

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

(調査研究報告書 No. 101) サマリー

【キーワード】

発達障害、職場定着支援、コミュニケーションとビジネスマナー

【活用のポイント】

本研究では、発達障害者の企業における職場適応上の課題と、対処方法を明らかにすることを目的とし、特例子会社と企業を対象に調査を実施した。特例子会社における支援体制、一般企業における発達障害者の適応要件、コミュニケーションやビジネスマナーについての期待水準や達成時期等が明らかとなった。これらの知見は、就業前支援や、企業で当事者の障害特性に即した配慮を行う際の内容や範囲等の理解啓発のための基礎資料として、活用が期待される。

2011年4月

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

NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

1 執筆担当

望月 葉子（障害者職業総合センター障害者支援部門 主任研究員）

知名 青子（障害者職業総合センター障害者支援部門 研究員）

向後 礼子（近畿大学教職教育部 講師）

2 研究期間

平成21年度～平成22年度

3 報告書の構成

序 章 発達障害者の就労・定着支援に関する検討課題

第1部 特別な支援を前提とした就労・定着支援における発達障害者支援の課題

第1章 特例子会社における就労・定着支援の実態に関する調査

第2章 特例子会社における配慮の現状と課題 …企業ヒアリングが示唆すること…

第2部 企業の就労・定着支援における発達障害者支援の課題

第1章 企業における新入社員の職場適応・定着に関する調査

第2章 発達障害の特性への配慮の可能性

総 括

資 料

4 調査研究の背景と目的

本研究の目的は、発達障害者に対する就労の実現と、定着のための支援に必要となる指導課題を明らかにすることである。このため、企業における支援の基本的な考え方や、職場適応のための支援の実態を把握することとした。ただし、一般企業では「発達障害について知識や理解がない」、あるいは「発達障害を開示せずに就労している者について、企業は把握できない」等々で、実態を把握することは極めて困難な状況にある。そこでまずは、法定雇用率制度の対象となる発達障害者の支援実態を把握するため、多様な障害者への支援実績を有する特例子会社を対象として「特例子会社における就労・定着支援の実態に関する調査」を企画・実施し、結果を取りまとめた。併せてヒアリング調査を実施し、特例子会社における支援体制や発達障害者の支援事例の詳細について検討を行った。

次いで、障害者雇用支援を利用せずに一般扱いの雇用の対象として入職並びに職場適応を志向する発達障害者に対する支援の課題を把握することとした。ここでは、企業の新入社員一般に対する採用・研修・配置の現状把握を通して、障害を開示しない発達障害者の適応上の課題を検討することとして、「新入社員の職場適応・定着に関する調査」を企画・実施し、結果を取りまとめた。

5 調査研究の方法

- (1) 特例子会社における就労・定着支援の実態に関する質問紙調査並びにヒアリング調査
- (2) 一般企業における新入社員の職場適応・定着に関する質問紙調査

6 調査研究の内容

(1) 特例子会社における就労・定着支援の実態に関する調査の概要

イ 障害者雇用の概要と配慮の実態

表1 障害種別による従事業務の内容

調査対象は特例子会社250社（回収率42%：105社）であった。企業の事業内容はサービス業が5割、製造業が3割であった。

身体障害者	経理事務・一般事務、データ入力・PC作業、専門的スキルを活用した製造工程やCAD解析等
知的障害者	軽作業、施設管理・清掃、メール集配等
精神障害者	軽作業、経理事務・一般事務

