

総括

本研究の課題と調査結果が示唆すること

近年、若年者を対象とした就労支援機関や高等教育機関において、発達障害のある、または発達障害の疑いのある若者の存在が指摘されている。その多くはコミュニケーション能力や対人態度等の困難を抱えていることから、就職が困難となる例も少なくない。

障害者職業総合センターにおけるこれまでの研究では、発達障害者の「職場のルール理解と行動化」「コミュニケーションの課題の改善」「対人態度の課題の改善」等の支援ニーズへの対応は緊要で、特性に配慮した就労支援が必要という結論が得られている。若年支援機関等においても、これらの知見に基づいた就労支援が望まれると同時に、職業リハビリテーション機関との連携が期待される。

本研究では、若年支援機関における発達障害のある若者の「発達障害の診断の有無」「障害者手帳の取得状況」「就職先に対する障害の開示・非開示」等の基礎的情報並びに、コミュニケーションや対人態度に関する「支援の課題」や「支援の実際」、「関係機関の連携の状況」を把握する。また、職業リハビリテーション機関と若年支援機関等との連携の現状と課題を明らかにすることを目的としている。

総括においては、本研究で得られた知見を踏まえつつ、研究全体のまとめを行うこととする。

第1章 調査結果から得られた知見

ここでは、“発達障害のある若者”のための支援体制や関係機関の役割・機能について、若年支援機関及び職業リハビリテーション機関における実態調査に基づく検討の結果を示す。

第1節 若年支援機関における就労支援の現状と課題

1. 調査方法及び内容

(1) 調査対象 ① 若年就労支援機関 314 箇所 (回収率 49.5 % : 155 所)

(若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム実施ハローワーク57所、新卒応援プログラム実施ハローワーク59所、地域若者サポートステーション110所、ジョブカフェ88所)

② 高等教育機関学生相談室等 300 箇所 (回収率 31.7 % : 95 所)

(2) 調査時点 : 平成 23 年 10 月 1 日現在

(3) 調査方法 : 郵送による質問紙調査

(4) 調査内容 : 利用者の状況 (発達障害のある若者の診断・手帳取得・障害開示・障害理解等)

コミュニケーション・ビジネスマナー・暗黙のルール等に関する支援の課題
機関における支援の現状と課題／関係機関等との連携の現状

(5) 記述の考え方

若年就労支援機関 : それぞれの機関の特徴に着目した総括を行う必要があることにより、若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム実施ハローワーク (若コミ)、新卒応援プログラム実施ハローワーク (新卒応援)、地域若者サポートステーション (サポステ)、ジョブカフェの回答の違いに

着目して記述を行った。

高等教育機関：大学内の各部署の利用者には違いはあるものの、回答部署に偏りがある（学生相談室 42 箇所、健康管理センター 19 箇所、キャリア支援室 15 箇所、学生課等 10 箇所、障害学生相談室 7 箇所、他で構成される）ことから、原則として全体の傾向を記述することとする。ただし、例えば、進路支援等について、キャリア支援室等の支援内容に言及する場合などは、部署別の記述を行った。

2. 若年支援機関における発達障害の把握と特性の把握について

(1) 「発達障害」について

① 高等教育機関と若年支援機関の有意の差は認められない。

ただし、「障害を疑う利用者」「判断しかねるという利用者」の割合は高等教育機関に高く、発達障害の「診断」「疑い」「判断困難」以外の利用者の割合は若年就労支援機関に高い ($\chi^2 = 222.697, p < .01$)。

② 若年就労支援機関における利用者の把握に関する機関・部署の違いについて、

「診断」を有する者 **若コミ>サポステ>新卒応援**の順に多い。

「疑い」のある者 **若コミ>サポステ>新卒応援**の順に多い。

ジョブカフェではいずれの比率も少ない。ただし、**ジョブカフェ**利用者の実数が他機関に比べてきわめて多いために、発達障害の診断のある対象者の比率は小さいが、1所あたりの人数は**若コミ**、**サポステ**に次いで多い。

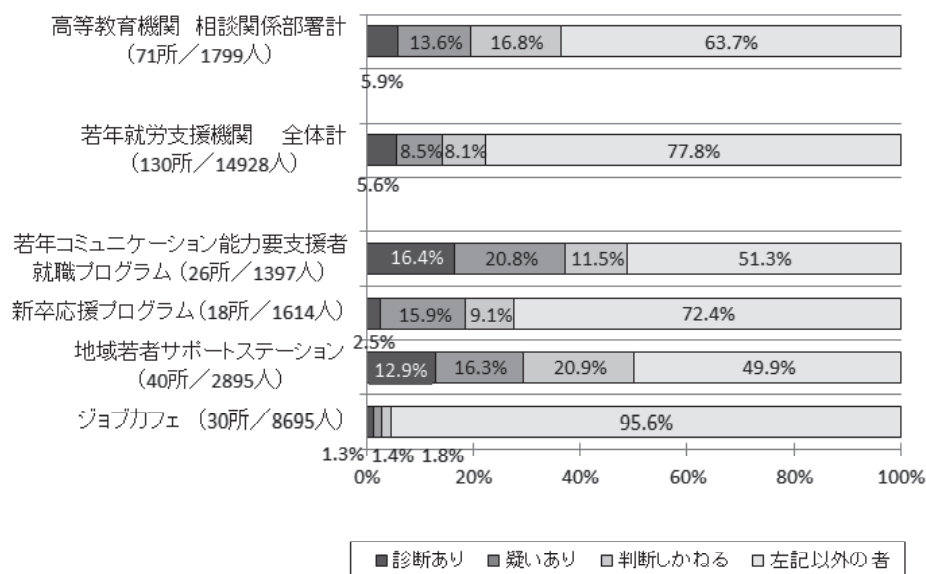


図 1-1 新規利用者における発達障害の把握について

(2) 「コミュニケーションや対人態度、精神的不安定」の問題を有する者について

① 高等教育機関と若年支援機関の有意の差が認められる。

こうした問題を有する者の割合は全体に比して高等教育機関部署に高く、これらの問題とは別の利用者割合は若年就労支援機関に高い ($\chi^2 = 1089.082, p < .01$)。

② 若年就労支援機関における利用者の把握に関する機関・部署による違いについて、

コミュニケーションや対人態度、精神的不安定の問題を有する者

サポステ>若コミ>新卒応援の順に多い。

ジョブカフェではいずれの問題の比率も少ない。ここでも、ジョブカフェ利用者の実数が他機関に比べてきわめて多いために、問題を有する対象者の比率は小さいが、1所あたりの人数はサポステに次いで多い。

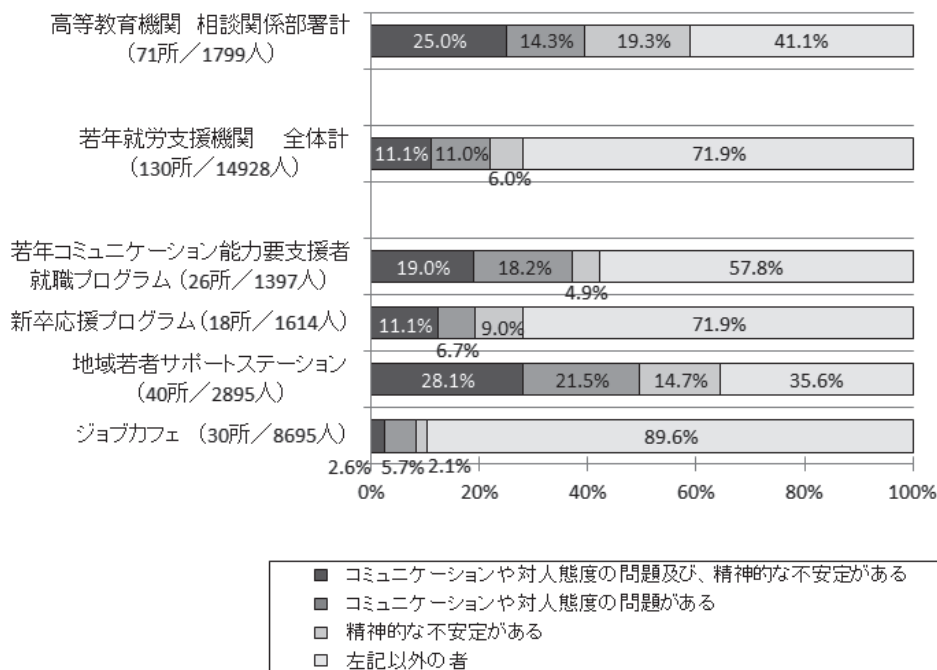


図 1-2 コミュニケーションや対人態度、精神的不安定の問題の把握について

3. 就労支援の概要

(1) 就職のための支援として実施している事業

① 高等教育機関全体の傾向：「就職相談」と「情報提供」が就労支援の中心

(1) 学校進路指導の機能に位置づけられている「就職手続きに関する支援」「自己理解の促進」「就職計画の作成」「就職後の支援」等、就労支援としての事業は概して少ない。

(2) 「外部機関との連携」や「職業リハビリテーション機関との連携」など、学外の機関との連携は概して少ない。

② 若年就労支援機関における事業の全体傾向：「就職相談」「情報提供」が9割を超える

(1) 「就職手続きに関する支援」「自己理解の促進」「就職後の支援」「就職計画の作成」がいずれも7割台を占めており、職業指導の機能はもれなく事業に位置づけられている点で高等教育機関の進路指導とは異なる。

(2) 「職場適応支援」「職業評価・適性評価」「特性評価のアセスメント」等、職業リハビリテーションの支援で位置づけられる機能については、必ずしも若年就労支援機関の一般的な事業ではないが、必要に応じて実施されていた。

(3) 「外部機関との連携」が9割、「他の部局との連携」「職業リハビリテーション機関との連携」

が8割台となっており、利用者の状況によって、機関連携により支援目標を達成する方策がとられる現状がある。

③ 若年就労支援機関の個別の状況

若コミ：「自己理解の促進」「特性評価のアセスメント」では他機関より実施率が高く、「職業評価・適性評価」「職場適応支援」で低い。

サポステ：「職業評価・適性評価」「就職計画の作成」「職場適応支援」「外部機関との連携」「職業リハビリテーション機関との連携」で他機関より実施率が高く、「自己理解の促進」「特性評価のアセスメント」では**若コミ**に次いで実施率が高かった。

新卒応援と**ジョブカフェ**は全体の傾向と同様であり、問題を有する者の利用はあるが、中心は一般若年層を対象としている状況がある。

したがって、職業適性評価が必要となる場合、体制が十分であるのかという点が浮かび上がる。自己評価に対して支援が必要となる利用者の場合、円滑な適職選択の支援可能性について、検討事項である。

(2) 就職支援の方法

① 高等教育機関では、全体的に実施率が低い。

② 若年就労支援機関ではいずれも“個別対応”の実施率が圧倒的に高い。

(1) “個別対応”の実施率は、**若コミ**と**サポステ**で他機関に比して高い。

(2) グループワークとしての“ロールプレイ”及び“セミナー”については、概して少ない。

特に“ロールプレイ”による行動の確認は支援方法としてほとんど選択されていない。

(3) “セミナー”については、事業によって選択される可能性がある。特に**サポステ**と**ジョブカフェ**で実施されることが多いが、“就業等体験”は方法として選択されがたい。

ただし、**サポステ**では他機関に比して圧倒的にセミナーの実施率が高い。

③ 支援計画の推進にあたっては、利用者の特性に合わせた多様な方法が選択される必要がある場合、事業実施の方法として選択可能性があるかどうかについては検討事項となる。

4. コミュニケーションとビジネスマナーに関する支援の現状と課題

(1) 要支援者の有無と自機関における支援の困難さについて（表 1-1～2）

コミュニケーションやビジネスマナーに関して課題のある利用者は少なくないが、実施体制において課題を有する機関は、**若コミ**と**新卒応援**に際立っていた。

なお、高等教育機関で、図 1-2 でコミュニケーションの問題が把握されているものの、領域別・項目別の問題把握では若年支援機関より少なかった。ただし、実施体制において課題を有する点は共通していた。

① コミュニケーションの支援について（若年就労支援機関）

課題のある者が「いる・想定される」：

サポステ>**若コミ**>**新卒応援**・**ジョブカフェ**

自機関における支援実施：

サポステ>**ジョブカフェ**>**若コミ**・**新卒応援**

自機関支援率が高い領域・項目数：

サポステ>**若コミ**>**新卒応援**・**ジョブカフェ**

他機関利用率が高い領域・項目数：

新卒応援>**若コミ**>**サポステ**・**ジョブカフェ**

②ビジネスマナーの支援について（若年就労支援機関）

課題のある者が「いる・想定される」:

サポステ>若コミ>新卒応援・ジョブカフェ

自機関における支援実施:

サポステ>ジョブカフェ>若コミ・新卒応援

自機関支援率が高い領域・項目数:

サポステ>ジョブカフェ>若コミ・新卒応援

他機関利用率が高い領域・項目数:

若コミ>新卒応援・サポステ・ジョブカフェ

表 1-1 コミュニケーションの領域・項目における 要支援者の有無と自機関における支援の困難さ

		課題のある者がいる・想定される					自機関で実施する場合には困難がある				
		若コミ	新卒応援	サポステ	ジョブカフェ	大学	若コミ	新卒応援	サポステ	ジョブカフェ	大学
情報の理解	相手の主張を理解できる	88.9	73.1	88.9	73.2	60.0	29.6	73.1	48.9	48.8	50.5
	言外の意味を理解できる	88.9	80.8	93.3	80.5	65.3	33.3	76.9	57.8	58.5	55.8
	正しい理解のために質問できる	88.9	76.9	93.3	78.0	69.5	33.3	73.1	51.1	56.1	58.9
情報の伝達	正しく情報を伝えられる	88.9	69.2	91.1	75.6	57.9	40.7	61.5	48.9	46.3	50.5
	伝達内容をまとめて説明できる	88.9	76.9	93.3	75.6	67.4	40.7	69.2	51.1	48.8	54.7
	与えられた時間内に説明できる	92.6	69.2	91.1	75.6	65.3	48.1	61.5	51.1	53.7	57.9
	相手の理解にあわせて説明できる	88.9	76.9	88.9	75.6	62.1	48.1	65.4	57.8	61.0	63.2
	説明に必要なレジメを作成できる	77.8	61.5	86.7	53.7	52.6	51.9	73.1	60.0	53.7	57.9
	レジメなどを活用して説明ができる	77.8	61.5	84.4	56.1	52.6	55.6	73.1	57.8	56.1	58.9
	レジメを活用し意見を伝えられる	77.8	65.4	88.9	56.1	54.7	55.6	73.1	57.8	56.1	60.0
報告・連絡 ・相談	適切な時期に報告・連絡・相談ができる	85.2	69.2	93.3	63.4	63.2	59.3	65.4	51.1	48.8	58.9
	必要な情報を簡潔に伝えられる	85.2	69.2	93.3	63.4	64.2	55.6	61.5	48.9	51.2	57.9
	適切に伝達手段の使い分けができる	81.5	65.4	93.3	65.9	57.9	63.0	69.2	48.9	46.3	56.8
	困ったときに相談ができる	85.2	69.2	97.8	70.7	61.1	37.0	69.2	40.0	39.0	49.5
意思の表明	5W1Hを明確にして説明できる	85.2	65.4	93.3	68.3	62.1	48.1	65.4	42.2	48.8	55.8
	TPOに応じて、意見を主張できる	88.9	76.9	88.9	65.9	66.3	55.6	61.5	51.1	51.2	64.2
	わかりやすく意見を主張できる	88.9	73.1	91.1	78.0	67.4	40.7	65.4	51.1	48.8	58.9
相手の意見 の尊重	相手の意見を受け入れられる	88.9	73.1	88.9	73.2	61.1	40.7	69.2	48.9	61.0	56.8
	自分と異なる考え方を否定しない	85.2	76.9	84.4	73.2	63.2	40.7	73.1	53.3	61.0	58.9
	苦手な相手ともつきあえる	85.2	80.8	84.4	73.2	67.4	55.6	69.2	57.8	61.0	60.0
	立場の違いをすばやく理解できる	85.2	73.1	93.3	75.6	64.2	55.6	69.2	64.4	61.0	62.1
	立場の違いを理解して対応できる	81.5	80.8	93.3	75.6	63.2	55.6	69.2	62.2	61.0	61.1
意見集約・ 交換	相手の意見の整理、要約ができる	85.2	61.5	86.7	63.4	63.2	51.9	69.2	57.8	56.1	64.2
	異なる意見の整理、要約ができる	81.5	61.5	88.9	65.9	63.2	63.0	73.1	55.6	58.5	65.3
	複数の他者と意見交換が行える	77.8	65.4	91.1	65.9	68.4	59.3	73.1	55.6	58.5	65.3
組織内外の 行動	仕事で接する者の名前や顔を覚える	66.7	50.0	71.1	46.3	48.4	63.0	65.4	42.2	48.8	55.8
	相手の言動を意識して行動ができる	77.8	61.5	88.9	65.9	60.0	59.3	69.2	44.4	58.5	61.1
	グループや集団で行動ができる	77.8	65.4	91.1	63.4	63.2	70.4	76.9	42.2	51.2	58.9
	組織の規則に従った行動ができる	74.1	61.5	82.2	58.5	49.5	66.7	76.9	44.4	46.3	56.8
	職場の慣例・慣行に対応できる	70.4	65.4	77.8	63.4	57.9	70.4	76.9	44.4	56.1	60.0
	感情のコントロールができる	77.8	65.4	88.9	68.3	67.4	70.4	76.9	55.6	58.5	58.9
全体平均（標準偏差）		79.2 (5.56)				61.6 (5.47)	57.1 (4.80)				58.4 (4.01)

濃い網掛け：[平均+1標準偏差]以上 網掛け：平均±1標準偏差 薄い網掛け：平均-1標準偏差～-2標準偏差
網なし：[平均-2標準偏差]未満

表 1-2 ビジネスマナー領域・項目における 要支援者の有無と自機関における支援の困難さ

		課題のある者がいる・想定される					自機関で実施する場合には困難がある				
		若コミ	新卒応援	サポステ	ジョブカフェ	大学	若コミ	新卒応援	サポステ	ジョブカフェ	大学
挨拶等の基本	勤務中の挨拶、お詫びやお礼が適切にできる	81.5	73.1	97.8	63.4	54.7	33.3	46.2	26.7	26.8	44.2
	敬語の種類や表現を使い分ける	85.2	73.1	97.8	70.7	51.6	40.7	50.0	40.0	36.6	49.5
	好感の持たれる応答ができる	81.5	69.2	97.8	75.6	60.0	44.4	50.0	51.1	41.5	49.5
電話の使い方の基本	電話が適切に受けられる	74.1	57.7	88.9	68.3	47.4	48.1	53.8	33.3	34.1	52.6
	電話の取り次ぎが適切にできる	70.4	61.5	86.7	63.4	49.5	55.6	50.0	40.0	36.6	55.8
	取り次がない電話の対応ができる	74.1	57.7	88.9	63.4	50.5	55.6	53.8	44.4	39.0	54.7
	電話のメモを作ることができる	74.1	50.0	88.9	63.4	50.5	51.9	50.0	42.2	36.6	54.7
	電話で適切な言い方ができる	77.8	61.5	91.1	65.9	48.4	44.4	53.8	44.4	43.9	50.5
	マナーに則して携帯電話を使える	70.4	61.5	77.8	58.5	41.1	44.4	46.2	40.0	29.3	50.5
訪問・来客対応の基本	アポイントを的確に取れる	81.5	57.7	91.1	61.0	52.6	55.6	50.0	44.4	41.5	54.7
	訪問時のマナーをわかまえている	85.2	65.4	88.9	65.9	49.5	44.4	50.0	42.2	41.5	50.5
	名刺の受け渡しが適切にできる	74.1	53.8	93.3	61.0	43.2	48.1	50.0	35.6	34.1	50.5
	適切に自己紹介ができる	77.8	69.2	93.3	65.9	50.5	37.0	53.8	35.6	36.6	50.5
	来客対応のマナーをわかまえている	74.1	61.5	88.9	63.4	46.3	59.3	53.8	48.9	39.0	54.7
	来客の取り次ぎができる	74.1	53.8	88.9	58.5	47.4	63.0	53.8	51.1	39.0	54.7
	取り次がない来客の対応ができる	74.1	53.8	88.9	58.5	49.5	63.0	53.8	53.3	41.5	54.7
社会人としての役割や責任	指示内容の要点を整理できる	81.5	61.5	93.3	65.9	56.8	55.6	61.5	40.0	51.2	56.8
	指示内容を正確に伝えられる	81.5	57.7	91.1	70.7	57.9	51.9	61.5	42.2	56.1	56.8
	時間、期限を守ることができる	88.9	69.2	86.7	63.4	54.7	40.7	61.5	33.3	36.6	49.5
	他者に迷惑をかけずに行動できる	77.8	65.4	84.4	63.4	55.8	44.4	53.8	31.1	51.2	55.8
	組織における立場を理解している	70.4	61.5	86.7	58.5	47.4	51.9	53.8	46.7	56.1	55.8
職業観	服務規律を守る	70.4	61.5	77.8	53.7	38.9	51.9	50.0	35.6	41.5	54.7
	指示系統に沿って業務を遂行できる	70.4	61.5	86.7	56.1	44.2	63.0	57.7	37.8	48.8	57.9
	業務指示を最後までやり抜ける	74.1	57.7	91.1	58.5	46.3	66.7	61.5	35.6	46.3	57.9
	組織目標達成のために目標を立てる	63.0	57.7	88.9	58.5	46.3	70.4	65.4	48.9	53.7	57.9
	ミスなどの状況を適切に説明できる	74.1	53.8	88.9	58.5	50.5	70.4	61.5	46.7	51.2	61.1
	知識・技能を進んで習得する	63.0	57.7	84.4	56.1	47.4	66.7	61.5	51.1	48.8	61.1
	次なる課題の発見を考えている	66.7	53.8	91.1	58.5	52.6	66.7	61.5	55.6	56.1	63.2
全体平均（標準偏差）		74.5 (4.40)				49.5 (4.87)	48.5 (6.46)				54.5 (4.14)

濃い網掛け：[平均+1標準偏差]以上 網掛け：平均±1標準偏差 薄い網掛け：平均-1標準偏差～-2標準偏差
網なし：[平均-2標準偏差]未満

(2) 支援の優先順位の考え方について

支援の実施率（他機関での実施を含む）を目安として支援の優先性を検討するために、操作的に平均から標準偏差の幅で仕分けて検討を行った。なお、高等教育機関における実施率は若年就労支援機関と比べると、きわめて低い。

実施率は **サポステ > 若コミ > 新卒応援 > ジョブカフェ** となっていた。

表 1-3-1 コミュニケーションの課題（7領域 31 項目）の支援の優先性（就労支援機関全体）

	実施率（自機関実施＋自機関・他機関実施＋他機関実施）の分布				
	←実施率が低い	50.0 %以下	全体平均（59.8 %）±1SD	69.6 %以上	実施率が高い→
情報の理解					相手の主張を理解できる (74.1%) 言外の意味を理解できる (72.7%) 正しい理解のために質問できる (71.9%)
情報の伝達	レジメを活用して意見を伝えられる (41.7%) レジメを活用して説明できる (40.3%) 説明に必要なレジメを作成できる (40.3%)		相手の理解にあわせて説明できる (61.2%)		伝達内容をまとめて説明できる (71.2%) 与えられた時間内に説明できる (71.2%) 正しく情報を伝えられる (70.5%)
報告・連絡・相談			必要な情報を簡潔に伝えられる (62.6%) 適切な時期に報告・連絡・相談できる (61.2%) 適切に伝達手段の使い分けができる (55.4%)		困ったときに相談ができる (71.9%)
意思の表明			わかりやすく意見を主張できる (66.9%) TPO に応じて意見を主張できる (63.3%) 5W1H を明確にして説明できる (60.4%)		
相手の意見の尊重			自分と異なる考え方を否定しない (67.6%) 相手の意見を受け入れられる (66.9%) 苦手な相手ともつきあえる (64.7%) 立場の違いなどを理解して対応できる (63.3%) 立場の違いを理解できる (61.2%)		
意見集約・交換	異なる意見を整理して要約できる (49.6%)		複数の他者と意見交換が行える(57.6%) 相手の意見の整理・要約ができる (50.4%)		
組織内外の行動	仕事で接する者の名前や顔などを覚える (43.2%)		グループや集団で行動ができる (61.9%) 相手の言動を意識した行動ができる (58.3%) 感情のコントロールができる (58.3%) 職場の慣例・慣行に対応できる (54.0%) 組織の規則に従った行動ができる (53.2%)		

