

# ワークショップⅡ

## 発達障害者の雇用支援の課題

### 【コーディネーター】

望月 葉子（障害者職業総合センター 主任研究員）

### 【コメンテーター】

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）

細田 敦史（株式会社クレスコ 人事部 副部長）

木村 啓子（神奈川労働局 職業安定部職業対策課 地方障害者雇用担当官）

渡邊 典子（愛知障害者職業センター 主任障害者職業カウンセラー）

## 発達障害者の雇用支援の課題

障害者職業総合センター 主任研究員 望月 葉子

### 【 発達障害者と雇用支援 】

ハローワークの専門援助部門において求職登録を行い、紹介就職に至った発達障害者の現状把握をした調査結果（「公共職業安定所における高次脳機能障害者・発達障害に対する新規求職登録及び紹介就職等の実態調査；第18回職業リハビリテーション研究発表会論文集）によると、紹介就職に至った発達障害者の6割が精神障害者保健福祉手帳、2割弱が療育手帳を取得して就職していた。手帳を持たない者は2割弱であった。

発達障害については、障害者手帳を取得した場合は法定雇用率制度や職業リハビリテーションの対象として、取得しない（あるいはできない）場合は法定雇用率制度の対象ではないが職業リハビリテーションの対象として、それぞれ入職並びに職場適応の支援が展開されてきた。しかし、「診断がない」及び又は「開示しない」者の場合、一般扱いの就職希望に対する支援も講じられている。

### 【 雇用継続の支援のために 】

障害特性に応じた配慮を実現するためには、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た者を雇用する場合、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。企業における発達障害の理解や特性に応じた配慮の内容についての議論を深めていくうえでは、こうした経験の数々に依拠するところが大きい。

一方で、障害者手帳を取得していない者については、必ずしも障害者雇用における雇用管理や配慮の経験が活用されるとは限らない。当事者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。

どのような支援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、合理的かつ妥当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、雇用関係における配慮の範囲や内容、配慮が成立する条件については、十分な検討が行われているわけではない状況がある。

雇用継続のための支援の課題は多岐にわたる。個別の特性に対してどのような支援や配慮が必要となるのか、職場において合理的かつ妥当な支援や配慮が成立する条件は何か、何よりも雇用に至る条件が整っているか、等々が検討されなければならない。こうした検討課題についての議論を深めていくうえでは、関係機関における支援事例の数々に依拠するところが大きい。

### 【 ワークショップにおける議論のために 】

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。しかし、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いる。

こうした現状を踏まえ、本ワークショップでは、企業における雇用管理の基本的な考え方や雇用継続

のために必要な指導課題について、特例子会社における多様な発達障害者の雇用経験からの話題提供を内藤 哲 氏（東京海上ビジネスサポート株式会社）に、また、企業における雇用経験からの話題提供を細田 敦史 氏（株式会社クレスコ）にお願いした。

さらに、円滑な雇用への移行と定着を視野に入れた就労支援、障害特性に配慮した環境整備や適応・定着支援の現状と課題について、ハローワークにおける相談や指導からの話題提供を木村 啓子 氏（神奈川県労働局職業安定部職業対策課）に、また、職業リハビリテーションの専門的支援の現状からの話題提供を渡邊 典子 氏（愛知障害者職業センター）にお願いした。

障害特性による問題への対応のために、長期に渡る支援を要する場合がある。行動様式の変更には介入を伴うものであるが、変化することそれ自体に順応しがたいという側面もある。早期からの支援システムの構築が必要とされる所以である。したがって、将来的には、教育的支援の延長上に、現在とは異なる就労支援が求められることが期待されるといえるだろう。

一方で、現状では、十分な支援なく学校を卒業し、就職に失敗する、あるいは、採用されたとしても職場での初めての経験に直面して困惑・混乱する、といった事例も多い。本人支援に際しては、特性理解に基づく職業選択の他に、企業文化の理解に基づき、問題となる行動をコントロールすること、並びに不安やストレスのコントロールの方法を体得すること、等々支援の中心的な課題となっている現状がある。

