

# 特例子会社における発達障害者の職域拡大について

○内藤 哲(東京海上ビジネスサポート株式会社大阪支社 支社長)

広岡 亜弓(東京海上ビジネスサポート株式会社大阪支社)

## 1 はじめに

東京海上ビジネスサポート株式会社（以下「TMBS」という。）は、損害保険会社を母体とする企業グループ初の特例子会社である。東京を本社とし、名古屋支社・大阪支社を拠点に2010年1月東京海上ホールディングスが全額出資して設立した。2010年2月に株式会社東京海上日動キャリアサービス（以下「TCS」という。）の「事務支援チーム」メンバーが、TMBSに転籍し、2010年3月に特例子会社として認定を受けた。グループ適用会社4社の障害者雇用率は2.02%となっている（2010年6月1日現在）。

2010年9月1日現在、従業員数87名（含むトライアル雇用者、出向者）の内、知的・発達障害の社員が56名在籍している。大阪支社は、18名の障害のある社員が在籍し、精神保健福祉手帳保有者は9名と半数を占める。当社の精神保健福祉手帳保有者の全ては、発達障害者《広汎性学習障害（自閉症、アスペルガー症候群等）、高機能自閉症、注意欠陥多動症》の診断があり、同じく知的障害者手帳保有者も発達障害者の診断がある者が多く在籍している。

	計	知的障害者 手帳保有者	精神保健福祉 手帳保有者	男性	女性	年齢
本社(東京)	28	24	4	23	5	18~39才
名古屋	10	1	9	7	3	21~34才
大阪	18	9	9	13	5	19~37才
合計	56	34	22	43	13	

図1 TMBS拠点別雇用一覧

業務内容(作業内容)としては、一般事務、軽作業(グループ会社社内封筒印刷・作成、事故受付通知発送、保険関係書類作成、自賠責ステッカー回収・発送、封入、発送、DM発送、各種名刺作成、研修資料作成、オンデマンド印刷、データ入力、文書電子化、ネーム印・スタンプ作成等)を行っている。

## 2 発達障害者の採用と職場定着への取組

当初TCSで採用の際に社内では多くの反対意

見があったが、採用後実務に従事すると予想以上に仕事を任せられることが判明した。彼らは毎日まじめに会社に出社し、責任感をもって業務に取り組み、突然休まないのが当てに出来る人材である。

採用ルートとしては、障害者職業センター・特別支援学校・技術専門学校・大阪市職業リハビリセンター等に依頼し、2週間の実習、3ヶ月間のトライアル雇用を経て契約社員として採用している。その際、実習時及びトライアル雇用時に、段階的な観察、チェックポイントの設定(面談・個人別に課題の提示等)を行っている。

## 3 発達障害者の職域開発・拡大

### (1) 発想の転換

「支援される人」から、「支援する人」へと立場の転換を目指して、「障害者だから」ということにしばられることなく、PCの一人一台設置等、一般社員と同一の職場環境を設定する様努めた。

「事務支援チームメンバー」というネーミングは、それに由来している。

### (2) 職業人としてのスキルアップを目指す

「障害」に対して、個人別にどういった支援が必要か考え、特性に合わせた支援を常に意識している。併せて各人の能力の向上を目指した取組を行うよう努力している。指導員が、障害のある社員の可能性を信じ、信頼する事が仕事の幅を広げていく一番のポイントとなる。

### (3) 指導員の採用

会社が行う業務を熟知している人材、汎用性のある人材を採用することが必須である。PCスキルの高さはマストと言える。また障害のある社員の特性を十分理解している人材、理解することが出来るメンタリティーも必要となる。業務知識と彼らの障害特性への理解のバランスが重要となる。

### (4) 職域の拡大

・簡易な業務から、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。

上記に述べた3点に見られるように、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。

また、丁寧に、且つスピーディーに精度の高い業務を行う事が信用・信頼を呼び、次の受注につながっている。

年	月	指導員	障害者社員	従事業務（職域の拡大）
<b>TCS事務支援チーム発足</b>				
H20	6	1	4	【第一段階】社内において締め切りがない、単純軽作業対応
	1	2	6	
	3	2	6	（三つ折、封入・封緘、押印、カッティング等）
H21	4	2	7	【第二段階】グループ会社業務の請負開始
	5	2	8	・PC・専用システムを活用
	10	2	9	・既存業務に加え、データ入力、アンケート
<b>TMBSへ転籍</b>				
	2	2	10	【第三段階】納期のある、高度な業務対応
	3	2	11	（事故受付通知発送センター業務開始）
H22	4	4	13	自賠責ステッカー回収・発送（名古屋支社）
	5	4	16	
	7	4	17	
	8	4	18	

図2 時系列による職域拡大

#### (5)大阪支社の現在の業務状況

下記2つのチームに分かれて運営している。

##### ①事故受付通知の発送業務(基幹業務)

《従事人数》指導員2名+事務支援メンバー8名  
 《作業内容》日々の定例業務として、毎日PC上に送られてくるリストに基づき、グループ社内専用システムを使用し、保険種目（火災保険・ゴルフ保険・海外旅行保険等）毎に、受付通知書を作成・印刷し、内容をチェックし、三つ折、封入・封緘を行った上で発送、発送記録の確認まで行う。

##### ②不定期に依頼がある様々な業務(スポット業務)

《従事人数》指導員2名+事務支援メンバー10名  
 《作業内容》一部を除き、グループ各社から不定期に依頼があり、内容も様々である。三つ折、封入・封緘、押印、カッティング、データ入力、専用システムを使用したデータ抽出・加工等多岐に亘っている。

発足当初は②のスポット業務のみ対応していたが、①事故受付通知の発送業務に従事したことにより、日常業務量の確保が出来た。また、それ以

上に、業務内容照会があるグループ各社に対して、具体的業務実績を示すことによりTMBSの引き受け可能な業務内容を正確に伝えることが出来るようになった。それがひいては、②のスポット業務における新たな業務打診・受注につながっている。

#### 4 業務スキームの構築

発達障害者の多くは知的能力は低くはなく、手帳を取得したタイミングも成人前後であることもあり、自分自身に対してのプライドも高い。PCを使用したかなり高度な業務に従事することにより、「自分たちは仕事出来る」という自覚と自信を持って業務に携われるように指導員による方向付けを行った。しかし、一方では、思い込みやケアレスミスによる間違いも多々あるため、「丁寧に、正確に」を第一として、メンバー同士でのダブルチェックや確認を徹底している。

また、報告・連絡・相談が不得意（コミュニケーションが苦手）というメンバーも多いので、ミスや失敗は直ちに指導員に報告し、組織として早めの対応でリカバリーするスキームを構築している。併せて業務指示は、視覚に訴える、解りやすい手順書・マニュアル等を作成、利用することにより、彼らが理解しやすいように工夫している。

一人ひとりの状態が異なり、指導員による個別の配慮や指導が必要となるため、業務においても、「出来ない」と決め付けるのではなく「出来る」ような作業工程を工夫している。

東京は丸の内、名古屋は久屋大通、大阪は京橋OBPの東京海上日動ビル内のオフィスで、背広、ネクタイを締めて出勤し業務を行い、グループの支援を行っているということが彼らのプライドを充足し、自分なりの存在感を高めている。

#### 5 今後の課題

会社としての収益性の確保へとつながる、東京海上グループからの受注業務の拡大が、喫緊の課題と言える。その為にも、障害のある社員の人材確保と、指導員による指導・育成を実践する事により、発達障害者の職域拡大を更に図っていききたい。