表 1-3-2 コミュニケーションの課題（7領域 31 項目）の支援の優先性（参考:高等教育機関）

	実施率（自機関実施＋自機関・他機関実施＋他機関実施）の分布				
	←実施率が低い	28.7 %以下	全体平均（34.6 %）±1SD	40.4 %以上	実施率が高い→
情報の理解			言外の意味を理解できる (37.9%)		正しい理解のために質問できる (42.1%) 相手の主張を理解できる (41.1%)
情報の伝達	説明に必要なレジメを作成できる (28.4%) レジメを活用して意見を伝えられる (27.4%) レジメを活用して説明できる (27.4%)		伝達内容をまとめて説明できる (40.0%) 正しく情報を伝えられる (40.0%) 与えられた時間内に説明できる (33.7%) 相手の理解にあわせて説明できる (30.5%)		
報告・連絡・相談			必要な情報を簡潔に伝えられる (33.7%) 適切な時期に報告・連絡・相談できる (33.7%) 適切に伝達手段の使い分けができる (33.7%)		困ったときに相談ができる (44.2%)
意思の表明			TPO に応じて意見を主張できる (35.8%) 5W1H を明確にして説明できる (35.8%)		わかりやすく意見を主張できる (41.1%)
相手の意見の尊重			苦手な相手ともつきあえる (40.0%) 立場の違いなどを理解して対応できる (35.8%) 立場の違いを理解できる (34.7%)		自分と異なる考え方を否定しない (42.1%) 相手の意見を受け入れられる (41.1%)
意見集約・交換	相手の意見の整理・要約ができる (28.4%) 異なる意見を整理して要約できる (28.4%)		複数の他者と意見交換が行える(31.6%)		
組織内外の行動	職場の慣例・慣行に対応できる (28.4%) 組織の規則に従った行動ができる (26.3%) 仕事で接する者の名前や顔などを覚える (21.1%)		グループや集団で行動ができる (34.7%) 相手の言動を意識した行動ができる (31.6%)		感情のコントロールができる (41.1%)

表 1-4-1 ビジネスマナーの課題（5 領域 28 項目）の支援の優先性（就労支援機関全体）

	実施率（自機関実施＋自機関・他機関実施＋他機関実施）の分布		
	←実施率が低い 47.2 %以下	全体平均（56.2 %）±1SD	65.2 %以上 実施率が高い→
挨拶等の基本			挨拶・お詫びやお礼が適切にできる（73.4%） 敬語の種類や表現を使い分ける（73.4 %） 好感を持たれる応答ができる（72.7 %）
電話の使い方の基本		電話で適切な言い方ができる（61.2 %） 電話が適切に受けられる（60.4 %） 電話の取り次ぎが適切にできる（55.4 %） 取り次げない電話の対応ができる（54.0 %） 電話のメモを作ることができる（53.2 %） マナーに則して携帯電話を使える（48.2 %）	
訪問・来客対応の基本		アポイントを的確に取れる（57.6 %） 訪問時のマナーをわかまえている（57.6 %） 来客対応のマナーをわかまえている（51.8 %） 来客の取り次ぎができる（48.2 %） 取り次げないときの対応ができる（48.2 %）	適切に自己紹介ができる（67.6 %） 名刺の受け渡しが適切にできる（65.5 %）
社会人としての役割や責任		時間・期限を守ることができる（63.3 %） 他者に迷惑をかけずに行動できる（60.4 %） 指示内容の要点を整理できる（56.8 %） 指示内容を正確に伝えられる（55.4 %） 組織における立場を理解している（49.6 %）	
職業観	知識・技能を進んで習得する（45.3 %） 次なる課題の発見を考えている（45.3 %）	業務指示を最後までやり抜ける（53.2 %） 指示系統に沿って業務を遂行できる（51.1 %） 服務規律を守る（49.6 %） 組織目標の達成のために目標を立てる（48.2 %） ミスなどの状況を適切に説明できる（48.2 %）	

表 1-4-2 ビジネスマナーの課題（5 領域 28 項目）の支援の優先性（参考:高等教育機関）

	実施率（自機関実施＋自機関・他機関実施＋他機関実施）の分布		
	←実施率が低い 20.3 %以下	全体平均（25.1 %）±1SD	29.9 %以上 実施率が高い→
挨拶等の基本		挨拶・お詫びやお礼が適切にできる（29.5%）	好感を持たれる応答ができる（33.7 %） 敬語の種類や表現を使い分ける（31.6 %）
電話の使い方の基本		電話で適切な言い方ができる（29.5 %） 電話が適切に受けられる（26.3 %） 電話のメモを作ることができる（26.3 %） 取り次げない電話の対応ができる（25.3 %） マナーに則して携帯電話を使える（25.3 %） 電話の取り次ぎが適切にできる（24.2%）	
訪問・来客対応の基本		訪問時のマナーをわかまえている（29.5 %） 名刺の受け渡しが適切にできる（23.2 %） 取り次げないときの対応ができる（22.1 %） 来客対応のマナーをわかまえている（21.1 %） 来客の取り次ぎができる（21.1 %）	適切に自己紹介ができる（31.6 %） アポイントを的確に取れる（30.5 %）
社会人としての役割や責任		指示内容の要点を整理できる（28.4 %） 指示内容を正確に伝えられる（28.4 %） 組織における立場を理解している（24.2 %）	時間・期限を守ることができる（34.7 %） 他者に迷惑をかけずに行動できる（32.6 %）
職業観	業務指示を最後までやり抜ける（20.0 %） ミスなどの状況を適切に説明できる（20.0 %） 組織目標の達成のために目標を立てる（20.0 %） 知識・技能を進んで習得する（18.9 %） 指示系統に沿って業務を遂行できる（18.9 %）	服務規律を守る（22.1 %） 次なる課題の発見を考えている（21.1 %）	

(3) 企業の採用時の期待からみた発達障害者支援の現状

① 企業の重視する項目と支援の実施

重視度については、各項目について得点化（「とても重視している（3点）」～「全く重視していない（0点）」）し、それぞれの項目がどの程度、重視されているかを数値で示した。

【コミュニケーション（7領域31項目）】

サポステ・若コミでは企業が新規採用時に重視する項目に対して、一定程度の支援が実施されている現状が確認された。一方、**ジョブカフェ**、**新卒応援**の支援の実施率は**サポステ・若コミ**と比較して7領域のいずれでも低かった。また、高等教育機関においては他機関における支援利用まで含めると、いずれの若年就労支援機関より実施率が低かった。

表 1-5 企業の採用の際の重視度と支援機関での支援（実施状況）：コミュニケーション

	企業（重視度）	若コミ	新卒応援	サポステ	ジョブカフェ	大学
【情報の理解】						
相手の主張を理解できる	2.55 (.546)	85.2%	65.4%	75.5%	58.6%	41.1%
正しい理解のために質問できる	2.26 (.603)	85.1%	69.3%	71.1%	71.1%	42.1%
言外の意味を理解できる	2.15 (.640)	82.0%	69.3%	75.6%	75.6%	37.9%
【情報の伝達】						
正しく情報を伝えられる	2.50 (.549)	85.1%	61.5%	77.8%	58.5%	40.0%
伝達内容をまとめて説明できる	2.25 (.613)	81.4%	69.3%	77.8%	77.8%	40.0%
与えられた時間内に説明できる	2.05 (.657)	81.4%	61.5%	75.5%	65.5%	33.7%
相手の理解にあわせて説明できる	1.94 (.549)	66.7%	69.2%	57.8%	56.1%	30.5%
レジメを活用して意見を伝えられる	1.73 (.789)	40.7%	53.8%	42.2%	36.6%	27.4%
レジメを活用して説明できる	1.72 (.784)	37.0%	50.0%	37.8%	36.6%	27.4%
説明に必要なレジメを作成できる	1.70 (.774)	40.7%	50.0%	40.0%	34.1%	28.4%
【報告・連絡・相談】						
困ったときに相談ができる	2.23 (.741)	85.2%	57.7%	86.7%	56.1%	44.2%
適切な時期に報告・連絡・相談できる	2.22 (.767)	63.0%	57.7%	60.0%	43.9%	33.7%
必要な情報を簡潔に伝えられる	2.11 (.733)	66.7%	53.8%	73.3%	51.2%	33.7%
適切に伝達手段の使い分けができる	1.90 (.775)	63.0%	53.8%	77.8%	46.3%	33.7%
【意思の表明】						
5W1Hを明確にして説明できる	2.16 (.675)	70.4%	57.7%	71.1%	43.9%	35.8%
わかりやすく意見を主張できる	2.14 (.649)	74.1%	65.4%	73.3%	56.1%	41.1%
TPOに応じて、意見を主張できる	2.00 (.694)	74.1%	69.2%	73.3%	41.5%	35.8%
【相手の意見の尊重】						
相手の意見を受け入れられる	2.27 (.626)	74.1%	65.4%	71.1%	58.5%	41.1%
苦手な相手とでもつきあえる	2.17 (.646)	66.7%	73.1%	66.7%	56.1%	40.0%
自分と異なる考え方を否定しない	2.12 (.644)	70.4%	69.2%	73.3%	58.5%	42.1%
立場の違いをすばやく理解できる	2.04 (.663)	55.6%	65.4%	68.9%	56.1%	34.7%
立場の違いを理解して対応できる	2.03 (.671)	55.6%	73.1%	66.7%	56.1%	35.8%
【意見集約・交換】						
複数の他者と意見交換が行える	1.98 (.698)	55.6%	57.6%	71.1%	43.9%	31.6%
相手の意見の整理、要約ができる	1.97 (.674)	55.6%	50.4%	55.6%	39.0%	28.4%
異なる意見を整理して要約できる	1.82 (.717)	48.1%	49.6%	55.6%	41.5%	28.4%
【組織内外の行動】						
組織の規則に従った行動ができる	2.43 (.609)	55.6%	50.0%	66.7%	39.0%	26.3%
グループや集団で行動できる	2.40 (.611)	55.6%	57.7%	82.2%	46.3%	34.7%
感情のコントロールができる	2.31 (.610)	63.0%	46.2%	71.1%	48.8%	41.1%
職場の慣例・慣行に対応できる	2.20 (.664)	55.6%	53.8%	64.5%	41.5%	28.4%
相手の言動を意識して行動できる	2.11 (.643)	51.9%	53.8%	75.6%	46.3%	31.6%
仕事で接する者の名前や顔を覚える	1.96 (.771)	48.1%	46.2%	51.1%	29.3%	21.1%
重視度 2 点以上の項目において、支援実施率が 70 % 以上である項目数 (2.0 以上は 22 項目)		12 項目	2 項目	18 項目	3 項目	0 項目

注) 70%以上：網掛け 60%以上：太字 で示した

【ビジネスマナー等（5領域28項目）】

サポステでは、企業が新規採用時に重視する項目に対して、一定程度の支援が実施されている現状が確認された。一方、若コミ、新卒応援、ジョブカフェの実施率はサポステと比較し5領域のいずれでも低かった。また、高等教育機関においては他機関における支援利用まで含めると、いずれの若年就労支援機関より実施率が低かった。

表 1-6 企業の採用の際の重視度と支援機関での支援（実施状況）：ビジネスマナー等

	企業（重視度）	若コミ	新卒応援	サポステ	ジョブカフェ	大学
【挨拶等の基本】						
挨拶・お詫びやお礼が適切にできる	2.43 (.581)	70.4%	73.1%	95.6%	51.2%	29.5%
好感を持たれる応答ができる	2.21 (.602)	63.0%	69.2%	88.9%	63.4%	32.6%
敬語の種類や表現を使い分ける	2.12 (.617)	66.7%	73.1%	88.9%	61.0%	29.5%
【電話の使い方の基本】						
マナーに則して携帯電話を使える	2.02 (.722)	44.4%	50.0%	48.9%	48.8%	22.1%
電話が適切に受けられる	1.93 (.796)	51.9%	53.3%	75.6%	53.7%	26.3%
電話で適切な言い方ができる	1.91 (.747)	55.5%	53.8%	75.6%	53.7%	29.5%
電話のメモを作ることができる	1.88 (.802)	40.7%	46.2%	75.6%	48.8%	26.3%
電話の取り次ぎが適切にできる	1.88 (.810)	44.4%	57.7%	66.7%	48.8%	24.2%
取り次げない電話の対応ができる	1.83 (.803)	44.4%	53.8%	64.4%	48.8%	25.3%
【訪問・来客対応の基本】						
適切に自己紹介ができる	2.03 (.672)	63.0%	65.4%	86.7%	51.2%	30.5%
訪問時のマナーをわかまえている	1.86 (.775)	59.3%	57.6%	71.1%	57.6%	28.4%
来客対応のマナーをわかまえている	1.78 (.808)	44.4%	46.2%	64.4%	48.0%	21.1%
アポイントを的確に取れる	1.72 (.812)	63.0%	53.8%	68.9%	43.9%	29.5%
来客の取り次ぎができる	1.68 (.826)	44.4%	46.2%	55.6%	43.9%	21.1%
取り次げない来客の対応ができる	1.66 (.830)	44.4%	46.2%	55.6%	43.9%	22.1%
名刺の受け渡しが適切にできる	1.59 (.871)	48.1%	53.8%	73.3%	75.6%	22.1%
【社会人としての役割や責任】						
時間、期限を守ることができる	2.51 (.573)	70.4%	53.8%	77.8%	48.8%	33.7%
他者に迷惑をかけずに行動できる	2.35 (.618)	59.3%	59.3%	77.8%	48.8%	32.6%
組織における立場を理解している	2.05 (.711)	48.1%	46.2%	60.0%	41.5%	23.2%
指示内容の要点を整理できる	2.04 (.641)	59.3%	50.0%	66.7%	48.8%	28.4%
指示内容を正確に伝えられる	2.04 (.641)	55.6%	42.3%	66.7%	51.2%	28.4%
【職業観】						
服務規律を守る	2.44 (.616)	48.1%	50.0%	57.8%	41.5%	18.9%
業務指示を最後までやり抜ける	2.30 (.615)	48.1%	46.2%	71.1%	41.5%	20.0%
知識・技能を進んで習得する	2.27 (.619)	40.7%	38.5%	57.8%	39.0%	18.9%
指示系統に沿って業務を遂行できる	2.17 (.657)	44.4%	50.0%	51.1%	39.0%	17.9%
組織目標達成のために目標を立てる	2.11 (.697)	40.7%	42.3%	64.4%	39.0%	18.9%
次なる課題の発見を考えている	2.10 (.681)	40.7%	38.5%	57.8%	39.0%	21.1%
ミスなどの状況を適切に説明できる	2.06 (.696)	44.4%	38.5%	62.2%	41.5%	20.0%
重視度 2 点以上の項目において、支援実施率が 70 % 以上である項目数（2.0 以上は 17 項目）		2 項目	2 項目	12 項目	1 項目	0 項目

注) 70%以上：網掛け 60%以上：太字 で示した

なお、必要とされるすべての項目に対する支援を実施することが、現時点では困難であるとの認識に立てば、支援の優先性を考慮することが重要といえる。しかしながら、就労支援機関並びに高等教育機関における支援の実際は、企業の重視度等と必ずしも一致していなかった。今後、支援が必要と考えられる領域・項目に関して、どのような支援を自機関並びに他機関との連携の中で達成していくかが課題として残された。

一方、支援の実施とは別に、相談場面においては、これらの項目は“一般扱いの雇用”を考える際の判断基準としても重要であることから、特性に即して採用後研修による達成が可能かを評価することが必要である。達成が難しいと評価された場合には、職業準備のための支援を利用することか求められる。

② 支援の必要性と支援の実施状況・支援の実施率と支援の効果

コミュニケーションとビジネスマナー等の課題達成のために必要と考えられる 18 項目（表 1-7）について、就労支援機関とキャリア支援室の比較を通して、発達障害のある若者が求める支援の現状について検討した。その結果、以下の点が明らかとなった。

【支援の必要性と支援の実施状況】

ア 18 項目の支援内容に関して、支援が必要であると機関が判断した場合、すべての機関で一定程度の支援が受けられる項目、機関によって支援の実施率が異なる項目、が明らかとなった。

いずれの機関でも支援を受けられる可能性の高い 7 項目：

「挨拶の仕方」「身なりの指導」「対人態度の指導」「ビジネスマナー・職場のルール」
「履歴書の作成」「自己紹介・自己 PR の方法」「模擬面接」

イ 支援の必要性が認識されている場合、キャリア支援室に関しては、サポステに次いで自機関単独での支援の実施率が高かった。

ウ 支援の必要性が認識されたとしても、支援に取り組む予定のない機関が一定の割合で認められた。

なお、全体の傾向としては、サポステ・キャリア支援室では、取り組む予定がないとの回答率は低く、新卒応援においては、その割合が高かった。これらの機関については、必要性を認識しつつも実際の状況下では、実施が困難であると考えられる。現在、取り組んでおらず、また、今後とも取り組む予定がない機関に関しては、支援を必要とする対象者について、どのように他機関との連携を図るかが、課題といえる。

【支援の実施率と支援の効果】

18 項目の支援内容について支援の実施率（支援の必要性の有無を問わない）と効果について検討した。

表 1-7 支援の実施と効果（支援の実施率（平均値）別）

		支援実施率	効果がある	やや効果がある	効果の合計
実施率 80 %以上	履歴書の作成	87.9%	74.8%	21.3%	96.1%
	自己紹介・自己 PR の方法	84.4%	69.5%	25.1%	94.6%
	模擬面接	83.1%	74.8%	21.3%	96.1%
実施率 70 %以上	身なりの指導	79.5%	53.1%	39.5%	92.6%
	挨拶の仕方	74.7%	56.7%	40.7%	97.3%
	ビジネスマナー・職場のルール	70.2%	47.5%	44.3%	91.8%
実施率 50 ~ 70 %	適性検査等による特性理解	68.6%	50.8%	40.8%	91.6%
	対人態度の指導	64.0%	42.6%	49.6%	92.3%
	敬語・丁寧語の使い方	61.7%	43.1%	46.2%	89.3%
	電話対応の方法	58.1%	41.9%	37.3%	79.2%
	日常会話のための話し方	54.9%	45.5%	49.9%	95.4%
	報告/連絡/相談の方法	57.2%	36.7%	55.3%	92.0%
その他	発声練習	68.6%	50.8%	40.8%	91.6%
	対人態度の指導	64.0%	42.6%	49.6%	92.3%
	敬語・丁寧語の使い方	61.7%	43.1%	46.2%	89.3%
	電話対応の方法	58.1%	41.9%	37.3%	79.2%
	日常会話のための話し方	54.9%	45.5%	49.9%	95.4%
	報告/連絡/相談の方法	57.2%	36.7%	55.3%	92.0%

- ア 支援の実施率に関わらず、支援を実施している場合は、支援の効果があると評価された。
- イ 企業等の面接を受ける際に必要不可欠な活動といえる「履歴書の作成」「自己紹介・自己PRの方法」「模擬面接」の3項目+「身なりの指導」「挨拶の仕方」「ビジネスマナー・職場のルール」の計6項目に関しては、支援の実施率、支援の効果の評価は共に高かった。
- ウ キャリア支援室に関しては、項目によって支援の実施率に差が認められたとしても支援の効果に関する評価は一貫して高かった。また、「プレゼンテーションの方法・実践」に関しては、支援の実施率が最も高い結果となった。

こうした支援は、発達障害の有無に関わらず就職を望む若者に対して実施されている支援と考えられることから、発達障害の特性のある若者にとって十分な支援の内容であるかなどについては、今後の課題である。

6. 関係機関との連携

(1) 利用実績について

利用者が就労支援のために利用可能な機関は、地域の社会資源の状況や情報の有無によって異なる。さらには、それぞれの機関は設立の趣旨や提供可能な活動が異なっている。このため、よりよい支援の提供のために、関係機関が連携して支援を行うことがある。

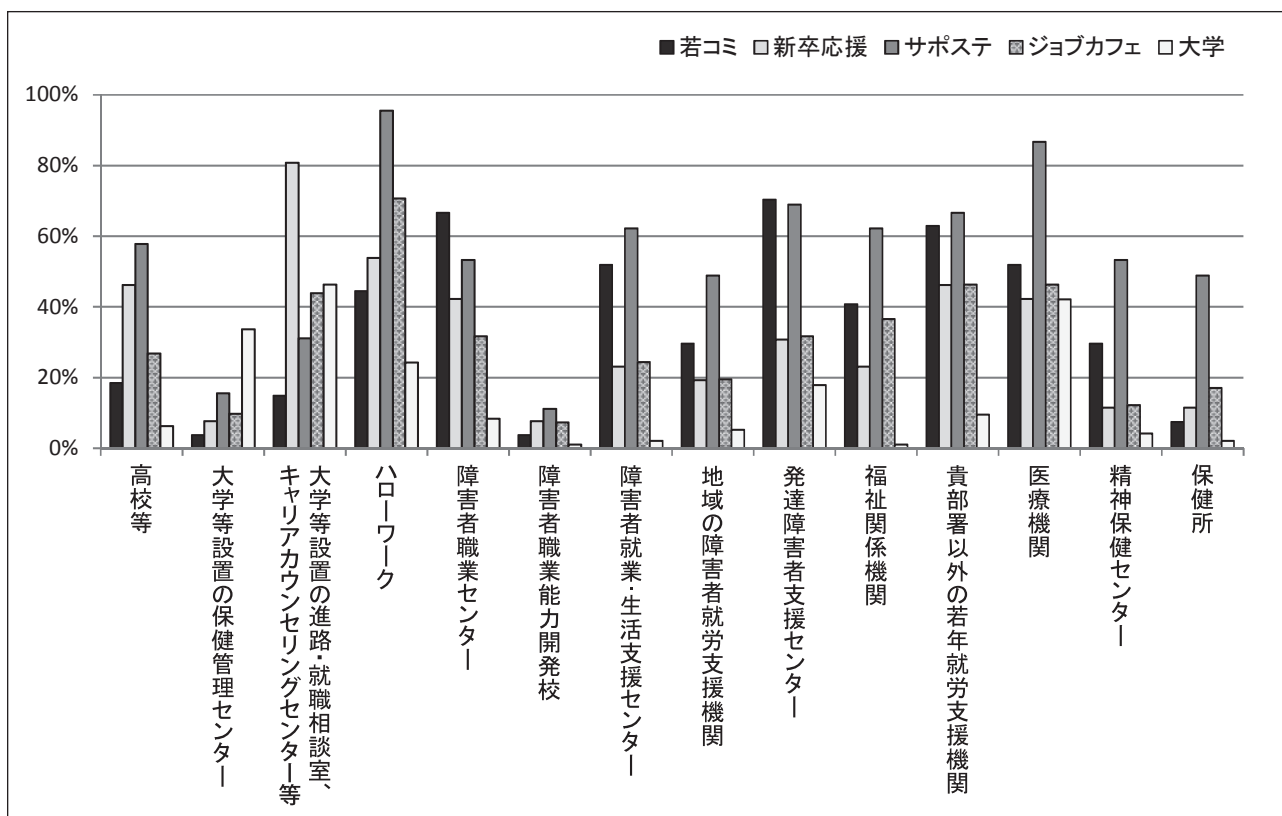


図 1-3 若年就労支援機関利用の現状（並行利用の実績）の概要

高等教育機関においては他機関・部署の利用が多い順に上位3位までをみると、大学内の別部署等の他では、外部機関として医療機関があげられた。ハローワークや発達障害者支援センターは概して少なかった。

就労支援機関における他機関の利用が多い順に上位3位までをみると、ハローワーク、発達障害者支援センター、医療機関、その他の若年就労支援機関等があげられた。障害者職業センターが上位3位までに入ったのは、**若コミ**のみであった。

若コミ：発達障害者支援センター、障害者職業センター、その他の若年就労支援機関

新卒応援：大学等設置の相談窓口等、ハローワーク、その他の若年就労支援機関

サポステ：ハローワーク、医療機関、発達障害者支援センター

ジョブカフェ：ハローワーク、医療機関、その他の若年就労支援機関

ただし、「実績」があるかどうかについて検討する必要がある現状から、この回答では「実績の有無」が示されているものであり、「実績の多寡」が反映されているわけではないことに注意が必要である。