こうした現状に対しては、トライアル雇用やジョブコーチ支援など、企業と本人の双方を支援する制度が雇用の実現を促す制度の充実への期待は高まっている。また、精神障害者保健福祉手帳によって雇用率の算定対象とみなされるなど、社会的な基盤整備は進みつつある。しかし、企業の障害理解の深化と障害者雇用における支援整備のみならず、支援を有効活用するための課題も多い。

ここでは、企業における適応・定着の現状から、また、就労支援の現状から、いま、発達障害者の雇用への移行の最前線でおこっていることについて、議論を深めていくこととしたい。

# 特例子会社における発達障害者の雇用支援の課題

東京海上ビジネスサポート株式会社 大阪支社長 内藤 哲

## 1 障害者雇用の現状

東京海上ビジネスサポート株式会社は、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の「事務支援チーム」メンバーが、東京海上ビジネスサポート株式会社に転籍し、2010 年 3 月に特例子会社として認定を受けた。

（「事務支援チーム」は、2007 年 3 月より、東京海上日動キャリアサービスで 3 名からスタートし今回（2010 年 2 月）29 名の事務支援チームメンバーが東京海上ビジネスサポートに転籍した。）

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の診断がある者が多く在籍している。

## 2 雇用支援の課題

### (1)採用時のチェックポイント

本人が出来ること、出来ないことが判っているか、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、それに従うことが出来るか、体力があるか、辛抱強く同じ作業が出来るか、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どうか等が、判断材料となる。それらを、実習期間中に観察する。また、生活支援（家庭）のバックアップが十分期待出来るかどうか、重要な点となる。

### (2)トライアル雇用から、本採用までのチェックポイント

働く意思があるかどう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）、計画的に休暇を取得出来るかも、本採用に繋げるかどうか判断する際の重要な要素となる。

### (3)指導員による特性の見極め

発達障害の方は成人してから手帳を取得した方も多く、障害内容と併せて、これまでの療育環境も影響し、それぞれに異なった特性がある。一般的には、視覚に訴える情報提供（ホワイトボードの活用により、連絡事項、決まりごと、業務スケジュール、当番表、週間予定、月間予定の明示）が有効である。また、彼らによる業務日誌の記入、それに基づく指導員との目標設定、振り返り面接の実施を行うことにより、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る必要がある。

そうするためには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リーダーシップのあること。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 スキルはマストと言える（メンバーは、IT スキルの高い人も多い。）。

相談時間を設定し、時間を限って、希望者に対して個別相談も実施している。

#### (4)他者との係わり合いに対して

コミュニケーションが苦手な人が多い発達障害のある社員に対し、個々人の支援についての対応はある程度予測が出来るが、発達障害を持つ社員が複数集まる事によって生じる問題に対しての総合的なサポートは、支援機関の方でさえも手探りの状況とも言えるのではないか。今後経験を通じて、企業と支援機関が連携し相応しい支援ノウハウを蓄積していく必要がある。

#### (5)発達障害者に対して職場の提供

企業は、発達障害者に対して、はじめは実態が良く判らない。当初採用した3人の一期生が、そこそこ仕事出来る人材であった。一人一人の状態が異なり、個別の配慮、指導員による個別指導が必要である。ただ、彼らは毎日まじめに出勤し、会社を突然休まない。当てに出来る人材となっている。仕事の実績が、仕事を呼び込む循環が出来てくるようになり、引き受け業務量が次第に拡大してくる。

ただ、残念ながら、現状では発達障害者の職域は狭く、企業としての受け入れ実績は少ない。今後さらに彼らに新しい職場の提供をするために、グループ内に留まらず、外部に対しても、事例発表や実習受入れ、職場見学を通し情報発信し、『発達障害者は仕事出来る』という実績を積み重ね、社会全体での彼らの雇用拡大へつなげて行きたい。

#### (6)企業として必要な支援

企業が支援できるのは、業務時間中に限られる。職場外のサポートとして、採用時には、ハローワークや地域障害者職業センター等支援機関のサポートが、また定着時には就業（就労）・生活支援センターや、特別支援学校等の教育機関に支援いただくことが必要になってくる。

また、生活面での支援（自立した生活をするための助言）や、生活支援のバックアップも継続的に必要となる。今後も、引き続き各支援機関との連携を十分にとって行きたい。

## 目次

- 障害者雇用の現状
- 雇用支援の課題
  - (1)採用時のチェックポイント
  - (2)トライアル雇用から、本採用までのチェックポイント
  - (3)指導員による特性の見極め
  - (4)他社との係わり合いに対して
  - (5)発達障害者に対しての職場の提供
  - (6)企業として必要な支援