# 軽度発達障害者の本人主導の就職活動における課題と支援の取り組み

## －発達障害者の就職支援における一考察－

石井 京子(テスコ・プレミアムサーチ株式会社 代表取締役)

### 1 はじめに

テスコ・プレミアムサーチ株式会社は平成20年4月設立以来、あらゆる障害者の就職支援を行っている。近年発達障害者や保護者からの問合せが増加してきた。全国の発達障害者や保護者から問合せや相談が寄せられるが、個別面談は東京もしくは関西で対応を行っている。問合せ件数の約半数が個別面談を行った登録者となり、平成20年では1名、平成21年では20名、平成22年8月末現在で32名である。個別面談の後、個々の状況に応じた就職支援を行った。(登録者は関東と関西在住が大多数であるが、一部地方在住者を含む。卒業年次でない者は相談のみとし、登録数には計上していない。)この53名(手帳保有もしくは申請中)の就職支援を行った者(以下「登録者」という)には現在就業中の者が多く含まれている。また、これまでに一般就労の経験がある者が多く、高等教育を受けている者が多いという点で特徴がある。

### 2 登録者の状況

#### (1)年齢と性別

登録者の年代は幅広く、20代28名(52.8%)、30代20名(37.7%)、40代4名(7.5%)50代、1名(1.9%)であった。性別では男性40名(75.5%)、女性13名(24.5%)である(図1、2)。

#### (2)学歴

学歴は高校5名(9.4%)、短大2名(3.8%)、専門学校10名(18.9%)、大学32名(60.4%)、大学院4名(7.4%)と高等教育機関への進学率は平均より高い。高卒5名はサポート校出身者でそのうち4名は卒業後何らかの就労訓練を受講している(図3)。

#### (3)手帳の種類(保有もしくは申請中)

療育手帳保有者は8名で最終学歴の内訳は高校1名、短大1名、大学6名である。療育手帳保有者の3/4が大卒である。精神保健手帳保有者は45名(高校4名、短大1名、専門学校10名、大学26名、大学院4名)である(図4)

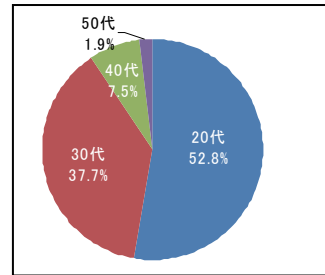


図1 年齢

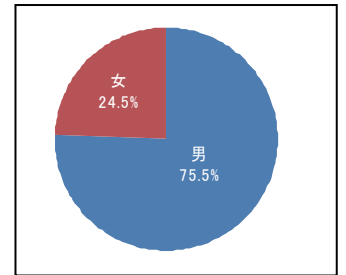


図2 性別

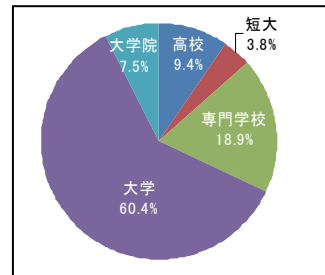


図3 学歴

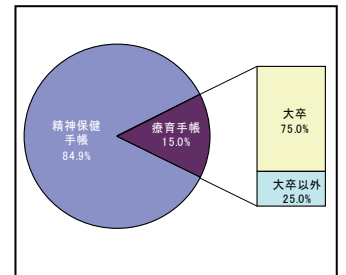


図4 手帳種類

#### (4)手帳の取得時期

手帳取得申請中8名、取得1年以内9名、取得してからの年数が2年:16名、3年:9名、4年:6名、5年～8年:5名である。幼少期に診断を受けていた者は7名でいずれも就職活動の前に手帳を取得している。一方、成人後に自ら診断を受け手帳を取得したものは一般就労後に職場でなんらかの不適応を経験し、就労継続が難しくなった結果、自己の特性に気付いたケースが多い。

#### (5)登録時の就業状況

就業中13名、未就業40名。就業経験あり46名、就業経験なし7名(新卒)で新卒以外は就業経験を持っている。

#### (6)就業状況

就業中(内定者を含む)25名(47.2%)、未就業28名(52.8%)、未就業者には手帳申請中8名と資格取得のため通学中の2名を含む。弊社の職業紹介及び就労サポートにより就業に結びついた者は11名である。

#### (7)社会的資源へのアクセス

社会に出てから手帳を取得した者が多く、社会的

資源の活用方法を知らない者が大多数である。幼少期に特性が判明していた7名も本人への告知、あるいは診断を受けたのは就職活動開始の直前であり、手帳取得により本人が初めて社会的資源にアクセスしている。

### 3 就職活動における課題

#### (1)同時進行の困難さ

登録者の出身校には国公立の大学、有名私立大学も多く含まれているが、大学時代に何らかの困難を抱えていたと思われる者は多い。中学校・高校では授業の時間割や教室の座席が決まっており、登校すればカリキュラムは自動的に進行していった。大学では授業の選択・履修・単位の取得まで自己責任で行わなくてはならない。孤立しがちな発達障害者は情報にうまくアクセスできないため、進級に必要な単位不足に陥る例や、期限内に卒論を提出することができずに留年した者もいる。また、理系の学部のゼミではチームワークの作業にコミュニケーションが必要となる。指導教授の具体的な指示がなければ卒業論文、修士論文の作成で行き詰る。教職を取るための教育実習も短い期間の間に教室での授業や教員室での教務や授業の準備など、場所と対象の目まぐるしい変化に臨機応変に対応しなければならず、困難と感じた者は多い。大学を卒業することだけでも精一杯の発達障害者が卒論を作成しながら、並行して就職活動を行うのは難しい。インターネットでのエントリーが一般化した今日、自己のスケジュールを調整しながら、企業説明会、適性検査、面接といったハードルを幾つも越えていかななくてはならないからである。同時進行することが出来ないため、卒論を仕上げたからようやく就職活動を始める者も少なくないが、時期的に一般の就職のタイミングを逃し、やむなく派遣就労を開始するケースや就職浪人となる者もいる。将来の進路を考えたいうえでの進学、専攻の選択が必要である。

#### (2)自己分析力の欠如

就職活動を始める際には自己分析が必要になる。これまでの自分や現在の自分を見つめ直し、これから何をやっていきたいのかを探求する訳だが、この作業において不適応を起こす者も少なくない。就職活動の流れは志望企業を選ぶ、エントリーシート(応募書類)の作成、筆記試験、面接の順序である。自己分析が

苦手であると、どのように自己PRをしてよいか分からない。故に第一次関門のエントリーシート作成の時点で壁にぶつかってしまうことになる。そして、面接では当然のことながら面接官の質問に対して、その意図を理解し、自分の考えをまとめ、理論的に答えられるかというところが試される。自己分析力の欠如による最大の困難は自己紹介文をどのように書いてよいか分からないということと、面接において臨機応変な対応ができないということであり、就職活動において極めて深刻な事態が発生する。

#### (3)職業選択のミスマッチ

自己分析が出来ていないということは自分に合う職業を選択することにも困難を生じることになる。本人主導で就職活動を行っている場合、最初の職業選択において特性に合わない職種(企画、営業、接客等)を選択している者が多い。結果として早期離職、転職の繰り返しを招いている。

就職活動におけるもう一つの問題は適正な自己評価ができないため、自分の能力を過大評価し、到底合格が不可能な大手企業の採用試験に応募していることである。採用試験結果の不合格が続いても不合格となった理由を分析することができず、軌道修正が難しい。

