

付録資料2 ヒアリング調査結果

表1 カテゴリ【手帳取得を希望する】の内容

番号	ヒアリング内容	ラベル
A1	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就労上の課題に対して配慮を得て働きたい</li> <li>・障害を開示して働きたい</li> </ul>
B1	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。生活費を下げることで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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要になった時に使うため</li> </ul>
B2	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就労上の課題に対して配慮を得て働きたい</li> <li>・主治医から手帳は取得できないと言われた</li> </ul>
C1	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つた。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勞しながら仕事を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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者求人で働きたい</li> <li>・取得の必要性を説明する</li> <li>・納得しやすいタイミングで手帳取得を提案する</li> </ul>
D1	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。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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者求人で働きたい</li> </ul>
D2	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就労上の課題に対して配慮を得て働きたい</li> <li>・障害者求人で働きたい</li> </ul>
F1	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要になった時に使うため</li> <li>・手帳を取得するメリットとデメリットを伝える</li> </ul>
G1	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ル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。家族も、本人が無理せずに元気にやっつけられるのなら、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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者求人で働きたい</li> </ul>

H1	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象者の意向を尊重する</li> </ul>
I1	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就労上の課題に対して配慮を得て働きたい</li> <li>・障害を開示して働きたい</li> <li>・就労以外の支援サービスを利用するため</li> </ul>
J1	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就労上の課題に対して配慮を得て働きたい</li> <li>・障害を開示して働きたい</li> <li>・手帳を取得するメリットとデメリットを伝える</li> <li>・対象者の意向を尊重する</li> </ul>
L1	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就労上の課題に対して配慮を得て働きたい</li> <li>・障害者求人として働きたい</li> <li>・就労以外の支援サービスを利用するため</li> </ul>
M1	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手帳を取得するメリットとデメリットを伝える</li> </ul>
N1	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手帳を取得するメリットとデメリットを伝える</li> <li>・取得の必要性を説明する</li> </ul>
B	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手帳を取得するメリットとデメリットを伝える</li> <li>・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</li> </ul>
C	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。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と。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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主治医から手帳は取得できないと言われた</li> <li>・主治医へ働きかける</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・手帳を取得するメリットとデメリットを伝える</li> <li>・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</li> </ul>
E	<p>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。</p> <p>「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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手帳を取得するメリットとデメリットを伝える</li> <li>・対象者の意向を尊重する</li> </ul>
F	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手帳を取得するメリットとデメリットを伝える</li> <li>・対象者の意向を尊重する</li> </ul>
G	<p>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。</p> <p>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決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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手帳を取得するメリットとデメリットを伝える</li> <li>・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</li> <li>・納得しやすいタイミングで手帳取得を提案する</li> <li>・対象者の意向を尊重する</li> </ul>
H	<p>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り、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ます。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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就労上の課題に対して配慮を得て働きたい</li> <li>・納得しやすいタイミングで手帳取得を提案する</li> </ul>
I	<p>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人が多いと思う。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就労上の課題に対して配慮を得て働きたい</li> <li>・障害を開示して働きたい</li> <li>・障害者求人でも働きたい</li> <li>・主治医から手帳は取得できないと言われた</li> </ul>
J	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就労上の課題に対して配慮を得て働きたい</li> </ul>

	<p>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。</p> <p>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も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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主治医から手帳は取得できないと言われた</li> <li>・主治医へ働きかける</li> </ul>
L	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取得の必要性を説明する</li> </ul>
M	<p>本人がうまくいかなくなったり、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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取得の必要性を説明する</li> <li>・納得しやすいタイミングで手帳取得を提案する</li> </ul>
N	<p>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る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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手帳を取得するメリットとデメリットを伝える</li> <li>・納得しやすいタイミングで手帳取得を提案する</li> </ul>
P	<p>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用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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者求人として働きたい</li> <li>・就労以外の支援サービスを利用するため</li> <li>・手帳を取得するメリットとデメリットを伝える</li> </ul>

