

**発達障害者の職業生活上の課題と
その対応に関する研究
－「発達障害者就労支援レファレンスブック」
活用のために－**

2015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

発達障害者の職業生活上の課題と その対応に関する研究

-「発達障害者就労支援レファレンスブック」活用のために-

2015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、1991年 の設立以来、「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の中核機関として、職業リハビリテーションに関する調査をはじめさまざまな業務に取り組んでいます。

本資料シリーズは、当センターが実施した「発達障害者の職業生活上の課題とその対応に関する研究」の目的・方法等について取りまとめたものです。

本研究では、文献調査に基づいて発達障害者の職業生活上の課題を整理した上で、地域障害者職業センターに対する質問紙調査等により、課題に対する対応の情報収集を行いました。さらに、収集した職業生活上の課題と対応について、地域の就労支援機関において支援者が活用しやすいような示し方の検討を行いました。

本研究の主な成果物としては、就労支援機関の支援者の方などに活用していただける資料として、「発達障害者就労支援レファレンスブック（課題と対応例）」を作成していますので、そちらも併せてご覧ください。

本研究を進めるに際し、調査対象となった地域障害者職業センターの方々から多大なご協力をいただきました。また、研究委員会委員の方々から貴重なご意見をいただいた他、発達障害者に対する支援現場から参加いただいた委員には、本資料シリーズ第2章の執筆をお願いし、快くお引き受けいただきました。ここに深く感謝申し上げます。

本資料シリーズ及び「レファレンスブック」がたくさんの方々に活用されることにより、発達障害者の雇用の促進と安定のための一助となれば幸いです。

2015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 落合 淳一

資料シリーズ No. 84 発達障害者の職業生活上の課題とその対応に関する研究
- 「発達障害者就労支援レファレンスブック」活用のために-
執筆担当者（執筆順）

根本 友之	障害者職業総合センター 主任研究員	概要、第1章第1節～第3節
松本 安彦	障害者職業総合センター 統括研究員	第1章第4節
望月 葉子	障害者職業総合センター 特別研究員	第1章第5節
若尾 勝己	障害者就業・生活支援センターZAC センター長	第2章第1節
内藤 哲	東京海上ビジネスサポート株式会社 大阪支社 推進役	第2章第2節
今若 修	障害者職業総合センター 職業センター 企画課長	第2章第3節
武澤 友広	障害者職業総合センター 研究員	巻末資料2
知名 青子	障害者職業総合センター 研究員	巻末資料2
榎本 容子	障害者職業総合センター 研究員	巻末資料2

「発達障害者就労支援レファレンスブック（課題と対応例）」作成担当者（作成順）

根本 友之	障害者職業総合センター 主任研究員	I 導入編／II Index集、解説集／III 内容編／IV 資料編
武澤 友広	障害者職業総合センター 研究員	II Index集、解説集／III 内容編
知名 青子	障害者職業総合センター 研究員	II Index集、解説集／III 内容編
榎本 容子	障害者職業総合センター 研究員	II Index集、解説集
白兼 俊貴	障害者職業総合センター 統括研究員 (現 雇用推進・研究部長)	III 内容編
望月 葉子	障害者職業総合センター 特別研究員	III 内容編

謝辞

本研究では、質問紙調査やヒアリング調査に対して、地域障害者職業センターの方々からご協力を賜りました。また、本研究の取りまとめにあたっては、研究委員会において、委員の方々から貴重なご意見をいただきました。皆様方のご協力のおかげで本研究を進めることができましたことを、心より感謝申し上げます。

研究担当者

本研究は、平成 25 年度～26 年度に障害者職業総合センター障害者支援部門で実施した。

研究担当者は下記のとおりである。

白兼 俊貴	障害者支援部門	統括研究員（平成 25 年度）
松本 安彦	障害者支援部門	統括研究員（平成 26 年度）
根本 友之	障害者支援部門	主任研究員
望月 葉子	障害者支援部門	特別研究員
知名 青子	障害者支援部門	研究員
武澤 友広	障害者支援部門	研究員
榎本 容子	障害者支援部門	研究員（平成 26 年度）

目次

概 要	5
第1章 研究の概要	7
第1節 本研究の目的	7
第2節 職業生活上の課題の収集と分類	8
第3節 職業生活上の課題に対する対応の収集と整理	16
第4節 研究委員会の開催	21
第5節 レファレンスブックによる情報提供の枠組みの考え方	23
第2章 支援機関・企業における発達障害者に対する支援の状況と「発達障害者就労支援レファレンス ブック」の活用について	37
第1節 障害者就業・生活支援センターZACにおける発達障害者に対する支援	38
第2節 東京海上ビジネスサポート株式会社(TMBS) 大阪支社の取り組み	47
第3節 障害者職業総合センター職業センターにおける発達障害者に対する支援	56
卷末資料1 地域障害者職業センター調査票	65
卷末資料2 キーワード解説・ツール等解説	69

概要

1 本研究の課題

本研究は、発達障害者の職業生活上の課題とその対応について整理し、地域の就労支援機関において支援の参考として活用できる資料として取りまとめることを目的として実施した。

研究方法としては、文献調査により職業生活上の課題を収集して整理し、地域障害者職業センターを対象とした質問紙調査などにより課題に対する支援の対応の情報を収集した。その上で、有識者・支援者による研究委員会を設置し、支援者の活用の利便性を踏まえた情報提供の方法などについて検討を行い、支援の参考として活用できる研究成果物として、「発達障害者就労支援レファレンスブック（課題と対応例）」（以下、「レファレンスブック」という。）を取りまとめた（研究委員会の構成については、第1章第4節を参照）。

2 本資料シリーズの概要

（1）第1章 研究の概要

本研究は、発達障害者による就労支援機関の利用が増加し、支援者が発達障害者の職業生活上の課題に対する支援策を講じることができるような活用しやすい参考資料が求められる中で、発達障害者の職業生活上の課題とその対応について整理し、地域の就労支援機関において支援の参考として活用できる資料として取りまとめることを目的として実施した。（第1節 本研究の目的）

職業生活上の課題の情報収集では、就労支援の事例や実践に基づいて作成された文献を対象として調査を行い、発達障害者の職業生活上の課題と考えられる記述を抽出した。抽出した課題の記述をカード化した1,100枚のカードを対象に、4名の研究員による分類を行い、職業生活上の課題の項目を作成した。内容の近いものをまとめて小分類を作成し、中分類・大分類とまとめいった結果、「業務遂行」「対人関係・コミュニケーション」「ルール・マナー」「行動面の課題」「自己理解や精神面の課題」の5つの大分類を作成し、各大分類の下に全体で29の中分類と143の小分類を作成した。（第2節 職業生活上の課題の収集と分類）

職業生活上の課題に対する対応の情報収集では、作成した職業生活上の課題の項目をもとに、地域障害者職業センターを対象とする自由記述形式の質問紙調査を実施して、課題に対してどのような支援の対応を実施したか、実例に基づく回答を求めた。提示した全ての課題の項目に対して、何らかの支援の対応的回答があり、全体で1,681件の回答が得られた。また、課題の情報収集において対象とした文献の中で、課題とともに支援の対応が記述されているものについては記述の抽出を行い、1,049件の記述を抽出した。加えて、質問紙調査及び文献調査での情報収集を補完するとともに、レファレンスブックに対するニーズや活用可能性などについて把握することを目的として、就労支援機関を対象にヒアリング調査を実施し、レファレンスブックの記載内容や構成の検討に反映した。（第3節 職業生活上の課題に対する対応の収集と整理 1・2）

情報収集した職業生活上の課題と対応を整理して、支援者が活用しやすいような形で提供するための方法を検討し、レファレンスブックを作成した。（第3節 職業生活上の課題に対する対応の収集と整理 3）

レファレンスブックの作成にあたっては、有識者・支援者による研究委員会を設置し、その構成・内容などについて検討を行った。（第4節 研究委員会の開催）

レファレンスブックにおける情報提供の枠組みについて、その考え方を第5節にまとめた。まず、発達障害者の職業リハビリテーションを効果的に進めるうえで、また、円滑な適応・定着を支援するうえで、支援に携わる関係機関において就労支援のスキルやノウハウを共有していることの意義をまとめた。そのうえで、

支援の対象者として想定される就労支援機関の利用者像は多様な状況にあることを述べるとともに、レファレンスブックを活用する者として就労前支援や就労後の適応支援等を行う支援機関の職員などが想定されることを述べ、レファレンスブックの位置づけを明らかにした。次に、レファレンスブックの中で具体的な支援策をカテゴリに分けて示していることに関して、各支援のカテゴリの位置づけや考え方をまとめた。(第5節 レファレンスブックによる情報提供の枠組みの考え方)

(2) 第2章 支援機関・企業における発達障害者に対する支援の状況と「発達障害者就労支援レファレンスブック」の活用について

第2章では、レファレンスブックの作成にあたって設置した研究委員会委員の所属する支援機関及び企業における、発達障害者に対する支援の状況や課題と、それを踏まえたレファレンスブックの活用可能性について、研究委員会委員から紹介いただいた。レファレンスブックを活用して支援を行うにあたり、参考としていただけれる内容となっている。

第1章

研究の概要

第1章 研究の概要

第1節 本研究の目的

平成17年の発達障害者支援法の施行をはじめ、発達障害者に対する支援の充実が図られる中で、企業で就労を希望する発達障害者が増加し、就労支援機関の利用も増加している。それを受け、支援者が発達障害の多様性に的確に対応し、発達障害者の職業生活上の課題について支援策を講じることができるようにするための活用しやすい参考資料が求められている。

そこで、発達障害者の職業生活上の課題とその対応について整理し、地域の就労支援機関において支援の参考として活用できる資料として取りまとめることを目的として本研究を実施した。

発達障害は、発達障害者支援法において、「自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する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として政令で定めるもの」(発達障害者支援法第2条第1項)と定義されている。しかし、個々の発達障害者によって特性の現れ方は多様であり、個々人に合った支援が必要となる。

発達障害者が就職し、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が課題となるわけではない。障害者職業総合センターにおけるこれまでの研究では、発達障害者について「職場のルールの理解と行動化」「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No.88, 2009；同No.101, 2011）。

従って、本研究においては、就労支援の場面で現れる様々な発達障害者の職業生活上の課題に注目し、それぞれの課題に対して支援者が取ることのできる複数の対応策を示すことで、支援計画の策定及び支援の実施にあたって活用できるようまとめることとした。本研究の成果に基づき、支援者のための資料として「発達障害者就労支援レファレンスブック（課題と対応例）」を作成したので、併せてご覧いただきたい。

第2節 職業生活上の課題の収集と分類

1 文献調査

(1) 方法

下記「(2) 調査対象文献等」に挙げる文献等の中から、発達障害者の職業生活上の課題と考えられる記述を抽出した。その際、原則として文献等の記述を改変せずにそのまま抽出することとし、課題に対する対応が併せて記述されている場合には、対応についても抽出することとした。

対象とする障害の範囲は発達障害全般（自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害）とし、重複障害の有無は問わないこととした。

対象とする場面の範囲は就労支援の場面全般とし、地域障害者職業センター等の就労支援機関における相談や訓練等の場面から、企業内における就業の場面までを含むこととした。

(2) 調査対象文献等

文献の選定にあたっては、就労支援の場面における職業生活上の課題の事例が掲載されている資料、及び実際の就労支援の実践に基づいて作成された資料を対象とすることとした。

【独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構の文献等】

<調査研究報告書（障害者職業総合センター研究部門）>

- ・ 障害の多様化に応じたキャリア形成支援のあり方に関する研究（No.115, 2013）
- ・ SST を活用した人材育成プログラムに関する研究—ジョブコミュニケーション・スキルアップセミナー（試案）の開発—（No.113, 2013）
- ・ 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（No.112, 2013）
- ・ 企業に対する障害者の職場定着支援の進め方に関する研究（No.107, 2012）
- ・ 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（No.101, 2011）
- ・ 障害者の自立支援と就業支援の効果的連携のための実証的研究（No.100, 2011）
- ・ 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障害認定のあり方に関する基礎的研究（No.99, 2011）
- ・ 特別の配慮を必要とする障害者を対象とした、就労支援機関等から事業所への移行段階における就職・復職のための支援技法の開発に関する研究（第1分冊 就職・職場適応支援編）（No.93の1, 2010）
- ・ 発達障害者の就労支援の課題に関する研究（No.88, 2009）
- ・ 軽度発達障害者のための就労支援プログラムに関する研究—ワーク・チャレンジ・プログラム（試案）の開発—（No.83, 2008）
- ・ 障害者雇用に係る需給の結合を促進するための方策に関する研究（その1）—調査検討部会報告書—〔障害者雇用のミスマッチの原因と対策〕（No.76の1, 2007）
- ・ 事業主・家族等との連携による職業リハビリテーション技法に関する総合的研究（第2分冊 関係機関等の連携による支援編）（No.75, 2007）
- ・ 事業主・家族等との連携による職業リハビリテーション技法に関する総合的研究（第1分冊 事業主支援編）（No.74, 2007）
- ・ 重複障害者の職業リハビリテーション及び就労をめぐる現状と課題に関する研究（No.72, 2006）
- ・ 「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）（No.56, 2004）

- ・ 多様な発達障害を有する者への職場適応及び就業支援技法に関する研究（No.55, 2003）
- ・ 「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研究－（No.38, 2000）
- ・ 『学習障害』のある者の職業上の諸問題に関する研究（No.19, 1997）

<資料シリーズ（障害者職業総合センター研究部門）>

- ・ 精神障害者・発達障害者の雇用における課題と配慮の推進に関する調査研究（No.76, 2013）
- ・ 手帳を所持しない障害者の雇用支援に関する研究（No.75, 2013）
- ・ 職場における心の病の多様化と事業主支援に関する研究（No.66, 2012）
- ・ 認知に障害のある障害者の自己理解促進のための支援技法に関する調査研究（No.59, 2011）
- ・ 障害者の通勤と就業環境に関する研究（No.57, 2011）
- ・ 就労支援機関が就労支援を行うに当たっての課題等に関する研究（No.56, 2010）
- ・ 職業的困難度からみた障害程度の評価等に関する研究（No.43, 2008）
- ・ 障害者に配慮した職場改善の実際－障害者雇用促進のための職場改善コンテスト応募データの分析－（No.23, 2001）

<各種教材・ツール・マニュアル等（障害者職業総合センター研究部門）>

- ・ 新規成長分野における障害者の雇用事例集（No.16, 2005）

<職リハネットワーク（障害者職業総合センター研究部門）>

- ・ 職リハネットワークNo.62（2008）

<職業リハビリテーション研究発表会論文集>

- ・ 第20回職業リハビリテーション研究発表会論文集（2012）
- ・ 第19回職業リハビリテーション研究発表会論文集（2011）
- ・ 第18回職業リハビリテーション研究発表会論文集（2010）
- ・ 第17回職業リハビリテーション研究発表会論文集（2009）
- ・ 第16回職業リハビリテーション研究発表会論文集（2008）
- ・ 第15回職業リハビリテーション研究発表会論文集（2007）
- ・ 第14回職業リハビリテーション研究発表会論文集（2006）

<実践報告書（障害者職業総合センター職業センター）>

- ・ 発達障害者のワークシステム・サポートプログラムとその支援事例（2）～注意欠陥多動性障害を有する者への支援～（No.23, 2010）
- ・ 発達障害者のワークシステム・サポートプログラムとその支援事例（No.19, 2007）
- ・ 発達障害者のワークシステム・サポートプログラムとその支援技法（No.17, 2006）

<支援マニュアル（障害者職業総合センター職業センター）>

- ・ 「発達障害者のワークサポートシステム・サポートプログラム」発達障害者のための問題解決技能トレーニング（No.8, 2013）

- ・ 発達障害を理解するために2～就労支援者のためのハンドブック～（No.7, 2012）
- ・ 発達障害者のためのワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のための職場対人技能トレーニング（JST）（No.6, 2011）
- ・ 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 障害者支援マニュアルⅡ（No.4, 2009）
- ・ 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 障害者支援マニュアルⅠ（No.2, 2008）

＜職場改善好事例集＞

- ・ 発達障害者のための職場改善好事例集－平成23年度障害者雇用職場改善好事例募集の入賞事例から－（2012）

＜職域拡大等研究調査報告書＞

- ・ 重度障害者雇用事業所における重度障害者等を雇用する際の募集・選考・採用・配置の方法に関する調査研究（No.273, 2011）
- ・ 重度障害者雇用事業所における障害者雇用状況に関する調査－高齢化等に対応するための福祉施設との連携、並びに精神障害者雇用及び在宅就業について－（No.254, 2006）

＜障害者雇用マニュアル＞

- ・ 道路貨物運送業における障害者の雇用促進（No.98, 2007）

＜働く広場＞

- ・ 働く広場 2011年7月号

＜障害者雇用事例リファレンスサービス＞

＜職業能力開発関係報告書（国立吉備高原職業リハビリテーションセンター）＞

- ・ 職業訓練実践マニュアル 発達障害者編Ⅲ～企業との協力による職業訓練等～（2012）
- ・ 職業訓練実践マニュアル 発達障害者編Ⅱ～施設内訓練～（2011）
- ・ 発達障害者に対する職業訓練の実践研究会報告書～本訓練から就職支援・フォローアップ～（2008）

＜調査研究報告書・調査研究資料（職業能力開発総合大学校基盤整備センター）＞

- ・ テクノロジー（支援技術）を活用した発達障害者の就労促進・就労継続に向けた支援等に関する調査研究（調査研究報告書No.149, 2010）
- ・ 「発達障害者に対する効果的な職業訓練の在り方」に関する調査研究（調査研究報告書No.142, 2008）
- ・ 発達障害者に対する効果的な職業訓練事例集（調査研究資料No.119, 2007）

【他機関の文献等】

- ・ 日本障害者職業リハビリテーション学会 第40回大会発表論文集（2012）
- ・ 就労移行支援事業所のための「発達障害のある人の就労支援マニュアル」（社会福祉法人横浜やまびこの里, 2012）
- ・ 発達障害のある人の雇用管理マニュアル（厚生労働省 発達障害者雇用促進マニュアル作成委員会, 2006）

2 課題の分類

上記1により抽出した発達障害者の職業生活上の課題と考えられる記述を分類して、課題の項目を作成した。発達障害者の職業生活上の課題については、既存の分類や課題の項目として参考にできるものがほとんどなく、また、障害者の職業準備性に関するチェックリストなど既存の類似の分類を用いると、分類の妥当性を確保することが難しいと考えられた。そのため、できるだけ客観性・妥当性の高い分類とする観点から、K J法にならった分類方法を探ることとし、抽出した課題の記述をカードに記載した上で、研究担当者4名の合議により当該カードを分類して課題の項目を作成した。

分類の過程で、職業生活上の課題に該当しないと考えられるものを除外し、複数の課題が含まれているものを複数のカードに分割する等の整理を行い、1,100枚のカードを分類の対象とした。

分類作業では、順不同で取り出したカードについて、近い内容と考えられるグループとして小分類を作成し、ラベル（小分類の名称）をついた。こうして作成された143の小分類のうち内容の近いもので中分類を、さらに中分類の内容の近いもので大分類を作成し、中分類・大分類にもそれぞれラベル（分類の名称）をついた（分類方法は図1-1、分類作業の様子は図1-2を参照）。なお、具体的な課題には複数の背景が考えられることも多いため、類似の具体的な課題を複数の項目に分類した場合もあった。

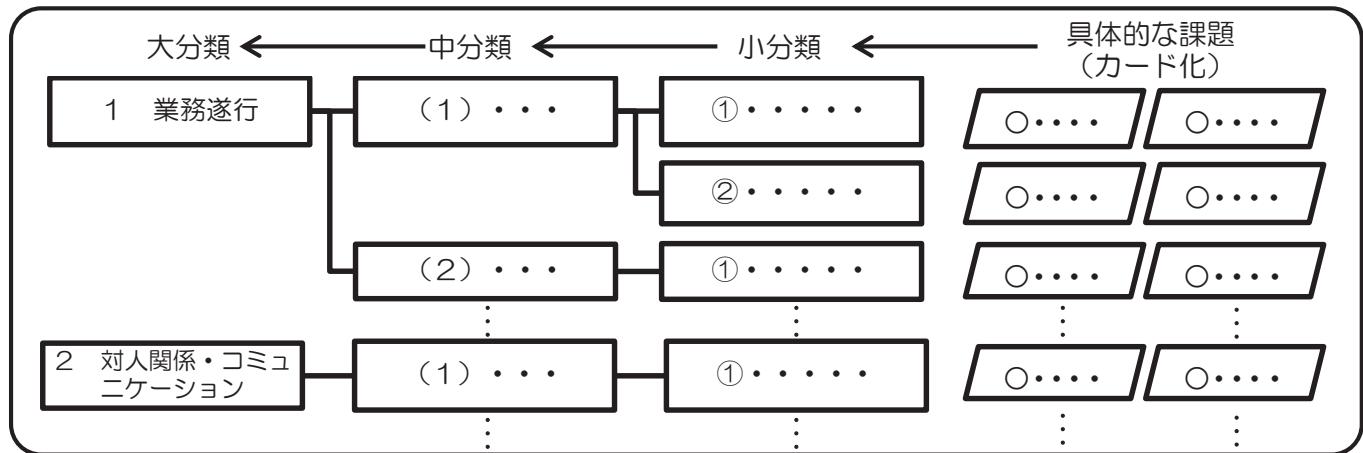


図1-1 職業生活上の課題の分類方法

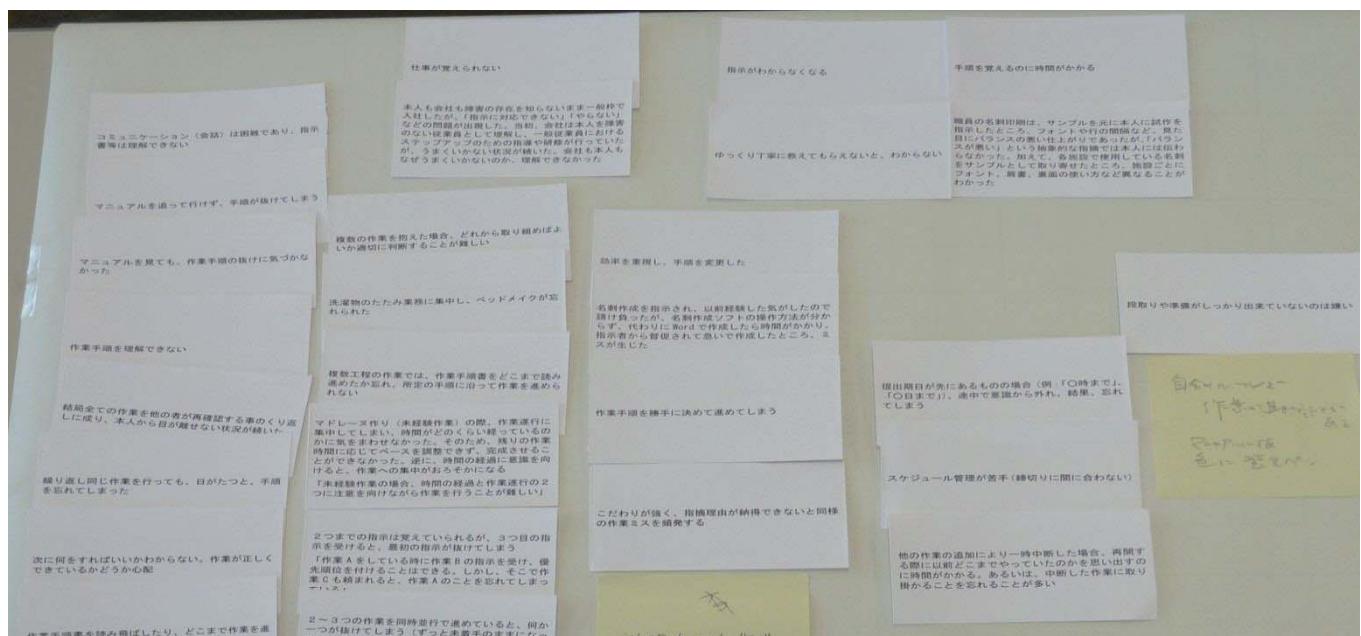


図1-2 分類作業の様子

分類の結果、作成された5つの大分類は、「業務遂行」「対人関係・コミュニケーション」「ルール・マナー」「行動面の課題」「自己理解や精神面の課題」とされた。また、各大分類は中分類・小分類で構成されており、「業務遂行」には中分類13・小分類58、「対人関係・コミュニケーション」には中分類8・小分類24、「ルール・マナー」には中分類2・小分類14、「行動面の課題」には中分類3・小分類29、「自己理解や精神面の課題」には中分類3・小分類18が以下のように整理されることになった。

1 業務遂行

(1) 指示通りに作業を行うことができない

- ① 指示が理解できない ② 作業が遂行できない

(2) 手順が理解できない

- ① 手順が抜ける ② 手順が抜けても良くできたと評価する

(3) 手順通りに作業を進めることや作業結果の見直しを行うことが難しい

- ① 勝手な作業をする ⑥ 作業速度にこだわる
② こだわりを優先する ⑦ 介入への抵抗がある
③ 早合点して失敗する ⑧ 作業手順が定着しない
④ 過去の経験に当てはめて行動して失敗する ⑨ 見直しをしない・できない
⑤ 立場をわきまえず指示を出す

(4) 時間を守って作業を進めることが難しい

- ① 作業が遅い ② スケジュールの管理ができない

(5) 定型的な指示方法や作業マニュアルでは理解が難しい

- ① マニュアルを活用できない ⑤ 漠然とした表現では理解できない
② 対象者の特性に合わせた指示の工夫が必要 ⑥ 具体的な指示でないと理解できない
③ 複数の指示者により混乱してしまう ⑦ マニュアルの工夫が必要
④ 口頭指示の理解が苦手 ⑧ モデリングで理解できない

(6) マニュアルやメモを活用するなどして、習得した作業を行うことが難しい

- ① マニュアルを参照しない・参照できない ③ 納得しないとやらない
② メモを参照できない・参照しない ④ 習得したスキルを用いることができない

(7) 疲労により作業を長く続けることが難しい

- ① 疲労しやすい ③ 持続の困難
② 疲労で眠ってしまう

(8) チーム作業または一人での作業ができない

- ① チーム作業が苦手 ② 一人で作業できない

(9) 複数作業、指示されていない作業、多くの作業などを行うことが難しい

- ① 複数作業を並行して行うことができない ④ 担当可能な仕事が限定されている
② 優先順位がつけられない ⑤ 過集中が生じる
③ 指示がなければ対応できない

(10) 集中することが難しい

- ① 集中困難 ③ 注意の転導が生じる
② 中断後の再集中困難 ④ 居眠り行動が発生する

- (11) 作業が止まったり、自分がやりたいことをやったりしてしまう
- ① 興味のあることで作業が止まる
 - ② 自分がやりたい仕事をやってしまう
 - ③ フラッシュバックで作業が止まる
- (12) 苦手な作業がある
- ① 記憶・記録の困難
 - ② 判断が苦手
 - ③ 未経験作業の困難
 - ④ 不器用
 - ⑤ 空間認知（位置・方向・大きさ・形など）が苦手
 - ⑥ 対人業務が苦手
 - ⑦ 身体操作の困難
 - ⑧ 読み・書き・計算の困難
- (13) 文書の入力・記述・作成・照合がうまくできない
- ① 入力のミスが生じる
 - ② 照合ができない
 - ③ メモが取れない
 - ④ 入力や記述が遅い・雑になる
 - ⑤ マニュアルが作れない
 - ⑥ 適切なコンピュータの利用や文書作成ができない

2 対人関係・コミュニケーション

- (1) 質問がうまくできない
- ① 質問できない
 - ② 質問の方法・内容が適切でない
 - ③ 質問のタイミングがわからない
- (2) 報告・連絡・相談ができない
- ① 報告・連絡・相談ができない
- (3) 挨拶や意思表示がうまくできない
- ① 意思表示がうまくできない
 - ② 挨拶が適切でない
 - ③ 発語が少ない
 - ④ 視線を合わせることが苦手
- (4) 職場において、場面に応じて適切なコミュニケーションを取ることができない
- ① 職場（集団）の人間関係がうまくいかない
 - ② 休憩時間に周囲とのコミュニケーションがうまくとれない
 - ③ 場面理解が適切でない
- (5) 会話のルールが守れない
- ① 会話のタイミング・量・質が適切でない
 - ② 独特な言動でうまくいかない
 - ③ 確認や謝罪の頻度がわからない
 - ④ 場にふさわしい言動ができない
- (6) 会話において、適切な発信を行うことが難しい
- ① 相手にわかるように説明できない
 - ② 音量が適切でない
 - ③ 適切に返事をすることができない
- (7) 会話において、相手の意図や感情を適切に受け取ることが難しい
- ① 相手の意図を理解できない
 - ② 相手の気持ちを理解できない
 - ③ あいまいな言葉が理解できない
 - ④ 字義通りに理解してしまう
 - ⑤ 電話応対が苦手
- (8) 会話において、情報交換がうまくできない
- ① 円滑に情報交換ができない

3 ルール・マナー

(1) 職場のルールが守れない

- ① 就業時間が遵守できない
- ② 就業態度が適切でない
- ③ 業務命令に違反してしまう
- ④ 職場の安全・衛生のルールが守れない

- ⑤ 職場の上下関係が理解できていない
- ⑥ 情報セキュリティのルールが守れない
- ⑦ 物品管理のルールが守れない
- ⑧ 通勤のルールが守れない

(2) 職場のマナーが守れない

- ① 対人マナーやルールが守れない
- ② 言葉づかいが適切でない
- ③ 挨拶のマナーが守れない

- ④ 職場にふさわしくない非常識な言動が目立つ
- ⑤ 休憩のマナーが守れない
- ⑥ 他企業が入っている建物の中でのマナーが守れない

4 行動面の課題

(1) 変化への対応や時間の管理が苦手

- ① 予定変更が苦手
- ② 初めての作業に取り組むことが苦手
- ③ 臨機応変の対応が苦手
- ④ 作業内容や環境の変化に対応できない
- ⑤ 時間の見積もりができない

- ⑥ 日課や期限の管理ができない
- ⑦ 見通しを立てて行動できない
- ⑧ 見通しが立っていないとストレスが大きい
- ⑨ ルールの変更ができない（一度覚えたことを変更できない）
- ⑩ 休憩時間をうまく過ごせない

(2) 行動特性や感覚特性による課題がある

- ① 作業に集中するために、環境面の対応が必要
- ② 感覚過敏への対応が必要
- ③ パニックを起こして周囲に迷惑をかけてしまう
- ④ 攻撃的な行動などの問題行動がある
- ⑤ 職場での不適切な言動がある

