

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

2013年 3月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構  
障害者職業総合センター



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

2013年3月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

障害者職業総合センター

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

## まえがき

障害者職業総合センターでは、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき、わが国における職業リハビリテーション・サービス機関の中核として、職業リハビリテーションに関する調査・研究をはじめとして、さまざまな業務に取り組んでいます。

この報告書は、当センターの研究部門が実施した「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」の結果を取りまとめたものです。ここでは、若年就労支援機関や高等教育機関学生相談室等を対象として実施した調査結果及び職業リハビリテーション機関を対象として実施した調査結果に基づき、発達障害のある若者に対する支援の現状と課題について検討しました。また、ヒアリング調査に基づき、発達障害者支援のための機関連携の現状と課題について検討しました。

この研究を進めるに際しては、いろいろな方から多大なご協力を賜りました。特に、本研究において調査にご協力くださった関係機関のみなさま、並びにヒアリング調査にご協力いただきました専門家みなさまに、深く感謝申し上げます。

この報告書が多くの関係者の方々に活用され、わが国における職業リハビリテーションをさらに前進させるための一助になれば幸いです。

2013年3月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

障害者職業総合センター

研究主幹 下矢 雅美

執筆担当：（執筆順）

望月 葉子	障害者職業総合センター	特別研究員	概要 序章 第Ⅰ部第1章 第Ⅰ部第2章 第Ⅰ部まとめ 第Ⅱ部第3章 第Ⅱ部まとめ 総括
向後 礼子	近畿大学 教職教育部	准教授	第Ⅰ部第3章
知名 青子	障害者職業総合センター	研究員	第Ⅱ部第1章
西村 優紀美	富山大学保健管理センター	准教授	第Ⅱ部第2章

謝 辞

多くの方々のご協力をいただき、実態調査とヒアリングを実施することができました。皆様に心からの御礼を申し上げます。

また、本報告書の第Ⅱ部では、ヒアリングにご協力を賜りました専門家の方々からお伺いした知見の一部を掲載させていただくことと致しました。第3章第1節は、あだち若者サポートステーション 総括コーディネーター 長谷川晃氏に、また、第3節は、大阪府総合労働事務所職業カウンセリングセンター 総括主査 横田裕幸氏に、ご校閲を賜りました。ここに記して御礼申し上げます。

付 記

本研究を進めるうえでは、下記の委員（敬称略・アルファベット順）の協力を得て、平成23年度に4回、24年度に2回の検討会を開催し、調査票の設計等の他、専門家ヒアリングを企画・実施しました。

氏 名	所 属 等
藤尾 健二	NPO 法人ワークス未来千葉障害者就業支援キャリアセンター センター長
向後 礼子	近畿大学教職教育部 准教授
西村 優紀美	富山大学保健管理センター 准教授 トータルコミュニケーション支援室 発達障害支援チーフ
湯浅 知治	立川公共職業安定所 就職支援ナビゲーター
小田 訓 稲田 祐子	障害者職業総合センター 職業センター 企画課 係長（平成23年度） 障害者職業総合センター 職業センター 企画課 係長（平成24年度）

本研究において実施した調査の集計については、障害者職業総合センター研究協力員 西浦テルヨ、椛島彩子、辻田匡葵 各氏の協力を得ました。

# 目 次

概要	1
序章 発達障害者とその周辺の若年者における就労支援の現状	5
第1節 学校から職業への円滑な移行支援の現状と課題	5
第2節 社会基盤整備の現状と課題	11
第3節 本研究の課題	18
第I部 実態調査からみた支援の現状と課題	
第1章 若年就労支援機関及び高等教育機関における支援の現状と課題	25
第1節 調査の概要	25
第2節 若年就労支援機関における支援の現状と課題	33
1. 就労支援の概要	33
2. コミュニケーションとビジネスマナーに関する支援の概要	35
3. 関係機関との連携	56
4. 発達障害者支援に関する現状と課題	60
第3節 高等教育機関における支援の現状と課題	64
1. 就労支援の概要	64
2. コミュニケーションとビジネスマナーに関する支援の概要	66
3. 関係機関との連携	76
4. 発達障害者支援に関する支援の現状と課題	77
第4節 若年支援機関における就労支援の現状と課題	79
1. 発達障害の把握と特性の把握について	79
2. 就労支援の概要	81
3. 関係機関との連携	84
4. 発達障害者支援に関する現状と課題	86
第2章 職業リハビリテーション機関における支援の現状と課題	91
第1節 調査の概要	91
第2節 障害者就業・生活支援センターにおける機関連携の現状と課題	93
1. 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	93
2. 地域の社会資源が連携して実施した支援の状況	99

第3節	地域障害者職業センターにおける機関連携の現状と課題	109
1.	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	109
2.	地域の社会資源が連携して実施した支援の状況	114
第4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	124
1.	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	124
2.	地域の社会資源が連携して実施した支援の状況	128
3.	まとめ	130
第3章	若年就労支援機関及び高等教育機関から企業への移行支援に関する課題	134
第1節	課題整理の視点	134
	企業における採用時の期待と達成時期からみた支援の優先性に関する知見の整理	
	.....「企業における新入社員の職場適応・定着に関する調査	
	(障害者職業総合センター調査研究報告書 №101)の概要と結果のまとめ	.....
第2節	企業調査結果と就労支援機関における支援の状況	139
	.....企業の新規採用時の重視度と就労支援機関における支援の実施から	.....
1.	コミュニケーションに関する項目	139
2.	ビジネスマナー等に関する項目	141
第3節	企業調査結果と高等教育機関における支援の状況	142
1.	高等教育機関における発達障害者の現状	142
2.	企業の新規採用時の重視度と高等教育機関における支援の実施から	144
	.....コミュニケーションとビジネスマナー等に関する項目	.....
第4節	就労支援機関と高等教育機関において就職のために実施している事業の比較から	147
1.	課題達成のための支援の実施状況について	147
2.	課題達成のための支援とその効果について	151
第5節	まとめと今後の課題	154
1.	就労支援機関における支援の実施について	154
2.	高等教育機関における支援の実施について	156
3.	職業リハビリテーション・サービスへのつなぎ	157
4.	就労支援機関とキャリア支援室の支援状況の比較	157
	.....「支援の必要性と支援の実施状況」及び「支援の実施率と支援の効果」	.....
第I部	まとめ 発達障害者に対する支援の現状と課題	160
	.....長期化する移行期の現状と発達障害者支援	.....

第Ⅱ部	ヒアリング調査からみた支援体制の現状と今後の展望	
第1章	若年就労支援機関を中心とした支援体制 …… ヒアリング調査からの知見 ……	165
第1節	調査の概要 ……	165
第2節	就職支援ナビゲーターを中心とした連携体制 ……	167
……	ナビゲーターの配置と支援に関する検討 ……	
第3節	新卒応援ハローワークを中心とした連携体制 ……	173
……	教育との連携に関する検討 ……	
第4節	課題解決のための連携体制の模索 ……	181
……	施設間・施設内の多様な事業を利用した連携体制 ……	
第5節	まとめ ……	187
第2章	高等教育機関における支援体制 ……	190
……	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 ……	
第1節	発達障害大学生に対する支援体制 ……	190
第2節	発達障害大学生に対する支援内容 ……	192
……	発達障害大学生支援のポイント ……	
第3節	事例からみた就職支援の概要 ……	195
第4節	おわりに ……	196
第3章	若年支援と専門支援をつなぐ役割 …… 専門家ヒアリングからの知見 ……	199
第1節	職業準備の経験を補う：支援内容をどのように構想するか ……	199
……	地域若者サポートステーションの支援メニューから ……	
第2節	自己理解の適正化を支援する：支援方法をどのように構想するか ……	204
……	客観的な「評価」に基づいて専門支援に紹介した事例から ……	
第3節	専門的支援を選択する：支援の役割をどのように構想するか ……	210
……	客観的な「評価」により職業相談を行う「機能」と「役割」について ……	
第4節	専門的支援との連携の課題：“つなぐ” 役割の要件 ……	215
第Ⅱ部	まとめ：機関連携の現状と課題 ……	221

総括	
本研究の課題と調査結果が示唆すること	227
第1章 調査結果から得られた知見	227
第1節 若年支援機関における就労支援の現状と課題	227
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	243
第3節 発達障害者に対する支援の現状と課題	250
..... 長期化する移行期の現状と発達障害者支援 .....	
第2章 ヒアリングから得られた知見	253
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	253
第2節 高等教育機関における支援体制	256
..... 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 .....	
第3節 専門支援との連携	258
..... “つなぐ” 役割の要件 .....	
結語	260
資料	
調査票	265

## 概 要

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く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、発達障害の疑いのある若者等に関する基礎的情報並びに、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」を把握した。さらに、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した。

### 1. 調査結果から得られた知見

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への対応が必要である。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、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点が明らかとなった。

- ① 若年支援機関においては、発達障害の有無とは別に、**若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム**（以下、**若コミ**という）・**新卒応援プログラム**（以下、**新卒応援**という）・**地域若者サポートステーション**（以下、**サポステ**という）・**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。ただし、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。
- 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」を対象とした支援機関に「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。そのうえで、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。

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が他機関から依頼された1所あたりの内容別件数については、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。

## 2. ヒアリングから得られた知見

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等を勧めていくことになる。問題への対応が必要となる場合、適性検査等の実施・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。

検討事項として優先性の高い課題としては、学校卒業時及び卒業後の支援が“切れ目のない”支援体制として整備されることに集約される。

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現状や、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という認識によっている。

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」という認識が必要である。
- ② 地域において支援機関の利用可能性を左右する要因としては物理的距離の大きさがあげられた。  
また、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（心理的距離が縮小し、心のバリアフリーを実現するための支援）の試みが重要である。
- 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）のために職業適性相談に基づく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、サポステや職業適性相談機関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、企業における支援事業（自治体委託による職業体験）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、その支援モデルは大学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、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。

- 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さが注目されるが、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、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。

# 序章 発達障害者とその周辺の若年者をめぐる就労支援の現状

## 第1節 学校から職業への円滑な移行支援の現状と課題

特別支援教育で「学校から職業への移行」というときの「学校」とは、特別支援学校はもとより高等学校や専修学校、大学をさす。学校教育法の一部改正（平成18年）により、特別支援教育の対象者が拡大し、彼らの在籍校が多様化した結果として、進路指導における就労支援や指導のあり方、就労に関する支援システムについてもまた新たな理解を求められることになった<sup>\*1</sup>。

知的発達に遅れが顕著でない場合、障害児教育や特別支援学校における支援を選択せずに高等学校に進学することが多い。また、その後、さらに高等教育に進学することもある。しかし、職業の世界への移行についてみると、円滑に新規学卒就職や適応・定着が行われた事例ばかりではない。発達障害のある児童・生徒に対する特別な教育的支援は、「学業達成」や「行動上の問題への対応」等を中心として展開されてきた。そして、こうした教育支援による問題解決の状況とは別に、高校や大学、大学院等を卒業した後の進路に対する希望は、「上級学校への進学」または「一般扱いの就職」であることが多い。

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。

学校基本調査結果では、高等学校卒業後に大学に進学する者が半数を超える（平成24年度（速報）では53.5%）。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。大卒であることが障害の受容を難しくしたと考えるに至った家族からは、職業への移行の点で進学させたことを後悔する発言が聞かれるほどに、この問題は大きい。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る。だからといって、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はない。

### 1. 移行支援における選択肢

#### （1）学校卒業時点の移行における支援

学校は卒業後の進路選択のために、学校紹介で就職（新規学卒<sup>\*2</sup>としての入職）を支援する役割を担う。この方法では、公共職業安定所（ハローワーク）や学校が確認した適切な求人を紹介を受けることができる。

\*1 従来、障害のある生徒の「学校から職業への移行」には特別な配慮が必要であると受けとめられて、養護学校（現、特別支援学校）高等部において、就労支援の課程が用意されてきた。さらに、職業生活においても「一般扱い」とは異なる雇用対策上の配慮が必要であると位置づけられて就労支援が実施されてきた。このときの「学校」とは心障学級もしくは養護学校高等部をさしていた。

\*2 職業安定法では、「学校紹介」で就職する際に利用する支援を規定している。学校は進路指導の一環として進路の選択・決定に携わる。学校は教育的立場からみて適切でない職業についての求人・求職の申込を限定でき、生徒・学生の希望に基づいて、公正な紹介をすることになる。さらには就職後に、職場適応を阻害する問題が起こった場合には、ハローワークに要請し、あるいは協力を仰いでその解決に関する指導を行うことになる。こうした機能を担う学校は、学校教育法的一条校（大学、高等学校、特別支援学校、中学校等）とされる。

一方、雇用主は学校との実績関係に基づいて教育的配慮を行い、学校もまた定着指導に協力する。つまり、職業自立についてみれば、就職（新規学卒としての入職）と職場定着の両方について、一定の制度化された支援を保証している。ただし、この制度による紹介の成否には地域・学校間格差が少なからずあり、加えて学校の進路指導（キャリアガイダンス）の流れにしたがって学校生活に適応できていたかどうか大きな要因となる。さらに、学校が担う支援を利用できるタイミングは卒業時に限定される。このため、卒業時に就職を選択しなかった場合、学校を経由しない移行となる。

（２）学校卒業後の移行における支援：ハローワーク（専門援助）調査の結果<sup>\*3</sup>からみた職業紹介状況

職業紹介状況は「身体障害」「知的障害」「精神障害」「その他障害」の区分で報告される。発達障害のある者について、障害者手帳による職業紹介が行われる場合には、個別の障害種別ではなく「身体障害」「知的障害」「精神障害」の区分で集計される。したがって、発達障害のうち、障害者手帳を取得していない者のみが「その他障害」の区分の対象となる。

そこで、障害者手帳の有無や種別にかかわらず、発達障害を開示して新規求職登録を行った者を対象とした調査結果から、紹介就職者の概要を通して支援利用の実態をみていくこととする。

#### ア．新規求職登録について

調査期間（10ヶ月）に108所の専門援助窓口で新規求職登録を行った者538名の状況は以下の通り。

- ① 88%が発達障害の診断を有していた。
- ② 診断名の内訳は、アスペルガー症候群・高機能自閉症・自閉症・特定不能の広汎性発達障害等の「広汎性発達障害」が85%を占めて最も多かったのに対し、注意欠陥多動性障害は6%、学習障害は3%であった。
- ③ 年代別では20代が48%を占めており、30代までで91%を占めていた。
- ④ 申請中を含めた手帳取得状況では、精神障害者保健福祉手帳は56%、療育手帳は10%であった。一方、「手帳なし」の者が31%であった。療育手帳を取得している者では重度以外（中度、軽度を含む）が94%を占めていた。また、精神障害者保健福祉手帳取得者では2級が54%、3級が45%であった。
- ⑤ 一般窓口から専門援助部門に紹介されて求職登録した者は108名（20%）であった。
- ⑥ 調査期間内で紹介就職に至った者は91名（17%）であった。
- ⑦ 紹介に至らなかった理由としては、職業訓練を受講（含む、予定）が最も多かったが、一方で求職活動の中断（含む、来所なし）もあった。その他で特記すべき事項としては、職業準備に支援が必要、社会性等の問題で紹介困難、自己理解の促進に支援が必要等、求職活動に関する準備や理解不足があげられていた。

#### イ．紹介就職について

調査期間（10ヶ月）に108所の専門援助窓口で就職した者199名の状況は以下の通り。

- ① 93%が発達障害の診断を有していた。診断名の内訳や年代別の特徴は、新規求職登録者と同様の傾向であった。
- ② 紹介に至った者について、手帳取得状況をみると新規求職登録者に比べて「手帳なし」の者の比率が低い。手帳取得時から起算した新規求職までの期間からは、求職登録後に取得する者が多く、求職登録を前後して障害者手帳の取得が進んでいる現状が示された（図1）。

\*3 「公共職業安定所における高次脳機能障害者・発達障害者に対する新規求職登録及び紹介就職等の実態調査」は、全国の公共職業安定所合計109所（各都道府県労働局の筆頭所および大規模所各1所。ただし政令指定都市を有する14都道府県については大規模所2所）を対象として実施（調査期間：2009年4月1日～2010年1月31日）したものであり、その結果は障害者職業総合センター調査研究報告書№99第2章（2011）にとりまとめられている。

なお、108所の回答において、調査期間内の新規求職登録は538件（93所）、紹介就職は199件（74所）であった。

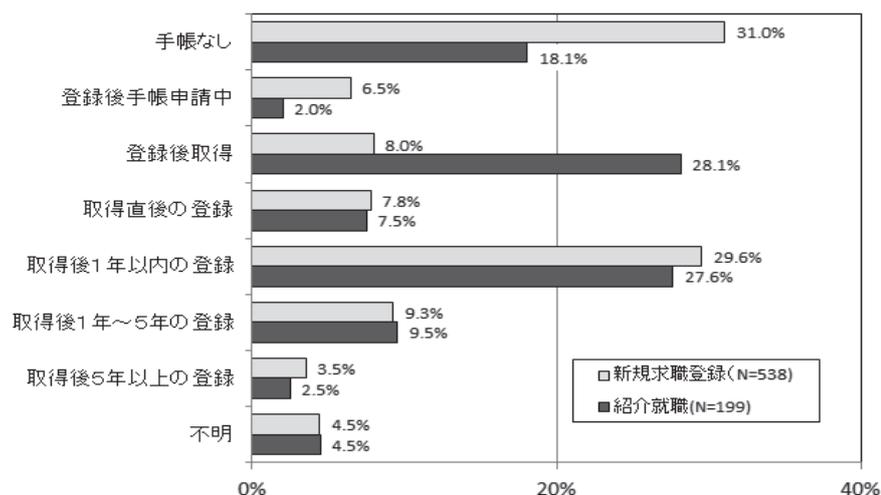


図1 手帳取得時から起算した新規求職登録までの期間

③ 申請中を含めた手帳の取得状況は、精神障害者保健福祉手帳が60%、療育手帳は17%を占めていた。一方、「手帳なし」の者は18%であった(図2)。

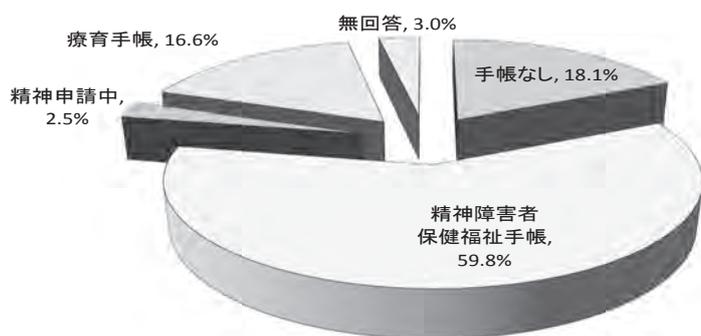


図2 紹介就職時の手帳取得状況(N=199)

#### ウ. 職業紹介の現状と課題

紹介就職に至った199名についてみると、124名(63%)が新規求職登録から12ヶ月未満で紹介就職に至っている一方、最長では183ヶ月を要した者もあった(図3)。

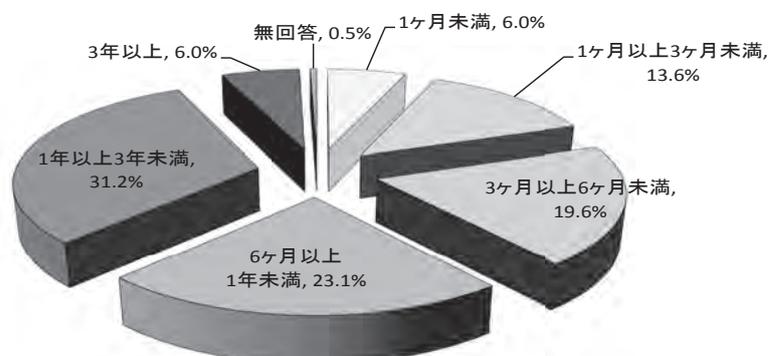


図3 新規求職登録から紹介就職までの期間(N=199)

これは、新規求職登録者が紹介就職に至らない理由として指摘された内容(上記アの⑦)と対応しているとみることができる。

また、160名（80％）は調査期間満了時点で在職していたが、31名（16％）は離職していた。離職までの月数は1ヶ月から3ヶ月未満が半数を占めていた。在職・離職状況に関連する要因を検討した結果から、在職者の場合には「登録前に手帳取得」「障害者求人への応募」「障害の開示」と、離職者の場合には「障害者手帳なし」「一般求人への応募」「障害の非開示」と、それぞれ有意の関連が示された。

初回紹介後に離職した31名に対し、12名について第2回紹介が行われ、その内の5名が離職していた。さらに2名について第3回紹介が行われ、その内の1名が離職していた。こうした離転職の背景についても求職活動に関する準備や理解不足等との関係を検討する必要がある。

さらに、就職に際して連携した支援機関・雇用支援制度利用状況を図4に示す。

就職に際して連携した機関では、地域障害者職業センターが55％で最も多く、その他に障害者就業・生活支援センターが25％、発達障害者支援センターが17％であった。また、利用した雇用支援制度では、トライアル雇用の利用が36％、ジョブコーチ支援の利用が31％で突出していた。発達障害者雇用開発助成金制度やステップアップ雇用制度の利用はいずれも3％であった。

ただし、専門援助窓口で就職した者は、利用の多寡はあっても雇用支援を前提としている点に注意が必要である。分析対象となった者は専門援助窓口で求職登録を行った者に限定されている。したがって、一般紹介の窓口で求職活動をする者に対して、障害者手帳制度、雇用支援制度の理解・啓発、並びに訓練や準備支援の利用等を促進すること、また、休職中の者に対しては、職場復帰支援の利用等を促進すること等が求められる。

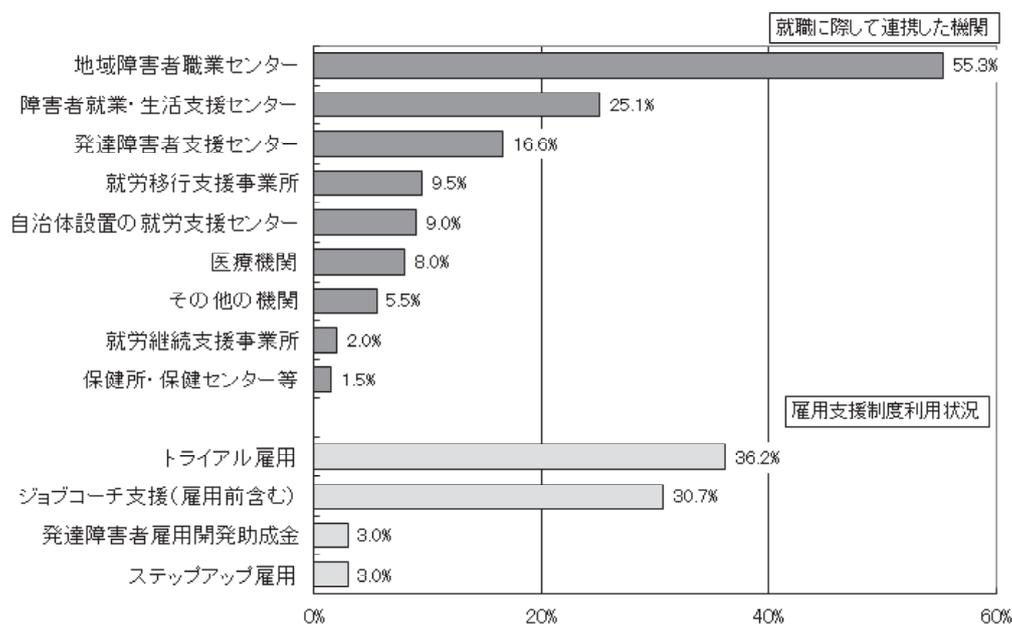


図4 就職に際して連携した支援機関・雇用支援制度利用状況 (N=199)

### (3) 学校卒業後の移行における支援：福祉から雇用へ

障害者の職業自立を支援するシステムとしては、学校卒業時の進路として「就職」を選択するための支援のみならず、障害特性に即して「福祉」を選択した者がその後、雇用に移行するための支援について、関係機関の連携の課題が検討されることになる。図5は、特別支援学校や高等学校・大学等を卒業後、福祉施設等を利用して就職・定着するまでの標準的な支援の概要である。

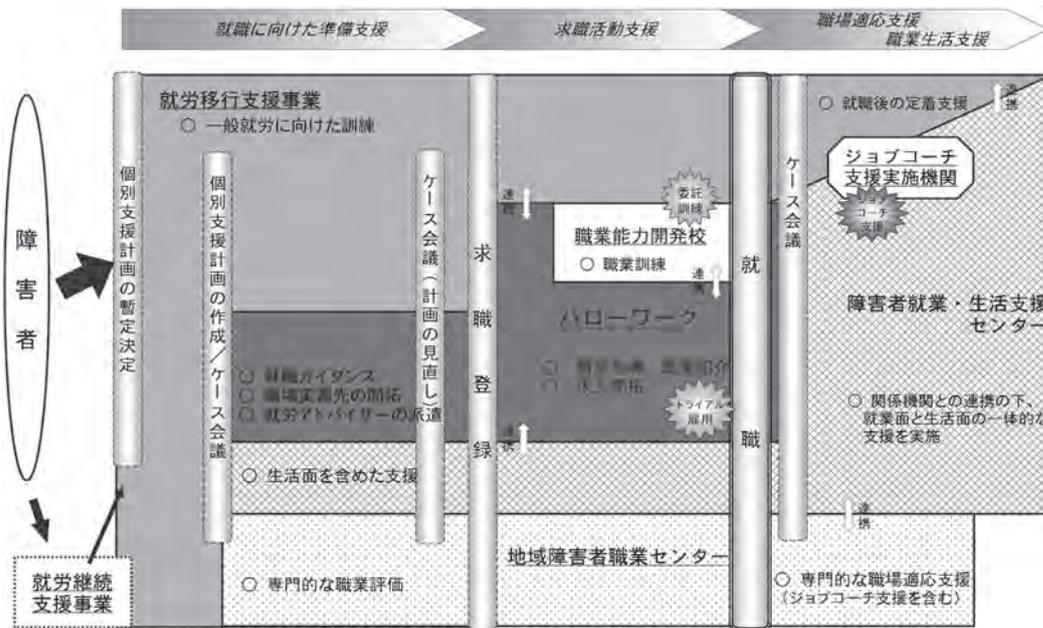


図5 福祉施設等を利用する障害者が就職・定着するまでの標準的な支援  
<http://www.mhlw.go.jp/bunya/koyou/shougaisha02/pdf/16.pdf>

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、好むと好まざるとに関わらず、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。さらには、高校や大学卒業後の進路として、一時的な仕事でパートやアルバイト等の不安定雇用に入った場合、就業経験を重ねても職業能力を開発する機会が少ないという問題が指摘されており、常用雇用の可能性を高めるための機会を「いつ」「どこで」「どのように」構想するのが重要となる。

高等学校や大学等に在籍する特別な教育的支援の対象者の場合にも、特別支援学校を選択した者と同様の進路指導（キャリアガイダンス）や支援システムの利用が提案されることが必要となる。しかし、学校卒業時の発達障害者の進路の実態、進路指導（キャリアガイダンス）の体制整備や卒業後の支援システムの利用状況については明らかになっていないわけではない。

## 2. 発達障害に対する理解について

高等学校や大学等を卒業した発達障害者は、卒業時に「新規学卒」就職を選択する<sup>\*4</sup>ことが多い。そのまま職業生活に適応・定着していく事例もある一方で、職業選択や採用後の職業適応に失敗する事例もある。

\*4 障害児教育（障害児のための学級や学校）で職業準備の課程を履修して自立をめざす若者については、学校から職業への移行支援において教育リハビリテーションと職業リハビリテーションとの連携が制度化されている。一方、通常教育から職業への移行支援については問題の認識においても支援体制の整備についても明確化されていない現状がある。

中には、一般求人への応募や適応の失敗等を繰り返した後、障害者のための雇用支援制度を利用することになる事例もある。しかし、いずれも、初職入職時点では一般求人への応募以外の選択肢を持たなかった点で共通していた。そして、当事者が障害を開示しない限り、高校や大学等の関係者が発達障害を把握することは稀であった（障害者職業総合センター，2000；2004；2009）。以下に、障害に関する理解の現状と課題を整理しておくことにする。

#### （１）当事者の障害理解について

発達障害の発現時期については「低年齢である」とされるが、明確な受障時期が特定されることは少ない。また、原因も多様である。受障時期と損傷部位が明確な脳外傷や脳血管障害による脳機能の障害（高次脳機能障害）と対比するとき、その特徴がより明確になる。すなわち、「受障前にできたことが、できなくなった」といった中途障害に固有の障害の自覚や理解は、発達障害にはない。発達の原則は発達障害のある子どもにもあてはまることから、発達の遅れと偏りがあっても、また、行動上の問題があったとしても、成長に伴ってできることが増えていく。加えて、早期からの支援によって問題が軽減すれば、将来に予測される支援が軽減する可能性もある。発達障害者支援法が早期発見・早期診断・早期対応を重視する含意はここにある。しかし、家族等の気づきによって、幼少期に診断が確定する場合もあれば、疑いがあったとしても診断が確定しないケースもある。中には、成長とともに診断名が変わる場合もある。いずれにしても治療や発達の支援経過は観察の対象となる。また、医療機関の診断ではなく療育・教育相談機関の判断によって相談や支援の対象となる場合もある。

もともと、発達障害は当事者が気づきや自覚を持ちにくい障害である。したがって、職業上の問題を抱えながらも障害を障害として認識していない事例に対しては、まずは自己理解を深めること、並びに、特性に応じた支援（障害者雇用や福祉など）を選択すること、が支援の課題となる。

#### （２）障害に対する理解・啓発について

発達障害の特性について、例えば、対人面や行動面のスキルの獲得において、障害の有無を区分する明確な基準は設けられていない。東條（2005）は、「自閉症スペクトラムの概念によれば、自閉症、アスペルガー症候群、非定型自閉症はそれぞれ別個の障害ではなく、連続体であり、さらに、自閉症の特質と似た困難を抱える健常児者へも連続性があるとする概念で、日本語に直訳すれば『自閉性の連続体』となる。」とし、自閉症は健常児者に連続性がある概念として理解すること（例えば、若林，2003；國平ら，2003）、知的障害と自閉症スペクトラムの両方の連続性を組み合わせて障害を理解すること、の重要性を指摘している。同様に、知的障害の有無を区分する明確な基準はあるわけではなく、例えば知能検査の結果の分布において、知的障害児者と健常児者には連続性がある。

井上（2011）は、「自閉症スペクトラム障害（Autism Spectrum Disorder：ASD）」について、定型発達から典型的な自閉症までを自閉症の強弱で一続きのものとみなす点で、広汎性発達障害を広く統合する概念として成人にも適合する概念であるとする。



図6 自閉症スペクトラム障害（資料出所：井上，2011）

しかし、井上（前掲，2011）は、この概念が「現象を連続体としてとらえる」ものであるために、臨床家が共有できる診断閾値が設定可能であるのかという問題と、広汎性発達障害を一次的に把握できるかのような誤解を与えかねないという問題があることを指摘する。

発達障害の診断に際しては、医学における診断マニュアルや治療経過（含、投薬の効果等）に行動観察等が総合的に反映される。しかし、知的発達の軸と対人面や行動面等の複数の軸が組み合わさることで、適応上の問題も極めて複雑かつ多様になる。したがって、発達障害は、職業生活への適応に際し、当事者と当事者を受け容れる企業の双方を支援する専門家の具体的な情報提供と環境調整の役割が大きい障害であると理解されている。

こうした「発達障害」の概念が普及するにつれて、社会の理解が進んでいくという側面だけでなく、適応に困難な事例があると「発達障害ではないか」ととらえたり、決めつけたりする側面があって、当事者や家族の障害理解や受容の障壁となっている現状があることもまた指摘しておかなければならない。

## 第2節 社会基盤整備の現状と課題

### 1. 発達障害者支援法・障害者自立支援法まで

発達障害に対する理解・啓発が推進される中、当事者や家族は「自らの特性を障害として受け容れるか」のみならず、「発達障害と“知的障害”や“精神障害”との関係をどう理解するか」でも混乱の渦中にあっただといえるだろう。

「障害」として受け容れるかについては、“障害ではない”“支援や配慮があれば、いつか障害ではなく個性になる”“配慮があれば（一般抜いで）できる”等々があげられていたが、本人（家族にとっては子）の成長とともに問題が軽減する場合もあれば深刻化する場合もあり、職業自立をめざす年齢段階においては、特性に応じた支援を選択する必要性の有無が明確化していくことになる。また、「発達障害」と“知的障害”もしくは“精神障害”との関係については、当事者の年代や発達障害者支援の具体化に即し、当事者や家族が受け容れ可能な理解の範囲もまた変化していくことになる。こうした理解のよりどころは、「発達障害は知的障害を伴わない障害である（知的障害は発達障害とは異なる障害である）」「発達障害の手帳がないために療育手帳を取得したが、知的障害とは異なる障害である」といった見解や「発達障害の二次的障害として精神的不安定やメンタルヘルス不全が起こる（発達障害は精神障害とは異なる障害である）」「発達障害の手帳がないために精神障害者保健福祉手帳を取得したが、精神障害とは異なる障害である」「療育手帳を希望したが取得できず、精神障害者保健福祉手帳を取得したが、精神障害とは異なる障害である」などであった。すなわち、受け容れ可能な「ラベル」と「ラベルに対応する支援」に対するニーズが背景にあったといえる。

### 2. 障害者手帳に関する発達障害者支援法の含意

発達障害者支援法並びに障害者自立支援法の施行時点では、「発達障害」のうち、福祉法の施策対象外となる「発達障害」が何であるのかについての言及はない。したがって、すべての「発達障害」が福祉法の施策対象外であるが、支援利用のために障害者手帳を取得する人も存在するといった理解が成立することとなった。

ただし、平成 17 年の文部科学省・厚生労働省事務次官通知（「発達障害者支援法の施行について」（17 文科初第 16 号 厚生労働省発障第 0401008 号，2005.4.））では、「法の対象となる障害は、脳機能の障害であってその症状が通常低年齢において発現するもののうち、ICD-10（疾病及び関連保健問題の国際統計分類）における「心理的発達の障害(F80-F89)」及び「小児＜児童＞期及び青年期に通常発症する行動及び情緒の障害(F90-F98)」に含まれる障害である」とされており、これが平成 23 年 4 月から行われている精神障害者保健福祉手帳診断書の様式改訂（厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長（通知），2011）の布石となった。

就労支援の立場からみると、支援のポイントは「障害特性の理解と適切な対応」もさることながら、こうした支援が成立し、効果的に推進されるうえで、「当事者の障害理解」が鍵となる点におかれる。ただし、支援は選ばれなくては成立しないが、選ばれるためには支援への信頼を欠くことができないという点は、まさに「鶏が先か、卵が先か」という因果のジレンマでもある。

就労のための専門支援（職業リハビリテーション・サービス）が選ばれるために、「選ぶ」ことを可能にする制度設計のひとつは、発達障害者支援法や障害者自立支援法の施行であったといえるだろう。この時期に、障害者の雇用の促進等に関する法律の一部改正（平成 18 年 4 月施行）が行われた。精神障害者（精神障害者保健福祉手帳所持者）を法定雇用率の算定対象とするという改正である。障害者雇用率制度もまた発達障害者の職業選択において利用可能な支援の選択肢のひとつに加えられたことになる。

### 3. 就労支援における発達障害の位置づけ

#### （1）職業リハビリテーションの対象者と利用者

発達障害者の就労支援について、障害者手帳を取得した場合は法定雇用率制度や職業リハビリテーションの対象として、取得しない（あるいはできない）場合は法定雇用率制度の対象ではないが職業リハビリテーションの対象として、それぞれ入職及び職場適応の支援が展開されてきた。しかし、彼らの進路志向があくまでも「一般扱い」の雇用関係であるとき、職業リハビリテーションの対象者でありながら利用者になり難い状況が生まれる。

若年労働市場の情勢とは別に、障害特性の現れ方によっては、高等学校や大学、大学院等の卒業歴が「一般扱い」の就職とリンクしがたい場合があるということは、彼らにとって想定外の事態といえるかもしれない。このため、専門的な支援が必要であるにも拘わらず、障害者のための就労支援を選択しなかった若者は、結果的に（もしくは意図して）「無業」の状況となることもある。特性に即した専門的な支援は、本人の自己選択もしくは診断を仲介とした照会によって成立するものであり、自らの障害特性に対する理解に基づくからである。

#### （2）「一般扱いの移行」と「職業リハビリテーションを利用した移行」の間で

就労のための専門支援（職業リハビリテーション・サービス）を「選ぶ」ことを可能にする場面のひとつは、学校卒業時における進路支援であるとともに、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。また、円滑な適応・定着のためには、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、学校を卒業後に利用する「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。

ただし、若年層を対象とした雇用施策において、障害特性に相応した専門的支援に「つなぐ」ための連携のあり方が議論されているものの、利用者が「選ぶ」ことを支える仕組みが検討されなければならない現状があることに変わりはない。

### (3) 障害理解の深化と支援体制構築の課題

発達障害の特性理解は適切な支援を行ううえで必須であり、障害者手帳を取得していない者のみならず、療育手帳や精神障害者保健福祉手帳所持者であっても、その人の特性への個別対応が必要となる。ここでは、適切に診断され、適切な教育的支援が行われ、職業への移行が円滑に行われるのか、また、必要に応じて職場適応支援や生活支援が行われるのか、が問題となる。

職業自立を支援するには、社会の理解促進とともに当事者の障害受容が重要であり、障害に対する心のバリアをフリーにしていく支援は、両者それぞれに必要となる。「障害受容」は、障害特性に応じた「合理的」配慮を企業に求めるうえでも重要となる。したがって、支援の鍵は在学中に計画された「初職で継続するための準備支援」と「職業自立を支える学校内外の体制整備」となるのだが、現状では長期化した「無業」・「在宅」、繰り返される「失業」・「離転職」の経験を通して障害に向き合うことになる事例が少なくない。

発達障害者の就労支援にあたっては、特定の作業における作業遂行力の向上だけでなく、円滑な職務遂行や対人関係を維持するために職場に存在するさまざまなルールに関しても、指導の対象とすることが求められている。「企業で働く・働き続ける」を実現するためには、企業の文化に適應することが必要となる。このため、職場のルールに関する知識を獲得し、行動化していくことに支援が必要となる場合、特性に配慮した学習・経験を通じた確認場面を計画的に準備することが急務である。

職場適応の問題では、例えば、作業内容や難易度を障害特性に応じて固定したとしても、作業量や継続時間によって負担の調整が必要となる場合がある。学校以外の経験が少ない発達障害者にとって、作業量や作業速度、正確さの安定、あるいは作業耐性の向上などの支援が必要となる場合、支援目標を設定するにあたり、神経心理学検査の結果のみならず、より職場に近い環境で作業特性の評価を行うことは有効である。

しかし、彼らの進路志向があくまでも「一般扱い」の雇用関係であるとき、職業リハビリテーションの対象者でありながら利用者ではないことから、利用する支援機関は一般の就労支援機関となる。

したがって、若年層を対象とした雇用施策において、障害特性に相応した専門的支援に「つなぐ」ための支援のあり方が議論されているが、利用者が「選ぶ」ことを支える仕組みが必要となる。彼らの進路希望があくまでも「一般扱い」の雇用関係であるとき、職業準備の過程における支援の可能性と限界について問題が明らかになっているわけではない。

以下では、発達障害者に対して整備が進められている専門的支援（平成23年度）の概要を示す。

## 4. 発達障害者の就労支援の現状

### (1) 職業紹介から適応・定着までの支援

#### ① ハローワークにおける職業相談・職業紹介

個々の障害特性に応じたきめ細かな職業相談を実施するとともに、福祉・教育等関係機関と連携した「チーム支援」による就職の準備段階から職場定着までの一貫した支援を実施。

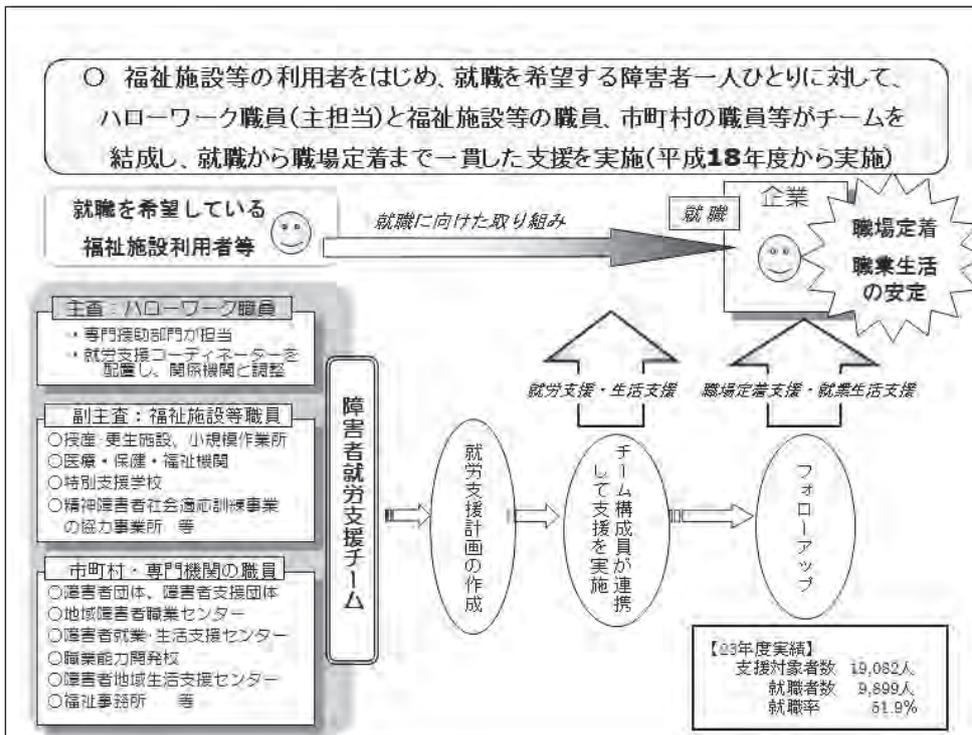


図7 チーム支援の概要(厚生労働省障害者雇用対策課)

② 障害者試行雇用(トライアル雇用)事業の推進

事業主に障害者雇用のきっかけを提供するとともに、障害者に実践的な能力を取得させ、常用雇用へ移行するための短期間の試行雇用を実施して、障害者雇用を推進。

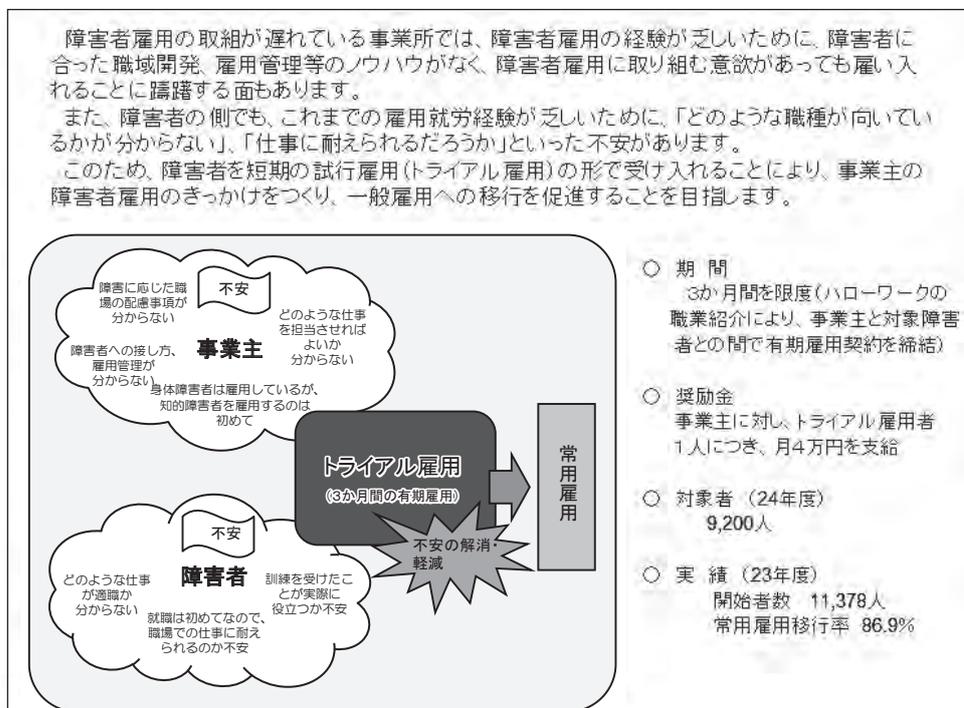


図8 トライアル雇用の概要(厚生労働省障害者雇用対策課)

(2) 職業準備のための支援

① 若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム

ハローワークにおいて、発達障害等の要因によりコミュニケーション能力に困難を抱えている求職者について、その希望や特性に応じて、専門支援機関である地域障害者職業センターや発達障害者支援センター等に誘導するとともに、障害者向けの専門支援を希望しない者については、きめ細かな個別相談、支援を実施。

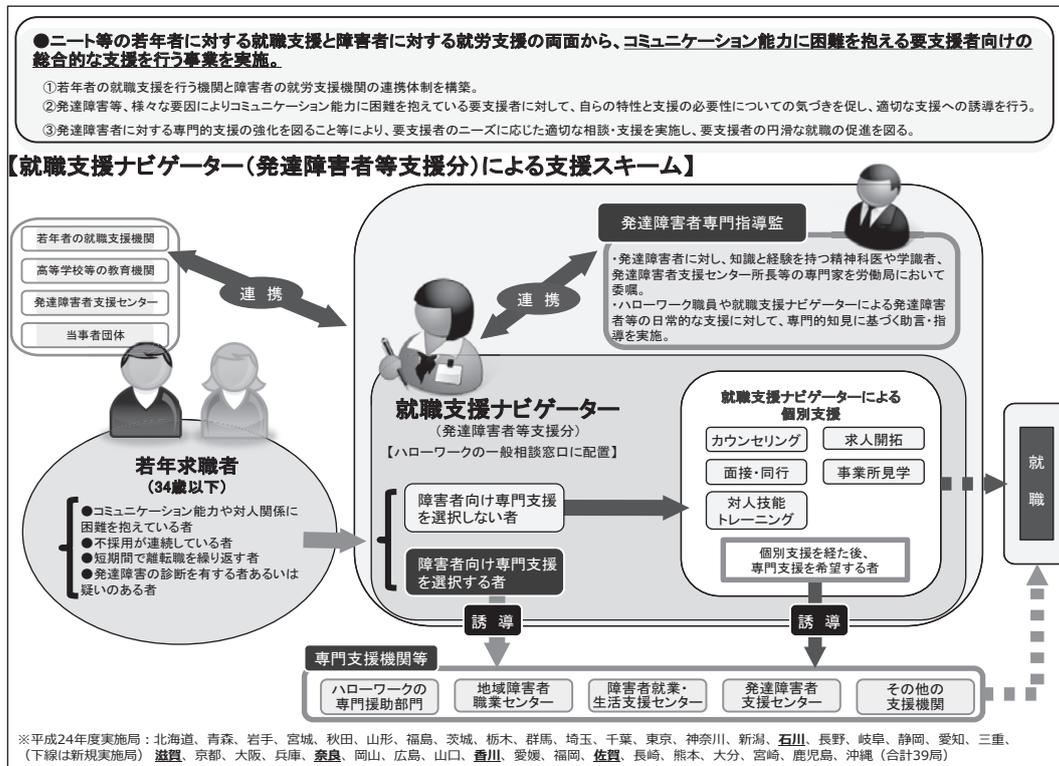


図9 若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラムの概要（厚生労働省障害者雇用対策課）

② 地域障害者職業センターにおける職業リハビリテーション

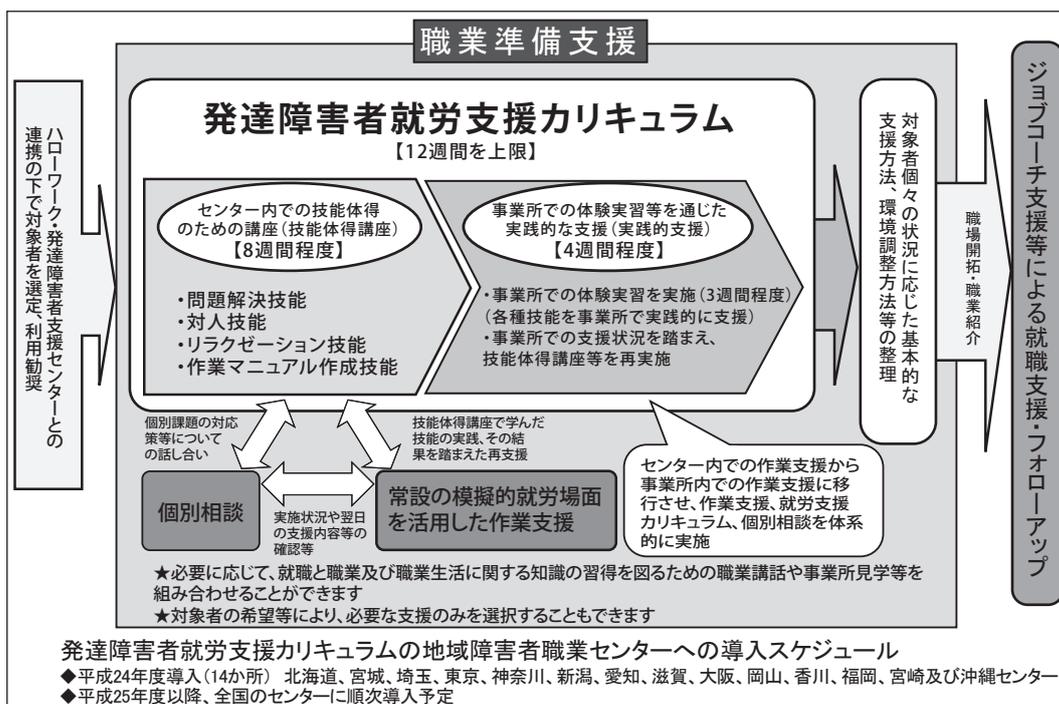


図10 地域障害者職業センターにおける発達障害者に対する専門的支援の概要（厚生労働省障害者雇用対策課）

ハローワークとの連携の上、地域障害者職業センターにおいて、職業評価、職業準備支援、職場適応支援等の専門的な各種職業リハビリテーションを実施。また、障害者職業総合センターにおける技法開発の成果を活用し、地域障害者職業センターで発達障害者に対する専門的支援を段階的に拡充して実施。

③ 職業能力開発関係 (<http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/syougai/index.html>)

ア 一般の職業能力開発校における発達障害者を対象とした職業訓練モデル事業

一般の公共職業能力開発校において、発達障害者を対象とした訓練コースを設置し、その障害に配慮した職業訓練を行うモデル事業を実施。

イ 障害者職業能力開発校における発達障害者対象訓練の実施

中央障害者職業能力開発校及び吉備高原障害者職業能力開発校において、発達障害者を対象とした専門的な職業訓練を実施。

ウ 障害の態様に応じた多様な委託訓練

身近な地域で職業訓練が受講できるよう、居住する地域の企業、社会福祉法人、NPO 法人、民間教育訓練機関等を活用した障害の態様に応じた多様な委託訓練を各都道府県において実施。

(3) 職場適応・定着のための支援

① ジョブコーチ支援 (<http://www.mhlw.go.jp/bunya/koyou/shougaisha/06a.html>)

障害者の職場適応を容易にするため、職場にジョブコーチを派遣し、きめ細かな人的支援を実施。ジョブコーチ支援には、地域障害者職業センターに配置するジョブコーチによる支援のほか、就労支援ノウハウを有する社会福祉法人等や事業主が自らジョブコーチを配置し、ジョブコーチ助成金を活用して支援等を実施。

② 障害者就業・生活支援センター事業の拡充

雇用、保健、福祉、教育等の地域の関係機関ネットワークを形成し、障害者の身近な地域において就業面及び生活面における一体的な相談・支援を実施。

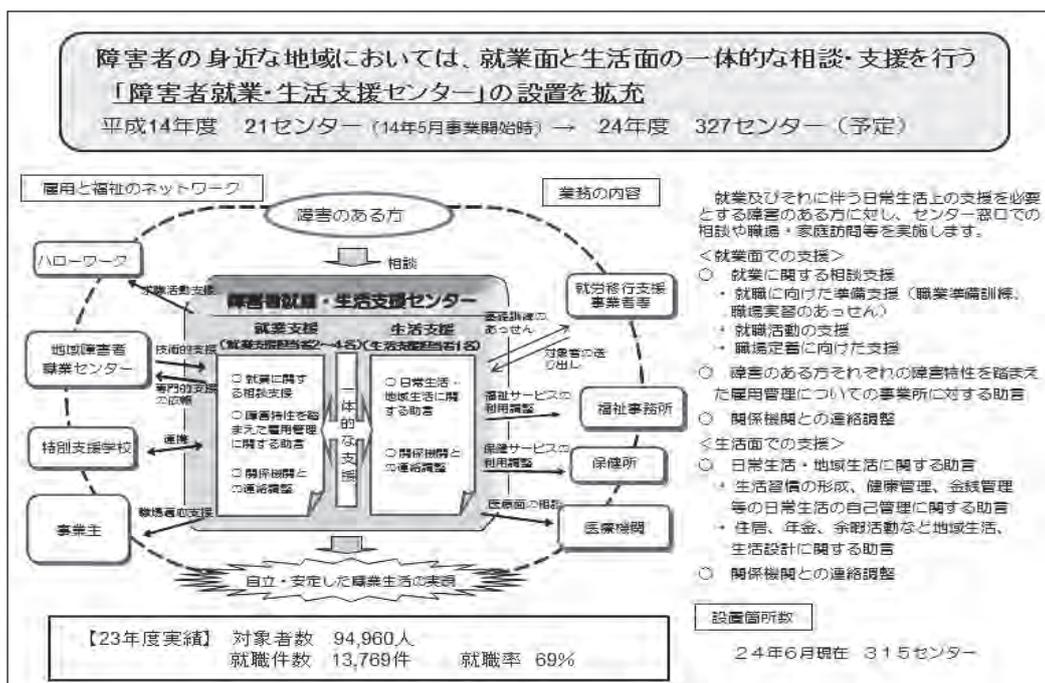


図 11 就業支援と生活支援の一体的支援の概要 (厚生労働省障害者雇用対策課)

(4) 支援の選択について

障害を開示せずに一般扱いの雇用関係に入る事例もあるが、失敗して在宅・無業となる事例もある。また、障害に気づかずに就職したものの職場不適応となる事例やメンタルヘルス不全により休職に至るといった事例もある。そのため、障害の現れ方や配慮の必要性を適切に理解するための支援が必要になることも多い。こうした場面では、障害特性に即した支援を提供することが重視される。したがって、就労支援の対象が「障害者」であること、もしくは「発達障害」であることを示し、そのうえで利用者が支援を選択することになる。支援内容を確認することや職場に障害を開示するかどうかについては、支援の中で確認が行われる。

そのうえで支援メニューを概観すると、「障害者」を対象とした支援事業であることを明示していない（障害者向けの専門支援を希望しない者についての言及がある）事業（(2)の①「若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム」）は注目に値する。このプログラムでは、専門支援に「つなぐ」役割が期待される。また、こうした役割は、発達障害ならではの役割であるともいえる。しかし、こうした役割の現状と課題が明らかになっているわけではない。

5. 高等教育機関における発達障害の把握と卒業後の進路

独立行政法人日本学生支援機構（2012）が実施した「平成23年度（2011年度）大学、短期大学及び高等専門学校における障害のある学生の修学支援に関する実態調査」（悉皆調査／対象：大学・短期大学・高等専門学校）では、調査項目に就労支援に関する内容は含まれていない。しかし、高等教育機関における発達障害の把握の現状と対象者の進路選択行動について、きわめて興味深い結果が示されている（表1）。

ここでは、高等教育機関において「発達障害の診断書あり」の数の他に「発達障害の診断なし／配慮あり：医師の診断書はないが、発達障害があることが推察されることにより、学内の組織、部署等の業務として何らかの支援（教育上の配慮等）を行っている者」の数が把握されている。

表1 高等教育機関における発達障害の把握及び卒業後の進路状況

発達障害に関する回答		障害学生数		障害学生の進路状況(平成22年度卒)						
学校種別	診断書の有無	最高 年次 在籍	平成 22 年度 卒	進 学	就 職	教 育 専 修 学 校 等 ・	医 社 会 福 祉 機 関 入 所 等 ・	一 時 的 な 仕 事 で 就 労	左 記 以 外	死 亡 ・ 不 詳
	なし／配慮あり	307	220	26	65	10	2	14	60	42
	計	445	318	12.6	26.7	4.4	2.2	6.0	30.2	17.6
短期大学 (373校)	あり	10	5	0	0	2	0	0	2	1
	なし／配慮あり	56	34	4	7	2	1	2	16	2
	計	66	39	10.3	17.9	10.3	2.6	5.1	46.2	7.7
高等専門学校 (57校)	あり	7	7	3	4	0	0	0	0	0
	なし／配慮あり	7	5	1	4	0	0	0	0	0
	計	14	12	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

表中数字は人数／ただし、各機関合計人数に対する進路状況のみ%

日本学生支援機構（2012）より再構成

表2に、高等教育機関における平成22年度卒業者の進路（学校基本調査）を示す。

学校基本調査結果（平成22年度卒業）から操作的に表1で把握された“発達障害”及び“発達障害疑”をあわせた卒業者の全体に占める比率を求めると、大学と短期大学で0.06%、高等専門学校では0.12%であり、把握されている数がきわめて少ないことが明らかとなる。なお、診断書を開示している者に関しては

さらに低く、大学で0.02%、短期大学で0.01%、高等専門学校で0.07%であった。

表2 学校基本調査結果における高等教育機関卒業後の進路状況

平成22年度卒業者の進路 学校基本調査結果		進学	就職	専修 教育訓練 学校等・	一時的な 就労 仕事で	左記 以外	死亡・ 不詳
大学	552358	70465	340143	21115	19107	88007	13521
	100.0	12.8	61.6	3.8	3.5	15.9	2.4
短期大学	66871	7451	45580	1488	3208	8642	502
	100.0	11.2	68.4	2.2	4.8	13.0	0.8
高等専門学校	10155	4290	5518	143	7	196	1
	100.0	42.2	54.3	1.4	0.1	1.9	0.0

上段：人数/下段：%

次に、表1で把握された“発達障害”及び“発達障害疑”をあわせた者の進路状況について、表2の進路状況と比較すると、大学と短期大学においては就職者比率がきわめて低く、「進路先未決定卒業（いわゆる学卒無業）」及び「現況不明」が高率で発生していることが明らかとなる（表1 網掛け部分：筆者注）。こうした結果は、そもそも、発達障害のある学生が的確に把握されているのかという問題とは別に、発達障害のある学生にとって就労支援が必要であること、しかし、就労支援の現状や支援を実施するうえでの課題は必ずしも明らかになっていないこと、を示している。

障害者職業総合センターにおけるこれまでの研究では、こうした学生を含め、発達障害を開示していない、もしくは、発達障害と気づいていない学生については、まずは“一般扱い”の就職を目指す事例が多いこと、こうした進路希望に対しては、“一般扱い”の企業が求める環境で適応できるかどうかを検討するための支援が必要となることを明らかにしてきた（障害者職業総合センター：調査研究報告書 No88, 2009 ; No101, 2011）。したがって、彼らが卒業後に利用する就労支援機関は、障害者支援機関とは限らない。むしろ、一般の若年就労支援機関を利用する可能性の方が高いといえるかもしれない。そこで、彼らが利用する就労支援機関ではどのような課題が認識されているのかを把握すること、あわせて、在学中及び卒業後の支援機関が発達障害を把握することをめぐる問題を明らかにすることが緊要となっている。

### 第3節 本研究の課題

#### 1. 問題の所在

発達障害については、近年、ハローワークやジョブカフェ、地域若者サポートステーションといった就労支援機関や大学等高等教育機関（以下、若年就労支援機関という。）において、コミュニケーションや対人態度等の課題や発達障害があることで就職・職場定着に結びつかない若者が注目されており、彼らへの対応が急務の課題となっている。

障害者職業総合センターにおけるこれまでの研究では、発達障害のある者について「職場のルール理解と行動化」「コミュニケーションの課題改善」「対人態度の課題改善」等の対応が支援の課題として指摘されている（障害者職業総合センター調査研究報告書 No88, 2009 ; No101, 2011）。発達障害のある者が就

職し、安定した職業生活を継続していくためには、担当する作業を企業が求める水準で遂行できることだけでなく、企業文化への適応が求められる。しかし、障害特性により、企業内で用意されている一般研修やOJT等だけで適応していくには困難が大きい者もある。このことから、課題解消の見通しを持つことができるのか、あるいは障害特性に即した職場適応・定着までの支援や配慮を必要とするのか、を検討しておくことが、職業準備の鍵となるといえる。

若年者就労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、必要に応じ、職業リハビリテーション機関との連携が期待される。しかしながら、若年者就労支援機関等においては支援の対象者の「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」等の基礎的情報や、「就労支援の課題」、「支援の実際」、「関係機関との連携」等の実態は把握されていない。発達障害のある若者の特性を考慮した支援を可能とするためには、これら基礎的情報を明確にすることが重要である。

こうした現状認識にたち、若年者就労支援機関等における発達障害のある若者について、利用の現状を把握する。また、職業リハビリテーション機関に対する調査から、若年者就労支援機関等との連携の現状と課題を明らかにすることが求められている。

## 2. 課題へのアプローチ ……学校から職業への移行における試行結果から……

発達障害のある者の学校から職業への移行についてみると、円滑に新規学卒就職や適応・定着が行われた事例ばかりではない。こうした場合、必要に応じて職業リハビリテーションを選択肢として提案する役割を担う仕組みが必要となること、そのためには、一定の条件整備が可能であること、しかし、好事例に限定されており、一般化には至っていない現状があることを明らかにした（障害者職業総合センター調査研究報告書№71, 2006）。在学中の試み、及び、卒業後の支援機関に求められる要件は以下の通りである。

### 【 在学中の進路支援について：適性評価の実施に基づく進路相談 】

後期中等教育段階では高等学校普通科（軽度発達障害者を対象としたコース<sup>\*5</sup>）に在籍した若者に対し、在学中に適性評価を行うことの意義について、学校進路指導において発達障害のある若者の自己理解の適正化と深化、並びに進路選択を支援する活動と位置づけた。

対象生徒 158 名の内訳は、卒業時における就職 31 名：19.6 %（一般扱い／18 名；障害者雇用：13 名）、能力開発校進学 57 名：36.0 %（一般校 0 名；障害者校 57 名）、進学 15 名：9.5 %、福祉施設 28 名：17.7 %、その他（進路先未決定）23 名：14.6 %、さらに、中途退学 4 名：2.6 %であった。これらを、“職業への移行に至る選択肢”として、次の5つに整理した。すなわち、① 学校を経由した卒業後すぐの移行（新規高卒就職）、② 職業能力開発校への進学（一般校と障害者校）、③ さらなる教育機関への進学、④ 福祉施設の利用、⑤ その他（進路先未決定：①～④の支援機関から離脱した選択肢）である（表3）。

なお、学校サイドからみれば、年度の違いや生徒の属性による違い、指導体制による違い、などがあり、現時点での学校評価ともいべき教育指導体制の検討を尚早もしくは困難が大きいと考えるかもしれない。

\*5：学校教育法による1条校であるため、学校紹介（新規高卒就職）による就職支援を原則としている。しかし、軽度発達障害のある生徒を対象とした少人数形式の習熟度別コースにおいては、①入学選考において発達障害であることの確認を行うとともに在学中に職業評価を行う、②生徒の障害特性に即したサービスの選択肢として、職業リハビリテーションに関する情報提供を行う、③進路選択の必要に応じ、在学時に療育手帳や精神障害者保健福祉手帳の取得を勧める、④継続的な進路相談を通して進路先の選択・決定を援助する進路指導を行う、⑤在学中に企業・福祉施設など、将来利用する可能性のある関係機関で実習を行うとともに、⑥校内においても企業から受注した作業において体験的学習を進めるカリキュラムを有している、などの特徴がある。

表3 卒業時点における進路先と卒業後の進路変更

調査時点の概況  卒業時点の進路先		職業への移行		能力開発への進学		教育機関への進学	福祉施設の利用（上段は継続）	その他（在宅不明 アルバイトは内数）
		一般雇用内の移行 （上段は初職継続）	障害者雇用による移行 （上段は初職継続）	一般職業能力開発校への進学	障害者職業能力開発校の継続			
職業への移行	一般扱いの雇用による移行	18	8 1	2				7(4)
	障害者雇用による移行	13		11 2				
職業能力開発への進学	一般職業能力開発校への進学	0						
	障害者職業能力開発校への進学	57	1	41	9		1	5
教育機関への進学		15	5	1		2	1	6
福祉施設の利用		28		5			22	1
その他		23	1	4		2	3	13(2)
退学		4						4
合計		158	16	66	0	9	4	27

上段：卒業時からの継続／下段：進路先からの進路変更／（アルバイト）

一方、職業リハビリテーションサイドからみれば、卒業生の進路並びに卒業後の進路については、極めて特徴的な指導の成果からみた結論として、以下の3点が指摘された。

- ① 通常教育に在籍している発達障害者にとって、在学中に障害特性を踏まえた的確な就労支援を得られない場合、ニートやひきこもりに分類される対象者群になる可能性を含んでいる。

彼らを「職リハサービスを選択していない若者」ととらえて特性を理解することが必要である。

- ② 職業リハビリテーションの利用を視野に入れた在学中の計画的・系統的な進路指導が必要である。

職業リハビリテーションの利用を選択するうえで、また選択後においても、障害受容や職業準備の未達成課題は重点的な指導・援助の課題となる。学校の指導が進路の選択決定に実質的に寄与する条件は以下の通りである。

- 1) 生徒の特性を的確に理解した指導体制があること  
（客観的な職業適性評価並びに模擬的活動場面での観察評価が必要である）
- 2) 職業適応・職場適応の視点から生徒の特性を評価し、指導目標を持つ体制があること  
（学業達成のみの評価システムは、状況理解を混乱させる）
- 3) 本人並びに保護者がそれを受けとめられるような系統的・継続的・組織的な指導並びに相談体制があること  
（体験的に評価をフィードバックできるシステムが重要である）
- 4) 在学中から卒業後への移行支援計画を提案できる指導体制があること  
（この場合の移行支援の目標は、自己理解の深化と職業生活設計の見直しにある。  
また、ケースによっては、サービスの利用のために障害者手帳の取得を促すことが必要である）

- ③ 発達障害者が支援機関から離れる時期や期間を規定する要因としては、本人の障害に対する構えの問題と特性理解の問題があげられる。また、支援機関から離れて孤立するといった事態は、以下のいずれの進路先においても起こる可能性があるという理解が必要である。

- 1) 進路先未決定（卒業時）は、そのまま継続することが多い（移行期の長期化）
- 2) 一般扱いで採用されたとしても継続困難となることが多い（移行先における不適応）
- 3) 進学先において問題が明確化する（移行先からの移行の失敗・移行の先送り）
- 4) 進学先卒業時の進路先未決定をそのまま継続する（進路先における移行期の長期化）
- 5) 障害者職業能力開発校から離脱することがある（進路先における準備並びに支援不足）

また、卒業生の移行経路の追跡調査結果からみた在学中の進路指導の機能（試行の成果）は、以下のようにとりまとめられた。

- (1) 生徒理解：障害のとらえ方を見直す
  - ① 生徒は障害とどう向きあうか
  - ② 学校は障害をどのようにとらえることを求められるか
- (2) 生徒理解と進路情報：希望と現実／就業可能性のとらえ方を見直す
  - ① 就業可能性に注目する
  - ② 職場に適應するうえでの問題を把握する
  - ③ 主観的評価と客観的評価のギャップに注目する
- (3) 生徒理解と啓発的経験：職場体験・実習を見直す
  - ① 「働く」を選択するための場面と位置づける
  - ② 「できないことをできないと受けとめる」場面と位置づける
- (4) 生徒理解と進路相談：職業評価の結果をフィードバックする
  - ① 進路変更を支える
  - ② 障害理解／障害受容を支える
  - ③ 精神的安定を支える
  - ④ 家族を支える
- (5) 進路の選択決定：選択する支援の選択肢を見直す
  - ① 職業リハビリテーションの架け橋の役割を学校が担う
  - ② 生徒が職業リハビリテーションを選択することを支援する
- (6) フォローアップ：進路先での定着における問題を共有する

こうした試行の結果、現在では、職業適性の評価<sup>\*6</sup>は進路指導に必須の機能であると位置づけられており、教育相談及び評価を担当するスクールカウンセラー（臨床心理士及び学校教育士（非常勤職員））が精神保健福祉士の資格を有する常勤の教員とともに進路相談にあたる体制がとられている。

こうした好事例からの知見を踏まえ、本研究では、高等教育機関において、適性に即した進路支援がどのように構想できるか、という視点で現状と課題を検討することになる。

#### 【 卒業後の進路変更の支援について：適性評価の実施に基づく進路相談 】

通常教育に在籍した発達障害のある若者の場合、進学もしくは一般扱いの就職を進路目標におく進路指導はあっても、職業リハビリテーション・サービスの利用を職業選択の選択肢として提案する情報提供が組織的に行われることは極めて少ない。また、発達障害者の就労支援においては、職業リハビリテーションと連携する教育・福祉・医療・デイケア等の支援体制の整備にも課題が大きい。診断基準や診断体制の整備を組み込んだ具体的・効果的な支援モデルの検討・普及が急がれる。こうした仕組みを構想する場合、以下の

\*6 ① 雇用対策上の障害（知的障害）の適用可能性についての検討（知能検査／一般職業適性検査（器具検査））  
 ② 作業遂行に求められる特性についての検討（作業速度：一般職業適性検査（器具検査）／一般職業適性検査（紙筆検査：ただし、IQ65 以上の場合）、作業の正確さ：フロスティック視知覚発達検査／ベンダー・ゲシュタルト・テスト、なお、作業態度については、「注意 検査」「内田クレペリン精神検査」などの実施が考えられるが、併せて、行動観察を実施する）  
 ③ 対人関係能力についての検討 対人関係能力に関する問題では、行動観察が重要であるが、必要に応じて、以下の項目に関しても評価することとした（言語理解能力／コミュニケーション・スキル／日常生活スキル（日常生活におけるマナー）／社会的ルールの遵守、対人関係に関する評価には、職場適應の観点から、自らの作業遂行力について適正な理解をしているかどうかについての検討、また、他者感情の受信の問題についての評価として「F & T 感情識別検査」）。

ような条件を整備することが急務であるとした。

- 1) 一般扱いの求職活動に問題を抱える若者たちが、通常、利用するシステムであること  
(障害者を専門的に対象としたシステムは、この場合適切ではない)
- 2) 客観的な職業適性評価ができるシステムであること  
(自己評価のみの評価システムは、状況理解を混乱させるだけである)
- 3) 体験的に評価をフィードバックできるシステムであること  
(模擬的活動場面で観察評価をすることが必要である)
- 4) 必要に応じ、長期にわたる相談活動が継続できるシステムであること  
(この場合の目標は、自己理解の深化と職業生活設計の見直しにある。ただし、否定的な経験の積み重ねにより、臨床的なカウンセリングが必要になる場合がある)
- 5) 1)～4)により、適宜、職業リハビリテーションとの連携ができるシステムであること

学校教育を卒業後に進路変更を行う場合においても、適性評価に基づく計画的・継続的かつ長期的な相談が求められる。こうした知見を踏まえ、本研究では、必要に応じて職業リハビリテーションの利用を提案する役割が若年就労支援機関において、どのように構想できるか、という視点で検討することになる。

### 3. 課題説明の方法

若年就労支援機関における対象者の利用状況並びに支援の課題、支援体制について把握することを目的として「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」及び「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」を企画・実施することとした。次いで、職業リハビリテーション機関における利用者の利用状況並びに地域の社会資源における連携体制を把握することを目的として「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」を企画・実施することとした。そのうえで、好事例の収集・分析を行うこととした。

#### (1) 若年者就労支援機関等調査

- 調査対象 ① 若年就労支援機関<sup>\*7</sup> 314 箇所（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（GP<sup>\*8</sup> 実施 32 箇所・無作為抽出 268 箇所）

\*7 若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム：

ハローワークにおいて、発達障害等の要因により、コミュニケーション能力に困難を抱えている求職者について、その希望や特性に応じた専門支援機関に誘導するとともに、障害者向けの専門支援を希望しない者については、専門的な相談、支援を実施する。平成19年から段階的に設置。

新卒応援プログラム：

厳しい就職環境、雇用情勢が見込まれる中、新卒者・若年者対策を強化するために、「新卒応援ハローワーク」においてワン・ストップ・サービスを推進する。対象は大学等の卒業年次（大学は4年生、短大は2年生など）に在学、既卒3年以内の卒業生および新卒応援ハローワークでの支援を希望する高校生および既卒者。

地域若者サポートステーション：

ニート等の若者の自立を支援するために、地方自治体、民間団体との協働により、若者自立支援ネットワークを構築するとともに、個別・継続的な相談、各種セミナー、職業体験など総合的な支援を行う厚生労働省委託事業。対象は若者全般。平成18年より実施。

ジョブカフェ：

正式名称は「若年者のためのワンストップサービスセンター」。若者が自分に合った仕事を見つけるためのいろいろなサービスを1か所で、受けられる場所として47都道府県が設置。ハローワークを併設している所もある。

\*8 文部科学省では、「Good Practice」をキーワードとして、教育の質向上に向けた取組や政策課題対応型の優れた取組など、大学における学生教育の質の向上を目指す個性・特色のある優れた取組を選び、その取組をサポートしている。

これらのサポートのためのプログラムとして、「特色ある大学教育支援プログラム（特色GP）」と「現代的教育ニーズ取組支援プログラム（現代GP）」及び「質の高い大学教育推進プログラム（教育GP）」を実施している。国際機関の報告書などで「優れた取組」という意味で幅広く使われており、諸外国の大学教育改革でも注目されている用語。

調査時点：平成 23 年 10 月 1 日現在

調査方法：質問紙調査／ヒアリング調査

調査内容：利用者の状況（発達障害のある若者の診断・障害理解等）

コミュニケーション・ビジネスマナー・暗黙のルール等の支援の課題

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

## （2）職業リハビリテーション機関調査

調査対象 ① 障害者就業・生活支援センター 311 箇所

② 地域障害者職業センター 52 箇所

調査時点：平成 24 年 3 月 31 日現在

調査方法：質問紙調査

調査内容：対象者の関係機関の利用状況・他機関との連携状況と課題・チーム支援の実施状況

地域における社会資源の整備に対する期待

## （3）若年就労支援機関等ヒアリング調査

下記の通り、若年就労支援機関等調査において、ヒアリングへの同意が得られた機関等に協力依頼を行い、専門家ヒアリングを実施した（敬称略：機関別実施順）。

発達障害のある利用者に対する支援の課題や機関連携に関する聴き取り調査により、先行研究で導かれた要件を検討するとともに好事例の収集・分析を行った。

高等教育機関：西村 優紀美（富山大学トータルコミュニケーション支援室 発達障害者支援チーフ）

村田 淳（京都大学障害学生支援室 障害学生コーディネーター）

若年支援機関：湯浅 知治（立川公共職業安定所 就職支援ナビゲーター）

樋口 留美（大分公共職業安定所 就職促進指導官）

神野 智恵子（愛知公共職業安定所 主幹）

北川 美穂（大阪東公共職業安定所 就職支援ナビゲーター）

福原 理佳（阿倍野公共職業安定所 就職支援ナビゲーター）

坂本 美紀（仙台公共職業安定所 就職支援ナビゲーター）

長谷川 晃（あだち若者サポートステーション 総括コーディネーター）

多々良 友美（おおいた地域若者サポートステーション 総括コーディネーター）

岡崎 剛（東大阪若者サポートステーション 臨床心理士）

松井 直美（せんだい若者サポートステーション 総括コーディネーター）

佐藤 明美（あいち若者職業支援センター 臨床心理士）

小山 清治（みやぎ若年者就職支援センター キャリアカウンセラー）

富田 幸子（広島県若者就業サポートセンター アドバイザー）

横田 裕幸（大阪府総合労働事務所職業カウンセリングセンター 総括主査）

山本 公子（心とキャリアのカウンセリングオフィス結 代表）

職リハ機関：小田 訓（障害者職業総合センター職業センター 企画課係長）

本報告書は 2 部で構成されている。

第 I 部では、実態調査からみた支援の現状と課題をとりまとめる。ここでは、若年者就労支援機関及び高等教育機関における支援の現状と課題（第 1 章）と職業リハビリテーション機関における支援の現状と課題（第 2 章）の結果に基づき、機関連携の課題の検討を行う。また、若年支援機関調査におけるコミュニケ

ーション及びビジネスマナーに関する回答については、障害者職業総合センター調査研究報告書 №101 でとりまとめた企業調査結果との比較検討を行い、就労・定着支援の課題からみた若年支援機関における支援の課題の分析を行う（第3章）。

第Ⅱ部では、ヒアリング調査からみた支援体制の現状と今後の展望をとりまとめる。ここでは、若年就労支援機関を中心とした支援体制（第1章）、高等教育機関における支援体制（第2章）、及び、若年支援と専門支援をつなぐ役割（第3章）において、発達障害者の円滑な移行を支える体制整備に関する検討を行う。最後に、第Ⅰ部と第Ⅱ部の結果をまとめて総括を行う。

## 文献

独立行政法人日本学生支援機構 2012 平成23年度（2011年度）大学、短期大学及び高等専門学校における障害のある学生の修学支援に関する実態調査結果報告書

[http://www.jasso.go.jp/tokubetsu\\_shien/documents/report\\_h23.pdf](http://www.jasso.go.jp/tokubetsu_shien/documents/report_h23.pdf)

厚生労働省 発達障害者の就労支援 <http://www.mhlw.go.jp/bunya/koyou/shougaisha/06d.html>

厚生労働省 社会・援護局障害保健福祉部長（通知）2011 精神障害者保健福祉手帳制度実施要領の一部改訂について 障発0113第1号，平成23年1月13日

國平揺・千住淳・長谷川寿一・若林明雄 2003 健常成人に見られる自閉症的傾向の個人差——気質・心理的適応・認知機能との関連——自閉症スペクトラム研究第2巻 21-30.

井上勝夫 2011 大人のPDD診断はどうあるべきか……PDDの特性診断とprobable PDD……特集：大人において広汎性発達障害をどう診断するか 精神神経学雑誌 113巻11号 1130-1136

文部科学省 学校基本調査—平成23年度版（確定値）結果の概要—

[http://www.mext.go.jp/b\\_menu/toukei/chousa01/kihon/kekka/k\\_detail/1315581.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/toukei/chousa01/kihon/kekka/k_detail/1315581.htm)

文部科学省・厚生労働省事務次官（通知）2005 「発達障害者支援法の施行について」17文科発第16号・厚生労働省発障第0401008号

障害者職業総合センター 2000 障害者職業総合センター調査研究報告書No.38 「「学習障害」を主訴とする者の就労支援の課題に関する研究（その1）——職業リハビリテーションの支援を利用した事例に基づく検討——」

障害者職業総合センター 2004 障害者職業総合センター調査研究報告書 №56 「「学習障害」を主訴とする者の就労支援の課題に関する研究（その2）——青年期における状態像の詳細区分に基づく検討——」

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

障害者職業総合センター 2009 調査研究報告書No.88 発達障害者の就労支援の課題に関する研究

障害者職業総合センター 2011 調査研究報告書No.101 発達障害者の企業における就労・定着支援の現状と課題に関する基礎的研究

障害者職業総合センター 2012 リーディングス職業リハビリテーション 1 発達障害のある人がよりよい就労を続けるために……障害者職業総合センターにおける発達障害研究の歩み……

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

東條吉邦 2005 高機能自閉症、アスペルガー症候群、自閉症スペクトラムの概念と支援の課題 職リハネットワーク №56 17-21.

若林明雄 2003 自閉症スペクトラム指数（AQ）日本語版について：自閉症傾向の測定による自閉性障害の診断の妥当性と健常者における個人差の検討 平成14年度科学研究費補助金（基礎研究（B）（2））「自閉症児・ADHD 児における社会的障害の特徴と教育支援に関する研究」報告書 国立特殊教育総合研究所（東條吉邦 編集）47-52.

## 第 I 部

### 実態調査からみた支援の現状と課題

# 第1章 若年就労支援機関及び高等教育機関における 支援の現状と課題

## 第1節 調査の概要

### 1. 調査票設計の考え方

発達障害については、障害者手帳を取得した場合は法定雇用率制度や職業リハビリテーションの対象として、取得しない（あるいはできない）場合は法定雇用率制度の対象ではないが職業リハビリテーションの対象として、それぞれ入職及び職場適応の支援が展開されてきた。障害者職業総合センターでは、ハローワーク（専門援助窓口）を經由して就職した発達障害者の障害者手帳取得状況（障害者職業総合センター調査研究報告書 №99, 2011）や職業リハビリテーション機関の利用状況（障害者職業総合センター調査研究報告書 №88, 2009）等に関する調査及び事例研究からの知見を通して、障害者雇用や職業リハビリテーションの支援を選択し、職業生活への適応・定着がはかられていく要件を検討してきた。その一方で、支援の選択に至らない者の問題への対応が必要であることについて明らかにした。

支援の選択に至らない背景には、学校から職業への移行において、特に高等教育機関を卒業すれば、当然のように新規学卒就職を選択する行動様式にある。選択行動の「鍵」は自己理解（障害理解）と職業理解を適合させることにあるが、在学中の就職活動に際し、“一般扱いの雇用”と“障害者雇用”の境界に関する対応や情報提供の方略が示されることは少ないと考えられる。診断を受ける機会のなかった者にとっては“定型発達”と“発達障害”の境界が明確でないという発達障害の特性もまた理解を困難にする要因であるといえるだろう。加えて、“高等教育における単位認定”が“一般扱いの雇用”を保証しないという労働市場の情勢が続いており、“発達障害”があることで入職や適応の失敗経験が起こる場合であっても、必ずしも“発達障害の受容”とリンクしない現実があるとき、支援の選択を当事者の経験にのみ依拠することは難しいといわざるを得ない。ただし、ニーズに沿い続けることで当事者の希望が実現できるとは限らない。ニーズの再構成や経験の整理、特性の評価等、支援が必要になるのだが、こうした職業生活設計の支援は“いつ”“どこで”“だれが”“どのように”提供することが最適かについては、明らかになっているわけではない。

こうして、高等教育機関を卒業後も就職活動を継続する若者が利用する支援機関は、ハローワーク（新卒窓口や一般窓口）、ジョブカフェ、地域若者サポートステーション等、利用対象に「障害者」を掲げない機関になる。このような就労支援機関において、発達障害のある利用者は、どのように把握されているのだろうか。また、彼らの適応にとって支援が必要となるコミュニケーションや対人態度等の課題は、どのように受け止められているのだろうか。さらには、支援機関としての対応について、どのような現状と課題があるのだろうか。最終的に、専門支援機関に“つなぐ”ことを考える場合、どのような課題があるのだろうか。

また、同じ設問により高等教育機関における支援の状況を把握することで、彼らの卒業時における問題が明らかになるに違いない。加えて、在学時及び卒業後の支援の連続性についても課題を検討する必要があると考えた。

こうしたことから、学校卒業後のみならず就職希望の在学生在が利用可能とされている若年就労支援機関及び高等教育機関対象調査の結果を通して、“一般扱いの雇用”をめざす者に対する支援の現状を把握することにより、発達障害者の就労支援の課題を検討することとした。

## 2. 調査方法及び内容

- (1) 調査対象 ① 若年就労支援機関<sup>\*1</sup> 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）  
（GP<sup>\*2</sup> 等支援実施 32 箇所・高等教育機関リストから無作為抽出 268 箇所）
- (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・障害理解等）  
コミュニケーション・ビジネスマナー・暗黙のルール等の支援に関する課題  
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

## 3. 分析対象機関の概要

### (1) 回答機関の概要

表 1-1-1 に、回答機関の概要を示す。なお、表中の回収率は、対象機関の属性が明確なものについて示したものである。

若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラムと新卒応援プログラムについては、ハローワークによって配置部署や通称等について利用者の利用可能性を配慮した実態があり、回答部署もまた多様であった。これは、若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラムが専門援助に設置されている所や若年窓口を設置されている所等、その他の窓口を設定している所等の設置場所の問題だけでなく、正式名称を掲げずに誘導している等により発達障害のある者のみならず要支援者の利用可能性を高めるための配慮・工夫等が行われている点を反映している（第Ⅱ部参照）。

---

\*1 若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム：

ハローワークにおいて、発達障害等の要因により、コミュニケーション能力に困難を抱えている求職者について、その希望や特性に応じた専門支援機関に誘導するとともに、障害者向けの専門支援を希望しない者については、専門的な相談、支援を実施する。平成 19 年度から段階的に設置。

新卒応援プログラム：

厳しい就職環境、雇用情勢が見込まれる中、新卒者・若年者対策を強化するために、「新卒応援ハローワーク」においてワンストップ・サービスを推進する。対象は大学等の卒業年次（大学は 4 年生、短大は 2 年生など）に在学、既卒 3 年以内の卒業生および新卒応援ハローワークでの支援を希望する高校生および既卒者。

地域若者サポートステーション：

ニート等の若者の自立を支援するために、地方自治体、民間団体との協働により、若者自立支援ネットワークを構築するとともに、個別・継続的な相談、各種セミナー、職業体験など総合的な支援を行う厚生労働省委託事業。対象は若者全般。平成 18 年度より実施。

ジョブカフェ：

正式名称は「若年者のためのワンストップサービスセンター」。若者が自分に合った仕事を見つけるためのいろいろなサービスを 1 か所で、受けられる場所として 47 都道府県が設置。ハローワークを併設している所もある。

\*2 文部科学省では、「Good Practice」をキーワードとして、教育の質向上に向けた取組や政策課題対応型の優れた取組など、大学における学生教育の質の向上を目指す個性・特色のある優れた取組を選び、その取組をサポートしている。

これらのサポートのためのプログラムとして、「特色ある大学教育支援プログラム（特色 GP）」と「現代的教育ニーズ取組支援プログラム（現代 GP）」及び「質の高い大学教育推進プログラム（教育 GP）」を実施している。国際機関の報告書などで「優れた取組」という意味で幅広く使われており、諸外国の大学教育改革でも注目されている用語。

また、高等教育機関においても大学の判断で回答部署が選択された結果、学生相談室（42）が最も多かったが、その他に健康管理センター（19）、就職・進路・キャリア支援室（15）、障害学生相談室（7）、学生部・学生課・事務担当部署（10）等、回答部署もまた多様であった。これは、発達障害者への対応部署が学生相談室以外に設置されている場合、本調査に適合する部署を機関が選択して回答したことをと関連している。

なお、高等教育機関の学校種別は、国立大学（15）、公立大学（8）、私立大学（60）、高等専門学校（10）で構成されていた。

表 1-1-1 回答機関の概要

分析対象機関の内訳	回答数	送付数	（回収率）
若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム	27	57	47.4%
新卒応援プログラム	26	59	44.9%
若年支援・新卒応援等 複数事業における総括回答	7		
ハローワーク（障害者相談窓口における回答）	4		
ハローワーク（その他の部署における回答）	3		
地域若者サポートステーション	45	110	40.9%
ジョブカフェ	41	88	46.6%
無回答	2		
若年就労支援機関計	155	314	49.5%
GP 等支援実施機関	10	32	31.3%
GP 等支援実施以外機関	63	268	23.5%
GP 実施の有無不明	22		
高等教育機関計	95	300	31.7%

## （2）回答機関・部署の選択

### 【 若年就労支援機関について 】

#### ① 回答機関・部署の概要

表 1-1-2 に、分析対象機関の概要について、若年支援機関全体及び 4 機関の内訳を示した。ただし、若年就労支援機関ではあるが 4 機関のいずれかが不明の機関については、内訳から除外してある。

4 機関については、利用資格に違いがあるものの、若年層を対象としていることは共通している。ただし、地域若者サポートステーションについては、求職者であることを要件としない点で、また、若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラムについては、発達障害のある者を含めて利用者を想定している点で、また、新卒応援プログラムについては、原則として新規学卒就職の範囲からの拡大として利用者を想定している点で、それぞれ他と異なる。

表 1-1-2 回答機関・部署の概要

(単位：%)

設置年数	1年未満	1年以上 3年未満	3年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上	無回答
若年就労支援機関全体 (N=155)	11.0	23.2	17.4	36.8	3.9	7.7
若年コミュニケーション能力 要支援者就職プログラム (N=27)	21.4	46.4	17.9	7.1	3.6	3.6
新卒応援プログラム (N=26)	24.0	36.0	4.0	24.0	8.0	4.0
地域若者サポートステーション (N=45)	11.1	24.4	40.0	22.2	0.0	2.2
ジョブカフェ (N=41)	0.0	0.0	2.4	90.2	0.0	7.3
利用資格	資格あり	利用資格がある場合の概要				
若年就労支援機関全体 (N=155)	76.8					
若年コミュニケーション能力 要支援者就職プログラム (N=27)	71.4	35歳未満のコミュニケーション能力要支援者				
新卒応援プログラム (N=26)	88.0	新規学卒予定者・既卒3年以内の者、39歳未満の一般求職者				
地域若者サポートステーション (N=45)	84.4	15歳～40歳未満				
ジョブカフェ (N=41)	68.3	15歳～40歳未満、就職を希望する若年者				
利用期限	期限あり	利用期限がある場合の概要				
若年就労支援機関全体 (N=155)	32.4					
若年コミュニケーション能力 要支援者就職プログラム (N=27)	71.4	原則6ヶ月				
新卒応援プログラム (N=26)	32.0	原則、新規求職登録の翌々月末、39歳までは更新・再登録可				
地域若者サポートステーション (N=45)	28.9	原則6ヶ月				
ジョブカフェ (N=41)	17.1	原則6ヶ月、3年、期限はない等				

## ② 回答機関・部署の利用者の概要

図 1-1-1 ～ 2 に、利用者における発達障害の把握の概要及びコミュニケーションや対人態度、精神的不安定に関する問題の把握の概要を示す。なお、図では、利用者の状況把握に回答のあった機関の数及び調査期間6ヶ月（平成23年4月～9月）の新規利用者の人数を機関毎に示した。

発達障害の診断を有する者の把握については、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が最も多く、次いで地域若者サポートステーションが多い。また、障害を疑う利用者の把握については、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、地域若者サポートステーション、新卒応援ハローワークの順に多い。これに対して、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、地域若者サポートステーションに次いで多い点に注意が必要である（図 1-1-1）。

なお、手帳取得状況等については、「診断あり」の1/2が「手帳なし」の状況であり、機関別の違いは見出されなかった。また、「発達障害疑い」の3/4が「主訴なし」の状況であった。手帳取得についても、また、障害に関する自覚についても、支援が必要となる可能性が示唆された（表 1-1-3）。

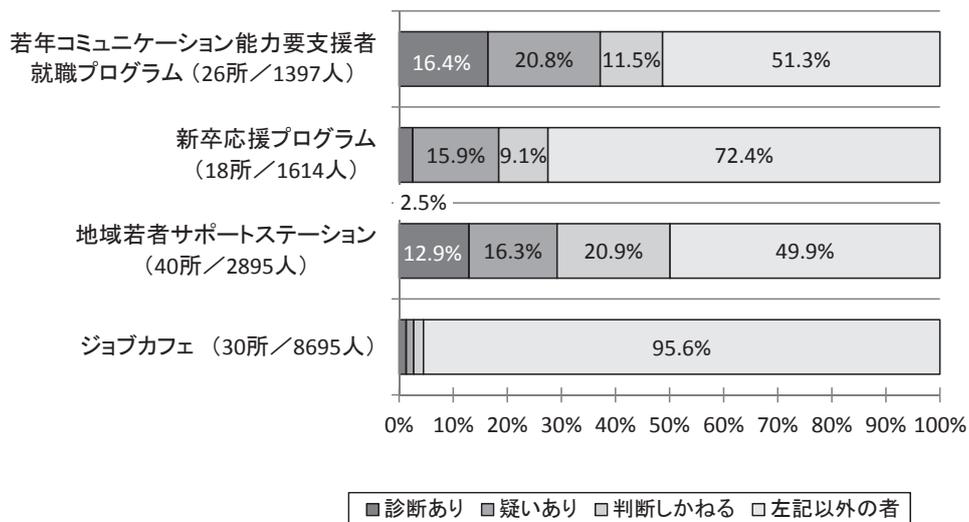


図 1-1-1 新規利用者における発達障害の把握について

表 1-1-3 手帳取得状況

	合計 半年間の 新規利用者	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	左記以外の者
		合計	精神障害者 福祉手帳	療育手帳	手帳なし	手帳不明	合計	主訴あり	主訴なし		
全体 (n=130)	14928	5.5%	1.7%	0.5%	2.8%	0.5%	8.5%	2.5%	6.1%	8.1%	77.9%
若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム (n=26)	1397	16.4%	5.7%	1.0%	9.5%	0.1%	20.8%	7.6%	13.3%	11.5%	51.3%
新卒応援プログラム (n=18)	1614	2.5%	0.6%	0.3%	1.4%	0.4%	15.9%	2.7%	13.2%	9.1%	72.4%
地域若者サポートステーション (n=40)	2895	12.9%	3.3%	1.1%	6.8%	1.6%	16.3%	4.9%	11.5%	20.9%	49.9%
ジョブカフェ (n=30)	8695	1.1%	0.3%	0.1%	0.5%	0.1%	1.4%	0.3%	1.0%	1.8%	95.8%

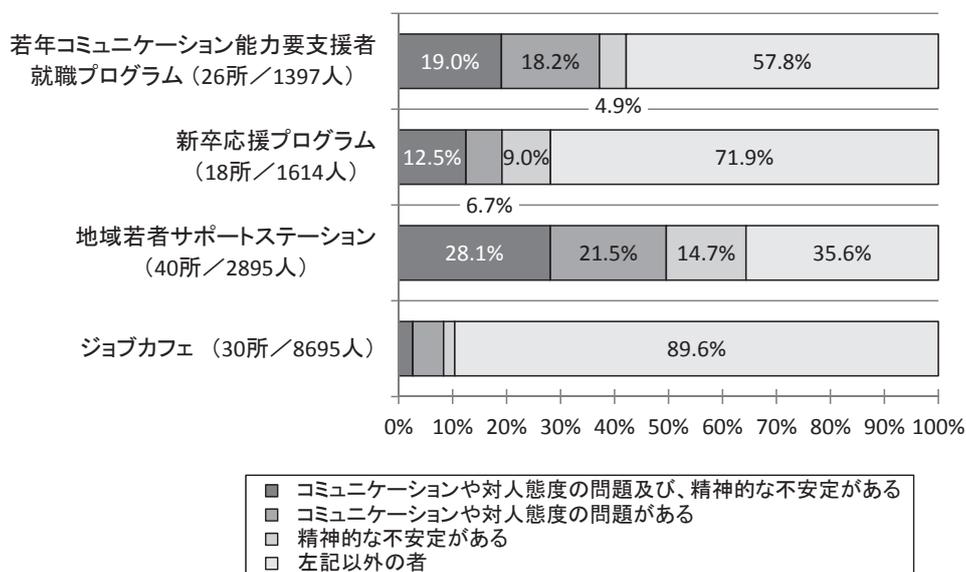


図 1-1-2 コミュニケーションや対人態度・精神的な不安定の問題の把握について

また、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の把握については地域若者サポートステーションが最も多く、次いで、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、新卒応援ハローワークの順に多い。これに対して、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所あたりの人数は地域若者サポートステーションに次いで多い点に注意が必要である（図 1-1-2）。