障害者雇用については、身体障害者手帳所持者を雇用する企業が84社（80%）、療育手帳所持者では89社（85%）、精神障害者保健福祉手帳所持者では42社（40%）であった。表1に、障害種別の主な従事業務を示す。障害種別の対応としては、身体障害者において「施設のバリアフリー」が最も多く、次いで、「確実な伝達（手話や指示の出し方）」、「健康管理」となっていた。また、「確実な伝達」のため“伝達手段の工夫”がなされていた。知的障害者への対応では、障害程度に関わりなく「確実な伝達（指示の出し方・曖昧な指示を出さない等）」が最も多く、次いで「指導員の配置」と「作業種や作業速度の限定」であった。「確実な伝達」については伝達手段ではなく“指示内容の明確化の必要性”があること、「チームの編成」については“人間関係で衝突の多い従業員を別のチームに配置する”など、障害特性への対応がみられた。

精神障害者への対応では「作業種・作業速度の限定」が最も多く、次いで「健康管理」であった。さらに、「確実な伝達（指示の出し方・曖昧な指示を出さない等）」と「周囲の配慮・指導員の配置」では、知的障害と共通した支援体制の例が指摘されていた。

ロ 発達障害者の概要と配慮の実態

表2 発達障害として把握されている者の人数

障害者手帳の種別とは別に発達障害があることを把握している企業は39社/105社（37%）であった。障害種別では、自閉症圏（広汎性発達障害・自閉症・高機能自閉症・アスペルガー症候群）が多く、学習障害や注意欠陥多動性障害は少なかった。手帳別では療育手帳所持者が多い。発達障害の確認方法は「支援機関からの情報による」24社（62%）、「家族から」8社（21%）、「学校から」7社（18%）であった。

	療育手帳		精神障害者保健福祉手帳	
	事業所数	障害者数	事業所数	障害者数
広汎性発達障害	8	35	4	5
自閉症	26	102	1	1
高機能自閉症	2	4	3	3
アスペルガー症候群	8	13	11	12
学習障害	7	17	-	-
注意欠陥多動性障害	6	10	-	-
その他の発達障害	-	-	1	1

発達障害のある従業員に対する配慮について回答（自由記述）のあった企業では「作業遂行面での配慮」「作業指示の工夫」「特性理解にもとづく指導」「精神的・身体的な安定への配慮」等、特性の把握による適応支援が行われていた（表3）。また、これらの支援は知的障害者や精

神障害者への雇用経験を通して蓄積されたノウハウに基づくものであることが明らかとなった。

表3 発達障害のある者への配慮

作業遂行面での配慮	業務工程の細分化、単独作業や繰り返し作業等へ適正配置、自分のペースで仕事が進められるように配慮、必ず点検が必要、マメな声かけと支援機関との連携、指導・伝達事項を統一 等
作業指示の工夫	口頭指示ではなく、視覚化し、分かりやすく指示をする、毎日のミーティングにより、作業予定を確認し安心させる、マンツーマンのきめ細かい指導、指示は簡潔明確に、あいまいな表現は避ける 等
特性理解にもとづく指導	突然の指示変更など行わない、環境の変化については事前に情報を与える 等
精神的・身体的な安定への配慮	日々の健康状態、障害発生時の観察と休養等の対応、疲れた様子の時は随時休憩を取らせる 等

ハ 職場のルールの考え方について

発達障害者の就労支援に際しては、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を具体的な指導の対象とすることが求められる。このため、職場において適切とされる行動や企業の考え方を把握することを目的として、「場面に適切ではない行動」が繰り返しがちな11の基本的な場面（表4）を設定し、各場面の行動の背景となる考え方を5肢選択により尋ねた。

11場面において企業が適切とする考え方を検討したところ、企業間で考え方の一致率が90%以上となった場面は「備品の私的利用」「始業時間に関する理解」「遅刻の連絡」「ミスの報告」「共用備品の管理」であった。これら5場面並びにこれに類するルール、例えば、昼休み時間や休憩時間に関する理解、早退の連絡等については、同様にいずれの企業においても共通するルールであり、考え方についての見解が一致していると見ることができる。

ただし、これら5場面においても「誤解のないように“場面を限定して説明する”」等、障害特性に配慮する考え方があった。また、こうした配慮は、障害がある従業員への対応であり発達障害に限るものではないと考えられる。

