



いた。今までの離職した仕事は体力が必要な仕事（製造、運送）であったため、体を動かす仕事に関して自信を失っていたこと（また離職してしまうかもしれない不安感）が背景にあり、趣味であるパソコンに携わりたいという漠然とした職種イメージしか持っておらず、「一般事務」の具体的な仕事のイメージはなかった。

このことから、Aさんと話し合い、「自分の強みをいかした職種を固める」「職場にふさわしいコミュニケーションの方法を考える」「自己肯定感を高める」3つを柱として個別支援計画を作成し、取り組むこととした。

### (3) 職場見学～1回目の職場実習

ご本人の強い一般事務への「こだわり」があったため、一般事務の職場見学を2か所行い、職種のイメージを持っていただいた。結果として「電話対応」「来客対応」といったコミュニケーション面でご本人には難しいと自己理解し、一般事務とは違う職種で就職活動を行うこととなった。

Aさんのハードスキル、ソフトスキルのアセスメントを取るため職場実習先を探していたところ、Aさんの出身校より、学校内での清掃の職場実習の依頼があった。体力が必要な清掃の実習は入所の当初より希望されていなかったが、出身学校であったことで「通勤、仕事場に慣れている」という安心感があり、1か月間の清掃の実習に取り組むことができた。学校での職場実習を通して、強み：体力がある（6時間清掃し続ける体力がある）、記憶力がよい（作業手順書を見なくても、70%は清掃を手順通りに行うことが出来る）、清掃の仕事自体は嫌ではないこと、課題：昼休みの過ごし方（一方的に職員室の先生に話しかけるなど：ソフトスキル）、指揮命令者への報告の際の話し方（気が緩むと友達口調で話される：ソフトスキル）を把握することが出来た。課題はAさんと共有を行い、今後の課題が見られた。

### (4) 2回目の職場実習でのアセスメントツールの利用

Aさんが長期的に安定した就労を行うには、職場実習でわかったAさんの強みを生かし、課題をAさん自身のスキルアップと同時に、課題に関して職場環境の整備も行う必要がある。そのため、①支援の経過を積み重ねること、②支援者間（支援者・企業）が強みと課題を共有し、支援方法を統一していくこと、③支援者や企業の担当者が代わっても、同じ方向で支援を行うこと、の3つを理由に、平成28年度職業リハビリテーション実践報告会にて、早稲田大学の梅永先生の発表を聞き、ご教授いただきESPIDDを利用して職場実習のアセスメントを行い、アセスメントを行った結果を、プランニングシートを利用し支援の積み重ねを行うこととした。

2回目の職場実習では、工場内清掃業務に4か月間の実

習を行った。H29年2月～実習をスタートし、H29年2月～2週間集中して企業にご協力いただきESPIDDをご記載いただきご本人の特性把握を行った。

ESPIDDのチェックシートを確認すると、合格点がついている◎や○は、職場適応行動の「遅刻・欠勤をしない」「自分の持ち場を適当な場所で管理する」「作業への関心がある」や職業適応行動の「指示やマニュアルを理解する」「作業の報告・連絡ができる」「作業に関心がある」などで、作業性そのものに関しては一定の評価を得られていることがわかる。不合格点の×がついているのは職業適性行動の「自分で工夫して取り組む」と対人行動の「場にふさわしい会話ができる」、また特記事項では、「作業に関する興味がある」「視覚による記憶力は抜群、教えていないことでも覚えていたりする。」「短時間の集中は問題ないレベル」など、仕事そのものに対するスキル（ハードスキル）よりも仕事以外のソフトスキル「話をするのが好きで常にしゃべろうとする、周りの空気や状況判断が甘いので時には人の迷惑になる場合もある」「場に応じて言葉の変化に問題あり」に課題が多いことが分かった。

### (5) 考察

1回目の職場実習のアセスメントの内容と、2回目の職場実習でESPIDDでの評価内容をプランニングシートを利用し、Aさんの今後の就職活動に関して整理を行った。アセスメント内容を①できること、②配慮があればできること、③環境調整が必要なことの三つの視点に分けて整理し、今後の就職活動の見立てを行った。

Aさんの今後の就職活動に関し、①できることに関してハードスキルの強みである体力があること、清掃の職種そのものに関する興味や記憶力があり作業をおおむね遂行できることから、清掃の仕事には向いている。

②配慮があればできることに関しては、仕事の切り出し方、指揮命令者の指示の仕方を工夫することで改善が見られることが予想される、③環境調整が必要なことに関しては、職業選択及び職場の環境改善を図る。例えば、チームを組んで行うような他者と共同で行う清掃ではなく、一人で黙々と行える仕事、休憩時間の過ごし方に課題があるため、短時間の休憩では休憩中に行う内容を決める、昼休みなどの休憩時間がない勤務体系となる仕事などを検討することが必要になる。

### 【参考文献】

梅永 雄二(早稲田大学):ESPIDD(発達障害者の就労支援プログラム)の作成について、「第24回職業リハビリテーション研究・実践発表会 発表論文集」,p28-29(2016)