- ⑥ こだわりによって問題が現れる
- ⑦ ルールを杓子定規に解釈することで問題が現れる
- ⑧ 思い込みにより問題が現れる
- ⑨ 管理すべき物の管理ができない
- ⑩ 注意されたことを忘れる

(3) 生活面の課題がある

- ① 生活リズムを管理できない
- ② 眠れない
- ③ 身だしなみが適切でない
- ④ 健康管理ができない
- ⑤ 余暇の過ごしが適切でない

- ⑥ 周囲への配慮ができない
- ⑦ 一人暮らしや共同生活をうまく営めない
- ⑧ 金銭管理が適切にできない
- ⑨ 公共交通機関が適切に利用できない

5 自己理解や精神面の課題

(1) 自己理解や働くことの意味の理解ができていない、就業態度が適切でない

- ① 障害を受け入れられない
- ② 自己評価と現実の乖離が大きい
- ③ 働くことの意味が理解できていない
- ④ 適切な求職活動ができない

- ⑤ 指示通りの仕事をしない
- ⑥ 作業意欲が保てない
- ⑦ 態度が適切でない

(2) 自己評価の低さや不安がある、他者の指摘に適切に対応できない

- ① 自己評価が低い
- ② 失敗から受ける影響が大きい
- ③ 対人関係面での強い不安がある
- ④ 作業面での強い不安がある
- ⑤ 指摘を素直に受け取れない
- ⑥ 指摘に対して言い訳や正当化する
- ⑦ 指摘されると固まる
- ⑧ 指摘に対し攻撃的な対応をとる

(3) ストレスコントロールができない

- ① ストレスに対する特異な反応がある
- ② ストレスにより体調不良が生じる
- ③ ストレスにより就労困難となる

第3節 職業生活上の課題に対する対応の収集と整理

1 地域障害者職業センター調査

(1) 方法

上記第2節の2により分類した発達障害者の職業生活上の課題（小分類の143項目）について、地域障害者職業センターを対象とする質問紙調査（調査票はp.65、巻末資料1を参照）を実施した。

調査では、職業生活上の課題の項目を示し、各課題に対する支援の対応を自由記述形式で回答するよう求めた。その際、各課題の項目に含まれる実際の就労支援の場面での具体的な課題がイメージできるよう、第2節の文献調査により抽出・整理した職業生活上の課題の記述から、各課題の項目に含まれる具体的な課題をできるだけ過不足なく示すように課題例を選定し、課題の項目と併せて提示した。

回答にあたっては、支援の対応として想定できる内容を挙げるのではなく、支援の経験に基づいて、実際に支援の対応として実施した（実施している）実例を回答するよう求めた。

調査対象とする障害の範囲は、発達障害全般とし、重複する障害がある者に対する支援の対応については、発達障害が主な障害と考えられる場合は対象に含むこととした。

調査対象とする場面の範囲は、地域障害者職業センターが実施する就労支援の場面全般とし、センター内における相談や職業準備支援等の場面から、企業において就業中の発達障害者に対してジョブコーチ支援等の支援を行う場面までを含むこととした。

調査は、平成25年9月～11月に実施した。

(2) 結果

地域障害者職業センター52所を対象に実施し、43所から回答を得た（回収率82.7%）。

職業生活上の課題の143項目に対して、全体で1,681件の対応の回答が得られた。また、課題の143項目すべてに対して対応の回答があり、対応が1件も回答されない課題の項目はなかった。

地域障害者職業センター調査の回答で得られた支援の対応と、文献調査で課題と併せて抽出した支援の対応を合わせて、143項目の職業生活上の課題ごとに支援の対応をまとめ、支援者が参考資料として活用しやすい示し方を検討して、「発達障害者就労支援レファレンスブック（課題と対応例）」を作成した（本節の3を参照）。

2 ヒアリング調査

(1) 目的及び方法

就労支援機関を利用する発達障害者にみられる職業生活上の課題及び課題に対する支援の対応について、質問紙調査及び文献調査での情報収集を補完するとともに、レファレンスブックに対するニーズや活用可能性などについて把握することを目的として、ヒアリング調査を実施した。

対象は就労支援機関7所（地域障害者職業センター4所、障害者就業・生活支援センター1所、就労移行支援事業所1所）とし、平成26年2月及び9月に、訪問により実施した。

(2) 結果

ヒアリング調査での聴取内容は、レファレンスブックの作成にあたり、記載内容や構成の検討に反映した。以下、項目ごとに聴取内容をまとめた。なお、聴取内容の表現は口語の逐語ではなく、主旨が伝わるよう

再構成した。また、調査では各就労支援機関が実施している具体的な支援策についても情報が得られ、当該情報についてもレファレンスブックの記載内容に反映したが、以下のまとめでは省略した。

ア 職業評価（アセスメント）について

就労支援の実施にあたって職業評価が重要であること、作業を通じた職業評価の実施が有効であること、職業評価の結果をマッチングに活用していることなど、以下のような回答があった。

- ・就労経験がなかつたり離転職をくり返していて課題が整理できていなかつたりする場合、自機関の相談だけでは対象者のアセスメントができないので、就労移行支援事業所につないで作業を通じたアセスメントを依頼する。
- ・対象者のアセスメントだけでなく、どういった状況で課題が生じたか、職場の環境をアセスメントすることが重要である。
- ・対象者の適性を見るためには作業課題（ピッキング）を主に使う。どんなところでどんな風に引っかかるのか、指示書でわかるのか、指示書に印を付ければわかるのか、毎回迷っているのかといったところをみる。
- ・検査を用いたアセスメントと、実習での作業を通じたアセスメントを実施している。その際には、支援者側の環境（どのような指示の出し方をしたのかなど）を整理して、対象者がどこに引っかかりがあるかを確認していくことが重要となる。
- ・様々な作業を設定し、支援方法やコミュニケーション方法の見立てを行っている。また、対象者の特性が発揮できる仕事とのマッチングにもつなげている。

イ 自己理解や課題の認識について

対象者の自己理解や自身の課題の認識が十分でない場合には支援に苦慮するケースが多いこと、体験を通じた自己理解の促しが有効であること、来所経路によって自己理解や自身の課題の認識の程度に一定の傾向がみられることなど、以下のような回答があった。

- ・自己認知が一番難しい。対象者の状況をフィードバックしても、なかなかストンと落ちていかない方は、本当に難しい。企業から、従業員本人はできていると思っていて、周囲が思っている課題は本人には自覚がなく、周囲が疲弊しているという相談が来ることもある。
- ・作業場面でのミスには、ツールの導入で対応するが、そもそも自分にツールが必要だと理解できない方には、課題を認識してもらうような別の支援が必要になる。
- ・対象者が自分でできるところと、環境の調整や周囲の配慮が必要なことを整理しておく必要があることから、自己理解が支援の前提となる。
- ・対象者が支援の必要性を認識しておらず、支援者との信頼関係の構築から始めなければならないケースもある。支援の必要性の理解については、くり返し、複数の支援者から伝える、実際に対象者が困った場面で伝えていくといった工夫が必要となる。作業や体験を媒介にしないとなかなか難しい。
- ・課題の気づきについては、相談の中で、対象者の具体的な状況や困り感を聞く。気づきが難しい場合は、家族や支援者からの客観的な評価も伝えて、対象者が理解できるようにしていく。また、対象者の特性に合わせて、マニュアルや講義を通じた理解、体験的な理解の場面を設定していく。
- ・発達障害者支援センターから紹介されるケースは、自己理解や生活面の課題の部分できちんと相談がされ、就職が可能という状態になってから紹介されることが多い。一方で、直接来所や、障害者就業・生活支援センターから紹介される方は、支援の利用について理解してもらうところから始めなければなら

ないこともある。

- ・対象者が支援を受け入れることから課題になるケースは、対象者本人が主体的に来所しているのではなく、家族や支援機関の勧めで来所していることが多い。
- ・対象者本人から直接連絡があつて支援を開始する場合、他の支援機関からの紹介に比べ、支援に必要な情報が得られにくくい。

ウ 他の支援機関との連携について

他の支援機関との連携の必要性、各支援機関の役割を踏まえた連携をしていること、対象者の課題によって特に連携の必要性が高いものがあることなど、以下のような回答があった。

- ・支援は他の支援機関と連携して行っている。ハローワーク、地域障害者職業センター、自治体の就労支援センター、障害者就業・生活支援センターが参加する支援会議で情報共有を行っている。(障害者就業・生活支援センター)
- ・離転職をくり返すなど長期間にわたって支援が必要となる対象者は、支援者間で情報を共有して、どこ の支援機関へ戻ってきてもまた同じように支援できるようにしている。(地域障害者職業センター)
- ・支援にあたって対象者の訓練や作業を通じたアセスメントが必要となる場合、就労移行支援事業所と連携して支援している。(障害者就業・生活支援センター)
- ・自機関での支援を通じて、対象者本人の特性とそれを踏まえた対処方法を企業に対して説明できるよう になった段階で、地域障害者職業センターへつなぎ、マッチングやその後の定着支援などを依頼するよ うにしている。(就労移行支援事業所)
- ・生活リズムを守ることや身だしなみなど、生活面の課題を持っている方が多く、職業生活上のつまずき になってくる。支援の難しさとして、家庭で長く積み重ねてきたものがあるということと、必ず他の支援機関との連携が必要ということがある。(地域障害者職業センター)
- ・対象者が職場のルールやマナーを守ることや生活面の課題について、家族から対象者への支援力がない 場合は支援の難しさがある。家族に対しても支援が必要になる場合、他の支援機関との連携が必要とな る。また、医療の対処が必要となる課題についても連携が必要となる。(地域障害者職業センター)

エ レファレンスブックに対するニーズについて

発達障害者への支援策をまとめた資料に対して就労支援機関のニーズがあること、多くの支援策の選択肢を示すことや支援策をカテゴリ化して構造的に示すことが適当であることなどについて、以下のような回答があつた。なお、以下のニーズの中には、今般のレファレンスブック作成においては反映が難しかったものもあり、今後の研究における課題と考えられる。

- ・発達障害者への支援については、本当にどうしたらいいかわからない、発達の方はみんなそれぞれ違つてさっぱりわからない、という声を障害者就業・生活支援センターから聞いている。
- ・発達障害の利用者が増えてきたが、具体的な支援としてどうすればいいのかわからないという支援者も 多い。
- ・発達障害者に対する支援経験がまだ不足しており、多くの支援のパターンが示されることはありがたい。
- ・いろいろな支援の場面での具体的な対応方法はたくさん示してもらえるといい。
- ・支援をカテゴリ化して構造的に示すことは、あまり支援者には意識されていないことだと思うので、整 理できてよいと考える。
- ・課題が細かく整理されており、それに応じて支援のポイントがまとめられているのはわかりやすい。

- ・職業評価の際に、具体的な対象者の行動や発生した事象を、対象者の特性の見立てにつなげられるようなツールがあるといい。
- ・どのような理由でその支援策を選択したのか、支援を選択する背景までわかるものであるといい。
- ・対象者の職歴や失敗経験の有無、メンタル面の課題の有無で場合分けしたものであるとわかりやすい。それぞれ対象者の持っている課題が違ってくる。

オ レファレンスブックの活用可能性について

活用できると考えられる場面について、対象者の課題を整理して対象者と共有すること、支援策を選択すること、支援計画を立てることなど、以下のような回答があった。

- ・対象者の課題の状況を整理したり、どういう対応ができるかの方向性を対象者と一緒に確認したりすることに活用できると考えられる。
- ・支援の選択肢を対象者に示し、対象者が納得感を持って自分が利用する支援を選べるようなものとして活用できると考えられる。
- ・支援計画を作成する上で活用できると考えられる。特に比較的経験の浅い支援者にとって有用だと考えられる。
- ・ケース会議で支援策を議論する際に活用することが考えられる。

3 「発達障害者就労支援レファレンスブック」の構成について

以上に述べた情報収集の結果をもとに、支援者が活用できる参考資料としてレファレンスブックを作成した。レファレンスブックは、「導入編」「Index 集、解説集」「内容編」「資料編」により構成した。以下では、各項目の概要とねらい、作成の経緯などについて述べる。

(1) 導入編

レファレンスブックを利用する支援者が、具体的な職業生活上の課題と対応を掲載した内容編を見るにあたって、前提となる情報をまとめた。具体的には、レファレンスブックの作成の経緯と活用にあたっての留意点、職業評価（アセスメント）に基づく支援の実施など支援を実施する際の考え方、内容編の構成の解説などを記載した。

(2) Index 集、解説集

活用の利便性を図る観点から、実際の就労支援の現場で現れている課題に応じて、支援者が課題に対する支援策の情報を検索することができるよう構成した。そのため、Index として、「職業生活上の課題の一覧」から内容編の各課題の掲載ページを検索できるようにするとともに、内容編の中で支援策の内容を端的に示すものとして具体的な支援策に付した「支援のキーワード」からも、各キーワードが掲載されているページを検索できるようにした。また、各「支援のキーワード」には解説を付し、各キーワードの意味に加えて、各キーワードで示される支援策がなぜ行われるのかといった必要性や背景の説明、その支援策が行われる流れや条件の説明、支援者がその支援策を理解するための視点の説明などを記載して、支援策についての理解を深めることができるようになった。（キーワード解説の内容は p. 69、巻末資料 2 を参照）

(3) 内容編

情報収集した職業生活上の課題と対応について、課題の小分類の 143 項目ごとに記載した。課題ごとに複数の支援策を示すことにより、支援者は内容編の情報を活用して、対象者の特性などに合わせて支援策を選

択して実施することができるようとした。

まず、【具体的な課題例】として、第2節の文献調査により抽出・整理した職業生活上の課題の記述から、各課題の項目に含まれる具体的な課題をできるだけ過不足なく示すような例を選定して列記した。なお、列記した課題例は、本節1の地域障害者職業センター調査において、課題の項目と併せて提示したものと共通である。また、地域障害者職業センター調査において、課題に対する支援の対応と併せて具体的な課題例の回答があったものについても、文献調査に基づく課題例との重複などに留意しながら、適当と考えられるものは追記した。

課題に対する支援策を記載するにあたっては、第2節の文献調査及び本節1の地域障害者職業センター調査により収集した具体的な支援策を、以下の3つのカテゴリに分類して示すこととした。各支援のカテゴリでは、類似した支援策をまとめて列記したうえで見出しを付けるとともに、支援策の内容を端的に示すキーワードを付し、キーワードの解説（上記（2））を参照できるようにした。（各支援のカテゴリの位置づけや考え方について、詳細は第5節を参照）

ア 課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

課題の背景を確認し、求められる行動と優先すべき事項の整理・伝達を行った上で、目指すべき行動の目標を設定するための支援策を記載した。

イ 目指すべき行動につながる支援

対象者の実態に応じて選択し、実施する支援策を記載した。記載にあたっては、具体的な支援策を「課題への対応方法の確認」「指示方法の工夫」「目指すべき行動を支援するツール等の導入」「体験的な課題理解・目指すべき行動の確認」「振り返り・フィードバック」に分類して構成した。

ウ 周囲の理解促進と環境調整

対象者の特性について周囲の理解を促進し、環境調整を行うための支援策を記載した。

（4）資料編

支援の参考となる情報として、発達障害の概要や支援にあたって利用できる関係機関の概要について記載した。

第4節 研究委員会の開催

本研究を進めるに当たり、成果物の構成・内容等を検討いただくため、職業リハビリテーションについて知見を有する学識経験者、発達障害の支援経験を有する就労支援機関等職員、発達障害者を雇用している企業担当者、発達障害当事者団体の代表者等で構成される研究委員会を開催した。その委員構成と開催経過等は次の通りである。

1 「発達障害者の職業生活上の課題とその対応に関する研究」に係る研究委員会の委員構成

※五十音順

(1) 当機構以外の委員（外部委員）

近藤麻生子	厚生労働省 職業安定局雇用開発部障害者雇用対策課地域就労支援室 室長補佐
内藤 哲	東京海上ビジネスサポート株式会社 大阪支社 推進役
松島信雄（座長）	文京学院大学 人間学部人間福祉学科 教授
山岡 修	一般社団法人 日本発達障害ネットワーク 専門委員
若尾勝己	障害者就業・生活支援センターZAC センター長

(2) 当機構内部の委員（内部委員）

今若 修	障害者職業総合センター 職業センター 企画課長
竹下 純	宮城障害者職業センター 主任障害者職業カウンセラー

※ 事務局は、本研究担当者が担当した。

2 委員会の開催経過等

委員会の開催経過は次の通りである。

(1) 第1回研究委員会（平成26年7月15日）

成果物の構成・内容についての資料をお示しし、課題の整理・構成、支援のカテゴリ・構成やアセスメント等について種々のご意見をいただいた。

(2) 第2回研究委員会（平成26年9月9日）

成果物の案等をお示しし、その内容に関して種々ご意見をいただいた。

また、その「事典」的性質を踏まえ、インデックスの付け方等に関するご意見をいただいた。

(3) 第3回研究委員会（平成26年12月5日）

第2回研究会とそれ以降に委員からいただいたご意見を基に修正した案をお示しし、ユーザビリティが高く見やすいものとするためのレイアウト等に関するご意見をいただいた。

本研究は、職業生活の現場に即しつつ、発達障害を有する者に見られる各種の課題と対処方策に関する情報を可能な限り収集して整理し、支援等の現場の参考となるように使い易い形でまとめるという、これ

までに例のない試みであった。これを進めるに際し、当機構の研究担当者のみでは種々の限界や行き届きにくい点が想定された中で、研究委員会の各委員から専門的知見とともに、当事者や実践現場の視点からのご指摘・ご意見等を多数いただき、これらを反映させることによって、より適切で使いやすい内容とすることができた。また、本資料シリーズの第2章では、研究委員会委員のうち実践現場からの委員3人に依頼した原稿を掲載させていただいている。このように、本書の作成に当たり、研究委員会の貢献が極めて大きかったことは改めて特記しておきたい。

なお、レファレンスブックの「はじめに」でも明示したように、「本書に掲載している職業生活上の課題と、課題に対する支援策は、発達障害の診断や判断を受けているか、発達障害の主訴のある方に関して、就労支援機関が把握している課題や実施している支援の事例の情報を文献や質問紙調査などから収集したものであり、想定される課題や支援策を網羅したものとはなって」いない。また、「内容編で示している各事例は、それぞれの項目について当てはまる人、当てはまらない人がいますので、個々の発達障害のある方の状況に合わせて」支援策を選択していただくことが前提となっている。この点は、状態像が非常に多様であり個々人の個々の課題の背景となっている特性を特定しにくいという発達障害の特徴による面もあるが、今後の知見・事例の蓄積に待つ面もある。

このため、レファレンスブックに対するご意見や活用事例等を利用者にお寄せいただくことで、どのようなケースでどのような方策が効果的かに関する知見・事例を集積していくこととし、レファレンスブックの最後にはご意見、活用事例等をお寄せいただきたい旨記述することとした。これらも研究委員からのご指摘等を踏まえてのことである。

第5節 レファレンスブックによる情報提供の枠組みの考え方

1 情報提供の目的と必要性、対象者像の考え方・利用者の範囲

…… 誰に何を伝えるのか／伝えるべきこととは ……

(1) 情報提供の考え方

発達障害者の職業リハビリテーションにおいて、障害特性に応じた「合理的」配慮を企業に要請するうえでは、まず、障害の開示が前提となる。そのうえで、人間関係を含めた環境の調整をしていくことになる。障害者手帳を取得して雇用される場合、その障害者手帳に該当する困難に関しては、雇用管理のノウハウや配慮のための調整について、これまでに一定の経験の蓄積がなされてきた（障害者職業総合センター、2011a）。したがって、この場合は、発達障害の理解や特性に応じた配慮の内容が調整の中心的な課題となる。一方、障害者手帳を取得していない場合、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ない。こうした状況において発達障害を開示することについては、発達障害を理解することのみならず、配慮することそれ自体にも調整が必要となる。なお、この場合、調整の成否は不確実性が高いといえる。言うまでもないが、障害に気づいていない場合だけでなく、気づいてはいても障害を受け入れていない等で障害開示をしない場合には、周囲の理解や配慮のための調整は成立し難いことになる。

どのような配慮が必要なのかを検討する際には、発達障害の現れ方が極めて多様であること、また、仕事の種類や職場の環境によって大きく異なること、障害者手帳取得の有無によっても異なること等を踏まえておく必要がある。加えて、合理的な配慮が成立する条件に関する検討が必要となる。しかし、現状では、雇用関係の中で配慮の範囲や内容、配慮が成立する条件について、経験の蓄積が十分であるとは言い難いのが実情である。一方で、障害を開示せずに一般扱いの雇用関係に入る場合や障害に気づかず職場不適応を発生させる、もしくはメンタルヘルス不全により休職に至るなどの場合もある。

こうした問題を検討するうえでは、就労支援体制の整備も大きな課題であると認識されている。例えば、「地域の就労支援の在り方に関する研究会報告書(第2次)」(2014)によれば、定着支援と就労支援機関の重要性について、① 障害者が就業し、その企業において定着し、働き続けるという全ステージにおいて、障害者本人の状況の把握と適切な支援の提供が必要となること、② 障害者が職場において長く定着していくためには、自ら就業前から就労支援機関との信頼関係を構築しつつ、職業準備性・職業上の課題や配慮事項、支援方法等について評価・整理する等の支援を受けることが有効であること、したがって、③ 障害に関する専門的な知見や就労支援のノウハウを有する就労支援機関の重要性は益々高まっており、企業と障害者双方のニーズに的確に対応していくことが求められていると結論している。一方で、現在の就労支援機関の状況をみると、それぞれの団体の成り立ちや支援してきた障害者の障害特性等が異なっているため、必ずしもあらゆる障害種別に十分な対応ができるとは言えない場合があること、このため、地域障害者職業センターはその専門性を活かし、地域における支援能力の向上のために就労支援のスキルを積極的に提供していくとともに、就労支援機関のネットワークの中で地域の第1号ジョブコーチや障害者就業・生活支援センターなどの他機関では対応が困難な部分について、重点的に支援を行っていくことが求められる、とまとめられた。

発達障害者の職業リハビリテーションを効果的に進めるうえで、また、円滑な適応・定着を支援するうえで、支援に携わる関係機関において就労支援のスキルやノウハウを共有していることの意義は大きい。このため、情報共有ツールを作成し、就労支援機関の利用者に対する支援機能の強化、企業に対する情報提供能力の向上、具体的な支援計画の作成と進行管理の強化といった課題に接近することが緊喫の課題である。

(2) 対象者像の考え方：発達障害の診断及び診断名に関する問題

発達障害の診断は、アメリカ精神医学会の精神疾患の診断・統計マニュアル第5版(DSM-5)、またはWHOの国際疾病分類第10版(ICD-10)をもとになされるのが一般的である。こうした操作的診断基準ができたことで精神疾患の診断の施設間、研究者間の一致率は上昇したが、一方で、診断基準がその障害の根本的な疾患概念を示していないという問題も指摘されている(荻野, 2008)。

滝川(2007)は、診断基準に基づくとしても「「発達障害」と「定型発達（いわゆる正常発達）」とのちがいは、その発達の歩みの早い遅いとその結果到達した発達水準の高い低いの違いである。この違いは連続線上の相対差に過ぎないため、定型発達と発達障害との間には、虹の赤と橙との間に線が引けないのと同じく、絶対的な境界線は引けない。発達障害の診断とは本当は、線の引けないものにあえて人為的・社会的な約束としての線を引くことである。」という発達障害に内在する問題を指摘し、その判断に大きな幅や曖昧さが生じる点に診断の難しさがあるとしている。

発達障害の専門医が少ないことがさらに診断の問題を難しくしていることに関して、杉山(2007)は、広汎性発達障害、学習障害に加え、注意欠陥多動性障害、知的障害についてみると「重複はあるにせよ罹病率を足しただけで確かに児童の1割に達する」という現状に対し、「日本児童精神医学会113名だけでは到底追いつかない需要を抱えている」とし、臨床経験を持つ小児科医、精神科医があまりに少ない実態をあげる。また、問題として、「医療ヒエラルキーの未整備により、一次に相当する問題も二次に相当する問題も、全て三次医療機関に直接押し寄せてしまう」「セカンドオピニオンの受診に対応できない」「児童精神科医は子どもへの対応で手一杯で成人にまで応じる余裕がない」ことを指摘する。

一方、齋藤(2010)は、成人における各発達障害の臨床像について、「診断を難しくしている最大の要因は、発達障害における併存精神障害の併発率の高さと多様さにある。難治性のあるいは対応困難な成人期の精神障害や心身症の背景に発達障害が存在していないかを見極める視点が、この領域の臨床家にとって必須なものとなっている。」と指摘する。そのうえで、成人対象の臨床現場において発達障害を診断することの難しさについて、以下の点を指摘する。

- ・発達障害を日常的に扱っているのが児童精神科医や小児科医であり、この領域の発達障害概念は基本的に幼児期及び学齢期の状態像から抽出されたものである。
- ・子どもの状態像を基準とした発達障害者像は、成人に達した発達障害者のそれを具体的に描き出していない。
- ・成人期に臨床上の問題になる発達障害とは、発達障害そのものの深刻化ではなく、二次障害としての併存精神障害の合併と深刻化による。
- ・子ども時代からフォローアップしていた医師が併存性精神障害の背景にある発達障害の特性を見出すことはさて難しくないだろう。しかし、成人の段階で初めてその発達障害者の診断に携わることになった医師にとって、眼前の状態像に発達障害の影や痕跡を見出すことは決して容易なことではない。
- ・成人発達障害者の診断・評価を適切に行えるような指針を得ることが困難である。
- ・併存精神障害の症状や問題が付加された成人発達障害者の状態像から多様な併存障害の影響を除去することで、本来の発達障害を浮かび上がらせる評価法を確立する必要がある。

成人期の発達障害の診断においては、児童期からの状態像の変化に伴う診断・評価の指針や方法が未整備であること、並びに精神科医の診断体制の問題であることを課題として認識しつつも、対象者への支援が行われなければならない現状があると言えるだろう。医療機関が18歳以上の者の診断に際して利用する検査に加え、職業上の困難度を把握するために有効と考えている検査についても、その範囲は極めて限定されていた(障害者職業総合センター, 2011b)ことを踏まえると、成人には成人のための特性把握及び就労支援の

ための評価の重要性が浮かび上がってくる。しかしながら、診断が確定していない場合、就労支援機関において職業評価を実施することのみならず、評価結果に基づいて支援計画を立案し、支援を開始することには困難が大きい現状がある。

支援機関を利用する者は発達障害の診断を有する者の他に、受診前の者、特性はありつつも気づいていない者を含め、その範囲は広い。また、診断の有無にかかわらず通常教育歴を有する場合、まずは“一般扱い”的求職活動を行うことが多い。こうした対象者には、障害特性の理解や支援制度利用や障害者手帳取得に関する意志決定、ひいては障害開示に関する意志決定に関し、支援を要する者も含まれる。

竹中（2008）は、学歴と職業選択の間のギャップについて、「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、学校教育には対応できても職業への移行には課題の大きい特性であることに関する指摘であり、この特性故に学校卒業から就業までの期間の長期化を余儀なくされることになる現実を指摘したものである。また、学校卒業時点で移行につまずいた人々について、小川（2005）は公的サービスの接触が乏しいことから実態把握が遅れていることを指摘したうえで、「「障害のない人々」と「障害のある人々」との間に埋もれている社会的問題である」としている。いずれも、教育における移行支援において適切な支援を利用できず、無業（移行におけるつまずき）もしくは休業・失業（適応におけるつまずき）が発生していることを指摘していることに他ならない。

就労支援機関の利用者像（情報提供の対象者像）は、診断の有無、職業準備のための経験の有無、障害特性理解の有無、障害者手帳の有無、就職に際しての障害開示の意志の有無といった点で多様な状況にあること、したがって、利用者の範囲は発達障害の診断のある者に限定されない現状があることを踏まえる必要がある。

（3）提供された情報を利用する支援者の範囲の考え方

障害特性が多様であること、また、利用者の教育歴や職歴等の経験も多岐にわたることから、数多くの利用者を支援した実績があっても、初めて遭遇する特性や行動様式がないとは言い切れない現状がある。また、かつて支援した利用者の特性や行動様式に照らしても、すべてを語り尽くすことができないといった実感を持つ支援者は多い。経験や実績があるほどに、「このように支援すれば万全である」といった確信よりはむしろ「手探りで支援を行いながら支援の振り返りをすることが常である」といった姿勢に支えられていることも多い。したがって、当面、支援者としての経験の質と量に依拠し、「職業自立」という目標達成を支援するための方法を共有できるようにすることこそが支援の質と量を充実させる基盤となるに違いない。

情報を活用する者として、まずは、就労前支援や就労後の適応支援等を行う支援機関の職員を想定している。「障害者」のための就労支援機関はもとより、若年者対象の就労支援機関の利用者の中にも上記（2）の対象者が多数把握されている（障害者職業総合センター、2013）ことから、障害者対象であるか否かにかかわらず、就労支援を実施するすべての機関において活用可能である。ここでは、就労支援の充実と企業に対する情報提供機能の向上をはかることが想定される。

さらには、就労後には、企業において雇用管理・労務管理において配慮や支援を行う担当者やジョブコーチ等にも活用可能である。ここでは、支援機関と連携して定着・適応支援を円滑に行うことが想定される。経験豊富な担当者には豊富な自らの経験と照らし合わせながら、また、経験の少ない担当者には先人の経験に学びながら、目の前の当事者の特性と状況にあった対応を検討する際、それぞれの必要に応じた活用を期待するものである。

2 情報分析・整理の視点及び情報提供の枠組み

…… 何をどう伝えるのか／情報共有と有効活用のために ……

支援計画の立案に際しては、就労の実現もしくは職場適応のために、優先性の高い課題や行動のいくつかに焦点をあてることが多い。そのうえで、必要に応じて組織的・計画的・継続的に支援計画を再構成していくことになる。

このとき、「目指すべき行動の確認」に続いて「目指すべき行動につながる支援」が策定される。対象者の職業準備のために適切な支援を計画することが重要となるからである。一方で、障害特性に対する企業や周囲の配慮を得て就職や復職を実現するタイミングを計ることもまた支援経過に即して検討されなければならないことについては、「周囲の理解促進と環境調整」が構想される必要がある。

こうした一連の支援においては、目標行動の確認のために、支援開始までに対象者が獲得したスキルや補完手段の活用可能性を確認するとともに、就職活動に必要となるスキルや補完手段の必要性についてアセスメントを行うことが必要であることは言うまでもない。なお、ここでは「支援開始までに職業準備のための学習や経験の機会がない／少ない」対象者については、「知識がないために行動化できていない」が「知識を得ることで適切に行動できる」かどうかについても確認しておく必要があることを特記しておきたい。