(2) 連携の必要性について

高等教育機関を全体としてみると、利用実績に応じて連携の必要性が認識されているが、元々の利用実績が少ないことから、必要性の認識も概して少ない。

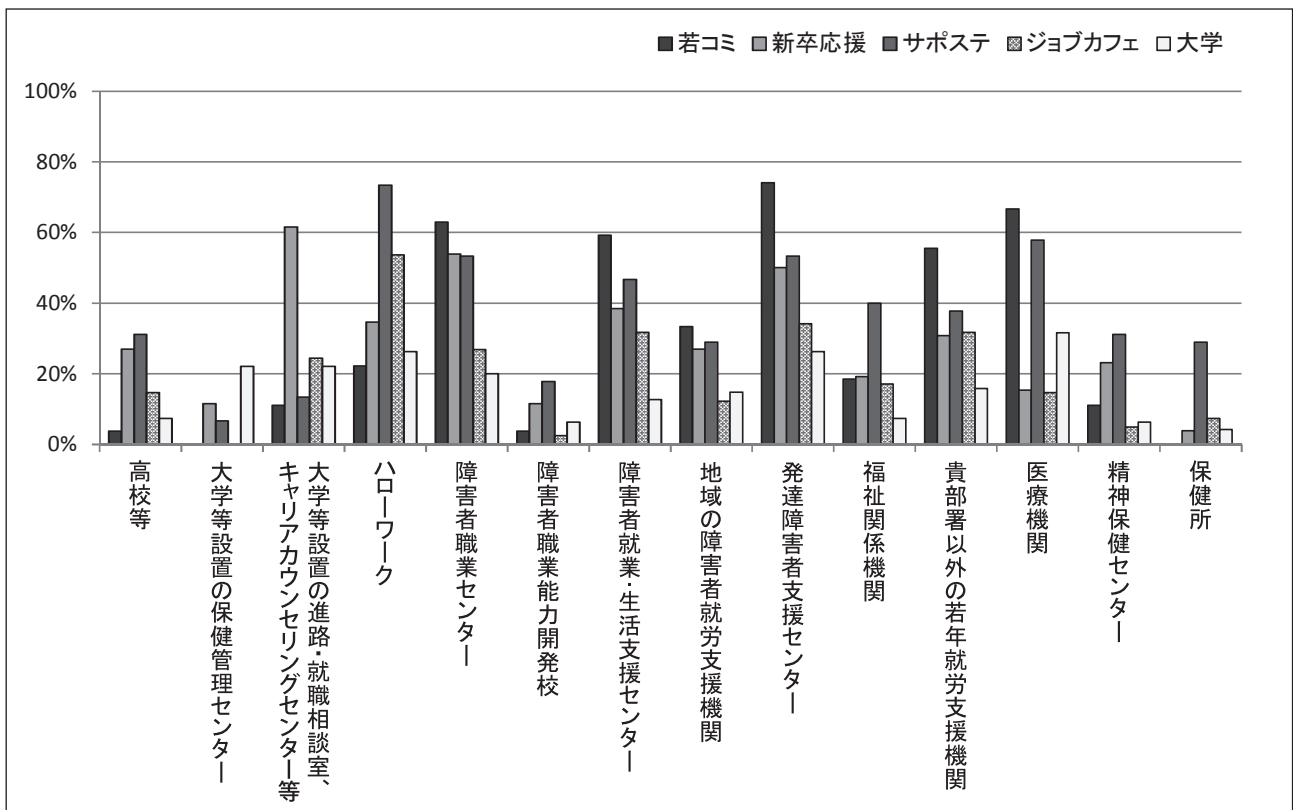


図 1-4 若年就労支援機関における連携の必要性（並行利用時）の概要

就労支援機関における連携必要性について、第1位順位から第5位順位までの選択結果を合計し、連携の必要性が50%を超える（2所に1所が必要性を認識している）機関についてみると、**若コミ・新卒応援・サポステ**で発達障害者支援センターと障害者職業センターが、**若コミ**で障害者就業・生活支援センターがあげられており、実績とは別に連携の必要性が認識されていることがわかる。こうした点でみると、**ジョブカフェ**では、連携の必要性が50%を超えた機関がハローワーク以外には見出されなかった。

若コミ：発達障害者支援センター、医療機関、障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター、その他の若年就労支援機関

新卒応援：大学等設置の相談窓口等、障害者職業センター、発達障害者支援センター

サポステ：ハローワーク、医療機関、発達障害者支援センター・障害者職業センター

ジョブカフェ：ハローワーク

ただし、「連携の必要性」の有無について、順位をつけて回答を求めているが、ここでは「連携の必要性の強弱」を合計している点に注意が必要である。

7. 発達障害者支援に関する支援の現状と課題

(1) 自機関における発達障害者支援の重要課題

支援実施における重要な課題については、図 1-5 に重要課題のカテゴリー別概要を、また、表 1-8 にそれぞれのカテゴリーを構成する課題内容を示す。

若年就労支援機関においてもっとも記述が多かったのは「障害受容を担う機関との連携」であり、次いで「本人の障害受容の問題」「具体的な支援方法」があげられていた。ここには、利用者の障害理解・障害受容に関する支援が重要な課題として認識されているが、自機関における支援には限界があり、支援目標を達成するには他機関との連携が必要であるという現状が示されている。こうした傾向は、**新卒応援**が突出して強く、次いで**サポステ**、**若コミ**の順であった。

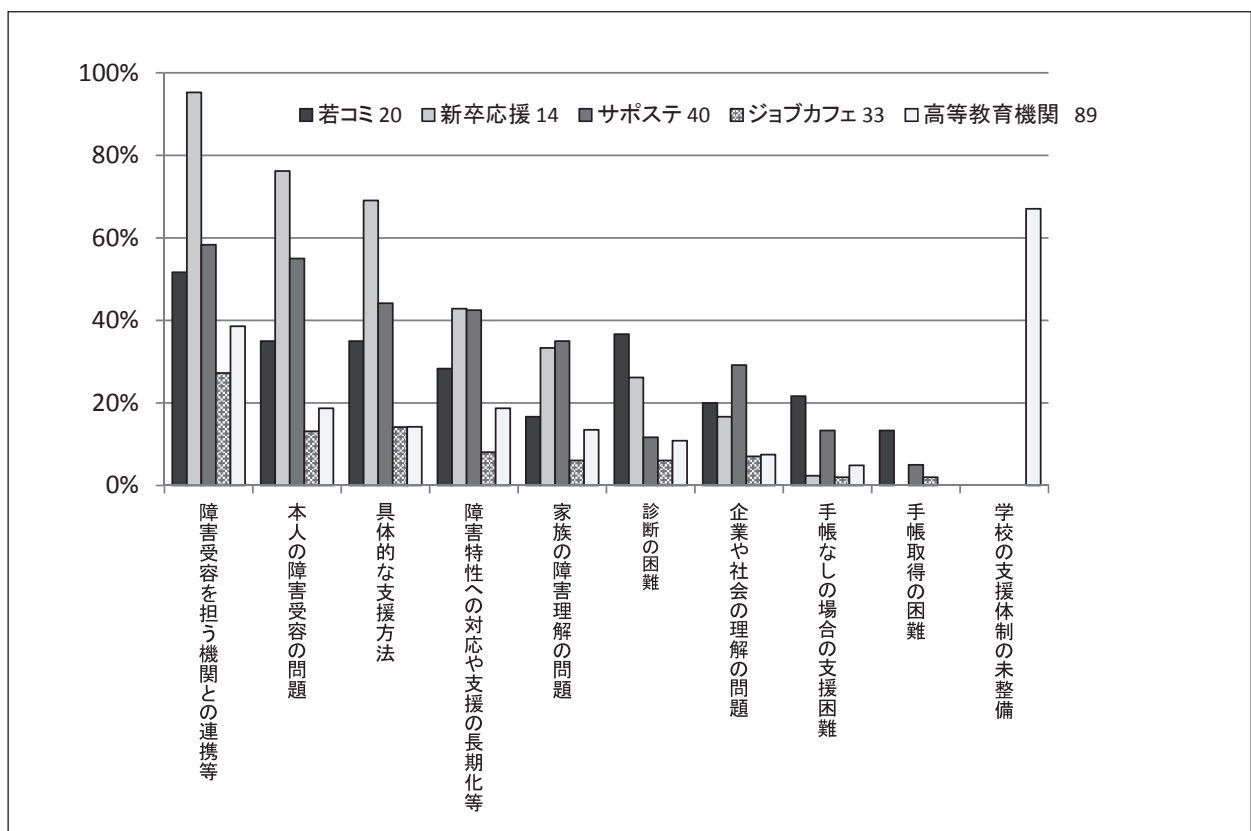


図 1-5 発達障害者支援の重要課題

さらには、「障害特性への対応や支援の長期化等」「家族の障害理解」と続いており、円滑に支援が進む訳ではない現状も示された。こうした傾向は、**新卒応援**と**サポステ**が強く、次いで**若コミ**の順であった。

「診断の問題」や「企業や社会の理解」「手帳取得の問題」等については、**若コミ**や**サポステ**であげられていたが、それ以外では少なかった。

また、**ジョブカフェ**では、その他の機関に比べ、回答が少なかった。

これに対し、高等教育機関において突出して記述が多かったのは「学校の支援体制の未整備」であった。その他の重要課題については、概ね若年就労支援機関と同様の並び順を示していたが、概して回答が多いわけではなかった。

表 1-8 重要課題のカテゴリーを構成する課題の内容

学校の支援体制の未整備	学校生活に対する支援の構造上の問題をどうするか 教員・学生の障害理解の問題をどうするか ポーター層に対する支援をどうするか 大学における就労支援のあり方をどうするか 等
障害受容を担う機関との連携等	障害受容を促す役割を誰が担うか 連携のとれた支援/外部機関への誘導をどうするか 本人と支援者との信頼関係をどう構築するか 医療機関・医師との連携をどのようにすすめるか 等
本人の障害受容の問題	支援の必要性に対する理解をどのように深めるか 支援利用への抵抗が強く、どのような対処ができるか 手帳に拒否が強い利用者に、どのように対応するか 等
具体的な支援方法	支援者の障害理解に問題が大きい 充実した支援メニューを用意する必要がある 体験や経験の支援が必要である 家族と本人の関係改善が必要である 等
障害特性への対応や支援の長期化等	グレーゾーンの利用者への対応が難しい 障害特性と職場適応上の課題の明確化が難しい 支援者の量・質（経験不足）の改善の必要がある 相談機関が不足している 支援が長期化する（支援期間では目標達成できない） 等
家族の障害理解	家族の障害理解/受容/手帳制度の理解が十分でない 預けたら就職させてくれるものと思う家族への対応 等
診断の困難	専門医・医療機関が不足している 診断が難しい/時間がかかる 等
企業や社会の理解の問題	事業所に対する雇用促進/普及啓発が必要である 職場環境整備や定着支援への社会の理解が必要である 等
障害者手帳の問題	「手帳なし」での求人が少ない 精神障害者保健福祉手帳取得に時間と経費を要する 手帳がないために採用に至らない 等

(2) 他機関への期待

他機関に期待することについて、図 1-6 にカテゴリー別概要を示す。

若年就労支援機関において、もっとも記述が多かったのは「連携」であり、次いで「発達障害に特化した支援」「障害を受容するための支援」「情報の共有」があげられていた。ここでも、利用者の特性への対応や障害理解・障害受容に関する支援が重要な課題として認識されているが、自機関における支援には限界があり、支援目標を達成するには他機関に期待するところが多く、そのための連携や情報共有が必要であるという現状が示されていた。また、期待する内容は極めて多岐にわたっており、多様な対応を必要としていることがわかる。

機関別に上位 5 位までにあげられた対応は以下の通り。

- 若コミ：** 「連携」「障害特性に特化した支援」「職場体験や実習などの体験的な支援」
「職業適性の評価」「支援を継続するために必要な相談等」
- 新卒応援：** 「連携」「障害特性に特化した支援」「診断」「障害を受容するための支援」
「コミュニケーションの課題の改善に関する支援」
- サポステ：** 「連携」「障害特性に特化した支援」「情報の共有」「診断」「相談場所の増設」
「雇用の場の拡大・開発」「障害を受容するための支援」
- ジョブカフェ：** 「情報の共有」「連携」「雇用の場の拡大・開発」「障害特性に特化した支援」
「障害を受容するための支援」
- 高等教育機関：** 「相談機関・体制の充実」「連携」「職業紹介」「就職するために必要な訓練」
「職場体験や実習などの体験的支援」「情報提供」

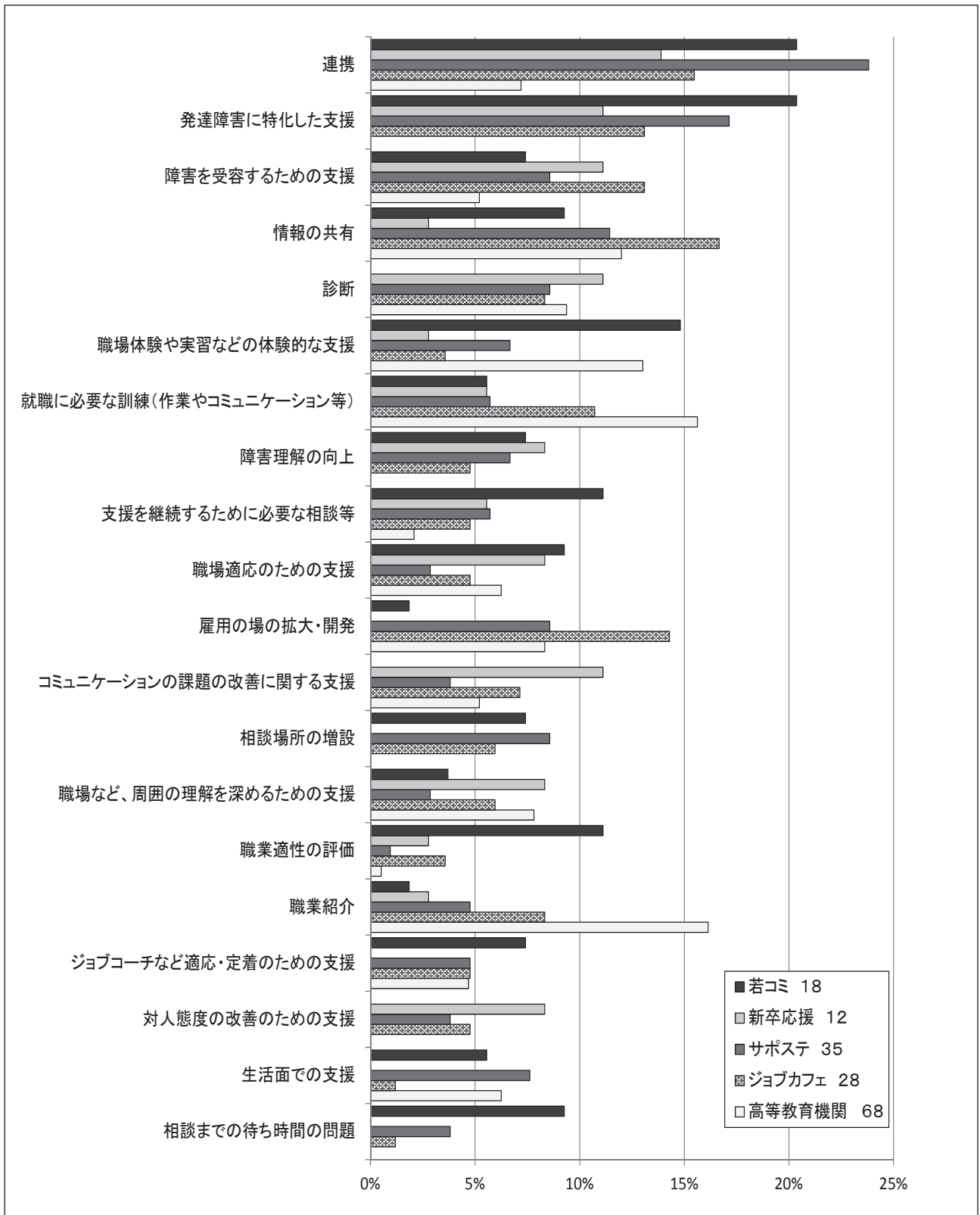


図1-6 他機関への期待

高等教育機関において、相談室等利用者の特性への対応や障害理解・障害受容に関する支援は多くない。それよりも、就職支援については学内支援に限界があり、支援目標を達成するには就労支援機関に期待する

ところが大きく、そのための連携や情報共有が必要であるという現状が示されていた。

障害理解や受容が課題であるとする就労支援機関の支援者には、専門支援を実施する機関との「連携」が必要であると認識されていても、「問題に気づかない」「気づいても対応しようとしない」利用者には、「気づく」ための支援を欠くことができない。職業リハビリテーションの専門支援に「つなぐ」までの自機関における支援、もしくは、他の若年支援機関との連携による支援が「鍵」であり、重要課題として認識されているとみることができる。

これに対し、学内の支援体制の未整備が課題であるとする高等教育機関の相談担当者には、専門支援を実施する機関との「連携」より先に相談支援機関の充実が認識されたとみることができる。教育機関においても「問題に気づかない」「気づいても対応しようとしない」利用者には、「気づく」ための支援を欠くことができない。若年就労支援機関の支援に、さらには職業リハビリテーション機関の支援に、「つなぐ」までの学内における支援が「鍵」であり、重要課題として認識されているとみることができる。

第2節 職業リハビリテーション機関における機関連携の現状と課題

1. 調査方法及び内容

- (1) 調査対象：① 障害者就業・生活支援センター 311 所（回収率 46.6 % : 145 所）
② 地域障害者職業センター 52 所（回収率 82.7 % : 43 所）
- (2) 調査時点：平成 24 年 3 月 31 日現在
- (3) 調査方法：① 郵送による質問紙調査 / 回答は就労支援担当者
② メールによる質問紙調査 / 回答は原則として主任障害者職業カウンセラー
- (4) 調査内容：利用者の支援機関利用状況（発達障害のある者が当該機関以外に利用した関係機関・利用前の他機関から依頼された内容及び利用の後他機関に依頼した内容）
地域の社会資源が連携して実施する支援の状況（チーム支援等の実施事例）
地域における社会資源の整備に対する期待
- (5) 記述の考え方

障害者就業・生活支援センターは、就職や職場への定着に当たって就業面における支援とあわせ、生活面における支援を必要とする障害者を対象として、身近な地域で、雇用、保健福祉、教育等、関係機関との連携の拠点として連絡調整等を積極的に行いながら、就業及びこれに伴う日常生活、社会生活上の相談・支援を一体的に行う施設で、都道府県知事が指定する一般社団法人もしくは一般財団法人、社会福祉法人、特定非営利活動（NPO）法人等が運営している。このため、法人内に多様な利用目的を有する多様な利用者を対象とする施設を有している場合、こうした施設内における連携については、もともと想定されていることなどにより、外部機関との連携の緊要度において地域障害者職業センターとは異なる特徴がある。

また、障害者就業・生活支援センターは若年就労支援機関が少ない地域において職業リハビリテーションの支援を担っている場合もある。これに対し、地域障害者職業センターは都道府県に 1 か所もしくは 2 か所のみの設置であるが、地域における職業リハビリテーションの中核的役割を担う役割を負っていることから、他機関との連携可能性は相対的に大きい。

就労支援のために利用可能な機関は地域の社会資源の状況や情報によって異なるものの、職業リハビリテ

ーション機関が関係機関と連携して行う支援については、その機能や範囲が明らかになってきた。こうした結果をふまえ、第1章でとりまとめた若年就労支援機関を利用する発達障害のある者について、機関連携の課題及び展望についての検討を行った。

2. 発達障害のある利用者の関係機関利用実績に基づく検討

(1) 並行利用の実績について

障害者就業・生活支援センター調査（N=145）では、利用実績が大きい順に、ハローワーク（専門援助）、障害者職業センター、発達障害者支援センター、医療機関となっていた。

地域障害者職業センター調査（N=43）でも、ハローワーク（専門援助）・障害者就業・生活支援センターが多く、発達障害者支援センター、医療機関、就労移行支援事業所、一般企業が続き、時期の限定なく利用されている状況がある。これに対し、精神保健センターや当事者会・親の会、サポート校、保健所等の利用者は少なかった。

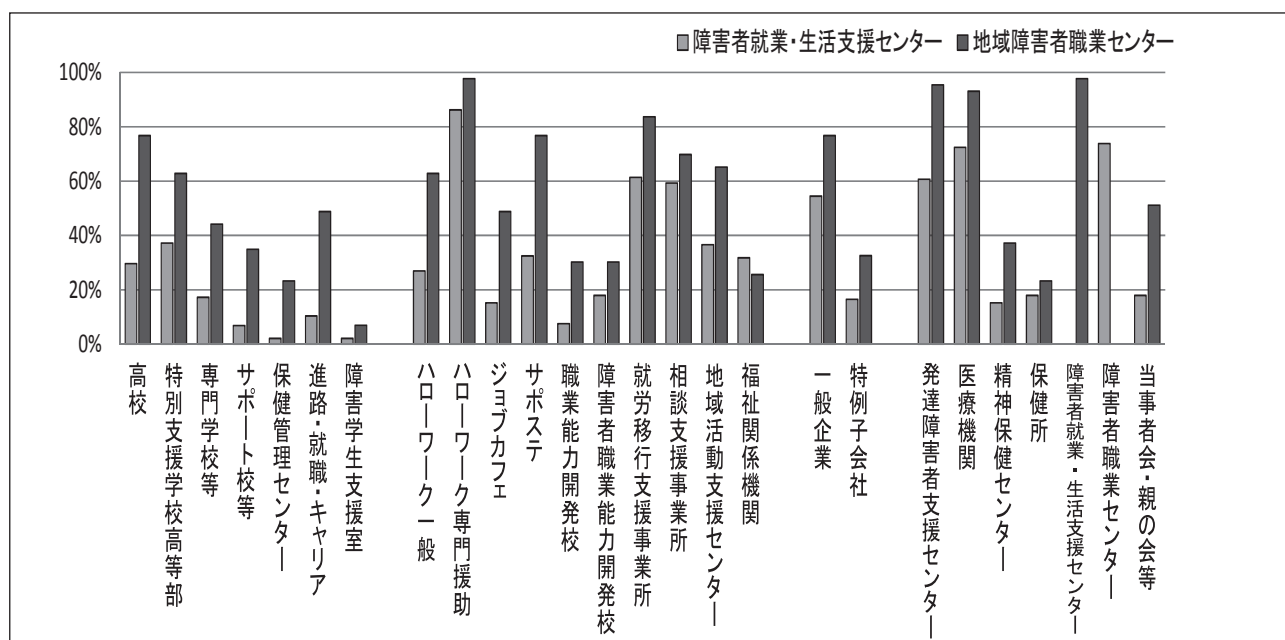


図 2-1 職業リハビリテーション機関利用の現状（並行利用の実績）の概要

教育機関との並行利用については、地域障害者職業センターにおいて、高等学校・特別支援学校・専門学校・大学（保健管理センター・キャリア支援・障害学生相談室等）の順に利用者が多い。また、サポステ、ハローワーク（一般窓口）、ジョブカフェについても、地域障害者職業センターにおける並行利用の実績は障害者就業・生活支援センターにおける実績より多いことがわかる。発達障害のある者は職業リハビリテーション機関利用対象者ではあるが、職業リハビリテーションの支援を選択しない対象者や診断されていない者の場合、教育機関や若年就労支援機関を経由して利用者となることが想定されるが、連携した件数とは別に、連携機関としては認識されているとみることができる。

(2) 並行利用における連携の必要性について

障害者就業・生活支援センター調査（N=145）では、連携必要性の認識が大きい順に、ハローワーク（専門援助）、障害者職業センター、発達障害者支援センター、医療機関となっていた。

また、地域障害者職業センター調査（N=43）でも、連携必要性の認識が大きい順に、ハローワーク（専門援助）、障害者就業・生活支援センター、発達障害者支援センターとなっていた。また、サポステ以外の若年就労支援機関及び教育機関については概して少なかった。

いずれの機関においても、連携の必要性については、利用実績とは別に、連携件数等の実態に即して回答されているとみることができる。

図 2-2 に、並行利用時における連携の必要性に関する回答を示す。調査票では必要性の高い順に 1 位から 5 位までの回答を求めたが、ここでは合算して全体を示した。

発達障害者支援センターや医療機関との連携については地域障害者職業センターが、また、相談支援事業所や福祉関係機関については障害者就業・生活支援センターが、それぞれ並行利用時の連携の必要性をより多く回答していた。こうした連携の必要性については、利用者の利用経路と対応している可能性があること、これが地域において担っている役割と機能の違いとも対応している可能性があること等、連携の背景についても考慮する必要がある。

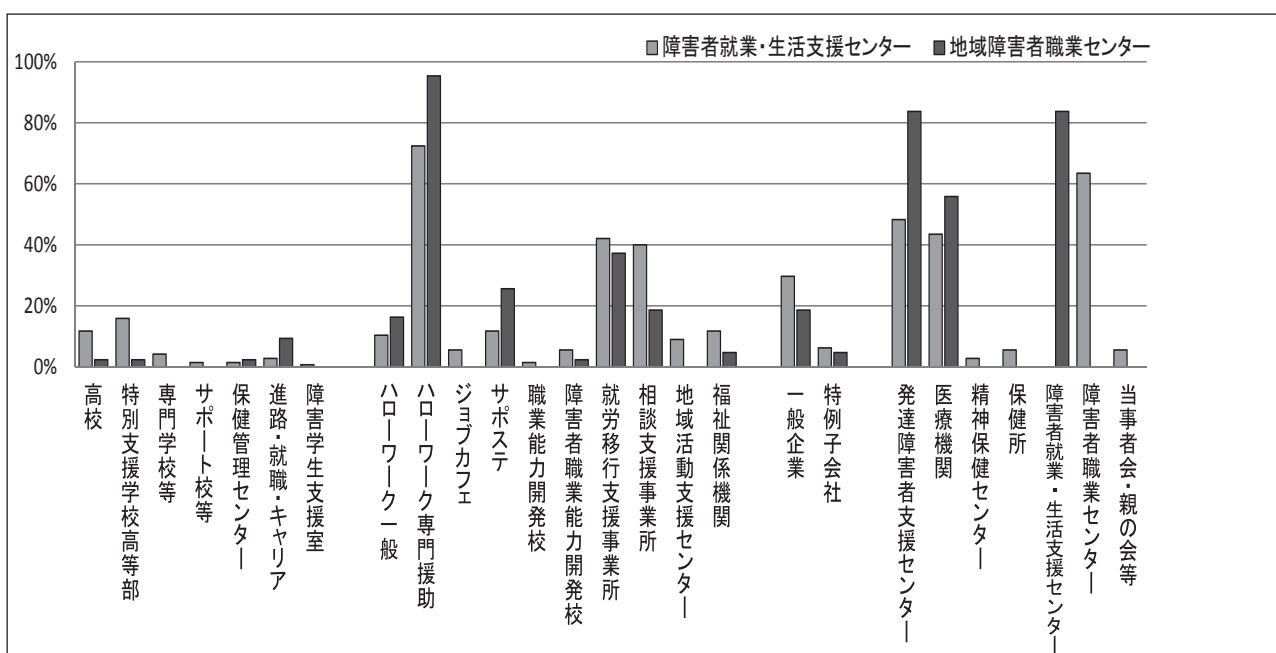


図 2-2 職業リハビリテーション機関における連携の必要性（並行利用時）の概要

(3) 他機関からの依頼事項からみた関係機関の連携の現状

発達障害のある者に対する地域における機関連携の状況を明らかにするために、職業リハビリテーション機関に対する他機関からの依頼について、機関別／事項別に回答を得た。機関及び事項は以下に再掲する。

