非所持で症状があり、入社前に入院していたことを伝えたところ、企業が採用に難色を示した例を聞いたことがある。手帳非所持で障害開示の就労を本人が希望する場合、自己対処して特性がカバーできるか、仕事に影響がないようにできるかがポイントになる。

2. 手帳の取得に関する説明について

手帳を取得し障害者雇用で就職活動をする場合は、特性の自己理解が必要になるため、精神障害のある学生はネガティブな部分に触れられたくないと抵抗を示したり、障害について質問をされることが昔の嫌な記憶につながり体調を崩すことがある。就労した経験があれば理解できることもあるが、発達障害の自覚のない学生、親から一般雇用での就労が難しい場合は障害者雇用による就労を進めるように言われて来所した学生は、配慮の必要性を感じていないことがあるため対応に限界もある。相談だけでは方向性を変えていくのは難しく、手帳取得のメリット・デメリットや配慮事項をまとめることから説明する必要がある。手帳取得が障害者だという証明になるのが嫌だという方、それほど症状が重くないと感じている場合、もっと困っている人がいるのに取得してよいのか迷う方等もいるが、その点の整理が付けば手帳取得のデメリットは特にないのではないかという話をしている。

3. 手帳を所持している場合と所持していない場合の企業の受け止め方の違い

ハローワークの支援の際には、手帳を所持している障害者でないと受け入れられないという企業が多い。障害非開示で入社し途中から障害開示にした方の場合、配慮しても業務遂行が難しい可能性が高く、企業の期待に応えられる状況ではなかったため試用期間中に一度退職扱いにして障害者雇用により入社することになり、仕事内容も変わり給与が下がった方もいる。手帳を最初から提示すれば配慮が前提になり企業の戸惑いもないが、入社後の障害開示や手帳はないが配慮を得たいとなると、企業は合理的配慮をしなければならないが経験がない場合は戸惑うこともある。

4. 就労支援機関の利用について

新卒の方に就労支援機関について情報提供しても、就労経験がないため支援の必要性を理解されない方が多い。新卒応援ハローワークには就職することだけを求めてくる方が多く、履歴書やナビゲーションブック⁵（自己紹介書）の作成や面接練習後に企業に応募して支援が終了する方が一定数いる。就職は難しい方もいらっしゃるため、就労移行支援事業所を紹介することもある。親子で来所し、本人は一般求人を希望しても親はまだ就職は難しいと考えている場合や、最初から就職は無理と分かっているが話だけ聞きに来たという例もある。そのような場合は2、3年かけて就労移行支援事業所を使って就職を目指していくことになる。

⁵ 発達障害者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て、自らの特徴等を事業主や就労支援機関に説明する際に活用するツール（障害者職業総合センター 支援マニュアル No.13(2016)『発達障害者のワークシステム・サポートプログラム ナビゲーションブックの作成と活用』）

(3) 地域センターに対するヒアリング

就労支援機関名	地域	ヒアリング回答者（経歴・資格）
地域センターG	中国	障害者職業カウンセラー（約30年）

【事例G1】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

20歳代女性。発達障害（注意欠如・多動性障害）のほか、双極性障害の診断も受けており、自閉スペクトラム症の傾向があることも医師から指摘されている。

(2) 就労状況、対象者の主訴、地域センターの相談につながった経緯

東京の大学に在学中、サークル活動や勉学等、多岐にわたる活動に進んで関与した結果、過活動状態になり体調を崩したため、地元に戻って大学に入学し直した。コロナ禍でオンライン講義を受講していた期間は特に問題はなかったが、対面講義が始まると学校生活になじめなくなり退学した。その時点で既に診断を受けていたため、ハローワークのサポーターに相談し、地域センターの職業評価等を受けて今後のことを考えてみてはどうか、と勧められて来所した。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

能力が高く、おそらく「自分は優秀だ」という自覚もあり、支援開始当初、本人には障害者雇用に対する抵抗感もあったと思う。

家族にも本人同様の抵抗感があったようだが、どんどんつらさが増していく本人の状況を見ていて、かなり心配している様子だった。

2. 個別支援の経過

(1) 本人の特性等の理解に係る支援

注意欠如・多動性障害の特性が強いため過活動状態になりやすく、自分の特性をまだ十分に理解しきれていない様子のため、一つずつステップを踏むために職業準備支援の利用を勧めるなど、様々な提案をした。能力が高く、実務的には一般求人でも対応できると思われたため、最初から障害者雇用を勧めたわけではない。

(2) ナビゲーションブックの作成

本人への配慮事項を記載したナビゲーションブックを作成した。一般的な配慮事項としては、一度に複数の指示を出したりするのは避けてほしいこと、個別配慮事項としては、本人の理解力は高いが様子を見ながら長い目で見てキャリアアップ等を考えてほしい旨を記載した。

(3) 障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方の変化

就職の準備期間中、提出物が間に合わないことやスケジューリングがうまくいかないことで苦勞し、自身の特性をはっきりと自覚した。後に就職することになる輸送機器業界の大手企業が事務職の障害者求人を出していた。この求人を精査したところ、正社員に昇格できる可能性があることが分かりそれを

本人に伝えたところ、手帳を取得して障害者雇用で就職したいという考えに変わっていった。

方向転換できた理由は、本人の希望する正社員への移行が見通せる求人を実際に提示できたことが大きい。どんな企業かは分からないが、まずは障害者雇用で無理せず働き始めてみようという提案であったなら、うまくいかなかったかもしれない。紹介された求人が名の通った企業のものであったことも影響したと思う。家族も、本人が無理せずに元気にやっていけるのなら、と本人と同じ頃に手帳の取得への理解を示すようになった。

3. 直近の状況（就労状況等）

（1）企業在籍型ジョブコーチによる支援

採用後、企業在籍型ジョブコーチが毎日やり取りをしたことが、本人の職場定着にとって最も効果的であった。定期面談以外にもチャット等で毎日フォローを行い、場合によっては本人の許可を取り上司にも状況を伝えて問題を共有したうえで、支援を進めてくれた。本人も何かあったらすぐに企業在籍型ジョブコーチや直属の上司へ相談するようになった。

（2）支援者との継続的な連携

1、2か月に1回くらいの頻度で定期的に振り返りのケース会議を、ハローワーク・地域センター・企業在籍型ジョブコーチ・本人の4者で行い、本人をフォローした。自分の状況をよく分かっている支援者が集まり、職場での状況を本人から直接聞く定期的な会議の存在は、本人にとって大きな支えだったと思われる。就労状況の安定後ケース会議の頻度は減ったが、本人からの希望に応じて開催することもあり、何かあったら一緒に考える体制は維持していた。

（3）職場定着状況

正社員への昇格を目標としていたため、障害者雇用ではない他の社員と自分を比較して、より多くの仕事量をこなそうと頑張りすぎてしまったことがあった。また、仕事の質が落ちることはなかったが、夜に食べ過ぎたり睡眠不足になる等、体調が悪化した時期もあった。双極性障害もあるため、頑張りすぎると反動があるので、職場から指導してもらうことで是正を図った。

社内資格の取得にも積極的にチャレンジし、現在は採用当初に比べて格段にキャリアアップした。2年近く経ち、正社員登用にはまだ至っていないが、「手帳を取得してよかった」と思える状況にはなっている。

【ヒアリング回答者の事例以外についての発言】

1. 手帳を所持している場合と所持していない場合の就労支援の違い

診断を受けた際にすぐに手帳の取得までは勧めないのが、当センターの基本的なスタンスである。一般求人での就労を希望する対象者が非常に多く、手帳の取得を強く勧めすぎると支援者と距離を取り必要が生じて支援の利用を差し控えることがあり得るためである。実際は支援中に手帳を取得する者がほとんどだが、本人が納得できるタイミングで取得できるよう、支援者側が先走って取得を勧めるべきではないと考えている。

明確な根拠はないが、手帳を所持する人は、取得の手続の過程で自分自身に向き合う機会が増えるので、手帳を所持していない人に比べ、自己理解が深まる傾向がある。ただし、手帳を取得して就労し、

周囲に配慮の提供を求めるとき、自助努力ですべきことと配慮を得て補うことのバランスが崩れてしまい、必要以上の配慮を要望して周囲との摩擦が生じる事例も見受けられる。支援者は、自助努力と配慮の要望の適切なバランスについても、本人に伝えていく必要があると考える。

2. 手帳の取得に関する説明

診断を受けることと手帳取得の間には大きなギャップがあると思う。「手帳取得には本当にデメリットがないのか」と念を押されることもある。確かに手帳取得により生命保険で加入が制限される商品があるなど世間的に「デメリット」とみなされるものが皆無だとはいえないが、就労の場面では、手帳所持のメリットは大きいように思う。「手帳はメリットを得るための手段として利用するものであって、障害のある人となない人を区別するためのものではない」、「手帳取得後も、使うかどうかは本人の自由であり、望まない場合には次回の更新は必要ない」、「手帳をどう扱うかを定める主導権は常に自分にある」といった内容とともに、「手帳を所持すれば、雇用された企業にメリットをもたらすこともできる」と伝えることで、本人から手帳取得に対する理解が得られることが多い。

事例G1の対象者は正社員に昇格できる可能性を見通した上で、手帳を取得して配慮を得ながら能力を生かすという働き方を選択したが、もしも想定どおりの働き方が叶わなければ離職に至る可能性もあっただろう。本人が手帳取得にメリットを感じられる事例以外の場合は、診断を受けることと手帳取得の間のギャップがハードルとして存在するのは当然だと思う。

3. 手帳を所持している場合と所持していない場合の企業の受け止め方の違い

障害者雇用率が上昇しており、障害者雇用率に算定されない対象者の採用は厳しくなっていると感じている。そのため、診断は受けたが手帳を取得しないまま、障害を開示して就職を希望する人の採用を、地域センターから企業に打診することはほとんどない。

就労支援機関名	地域	ヒアリング回答者（支援経験年数・資格）
地域センターH	九州	ジョブコーチ（約9年）

【事例H1】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

30歳代男性。幼少期に広汎性発達障害の診断を受けていたが服薬はなく、病院の継続受診もしていなかった。

(2) 就労状況、対象者の主訴、地域センターの相談につながった経緯

大手飲食チェーンのフランチャイズ店に母親と一緒に就職し、夕方から閉店までの仕事を中心に行っていた。ジョブコーチが小学生の頃から個人的に本人と面識があり、母親から就職先の職場のことで相談したいとの連絡があり、地域センターにつながった。障害者職業カウンセラーとの面談実施後、企業に本人の希望や合理的配慮の提供を伝えていくことになった。本人より調理の仕事の希望や、勤務時間延長の要望があったが、同店舗で勤めていた母親だけでは企業とうまくコミュニケーションが取れず、理解を得られなかったため企業への働きかけができないかと依頼があり、ジョブコーチ支援を実施した。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

店舗のオープニングスタッフとして人手が必要なときだったため、発達障害の診断を受けてはいるが手帳を所持していないことを伝えても採用された。地域でフランチャイズ店を沢山運営している企業で障害者への理解が高く、代表の方が障害者雇用に限らず就労困難な方の雇用に熱心だった。発達障害の診断については、店長など一部の従業員に伝えていたが、人の入れ替わりが激しく、学生も多い職場のため全員への周知はしなかった。手帳を取得していなかったのは、本人・母親ともに取得手続きに煩わしさを感じ、仕組や手帳についての理解が不十分なためだった。

2. 個別支援の経過

(1) 特性を理解してもらうための支援

母親が本人と同じ職場で働いており、店長や同僚からの配慮が得られるよう必要なことを伝えようとしていたが、これまでの経験から障害を同僚に知られたらいじめられるのではないかと、馬鹿にされるのではないかとという思い込みから必要最小限の人にしか特性を伝えず、内容もうまく伝わっていなかった。ジョブコーチと一緒に店長に伝える内容を整理したが、当初は誰がキーパーソンかつかみづらかった。店長と現場にコミュニケーションの齟齬（そご）があったが、現場マネージャーに特性等について話したところ、現場へ伝わり理解が進んでいった。

(2) 本人の行動変容と周囲の理解者を増やす支援

具体的に行動の手順や理由（例えば厨房に入るときは食品を扱うから手洗いをする、大きな声を出すとお客様に聞こえてしまうから小声で話す等）が分かれば行動を変えられる方だったので行動変容を促した。マネージャーを介して周囲の同僚へも伝え、理解者を増やしていくことで対応に一貫性を持たせた。また、本人がキャパシティオーバーして独り言が出たりパニックになったりした際に、周りに助けをもらうための声掛けの方法も本人に伝えた。

3. 直近の状況（就労状況等）

（1）ジョブコーチ支援の実施と母子関係

就労直後は母親が本人を守る気持ちから同じ時間帯のシフトに入ることが多かったが、ジョブコーチが支援に入り、ある程度本人が仕事に慣れてからは、基本的に同じ時間帯には入らなくなった。母親が居ることで周囲との直接的な関わりが減っていたこともあったが、ダイレクトに他の従業員と関われる現状の方が望ましいと思われる。

（2）職場定着の支援

今年になって店長が変わったため、新しい店長とも話をし、ナビゲーションブック（本人の特性等を記した自己紹介状）のほかに雇用管理のポイントを作成している。内容は本人や母親にも確認してもらい、引き継がれるようにしている。本人が自立していけるように母親やジョブコーチとの距離感をうまく取れるよう、本人がやりたいことを自分の言葉で伝えられるようになることよい。市内に相談支援センターもあるので、手帳の取得だけでなく生活全般のことについてもジョブコーチ以外に相談できる場を持つことが望ましいと考えている。職場の同僚は大学生や留学生が多く、本人の障害名など細かいことは理解していないが、下の名前と呼ばれたり可愛がられているところもある。留学生とはお互いに気にせずフラットに接している。母親は大学生から理不尽なことを言われることを心配していたが、今のところ本人の人となりを理解されている。疑問が生じたときにはマネージャーから特性について説明があればよいと思う。

（3）障害の開示・非開示に対する本人の考え方

本人に対して手帳申請の働きかけはしているが、まだ取得していない。手帳の取得についてポイントを伝えるとむしろ前向きで、本人からはいずれ手帳を取得した方がよいかなどの発言も聞かれた。

【ヒアリング回答者の事例以外についての発言】

1. 手帳を所持している場合と所持していない場合の就労支援の違い

診断や手帳があることで、障害開示で就職する際導入しやすくなると思う。人事や雇用管理、配置などでは手帳の影響はあるかもしれないが、一緒に働く現場は手帳の有無はあまり関係ないという印象である。手帳を所持せず診断名だけで障害を開示する場合も、現場において直接接する従業員、指導担当の方と一緒に働く同僚にとっては手帳の有無では何も変わらないと思われる。一方、企業にもよるが障害者雇用率のために雇用する企業は事情が異なり、手帳を所持して障害者雇用で入社すれば配慮を得られるが、手帳がなければ配慮は得られないということもある。手帳の有無は企業にとってどこまで配慮できるかというところに関わっており、あれば配慮を受けやすくなるという印象がある。

2. 手帳の取得に関する説明について

一般論から始め、徐々に個別具体的な支援内容や手帳取得の話をして状況を把握していくというように、必要な配慮や支援を見極めるようにしている。手帳を取得できるにも関わらず取得しない方には、何らかの独特な考え方がある。本人に主体性がなく、親が手帳に対して抵抗がある場合もあるが、支援を開始して相談する中で取得に前向きになることもある。手帳はないが障害を開示して配慮を受けたいという方もたまにいる。結果的に支援後も障害非開示で落ち着くこともあれば、採用が決まらないこと

から手帳の取得に向かう場合もある。手帳未取得で障害開示の就職は年に1件くらいで、定着支援を実施した事例はない。

3. 手帳を所持している場合と所持していない場合の企業の受け止め方の違い

一般求人で採用された後から精神疾患を発症し手帳を取得した場合は、元々障害者として採用されたわけではないので障害者雇用としては認められず、ジョブコーチが訪問した際の面談も本人は有給休暇を取得しなくてはならなかった。企業として対応する方向性を考えておらず、本人が休みの日に支援センターへ行くか有給休暇を取ることはできない方に対して、企業への障害理解の働きかけをできたらよいと思っている。

(4) 就業・生活支援センターに対するヒアリング

就労支援機関名	地域	ヒアリング回答者（支援経験年数・資格）
就業・生活支援センター I	北海道	就業支援ワーカー（約4年、社会福祉士、精神保健福祉士、訪問型ジョブコーチ）

【事例 I 1】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

20歳代男性。2歳～3歳の幼児期に発達障害（自閉スペクトラム症）の診断を受ける。

(2) 就労状況、対象者の主訴、就業・生活支援センターの相談につながった経緯

建築関係の正社員として、土木施工管理技士の資格で3年間、現場管理の仕事をしたが、上司からの注意や叱責、仕事の経験が積み重ならないこと、一度嫌だと思った同僚とは意思疎通が取れないこと、雑談で色々と聞かれるのが嫌いなことなどに加え、仕事の忙しさに対応できないこと、同僚との関わりの問題で働き続けるのが辛くなったことにより退職した。就労経験はほかにない。退職後に就職相談に訪れたハローワークで、就業・生活支援センターの情報提供があり、相談につながった。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

自閉症の診断はあったが母親が本人に伝えておらず、大学で就職活動がうまくいかなかった時に診断を知らされ、もやもやした気持ちを抱えたまま就職した。就業・生活支援センターへ来所した時は、ハローワークの相談で手帳の取得を勧められ、診断後6か月になる時期に手帳を取得しようと親子で話し合い済みであった。本人も今後のことを考えると障害を開示して働くことや、支援制度があれば活用したい意向があり、その後に精神障害者保健福祉手帳の3級を取得している。

2. 個別支援の経過

(1) アセスメントの実施

自身の障害に対する自己理解が伴っておらず、障害者雇用に向けてワークサンプル幕張版⁶を使いアセスメントを実施した。言われたことに対してはしっかり動けるが、本人からの発信が少なく、困っていることはあるが、何に困っているかの説明ができなかった。

(2) 就職活動の支援

自分の言葉で伝えることが苦手で、履歴書を書いたり面接で答えるのにも時間がかかった。事務職の障害者求人へ提出する自身の特性や必要な配慮を記載するシートの作成にも苦勞し、書類選考で不採用となった。その経験から、自分のことが分かっていないこと、説明や表現が苦手であることに気付き、自分のことを理解した上で障害者雇用で働くために就労移行支援事業所を利用することになった。

⁶ 障害者職業総合センター ワークサンプル幕張版 (MWS) https://www.nivr.jeed.go.jp/research/kyouzai/21_2_MWS.html

3. 直近の状況（就労状況等）

（1）就労移行支援事業所の利用

就労移行支援事業所を利用して半年以上継続している。本人への支援は同事業所が行っており、今後、企業情報等の問合せがあれば必要に応じて対応していく。今も悪気はないが携帯電話を触りながら職員と話すといった行動が見られている。周りからどう見えるか考えることの気付きに難しさがあり、理解して変わるにはまだ時間がかかると思われる。

（2）障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方の変化

先に挙げたように、就業・生活支援センターへ相談に来た時にはすでに手帳を取得することを決めていた。アセスメントや就職活動の経験を通して、自分のことを理解するため、福祉サービスを利用し障害者雇用で働くための訓練をしていきたいという気持ちになっていた。

【事例12】

1. 対象者の概要等

（1）対象者の属性、障害の種類・診断名

20歳代男性。支援開始の1年前に発達障害（注意欠如・多動性障害）と適応障害の診断を受ける。

（2）就労状況、対象者の主訴、就業・生活支援センターの相談につながった経緯

通信制の高校を卒業して看護の仕事で働いたが、小中学校の頃から人との関わりが極端に苦手なこともあり、同僚とうまくいかず3か月程で退職した。その後クリーニングの仕事に就き、携帯電話・車・保険等の支払いのため頑張って6～7年間働いたが、仕事が辛く最終的には体調不良になり退職した。退職後すぐに病院を受診し、適応障害と注意欠如・多動性障害の診断を受けた。退職して数か月後にハローワークで失業保険の手続と併せて就職活動をしたが就職に結びつかず、ハローワークで就業・生活支援センターの紹介があり、利用につながった。実家で暮らしているためすぐには金銭的にひっ迫しないが、貯金を切り崩しながら生活しているため、なるべく早く働きたいがどうしたらいいかわからないと相談に来た。

（3）支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

手帳の取得が望ましいという思いもあったが、母親や家族が障害に理解がなく、手帳を取得すると何を言われるかわからないので手帳は取得しないという意向。就業・生活支援センターへ相談に来ていることも家族には言わないでほしいとのことだった。

2. 個別支援の経過

（1）伴走的な支援

人に対する不信感があり人との関わりが極端に苦手で、不安やネガティブな発言が多く見られた。本人に寄り添うことを中心に関わりを続ける中で、ネガティブな気持ちや家庭のことを素直に表現してくれるようになり、不安なことも話してくれるような関係性になった。不安感を減らすための行動や捉え方も提案しているが、自分を変えようとせず周りが変わることを求めてしまい、理解を促すことが難しかった。

3. 直近の状況（就労状況等）

（1）一般求人・障害開示での就職

現在は一般求人のごみ分別作業のパート勤務で障害を開示して働いている。就労移行支援事業所や特別支援学校から障害者を雇用した経験のある企業だった。本人の話では企業で一度だけ、手帳を取得しないのかと聞かれたらしい。結構忙しい環境で、人の入れ替わりが激しく、職場の人間関係がうまくいかず退職する方もいるようだが、就職して1年半弱になる。