### 4 実際の就職支援

弊社では登録者の要望に応じ、個別に就労に関する多様な相談への対応や、就職活動の準備をサポートしている。具体的には①履歴書、職務経歴書、自己紹介文の作成アドバイス②面接練習③志望企業の選択におけるアドバイスである。①②においては自己分析を行い、自己の将来像を描くということは発達障害者には難しい作業であるが、自らの力で考え、決定していかななくてはならないことであるため、時間をかけて寄り添う作業となる。③については専門の民間企業であるからこそ所有する企業の障害者雇用実績の最新データを参考に、業種、職種に関して一緒に考え、各登録者に最も適する仕事かつ可能性のある求人を選び出すことができる。業種、職種その一つ一つにイメージを持ちにくい発達障害者には一緒に考えていく過程が重要であり、結果的に雇用のミスマッチを防ぐことになる。

## 5 就職活動における特性別の傾向

就職活動において各個人のこだわりが就職をより困難にすることがある。サポート校出身者（IQ65～IQ85、療育手帳保有）は卒業後なんらかの就労訓練を受講している者が多く、支援者の指導の下に自分の出来る仕事で頑張ろうと思えるようになれば、採用側が用意する仕事と本人の出来る仕事と一致しているため就職は比較的容易である。一方IQが高く（IQ120～130）一般就労の経験のある者は自分の障害を受容し、自己の特性を理解し、周囲に対してうまく開示できるようになれば就職に成功する。元々業務に活かせる能力を持っていることが多いことと、自己の特性や、配慮を得るための説明方法を就職活動の円滑な進行のための知識として比較的スムーズに習得できるからである。

就職活動において一番難しいのが平均的なIQの持ち主で言語能力の高い者であろう。通常の挨拶や会話では一見コミュニケーションが取れているように思われるので本人の特性を理解してもらうことは難しい。就業開始後、スピードが遅い、優先順位がわからない等を発端として繁忙期やお客様対応のクレームなどの場面で初めて特性が顕著になることが多い。前述の2つのグループに比較し、本人がやりたい事と出来る事とのギャップが大きい。また、本人の自己理解の不足やこだわりを補っていくにはある程度時間が必要である。

## 6 サポート事例

### (1)応募条件へのこだわりの事例

男性 20代後半 大卒 精神障害者保健福祉手帳3級 アスペルガー症候群 言語能力は平均以上  
就業歴：2社経験（1社目試用期間内の離職、2社目販売アルバイト）

大学卒業時に就職活動をうまく進めることができず、やむなく入社した会社で不適合（業種、職種ともにミスマッチ）その後アルバイトを経験し、長期雇用を希望し、手帳取得し、本人主導で就職活動を行っていた。

### 【就職活動における問題点】

#### ①大手企業の正社員へのこだわり

個人面談によりこれまでの就職活動歴について

ヒアリングしたところ、就職活動のチャンネルとして障害者専門の就職情報サイトへの直接エントリーを行っているが、一度も書類選考を通過していないことが判明した。また、障害者専門の就職フォーラム（民間主催）に参加しているが、大手有名企業だけに応募しているため、1社も次のステップに進めていない。この時点で就職活動期間は約2年であった。

### 【アドバイス】

大手企業の正社員求人は採用基準が高く、事務経験を持っていないと選考を通過することは難しい事を説明し、民間の就職フォーラム以外にもハローワーク主催の障害者就職面接会などを利用するよう勧めた。また、業種、職種について説明を行うほか、求人票の読み取り方を中心に情報提供し、就職の可能性を高めるために正社員以外に契約社員も応募の対象とすること勧め、本人も了承した。

### ②独自の条件へのこだわり

志望先企業について引き続き意見交換を行っていたが、応募対象の求人の条件として企業年金があることを条件としていたことが判明した。

### 【アドバイス】

ハローワーク求人票に「企業年金あり」と記載されている場合、会社として企業年金の制度があっても正社員が対象で、契約社員は企業年金の対象ではないことを説明した。福利厚生制度として参考にするのはよいが、企業年金があることを条件とするよりは適性に合う仕事内容で求人を探すことを提案し、本人も納得した。

その後、志望先選択において継続してアドバイスを行っていたが、ハローワークの求人の一つの企業に応募し内定、無事入社、現在就業中である。

### (2)自己理解へのサポート事例

男性 30代前半 大卒 療育手帳 アスペルガー症候群 IQは概ね平均 作業能力に比較し言語能力が高い 就業歴多数（いずれも短期離職）

言語能力、好感度とも高く、前向きに意欲を伝え、ITスキルもあるため、面接は容易に通過する。就業を開始すると優先順位が分からない、同時進行が苦手、スピーディーに仕事を進められない等

の特性が顕在化し、試用期間満了となることが多い。手帳取得の段階で初めて社会的資源を利用し、その後は本人主導で就職活動を行っている。

### 【就職活動における問題点】

#### ①自己理解

言語能力は高く、前向きな発言をするが、自己の作業能力に対する自己理解は不十分である。

#### 【アドバイス及びサポート】

初めての障害者雇用枠で就職活動開始に際し、適性に合う定型業務など仕事内容を最優先の条件とすることを確認し、時間をかけて就職活動の準備を進めることを勧めた。退職回数が多いため、退職に至った理由を明確に説明する必要があり、職務経歴書の作成にかなりの時間を費やした。面接練習に関しては上記の退職に至った理由を前向きに説明しようという事に囚われて、説明に詰まってしまう状況が続いた。当時は自己の特性理解ができていなかったことから職場での配慮も期待できず、やむなく退職に至った経緯を文書で提出することを提案し、本人も了承した。

#### ②正社員へのこだわり

事務系で正社員枠の求人が第一希望であることを譲れない。

#### 【アドバイス】

これまで正社員として採用されたが結果的に期待不足として短期離職となっているため、定型業務で長期雇用を目標とするよう説明し、雇用形態、処遇に関わらず定型業務を探すことを話し合い、本人も了承した。現在は研修を受講しながら就職活動の準備を進めている。

### 7 障害者雇用枠での就労と現状

「障害者の雇用促進等に関わる法律」では民間企業は1.8%、特殊法人、国・公共団体は2.1%、都道府県の教育委員会では2.0%の障害者の雇用義務が定められている。障害者雇用枠で就労するメリットは、企業の法定雇用率というコンプライアンス達成の目的の下に採用されるため、社会の雇用の悪化にも関わらず採用される可能性が存在するという点にある。加えて、障害者雇用枠での採用は、個々の特性や通院などについて職場で配

慮されやすいという点である。しかし、障害者手帳を持っていれば誰でも採用される訳ではない。大手企業の採用基準は高く、新卒もしくは一つの企業で長く活躍した経験を持つ一部の障害者はともかく、一般的に就職活動はそれほど簡単なものではない。リーマンショックまでは雇用市場は売り手市場であったが、それは一次的な好景気と2007年問題と言われる団塊の世代の社員の定年退職(2007~2009)の補充によるものであった。経済環境の変化に伴い、雇用状況が悪化、企業が社員のリストラを実施し、障害者雇用の算定の基礎となる分母の社員数が減少すれば障害者雇用数も減少する。従業員数の減少により仕事の進め方や内容も変化してくる。社員のリストラにより、一人の社員の担当する業務は増加し多様化している。一方で単純業務は製造から、コールセンター業務やIT業務まで海外に流出していく現在、企業の職場で定型業務を大量に見つけることは困難という厳しい状況がある。障害者も自らの特性を見極め、自己の持つ能力を伸ばしていくことが望ましい。