機 関 の 概 要	後期中等教育機関：	高校・特別支援学校高等部・専門学校等・サポート校等
	高等教育機関：	大学等設置の保健管理センター等・大学等設置の進路や就職相談室 キャリアカウンセリングセンター等・大学等設置の障害学生支援室等
	職業安定機関：	ハローワーク（一般）・ハローワーク（専門援助）
	若年就労支援機関：	ジョブカフェ・若者サポートステーション
	能力開発機関：	職業能力開発校・障害者職業能力開発校
	その他の関係機関：	就労移行支援事業所・相談支援事業所・地域活動支援センター・福祉関係機関
	企業	：一般企業・特例子会社
	発達障害関連	：発達障害者支援センター・医療機関・精神保健センター・保健所 障害者就業・生活支援センター・当事者会・親の会等

事 項 の 概 要	職業評価など、障害特性の客観的な評価の実施
	就職するために必要な訓練（作業やコミュニケーション等）
	職場体験や実習、トライアル雇用などの体験的な支援
	ジョブコーチなど適応・定着のための支援
	職場など、周囲の理解を深めるための支援
	障害者手帳取得や知的障害判定など、雇用率制度を利用するための支援
	診断への支援
	障害者手帳の申請
	職業紹介
	障害を受容するための支援
	就職に対する意欲を高める支援
	作業態度の改善に関する支援
	コミュニケーションの課題の改善に関する支援
	対人態度の改善のための支援
	職場適応のための支援
	二次障害への対処に関する支援
生活面での支援	
貴施設における支援を継続するために必要な相談等	

障害者就業・生活支援センターに対する依頼元の機関については、件数の多い順に、ハローワーク（専門援助）、就労移行支援事業所、相談支援事業所、特別支援学校高等部、一般企業であった。こうした職業リハビリテーションの関係機関に次いで、高等学校があげられていた。ただし、若年支援機関として第1章でとりあげたサポステ、ジョブカフェ、ハローワーク（一般窓口）、並びに大学（保健管理センター、進路・就職・キャリア支援、障害学生支援等）からの依頼はきわめて少ない現状がある。

一方、地域障害者職業センターに対する依頼元の機関については、件数の多い順に、ハローワーク（専門援助）、障害者就業・生活支援センター、発達障害者支援センター、就労移行支援事業所、特別支援学校高等部、サポステ、医療機関であった。こうした関係機関に次いで、高等学校があげられていた。ただし、若年支援機関においては、サポステをのぞくとジョブカフェ、ハローワーク（一般窓口）、並びに大学（保健管理センター、進路・就職・キャリア支援、障害学生支援等）からの依頼は少ない現状がある。

こうした依頼については、1所あたりの件数において地域障害者職業センターの方が障害者就業・生活支援センターよりも多く、特に、ハローワーク（専門援助）、障害者就業・生活支援センター、発達障害者支援センターからの依頼は突出していた。

職業リハビリテーション機関に対する他機関からの依頼（機関別／事項別の回答）は図2-3～4の通り。

また、依頼された内容については、全体的に地域障害者職業センターが障害者就業・生活支援センターを上回っており、「職業評価等、障害特性の客観的な評価の実施」が突出して多く、総件数で2割弱を占めた。次いで、件数の多い順に「就職に必要な訓練（作業やコミュニケーション等）」「ジョブコーチなど適応・定着のための支援」「職場適応のための支援」「コミュニケーションの課題の改善に関する支援」となっていた。これに対し、「生活面での支援」「職業紹介」「障害者手帳の申請」については、障害者就業・生活支援センターが地域障害者職業センターを上回っていた。

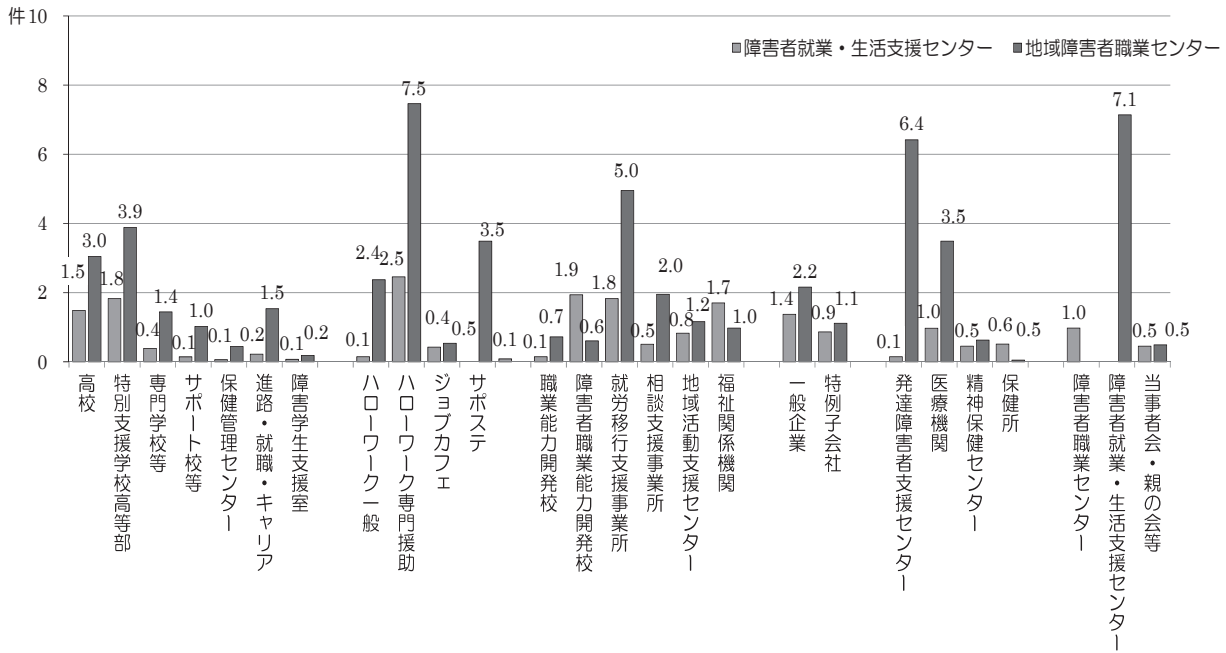


図 2-3 職業リハビリテーション機関に対する外部機関の依頼の概要 (機関別／1所当たり換算)

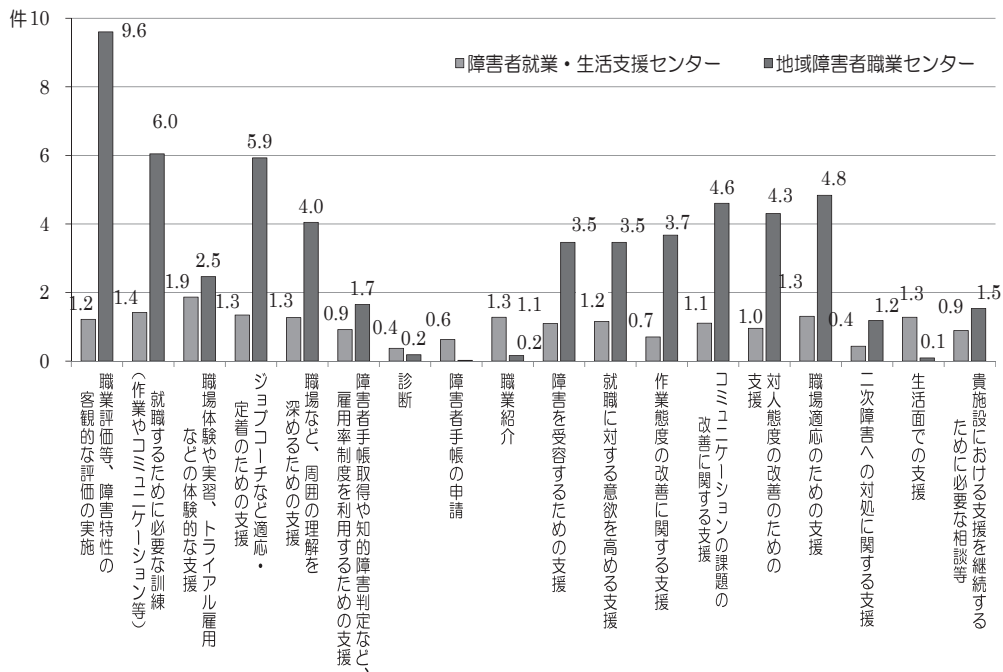


図 2-4 職業リハビリテーション機関に対する外部機関の依頼の概要 (内容別／1所当たり換算)

3. 地域の社会資源が連携して実施した支援の状況

地域の社会資源が連携して実施する支援（連携支援等を含む）の状況について、連携による支援の実施経験があるとする回答は障害者就業・生活支援センターでは 134 所、地域障害者職業センターでは 43 所であった。職業リハビリテーション機関一が中心的役割を担った連携支援に関係した機関の役割及び支援の内容について、以下の通り。

【機関の役割】		
自己（障害）理解の促進	特性のアセスメント	職業評価・適性評価
就職に関する情報提供	就職相談	就職に向けた計画の作成
就職の手続きの支援	職場適応支援	就職後の支援
就職支援に関連する他の部局との連携		就職支援に関連する外部機関との連携
診断	支援目標や支援計画の整理	

【支援の内容】			
敬語・丁寧語の使い方	電話対応の方法	報告・連絡・相談の方法	対人態度の指導
身なりの指導	ビジネスマナー・職場のルール	ソーシャルスキル・トレーニング	
ストレスマネジメントの指導	グループディスカッション	履歴書の作成	
プレゼンテーションの方法・実践	自己紹介・自己PRの方法	模擬面接	
休憩の取り方	ボランティア活動	作業体験	
職場実習・体験	模擬的な作業場面での体験	傾聴等、本人の心情に寄り添う支援	

連携による支援の中心的役割を担った障害者就業・生活支援センター（N=134：「役割（848件）」／「支援内容（890件）」及び、地域障害者職業センター（N=43：「役割（222件）」／「支援内容（138件）」）において実施した連携支援の概要（図2-5）を示す。

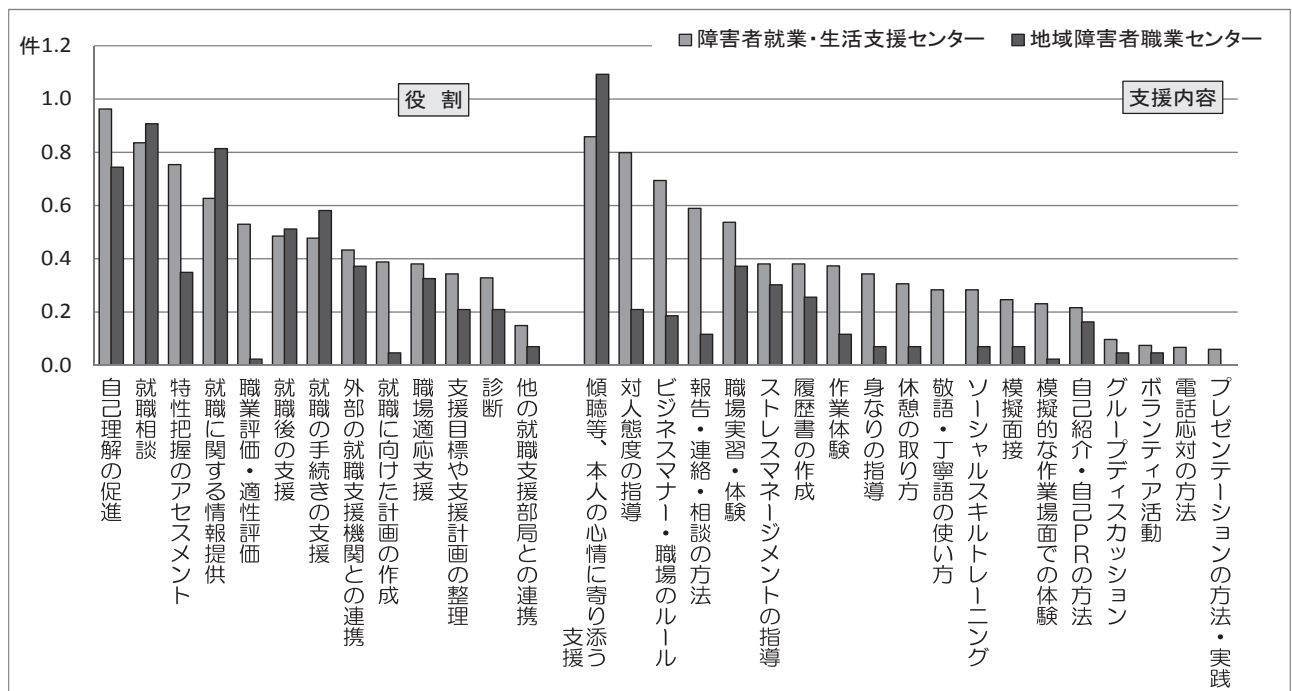


図2-5 職業リハビリテーション機関が中心的役割を担った連携支援の役割と内容（1所あたり換算）

障害者就業・生活支援センターが中心的役割を担った連携支援において、他機関が担った役割としては「自己理解の促進」が最も多く、次いで「就職相談」「特性把握のアセスメント」「就職に関する情報提供」「職業評価・適性評価」という順であった。就職後の支援や職場適応のための支援よりも、職業準備のための役割が多い現状がある。また、支援内容としては「傾聴等本人の心情に寄り添う支援」が最も多く、「対人態度の指導」「ビジネスマナー・職場のルールの指導」「報告・連絡・相談の方法」「職場実習・体験」という順であり、ここでも、基本的な職業準備の支援が多くあげられたが、こうした支援に先だって支援の方向性を左右するともいえるべき「本人の心情」への対応の重要性があげられていた。

これに対し、地域障害者職業センターが中心的役割を担った連携支援において、他機関が担った役割としては「就職相談」が最も多く、次いで「就職に関する情報提供」「自己理解の促進」「就職の手続きの支援」「就職後の支援」という順であった。職業準備のための役割よりも、就職及び就職後の支援や職場適応のための支援があげられており、障害者就業・生活支援センターとは異なっていることが示された。ただし、支援内容としては「傾聴等本人の心情に寄り添う支援」が突出して多く、支援に先だって支援の方向性を左右するともいふべき「本人の心情」への対応の重要さが同様に示されていた。

こうした連携支援の役割を担った機関を1所あたりの機関別件数で見ると、ハローワーク（専門援助）、障害者就業・生活支援センター、地域障害者職業センターといった職業リハビリテーション機関が中核的機能を担っていることがわかる（図2-6）。

次いで、発達障害者支援センター、医療機関、一般企業、就労移行支援事業所が連携支援において関係性の強い機関であるとみることができる。これに対し、第1章でとりあげた若年就労支援機関や教育機関については、連携支援参加の実績は概して少ない。

職業リハビリテーション機関における連携支援の中核的役割を担う機関が他に比して担うことが多い役割と支援内容について、前述の表2-2-4～5及び表2-3-5～6を再構成した（表2-1）。それぞれの機関が提供可能な支援は、組織体のあり方によっても異なる。このため、よりよい支援の提供のために、関係機関が連携して支援を行うとき、よりよい役割分担が成立する要件を検討する手がかりとなろう。

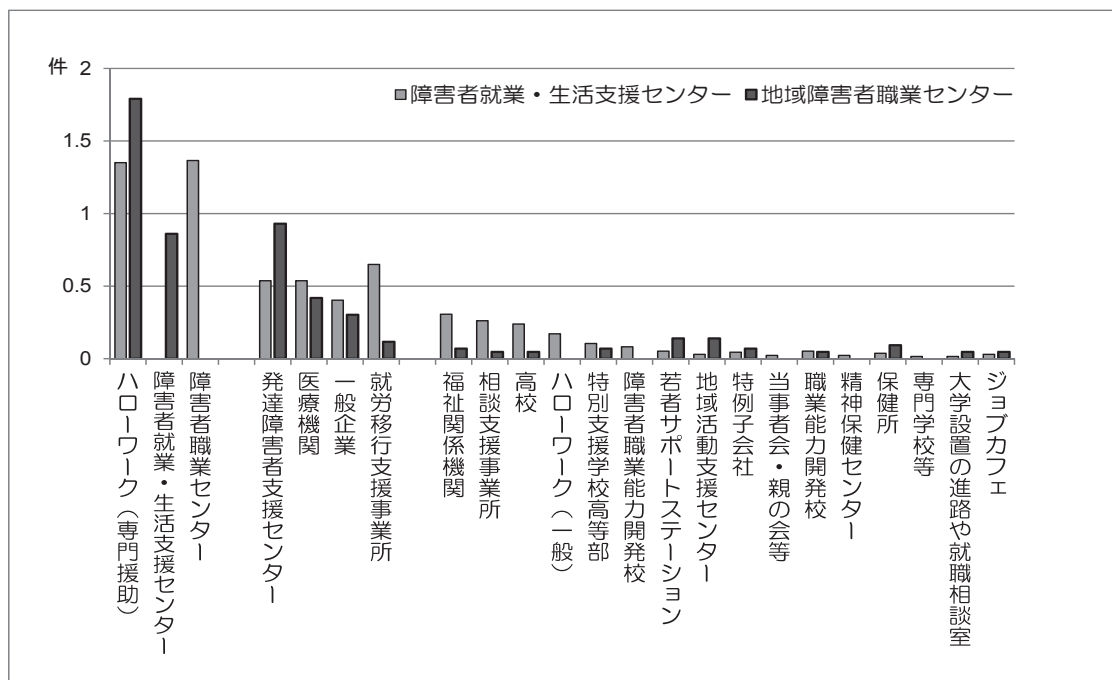


図2-6 職業リハビリテーション機関が中心的役割を担う連携支援の関係機関（機関別／1所あたり換算）

職業リハビリテーション機関に対する若年就労支援機関や教育機関からの「依頼」がないわけではない。また、利用者の機関利用についてみると、並行利用の実績もあることが示された。ただし、職業リハビリテーション側からの連携の必要性認識については、その緊要性が高いとは言い難い。連携支援については、1例をあげて回答を求めたものであるため、総件数における若年就労支援機関の位置づけは明確になっていないながら、連携支援において関係機関の中に入ることは少ない現状があり、利用者の利用件数や利用状況と対応しているとみることができる。

表 2-1 職業リハビリテーション機関が中心的役割を担う連携支援の役割と支援

	役 割	支援内容
障害者職業センター	職業評価・適性評価/職場適応支援	ビジネスマナー・職場のルール/報告・連絡・相談の方法/ 模擬的な作業場面での体験/ソーシャルスキルトレーニング
ハローワーク（専門援助）	就職相談/就職に関する情報提供/ 就職の手続きの支援	ビジネスマナー・職場のルール/模擬面接/履歴書の作成/ 職場実習・体験
障害者就業・生活支援センター	就職に関する情報提供/就職の手続きの支援/ 就職後の支援/就職支援に関連する外部機関との連携/職場適応支援	報告・連絡・相談の方法
発達障害者支援センター	自己理解の促進/就職の手続きの支援/ 特性把握のアセスメント/診断への支援	ストレスマネジメントの指導/ソーシャルスキルトレーニング/ 傾聴等、本人の心情に寄り添う支援
医療機関	自己理解の促進/診断	ストレスマネジメントの指導/対人態度の指導/ 傾聴等、本人の心情に寄り添う支援
一般企業	就職後の支援/職場適応支援/ 就職支援に関連する他部局との連携	職場実習・体験/報告・連絡・相談の方法

第3節 発達障害者に対する支援の現状と課題

……長期化する移行期の現状と発達障害者支援……

学校を卒業時あるいは卒業後、若者が正規の職につくことが難しい状況になって久しい。発達障害のある若者が就職するまでの期間が長期化する背景には、こうした若者一般の移行期の問題に加え、発達障害に固有の特徴があることを指摘しておきたい。

移行期の長期化とは、一般に、労働市場で職を獲得する手段にアクセスすることにも、また、労働力価値を高めることにも、時間を要するという現状をさす。これは、どのような教育訓練を選択するのかと関連が深い。また、非正規就業などの不安定雇用については背景に階層差があり、結果として失業や貧困に結びつくという問題を指摘している（例えば、宮本，2005；耳塚，2005）。

若者一般における移行期の問題への対応としては、以下の知見がある（横山，2005）。

- ① 雇用・教育訓練・社会保障など、労働と生活の課題を相互に関連づける
- ② 移行期の問題の現れ方として、階層差が顕著になっていることを重視する
- ③ 若年の貧困・失業の現れ方が多様になっていることを踏まえる
- ④ 長期化する移行期の問題を①から③の総体としてとらえる

なお、長期化する移行期は、若者にプラスとマイナスの相反する結果をもたらした（前掲，宮本）。

プラスの効果：高等教育への進学＝若い世代のライフチャンス、自由と自律性の増加
伝統的な枠組みの消失＝若者のライフコースの柔軟性の拡大

マイナスの効果：労働市場の悪化＝失業や貧困に陥る若者の増加

発達障害のある若者もまた、同じ社会に生きる同じ世代として、長期化する移行期の問題に同様にさらされる。加えて、障害の問題に立ち向かうことになる。障害特性によっては、労働市場で職を獲得する手段にアクセスすることにも、また、労働力価値を高めることにも困難が大きく、多大な時間を要するという点が

指摘できる。しかし、発達障害が支援法によって支援の対象となる障害に位置づけられた現状はあるが、一方で支援を利用することに対して心理的な障壁が大きいという現状がある。このため、就労のための専門支援（職業リハビリテーション）を「選ぶ」ことを可能にする制度設計のひとつは、学校卒業時における進路支援であり、卒業後の職業選択において適切に支援機関を選択できる情報提供である。職業への円滑な移行のために、特性にあった職場に「送り出される」（学校は「送り出す」）ことが重要であり、何かの時に相談できる支援機関を「選択できる」（学校は「つなぐ」）ことが「切れ目のない支援」となる。さらには、卒業後に利用する「一般扱い」の支援機関から専門援助の支援機関に「紹介される」（支援機関が「連携する」）こともまた、発達障害のある若者が支援機関から離れてしまわないための留意事項となる（障害者職業総合センター、2006）。このことに対応する問題として、竹中（2008）は、“学歴は何を保証する（した）のか”について、「世間一般では大学での教育内容が就職後の仕事とつながらないということが批判の対象となります。ところが、そのつながらなさ自体が、一方で、自閉症スペクトラムの人が大学で学ぶことを可能にすると同時に、他方で就労に際しての障壁を高くしているのは、皮肉なことです」と指摘する。これは、発達障害者に対する教育機会の拡大と彼らの職業への移行の現状から、発達障害者に対する教育的支援の課題に言及したものである。

若年支援機関と職業リハビリテーション機関との連携体制の未整備により、移行期はさらに長期化するという問題があることを指摘しておかなければならない。彼らが在学中に同様の問題の中で障害特性に相応した支援を選択するためには、学校関係者並びに医療関係者、その他の支援者と家族を含めた周囲の的確な理解が不可欠であるという点につきるだろう。発達障害があっても開示せずに“一般扱い”での就職を考える者の場合、高等教育機関において相談を開始した者については、「外部の就労支援機関における支援を勧めるかどうか」が支援者の判断に委ねられる。また、若年就労支援機関において相談を開始した者については、「専門的支援として職業リハビリテーション機関における支援を勧めるかどうか」が支援者の判断に委ねられる。しかし、こうした提案のためには、利用者の経験に関する丁寧な傾聴に基づく相談のみならず、特性評価や職業評価が必要になることも多い。加えて、利用者の自己理解や職業準備のために必要な「経験」を補完する活動を支援メニューに持つ外部機関を探索する、もしくは、連携を期待する際には、地域の社会的基盤の整備状況を視野に入れて検討する必要がある。

2つの調査から以下の10点を結論としてあげておくこととする。

① 若年支援機関においては、発達障害の有無とは別に、**若コミ・新卒応援・サポステ・ジョブカフェ**の4機関における要支援者にはコミュニケーションやビジネスマナー等に共通した課題があることが確認された。しかし、具体的な支援メニューについてはそれぞれの機関の特徴が明らかとなった。

② 高等教育機関においては、在学者の進路先決定のために、また、既卒者の進路変更のために、在学中から就労支援機関に関する情報提供や並行利用を検討するなど、就労支援機関に「つなぐ」支援の必要性が示唆された。その際には、情報を共有して支援機関としての役割を分担するなど、連携のあり方が検討される必要がある。少なくとも、「つなぐ」が「任せる」になると効果的な支援が想定しにくくなることも起こりかねない。