# 発達障害者のワークシステム・サポートプログラムにおける アセスメントの技法開発に向けた取組みについて

○佐藤 大作（障害者職業総合センター職業センター企画課 障害者職業カウンセラー）  
菊池 麻由・小沼 香織（障害者職業総合センター職業センター企画課）

## 1 はじめに

障害者職業総合センター職業センター（以下「センター」という。）では、平成17年度から知的障害を伴わない発達障害者を対象としたワークシステム・サポートプログラム（以下「WSSP」という。）の実施を通じて、各種支援技法の開発・改良に取り組んできた。

WSSPの目的は「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習得と向上」である。アセスメントについては、これまで作成してきた支援マニュアル及び実践報告書で、その時々において述べてきているが、発達障害者の就労支援に携わる支援者からアセスメントの実施方法や視点等に関する情報を求める声が多くなり、アセスメントに関する情報の集約化が必要な状況になってきている。こうしたことを踏まえ、平成29年度から発達障害者のアセスメントの技法開発に取り組んでいる。

本発表では、WSSPにおけるアセスメントに関するこれまでの知見等を分析し、アセスメントの技法開発に係る課題点の整理と今後の方向性について中間発表を行う。

## 2 ワークシステム・サポートプログラムの概要

WSSPは「ウォーミングアップ・アセスメント期（以下「アセスメント期」という。）」と「個別カリキュラムに基づく職場適応実践支援期（以下「実践支援期」という。）」で構成されている。アセスメント期は「就労セミナー」「作業」「個別相談」の各場面を通じて、WSSPの受講者の障害特性と職業的課題について把握している。実践支援期は、アセスメント期で把握した受講者の特徴と職業的課題に対応した作業方法や手順の工夫、事業主に要請する配慮事項等の検証を行うため、就業場面を想定したより実践的な支援を行っている。

## 3 WSSPにおけるアセスメント

WSSPでは、アセスメントをプログラムの重要な目的の一つに位置付け、「関連付け」によってアセスメントを行っている。「関連付け」とは「就労セミナー」で得た知識やスキルを「作業場面」で試行し、「個別相談」でその結果を受講者と支援者とで振り返り、振り返りの結果を踏まえて、職業生活に必要なスキル付与を個別に行い、再度作業場面で試行するという取組みのことをいう（図1）。

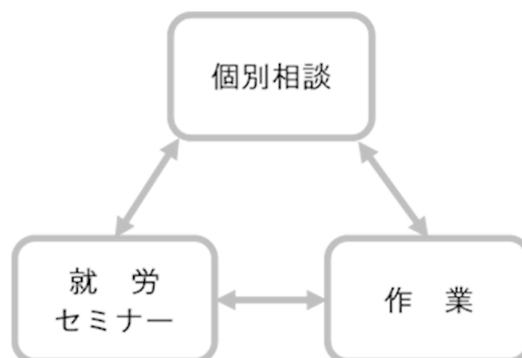


図1 WSSPの関連付け

一例として、受講者のAさんは「就労セミナー」で手順書作成技能トレーニングを受講し、手順書の作成スキルについて学び（スキル付与）、その後「作業」で実際に手順書作成に取り組んだ（試行）。取組み結果を「個別相談」で支援者と一緒に振り返り、手順書に記入漏れが出やすいことの気付きを促した（個別相談による振り返り）。記入漏れを防ぐため、手順書作成用のメモを活用すること、わからないときは自分から質問することを次の「作業」の目標とした。また、質問の仕方は「就労セミナー」の職場対人技能トレーニングで事前に練習することにした（個別のスキル付与）。以上の過程から、Aさんは「指示を聞きながら文字を書くことが苦手ではないか」「指示を覚えておくことが苦手ではないか」といった特徴についての推測ができる。このように「就労セミナー」「作業」「個別相談」の関連付けによってアセスメントを行っている。

## 4 WSSPにおけるアセスメントの視点

WSSPでは、発達障害の障害特性である「三つ組の特性」と「人が行動する時の情報処理過程」（以下「情報処理過程」という。）に着目してアセスメントを行っている。

「三つ組の特性」とは、①社会性、②コミュニケーション、③想像力の3つの領域で見られる発達障害の特性のことである。「三つ組の特性」のアセスメントは、発達障害の特性チェックシート<sup>1)</sup>に受講者自身が自分の強み（長所）、苦手（短所）を記入し、その記入内容に関する詳しいエピソードや受講者の感じた気付きなどについて支援者が聴き取る方法で行っている。

情報処理過程とは[受信・理解(input)]→[判断・思考(処理)]→[送信・行動(output)]のことであり、[受信・理解

(input)]は外部からの情報を取り込むことと理解すること、[判断・思考(処理)]は取り込んだ情報に基づき、自分が取るべき行動やその場面の捉え方を判断すること、[送信・行動(output)]は情報を判断・解釈して発言や行動することである。情報処理過程に着目したアセスメントは「発達障害のある方は情報処理過程に特徴がある」として、受講中の「就労セミナー」「作業」「個別相談」で把握した情報の関連付けを行い、情報処理過程のどの部分に「つまずき」があるのかを推測する方法で行っている。また、受講者や支援者間で情報共有するため「情報処理過程におけるアセスメントの視点 (ver9)」という記入用紙を使い、推測した情報処理過程を図式化している (図2)。