（2）就職後の支援

当センターで開催している在職者向けのセミナーや交流会へ一度参加しており、その時の様子を企業へフィードバックしながら最近の企業での様子を聞いたりもした。不安感が強く2か月に1回程度面談を続けていたが、直近では就職して1年後の面談が最後である。職場の人間関係でもややもやしたこともあったようだが、本人に寄り添うことを中心に、自分を客観視できるよう関わった。

（3）障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方の変化

就職前の相談では今まで困ってきたことを企業の人に理解してもらい働くことができたらいとの言葉が聞かれた。しかし、就労中の企業で障害のことを知っているのは人事担当者や工場長ぐらいで、その程度なら言わなくてもよかった、障害を開示したことで人事担当者や工場長から声掛けがあることがうっとうしいと、人間不信のネガティブな言葉が聞かれており、障害を開示しない方がよかったのではないかと、そもそも自分は障害者なのかと悩む場面が面談で見られている。

【ヒアリング回答者の事例以外についての発言】

1. 手帳を所持している場合と所持していない場合の就労支援の違い

手帳があると支援に入る根拠が分かりやすく、企業へも伝えやすい。障害をオープンにできることで、ジョブコーチ制度が活用しやすくなることはメリットだと思う。手帳を所持していない場合には、働き続けるためにできることや、支援の限界について、本人や企業と考えながら進めている。

2. 手帳の取得に関する説明について

手帳を所持することは、自分を障害者と認めることになる、周りから障害者と見られるといった、ネガティブなイメージがある。手帳の取得は本人の希望によるが、手帳を取得した場合のメリットは沢山あり、もっとうまくメリットやデメリットを本人へ伝えたり、地域へも発信していきたい。就職相談で一般求人と障害者求人のメリットやデメリットを説明し、障害者求人の際の手帳の必要性を伝えていくと、就職活動に少しでも役立つなら手帳の取得を選択する方が多い。入社後に正社員登用される可能性がある場合や、働く上でサポートがほしい場合は、障害を開示して障害者求人を選択する方が多いと思う。一方で、「まずは自分の力で頑張っていきたい」、「今までの経過があるので障害があることを伝えたくない」と障害非開示で働くことを希望する方もいる。また、手帳を取得しようと主治医へ相談したところ、申請しても取得できないだろうと言われ諦めている場合もある。

3. 手帳を所持している場合と所持していない場合の企業の受け止め方の違い

手帳を所持している場合、障害者雇用率に算定されることは企業にとってメリットなので、雇用の打診をしやすい。発達障害を開示して手帳を所持していないままハローワークの求人へ問い合わせると、

障害者の応募は想定していないと断られることもある。手帳を所持していないと企業から拒否感を示されたり、手帳を取得するほどの障害ではないと考えられて配慮を受けられない場合もあり、理解を得るのが難しい。

就労支援機関名	地域	ヒアリング回答者（支援経験年数・資格）
就業・生活支援センターJ	九州	センター長（約6年、作業療法士）

【事例J1】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

30歳代男性。注意欠如・多動性障害及び二次障害としてのうつ病の診断を受けている。

(2) 就労状況、対象者の主訴、就業・生活支援センターの相談につながった経緯

地域の同級生たちが家庭を持って人生を前に進めているのに、自分は仕事が長く続かず置いていかれていると感じて悩み、1～2年ほど引きこもっていた。その後、当センターが日頃から連携しているクリニックから、診断後間もない頃に紹介されて来所した。本人は当センターの支援内容等について、あまり理解していない様子だった。

以前働いていた職場では、細かなルールに対して「なぜそんな紛らわしいやり方をするのか」、「もっとこうの方がいいのではないか」等、疑問を感じて周囲に伝えたが聞き入れられず、最後は反抗的な態度を取って自分から辞めていく、ということを繰り返していた。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

障害の診断を受けることや受診そのものに対して強い抵抗感を示すことはないが、「福祉」、「障害者支援」という言葉のニュアンスが本人を遠ざけてしまう印象があった。

2. 個別支援の経過

(1) 伴走的な支援及びスモールステップでの実践の提案

支援開始当初は本人の話聞くことに徹し、「長いこと人生に悩んでいた」、「挫折に寄り添ってくれる人を求めている」という話になったタイミングで、ともにいろいろな経験を積もう、と話した。前に物事を進めるには時間や後押しが必要なタイプだったので、「大きな一歩ではなく、小さな一歩を」と話し、スモールステップの実践を勧めた。例えば生活リズムの乱れを見直していくことについても、すぐには提案せず、ある程度関係性が構築できて本人のニーズが見いだせるまで待ってから、就労訓練施設の利用について提案した。

(2) 障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方の変化

障害の診断を受けた当初は、レッテルを貼られたような印象を持った、と本人は言うが、日頃の生活における困り感について次第によく話すようになっていったので、障害の受容が徐々に進んでいる印象を受けた。そして、その困り感を軽減する方策を探しているように見受けられたので、あくまで一つの実践肢として、障害を開示して働くことが困り感の軽減につながることを示し、手帳の取得を勧めたところ、本人の同意が得られた。

説明の際には、最初から手帳の取得や障害の開示を勧めることは避け、「働く上で配慮を得やすい働き方（障害の開示）と、配慮が得にくい働き方（障害の非開示）がある」と一般化して示した。そして、「手帳の取得は目的ではなく、配慮を受けるために必要な手段である」と伝えるようにした。

当センターでのこうした相談対応に加え、複数の企業を見学したり地域センターで職業評価を受けたりするうち徐々に、「支援を得て、自分の人生が変わるのを確認したい」、「配慮をもらえて働けるのだったら、手帳を取得したい」と考えるようになっていった。本人は物事が前に進まないことにひどく苦しんでおり、わらにもすがる思いだったと推察される。結果的に精神障害者保健福祉手帳の3級を取得し、一旦は障害を開示して就職することができた。

3. 直近の状況（就労状況等）

（1）手帳取得後の就労状況

手帳の取得後、障害を開示して契約社員として就職した。業務上の配慮は、電話対応の免除、限定的な事務作業を割り振ってもらったこと等であった。主な担当業務は、パソコンを使ったデータ入力と照合作業で、業務の遂行自体には全く問題は生じなかった。

しかし、徐々に遅刻や欠勤が増え、その理由を正直に「昨日飲み過ぎたから」と申告するので、私生活におけるアルコールの過剰摂取が勤怠に影響していることが表面化し、最終的には離職に至った。周囲は本人に対して優しく丁寧に接していたが、気遣いが過度となり、飲酒による遅刻や欠勤に対しても、強くとがめることができない雰囲気が醸成されてしまった。

（2）離職後の状況

現在は、再度求職活動を行っており、就労支援を継続している。ただ、ネガティブに物事を捉えてしまう傾向が強く、振り返りを行う際には苦慮している。また、物事を前に進めていきたいという本人の意欲もやや薄れつつある。そこで最近では、「障害年金を申請し1人暮らしを始めて生活の基盤・土台を整えてから、働くことについて考えよう」と話している。

依然として、当センター以外の就労支援機関からの支援は受けていない。何度か他機関も利用するよう紹介を試みたが、就労移行支援事業所等の福祉サービスの利用については、「自分の障害は、それほど重くはない」と線引きをしてしまう。同居している家族にも話せていないことが多い、と聞いている。

（3）伴走的な支援

明確な手応えがあるわけではないが、今も2週間に1度は本人からの連絡がある。何気ない家族の話や困りごとに関する話をする中で、時には本人が泣きながら過去を振り返って語ることもある。相談の成果としては平行線が続いているが、「こうした方がいいよ」とアドバイスするような形で指導的に関わるとすぐに関係が途絶えてしまいそうなので、本人の気付きが少しでも良い方向に向かうよう、割合としては9割くらい話を聞き、1割程度こちらが答えるような形の面談を繰り返している。

いまだ本人の人生を大きく動かすまでには至っていないが、寄り添うことはできていると思う。それによって少しずつ、本人自身が人生を変えていければいいと考えている。

【ヒアリング回答者の事例以外についての発言】

1. 当センター利用者の手帳取得の状況

当センターを利用する発達障害者の場合、「手帳に関する情報提供を受けたことがなく、知らなかった」ということが手帳未取得の主な理由のため、支援中に一定数が取得に至る。彼らは手帳に関する説明をあまり抵抗感なく受け入れて理解し、「手帳を取得してメリットを享受しながら働く」という選択を

する割合が高い。

その一方で、精神障害者は、情報提供を受けても手帳の取得に抵抗感を示す割合が高い。彼らは障害者というレッテルを貼られることや周囲から理解を得られないことを強く懸念し、「差別を受けるかもしれない」、「自分が望む方向性に就職できなくなるのではないか」と発言することもある。診断名別で見ると、統合失調症では手帳を所持している割合が高いが、気分障害や神経症等で、特に高学歴の場合や職歴が充実している場合は、手帳の取得を拒んだり障害を開示せずに働くことを望む傾向が強い。

当センターでは、手帳の取得や障害の開示を希望しない利用者には、本人の希望にのっとった支援を行っている。

当センターの利用者の場合、独居の方は手帳を所持している割合が高く、逆に、家族と同居し、家庭の中で父親・母親といった役割を持っている方は手帳を所持していないことが多い。父親・母親といった役割がある場合は、自身が働いて収入を得ることが家族全体の生活の維持に直結しているため、配慮を受けて働けるが給与が低く抑えられた障害者雇用よりも、配慮がなくともある程度の収入は得られる働き方を選ぶ傾向が強い。

また、規模が小さな医療機関では、障害者が就労する上での手帳取得のメリットについてあまり知られていない。高次脳機能障害の事例だが、医師の判断により診断書が発行されなかったために手帳申請が通らず、雇用継続が難しくなったという話を聞いたことがある。このように、障害者雇用で働いて障害者雇用率に算定されるためには手帳が必要だということが、医療機関には意外と知られていない。また、療育手帳や身体障害者手帳に比べて、精神障害者保健福祉手帳の認定の基準は一目瞭然というわけではないため、評価者によってブレが生じる可能性も否めない。

当センターでは、医師に対して単に情報提供を行うだけではなく、医療機関に直に顔を出して医師と個々に関係を築き、事例を通して手帳についても知ってもらえるよう心がけている。手帳を取得して就職をする過程にとともに関わってもらえれば、手帳に対する医師側の見方が変わることもあるだろう。障害者雇用や福祉サービスの概念及び職業リハビリテーションの現実を、医療機関側にも更に詳しく周知したいと考えている。

特に障害がグレーゾーンの人や、障害を非開示のまま働いている人は、医療機関以外の機関とはつながりを持たないことが多い。医療機関との連携により、それらの層に情報を提供することが重要だと考えるが、実態が見えづらく調査もしにくい。その層の現状を可視化できれば、対応策を考えやすくなると思う。

2. 障害の開示・非開示について

障害を開示せずに就職したが困り感が明らかなので、本人と話し合い、途中から障害の開示に切り替えた事例もある。そういう場合は、事前に本人に、障害を開示するとどんな影響があるかを伝える。本人は、支援者の介入により、自身が職場で築いてきた関係性が崩れたり、不利益を被ったりすることを非常に気にするので、本人の希望を把握したうえで、段階的に介入していくようにしている。

開示の際、いきなり「障害」、「配慮」といった話をすると、企業側は不安を感じがちなので、まずはセンター側が自己紹介をするような形で就労支援機関について紹介する。また、本人が自分の言葉で、企業側に対して自分の障害を伝える機会を設けている。入職の時点では、どこまで企業に合理的配慮の

提供を求めるべきか悩む。後々必ず課題が生じるとは限らないので、支援者が前に出すぎて、本人が提供を希望する配慮のさじ加減を逸脱しないよう、気をつけている。

3. 手帳を所持している場合と所持していない場合の企業の受け止め方の違い

手帳を所持していないまま障害を開示して就労する障害者を支援することもある。例えば、小規模で障害者雇用率の対象から外れる企業が人手不足の場合、障害を開示していても手帳の有無を問われることなくそのまま雇用されることも多い。また、現場や代表が進める話に人事が細かく介入しない企業では、割とスムーズに採用が進む。採用されるのは大体が、気分障害等の診断のある人である。ただ、一定以上の規模の企業では、面接の時点で手帳の所持が採用の条件にされることが多い。

また、少し前は「手帳を所持している人は障害枠での採用なので配慮するが、所持しない人は一般枠での採用だから配慮しない」といった具合に、制度理解が正確ではないまま配慮の提供に差をつける事業主も見られた。現在も手帳の有無により採用後に企業から提供される合理的配慮に差があるのか、実情は把握できていない。

手帳を所持している方が支援者は介入しやすく、本人の権利を守りやすい。就労定着支援における企業訪問の際に合理的配慮の提供状況を確認すると、曖昧な状況で（＝障害を開示するが手帳を所持していないで）採用された人に対しては、企業側からの配慮等も曖昧になっている事例がよく見られる。例えば、採用時には障害への理解を示してくれた企業でも、採用後、実際に困難が生じると、配慮の提供への理解を得るのが難しくなることもある。障害者雇用促進法上は、手帳を所持していなくても合理的配慮提供義務の対象だが、実際のところ手帳を所持していないと職場からの理解は得にくい、と強く感じる。

採用する側が、なるべく障害が軽い人をふるいにかけて選ぶことも多い。雇用される障害者の人数こそ増えたが、雇用の質の向上を後押ししようとするとは非常に難しいと感じる。

4. 手帳を所持していない人に対する支援の課題や必要な支援策

相談者の多くは就業・生活支援センターについて「仕事を紹介してくれるところ」、「仕事に就くところまでサポートしてもらおうところ」と認識しているため、仕事に就いた後は関係が途切れがちとなる。中には、就職後も関係性を保ったまま相談支援を続けられる利用者もいるが、障害を非開示で就職した、他者に頼ることに慣れていない発達障害者の場合、就職後は関係性が途絶えて支援できなくなることが多い。

我々にもジレンマはあるが、就業・生活支援センターとの関係が薄れた元利用者の後追いはしにくい。実際、かなり多くの人たちが、手帳を所持せず障害を非開示のまま、支援を受けずに働いているのだろうと推察する。しかも、本人が必要としているのが「支援」という関わり方なのか否かの把握も難しい。例えば職場に頼れる先輩がいたら解決するかもしれないようなことも多いのかもしれない。

また、グレーゾーンの障害については、「仕事とのマッチングさえ図れれば、障害としてみなす必要はない」という考え方もある一方で、受けた診断と障害の実情や本人の困り感とのギャップに苦しむ人もいる。そうした生きづらさの軽減はまだ難しいと感じる。

手帳を所持していない人への支援策として考えられるのは、障害者雇用率制度の改正である。手帳を所持しなくても障害の程度を勘案して障害者雇用率に算定できるようになれば、手帳を所持していない

障害者は就労しやすくなると思う。ただ、それはかなり抜本的な改革となるので、まずは医療機関との連携の強化による手帳や福祉サービスに関する情報の周知に注力したいと考えている。

(5) 就労移行支援事業所に対するヒアリング

就労支援機関名	地域	ヒアリング回答者（支援経験年数・資格）
就労移行支援事業所K	関西	支援員（約7年、サービス管理責任者初期研修受講済み）

【事例K1】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

20歳代男性。大学生の頃に発達障害（自閉スペクトラム症）の診断を受ける。

(2) 就労状況、対象者の主訴、就労移行支援事業所の相談につながった経緯

大学卒業時に就職が決まらずハローワークへ職業相談に行き、専門援助部門で就労移行支援事業所を紹介され、見学に来て利用につながった。自己の客観視に難しさがあり、自己理解の必要性があった。本人はコミュニケーションの難しさは感じており、コミュニケーションの訓練希望から利用につながった。利用開始時は障害の開示をあまり考えていなかったと思われる。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

就職活動では配慮を希望するが手帳取得は嫌だという葛藤があった。自分には障害があると思っているが、手帳を取得すると法律上「障害者」と決めつけられる感じがして嫌ということだった。父親が言うには母親が手帳取得に反対しており、影響を強く受けていたと思われる。母親はいずれ治る、改善したら一般雇用で働けるという考え方だったと聞いている。

2. 個別支援の経過

(1) 訓練の実施

本人が手帳の取得をしないと選択した理由の一つに、大学卒業まで社会人経験もアルバイト経験もなく、働く中での困り感をイメージしづらかったこともある。実際に働いてみてどんな困り感が出てくるかを知ることも必要であると伝え、訓練を実施した。一般雇用を目指すには何が必要かを考え、コミュニケーション機会を増やす必要性を感じ、訓練に取り入れて支援した。

(2) 訓練による本人の変化

訓練プログラムを経験する中で「相手がどう思うか」、「適切な行動か」と考えさせる場面があり、ビジネスマナーとして伝えることで本人の理解につながった。適切な振る舞いを繰り返しフィードバックして伝え、チェックリスト化し、毎日の実践を自己評価・他者評価していくことを続けたことで理解が深まり、実践できるようになっていった。「こう言ったら相手がこう思う」という気持ちの理解には難しさがあったが、本人自身も適切な振る舞いを知る必要性を理解し、適切な行動について覚えていくことで行動が改善された。

(3) 支援が難しかったこと

こだわりの強さを緩和することは難しく、根本の解決が難しいことが分かったので、表面上の振る舞いをルール化して周りから見たときの印象を悪くしないよう支援した。育ってきた家庭環境も含めて、

思考を緩和していく、視野を広げていくような支援ができれば、限界はあったかもしれないが本人の考え方ももう少し変化し、頑張り過ぎずに働けるようになったのかもしれない。

(4) 障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方の変化

支援者の見立てでは配慮を受けて働くことが望ましいように思われたため、手帳取得の必要性を本人や家族へ伝えたが、取得したくないという意思は変わらなかった。配慮を受けて障害者求人に応募して働くことを提案したが、最終的に本人の意思を尊重し一般雇用へ向けて取り組むことに切り替えた。職場における配慮の必要性は本人も感じていたが、障害者求人への応募には手帳が必要という大きな壁があった。

3. 直近の状況（就労状況等）

(1) 一般求人での就職活動

就職活動では配慮は希望するが手帳取得は嫌だという葛藤があったため、自身の診断名や苦手なことを全て開示し一般求人へ応募した。しかし、障害のある方は受け付けられないと言われ、うまくいかないことが多かった。それでも2年間の就労移行支援事業所での訓練後、不動産会社へ就職した。不動産事務の仕事も本人の希望どおり正社員の求人だった。本人にとっては初めての就職で、本社の事務職として障害を開示しての一般雇用であった。

(2) 就労後の状況

支援者から見ると職場における配慮が必要と感じられたが配慮事項を伝えている様子はなく、とにかく本人が頑張っているという状況だった。本人は電話対応が苦手なコミュニケーション上の配慮がほしかったが、一般求人のため電話対応を避けることが難しかった。障害を開示して就労しているが、就労移行支援事業所との接点がなく、企業側の考えを聞いたことはない。仕事はマニュアルを見ながら教えてもらっていて、聞いている分には企業が困っているという感じではなさそうだったが、1年弱で退職した。正確には分からないが、配慮を受けられない状況で働くことは大変だったようだ。退職後に本人と接点がなく、その後の状況は把握していない。

【事例K2】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

30歳代女性。支援開始の5～10年前にうつ病の診断を受ける。

(2) 就労状況、対象者の主訴、就労移行支援事業所の相談につながった経緯

うつ病の診断を5年～10年前に受け、サポステで相談をしていた。サポステの支援者から本人に発達障害の傾向もあるのではないかと、自分の苦手感を理解した方がよいのではといわれて紹介され、利用につながった。発達障害の診断は利用開始時にはなくうつ病の診断だけだったが、その後正式な診断ではないが発達障害グレーゾーンではないかと言われている。不安や落ち込みが強く、障害理解を深めて対策方法を見つけることを希望し、当事業所を利用した。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

手帳への拒否感があるのではなく、うつ病の診断だけだったため、治っていくものなので手帳は必要

ないという認識だった。本人は発達障害の診断が下りるのであれば手帳取得を考えていた。支援者から見るとうつ病は軽度ではなく、治らないことはないかもしれないが、すぐに治る感じではなかった。申請すれば手帳を取得できたと思うが、本人は自分の状態を認識しておらず、手帳の必要性を感じていなかった。

2. 個別支援の経過

(1) 不安への対処方法の支援

利用開始時は不安や緊張が強くなりやすく、動けなくなる、起き上がれないという身体症状が出ている状態だった。本人はそれをどうにかしたかったが、なぜか分からないが調子が悪いと不安になるということの原因を把握できていないことが課題だった。不安になる理由として、ネガティブな捉え方が強い傾向があったため、捉え直しを繰り返して実践し、効果が見られるようになった。

(2) 訓練の実施

「自分の状態管理シート」という状態を可視化するシートを使い、思考、認知、身体反応を項目にしてチェックすることで自身の状態を知る訓練を実施した。支援を通じ少しだけ気づきが得られたが、環境が変わると不安になる要因が分からなくなることがあった。

3. 直近の状況（就労状況等）

(1) 就職時の支援

現在はマンション清掃の企業にパートで働いている。入職時点で企業へ同行した。勤務時間の配慮があり週2日勤務から始めている。企業は規模が小さく障害者雇用を考えておらず、人手が足りないので手帳を持っていてもいなくても仕事ができれば採用されるようだった。

(2) 就職後の支援と配慮

本人から必要な配慮を伝え、企業もできる配慮をしている様子。勤務時間の配慮以外では、ペアで仕事をするにつらさを感じたタイミングで、一人で徒歩にて回れる範囲の業務に変更になった。それまでは車の免許がないため他の人とペアで清掃場所を回っていた。就職後は定期面談時に訪問して同席している。面談の相手はだいたい社長だが、本人自身では伝えづらいことを伝えている。