## 1. 障害者雇用の現状①

- 《業種》
  - 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。
- 《設立までの経緯》
  - 2010年1月 本社(東京)・名古屋支社・大阪支社を拠点に設立。
  - 東京海上ホールディングスが全額出資。
  - 2010年2月 東京海上日動キャリアサービス「事務支援チーム」のメンバーが転籍。
  - 2010年3月 特例子会社として認定。
- 《障害者雇用率》
  - グループ適用会社4社の障害者雇用率：2.02%  
(2010年6月1日時点)

## 2. 障害者雇用の現状②

【社員の状況（2010年9月1日現在）】

- 社員数：87名（含むトライアル雇用者・出向者）
- うち、知的障がい者・精神障がい者：56名

	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	

【※】当社の精神障害者保健福祉手帳保有者は、全員、発達障がい者(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、注意欠陥多動症等)の診断がある。

- うち、身体障がい者（指導員等）：6名

東京海上ビジネスサポート株式会社

## 3. 雇用支援の課題①

### (1) 採用時のチェックポイント

- 以下の点を実習期間中（2週間）で観察する
- 本人が出来ること・出来ないことが判っているか
  - 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、それに従うことができるか
  - 体力があるか
  - 辛抱強く、同じ作業ができるか
  - 自分の世界とは別の、他者と共有する世界を受け容れられるか
  - 生活支援(家庭)のバックアップが十分期待できるか

### (2) トライアル雇用から、本採用時のチェックポイント

- 働く意欲があるかどうかが大前提
- 向上する意欲があるか
- 楽しみ、趣味があるか（気分転換ができるか）
- 計画的に休暇を取得出来るか

東京海上ビジネスサポート株式会社

## 4. 雇用支援の課題②

### (3) 指導員による特性の見極め

障害内容と併せて、療育環境も影響し、それぞれ異なった特性がある。

- 視覚に訴える情報提供（ホワイトボードの活用）
- 業務日誌の記入
- 指導員との目標設定→振り返り面接の実施
- 業務指示の段階での工夫（各人に合わせた手順説明等）

#### ＜指導員に求められる資質＞

- ①業務を熟知していること。
  - ②リーダーシップのあること。
  - 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。
- また、同時にITスキルはマストと言える。

相談時間を設定し、時間を限って、希望者に対して個別相談も実施している。

東京海上ビジネスサポート株式会社

## 5. 雇用支援の課題③

### (4) 他者との係わり合いに対して

- コミュニケーションが苦手な人が多い発達障害のある社員に対し、個々人の支援についての対応はある程度予測が出来る。
- 発達障害を持つ社員が複数集まる事によって生じる問題に対しての総合的なサポートは、支援機関の方でさえも手探りの状況とも言えるのではないかと。
- 今後経験を通じて企業と支援機関が連携し相応しい支援ノウハウを蓄積していく必要がある。

東京海上ビジネスサポート株式会社

## 6. 雇用支援の課題④

### (5) 発達障害者に対する職場の提供

- 当初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。
- 毎日まじめに出勤、責任感を持って業務に取り組む、突然休まない。→当てに出来る人材である！
- 現状では発達障害者の職種は狭く、企業としての受け入れ実績は少ない。
- 更なる職場の提供をするために、グループ内に留まらず、外部に対しても、事例発表や実習受入れ、職場見学を通し情報発信し、『発達障害者は仕事ができる』という実績を積み重ね、社会全体での彼らの雇用拡大へつなげて行きたい。

東京海上ビジネスサポート株式会社

## 7. 雇用支援の課題⑤

### (6) 企業として必要な支援

- 企業が支援できるのは、業務時間中に限られる。→職場外は支援機関にサポートいただくことが必要になってくる。
  - ＜採用時＞  
ハローワークや地域障害者職業センター等支援機関のサポート。
  - ＜定着時＞  
就業(就労)・生活支援センターや、特別支援学校等の教育機関のサポート。
  - 生活面での支援(自立した生活をするための助言)や、生活支援のバックアップも継続的に必要。
- 今後も、引き続き各支援機関との連携を十分に取って行きたい。