表4 場面に適切ではない行動が繰り返しがちな11場面と、一致率90%以上の設問例並びに回答内訳

場面1：備品の私的利用 場面2：始業時間に関する理解 場面3：遅刻の連絡 場面4：毎日のあいさつ 場面5：作業中の返事 場面6：指示に従う 場面7：指示された作業以外の仕事 場面8：作業終了の報告 場面9：ミスの報告 場面10：わからないときの質問 場面11：共用備品の管理	机の上にはAさんの仕事に必要な「ボールペン、鉛筆、はさみ、ホチキス、セロハンテープ」が置かれていました。先輩職員のB係長は、「これらの文房具は、Aさんが使って良いものです」と説明しました。 Aさんは、自宅のセロハンテープが残り少なくなっていることを思い出しました。帰りに、「Aさんが使っても良い」と言われた文房具の中から、セロハンテープを持って帰りました。	
	考え方（有効回答582社）	%
	①「Aさんが使っても良い」と言われたものだから、特に問題はない。	1.0
	② 会社で使う物なので、持って帰るのは良くない。	90.5
	③ セロハンテープは使えばなくなるものだから、また、新しいセロハンテープをもらえばいい。	0.0
	④ もって帰るのは良くないかもしれないが、「持って帰ってはいけない」と言われていないから特に問題はない。	1.9
⑤ その他	4.8	

ニ 特例子会社における発達障害者支援体制の実態

「特例子会社における就労・定着支援の実態に関する調査」においてヒアリング調査への協

力が得られた回答の中から、療育手帳または精神障害者保健福祉手帳を所持する発達障害者を複数名雇用している企業9社を抽出し、調査対象とした。これらの企業では、障害のある従業員の適応支援のため、アセスメント、適正配置、作業工程の工夫、育成プログラム等を実施し、特例子会社ならではの支援体制を築いていた。一部の企業では、親会社・関連会社の場で働く従業員（特例子会社からの派遣・常駐）に対して手厚い職場適応支援を実施していたが、中には“親会社の一般従業員”が障害のある従業員を支援する企業もあった。ただしその場合は、特例子会社による支援・助言が必須となっていた。親会社との関係性の強弱に関わらず、特例子会社における指導のノウハウが親会社に伝達・普及する可能性が示されたのは、1社のみであった。

次に、各企業の発達障害者支援の状況について、取得している障害者手帳の種別の違いに焦点をあてて、障害特性に即した支援の概要を検討した。発達障害者の支援課題を手帳種別に整理したところ、療育手帳所持者においては「作業遂行上の課題」「人間関係の問題」「職場のルール」「その他」に、精神障害者保健福祉手帳所持者においては「作業遂行上の課題」「精神的不安定の問題」に課題内容が集約された。このうち、「作業遂行上の課題」の概要を表5に示した。療育手帳所持者においては「声かけによって作業の変更を伝える、作業工程を工夫する、明確な言語で指示する」等、障害特性によって生じる困難に対して効果的な対応に加えて、「処理が可能な業務量の設定・作業時間を適切に調整すること」等が行われていた。一方、精神障害者保健福祉手帳所持者に対しては「周囲の従業員による指導」、「配置や業務内容・作業工程への配慮」が必須であった。いずれの手帳においても、障害特性を理解した上での対応がみられた。

表5 発達障害者における支援・対応の例

	作業遂行上の課題	企業での対応	発達障害名
療育手帳の例	工程変更に対応できない	作業切り替えの時の確認	自閉症
	作業工程が曖昧だと対応できない	作業工程の工夫	自閉症
	曖昧な表現が理解できない	明確な言語による指示と行動確認	自閉症
	計算ができない。国語が苦手	特性に応じた業務の切り出しと、作業工程の工夫	学習障害
精神障害者保健福祉手帳の例	一般の研修や配置では作業困難	本人の障害特性に即した支援・指導と配置の考え方を企業に促す	高機能自閉症
	情報の取りまとめができない	具体的な作業指示	アスペルガー症候群