表2 カテゴリ【手帳取得を希望しない】の内容

番号	ヒアリング内容	ラベル
A1	<p>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。</p> <p>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自分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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族から手帳取得への理解を得られない</li> <li>・障害を受容していない</li> </ul>
A2	<p>支援開始当初、本人は手帳を取得して、障害者求人として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。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者雇用は賃金が低い</li> </ul>
B1	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害を受容していない</li> <li>・障害者というレッテルを貼られることを懸念する</li> </ul>
D1	<p>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、特別な配慮は求めていなかった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害を受容していない</li> <li>・障害者雇用は賃金が低い</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・働く上での配慮の必要性を感じていない</li> </ul>
D2	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族から手帳取得への理解を得られない</li> </ul>
E1	「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。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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者というレッテルを貼られることを懸念する</li> </ul>
E2	「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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者というレッテルを貼られることを懸念する</li> </ul>
F2	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害を受容していない</li> <li>・働く上での配慮の必要性を感じていない</li> </ul>
H1	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に煩わしさを感じ、仕組や手続についての理解が不十分なためだった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手帳を所持しながら働く選択肢が知られていない</li> </ul>
I2	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族から手帳取得への理解を得られない</li> </ul>
J1	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者というレッテルを貼られることを懸念する</li> </ul>
K1	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。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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族から手帳取得への理解を得られない</li> <li>・障害者というレッテルを貼られることを懸念する</li> </ul>
K2	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害を受容していない</li> <li>・手帳を所持する必要性を感じていない</li> </ul>
L1	支援開始当初、本人は「前職と同様の工場で働き続けたい」という希望を持っていたので、そのため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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害を受容していない</li> <li>・手帳を所持する必要性を感じていない</li> <li>・働く上での配慮の必要性を感じていない</li> </ul>
N1	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者というレッテルを貼られることを懸念する</li> <li>・手帳を使った就労は選択肢が狭くなる</li> </ul>
O1	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族から手帳取得への理解を得られない</li> <li>・障害を受容していない</li> </ul>
O2	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、	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害を受容していない</li> </ul>

	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。	
P1	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手帳を所持する必要性を感じていない</li> <li>・働く上での配慮の必要性を感じていない</li> </ul>
B	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者というレッテルを貼られることを懸念する</li> </ul>
J	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者というレッテルを貼られることを懸念する</li> <li>・障害者雇用は賃金が低い</li> </ul>
K	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害を受容していない</li> <li>・手帳を所持する必要性を感じていない</li> </ul>
L	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。 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、本人が障害を受容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。 手帳取得の目的は、レッテルを貼るのではなく、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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族から手帳取得への理解を得られない</li> <li>・障害を受容していない</li> <li>・手帳を所持する必要性を感じていない</li> <li>・手帳を使った就労は選択肢が狭くなる</li> <li>・手帳を所持しながら働く選択肢が知られていない</li> </ul>

表3 カテゴリ【障害開示を希望する】の内容

番号	ヒアリング内容	ラベル
A1	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就労上の困り感を軽減する</li> <li>・配慮を得て働きたい</li> </ul>
B2	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・配慮を得て働きたい</li> </ul>
C1	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として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。親に求職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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者求人として働きたい</li> </ul>
E1	手帳取得や障害者雇用に対する抵抗感はずっと強いままだったが、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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就労上の困り感を軽減する</li> </ul>
G1	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ル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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就労上の困り感を軽減する</li> </ul>

	<p>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。</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だ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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者求人でも働きたい</li> </ul>
I1	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就労上の困り感を軽減する</li> </ul>
J1	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就労上の困り感を軽減する</li> </ul>
K1	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・配慮を得て働きたい</li> </ul>
N1	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・配慮を得て働きたい</li> </ul>
I	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・配慮を得て働きたい</li> <li>・障害者求人でも働きたい</li> </ul>
J	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就労上の困り感を軽減する</li> </ul>

表4 カテゴリ【障害開示を希望しない】の内容

番号	ヒアリング内容	ラベル
A1	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手帳がなければ障害を開示するメリットがない</li> </ul>
B1	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者というレッテルを貼られることを懸念する</li> <li>・障害開示に抵抗感がある</li> </ul>
C1	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者というレッテルを貼られることを懸念する</li> <li>・家族から障害開示への理解を得られない</li> </ul>
F1	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害開示に抵抗感がある</li> </ul>
O2	<p>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、</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者というレッテルを貼ら</li> </ul>

	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る。	れることを懸念する ・ 障害開示に抵抗感がある
P1	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。 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。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。	・ 既に働いており開示するメリットを感じられない
I	「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。	・ 障害開示に抵抗感がある ・ 自分の力で頑張っていきたい
J	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。	・ 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
K	手帳を取得しても、もう1回一般雇用にはチャレンジしたい、普通に働きたいと希望し、開示せず働いた方もいる。	・ 自分の力で頑張っていきたい
P	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。	・ 既に働いており開示するメリットを感じられない