東京海上ビジネスサポート株式会社

# 企業における支援と配慮

## － 一般企業における雇用支援事例から －

株式会社クレスコ 人事部 副部長 細田 敦史

2010/10/1現在

### 1 障害者雇用の概要

#### (1) 当社障害者雇用状況

- 身体障がい者・・・10名
- 知的障がい者・・・1名
- 精神障がい者・・・1名

配属	雇用数	エンジニア		スタッフ		算定数
		重度	軽度	重度	軽度	
管理部門系	6名	0名	0名	2名	4名	8ポイント
現場部門系	6名	2名	1名	2名	1名	10ポイント
合計	12名	2名	1名	4名	5名	18ポイント

#### (2) 発達障害者の雇用状況

- 障害内容・・・高機能自閉症、アスペルガー症候群
- 手帳種別・・・精神障害者保健福祉手帳
- 障害等級・・・3級
- 開示状況・・・配属先オフィス社員に対して入社時に障害内容と特徴も含め説明（本人も了承）

社員数 974名 雇用率 1.85

### 2 発達障害者を採用する際の決め手

#### (1) 採用時視点

- ①こちらが用意できる職域（仕事内容）とのマッチング（今までの職歴と担当業務内容）
- ②応募者が「できること」「やりたいこと・興味」と要求レベルを満たせる能力があるか
- ③「地頭（じあたま）」（これはアスペルガーのみの視点となるかもしれませんが・・・）、まじめさ
- ④最低限のコミュニケーション能力
- ⑤障害の特性理解と受け入れられる（フォロー可能な）レベルであるか否か

#### (2) 採用までの経緯

- ①ハローワーク主催就職相談会にて採用責任者が面接  
→やってきたこと、やりたいこと、できることがニーズと合致しているがコミュニケーションが苦手な点とアスペルガー症候群という障害内容が良くわからなかったので採用自体は保留
- ②職務試行法による採用を指導担当官と一緒に3～4日程度実施  
→アスペルガーの障害特性確認、基本的にまじめ、業務遂行に必要なPC操作もOK
- ③仕事が繁忙期に入る前の時期に入社することとトライアル雇用にて長時間労働を3か月試す
- ④トライアル雇用終了後から嘱託社員として採用決定、現在に至る

### 3 配置における配慮

#### (1) 採用後対処が必要になったこと

- ①1日のスケジュール（毎日のルーチンワーク時間帯、休憩等）を入社後しばらくは作成
- ②業務ノートをつけさせ、やり方を手取り足取り教える、褒める、おだてる、叱る（最初は頻繁に）
- ③周囲の社員との仲を持つ（橋渡し、フォロー役）
- ④寝ていてもそれとなく突いて起こし、怒鳴るようなことはしない（言い方に気をつける）
- ⑤毎週面談、毎月面談、現在は半期に一度と適宜面談  
（本人の思いややりたいことなど聴き、モチベーション維持・向上を考えた面談を実施する）
- ⑥周囲への気遣いの必要性をそれとなく話し、説いて本人に納得させる

## (2) 企業ができること、できないこと

- 可 ◆ 上司・同僚であれば本人の障害内容をとことん理解した上で付き合い、チームの仲間として接する
- 可 ◆ 障害を理解することは大切だが腫れ物に触るような態度を取らず「個」として普通に接する
- 否 ◇ 本人の生活リズムのコントロール
- 否 ◇ 本人の配置部署以外の部門社員に対する当該障害者社員の理解拡大
- 否 ◇ 発達障害者の多数受入は困難（名称同じでも障害特性は多種多様で均一的な対応は不可能）

## (3) ハローワーク／支援機関に求めること

- ① 定期的かつ長期的な第三者の立場での本人に対するヒアリングと企業へのフィードバック  
→ 採用当初はもちろんであるが、採用後1年、2年・・・と経過した際の本音が知りたい
- ② 採用後の定期的な意見交換・状況に対するアドバイスを長期的に継続して行って欲しい  
→ 採用年数が経過するにつれて「慣れ」による問題・課題も出てくるのでその対処と一緒に考えて欲しい