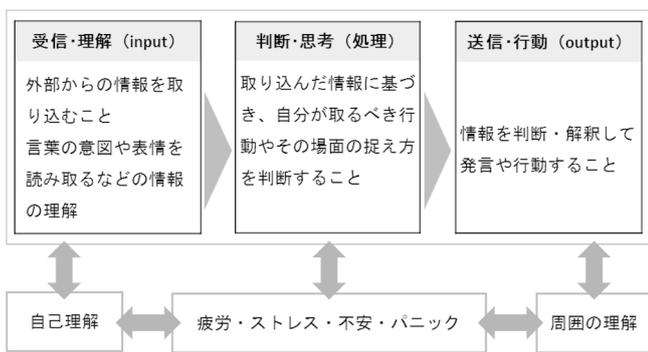


図2 情報処理過程におけるアセスメントの視点 (一部抜粋)

## 5 アセスメントの流れ

アセスメントには「働きかけ」「結果の記録」「記録の解釈」という段階がある。「働きかけ」とは、受講者に対する支援者の関わり全てのことである。「結果の記録」とは、働きかけの結果、受講者がとった言動を記録することである。「記録の解釈」とは、受講者の言動からどのようなことがわかるかを考えることである。そして「記録の解釈」で考えた内容を確認するため、再度「働きかけ」に戻る。アセスメントの流れとは、この「働きかけ」→「結果の記録」→「記録の解釈」の流れのことといえる。

この流れに沿って WSSP のアセスメントを考えると、「働きかけ」にあたるのが、就労セミナー、作業、個別相談である。「結果の記録」は「働きかけ」を行ったあらゆる

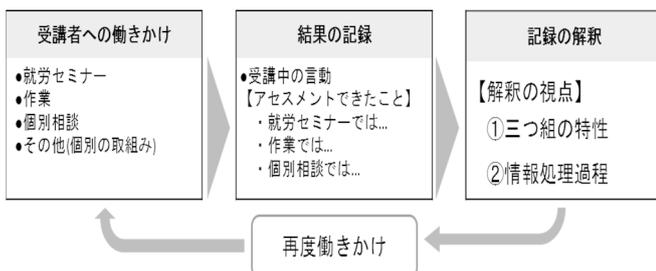


図3 WSSPにおけるアセスメントの流れ

る場面での受講者の言動の記録である。「記録の解釈」は、言動の記録を「三つ組の特性」と「情報処理過程」の視点に沿って考えることである。(図3)。

## 6 問題意識

これまで述べてきたとおり、現在の WSSP における記録を解釈する視点は「三つ組の特性」と「情報処理過程」の2つである。発達障害者への就労支援を行う際、発達障害の特性や課題の個別性・多様性が問題として取り上げられる。そうした問題に対応するためには、現在採用している WSSP のアセスメントの視点に加えて、別の視点の必要性について検討する必要があるのではないだろうか。

例えば、発達障害者支援において幅広く活用され、効果が実証されている行動分析学には、個人と環境との相互作用の中に行動の原因を捉える「行動随伴性」という視点がある<sup>2)</sup>。情報処理過程のどこにつまずきがあるかに着目するという個人の中に行動(課題)の原因を探る視点に個人と環境の関係性の中に行動(課題)の原因を求める視点を加えることで、現在よりもさらに幅広い情報をアセスメントできるようにするのではないだろうか。

発達障害者支援におけるアセスメントについては、行動分析学を始めとする他の分野での知見等を幅広く情報収集し、課題や要点等の検討をさらに進め精度の高いアセスメントの技法開発に取り組む。

### 【参考文献】

- 1) 障害者職業総合センター職業センター：「支援マニュアルNo. 13 ナビゲーションブックの作成と活用」p73-p74障害者職業総合センター(2016)
- 2) 杉山尚子：「行動分析学入門」p. 44集英社新書(2005)

### 【連絡先】

障害者職業総合センター職業センター企画課  
 e-mail : csgrp@jeed.or.jp  
 Tel:043-297-9042

# 精神障害を伴う発達障害者が 仕事を継続していくために必要な環境設定について

## (自分取扱い説明書の利用など)

稲葉 政徳(岐阜保健短期大学 リハビリテーション学科理学療法学専攻 講師)

### 1 はじめに

就労移行支援事業所で職業訓練を受けている発達障害者に対する調査では、幼児期は活発であったとしても就学以降は「体育」が嫌いな人も少なくなく、その背景に学校生活において人間関係の問題を抱えてきた人たちが多い傾向であること、また、一般的な自己効力感が低い、健康や体力面を認識することが苦手なことから自身が希望する就労形態との間にミスマッチが生じる、日常の活動量が少なく普段の人間関係が狭いなどの共通した傾向が確認できた。また対象者の多くは「うつ病」や「躁うつ病」などの精神障害を併せ持っていた<sup>1)</sup>。

概して発達障害者の特徴として、自分から発信することが少ない、頻繁に自己主張や不安を訴えるなど自分でタイミングをとらえて相談することが苦手であるとされている。当事者本人の支援において面談をする機会は大切であり、環境設定のほか、自己認知・自己理解や周囲の人たちとの「ナビゲーションブック」や「自己紹介シート」、「自分取扱い説明書」の併用が推奨されている<sup>2)</sup>。