(2) 企業における新入社員の職場適応・定着に関する調査の概要

イ 調査対象企業の概要

企業データベースから都道府県・業種・企業規模を勘案して抽出した特例子会社を除く一般企業4,500社を調査対象とした（回収率13.4%：602社）。平成22年度の“教育歴別”採用状況においては、高卒・専修学校卒・中途において採用なしの企業が多かった。また、一人以上の採用があった企業では新規大卒採用の割合が最も多かった。障害者雇用は一般雇用に比して採用が厳しい状況だが、障害種別では「身体障害」「知的障害」「精神障害」の順に採用する企業が多く、1,000人以上の企業規模に採用が集中していた。新入社員の採用方法では、「面接」が最

も多く、いずれの採用対象においても実施率が高い。「採用試験」は採用対象によって実施率が異なり、新卒採用で7割前後、障害者雇用で3割台であった。一方、「インターンシップ・職業実習」「トライアル雇用」の実施率は、いずれの採用対象においても1割未満と低かった。

ロ コミュニケーションとビジネスマナーに対する考え方と障害特性との関係について

コミュニケーションやビジネスマナーに関して、若者の新規採用の際に企業が“重視する水準”や“達成を期待する”時期を尋ねた。なお、調査項目は、若年者就職支援事業のYesプログラム（Youth Employment Support-Program）において「若年者就職能力」として定義された「コミュニケーション能力」「職業人意識」「ビジネスマナー」の評価項目から再構成した（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項目を設定）。各項目における採用時の期待（新規採用に際し、採用時にどの程度重視するか）について4段階（重視する（3点）～重視しない（0点））で回答を求めたところ、「重視しない（平均で1点以下）」に分類される項目は見出されなかった。ただし、領域・項目別の重視度に違いが見られた。また、達成を期待する時期においても違いがみられた。図1、図2に「情報の伝達」と「電話の使い方の基本」領域で項目別に期待する水準（平均点数：右軸）と期待する達成時期（入社からの平均月数の範囲：左軸）を示した。平均得点について有意差が認められない項目には括弧でその範囲を示した。ここでは、「期待する水準が高く、期待する達成時期が早い（6ヶ月未満）」、「期待する水準は高いが、期待する達成時期にはゆとりがある（12ヶ月未満）」、「期待する水準も達成時期もゆとりがある（12ヶ月以上）」に分けて検討を行った。