# ハローワークにおける発達障害者雇用支援の現状と課題

神奈川県労働局 職業安定部職業対策課 地方障害者雇用担当官 木村 啓子

ハローワークにおける発達障害者の職業相談は急激に増えています。ハローワークの職業相談窓口では支援機関と連携しながら、就職支援を行っていますが、障害者手帳取得の有無によって支援方法が変わってきます。障害者手帳を持っている求職者に比べ、障害者手帳を持っていない方の就職支援の困難さを日々痛感しているところです。それぞれの職業相談窓口での現状と課題について考えてみたいと思います。

## 障害者専門窓口

- ・障害者手帳を所持し障害を受容している場合には、障害特性を理解された上での職業相談ができるため、本人も安心して職業紹介を受けられる。
- ・発達障害者がハローワークの職業紹介で就職した場合に、「ジョブ・コーチ支援制度」や「障害者トライアル雇用奨励金」及び「特定求職者雇用開発助成金」などを活用することで企業の負担を軽減できるので、雇用促進につながっている。
- ・障害者手帳の種類は、知的障害者については「療育手帳」であり、精神障害者については「精神障害者保健福祉手帳」であるが、発達障害者については、手帳発給の対象である知的障害者でもなく精神障害者でもないが、いずれかの手帳を取得することが一般的であるため、企業に職業紹介する際に障害特性の説明が必要になる。このため発達障害者専用の手帳があると障害の状況が分かりやすく、職業相談、職業紹介がやりやすくなると思われる。

## 一般職業相談部門

- ・職業相談の中で、離職・転職が多いとか、面接不調が続く等問題を抱えていると思われる場合は、ハローワークでは発達障害に係る専門的な支援を行う「就職チューター」との個別相談を行っていますが、その相談件数は増加傾向にある。（※就職チューターは神奈川県内では3ヶ所のハローワークに配置されている。）
- ・発達障害が疑われる場合には、「発達障害者支援センター」や関係機関と連携しながら障害者手帳の取得を勧めるケースもあるが、事前に本人と家族の理解が必要である。本人が認めていても家族が受け入れない場合や、親が障害に気付いてはいてもそのことを本人に伝えられない場合もあり、対応の難しさを感じる。
- ・障害者手帳を所持している場合でも一般の窓口で相談に来るケースもあり、障害の自覚がない人や障害のことをオープンにしたくない人も多く、本人自身の障害受容が大きな課題である。

## 雇用指導と連携した支援

- ・企業への雇用指導の際に、障害者職業センターや支援機関と同行訪問することにより、発達障害者の特性を説明してもらうことで雇用が進むことも多いが、「発達障害者とは」という概念的な話ではわかりにくいので、特性は千差万別で一人一人違うということと、より具体的な本人の特性、戦力となりうる部分、雇用管理上気をつけることなどを伝えると効果的である。
- ・発達障害についての理解は少しずつ進んでいるが、浸透するまでには時間がかかる。雇用促進セミナーなどで言い続けることが必要であり、即効性はなくとも後々に生かされる時が来るので粘り強く何度も説明する機会を作っていくことが大事である。

今後の課題・・・障害者雇用制度に乗せていくことが本人にも企業にも安心感をもたらすものである。  
特性を生かせれば十分に就労できる存在であることを、本人も企業も気付いてほしい。  
多様な発達障害の理解を進めるためにハローワークが支援できることは？

# 発達障害者の雇用支援の課題

愛知障害者職業センター 主任障害者カウンセラー 渡邊 典子

## 1 地域障害者職業センターの現状

利用者増、個別性、二次障害

## 2 発達障害者に対する専門的支援の実施

### (1) 目的

発達障害者の障害特性や職業上の課題を十分踏まえて、就職又は職場適応に必要な基本的な労働習慣の体得を図るための支援、社会生活技能、作業遂行力等の向上のための支援等を効果的に実施することにより、発達障害者の雇用の促進及び職業の安定に資する。

### (2) プログラム構成の特徴

- A. 作業
- B. 職業準備講習・各種プログラム
- C. 個別相談

## 3 支援のポイント／課題

- (1) 「プラス」と「マイナス」
- (2) 「気付き」と「やる気」
- (3) 「オープン」と「クローズ」
- (4) 「単独」と「協同」

## 4 「働きたい(働き続けたい)」を支援するために