とくに「ナビゲーションブック」は就労移行支援事業所や特例子会社などの就労支援に活用されており、自分の特徴などを理解(自己理解)するようになることや自分のことを他者に伝えるようにすることなどに活用するツールであるとされている<sup>3)</sup>。発達障害者の就労推進などの支援に利用している市町村もある<sup>4)</sup>。

今回は、目で見て分かりにくく心身の健康に波がある精神障害を伴う発達障害者の仕事の継続の一助として「自分取扱い説明書」を人的・物的環境改善も視野に入れた活用や特例子会社との取り組みについて紹介していく。なおここでは、一般企業(障害者枠、一般枠)においても普及させていくことを目的に、より親しみがあり手軽な印象がある「自分取扱い説明書」という名称を用いる。

### 2 自身の体験による「自分取扱い説明書」の活用例

#### (1) 診断されるまでの経緯

3歳児健診にて知的な遅れを指摘されたものの、母親の拒否により地域の保育園、普通学級へと進む。いじめや問題行動、算数や数学、体育の成績が突出してよくなかった。高卒後に就職するも2か月ほどで辞めてしまう。その後も不器用さから進路を転々とする不安定な20歳代を送って

いた。母と知人の勧めにより31歳でリハビリテーション専門学校の夜間部に入学し、卒業後に理学療法士の免許を取得し、小児や高齢者の臨床現場で働いた。大学院入学を契機に専門学校の教員として教壇に立った。2年目に新1年生を担任したところうまくまとめることができず、ゴールデンウイークを待たずに学級崩壊および授業崩壊した。内部研修会参加がきっかけとなり、スクールカウンセラーを介して精神科医のもとを受診し「広汎性発達障害」「うつ病エピソード」と診断された。45歳のときだった。WAIS-IIIの結果、総知能が93、言語性知能が103、動作性知能が84と、両者に20近い差があり、処理速度知能も75と不器用さが目立つ特性が明らかになった。

#### (2) 長期自宅療養期間を経て社会復帰を果たし勤続6年目

二次障害により前職を退職後退職し、自宅療養を続けていくことになった。主治医と指導教授との相談の結果、休学していた大学院に復学し、修士論文執筆に専念する。通院を続け、普段は適度な活動をしながら余暇活動も取り入れ、休み休み論文の執筆を行った。修士論文の審査合格後に行った就職活動は、二次障害を理由に数ヶ所の病院施設で不採用になるなど困難に見舞われた。一大決心し、公募していた医療系短期大学を受験することを決意した。前職での失敗を教訓にして、あらかじめ作成した「自分取扱い説明書」を持参し、面接官に手渡した。養成校の教員をしていく中で何が得意であるか、どのような作業でパニックになるのか。採用面接は「自分取扱い説明書」を利用して展開され、大学側がサポートをするという条件で専任講師として採用された。個人の研究室ではストレスを軽減できるよう、時計を複数置く、両面ホワイトボードをパーテーション代わりにし片面は自分のメモ板にする、マグネット板を引き出しに貼り付けて内容を表示するなどの環境設定を自分で行った。

3年目に再び担任を任されることになったが、事前に副担任と他専攻の担任へ改訂版「自分取扱い説明書」を渡したうえで、担任を再び行ううえで不安な点、サポートが必要なこと、「どこまでができてどこまでができない」という線引きができない分こちらから「ヘルプ」を求めるなどの話し合いを重ね担任を務め、本年3月に卒業生として送り出すことができた。短期大学の勤務も6年目に入っている。

### 3 「自分取扱い説明書」のトリセツ

#### (1) 「自分取扱い説明書」の作成

内容は「ナビゲーションブックの作り方」<sup>3)</sup>に準ずる。就職活動、就職したあと、新しい部署に異動したり役職をまかされたりなどの目的により若干の仕様は変わるが、基本となる内容は変わらない。まずは得意なこと、苦手なことを書き出し、どのように対処しどこでサポートしてほしい(ヘルプを求めたい)などを書くところから取り組むことを推奨する。更新の際は、名前を付けて保存の際に更新日時をつけてデータとして保存しておく。

#### (2) 「自分取扱い説明書」をコミュニケーションツールとして活用する

詳細に書かれた文章をじっくり読み返す人は稀であり、多くは流し読みしてしまうか途中で読むことを放棄してしまう。「自分取扱い説明書」は、キーパーソン(直属の上司や仕事上のパートナー、理解者)とのコミュニケーションツールとして利用することにより、その価値が生きてくる。上司や同僚は、「どこまでできて、どこまでができないのか」などの「目安」となるものや、「こちらはどうか対処したらいいのか」といった具体的なサポートの仕方を要求してくることが多い。精神障害を伴う発達障害者の自己理解力とともに、それを言葉に表現して相手に伝えるという力が必要になる。しかしそれも個人差があり、うまく相手に伝えることができない場合も少なくない。それゆえ、こういった「サポート目的の対話」は本人をサポートするうえで必要不可欠なものであり、「自分取扱い説明書」を対話の際のコミュニケーションツールとして活用することは大いに推奨できる。