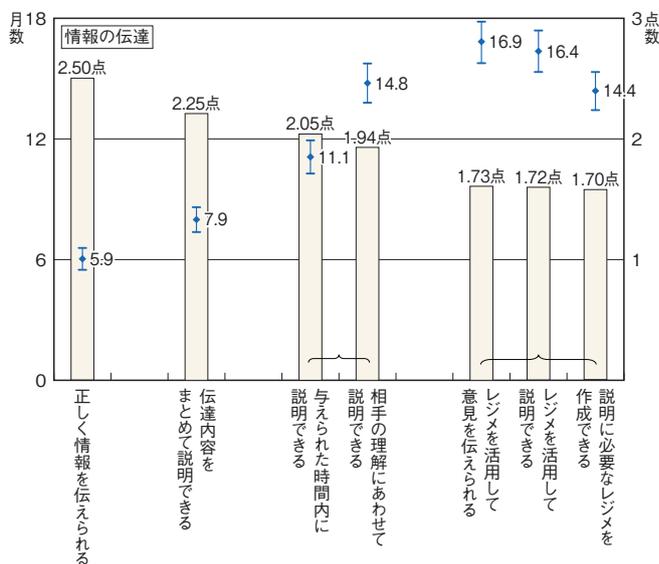


図1 情報の伝達

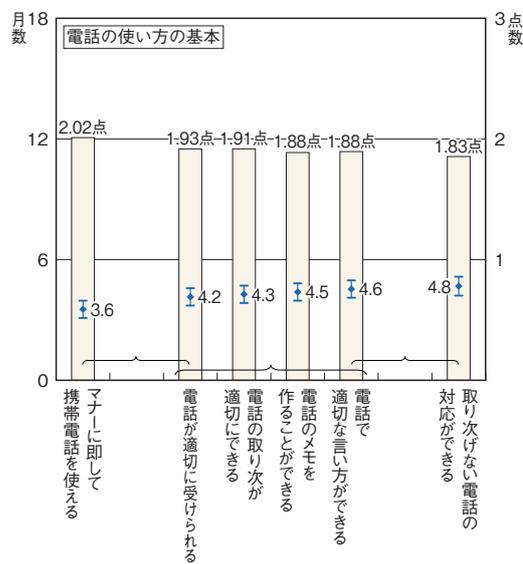


図2 電話の使い方の基本

コミュニケーションの領域の「情報の伝達」については、「正しく情報を伝えられる」が、職業準備の視点から極めて優先性が高いと見ることができる。情報の伝達については、他者に誤解なく伝達することが苦手、思い込みやその場しのぎの傾向が強い、代償手段がうまく使えないといった場合に、開示して理解と配慮を求めることの検討が必要となるだろう。比較的時間的に猶予がある項目としては、「情報の伝達」の「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」が該当する。情報の伝達に際しては、他者の存在を意識し、相手の理解を考えながら伝達することが苦手である、相手を怒らせる話し方をする、報告文書の作成や文書の活用のスキルについて十分に習得できていない等の特徴がある場合に、雇用後の一般研修やOJTのみならず、自己研修等を活用して達成が見込めるのか、開示して理解と配慮を求めることについて検討が必要になる。

ビジネスマナーの領域の「電話の使い方の基本」では、全ての項目において「期待する水準が高く、期待する達成時期が早い（6ヶ月未満）」となっていた。こうしたことから、「電話の使い方」については早期での達成が求められていると同時に、職場での日常的な行動様式として入社早々から適切に行動できることが期待されていることがわかる。電話の応対や話し方の基本的なマナーについて、苦手であるといった行動特徴がある場合は、開示して理解と配慮を求める必要があるのかといった検討が必要になる。

ハ 職場のルールに対する企業の考え方

特例子会社対象調査で用いた「場面に適切ではない行動」が起こりがちな11の場面を用いて、ルールの考え方が“職種”や“企業規模”を問わずに共通するのか、また、初任者研修の対象としているのか、について検討した。

ルールの考え方については、「指示された作業以外の仕事」以外の10場面において「ルールは全職種に共通である」との回答が90%を超えた。これらの場面に関しては、職種を問わず、企業において守るべきルールが共通しているといえる。企業規模別では、回答傾向に大きな違いは見出されなかった。

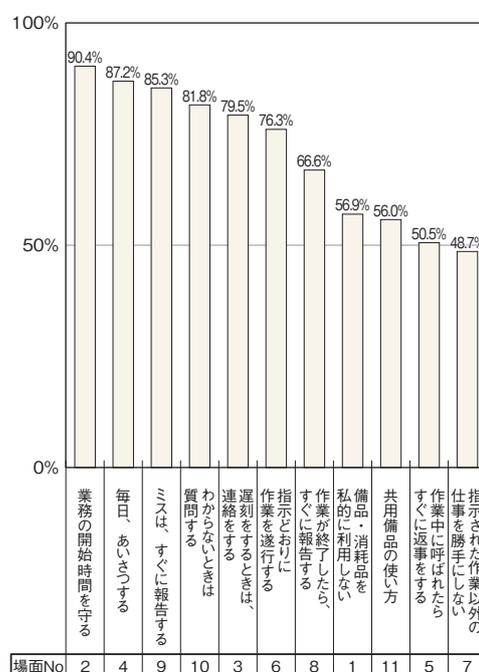


図3では11場面における初任者研修での指導・伝達について、初任者研修で指導する割合の多い順に並べた。「業務の開始時間を守る」が最も高く、90.4%であった。これに対し「指示された作業以外の仕事を勝手にしない」が最も低く、48.7%であった。ルールの内容によっては、研修を通して理解を深める機会が十分とはいえないことが明らかとなった。