(3) 障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方の変化

現在も手帳は取得していないが、支援を通じて自身のつらさについて発信ができるようになった。元々サポステで認知行動療法をやっていたが、支援をする中で徐々に気づきを得ていき、動けなくなることも減ってきた。効果的と思う対処方法や対策を継続できることが強みである。不安への対処はできるようになってきたが、不安予防はまだできていない。蓋を開けてみたらため込んでいたことがあったので、家やプライベートといった就労以外の場面で話をできる環境が必要と思っている。

【ヒアリング回答者の事例以外についての発言】

1. 手帳を所持している場合と所持していない場合の就労支援の違い

手帳を所持していない方は障害を受容していないことも多いと思う。手帳の取得を希望しても取得できない方は少数で、ほとんどは手帳取得に抵抗があり、必要ないと考えているため、手帳を持たずに就職した時にどういう困りごとが発生するかなどの理解を促しづらい。仕事の困りごとがあっても障害を

受け入れきれず、皆あることと考えたり、仕事なら大丈夫だと考えたりする方が多い。手帳を取得しても、もう1回一般雇用にチャレンジしたい、普通に働きたいと希望し、開示せず働いた方もいる。

一般雇用を目指す際は、配慮ありきではなく、困りごとに対してどう対処・対策していけるか確立することが大切であることを伝えて支援している。この難しさは人による。一般雇用で働くなら対策せずともできなければならないという考えの人もいて、根性論で頑張ることになり支障が起きたこともある。一般雇用で働いている人も苦手なことには対策をして働いているので、同じように対策が大事であることを伝えて支援している。

2. 手帳を所持している場合と所持していない場合の企業の受け止め方の違い

一般求人への就職を手帳を所持せずに検討する場合、企業規模によって受け入れに違いがあると思う。小規模の企業では手帳の有無ではなく仕事ができればよいという側面が大きい。また、小規模企業では企業のトップと面接することになるので、直接話せると受け入れてもらいやすくなる。

就労支援機関名	地域	ヒアリング回答者（支援経験年数・資格）
就労移行支援事業所 L	中国	支援員（約4年）

【事例 L 1】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

60歳代男性。支援開始時点でうつ病と統合失調症の診断を受けていた。アセスメントで発達障害の傾向も確認されたが、本人に障害の自覚はなく、検査を勧めるも受診には至らなかった。

(2) 就労状況、対象者の主訴、就労移行支援事業所の相談につながった経緯

近隣に工場があった関係で、一族全員が鉄鋼業の工場に勤めていた。本人はそこで初めは派遣社員として採用されたが、機械操作における高レベルの判断、納期の厳守、スピード、クオリティが求められる業務をこなし、正社員に昇格した。

しかし、仕事に真面目に打ち込むうちに精神のバランスを崩した。入退院を繰り返しながら、グループ企業の工場を転々としつつ勤務を続けたが、病状の悪化により退職した。その後、長期入院を経て、社会復帰のスタートを切るため職探しを始めたが、60歳を超えた求職者に対する間口が狭い地域性も相まって、ハローワークではなかなか仕事を見つけられなかった。

その後、家族が相談支援事業所で情報提供を受け、当事業所に就職先の相談のため来所した。アセスメントを行ったところ、小学生時代の学習のつまずきや漢字や数字に対する苦手さは確認されたが、総じて職務遂行能力は高かったため、60歳を超えて採用される難しさ等も説明しつつ、就職活動をサポートすることになった。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

新卒時から現在に至るまで何度か勤務先が変わったが、障害非開示での就労期間と入院期間が半々くらいであり、障害を開示して働いた経験はなかった。

過去に手帳を取得したこともあったが、非所持でも特に困らないと考えて更新せず、来所時には失効した状態であった。

2. 個別支援の経過

(1) 就職準備のサポート

求職活動の準備として、本人が自分の能力やスキルをPRできるようにまとめるサポートを行った。発達障害の特性については、本人の障害理解が進み、例えば漢字が読みやすくなるような工夫を自分でできるようになった。

(2) 家族との相互理解のサポート

相談支援事業所との連携により、家族への情報提供を行った。それによって家族も本人の特性を認識し、生きづらさや生活のしづらさを理解した。また、自身が長く抱えてきた思いを家族に伝えられたことで、本人の気持ちも晴れた。

そして、長く続けてきた鉄鋼の仕事への家族の思いは尊重しつつも、選択肢はいろいろあると説明し

たところ、最終的には本人が選んだ仕事に就くことを家族も理解してくれた。

(3) 障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方の変化

支援開始当初、本人は「前職と同様の工場で働きたい」という希望を持っていたので、そのために今持っているスキルで可能なことは何かを示し、併せて配慮を受けて働くメリット等についても伝えた。

本人は、それまで入退院を繰り返しつつも自力で何とか苦境を乗り越えてきたことや、専門分野で十分に通用するスキルがあること等に由来する高いプライドがあったため、手帳の必要性についての認識や、自分が無理をしがちなタイプであるという自己認識が希薄であり、当初は配慮を受けて働くことを潔しとしなかった。そこで、その生き方に対する理解と賞賛の意を示しつつ、今後も同じようなことを続ける大変さや、福祉サービスや支援を利用して仕事を続けるメリットについて、「入退院を繰り返すより、配慮を受けながら継続して働いた方が昇給等のメリットもあるので、無理しない働き方を選んだ方がいいのではないかと説明・提案を行った。それまで本人は、障害があっても支援や配慮を得て働けると知る機会がなかったようなので、福祉サービスに関する情報提供を行い、障害者雇用という選択肢を提示したことに対して、同意を得るまでには時間を要したが、「手帳が必要であれば、再取得して使いたい」という気持ちへと変化していった。

3. 直近の状況（就労状況等）

(1) 手帳再取得後の就労状況

手帳の再取得後、障害者雇用で高齢者施設における洗車の仕事に就くことができた。本人の体力、特性、車やバイクが好きだという興味・関心に見合った仕事であり、洗車をして「ありがとう」と言われることにやりがいを感じているという。勤務形態は午前中のみパート勤務だが、年齢的に正社員での採用はハードルが高いことや、入院により職務経歴がリセットされていることもあって、このような働き方を提案した。その結果、本人は無理なく働けており、企業側も障害者雇用率に0.5ポイント分の加算が可能となった。

本人は仕事以外への関心が薄く、仕事での食事や水分補給を忘れがちなので、施設内で定期的に鳴るチャイムに合わせて水分を摂るルールを設けた。また、痩せてきたりふらつきが見られたりすれば休憩を取るよう促すなど、職場に配慮を依頼している。そのほかにも、午前中のみ勤務とすること、雇用後半年経過し有給休暇が取得できるようになるまでは、事前申請があれば定期的な通院のための休みを取れるようにすること等の配慮を受けている。

【ヒアリング回答者の事例以外についての発言】

1. 事業所の利用者の概要

事業所の利用者の7割は知的障害者で、そのほとんどが療育手帳を取得しているため、手帳を所持していない利用者は少ない。

発達障害がベースにある事例では、支援中に療育手帳や精神障害者保健福祉手帳の取得へとつながることもあるが、本人や家族が障害を受容できていないことも多く、障害の認識が正確性を欠く事例も見受けられる。

2. 手帳を所持している場合と所持していない場合の就労支援の違い

本人のスキルが高い場合には、手帳を所持していないまま障害を開示して働くこともありえるとは思いますが、実際にそうした事例を見かけたことはあまりない。

また、手帳を所持していれば主治医との連携は取りやすいが、所持していない場合、医師へのアプローチがしづらいため、当事業所における支援のスタート地点が、手帳を所持している者とは異なる。

3. 周囲からの相談に応じた本人支援

本人ではなく周囲からの相談を受けて支援を開始した場合、手帳の取得に至らないことが多い。そうした事例では、本人が障害の受容ができていなかったり、障害由来の困り感を自覚していなかったり、福祉サービスの利用を選択肢として考えたことがなかったりする。本人以上に周囲が対応に苦慮することも多いので、相談先の周知や、問題解消のための研修の実施が必要だと考える。

そうした事例では本人に対して、特性ゆえに自身が困っていること及びそれが周囲の人たちの仕事に影響を及ぼしていることを気付かせるような説明を行ったり、精神疾患に関する基礎的理解を深められるようにしたり、社会的な支援にどのようなものがあるかを整理して説明しながら、映像資料も使って認知の擦り合わせを行っている。また、手帳、福祉制度、社会的なサポートについて説明するとともに、困り感に対するサポートがあることを提示し、手帳の取得を勧めたりもしている。

4. 当該地域における手帳に対する社会的イメージ

手帳取得の目的は、レッテルを貼ることではなく、サポート体制を利用できるようにすることだが、取得を促進するには、社会に流通している負の印象の払拭が必要だと考える。当該地域では、「手帳を取得している人は、働くことが難しい」というイメージを持っている企業が多い。その結果、障害のある人が働くには、手帳を取得して就労継続支援B型事業所を利用するか、手帳を取得せずに一般雇用を選ぶかの二者択一だと考えられがちであり、両者に対する社会的イメージには極端な差がある。そこで、障害を持ちつつ働く選択肢はほかにもあることが広く伝わってほしいと思っている。手帳の有無に関わらず多くの選択肢があって、たとえ手帳を所持していなくても配慮を得て働いたりチャレンジしたりできる世の中になってほしいと思う。

5. 企業側の障害理解

企業は手帳を所持する障害者を雇用すると助成金を得られるというメリットも大きいですが、その一方で、合理的配慮の提供や障害そのものについて十分に理解できている企業は決して多くない。

障害者雇用の求人に対して本人の特性を明確に伝えることができれば、採用されやすくなるが、本人の必要な範囲を超えたサポートを企業側が提供しようとしてしまうこともあるため、間に就労支援機関が介入してアセスメントをしっかりと行い、必要な支援を吟味して提供できるよう調整する必要があると考える。

(6) サポステに対するヒアリング

就労支援機関名	地域	ヒアリング回答者（支援経験年数・資格）
サポステM	関東	支援員（約15年、社会福祉士、精神保健福祉士）

【事例M1】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

20歳代男性。支援開始後に発達障害（自閉スペクトラム症と注意欠如・多動性障害）の診断を受ける。

(2) 就労状況、対象者の主訴、サポステの相談につながった経緯

飲食店で週2、3回の調理のアルバイト就労をしていたが、シフトを減らされるようになり、正社員を目指すためにサポステを利用した。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

何らかの特性を持つことが推察されたが、支援者が障害を疑いつつ話を進めるのではなく、本人の働きたいという気持ちを優先して相談していった。診断を含めて自身が持つ特性の確認等については過去本人は行っていなかった。

2. 個別支援の経過

(1) 訓練の実施

一般雇用を希望していたが、話をする中で一般での雇用は難しそうな様子がうかがえたため、本人の得意・不得意を客観的に把握するため、当機関での訓練の受講を提案した。訓練では毎日通所して、コミュニケーションの練習、ビジネスマナーやパソコン操作など社会人としての基礎的なスキルを学んだが、極端に不器用、融通が利かない、記憶することが苦手といった課題があり、当機関では改めて一般雇用は難しいのではないかと見立て、その結果を本人へフィードバックしたがその時点では特性への理解は進まなかった。

(2) 手帳についての説明と検査の受診

3か月の訓練実施後に、手帳を取得して福祉サービスを利用することを提案したところ、本人は、最初から手帳の取得ではなく、自分の得意・不得意を客観的に知るために病院で検査を受けることを選択したため、家族に対しても訓練の様子とともにその経緯を説明し理解を求めた。手帳のメリットとデメリットを伝え、手帳のメリットとして、一般雇用では叱られることでも障害者雇用では配慮を受けられることなどがあり、生きやすくなるのではないかと助言した。家族へは手帳の取得により受けられる福祉サービスや、所得控除等で金銭的負担が減ることも伝えた。

3. 直近の状況（就労状況等）

(1) 就労の継続

現在もアルバイト中の飲食店で何の支援も受けずに調理の仕事が続けている。サポステ来所当初はうまくいかないことが重なり仕事のシフトを減らされて困っていたが、企業の都合でシフトに多く入れる

ようになり満足しているところもある。5年くらい継続勤務している慣れもあり、何とか仕事ができているのだと思う。本人はアルバイトではなく正社員に魅力を感じており、障害者雇用での正社員を希望していることから、今後は障害開示での雇用を目指していく予定である。

(2) 障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方の変化

3か月間の訓練で本人の障害理解が深まったわけではないが、生きにくさから病院で検査を受け手帳の取得につながった。福祉については本人・家族ともに知識がなかったので、時間をかけて福祉サービスの説明を行い、納得感を得られるように工夫した。本人が生きにくかった理由が、手帳を取得することや福祉サービスを受けることで解消される見込みがあると理解されたことが、手帳の取得に対する考え方の変化の背景として大きいと思われる。

【ヒアリング回答者の事例以外についての発言】

1. 手帳を所持している場合と所持していない場合の就労支援の違い

手帳があれば福祉サービスを利用しやすいが、手帳がないと利用しづらいこともある。また、地域柄、医療機関自体もまだまだ発達障害に対応できていないところもあり、適切に診断がされないことで手帳取得に至らないケースもある。サポステの支援は手帳の有無が条件とされていないため手帳を所持していない方が相談に訪れることが多いが、話を聞くと手帳を取得した方がよいと思われる方、あるいは取得しようとしたができない方は一定数いる状況である。手帳を所持する場合は支援できる機関が多く、手帳を取得した後は他機関に任せることもある。手帳を所持していない者は支援可能な機関が少ない。現状では手帳を所持していない場合に就職活動の支援ができる公的機関はハローワークかサポステくらいしかない（一部、都道府県が実施している就労支援窓口もある）。手帳の有無に関わらず相談可能な場所があるとよいと考える。

2. 手帳の説明のタイミング

事例M1の場合は3か月間の訓練後に伝えたが、本人がうまくいけなくなったり、立ち止まったりしたタイミングで手帳の説明をすることが多い。一生懸命やってもできないときに、本人のせいではないこと、特性によること、社会の認識とのズレがあること、ほかにも支援を受ける方法があることなどを伝えている。

3. 手帳を所持している場合と所持していない場合の企業の受け止め方の違い

手帳を所持している場合は企業が優遇される措置があるため、障害者を雇うことにメリットがあると企業に理解してもらえるが、手帳を所持していない場合は本人の能力の問題として判断をされてしまいがちになる。障害を開示しても手帳を所持していないと面接で採用されないこともあるが、多様な特性を理解し手帳を取得していない方を雇う企業もある。結局は企業側の理解次第だと思う。また、企業トップは障害者雇用を進めたいと思っても、社長の考えが現場に十分共有されていないと、結局障害者の受け入れがうまくいかないこともあり対応が難しい。精神障害や発達障害と接客サービス業との相性はあまり良くないと感じており、手帳を所持していない場合での採用のハードルは高い。農業などの第一次産業や製造業などの黙々と働く第二次産業での採用が現実的だと考える。

就労支援機関名	地域	ヒアリング回答者（支援経験年数・資格）
サポステN	関東	施設長（約18年、臨床心理士、公認心理師、社会福祉士、国家資格キャリアコンサルタント）

【事例N1】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

20歳代男性。サポステを利用する1年ぐらい前に精神障害（統合失調症）の診断を受け、サポステの利用と並行して通院している。

(2) 就労状況、対象者の主訴、サポステの相談につながった経緯

在学中の専門学校のカウンセラーから情報提供があり、仕事について相談したいと来所。それまで就労経験はない。主訴は自信がなく、どのような働き方をすればいいかわからないということだった。休まず学校への通学はできていたが不安が強かった。通院している医師からは本人の働きたい気持ちを優先して構わないとのことであった。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

診断を受けていたので手帳を取得する選択肢もあるという話は当初からしていたが、なんとなく怖い感じがする、嫌な感じがする、自分のやりたい仕事ができるのかと、直感的に受け付けないところがあった。デザイン系の専門学校に通っていたので、勉強したことを活かしたいが障害者雇用では狭まってしまうと捉えており、デザイン系の職種につながるかどうか障害者雇用への抵抗感とセットになっていた。障害者雇用による就労なら支援制度を使い、支援を受けた働き方があること、障害を開示するメリットについて最初に何回か話はしたが、希望する職種に就けるわけでもないのに何故そんなことをしなければならぬのかと、興味がない様子だった。体調が不安定で在宅勤務の希望もあったが、デザインの仕事で在宅勤務に適した仕事は未経験者にはなかなかないといった話を最初は何回か繰り返した。

2. 個別支援の経過

(1) デイケアの体験入所

当初学校には通えていたものの、人の中にいることや、就活をすることに対して不安が強かったので、デイケアに通って人と接することから始めようと、デイケアの利用を提案した。少し通ったが、ここに居たら染まってしまう、すぐに働けないというように、あまり居心地は良くなかった様子で2か月くらいしか通わなかった。

(2) 短期アルバイトの実施

サポステのつてのある企業で1か月半程の書類整理とデータ入力といった短期のアルバイトの話があったので、その仕事に挑戦した。評価が非常に高かったため自信を持ち、不安はあるができることをやっていこうと前向きになった。通いきることができ、評価されたことが非常に大きく、自信もつき、希望職種以外でもできると思うようになった。病状までは開示していなかったが、通院しており医師からは就労許可が出ていると企業には伝えていた。単純作業のため特別な配慮は依頼しなかったが、ほか

にも数名サポステの利用者が一緒に働いていた。

(3) 障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方の変化

短期アルバイト実施後に、アルバイトで経験した単純作業のような仕事で長期的に安定して働ける求人は一般求人だとあまりなく、対人不安もあるので障害を開示して働く方がよいのではないかと、手帳を取得すると簡単な事務の仕事でも長期の契約社員の求人もあるという話をした。短期アルバイトで経験したような職種であればやってもよいかという話を面談でするようになり、アルバイト終了から1か月くらいで手帳を申請した。本人にとって手帳取得は、障害者雇用の仕事にエントリーするための手段といった理解となった。デザインの仕事へのこだわりは、他の仕事の想像がつかないことによる不安から来ていたようで、その不安が緩んで視野が広がった。認められる、褒められる経験がなかったが、短期アルバイトで認められて褒められたことで働き方へのこだわりが取れ、安心して働ける場所を探していくことになった。

3. 直近の状況（就労状況等）

(1) 障害開示での就職活動の支援

短期アルバイトの後は、比較的抵抗なく障害を開示した就活に取り組んだ。求人と一緒に見て、アルバイトのときと似たような業務に従事できることを説明した。本人は通院・服薬の必要性を理解し、病気を企業に知らせる方が安心だと思っている。元々それほど障害の開示か非開示かで迷っていた印象ではなく、むしろ知らない仕事への不安が強かったが、褒められた仕事では働けると感じていたようだ。サポステの職業体験の受け入れをしている企業が障害者雇用も始めると相談があったため、職場体験から始めさせてもらった。業務内容は封入作業やスキャニング等であった。障害開示の有無よりも、自分がやれることに出会えたことが大きい印象であり、就職につながった。

(2) 就労後の配慮

貿易関係の事務補助で、週20時間くらいの勤務から始め、現在も契約社員として勤務していると思われる。勤務先は仕事内容がシンプルで残業もなく、対人関係業務や複雑なマルチタスクの仕事を依頼されないという意味では配慮を受けているが、それ以外は通院のための休みをもらうくらいである。

(3) 伴走的な支援

来所当初は、学校で勉強していることもありより専門的なデザインの仕事がやりたいと、それ以外の職種には、興味を示さなかった。本当は単に仕事のことがよく分からず、勉強したことではないかと不安だったのではないかと今は感じる。家族からも何かするように言われ、アルバイトをしなければというプレッシャーをかけられていた。最初から障害開示の就労にこだわって支援していたら進まなかったと思う。本人の困り感に合わせて支援をし、挑戦した後の相談で伴走して、うまくいかなかった際には方針転換したり、一度撤退したりできる体制を整えておくことが大事だと思う。現場で配慮してもらうのが難しいときは、定期的に連絡を取ったり、ケアする見守りの体制を整えておくことも大事である。

【ヒアリング回答者の事例以外についての発言】

1. 手帳を所持している場合と所持していない場合の就労支援の違い

様々な特性の方が来るので、相談がなかなか進まないだろう、最短距離ではいかないだろうというこ

とは織り込み済みである。しかし、タイミングよく本人に合う機会や資源があるかどうかは分からずいつも困っている。例えば事例N1も比較的通いやすい場所のアルバイトだったが、遠かったらきつとうまく行かなかったと思う。来所される方は働きたい気持ちがある方がほとんどなので、手帳を取得すると機会が増えるという意味では障害者求人も選択できることが一番大きい。就労経験がない方が倍率の高い事務職に就くのは難しいが、障害者求人では事務補助の仕事が多いためチャンスが増え、大企業などで安定した雇用形態で勤め続けられる可能性が高まることもメリットだと思う。障害非開示だと短期離職を繰り返してしまう場合があるが、障害開示だと長期で働ける可能性が上がる。障害開示による就労のメリットも分かった上で障害非開示での就労を選択する場合にはもちろんサポートするが、必ず支援体制を整えておく。無理をしたときに休むことを勧めたり、声掛けできるように相談を継続するようにしている。本人は社会の中でうまくいかないといったように色々と困っていて相談に来ているので、困り感に寄り添って対応している。