### ③ 分析について

回答機関・部署の特徴及び把握されている利用者の概要から、第 2 節の分析においては、基本的には 4 機関の回答を比較することを通して検討を進めていくこととする。

## 【 高等教育機関について 】

### ① 回答機関・部署の概要

表 1-1-4 に、回答機関における回答部署の構成を示す（高等教育機関全体における回答の多い順）。

表 1-1-4 回答機関における回答部署の構成

	学生相談室	健康管理センター	キャリア支援室	学生課等	障害学生相談室	不明
高等教育機関全体 (N=95)	42 (44.2%)	19 (20.0%)	15 (15.8%)	10 (10.5%)	7 (7.4%)	2 (2.1%)
GP 等支援実施機関 (N=10)	1 (10.0%)	3 (30.0%)	3 (30.0%)	0 (0.0%)	3 (30.0%)	0 (0.0%)
GP 等支援実施以外機関 (N=63)	32 (50.8%)	10 (15.9%)	9 (14.3%)	9 (14.3%)	1 (1.6%)	2 (3.2%)
国立大学 (N=15)	2 (13.3%)	4 (26.7%)	6 (40.0%)	0 (0.0%)	3 (20.0%)	0 (0.0%)
公立大学 (N=8)	3 (37.5%)	3 (37.5%)	0 (0.0%)	2 (25.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
私立大学 (N=60)	31 (51.7%)	12 (20.0%)	8 (13.3%)	8 (13.3%)	1 (1.7%)	0 (0.0%)
高等専門学校 (N=10)	6 (60.0%)	0 (0.0%)	1 (10.0%)	0 (0.0%)	3 (30.0%)	0 (0.0%)

高等教育機関全体の回答部署の分布からみると、「学生相談室」は私立大学に多く、「キャリア支援室」は国立大学に、また「障害学生相談室」は国立大学と高等専門学校に多かった。また GP 等支援実施別にみると「障害学生相談室」は GP 等支援実施校に多く、「学生相談室」は GP 等支援実施以外に多かった。

表 1-1-5-1 ～ 2 に、回答機関の概要を GP 等支援の実施別に示す。

表 1-1-5-1 回答機関の概要（回答部署設置後の年数）

（単位：％）

設置後年数	1 年未満	1 年以上 3 年未満	3 年以上 5 年未満	5 年以上 10 年未満	10 年以上	無回答
高等教育機関全体 (N=95)	6.3	6.3	12.6	17.9	46.3	10.5
GP 等支援実施機関 (N=10)	10.0	10.0	20.0	10.0	40.0	10.0
GP 等支援実施以外機関 (N=63)	4.8	6.3	11.1	20.0	47.6	9.5

表 1-1-5-2 回答機関の概要（回答部署の利用資格・利用期限）

（単位：％）

利用資格	在校生のみ	卒業生含む	無回答	利用資格がある場合の概要
高等教育機関全体 (N=95)	41.1	33.7	5.3	教職員、家族、保護者
GP 等支援実施機関 (N=10)	70.0	30.0	0.0	
GP 等支援実施以外機関 (N=63)	38.1	34.9	19.0	
利用期限	期限あり	利用期限がある場合の概要		
高等教育機関全体 (N=95)	16.8	在学期間中（休学者も対象）のみ、卒後半年、卒後も対応等		
GP 等支援実施機関 (N=10)	40.0			
GP 等支援実施以外機関 (N=63)	12.7			

回答部署設置後の年数については、GP等支援実施の有無による違いは見いだされない。しかし、GP等支援実施校において、在学生対象で在学期間のみ限定して実施しているという回答が多い傾向がある。

## ② 回答機関・部署の利用者の概要

図1-1-3～4に、利用者における発達障害の把握の概要を示す。なお、図では、利用者の状況把握に回答のあった機関の数及び調査期間6ヶ月（平成23年4月～9月）の新規利用者の人数を機関毎に示した。なお、調査期間における新規利用者は、最大279人から最小0人まで広く分布していた。

新規利用者の数はGP等支援実施大学の方が1校あたりの人数が多い。また、発達障害の診断を有する者の把握については、GP等支援実施大学では「診断あり」の比率は小さく「判断しかねる」の比率が大きい（図1-1-3）。ただし、GP等支援実施大学の数が少ないこと、及び、GPの内容が必ずしも発達障害支援関係ではないことに注意が必要となる。

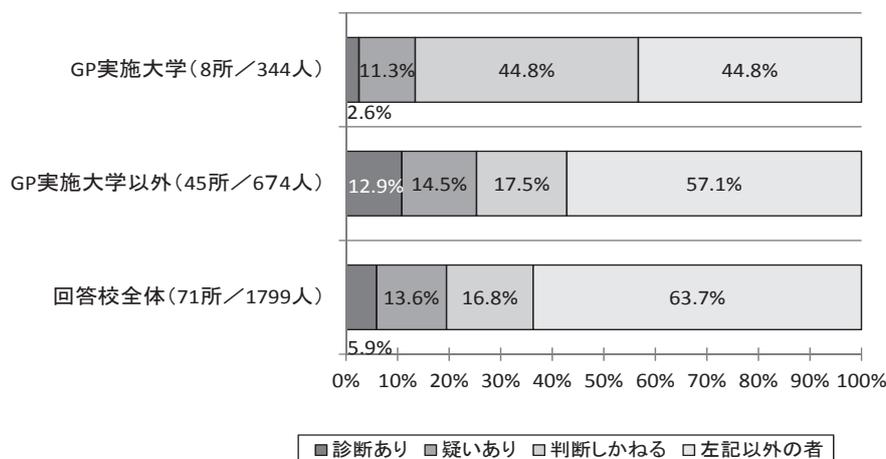


図1-1-3 新規利用者における発達障害の把握について（GP等支援実施別）

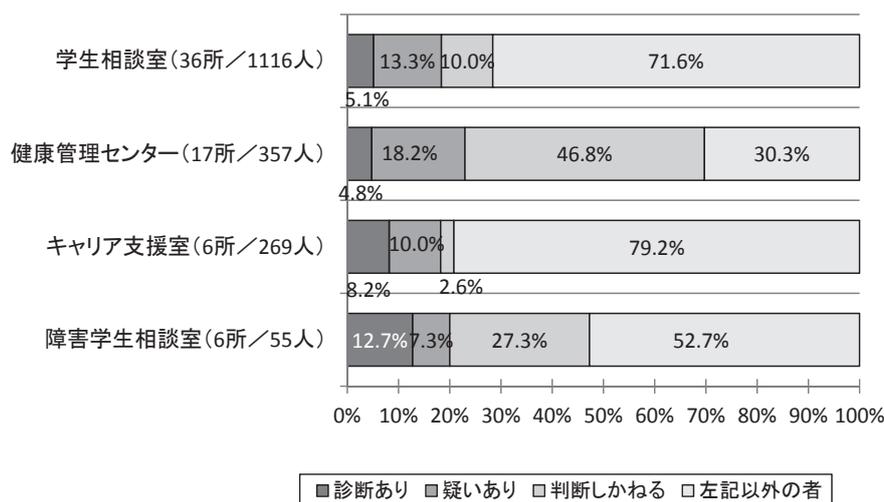


図1-1-4 新規利用者における発達障害の把握について（回答部署別）

回答部署別でみると、新規利用者の数は学生相談室が最も多いが、1部署あたりの利用者数ではキャリア支援室が最も多い。また、発達障害の「診断あり」の比率は障害学生相談室に大きいものの、「疑い」を含めると回答部署毎の違いは見いだされない。ただし、「判断しかねる」の比率は健康管理センターと障害学生支援室に大きかった。これに対し、学生相談室及びキャリア支援室では「発達障害」とは別の利用が多い

とみることができる(図 1-1-4)。なお、学生課については「半年間の新規利用者」数が 2 人(回答所 4 所)であったために、グラフからは除くこととした。

なお、手帳取得状況等については、全体で見ると、「診断あり(5.9%)」の 3/4 が「手帳なし」の状況であった。また、「発達障害疑い(13.6%)」の 1/2 が「主訴なし」の状況であった。手帳取得についても、また、障害に関する自覚についても、支援が必要となる可能性が示唆された。

図 1-1-5 ~ 6 に、利用者のコミュニケーションや対人態度、精神的不安定に関する問題の把握の概要を示す。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の把握については、「精神的不安定の問題」の比率が GP 等支援実施大学に大きい傾向は認められるが、ここでも GP 等支援実施大学の数が少ないことに注意が必要である(図 1-1-5)。

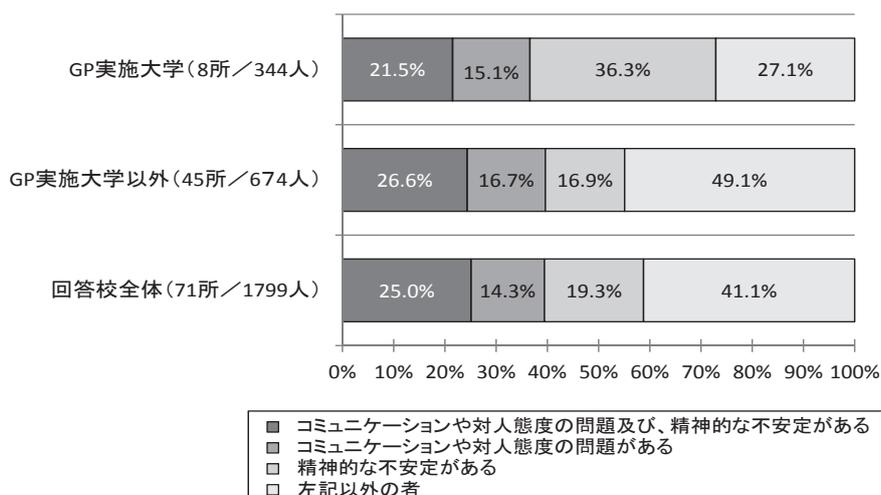


図 1-1-5 コミュニケーションや対人態度・精神的不安定の問題の把握について(GP 等支援実施別)

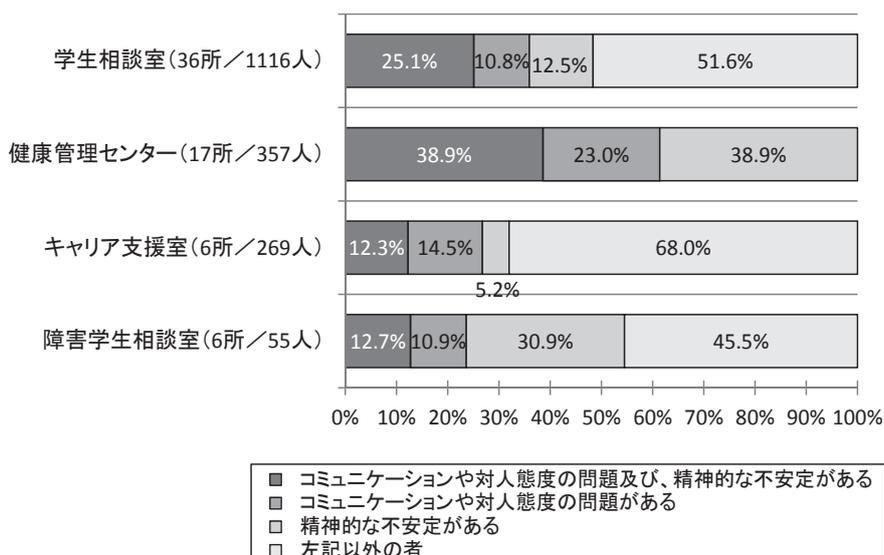


図 1-1-6 コミュニケーションや対人態度・精神的不安定の問題の把握について(回答部署別)

なお、学生課については「半年間の新規利用者」数が 2 人(回答所 4 所)であったために、ここでもグラフからは除くこととした。

回答部署別にみると、こうした問題の把握については、健康管理センターが突出していた、その他、学生支援室や障害学生支援室においても問題が把握されていたが、キャリア支援室ではこうした問題以外の利用者の多いことが明らかとなった（図 1-1-6）。

### ③ 分析について

回答機関・部署の特徴及び把握されている利用者の概要から、第 3 節の分析においては原則として高等教育機関全体の回答について分析していくこととし、必要に応じて GP 等支援実施や回答部署の違い等を視野に入れた検討を行うこととする。

## 第 2 節 若年就労支援機関における支援の現状と課題

本節では、若年就労支援機関（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（以下、「若コミ」という）、新卒応援ハローワーク（以下、「新卒応援」という）、地域若者サポートステーション（以下、サポステという）、ジョブカフェの役割と機能に注目し、各機関の特徴をとりまとめる。

### 1. 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

就職のための支援として、「自己理解の促進」「特性評価のアセスメント」「職業評価・適性評価」「情報提供」「就職相談」「就職計画の作成」「就職手続きに関する支援」「職場適応支援」「就職後の支援」「他の部局との連携」「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」について実施状況に対する回答を求めた。

回答機関全体の傾向では「就職相談」が 94.2 %で最も多く、次いで「情報提供」が 92.8 %を占めており、この 2 機能が支援事業の中心として実施されていることがわかる。また、「就職手続きに関する支援」が 79.4%、「自己理解の促進」が 77.4%、「就職後の支援」が 74.8%、「就職計画の作成」が 72.9%と、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支援事業に位置づけられていることも明らかとなった。これに対し、「職場適応支援」が 57.4 %、「職業評価・適性評価」が 56.1 %、「特性評価のアセスメント」は 39.4 %となっており、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ながら、必要に応じて実施されているとみることができる。こうしたことから、「外部機関との連携」が 91.0 %、「他の部局との連携」が 83.9 %、「職業リハビリテーション機関との連携」が 81.9 %というように、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。

図 1-2-1 に 4 種の機関別の実施状況を示す（図中の回答選択肢に付与した「\*\*」は 1 %水準で、「\*」は 5 %水準で、「+」は 10 %水準で、機関の回答に有意の差が認められたことを示している）。

回答の違いに注目すると機関の役割が明らかとなる。

**若コミ**では、「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。利用者がコミュニケーション等要支援者であるという機関特性に対応して「自己理解」支援が要と位置づけられているが、「職業評価」の実施には困難があり、「特性理解」に基づく支援が中心となっている状況が推察される。

一方、**サポステ**は「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。利用者についてみると、コミュニケーションや対人態度・精神的不安定の問題を持つ者が他機関に比して多く（図 1-1-2 参照）、発達障害の把握についても**若コミ**と同様に多い（図 1-1-1 参照）ことをあわせると、こうした問題で就業困難となっている要支援者に対応した支援を進めるうえで、事業展開をしているとみることができる。

これに対し、**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といえよう。

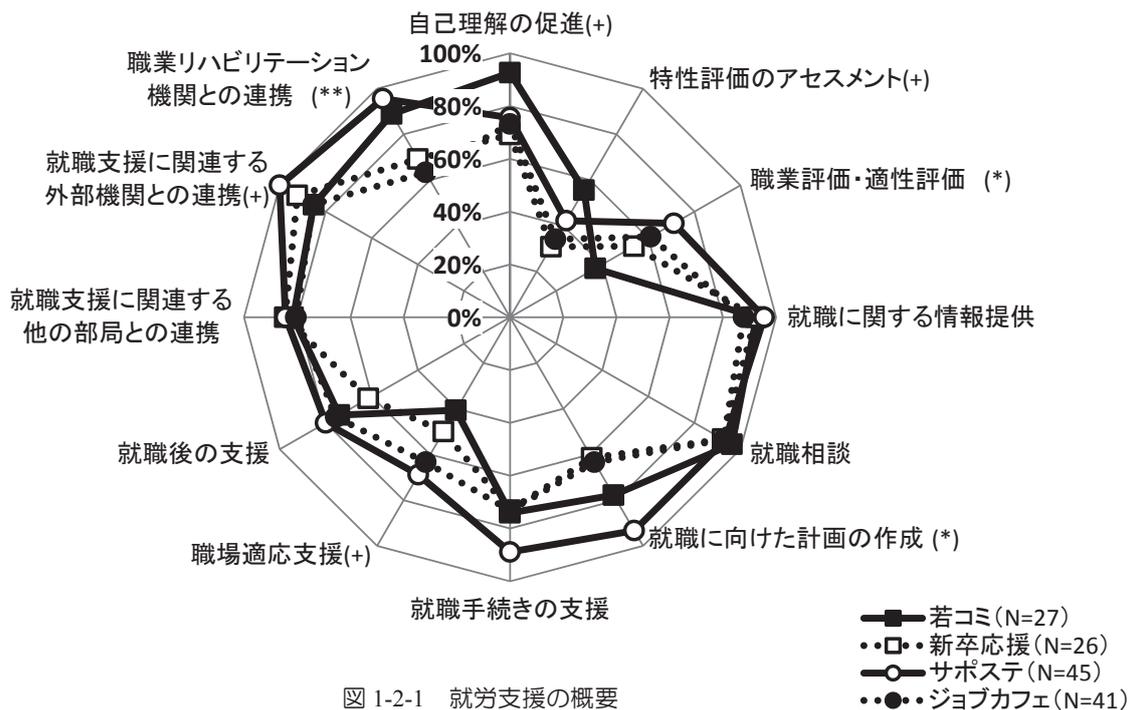


図 1-2-1 就労支援の概要

## (2) 実施している支援の方法

表 1-2-1 に 4 種の機関別支援方法の概要を示す（全体の回答より高い部分を網掛けで示した）。

ここでは、支援方法として、相談を中心とした“個別対応”の他に、グループワークとしての“ロールプレイ”“セミナー”並びに体験的学習場面としての“就業等体験”の実施状況を支援事業毎に確認しておくこととし、回答の違いに注目して機関の特徴をみていくことにする。

各機関ともに“個別対応”の実施率が圧倒的に高い。（1）でまとめた各支援の実施状況に対応した結果となっており、最も一般的に実施される方法であることがわかる。機関別にみると、**若コミ**と**サポステ**で他機関に比して高い。こうした傾向の中、「職場適応支援」について**ジョブカフェ**が高い点は特徴的である。

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現状がある。

一方、“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ことが示された。特に**サポステ**と**ジョブカフェ**で実施されていることが多いが、各機関における場面設定の可能性と限界の問題とも関連すると考えられる。

これに対して、体験的学習場面としての“就業等体験”は方法として選択されがたいといえる。ただし、サポステでは他機関に比して圧倒的に実施率が高い。サポステでは“個別対応”が多い点は他機関と同様であるが、“セミナー”や“就業等体験”といった方法を含め、多様な支援方法が選択される可能性があるといえるだろう。

表 1-2-1 就労支援の方法

	若年機関計 (n=139)	若コミ (n=27)	新卒応援 (n=26)	サポステ (n=45)	ジョブカフェ(n=41)	備考	
個別対応	自己理解の促進	73.4%	92.6%	57.7%	75.6%	68.3%	+
	特性評価のアセスメント	38.8%	55.6%	30.8%	37.8%	34.1%	
	職業評価・適性評価	54.7%	33.3%	42.3%	68.9%	61.0%	*
	就職に関する情報提供	88.5%	92.9%	84.6%	91.1%	85.4%	
	就職相談	90.6%	92.6%	84.6%	91.1%	92.7%	
	就職に向けた計画の作成	72.7%	77.8%	53.8%	91.1%	61.0%	**
	就職手続きの支援	73.4%	74.1%	65.4%	82.2%	68.3%	
	職場適応支援	46.0%	40.7%	38.5%	44.4%	56.1%	
	就職後の支援	67.6%	74.1%	53.8%	75.6%	63.8%	
	就職支援に関連する他の部局との連携	73.4%	77.8%	69.2%	77.8%	68.3%	
就職支援に関連する外部機関との連携	81.3%	77.8%	76.9%	93.3%	73.2%	+	
職業リハビリテーション機関との連携	75.5%	88.9%	61.5%	91.1%	58.5%	**	
ロールプレイ	自己理解の促進	7.9%	7.4%	0.0%	15.6%	4.9%	+
	特性評価のアセスメント	2.2%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	+
	職業評価・適性評価	4.3%	3.7%	0.0%	8.9%	2.4%	
	就職に関する情報提供	1.4%	0.0%	0.0%	4.4%	0.0%	
	就職相談	5.0%	0.0%	7.7%	6.7%	4.9%	
	就職に向けた計画の作成	2.2%	0.0%	0.0%	4.4%	2.4%	
	就職手続きの支援	6.5%	3.7%	3.8%	13.3%	2.4%	
	職場適応支援	6.5%	7.4%	0.0%	15.6%	0.0%	*
	就職後の支援	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	就職支援に関連する他の部局との連携	1.4%	3.7%	0.0%	2.2%	0.0%	
就職支援に関連する外部機関との連携	1.4%	3.7%	0.0%	2.2%	0.0%		
職業リハビリテーション機関との連携	1.4%	3.7%	0.0%	2.2%	0.0%		
セミナー	自己理解の促進	38.1%	11.1%	30.8%	51.1%	46.3%	**
	特性評価のアセスメント	6.5%	0.0%	0.0%	8.9%	7.3%	
	職業評価・適性評価	18.0%	7.4%	23.1%	26.7%	12.2%	
	就職に関する情報提供	29.5%	18.4%	19.2%	46.7%	24.4%	*
	就職相談	13.7%	7.4%	23.1%	15.6%	9.8%	
	就職に向けた計画の作成	12.2%	0.0%	7.7%	17.8%	17.1%	+
	就職手続きの支援	27.3%	7.4%	19.2%	40.0%	31.7%	*
	職場適応支援	12.2%	3.7%	3.8%	17.8%	17.1%	
	就職後の支援	8.6%	0.0%	0.0%	8.9%	19.5%	*
	就職支援に関連する他の部局との連携	11.5%	7.4%	11.5%	17.8%	7.3%	
就職支援に関連する外部機関との連携	16.5%	11.1%	7.7%	26.7%	14.6%		
職業リハビリテーション機関との連携	2.9%	3.7%	0.0%	4.4%	2.4%		
就業体験	自己理解の促進	12.2%	3.7%	0.0%	28.9%	7.3%	**
	特性評価のアセスメント	2.9%	3.7%	0.0%	6.7%	0.0%	
	職業評価・適性評価	11.5%	3.7%	3.8%	28.9%	2.4%	**
	就職に関する情報提供	9.4%	3.7%	0.0%	24.4%	2.4%	**
	就職相談	8.6%	0.0%	0.0%	22.2%	4.9%	*
	就職に向けた計画の作成	4.3%	0.0%	0.0%	8.9%	4.9%	
	就職手続きの支援	5.0%	0.0%	0.0%	13.3%	2.4%	*
	職場適応支援	19.4%	7.4%	3.8%	46.7%	7.3%	**
	就職後の支援	1.4%	0.0%	0.0%	4.4%	0.0%	
	就職支援に関連する他の部局との連携	11.5%	3.7%	3.8%	22.2%	9.8%	*
就職支援に関連する外部機関との連携	11.5%	7.4%	3.8%	28.9%	0.0%	**	
職業リハビリテーション機関との連携	4.3%	3.7%	0.0%	11.1%	0.0%	*	

(備考：「\*\*」は1%水準、「\*」は5%水準、「+」は10%水準で、機関の回答に有意の差が認められたことを示している)

## 2. コミュニケーションとビジネスマナーに関する支援の概要

職場における「コミュニケーション」と「ビジネスマナー」(コミュニケーション7領域31項目、ビジネスマナー5領域28項目は、障害者職業総合センター調査研究報告書 №101 で企業対象に実施した調査項

目)について、① 要支援者がいる(想定される)か、② 支援プログラムや相談はどのような体制で実施している(していた)か(自機関で実施、自機関・他機関で実施、未実施)、③ 自機関で支援を実施する場合の困難があるか、について回答を求めた。

各項目を表す文章が長いことから、以下の分析では本文中並びに図表において表 1-2-2 に示す省略形で表記することとする。

表 1-2-2 設定した項目と文中表記(省略形)の対応

	コミュニケーションについて設定した項目	表記(省略形)
情報の理解	(1) 相手の主張(言葉)を正しく理解できる	(1) 相手の主張を理解できる
	(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	(2) 言外の意味を理解できる
	(3) 正しい理解のために的確な質問ができる	(3) 正しい理解のために質問できる
情報の伝達	(4) 正しく情報を伝えられる	(4) 正しく情報を伝えられる
	(5) 伝える内容をまとめて説明できる	(5) 伝達内容をまとめて説明できる
	(6) 与えられた時間内に主張をまとめて説明できる	(6) 与えられた時間内に説明できる
	(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	(7) 相手の理解にあわせて説明できる
	(8) 説明に必要なレジメなどを作成できる	(8) 説明に必要なレジメを作成できる
	(9) レジメなどを活用して要点を押さえた説明ができる	(9) レジメを活用して説明できる
	(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	(10) レジメを活用して意見を伝えられる
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	(11) 適切な時期に報告・連絡・相談できる
	(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	(12) 必要な情報を簡潔に伝えられる
	(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	(13) 適切に伝達手段の使い分けができる
	(14) 困ったときに相談ができる	(14) 困ったときに相談ができる
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	(15) 5W1Hを明確にして説明できる
	(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	(16) TPOに応じて、意見を主張できる
	(17) 他者にわかりやすい表現で意見を主張できる	(17) わかりやすく意見を主張できる
相手の意見の尊重	(18) 相手の意見を受け入れられる	(18) 相手の意見を受け入れられる
	(19) 自分の価値観と異なる意見・考え方を否定しない	(19) 自分と異なる考え方を否定しない
	(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	(20) 苦手な相手とでもつきあえる
	(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	(21) 立場の違いをすばやく理解できる
	(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	(22) 立場の違いを理解して対応できる
意見集約・交換	(23) 相手の意見の整理、要約ができる	(23) 相手の意見の整理、要約ができる
	(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	(24) 異なる意見を整理して要約できる
	(25) 複数の他者との意見交換が円滑に行える	(25) 複数の他者と意見交換が行える
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	(26) 仕事で接する者の名前や顔を覚える
	(27) 相手の言動を意識した行動ができる	(27) 相手の言動を意識して行動できる
	(28) グループや集団での作業・行動ができる	(28) グループや集団で行動できる
	(29) 組織の規則に従った行動ができる	(29) 組織の規則に従った行動ができる
	(30) 職場の慣例・慣行に対応できる	(30) 職場の慣例・慣行に対応できる
	(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)	(31) 感情のコントロールができる

表 1-2-2 設定した項目と文中表記（省略形）の対応（続き）

	ビジネスマナー等について設定した項目	表記（省略形）
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) 挨拶・お詫びやお礼が適切にできる
	(2) 敬語の種類や表現を使い分ける	(2) 敬語の種類や表現を使い分ける
	(3) 相手から好感の持たれる話し方・聴き方ができる	(3) 好感を持たれる応答ができる
電話の使い方の基本	(4) 電話が適切に受けられる	(4) 電話が適切に受けられる
	(5) 電話の取り次ぎが適切にできる	(5) 電話の取り次ぎが適切にできる
	(6) 電話を取り次げないときの対応ができる	(6) 取り次げない電話の対応ができる
	(7) 電話の内容について適切なメモを作ることができる	(7) 電話のメモを作ることができる
	(8) 電話をかける時に適切な言い方ができる	(8) 電話で適切な言い方ができる
	(9) マナーをわきまえて、携帯電話を使うことができる	(9) マナーに則して携帯電話を使える
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	(10) アポイントを的確に取れる
	(11) 訪問時のマナーをわきまえている	(11) 訪問時のマナーをわきまえている
	(12) 名刺の受け方・渡し方が適切にできる	(12) 名刺の受け渡しが適切にできる
	(13) 適切に自己紹介ができる	(13) 適切に自己紹介ができる
	(14) 来客対応のマナーをわきまえている	(14) 来客対応のマナーをわきまえている
	(15) 来客の取り次ぎができる	(15) 来客の取り次ぎができる
社会人としての役割や責任	(16) 来客を取り次げない時の対応ができる	(16) 取り次げない来客の対応ができる
	(17) 指示内容の要点を整理できる	(17) 指示内容の要点を整理できる
	(18) 指示内容について、相手に正確に伝えることができる	(18) 指示内容を正確に伝えられる
	(19) 時間、期限を守ることができる	(19) 時間、期限を守ることができる
	(20) 他者・同僚に迷惑をかけないように行動できる	(20) 他者に迷惑をかけずに行動できる
	(21) 組織における自らの職務や立場を理解している	(21) 組織における立場を理解している
職業観	(22) 服務規律を守る	(22) 服務規律を守る
	(23) 決められた指示系統に沿って業務を遂行できる	(23) 指示系統に沿って業務を遂行できる
	(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	(24) 業務指示を最後までやり抜ける
	(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	(25) 組織目標達成のために目標を立てる
	(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	(26) ミスなどの状況を適切に説明できる
	(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	(27) 知識・技能を進んで習得する
	(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	(28) 次なる課題の発見を考えている

(1) コミュニケーションの課題について

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

ここでは、コミュニケーションのそれぞれの項目について、各機関における「要支援利用者の状況」並びに「自機関で支援を実施する場合の困難さの状況」をまとめておくこととする。

表 1-2-3 左に、各機関においてコミュニケーションに課題のある者の有無を聞いた結果の内、課題のある者が「いる」「想定される」比率を示した。ここでは、「現在あるいは過去に課題のある利用者がいない」「把握していない」を除く数で集約されている。

また、表 1-2-3 右に、各機関において支援を実施するにあたって困難の有無を聞いた結果の内、自機関での実施には「困難がある」比率を示した。ここでは、「困難が少ない」「困難はない」を除く数で集約されている。

表 1-2-3 コミュニケーションの課題に関する要支援者と支援実施の状況

		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	サボステ	ジョブカフェ	若コミ	新卒応援	サボステ	ジョブカフェ
情報の理解	相手の主張を理解できる	88.9	73.1	88.9	73.2	29.6	73.1	48.9	48.8
	言外の意味を理解できる	88.9	80.8	93.3	80.5	33.3	76.9	57.8	58.5
	正しい理解のために質問できる	88.9	76.9	93.3	78.0	33.3	73.1	51.1	56.1
情報の伝達	正しく情報を伝えられる	88.9	69.2	91.1	75.6	40.7	61.5	48.9	46.3
	伝達内容をまとめて説明できる	88.9	76.9	93.3	75.6	40.7	69.2	51.1	48.8
	与えられた時間内に説明できる	92.6	69.2	91.1	75.6	48.1	61.5	51.1	53.7
	相手の理解にあわせて説明できる	88.9	76.9	88.9	75.6	48.1	65.4	57.8	61.0
	説明に必要なレジメを作成できる	77.8	61.5	86.7	53.7	51.9	73.1	60.0	53.7
	レジメなどを活用して説明ができる	77.8	61.5	84.4	56.1	55.6	73.1	57.8	56.1
	レジメを活用し意見を伝えられる	77.8	65.4	88.9	56.1	55.6	73.1	57.8	56.1
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	59.3	65.4	51.1	48.8
	必要な情報を簡潔に伝えられる	85.2	69.2	93.3	63.4	55.6	61.5	48.9	51.2
	適切に伝達手段の使い分けができる	81.5	65.4	93.3	65.9	63.0	69.2	48.9	46.3
	困ったときに相談ができる	85.2	69.2	97.8	70.7	37.0	69.2	40.0	39.0
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	48.1	65.4	42.2	48.8
	TPOに応じて、意見を主張できる	88.9	76.9	88.9	65.9	55.6	61.5	51.1	51.2
	わかりやすく意見を主張できる	88.9	73.1	91.1	78.0	40.7	65.4	51.1	48.8
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	40.7	69.2	48.9	61.0
	自分と異なる考え方を否定しない	85.2	76.9	84.4	73.2	40.7	73.1	53.3	61.0
	苦手な相手とでもつきあえる	85.2	80.8	84.4	73.2	55.6	69.2	57.8	61.0
	立場の違いをすばやく理解できる	85.2	73.1	93.3	75.6	55.6	69.2	64.4	61.0
	立場の違いを理解して対応できる	81.5	80.8	93.3	75.6	55.6	69.2	62.2	61.0
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	51.9	69.2	57.8	56.1
	異なる意見の整理、要約ができる	81.5	61.5	88.9	65.9	63.0	73.1	55.6	58.5
	複数の他者と意見交換が行える	77.8	65.4	91.1	65.9	59.3	73.1	55.6	58.5
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	63.0	65.4	42.2	48.8
	相手の言動を意識して行動ができる	77.8	61.5	88.9	65.9	59.3	69.2	44.4	58.5
	グループや集団で行動ができる	77.8	65.4	91.1	63.4	70.4	76.9	42.2	51.2
	組織の規則に従った行動ができる	74.1	61.5	82.2	58.5	66.7	76.9	44.4	46.3
	職場の慣例・慣行に対応できる	70.4	65.4	77.8	63.4	70.4	76.9	44.4	56.1
	感情のコントロールができる	77.8	65.4	88.9	68.3	70.4	76.9	55.6	58.5
全体平均 (標準偏差)		79.2 (5.56)				57.1 (4.80)			

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～平均-2標準偏差 網なし：[平均-2標準偏差] 未満

さらに、表 1-2-4 に要支援者比率の機関別平均及び要支援者比率が 84.8 % (全体平均 (79.2 %) + 1SD (5.56 %)) 以上の領域・項目数、並びに、自機関における支援困難率の機関別平均及び困難率が 61.9 % (全体平均 (57.1 %) + 1SD (4.80 %)) 以上の領域・項目数を示す。操作的に全体平均を基準とし、1SD の幅で要支援者比率と自機関における支援困難率の高い項目を仕分けることとしたものである。

課題のある者が「いる・想定される」については、全体的に**サボステ**が最も高く、おおむね 85 % を超えていた。次いで**若コミ**が高かった。**新卒応援**と**ジョブカフェ**は「情報の理解」「相手の意見の尊重」の全項目と「情報の伝達」「意思の表明」の一部の項目で 70 % を超えるものの、全体的には 60 % 台であった。こうした

各項目の回答傾向をみると、**サポステ**、**若コミ**については、先に図 1-1-2 で示した利用者の問題の把握状況と対応しているとみることができる。

表 1-2-4 コミュニケーションの課題（7 領域 31 項目）に関する概要

	要支援者がいる・想定される		自機関での支援に困難がある	
	要支援者率（平均）	要支援者率84.8%（平均+1SD）以上の領域・項目	自機関支援困難率（平均）	自機関支援困難61.9%（平均+1SD）以上の領域・項目
若コミ	83.1%	6 領域 18 項目	52.2%	3 領域 7 項目
新卒応援	69.1%	0 領域 0 項目	69.8%	7 領域 27 項目
サポステ	89.1%	7 領域 25 項目	51.8%	1 領域 2 項目
ジョブカフェ	68.0%	0 領域 0 項目	53.9%	0 領域 0 項目

要支援者比率が 84.8 %以上の領域・項目数に着目すると、**サポステ**では 7 領域 31 項目中 7 領域 25 項目が、また、**若コミ**では 6 領域 18 項目があげられるのに対し、**新卒応援**と**ジョブカフェ**ではすべての領域・項目において、全体平均に達していなかった。しかし、コミュニケーションの領域と項目について、要支援者比率は最低でも 50 %であり、支援の必要性は高いものとみることができる（1 項目を除く）。

これに対し、自機関における支援の実施に際しての困難は、**新卒応援**が全項目において全体平均を超えて最も高く、自機関における支援については、7 領域 27 項目に困難が大きいと判断されていた。一方、**サポステ**、**若コミ**については、困難という判断が全体平均を超える項目は 2～7 の範囲であり、**ジョブカフェ**には 1 項目もない点で、それぞれ**新卒応援**とは異なっていた。しかし、いずれにおいても困難の判断は平均で 50 %以上と回答されていた。

コミュニケーションに関して課題のある利用者は少なくないものの、十分に対応できていないという認識は**新卒応援**が最も顕著であるが、その他の機関においても同様の見解であることを指摘しておきたい。

## ② 支援の実施体制について

調査票では、課題のある利用者が「いる・想定される」と回答した機関を対象として、現実はどういう体制で支援を実施しているかについて、「自機関で実施」「自機関と他機関で実施」「他機関で実施」「実施していない」「無回答」に分けて聞いている。ただし、図 1-2-2 では「要支援者がいない」という情報もあわせ、それぞれの機関における支援実施の全体状況が俯瞰できるように再構成した。

全体的にみると、**新卒応援**と**ジョブカフェ**に要支援者なしの比率が高い。こうした傾向をふまえ、支援実施状況をみると、**サポステ**、**ジョブカフェ**、**若コミ**の順に「自機関実施」が多い。**新卒応援**は概して少ない。**新卒応援**と**ジョブカフェ**は「要支援者なし」の比率が高い点で共通しているが、**ジョブカフェ**の「自機関実施」は**新卒応援**の 2 倍前後であった。

また、**若コミ**、**新卒応援**、**ジョブカフェ**では「自機関実施」と同程度かそれを上回る「自機関・他機関実施」がある。これに対し、**サポステ**の「自機関・他機関実施」は「自機関実施」より少なく、「他機関実施」は少ない。

さらに、「実施していない」についてみると、「情報の伝達」の“説明に必要なレジメを作成できる”“レジメを活用して説明できる”“レジメを活用して意見を伝えられる”以外の項目では、概して少ない。こうした項目に特徴的な傾向については、特に、**サポステ**と**若コミ**の両方に共通して顕著であった。問題を有する利用者は多く把握されていても、支援としては「実施していない」項目についても注目する必要があるといえる。

回答数：若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム=27 新卒応援プログラム=26 地域若者サポートステーション=45 ジョブカフェ=41

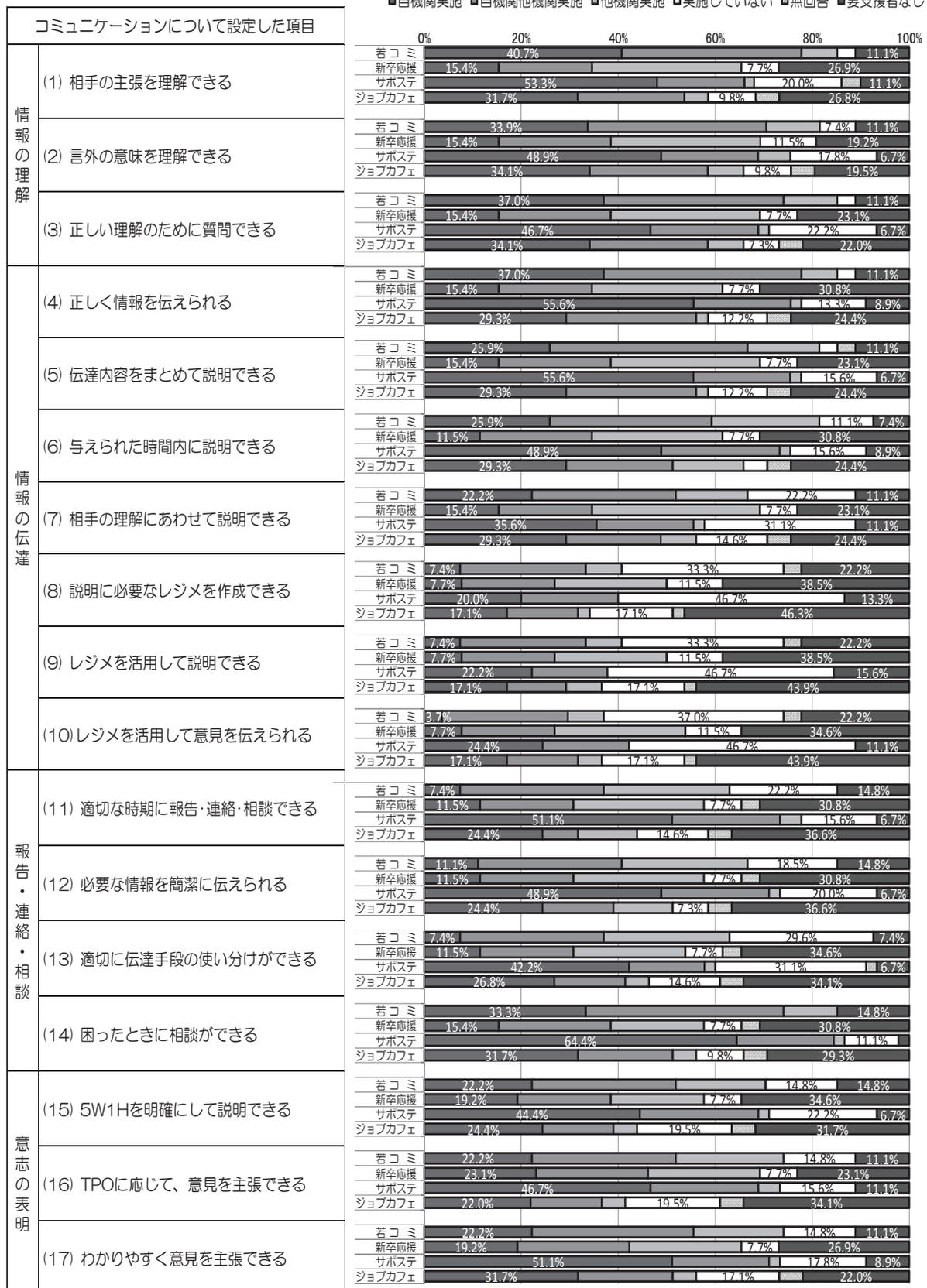


図 1-2-2 コミュニケーションの課題に関する支援プログラム・相談の実施状況（機関別）

回答数: 若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム=27 新卒応援プログラム=26 地域若者サポートステーション=45 ジョブカフェ=41

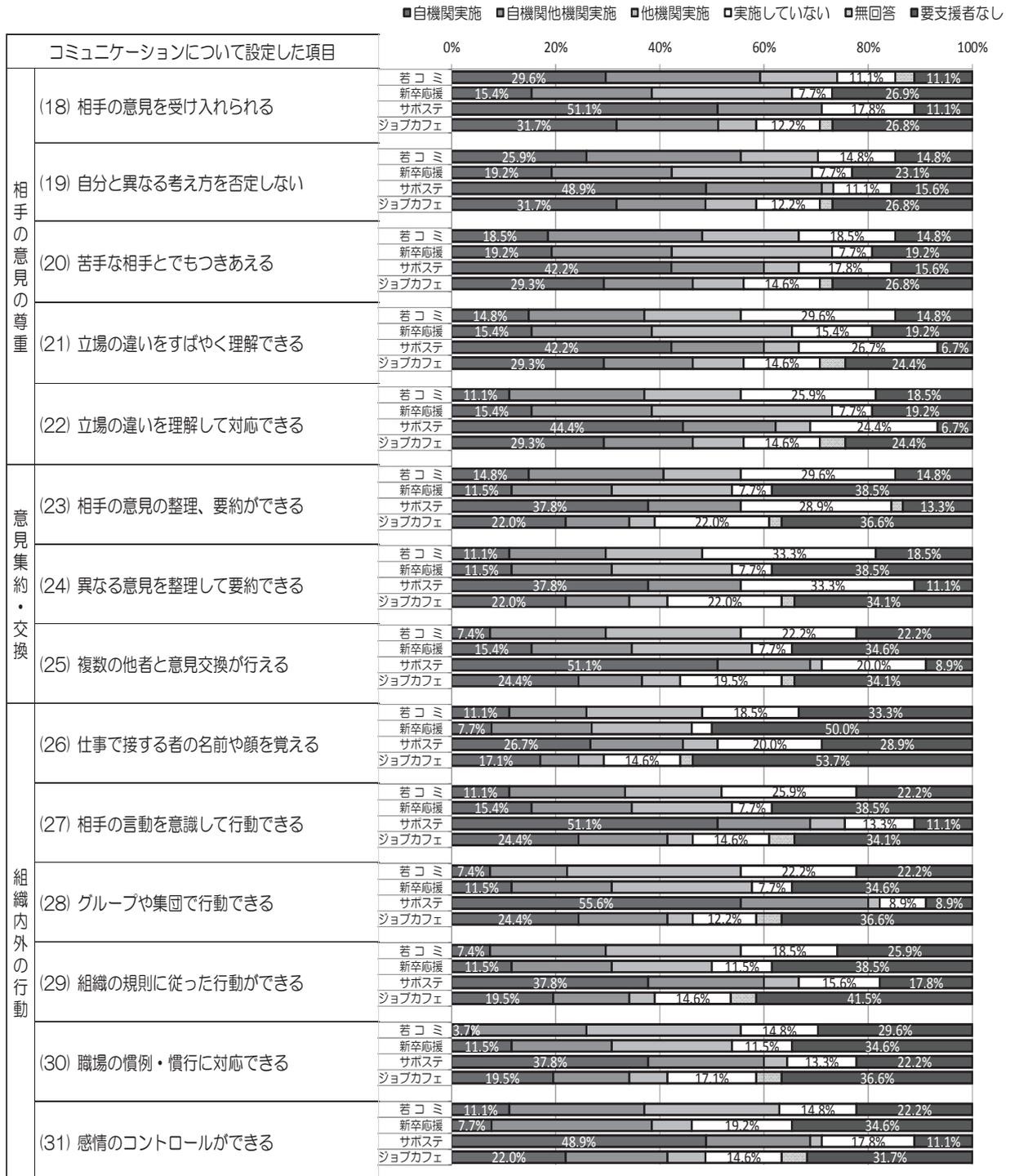


図 1-2-2 コミュニケーションの課題に関する支援プログラム・相談の実施状況（機関別：続き）

さらに、表 1-2-5 に自機関支援率の機関別平均及び自機関支援率が 37.9 % (全体平均 (25.7 %) + 1SD (12.2 %)) 以上の領域・項目数、並びに、他機関利用率の機関別平均及び利用率が 22.5 % (全体平均 (13.0 %) + 1SD (9.5 %)) 以上の領域・項目数を示す。ここでは、自機関支援と他機関利用を取り出して把握したものであり。併用しているという回答はいずれにも含めていない。ここでも、操作的に全体平均を基準とし、1SD の幅で

自機関支援率と他機関利用率の高い項目を仕分けることとしたものである。

表 1-2-5 コミュニケーションの課題（7 領域 31 項目）の実施体制の概要

	自機関で支援を実施している		他機関で支援を実施している	
	自機関支援率（平均）	自機関支援37.9%（平均+1SD）以上の領域・項目	他機関利用率（平均）	他機関支援22.5%（平均+1SD）以上の領域・項目
若コミ	17.5%	1領域1項目	18.9%	3領域8項目
新卒応援	16.7%	0領域0項目	23.2%	7領域25項目
サポステ	42.9%	7領域22項目	3.2%	0領域0項目
ジョブカフェ	25.8%	0領域0項目	6.8%	0領域0項目

自機関における支援実施については、全体的に**サポステ**が最も高く、おおむね 40 %を超えていた。次いで**ジョブカフェ**が高かった。**若コミ**は「情報の理解」の全項目で 30 %を超えるものの、全体的には**新卒応援**とともに 20 %を下回った。こうした各項目の回答傾向をみると、**サポステ**については、先に図 1-1-2 で示した利用者の問題の把握状況と対応しているとみることができる。また、**ジョブカフェ**については、問題を把握された利用者比率は少ないが問題を有する利用者の数に対応しているとみることができる。しかし、**若コミ**と**新卒応援**については利用者の把握とは別に、支援実施を決定する条件に着目して検討する必要がある。

自機関支援率が 37.9 %以上の領域・項目数に着目すると、**サポステ**では 7 領域 31 項目中 7 領域 22 項目があげられるのに対し、**若コミ**では 1 領域 1 項目、**新卒応援・ジョブカフェ**では 1 項目も該当しなかった。コミュニケーションの領域と項目について、自機関支援率は最高でも 60 %に達しておらず、自機関支援を実施することの困難と対応しているとみることができる。

これに対し、他機関利用率が 22.5 %以上の領域・項目数に着目すると、**新卒応援**で 7 領域 25 項目があげられて最も多い。次いで、**若コミ**で 3 領域 8 項目があげられた。一方、**サポステ、ジョブカフェ**については 20 %を超えた領域・項目は見いだされなかった。

コミュニケーションに関して課題のある利用者は少なくないものの、実施体制において課題を有する点については**若コミ**と**新卒応援**に際立っていた。もともと支援メニューを要しないとといった問題があるのか、コミュニケーションの課題への対応に関しては専門機関の紹介を想定するのか、もしくは相対的に緊急性が低いといった判断があるのか、等について検討が必要であるといえるだろう。

### ③ 支援の現状からみたコミュニケーションの課題の優先順位

ここでは、若年支援機関において、コミュニケーションの 7 領域 31 項目に関して、支援の優先性の視点からみておくことにする。表 1-2-6 は、支援の実施について、自機関支援であれ、自機関・他機関併用であれ、他機関利用であれ、何らかの支援を提供しているという回答の合計に着目して優先性を比較検討することを試みたものである。なお、要支援者の有無の状況を反映するために、図 1-2-2 で示した集計方法を用いることとした。

表 1-2-6 で、操作的に実施率の全体平均（59.8 %）を基準とし、上下 1SD（9.80%）の幅で「優先性が高い」項目と「優先性が低い」項目を仕分けることとしたものである。その結果、「情報の理解」については全項目で優先性が高いとみることができる。また、「情報の伝達」では、3 項目が優先性が高く、3 項目が低かった。また、「報告・連絡・相談」では、1 項目で優先性が高かった。これに対し、「意思の表明」「相手の意見の尊重」では、全項目ともに平均的であった。さらに、「意見集約・交換」「組織内外の行動」では、全体的に平均的であったが、それぞれ 1 項目ずつ優先性が低いとされた。

したがって、「情報の理解」が最も優先性の高い領域であり、次いで「情報の伝達」が高く、「報告・連

絡・相談」「相手の意見の尊重」と続いていた。「意見集約・交換」「組織内外の行動」は相対的に優先性の低い領域であるとみることができる。

表 1-2-6 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（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%)	

機関による違いをみるために、表 1-2-7-1 ～ 4 に同様の手続きで仕分けた結果を示す。表 1-2-6 を基準として、全体の結果より優先性が高いと判断された場合にはその項目にアッパーラインを、全体の結果より優先性が低いと判断された場合には、その項目にアンダーラインを付して示した。

**サポステ**では、7 領域 18 項目（「情報の理解」3 項目、「情報の伝達」3 項目、「報告・連絡・相談」3 項目、「意思の表明」3 項目、「相手の意見の尊重」2 項目、「意見集約・交換」1 項目、「組織内外の行動」3 項目）で優先性が高いとされており、優先性の高い項目が最も多かった。優先性の低い項目は 3 項目のみであった。

次いで、**若コミ**では、5 領域 12 項目（「情報の理解」3 項目、「情報の伝達」3 項目、「報告・連絡・相談」1 項目、「意思の表明」3 項目、「相手の意見の尊重」2 項目）で優先性が高いとされていた。また、**新卒応援**では、1 領域 2 項目（「相手の意見の尊重」2 項目）で優先性が高いとされていた。これに対し、**ジョブカフェ**では、優先性が高いとされた領域・項目はなかった。

実施率に着目して項目の優先性をみることにより、各機関において重視されている内容が明らかとなった。

表 1-2-7-1 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（若コミ）

	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 (85.2%) 正しい理解のために質問できる (85.1%) 言外の意味を理解できる (82.0%)
情報の伝達	説明に必要なレジメを作成できる (40.7%) レジメを活用して説明できる (40.7%) レジメを活用して意見を伝えられる (37.0%)	相手の理解にあわせて説明できる (66.7%)	正しく情報を伝えられる (85.1%) 与えられた時間内に説明できる (81.4%) 伝達内容をまとめて説明できる (81.4%)
報告・連絡・相談		必要な情報を簡潔に伝えられる (66.7%) 適切な時期に報告・連絡・相談できる (63.0%) 適切に伝達手段の使い分けができる (63.0%)	困ったときに相談ができる (85.2%)
意思の表明			<u>わかりやすく意見を主張できる (74.1%)</u> <u>TPO に応じて意見を主張できる (74.1%)</u> <u>5W1H を明確にして説明できる (70.4%)</u>
相手の意見の尊重		苦手な相手ともつきあえる (66.7%) 立場の違いを理解できる (55.6%) 立場の違いなどを理解して対応できる (55.6%)	<u>相手の意見を受け入れられる (74.1%)</u> 自分と異なる考え方を否定しない (70.4%)
意見集約・交換	異なる意見を整理して要約できる (48.1%)	相手の意見の整理・要約ができる (55.6%) 複数の他者と意見交換が行える (55.6%)	
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 (48.1%)	感情のコントロールができる (63.0%) 職場の慣例・慣行に対応できる (55.6%) 組織の規則に従った行動ができる (55.6%) グループや集団で行動ができる (55.6%) 相手の言動を意識した行動ができる (51.9%)	

表 1-2-7-2 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（新卒応援）

	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		<u>正しい理解のために質問できる (69.3%)</u> <u>言外の意味を理解できる (69.3%)</u> <u>相手の主張を理解できる (65.4%)</u>	
情報の伝達	レジメを活用して説明できる (50.0%) 説明に必要なレジメを作成できる (50.0%)	<u>伝達内容をまとめて説明できる (69.3%)</u> 相手の理解にあわせて説明できる (69.2%) <u>与えられた時間内に説明できる (61.5%)</u> <u>正しく情報を伝えられる (61.5%)</u> レジメを活用して意見を伝えられる (53.8%)	
報告・連絡・相談		必要な情報を簡潔に伝えられる (57.7%) 適切な時期に報告・連絡・相談できる (57.7%) 困ったときに相談ができる (57.7%) 適切に伝達手段の使い分けができる (53.8%)	
意思の表明		TPO に応じて意見を主張できる (69.2%) わかりやすく意見を主張できる (65.4%) 5W1H を明確にして説明できる (57.7%)	
相手の意見の尊重		自分と異なる考え方を否定しない (69.2%) 立場の違いを理解できる (65.4%) 相手の意見を受け入れられる (65.4%)	<u>苦手な相手ともつきあえる (73.1%)</u> <u>立場の違いなどを理解して対応できる (73.1%)</u>
意見集約・交換		複数の他者と意見交換が行える (57.7%) 相手の意見の整理・要約ができる (53.8%) 異なる意見を整理して要約できる (53.8%)	
組織内外の行動	<u>組織の規則に従った行動ができる (50.0%)</u> 仕事で接する者の名前や顔などを覚える (46.2%) 感情のコントロールができる (46.2%)	グループや集団で行動ができる (57.7%) 相手の言動を意識した行動ができる (53.8%) 職場の慣例・慣行に対応できる (53.8%)	

表 1-2-7-3 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（サポステ）

	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 (75.5%) 言外の意味を理解できる (75.6%) 正しい理解のために質問できる (71.1%)
情報の伝達	レジメを活用して意見を伝えられる (42.2%) 説明に必要なレジメを作成できる (40.0%) レジメを活用して説明できる (37.8%)		相手の理解にあわせて説明できる (57.8%)	伝達内容をまとめて説明できる (77.8%) 正しく情報を伝えられる (77.8%) 与えられた時間内に説明できる (75.5%)
報告・連絡・相談			適切に伝達手段の使い分けができる (60.0%)	困ったときに相談ができる (86.7%) 適切な時期に報告・連絡・相談できる (77.8%) 必要な情報を簡潔に伝えられる (73.3%)
意思の表明				わかりやすく意見を主張できる (73.3%) TPO に応じて意見を主張できる (73.3%) 5W1H を明確にして説明できる (71.1%)
相手の意見の尊重			立場の違いなどを理解して対応できる (68.9%) 苦手な相手ともつきあえる (66.7%) 立場の違いを理解できる (66.7%)	自分と異なる考え方を否定しない (73.3%) 相手の意見を受け入れられる (71.1%)
意見集約・交換			相手の意見の整理・要約ができる (55.6%) 異なる意見を整理して要約できる (55.6%)	複数の他者と意見交換が行える (71.1%)
組織内外の行動			組織の規則に従った行動ができる (66.7%) 職場の慣例・慣行に対応できる (64.5%) 仕事で接する者の名前や顔などを覚える (51.1%)	グループや集団で行動ができる (82.2%) 相手の言動を意識した行動ができる (75.6%) 感情のコントロールができる (71.1%)

表 1-2-7-4 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（ジョブカフェ）

	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				正しい理解のために質問できる (65.9%) 言外の意味を理解できる (65.9%) 相手の主張を理解できる (58.6%)
情報の伝達	レジメを活用して意見を伝えられる (36.6%) レジメを活用して説明できる (36.6%) 説明に必要なレジメを作成できる (34.1%)			与えられた時間内に説明できる (65.9%) 正しく情報を伝えられる (58.5%) 伝達内容をまとめて説明できる (58.5%) 相手の理解にあわせて説明できる (56.1%)
報告・連絡・相談	適切に伝達手段の使い分けができる (46.3%) 適切な時期に報告・連絡・相談できる (43.9%)			困ったときに相談ができる (56.1%) 必要な情報を簡潔に伝えられる (51.2%)
意思の表明	5W1H を明確にして説明できる (43.9%) TPO に応じて意見を主張できる (41.5%)			わかりやすく意見を主張できる (56.1%)
相手の意見の尊重				相手の意見を受け入れられる (58.5%) 自分と異なる考え方を否定しない (58.5%) 苦手な相手ともつきあえる (56.1%) 立場の違いを理解できる (56.1%) 立場の違いなどを理解して対応できる (56.1%)
意見集約・交換	複数の他者と意見交換が行える (43.9%) 異なる意見を整理して要約できる (41.5%) 相手の意見の整理・要約ができる (39.0%)			
組織内外の行動	感情のコントロールができる (48.8%) グループや集団で行動ができる (46.3%) 相手の言動を意識した行動ができる (46.3%) 職場の慣例・慣行に対応できる (41.5%) 組織の規則に従った行動ができる (39.0%) 仕事で接する者の名前や顔などを覚える (29.3%)			

(2) ビジネスマナーの課題について

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

ここでは、ビジネスマナーのそれぞれの項目について、各機関における「要支援利用者の状況」並びに「自機関で支援を実施する場合の困難さの状況」をまとめておくこととする。

表 1-2-8 左に、各機関においてビジネスマナーに課題のある者の有無を聞いた結果の内、課題のある者が「いる」「想定される」比率を示した。ここでは、「現在あるいは過去に課題のある利用者がいない」「把握していない」を除く数で集約されている。

また、表 1-2-8 右に、各機関において支援を実施するにあたって困難の有無を聞いた結果の内、自機関での実施には「困難がある」比率を示した。ここでは、「困難が少ない」「困難はない」を除く数で集約されている。

表 1-2-8 ビジネスマナーの課題に関する要支援者と支援実施の状況

		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	若コミ	新卒応援	サポステ	ジョブカフェ
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	33.3	46.2	26.7	26.8
	敬語の種類や表現を使い分ける	85.2	73.1	97.8	70.7	40.7	50.0	40.0	36.6
	好感の持たれる応答ができる	81.5	69.2	97.8	75.6	44.4	50.0	51.1	41.5
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	48.1	53.8	33.3	34.1
	電話の取り次ぎが適切にできる	70.4	61.5	86.7	63.4	55.6	50.0	40.0	36.6
	取り次げない電話の対応ができる	74.1	57.7	88.9	63.4	55.6	53.8	44.4	39.0
	電話のメモを作ることができる	74.1	50.0	88.9	63.4	51.9	50.0	42.2	36.6
	電話で適切な言い方ができる	77.8	61.5	91.1	65.9	44.4	53.8	44.4	43.9
	マナーに則して携帯電話を使える	70.4	61.5	77.8	58.5	44.4	46.2	40.0	29.3
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	55.6	50.0	44.4	41.5
	訪問時のマナーをわかまえている	85.2	65.4	88.9	65.9	44.4	50.0	42.2	41.5
	名刺の受け渡しに適切にできる	74.1	53.8	93.3	61.0	48.1	50.0	35.6	34.1
	適切に自己紹介ができる	77.8	69.2	93.3	65.9	37.0	53.8	35.6	36.6
	来客対応のマナーをわかまえている	74.1	61.5	88.9	63.4	59.3	53.8	48.9	39.0
	来客の取り次ぎができる	74.1	53.8	88.9	58.5	63.0	53.8	51.1	39.0
	取り次げない来客の対応ができる	74.1	53.8	88.9	58.5	63.0	53.8	53.3	41.5
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	81.5	61.5	93.3	65.9	55.6	61.5	40.0	51.2
	指示内容を正確に伝えられる	81.5	57.7	91.1	70.7	51.9	61.5	42.2	56.1
	時間、期限を守ることができる	88.9	69.2	86.7	63.4	40.7	61.5	33.3	36.6
	他者に迷惑をかけずに行動できる	77.8	65.4	84.4	63.4	44.4	53.8	31.1	51.2
	組織における立場を理解している	70.4	61.5	86.7	58.5	51.9	53.8	46.7	56.1
職業観	服務規律を守る	70.4	61.5	77.8	53.7	51.9	50.0	35.6	41.5
	指示系統に沿って業務を遂行できる	70.4	61.5	86.7	56.1	63.0	57.7	37.8	48.8
	業務指示を最後までやり抜ける	74.1	57.7	91.1	58.5	66.7	61.5	35.6	46.3
	組織目標達成のために目標を立てる	63.0	57.7	88.9	58.5	70.4	65.4	48.9	53.7
	ミスなどの状況を適切に説明できる	74.1	53.8	88.9	58.5	70.4	61.5	46.7	51.2
	知識・技能を進んで習得する	63.0	57.7	84.4	56.1	66.7	61.5	51.1	48.8
	次なる課題の発見を考えている	66.7	53.8	91.1	58.5	66.7	61.5	55.6	56.1
全体平均 (標準偏差)		74.5 (4.40)				48.5 (6.46)			

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～平均-2標準偏差 網なし：[平均-2標準偏差] 未満

さらに、表 1-2-9 に要支援者比率の機関別平均及び要支援者比率が 78.9 % (全体平均 (74.5 %) + 1SD (4.40 %)) 以上の領域・項目数、並びに自機関における支援困難率の機関別平均及び困難率が 54.9 % (全体平均 (48.5 %) + 1SD (6.46 %)) 以上の領域・項目数を示す。操作的に全体平均を基準とし、1SD の幅で要支援者比率と自機関における支援困難率の高い項目を仕分けることとしたものである。

課題のある者が「いる・想定される」については、全体的に**サポステ**が最も高く、おおむね 85 %を超えていた。次いで**若コミ**が高かった。**新卒応援**は「挨拶等の基本」の一部の項目で、また**ジョブカフェ**は「挨拶等の基本」「社会人としての役割や責任」の一部の項目で 70 %を超えるものの、全体的には 60 %台であった。こうした各項目の回答傾向をみると、**サポステ**、**若コミ**については、先に図 1-1-2 で示した利用者の問題の把握状況と対応しているとみることができる。

表 1-2-9 ビジネスマナーの課題（5 領域 28 項目）に関する概要

	要支援者がいる・想定される		自機関での支援に困難がある	
	要支援者率（平均）	要支援者率78.9%（平均+1SD）以上の領域・項目	自機関支援困難率（平均）	自機関支援困難54.9%（平均+1SD）以上の領域・項目
若コミ	75.4%	3領域8項目	53.2%	4領域13項目
新卒応援	60.7%	0領域0項目	54.7%	2領域9項目
サポステ	89.3%	5領域26項目	42.1%	1領域1項目
ジョブカフェ	62.5%	0領域0項目	42.7%	2領域3項目

要支援者比率が 78.9 %以上の領域・項目数に着目すると、**サポステ**では 5 領域 28 項目中 5 領域 26 項目が、また、**若コミ**では 3 領域 8 項目があげられるのに対し、**新卒応援**と**ジョブカフェ**では 1 項目もあげられなかった。しかし、ビジネスマナーの領域と項目について、要支援者比率は最低でも 50 %であり、支援の必要性は高いものとみることができる。

これに対し、自機関における支援の実施に際しての困難は、**若コミ**、**新卒応援**が高かった。自機関における支援困難が 54.9 %以上の項目についてみると、**若コミ**が 4 領域 13 項目に、**新卒応援**が 2 領域 9 項目に困難が大きいと判断されていた。一方、**サポステ**、**ジョブカフェ**については機関毎の違いは見いだされず、自機関における支援困難は 1 ～ 3 項目であった。しかし、困難の判断は平均では 40 %以上と回答されていた。

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ものの、十分に対応できていないと認識している機関は、**新卒応援**が最も顕著であるが、その他の機関においても同様の見解であることを指摘しておきたい。

## ② 支援の実施体制について

調査票では、課題のある利用者が「いる・想定される」と回答した機関を対象として、現実はどういう体制で支援を実施しているかについて、「自機関で実施」「自機関と他機関で実施」「他機関で実施」「実施していない」「無回答」に分けて聞いている。ただし、図 1-2-3 では「要支援者がいない」という情報もあわせ、それぞれの機関における支援実施の全体状況が俯瞰できるように再構成した。

全体的にみると、**新卒応援**と**ジョブカフェ**に要支援者なしの比率が高く、**若コミ**も相対的に高い。こうした傾向をふまえ、支援実施状況をみると、**サポステ**、**ジョブカフェ**の順に「自機関実施」が多い。**若コミ**と**新卒応援**は概して少ない。

また、**若コミ**、**新卒応援**、**ジョブカフェ**では「自機関実施」と同程度かそれを上回る「自機関・他機関実施」がある。これに対し、**サポステ**の「自機関・他機関実施」は「自機関実施」より少なく、「他機関実施」は少ない。

さらに、「実施していない」についてみると、「電話の使い方の基本」の“取り次げない電話の対応ができる”、“訪問・来客対応の基本”の“来客対応のマナーをわかまえている”“来客の取り次ぎができる”“取り次げない来客の対応ができる”並びに「職業観」の“ミスなどの状況を適切に説明できる”では**若コ**

回答数: 若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム=27 新卒応援プログラム=26 地域若者サポートステーション=45 ジョブカフェ=41

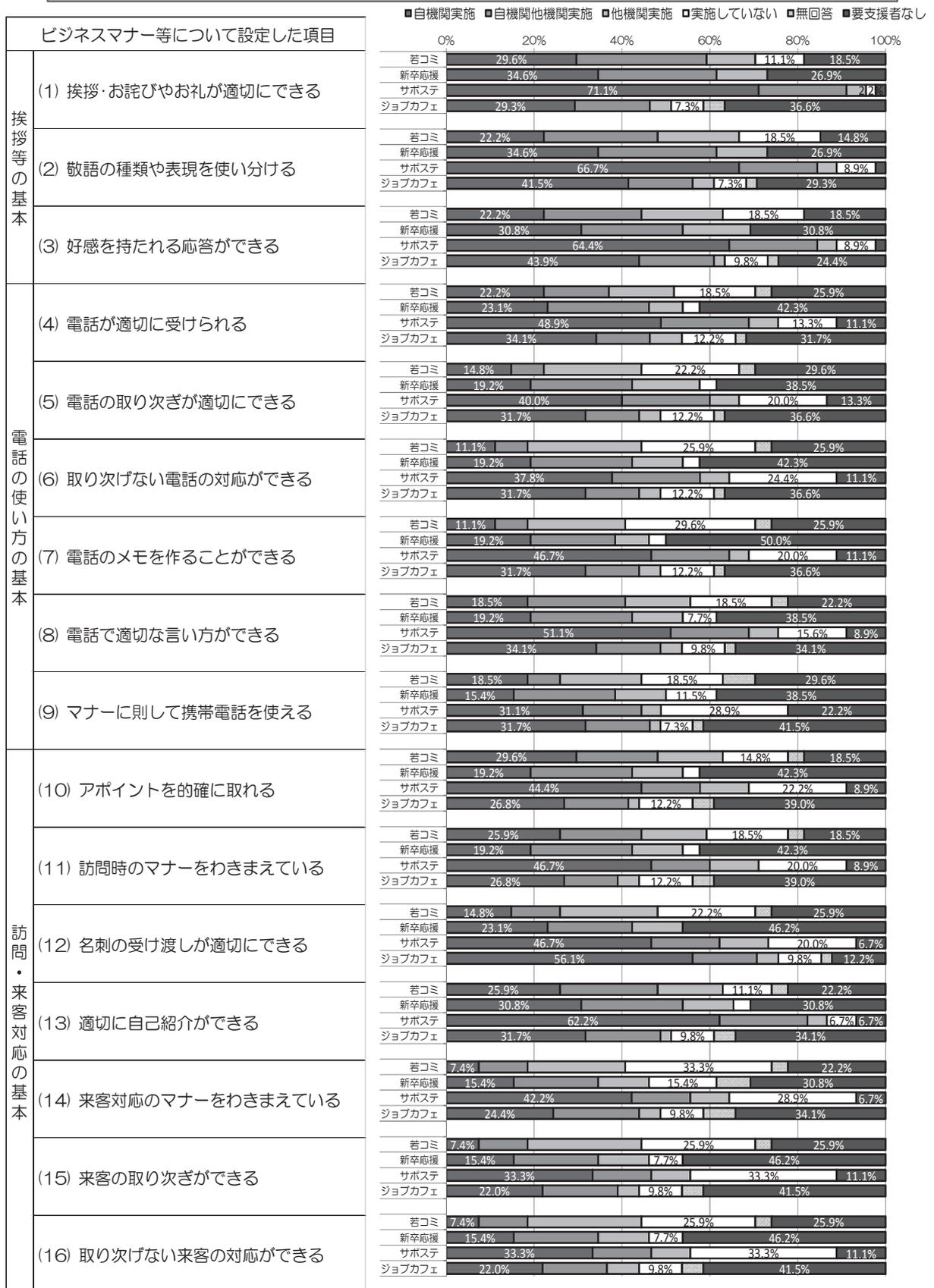


図 1-2-3 ビジネスマナー等の課題に関する支援プログラム・相談の実施状況（機関別）

回答数：若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム＝27 新卒応援プログラム＝26 地域若者サポートステーション＝45 ジョブカフェ＝41

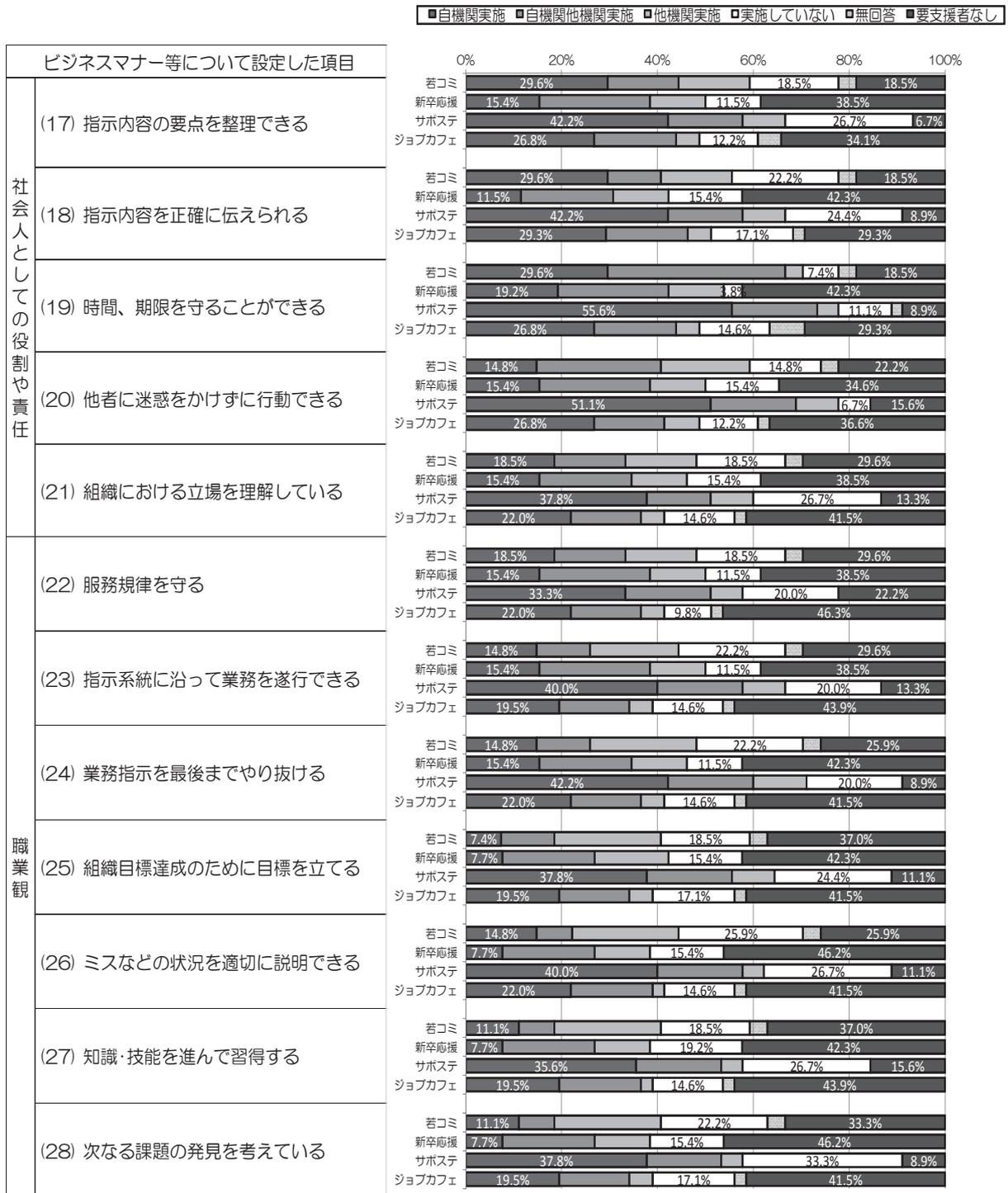


図 1-2-3 ビジネスマナー等の課題に関する支援プログラム・相談の実施状況（機関別：続き）

ミとサポステで、「電話の使い方の基本」の“マナーに則して携帯電話を使える”、「社会人としての役割や責任」の“指示内容の要点を整理できる”“組織における立場を理解している”、並びに「職業観」の“組織目標達成のために目標を立てる”“知識・技能を進んで習得する”“次なる課題の発見を考えてい

る”では**サポステ**で、それぞれの1/4を占めており、問題を有する利用者は多く把握されていても、支援としては「実施していない」項目についても注目する必要があるといえる。

さらに、表 1-2-10 に自機関支援率の機関別平均及び自機関支援率が 40.2 % (全体平均 (27.4 %) +1SD(12.75 %)) 以上の領域・項目数、並びに他機関利用率の機関別平均及び利用率が、16.6 % (全体平均 (10.5 %) +1SD(6.08 %)) 以上の領域・項目数を示す。ここでは、自機関支援と他機関利用を取り出して把握したものであり、併用しているという回答はいずれにも含めていない。ここでも、操作的に全体平均を基準とし、1SDの幅で自機関支援率と他機関利用率の高い項目を仕分けることとしたものである。

表 1-2-10 ビジネスマナーの課題（5 領域 28 項目）の実施体制の概要

	自機関で支援を実施している		他機関で支援を実施している	
	自機関支援率 (平均)	自機関支援40.2% (平均+1SD) 以上の領域・項目	他機関利用率 (平均)	他機関支援16.6% (平均+1SD) 以上の領域・項目
若コミ	18.0%	0領域0項目	18.5%	5領域17項目
新卒応援	18.1%	0領域0項目	11.7%	0領域0項目
サポステ	45.1%	5領域16項目	7.2%	0領域0項目
ジョブカフェ	28.4%	2領域3項目	4.6%	0領域0項目

自機関における支援実施については、全体的に**サポステ**が最も高く、おおむね 40 %を超えていた。次いで**ジョブカフェ**が高かった。**若コミ**と**新卒応援**は、ともに 20 %を下回った。こうした各項目の回答傾向をみると、**サポステ**については、先に図 1-1-2 で示した利用者の問題の把握状況と対応しているとみることができる。また、**ジョブカフェ**については、問題を把握された利用者比率は少ないが問題を有する利用者数に対応しているとみることができる。しかし、**若コミ**と**新卒応援**については利用者の把握とは別に、支援実施を決定する条件に着目して検討する必要があるだろう。

自機関支援率が 40.2 %以上の領域・項目数に着目すると、**サポステ**では 5 領域 28 項目中 5 領域 16 項目があげられるのに対し、**ジョブカフェ**では 2 領域 3 項目があげられたにとどまり、**若コミ**、**新卒応援**では 1 項目もあげられなかった。ビジネスマナーの領域と項目について、**サポステ**以外の機関における自機関支援率は最高でも 40 %であり、自機関支援を実施することの困難と対応しているとみることができる。

これに対し、他機関利用率が 16.6 %以上の領域・項目数に着目すると、**若コミ**で 5 領域 17 項目があげられたものの、**新卒応援**、**サポステ**、**ジョブカフェ**については 20 %を超えた領域・項目は見いだされず、他機関利用は概して少ないとみることができる。

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、コミュニケーションに関する課題と同様、実施体制において課題を有する点については**若コミ**と**新卒応援**に際立っていた。もともと支援メニューを要しないといった問題があるのか、コミュニケーションの課題への対応に関しては専門機関の紹介を想定するのか、もしくは相対的に緊急性が低いといった判断があるのか、等について検討が必要であるといえるだろう。

### ③ 支援の現状からみたビジネスマナーの課題の優先順位

ここでは、若年支援機関において、ビジネスマナーの 5 領域 28 項目に関して、支援の優先性の視点からみておくことにする。表 1-2-11 は、支援の実施について、自機関支援であれ、自機関・他機関併用であれ、他機関利用であれ、何らかの支援を提供しているという回答の合計に着目して優先性を比較検討することを試みたものである。なお、要支援者の有無の状況を反映するために、図 1-2-3 で示した集計方法を用いることとした。

表 1-2-11 で、操作的に実施率の全体平均 (56.2 %) を基準とし、上下 1SD (9.00%) の幅で「優先性が高

い」項目と「優先性が低い」項目を仕分けることとしたものである。その結果、「挨拶等の基本」については全項目で優先性が高いとみることができる。また、「訪問・来客対応の基本」では、7項目中2項目が優先性が高かった。これに対し、「電話の使い方の基本」「社会人としての役割や責任」では、全項目ともに平均的であった。さらに、「職業観」は全体的に平均的であったが、7項目中2項目で優先性が低いとされた。

したがって、「挨拶等の基本」が最も優先性の高い領域であり、次いで「訪問・来客対応の基本」が高く、「電話の使い方の基本」「社会人としての役割や責任」と続いていた。「職業観」は相対的に優先性の低い領域であるとみることができる。

表 1-2-11 ビジネスマナーの課題（5領域 28項目）の支援の優先性（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%）	

機関による違いをみるために、表 1-2-12-1 ～ 4 に同様の手続きで仕分けた結果を示す。表 1-2-11 を基準として、全体の結果より優先性が高いと判断された場合にはその項目にアッパーラインを、全体の結果より優先性が低いと判断された場合には、その項目にアンダーラインを付して示した。

**サポステ**では、5領域 17項目（「挨拶等の基本」3項目、「電話の使い方の基本」4項目、「訪問・来客対応の基本」4項目、「社会人としての役割や責任」4項目、「職業観」2項目）で優先性が高いとされており、優先性の高い項目が最も多かった。優先性の低い項目はなかった。

次いで、**若コミ**では、2領域 3項目（「挨拶等の基本」2項目、「社会人としての役割や責任」1項目）で優先性が高いとされていた。また、**新卒応援**では、2領域 4項目（「挨拶等の基本」3項目、「訪問・来客対応の基本」1項目）で優先性が高いとされていた。これに対し、**ジョブカフェ**では、「訪問・来客対応の基本」1項目のみで優先性が高いとされていた。

実施率に着目して項目の優先性をみることにより、各機関において重視されている内容が明らかとなった。

表 1-2-12-1 ビジスマナーの課題（5 領域 28 項目）の支援の優先性（若コミ）

	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		<u>好感を持たれる応答ができる（63.0%）</u>	挨拶・お詫びやお礼が適切にできる（70.4%） 敬語の種類や表現を使い分ける（66.7%）
電話の使い方の基本	<u>電話の取り次ぎが適切にできる（44.4%）</u> <u>取り次げない電話の対応ができる（44.4%）</u> <u>マナーに則して携帯電話を使える（44.4%）</u> <u>電話のメモを作ることができる（40.7%）</u>	電話で適切な言い方ができる（55.6%） 電話が適切に受けられる（51.9%）	
訪問・来客対応の基本	<u>取り次げないときの対応ができる（44.4%）</u> <u>来客の取り次ぎができる（44.4%）</u> <u>来客対応のマナーをわかまえている（40.7%）</u>	アポイントを的確に取れる（63.0%） <u>適切に自己紹介ができる（63.0%）</u> 訪問時のマナーをわかまえている（59.3%） <u>名刺の受け渡しが適切にできる（48.1%）</u>	
社会人としての役割や責任		他者に迷惑をかけずに行動できる（59.3%） 指示内容の要点を整理できる（59.3%） 指示内容を正確に伝えられる（55.6%） 組織における立場を理解している（48.1%）	<u>時間・期限を守ることができる（70.4%）</u>
職業観	<u>指示系統に沿って業務を遂行できる（44.4%）</u> <u>ミスなどの状況を適切に説明できる（44.4%）</u> <u>組織目標の達成のために目標を立てる（40.7%）</u> 知識・技能を進んで習得する（40.7%） 次なる課題の発見を考えている（40.7%）	業務指示を最後までやり抜ける（48.1%） 服務規律を守る（48.1%）	

表 1-2-12-2 ビジスマナーの課題（5 領域 28 項目）の支援の優先性（新卒応援）

	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（73.1%） 敬語の種類や表現を使い分ける（73.1%） 好感を持たれる応答ができる（69.2%）
電話の使い方の基本	<u>電話のメモを作ることができる（46.2%）</u>	電話の取り次ぎが適切にできる（57.7%） 電話で適切な言い方ができる（53.8%） 取り次げない電話の対応ができる（53.8%） 電話が適切に受けられる（53.8%） マナーに則して携帯電話を使える（50.0%）	
訪問・来客対応の基本	<u>来客対応のマナーをわかまえている（46.2%）</u> <u>取り次げないときの対応ができる（46.2%）</u> <u>来客の取り次ぎができる（46.2%）</u>	訪問時のマナーをわかまえている（53.8%） アポイントを的確に取れる（53.8%） <u>名刺の受け渡しが適切にできる（53.8%）</u>	<u>適切に自己紹介ができる（65.4%）</u>
社会人としての役割や責任	<u>組織における立場を理解している（46.2%）</u> <u>指示内容を正確に伝えられる（42.3%）</u>	時間・期限を守ることができる（53.8%） 他者に迷惑をかけずに行動できる（50.0%） 指示内容の要点を整理できる（50.0%）	
職業観	<u>業務指示を最後までやり抜ける（46.2%）</u> <u>組織目標の達成のために目標を立てる（42.3%）</u> <u>ミスなどの状況を適切に説明できる（38.5%）</u> 知識・技能を進んで習得する（38.5%） 次なる課題の発見を考えている（38.5%）	指示系統に沿って業務を遂行できる（50.0%） 服務規律を守る（50.0%）	

表 1-2-12-3 ビジネスマナーの課題（5 領域 28 項目）の支援の優先性（サポステ）

	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（95.6%） 好感を持たれる応答ができる（88.9%） 敬語の種類や表現を使い分ける（88.9%）
電話の使い方の基本		取り次げない電話の対応ができる（64.4%） マナーに則して携帯電話を使える（48.9%）	電話が適切に受けられる（75.6%） 電話で適切な言い方ができる（75.6%） 電話のメモを作ることができる（68.9%） 電話の取り次ぎが適切にできる（66.7%）
訪問・来客対応の基本		来客対応のマナーをわかまえている（64.4%） 来客の取り次ぎができる（55.6%） 取り次げないときの対応ができる（55.6%）	適切に自己紹介ができる（86.7%） 名刺の受け渡しが適切にできる（73.3%） 訪問時のマナーをわかまえている（71.1%） アポイントを的確に取れる（68.9%）
社会人としての役割や責任		組織における立場を理解している（60.0%）	時間・期限を守ることができる（77.8%） 他者に迷惑をかけずに行動できる（77.8%） 指示内容の要点を整理できる（66.7%） 指示内容を正確に伝えられる（66.7%）
職業観		組織目標の達成のために目標を立てる（64.4%） ミスなどの状況を適切に説明できる（62.2%） 服務規律を守る（57.8%） 知識・技能を進んで習得する（57.8%） 次なる課題の発見を考えている（57.8%）	業務指示を最後までやり抜ける（71.1%） 指示系統に沿って業務を遂行できる（66.7%）

表 1-2-12-4 ビジネスマナーの課題（5 領域 28 項目）の支援の優先性（ジョブカフェ）

	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		好感を持たれる応答ができる（63.4%） 敬語の種類や表現を使い分ける（61.0%） 挨拶・お詫びやお礼が適切にできる（51.2%）	
電話の使い方の基本		電話が適切に受けられる（53.7%） 電話で適切な言い方ができる（53.7%） 電話の取り次ぎが適切にできる（48.8%） 電話のメモを作ることができる（48.8%） 取り次げない電話の対応ができる（48.8%） マナーに則して携帯電話を使える（48.8%）	
訪問・来客対応の基本	訪問時のマナーをわかまえている（43.9%） アポイントを的確に取れる（43.9%） 来客の取り次ぎができる（43.9%） 取り次げないときの対応ができる（43.9%）	適切に自己紹介ができる（51.2%） 来客対応のマナーをわかまえている（48.8%）	名刺の受け渡しが適切にできる（75.6%）
社会人としての役割や責任	組織における立場を理解している（41.5%）	指示内容を正確に伝えられる（51.2%） 時間・期限を守ることができる（48.8%） 他者に迷惑をかけずに行動できる（48.8%） 指示内容の要点を整理できる（48.8%）	
職業観	業務指示を最後までやり抜ける（41.5%） ミスなどの状況を適切に説明できる（41.5%） 服務規律を守る（41.5%） 指示系統に沿って業務を遂行できる（39.0%） 組織目標の達成のために目標を立てる（39.0%） 知識・技能を進んで習得する（39.0%） 次なる課題の発見を考えている（39.0%）		

(3) 課題達成のための支援実施状況について

コミュニケーションとビジネスマナーの課題達成のための支援として、「挨拶の仕方」「発声練習」「日常会話のための話し方」「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」「職業適性検査等による自己の特性理解」「ボランティア活動」について実施状況に対する回答を求めた(図 1-2-4、表 1-2-13 右)。

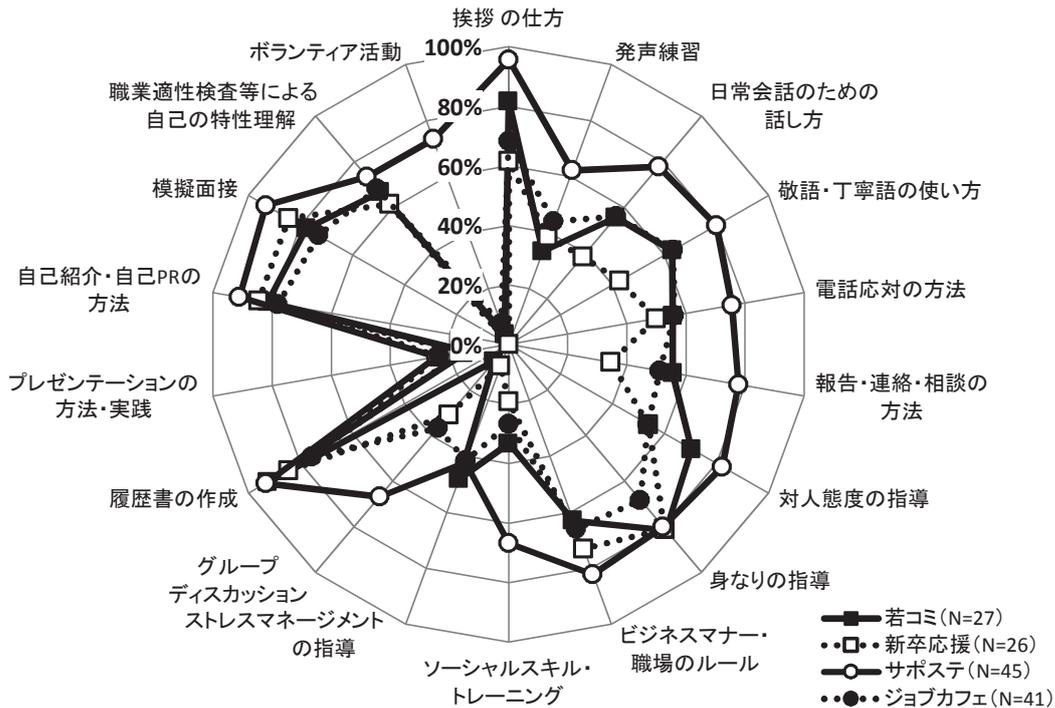


図 1-2-4 コミュニケーションとビジネスマナーの課題への支援実施状況

すべての方法において、**サポステ**の実施率が高い。また、**サポステ**以外ではきわめて実施率の低い方法として、「ソーシャルスキルトレーニング」「グループディスカッション」「ボランティア活動」があげられる。さらには、全体的に実施率の低い方法としては「プレゼンテーションの方法・実践」「ストレスマネジメントの指導」があげられる。力を入れている方法がそれぞれの機関によって異なっていることがわかる。

次に、こうした支援方法に対する効果の期待、及び、支援の必要性に対する回答を求めた。

支援の効果については「効果がある」「やや効果がある」「あまり効果がない」「効果がない」のそれぞれに、3点から0点を与えて得点化し、平均の差の検定を行った。さらに支援の必要性については、「必要である」「やや必要である」「あまり必要でない」「必要でない」のそれぞれに、3点から0点を与えて得点化し、平均の差の検定を行った。表 1-2-13 に、コミュニケーションとビジネスマナーの課題への対応として採用されている方法に関する回答の全容を示す。

必要性の認識においては、「ソーシャルスキルトレーニング」「グループディスカッション」「ボランティア活動」において実施状況を反映しているものの、「プレゼンテーションの方法・実践」以外の方法では全体的には必要性が高く認識されていた。ただし、必要性に対して、効果の期待は低く回答されており、今後実施状況がめざましく向上する可能性に関しては、別の検討が必要となろう。

表 1-2-13 コミュニケーション・ビジネスマナーの課題達成の支援について

		必要性			効果期待			実施状況	
		度数	平均値	標準偏差	度数	平均値	標準偏差	(%)	有意水準
挨拶の仕方	若コミ	24	2.79	.509	25	2.40	.577	81.5	
	新卒応援	24	2.58	.881	23	2.52	.511	61.5	
	サボステ	44	2.89	.387	45	2.69	.468	95.6	**
	ジョブカフェ	33	2.79	.600	35	2.54	.657	68.3	
発声練習	若コミ	24	2.29	.908	23	2.13	.757	33.3	
	新卒応援	23	2.22	.951	21	2.19	.680	38.5	
	サボステ	44	2.50	.762	43	2.30	.832	62.2	**
	ジョブカフェ	31	2.52	.677	31	2.19	.833	43.9	
日常会話のための話し方	若コミ	24	2.63	.576	24	2.21	.509	55.6	
	新卒応援	25	2.36	.860	23	2.17	.576	38.5	
	サボステ	44	2.75	.534	44	2.25	.781	77.8	**
	ジョブカフェ	33	2.70	.637	33	2.24	.830	56.1	
敬語・丁寧語の使い方	若コミ	24	2.75	.532	24	2.25	.532	63.0	
	新卒応援	24	2.42	.830	22	2.23	.685	42.8	
	サボステ	45	2.58	.621	44	2.30	.823	80.0	**
	ジョブカフェ	33	2.64	.653	33	2.27	.674	63.4	
電話対応の方法	若コミ	24	2.67	.637	25	2.24	.597	55.6	
	新卒応援	24	2.58	.776	22	2.41	.590	50.0	
	サボステ	44	2.75	.488	43	2.33	.715	75.6	**
	ジョブカフェ	32	2.69	.535	32	2.19	.738	56.1	
報告・連絡・相談の方法	若コミ	23	2.70	.635	25	2.12	.526	55.6	
	新卒応援	24	2.38	.970	23	2.13	.815	34.6	
	サボステ	45	2.71	.589	45	2.33	.769	77.8	**
	ジョブカフェ	32	2.66	.602	33	2.15	.667	51.2	
対人態度の指導	若コミ	24	2.88	.338	25	2.16	.554	70.4	
	新卒応援	23	2.61	.783	23	2.39	.656	53.8	
	サボステ	45	2.71	.458	45	2.27	.688	82.2	**
	ジョブカフェ	33	2.70	.585	34	2.24	.781	53.7	
身なりの指導	若コミ	24	2.71	.550	25	2.40	.577	81.5	
	新卒応援	25	2.76	.663	23	2.65	.487	80.8	
	サボステ	45	2.78	.517	45	2.29	.895	80.0	
	ジョブカフェ	33	2.70	.585	35	2.34	.639	68.3	*
ビジネスマナー・職場のルール	若コミ	23	2.83	.388	24	2.38	.495	63.0	
	新卒応援	25	2.68	.690	24	2.58	.504	73.1	
	サボステ	44	2.75	.576	45	2.33	.707	82.2	*
	ジョブカフェ	33	2.67	.645	34	2.26	.666	65.9	
ソーシャルスキル・トレーニング	若コミ	23	2.61	.583	22	2.27	.631	33.3	
	新卒応援	23	2.17	.887	20	2.00	.725	19.2	
	サボステ	43	2.74	.539	43	2.44	.629	66.7	**
	ジョブカフェ	29	2.59	.780	27	2.19	.879	26.8	
ストレスマネジメントの指導	若コミ	24	2.54	.721	23	2.09	.596	48.1	
	新卒応援	23	2.00	1.044	21	1.86	.854	7.7	**
	サボステ	43	2.56	.629	42	2.07	.867	42.2	
	ジョブカフェ	30	2.67	.547	28	2.25	.752	41.5	
グループ・ディスカッション	若コミ	23	2.30	.703	22	1.91	.684	7.4	
	新卒応援	24	2.08	.974	22	2.05	.844	30.8	
	サボステ	44	2.55	.589	44	2.32	.857	66.7	**
	ジョブカフェ	30	2.50	.731	28	2.21	.787	36.6	
履歴書の作成	若コミ	24	2.92	.282	25	2.80	.408	92.6	
	新卒応援	25	2.84	.624	24	2.83	.381	84.6	
	サボステ	45	2.69	.668	44	2.70	.632	93.3	
	ジョブカフェ	33	2.79	.485	35	2.66	.539	75.6	**
プレゼンテーションの方法・実践	若コミ	23	1.96	.928	23	1.83	.717	14.0	
	新卒応援	23	2.04	.928	21	2.10	.768	15.4	
	サボステ	43	1.84	.998	41	1.73	.923	24.4	* 注
	ジョブカフェ	32	2.19	.998	30	1.93	.907	23.3	
自己紹介・自己PRの方法	若コミ	24	2.75	.442	25	2.64	.638	81.5	
	新卒応援	24	2.83	.637	23	2.74	.541	84.6	
	サボステ	45	2.76	.529	45	2.56	.586	91.1	*
	ジョブカフェ	33	2.82	.465	35	2.66	.539	78.0	
模擬面接	若コミ	24	2.88	.338	25	2.60	.500	77.8	
	新卒応援	25	2.84	.624	24	2.79	.415	84.6	
	サボステ	45	2.82	.490	44	2.66	.680	93.3	*
	ジョブカフェ	33	2.82	.465	34	2.68	.535	73.2	
職業適性検査等による自己の特性理解	若コミ	23	2.78	.422	23	2.48	.593	66.7	
	新卒応援	24	2.54	.779	24	2.42	.717	61.5	
	サボステ	45	2.60	.809	45	2.22	.823	73.3	*
	ジョブカフェ	33	2.70	.637	34	2.41	.743	68.3	
ボランティア活動	若コミ	22	1.91	.811	21	2.05	.669	3.7	
	新卒応援	23	1.52	.994	21	1.48	.873	0.0	
	サボステ	45	2.73	.618	45	2.60	.751	73.3	**
	ジョブカフェ	28	2.25	.887	27	2.15	.864	7.3	