このため、就職や復職に関する支援の情報提供に際し、支援の実際を3つのカテゴリーに分類し、図1-3に「1. 課題の要因の把握と目指すべき行動の確認」「2. 目指すべき行動につながる支援」「3. 周囲の理解促進と環境調整」を順に進めていくこと、必要に応じて支援の再構成を計画するためには、こうした手続きをスパイラルに展開すること、また、複数のカテゴリの支援を並行して実施することが効果的な場合もあることを示す。

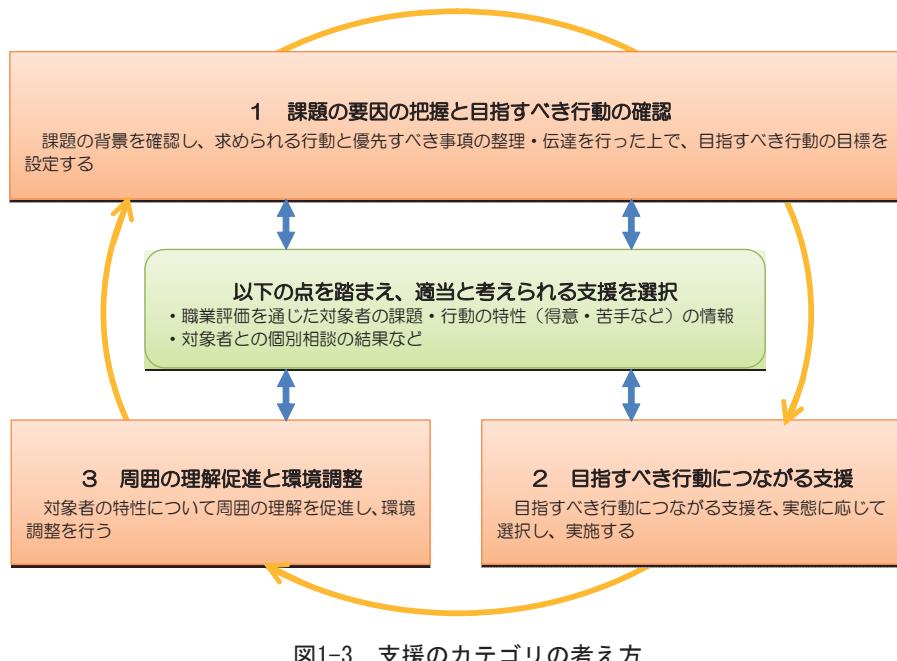


図1-3 支援のカテゴリの考え方

(障害者職業総合センター, 2015)

(1) 課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

円滑な職業生活のために、前提となる知識やルール、基本的な考え方について、対象者の理解の状況を確認して必要に応じ、知識や経験を補完することの必要性を把握しておくことが求められる。また、当面の支

援目標を設定するうえで、課題の背景を確認し、目標を支援者と対象者が共有することが重要となる。

このため、対象者自身から教育歴や職歴、離転職の原因等の情報を得るだけでなく、医療機関や教育・福祉・就労支援等の関係機関における情報を確認することが重要となる。さらに、アセスメントの結果に基づき、目指すべき行動の範囲を確定することになる。この際、目標が複数にわたる場合には、優先性にてらして当面の課題を絞り込むことが必要となることもある。

なお、支援対象者の課題については、環境との関連性を視野に入れて把握することが必要であることから、就労支援の職業評価では、「①個人の側の諸特性」と「②職業の側の諸条件」、「③個人をとりまく支援体制」の3つの側面について把握・分析を行うことが必要とされる。

例えば、個人の側の諸特性としては、基本属性（氏名、年齢、障害状況等）、家庭環境、生活歴、学校歴、職歴、身体的側面（体格、体力等）、精神的側面（学力、性格等）、社会的側面（日常生活、職場での対人関係等）、職業的側面（労働意欲、職業適性等）があるが、特性の現れ方が多様な発達障害の場合、障害特性がどのような職業上の課題となって現れているのかについて、職業評価を欠くことができない。また、職業の側の諸条件としては、地域の産業、労働市場の状況（求人、就職状況等）、就職可能性がある職業・職場の状況（その具体的な仕事内容、職場環境、労働条件など）に加えて、障害特性への配慮等の要件がある。さらには、個人をとりまく支援体制について、利用できる社会資源等を把握しておく必要がある。図1-4に、職業評価と支援計画の策定の関係を図示した。

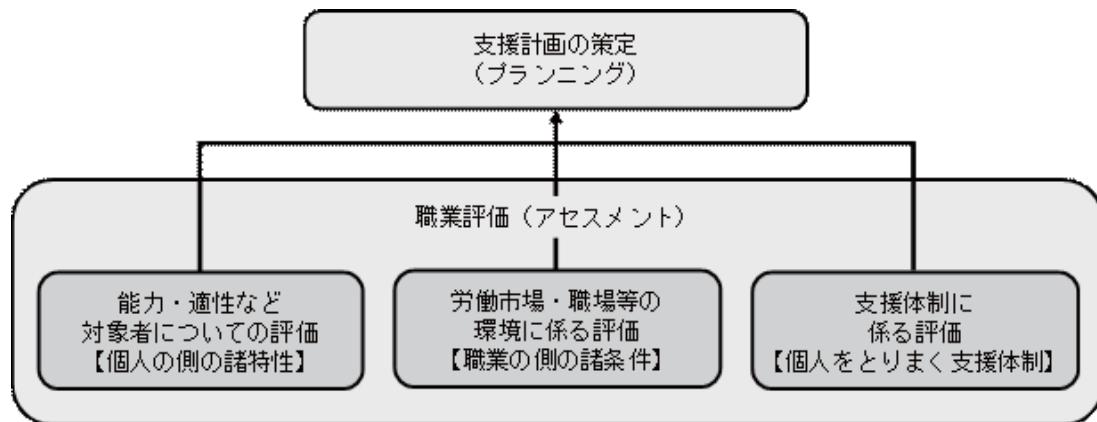


図1-4 職業評価に基づく支援計画の策定

（独立行政法人高齢・障害・求職者支援機構、2014より再構成）

職業評価に際し、必要に応じて多様な方法が選択される。就労支援では、特に実際の職場での職業能力・適性に関する評価が重要であることから、①面接や調査、②検査（身体、知能、社会生活能力、職業適性、ワークサンプル法等）、③場面設定（模擬的な就労場面を設定）、④職場実習、⑤行動観察等により、職業的諸特性を明らかにすることが一般的である。

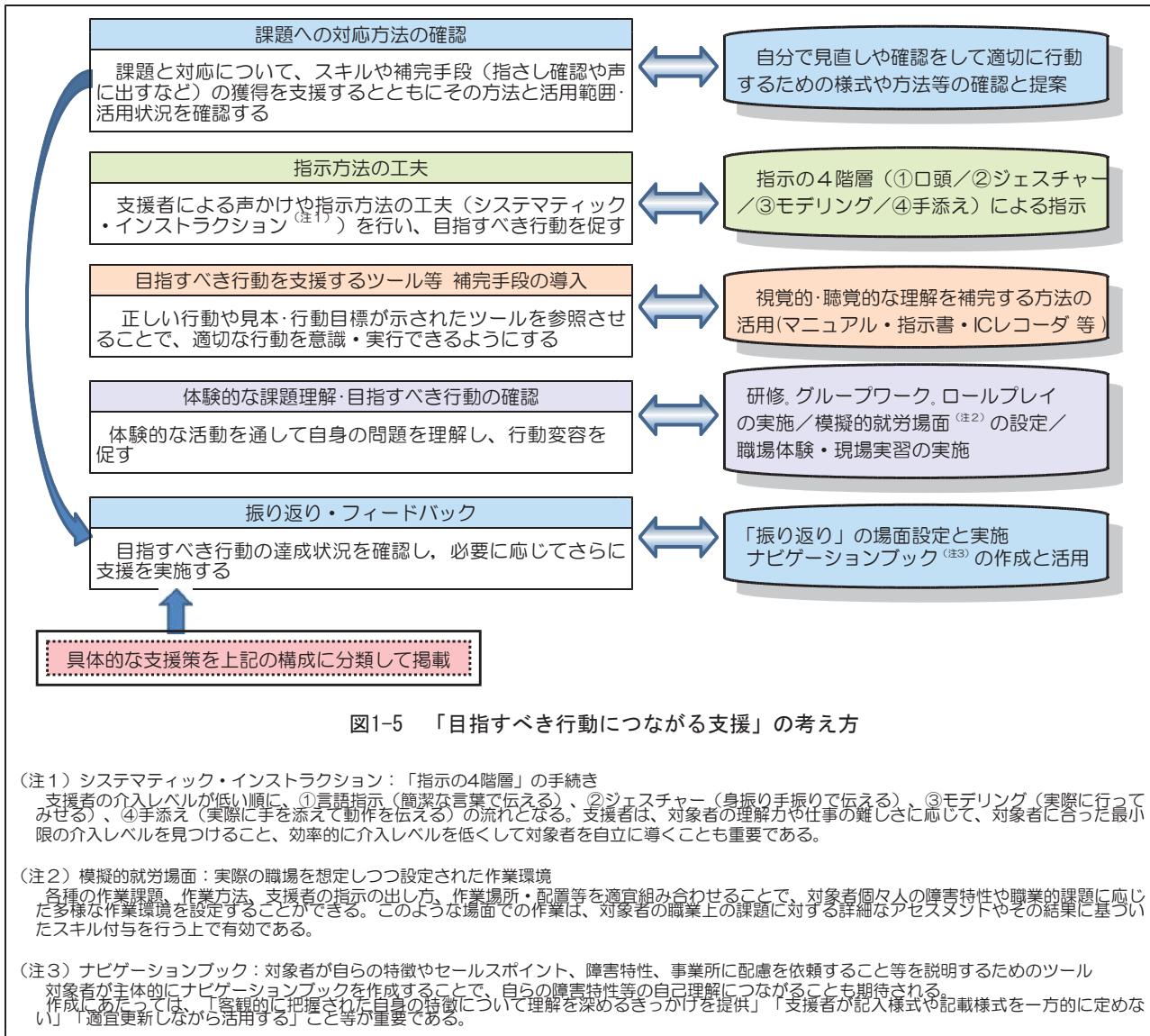
職業評価は、支援者にとっては支援のための情報収集であるが、対象者にとっては、過去を振り返り、現状を理解し、将来を考える機会となるものである。職業評価、支援計画の策定の過程を通して、対象者の特性や希望を明確化し、求められる職業能力や労働市場などの情報を整理するとともに、それらを関連づける作業を行って評価結果を共有し、対象者の自己理解を支援する視点が必要である。

（2）目指すべき行動につながる支援

目標達成のための方法を選択する際には、「課題への対応」の範囲を確認し、必要に応じて「指示の工

夫」「目指すべき行動を支援するツール等補完手段の導入」などの支援を踏まえ、「体験的な理解」を促進したうえで、一連の支援を通して獲得されたスキルや行動の範囲を、再度確認するという流れを構想することになる。

支援者は、すでに習得された補完手段を含め、自律的に対応できる範囲を確認したうえで、特性にあわせた支援を選択する。発達障害の特性や経歴から見て、支援の課題や支援の必要性が多様なため、随時、相談・評価をしながら、支援を進めていくことになる。目標は対象者が自律的に課題達成できることであるが、目指すべき行動の達成状況や対象者の特性を踏まえて、「周囲の理解促進と環境調整」の支援を並行して実施していくことも必要となる。図1-5にこうした支援の流れに基づく活動のポイントと支援方法を示す。



【課題への対応方法の確認】

支援開始時点における対象者のスキルや補完手段（指差し確認や声に出しての確認、メモを活用しての確認など）の活用状況を把握し、対応や提案が必要となる課題を明確化することが求められる。それまでの支援や経験によって、障害特性の現れ方は大きく変わっている可能性もある。職場において期待される行動については、「知識があり行動化が可能である」か、「知識はあるが行動化は困難である」か「知識がないことで行動化に至らない」かなど、自律的・自立的な行動の可能性の範囲を確認すること、並びに、必要に応

じて提案することが求められる。

【指示方法の工夫】

対象者への指示の出し方を計画的に行うために、システムティック・インストラクションの活用が効果的である。作業場面で作業の手順を指導する際に用いられることが多い技法であり、ジョブコーチ支援で用いられる技法としてよく知られている（障害者職業総合センター、2010）。

システムティック・インストラクションは、指示の方法を、①「口頭による指示」や「手順書やマニュアルを用いた指示」、②使う物品や道具を指さすなどの「ジェスチャー」、③写真・動画や手本を示すモーデリング（見本の提示）、④手を添えて動作とともにを行う身体的ガイダンス（手添え等を含む）の4段階で構成される。実際の場面では、より簡単な指示方法（介入度の低い支援）から始め、少しづつ指示の仕方を手厚く変え、対象者に最適な指示の方法を見つけることが、合理的な支援となる。さらに、正確な指示理解のもとに正確な作業遂行が確立され、対象者が課題に習熟するにしたがって、指示の方法を徐々に簡単な方法におきかえたり、指示を出すタイミングを遅らせることで、最終的には、その場に支援者がいなくても対象者が課題を遂行できるような支援を目指すことになる。

ここでは、いきなり介入度の高い指示をおこなうことで自尊心を傷つけたり、意欲を消失させることのないよう、適切な指示方法を支援者と対象者が共有することが重要となる。また、対象者によっては、身体ガイダンスで用いられる手添え等「動作とともに使う」方法が理解を助ける最善の方法となる場合がある一方で、人との接触に対しては過敏に拒否的反応をする場合があり、障害特性に配慮する必要があることに注意が必要である。

【支援ツールと補完手段の提案】

認知障害による課題を補完するために、様々な補完手段が用いられている。例えば、「作業のポイントを読み上げる」「作業手順を読み上げる」といった“読み上げ”行動や“目視”による確認、“ポインティング”“レ点チェック”“復唱”といった見直しの行動などは、対象者自身が行動することで障害を補完すること等が想定される。その他、付箋やメモリーノート等を活用して“ポイントの明確化”をはかったり、“作業工程のマニュアル化・ビジュアル化等の視覚化”や“指示や情報等の音声化”を工夫する、定規やポイントティングデバイス、チェックシート等の身近な物品を活用して“作業や工程の位置確認”を容易にする、携帯電話やパソコンの機能等を活用して“スケジュールや情報確認”を容易にするなど、対象者の行動を助ける工夫を取り入れることで障害を補完すること等が想定される。

これらの補完手段は日常生活や職業生活を送るうえで、自立的な行動をとるための基礎となるものである。したがって、就労支援においては対象者の障害特性に合わせた補完手段を取り入れることが重要ではあるが、一方で、自己理解（障害理解）が十分でなかつたり、周囲の障害理解が適切でない場合には、うまく機能しないことも考えておかなければならない。

ここでも、いきなり補完手段を導入することで自尊心を傷つけたり、意欲を消失させることのないよう、適切な補完手段の選択を支援者と対象者が共有することが重要となる。また、対象者によっては、「見て確認するデバイス」が理解を助ける最善の手段となる場合がある一方で、「聞いて確認するデバイス」が有効な手段となる場合があり、障害特性に配慮する必要があることに注意が必要である。その他、補完手段の選択にあたって配慮すべき事項として以下の点をあげておくこととする。

- ① 作業上の課題のみでなく、その発生状況にあわせて検討すること
- ② 対象者が自分自身で継続的に用いることができる方法であること
- ③ 職場でも活用でき、他者からも受け入れやすいものであること

④ 対象者が補完手段等の実施について、比較的抵抗の少ない方法であること

【体験場面の設定と体験的な理解の促進】

発達障害の特性からは、作業遂行やコミュニケーション、対人態度等への対応が就労支援や雇用管理の課題として重視されてきた。そして、雇用に至る過程や雇用後の適応・定着において、支援の困難さが指摘されてきた。問題は、企業文化に適応できるスキルを有しているかどうかであり、スキルを有していない場合、学習機会がなくてスキルが獲得されていないのか、その場合には、獲得する場をどこに想定するのか、が検討されることになる。また、学習機会を設定してもなおスキルの獲得が困難な場合には、企業に配慮を求める要件を特定することになる。

職業準備の課題達成支援は、作業の習得と対人行動スキルの習得から構成されるものであり、模擬的な職場や現実の職場を活用した段階的な支援を必要とすることが多い。就業前支援、就業支援、適応支援といった一連の経過の中で段階的支援を構想する場合には、支援機関と企業との連携が必要となる。図1-6は、地域障害者職業センターにおける発達障害者に対する体系的支援プログラムの概要である。

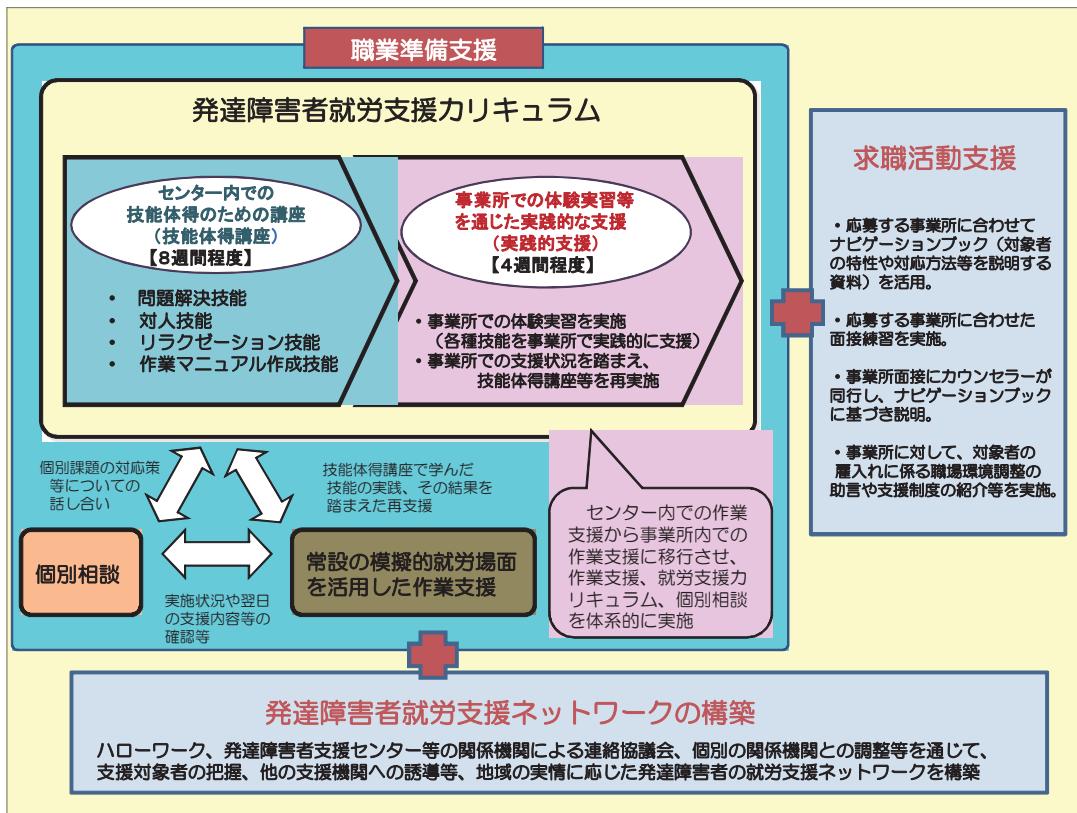


図1-6 地域障害者職業センターにおける体系的支援プログラム

作業遂行については、レベルを固定した作業であったとしても、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。作業量や作業速度、正確さの安定について、支援が必要となる場合や作業耐性の向上を促すなど、職業評価（アセスメント）の結果を踏まえ、より職場に近い環境で評価を行うことは、学校生活以外の経験が少ない発達障害者にとって、支援目標の設定においても有効である。なお、知的障害の有無やメンタルヘルス等精神面の支援の必要性の有無は、就業可能な作業の範囲と関連する。

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、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が苦手であるなどの特性に配慮した学習や経験を計画的に準備することが有効である。

学習や経験については、「様々な作業種を経験することで働くことに対する理解を深める」「模擬的な就業場面で、作業特性や職場で求められる行動様式を学習する」「職場実習（インターンシップ）において作業を分担することを通じ、働く目的や態度、興味・関心・能力・適性等の理解を深める」「トライアル雇用やジョブコーチ支援等を通して作業遂行に自信を深めること」等の段階的な過程を検討することが必要な場合もある。

さらに、職業自立を支援するうえでは「障害理解」が重要であり、対象者の障害に対する心のバリアをフリーにしていくための支援が必要となる場合がある。こうした自己理解の適正化と深化のための支援に際し、体験的な場面を活用して特性理解を深めることが重要かつ効果的である。

【振り返り：アセスメントのフィードバックや支援経過の確認】

支援経過とともにを行うアセスメントのフィードバックとともに、「振り返り」は一連の支援を通して獲得されたスキルや行動の範囲を再度確認するということになる。このとき、対象者のセールスポイントや障害特性・事業所に配慮を依頼すること等をまとめ、例えば「ナビゲーションブック」（障害者職業総合センター職業センター、2009）の作成などを通じて、目指すべき行動の達成状況を確認することになる。

ナビゲーションブックには、作業面や対人面の特徴、希望する配慮要件等のとりまとめを通して、自己理解を深めるとともに、自身の特徴を他者に伝えることを通して安定した職業生活の実現と継続の見通しを確認する側面がある。

作成と活用上の留意事項について、以下の点があげられている（前掲、障害者職業総合センター職業センター、2009より再構成）。

- ① 特徴（セールスポイント、障害特性、職業的課題とその対処方法等）は個々に異なる。したがって、固定された「記入様式」にとらわれることなく、その時々の環境や状況に応じて、活用しやすいよう適宜更新・編集していくこと。
- ② 対象者が気づいたこと、理解できたこと等を自身の方法で取りまとめていくことを重視すること
- ③ 作成過程では、支援者がアセスメントを通じて把握したことについて対象者にフィードバックし、気づきと理解を深めることができるよう支援することになる。ただし、記載にあたっては対象者の理解が得られたものに限定すること。
- ④ 作成にストレスが伴う場合もあり、対象者が安定した職業生活を送ることができるよう、ナビゲーションブックという形態にとらわれず、必要な支援を適宜行うことが必要になること。

（3）周囲の理解促進と環境調整

職業評価を通じた情報の整理などにより、支援の対象とする課題について、環境調整を行うことが必要となる場合、周囲の理解を求めつつ対象者の特性と必要となる配慮、環境調整の要件を提案することが求められる。他のカテゴリの支援を実施して一定の効果があつても、対象者の行動特性からみて習熟困難な作業については、担当する作業を変更するなど、環境調整で対応した方が適当だと判断することになる。

環境調整は、上司・同僚など周囲の理解を促進し、職場の支援体制や環境の整備（例えば、施設・設備の整備、就業条件の確認・マネジメント、人的支援、医療・健康に関する配慮等）を行ったり、作業の手順や業務の内容を対象者に合わせて変更することになる点で、支援者からの的確な情報提供が求められる。その際に、留意すべき事項として以下の点をあげておくこととする。

- ① 多様かつ個別性が高いことから、対象者の障害特性や職場の状況に応じた検討が必要であること
- ② 対象者が調整内容を受け入れていること（例えば、対象者自身がナビゲーションブックを活用して事業所への伝達が可能であること、もしくは、支援者に事業所への伝達を委託していること）
- ③ 職場でも、他者からも、受け入れ可能な内容であること
- ④ 必要に応じ、雇用後においても対象者が事業所や支援機関と連携しながら調整していくこと

3 情報のよりよい活用のために

…… 情報提供の可能性と限界／活用上の留意事項とは ……

支援にあたっては、支援の対象となる発達障害者と支援者の間で信頼関係を構築することが重要であるとともに、対象者が自身に職業生活上の課題があることを認識することが必要となる。

ただし、自己の障害や障害を原因とする課題について、就職活動や職場での就業場面で初めて直面することになった対象者の場合、発達障害の診断時期も青年期・成人期であるなど、自己の障害についての認識が十分でないこともある。こうした場合には、支援を進める過程で、随時、アセスメントとフィードバックを行うことを通して自己理解（障害理解）を深めるための支援を行うことになる。

（1）情報提供の実際

発達障害者の職業生活上の様々な困難に対して、支援者が支援策を講じるためには、まず、個々の発達障害者について、どのような職業生活上の課題があるのかを把握する必要がある。

本研究では、職業生活上の課題を143項目として抽出し、内容的に類似する課題を29群の“中分類”にとりまとめたうえで、さらに「業務遂行」「対人関係・コミュニケーション」「ルール・マナー」「行動面の課題」「自己理解や精神面の課題」の5群の“大分類”に大別した。したがって、それぞれの“大分類”は、さらに“中分類”“小分類”から構成されており、“小分類”に該当する項目が、就労支援の場面で具体的に現れる課題を示したものとなっている（分類手続きについては、第1章第2節を参照されたい）。

“小分類”に該当する143項目のそれぞれは、前項2「情報分析・整理の視点及び情報提供の枠組み」に沿って「課題の要因の把握と目指すべき行動の確認」「目指すべき行動につながる支援」「周囲の理解促進と環境調整」を順に、あるいは関連させながら進めていくこととして情報を整理した。

さらに、「目指すべき行動につながる支援」については、「課題への対応」の範囲を確認し、必要に応じて「指示の工夫」「目指すべき行動を支援するツール等補完手段の導入」などの支援を踏まえ、「体験的な理解」を促進したうえで、一連の支援を通して獲得されたスキルや行動の範囲を、再度確認するという流れを“行動レベル”で再構成し、「発達障害者就労支援レファレンスブック（課題と対応例）」（障害者職業総合センター、2015）としてとりまとめた。

ここでは、“大分類”「対人関係・コミュニケーション」／“中分類”「質問がうまくできない」における“小分類”に該当する「質問の方法・内容が適切ではない」を例として、調査結果の一次集計結果の概要を表1-1に、また、情報提供の枠組みに基づいて集計結果を再構成した結果としての、レファレンスブックにおける情報提供の実際を図1-7に示す。

回答者によって、支援者の視点から記載されたもの、対象者の行動について記載されたもの等があったが、この項目であげられた「具体的な課題例」に基づき、「課題の要因の把握と目指すべき行動の確認」「目指すべき行動につながる支援」「周囲の理解促進と環境調整」に分けて行動レベルで整理して示すことを試みた。それぞれの支援の内容にはキーワードを付しており、研究担当者による全体調整の結果で確定したキー

ワード一覧及びキーワード解説からも支援方法を検索できるように示すこととした（キーワード一覧及び解説はp. 69、巻末資料2を参照）。

表1-1 「質問の方法・内容が適切でない」に関する回答の一覧

…… “大分類” 「対人関係・コミュニケーション」／“中分類” 「質問がうまくできない」 ……

具体的な課題例	対応のキーワード	対応例
・質問の方法・内容が適切でない ・質問すると話を聞いていなかつたのではと思われてしまう、怒られてしまうことを考えてしまい、質問するタイミングを逃してしまう	視覚的提示	・作業場面においてビデオ撮影を行い、視覚的に理解できるようにした
	視覚的提示 具体化	・相談・質問のタイミング・言い方について具体的に必要な場面をカードで示し携行した（ジョブコーチ）
	文字化 周囲の理解促進	・実際の職場では、上司や同僚に質問する際の台詞やタイミングについて確認をして紙ベースの資料にする 上司や同僚に対象者の質問する際の不安について伝える機会を作る
	モデリングで提示	・質問時間をとりながら、モデリングを行う
	ルール化	・聞くためのセリフや合図を決めておく
	人的支援	・指導員の配置と援助要請
	文字による記録の利用	・分からないことを書き出して整理し、質問しやすくなるよう指導した ・指示を聞くときにメモを取りまとめて質問する
	本人に合う 補完手段の利用	・一通り納得するまで話してもらい、深呼吸を促して落ち着いてもらった
・言葉じりや、何回繰り返したか等、細かな所にまでこだわって質問を連発する	研修・練習	・質問するタイミングやクッション言葉をJST等で練習をする ・ひとりSSTの中で会話時の相手の話の受け方や自分からの伝え方、会話の終了の仕方を練習した
	モデリングで提示	・質問時間をとりながら、モデリングを行う
	明確化	・可能な限り端的に説明するようにする
	ルール化	・聞くためのセリフや合図を決めておく
・同じ質問をしてしまうと、話を聞いていなかったと思われる	文字による記録の利用	・質問が細かくそれを知らないても作業遂行に影響のないものだったため、質問したいことはメモしてもらい、質問のタイミングを決めてその時にまとめて聞くことにした
	個別の相談や説明	・相談
	文字による記録の利用	・メモ取り復唱の指導
・常識的な事まで確認し、質問の意味を理解できない場合がある	具体化	・こちらから何に不安を感じているため質問しているのか、例を挙げながら確認し、より具体的に説明する
	明確化	・YES・NOで答えられるような質問の仕方をする（ことばの省略化は苦手）
・相手の状況を考えずに、長々と確認してしまうことがあった	具体化	・簡潔な伝え方の助言 ・要領良く伝えることが苦手のため、本人がやりやすい時系列に説明する方法で確認するように助言をした
	ルール化	・時間の徹底
	フィードバック	・職業準備訓練場面で適切でない行動のときに、リアルフィードバックする
	文字による記録の利用	・手順書などを参照して対応できるものと、確認が必要の判断が難しい場合は、確認前に必ず手順書を参照して解決できるか否か確認するように支援をした。なお確認して、解決できた事項は手順書に追記するように支援した

【具体的な課題例】

- 質問することで、「上司に“話を聞いていなかったのでは？”と思われ、怒られてしまう」と考え、質問するタイミングを逃してしまう
- 同じ質問をすると、「上司に“話を聞いていなかった”と思われる」と考え、質問しない
- 言葉尻や「同じことを何回くり返したか」等、細かな所にまでこだわって質問を連発する
- 常識のことまで確認するため、質問された側が質問の意味を理解できない場合がある
- 相手の状況を考えずに、長々と確認してしまう