2. 手帳の取得に関する説明について

手帳を所持していない方に対して手帳を勧めることは多いが、取得すると就労機会が増えるなどメリットがあることを説明し、障害開示での就労も割と早い段階で提案する。体調が悪いから、症状があるから、うまく働けないから手帳を取得すべきというストーリーにはしないようにしている。障害非開示の就労でうまく行かずに手帳を取得することになると、自分がダメだから手帳を取らないといけない、手帳は良くないものとしてレッテルを貼ることになるからである。そのような受け取られ方やタイミング、言い方で提案しないようにしている。失敗したから、うまく行かないから、体調が悪いから取るのではないと思ってもらいたい。本人にとってどちらの働き方がよいかだけなので、最初からなるべく同じテーブルと一緒に乗せて本人と検討できた方がいいと思っている。

手帳を取得して障害者雇用により採用されると収入が低い場合があるため、一般雇用にするという方も結構いる。手帳を所持せず一般の求人で病気や障害を開示して採用してもらうという支援は積極的にはしていない。一般雇用の求人へ応募する場合は障害や病気を開示してしまうと残念ながら受かりにくくなってしまうことがあるので、あまり勧めてはいない。

3. 手帳を所持している場合と所持していない場合の企業の受け止め方の違い

手帳非所持の障害開示でやり取りする企業は、障害者雇用率に関わらない規模の中小企業が初めて障害者の採用を考えている場合などが多い。手帳がなくても通院や疾患のことを伝えて採用される場合はあるが、うまくいかないことも多い。最初は企業も本人の障害について理解した、大丈夫だと言うが、支援者側と同じように理解するのは難しく、なぜこれができないのか、なぜ急に体調が悪くなるのかと、想定していたより大変だということになりやすい。障害者雇用には慣れていない企業だと手帳を所持していても同様のことがあり、障害者を雇うのは大変だと感じてしまう場合が多いように思う。中小企業が初めて障害者雇用で採用する場合、就労支援機関が付いていないと企業の負担が大きいのではないかとと思う。本人も特性を分かってもらえずに、休職や離職という不幸な結果になることが多い印象だ。手帳があってもなくても、障害者雇用には慣れていない企業はうまくいかない場合が多い印象である。私たちがつながりのある企業へ依頼するときでも、障害者雇用の経験のない企業は慣れるまでは難しい。

4. 診断が出ていないケースについて

支援の現場では未受診の発達障害疑いの事例は時間がかかることがある。また、発達障害がベースにあり、精神疾患の診断は受けているが発達障害の診断を受けていない方は、発達障害の診断を受けた方がうまくいく場合がある。うつ病や不安障害で受診している方の症状の背景に発達障害があるかもしれないという観点で見えてくれる医師だととてもやりやすいと思う。社会生活や就労に詳しい医師が増えてほしい。発達障害者として自己理解していくと社会との折り合いが付きやすいが、それまでの道のりを伴走するのに時間がかかることがある。発達障害の二次障害で困っていると企業を短期離職したり、退職に追いこまれたり、なかなか採用されないと被害的になってしまう方がいる。10年、20年前に比べると、自身の発達障害を疑う人はとても増えたと思うが、そのような視点を持つことはよいように思う。社会に出て初めてつまずいてしまう方は、ショックも大きいように感じる。多様性や偏りなどがあるので、教育機関が気になったタイミングで本人への情報提供を行い、学校から離れるタイミングで困りごとがあれば支援につないでほしい。

(7) 発達センターに対するヒアリング

就労支援機関名	地域	ヒアリング回答者（支援経験年数・資格）
発達センター〇	中部	相談員（約12年、社会福祉士、特別支援学校教諭一種免許）

【事例〇1】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

30歳代男性。支援開始時点では発達障害の診断はついておらず、検査を受けて結果待ちの状態であった。その後、自閉スペクトラム症及び注意欠如・多動性障害の診断を受ける。また、うつ病の既往歴もあった。

(2) 就労状況、対象者の主訴、発達センターの相談につながった経緯

新卒時に一般求人では就職した企業では、10年ほど正社員として勤務していた。順調に働いていたと本人は話すが、実際は努力によって何とかカバーしていた様子である。

仕事を通じて人に教える仕事に魅力を感じるようになったため、退職して専門学校で福祉分野の資格を取得し、初めは児童福祉の仕事に就いた。その後、子どもとの関わり方に難しさを感じ、知的障害者向けの就労支援事業所に転職したが、職員同士のコミュニケーションで悩んだり、臨機応変な対応や空気を読むことを求められたりして自信を失い、離転職を繰り返すうちにうつ病を発症し、休職に至った。その際、病院のカウンセラーの紹介で、当センターに来所した。「自分の特性を知りたい」、「自分に合う仕事を探す手伝いをしてもらいたい」という主訴であった。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

過去に元気に働いていた時と同じく一般就労で普通に働きたい、という希望が強く、障害についての認識も乏しかったため、手帳の取得や福祉サービスの利用には、当初強い抵抗感を示していた。両親が、「保険に加入しにくくなる」、「転職で不利になる」といった理由で手帳の取得に反対していたことも、本人に強い影響を及ぼしていた。

2. 個別支援の経過

(1) 目標達成に向けた課題を整理する支援

本人の希望を踏まえ、「以前のように一般就労で元気に働きたい」という目標達成に必要なことや課題を一緒に整理した。課題解消のステップを検討する過程で、「まず自分に必要なのは自信を取り戻すこと」、「そのためには理解や配慮がある環境で働くことが、最初のスモールステップとなる」といった理解が得られ、その結果、「目標達成に向けた課題克服の第一歩は、必ずしも一般就労ではない」という認識に至った。

(2) 本人の特性に応じた支援

依存傾向が強く、特定の人言葉に縛られることもあったため、依存した相手に対する本人の思いを尊重しながら支援することに苦慮した。また、先の見通しが持てないと不安になりやすく、心配なこと

はすぐに確認したくなるという特性があったので、目標やその達成度を可視化し、常に確認できるようにして支援者との間で共有した。その際、フローチャートの作成、マッピング、ナビゲーションブックの作成等を行った。

(3) 職場見学への同行支援

衝動的に物事を決めてしまう傾向があったため、就職先は慎重に選ぶよう促した。そして、事業所見学やその振り返りを一緒に行うことを事前に決めてから、そのプランどおりに同行支援を行った。

3. 直近の状況（就労状況等）

(1) 手帳取得後の就労状況

手帳の取得後、就労継続支援A型事業所に就職したが、事業所の理念と本人の相性がよいとはいえず、また、就労先が就労支援機関の介入に好意的ではなかったため、連携して本人の特性に合わせた調整を行うことが困難であった。

【事例〇2】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

20歳代女性。大学在学中に自閉スペクトラム症及び注意欠如・多動性障害の診断を受ける。

(2) 就労状況、対象者の主訴、発達センターの相談につながった経緯

学生時代から衝動性や被害感情が強く、少し嫌なことがあるとその日のうちにアルバイトを辞めてしまったり、小さな声で会話をしている人がいると自分のことを話しているのではないかと不安になって学校やアルバイトへ行けなくなったりしているうちに、引きこもり状態になった。大学卒業後は定職に就かず、県外で一人暮らしをしていたため、親が心配して地元へ連れ帰ったが、症状が好転せず入院に至った。退院後、本人に合う仕事を見つけるため、医療機関や母親の勧めで当センターに来所した。当初から「同級生と同じように自分も働きたい」と話していた。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

支援開始当初は障害受容ができておらず、「自分は他の患者たちとは違う」という思いを強く持っていた。家族は「サポートを受けるために必要なら、手帳を取得したらいいのに」と話していたが、本人は手帳の取得や福祉サービスの利用、障害を開示して働くことに対して強い抵抗感を示していた。

2. 個別支援の経過

(1) 本人の特性等の理解に係る支援

支援開始時には、衝動的に浪費する、対人関係を終わらせる、親や支援者と決めたことを守れない等、衝動性の強さに由来する行動面の課題が多く見られた。

そこで、仕事をしたいという目標を見据え、「働くためには、障害の有無に関わらず、自分を知ることが有効」という地点から支援を開始した。まずは、考え方の特徴、困っていること、得意なこと、といった本人の特性を整理して可視化し把握できるようにした。そして、当面は自分を知る作業を継続し、アルバイト等を試しながら自分に合う仕事を探していくことになり、仕事探しを一緒に行ったりもした。

(2) 他機関へつなぐ支援

仕事探しの際、「どんな仕事があるかハローワークへ相談に行ってみよう」と促した。そして、手帳の有無に関わらず、診断があれば仕事を紹介してもらえる窓口がある、と伝えて障害者窓口へ誘導し、ハローワークの担当者からも助言を得ながら就労先を検討した。

また、徐々に支援者が増える中で、本人が一部の支援者に衝動的に連絡をとって話を進めたことにより、支援者間で情報が錯綜することがあったため、相談の入口を集約し、当センターの相談員（ヒアリング対象者）がキーパーソンとなって様々な就労支援機関をつないで支援を進める体制へと切り替えた。

3. 直近の状況（就労状況等）

(1) 現在の状況

アンケート回答時点ではアルバイトを退職して次の仕事が決まっていたが、体調を崩して現在は入院中である。

【ヒアリング回答者の事例以外についての発言】

1. 当センターにおける就労支援の現状と利用者の属性

全国の発達センターの運営形態は、自治体の直営や民間委託等様々で、得意分野も様々である。当センターでは青年期の相談者が8割近くを占めているため、結果的に就労支援を行うことも多いが、当センターが主導するのではなく、他の就労支援機関と連携しながら対応している。

利用者は診断を受けていないことも多い。職場やコミュニティにうまくなじめなかつたり仕事がかまうまいか離職を繰り返したりなど、就業上や生活上の困りごとを契機に自ら発達障害を疑い、相談につながる。

2. 手帳の取得に関する説明について

利用者に対して、積極的に手帳の取得を促すことはしていない。当センターでは手帳取得の是非をフラットに捉えており、本人の希望があれば制度上のメリットの説明や心配事の解消に向けた助言を行うが、希望しない人に無理に取得を勧めることはない。

もちろん障害者雇用による就労や就労継続支援A型事業所の利用を検討している場合には、状況を総合的に判断し、あくまで一意見として、手帳取得のメリットの大きさを伝えることもある。しかし、手帳の取得自体よりも、取得するかどうかを本人が決めるプロセスをサポートしている意味合いが強い。

3. 手帳を所持している場合と所持していない場合の企業の受け止め方の違い

一般的な企業は、診断を受けている人や手帳所持者に対しては、各々のやむを得ない事情を鑑みて、合理的配慮を提供しなければならないという感覚を持っている。しかし、診断を受けていない人や手帳非所持者への配慮提供は、他の従業員に不公平感を抱かせることにもつながりかねない。そのため、障害に対する適切な配慮を受けるには、手帳の取得や診断を受けることが必要だと感じる。

診断を受けた場合と手帳まで取得している場合の企業の対応の違いは、さほど強くは感じない。手帳を所持していなくても、医師の診断があることが有効に働く場面は多い。ただし、手帳を取得したことで「障害者雇用へ切り替えてほしい」と会社から求められたという事例もあると聞く。

4. 診断を受けていない精神障害者、発達障害者の現状及び支援の課題

症状が軽いために診断が見つからないこともあると思うが、その一方で、本人が医師に対して障害特性や困り感、これまで受けてきた不利益をうまく説明できないために診断に至らないことも多いように感じている。

診断を受けていないグレーゾーンの対象者を多く支援する中でもどかしく感じるのは、診断を受けたり手帳を取得したりしないと利用できない社会資源が多いことである。診断や手帳の有無を条件とせずに活用できる資源がもっと増えるといいと感じる。

就労支援機関名	地域	ヒアリング回答者（支援経験年数・資格）
発達センターP	関西	相談員（約7年、社会福祉士） 相談員（約4年、臨床心理士、公認心理師）

【事例P1】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

30歳代男性。支援開始の約1年前に発達障害（自閉スペクトラム症）の診断を受ける。

(2) 就労状況、対象者の主訴、発達センターの相談につながった経緯

当センターには自分で調べて相談に来所。就労も含めて自身の特性と今後どう工夫すればよいかを知りたい、継続して相談できる機関が知りたいというニーズがあった。今後も同じ職場で就労継続したいが、自身の特性と仕事内容が合っていないのではないかとこの気持ちもあり、必要であれば転職も考えていた。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

発達障害の診断を受けた時は認めたくない気持ちがあったが、診断から1年たち発達障害に向き合いたいと思い相談につながった。

2. 個別支援の経過

(1) 本人の特性と課題を整理する支援

特性の整理にはアンケートやワークシートを使った聞き取りのほかに、実際の作業から行動観察を行い、どう考えて行動したかを一緒に振り返った。苦手なことを振り返るのをつらく感じてしまう方もいるため、事前にきちんと説明したうえで実施している。本人は職場で質問された内容に対して、とっさに考えをまとめて返答するのが難しいという困りごとがあったため、特性と環境との相互作用でどのように仕事の困りごとが起きているのか一緒に整理した。口頭での複雑な指示の理解や2つ以上の同時並行作業の難しさ、イレギュラーな仕事が入ると予定を忘れてしまうこと、聴覚過敏でざわざわした環境は集中しにくいといったことも職場の中の困りごとにつながっていることが分かった。

(2) 障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方の変化

本人に障害開示の意向がなく、障害者雇用での就労の希望もなかったことから、手帳の取得についての検討は行わず、手帳の有無に関わらずサポートをしている。

3. 直近の状況（就労状況等）

(1) 継続的な相談と特性の整理

現在も相談時に働いていた職場で継続就労している。本人は転職よりは、障害を非開示で働いている職場で就労継続していくための工夫を考えたいというニーズが高かったため、職場でできる工夫と一緒に考えた。相談を継続しその都度本人から話を聞きながら現状や特性の整理をし、振り返りながら一緒に職場でできる工夫を考えている。

(2) 定着相談と今後について

約15年程就労継続できており本人は障害開示の必要性を感じていないが、困っている部分はある、より働きやすくするための工夫を考えたいと相談に来ている。本人と特性を整理したり対応策を検討した後、ニーズに応じて継続して相談できる身近な地域の他機関へつないでいくことを考えている。

【事例P2】

1. 対象者の概要等

(1) 対象者の属性、障害の種類・診断名

40代男性。支援開始の10年くらい前から適応障害とうつ状態を繰り返していた。現在は発達障害（自閉スペクトラム症、注意欠如・多動性障害）の診断を受けている。

(2) 就労状況、対象者の主訴、発達センターの相談につながった経緯

当センターには自分で調べて相談に来所。自身の発達障害の特性を知ること、就労継続するか転職するか働き方を考えたいというニーズがあった。これまでもコミュニケーション上の困りごとが多いことや自身のステップアップ等の理由で数回転職をしているが、うまくいかなかった様子であった。来所時はIT関係の正社員で勤務しており、数か月後に休職した。

(3) 支援開始当初の障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方

当センターから手帳について情報提供したところ、生活面の税制優遇など金銭的な負担軽減のため取得された。

2. 個別支援の経過

(1) 本人の特性等の理解に係る支援

特性の整理にはアンケートやワークシートを使った聞き取りのほかに、実際の作業から行動観察して、どう考えて行動したかを一緒に振り返った。相談を通じて自身の特性に合う職場環境を整理していった。

(2) 障害の開示・非開示や手帳に対する本人の考え方の変化

障害者雇用や一般雇用に関する就労支援機関の情報提供を行った上で、金銭面のこともあり本人は一般雇用を選んでいる。

3. 直近の状況（就労状況等）

(1) 退職と障害非開示での再就職

休職していた企業は退職した。相談の中で自分に合った環境を整理し、特性に合う職場環境を選択して自身で就職活動を実施。障害非開示で同じくIT関係の正社員の一般雇用で就労している。

(2) 身近な相談機関の紹介

身近な相談先がほしいというニーズがあり、本人の居住地に近い相談機関へつないだ。

【ヒアリング回答者の事例以外についての発言】

1. 手帳を所持している場合と所持していない場合の就労支援の違い

対象者のニーズによって診断の有無に関わらず相談できる就労支援機関（ハローワークの一般相談窓口、市区町村にある就職困難者向けの就労支援センター、地域独自の障害を問わずすべての求職者向け

の就労支援機関など)の情報提供をすることがある。地域の就業・生活支援センターには、一般雇用にて障害非開示で働いている場合でも相談できるセンターもあるが、障害者雇用に支援が限定されているセンターもあり、地域によって受けられる支援が異なる場合がある。一般雇用で障害非開示で働いている方が継続して仕事の相談をできる機関や福祉サービスが増えるとよいのではないか。また、手帳の有無に関わらず障害者雇用率にカウントされる体制や、障害の特性や本人のスキル、周囲の環境についてアセスメントできる機関が増えるとよい。

2. 手帳の取得に関する説明について

相談時には約8割が手帳を持っていない。就労の相談では、職場で働き続けることや、今後の転職活動のために自分の特性を知りたいという方が多い。手帳の有無に関わらず、障害非開示で働く方も開示で働く方もいる。手帳非所持の方には本人が障害者雇用による就労を考える場合や、税制面の優遇措置などメリットがあることなどを情報提供する場合もある。情報提供を受けた上でパスポート代わりに手帳所持を考える方もいる。また、一般雇用で働いてきてもうまくいかずサポートを受けて障害者雇いで働くために診断を受けたいと病院の紹介を希望する方や、一般雇用優先で考えていたのが、特性を整理し相談する中で障害者雇用の方がよいと考える方もおり、ニーズも様々である。その一方で、手帳の取得に抵抗がある方もいる。就労継続できており、障害非開示で働き続けたいとのニーズがある場合、過去に企業へ開示したことがあるが理解してもらえなかった経験から、障害を開示することで自分の不利益になると思っている方もいる。障害非開示では配慮を受けられないため自身で工夫するしかなく、周囲の理解が得られず困っている場合は調整が難しいと感じている。

3. 手帳を所持している場合と所持していない場合の企業の受け止め方の違い

見た目では分からない障害の場合、手帳の有無に関わらず本人の努力不足と捉える企業もあれば、受け入れてできることを一緒に考えたいという企業もある。本人が企業に障害を開示する際に、うまく伝えられない場合には本人や企業の希望があれば特性や環境面について整理したことを企業へ伝えることもあり、中立的な立場でどのようにしたら本人が働きやすくなるか一緒に考えている。

手帳の有無に関わらず発達障害の診断がある対象者が在籍する企業向けに、企業の発達障害についての理解を促進する研修会があればよいと思う。

4. 発達センターについて

当センターでは主に、相談支援、就労支援、普及・啓発等の事業を行っている。就労支援は今後の働き方や、勤めている職場でのことなどの相談を受けている。また、就労に向けて必要なことを整理したり、利用できる就労支援の制度や福祉サービスの情報提供を行ったりしている。身近な地域で相談でき、安心して暮らせることを目指しており、ニーズに応じた機関へつないでいる。

発達障害という名前や言葉は広く知られるようになったが、特性の表れ方は様々で、個人の特性を理解してもらうことはまだまだ足りておらず、特性理解の支援ができる機関も少ないと感じている。今後普及・啓発を行っていく必要がある。

第3節 分析結果

1 分析方法

ヒアリング調査結果の分析は、継続的比較分析法^{7,8}を参考にして行った。各施設のヒアリング調査結果から求職活動や就労状況、手帳の取得に関連する記述を抜粋し、類似する内容を分類して、個々の記述から共通する原理・法則などを導き出す帰納的な方法でカテゴリを生成するとともに内容を端的に表すラベルを付与した。複数の要素が含まれる記述があるため、複数のラベルが付与されている記述もある。

また、生成されたカテゴリの原理・法則を基に論理的に推論する演繹的な方法でヒアリング調査結果から各カテゴリに合致する類似例や各カテゴリの対照概念である対極例を抜粋して、各カテゴリを補完していった。これらの帰納的及び演繹的分析を繰り返し、手帳を所持していない精神障害者及び発達障害者の求職活動や就労状況、手帳の取得に関連する内容を分類した。なお、本分析は16機関へのヒアリング調査後に実施したため、事例の収集を続けて新たなカテゴリが生成されなくなる理論的飽和化を確認するために追加の事例収集を行うことはできなかった。そこで、まず10機関（ハローワークA、B、C、D、新卒応援ハローワークF、地域センターG、就業・生活支援センターI、就労移行支援事業所K、サポステM、発達センターO）を対象として帰納的にカテゴリを生成し、生成されたカテゴリを基に演繹的に仮説生成して、不足する記述を10機関の結果から抜粋してカテゴリを補完した。

その後、残り6機関（ハローワークE、地域センターH、就業・生活支援センターJ、就労移行支援事業所L、サポステN、発達センターP）を分析に加えて帰納的にカテゴリを補完し、各カテゴリの関係性を踏まえて演繹的に仮説生成して、最後に不足する記述を全機関の結果から抜粋してカテゴリを補完した。

2 分析結果

(1) 分析結果の概要

継続的比較分析の結果、13のカテゴリが得られた。

これらのカテゴリには、精神障害者及び発達障害者の希望に関するカテゴリとして、手帳取得の希望に関する【手帳取得を希望する】及び【手帳取得を希望しない】、障害開示の希望に関する【障害開示を希望する】及び【障害開示を希望しない】、求人種類の希望に関する【一般求人で障害非開示の就労を希望する】、【一般求人で障害開示の就労を希望する】及び【障害者求人への就職を希望する】があった。

また、求人の選択へ影響する自己理解に関するカテゴリとして、【就労支援機関の支援を通じて自己理解を深める】及び【離転職を通じて自己理解を深める】があった。

そして、就労支援における関わり方の技法に関するカテゴリとして【対象者に寄り添った支援を行う】及び【メンタル面へ配慮する】があった。

最後に、就労支援機関の支援における留意事項に関するカテゴリとして、【手帳を所持する場合の支援のしやすさ】及び【手帳を所持していない者はサービスを受けづらい】があった。