### 8 今後の課題

大学のユニバーサル化に伴い、発達障害の学生への支援がクローズアップされている。大学生活を円滑に進めるための支援は、履修登録、課題の提出に始まり、学生相談室が対応している。将来の進路選択に関しては就職課やキャリアセンターが就労支援を行っているが、就職活動を進めることが苦手な発達障害の学生に対して早い時期から個別の支援が必要であろう。2011年度からセンター試験で発達障害を持つ受験生が不利にならぬよう、試験時間を延長する、試験問題の活字の大きさや書体を改善するなどの配慮がされることから、発達障害を持つ新入生の入学の増加が予測される。在学時から就職活動をサポートするため、キャリアカウンセラーを配置している大学は多いが、発達障害について十分な知識を持っているキャリアカウンセラーは多いとは言えない。大学等の教育機関においても、発達障害者の就労について豊富な知識を持つキャリアカウンセラーや支援者の養成と配置を期待する。

# 発達障害者向けのIT訓練

## －自閉症とソフトウェアテストの職業訓練を通じて－

○鈴木 慶太(株式会社Kaizen 代表取締役)

納富 恵子(福岡教育大学教職大学院)・猪瀬 桂二(日本放送協会)

### 1 サマリー

当社Kaizenでは4月から約3ヶ月にわたり、3人の成人のかたに障害者委託訓練の枠内で職業トレーニングを行った。対象は発達障害者であり、いずれも自閉症スペクトラムの方であった。内容はソフトウェアテストやPC操作を中心にした。修了生はいずれも上場企業に就職。内訳はソフトウェアテスターとして一人、経理事務、グラフィックデザイナーとして一人ずつである。今回の訓練実施を通して感じたことは、現在就職に困っている発達障害者の多くは成人後に診断を受けたため従来のSSTや認知行動療法等による介入は難しいこと、二次障害があることが多いため医療機関や支援機関等との連携が欠かせないこと、従来の障害者用の作業(例:ピッキングやデータ入力)では物足りないと感じられることが多いためシステム・ソフトウェア開発や法律・会計など専門的な内容を高いレベルの経験者が教える仕組みが求められること、TEACCHなどで言われる構造化は高機能の人にも有効で、その活用が訓練や職場での秩序維持にも効果的があることである。

### 2 Kaizenとは？

設立は2009年9月。本社は東京都港区である。Kaizenでカイエンと読む。アスペルガー症候群や特定不能の広汎性発達障害など知的遅れのない自閉症スペクトラムの方の強みを活かし、PC関連業務やIT・ソフトウェアテストの仕事に就く事を応援している。現在は訓練業と紹介業の二本柱である。東京都の障害者委託訓練の枠内で、職業トレーニングを実施している。その修了生を中心に有料職業紹介事業者として、障害者雇用の人材紹介事業を行っている。

### 3 なぜソフトウェアテストか？

デンマークに先例があること(Specialisterne社)、自閉症の特性とソフトウェアテスト技術者になる要件が重なる部分が多いこと(つまり自閉症の特性が職業適性として強みになること)、また自閉症の弱みが目立ちに

くい職場であることが挙げられる。具体的には「静かに、パソコンを使って、明確に割り当てられ、かつ似たような作業を、知的に論理的に行う」ことが求められる業務である。ちなみに、ソフトウェアテストは文章作成と言うと校正の部分に当たる。ソフトウェアの開発では品質管理を担当する非常に大事な工程である。ソフトウェア開発の際、ヒト・モノ・カネの約30%がソフトウェアテストに当てられている。したがって、質の高い人材が比較的多く安定して求められている。

### 4 第一期訓練

#### (1)参加者

具体的なプロフィールは以下のとおりである。

- Aさん 男、30代後半、国立理系卒、IT業界で保守管理を派遣で約⑤年経験、参加当時無職、広汎性発達障害、精神障害者保健福祉手帳3級
- Bさん 男、30代前半、デザイン系高専卒、デザイナーとして約10年活躍、参加当時無職、広汎性発達障害、精神障害者保健福祉手帳3級
- Cさん 男、30代前半、私立文系卒、工場の作業員や福祉施設の職員などで約3年勤務、参加当時無職、広汎性発達障害、精神障害者保健福祉手帳3級  
なお、うつや気分変動、適応障害などの二次障害を過去に診断されたり、その傾向が訓練中に若干現れたりした人もいる。またこの3者のプロフィールは当社に登録している他の100人超の人材で平均的である。

#### (2)期間

2010年4月12日～7月9日の平日 合計240時間

10時～15時まで1時間毎に数分休憩。昼食は1時間

#### (3)訓練内容

ウインドウズPCの操作に加えて、業務系やウェブ系アプリケーションの理解。セキュリティやネットワークといったITの基礎知識の確認。仕上げとしてあるウェブサイトのソフトウェアテストを行った。また訓練冒頭には当社独自の発達障害者のためのSSTを行った。

#### (4) 体制

講師は大手電機メーカーでソフトウェアテストを担当されたことのあるベテラン技術者。その他、心理士など数名の内部スタッフ。加えて、障害者職業センターや精神科医など外部の専門家による助言も受けた。

#### (5) 訓練のアプローチ

体調管理が最も苦勞した部分である。当初は当社が行なおうと計画していたが、負担が大きく、この部分は医療機関や外部の組織を使ってもらうように方針を変えた。一方技術的な指導については、構造化という自閉症スペクトラムへのアプローチを愚直に守っている。

#### (6) 成果

IT関係の訓練の内容はほとんど理解された。冒頭ではIT業界で勤務経験のあるものが課題を真っ先に片付けていたが、徐々にその差もなくなり、ウェブ開発の職場に就いてテスターとしてスタッフの中に入れる程度のレベルには達したという評価をもらった。現に、就職活動は順調で3人が職種こそ異なるが、訓練終了から2週間ほどで内定を勝ち取り、1ヶ月後には働き始めた。給与の水準も東京で一人暮らしをしていくに十分足りるレベルである。

#### (7) 失敗

当初行ったSSTは当社が独自に調査した「発達障害者が陥りやすい職場での行動」を補正するものであり、非常に大きな効果があった。一方で過去の厳しい経験を思い出してフラッシュバックを起こすなど憂慮すべき問題も起こしてしまった。これへの対応も当社では不十分で医療機関に頼ることとなった。失敗の原因としては自閉症スペクトラムの方が苦手な、環境が変化したばかりの時期に行ったことと、「劇薬」のように効き過ぎる内容であったことが考えられる。当社としてはSSTという概念は今後用いず、ごくごく職場に近い状況を設定して、そこでポイントとなる職場力を養ってもらえるプログラムに今後は移行することを決めている。

#### (8) 所感

諸々の苦勞はあったものの、「静かに、パソコンを使って、明確に割り当てられ、かつ似たような作業を、知的に論理的に行う」力を伸ばす訓練は最低限の成

果をあげることができ、当初の仮説を確かめたと考えている。

## 5 今後について

今後も障害者委託訓練でソフトウェアテストを中心に会計・人事システムなども理解できるプログラムを提供する計画である。

### (1) 参加する発達障害者

そもそも発達障害者の中には、これまでの成長の過程で二次障害を社会から押し付けられている方が多く、些細なことで悩んでしまったり、人の助言を曲解したかのように悪く取ったり、ミスを極度に恐れて折角の機会を取り逃してしまったり、など周囲を戸惑わせることがある。加えて満員電車に乗れない、時間通りに来られない、自分のストレスレベルを訴えられない、などを抱えるケースも多い。端的に言うと、職業訓練を施す以前の状態の方が多いたのが残念ながら現実であり、そもそもこういった方々を就労移行するプログラムの拡充が求められる。(※当社のプログラムは就労まであと一歩の方に技能・知識を授ける職業訓練であると考えており、また現行の就労移行プログラムの多くは知的な遅れのある方への物が多いと聞いているため発達障害に特化したプログラムが必須である)