濃い網掛け：有意に高い

薄い網掛け：有意に低い

実施 \*\* < 1%水準

\* < 5%水準

注：「取り組む予定」まで入れると有意に高い

### 3. 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。

利用者が分析対象機関を利用する前に利用していた機関、並行利用している機関、利用後に紹介されて利用する機関の状況はどのようになっているのだろうか。分析対象機関の中には**新卒応援**や**ジョブカフェ**のように、ワンストップサービスを掲げる機関もある。ワンストップサービスは、もともと一度の手続きで、必要とする関連作業をすべて完了させられるように設計されたサービスをさす。こうした形態は、職業紹介や訓練、福祉の窓口を近接して設置する、生活支援の就労支援の窓口を近接して設置するなどが実施されている。この場合、機関連携を前提としていることが多い。ただし、若年就労支援機関において、職業リハビリテーション機関は、ワンストップサービスの関係機関として設計されていない。確かに、障害者雇用支援と福祉、就業・生活支援がワンストップを構成する例はあるが、障害者を対象としている点で異なる。

図 1-2-5-1 ～ 4 は、就労支援機関等の関係機関利用の現状を把握したものである。全体としてみると、他機関利用者が多い順に、**サポステ>若コミ>新卒応援・ジョブカフェ**となっていた。また、障害者職業能力開発校の利用は、利用前、並行利用、利用後紹介といった時期にかかわらず、全体的に少なかった。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。

他機関の利用が多い順に上位 3 位までをみると、**若コミ**については、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であった。また、こうした機関利用は並行利用において多かった。窓口設置の趣旨からみて、障害者支援機関との連携が行われる可能性が他機関に比して高いとみることができる。

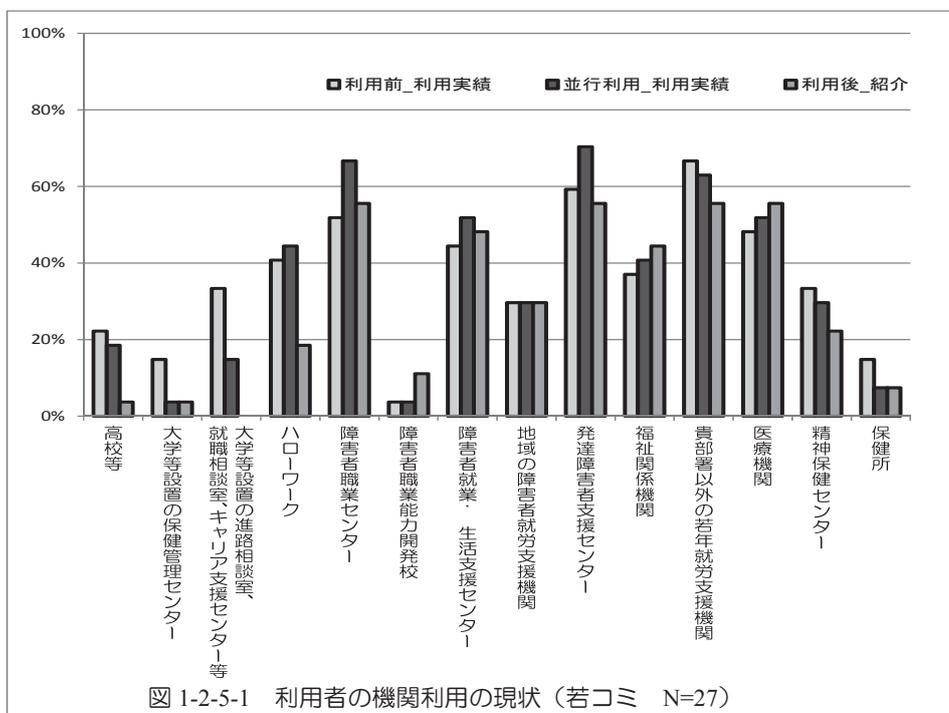
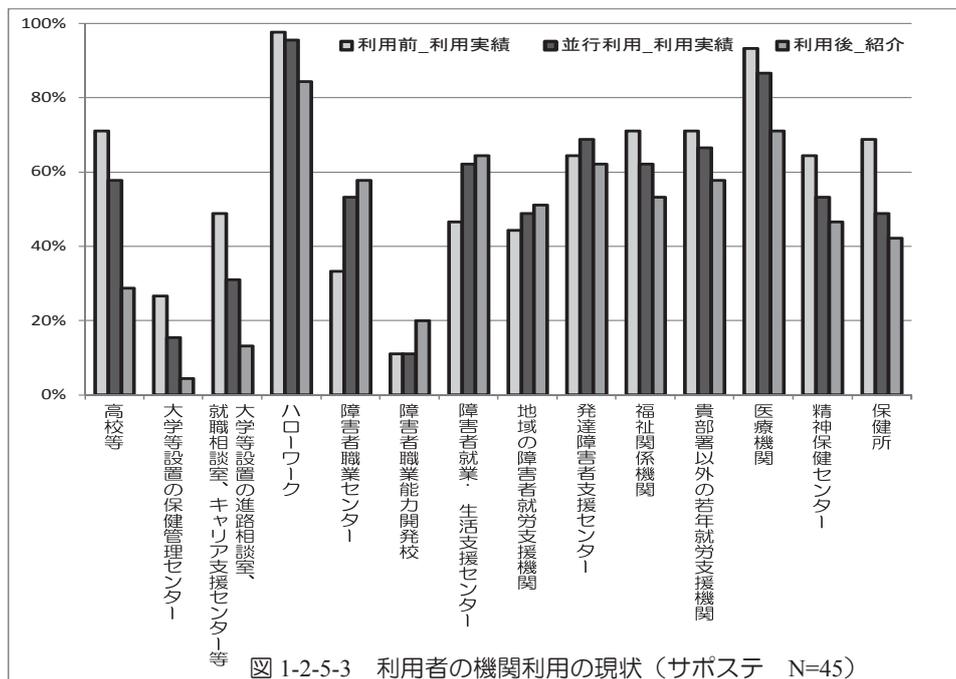
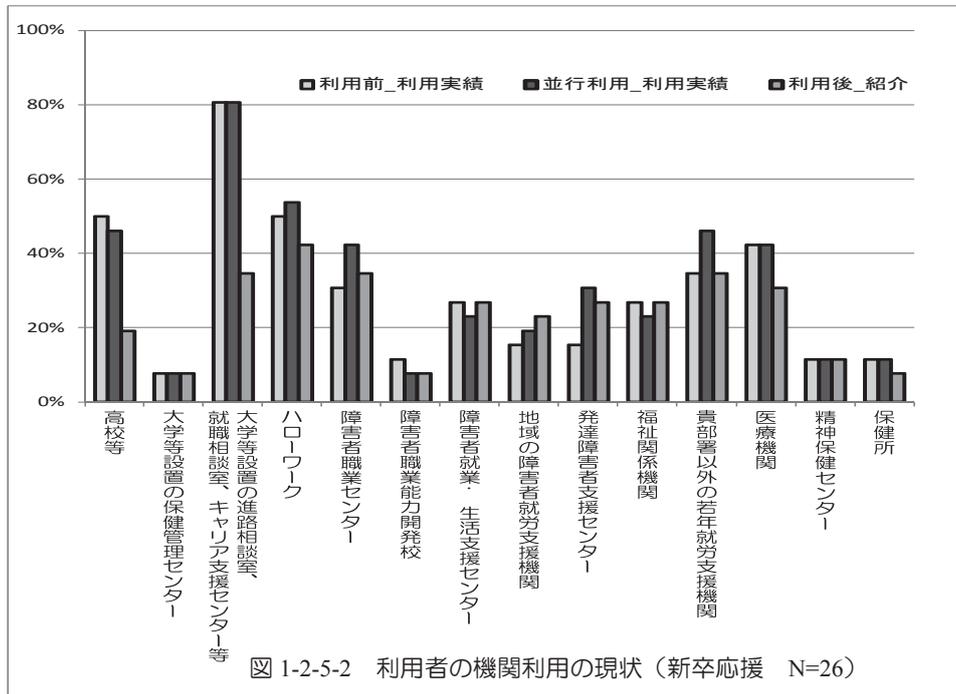


図 1-2-5-1 利用者の機関利用の現状 (若コミ N=27)

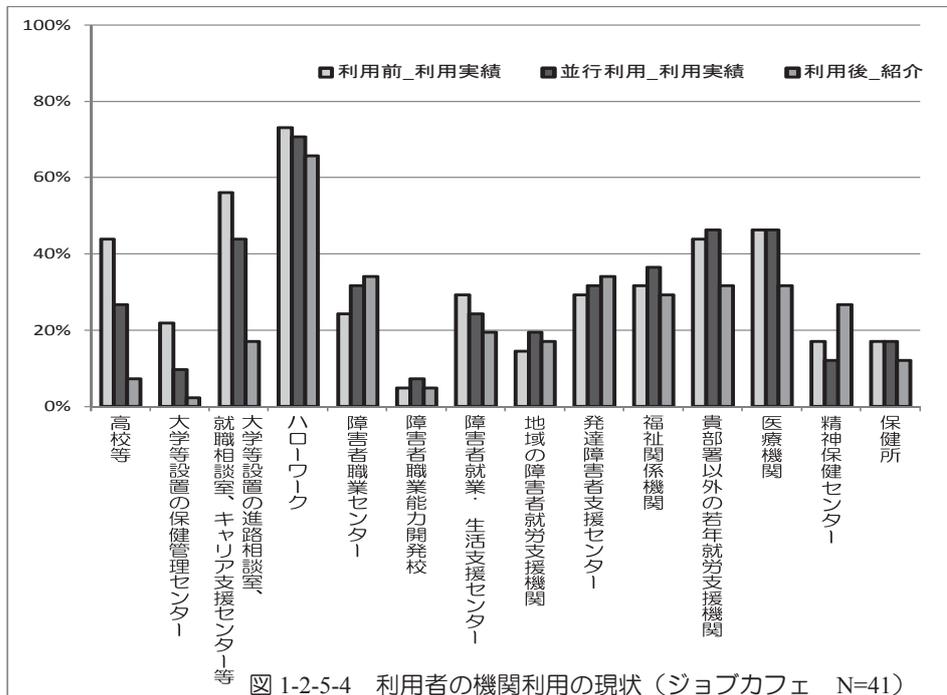
これに対し、**新卒応援**について他機関の利用が多い順に上位 3 位までをみると、大学等設置の相談窓口等、ハローワーク、高校等が多く、並行利用及び利用後紹介についてはハローワークやその他の若年就労支援機

関があげられた。特に、利用前利用については高等学校や大学等教育機関が多い点が特徴的である。新卒応援窓口設置の趣旨を反映しており、在学中からの連携が模索されている可能性も示唆された。



サポステについて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、医療機関が多く、並行利用及び利用後紹介については発達障害者支援センター、福祉機関、その他の若年就労支援機関があげられており、並行利用や利用後紹介において、障害者就業・生活支援センターや障害者職業総合センターもあげられていた。利用後紹介については、高校や大学、障害者職業能力開発校以外の機関が幅広く上げられている点が特徴的である。

ジョブカフェについて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、医療機関、その他の若年就労支援機関があげられた。しかし、全体的にみると利用実績は少ない。ワンストップサービスを設立の趣旨としているが、他機関との連携については、場面が限定されている可能性が示された。



(2) 連携の必要性について

図 1-2-6 に、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結果について、積み上げグラフで示した。棒の色の濃い順に上位であることを示している。

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。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。

**若コミ**では、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、利用実績の上位 3 位と同様に、障害者職業センター、発達障害者支援センター、医療機関があげられた他、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についても連携必要性の判断が 50 % を超えた。また、こうした連携必要性は並行利用において大きかった。支援を行う際に、事例情報の共有と交換が必要と認識されているといえるだろう。

また、**サポステ**では、ハローワークをはじめとし、医療機関、発達障害者支援センター、障害者職業センター等で連携の必要性があげられた。利用実績に則して連携必要性が認識されているとみることができる。

これに対し、**新卒応援**では大学等設置の相談窓口等、発達障害者支援センター、障害者職業センターや障害者就業・生活支援センターにあげられた。利用前利用については高等学校や大学等教育機関が多かったが、連携という視点では双方向的ではない可能性が示唆された。

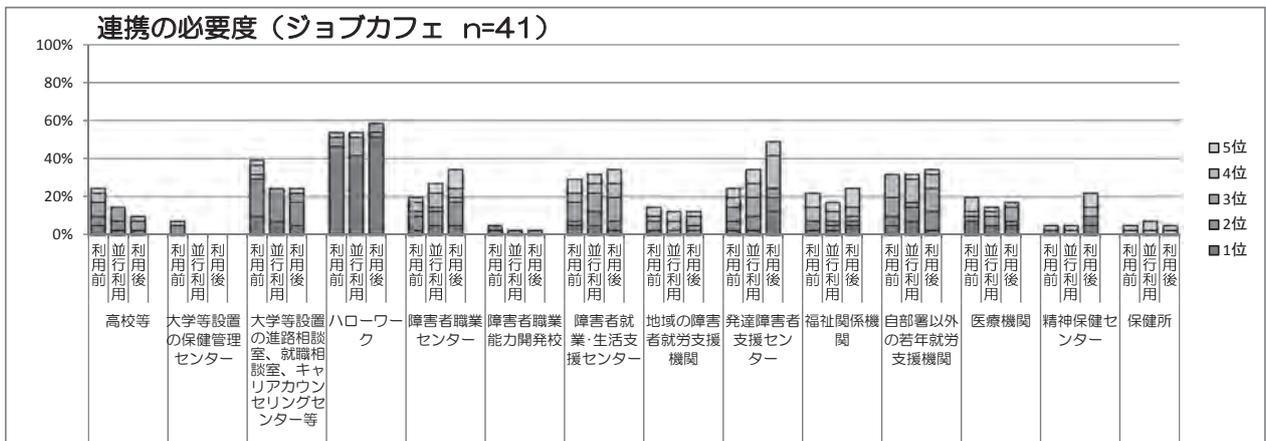
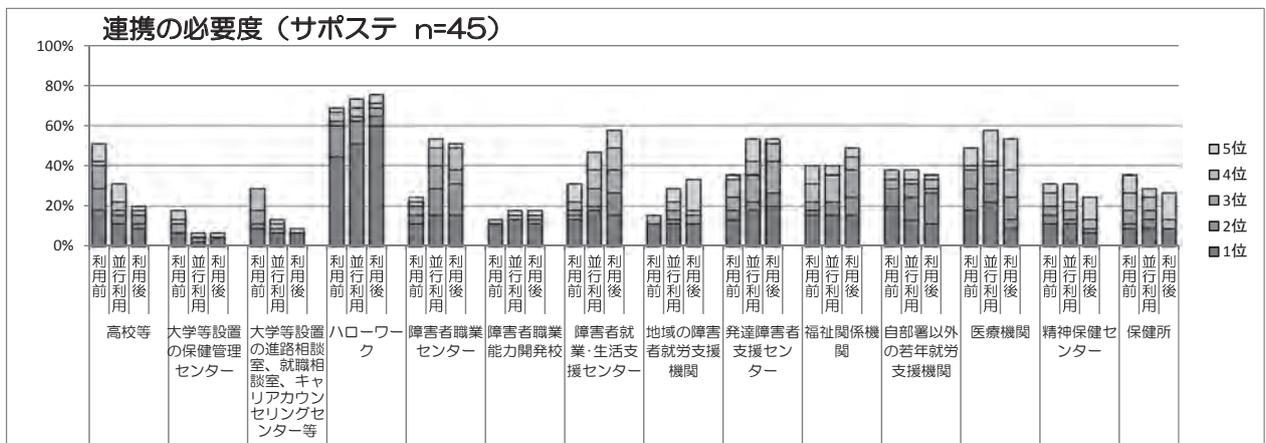
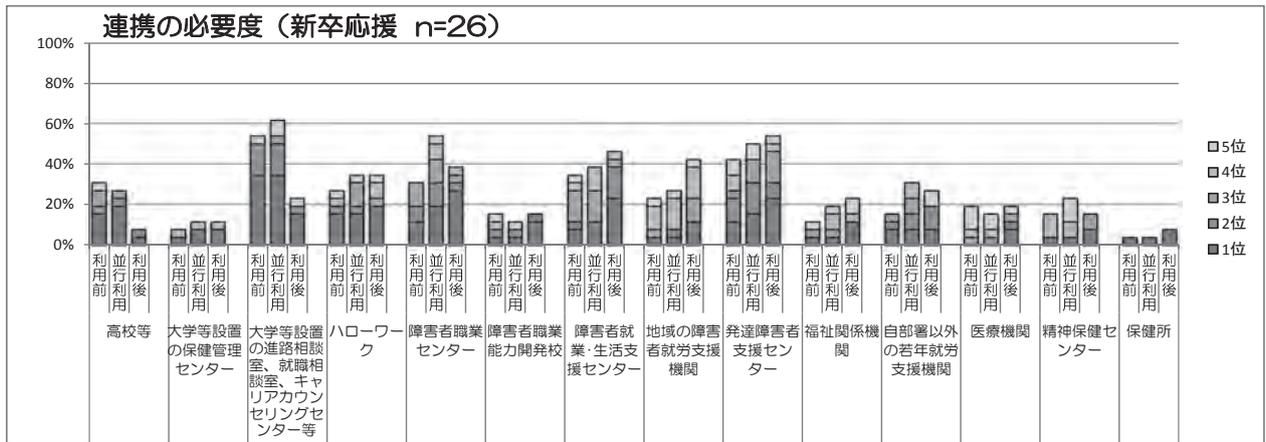
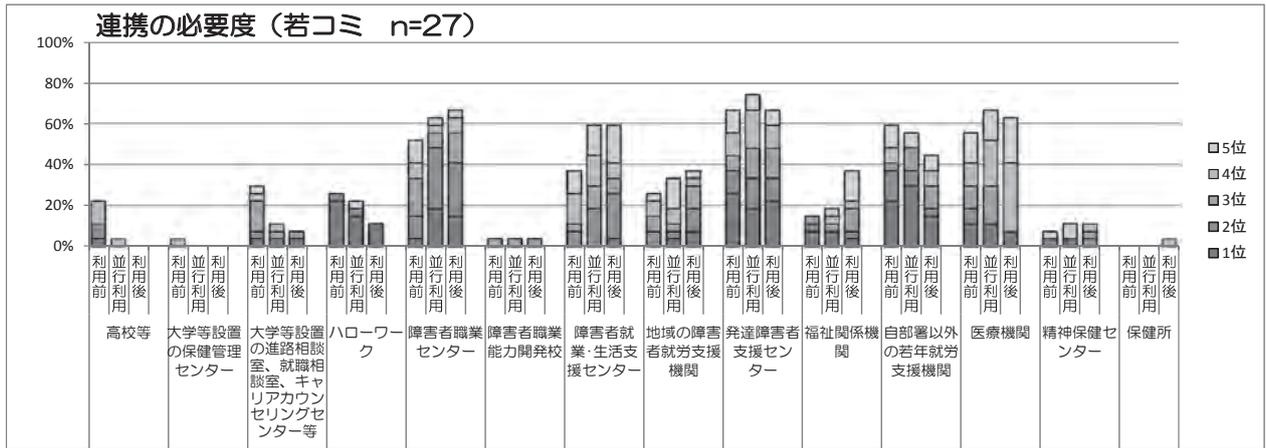


図 1-2-6 関係機関連携の必要性

#### 4. 発達障害者支援に関する現状と課題

若年支援機関調査のまとめにあたり、支援実施における重要な課題、支援の困難例、並びに他機関に期待することについて、自由記述による回答を整理し、機関間での比較を行った（図 1-2-7～図 1-2-9）。

自由記述の集計方法は、全ての回答内容から基本となるカテゴリを生成した上で、個別回答の内容が基本カテゴリに該当した場合に1点を加算した。また、客観性を保つため3名で評価を実施した。

##### (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、107件の回答を得た。図 1-2-7 に重要課題のカテゴリ別概要を、また、表 1-2-14 にそれぞれのカテゴリを構成する課題内容を示す。

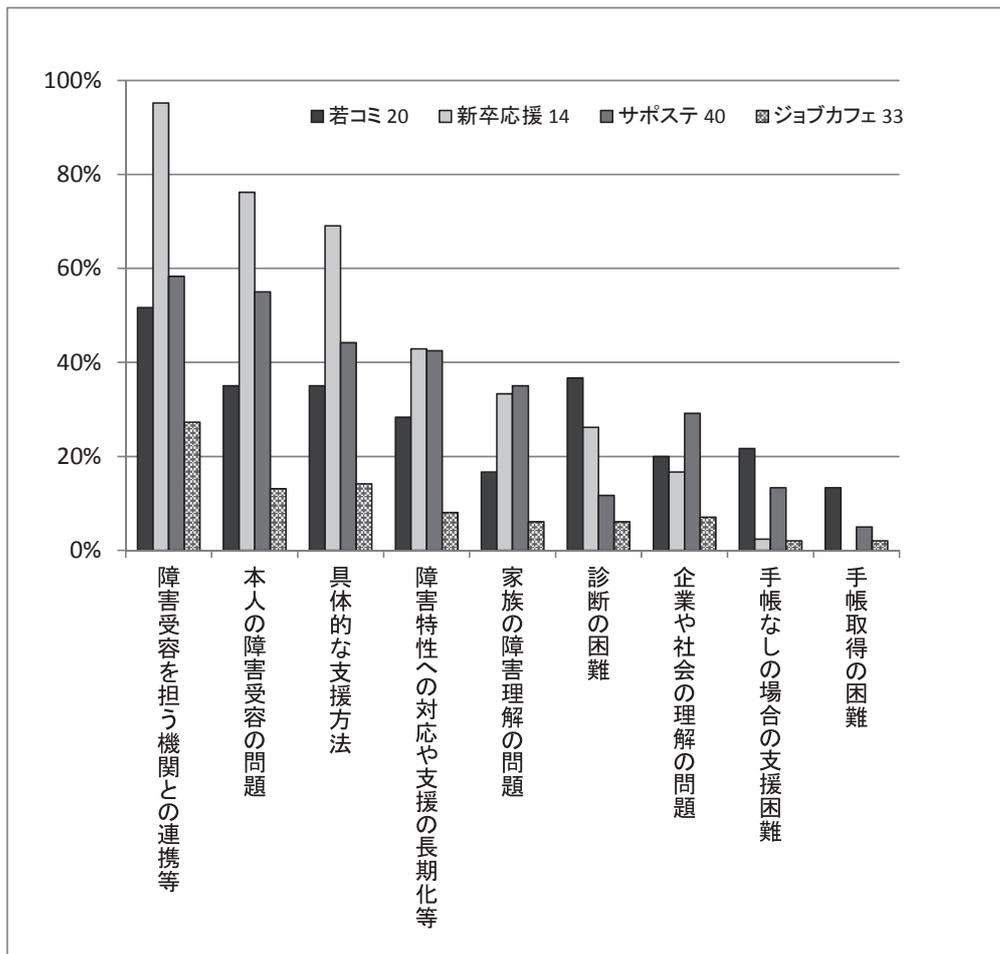


図 1-2-7 発達障害者支援の重要課題

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。

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。

表 1-2-14 重要課題のカテゴリーを構成する課題の内容

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）支援の困難例

コミュニケーションに関する支援における困難事例については、78件の回答を得た。図 1-2-8 に困難例のカテゴリー別概要を示す。

最も多くあげられた問題は「本人が問題に気づかない」という点であった。加えて、「問題に気づいているが対応できない・対応しようとししない」といった本人の課題認識に関するものが多くあげられた。こうした背景により、「信頼関係を築けない」「話を聞かない・聞けない」といった状況や「意欲がない」「来なくなった」といった状況も指摘された。

また、こうした障害に関する理解に加え、二次障害等の問題を含めた本人側の課題が多く指摘されていたが、ここでも少数ながら支援者側の問題が指摘されていた。

「本人が問題に気づかない」については、機関の別なくあげられていたが、「信頼関係を築けない」では**新卒応援**が、「問題に気づいているが対応できない」では**サポステ**が多く指摘していた。「精神症状等を含め、特性の問題として短期間では解決できない」については、**若コミ**と**サポステ**で多く指摘されていた。

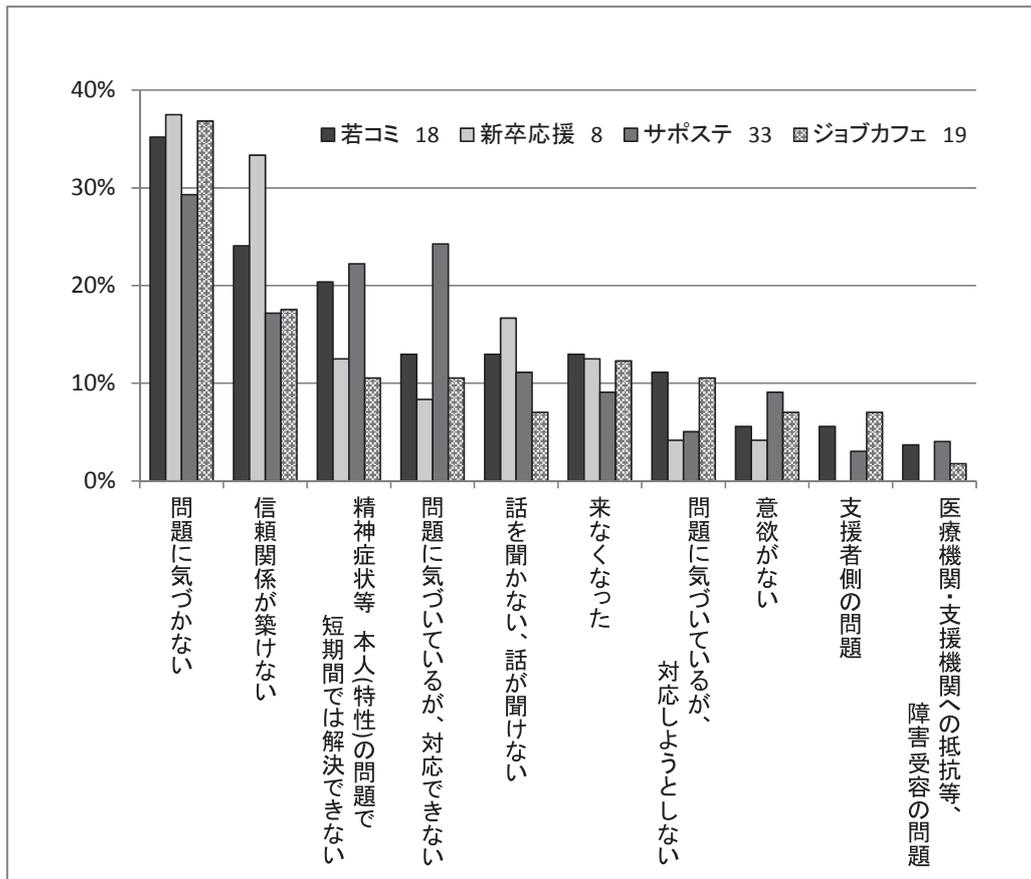


図 1-2-8 コミュニケーションの課題を有する者に対する支援困難の現状

### (3) 他機関への期待

他機関に期待することとしては、93 件の回答を得た。図 1-2-9 にカテゴリ別概要を示す。

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 位までをみると、**若コミ**では「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」があげられていた。

また、**新卒応援**では「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」があげられていた。さらに、**サポステ**では「連携」「障害特性に特化した支援」「情報の共有」の他、「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」が同数であげられていた。**ジョブカフェ**では「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」があげられた。

ただし、他機関におけるノウハウを活用したいケースが増す傾向にある中、「障害者職業センターの県内複数箇所設置」といった専門支援に対する期待がある一方で、「障害者職業センターの職業評価のような機能を“障害者”名のない別組織で提供頂けるような機能」が期待され、「名称に障害者と付くことにより機関利用に結びつかない場合も多い」といった指摘があり、若年支援機関と職業リハビリテーション機関を

「つなぐ」ための丁寧な相談や情報提供が必要であることが示唆された。

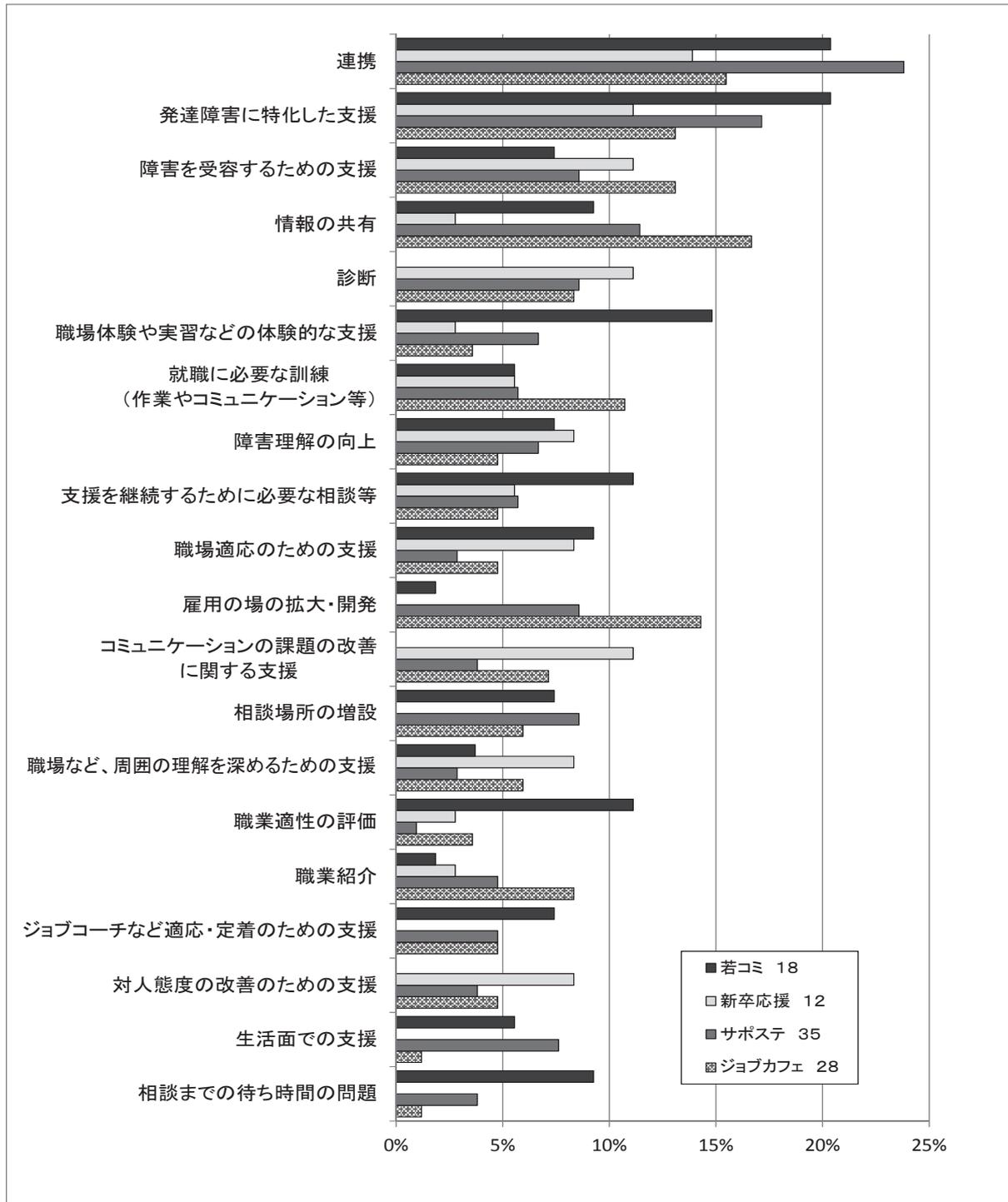


図 1-2-9 他機関への期待

障害理解や受容が課題であるとする支援者には、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るが、「問題に気づかない」「気づいても対応しようとならない」利用者には、問題に気づくための支援を欠くことができない。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。

### 第3節 高等教育機関における支援の現状と課題

本節では、高等教育機関（学内相談等担当部署）における事業や回答部署の役割と機能に注目してとりまとめを行う。

#### 1. 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

就職のための支援として、「自己理解の促進」「特性評価のアセスメント」「職業評価・適性評価」「情報提供」「就職相談」「就職計画の作成」「就職手続きに関する支援」「職場適応支援」「就職後の支援」「他の部局との連携」「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」について実施状況に対する回答を求めた。

高等教育機関全体の傾向では、「就職相談」が 65.3 %で最も多く、次いで「情報提供」が 54.7 %を占めて5割を超えており、この2機能が就労支援の中心として実施されていることがわかる。また、「就職手続きに関する支援」が 49.5 %、「自己理解の促進」が 49.4 %で4割台であったが、学校進路指導の機能である「就職計画の作成」が 37.9 %、「就職後の支援」が 20.0 %となっており、就労支援としての活動は概して少ないものとみることができる。したがって、「職業評価・適性評価」が 30.5 %、「特性評価のアセスメント」が 28.4 %、「職場適応支援」が 18.9 %といったように、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実施されていないわけではないものの、高等教育機関の一般的な就労支援ではないとみることができる。学内の「他の部局との連携」が 61.1 %を占めており、回答部署以外の役割である可能性もみておかなければならないだろう。ただし、「外部機関との連携」が 47.4 %、「職業リハビリテーション機関との連携」が 21.2 %と、学外の機関との連携は概して少ない。

図 1-3-1 に回答部署別の実施状況を示す（図中の回答選択肢に付与した「\*\*」は 1 %水準で、「\*」は 5 %水準で、それぞれの部署の回答に有意の差が認められたことを示している）。

回答の違いに注目すると高等教育機関におかれた相談部署の役割が明らかとなる。

**学生相談室**は、回答数も最も多く、全体的な傾向と対応した傾向を示している。

一方、**キャリア支援室**は「職業評価・適性評価」「情報提供」「就職手続きの支援」「外部機関との連携」で他部署より実施率が高かった。利用者についてみると、発達障害やコミュニケーション・対人態度・精神的不安定などの問題への支援を要する者の多寡とは別に、就職のための支援を必要とする者が他部署に比して多いことと対応しているとみることができる。

これに対し、**健康管理センター**は「就職後の支援」は高いものの、他は概して低い。利用者についてみると、発達障害やコミュニケーション・対人態度・精神的不安定などの問題への支援を要する者は他部署に比して多い（図 1-1-4, 1-1-6 参照）が、就職のための支援が中心的な役割ではない可能性が高いこと、ただし、卒業生に関しては「就職後の支援」を必要とする利用者がある可能性があること、などと対応しているとみることができる。

また、**障害学生相談室**については「職業評価」や「就職に向けた計画の作成」「職場適応支援」「就職後の支援」等は他部署と比較して最も低く、障害特性に相応した支援が就職問題ではない可能性を示唆しているといえよう。

なお、**学生課**については利用者の数が少ないため、実績としての対応ではなく基本的な枠組みとみる必要があるが、「情報提供」や「就職手続きの支援」「外部機関との連携」で他に比して高く、「職業評価」や「就職後の支援」では低かった。

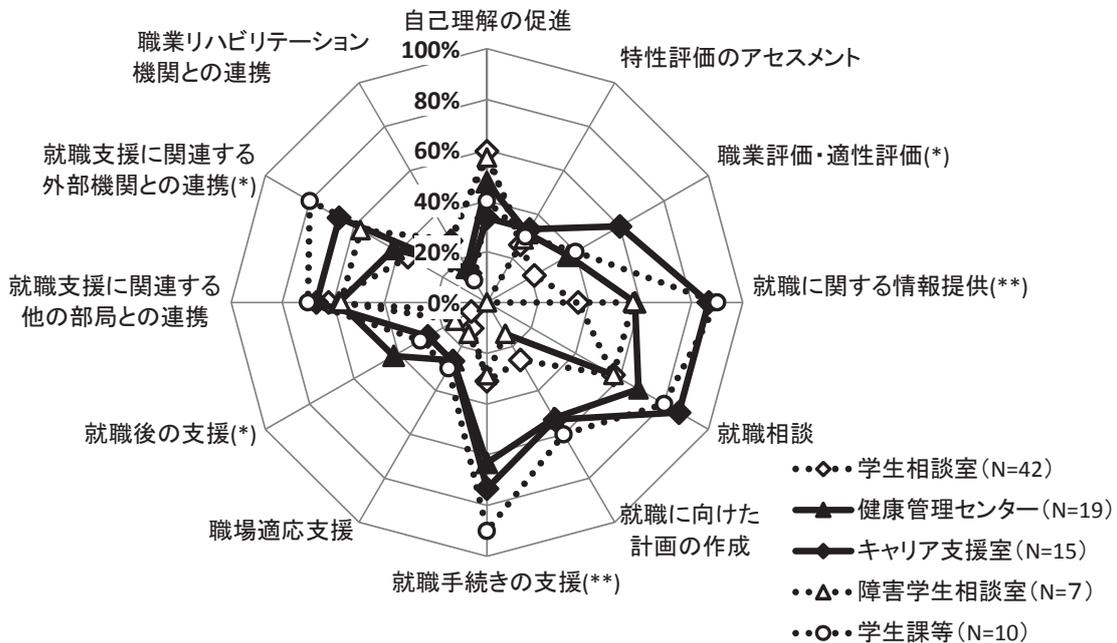


図 1-3-1 就労支援の概要

## (2) 実施している支援の方法

ここでは、支援方法として、相談を中心とした“個別対応”の他に、グループワークとしての“ロールプレイ”“セミナー”並びに体験的学習場面としての“就業等体験”の実施状況を支援事業毎に確認しておくこととし、回答の違いに注目して機関の特徴をみていくことにする。

表 1-3-1 に回答部署別の支援方法の概要を示す（全体の回答より高い部分を網掛けで示した）。

各部署ともに支援方法の中では“個別対応”の実施率が高い。（1）でまとめた各支援の実施状況に対応した結果となっており、最も一般的に実施される方法であることがわかる。部署別にみると、**キャリア支援室**と**学生課**とが他部署に比して高い点は特徴的である。ただし、**学生課**については利用者の数が少ないため、実績としての対応ではなく基本的な枠組みとみる必要がある。

グループワークとしての“ロールプレイ”については、概して少なく、支援方法としてほとんど選択されていない現状がある。一方、“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ことが示された。特に**キャリア支援室**で最も実施されていたが、次いで**学生課**や**健康管理センター**でも実施されていた。

これに対して、体験的学習場面としての“就業体験”は方法として選択されがたいといえる。ただし、**キャリア支援室**では他部署に比べると相対的に実施率が高い。**キャリア支援室**では“個別対応”が多い点は他部署と同様であるが、“セミナー”や“就業等体験”といった方法を含め、多様な支援方法が選択される可能性があるといえるだろう。

表 1-3-1 就労支援の方法

	高等教育機関 相談部署計 (n=95)	学生相談室 (N=42)	健康管理センター (N=19)	キャリア支援室 (N=15)	障害学生相談室 (N=7)	学生課等 (N=10)	備考	
個別対応	自己理解の促進	45.3%	52.4%	42.1%	40.0%	57.1%	30.0%	
	特性評価のアセスメント	24.2%	26.2%	26.3%	20.0%	28.6%	20.0%	
	職業評価・適性評価	24.2%	21.4%	26.3%	40.0%	0.0%	30.0%	
	就職に関する情報提供	48.4%	28.6%	47.4%	86.7%	57.1%	80.0%	**
	就職相談	61.1%	50.0%	57.9%	93.3%	57.1%	80.0%	*
	就職に向けた計画の作成	30.5%	28.6%	26.3%	46.7%	14.3%	40.0%	
	就職手続きの支援	42.1%	28.6%	42.1%	66.7%	28.6%	80.0%	*
	職場適応支援	14.7%	9.5%	10.5%	26.7%	14.3%	30.0%	
	就職後の支援	18.9%	9.5%	31.6%	26.7%	14.3%	30.0%	
	就職支援に関連する他の部局との連携	56.8%	59.5%	52.6%	60.0%	57.1%	60.0%	
就職支援に関連する外部機関との連携	42.1%	28.6%	42.1%	66.7%	57.1%	60.0%	+	
職業リハビリテーション機関との連携	23.2%	31.0%	15.8%	20.0%	28.6%	10.0%		
ロールプレイ	自己理解の促進	2.1%	2.4%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	
	特性評価のアセスメント	1.1%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	職業評価・適性評価	2.1%	2.4%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	
	就職に関する情報提供	1.1%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	就職相談	3.2%	4.8%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	
	就職に向けた計画の作成	2.1%	2.4%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	
	就職手続きの支援	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	職場適応支援	1.1%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	
	就職後の支援	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	就職支援に関連する他の部局との連携	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
就職支援に関連する外部機関との連携	1.1%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
職業リハビリテーション機関との連携	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
セミナー	自己理解の促進	9.5%	4.8%	15.8%	13.3%	0.0%	20.0%	
	特性評価のアセスメント	9.5%	4.8%	10.5%	20.0%	0.0%	20.0%	
	職業評価・適性評価	12.6%	4.8%	10.5%	33.3%	0.0%	30.0%	*
	就職に関する情報提供	23.2%	11.9%	26.3%	46.7%	0.0%	50.0%	**
	就職相談	7.4%	4.8%	0.0%	13.3%	0.0%	30.0%	+
	就職に向けた計画の作成	13.7%	4.8%	15.8%	33.3%	0.0%	30.0%	*
	就職手続きの支援	14.7%	0.0%	21.1%	40.0%	0.0%	40.0%	**
	職場適応支援	3.2%	4.8%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	
	就職後の支援	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	就職支援に関連する他の部局との連携	6.3%	7.1%	0.0%	13.3%	0.0%	10.0%	
就職支援に関連する外部機関との連携	8.4%	4.8%	0.0%	26.7%	0.0%	20.0%	*	
職業リハビリテーション機関との連携	1.1%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
就業体験	自己理解の促進	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	
	特性評価のアセスメント	1.1%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	
	職業評価・適性評価	2.1%	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%	10.0%	
	就職に関する情報提供	5.3%	2.4%	5.3%	13.3%	0.0%	10.0%	
	就職相談	2.1%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	10.0%	
	就職に向けた計画の作成	1.1%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	
	就職手続きの支援	1.1%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	
	職場適応支援	3.2%	2.4%	5.3%	0.0%	0.0%	10.0%	
	就職後の支援	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	就職支援に関連する他の部局との連携	2.1%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	
就職支援に関連する外部機関との連携	3.2%	2.4%	0.0%	13.3%	0.0%	0.0%		
職業リハビリテーション機関との連携	1.1%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		

(備考:「\*\*」は1%水準、「\*」は5%水準、「+」は10%水準で機関の回答に有意の差が認められたことを示している)

## 2. コミュニケーションとビジネスマナーに関する支援の概要

### (1) コミュニケーションの課題について

#### 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

ここでは、コミュニケーションのそれぞれの項目について、高等教育機関における「要支援利用者の状況」と「自機関で支援を実施する場合の困難さの状況」をまとめておく。なお、回答部署による違いは見いだされなかったことから、総計について示すこととする。

表 1-3-2 左に、コミュニケーションに課題のある者の有無を聞いた結果の内、課題のある者が「いる」「想定される」比率を示した。ここでは、「現在あるいは過去に課題のある利用者がいない」「把握していない」を除く数で集約されている。

また、表 1-3-2 右に、支援を実施するにあたって困難の有無を聞いた結果の内、自機関での実施には「困難がある」比率を示した。ここでは、「困難が少ない」「困難はない」を除く数で集約されている。

表 1-3-2 コミュニケーションの課題に関する要支援者と支援実施の状況

		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
情報の理解	相手の主張を理解できる	60.0	50.5
	言外の意味を理解できる	65.3	55.8
	正しい理解のために質問できる	69.5	58.9
情報の伝達	正しく情報を伝えられる	57.9	50.5
	伝達内容をまとめて説明できる	67.4	54.7
	与えられた時間内に説明できる	65.3	57.9
	相手の理解にあわせて説明できる	62.1	63.2
	説明に必要なレジメを作成できる	52.6	57.9
	レジメなどを活用して説明ができる	52.6	58.9
	レジメを活用し意見を伝えられる	54.7	60.0
報告・連絡 ・相談	適切な時期に報告・連絡・相談ができる	63.2	58.9
	必要な情報を簡潔に伝えられる	64.2	57.9
	適切に伝達手段の使い分けができる	57.9	56.8
	困ったときに相談ができる	61.1	49.5
意思の表明	5W1Hを明確にして説明できる	62.1	55.8
	TPOに応じて、意見を主張できる	66.3	64.2
	わかりやすく意見を主張できる	67.4	58.9
相手の意見 の尊重	相手の意見を受け入れられる	61.1	56.8
	自分と異なる考え方を否定しない	63.2	58.9
	苦手な相手とでもつきあえる	67.4	60.0
	立場の違いをすばやく理解できる	64.2	62.1
	立場の違いを理解して対応できる	63.2	61.1
意見集約・ 交換	相手の意見の整理、要約ができる	63.2	64.2
	異なる意見の整理、要約ができる	63.2	65.3
	複数の他者と意見交換が行える	68.4	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	48.4	55.8
	相手の言動を意識して行動ができる	60.0	61.1
	グループや集団で行動ができる	63.2	58.9
	組織の規則に従った行動ができる	49.5	56.8
	職場の慣例・慣行に対応できる	57.9	60.0
	感情のコントロールができる	67.4	58.9
全体平均（標準偏差）		61.6 (5.47)	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～平均-2標準偏差 網なし：[平均-2標準偏差] 未満

ここでは、操作的に全体平均を基準とし、1SD の幅で要支援者比率と自機関における支援困難率の高い項目を仕分けることとしたものである。要支援者比率が 67.1 % (全体平均 (61.6 %) + 1SD (5.47 %)) 以上の領域・項目数に着目すると、7 領域 31 項目中 6 領域 6 項目があげられた。コミュニケーションの領域と項目について、要支援者比率は最低でも 50 % 弱であり、支援の必要性は高いものとみることができる。

これに対し、自機関における支援の実施に際しての困難は 58.4 % であり、同様に困難性の高い領域・項目数に着目すると、3 領域 5 項目に困難が大きいと判断されていた。

コミュニケーションに関して課題のある利用者は少なくないものの、十分に対応できていないと認識していることを指摘しておきたい。

② 支援の実施体制について

調査票では、課題のある利用者が「いる・想定される」と回答した機関を対象として、現実にはどのような体制で支援を実施しているかについて、「自機関で実施」「自機関と他機関で実施」「他機関で実施」「実施していない」「無回答」に分けて聞いている。ただし、図 1-3-2 では「要支援者がいない」という情報もあわせ、それぞれの機関における支援実施の全体状況が俯瞰できるように再構成した。

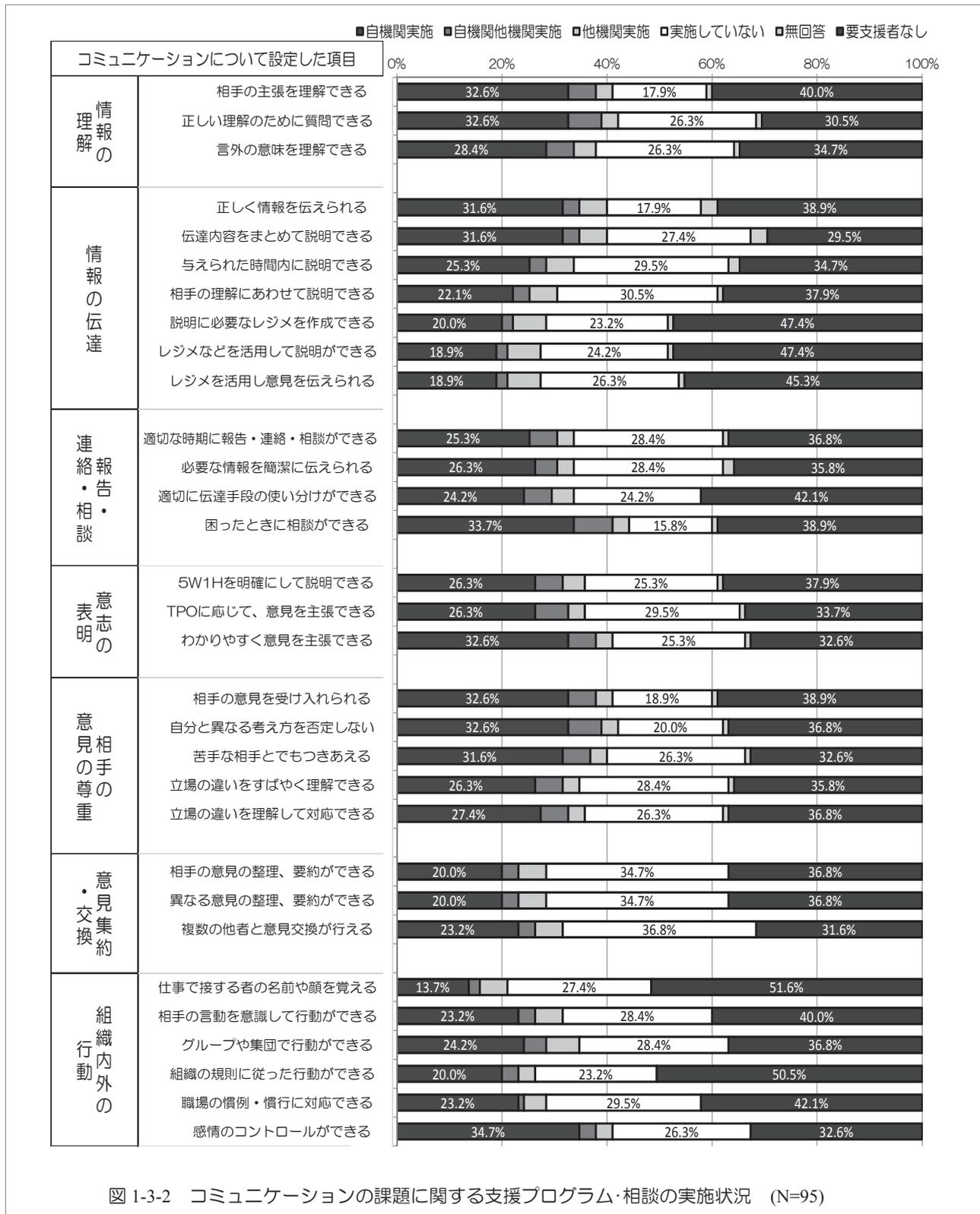


図 1-3-2 コミュニケーションの課題に関する支援プログラム・相談の実施状況 (N=95)

ない」がいずれも1/4を占めた。「自機関・他機関実施」と「他機関実施」はともに少ない。

さらに、表 1-3-3 に自機関支援率の全体平均及び自機関支援率が 31.6 % (全体平均 (26.1 %) + 1SD (5.47 %)) 以上の領域・項目数、並びに他機関利用率の全体平均及び利用率が 5.5 % 以上の領域・項目数を示す。ここでは、自機関支援と他機関利用を取り出して把握したものであり、併用しているという回答はいずれにも含めていない。

表 1-3-3 コミュニケーションの課題（7 領域 31 項目）の実施体制の概要

	自機関で支援を実施している		他機関で支援を実施している	
	自機関支援率 (平均)	自機関支援31.6% (平均+1SD) 以上の領域・項目	他機関利用率 (平均)	他機関支援5.5% (平均+1SD) 以上の領域・項目
高等教育機関全体	26.1%	6領域10項目	4.3%	2領域4項目

自機関支援率が 31.6 % 以上の領域・項目数は、7 領域 31 項目中 6 領域 10 項目があげられた。これに対し、他機関利用率はきわめて少なく、自機関支援のみでの対応が圧倒的多数であった。コミュニケーションに関して課題のある利用者は少なくないものの、実施体制において課題を有しており、支援メニューになりがたい等の問題があるのか、コミュニケーションの課題への対応に関する緊急性が相対的に低いといった判断があるのか等については、専門機関利用の必要性・可能性の判断とともに検討が必要であるといえるだろう。

### ③ 支援の現状からみたコミュニケーションの課題の優先順位

表 1-3-4 はコミュニケーションの 7 領域 31 項目に関して、支援の優先性の視点からまとめたものである。

支援の実施について、自機関支援であれ、自機関・他機関併用であれ、他機関利用であれ、何らかの支援を提供しているという回答の合計に着目して優先性を比較検討することを試みたものである。

表 1-3-4 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（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 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%)

なお、要支援者の有無の状況を反映するために、図 1-3-2 で示した集計方法を用いることとした。

表 1-3-4 では操作的に実施率の全体平均 (34.6 %) を基準とし、上下 1SD (5.84%) の幅で「優先性が高い」項目と「優先性が低い」項目を仕分けることとしたものである。その結果、全項目で優先性が高いと判断された領域は見いだされなかった。また、「情報の理解」では3項目中2項目について優先性が高かった。「情報の伝達」では、優先性が高い項目はなく、3項目が低かった。同様に、「組織内外の行動」では、1項目が優先性が高く、3項目が低かった。これに対し、「報告・連絡・相談」「意思の表明」では1項目ずつ、「相手の意見の尊重」では2項目において、優先性が高かった。また、「意見集約・交換」では、2項目で優先性が低いとされた。

したがって、「情報の理解」「報告・連絡・相談」「意思の表明」「相手の意見の尊重」が優先性の高い領域であり、「情報の伝達」「意見集約・交換」「組織内外の行動」は相対的に優先性の低い領域であるとみることができる。

## (2) ビジネスマナーの課題について

### 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 1-3-5 では、ビジネスマナーのそれぞれの項目について、高等教育機関における「要支援利用者の状況」と「自機関で支援を実施する場合の困難さの状況」をまとめておく。

表 1-3-5 ビジネスマナーの課題に関する要支援者と支援実施の状況

		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
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	54.7	44.2
	敬語の種類や表現を使い分ける	51.6	49.5
	好感の持たれる応答ができる	60.0	49.5
電話の使い 方の基本	電話が適切に受けられる	47.4	52.6
	電話の取り次ぎが適切にできる	49.5	55.8
	取り次げない電話の対応ができる	50.5	54.7
	電話のメモを作ることができる	50.5	54.7
	電話で適切な言い方ができる	48.4	50.5
	マナーに則して携帯電話を使える	41.1	50.5
訪問・来客 対応の基本	アポイントを的確に取れる	52.6	54.7
	訪問時のマナーをわかまえている	49.5	50.5
	名刺の受け渡しが適切にできる	43.2	50.5
	適切に自己紹介ができる	50.5	50.5
	来客対応のマナーをわかまえている	46.3	54.7
	来客の取り次ぎができる	47.4	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	56.8	56.8
	指示内容を正確に伝えられる	57.9	56.8
	時間、期限を守ることができる	54.7	49.5
	他者に迷惑をかけずに行動できる	55.8	55.8
	組織における立場を理解している	47.4	55.8
職業観	服務規律を守る	38.9	54.7
	指示系統に沿って業務を遂行できる	44.2	57.9
	業務指示を最後までやり抜ける	46.3	57.9
	組織目標達成のために目標を立てる	46.3	57.9
	ミスなどの状況を適切に説明できる	50.5	61.1
	知識・技能を進んで習得する	47.4	61.1
	次なる課題の発見を考えている	52.6	63.2
全体平均 (標準偏差)		49.5 (4.87)	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～平均-2標準偏差 網なし：[平均-2標準偏差] 未満

回答部署による違いは見いだされなかったことから、総計について示してある。

表 1-3-5 左に、ビジネスマナーに課題のある者の有無を聞いた結果の内、課題のある者が「いる」「想定される」比率を示した。ここでは、「現在あるいは過去に課題のある利用者がいない」「把握していない」を除く数で集約されている。

また、表 1-3-5 右に、支援を実施するにあたって困難の有無を聞いた結果の内、自機関での実施には「困難がある」比率を示した。ここでは、「困難が少ない」「困難はない」を除く数で集約されている。

なお、課題のある者が「いる・想定される」については、平均で 49.5 %であった。

要支援者比率が 54.4 % (全体平均 (49.5 %) + 1SD (4.87 %)) 以上の領域・項目数に着目すると、5 領域 28 項目中 2 領域 6 項目があげられた。ビジネスマナーの領域と項目について、要支援者比率は最低でも 40 % 強であり、支援の必要性は高いものとみることができる。

これに対し、自機関における支援の実施に際しての困難は平均でも 54.5 % あり、1 領域 3 項目で 60 % を超えていた。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ものの、十分に対応できていないと認識していることを指摘しておきたい。

## ② 支援の実施体制について

調査票では、課題のある利用者が「いる・想定される」と回答した機関を対象として、現実にどのような体制で支援を実施しているかについて、「自機関で実施」「自機関と他機関で実施」「他機関で実施」「実施していない」「無回答」に分けて聞いている。ただし、図 1-3-3 では「要支援者がいない」という情報もあわせ、それぞれの機関における支援実施の全体状況が俯瞰できるように再構成した。

全体的にみると、「要支援者なし」が 1 / 2 を占めて最も多く、次いで「実施していない」が 1 / 4 を占めた。「自機関実施」は 1 / 6 程度であった。また、「自機関・他機関実施」と「他機関実施」はともに少ない。

さらに、表 1-3-6 に自機関支援率の全体平均及び自機関支援率が 21.6 % (全体平均 (16.9 %) + 1SD (4.73 %)) 以上の領域・項目数、並びに他機関利用率の全体平均及び利用率が 9.1 % 以上の領域・項目数を示す。ここでは、自機関支援と他機関利用を取り出して把握したものであり、併用しているという回答はいずれにも含めていない。

表 1-3-6 ビジネスマナーの課題 (5 領域 28 項目) の実施体制の概要

	自機関で支援を実施している		他機関で支援を実施している	
	自機関支援率 (平均)	自機関支援 21.7% (平均 + 1SD) 以上の領域・項目	他機関利用率 (平均)	他機関支援 9.1% (平均 + 1SD) 以上の領域・項目
高等教育機関全体	16.9%	2領域5項目	7.1%	2領域5項目

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ものの、実施体制において課題を有しており、支援メニューになりがたいといった問題があるのか、コミュニケーションの課題への対応に関する緊急性が相対的に低いといった判断があるのか、等について検討が必要であるといえるだろう。



図 1-3-3 ビジネスマナー等の課題に関する支援プログラム・相談の実施状況 (N=95)

③ 支援の現状からみたビジネスマナーの課題の優先順位

表 1-3-7 はビジネスマナーの 5 領域 28 項目に関して、支援の優先性の視点からまとめたものである。

支援の実施について、自機関支援であれ、自機関・他機関併用であれ、他機関利用であれ、何らかの支援を提供しているという回答の合計に着目して優先性を比較検討することを試みたものである。

なお、要支援者の有無の状況を反映するために、図 1-3-3 で示した集計方法を用いることとした。

表 1-3-7 では操作的に実施率の全体平均 (25.1 %) を基準とし、上下 1SD (4.82%) の幅で「優先性が高

い」項目と「優先性が低い」項目を仕分けることとしたものである。その結果、「挨拶等の基本」では全項目で優先性が高いと判断された。また、「訪問・来客対応の基本」では7項目中2項目について、「社会人としての役割や責任」では5項目中2項目について優先性が高かった。「電話の使い方の基本」では、全体的に平均的であった。これに対し、「職業観」では7項目中5項目で優先性が低かった。

したがって、「挨拶等の基本」が最も優先性が高く、「訪問・来客対応の基本」「社会人としての役割や責任」が優先性の高い領域であり、次いで「電話の使い方の基本」となり、「職業観」は相対的に優先性の低い領域であるとみることができる。

表 1-3-7 ビジネスマナーの課題（5領域 28項目）の支援の優先性（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 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）課題達成のための支援実施状況について

コミュニケーションとビジネスマナーの課題達成のための支援として、「挨拶の仕方」「発声練習」「日常会話のための話し方」「敬語・丁寧語の使い方」「電話応対の方法」「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」「職業適性検査等による自己の特性理解」「ボランティア活動」について実施状況に対する回答を求めた（図 1-3-4、表 1-3-8 右）。

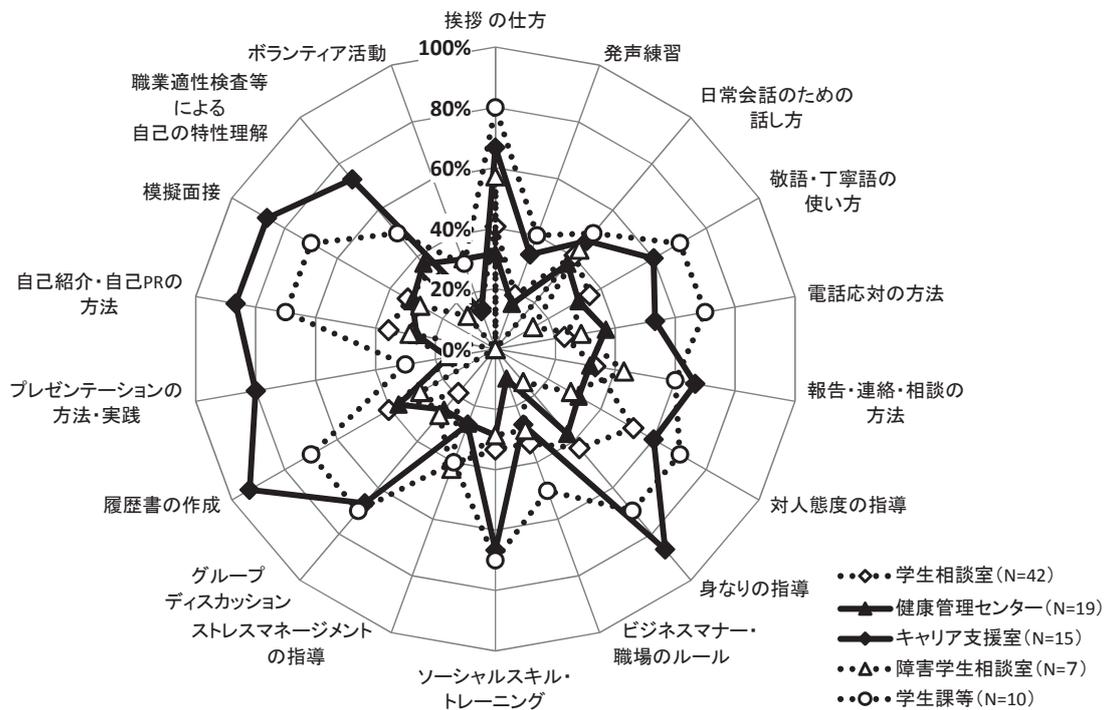


図 1-3-4 コミュニケーションとビジネスマナーの課題への支援実施状況

すべての方法において、**キャリア支援室**の実施率が高い（一部に、**キャリア支援室**より**学生課**の方が高い方法もあるが、**学生課**の利用者数がきわめて少ないため、ここでは参考とするにとどめた）。特に、「身なりの指導」「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」で有意に高い。その他の機関では、全体的に実施率が低い。その中では、障害学生相談室で「挨拶の仕方」が、学生相談室で「対人態度」が相対的に高い。さらには、全体的に実施率の低い方法としては「ストレスマネジメントの指導」「ビジネスマナー・職場のルール」「ボランティア活動」があげられる。

次に、こうした支援方法に対する効果の期待、及び、支援の必要性に対する回答を求めた。

支援の効果については「効果がある」「やや効果がある」「あまり効果がない」「効果がない」のそれぞれに、3点から0点を与えて得点化し、平均の差の検定を行った。さらに支援の必要性については、「必要である」「やや必要である」「あまり必要でない」「必要でない」のそれぞれに、3点から0点を与えて得点化し、平均の差の検定を行った。表 1-3-8 に、コミュニケーションとビジネスマナーの課題への対応として採用されている方法に関する回答の全容を示す。

実施状況とは別に、必要性は全体的に高く認識されていた。ただし、必要性に対して、効果の期待は低く回答されており、今後実施状況がめざましく向上する可能性に関しては、別の検討が必要となろう。

表 1-3-8 コミュニケーション・ビジネスマナーの課題達成の支援について

		必要性			効果期待			実施状況	
		度数	平均値	標準偏差	度数	平均値	標準偏差	(%)	有意水準
挨拶の仕方	学生相談室	41	2.22	.962	38	1.97	.753	40.5	
	健康管理センター	15	2.13	.743	15	2.27	.458	31.6	
	キャリア支援室	13	2.69	.480	13	2.38	.650	66.7	
	障害学生相談室	6	2.17	.983	6	2.17	.753	57.1	
	学生課等	10	2.90	.316	9	2.78	.441	80.0	
発声練習	学生相談室	39	1.79	1.005	36	1.64	.833	19.0	
	健康管理センター	15	1.67	.900	15	1.73	.704	15.8	
	キャリア支援室	13	1.69	1.251	12	1.83	1.115	33.3	
	障害学生相談室	5	1.80	1.095	5	1.80	.837	0.0	
	学生課等	10	2.00	1.054	9	2.00	.707	40.0	
日常会話のための話し方	学生相談室	39	2.21	.951	36	1.92	.732	40.5	
	健康管理センター	16	2.00	.816	16	2.06	.574	36.8	
	キャリア支援室	13	2.23	1.013	12	2.25	.866	46.7	
	障害学生相談室	6	2.33	.816	6	1.83	.753	42.9	
	学生課等	9	2.44	.726	8	2.25	.707	50.0	
敬語・丁寧語の使い方	学生相談室	40	2.20	.911	37	1.86	.713	35.7	
	健康管理センター	15	2.13	.834	15	2.07	.594	31.6	
	キャリア支援室	13	2.54	.660	13	2.46	.519	60.0	
	障害学生相談室	6	1.50	1.225	6	1.67	1.211	14.3	
	学生課等	10	2.90	.316	9	2.33	.707	70.0	
電話対応の方法	学生相談室	40	2.25	.899	35	2.00	.840	23.0	
	健康管理センター	15	2.07	.884	15	2.00	.756	36.8	
	キャリア支援室	13	2.62	.870	13	2.23	.832	53.3	
	障害学生相談室	6	1.83	1.329	5	2.20	.837	28.6	
	学生課等	10	2.90	.316	9	2.67	.500	70.0	
報告・連絡・相談の方法	学生相談室	41	2.29	.901	38	2.05	.655	33.3	
	健康管理センター	14	2.29	.825	13	2.15	.689	31.6	
	キャリア支援室	13	2.77	.439	13	2.31	.480	66.7	
	障害学生相談室	6	1.83	1.329	6	2.33	.816	42.9	
	学生課等	10	2.70	.483	9	2.22	.667	60.0	
対人態度の指導	学生相談室	40	2.48	.816	37	2.11	.774	52.4	
	健康管理センター	15	2.40	.632	15	2.13	.516	31.6	
	キャリア支援室	13	2.77	.599	13	2.38	.506	60.0	
	障害学生相談室	6	2.33	.816	6	1.83	1.169	28.6	
	学生課等	10	2.80	.422	9	2.56	.527	70.0	
身なりの指導	学生相談室	38	2.26	.950	35	2.03	.747	42.9	
	健康管理センター	15	2.00	1.000	15	2.20	.561	36.8	**
	キャリア支援室	13	2.77	.439	13	2.62	.506	36.7	
	障害学生相談室	6	2.17	.753	5	2.20	.837	14.3	
	学生課等	10	2.80	.422	9	2.44	.726	70.0	
ビジネスマナー・職場のルール	学生相談室	39	2.36	.903	36	2.08	.874	33.3	
	健康管理センター	15	2.20	.775	15	2.20	.561	10.5	
	キャリア支援室	13	2.77	.599	13	2.23	.725	29.7	*
	障害学生相談室	6	2.00	.894	6	2.33	.516	28.6	
	学生課等	10	2.70	.483	9	2.33	.707	50.0	
ソーシャルスキル・トレーニング	学生相談室	39	2.36	.873	36	2.14	.762	33.3	
	健康管理センター	13	2.46	.660	13	2.38	.506	28.6	
	キャリア支援室	12	1.83	1.193	12	1.83	.937	66.7	
	障害学生相談室	6	2.33	.516	6	1.83	.408	28.6	
	学生課等	9	2.33	.707	9	2.00	.866	70.0	
ストレスマネジメントの指導	学生相談室	39	2.44	.882	36	2.17	.775	40.5	
	健康管理センター	13	2.62	.506	12	2.17	.577	26.3	
	キャリア支援室	13	2.15	1.144	12	2.00	.953	26.7	
	障害学生相談室	6	2.50	.837	6	2.17	.753	42.3	
	学生課等	9	2.44	.726	9	2.11	.601	40.0	
グループ・ディスカッション	学生相談室	38	2.32	.842	33	2.06	.827	19.0	
	健康管理センター	15	2.13	.834	15	2.20	.775	28.3	
	キャリア支援室	13	2.46	.967	13	2.31	.855	39.7	*
	障害学生相談室	6	2.33	.816	5	2.20	1.304	28.6	
	学生課等	10	2.70	.483	9	2.44	.726	70.0	
履歴書の作成	学生相談室	40	2.35	.864	36	2.11	.854	40.5	
	健康管理センター	16	2.19	.911	16	2.25	.683	36.8	
	キャリア支援室	13	2.92	.277	13	2.62	.506	36.8	*
	障害学生相談室	6	2.17	.983	5	2.00	1.225	28.6	
	学生課等	10	2.90	.316	9	2.78	.441	70.0	
プレゼンテーションの方法・実践	学生相談室	40	2.10	.982	35	1.91	.887	14.3	
	健康管理センター	15	2.00	1.000	15	2.07	.704	15.8	
	キャリア支援室	13	2.62	.506	12	2.42	.515	30.0	**
	障害学生相談室	5	1.60	.548	4	1.75	.500	0.0	
	学生課等	9	2.78	.441	9	2.56	.527	30.0	
自己紹介・自己PRの方法	学生相談室	40	2.28	.905	38	2.03	.788	35.7	
	健康管理センター	14	2.14	.949	14	2.43	.646	26.3	
	キャリア支援室	13	3.00	.000	13	2.69	.480	36.7	*
	障害学生相談室	5	2.00	.707	4	1.75	.957	28.6	
	学生課等	10	2.80	.422	9	2.67	.500	70.0	
模擬面接	学生相談室	40	2.35	.864	37	2.08	.829	33.3	
	健康管理センター	14	2.21	.975	14	2.36	.745	31.6	
	キャリア支援室	13	2.92	.277	13	2.69	.480	86.7	**
	障害学生相談室	6	2.17	.753	5	1.80	.837	28.6	
	学生課等	10	2.90	.316	9	2.78	.441	70.0	
職業適性検査等による自己の特性理解	学生相談室	39	2.31	.863	35	2.11	.758	33.3	
	健康管理センター	15	2.13	.915	15	2.40	.632	36.8	
	キャリア支援室	13	2.31	.947	13	2.08	.862	73.3	
	障害学生相談室	6	2.33	1.033	5	2.40	.894	14.3	
	学生課等	10	2.80	.422	9	2.44	.527	50.0	
ボランティア活動	学生相談室	39	1.82	.997	33	1.67	.854	14.3	
	健康管理センター	15	1.93	.884	14	2.21	.699	31.6	
	キャリア支援室	11	1.82	.982	11	1.91	.701	13.3	
	障害学生相談室	6	1.17	.753	5	1.60	.548	0.0	
	学生課等	9	2.33	1.000	8	2.00	1.309	30.0	

濃い網掛け：有意に高い 薄い網掛け：有意に低い  
 \*\* < 1%水準 \* < 5%水準

### 3. 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によって異なる。利用者が在学前から利用していた機関、並行利用している機関、利用後に紹介されて利用する機関の状況はどのようになっているのだろうか。

図 1-3-5 は、若年支援機関調査と同様の枠組みで、利用者の就労支援機関等の関係機関利用の現状を把握したものである。他機関の利用が多い順に上位3位までをみると、大学の別部署等の他、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。

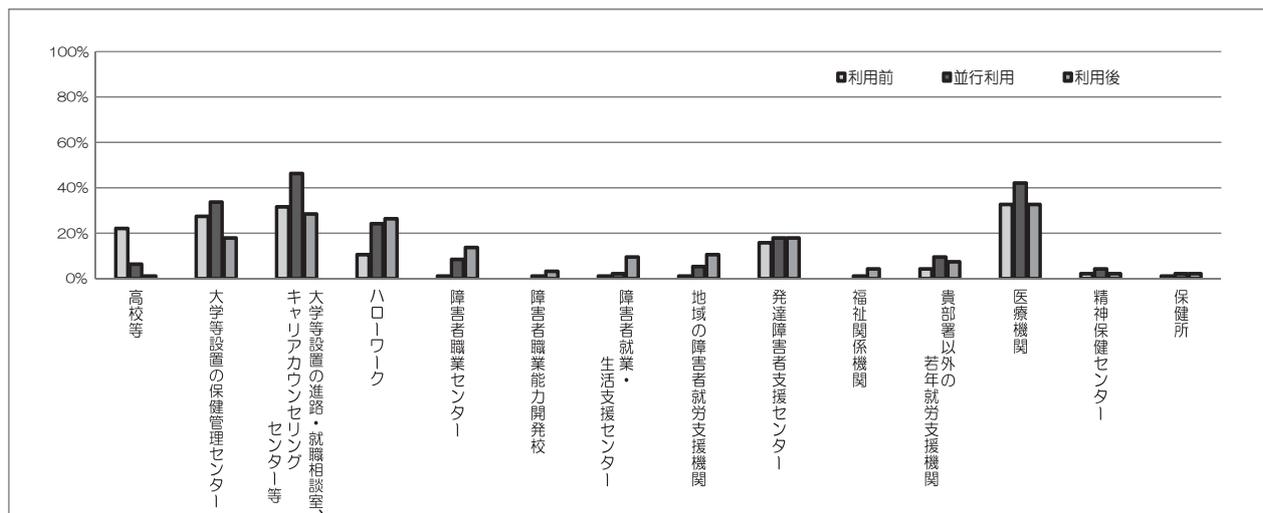


図 1-3-5 利用者の機関利用の現状 (n=95)

#### (2) 連携の必要性について

図 1-3-6 に、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結果について、積み上げグラフで示した。棒の色の濃い順に上位であることを示している。

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、並行利用については現状の問題解決のために連携の必要性が新たに認識される可能性は少ないとみることができる。

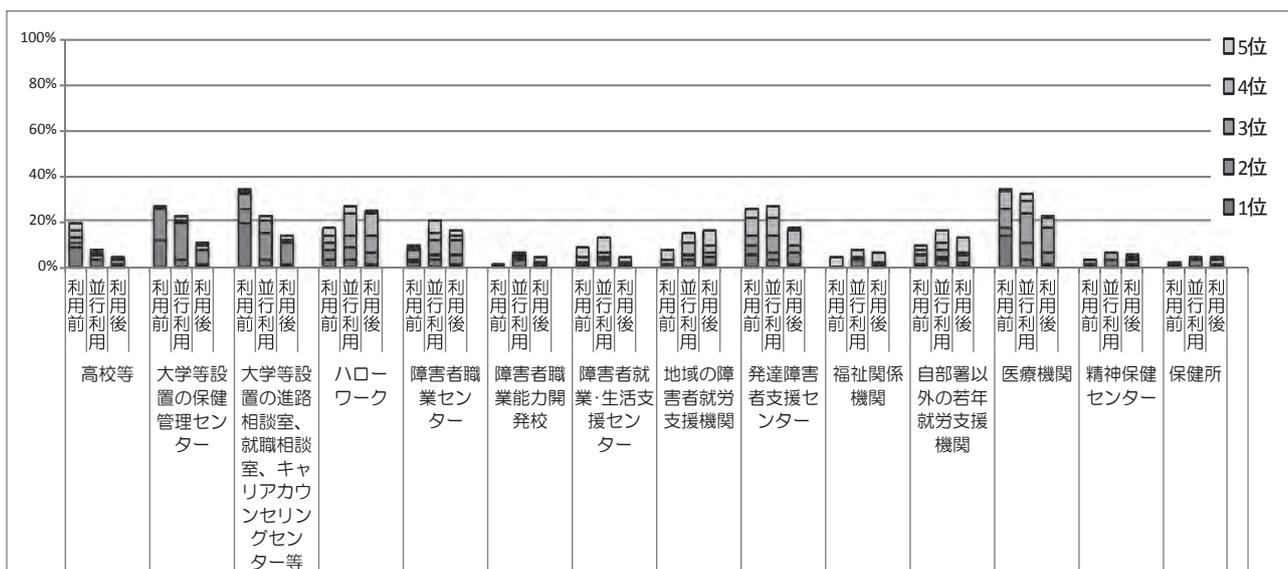


図 1-3-6 関係機関連携の必要性 (n=95)

#### 4. 発達障害者支援に関する支援の現状と課題

高等教育機関調査のまとめにあたり、支援実施における重要な課題、支援の困難例、並びに他機関に期待することについて、自由記述による回答を整理し、機関間での比較を行った。

自由記述の集計方法は、全ての回答内容から基本となるカテゴリーを生成した上で、個別回答の内容が基本カテゴリーに該当した場合に1点を加算した。また、客観性を保つため3名で評価を実施した。

##### (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、89件の回答を得た。

図1-3-7に重要課題のカテゴリー別概要を、また、表1-3-9にそれぞれのカテゴリーを構成する課題内容を示す。

もっとも記述が多かったのは「学校の支援体制の未整備」であった。次いで「障害受容を担う機関との連携」「本人の障害受容の問題」「障害特性への対応や支援の長期化等」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や特性への対応が重要な課題として認識されてはいるが、何よりも、学校における支援体制が十分整備されていないという現状が示されている。

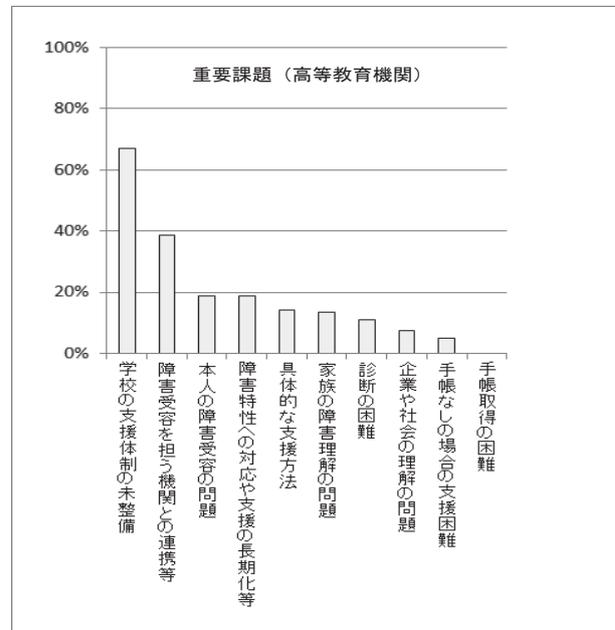


図 1-3-7 発達障害者支援の重要課題

表 1-3-9 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 ボーダ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、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

ただし、他機関との連携において支援目標を達成するといった方向も示されており、学内で対応困難な課題であるという認識も示された。さらには、「具体的な支援方法」「家族の障害理解」と続いていたが、「診断の問題」や「企業や社会の理解」「手帳なしの場合の支援の問題」等とあわせ、概して回答が多いわけではなかった。

### (2) 支援の困難例

コミュニケーションに関する支援における困難事例については、31件の回答を得た。

最も多くあげられた問題は「本人が問題に気づかない」という点であった。加えて、「問題に気づいているが対応できない・対応しようとししない」といった本人の課題認識に関する回答が多くあげられた。こうした背景により、「信頼関係を築けない」といった状況や「来なくなった」といった状況も指摘された。

また、こうした障害に関する理解に加え、情報理解や伝達の問題、問いかけに応えない、前後の文脈が利用できない、会話しにくい等の問題を含めた本人側の課題が多く指摘されていたが、指導の意図が伝わらない、学内サービスの限界、といった支援者側の問題が指摘されていた。

### (3) 他機関への期待

他機関に対する期待については、64件の回答を得た(図 1-3-8)。

もっとも記述が多かったのは「相談機関・体制の充実」であり、次いで「連携」「職業紹介」「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支援」「情報提供」があげられていた。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については、あげられてはいるが多くはない。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。

学内の支援体制の未整備が課題であるとする支援者には、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。もともと、学内他部署との連携はあがっていても、その他の就労支援機関との連携の必要性については、ハローワーク以外には明確ではなかった(図 1-3-6)。しかし、「問題に気づかない」「気づいても対応しようとししない」利用者には、問題に気づくための支援を欠くことができない。就労に関する専門支援に「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。

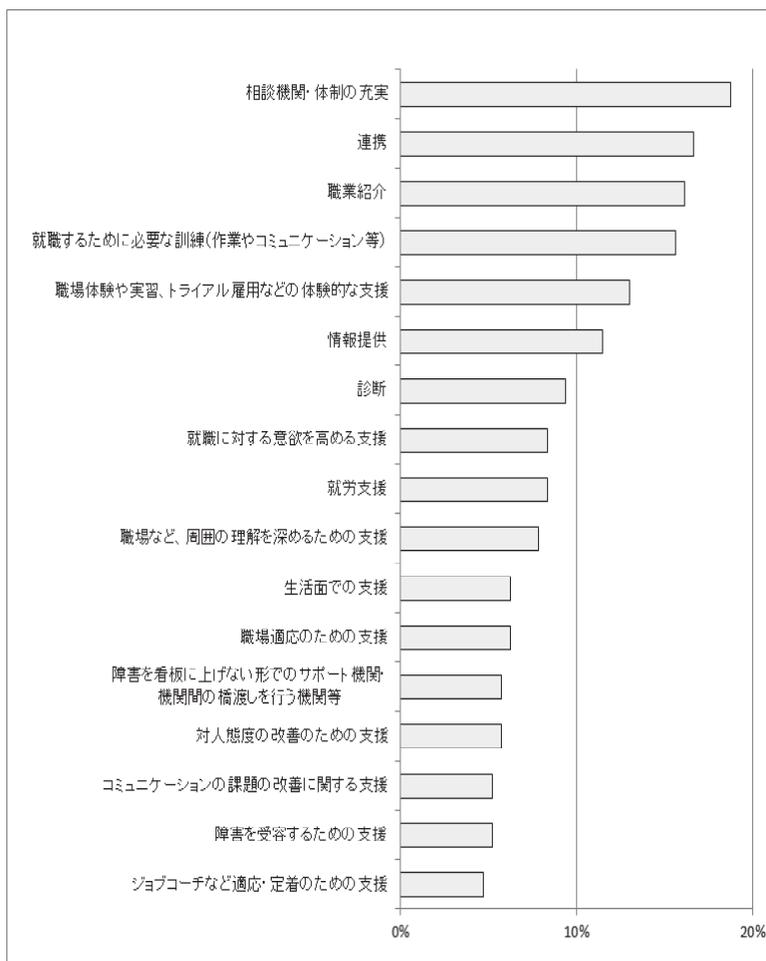


図 1-3-8 他機関への期待

## 第4節 若年支援機関における就労支援の現状と課題

ここでは、若年就労支援機関調査と高等教育機関調査の結果を総括し、若年支援機関全体について、利用者の状況や支援体制、機関連携の現状と課題をまとめる。なお、「コミュニケーション（7領域 31項目）」と「ビジネスマナー（5領域 28項目）」に焦点をあてた両調査の結果については、先行研究（障害者職業総合センター調査研究報告書 №101）において実施した企業対象調査の結果とあわせた総合的分析を行うことから、第3章でとりまとめを行うこととした。

### 1. 発達障害の把握と特性の把握について

図 1-4-1 ～ 2 に、利用者における発達障害の把握の概要及び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の概要を示す。なお、図では、利用者の状況把握に回答のあった機関の数及び調査期間 6 ヶ月（平成 23 年 4 月～ 9 月）の新規利用者の人数を高等教育機関相談部署合計、若年就労支援機関全体及び若年就労支援機関各部署について示した。

#### (1) 「発達障害」について

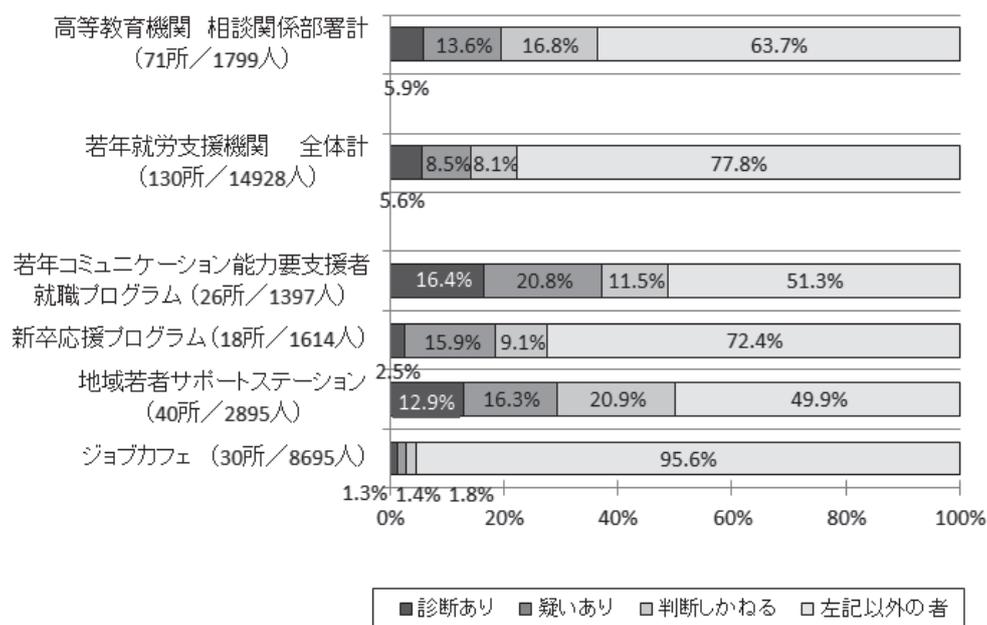


図 1-4-1 新規利用者における発達障害の把握について

高等教育機関においては、**学生相談室**及び**キャリア支援室**では「発達障害」とは別の利用が多い（図 1-4）など、相談部署別の利用者実態が認められていたが、ここでは、まず、高等教育機関相談部署合計、若年就労支援機関全体について、比較検討しておくこととする。

発達障害の「診断を有する者」について、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。しかし、「障害を疑う者」及び「判断しかねる者」の割合は全体に比して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かった（ $\chi^2 = 222.697, p < .01$ ）。

ただし、若年就労支援機関における利用者の把握に機関・部署による違いがあることにつき、大学生・卒業生の機関利用や機関間の連携を検討するうえで重要な要件となることから、再掲しておく。発達障害の診断を有する者の把握について、**若コミ**が最も多く、次いで**サポステ**が多い。また、障害を疑う利用者の把握については、**若コミ**、**サポステ**、**新卒応援**の順に多い。これに対して、**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**に次いで多い点に注意が必要である。

(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

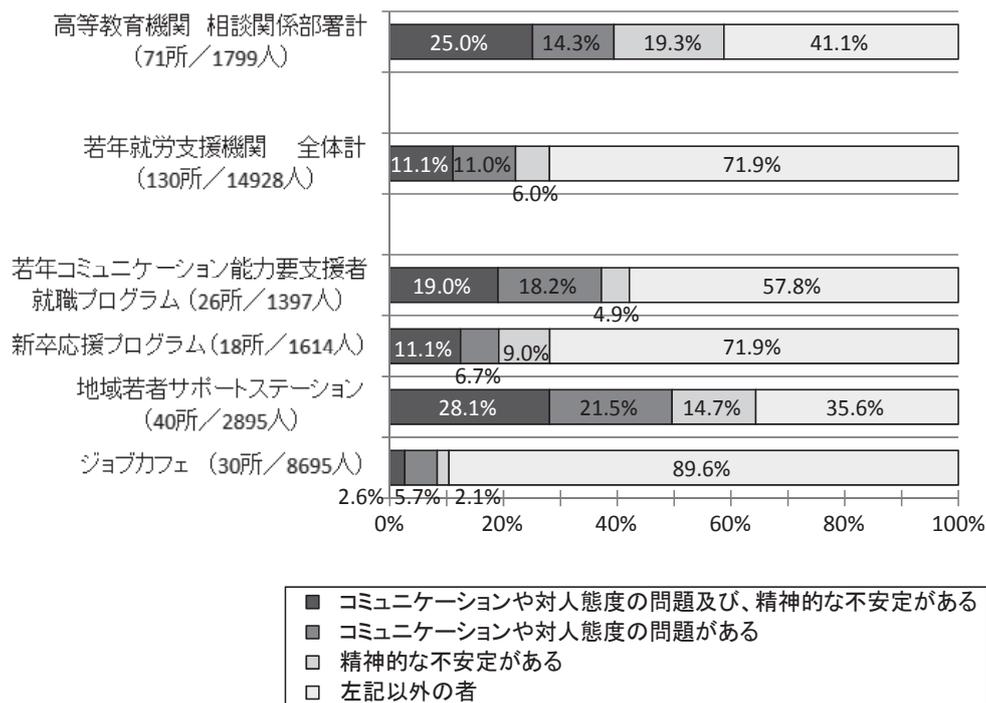


図 1-4-2 コミュニケーションや対人態度、精神的不安定の問題の把握について

高等教育機関においては、**健康管理センター**は「コミュニケーションや対人態度、精神的不安定」の問題が中心的利用者であることに対し、**学生キャリア支援室**では「コミュニケーションや対人態度、精神的不安定」の問題とは別の利用が多い(図 1-1-6)など、相談部署別の利用者実態が認められていたが、ここでは、まず、高等教育機関相談部署合計、若年就労支援機関全体について、比較検討しておくこととする。

「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、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に高く、こうした問題とは別の利用者の割合は若年就労支援機関に高かった ( $\chi^2=1089.082, p<.01$ )。

ただし、若年就労支援機関における利用者の把握に機関・部署による違いがあることにつき、大学生・卒業生の機関利用や機関間の連携を検討するうえで重要な要件となることから、再掲しておく。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の把握については、**サポステ**が最も多く、次いで、**若コミ**、**新卒応援**の順に多い。これに対して、**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**に次いで多い点に注意が必要である(図 1-4-2)。

## 2. 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

図 1-4-3 に支援機関毎の回答機関・部署別の実施状況を示す（図中の回答選択肢に付与した「\*\*」は 1 % 水準で、「\*」は 5 % 水準で、「+」は 10 % 水準で、回答に有意の差が認められたことを示している）。

高等教育機関全体の傾向では、「就職相談」と「情報提供」が就労支援の中心として実施されていることがわかる。また、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ものとみることができる。したがって、「職業評価・適性評価」「特性評価のアセスメント」「職場適応支援」などについては実施されていないわけではないものの、高等教育機関の一般的な就労支援ではないとみることができる。学内の「他の部局との連携」が 6 割を占めており、**キャリア支援室**等回答部署以外の役割である可能性もみておかなければならないだろう。ただし、「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。こうした点を考慮し、ここでは、回答部署別に示すこととした。

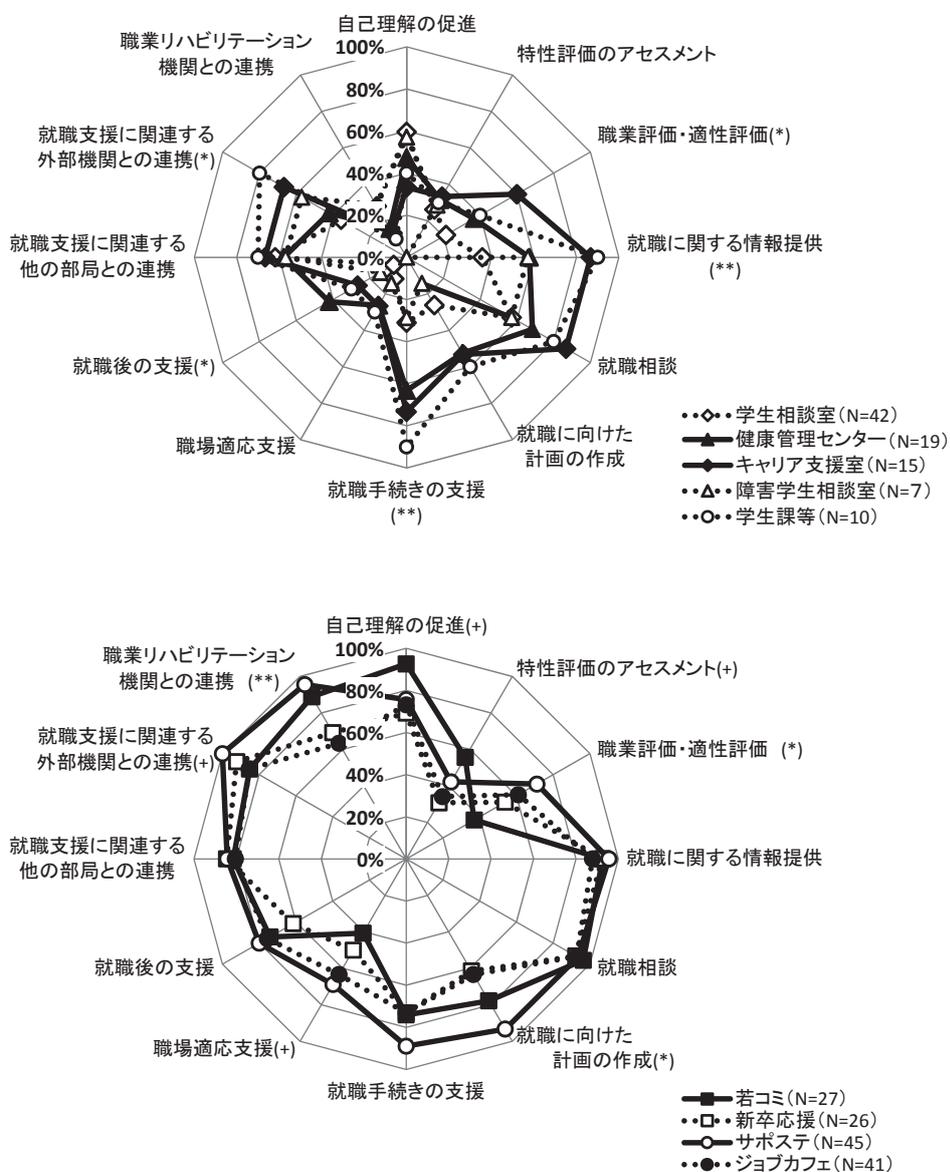


図 1-4-3 就労支援として実施している事業について

在学生・卒業生が利用する可能性のある事業という点で若年就労支援機関における事業の実施状況をみると、全体の傾向では「就職相談」「情報提供」が9割を超えており、この2機能が支援事業の中心として実施されていることは高等教育機関と共通していた。これに対し、「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支援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っていた。

ただし、「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ながら、必要に応じて実施されていた。こうしたことから、「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。

若年就労支援機関について、個別にみると、**若コミ**では、「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。利用者がコミュニケーション等要支援者であるという機関特性に対応して「自己理解」支援が要と位置づけられているが、「職業評価」の実施には困難があり、「特性理解」に基づく支援が中心となっている状況が推察される。

一方、**サポステ**は「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。利用者についてみると、コミュニケーションや対人態度・精神的不安定の問題を持つ者が他機関に比して多く、発達障害の把握についても**若コミ**と同様に多いことをあわせると、こうした問題で就業困難となっている要支援者に対応した支援を進めるうえで、事業展開をしているとみることができる。

これに対し、**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といえよう。

したがって、ここでは、利用者にとって効果的・効率的な支援計画を提案するうえで、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、検討事項であるというべきであろう。

## (2) 就職支援の方法

表 1-4-1 に高等教育機関全体及び若年就労支援 4 機関の支援方法の概要を示す（全体の回答より高い部分を網掛けで示した）。

ここでは、支援方法として、相談を中心とした“個別対応”の他に、グループワークとしての“ロールプレイ”“セミナー”並びに体験的学習場面としての“就業等体験”の実施状況を支援事業毎に確認しておくこととし、回答の違いに注目して機関の特徴をみていくことにする。

全体的にみると、(1) でまとめた各支援の実施状況に対応した結果となっており、高等教育機関では実施率が低い。

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) でまとめた各支援の実施状況において、最も一般的に実施される方法であるといえる。機関別にみると、**若コミ**と**サポステ**で他機関に比して高い。こうした傾向の中、「職場適応支援」について**ジョブカフェ**が高い。

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現状がある。一方、“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ことが示された。特に**サポステ**と**ジョブカフェ**で実施されて

いることが多いが、各機関における場面設定の可能性と限界の問題とも関連すると考えられる。これに対して、体験的学習場面としての“就業等体験”は方法として選択されがたいといえる。ただし、サポステでは他機関に比して圧倒的に実施率が高い。サポステでは“個別対応”が多い点は他機関と同様であるが、“セミナー”や“就業等体験”といった方法を含め、多様な支援方法が選択される可能性があるといえるだろう。