⁷ B・G・グレイザー、A・L・ストラウス（後藤隆・大出春江・水野節夫訳）：データ対話型理論の発見、新曜社、1996。

⁸ 佐藤郁哉：質的データ分析法、新曜社、2008。

以上の継続的比較分析により帰納的分析と演繹的分析を継続する中で、生成されたカテゴリとラベルの類似・対立関係やその名称に一定の収束が見られ、新たなヒアリング事例の追加により新規カテゴリが生成されなくなったことから、理論的飽和に達したものと考えられた。

なお、これ以降で示すヒアリング結果は、本章第2節2のヒアリング対象就労支援機関及び事例に付与した番号と対応しており、事例を示す場合は事例番号として「A1」、「B2」等と記載し、事例に属さない内容は施設番号として「A」、「B」等と記載する。また、本章には、ヒアリング結果の各カテゴリに含まれる内容のうち付与したラベルを代表する例を掲載し、全体については障害者職業総合センターホームページ (<https://www.nivr.jeed.go.jp/>) に本調査研究の付録資料として掲載する。

(2) 手帳取得の希望に関するカテゴリ

ア 【手帳取得を希望する】

このカテゴリは手帳の取得を希望することに関するもので、「就労上の課題に対して配慮を得て働きたい」、「障害を開示して働きたい」、「障害者求人でも働きたい」といった就労のために手帳取得を希望することに関するラベルや、「必要になった時に使うため」、「就労以外の支援サービスを利用するため」といったサービス利用に関するラベル、「手帳を取得するメリットとデメリットを伝える」、「取得の必要性を説明する」、「手帳を使わない選択肢や、返納や更新しないこともできると伝える」、「対象者の意向を尊重する」といった対象者が主体的に選択できるような支援に関するラベル、「納得しやすいタイミングで手帳取得を提案する」といった適切な時期を見定めて取得を促すことに関するラベル、「主治医から手帳は取得できないと言われた」、「主治医へ働きかける」といった手帳取得のための調整に関するラベルを付与した。

表4-2 カテゴリ【手帳取得を希望する】に含まれるラベル

◆ラベル	ヒアリング内容の例
定義	
◆就労上の課題に対して配慮を得て働きたい 就労上の課題に対して、手帳を取得して職場の配慮を得て働くことを希望する	障害を開示した就労であっても、一般雇用で継続して働く中で、職場環境が変化し、特性について管理者や同僚に十分に引き継がれず、安定して働けなくなってしまった経験から、今後は手帳を取得した上で、障害者求人でも働くことを検討している。(事例D2)
◆障害を開示して働きたい 障害を開示して働くため手帳の取得を希望する	サポーターとこうしたらこういう結果になるという話や、失敗のリカバリー方法について話すことで、手帳を取得し、障害を開示して安心して働きたいという気持ちにつながっていった。(事例A1)
◆障害者求人でも働きたい 手帳を取得して障害者求人でも働きたい	就職の準備期間中、提出物が間に合わないことやスケジューリングがうまくいかないことで苦勞し、自身の特性をはっきりと自覚した。後に就職することになる輸送機器業界の大手企業が事務職の障害者求人を出していた。この求人を精査したところ、正社員に昇格できる可能性があることが分かりそれを本人に伝えたところ、手帳を取得して障害者雇用で就職したいという考えに変わっていった。(事例G1)
◆必要になった時に使うため 必要になった時に使えるよう手帳を取得する	本人の今後を考え手帳を持つことも選択の一つとして提案している。手帳の取得については、必要なときに使えるよう主治医と相談するとよいと伝えて、取得の手続を支援した。(事例B1)
◆就労以外の支援サービスを利用するため	本人も今後のことを考えると障害を開示して働くことや、支援制度があれば活用したい意向があり、その後に精神障害者保健福祉手帳の3級を取得してい

就労以外の支援サービスを利用するため手帳を取得する	る。(事例I1)
◆手帳を取得するメリットとデメリットを伝える 手帳を取得することと取得しないことのメリットとデメリットについて整理して伝える	3か月の訓練実施後に、手帳を取得して福祉サービスを利用することを提案したところ、本人は、最初から手帳の取得ではなく、自分の得意・不得意を客観的に知るために病院で検査を受けることを選択したため、家族に対しても訓練の様子とともにその経緯を説明し理解を求めた。手帳のメリットとデメリットを伝え、手帳のメリットとして、一般雇用では叱られることでも障害者雇用では配慮を受けられることなどがあり、生きやすくなるのではないかと助言した。家族へは手帳の取得により受けられる福祉サービスや、所得控除等で金銭的負担が減ることも伝えた。(事例M1)
◆取得の必要性を説明する 手帳を取得して障害者求人へ応募することの必要性を説明する	本人が40歳代になり、同じように障害非開示の就職を繰り返していくのか、一度家族と話し合うことを提案した。年齢や家族の病気のことも含めて、何が今後必要か本人と1、2回話したところ、両親との話合いの機会を持つことを了承した。これまでは同じ話をしても受け入れられずにいたが、機が熟していたのか、本人の腑に落ちたものがあった。両親にも専門援助窓口へ来てもらい、本人も同席の上、障害者雇用や手帳についての説明を行った。(事例C1)
◆手帳を使わない選択肢や、返納や更新しないこともできると伝える 取得しても使わない(所持することを知らせない)選択肢があること、返納や更新しないことも選べることを説明する	手帳の取得については、2年の期限があり返納できることや自分が必要と思う時だけ使うことができるものなので、「取得のデメリットは特にないのではないか。安心して働いていくためのツールだ」という話をしている。(施設C)
◆対象者の意向を尊重する 手帳を取得するかどうかの決断は対象者の意向を尊重する	障害の診断を受けた当初は、レッテルを貼られたような印象を持った、と本人は言うが、日頃の生活における困り感について次第によく話すようになっていったので、障害の受容が徐々に進んでいる印象を受けた。そして、その困り感を軽減する方策を探しているように見受けられたので、あくまで一つの選択肢として、障害を開示して働くことが困り感の軽減につながることを示し、手帳の取得を勧めてみたところ、本人の同意が得られた。(事例J1)
◆納得しやすいタイミングで手帳取得を提案する 本人が納得しやすいタイミングで手帳の取得を提案する	診断を受けた際にすぐに手帳の取得までは勧めないのが、当センターの基本的なスタンスである。一般求人での就労を希望する対象者が非常に多く、手帳の取得を強く勧めすぎると支援者と距離を取り必要が生じて支援の利用を差し控えることがあり得るためである。実際は支援中に手帳を取得する者がほとんどだが、本人が納得できるタイミングで取得できるよう、支援者側が先走って取得を勧めるべきではないと考えている。(施設G)
◆主治医から手帳は取得できないと言われた 手帳取得を希望したら主治医から手帳は取得できないと言われた	本人も手帳を取得して配慮を受けながら働くことを考えていたが、月1回通院していた主治医からは「あなたのレベルでは(手帳は)出せません」と言われ、取得できなかった。(事例B2)
◆主治医へ働きかける 手帳の取得が進むよう主治医へ連絡して調整する	主治医が手帳に該当しないと考えている場合がある。そういう場合に別の就労支援機関と連携して本人の課題を確認し、主治医に認識してもらったことで手帳の取得につながった例もあった。(施設C)

イ 【手帳取得を希望しない】

このカテゴリは手帳の取得を希望しないことに関するもので、「障害者というレッテルを貼られることを懸念する」、「障害を受容していない」、「家族から手帳取得への理解を得られない」といった障害受容に関するラベル、「手帳を所持しながら働く選択肢が知られていない」といった手帳の認知に関するラベル、「障害者雇用は賃金が低い」、「手帳を使った就労は選択肢が狭くなる」といった条件面から障害者雇用を忌避することを理由とするラベル、「手帳を所持する必要性を感じていない」、「働く上での配慮の

必要性を感じていない」といった就労において手帳を不要と考えることを理由とするラベルを付与した。

表4-3 カテゴリ【手帳取得を希望しない】に含まれるラベル

◆ラベル	ヒアリング内容の例
定義	
◆障害者というレッテルを貼られることを懸念する 手帳を持つことで障害者というレッテルを貼られることや周囲から理解を得られないことを懸念する	精神障害者は、情報提供を受けても手帳の取得に抵抗感を示す割合が高い。彼らは障害者というレッテルを貼られることや周囲から理解を得られないことを強く懸念し、「差別を受けるかもしれない」、「自分が望む方向性に就職できなくなるのではないかと」発言することもある。(施設J)
◆障害を受容していない 障害を受容しておらず手帳の取得を希望しない	病状が不安定で働けず、体調も悪い状態の自分を受け入れられずに、「手帳を取得するほど自分の障害は重くない」と話していた。(事例D1)
◆家族から手帳取得への理解を得られない 家族に手帳取得への理解がないため取得を希望しない	手帳の取得が望ましいという思いもあったが、母親や家族が障害に理解がなく、手帳を取得すると何を言われるか分からないので手帳は取得しないという意向。就業・生活支援センターへ相談に来ていることも家族には言わないでほしいとのことだった。(事例I2)
◆手帳を所持しながら働く選択肢が知られていない 手帳を所持しながら働く選択肢があることが知られていない	手帳取得の目的は、レッテルを貼ることではなく、サポート体制を利用できるようにすることだが、取得を促進するには、社会に流通している負の印象の払拭が必要だと考える。当該地域では、「手帳を取得している人は、働くことが難しい」というイメージを持っている企業が多い。その結果、障害のある人が働くには、手帳を取得して就労継続支援B型事業所を利用するか、手帳を取得せずに一般雇用を選ぶかの二者択一だと考えられがちであり、両者に対する社会的イメージには極端な差がある。そこで、障害を持ちつつ働く選択肢はほかにもあることが広く伝わってほしいと思っている。(施設L)
◆障害者雇用は賃金が低い 手帳を取得して働く障害者雇用は賃金が低い	当センターの利用者の場合、独居の方は手帳を所持している割合が高く、逆に、家族と同居し、家庭の中で父親・母親といった役割を持っている方は手帳を所持していないことが多い。父親・母親といった役割がある場合は、自身が働いて収入を得ることが家族全体の生活の維持に直結しているため、配慮を受けて働けるが給与が低く抑えられた障害者雇用よりも、配慮がなくともある程度の収入は得られる働き方を選ぶ傾向が強い。(施設J)
◆手帳を使った就労は選択肢が狭くなる 手帳を取得した働き方では就労の選択肢が狭くなる	診断を受けていたので手帳を取得する選択肢もあるという話は当初からしていたが、なんとなく怖い感じがする、嫌な感じがする、自分のやりたい仕事ができるのかと、直感的に受け付けないところがあった。(事例N1)
◆手帳を所持する必要性を感じていない 自身の障害を認識しておらず手帳を所持する必要性を感じていない	手帳への拒否感があるのではなく、うつ病の診断だけだったため、治っていくものなので手帳は必要ないという認識だった。本人は発達障害の診断が下るのであれば手帳取得を考えていた。支援者から見るとうつ病は軽度ではなく、治らないことはないかもしれないが、すぐに治る感じではなかった。申請すれば手帳を取得できたと思うが、本人は自分の状態を認識しておらず、手帳の必要性を感じていなかった。(事例K2)
◆働く上での配慮の必要性を感じていない 自身の障害を認識しておらず働く上で配慮の必要性を感じていない	本人は、それまで入退院を繰り返しつつも自力で何とか苦境を乗り切ってきたことや、専門分野で十分に通用するスキルがあること等に由来する高いプライドがあったため、手帳の必要性についての認識や、自分が無理をしがちなタイプであるという自己認識が希薄であり、当初は配慮を受けて働くことを潔しとしなかった。(事例L1)

(3) 障害開示の希望に関するカテゴリ

ア 【障害開示を希望する】

このカテゴリは就労に当たり障害開示を希望することに関するもので、「就労上の困り感を軽減する」、「配慮を得て働きたい」、「障害者求人働きたい」といった障害を開示して配慮を得て働くことに関するラベルを付与した。

表4-4 カテゴリ【障害開示を希望する】に含まれるラベル

◆ラベル 定義	ヒアリング内容の例
◆就労上の困り感を軽減する 障害非開示で働く際に感じた困り感を軽減するために障害の開示を希望する	障害の診断を受けた当初は、レッテルを貼られたような印象を持った、と本人は言うが、日頃の生活における困り感について次第によく話すようになっていったので、障害の受容が徐々に進んでいる印象を受けた。そして、その困り感を軽減する方策を探しているように見受けられたので、あくまで一つの選択肢として、障害を開示して働くことが困り感の軽減につながることを示し、手帳の取得を勧めてみたところ、本人の同意が得られた。(事例J1)
◆配慮を得て働きたい 働く上で配慮を希望するため障害を開示する	就職活動では配慮は希望するが手帳取得は嫌だという葛藤があったため、自身の診断名や苦手なことを全て開示し一般求人へ応募した。(事例K1)
◆障害者求人働きたい 障害を開示して障害者求人働きたい	入社後に正社員登用される可能性がある場合や、働く上でサポートがほしい場合は、障害を開示して障害者求人を選択する人が多いと思う。(施設I)

イ 【障害開示を希望しない】

このカテゴリは就労に当たり障害開示を希望しないことに関するもので、「障害者というレッテルを貼られることを懸念する」、「障害開示に抵抗感がある」、「家族から障害開示への理解を得られない」といった障害受容に関するラベル、「手帳がなければ障害を開示するメリットがない」、「自分の力で頑張りたい」、「既に働いており開示するメリットを感じられない」といった障害開示による就労上のメリットを感じられないことに関するラベルを付与した。

表4-5 カテゴリ【障害開示を希望しない】に含まれるラベル

◆ラベル 定義	ヒアリング内容の例
◆障害者というレッテルを貼られることを懸念する 障害者というレッテルを貼られること等を懸念して障害開示を希望しない	彼らは障害者というレッテルを貼られることや周囲から理解を得られないことを強く懸念し、「差別を受けるかもしれない」、「自分が望む方向性に就職できなくなるのではないかと」発言することもある。(略) 気分障害や神経症等で、特に高学歴の場合や職歴が充実している場合は、手帳の取得を拒んだり障害を開示せずに働くことを望む傾向が強い。(施設J)
◆障害開示に抵抗感がある 障害を開示して働くことに抵抗感がある	支援開始当初は障害受容ができておらず、「自分は他の患者たちとは違う」という思いを強く持っていた。家族は「サポートを受けるために必要なら、手帳を取得したらいいのに」と話していたが、本人は手帳の取得や福祉サービスの利用、障害を開示して働くことに対して強い抵抗感を示していた。(事例O2)
◆家族から障害開示への理解を得られない 家族に障害への理解がなく障害	手帳を取得することで親がショックを受けるのではないかと、親にとって認めがたいことではないかという思いと、スティグマや差別を受けるのではないかと、強い懸念が本人にあった。障害非開示で働くことはつらいが、それでも自

開示の就労を希望しない	分はやはり障害非開示で働き続けねばならないと思っており、専門援助部門につながったからといってすぐに障害を開示して就職するという気持ちではなかった。(事例C1)
◆手帳がなければ障害を開示するメリットがない	障害の開示については、手帳を取得していなければ開示するメリットはないと考えていた。このため、てんかんについては、後から明らかになると仕事に支障があるので開示することとしていたが、注意欠如・多動性障害については、採用されにくくなると考え非開示としていた。(事例A1)
就労に当たり手帳を取得していなければ障害を開示するメリットはないと考える	
◆自分の力で頑張りたい 自分の力で頑張りたいため障害開示を希望しない	「まずは自分の力で頑張っていきたい」、「今までの経過があるので障害があることを伝えたくない」と障害非開示で働くことを希望する方もいる。(施設I)
◆既に働いており開示するメリットを感じられない	就労継続できており、障害非開示で働き続けたいとのニーズがある場合、過去に企業へ開示したことがあるが理解してもらえなかった経験から、障害を開示することで自分の不利益になると思っている方もいる。(施設P)
障害非開示で働いており開示するメリットを感じられない	

(4) 求人種類の希望に関するカテゴリ

ア 【一般求人で障害非開示の就労を希望する】

このカテゴリは一般求人で障害非開示の就労を希望することに関するもので、「障害者への偏見や差別を懸念する」、「障害者になることに抵抗感がある」といった障害受容に関するラベル、「障害者雇用では希望する仕事に就けない」、「以前のように働きたい」といった障害を開示すると就労の幅が狭まることに関するラベル、「障害開示の必要性を感じていない」、「自分の力で頑張りたい」、「自分の障害を分かってもらおうとは思わない」といった配慮の必要性を感じていないことに関するラベル、「特性に合う一般求人を探す」といった職場開拓に関するラベル、「就労上の課題に自己対処する」、「能力が高く一般求人の仕事ができる」といった求められる能力水準に関するラベルを付与した。

表4-6 カテゴリ【一般求人で障害非開示の就労を希望する】に含まれるラベル

◆ラベル	ヒアリング内容の例
定義	
◆障害者への偏見や差別を懸念する	手帳を取得することで親がショックを受けるのではないかと、親にとって認めがたいことではないかという思いと、スティグマや差別を受けるのではないかと強い懸念が本人にあった。障害非開示で働くことはつらいが、それでも自分はやはり障害非開示で働き続けねばならないと思っており、専門援助部門につながったからといってすぐに障害を開示して就職するという気持ちではなかった。(事例C1)
障害者として偏見の目で見られたり差別を受けること等を懸念して一般求人で障害非開示の就労を希望する	
◆障害者になることに抵抗感がある	支援開始当初は障害受容ができておらず、「自分は他の患者たちとは違う」という思いを強く持っていた。家族は「サポートを受けるために必要なら、手帳を取得したらいいのに」と話していたが、本人は手帳の取得や福祉サービスの利用、障害を開示して働くことに対して強い抵抗感を示していた。(事例O2)
障害を開示して障害者になることに抵抗感があり、一般求人で障害非開示の就労を希望する	
◆障害者雇用では希望する仕事に就けない	デザイン系の専門学校に通っていたので、勉強したことを活かしたいが障害者雇用では狭まってしまうと捉えており、デザイン系の職種につながるかどうか障害者雇用への抵抗感とセットになっていた。障害者雇用による就労なら支援制度を使い、支援を受けた働き方があること、障害を開示するメリットについて最初に何回か話したが、希望する職種に就けるわけでもないのに何故そんなことをしなければならないのかと、興味がない様子だった。(事例N1)
障害者求人では希望する仕事に就けないため、一般求人で障害非開示の就労を希望する	

◆以前のように働きたい 以前のように一般求人 で障害非開示の就労を 希望する	過去に元気に働いていた時と同じく一般就労で普通に働きたい、という希望が強く、障害についての認識も乏しかったため、手帳の取得や福祉サービスの利用には、当初強い抵抗感を示していた。(事例O1)
◆障害開示の必要性を感じていない 障害を開示する必要性を感じておらず、一般求人 で障害非開示の就労を希望する	約15年程就労継続できており本人は障害開示の必要性を感じていないが、困っている部分はあり、より働きやすくするための工夫を考えたいと相談に来ている。(事例P1)
◆自分の力で頑張 って働きたい 自分の力で頑張 っていきたく と、一般求人 で障害非開示 の就労を希望 する	「まずは自分の力で頑張っていきたい」、「今までの経過があるので障害があることを伝えたくない」と障害非開示で働くことを希望する方もいる。(施設I)
◆自分の障害を分 かってもら おうとは思 わない 自身の障害を 職場の人に 分かって もらおう とは思 わない	本人は、「自己理解は深めてはいるが、職業評価の結果を人に伝えることによって、自分のことを誰かに分かってもらいたいとは思わない」と話している。そこで、「自分のことを伝える工夫をしなければ、これまでの繰り返しになる」と説明したが、こだわりが強く、まだ本人の気持ちの変化には至っていない。(事例E2)
◆特性に合う 一般求人 を探す 対象者の特性 に合う一般 求人の障 害非開示 の仕事 を探す	初回面談から2度目の面談まで3か月空いた。その間に面接を受けたがうまくいかなかったとのことのため、就労継続支援A型事業所の利用を提案したが、福祉サービス利用に対する本人の不安感を払拭できず、一般雇用を目指すことになった。 特性上、人が多い環境では勤務や休憩が難しく、また、スピードを求められる仕事(工場でのライン作業等)が得意ではなかった。一方、仕事を覚えるのに時間はかかるが、真面目で誠実な対応をするので、仕事を丁寧に教えてもらえて分からないことを質問できる環境があれば、着実に仕事をこなしながら就労継続ができるのではないかと考え、その条件に合った企業を探した。(事例E1)
◆就労上の課題 に自己対 処する 就労上の課題 に対して、何 の支援も 受けず、自 己対処により 、継続勤務 する	現在もアルバイト中の飲食店で何の支援も受けずに調理の仕事をしている。サポステ来所当初はうまくいかないことが重なり仕事のシフトを減らされて困っていたが、企業の都合でシフトに多く入れるようになり満足しているところもある。5年くらい継続勤務している慣れもあり、何とか仕事ができているのだと思う。(事例M1)
◆能力が高く 一般求人 の仕事が できる 能力が高く 一般求人 の障害非 開示で 仕事 ができる	この方は手帳の取得を検討するほどの状況ではなく、能力的にも高く、人柄も良く、見ていて安心感があった。業務能力も高く、配慮すべき事項も特でない状態であり、状態も安定していた。 この方は障害非開示で障害者の就労支援員の仕事に就いて、その後に辞めたという話は聞かない。(事例C2)