### (2) 携わるスタッフ

自閉症スペクトラムを理解しつつも、人として対等に接することが出来る人。しかもその人がソフトウェア開発など専門技能を持ち、会計・人事などの会社組織にも詳しい必要がある。この人材の発掘がポイントである

### (3) 問題に遭遇した時に

問題発生 of 全てを発達障害のせいにはしないことが重要である。人は誰でも問題は起こす。また発達障害であっても自閉症的な要素かADHD的なものかLD的なものかの仕分けが必要である。また発達障害ではなく、二次障害から起こる問題も多く、発生頻度からするとむしろ主原因かもしれない。とにかく何でも発達障害に安易に帰結させることが無いよう、人としてお互いに尊厳を保ちながら接することが肝要である。

□ 株式会社Kaizen <http://www.kaizen-lab.com>



# 就労支援冊子の紹介

## －『職場で使える虎の巻』発達障がいのある人たちへの八つの支援ポイント－

○高井 賢二(社会福祉法人さっぽろひかり福祉会ひかり工房 所長)  
吉森 みどり(札幌市保健福祉局保健福祉部障がい福祉課)

### 1 はじめに

平成 21 年度に作成した普及啓発用の冊子「職場で使える虎の巻」について紹介する。

札幌市では、発達障害者支援法の施行以来「発達障がい者の子どもから大人までの一貫した支援」に向けて札幌市発達障がい者支援関係機関連絡会議（以下「連絡会議」という。）を中心に支援の体制づくりに取り組んできた。これまで、発達障がいの普及啓発用のパンフレットや冊子等に関し、札幌市独自のものは作成していなかったが、相談支援の現場では、支援を求め窓口に来所する成人期の当事者やその家族支援者等からも、生活に使える参考書を紹介してほしいとの声が少なからず上がっており、専門職だけでなく一般向けとして特に成人期の就労支援に関する資料の必要性を感じていた。一方、市販書は各分野ごとに豊富に出回っているが、小児・学齢期を対象としたものが多くを占め成人期においては限られていた。今回、作成を想定した冊子は、障害特性の説明や羅列ではなく、力を引き出す支援ポイントを重視したもの、イラストにより視覚化し、わかりやすく情報が共有化できるもの、更には、当事者と職場や家族、周囲の人の「ことばや状況の解釈の違い」に焦点を当てた言わば通訳本の役割も備えているものとした。

平成 21 年 9 月、冊子づくりのために連絡会議の地域生活・就労部会の下にプロジェクトチームを立ち上げた。メンバーは、市内の就労支援関係者 7 名、精神科医 1 名、デザイナー 1 名、出版社 2 名で、他に複数の当事者、また当事者グループからも積極的な参画を得た。

作成方法としては、プロジェクトメンバーが就労支援経験で得た事例や 50 名以上の当事者の就労体験等を整理し、職場でつまづきがちな場面のピックアップが可能かどうか、最大公約数が成り立つかどうかなどを検討した。またその過程で、

代表的事例に障がい特性を根拠とすることを意識して討議した。しかし、プロジェクトの作業は困難を極めた。自閉症スペクトラムと言われるように、1000人1000様の状態像の中から、果たして、有意な最大公約数のような8つの場面が切り取れるのであろうかなど、しばしば暗礁に乗り上げながらも徐々に事例が固まっていった。

途中経過の中で当事者によるモニタリングにより精度を上げ、ようやく代表的な8つの事例が揃った。今回は、発達障がいと診断を受けた「虎夫さん」と「卷子さん」という2人の若者を主役とし、製造業現場とデスクワークの現場をテーマに設定し展開した。

職場開拓や職場定着のために、企業側の理解を促すことを目的に作成した。

### 2 冊子の内容について

#### (1) カラーユニバーサルデザイン思想の採用理由

この冊子は、A5版 24 ページで構成され、色使いはカラーユニバーサルデザイン(CUD)が施されている。また、その正式認証も受けている。なぜCUDとなったかについては、色覚障害者の理解や普及啓発に非常に役立ったという、シュミレーションの技法とユニバーサルデザインの理念を取り入れたからである。他者にはわかりづらい色弱の世界、それを効果的に情報発信したものが、色変換のコンピューターソフトによるシュミレーション画像であったと聞いた。視覚化により、劇的に色覚障害の理解が促進され、そのシュミレーション画像は、格好のコミュニケーションツールとなったと聞く。発達障がいのわかりにくさ、色弱のわかりにくさの共通点から、色覚障害の手法に学び、これをモデルとして応用したものが、この度の「職場で使える虎の巻」である。狙いは、発達障がい者の認知とそうでない人の認知をシュミレーションで視覚化して表現することで、互

いのズレが確認できる機会を作り、かつコミュニケーションツールとして使い込むことにある。また、誰もが見やすいというカラーユニバーサルデザインの理念も注入し、誰にとってもわかりやすい社内コミュニケーションをも意識している。つまり、この冊子の目指すところは、ユニバーサル社会への提案も視野に入れたことにある。

## (2) 私たちの意図と確信

『“The undiscovered workforce”直訳すると「未発見の労働力」。これは英自閉症協会が発行した就労ガイダンスの名前です。「未発見」とは、いわゆる「発達障がい」のある人たちの豊かな労働力が埋もれていることに誰も気づいていないという意味です』これは、「職場で使える虎の巻」の巻頭の文章であり、私たちの意図と“未発見”の確信が含まれている言葉である。まさに試みの出発点は、発達障がい者は有能な職業人であり、必ず豊かな労働力になりうるという強い確信であった。平成17年4月の発達障害者支援法施行以降、特に就労支援の中で発達障がい者の事例が急増した。しかし話題はどちらからという、彼らの社会性の不足による企業文化とのミスマッチに対する戸惑いや驚き、不信感さえ語られることも多くなる。その一方で表面的な社会性の失敗とは別に、本質的には彼らは、勤勉な人、規則的な人たちであり、反復することが得意で仕事量の経験を持つ人たちであり、根っからの仕事人であるとの意見もプロジェクトでは一致していた。つまり、職場環境次第では、高い業務遂行能力を発揮すると私たちは考えていた。

彼らの就労能力を引き出すには、彼らの弱点を解消するのではなく、彼らの強みにアプローチする手法を確立することで本来の豊かな労働力を引き出せるのではないかと、という仮説は十分にあった。

彼らが職場でつまづく場面は、まず、受信者としての情報処理を失敗することにある。このファーストステップをいかにクリアしていくか、そのためには、彼らに対する情報の入力方法を職場へわかりやすく提案する必要がある。そして支援者にもその基礎的な部分を共有してもらう必要がある。さらには当事者にも自己対処力を知って

もらう必要がある、そのようなことを念頭に置きつつ、8つの支援ポイントを基に、完成された冊子をコミュニケーションツールとして使用すれば、共有化の機会が増え、おそらく障害特性の理解の促進となり、偏見除去や職場の理解が進み、やがては就労件数の増加につながるっていくことを願い作成した。