なお、**新卒応援**を利用する在学・既卒者については、教育機関以外の就労支援の経験が少ない点で、教育機関における支援の実態との関連を検討していくことが求められるとともに、他の就労支援機関に「つなぐ」支援の必要性が示唆された。

③ 体験的場면을有する支援メニューの多様さからみると、**サポステ**が最も大きく、**ジョブカフェ**、**ハローワーク**の順となっており、この逆順で体験的支援の代わりに相談機能が増えていく。

機関連携を構想するときには、それぞれの機関のメニューやアクセシビリティを考えることになる。

- ④ 設立の趣旨にワンストップ・サービスであることを掲げる機関（**新卒応援とジョブカフェ**）があるが、こうしたワンストップ・サービスの関係機関として、職業リハビリテーション機関は明示的には想定されていない。さらに、**サポステ**はニート対策を含めた若者全般を、**若コミ**は発達障害を含めた要支援者をそれぞれ対象としており、職業リハビリテーション機関との連携は今後の検討課題である。

「障害者」対応の機関に「つなぐ」ことが容易でない現実を踏まえると、職業リハビリテーション機関が実施する職業評価等については、「障害者」対象でない機関において実施すること、引き続き自己理解、障害理解、及び障害受容を支援することが重要であるが、若年支援機関ではそうした実施が困難であることといった現状への対応が求められる。その上で、各支援機関の得意分野を活用すること、また、専門支援の利用可能性を高めることを目的とした「連携のあり方」に関する検討が求められる。

- ⑤ 企業が採用時に重視する期待水準にてらしたとき、高等教育機関はもとより、若年支援機関においても、コミュニケーションやビジネスマナーの学習について、支援を要する課題であることを認識しつつも十分な支援内容や方法を有して対応しているとは言い難い。発達障害のある若者にとって、こうした領域・課題に支援が必要となる場合、専門支援の利用可能性を高めることを目的とした支援や情報提供が必要となる。

一方、支援の実施とは別に、相談場面においては、これらの項目は“一般扱いの雇用”を考える際の判断基準としても重要であることから、特性に即して採用後研修による達成が可能かを評価することが必要である。達成が難しいと評価された場合には、職業準備のための支援を利用することか求められる。

- ⑥ 若年就労支援機関において、支援を実施するうえでの重要な課題としてあげられた項目は「障害受容を担う機関との連携」であり、次いで「本人の障害受容の問題」「具体的な支援方法」であった。ここには、利用者の障害理解・障害受容に関する支援が重要な課題として認識されているが、自機関における支援には限界があり、支援目標を達成するには他機関との連携が必要であるという現状が示されている。

ただし、高等教育機関においては上記の課題項目を上回る最も重要な課題として「学内支援体制の未整備」があげられた。

- ⑦ 機関連携においては、若年支援機関における効果的な問題解決の「流れを構想」すること、必要に応じて医療機関や職業リハビリテーション機関との「連携を構想」すること、場合によっては生活支援もまた関連機関と位置づけることが必要である。ここでは、職業リハビリテーションに“つなぐ”までの支援体制整備が「鍵」となる。

- ⑧ 職業リハビリテーション機関は他機関から依頼された内容については、全体的に地域障害者職業センターが障害者就業・生活支援センターを上回っており、「職業評価等、障害特性の客観的な評価の実施」が突出して多く、総件数で2割弱を占めた。次いで、1所あたりの件数の多い順に「就職に必要な訓練（作業やコミュニケーション等）」「ジョブコーチなど適応・定着のための支援」「職場適応のための支援」「コミュニケーションの課題の改善に関する支援」となっていた。これに対し、「生活面での支援」「職業紹介」「障害者手帳の申請」については、障害者就業・生活支援センターが地域障害者職業センターを上回っていた。

- ⑨ 職業リハビリテーション機関が連携して行う支援の関係機関の中に、若年就労支援機関や高等教育機関が入ることはきわめて少ない現状があった。また、連携の必要性の認識においても、職業リハビリテーション関連機関（ハローワーク（専門援助）、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター）、

発達障害者支援センター、並びに医療機関等、関係性の強い機関は限定されていた。こうした連携の必要性については利用者の利用経路と対応している可能性があり、これが地域において担っている役割と機能の違いとも対応している可能性がある。

⑩ 職業リハビリテーションの支援における支援の課題としては、本人の障害理解・受容の問題が大きい。これは、職業リハビリテーションの利用に至るまでの支援や本人の職業準備性が十分ではないことを示している。また、環境要因としては企業その他の障害理解があげられており、連携の課題として地域における資源の不十分さに加え、支援者の専門性の確保等支援体制の問題があげられた。

第2章 ヒアリングから得られた知見

ここでは、若年就労支援機関における“発達障害のある若者”のための支援体制や関係機関の役割・機能の実態、職業リハビリテーション機関との連携等について、好事例の収集及び好事例の背景に関する検討結果を示す。

第1節 地域における関係機関の連携と効果的な支援の課題

1. 就職支援ナビゲーターを中心とした連携体制の現状と課題

就職支援ナビゲーターを中心とした連携体制については、ナビゲータの配置部署によって利用者層が異なる状況がありつつも、障害認識・受容のない利用者についての課題は共通していること、診断や手帳のない者・障害受容のない者にとって専門支援機関利用に至るまでの支援が必要となるが、一般の（障害者対象ではない）職業適性相談を契機として自己理解が進む事例があることに注目すべきであること等が明らかとなった。必要となる関係機関の機能は“客観的評価”や“職業体験”の場であることも共通点としてあげられた。配置による支援の特徴は以下の通りである。

一般の若年窓口配置した場合

- ① メリット：利用者に対する支援提供の適時性
「障害」の看板のない窓口を利用する“課題のある人”を見出しやすい
組織・職員に対する役割の明確化
「専門知識のない相談員にとってはナビゲーターに誘導しやすい、対応方法を学べる」
- ② 課題：要支援者に特化した機敏な対応は取りにくい
手帳を所持している者は少なく、障害認識・障害受容の問題を抱えている
手帳取得を望まない、専門支援への紹介を望まない等、制度やサービスの利用に対する抵抗感や拒否がある
結果として、相談が継続されにくい、あるいは問題が解決されないまま相談だけが長期化するといった問題への対応が必要となった
- ③ 課題解決のための紹介先：職業カウンセリングセンター（障害の看板がない／職業適性評価を依頼）
ネクストステージ大阪（職場実習や職業体験に基づく自己理解の場）
- ④ その他の紹介先：サポステ・地域就労支援センター
地域障害者職業センター・障害者就業・生活支援センター（専門援助経由）

障害者窓口へ配置した場合

- ① メリット：障害受容や自己理解に対する支援の必要性が少ない
就職準備の課題を明確化しやすく、専門支援との連携が円滑に進む
- ② 課題：要支援者ではあるが、制度やサービスの利用に対する抵抗感や拒否があるケースもある
この場合は配置の効果は期待できず、相談が継続されにくい、あるいは問題が解決されないまま相談だけが長期化するという点で、一般窓口への配置と同様の課題が浮かび上がった
- ③ 課題解決のための紹介先：職業カウンセリングセンター（障害の看板がない／職業適性評価を依頼）
サポステ（セミナーや職業体験に基づく自己理解の場）
- ④ その他の紹介先：地域障害者職業センター・障害者就業・生活支援センター・職業訓練校（発達障害）

ナビゲーターが対応する利用者は受け付けた時点で手帳を所持している者は少なく、“障害の気づきがない”“診断を否認して若年窓口を利用する”、といった障害認識・障害受容の問題を抱えていると同時に、診断はあるが手帳取得を望まない場合や、専門支援への紹介を望まないといった制度やサービスの利用に対する抵抗感や拒否があった。こうした障害受容に課題を抱える利用者に対する有効な紹介先は、“職業カウンセリングセンター”であり、対象を障害者に限定していない機関において職業適性検査や知能検査等の客観的調査を受けられるという紹介のしやすさ（利用しやすさ）から重要な「役割」をもつ機関として位置づけられていた。その他に、事業所における職場実習や職業訓練の場として、“ネクストステージ大阪”が利用されていた。ここでは、こうした役割と機能がどの地域にも存在するわけではないこと、しかし、発達障害のある利用者にとってきわめて必要性が高いこと、の2点でモデルとしてとりあげたものである。“職業カウンセリングセンター”は大阪府労働部に属する職業適性相談機関であり、“ネクストステージ大阪”は大阪府の委託により運営されている事業であるが、地域において最も効果的かつ多様な形態で検討されることが求められている。

2. 新卒応援ハローワークを中心とした連携体制の現状と課題

新卒応援ハローワークを中心とした連携体制については、教育との連携において「学卒障害者の把握に基づく支援」および「学校現場での出張相談による早期発見の取り組み」を実施する二つのハローワークの事例を取り上げ、各機関の連携体制について検討を行った。必要となる関係機関の機能は“困り感の確認”や“職業体験”の場であることも共通点としてあげられた。得られた知見は以下の通りである。

学卒障害者（障害者手帳を有する学生）の把握による利用者支援の試み

- ① メリット：事前登録により円滑に支援を開始できる
就職準備の課題を明確化しやすく、専門支援との連携が円滑に進む
- ② 課題：要支援者ではあるが、制度やサービスの利用に対する抵抗感や拒否がある学生については事前情報が十分でなく、相談者の専門性も十分でなく、対応に困るケースもある
- ③ 課題解決のための紹介先：若コミ・発達障害者支援センター
ジョブカフェ・サポステ（セミナーや職業体験に基づく自己理解の場）
- ④ その他の紹介先：地域障害者職業センター（若コミ・ジョブカフェ経由）

一般の若年窓口（在学生）における利用者支援の試み

- ① メリット：在学生への働きかけにより卒業後直ちに支援を開始できる
顔の見える支援が窓口の利用可能性を高める
- ② 課題：要支援者に特化した対応は取りづらい
手帳を所持している者は少なく、障害認識・障害受容の問題を抱えている
手帳取得を望まない、専門支援への紹介を望まない等、制度やサービスの利用に対する抵抗感や拒否がある
この場合は専攻した情報提供の効果は期待できず、相談が継続されにくい、あるいは問題が解決されないまま相談だけが長期化するという問題への対応が必要となった
- ③ 課題解決のための紹介先：サポステ（障害の看板がない／困り感を確認する場）
- ④ その他の紹介先：地域障害者職業センター

これら2つの利用者支援のアプローチでは、利用者層の把握の方法が異なる状況がありつつも、障害認識・受容のない利用者についての課題は共通していること、診断や手帳のない者・障害受容のない者にとって専門支援機関利用に至るまでの支援が必要となるが、自己理解が進む契機が診断及び客観的評価の実施である場合のみならず、体験的な学習場面を用意することであるという指摘に注目すべきであること等が明らかとなった。

3. 施設間・施設内の多様な事業を活用した連携体制の現状と課題

若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム、ジョブカフェ、サポートステーションの効果的な役割分担の他、こうした支援機関に至るまでの生活を支える体制にも注目すべきであることが示された。

支援機関に至るまでを支える役割としては、フリースペースや就労訓練・体験施設、地域活動推進センター、生活訓練施設、通所授産施設などの社会資源があげられた他、これらが一つの組織体として様々な活動を提供しているため、利用者は同一の施設・機関内で様々なサービスを受けることができるといった利点が見出されていた。しかしながら、発達障害を疑うケースについては、特性評価・アセスメントを他機関に依頼するという対応が必要になっており、ここでも“評価”の重要性が指摘されていた。

各機関の役割・機能、地域の関係機関間の連携及び支援体制の現状、職業リハビリテーション機関との連携の状況などを整理すると、それぞれの機関が単独で要支援者及び周辺の層の者の課題に対して、十分に対応できる状況にはなく、地域の関係機関と連携することでお互いの機関の機能を補完しつつ、相談・支援が継続されていることが明らかとなった。

特に、発達障害の診断のない者やグレーゾーンの範囲の者に関してはいずれの機関においても相談が難しい状況があった。各機関とも支援を進めていくうえで、診断については医療機関と、知能検査等客観的評価については発達障害者支援センターや地域障害者職業センターと、職業適性検査については職業相談施設と、職業体験の提供については地域若者サポートステーションや地域における雇用創出事業による活動と、また、その他様々な活動を提供する支援機関と、互いに連携しつつ時間をかけて支援を行っていることが明らかになった。

第2節 高等教育機関における支援体制

……富山大学における発達障害学生に対する支援体制の構築と支援の実際……

1. 発達障害大学生に対する支援体制

……アクセシビリティ・コミュニケーション支援室の概要……

支援の出発点はそれぞれの学生ごとに異なり、支援ニーズも支援が進むにつれて変化していくが、支援者は、①学生の自己理解、②自分に合った対処法の実践、③自己擁護スキルの獲得等、学生自身の主体的な動きを導き出すことを支援の大きな目標に置き、心理教育的観点からの支援を行っている（西村，2011）。

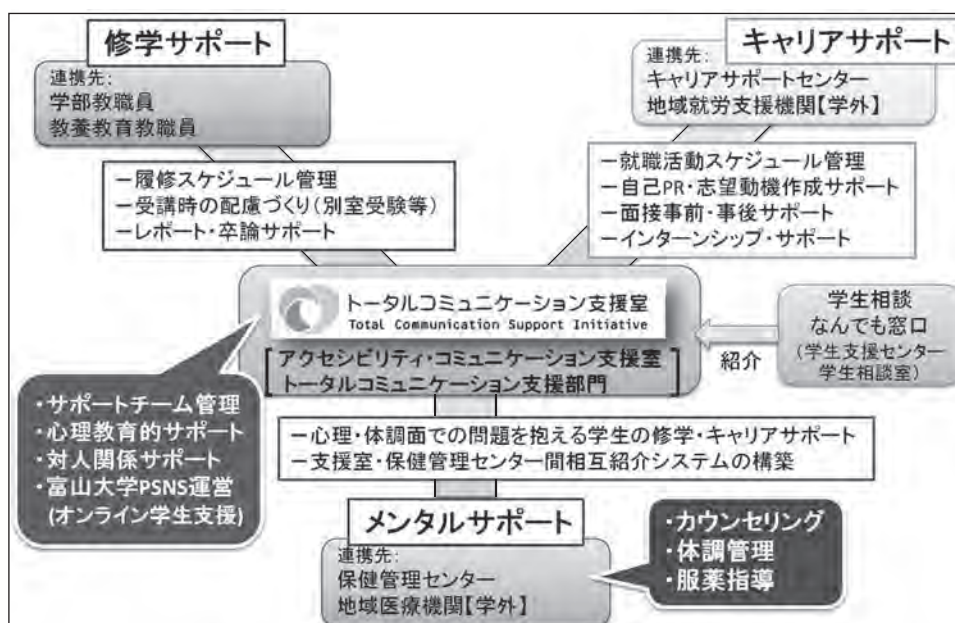


図3 富山大学における支援体制

トータル・コミュニケーション支援の概要

- 支援室の構成：専任相談スタッフ3名（経営学、特別支援教育）
 兼任相談スタッフ2名（心身医学、臨床心理学、障害児心理学）
- 支援対象：学生支援、学生の教育・指導にあたる教職員へのメタサポート
- 活動の普及：新入生および教職員にパンフレットを配布
 全学部の教務窓口、教養教育窓口との連携を行い、教職員からの紹介を促す
- 支援の考え方：発達障害の有無にかかわらず、コミュニケーションに関わることからについて支援
- 支援方法：コーチングやカウンセリング、心理教育的アプローチの提供
- 学内連携：保健管理センター（心理サポート）／キャリアサポートセンター（就職活動へのサポート）
- 学外連携：地域障害者職業センター（就労支援）／ハローワーク（就職活動へのサポート）

このようなサポートを実行していく上で重要な点は、当該学生に関わる関係者がそれぞれの役割のなかで実行可能な支援を行うことである。たとえば、教員による教育指導や職員による適切なアドバイス、家族に

よる生活支援があげられる。支援室のスタッフはこれらの支援全体を俯瞰しながら、現行の体制が学生の修学を支える支援基盤になっているかを常にアセスメントし、支援の一貫性、適切な支援を維持するようマネジメントしていく。チーム支援は一部の支援者が大きな負担を負い、力尽きてしまう状況を回避することができ、それぞれの支援が相補的に働くことで、支援者の燃えつきを防止する効果を期待することができると思う。

2. 大学におけるよりよい就労支援のために

就労を見据えた支援のまとめと課題について述べたい。大学における修学支援は、表向きは単位を取得し卒業することへの支援であるが、本質的な目的は支援を受ける学生の「肯定的な自己イメージ」と「社会とのつながり感」を育てることにある（桶谷他，2011）。これらを醸成することで、就職支援に比較的スムーズに移行することが可能となると考えている。修学支援においても就職支援に関しても、個々の学生の特性を理解し、彼らが理解可能な表現で、状況判断に必要な背景情報を伝えることが必要である。また、なかなかうまくいかない就職活動で自信を喪失し、再チャレンジする気力を失ってしまう場合もあり、八方塞がりになった状況を乗り越えていくことそのものを支援することも必要になってくる。これまでの我々の経験上、修学支援を継続してきた学生はこのような困難な状況でも、あきらめることなく就職活動に取り組むことができている。一人で解決を急ぐあまりに、失敗してしまうと、就職活動自体を大きな挫折体験として受け止めてしまうことになりかねない。しかし、支援を受けながらも着実に修学を全うできているという自信は、同様に、就職活動に関しても支援を受けながら一步步社会自立への道を歩んでいるという実感につながっていく。

大学での支援を行っている立場の者が就職活動支援を行うメリットとして、修学支援で培ってきた支援者との良好な関係性を活かすことができ、就職支援と修学支援を継ぎ目なく実施することができる（桶谷他，2011）。その結果、本人が就職活動に無理なく移行でき、さらには、大学支援者が就労支援機関の支援者と本人のつなぎや通訳をすることによって、より適正な就職活動が迅速に行えると考える。高機能発達障害者の場合、障害者枠の採用であっても、企業は彼らにコミュニケーション能力を期待する。つまり、一般雇用に比べて障害者雇用が必ずしも有効な手段ではない現状を認識し、その中で彼らが社会自立するための移行支援をどのように進めていくべきかを考えていく必要がある。

今後の支援の課題は、以下の5点に集約されている。

- ① 学生や保護者が、発達障害があることを認識していても、修学で精一杯なことが多いため、在学中に就職にまで意識を向け、就職活動を進めることが難しい。同様に、支援者も日々の就学支援に精一杯で、就職に対する展望のないままに支援を行っていることが多い。しかしながら、長期休暇中に限定したインターンシッププログラム等を企画し、就職に向けた心の準備と自身の適性を見定めるための自己理解の促進を目的とした試みを行い、働くことの具体的なイメージを持てることが重要である。
- ② 採用試験突破を目的としたスキルトレーニング等は障害特性に直面化させるだけで、スキルアップは難しく、他の一般学生と競うほどに効果が上がることはない。できる限り早い時期に支援を開始するとともに、時間をかけて彼らの特性にあったコミュニケーション教育を行い、その効果を確かめていくことが必要である。

- ③ 職場定着を考えた場合、本人の凸凹に合った業務内容レベルでのマッチングが不可欠であり、インターンシップ等でこのマッチングを試行錯誤できる場を開発する必要がある。
- ④ 知的障害を伴わない発達障害学生に対する障害者枠での雇用に関して、就労支援機関の実績が少なく、どのような実習や訓練が効果的なのか明らかにされていない。また、就職後の定着支援のあり方に関して先行事例は少ない。卒業生を対象とし、職場適応支援が必要な人的・物的環境条件に関して明らかにして、就職に先立つ実習や訓練の質、方法について検討することが必要である。
- ⑤ 一般枠での就職をした場合、どの程度、職業定着とそのため支援ができるのかは明確でない。就職継続を支える地域の生活支援の必要性も視野に入れた地域障害者職業センターとの連携をめざすことが必要である。また、協力できる企業や当事者との共同研究が望まれる。

第3節 専門支援との連携 …… “つなぐ” 役割の要件……

1. 職業適性相談における適性評価の実施に基づく支援の意義と留意事項

発達障害の特性からは、限りなく定型発達に近いケースから障害者手帳を取得するケースまで、その現れ方の範囲は広い。しかし、基本的にキャリアガイダンスの課題に変わりはない。したがって、一般的な青年期の支援課題の中で発達障害に対する支援計画を策定することになる。

若年支援機関において発達障害者を対象とした支援を行う場合にも、キャリアカウンセリングの枠組みに沿いながら、必要に応じて医療機関の利用を勧めることになる。問題への対応が必要となる場合、適性相談の実施・結果のフィードバックについて、支援体制の整備が必要となる。

したがって、障害理解の深化や専門的支援の選択等、一般的な職業適性相談の流れでは対応しにくい問題も起こる可能性を視野に入れて検討する必要がある。一般の若年就労支援において適性評価を担う役割については、その実行可能性を検討する必要があると同時に、発達障害の特性や対応すべき問題によっては、一般と同様の仕組みでは限界があることもまた想定しなければならない。

ただし、こうした職業適性相談とそれに続くキャリア・カウンセリングを担当するためには、一定の専門性とスキルを要する。こうした専門性に基づく支援体制を構築すること、及び、こうした支援者をキーパーソンとして多様な連携支援を構想すること、等が必要となる。さらには、障害特性や二次的障害の状況によっては、臨床的・治療的なカウンセリングを計画する必要があることもまた、留意事項となる。

職業適性評価を行う支援者の留意事項

- ① 結果の伝達：対象者の理解状況にあわせてタイミングを見計らいながら、段階的にフィードバックを行う
カウンセリングの中で総合的な評価を解説し、アフターフォローを行う
- ② 情報提供： 制度、つなげる機関、職場など、タイミングを見計らいながら伝える
- ③ 連携支援： 双方向性のある（顔が見える）ネットワークを構築する
全体的なネットワークや機能別ネットワークなどを構想する
- ④ 支援方法： 継続的な支援を実施していくために、効果的な方法を探る
一機関で実施することに限定しない
- ⑤ 人材育成： マンパワーと専門性の高い人材が不可欠ある
発達障害については、まだまだ人材育成が求められる段階である

職業適性相談における発達障害者支援の留意事項

- ① 長期にわたる継続的な相談支援：問題によっては、本人の希望も聞きながら他機関につなぐ必要がある
- ② 就労支援：若者就労支援機関や、ハローワークにおける就職活動支援、職業紹介、能力開発等の支援のみならず、職業リハビリテーション機関における職業準備、相談等を紹介する
- ③ 就労以外の生活支援：生活面の支援、医療面、教育面、福祉等を紹介する

2. 職業適性評価を実施する機関における支援の考え方

職業適性とひとくちに言っても、実際には「遂行が可能かどうか」だけでなく、「速く遂行することが可能かどうか」「正確に遂行することが可能かどうか」「効果的に遂行することが可能かどうか」「習熟が速いかどうか」「興味・関心があるかどうか」「意欲があるかどうか」「自信があるかどうか」など、様々な意味で使われる。加えて、同一の職務であっても、社会により、時代により、企業体のあり様によっても、遂行の意味や考え方が異なる。また、障害者に対する移行並びに適応の支援では、遂行可能性は何よりも「受け入れ環境の整備が十分かどうか」に関連が深い。

職業リハビリテーション機関が行う職業評価は「模擬的な作業場面で行う評価」や「事業所の場面で行う評価」を含め、多様である。こうした評価は当事者の適性を把握する上で、障害特性に配慮した方法がとられることから、若年就労支援機関で行われる評価とは異なっていること、実施していたとしてもその機関は調査対象機関の56%にとどまっていること（第I部第1章）等、評価を実施することの現状と問題点をとりあげる必要がある。しかし、当事者の希望やニーズだけでなく、客観的な適性評価なくしては、支援目標の策定が難しいという対象者の場合には、適性検査実施の要件と実施上の留意事項を検討することともに、結果のフィードバックを含めた支援体制と支援機関を構想することが必要となる。

調査対象となった若年支援機関において、厚生労働省編一般職業適性検査を支援メニューとしてもっており、臨床心理士による相談がその後に位置づけられている支援機関が見出されている。こうした支援機関利用後、さらに継続した相談支援が必要となる場合、例えば医療機関や他の若年支援機関における相談、職業リハビリテーション機関につなぐこと等、注意すべき支援事例が明らかとなった。また、知能検査の実施を他機関に依頼し、検査結果を受けて臨床心理士による相談において職業上の問題に関する解説を含め、障害理解支援が計画されるという支援事例もあった。

教育機関において適性評価を行う場合の検討事項

- ① 適性検査の意義：カウンセリングを長く続けても浮かび上がりにくい問題が明確化する
(速さと正確さの重要性に気づく／得意領域と不得意領域を明確化する)
器具検査から得られる情報量は多く、紙筆検査では明確化できない点がある
(学習能力・知的能力の問題か、その他の問題か)
- ② 実施主体： 大学やその他の支援機関で支援内容として位置づける
専門性と表裏一体／相談とフィードバックと一体的に実施する必要がある
- ③ 留意事項： 適性検査を受けるまでに時間をかけた相談を行い、実施後及びフィードバックにおいては、特性をふまえた対応を計画する
障害者支援につなぐ者を特定することには、細心の注意を払う必要がある