#### (3) ファイリングしていつでも閲覧可能にする。配布対象は「キーパーソン」のみ

「自分取扱い説明書」は改訂版が作成されていく前提であるので、個別にファイリングされる必要がある。「自分取扱い説明書」をあくまでも「サポート目的の対話」で用いるコミュニケーションツールとして扱うのであれば、配布対象は(本人にとって)キーパーソンのみとし、他の同僚へ伝達してもらおう形式をとり、ファイリングされた「自分取扱い説明書」も誰もが本人と接する際や必要なときに閲覧できるような工夫がなされるといい。

### 4 「自分取扱い説明書」導入の検討に伴う特例子会社「中電ウイング」との連携について

第38回総合リハビリテーション研究大会(会場:ウイング愛知)にて筆者がシンポジストとして参加<sup>5)</sup>したことがきっかけとなり、従業員の自己理解や管理体制の向上などの目的による「自分取扱い説明書」の導入の検討について中部電力の特例子会社「中電ウイング」より相談を受けた

ことで連携をとらせていただくことになった。

筆者からの提案として作成した「私のトリセツ」の内容は、基本事項や顔写真のほか、【私はこのようなときに力を発揮します!】、【私にはこのような「過去の栄光」があります!】、【これに直面すると力が発揮できなくなります】、【現在の職場での5年後の目標】、【これからどのように生きていきたいか】という前向きな5つの項目を設けた。個人情報をも最小限にしたうえで、障害がある従業員同士も閲覧できるようなファイリングの工夫なども提案させていただいている。現在進行形の状態ではあるが、今後も「中電ウイング」との連携の中で「自分取扱い説明書」の活用を思案しながら、従業員の「働きやすさ」の向上に繋げたい。

#### 【参考文献】

- 1) 厚生労働省障害者総合福祉推進事業 社会福祉法人やまびこの里: 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, 34-36, 2012
- 2) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構: 支援マニュアルNo. 4「発達障害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, 55-66, 2016
- 3) 奈良県自立支援協議会 発達障がいサポートブックワーキンググループ, 櫻井秀雄: ナビゲーションブックの作り方, サポートブック リンクぶらす, <http://www.town.tawaramoto.nara.jp/material/files/group/15/17671023.pdf>, p. 29-34, 2017-7-27.
- 4) 稲葉政徳, 小久保晃: 職業訓練を受けている発達障害者の生育歴, 健康意識, 生活の質に関する意識調査-就労継続を目指した行動指導へ生かすために-, 健康レクリエーション研究(12), p. 17-27, (2016)
- 5) 原和子, 酒井英夫, 稲葉政徳, 松野俊次, 山田昭義, 伊藤圭太, 港美雪: シンポジウム 当事者が主役となって働くための支援のあり方-総合リハビリテーションの視点から-(特集 第38回総合リハビリテーション研究大会 総合リハビリテーションの深化を求めて), リハビリテーション研究(186)p. 27-32, (2016)

#### 【連絡先】

稲葉政徳  
岐阜保健短期大学リハビリテーション学科理学療法専攻  
e-mail: inaba@bz04.plala.or.jp

# 発達障害者へのジョブコーチ支援に関する一考察 ～大分障害者職業センターにおけるジョブコーチ支援の現状～

○堀 宏隆（大分障害者職業センター 障害者職業カウンセラー）  
市川 瑠璃子・村久木 洋一（大分障害者職業センター）

## 1 目的

発達障害者へのジョブコーチ支援数は全国的に増加傾向にあると考えるが、支援者が利用者の課題に対し、どのような介入を行っているか、扱った国内研究、レポートは事例報告に限られている<sup>1)</sup>。

そこで、平成27年度に大分障害者職業センターのジョブコーチ支援を利用した発達障害者全数に関する支援記録等を基に、利用者・事業主双方への介入内容、介入による課題の改善点等を整理・分析することを本稿の目的とする。

## 2 方法

### (1) 対象者

平成27年度にジョブコーチ支援を開始した発達障害者21名とした。

### (2) 調査内容与方法

対象者のジョブコーチ支援記録票、障害者雇用支援システム内の支援経過から支援状況を把握するとともに、支援内容、支援回数等の量的な分析を実施した。

分析に当たっては、集中支援期、移行支援期の期別の分析を併せて行った。

なお、分析に際しては、調査研究報告書No. 65で用いられた支援内容の分類項目<sup>2)</sup>に準じて分類を実施した。

## 3 結果

### (1) 支援内容（割合）

対象者ごとに各項目の支援を行ったか否かをカウントし、全21名の中で支援を行っていた人数の割合をグラフにしたものが図1、2である。

障害者に対する支援内容を見ると、1. 職務遂行(37%)、2. 基本的労働習慣(34%)、3. 不安、緊張感、ストレスの軽減(17%)の順に割合が高いことが分かる。

一方、事業主に対する支援内容を見ると、1. 職務遂行に係る指導方法(30%)、2. 職務内容の設定(20%)、3. 障害に係る知識(16%)の順に割合が高いことが分かる。