課題の要因の把握と目指すべき行動の確認

▶課題の背景の確認

適切に質問をすることの必要性についての理解の状況を確認する

原因・課題の把握・整理

適切に質問ができないことの原因を把握する

個別の相談や説明
具体化

<例>

- ・何に不安を感じて質問しているのか、例を挙げながら確認し、より具体的に説明する

▶求められる行動、優先されるべき事項について整理して伝達

適切に質問をすることの必要性や重要性を説明する

必要性・重要性の明示
研修・練習

<例>

- ・なぜ適切に質問する必要があるかについて、研修で理由を十分に説明し、その意味や重要性について理解を深める

質問をする際の適切な行動や優先順位を明確に伝える

提案や助言
個別の相談や説明
具体化
ルールの明示
文字による記録の利用

<例>

- ・簡潔な伝え方（質問するためのセリフや合図を決めるなど）を助言する
- ・要点をまとめて要領良く伝えることが苦手な場合、時系列順に説明しながら、わからないことを確認するように助言する
- ・質問する時間を明示する
- ・指示を聞くときにメモを取っておき、あとでまとめて質問するよう指導する
- ・知らなくても作業遂行に影響のない事柄については、質問したいことをメモしておき、質問のタイミングを決めてその時にまとめて聞くように指示する

▶目標の設定

適切な方法・内容で質問することを目標とする

目標の明示

目指すべき行動につながる支援

【対応の確認】

質問の前に「分かっていること・分かっていないこと」を自分で確認する

セルフチェック
文字による記録の利用

<例>

- ・指示されたことはメモを取り、その内容を復唱するよう指導する

図 1-7 「質問の方法・内容が適切でない」

…大分類「対人関係・コミュニケーション」/中分類「質問がうまくできない」…

【指示の工夫】

対象者が「分かっていること・分かっていないこと」を確認する

<例>

- ・支援者が指示のポイントをまとめ、対象者へ確認する

↓
口頭で具体化・細分化して伝える

確認・チェック
焦点化

<例>

- ・細かな所にこだわって質問を連発する場合、指示は略称などを用いず、可能な限り具体的に行う

具体化
指示の細分化

【ツール等】

マニュアル（作業手順書）の作成と活用

<例>

- ・上司や同僚に質問する際のセリフやタイミングを確認して、資料にする
- ・相談・質問のタイミング・セリフの具体例をカードで示し、それを携行してもらう
- ・支援者が対象者に指示内容の理解を確認すべきかどうか、判断が難しい場合は、まず、手順書を参照してもらい、独力で解決できるかどうか確認する。なお、解決できた事項は手順書に追記する

文字化
ルールの明示
視覚的提示

【体験的理解】

研修・練習を行う

<例>

- ・質問するタイミングや質問を切り出すときの言葉をSST（ソーシャルスキルトレーニング）で練習する
- ・SSTの中で会話時の相手の話の受け方や自分からの伝え方、会話の終了の仕方を練習する
- ・質問時間をとりながら、モデリング（実際にやってみせる）を行う

研修・練習
場面再現
モデリングで提示

【振り返り】

振り返りを行う

<例>

- ・職業準備訓練場面において、質問の方法・内容が適切でなかったときには、即時にフィードバックし、適切な質問の方法・内容を伝える
- ・SST（ソーシャルスキルトレーニング）においてビデオ撮影を行い、不適切な質問の仕方を視覚的に理解できるようにする

振り返り
フィードバック
個別の相談や説明
映像で提示

周囲の理解促進と環境調整

対象者の特性について周囲の理解を促進する

<例>

- ・対象者の同意を得て特性のひとつとして質問が苦手であることを職場側に伝え、必要に応じて対象者に合わせた質問の方法を認めることについて理解と配慮を求める
- ・ナビゲーションブックの作成を通して、障害特性の整理、助言、自己受容を促す

周囲の理解促進
気づきの促し

質問できる・しやすい環境づくり

<例>

- ・質問する際の対象者の不安について、上司や同僚に伝える機会を作る
- ・支援者を配置し、援助要請や相談をしやすい職場にする

環境調整
周囲の理解促進
支援者の明示

(2) よりよい活用のために

レファレンスブックでは、支援場面で現実に起こっている課題に着目し、必要な選択肢を提案することで事典から情報を探索できるよう、可能な限り現実的な対応を掲載することをめざしている。ただし、“小分類”の143項目に対応する支援経過については、職業リハビリテーション機関対象調査の結果を再構成したものであることから、就労支援の課題への対応に焦点をあてており、就職後の生活支援の課題への対応は限定されることとなった。

また、想定される課題に対応する支援策を全て網羅しているわけではない。さらに、障害特性は多様かつ個別性が高いことから、どの対象者にも同様に有効であるわけではないことに注意が必要である。したがって、実際に直面している課題について、掲載されている項目や複数の支援策を試してみてもうまくいかない場合、“中分類”に属する課題が一群の関連した課題であることをを利用して支援策を検討することを提案することとしたい。

なお、就労支援の場面では、複数の課題が同時に現れることもあると考えられることから、複数の課題に対する支援策を組み合わせて実施することが有効である場合もある。

【文献】

- American Psychiatric Association 2013 Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders: Dsm-5 : American Psychiatric Publishing (APPI), (日本精神医学会 (日本語版用語監修) 2014 DSM-5 精神疾患の診断・統計マニュアル, 医学書院)
- 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構、2014、平成 26 年度版 就業支援ハンドブック
- 厚生労働省 2014 地域の就労支援の在り方に関する研究会報告書 (第 2 次)
- <http://www.mhlw.go.jp/stf/seisaku-附録/05-Shingikai-11601000-Shokugyouanteikyoku-Soumuka/report.pdf>
- 小川浩 2005 高機能広汎性発達障害者の職業的問題 大妻女子大学人間関係学部紀要 人間関係学研究 6 33-42
- 荻野竜也 2008 「発達障害の診断と評価」 特集 発達障害の医学—発達障害の理解と支援のために— 発達障害研究 第 30 卷第 4 号 pp.239-246
- 齋藤万比古 2010 発達障害の成人期について. 心身医学, 50, 277-284.
- 障害者職業総合センター 2010 ワークサンプル幕張版 MWS の活用のために
- 障害者職業総合センター 2011a 発達障害者の企業における就労・定着支援の課題に関する基礎的研究 調査研究報告書 №101
- 障害者職業総合センター 2011b 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障害認定のあり方に関する基礎的研究 調査研究報告書 №99
- 障害者職業総合センター 2013 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 調査研究報告書 №112
- 障害者職業総合センター 2015 発達障害者就労支援レファレンスブック (課題と対応例)
- 障害者職業総合センター職業センター 2009 発達障害者のワークシステム・サポートプログラム
障害者支援マニュアルⅡ 支援マニュアル No.4
- 杉山登志郎 2007 発達障害のパラダイム転換. そだちの科学, 8, 2-8.
- 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
- 滝川一廣 2007 発達障害再考 診断と脳障害論をめぐって, そだちの科学, 8, 9-16.
- World Health Organization 1992 The ICD-10 Classification of Mental and Behavioral Disorders : Clinical Descriptions and Diagnostic Guidelines. WHO, Geneva, (融道男, 中根允文, 小宮山実 (監訳) (1993) ICD-10 精神および行動の障害—臨床記述と診断ガイドライン, 医学書院)

第2章

**支援機関・企業における発達障害者に対する支援の
状況と「発達障害者就労支援レファレンスブック」
の活用について**

第2章 支援機関・企業における発達障害者に対する支援の状況と 「発達障害者就労支援レファレンスブック」の活用について

レファレンスブックは、主に、障害者就業・生活支援センターや発達障害者支援センターなどの支援機関において、発達障害者の就労支援に携わる支援者を主な利用者として想定している。また、発達障害者を雇用している企業において、日常的に発達障害者の支援をする立場にある上司・同僚の方々にも、参考となる内容となっている。

そこで、レファレンスブックの作成にあたっては、有識者・支援者による研究委員会を設置し、支援者の活用の利便性を踏まえた情報提供の方法などについて検討を行った（研究委員会の開催経緯は第1章第4節を参照）。

本章では、研究委員会委員に寄稿を依頼し、各委員の所属する支援機関（障害者就業・生活支援センターZAC、障害者職業総合センター職業センター）及び企業（東京海上ビジネスサポート株式会社（特例子会社））における、発達障害者に対する支援の状況や課題と、それを踏まえたレファレンスブックの活用可能性についてご紹介いただいた。レファレンスブックを活用して支援を行うにあたり、参考としていただける内容となっている。

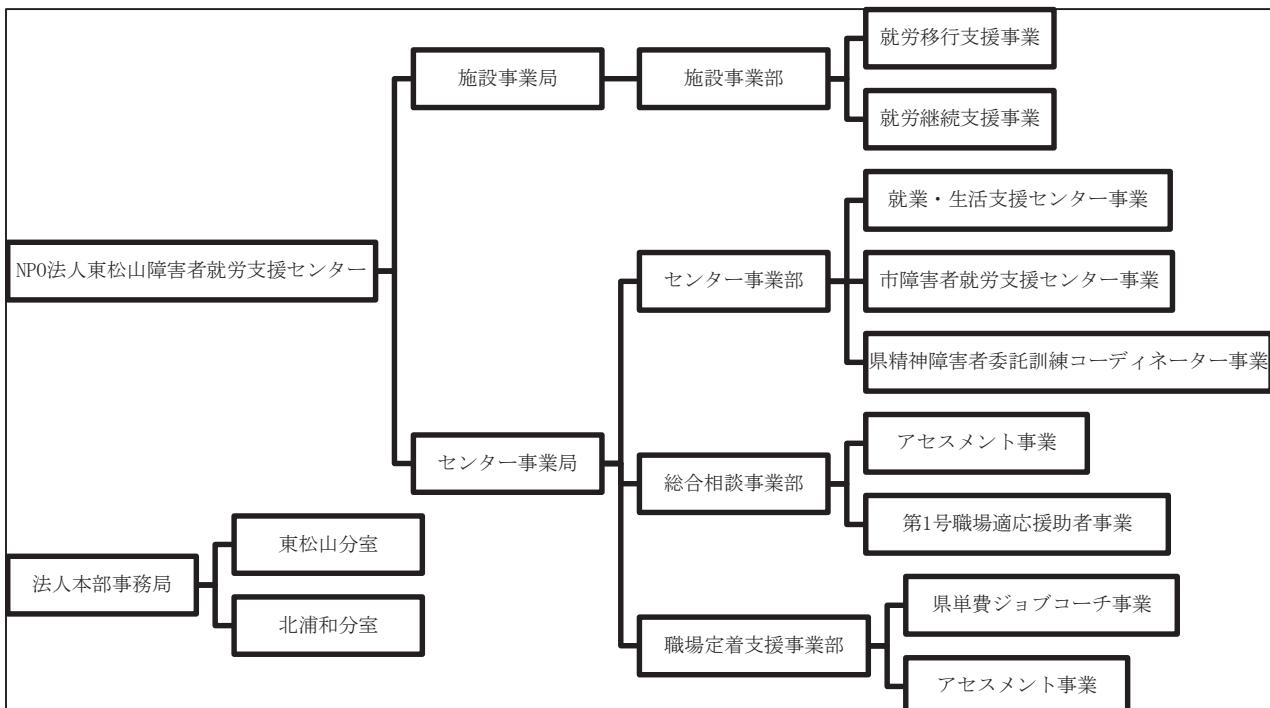
第1節 障害者就業・生活支援センターZACにおける発達障害者に対する支援

1 支援の概況

(1) 法人概要及び事業沿革

特定非営利活動法人東松山障害者就労支援センター（以下、「当法人」という。）は、東松山市が地域の民間福祉事業者に呼び掛けをして、平成12年に行政主導のもと民間運営を前提にした「障害者就労支援センター」の開設に向けた協議会を設置した。協議会には、市内に活動拠点を置いている社会福祉法人5ヶ所、通所系作業所4ヶ所、障害者団体3ヶ所などが集まり、センター開設に向けた議論を進めてきた。平成13年4月に正式に開設。人員配置としては、協議会に参画していた社会福祉法人のうち3ヶ所より、それぞれ1名の計3名の職員が出向し、この障害者就労支援センターの業務に当たることになった。その後、平成14年に特定非営利活動法人格の認証を取得し、平成15年より今現在本部を置いている地に拠点を移し、活動を本格化した。当法人の前身でもある障害者就労支援センター事業の開始時には、出向職員3名であったが、平成26年10月末現在の職員数は31名となっている。

当法人は、次の図2-1-1にあるような就労支援に特化した事業のみ運営しているが、これは当法人成り立ちの背景からも、地域が求めるニーズの集約化された1つの形が、この就労支援を専門に行う機関としての現在の形を作ったと云える。そして、組織の特徴の1つでもあるが、就労支援における支援プロセスを基軸に事業化しており、就労支援の入口から出口の機能を1つの法人でカバーできる体制を構築している。



当法人の事業沿革については、次の表2-1-1に示した内容のとおりであるが、特筆すべき点としては「市町村独自事業の提案と受託」、また「県独自事業の提案と受託」という既存制度に囚われない地域ニーズに即した事業化を多く手掛けていることである。例えば、平成20年にスタートし現在2名の配置をしている「東松山市単費ジョブコーチ事業」については、当時東松山市内に特例子会社を誘致することになりその会社では重度の知的障害者の雇用を進めるという大きな流れがあったため、市内外の福祉施設等で滞留してい

た障がい者を送り出すことを前提に、この事業を提案し形にしていただいた。翌年にはその数をもう1名増やしており、在職支援に対応ができるジョブコーチの配置をしているところである。また、平成25年に事業化した「埼玉県障害者職場定着支援事業」については、地域の就労支援機関のパフォーマンスに格差があることが前年度までに行ってきました地域の就労支援機関向けアンケート調査で明らかになり、その多くが人員不足によるマンパワーの課題を挙げていた。この課題を補完するために、就労支援機関へのサポート機能として県単費で配置するジョブコーチが初期支援への関わりができるような仕組みを提案し形にしていただいた事業である。これら事業は、当法人における利益追求型のものではなく、地域利益のための補完事業として運営してきており、特定非営利活動促進法にある「公益の増進に寄与することを目的」とした、法人が活動を行うにあたっての理念の根幹が事業コンセプトになっている。

表 2-1-1 法人事業沿革

★平成13年 4月	東松山市障害者就労支援センター事業の開始。
★平成14年 11月	特定非営利活動法人格の認証取得。
★平成15年 4月	東松山市より、心身障害者地域デイケア事業・精神障害者小規模作業所事業の受託、運営開始。 障害者就業・生活支援センター事業の運営開始。
★平成20年 4月	東松山市単費ジョブコーチ事業（1名）開始。
★平成21年 4月	東松山市単費ジョブコーチ事業（2名に増員）開始。 自立支援法施設へ移行し、多機能型（就労移行18名・継続B型20名）事業所の運営開始。
★平成22年 4月	埼玉県障害者雇用開拓員配置事業の受託（1ヶ年）。
★平成23年 4月	多機能型事業所（移行24名・継続B型15名）定員変更。
★平成24年 4月	東松山駅前に、障がい者就業総合相談室リレーションシップセンターを開設。インテーク相談から就労アセスメントの対応開始。
★平成25年 4月	多機能型事業所（移行29名・継続B型10名）定員変更。 埼玉県障害者職場定着支援事業（通称：ジョブコーチセンター）を受託、運営開始。
★平成26年 4月	埼玉県精神障害者等向け委託訓練先開拓コーディネーター事業受託（1ヶ年）。

（2）就労相談における質的量的課題

様々な機関において増加している発達障害のある方への就労支援について、当法人が運営している障害者就業・生活支援センターZAC（以下、「当センター」という。）においても同様に、ここ数年就労支援に関する対応が増加している状況である。中でも、適正職業の紹介が主訴であるものの、具体的な就労支援に移行する前に、診断や障害受容、また職業準備性などを含めた課題整理を行わなくてはならない方への相談支援の量が増えており、配置する支援職員はその対応に苦慮する場面が多くなっている。

当センターは、平成15年4月より障害者就業・生活支援センター事業を運営開始しており、開設当初の支援ニーズとしては、地域の知的障害者入所施設からの地域生活移行者や、知的障害者の支援を中心に運営している福祉作業所からの一般就労希望者の対応が中心であった。当時の当センターにおける支援登録者は、全体の約8割が身体障害者・知的障害者で、精神障害者または発達障害のある方への支援はそれほど多くなかったのが現状である。また、地域のネットワークの状況から見ても、地域自立支援協議会などフォーマル・ネットワークの構築以前ということもあり、医療関係機関側にストックされやすい精神障害者や発達障害の

ある方のニーズがまだまだ表出化されていない現状でもあった。しかし、平成 19 年度以降、少しづつではあるが精神障害者の相談件数が増加し始め、平成 20 年度以降は一定の相談件数で推移することとなる。ただしこの件数は、精神障害と診断されている方の数だけではなく、精神保健福祉手帳を取得している発達障害の診断を受けている方の数も多く含まれている。平成 23 年度には当センター未登録ではあるものの、「手帳を持ってはいないが就職についてどうしたら良いか悩んでいる」という内容や、また関係する機関、特に一般高校の教員から「生徒の卒業後の進路について就職を考えているが、どうも難しいと感じている。どこに相談すれば良いか困っている」など、当センター開設当初から中心であった身体障害者や知的障害者の相談とは異なる、潜在的には「その他」領域の障害者層の増加も避けられない印象であった。

以下の図 2-1-2 は、当センターにおける「障害種別相談件数推移表」になるが、平成 19 年度から平成 23 年度までの 5 ヶ年における精神障害者の平均相談件数約 621 件、その他障害者（手帳を持たない障害者）の平均相談件数約 48 件に対し、平成 24 年度から平成 25 年度の 2 ヶ年における精神障害者の平均相談件数約 1,780 件、その他障害者の平均相談件数約 613 件と、精神障害者では約 2.9 倍、その他障害者においても約 12.8 倍と増大した結果となっている。

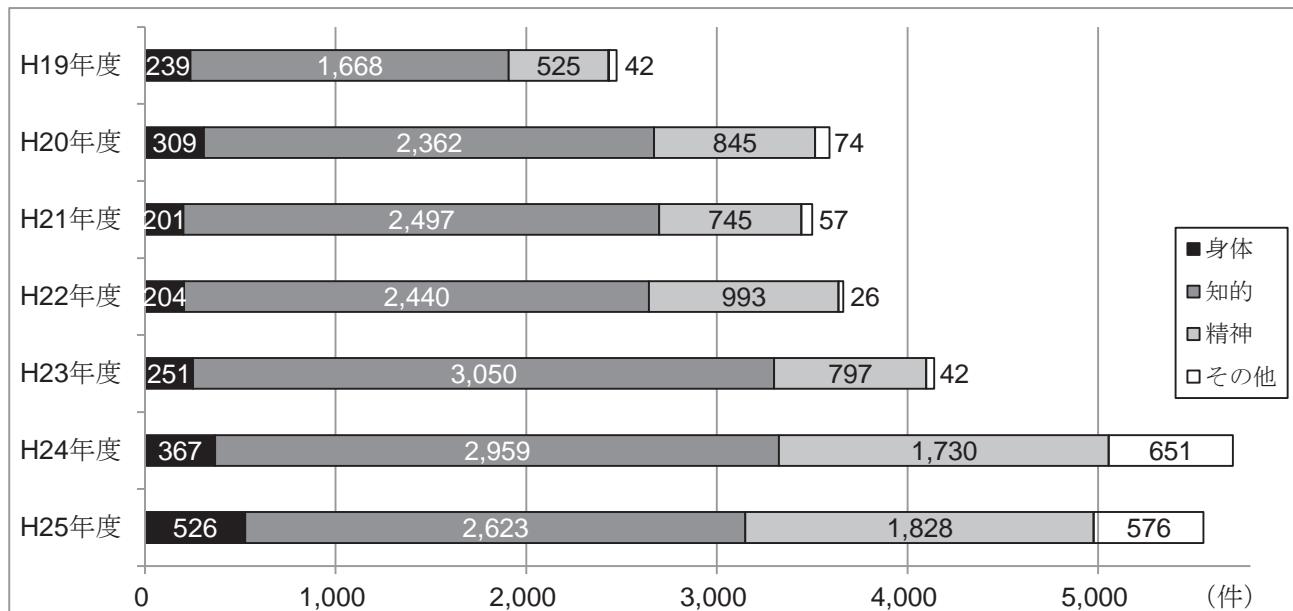


図 2-1-2 障害種別相談件数推移について

一方でもう一つの課題でもある当センターにおける就労相談の質的課題として、前述した図 2-1-2 における精神障害者として対応している件数には、既に発達障害診断を受けておりその診断を含めた（他の病名診断によるものもあり）精神保健福祉手帳の取得に至った方である程度の障害受容がある方、同様の診断を受け精神保健福祉手帳の取得もされているが実際には障害受容の過程にいる方とに分けることができる。そしてさらに、この精神保健福祉手帳を取得された方の中には、医療機関から就職するための一つの手立てとして、就職するには有利であるというような誤った指針に基づいて取得に至った方もあり、就労相談の場面では「どの様に有利なのか？」という問い合わせをする方が少なくない。また、その他障害者の中には、発達障害診断を受けているが手帳取得には至っていない方と、職業的な挫折を理由にご自身で発達障害の疑いを持っているものの、診断や手帳取得に至っていない方の数も含まれており、その背景は多岐に渡ることが理解できる。

この様に、図 2-1-2 に示されている障害種別ごとの相談件数については、精神障害やその他障害と一括りになっているものの、前述したような実際は背景の異なる幅の広い対象者像であり、その就労相談への対応

についてはご本人の背景や特徴に応じ、または現在までの職業生活プロセスも加味しながら、場合によっては病状や症状などについても把握しながら進めていくことが必要となる。さらに、職業準備性の状況については、対象となるご本人との面接場面だけの情報収集には限界があり、支援者側の「働くか否か」という心配を払拭することができない。さらに1歩進めるためには、模擬的な職業体験場面などを提案し、その体験の様子も含めた相関性の中でしっかりととした評価と支援プランの立案を行い、対象となるご本人とそれらの現状や課題を共有しながら進めることが重要となる。この様なことから、当センターでの発達障害のある方への就労相談における質的課題への対応には、具体的な就労支援に移行する前にしっかりとアセスメントを行うことが必要不可欠であると云える。

(3) 新たな課題への取組み

当センターにおける発達障害のある方への就労相談および就労支援について、その質的量的課題への対応の変化について少し触れさせていただいたが、ここでは新たな障害者像に対応するための仕組みとして、平成24年4月より法人独自事業の障がい者就業総合相談室リレーションシップセンター（以下、「当相談室」という。）を開設するに至るが、この取り組み状況についてお伝えしたい。

当センターにおける就労相談について、精神障害者およびその他障害者の件数が増加しつつあることはご理解いただけたところであるが、その結果、当センターでの就労相談における一人に掛ける時間数や期間が感覚的にではあるが、長くなってきたという実感があった。当然のことながらこの様な対応事例が増えるという事は、限られた職員配置の中での対応になるため、当センター登録者数自体の伸びが鈍化する。また、配置している職員もこのような対象者への関わり状況について、苦慮しているという実感を持ち、ともすれば具体的な就労支援に移行した際に、アセスメント不足からの不適応状況の後始末に回らなくてはならないという、これは就労実績数の伸びに直接影響が及ぶ事例も多くなっていたのが事実であった。この様に、当センターとしてというよりも当法人全体の課題としてこれらの対応策を検討していくこととなり、特にこの就労相談の場面と働く力の抽出が一体化したモデルを作ることを進めた。従来の当センターが実施していた、短時間の面接から職業準備訓練などの提案というスキーム選択ではなく、少し時間を掛けながらご本人の障害受容や障害認知を含めた課題整理ができるスキームがあり、具体的な就労支援に移行するための根拠として「就労アセスメント」を実施し、対象となる方の基本的な働く力の抽出が短期間で実施できるスキームの創出が重要と考え、結果この相談室を開設するに至る。

以下の図2-1-3(1)から図2-1-3(5)は、平成24年度および平成25年度において、当相談室が職業準備性を評価するために就労アセスメントを行った方のデータである。

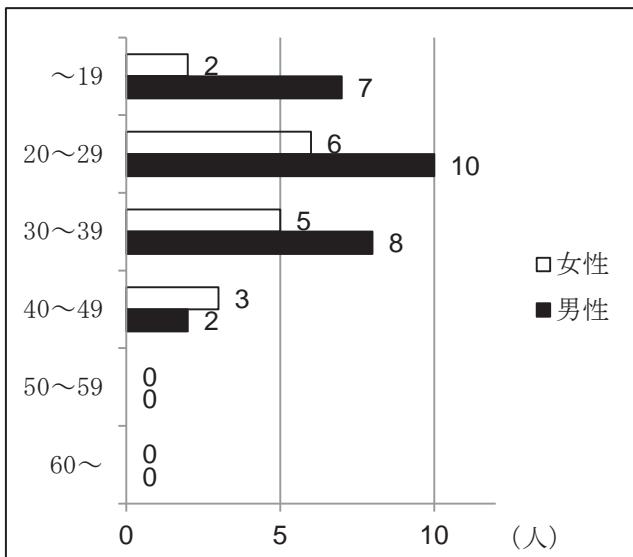


図 2-1-3(1) 平成 24 年度男女別年齢層

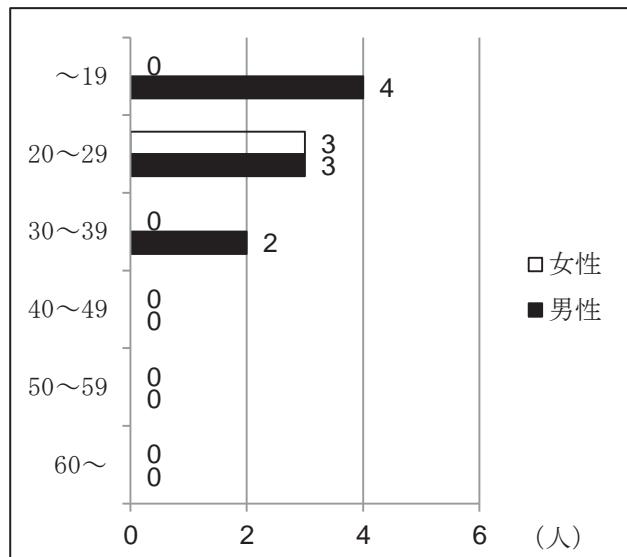


図 2-1-3(2) 平成 25 年度男女別年齢層

図 2-1-3(1)・図 2-1-3(2)は、平成 24 年度及び平成 25 年度中に、当相談室で職業準備性を評価するための就労アセスメントを実施した方の男女別年齢層である。当センターが受けている就労相談全体の平均年齢からみると、若年化の傾向が高いと思われる。平成 25 年度の就労アセスメント実施対象者は、一般高校在学中の高校生への対応が多かったのも特徴である。また、当相談室の利用にあたっては、駅前に設置してあるということもあり直接足を運ばれる方も多いが、若年層の多くの場合ご家族や関係者（定時制高等学校の教諭など）の方がまずはお見えになる様子から、ご本人自らがその必要性を感じているという印象は薄く、周囲の関係者が感じた必要性に基づき来所に至るケースがほとんどであった。

次の図 2-1-3(3)・図 2-1-3(4)については、平成 24 年度及び平成 25 年度に就労アセスメントを実施した方の障害状況を男女別にまとめたものになる。平成 24 年度に実施した方のうち全体の約 28%が手帳を所持されていない方、精神保健福祉手帳を所持されている方の数も含めると全体の約 65%にもなった。平成 25 年度に実施した方では、全体の約 66.6%の方が障害者手帳未所持であった。

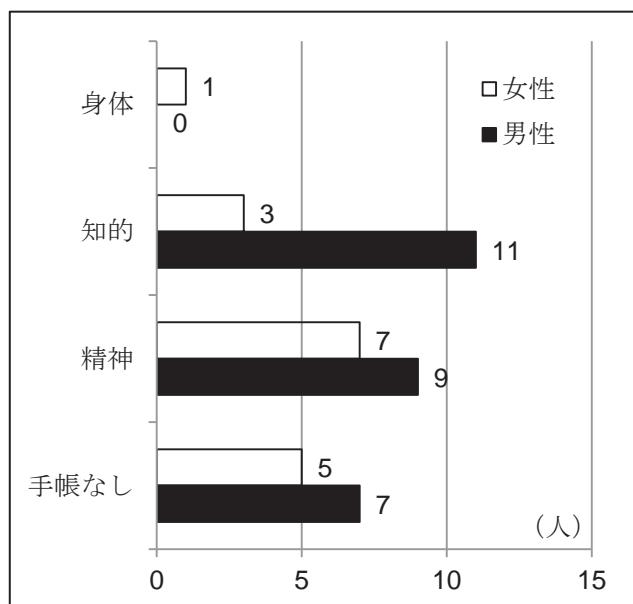


図 2-1-3(3) 平成 24 年度男女別障害状況

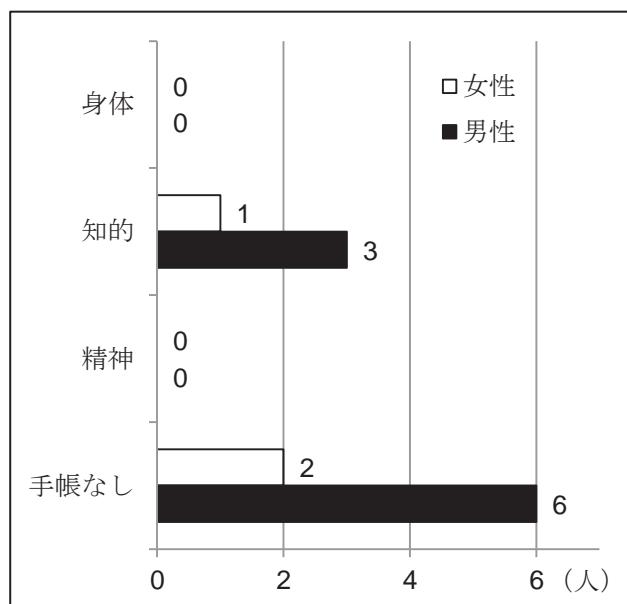


図 2-1-3(4) 平成 25 年度男女別障害状況

さらに、以下の図2-1-3(5)・図2-1-3(6)は、平成24年度及び平成25年度中に就労アセスメントを実施した方で、精神保健福祉手帳を所持されている方と障害者手帳を所持しない方が、どの様な診断（重複含む）を受けているのかをまとめたものである。平成24年度では、発達障害の診断を受けている方が全体の約37.5%、平成25年度は全体の約41.6%であった。評価を行った対象者の数自体は減少したもの、当相談室に障害者手帳を持たずに来所される方の発達障害診断を受けている率は上がっている。