表5 カテゴリ【一般求人では障害非開示の就労を希望する】の内容

番号	ヒアリング内容	ラベル
A1	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。 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。	・ 特性に合う一般求人を探す
B1	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。	・ 障害者への偏見や差別を懸念する
C1	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。	・ 障害者への偏見や差別を懸念する
C2	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を開かれるので、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してみようかという話になった。 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つた。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行うことが結構ある。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。	・ 障害開示の必要性を感じていない ・ 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
E1	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。 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	・ 特性に合う一般求人を探す

	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。	
E2	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。	・自分の障害を分かってもらおうとは思わない
F1	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。 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。	・障害開示の必要性を感じていない ・障害者雇用では希望する仕事に就けない
F2	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。	・障害開示の必要性を感じていない ・就労上の課題に自己対処する
G1	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。 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。	・障害者になることに抵抗感がある ・能力が高く一般求人の仕事ができる
I2	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よ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と工場長ぐらいで、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。	・障害開示の必要性を感じていない
L1	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。 支援開始当初、本人は「前職と同様の工場で働き続けたい」という希望を持っていたので、そのため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。	・障害開示の必要性を感じていない ・以前のように働きたい
M1	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いている。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。	・就労上の課題に自己対処する
N1	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ふと捉えており、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、興味が無い様子だった。	・障害者雇用では希望する仕事に就けない
O1	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。	・以前のように働きたい

O2	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。	・ 障害者になることに抵抗感がある
P1	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。 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。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。	・ 障害開示の必要性を感じていない
P2	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。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。	・ 障害者雇用では希望する仕事に就けない
I	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。	・ 自分の力で頑張っていきたい
N	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。	・ 障害者雇用では希望する仕事に就けない

表6 カテゴリー【一般求人で障害開示の就労を希望する】の内容

番号	ヒアリング内容	ラベル
A2	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。 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切実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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ これまでと同程度の給与が必要</li> <li>・ 職場復帰する</li> <li>・ 合理的配慮が得られる</li> </ul>
B1	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。 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きている。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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 合理的配慮が得られる</li> <li>・ 求人の選択肢の幅が広がる</li> <li>・ 一般求人に希望する求人があった</li> </ul>
B2	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 仕事ができるなら採用されやすい</li> </ul>
D1	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ これまでと同程度の給与が必要</li> <li>・ 一般求人に希望する求人がある</li> </ul>

	<p>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、一般求人の方を希望していたが、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。</p>	<p>った</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自身の障害を認識していない</li> </ul>
D2	<p>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を確保するため、粘り強く職場開拓を行った。</p> <p>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、働く上では配慮が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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的配慮が得られる</li> <li>・仕事の能力が高い</li> <li>・一般求人を開拓する</li> <li>・環境の変化により配慮を受けられなくなる</li> </ul>
E1	<p>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。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的配慮が得られる</li> <li>・一般求人を開拓する</li> </ul>
H1	<p>店舗のオープニングスタッフとして人手が必要ときだったため、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、仕組みや手続についての理解が不十分なためだった。</p> <p>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この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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人手不足の企業は採用されやすい</li> <li>・会社の方針による</li> </ul>
I2	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人手不足の企業は採用されやすい</li> </ul>
K1	<p>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。</p> <p>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ない様子はなく、とに</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自身の障害を認識していない</li> <li>・合理的配慮の調整が難しい</li> <li>・採用になることは少ない</li> </ul>

	かく本人が頑張っって仕事をす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。	
K2	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。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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的配慮が得られる</li> <li>・人手不足の企業は採用されやすい</li> <li>・中小零細企業は採用されやすい</li> </ul>
A	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人手不足の企業は採用されやすい</li> <li>・仕事ができるなら採用されやすい</li> <li>・人柄を見て採用される</li> </ul>
B	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人手不足の企業は採用されやすい</li> <li>・中小零細企業は採用されやすい</li> </ul>
C	手帳を所持していても、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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的配慮の調整が難しい</li> <li>・人手不足の企業は採用されやすい</li> </ul>
D	手帳を取得して障害者求人で就職した場合、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。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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・環境の変化により配慮を受けられなくなる</li> <li>・人手不足の企業は採用されやすい</li> <li>・仕事ができるなら採用されやすい</li> </ul>
F	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、選考はしてもらえらる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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・求人の選択肢の幅が広がる</li> <li>・採用になることは少ない</li> <li>・人手不足の企業は採用されやすい</li> <li>・仕事ができるなら採用されやすい</li> <li>・中小零細企業は採用されやすい</li> <li>・仕事の問題に</li> </ul>