実際、本冊子は、一般企業向けであり障害特性を入れすぎると「結局、仕事ができない人たち」という印象を与えかねず、あえて徹底的に削り落とした。

「虎の巻」は、彼らが自らの役割を積極的に果たし、生産性をより高め、会社に貢献していくための8つの提案である。

以下、順次各項目ごとの概略について触れてみたい。認識の違いを“ギャップ”と表現し解決となる支援のポイントを“チェンジ”で示している。

## (3) 8つの支援ポイント

### ① 虎の巻1

「一目瞭然 見本を見たら完成度アップ!」は、視覚優位性を活用した支援ポイントを提案している。ビジュアルメモリーと言われるほどの記憶力の仕組み、口頭指示より視覚伝達に彼らめっぽう強い。「適当に」というようなあいまいな言葉では、相手の意をうまくくみ取れない。



### ② 虎の巻2

「向き不向き 得意なことなら達人に」は、ルーティンワークの強み、そして繰り返す量の増加によるスペシャリストとしての成功を提案している。変化に弱い（同一性の保持）ことや、細部へのこだわり（中枢統合性に難）を決まった仕事で集中して生かす。



### ③虎の巻3

「順番付け 手順が決まれば効率アップ」は複数情報の同時処理が苦手な彼らには、優先順位の明確な支持で迷いを与えず、効率アップを図ることを提案している。



### ④虎の巻4

「指示系統 聞く人決めれば迷わない」は、暗黙の了解、場にふさわしい態度が苦手な彼らが、仕事中「聞く人や聞くタイミング」に迷い、積極的に情報を入手できないことを予測し、あらかじめ指示する人を決めてもらうことで、自ら積極的に働くことにつながる。



### ⑤虎の巻5

「いつまでに期限がわかれば集中力倍増」は、仕事のリミットや目標設定がはっきりしていれば、集中力が増す。「早めに」という言葉のニュアンスが想像できない。具体的に「何時まで」ということで本来の集中力が発揮される。



### ⑥虎の巻6

「休憩時間 休みの取り方は千差万別」は、過緊張な彼らが、休み時間を一人で過ごし、対人不安から解放されたいという話は、聞くことが多い。人によって仕事と休みの明確なリセットを空間の確保で行うことも大切である。



### ⑦虎の巻7

「皆の手本に ルールがわかれば模範社員」は、まさに皮肉や暗黙の了解が苦手な彼らだが、社内ルールを事前に言語化して説明することで誰よりも順守することが出来る。



### ⑧虎の巻8

「困ったときに 相談できればいつもところは雨のち晴れ」は、疲れによるストレスから過敏な状態になり、まわりが気になり仕事が手につかなくなることもある。システムとしてあらかじめ困ったときの相談相手を指定しておくことで、安心感をもって働くことが出来るという提案。



以上の8項目には、当然、事例性の幅という「のりしろ」があり、支援は個人個人のオーダーメイドが原則である。しかし大枠を見通して、この8項目を使って他者と話を深めることができれば、コミュニケーションツールとして有効に活用できると考える。

### 3 成果及びまとめとして

本年5月、ようやく冊子が完成し、市内の企業・福祉事業所の人事担当者や、地域の相談支援事業関係者に無料で配布を行った。またこれに留まらず、道内、更には全国から400件以上の問合せをいただいている。

問合せは、就労関係が福祉就労支援関連事業所、短期間契約社員がいる事業所、歯科診療所、医療関連では、精神神経科診療所と精神科病院、最も多かった教育関係では、公・私立大学と特別支援学校の他に普通高校、中学、小学校の養護教諭から「子どもを理解するために教諭とのツールにしたい」とのことであった。そして、障がい当事者や家族をはじめ、親類、知人などからも相当数あり、作成当初の予想を上回る広い分野からの反響をいただいている。また、すでに、本冊子を手にした方からは次のような感想が寄せられている。企業、会社の同僚からは「よく分からない人なので一緒にいることが苦痛だったが、また接してみようと思う」「理解の仕方に違いがあるので、本人が悪いのではない」「対応法も描いてあるので、他の方法も考えられる」。支援者からは「自身の仕事の振り返りの際マニュアルに使える」など。

また、当事者からは「自分自身でも上手く説明ができないことを整理してくれた」。保護者からは「子どもが何を考えているかわからない。見せながら話し合いたい」「職場で問題が起こると障がいや子ども自身が問題とされてきた、この冊子は雇い主側の余地もあると言ってくれたように思

う」など。

冊子の公表後、この活用法をテーマに交流会を開催したところ、100人以上の参加があり、今後の就労支援について話が及んだ。一冊のパフレットを囲みこれほど多くの関係者が集まったのは本市でも珍しい。冊子は、その後も就労に限らず多くの人をつなぎ連携のネットワークを広げており、福祉的効果を上げている。

今回のプロジェクトチームは、地域で実際に発達障がい者支援を業務とする高い支援技術を備えた専門職集団である。「必要とされるものを必要とする所に届ける」という行政の一つの役割を民間の方々にもお力添えをいただき、ともに成し遂げられたと考えている。

最後に今年度は、さらに現場感覚で、より具体的に、臨場感あふれた冊子の第2弾作成に向けて始動していることを申し添える。

※札幌市役所ホームページに小冊子PDFを掲載

【ホームページアドレス】

<http://www.city.sapporo.jp/shogaifukushi/tora/>

# 発達障害者の雇用を進める取り組みについて

## —地域センターサービスを駆使した体系的支援—

○四方 宣行(神奈川障害者職業センター 障害者職業カウンセラー)  
矢代 美砂子・中條 靖子(神奈川障害者職業センター)

### 1 はじめに

平成17年4月の「発達障害者支援法」の施行後、地域障害者職業センターを利用する発達障害者は増加しており、平成21年度(平成21年4月～平成22年3月)に全国の地域障害者職業センターを新規利用した発達障害者は1,648名であった。神奈川障害者職業センター(以下「神奈川センター」という。)では、平成21年度に新規利用した発達障害者は128名と、全国的にも発達障害者の利用が多いセンターである。こうしたニーズの高まりに応えるため、職業評価、職業準備支援、ジョブコーチ支援等により必要な職業リハビリテーションサービスを提供しているが、発達障害者の障害特性や職業上の課題を踏まえ、より効果的な支援を実施し、円滑な就職と職場適応を図る必要性が高まっている。

神奈川センターで行っている、障害と職業適性の自己理解のためのアセスメント、ハローワークの雇用率達成指導との連携を通しての就職先の開拓、企業に対する発達障害者の指導方法や職場環境調整の助言・提案やジョブコーチ支援活用による受け入れ、定着支援といった発達障害者の就職を促進するための一連の体系的な取り組みを紹介する。

### 2 神奈川センターの支援サービスを利用する発達障害者の状況

神奈川センターを平成21年度に新規利用した発達障害者128名のうち、職業準備支援利用者は31名、ジョブコーチ支援利用者は13名であった。神奈川センターの支援サービスを利用する発達障害者の手帳取得状況については、表1に示す。

手帳所持の有無について、新規利用者のうち手帳所持者は87名と全体の66%であった。申請中の者を除けば、未取得者は27名で全体の20%ほどであった。

職業準備支援を利用した発達障害者の手帳取得

状況としては、療育手帳取得者が7名、精神保健福祉手帳取得者が16名、申請中・手帳無しものが8名となっている。手帳を申請中、手帳無し者については、後に精神保健福祉手帳を取得したものが6名である。

ジョブコーチ支援を実施した13名については、全てが手帳を取得しており、就職した企業規模を見ると、201～300名が3社、301名以上が9社という特徴が見られた。雇用率達成義務がある会社へ就職した。