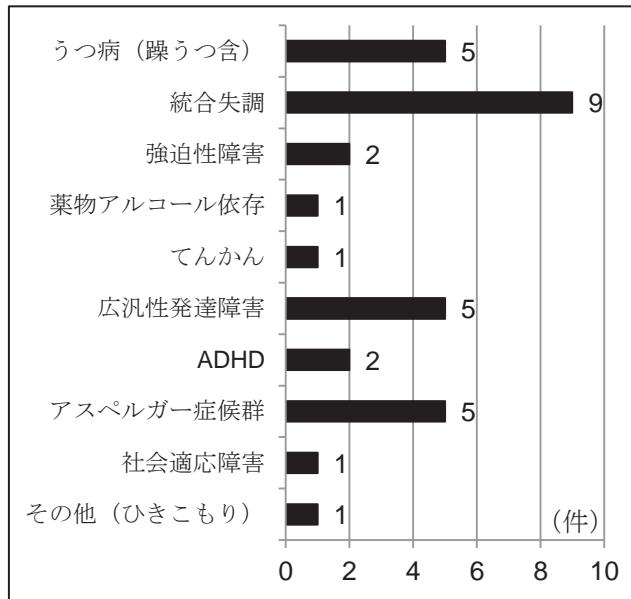


図2-1-3(5) 平成24年度精神・その他障害診断状況

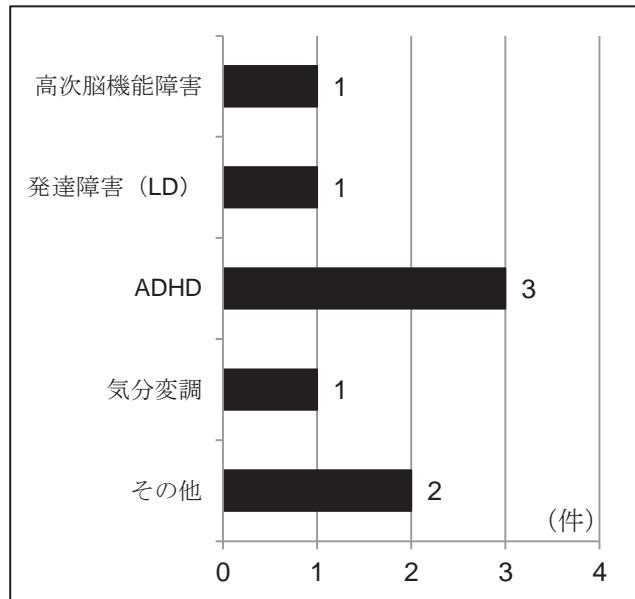


図2-1-3(6) 平成25年度精神・その他障害診断状況

次の図2-1-3(7)は、平成24年度における就労アセスメント実施者のうち、その他障害者（手帳未取得の方）が評価後に手帳取得へ移行した状況をまとめたものである。当相談室で実施した就労アセスメントの結果に基づき、どの様な働き方を考えるのか、これまでの働き方では上手く行くイメージが持てないと感じた方の中には、障害者手帳を取得することで配慮のある働き方をしたい、と考える方も少なくない。結果的に、当相談室を通じて就労アセスメントを実施した方で、手帳未取得のその他障害者の方12名のうち、その後の申請も含めて約75%が手帳取得に動いた。

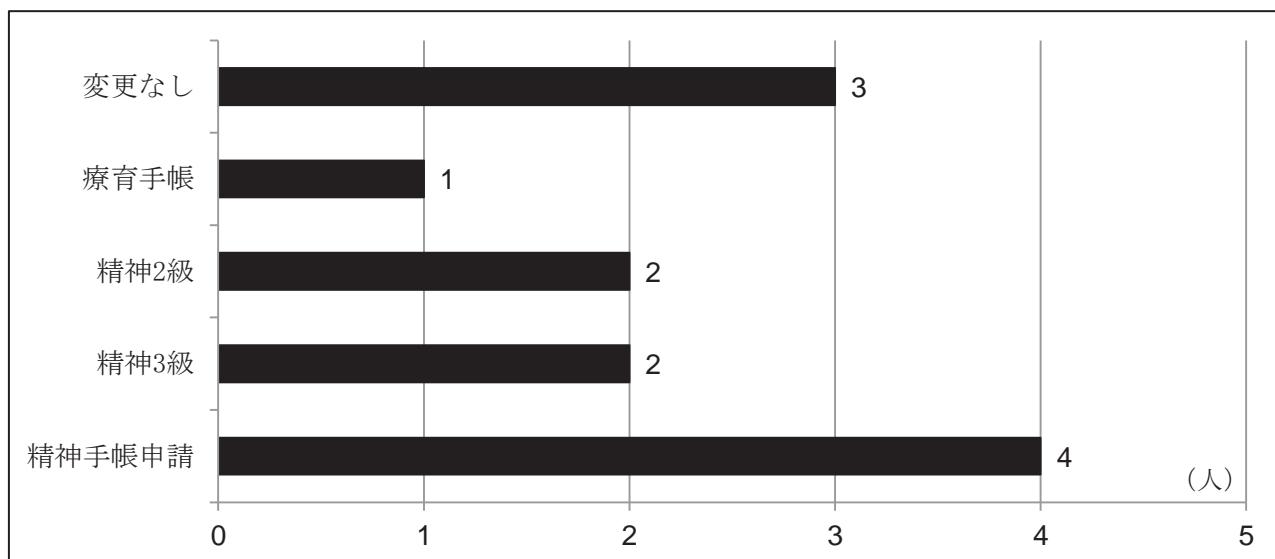


図2-1-3(7) 就労アセスメント後の手帳取得移行者状況

この様に、当法人における発達障害のある方への対応については、具体的な就労支援に移行する前のプロセス、特に相談～就労アセスメントに重点をおいてきた。実際に就労支援を担当する支援者が「発達障害とは」「発達障害のどの属性なのか」という単なる障害像を定めるためではなく、もちろん対象となるその方の障害特性をしっかりと踏まえることが前提ではあるが、職業生活上の想定される課題が「どの様な場面で」「どの様なエラーが」「どの様な形で」出現し、それらは「どの様な準備」や「どの様な手立て」によって軽減できるのか、また出現そのものを抑えられるのかを仮説立てすることが、具体的な就労支援に移行した際にとても重要な情報になる。そして、これらの情報は職場との相性や長くその仕事に就くための手立てとして、とても重要なファクターであると感じている。つまり、この仮説立てするための根拠を抽出するために行う就労支援のプロセスが「アセスメント」であり、具体的な就労支援を実施する上でとても大切なプロセスの1つであると云える。

しかし、この様な仕組みを事業の根幹に据えて実施するためには、既存のセンターの事業枠では限界があり、当センターは当法人が独自に実施している当相談室の仕組みが補完することで対応が可能になっているのも現状である。当然のことながら、全国どのセンターにおいても同じような仕組みで行えるものではないと感じており、今後重要となってくる発達障害のある方への支援について、特にこの様な就労アセスメントに視点をおいた質の高い就労支援を目指す上では、「人がいないからできない」というような単なるセンターのマンパワー不足を理由とした課題だけではなく、対応する支援者の経験の未熟さについても課題になると感じている。マンパワー不足については、財源の問題とも重ねて行かなくてはならないため、課題解決には時間を要する。しかし、支援者の未熟な経験値をしっかりと補完できる仕組みづくりやツールの開発は、タイムリーな支援の質の向上に繋げられる可能性があると感じており、今回のこの「発達障害者就労支援レファレンスブック」の開発には大きな期待を持っているところでもある。

2 発達障害者就労支援レファレンスブックの活用について

(1) 就労支援プロセスから見る活用場面

レファレンスブックの活用については、以下の図2-1-4で示すような就労支援のプロセスにおいて、いずれの場面でも活用できる可能性がある。例えば、前述している就労アセスメントの重要性というポイントから考えるのであれば、就労準備期における「相談」場面を通じた障害のある人のアセスメントに大いに活用できると考えられる。発達障害のある方ご本人との実際の面談場面で表出化した、ご本人の言動や表現の仕方など、具体的なやり取りの様子から見える特徴を詳細に記録し、レファレンスブックの「Ⅲ内容編：職業生活上の課題と課題に対する支援」における「2対人関係・コミュニケーション」や「5自己理解や精神面の課題」などから実際に当てはまる項目と照らし合わせ、支援者がご本人の特徴を理解するために、また今後の対応方法を見出すためのアセスメントツールとしても十分活用が可能である。また、同じように就労準備期における「評価と準備訓練」場面では、訓練施設などの就労準備訓練の様子や、実際の企業における職場体験、職場実習の様子など、具体的かつ模擬的な場面における行動観察を通じて表出化した特徴に対し、同じようにレファレンスブックの「Ⅲ内容編」から「1業務遂行」「3ルール・マナー」「4行動面の課題」などを参考に、実際に当てはまる項目と照らし合わせながら、支援者がご本人の特徴を理解するために、そして表出化している課題への対応方法などを検討するアセスメントツールとして、やはり十分活用が可能である。また、その他の就労支援プロセス上の様々な場面においても同様に、レファレンスブックの「Ⅲ内容編」の各項目における課題への対応例などを参考にすることで、発達障害のある方への就労支援が場当たり的な対応に留まらず、支援の質を担保するための1つの手がかりになると想定できる。

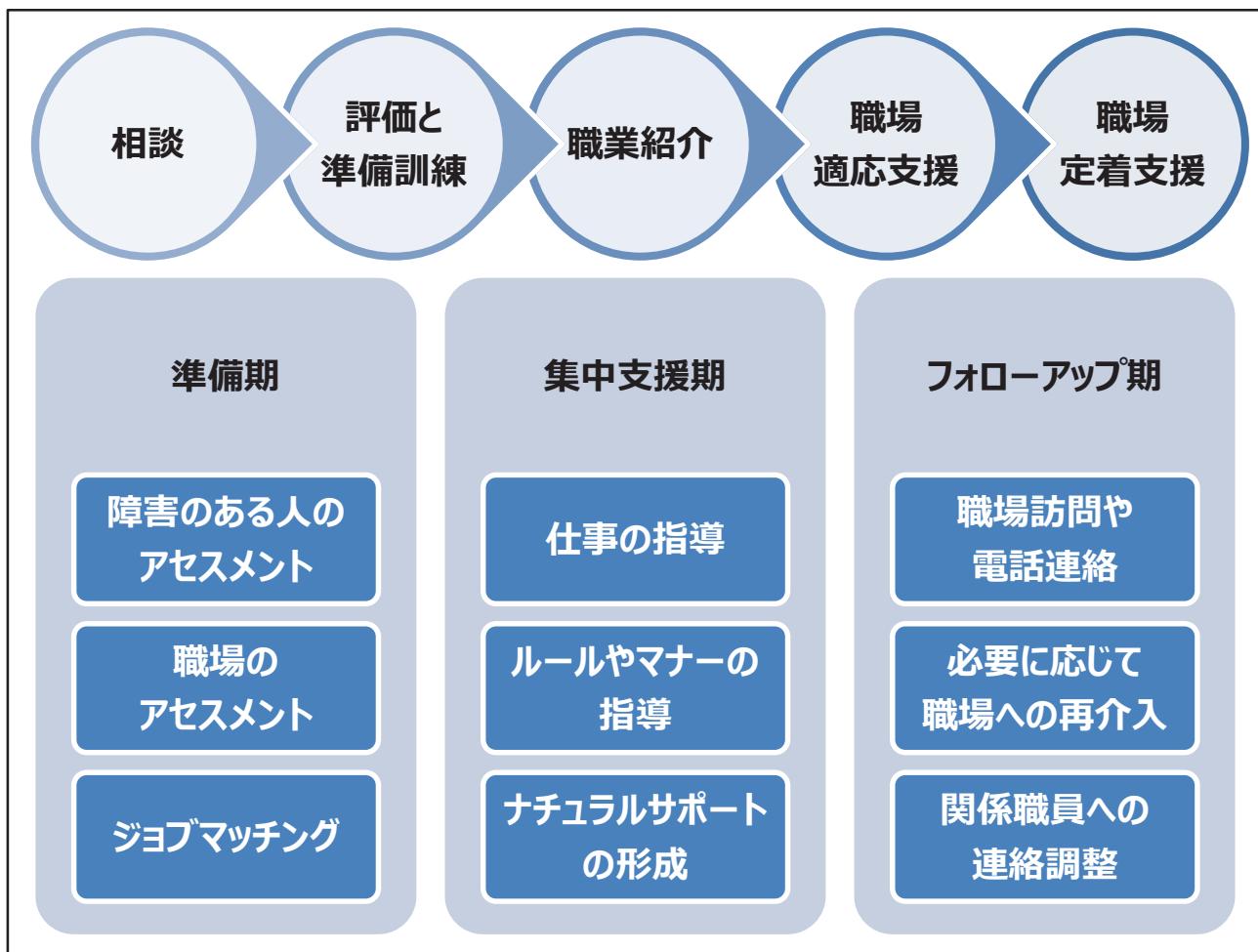


図 2-1-4 就労支援のプロセス

(2) 支援者育成ツールとしての活用

レファレンスブックの活用場面については、就労支援のプロセスごとにその可能性があることを前述したが、一方でレファレンスブックを活用する支援者に視点を置いてみると、就労支援の経験や発達障害者の支援そのものに経験の浅い支援者については、支援を進めていく上の「How To ツール」としての活用が考えられる。例えば、「訓練場面において提供されたプログラムの中で新しい課題が用意された時、説明された内容が全て理解できなくその課題を遂行するにあたって不明な点が発生した。しかし、どの様に進めれば良いのかを質問することができず、結果的に提供された課題にエラーが生じてしまった」という1つの事例があると仮定する。経験の浅い支援者が、この発達障害のある方が持つ特徴を理解しながらどの様な支援方法が有効であるのかを検証したい場合、事例の課題でもある「質問がうまくできない」という課題に照らし合わせ、本書の「III 内容編」の「2 対人関係・コミュニケーション」から、①具体的な課題例から②課題の要因の把握と目指すべき行動の確認を参照し、実際に支援するための具体的な方法③目指すべき行動につながる支援（補完手段や体験学習、ロールプレイによる場面再現等）を検討することができるようになっている。また、経験豊富な支援者であっても、自身の行った支援の「振り返りツール」という活用方法が可能であり、上述している同じ課題に対して、経験豊富な支援者が講じた具体的な対応を通じて「質問ができない」という結果に至る詳細をもう少し分析してみる必要があるとなった場合、本書の「III 内容編」の「2 対人関係・コミュニケーション」の「(1) 質問がうまくできない」から、さらに「②質問の方法・内容が適切でない」や「③

質問のタイミングがわからない」における、具体的な課題例からその要因の把握につなげることが可能である。そして、支援者が実際に講じた具体的な対応策と、これら項目内の目指すべき行動につなげる支援と比較してみることもできるため、豊富な経験を持っている支援者にとっても、自身の行った支援のスーパーバイザー的役割として、レファレンスブックの活用が可能であることがいえる。またレファレンスブックは、支援を行っているチーム（支援機関）全体にとっても、一つの支援を通じて発生した課題について、その要因の把握と目指すべき行動に繋げるための支援方法をチーム全体で検討するための「共有化ツール」としての活用も可能である。

最後になるが、レファレンスブックの活用に関してほんの僅かな項目ではあるが、就労支援のプロセスから見る活用場面と支援者の活用モデルなどについてお伝えしたが、この様なツールがあることで、「O J T (On the job training)」という視点で支援者の質の向上に寄与できる可能性がある事や、ツールを通じて発達障害のある方ご自身の自己認知力を高めることや、発達障害のある方と支援者間のコンセンサス、支援機関という組織内コンセンサスを構築するためのツールとしても大いに活用が可能である。

【文献】

社会福祉法人横浜やまびこの里 2012 就労移行支援事業所のための「発達障害のある人の就労支援マニュアル」

第2節 東京海上ビジネスサポート株式会社（TMBS）大阪支社の取り組み

1 雇用管理の概況

（1）はじめに

ア 事業所の概要

東京海上グループの特例子会社（※）である弊社（TMBS）では、現在（2014年11月）、発達障害者の方が70名弱在籍し業務に従事している。東京本社の他、大阪、名古屋、福岡に支社があり、各場所で障害者雇用を行っている。発達障害者の比率が高いのが特徴で、弊社では、精神保健福祉手帳を保有しているほとんどの方が、発達障害の診断のある方である。また、療育手帳保有の方も、発達障害の診断のある方が多い。（TMBSは、2010年1月設立、2010年3月特例子会社認定。2014年11月現在従業員279名、内障害者102名、内訳身体7名、知的54名、精神41名）

障害のある（知的・発達障害のある）社員の呼称を、弊社では、「事務支援メンバー」としている。

（※）特例子会社とは、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づくものであり、会社の事業主が障害者のための特別な配慮をした子会社を設立し、一定の要件を満たす場合には、その子会社に雇用されている障害者を親会社や企業グループ全体で雇用されているものとして算定できる。このようにして設立、経営されている子会社が特例子会社である。

イ 発達障害者雇用の経緯

TMBSの母体となった㈱東京海上日動キャリアサービス（TCS）では、当初身体障害者の募集活動を行ったが、東京・大阪・名古屋の都市部では採用が進展せず、東京障害者職業センターに今後の方針を相談した。東京障害者職業センターから、障害特性に配慮した上で、今後は「知的障害・発達障害」の方の採用を進めたらどうかとアドバイスを受けた。同時に並行して業務の切り出しと、「知的障害・発達障害」への対応方法に関する従業員教育を実施し、受け入れ体制の整備を行ってきた。そうしていく中で、損害保険会社グループの特例子会社と言うこともあり、業務内容が、事務的業務（事務補助業務）が中心となつたため、採用する方の多くを発達障害者が占めることになった。

（2）対象者（事務支援メンバー）の概況

ア 大阪支社の対象者

（ア）人数

知的障害者手帳（療育手帳）保有者13名、精神保健福祉手帳保有者11名、合計24名であり、内17名が発達障害の診断のある方である。男性17名、女性7名であり、男性の割合が高い。

（イ）年齢

20歳から41歳までの方が、在籍しているが、中心年齢は23～24歳と、年齢的に若い方が中心となつている。

（ウ）勤続年数

TCS時代から勤務の方は6年2ヶ月、今年の9月から雇用開始の方は2ヶ月（2014年11月現在）と様々である。なお、退職者は、TCS時代から通算しても4名のみに留まる。

（エ）学歴

大学院卒、大学卒、大学中退、短期大学卒、専門学校卒、専門学校中退、高校卒（含む定時制）、高等支援学校卒と様々であるが、新卒から直ちに入社した方は皆無であり、大阪市職業リハビリテーションセンター

(職業能力開発校受託) や、就労移行支援事業所で、基礎的な職業訓練、ビジネスマナー等を身に付けた方に、入社いただいている。職業観（働きたいと言う意欲の醸成）が確立していることが望ましい。

（才）職歴

アルバイトも含めて、職歴のある方は少なく、全体の半分程度でしかない。就労経験は、大事な要素であるが、必須であるとは考えていない。若年層が多く、職歴はない方でも、学校を卒業後に支援機関である程度の職業基礎訓練を受け、ビジネスマナーやエチケットを習得した上で入社していただいた人材を迎える方が、企業としては改めての基礎的教育が不要となり、効率が良い。

イ 他の事業所対象者

名古屋支社は、そのほとんどが発達障害者、九州支社（福岡）は、全員が発達障害者である。本社は、知的障害者手帳（療育手帳）保有者が比較的多い。（50人中40人）

（3）採用の流れ（大阪支社）（図2-2-1：採用の流れ を参照願う）

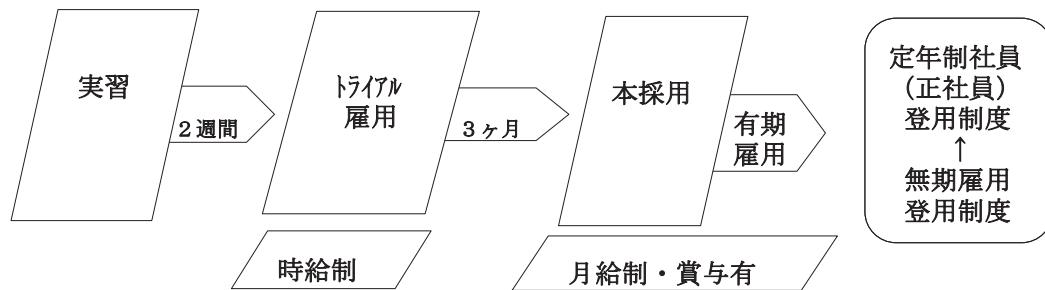


図2-2-1 採用の流れ

ア 面接

面接は、本人と行う。基本的に、就労支援機関の担当支援員に同席いただく。本人から状況を聴取した後に、支援機関からも情報を入手し、アドバイスをいただく。面接の実施だけでは、本人の様々な面は、十分把握出来ない。

なお、実習生の候補者は、大阪障害者職業センターや大阪市職業リハビリセンター（職業能力開発校受託）やサテライトオフィス平野等の就労移行支援事業所から、紹介・推薦していただいている。

イ 実習

就労を前提とする実習は2週間（週末土日をはさんで実質10日間）行う。実習担当の指導員は、出来るだけ複数人が担当することにして、様々な視点から、実習生の強み、弱みを理解することを目指している。就労を視野に入れていない場合は、支援機関の求めに応じて、数日間の短期間で実習を行うこともある。

ウ トライアル雇用

最長3ヶ月のトライアル雇用を行っている。実習からほとんどの方が、トライアル雇用に移行している。稀に、実習期間では表面化しなかったことが、現れてくることもある。この期間は、時給制で給料の支払を行っている。

トライアル雇用から、契約社員に移行する場合は、移行面談を行っている。就労支援機関の担当支援員に同席いただいている。また、保護者の方にも声をかけ、希望があれば同席してもらっている。

エ 本採用

トライアル雇用から本採用へも、ほとんどの方が移行しているが、例外的にトライアル雇用期間満了をもって、雇用契約を中止することもある。会社側理由と、本人側理由、双方の可能性がある。

オ 有期雇用

本採用が開始した時点では、当初は契約期間 6 ヶ月の契約社員となる。続いて、特に問題がなければ、再度 6 ヶ月間の契約を締結する。契約社員として、1 年経過した時点で、次は 1 年間の契約期間を締結する。契約期間が 1 年間となると、特別連続休暇（5 日間）を付与している。

カ 無期雇用登用制度

契約社員として 3 年間経過すると、毎年実施する人事考課により、無期雇用登用制度に基づき、無期雇用社員（特定従業員）に転換する。（2014 年 4 月より制度導入）

無期雇用社員（特定従業員）になっても、契約期間が毎年更新ではなく期間の定めがなくなる以外は、待遇面では特に、変更はない。

キ 定年制社員（正社員）登用制度

無期雇用社員（特定従業員）の中から、毎年実施する人事考課により、定年制社員（正社員）に登用する制度がある。2014 年 4 月現在、事務支援メンバーで正社員に登用された人数は、12 名となった。

定年制社員（正社員）となると、待遇面で大幅な優遇となる。例えば、賞与月数の増加、退職金制度の対象、有給休暇の繰上げ日数の増加等がある。

（4）採用時（トライアル雇用から本採用まで）のチェックポイント

ア 自己理解

自分の出来ることと、出来ないことの整理がついているか。

イ 職業観の確立

働きたいと言う意欲が十分に醸成できているか。「働く意思があるか」「働く意欲があるか（やらされ感がないか）」が、大前提であるが、向上する意欲があるか、楽しみ・趣味があるか（気分転換が出来るか）、計画的に休暇が取得できるか等も、本採用につなげるかどうか判断する際の重要な要素となる。

ウ 体力

体力があるか、毎日定時に通勤できるか、辛抱強く同じ作業ができるか等、毎日勤務出来る「体力」を保有していることも、基礎的な条件となる。

エ 「生活リズム」

規則正しい「生活リズム」を形作り維持する必要があり、「生活リズム」が、安定しているかどうかが課題となる。休日を有効に過ごせているか、休日に翌日に備えて働く準備が出来ているか等も含まれる。

オ 「報告・連絡・相談」とチームワークの重要性の理解

自分の意思が明確に表現できるか、指導員（社員）の指示を理解し、それを素直に聞くことが出来るか、自分の世界とは別の他者と共有する世界を受け入れられるか、つまり、最小限必要な「チームワーク」、協力体制が形作れるか、周囲との関係が穏やかに保てるか、なども判断材料となる。

カ 教育機関（学ぶところ）と会社（働くところ）の違いを理解できているか

職業観の確立と合い通じるところであるが、授業料を支払って行く学校と、給料をもらう職場とは、全く自分の置かれている立場が異なることを、身を持って理解する必要がある。

(5) 雇用管理の体制・流れ・おおよその実施内容

ア 指導員の配置と特性の見極め

原則、事務支援メンバー5名に指導員1名を配置している。

発達障害の方は成人してから障害者手帳を取得した方も多く、これまでの生育歴も影響し、一人ひとり異なった特性がある。そこで、弊社では、事務支援メンバーによる業務日誌（月次報告）の記入、それに基づく指導員との目標設定、振り返り面談を行っている。指導員が業務の指示をする段階で工夫し、スピードも含めその人に合わせた手順説明を行えるよう、彼らの特性把握に努めている。

指導するポイントとして、障害特性の理解と、「合理的配慮」は行うが、基本的には、新入社員を育てるのと同様の観点で行っている。

よって指導員に求められる資質としては、①業務を熟知していること、②リーダーシップがあること、③愛情を持ち、彼らの障害特性を理解しようとしていること、が必要となる。また、同時にITスキルは必須と言える。

イ 採用ルート

実習候補生の選定と、採用時は、実習（2週間）を実施の後、トライアル雇用（3ヶ月）を経ることは、上記（3）に記載の通り。

ウ 業務日誌（月次報告）、今月の目標設定、先月の振り返り実施（図2-2-2：振り返りシート）

担当指導員と事務支援メンバーの面接を隔月に行っている。

エ 年間目標の設定と支社長面談実施（図2-2-3：2014年度面談シート、図2-2-4：事務支援メンバー人事考課表）

年4回 年初、中間、振り返り、人事考課フィードバックを行っている。なお、一次考課は、担当指導員が行っている。

オ ミニ朝礼の実施

全体朝礼の後、重要なことは各チーム毎に、ミニ朝礼を行い再徹底している。

カ ホワイトボードの活用（視覚的な情報提供）による各種予定・連絡の明示（図2-2-5：週間予定表）

連絡・変更事項、決まりごと、作業日程、当番表、週・月業務予定表

キ 相談時間の設定

希望者に対して、指導員が別途時間をとり、必要に応じて、個別相談を実施している。

ク 支援機関との連携

何か個別に問題が発生した場合は、その都度担当の支援機関に連絡をとり連携して対応に当たっている。

TMBS大阪支社 振り返りシート			A:よくできた B:どちらかといふと、できた C:どちらかといふと、できなかつた D:できなかつた				会社評価				会社コメント				
2014年 月	氏名		本人評価				本人コメント				A	B	C	D	会社コメント
			A	B	C	D									
今月の重点目標															
ビジネスマナー	出社・退社・離席等、来客時などに適切な言葉、適切な大きな声で挨拶できる。														
	連絡・無断欠勤はしていない。														
	運動から帰宅まで会社の一員として恥ずかしくない行動をとれる。														
	始業時間5分前には、仕事を始める準備が終わっている。														
	服務規程に則った服装・身だしなみ(靴・爪・髪など)を整え、清潔である。														
	安定して仕事ができるように、心身ともに作訓の自己管理ができる。														
仕事	仕事に関係のないものを仕事場に持ち込みたり、仕事中に携帯電話を使用していない。														
	書類や文具は整理整顿され、すぐに取り出せるように分かり易く片付いている。														
	計画的に有給休暇を取得し、リフレッシュをはかっている。														
	自分の仕事を正確に仕上げるように責任感、意欲を持って仕事に取り組めた。														
	よそ見や居眠りをせず、業務を集中して行えた。														
	説明する相手の方に向いて、作業する手を正面で、説明・指示を聞くことができた。														
個人別	アドバイスを受けたことや指示されたことをメモして確認することができます。														
	報告・連絡・相談を必要な時にタイミングよく言うことができた。														
	指示された決められた手順どおりに作業を行えた。														
	チームで助け合う、という意識をもって仕事を行えた。														
	注意や指摘・指導を受けた際に素直に聞き従うことができている。														
本人:振り返り			来月の重点目標												

図 2-2-2 振り返りシート

2014年度面談シート			部署	性別	性別	氏名	入社年月日					
組織において期待される役割												
当年度目標一まとめ 実現度合	目標No.	【年度初面談】(1月～2月実施：面談前本人記入) 担当業務における目標の設定(テーマ)			【中間面談】(7月実施：面談前本人記入) 担当業務における目標の設定(テーマ) ※採用大綱便覧の場合は実施			【振り返り面談】(翌年1月実施：面談前本人記入) 目標の振り返り				
	1											
	2											
	3											
コメント												
本人	【年度初面談】(1月～2月：面談後記入)			【中間面談】(7月：面談後記入)			【振り返り面談】(翌年1月：面談後記入)					
上司												
会社・上司へ伝えたいこと・要望事項 (職場状況・育児・通勤等)												
実績日		/			実績日	/			実績日	/		
B-CH					B-CH				B-CH			