イ 【一般求人 で障害開示 の就労を 希望する】

このカテゴリは一般求人
で障害開示の就労を希望
することに関するもので、「
これまでと同程度の給
与が必要」、「職場復
帰する」、「一般求人
に希望する求人があ
った」、「求人
の選択肢の幅が
広がる」、「一
般求人
を開拓する」と
いった求人
の選択肢の幅
が広がることを
理由とするラ
ベル、「仕事の
能力が高い」と
いった求めら
れる能力水準
に関するラベル
、「合理的配慮
が得られる」と
いった配慮を
得ながら働く
ことを理由と
するラベル、「
採用になるこ
とは少ない」、「
人手不足の企
業は採用され
やすい」、「中
小零細企業
は採用され
やすい」、「一
部の職種では
採用されやす
い」、「仕事
ができるなら
採用されやす
い」、「人柄
を見て採用さ
れる」、「会
社の方針によ
る」といった
採用の可能性
に関するラベル
、「自身の障
害を認識して
いない」、「
合理的配慮の
調整が難しい
」、「環境の
変化により配
慮を受けられ
なくなる」、「
仕事の問題
には一人で
対処する必要
がある」とい
った配慮を得
て働くことへ
の課題に関す
るラベルを付
与した。

表4-7 カテゴリ【一般求人て障害開示の就労を希望する】に含まれるラベル

◆ラベル 定義	ヒアリング内容の例
◆これまでと同程度の給与が必要 これまでと同程度の給与水準を維持するため一般求人て障害開示の就労を希望する	病状が不安定で働けず、体調も悪い状態の自分を受け入れられずに、「手帳を取得するほど自分の障害は重くない」と話していた。また、生活水準を維持するため、これまでと同等の賃金が必要と考え、一般求人への就職を希望していた。応募する際には障害を開示していたが、特別の配慮は求めていなかった。(事例D1)
◆職場復帰する 一般求人て障害のため休職して、職場復帰に当たり障害を開示する	職場の直属の上司に合理的配慮を申し出た結果、これまで営業成績が良好であったことや親切な人柄で顧客も多く抱えていたことから、マネージャー職のままで進捗管理業務にサポート役をつけてもらう配慮が得られ、障害を開示して職場復帰した。配慮を受けながら働けることで、精神状態も回復し、生活の立て直しもできるようになった。現在も就労は継続している。(事例A2)
◆一般求人て希望する求人があった 障害者求人て希望する求人が無く、一般求人から選択した	介護職として働きたいという希望だったが、障害者求人ては介護の仕事はあまりなかった。一般求人ては介護の仕事は沢山あるので、ハローワークの求人部門と相談し、障害者と理解して雇用してくれる企業を探したところ、近隣に社会福祉法人の入所施設が見つかった。(略)2、3か月間はパート勤務で、その後正社員になれるということだった。(事例B1)
◆求人て選択肢の幅が広がる 求人て選択肢が増えるため一般求人へ障害を開示して応募する	精神障害者や発達障害者は、最初は職種の多さや給与面から一般雇用を希望される方が多い。障害者雇用率を意識している企業が多いので、手帳非所持て障害を開示して応募する場合は、選考はしてもらえが採用になることは少ないと思う。(施設F)
◆一般求人を開拓する 障害開示で働ける一般求人を開拓する	以前当所と関わりのあった企業が運営する就労継続支援A型事業所の施設外就労で、条件に合う一般雇用の求人を見つけることができ、採用された。工場の敷地内に点在する約30~40か所のトイレを自転車て移動しながら清掃する業務で、週4日、1日6時間勤務からスタートした。昼休憩のほか自分のペースで10分程度の小休憩も取れるうえ、休憩場所も個室等から自由に選んで使用できる環境だった。(事例E1)
◆仕事の能力が高い 仕事の能力が高く一般求人て仕事ができる	発達障害の特性(こだわりの強さ、被害的な捉え方)があったが、業務を処理する能力は高かった。過去に営業や事務職の経験があったが、栄養士の資格取得を目指していた経緯から、食堂の洗い場や調理補助の業務を希望した。手帳は取得せず、通院や訪問看護の利用のため、週3日間、3~4時間での一般求人ての勤務を希望していた。本人の希望する求人てを確保するため、粘り強く職場開拓を行った。(事例D2)
◆合理的配慮が得られる 合理的配慮を得るため一般求人へ障害を開示して応募する	現在はマンション清掃の企業にパートで働いている。入職時点で企業へ同行した。勤務時間の配慮があり週2日勤務から始めている。(略)本人から必要な配慮を伝え、企業もできる配慮をしている様子。勤務時間の配慮以外では、ペアで仕事をするにつらさを感じたタイミングで、一人で徒歩にて回れる範囲の業務に変更になった。それまでは車の免許がないため他の人とペアで清掃場所を回っていた。就職後は定期面談時に訪問して同席している。面談の相手はだいたい社長だが、本人自身では伝えづらいことを伝えている。(事例K2)
◆採用になることは少ない 一般求人へ障害開示で応募した場合、採用になることは少ないと感じている	精神障害者や発達障害者は、最初は職種の多さや給与面から一般雇用を希望される方が多い。障害者雇用率を意識している企業が多いので、手帳非所持て障害を開示して応募する場合は、選考はしてもらえが採用になることは少ないと思う。人手不足や中小零細企業で人材を確保できない場合に、手帳の有無に関係なく雇用される場合や、技術者として実績があれば障害に関係なく受け入れられることはあると思う。しかし、新卒者は実績がないので採用に結び付くのは難しく、入社までに手帳取得が求められる。人手不足の介護業界でも、手帳非所持てて症状があり、入社前に入院していたことを伝えたところ、企業が採用に難色を示した例を聞いたことがある。(施設F)
◆人手不足の企業は採用されやすい	人手不足の企業が多く、手帳の有無というよりも、この仕事をしてほしいというのが先にあり、その仕事ができるのであれば、手帳は所持していても所持し

人手不足の企業は、仕事ができれば手帳の所持に関係なく採用される可能性がある	ていなくてもあまり変わらない。仕事のパフォーマンスが6～7割であっても、一緒に働けるかどうかが大事。現場レベルでは、障害者雇用率や障害よりも人柄を見ている印象である。(施設A)
◆中小零細企業は採用されやすい	大手企業は助成金よりも障害者雇用率の算定を求めており、手帳の有無を気にする。しかし、中小企業の場合は手帳を求めないこともある。経営者によっても様々だが、人手不足の企業なら手帳の有無に関係なく採用することもある。障害者雇用0人企業は手帳所持者を求める傾向がある。(施設B)
◆一部の職種では採用されやすい	精神障害や発達障害と接客サービス業との相性はあまり良くないと感じており、手帳を所持していない場合での採用のハードルは高い。農業などの第一次産業や製造業などの黙々と働く第二次産業での採用が現実的だと考える。(施設M)
◆仕事ができるなら採用されやすい	本人自ら面接場面で障害の開示を行い自分に合う職場を探し当てた。古いプログラミング言語しか使えないがニーズはあり、必要なことは勉強して補っている。特段の支援はないが就労継続している。(事例B2)
◆人柄を見て採用される	人手不足の企業が多く、手帳の有無というよりも、この仕事をしてほしいというのが先にあり、その仕事のできるのであれば、手帳は所持していても所持していなくてもあまり変わらない。仕事のパフォーマンスが6～7割であっても、一緒に働けるかどうかが大事。現場レベルでは、障害者雇用率や障害よりも人柄を見ている印象である。(施設A)
◆会社の方針による	障害を開示しても手帳を所持していないと面接で採用されないこともあるが、多様な特性を理解し手帳を取得していない方を雇う企業もある。結局は企業側の理解次第だと思う。(施設M)
◆自身の障害を認識していない	病状が不安定で働けず、体調も悪い状態の自分を受け入れられずに、「手帳を取得するほど自分の障害は重くない」と話していた。また、生活水準を維持するため、これまでと同等の賃金が必要と考え、一般求人への就職を希望していた。応募する際には障害を開示していたが、特別の配慮は求めていなかった。本人は経験や実績があり能力は高いが、自身の障害の状況を十分に理解できておらず、一般求人へ障害を開示して就職するものの「特別の配慮は不要」という認識で、病状が不安定で短期間での離転職を繰り返していた。(事例D1)
◆合理的配慮の調整が難しい	入職の時点では、どこまで企業に合理的配慮の提供を求めるべきか悩む。後々必ず課題が生じるとは限らないので、支援者が前に出すぎて、本人が提供を希望する配慮のさじ加減を逸脱しないよう、気をつけている。手帳を所持している方が支援者は介入しやすく、本人の権利を守りやすい。就労定着支援における企業訪問の際に合理的配慮の提供状況を確認すると、曖昧な状況で(=障害を開示するが手帳を所持していないで)採用された人に対しては、企業側からの配慮等も曖昧になっている事例がよく見られる。例えば、採用時には障害への理解を示してくれた企業でも、採用後、実際に困難が生じると、配慮の提供への理解を得るのが難しくなることもある。障害者雇用促進法上は、手帳を所持していなくても合理的配慮提供義務の対象だが、実際のところ手帳を所持していないと職場からの理解は得にくい、と強く感じる。(施設J)
◆環境の変化により配慮を受けられなくなる	老人保健施設内の給食配食事業所で、希望どおりの勤務条件での求人があったため、応募することとした。面接は本人一人で行ったが、面接後に本人経由で事業所の管理者から依頼があり、サポーターが職場を訪問し、本人の特性や配慮事項を事業所に伝えた。
◆一般求人へ障害を開示して就職して、最初のうちは配慮を受けられなくなる	

れていたが、職場の環境が変化する中で配慮を受けられなくなる	職場でも徐々に頼られる存在となり、約5年間勤務を継続した。その間、上司が休職したり、ベテランのパートが辞めたりと同僚の入れ替わりがあり、職場の中で頼れる人がいなくなった。逆に、本人に対して周囲の職員が頼ってきたり、新しい職員が今までと違うやり方を始めたりして、混乱が生じた。頑張りすぎて疲弊したときに、ちょうど上司が自身の体調不良や家族のことで仕事を休むことが多くなっており、困っていることを相談できず、体調を崩して休職した。その後、さらに体調が悪化し、復職できず退職に至った。(事例D2)
◆仕事の問題には一人で対処する必要がある 自己対処して仕事に影響がないようできるかが課題となる	手帳非所持で障害開示の就労を本人が希望する場合、自己対処して特性がカバーできるか、仕事に影響がないようにできるかがポイントになる。(施設F)

ウ 【障害者求人への就職を希望する】

このカテゴリは障害者求人への就労を希望することに関するもので、「合理的配慮を得て働く」、「継続して働ける」といった配慮を得て働くことに関するラベル、「対象者の求める条件に合致する」、「正社員として働ける」といった就労ニーズとの合致に関するラベル、「対象者の希望や意向とのマッチングを調整する」、「就労移行支援事業を利用する」、「就労後も継続した支援を実施する」といった支援方法に関するラベル、「継続的に合理的配慮を得て働く」、「障害者雇用率にカウントされる」といった求人種類の特徴に関するラベル、「障害により苦労した経験がある」、「障害者雇用の働き方を知らない」、「配慮を受けた働き方が必要な人へ情報提供する」といった対象者の状況に合わせた障害者求人の提案に関するラベル、「障害者雇用や手帳について説明する」、「選択肢のひとつとして無理に勧めない」といった障害者求人の提案方法に関するラベルを付与した。

表4-8 カテゴリ【障害者求人への就職を希望する】に含まれるラベル

◆ラベル	ヒアリング内容の例
◆合理的配慮を得て働く 障害者求人へ就職して合理的配慮を得て働く	手帳を取得し、現在は障害者求人の看護補助業務で就労している。指示系統の統一や、仕事を一つ一つ指示するなどの配慮のほか、半年くらいかけて新たな仕事の切り出しを行ってもらっている。(事例A1)
◆継続して働ける 障害者求人では長期的に継続して働ける	短期アルバイト実施後に、アルバイトで経験した単純作業のような仕事で長期的に安定して働ける求人は一般求人だとあまりなく、対人不安もあるので障害を開示して働く方がよいのではないかと、手帳を取得すると簡単な事務の仕事でも長期の契約社員の求人もあるという話をした。短期アルバイトで経験したような職種であればやってもよいかという話を面談でするようになり、アルバイト終了から1か月くらいで手帳を申請した。(事例N1)
◆対象者の求める条件に合致する 対象者の求める条件に合致した求人へ就職する	手帳の再取得後、障害者雇用で高齢者施設における洗車の仕事に就くことができた。本人の体力、特性、車やバイクが好きだという興味・関心に見合った仕事であり、洗車をして「ありがとう」と言われることにやりがいを感じているという。勤務形態は午前中のみパート勤務だが、年齢的に正社員での採用はハードルが高いことや、入院により職務経歴がリセットされていることもあって、このような働き方を提案した。その結果、本人は無理なく働けており、企業側も障害者雇用率に0.5ポイント分の加算が可能となった。(事例L1)
◆正社員として働ける 障害者求人として正社員として働ける	就職の準備期間中、提出物が間に合わないことやスケジューリングがうまくいかないことで苦労し、自身の特性をはっきりと自覚した。後に就職することになる輸送機器業界の大手企業が事務職の障害者求人を出していた。この求人を見つけたところ、正社員に昇格できる可能性があることが分かりそれを本人に

	<p>伝えたところ、手帳を取得して障害者雇用で就職したいという考えに変わっていった。(事例G1)</p>
<p>◆対象者の希望や意向とのマッチングを調整する</p>	<p>就職の準備期間中、提出物が間に合わないことやスケジューリングがうまくいかないことで苦労し、自身の特性をはっきりと自覚した。後に就職することになる輸送機器業界の大手企業が事務職の障害者求人を出していた。この求人を見つけたところ、正社員に昇格できる可能性があることが分かりそれを本人に伝えたところ、手帳を取得して障害者雇用で就職したいという考えに変わっていった。</p>
<p>対象者の希望や意向にマッチングする障害者求人を探して紹介する</p>	<p>方向転換できた理由は、本人の希望する正社員への移行が見通せる求人を実際に提示できたことが大きい。どんな企業かは分からないが、まずは障害者雇用で無理せず働き始めてみようという提案であったなら、うまくいかなかったかもしれない。紹介された求人が名の通った企業のものであったことも影響したと思う。家族も、本人が無理せずに元気にやっていけるのなら、と本人と同じ頃に手帳の取得への理解を示すようになった。(事例G1)</p>
<p>◆就労移行支援事業を利用する</p>	<p>自分の言葉で伝えることが苦手で、履歴書を書いたり面接で答えるのにも時間がかかった。事務職の障害者求人へ提出する自身の特性や必要な配慮を記載するシートの作成にも苦労し、書類選考で不採用となった。その経験から、自分のことが分かっていないこと、説明や表現が苦手であることに気づき、自分のことを理解した上で障害者雇用で働くために就労移行支援事業所を利用することになった。(事例I1)</p>
<p>障害者求人へ応募するため、就労移行支援事業所を利用して訓練する</p>	<p>採用後、企業が在籍型ジョブコーチが毎日やり取りをしたことが、本人の職場定着にとって最も効果的であった。定期面談以外にもチャット等で毎日フォローを行い、場合によっては本人の許可を取り上司にも状況を伝えて問題を共有したうえで、支援を進めてくれた。本人も何かあったらすぐに企業に在籍型ジョブコーチや直属の上司へ相談するようになった。</p>
<p>障害者求人へ就労後に継続して支援を実施する</p>	<p>1、2か月に1回くらいの頻度で定期的に振り返りのケース会議を、ハローワーク・地域センター・企業が在籍型ジョブコーチ・本人の4者で行い、本人をフォローした。自分の状況をよく分かっている支援者が集まり、職場での状況を本人から直接聞く定期的な会議の存在は、本人にとって大きな支えだったと思われる。就労状況の安定後ケース会議の頻度は減ったが、本人からの希望に応じて開催することもあり、何かあったら一緒に考える体制は維持していた。(事例G1)</p>
<p>◆継続的に合理的配慮を得て働く</p>	<p>手帳を取得して障害者求人として就職した場合、継続的に配慮を受けて働くことができるが、手帳を取得せず一般求人へ障害を開示して就職した場合、最初は配慮を受けていたとしても、管理者や同僚など人の入れ替わりなどにより、配慮が必要なことについて職場内で十分に引き継がれず、配慮を受けられない環境になってしまうことがある。(施設D)</p>
<p>障害者求人へ就職して継続的に合理的配慮を得て働く</p>	<p>手帳の再取得後、障害者雇用で高齢者施設における洗車の仕事に就くことができた。本人の体力、特性、車やバイクが好きだという興味・関心に見合った仕事であり、洗車をして「ありがとう」と言われることにやりがいを感じているという。勤務形態は午前中みのパート勤務だが、年齢的に正社員での採用はハードルが高いことや、入院により職務経歴がリセットされていることもあって、このような働き方を提案した。その結果、本人は無理なく働けており、企業側も障害者雇用率に0.5ポイント分の加算が可能となった。(事例L1)</p>
<p>◆障害者雇用率にカウントされる</p>	<p>注意欠如・多動性障害の特性が強いため過活動状態になりやすく、自分の特性をまだ十分に理解しきれていない様子のため、一つずつステップを踏むために職業準備支援の利用を勧めるなど、様々な提案をした。能力が高く、実務的には一般求人でも対応できると思われたため、最初から障害者雇用を勧めたわけではない。</p>
<p>障害者求人へ就職して継続的に合理的配慮を得て働く</p>	<p>就職の準備期間中、提出物が間に合わないことやスケジューリングがうまくいかないことで苦労し、自身の特性をはっきりと自覚した。後に就職することになる輸送機器業界の大手企業が事務職の障害者求人を出していた。この求人を見つけたところ、正社員に昇格できる可能性があることが分かりそれを本人に</p>

	伝えたところ、手帳を取得して障害者雇用で就職したいという考えに変わっていった。(事例G1)
◆障害者雇用の働き方を知らない	それまで本人は、障害があっても支援や配慮を得て働けると知る機会がなかったようなので、福祉サービスに関する情報提供を行い、障害者雇用という選択肢を提示したことに対して、同意を得るまでには時間を要したが、「手帳が必要であれば、再取得して使いたい」という気持ちへと変化していった。(事例L1)
障害を開示して配慮を受けながら障害者求人として働くという、障害者雇用の働き方を知る機会これまでになかった	
◆配慮を受けた働き方が必要な人へ情報提供する	支援者の見立てでは配慮を受けて働くことが望ましいように思われたため、手帳取得の必要性を本人や家族へ伝えたが、取得したくないという意思は変わらなかった。配慮を受けて障害者求人に応募して働くことを提案したが、最終的に本人の意思を尊重し一般雇用へ向けて取り組むことに切り替えた。職場における配慮の必要性は本人も感じていたが、障害者求人への応募には手帳が必要という大きな壁があった。(事例K1)
障害を開示して配慮を受けて働くことが必要と見立てて障害者求人について情報提供する	
◆障害者雇用や手帳について説明する	これまでは同じ話をしても受け入れられずにいたが、機が熟していたのか、本人の腑に落ちたものがあった。両親にも専門援助窓口へ来てもらい、本人も同席の上、障害者雇用や手帳についての説明を行った。(事例C1)
障害者雇用や手帳制度について説明する	
◆選択肢のひとつとして無理に勧めない	困り感を軽減する方策を探しているように見受けられたので、あくまで一つの選択肢として、障害を開示して働くことが困り感の軽減につながることを示し、手帳の取得を勧めたところ、本人の同意が得られた。説明の際には、最初から手帳の取得や障害の開示を勧めることは避け、「働く上で配慮を得やすい働き方（障害の開示）と、配慮が得にくい働き方（障害の非開示）がある」と一般化して示した。そして、「手帳の取得は目的ではなく、配慮を受けるために必要な手段である」と伝えるようにした。(事例J1)
障害者求人は選択肢のひとつとして提案し、無理に勧めない	

(5) 自己理解に関するカテゴリ

ア 【就労支援機関の支援を通じて自己理解を深める】

このカテゴリは希望の選択の前提となる自己理解を深める就労支援機関の支援に関するもので、「テストや訓練の受講を促す」、「特性を一緒に整理する」、「経験を通して自己理解を深める」といった支援方法に関するラベル、「長年にわたる自己認識や仕事に対する考え方を考えることは容易ではない」といった自己理解の課題に関するラベルを付与した。

表4-9 カテゴリ【就労支援機関の支援を通じて自己理解を深める】に含まれるラベル

◆ラベル	ヒアリング内容の例
定義	
◆テストや訓練の受講を促す	「自分の状態管理シート」という状態を可視化するシートを使い、思考、認知、身体反応を項目にしてチェックすることで自身の状態を知る訓練を実施した。支援を通じ少しだけ気付きが得られたが、環境が変わると不安になる要因が分からなくなることがあった。(事例K2)
自身の障害を理解するため、テストや訓練の受講を促す	
◆特性を一緒に整理する	特性の整理にはアンケートやワークシートを使った聞き取りのほか、実際の作業から行動観察を行い、どう考えて行動したかを一緒に振り返った。苦手なことを振り返るのをつらく感じてしまう方もいるため、事前にきちんと説明したうえで実施している。本人は職場で質問された内容に対して、とっさに考えをまとめて返答するのが難しいという困りごとがあったため、特性と環境との相互作用でどのように仕事の困りごとが起きているのか一緒に整理した。(事例P1)
対象者の特性を一緒に整理した	
◆経験を通して自己理解を深め	自身の障害に対する自己理解が伴っておらず、障害者雇用に向けてワークサン