		は一人で対処する必要がある
H	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>一般求人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にしか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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的配慮の調整が難しい</li> </ul>
I	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的配慮の調整が難しい</li> <li>・採用になることは少ない</li> </ul>
J	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的配慮が得られる</li> <li>・合理的配慮の調整が難しい</li> <li>・環境の変化により配慮を受けられなくなる</li> <li>・人手不足の企業は採用されやすい</li> <li>・中小零細企業は採用されやすい</li> <li>・会社の方針による</li> </ul>
K	<p>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。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕事ができるなら採用されやすい</li> <li>・中小零細企業は採用されやすい</li> <li>・仕事の問題には一人で対処する必要がある</li> </ul>
M	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一部の職種では採用されやすい</li> </ul>

	う。また、企業トップは障害者雇用を進めたいと思っけていても、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。	・ 会社の方針による
N	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。	・ 中小零細企業は採用されやすい
P	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。	・ 会社の方針による

表7 カテゴリ【障害者求人への就職を希望する】の内容

番号	ヒアリング内容	ラベル
A1	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かもしれないという発言が出た。 手帳を取得し、現在は障害者求人へ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。	・ 合理的配慮を得て働く ・ 継続して働ける
C1	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らえずにいたが、機が熟していたのか、本人の腑に落ちたものがあつた。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勞しながら仕事を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。 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。 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。	・ 就労移行支援事業所を利用する ・ 障害により苦勞した経験がある ・ 障害者雇用や手帳について説明する ・ 配慮を受けた働き方が必要な人へ情報提供する
D1	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、一般求人へ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て伝えた。 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ながら働いている。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。	・ 障害により苦勞した経験がある ・ 配慮を受けた働き方が必要な人へ情報提供する
D2	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、障害者求人へ働くことを検討している。家族が反対すると思いつ込んでいたが、実際に	・ 合理的配慮を得て働く

	<p>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。</p>	
G1	<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ル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。</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だ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たのなら、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。</p> <p>採用後、企業が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が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>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。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続して働ける</li> <li>・正社員として働ける</li> <li>・対象者の希望や意向とのマッチングを調整する</li> <li>・就労後も継続した支援を実施する</li> <li>・障害により苦勞した経験がある</li> </ul>
I1	<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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就労移行支援事業を利用する</li> </ul>
J1	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的配慮を得て働く</li> <li>・障害により苦勞した経験がある</li> <li>・選択肢のひとつとして無理に勧めない</li> </ul>
K1	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者雇用や手帳について説明する</li> <li>・配慮を受けた働き方が必要な人へ情報提供する</li> <li>・選択肢のひとつとして無理に勧めない</li> </ul>

L1	<p>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」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。</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。</p> <p>本人は仕事以外への関心が薄く、工作中的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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的配慮を得て働く</li> <li>・対象者の求める条件に合致する</li> <li>・障害者雇用率にカウントされる</li> <li>・障害により苦労した経験がある</li> <li>・障害者雇用の働き方を知らない</li> <li>・配慮を受けた働き方が必要な人へ情報提供する</li> <li>・選択肢のひとつとして無理に勧めない</li> </ul>
M1	<p>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。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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正社員として働ける</li> </ul>
N1	<p>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ないのかと、興味が無い様子だった。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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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に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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象者の求める条件に合致する</li> <li>・合理的配慮を得て働く</li> <li>・継続して働ける</li> <li>・障害者雇用や手帳について説明する</li> <li>・障害者雇用の働き方を知らない</li> <li>・配慮を受けた働き方が必要な人へ情報提供する</li> <li>・選択肢のひとつとして無理に勧めない</li> </ul>
O1	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的配慮を得て働く</li> <li>・配慮を受けた働き方が必要な</li> </ul>

	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。 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。	人へ情報提供する
P2	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。	・障害者雇用や手帳について説明する
D	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。	・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 ・対象者の希望や意向とのマッチングを調整する