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、検討事項であるというべきであろう。

表 1-4-1 就労支援の方法

		若コミ (n=27)	新卒応援 (n=26)	サポステ (n=45)	ジョブカフェ (n=41)	高等教育機関 相談部署計(n=95)
個別対応	自己理解の促進	92.6%	57.7%	75.6%	68.3%	45.3%
	特性評価のアセスメント	55.6%	30.8%	37.8%	34.1%	24.2%
	職業評価・適性評価	33.3%	42.3%	68.9%	61.0%	24.2%
	就職に関する情報提供	92.9%	84.6%	91.1%	85.4%	48.4%
	就職相談	92.6%	84.6%	91.1%	92.7%	61.1%
	就職に向けた計画の作成	77.8%	53.8%	91.1%	61.0%	30.5%
	就職手続きの支援	74.1%	65.4%	82.2%	68.3%	42.1%
	職場適応支援	40.7%	38.5%	44.4%	56.1%	14.7%
	就職後の支援	74.1%	53.8%	75.6%	63.8%	18.9%
	就職支援に関連する他の部局との連携	77.8%	69.2%	77.8%	68.3%	56.8%
	就職支援に関連する外部機関との連携	77.8%	76.9%	93.3%	73.2%	42.1%
職業リハビリテーション機関との連携	88.9%	61.5%	91.1%	58.5%	23.2%	
ロールプレイ	自己理解の促進	7.4%	0.0%	15.6%	4.9%	2.1%
	特性評価のアセスメント	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	1.1%
	職業評価・適性評価	3.7%	0.0%	8.9%	2.4%	2.1%
	就職に関する情報提供	0.0%	0.0%	4.4%	0.0%	1.1%
	就職相談	0.0%	7.7%	6.7%	4.9%	3.2%
	就職に向けた計画の作成	0.0%	0.0%	4.4%	2.4%	2.1%
	就職手続きの支援	3.7%	3.8%	13.3%	2.4%	0.0%
	職場適応支援	7.4%	0.0%	15.6%	0.0%	1.1%
	就職後の支援	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	就職支援に関連する他の部局との連携	3.7%	0.0%	2.2%	0.0%	0.0%
	就職支援に関連する外部機関との連携	3.7%	0.0%	2.2%	0.0%	1.1%
職業リハビリテーション機関との連携	3.7%	0.0%	2.2%	0.0%	0.0%	
セミナー	自己理解の促進	11.1%	30.8%	51.1%	46.3%	9.5%
	特性評価のアセスメント	0.0%	0.0%	8.9%	7.3%	9.5%
	職業評価・適性評価	7.4%	23.1%	26.7%	12.2%	12.6%
	就職に関する情報提供	18.4%	19.2%	46.7%	24.4%	23.2%
	就職相談	7.4%	23.1%	15.6%	9.8%	7.4%
	就職に向けた計画の作成	0.0%	7.7%	17.8%	17.1%	13.7%
	就職手続きの支援	7.4%	19.2%	40.0%	31.7%	14.7%
	職場適応支援	3.7%	3.8%	17.8%	17.1%	3.2%
	就職後の支援	0.0%	0.0%	8.9%	19.5%	0.0%
	就職支援に関連する他の部局との連携	7.4%	11.5%	17.8%	7.3%	6.3%
	就職支援に関連する外部機関との連携	11.1%	7.7%	26.7%	14.6%	8.4%
職業リハビリテーション機関との連携	3.7%	0.0%	4.4%	2.4%	1.1%	
就業体験	自己理解の促進	3.7%	0.0%	28.9%	7.3%	0.0%
	特性評価のアセスメント	3.7%	0.0%	6.7%	0.0%	1.1%
	職業評価・適性評価	3.7%	3.8%	28.9%	2.4%	2.1%
	就職に関する情報提供	3.7%	0.0%	24.4%	2.4%	5.3%
	就職相談	0.0%	0.0%	22.2%	4.9%	2.1%
	就職に向けた計画の作成	0.0%	0.0%	8.9%	4.9%	1.1%
	就職手続きの支援	0.0%	0.0%	13.3%	2.4%	1.1%
	職場適応支援	7.4%	3.8%	46.7%	7.3%	3.2%
	就職後の支援	0.0%	0.0%	4.4%	0.0%	0.0%
	就職支援に関連する他の部局との連携	3.7%	3.8%	22.2%	9.8%	2.1%
	就職支援に関連する外部機関との連携	7.4%	3.8%	28.9%	0.0%	3.2%
職業リハビリテーション機関との連携	3.7%	0.0%	11.1%	0.0%	1.1%	

表中網掛けは、若年就労支援機関の中で有意に高いことを示す

### 3. 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 1-4-4 は、若年就労支援機関を並行利用した機関の実績及び高等教育機関の相談機関を並行利用した期間の実績を機関別に比較したものである。

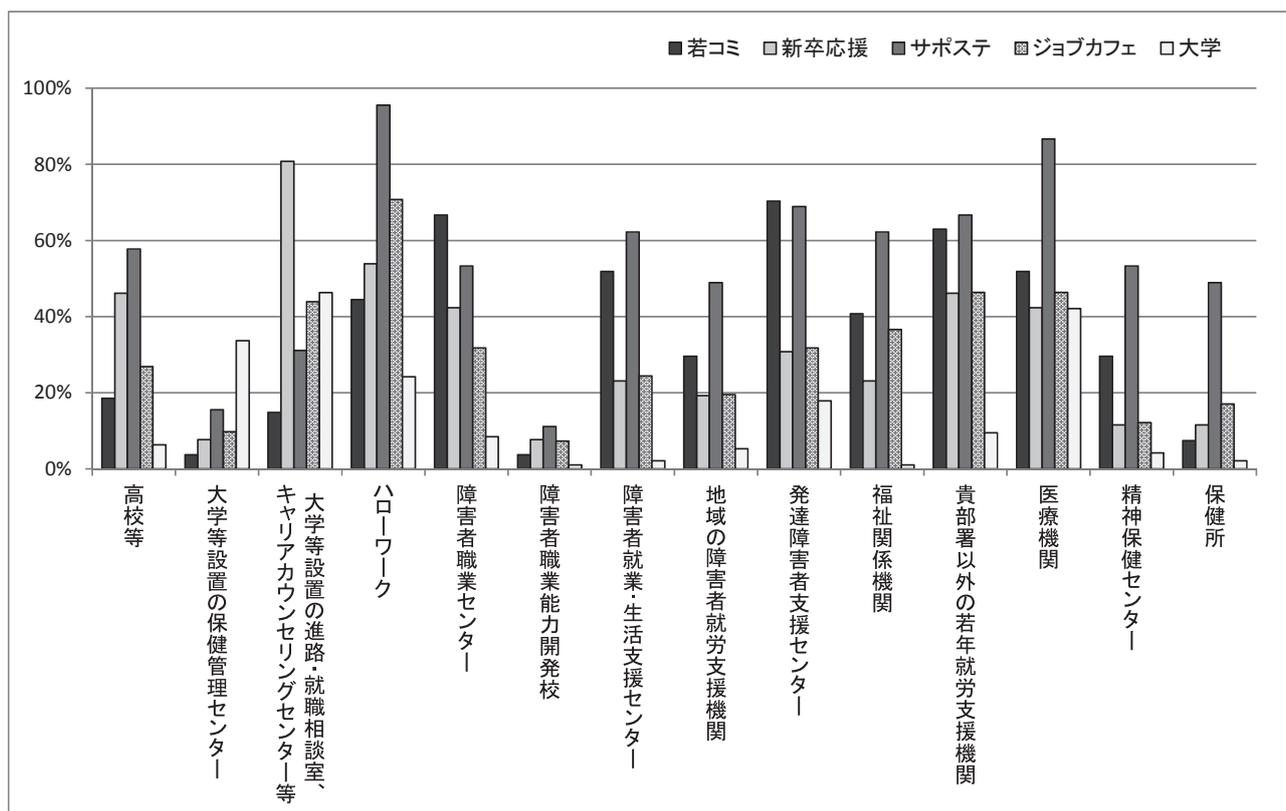


図 1-4-4 若年就労支援機関利用の現状（並行利用の実績）の概要

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。

就労支援機関についてみると、他機関利用者が多い順に、**新卒応援**>**若コミ**>**サポステ**>**ジョブカフェ**となっていた。他機関の利用が多い順に上位3位までをみると、**若コミ**については、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であった。窓口設置の趣旨からみて、障害者支援機関との連携が行われる可能性が他機関に比して高いとみることができる。これに対し、**新卒応援**について他機関の利用が多い順に上位3位までをみると、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があげられた。また、高等学校も続いて多い点が特徴的であり、窓口設置の趣旨を反映しているとみることができる。

**サポステ**について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、医療機関が多く、並行利用については障害者職業総合センター及び発達障害者支援センターがあげられた。しかし、利用実績を全体的にみると、概して少ない。他機関との連携については、その場面が限定されている可能性が示された。

ジョブカフェについて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、医療機関、その他の若年就労支援機関があげられた。しかし、利用実績は少ない。ワンストップサービスを設立の趣旨としているが、他機関との連携については、場面が限定されている可能性が示された。

新卒応援やジョブカフェのように、ワンストップサービスを掲げる機関では、もともと一度の手続きで、必要とする関連作業をすべて完了させられるように設計されたサービスをめざす。こうした形態は、職業紹介や訓練、福祉の窓口を近接して設置したり、生活支援の就労支援の窓口を近接して設置するなどが実施されている。この場合、機関連携を前提としていることが多い。ただし、若年就労支援機関のサービスにおいて、当初、職業リハビリテーション機関はワンストップサービスの関係機関として設計されたわけではない。確かに、障害者雇用支援と福祉、就業・生活支援がワンストップを構成する例はあるが、障害者を対象としている点で異なる。

## (2) 連携の必要性について

図 1-4-5 に、それぞれの機関における並行利用時の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。

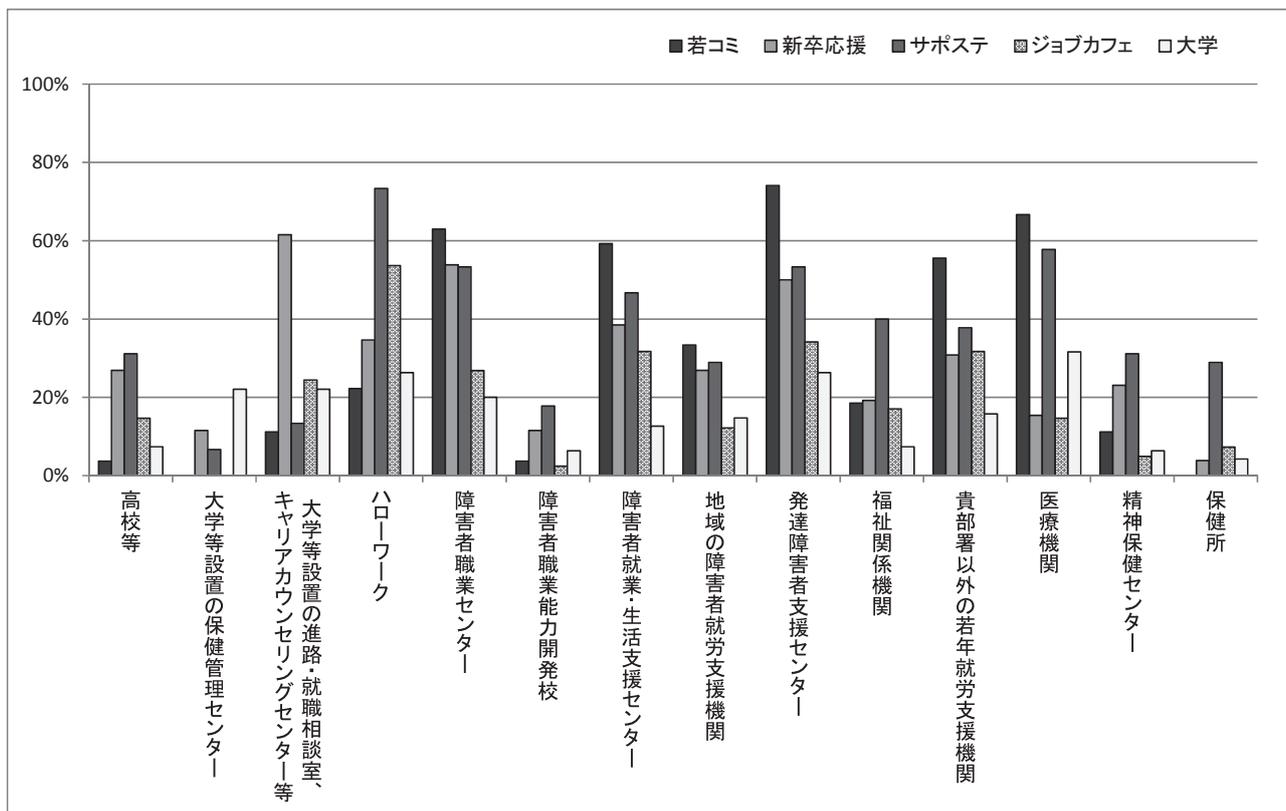


図1-4-5 若年就労支援機関における連携の必要性（並行利用時）の概要

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。

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。

若コミについては、連携の必要性が 50 %を超えた機関は、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があげられた。これに対し、**新卒応援**について他機関の利用が多いことに比して連携の必要性は小さいといえる。連携の必要性が 50 %を超えた機関は、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があげられた。利用実績においては高等学校や大学等教育機関が多かったが、連携という視点では双方向的ではない可能性が示唆された。

**サポステ、ジョブカフェ**については、いずれも連携の必要性は大きくない。それでも、**サポステ**について連携の必要性が 50 %を超えた機関は、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があげられており、利用実績は少ないものの、実績に応じて連携の必要性が認識されているとみることができる。これに対し、**ジョブカフェ**について連携の必要性が 50 %を超えた機関は、ハローワークのみであった。

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。

#### 4. 発達障害者支援に関する支援の現状と課題

若年支援機関調査のまとめにあたり、支援実施における重要な課題、支援の困難例、並びに他機関に期待することについて、自由記述による回答を整理し、機関間での比較を行った（図 1-4-6～図 1-4-8）。

自由記述の集計方法は、全ての回答内容から基本となるカテゴリを生成した上で、個別回答の内容が基本カテゴリに該当した場合に 1 点を加算した。また、客観性を保つため 3 名で評価を実施した。

##### (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、重要課題のカテゴリ別概要を、また、表 1-4-2 にそれぞれのカテゴリを構成する課題内容を示す（表 1-3-9 再掲）。

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。

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。

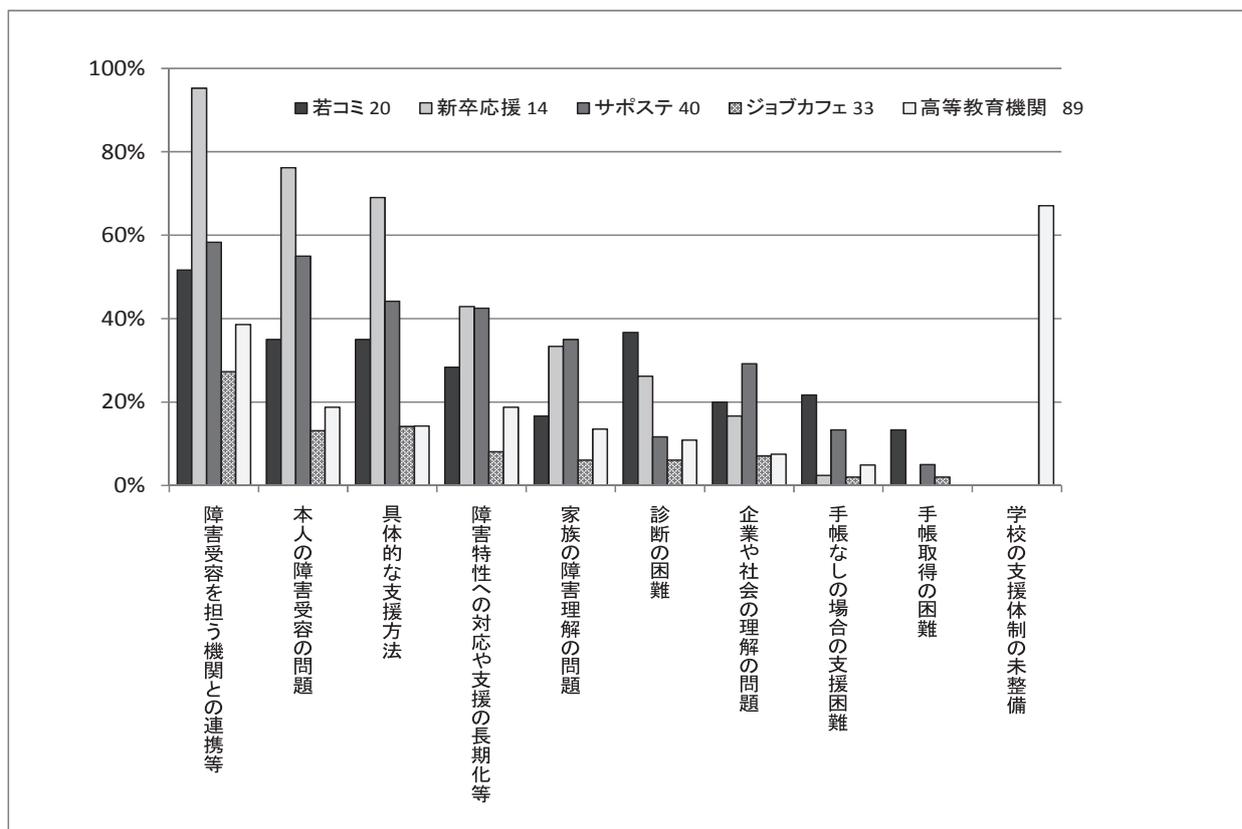


図 1-4-6 発達障害者支援の重要課題

表 1-4-2 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) 支援の困難例

コミュニケーションに関する支援における困難事例については、図 1-4-7 に困難例のカテゴリー別概要を示す。

最も多くあげられた問題は「本人が問題に気づかない」という点であった。加えて、「問題に気づいているが対応できない・対応しようとししない」といった本人の課題認識に関することが多くあげられた。こうした背景により、「信頼関係を築けない」「話を聞かない・聞けない」といった状況や「意欲がない」「来なくなった」といった状況も指摘された。

また、若年就労支援機関では、こうした障害に関する理解に加え、二次障害等の問題を含めた本人側の課題が多く指摘されていたが、ここでも少数ながら支援者側の問題が指摘されていた。

「本人が問題に気づかない」については、機関の別なくあげられていたが、「信頼関係を築けない」では**新卒応援**が、「問題に気づいているが対応できない」では**サポステ**が多く指摘していた。「精神症状等を含め、特性の問題として短期間では解決できない」については、**若コミ**と**サポステ**で多く指摘されていた。

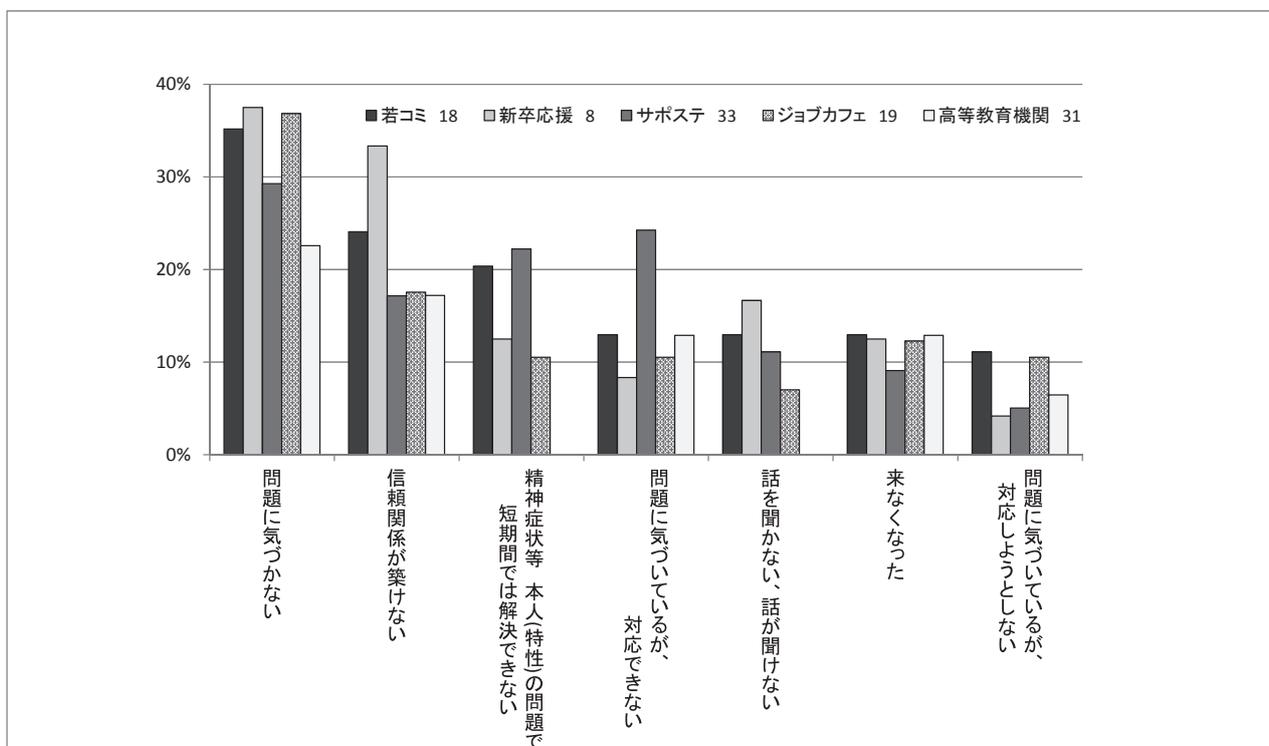


図 1-4-7 コミュニケーションの課題を有する者に対する支援困難の現状

高等教育機関においては、こうした障害に関する理解に加え、情報理解や伝達の問題、問いかけに応えない、前後の文脈が利用できない、会話しない等の問題を含めた本人側の課題が多く指摘されており、その他に、指導の意図が伝わらない、学内サービスの限界、といった支援者側の問題が指摘されていた。ただし、困難事例の回答については、若年就労支援機関に比べると、概して少ないとみることができる。

## (3) 他機関への期待

他機関に期待することについて、図 1-4-8 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。

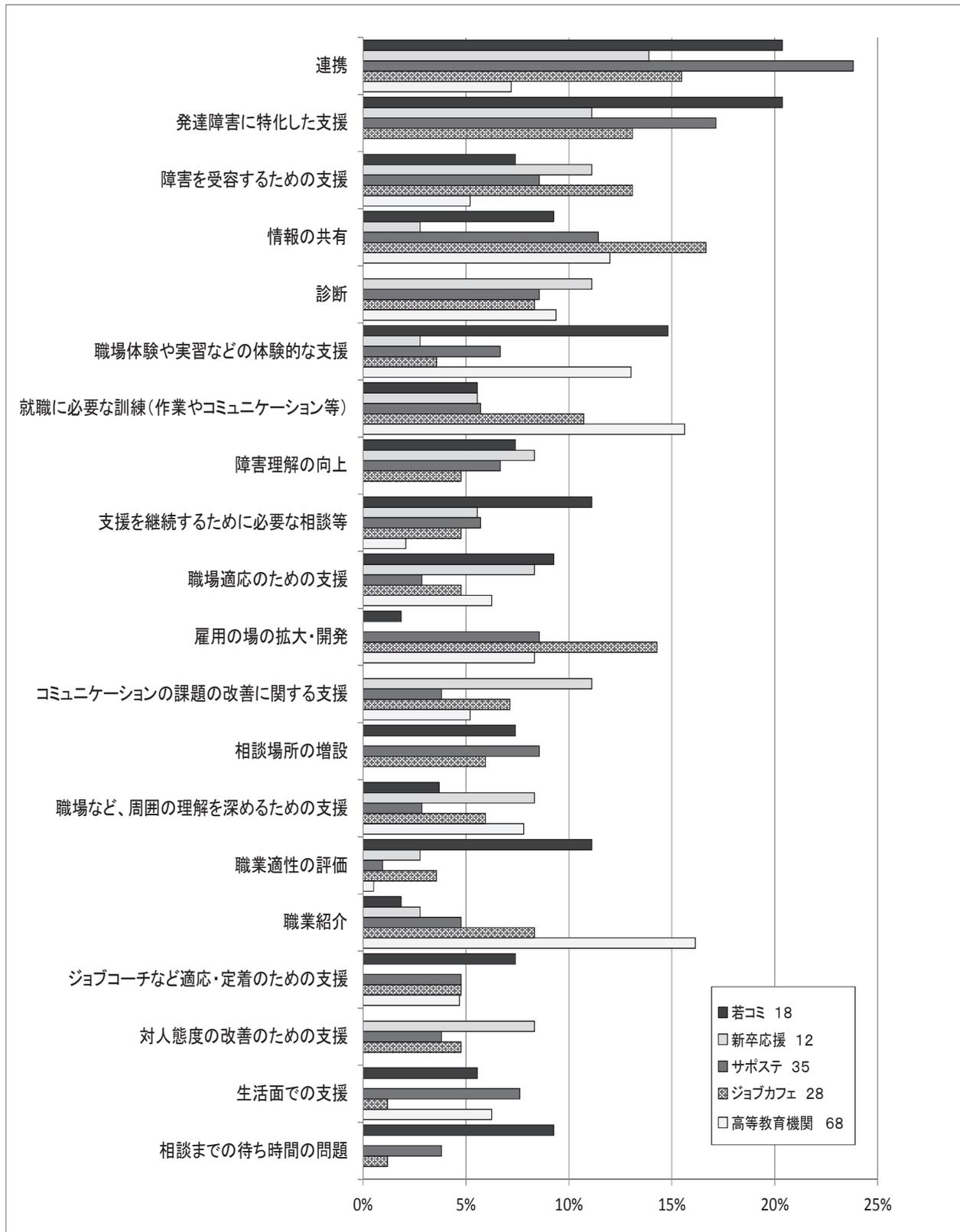


図 1-4-8 他機関への期待

機関別に上位5位までをみると、**若コミ**では「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」があげられていた。

また、**新卒応援**では「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」があげられていた。さらに、**サポステ**では「連携」「障害特性に特化した支援」「情報の共有」の他、「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」が同数であげられていた。**ジョブカフェ**では「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」があげられた。

一方、高等教育機関において、もっとも記述が多かったのは「相談機関・体制の充実」であり、次いで「連携」「職業紹介」「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支援」「情報提供」があげられていた。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については、あげられてはいるが多くはない。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章 職業リハビリテーション機関における支援の現状と課題

### 第1節 調査の概要

#### 1. 調査票設計の考え方

第1章では高等教育機関調査及び若年就労支援機関調査を通し、利用対象に「障害者」を掲げない機関における支援の現状と課題、及び、専門支援機関に“つなぐ”際の現状と課題について検討した。こうした現状は、発達障害のある者に対し、在学中及び卒業後の支援に期待されることを示すとともに、支援の連続性について検討する必要があることを示すものであった。

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、必要に応じて「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、必要に応じて「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、利用者にこうした提案をするためには、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が多い。加えて、利用者の自己理解や職業準備のための経験を補完するための活動が必要となる場合、その支援メニューを外部機関に期待する際に問題となるのは、地域の社会的基盤の整備状況である。

「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」若者への対応については、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といわざるをえない。そこで、ここでは、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、発達障害者の就労支援の課題を検討することとした。

#### 2. 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

### 3. 分析対象機関の概要

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、教育等の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、こうした別施設との連携については、もともと想定されているなどがあり、外部機関との連携は地域障害者職業センターとは異なる特徴がある可能性がある。

表 2-1-1 に障害者就業・生活支援センター 145 所の概要を示す。

表 2-1-1 分析対象機関の概要（障害者就業・生活支援センター）

設立時期	平成 17 年以降	平成 16 年以前	不明		
	90 (62.1%)	49 (33.8%)	6 (4.1%)		
設置主体	都道府県立	市区町村立	法人立	複数回答	その他・不明
	14 (9.7%)	9 (6.2%)	95 (65.5%)	4 (2.8%)	23 (15.8%)
運営主体	公営	事業団	法人	その他	不明
	0 (0.0%)	22 (15.2%)	118 (81.4%)	1 (0.7%)	4 (2.8%)
運営形態	単立	併設	不明		
	49 (33.8%)	72 (49.7%)	24 (16.6%)		

一方、地域障害者職業センターは、都道府県における職業リハビリテーションの中核として、ハローワークなどの関係機関と緊密な連携を図り、① 障害者に対して専門的な職業リハビリテーションサービスを行う、② 事業主に対して雇用管理に関する相談・援助を行う、③ 地域の関係機関に対して職業リハビリテーションに関する助言・援助を行うために設置された、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構の施設である。機構内の他施設との連携はあるものの、原則として職業リハビリテーションサービスを行う点で共通している。

発達障害との関連では、全施設が平成 17 年（発達障害者支援法施行）より前に設立されており、発達障害者に対する専門的支援については、試行実施（平成 24 年度 14 所）の後、平成 25 年度から全国で実施される。ただし、未実施所においては各所の支援メニューの中で発達障害者を受け入れている。回答施設の内、発達障害者専門支援試行実施所は 13 所、未実施所は 30 所であった。

なお、障害者職業総合センターが企画した先行研究（「高次脳機能障害・発達障害のある者の職業生活における支援の必要性に応じた職業認定のあり方に関する基礎的研究」における職業リハビリテーション機関調査（調査研究報告書 №99））の結果からは、発達障害のある利用者の障害者手帳取得状況が明らかとなっている（図 2-1-1 同調査研究報告書 p.177, 2011）。

この調査の対象となった発達障害の利用者について、障害者就業・生活支援センターで療育手帳を所持する者が 38 %で最も多く、継続利用者では療育手帳を所持する者が 50 %を占めてさらに多い。これに対し、地域障害者職業センターでは療育手帳所持者が 15 %であり、障害者手帳を所持しない者が 43 %を超える。こうしたことから、両機関の利用者の範囲は異なっているとみることができる。本調査ではこうした質問を設けていないため、再掲しておくこととする。

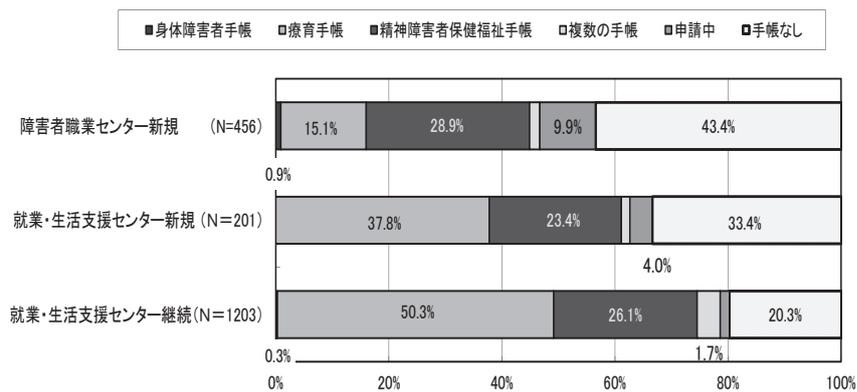


図 2-1-1 発達障害のある利用者の障害者手帳取得状況（調査研究報告書を再構成）  
（調査期間：平成 22 年 4 月から 6 月までの 3 ヶ月）

分析にあたっては、原則として障害者就業・生活支援センター及び地域障害者職業センターの回答について、それぞれの全体的傾向を明らかにしていくこととする。それぞれの役割については、章のまとめ（第 4 節）において着目することとする。

## 第 2 節 障害者就業・生活支援センターにおける機関連携の現状と課題

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になる。

本節では、障害者就業・生活支援センターの役割と機能に注目し、関係機関との連携の特徴及び展望をとりまとめる。

### 1. 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) 利用実績について

発達障害のある利用者が障害者就業・生活支援センターを利用する前に利用していた機関、並行利用している機関、利用後に紹介されて利用する機関の状況はどのようになっているのだろうか。障害者就業・生活支援センターは障害者のための雇用支援を実施するために設立された職業リハビリテーション機関であるため、発達障害についても利用対象障害であるが、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場合がある。また、法人内の福祉的支援を利用している者の場合、支援者間連携により利用者となる場合もある。

図 2-2-1 は、利用者の就労支援機関等の関係機関利用の現状を把握したものである。教育機関についてみると、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。ただし、卒業後に利用する者の方が多く、在学中の並行利用は少ない。また、就労支援関係では、利用前・並行利用・利用後紹介を問わず、ハローワーク（専門援助）・地域障害者職業センターが多くハローワーク（一般窓口）やジョブカフェ、サポステの利用は少ない。その他、就労支援事業所や

相談支援事業所も多い。発達障害者支援センター・医療機関等については利用前・並行利用の者が多い。こうした中では、利用後紹介について、一般企業が多くなっている点が特徴的である。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。

また、こうした傾向に、運営主体や運営形態、設立年による違いは見いだされなかった。

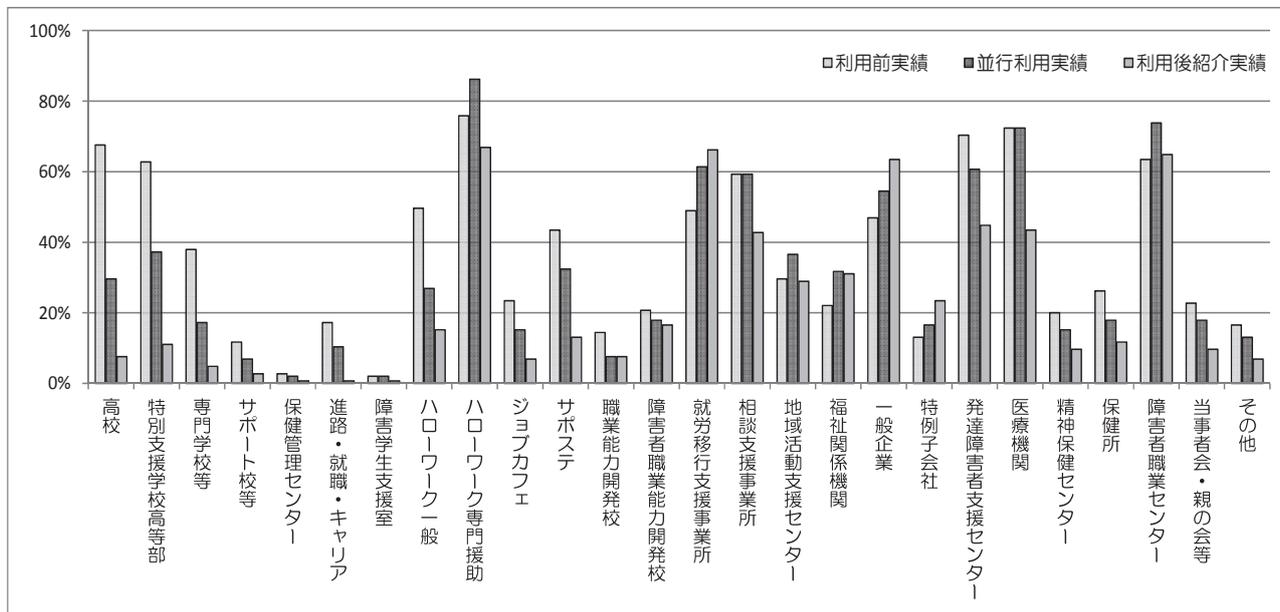


図 2-2-1 発達障害のある利用者の機関利用の現状

(2) 連携の必要性について

図 2-2-2 に、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結果について、積み上げグラフで示した。棒の色の濃い順に上位であることを示している。

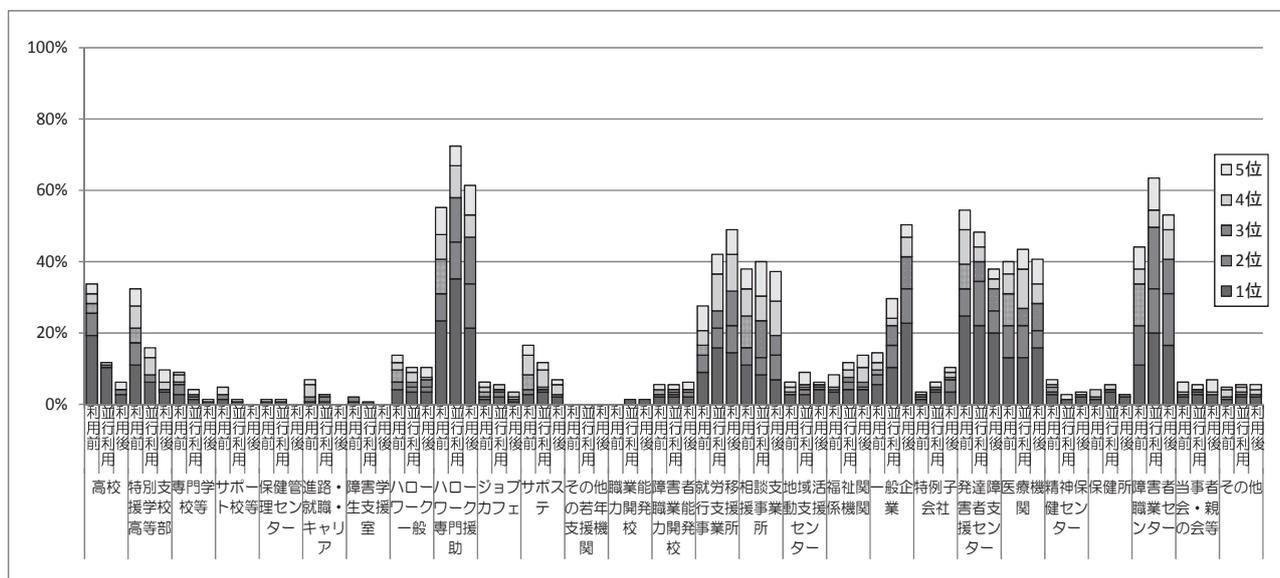


図 2-2-2 関係機関連携の必要性

全体としてみると、利用前・並行利用・利用後紹介に関わらず、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、利用前機関については、高校、特別支援学校が、利用後紹介機関として就労移行支援事業所・一般企業があげられていた。若年就労支援機関については概して少なかった。

### (3) 他機関から依頼された支援・他機関に依頼した支援

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、障害者就業・生活支援センターに対する他機関からの依頼及び障害者就業・生活支援センターからの他機関への依頼について、機関別／事項別に回答を得た。機関及び事項は以下の通り。

なお、その他の依頼元として、家族・本人が7件あった。また、その他事項としては、「年金申請の手続き」が2件の他、「地域情報、支援の確認」「住居に関する支援」「金銭管理の支援」「働くことに関する漠然とした相談」「定期訪問支援の受け入れ」「未診断に対する相談」がそれぞれ1件ずつあった。

ここでは、調査票の項目に沿って、まず、他機関からの依頼（障害者就業・生活支援センター145所に対して2576件）及び他機関への依頼（障害者就業・生活支援センター145所から全2565件）について、機関別の内訳（図2-2-3）及び事項別の内訳（図2-2-4）を示す。

#### 【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  
障害者職業センター・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

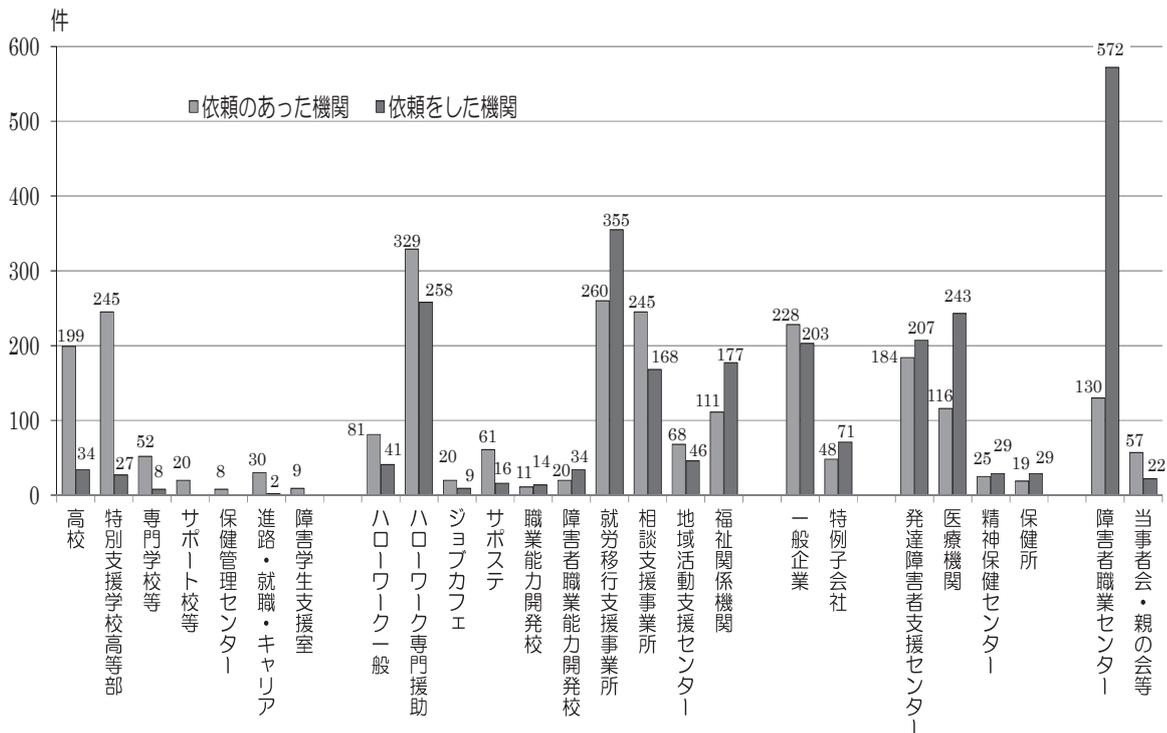


図 2-2-3 他機関からの依頼・他機関への依頼の状況（機関別）

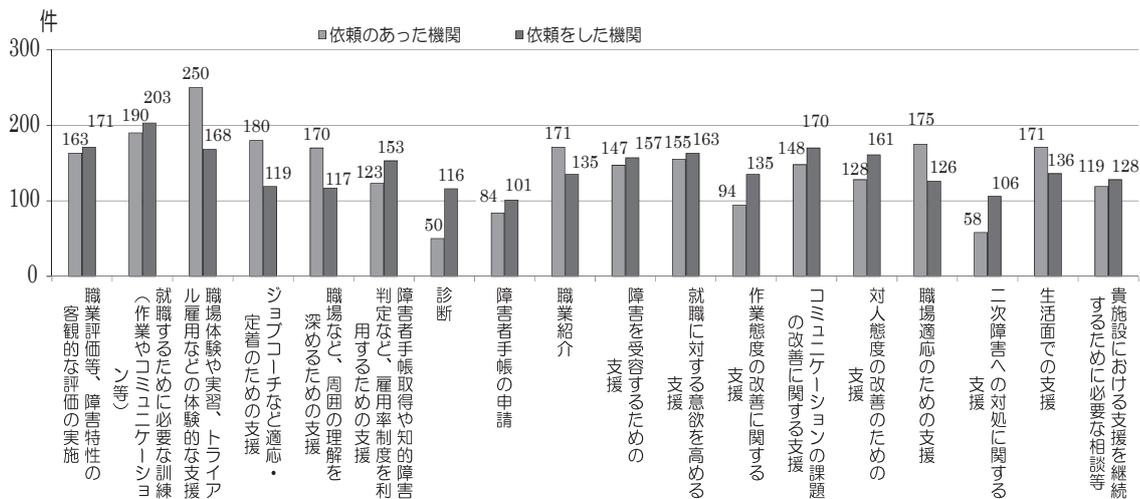


図 2-2-4 他機関からの依頼・他機関への依頼の内容（事項別）

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、依頼先の機関については、障害者職業センターが突出して件数が多く、順に、就労移行支援事業所、ハローワーク（専門援助）、医療機関、発達障害者支援センターとなっていた。ここでも、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）への依頼はきわめて少ない現状があり、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）への依頼については1件もなかった。

依頼された内容については、件数の多い順に「職場体験や実習・トライアル雇用などの体験的な支援」「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）」「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」「生活面での支援」「職業紹介」であった。こうした上位を占める内容については、「就職に必要な訓練（作業やコミュニケーション等）」を除き、「依頼される」件数が「依頼する」件数を上回っていた。機関別の分布と異なり、支援内容については「診断」や「二次障害への対処等」を除き、突出する事項なく分布していることがわかる。

一方、依頼した内容について、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）」「職業評価等、障害特性の客観的な評価の実施」「コミュニケーションの課題の改善に関する支援」「職場体験や実習、トライアル雇用などの体験的な支援」「就職に対する意欲を高める支援」「対人態度の改善のための支援」といった職業準備への対応が上位を占めた。ここでも、突出する事項なく、分布していることがわかる。

表 2-2-1 に、障害者就業・生活支援センターへの依頼について。依頼機関別・依頼内容別の件数の多い順に並べ替えを行い、全体の分布からみて有意に構成比率の高いセルにその水準を記号で示した（表中網掛けのセルについては有意に構成比率が低いことを示す）。それぞれの機関が依頼した内容について特徴的な事項を見ることができる。ただし、それぞれの依頼件数合計に着目すると、関係性の濃淡が明らかとなる。

表 2-2-1 他機関からの依頼（依頼内容別／機関別）

障害者就業・生活支援センターに対する 他機関からの依頼	依頼内容別										依頼 合計 (2576件)								
	職場体験や実習、 トライアル雇用などの 体験的な支援	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	職業紹介	生活面での支援	職場など、周囲の理解を 深めるための支援	職業評価等、障害特性の 客観的な評価の実施	就職に対する意欲を高める 支援	コミュニケーションの課題の 改善に関する支援		障害を受容するための支援	対人態度の改善のための 支援	障害者手帳取得など、 雇用率制度を利用するための 相談等	就業・生活支援センターで 支援を継続するための相談等	作業態度の改善に関する 支援	障害者手帳の申請	二次障害への対処に関する 支援	診断への支援
ハローワーク専門援助		**			****										*				329
就労移行支援事業所	****		*		**					*		**			***	*			260
特別支援学校高等部			*																245
相談支援事業所					*						*						**		245
一般企業	****	****	*	****	****	**	****	****	****		***				****	**			228
高校			**		*	*	****	*		****				*	***	**	*		199
発達障害者支援センター								**					*						184
障害者職業センター								**					*						130
医療機関		**														**			116
福祉関係機関																			111
ハローワーク一般										***					**				81
地域活動支援センター	*						*					*							68
サポステ					***						*	***							61
当事者会・親の会等		*										**			***		*		57
専門学校等										*					*				52
特例子会社	**	**		**	*	***		*	*		*			*		****			48
大学：進路・就職・キャリア																			30
精神保健センター	*																		25
ジョブカフェ																			20
サポート校等										*									20
障害者職業能力開発校			***		**														20
保健所					**														19
職業能力開発校					***														11
大学：障害学生支援室																	**		9
大学：保健管理センター								**											8
依頼 合計 (2576件)	250	190	180	175	171	171	170	163	155	148	147	128	123	119	94	84	58	50	2576

p < 0.1 \*    p < 0.05 \*\*    p < 0.01 \*\*\*    p < 0.001 \*\*\*\*    / 網掛け：有意に少ないことを示す

次に、障害者就業・生活支援センターに対する依頼事項について、機関別に特徴的な依頼事項を件数の多い順にあげておくこととする。それぞれの支援事項を選択する比率が他機関よりも高いものについてリストアップしたものである（表 2-2-2 / 表 2-2-1 より再構成）。

表中アンダーラインで示した機関については、1 %水準で有意に他機関よりも高いことを示している。ここでは、依頼件数の合計こそ少ないが、アンダーラインのついた機関は1章でとり上げた若年支援機関であることに注目しておきたい。すなわち、「職業紹介」「職業評価等、障害特性の客観的な評価の実施」「障害を受容するために支援」「障害者手帳取得など、雇用率制度を利用するための支援」「障害者手帳の申請」「診断」について、職業リハビリテーション機関との関係性は薄いながら、潜在的なニーズとして受けとめる必要があるといえよう。

表 2-2-2 他機関からの依頼（依頼内容別）

（当該事項件数／依頼総件数）

職場体験や実習、トライアル雇用などの体験的な支援 250	就労移行支援事業所(41/228) 地域活動支援センター(11/60)
就職に必要な訓練 （作業やコミュニケーション等） 190	ハローワーク専門援助(35/284) 医療機関(14/98)
ジョブコーチなど適応・定着のための支援 180	就労移行支援事業所(25/228) 特別支援学校高等部(24/217) 一般企業(22/189) 障害者職業能力開発校(5/15)
職場適応のための支援 175	一般企業(33/189) 特例子会社(7/33)
職業紹介 171	就労移行支援事業所(25/228) サボステ(9/53)
生活面での支援 171	一般企業(23/189) 特例子会社(8/33) 障害者職業能力開発校(4/15) 保健所(4/14) 職業能力開発校(3/8)
職場など、周囲の理解を深めるための支援 170	一般企業(33/189) 障害者職業能力開発校(4/15)
職業評価等、障害特性の客観的な評価の実施 163	高校(19/183) 地域活動支援センター(8/60) 大学：保健管理センター(2/8)
就職に対する意欲を高める支援 155	医療機関(11/98)
コミュニケーションの課題の改善に関する支援 148	一般企業(22/189) 特例子会社(5/33)
障害を受容するための支援 147	高校(22/183) ハローワーク一般(10/69) サポート校等(3/8)
対人態度の改善のための支援 128	一般企業(21/189) 特例子会社(5/33)
障害者手帳取得など、雇用率制度を利用するための支援 123	相談支援事業所(17/211) サボステ(7/53) 当事者会・親の会等(7/52)
就業・生活支援センターで支援を継続するための相談等 119	障害者職業センター(10/105)
作業態度の改善に関する支援 94	一般企業(22/105) 障害者職業センター(8/105)
障害者手帳の申請 84	ハローワーク専門援助(16/284) 高校(13/183) ハローワーク一般(6/69) 当事者会・親の会等(6/52)
二次障害への対処に関する支援 58	相談支援事業所(11/211) 医療機関(6/98) 特例子会社(5/33)
診断への支援 50	当事者会・親の会等(3/52) 大学：障害学生支援室(1/8)

表 2-2-3 に、障害者就業・生活支援センターからの依頼について依頼先機関別・依頼内容別の件数の多い順に並べ替えを行い、全体の分布からみて有意に構成比率の高いセルにその水準を記号で示した（表中網掛けのセルについては有意に構成比率が低いことを示す）。それぞれの機関に依頼した内容について特徴的な事項を見ることができる。ただし、それぞれの依頼件数合計に着目すると、関係性の濃淡が明らかとなる。

表 2-2-3 他機関への依頼（依頼内容別／機関別）

障害者就業・生活支援センターから他機関への依頼	就職に必要な訓練（作業やコミュニケーション等）	職業評価等、障害特性の客観的な評価の実施	コミュニケーションの課題の改善に関する支援	職場体験や実習、トライアル雇用などの体験的な支援	就職に対する意欲を高める支援	対人態度の改善のための支援	障害を受容するための支援	障害者手帳取得など、雇用率制度を利用するための支援	生活面での支援	職業紹介	作業態度の改善に関する支援	就業・生活支援センターで支援を継続するための相談等	職場適応のための支援	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	診断	二次障害への対処に関する支援	障害者手帳の申請	依頼 合計 （2565件）
障害者職業センター	****			***	*	*	***	****	****	****		***	****	****	**	****	****	****	572
就労移行支援事業所	****	****	****	****	****	****	***	****	****	****	****	****	****	****	**	****	****	****	355
ハローワーク専門援助	****	****	****	****	****	****	***	****	****	****	****	****	****	****	*	****	****	****	258
医療機関	****	**		****	****		*	****		****	****	****	****	****	*	****	****	****	243
発達障害者支援センター	****		*	****			****	****	****	****	****	****	****	****		****	****	****	207
一般企業	**	****	*	****			****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	*	****	203
福祉関係機関		****		****	*	*		****	****	****	****	****	****	****	*	****	****	****	177
相談支援事業所	**	****		****			****	****	****	****	****	****	****	*	****	*	****	****	168
特例子会社				****			*	****		****	****	****	****	*	****				71
地域活動支援センター	****			*		****		****	*	****	****	****	****						46
ハローワーク一般	**					*		****		****	****	****	****						41
障害者職業能力開発校	****				*														34
高校							****												34
精神保健センター							****	****	**						****	****	****	****	29
保健所							****	****	**						*	**	****	****	29
特別支援学校高等部											****	****	****	**					27
当事者会・親の会等			*		*	****													22
サポステ																			16
職業能力開発校	****			*	**														14
ジョブカフェ				*															9
専門学校等	*																		8
大学：進路・就職・キャリア	**						**												2
依頼 合計（2565件）	203	171	170	168	163	161	157	153	136	135	135	128	126	119	117	116	106	101	2565

p < 0.1 \*    p < 0.05 \*\*    p < 0.01 \*\*\*    p < 0.001 \*\*\*\*    / 網掛け：有意に少ないことを示す

障害者就業・生活支援センターからの依頼事項についてみると、若年就労支援機関に対して注目すべき点は見いだされない。突出して多い障害者職業センターには、「職業評価等、障害特性の客観的な評価の実施」「職場適応のための支援」「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」に依頼が集まっていることがわかる。その他、就労移行支援事業所やハローワーク（専門援助）、医療機関、発達障害者支援センター等、障害者就業・生活支援センターからの依頼は、関係機関との連携の中で行われているとみることができる。

## 2. 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（チーム支援等を含む）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134所（92.4%）であった。

### （1）自機関が中心的な役割を担った連携支援

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の1例について、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、以下の項目で回答を求めた。

【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	

ここでは、調査票の項目に沿って、まず、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 134 所の回答について、連携支援を実施することになったケースに対して求められた「役割（848 件）」及び「支援内容（890 件）」の内訳（図 2-2-5）を示す。

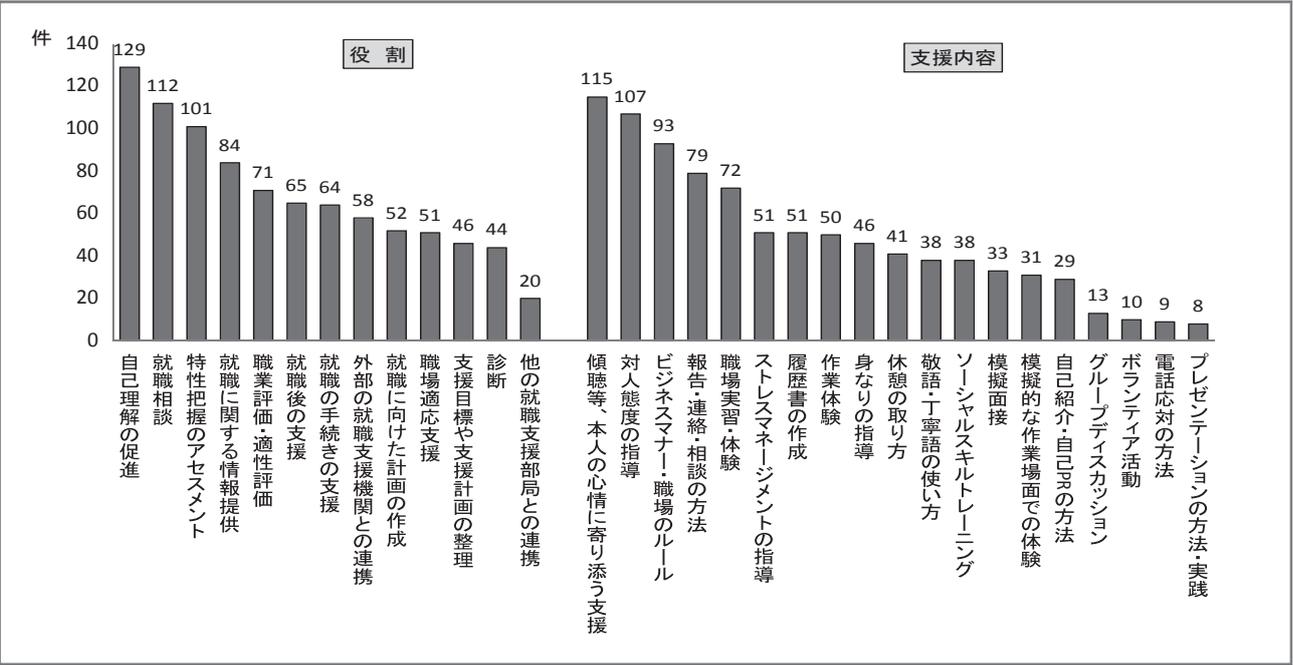


図2-2-5 障害者就業・生活支援センターが中心的役割を担った連携支援で実施した役割と支援内容

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」への対応の重要性を指摘しておきたい。

次に、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参加した関係機関の役割（848件）及び支援内容（890件）の機関別の内訳（図2-2-6）を示す。

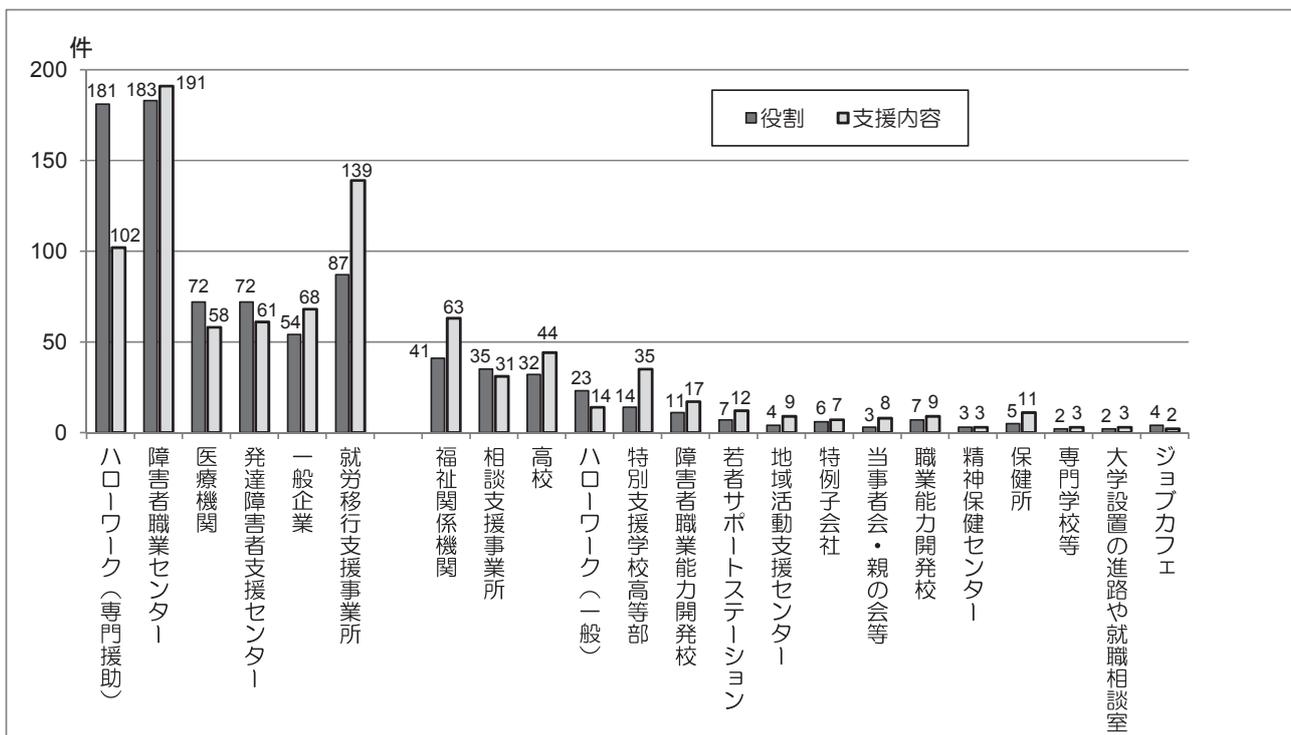


図2-2-6 障害者就業・生活支援センターが中心的役割を担った連携支援に参加した関係機関の役割と支援（機関別）

連携支援の役割を機関別件数合計で見ると、障害者職業センターが最も多く、次いで、ハローワーク（専門援助）、就労移行支援事業所、医療機関、発達障害者支援センター、一般企業の順となっており、ハローワーク（専門援助）及び障害者職業センターがこうした連携支援に関係性の強い機関であること、また、就労移行支援事業所、医療機関、発達障害者支援センター、一般企業についても参加可能性が高い機関であることができる。

また、連携支援の内容を機関別件数合計で見ると、障害者職業センターが最も多く、次いで就労移行支援事業所となっていた。

表2-2-4～5に、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参加した各機関の役割について総件数の多い順に、また、役割や支援内容の件数の多い順に並べ替えを行い、全体の分布からみて有意に構成比率の高いセルにその水準を記号で示した。表では上位6機関を抽出して示してある。

それぞれの機関が担当した役割について特徴的な事項を見ることができる。また、それぞれの担当件数合計に着目すると、連携支援における関わり方の濃淡が明らかとなる。

障害者就業・生活支援センターとともに連携支援を担った障害者職業センターの役割については「職業評価・適性評価」及び「職場適応支援」が他機関に比して有意に高く、支援内容としては「模擬的な作業場面での体験」が有意に高い。その他に、「ビジネスマナー・職場のルール」「報告・連絡・相談の方法」「ソーシャルスキルトレーニング」も高かった。また、ハローワーク（専門援助）の役割については「就職相談」「情報提供」「就職手続きの支援」が他機関に比して有意に高く、支援内容としては「履歴書の作成」「模擬面接」「ビジネスマナー・職場のルール」「職場実習・体験」「自己紹介の方法」が有意に高かった。

一方、就労移行支援事業所の役割については「就職に向けた計画の作成」「支援目標や支援計画の整理」が他機関に比して有意に高く、支援内容としては「模擬的な作業場面での体験」が有意に高かった。

表 2-2-4 連携支援において担った役割（機関別）

	自己理解の促進	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	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	就職に向けた計画の作成	職場適応支援	診断	支援目標や支援計画の整理	就職支援に関連する他部署との連携
	126	110	96	80	70	62	59	52	49	45	43	40	16
障害者職業センター (183件)					****					**			
ハローワーク（専門援助）(181件)		****		****		****							
就労移行支援事業所 (87件)									****			***	
発達障害者支援センター (72件)	****		****										
医療機関 (72件)	***										****		
一般企業 (54件)							****			****			***

p < 0.1 \*    p < 0.05 \*\*    p < 0.01 \*\*\*    p < 0.001 \*\*\*\*

表 2-2-5 連携支援において担った支援内容（機関別）

	傾聴等、本人の心情に寄り添う支援	対人態度の指導	ビジネスマナー・職場のルール	報告・連絡・相談の方法	職場実習・体験	ストレスマネジメントの指導	履歴書の作成	作業体験	身なりの指導	休憩の取り方	敬語・丁寧語の使い方	ソーシャルスキルトレーニング	模擬面接	模擬的な作業場面での体験	自己紹介・自己PRの方法	グループディスカッション	ボランティア活動	電話対応の方法	プレゼンテーションの方法・実践	その他
	101	101	91	72	65	44	48	44	44	33	36	36	30	31	27	12	10	9	8	48
障害者職業センター (191件)			*	*								*		****						
ハローワーク（専門援助）(102件)			****		**	****							***		**					
就労移行支援事業所 (139件)								*						***						
発達障害者支援センター (61件)	****	*				***														
医療機関 (58件)	****					****						**								
一般企業 (68件)				**	****															

p < 0.1 \*    p < 0.05 \*\*    p < 0.01 \*\*\*    p < 0.001 \*\*\*\*

発達障害者支援センターの役割については「自己理解の促進」「特性把握のアセスメント」が他機関に比して有意に高く、支援内容としては「傾聴等、本人の心情に寄り添う支援」「ストレスマネジメントの指導」が有意に高い。また、「対人態度の指導」についても高かった。

また、医療機関が参加する場合の役割については「診断」「自己理解の促進」が他機関に比して有意に高く、支援内容としては「傾聴等、本人の心情に寄り添う支援」「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」が有意に高かった。

さらに、一般企業については「職場適応支援」「就職後の支援」「就職支援に関連する他部署との連携」が他機関に比して有意に高く、支援内容としては「職場実習・体験」「報告・連絡・相談の方法」が有意に高かった。

なお、第1章でとりあげた若年支援機関のうちでは相対的に実績のある地域若者サポートステーションについてみると、数としては少ないが連携支援における実態が明らかとなる。こうした実績は、連携支援体制の担い手として今後期待されるモデルとなろう。役割としては「自己理解の促進」「特性把握のアセスメント」

ト」が、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」「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」があげられていた。

連携支援の現状については、代表例もしくは典型例を1例の回答を求めたものであり、全体的な傾向を分析するものではないながら、役割と支援内容を概観するとそれぞれの機関が必要な支援を分担して提供している特徴的な状況とともに、効果的な連携のあり方が確認されたといえる。

## (2) 他機関が中心的役割を担った連携支援

障害者就業・生活支援センターが参加した連携支援のうち、他機関が中心的役割を担った支援の1例(全78例)について(1)と同様の項目で回答を求めた。

他機関が中心的役割を担った場合の中心的機関の役割(255件)及び支援内容(292件)の機関別の内訳(図2-2-7)を示す。他機関が中心的役割を担う場合の連携支援の件数については、障害者就業・生活支援センターが中心的役割を担う場合の件数に比して少なく、また、機関も限定されていることがわかる。

連携支援において中心的役割を担った機関について件数合計でみると、就労移行支援事業所が最も多く、次いで、発達障害者支援センター、特別支援学校高等部、相談支援事業所の順となっており、障害者就業・生活支援センターが中心となる場合に比して、連携機関の範囲がさらに限定していること、言い換えると、若年就労支援機関や高等教育機関等が中心的役割を担う連携支援等への支援参加可能性については、今後の検討課題であることが明らかとなった。

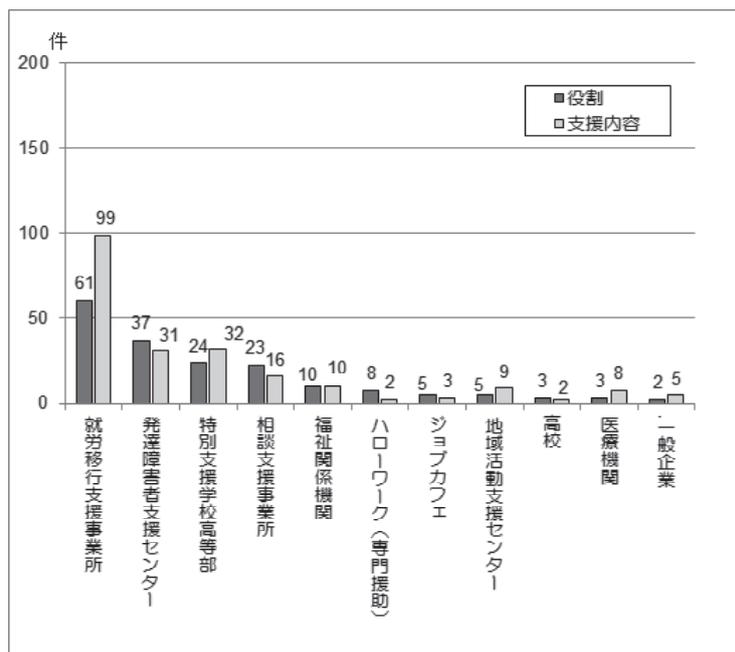


図2-2-7 他機関が中心的役割を担った連携支援において、  
中心的役割を果たした機関(機関の役割と支援方法)

障害者就業・生活支援センターが他機関が実施する連携支援で担った役割としては「就職相談」が最も多く、次いで「就職後の支援」「外部の就職支援機関との連携」「就職に関する情報提供」「職場適応支援」という順であった。就職後の支援や職場適応のための役割が多い点では、障害者就業・生活支援センター自身が中心的役割を担った連携支援とは役割の重み付けが異なっていた。これに対し、支援内容では「傾聴等本人の心情に寄り添う支援」が最も多く、「職場実習や体験」「対人態度の指導」「履歴書の作成」「ビジネスマナー・職場のルールの指導」という順であり、基本的な職業準備の支援が多くあげられた。ここでも、

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ふべき「本人の心情」への対応の重要性を指摘しておきたい。

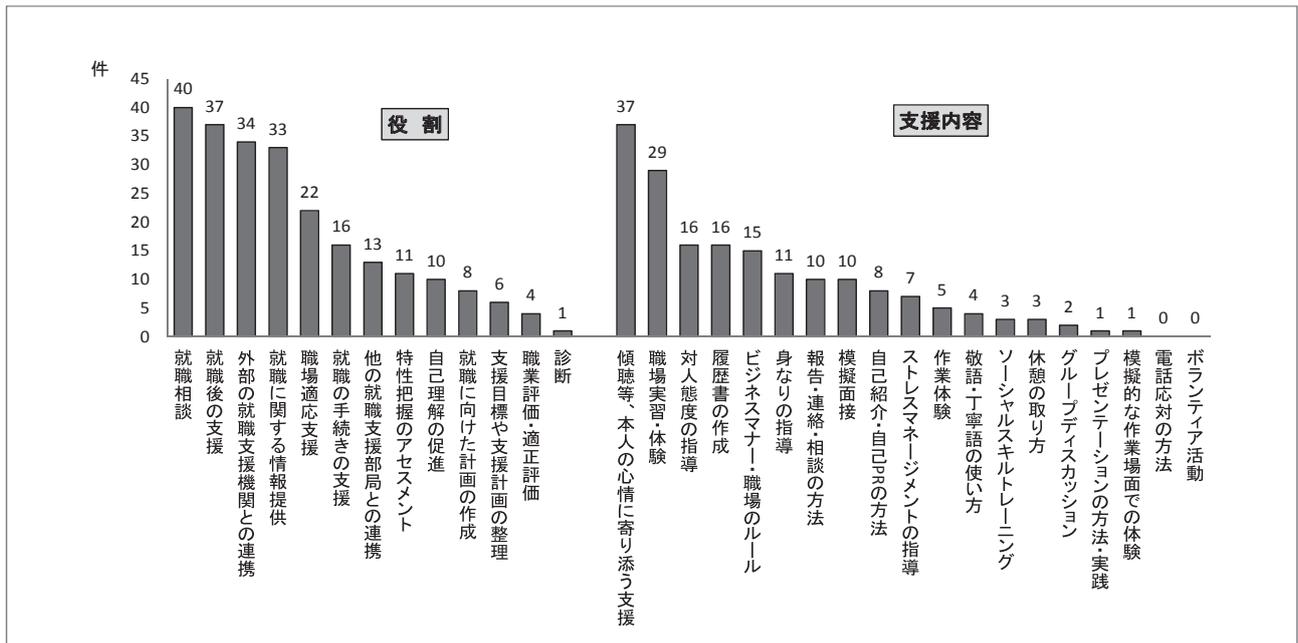


図2-2-8 他機関が実施した連携支援で障害者就業・生活支援センターが担った役割と支援内容

こうした役割については、障害者就業・生活支援センターが他機関から依頼された内容（第2節1）と対応しているとみることができる。

### （3）地域の社会資源が連携する場合の課題

地域の社会資源が連携して支援を実施することの必要性について、132所（91.0%）が必要であると回答した。以下では、障害者就業・生活支援センターが中核となる場合の連携支援について、本人支援の課題、事業所支援の課題、並びに関係機関連携の課題に関し、自由記述による回答を整理した。

自由記述の集計方法は、全ての回答内容から基本となるカテゴリーを生成した上で、個別回答の内容が基本カテゴリーに該当した場合に1点を加算した。また、客観性を保つため3名で評価を実施した。

#### ① 本人支援の課題

連携支援を実施するうえで、本人支援の課題については117件の回答を得た。

表2-2-6にそれぞれのカテゴリーを構成する課題内容を示す。

もっとも記述が多かったのは「本人の課題」であり、次いで「支援・対応にあたっての課題」「連携に関する課題」があげられていた。ここでは、本人の課題の中でも障害理解・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、一般校を卒業してきたために「支援機関につながりにくい」といった背景と「職業準備に関する課題が整理されていない」といった実態があり、支援の選択や支援者との信頼関係の構築においても時間がかかるという問題が指摘されていた。こうしたことから、多岐にわたる特性への対応や相談を進めるにあたり、支援目標を達成するため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とみることができる。

さらには、「自機関での対応の範囲と限界」「社会資源の問題」「家族の障害理解」と続いており、支援が円滑には進みがたい現状も示された。ここでは、発達障害者を対象とした地域の就業支援機関そのものの不足の中で、マンパワーの不足や知識理解・スキルの不足といった問題が本人支援の展開に障壁となってい

る現状も示された。

特に、アセスメントや職業評価・適性評価なく、また、障害理解も十分でなく、さらには、職業準備の課題も明確でないまま、本人が「就職」希望であるということで機関利用が紹介される場合には、障害理解のみならず制度の理解や支援を受け容れることにも、また、支援が必要となる点について、紹介元の機関（学校や若年就労支援機関等）との連携のあり方に課題があることを指摘しておくこととする。

表 2-2-6 本人支援の課題のカテゴリーを構成する課題の内容

本人の課題	140 件	本人の障害受容／本人の自己理解の支援が必要である 支援サービスの利用拒否／理解不足のまま施設利用に至った 障害者としての支援を選択するまでに時間を要する 複数の機関・支援者と関わることへの本人の負担・抵抗・混乱 就労前の課題が大きい （生活面での課題／金銭面の課題／職業観を持つこと等） 現実と乖離した自己イメージ／現実と乖離した就職を希望する 一般校を卒業してきたため支援機関につながりにくい 既存の福祉等サービスになじまない 等
支援・対応にあたっての課題	129 件	ラポール形成が難しい／本人の納得に時間と労力を要する 障害特性をしっかりと把握することが必要である （アセスメント・職業評価・適性評価の実施機会を作りづらい） 障害特性の把握に時間がかかる／継続的支援ができない 障害受容のためのプロセスの支援／本人の納得に時間と労力を要する 多岐に渡る発達障害の特性に対応が求められる 支援者の力量・支援指導に対する意識に温度差がある 傾聴、本人の心情に寄り添う支援が必要である （本人が利用している他機関に関する情報の把握／生育歴の把握 他機関からのケースの引き継ぎの際の情報整理等） 診断を受けていない者への支援や手帳を取得していない者への支援は 進みにくい／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
機関連携に関する課題	122 件	支援者間での役割分担／課題の共通理解が必要である （支援方向性のすり合わせ／支援方針・当事者に関する他機関との 意見や考え方の食い違いがないようにすることが重要である） 支援の主体が機関間で不明瞭であったり、本人の信頼感が異なる ため連携が難しいこともある 連携により、障害理解・障害受容支援が必要となることが多い 制度や支援サービスの説明なく、また、職業準備の課題が明確でない まま、紹介・誘導がある 圏域の関係機関が遠距離にある場合、利用可能性が制限される 等
自機関における対応の範囲と限界	50 件	一機関での障害受容への対応が難しい （マンパワー・スキルの不足／発達障害に対する知識の不足） 生活支援の困難が大きく、介入・対応の限界を感じる 自機関の支援に時間を要する 他機関への依頼に躊躇がある （支援者と本人の相性や他機関における支援内容の問題） 等
家族の障害理解	35 件	家族の障害理解・障害受容に時間がかかる 家族の協力が得られない／家族から本人への影響が大きい 家族支援が中心になりがちで本人主体の相談になりにくい 等
社会資源の問題	32 件	発達障害者への就業支援を行う社会資源が少ない 診断可能な医療機関が少ない／手帳申請に時間がかかる 障害受容に対応できる機関が不足している アセスメント実施可能な機関が少ない／職業前訓練の場が少ない 生活面を支援する施設が少ない／日中活動を行う場が少ない 支援者が発達障害の支援について相談できる場所が必要 等

② 事業所支援の課題

連携支援を実施するうえで、事業所支援の課題については102件の回答を得た。

表2-2-7にそれぞれのカテゴリーを構成する課題内容を示す。

「企業の障害に対する理解」「企業への情報提供・助言」「機関連携」「自機関における対応の範囲と限界」については、それぞれ同程度の記述が認められた。その他に「社会資源の問題」があげられた。

表2-2-7 事業所支援の課題のカテゴリーを構成する課題の内容

<p>企業の障害に対する理解の課題 63件</p>	<p>企業の適切な本人・障害理解が十分でなく、発達障害者の受け入れに対する難色・不安が大きい 企業・社員が本人と関わる上で困難が大きい (企業内の社員(障害者担当)のスキル・知識/担当者の負担/企業内での支援・指導者の役割分担/管理職の理解促進/同僚の理解促進 等) チーム支援についての理解が得られにくい 本人の作業スキル以上の技量を求める企業が多い 等</p>
<p>企業への情報提供・助言に関する課題 65件</p>	<p>本人の特性を企業にわかりやすく伝えることが難しい 支援ノウハウの伝達や支援の進め方について、工夫が必要である 本人に対する仕事の指示の仕方/本人の特性・能力に応じたマッチング等、本人の情報を整理して伝えるようにしている 会社のニーズに応じたマッチングや事業所内での業務創出について、説明に工夫が必要である 関係機関の役割・機能について伝える/会社のニーズに応じた支援について、課題がある 等</p>
<p>機関連携に関する課題 68件</p>	<p>一つの企業に対して複数の専門機関がサポートすることが重要である その際、企業にわかりやすい体制であることが重要である (複数の専門機関が支援に関わるが窓口は一本化する/関係機関間での共通理解・情報共有/関係機関・支援者間で支援の方向性を統一する/関係機関による役割分担を明確化する/中核的な機関を決めること 等) 企業との連携・共通認識の形成が重要である (企業が支援会議に参加できるよう配慮する/事業所がチーム支援のメンバーとなる 等) チーム支援の限界もある (中心的機関が不明瞭/多くの機関が関わることによって支援のスピードが落ちる/支援機関側の人事異動で役割が不明瞭になる場合がある等) 等</p>
<p>自機関における対応の範囲と限界 63件</p>	<p>障害についての理解促進や本人の特性に応じた支援は課題も大きい (ジョブコーチによる事業所支援は有効であるが、本人の能力・特性についての適正な評価なく支援利用に至る場合がある マンパワーや支援スキルが不足している/支援・介入の範囲が明確でない/長期的な生活支援を要する 等) 企業との日頃からの情報交換や信頼関係形成が必要である (企業に対する窓口の設置/就職後のフォローアップ/企業における早期対応・介入/企業に課題を洗い出してもらう 等) 制約多い職場環境下で支援を進めることの難しさがある 等</p>
<p>社会資源の問題 12件</p>	<p>体験実習の場の必要性が理解されにくい 圏域に地域資源が少ない 発達障害に対応できる就労支援事業所がない 企業自体の経験不足も大きい 実績のある企業への利用者の集中がある 等</p>

ここでは、事業所の障害理解の促進と受け入れ体制の整備に関する支援が重要な課題として認識されている

るが、発達障害の利用者を受け入れた経験のない事業所が多く、受け入れに難色を示したり、スタッフ側に知識がなかったりといった課題があるという問題が指摘されていた。また、多様な特性への対応のために、複数の機関が役割分担の上で支援に参加することが効果的である現状がある一方で、企業にとってはその役割分担がわかりにくいといった指摘については検討事項として認識されていた。

こうした中で、事業所もまた連携チームのメンバーとして支援に参加するといった形態など、実績を作りながら効果的な連携を模索している現状が示されていた。しかし、社会資源の整備状況によっては、連携体制を構築できない場合、マンパワーの不足により十分な成果を上げられないといった問題も指摘されていた。

### ③ 機関連携の課題

連携支援を実施するうえで、機関連携の課題については104件の回答を得た。

表 2-2-8 にそれぞれのカテゴリーを構成する課題内容を示す。

表 2-2-8 機関連携の課題のカテゴリーを構成する課題の内容

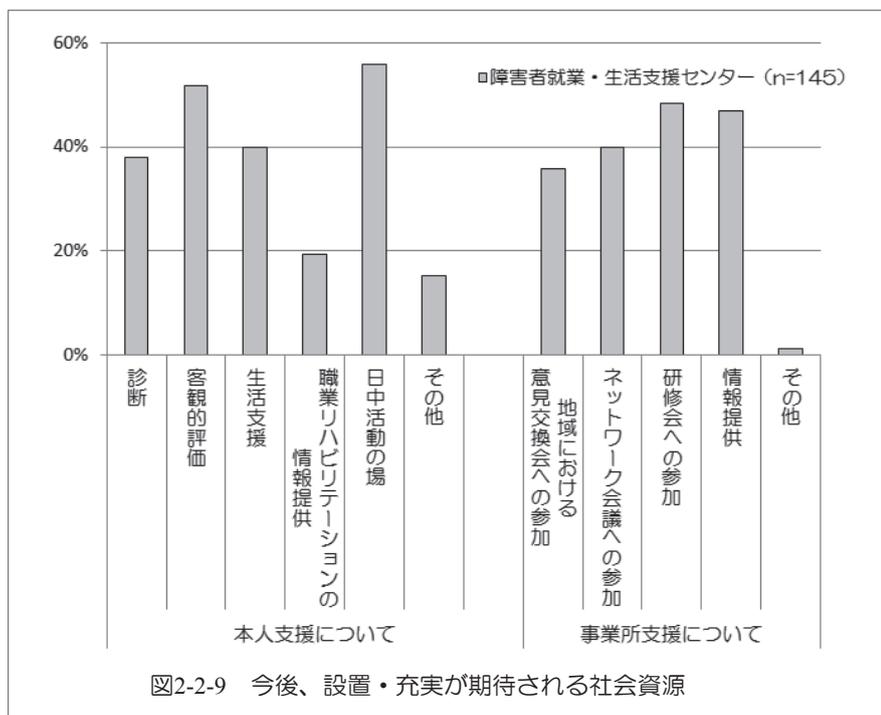
連携の現状と課題 167 件	<p>関係機関の役割が不明瞭のため混乱する （各機関の専門性を生かした役割分担／関係機関との情報共有・共通認識／関係機関との日常的な情報交換／関係機関との連絡調整／関係機関との信頼関係の形成／顔の見える関係作り 等）</p> <p>連携のメリットを活かす （専門分野の異なる関係機関の連携により多くの支援方法が得られる／支援者同士のメンタル面を支える協力関係／長期的支援が必要となるケースへの対応／連携による継続的支援 等）</p> <p>効果的な連携のための方法を探る （ケース会議の開催（頻度）／本人を交えたケース会議の開催／問題が起きた際・緊急時の調整／早期支援・早期介入 等）</p> <p>圏域の関係機関が遠距離にある ライフステージ移行（教育から就労へ）の際の支援機関間の引きつぎが十分でない 労働行政と福祉行政の一体的取り組みが必要である 等</p>
地域資源に関する課題 61 件	<p>発達障害に対応できる支援機関が少ない 専門医・医療機関が少なく、就労に対する理解はさらに少ない 発達障害者支援センターに利用者が殺到している 職業リハビリテーションの場の不足／職業準備・訓練の場の不足 就職後の当事者支援の場が必要 発達障害に対する苦手意識がある 圏域内の資源が限られているため、支援・介入が長期化する 等</p>
支援者側の課題 41 件	<p>支援方法への戸惑いがある／支援者に対するスーパーバイズが必要／支援者の知識・スキルの問題がある （本人の特性理解／本人の障害受容／本人の自己決定を促すこと／本人に関する情報整理／個別の支援計画の策定／本人とのラポール形成／必要な場面で事業所に支援提供 等）</p> <p>介入の範囲・程度が明確化できない 生活支援／家族支援に時間を要する 各関係機関との情報共有・共通認識、関係機関との日常的な情報交換、関係機関との連絡調整が必要であるが、なかなか難しい 等</p>
他機関への期待 26 件	<p>医療機関／発達障害者支援センター／一般企業（事業所）／ハローワーク／職業センター／福祉施設／特別支援学校／行政関係機関／就労移行支援事業所／福祉事務所／発達障害者支援センターとの連携強化 等</p>
関係機関における支援の方向性の統一の問題 15 件	<p>関係機関間で支援方向性・意見が異なる／意見を合わせる必要がある／共通認識を持つまでに時間がかかる 等</p>

もっとも記述が多かったのは「連携の現状と課題」であり、次いで「地域資源に関する問題」「支援者側の問題」があげられていた。ここでは、発達障害者のための雇用支援において、①②でまとめたような利用者と事業所、並びに支援体制の状況に対し、一機関で支援を完結することができないこと、そうした現状をふまえると、限りある地域資源と限りある専門性の高いスタッフを効果的に活用するために「連携」は必須であるという認識が示されていること、に着目する必要がある。そのうえで、効果的に連携体制を構築することは容易ではないという現実が浮かび上がる。

さらには、「他機関への期待」「関係機関における支援の方向性を統一の問題」と続いており、支援が円滑には進みがたい現状が具体的に示された。ここでは、発達障害者を対象とした地域の就業支援機関そのものの不足の中で、マンパワーの不足や知識理解・スキルの不足といった問題が本人支援の展開に障壁となっている現状を改めて確認しておきたい。

#### (4) 期待される地域の社会資源

社会資源の整備状況については地域によって異なっていた。連携による支援を効果的に実施するうえでは、連携可能な専門性を有した複数の機関が近隣に存在してこそ、可能性が検討できるものである。今後、設置・充実が期待される社会資源について、図 2-2-9 に示す。



本人支援については、「日中活動の場」が最も高く、次いで「客観的評価」「生活支援」「診断」と続いていた。本人支援の「その他」として、「体験の場（働く体験）」「職場定着支援」「職業準備・実習の場」「発達障害に特化した訓練(生活も含め)」「障害受容のためのカウンセリング」「グループ・コミュニケーション教育」といった内容があげられた他、「コーディネーター機関」「社会資源不足地域への出張相談会等」等、社会資源の活用に関する内容もあげられた。

また、事業所支援については「研修会への参加」「情報提供」「ネットワーク会議への参加」「地域における意見交換会への参加」と続いていた。その他、「スーパーバイザーの配置」「実習に際して、少しでも謝金の出せる制度」があげられた。

### 第3節 地域障害者職業センターにおける機関連携の現状と課題

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になる。

本節では、地域障害者職業センターの役割と機能に注目し、関係機関との連携の特徴をとりまとめる。

#### 1. 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) 利用実績について

発達障害のある利用者が地域障害者職業センターを利用する前に利用していた機関、並行利用している機関、利用後に紹介されて利用する機関の状況はどのようになっているのだろうか。地域障害者職業センターは障害者のための雇用支援を実施するために設立された職業リハビリテーション機関であるため、発達障害についても利用対象障害であるが、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場合がある。

図 2-3-1 は、利用者の就労支援機関等の関係機関利用の現状を把握したものである。教育機関についてみると、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。ただし、卒業後に利用する者の方が多く、在学中の並行利用は少ない。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、利用前・並行利用が多い。

一方、利用前・並行利用・利用後紹介を問わず、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。

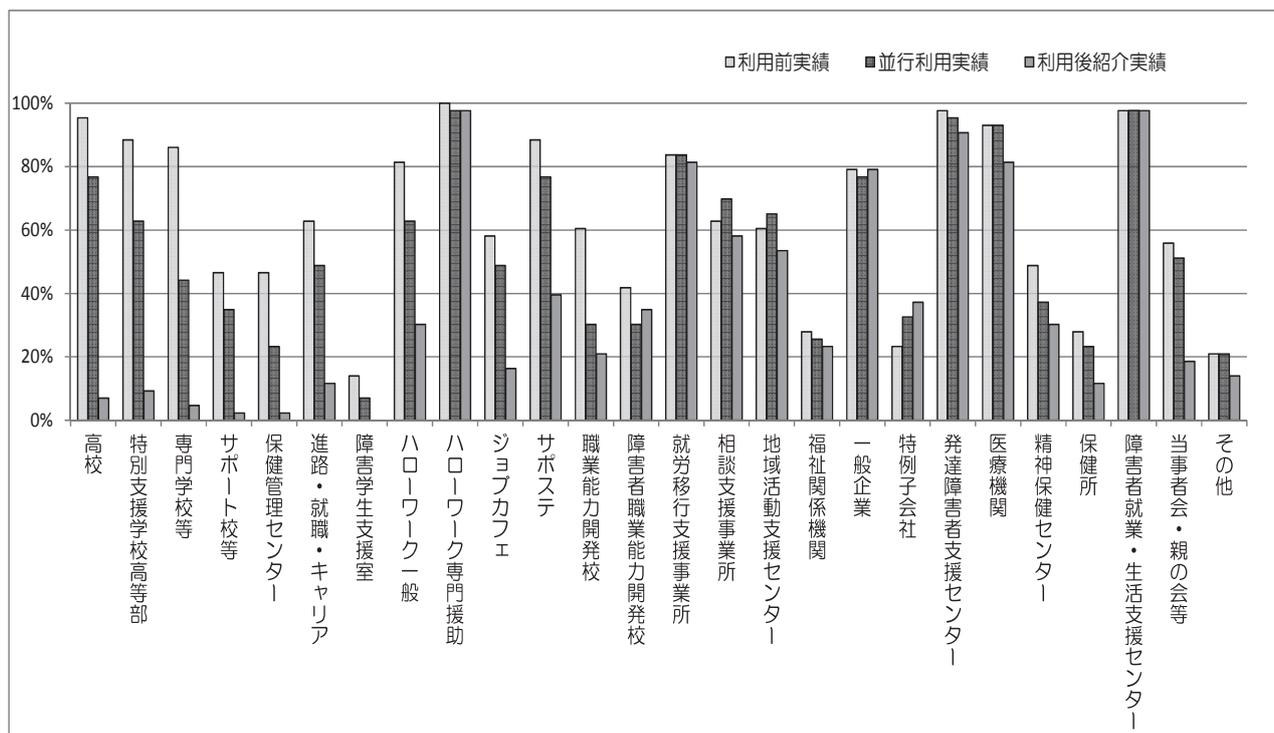


図 2-3-1 発達障害のある利用者の機関利用の現状

## (2) 連携の必要性について

図 2-3-2 に、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結果について、積み上げグラフで示した。棒の色の濃い順に上位であることを示している。

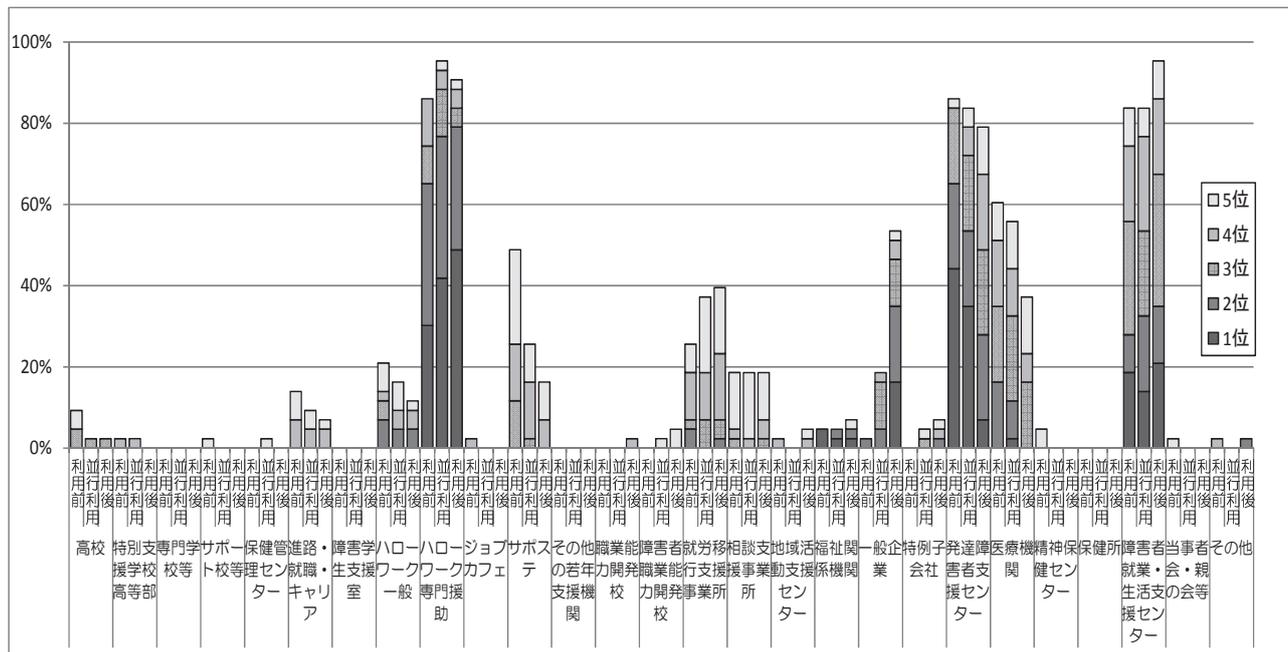


図 2-3-2 関係機関連携の必要性

全体としてみると、利用前・並行利用・利用後紹介に関わらず、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、利用前機関についてはサポステが、利用後紹介機関として一般企業・就労移行支援事業所があげられていた。サポステ以外の若年就労支援機関については概して少なかった。連携の必要性については、利用実績とは別に、実態に即して回答されているとみることができる。

## (3) 他機関から依頼された支援・他機関に依頼した支援

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、地域障害者職業センターに対する他機関からの依頼及び地域障害者職業センターからの他機関への依頼について、機関別／事項別に回答を得た。機関及び事項は以下の通り。なお、その他の依頼元として、難病や心理相談、人材派遣等の関係機関があげられた。

### 【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

ここでは、まず、他機関からの依頼（地域障害者職業センター 43 所に対して 2463 件）及び他機関への依頼（地域障害者職業センター 43 所から全 1120 件）について、機関別の内訳（図 2-3-3）及び事項別の内訳（図 2-3-4）を示す。

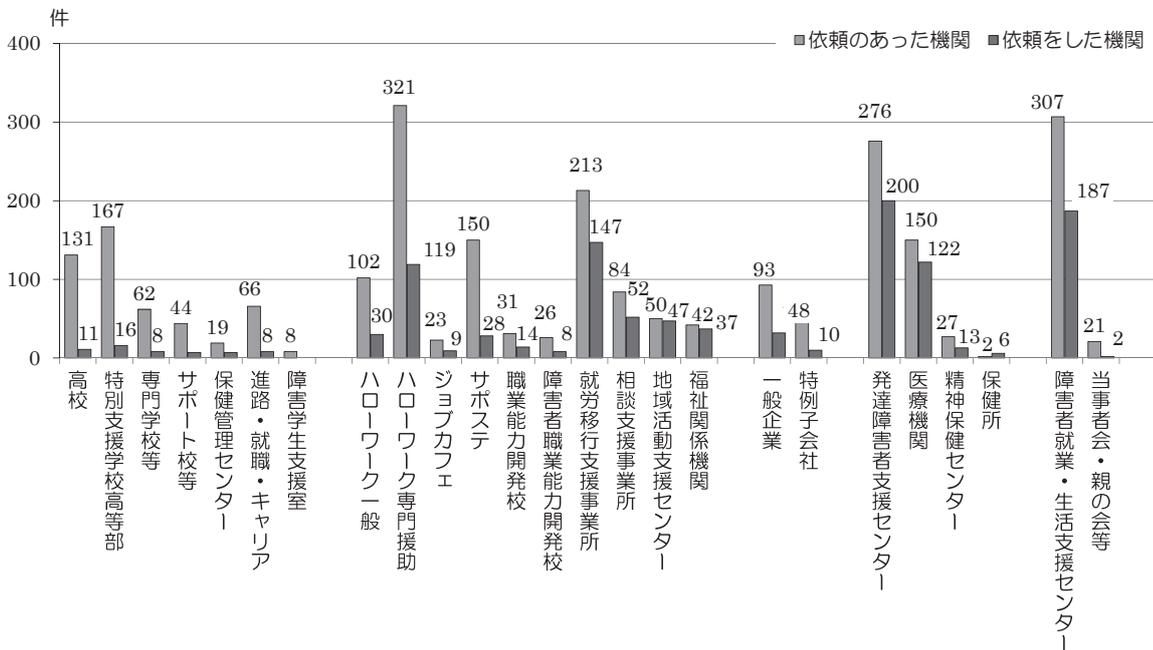


図 2-3-3 他機関からの依頼・他機関への依頼の状況（機関別）

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、若年支援機関として第 1 章でとりあげた機関においては、サポステが最も多かったが、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。