る	プル幕張版を使いアセスメントを実施した。言われたことに対してはしっかり動けるが、本人からの発信が少なく、困っていることはあるが、何に困っているかの説明ができなかった。 自分の言葉で伝えることが苦手で、履歴書を書いたり面接で答えるのにも時間がかかった。事務職の障害者求人へ提出する自身の特性や必要な配慮を記載するシートの作成にも苦勞し、書類選考で不採用となった。その経験から、自分のことが分かっていないこと、説明や表現が苦手であることに気付き、自分のことを理解した上で障害者雇用で働くために就労移行支援事業所を利用することになった。(事例I1)
経験を通して自己の障害に関する理解を深める	
◆長年にわたる自己認識や仕事に対する考え方を考えることは容易ではない	これまでの生活水準を維持するために、一般求人の正社員を希望していたが、現在本人が置かれている状況と働く上での価値観を確認しながら支援を進めた。本人が自身の障害状況についての理解を深めていく必要があったが、自己認識や仕事に対する考え方を考えることは容易でなく、サポーターからの様々な助言も簡単には受け入れられなかった。実際に就職してうまくいかない経験を重ねる中で、現在の働き方では難しいことを徐々に実感として理解するようになっていった。その過程で、サポーターは本人に寄り添い、うまくいかない経験を共に受け止め、伴走的な支援を行った。(事例D1)
自己理解を促進しようと支援しても、長年にわたり形成された自己認識や仕事に対する考え方を考えていくことは容易ではない	

イ 【離転職を通じて自己理解を深める】

このカテゴリは離転職を通じて自己理解を深めることに関するもので、「一般求人で離転職を繰り返す」といった失敗経験を重ねることに関するラベル、「離転職する中で自身の特性を認識する」、「自身に必要な配慮を自覚する」といった失敗から自己理解を深めることに関するラベル、「仕事が自分に合わない」、「職場環境が変化して仕事の負荷が高くなる」といった職場環境とのミスマッチに関するラベル、「職場の配慮が得られない」といった配慮の不足に関するラベル、「生活面が乱れる」といった就労外の要因に関するラベルを付与した。

表4-10 カテゴリ【離転職を通じて自己理解を深める】に含まれるラベル

◆ラベル	ヒアリング内容の例
定義	
◆一般求人で離転職を繰り返す 一般求人で離転職を繰り返す中で自己理解を深める	これまでもコミュニケーション上の困りごとが多いことや自身のステップアップ等の理由で数回転職をしているが、うまくいかなかった様子であった。来所時はIT関係の正社員で勤務しており、数か月後に休職した。(事例P2)
◆離転職する中で自身の特性を認識する 離転職する中で様々な経験を通して自身の特性について認識する	一般求人への応募による離転職を経験し、不安が強くなった中で、本人から一つ一つの業務には対応できるが途中で話しかけられると業務の手順の忘れ、どこまで行っていたかの忘れが生じる、優先順位を間違えて度々指摘を受けることが人間関係の悪化につながっていたことを改めて認識したといった発言が出るようになった。また、自分の努力ではカバーできない、メンタルが持たないといった発言も出るようになった。(事例A1)
◆自身に必要な配慮を自覚する 就労を通じて自身の特性に合致した配慮を自覚する	清掃でto-doリストのメモを渡されたときにやりやすかったこと、レジの仕事で写真や視覚的なマニュアルがあるとよいと思ったという発言があり、メモやイラスト入りのマニュアルがあると情報が入りやすいという認識はあった。(事例F1)
◆仕事が自分に合わない 自分に合わない職場のため離職する	手帳が取得できなかったという経緯もあり一般求人へ障害非開示で紹介状を出した。本人からは、強い口調は嫌なこと、ゆっくり教えてほしい等の希望があった。面接では「通院して薬を飲んでる」と本人から障害を開示していくつかの企業に採用されたが、少し働いてみて合わないと思うと辞めることを繰り返した。(事例B2)

◆職場環境が変化して仕事の負荷が高くなる	職場でも徐々に頼られる存在となり、約5年間勤務を継続した。その間、上司が休職したり、ベテランのパートが辞めたりと同僚の入れ替わりがあり、職場の中で頼れる人がいなくなった。逆に、本人に対して周囲の職員が頼ってきたり、新しい職員が今までと違うやり方を始めたりして、混乱が生じた。頑張りすぎて疲弊したときに、ちょうど上司が自身の体調不良や家族のことで仕事を休むことが多くなっており、困っていることを相談できず、体調を崩して休職した。その後、さらに体調が悪化し、復職できず退職に至った。(事例D2)
職場環境の変化により仕事の負荷が高くなり離職する	
◆職場の配慮が得られない	支援者から見ると職場における配慮が必要と感じられたが配慮事項を伝えている様子はなく、とにかく本人が頑張っているという状況だった。本人は電話対応が苦手でコミュニケーション上の配慮がほしかったが、一般求人のため電話対応を避けることが難しかった。障害を開示して就労しているが、就労移行支援事業所との接点がなく、企業側の考えを聞いたことはない。仕事はマニュアルを見ながら教えてもらっていて、聞いている分には企業が困っているという感じではなさそうだったが、1年弱で退職した。正確には分からないが、配慮を受けられない状況で働くことは大変だったようだ。(事例K1)
職場の配慮を得られず、仕事の継続が困難になり離職する	
◆生活面が乱れる	手帳の取得後、障害を開示して契約社員として就職した。業務上の配慮は、電話対応の免除、限定的な事務作業を割り振ってもらったこと等であった。主な担当業務は、パソコンを使ったデータ入力と照合作業で、業務の遂行自体には全く問題は生じなかった。 しかし、徐々に遅刻や欠勤が増え、その理由を正直に「昨日飲み過ぎたから」と申告するので、私生活におけるアルコールの過剰摂取が勤怠に影響していることが表面化し、最終的には離職に至った。周囲は本人に対して優しく丁寧に接していたが、気遣いが過度となり、飲酒による遅刻や欠勤に対しても、強くとがめることができない雰囲気が醸成されてしまった。(事例J1)
生活面が乱れて離職する	

(6) 就労支援における関わり方の技法に関するカテゴリ

ア 【対象者に寄り添った支援を行う】

このカテゴリは就労支援に当たり対象者に寄り添った支援を行うことに関するもので、「共感的理解をする」、「対象者の希望や意志を尊重して支援する」、「対象者の気付きを待つ」、「継続して関係を維持する」といった対象者を中心にした支援に関するラベルを付与した。

表4-11 カテゴリ【対象者に寄り添った支援を行う】に含まれるラベル

◆ラベル 定義	ヒアリング内容の例
◆共感的理解をする 共感的に対象者を理解し相談対応する中で支援を進める	まずは本人のつらさに共感して話を聞いた。母親が他界し兄弟も疎遠で、天涯孤独で孤独感が強かった。特別養護老人ホームで働いていたときは上司が相談相手だった。キーパーソンは母親だったと思われる。しばらくはサポーターがキーパーソンとして一緒に考えていきましょうと伝え相談に対応した。(事例B1)
◆対象者の希望や意志を尊重して支援する 対象者の就労の意志を尊重して、希望に沿った求人の就労を支援する	来所当初は、学校で勉強していることもありより専門的なデザインの仕事がやりたいと、それ以外の職種には、興味を示さなかった。本当は単に仕事のことがよく分からず、勉強したことでないと不安だったのではないかと今は感じる。家族からも何かするように言われ、アルバイトをしなければというプレッシャーをかけられていた。最初から障害開示の就労にこだわって支援していたら進まなかったと思う。本人の困り感に合わせて支援をし、挑戦した後の相談で伴走して、うまくいかなかった際には方針転換したり、一度撤退したりできる体制を整えておくことが大事だと思う。(事例N1)
◆対象者の気付きを待つ 対象者が気付きを得るまで支援	発達障害の診断を受けるための医療機関を受診することも促しているが、未受診のままである。就業・生活支援センターの支援も希望しておらず、現在、本

を継続しながら待つ	人が希望するのはハローワークのサポーターとの定期的な面談のみのため、その機会に障害を受容できるような取組を続けている。本人は今も障害を受容できていないが、変わるタイミングがどこかにあると信じて、それを待つのも支援だと考えている。(事例E 2)
◆継続して関係を維持する	前に物事を進めるには時間や後押しが必要なタイプだったので、「大きな一歩ではなく、小さな一歩を」と話し、スモールステップの実践を勧めた。
対象者の気付きが得られるまで関係を維持して支援を継続する	明確な手応えがあるわけではないが、今も2週間に1度は本人からの連絡がある。何気ない家族の話や困りごとに関する話をする中で、時には本人が泣きながら過去を振り返って語ることもある。相談の成果としては平行線が続いているが、「こうした方がいいよ」とアドバイスするような形で指導的に関わるとすぐに関係が途絶えてしまいそうなので、本人の気付きが少しでも良い方向に向かうよう、割合としては9割くらい話を聞き、1割程度こちらが答えるような形の面談を繰り返している。 いまだ本人の人生を大きく動かすまでには至っていないが、寄り添うことはできていると思う。それによって少しずつ、本人自身が人生を変えていければいいと考えている。(事例J 1)

イ 【メンタル面へ配慮する】

このカテゴリは就労支援に当たりメンタル面へ配慮することに関するもので、「安心できるような関わりをする」といった不安の軽減に関するラベル、「傾聴や共感的理解を示して関係構築する」、「対象者の希望や思いを尊重する」といった対象者に寄り添った支援に関するラベル、「把握しやすいよう状況を可視化する」といった支援技法に関するラベルを付与した。

表4-12 カテゴリ【メンタル面へ配慮する】に含まれるラベル

◆ラベル	ヒアリング内容の例
定義	
◆安心できるような関わりをする	相談はエントリーシートの添削が中心。エントリーシートはしっかり書けていた。就職活動のスタートをなかなか切れず周囲と比較して焦りが見えたが、面接を受ける不安が強く、練習ばかりで実際の面接は受けられなかった。不安の軽減には模擬面接を活用した。注意欠如・多動性障害の診断が出てから落ち込みが激しくなり相談に来ると普通になりたいと泣いてしまうことがあった。本人を安心させるための声掛けを意識的に行い、話を聞いた。(事例F 2)
不安のある対象者に対して、不安を軽減し安心できるような関わりをする	
◆傾聴や共感的理解を示して関係構築する	支援開始当初は本人の話聞くことに徹し、「長いこと人生に悩んでいた」、「挫折に寄り添ってくれる人を求めている」という話になったタイミングで、ともにいろいろな経験を積もう、と話した前に物事を進めるには時間や後押しが必要なタイプだったので、「大きな一歩ではなく、小さな一歩を」と話し、スモールステップの実践を勧めた。例えば生活リズムの乱れを見直していくことについても、すぐには提案せず、ある程度関係性が構築できて本人のニーズが見いだせるまで待ってから、就労訓練施設の利用について提案した。
相談対応に当たり、傾聴や共感的理解を示して関係を構築したり維持する	明確な手応えがあるわけではないが、今も2週間に1度は本人からの連絡がある。何気ない家族の話や困りごとに関する話をする中で、時には本人が泣きながら過去を振り返って語ることもある。相談の成果としては平行線が続いているが、「こうした方がいいよ」とアドバイスするような形で指導的に関わるとすぐに関係が途絶えてしまいそうなので、本人の気付きが少しでも良い方向に向かうよう、割合としては9割くらい話を聞き、1割程度こちらが答えるような形の面談を繰り返している。 いまだ本人の人生を大きく動かすまでには至っていないが、寄り添うことはできていると思う。それによって少しずつ、本人自身が人生を変えていければいいと考えている。(事例J 1)

◆対象者の希望や思いを尊重する	本人は体調が不安定で連絡が取れなくなることがあった。また、希望する業務が頻繁に変わったため、そのたびに求人を探して情報提供したが、直前になって辞退することが繰り返され支援が難しかった。業務を経験した上で難しさを感じないと理解が深まらず、相談のみでは業務に関するイメージを持ちづらかった。しかし、本人の思いや希望を基に就職活動を進めるしかなかったところがある。(事例F1)
対象者の希望や思いを尊重して支援する	
◆把握しやすいよう状況を可視化する	先の見通しが持てないと不安になりやすく、心配なことはすぐに確認したくなるという特性があったので、目標やその達成度を可視化し、常に確認できるようにして支援者との間で共有した。その際、フローチャートの作成、マッピング、ナビゲーションブックの作成等を行った。(事例O1)
対象者が把握しやすくなるよう状況を可視化して整理する	

(7) 就労支援機関の支援における留意事項に関するカテゴリ

ア 【手帳を所持する場合の支援のしやすさ】

このカテゴリは手帳を所持する場合の支援のしやすさに関するもので、「仕事の選択肢が広がる」、「合理的配慮を調整できる」、「障害者雇用率や助成金の対象になる」といった就労支援に関するラベル、「企業へ支援に入りやすい」、「主治医と連携しやすい」、「福祉サービスや支援機関を利用できる」、「自己理解が深まっている」といった支援の調整に関するラベルを付与した。

表4-13 カテゴリ【手帳を所持する場合の支援のしやすさ】に含まれるラベル

◆ラベル 定義	ヒアリング内容の例
◆仕事の選択肢が広がる 手帳を所持すると障害者求人へ応募できるようになり、仕事の選択肢が広がる	来所される方は働きたい気持ちがある方がほとんどなので、手帳を取得すると機会が増えるという意味では障害者求人も選択できることが一番大きい。就労経験がない方が倍率の高い事務職に就くのは難しいが、障害者求人では事務補助の仕事が多いためチャンスが増え、大企業などで安定した雇用形態で勤め続けられる可能性が高まることもメリットだと思う。障害非開示だと短期離職を繰り返してしまう場合があるが、障害開示だと長期で働ける可能性が上がる。(施設N)
◆合理的配慮を調整できる 手帳を所持する場合には合理的配慮を調整できる	手帳の有無は企業にとってどこまで配慮できるかというところに関わっており、あれば配慮を受けやすくなるという印象がある。(施設H)
◆障害者雇用率や助成金の対象になる 手帳を所持する場合に障害者雇用率への算定や助成金が得られるなど企業が優遇される措置がある	手帳を所持している場合は企業が優遇される措置があるため、障害者を雇うことにメリットがあると企業に理解してもらえるが、手帳を所持していない場合は本人の能力の問題として判断をされてしまいがちになる。(施設M)
◆企業へ支援に入りやすい 手帳を所持する場合に、企業へ配慮を働きかけるなど支援に入りやすい	手帳を所持していなくても、障害を開示している場合には企業から配慮を受けられるはずだが、手帳を所持していない中で、企業へ配慮を働きかけることが難しい場合もある。(施設C)
◆主治医と連携しやすい 手帳を所持していると主治医と連携を取りやすい	手帳を所持していれば主治医との連携は取りやすいが、所持していない場合、医師へのアプローチがしづらいため、当事業所における支援のスタート地点が、手帳を所持している者とは異なる。(施設L)
◆福祉サービスや支援機関を利用できる 手帳を所持する場合は利用できる福祉サービスや支援機関が多い	手帳があれば福祉サービスを利用しやすいが、手帳がないと利用しづらいこともある。(略) 手帳を所持する場合は支援できる機関が多く、手帳を取得した後は他機関に任せることもある。(施設M)

◆自己理解が深まっている 障害者手帳を取得する過程で自分自身に向き合い自己理解が深まっている	明確な根拠はないが、手帳を所持する人は、取得の手續の過程で自分自身に向き合う機会が増えるので、手帳を所持していない人に比べ、自己理解が深まる傾向がある。(施設G)
---	---

イ 【手帳を所持していない者はサービスを受けづらい】

このカテゴリは手帳を所持していない者はサービスを受けづらいことに関するもので、「福祉サービスや障害者雇用の情報を知る機会がない」といった対象者の理解に関するラベル、「支援機関や支援制度の情報を知らない」、「利用できる支援機関がない又は少ない」といったサービスへのアクセスに関するラベルを付与した。

表4-14 カテゴリ【手帳を所持していない者はサービスを受けづらい】に含まれるラベル

◆ラベル 定義	ヒアリング内容の例
◆福祉サービスや障害者雇用の情報を知る機会がない これまで福祉サービスや障害者雇用の情報に接する機会がない	ハローワークには、精神疾患で仕事を辞めて失業給付を受けにくる方が沢山いる。今まで支援を受けることは無関係に生きており、精神疾患にかかったからといって、福祉サービスにつながるという発想はなく、治療して治ったら仕事へ復帰すると思っている方が大半である。こうした方々へも早い時期から福祉サービスがあることや障害を開示して働くこと、就労支援機関を利用することのメリットなどについて伝えていくことが重要と考えている。(施設C)
◆支援機関や支援制度の情報を知らない 障害者手帳を所持していない場合に、相談できる機関や利用できる制度等の情報が知られていない	手帳を所持していない障害者は、困難に直面してもどこへ相談していいかわからずにいる。近隣に就業・生活支援センターがある地域もあれば、身近に相談機関がなく相談窓口の所在が分かりにくい地域もある。加えて、本人に障害の自覚がなければ、困りごとがあってもどこに相談すればいいのかわかりにくい本人には判断できない。(施設E)
◆利用できる支援機関がない又は少ない 手帳を所持していない場合に利用できる社会資源が少ない	診断を受けていないグレーゾーンの対象者を多く支援する中でもどかしく感じるのは、診断を受けたり手帳を取得したりしないと利用できない社会資源が多いことである。診断や手帳の有無を条件とせずに活用できる資源がもっと増えるといいと感じる。(施設O)

第4節 考察

1 各カテゴリについて

(1) 手帳取得の希望に関するカテゴリについて

障害者手帳を所持していない精神障害者及び発達障害者の手帳取得の希望に関して、【手帳取得を希望する】場合と【手帳取得を希望しない】場合があった。

【手帳取得を希望する】理由には、「就労上の課題に対して配慮を得て働きたい」、「障害を開示して働きたい」、「障害者求人でも働きたい」といった、就労のために手帳取得を希望することに関するラベルがあった。障害の開示や配慮が省略されて語られることもあったと考えられるが、就労のために手帳を取得する理由として、障害を開示して障害者求人でも配慮を得ながら働きたいという希望があると考えられる。

「必要になった時に使うため」、「就労以外の支援サービスを利用するため」といったサービス利用に関するラベルでは、ヒアリング内容や前後の文脈を確認すると、就労面で手帳が必要となった時にすぐに使えるように取得を希望した場合があった。手帳の取得において、申請のための診断書の取得や申請後に認定まで一定の期間を要することから、すぐに障害者求人を希望しない場合であっても、就労の選択肢を増やすために手帳の取得を希望する場合もあると考えられる。また、福祉サービスや税制面の優遇等の就労以外のために手帳の取得を希望する場合もあった。手帳については、就労面以外にも、福祉サービスや税制面の優遇などの幅広い要素があるため、手帳を取得していても障害の開示や障害者雇用を希望しない者もいると考えられる。

「手帳を取得するメリットとデメリットを伝える」、「取得の必要性を説明する」、「手帳を使わない選択肢や、返納や更新しないこともできると伝える」、「対象者の意向を尊重する」といった対象者が主体的に選択できるような支援に関するラベルや、「納得しやすいタイミングで手帳取得を提案する」といった適切な時期を見定めて取得を促すことに関するラベルがあった。多くの支援機関で手帳を取得する際にメリットやデメリットを説明しているが、手帳を取得するかどうかは対象者の意向を尊重して、対象者に受け入れられやすい状況になったタイミングを見て手帳の説明をするなど工夫しつつ、判断を委ねていることが確認された。

また、「主治医から手帳は取得できないと言われた」、「主治医へ働きかける」といった手帳の対象外であることを理由とするラベルや手帳取得のための調整に関するラベルがあった。就労支援機関は手帳の取得を想定しているが、支援機関と医療機関の間で手帳取得の必要性の認識の違いが生じている場合があることが確認された。

【手帳取得を希望しない】理由には、「障害者というレッテルを貼られることを懸念する」、「障害を受容していない」、「家族から手帳取得への理解を得られない」といった障害受容に関するラベル及び「手帳を所持しながら働く選択肢が知られていない」といった手帳の認知に関するラベルがあった。手帳取得を希望しない理由を考慮して、手帳についての説明内容や説明するタイミングを検討することが求められると考えられる。

「障害者雇用は賃金が低い」、「手帳を使った就労は選択肢が狭くなる」といった障害者雇用の忌避を理由とするラベルがあった。障害者求人であるが本人の希望する一般雇用への移行が見通せる求人を提

示することで手帳を取得し障害者求人への就労を実現した事例もあったように、本人の希望を反映した求人を提案することで、手帳の取得につながる場合もあると考えられる。

「手帳を所持する必要性を感じていない」、「働く上での配慮の必要性を感じていない」といった就労において手帳を不要と考えることを理由とするラベルがあった。就労支援機関は就労に当たり配慮を必要とすると見立てているが本人に配慮の必要性の自覚がなく、手帳取得の希望へつながっていなかった事例があった一方、自己対処できる可能性が高く、手帳取得は不要と感じていたと考えられる事例もあった。手帳を取得して障害者雇用率に算定されることにより職場で配慮を得ながら働く働き方に対して、本人にその必要性が感じられない場合に手帳取得が選択されないと考えられる。なお、障害者雇用促進法では、職業上の障害がある場合には手帳の有無によらず合理的配慮を提供する義務が雇用主にあるところだが、就労支援の現場では手帳を所持していない場合に配慮を得ることが難しい場合があることが確認された。

(2) 障害開示の希望に関するカテゴリについて

障害者手帳を所持していない精神障害者及び発達障害者の障害開示の希望に関して、【障害開示を希望する】場合と【障害開示を希望しない】場合があった。

【障害開示を希望する】理由には、「就労上の困り感を軽減する」、「配慮を得て働きたい」、「障害者求人で働きたい」といった、障害を開示して配慮を得て働くことに関するラベルがあった。自身の状況を理解して配慮を得て働く選択をする場合に障害開示を希望するようになると考えられる。