表8 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】内容

番号	ヒアリング内容	ラベル
A1	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。	・特性を一緒に整理する
A2	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。	・特性を一緒に整理する
D1	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。 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、一般求人へ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。 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ながらか働いている。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。	・特性を一緒に整理する ・経験を通して自己理解を深める ・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
E2	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。	・特性を一緒に整理する ・テストや訓練の受講を促す
F1	就労パスポートは必要に応じて使っている。どのような仕事があるか、job tag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。 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	・特性を一緒に整理する ・テストや訓練の受講を促す

	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。	
G1	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。 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ル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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テストや訓練の受講を促す</li> <li>・経験を通して自己理解を深める</li> </ul>
I1	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。 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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テストや訓練の受講を促す</li> <li>・経験を通して自己理解を深める</li> </ul>
J1	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た」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つてから、就労訓練施設の利用について提案した。 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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テストや訓練の受講を促す</li> </ul>
K1	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。 訓練プログラムを経験する中で「相手はどう思うか」、「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。 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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特性を一緒に整理する</li> <li>・テストや訓練の受講を促す</li> <li>・経験を通して自己理解を深める</li> </ul>
K2	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。 「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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特性を一緒に整理する</li> <li>・テストや訓練の受講を促す</li> <li>・経験を通して自己理解を深める</li> </ul>
L1	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。 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特性を一緒に整理する</li> </ul>

	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。	
M1	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。 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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特性を一緒に整理する</li> <li>・テストや訓練の受講を促す</li> </ul>
O2	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特性を一緒に整理する</li> <li>・経験を通して自己理解を深める</li> </ul>
P1	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特性を一緒に整理する</li> <li>・テストや訓練の受講を促す</li> <li>・経験を通して自己理解を深める</li> </ul>
P2	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特性を一緒に整理する</li> <li>・テストや訓練の受講を促す</li> <li>・経験を通して自己理解を深める</li> </ul>
D	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長年にわたる自己認識や仕事に対する考え方を変えることは容易ではない</li> </ul>
G	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。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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経験を通して自己理解を深める</li> </ul>
L	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特性を一緒に整理する</li> </ul>

表9 カテゴリ【離転職を通じて自己理解を深める】の内容

番号	ヒアリング内容	ラベル
A1	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合い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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般求人での離転職を繰り返す</li> <li>・離転職する中</li> </ul>

	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>で自身の特性を認識する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自身に必要な配慮を自覚する</li> </ul>
B2	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般求人離転職を繰り返す</li> <li>・仕事が自分に合わない</li> </ul>
D1	<p>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、一般求人へ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て伝えた。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般求人離転職を繰り返す</li> </ul>
D2	<p>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。</p> <p>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込んでいたが、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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自身に必要な配慮を自覚する</li> <li>・職場環境が変化して仕事の負荷が高くなる</li> <li>・職場の配慮が得られない</li> </ul>
E1	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・離転職する中で自身の特性を認識する</li> </ul>
F1	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・離転職する中で自身の特性を認識する</li> <li>・自身に必要な配慮を自覚する</li> </ul>
J1	<p>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。</p> <p>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醸成されてしまった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活面が乱れる</li> </ul>
K1	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場の配慮が得られない</li> </ul>

	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。	
P2	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。 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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般求人でも転職を繰り返す</li> <li>・離職する中で自身の特性を認識する</li> <li>・自身に必要な配慮を自覚する</li> </ul>
A	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・離職する中で自身の特性を認識する</li> </ul>

表 10 カテゴリ【対象者に寄り添った支援を行う】の内容

番号	ヒアリング内容	ラベル
B1	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たいと思いますと伝え相談に対応した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・共感的理解をする</li> </ul>
C1	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けなかった。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マーしてもらい、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ただけ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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続して関係を維持する</li> </ul>
D1	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・共感的理解をする</li> <li>・継続して関係を維持する</li> </ul>
E1	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続して関係を維持する</li> <li>・対象者の希望や意志を尊重して支援する</li> </ul>
E2	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続して関係を維持する</li> <li>・対象者の気付きを待つ</li> </ul>
F1	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くなった。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。読書が好きで、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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続して関係を維持する</li> <li>・対象者の希望や意志を尊重して支援する</li> </ul>