表1 発達障害者の手帳取得状況

	新規利用者		
	療育手帳取得者	職業準備支援	ジョブコーチ支援
療育手帳取得者	56名	7名	5名
精神保健福祉手帳取得者	28名	16名	7名
療育+精神手帳取得者	3名	0名	1名
申請中	14名	5名	0名
なし	27名	3名	0名
計	128名	31名	13名

### 3 発達障害者の就労支援における取り組み内容～神奈川センターの特徴として～

#### (1)職業準備支援 発達障害者コース

神奈川センターの職業準備支援対象者のうち31%が発達障害者と支援ニーズが高いことから、発達障害者コースを独自に設けている。発達障害者コースのサービス内容は図1に示す。

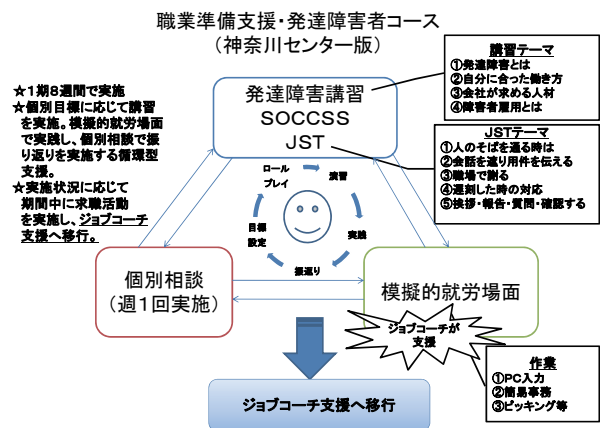


図1 職業準備支援・発達障害者コース(神奈川版)のイメージ

図1のような支援を通して、自己の障害特性理解を深め、“支援を受けながら働く”ことを自己選択できるようにするための支援を行っている。あわせて、継続的な求職活動（面接同行、不採用だった場合の振り返り相談など）を通して、就職についての現実検討を促したり、固定した就労イメージを広げるような支援を行っている。

また、職業準備支援を受講した対象者が就職する際に、円滑にジョブコーチ支援に移行できるよう、日頃から、職業準備支援担当スタッフ・ジョブコーチ支援担当スタッフがミーティングを通して職業準備支援受講者の状況を情報共有するようにしている。そして、状況を把握したうえでジョブコーチが作業場面で行動観察を行ったり、支援を行っている。

## (2)雇用率達成指導と連携した就職先の開拓

障害者雇用については、職業安定行政による障害者雇用率の達成指導の強化、障害者雇用率制度における除外率の段階的縮小、雇用保険適用要件の緩和等による障害者雇用義務数の大幅増加などの情勢の変化に対応して、大企業を中心として障害者雇用に積極的に取り組む企業が増加している。これらの企業に対して、地域障害者職業センターは障害者雇用の体系的支援を行い障害者雇用の拡大を進めていくことが求められている。

神奈川県では平成21年度の実雇用率は1.57%で法定雇用率を達成している企業の割合は43.5%である。障害者の雇用状況が一定水準に達していない企業と平成22年7月1日以降新たに障害者雇用納付金制度の対象となる201人～299人規模での指導が強化されたことにより、障害者雇用に係る支援ニーズ、特に職務創出と人材確保についてのニーズが高まっている。雇用率達成指導は都道府県労働局、公共職業安定所の業務であり、職業センターは障害者を雇用しようとする企業を支援し障害者の雇用を促進する役目を担っている。障害者を雇用できる職域がないと考えている企業に対して職務の設計や採用計画の立案等を行うなど事業主支援計画に基づく専門的な支援を実施しており、神奈川センターは雇用率達成指導と連動する形で発達障害者等の就職困難者の雇用促進に取り組んでいる。

地域障害者職業センターによる専門的支援の活用

が効果的と考えられる事業主は①障害特性に応じた職務の開発や設定が困難②新たな職務の開発を求められている③身体障害者以外の雇用を検討している等が上げられる。障害者雇用に前向きで支援ニーズがあるという前提がないと地域障害者職業センターの専門的な助言や支援は効果が上げることは難しいことが多い。

雇用率達成指導と連携して企業の障害者雇用を支援する際に、発達障害者等の雇用を積極的に提案しており、事業主支援計画に基づき発達障害者の能力を引き出すための具体的な提案や既存職務の分析・再設計を行っている。また、他社の雇用事例情報やトライアル雇用等の情報提供、職業準備支援の見学、ジョブコーチ支援など採用計画から雇い入れ・フォローアップまで、企業に対して体系的・継続的な支援を実施している。

## 4 事例紹介

神奈川センターで体系的支援を実施し、一つの事業所で同時に2名雇用された事例を紹介する。

### (1)C社概要

#### ○概要

大手食品会社のグループ会社。グループ企業へのIT関連サービス業（システム設計、アプリケーション開発など）。事業所の従業員数約350名。労働条件は8:45～17:30勤務。土日祝休み。ハローワークの雇用率達成指導と連携し発達障害者を想定した職場開拓を実施。受け入れに関する理解を得て2名（表2）の就職へと繋がった。

表2 対象者概要

対象者	A	B
性別	男	男
年齢	20代	20代
初回相談時期	H.21.4	H.20.9
主訴	今後の就職活動について相談したい	復学か就職か迷っているため相談したい
来所経路	生活支援センター	直接（保護者）
障害名	広汎性発達障害	アスペルガー障害
診断時期	25歳頃	18歳頃
手帳・等級	精神保健福祉手帳2級	精神保健福祉手帳3級
手帳取得時期	H.21.2	H.21.11
通院・服薬	Sメンタルクリニックに月2回通院・服薬なし	Kメンタルクリニックに2ヶ月に1回通院・服薬あり
就労経験	アルバイト経験あり	アルバイト経験あり

### (2)Aさんへの支援(図2)

#### ①概要～神奈川センター利用まで～

Aさんは、転勤族の家庭で育ち、転校を繰り返していた。学生時代は、学級委員やサークルのリーダーなど責任あるポジションを任されるが、

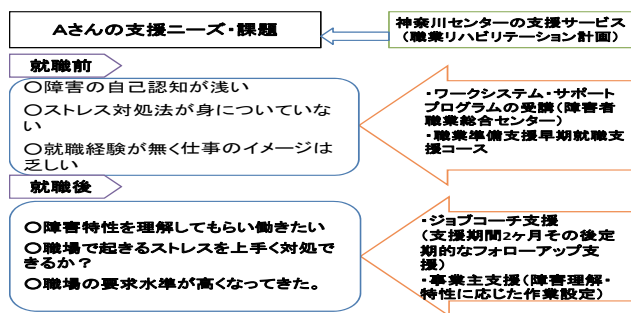


図2 Aさんへの支援

役目を放棄するという対処をとってきた。大学時代にパニック障害を発症し、就職活動を行わないままに卒業。それまでのエピソードから両親が発達障害を疑い、受診。発達障害と診断された。公共職業安定所で神奈川センターを紹介され利用に至る。

### ②職業リハビリテーション計画

Aさんの場合、障害の自己認知が浅いことや、対人面や環境に対するストレス対処法が身についていないという困り感(支援ニーズ)が見られた。長期的な支援が必要と判断されたため、障害者職業総合センターのワークシステム・サポートプログラムを受講後、神奈川センターにて就職活動の支援を行うという計画を策定した。

### ③採用～ジョブコーチ支援

神奈川センターからC事業所の求人について情報提供。面接の結果、採用となり人事部へ配属された。採用までの間、神奈川センターの職業準備支援では、早期就職支援を提供した。就職後のジョブコーチ支援に向けて、担当ジョブコーチとの関係作り(ラポール形成)をし、より就職時の作業内容に近い作業場面を設定してアセスメントを実施して効果的な支援方法を検討した。