### (2) 支援時期別に見た支援内容（割合）

図1では集中支援期、移行支援期別に見た障害者に対する支援内容の割合も見ているが、集中支援期から移行支援期にかけ、基本的労働習慣が7ポイント、職務遂行が5ポ

イント減少している一方、不安、緊張感、ストレスの軽減が13ポイント増加していることが分かる。

図2での時期別に見た事業主に対する支援の割合であるが、職務遂行に係る指導方法が20ポイント減少している一方、職場の従業員の障害者との関わり方が16ポイント増加していることが分かる。

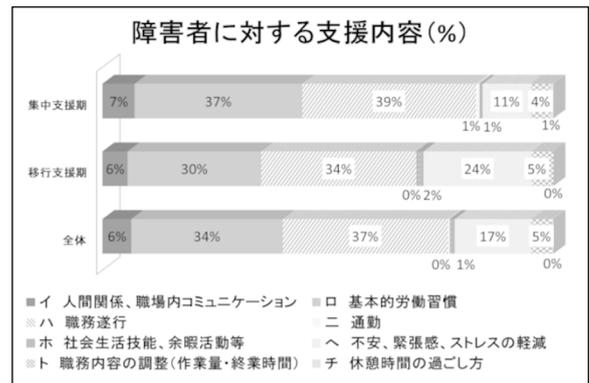


図1 障害者に対する支援内容 (%)

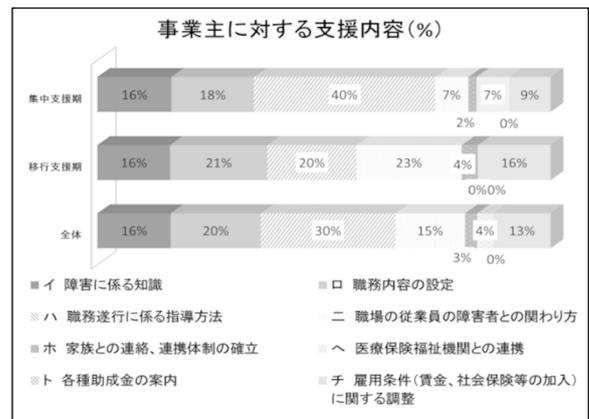


図2 事業主に対する支援内容 (%)

### (3) 総合支援記録票での残っている課題（割合）

図3は総合支援記録票から集計した残っている課題である。障害者の課題を見ると、1. 基本的労働習慣(33%)、2. 職務遂行(29%)、3. 不安、緊張感、ストレスの軽減(20%)の順に割合が高いことが分かる。

一方、事業主の課題を見ると(図4)、1. 職務内容の設定(48%)、2. 障害に係る知識(19%)、3. 職務遂行に係る指導方法・職場の従業員の障害者との関わり方(14%)の順に割合が高いことが分かる。

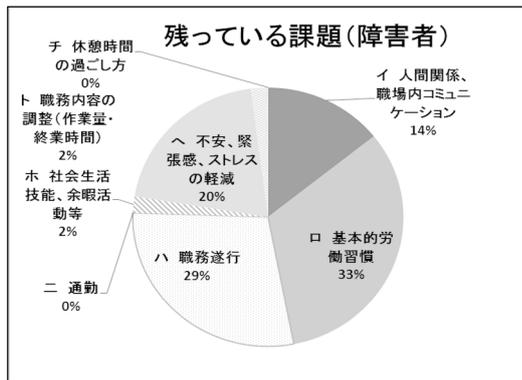


図3 残っている課題(障害者)

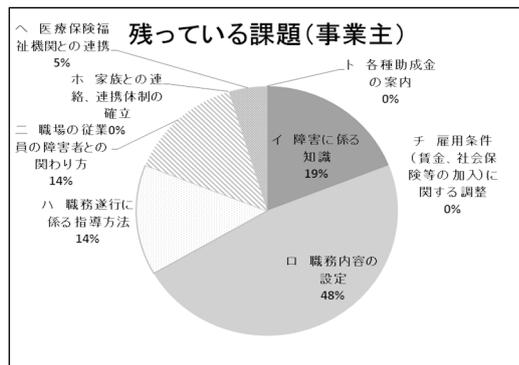


図4 残っている課題(事業主)

## 4 考察

### (1) 支援内容の特徴

障害者に対する支援内容の分析結果から「職務遂行」、「基本的労働習慣」、「不安、緊張感、ストレスの軽減」に関係する支援の頻度が高いことが分かった。

「職務遂行」に関しては、発達障害の特性を考慮した環境などの構造化を図る支援が多かった。

「基本的労働習慣」については、主に体調管理に関する相談の頻度が高いことから、発達障害の特性の一つである感覚過敏などで体調のコントロールに支援を当てていることを理解することができる。

「不安、緊張感、ストレスの軽減」が「人間関係、職場内コミュニケーション」を上回り、支援の頻度が高かったことは今回の調査結果で特徴的な結果であると考えられる。発達障害の三つ組の特徴として「コミュニケーションの障害」がよく挙げられているが、これ以上に「不安、緊張感、ストレスの軽減」の支援割合が高いことは、ジョブコーチ支援における支援者の相談スキルが要求されているといえ、障害者の、都度生じる不安感が大きく、まずはその軽減に力を入れていることが推測される。