図 2-2-3 2014 年度面談シート

事務支援メンバー人事考課表																																																															
所属	氏名	現役歴	入社(西暦)年月																																																												
(1) 勤務態度・取扱姿勢による評価(ウェイト:50%) <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">評価項目</th> <th>評価</th> <th>点数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1 勤務状況</td><td colspan="3">業務に支障がないよう出勤・健康管理・生活管理(実現的な欠勤・遅刻・早退をしない)ができる。</td></tr> <tr><td>2 規律性</td><td colspan="3">職場の規則・規律・ルールを守っている。</td></tr> <tr><td>3 静・速・相</td><td colspan="3">報告・連絡・相談ができる。</td></tr> <tr><td>4 仕事の安定感</td><td colspan="3">毎日コンスタントに仕事に取り組んでいる。</td></tr> <tr><td>5 指示・注意への理解</td><td colspan="3">指示や注意した内容を理解し、素直に従うことができる。</td></tr> <tr><td>6 協調性</td><td colspan="3">周囲の人と協調して行動ができる。</td></tr> <tr><td>7 組織性</td><td colspan="3">自分の仕事に興味・関心を持ち、自分から進んで業務に取り組んでいる。</td></tr> <tr><td>8 精神的な安定感</td><td colspan="3">精神的に安定し、ムラがない。</td></tr> <tr><td>9 責任感</td><td colspan="3">自分の仕事に責任を持つている。</td></tr> <tr><td>10 習熟度</td><td colspan="3">仕事に慣れるに従って習熟する。</td></tr> <tr><td>11 工夫</td><td colspan="3">自分で工夫して仕事に取り組んでいる。</td></tr> <tr><td>12 自立性</td><td colspan="3">社員として自立している(依存心が強くない)。</td></tr> <tr><td>13 社会人としてのマナー</td><td colspan="3">社会人として相応しい身だしなみ、言葉使い、挨拶等ができる。</td></tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">満点65点</td> </tr> </tbody> </table>				評価項目		評価	点数	1 勤務状況	業務に支障がないよう出勤・健康管理・生活管理(実現的な欠勤・遅刻・早退をしない)ができる。			2 規律性	職場の規則・規律・ルールを守っている。			3 静・速・相	報告・連絡・相談ができる。			4 仕事の安定感	毎日コンスタントに仕事に取り組んでいる。			5 指示・注意への理解	指示や注意した内容を理解し、素直に従うことができる。			6 協調性	周囲の人と協調して行動ができる。			7 組織性	自分の仕事に興味・関心を持ち、自分から進んで業務に取り組んでいる。			8 精神的な安定感	精神的に安定し、ムラがない。			9 責任感	自分の仕事に責任を持つている。			10 習熟度	仕事に慣れるに従って習熟する。			11 工夫	自分で工夫して仕事に取り組んでいる。			12 自立性	社員として自立している(依存心が強くない)。			13 社会人としてのマナー	社会人として相応しい身だしなみ、言葉使い、挨拶等ができる。			満点65点			
評価項目		評価	点数																																																												
1 勤務状況	業務に支障がないよう出勤・健康管理・生活管理(実現的な欠勤・遅刻・早退をしない)ができる。																																																														
2 規律性	職場の規則・規律・ルールを守っている。																																																														
3 静・速・相	報告・連絡・相談ができる。																																																														
4 仕事の安定感	毎日コンスタントに仕事に取り組んでいる。																																																														
5 指示・注意への理解	指示や注意した内容を理解し、素直に従うことができる。																																																														
6 協調性	周囲の人と協調して行動ができる。																																																														
7 組織性	自分の仕事に興味・関心を持ち、自分から進んで業務に取り組んでいる。																																																														
8 精神的な安定感	精神的に安定し、ムラがない。																																																														
9 責任感	自分の仕事に責任を持つている。																																																														
10 習熟度	仕事に慣れるに従って習熟する。																																																														
11 工夫	自分で工夫して仕事に取り組んでいる。																																																														
12 自立性	社員として自立している(依存心が強くない)。																																																														
13 社会人としてのマナー	社会人として相応しい身だしなみ、言葉使い、挨拶等ができる。																																																														
満点65点																																																															
(2) 業務遂行能力の評価(ウェイト:50%) <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">評価項目</th> <th>評価</th> <th>点数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1 正確性</td><td colspan="3">仕事を正確に行なうことができる。</td></tr> <tr><td>2 迅速性</td><td colspan="3">仕事を迅速に行なうことができる。</td></tr> <tr><td>3 集中力</td><td colspan="3">集中して仕事に取り組むことができる。</td></tr> <tr><td>4 業務上必要なスキル</td><td colspan="3">ITスキル、作業スキルを持っている。</td></tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">満点20点</td> </tr> </tbody> </table> <p>S:非常に優れている:5点 A:優れている:4点 B:普通:3点 C:不十分で課題がある:2点 D:不十分で大いに課題がある:1点</p>				評価項目		評価	点数	1 正確性	仕事を正確に行なうことができる。			2 迅速性	仕事を迅速に行なうことができる。			3 集中力	集中して仕事に取り組むことができる。			4 業務上必要なスキル	ITスキル、作業スキルを持っている。			満点20点																																							
評価項目		評価	点数																																																												
1 正確性	仕事を正確に行なうことができる。																																																														
2 迅速性	仕事を迅速に行なうことができる。																																																														
3 集中力	集中して仕事に取り組むことができる。																																																														
4 業務上必要なスキル	ITスキル、作業スキルを持っている。																																																														
満点20点																																																															
③ 総合総評: S・A・B・C・D の平均割合評価(絶対評価) 100点満点(ウェイトは150%, 250%) <table border="1"> <thead> <tr> <th>総評</th> <th>合計点数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>S</td><td>84以上~100</td></tr> <tr><td>A</td><td>68以上~84未満</td></tr> <tr><td>B</td><td>52以上~68未満</td></tr> <tr><td>C</td><td>36以上~52未満</td></tr> <tr><td>D</td><td>20~36未満</td></tr> </tbody> </table>				総評	合計点数	S	84以上~100	A	68以上~84未満	B	52以上~68未満	C	36以上~52未満	D	20~36未満																																																
総評	合計点数																																																														
S	84以上~100																																																														
A	68以上~84未満																																																														
B	52以上~68未満																																																														
C	36以上~52未満																																																														
D	20~36未満																																																														
<table border="1"> <tr><td>点数</td></tr> <tr><td>総合総評</td></tr> <tr><td>部社内順位</td></tr> </table>	点数	総合総評	部社内順位	<table border="1"> <tr><td>技術項目</td></tr> <tr><td>リエクセル</td></tr> <tr><td>ワード</td></tr> <tr><td>スピード</td></tr> <tr><td>キル</td></tr> <tr><td>正確性</td></tr> <tr><td>スピード</td></tr> <tr><td>作業</td></tr> <tr><td>正確性</td></tr> <tr><td>集中力</td></tr> <tr><td>ペナル</td></tr> <tr><td>手先の器用さ</td></tr> <tr><td>理解力</td></tr> </table>	技術項目	リエクセル	ワード	スピード	キル	正確性	スピード	作業	正確性	集中力	ペナル	手先の器用さ	理解力																																														
点数																																																															
総合総評																																																															
部社内順位																																																															
技術項目																																																															
リエクセル																																																															
ワード																																																															
スピード																																																															
キル																																																															
正確性																																																															
スピード																																																															
作業																																																															
正確性																																																															
集中力																																																															
ペナル																																																															
手先の器用さ																																																															
理解力																																																															

図 2-2-4 事務支援メンバー人事考課表



図 2-2-5 週間予定表

(6) 大阪支社の業務状況（図 2-2-6：大阪支社業務状況 を参照願う）

ア 14階オフィス

事故受付通知発送センターチーム（TMNF：東京海上日動火災保険株）、TCS チーム（TCS：株東京海上日動キャリアサービス）、TMNF 定例チーム、ご確認ポイントシート作成チーム（TMNF）、PC チーム、至急証券作成チームの、6 チームに分かれて、様々な業務を受託し、指導員 6 名と、事務支援メンバー 24 名で行っている。事務支援メンバーと指導員の各チーム構成状況は、図 2-2-6 の通り。

イ B1 オフィス

文書管理室。ビル内収容の約 2 万箱と外部倉庫に保管してある文書保存箱の管理、発送、回収、閲覧手配、廃棄処理を行っている。事務支援チームメンバーも、必要に応じ、適宜一部業務を担っている。

大阪支社の業務状況

<14Fオフィス>下記 6 つのチームに分かれて、運営している。

<B1 オフィス> 文書管理室のみ。

(2014年6月1日 現在)

チーム	事故受付通知 発送センター チーム (TMNF)	TCS チーム	定例 チーム	ご確認Pシート 作成チーム (TMNF)	PC チーム	至急証券 作成チー ム	文書管理 室
業務 内容	事故受付通知 書作成～発送 業務 (超保険、傷 害保険、海外 旅行保険、賠 償責任保険、 等)	東京海上日動 キャリアサー ビス (TCS) の事務業務を包 括的に実施。	各種定期業務、 スポット業務を 実施。 (例) 似顔絵入 り名刺作成、各 種発送業務、仕 分け、転記、ラ ミネート加工	「自動車保険の チラシ作成」業 務やその他定期 業務を実施。	申込書作成、加 入者証、筆耕、 年賀状、等の作 成。	至急証券 作成業務	文書保存 箱の管理、 発送、回 収、閲覧、 廃棄処理 リユース コーナー
担当者	指導員 2名	指導員 1名	指導員 1名	指導員 1名	指導員 1名	社員 2名	社員 3名
	事務支援メンバー 10名	事務支援メンバー 4名	事務支援メンバー 3名	事務支援メンバー 3名	事務支援メンバー 3名		

図 2-2-6 大阪支社業務状況

(7) 発達障害者ならではの特性と就労

彼らは、社会性の特性（対人的相互交渉の質的障害：場の雰囲気や状況、人の気持ちや感情が読み取り難い）、コミュニケーションの質的特性（言語発達の一部遅れや偏り）、想像力の特性（こだわり行動や、興味の限局：見えないものや未経験の事を想像することの難しさ）、体の感覚の特徴（感覚的過敏、過鈍、不器用）はあるが、知的水準は通常であるので、行える業務の範囲は狭くない。

従って、発達障害者は、企業内で特に事務的業務においては、十分な戦力となり得る。ただし、ある程度ビジネスマナー等の訓練を受けて、働く意欲が旺盛であることが、必要であり前提となる。企業で働くには彼らにも覚悟が必要であり、企業側にも、特徴の表れ方が一人ひとり異なる彼らへの個別の支援を行うことが、求められる。特例子会社である弊社では、基本は 5 人に 1 人の指導員を配置して、雇用管理上の最大の配慮事項としている。

「定型発達」の人と同じように出来ても、大きな労力やストレスがかかることも少くないが、彼らは、業務が出来ないと言うイメージの固定化は、企業内での支援を見誤ることに繋がる。出来ない体験が多いと、自信が生まれにくく、自発的な行動がとりづらくなる。発達障害を直すのではなく、企業側は上司（指導員）で、弱点を補いながら、日々の業務を行う必要がある。

集中力や持続力と言った面で、「定型発達」の人よりも、優れた特性も具備していることが多い。

(8) 雇用管理における課題、雇用管理を行う際に必要とされること

ア 業務の確保と、職域の拡大

簡単な業務から高度な業務へ、締め切りのない業務から納期のある業務へ、単純業務からやや複雑な業務へ、と発足当初から現在に至るまで、雇用人数が増加し業務に対する熟練度が高まるにつれ、作業可能な量、スピード、内容において徐々に仕事の幅が広がっていった。丁寧にかつスピーディーに精度の高い業務を行うことで信頼・信用を得ることが出来る。仕事の実績が、仕事を呼び込む循環となり、引き受け業務量の拡大に繋がっている。

基幹業務（あまり変化がなく、毎日コンスタントに一定量が見込まれる業務）を確保することが肝要であり、あまり変化のない定例業務を大量に用意出来ることが、事務支援チームの日常業務を円滑に廻していく前提となる。

基幹業務が、滞りなく処理できるという実績を積むことにより、職域の拡大を目指していける素地が出来てきて、それが良い回転となっていくと思われる。

イ 指導員の確保

発達障害者は、得意分野であれば通常業務の中でも力を発揮する。ただ、苦手とすることは極端に出来ない面もあるので、出来ない人と思われてしまいがちとなる。業務によっても、「難しい」とされる内容が人によって異なる。一般的に言われている「障害特性」やその「対応法」にとらわれ過ぎずに、個人ごとの実態を把握し、彼らをサポートする指導が必要となる。

多少応用が必要であっても、わかりやすい手順書により判断基準が明確であり、都度、指示・相談できる体制があれば、力を発揮する人は多い。

企業は、彼らの雇用管理と定着支援を行うために、人数に見合った優秀な指導員を配置していく必要がある。担当している業務に習熟していることはもとより、段取りやITスキルや彼らの特性を理解できる人柄も重要となる。

ウ 職場定着への取り組み

上記イの指導員の配置を基本としている。同時に、事務支援メンバーも、自分の強み、課題解決に向けて自らが努力すると同時に、企業に配慮してもらうことを自分で明確に伝えていく必要がある。ただし、自分に対しての甘えとなっていないか確認することが前提となる。

自分で伝えにくい場合は、支援機関を通じて、企業側に理解させる必要がある。企業は、支援機関との連携を密にして、特性を十分理解したうえで本人の不安を解消して、前向きな働きができるよう環境を整える役割を担っている。

また、会社以外の生活面でつまずくことも多く、職場定着の一助となるように、支援機関を持たない発達障害者に対しては、地域の就業・生活支援センター等の紹介を行っている。ただ、現在特に生活面での差し迫った困難を感じていない方もあり、緊急性を身を以て感じていないことが多い。

エ 職業人としてのスキルアップ

就職し数年経過すると、毎日のルーティン業務に、物足りなさや飽きを感じてくる発達障害の方も、現れてくる。彼らに、意欲とプライドを持って就労を継続し、スキルアップしてもらうためには、企業側もそれなりの用意をしておくことが、必要になってくると思われる。彼らの資質と上手く適合した、新規業務や新たな職域を開拓していくことが、今後の課題となってくる。

(9) 他の支援機関に期待すること

ア 職場外のサポート

企業が支援できるのは、業務時間中に限られる。支援機関の皆様には、生活面での支援をしっかり行っていただきたい。自立した生活をするための助言、生活支援のバックアップが継続的に必要となる。

イ 雇用に至るまでの適切な本人情報の提供

当事者本人の課題・弱み・強み等、本人をしっかり理解した上で、正確な情報開示（生年月日、手帳取得日、就労経験の有無と期間、服薬状況）と併せて、情報を小出しにしないで、良くない情報も隠さないで、つまびらかにしてもらいたい。

ウ 雇用継続中の定期的なフォローアップ

特に用事がない時でも、事務所訪問し、就労が定着するまではこまめな定期的なフォローアップをお願いしたい。

エ トラブルが発生した場合の緊急時対応

家庭（保護者）や、医療機関、他の支援機関との連携・連絡を含めて、緊急時に頼りになる支援機関であって欲しい。

オ 実習・トライアル雇用で継続就労に繋がらなかつた人の再教育

本人資質とその企業のマッチングが上手くいかなかつただけのことも考えられ、今までの支援を無駄にしないで、再挑戦する機会を当事者に与えてもらいたい。

2 「発達障害者就労支援レファレンスブック」の活用について

発達障害者支援法（平成 17 年）の施行により、発達障害者の就労支援の必要性が明記された。それを契機に、さらに平成 22 年の障害者自立支援法の改正により、発達障害が、障害者自立支援法の対象となることが、明確化された。続いて、平成 23 年の障害者基本法の改正により、障害者の定義に「発達障害」を含むことも明記された。こうした法制度改定を背景として、「発達障害」という言葉も次第に、一般的な言葉として定着してきた。

法的に発達障害者に対する支援の充実が図られてくる中で、企業で就労を希望する発達障害者の方が増加し、それに伴い、発達障害者の就労支援機関の利用者も遙増している。

今回、障害者職業総合センターにおいて、「発達障害者の職業生活上の課題とその対応に関する研究」に基づき、全国の地域障害者職業センターを対象としたアンケート調査とヒヤリング調査および文献調査を実施されることにより、この度、レファレンスブックとしてまとめられた。発達障害者の就労支援の現場で、実際に行われている事象を網羅するべく、精力的にまとめられた力作である。インデックス集や、解説、資料編も用意されており、学問的にも体系的に整理された大作と思われる。

ただ、内容編で示してある各事例は、種々のケースが取り上げられているが、現場で発達障害のある方と一緒に働いている企業の立場で見ると、発達障害のある方は一般的な傾向はあるものの各人各様であり、それぞれの項目に該当する方と、そうでない方が混在しているので、企業側も支援機関の方と連携して、注意深く、個々人の状況に合わせて対応することが、肝要であると考えている。

従来、企業は就労支援について、支援機関の専門家のお力に頼るばかりの面もあったが、今回の、レファレンスブックにより、新たに指導員となる社員等にとって、参考となる資料が完成したことは、大変ありがたい。今後、本資料を、有意義に活用していきたい。

第3節 障害者職業総合センター職業センターにおける発達障害者に対する支援

1 発達障害者に対する支援の概要

(1) 障害者職業総合センター職業センターの取組み

障害者職業総合センター職業センター（以下、「職業センター」という。）では、発達障害の診断を受けている者（自閉症、アスペルガー症候群、学習障害、注意欠陥多動性障害の者（以下、「発達障害者」という。））を対象とした専門的な支援プログラムである「ワークシステム・サポートプログラム」（以下、「プログラム」という。）を実施している。そして、実際の支援を通じ、地域障害者職業センター（以下、「地域センター」という。）等の支援現場で有効となる発達障害者の職業リハビリテーションに関する支援ノウハウの蓄積、支援技法の開発に取り組んでいる。開発した支援技法等については、実践報告書又は支援マニュアルとしてとりまとめ、地域センター、その他関係機関に配布している。

過去7年間の技法開発及び作成した支援マニュアル等の内容は、次のとおりである。

- ・ 平成19年度
支援マニュアルNo.2 「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 障害者支援マニュアルⅠ」
- ・ 平成20年度
支援マニュアルNo.4 「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 障害者支援マニュアルⅡ」
- ・ 平成21年度
実践報告書No.23 「発達障害者のワークシステム・サポートプログラムとその支援事例 (2) 注意欠陥多動性障害を有する者への支援」
- ・ 平成22年度
支援マニュアルNo.6 「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のための職場対人技能トレーニング（JST）」
- ・ 平成23年度
支援マニュアルNo.7 「発達障害を理解するために2 就労支援者のためのハンドブック」（附属：リーフレット「発達障害について理解するために～事業主の方へ～」）
- ・ 平成24年度
支援マニュアルNo.8 「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のための問題解決技能トレーニング」（附属：DVD及びCD）
- ・ 平成25年度
支援マニュアルNo.10 「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のためのリラクゼーション技能トレーニング～ストレス・疲労のセルフモニタリングと対処方法」

また、各技法については、地域センターや関係機関の職員を対象とした「支援技法普及講習」を計画的に実施し、広く周知・普及を図っている。支援技法普及講習は、地域センター等を会場に、技法開発を担当した障害者職業カウンセラーが演習方式で技法を直接伝達する活動である。

平成26年度の「支援技法普及講習」の内容は、次の4種類である。

- ・ 職場対人技能トレーニング（JST）
- ・ 問題解決技能トレーニング
- ・ ナビゲーションブック作成・活用
- ・ リラクゼーション技能トレーニング

(2) 発達障害者のワークシステム・サポートプログラムの概要

このプログラムは、「ウォーミングアップ・アセスメント期（5週間）」と「個別カリキュラムに基づく職場適応実践支援期（8週間）」の13週間で構成している。それぞれの支援期では、共通に、「就労セミナー」、「作業」、「個別相談」を相互に関連づけながら、きめ細かな支援を実施している（図2-3-1）。

プログラムは、様々な場面を通じて受講者個々の特性、職業上の課題等について詳細なアセスメントを行い、アセスメント結果に基づき、職場で適応するためのスキルの向上を目的として支援を実施するものである。効果的な支援の実施のためには、発達障害者の特性を踏まえた的確なアセスメントの実施が重要と考えている。

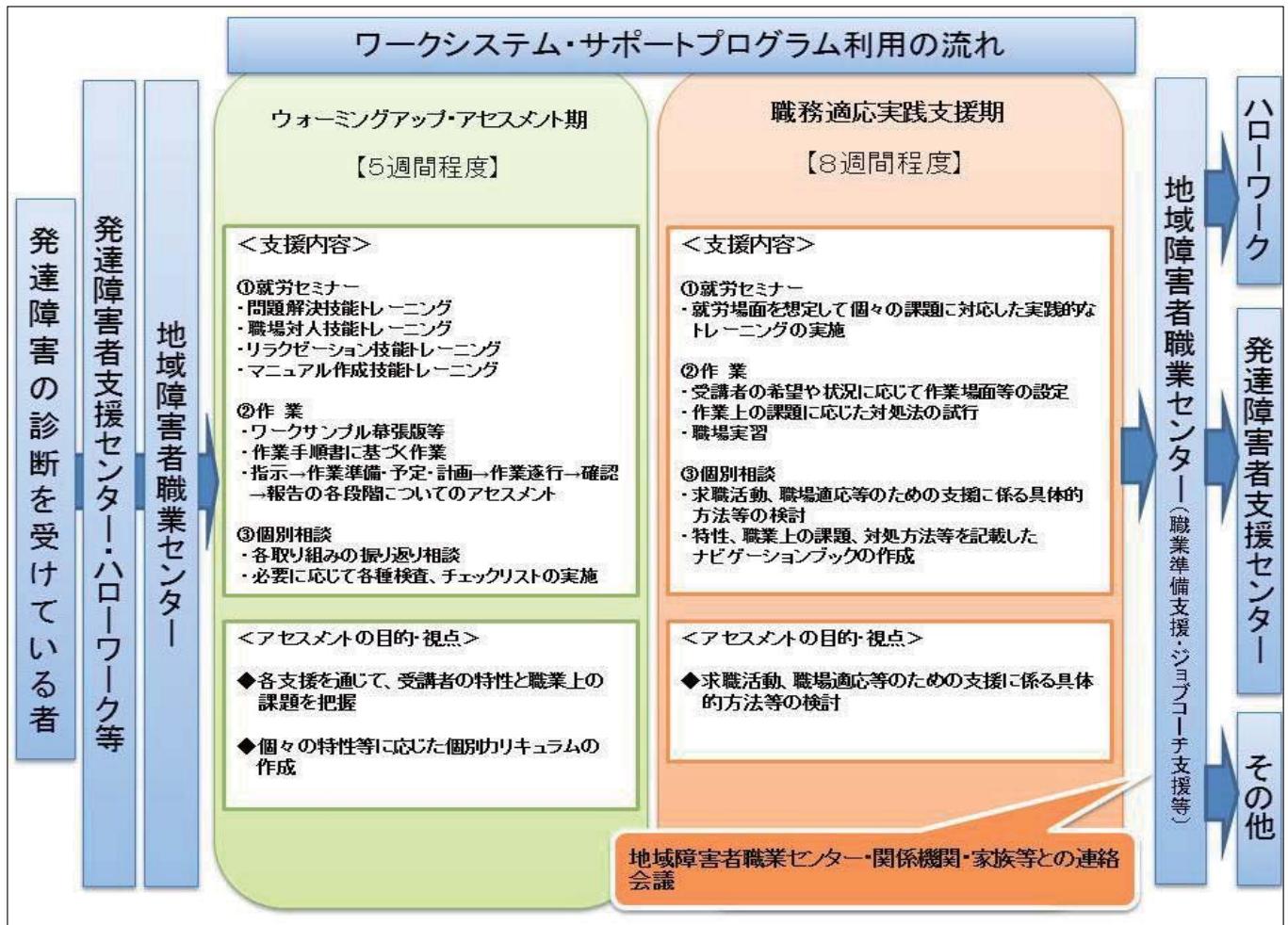


図2-3-1 ワークシステム・サポートプログラムの流れ

ア 就労セミナー

就労セミナーは、4種類の技能トレーニングを通じて様々な場面での受講者の特性を把握とともに、その特性について受講者自身が理解し、特性に応じた対処スキルを獲得することを目的としている。

技能トレーニングは、次の4種の技能トレーニングで構成されている。

- (ア) 問題解決技能トレーニング
- (イ) 職場対人技能トレーニング（JST）
- (ウ) リラクゼーション技能トレーニング
- (エ) マニュアル作成技能トレーニング

(ア) 問題解決技能トレーニング

問題解決技能トレーニングは、発達障害者の対人面やストレス対処等における課題について、米国で開発された「SOCCSS 法」の基本的な考え方と手法を援用し、受講者が問題発生時に自らで状況等の把握、分析を行い、それを踏まえて現実的で対処可能な対応策を選択するためのスキルの向上を図ることが目的である

(支援マニュアルNo.8 「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のための問題解決技能トレーニング」を参照)。

(イ) 職場対人技能トレーニング (JST)

職場対人技能トレーニング (JST) は、職場で想定される対人場面での基本的なマナー、コミュニケーションの場面を設定し、グループワークでのロールプレイや意見交換を通じて職場で必要とされる対人コミュニケーションのスキルの向上を図ることが目的である (支援マニュアルNo.6 「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のための職場対人技能トレーニング (JST)」を参照)。

(ウ) リラクゼーション技能トレーニング

リラクゼーション技能トレーニングは、発達障害者が自らのストレス・疲労の状態を把握し、個々のストレス・疲労の状態に応じたリラクゼーション法を選択して実践することを通じて職場におけるストレス対処のためのスキルの向上を図ることが目的である (支援マニュアルNo.10 「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 発達障害者のためのリラクゼーション技能トレーニング ストレス・疲労のセルフモニタリングと対処方法」を参照)。

(エ) マニュアル作成技能トレーニング

マニュアル作成技能トレーニングは、プログラムでの作業及び事業所の協力を得て実施する職場実習を通じて作業手順書の作成演習を行い、自らが担当する作業について作業手順書を作成するためのスキルの向上を図ることが目的である (支援マニュアルNo.2 「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 障害者支援マニュアル I」を参照)。

イ 作業

プログラムにおける各種作業の実施に当たっては、受講者の特性や課題、アセスメントの目的や視点に応じて種目、環境、個別又は集団による場面、実施時期等を個々に設定する。その作業を複数回実施し、作業遂行力の向上を図るとともに、各受講者の力を十分に發揮するための個々に応じた環境等の設定方法を検討している (支援マニュアルNo.2 「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 障害者支援マニュアル I」を参照)。

ウ 個別相談

個別相談では、就労セミナーや作業での取組みを振り返り、個々の特性や課題の自己理解を促すとともに、その課題への対応方法等に関するスキルの向上を図るための支援を行っている。また、プログラムの後半では、自らの特性、職業上の課題、それらに対応した留意事項等を記載した「ナビゲーションブック」の作成のための支援を行っている (「ナビゲーションブック」については、支援マニュアルNo.4 「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム 障害者支援マニュアル II」を参照)。

(3) 自己理解の促進と主体的な取組みに視点をおいた支援

ア アセスメントに力点をおいた支援場面の設定

受講者に対して効果的に支援を実施するためには、受講者個々の特性や職業上の課題を正確に把握し、それらを踏まえた支援場面を設定することが重要となる。そのために、プログラムでは、就労セミナー、作業及び個別相談の各場面を通じて受講者個々の特性等に関するきめ細かなアセスメントを行い、その把握・分析に当たっては、必ず各場面を関連づけて把握することとしている。

また、アセスメント結果のフィードバックに当たっては、分析結果等を一方的に伝達するのではなく、受講者自身による分析の状況等と摺り合わせを行いながら、実施状況や結果について正確な理解を促すことに重点を置いている。実施結果のふり返り（アセスメント結果のフィードバック）では、受講者によっては実施状況の把握、結果のふり返り等が苦手な場合があるので、そのような受講者の特性を踏まえたフィードバック方法（グラフや図による図解、板書をしながらの解説、メモの提示等）を選択する等の工夫が必要となる。

イ 受講者の主体的な取組みを円滑に進めるための支援

プログラムにおける支援は、次の3点を基本とし、図2-3-2の流れに沿ってスマールステップで支援を進めている。

- ・ 受講者が自らの課題を理解し、課題改善のために主体的に取組む
- ・ 受講者が課題改善に向けた取組みの目標を自らで決定する
- ・ 受講者が目標の達成に向けた取組みの方法を自らで選択する

ここで、重要なことは、「受講者の目標達成や課題改善に向けた主体的な取組みに対し、支援者の役割は、それらの取組みを円滑に進めるための支援を提供する。」という視点である。発達障害者は、失敗、ミス等の客観的な状況把握・分析が苦手な面がある。そこで、支援者には、受講者が自らの職業上の課題を適切に理解する、また、その課題の改善策等を検討する等のために、的確なサポートを行うことが求められる。受講者が自らの職業上の課題、課題改善のための取組目標、その取組方法等について十分に理解、納得ができていない状況では、様々な取組みの場面や方法を提供したとしても、高い効果は得られない。そのため、的確なアセスメントに基づき、スマールステップでのきめ細かな支援を行い、受講者が自己理解、自主決定、主体的な取組みを円滑に行えるよう、助言、情報や体験場面の提供等を行うことが重要となる。

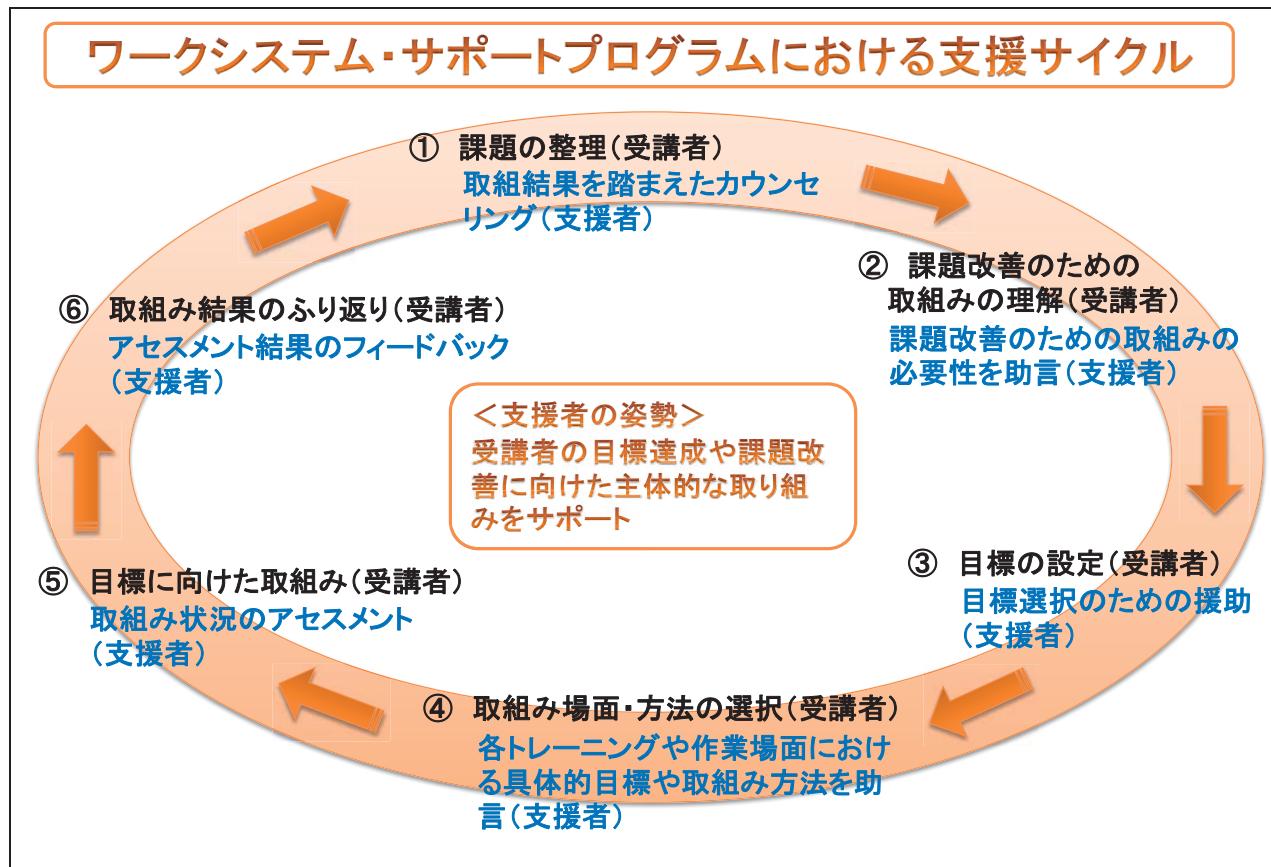


図 2-3-2 ワークシステム・サポートプログラムにおける支援サイクル

(4) 「発達障害特性アセスメントシート」を活用したきめ細かなアセスメント

プログラムでは、受講者個々の特性や職業上の課題について、きめ細かなアセスメントを行うために、就労セミナー、作業及び個別相談の各場面を通じ、図 2-3-3 の「発達障害特性アセスメントシート」（以下「アセスメントシート」という。）を活用し、詳細な把握・分析を行っている。