ただし、例えば、若年支援機関において、職業評価に基づく職業カウンセリングを実施し、必要に応じて職業リハビリテーション機関と連携すること等の専門的支援を行っている機関については、必ずしもすべての都道府県に設置されているわけではない。障害者のみを対象としているわけではないことから、発達障害のある若者にとっての利用可能性は高いという最大のメリットがありつつも、どの地域においても利用できる状況があるわけではない。こうした前提に立って検討すべきは、職業評価にかかる専門的支援を担う若年支援機関の意義であり、その「役割」の具現化が重要な意味を持つ。

その他、教育機関における進路指導／キャリアガイダンスを充実させるうえで、職業適性検査等の実施が検討されることが求められる。これは、職業適性の自己理解、職業情報、啓発的経験、意思決定のキャリアカウンセリング等がなされることで、障害に向き合うという問題の先送りに対し、一定の指導性を確保するといった視点で実施することになる。

結 語

現代の若者は、正規の職に就くことが難しい時代に学校を卒業する。平成24年度の学校基本調査結果（速報）では、高等学校（全日制課程・定時制課程）卒業時に就職した者が16.8%、他方、進学でも就職でも一時的な仕事に就いたわけでもない進路未決定卒業等の者は4.9%であった。さらに、進学した者については、大学（学部）卒業時に就職した者が63.9%であった。また、進学でも就職でも一時的な仕事に就いたわけでもない進路未決定卒業等の者は17.3%を占めていた（文部科学省，2012）。ただし、労働市場の情勢が厳しい時代であろうとなかろうと、また、好むと好まざるに関わらず、若者は職業に就いて自立することを求められる。したがって、こうした時代背景を受けて、就業可能性を高めるための教育や訓練、環境整備に議論が集まることになった。しかし、こうした教育訓練において発達障害を想定した支援が必ずしも用意されているわけではない。

大学に進学した発達障害者にとって問題となるのは、障害特性の評価と対応が在学中に用意されておらず、適応に課題を残しながらも学業面では単位を取得して卒業する場合である。障害の受容や障害特性への対応については、学業生活への適応のみならず職業生活への適応の視点で議論すべきである。ただし、こうした障害特性への対応は、大学における中核的な教育内容ではない現状があり、彼らが自ら問題を認識し、かつ、解決を模索する機会が用意されているわけでもない。同様に卒業後に利用する教育訓練等の機関においても問題解決の機会が用意されているわけではない。

また、大学を卒業した発達障害者にとって問題となるのは、障害特性の評価と対応が若年支援機関に用意されておらず、職場適応に課題を有しながらも“一般扱い”の就職活動にこだわり続け、初職入職困難もしくは離転職の繰り返しにより、メンタルヘルス不全を引きおこす場合である。障害の受容や障害特性への対応については、彼らが利用する若年就労支援機関において、支援の課題となる。調査結果からは、こうした障害特性への対応の必要性が現実であるものの、十分な対応が用意されているわけではないという現状を明らかにした。

まずは、大学等高等教育機関や若年就労支援機関において、発達障害者、発達障害の疑いのある者、発達障害があるかどうか明確でない者等、広範囲に及ぶ要支援者が自分自身の特徴を的確に理解し、職業準備の課題を明確化したうえで、特性に即した就労支援を利用できるような体制を整備・拡充することが重要となることは言うまでもない。これは、発達障害の特性がありつつも、適切な支援のもと、一般扱いの雇用にお

いて適応・定着する者がある一方で、職業リハビリテーションの専門支援により障害者雇用において適応・定着する者もあるというように、発達障害の特性が多様であること、及び、必要な支援が広範囲にわたることと対応している。

こうした検討を踏まえ、今後必要となる対応策の考え方をとりまとめることで、総括をしめくくることとする。ここでは、優先性の高い検討課題として、以下のような“切れ目のない”支援体制整備の重要性を指摘しておく。

学校から職業への移行において、必要に応じて職業リハビリテーションの支援を選択できる体制
卒業後に利用する若年支援機関において、必要に応じて職業リハビリテーションの支援を選択できる体制

これらは、ひきこもりや触法により措置された支援機関においてはじめて発達障害に気づかれたことから支援機関・支援者が発達障害者支援の必要性を検討することになるという現状があること、さらには、離転職の繰り返しの中で挫折体験から二次的障害を併発する事態を避ける対策が必要であること、等を踏まえている。

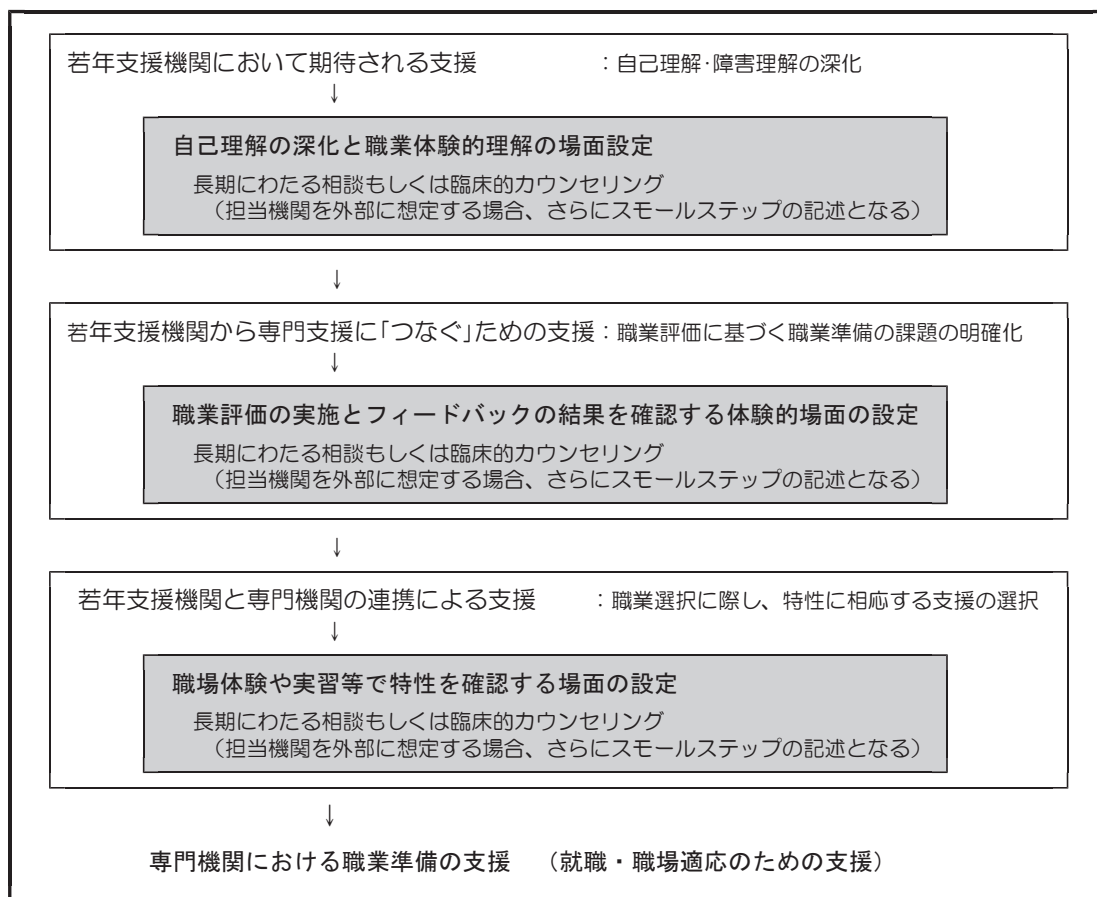
こうした支援体制整備における留意事項として、以下の6点にとりまとめた。

- ① 自己理解に深化の困難や障害受容の課題があれば、「紹介先専門支援に適応できない」「専門支援を継続して利用するための相談支援が必要となる」という事態を想定した対応が必要である。
- ② 地域において支援機関の利用可能性を限定する要因としては物理的距離の問題があげられた。
支援機関が遠隔地にあるという物理的距離の問題が、もともとの心理的距離の大きさに加わると、利用可能性がきわめて限定される。しかし、出張相談日の設定や出張ケース会議、サテライトオフィスの設置等、「顔が見える」支援体制の工夫により、物理的距離の壁のみならず、「障害者対象機関である」というハードルを越える支援の試み（心理的距離が縮小し、心のバリアフリーを実現する試み）が重要である。
- ③ 若年就労支援機関において重視すべき支援内容・活動として、職業適性検査や興味検査等の検査結果を解説する中で、自己理解の深化と職業生活設計の見直し（専門支援の選択）のために職業適性に基づく相談支援体制を整備することが必要である。その際、各支援機関の得意分野を活用するうえで、また、専門支援の利用可能性を高めることを目的とした連携が求められる。その支援モデルは、あだちサポステ（第Ⅱ部第3章第1節）や職業カウンセリングセンター（第Ⅱ部第3章第3節）における実践に好事例と課題をみることができる。さらには、LLP ネクストステージ大阪における支援事業（自治体委託（第Ⅱ部第3章第2節））における職業体験もまた、注目すべき支援モデルとなることが期待される。
- ④ 高等教育機関をはじめ教育機関において重視すべき支援内容・活動として、学校卒業までの、すなわち、最初の職業選択で躓かない支援体制整備が必要となる。大学での支援には、今後の課題が大きい。しかし、その支援モデルは、富山大学における実践（第Ⅱ部第2章）に好事例と課題をみることができる。
さらには、社会福祉法人が大学生を対象として行うキャリアサポートにおける職業準備のための支援（第20回職業リハビリテーション研究発表会論文集，2012）もまた、注目すべき支援モデルとなることが期待される。

⑤ 発達障害者支援のための機関連携において、「つなぐ」は「送り出す」「預ける」「任せる」ではなく、「共有して連携支援を継続する」という認識が必要である。また、「つなぐ」タイミングは障害理解の深化が「鍵」となる。

また、こうした過程を一体的に提供できる体制を整備することのみならず、その一部を担いつつ互いに連携する等、多様な体制整備のあり方を検討する必要がある。

ただし、発達障害者を対象とした「自己理解の深化」「職業評価に基づく職業準備の課題の明確化」「特性に相応する支援の選択」の支援に際しては、支援メニュー（内容・方法）の検討が必要であること、いずれにおいても当事者が納得できる確認作業を保障する「経験場面」と「時間」を要すること、等について、内容や方法、期間を限定した支援では支援目標の達成が困難となるケースもあることへの対応が必要である。したがって、自機関においてこうした支援をどこまで進めるか、引き続いて必要となる支援を他機関に託す場合に、どのような役割分担が必要か、といった視点で機関連携を構築することが求められる。以下に、支援の流れと課題を示す。



職業リハビリテーション機関が中心的役割を担う連携支援体制では、連携支援への参加に関する限り、若年支援機関の実績は少なかった（第Ⅰ部第Ⅱ章）。しかし、若年就労支援機関の中では相対的に実績のあるサポステについてみると、数としては少ないが連携支援体制の担い手として期待されるモデルが示されており、「つなぐ」に期待される好事例とみることができる。

⑥ 発達障害者支援のための支援者の専門性の確保（人材育成）の必要性については、若年支援機関調査・職業リハビリテーション機関調査の双方から指摘されていた。職業リハビリテーション機関における連

携体制においても、発達障害に関する理解と対応の専門性については、連携関係の質にかかわる問題であるとされた。専門性の確保は緊要の課題であり、連携支援の「鍵」となる。

若年支援機関では、発達障害のある者や発達障害を疑われる者に対し、障害者の特性評価に基づく支援を実施していた。ただし、限界も大きく、支援期間や相談回数の考え方、検査実施上の経費や専門性の養成、連携にかかる人的ネットワークの未整備が浮かび上がっている。

なお、施設によって、支援メニューや支援体制は異なっており、たとえば、調査結果ではサポステの支援内容や方法等の多様性が注目されるが、全国一律の支援メニューがあるわけではなく、地方自治体や組織体によって異なる現状があること（第Ⅱ部第3章第1節）、カウンセリングにより受診を勧めたジョブカフェの事例（第Ⅱ部第3章第2節）は、医療機関と連携した事例であるが、支援者同士の「顔の見えるつながり」と担当したカウンセラーの臨床経験の豊富さによっており、支援者の力量によって異なる現状があること、等に注意が必要である。

文献

- 耳塚寛明 揺れる学校の機能と職業社会への移行 社会政策学会誌第 13 号 若者 ― 長期化する移行期と社会政策 ― 17-30 2005.
- 宮本みち子 長期化する移行期の実態と移行政策 社会政策学会誌第 13 号 若者 ― 長期化する移行期と社会政策 ― 3-16 2005.
- 内藤孝子 2009 「教育から就業への移行実態調査」の結果 ……全国LD親の会 会員調査結果2時点の比較から…… 障害者職業総合センター調査研究報告書 №88 発達障害のある人の就労支援の課題に関する研究 第2章
- 西村優紀美 2010 心理教育的アプローチ. 斎藤清二・西村優紀美・吉永崇史：発達障害大学生支援への挑戦. 金剛出版, 140-201.
- 西村優紀美 2011 発達障害の大学生支援. 下山晴彦・森田慎一郎・榎本眞理子：大学コミュニティと協働する ～問題解決を通して学生の発達成長を支援する～. 金剛出版, 211-233.
- 桶谷文哲・吉永崇史・鈴木慶太 2011 発達障害学生への合理的配慮づくりと就労を見据えた支援の両立. 2011 年度障害学生修学支援ブロック別地域連携シンポジウム実施報告書. 独立行政法人日本学生支援機構, 258-262.
- 斎藤清二 2010 コミュニケーション支援とナラティブ・アプローチ. 斎藤清二・西村優紀美・吉永崇史：発達障害大学生支援への挑戦. 金剛出版, 17-43.
- 障害者職業総合センター 2006 調査研究報告書No. 71 軽度発達障害のある若者の学校から職業への移行支援の課題に関する研究
- 竹中均 2008 学歴社会とピストル 『自閉症の社会学……もう一つのコミュニケーション論』 第11章 p.226, 世界思想社
- 高橋道子 2011 自閉症スペクトラムの学生支援のあり方をめぐって. 精神療法 37-2:8-13、金剛出版.
- 塚田吉登・永井俊広 2012 「発達障害等、コミュニケーションに課題を持つ大学生へのキャリアサポートーCAST Project (Career Support Team Project)ー」障害者職業総合センター第20回職業リハビリテーション研究発表会論文集 266-269
- 横山壽一 「若者……長期化する移行期と社会政策」に寄せて 座長報告 68-74 社会政策学会誌第 13 号 法律文化社 2005

資 料

調査票 1 若年支援機関対象調査

「若年者就労支援機関における発達障害のある若者の
就労支援の課題に関する調査」

「高等教育機関における発達障害のある若者の
就労支援の課題に関する調査」

調査票 2 職業リハビリテーション機関対象調査

「発達障害のある若者の就労支援施設利用状況に関する調査」
(障害者就業・生活支援センター版)
(地域障害者職業センター版)

若年者就労支援機関における発達障害のある若者の 就労支援の課題に関する調査

独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 障害者職業総合センターでは、「若年者就労支援機関を利用する発達障害のある若者の就労支援の課題に関する研究」を行っています。

この調査研究では、近年、若年者就労支援機関や高等教育機関においてその存在が指摘されている、「コミュニケーション能力や対人関係に困難を抱える若者」の中の「発達障害のある若者」に焦点をあて、就職上の課題や支援の実際、職場適応準備のための指導課題を明確にすることを目的としています。

障害者職業総合センターのこれまでの研究では、発達障害のある若者の場合、職場の基本的な行動様式の理解や行動化、コミュニケーションや対人態度等の課題の改善といった支援ニーズへの対応は緊要で、障害特性に配慮した就労支援が必要であることが明らかになっています。若年者就労支援機関や高等教育機関においてもこれらの知見に基いた就労支援が望まれると同時に、職業リハビリテーション機関との連携が期待されます。

そこで、まずは発達障害のある若者のみならず、コミュニケーションや対人態度等に課題を抱える若者への支援に取り組んでおられる若年者就労支援機関における現状をお伺いしつつ、多様な機関を利用する発達障害のある若者の就労支援の課題を整理したいと考えました。

発達障害のある若者や、診断はないがコミュニケーションに課題のある若者等の、相談から就職に至る過程で貴部署が配慮されていることなどについて、現状に即してご回答くださいますようお願いいたします。ご回答いただきました内容は、数値化して量的に処理いたしますので、個々の情報が開示されることはありません。また、本調査以外の目的に使用することはありませんので、忌憚のないご意見をお聞かせ下さいますようお願いいたします。

※ 発達障害とは、発達障害者支援法により「①自閉症・アスペルガー症候群などの広汎性発達障害」「②学習障害」「③注意欠陥多動性障害」「④その他の発達障害（運動協調障害・言語障害等）」とされております。

【回答に際してのお願い】

調査のお願い並びに調査票の返送方法等につきましては、「ご協力のお願い」をご参照ください。

平成 23 年 10 月 1 日現在の状況によってお答えください

平成 23 年 11 月 30 日までにご返送いただきますようお願いいたします。

問い合わせ先： 独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 障害者職業総合センター

所在地：〒 261-0014 千葉市美浜区若葉 3-1-3

研究員 知名 青子 043 (297) 9068 (直通)

主任研究員 望月 葉子 043 (297) 9031 (直通)

1. 貴部署についてお伺いします。

(1) 貴部署は、次のどれにあたりますか。あてはまる記号に○をつけてください

- a : ハローワーク（若者支援プログラム） b : 若者サポートステーション
 c : ハローワーク（新卒応援プログラム） d : ジョブカフェ
 e : その他（具体的に

(2) 貴部署は平成23年10月1日現在で、設置から（ ）年（ ）ヶ月ですか

(3) 貴部署の利用者の利用資格について伺います。

利用資格の規定が（ある・ない）

↓
 （原則と現実的対応

(4) 貴部署の利用者の利用期限について伺います。

利用期限の規定が（ある・ない）

↓
 （原則と実態

(5) 貴部署では、就職のための支援として下記の事業を実施していますか。

下記の支援メニューについて実施状況の有無に○をつけてください。また、「有」につけた場合、運営形態として、あてはまるもの全てに○をつけてください。

支援メニュー	実施状況		個別対応	集団活動の場合の運営形態		
	無	有		ロールプレイ	セミナー	就業等体験
(例) あいさつの練習		○	○	○	○	○
自己(障害)理解の促進						
特性評価のアセスメント						
職業評価・適性評価						
就職に関する情報提供						
就職相談						
就職に向けた計画の作成						
就職の手続きの支援						
職場適応支援						
就職後の支援						
就職支援に関連する他の部局との連携						
就職支援に関連する外部機関との連携						
職業リハビリテーション機関*との連携						
その他						

※ 職業リハビリテーション機関とはハローワークの専門援助窓口、地域障害者職業センター、広域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター等、障害者雇用支援を実施する機関を指しています。

2. 貴部署の利用者の状況

(1) 平成23年4月1日～9月30日の6ヶ月間に貴部署を新規に利用した者について、コミュニケーション等の課題があったかどうかについて伺います。平成23年10月1日現在でご記入ください。

① コミュニケーション等の課題別内訳の数：

新規利用者の内、「コミュニケーション・対人態度」「精神的不安定」等の課題の有無について、

①「コミュニケーション等の課題別内訳の数」の欄にご記入ください。

② 発達障害に関する利用者の内訳の数：

①「コミュニケーション等の課題別内訳の数」の内、「発達障害の診断（疑い）有無」ならびに「障害者手帳有無」の状況について、課題別に該当する人数をご記入ください。

備考1 平成23年4月1日～9月30日に1回以上利用があった者は全て含めてご回答ください。

備考2 ①のa～cでは、「コミュニケーション・対人態度」及び「精神的不安定」以外の課題を併せ持っている場合もこの欄にご記入ください。

備考3 該当者がいない欄は、空欄にしてください。

(単位：人)

① コミュニケーション等の 課題別内訳の数	② 発達障害に関する利用者内訳の数						
	発達障害の診断あり				発達障害の 疑いあり		発達 障害 の有無は 判断 しかねる
	精神障害者 保健福祉手帳	療育手帳	手帳	手帳	主訴 あり	主訴 なし	
a. コミュニケーションや対人態度の問題及び、精神的な不安定がある							
b. コミュニケーションや対人態度の問題がある							
c. 精神的な不安定がある							
d. a～cの課題はないが他の課題がある							
e. その他（ ）							
半年間の新規利用者合計							

③ コミュニケーション等で支援が必要となった利用者の事例の特徴をご記入ください。

コミュニケーションに 問題がある	
対人態度に問題がある	
精神的な不安定がある	

3.コミュニケーションやビジネスマナー等の課題における、支援の実態についてお伺いします。

(1) 利用者のコミュニケーションの課題についてお伺いします。

下記(1)～(31)までのコミュニケーションの課題について、①貴部署利用者において課題のある要支援者がいる(想定される)か、②支援を自機関・他機関で実施している(していた)か、③課題に対する自機関による支援の難しさ、について該当する番号へ○をつけてください。

① 要支援者の有無：

貴部署利用者のうち、コミュニケーションについて課題のある者がいる・想定される場合は「1」、課題のある者がいない・過去にもいなかった場合は「2」、把握していない・不明の場合は「3」に○をつけてください。

② 支援プログラム・相談等によって支援を実施している機関：

問①で「1：課題のある者がいる・想定される」に回答した場合、支援プログラムや相談による支援を、自機関で実施している場合には「1」、他機関で実施している場合は「2」、自機関・他機関ともに実施している場合には「1」と「2」、実施していない場合は「3」に○をつけてください。

③ 自機関で支援を実施する場合の困難の有無：

問①の要支援者の有無に関わらず、仮に(1)～(31)の課題に対して自機関で支援を実施とした場合、困難はありますか。困難がある場合は「1」、困難は少ない場合は「2」、困難はない場合は「3」に○をつけてください。

	コミュニケーションについて	① 要支援者の有無			② 支援プログラム・相談等 実施機関			③ 自機関で実施する場合の困難の有無		
		1 課題のある者が いる・想定される	2 いない	3 不明	1 自機関で 実施	2 他機関で 実施	3 実施して いない	1 困難が ある	2 困難少 ない	3 困難は ない
	(例) 上司の地位・役割がわかる	①	2	3	①	②	3	1	2	③
情報 の 理 解	(1) 相手の主張(言葉)を正しく理解できる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(2) 言葉の意味だけでなく言外にこめた意味を理解し、相手の意図を正しく理解できる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(3) 正しい理解のために的確な質問ができる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
情報 の 伝 達	(4) 正しく情報を伝えられる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(5) 伝える内容をまとめて説明できる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(6) 与えられた時間内に主張をまとめて説明できる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(7) 相手の理解の度合いを考慮しながら説明に工夫を加えることができる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(8) 説明に必要なレジメなどを作成できる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(9) レジメなどを活用して要点を押さえた説明ができる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(10) レジメなどを活用し、相手に自分の意見を適切に伝えられる。	1	2	3	1	2	3	1	2	3

	コミュニケーションについて	① 要支援者の有無	② 支援プログラム ・相談等 実施機関	③ 自機関で実施する 場合の困難の有無				
		1 いる・想定される	2 いない	3 不明	1 自機関で実施	2 他機関で実施	3 実施していない	1 困難がある
報告・連絡・相談	(11) タイミングを外さず報告・連絡・相談ができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(12) 必要な情報を報告・連絡・相談の場面で、簡潔に伝えられる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(13) 場面に応じて、適切に口頭・電話・メールなどの手段の使い分けができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(14) 困ったときに相談ができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
意思の表明	(15) 「いつ」「どこで」「だれが」「なぜ」「どのように」(5W1H) を明確にして説明できる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(16) 場面 (TPO) に応じて、振る舞い方を適切に変えて意見を主張できる。	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(17) 他者にわかりやすい表現で意見を主張できる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
相手の意見の尊重	(18) 相手の意見を受け入れられる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(19) 自分の価値観と異なる意見・考え方を否定しない	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(20) 苦手な相手に対しても不必要な衝突や排他的な行動をせずにつきあえる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(21) 相手と自分の立場の違いなどをすばやく理解することができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(22) 相手と自分の立場の違いなどを理解し、その場の状況にあった適切な対応ができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
意見集約・交換	(23) 相手の意見の整理、要約ができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(24) 複数の他者の異なる意見を分類・整理したうえで要約できる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(25) 複数の他者との意見交換が円滑に行える	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
組織内外の行動	(26) 仕事で接する他者の名前や顔などを覚える	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(27) 相手の言動を意識した行動ができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(28) グループや集団での作業・行動ができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(29) 組織の規則に従った行動ができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(30) 職場の慣例・慣行に対応できる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(31) 感情のコントロールができる (怒りや嫌悪などを不必要に表現しない)	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
(32) その他 ()	1-2-3	1-2-3	1-2-3					

(2) 利用者のビジネスマナー等の課題についてお伺いします。

下記(1)～(28)までのビジネスマナー等の課題について、①貴部署利用者において課題のある要支援者がいる(想定される)か、②支援を自機関・他機関で実施している(していた)か、③課題に対する自機関による支援の難しさ、について該当する番号へ○をつけてください。