一方、依頼先の機関については、発達障害者支援センターが最も多く、順に、障害者就業・生活支援センター、就労移行支援事業所、医療機関、ハローワーク（専門援助）となっていた。「依頼される」件数に比して「依頼する」件数は概して少なかった。ここでも、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）、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）への依頼についてはきわめて少ない現状があった。

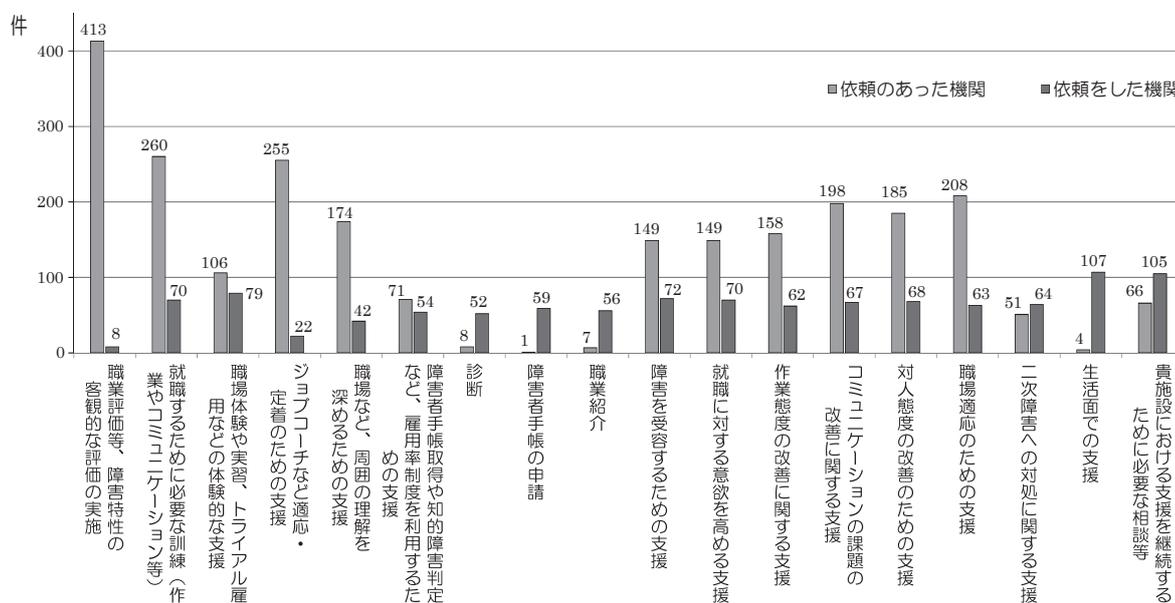


図 2-3-4 他機関からの依頼・他機関への依頼の内容（事項別）

依頼された内容については、「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、総件数の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。「診断や手帳の申請」「二次障害への対応」「職業紹介」等を除き、「依頼される」件数が「依頼する」件数を上回っていた。

一方、依頼した内容については突出して多い内容は見いだされない。件数の多い順に「生活面での支援」が最も多く、次いで「支援を継続するために必要な相談等」「職場体験や実習、トライアル雇用などの体験的な支援」「就職するために必要な訓練」「就職に対する意欲を高める支援」「対人態度の改善のための支援」といった職業準備への対応が続いていた。

表 2-3-1 に、地域障害者職業センターへの依頼について、依頼機関別・依頼内容別の件数の多い順に並べ替えを行い、全体の分布からみて有意に構成比率の高いセルにその水準を記号で示した（表中網掛けのセルについては有意に構成比率が低いことを示す）。それぞれの機関が依頼した内容について特徴的な事項を見ることができる。ただし、それぞれの依頼件数合計に着目すると、関係性の濃淡が明らかとなる。

次に、地域障害者職業センターに対する依頼事項について、機関別に特徴的な依頼事項に関し、件数の多い順にあげておくこととする。それぞれの支援事項を選択する比率が他機関よりも高いものについてリストアップしたものである（表 2-3-2 / 表 2-3-1 より再構成）。

表中アンダーラインで示した機関については、1%水準で有意に他機関よりも高いことを示している。ここでは、依頼件数の合計こそ少ないが、アンダーラインのついた機関は1章でとり上げた若年支援機関であることに注目しておきたい。すなわち、「職業評価等、障害特性の客観的な評価の実施」「二次障害への対

応に関する支援」「障害者手帳の申請」について、職業リハビリテーション機関との関係性は薄いながら、潜在的なニーズとして受けとめる必要があるといえよう。

表 2-3-1 他機関からの依頼（依頼内容別／機関別）

地域障害者職業センターに対する他機関からの依頼	職業評価等、障害特性の客観的な評価の実施	就職に必要な訓練（作業やコミュニケーション等）	シヨブコーチなど適応・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	対人態度の改善のための支援	職場など、周囲の理解を深めるための支援	作業態度の改善に関する支援	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	職場体験や実習、トライアル雇用などの体験的な支援	障害者手帳取得など、雇用率制度を利用するための支援	貴施設における支援を継続するために必要な相談等	二次障害への対処に関する支援	診断への支援	職業紹介	生活面での支援	障害者手帳の申請	依頼 合計（2463件）
ハローワーク専門援助	**											**							321
障害者就業・生活支援センター	***							*				*							307
発達障害者支援センター	*											*							276
就労移行支援事業所											*								213
特別支援学校高等部												**							167
サボステ			*			*		**					*					****	150
医療機関												*	*						150
高校	****																		131
ハローワーク一般												*							102
一般企業	***	**	*			****											**		93
相談支援事業所										*									84
進路・就職・キャリア	*											*							66
専門学校等	***								*							**			62
地域活動支援センター																**			50
特例子会社	**	*				***							**			****			48
サポート校等														**	**	**			44
福祉関係機関																			42
職業能力開発校	**																		31
精神保健センター																			27
障害者職業能力開発校																			26
シヨブカフェ	*														****				23
当事者会・親の会等													**			****			21
保健管理センター	*												***						19
障害学生支援室													*	**					8
保健所	***																		2
依頼 合計（2463件）	413	260	255	208	198	185	174	158	149	149	106	71	66	51	8	7	4	1	2463

p < 0.1 \* p < 0.05 \*\* p < 0.01 \*\*\* p < 0.001 \*\*\*\* / 網掛け：有意に少ないことを示す

表 2-3-2 他機関からの依頼（依頼内容別）

（当該事項件数／依頼総件数）

職業評価等、障害特性の客観的な評価の実施	413	高校(36/131) 専門学校(19/62) 職業能力開発校(10/31)
職場など、周囲の理解を深めるための支援	174	一般企業(16/93) 特例子会社(8/48)
二次障害への対処に関する支援	51	大学・障害学生支援室(2/19)
職業紹介	7	当事者・親の会(1/21)
生活面での支援	4	特例子会社(2/48)
障害者手帳の申請	1	サボステ(1/167)

表 2-3-3 に、地域障害者職業センターからの依頼について依頼先機関別・依頼内容別の件数の多い順に並べ替えを行い、全体の分布からみて有意に構成比率の高いセルにその水準を記号で示した（表中網掛けのセルについては有意に構成比率が低いことを示す）。それぞれの機関に依頼した内容について特徴的な事項を見ることができる。ただし、それぞれの依頼件数合計に着目すると、関係性の濃淡が明らかとなる。

表 2-3-3 他機関への依頼（依頼内容別／機関別）

地域障害者職業センターから他機関への依頼	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	職場体験や実習、トライアル雇用などの体験的な支援	障害を受容するための支援	就職に必要な訓練（作業やコミュニケーション等）	就職に対する意欲を高める支援	対人態度の改善のための支援	コミュニケーションの課題の改善に関する支援	二次障害への対処に関する支援	職場適応のための支援	作業態度の改善に関する支援	障害者手帳の申請	職業紹介	障害者手帳取得など、雇用率制度を利用するための支援	診断	職場など、周囲の理解を深めるための支援	シヨブコーチなど適応・定着のための支援	職業評価等 障害特性の客観的な評価の実施	依頼 合計 （1120件）
発達障害者支援センター			***	***	*				**		*	**	***	*	***		**	**	200
障害者就業・生活支援センター	***		*		*				**	***			***	***	***		***		187
就労移行支援事業所		**			***	**	**	***	**		***	***	***	***					147
医療機関	*		***		*	***	**	**	***	**	*		***	**	***		*	**	122
ハローワーク専門援助	***		***	***	***	*	**	**	***		**	***	***		**	*			119
相談支援事業所	***											***	*						52
地域活動支援センター	***							*											47
福祉関係機関																			37
一般企業	*									*							***		32
ハローワーク一般	*												***						30
サポステ					**														28
特別支援学校高等部		**																	16
職業能力開発校					***														14
精神保健センター									***						*				13
高校		***																	11
特例子会社			***																10
ジョブカフェ					**														9
専門学校等																			8
進路・就職・キャリア																			8
障害者職業能力開発校					***														8
サポート校等																			7
保健管理センター																			7
保健所												***							6
当事者会・親の会等	*			**															2
依頼 合計（1120件）	107	105	79	72	70	70	68	67	64	63	62	59	56	54	52	42	22	8	1120

p < 0.1 \* p < 0.05 \*\* p < 0.01 \*\*\* p < 0.001 \*\*\*\* / 網掛け：有意に少ないことを示す

地域障害者職業センターからの依頼事項についてみると、発達障害者支援センターに対しては、障害受容や障害者手帳の取得、診断への支援、二次障害への対応に特徴的な依頼があげられた。また、障害者就業・生活支援センターに対しては、生活面での支援の他、就職後の職場適応支援や定着支援に関する依頼があげられた。一方、就労移行支援事業所に対しては、就職のための課題改善に関する準備支援や就労意欲に対する支援等の依頼があげられた。

これに対し、若年就労支援機関に関してはサポステとジョブカフェについて、就職に必要な訓練等があげられたが、その他については注目すべき特徴は見いだされない。その中で、高校については、件数は少ないものの「障害者職業総合センターにおける支援を継続することについての支援」があげられており、ここでも、職業リハビリテーションの専門支援について、関係機関の範囲が示されたとみることができるだろう。

## 2. 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43所（100%）であった。

(1) 自機関が中心的な役割を担った連携支援

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の1例について、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、以下の項目で回答を求めた。

【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	

ここでは、調査票の項目に沿って、まず、連携による支援の中心的役割を担った地域障害者職業センター43所の回答について、連携支援を実施することになったケースに対して求められた「役割（222件）」及び「支援内容（138件）」の内訳（図2-3-5）を示す。

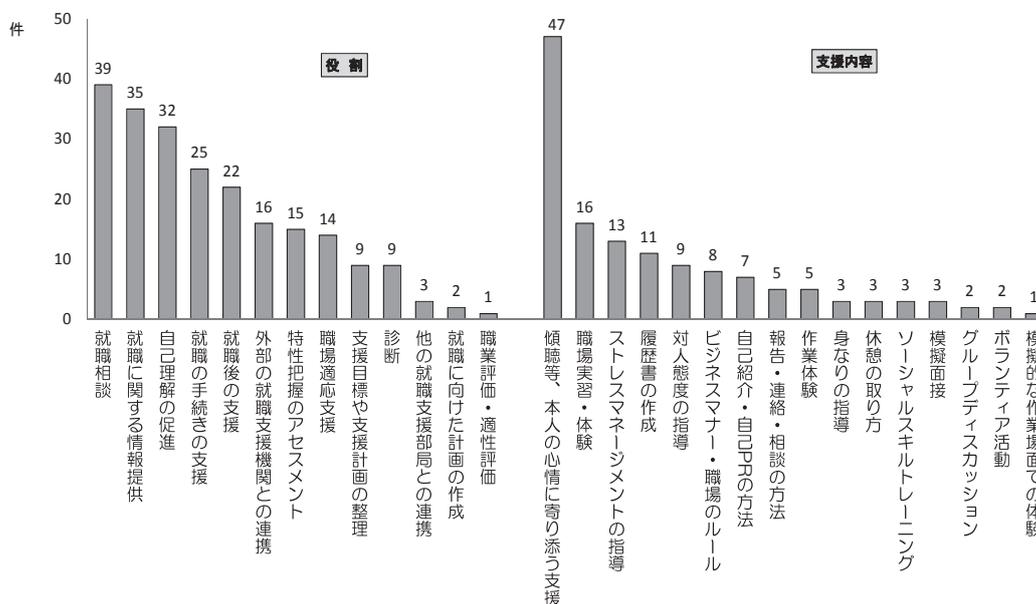


図2-3-5 地域障害者職業センターが中心的役割を担った連携支援で実施した役割と支援内容

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

突出して多く、「職場実習・体験」「ストレスマネジメントの指導」「履歴書の作成」「対人態度の指導」「ビジネスマナー・職場のルールの指導」という順であり、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」への対応の重要性を指摘しておきたい。

次に、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参加した関係機関の役割（222 件）及び支援内容（138 件）の機関別の内訳（図 2-3-6）を示す。

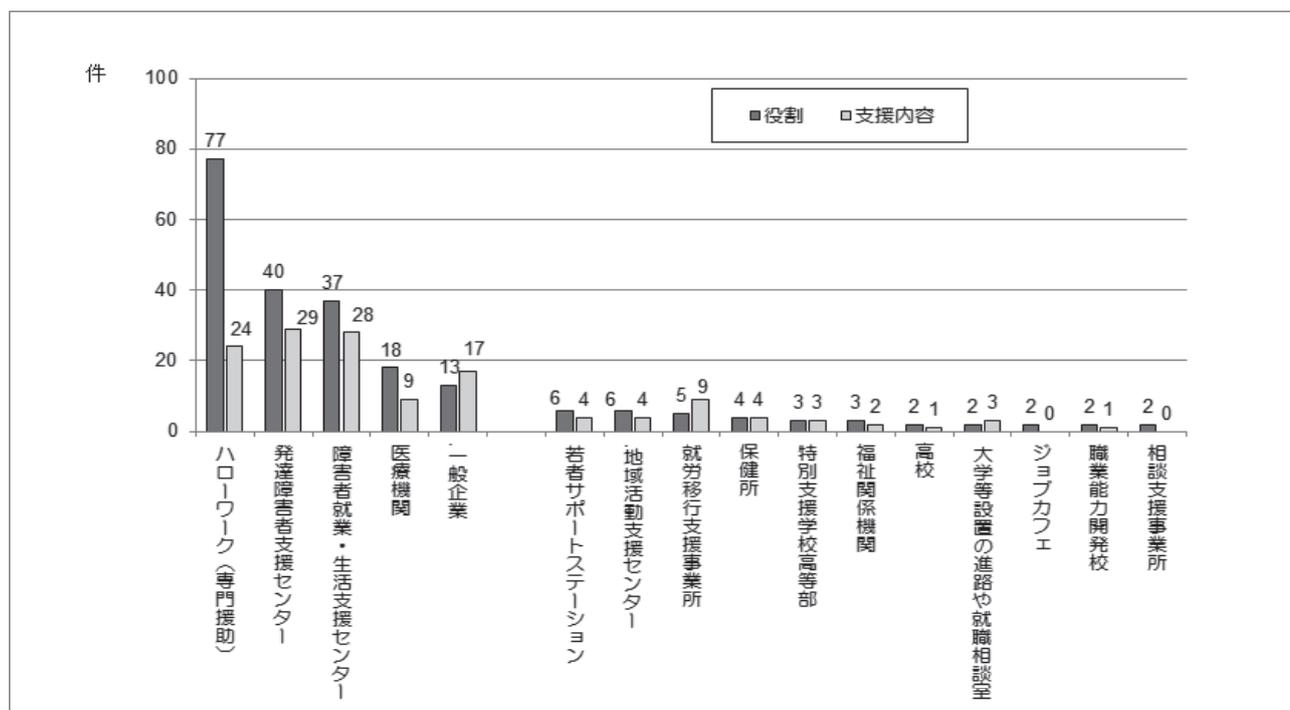


図2-3-6 地域障害者職業センターが中心的役割を担った連携支援に参加した関係機関の役割と支援（機関別）

連携支援の役割を機関別件数合計で見ると、ハローワーク（専門援助）が最も多く、次いで、発達障害者支援センター、障害者就業・生活支援センター、医療機関、一般企業の順となっており、ハローワーク（専門援助）をはじめとし、発達障害者支援センター及び障害者就業・生活支援センターがこうした連携支援に関係性の強い機関であること、また、医療機関や一般企業についても参加可能性が高い機関であるとみることができる。

また、連携支援の内容を機関別件数合計で見ると、発達障害者支援センターが最も多く、次いで障害者就業・生活支援センターとなっていた。

表 2-3-4 に、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参加した各機関の役割について総件数の多い順に、また、役割や支援内容の件数の多い順に並べ替えを行い、全体の分布からみて有意に構成比率の高いセルにその水準を記号で示した。表では上位 5 機関を抽出して示してある。

それぞれの機関が担当した役割について特徴的な事項を見ることができる。また、それぞれの担当件数合計に着目すると、連携支援における関わり方の濃淡が明らかとなる。

ハローワーク（専門援助）の役割については「就職相談」「情報提供」「就職手続きの支援」が他機関に比して有意に高く、支援内容としては「履歴書の作成」「自己紹介・自己PRの方法」の他「模擬面接」が有意に高かった。

発達障害者支援センターの役割については「自己理解の促進」「特性把握のアセスメント」「就職に関する

る情報提供」「就職の手続きの支援」「診断への対応」が他機関に比して有意に高く、支援内容としては「傾聴等、本人の心情に寄り添う支援」が有意に高かった。

また、障害者就業・生活支援センターの役割については「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」「外部機関との連携」「職場適応支援」が他機関に比して有意に高く、支援内容としては「報告・連絡・相談の方法」が有意に高かった。

表 2-3-4 連携支援において担った役割（機関別）

	就職相談	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	就職支援に関連する外部機関との連携	特性把握のアクセスメント	職場適応支援	支援目標や支援計画の整理	診断	就職支援に関連する他部署との連携	就職に向けた計画の作成	職業評価・適性評価
	39	35	32	25	22	16	15	14	9	9	3	2	1
ハローワーク（専門援助）（77件）	****	****		****									
発達障害者支援センター（40件）			****				****						
障害者就業・生活支援センター(37件)					****			****					
医療機関（18件）			***						****				
一般企業（13件）					****			****			**		

p < 0.1 \* p < 0.05 \*\* p < 0.01 \*\*\* p < 0.001 \*\*\*\*

表 2-3-5 連携支援において担った支援内容（機関別）

	傾聴等、本人の心情に寄り添う支援	職場実習・体験	ストレスマネジメントの指導	履歴書の作成	対人態度の指導	ビジネスマナー・職場のルール	自己紹介・自己PRの方法	報告・連絡・相談の方法	作業体験	身なりの指導	ソーシャルスキルトレーニング	模擬面接	休憩の取り方	グループディスカッション	ボランティア活動	模擬的な作業場面での体験
	47	16	13	11	9	8	7	5	5	3	3	3	3	2	2	1
ハローワーク（専門援助）（24件）			****			****						**				
発達障害者支援センター（29件）	***															
障害者就業・生活支援センター(28件)							**									
医療機関（9件）	**		**													
一般企業（17件）		***					*									

p < 0.1 \* p < 0.05 \*\* p < 0.01 \*\*\* p < 0.001 \*\*\*\*

医療機関が参加する場合の役割については「診断」「自己理解の促進」が他機関に比して有意に高く、支援内容としては「傾聴等、本人の心情に寄り添う支援」「ストレスマネジメントの指導」が有意に高かった。さらに、一般企業については「就職後の支援」「職場適応支援」「就職支援に関連する他部署との連携」が他機関に比して有意に高く、支援内容としては「職場実習・体験」「報告・連絡・相談の方法」が有意に高かった。

なお、第1章でとりあげた若年支援機関のうちでは相対的に実績のある地域若者サポートステーションについてみると、数としては少ないが連携支援における実態が明らかとなる。こうした実績は、連携支援体制の担い手として今後期待されるモデルとなろう。役割としては「就職のための相談」「情報提供」「自己理解の促進」が、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」「作業体験」「ビジネスマナーや職場のルールの指導」があげられていた。

連携支援の現状については、代表例もしくは典型例を1例の回答を求めたものであり、全体的な傾向を分析するものではないながら、役割と支援内容を概観するとそれぞれの機関が必要な支援を分担して提供している特徴的な状況とともに、効果的な連携のあり方が確認されたといえる。

## (2) 他機関が中心的な役割を担った連携支援

地域障害者職業センターが参加した連携支援のうち他機関が中心的な役割を担った支援の1例（全35例）について（1）と同様の項目で回答を求めた。

連携支援において中心的役割を担った機関について機関別件数合計でみると、障害者就業・生活支援センターが最も多く、次いで、発達障害者支援センター、ハローワーク（専門援助）、就労移行支援事業所の順となっており、ハローワーク（専門援助）をはじめとして発達障害者支援センターと障害者就業・生活支援センターがこうした連携支援において中心的役割を担う機関であること、また、就労移行支援事業所の他、件数は少ないながら、サポステや大学等の就職支援についても実績を有することがわかる。

こうした機関連携については、地域障害者職業センターが中心となる場合と同様の濃淡があり、連携機関の範囲が明確化していること、言い換えると、若年就労支援機関や高等教育機関等が中心的な役割を担う連携支援等への支援参加可能性については、今後の検討課題であることが明らかとなった。

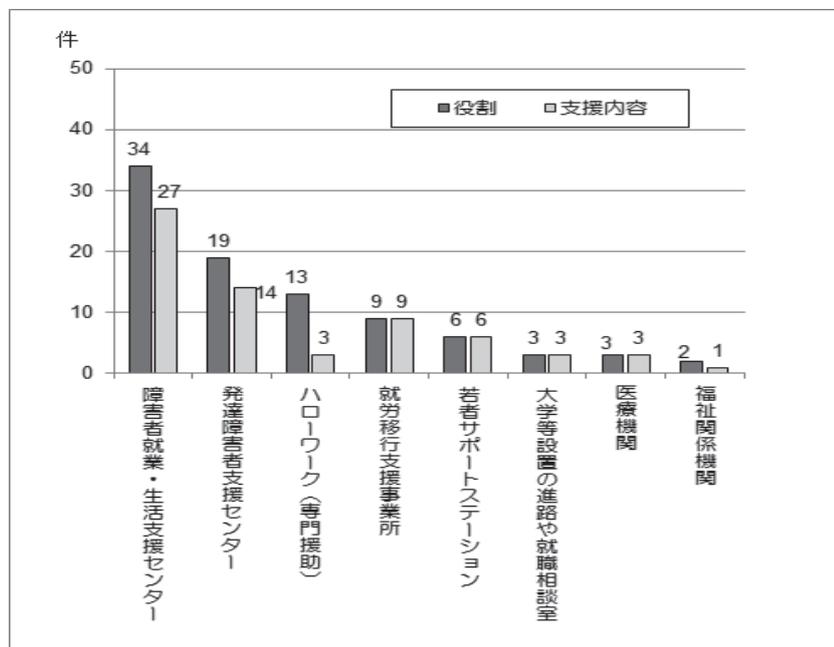


図2-3-7 他機関が中心的役割を担った連携支援において、中心的役割を果たした機関（機関の役割と支援方法）

地域障害者職業センターが他機関が実施する連携支援で担った役割としては「職業評価・適性評価」が最も多く、次いで「就職に向けた計画の作成」「職場適応支援」「支援目標や支援計画の整理」「特性把握のアセスメント」という順であった。「職業評価・適性評価」が突出している点では、地域障害者職業センタ

一自身が中心的役割を担った連携支援とは役割の重み付けが異なっていた。これに対し、支援内容では「傾聴等本人の心情に寄り添う支援」「模擬的な作業場面での体験」の他、「対人態度の指導」「ビジネスマナー・職場のルールの指導」「ストレスマネジメントの指導」という順であり、基本的な職業準備の支援が多くあげられた。

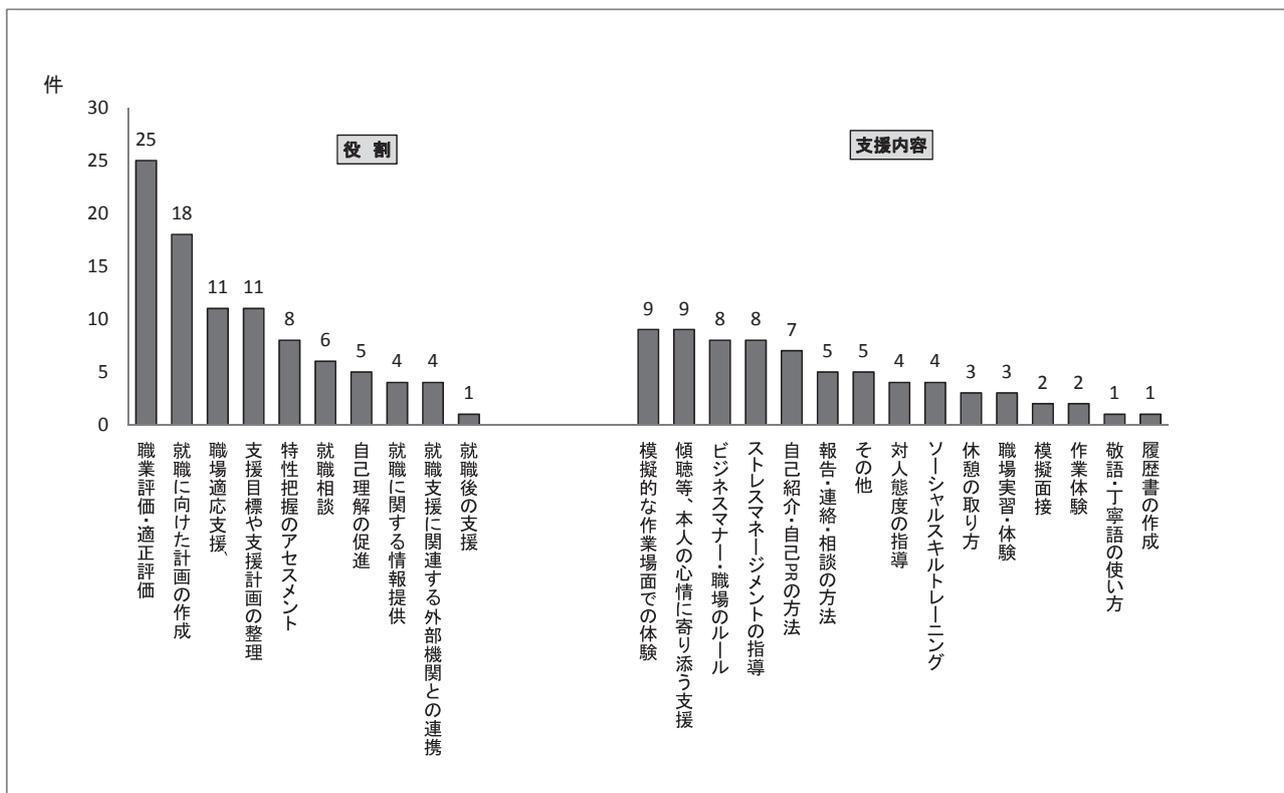


図2-3-8 他機関が実施した連携支援で地域障害者職業センターが担った役割と支援内容

こうした役割については、地域障害者職業センターが他機関から依頼される内容と対応しているとみることができる。

### (3) 地域の社会資源が連携する場合の課題

地域の社会資源が連携して支援を実施することの必要性について、132所(91.0%)が必要であると回答した。以下では、障害者就業・生活支援センターが中核となる場合の連携支援について、本人支援の課題、事業所支援の課題、並びに関係機関連携の課題に関し、自由記述による回答を整理した。

自由記述の集計方法は、全ての回答内容から基本となるカテゴリを生成した上で、個別回答の内容が基本カテゴリに該当した場合に1点を加算した。また、客観性を保つため3名で評価を実施した。

#### ① 本人支援の課題

連携支援を実施するうえで、本人支援の課題については41件の回答を得た。

表2-3-6にそれぞれのカテゴリを構成する課題内容を示す。

もっとも記述が多かったのは「支援・対応にあたっての課題」であり、次いで「本人の課題」「支援者間の問題・課題」があげられていた。ここでは、本人の課題の中でも障害理解・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、相談・評価で終わってしまい、支援が継続しない等、支援の選択や支援者

との信頼関係の構築においても時間がかかるという問題が指摘されていた。こうしたことから、多岐にわたる特性への対応や相談を進めるにあたり、支援目標を達成するため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とみることができる。

さらには、「自機関での対応の範囲と限界」「社会資源の問題」「連携の課題」と続いており、支援が円滑には進みがたい現状も示された。ここでは、発達障害者を対象とした地域の就業支援機関そのものの不足の中、地域の社会資源の問題として、マンパワーの不足や知識理解・スキルやノウハウの不足といった問題が本人支援の展開に障壁となっている現状も示された。

表 2-3-6 本人支援の課題のカテゴリーを構成する課題の内容

支援・対応にあたっての課題 44 件	障害受容のためのプロセスの支援が必要である (ラポール形成の難しさ/本人の納得に時間と労力を要する) 多岐に渡る発達障害の特性への対応/二次障害への対応が必要である 相談・評価で終わってしまい、継続的支援に理解が得られない 本人理解についての家族との共有が必要である 診断を受けていない者・診断後間もない者への対応は求められる (本人へのわかりやすい説明/本人の意思を的確に確認) 短期的な関わりが中心のためアプローチが難しい 等
本人の課題 38 件	本人の障害受容/本人の自己理解の支援が必要である 障害者としての支援を選択するまでに時間を要する 複数の機関・支援者と関わることへの本人の負担・抵抗・混乱 等
支援者間の問題・課題 32 件	支援者間での役割分担/課題の共通理解が必要である (支援方向性のすりあわせ/支援方針・当事者に関する他機関との 意見や考え方の食い違いがないようにすることが重要である) 等
自機関における対応の範囲と限界 29 件	需要と期待は大きい、社会資源の問題も大きい (マンパワーの不足/自機関の支援に時間を要する) 一機関で障害受容への対応することは難しいが、他機関への依頼に 躊躇がある (地域における発達障害に対する知識・スキルの不足) 生活支援の困難が大きく、介入・対応の限界を感じる 等
社会資源の問題 26 件	発達障害者への就業支援を行う社会資源が少ない 診断可能な医療機関が少ない 障害受容に対応できる機関が不足している アセスメント実施可能な機関が少ない/職業前訓練の場が少ない 等
機関連携に関する課題 25 件	支援の主体が機関間で不明瞭であったり、本人の信頼感が異なる ため連携が難しいこともある 連携による障害理解・障害受容支援が必要となることが多い 制度や支援サービスの説明なく、また、職業準備の課題が明確でない まま、紹介・誘導がある 等
家族の障害理解 11 件	家族の障害理解・障害受容に時間がかかる 家族の協力が得られない/家族から本人への影響が大きい 家庭内の問題が本人のストレスになっている 等

## ② 事業所支援の課題

連携支援を実施するうえで、事業所支援の課題については 40 件の回答を得た。

表 2-3-7 にそれぞれのカテゴリーを構成する課題内容を示す。

もっとも記述が多かったのは「企業への情報提供・助言」であり、次いで、「企業の障害に対する理解」「社会資源の問題」があげられた。その他、「自機関における対応の範囲と限界」「機関連携」「本人の課題」があげられた。

事業所支援においては、企業における障害理解の促進と受け入れ体制の整備に関する支援が重要な課題として認識されていた。また、多様な特性への対応のために、複数の機関が役割分担の上で支援に参加することが効果的である現状がある一方で、企業にとってはその役割分担がわかりにくく、チーム支援を理解することに理解を得なければならない状況があることについては検討事項として認識されていた。

発達障害の利用者を受け入れた経験のない事業所が雇用には難色を示す中、事業所もまた連携チームのメンバーとして支援に参加するといった形態をとるなど、効果的な連携を模索している現状が示されていた。しかし、社会資源の整備状況によっては、連携体制を構築できない場合、マンパワーの不足により十分な成果を上げられないといった問題も指摘されていた。

表 2-3-7 事業所支援の課題のカテゴリーを構成する課題の内容

<p>企業への情報提供・助言に関する課題 31 件</p>	<p>支援体制の構築・支援そのものに対する負担感が大きい (本人の課題と対応方法の整理/雇入前の個別場面での課題・対応方法の整理/会社全体としての支援体制の構築/雇入前の具体的場面による本人の理解促進/雇用後の会社側との調整/発達障害の疑いの社員への雇用管理への助言/雇用後の職務転換・部署移動・対人関係などの調整 等)</p> <p>採用後時間が経過してから支援体制を構築せざるを得ない状況がある (発達障害の疑われる社員の診断・告知が難しい/発達障害の診断のある社員への雇用管理への助言/二次障害・精神障害のある在職者への環境調整 等)</p> <p>支援機関との関わりに対する企業の抵抗・拒否感がある 一般的な雇用・受入体制が取りづらい (障害特性による配慮の範囲の理解) 等</p>
<p>企業の障害に対する理解の課題 28 件</p>	<p>企業の適切な本人・障害理解が十分でなく、発達障害者の受け入れに対する難色・不安が大きい 知的に遅れない発達障害者についての事業所理解が難しい 企業の障害理解支援には時間を要する 支援の必要性の理解と具体策の提案は、職場で行う必要がある 障害者手帳を取得していない場合の雇用は難しい 等</p>
<p>社会資源の問題 18 件</p>	<p>発達障害に対応できる支援機関が十分でない 企業との連携・支援体制を作ることが必要である (実習の受け入れ・協力企業の確保 等) 医療機関が乏しく、情報提供ができない 等</p>
<p>自機関における対応の範囲と限界 14 件</p>	<p>障害についての理解促進や本人の特性に応じた支援は課題も大きい 企業との日頃からの情報交換や信頼関係形成が必要である (企業に対する障害理解支援/障害特性のわかりやすい説明/企業に対する研修の実施 等) 発達障害が疑われる利用者への支援は展開しにくい 等</p>
<p>機関連携に関する課題 11 件</p>	<p>支援方針に関する他機関との意見の食い違いが企業を混乱させることになる (チーム支援に対する拒否を喚起しないよう、方針・考えの異なる支援者に意見を伝えること/支援者間での支援方向性のすり合わせ/支援者間での役割分担/支援者間での課題の共通理解/支援者の企業介入に関するスキル) 等</p>
<p>本人の課題 5 件</p>	<p>採用時の課題で失敗している経験が多い (面接場面に課題がある/学歴・資格取得による問題の見えにくさ/見た目・会話能力と作業能力のギャップ/コミュニケーションの課題/本人の障害受容 等)</p>

### ③ 機関連携の課題

連携支援を実施するうえで、機関連携の課題については37件の回答を得た。

表2-3-8にそれぞれのカテゴリーを構成する課題内容を示す。

もっとも記述が多かったのは「連携の現状と課題」であり、次いで「地域資源に関する問題」「支援者側の問題」があげられていた。

表2-3-8 機関連携の課題のカテゴリーを構成する課題の内容

連携の現状と課題 102件	<p>発達障害者への支援実績がある機関が限られている (障害特性を把握していない/発達障害についての専門性が低い/発達障害者支援に不安を持っている/発達障害者の受け入れに消極的/障害受容のための他機関との連携/発達障害者支援センターとは連携実績がない等)</p> <p>他機関との情報共有が課題/支援に対する地域間での温度差がある (支援の引き継ぎ方(どの時点で、どの形で、どの役割を)は支援機関に応じて考える必要がある/関係機関との支援の方向性を統一する/アセスメント不十分の状態では要請がある/本人にその都度了解を取る等)</p> <p>他機関との連携のテーマは多様である (精神的不安定への対応/教育機関との共通理解の形成/アセスメントが難しい/教育機関で職業指導/就労支援ノウハウの不足/マンパワーの不足/長期訓練を要する等)</p>
地域資源に関する課題 49件	<p>診断を依頼できる医療機関が少ない 発達障害者に対して適切な支援を提供できる機関が少ない (自己理解・障害受容を依頼できる支援機関が少ない/生活支援を行う機関の不足/家族支援を行う機関の不足/一般高校のカリキュラムとの調整が難しい等)</p>
支援者側の課題 43件	<p>支援方法への戸惑いがある/支援者に対するスーパーバイズが必要/支援者の知識・スキルの問題がある (本人の特性理解/本人の障害受容/本人の自己決定を促すこと/本人に関する情報整理/個別の支援計画の策定/本人とのラポール形成/必要な場面で事業所に支援提供等)</p> <p>介入の範囲・程度が明確化できない 生活支援/家族支援に時間を要する 各関係機関との情報共有・共通認識、関係機関との日常的な情報交換、関係機関との連絡調整が必要であるが、なかなか難しい等</p>
自機関における課題 20件	<p>マンパワーの不足・県域遠隔地への支援が難しい 外部機関からの期待には応えきれないものがある (発達障害の有無についての判断/知能検査の実施/病院への受診に誘導する機関としての期待等)</p> <p>他機関との役割分担/発達障害者支援センターとの連携に課題が大きい等</p>
他機関への期待 11件	<p>診断(医療機関)/成人への対応(発達障害者支援センター)/自己理解支援や障害受容支援(福祉施設/特別支援学校/行政関係機関/就労移行支援事業所/福祉事務所/発達障害者支援センター)等</p>
診断と手帳に関する課題 8件	<p>精神手帳の取得に時間がかかる 精神手帳の発行について機関による認識の違いがある 障害認定が出ない</p>

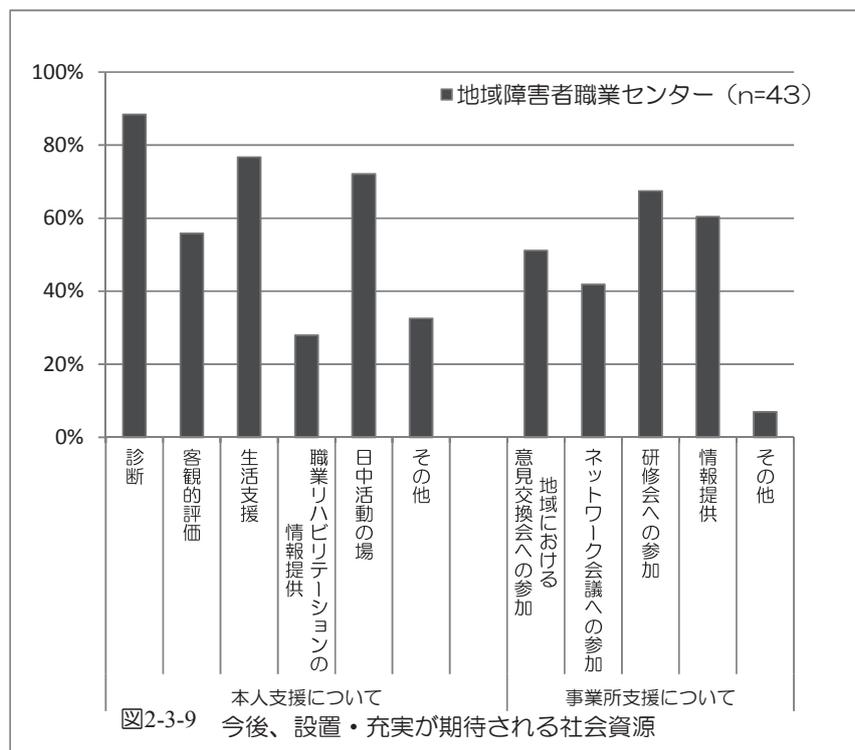
ここでは、発達障害者のための雇用支援において、①②でまとめたような利用者と事業所、並びに地域における支援体制の状況に対し、限りある地域資源と限りある専門性の高いスタッフを効果的に活用するため

に「連携」は必須であるという認識が示されている。そのうえで、効果的に連携体制を構築することは容易ではないという現実が浮かび上がる。

さらには、「自機関における課題」「他機関への期待」「診断と手帳に関する課題」と続いており、支援が円滑には進みがたい現状が具体的に示された。ここでは、発達障害者を対象とした地域の就業支援機関そのものの不足の中で、連携支援は重要であるが、その質の確保が検討されなければならないことを示している。

#### (4) 期待される地域の社会資源

社会資源の整備状況については地域によって異なっていた。連携による支援を効果的に実施するうえでは、連携可能な専門性を有した複数の機関が近隣に存在してこそ、可能性が検討できるものである。今後、設置・充実が期待される社会資源について、図 2-3-9 に示す。



本人支援については、「診断」が最も高く、次いで「生活支援」「日中活動の場」「客観的評価」と続いていた。本人支援の「その他」として、「家族支援や家族相談」「当事者同士の情報共有の場所（インターネット以外）」「発達障害者向けの職業準備支援カリキュラムが提供できる施設の充実」「長期的なスパンで就労支援を行う施設」「自己理解を促すプロセス、支援機関」「診断後、職業リハビリテーション利用前に自己理解を促し、社会適応上の課題を考える施設」「カウンセリングができる相談機関」「地域の就労移行支援事業所等における発達障害者に対する支援ノウハウの向上」「二次障害を伴う発達障害者への治療等の対応が可能な病院の充実」といった内容があげられた他、「医療情報の提供を依頼する際、必要な情報は得られるような関係性、ネットワークが必要」といった社会資源の活用に関する内容もあげられた。

また、事業所支援については「研修会への参加」「情報提供」「地域における意見交換会への参加」「ネットワーク会議への参加」と続いていた。その他、「発達障害者を受け入れてくれる事業所はかなり配慮のあるところが多く、むしろ事業所の努力を本人と支援者がよく理解して支えることが必要」「発達障害者に対する障害の理解と雇用の促進を図るため、積極的に職場実習を働きかける方法も重要」があげられた。

## 第4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

第2節・第3節において、職業リハビリテーション機関における発達障害のある利用者の機関利用の概要及び支援の現状と課題を明らかにしてきた。ここでは、2つの職業リハビリテーション機関調査の結果に基づき、利用実績や連携の現状、並びによりよい支援の提供の考え方等について、総括しておくこととする。

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うものである。

### 1. 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) 利用実績について

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相対的に少なかった。

図2-4-1は、障害者就業・生活支援センター及び地域障害者職業センターを並行利用した機関の実績を取り出して比較したものである。

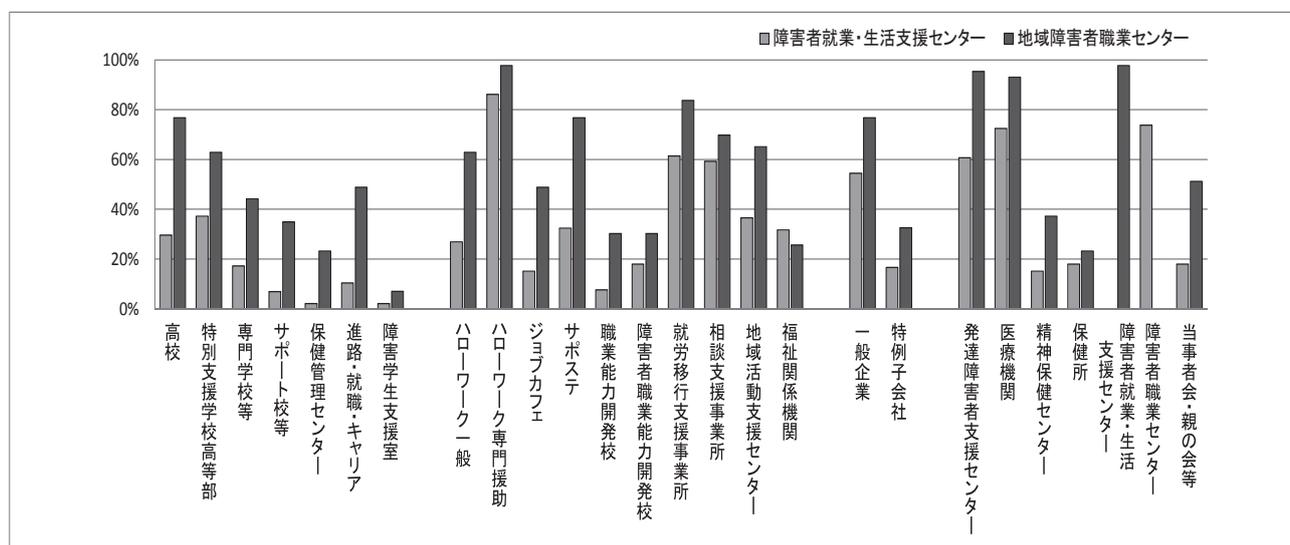


図2-4-1 職業リハビリテーション機関利用の現状（並行利用の実績）の概要

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。しかし、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) 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、利用前・並行利用・利用後紹介に関わらず、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、利用前機関については、高校、特別支援学校が、利用後紹介機関として就労移行支援事業所・一般企業があげられていた。若年就労支援機関については概して少なかった。

地域障害者職業センター調査（N=43）でも、利用前・並行利用・利用後紹介に関わらず、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。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 2-4-2 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。

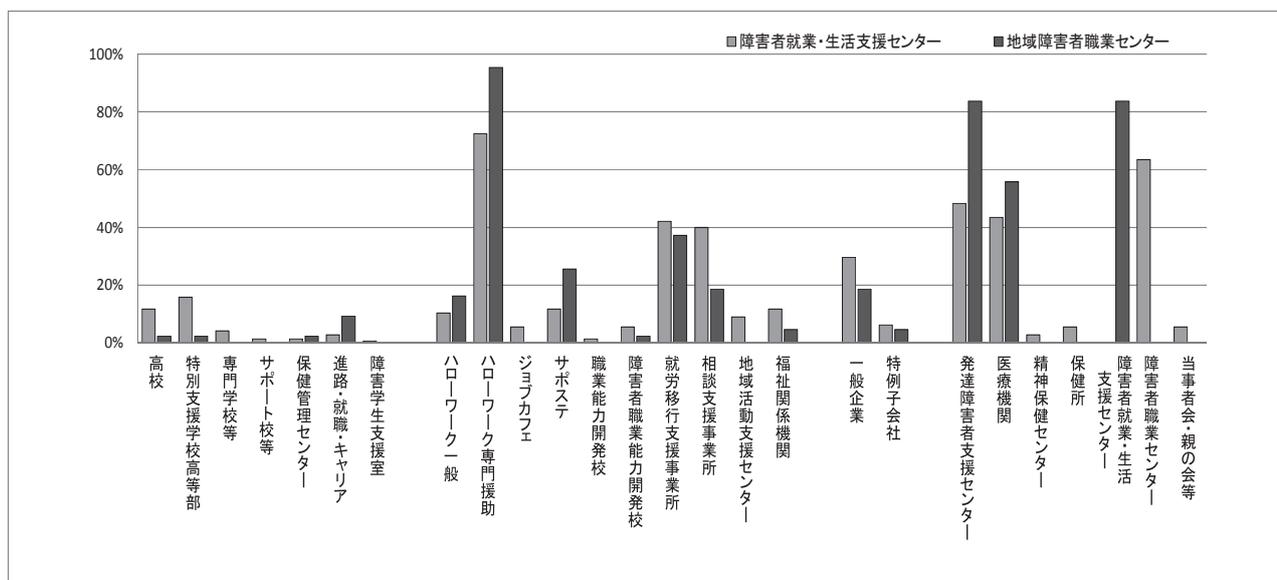


図 2-4-2 職業リハビリテーション機関における連携の必要性（並行利用時）の概要

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。

## (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

ここでは、調査票の項目に沿って、まず、他機関からの依頼（障害者就業・生活支援センター 145 所に対して 2576 件／地域障害者職業センター 43 所に対して 2463 件）について、1 所あたりの件数に換算した機関別の内訳（図 2-4-3）及び事項別の内訳（図 2-4-4）を示す。

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、若年支援機関として第 1 章でとりあげた機関においては、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、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。

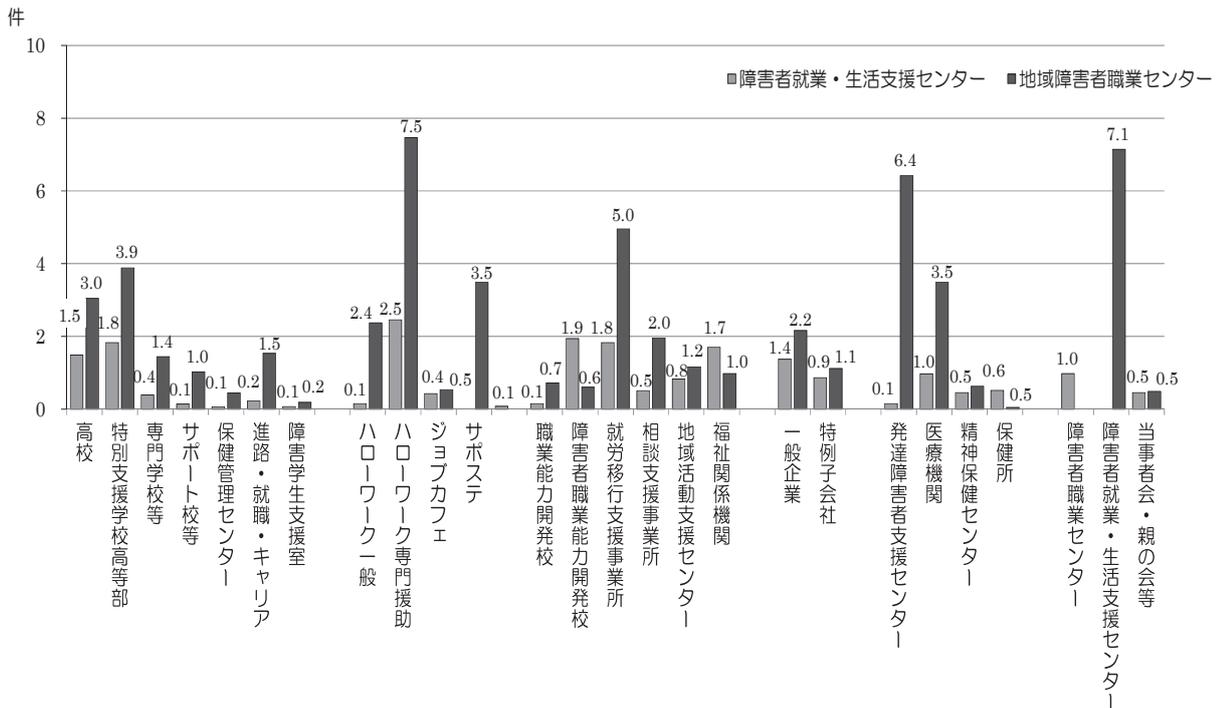


図 2-4-3 職業リハビリテーション機関に対する外部機関の依頼の概要 (機関別 / 1 所あたり換算)

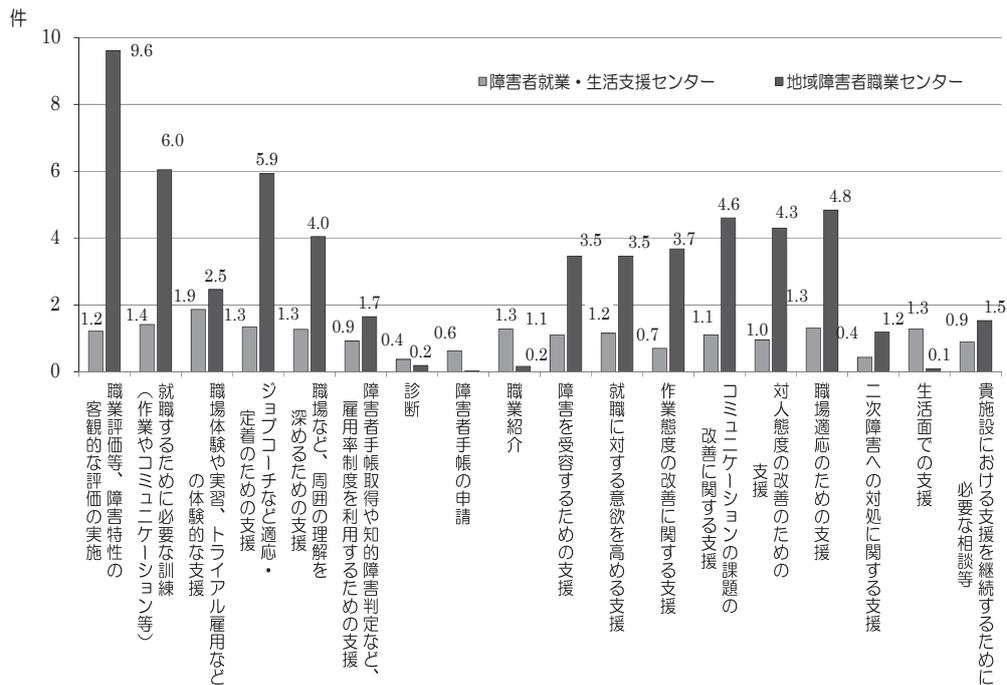


図 2-4-4 職業リハビリテーション機関に対する外部機関の依頼の概要 (内容別 / 1 所あたり換算)

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。

## 2. 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 2-4-5）を示す。

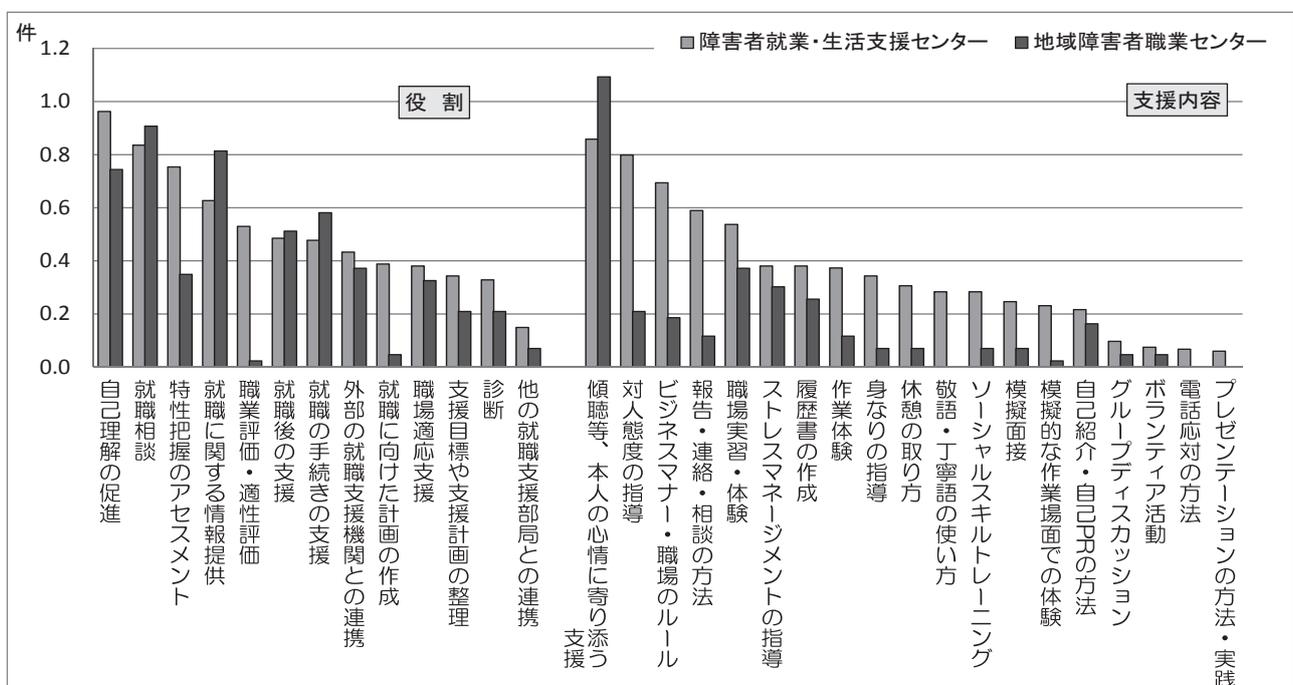


図 2-4-5 職業リハビリテーション機関が中心的役割を担った連携支援の役割と内容（1所あたり換算）

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ふべき「本人の心情」への対応の重要さがあげられていた。

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2-4-6）。

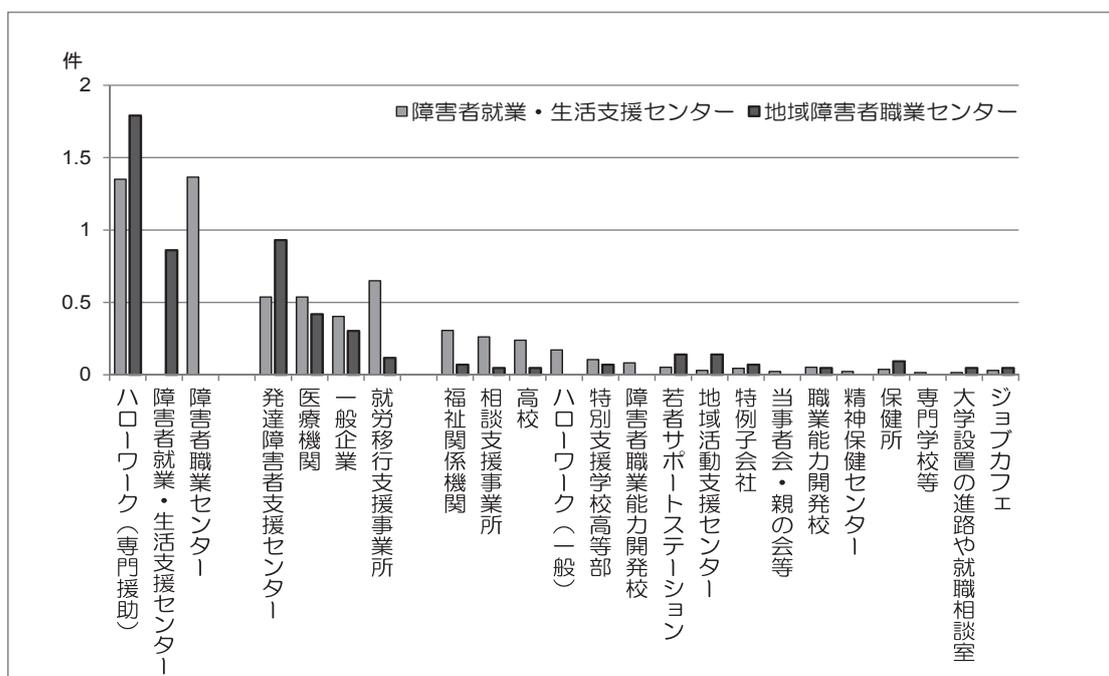


図2-4-6 職業リハビリテーション機関が中心的役割を担う連携支援の関係機関（機関別／1所あたり換算）

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2-3-4～5を再構成した（表2-4-1）。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。

表 2-4-1 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署との連携	職場実習・体験／報告・連絡・相談の方法

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。

### 3. まとめ

#### (1) 地域の社会資源が連携する場合の課題

##### ① 本人支援の課題

本人支援の課題に関する自由記述の回答（障害者就業・生活支援センター N=117：地域障害者職業センター N=41）について、集計したカテゴリー概要（図 2-4-7）を示す。

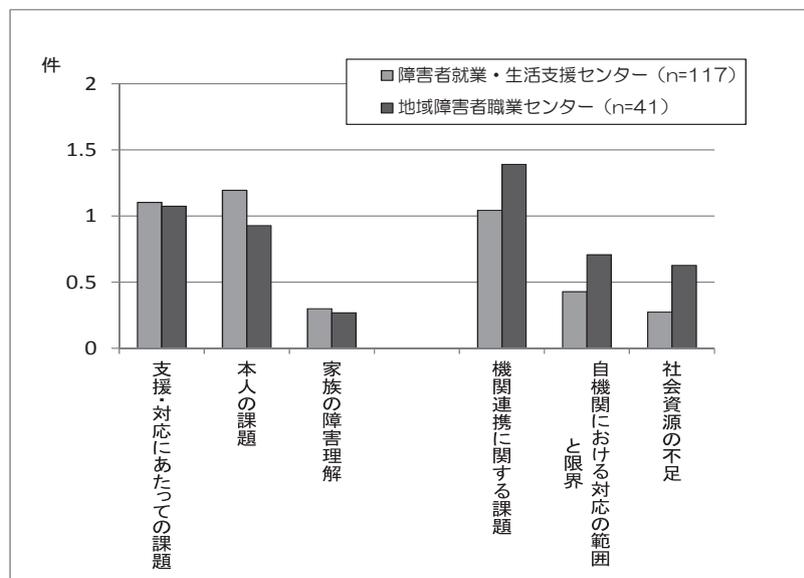


図 2-4-7 職業リハビリテーション機関における本人支援の課題（機関別／1所あたり換算）

障害者就業・生活支援センターと地域障害者職業センターにおいて、カテゴリーの回答傾向に大きな違いは見いだされないが、「機関連携に関する課題」や「社会資源の不足」については、地域障害者職業センターの回答が障害者就業・生活支援センターを上回った（それぞれのカテゴリーを構成する課題内容については、表 2-2-6・表 2-3-6 を参照のこと）。

いずれも、「本人の課題」においては障害理解・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、障害者就業・生活支援センターでは、一般校を卒業してきたために「支援機関につながりにくい」といった背景と「職業準備に関する課題が整理されていない」といった実態があり、支援の選択や支援者との信頼関係の構築においても時間がかかるという問題が指摘されていた。また、地域障害者職業センターでは、相談・評価で終わってしまい、支援が継続しない等、支援の選択や支援者との信頼関係の構築においても時間がかかるという問題が指摘されていた。こうしたことから、多岐にわたる特性への対応や相談を進めるにあたり、支援目標を達成するため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とみることができる。

さらには、支援が円滑には進みがたい現状について、発達障害者を対象とした地域の就業支援機関そのものの不足の中、地域の社会資源の問題として、マンパワーの不足や知識理解・スキルやノウハウの不足といった問題が本人支援の展開に障壁となっている現状も示された。

ここでは、アセスメントや職業評価・適性評価なく、また、障害理解も十分でなく、さらには、職業準備の課題も明確でないまま、本人が「就職」希望であるということで機関利用が紹介される場合には、障害理解のみならず制度の理解や支援を受け容れることにも、また、支援が必要となる点について、紹介元の機関（学校や若年就労支援機関等）との連携のあり方に課題があることを再掲しておくこととする。

## ② 事業所支援の課題

事業所支援の課題に関する自由記述の回答（障害者就業・生活支援センター N=102：地域障害者職業センター N=40）について、集計したカテゴリー概要（図 2-4-8）を示す。

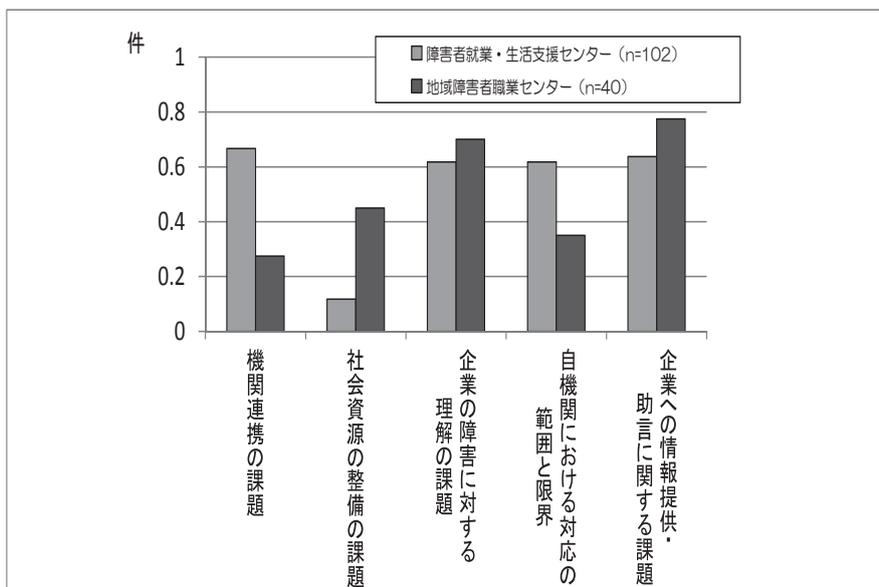


図 2-4-8 職業リハビリテーション機関における事業所支援の課題（機関別／1所あたり換算）

障害者就業・生活支援センターと地域障害者職業センターにおいて、カテゴリーの回答傾向に違いが見いだされた。「機関連携に関する課題」や「自機関における対応の範囲と限界」については障害者就業・生活

支援センターが、「社会資源の不足」や「企業への支援」については地域障害者職業センターの回答が上回った（それぞれのカテゴリーを構成する課題内容については、表 2-2-7・表 2-3-7 を参照のこと）。

いずれの機関においても、事業所の障害理解の促進と受け入れ体制の整備に関する支援が重要な課題として認識されていることに違いはない。発達障害の利用者を受け入れた経験のない事業所が多く、受け入れに難色を示したり、スタッフ側に知識がなかったりといった課題が指摘されていた。また、多様な特性への対応のために、複数の機関が役割分担の上で支援に参加することが効果的である現状がある一方で、企業にとってはその役割分担がわかりにくいといった指摘については検討事項として認識されていた。

こうした中、事業所も連携支援チームのメンバーとして支援に参加するといった形態をとるなど、効果的な連携を模索している現状が示されていた。しかし、社会資源の整備状況によっては、連携体制を構築できない場合、マンパワーの不足により十分な成果を上げられないといった問題が指摘された。

### ③ 関係機関連携の課題

機関連携の課題に関する自由記述の回答（障害者就業・生活支援センター N=104：地域障害者職業センター N=37 について、集計したカテゴリー概要（図 2-4-9）を示す。

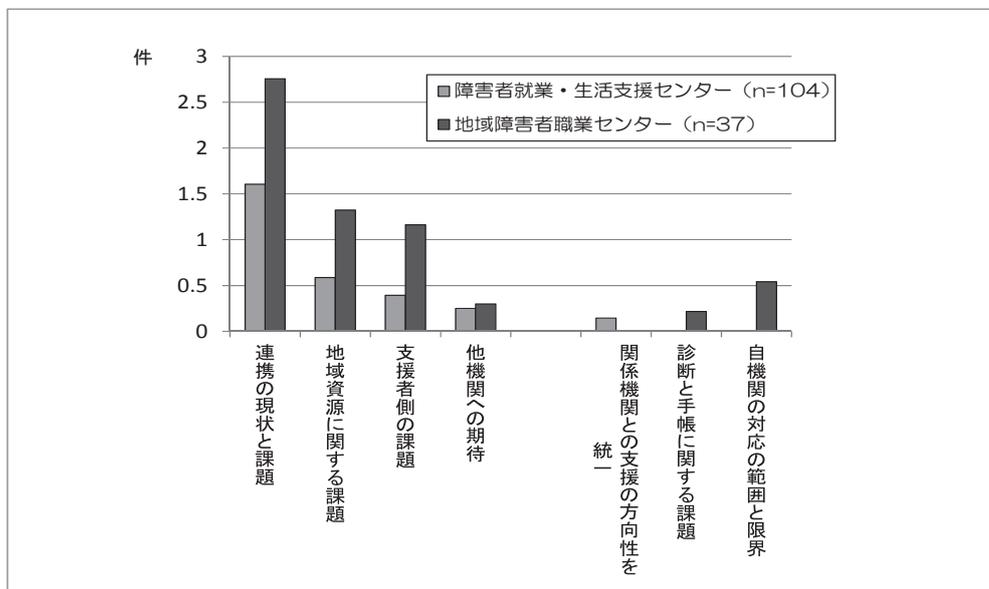


図 2-4-9 職業リハビリテーション機関における機関連携の課題（機関別／1所あたり換算）

障害者就業・生活支援センターと地域障害者職業センターにおいて、カテゴリーに違いが見いだされた。「機関連携に関する課題」や「地域資源に関する課題」「支援者の課題」「他機関への期待」については地域障害者職業センターの回答が障害者就業・生活支援センターを上回った（それぞれのカテゴリーを構成する課題内容については、表 2-2-8・表 2-3-8 を参照のこと）。

いずれの機関においても、もっとも記述が多かったのは「連携の現状と課題」であり、次いで「地域資源に関する問題」「支援者側の問題」があげられていた。ここでは、発達障害者のための雇用支援において、①②でまとめたような利用者と事業所、並びに支援体制の状況に対し、一機関で支援を完結することができないこと、そうした現状をふまえると、限りある地域資源と限りある専門性の高いスタッフを効果的に活用するために「連携」は必須であるという認識が示されていること、に着目する必要がある。そのうえで、効果的に連携体制を構築することは容易ではないという現実が浮かび上がる。

障害者就業・生活支援センターにおいては「関係機関における支援の方向性の統一の問題」が、地域障害

者職業センターにおいては「自機関における課題」と「診断と手帳に関する課題」がそれぞれカテゴリーとしてとりまとめられた。カテゴリーの違いはあっても、発達障害者を対象とした地域の就業支援機関そのものの不足の中で、連携支援は重要であるが、その質の確保のための課題が認識されていることを示している。

## (2) 期待される地域の社会資源

社会資源の整備状況については地域によって異なっていた。連携による支援を効果的に実施するうえでは、連携可能な専門性を有した複数の機関が近隣に存在してこそ、可能性が検討できるものである。今後、設置・充実が期待される社会資源について、図 2-4-10 に示す。

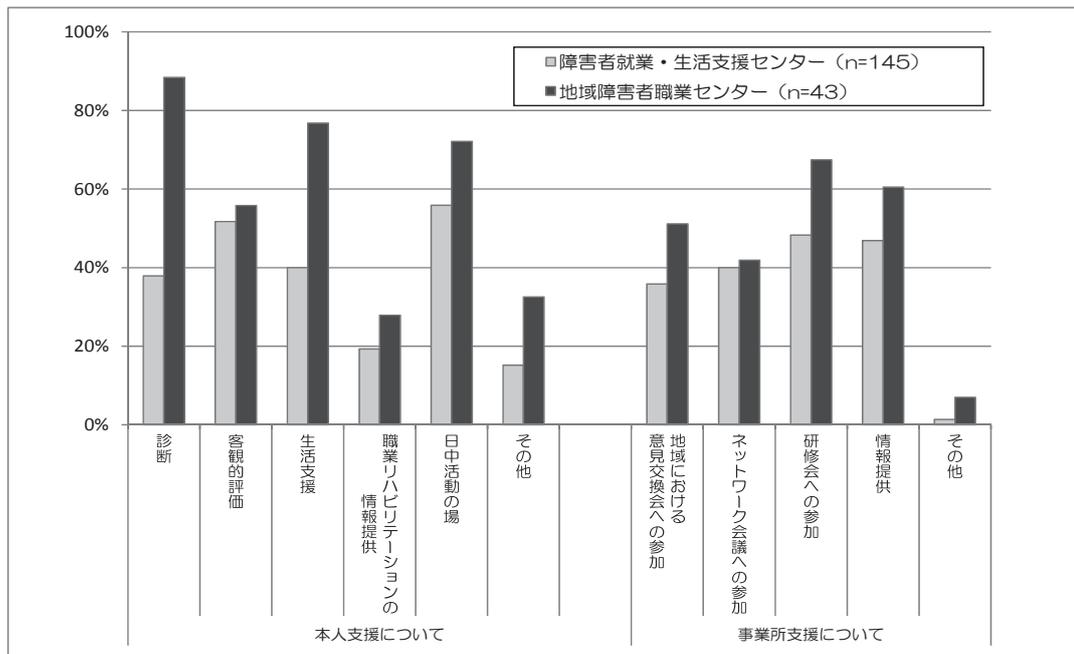


図 2-4-10 職業リハビリテーション機関において期待される社会資源（機関別／1所あたり換算）

今後、設置が期待される社会資源については、全体的に地域障害者職業センターの回答が障害者就業・生活支援センターを上回っていた。

本人支援については、地域障害者職業センターにおいては「診断」が最も高く 88 %を占めていた。概ね、どの地域においても充実が期待されているとみることができる。次いで「生活支援」「日中活動の場」「客観的評価」と続いており、雇用に至るまでの準備期間において、その居場所が必要となる状況があることが示された。本人支援の「その他」として、「体験の場（働く体験）」「職場定着支援」「職業準備・実習の場」「発達障害に特化した訓練(生活も含め)」「障害受容のためのカウンセリング」「グループ・コミュニケーション教育」といった内容があげられた他、「コーディネーター機関」「社会資源不足地域への出張相談会等」等、社会資源の活用に関する内容があげられたこととも対応している。

また、事業所支援については「研修会への参加」「情報提供」「地域における意見交換会への参加」「ネットワーク会議への参加」と続いていた。企業の理解については、多様な方法が提案される必要があると認識されているが、全体的には未達成課題が大きいという認識が示された。

# 第3章 若年就労支援機関及び高等教育機関から 企業への移行支援に関する課題

## 第1節 課題整理の視点

企業における採用時の期待と達成時期からみた支援の優先性に関する知見の整理

…… 「企業における新入社員の職場適応・定着に関する調査

(障害者職業総合センター 調査研究報告書 №101)」の概要と結果のまとめ……

第2章までの分析において、若年就労支援機関（以下、就労支援機関）及び高等教育機関における利用者の概要と就労支援の課題、また、連携の実態が明らかにされた。分析を通して、比率に違いはあるものの、いずれの機関においても「発達障害の診断のある」あるいは「（発達障害の）疑いのある」利用者の存在が明らかとなった（第1章第1節）。一方で、彼らが利用した就労支援機関は、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を除けば、新卒応援ハローワーク、ジョブカフェ、地域若者サポートステーションはいずれも利用対象に“障害者”を掲げない機関である。また、高等教育機関に在籍している場合、必要に応じて在学中並びに卒業後に発達障害者支援センター、障害者職業センターなどとの連携が必要と考えられるが、連携先として必ずしも選択されるとは限らない実態が明らかとなった。

こうした状況は、特性や困難によって“障害者雇用”を選択することが適切な場合も、“一般扱いの雇用”を選択することが適切な場合もあるという発達障害のある若者の選択肢の多様性を反映しているともいえるが、一方で、在学中を含めて自己理解（障害特性の理解等を含む）が十分ではないという現状を反映しているとも考えられる。

いずれにせよ“一般扱いの雇用”を選択するかどうかの判断の際には、企業の期待を理解しておくことは重要である。なお、この点に関しては、本研究に先行して平成22年に実施された「企業における新入社員の職場適応・定着に関する調査（障害者職業総合センター 調査研究報告書 №101, 2011）」において、本研究で「要支援の有無」等について調査したものと同様の項目、すなわち、コミュニケーションについての7領域31項目及びビジネスマナーについての5領域28項目に関する企業の期待などが明らかにされている。

そこで、第3章では、まず、今回の調査と同様の項目を用いて行った先行研究（「企業における新入社員の職場適応・定着に関する調査」）の結果を整理するとともに、その結果に基づき、①各就労支援機関からの移行支援に関する課題、並びに②高等教育機関からの移行支援の課題について検討する。次いで、③各就労支援機関と高等教育機関との就労に関する支援についての考え方の違いや支援体制の違いについて検討し、高等教育機関から就労への移行に際して課題の大きい若者たちの連携の課題について検討する。

### 1. 調査対象企業

平成22年5月～6月にかけて実施された企業対象調査（郵送により送付・回収）では、企業データベースに基づき抽出された4500社に回答を依頼した。回収率は13.4%（602社）であった。

なお、企業抽出にあたっては、47都道府県・14業種・企業規模（55人以下／56人～299人／300人～999人／1000人以上）を考慮した。なお、特例子会社については対象外とした。

### 2. 調査内容

先行研究の調査内容は、①企業の概要と障害者支援に関する意識、②新卒雇用の概要と障害者雇用の状況、③採用に際して重視する項目と各項目の採用後の達成への期待、④採用・研修・配置の体制、⑤職場のルー

ルの指導、など多岐にわたるものであった。このうち、第3章での分析においては、今回の調査との共通項目である③「採用に際して重視する項目と各項目の採用後の達成への期待」のみを取りあげる。

③における具体的な調査項目は、コミュニケーションについての7領域31項目及びビジネスマナーについての5領域28項目と今回の調査と同様であるが、今回の調査では、各項目について「要支援者の有無」「支援の実施状況」「自機関での支援実施の困難さ」について回答を求めたのに対し、企業を対象とした前回調査では、以下の3点に関して回答を求めた。

- ① 採用時の期待（新規採用に際し、採用時にどの程度重視するか）：新規採用時の重視度
- ② 達成時期（就職を目指す場合に、いつまでに達成していくことが望ましいか）：就労後の達成時期
- ③ 達成の指導（期待に応えられない場合の指導の考え方）：達成の指導

なお、先行研究「企業における新入社員の職場適応・定着に関する調査」において企業に回答を求めた際の対象者像は、“新規採用の若者”であって“発達障害のある者”ではない。したがって、結果は、“一般扱いの雇用”としての企業側の基準と理解される。

なお、以下の結果に表記において、各項目は第2章までと同様の省略形で表記する。

### 3. 新規採用時の重視度と達成時期について

「企業における新入社員の職場適応・定着に関する調査（以下、企業調査）」では、コミュニケーションの7領域31項目とビジネス・マナーの5領域28項目について採用時の重視度（新規採用に際し、採用時にどの程度、重視するか）について4段階（「とても重視している」「重視している」「あまり重視していない」「全く重視していない」）で評価を求めた。

なお、分析では、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。達成時期に関しては、就労後、何ヶ月までに達成されていることを期待するかについて尋ね、平均月数を求めた。

#### （1）コミュニケーションについて

##### 【採用時の重視度】

得点化された結果に基づき、重視される順に配列したものが表3-1-1である。「重視している（平均値が2.0以上）」とされたのは、31項目中22項目であった。領域で見ると「情報の理解」「意思の表明」「相手の意見の尊重」については、領域内のすべての項目について「重視している」と評価された。したがって、この3領域に関しては、コミュニケーションの中でも重視されている領域と考えられる。

次に、「報告・連絡・相談」「組織内外の行動」については、各領域内の1項目を除く項目のすべての項目について「重視している」と評価された。したがって、この2領域に関しても、「情報の理解」「意思の表明」「相手の意見の尊重」と同様に企業の採用時の重視度は高いといえる。

これに対し、「情報の伝達」については“正しく情報を伝えられること”“伝達内容をまとめて説明できること”“与えられた時間内に説明できること”については重視されているが、レジメの作成や活用、説明等は相対的に重視度が低かった。また、「意見集約・交換」については領域内のすべての項目について平均値が2.0を超える項目（重視している）はなかったが、「重視していない（平均値が1.0未満）」と評価された項目もなかった。したがって、これらの項目に関しては、他の項目と比較して採用時の重視度は低いが、不必要な項目として、支援対象項目から削除できるわけではない。

表 3-1-1 採用に対する期待 (コミュニケーション)

	全く重視していない ←	あまり重視していない	重視している	→ とても重視している	
情報の理解			相手の主張を理解できる 正しい理解のために質問できる 言外の意味を理解できる	2.55 (.546) 2.26 (.603) 2.15 (.640)	
情報の伝達		相手の理解にあわせて説明できる レジメを活用して意見を伝えられる レジメを活用して説明できる 説明に必要なレジメを作成できる	1.94 (.549) 1.73 (.789) 1.72 (.784) 1.70 (.774)	正しく情報を伝えられる 伝達内容をまとめて説明できる 与えられた時間内に説明できる	2.50 (.549) 2.25 (.613) 2.05 (.657)
報告・連絡・相談		適切に伝達手段の使い分けができる	1.90 (.775)	困ったときに相談ができる 適切な時期に報告・連絡・相談できる 必要な情報を簡潔に伝えられる	2.23 (.741) 2.22 (.767) 2.11 (.733)
意思の表明				5W1H を明確にして説明できる わかりやすく意見を主張できる TPO に応じて、意見を主張できる	2.16 (.675) 2.14 (.649) 2.00 (.694)
相手の意見の尊重				相手の意見を受け入れられる 苦手な相手とでもつきあえる 自分と異なる考え方を否定しない 立場の違いをすばやく理解できる 立場の違いを理解して対応できる	2.27 (.626) 2.17 (.646) 2.12 (.644) 2.04 (.663) 2.03 (.671)
意見集約・交換		複数の他者と意見交換が行える 相手の意見の整理、要約ができる 異なる意見を整理して要約できる	1.98 (.698) 1.97 (.674) 1.82 (.717)		
組織内外の行動		仕事で接する者の名前や顔を覚える	1.96 (.771)	組織の規則に従った行動ができる グループや集団で行動できる 感情のコントロールができる 職場の慣例・慣行に対応できる 相手の言動を意識して行動できる	2.43 (.609) 2.40 (.611) 2.31 (.610) 2.20 (.664) 2.11 (.643)

数値は 平均値 (標準偏差)

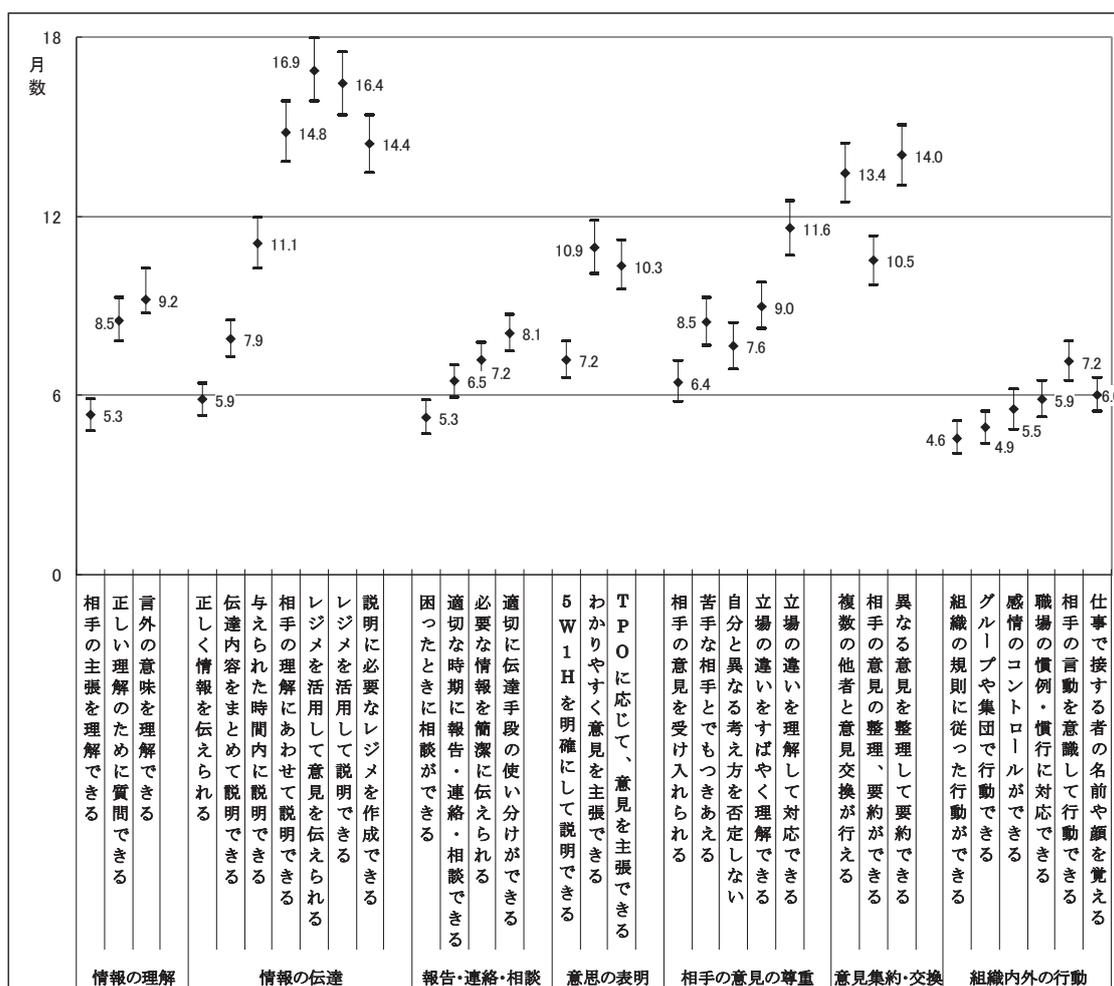


図 3-1-1 採用後に期待する各項目の達成時期 (コミュニケーション)

【 達成時期 】

採用後3ヶ月以内に達成を期待する項目はいずれの領域においても1項目もなかった。

採用後3ヶ月以上6ヶ月未満に含まれる項目としては、「情報の理解」の領域で1項目（相手の主張を理解できる）、「情報の伝達」の領域で1項目（正しく情報を伝えられる）、「報告・連絡・相談」の領域で1項目（困ったときに相談ができる）の計3項目があげられた。また、「組織内外の行動」の領域では、最も多く6項目中5項目（“組織の規則に従った行動ができる” “グループや集団で行動できる” “感情のコントロールができる” “職場の慣例・慣行に対応できる” “仕事で接する者の名前や顔を覚える”）があげられた。したがって、これらの8項目に関しては、就労後早い時期に達成できるかについての見通しをもてることが、“一般扱いでの雇用”を検討する際に重要といえる。

一方、採用時の重視度が低かった「情報の伝達」の領域の4項目と「意見集約・交換」の領域の2項目については、採用後の達成に対して、平均で12ヶ月以上が見積もられていた。

(2) ビジネスマナー等について

【 採用時の重視度 】

得点化された結果に基づき、重視される順に配列したものが表3-1-2である。「重視している（平均値が、2.0以上）」とされたのは、28項目中17項目であった。領域でみると「挨拶等の基本」「社会人としての役割や責任」「職業観」の3領域については、領域内のすべての項目について「重視している」という結果であった。したがって、これらの領域については、ビジネスマナー等の中でも特に重視されていると考えられる。

表3-1-2 採用に対する期待（ビジネスマナー等）

	重視している ←		→ 重視している	
	全く重視していない	あまり重視していない		とても重視している
挨拶等の基本			挨拶・お詫びやお礼が適切にできる 好感を持たれる応答ができる 敬語の種類や表現を使い分ける	2.43 (.581) 2.21 (.602) 2.12 (.617)
電話の使い方の基本		電話が適切に受けられる 電話で適切な言い方ができる 電話のメモを作ることができる 電話の取り次ぎが適切にできる 取り次げない電話の対応ができる	1.93 (.796) 1.91 (.747) 1.88 (.802) 1.88 (.810) 1.83 (.803)	マナーに則して携帯電話を使う 2.02 (.722)
訪問・来客対応の基本		訪問時のマナーをわかまえている 来客対応のマナーをわかまえている アポイントを的確に取れる 来客の取り次ぎができる 取り次げない来客の対応ができる 名刺の受け渡しが適切にできる	1.86 (.775) 1.78 (.808) 1.72 (.812) 1.68 (.826) 1.66 (.830) 1.59 (.871)	適切に自己紹介ができる 2.03 (.672)
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 他者に迷惑をかけずに行動できる 組織における立場を理解している 指示内容の要点を整理できる 指示内容を正確に伝えられる	2.51 (.573) 2.35 (.618) 2.05 (.711) 2.04 (.641) 2.04 (.641)
職業観			服務規律を守る 業務指示を最後までやり抜ける 知識・技能を進んで習得する 指示系統に沿って業務を遂行できる 組織目標達成のために目標を立てる 次なる課題の発見を考えている ミスなどの状況を適切に説明できる	2.44 (.616) 2.30 (.615) 2.27 (.619) 2.17 (.657) 2.11 (.697) 2.10 (.681) 2.06 (.696)

数値は 平均値（標準偏差）

また、「電話の使い方の基本」「訪問・来客対応の基本」の2領域については領域内の各1項目を除く項目のすべてについて「重視している（平均値が2.0以上）」と「あまり重視していない（平均値が1.0以上）」の間で評価されており、他の3領域と比較して、採用時の重視度は低い。しかしながら、ビジネスマナー等についても、「重視していない（平均値が1.0未満）」と評価された項目は1項目もなかった。

【 達成時期 】

採用後3ヶ月以内に達成を期待する項目は、「職業観」の領域の“服務規律を守る”の1項目のみであった。

しかしながら、採用後3ヶ月以上6ヶ月未満に含まれる項目に関してみると、「挨拶の基本（3項目中3項目）」「電話の使い方の基本（6項目中6項目）」「訪問来客対応の基本（7項目中6項目）」「社会人としての役割や責任（5項目中4項目）」の4領域においては、そのほとんどの課題が6ヶ月以内の達成を望まれており、他の項目についても平均は6.1ヶ月であった。「電話の使い方の基本」と「訪問来客対応の基本」の2領域については、採用の際の重視度は他の3領域と比較して高いとはいえなかったが、採用後の課題達成に関しては、同様に早い時期の達成が望まれているといえる。

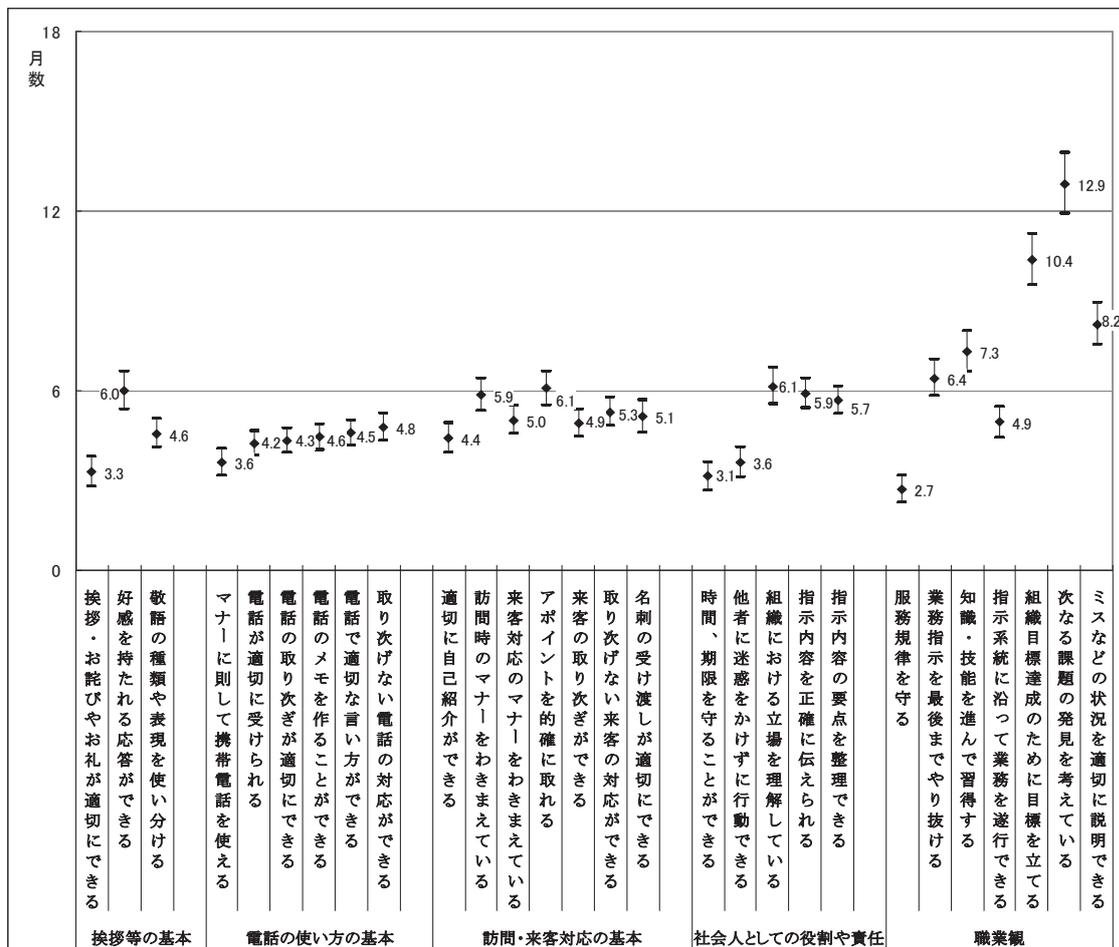


図 3-1-2 採用後に期待する各項目の達成時期（ビジネスマナー等）

一方、採用時の重視度が高かった「職業観」の領域については、7項目中2項目において6ヶ月以内の達成が期待されているのに対し、他の5項目に関しては、6ヶ月以上と見積もられた。

以上のように、コミュニケーションとビジネスマナー等に関する企業の評価は、項目によって、その重視度・採用後に期待される達成の時期が異なることがわかる。したがって、“一般扱いでの雇用”を検討する際には、就労時に、また、就労後に、それぞれの項目の達成に関してどの程度の見通しがもてるかが判断の鍵となるといえる。

なお、同様の項目に関して、達成されていない場合、どのように指導するかを「気づいた際に、その都度注意する」「状況を見ながら、適宜、指導する」「原則として個別指導はしない」の3つに分けて尋ねた。その結果、「原則として個別指導はしない」は少なく、項目によって異なるが、「気づいた際に、その都度注意する」と「状況を見ながら、適宜、指導する」を併せて、いずれの項目でも80%を超えていた。

以上を踏まえ、第2節では、企業調査の結果と若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム（以下、「**若コミ**」という）・新卒応援プログラム（以下、「**新卒応援**」という）・地域若者サポートステーション（以下、「**サポステ**」という）・**ジョブカフェ**の4つの就労支援機関での支援の状況について比較し、移行支援の際の課題について検討する。また、第3節では、企業調査の結果と高等教育機関の支援の状況について比較し、移行支援の際の課題について検討する。

## 第2節 企業調査結果と就労支援機関における支援の状況

……企業の新規採用時の重視度と就労支援機関における支援の実施から……

### 1. コミュニケーションに関する項目

**若コミ**・**新卒応援**・**サポステ**・**ジョブカフェ**の4つの就労支援機関での支援の実施状況について、自機関支援、自機関・他機関併用、他機関利用のいずれであっても“支援を提供している”という回答の合計を全数で割ったものを“支援の実施率”として、企業の新規採用時の重視度と比較した（表3-2-1）。

表3-2-1から分かるように、**サポステ**では、企業が重視するとしている22項目中18項目に関して、**若コミ**は22項目中12項目に関して70%以上の機関で支援が実施されていることから、この2就労支援機関では、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といえる。一方、**ジョブカフェ**、**新卒応援**は、**若コミ**と**サポステ**と比較して支援の実施率はどの領域に関しても低かった。

なお、領域に注目すると企業の重視度と支援の実施率の高さが一致していない領域は「報告・連絡・相談」と「組織内外の行動」の2領域であった。この2領域の項目に関しては、企業は重視するとしているが、**サポステ**を除き、他の3つの就労支援機関での実施率は低い。特に「組織内外の行動」については、**サポステ**での支援の実施率の項目平均値が68.5%（最大82.2%）であるのに対し、**若コミ**での支援の実施率の項目平均値は55.0%（最大63.0%）、**新卒応援**での支援の実施率の項目平均値は51.3%（最大57.7%）、**ジョブカフェ**での支援の実施率の項目平均値は41.9%（最大48.8%）であり、特に**ジョブカフェ**での実施率の低さが顕著であった。

なお、こうした違いについては、利用対象者の困難、すなわち、「コミュニケーションの課題に関する要支援者」の有無が影響すると考えられる。確かに、**サポステ**では、コミュニケーションに課題のある者がいる・想定されるとする割合が高く（第1章 表1-2-3：p.38参照）、その結果が支援の実施状況と結びついていると考えられる。しかしながら、他の3機関においても、企業の重視度が2.0を超えている（重視している）5項目に関して要支援者の割合は6割程度と評価されており、支援の必要性は認識されているといえる。