一方、事業主に対する支援内容の分析結果では、「職務遂行に係る指導方法」、「職務内容の設定」、「障害に係る知識」に関する支援の頻度が高いことが分かった。発達障害者を職場に受け入れるに当たり、この障害に関する

知識の社員に対する啓発とともに、各人の特性に応じた指導方法の確立に支援者が力点を置いていることが分かる。

### (2) 支援時期別に見た支援内容の特徴

障害者に対する支援時期別に見た支援内容の分析結果から「基本的労働習慣」、「職務遂行」の割合が減少している反面、「不安、緊張感、ストレスの軽減」の割合が増加していることが分かった。

「基本的労働習慣」の減少については、主に体調管理に関する支援内容であることから、支援期間を経ていく中で発達障害者の職業生活での生活リズムの確立が可能となったとも解釈できる。

「職務遂行」の現状に関しては、発達障害者のジョブコーチ支援においても、知的障害者へのこれと同様、フェーディングが可能となっている実態を反映していると考えられる。

本調査結果で特筆すべき事項として「不安、緊張感、ストレスの軽減」の割合が支援時期を経ても増加の傾向が見いだされる点である。仕事内容や人間関係など発達障害の特性を配慮し、構造化等を実施しても、障害者の不安、緊張感は都度生じており、支援期間全般でジョブコーチによる不安感を軽減する相談が必要となっていると考える。

一方、事業主に対する支援時期別に見た支援内容の分析結果からは、集中支援期から移行支援期にかけ、「職務遂行に係る指導方法」の割合が大幅に減少する反面、「職場の従業員の障害者との関わり方」が顕著に増加している結果が導き出されている。集中支援期から移行支援期にかけ、発達障害者への支援の主体がジョブコーチから職場の上司・同僚へ移行しているため、この際に障害者に対する具体的な関わり方やこれまでの支援結果から得たノウハウを事業主に支援している実態を反映しているものと考えられる。

### (3) 残された課題の特徴

総合支援記録票から集計した障害者支援の課題では「基本的労働習慣」、「職務遂行」、「不安、緊張感、ストレスの軽減」の順に割合が高かった。支援時期別に見ると「基本的労働習慣」、「職務遂行」の割合は移行支援期にかけ、減少しているものの、最終的な支援結果である総合支援記録票でもジョブコーチ支援後の課題として残っていることが分かる。

一方、事業主支援の課題では職務内容の設定の割合が顕著に高いことから、ジョブコーチ支援終了時点で、勤務時間の延長や対応する職務の拡大等に関する調整をジョブコーチが行っていることが推察される。

### 【参考文献】

- 古沢由紀代(著)、梅永雄二(編著)：発達障害の人の就労支援ハンドブック、p.128-145、金剛出版(2010)
- 障害者職業総合センター：調査研究報告書No.65 精神障害者へのジョブコーチ支援の現状、p.14、(2005)

# 発達障害者の職域拡大と能力開発のための取り組みについて

藤井 一正（株式会社キャプラ・ウィッシュ 課長）

## 1 はじめに

株式会社キャプラ・ウィッシュは人材サービスの株式会社キャリアプランニング（以下「キャリアプランニング」という。）の特例子会社として2014年1月に設立され、現在では20名のさまざまな障害をお持ちの方を採用し、仕事の量も年々増している。

障害の種類については表1の通り（表1）。

表1 障害別内訳

	人数	内重度
身体	8人	5人
精神	9人	-
知的	3人	2人

内、発達障害7名

## 2 業務内容

キャリアプランニングの他にもさまざまな企業様からご依頼をいただき、下記の業務を行っている。

- ・各種印刷  
名刺、チラシ、パンフレット等
- ・発送代行業務  
DM、チラシ、教材等の封入・発送業務
- ・事務代行業務  
各種データ入力、ファイリング 等



キャリアプランニングの定型業務を切り分けして、小分類では100ほどの業務をルーティンで行っている。そのことは、当社内での仕事を確保し、雇用を守ることのみならず、同社の働き方改革（本来業務へ集中できる時間の捻出）にも通じ、コア業務に割ける時間を捻出し、成果を出すことにも貢献している。その最たるものが入力代行業務である。従来は基幹システムに各自が入力していたものを代行し、その委託範囲は徐々に広がっている。また、これまでは時間的、人力的な制約の中で「したくてもできなかった」ことも実現し、同社のサービスレベル向上にも繋がっている。例えば、各種セミナーのDMの発送業務、派遣スタッフさん向けの誕生日プレゼント企画での発送代行業務等、売

り上げや満足度向上のための施策にも貢献でき、一定の成果に繋がっている。

## 3 当社のスローガン

従業員それぞれの「良いところ」を見つけ、伸ばしていく、そんな職場がキャプラ・ウィッシュです。

### キャプラウィッシュ スローガン

- ☑その1  
あいさつは笑顔で元気よくしよう
- ☑その2  
わからないことは素直に聞こう
- ☑その3  
お互いの良いところを見つけ、業務はみんなで助け合おう