① 要支援者の有無：

貴部署利用者のうち、ビジネスマナーについて課題のある者がいる・想定される場合は「1」、課題のある者がいない・過去にもいなかった場合は「2」、把握していない・不明の場合は「3」に○をつけてください。

② 支援プログラム・相談等によって支援を実施している機関：

問①で「1：課題のある者がいる・想定される」に回答した場合、支援プログラムや相談等による支援を、自機関で実施している場合には「1」、他機関で実施している場合は「2」、自機関・他機関ともに実施している場合には「1」と「2」、実施していない場合は「3」に○をつけてください。

③ 自機関で支援を実施する場合の困難の有無：

問①の要支援者の有無に関わらず、仮に(1)～(28)の課題に対して自機関で支援を実施するとした場合、困難はありますか。困難がある場合は「1」、困難は少ない場合は「2」、困難はない場合は「3」に○をつけてください。

	ビジネスマナーについて	① 要支援者の有無			② 支援プログラム・相談等 実施機関			③ 自機関で実施する場合の困難の有無		
		1 課題のある者が いる・想定される	2 いない	3 不明	1 自機関で実施	2 他機関で実施	3 実施していない	1 困難がある	2 困難が少ない	3 困難はない
	(例) 勤務中の挨拶、お詫びやお礼の言い方、お辞儀の仕方を知っている	①	2	3	①	②	3	1	2	③
挨拶等の基本	(1) 勤務中の挨拶、お詫びやお礼が適切にできる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(2) 敬語の種類や表現を使い分ける	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(3) 相手から好感の持たれる話し方・聴き方ができる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
電話の使い方の基本	(4) 電話が適切に受けられる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(5) 電話の取り次ぎが適切にできる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(6) 電話を取り次げないときの対応ができる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(7) 電話の内容について適切なメモを作ることができる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(8) 電話をかける時に適切な言い方ができる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(9) マナーをわきまえて、携帯電話を使うことができる	1	2	3	1	2	3	1	2	3

	ビジネスマナーについて	① 要支援者の有無 1 2 3 課題のある者が いる・想定される いない 不明	② 支援プログラム ・相談等 実施機関 1 2 3 自機関で実施 他機関で実施 実施していない	③ 自機関で実施する 場合の困難の有無 1 2 3 困難がある 困難少ない 困難はない
訪問・ 来客 対応の 基本	(10) アポイントを的確に取ることができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(11) 訪問時のマナーをわかまえている	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(12) 名刺の受け方・渡し方が適切にできる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(13) 適切に自己紹介ができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(14) 来客対応のマナーをわかまえている	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(15) 来客の取り次ぎができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(16) 来客を取り次げない時の対応ができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
社会 人として の役割 や責任	(17) 指示内容の要点を整理できる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(18) 指示内容について、相手に正確に伝えることができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(19) 時間、期限を守ることができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(20) 他者・同僚に迷惑をかけないように行動できる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(21) 組織における自らの職務や立場を理解している	1-2-3	1-2-3	1-2-3
職業 観	(22) 服務規律を守る	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(23) 決められた指示系統に沿って業務を遂行できる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(24) 自分に与えられた業務指示を最後までやり抜くことができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(25) 組織目標を意識し、目標達成に向けて自らも目標を立てて職務に臨んでいる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(26) 指示通りの成果があげられなかった場合、あるいはミスなどをした場合、上司や同僚に対して適切に状況説明ができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(27) 担当職務に求められる知識・技能の習得のため、自ら進んで勉強する意欲がある	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(28) 指示された事柄だけでなく、次なる課題の発見を考えて職務に臨んでいる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
(29) その他 ()	1-2-3	1-2-3	1-2-3	

(3) コミュニケーション・ビジネスマナー課題達成のための支援の実施状況について
お伺いします。

- ① 支援の実施状況：a～sの項目について、(1)、(2)にあげられたコミュニケーションや
ビジネスマナーの課題を達成するための貴部署の取り組みの有無や予定につ
いて該当する番号に○をつけてください。
- ② 支援の効果：a～sの支援内容について、**実際の取り組み有無に関わらず**、期待される効果につ
いて、該当する番号に○をつけてください。
- ③ 支援の必要性：a～sの支援内容について、**実際の取り組む有無に関わらず**ご回答ください。
支援が必要な程度について該当する番号に○をつけてください。

支援内容について	① 実施状況			② 支援の効果				③ 支援の必要性			
	1 実際に 取り組 んでいる	2 取り 組む ことを 計画 中	3 取り 組む 予定は ない	1 効果 がある	2 やや 効果 がある	3 あ まり 効果 が ない	4 効果 が ない	1 必要 である	2 やや 必要 である	3 あ まり 必要 で ない	4 必要 で ない
(例) 電話対応の方法	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
a あいさつの仕方	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
b 発声練習	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
c 日常会話のための話し方	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
d 敬語・丁寧語の使い方	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
e 電話対応の方法	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
f 報告・連絡・相談の方法	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
g 対人態度の指導	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
h 身なりの指導	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
i ビジネスマナー・職場のルール	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
j ソーシャルスキル・トレーニング	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
k ストレスマネジメントの指導	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
l グループディスカッション	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
m 履歴書の作成	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
n プレゼンテーションの方法・実践	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
o 自己紹介・自己PRの方法	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
p 模擬面接	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
q 職業適性検査結果等のフィードバックによる自己の特性理解	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
r ボランティア活動	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
s その他()	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4

(4) コミュニケーションやビジネスマナーの指導課題に対し、どのような対応をされたか、指導の成功例や指導が困難になった例がございましたら、一事例ずつご紹介ください。

コミュニケーションについての問題と対応	
(指導の成功例)	(指導が困難になった例)
ビジネスマナーについての問題と対応	
(指導の成功例)	(指導が困難になった例)

4. 利用者が貴部署以外に利用した関係機関について、お伺いします。

利用者が貴部署以外に利用した関係機関について、a～oのうち該当するもの全てを選び、「利用実績」もしくは「紹介」の列に○をつけてください。

また、利用の有無に関わらず連携が必要であると考えた関係機関について上位5位を選び「要連携」の列に必要度の高い順に順位(1～5)をつけてください。

	貴部署利用前		貴部署と並行利用		貴部署利用後	
	利用実績	要連携	利用実績	要連携	紹介	要連携
a 高校等						
b 大学等設置の保健管理センター						
c 大学等設置の進路相談室、就職相談室、キャリアカウンセリングセンター等						
d ハローワーク※						
e 障害者職業センター						
f 障害者職業能力開発校						
g 障害者就業・生活支援センター						
h 地域の障害者就労支援機関						
i 発達障害者支援センター						
j 福祉関係機関						
k 貴部署以外の若年就労支援機関						
l 医療機関						
m 精神保健センター						
n 保健所						
o その他()						

※「若年支援プログラム」及び「新卒応援プログラム」を利用した場合はハローワークに記載をしてください。

5. 発達障害のある若者について、貴部署における取り組みや他機関に期待することなどについて、お伺いします。

(1) 貴部署において現在、重要な課題となっていることや、今後取り組むべきとお考えのことがございましたら、具体的にお聞かせください。

(2) 利用者の支援に関して、他機関に期待すること等がございましたら、具体的にお聞かせください。

6. 貴部署について伺います。

利用者の対人関係やコミュニケーション、こだわりなどの問題について、機関内・外からの支援の問い合わせや支援を要請されたご経験がありましたら、その内容をお聞かせください。

どこから……

どのような……

この調査結果は、平成 25 年 3 月に発行する調査研究報告書で報告する予定です（ホームページからダウンロードできます）。報告書では、平成 24 年度に実施予定の職業リハビリテーション機関調査やヒアリング結果等の報告もあわせて行います。報告書の送付をご希望される場合には、下記に送付先をご記入ください。

送付先機関名・担当者名等

ご住所 〒

※ご記入頂いた情報は、厳重に管理するとともに送付以外の目的での使用は致しません。

発達障害のある者のための就労支援の課題を明らかにするために、後日、指導・支援のご担当者さまに直接お目にかかってお話を伺えればありがたく存じます。ご協力いただける場合には、あらためてご連絡させていただきます。下記にご連絡先をご記入ください。

ご担当者さまの職とお名前

ご連絡先お電話番号 ()

※ご記入頂いた情報は、厳重に管理するとともに本調査以外の目的での使用は致しません。

◆◆◆ ◆◆◆ ご協力ありがとうございました ◆◆◆ ◆◆◆

高等教育機関における発達障害のある若者の 就労支援の課題に関する調査

独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 障害者職業総合センターでは、「若年者就労支援機関を利用する発達障害のある若者の就労支援の課題に関する研究」を行っています。

この調査研究では、近年、若年者就労支援機関や高等教育機関においてその存在が指摘されている、「コミュニケーション能力や対人関係に困難を抱える若者」の中の「発達障害のある若者」に焦点をあて、就職上の課題や支援の実際、職場適応準備のための指導課題を明確にすることを目的としています。

障害者職業総合センターのこれまでの研究では、発達障害のある若者の場合、職場の基本的な行動様式の理解や行動化、コミュニケーションや対人態度等の課題の改善といった支援ニーズへの対応は緊要で、障害特性に配慮した就労支援が必要であることが明らかになっています。若年者就労支援機関や高等教育機関においてもこれらの知見に基いた就労支援が望まれると同時に、職業リハビリテーション機関との連携が期待されます。

そこで、まずは発達障害のある若者のみならず、コミュニケーションや対人態度等に課題を抱える若者への支援に取り組んでおられる高等教育機関における現状をお伺いしつつ、多様な機関を利用する発達障害のある若者の就労支援の課題を整理したいと考えました。

発達障害のある若者や、診断はないがコミュニケーションに課題のある若者等の、相談から就職に至る過程で貴部署が配慮されていることなどについて、現状に即してご回答くださいますようお願いいたします。ご回答いただきました内容は、数値化して量的に処理いたしますので、個々の情報が開示されることはありません。また、本調査以外の目的に使用することはありませんので、忌憚のないご意見をお聞かせ下さいますようお願いいたします。

※ 発達障害とは、発達障害者支援法により「①自閉症・アスペルガー症候群などの広汎性発達障害」「②学習障害」「③注意欠陥多動性障害」「④その他の発達障害（運動協調障害・言語障害等）」とされております。

【回答に際してのお願い】

調査のお願い並びに調査票の返送方法等につきましては、「ご協力のお願い」をご参照ください。

平成 23 年 10 月 1 日現在の状況によってお答えください

平成 23 年 11 月 30 日までにご返送いただきますようお願いいたします。

問い合わせ先： 独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 障害者職業総合センター
所在地：〒261-0014 千葉市美浜区若葉 3-1-3

研究員 知名 青子 043 (297) 9068 (直通)
主任研究員 望月 葉子 043 (297) 9031 (直通)

1. 貴部署についてお伺いします。

- (1) 貴機関は、次のどれにあたりますか。あてはまる記号に○をつけてください
a : 国立大学 b : 公立大学 c : 私立大学 d : 高等専門学校
e : その他（具体的に _____)
- (2) 貴部署は、次のどれにあたりますか。あてはまる記号に○をつけてください
a : 相談室 b : 健康管理センター
c : その他（具体的に _____)
- (3) 貴部署は平成 23 年 10 月 1 日現在で、設置から (_____) 年 (_____) ヶ月ですか
- (4) 貴部署の利用者の範囲について、該当するものに○をつけてください。
(在校生のみ ・ 卒業生を含む ・ その他〈具体的に _____))
- (5) 貴部署の利用者の利用期限について伺います。
利用期限の規定が (ある・ない)
↓
(原則と実態 _____)

2. 発達障害のある若者について、貴部署における取り組みや大学外他機関に期待すること、要請などについて、お伺いします。

- (1) 貴部署において現在、重要な課題となっていることや、今後取り組むべきとお考えのことがございましたら、具体的にお聞かせください。

- (2) 利用者の支援に関して、大学外他機関に期待すること等がございましたら、具体的にお聞かせください

- (3) 利用者の対人関係やコミュニケーション、こだわりなどの問題について、他部署・外部機関に対して問合せや支援を要請したご経験がありましたら、その内容をお聞かせ下さい。

どこへ……

どのような……

3. 貴部署の利用者の状況

(1) 平成23年4月1日～9月30日の6ヶ月間に貴部署を新規に利用した者について、コミュニケーション等の課題があったかどうかについて伺います。平成23年10月1日現在でご記入ください。

① コミュニケーション等の課題別内訳の数：

新規利用者の内、「コミュニケーション・対人態度」「精神的不安定」等の課題の有無について、

① 「コミュニケーション等の課題別内訳の数」の欄にご記入ください。

② 発達障害に関する利用者の内訳の数：

① 「コミュニケーション等の課題別内訳の数」の内、「発達障害の診断（疑い）有無」ならびに「障害者手帳有無」の状況について、課題別に該当する人数をご記入ください。

備考1 平成23年4月1日～9月30日に1回以上利用があった者は全て含めてご回答ください。
 備考2 ①のa～cでは、「コミュニケーション・対人態度」及び「精神的不安定」以外の課題を併せ持っている場合もこの欄にご記入ください。
 備考3 該当者がいない欄は、空欄にしてください。

(単位：人)

① コミュニケーション等の課題別内訳の数	② 発達障害に関する利用者内訳の数						
	発達障害の診断あり				発達障害の疑いあり		発達障害の有無は判断し兼ねる
	精神障害者 保健福祉手帳	療育手帳	手帳	手帳	主訴あり	主訴なし	
			なし	不明			
a. コミュニケーションや対人態度の問題及び、精神的な不安定がある							
b. コミュニケーションや対人態度の問題がある							
c. 精神的な不安定がある							
d. a～cの課題はないが他の課題がある							
e. その他（ ）							
半年間の新規利用者合計							

③ コミュニケーション等で支援が必要となった利用者の事例の特徴をご記入ください。

コミュニケーションに問題がある	
対人態度に問題がある	
精神的な不安定がある	

4.コミュニケーションやビジネスマナー等の課題における、支援の実施状況についてお伺いします。

(1) コミュニケーション・ビジネスマナー課題達成のための支援の実施状況についてお伺いします。

- ① 支援の実施状況：コミュニケーションやビジネスマナーの課題を達成するための a～s の項目に関する貴部署の取り組みの有無や予定について該当する番号に○をつけてください。
- ② 支援の効果：a～sの支援内容について、**実際の取り組み有無に関わらず**、期待される効果について、該当する番号に○をつけてください。
- ③ 支援の必要性：a～sの支援内容について、**実際の取り組む有無に関わらず**ご回答ください。支援が必要な程度について該当する番号に○をつけてください。

支援内容について	① 実施状況			② 支援の効果				③ 支援の必要性			
	1 実際に取り組んでいる	2 取り組むことを計画中	3 取り組む予定はない	1 効果がある	2 やや効果がある	3 あまり効果がない	4 効果がない	1 必要である	2 やや必要である	3 あまり必要でない	4 必要でない
(例) 電話対応の方法	①	2	3	1	②	3	4	①	2	3	4
a あいさつの仕方	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
b 発声練習	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
c 日常会話のための話し方	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
d 敬語・丁寧語の使い方	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
e 電話対応の方法	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
f 報告・連絡・相談の方法	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
g 対人態度の指導	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
h 身なりの指導	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
i ビジネスマナー・職場のルール	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
j ソーシャルスキル・トレーニング	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
k ストレスマネジメントの指導	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
l グループディスカッション	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
m 履歴書の作成	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
n プレゼンテーションの方法・実践	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
o 自己紹介・自己PRの方法	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
p 模擬面接	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
q 職業適性検査結果等のフィードバックによる自己の特性理解	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
r ボランティア活動	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
s その他()	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4

(2) コミュニケーションやビジネスマナーの指導課題に対し、どのような対応をされたか、指導の成功例や指導が困難になった例がございましたら、一事例ずつご紹介ください。

コミュニケーションについての問題と対応	
(指導の成功例)	(指導が困難になった例)
ビジネスマナーについての問題と対応	
(指導の成功例)	(指導が困難になった例)

5. 貴部署では、就職のための支援として下記の事業を実施していますか。

下記の支援メニューについて実施状況の有無に○をつけてください。また、「有」につけた場合、運営形態として、あてはまるもの全てに○をつけてください。

支援メニュー	実施状況		個別対応	集団活動の場合の運営形態		
	無	有		ロールプレイ	セミナー	就業等体験
(例) あいさつの練習		○	○	○	○	○
自己(障害)理解の促進						
特性評価のアセスメント						
職業評価・適性評価						
就職に関する情報提供						
就職相談						
就職に向けた計画の作成						
就職の手続きの支援						
職場適応支援						
就職後の支援						
就職支援に関連する他の部局との連携						
就職支援に関連する外部機関との連携						
職業リハビリテーション機関 [※] との連携						
その他						

※ 職業リハビリテーション機関とはハローワークの専門援助窓口、地域障害者職業センター、広域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター等、障害者雇用支援を実施する機関を指しています。

6. 職場で必要となる、コミュニケーションやビジネスマナー等の課題に対する支援について、お伺いします。

(1) 利用者のコミュニケーションの課題についてお伺いします。

下記(1)～(31)までのコミュニケーションの課題について、①貴部署利用者において課題のある要支援者がいる(想定される)か、②支援を自機関・他機関で実施している(していた)か、③課題に対する自機関による支援の難しさ、について該当する番号へ○をつけてください。

① 要支援者の有無：

貴部署利用者のうち、コミュニケーションについて課題のある者がいる・想定される場合は「1」、課題のある者がいない・過去にもいなかった場合は「2」、把握していない・不明の場合は「3」に○をつけてください。

② 支援プログラム・相談等によって支援を実施している機関：

問①で「1：課題のある者がいる・想定される」に回答した場合、支援プログラムや相談による支援を、自機関で実施している場合には「1」、他機関で実施している場合は「2」、自機関・他機関ともに実施している場合には「1」と「2」、実施していない場合は「3」に○をつけてください。

③ 自機関で支援を実施する場合の困難の有無：

問①の要支援者の有無に関わらず、仮に(1)～(31)の課題に対して自機関で支援を実施とした場合、困難はありますか。困難がある場合は「1」、困難は少ない場合は「2」、困難はない場合は「3」に○をつけてください。

	コミュニケーションについて	① 要支援者の有無			② 支援プログラム・相談等 実施機関			③ 自機関で実施する場合の困難の有無		
		1 課題のある者が いる・想定される	2 いない	3 不明	1 自機関で実施	2 他機関で実施	3 実施していない	1 困難がある	2 困難が少ない	3 困難はない
	(例) 上司の地位・役割がわかる	①	2	3	①	②	3	1	2	③
情報 の 理 解	(1) 相手の主張(言葉)を正しく理解できる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(2) 言葉の意味だけでなく言外にこめた意味を理解し、相手の意図を正しく理解できる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(3) 正しい理解のための的確な質問ができる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
情報 の 伝 達	(4) 正しく情報を伝えられる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(5) 伝える内容をまとめて説明できる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(6) 与えられた時間内に主張をまとめて説明できる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(7) 相手の理解の度合いを考慮しながら説明に工夫を加えることができる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(8) 説明に必要なレジメなどを作成できる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(9) レジメなどを活用して要点を押さえた説明ができる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(10) レジメなどを活用し、相手に自分の意見を適切に伝えられる。	1	2	3	1	2	3	1	2	3

	コミュニケーションについて	① 要支援者の有無 1 課題のある者がいる・想定される 2 いない 3 不明	② 支援プログラム・相談等 実施機関 1 自機関で実施 2 他機関で実施 3 実施していない	③ 自機関で実施する場合の困難の有無 1 困難がある 2 困難少ない 3 困難はない
報告・連絡・相談	(11) タイミングを外さず報告・連絡・相談ができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(12) 必要な情報を報告・連絡・相談の場面で、簡潔に伝えられる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(13) 場面に応じて、適切に口頭・電話・メールなどの手段の使い分けができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(14) 困ったときに相談ができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
意思の表明	(15) 「いつ」「どこで」「だれが」「なぜ」「どのように」(5W1H) を明確にして説明できる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(16) 場面 (TPO) に応じて、振る舞い方を適切に変えて意見を主張できる。	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(17) 他者にわかりやすい表現で意見を主張できる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
相手の意見の尊重	(18) 相手の意見を受け入れられる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(19) 自分の価値観と異なる意見・考え方を否定しない	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(20) 苦手な相手に対しても不必要な衝突や排他的な行動をせずにつきあえる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(21) 相手と自分の立場の違いなどをすばやく理解することができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(22) 相手と自分の立場の違いなどを理解し、その場の状況にあった適切な対応ができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
意見集約・交換	(23) 相手の意見の整理、要約ができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(24) 複数の他者の異なる意見を分類・整理したうえで要約できる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(25) 複数の他者との意見交換が円滑に行える	1-2-3	1-2-3	1-2-3
組織内外の行動	(26) 仕事で接する他者の名前や顔などを覚える	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(27) 相手の言動を意識した行動ができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(28) グループや集団での作業・行動ができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(29) 組織の規則に従った行動ができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(30) 職場の慣例・慣行に対応できる	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(31) 感情のコントロールができる (怒りや嫌悪などを不必要に表現しない)	1-2-3	1-2-3	1-2-3
	(32) その他 ()	1-2-3	1-2-3	1-2-3

(2) 利用者のビジネスマナー等の課題についてお伺いします。

下記(1)～(28)までのビジネスマナー等の課題について、①貴部署利用者において課題のある要支援者がいる(想定される)か、②支援を自機関・他機関で実施している(していた)か、③課題に対する自機関による支援の難しさ、について該当する番号へ○をつけてください。

① 要支援者の有無：

貴部署利用者のうち、ビジネスマナーについて課題のある者がいる・想定される場合は「1」、課題のある者がいない・過去にもいなかった場合は「2」、把握していない・不明の場合は「3」に○をつけてください。

② 支援プログラム・相談等によって支援を実施している機関：

問①で「1：課題のある者がいる・想定される」に回答した場合、支援プログラムや相談等による支援を、自機関で実施している場合には「1」、他機関で実施している場合は「2」、自機関・他機関ともに実施している場合には「1」と「2」、実施していない場合は「3」に○をつけてください。

③ 自機関で支援を実施する場合の困難の有無：

問①の要支援者の有無に関わらず、仮に(1)～(28)の課題に対して自機関で支援を実施とした場合、困難はありますか。困難がある場合は「1」、困難は少ない場合は「2」、困難はない場合は「3」に○をつけてください。

	ビジネスマナーについて	① 要支援者の有無			② 支援プログラム・相談等 実施機関			③ 自機関で実施する場合の困難の有無		
		1 課題のある者が いる・想定される	2 いない	3 不明	1 自 機 関 で 実 施	2 他 機 関 で 実 施	3 実 施 し て い な い	1 困 難 が あ る	2 困 難 少 な い	3 困 難 は な い
	(例) 勤務中の挨拶、お詫びやお礼の言い方、お辞儀の仕方を知っている	①	2	3	①	②	3	1	2	③
挨拶等の基本	(1) 勤務中の挨拶、お詫びやお礼が適切にできる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(2) 敬語の種類や表現を使い分ける	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(3) 相手から好感の持たれる話し方・聴き方ができる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
電話の使い方の基本	(4) 電話が適切に受けられる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(5) 電話の取り次ぎが適切にできる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(6) 電話を取り次げないときの対応ができる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(7) 電話の内容について適切なメモを作ることができる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(8) 電話をかける時に適切な言い方ができる	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	(9) マナーをわきまえて、携帯電話を使うことができる	1	2	3	1	2	3	1	2	3

	ビジネスマナーについて	① 要支援者の有無	② 支援プログラム・相談等 実施機関	③ 自機関で実施する場合の困難の有無				
		1 課題のある者が いる・想定される	2 いない	3 不明	1 自機関で実施	2 他機関で実施	3 実施していない	1 困難がある
訪問・来客対応の基本	(10) アポイントを的確に取ることができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(11) 訪問時のマナーをわかまえている	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(12) 名刺の受け方・渡し方が適切にできる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(13) 適切に自己紹介ができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(14) 来客対応のマナーをわかまえている	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(15) 来客の取り次ぎができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(16) 来客を取り次げない時の対応ができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
社会人としての役割や責任	(17) 指示内容の要点を整理できる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(18) 指示内容について、相手に正確に伝えることができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(19) 時間、期限を守ることができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(20) 他者・同僚に迷惑をかけないように行動できる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(21) 組織における自らの職務や立場を理解している	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
職業観	(22) 服務規律を守る	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(23) 決められた指示系統に沿って業務を遂行できる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(24) 自分に与えられた業務指示を最後までやり抜くことができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(25) 組織目標を意識し、目標達成に向けて自らも目標を立てて職務に臨んでいる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(26) 指示通りの成果があげられなかった場合、あるいはミスなどをした場合、上司や同僚に対して適切に状況説明ができる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(27) 担当職務に求められる知識・技能の習得のため、自ら進んで勉強する意欲がある	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
	(28) 指示された事柄だけでなく、次なる課題の発見を考えて職務に臨んでいる	1-2-3	1-2-3	1-2-3				
(29) その他 ()	1-2-3	1-2-3	1-2-3					