表 3-2-1 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
【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%
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%
言外の意味を理解できる	2.15 (.640)	82.0%	69.3%	75.6%	75.6%
【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%
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%
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%
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%
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%
レジメを活用して説明できる	1.72 (.784)	37.0%	50.0%	37.8%	36.6%
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%
【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%
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%
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%
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%
【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%
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%
TPOに応じて、意見を主張できる	2.00 (.694)	74.1%	69.2%	73.3%	41.5%
【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%
苦手な相手とでもつきあえる	2.17 (.646)	66.7%	73.1%	66.7%	56.1%
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%
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%
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%
【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%
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%
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%
【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%
グループや集団で行動できる	2.40 (.611)	55.6%	57.7%	82.2%	46.3%
感情のコントロールができる	2.31 (.610)	63.0%	46.2%	71.1%	48.8%
職場の慣例・慣行に対応できる	2.20 (.664)	55.6%	53.8%	64.5%	41.5%
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%
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%
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

注）70%以上：網掛け 60%以上：太字で示した

なお、すべての項目に関する支援は、現時点では困難であるとの認識に立てば、優先順位が重要といえる。そこで、入社後、何ヶ月でそれらの課題が達成されていることが求められるかを併せてみると「組織内外での行動」については、早期（概ね6ヶ月以内）の達成が期待されており、サポステ以外の機関において連携を含めて支援の体制の充実が望まれる課題といえる（6ヶ月以内に課題の達成が望まれる項目は、7領域31項目中表3-2-2に示した8項目）。したがって、これらの項目に関しては、早期に対応が求められることから、相談場面においては、“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と同時に、達成されずに就労した場合には、企業の実施する指導（「気づいた際に、その都度注意する」「状況を見ながら、適宜、指導する」）によって達成可能かを評価することが重要であるといえる。

表 3-2-2 企業の重視度と支援の実施：コミュニケーション（6ヶ月以内の達成を期待）

	企業（重視度）	若コミ	新卒応援	サポステ	ジョブカフェ
【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%
【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%
【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%
【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%
グループや集団で行動できる	2.40 (.611)	55.6%	57.7%	82.2%	46.3%
感情のコントロールができる	2.31 (.610)	63.0%	46.2%	71.1%	48.8%
職場の慣例・慣行に対応できる	2.20 (.664)	55.6%	53.8%	64.5%	41.5%
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%

注) 70%以上：網掛け 60%以上：太字 で示した

## 2. ビジネスマナー等に関する項目

コミュニケーションに関する項目と同様、4つの就労支援機関における支援実施状況について、自機関支援、自機関・他機関併用、他機関利用のいずれであっても“支援を提供している”という回答の合計を全数で割ったものを“支援の実施率”として、企業の新規採用時の重視度と比較した（表 3-2-3）。

表 3-2-3 から分かるように、**サポステ**では、企業が重視するとしている 17 項目中 12 項目に関して、70%以上の機関で支援が実施されており、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といえる。一方、**若コミ**、**新卒応援**、**ジョブカフェ**は、**サポステ**と比較して、支援の実施率はどの領域に関しても低い。

なお、こうした違いについては、利用対象者の困難、すなわち、「ビジネスマナー等の課題に関する要支援者」の有無が影響すると考えられる。確かに、**サポステ**では、ビジネスマナー等に関する要支援者の割合が高く（第 1 章 表 1-2-8, p.46 参照）、その結果が支援の実施状況と結びついていると考えられるが、他の 3 機関においても、企業の重視度が 2.0 を超えている（重視している）項目に関する要支援者の割合は 5 割以上と回答されており、特に**若コミ**では 3 項目を除き、7 割を超えている。したがって、支援の必要性はいずれの就労支援機関においても認識されているといえる。

また、領域毎にみると企業は「挨拶等の基本」「社会人としての役割や責任」「職業観」の 3 領域に関して、領域内のすべての項目について重視すると回答していた。「挨拶の基本」に関しては、**サポステ**と**新卒応援**での支援の実施率（**サポステ**：項目平均値 91.3% / **新卒応援**：項目平均値 71.8%）は高かった。一方、**若コミ**では、**新卒応援**よりも要支援者が多く、いずれの項目でもその割合は 80%を超えているのに対し、支援の実施率では、**新卒応援**よりも低い結果（**若コミ**：項目平均値 66.7%）となった。

「社会人としての役割や責任」「職業観」の 2 領域 12 項目に関しては、最も支援の実施率の高い**サポステ**であっても、実施率が 70%を超えているのは、12 項目中 3 項目のみであった。これらの領域に関して、支援の実施率が低い背景については、少なくとも要支援者の有無ではなく、他の要因が考えられるが、この点に関して今回の調査項目からは明らかにならず、今後の課題といえる。

一方、就労支援機関での実施率は高いものの、企業の期待はそれほどではないという項目もあった。例えば、**サポステ**では「電話の使い方の基本」領域における支援の実施率が高いものの、企業が期待する“マナーに則して携帯電話を使える”についての支援は十分ではない。同様に、**サポステ**・**ジョブカフェ**で実施率の高い「訪問・来客対応の基本」領域における“名刺の受け渡しが適切にできる”に関して、企業の期待はそれほど大きくない。

なお、ビジネスマナー等に関しては、コミュニケーションよりもさらに早い段階でのスキルの獲得が求められており、「職業観」の領域の4項目を除き、いずれの項目も6ヶ月程度までに獲得することが期待されている。したがって、ビジネスマナーに関しては、コミュニケーションよりも就労準備段階において、充実した支援体制が必要と考えられるが、今回の結果は異なった現状を示唆した。

表3-2-3 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
<b>【挨拶等の基本】</b>					
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%
好感を持たれる応答ができる	2.21 (.602)	63.0%	69.2%	88.9%	63.4%
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%
<b>【電話の使い方の基本】</b>					
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%
電話が適切に受けられる	1.93 (.796)	51.9%	53.3%	75.6%	53.7%
電話で適切な言い方ができる	1.91 (.747)	55.5%	53.8%	75.6%	53.7%
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%
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%
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%
<b>【訪問・来客対応の基本】</b>					
適切に自己紹介ができる	2.03 (.672)	63.0%	65.4%	86.7%	51.2%
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%
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%
アポイントを的確に取れる	1.72 (.812)	63.0%	53.8%	68.9%	43.9%
来客の取り次ぎができる	1.68 (.826)	44.4%	46.2%	55.6%	43.9%
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%
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%
<b>【社会人としての役割や責任】</b>					
時間、期限を守ることができる	2.51 (.573)	70.4%	53.8%	77.8%	48.8%
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%
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%
指示内容の要点を整理できる	2.04 (.641)	59.3%	50.0%	66.7%	48.8%
指示内容を正確に伝えられる	2.04 (.641)	55.6%	42.3%	66.7%	51.2%
<b>【職業観】</b>					
服従規律を守る	2.44 (.616)	48.1%	50.0%	57.8%	41.5%
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%
知識・技能を進んで習得する	2.27 (.619)	40.7%	38.5%	57.8%	39.0%
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%
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%
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%
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%
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

注）70%以上：網掛け 60%以上：太字 以示した

### 第3節 企業調査結果と高等教育機関における支援の状況

#### 1. 高等教育機関における発達障害者の現状

平成17年4月施行された発達障害者支援法を受けて、現在、高等教育機関では発達障害学生に関する支援が求められている。この法律は発達障害児の早期発見とその後の発達支援等を行なうことを定めたものであるが、その第8条第2項において、「大学及び高等専門学校は、発達障害者の障害の状態に応じ、適切な教育上の配慮をするものとする」と規定されている。また、第10条第2項では、「都道府県及び市町村は、必要に応じ、発達障害者が就労のための準備を適切に行えるようにするための支援が学校において行われるよう必要な措置を講じるものとする」となっており、学校から職業への移行に関する支援もまた、求められているといえる。つまり、今後、高等教育機関等でも、発達障害者を受け入れた場合、適切な教育上の配

慮が求められることに加え、就労に際しても支援が求められる。

現在、入試に関しては平成 23 年度より、大学入試センター試験において「発達障害」への特別措置（例えば、別室会場の用意 / 試験時間を 1.3 倍に延長する / 拡大文字の問題冊子の配布）が始まっている。とはいえ、センター試験全体の志願者、55 万人に対して、初年度の受験生は 95 人と全体の 0.02 % にすぎなかった。なお、平成 24 年度の入試では、135 名と若干、増加している。

また、「大学、短期大学及び高等専門学校における障害のある学生の修学支援に関する実態調査結果報告書（日本学生支援機構，2012；2011；2010）」では、発達障害のある学生の実態把握を行っているが、平成 22 年度より「障害学生数」には含めないとしながらも“社会情勢を鑑み”診断書のない発達障害学生についての把握を試みている（表 3-3-1）。なお、これらの学生は「発達障害（診断書無・配慮有）」として分類されている。また、平成 23 年度より「発達障害（診断書無・配慮有）」の内訳に“区分不明”が新たに加わった。

表 3-3-1 高等教育機関における発達障害者数

	平成 23 年度	平成 22 年度	平成 21 年度
LD	116 名（275 名）	81 名（263 名）	63 名
ADHD	216 名（225 名）	140 名（245 名）	83 名
高機能自閉症等	1037 名（1247 名）	843 名（1436 名）	423 名
合計	1369 名（1747 名 + 区分不明 563 名）	1064 名（1944 名）	569 名

注：平成 22 年度より（ ）内は診断書無・配慮有の人数

発達障害（診断書無・配慮有）

発達障害であるとの医師の診断書はないが、発達障害があることが推察されることにより、学校が何らかの支援（教育上の配慮等）を行なっている者（何らかの支援（教育上の配慮等）とは、学内の組織、部署等の業務として行なっているもので、一部の教職員が個人的に行なっているものは含まない）としている。

なお、平成 19 年度の発達障害のある学生数（診断書有）の合計は 178 名、平成 20 年度では、237 名であり、調査開始以来、平成 23 年度まで一貫して在籍者数が増え続けていることから、今後も増加するものと考えられる。

一方、これらの学生の卒業並びに進路（表 3-3-2）についてみると、最高年次に在籍していながら、卒業できた者の割合は、70.3 % であり、約 3 割はなんらかの理由で卒業ができていない。一方、卒業した場合の進路についてみると就職した者の割合は、26.0 % と 4 人に 1 人程度であり、左記以外の者、つまり進学も就職（一時的な職についた者を含む）もしていない者は 30.1 % と 3 人に 1 人である。こうした現状は、高等教育機関における在学中の支援に加えて、卒業後の進路に関する指導が必要不可欠であることを示唆している。

表 3-3-2 高等教育機関における発達障害者数（単位：人）

		最高年次障害学生数※	平成 22 年度卒業の障害学生数	進学	就職者 左記を除く	社会福祉施設・医療機関入所者	一時的な職に就いた者	左記以外の者	死亡・不詳の者	小計
診断書あり	大学	138	98	14	20	5	5	36	14	94
	短期大学	10	5	0	0	0	0	2	1	3
	高等専門学校	7	7	3	0	0	0	0	0	3
診断書なし	大学	307	220	26	65	2	14	60	42	209
	短期大学	56	34	4	7	1	2	16	2	32
	高等専門学校	7	5	1	4	0	0	0	0	5
		525	369	48	96	8	21	114	59	346
				13.0%	26.0%		5.7%	30.9%	16.0%	

## 2. 企業の新規採用時の重視度と高等教育機関における支援の実施から

…… コミュニケーションとビジネスマナー等に関する項目……

発達障害の診断のある、あるいは疑いのある学生等の在籍割合を考えると高等教育機関では、各領域・各項目に対して支援を必要としない場合もあるだろう。そこで、ここでは“要支援者なし”とした高等教育機関の割合を同時に示した（表 3-3-3）。その結果、高等教育機関において、コミュニケーションの各項目に関して支援を必要としていない者の割合は、最も高くても 51.6 %（“仕事で接する者の名前や顔を覚える”）であることから、発達障害学生が在籍しているかどうかにかかわらず、少なくともどの項目においても一定程度の支援の必要性が示唆されたものといえる。しかしながら、支援の実施率は、いずれの項目でも 45.0 %を超えることはなく、就労支援機関の結果（表 3-2-1）と比較して低い結果となった。また、このことについて、回答部署による違いは見出されなかった。

表 3-3-3 企業の重視度と支援の実施：コミュニケーション

	企業（重視度）	高等教育機関（95） 支援の実施率	要支援者なし	新卒応援（26） 支援の実施率
【情報の理解】				
相手の主張を理解できる	2.55 (.546)	41.1% (32.6%)	40.0%	65.4% (15.4%)
正しい理解のために質問できる	2.26 (.603)	42.1% (28.4%)	30.5%	69.3% (15.4%)
言外の意味を理解できる	2.15 (.640)	37.9% (32.6%)	34.7%	69.3% (15.4%)
【情報の伝達】				
正しく情報を伝えられる	2.50 (.549)	40.0% (31.6%)	38.9%	61.5% (15.4%)
伝達内容をまとめて説明できる	2.25 (.613)	40.0% (31.6%)	29.5%	69.3% (15.4%)
与えられた時間内に説明できる	2.05 (.657)	33.7% (25.3%)	34.7%	61.5% (11.5%)
相手の理解にあわせて説明できる	1.94 (.549)	30.5% (22.1%)	37.9%	69.2% (15.4%)
レジメを活用して意見を伝えられる	1.73 (.789)	27.4% (18.9%)	45.3%	53.8% ( 7.7%)
レジメを活用して説明できる	1.72 (.784)	27.4% (18.9%)	47.4%	50.0% ( 7.7%)
説明に必要なレジメを作成できる	1.70 (.774)	28.4% (20.0%)	47.4%	50.0% ( 7.7%)
【報告・連絡・相談】				
困ったときに相談ができる	2.23 (.741)	44.2% (34.7%)	38.9%	57.7% (19.2%)
適切な時期に報告・連絡・相談できる	2.22 (.767)	33.7% (25.3%)	36.8%	57.7% (15.4%)
必要な情報を簡潔に伝えられる	2.11 (.733)	33.7% (26.3%)	35.8%	53.8% (15.4%)
適切に伝達手段の使い分けができる	1.90 (.775)	33.7% (24.2%)	42.1%	53.8% (15.4%)
【意思の表明】				
5W1Hを明確にして説明できる	2.16 (.675)	35.8% (26.3%)	37.9%	57.7% (19.2%)
わかりやすく意見を主張できる	2.14 (.649)	41.1% (32.6%)	32.6%	65.4% (19.2%)
TPOに応じて、意見を主張できる	2.00 (.694)	35.8% (26.3%)	33.7%	69.2% (23.1%)
【相手の意見の尊重】				
相手の意見を受け入れられる	2.27 (.626)	41.1% (32.6%)	38.9%	65.4% (15.4%)
苦手な相手とでもつきあえる	2.17 (.646)	40.0% (32.6%)	32.6%	73.1% (19.2%)
自分と異なる考え方を否定しない	2.12 (.644)	42.1% (32.6%)	36.8%	69.2% (19.2%)
立場の違いをすばやく理解できる	2.04 (.663)	34.7% (26.3%)	35.8%	65.4% (15.4%)
立場の違いを理解して対応できる	2.03 (.671)	35.8% (27.4%)	36.8%	73.1% (15.4%)
【意見集約・交換】				
複数の他者と意見交換が行える	1.98 (.698)	31.6% (23.2%)	31.6%	57.6% (15.4%)
相手の意見の整理、要約ができる	1.97 (.674)	28.4% (20.0%)	36.8%	50.4% (11.5%)
異なる意見を整理して要約できる	1.82 (.717)	28.4% (20.0%)	36.8%	49.6% (11.5%)
【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)	26.3% (21.1%)	50.5%	50.0% (11.5%)
グループや集団で行動できる	2.40 (.611)	34.7% (24.2%)	36.8%	57.7% (11.5%)
感情のコントロールができる	2.31 (.610)	41.1% (34.7%)	32.6%	46.2% ( 7.7%)
職場の慣例・慣行に対応できる	2.20 (.664)	28.4% (23.2%)	42.1%	53.8% (11.5%)
相手の言動を意識して行動できる	2.11 (.643)	31.6% (23.2%)	40.0%	53.8% (15.4%)
仕事で接する者の名前や顔を覚える	1.96 (.771)	21.1% (14.7%)	51.6%	46.2% ( 7.7%)

注）支援の実施率について：（ ）内は“自機関単独”での実施率を表す。

太字：企業の重視度について 2.0 以上の項目と重視度、新卒応援の支援実施率について 60 %以上の実施率

なお、表 3-3-3 には、就労支援機関のうち新卒応援の結果を再構成して示した（**新卒応援**は、支援の実施率に関して4就労支援機関中「自機関での実施率」が最も低い（第1章 表 1-2-5, p.42 参照））。これは、**新卒応援**の「自機関・他機関併用・他機関利用による支援の実施率」と「自機関単独での支援の実施率」をそれぞれ高等教育機関の結果と比較することで、高等教育機関における連携の課題について検討することが目的である。

結果は、表 3-3-3 に示したように、「自機関単独」での実施率に注目すれば、高等教育機関での実施率は、すべての項目で**新卒応援**を上回った。したがって、この逆転の現象は、高等教育機関では、他機関との連携もしくは、他機関の利用が十分ではない可能性を示唆していると考えられる。そこで、この点を明らかにするために、「自機関・他機関併用・他機関利用による支援の実施率」から「自機関での実施率」を引いた差分について、表 3-3-4 にまとめた。その結果、**新卒応援**の差分は高等教育機関におけるの差分よりもすべての項目で大きかった。なお、全項目の平均では、高等教育機関の差分は8.3%±1.59%、**新卒応援**の差分は45.4%±6.14%とその差は明確であった。

表 3-3-4 自機関・他機関併用・他機関利用による支援の実施率と自機関での実施率の差：コミュニケーション

	高等教育機関 (95)	新卒応援 (26)		高等教育機関 (95)	新卒応援 (26)
【情報の理解】 相手の主張を理解できる 正しい理解のために質問できる 言外の意味を理解できる	8.5% 13.7% 5.3%	50.0% 53.9% 53.9%	【相手の意見の尊重】 相手の意見を受け入れられる 苦手な相手とでもつきあえる 自分と異なる考え方を否定しない 立場の違いをすばやく理解できる 立場の違いを理解して対応できる	8.5% 7.4% 9.5% 8.4% 8.4%	50.0% 53.9% 50.0% 50.0% 57.7%
【情報の伝達】 正しく情報を伝えられる 伝達内容をまとめて説明できる 与えられた時間内に説明できる 相手の理解にあわせて説明できる レジメを活用して意見を伝えられる レジメを活用して説明できる 説明に必要なレジメを作成できる	8.4% 8.4% 8.4% 8.4% 8.5% 8.5% 8.4%	46.1% 53.9% 50.0% 53.8% 46.1% 42.3% 42.3%	【意見集約・交換】 複数の他者と意見交換が行える 相手の意見の整理、要約ができる 異なる意見を整理して要約できる	8.4% 8.4% 8.4%	42.2% 38.9% 38.1%
【報告・連絡・相談】 困ったときに相談ができる 適切な時期に報告・連絡・相談できる 必要な情報を簡潔に伝えられる 適切に伝達手段の使い分けができる	9.5% 8.4% 7.4% 9.5%	38.5% 42.3% 38.4% 38.4%	【組織内外の行動】 組織の規則に従った行動ができる グループや集団で行動できる 感情のコントロールができる 職場の慣例・慣行に対応できる 相手の言動を意識して行動できる 仕事で接する者の名前や顔を覚える	5.2% 10.5% 6.4% 5.2% 8.4% 6.4%	38.5% 46.2% 38.5% 42.3% 38.4% 38.5%
【意思の表明】 5W1Hを明確にして説明できる わかりやすく意見を主張できる TPOに応じて、意見を主張できる	9.5% 8.5% 9.5%	38.5% 46.2% 50.0%	平均値 標準偏差	8.3% 1.59%	45.4% 6.14%

次に、ビジネスマナー等に関する項目に関しても、同様の分析を行った。ビジネスマナー等では、コミュニケーションよりも支援を必要としない者の割合は高かったが、最も高い項目でも61.1%（“サービス規程を守る”）であり、コミュニケーションに関する項目と同様に発達障害のある者が在籍しているかどうかにかかわらず、少なくともどの項目においても一定程度の支援の必要性が示唆された。しかしながら、支援の実施率は、いずれの項目でも40.0%を超えることはなく、コミュニケーションに関する項目と同様に、就労支援機関の結果（表 3-2-3）と比較すると低い結果となった（表 3-3-5）。

また、「自機関単独の実施率」に注目すると、コミュニケーションに関する項目とは異なり、**新卒応援**での実施率が、高等教育機関での実施率よりも高い項目（「挨拶の基本」の領域等）がみられた（表 3-3-5）。この点では、コミュニケーションに関する項目で認められた逆転の現象は明確ではなかったが、「自機関・他機関併用・他機関利用による支援の実施率」から「自機関での実施率」を引いた差分について検討したところ、**新卒応援**の差分は高等教育機関におけるの差分よりもすべての項目で大きく（高等教育機関：全項目

の平均値 6.9 % ± 1.42 % / **新卒応援** : 全項目の平均値 33.2 % ± 3.84 % )、高等教育機関では、他機関との連携による支援の実施が少ない現状が明らかとなった (表 3-3-6)。

表 3-3-5 企業の重視度と支援の実施：ビジネスマナー等

	企業 (重視度)	高等教育機関 (95) 支援の実施率	要支援者なし	新卒応援 (26) 支援の実施率
<b>【挨拶等の基本】</b>				
挨拶・お詫びやお礼が適切にできる	2.43 (.581)	29.5% (21.1 %)	45.3%	73.1% (34.6 %)
好感を持たれる応答ができる	2.21 (.602)	32.6% (25.3 %)	41.1%	69.2% (30.8 %)
敬語の種類や表現を使い分ける	2.12 (.617)	29.5% (22.1 %)	49.5%	73.1% (34.6 %)
<b>【電話の使い方の基本】</b>				
マナーに則して携帯電話を使える	2.02 (.722)	22.1% (20.0 %)	58.9%	50.0% (15.4 %)
電話が適切に受けられる	1.93 (.796)	26.3% (18.9 %)	52.6%	53.3% (23.1 %)
電話で適切な言い方ができる	1.91 (.747)	29.5% (22.1 %)	51.6%	53.8% (19.2 %)
電話のメモを作ることができる	1.88 (.802)	26.3% (20.0 %)	49.5%	46.2% (19.2 %)
電話の取り次ぎが適切にできる	1.88 (.810)	24.2% (16.8 %)	50.5%	57.7% (19.2 %)
取り次げない電話の対応ができる	1.83 (.803)	25.3% (18.9 %)	49.5%	53.8% (19.2 %)
<b>【訪問・来客対応の基本】</b>				
適切に自己紹介ができる	2.03 (.672)	30.5% (21.1 %)	51.2%	65.4% (34.6 %)
訪問時のマナーをわかまえている	1.86 (.775)	28.4% (18.9 %)	47.4%	57.6% (23.1 %)
来客対応のマナーをわかまえている	1.78 (.808)	21.1% (14.7 %)	49.5%	46.2% (19.2 %)
アポイントを的確に取れる	1.72 (.812)	29.5% (21.1 %)	47.4%	53.8% (19.2 %)
来客の取り次ぎができる	1.68 (.826)	21.1% (14.7 %)	52.6%	46.2% (15.4 %)
取り次げない来客の対応ができる	1.66 (.830)	22.1% (15.8 %)	52.6%	46.2% (19.2 %)
名刺の受け渡しが適切にできる	1.59 (.871)	22.1% (15.8 %)	56.8%	53.8% (15.4 %)
<b>【社会人としての役割や責任】</b>				
時間、期限を守ることができる	2.51 (.573)	33.7% (27.4 %)	45.3%	53.8% (26.9 %)
他者に迷惑をかけずに行動できる	2.35 (.618)	32.6% (26.3 %)	44.2%	59.3% (19.2 %)
組織における立場を理解している	2.05 (.711)	23.2% (16.8 %)	52.6%	46.2% (15.4 %)
指示内容の要点を整理できる	2.04 (.641)	28.4% (23.2 %)	43.2%	50.0% (15.4 %)
指示内容を正確に伝えられる	2.04 (.641)	28.4% (23.2 %)	42.1%	42.3% (11.5 %)
<b>【職業観】</b>				
服務規律を守る	2.44 (.616)	18.9% (12.6 %)	61.1%	50.0% (15.4 %)
業務指示を最後までやり抜ける	2.30 (.615)	20.0% (12.6 %)	53.7%	46.2% (15.4 %)
知識・技能を進んで習得する	2.27 (.619)	18.9% (10.5 %)	52.6%	38.5% ( 7.7 %)
指示系統に沿って業務を遂行できる	2.17 (.657)	17.9% (11.6 %)	55.8%	50.0% (15.4 %)
組織目標達成のために目標を立てる	2.11 (.697)	18.9% (11.6 %)	53.7%	42.3% ( 7.7 %)
次なる課題の発見を考えている	2.10 (.681)	21.1% (12.6 %)	47.4%	38.5% ( 7.7 %)
ミスなどの状況を適切に説明できる	2.06 (.696)	20.0% (12.6 %)	49.5%	38.5% ( 7.7 %)

注) 支援の実施率について：( ) 内は「自機関単独」での実施率を表す。

太字：企業の重視度について 2.0 以上の項目と重視度、新卒応援の支援実施率について 60 % 以上の実施率

表 3-3-6 自機関・他機関併用・他機関利用による支援の実施率と自機関での実施率の差：ビジネスマナー等

	高等教育機関 (95)	新卒応援 (26)		高等教育機関 (95)	新卒応援 (26)
<b>【挨拶等の基本】</b>			<b>【社会人としての役割や責任】</b>		
挨拶・お詫びやお礼が適切にできる	8.4%	38.5%	時間、期限を守ることができる	6.3%	26.9%
好感を持たれる応答ができる	7.3%	38.4%	他者に迷惑をかけずに行動できる	6.3%	40.1%
敬語の種類や表現を使い分ける	7.4%	38.5%	組織における立場を理解している	6.4%	30.8%
<b>【電話の使い方の基本】</b>			指示内容の要点を整理できる	5.2%	34.6%
マナーに則して携帯電話を使える	2.1%	34.6%	指示内容を正確に伝えられる	5.2%	30.8%
電話が適切に受けられる	7.4%	30.2%	<b>【職業観】</b>		
電話で適切な言い方ができる	7.4%	34.6%	服務規律を守る	6.3%	34.6%
電話のメモを作ることができる	6.3%	27.0%	業務指示を最後までやり抜ける	7.4%	30.8%
電話の取り次ぎが適切にできる	7.4%	38.5%	知識・技能を進んで習得する	8.4%	30.8%
取り次げない電話の対応ができる	6.4%	34.6%	指示系統に沿って業務を遂行できる	6.3%	34.6%
<b>【訪問・来客対応の基本】</b>			組織目標達成のために目標を立てる	7.3%	34.6%
適切に自己紹介ができる	9.4%	30.8%	次なる課題の発見を考えている	8.5%	30.8%
訪問時のマナーをわかまえている	9.5%	34.5%	ミスなどの状況を適切に説明できる	7.4%	30.8%
来客対応のマナーをわかまえている	6.4%	27.0%			
アポイントを的確に取れる	8.4%	34.6%	平均値	6.9 %	33.2 %
来客の取り次ぎができる	6.4%	30.8%	標準偏差	1.42 %	3.84 %
取り次げない来客の対応ができる	6.3%	27.0%			
名刺の受け渡しが適切にできる	6.3%	38.4%			

以上の結果から、以下の3点が示唆された。

- ①「自機関・他機関併用・他機関利用による支援の実施率」に注目すると、企業の重視度に関わらず、コミュニケーション（7領域 31項目）及びビジネスマナー（5領域 28項目）に関する高等教育機関での支援の実施率は、就労支援機関のいずれと比較しても低い。
- ②「自機関単独での実施率」に注目すると、コミュニケーション（7領域 31項目）に関しては、いずれの項目に関しても新卒応援よりも高等教育機関での実施率が高い。一方、ビジネスマナー（5領域 28項目）に関しては、コミュニケーションのような明確な傾向は認められなかった。なお、新卒応援は、4つの就労支援機関の中で最も自機関での支援の実施率が低い機関である（ただし、ビジネスマナー等に関しては、自機関での実施率の低さは、若コミ（18.1%）と同程度の低さ）。
- ③「自機関・他機関併用・他機関利用による支援の実施率」と「自機関単独での実施率」の差は、新卒応援の方が、高等教育機関よりも大きかった。

## 第4節 就労支援機関と高等教育機関において

### 就職のために実施している事業の比較から

第2節・第3節では、各就労支援機関並びに高等教育機関に関して、企業の採用の際の重視度を中心に支援の実際について検討した。その結果、就労支援機関においては、機関毎に支援の実施率が異なり、その特徴が明らかとなった。また、高等教育機関では、学生が支援を求めたとしても、自機関単独での支援の実施率が低いこと、また、他の就労支援機関との連携が難しいことなどから、在学中に十分な支援が受けられる可能性は高いとはいえ、在学中、また、卒業後を含めて就労支援機関との連携が必要となる可能性が示唆された。

第4節では、就労のための支援事業に関する18項目（「挨拶の仕方」「発声練習」「日常会話のための話し方」「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」「職業適性検査等による自己の特性理解」「ボランティア活動」）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がどこに用意されているのかを検討する。

なお、高等教育機関全体を対象としての分析ではなく、キャリア支援室のみを選択した理由は、本調査において回答のあった部署の中で、明確に就労に関わる部署であること、また、第1章での分析において、18項目のすべての方法に関して、キャリア支援室の実施率が最も高いことが明らかとなったことによる（第1章 図1-3-4, p.74参照）。

#### 1. 課題達成のための支援の実施状況について

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の項目について支援の実施状況を比較した。なお、これらの項目に対しての支援の実施率を考える際には、支援の必要性の見積りとの関係が重要である。なぜなら、各機関の設立の目的が異なること、また、利用している対象者像も一致していないことから、各機関は利用している対象者にどの程度、支援が必要であると認識しているかによ

て支援の実施率は異なった様相を示すと考えられるからである。

そこで、就労支援機関並びにキャリア支援室における“支援の必要性（「支援が必要である」または「支援がやや必要である」の回答率）”と“支援の実施率（「現在、取り組んでいる」）”について検討した（表 3-4-1 ～表 3-4-3）。なお、第 4 節での“支援の実施率”の定義は、第2節・第3節とは異なっている点に留意する必要がある。また、現時点で、明確に「取り組む予定がない」と回答した機関の割合についても同時に示した（支援を計画中の回答／無回答などは除外）。

表 3-4-1 支援の必要性と支援の実施率（実施率が 70 %以上の項目）

	機関	支援の必要性	支援の実施率	取り組む予定なし
挨拶の仕方	若コミ (27)	20 (3)	95.0 % (33.3 %)	5.0 %
	サポステ (45)	40 (3)	100.0 % (66.7 %)	—
	新卒応援 (26)	18 (4)	72.2 % (50.0 %)	27.8 %
	ジョブカフェ (41)	29 (1)	86.2 % (—)	13.8 %
	キャリア支援室 (15)	9 (4)	100.0 % (25.0 %)	—
対人態度の指導	若コミ (27)	21 (3)	71.4 % (100.0 %)	14.3 %
	サポステ (45)	32 (13)	87.5 % (69.2 %)	—
	新卒応援 (26)	17 (4)	70.6 % (25.0 %)	29.4 %
	ジョブカフェ (41)	25 (6)	76.0 % (16.7 %)	16.0 %
	キャリア支援室 (15)	11 (1)	81.8 % (—)	9.1 %
身なりの指導	若コミ (27)	18 (5)	100.0 % (40.0 %)	—
	サポステ (45)	37 (6)	83.8 % (66.7 %)	5.4 %
	新卒応援 (26)	21 (3)	81.0 % (100.0 %)	19.0 %
	ジョブカフェ (41)	25 (6)	88.0 % (50.0 %)	12.0 %
	キャリア支援室 (15)	10 (3)	100.0 % (66.7 %)	—
ビジネスマナー・職場のルール	若コミ (27)	19 (4)	73.7 % (50.0 %)	15.8 %
	サポステ (45)	36 (5)	86.1 % (80.0 %)	—
	新卒応援 (26)	19 (5)	84.2 % (40.0 %)	15.8 %
	ジョブカフェ (41)	25 (5)	84.0 % (40.0 %)	16.0 %
	キャリア支援室 (15)	11 (1)	90.9 % (—)	—
履歴書の作成	若コミ (27)	22 (2)	100.0 % (100.0 %)	—
	サポステ (45)	35 (7)	91.7 % (100.0 %)	—
	新卒応援 (26)	21 (—)	91.3 % (—)	8.7 %
	ジョブカフェ (41)	26 (2)	96.3 % (40.0 %)	3.7 %
	キャリア支援室 (15)	12 (1)	100.0 % (100.0 %)	—
自己紹介・自己 PR の方法	若コミ (27)	18 (6)	94.4 % (66.7 %)	5.6 %
	サポステ (45)	36 (7)	91.7 % (100.0 %)	2.8 %
	新卒応援 (26)	22 (1)	86.4 % (100.0 %)	13.6 %
	ジョブカフェ (41)	28 (4)	92.9 % (75.0 %)	7.1 %
	キャリア支援室 (15)	13 (—)	92.3 % (—)	7.7 %
模擬面接	若コミ (27)	21 (3)	81.0 % (100.0 %)	9.5 %
	サポステ (45)	39 (4)	94.9 % (100.0 %)	—
	新卒応援 (26)	23 (1)	87.0 % (100.0 %)	13.0 %
	ジョブカフェ (41)	28 (4)	92.9 % (50.0 %)	7.1 %
	キャリア支援室 (15)	12 (1)	91.7 % (100.0 %)	8.3 %

注1) 支援の必要性の( )内は、「支援がやや必要である」と回答した機関数並びにそのうち、支援を実施している機関の割合

注2) 取り組む予定なしの%は、支援が必要であると回答した機関のうち、支援に取り組む予定がないと回答した機関の割合

まず、すべての機関で「支援が必要である」と回答した機関のうち、支援の実施率が 70 %を超えた項目は 18 項目中 7 項目であった（「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」：表 3-4-1）。

したがって、これらの項目に関しては、支援の必要性を認識している機関であれば、いずれの機関を選択したとしても一定の支援が受けられると考えられる。特に「身なりの指導」「履歴書の作成」「自己紹介・自己 PR の方法」「模擬面接」の 4 項目に関しては、支援の実施率は、いずれの機関でも 80 %を超えていた。なお、就労支援機関並びにキャリア支援室の 5 機関について、これら 7 項目に関して「取り組む予定がない」と回答した割合の平均は、低い順に、**サポステ** (1.2%±1.98%) < **キャリア支援室** (3.6%±4.16%) < **若コミ** (7.2%±5.86%) < **ジョブカフェ** (10.8%±4.51%) < **新卒応援** (18.2%±7.20%) であった。

表 3-4-2 支援の必要性と支援の実施率（3 機関以上において実施率が 70 %以上の項目）

	機関	支援の必要性	支援の実施率	取り組む予定なし
敬語・丁寧語の使い方	若コミ (27)	19 (4)	84.2 % (25.0 %)	10.5 %
	サボステ (45)	29 (13)	96.6 % (61.5 %)	—
	新卒応援 (26)	14 (7)	64.3 % (14.3 %)	28.6 %
	ジョブカフェ (41)	24 (6)	87.5 % (50.0 %)	12.5 %
	キャリア支援室 (15)	8 (4)	100.0 % (25.0 %)	—
適性検査等による特性理解	若コミ (27)	18 (5)	77.8 % (60.0 %)	11.1 %
	サボステ (45)	33 (9)	84.8 % (44.4 %)	—
	新卒応援 (26)	16 (6)	68.8 % (50.0 %)	25.0 %
	ジョブカフェ (41)	26 (4)	88.5 % (50.0 %)	7.7 %
	キャリア支援室 (15)	7 (4)	100.0 % (75.0 %)	—
発声練習	若コミ (27)	13 (6)	61.5 % (16.7 %)	23.1 %
	サボステ (45)	28 (11)	85.7 % (36.4 %)	7.1 %
	新卒応援 (26)	11 (8)	63.6 % (25.0 %)	36.4 %
	ジョブカフェ (41)	19 (9)	73.7 % (22.2 %)	21.1 %
	キャリア支援室 (15)	5 (2)	100.0 % (—)	—
日常会話のための話し方	若コミ (27)	16 (7)	68.8 % (57.1 %)	25.0 %
	サボステ (45)	35 (7)	85.7 % (71.4 %)	8.6 %
	新卒応援 (26)	14 (7)	64.3 % (14.3 %)	28.6 %
	ジョブカフェ (41)	26 (4)	76.9 % (25.0 %)	23.1 %
	キャリア支援室 (15)	7 (3)	100.0 % (—)	—
電話対応の方法	若コミ (24)	18 (4)	66.7 % (50.0 %)	22.2 %
	サボステ (45)	34 (9)	88.2 % (44.2 %)	5.9 %
	新卒応援 (24)	17 (5)	64.7 % (20.0 %)	29.4 %
	ジョブカフェ (33)	23 (8)	87.0 % (25.0 %)	8.7 %
	キャリア支援室 (15)	10 (2)	70.0 % (50.0 %)	20.0 %
報告・連絡・相談の方法	若コミ (27)	18 (3)	66.7 % (66.7 %)	16.7 %
	サボステ (45)	35 (7)	82.9 % (71.4 %)	2.9 %
	新卒応援 (26)	15 (5)	46.7 % (20.0 %)	46.7 %
	ジョブカフェ (41)	23 (7)	78.3 % (28.6 %)	13.0 %
	キャリア支援室 (15)	10 (3)	80.0 % (66.7 %)	20.0 %
グループディスカッション	若コミ (27)	10 (10)	20.0 % (—)	70.0 %
	サボステ (45)	26 (16)	76.9 % (56.3 %)	7.7 %
	新卒応援 (26)	10 (8)	40.0 % (37.5 %)	50.0 %
	ジョブカフェ (41)	18 (10)	72.2 % (10.0 %)	22.2 %
	キャリア支援室 (15)	9 (2)	88.9 % (50.0 %)	—

注1) 支援の必要性の( )内は、「支援がやや必要である」と回答した機関数並びにそのうち、支援を実施している機関の割合

注2) 取り組む予定なしの%は、支援が必要であると回答した機関のうち、支援に取り組む予定がないと回答した機関の割合

表 3-4-3 支援の必要性と支援の実施率（1～2 機関で実施率が 70 %以上の項目）

	機関	支援の必要性	支援の実施率	取り組む予定なし
ソーシャルスキル・トレーニング	若コミ (27)	15 (7)	46.7 % (28.6 %)	40.0 %
	サボステ (45)	34 (7)	76.5 % (42.9 %)	2.9 %
	新卒応援 (26)	10 (8)	10.0 % (37.5 %)	90.0 %
	ジョブカフェ (41)	21 (5)	42.9 % (20.0 %)	52.4 %
	キャリア支援室 (15)	5 (2)	80.0 % (—)	—
ストレスマネージメントの指導	若コミ (27)	15 (8)	66.7 % (37.5 %)	13.3 %
	サボステ (45)	26 (16)	57.7 % (25.0 %)	15.4 %
	新卒応援 (26)	10 (5)	10.0 % (—)	80.0 %
	ジョブカフェ (41)	21 (8)	71.4 % (25.0 %)	23.8 %
	キャリア支援室 (15)	7 (3)	57.1 % (—)	28.6 %
プレゼンテーションの方法・実践	若コミ (27)	8 (7)	37.5 % (—)	50.0 %
	サボステ (45)	14 (12)	50.0 % (33.3 %)	35.7 %
	新卒応援 (26)	9 (7)	33.3 % (—)	66.7 %
	ジョブカフェ (41)	16 (9)	68.8 % (11.1 %)	25.0 %
	キャリア支援室 (15)	8 (5)	100.0 % (60.0 %)	—
ボランティア活動	若コミ (27)	5 (11)	20.0 % (—)	80.0 %
	サボステ (45)	36 (7)	86.1 % (28.6 %)	5.6 %
	新卒応援 (26)	4 (8)	0.0 % (—)	100.0 %
	ジョブカフェ (41)	14 (8)	14.3 % (12.5 %)	85.7 %
	キャリア支援室 (15)	3 (4)	33.3 % (—)	33.3 %

注1) 支援の必要性の( )内は、「支援がやや必要である」と回答した機関数並びにそのうち、支援を実施している機関の割合

注2) 取り組む予定なしの%は、支援が必要であると回答した機関のうち、支援に取り組む予定がないと回答した機関の割合

次に4つの就労支援機関+キャリア支援室で「支援が必要である」と回答した機関のうち、3機関以上で「支援の実施率」が70%以上の項目は、18項目中7項目であった（「発声練習」「日常会話のための話し方」「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」「グループディスカッション」「適性検査等による特性理解」）。このうち、「敬語・丁寧語の使い方」「適性検査等による特性理解」の2項目に関しては、**若コミ・サポステ・ジョブカフェ・キャリア支援室**の5機関における支援の実施率は70%を超えていたが、**新卒応援**では、70%を下回っていた。また、他の5項目については、**サポステ・ジョブカフェ・キャリア支援室**では、いずれも70%を超えていたが、**若コミ**と**新卒応援**では70%を下回っていた。

コミュニケーションの7領域31項目とビジネス・マナーの5領域28項目に関する評価では、企業の評価と**若コミ・サポステ**での支援の実施率（自機関・他機関併用・他機関利用）に類似した傾向が認められたが、18項目に関する支援の必要性と実施率の評価では、異なった傾向が認められた。具体的には、支援が必要であると回答した**ジョブカフェ**では、支援の実施率が、**若コミ**より高い傾向が認められた。また、**若コミ**では、「グループディスカッション」における支援の実施率が20.0%と他機関と比較して極めて低かった。なお、**新卒応援**に関しては、いずれも低かった。

また、4つの就労支援機関+キャリア支援室の5機関について、これら7項目に関して「取り組む予定がない」と回答した割合の平均は、低い順に、**サポステ**（4.6%±3.35%）<**キャリア支援室**（5.7%±9.04%）<**ジョブカフェ**（15.5%±6.05%）<**若コミ**（25.5%±18.92%）<**新卒応援**（35.0%±9.08%）であった。

最後に4つの就労支援機関+キャリア支援室のうち、「支援が必要である」と回答した機関で「支援の実施率」が70%以上であったのが、2機関以下であった項目は18項目中4項目であった（「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」「プレゼンテーションの方法・実践」「ボランティア活動」）。

これら4項目はそれぞれに支援の実施率が高い機関が異なり、「ソーシャルスキル・トレーニング」については、**サポステ**と**キャリア支援室**が、「ストレスマネジメントの指導」に関しては、**ジョブカフェ**が、「プレゼンテーションの方法・実践」に関しては**キャリア支援室**が、そして、「ボランティア活動」に関しては**サポステ**での実施率が70%を超えて高かった。

なお、これらの4項目に関しては、もともと“支援の必要がある”と回答した機関が少ないことから「取り組む予定がない」と回答した割合については参考値と考える方が妥当といえるが、その並び順は、低い順に、**サポステ**（14.9%±12.88%）<**キャリア支援室**（15.5%±15.56%）<**若コミ**（45.8%±23.86%）<**ジョブカフェ**（46.7%±25.24%）<**新卒応援**（84.2%±12.32%）となった。

以上の結果から、18項目に関して、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。特に支援の必要性が認識されている場合、コミュニケーションの7領域31項目とビジネス・マナーの5領域28項目に関する分析結果と異なり、**ジョブカフェ**での実施率は、**若コミ**よりも高い場合があることが示唆された。また、**キャリア支援室**に関しては、**サポステ**について自機関での支援の実施率が高かった。この結果は、すでに検討したように、コミュニケーションの7領域31項目とビジネス・マナーの5領域28項目に関しては、自機関・他機関併用・他機関利用での実施を併せて“支援の実施率”として分析したのに対し、18項目では、質問紙の構成上、自機関単独での実施のみについて回答を求めたことが影響していると考えられる。しかし、18項目に関して、支援の必要性は認識されていても、現在のところ支援に取り組む予定がないと回答した機関も少なくなかった。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。こうした機関に関しては、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、課題といえよう。

## 2. 課題達成のための支援とその効果について

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 項目について、支援の必要性の評価に関わらず、支援を実施している率と効果について検討した。具体的には、就労支援機関並びにキャリア支援室における“支援の実施率（「現在、取り組んでいる」）”と“支援の効果（効果がある・やや効果がある）”について検討した（表 3-4-4～表 3-4-7）。

### （1）支援の実施率平均が 80 %以上で、支援の効果があると評価されている項目

支援の実施率平均が 80 %以上の項目は、「履歴書の作成」「自己紹介・自己 PR の方法」「模擬面接」の 3 項目であった。これらの項目では、機関毎にみても 5 機関のすべてで支援の実施率が 70 %を超えていた。また、これらの項目の“効果がある”の平均値は 69.5 %～74.8 %といずれの項目でも 7 割程度であり、“効果の合計”の平均値でも 92.3 %～96.1 %と高いことから、この 3 項目は、支援の実施率も高く、支援の効果があると評価されている項目といえる。なお、「履歴書の作成」「自己紹介・自己 PR の方法」「模擬面接」は、就職に際して実際に企業等の面接を受ける際に必要な活動といえる。

表 3-4-4 支援の実施と効果（支援の実施率平均が 80 %以上の項目）

	機関	支援を実施している機関数	効果がある	やや効果がある	効果の合計
履歴書の作成	若コミ (27)	25 (92.6 %)	80.0 %	20.0 %	100.0%
	サボステ (45)	42 (93.3 %)	76.2 %	19.0 %	95.2%
	新卒応援 (26)	22 (84.6 %)	86.4 %	9.1 %	95.5%
	ジョブカフェ (41)	31 (75.6 %)	74.2 %	22.6 %	96.8%
	キャリア支援室 (15)	14 (93.3 %)	57.1 %	35.7 %	92.8%
		平均値：87.9%	平均値：74.8%	平均値：21.3%	平均値：96.1%
自己紹介・自己 PR の方法	若コミ (27)	22 (81.5 %)	72.7 %	22.7 %	95.4%
	サボステ (45)	41 (91.1 %)	61.0 %	36.6 %	97.6%
	新卒応援 (26)	22 (84.6 %)	72.7 %	18.2 %	90.9%
	ジョブカフェ (41)	32 (78.0 %)	71.9 %	25.0 %	96.9%
	キャリア支援室 (15)	13 (86.7 %)	69.2 %	23.1 %	92.3%
		平均値：84.4%	平均値：69.5%	平均値：25.1%	平均値：94.6%
模擬面接	若コミ (27)	21 (77.8 %)	52.4 %	47.6 %	100.0%
	サボステ (45)	42 (93.3 %)	73.8 %	19.0 %	92.8%
	新卒応援 (26)	22 (84.6 %)	77.3 %	18.2 %	95.5%
	ジョブカフェ (41)	30 (73.2 %)	73.3 %	23.3 %	96.6%
	キャリア支援室 (15)	13 (86.7 %)	69.2 %	23.1 %	92.3%
		平均値：83.1%	平均値：74.8%	平均値：21.3%	平均値：96.1%

注）「支援を実施している機関数」の（ %）は、各機関の支援の実施率を示す

### （2）支援の実施率平均が 70 %以上で、支援の効果があると評価されている項目

支援の実施率が 70 %以上の項目は、「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 3 項目であった。これらの項目のうち、「身なりの指導」に関しては、ジョブカフェを除き、支援の実施率が 80 %を超えていた。また、これらの項目では、“効果がある”の平均値は 47.5 %～56.7 %と 5 割程度であるが、“効果の合計”の平均値では 91.8 %～97.3 %と高かった。したがって、上記の 3 項目と併せて、支援の実施率も高く、支援の効果があると評価されている項目といえる。

表 3-4-5 支援の実施と効果（支援の実施率平均が 70 %以上の項目）

	機関	支援を実施している機関数	効果がある	やや効果がある	効果の合計
身なりの指導	若コミ (27)	22 (81.5 %)	50.0 %	45.5 %	95.5%
	サポステ (45)	36 (80.0 %)	52.8 %	38.9 %	91.7%
	新卒応援 (26)	21 (80.8 %)	61.9 %	28.6 %	90.5%
	ジョブカフェ (41)	28 (68.3 %)	39.3 %	53.6 %	92.9%
	キャリア支援室 (15)	13 (86.7 %)	61.5 %	30.8 %	92.3%
			平均値：79.5%	平均値：53.1%	平均値：39.5 %
挨拶の仕方	若コミ (27)	22 (81.5 %)	45.5 %	54.5 %	100.0%
	サポステ (45)	43 (95.6 %)	67.4 %	32.6 %	100.0%
	新卒応援 (26)	16 (61.5 %)	62.5 %	31.3 %	93.8%
	ジョブカフェ (41)	28 (68.3 %)	67.9 %	25.0 %	92.9%
	キャリア支援室 (15)	10 (66.7 %)	40.0 %	60.0 %	100.0%
			平均値：74.7 %	平均値：56.7%	平均値：40.7%
ビジネスマナー・ 職場のルール	若コミ (27)	17 (63.0 %)	41.2 %	58.8 %	100.0%
	サポステ (45)	37 (82.2 %)	45.9 %	43.2 %	89.1%
	新卒応援 (26)	19 (73.1 %)	63.2 %	31.6 %	94.8%
	ジョブカフェ (41)	27 (65.9 %)	37.0 %	48.1 %	85.1%
	キャリア支援室 (15)	10 (66.7 %)	50.0 %	40.0 %	90.0%
			平均値：70.2 %	平均値：47.5%	平均値：44.3%

注) 「支援を実施している機関数」の ( %) は、各機関の支援の実施率を示す

### (3) 支援の実施率平均が 50 %以上 70 %未満で、支援の効果があると評価されている項目

支援の実施率が 50 %以上 70 %未満の項目は、「適性検査等による特性理解」「対人態度の指導」「敬語・丁寧語の使い方」「日常会話のための話し方」「電話対応の方法」「報告・連絡・相談の方法」の 6 項目であった。

表 3-4-6 支援の実施と効果（支援の実施率平均が 50 ~ 70 %の項目）

	機関	支援を実施している機関数	効果がある	やや効果がある	効果の合計
適性検査等による 特性理解	若コミ (27)	18 (66.7 %)	55.6 %	44.4 %	100.0%
	サポステ (45)	33 (73.3 %)	42.4 %	51.5 %	93.9%
	新卒応援 (26)	16 (61.5 %)	62.5 %	25.0 %	87.5%
	ジョブカフェ (41)	28 (68.3 %)	57.1 %	28.6 %	85.7%
	キャリア支援室 (15)	11 (73.3 %)	36.4 %	54.5 %	90.9%
			平均値：68.6%	平均値：50.8%	平均値：40.8%
対人態度の指導	若コミ (27)	19 (70.4 %)	26.3 %	68.4 %	94.7%
	サポステ (45)	37 (82.2 %)	37.8 %	54.1 %	91.9%
	新卒応援 (26)	14 (53.8 %)	57.1 %	35.7 %	92.8%
	ジョブカフェ (41)	22 (53.7 %)	36.4 %	45.5 %	81.9%
	キャリア支援室 (15)	9 (60.0 %)	55.6 %	44.4 %	100.0%
			平均値：64.0 %	平均値：42.6%	平均値：49.6%
敬語・丁寧語の 使い方	若コミ (27)	17 (63.0 %)	29.4 %	64.7 %	94.1%
	サポステ (45)	36 (80.0 %)	52.8 %	33.3 %	86.1%
	新卒応援 (26)	11 (42.3 %)	54.5 %	27.3 %	81.8%
	ジョブカフェ (41)	28 (68.3 %)	34.6 %	50.0 %	84.6%
	キャリア支援室 (15)	9 (60.0 %)	44.4 %	55.6 %	100.0%
			平均値：61.7%	平均値：43.1%	平均値：46.2%
電話対応の方法	若コミ (27)	15 (55.6 %)	33.3 %	33.3 %	66.6%
	サポステ (45)	34 (75.6 %)	50.0 %	50.0 %	100.0%
	新卒応援 (26)	13 (50.0 %)	53.8 %	30.8 %	84.6%
	ジョブカフェ (41)	23 (56.1 %)	34.8 %	34.8 %	69.6%
	キャリア支援室 (15)	8 (53.3 %)	37.5 %	37.5 %	75.0%
			平均値：58.1%	平均値：41.9%	平均値：37.3%
日常会話のための 話し方	若コミ (27)	15 (55.6 %)	26.7 %	73.3 %	100.0%
	サポステ (45)	35 (77.8 %)	45.7 %	45.7 %	91.4%
	新卒応援 (26)	10 (38.5 %)	50.0 %	40.0 %	90.0%
	ジョブカフェ (41)	23 (56.1 %)	47.8 %	47.8 %	95.6%
	キャリア支援室 (15)	7 (46.5 %)	57.1 %	42.9 %	100.0%
			平均値：54.9%	平均値：45.5%	平均値：49.9%
報告/連絡/相談の方法	若コミ (27)	15 (55.6 %)	26.7 %	73.3 %	100.0%
	サポステ (45)	35 (77.8 %)	48.6 %	37.1 %	85.7%
	新卒応援 (26)	9 (34.6 %)	44.4 %	44.4 %	88.8%
	ジョブカフェ (41)	21 (51.2 %)	23.8 %	61.9 %	85.7%
	キャリア支援室 (15)	10 (66.7 %)	40.0 %	60.0 %	100.0%
			平均値：57.2%	平均値：36.7%	平均値：55.3%

注) 「支援を実施している機関数」の ( %) は、各機関の支援の実施率を示す

機関毎に特徴的な点をみると**サポステ**に関しては、いずれの項目に関しても実施率が70%を超えており、「効果の合計」に関しても、最も低くて85.7%と(1)(2)で検討した6項目同様、支援の実施率も高く、支援の効果があると評価されている項目といえる。また、**新卒応援**では、実施率が低いものの、「効果の合計」に関しては、他機関と同程度であり、支援を実施した場合は、その効果が評価されているといえる。

なお、**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る(46.5%～73.3%)ものの、「効果の合計」において、6項目中4項目で100%となっており、他機関よりも支援の効果を高く評価していた。

(4) 支援の実施率が50%未満で、支援の効果があると評価されている項目

支援の実施率が50%未満の項目についてみると「発声練習」「グループディスカッション」「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」「プレゼンテーションの方法・実践」「ボランティア活動」の6項目であった。しかしながら、これらの項目においても、「効果の合計」の平均値は、80.0%～90.9%と高く、支援の実施がなされた場合、その効果は高く評価されていた。

特徴的な点をみると、まず、5機関のいずれでも支援の実施率が50%以下の項目は、「ストレスマネジメントの指導」の1項目であった。**新卒応援**と**キャリア支援室**は、実施機関数が少ないことから除外し、他の3機関について比較すると、**サポステ・ジョブカフェ**と比較して、**若コミ**では「効果がある」の評価が、15.4%と低かった(「効果の合計」では、92.3%)。

表3-4-7 支援の実施と効果(支援の実施率平均が50%未満の項目)

	機関	支援を実施している機関数	効果がある	やや効果がある	効果の合計
発声練習	若コミ (27)	9 (33.3%)	33.3%	55.6%	88.9%
	サポステ (45)	28 (62.2%)	67.9%	28.6%	96.5%
	新卒応援 (26)	10 (38.5%)	50.0%	30.0%	80.0%
	ジョブカフェ (41)	18 (43.9%)	50.0%	38.9%	88.9%
	キャリア支援室 (15)	5 (33.3%)	60.0%	40.0%	100.0%
			平均値: 42.2%	平均値: 52.2%	平均値: 38.6%
グループディスカッション	若コミ	2 (7.4%)	0.0%	100.0%	100.0%
	サポステ	30 (66.7%)	60.0%	26.7%	86.7%
	新卒応援	8 (30.8%)	50.0%	37.5%	87.5%
	ジョブカフェ	15 (36.6%)	46.7%	40.0%	86.7%
	キャリア支援室	10 (66.7%)	50.0%	40.0%	90.0%
			平均値: 41.6%	平均値: 41.3%	平均値: 48.8%
ソーシャルスキル・トレーニング	若コミ (27)	9 (33.3%)	44.4%	55.6%	100.0%
	サポステ (45)	30 (66.7%)	56.7%	36.7%	93.4%
	新卒応援 (26)	5 (19.2%)	20.0%	20.0%	40.0%
	ジョブカフェ (41)	11 (26.8%)	36.4%	45.5%	81.9%
	キャリア支援室 (15)	4 (26.7%)	50.0%	50.0%	100.0%
			平均値: 34.5%	平均値: 41.5%	平均値: 41.6%
ストレスマネジメントの指導	若コミ (27)	13 (48.1%)	15.4%	76.9%	92.3%
	サポステ (45)	19 (42.2%)	47.4%	36.8%	84.2%
	新卒応援 (26)	2 (7.7%)	—	50.0%	50.0%
	ジョブカフェ (41)	17 (41.5%)	47.1%	47.1%	94.2%
	キャリア支援室 (15)	4 (26.7%)	75.0%	25.0%	100.0%
			平均値: 33.2%	平均値: 37.0%	平均値: 47.2%
プレゼンテーションの方法・実践	若コミ (27)	4 (14.8%)	50.0%	50.0%	100.0%
	サポステ (45)	11 (24.4%)	45.5%	36.4%	81.9%
	新卒応援 (26)	4 (15.4%)	50.0%	25.0%	75.0%
	ジョブカフェ (41)	12 (29.3%)	58.3%	25.0%	83.3%
	キャリア支援室 (15)	12 (80.0%)	41.7%	50.0%	91.7%
			平均値: 32.8%	平均値: 49.1%	平均値: 37.3%
ボランティア活動	若コミ (27)	1 (3.7%)	—	100.0%	100.0%
	サポステ (45)	33 (73.3%)	87.9%	12.1%	100.0%
	新卒応援 (26)	—	—	—	—
	ジョブカフェ (41)	3 (7.3%)	100.0%	—	100.0%
	キャリア支援室 (15)	2 (13.3%)	50.0%	50.0%	100.0%
			平均値: 19.5%	平均値: 47.6%	平均値: 32.4%

注) 「支援を実施している機関数」の(%)は、各機関の支援の実施率を示す

次に、5 機関のうち、1 機関のみで支援の実施率が突出している項目は、「発声練習」「ソーシャルスキル・トレーニング」「プレゼンテーションの方法・実践」「ボランティア活動」の4項目であった。このうち、「発声練習」「ソーシャルスキル・トレーニング」「ボランティア活動」の3項目については、いずれも**サポステ**での実施率が他の4機関と比較して高く、「プレゼンテーションの方法・実践」に関しては、**キャリア支援室**での実施率が高い結果となった。また、「グループディスカッション」に関しては、**サポステ**と**キャリア支援室**での実施率が高い結果となった。しかしながら、支援の効果の合計についてみるといずれの項目も他機関との違いは明確ではない。

なお、この6項目に関しては、機関によっては、支援に取り組んでいる数が少ないことから、結果の解釈に関しては限定的であるが、実施率に関わらず、支援に取り組んだ場合の効果は、高く評価されていると考えられる。

## 第5節 まとめと今後の課題

第3章では、まず、コミュニケーション（7領域31項目）とビジネスマナー等（5領域28項目）に関して、企業が重視する、あるいは就労後に早期達成を期待する項目について、就労支援機関並びに高等教育機関で実施されている支援の実際と比較検討した。

次いで、就労支援機関（若コミ・サポステ・新卒応援・ジョブカフェ）と高等教育機関（キャリア支援室）に関して、①各機関の利用者についての支援の必要性の見積りと支援の実施状況、②支援の実施率と支援の効果について比較検討した。

### 1. 就労支援機関における支援の実施について

#### （1）企業の重視する項目と支援の実施

##### 【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、自機関・他機関併用・他機関利用を併せて、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。

なお、領域別では、企業の重視度と支援の実施率の高さが一致していない領域は「報告・連絡・相談」と「組織内外の行動」の2領域であった。この2領域の項目に関しては、企業は重視するとしているが、**サポステ**を除き、他の3つの就労支援機関での実施率は低かった。

特に、「組織内外の行動」については、**サポステ**（項目平均値 68.5 %）>**若コミ**（項目平均値 55.0 %）>**新卒応援**（項目平均値 51.3 %）>**ジョブカフェ**（項目平均値 41.9 %）であり、特に、**ジョブカフェ**での実施率は低かった。「組織内外での行動」については、早期（概ね6ヶ月以内）の達成が期待されている項目でもあることから、**サポステ**以外の機関において連携を含めて支援の体制の充実が望まれる。

##### 【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。

なお、領域別では、企業の重視度と支援の実施率の高さが一致していない領域は「社会人としての役割や

責任」「職業観」の2領域であった。この2領域に関しては、最も支援の実施率の高いサポステであっても支援の実施率は十分であるとはいえない結果となった。

これらの領域に関して、支援の実施率が低い背景については、少なくとも要支援者の有無ではなく、他の要因が考えられたが、この点に関して今回の調査項目からは明らかにならず、今後の課題とした残された。

一方、就労支援機関での実施率は高いものの、企業の期待はそれほどではないという項目もあった。

また、ビジネスマナー等に関しては、コミュニケーションよりもさらに早い段階でのスキルの獲得が求められており、「職業観」領域の4項目を除き、いずれの項目も6ヶ月程度までに獲得することが期待されている。したがって、ビジネスマナーに関しては、就労準備段階での支援もさることながら、就労後も短期間に集中した支援が求められるといえる。例えば、ジョブコーチなどの標準的な支援期間は、2～4ヶ月であるが、この期間に実際の就労場面で適切な支援が得られれば、職業準備性の不足を補うことができる可能性がある。ただし、障害を開示せずに就労することを希望するケースでは、これらの課題についての対応は難しいといえる。

## (2) 就労支援機関の特徴と支援の実施・連携について

コミュニケーション並びにビジネスマナー等に関する各領域・各項目に関する支援の実施率について、企業の重視度並びに課題達成までの時期を基に比較検討したが、もともと各就労支援機関に関しては、設立目的並びに想定している対象者像に違いがある。したがって、企業の新規採用時の重視度と関連した項目に関して、就労支援機関での支援の実施率に違いがあることは、当然のことといえる。ここで重要な点は、発達障害のある若者が望む支援を受けたいと考える際にどのような機関を選択することがより適切か、に関する情報の整理である。そこで、各就労支援機関の特徴と今回の結果を併せて整理した。

### 【サポステ】

コミュニケーション並びにビジネスマナー等のいずれに関しても、企業の期待する基準に照らして、他の3機関よりも支援の実施率が高かった。サポステは、「ニート等の若者の自立を支援するために、地方自治体、民間団体との協働により、若者自立支援ネットワークを構築するとともに、個別・継続的な相談、各種セミナー、職業体験など総合的な支援を行う機関」であることから、発達障害に特化しているとはいえないが、就労に際して必要な、つまり企業が求める課題に関して、一定の支援が期待できる機関であるといえる。

### 【若コミ】

若コミはサポステに次いで、企業の期待する基準に照らして実施率が高かった。また、他の3機関と異なり、「発達障害等の要因により、コミュニケーション能力に困難を抱えている求職者について、その希望や特性に応じた専門支援機関に誘導するとともに、障害者向けの専門支援を希望しない者については、専門的な相談、支援を実施する」と、対象者に発達障害のある者を含むことを明示しており、“一般扱いでの雇用”を選択するか、“障害者雇用（職業リハビリテーション・サービスを利用を含む）”を選択するかを含め、発達障害のある若者にとっては、一定の支援が期待できる機関であるといえる。

### 【新卒応援】

新卒応援は、サポステ・若コミと比較してコミュニケーション並びにビジネスマナー等のいずれに関しても支援の実施率が低かった。これは、新卒応援の設立の目的が「厳しい就職環境、雇用情勢が見込まれる中、新卒者・若年者対策を強化するために、ワンストップ・サービスを推進する」であり、対象者についても「大学等の卒業年次（大学は4年生、短大は2年生など）に在学、既卒3年以内の卒業生および新卒応援ハローワークでの支援を希望する高校生および既卒者」であることと関連すると考えられる。なお、主な支援

メニューとしては、a：求人情報の提供、職業紹介、中小企業とのマッチング、求人開拓、求職活動に役立つ各種セミナー、b：就職までの一貫した担当者制による個別支援（求人情報の提供、就職活動の進め方、エントリーシートの添削、面接指導等）、c：臨床心理士による心理的サポート、の3つがあげられている。これらのメニューには、確かに「求職活動に役立つ各種セミナー」や「エントリーシートの添削」があげられているが、今回の調査で取りあげた項目に関する支援は明示されていない。したがって、ある程度、支援の実施率がサポステ・若コミと比較して低いことは当然の結果といえるかもしれない。新卒応援の利用者に関しては、むしろ、次節で検討する高等教育機関における支援と類似する可能性が高い。

### 【ジョブカフェ】

若年者のためのワンストップサービスセンターであり、新卒応援と同様、就労に際しての個々の課題の具体的な支援よりは、職業紹介やマッチングに力点が置かれていると考えられる。そのため、サポステ・若コミと比較してコミュニケーション並びにビジネスマナー等のいずれに関しても支援の実施率が低かった可能性がある。

また、全利用者数からみれば、“発達障害の診断がある”あるいは“疑いのある”対象者の割合は少ない（第1章図1-1-1, p.29参照）。しかしながら、すでに指摘されているように、ジョブカフェ全体の利用者数が他の3機関と比較して多いことから、困難のあることが想定される利用者は少なくないと考えられる。したがって、必要に応じて、支援が実施されることが期待される機関である。

## 2. 高等教育機関における支援の実施について

発達障害の診断のある、あるいは発達障害の診断はないものの支援を必要としている学生の割合は、近年、増加の傾向にある。したがって、今後、学業並びに生活支援のみならず、就労に関する支援が求められる。そうした状況の中、就労支援の実施状況に関して、今回の調査からは、以下の3点が明らかとなった。

- ①「自機関・他機関併用・他機関利用による支援の実施率」に注目すると、企業の重視度に関わらず、コミュニケーション（7領域31項目）及びビジネスマナー（5領域28項目）に関する高等教育機関での支援の実施率は、就労支援機関のいずれと比較しても低い。
- ②「自機関単独での実施率」に注目すると、コミュニケーションに関しては、いずれの項目に関しても新卒応援よりも高等教育機関での実施率が高い。一方、ビジネスマナーに関しては、コミュニケーションのような明確な傾向は認められなかった。なお、新卒応援は、4つの就労支援機関の中で最も自機関での支援の実施率が低い機関である（ただし、ビジネスマナー等に関しては、自機関での実施率の低さは、若コミ（18.1%）と同程度の低さ）。
- ③「自機関・他機関併用・他機関利用による支援の実施率」と「自機関単独での実施率」の差は、新卒応援の方が、高等教育機関よりも大きかった。

①の結果に関しては、大学と就労支援機関の目的の違いを考慮すれば、当然の結果といえるかもしれない。しかしながら、企業で新規採用時に重視されている項目は、いずれの項目も高等教育機関での活動に必要な項目と重複しており、就労後にはじめて求められる課題ではない。高等教育機関における支援に関しては、発達障害者支援法に明記されていることから、今後の課題とされている。このため高等教育機関での学業並びに学校生活の支援上の課題を積極的に就労支援の課題と結びつけていく工夫が必要となる。

また、②・③の結果に関しては、十分な支援が得られないまま、進学も就労（一時的な就労を含む）も選択せず（あるいはできず）に在宅等になる可能性がある者に対して、高等教育機関における自機関での支援

の実施に加えて、適切な就労支援機関等につなぐこと並びにそうした機関に関する情報の提供が重要であることを示唆したものと見える。しかしながら、結果からもわかるように、就労支援機関につないだとしても、例えば、新卒応援単独での支援は十分とはいえない。また、若コミ（希望に即して在学中から職業相談等を実施する）での支援の実施率も自機関単独では新卒応援に次いで低く、他の2つの就労支援機関に関しても、第1章での検討にみられるように、自機関単独での支援ではなく、他機関併用・他機関利用が行われていた（第1章図1-2-2／図1-2-3，p.40-41／p.48-49参照）。したがって、現時点では、必要な支援を受けるためには、複数の機関を利用することが必要となる。一方、最も自機関単独での実施率の高いサポステに関しては、利用対象者に在学中の者が含まれることを明記する機関もあるが、基本的には若年無業者を対象としており、現状で高等教育機関とどの程度の連携が可能かは明確ではない。したがって、高等教育機関に在学中の発達障害のある若者の就労に関する支援を積極的に行う機関の増加と効果的な連携策の策定が喫緊の課題といえる。

### 3. 職業リハビリテーション・サービスへのつなぎ

発達障害があっても開示せずに“一般扱いでの雇用”を考える場合、企業の考える基準に照らして、優先性が高いとされた項目については、在学中を含めて就労前支援が必要であるかどうかを検討することが重要である。しかしながら、今回の調査の結果からは、支援を求めたとしても、支援が十分得られるとは限らないことが明らかとなった。また、現時点では、就労支援機関及び高等教育機関において、すべての項目に関する支援を実施することは困難であるとの認識に立てば、実施する支援の優先順位が重要といえる。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いことも明らかとなった。したがって、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いえる。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、達成されずに就労した場合に、企業の実施する指導（「気づいた際に、その都度注意する」「状況を見ながら、適宜、指導する」）によって達成可能かを評価すること、また達成が難しいと評価された場合には、職業リハビリテーション・サービスの利用などについての情報を提供することが必要となる。

しかしながら、就労支援機関及び高等教育機関において相談を開始した者に対して、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について、また、どのように支援を提案するのかが課題である。併せて、こうした支援のためには、相談だけでなく、個々人の特性評価を“就労の可能性”及び“就労の継続の可能性”という視点から検査等を含めて行うことが求められる。同時に、自己理解（障害理解）の深化のために、利用者の経験の再整理を必要とする場合も少なくない。これらの点に関しては、第Ⅱ部における具体的な事例に即した検討を通して課題が明確になるものと考えられる。

### 4. 就労支援機関（若コミ・サポステ・新卒応援・ジョブカフェ）と

#### キャリア支援室の支援状況の比較

……18項目に関する「支援の必要性と支援の実施状況」及び「支援の実施率と支援の効果」……

就労のための支援事業に関する18項目について、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】

① 18 項目に関して、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。

なお、いずれの機関でも支援を受けられる可能性の高い7項目は以下の通り：

「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」

② 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。

③ 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。したがって、現在、支援に取り組んでおらず、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。

① 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。

② 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。

③ **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、支援の実施率が他の就労支援機関と比較して最も高い結果となった。

なお、以上の18項目に関する6点の分析結果は、いずれも各機関単独での支援の状況である。この自機関単独での支援の実施という点からは、今回の調査協力対象校における**キャリア支援室**での支援の実施率は、**サポステ**を除けば、**新卒応援・若コミ・ジョブカフェ**の就労支援機関と比較して必ずしも低いわけではなく、項目によっては実施率が高かった。ただし、回答数が15校と少なかったことから、**キャリア支援室**のすべてで同様の支援が受けられるとは言い難い点には留意する必要がある。また、すでに検討したように、就労支援機関では、自機関単独での支援に加えて、他機関併用・他機関利用など、十分とはいえなくとも他機関との連携が実施されていた。これに対し、高等教育機関では、他機関との連携が十分ではない可能性が示唆された点にも留意する必要がある。

また、今回の調査対象機関のうち、**若コミ**以外は、利用者の実態とは別に“発達障害のある若者”を利用対象者として明示している機関ではないことから、第4節で検討した18項目に加えて、第2節・第3節で検討したコミュニケーションの7領域31項目及びビジネスマナーについての5領域28項目に関しても、発達障害の有無に関わらず、就職を望むすべての若者に対して実施されている支援と考えられる。とりわけ、高等教育機関においては、在籍する発達障害のある（疑いのある）学生数が増加しているとはいえ、支援の取り組みは始まったばかりであり、今後は、各機関で行われている支援が、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検討することが求められる。

## 文献

- 日本学生支援機構 2010 大学、短期大学及び高等専門学校における障害のある学生の修学支援に関する実態調査結果報告書
- 日本学生支援機構 2011 大学、短期大学及び高等専門学校における障害のある学生の修学支援に関する実態調査結果報告書
- 日本学生支援機構 2012 大学、短期大学及び高等専門学校における障害のある学生の修学支援に関する実態調査結果報告書
- 障害者職業総合センター 2011 調査研究報告書 №101 発達障害者の企業における就労・定着支援の現状と課題に関する基礎的研究

## 第 I 部 まとめ 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）。

若者一般の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。

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）。

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。ただし、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 体験の場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」を対象とした支援機関に「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。そのうえで、各支援機関の得意分野を活用することや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が求められる。

- 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が他機関から依頼された1所あたりの内容別件数については、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。

文献

- 耳塚寛明 2005 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 .
- 宮本みち子 2005 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.
- 障害者職業総合センター 2006 調査研究報告書 №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
- 横山壽一 2005 「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

## 第Ⅱ部

### ヒアリング調査からみた 支援体制の現状と今後の展望

# 第1章 若年就労支援機関を中心とした支援体制

……ヒアリング調査からの知見……

## 第1節 調査の概要

### 1. 調査の考え方

進路先未決定で高等教育機関を卒業する（卒業した）発達障害者が就職活動を行う際、支援機関を利用する場合であれば、利用可能性の高い機関はハローワーク（一般窓口）、ジョブカフェ、地域若者サポートステーション等、いわゆる若年就労支援機関となる。こうした支援機関は、利用対象に「障害者」を掲げない機関であることが多い。発達障害を開示せずに“一般扱い”で就職を目指す場合には、特に、これらの就労支援機関を利用することになる。

第Ⅰ部第1章においては、若年就労支援機関（新卒応援ハローワーク、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、地域若者サポートステーション、ジョブカフェ）を対象とした調査の結果から、発達障害の有無とは別に、要支援者に共通した課題があること、しかしながら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あること等を明らかにしてきた。また、高等教育機関等を対象とした調査の結果からは、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」支援の必要性が示された。しかし、いずれの機関においても職業リハビリテーションとの連携については課題が大きい現状があることを明らかにした。

また、第Ⅰ部2章においては、職業リハビリテーション機関を対象とした調査の結果から、専門支援機関である障害者職業センター、障害者就業・生活支援センターを利用する発達障害のある若者の利用経路を明らかにすることを通して、若年支援機関との連携の現状を明らかにしてきた。職業リハビリテーション機関側からみても、若年就労機関との連携については課題が大きい現状があることが示された。

これらの調査は、各機関の利用者層、支援内容の特徴、関係機関の連携の実態を量的側面から明らかにしたものである。また、機関・部署によって役割や機能の内実は様々であること、地域における社会資源整備状況とも関連があること、等を明らかにした。しかしながら、連携体制・支援体制の詳細を把握するまでには至っていない。

若年就労支援機関や高等教育機関等が情報を共有して役割を分担することや、機関連携のあり方、専門的支援機関の利用可能性等について検討することのためには、一般の若年就労支援機関を利用する発達障害のある若者への就職支援の実態、地域独自の支援体制・就労支援機関間の連携の現状についてさらに詳細に把握する必要がある。

そこで、第Ⅱ部第1章においては、若年就労支援機関を中心にした、“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さらに検討を深めることを目的として、若年者就労支援機関を対象としたヒアリング調査を実施した。

調査にあたっては、新卒応援ハローワーク、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、ジョブカフェや地域若者サポートステーション等を対象として、各就労支援機関の現状を把握することで、関係機関の連携や役割・機能の分担等を整理することとした。

ヒアリング調査の結果を取りまとめるにあたり、①調査対象機関の役割・機能、②地域の関係機関（就労支援機関・医療機関・相談支援機関・職業リハビリテーション機関等）間の連携及び支援体制の現状、③職業リハビリテーション機関利用による専門的支援への移行状況を中心に整理する。さらに、調査結果への考

察として、地域の関係機関における社会資源としての機能の可能性および、発達障害のある若者の就労支援のための地域連携の可能性について検討する。

## 2. 調査方法

### (1) 調査対象および選定基準

調査対象は、「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（第Ⅰ部第1章）」の回答により、ヒアリング調査への協力について了解が得られた機関のうち、以下の①～③に着目して依頼することとした。

- ① コミュニケーションに課題のある者や発達障害のある者等の利用実績
- ② 利用者に対する就労支援・コミュニケーション支援等の実績
- ③ 地域の関係機関との連携

また、その際には、各機関の地域内での連携・支援体制や役割等の現状を把握する観点から、地域ごとに2～3機関を選定するよう考慮した。

この結果、対象機関は「新卒応援プログラム実施ハローワーク」2所、「若年コミュニケーション能力要支援就職プログラム実施ハローワーク」4所、「地域若者サポートステーション」4所、「ジョブカフェ」2所の計12所を選定した（表1-1-1）。

各機関の調査協力者は上記調査の回答者であり、発達障害者の相談・支援に携わっている立場であるが、機関により職名は異なっている。

表 1-1-1 調査対象機関の概要

機関	事業名	仮称	調査協力者
ハローワーク	若者コミュニケーション能力要支援者就職プログラム	A ハローワーク	就職支援ナビゲーター
		B ハローワーク	就職支援ナビゲーター
		C ハローワーク	就職支援ナビゲーター
		D ハローワーク	就職支援ナビゲーター
	新卒応援プログラム	E 新卒応援ハローワーク	主幹
		F 新卒応援ハローワーク	就職促進指導官
特定非営利活動法人、社会福祉法人等	地域若者サポートステーション	G 地域若者サポートステーション	統括コーディネーター
		H 地域若者サポートステーション	統括コーディネーター
		I 地域若者サポートステーション	臨床心理士
		J 地域若者サポートステーション	統括コーディネーター
都道府県所管の若者就職支援センター	ジョブカフェ	K ジョブカフェ	臨床心理士
		L ジョブカフェ	キャリアカウンセラー

(2) 調査期間：平成23年6月～平成24年7月

(3) 調査方法：調査者2名の現地訪問によるヒアリング調査を実施。「(4) 調査内容」を枠組みとした半構造化面接を行った。後に音声記録を情報整理に使用することについて承諾を得たうえで、内容をICレコーダーに記録した。

(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・利用経路）  
機関における支援の現状と課題（個別相談、プログラム、研修、検査実施状況等）  
関係機関等との連携の現状

第2節～第4節では、若年就労支援機関によって異なる連携・支援体制の特徴を検討する観点から、「就職支援ナビゲーターを中心とした連携体制」、「新卒応援ハローワークを中心とした連携体制」、「課題解決のための連携体制」として対象機関を再構成し、機関の窓口機能、利用者状況、相談支援体制、連携状況について整理することとする。

## 第2節 就職支援ナビゲーターを中心とした連携体制

### ……ナビゲーターの配置と支援に関する検討……

厚生労働省は平成19年度から「若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム」として、「就職ナビゲーター」（平成19年当時は就職チューター）を一部のハローワークに配置している。このプログラムは、発達障害等の要因によりコミュニケーション能力に困難を抱えている求職者について、その希望や特性に応じて、専門支援機関に紹介するとともに、障害者向けの専門支援を希望しない者についてはきめ細やかな個別相談、支援を実施するものである。また、「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（第1部第1章参照）」の結果からは、発達障害の診断がある者、発達障害の疑いがある者の把握において、他機関・部署よりも多い実態が明らかとなっており、プログラムの趣旨を反映しているとみることができる。

平成23年度は全国57所のハローワークに就職支援ナビゲーター（以下、ナビゲーターという）が配置されているが、「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（第1部第1章参照）」の結果からは、ハローワークによっては配置部署や通称等について利用者の利用可能性を配慮・工夫した実態があることが明らかとなった。

そこで第2節では、ナビゲーターを「一般窓口」または「障害者窓口」に配置するハローワークそれぞれの事例をとり上げ、各機関の連携体制の現状について整理し、その特徴を明らかにすることとする。

#### 1. 一般窓口にナビゲーターを配置する A ハローワークの支援体制

##### (1) 一般窓口に配置された就職支援ナビゲーターの支援

A ハローワークでは、34歳以下（ヒアリング当時）を対象とした若年相談窓口及び大卒・高卒・中卒を対象とした新卒窓口において一般の若年者の相談を行っている。このうち、「若年相談窓口」にナビゲーターが1名配置されている。ナビゲーターは一般の若年窓口担当として相談を行う傍ら、発達障害の疑いやコミュニケーションの課題があると思われる利用者については、要支援者として対応することとしている。

他の若年担当者や新卒応援窓口・専門援助窓口担当者が要支援者に該当するような課題のある利用者を受け付けた場合は、ナビゲーターに誘導・紹介される。さらに、外部機関からは地域若者サポートステーション、発達障害者支援センター、障害者就業・生活支援センターなどからナビゲーターに対して直接に誘導・紹介されるケースもある。

一般の若年窓口にナビゲーターが配置されるメリットとしては、「“障害”の看板が掛かっていない窓口を利用する“課題のある人”を見出しやすい」という利用者に対する支援提供の適時性と、「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」という組織・職員に対する役割の明確化がある。その一方で課題とされていたのは、ナビゲーターが一般の利用者に対応する部署に配置されていることから、要支援者に特化した機敏な動きが取りづらい点であった。

相談に関する環境面の問題としては、各々の窓口が薄い衝立で仕切られているのみであることから、騒音

・視線が気になりやすい要支援者にとって、対応が必要となる点があげられた。現状での対応策としては、専門援助部門の個別相談ブースを利用するなどして配慮している。

## (2) 利用者の状況

若年窓口の利用者数は1日に10～20名（新規・再相談含む）であり、ハローワーク利用者全体の40～45%を占める。ナビゲーターが担当する要支援の新規利用者は月平均1.6人（ヒアリング実施時点）であった。

表1-2-1に、ナビゲーターが担当・把握した発達障害に関する新規利用者の診断・手帳取得状況を示した。平成23年度の半年間の利用者は、計10人、うち、診断・障害者手帳所持者は1名、診断はあるが手帳のない者が4名、ナビゲーターによる「発達障害の疑い」は5名、「発達障害の有無は判断しかねる」は4名であった。ナビゲーターが受け付けた時点で手帳を所持している者は少なく、“診断あり”または“発達障害の疑いあり”の状態にある者が多数を占めていることがわかる。

表 1-2-1 発達障害に関する利用者内訳（半年間の新規利用者）

	計	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	手帳なし	手帳不明	主訴あり	主訴なし	
Aハローワーク	10	1		4		1	4	4

※若年就労支援機関調査の結果

表1-2-2には、新規利用者の初回来所時点での主な課題を示した。ナビゲーターや他部署の相談担当者が気になる者として対応している利用者の多くは、“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た。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、障害受容の問題を背景とする制度やサービスの利用拒否の問題を有していた。このため、相談が継続されにくい者がいる一方で、問題が解決されないまま相談だけが長期化している者もいる。

表 1-2-2 新規利用者の窓口来所時点での主な課題

障害認識・障害受容の問題	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。
手帳取得・障害者雇用の拒否	診断はあるが手帳取得を望まない。 手帳は取得済みだが専門支援機関への紹介を望まない。
支援利用に関する課題	継続的支援に乗りにくい。 一般就職（障害非開示）で苦労を経験している。
職場での問題	二次障害（精神的不安定）によって就職がより困難。 職場でのコミュニケーションにおいて本人の努力だけでは限界がある。

## (3) A ハローワークと地域の支援機関の連携

要支援者の相談を通して、地域の関係機関を紹介することにより、課題の整理や問題解決を図ったケースへの対応に基づき、要支援者の関係機関利用経路を模式図（図1-2-1）で表した。

以下では、ナビゲーターへの要支援者の紹介、ナビゲーターから支援機関へ誘導・紹介した要支援者の動き等、A ハローワークを中心とした利用者の流れとともに各機関の役割や連携の現状について整理する。

### ① ナビゲーターへの紹介経路と期待される対応

要支援者のナビゲーターへの紹介経路（図1-2-1 実線矢印）については、ハローワーク内の他部署経由

と外部機関経由の2通りがあった。内部では新卒応援・若年窓口以外に専門援助窓口からの紹介があり、専門援助からの紹介の場合には、診断・手帳はあるものの希望する職種が障害者枠ではなかなか見つからないといった要支援者が多かった。

一方、外部機関経由の要支援者については、診断・手帳のない者の紹介が多いために、個々の相談に時間がかかっている現状が生まれていた。職業カウンセリングセンター（図脚注参照）からの紹介については、知的障害・精神障害・発達障害等の疑いのある者が多く、初回利用時点では手帳取得に至っていない利用者が多かった。また、地域若者サポートステーションからは、紹介数が多いものの、発達障害に限らずその周辺の層である“コミュニケーションに課題のある者”、“障害有無不明”、“手帳なし”の者が多く、精神的に不安定な状態の者もみられた。さらに、発達障害者支援センターや市の就業生活支援センターからは手帳申請・取得までの期間に職業相談や職業紹介について依頼が多いという特徴があった。若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラムを担当するナビゲーターへの期待は大きいとみることができる。

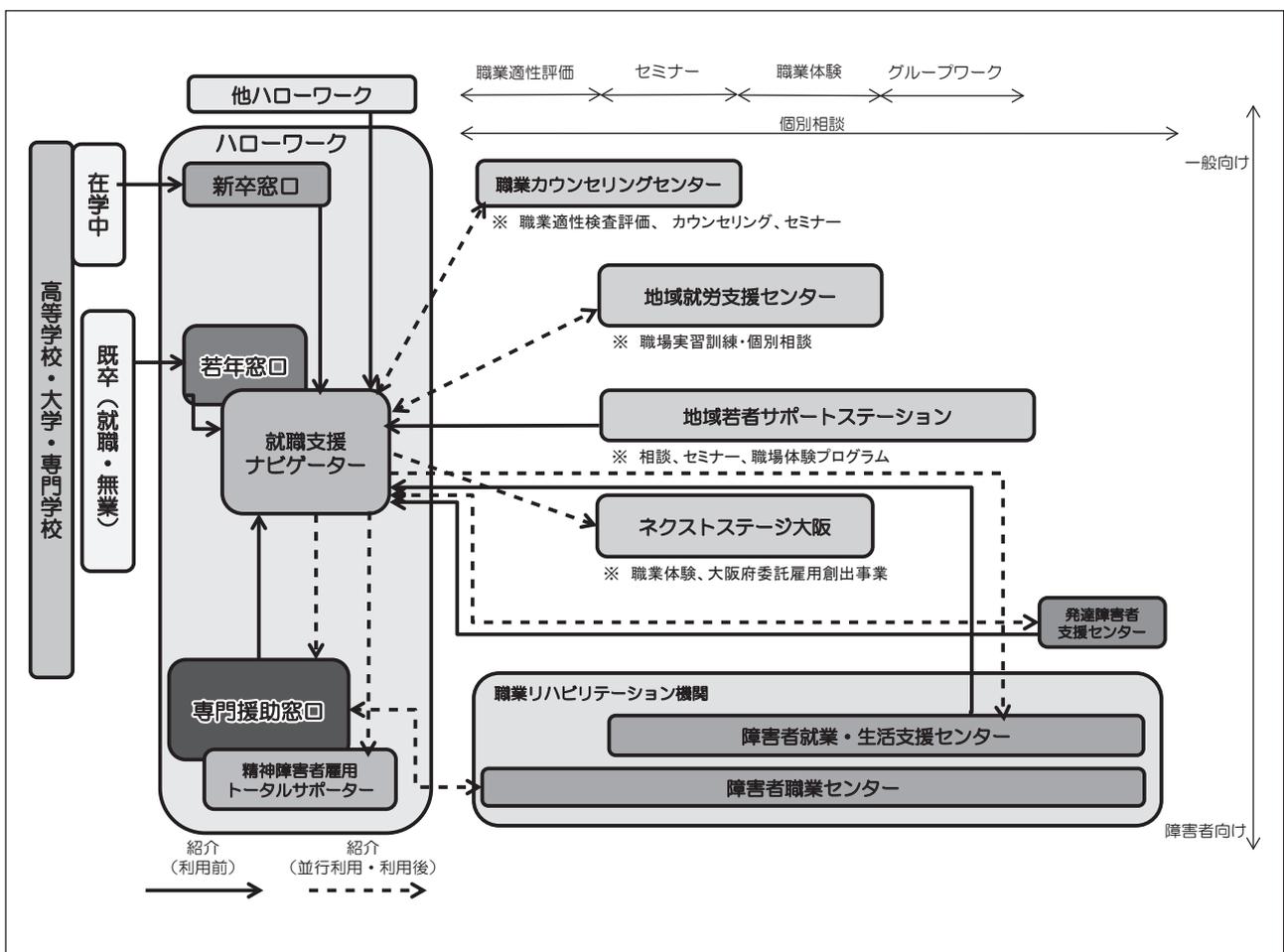


図 1-2-1 A ハローワークからみた要支援者の利用経路

- ※ 職業カウンセリングセンター：大阪府総合労働事務所による職業相談施設である。個別相談、適性検査、職業適性セミナー等、様々な事業を行っている。
- ※ ネクストステージ大阪 大阪府委託雇用創出事業：地域活動の企画、運営マネジメント、業務と企業での就労体験等を通して事業終了後の就職をめざす発達障害者を対象とした雇用創出基金事業。
- ※ 診断については、障害者就業・生活支援センターの並行利用により医療機関につながったケースが1件あり。

## ② 他機関への紹介

障害受容や自己理解に課題のある要支援者が多いため、ナビゲーターの相談だけではなく、必要に応じて他機関に紹介することで対応が図られている現状も明らかとなった（図 1-2-1 点線矢印）。職業カウンセリングセンターは広く一般府民を対象とした職業相談施設であるが、職業適性検査等の神経心理学的検査の実施とフィードバックを通して本人の特性を明らかにすることができる機関と位置づけられている。発達に課題がある者・障害に抵抗がある者を紹介しやすく、障害理解を深め、支援利用の幅を広げる機会を提供するうえで、重要な役割を果たしていた（第Ⅱ部第3章第3節参照）。

一方、職場実習や職業訓練の場としての紹介先は、地域就労支援センター、ネクストステージ大阪（第Ⅱ部第3章第2節参照）である。地域就労支援センターではニートやひきこもりを中心に、ネクストステージ大阪では発達障害者を対象に就労支援を行っている。個別相談のみならず職場実習訓練、自助グループ活動など、様々なメニューへの参加についてはハローワークの相談と並行して利用されていた。

## ③ 専門支援窓口・職業リハビリテーション機関との連携

ナビゲーターは、若年窓口で相談を進めることとしているが、要支援者の気持ちの揺れ・迷いがある場合には、相談を進めつつも専門援助で求人を見てもらうなど、若年窓口と専門援助窓口の両方を利用しながら対応することが必要となる場合もある。結果的に要支援者が手帳を取得した段階で、専門援助窓口に紹介することとなる。

なお、発達障害の診断や障害者手帳の取得を検討している者については、手続き等のため他の機関に同行することについては、本人の生活面の相談や福祉サービス利用の支援に動ける機関として障害者就業・生活支援センターへ紹介することが多い。

## 2. 専門援助窓口ナビゲーターを配置する B ハローワークの支援体制

### （1）専門援助窓口配置された就職支援ナビゲーターの支援

B ハローワークでは、現在、ナビゲーターを障害者窓口で1名配置している。ただし、平成22年度までは一般若年窓口への配置であった。このときには、窓口利用者の発達障害の認識・受容の有無の割合が相半ばしており、受容のない人の相談に時間を要することが課題となっていた。また、コミュニケーションが難しい、精神的不安定がある、ひきこもり等、継続的な相談が行えないケースが多かった。

障害者窓口においては、既に診断を受けた者や手帳を所持している者の割合が増加したことから、障害受容のための支援に多くの時間をかけることなく相談を進めることが可能となっている。また、利用者の就職に対するモチベーションは全般的に高く、障害者職業センターや障害者就業・生活支援センターに直接紹介することが容易となっている。

### （2）利用者の状況

B ハローワークにおける障害者の新規登録数は、身体障害者107名、知的障害者34名、精神障害者59名、その他の障害者1名であった（平成22年度統計による）。

表1-2-3には、ナビゲーターが担当・把握した発達障害に関する新規利用者の診断・手帳取得状況を示した。平成23年度の半年間の利用者は計16人、うち精神障害者保健福祉手帳所持者は4名、療育手帳所持者は1名、「診断はあるが手帳は持っていない」は11名、「発達障害の疑いあり・主訴あり」は5名、「発達障害の疑いあり・主訴なし」は11名、「発達障害の有無は判断しかねる」は2名、であった。ナビゲーターが

障害者窓口で受け付けた約半数の利用者に診断があり、手帳を所持している者も少なくない。一方で、“発達障害の疑いあり”の状態にある者も半数を占めていることがわかる。

表 1-2-3 発達障害に関する利用者内訳（半年間の新規利用者）

	計	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	手帳なし	手帳不明	主訴あり	主訴なし	
Bハローワーク	16	4	1	11		5	11	2

※若年就労支援機関調査の結果

表 1-2-4 に、一般若年窓口と障害者窓口の双方に配置された経験を有するナビゲーターが指摘する「新規利用者の初回来所時点での主な課題」を示した。障害認識・障害受容の観点からは、一般若年窓口利用者において約半数が“障害の受容がない”状態にあること、障害者窓口においては診断を受け、既に手帳を持っている者もあることから“障害の認識や自覚がある者が多い”といった状況の違いがある。

各々の窓口の利用者の状況によって優先される課題は異なっており、一般若年窓口では“継続的に相談を行うこと”が課題となり、利用者の障害認識・障害受容に力点が置かれていた。また、障害者窓口では、利用者の自己理解の問題が達成されたため、企業側に対する発達障害や障害者雇用に関する理解促進が主な課題としてあげられた。

表 1-2-4 新規利用者の窓口来所時点での主な課題

	一般若年窓口	障害者窓口
障害認識・障害受容の問題	認識のある人と無い人は半々の割合。受容の無い人には受容を促すところから相談を開始することになると、支援の継続が難しいこともある。	診断を既に受けている者、自分自身で疑いを持っている者が多い。 何かしら障害について自覚しているところから相談を開始できる。
手帳取得・障害者雇用の拒否		既に手帳を所持している者が多く、就職へのモチベーションは高い。
支援利用に関する課題	継続的に相談に来る人が少なく、1・2回で終了するケースが7～8割。 診断も手帳もなく、成功経験が少ないので、モチベーションが落ちやすい。	
職場での問題		発達障害や精神障害を開示すると、会社側が警戒する場合があります、会社側の理解を得ることが難しい。
優先課題	相談に継続して来ること。専門支援に至るまでに途切れないこと。	企業に障害者雇用のメリットを理解してもらうこと。

### （3）Bハローワークと地域の支援機関の連携

障害者窓口における利用者は、既に障害の受容や自己理解が進んでいる者、診断のある者、障害者手帳を取得した者が多く、一般若年窓口の要支援者に比して就職意欲や準備について理解が進んでいる者が多い。このため、専門支援機関に紹介・連携する場合でも、容易に紹介できることが多い。

要支援者がどのような関係機関を利用しているかについて、図 1-2-2 の模式図で表した。以下では、ナビゲーターへの要支援者の紹介、ナビゲーターから支援機関へ紹介した要支援者の動き等、Bハローワークを中心とした利用者の流れとともに各機関の役割や連携の現状について整理する。

#### ① ナビゲーターへの紹介経路と利用者の特徴

ナビゲーターへの利用者の紹介経路（図 1-2-2 実線矢印）については、ハローワーク内部の若年窓口お

よび専門援助窓口からの紹介が中心である。若年窓口からは、相談を続けていく中で徐々に自己受容が進み専門援助の窓口で相談の場を移した者や、その後も継続的に障害者専門援助で支援を受けている者がいる。外部機関経由としては職業訓練校からの紹介があり、ナビゲーターが対応する場合もある。