(3) 発達障害者支援をめぐる検討課題

－職場のルールに関する企業調査と特例子会社調査の結果から－

ルールの獲得の支援について検討するうえでは、障害の開示・非開示によって得られる支援の範囲がどう異なるかを明確にする必要がある。そこで、「特例子会社」と「企業」の11場面に関する「考え方」（回答の一致率）を比較した。分析の結果、全ての場面において最も高い

割合で選択された項目は共通していた。しかし、自由記述を詳細に検討すると、場面によってルールに関する期待（理解と対応）が両群間で異なることが明らかとなった。

例えば、場面6「指示通りの作業」においては、場面への考え方に関する4つの選択肢以外で「その他」への記述が両群とも20%を超えていた。自由記述の再分類の結果、「特例子会社調査」では基本的回答を「指示通りに行うべき」とするものの「上司に説明責任がある」とする回答が多かった。これに対し「企業調査」では「上司に提案・相談・確認・了承を取る」とした回答が多かった。これは、作業指示に従わないことを「作業指示書に従えない」のではなく、「業務改善」を目指す行為として上司の許可のもとに了解するといった考え方である。その他の場面における自由記述においても、「特例子会社調査」では了解される行動の範囲が広いことや、細かな指導が行われている様子が伺える一方、「企業調査」では、利益につながる作業に関して積極的に評価する様子が伺えた。こうしたことから、特例子会社では障害に配慮した行動の理解と対応がなされていることが確認された。しかし、企業において障害が開示された場合に同様の対応が期待できるのか、そのためにはどのような環境が必要であるかといった点は今後の検討課題として残された。

(4) まとめ

発達障害者の職場定着支援の現状と課題として以下の知見が得られた。

- ①特例子会社の39社（37%）が従業員の発達障害を把握していた。これら発達障害のある従業員に対しては、特性の把握により、知的障害や精神障害者への雇用経験を通して蓄積されたノウハウに基づいた個別・具体的な適応支援が行われていた。
- ②特例子会社の親会社（一般企業）で働く発達障害者の適応・定着支援においては、担当業務等において本人の特性が考慮されていること、支援が専任の従業員によって行われること、支援機関や特例子会社等から支援と助言を得ること等が必要な条件となっていた。こうしたことから、障害者手帳を取得していない者については、必ずしも障害者雇用における雇用管理や配慮の経験が活用されるとは限らず、障害を開示しない場合は、周囲の理解や配慮のための調整は成立しがたい可能性があった。
- ③企業は、若者の新規採用に際して、コミュニケーションやビジネスマナーを重視していたが、重視する水準や達成される時期は項目によって異なっていた。職業準備の視点から比較的優先性が高い項目にてらして、発達障害者の現在の行動特徴に支援が必要となった場合、雇用後の一般研修等で達成を見込めるのか、代償手段を獲得するのか、開示して理解と配慮を求めるといった点の検討が必要となる。
- ④発達障害者の就労支援においては、ルールの行動化が重要なテーマである。企業と特例子会社ではルールに関する期待（理解と対応）に違いがあった。特例子会社では、了解される行動の範囲が広く、特別に対応する体制と的確な支援とが関連していた。したがって障害を非開示とした場合、「企業の期待する行動にどの程度応えられるか」、障害を開示した場合、「どのような対応が可能か」が、職場適応を左右する要因となることが予想される。