このアセスメントシートは、発達障害者の認知特性と情報処理のプロセスに着目したものであり、ア：情報受信や理解力の特性（受信）、イ：判断・思考の特性（判断・思考）、ウ：作業や日常場面の特性（送信・行動）の情報処理の各段階での特徴等を把握し、それぞれを関連づけて分析を行うものである。情報処理過程の段階毎に特性を把握することにより、課題となっている事項の背景や原因を明らかにでき、個々の特性に応じた課題の改善、スキル向上のための支援内容や方法を的確に検討することができる。

アセスメントシートの各特性におけるアセスメントの視点について、その概要を次に紹介する。

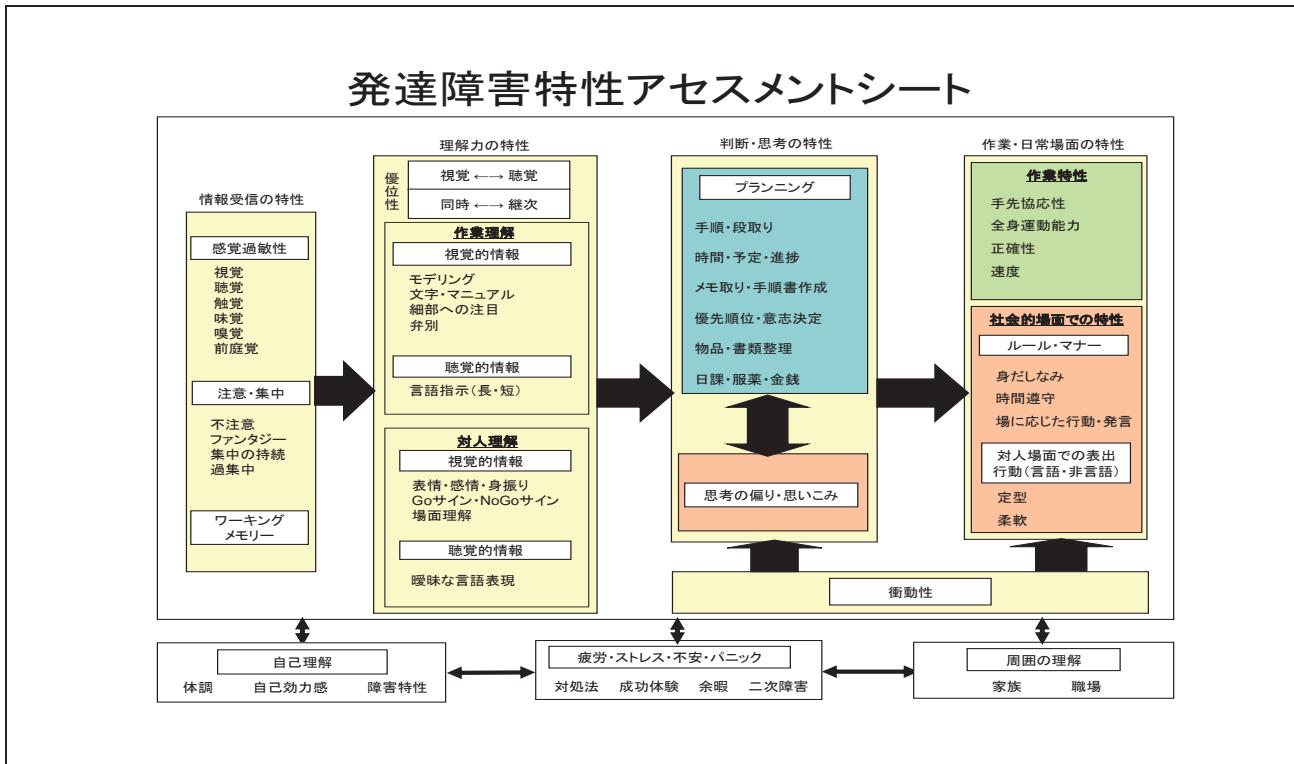


図 2-3-3 発達障害特性アセスメントシート（様式）

ア 情報受信や理解力の特性（受信）

情報受信については、光や音への反応、痛みの感じ方等、刺激に対する注意の転動、空想、連想の傾向、過集中による疲労等、複数の処理能力、作業中断後の再生能力等を把握する。

理解力については、聴覚情報と視覚情報での優位性、言語理解、モデリング、検索、照合等の作業的受信の状況、場面、表情、感情、曖昧な言語等の理解等の対人的受信の状況等を把握する。

イ 判断・思考の特性（判断・思考）

判断・思考の特性については、手順や段取り、手順書の活用、時間の見積もり、スケジュールの作成と管理、メモの取り方と活用、物品や書類の整理、また、思い込みの強さ、他者への同調、否定的な受信、認知の歪み等を把握する。

ウ 作業や日常場面の特性（送信・行動）

作業特性については、手指の巧緻性や協応性、作業スピード、道具の使用、全身の運動とバランス、ミスの状況等を把握する。

対人的行動については、身だしなみ、時間遵守、場面に応じた発言・行動、定型的なコミュニケーション、場面や相手に応じた柔軟なコミュニケーションの状況等を把握する。

エ 自己理解・ストレスや不安・衝動性

アからウの特性に関して、自己理解の状況、ストレスや不安、衝動性等が関連している場合を考慮してアプローチ方法を検討するため、それらについての把握・分析を併せて行う。具体的には、障害の受容度や捉え方、自己効力感や過度な劣等感、過去のトラウマやフラッシュバックの有無、ストレスや疲労の感じ方と対処方法、成功体験、余暇の状況、家族や職場の理解の状況等を把握する。

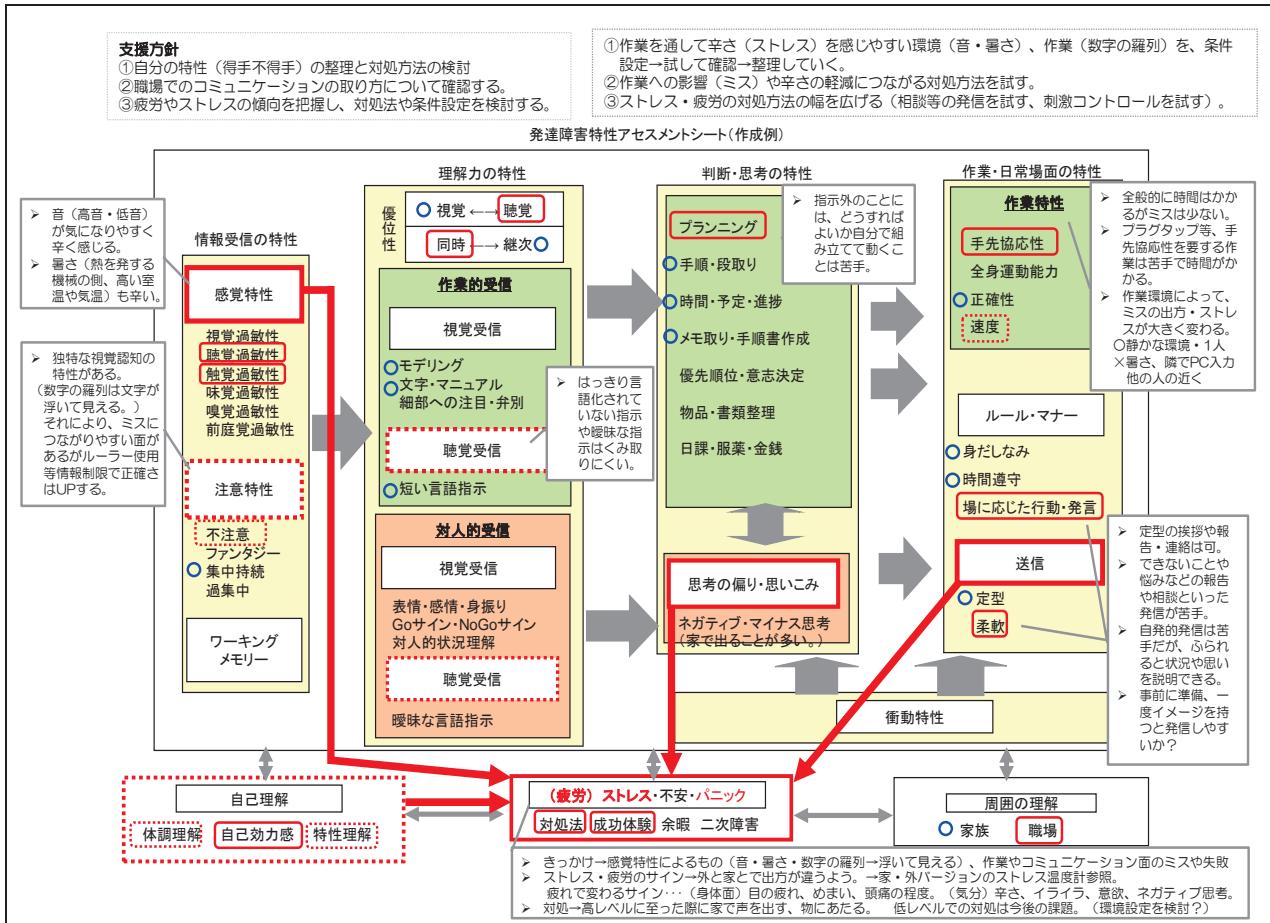


図 2-3-4 発達障害特性アセスメントシートの作成例

プログラムでは、様々な支援場面を通じ、それぞれの特性に関してきめ細かなアセスメントを繰り返し行うとともに、アセスメントシートを活用し、強み、セールスポイントとなる特性、職業上の課題とその背景や原因、それらの関連性や影響を与えていたる要因等について整理と分析を行う。それらに基づいてアプローチ方法が検討され、支援が実施される。アセスメントシートは、支援とアセスメントを一体的に行うための基礎となるものであり、支援を行う毎に書き加えられていくものである（「アセスメントシート」：実践報告書No.23「発達障害者のワークシステム・サポートプログラムとその支援事例（2）～注意欠陥多動性障害を有する者への支援～」を参照）。

このように、発達障害の特性を多角的に把握し、個々の職業上の課題に応じた適切な支援を行うために、図 2-3-2 の支援サイクルに沿って支援とアセスメントを繰り返し、図 2-3-4 の作成例のような視点で個々の特性に応じたスキルの向上、環境調整等の検討を行うことが重要であると考える。

2 「発達障害者就労支援レファレンスブック」の活用について

発達障害者の支援に当たっては、前述で述べたように、自己理解の促進と主体的な取組みに視点をおいた支援の実施、また、そのための個々の特性と職業上の課題に関するきめ細かなアセスメントが重要となる。自己理解の促進と主体的な取組みのための支援サイクル(①課題の整理、②課題改善のための取組みの理解、③目標の設定、④取組場面・方法の設定、⑤目標に向けた取組み、⑥取組結果のふり返り)の全ての過程において、アセスメントに基づく支援の実施(助言、場面設定、結果のフィードバック等)が基礎となる。

すなわち、この支援サイクルに沿って、支援とアセスメントを一体的に実施することにより、個々の特性等に応じた効果的な支援策を導き出すことができると言える。

支援とアセスメントの一体的な実施に当たって、このレファレンスブックにおいて整理された「Inde x 1：職業生活上の課題一覧」に記載されている事項は、支援対象者の状況に照らし合わせ、該当する課題を把握するための「チェックリスト」として活用できる。すなわち、「Inde x 1：職業生活上の課題一覧」は、支援対象者の情報を収集するに当たっての観察点が記載されており、「①課題の整理」の段階において有効なツールとなる。

さらに、「内容編：職業生活上の課題と課題に対する支援」に記載されている各課題に関するアプローチの過程は、職業生活上の課題に対する取組みにおける観察点が取りまとめられているとも言える。課題に対する取組みの結果を踏まえ、それらの情報を基に再度アセスメントを行う、また、支援対象者と具体的なふり返りを行うことにより、「②課題改善のための取組の理解」、「③目標の設定」の段階を円滑に進めることができる。

レファレンスブックに基づくアプローチ結果等は、支援対象者に関するアセスメント情報として蓄積される。その情報については、是非、図2-3-3及び図2-3-4を参考にアセスメントシートを活用した取りまとめをお勧めしたい。発達障害者の情報処理過程の特性に着目したアセスメントの取組みは、より高い精度のアセスメントを行う、特性等を支援者間で正確に共有する、また、支援の方向性を明らかにする点で有効である。

また、レファレンスブックを活用した様々な取組みを通じて把握・検討された個々の特性、配慮事項、環境調整方法等、蓄積されたアセスメント情報は、支援対象者と共有することが重要である。支援対象者は、それらの情報に基づき、自己理解をさらに深め、活用性の高い内容のナビゲーションブックを作成することができる。そして、活用性の高いナビゲーションブックは、その内容を事業主や他の支援者と共有することにより、就労場面における環境調整、人的サポート等の的確な実施につながると考える。

このレファレンスブックを活用した取組みにより、支援機関における発達障害者に対するアセスメント及び支援に関するスキルの向上に期待したい。

卷末資料

巻末資料

巻末資料1 地域障害者職業センター調査票

※ 職業生活上の課題の項目は調査時点のものであり、本書第1章第2節及びレファレンスブックに掲載されているものとは一部異なる

巻末資料2 キーワード解説・ツール等解説

巻末資料1 地域障害者職業センター調査票

I 業務遂行	課題の項目	課題の具体例	回答欄
1 指示通りに作業を行うことができない	①指示が理解できない ②作業が遂行できない		→ <input type="text"/> → <input type="text"/>
2 手順が理解できない	①手順が抜ける ②手順が抜けても良くできたと評価する		→ <input type="text"/> → <input type="text"/>
3 一般的な指示方法や作業マニュアルでは理解が難しい	①マニュアルを活用できない ②本人の特性を踏まえた指示でないと理解できない ③複数の指示者により混乱してしまう ④口頭指示の理解が苦手 ⑤一般的な表現では理解できない ⑥一般的な指示では理解できない ⑦マニュアルの工夫が必要 ⑧モデリングで理解できない		→ <input type="text"/> → <input type="text"/>
4 マニュアルやメモを活用するなどして、習得した作業を行うことが難しい	①マニュアルを参照しない・参照できない ②メモを参照できない・参照しない ③納得しないとやらない ④習得したことができない		→ <input type="text"/> → <input type="text"/> → <input type="text"/> → <input type="text"/>
5 手順通りに作業を進めることや作業結果の見直しを行うことが難しい	①勝手な作業をする ②こだわりを優先する ③早合点して失敗する ④過去の経験に照らして行動して失敗する ⑤立場をわきまえず指示を出す ⑥作業速度にこだわる ⑦介入への抵抗がある ⑧作業手順が定着しない ⑨見直しをしない・できない		→ <input type="text"/> → <input type="text"/>
6 作業が止まったり、自分のやりたいことをやったりしてしまう	①興味のあることで作業が止まる ②自分のやりたい仕事をやってしまう ③空想・フラッシュバックで作業が止まる		→ <input type="text"/> → <input type="text"/> → <input type="text"/>
7 時間を守って作業を進めることが難しい	①作業が遅い ②スケジュールの管理ができない		→ <input type="text"/> → <input type="text"/>
8 苦手な作業がある	①記憶・記録の困難 ②判断が苦手 ③未経験作業の困難 ④不器用 ⑤空間把握が苦手 ⑥対人業務が苦手 ⑦身体操作の困難 ⑧読み・書き・計算の困難		→ <input type="text"/> → <input type="text"/>

9 文書の入力・記述・作成・照合がうまくできない

- ①入力のミスが生じる
- ②照合ができない
- ③入力も照合もミスが多い
- ④メモが取れない
- ⑤入力・記述が遅い・雑になる
- ⑥マニュアルが作れない
- ⑦コンピュータ・文書作成のリテラシーがない

→
→
→
→
→
→
→
→

10 チーム作業または一人での作業ができない

- ①チーム作業が苦手
- ②一人で作業できない

→
→

11 複数作業、指示されたこと以外の作業、多くの作業などを行うことが難しい

- ①複数作業に対応できない
- ②優先順位がつけられない
- ③指示されたこと以外できない
- ④処理容量が小さい
- ⑤過集中が生じる

→
→
→
→
→

12 集中することが難しい

- ①集中困難
- ②中断後の再集中困難
- ③注意の転導が生じる
- ④居眠り行動が発生する

→
→
→
→

13 疲労により作業を長く続けることが難しい

- ①疲労しやすい
- ②疲労で眠ってしまう
- ③持続の困難

→
→
→

II 対人関係・コミュニケーション	課題の項目	課題の具体例	回答欄
1 質問がうまくできない	①質問できない ②質問の方法・内容が適切でない ③質問のタイミングがわからない	→	→
2 報告・連絡・相談ができない	①報告・連絡・相談ができない	→	→
3 職場において、場面に応じて適切なコミュニケーションを取ることができない	①職場(集団)の人間関係がうまくいかない ②休憩時間のすごし方がうまくできない ③場面理解が適切でない	→	→
4 会話のルールが守れない	①会話のタイミング・量・質が適切でない ②独特な言動でうまくいかない ③確認や謝罪の頻度がわからない ④言動が適切でない	→	→
5 会話において、適切な発信を行うことが難しい	①相手にわかるように説明できない ②音量が適切でない ③適切に返事をすることができない	→	→
6 会話において、相手の意図や感情を適切に受け取ることが難しい	①相手の意図を理解できない ②相手の気持ちを理解できない ③あいまいな言葉が理解できない ④字義通りに理解してしまう ⑤電話応対が苦手	→	→
7 会話において、情報交換がうまくできない	①円滑に情報交換ができない	→	→
8 挨拶や意思表示がうまくできない	①意思表示がうまくできない ②挨拶が適切でない ③発語が少ない ④視線を合わせることが苦手	→	→

III ルール・マナー	課題の項目	課題の具体例	回答欄
1 職場のルールが守れない	①就業時間が遵守できない ②就業態度が適切でない ③業務命令に違反してしまう ④職場の安全・衛生のルールが守れない ⑤職場の上下関係が理解できていない ⑥情報セキュリティのルールが守れない ⑦物品管理のルールが守れない ⑧通勤のルールが守れない	→	→
2 職場のマナーが守れない	①対人マナーやルールが守れない ②言葉づかいが適切でない ③挨拶のマナーが守れない ④非常識な言動が目立つ ⑤休憩のマナーが守れない ⑥他企業が入っている建物の中でのマナーが守れない	→	→

V 自己理解や精神面の課題	課題の項目	課題の具体例	回答欄
1 自己理解や働くことの意味の理解ができていない、就業態度が適切でない	<ul style="list-style-type: none"> ①障害を受け入れられない ②自己評価と現実の乖離が大きい ③働くことの意味が理解できていない ④適切な求職活動ができない ⑤指示通りの仕事をしない ⑥やる気がない ⑦態度が悪い 		→ → → → → → → → →
2 自己評価の低さや不安がある、他者の指摘に適切に対応できない	<ul style="list-style-type: none"> ①自己評価が低い ②失敗から受ける影響が大きい ③対人関係面での強い不安がある ④作業面での強い不安がある ⑤指摘を素直に受け取れない ⑥指摘に対して言い訳や正当化する ⑦指摘されると固まる ⑧指摘に対し攻撃的・反社会的な対応をとる 		→ → → → → → → → →
3 ストレスコントロールができない	<ul style="list-style-type: none"> ①ストレスに対する特異な反応がある ②ストレスにより体調不良が生じる ③ストレスにより就労不能となる 		→ → → → →

巻末資料2 キーワード解説・ツール等解説

ここでは、レファレンスブックの内容編で支援の実例に付している「支援のキーワード」について解説します。

以下の解説では、「支援のキーワード」の意味に加えて、各「支援のキーワード」で示される支援策がなぜ行われるのかといった必要性や背景の説明、その支援策が行われる流れや条件の説明、支援者がその支援策を理解するための視点の説明などを記載しています。

「支援のキーワード」解説一覧

<課題の把握と目標の設定>

【必要性・重要性の明示】【原因・課題の把握・整理】【気づきの促し】【他者の心情の解説】【提案や助言】
【目標の明示】【優先順位の明示】【ルールの明示】【予定の明示】

<説明・提示方法の工夫>

【対象者に合わせた方法で提示】【注意の促し】【焦点化】【口頭で提示】
【視覚的提示（文字化、図表・写真の利用、映像で提示）】【モデリングで提示】【手添えによる提示】

<説明・提示内容の工夫>

【明確化】【具体化】【指示の細分化】【段階的提示】

<支援者からの働きかけ>

【個別の相談や説明】【声かけ】【確認・チェック】【くり返しの確認】【支援者の明示】
【フィードバック】【正のフィードバック】【振り返り】

<適切な行動の提案>

【セルフチェック、確認の促し】【質問の促し、報告の促し】【支援要請の促し】
【休憩（適度な小休止、定期的な休憩、休憩の促し）】【ストレスの緩和】

<適切な行動の習得>

【くり返しの練習】【スマールステップ】【研修・練習】【体験（成功体験、失敗体験）】【場面再現】

<具体的な補完手段の利用>

【補完手段の利用（道具の利用を含む）】【文字による記録の利用】

<職場環境の整備（業務の手順や内容への配慮）>

【環境調整】【手順の明示】
【対象者に合う作業・手順の調整（手順の調整、作業量の調整、作業・職務の選択）】

<職場環境の整備（人的環境）>

【周囲の理解促進】【指示方法の統一（指示者の固定、指示内容の統一）】

<関係機関との連携>

【支援者間の情報共有】【外部支援機関との連携】【医療機関との連携】【家族との連携】

＜課題の把握と目標の設定＞

【必要性・重要性の明示】

「職場で求められる行動ができていない」「周囲から受け入れられない行動をしている」ことを指摘したうえで、働き続けるために必要な行動について説明すること。多くの人が「できて当たり前」と思う礼儀やマナー、職場でのルールであっても、「不適切な行動をしている」ことをはっきり指摘されない限り、自分の行動は問題ないとと思っていることもある。このような事態を想定し、まず、礼儀やマナー、職場でのルールを「知識として理解しているかどうか」を確認する必要がある。また、なぜ、そのような行動を求められるか、などルールやマナーの背景・考え方を説明するとよい。

【原因・課題の把握・整理】

「問題とされている行動は何によって引き起こされているのか（原因）」や「働き続ける上で改善が求められている行動は何か（課題）」を対象者と共に明らかにしていく過程のこと。不適切な行動が起きる原因を明らかにすることで、どのように行動を改善するかについての指針を立てることができる。そこで、対象者の能力や性格、職業適性、対象者を取り巻く環境条件について情報収集を行い、苦手なことや課題を把握し、望ましい支援や職場環境を検討することが必要になる。

この過程においては、支援者が一方的に情報を収集・整理し、今後の対応を決めるのではなく、対象者が自分の課題を認識し、その解決に主体的に取り組めるよう、対象者と一緒に進めることが効果的である。また、対象者が話していることがすべて客観的事実であるとは限らない点や、問題ばかりに目を奪われ、それまで対象者ができていたことや長所まで見落とさないよう、注意が必要である。できること・できたことに焦点を当てることで、対象者の可能性を活かせる条件を検討することも重要である。

【気づきの促し】

対象者が気づいていない行動の特徴を伝え、自分の特性（能力・性格・興味など）についての自覚を促すこと。自身の行動を客観的に評価することが難しい場合、周囲から見て不適切な行動をしていても、対象者は意識せずに行っていることがある。この場合、職業人としてふさわしくない行動をとっていることを対象者に気づかせる必要がある。具体的な指摘（特定の場面でどのような行動をしているか、など）に気づくことにより自己理解を深めるような工夫が求められる。

行動の客観的な評価を言葉で伝えて、対象者が納得できない場合は、行動の様子をとらえた映像を対象者に見てもらい、気づきを促すことも検討事項となる。ただし、録画をする際は、対象者や周囲の人の了承をとることが必要である。また、「よい・悪い」「できる・できない」「あなたは〇〇だ」といった評価を下し、「だから、〇〇すべきだ」といった説得が、対象者が自らの特性に気づく機会を奪う可能性もあることに注意が必要である。

【他者の心情の解説】

他人の感情や意図を説明すること。声の調子や表情から相手の感情を読みとり、比喩、皮肉、冗談といった間接的な表現を理解することが苦手な場合、他人の感情や意図を誤って捉え、対人トラブルに発展することもある。そのようなトラブルが起きたら、その経過を文章や絵にして、相手の言葉とその裏にある相手の思いを解説することも効果的である。具体的には、相手が言った言葉と対象者が言った言葉を書き込み、「その言葉はこういう意味です」「〇〇さんはこんな気持ちで言ったのかもしれませんね」といった解説を行う方法がある。実際に交わした言葉だけではなく、双方の気持ちも書き入れ、対象者と相手の気持ちの整理をすると理解が進むこともある。

【提案や助言】

問題の解決につながることが期待できる提案や助言をすること。情報提供や助言などにより、その情報がもつ意味を支援者と対象者で確認することが重要である。なお、対象者の話をじっくり聞かずに、支援者が先行して「助言」や「指導」を行うと、かえって反発を招き、理解を深めることの妨げとなることもあるので、注意が必要である。

【目標の明示】

どのような行動の変化を生じさせようとしているのかを具体的に示すこと。行動の目標を示す場合には、誰が、どんな行動を、どんな状況下で行うかを明確にし、さらに評価の基準を明確にしなければならない。いつまでに達成するか、実施期限も具体的に示す。対象者が主体的に問題解決に参加できるよう、支援者が行う支援だけでなく、対象者が取り組むべきこと、対象者の役割を明確にしておくとよい。

【優先順位の明示】

複数の取り組むべきことがある場合に、どの順に取り組むかを示すこと。複数の個別の目標を同時には達成できないことも多い。この場合、「いつまでに」「何を」達成すべきかを考えて、スケジュールを管理することが求められる。こうした時間配分が苦手な場合には、達成順を示すことで、ストレスや混乱を軽減することが必要となる。

【ルールの明示】

どのような場面で、どのような行動をとるべきか、についてのルールを示すこと。暗黙のルールへの対応を苦手とする場合、適切な行動を取るために、場面ごとに言葉や行動を明示しておくことが有効である。たとえば、「電話をとりついでもらったときは、まず、ありがとうございます、と言う」「他人の近くを通る際には声掛けをする」といった具合に、「こういうときはこのようにする」というルールとして理解すると、行動しやすくなる。

【予定の明示】

「いつ、どこで、いつまで、何をするのか」を事前に具体的に示すこと。状況判断が苦手な場合、周囲の仕事の進行状況から自分で判断して仕事を開始することや協動作業に参加することは難しい。しかし、明確な予定が提示され、仕事内容が具体的に示されると、非常に高いパフォーマンスを発揮することがある。

突然、予定が変更されるとパニックになる場合には、できるだけ早い段階で予告しなければならない。直前になってから変更を伝える場合は、口頭で説明するだけでなく、変更内容を具体的に紙に書き出して、明確に伝えるとよい。

<説明・提示方法の工夫>

【対象者に合わせた方法で提示】

対象者が理解しやすい方法で指示を伝えること。発達障害とひと口にいっても、理解しやすい情報の伝え方は様々である。図示された方がわかりやすい人もいれば、言葉で伝えられた方がわかりやすい人もいる。例えば、「視覚情報の処理が得意な人が多いから常に図示をする」といったステレオタイプな対応ではなく、対象者の希望や情報を伝えた際の理解の程度を確認しながら、その人が理解しやすい情報の伝え方を検討することが必要である。

【注意の促し】

注意してもらいたい情報を直接指示して注意を向けさせること。必要な情報を選択することが苦手な場合、必要のない情報まで拾ってしまい、相手の言っていることをなかなか理解することができないことがある。また、スポットライトのように、ごく一部に注意が集中てしまい、全体を見渡すことが難しい場合もある。このような場合は、「声かけ」や「指さし」などで必要な情報に注意を向けさせる必要がある。

【焦点化】

特定の情報に注意を向けさせるために、必要な情報のみを遮蔽すること。必要な情報を対象者から見えないように覆うこと（マスキング）で、必要な情報だけが目に入るようにする配慮が有効である。

また、口頭で指示をする場合は、あれもこれも一度に指示するのではなく、必要なことをピンポイントで伝える必要がある。このようなピンポイントな情報伝達をするためには、情報を伝える人が事前に、伝えるべき情報、及び伝える順序を整理し、簡潔な指示をあらかじめ考えておく必要がある。

【口頭で提示】

口頭で行動を指示すること。口頭指示は、簡潔な表現で、必要な情報を明示する、ことが重要である。口頭での指示には「ボールペンを取ってください」というように、そのまま口頭で指示する“直接的指示”と「次は何をしますか？」など促しの言葉をかける“間接的指示”的2種類がある。間接的指示は、直接指示で適切に行動ができるようになった人の自発的行動を引き出すために使用する。

【視覚的提示（文字化、図表・写真の利用、映像で提示）】

文字や図、写真などの視覚情報を用いて行動を指示すること。口頭のみの指示では適切に行動できない場合、作業の流れを文字や図、写真などを用いて、何をどうすればよいか、全体の流れが目で見てわかるようにすることが効果的である。書かれた情報はくり返し見て、確認することができるため、ただ話を聞くだけより、理解が深まりやすい。作業手順書やテキストを利用する場合にも、図や写真を利用して、指示内容を伝達するとよい。一連の流れのある動きを教える場合は、映像が有効であることもある。