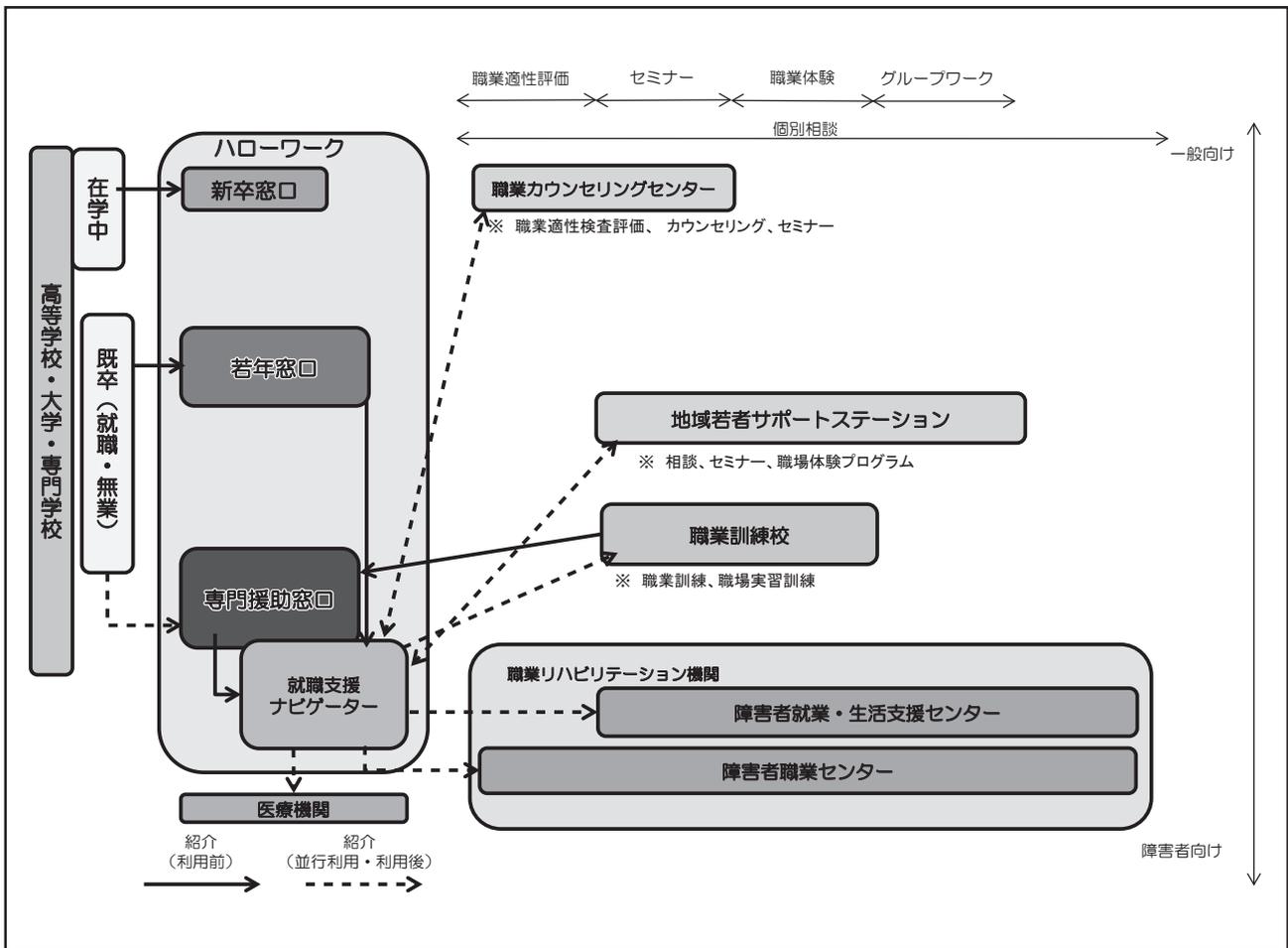


図 1-2-2 B ハローワークからみた要支援者の利用経路

- ※ 地域若者サポートステーション：障害者手帳がなくても利用できること、本人が納得して行きやすい場所であること等により、体験内容（パソコン・ビジネスマナー・自己紹介セミナー等）を説明して自主的な参加を促している。
- ※ 職業訓練校：発達障害者向けの支援を実施している。名刺の渡し方・受け取り方、上司への報告等、体験的プログラムがある。職業訓練校からハローワークへの紹介と連絡がある。

## ② 他機関への紹介

相談当初から自分自身の発達障害を疑っている者については、医療機関「心の健康センター」を紹介し、判定・診断をしてもらうこととしている。

また、職業選択に迷いがあり、支援を必要とするが手帳を持っていない者については、職業カウンセリングセンターを紹介することがある。職業適性検査の結果により、支援の必要性を指摘してもらうこともあれば、ナビゲーターとの相談の場に戻った際に、検査結果から「発達障害」の説明をすることもある。

一方、窓口での個別相談のみで解決することが難しいケースも多いことから、就職準備のための経験・訓練を行える場所として、地域若者サポートステーションを紹介することもある。ただし、他機関での支援利

用の必要性を理解することそのものが困難な者が多く、紹介をしても利用に至らないケースもある。

職業訓練校については、発達障害を対象とした職業訓練・支援を行っていることから、実際のトレーニングや訓練を要すると判断された者については紹介する場合がある。

### ③ 職業リハビリテーション機関との連携

職業適性についての理解は十分ではないながら、自らが発達障害の特性を疑っている要支援者については、地域障害者職業センターの職業評価の利用を希望した利用者を地域障害者職業センターや障害者就業・生活支援センターに「つないだ」ケースもあった。ただし、職業リハビリテーション機関へ短期間で紹介したケースは多くはない。ナビゲーターの担当する多くの要支援者が1回2回の相談で中断し、もしくは終了してしまう場合を考えると、利用者全体では職業リハビリテーション機関に紹介されたケースは稀であると見ることができる。

また、地域障害者職業センター、障害者就業・生活支援センターといった、機関名に“障害”があることで利用に拒否感や嫌悪感を持つ要支援者（親）もいる。専門支援機関につなげるため、時間をかけて障害受容や自己理解を促しつつ相談を継続している。

## 第3節 新卒応援ハローワークを中心とした連携体制

### ……教育との連携に関する検討……

厳しい就職環境、雇用情勢が見込まれる中、新卒者・若年者対策を強化するためにワンストップサービスとしてハローワークで実施されている事業が「新卒応援プログラム」である。サービスの対象は大学等の卒業年次に在学、既卒3年以内の卒業生および新卒応援ハローワークでの支援を希望する高校生および既卒者である。

全国の新卒応援プログラム実施ハローワークでは、利用者については、原則として新規学卒就職者の範囲とその拡大として想定しているが、「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（第I部第1章参照）」の結果からは、発達障害の診断がある者、発達障害の疑いがある者の利用の実態が明らかとなっている。

そこで、第3節では、発達障害のある若者のための新卒応援ハローワークを中心とした連携体制の現状について事例をもとに整理する。なお、「新卒応援」との連携では、「就労支援機関」との連携のみならず、学校から職業への円滑な移行を視野に入れた「学校」との連携事例をそれぞれとり上げることとした。

#### 1. ワンストップ サービスにおける機関連携(EハローワークとK若者職業支援センター(ジョブカフェ)) ……学卒障害者（障害者手帳を有する学生）の把握に基づく支援……

Eハローワークは、就職総合支援施設に設置されている。同施設には県の運営する「K若者職業支援センター」を併設していることから、各窓口の利用者の利用状況や施設内での各機関の役割分担に着目することとし、以下では新卒応援ハローワークを中心とした連携の実態について整理する。

##### (1) Eハローワークにおける相談体制

Eハローワークは、新卒窓口として原則的に対象者を県内全域の学生、既卒者（3年以内）、若者・企業としている（現実的には40歳未満の求職者まで対応している：ヒアリング当時）。窓口には相談員（ジョブ

サポーター)を配置し、職業相談・職業紹介、求人情報の提供などを行っている。

また、障害者手帳を所持する新規学卒者の利用については、新卒応援ハローワークに事前登録がある者が中心となっている。事前登録は、県内全大学を対象に行われる県の調査により、障害者手帳を所持する学生を把握する(ただし、障害のある学生が大学によって全て把握されているわけではない)ことで、ハローワークが大学に対して面接会の周知を行い、参加のあった学生をEハローワークに登録するという手続きにより、窓口利用につなげている。この場合、利用者は“学卒障害者”として登録され、すでに学生生活や日常生活の面から事前相談を受けた上で、面接会に参加するという経路をたどることになる。

学卒障害者以外の手帳のない者については、一般の大学生として来所することとなる。窓口に来た段階では事前情報は十分でなく、本人の自覚の有無を含めて“発達障害の疑い”といった者や、診断はあるが手帳は無いといった者の利用にあたる。ただし、相談員の専門性の問題から、発達障害が疑われる場合は、県内の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に紹介するという対応を行っている。

## (2) 総合支援施設における利用者の状況

表 1-3-1 には、“E ハローワーク” および併設する“K 若者職業支援センター”における発達障害のある新規利用者数を示した。

平成 23 年度の E ハローワークにおける新規登録者数は、一月あたり新卒者 393 人、既卒者 177 人(4 月～11 月の新卒者 3148 人、既卒者 1419 人)である。このうち、身体障害者手帳、知的障害手帳、精神障害者保健福祉手帳を持つ利用者は一月あたり約 18 名(4 月～11 月の利用者数約 150 名)である。

E ハローワークでは、発達障害の診断のある者が 11 名、このうち精神障害者保健福祉手帳所持者が 6 名、療育手帳所持者が 4 名、未所持の者は 1 名であった。また、「発達障害の疑いあり・主訴なし」は 2 名であった。なお、コミュニケーション等の課題を抱える者は約 90 名であった。

一方、K 若者職業支援センターの新規利用者は半年で 456 名(一月平均 76 名)、このうち課題があるとみられているのは 34 名程度である。内訳を見ていくと、発達障害の診断のある新規利用者が 20 名、このうち精神障害者保健福祉手帳所持者が 6 名、療育手帳所持者が 1 名、手帳のない者が 13 名であった。また、発達障害の疑いあり・主訴ありは 5 名、主訴なしが 9 名であった。

利用者全体に占める「発達障害の診断のある者」の割合は、併設の K 若者職業支援センターにおいて高いことがわかる。また、診断あり・手帳なしとして把握されている人数は K 若者職業支援センターにおいて多い。

表 1-3-1 発達障害に関する利用者内訳(半年間の新規利用者)

	計	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	手帳なし	手帳不明	主訴あり	主訴なし	
Eハローワーク	90	6	4	1			2	
K若者職業支援センター	34	6	1	13		5	9	

※若年就労支援機関調査の結果およびヒアリング調査による内訳数

表 1-3-2 には、新規利用者の初回来所時点での主な課題として指摘された事項について、E ハローワークと K 若者職業支援センターの現状を示した。

E ハローワークの利用者層については、既に“学卒障害者”として登録されている「手帳取得済み」グループと、それ以外の「手帳なし・発達障害の疑いあり」グループ各々の課題について示した。また、K 若者職業支援

センターにおいては、手帳の有無で区分することなく、広く一般の若年者を対象として支援事業が実施されていることから、発達障害のある者、疑われる者については「手帳なし・発達障害の疑い」を一群としてとして課題をまとめた。

表 1-3-2 新規利用者の窓口来所時点での主な課題・対応

利用者層	E ハローワーク		K 若者職業支援センター
	手帳取得済み	手帳なし・発達障害の疑い	手帳なし・発達障害の疑い
障害認識・障害受容の問題	診断があり手帳は取得しても、障害受容に結びつくケースは少ない。障害受容していても、自身の特性はわからない。	過去に指摘された経験はある（大学側はこのことについて把握していない）。 自覚や主訴を持つ者もいる。	窓口来所時点では障害の認識は無いが、就職がうまくいかずに社会で生きにくさを感じている、二次障害があるということで「何か変である」という自覚がある。
手帳取得・障害者雇用の拒否	本人・親ともに、一般での雇用を希望する。訓練を望まない者が多い。 障害者窓口の利用・障害者雇用を望まないで学生一般として来所する者が多い。	発達障害を自身で疑っている段階。手帳取得や障害者雇用・支援利用の検討といった選択段階には至らない。	就職において手帳を持つか、持たないか（障害者雇用か・一般か）で迷う人はいる。 本人が手帳を使わずに就職したい場合は一般で受けてもらうが、うまくいくケースは少ない。
支援利用に関する課題・対応	卒業時点で訓練の経験がない。支援を提案しても本人・親が反対する。地域障害者職業センターの訓練利用は難しい。 卒業までの内定にこだわり、一般での就職活動を行う。		いきなり“障害”という言葉を出さずに、まずは特性把握を行うことで、本人の自己理解とそれまでの状況に対する納得へ導く。
職場での問題	発達障害者を障害者雇用で採用し、指導・配置に苦労している企業があるが、企業機密等の理由から外部支援機関の介入を好まない。 ハローワークでの対応には限界がある。	発達障害の疑いのある者についての配置、業務の相談を企業からされても、ハローワークで評価・対応が難しい。	一般就職をして働き出してから苦手な部分が顕在化する。それで手帳による就職を考え始める。
優先課題	本人の状態の把握にとっても時間がかかる。また、登録だけで顔を出さない学生について、紹介がしにくい。個人情報の問題もあり学校と協力しにくい。	相談員では見極めが難しい。疑いがある場合は就職支援ナビゲーターにつなげるか、発達障害者支援センターにリファーする。	経験を丁寧に聞き取り、出来たことや、本人の考えから自己PRを作ってしまう。企業研究と一緒にやっていく中で、自己分析を行う。

障害認識・障害受容の観点からは、E ハローワークにおいては、手帳を取得していても“障害受容がない”といったケースや、受容していても“自身の特性がわからない”というケースの問題が指摘された。また、「手帳なし・発達障害の疑い」の者については、障害の自覚や主訴がある、過去に障害を指摘された経験はあるという状況にある場合もあった。一方、K 若者職業支援センターの利用者においては、就職でうまくいかない、生きにくさを感じていることなどから障害を疑う、という状態のケースが指摘された。

手帳取得や障害者雇用の拒否については、いずれの機関においても解決に時間を要する課題となっている。つまり、本人（親を含む場合もある）が一般雇用を希望する場合、就職での失敗が積み重なってしまうものの、障害者枠での就職に切り替えるという意向になるには、多くの時間を要しているという点は、両機関に共通している。しかしながら、K 若者職業支援センターでは、本人が希望する限りは一般雇用で就職してもらい、挫折・失敗経験が重なることで障害者枠での雇用に目を向けられるまで相談を続けるという支援が臨床心理士により行われていた。

支援利用に関する課題・対応では、E ハローワークで一般就職へのこだわりから支援の利用が進まないことが課題となっている一方、K 若者職業支援センターでは、いきなり本人に“障害”というキーワードを出すのではなく、客観的評価の実施による特性把握などを着実に進めることで本人の自己理解の深化にかかる支援を優先していた。このことで、相談の時間については長期間を必要とするものの、着実に専門支援の利用につなげる支援方法のひとつとなっていた。

手帳を取得し、障害者雇用で就職した者についても支援の課題は多く、E ハローワークでは企業への介入・対応の限界を感じている。一方、K 若者職業支援センターでは、あえて一般就職を経験することで苦手な部分を自覚させる機会と捉え、本人が障害者雇用での就職を検討するためのきっかけとして捉えている点では、役割や支援方法の異なる機関が隣接しているといえる。

これらの状況から、E ハローワークと K 若者職業支援センターにおける発達障害のある若者支援について、共通点が多くみられるものの、それぞれの機関によって対応策が異なっている状況があるといえよう。E ハローワークでは、発達障害者を採用した企業に対するアドバイスや支援を行うというアプローチにおいて、また、K 若者職業支援センターでは、一般就職で顕在化した“苦手な部分”に直面させることで、本人に障害者雇用の検討を進めるというアプローチで、それぞれ役割の違いが認識されていた。

### (3) 関係機関の連携の概要

E ハローワークおよび K 若者職業支援センターでは、それぞれが同一施設・同一フロアで運営されており、発達障害のある利用者の課題に関する理解についても共通点が多かった。ただし、紹介先や対応にはそれぞれに特徴的な連携が見出されていることから、役割・機能が分担されているかについて、機関間の連携の模式図（図 1-3-1）を参考にしながら整理することとする。

#### ① E ハローワークへの利用経路と紹介先

E ハローワークへの利用経路は、ハローワークの実施する面接会経由で登録された者と、既卒で窓口に来所する者が中心となっている。また、他のハローワークからの紹介もある。発達障害の診断がない者・疑いのある者で、まずは専門家の相談が必要な場合の紹介先としては、“若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラムの就職支援ナビゲーター”および心の健康相談を行う“臨床心理士”、また、外部機関では発達障害センターなどがあげられた。加えて、本人が診断のため病院の紹介を望む場合には、発達障害者支援センターに紹介を依頼することもある。

職場実習や体験的な経験を望む者、必要な者については、若者サポートステーションに紹介する。逆にサポステ側からも、経験を積み重ねて自信をつけた者や就職活動への意欲が高まった者が紹介される場合もあり、利用者の行き来が多い経路となっていた。

4 年制の大学を卒業したものの、一般就職において挫折を繰り返し、障害者手帳を取得して就労移行支援事業所に紹介したケースは少数であった。障害者職業センターについては、医療機関を紹介してもらうために紹介する場合がある。職業評価・検査の実施を依頼したい場合もあるが、卒業までに内定を早く取りたいという学生の希望にてらすと、利用に至らないこともある。

#### ② K 若者職業支援センターの役割と機能

K 若者職業支援センターでは、就職力アップセミナー、職業訓練についての情報提供、ジョブカード作成、就職関連情報提供、若者就職相談、家族就職相談等、セミナーの実施や相談を中心とした支援を提供している。利用者の利用経路や来所経緯は多様であり、具体的には、就職活動を契機として在学中の学生が自主的

に来所するケース、心理相談を希望する者、30代に入っても進路・自己決定が出来ない者、親や学校につれられて相談にくる者、ハローワークからの紹介、他機関からの紹介など様々である。ただし、多くの利用者の来所目的は相談であり、それぞれの状況や課題は異なるものの、ゴールを就職に設定したうえで相談・支援を進めている。

相談担当者として臨床心理士が配置された3年前に、利用者の中に発達障害のある者や疑いのある者に対する支援体制整備が検討され、医療機関や地域障害者職業センターとのつながりが模索されることになった。

現在では、WAIS IIIや投影法などの客観的評価を依頼する先として医療機関のケースワーカーが位置づけられている。また、職業適性評価、職業準備支援を依頼する先として地域障害者職業センターとの連携が図られている。紹介先に送るだけでなく、並行利用として可能な限りK若者職業支援センターで実施している一般向けの就職力アップセミナーに参加を促し、ビジネスマナーの学習や職業適性検査などについても実施している。セミナー講師からは受講状況をフィードバックしてもらい、臨床心理士による相談の中に反映することとしている。

このように、客観的評価や体験的実習等を他機関に依頼しつつ、関係者と情報を共有しながら自機関での相談を実施している点がK若者職業支援センターの特徴であるといえるだろう。

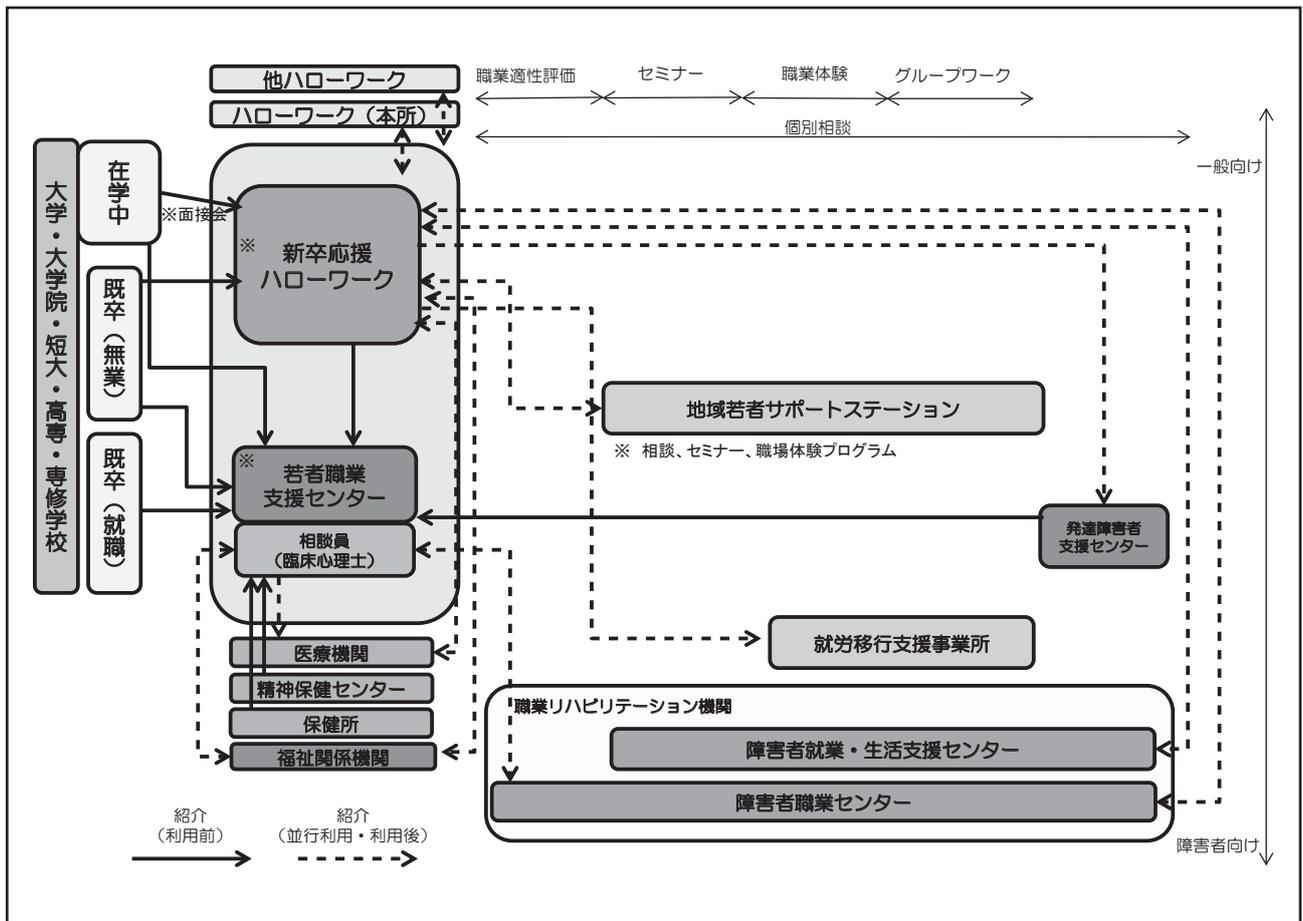


図 1-3-1 EハローワークおよびK若者職業支援センターを中心とした若者の流れ

※面接会：K若者職業支援センターとハローワークが共同主催で障害学生向けに年1回実施している学卒障害者の面接会である。面接会の案内と同時に、障害学生の有無調査を実施することで、大学が届けた結果をもとにEハローワークへの学生の登録を行っている。

2. ワンストップサービスにおける機関連携（F ハローワークと G 若者サポートステーション）  
 ……在学中の相談支援体制整備に基づく支援……

F ハローワークでは、課題のある利用者を支援するための関係機関の連携体制において、近接の G 若者サポートステーションが重要な役割を果たしていた。そこで、本項では F ハローワークを中心としたサポートステーションとの連携の現状から、それぞれの機関の働きや機能について整理することとする。

（1）F ハローワークにおける相談体制

F ハローワークでは、新卒応援窓口を「学生コーナー」に設置している。学生コーナーは若年窓口（35才未満対象）と並んでいるため、それぞれの窓口・担当職員は分けることなく、いずれの利用対象者においても各職員が対応することとしている。

（2）利用者の状況

平成 23 年度の F 新卒応援ハローワークにおける 4 月末から 9 月末日までの半年の利用者数は約 390 人である。利用者全体の 2～3 割が高卒者であり、在学中の利用者が最も多い。次いで既卒・離転職者、未就職者となる。窓口では学卒就職のための支援が中心となっており、利用者の多くは在学中に就職が決定していく。一方、利用者全体の 7～8 割の大卒者については、既卒・未就職者、離転職者が多い。大学在学中の者は少数であり、窓口では既卒者の支援が中心となる。利用者全体（約 390 名）のうち、コミュニケーション等に課題があると見られる者は 3 割程である。

一方、G サポステの中心的な利用者層は、高校・専門学校・短大・大学等に在籍中の学生である。高校生については特に在学中の者の支援が中心となっている。利用期間は基本的に 6 ヶ月であるが、期間内に就職に結びつく利用者が比較的多い。また、就労支援を目的とした利用者層が 9 割を占め、残りの 1 割が引きこもり支援の対象となっている。しかし、課題のある利用者という視点でみると、ハローワークから紹介されたケースを含めると、利用者全体の 6～7 割は何らかの課題を持っている状況にある。

表 1-3-3 には、F ハローワークおよび G サポステにおける発達障害のある新規利用者数を示した。

F ハローワークでは、発達障害の診断がある者・手帳なしは 10 名、発達障害の疑いあり・主訴なしは 120 名、発達障害の有無は判断しかねる者は 50 名とされている。

G サポステにおける新規利用者は、発達障害の診断あり・精神障害者保健福祉手帳 1 名、発達障害の疑いあり・主訴あり 2 名、発達障害の疑いあり・主訴なし 42 名、発達障害の有無は判断しかねる者 1 名となっている。いずれの機関においても発達障害の診断がある者の割合は少ないが、発達障害が疑われる者の割合は高い。

表 1-3-3 発達障害に関する利用者内訳（半年間の新規利用者）

	計	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	手帳なし	手帳不明	主訴あり		主訴なし
Fハローワーク	390			10			120	50
G若者サポートステーション	93	1				2	42	1

※若年就労支援機関調査の結果

表 1-3-4 には、新規利用者の来所時点で主な課題として指摘された事項について、F ハローワークと G サポステの現状を示した。

F ハローワークの利用者層については、一般の若年窓口利用者であるため、手帳を持っていない者の利用がほとんどである。このため、障害認識・受容の面においては、自覚のない者や困り感のない者が多い状況にある。就職に何度失敗しても困り感の自覚がなく本人が支援の必要性を感じないことから、専門の支援機関にうまくつなげることが難しい。支援の必要性を理解してもらう以前の問題として、本人のそれまでの経験によって（カウンセリング等で嫌な思いをした経験等）、支援の場面に向かわされることへの拒否や構えがあることから、支援機関への紹介の困難性を高くしている。このことから、F ハローワークでは課題のある者に対する優先的課題として、本人に障害を自覚してもらうこと、支援の必要性を感じってもらうこと、支援機関につなぐこと等があげられた。

G サポステでは、学校卒業後、就職段階で問題が浮上したことで来所する者がいる。障害について薄々感じている者と障害についての問題意識を感じている者の割合は相半ばする。また、本人だけではなく親の障害受容が大きな課題として位置づけられている。

表 1-3-4 新規利用者の窓口来所時点での主な課題

	F ハローワーク	G サポートステーション
障害認識・障害受容の問題	障害の自覚・困り感のない人が多い。 本人に自覚がある場合は、極力、専門援助部門に紹介する。	学校在学中は問題がないまま卒業する。就職段階になってやっと問題が浮上し、サポステに来所する。 障害について、薄々感じている者もいる。 本人だけでなく親の障害受容・障害理解がないことも課題となっている。
手帳取得・障害者雇用の拒否	障害受容がないため、手帳取得前にはまず診断を受けるための支援が重要な課題となっている。本人に困り感がなく、支援機関・支援の利用につなげづらい。	課題のある者における障害の受容は半々程度。 当初は一般就労で送り出すが、失敗を何度か繰り返したので、障害者職業センターにつなげて手帳取得まで至るケースあり。
支援利用に関する課題	本人の困り感がないため、支援の利用の必要性を感じていない。 カウンセリングを進めていく上で、“障害者職業センター”“サポートステーション”等の利用を勧めると、構えや拒否が出る。 どのように支援機関につなげるか、どのように受診まで紹介するかが課題。	学校での紹介を希望しない（教師・学校を通してくない親の意向もある）ため、高校に入って支援を行ってもサポートステーションにつなげてこない学生がいる。
優先課題	面接で失敗したことについては、相談で振り返りをしても、支援の必要性を感じるまでには至らないため、本人に自覚を促すことに苦労している。 本人を支援機関につなげるにはどうすればよいか、ということが最大の課題。	障害者手帳が取得できないグレーゾーンの若者や、障害と思われるがそれを受容できない本人や保護者の課題が大きい。 インターンシップなどの機会での失敗経験を与え、出来ることと出来ないことの自覚を持ってもらう。

### （３）F ハローワークと関係機関の連携の概要

相談者が“課題のある者”と認識していたとしても、発達障害の疑いとして診断や専門的支援機関につなげることが難しい状況があることから、F ハローワークでは卒業前からの支援を目的として学校現場での出張相談を行い、課題の早期発見につなげる取り組みをしている。また、F ハローワークに近接した場所にサポステが移転してきたことで、物理的な距離が縮小したことを契機として連携の関係が構築された。利用者の自己理解を促したり就職のための体験や評価を依頼する先としては、G サポステへの紹介がなされている。本項では、このような連携の現状から、各機関の機能や役割について整理することとする（図 1-3-2 参考）。

#### ① F 新卒応援ハローワークを中心とした利用者の流れ

新卒応援ハローワークでは、一般の若年利用者の中でも“障害の自覚のない者”の利用が多くあり、障害

受容や支援機関への紹介に苦慮している現状がある。そこで、早期対応の取り組みの一つとして、高校への出張相談を行っている。相談は“発達障害や障害の疑われる”という生徒を対象とした相談ではなく、あくまでも“卒業予定生徒の就職促進”を目的としている。早い時期から学校と接触することによって、ハローワークの職員自身が生徒の状況を知ることができる。こうした活動により、就職が難しくなった時点でハローワークの相談窓口を紹介することができる。また、卒業後の居場所を常に確保するという状態を作ることにも目的の一つとなる。さらに、障害の疑われる生徒や内定が得られない生徒に関しては、早めにサポステにつなぐということを目指している。ハローワークのジョブサポーターが学校に出向き、生徒の状況について教師と情報を共有することにより、生徒の在学段階である程度の方向性をもって指導にあたることが期待できるからである。卒業前からどのように機関につないでいくかということについて、情報を発信することを積極的に行っている。

また、近接する G サポステと連携をすることが最も効果的であるとして、協力関係を構築している。紹介の方法としては、障害の主訴がある者やその疑いがある者で、自己理解や体験活動などが必要と見られる者を時間をかけて、紹介する。支援の流れに乗せることができれば、サポステに依頼して何回かの作業を体験することで、本人の苦手や障害の疑いを明確化し、障害者職業センターへ紹介してもらおうという経路もできている。ただし、こうした経路が実現するには、“本人の困り感の度合”と“自覚”、“親の理解”が要件となる。

## ② G 若者サポートステーションにおける取り組み

G サポステへの利用経路としては、高校生については教師が生徒の問題（発達障害の疑い、多動傾向、精神的不安定）を認知した上で紹介するケースが最も多く、高校訪問支援事業において受け付けるケースもある。また、専門学校経由の者については 15 歳～39 歳の枠で受け付けており、（平成 23 年度のヒアリング調査時点）において 20 名程が利用している。多くは発達障害の診断がある者、障害の疑いがある者、または知的障害の境界域に該当する者である。利用者の 9 割が就職支援の対象となっていることから、その多くがサポステでの相談と並行してハローワークに登録している。

高校・専門学校の在学学生については学校側が支援しているため、登録も学校側から直接ハローワークに行くケースが多い。サポステを利用する学生において、課題があるため障害者枠の就労が必要と判断された場合には、学校卒業と同時にサポステで支援を継続し、障害者職業センターや、県の精神保健福祉センターにつないでいくということをしている。なお、これらの支援機関は、距離的にみて利用しやすい地域にあるが、支援機関間の“物理的距離”が支援利用の利便性に大きな影響を与えることになる。

G サポステでは、課題のある者への対応の遅れがないよう、高校訪問支援事業を実施し、課題のある者にカウンセリングを実施している。ただし、訪問によるカウンセリングでも対象に浮上しない者が、学校卒業後にハローワークを利用し、課題のあるケースとしてサポステに紹介される場合もある。

サポステにおける支援は、「相談」→「カウンセリング」→「活動」という流れで行われることが多い。活動内容はグループカウンセリング、出張相談会、高校等訪問事業、関係機関が実施する自立支援プログラムの紹介（就労基礎訓練、職場体験・職場見学会、交流会、セミナー・フォーラム）等を実施している。また、利用者の中心的な活動は、ロールプレイやゲームを主体にしたワークショップ、SST であるが、課題のある者が彼らなりに理解できる範囲での SST（立ち方、歩き方、話し方、声を出す練習等）を実施している。これらの活動の必要性について説明を行い、実際に参加することによって、当初は参加を拒否していた者も活動できるようになる。活動を繰り返すことで本人の意識が上がり啓発ができる。また、同じような課題を持つ者が一同に集まるため、互いの成長を評価しあえるようになり、自己肯定感が上がることも期待できる。

SSTを3ヶ月～半年経験することで面接で失敗しない経験を積み、就職が決定したケースもある。

ほとんどのケースについて、まずは一般雇用として支援を行う。社会に送り出し、失敗を繰り返した時に障害者職業センターに紹介することが多い。

アセスメントの面では、サポステで行える内容として位置づけているものは、グループカウンセリングで行う物作りや運動・作業などである。行動観察によりカウンセラーが事務局に情報をフィードバックする。そこで、客観的な検査の必要性について支援者間で討議し、必要となった場合は作業検査を障害者職業センターに依頼することもある。サポステでは、あくまでも支援の入り口時点での観察・評価を実施している。

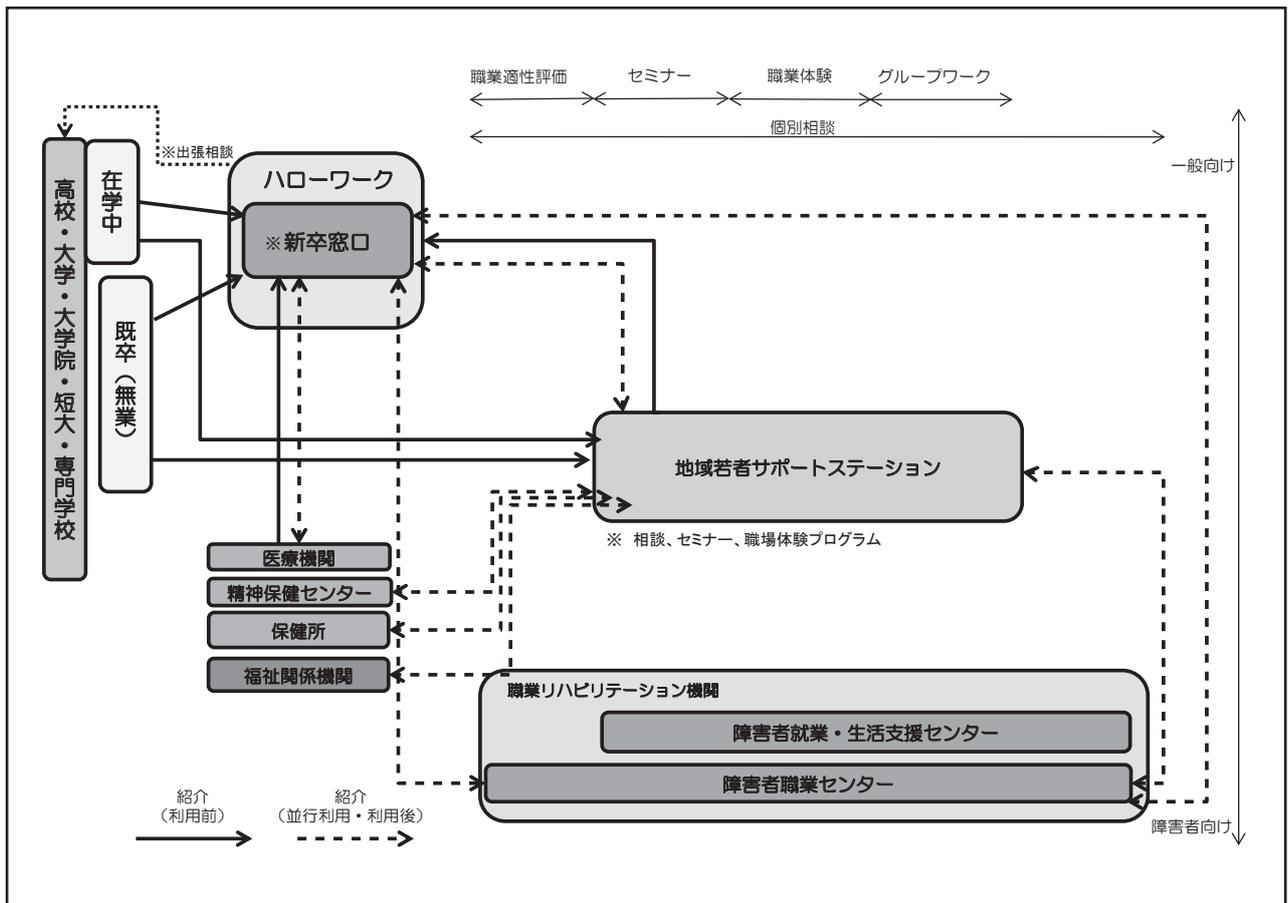


図 1-3-2 F 新卒応援ハローワークを中心とした若者の流れ

※出張相談：高校中退者の発生を未然に防止するとともに、高校中退者の自立を支援するため、県内高校の訪問や自宅訪問などを実施し、進路に悩む若者等の相談を受けている。

## 第4節 課題解決のための連携体制の模索

……施設間・施設内の多様な事業を活用した連携体制……

ここでは、地域の社会資源としての若年就労支援機関（C若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム、Lジョブカフェ、Hサポートステーション）における対象者のそれぞれの支援状況をふまえ、教育機関や発達障害者支援センター、医療機関、職業リハビリテーション機関等の関係機関の利用状況から、発達障害のある若者支援をめぐる連携体制や各機関の役割、独自の取り組みについて整理することとする（図1-4-1）。

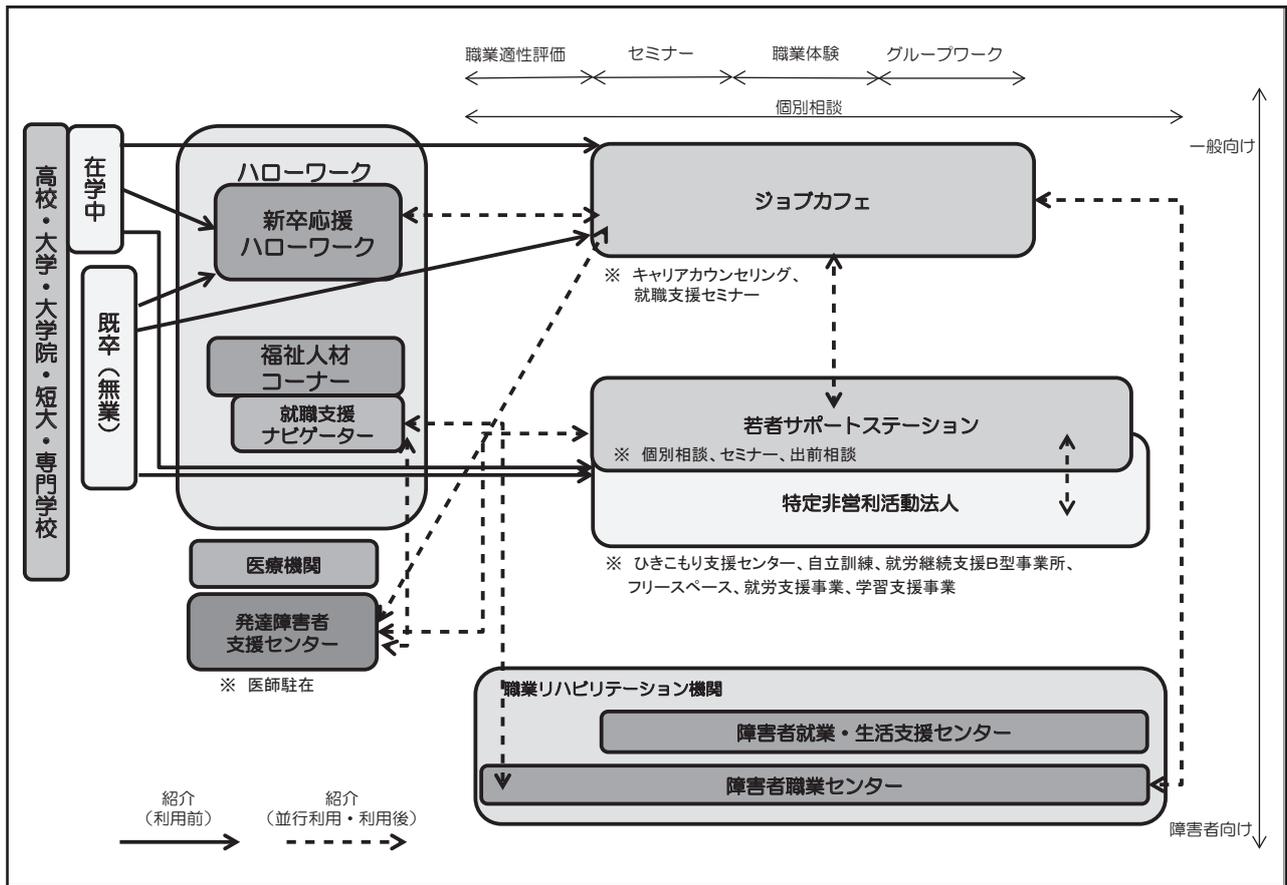


図 1-4-1 若年就労支援機関における若者の流れ

## 1. Cハローワークにおける支援体制

### (1) Cハローワークにおける相談体制および利用者の概要

Cハローワークでは、ナビゲーター1名を一般窓口の福祉関係（介護職・看護職等福祉関係の業種専門窓口）のラインである“福祉人材コーナー”に配置している。相談は、福祉人材コーナーの“最も奥にある席”で行うことが多い。また、ナビゲーターの所属も一般窓口である。これは、一般窓口に来所した者を“障害窓口”で相談するという自体のハードルが高い、ということへの配慮である。さらに、「若年コミュニケーション能力要支援者就職プログラム」という名称や「発達障害」という言葉は用いず、“コミュニケーションが苦手な方”、“仕事がなかなか続かず困り感を持っている方”とし、“一般窓口で就職に困っている者について相談をしてくれる窓口”であるという周知をしている。ナビゲーターが直接受け付けるだけではなく、他の職員が対応した利用者の求職活動や窓口での様子から気がかりな点について、チェックリスト（就職活動場面、面談場面、経歴等）により確認し、その結果をナビゲーターに照会することとしている。

利用者は手帳を持たない者やグレーゾーンの者の相談が多い。また、手帳を持っている場合でも障害非開示のまま就職を希望する者についても相談するケースがある。手帳を持たない者やグレーゾーンの者については、発達障害者支援センターへ紹介することがナビゲーターの主な役割となっている。ナビゲーターが受け付ける1ヶ月の新規利用者数は約5名、継続利用者は約20名である。このうち就職が決まるのは2～3名となる。しかし、ナビゲーターにたどり着かず一般窓口で求職活動を続ける利用者（潜在的な要支援者）もいる。本人が困っていない限り来所はないため、最長だと10年程求職活動を続けて、ナビゲーターにたどり着いたというケースもある。

表 1-4-1 にはナビゲーターの担当・把握した発達障害に関する新規利用者の状況を示した。

発達障害の診断がある者は、37 名、うち精神障害者保健福祉手帳所持者は 6 名、療育手帳所持者は 6 名、手帳なし 22 名、手帳有無不明は 3 名であった。また、発達障害の疑いがある者は 27 名、うち主訴がある者 17 名、主訴なしは 10 名である。発達障害の有無については判断しかねる者は 10 名であった。

発達障害の診断を既に受けている者が半数であるが、手帳の無い者の人数が多い。発達障害の疑いのある者は利用者のうち半数弱であるが、このうち主訴のある者が 2 / 3 を占める。

表 1-4-1 発達障害に関する利用者内訳（半年間の新規利用者）

	計	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	手帳なし	手帳不明	主訴あり	主訴なし	
C/ハローワーク	37	6	6	22	3	17	10	10

※若年就労支援機関調査の結果

表 1-4-2 には、ナビゲーターが担当した利用者の主な課題を示した。障害の認識・受容の問題においては、自覚が無いまま一般雇用で失敗し続けた結果、8 年～ 10 年の間、一般の若年就労支援機関を利用し続けたケース、それまでの挫折経験により自身の障害を疑っているケースがある。本人が困り感があっても家族が障害を拒否するケースもあり、支援機関、医療機関の利用の困難性を高めている。本人との相談だけではなく、家族の障害理解にも対応する必要があることから、支援機関へ紹介する際の説明が大変難しい課題として位置づけられている。

表 1-4-2 新規利用者の窓口来所時点での主な課題

障害認識・障害受容の問題	本人が困っていても、家族がそれを受け入れたくないという状況ある。 既に様々な経験で傷つくことを繰り返している人が多く、精神的に不安定な者も多い。 過去の経験から何らかの自覚を持っている者もある。
手帳取得・障害者雇用の拒否	診断はあるが手帳取得を望まない。 手帳は取得済みだが専門支援機関への紹介を望まない。
支援利用に関する課題	支援機関に行くことに抵抗があり、利用までに半年以上時間が要してしまう。 家族が障害をどう受け止めるかによって支援利用が大きく左右される。どのように説明をするのかに細心の注意を払う。
職場での問題	障害を非開示にしたまま採用となっても、再び相談に戻ってくるケースがある。

## (2) 関係機関の連携と職業リハビリテーション機関の利用

発達障害の相談や診断を進めていきたい場合は発達障害者支援センターに紹介している。発達障害者支援センターには専門医がいるため、診断により手帳を取得できる体制が整っている。ただし、いきなり紹介することは難しいため、まずは相談を続けタイミングを見計らって紹介となる。利用者の多くが障害のグレーゾーンであり、発達障害という言葉自体、理解してない本人・家族も多い。このため相談・紹介にかなり時間をかけている現状があるが、利用者との信頼関係が出来ていく中で、幼少期の困り感などが話題として出てくるようになると、親の関心・考えについても踏み込むことになり、そこから両親との電話相談につながることで、発達障害者支援センターへの紹介というステップを踏んでいく。発達障害者支援センターは障害者就業・生活支援センターと連携を取っていることから、診断が確定した・手帳を取得したということになれば、ナビゲーターとその状況について情報を共有しつつ障害者就業・生活支援センターの担当者に紹介す

ることとなり、3所（ハローワーク、発達障害者支援センター、障害者就業・生活支援センター）が連携を取りながら支援を進めることになる。発達障害者支援センターから発達障害の窓口としてナビゲーターに紹介されてくる場合も多い。発達障害者支援センターは利用者が多く、月1回の相談に限られることから、ハローワークのナビゲーターの窓口で就職活動、就職準備を並行して進めるという者がほとんどである。

ひきこもりの状況にあるが勇気を振り絞ってハローワークに来所した者については、発達障害者支援センターよりも先に若年サポートステーションを案内する（ただし、サポステは遠距離にあるため、利用のために移動することが負担となって継続できないケースもある）。サポートステーションを紹介するにあたっては、体験的な活動（野菜作りや働くプログラム等）の経験を勧めている。

復職支援や離職者の再就職支援を行うため、障害者職業センターが「本所」の他に利便性のよい場所に「職業準備支援室」を開設したことで、地域障害者職業センターの利用可能性が高まったケースもある。なお、“障害者”という名称から、障害の受け入れができていない人でなければ利用は難しい。ただし、発達障害の診断はあるが、手帳は取らないという者については紹介した実績がある。紹介可能の場合には、自身の特性や苦手な部分を把握すること、職業評価や職業の向き・不向きについて整理がつくこと、ジョブコーチの制度について具体的に話が聞けるということ、発達障害の開示・非開示の相談といったようなメニューについて利用を勧めている。職業センターを利用したことにより非開示希望だった者が“開示をした方がよい”ということに気づく場合もある。また、障害者職業センターで職業準備の課題が明確となり就労意欲の出た者がナビゲーターに紹介されることもある。

関係機関が連携し、ナビゲーターが調整役として働いた具体的事例としては、「専門学校卒業後、就職が決まらず、ひきこもりとなったが一般窓口を訪れた者をナビゲーターが受け、病院と連携し手帳を取得、若者サポートステーションでのカウンセリングや社会参加体験、職業センターにおける職業評価の実施、地域活動支援センターにおける日中活動と仲間との交流、といった関係機関の機能を生かした連携により、ひきこもりから求職活動を継続できている」といったケースがある。その他、ハローワーク登録段階では手帳申請をしておらず、不採用が続いたことで引きこもりがちとなり抑うつ傾向となってしまった利用者に対し、専門機関と連携し手帳を取得、障害者雇用・一般雇用のメリット・デメリットを本人に説明し、障害者求人に応募するに際し、職務内容の緩和やトライアル雇用・助成金を活用して採用に至ったケースもある。

## 2. L若者就業支援センター（ジョブカフェ）における発達障害者支援の取り組み

### （1）L若者就業支援センターにおける相談体制と利用者の概要

L若者就業支援センターでは、キャリアカウンセリングや職業能力開発、職場体験や職業紹介など、若者の仕事探しをワンストップサービスで支援している。対象は39歳以下（ヒアリング当時）の求職者及び転職を検討する在職者等である。大学院・大学・短大・高専・専修学校等の新規学卒者および卒業後3年以内の既卒者を対象としたCハローワークと同フロアに併設されており、各々の機関利用者は共有の受付窓口から案内される。

L若者就業支援センターでは、キャリアカウンセラーを6名配置し、予約制による窓口相談という体制を取っている。また週に一回、臨床心理士（予約制）の相談日が設定されている。まずはキャリアカウンセラーとの個別面接を行い、相談だけでは就職に結びつきにくいケースについて、臨床心理士が相談を担当するという流れになる。必要な場合は、臨床心理士から医療機関やその他の関係機関に紹介する場合がある。また、臨床心理士による相談だけでは多くの人に対応できないため、キャリアカウンセラーも外部機関との連絡調整を担当する体制となっている。

表 1-4-3 に、L 若者就業支援センターにおける半年間の新規利用者の状況を示した。新規利用者 84 名のうち、診断のある者はいない。発達障害の疑いあり・主訴なしが 2 名である。「発達障害」については利用者全体に占める割合が低く、利用者のほとんどはいわゆる発達障害圏ではない一般の若年者である。なお、84 名のうち、必ずしも発達障害の疑いはないが、“コミュニケーションや対人態度、精神的不安定やその他の課題”を持つ者が 14 名あげられていた。これらの利用者については臨床心理士が対応しており、必要な場合はサポートステーションも並行利用している。L 若者就業支援センター全体としては、ハローワークでの就職活動に課題の大きい対人関係の問題を抱えている者、その他の問題を抱えている者が多い。

表 1-4-3 発達障害に関する利用者内訳（半年間の新規利用者）

	計	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	手帳なし	手帳不明	主訴あり	
L若者職業支援センター	84						2

※若年就労支援機関調査の結果

課題のある利用者は、“人との関係性がうまく持てない”“空気が読めない”“就職への気持ちが起こらない”という状況にあるが「働かなければならない」と思っている者と、就職をしていない者、就職できない者、職を転々としている者等で職場定着できない者とに分かれる。多くの利用者に対して L 若者就業支援センターで実施しているセミナーへの参加を勧めることとしている。ただし、少数ではあるが、カウンセリングの中で相談がうまくいかない者（指摘すると頑なに拒否する者、相談内容から話がそれてしまう者）については、スポット的なセミナーへの参加で十分な効果が期待できないため、臨床心理士の相談につなぐことがある。

## （2）課題のある利用者のための支援と専門支援への紹介

L 若者就業支援センターへの利用経路としてはハローワーク経由が 2 割強であり、他は知人・友人・親の紹介、インターネットでの検索による自主的な来所等があげられる。多くは個別相談やセミナーの参加を目的として来所している。

L 若者就業支援センターの支援メニューとしては、キャリアカウンセリング、就職活動支援セミナー、職業能力開発、職場体験、職業紹介、フォローアップ、雇用関連情報等がある。キャリアカウンセリングは基本的に予約制であり、相談時間は 45 分間である。課題のある者については週 1 回の臨床心理士によるカウンセリング相談へ紹介する場合もあるが、発達障害者支援センターなどで既にカウンセリングや支援を受けている者については、本人の意向が無い限り利用を勧めることはない。これは、複数箇所でのカウンセリングを受けることで、支援の方向性やアドバイス内容が異なることによる混乱を避けるためである。臨床心理士から必要に応じて医療機関やその他の関係機関への紹介が行われているが、必要な場合は発達障害者支援センターも紹介先となる。

また、障害者職業センターを紹介する際は、「“障害者”という名称ではあるが、自分のことをもってはつきり知るには良いかもしれないから、行ってみないか」等、できるだけ抵抗感に配慮した説明の仕方とするよう工夫している。

支援機関との連携が築かれたきっかけは、障害者職業センターを中心とした支援者間の情報交換や関係作りの活動である。ジョブカフェ、ハローワーク、労働局、発達障害者支援センター、その他 NPO などネットワークが組み立てられており、障害者職業センターによるグループワークや支援プロジェクトに各関係機関が定期的に参加するなどして、機関の役割分担や情報共有が日常的に行われている。

相談を進めていく中で職業訓練を受け、就職活動の段階に入る時点で、まずはボランティア活動を勧めることがある。ボランティア活動では、“緩い人間関係”であることが職場とは異なる経験となる。「感謝」される経験はコミュニケーションにおける成功体験であり、本人の自信につながるが多いためである。

その他、サポステとの間では多くの利用者の行き来がある。サポステへの紹介については、人との関係性がうまくいかない者や社会に一步踏み出しにくい者、ジョブカフェには来たが就職に恐怖感がある者など、就職準備段階の状態にある若者の活動の場として紹介することが多い。サポステからの紹介については、作業体験やサポステの行事を通して体力を付け、心身ともに自信をもって就職活動を行う場として紹介されることが多い。また、サポステの「出張サロン」として、ジョブカフェでイベントを開催することもあり、ジョブカフェでは活動場所を提供するとともに、利用者をサポステへ紹介するきっかけとして案内するといったように、双方の機関がお互いの機能を生かしながら連携体制を取っている状況がある。

### 3. H 若者サポートステーションにおける取り組み

#### (1) H 若者サポートステーションの相談体制と利用者の概要

H サポステは平成 19 年に開設された施設であり、運営母体となる NPO 法人は、ひきこもりの若者支援を原点としてスタートし、現在も利用者の中心的層がひきこもりの若者である。H サポステにおける利用者は母体である NPO 法人\*から移行してきた者も多く含まれている。

利用対象は 15 歳から 40 歳未満の仕事をしていない者である。平成 24 年 2 月末現在では登録者数が約 600 名となっている。

表 1-4-4 には、H サポステにおける半年間の新規利用者の状況を示した。発達障害の診断がある者は 2 名であり、このうち精神障害者保健福祉手帳所持者は 1 名、診断あり・手帳なしは 1 名である。また発達障害の疑いあり・主訴なし 12 名、発達障害の有無は判断しかねる 64 名である。利用者全体の内、手帳・診断のある者は少数である。一部発達障害の疑われる者がいるものの、ほとんどは障害の有無が判断しかねるという状況であり、発達障害圏外の若者が多くを占めると見られる。

表 1-4-4 発達障害に関する利用者内訳（半年間の新規利用者）

	計	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	手帳なし	手帳不明	主訴あり	主訴なし	
H若者サポートステーション		1		1			12	64

※若年就労支援機関調査の結果

基本的な個別相談の流れは、“インテーク（初回相談）”から始まり、キャリアカウンセラーによる“キャリアカウンセリング”となる。心理的な課題がある場合については、臨床心理士や心理カウンセラーによる心の相談（有料）を実施しており、仕事に向けての漠然とした迷いや戸惑いを明確にした上で進路選択の準備を行っている。また、保護者を対象とした個別相談も実施しており、本人だけではなく家族支援という観点からも支援を進めている。

※ サポステの母体である NPO 法人は、平成 9 年に引きこもり支援のための「カウンセリングセンター」として設立された。現在では、地域活動支援センター、就労継続支援 B 型施設、グループホーム・寮、若者サポートステーション、学習サポートハウスを運営している他、社会福祉法人として引きこもり地域支援センター、自律訓練（生活訓練）宿泊・通所施設、就労継続支援 B 型施設を運営している。各施設において、日中活動、年中行事、学習支援、就労支援等様々なサービスが提供されており 10 歳～47 歳までの幅広い年齢層が利用している。施設利用を通じた社会復帰・復学・進学・就職を目指している。

## (2) 施設の活動内容と関係機関との連携

相談活動の柱となっているのは「個別相談」および「各種イベント」である。個別相談はキャリアカウンセリング・こころの相談・保護者相談の3本である。各種イベントとは、具体的に仕事見学、ビジネスマナー講座、職業講話、就職活動のためのミニセミナー、コミュニケーションワーク、サロン等である。

特に各種イベントの実施については、母体となる NPO 法人が運営する「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」などの施設独自の資源を生かし、一つの組織体として様々な活動が提供できるようになっている。サポステが単独で活動を行っているのではなく、組織内で施設の機能を生かした役割分担がなされており、利用者にとっては同一の施設内で様々なサービスを利用することができる。利用者情報はスタッフ間の会議で共通理解を持つよう務めている。

発達障害を疑うケースについては、サポステ及びその他の施設も含めて特性評価・アセスメントが実施できないことから、発達障害者支援センターに「つなぐ」こととしている。障害者職業センターの利用はハードルが高く必要性を感じてもらうまでに時間を要する現状がある。

他機関との連携においてサポステを含む法人全体の役割は、他の機関からドロップアウトしてしまう若者、支援を自ら継続的に利用することが難しい若者などのアクセス可能性を高め、アウトリーチの対象として位置づけるなどの活動を通し、居所を作って社会につなげることである。このような考え方を組織全体が共通理念として持つことで、各施設の機能を生かした運営が行われている。

## 第5節 まとめ

若年就労支援機関を中心にした、“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検討を行った。

### 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

ここでは、就職支援ナビゲーターを中心とした連携体制について検討を行った。

ナビゲーター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。

#### ① 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）

## ② 障害者窓口に配置した場合

- (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、①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、一般の枠組みで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利用のしやすさ、紹介のしやすさから重要な機能をもつ機関として位置づけられていた。その他に、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、個別・具体的な名称で紹介されたものであるが、役割のモデルとして検討すべき機関として、第3章では詳細にとりあげることとする。

## 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。

### ① 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）

② 一般の若年窓口（在學生）における利用者支援の試み

(1) メリット：在學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

この場合は先行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：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章 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……

### 第1節 発達障害大学生に対する支援体制

#### 1. アクセシビリティ・コミュニケーション支援室の概要

富山大学は、3つのキャンパス（五福、杉谷、高岡）に8つの学部と7つの大学院研究科等によって構成される国立大学であり、平成24（2012）年11月現在、9,299人の学生・大学院生が在籍している。富山大学では全学組織である学生支援センターの下部組織として、アクセシビリティ・コミュニケーション支援室（Hub for Accessibility and Communication Support : HACS）を平成19（2007）年に設置した。HACSは、身体障害学生支援部門（Disability Service Office）とトータルコミュニケーション支援部門（Total Communication Support Initiative : TCSI）の二部門から構成されており、発達障害学生支援は、TCSI（以下、支援室）で行われている。

支援室の構成員は、専任相談スタッフが3名で経営学、特別支援教育を専門とし、兼任相談スタッフは2名で、心身医学、臨床心理学、障害児心理学を専門とする者であり、それぞれの専門性を融合させながら支援に当たっている。支援室は五福キャンパス内にあり、杉谷地区と高岡地区は、支援員が週一回ずつ訪問して学生の支援に当たるとともに、学生の教育・指導に当たっている教職員へのメタサポートを行っている。

また、支援室へのアクセスがスムーズに行われるように新入生および教職員に支援室のパンフレットを配布するとともに、全学部の教務窓口、教養教育窓口との連携を行い、学生からの直接相談だけでなく、教職員からの紹介も促している。

#### 2. 学生支援の概要

平成24（2012）年11月現在、37人の発達障害、もしくはその傾向がある学生の支援を行っている。支援を行っている学生のはほぼ7割が自閉症スペクトラム（ASD）の特性がある学生であり、次いで注意欠陥多動性障害（ADHD）の特性がある学生である。平成23年度初めて、学習障害（LD）の特性のある学生への支援を開始し、支援メニューも学生のニーズに応じて柔軟に対応している。

相談件数は図2-1のように年々増加し、今年度は身体障害学生支援も加わったことにより、10月現在で1355件（内、発達障害学生の相談・支援数は744件）となっている。

富山大学の基本的なコンセプトは「トータル・コミュニケーション・サポート」であり、支援対象学生が発達障害の診断を持つ、持たないにかかわらず、すべてのコミュニケーションに関わることがらについて支援することを特徴としている（斎藤，2010）。我々は、「発達障害大学生の多くは、特定の能力が欠如しているのではなく、むしろ能力の発達に何らかの不均衡な部分をもった人達である」と考え、特性を「矯正」するのではなく、彼らのユニークさを生かすような支援を目指すことが大学における発達障害学生への支援として重要な姿勢であると考えている。



学生にとってより良い学びの場となるための配慮は、一人ひとりの学生の特性やこれまでの生活歴により異なることが多く、大卒では発達障害のある学生に対する合理的配慮の方向性を確認しながらも、定型的な唯一の方法に頼ることなく、支援にかかわるすべての人々がそれぞれの立場でアイデアを出し合い、実際にやってみて、振り返り修正しながら検討していくという「対話と実践のサイクル」による合理的配慮の探求を進めている。

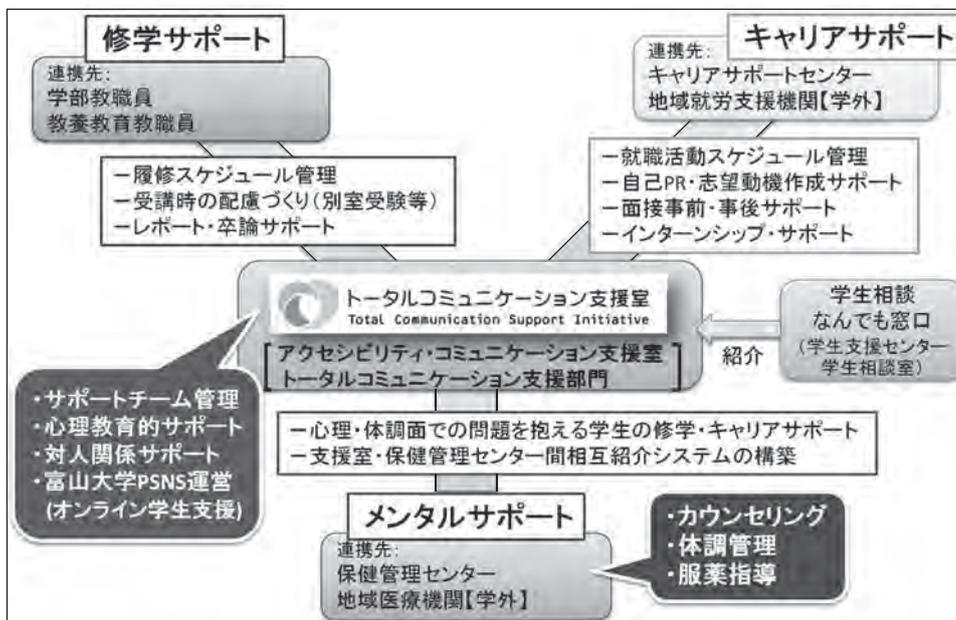


図 2-2 富山大学における支援体制

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）。

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。

## 第2節 発達障害大学生に対する支援内容

……発達障害大学生支援のポイント……

### 1. 修学サポート

具体的な内容は、授業科目の選択や履修登録、スケジュール管理、実験・実習、グループワーク、レポート作成、卒業論文など、修学に関わる全般的なことがらに及ぶ。それぞれの授業内容に関する学習支援は

基本的に行わず、仮にその必要がある場合、指導教員へどのように指導を受けに行くかという方法を一緒に検討していく。あくまでも、学生の努力に見合う成果が発揮できるよう環境を整え、彼らの意欲が適切に修学へ向かっていくことができるような場を作り出す支援を行っていく。

多くの発達障害大学生は、履修科目を決めていく際に時間割を詰め込みすぎ、ゆとりのない時間割を作ってしまう傾向がある。たとえば、高等学校までは空き時間がなかったから、すべて時間割を埋めてしまうべきだと思っている学生、空き時間の過ごし方がわからないので目いっぱい授業を取るという学生など、こだわりが強く出てしまう場合が多い。その場合、5月の連休明け頃から体調を崩してしまったり、気分が沈むなどの不調を訴え、なかには授業に出席できない状態になる学生も多い。優先順位をつけて実行することが苦手であるうえ、課題の量が多いにもかかわらず、一つ一つの課題に対して丁寧に時間をかけて取り組んでしまう結果、思うように課題をこなせなくなるストレス、また、様々な感覚過敏によるストレスにさらされながら授業を受け続けることの精神的負担が問題となってくる。このように、授業内容以外の部分で大学生活を送ることが難しくなる学生が多いことを念頭に置き、支援に当たる必要がある。

修学支援を展開するにあたって、教育上の合理的配慮が必要な学生は多い。発達障害のある学生は困難さに個人差が多く、必要な配慮も個人によって異なり、定型化することが難しい。また、状況によって必要な配慮も異なってくる。そのため、支援室では、合理的配慮における標準的な手続きや内容を定めず、状況に応じて、その都度支援を受ける学生と支援者（配慮提供者含む）の双方が納得できる配慮を、試行錯誤を重ねながら探究する支援活動モデルを確立した（桶谷他，2011）。その結果、富山大学では、これまで、「ICレコーダーでの講義の録音許可」、「レポート提出期限の延長」、「中間・期末テストの別室受験」、「講義資料に科目名・日時・教員名の記入」等の合理的配慮が実施され、修学上の効果をあげている。

## 2. 心理教育的サポート

自身の特性を認識し、自己理解を進めながら適切な対処法を知ることによって、将来的な自立を目標とする発達促進的なサポートである（西村，2010）。大学生活における実際的な場面での支援は、単なる直接的な行動を支えるだけだと思われがちであるが、我々の支援は、行動の意味づけを大切にしている。つまり、ある行動の背景にある概念や意味、価値などを語り、二者間で共通する「共通認識」を作っていく。そして「考えること・思うこと」と「行うこと」の距離をお互いに確認しながら、その距離を縮めていくという協働作業が面談の中で行われていく。

青年期の発達段階にある発達障害大学生への支援は、具体的問題の解消だけにとどまらず、解決するプロセスを通して青年期の心身の成長をサポートする発達促進的な意味合いがある。つまり、実質的な行動に関する支援を一義的な目的にしながらも、彼らの漠然とした内的世界を言語的に表現し、自分自身を見つめる自己理解のための支援に発展させていくことに大きな意義がある。彼らの混乱は、未来の自分への不安や社会的自立への不安が根底にある場合が多い。その困難さの自覚は苦しみを伴うものであるが、支援者が精神的サポートを含め、彼らの変容を下支えすることで、学生は精神的な成長や変容への扉を開くものと考えている。大学生活は、学生自身が大学で学ぶ目標や将来像を描くこと、そして、自分自身の弱みと強みを引き受けて生きていくことへの自覚を持つことなど、アイデンティティに関わる大きな課題に対峙する時期である。このような人生の節目に当たる青年期の学生の心的成長を促し、彼らが肯定的な自己像をもつための心理教育は重要な支援の一つである。

### 3. 修学支援事例 —支援事例に特徴的なエピソード—

#### (1) 実習での配慮要請を行なったAさん

Aさんはまじめな学生で、1年次の単位取得は順調だった。ところが、2年生の実験実習が始まった頃、グループ活動の場面が多くなり、そのなかでうまく話の輪に入ることができず、孤立感をもつようになった。「ずっと前からグループ活動は苦手です。話に入っていくタイミングがわかりません。自分の役割もこなせないまま、突っ立っていることが多く、自分が情けなくなり、グループのメンバーに申し訳ない」と言う。他の学生から「役に立っていない」と思われているような気がして、それがいじめにつながっていくのではないかと不安になった。その不安は実験実習だけにとどまらず、他の科目にも影響を及ぼし、授業中に教室を飛び出すことが多くなった。教員から紹介された支援者はAさんと話し合い、実験実習での不安感を確認した後、授業担当教員にグループ編成の配慮依頼をすることになった。担当教員はAさんの日頃の授業態度を評価しておりグループ構成員がそのつど変わる編成に変えてくれた。その結果、Aさんは気持ちが楽になり、実験実習に出席することができるようになった。その後、同じ学年で話ができる人を見つけ、一人ではキャッチできない情報を伝えてもらうことができるようになった。Aさんは、「大学では誰も自分を排斥しないので安心です。でも、ちょっとした孤立感が、昔のいじめを思い出します。私にとってコミュニケーションはとても難しい課題です。」と、自身の社会的コミュニケーションの困難さを語るようになった。

#### (2) スケジュール管理が苦手なBさん

Bさんはレポート課題に取りかかるまでに非常に時間がかかるタイプである。課題に向き合うとしばらくはボーっとしたり、ネットサーフィンで気分を盛り上げたりしないとやる気にならない。そうしているうちに次の課題が加わり、徐々に課題が増えていくことになる。このような状況の中、Bさんはその年の単位取得ができず、留年が決定した。心配した母親がBさんをつれて支援室を訪れ、特性に対する支援が開始された。スケジュール管理をしたことがないというBさんに、スケジュール帳を購入してもらい、1週間ごとに面談をし、授業内容と課題を確認していった。手帳には締切日を記入するとともに、課題に取り組む日時を決め、書き込んでいくようにした。また、一日の生活パターンを書き出し、どのタイミングなら課題に取り組むことができるかを話し合い、Bさんのこだわりや気分も考慮しながら、一番実行可能なスケジュールを組み立てていった。Bさんは課題の内容よりも、課題に取り組むという実行の部分がスムーズにいかないことが問題となっている。支援者が実行の部分をサポートすることによって、無事単位を取得することができた。進級したBさんは、現在も週1回の面談を続けているが、スケジュール管理がうまくいくようになった後、それまで失敗が多かった持ち物の管理についても工夫するようになった。自分にとって使いやすいファイルを購入し、色別に整理するなどの工夫をしている。相変わらず、失敗することも多いが、問題を引き起こすまでには至らず、順調に修学している。

#### (3) 強迫症状に苦しむCさん

Cさんは、中学生の頃にアスペルガー障害の診断を受けており、医療機関には大学在学中も定期的に受診して、投薬治療を受けている。面談では、大学構内移動中に人を突き飛ばしてしまうのではないかと強迫症状が強くなる、講義中に強迫観念が想起されると混乱し、教員が話す内容を聴き取ることができなくなってしまふ、すべての講義の内容をノートに書き留めようとする追いつかなくなつてパニックを起こす、自分の考えがすっかりこないと何度も書いては消すことを繰り返し課題そのものが進まない、カンニン

グをしたのではないかと思って他の受講生と一緒に試験を受けられない、といった訴えを聞き取ることができた。そのため、支援室では自閉症スペクトラムの特性と、強迫症状の困難さの両方に対応した合理的配慮要請を伴う修学支援を行った。Cさんへの合理的な配慮づくりは、Cさん、教員、支援室スタッフとの対話を基に行われ、必要に応じて、「別室受験」「E-learning に基づく別室受講」、「講義の IC レコーダーの持ち込み」、「配布物」のデリバリーが行われた（桶谷他，2010）。

### 第3節 事例からみた就職支援の概要

発達障害のある学生への就職支援は修学支援に引き続き行われ、非常に大きな困難さを伴いながら行ってきた。特に、平成 21 年度以降、一般就労に至る学生は少なく、我々の就職活動支援は、ハローワークや地域障害者職業センター等外部の就労支援機関との連携・協力を視野に入れた就職活動支援モデルを構築する必要性が出てきた（桶谷他，2011）。現在では、近隣の地域に限り、支援者が学生と一緒にハローワークや地域障害者職業センターに出向き、職業評価や職業実習に臨席し、彼らの特性に合った職業選択を目指した移行支援を、複数の学生に対して行っている。

#### 1. 障害者雇用への道すじ

……理系学部男子学生 D さん（診断有、複合事例）への就職支援……

3 年生の冬に D さんの就職を心配した指導教員から、学内キャリアサポートセンターを経由して支援室に連絡があり、支援が開始された。並行して、保護者の働きかけによって病院を受診し、アスペルガー障害の診断を受けるに至った。その後、障害者雇用も視野に入れ、保護者やハローワークと連携して就職支援を行うこととなった。

支援スタッフは本人の思いに沿ってアドバイスをしつつ、必要に応じてハローワークに同行し、D さんとハローワーク担当者とのコミュニケーション支援を行った（桶谷他，2011）。卒業後 1 年間はこの支援体制を維持し、職場実習を経て障害者枠で採用されるに至った。

#### 2. 一般扱いの雇用への道すじ

……文系学部男子学生 E さん（未診断、複合事例）への就職支援……

E さんは、口数が少なく自分の考えをまとめたり表現したりすることに非常に時間がかかり、レポートやゼミでの発表は苦手であった。就職活動では面接がうまくいかずに、留年して就職活動をやり直すこととなり、指導教員からの連絡を受けて支援開始となった。

字義どおりの捉え方や、物事の優先順位をつけたり、自身が置かれている状況を他者の立場から想像したりすることが苦手であることから、支援室では、自閉症スペクトラム障害の特性があるとの見立ての下で支援を行った。

自己 PR の表出の仕方を工夫するとともに、小規模ではあるが業務内容や資本関係から比較的安定的な会社を探していった。同時に受ける会社を 2～3 社程度にして負担を減らすとともに、応募したい会社に支援室から直接電話をかけてもらい、応募手続きと一緒に確認しながら、その場で履歴書を作成してもらった。その結果、E さんは自宅から通勤可能で、無理なく勤務できる会社に一般就労で採用された（桶谷他，2011）。

### 3. 地域障害者職業センターにおいて職業準備を行うまでの道すじ

……理系学部女子学生 F さん（未診断、複合事例）への就職支援……

F さんは、学童期から対人関係が苦手だと自覚し、大学入学直後から保健管理センターでカウンセリングを受けていた。言葉の使い方の厳密性や、その場の雰囲気を読み取ったり、新しい関係を想像したりすることが苦手なことから、支援室では、自閉症スペクトラム障害の特性があるとの見立ての下で支援を行った。

支援スタッフは、F さんにエントリーシート作成の支援を行った。具体的には、設問意図を伝えて、具体的に面接のときに暗記をしなくても応えることができるエピソードを構成していった。さらに面接の練習で、エントリーシートに書かれていない具体的な内容を聞き出すための質問をして、受け答える内容を文章化し、想定問答集の作成を試みた。F さんは内定を得ずに卒業したが、その後も定期的に支援室に通い、就職サポートが続行された。

F さんはハローワークで就職支援ナビゲーターにつながり、その時点で支援室との情報共有を了解し、三者による支援会議が行われた。F さんはいくつかの会社を紹介されるものの、面接への恐怖心がぬぐえず、地域発達障害支援センターを経て、病院を受診した。支援会議では就職までの流れを描き、役割分担を行った。ハローワークでは地域障害者職業センターにつなぐと共に三ヶ月間の職業訓練の場を提供し、支援室では訓練の振り返りを行いつつ、コミュニケーションスキルの向上を目指した。現在は、障害者職業センターで職業評価を受け、診断結果を待つて手帳取得手続きを行う予定である。診断を受けたことにより、就職への見通しが立ったものの、「障害」を受け止めるための精神的混乱はあり、支援室でのカウンセリングも並行して行なっているところである。

## 第4節 おわりに

### 1. 青年期の課題への支援と留意事項

発達障害のある大学生支援は、青年期の発達段階であることに十分配慮する必要がある。支援は発達障害の特性のある大学生自身が、将来的に自分自身をマネジメントしていくことができるようになるための援助的な関わりでなければならない。支援の中心に本人を置き、支援ニーズの理解と把握は学生本人の主体的な関与によって行い、そのための学生自身の語りを尊重していく態度が重要であると考えている（西村, 2010）。

支援室では支援が必要であると判断した学生については、保護者面談を定期的に行っている。多くの保護者は幼少期からの苦勞を語られ、そんななかにも彼らの良さが発揮できる有意義な大学生活を送って欲しいと願っている。ある学生の母親は、「これまで、こんなに生き生きと生活している我が子を見たことがありません。たしかに、社会生活を送れる成人になれるかどうかという問題はありますが、それでも、一人で大学に通えるようになり、強迫症状やこだわりで苦しみながらも、こうやって修学できているという自信は、彼の人生への自信を取り戻してくれました」と語る（西村, 2011）。「息子は支援を受けて2年経ちました。身体もふっくらして、顔色も良くなり安心しています。父親ともよく話すようになりました。父親も息子の意思を尊重するようになりました。」と近況を連絡してくれる保護者もいる。学生が自信を持って行動していく姿は、家族の中でのまなざしをも変えていくと実感している。高橋は、彼らの能力を温かく受け入れるような家族を含めたサポートシステムと、その繊細さに見合った細やかなサービスが必要であると指摘している（高橋, 2011）。保護者のこれまでの苦勞を労い、保護者としての役割を尊重しつつも、一緒に支援し

ていくチームのメンバーとして協働関係を築くことが、家族としての向き合い方を変容させていくものと考えられる（西村，2011）。

## 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られる。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。

今後の支援の課題として、以下の5つをあげ、支援室としての実践を重ねていきたいと考えている。

- 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信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ようにしたい。
- 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きたい。
- 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なので、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 高機能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ついても先行事例は少ない。今後は卒業生を対象として「卒後支援 SNS」を開設し、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、就職に先立つ実習や訓練の質、方法について検討していきたい。

- 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見えていない。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ネットワーク作りを目指していきたい。協力できる企業や当事者との共同研究が望まれる。

## 文献

- 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・榎本真理子：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.
- 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.

## 第3章 若年支援と専門支援をつなぐ役割

……専門家ヒアリングからの知見……

発達障害については、発達障害者支援法による体制整備が進められ、障害者自立支援法における「障害者の範囲」に位置づけられ、支援の対象とすることが明記された。こうした法の整備に至る過程で、障害者手帳を所持しない者については現行の障害者手帳制度の対象とするための合理的な枠組を検討するという制度設計の方向が示された。

しかし、障害診断の受診はもとより、障害者手帳の取得に関しては、当事者の選択による。そして、支援の選択に至らない背景として、学校から職業への移行において、特に高等教育機関を卒業すれば、当然のように新規学卒就職を選択する行動様式が指摘できよう。職業選択行動の「鍵」は自己理解（障害理解）と職業理解を適合させることにあるが、在学中の就職活動に際し、“一般扱いの雇用”と“障害者雇用”のいずれかへの支援の選択可能性もしくは必要性に関する考え方や情報提供の方略が示されることは少ないと考えられる。診断を受ける機会がなかった者にとっては“定型発達”と“発達障害”の境界が明確でないという発達障害の特性もまた理解を困難にする要因であるといえる。加えて、“高等教育における単位認定”が“一般扱いの雇用”を保証しないという労働市場の情勢が続いており、“発達障害”があることで入職や適応の失敗経験が起こる場合であっても、必ずしも“発達障害の受容”とリンクしない現実があるとき、支援の選択を当事者の経験にのみ依拠することは難しいといわざるを得ない。ただし、ニーズに沿い続けることで当事者の希望が実現できるとは限らない。特性の評価、特性理解を踏まえたニーズの再構成や経験の整理等、支援が必要になるのだが、こうした職業生活設計の支援は「いつ」「どこで」「だれが」「どのように」提供することが最適かについては、明らかになっているわけではない。

こうして、高等教育機関を卒業後も就職活動を継続する若者が利用する支援機関は、ハローワーク（新卒窓口や一般窓口）、ジョブカフェ、地域若者サポートステーション等、利用対象に「障害者」を掲げない機関になる。こうした利用者の中、専門支援を必要とする利用者に対しては、どのような情報提供が必要なのか、どのような相談支援が必要なのか、が議論されなければならない。ここでは、専門家ヒアリングに基づき、第1節で職業準備のための経験を補う「支援内容」<sup>\*1</sup>の整備について、第2節では自己理解（障害理解）を適正化するための「支援」の考え方<sup>\*2</sup>について、第3節では利用者が専門的支援を選択するために必要となる「役割」<sup>\*3</sup>について、第4節では今後の検討課題<sup>\*4</sup>として指摘されている点について、整理しておくこととする。

### 第1節 職業準備の経験を補う：支援内容をどのように構成するか

……地域若者サポートステーションの支援メニューから……

#### 1. 利用者の実態

---

\*1 第1節は、長谷川 晃 氏（あだち若者サポートステーション 総括コーディネーター）のヒアリングに基づいてとりまとめたものである。

\*2 第2節は、自己理解の深化のために実施された多様な取り組みについて、第1部第1章の調査結果に基づいてとりまとめた。

\*3 第3節は、横田 裕幸 氏（大阪府総合労働事務所職業カウンセリングセンター 総括主査・臨床心理士）のヒアリングに基づいてとりまとめたものである。

\*4 第4節の1は、山本 公子氏（こころとキャリアのカウンセリングオフィス結 代表）のヒアリングに基づいてとりまとめたものである。

### (1) 利用期間と現実的対応

地域若者サポートステーションの利用期間は6ヶ月という定めがあるが、現実的に十分な支援が行えないことが全国的に明らかになってきており、6ヶ月以降の利用者の処遇は各団体に委ねられている。あだち若者サポステの場合は6ヶ月を初期目標としており、必要な場合に6ヶ月以降も続けることとしている。難しいケースの場合は6ヶ月経過時点で振り返りを行う（目標を設定することで達成度を計っている）。

利用対象者の年齢は40歳未満とし、それ以上は利用ができない。義務教育在学中は利用できない。また、障害・性別に関係なく受け付けているが、障害者の訓練機関ではなく、医療につながっている者の医療後の訓練機関でもない。

### (2) 利用者の変化とニーズの変化

利用者は新規で年間に約1000名。ハローワークや関係機関からの紹介もあれば、生活保護世帯へのアウトリーチによる掘り起こしなどもある。また、インターネット検索からの利用が全体の3割強。自分でホームページを確認して来所する場合もある。民生委員や行政機関のホームページを見て情報を得た者は減少傾向にある。これに対し、ハローワークで求職活動を行うが、就職が決まらず、相談するためにインターネットで調べ、サポステにつながる者が増えている。

発達障害のある者、障害者手帳所持者については、すでに相談機関を利用している場合もある。また、何らかの障害の疑いがある者もおり、障害者手帳取得の可能性がある者、本人に意識がある（又はない）等、様々である。基本的には専門機関や訓練機関に紹介することになるが、何らかの障害を持っていると思われる者は、年間利用者の3～5割程度を占める。

## 2. 地域若者サポートステーションの位置づけ

### (1) 機関としての特徴

一般に地域若者サポートステーションは、就職につまづいた若者が相談支援を求める場所であり、優先性の高い準備の課題を確かめる場所であるとともに離職後に戻る場所の一つである。また、ニート・ひきこもり状態にある若者にとっては「社会の入り口」となる機関である。その中でも、あだち若者サポートステーションは、ハローワークが隣接しており、就労率が都内上位を争うこと等から支援内容では「就労支援」が目立っている。

しかし、最近は就職活動前の緩やかな支援を望む若者が増加しており、従来の就労支援のほか、ボランティア活動やコミュニケーションをテーマとした活動が増えている。自治体から月に18本以上の事業委託を受けており、多彩なカリキュラムが特徴的である。

### (2) 支援の考え方

支援に際しては、本人の自己理解の促進と自己決定を重視している。また、個別の状況によってスタッフによる関わり方を変えている。具体的には、「担当を限定せず、スタッフ全員が支援」と「(支えるだけでは利用をやめる可能性のある若者に対して)登録時点からマンツーマンで個別相談を行い、定着させる支援」のいずれか、もしくは両方を組み合わせて実施している。

図3-1-1に、支援体制の概要を示す。

## 1. 四つのネットワークによる包括的な支援体制の確立

四つの支援ネットワークが機能することにより、はじめて包括的な支援と呼べるものとなる。

### ①発見／対象となる当事者の発見



- ? 民生委員や青少年委員の方々による地域の目からの、一般当事者の掘り起こし。
- ? AYSS及び足立区内で保護者向講演会を開催。グループワークや個別相談から一般当事者の掘り起こし。
- ? 区内五ヶ所の福祉事務所より、ケースワーカーが生活保護受給世帯の若者をリストアップ。
- ? キャリア教育等による、学校でのニートやひきこもりに対する予防セミナーを実施。

### ②誘導／当事者を支援の場への誘導(アウトリーチ=訪問サポート)



- ? 保護者から電話・メール相談の対応先として「セーフティネットあだち」の活用。
- ? 保護者相談から家庭訪問の実施へ。初回のみ、保護者、ケースワーカーが同伴。
- ? 二回目以降、家庭外での接見もしつつ、主に情報提供や当事者の見立てのための訪問サポートから、あだち若者サポートステーション(略称AYSS)への誘導の促し。

### ③参加／就労・就学可能レベルまでの押上げを図るAYSSへの参加定着



- ? あだち若者サポートステーションへの誘導。コミュニケーションセミナーや就活セミナーなどの各種セミナーへの参加。スタッフや地の利用考との雑談等から定着へ。
- ? 合宿型訓練への誘導。就職活動までには後一步と言う若者や、世帯分離が困難な生保世帯への有効的な支援となっている。
- ? 訓練就労「仕事道場」への誘導・活用。経験や自信が無いと言う若者へより実践的な支援。

### ④出口／当事者が社会参加をするきっかけや、より適した支援機関等へのリファー

- ? ハローワーク等就労斡旋機関への誘導から就労開始ケースをはじめ、当法人やあだち若者サポートステーションのもつネットワーク先やリファー(受入れ)先への誘導。
- ? アウトリーチ担当者、臨床心理士による、精神疾患や軽度発達障害等の発見から、医療機関や福祉施設等への誘導。

## 2. 主なリファー先機関

- 青少年自立援助センターや若者自立塾(当法人団体)
- 中小、零細企業、個人事業主(研修先)
- ハローワーク、ヤングジョブスポットやジョブカフェ等の就労支援機関
- 行政主催・共催各種祭事・記念イベント
- 区内の保健所や精神保健福祉センター
- 障害者地域自立生活支援センター
- その他の福祉施設
- 各医療機関(心療内科等)や社団法人発達障害指導教育協会、発達障害者支援センターなど

図 3-1-1 支援体制と活動の概要

### (3) 参加への誘導

#### ① セミナーの利用状況

セミナーの利用数はいずれも 10 数名程で予約制である。作業スペースの関係上、15 名前後が定員であるが、講義形式のものでも 20 名前後を定員としている。参加者が少なく実施に余裕があり、利用者の誘導が必要と考えていた時期もあったが、現在は参加希望が多く、常に満員の状況が続いている。

利用者の状況によって受け止め方は異なるので、まずは参加し、体験によって自分で決めるといった主体性を重視している。セミナー参加後、スタッフが振り返りに立ち会う。「無理をしない」「段階を下げる」「段階を上げる」などを支援することになる。この対応によって、セミナーを受ける利用者層が自然と分かれていく。1 ヶ月～3 ヶ月のうちに各個人のレベルに合った場の選択に落ち着くことになる。

ただし、利用者がセミナーに定着し、同じ状態に留まるのは望ましい状態ではない。このため、スタッフは利用者に達成目標を設定し、目標達成を意識した参加形態を勧めている。

## ② ボランティア活動からセミナーへ

ボランティア活動（地域の清掃等）は、数名のグループ活動形式で行う。声を掛ける係、ゴミ袋担当といった役割分担を決める。最初は無言のままであっても、活動後の反省では、「缶を直接向けてしまった」、「袋を開けるときに声掛けを忘れた」等フィードバックが返ってくる。これを元に「次回は声を掛けてみよう」等目標を設定し、ボランティア活動内で応答ができるようになると、シチュエーションが異なる場での会話方法や、多様なボランティア活動（イベントのボランティア、旗振り、接客作業等）に誘導する。並行して該当するセミナーにも勧めている。

## (4) カリキュラムの全体構成と実施方法

図3-1-2に、2012年10月のイベント情報を示す。以下のカリキュラム紹介と対応しているので参照されたい。

### ① コミュニケーション関係セミナーの構成

利用者ニーズの変化に応じてカリキュラム内容を改定しているため、新しいセミナーやセミナー内容の変更等、カリキュラム構成は流動的である。

「やわらかめのワーク」「ビジネス系」の2段階でセミナーを実施していたこともあるが、現在では「コミュニケーション」「ビジコミュ」「ビジネスマナー」の3段階を設けている。コミュニケーションセミナーは、「参加してみる」、「自分の出来ることを探す」等をめざしてゲームや体を動かす活動を行っている。ただし、参加者の現状レベルを底上げする効果は弱い。ビジネスマナーセミナーは社会に出る直前の支援という位置づけで、コミュニケーションセミナーとの差が大きい。「ビジコミュセミナー」はビジネスマナーとコミュニケーションセミナーの間に位置づけたセミナーである。

「ビジネスマナーセミナー」と「ビジコミュ」は企業から講師を招いている。専門性の高いセミナーは外部講師、それまでのアプローチや行動観察を目的とするセミナーの場合はスタッフが担当している。

### ② 活動場面とセミナーの連携

#### 【初級／ボランティア活動】

ひきこもり状態にある者が、家から出ることを習慣とするためカリキュラムである。利用者がボランティア活動に定着し、セミナー参加への希望が出た時点で各セミナーに誘導する。

#### 【中～上級／多様な活動:アルバイトセミナー・就活セミナー】

就職活動の準備段階のセミナーとして、アルバイトセミナーと就活セミナーがあり、講師はスタッフとは別のキャリアカウンセラーに依頼している。

#### 【中～上級／職場実習・体験:ビジネスマナーセミナー】

挨拶や職場での質問内容等を事前のセミナーで想定し、練習したうえで、ステップアップとして職場体験を位置づけることが多い。

### ③ 自己分析と特性理解の支援:厚生労働省編職業適性検査等の実施

職業適性検査でプロフィールを描くと、適職判定ができない結果をうけて真剣に落ち込む場合がある。毎回の参加者の2割弱がこうした問題に該当する。しかし、まずは現実を知ることが重要であり、その後の支援については、キャリアコンサルタントが引き継ぐことになる。

# あだち若者サポートステーション 10月のセミナー紹介

## 話すコツ、聞くコツをつかもう！ コミュニケーションセミナー

～初級編～

### コミュニケーション・サブリ

●10月16日(火) 13:00～15:00

出会いがしらのさりげない挨拶、相手を見て自分の意見や気持ちを伝えられること、スムーズでストレスを抱えないおしゃべり等々…  
日常におけるちょっとしたコミュニケーションのポイントをワークショップ形式で身につけて、自信を持って人とおつきあい。  
そんな心のサブリメン、処方するセミナーです。

※今月の内容は…

タコ紹介で自分のことを再発見！

担当：サポステスタッフ

～中級編～

### びじこみゆ

●10月23日(火) 13:00～15:00

コミュニケーション・サブリには何回か参加したけど、ビジネスマナーセミナーはまだハードルが高いな～と感じている方、必見！力まずにコミュニケーションカアップ！しましょう。  
(コミュニケーション・サブリとビジネスマナーの中間的なセミナーです。)

※定員10名

講師：吉尾

～上級編～

### ビジネスマナーセミナー

●10月30日(火) 13:00～15:00  
「印象アップにつながる動作のコツ」

あなたの印象をアップさせ、相手に信頼感を与える動作のコツを練習します。  
立ち姿勢やおじぎの仕方など、実際に動いて覚えていきましょう。  
面接にも、会社に入ってから役立つ内容です。  
※就活セミナーの一環としてレベルの高い内容も取り入れています。

講師：吉尾

## 職場定着サポート

### しゃべり亭

●10月13日(土) 14:00～16:00

働きはじめの人もサポステへ！  
仕事を始めたばかりは不安や迷いがいっぱい。そんな思いを同じ立場の人同士で話してみませんか？愚痴・弱音も歓迎です。  
※強要を働いている方が対象となります。

担当：サポステスタッフ

## いざアルバイトしてみよう！(アルバイト情報セミナー) アル活セミナー

●10月17日(水) 13:00～15:00  
「自分ビジネス～未来計画～  
を立ててみよう」

これからどんな仕事をしたいか？を考える時、これまでの自分はどんな体験をしてきたか？どんな時に喜びを感じたか？どんな場面で頑張ってきたのか？を振り返って、自分の方向性を確かめてみましょう。  
将来、あなたはどんな自分になっていたいですか？夢や目標を立てると、どこに行きたいのか、またどうやったらそこに辿り着けるのかを意識できるようになりますよ。

●10月24日(水) 13:00～15:00

「アルバイトへの第一歩！  
～履歴書を作ろう～」

働いてみたいという気持ちが出てきたけれど、何から始めたら良いか、困っていませんか？  
セミナーで、アルバイトの探し方から応募の仕方、履歴書の書き方を教わって、早速動き出せるようなキッカケを作りましょう☆

講師：田中

## 就活セミナー

●10月31日(水) 13:00～15:00  
「グループ・ディスカッション入門」

書類やエントリーシートが通過して、晴れて面接本番。個人面接もあれば、集団面接もあり、更にグループ・ディスカッションが行われる場合もあります。

セミナーでは難しいお題ではなく、「海と山のどちらが好き？」のような気楽に答えられるようなものから、いくつか実践練習していきます。  
人の意見は色々なんだと受け止め上手になりたい人、論理的に話せるようになりたい人はぜひご参加ください。

講師：田中

## 自己分析のために

### GATB職業適性検査

●10月15日(月) 13:00～15:00  
「①検査編」

様々な筆記検査を行ってもらい、データから得手不得手を見つけ出す適正能力検査です。  
根気と集中力が必須となります。

※定員16名

※以前にGATB職業適性検査を受けたことがある方は参加できません。

●10月22日(月) 13:00～15:00

「②振り返り編」

検査の結果をどう見たらいいかご説明します。あなたの潜在能力にマッチした仕事に出会うヒントがきっと見つかりますよ。

※定員16名

※15日(月)検査日と22日(月)説明日、両日とも一踏にご予約ください。

担当：長谷川

## いいことし隊

●10月4日(木)・5日(金)・10日(水)  
11日(木)・12日(金)  
「いいことし隊荒川土手プログラム」  
～通騎参加に挑戦してみよう！～

就職したいけれど、なかなか外に出るきっかけがつかめない方、まずは「いいことし隊」から始めませんか？

今月は荒川土手の清掃を「事前説明」「清掃場所の調査」「清掃」の5日間に分けて行います。生活リズムをなおしたり、働き始めた時のために心身を慣らしましょう！

定員：各日10名(※初日のみ18:00～になります)

荒川土手プログラムは雨天決行

●10月18日(木) 農業公園で作業をしよう！

●10月25日(木) 商店街清掃

ゴミ拾いに慣れてきたら、他のボランティアにも挑戦！今月は農業公園で清掃や作業をしてみよう！

(時間は別面の日程表をご覧ください)

☆今月からいいことし隊は赤曜日に中心になります。

担当：サポステスタッフ

## 学びなおし隊

～ちよっど学びセミナー～

●10月9日(火) 11:15～12:30  
ちよっど語力セミナー  
「アルバイト先で英語の【伝言】を作る＆  
頼まれたら編」

●10月30日(火) 11:15～12:30  
ちよっど理解力セミナー  
「天井屋の店長になったつもりで  
ちよっど経営してみよう編」

アルバイト先や職場では「ちょっとした計算」や「かんたんな伝言」などに取り組むことがあったりするもの。「はじめてアルバイトをする」「計算や読み書きの基本に自信がない」などの方にぴったりです。色々なシチュエーションを想定して実施します。※定員：各日12名