	<p>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。</p> <p>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付き、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。</p>	
I2	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象者の気付きを待つ</li> </ul>
J1	<p>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つから、就労訓練施設の利用について提案した。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・共感的理解をする</li> <li>・継続して関係を維持する</li> <li>・対象者の気付きを待つ</li> </ul>
L1	<p>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。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・共感的理解をする</li> </ul>
N1	<p>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お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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続して関係を維持する</li> <li>・対象者の希望や意志を尊重して支援する</li> </ul>
O1	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象者の希望や意志を尊重して支援する</li> </ul>
B	<p>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、一般求人でも就労中、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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続して関係を維持する</li> </ul>
D	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象者の希望や意志を尊重して支援する</li> </ul>
E	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象者の希望や意志を尊重して支援する</li> </ul>

J	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。 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。	・対象者の希望や意志を尊重して支援する
N	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。 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。	・共感的理解をする
O	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。	・対象者の希望や意志を尊重して支援する

表 11 カテゴリ【メンタル面へ配慮する】の内容

番号	ヒアリング内容	ラベル
B1	まずは本人のつらさに共感して話を聞いた。	・傾聴や共感的理解を示して関係構築する
B2	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が付き、「そんなに稼がなくてもいいか」と気持ちが安定した。	・把握しやすいよう状況を可視化する
F1	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。	・対象者の希望や思いを尊重する
F2	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。	・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
I2	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。 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とうとし、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。	・傾聴や共感的理解を示して関係構築する
J1	支援開始当初は本人の話を聞くことに徹し、「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つてから、就労訓練施設の利用について提案した。 現在は、再度就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	・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

	<p>本人の意欲もやや薄れつつある。そこで最近は、「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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	
K2	<p>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。</p> <p>「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。</p> <p>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付きを得ていき、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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・把握しやすいよう状況を可視化する</li> </ul>
N1	<p>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。</p> <p>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け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。</p> <p>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。現場で配慮してもらお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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象者の希望や思いを尊重する</li> </ul>
O1	<p>依存傾向が強く、特定の人の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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安心できるような関わりをする</li> <li>・把握しやすいよう状況を可視化する</li> </ul>
P1	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・把握しやすいよう状況を可視化する</li> </ul>

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。	
--	--

表 12 カテゴリ【手帳を所持する場合の支援のしやすさ】の内容

番号	ヒアリング内容	ラベル
B	障害者雇用を利用するには手帳ありきだと思う。 大手企業は助成金よりも障害者雇用率の算定を求めている、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。	・ 障害者雇用率や助成金の対象になる
C	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。	・ 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 ・ 企業へ支援に入りやすい
D	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。	・ 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
E	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。	・ 障害者雇用率や助成金の対象になる
F	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。	・ 合理的配慮を調整できる
G	明確な根拠はないが、手帳を所持する人は、取得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。	・ 自己理解が深まっている
H	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。	・ 合理的配慮を調整できる ・ 企業へ支援に入りやすい
I	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。	・ 障害者雇用率や助成金の対象になる ・ 企業へ支援に入りやすい
J	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	・ 合理的配慮を調整できる ・ 企業へ支援に入りやすい

	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。	
L	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。 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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主治医と連携しやすい</li> <li>・合理的配慮を調整できる</li> <li>・障害者雇用率や助成金の対象になる</li> </ul>
M	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。 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らるが、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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉サービスや支援機関を利用できる</li> <li>・障害者雇用率や助成金の対象になる</li> <li>・仕事の選択肢が広がる</li> </ul>
N	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕事の選択肢が広がる</li> </ul>
O	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合理的配慮を調整できる</li> </ul>

表 13 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】の内容

番号	ヒアリング内容	ラベル
L1	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉サービスや障害者雇用の情報を知る機会がない</li> </ul>
A	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。 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、て、手帳を取得してもその後、就職活動に進めない方も多。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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用できる支援機関がない又は少ない</li> <li>・福祉サービスや障害者雇用の情報を知る機会がない</li> </ul>
C	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。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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉サービスや障害者雇用の情報を知る機会がない</li> </ul>
E	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援機関や支援制度の情報を</li> </ul>

	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本人には判断できない。	知らない ・利用できる支援機関がない又は少ない
J	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。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。	・福祉サービスや障害者雇用の情報を知る機会がない
M	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。	・利用できる支援機関がない又は少ない
O	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。	・利用できる支援機関がない又は少ない
P	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と。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。	・利用できる支援機関がない又は少ない