事業所側と事前打ち合わせを実施。事業所側の疑問点について確認する機会を作った。その内容は、主にコミュニケーション面の特性やどのような仕事ができるのかという、障害特性・作業能力面の2点であった。一例を挙げると、作業中に突発的に声を掛けられた際の対応はできるか、作業指示をする際一度に任せて混乱しない作業量(時間)はどれ位までか、仕事の空き時間は発生させない方が良いか等であった。その疑問点については、事業所側にアドバイスをした上で、作業設定を依頼した。

雇用と同時にジョブコーチ支援を開始。支援上のポイントは障害特性理解を図る事業主支援が中心となった。

事前の調整を元に、単純作業(データ入力)や一人で黙々に行えるフォーマット作成から始めた。しかし、本人の高学歴ゆえに事業所の要求水準が一般の新入社員並みとなってしまうことに対し、繰り返し担当者への説明・修正が必要であった。

当初作業面が順調に経過したため、徐々に本人の障害に目が向かなくなり、要求水準が上がってきた。そのため、ケース会議を実施し本人の障害特性について改めて説明。説明したポイントは、ただコミュニケーションが苦手なだけではなく、作業が複雑化すると、優先順位がつけられないことや作業上必要な他者との折衝を上手くこなすことはできない事を説明し、事業所側の理解を図った。

### (3)Bさんへの支援

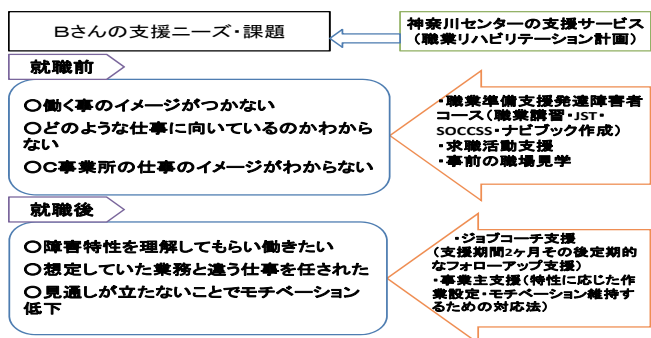


図3 Bさんへの支援

### ①概要～神奈川センター利用まで～

Bさんは、学生時代は勉強に真面目に取り組み、部活にも参加していた。高校卒業後、専門学校に進学したが、過呼吸になり休学。発達障害者支援センターで相談し、神奈川センターを紹介された。

### ②職業リハビリテーション計画

Bさんは、就職についてのイメージに乏しく、就労については“働きたい”というよりは、“働かなくてはいけないらしい”といった認識であった。よって、様々な作業を提供することや就職活動の面接同行・見学などを通して、求人について現実検討できるよう職業準備支援の発達障害者コースを受講するという計画を策定。働くことのイメージ作りを支援した。また、障害ゆえの困り

感について、SOCCSS法やナビゲーションブック作成を通して、“自分にはどんな支援が必要か”を検討することを支援した。

### ③採用からジョブコーチ支援まで

Aさん同様、神奈川センターからC事業所の情報提供をし、面接を経て採用となり総務部へ配属された。

事業所側との事前の打ち合わせはAさんと同様。

雇用と同時にジョブコーチ支援を開始。支援上のポイントは、急な変更への対応、こだわりに対するBさんの気持ちの切り替えが中心であった。支援前の事業所調整により、備品整理やパソコン入力などを行う予定であったが、事業所側の都合で、急遽清掃作業がメインとなった。本人はパソコンを使った作業を想定し、事前の準備をしてきたため、清掃作業は行うものの「約束が違う」、「仕事＝パソコン作業」という事前のインプットへのこだわりが抜けない状況が続き、結果としてモチベーションの低下へと繋がった。そのため、急遽事業所と調整し、本人参加のケース会議を実施。事業所に対しては、本人が混乱なく会社の事情を理解し、納得して作業に取り組めるようにするための事前の説明の仕方についてアドバイス。そこで“何のため”に“いつまで”を本人に説明し、見通しを持てるよう支援した。

支援開始前に調整していた作業内容に戻したことで安定した勤務に繋がった。

### (4)現在の状況と今後の課題

Aさん、Bさんともに、ジョブコーチ支援終了後3カ月が経った現在は、月に1回程のフォローアップとして、職場訪問や事業所との情報交換を実施している。今後の課題としては、環境の変化への対応やキャリアアップが挙げられる。長期的な職業生活の安定に向け、本人が望むキャリアアップと事業所が求める水準をどのように調整していくのかが、継続的にフォローアップを実施する中での課題である。

ジョブコーチ支援を振り返ると、発達障害者が職場不適応に陥りやすいコミュニケーション上の行き違いや一方的な思い込み、こだわりをジョブコーチが即時修正し見通しを示すことで、本人たちのモチベーション維持と職場定着に繋がった。

また、受け入れ当初から事業所とも定期的なケース会議を持つことで、本人たちへの対応法をタイミング良く伝授できたことも定着の一因と考える。

### 5 まとめ

神奈川センターでは①職業評価や職業準備支援において個々の対象者に対して詳細なアセスメントを実施し障害特性や課題を把握すること、自己理解を促進させること、職場に必要な対処技能を体得すること②事業主支援業務を通して発達障害者の就職先を確保して、対象者の障害特性と職場環境を把握した上でマッチングを図ること③ジョブコーチ支援で受け入れや職場定着を図っていくこと。これらの一連の体系的な支援が有効であると考えている(図4)。

また、それに加え、発達障害者の雇用の促進には企業のニーズを把握して発達障害者の働ける条件を整備していくことが併せて必要となる。

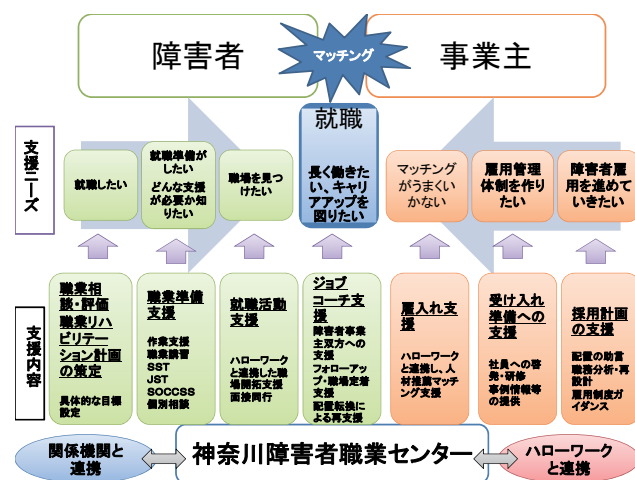


図4 障害者・事業主に対する体系的支援のイメージ図

発達障害者の職業適性に合わせた仕事の設定と人間関係を含めた職場環境の調整により、十分に作業能力を発揮することができることを企業にアピールして、発達障害者の雇用に踏み出してもらおう取り組みを神奈川センターは行っている。対象者の障害特性を理解したカウンセラーとジョブコーチが各々の障害特性の説明や障害に配慮した関わり方、指示の出し方等の雇用管理全般に対する支援を行うことで発達障害者の雇用促進に寄与していると考えている。

今後は上記の取り組みをさらに蓄積して深化させ、神奈川センターのさらなる専門性の向上を図り、発達障害者に対する就業支援力の強化に繋がっていきたい。