## 4 業務別に見る障害との相性

当社が行っている業務の中での障害特性と業務上で求められる能力特性を表2で示している。

表2 業務内容別 求められる能力特性

業務内容	求められる能力	マッチングが難しい障害
各種印刷	・マニュアルを見て、その通り出来る	-
	・仕上がりに関する検査が出来る	視覚障害
	・正確性	-
発送代行業務	・重量物に耐えられる	下肢障害
	・他の作業者のスピードに合わせられる	下肢障害、上肢障害
	・読み合わせができる	聴覚・視覚障害
	・正確性	-
事務代行業務	・PC操作が出来る（簡単な入力、コピー・貼り付け 等）	-
	・マニュアルを見て、その通り出来る	-
	・漢字が読める	知的障害
	・正確性	-

身体障害や知的障害については当社での業務の中でマッチングし難いものもある。身体障害の場合には重量物の上げ下げや細かな手指の動きを要する業務には不向きである。また、入力を主とする事務代行業務において、文書からのデータ入力を行う場合には、知的障害者の場合、「漢字が読めない」という問題が生じ、適しているとは概して言えない。一方、精神障害者の場合には、他の障害に比べて一括りに判断することが難しく、個々の障害特性を見て判断することが肝要と思われる。特に、発達障害は一般的な類型には当てはめづらく、個々の特性によるものが多いと考えるからである。

## 5 発達障害者の個々の類型

当社に勤務する発達障害者7名を大きく3つに分類してみた。それを「分散型」「集中型」「オールマイティ型」とした（表3）。

表3 発達障害者の業務別タイプ

	各種印刷業務	発送代行業務	事務代行業務	職業上の分類
A さん	○	○	○	オールマイティ型
B さん	×	×	◎	集中型
C さん	○	○	×	集中型
D さん	△	○	×	集中型
E さん	△	△	△	分散型
F さん	△	○	△	分散型
G さん	△	○	○	分散型

◎：他者に教えられるレベル

○：必要な確認・相談をすることで、自分で業務を進められるレベル

△×：本人の希望または障害特性により会社として難しいと判断したもの

### ○「分散型」

1つの業務を終日行うことが非常に困難で、集中力が散漫になったり、連日に渡って単一業務を行うと体調を崩す傾向にある。1日の中で業務を短い時間で分けたり、同様の業務を行っていてもパートを変更する等の配慮を要する。

### ○「集中型」

1つの業務を終日、連日行ったとしても対応可能な類型。逆に変化を恐れる傾向にあり、別の業務を定着させるまでには多くの時間を要する。

### ○「オールマイティ型」

「分散型」、「集中型」を合わせ持つ。各作業についての明確なルールがあれば柔軟に報連相を行い、業務を遂行できる。

## 6 能力開発のための取組

発達障害の場合には、仕事の質は別にしても能力的に出来ない業務は他の障害に比べて少ない。よって、会社の環境や本人の意欲によっては、出来ることは増えてくると考えている。そのために行った環境整備のための取組を紹介する。

### ① 定期個別面談

管理者、場合によっては支援機関の支援者・学校関係者も同席して、半年毎に実施。その時々々の精神状況、人間関係、家庭の事情等を事前に共有したうえで、本人の仕事に対する気持ちを確認している。

### ② 自分の言葉で他人の行動を評価

毎日の晩礼時には「本日の良かったこと」として他メンバーの好プレーを発表する場を設けている。行動を他に評価されることで当人のモチベーションのアップを期待している。

他者を認め、他者から認められることで積極的に業務に取り組めるようになった。

### ③ 評価制度

1年を上期、下期に分け各人の目標を設定し、各期間における達成具合やスタンスを評価している。通期で評価を確定し、次期からの給与に反映している。

※キャリアアップ助成金を利用

以上の通り、能力開発のための取組は本人の意欲を高める取り組みと換言できる。また、それと両輪で管理者側の「指示の出し方、伝え方」についてのスキルを高めることが重要である。

概して言えるのは全体像、業務の目的を共有したうえで、内容の細かな説明を視覚的に行うこと。また実際に作業に入ったら、短いスパンで進捗や内容を確認すること。さらに、その記録を残しておくこと。その繰り返しの中で業務の定着を図り、自信をつけることで職域拡大の好循環となることを意図している。

## 7 終わりに

これまで発達障害者の職域拡大を考えてきたが、健常者においても新入社員の受け入れにあたっては、当然に上記のプロセスがあることに気付かされる。

ただ、健常者と発達障害者の違いはその期間である。健常者であれば業務への慣れに従って指示を待たずとも自ら仕事を創り、細かな説明も不要になる。反面、発達障害者の場合には、業務への習熟度が増しスピードは比較的短期間に上がるか、「指示待ち」の状態から脱するのは相当な時間を要する。それを最大の違いと理解し、伝える側が伝え方の工夫を怠ってはいけない。それは都度変わる場合もある。「うまく業務が回れば、うまく伝わった証拠」「業務がうまく回らないのは、伝える側の問題」そう思って業務に取り組んでいる。

### 【連絡先】

藤井 一正

株式会社キャブラ・ウィッシュ

e-mail : fujii\_kazumasa@capla.co.jp