【モデリングで提示】

どのような行動をするべきか、について見本を示すこと。システムティックインストラクション（介入の度合を系統的に示す指示の方法）の一つ。口頭による指示の理解が難しい場合はジェスチャー（物や方向を示す）、それでも難しい場合は行動のモデルを対象者に直接観察させるなど、順に介入度を高めていくことが有効である。見本を示し、「それではやってみてください」とその場で対象者に行う機会を与え、できたらほめ、間違っていたら修正する、というフィードバックを行う。モデリングには、先にモデルを見せて、次に対象者に行ってもらう“先行モデリング”と対象者の隣において同時並行でモデルを見せる“同時モデリング”的2種類がある。先行モデリングは記憶が難しい対象者に教える場合や、長くて複雑な工程を教える場合には適切ではない。一方、同時モデリングは常にモデルを確認できるので、自分で覚える必然性が低くなってしまうという欠点がある。同時モデリングから先行モデリングに早めに移行するよう配慮が必要である。

【手添えによる提示】

手を添えて動作を伝えること。システムティックインストラクションにおいて、モデリングに次いで介入度の高い方法とされる。手添えを行う場合、事前に対象者に手を添える旨を伝え、了解を得ておかねばならない。また、直接手をとって力で動かすことは最小限にとどめるようにする。①最初は直接手をとって教える、②手首や肘を支える程度で動きを導く、③ふれるかふれないかの近さで手を動かして動きを示唆する、など徐々に介入度を下げる工夫も必要である。

<説明・提示内容の工夫>

【明確化】

曖昧さをなくし、明確に示すこと。「すぐに」や「〇〇に間に合うように」といった表現よりも「何日の何時まで」といった表現の方が明確である。さらには、仕事の目標を明確にしないまま指示を出されると、指示を出した人の意図がくみ取られていない形で仕事の成果物が仕上がっててくる場合もある。指示を出すときは、期限を明示し、どのような仕上がりを期待しているのかについての客観的基準をできる限り明確に示す必要がある。

【具体化】

抽象的な表現ではなく、具体的に示すこと。たとえば、「あれ」「これ」といった指示代名詞や「ちょっと」「きちんと」といった表現も、どの程度を示すのかわかりにくい。指示を出すときは、何を、どのような手順で、どのように、また、いつまでに仕上げるのか、具体的に伝えることが必要である。

【指示の細分化】

仕事の内容を、作業単位ごとに指示を分けて出すこと。作業の指示を一括してうけとることが苦手な場合、作業工程を単純な作業に分解し、ひとつひとつ指示を出す必要がある。また、作業が複数あったとしても、優先順位をつけたうえで、最優先の作業に絞って指示を行うことが望ましい場合もあるので、あれもこれも一度に指示しないように注意が必要である。必要なことだけをピンポイントで伝えるには、情報を伝える人が事前に、伝えるべき情報と伝える順序を整理し、簡潔な指示をあらかじめ考えておくとよい。

【段階的提示】

一連の作業工程を作業単位で段階的に切り分けることができる場合に、作業の進行に沿って、作業単位ごとに指示を出すこと。指示を聞いただけでは作業の全体像を想像することが難しい場合や時間や手順にこだわる場合には、段階的に指示をすることで、安心して作業に取り組むことができるよう注意する必要がある。

＜支援者からの働きかけ＞

【個別の相談や説明】

個別に相談や説明を行うこと。発達障害とひと口にいっても、障害の現れ方は十人十色である。そのため、支援者は、対象者の障害特徴をステレオタイプに理解することなく、対象者ごとにその特徴を捉える必要がある。個々人の状況を的確に把握し、その人にあった配慮を考えることが重要である。

【声かけ】

求められている行動の手がかりを言葉にして促すこと。対象者の主体性を最大限に引き出すよう、必要最小限の介入にするためには、はじめは声による指示を出してみて、求められている行動ができるかどうかを確認する。そのような行動がみられなかった場合には、ジェスチャー、モデリング、手添えと介入度の高い支援に段階的に移行する必要がある。

【確認・チェック】

支援者が「どこまで理解しているか」を対象者に確認すること。指示を受けても、不安げな様子でいる場合、「どこかわからないことがあるか」「不安に思っていることがないか」尋ねる必要がある。また、不安が強い場合、いきなり仕事に入るよりも、まずは支援者が説明しながら実際に仕事をやってみせるとよい。わかったかどうかを確認してから、どの程度仕事ができるかについて観察する。その後は、状況に応じて必要な支援を行う。また、経験のないことについて不安が大きい場合は、指示や確認に時間をかける必要がある。対象者に判断を求める際は、指示と違っていないかどうかを支援者が一緒に確認するとよい。

【くり返しの確認】

行動や技能の定着を図るために、「適切な行動ができているか」を複数回、複数場面において確認すること。技能を身に付ける上で、初期段階では学習したことが定着しにくく、時間が経つとできなくなってしまうこともある。このため、練習にあたっては支援者がくり返し行動の確認を行うことによって、対象者自身による行動や技能についての理解をその都度助け、学習を強化する必要がある。

【支援者の明示】

「誰が支援者なのか」を具体的に伝えること。指示系統が示されていないことで混乱をおこす場合がある。特定の支援者が指定されていると、わからないことがあったときに誰に質問すればよいか迷うといった事態を避けることができる。また、報告・連絡・相談の対象となる支援者を明示しておくことは、作業の安定と安心感につながる。

【フィードバック】

アセスメントの結果や対象者が適切な行動を実行できているかどうかについて、支援者が確認し、伝えること。自分の特徴や行動を自分で観察し、評価することが難しい場合、行動上の問題に気づきにくい。したがって、不適切な行動については、指摘をして、適切な行動を示す必要がある。そのうえで、望ましい行動を動機づけ、目標として設定できるよう支援することが求められる。

【正のフィードバック】

適切に行動できていることを対象者に伝え、強化を図ること。これまでいろいろ失敗を積み重ねてきて、「自分は何をやつてもうまくいかないのではないか」「また失敗するのではないか」という思いが強い場合には、できていることを対象者に伝え、ほめることが特に重要になる。また、正のフィードバックは、自分のことを認めてくれる人がいることを伝えることにもなるため、自信につながり、よりよい人間関係を構築する基礎にもなる。機を逃さずにフィードバックを行うためには、対象者の行動を注意深く観察し、表情や視線を受けとめる必要がある。

【振り返り】

目標とする行動について、対象者と支援者が一緒に振り返ること。自分の行動を客観的に評価するためには、印象を漠然と話し合うだけでなく、客観的な評価指標を用いる、状況を対象者と支援者で文書化する等、対象者の自己理解と支援者の理解を共有するための工夫が必要である。また、振り返りは、支援内容を見直す機会としても利用できる。さらに、定期的に振り返りを行えば、対象者が感じている不安や疑問を早期に把握できる。対象者が目的意識をもって仕事に取り組めるよう、定期的に仕事について振り返り、ときには企業の評価を伝え、対象者と一緒に新たな目標設定をしていくことが望ましい。

＜適切な行動の提案＞

【セルフチェック、確認の促し】

自らの意志で問題箇所を点検し、自己の適応状況の改善や作業内容・作業結果の適正化を図る行動のこと。しかし、必ずしも習得が容易でないため、行動獲得のためには体系的な指導方法を用いた練習や訓練が必要となる。具体的には、対象者の状況に応じて、口頭指示、ジェスチャー、モデリング等の指示方法を工夫するとともに、視聴覚から情報が入りやすい者については、ツール、補助具の利用による“確認の促し”を図るとよい。例えば「作業が中断し作業内容を忘れて再開に時間が掛かる」、「作業に抜けが発生する」、「間違いに気がつかない」といった場面では確認の促しが必要となる。一方で、「ミスに気づいても対応しない」、「自己流にこだわる」等、確認だけで行動が修正されない場合、指示内容に従う理由を説明し、対象者の納得を促す必要がある。確認の必要性について正しい理解と納得を得れば、その後は、セルフチェックによる行動修正を最終目標として、より介入度の低い支援を選択しながら援助を継続する必要がある。

【質問の促し、報告の促し】

仕事中に生じた疑問や、誤った認識などをそのままの状態にして進めてしまわぬために、「わからないときに質問する」ことや、作業終了・必要事項の結果報告などの遂行について、対象者の行動を促すこと。

訓練や実習の場面においては「質問・報告」が支援者に対して行われているとしても、実際の職場では、上司や同僚に對して行われる「職場のルール」であることについて、対象者の理解が必要である。その際には、「なぜそのようにしなくてはならないか」について説明が必要となる。

また、質問や報告のタイミングを計ることが苦手な場合、具体的な手続きを示した上で、適切な行動の習得をめざしてロールプレイで練習するといった方法が考えられる。

【支援要請の促し】

“対象者が自分自身の状況を把握し、どのような支援が必要なのかを決め、それを支援者側（支援機関、支援専門家、上司や同僚等）に伝える”といふ一連の行動を、支援者が示唆・指示すること。支援要請の行動は、①困り感の自覚、②何らかの支援を要するとの判断、③支援内容の選択、④誰に對して支援を要請するかの判断、等に分けられるが、これらが連續的に行動化されるためには、主体性や自己決定能力のみならず、支援を得ることに関する経験や知識が必要となるため、その獲得は難しい。したがって、最終目標としては、自主的に支援要請を行うことを目指しつつも、まずは対象者の現状に応じた促しを行なうことが求められる。

なお、促しのタイミングは重要であり、実際に困り事が生じた場面で行うか（即時強化）、別の場面で説明するか（振り返り）は、対象者の実態に応じて検討することになる。

【休憩（適度な小休止、定期的な休憩、休憩の促し）】

体力の限界まで作業に没頭する、体調が悪くても無理をする等がある一方で、少しの作業量でも強い疲労を感じるなど、疲労をコントロールすることが苦手な場合がある。これらの問題は、感覚鈍麻による自己の体調・状態への気づきにくさや、感覚過敏による疲れやすさ、物事のタイミングといった状況理解の苦手さ等、障害特性が背景要因になっていると考えられる。

一般的な対応としては、① 作業実施中に観察されるストレスや疲労のサインの適宜フィードバック、② 具体的な場面における“タイミング”的考え方を併せた休憩の促し等、が求められる。支援者が重視すべき点は、対象者が休憩の必要性を感じるための「気づきの機会」を作ること、気づいたことを行動化するために手がかりとなる情報についてタイミングを見計らって与えること、とともに休憩を取ることで作業効率や正確さが維持出来るなどを体験的に理解する場面を作ることである。

【ストレスの緩和】

一般的にストレスは、視覚・聴覚・触覚などに関する感覚的なストレスや、過労・疲労に関連する生理的ストレス、対人関係に関する社会的ストレスに分けられる。

就労場面での様々な人間関係や担当業務によって、ストレスが発生することは避けられない。しかし、それらが対象者の安定的な就労生活を妨げる程に大きい場合は、対応を図る必要がある。支援者はストレス緩和と対処のための知識や具体的な方法（休憩の促し、ストレッチの方法、妨害刺激を遮断する道具の利用方法等）を伝えるとともに、必要に応じて、ストレスを発生させる要因の「環境」側を調整することで間接的にストレスをコントロールすることとなる。具体的には、勤務日数、勤務時間、職務内容（配置）等を対象者の実態に合わせて変更する、作業環境や作業内容を対象者の実態に合わせて作り替える（そのための職場側との調整も含める）といったことで、対象者のストレスの緩和を目指すこととなる。

＜適切な行動の習得＞

【くり返しの練習】

技能習得を目的とした、特定の動作・行動における反復的な活動のこと。技能習得の過程には、認知的構えの形成期、定着期、自動化などの学習段階があり、それぞれの段階で正確さ、迅速性、安定性、適合性の獲得を狙ったくり返しの練習が用いられる。指導・支援にあたっては、課題の性質と個人の実態（障害特性、職業経験、得手不得手）を照らしあわせて、効果的な練習方法を設定する必要がある。例えば、「テーブル拭き」を習得させたい場合、対象者に予備知識はあるか、テーブル拭きの経験はあるか、拭くことができるか、丁寧に早くできるか、といった情報を整理・分析し、支援の目標を設定する。仮に、丁寧に拭くことの「熟達」を目標とした場合、くり返しの練習の内容設定は、より精緻な行動の指示が必要となるだろう。また、実際の練習の後に結果を見直し、設定した方法でくり返し練習を行うかどうか、といった点を検討することも必要となる。

【スモールステップ】

目標となるスキル・行動を小さな単位に分け、難易度や達成すべき順序でリスト化し、それらが一連の反応として連鎖的に行われることを目標とする支援の考え方。

通常、スキルや行動の獲得は難易度が高いため、まずは実行可能な段階の行動から始め、少しづつ難易度を上げ、出来たことが積み重なることで最終的に目標行動へ到達するよう、あらかじめ支援者が段階を設定する。多くの課題においてこの考え方は適用できる上、支援の基本的な視点としては必須といえる。

【研修・練習】

通常、研修には、業務に関連する様々な知識および、基本から応用まで幅広い技術等を獲得する場としての機能が期待される。一般的な企業では、新入社員や役職・職種別などの研修が会社内外で行われているが、基本的には集合研修による実施が最も多い。

一方、障害者の雇用実績が豊富な特例子会社の研修に着目すると、初任者研修においては就業規則、安全衛生教育、会社概要、会社のルール、ビジネスマナー、業務・作業等工程の習得などを目的とした実施が多く、中には研修期間を設定せずOJTで技術習得を図る会社や、従業員個別の状況に対応する会社もある。

一般企業と特例子会社では会社の設立主旨が異なるため、研修の実施形態や内容に違いがあるのは当然のことである。このため、企業による実施形態や実施内容の違いや、その環境下で習得を目指すことが可能かどうか、といったことをよく検討した上で、入社後の研修を通じた知識・技能の獲得を期待することが難しい場合は、就労支援の課題として取り組むことになる。

【体験（成功体験、失敗体験）】

適切な職業選択のためには、自己理解、職業に関する知識・スキルの基盤の確立が重要となる。このため、職業に関する経験が無い、経験があっても少ない、内容に偏りがあるといった者については、体験を通して職業準備のための経験を積むことが必須となる。現在、「模擬的な職場環境や集団場面での訓練」、「障害者委託訓練」や「実習制度を活用した職場体験」などの事業において体験的活動が得られる。

体験的活動の主なメリットは、実際にやってみることで支援者には特性が見えてくること、対象者には自身の特性と向き合う場面が生じることである。なお、体験を通して“成功体験”を重ねられるよう配慮することが重要である。「うまく出来た」という体験を通して自己効力感を高めるためである。一方で、それまでの失敗経験によって、苦手意識・自信喪失・トラウマなどを生んでいる場合、“失敗体験”的扱いには注意が必要である。加えて、苦手な作業、ミスの出やすい作業、ストレスの高い作業などを経験することにより、工夫や配慮があれば遂行可能な作業があることに気づく場面を設定することなど、長所・短所、得意・不得意を整理し、対象者が自身の特徴に気づくようフィードバックする必要がある。

【場面再現】

職業経験が少ない場合には、基本的な労働習慣の獲得状況の確認を含め、実際の作業場面における対象者の特性を整理する必要がある。

このため、施設内に模擬的な作業場面を設定し、実際の職場に近い場面で対象者の動きや様子を観察・評価することで、課題の整理や対処方法・支援方法を検討し、知識・技能の付与などを行うことも重要な方法といえる。

「場面の再現」は既にある職場環境とは異なり、あらかじめ設定するものであるため、情報収集や支援の目的に応じて場面構成することが可能である。職業経験の少ない者にとっても、疑似的な環境であることは、現実の職場に比して参加にあたっての心理的抵抗感は低いというメリットがある。

＜具体的な補完手段の利用＞

【補完手段の利用（道具の利用を含む）】

障害特性により適切な行動を取ることが難しい場合に、問題となる行動を補完するために、補助具を利用する、作業手順を工夫するなどにより、問題の解決や軽減を目指す考え方。

補助具等は対象者の特性や利用のしやすさに応じて、工夫する必要がある。具体例は、ミスへの対応のため「付箋を点検箇所に貼り付ける」、見落としへの対応のための「ルーラーを活用する」等がある。支援者の介入度が高い方法としては、「ワーキングファイルの作成と利用（質問内容の答えを書き留めさせ、質問が発生した場合には参照することで、自主的な確認の定着を目指す）」といったツールの利用もある。さらに、記憶補助に利用可能なツールとしてメモリーノートがある。スケジュール管理、行動管理、行動記録、情報共有という4つの機能を持ち、職業生活に必要なセルフマネージメントに役立つ。

補完手段の利用は、自主的に用いることで自律度の高い行動に繋がることが期待される。ただし、補完手段の利用を提案しても抵抗感を示す場合もあるため、導入にあたっては心理面に配慮する必要がある。

【文字による記録の利用】

情報を文字化・文書化して記録媒体に保存し、必要時には参照すること。

記憶に障害がある場合や、視覚的な情報を受け取りやすい者にとっては、情報をいつでも簡単に確認・参照出来ることが重要である。どのような記録媒体を利用するかについては、記録の目的、記録内容、対象者にとっての利便性などを考慮して選択すればよい。

実際には、作業中に発生した注意事項や作業手順、日程、支援者と対象者の情報共有などを目的とした文字記録が行われている。記録媒体は、手帳、日誌、ノート、メモ帳、付箋、携帯情報端末や携帯電話、パソコン等のメモ機能などが比較的よく利用されている。

<職場環境の整備（業務の手順や内容への配慮）>

【環境調整】

障害のある人の職場定着のために、環境条件を整えること。障害者を雇用する多くの企業において様々な形の環境調整が行われており、支援者は、環境調整のコーディネート役を担うこととなる。

通常、環境調整は大きく二つに分かれ。一つは職場の物理的環境の改善（作業環境の合理化・構造化）である。もう一つが、職場の人的環境に対する調整（上司や同僚へ周知する、根回しする、情報提供する、ナチュラルサポートを形成する等）である。対象者のニーズや企業側の状況を確認したうえで、合理的な調整を行うことが求められる。

【手順の明示】

作業の目的、手順、指示内容、納期などを明示し、これらの情報を構造化させて伝達すること。例えば、個別の作業に名前を付け、それらをカテゴリーに分け、優先順位を明らかにして、各作業間の連続性や関連を示して手順として指定する、作業毎にどう行動することが適切かを示す、作業手順や指示方法（指示の際の言葉、指示の順序）など。手続き面がパターン化されていると、理解は促進される。

情報をまとめる、周囲の状況と照らしあわせて適切な選択をするといった行動に困難がある場合、仕事の場面でも何から手をつけるべきか分からず、混乱することがある。こうした事態への対応として有効である。

【対象者に合う作業・手順の調整（手順の調整、作業量の調整、作業・職務の選択）】

作業内容や手順を示した後、実際に、どのように作業が実行されているか、支援者は観察することが求められる。当初の伝達内容が正しく遂行されているかどうか、作業が対象者にマッチしているかどうかを確認するためである。遂行が適切でない場合、作業に関する正しい理解を補う必要がある。一方で、作業中に躊躇がある、スムーズに行えない等の状況が問題となる場合、作業の難易度が高すぎるのか、不得意な内容であるのか、作業量が多すぎるのか等、原因を分析する必要がある。その上で、作業遂行面に配慮し、作業内容や工程の見直し、手順の調整、作業量の調整、各作業のブレークダウン、職務の選択等、対象者の安定的な作業遂行を目指すことが必要となる。

＜職場環境の整備（人的環境）＞

【周囲の理解促進】

発達障害者の働き方は、①障害者雇用枠で就職する場合、②一般就職だが会社に対して障害を開示する場合、③一般就職で障害を非開示とする場合、に分かれる。自分の障害を同僚や上司に知ってもらい配慮を求め、支援者が介入して調整することが期待できるのは、原則として①の場合である。対象者の障害の程度や、企業によって配慮可能な範囲が異なるため、場合によっては②でも配慮が期待できる場合もあるが、いずれの場合でも支援者は対象者と企業側の環境条件を検討することが求められる。なお、③のように、障害を非開示とする上では、周囲の理解など配慮が得にくく、職場定着が困難となるリスクが高まる。

①や②の場合、職場で同僚や上司など周囲に理解を促すためには、相談を通して、対象者が何に困っているか、どのような配慮が必要か、誰に配慮を求めるか、といった点を整理する。その上で、支援者が会社と調整することになるが、対象者が自分で伝えることを望む場合もあるので、その際はナビゲーションブックなどの自身の情報に関する整理伝達ツールを利用することも有効である。企業内で上司や同僚による支援体制（ナチュラルサポート）を形成するためには、障害特性と適切な対応方法を伝える必要がある。さらに、支援者が徐々に支援の扱い手を会社の上司や同僚に移行させた環境でも支援が行われるために、会社内の支援者育成や支援体制作りを視野に入れておく必要がある。

【指示方法の統一（指示者の固定、指示内容の統一）】

指示を発信する上司・管理者と指示を受ける対象者との間の指示の伝達経路を固定化・明確化し、加えて指示の伝達手段、指示内容まで統一化を図ること。

作業指示が複数の人から行われ、伝達方法や内容が異なる場合、業務遂行の混乱を招きやすい。多くの情報の中から要点を見つけたり、取りまとめたりするような処理が苦手な場合、統一化されていない指示形態は極めて負担が大きい。情報を理解できず仕事が進まない、曖昧な指示を自分の判断で解釈してやる必要のない仕事をしてしまう等の問題が発生してしまうこともある。

このような問題を避けるためには、基本的な指示者を決める、指示伝達ラインを明示するといった対応が必要である。また、指示伝達の方法は、対象者の特性（言葉の理解が得意か、視覚的情報からの理解が得意か）に応じた手段を選ぶべきである。さらに、指示内容は抽象的でなく具体的に、個別的に、簡潔に行う必要がある。理解の妨げとなる場合を考慮し、伝達・説明の仕方には注意する必要がある。もし複数名が指示者となる場合は、指示者間で指示方法、指示内容における注意事項を共有し、統一化しておくことが望ましい。

＜関係機関との連携＞

【支援者間の情報共有】

職業リハビリテーションを計画し、就労支援をすすめるにあたっては、支援の目的を明確にし、目的が達成されるための筋道を立てなければならず、そのための多様な情報の把握が必要となる。情報の種類は、対象者の特性に関する情報（①神経心理学的検査など各種客観的評価の結果、②支援専門家の視点における時間をかけた行動観察などの精緻化された情報、③対象者の得手不得手、④生育歴などの家族が知る情報）や、対象者の社会的な情報（①経歴・職歴、②診断名、手帳の有無、③利用している支援機関、④地域の雇用・就業状況や労働市場などの環境）に大別される。これらの情報を整理しつつ、支援の遂行にあたっては、異なる専門領域の支援者の協力関係が必要となる。しかし、専門領域が異なることで各々の考え方や技術、得意分野も異なるため、互いの専門性を理解するためにも双方向的なコミュニケーションが重要である。支援のための情報交換のやり取りを通じて、情報の内容や互いの理解が進むと、それぞれの役割が明確化し、目的を持った繋がり（支援ネットワーク）が形成される、といった効果が生まれる可能性もある。

【外部支援機関との連携】

就労支援においては、対象者の様々なニーズに対応する必要から、支援者単独では解決が難しくなることがあるため、外部機関に支援の要請を図る場合がある。支援者間で協力関係を築くため、チームが構成されることもある。なお、外部機関関係者の場合、専門領域が異なることも多く、支援に向けた意識や目標、情報、知恵などを共有することが重要となる。多様な機関、領域の支援者が繋がり（支援ネットワーク）を持つことで、互いの専門性が補完され、総合的な専門性に支えられた支援が提供されることが望まれる。

【医療機関との連携】

障害の診断は医師によって行われる。また、障害の認定や障害者手帳取得のための診断書や意見書の作成においては医療機関との関わりが生じる。さらに、身体面や精神面の障害に対して、治療やリハビリテーションプログラムを利用することもある。発達障害者においても例外ではなく、定期的に医療機関を利用しながら就労を目指すケースも少なくない。就労支援にあたっては、医師との情報交換など、個人の状況に応じた関わり方が生じることもある。このため、かかりつけ医師等、医療機関関係者が支援ネットワークの構成メンバーとなることは、支援を円滑に行っていく上で重要な鍵となることが多い。

【家族との連携】

就労継続のために、家族との連携が重要なポイントとなることは多い。職場不適応の原因を整理していくと、健康面、食事、規則正しい生活、余暇の過ごし方など、業務時間外での私的な時間の過ごし方が問題となっている場合もある。このような場合、生活面の支援を行う支援機関と連携するのはもちろんであるが、生活を共にする家族にも協力を依頼する必要がある。

<ツール等解説>

ここでは、支援や職業評価のためのツールについて解説しています。

【スケジュール管理や行動管理を支援するツール】

「内容を覚えにくい」「スケジュールを忘れやすい」などの課題を補完する方法としては、「記録を支援するツール」「記録を確認するツール」の活用等が挙げられる。

記録を支援するツールの活用例としては、まず、「メモ帳やメモリーノート、ポケットブック（小型の手帳）などに、覚えておくべきことを書いて記録しておく」方法がある。そのほか、「デジタルカメラや携帯電話のカメラで、予定表や特定の場所など、覚えておくべきものを撮影し記録しておく」「ICレコーダーや携帯電話の録音機能で、支援者の指示内容や自身の音声メモを録音し記録しておく」方法もある。

記録を確認するツールの活用例としては、まず、上述のツールに記録した内容を自分で確認する方法が挙げられる。それが難しい場合、「携帯電話やPDA（携帯情報端末）などのスケジュール機能や、WEBサービスを利用した携帯電話へのリマインダー機能で、指定した時刻に、アラームやバイブを鳴らしたり、予定内容を表示したりすることで確認する」方法もある。

【感覚過敏などへの対応ツール】

「周囲の物や人が気になって集中できない」「周囲の音が気になって集中できない」などの視覚・聴覚の感覚過敏に対応する方法としては、「視覚刺激を軽減・遮断するツール」「聴覚刺激を軽減・遮断するツール」の活用等が挙げられる。

視覚刺激を軽減するツールの活用例としては、「部屋がまぶしすぎて落ちつけない場合は、サングラスを着用したり、調光器で部屋の明るさを調整したりする」「パソコンの画面がまぶしすぎて注視しにくい場合は、画面の減光ソフトを用いる」方法がある。

聴覚刺激を軽減するツールの活用例としては、「特定の声や音、大きな音が苦手な場合は、耳栓やイヤーマフ（防音ヘッドフォン）を着用する」「集会時のざわざわ音やエアコンの機械音などのノイズが苦手な場合はノイズキャンセリングヘッドフォン（ノイズのみをカットするヘッドフォン）を着用する」方法がある。

その他、「周囲の掲示物や人の動きなど、情報量が多すぎて落ちつけない場合は、パーティションを用いる」方法もある。

【自己理解を深めるための作業評価の実施】

対象者の自身の障害特性や職業上の課題、課題への対処方法の理解を深める方法の一つとして、各種作業課題に取り組み、支援者がその評価結果をフィードバックする方法（作業評価法）が挙げられる。

その作業評価法の1つに、ワークサンプル法がある。ワークサンプル法は、実際の仕事で用いる材料・道具等を踏まえ作成された各種作業課題の標本（ワークサンプル）を評価用具として、対象者の「作業の量や技能水準等の作業遂行能力」「作業意欲や作業習慣等の職業的諸特性」を把握するとともに、対象者に適する作業領域の予測や作業改善方法の提案等を行うことをねらいとしている。ワークサンプル法の長所は、心理的・生理的検査等の基礎的評価では難しいとされる、対象者の作業時の動作や意欲、工夫、習熟度等の直接的な観察・把握ができる点にある。さらに、対象者が職業との関連づけにおいて自己理解を深め、作業遂行の可能性を探ることを通して、働くことへの動機づけを高めるきっかけを提供することもできる。

その他、「模擬的就労場面」を用いた作業評価を行うこともできる。

支援者は、対象者の状況や目標に応じて各種作業課題を選択・実施し、また、実施後は、丁寧な振り返りと適切なフィードバックを行うことで、対象者の自己理解を促すことが重要である。また、対象者が作業遂行を通じて成功体験を重ね、働くことへの自信を向上できるよう支援していくことも重要である。

【職務分析・課題分析の実施】

適切な支援をすすめる上で、職務分析や課題分析の実施が効果的である。

職務分析とは、仕事内容（何を行うか）を時系列にリストアップする手続きである。その仕事を「いつ」「どこで」「何のために」行うかに加え、仕事に必要な機械や道具、材料のほか、仕事を実施する際の注意点等を明確化することにより、一日の仕事内容やその流れのほか、仕事の段取りやポイントについて、見通しを持つことができる。

また、課題分析とは、各仕事（作業）を行うための手順（どのように行うか）を細かくリストアップする手続きである。具体的には、複雑な作業手順を一つひとつの小さな行動単位に分け、時系列に記していく。例えば、「プラグの組立」の作業では、「①プラグ本体を、差込を上にして置く、②プラグ本体の丸穴に、ドライバーで丸短ねじを隙間なくしめる、③もう一方の丸穴にも丸短ねじを隙間なくしめる、④プラグ蓋をプラグ本体にはめる、⑤プラグ本体とプラグ蓋がはずれないように押さえ、部品をひっくり返す、⑥六角ナットをプラグ本体側のねじ穴の一つにはめる、⑦六角ナットを指で押さえながら、部品をひっくり返す、⑧六角ナットを指で押さえたまま、丸長ねじをプラグ蓋側のねじ穴に差し込む、⑨六角ナットを指で押さえながら、ドライバーで丸長ねじをしめる」という工程になる。これにより、誰もが工程に沿って、同じ手順で作業を実施することができ、支援者が作業を教える際に、教え方が異なるという事態を避けることができる。さらに、どこにつまずきがあるかを把握するためにも活用できる。

これを口頭で指示する場合は、最も介入レベルの低いシステムティック・インストラクションとなる。

職務分析や課題分析の実施にあたっては、支援者は、実際の職場で、対象者の仕事の様子を観察したり、対象者に仕事のコツや注意点を聞き取ったりすること、支援者がその仕事を実際にやってみることで、職務や各作業について理解を深めることが重要である。

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.or.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で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）を希望されるときも、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

資料シリーズ No.84

発達障害者の職業生活上の課題とその対応に関する研究

－「発達障害者就労支援レファレンスブック」活用のために－

編集・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

千葉市美浜区若葉 3-1-3

電話 043-297-9067

FAX 043-297-9057

発 行 日 2015年3月

印刷・製本 情報印刷株式会社



NATIONAL INSTITUTE OF VOCATIONAL REHABILITATION

ISSN 0918-4570

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。