※初めての予約の際は、本所にサポステスタッフに相談をオススメします。

担当：サポステスタッフ

## 職業レディネス・テスト

●10月19日(金) 13:00～15:30

あなたの好みや関心、何気なく行っている行動などを質問形式で答えていくことで、将来の職業に生かしていきたい興味領域と傾向が見えてきます。

※定員16名 担当：長谷川

## ストレスマネジメント&YOGAコラボセミナー

～エロとガラのストレス対策～

●10月25日(木) 13:00～15:30

今回のストレスマネジメントセミナーは、ストレスの仕組みを知って、YOGAを体験することで、身体から楽になるストレス発散方法を学んでいきます。持ち物：バスタオル

※定員10名 担当：多田・サポステスタッフ

図 3-1-2 セミナー紹介 (10月のイベント情報)

(<http://www.ayss.jp/schedule/2012-10schedule.pdf>)

(5) 利用者の課題について

① 利用の長期化と滞留の状況

あだちサポステの利用期間は、6ヶ月以上、2年未満が60%を占める。しかし、利用期間が4～5年に至

る者もいる。一方、過去の利用者が数年後に戻ってくるケースも多い。事業スタートの平成 18 年頃は、サポステが利用者の“居場所”となっていた。まずは人との関係性を作ることを主たる目標とするスタイルからスタートしたが、その後「就労支援」を強化することとなった。

## ② 30 歳代利用者の特徴と支援の難しさ

30 代が急速に増えている。支援では年齢層を限定せず、希望者が同時にセミナーを受けることになるが、セミナーの内容は若い利用者向けに設定されている。30 代は経験があることにこだわりがあり、振り返りができず、就活のヒントだけを求めるといった態度があり、それ自体が問題となる。

30 代以降の利用者において足りないものはコミュニケーション能力である。20 代の自信のなさから出ているコミュニケーション能力の低さではなく、自分はこの態度でいいと思いついてしまっているコミュニケーション能力の低さがある。

## 3. 関係機関との連携の状況

### (1) 関係機関との連携の状況

ハローワークとは、お互いに窓口を紹介しあうだけでなく、初めての利用に引率していったり、ハローワークのナビゲーターと連動する等をしている。メンタル面での相談者が増えているが、サポステは医療機関ではないため、カウンセリングが長期的に必要とされる場合には、臨床心理士から大学相談室へ、また、医療機関へと紹介することになる。

本人が納得していない場合は、セミナーを受けた後の相談が順調に進むとは限らない。また、「障害」や「精神」が紹介先機関名に入っている場合、時間を要することが多い。本人の了解が得られても親が拒否して、頓挫する場合もある。専門的支援に「つなぐ」ことについては、臨床心理士が検査機関を紹介しても受け入れがたいことが多く、つなぎきれていない現状がある。

### (2) 運営団体と利用期間との関連

長期化する個別相談については、いつまで継続するかが問題となる。全国にサポステは 116 カ所あり、運営を委託する地方自治体や委託されている団体の考え方によって、出口支援に差があるのが現状である。運営団体が企業のインターンシップのような訓練機関を持っていて、6 ヶ月経過した時点では職場体験から就労に至る場合がある。あだちサポステでは、セミナーとは別に、実践的就労訓練による「仕事」の経験として最長 6 ヶ月の体験を企画している。一方で、そのような機能を持たない場合、出口支援の機能を持っていないがゆえに相談支援を継続していかなければならないこともおこる。

6 ヶ月以上に長くなる“滞留”を避けるためには、関係機関との連携が必要となる場合もあるが、サポステによっても対応が異なっているという現状がある。

## 第 2 節 自己理解の適正化を支援する：支援方法をどのように構想するか

……客観的な「評価」に基づいて専門支援に紹介した事例から……

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、必要に応じて「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、必要に応じて「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、利用者にこうした提案をするためには、利用者の経験に関する丁寧な聴取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が多いことも明らかとなった。加えて、利用者の自己理解や職業準備のための経験を補完するための活動が必要となる場合、その支援メニューをどのように構想するのが問題となる。

第1節では地域若者サポートステーションの支援内容の例を紹介した。こうした支援内容の中には、自己分析と特性理解の支援のために、職業適性検査の実施及び結果のフィードバックに基づく相談支援が含まれている。ここでは、この支援に着目し、自己理解の深化の手がかりについてまとめておくこととする。

第1部第2章では、職業リハビリテーション機関が行うチーム支援において最も多用されている支援方法は、「傾聴等、本人の心情に寄り添う支援」であるが、続いて「職場実習・体験」「ストレスマネジメントの指導」「履歴書の作成」「対人態度の指導」「ビジネスマナー・職場のルールの指導」といった基本的な職業準備の支援が多くあげられていた。こうした具体的な問題解決のための支援に先だて、支援の方向性を左右するともいえるべき「本人の心情」への対応の重要さが指摘されたものである。すなわち、本人の自己分析を促し、職業選択に関わるニーズを再構成し、専門的支援を選択するという行動を実現するのは、本人の障害理解であり、障害受容であると言っても過言ではない。

現実には、第1部第1章でみたように、サポステには若年就労支援機関の中でも発達障害の診断のある者のみならず発達障害を疑う者や判断しかねる者を含めて、要支援者が多く把握されていた。彼らの支援に際し、「客観的評価」に基づく支援を実施することで自己理解の深化を支援する試みは、大きな意味を持つ。ただし、第2部第3章第1節でとりあげた支援内容については、当該機関においても専門的支援につながるものが課題として受け止められており、実施後の長期にわたる相談の継続が必要とされていた。なお、支援内容や支援体制はサポステの運営団体によって異なるため、こうした「評価」はどのサポステにおいても、同様に実施されているものではない。

ここでは、外部機関を利用しながら相談を継続する中で、自己理解の進化を支援した試みを取り上げてまとめておくこととする。いずれも、自機関においては評価を実施する枠組みを持ちにくい現状から、外部にその役割を求めたケースである。最終的には職業リハビリテーションの専門支援につながるという経過をたどることになる場合でも、評価に基づく振り返りの相談、及び、体験的理解とその整理のための相談に、多大な時間を要することになった点で共通している。

## 1. 医療機関の利用

……知能検査結果をもとに職業上の困難さとの関連をフィードバックする試み……

### (1) 機関の役割と特徴

ここでとりあげる「ジョブカフェ」は、企業・学校等の協力のもとで県と労働局が連携して運営する就職総合支援施設である。学生及び40歳未満の若者を対象とし、職業適性診断、職業相談、職業紹介、キャリアコンサルティング等の就業関連サービスをワンストップで提供している。

このために、3つの支援ゾーンでそれぞれの相談ニーズに対応している。第1のゾーン「若者職業支援センター」において、若年者で仕事を探している者を対象とし、職業選択サポート（セミナー開催、職業訓練案内、ジョブカード作成）、心理の専門家による就職相談、家族就職相談、職業意識啓発に関する事業を行っている。また、第2のゾーン「新卒応援ハローワーク」において、大学等卒業予定者および卒業後3年以

内の既卒者を対象とし、大卒就職ジョブサポーターによる大学等と連携した相談及びエントリーシート作成、面接指導、応募先の選定などのきめ細やかな就職支援を行っている。さらに、第3のゾーンでは40歳未満（ヒアリング当時）の若年者を対象とし、求人情報の提供、職業相談・紹介、応募書類の作成、面接対策などの就職支援を行っている。

ここでは、第1のゾーンにおける相談において、適職相談の過程に焦点をあてる。

## （2）適職相談における支援の考え方

就業支援に際し、利用者全員についてゴールを就職に置く相談を目指すという流れで支援を想定する。就職活動をするにあたり仕事に「自信が持てない」「人間関係に不安を感じる」などの悩みを抱えるという利用者には、臨床心理士によるカウンセリング、職業選択などに悩んでいる方には、キャリアコンサルタントによる相談を行う。このような適職相談では、「強みを見つけてそれを活かした仕事を一緒に探していけないか」という声かけで相談・支援が始まることが多い。

発達障害を疑う要支援者の場合、本人に「自分が変だ」という自覚があるので、相談に前向きとなるために有効な声かけとなることをねらう。しかし、他機関へのつなぎ、支援の利用の勧めは信頼関係ができてからのこととしている。相談場面では、はじめから“障害”を話題にするのではなく、まず、「特性をみたい」と病院で知能検査やその他の検査を受けることを提案し、検査結果については、若者就業支援センターで「日常生活の状況に置き換えて本人に伝える」と、自分の困り感と結果が結びついて納得につながることを期待できる。この時、外部機関にアクセスするという行動を起こす場面として位置づける点が将来的に外部機関の利用にとって重要となる。

検査結果からは本人の「強み」も見られるので、得意を伸ばすかどうかについて話し合うことができる。また、自己決定も重要ではあるが、家族の応援が必要となることが多い。しかし、ご家族の方に協力していただくことについては、本人から話を切り出すよりは、メモ（来所依頼の原稿）を持ち帰ることの方が連絡が付きやすいこともある。不安な事があれば問合せの電話が入るが、「強みはあるが見いだせていないので、その所を丁寧に洗い出して、それを見つけて就職への道を一緒に考えたいので、ぜひ来てください」と言うと、ほとんど来所される。知能検査の結果を細かく説明し、両親も日常生活のことに得心がいくと、安心したと言われることが多いという。

## （3）効果的な支援のために:就職希望先を絞り込む作業の道筋

上記のようなケースへの支援は、臨床心理士ならではの関係作りによるものであるといえるだろう。すなわち、病院のケースワーカーとの連携のもと、「診断」のためではなく、現在の「特性把握」のための検査の実施を依頼し、結果のフィードバックについては若者就業支援センターの臨床心理士が行うなど、応分の役割分担がある点に注意を要する。なお、検査等について、知能検査であれその他の神経心理学検査であれ、臨床心理士が自ら実施することは可能であるが、いったん外部の医療機関を利用することで、検査を受けるという構えができ、結果を受け入れる際にも、それが効果的に機能するという意図的・計画的に行う点は、目立たないことながらきわめて重要な点を指摘しているといえるだろう。

日常場面の困難さへの気づきは、客観的な評価（たとえば知能検査の結果）のフィードバックによっていく。こうしたフィードバックが最終的には「診断」を求める行動につながっていく。本人から「手帳がとれますか」という問いかけが契機となって再度の受診に結びつく。相談と診断の連携の一つの成功例であるといえる。

ただし、障害者手帳の申請という段階で、家族の反対等により専門支援への紹介が頓挫するケースもない

わけではない。

#### (4) 連携の考え方:専門的支援選択の道すじ

就職につなげるためには、若者就業支援センターだけでは困難が大きいとの認識のもと、様々な機関との連携を模索してきた。若者就業支援センターだけの判断ではなく、客観視や意見を入れることで、支援者側の特性理解も適正化する。専門的支援が必要な場合には、障害者職業センターと連携していくことで円滑な支援が実現することになることから、必要に応じてケース会議がもたれている。

特に「やってみて確認して自分の力を納得する」場面は、障害の有無に関わらず重要であり、自己効力感を持った経験の少ない利用者にとっては、利用後の自己効力感を上げていく支援を行うこともある。ただし、利用者の中で発達障害を疑うケースは比率として多くはないことから、連携先は求職者訓練の3ヶ月コースや、正社員の経験があって雇用保険が利用できるのであれば公共の訓練等を含めて考えることになる。ただし、精神的な状況や基礎学力等の問題がある場合には、病院のデイケアや授産施設等の経験場面も視野に入れる。こうした経験を積み上げることで、自己理解の深化を支援していくうえでは、多様な機関連携が必要になる。

## 2. 職場での評価の利用

……職場における体験を通して職業上の困難さの気づきを促す試み……

第Ⅱ部第1章で若年就労支援機関からの紹介先としてとりあげた関係機関の中で、特に職業準備の経験が少ない若年者に対し、職場での作業等を通して自己理解を深めるとともに職業上の困難さに気づく場面設定を重視した「LLP ネクストステージ大阪<sup>\*</sup>」の活動をとりあげることとする。

### (1) 機関としての特徴

大阪府や大阪市の委託を受け、様々な就業体験事業を実施してきており、若年者が体験的理解を深める場面（若年就労支援機関からの紹介の受け皿）としての役割を担ってきた。委託事業については、原則として単年度毎の実施であるが、継続して受託する事業もある。ここでは、このLLPの役割と事業内容に着目し、こうした役割の重要性を取り上げておくこととする。

LLP ネクストステージ大阪は、地域社会の中で、「生きにくさ」を持つ人々に、体験や共働を通じた実践の中で、就労や教育の機会や環境を多角的に提供する事を目的とし、4つの支援を実施している。第1は、「教育・体験の場の提供」であり、地域資源としての事業所の持つ多様な現場を活用し、実践的な教育・体験の場を提供する活動を行っている。第2は、「就業支援」であり、新しい職域や多様な働き方を提案し、一人ひとりのニーズに合わせた、きめ細かなマッチング、一人ひとりに即した相談や調整（個人、企業、家族、社会資源、その他）支援を行っている。第3は、「生活支援」であり、「働く」「学ぶ」「遊ぶ」「集う」「憩う」「暮らし」「健康」「生活」など、暮らしを支えるための総合的なコーディネートを行っている。第4は、「地域資源の再編成」であり、生きにくさを解消するためのネットワークを創る活動を行うこととしている。

---

\* 有限責任事業組合（LLP） Limited Liability Partnership

海外で活用されている制度を受け、日本でも2005年8月から有限責任事業組合契約に関する法律（LLP法）が施行されている。専門的な知識や経験、ノウハウをもった人的資源と企業や個人が力を合わせて新たな事業に取り組みやすくするためのあたらしい事業体制度である。日本版LLPの特徴は、有限責任制、内部自治、構成員課税の3点である。

ネクストステージ大阪は、若者達の就労問題と、多くの経営問題を抱える地域の中小企業等の課題解決に向け、市民・企業・行政が地域資源として協働できるプラットフォームの立上げから定着までをLLP（有限責任事業組合）という仕組みを用いて実現し、非営利セクターと営利セクターの枠を超えた協働による地域の活性化を目的として設立された。

こうした活動のために受託して実施している事業には、「ニートマッチング事業」や「就農体験や農業分野への人材育成事業」「発達障害者の人材育成事業」等において事業の中核をなす職場体験プログラムがあること、のみならず、生活訓練や生活相談、コミュニケーションワークショップなどの機能に重点を置いている点が特徴的である。

以下にその概要と成果を示す。なお、第Ⅱ部第1章で若年就労支援機関からの紹介先としてとりあげられた事業は、平成24年度の事業を指している。

- 
- 平成19年度ネットワーク型ニートマッチング推進事業（大阪府委託）  
期間:平成19年9月～平成20年3月  
登録者数:76名  
職場体験実施数:143件  
マッチング件数:105件  
就職者件数:34件
  - 平成20年度ネットワーク型ニートマッチング推進事業（大阪府委託）  
期間:平成20年8月～平成21年3月  
登録者数:89名  
職場体験実施数:141件  
マッチング件数:46件  
就職者件数:42件  
※20年9月より自助グループを立ち上げ生活訓練・職業訓練を実施中/グループ利用者数:46名(現在は18名が所属)
  - 平成21年度「就職に向けた支援が必要な人への支援施策」に係るNPO等との協働事業（大阪市委託）  
期間:2009年9月～2010年3月  
登録者数:92名  
職場体験実施数:136回  
就職者件数:19件
  - 平成22年度大阪府ふるさと雇用再生基金事業「若者農業等への結びつけ推進事業」  
就農体験プログラム利用者数111名  
就農体験実習プログラム実施のべ日数1426日(人口)  
就職人数/農業関連14名(加工販売を含む)・一般事業所13名・その他機関など7名
  - 平成22年度大阪市重点分野雇用創造事業「農業分野における生産・加工・販売にかかる人材育成事業」  
新規雇用の失業者数9名 事業終了後の採用数7名(アルバイトを含む・ほかマッチング1名)
  - 平成22年度大阪府若年者等人気産業活用人材育成事業「C区分・発達障がい者の人材育成コース」  
新規雇用の発達障がい当事者数21名 事業終了後の採用数1名 他企業での就職数4名(アルバイトを含む)  
福祉機関等へのつなぎ9名
  - 平成22年度社会福祉振興助成「発達障害等を含む若者の就労マッチング事業」  
就労体験プログラム参加者49名
  - 平成22年度大阪府「人気産業活用人材育成事業/発達障がい者の人材訓練コース」  
新規雇用の発達障害者数33名 事業終了後の他企業での就職数9名  
福祉機関等へのつなぎ19名
  - 平成22年度大阪府「人気産業活用人材育成事業/複合型人材育成コース」  
新規雇用者数13名(内新卒者5名、非正規5名、障害者枠2名、震災被災者枠1名)  
事業終了後の採用者数1名 事業終了後の他企業での就職数3名  
福祉機関等へのつなぎ2名
  - 平成23年度おおさかパーソナルサポートプロジェクト事業「SB活用型社会参加体験等委託事業」  
プログラム参加者数60名
  - 平成23年度日本財団助成事業「地域参画型の発達障害当事者による発達障害者支援モデル開発プログラム」  
プログラム参加者64名 セミナー参加者総数87名 フォーラム参加者数114名
  - 平成24年度おおさかパーソナルサポートプロジェクト・ソーシャルビジネス活用型社会参加体験事業  
実施中
- 

(資料出所: <http://fields.canpan.info/organization/detail/1541853675>)

対象者については、学校在学中であっても利用でき、障害の有無に関係ないため、一般扱いの求職を望んでいる若者にとって、利用しやすい職場体験プログラム (<http://www.nsosaka.com/experience.html>) であるといえる。また、「職場体験プログラム」として、若者サポートステーション、若者就労自立支援センター（ニートサポートクラブ）等にも案内をしているため、一般枠の求職活動に問題を抱えている発達障害が疑われる若年者の利用も多い。職場体験を積んでいくことで自信がつくとともに、そのたびに事業所と振り返りも行うことから、自己理解が深まった結果、積極的な職業リハビリテーションの利用につながり、就職するという事例も少なくない。また、移行に時間がかかる人については、継続して支援をする体制となっている。

## （2）職場における体験を重視する支援の考え方

内藤（2009）は、学校から職業への円滑な移行をめぐる支援の課題として、特別支援学校だけでなく通常の学校でも、必要に応じて本人の特性やニーズに応じた個別の移行支援計画をたて、実行していくことが大切ではあるとし、発達障害者の「高学歴化」と「職業リハビリテーションの利用」という一見すると相容れないような2面のいずれをも視野にいれながら、学校から職業への移行支援を考えていくことが必要であることを特筆している。また、そのために、「現在ある地域資源を有効に使うこと、特に、専門的な知識や経験、ノウハウをもった人的資源と企業や個人が力を合わせて LLP という事業体をつくり、それぞれがもつ専門性を生かしながら、個々人の適性・ニーズに応じた支援を構想していくこと、が円滑な移行を支援していくことにつながるのではないか」とまとめている。

## 3. 関係機関との連携を検討する含意

### （1）特性評価に基づく支援の構築：切れ目のない支援をどのように構想するか

学校を卒業すれば、若者は好むと好まざるとにかかわらず、社会に送り出される。職業選択は、若者が自らを職業人として社会に定位するという意味を持ってきた。したがって、「学校から職場への移行」とは、異なった生活環境への移行というだけでなく、成人期への移行をも意味している。

一方、現代産業社会は「雇用」という社会的関係に支えられた組織で成り立っている。わが国でも、若者の「学校から職場への移行」は、雇用関係に入っていくことであり、「就職」を規定する枠組みは「新規学卒就職」と呼ばれてきた。しかし、社会・経済的環境の変化は、「新規学卒者」に対する安定した雇用保障を困難にしている。こうしたことから、若者が雇用関係に入ることのみならず、そこに適応することを含め、職場への移行を支える新たな視点が必要とされるようになった。

このような雇用保障システムの機能不全は、少子化と教育加熱によって加速した教育年限の長期化と相まって、若者の職業自立を先送りする傾向を強めることになった。加えて、長く学校に在籍し続けることが当たり前の社会では、長くなった青年期をどのように終結させるか、成人としての一步をどのように踏み出させるか、という現代的な問題が投げかけられることになった。

発達障害のある若者たちの多くは、義務教育段階では特別支援教育の対象であったとしても、後期中等教育以降においては高校や大学、大学院等に進学し、卒業時には障害者雇用ではなく、「一般扱い」の雇用を希望することが多い。言い換えると、彼らは「背景に障害特性に起因する問題をもちつつも、職業リハビリテーション・サービスの利用者ではないと考える（もしくは、サービスの存在を知らない、知っていたとしても利用を回避した）若者」であり、そのために、一般の若年層を対象とした雇用施策と障害者雇用施策の間で、いずれの施策にも周辺的な存在となっている若者である。彼らは「一般の若年層を対象とした施策からドロップアウトする」あるいは「政策に乗ってこない」層にあてはまる一方で、障害特性に相応する支援

と会うことがなかった対象者でもある。すなわち、教育的支援の延長上に職業リハビリテーションを仲介させた支援が必要となる対象者でありながら、そうした就業支援の利用を想定しない対象者である。したがって、彼らに必要なのが特性評価（職業評価）であり、就業上の困難を受けとめる支援である。しかしながら、そうした特性評価が在学中に用意されることなく、一般扱いの雇用をめざす中で障害に向き合うことになるにもかかわらず、一般扱いの雇用支援の中に特性評価の場が用意されている機関はきわめて少ない。こうした現状の中で、しかし、若年支援機関において、あるいは若年支援機関との連携において、支援が検討されている成功例を取り上げ、その重要性を指摘しておくこととしたものである。

## （2）模擬的な体験としての職場経験の意味

発達障害のある若者たちの学校から職業に至る「移行経路」をみると、最終的には職業リハビリテーション・サービスが選択された場合であっても、多くの場合、まずは一般の枠組みにおける移行支援が志向される。極論をすれば、通常教育に在籍した若者にとって、障害者支援は存在しなかった（あるいは意識して選択されなかった）と言っても過言ではない。

問題となるのは、選択肢がなかったのか、あったとしても選択されなかったのか、選択できなかったのか、であろう。ただし、その理由が制度の問題か、心理的な問題か、両方なのかの別はあっても、必要となるのは、特性評価をふまえた職場での体験的な理解である。したがって、通常教育においてキャリア教育と位置づけられる教育内容が彼らの職場における作業特性や配慮事項を明らかにすること、職業選択の準備のための教育活動が充実すること、等が急務である。しかし、すでに卒業してつまずいた若者のためには、在学中に必要な経験や学習活動を補完するための支援の場所と時間が必要になることは言うまでもない。こうした経験場面は、もちろん、学校卒業後の支援体制として、例えば、公共職業訓練やその他の教育訓練の場面等で構想されることが求められる。しかし、自己理解（障害理解）や障害受容を前提とする点については、「鶏が先か、卵が先か」という関係にも似て、解きほぐすことが難しい課題であることに変わりはない。したがって、職場における体験により特性理解を深める支援の形態の成功例は、多様な支援体制を検討するうえでも重要な知見となる。

## 第3節 専門的支援を選択する：支援の役割をどのように構想するか

……客観的な「評価」により職業相談を行う「機能」と「役割」について……

### 1. 職業カウンセリングセンターの概要

#### （1）沿革と組織、業務概要

大阪府職業カウンセリングセンターは、1949年に「大阪府職業適性相談所」として設置され、現在は、大阪府総合労働事務所に所属する、職業適性に関する相談機関である。職業や進路を選ぶうえで重要となる職業適性についての相談、職業カウンセリング（キャリアカウンセリング）を行っている（図3-3-1）。

相談業務のほか、若年者・要支援者への就職サポートプログラム（グループカウンセリング、自己表現セミナー等）、学校・施設・市町村等への啓発・技術支援・情報提供（職業適性検査ツール活用講習会、キャリアカウンセリングセミナー等）を実施している。なお、相談については利用者の年齢制限は設けず、就職や進路を考えている中高生・大学生・専修専門学校生や、転職希望者、リストラ後の再就職活動中の中高年

年齢等、広く一般府民を対象としている。

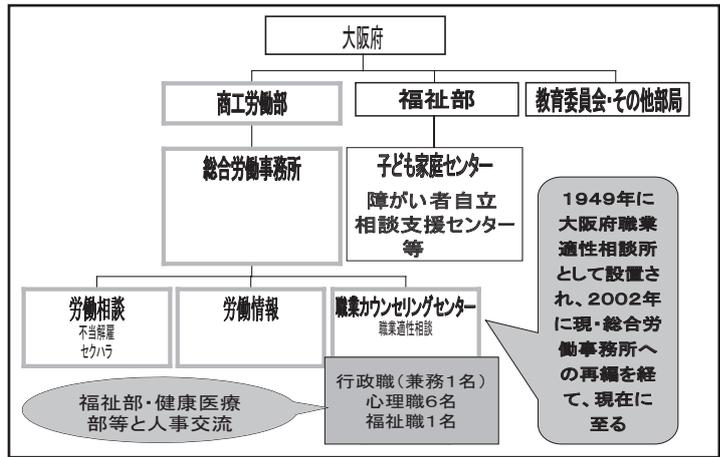


図 3-3-1 職業カウンセリングセンターの組織的位置づけ

(2) 職業適性相談の方法や内容、その考え方

職業適性相談の、相談対応には3つの形式がある(図 3-3-2)。

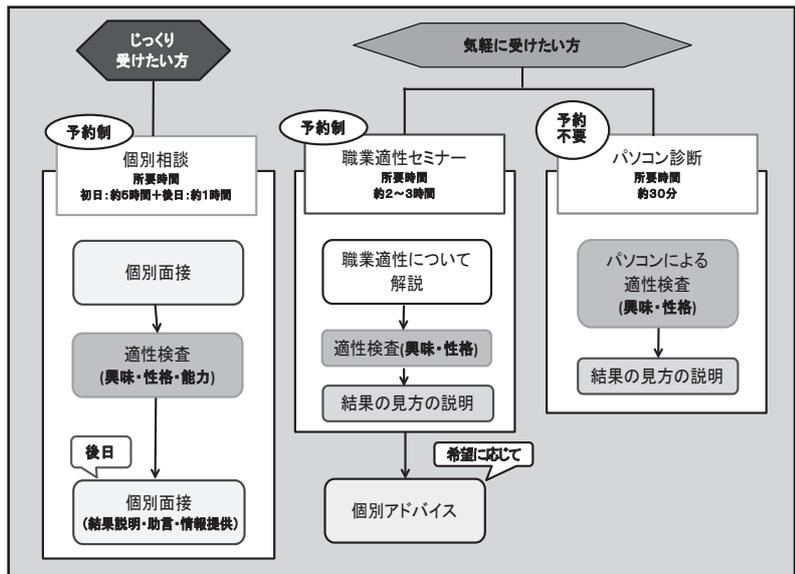


図 3-3-2 職業カウンセリングセンターにおける相談対応の3形式

(<http://www.pref.osaka.jp/sogorodo/counseling/soudan.html>)

パソコン診断は予約不要で、職業興味と職業に関連した性格面の検査を実施し、結果の見方を説明する。

職業適性セミナーは、職業適性の考え方について説明、上記と同じ興味検査・性格検査を実施、結果の見方を説明したあと、希望に応じて個別アドバイスを行う。

個別相談は、職業や進路を選ぶ上で重要になる職業適性についてじっくり考えていくために、カウンセラーによる1対1での面接・相談を行う。利用者自身が主体的に問題解決していく主役であると位置づけ、本人自身の強みや弱み、個性などの自己理解を深め、自信をつけて適切な職業選択が行えるよう支援を行うことを基本としている。

加えて、面接だけではなく、利用者の特性を客観的に把握する各種の心理検査を使用しながら職業適性を評価し、後日、検査結果をもとに、カウンセリングやアドバイスを行うという形式で進めている。

実施する検査については、基本的には利用者の選択によるが、本人の特徴が色々な側面から客観的に整理でき、職業との関係について多くの情報を提供することができるように、職業興味・性格面の適性検査に加えて、職業能力の適性検査(GATB：厚生労働省編一般職業適性検査)を実施することを基本としている。

## 2. 利用者の現状

### (1) 利用者の内訳

平成 23 年度の受付数は 4,443 件(内、新規受付 2,429 件で)、新規相談の内訳は表 3-3-1 の通りである。

表 3-3-1 職業カウンセリングセンターの新規相談者の内訳

来所相談 1339 件	個別相談 950 件	職業適性セミナー 111 件	パソコン診断 278 件
出張相談 1090 件		ハローワーク巡回セミナー 313 件	イベント 777 件

個別相談の利用者については、年齢層が幅広く(14 歳以上)が、10 代～ 30 代の若年者が 8 割以上を占めるが、40 代以降の中高年者も最近増えてきている。また、男性が多く、6 割以上を占める。さらに、無職の者が 6 割弱を占めるが、就労中や在学中の者も職業適性相談を利用している(図 3-3-3)。

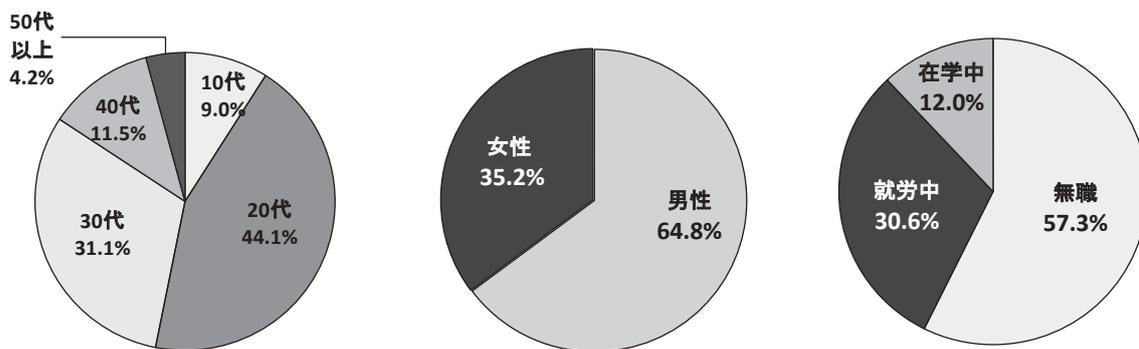


図 3-3-3 個別相談利用者の内訳

### (2) 利用者の変化とニーズの変化

個別相談においては、就職・就労困難者(就労にあたり支援を要する者:以下、要支援者という)の相談が増えている現状があり、その割合は、平成 23 年度では、個別相談全体のうちの 76.4 %に及んでいる。

なお、要支援者については 2 つの要因で把握している。第 1 の要因は個人的要因であり、主として能力面(知的障害及び周辺領域、発達障害を含む)、精神面(精神障害及び周辺領域)、身体面(身体障害及び周辺領域)、その他引きこもりなどである。第 2 の要因は状況的要因であり、離転職の回数や無職期間の長さ、その他「社会的ひきこもり」などである。

要支援者の場合職業適性の問題だけではなく、背景要因について検討することが必要であるが、様々な心理検査を通して発達障害の疑いや可能性が明らかとなるケースが多い。平成 23 年度では、個別相談 950 件の内、発達障害の疑いのあるケースは 282 件で、全体の 29.7 %を占めていた。

こうした様々なケースのうち、発達障害の診断や手帳取得に至ったケースは、46 件であった(282 件中 16.3 %、全個別相談件数のうちの 4.8 %)。

なお、発達障害の診断を有する者でジョブマッチングのために、職業適性相談に来所する者も増えている(平成 23 年度は、54 人で、個別相談全体の 5.7 %)。

### (3) 発達障害(疑い)のある利用者への支援について

成人期の発達障害者の場合、表面的には障害があるようには見えず、本人自身も、周囲の人も、背景に障害があることに気づくことが難しい場合が多い。自己認識があるかないかは、本人が自分自身の生き辛さを軽減していくうえでも、支援者が支援を考えていくうえでも、大きな分岐点になる。本人が自分の傾向を認識し、自分の良い部分を活かすとともに、苦手な部分をカバーして支援を得ていくか、まずは、本人が自己理解を深めていくことが大切である。

しかし、社会生活を送るうえで支障がなければ、あえて「障害」と呼ぶ必要はなく、その人の「個性」の範囲内で捉えられる場合もある。したがって、必要な支援についても、本人の自己理解・特性理解を深めて対策を検討するレベルから、診断を得て手帳を取得し、就労支援を利用することが望ましいレベルまで様々である。

こうした“見立て”をもとに、本人の自己理解や自己受容の状況を踏まえ、ニーズを確認しながら、情報提供と今後の方向性について提案を行っている。必要に応じて、本人の同意のもと、家族や関係者へも情報提供し、今後の方向性について協議するなどの連携を行う。就職・就労を考えて行くうえで専門的支援や制度利用を考える必要がある場合は、発達障害の診断に向けて医療機関を紹介している。

## 3. 発達障害(疑い)のある利用者を円滑に専門支援につなぐために

### (1) 専門的支援への円滑な移行の要件と支援の実際

専門的支援への紹介が円滑に進む要因としては、障害に関する、本人の自覚や自己受容とニーズ、及び家族を含め本人を支える周囲の理解が合致することがあげられる。数回の個別相談の中で専門支援に“つなぐ”には、本人が自らの障害について受容可能な要件を確認したうえで、適切なタイミングでフィードバックし、自己理解を深める作業をする中で、今後の進路や就労支援の可能性を提案するという、きわめて“限定的な”条件が整う必要がある。

ここでいう「適切なタイミング」とは、本人が障害の概要を詳細に気づかないまでも、困り感や厳しい経験・現状を通して、問題の打開をしたいというニーズを持っている時期に職業カウンセリングを開始できる場合をさす。

職業カウンセリングセンターの利用者は就労意欲は高く、色々な就労経験を重ねながらも仕事が長続きせず、挫折を繰り返し、ハローワーク等から紹介されて来所するといった経過をたどる場合が多い。客観的なデータや聴取した内容に基づいて助言したうえで、発達障害についての説明や情報提供することで、「そういうことだったのですか。今までのことが色々結び付いて、納得が出来た」「今まで、自分の努力不足だとばかり思っていたが、返って何かホッとしました」といった反応が返ってくることも多い。

さらには、「実は、2年前から自分でも発達障害ではないかと思っていたんです」など、薄々自覚していた・自ら疑いを持っていたという者も多い。また、「実は5年前ぐらい前から、自分は発達障害ではないかと思っていたが、そんなことを言っても仕事が出来ない言い訳にしかならないし、年老いた母に相談しても、自分の育て方が悪かったと自分を責めるばかりで、誰にも相談できなかつた」と振り返る者もある。

本人の自覚が乏しい場合でも、「発達障害」のことを話題にすることで、「自分ではあまりわからないが、実は自分の状況を見て、父親が『発達障害ではないか』と言っている」という場合は、親にも協力を依頼し、支援の方向性を協議する場合もあった。そして、より現実的に、障害者職業センターで専門的な訓練が受けられる可能性、障害者雇用・ジョブコーチ等の様々な就労支援が受けられる可能性等について情報提供して

いくと、専門支援や精神科医受診・診断を希望する者も多い。

一方で、こうした条件が整わない場合、すなわち、本人に問題の自覚が乏しく、障害に対する理解や受容が十分ではない、もしくは拒否感が強い、就労・就職意欲が乏しい等々の状況で、検査結果をフィードバックされる場合、本人自身が検査結果を受けとめることにも、納得することにも、時間を要することになる。

高校生や大学生など社会に出ていない者や「社会的ひきこもり」の状態が長い者については、社会における摩擦や軋轢、現実的な厳しいフィードバック等を受けた経験が少なく、客観的な視点からものごとを判断することに支援が必要である場合、現実検討力の弱さと相まって助言が受け容れられないことも稀ではない。

こういった場合は、グループカウンセリング等の就職サポートプログラムの利用を勧めるとともに、自己理解を促し、タイミングをはかるとともに、身近な支援機関(各種若年者支援機関・地域就労支援センター・パーソナルサポートセンターなど)において継続的な面接や職場体験等々の就労支援を継続しながら、本人ニーズを引き出していくよう、連携をとることもある。

## (2) 発達障害(疑い)のある者を専門的支援につなぐうえでの課題

利用者の実際や取り組みを総括すると、発達障害の疑いのある者を専門支援に“つなぐ”うえでの課題は以下のようにまとめることができる。

- ① 一般の就労支援機関から必要に応じて専門的支援に“つなぐ”移行支援としての「機能」と「役割」を担うことができる就労支援機関が必要である。それは、「障害者」のための支援機関ではなく、一般の「若年者」のための職業適性相談等就労支援機関において、発達障害のアセスメント及び相談支援を「機能」としてあわせ持つ職業適性相談の「役割」をさす。
- ② 就労困難の背景にある要因として、発達障害がある場合、それを見逃さないことが重要である。そのために、発達障害の特性をアセスメントすることのみならず、相談対応ができる支援者が必要であり、研修の強化等の対策を講じる必要がある。  
また、併存した精神障害があったとしても、発達障害を見逃さない評価法等が求められる。
- ③ 成人期の発達障害を診断し、助言できる精神科医が必要であり、医学的相談と職業適性相談が連携できる体制の充実を検討する必要がある。  
たとえば、発達障害の自覚がある者については、気軽に相談できるなら精神科医にも相談したいというニーズにも対応する必要がある。
- ④ 診断を受ける、専門的支援を利用するなどに時間を要するケースについては、本人の拒否感や選択によっているが、家族や身近な支援者の考え方や助言に影響を受けている場合もある。専門的支援の活用に対するバリアをフリーにすることについては、本人のみならず、家族や支援者の支援に対する理解が重要であることは言うまでもない。個々の特性に照らして、専門支援を利用するメリットを検討したうえでの具体的な提案が必要となる。

## 第4節 専門的支援との連携の課題：“つなぐ”役割の要件

第3章では、高等教育機関を卒業後も就職活動を継続する若者が利用する「障害者」を掲げない機関の利用者の内、専門支援を必要とする利用者に対しては、どのような情報提供が必要なのか、どのような相談支援が必要なのか、を議論してきた。第1節における職業準備のための経験を補う「支援内容」や、第2節における自己理解（障害理解）を適正化するための「支援の考え方」、第3節における利用者が専門的支援を選択するために必要となる「役割」については、それぞれ好事例としてとりあげたものであり、若年支援機関において実現が期待される支援内容・支援の考え方・専門支援につなぐ役割としてとりまとめた。しかし、若年支援機関での好事例は、とりもなおさず全ての機関で同様の支援が利用できるわけではないことを意味する。そこで、第4節では今後の検討課題として、発達障害者への対応として若年支援機関と職業リハビリテーション機関をつなぐ役割について、特に「適性評価」に焦点をあてて整理しておく。

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。

### 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

発達障害者の特性については、問題はあっても在学中の支援により対処方法や対処行動が明確になっていることで“一般扱いの就職”を実現できるケースから障害者手帳を取得して“障害者雇用による就職”をするケースまで、範囲は広い。しかし、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を考えることになる。表3-4-1に、キャリアカウンセリングのプロセス（伊東・山本，2003）を示した。表中に示す職業適性相談においては、アセスメントツールを用いて評価した結果をフィードバックすることで、自己理解・職業理解の深化や進路に関する意志決定を支援することになる。

表 3-4-1 適性検査を使ったキャリア・カウンセリングのプロセス

	ステップの内容	カウンセラー側のプロセス	来談者側のプロセス
1	予約制	相談場面の設定	相談の動機付け
2	相談票の記入 ・相談主訴、学歴、職歴、希望の職業や進路を相談票に記入	相談場面の設定 自己理解の支援	自己理解 ・自己のふり返り、キャリアの棚卸し
3	インテーク面接 ・相談票をもとに担当カウンセラーが個室で面談	カウンセリングの開始 ・カウンセリング関係づくり、(ラポールの形成・傾聴) ・問題の把握(キャリア情報、キャリアニーズの把握) ・自己理解の支援 ・情緒面のサポート	カウンセリングの開始 ・問題の理解(キャリア情報、キャリアニーズの理解) ・自己理解(自己のふり返り、キャリアの棚卸し) ・情緒面の安定
4	職業適性検査等の実施 ・能力面、パーソナリティ面の検査 ・各種チェックリスト ・OACG等	アセスメントによる自己理解支援 ・アセスメントの実施と結果の評価 ・適性の吟味	アセスメントによる自己理解 ・適性の理解 ・強みの確認
5	カウンセリング ・検査結果等をもとに面談(50～60分、助言・情報提供等) ・通常1～数回の短期で一旦終了し、必要に応じて再開する ・他機関への紹介	職業適性の理解支援 ・アセスメント結果のフィードバック ・自己理解・職業理解とその統合を支援 ・選択肢の吟味・検討  意思決定支援 ・目標設定(進路や職業の特定)支援 ・課題と行動計画の確認	自己理解・職業理解とその統合 ・客観的な自己理解 ・職業情報の収集 ・選択肢の吟味  意思決定 ・目標(進路や職業の特定)の明確化 ・課題設定と行動計画
6	求職活動への援助 ・履歴書作成・面接等の指導 ・求人票の検討 ・ハローワーク同行  具体的な進路選択への援助 ・進学先選択の援助	方策の実行支援 ・求職活動支援 ・職業や進路に関する情報提供 ・学校・学部・学科選択援助 ・カウンセリング結果と意思決定の評価	方策の実行 ・雇用情報、進路情報の収集 ・試行・啓発的経験 ・応募 ・求職活動・進路選択の実行
7	フォローアップ ・継続カウンセリング ・アサーション ・グループカウンセリング	職業生活や学校への適応支援 ・ソーシャルスキルトレーニング ・問題解決への支援 ・情緒面のサポート	新たな進路や職業への適応 ・ソーシャルスキルの向上 ・コミュニケーション能力の向上 ・情緒面の安定

発達障害者を対象とした場合にも、表に示す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。適性相談のフィードバックについては、一般的には「カウンセリング」で終了することが多いが、問題への対応が必要となる場合、「求職活動への援助」以降を引き続いて支援することになる。

適性評価を行う支援側の立場では、以下の5点を重視していくことが必要である。

- ① 結果の伝達については対象者の理解の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 適切でタイムリーな情報(制度、つなげる機関、職場など)を提供する
- ③ チームワーク支援のために双方向性のある(顔の見える)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 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 マンパワーと人材育成は不可欠の課題である  
特に、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

また、発達障害者を対象とする場合には、以下の必要性について留意する必要がある。

- 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ことも必要となる
- ② 適性相談以外の就労支援、あるいは就職活動に近い支援：  
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、能力開発等の支援を紹介することもある
- ③ 就労以外の生活の各場面の支援：生活面の支援、医療面、教育面、福祉等

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正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点であるといえるだろう。

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、一定のスキルと専門性を要する。こうした専門性に基づく支援体制を構築すること、こうした支援者をキーパーソンとして連携支援を構築すること、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、留意事項となることを強調しておきたい。

## 2. 職業適性評価を実施する機関における支援の位置づけについて

第1節のサポステでは、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た。また、第2節では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た。第3節の職業カウンセリングセンターでは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、理解支援の相談が位置づけられていたが、継続相談が必要な場合には、他機関につなぐこと等が必要となった。

職業適性検査を実施している若年就労支援機関が56%にとどまっている現状からは、他機関に依頼することが必要となる場合もあるが、実施している機関であっても他機関の利用者の検査を引き受ける体制があるとは限らない。加えて、その後のカウンセリングについて、どこが担当するのか等、検討が必要である。何より、発達障害に関する理解が十分であること等を前提とするならば、検討課題が大きいと言わざるを得ない。

例えば、第3節の職業カウンセリングセンターのような組織体は各都道府県に設置されているわけではなく、障害者のみを対象としているわけではないことから、検査を実施することは可能でも、実施前の傾聴や実施後のフォローアップといった発達障害に必要とされる長期にわたる相談体制は想定されていない。こうしたことから、例えばキャリアカウンセリングを実施する機関として位置づけることだけでなく、職業適性評価について他の支援機関をスーパーバイズする機関という位置づけもまた検討事項となる。

こうした職業適性検査を実施することに関しては、以下の点を組み合わせて検査実施機関の体制整備の可能性を探ることが重要となる。

- ① 専門性を有する機関が核となる
- ② 障害者対象ではないが、障害に対する理解に基づく対応ができること

その他、学校における進路指導を充実させること等が必要となる。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、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。

大学や若年支援機関において適性検査を実施することに関しては、以下の点が検討事項となる。

- ① 適性検査のメリット：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  
 本人が採点することで、納得できる情報を理解できる  
 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  
 必要に応じて知能検査を実施する
- ② 実施主体：大学／サポステ等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の道のりで時間をかけた相談を行い、フィードバックの相談を  
 計画する  
 障害者支援の枠で実施する者を特定することに細心の注意を払う必要がある

### 3. まとめ

自己理解に深化の困難や障害受容の課題があれば「紹介先専門支援にも適応できない」「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」といった支援の必要性も視野に入れる必要がある。

また、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に、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。ただし、出張相談日の設置や出張ケース会議、サテライトオフィスの利用等、「顔が見える」支援体制の工夫により、心理的距離が縮小し、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（心のバリアフリーを実現する試み）があることを指摘しておきたい。

こうした議論をふまえると、長期的には、学校卒業までの、言い換えると、最初の職業選択で躓かない支援体制整備が必要となる。しかし、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、第2章の富山大学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、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<sup>\*</sup>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 266-269, 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。

一方、短期的には、職業適性検査や興味検査等の検査結果を解説する中で職業生活設計の見直し（専門支援の選択）のための職業適性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、第3章のあだちサポステや職業カウンセリングセンター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）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。

発達障害のある者の学校から職業への移行においては、円滑に新規学卒就職や適応・定着が行われた事例ばかりではない。こうした場合、職業リハビリテーションを選択肢として提案する役割を担う仕組みが必要

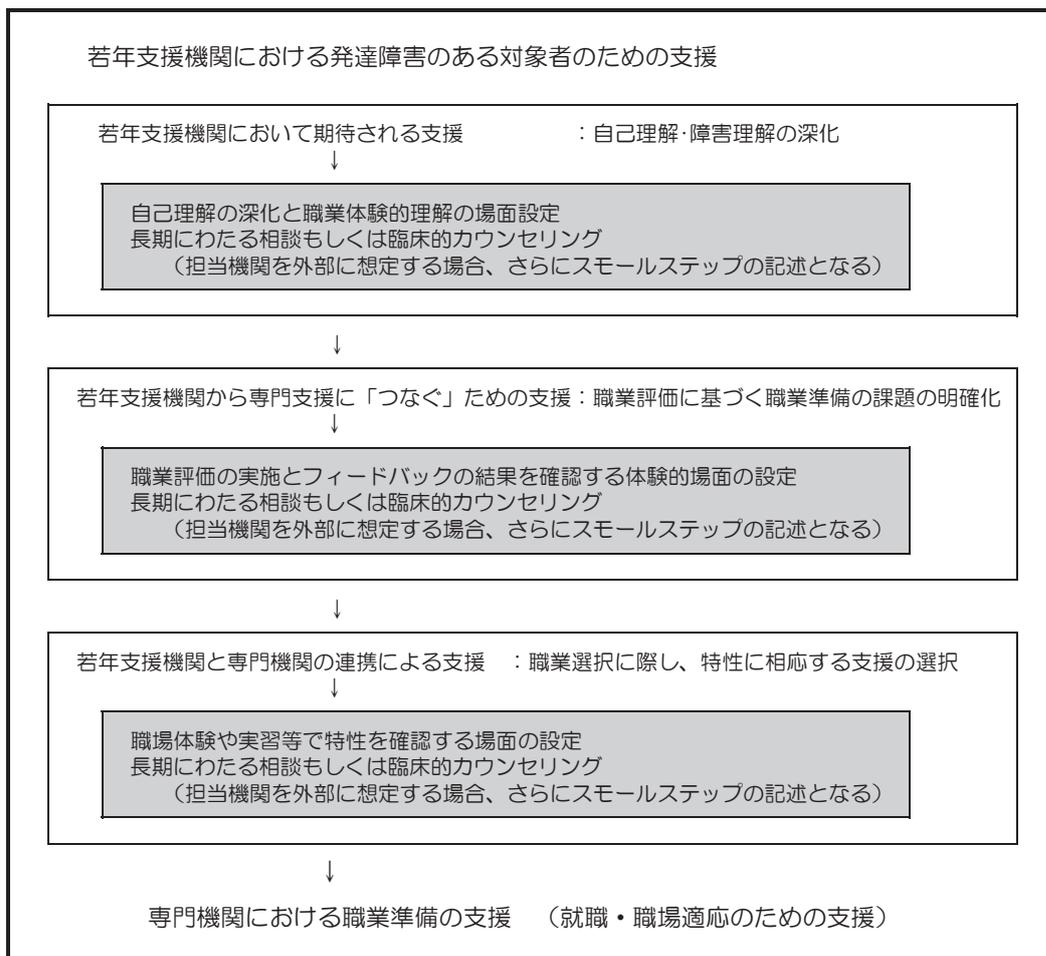
\* 発達障害者等コミュニケーションに課題を持つ大学生へのキャリアサポート - CAST Project (Carrier Support Team Project) - : コミュニケーションに課題を持つ大学生に対して、大学・企業と地域の相談援助機関が連携・協働して、キャリア形成を支援するプロジェクト。①社会福祉法人（就労継続支援 B 型事業所）での実習、②障害者職業センターにて職業評価の実施、③ SST への参加、④企業実習の実施、⑤就職活動、等の支援を提案し、事例研究により大学・職場・支援機関による援助の効果検証を試行している。

となること、そのためには、一定の条件整備が課題であることについて、すでにとりまとめが行われている（障害者職業総合センター調査研究報告書 №71, 2006）。

- 1) 一般扱いの求職活動に問題を抱える若者たちが、通常、利用するシステムであること  
（障害者を専門的に対象としたシステムは、この場合適切ではない）
- 2) 客観的な職業適性評価ができるシステムであること  
（自己評価のみの評価システムは、状況理解を混乱させるだけである）
- 3) 体験的に評価をフィードバックできるシステムであること  
（模擬的活動場面で観察評価をすることが必要である）
- 4) 必要に応じ、長期にわたる相談活動が継続できるシステムであること  
（この場合の目標は、自己理解の深化と職業生活設計の見直しにある。ただし、否定的な経験の積み重ねにより、臨床的なカウンセリングが必要になる場合がある）
- 5) 1)～4) により、適宜、職業リハビリテーションとの連携ができるシステムであること

この報告書においては、発達障害者の就労支援において、職業リハビリテーションと連携する教育・福祉・医療・デイケア等の支援体制の整備に課題が大きいこと、診断基準や診断体制の整備をも組み込んだ具体的・効果的な支援モデルの検討・普及が急がれること、を指摘した。

しかし、2006 年以降、社会資源として整備の必要性に関する緊要度の認識が薄い状況があったことから、同様の指摘を行うこととなった。こうした点を考えると、1)～5) を一体的に提供できる体制のみならず、その一部を担いつつ互いに連携する等、多様な体制整備についても視野に入れる必要がある。



発達障害者支援法が施行され、支援体制整備の機は熟しつつある現在、たとえば、ハローワークにおいても、一般窓口と専門援助窓口の連携体制はとられている。ただし、窓口間が連携しても、必ずしも利用者が専門援助を選択するとは限らないという問題がある。若年就労支援機関と職業リハビリテーション機関との連携にしても同様である。ここに、「つなぐ」が「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とする含意がある。そして、「つなぐ」タイミングは、障害理解の深化が「鍵」となる。

なお、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2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地域若者サポートステーションについてみると、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明らかとなる。連携において担う役割としては「自己理解の促進」「特性把握のアセスメント」「就職のための相談」「情報提供」が、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」「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」「作業体験」「ビジネスマナーや職場のルールの指導」があげられており、「つなぐ」の具体的な好事例とみることができる。

ただし、発達障害のある者を対象とした「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、しかし、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、といった機関連携を構築することが求められる。

検討事項として優先性の高い課題は以下の2点に集約される。

学校から職業への移行において、必要に応じて職リハの支援を選択できる体制

卒業後に利用する支援機関において、必要に応じて職リハの支援を選択できる体制

ここでは、ひきこもりや触法に至って初めて支援機関において発達障害に気づかれ、支援の必要性を検討する現状や、離転職の繰り返しの中で挫折体験が二次的障害を併発する事態を避ける対策が必要である。

## 文献

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

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

障害者職業総合センター 2006 調査研究報告書 №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」

## 第Ⅱ部 まとめ：機関連携の現状と課題

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、好むと好まざるとに関わらず、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。

こうした背景のもと、第1章では、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を明らかにした。

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。

また、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状況にある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章では、学生一人ひとりに学部教職員を含むサポートチームを結成し、包括的な支援を行っている機関を好事例としてとりあげた。大学での就職活動支援のメリットとして、修学支援で培った支援者との良好な関係性から継ぎ目ない支援を実施することの意義が強調されていた。一方で、修学で精一杯である学生にとって、就職の課題への取り組みは遅れる傾向があること、加えて、一般学生と同様の準備では効果が得られにくいこと、特性に即した職務創出のためには試行錯誤の就業準備体験が必要であること等、在学中の支援課題が指摘された。

また、第3章では、高等教育機関を卒業後も就職活動を継続する若者が利用する「障害者」を掲げない機関の利用者の内、専門支援を必要とする利用者に対しては、どのような情報提供が必要なのか、どのような相談支援が必要なのか、を議論してきた。第1節における職業準備のための経験を補う「支援内容」や、第2節における自己理解（障害理解）を適正化するための「支援」の考え方、第3節における利用者が専門的支援を選択するために必要となる「役割」については、それぞれ好事例としてとりあげたものであり、若年支援機関において実現が期待される支援内容・支援の考え方・専門支援につなぐ役割としてとりまとめた。しかし、若年支援機関での好事例は、とりもなおさず全ての機関で同様の支援が利用できるわけではないことを意味する。

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。

そこで、第4節では今後の検討課題として、発達障害者への対応として若年支援機関と職業リハビリテーション機関をつなぐ役割について、特に「適性評価」に焦点をあてて整理した。ただし、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及び適応の支援では、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。

ここでは、特性理解を支援するための方法としての「職業適性評価」の実施可能性と課題について検討した。

## 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

発達障害者の特性については、問題はあっても在学中の支援により対処方法や対処行動が明確になっていることで“一般扱いの就職”を実現できるケースから障害者手帳を取得して“障害者雇用による就職”をするケースまで、範囲は広い。しかし、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を考えることになる。

発達障害者を対象とした場合にも、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。適性相談のフィードバックについては、一般的には「カウンセリング」で終了することが多いが、問題への対応が必要となる場合、「求職活動への援助」以降を引き続いて支援することになる。

適性評価を行う支援側の立場では、以下の5点を重視していくことが必要である。

- ① 結果の伝達については対象者の理解の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 適切でタイムリーな情報（制度、つなげる機関、職場など）を提供する
- ③ チームワーク支援のために双方向性のある（顔の見える）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 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 マンパワーと人材育成は不可欠の課題である  
    特に、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

また、発達障害者を対象とする場合には、以下の必要性について留意する必要がある。

- 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ことも必要となる
- ② 適性相談以外の就労支援、あるいは就職活動に近い支援  
    若者就労支援機関における就職活動支援、職業紹介、能力開発等の支援を紹介することもある
- ③ 就労以外の生活の各場面の支援：生活面の支援、医療面、教育面、福祉等

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点であるといえるだろう。

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、一定のスキルと専門性を要する。こうした専門性に基づく支援体制を構築すること、こうした支援者をキーパーソンとして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、留意事項となることを強調しておきたい。

## 2. 職業適性評価を実施する機関における支援の位置づけについて

職業適性検査を実施している若年就労支援機関が56%にとどまっている現状からは、他機関に依頼することが必要となる場合もあるが、実施している機関であっても他機関の利用者の検査を引き受ける体制があるとは限らない。加えて、その後のカウンセリングについて、どこが担当するのか等、検討が必要である。何より、発達障害に関する理解が必要となること等を前提とするならば、検討課題が大きいと言わざるを得ない。

こうした職業適性検査を実施することに関しては、以下の点を組み合わせて検査実施機関の体制整備の可能性を探ることが重要となる。

- ① 専門性を有する機関が核となる
- ② 障害者対象はでないが、障害に対する理解に基づく対応ができること

その他、学校における進路指導を充実させること等が必要となる。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、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。

大学や若年支援機関において適性検査を実施することに関しては、以下の点が検討事項となる。

- (1) 職業適性検査のメリット：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  
本人が採点することで、納得できる情報を理解できる  
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  
→ 必要に応じて知能検査を実施する
- (2) 実施主体：学校もしくは外部の支援機関における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、実施及びフィードバックについては特性をふまえた対応を計画する  
障害者支援の対象として支援機関に「つなぐ」者を特定することに細心の注意を払う必要がある

### 3. まとめ

自己理解に深化の困難や障害受容の課題があれば「紹介先専門支援にも適応できない」「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」といった支援の必要性も視野に入れる必要がある。

また、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。

こうした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。ただし、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」の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）があることを指摘しておきたい。

こうした議論をふまえると、長期的には、学校卒業までの支援体制整備、言い換えると、最初の職業選択で躓かない支援体制整備が必要となる。しかし、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、第2章の富山大学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、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 266-269, 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。

一方、短期的には、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や職業生活設計の見直し（専門支援の選択）等のために、職業適性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、第3章のあだちサポステや職業カウンセリングセンター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）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。

ただし、発達障害のある者を対象とした「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、しかし、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、といった機関連携を構築することが求められる。

# 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。

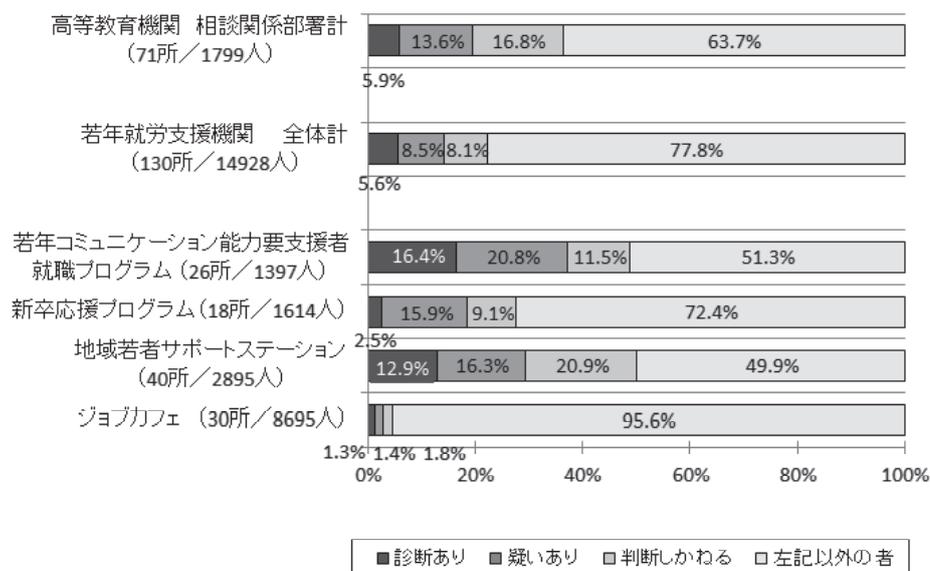


図 1-1 新規利用者における発達障害の把握について

### (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。

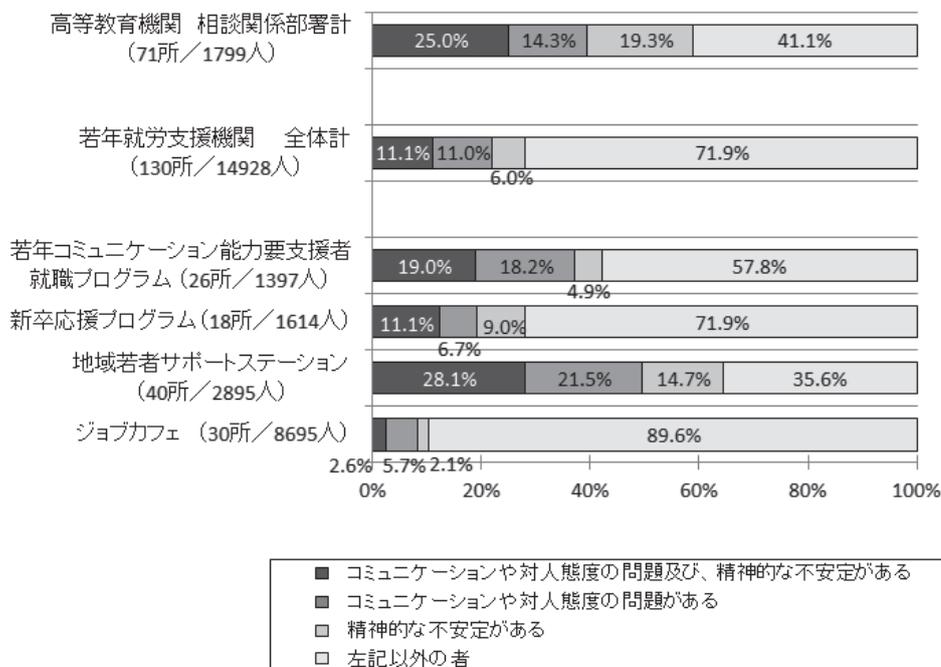


図 1-2 コミュニケーションや対人態度、精神的不安定の問題の把握について

### 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	
	苦手な相手とでもつきあえる	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。

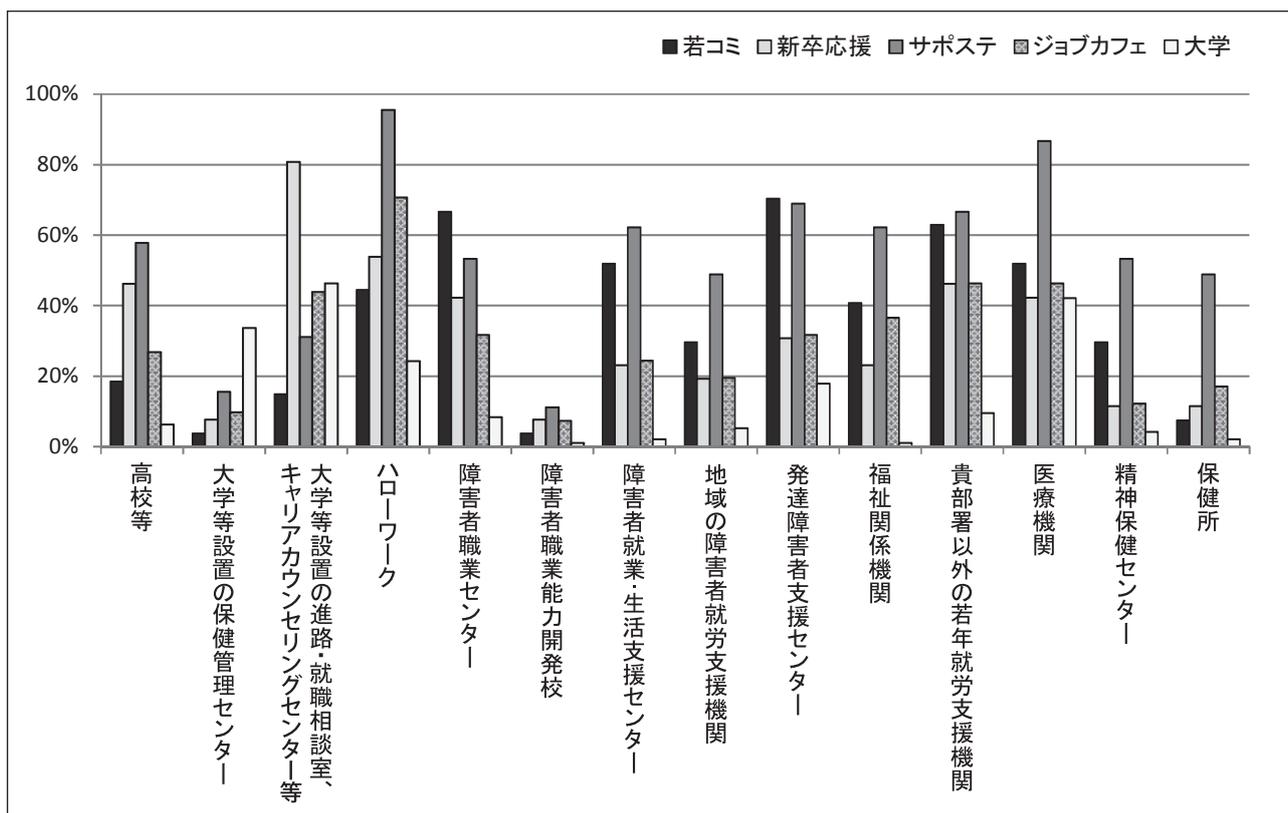


図 1-3 若年就労支援機関利用の現状（並行利用の実績）の概要

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。

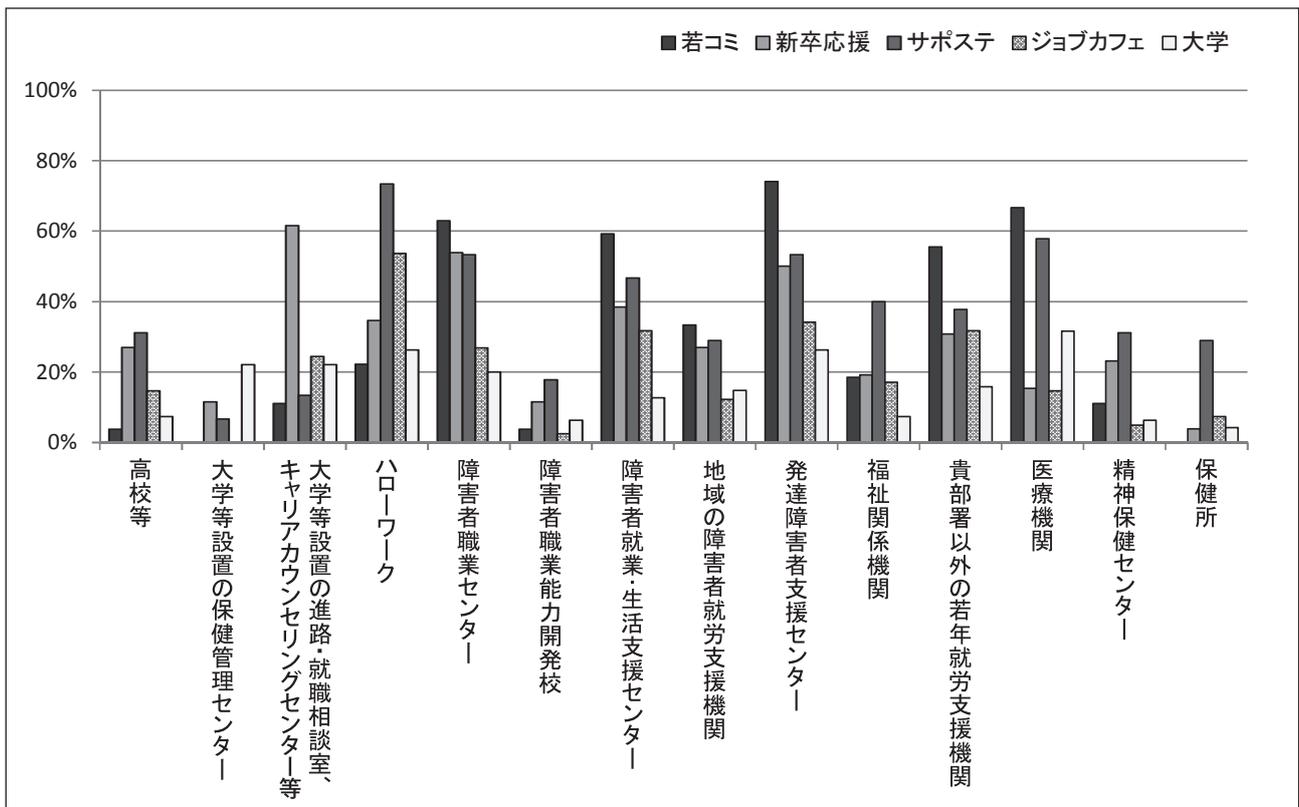


図 1-4 若年就労支援機関における連携の必要性（並行利用時）の概要

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。

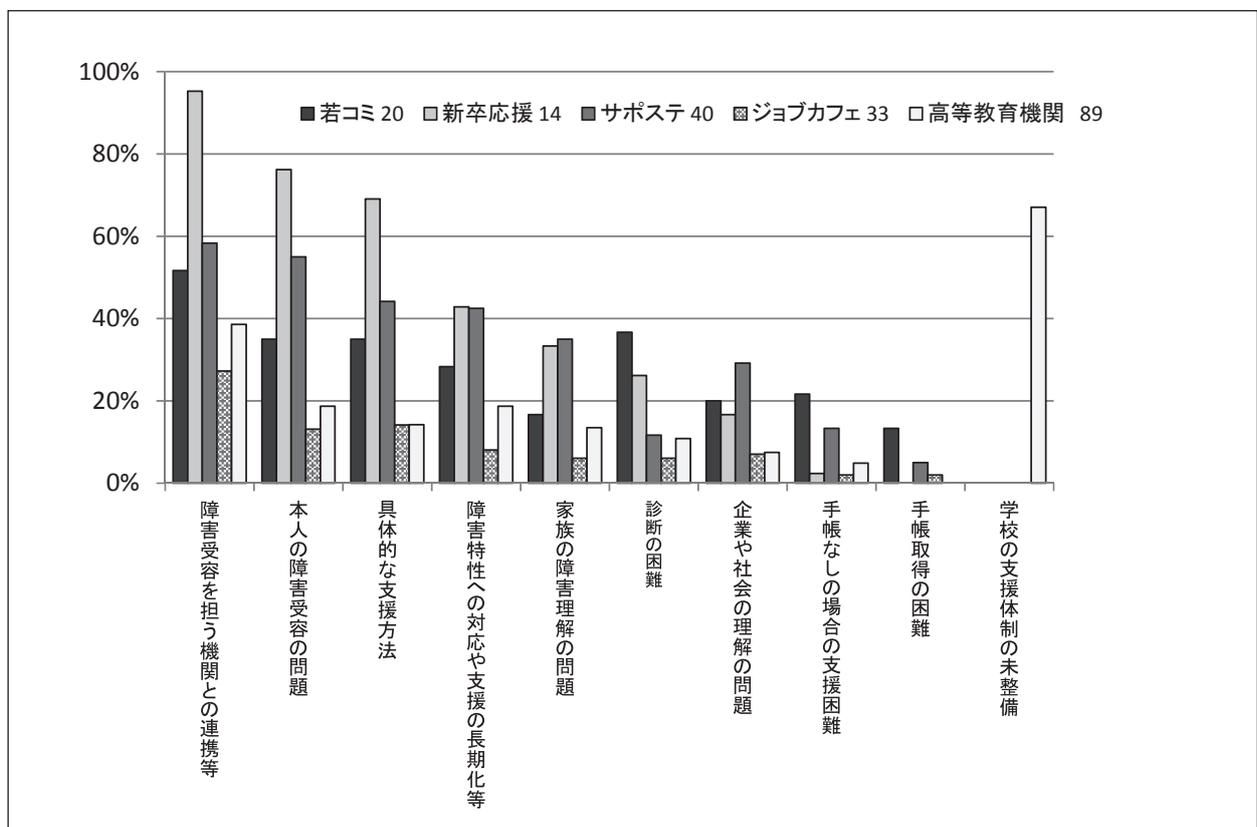


図 1-5 発達障害者支援の重要課題

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」

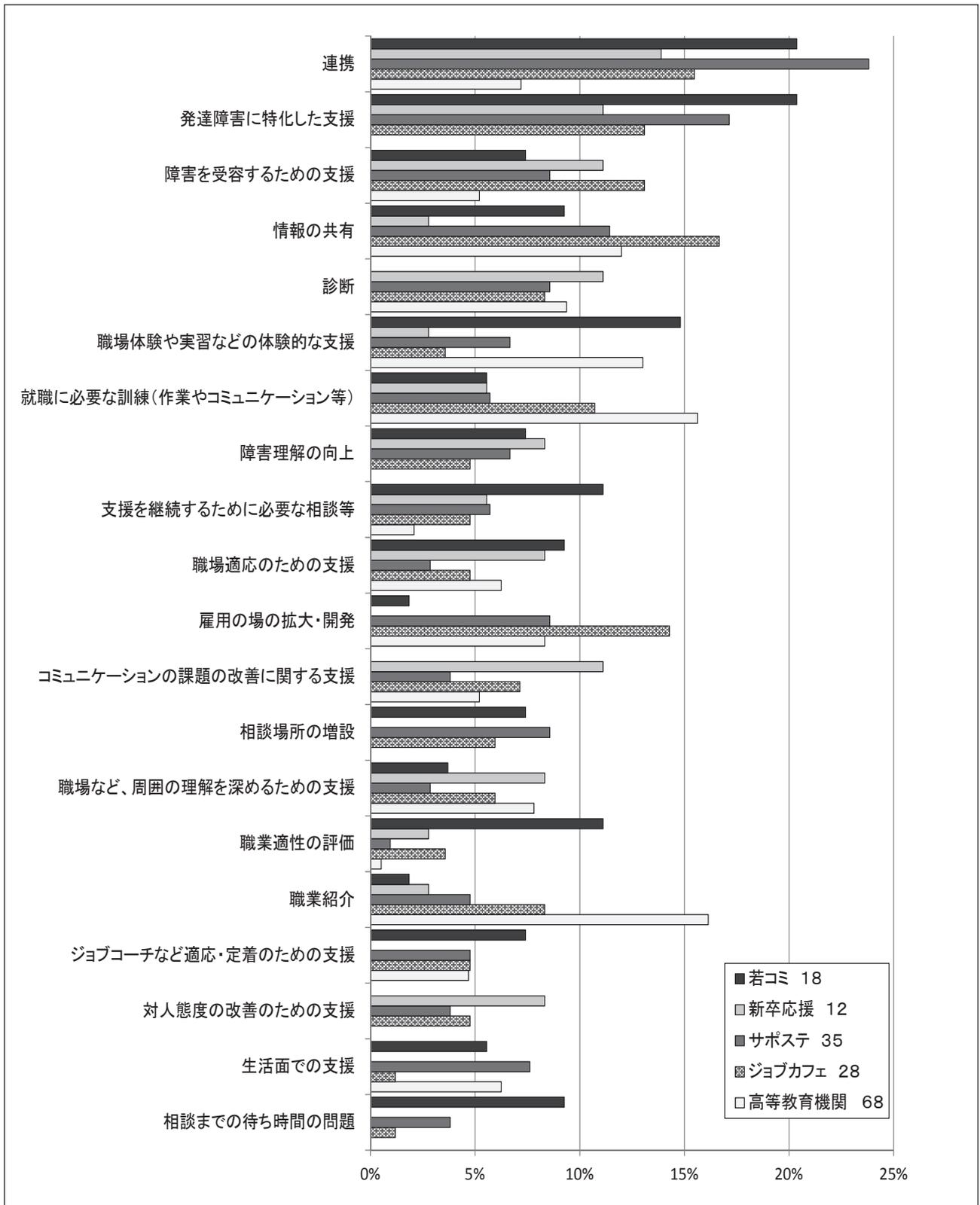


図1-6 他機関への期待

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。

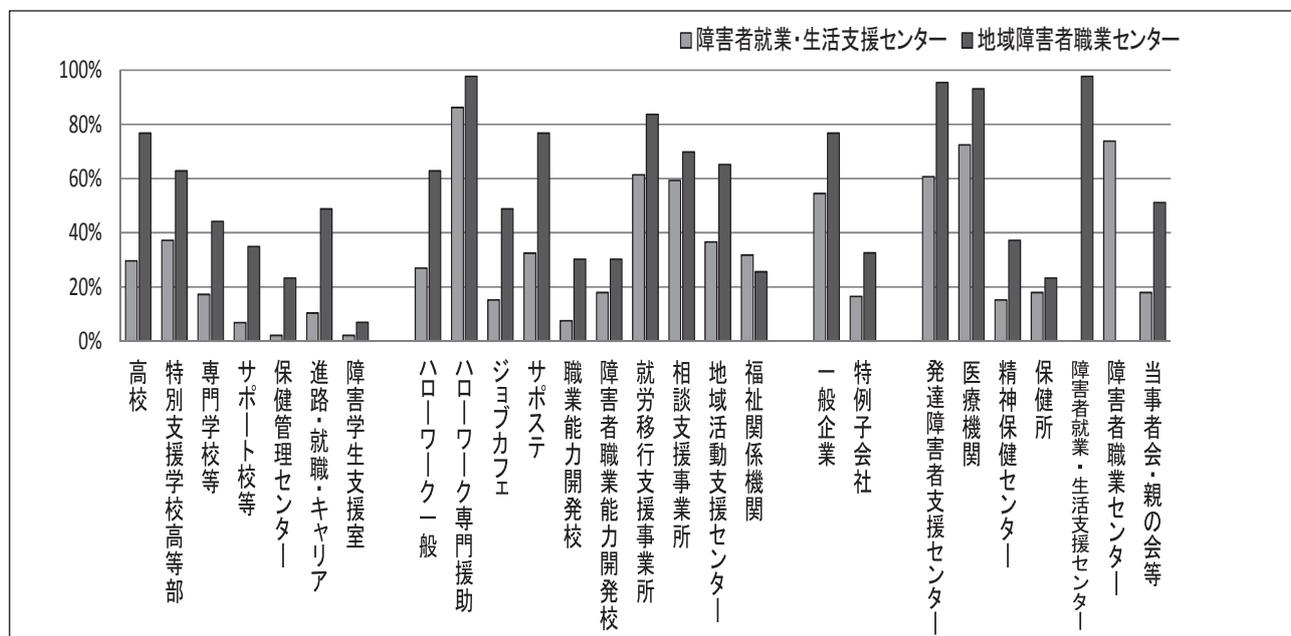


図 2-1 職業リハビリテーション機関利用の現状（並行利用の実績）の概要

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。

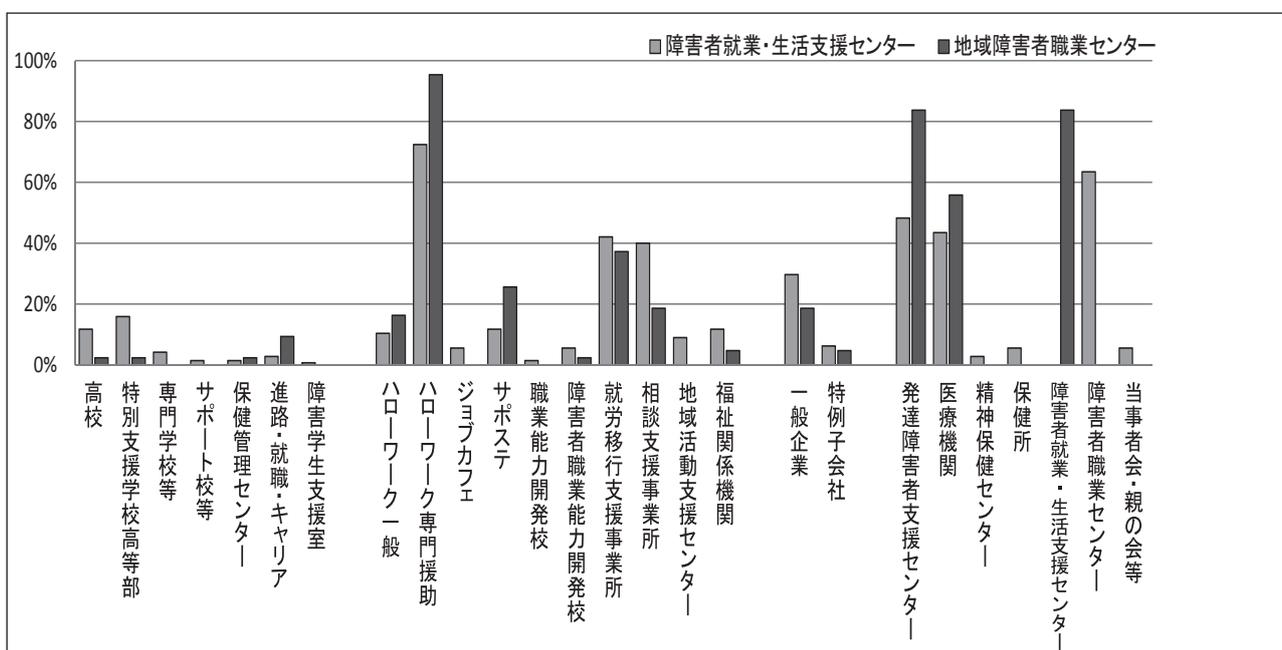


図 2-2 職業リハビリテーション機関における連携の必要性（並行利用時）の概要

### (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。

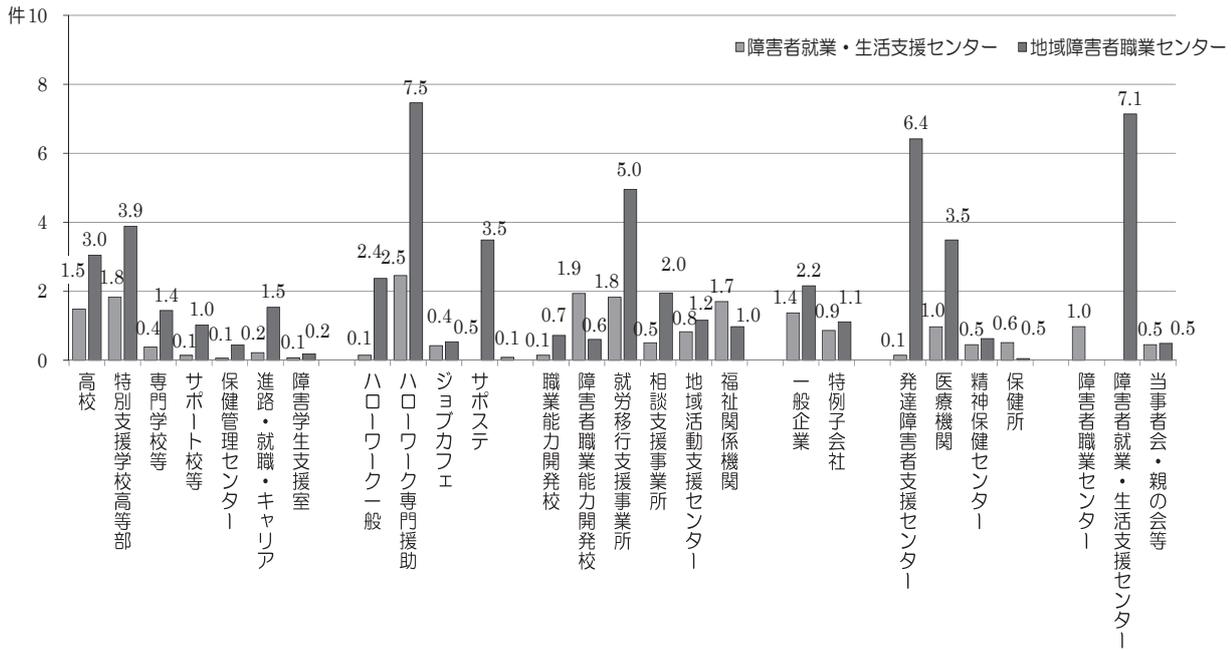


図 2-3 職業リハビリテーション機関に対する外部機関の依頼の概要 (機関別／1所当たり換算)

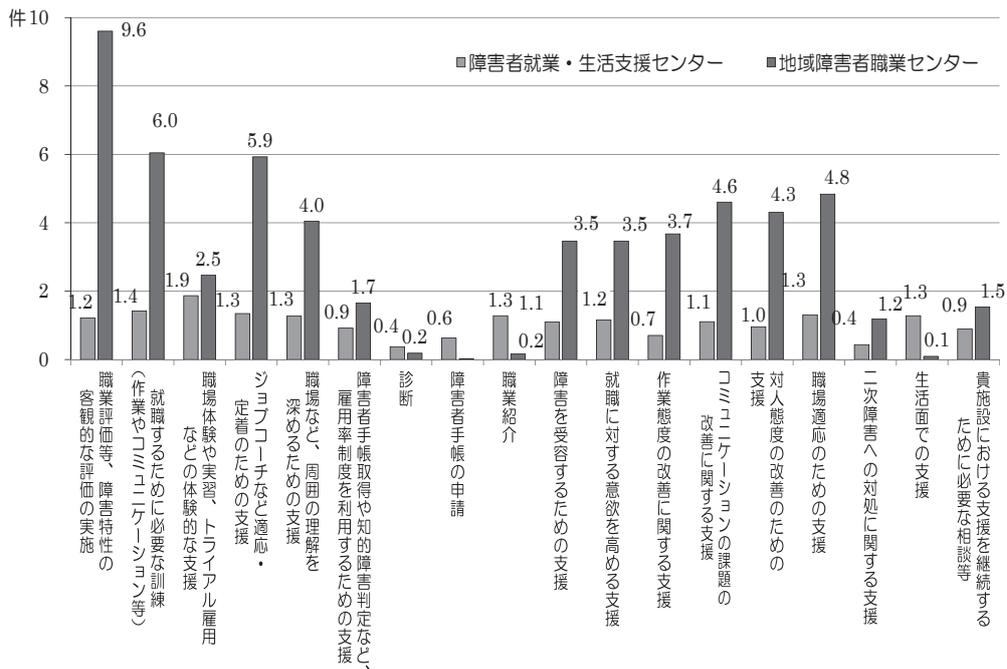


図 2-4 職業リハビリテーション機関に対する外部機関の依頼の概要 (内容別／1所当たり換算)

### 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。

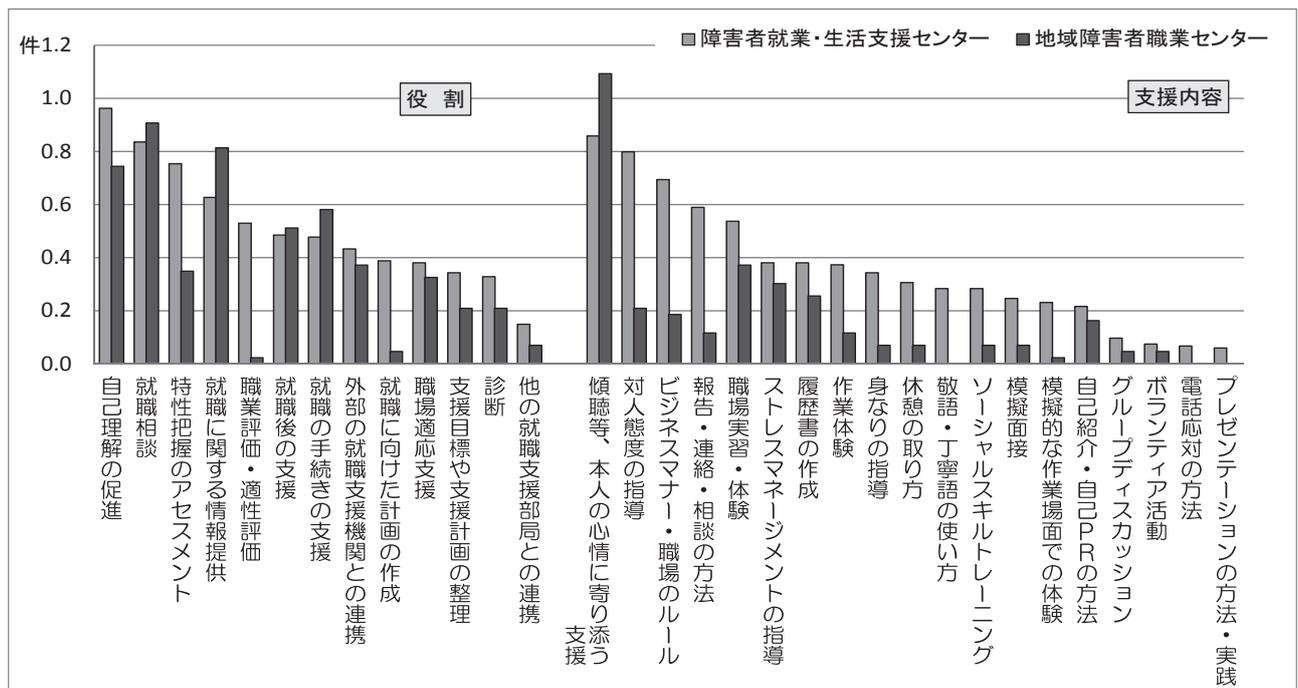


図2-5 職業リハビリテーション機関が中心的役割を担った連携支援の役割と内容（1所あたり換算）

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みると、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。

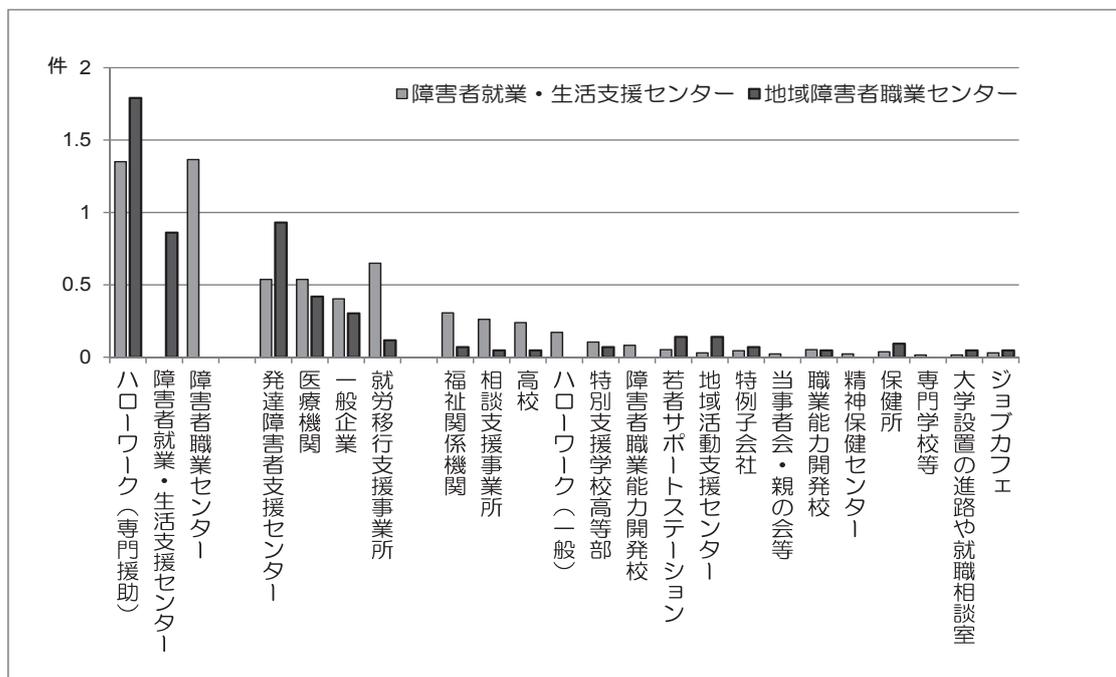


図2-6 職業リハビリテーション機関が中心的役割を担う連携支援の関係機関（機関別／1所あたり換算）

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）

#### 障害者窓口に配置した場合

- 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）  
サボステ（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・サボステ（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）。

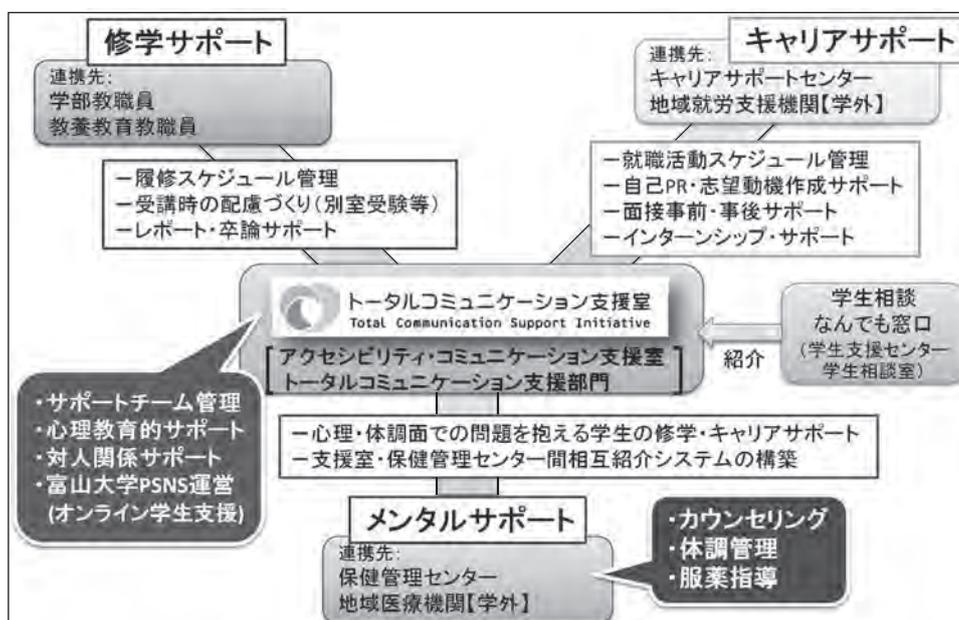


図3 富山大学における支援体制

#### 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。

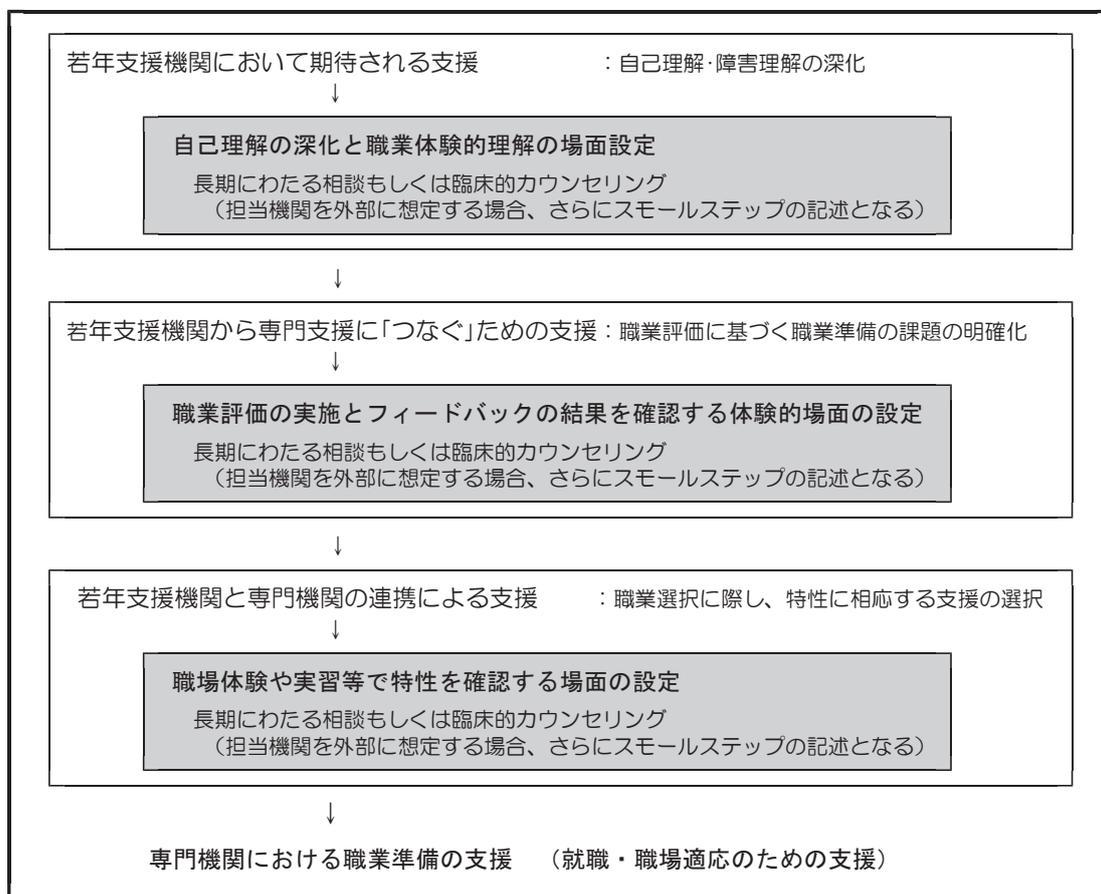
こうした支援体制整備における留意事項として、以下の6点にとりまとめた。

- 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2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・榎本真理子：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	
			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	

### 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 課題のある者が 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
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 いる・想定される 課題のある者が 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	
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 <sup>※</sup> 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	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 課題のある者が 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
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	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。