7. 利用者が貴部署以外に利用した関係機関について、お伺いします。

利用者が貴部署以外に利用した関係機関について、a～oのうち該当するもの全てを選び、「利用実績」もしくは「紹介」の列に○をつけてください。

また、利用の有無に関わらず連携が必要であると考えた関係機関について上位5位を選び「要連携」の列に必要な度の高い順に順位（1～5）をつけてください。貴部署に該当する項目には斜線を引いてください。

	貴部署利用前		貴部署と並行利用		貴部署利用後	
	利用実績	要連携	利用実績	要連携	紹介	要連携
a 高校等						
b 大学等設置の保健管理センター						
c 大学等設置の進路相談室、就職相談室、キャリアカウンセリングセンター等						
d ハローワーク*						
e 障害者職業センター						
f 障害者職業能力開発校						
g 障害者就業・生活支援センター						
h 地域の障害者就労支援機関						
i 発達障害者支援センター						
j 福祉関係機関						
k 貴部署以外の若年就労支援機関						
l 医療機関						
m 精神保健センター						
n 保健所						
o その他（ ）						

※「若年支援プログラム」及び「新卒応援プログラム」を利用した場合はハローワークに記載をしてください。

8. 貴部署について伺います。

この調査結果は、平成25年3月に発行する調査研究報告書で報告する予定です（ホームページからダウンロードできます）。報告書では、平成24年度に実施予定の職業リハビリテーション機関調査やピアリング結果等の報告もあわせて行います。報告書の送付をご希望される場合には、下記に送付先をご記入ください。

送付先機関名・担当者名等
ご住所 〒

※ご記入頂いた情報は、厳重に管理するとともに送付以外の目的での使用は致しません。

発達障害のある者のための就労支援の課題を明らかにするために、後日、指導・支援のご担当者さまに直接お目にかかってお話を伺えればありがたく存じます。ご協力いただける場合には、あらためてご連絡させていただきます。下記にご連絡先をご記入ください。

ご担当者さまの職とお名前
ご連絡先お電話番号 ()

※ご記入頂いた情報は、厳重に管理するとともに本調査以外の目的での使用は致しません。
 ◇◆◇ ◆◆◆ ご協力ありがとうございました ◇◆◇ ◆◆◆

発達障害のある若者の就労支援施設利用状況に関する調査

(障害者就業・生活支援センター版)

独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センターでは、平成 23 年度より 2 カ年計画で、「若年者就労支援機関を利用する発達障害のある若者の就労支援の課題に関する研究」を行っています。

この調査研究の背景には、「発達障害があることでなかなか就職できない」若者や「職業リハビリテーションの支援を選択しない」若者への対応が必要とされているが、関係機関の連携を含め、まだまだ支援体制が十分整備されているとは言い難い状況があるのではないかという問題意識があります。そこで、職業リハビリテーション機関※を利用して就職を目指す発達障害のある若者の就労支援機関利用状況に焦点をあてることを通して、就労支援体制の課題を整理したいと考えております。

貴施設を利用した「発達障害」のある若者の現状などについて、ご回答いただきましたデータにつきましては、発達障害のある若者の就労支援業務等の資料として整理、提供したいと考えております。

発達障害のある若者や、診断はないが今後、診断が必要となると想定される若者等の支援について、現状に即してご回答くださいますようお願いいたします。ご回答いただきました内容は、数値化して量的に処理いたしますので、個々の情報が開示されることはありません。また、本調査以外の目的に使用することはありませんので、忌憚のないご意見をお聞かせ下さいますようお願いいたします。

※ 職業リハビリテーション機関とはハローワークの専門援助窓口、地域障害者職業センター、広域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター等、障害者雇用支援を実施する機関を指しています。

※ 発達障害とは、発達障害者支援法により「①自閉症・アスペルガー症候群などの広汎性発達障害」「②学習障害」「③注意欠陥多動性障害」「④その他の発達障害（運動性協調障害・言語障害等）」とされております。

【回答に際してのお願い】

調査のお願い並びに調査票の返送方法等につきましては、別紙「ご依頼」をご参照ください。

<回答をお願いする方>

※この調査票は就労支援ご担当の方に回答していただくようお願い致します。

<調査への回答にあたって>

調査内容については、ご経験の範囲内でご回答ください。

平成 24 年 3 月末日現在の状況によってお答えください

平成 24 年 6 月 30 日までにご返送いただきますようお願いいたします。

問い合わせ先： 独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター
所在地：〒 261-0014 千葉市美浜区若葉 3-1-3

研究員 知名 青子 043 (297) 9086 (直通)
特別研究員 望月 葉子 043 (297) 9143 (呼出)

1. 発達障害のある利用者が貴施設以外に利用した関係機関について、お伺いします。

(1) 利用者が貴施設以外に利用した関係機関の状況を、頻度ではなく実績の有無について、a～nのうち、該当するもの全てを選び、「利用実績」もしくは「紹介実績」の列に○をつけてください。

また、利用の有無に関わらず連携※が必要であるとする関係機関について上位5位を選び「要連携」の列に必要な度の高い順に順位(1～5)をつけてください。

※ ここで言う「連携」とは、支援を進めるにあたっての連絡、情報交換、打合わせ、ケース会議等、一時的～長期的な機関・支援者間の協力関係について幅広く含むものとします。

	貴施設利用前		貴施設と並行利用		貴施設利用後	
	利用実績	要連携	利用実績	要連携	紹介実績	要連携
a1 高校						
a2 特別支援学校高等部						
a3 専門学校等						
a4 サポート校等						
b1 大学等設置の保健管理センター等						
b2 大学等設置の進路や就職相談室、 キャリアカウンセリングセンター等						
b3 大学等設置の障害学生支援室等						
c1 ハローワーク(一般)						
c2 ハローワーク(専門援助)						
d1 ジョブカフェ						
d2 若者サポートステーション						
d3 その他の若者就労支援機関 (具体的に)						
e1 職業能力開発校						
e2 障害者職業能力開発校						
f1 就労移行支援事業所						
f2 相談支援事業所						
f3 地域活動支援センター						
f4 その他の福祉関係機関 (具体的に)						
g1 一般企業						
g2 特例子会社						
h 発達障害者支援センター						
i 医療機関						
j 精神保健センター						
k 保健所						
l 障害者職業センター						
m 当事者会・親の会等						
n その他()						

(2) ①「利用者が貴施設利用前に利用した機関から、主だって依頼された内容」および、②「利用者が貴施設利用後に紹介した機関に、依頼した内容の主だったもの」について伺います。該当するものすべてについて、関係機関 a～n を記号で教えてください。

- a1 高校 a2 特別支援学校高等部 a3 専門学校等 a4 サポート校等
 b1 大学等設置の保健管理センター等 b2 大学等設置の進路や就職相談室、キャリアカウンセリングセンター等
 b3 大学等設置の障害学生支援室等
 c1 ハローワーク（一般） c2 ハローワーク（専門援助）
 d1 ジョブカフェ d2 若者サポートステーション d3 その他の若者就労支援機関（具体的に ）
 e1 職業能力開発校 e2 障害者職業能力開発校
 f1 就労移行支援事業所 f2 相談支援事業所 f3 地域活動支援センター f4 福祉関係機関（具体的に ）
 g1 一般企業 g2 特例子会社 h 発達障害者支援センター i 医療機関 j 精神保健センター k 保健所
 l 障害者職業センター m 当事者会・親の会等 n その他（ ）

依頼された・依頼した 内容	①左記の依頼のあった機関	②左記の依頼をした機関
職業評価など、障害特性の客観的な評価の実施		
就職するために必要な訓練（作業やコミュニケーション等）		
職場体験や実習、トライアル雇用などの体験的な支援		
ジョブコーチなど適応・定着のための支援		
職場など、周囲の理解を深めるための支援		
障害者手帳取得や知的障害判定など、雇用率制度を利用するための支援		
診断		
障害者手帳の申請		
職業紹介		
障害を受容するための支援		
就職に対する意欲を高める支援		
作業態度の改善に関する支援		
コミュニケーションの課題の改善に関する支援		
対人態度の改善のための支援		
職場適応のための支援		
二次障害への対処に関する支援		
生活面での支援		
貴施設における支援を継続するために必要な相談等		
その他（具体的に ）		
その他（具体的に ）		
その他（具体的に ）		

2. 貴施設を利用した発達障害のある方について、地域の社会資源が連携して実施する支援（チーム支援等を含む）の状況について伺います。

(1) 連携して実施する支援の現状について伺います。

① 連携による支援を実施したことがありますか (a : ある b : ない) → (2) へ

② 連携による支援の主体・参加機関と各機関の役割の概要について伺います
 貴施設が中心となった連携と貴施設以外の施設が中心となった連携を1例ずつあげて、
 下の欄に示す関係機関 (a ~ n)、担当者の役割 (ア ~ セ)、支援内容 (① ~ ⑳) から記号を
 選択してご記入ください。

(回答例)	関係機関	役割	支援内容
貴施設が中心的役割を担ったチーム支援の実施例	c2	オ・キ・サ	⑥ ⑩
この欄には対象者の概要を記入してください。	h	ア・エ	④ ⑨

貴施設が中心的役割を担ったチーム支援の実施例 (対象者の概要)	関係機関	役割	支援内容

貴施設以外の施設が中心的役割を担ったチーム支援の実施例 (対象者の概要)	関係機関	役割	支援内容
	中心的施設→()		
	貴施設		

機関について

- a1 高校 a2 特別支援学校高等部 a3 専門学校等 a4 サポート校等
 b1 大学等設置の保健管理センター等 b2 大学等設置の進路や就職相談室、キャリアカウンセリングセンター等
 b3 大学等設置の障害学生支援室等 c1 ハローワーク (一般) c2 ハローワーク (専門援助)
 d1 ジョブカフェ d2 若者サポートステーション d3 その他の若者就労支援機関 (具体的に)
 e1 職業能力開発校 e2 障害者職業能力開発校
 f1 就労移行支援事業所 f2 相談支援事業所 f3 地域活動支援センター f4 福祉関係機関 (具体的に)
 g1 一般企業 g2 特例子会社 h 発達障害者支援センター i 医療機関 j 精神保健センター k 保健所
 l 障害者職業センター m 当事者会・親の会等 n その他 ()

担当機関の役割について

- ア：自己 (障害) 理解の促進 イ：特性のアセスメント ウ：職業評価・適性評価 エ：就職に関する情報提供
 オ：就職相談 カ：就職に向けた計画の作成 キ：就職の手続きの支援 ク：職場適応支援 ケ：就職後の支援
 コ：就職支援に関連する他の部局との連携 サ：就職支援に関連する外部機関との連携 シ：診断
 ス：支援目標や支援計画の整理 セ：その他 ()

支援内容について

- ① 敬語・丁寧語の使い方
- ② 電話対応の方法
- ③ 報告・連絡・相談の方法
- ④ 対人態度の指導
- ⑤ 身なりの指導
- ⑥ ビジネスマナー・職場のルール
- ⑦ ソーシャルスキル・トレーニング
- ⑧ ストレスマネジメントの指導
- ⑨ グループディスカッション
- ⑩ 履歴書の作成
- ⑪ プレゼンテーションの方法・実践
- ⑫ 自己紹介・自己PRの方法
- ⑬ 模擬面接
- ⑭ 休憩の取り方
- ⑮ ボランティア活動
- ⑯ 作業体験
- ⑰ 職場実習・体験
- ⑱ 模擬的な作業場面での体験
- ⑲ 傾聴等、本人の心情に寄り添う支援
- ⑳ その他 ()

(2) 地域の社会資源が連携する場合の課題について伺います。

- ① チーム支援を実施する必要性があると考えていますか。 (a: いる b: いない)
- ② チーム支援において、貴施設が中核となる場合の課題について伺います。
日頃お考えのことについて、忌憚のないところをお聞かせください。

本人支援について

事業所支援について

関係機関の連携等その他について

③ 今後、設置・充実が期待される社会資源について、該当する記号に○をつけてください
その他、具体的にお聞かせください

本人支援について
ア 診断 イ 客観的評価※ ウ 生活支援 エ 職業リハビリテーションの情報提供
オ 日中活動の場 カ その他(具体的に)

※客観的評価：専門機関で実施する職業評価・適性検査等、客観的な指標を用いた評価や検査など全般を指しています。

事業所支援について
ア 地域における意見交換会への参加 イ ネットワーク会議への参加 ウ 研修会への参加
エ 情報提供 オ その他(具体的に)

その他の支援について

3. 貴施設の状況をお聞かせください

(1) 貴施設の設立年について、ア～イのいずれかに○をつけてください。

ア 平成 17 年以降の設立である イ 平成 17 年より前の設立である

(2) 貴施設の設置・運営について、a～d の該当するもの全てに○をつけてください

- ① 設置主体 a 都道府県立 b 市区町村立 c 法人立 d その他 ()
② 運営主体 a 公営 b 事業団 c 法人 d その他 ()
③ 運営形態 a 単立 b 併設 c その他 ()

(3) 貴施設における発達障害者支援について伺います。

貴施設で特に力を入れて取り組んでおられる支援の内容についてお書きください。

--

◇◆◇ ご協力ありがとうございました ◇◆◇

この調査結果は、平成 25 年 3 月に発行する調査研究報告書で報告する予定です（ホームページからダウンロードできます）。

報告書では、平成 23 年に実施した「高等教育機関における発達障害のある若者の就労支援の課題に関する調査」「若年就労支援機関における発達障害のある若者の就労支援の課題に関する調査」並びに若年就労支援機関にご協力いただいたヒアリング結果等の報告もあわせて行います。報告書は、貴機関宛にお送りさせていただきます。下記に送付先をご記入ください。

送付先 〒 ご住所 電話番号 _____ ()	調査にご回答くださいました方の職とお名前について、差しつかえなければご記入ください
---	---

発達障害のある若者の就労支援施設利用状況に関する調査

(地域障害者職業センター版)

独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センターでは、平成 23 年度より 2 カ年計画で、「若年者就労支援機関を利用する発達障害のある若者の就労支援の課題に関する研究」を行っています。

この調査研究の背景には、「発達障害があることでなかなか就職できない」若者や「職業リハビリテーションの支援を選ばない」若者への対応が必要とされているが、関係機関の連携を含め、まだまだ支援体制が十分整備されているとは言い難い状況があるのではないかという問題意識があります。そこで、職業リハビリテーション機関※を利用して就職を目指す発達障害のある若者の就労支援機関利用状況に焦点をあてることを通して、就労支援体制の課題を整理したいと考えております。

貴施設を利用した「発達障害」のある若者の現状などについて、ご回答いただきましたデータにつきましては、発達障害のある若者の就労支援業務等の資料として整理、提供したいと考えております。

発達障害のある若者や、診断はないが今後、診断が必要となると想定される若者等の支援について、現状に即してご回答くださいますようお願いいたします。ご回答いただきました内容は、数値化して量的に処理いたしますので、個々の情報が開示されることはありません。また、本調査以外の目的に使用することはありませんので、忌憚のないご意見をお聞かせ下さいますようお願いいたします。

※ 職業リハビリテーション機関とはハローワークの専門援助窓口、地域障害者職業センター、広域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター等、障害者雇用支援を実施する機関を指しています。

※ 発達障害とは、発達障害者支援法により「①自閉症・アスペルガー症候群などの広汎性発達障害」「②学習障害」「③注意欠陥多動性障害」「④その他の発達障害（運動性協調障害・言語障害等）」とされております。

【回答に際してのお願い】

調査のお願い並びに調査票の返送方法等につきましては、別紙「ご依頼」をご参照ください。

<回答をお願いする方>

※この調査票は主任障害者職業カウンセラーの方に回答していただくようお願い致します。

※多摩支所以外の支所においては支所長、もしくは支所長が選任する障害者職業カウンセラーにご回答をお願いいたします。

※主任障害者職業カウンセラーが平成24年度4月からご担当の場合、主任障害者職業カウンセラーが選任する障害者職業カウンセラー（平成23年度以前から貴所に勤務の方）にご回答をお願いいたします。

<調査への回答にあたって>

調査内容については、ご経験の範囲内でご回答ください。

平成 24 年 3 月末日現在の状況によってお答えください

平成 24 年 6 月 30 日までに障害者支援部門メールアドレス (asdiv@jeed.or.jp) にご返信いただきますようお願いいたします。

問い合わせ先： 独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター
所在地：〒 261-0014 千葉市美浜区若葉 3-1-3

研究員 知名 青子 043 (297) 9086 (直通)
特別研究員 望月 葉子 043 (297) 9143 (呼出)
障害者支援部門メールアドレス: asdiv@jeed.or.jp

1. 発達障害のある利用者が貴施設以外に利用した関係機関について、お伺いします。

(1) 利用者が貴施設以外に利用した関係機関の状況を、頻度ではなく実績の有無について、a～nのうち、該当するもの全てを選び、「利用実績」もしくは「紹介実績」の列に○をつけてください。

また、利用の有無に関わらず連携※が必要であるとする関係機関について上位5位を選び「要連携」の列に必要な度の高い順に順位(1～5)をつけてください。

※ ここで言う「連携」とは、支援を進めるにあたっての連絡、情報交換、打合わせ、ケース会議等、一時的～長期的な機関・支援者間の協力関係について幅広く含むものとします。

	貴施設利用前		貴施設と並行利用		貴施設利用後	
	利用実績	要連携	利用実績	要連携	紹介実績	要連携
a1 高校						
a2 特別支援学校高等部						
a3 専門学校等						
a4 サポート校等						
b1 大学等設置の保健管理センター等						
b2 大学等設置の進路や就職相談室、 キャリアカウンセリングセンター等						
b3 大学等設置の障害学生支援室等						
c1 ハローワーク(一般)						
c2 ハローワーク(専門援助)						
d1 ジョブカフェ						
d2 若者サポートステーション						
d3 その他の若者就労支援機関 (具体的に)						
e1 職業能力開発校						
e2 障害者職業能力開発校						
f1 就労移行支援事業所						
f2 相談支援事業所						
f3 地域活動支援センター						
f4 その他の福祉関係機関 (具体的に)						
g1 一般企業						
g2 特例子会社						
h 発達障害者支援センター						
i 医療機関						
j 精神保健センター						
k 保健所						
l 障害者就業・生活支援センター						
m 当事者会・親の会等						
n その他()						

(2) ①「利用者が貴施設利用前に利用した機関から、主だつて依頼された内容」および、②「利用者が貴施設利用後に紹介した機関に、依頼した内容の主だったもの」について伺います。該当するものすべてについて、関係機関 a～n を記号で答えてください。

- a1 高校 a2 特別支援学校高等部 a3 専門学校等 a4 サポート校等
 b1 大学等設置の保健管理センター等 b2 大学等設置の進路や就職相談室、キャリアカウンセリングセンター等
 b3 大学等設置の障害学生支援室等
 c1 ハローワーク（一般） c2 ハローワーク（専門援助）
 d1 ジョブカフェ d2 若者サポートステーション d3 その他の若者就労支援機関（具体的に ）
 e1 職業能力開発校 e2 障害者職業能力開発校
 f1 就労移行支援事業所 f2 相談支援事業所 f3 地域活動支援センター f4 福祉関係機関（具体的に ）
 g1 一般企業 g2 特例子会社 h 発達障害者支援センター i 医療機関 j 精神保健センター k 保健所
 l 障害者就業・生活支援センター m 当事者会・親の会等 n その他（ ）

依頼された・依頼した 内容	①左記の依頼のあった機関	②左記の依頼をした機関
職業評価など、障害特性の客観的な評価の実施		
就職するために必要な訓練（作業やコミュニケーション等）		
職場体験や実習、トライアル雇用などの体験的な支援		
ジョブコーチなど適応・定着のための支援		
職場など、周囲の理解を深めるための支援		
障害者手帳取得や知的障害判定など、雇用率制度を利用するための支援		
診断		
障害者手帳の申請		
職業紹介		
障害を受容するための支援		
就職に対する意欲を高める支援		
作業態度の改善に関する支援		
コミュニケーションの課題の改善に関する支援		
対人態度の改善のための支援		
職場適応のための支援		
二次障害への対処に関する支援		
生活面での支援		
貴施設における支援を継続するために必要な相談等		
その他（具体的に ）		
その他（具体的に ）		
その他（具体的に ）		

2. 貴施設を利用した発達障害のある方について、地域の社会資源が連携して実施する支援（チーム支援等を含む）の状況について伺います。

(1) 連携して実施する支援の現状について伺います。

① 連携による支援を実施したことがありますか (a:ある b:ない) → (2)へ

② 連携による支援の主体・参加機関と各機関の役割の概要について伺います
 貴施設が中心となった連携と貴施設以外の施設が中心となった連携を1例ずつあげて、
 下の欄に示す関係機関 (a～n)、担当者の役割 (ア～セ)、支援内容 (①～⑳) から記号を
 選択してご記入ください。

	関係機関	役割	支援内容
貴施設が中心的役割を担ったチーム支援の実施例(回答例)	c2	オ・キ・サ	⑥ ⑩
	h	ア・エ	④ ⑨

貴施設が中心的役割を担ったチーム支援の実施例 (対象者の概要)	関係機関	役割	支援内容

貴施設以外の施設が中心的役割を担ったチーム支援の実施例 (対象者の概要)	関係機関	役割	支援内容
	中心的施設→()		
	貴施設		

関係機関について

- a1 高校 a2 特別支援学校高等部 a3 専門学校等 a4 サポート校等
- b1 大学等設置の保健管理センター等 b2 大学等設置の進路や就職相談室、キャリアカウンセリングセンター等
- b3 大学等設置の障害学生支援室等 c1 ハローワーク（一般） c2 ハローワーク（専門援助）
- d1 ショップカフェ d2 若者サポートステーション d3 その他の若者就労支援機関（具体的に)
- e1 職業能力開発校 e2 障害者職業能力開発校
- f1 就労移行支援事業所 f2 相談支援事業所 f3 地域活動支援センター f4 福祉関係機関（具体的に)
- g1 一般企業 g2 特例子会社 h 発達障害者支援センター i 医療機関 j 精神保健センター k 保健所
- l 障害者就業・生活支援センター m 当事者会・親の会等 n その他()

担当機関の役割について

- ア：自己(障害)理解の促進 イ：特性のアセスメント ウ：職業評価・適性評価 エ：就職に関する情報提供
- オ：就職相談 カ：就職に向けた計画の作成 キ；就職の手続きの支援 ク：職場適応支援 ケ：就職後の支援
- コ：就職支援に関連する他の部局との連携 サ：就職支援に関連する外部機関との連携 シ：診断
- ス：支援目標や支援計画の整理 セ：その他()

支援内容について

- ① 敬語・丁寧語の使い方 ② 電話対応の方法 ③ 報告・連絡・相談の方法 ④ 対人態度の指導
⑤ 身なりの指導 ⑥ ビジスマナー・職場のルール ⑦ ソーシャルスキル・トレーニング
⑧ ストレスマネジメントの指導 ⑨ グループディスカッション ⑩ 履歴書の作成
⑪ プレゼンテーションの方法・実践 ⑫ 自己紹介・自己PRの方法 ⑬ 模擬面接 ⑭ 休憩の取り方
⑮ ボランティア活動 ⑯ 作業体験 ⑰ 職場実習・体験 ⑱ 模擬的な作業場面での体験
⑲ 傾聴等、本人の心情に寄り添う支援 ⑳ その他 ()

(2) 地域の社会資源が連携する場合の課題について伺います。

- ① チーム支援を実施する必要があると考えていますか。 (a: いる b: いない)
② チーム支援において、貴施設が中核となる場合の課題について伺います。
日頃お考えのことについて、忌憚のないところをお聞かせください。

本人支援について

事業所支援について

関係機関の連携等その他について

- ③ 今後、設置・充実が期待される社会資源について、該当する記号に○をつけてください
その他、具体的にお聞かせください

本人支援について

ア 診断 イ 客観的評価※ ウ 生活支援 エ 職業リハビリテーションの情報提供
オ 日中活動の場 カ その他(具体的に)

※客観的評価：専門機関で実施する職業評価・適性検査等、客観的な指標を用いた評価や検査など全般を指しています。

事業所支援について

ア 地域における意見交換会への参加 イ ネットワーク会議への参加 ウ 研修会への参加
エ 情報提供 オ その他(具体的に)

その他の支援について

◇◆◇ ご協力ありがとうございました ◇◆◇

ホームページについて

本冊子のほか、障害者職業総合センターの研究成果物については、一部を除いて、下記のホームページから PDF ファイル等によりダウンロードできます。

【障害者職業総合センター研究部門ホームページ】

<http://www.nivr.jeed.go.jp/research/research.html>

著作権等について

視覚障害その他の理由で活字のままこの本を利用できない方のために、営利を目的とする場合を除き、「録音図書」「点字図書」「拡大写本」等を作成することを認めます。その際は下記までご連絡下さい。

なお、視覚障害者の方等で本冊子のテキストファイル（文章のみ）を希望される時も、ご連絡ください。

【連絡先】

障害者職業総合センター研究企画部企画調整室

電話 043-297-9067

FAX 043-297-9057

調査研究報告書 №112

若年者就労支援機関を利用する発達障害のある若者の就労支援の課題に関する研究

編著・発行 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

障害者職業総合センター

〒261-0014 千葉県美浜区若葉 3-1-3

電話 043-297-9067

FAX 043-297-9057


発行日 2013年3月

印刷・製本 株式会社白樺写真工芸



NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

ISSN 1340-5527

リサイクル適性 

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。