【障害開示を希望しない】理由には、「障害者というレッテルを貼られることを懸念する」、「障害開示に抵抗感がある」、「家族から障害開示への理解を得られない」といった障害受容に関するラベルがあった。また、「手帳がなければ障害を開示するメリットがない」、「自分の力で頑張っ働きたい」、「既に働いており開示するメリットを感じられない」といった障害開示による就労上のメリットを感じられないことに関するラベルがあった。

障害の受容ができていない場合や障害を開示するメリットを感じられない場合に障害の開示を希望しない場合があることが確認された。障害開示は就労上の配慮の提供と関連するものであるため、障害開示を提案する場合は、対象者の障害受容の状況を考慮しつつ、就労に当たり障害を開示することでどのようなメリットが見込まれるか、対象者の理解が得られるよう丁寧に説明することが求められると考えられる。

(3) 求人種類の希望に関するカテゴリについて

障害者手帳を所持していない精神障害者及び発達障害者の求人種類の希望に関して、【一般求人で障害非開示の就労を希望する】場合、【一般求人で障害開示の就労を希望する】場合及び【障害者求人への就職を希望する】場合があった。

【一般求人で障害非開示の就労を希望する】理由には、「障害者への偏見や差別を懸念する」、「障害者になることに抵抗感がある」といった障害受容に関するラベル、「障害者雇用では希望する仕事に就けない」、「以前のように働きたい」といった障害を開示すると就労の幅が狭まることに関するラベル、「障害開示の必要性を感じていない」、「自分の力で頑張っ働きたい」、「自分の障害を分かってもらおうとは思わない」といった配慮の必要性を感じていないことに関するラベル、「特性に合う一般求人を探す」と

いった職場開拓に関するラベル、「就労上の課題に自己対処する」、「能力が高く一般求人の仕事ができる」といった求められる能力水準に関するラベルがあった。

一般求人で障害非開示の就労を希望する理由には、障害受容だけでなく、求人条件、本人の能力など、さまざまな理由が存在すると考えられる。また、一般求人の障害非開示の就労では職場の配慮や職場へ介入するような支援を受けることが困難であること、何か起こった時には自己対処できることや、配慮や支援が無くても職務を遂行できる高い能力水準が求められることが確認された。そのため、障害非開示でも働けるよう対象者の特性に合う一般求人を探す場合もあると考えられる。

【一般求人で障害開示の就労を希望する】理由には、「これまでと同程度の給与が必要」、「職場復帰する」、「一般求人に希望する求人があった」、「求人を選択肢の幅が広がる」、「一般求人を開拓する」といった求人を選択肢の幅が広がることを理由とするラベル、「仕事の能力が高い」といった求められる能力水準に関するラベル、「合理的配慮が得られる」といった配慮を得ながら働くことを理由とするラベルがあった。必要に応じて障害開示で就労できる一般求人の開拓や、就労中の職場への職場復帰を調整したり、合理的配慮の調整や支援体制の調整を行うなど、対象者の希望を踏まえて支援を行っていること、一般求人で働く場合に障害者求人よりも高い能力水準を求められる事例があることが確認された。

「採用になることは少ない」、「人手不足の企業は採用されやすい」、「中小零細企業は採用されやすい」、「一部の職種では採用されやすい」、「仕事ができるなら採用されやすい」、「人柄を見て採用される」、「会社の方針による」といった採用の可能性に関するラベルがあった。一般求人で障害を開示して応募すると採用を断られる場合が多いが、人手不足の企業、職種等では採用される事例があること、対象者の能力面や会社の方針により左右されることなどが確認された。

「自身の障害を認識していない」、「合理的配慮の調整が難しい」、「環境の変化により配慮を受けられなくなる」、「仕事の問題には一人で対処する必要がある」といった配慮を得て働くことへの課題に関するラベルがあった。支援機関から見ると働く上で配慮が必要であるが一般求人で障害を開示して就労する場合に配慮がなされていない事例があること、障害者手帳を持たないため合理的配慮について企業の理解を得ることが難しい場合があること、当初受けられていた配慮が職場環境の変化により配慮を受けられなくなる場合があること、配慮を受けられない場合には職場で発生した問題には一人で対処する必要があることが確認された。

【障害者求人への就職を希望する】理由には、「合理的配慮を得て働く」、「継続して働ける」といった配慮を得て働くことに関するラベル、「対象者の求める条件に合致する」、「正社員として働ける」といった就労ニーズとの合致に関するラベル、「対象者の希望や意向とのマッチングを調整する」、「就労移行支援事業を利用する」、「就労後も継続した支援を実施する」といった支援方法に関するラベル、「継続的に合理的配慮を得て働く」、「障害者雇用率にカウントされる」といった求人種類の特徴に関するラベル、「障害により苦勞した経験がある」、「障害者雇用の働き方を知らない」、「配慮を受けた働き方が必要な人へ情報提供する」といった対象者の状況に合わせた障害者求人の提案に関するラベル、「障害者雇用や手帳について説明する」、「選択肢のひとつとして無理に勧めない」といった障害者求人の提案方法に関するラベルがあった。合理的配慮を得ることや障害を踏まえた自身のニーズに合致する求人が障害者求人存在することが、障害者求人の選択に影響していると考えられる。対象者の障害特性や希望に合致

した障害者求人を紹介するケースが多くあり、必要に応じて就労移行支援事業等の訓練の受講や、就職後において継続した支援を実施するなど、長期的に支援を行う様子が確認された。

(4) 自己理解に関するカテゴリについて

障害者手帳を所持していない精神障害者及び発達障害者の自己理解に関して、【就労支援機関の支援を通じて自己理解を深める】場合と【離転職を通じて自己理解を深める】場合があった。

【就労支援機関の支援を通じて自己理解を深める】ことについて、「テストや訓練の受講を促す」、「特性と一緒に整理する」、「経験を通して自己理解を深める」といった支援方法に関するラベル、「長年にわたる自己認識や仕事に対する考え方を变えることは容易ではない」といった自己理解の課題に関するラベルがあった。就労支援機関は、対象者が障害特性に気付き自己理解を深めるため、経験を通して理解を促す支援を実施していること、自己理解を深める支援を行ってもなお対象者の自己理解を促すことに難しさを感じる場合もあることが確認された。

【離転職を通じて自己理解を深める】ことについて、「一般求人離転職を繰り返す」といった失敗経験を重ねることに関するラベル、「離転職する中で自身の特性を認識する」、「自身に必要な配慮を自覚する」といった失敗から自己理解を深めることに関するラベルがあった。対象者が一般求人の離転職を繰り返すなど、自己理解を深めないまま就労を継続する中で失敗経験を積み重ねている場合があること、一方で、就労を通じて失敗を重ねる中で失敗の原因や自分の特性、必要な配慮について自覚するようになる場合があることが確認された。

「仕事が自分に合わない」、「職場環境が変化して仕事の負荷が高くなる」といった職場環境とのミスマッチに関するラベル、「職場の配慮が得られない」といった配慮の不足に関するラベル、「生活面が乱れる」といった就労外の要因に関するラベルがあった。

一般求人における就労において、自分に合わない仕事や職場環境の時に配慮等を得ることが難しく離職につながる場合、職場環境との相互作用により就労が困難となる場合、障害を開示しても配慮の調整が不十分であったり職場の環境が変化する中で配慮を得ることが難しい場合があることが確認された。また、生活面の課題に対して企業が対応に苦慮する様子が確認された。

(5) 就労支援における関わり方の技法に関するカテゴリについて

障害者手帳を所持していない精神障害者及び発達障害者への就労支援機関の支援に関して、【対象者に寄り添った支援を行う】、【メンタル面へ配慮する】、【手帳を所持する場合の支援のしやすさ】及び【手帳を所持していない者はサービスを受けづらい】場合があった。

【対象者に寄り添った支援を行う】に当たり、「共感的理解をする」、「対象者の希望や意志を尊重して支援する」、「対象者の気付きを待つ」、「継続して関係を維持する」といった対象者を中心にした支援に関するラベルがあった。ヒアリング内容を見ると、本人のつらさへの共感や、うまく行かない経験を共に受け止めるなど、共感的な理解を行うことで対象者の気持ちに寄り添った支援を行っていた。また、本人の希望を尊重して支援を行っており、その理由として指導的な関わりや提案ばかりでは支援から離れて行くことが挙げられていた。意思を尊重して支援をしつつ、関係を維持しながら折に触れて情報提供を続けており、対象者の気付きを待つ姿勢で支援を行っていたことが確認された。対象者の気持ちや意思に寄り添い伴走的に支援を行う、本人中心の支援が就労支援において行われていると考えられる。

【メンタル面へ配慮する】方法としては、「安心できるような関わりをする」といった不安の軽減に関するラベル、「傾聴や共感的理解を示して関係構築する」、「対象者の希望や思いを尊重する」といった対象者に寄り添った支援に関するラベル及び「把握しやすいよう状況を可視化する」といった支援方法に関するラベルがあった。不安を感じやすい精神障害者や発達障害者に対して、不安を軽減するため、傾聴や共感的理解を示し、対象者の思いに沿って関わることで、対象者の次の行動を促していることが確認された。

(6) 就労支援機関の支援における留意事項に関するカテゴリについて

障害者手帳を所持していない精神障害者及び発達障害者への就労支援機関における留意事項として、【手帳を所持する場合の支援のしやすさ】には、「仕事の選択肢が広がる」、「合理的配慮を調整できる」、「障害者雇用率や助成金の対象になる」といった就労支援に関するラベルがあった。手帳を所持すると障害者求人への応募が可能となること、企業に対して合理的配慮の調整をしやすくなること、障害者雇用率への算入や助成金の対象になり雇用されやすくなること等から、障害者求人に応募し配慮を受けながら働くことが可能になると考えられる。

また、「企業へ支援に入りやすい」、「主治医と連携しやすい」、「福祉サービスや支援機関を利用できる」、「自己理解が深まっている」といった支援の調整に関するラベルがあった。手帳を所持する場合に企業や主治医、障害福祉サービス等と連携して対象者の支援を行いやすくなることや、手帳の申請や取得を検討するに当たり対象者の自己理解が深まっていることが確認された。

【手帳を所持していない者はサービスを受けづらい】には、「福祉サービスや障害者雇用の情報を知る機会がない」といった対象者の理解に関するラベルがあった。手帳を所持していない精神障害者及び発達障害者はこれまで障害に関する情報に接したことが少なく、障害がある場合に配慮や支援を受けて働けることや、福祉サービス等を利用できることを知らない場合があることが確認された。

また、「支援機関や支援制度の情報を知らない」、「利用できる支援機関がない又は少ない」といったサービスへのアクセスに関するラベルがあった。手帳を持たず診断だけある場合に利用できるサービスや支援機関が少なく、サービスや支援を受けられる機関の存在が知られていない場合があることが確認された。地域センターや就業・生活支援センターでは手帳を所持していない障害者の相談支援を行っているが、前述のようにサービスを利用できることが知られていない場合もあると考えられる。また、「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」といった施設名称に「障害者」の文字が入っていることにより、障害受容が進んでいない場合には利用につながらない場合もあると考えられる。

2 カテゴリ間の関連とまとめ

本章第3節2「分析結果」では、各施設のヒアリング調査結果から求職活動や就労状況、手帳の取得に関連する記述を抜粋し、帰納的に類似する内容を分類してカテゴリ及びラベルの生成を行った。その結果、複数のカテゴリの中に他のカテゴリやラベルに類似する内容が含まれるなど、カテゴリやラベルの間に関連が見られた。本項ではそれらの関係を「手帳取得の希望、障害開示の希望、求人種類の希望の関連」、「対象者の選択に対する自己理解の影響」、「就労支援機関の支援による影響」の3つに整理して示す。

(1) 手帳取得の希望、障害開示の希望、求人種類の希望の関連

手帳取得の希望、障害開示の希望、求人種類の希望は相互に関連し、対象者の希望に基づき働き方が選択されていると考えられる。

【手帳取得を希望する】、【障害開示を希望する】、【障害者求人への就職を希望する】の組合せについては、自身の状況を認識して障害者求人でも配慮を得ながら継続して働きたいと希望する場合に、障害者求人への就職に必要な手帳の取得を希望するようになると考えられる。

それに対して、【手帳取得を希望しない】、【障害開示を希望しない】、【一般求人で障害非開示の就労を希望する】の組合せについては、障害受容の課題、求人条件や選択肢が狭まることを理由とする障害者雇用の忌避、自身の障害への配慮の必要性を認識していないこと等を理由として選択されると考えられる。

また、上記の2つのいわば中間に位置するのが【手帳取得を希望しない】、【障害開示を希望する】、【一般求人で障害開示の就労を希望する】の組合せであると考えられる。自身の障害に一定の理解があり、そのうえで賃金や就労の選択肢が広がることから一般求人で障害を開示して配慮を得て働くことを選択する場合がある一方で、自身の障害の理解が不十分なことにより配慮の必要性の認識のないまま障害を開示するだけで特段の配慮を求めない選択をする場合もあると考えられる。

以上を踏まえると、本人や家族の障害受容の状況、希望する求人の賃金水準や就労の選択肢の広がり、自身の障害の特性と就労上の配慮事項についての理解、といった要素により、手帳取得、障害開示、求人種類が選択されていると考えられる。

(2) 対象者の選択に対する自己理解の影響

(1) で示した対象者の選択には、対象者の自己理解の状況が影響していると考えられる。

【就労支援機関の支援を通じて自己理解を深める】では、対象者が障害特性に気づき自己理解を深めるため経験を通して理解を促す支援を実施していること、【離転職を通じて自己理解を深める】では、対象者が離転職を経験し失敗を重ねる中でその原因や自分の特性、必要な配慮について自覚するようになる場合があり、様々な経験を通して自己理解が促進されることが確認された。そして、就労支援機関の支援や離転職の経験を通して自己理解が深まることにより障害受容が進み、自身の障害への配慮の必要性を認識し、手帳を取得して障害者求人への就職を選択するよう、対象者の希望が変化する場合が多く見られた。

(3) 就労支援機関の支援による影響

就労支援機関は、対象者の障害特性に応じて支援を実施するとともに、【障害者求人への就職を希望する】、【一般求人で障害非開示の就労を希望する】、【一般求人で障害開示の就労を希望する】のいずれの場合においても、対象者が自己理解に基づき選択した求人種類に対して、対象者の希望に沿った求職活動の支援を行っていると考えられる。

その際には、【対象者に寄り添った支援を行う】ことで、本人を中心とした伴走的な支援を行うとともに、【メンタル面へ配慮する】ことで、不安を感じやすい精神障害者や発達障害者の不安を軽減して次の行動を促していると考えられる。

また、手帳の所持・非所持に関する就労支援機関の支援については、【手帳を所持する場合の支援のし

やすさ】及び【手帳を所持していない者はサービスを受けづらい】という就労支援機関の見解が得られた。

【手帳を所持する場合の支援のしやすさ】では、手帳を所持する場合は障害者求人で合理的配慮を得ながら働けること、手帳があることで企業や他の支援機関と調整を行いやすいこと、また手帳取得までに対象者の自己理解が一定程度深まっていることなどから、手帳を所持していない場合と比べて支援を実施しやすいと感じていると考えられる。これらは、自身の障害を理解して手帳を取得して障害者求人で配慮を得ながら働くことを支援する、いわゆる障害者雇用への就労を支援する場合のことを指していると考えられる。

【手帳を所持していない者はサービスを受けづらい】では、発症するまで障害に関する情報に接してこなかった対象者に対して、就労の選択肢を増やすため、障害者雇用や福祉制度に関する情報を提供することが求められると考えられる。また、手帳を持たず医師の診断しかない場合には利用できるサービスや就労支援機関が少ないことが指摘される一方で、地域センターや就業・生活支援センターは手帳を所持していない場合でも利用できることが十分に知られていない場合もあった。診断を受けた精神障害者及び発達障害者が、どこに相談したら良いか情報が不足する 경우가少なくないことから、診断後に利用できる制度や支援施策等の一層の周知が求められると考えられる。

(4) まとめ

以上の関係を図4-1に示した。一般求人の選択には、障害受容の課題や障害受容の状況、対象者が求める賃金水準や働き方等が影響していると考えられ、何らかの配慮を得たい場合には障害を開示する場合があったが、障害を非開示で就労を希望する場合も多かった。

一般求人は求められる能力水準が障害者求人と比較して高いこと、障害を非開示にした場合だけでなく、障害を開示した場合でも職場の配慮を得られない場合があること、障害を開示して配慮を調整した場合でも職場環境の変化により継続した配慮を得づらいことが特徴としてあった。

就労支援機関は、指導的な関わりや提案ばかりでは対象者が支援から離れて行くことが多いと感じており、対象者に配慮を得た働き方が必要と見立てた場合においても、対象者の希望や意向を尊重して希望に合致した就労へ向けて支援を行っていた。その結果、対象者の能力や希望と合致した就労が実現して就労継続する場合はあるものの、一般求人に応募し就職した企業を離職する等うまくいかない場合も少なくなかった。

就労支援機関の支援や対象者の離転職の経験を通して障害受容が進むこと、自己の課題や特性を理解することにより、手帳を取得して障害者求人で配慮を受けて働くことを選択するようになる場合もあった。

以上から、就労支援機関においては、引き続き対象者の希望や意向に寄り添った支援を継続して、対象者の希望に応じて手帳取得を支援することが重要であると考えられる。

また、手帳を所持していなくても、就労支援機関の相談援助などの支援にたどり着けるように、利用できる就労支援機関やサービス内容について一層の周知を行うこと、障害を開示した場合には企業が合理的配慮の提供義務を果たすように、企業や社会全体の障害者雇用の理解の促進を図ることが望まれる。

一般求人

障害者求人

障害非開示

◆希望する背景

- ・ 本人や家族の障害受容ができていない
- ・ 障害者求人では賃金水準や働き方等の希望する条件での就労が実現しない
- ・ 障害の理解が不十分で自身の障害への配慮の必要性を認識していない

◆求職活動の特徴

- ・ 対象者の希望や意向を尊重して可能な範囲で特性に合う求人を探す
 - ・ 職場の配慮や職場へ介入する支援を受けづらい
 - ・ 仕事上で問題が起った時に自己対処する必要がある
 - ・ 配慮や支援が無くても職務を遂行できる高い能力水準が求められる
- 関連するカテゴリ: 【手帳取得を希望しない】、【障害開示を希望しない】、【一般求人で障害非開示の就労を希望する】

障害開示

◆希望する背景

- ・ 障害者求人では賃金水準や働き方等の希望する条件での就労が実現しない
- ・ 配慮を得ながら働きたい
- ・ 自身の障害の理解が不十分なことにより配慮の必要性の認識がない場合もある

◆求職活動の特徴

- ・ 対象者の希望や意向を尊重して可能な範囲で希望に沿う求人を探す
 - ・ 障害者求人より高い能力水準を求められる
 - ・ 応募しても採用を断わられる場合が多い
 - ・ 職場環境の変化等により継続的に合理的配慮を得ることが難しい場合がある
- 関連するカテゴリ: 【手帳取得を希望しない】、【障害開示を希望する】、【一般求人で障害開示の就労を希望する】

求人選択の変更

選択への影響

◆希望する背景

- ・ 自身の状況を認識して障害者求人での配慮を得ながら継続して働きたい
- ・ 障害者求人への就職に必要な手帳の取得を希望する

◆求職活動の特徴

- ・ 障害特性や希望に合致した障害者求人を紹介する
 - ・ 障害に応じて合理的配慮の提供が期待される
 - ・ 必要に応じて訓練の受講や長期的な支援を行う
- 関連するカテゴリ: 【障害開示を希望する】、【手帳取得を希望する】、【障害者求人への就職を希望する】

自己理解を深める支援

◆自己理解を深める

- ・ 経験を通して理解を促す支援をする
 - ・ 就労で失敗を重ねる中で失敗の原因や自分の特性、必要な配慮について自覚するようになる場合がある
- 関連するカテゴリ: 【就労支援機関の支援を通じて自己理解を深める】、【離転職を通じて自己理解を深める】

◆関わり方の技法

- ・ 対象者の気持ちや意思に寄り添った支援を行う
 - ・ 関係を維持しながら折に触れて情報提供を続けて、対象者の気付きを待つ
 - ・ 不安を感じやすい精神障害者及び発達障害者に対してメンタル面へ配慮し不安を軽減することで、行動を促す
- 関連するカテゴリ: 【対象者に寄り添った支援を行う】、【メンタル面へ配慮する】

◆支援上の留意事項

- ・ 手帳を所持する場合は、障害者雇用への就労を支援しやすい
 - ・ 配慮を得て働くことが必要と見立てた場合でも、一般求人の就労を希望する場合には、対象者の希望と意思を尊重して寄り添った支援を実施することが必要になる
 - ・ 手帳を所持していない場合に診断のみで利用できるサービスや支援機関があることが知られていない
- 関連するカテゴリ: 【手帳を所持する場合の支援のしやすさ】、【対象者に寄り添った支援を行う】、【手帳を所持していない者はサービスを受けづらい】

図 4-1-1 各カテゴリの関連

【参考文献】

- 柳岡開地（2014）プランニングおよび実行機能が後戻りを要するスクリプトの実行に及ぼす影響の発達の検討, 発達心理学研究, 25, 232-241.
- 坂爪一幸（2018）実行機能と具体的な支援法. 公益社団法人 日本発達障害連盟（編）発達障害白書 2019 年版 (pp. 20-23), 明石書店